

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
TIETÊ

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

Tietê, abril de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **09 e 13 de abril de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **376 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Tietê. A margem de erro para os índices globais é de 5,0%.

MÉTODO DE COLETA

A metodologia empregada é a **entrevista individual**.

RESUMO METODOLÓGICO

Dada a aleatoriedade empregada na seleção dos moradores, foi realizada pós-estratificação na amostra com base nos fatores sexo e faixa etária. As ponderações são realizadas com base em projeções realizadas com base nos dados do IBGE/CENSO 2022.

*Os agrupamentos de importância e satisfação obedecem a metodologia **NPS** (Net Promoter Score) criada pela empresa Bain Company e amplamente utilizada para medição de satisfação de clientes. São eles: notas até 6, notas 7 e 8 e notas 9 e 10, sendo que utilizamos a legenda **insatisfeito/não importante** (notas até 6) e **satisfeito/importante** (9 e 10).*

SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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

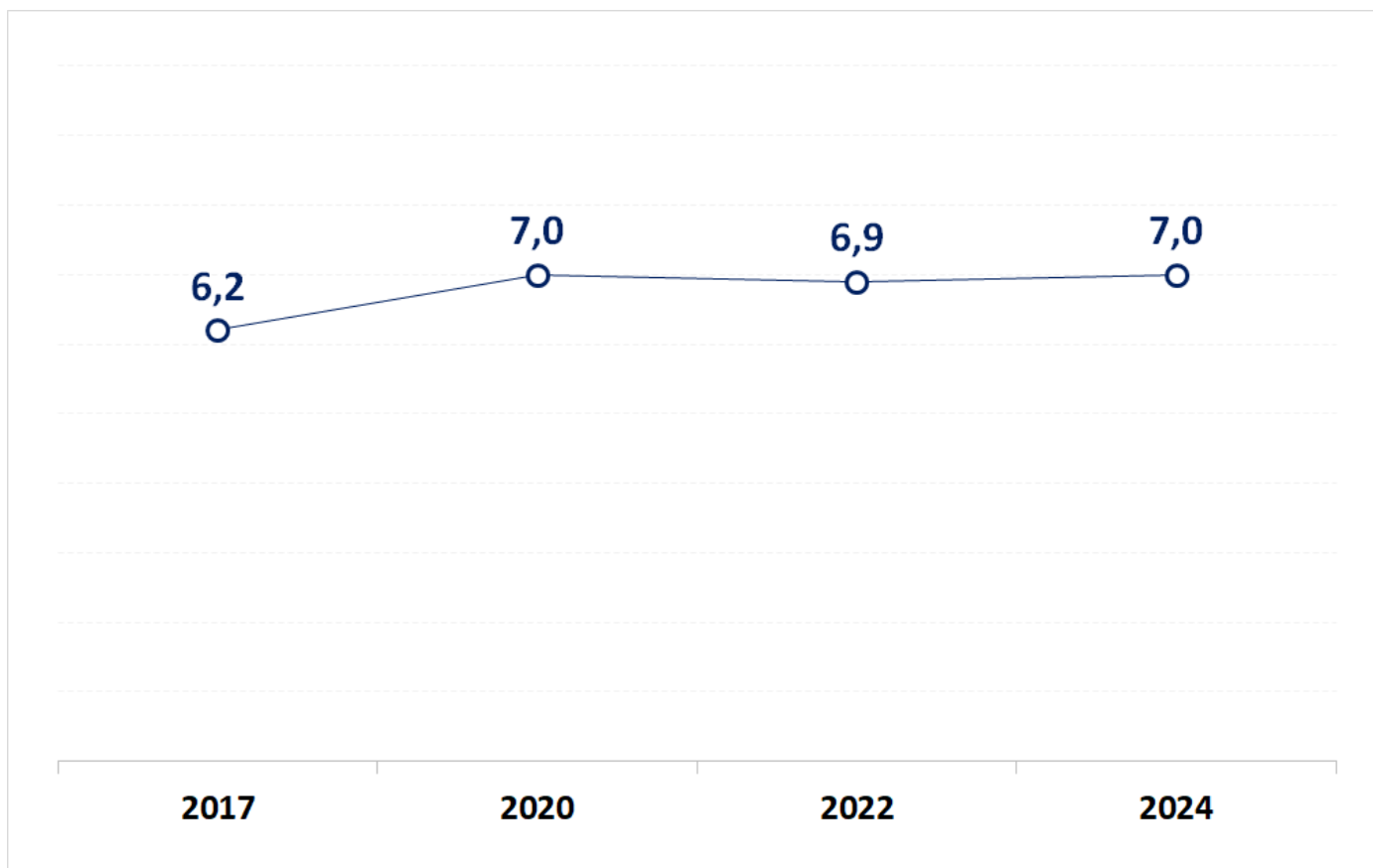




ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

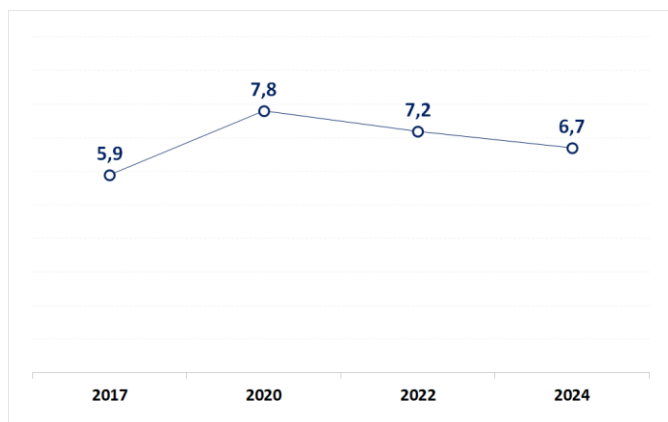




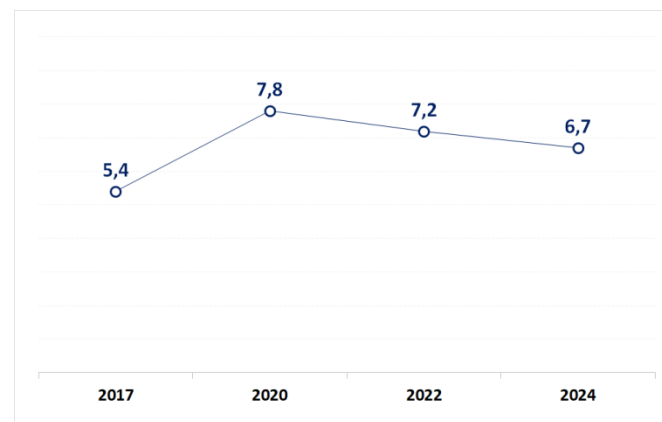
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

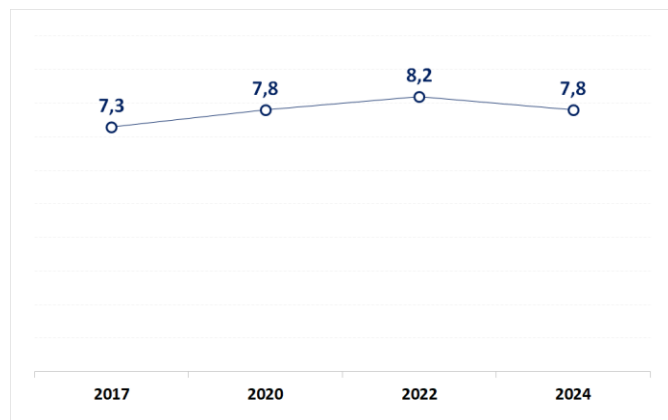
ATENDIMENTO NA SEDE



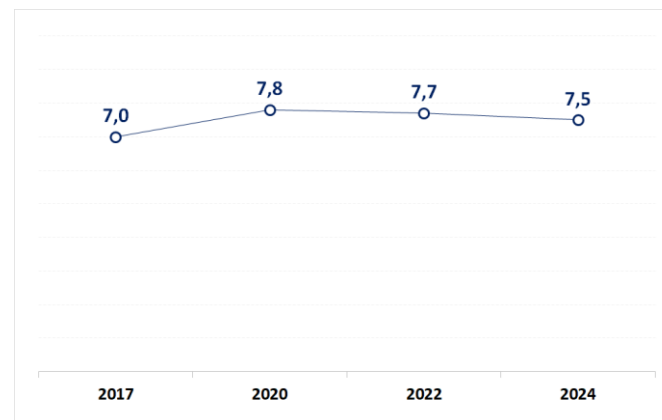
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



TRATAMENTO DE ESGOTO

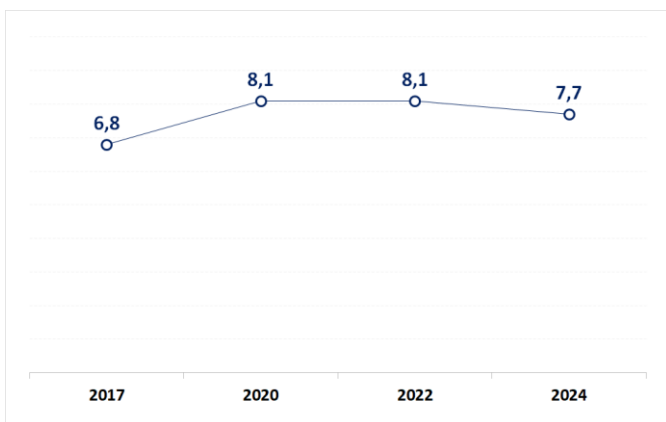




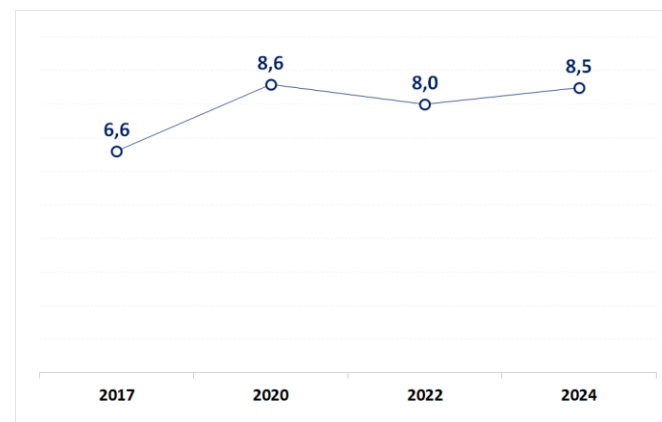
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

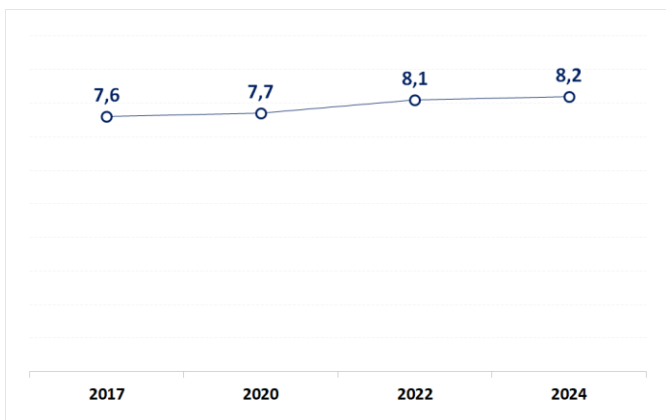
ENTENDIMENTO DA CONTA



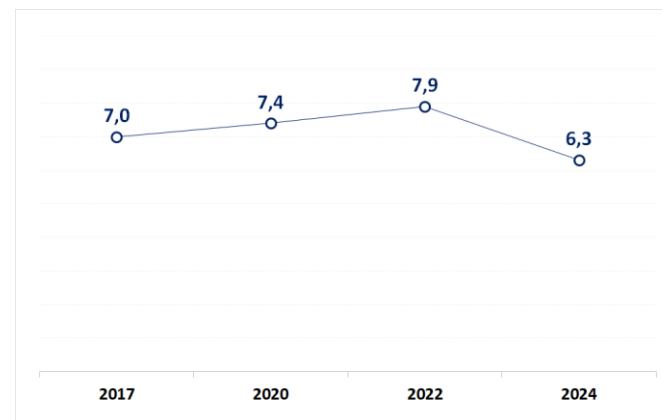
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



QUALIDADE DA ÁGUA

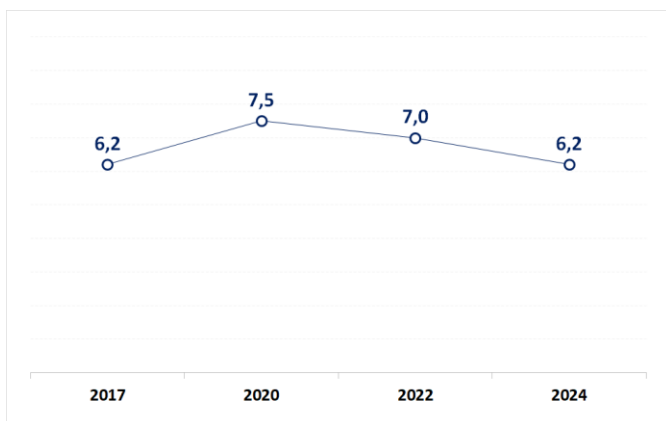




SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

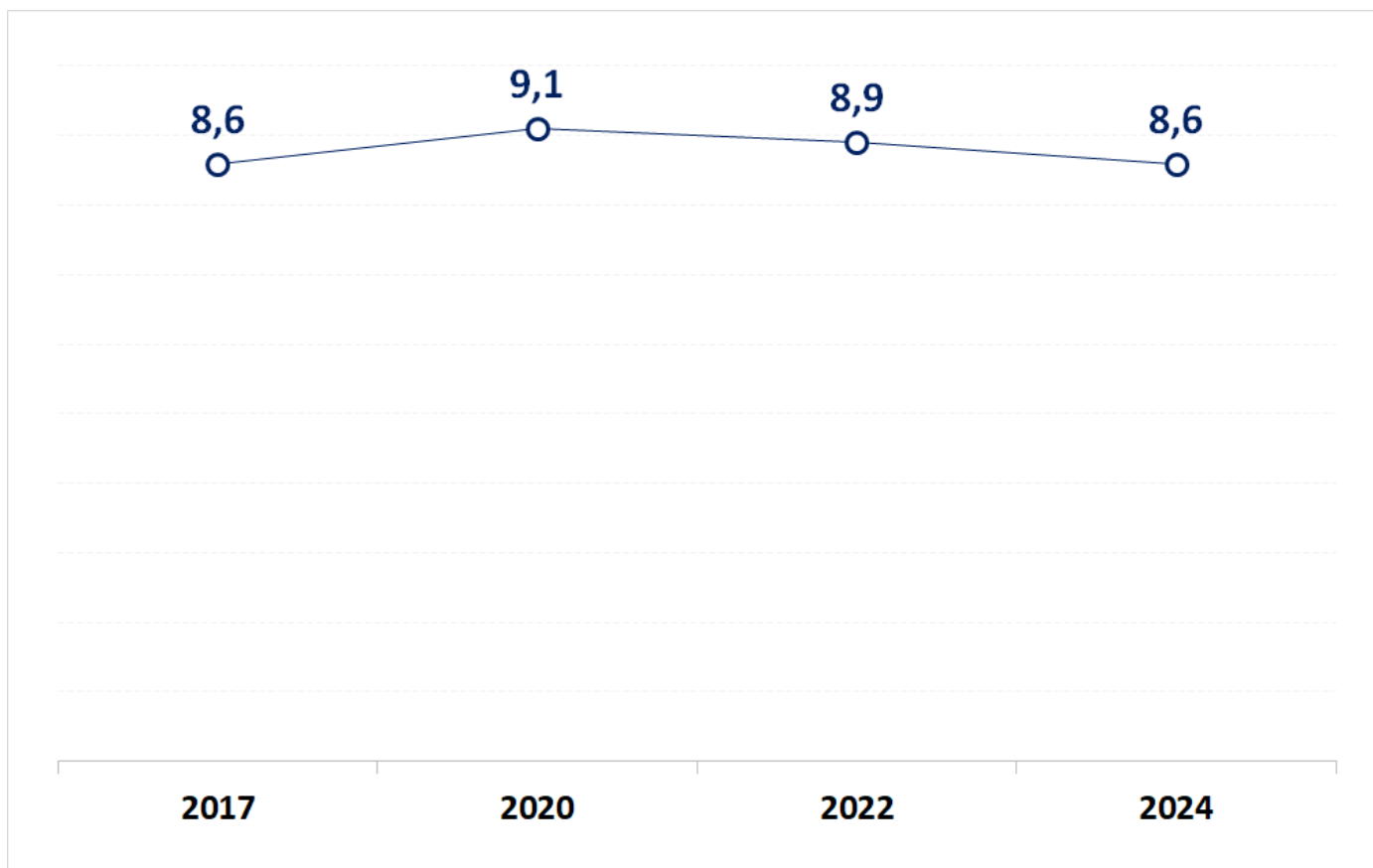
RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

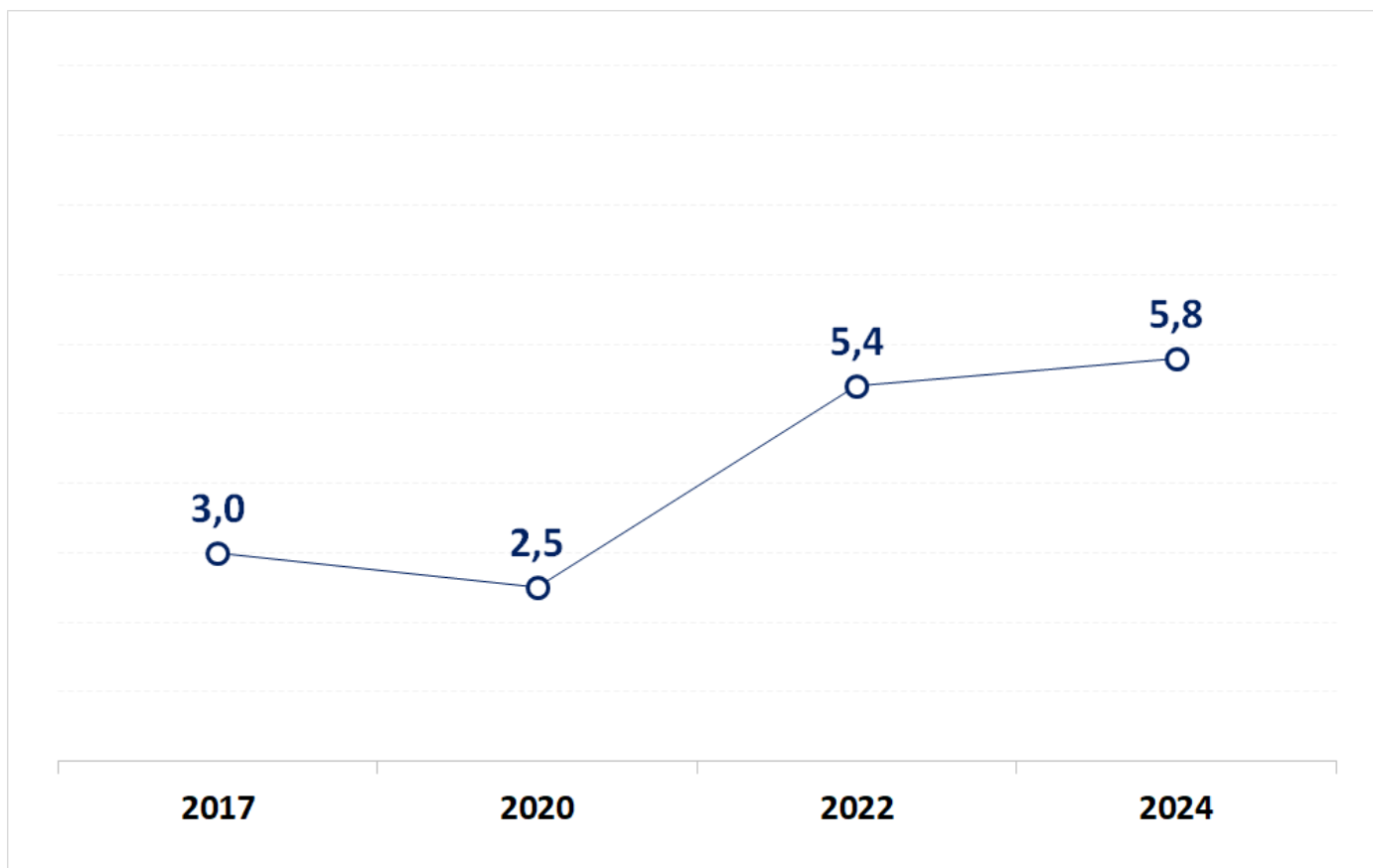
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE





SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

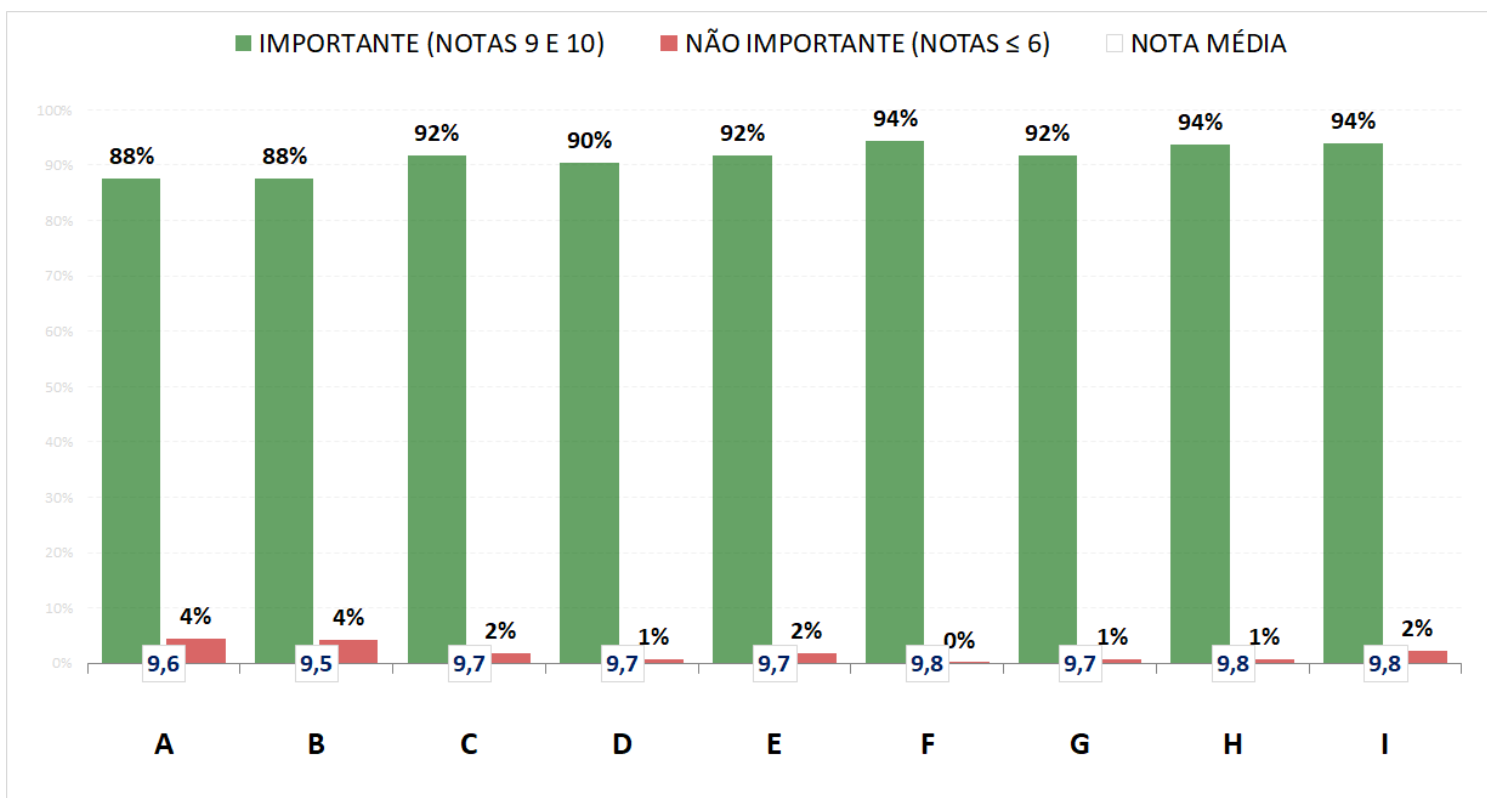
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





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?

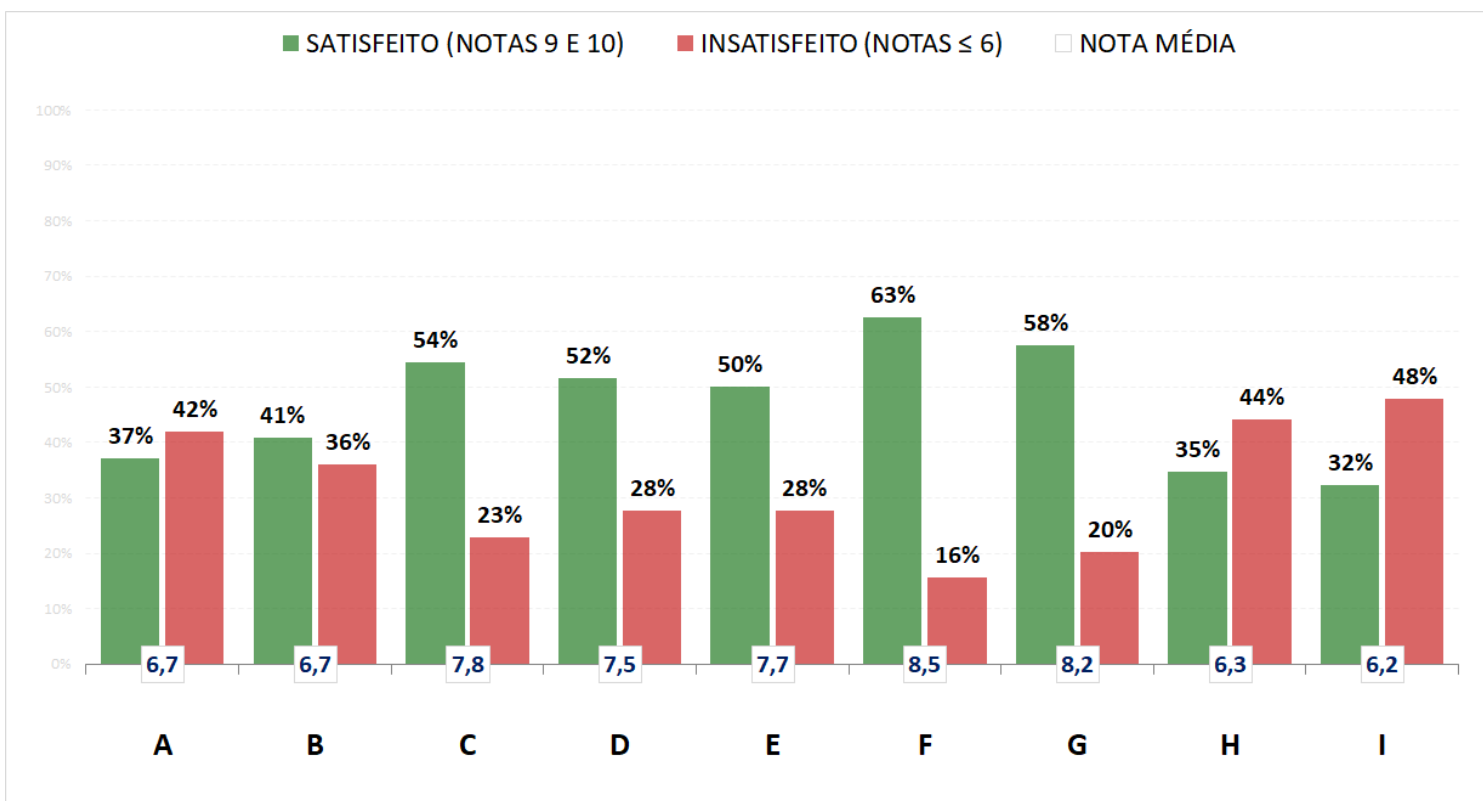


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



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?

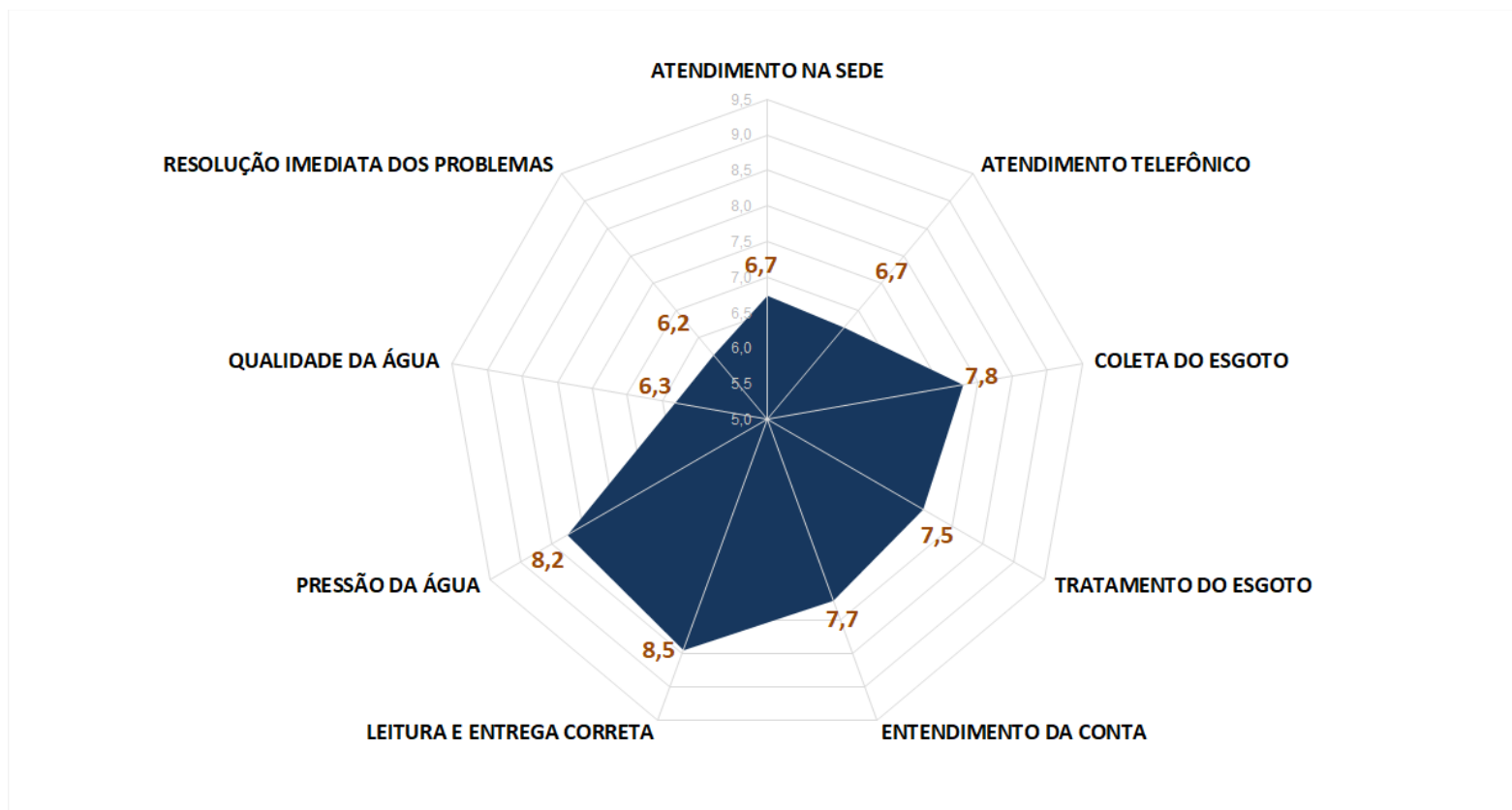


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



RADAR DE SATISFAÇÃO

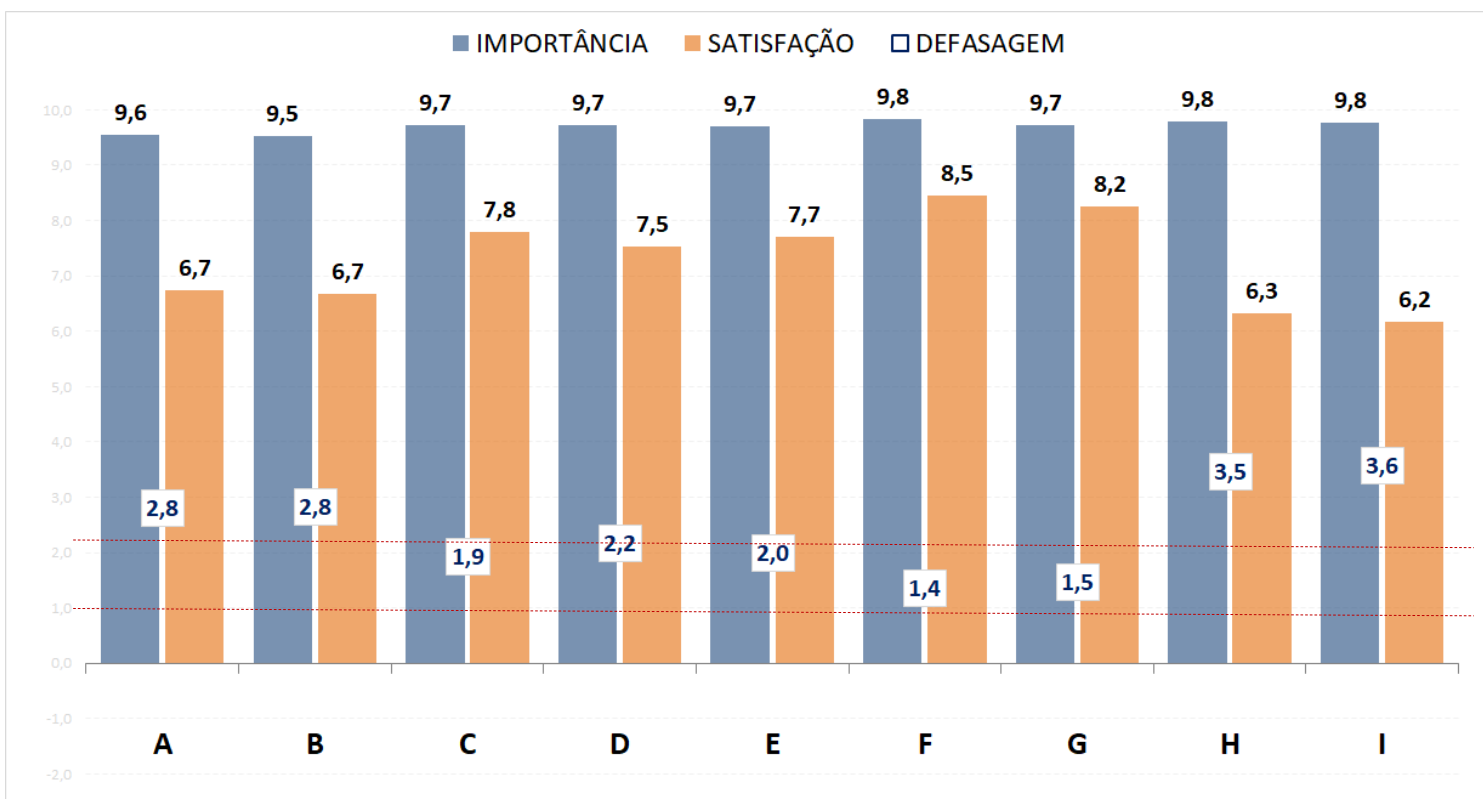
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





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

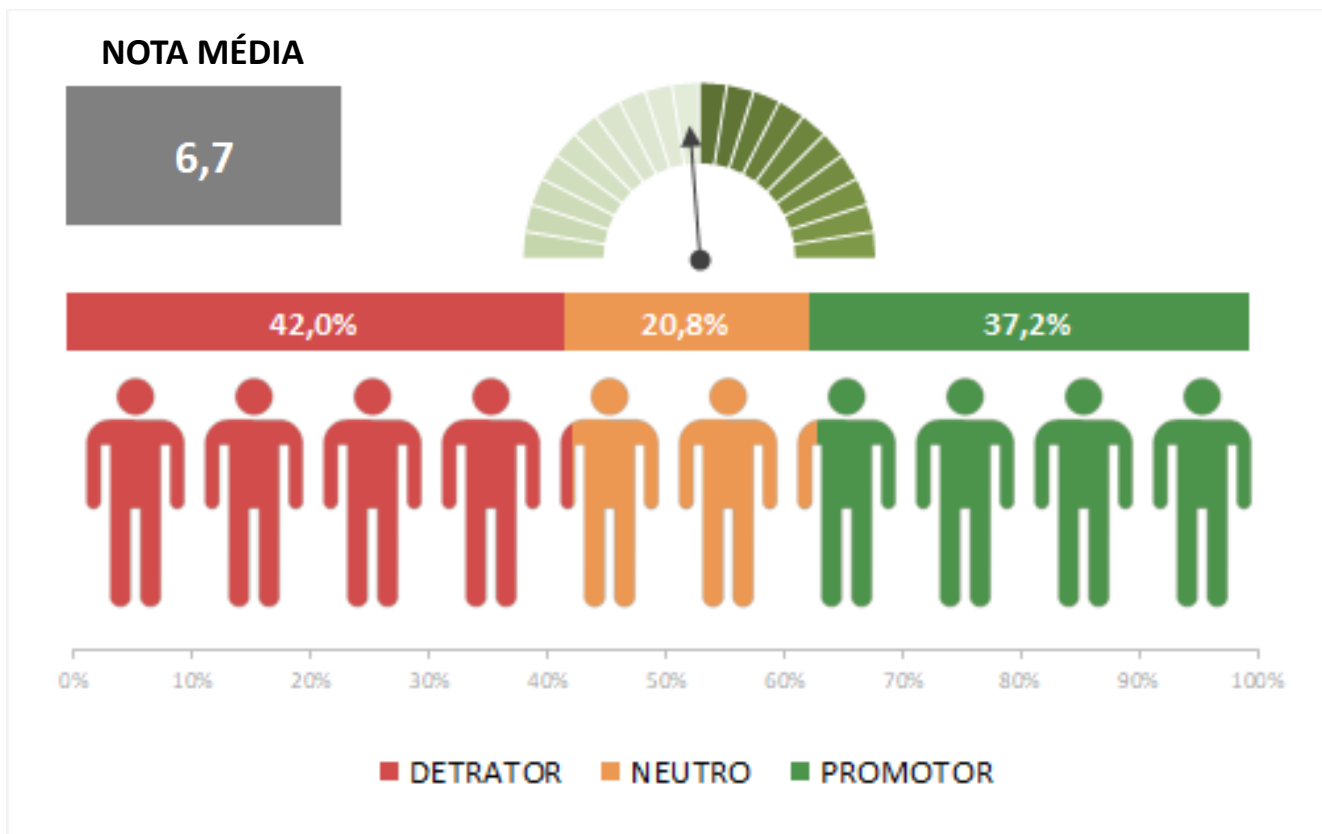
NÍVEL ALTO	ACIMA DE 2 PONTOS
NÍVEL MÉDIO	ENTRE 1 E 2 PONTOS
NÍVEL BAIXO	ATÉ 1 PONTO



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 SAMAE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 26,9%



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 SAMAE?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	5,0%	12,2%	0,0%	11,2%	9,6%	10,6%	8,1%	7,1%	7,9%	9,0%	8,6%	8,4%	13,8%	8,6%
1	1,4%	0,7%	0,0%	0,8%	1,7%	1,2%	1,4%	0,0%	1,6%	1,3%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
2	1,2%	4,1%	3,1%	4,5%	0,6%	0,0%	3,1%	5,4%	5,3%	1,6%	3,6%	2,8%	0,0%	2,7%
3	0,0%	2,0%	0,0%	2,4%	0,0%	1,1%	0,7%	1,5%	3,1%	0,6%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
4	5,7%	4,1%	3,1%	7,3%	3,2%	0,0%	4,5%	12,6%	0,0%	5,9%	9,3%	5,2%	0,0%	4,9%
5	14,5%	16,0%	17,7%	14,2%	15,4%	22,8%	10,6%	15,0%	13,8%	11,7%	22,1%	15,1%	19,3%	15,3%
6	10,9%	6,1%	10,0%	10,1%	6,0%	7,2%	10,1%	6,6%	14,5%	7,8%	5,9%	7,9%	19,3%	8,4%
7	10,5%	10,7%	16,9%	8,9%	9,7%	5,7%	7,1%	24,8%	4,3%	10,9%	16,0%	10,5%	12,0%	10,6%
8	13,5%	7,0%	6,9%	10,7%	11,1%	7,4%	12,1%	10,0%	11,1%	9,8%	9,9%	10,1%	12,0%	10,2%
9	11,8%	8,6%	6,9%	10,3%	11,4%	10,9%	13,2%	2,7%	6,9%	12,9%	6,3%	10,5%	4,7%	10,2%
10	25,4%	28,6%	35,4%	19,5%	31,3%	33,2%	29,0%	14,3%	31,4%	28,5%	18,3%	27,4%	18,9%	27,0%
MÉDIA	7,1	6,4	7,6	6,1	7,0	6,9	7,0	6,0	6,7	6,9	6,2	6,8	6,2	6,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	38,7%	45,2%	33,8%	50,6%	36,4%	42,8%	38,5%	48,2%	46,3%	38,0%	49,5%	41,5%	52,4%	42,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	37,2%	37,1%	42,3%	29,8%	42,7%	44,0%	42,2%	17,0%	38,3%	41,3%	24,5%	37,9%	23,6%	37,2%

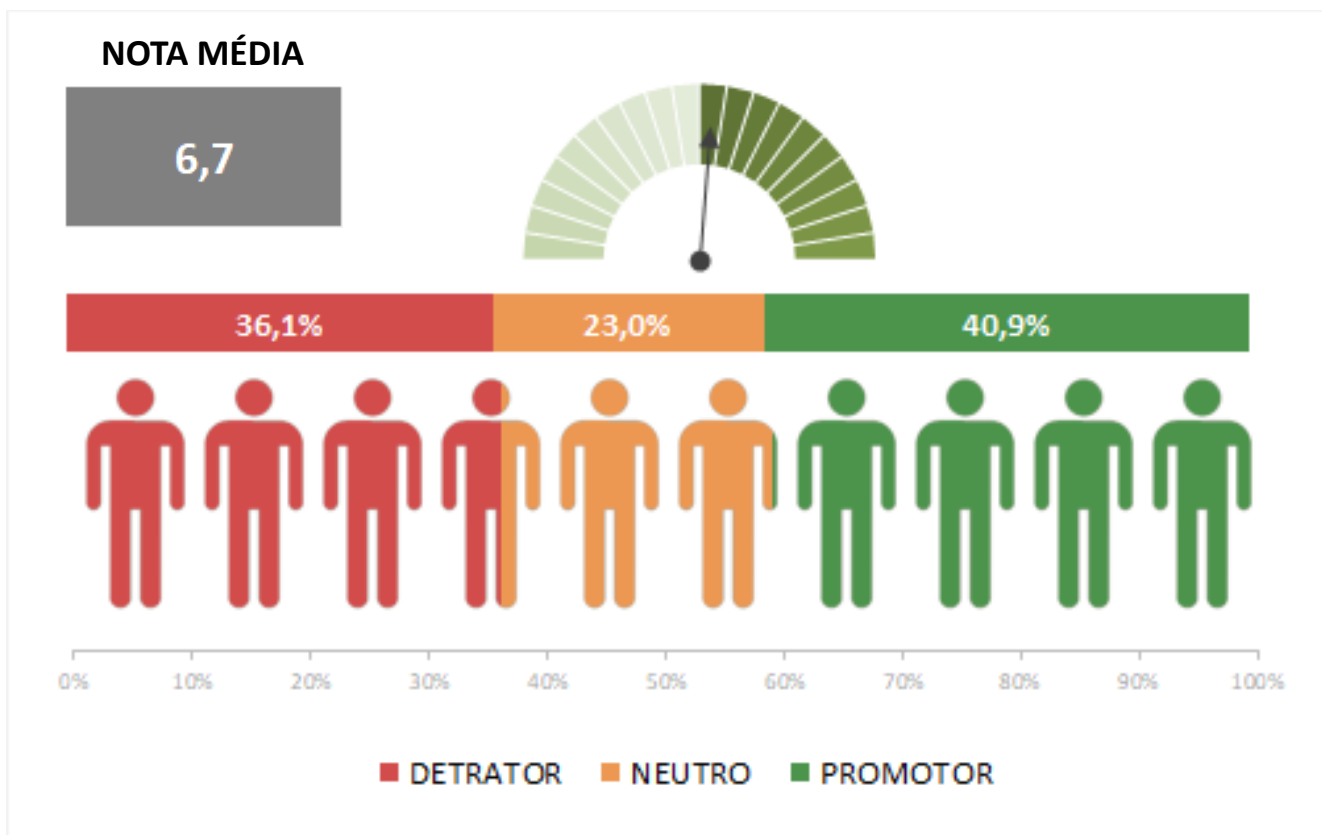


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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 SAMAE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 38,0%



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 SAMAE?

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	10,5%	17,9%	3,5%	21,0%	12,6%	13,4%	14,8%	15,7%	16,0%	14,6%	15,0%	15,2%	5,9%	14,6%
1	0,0%	3,3%	3,5%	2,8%	0,0%	0,0%	3,0%	1,7%	1,9%	0,7%	2,0%	1,9%	0,0%	1,8%
2	0,9%	1,9%	0,0%	1,8%	1,7%	0,0%	0,8%	4,8%	1,9%	1,3%	2,0%	1,6%	0,0%	1,5%
3	0,9%	1,5%	0,0%	0,0%	3,1%	1,7%	0,9%	1,2%	1,3%	1,3%	1,3%	1,3%	0,0%	1,2%
4	2,5%	1,5%	0,0%	1,6%	3,1%	0,0%	0,6%	7,3%	0,0%	2,3%	3,4%	1,3%	10,1%	1,9%
5	12,4%	11,4%	15,7%	7,2%	15,2%	12,9%	10,5%	13,2%	9,0%	8,8%	19,1%	11,1%	22,5%	11,8%
6	3,1%	3,5%	3,5%	5,1%	1,4%	7,6%	2,2%	0,0%	6,7%	1,9%	0,0%	2,9%	9,3%	3,3%
7	10,0%	10,4%	11,3%	12,3%	7,6%	6,7%	9,7%	16,2%	11,8%	7,6%	19,1%	9,8%	16,2%	10,3%
8	15,4%	10,5%	20,0%	8,6%	13,8%	16,8%	13,5%	5,4%	12,3%	13,7%	6,1%	13,0%	7,9%	12,7%
9	8,2%	10,2%	11,3%	9,5%	8,2%	7,4%	8,6%	13,4%	2,6%	12,6%	8,8%	10,0%	0,0%	9,3%
10	36,2%	27,9%	31,3%	30,1%	33,4%	33,5%	35,4%	21,2%	36,4%	35,3%	23,1%	31,9%	28,0%	31,6%
MÉDIA	7,2	6,2	7,6	6,2	6,8	7,0	6,8	6,0	6,6	7,0	6,1	6,7	6,7	6,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	30,2%	41,0%	26,1%	39,5%	37,1%	35,6%	32,8%	43,9%	36,8%	30,8%	42,9%	35,3%	47,8%	36,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	44,4%	38,1%	42,6%	39,6%	41,6%	40,9%	44,0%	34,6%	39,0%	47,9%	31,9%	41,9%	28,0%	40,9%

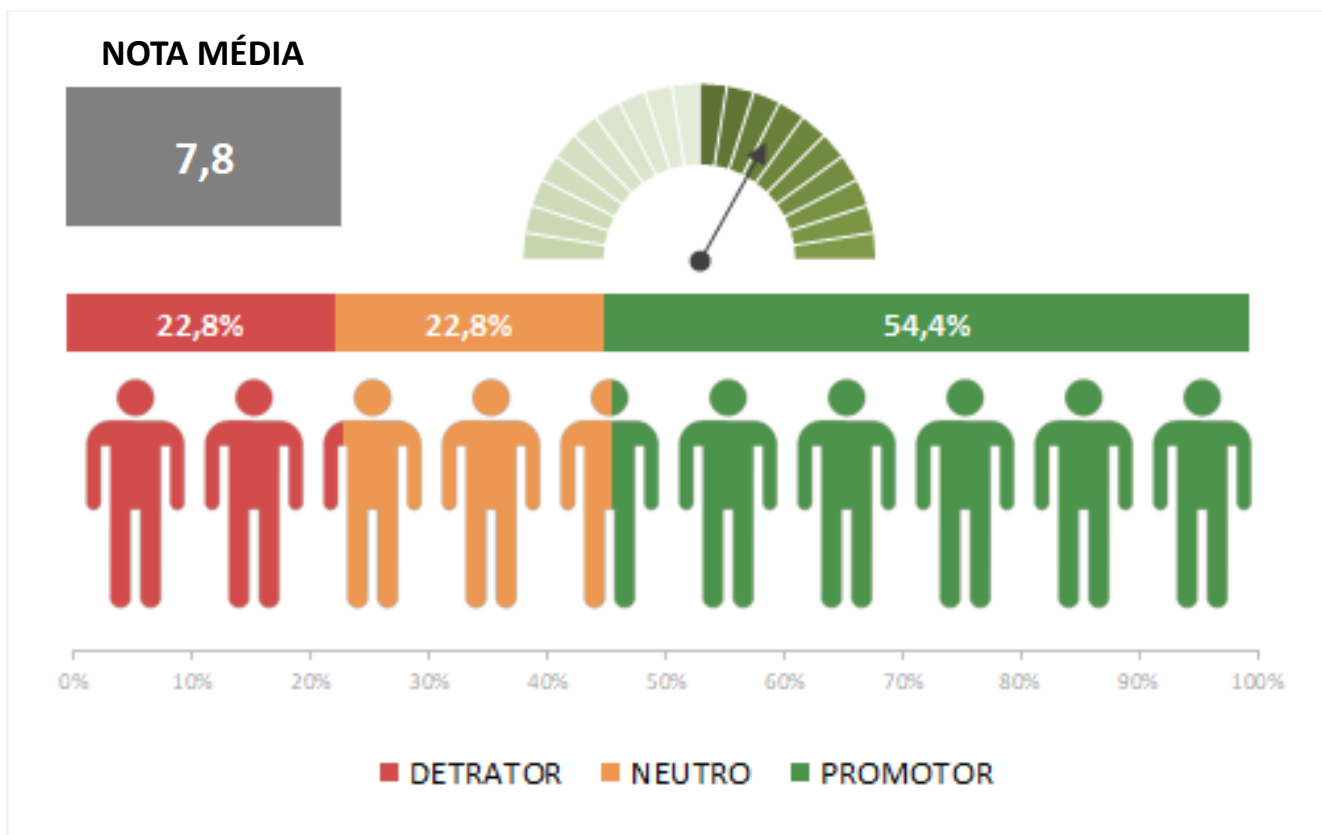


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

COLETA DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **3,3%**



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	6,5%	7,4%	4,2%	8,5%	6,9%	7,6%	7,6%	3,9%	7,8%	6,2%	7,4%	7,1%	5,2%	7,0%
1	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	1,6%	0,3%	0,0%	0,3%
2	1,0%	4,2%	4,2%	4,5%	0,0%	2,2%	1,6%	6,3%	1,0%	2,6%	1,5%	2,5%	4,9%	2,7%
3	0,0%	1,8%	0,0%	1,9%	0,4%	0,0%	1,4%	1,4%	1,0%	0,3%	3,1%	1,0%	0,0%	0,9%
4	1,1%	1,3%	0,0%	1,3%	1,8%	0,0%	2,0%	1,5%	1,0%	1,3%	1,6%	1,3%	0,0%	1,2%
5	6,5%	10,4%	4,2%	8,5%	10,9%	10,5%	4,8%	14,2%	12,8%	4,8%	13,7%	8,3%	11,5%	8,5%
6	1,9%	2,6%	4,2%	3,0%	0,4%	2,0%	2,4%	2,5%	2,8%	2,2%	2,7%	2,4%	0,0%	2,3%
7	9,2%	11,6%	15,9%	8,5%	9,4%	9,0%	13,8%	4,3%	9,6%	13,3%	5,9%	9,7%	23,2%	10,4%
8	15,8%	9,1%	16,8%	8,2%	14,1%	7,5%	16,3%	11,3%	16,6%	9,6%	12,3%	11,8%	22,0%	12,4%
9	6,7%	4,8%	1,9%	3,5%	10,1%	4,8%	7,3%	3,4%	6,1%	5,7%	6,4%	5,2%	14,8%	5,7%
10	50,8%	46,7%	48,6%	52,2%	45,2%	56,4%	42,7%	49,9%	41,2%	54,0%	43,8%	50,3%	18,5%	48,7%
MÉDIA	8,1	7,5	8,0	7,6	7,9	8,0	7,7	7,6	7,6	8,1	7,4	7,8	7,2	7,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	17,6%	27,8%	16,8%	27,6%	21,2%	22,3%	19,9%	31,2%	26,6%	17,4%	31,6%	22,9%	21,5%	22,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	57,5%	51,5%	50,5%	55,7%	55,3%	61,2%	50,0%	53,3%	47,3%	59,7%	50,2%	55,6%	33,3%	54,4%

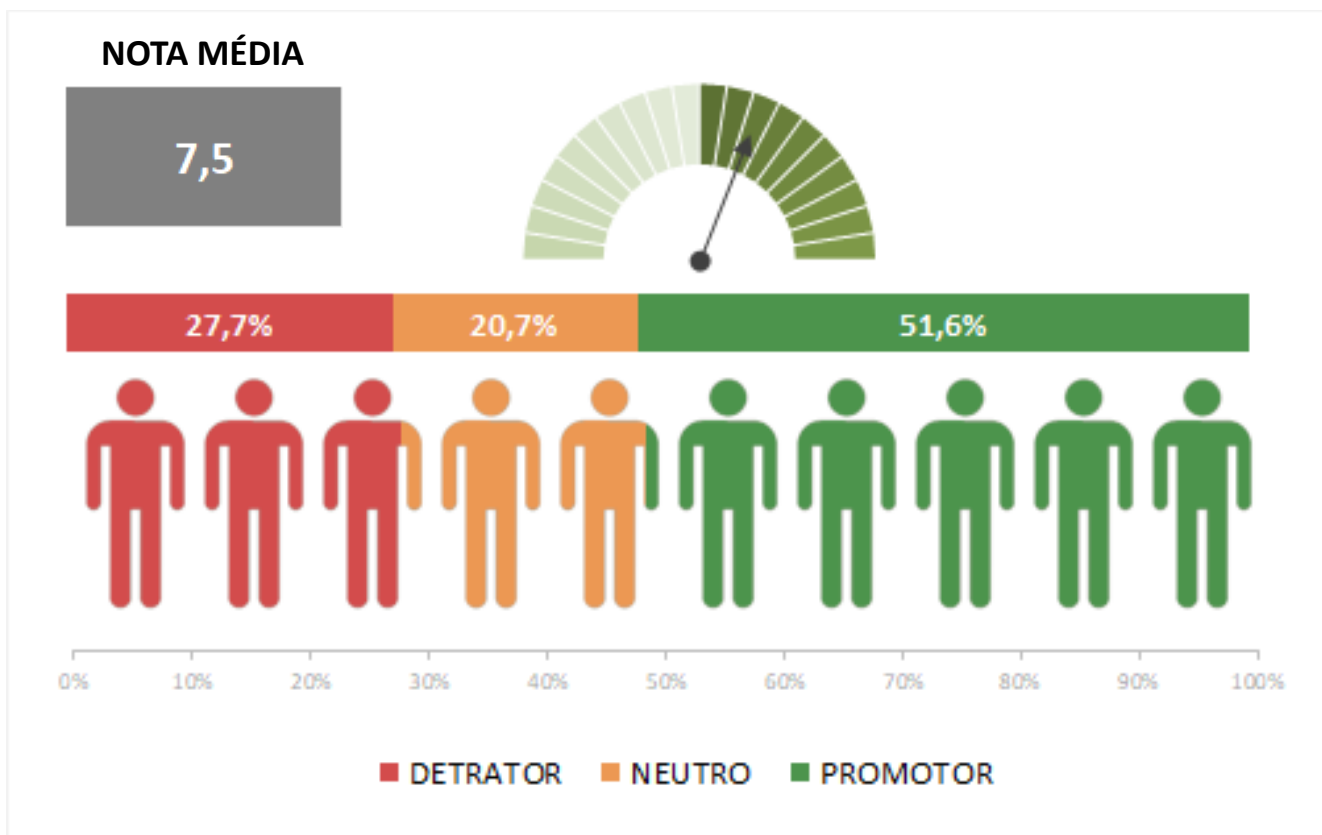


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

TRATAMENTO DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 8,8%



TRATAMENTO DE ESGOTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	5,5%	7,6%	2,0%	7,1%	8,5%	5,7%	6,0%	9,9%	5,8%	5,4%	11,3%	6,4%	10,0%	6,6%
1	1,6%	0,4%	0,0%	1,2%	1,2%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	1,2%	2,0%	1,0%	0,0%	0,9%
2	3,2%	4,3%	4,5%	5,2%	1,9%	5,0%	1,7%	7,3%	2,2%	2,9%	5,8%	3,7%	5,8%	3,8%
3	1,6%	3,3%	0,0%	4,6%	1,7%	1,3%	2,6%	4,4%	1,8%	2,2%	3,8%	2,6%	0,0%	2,5%
4	1,7%	2,1%	0,0%	1,3%	3,6%	1,3%	2,4%	1,7%	2,5%	1,3%	4,0%	2,0%	0,0%	1,9%
5	8,6%	9,7%	4,0%	8,8%	12,3%	12,3%	4,8%	15,1%	12,6%	7,2%	12,2%	8,9%	13,6%	9,1%
6	1,6%	4,1%	2,0%	3,2%	3,0%	2,4%	4,3%	0,0%	4,3%	2,2%	0,0%	3,0%	0,0%	2,9%
7	6,7%	8,9%	13,0%	6,6%	6,2%	7,0%	10,5%	1,7%	5,6%	9,6%	4,0%	7,1%	21,4%	7,8%
8	15,1%	11,0%	20,5%	10,0%	11,8%	8,7%	15,7%	13,7%	17,6%	11,8%	14,3%	12,6%	19,7%	12,9%
9	9,2%	5,5%	7,0%	5,6%	9,2%	6,1%	9,8%	2,8%	7,3%	8,3%	3,4%	7,0%	13,6%	7,3%
10	45,3%	43,2%	47,0%	46,4%	40,5%	50,2%	42,2%	37,9%	40,5%	48,0%	39,1%	45,6%	15,8%	44,2%
MÉDIA	7,8	7,3	8,3	7,3	7,3	7,7	7,8	6,4	7,6	7,8	6,7	7,6	6,7	7,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	23,7%	31,4%	12,5%	31,4%	32,2%	28,0%	21,9%	44,0%	29,1%	22,4%	39,2%	27,6%	29,4%	27,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	54,6%	48,7%	54,0%	52,0%	49,8%	56,3%	51,9%	40,7%	47,8%	56,2%	42,5%	52,6%	29,4%	51,6%

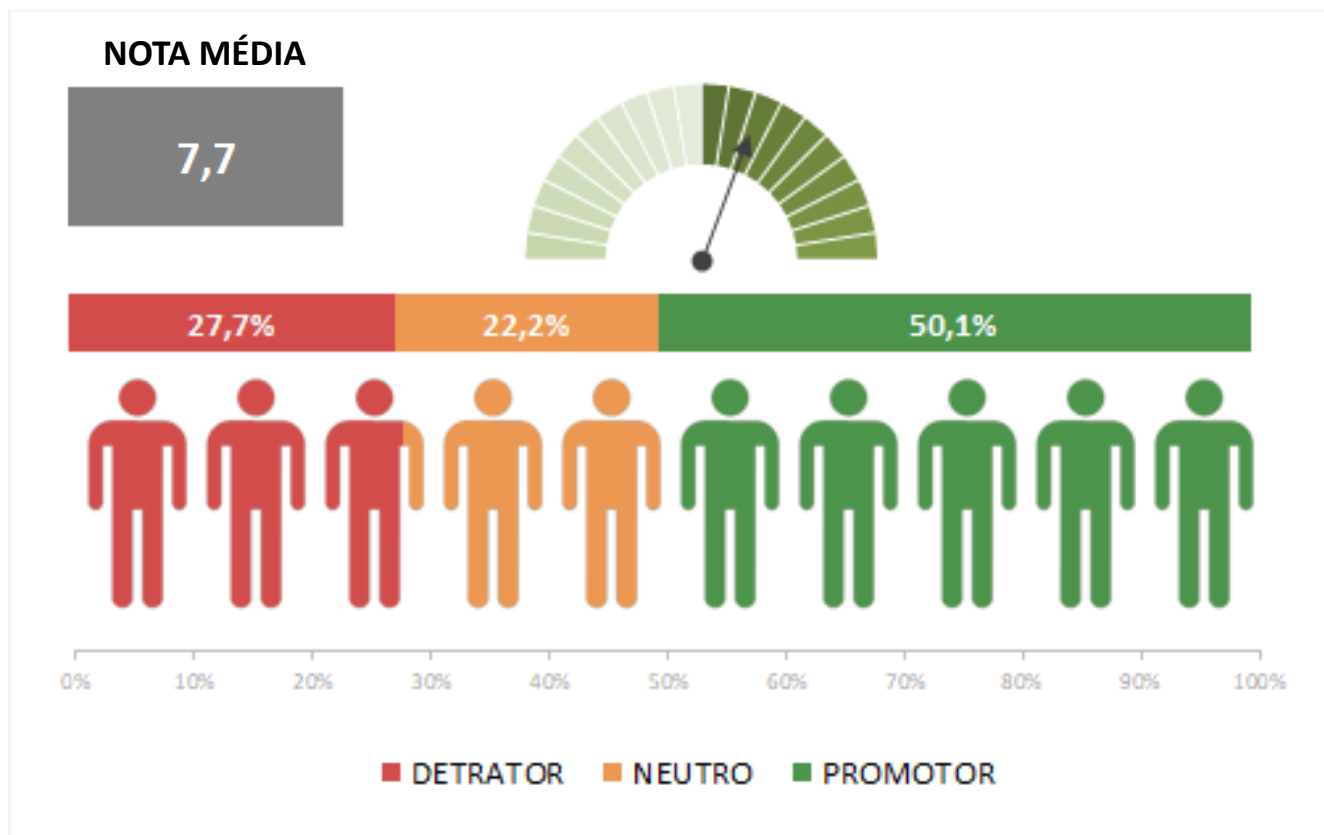


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **6,4%**



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	4,9%	5,1%	0,0%	7,2%	5,3%	5,3%	5,1%	4,2%	5,6%	5,0%	4,9%	5,3%	0,0%	5,0%
1	0,6%	1,6%	2,1%	0,6%	1,1%	0,5%	0,0%	4,9%	0,0%	1,3%	1,6%	1,2%	0,0%	1,1%
2	1,1%	1,9%	0,0%	1,9%	1,8%	1,3%	2,3%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	1,6%	0,0%	1,5%
3	0,0%	1,4%	0,0%	1,3%	0,4%	0,8%	0,0%	2,2%	0,0%	0,5%	2,6%	0,6%	3,2%	0,7%
4	3,2%	1,9%	0,0%	1,8%	4,4%	2,3%	2,2%	3,7%	5,3%	0,5%	5,4%	2,4%	5,0%	2,5%
5	8,0%	11,2%	11,8%	7,5%	10,8%	11,6%	8,2%	9,9%	11,2%	7,6%	9,0%	10,0%	4,7%	9,7%
6	7,8%	6,5%	12,4%	9,3%	2,5%	2,6%	10,2%	7,8%	4,4%	9,1%	5,9%	6,8%	13,4%	7,1%
7	9,2%	7,2%	4,8%	9,6%	8,4%	6,5%	8,1%	11,5%	7,7%	9,2%	7,1%	7,2%	25,4%	8,2%
8	17,3%	10,9%	9,7%	13,9%	16,3%	14,4%	14,4%	12,4%	16,2%	14,0%	12,9%	13,9%	16,4%	14,0%
9	6,9%	7,0%	9,7%	4,9%	7,7%	2,8%	7,8%	12,3%	4,9%	7,2%	11,7%	6,9%	7,9%	7,0%
10	40,9%	45,2%	49,5%	41,9%	41,3%	51,8%	41,6%	31,0%	44,6%	42,8%	38,9%	44,2%	24,0%	43,1%
MÉDIA	7,8	7,7	8,3	7,5	7,6	7,9	7,7	7,2	7,8	7,7	7,6	7,7	7,5	7,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	25,7%	29,6%	26,3%	29,6%	26,3%	24,4%	28,0%	32,7%	26,6%	26,9%	29,3%	27,8%	26,3%	27,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	47,8%	52,3%	59,1%	46,8%	49,0%	54,7%	49,5%	43,4%	49,4%	50,0%	50,6%	51,1%	31,9%	50,1%

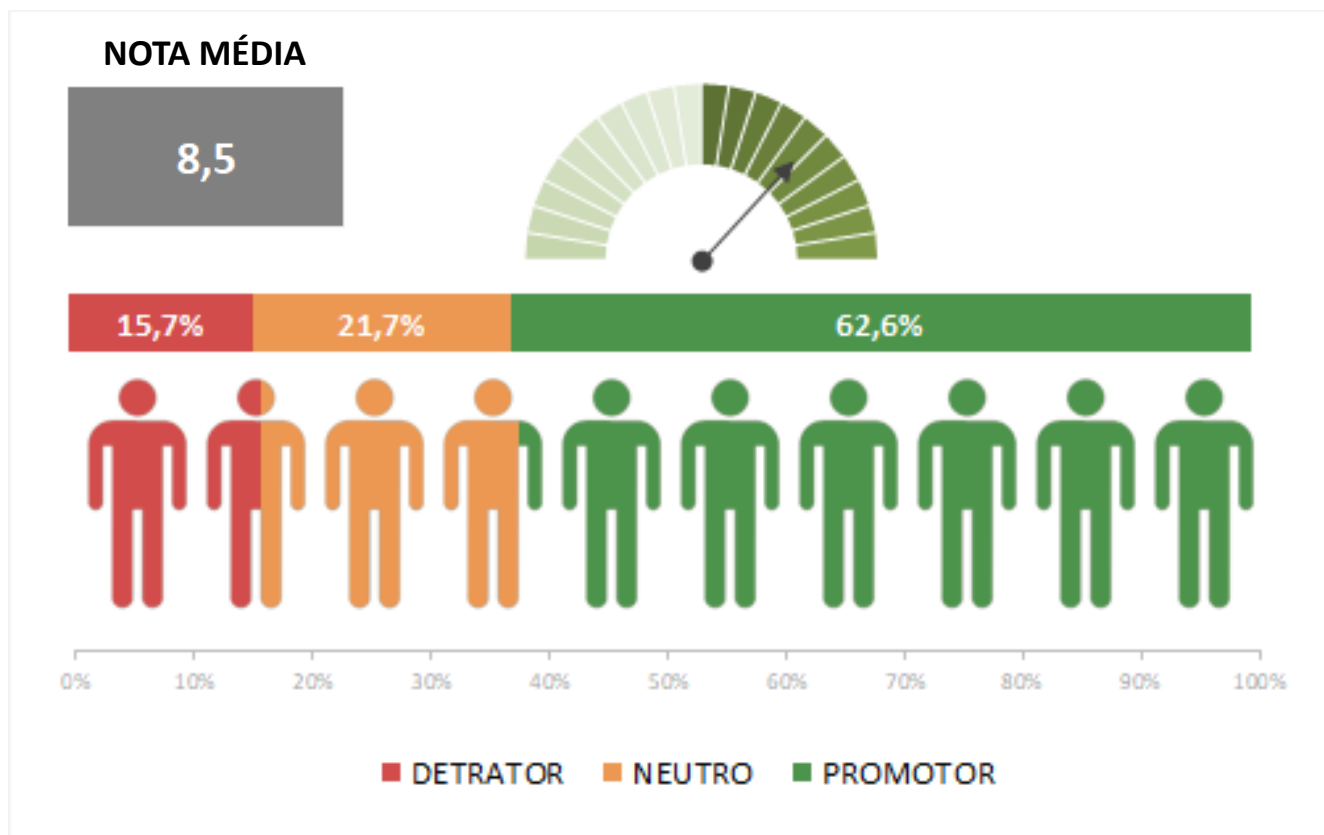


ARES
AGÊNCIA
REGULAÇÃO
PCJ

LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 2,0%



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	3,3%	2,6%	2,0%	3,9%	2,3%	1,9%	4,5%	0,9%	2,8%	2,4%	4,6%	3,1%	0,0%	2,9%
1	0,5%	1,3%	2,0%	0,6%	0,7%	0,0%	0,0%	4,8%	0,0%	1,2%	1,5%	1,0%	0,0%	0,9%
2	0,5%	0,8%	0,0%	0,6%	1,1%	1,2%	0,5%	0,0%	1,0%	0,8%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
3	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,4%	0,9%	0,0%	0,3%	1,0%	0,2%	3,2%	0,3%
4	1,1%	0,8%	0,0%	0,6%	1,7%	0,5%	0,5%	2,8%	0,7%	0,5%	3,1%	0,7%	5,0%	0,9%
5	5,1%	8,9%	7,0%	7,3%	6,8%	4,4%	7,9%	9,9%	8,4%	5,6%	8,5%	7,3%	3,2%	7,0%
6	1,6%	4,0%	2,0%	3,7%	2,4%	0,0%	4,5%	4,0%	2,0%	2,9%	2,6%	3,0%	0,0%	2,8%
7	8,8%	5,0%	4,5%	9,2%	5,6%	8,6%	4,7%	8,8%	9,4%	6,0%	7,9%	6,1%	20,9%	6,8%
8	16,1%	13,7%	13,5%	16,0%	14,3%	14,5%	11,2%	24,5%	16,5%	10,9%	26,3%	14,3%	25,8%	14,9%
9	8,1%	6,9%	8,5%	5,8%	8,6%	4,3%	10,4%	5,9%	7,3%	8,0%	4,1%	7,6%	4,7%	7,4%
10	55,0%	55,4%	60,5%	52,3%	55,5%	64,6%	55,3%	37,5%	52,0%	61,4%	40,3%	56,2%	37,2%	55,2%
MÉDIA	8,5	8,4	8,7	8,3	8,5	8,9	8,4	7,8	8,4	8,7	7,8	8,5	8,1	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	12,1%	19,0%	13,0%	16,7%	15,9%	8,0%	18,3%	23,3%	14,8%	13,7%	21,4%	15,9%	11,4%	15,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	63,0%	62,3%	69,0%	58,0%	64,1%	68,9%	65,8%	43,4%	59,3%	69,4%	44,5%	63,8%	41,9%	62,6%

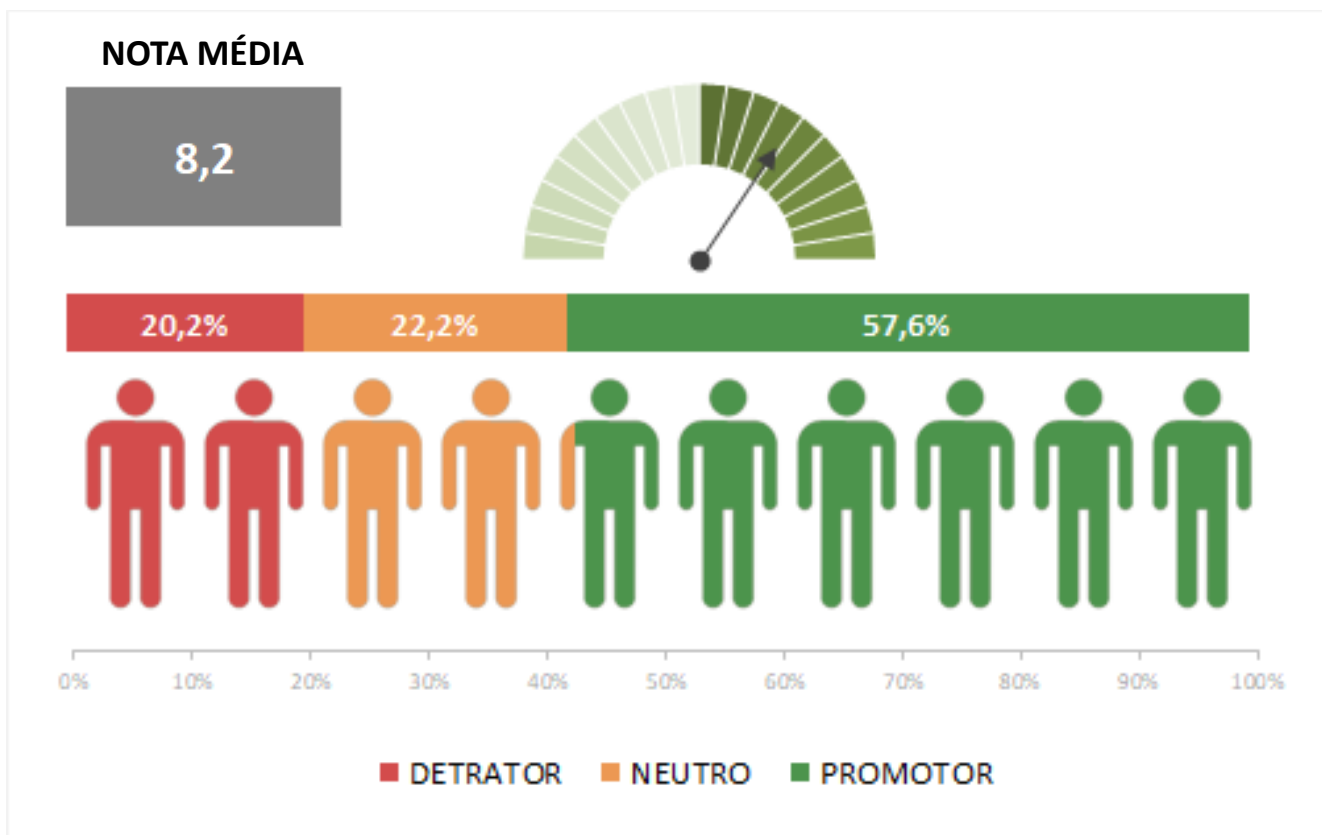


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

PRESSÃO DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **0,3%**



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	2,3%	3,9%	1,9%	4,7%	2,3%	2,4%	2,8%	5,5%	2,8%	2,3%	6,6%	3,3%	0,0%	3,2%
1	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	0,0%	1,4%	0,0%	1,9%	0,0%	0,7%	0,5%	1,3%	1,0%	0,5%	1,5%	0,8%	0,0%	0,7%
3	0,5%	0,8%	0,0%	0,6%	1,1%	0,5%	1,1%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
4	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,2%	0,0%	0,2%
5	11,3%	7,9%	11,2%	9,9%	8,3%	8,0%	10,1%	11,1%	2,1%	11,1%	13,9%	8,9%	21,1%	9,6%
6	5,7%	5,6%	10,3%	6,4%	2,6%	3,8%	3,5%	14,5%	5,2%	4,4%	12,6%	5,1%	16,6%	5,7%
7	7,8%	8,8%	7,9%	8,7%	8,1%	4,4%	8,3%	15,5%	7,5%	8,4%	11,2%	8,8%	0,0%	8,3%
8	14,0%	13,7%	14,5%	12,4%	15,0%	9,2%	16,5%	16,0%	13,8%	13,5%	10,8%	13,8%	15,4%	13,9%
9	5,2%	8,2%	3,7%	8,1%	7,0%	3,1%	9,4%	6,8%	8,0%	5,0%	11,4%	6,8%	4,7%	6,7%
10	52,6%	49,3%	50,5%	47,3%	54,7%	67,5%	47,9%	27,8%	59,7%	53,5%	31,1%	51,4%	42,2%	50,9%
MÉDIA	8,3	8,2	8,3	8,0	8,5	8,7	8,3	7,2	8,8	8,3	7,3	8,3	7,9	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	20,4%	20,0%	23,4%	23,5%	15,3%	15,8%	18,0%	33,9%	11,1%	19,7%	35,5%	19,3%	37,7%	20,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	57,8%	57,5%	54,2%	55,4%	61,7%	70,6%	57,3%	34,6%	67,7%	58,5%	42,5%	58,2%	46,9%	57,6%

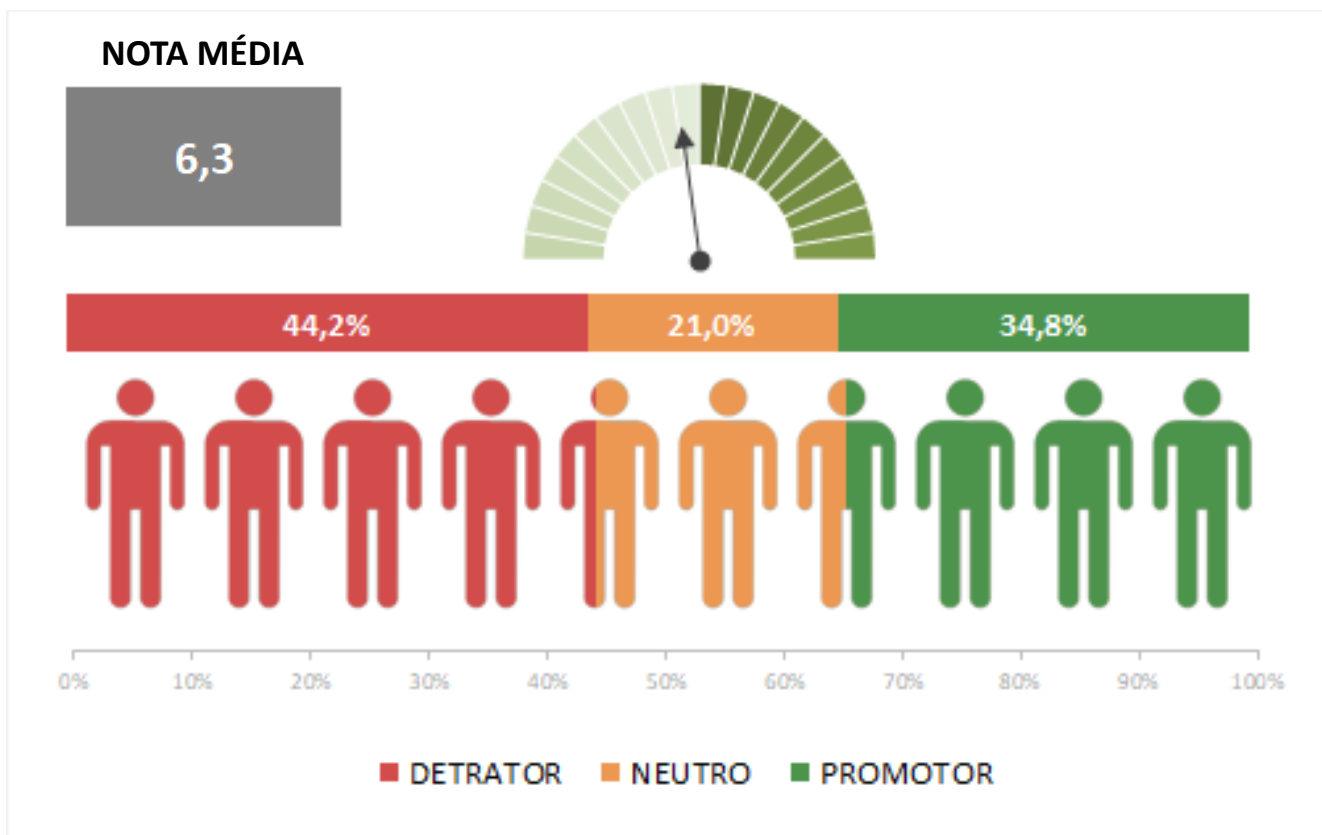


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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	9,6%	18,7%	10,3%	16,0%	14,6%	17,1%	14,0%	9,9%	14,1%	14,1%	12,6%	14,8%	4,7%	14,3%
1	2,5%	1,9%	0,0%	2,3%	3,2%	0,5%	2,3%	5,0%	3,4%	1,4%	2,6%	2,1%	3,2%	2,2%
2	1,5%	1,1%	4,2%	0,0%	1,1%	0,7%	2,2%	0,0%	0,7%	1,6%	0,0%	1,4%	0,0%	1,3%
3	3,4%	4,3%	0,0%	6,5%	3,2%	2,0%	2,7%	10,2%	1,0%	4,7%	6,6%	3,9%	3,2%	3,8%
4	3,5%	3,0%	4,2%	2,3%	3,6%	0,7%	3,9%	6,2%	2,7%	1,7%	7,7%	2,9%	9,7%	3,2%
5	15,1%	15,2%	14,0%	19,6%	11,4%	17,1%	11,4%	21,0%	21,1%	13,1%	15,3%	14,6%	26,3%	15,2%
6	5,1%	3,4%	6,1%	2,3%	5,1%	2,2%	3,3%	10,2%	1,7%	3,8%	9,4%	3,3%	20,7%	4,2%
7	9,6%	8,2%	10,3%	6,5%	10,4%	6,1%	11,3%	7,9%	11,7%	6,9%	12,7%	9,2%	3,2%	8,9%
8	15,6%	8,8%	15,4%	11,5%	11,0%	10,3%	15,9%	6,3%	6,5%	16,4%	5,7%	12,3%	10,0%	12,1%
9	4,7%	6,0%	6,1%	1,2%	9,1%	6,4%	6,4%	0,9%	5,5%	5,6%	3,0%	5,5%	3,2%	5,4%
10	29,5%	29,4%	29,4%	31,6%	27,3%	36,9%	26,6%	22,5%	31,8%	30,6%	24,5%	30,2%	15,8%	29,4%
MÉDIA	6,6	6,0	6,8	6,1	6,3	6,6	6,4	5,6	6,3	6,5	5,9	6,3	6,0	6,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	40,6%	47,6%	38,8%	49,1%	42,2%	40,3%	39,8%	62,4%	44,6%	40,5%	54,1%	42,9%	67,8%	44,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	34,2%	35,4%	35,5%	32,8%	36,4%	43,3%	33,0%	23,4%	37,2%	36,2%	27,6%	35,7%	19,0%	34,8%

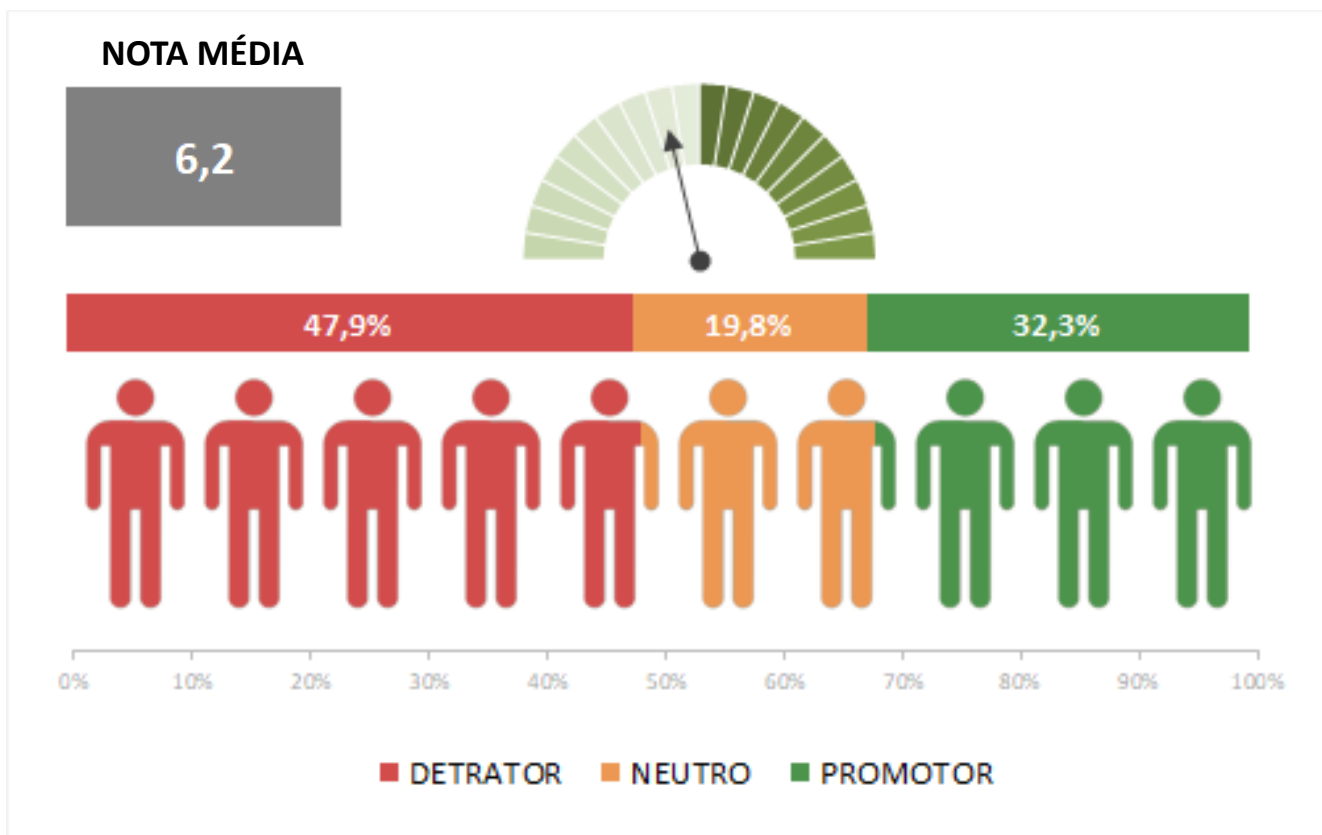


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 15,0%



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

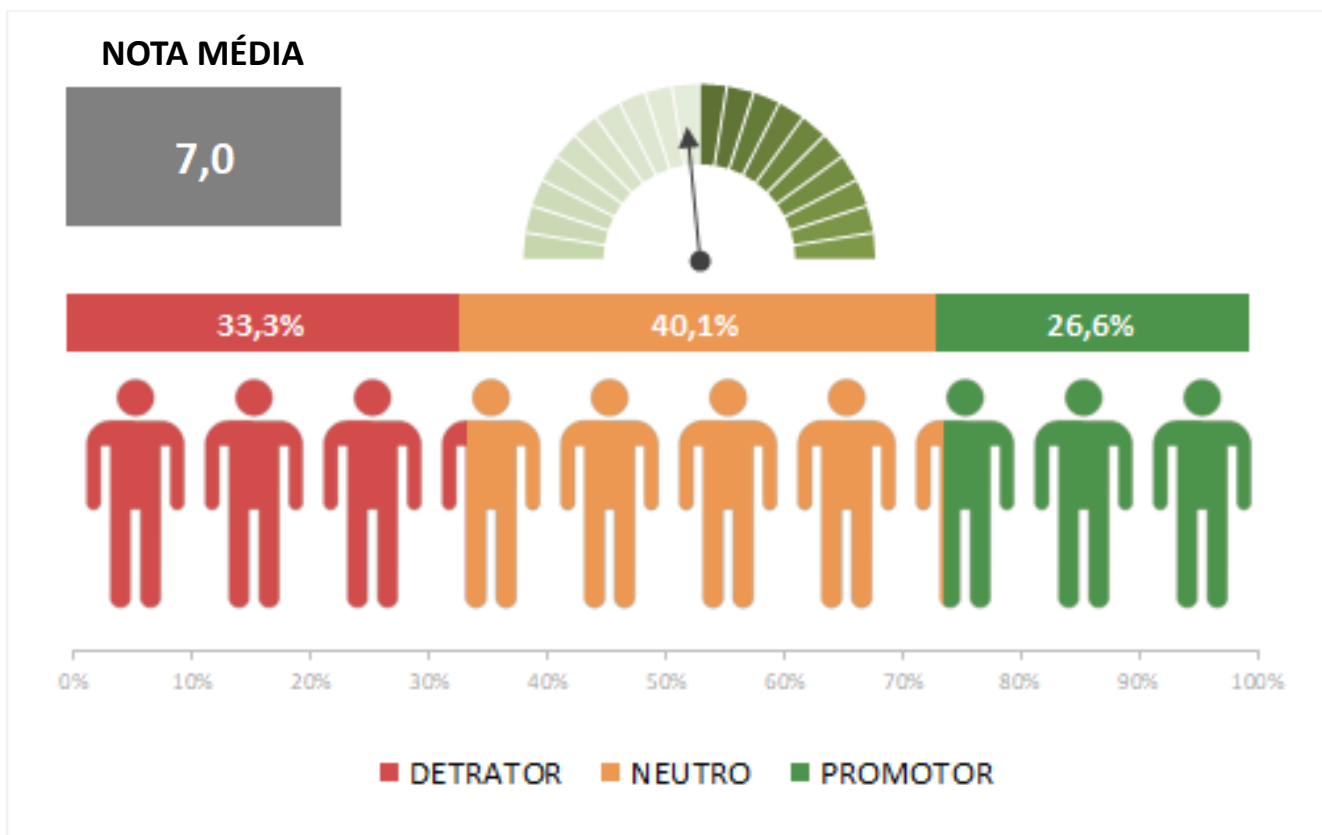
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	11,4%	17,7%	4,5%	20,7%	13,2%	17,3%	9,4%	22,3%	13,5%	13,7%	21,4%	14,8%	9,9%	14,6%
1	1,2%	0,8%	0,0%	0,0%	2,6%	0,6%	0,0%	3,9%	0,8%	0,6%	2,9%	0,8%	3,4%	1,0%
2	0,6%	3,5%	2,2%	2,7%	1,3%	0,9%	3,2%	1,4%	5,1%	0,0%	5,1%	2,2%	0,0%	2,1%
3	3,3%	2,8%	2,2%	3,8%	2,6%	4,0%	1,4%	5,4%	2,0%	3,3%	4,7%	3,2%	0,0%	3,0%
4	5,3%	1,5%	2,8%	1,2%	6,0%	2,2%	1,3%	10,1%	0,8%	1,7%	9,1%	2,7%	13,9%	3,4%
5	13,9%	18,2%	19,1%	13,1%	17,8%	24,2%	10,3%	16,6%	16,8%	12,9%	18,1%	14,8%	37,3%	16,1%
6	10,2%	5,3%	18,0%	5,0%	5,2%	4,7%	10,7%	5,7%	4,1%	11,6%	0,0%	8,2%	0,0%	7,7%
7	6,7%	10,4%	9,5%	9,8%	6,8%	10,8%	9,2%	3,9%	19,4%	5,8%	5,1%	9,1%	0,0%	8,6%
8	11,3%	11,1%	5,1%	14,3%	11,0%	6,1%	15,3%	9,6%	11,9%	10,3%	14,3%	10,7%	18,6%	11,2%
9	11,0%	8,4%	10,1%	10,7%	8,3%	5,5%	13,5%	7,3%	5,7%	11,1%	11,0%	10,3%	0,0%	9,7%
10	25,1%	20,3%	26,4%	18,6%	25,0%	23,7%	25,7%	13,9%	19,8%	29,1%	8,1%	23,0%	16,9%	22,6%
MÉDIA	6,5	5,9	6,9	5,8	6,2	5,8	7,0	4,9	6,1	6,7	4,9	6,2	5,6	6,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	45,9%	49,8%	48,9%	46,5%	48,9%	53,9%	36,3%	65,3%	43,1%	43,7%	61,4%	46,9%	64,5%	47,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	36,1%	28,7%	36,5%	29,3%	33,3%	29,2%	39,2%	21,2%	25,6%	40,3%	19,1%	33,3%	16,9%	32,3%



SATISFAÇÃO GERAL – SAMAE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DO SAMAE? 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



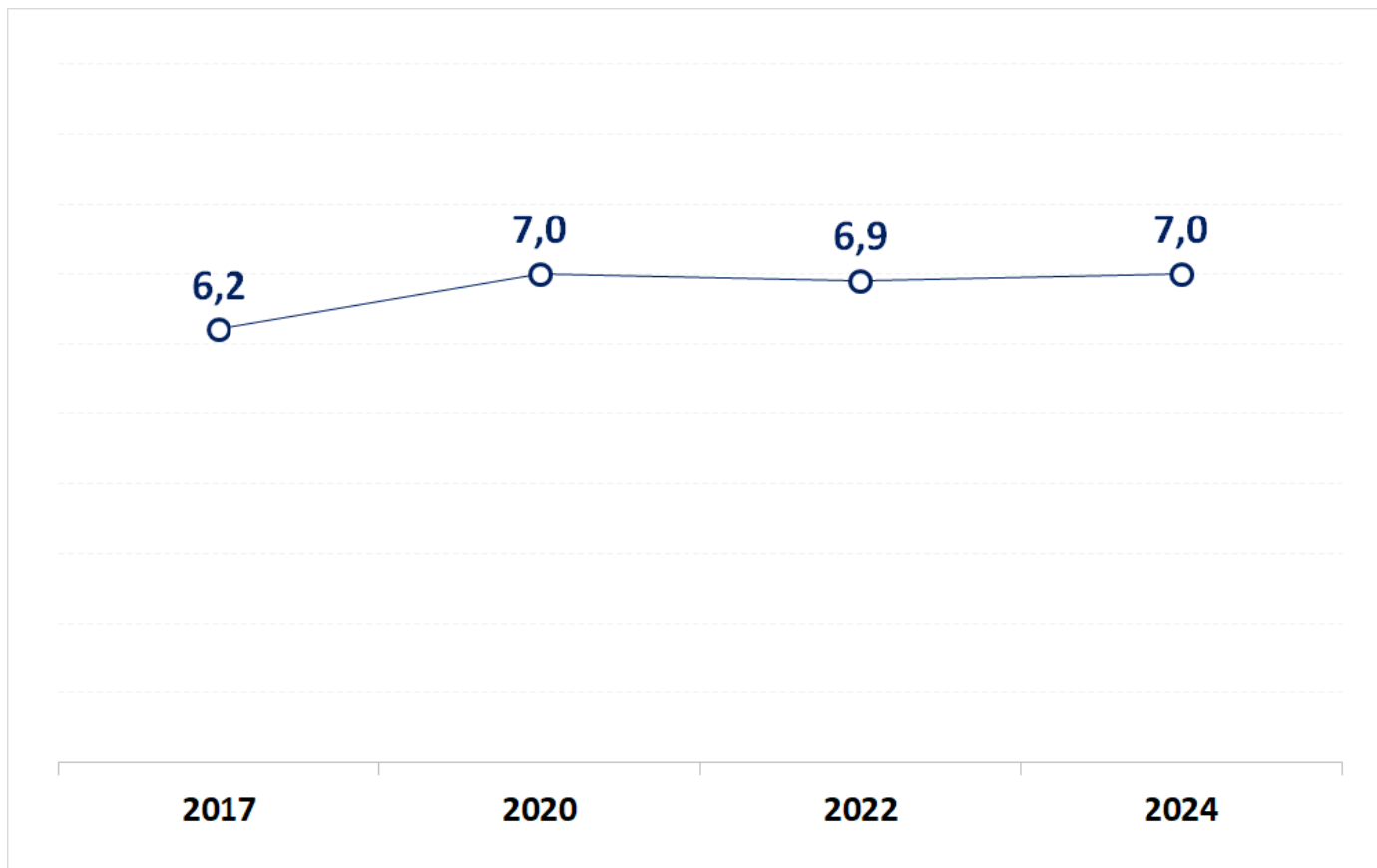
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – SAMAE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DO SAMAE? 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 – SAMAE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DO SAMAE? 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	1,9%	8,5%	5,6%	4,2%	6,3%	6,4%	3,3%	8,2%	4,9%	6,3%	2,6%	5,1%	9,5%	5,3%
1	0,5%	0,5%	0,0%	0,6%	0,6%	0,7%	0,5%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
2	0,0%	2,4%	0,0%	1,9%	1,2%	0,5%	0,9%	3,5%	1,3%	1,4%	1,0%	1,3%	0,0%	1,2%
3	2,6%	4,6%	2,3%	5,6%	2,4%	2,9%	3,5%	5,3%	3,7%	2,8%	7,5%	3,8%	0,0%	3,6%
4	2,6%	3,2%	2,3%	2,5%	3,6%	3,3%	2,3%	3,5%	2,0%	3,4%	2,0%	3,0%	0,0%	2,9%
5	9,3%	10,8%	8,4%	9,3%	11,6%	9,8%	7,1%	17,7%	12,7%	5,9%	21,3%	9,2%	24,5%	10,0%
6	8,8%	10,5%	13,1%	8,7%	9,0%	7,4%	9,3%	15,0%	11,8%	8,5%	10,6%	8,9%	25,4%	9,7%
7	17,3%	12,4%	18,7%	12,8%	14,7%	11,4%	17,2%	14,8%	14,9%	14,5%	10,8%	14,3%	22,9%	14,8%
8	31,1%	19,9%	25,7%	29,1%	21,4%	18,6%	32,4%	20,2%	19,7%	27,2%	31,0%	26,1%	11,4%	25,3%
9	12,4%	7,4%	10,8%	10,8%	8,4%	13,0%	9,7%	4,3%	11,1%	12,0%	2,0%	10,4%	0,0%	9,8%
10	13,6%	19,9%	13,1%	14,6%	20,9%	25,9%	13,7%	7,5%	15,8%	18,1%	11,2%	17,4%	6,4%	16,8%
MÉDIA	7,3	6,6	7,0	7,0	6,9	7,2	7,2	5,9	6,8	7,1	6,6	7,0	5,9	7,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	25,7%	40,4%	31,8%	32,7%	34,6%	31,0%	27,0%	53,1%	38,5%	28,2%	45,0%	31,9%	59,3%	33,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	25,9%	27,3%	23,8%	25,4%	29,3%	39,0%	23,4%	11,8%	26,9%	30,1%	13,2%	27,7%	6,4%	26,6%



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 – 26,6% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	36,0%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	29,0%
BOM ATENDIMENTO	13,0%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	11,0%
NÃO FALTA ÁGUA	3,0%
AGILIDADE RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	3,0%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	1,0%
QUALIDADE DA ÁGUA	1,0%
OUTROS	1,0%
NÃO RESPONDEU	10,0%

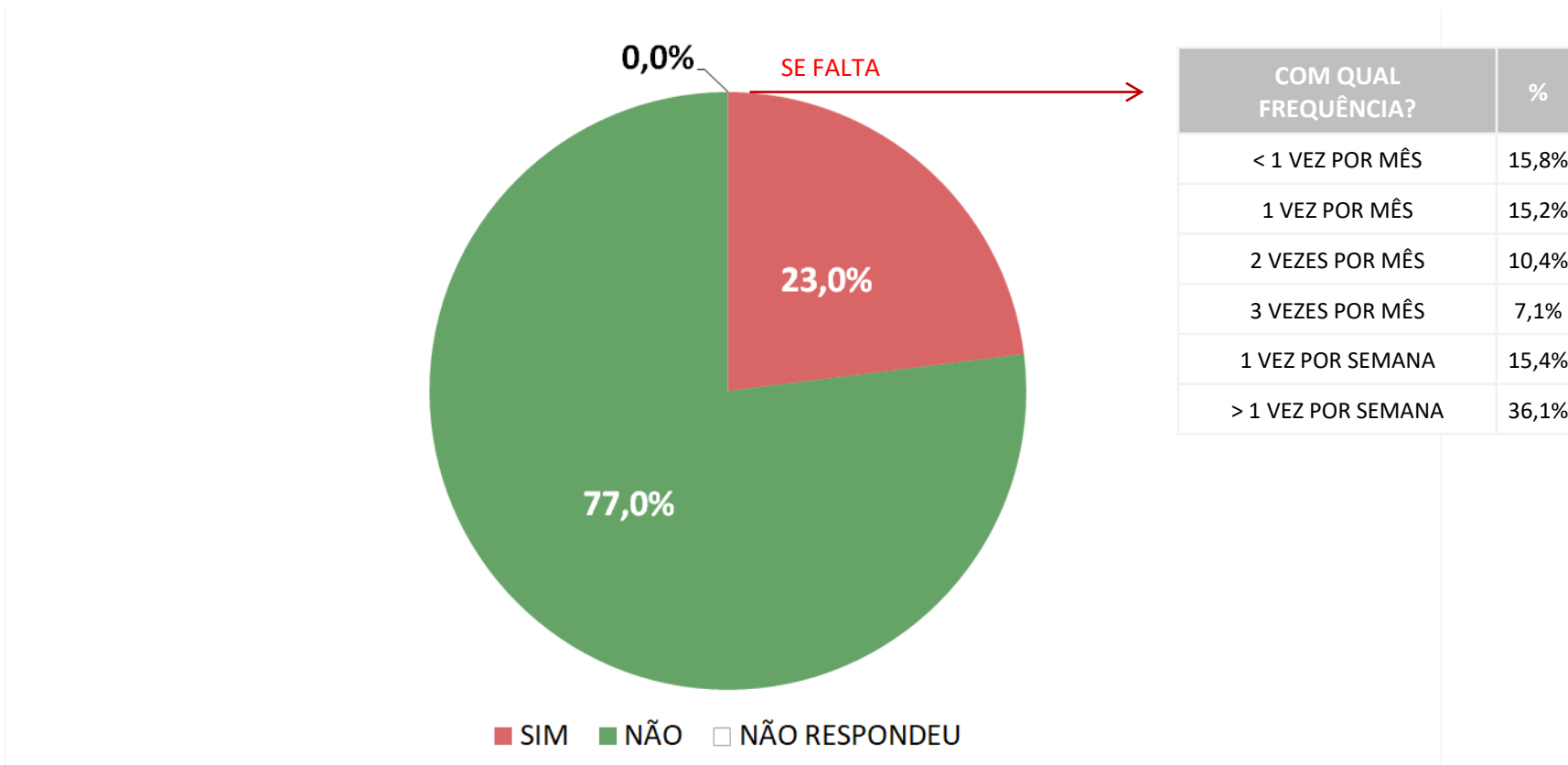
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 33,3% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	64,0%
MELHORAR O ATENDIMENTO	22,7%
NÃO FALTAR ÁGUA	16,0%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	8,7%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	8,0%
DIMINUIR O PREÇO	4,0%
NÃO TER VAZAMENTOS	3,3%
MELHORAR A PRESSÃO	3,3%
EFETUAR A LEITURA CORRETA	2,7%
DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO	2,7%
RESOLVER OS PROBLEMAS	1,3%
MELHORAR A GESTÃO	1,3%
MAIS TRANSPARÊNCIA	1,3%
OUTROS	5,4%
NÃO RESPONDEU	8,0%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

FALTA DE ÁGUA

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





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

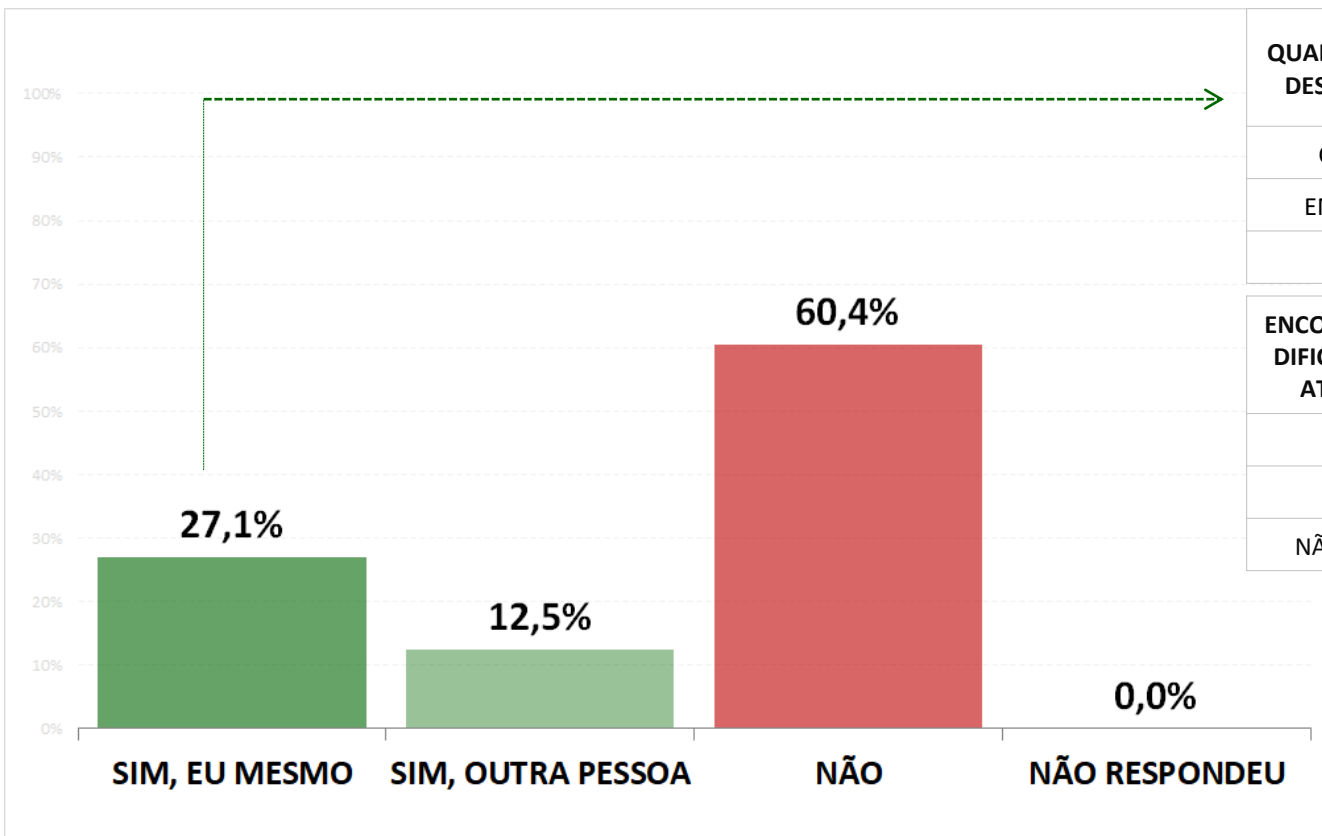
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	18,1%	27,7%	26,6%	22,5%	21,7%	17,2%	19,5%	42,6%	14,7%	20,8%	46,3%	22,2%	38,4%	23,0%
NÃO	81,9%	72,3%	73,4%	77,5%	78,3%	82,8%	80,5%	57,4%	85,3%	79,2%	53,7%	77,8%	61,6%	77,0%
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%



CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	26,6%
EMERGENCIAL	73,4%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	46,1%
NÃO	53,9%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	35,0%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	26,2%
ATENDIMENTO RUIM	15,1%
DEMORA NO ATENDIMENTO	15,0%
NÃO DERAM RETORNO	4,8%
FALTA DE INFORMAÇÕES PRECISAS	2,0%
NÃO RESPONDEU	2,0%



CANAL DE ATENDIMENTO

VOCÊ OU ALGUÉM DE SUA CASA JÁ FEZ ALGUMA SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DO SAMAE?
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	27,7%	26,5%	16,8%	29,7%	29,8%	24,7%	21,7%	44,7%	19,8%	27,3%	39,0%	26,1%	45,5%	27,1%
SIM, OUTRA PESSOA	14,2%	10,9%	22,9%	9,2%	10,4%	12,6%	11,9%	13,8%	7,3%	14,3%	16,3%	12,2%	19,1%	12,5%
NÃO	58,1%	62,6%	60,3%	61,1%	59,8%	62,7%	66,4%	41,5%	72,8%	58,5%	44,8%	61,8%	35,4%	60,4%
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%

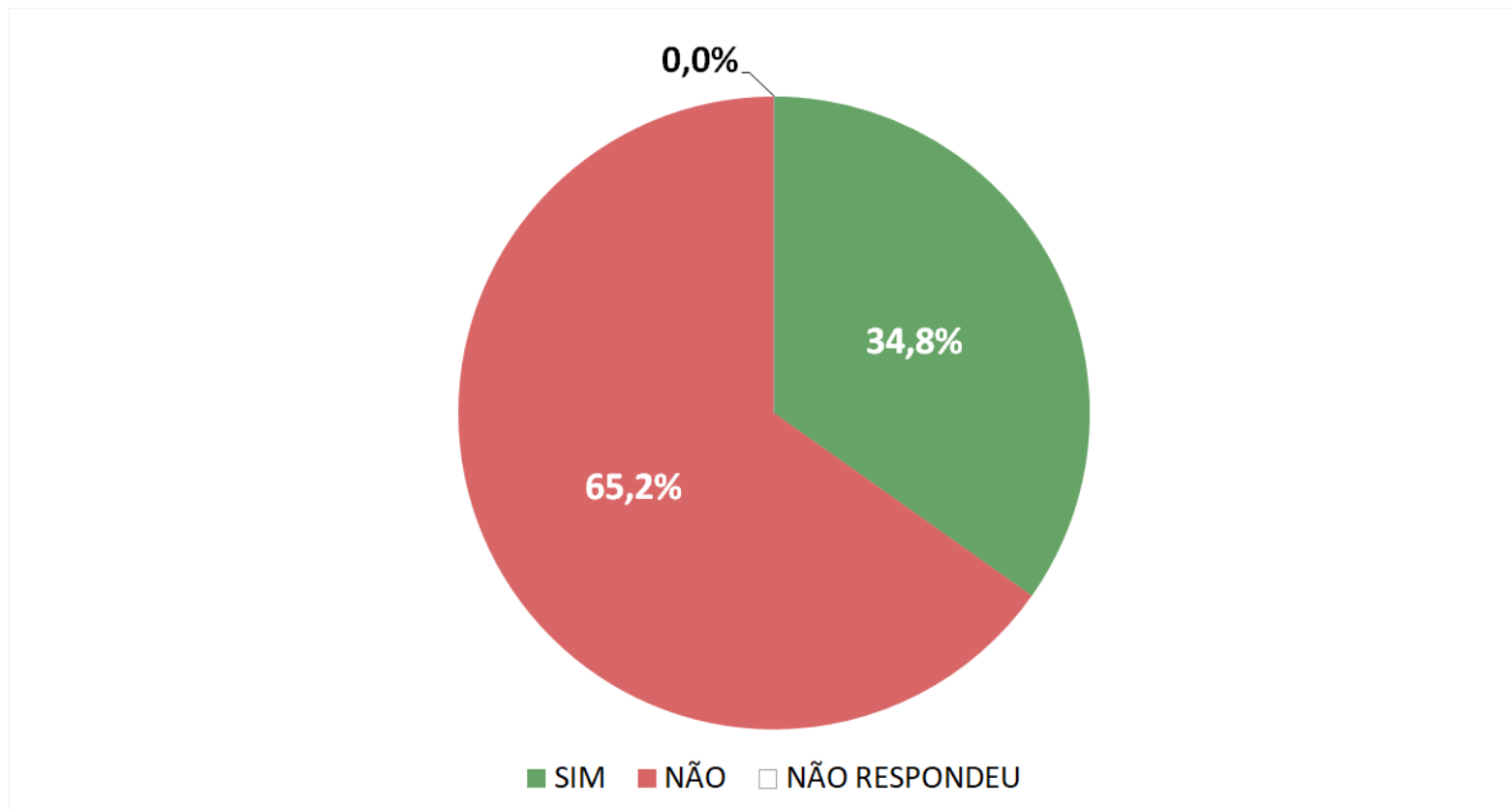


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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.

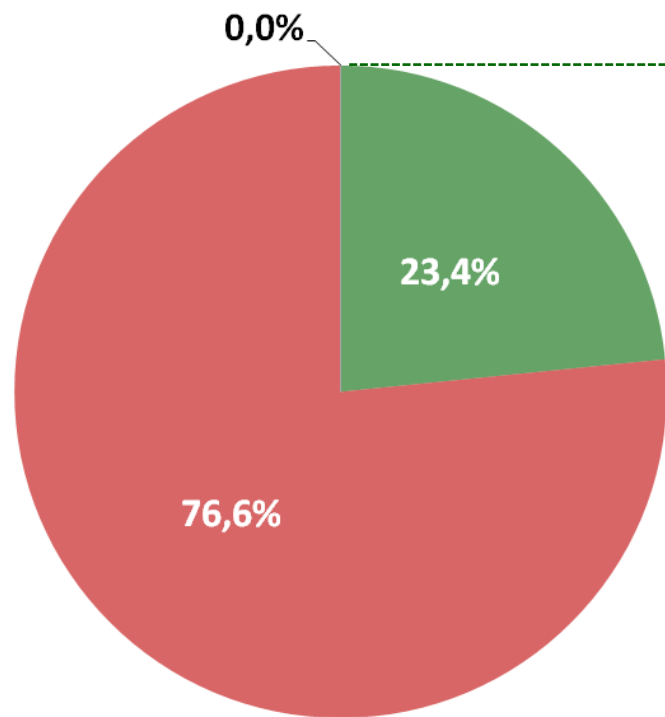
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	39,0%	30,8%	50,0%	41,4%	20,3%	41,4%	35,8%	20,1%	41,9%	35,3%	16,7%	36,0%	12,9%	34,8%
NÃO	61,0%	69,2%	50,0%	58,6%	79,7%	58,6%	64,2%	79,9%	58,1%	64,7%	83,3%	64,0%	87,1%	65,2%
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%



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	35,2%
PREFEITURA	16,0%
TELEVISÃO	15,7%
INTERNET	15,5%
REDES SOCIAIS	4,4%
FOLHETO	3,1%
TRABALHO	1,7%
RÁDIO	0,7%
AGÊNCIA REGULADORA	0,7%
OUTROS MEIOS	5,1%
NÃO RESPONDEU	4,7%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	12,4%
NÃO	87,6%
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	22,4%	24,4%	24,3%	22,7%	23,7%	23,3%	18,3%	36,1%	32,9%	19,0%	23,3%	22,0%	50,2%	23,4%
NÃO	77,6%	75,6%	75,7%	77,3%	76,3%	76,7%	81,7%	63,9%	67,1%	81,0%	76,7%	78,0%	49,8%	76,6%
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%

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

IV

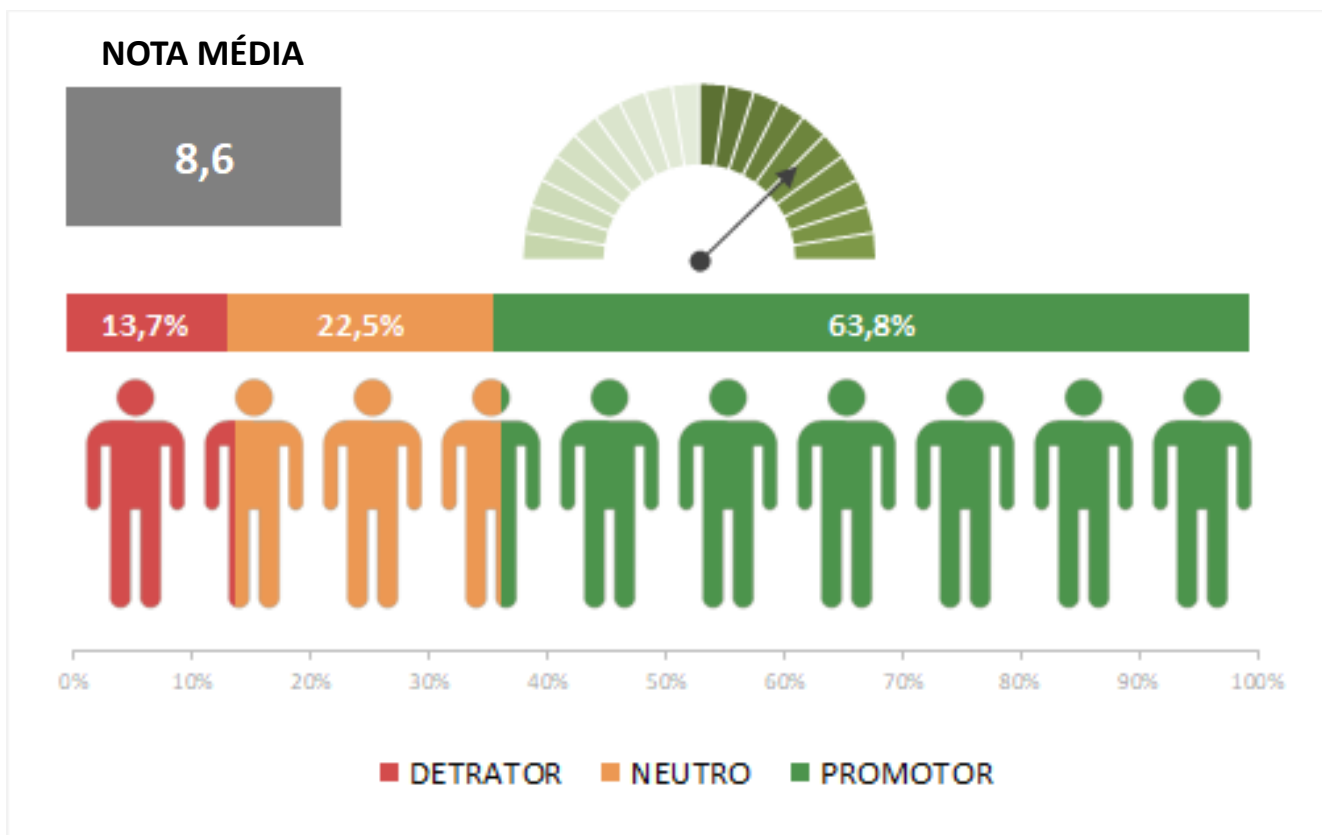


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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 TIETÊ? 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



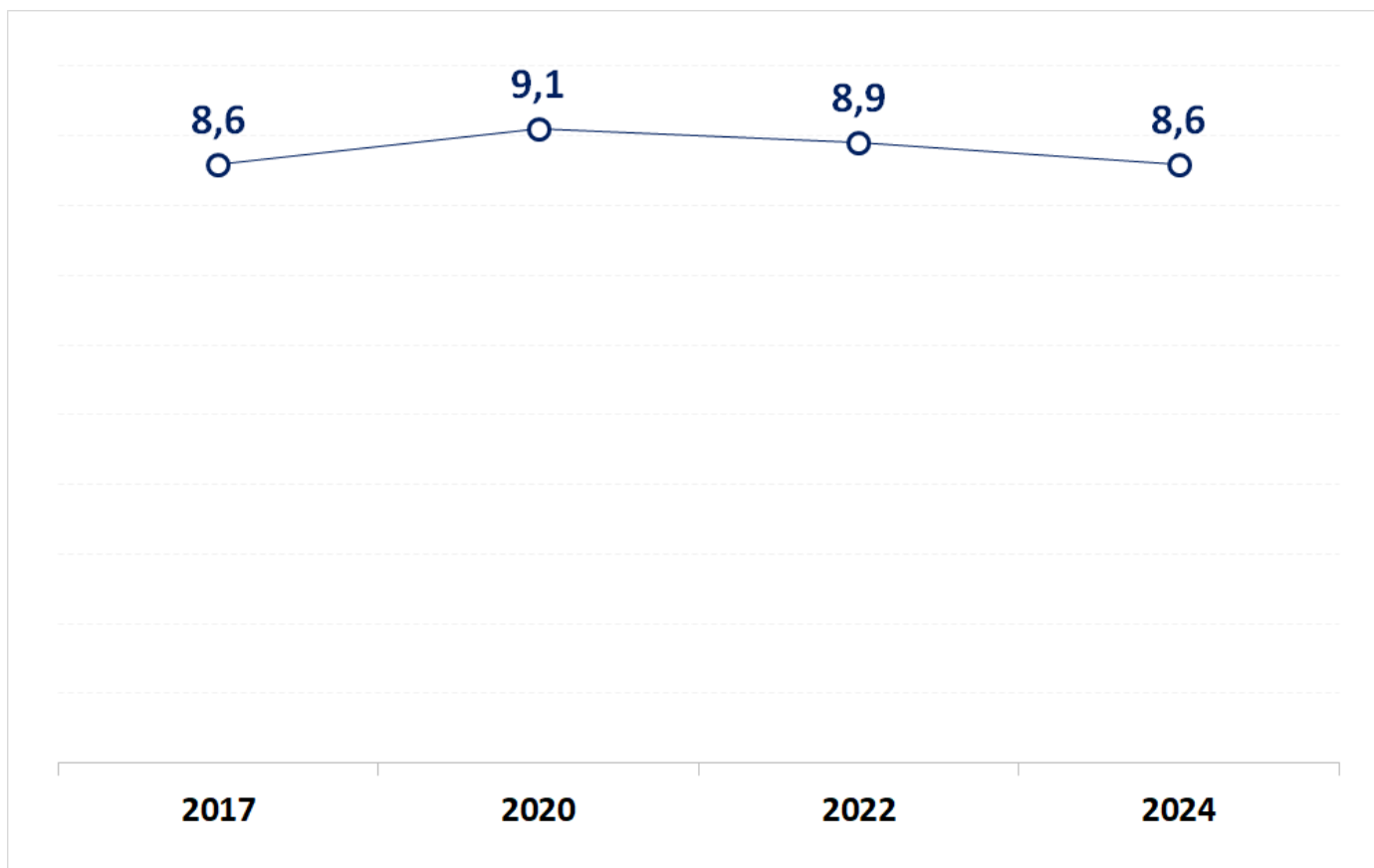
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



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 TIETÊ? 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 TIETÊ? 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	2,3%	4,0%	0,0%	4,0%	4,0%	3,8%	3,5%	1,3%	6,5%	1,5%	3,6%	3,3%	0,0%	3,2%
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	0,5%	0,3%	0,0%	0,0%	1,1%	0,5%	0,0%	1,4%	0,7%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
5	6,5%	4,6%	2,3%	5,3%	7,4%	5,1%	7,0%	2,7%	5,8%	5,0%	6,2%	5,8%	0,0%	5,5%
6	4,9%	4,3%	4,2%	4,7%	4,7%	3,2%	5,3%	5,3%	5,5%	4,3%	5,6%	4,3%	10,0%	4,6%
7	6,2%	10,1%	9,3%	9,3%	6,5%	3,8%	10,5%	10,8%	9,1%	7,5%	6,7%	8,2%	7,9%	8,2%
8	11,2%	17,2%	17,7%	13,5%	13,3%	12,9%	12,9%	20,4%	16,5%	14,6%	13,1%	13,9%	20,8%	14,3%
9	10,8%	11,3%	12,6%	11,2%	10,1%	10,7%	10,6%	13,0%	5,7%	13,9%	13,8%	11,0%	11,6%	11,1%
10	57,6%	48,1%	53,8%	52,0%	52,9%	60,0%	50,3%	45,1%	50,2%	52,8%	51,0%	52,9%	49,7%	52,7%
MÉDIA	8,7	8,4	9,0	8,5	8,4	8,7	8,4	8,6	8,1	8,7	8,5	8,5	8,8	8,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	14,2%	13,2%	6,5%	14,0%	17,1%	12,6%	15,7%	10,7%	18,5%	11,3%	15,5%	13,9%	10,0%	13,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	68,4%	59,4%	66,4%	63,2%	63,1%	70,7%	60,9%	58,1%	55,9%	66,6%	64,7%	63,9%	61,3%	63,8%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO

1. (SE NOTA 9 OU 10) PERCEBEMOS QUE ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS, POR QUAL MOTIVO ATRIBUI ESSA NOTA?
2. (SE NOTA ≥ 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 – 63,8% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	43,5%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	31,2%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	8,9%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	4,6%
EQUIPE DE QUALIDADE	3,8%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	3,4%
ESTÁ SATISFEITO	1,3%
CIDADE/RUAS LIMPAS	0,4%
NÃO DEIXA ACUMULAR	0,4%
NÃO RESPONDEU	2,5%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 13,7% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	30,9%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	16,4%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	16,4%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	14,5%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	5,5%
OUTROS	1,8%
NÃO RESPONDEU	14,5%

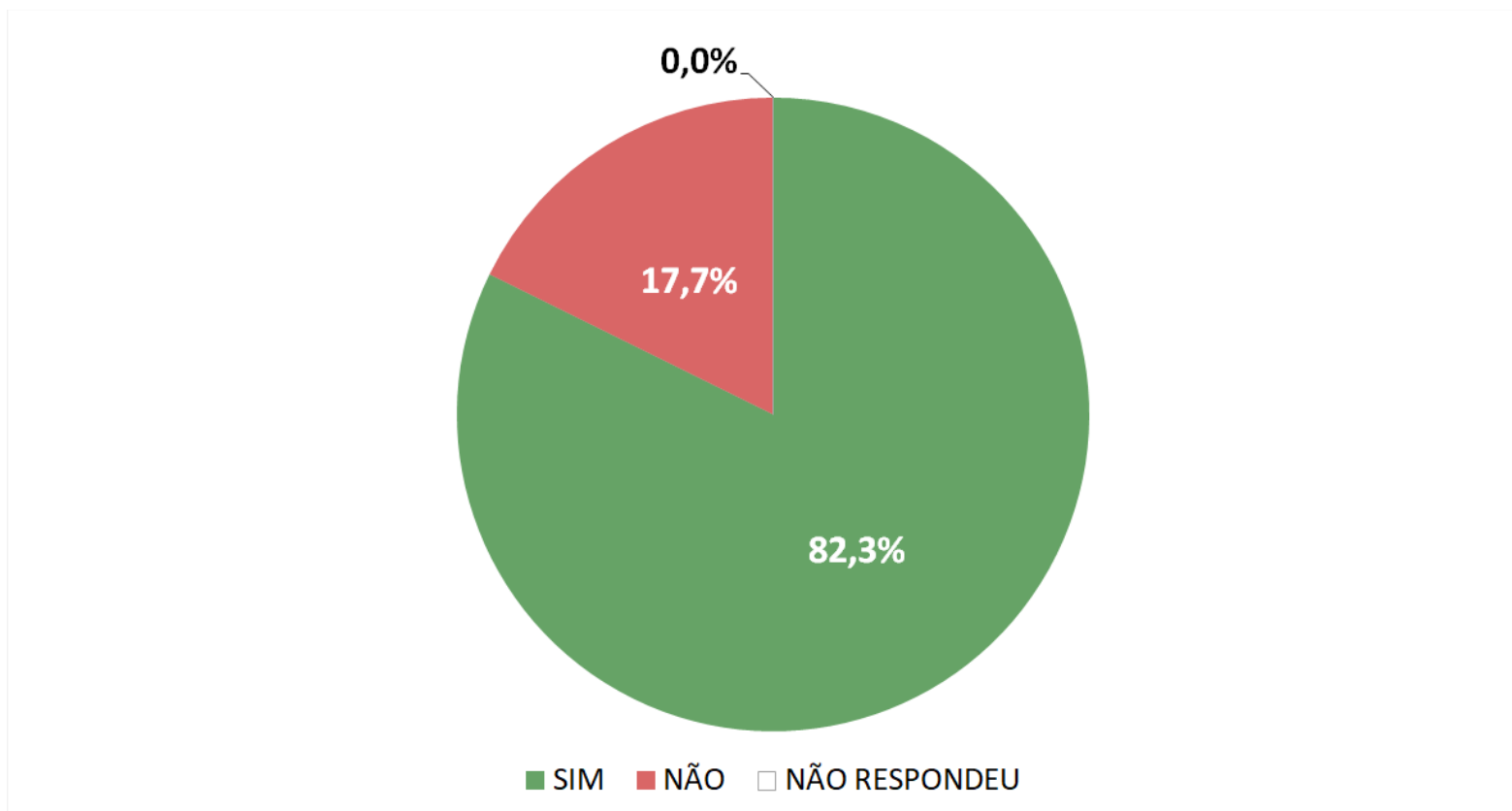


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	82,0%	82,6%	79,4%	78,7%	87,4%	82,1%	77,1%	95,4%	81,8%	79,6%	94,7%	81,3%	100,0%	82,3%
NÃO	18,0%	17,4%	20,6%	21,3%	12,6%	17,9%	22,9%	4,6%	18,2%	20,4%	5,3%	18,7%	0,0%	17,7%
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%

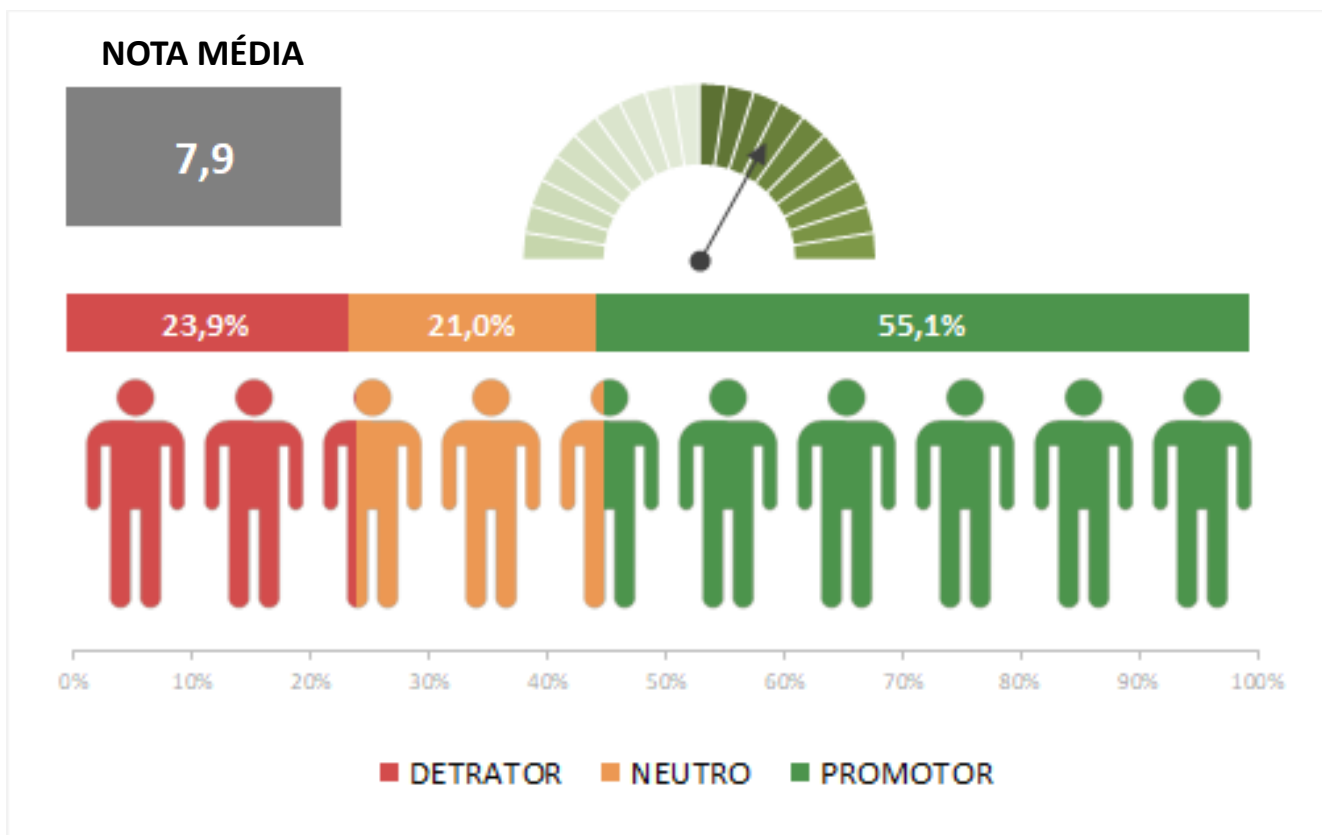


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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: 8,2%



SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA RECICLÁVEL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	4,3%	8,9%	3,9%	6,4%	8,5%	7,0%	3,4%	14,8%	7,3%	5,6%	10,5%	7,0%	0,0%	6,7%
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	0,6%	1,6%	0,0%	0,7%	2,1%	0,0%	1,3%	2,6%	0,7%	0,5%	4,1%	0,9%	5,0%	1,1%
3	0,6%	1,0%	0,0%	1,3%	0,7%	0,8%	0,6%	1,5%	0,0%	1,0%	1,7%	0,9%	0,0%	0,8%
4	1,9%	1,7%	0,0%	3,7%	0,9%	2,7%	1,9%	0,0%	3,7%	0,5%	0,0%	1,9%	0,0%	1,8%
5	6,3%	10,3%	6,3%	5,3%	12,6%	7,9%	8,3%	9,2%	7,9%	8,2%	9,1%	7,7%	19,0%	8,4%
6	5,4%	4,9%	4,4%	6,4%	4,3%	2,1%	5,8%	9,5%	4,8%	3,8%	10,6%	4,2%	21,3%	5,1%
7	4,7%	6,3%	1,9%	7,6%	5,4%	2,3%	6,9%	7,9%	6,1%	5,0%	4,0%	5,2%	11,1%	5,5%
8	15,0%	15,9%	21,5%	13,9%	13,8%	14,3%	17,6%	12,1%	15,7%	15,9%	15,8%	16,4%	0,0%	15,5%
9	8,9%	5,7%	2,4%	10,6%	6,4%	7,7%	7,0%	6,9%	7,0%	8,5%	4,7%	7,7%	0,0%	7,2%
10	52,4%	43,6%	59,5%	44,1%	45,2%	55,2%	47,1%	35,5%	46,8%	51,1%	39,5%	48,1%	43,6%	47,9%
MÉDIA	8,3	7,5	8,6	7,9	7,6	8,2	8,1	6,8	7,8	8,2	7,1	7,9	7,5	7,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	19,0%	28,4%	14,6%	23,8%	29,2%	20,4%	21,3%	37,6%	24,4%	19,6%	36,0%	22,6%	45,3%	23,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	61,3%	49,3%	62,0%	54,7%	51,6%	62,9%	54,1%	42,4%	53,8%	59,6%	44,2%	55,8%	43,6%	55,1%



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 – 55,1% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	31,3%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	29,7%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	15,4%
LEVAM TODO MATERIAL	7,7%
EQUIPE DE QUALIDADE	3,3%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	3,3%
ESTÁ SATISFEITO	1,6%
CIDADE/RUAS LIMPAS	1,1%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	1,1%
OUTROS	1,6%
NÃO RESPONDEU	3,8%

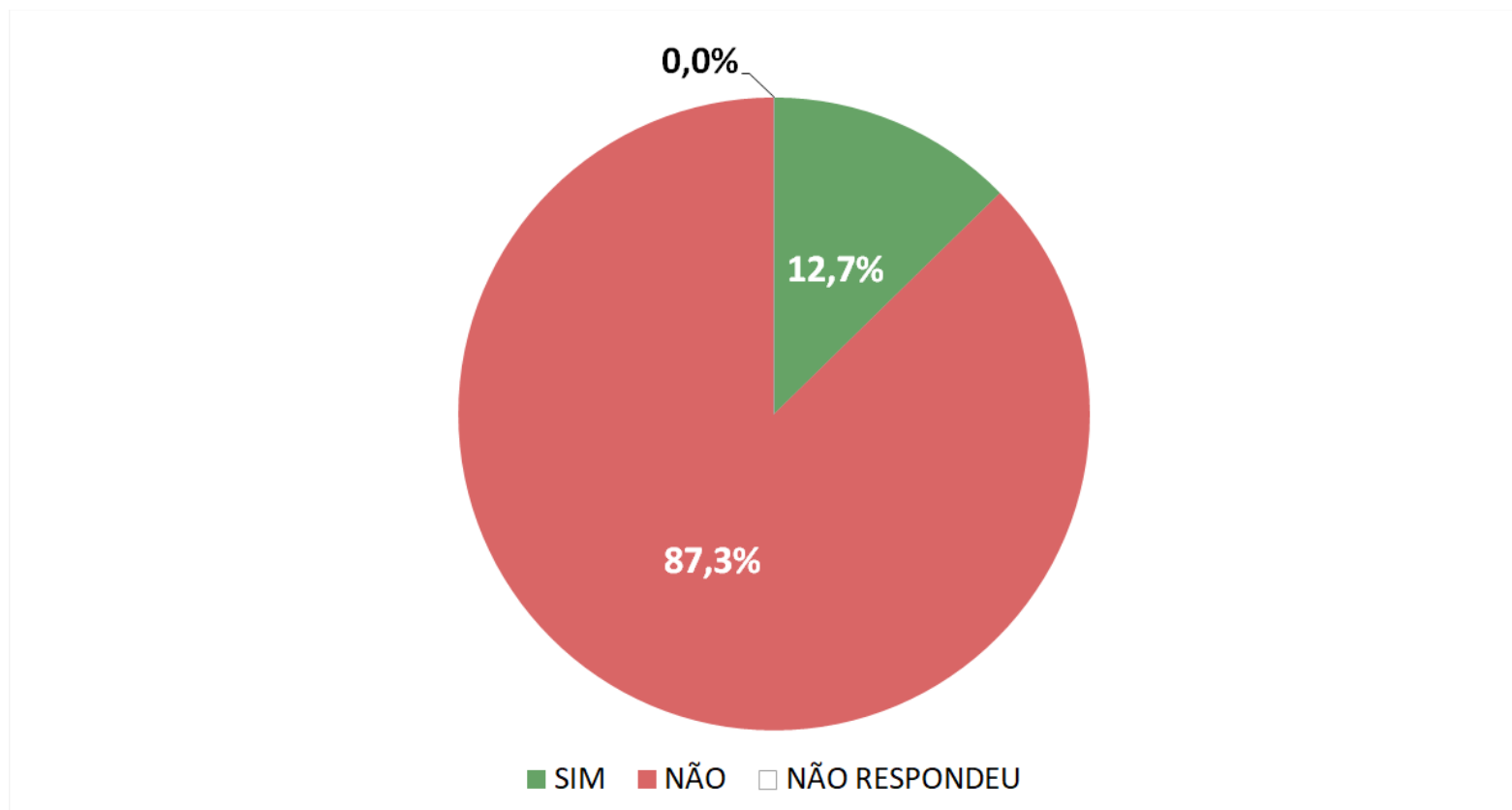
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 23,9% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	26,7%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	16,7%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	14,4%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	10,0%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	7,8%
AMPLIAR PARA MAIS LOCAIS A COLETA	3,3%
SÓ PASSA CATADORES AQUI	3,3%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	2,2%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,1%
OUTROS	3,3%
NÃO RESPONDEU	11,1%



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	12,5%	12,9%	4,2%	15,1%	14,8%	6,7%	9,2%	32,6%	12,5%	11,4%	21,6%	11,6%	32,2%	12,7%
NÃO	87,5%	87,1%	95,8%	84,9%	85,2%	93,3%	90,8%	67,4%	87,5%	88,6%	78,4%	88,4%	67,8%	87,3%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

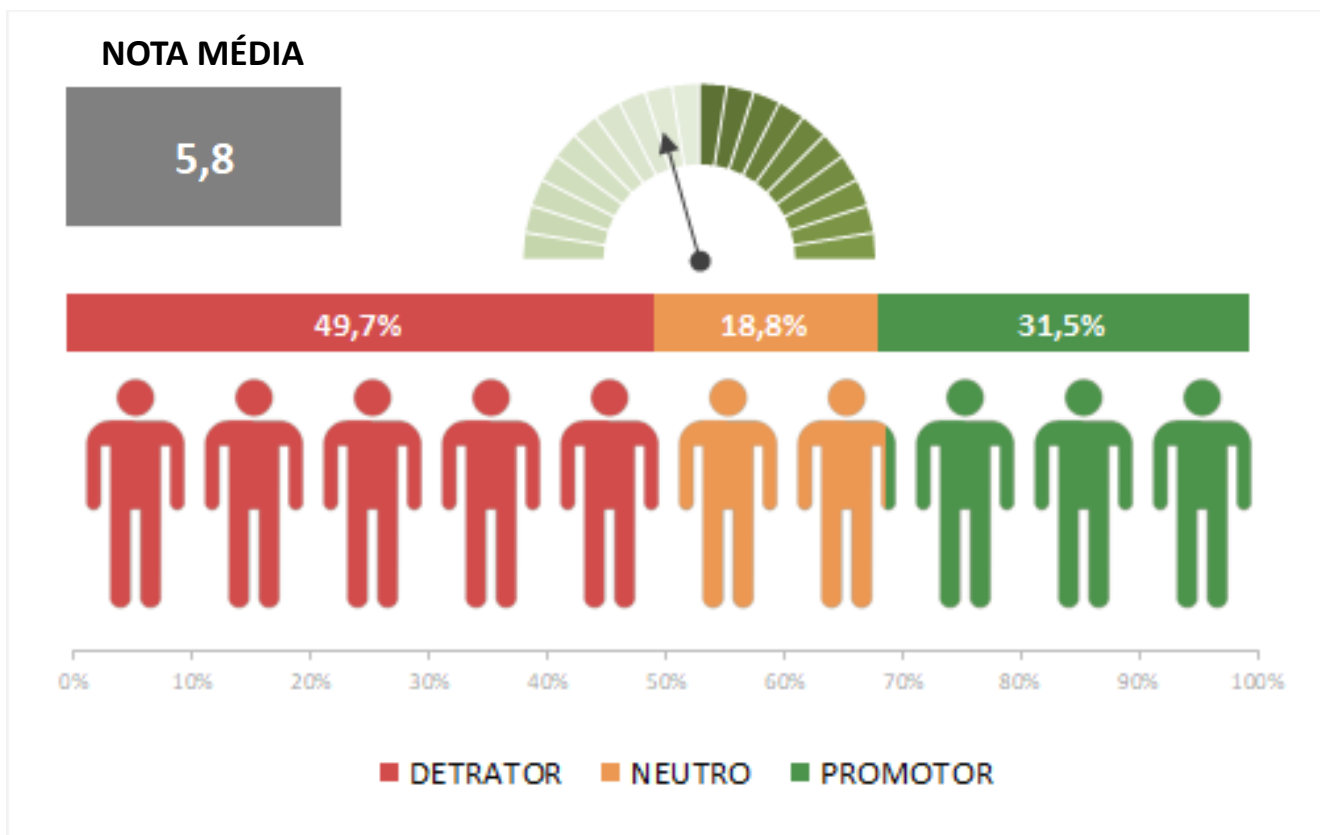


ARES
AGÊNCIA
RESPOSTA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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



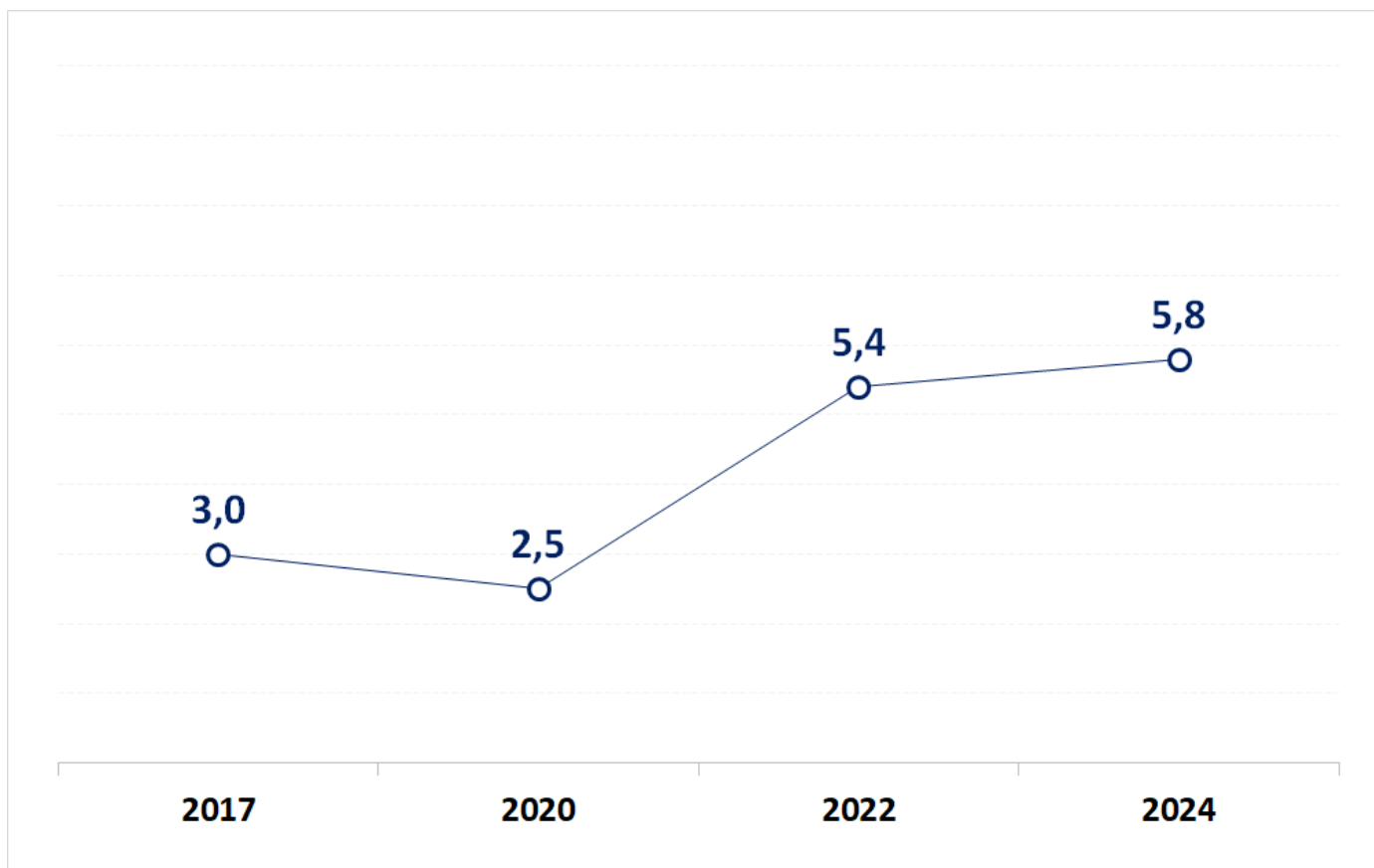
% NÃO RESPOSTA: 11,7%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE TIETÊ?
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 TIETÊ? 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	16,1%	27,2%	9,0%	21,9%	29,3%	34,7%	9,5%	30,2%	24,0%	19,4%	24,9%	22,6%	11,7%	22,0%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	5,0%	3,1%	4,5%	6,2%	1,7%	7,9%	2,1%	1,5%	5,9%	2,5%	1,7%	4,2%	0,0%	4,0%
3	1,9%	2,5%	0,0%	1,5%	4,1%	2,5%	0,6%	5,5%	0,7%	2,0%	5,6%	1,9%	6,7%	2,2%
4	4,3%	3,5%	5,0%	1,5%	5,5%	3,6%	3,2%	6,0%	1,4%	4,0%	6,8%	3,8%	5,3%	3,9%
5	11,0%	12,5%	4,0%	14,0%	14,1%	9,3%	13,9%	11,1%	14,6%	10,8%	13,7%	11,5%	17,2%	11,8%
6	8,0%	3,4%	11,4%	5,5%	2,4%	4,4%	7,6%	2,6%	6,5%	6,4%	2,9%	5,1%	14,1%	5,6%
7	5,5%	4,3%	2,0%	4,3%	7,0%	5,3%	3,4%	7,7%	2,9%	4,1%	5,6%	4,4%	12,0%	4,9%
8	16,3%	11,9%	17,9%	14,8%	11,0%	6,0%	18,0%	18,4%	11,6%	13,8%	22,1%	13,9%	15,2%	14,0%
9	5,5%	6,6%	2,0%	6,5%	7,9%	4,4%	8,7%	2,6%	5,9%	6,8%	4,6%	6,1%	5,0%	6,1%
10	26,5%	24,4%	44,3%	23,1%	17,1%	21,9%	32,9%	12,9%	26,6%	29,5%	12,1%	26,1%	12,9%	25,4%
MÉDIA	6,2	5,4	7,4	5,6	5,0	4,5	7,1	4,7	5,6	6,2	5,1	5,8	5,9	5,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	46,2%	52,7%	33,8%	51,3%	56,9%	62,4%	36,9%	58,5%	53,1%	45,7%	55,6%	49,4%	55,0%	49,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	32,0%	31,0%	46,3%	29,6%	25,0%	26,3%	41,6%	15,4%	32,5%	36,3%	16,7%	32,3%	17,9%	31,5%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA VARRIÇÃO

1. (SE NOTA 9 OU 10) PERCEBEMOS QUE ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS, POR QUAL MOTIVO ATRIBUI ESSA NOTA?
2. (SE NOTA \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 – 31,5% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	37,1%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	22,7%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	15,5%
PASSAM SEMPRE	8,2%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,2%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	4,1%
ESTÁ SATISFEITO	3,1%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	1,0%
SÃO DEDICADOS	1,0%
NÃO RESPONDEU	2,1%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 49,7% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	25,0%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	20,5%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	15,9%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	9,7%
AMPLIAR EQUIPE	6,3%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	5,7%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	2,3%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,1%
OUTROS	1,1%
NÃO RESPONDEU	12,5%

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

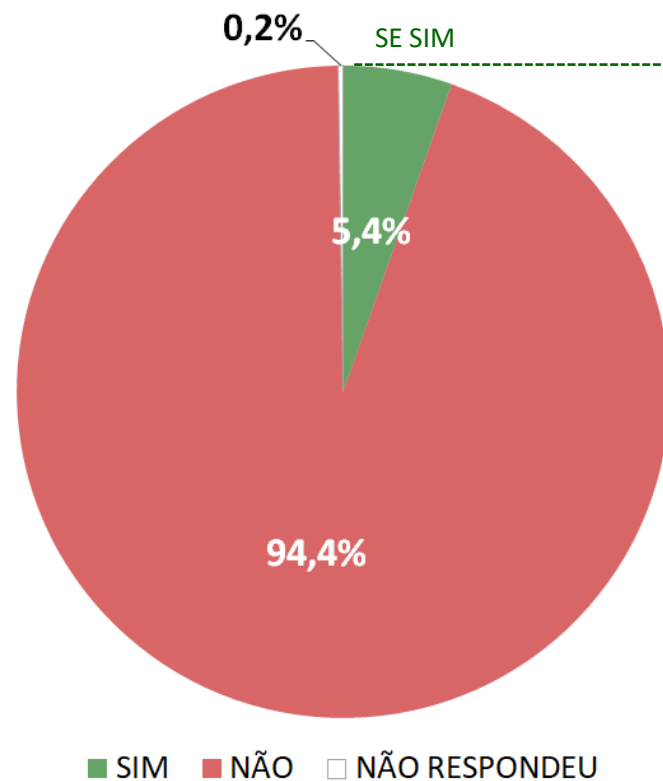


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	0,0%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	6,9%
6	5,4%
7	0,0%
8	20,8%
9	29,1%
10	37,8%
MÉDIA	8,7
INSATISFEITO	12,4%
SATISFEITO	66,9%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
INTERNET	38,7%
TELEVISÃO	13,8%
PORTAL DE NOTÍCIAS	12,1%
JORNAL	8,0%
TRABALHO	7,6%
ESCOLA	7,2%
REDES SOCIAIS	4,8%
PREFEITURA	3,1%
OUTROS MEIOS	3,1%
NÃO RESPONDEU	4,8%



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	5,5%	5,3%	10,8%	4,8%	3,2%	0,7%	5,9%	12,7%	4,6%	5,5%	8,1%	5,5%	3,2%	5,4%
NÃO	94,5%	94,2%	89,2%	94,6%	96,8%	99,3%	93,5%	87,3%	95,4%	94,0%	91,9%	94,2%	96,8%	94,4%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

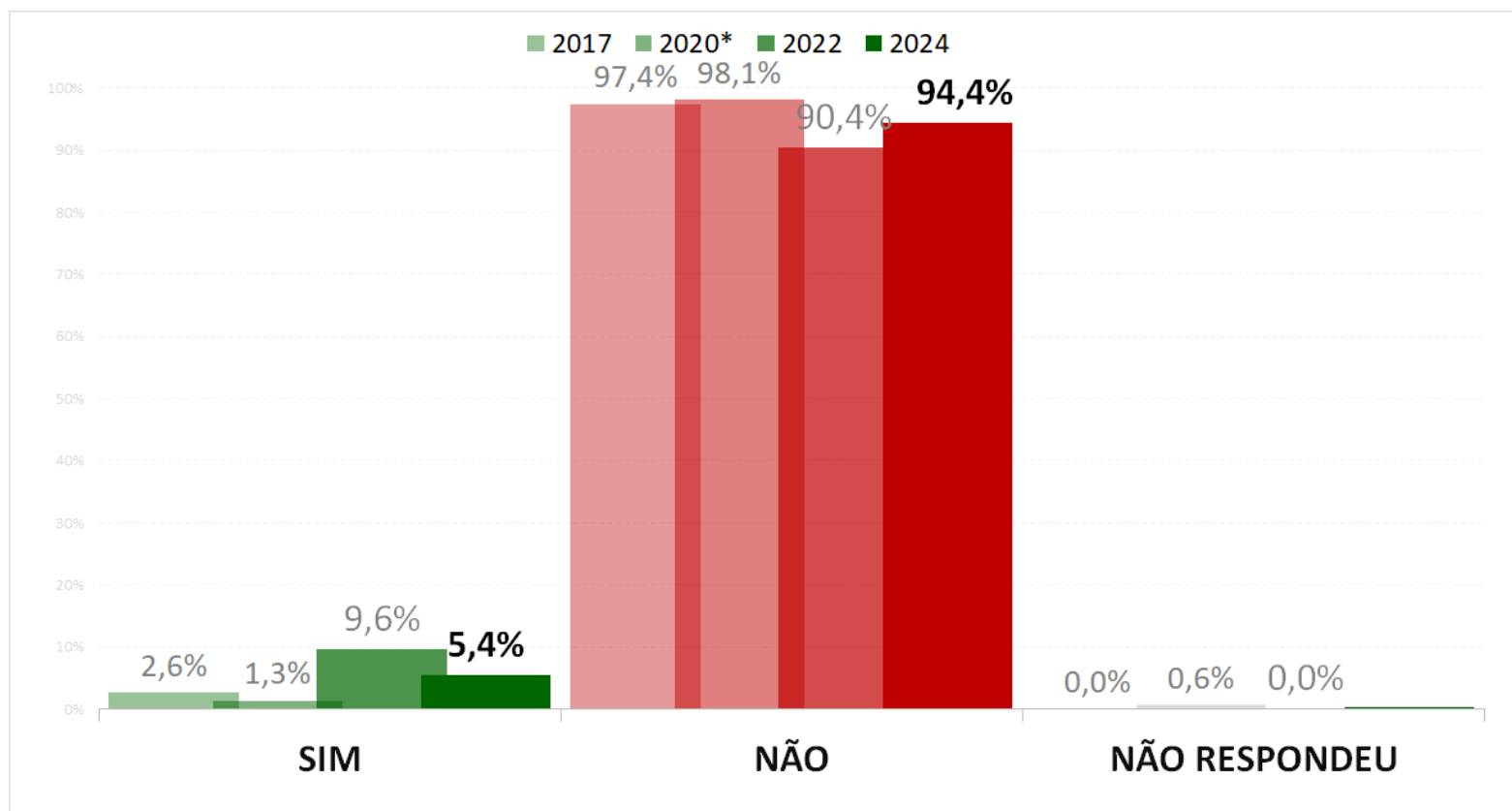


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

EVOLUTIVO



COMUNICAÇÃO

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

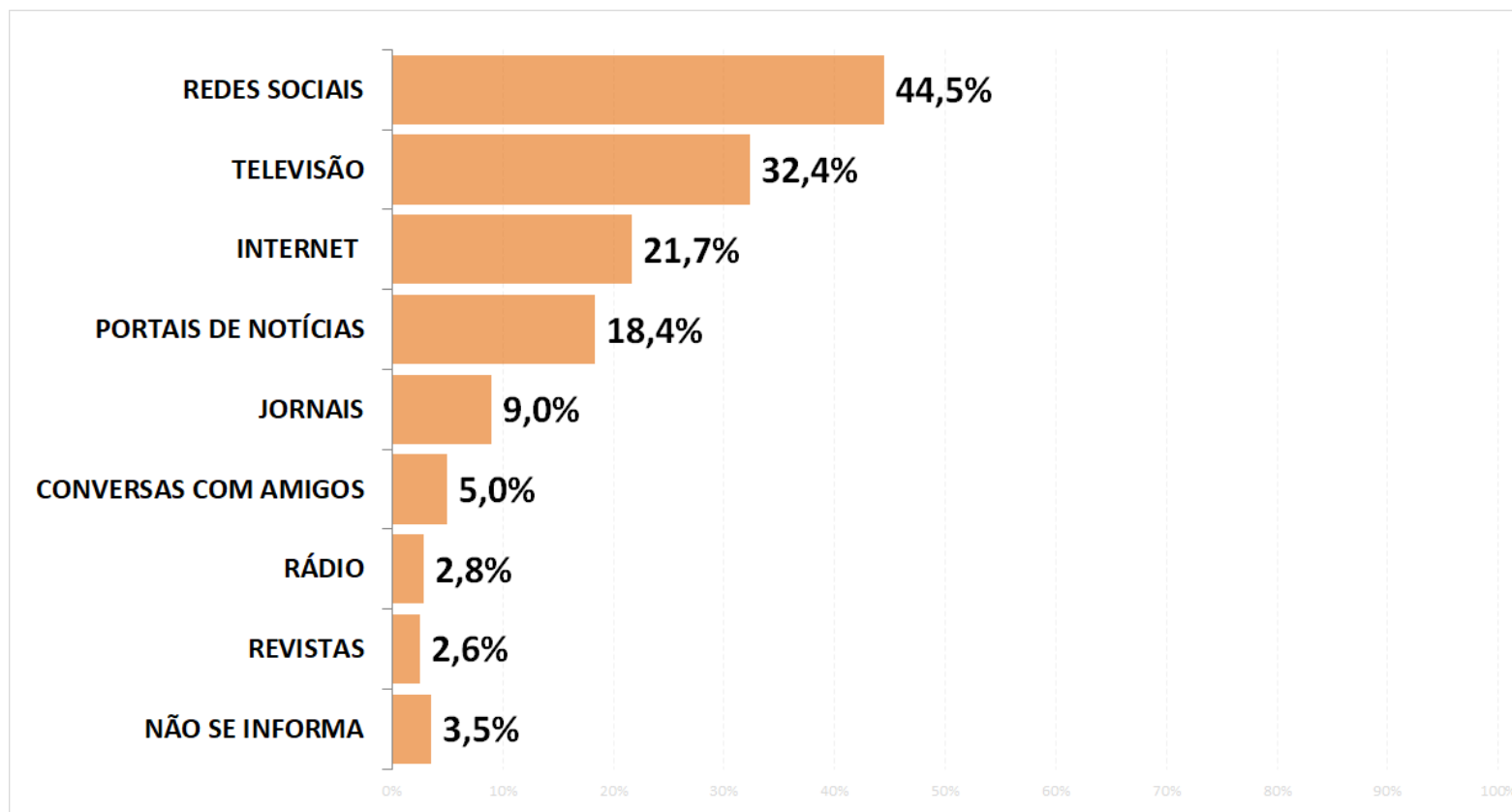
VI



ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

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

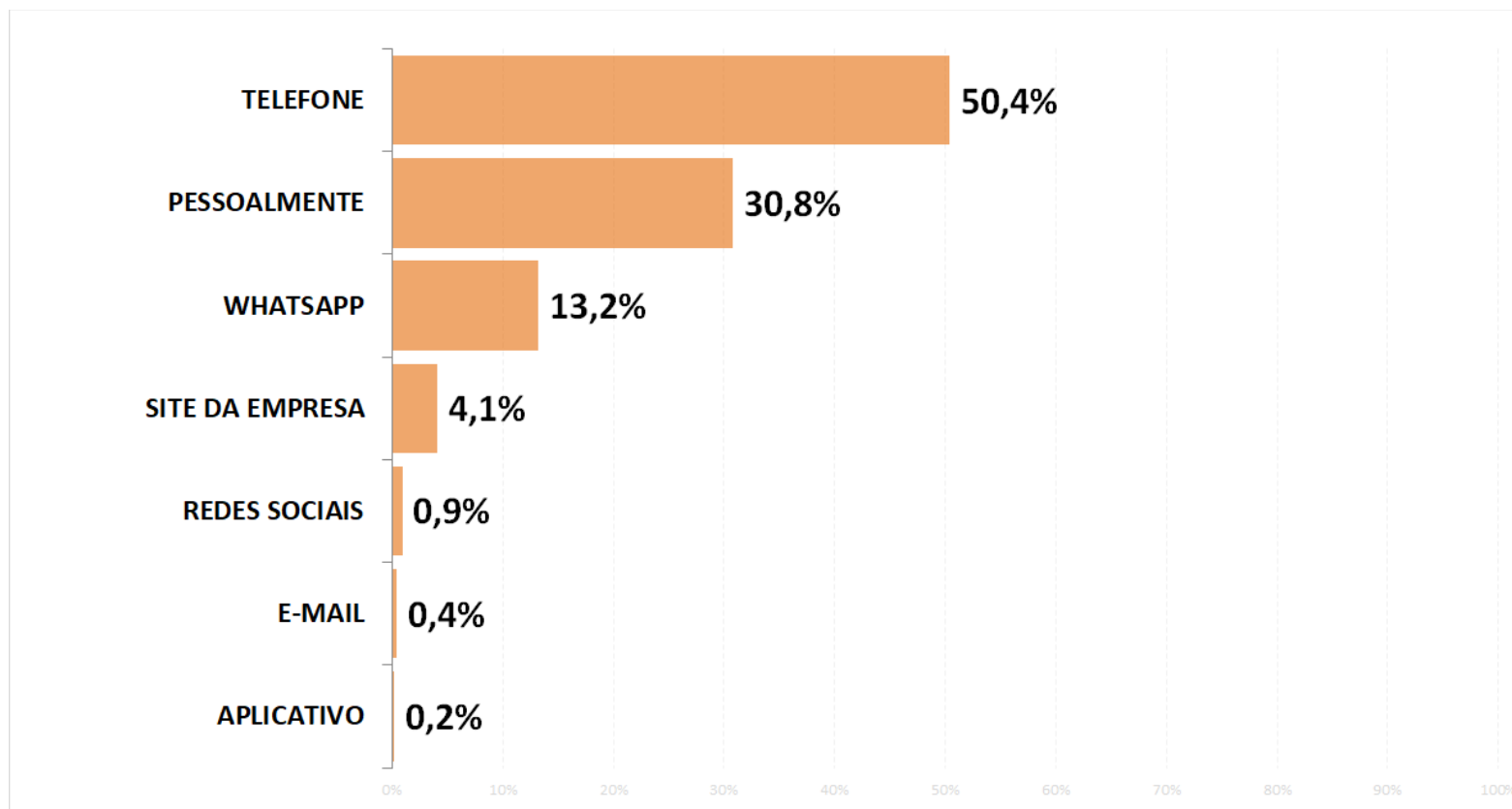




CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESPONTÂNEA





CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
TELEFONE	52,6%	48,3%	48,1%	48,3%	53,7%	46,7%	48,0%	63,2%	49,2%	46,9%	68,1%	48,9%	77,6%	50,4%
PESSOALMENTE	27,3%	34,2%	22,9%	30,9%	34,9%	41,5%	27,7%	18,5%	33,4%	31,6%	20,0%	32,0%	9,5%	30,8%
WHATSAPP	14,0%	12,5%	24,8%	12,1%	8,3%	7,4%	16,1%	17,0%	13,7%	13,5%	11,9%	13,2%	12,9%	13,2%
SITE DA EMPRESA	4,4%	3,8%	4,2%	5,3%	2,8%	2,7%	6,8%	0,0%	3,0%	5,4%	0,0%	4,3%	0,0%	4,1%
REDES SOCIAIS	0,9%	0,9%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	1,5%	1,3%	0,0%	1,7%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
E-MAIL	0,9%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
APLICATIVO	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%	0,5%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.

VISITE: WWW.LIMITEPESQUISAS.COM.BR

FONE: +55 11 4302.3778 • +55 19 3495.0002