

PESQUISA LIMITE · FEVEREIRO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
VOTORANTIM



ARES AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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

Votorantim, fevereiro de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **30 de janeiro e 03 de fevereiro de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **380 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Votorantim. 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.

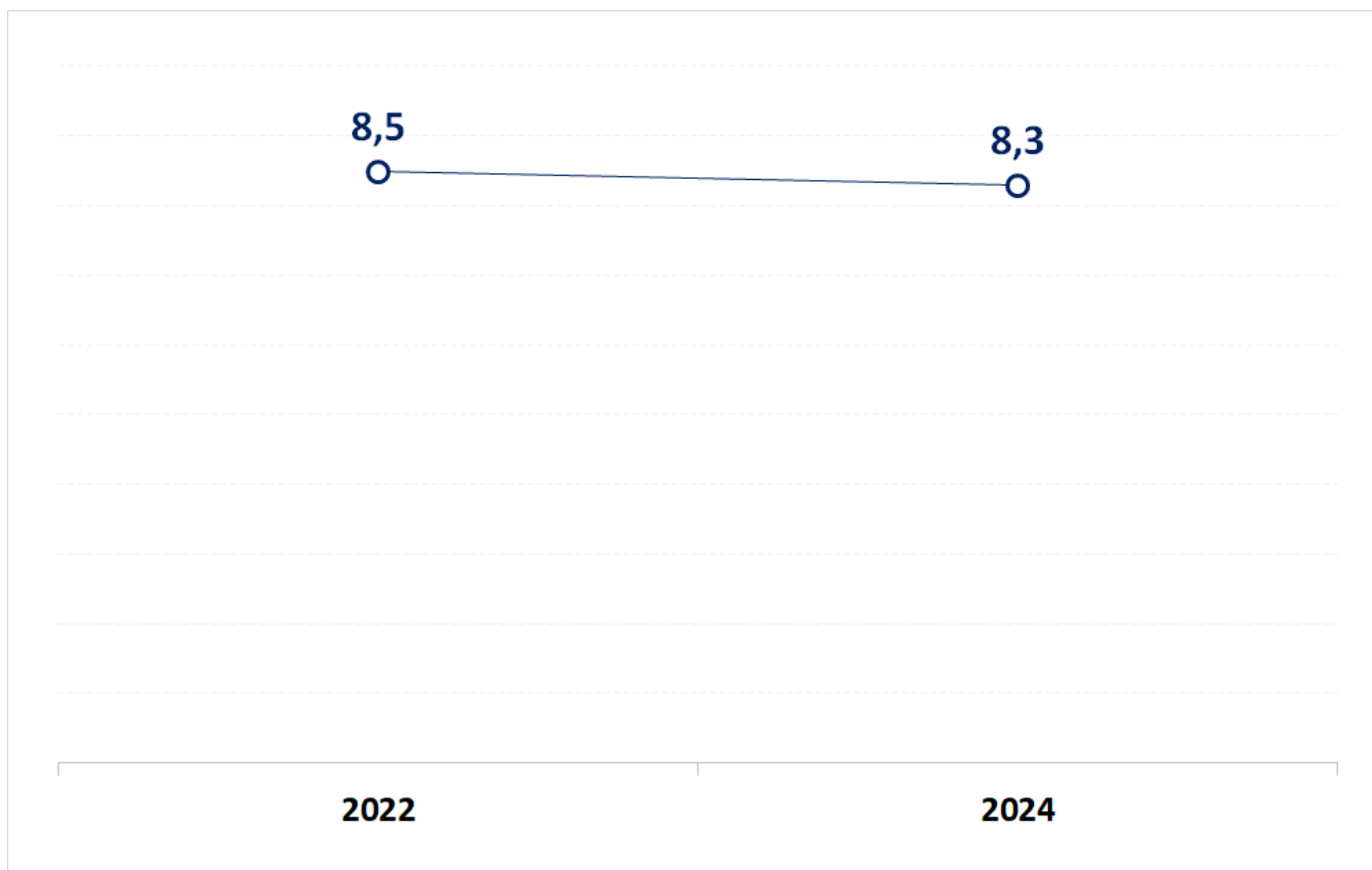




ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

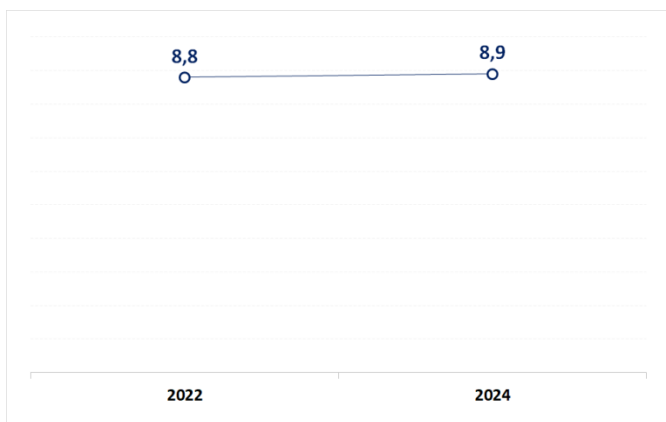




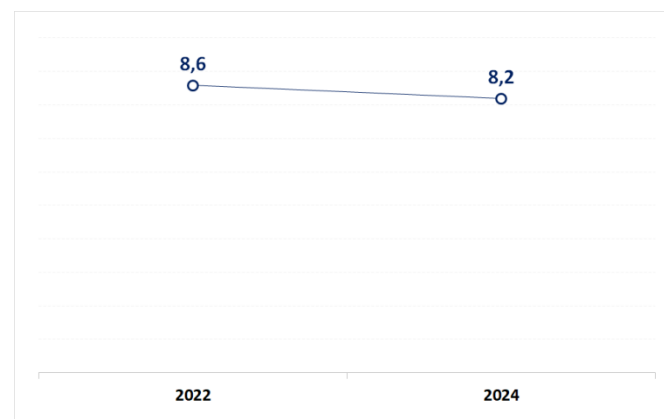
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

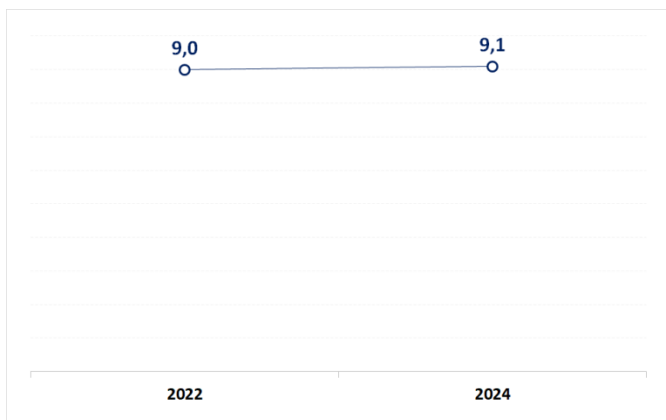
ATENDIMENTO NA SEDE



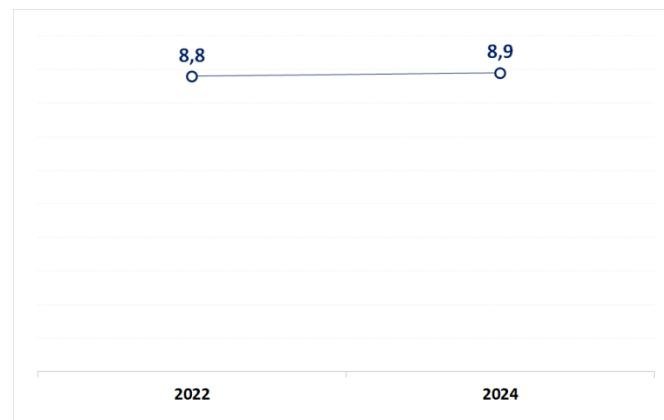
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



TRATAMENTO DE ESGOTO

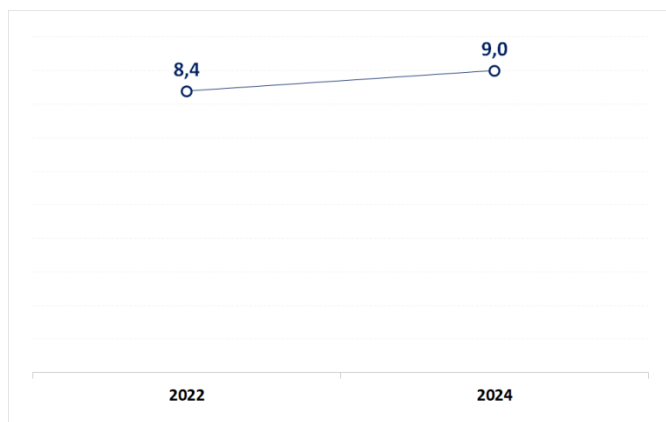




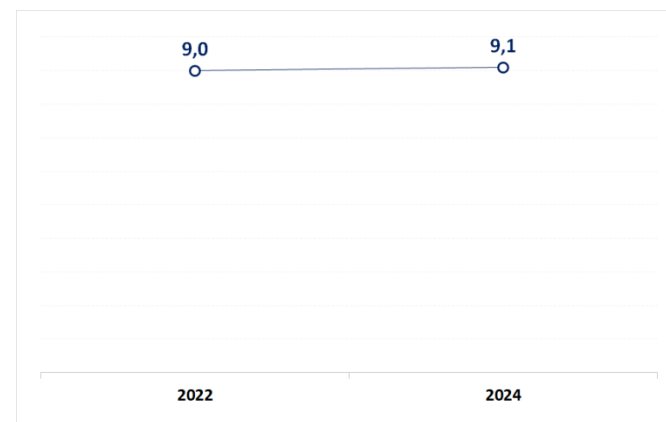
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

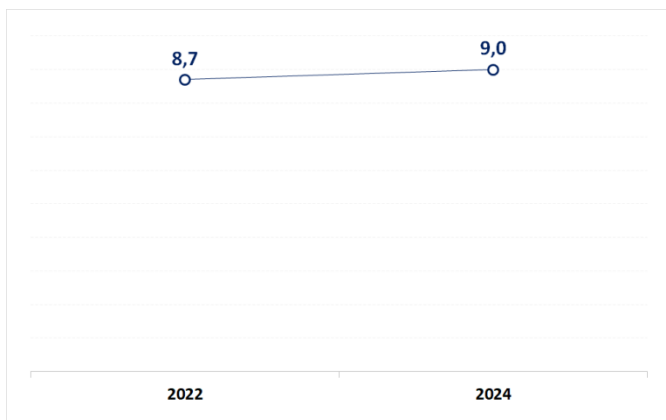
ENTENDIMENTO DA CONTA



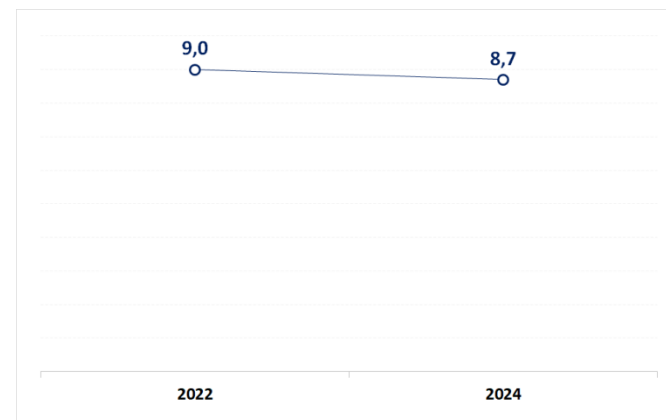
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



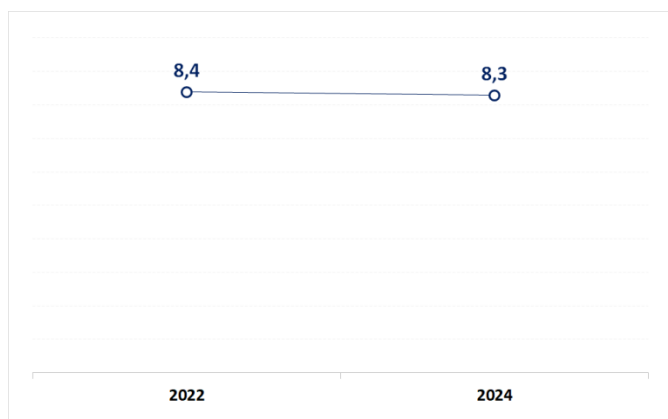
QUALIDADE DA ÁGUA



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

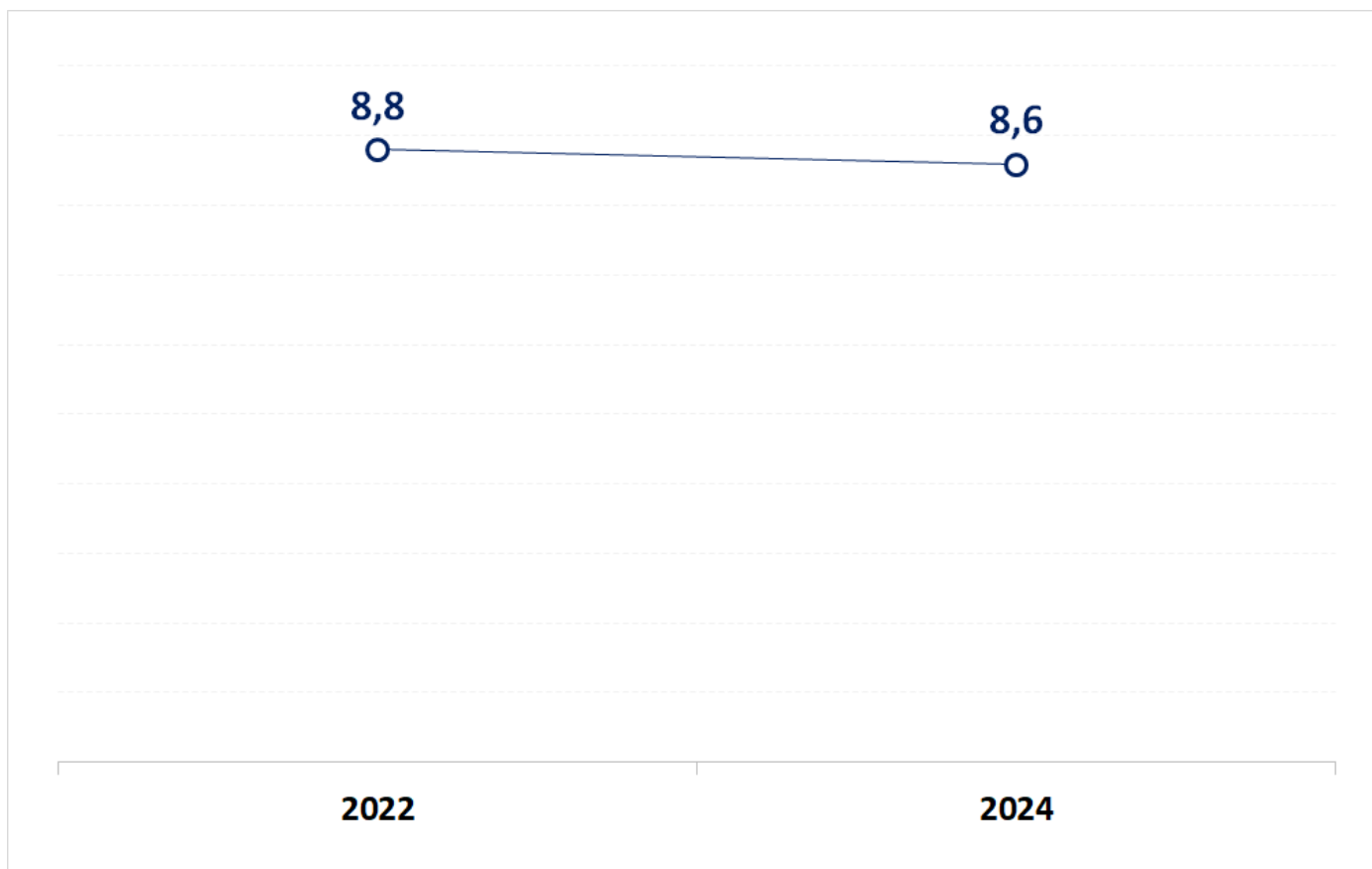
RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

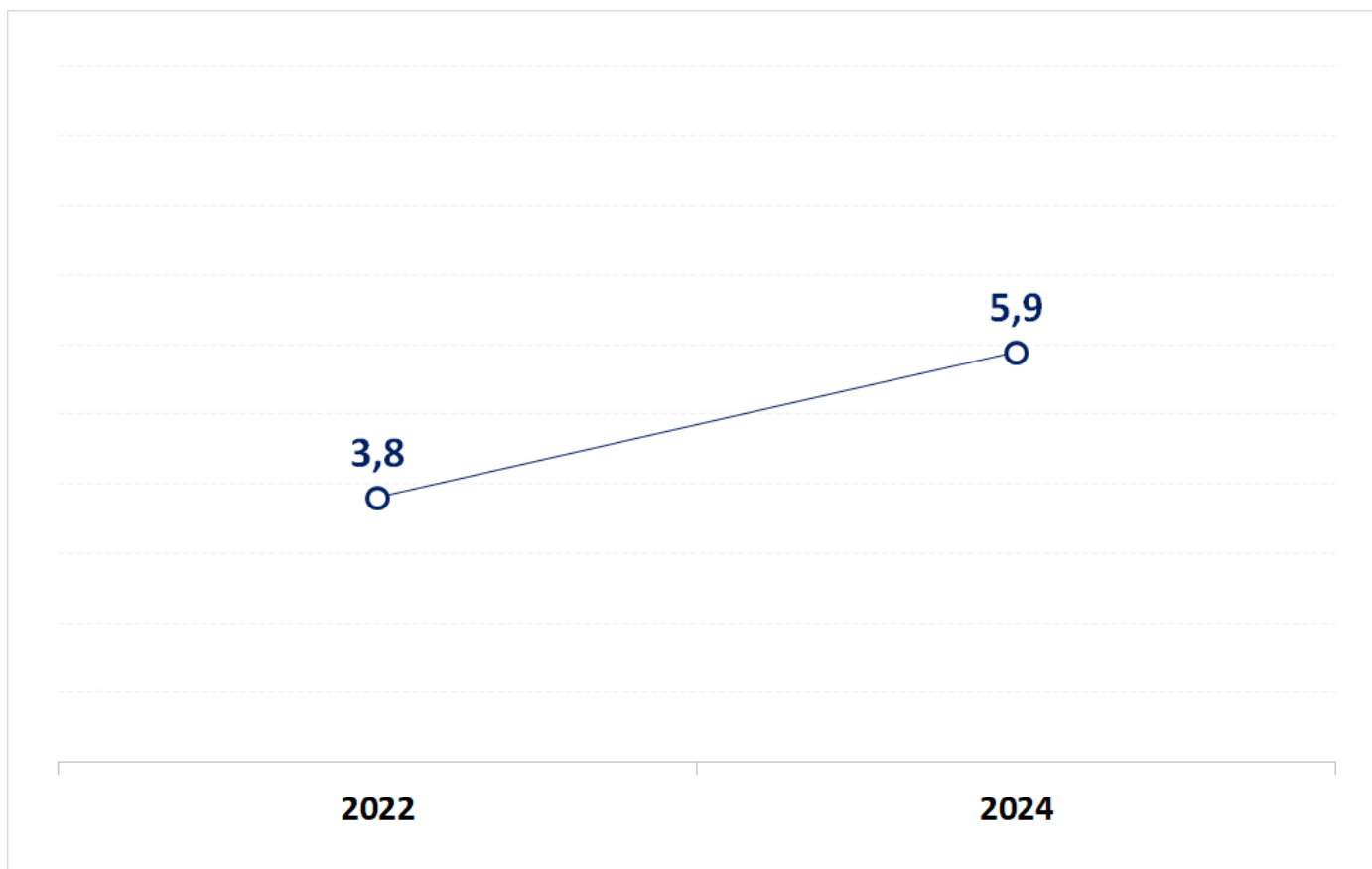
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE





SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

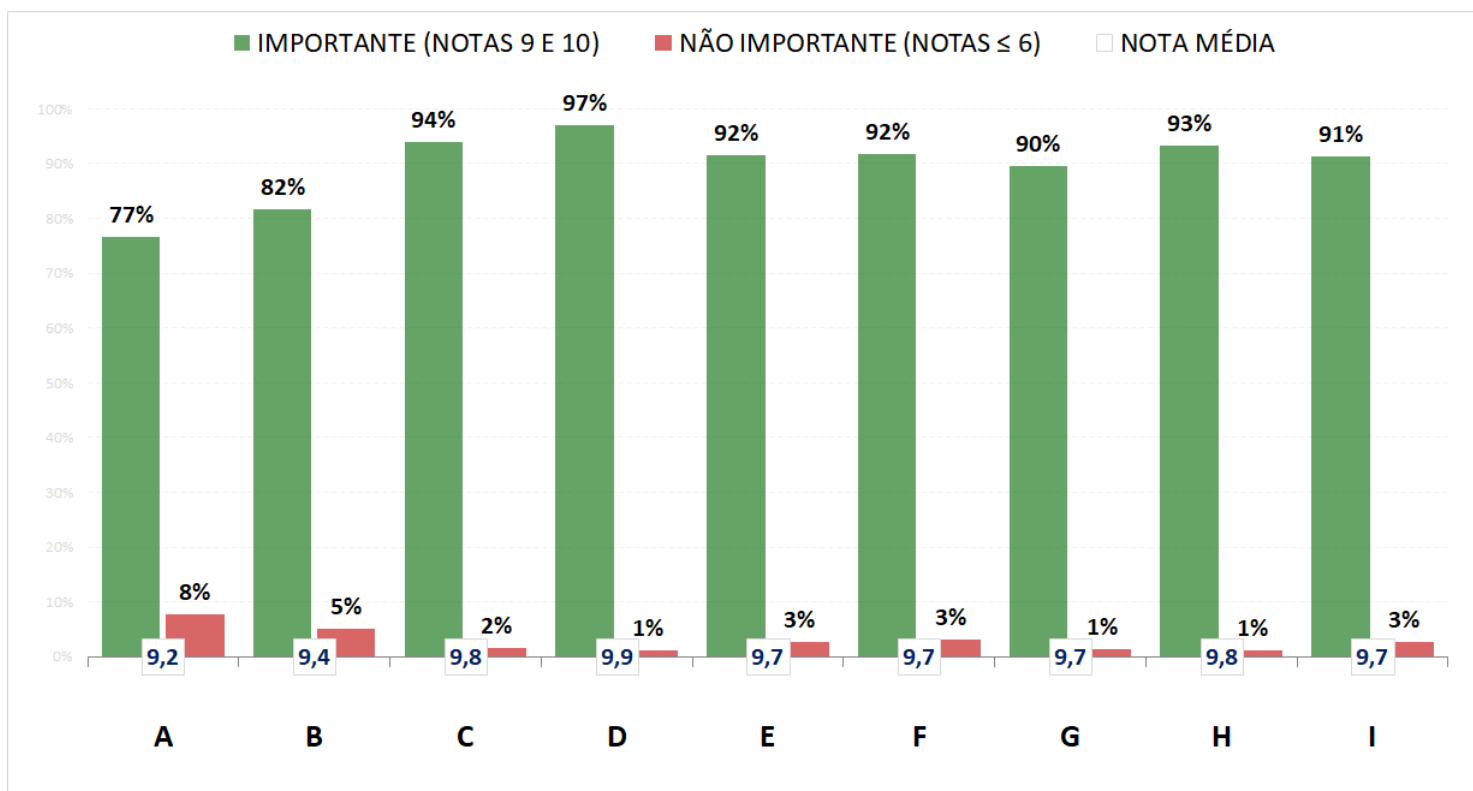
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





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?

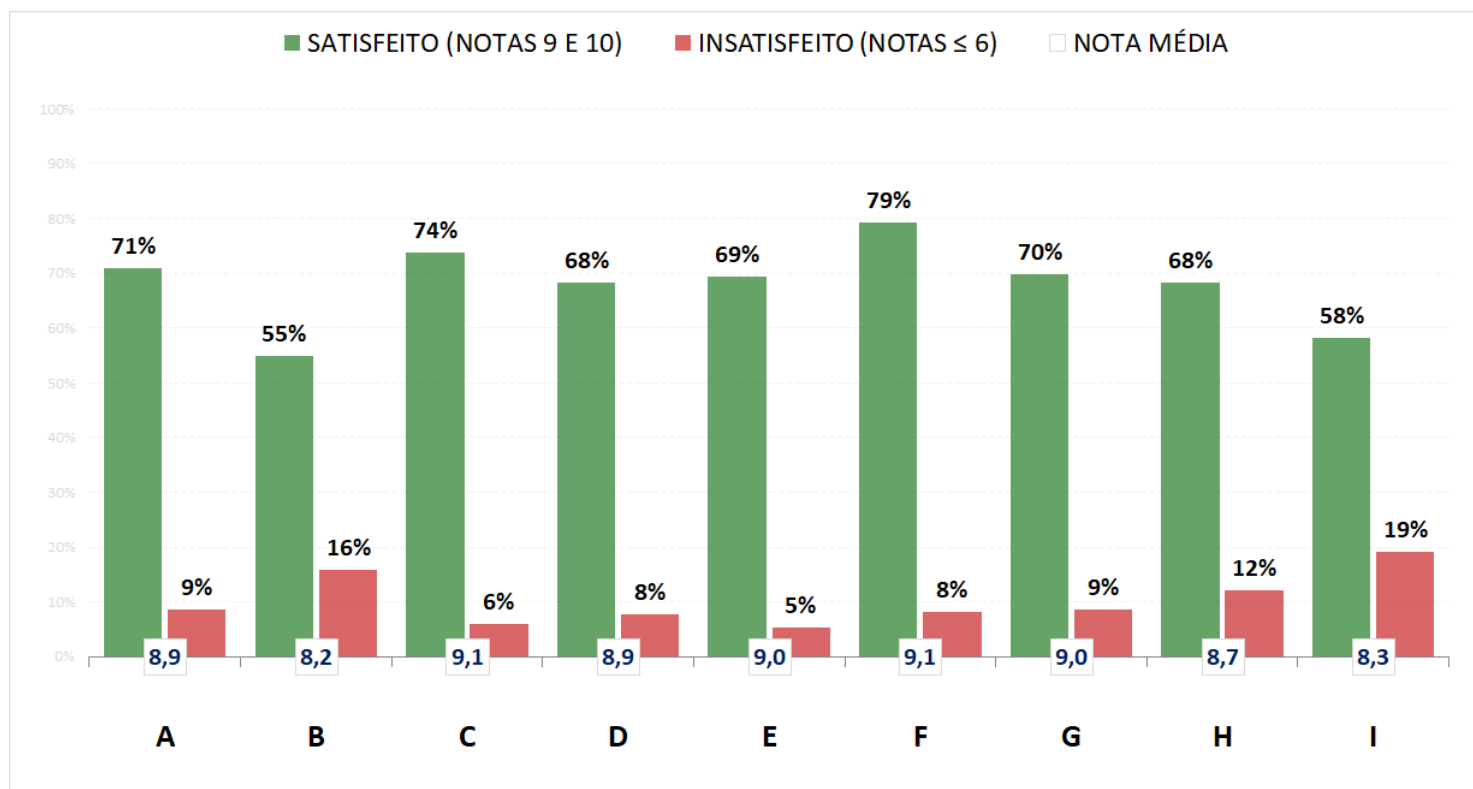


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



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?

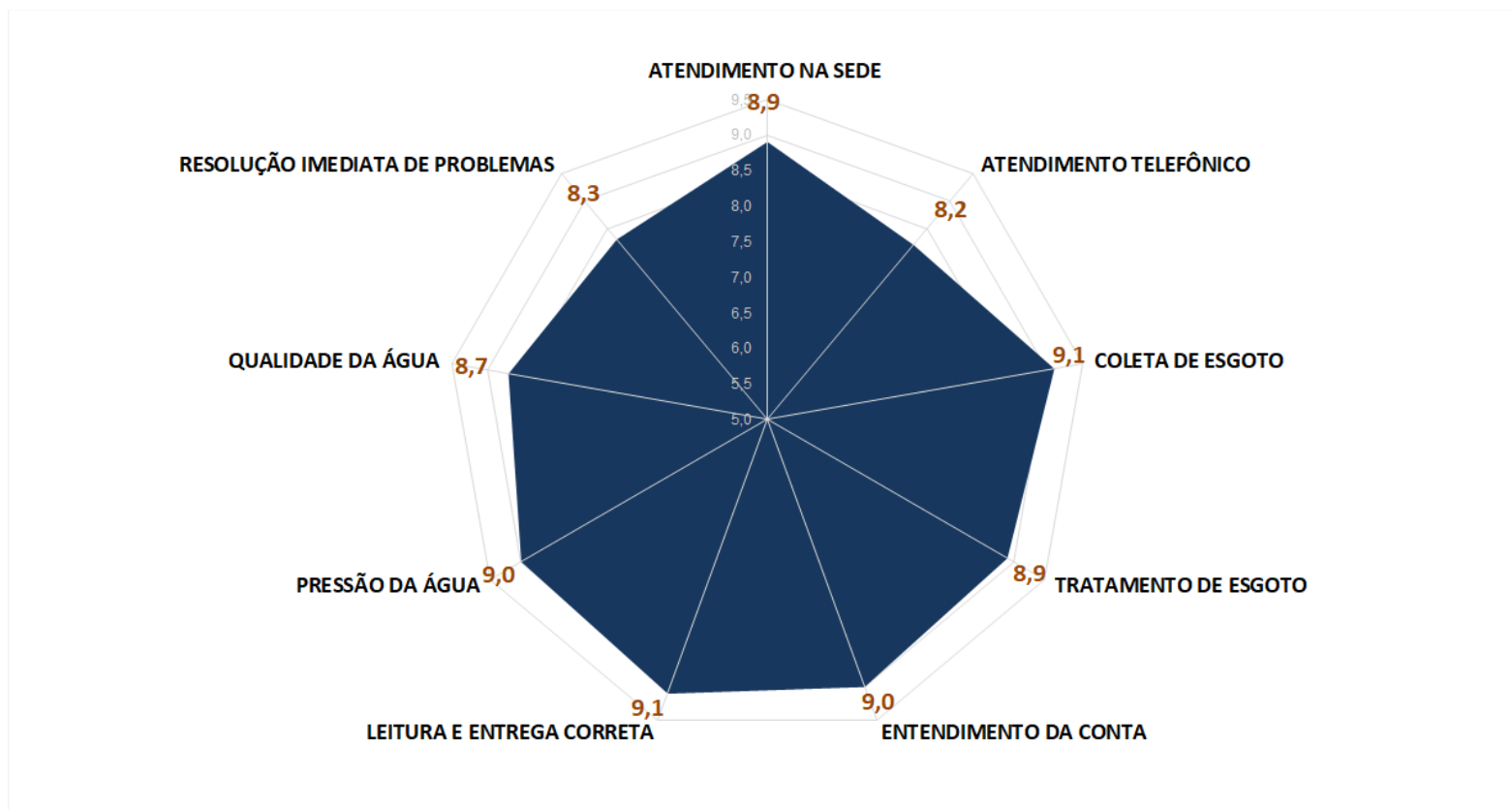


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



RADAR DE SATISFAÇÃO

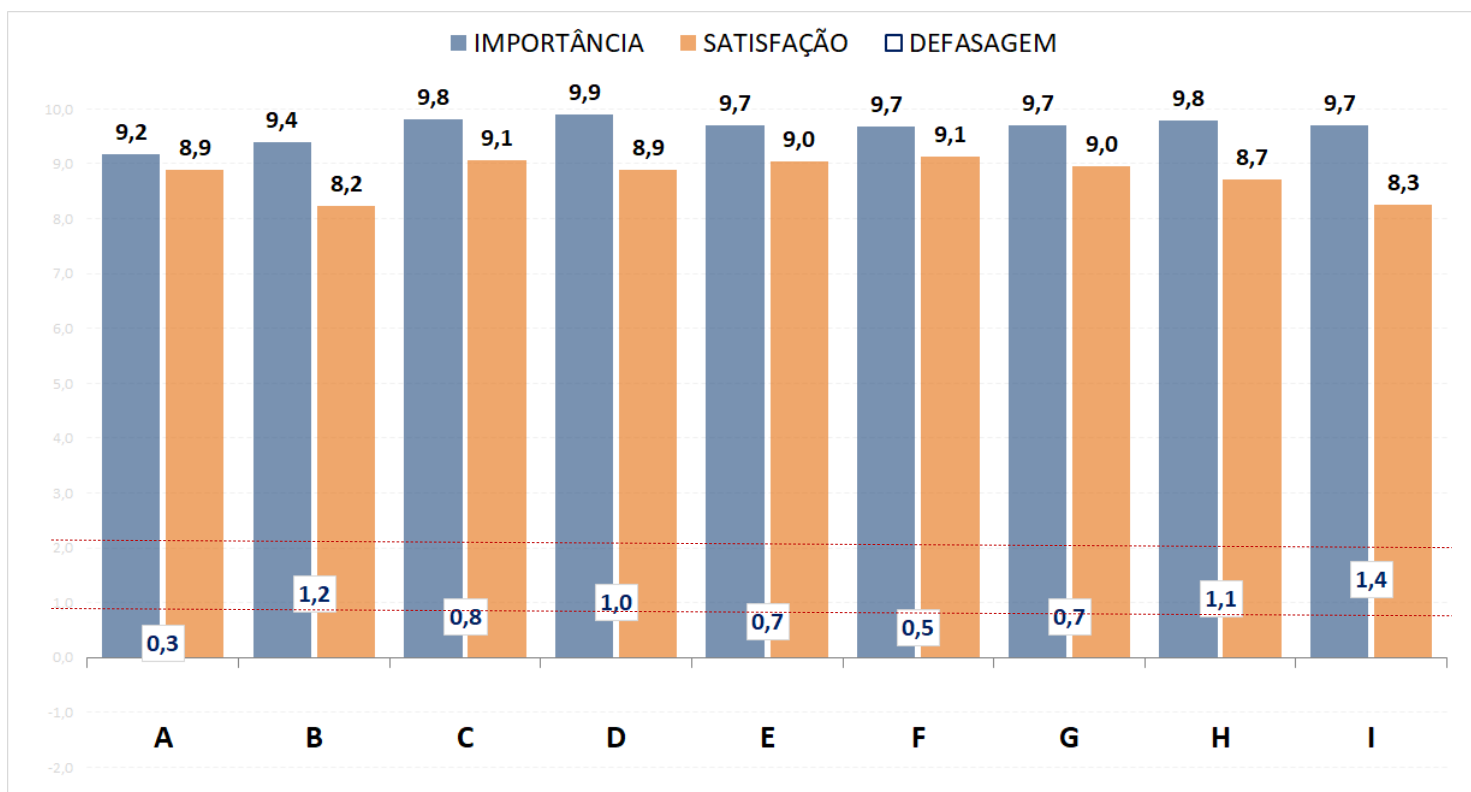
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





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

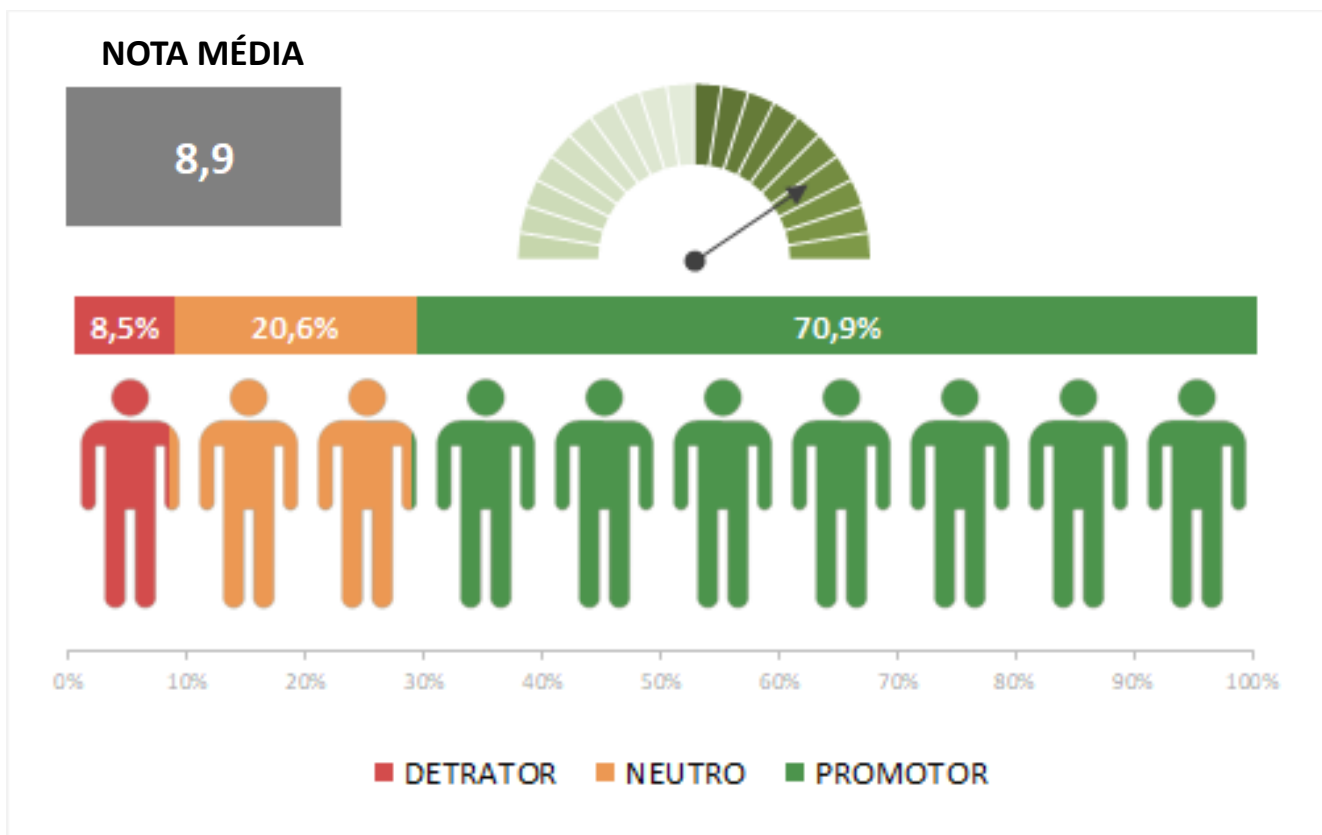


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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 DA ÁGUAS DE VOTORANTIM?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 35,8%



ATENDIMENTO NA SEDE

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

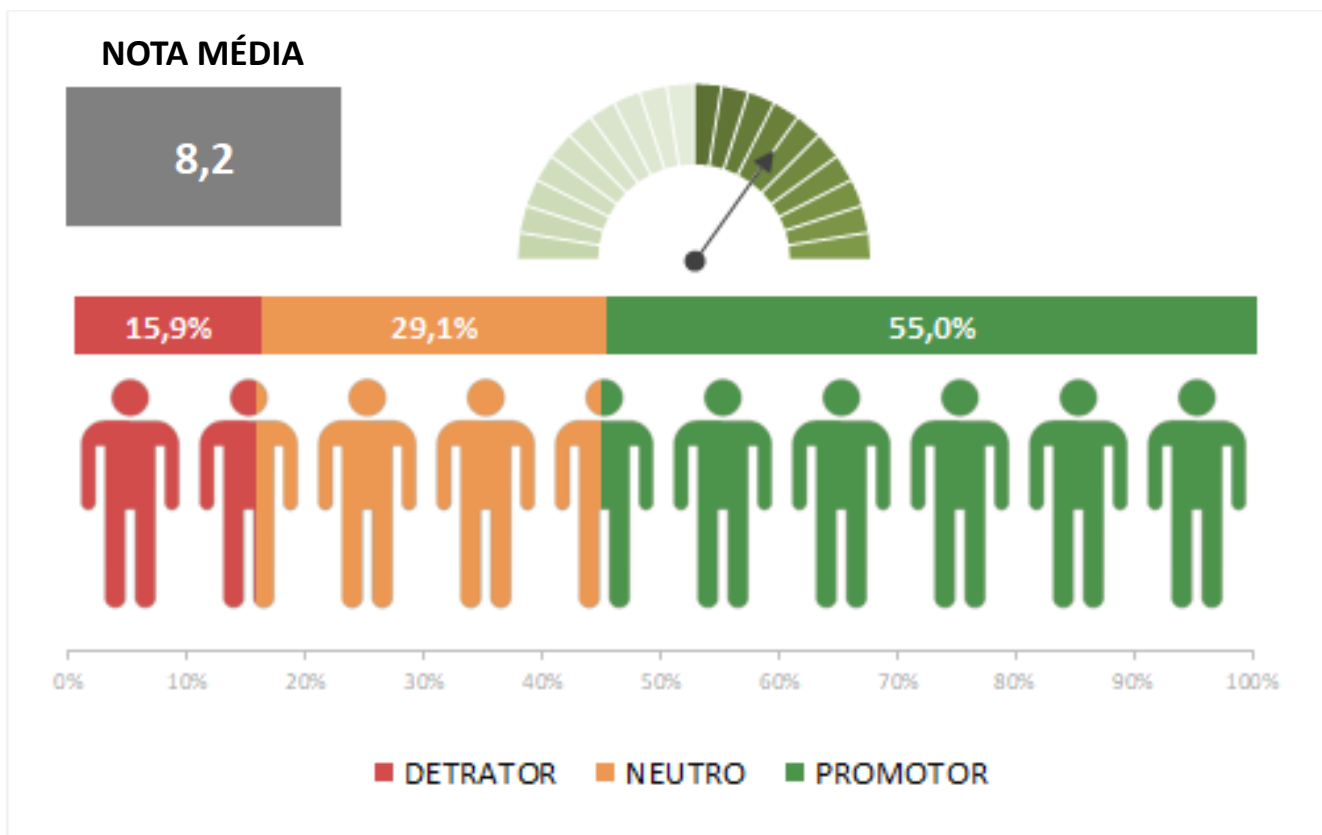
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	2,3%	0,0%	0,0%	1,2%	2,1%	1,8%	1,5%	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%	1,3%	0,0%	1,1%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,1%	1,1%	0,0%	2,0%	0,6%	1,2%	0,0%	3,2%	1,1%	1,5%	0,0%	1,3%	0,0%	1,1%
3	1,1%	1,5%	0,0%	2,0%	1,3%	0,0%	1,9%	0,7%	1,1%	1,5%	0,8%	1,5%	0,0%	1,3%
4	0,6%	0,4%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,5%	0,7%	0,0%	0,5%	0,8%	0,6%	0,0%	0,5%
5	4,0%	2,6%	0,0%	4,1%	5,0%	4,1%	2,1%	5,0%	1,1%	4,2%	2,2%	3,7%	1,1%	3,2%
6	1,7%	1,1%	0,0%	1,2%	3,0%	4,1%	0,9%	0,7%	1,8%	0,9%	2,3%	1,7%	0,0%	1,3%
7	4,1%	4,2%	4,4%	2,9%	5,8%	1,8%	5,1%	3,5%	4,1%	3,9%	4,8%	4,4%	2,9%	4,2%
8	11,9%	20,7%	13,2%	18,3%	16,4%	14,6%	15,7%	18,9%	21,7%	12,9%	21,9%	15,8%	19,4%	16,4%
9	8,8%	15,6%	4,4%	17,5%	11,9%	9,4%	11,1%	16,4%	15,0%	10,4%	15,6%	13,8%	4,9%	12,3%
10	64,6%	52,9%	77,9%	50,8%	52,3%	62,9%	61,1%	50,9%	54,0%	62,9%	50,2%	55,9%	71,7%	58,6%
MÉDIA	8,9	8,9	9,6	8,7	8,6	8,9	9,0	8,7	9,0	8,9	8,8	8,8	9,4	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,7%	6,6%	0,0%	10,5%	13,7%	11,2%	7,0%	10,3%	5,2%	9,9%	7,5%	10,1%	1,1%	8,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	73,4%	68,5%	82,3%	68,2%	64,2%	72,3%	72,2%	67,4%	69,1%	73,2%	65,8%	69,7%	76,6%	70,9%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA AGUAS DE VOTORANTIM?
RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 26,1%



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA ÁGUAS DE VOTORANTIM?
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%	1,9%	0,0%	3,7%	2,9%	3,8%	1,8%	2,6%	0,9%	2,7%	2,4%	2,4%	2,1%	2,3%
1	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%	0,6%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,5%	0,8%	0,6%	0,0%	0,5%
2	5,4%	0,9%	6,3%	1,8%	1,5%	1,6%	3,5%	3,2%	0,0%	4,1%	2,8%	3,7%	0,0%	3,1%
3	0,9%	1,9%	0,0%	2,6%	1,1%	1,0%	2,2%	0,0%	0,9%	2,0%	0,0%	1,7%	0,0%	1,4%
4	1,4%	0,6%	0,0%	1,8%	0,9%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,2%	0,0%	1,0%
5	6,6%	4,4%	0,0%	8,5%	6,9%	8,9%	3,4%	7,5%	4,9%	5,9%	4,4%	4,7%	9,4%	5,4%
6	0,9%	3,2%	3,3%	1,8%	1,1%	1,0%	0,8%	5,3%	0,9%	1,9%	3,6%	2,5%	0,0%	2,1%
7	5,9%	7,0%	12,9%	3,4%	4,0%	2,0%	10,0%	2,0%	8,9%	7,7%	1,2%	6,2%	8,1%	6,4%
8	23,8%	21,6%	25,8%	19,8%	23,5%	15,9%	23,5%	24,7%	17,8%	18,9%	37,6%	25,0%	10,2%	22,7%
9	4,8%	10,0%	0,0%	11,0%	10,3%	10,0%	6,9%	7,1%	15,1%	6,0%	5,7%	8,0%	4,4%	7,4%
10	47,4%	47,6%	51,7%	44,7%	47,1%	55,7%	45,5%	47,1%	50,4%	48,8%	41,5%	44,1%	65,9%	47,6%
MÉDIA	8,1	8,4	8,5	8,0	8,3	8,5	8,2	8,2	8,8	8,1	8,3	8,1	8,8	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	18,0%	13,8%	9,6%	21,1%	15,0%	16,4%	14,1%	19,1%	7,7%	18,7%	14,0%	16,7%	11,4%	15,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	52,2%	57,6%	51,7%	55,7%	57,4%	65,7%	52,4%	54,2%	65,5%	54,7%	47,2%	52,1%	70,3%	55,0%

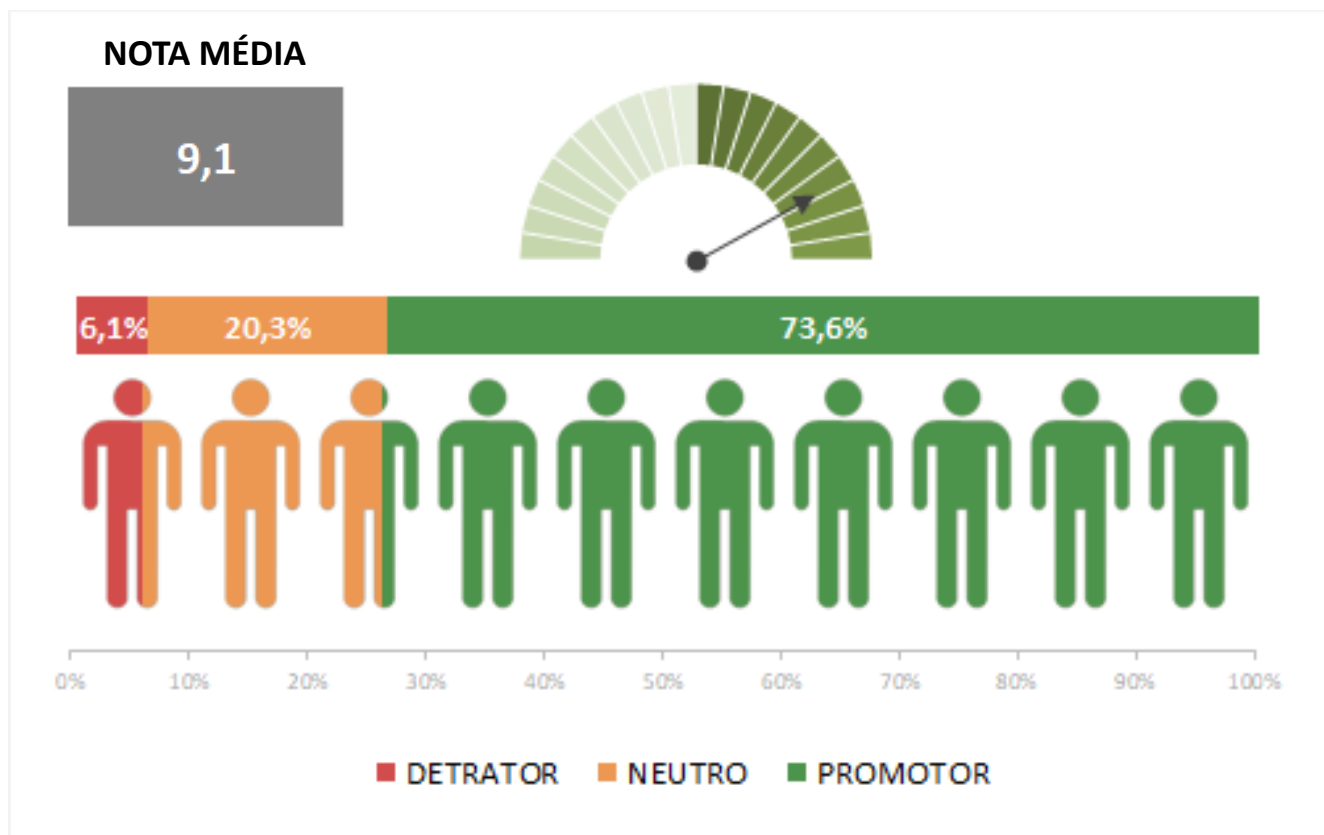


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 5,0%



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	1,1%	0,5%	0,0%	0,8%	1,6%	0,8%	0,6%	1,1%	0,0%	0,9%	1,1%	0,9%	0,0%	0,8%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,4%	0,8%	0,0%	0,9%	0,7%	0,4%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
3	0,0%	2,1%	2,8%	0,6%	0,0%	0,0%	1,5%	0,9%	4,4%	0,4%	0,0%	0,3%	6,6%	1,1%
4	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%	0,4%	0,8%	0,9%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
5	2,4%	2,0%	0,0%	3,6%	2,5%	0,8%	2,8%	2,0%	1,4%	2,9%	0,7%	2,4%	1,0%	2,2%
6	0,8%	1,0%	0,0%	0,6%	2,3%	3,9%	0,5%	0,0%	2,4%	0,3%	1,4%	1,0%	0,0%	0,9%
7	3,6%	3,6%	2,8%	4,1%	3,7%	3,2%	4,4%	2,5%	1,1%	3,9%	5,1%	4,1%	0,0%	3,6%
8	18,4%	15,1%	16,1%	17,6%	16,1%	11,9%	14,5%	23,6%	8,6%	17,0%	23,9%	17,4%	11,6%	16,7%
9	13,7%	13,0%	13,4%	14,4%	11,6%	10,5%	14,4%	13,0%	16,9%	14,7%	4,6%	14,7%	3,3%	13,3%
10	60,1%	60,6%	65,0%	56,6%	61,3%	67,5%	60,5%	56,1%	64,5%	58,4%	63,1%	58,0%	77,5%	60,3%
MÉDIA	9,1	9,0	9,3	8,9	9,0	9,2	9,1	9,0	9,1	9,0	9,1	9,0	9,2	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	4,3%	7,7%	2,8%	7,3%	7,3%	7,0%	6,3%	4,9%	8,9%	5,9%	3,2%	5,8%	7,6%	6,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	73,7%	73,6%	78,3%	71,0%	72,9%	77,9%	74,9%	69,1%	81,5%	73,1%	67,7%	72,7%	80,8%	73,6%

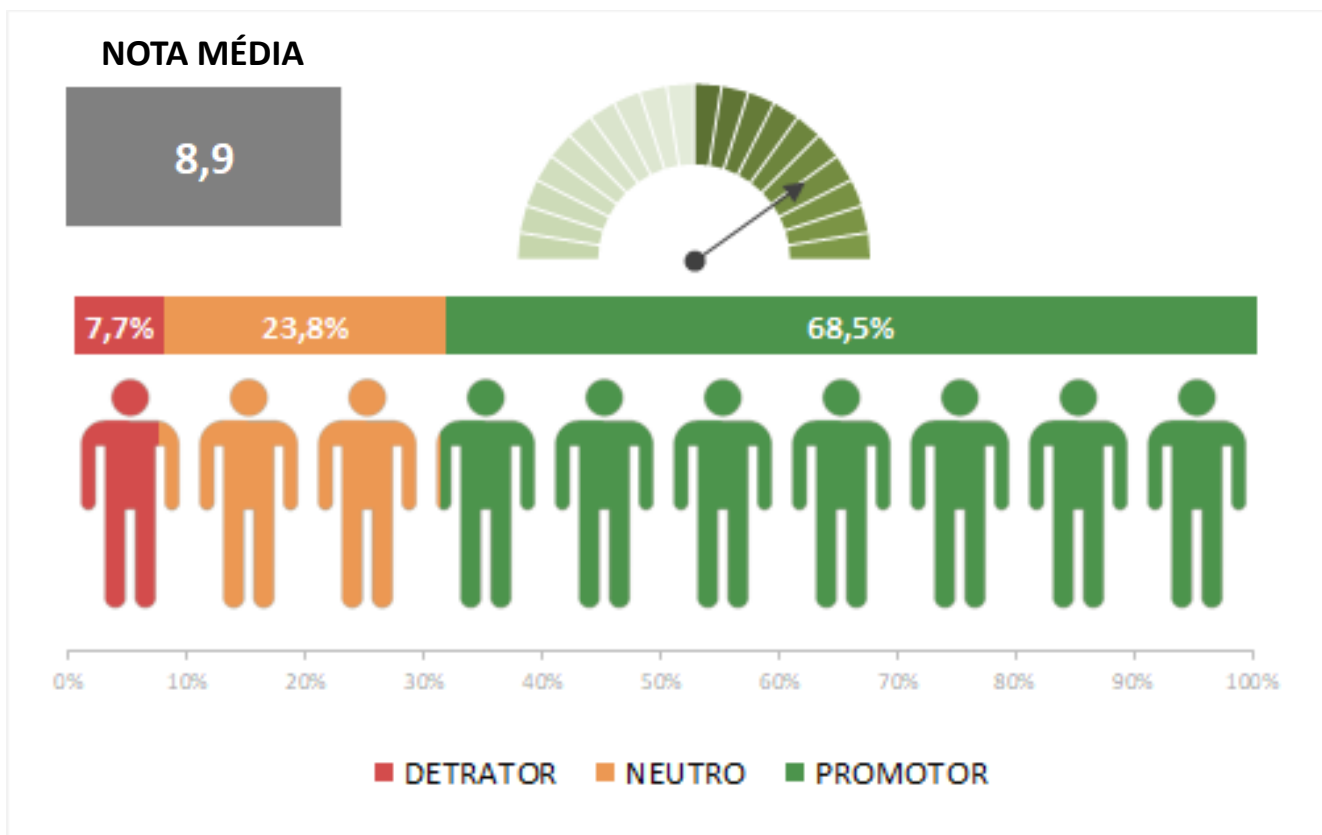


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 7,9%



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?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,1%	0,5%	0,0%	0,8%	1,7%	0,8%	0,6%	1,1%	0,0%	1,0%	1,2%	0,9%	0,0%	0,8%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
3	0,4%	0,8%	0,0%	0,6%	1,2%	0,8%	0,4%	0,9%	0,6%	0,7%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
4	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%	0,5%	0,8%	1,0%	0,0%	0,6%	0,8%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
5	3,2%	4,5%	2,8%	5,0%	3,1%	3,5%	3,9%	3,9%	5,4%	3,8%	1,9%	3,3%	7,9%	3,7%
6	0,8%	2,7%	2,8%	0,6%	2,4%	2,0%	2,6%	0,0%	6,2%	0,2%	2,3%	1,8%	1,1%	1,7%
7	12,4%	7,2%	24,2%	3,4%	4,4%	2,4%	13,7%	6,8%	4,1%	13,1%	4,2%	11,0%	1,1%	9,8%
8	11,6%	16,5%	0,0%	21,5%	17,3%	14,1%	14,0%	14,0%	17,8%	12,6%	15,1%	15,1%	6,1%	14,0%
9	8,6%	10,1%	8,1%	10,0%	9,9%	7,8%	6,8%	15,2%	6,3%	10,9%	7,3%	10,1%	3,9%	9,6%
10	62,0%	55,9%	62,2%	56,3%	59,5%	68,0%	57,1%	57,2%	58,9%	56,5%	68,1%	56,1%	80,0%	58,9%
MÉDIA	9,0	8,8	8,9	8,9	8,9	9,1	8,8	8,9	8,9	8,8	9,2	8,8	9,4	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	5,5%	10,2%	5,5%	8,8%	8,9%	7,7%	8,4%	6,8%	12,9%	6,9%	5,4%	7,7%	9,0%	7,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	70,6%	66,0%	70,3%	66,3%	69,4%	75,7%	63,8%	72,5%	65,2%	67,4%	75,4%	66,2%	83,9%	68,5%

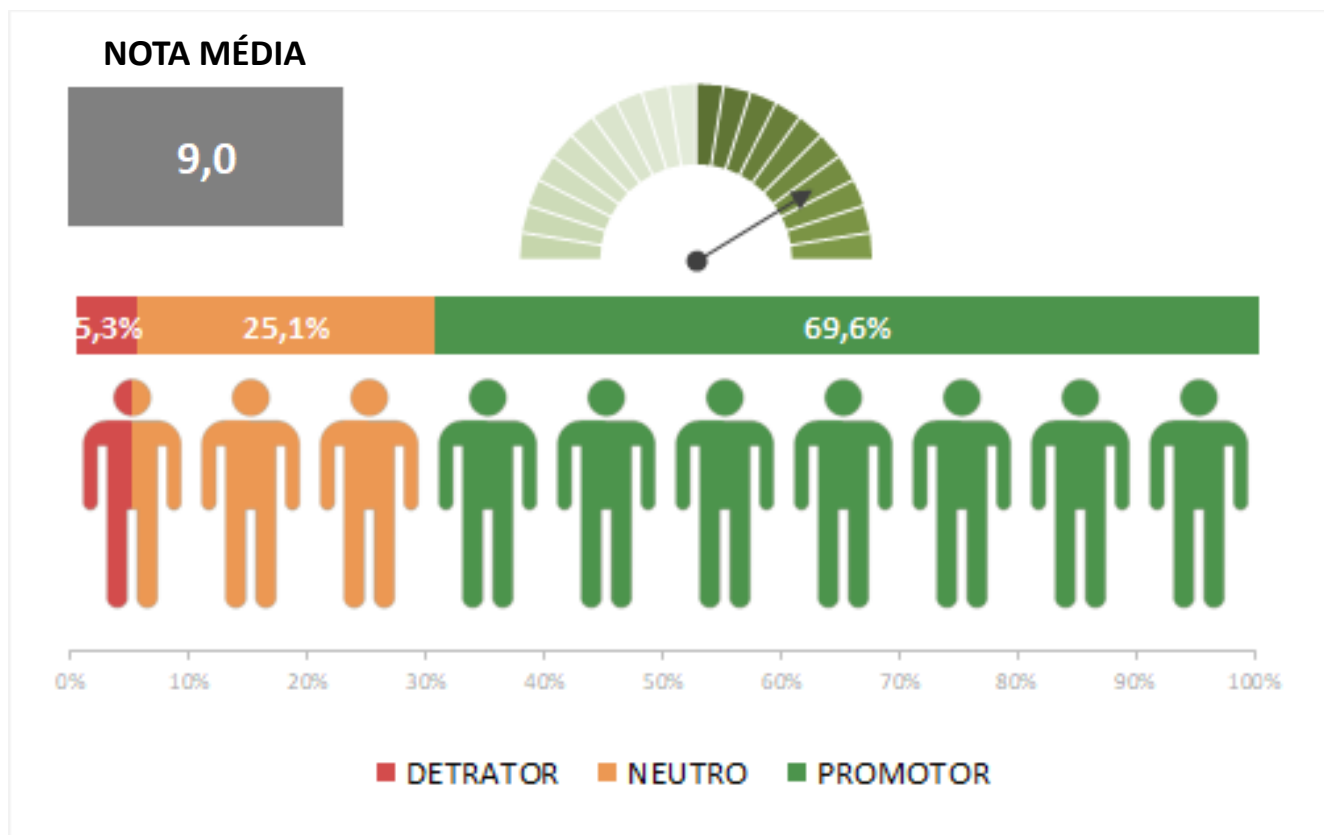


ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 2,1%



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?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%	0,4%	0,8%	0,0%	0,9%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
1	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,4%	0,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%
3	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,2%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%
4	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,9%	0,8%	0,2%	0,0%	0,6%	0,2%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
5	1,7%	3,5%	2,6%	2,7%	2,4%	2,3%	3,4%	1,3%	1,3%	3,5%	1,0%	3,0%	0,0%	2,6%
6	1,4%	1,9%	0,0%	2,5%	2,2%	2,7%	0,0%	4,4%	2,3%	1,3%	2,3%	1,6%	2,6%	1,7%
7	1,1%	7,4%	5,2%	3,7%	4,1%	2,3%	4,1%	5,6%	8,0%	3,6%	2,6%	4,9%	0,0%	4,2%
8	23,0%	18,9%	25,6%	20,2%	17,2%	16,1%	23,1%	19,6%	27,1%	21,2%	14,1%	22,6%	10,2%	20,9%
9	13,5%	13,1%	10,1%	15,1%	13,9%	6,5%	14,7%	14,2%	5,2%	16,8%	9,7%	13,9%	9,3%	13,3%
10	58,8%	53,6%	56,5%	55,1%	57,4%	66,7%	54,2%	54,1%	54,3%	52,4%	70,3%	52,9%	78,0%	56,3%
MÉDIA	9,2	8,9	9,1	9,0	9,0	9,0	9,1	9,0	8,9	9,0	9,4	9,0	9,6	9,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	3,6%	7,1%	2,6%	5,8%	7,4%	8,4%	3,8%	6,5%	5,5%	5,9%	3,3%	5,7%	2,6%	5,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	72,3%	66,6%	66,6%	70,2%	71,3%	73,2%	69,0%	68,3%	59,5%	69,3%	80,1%	66,8%	87,3%	69,6%

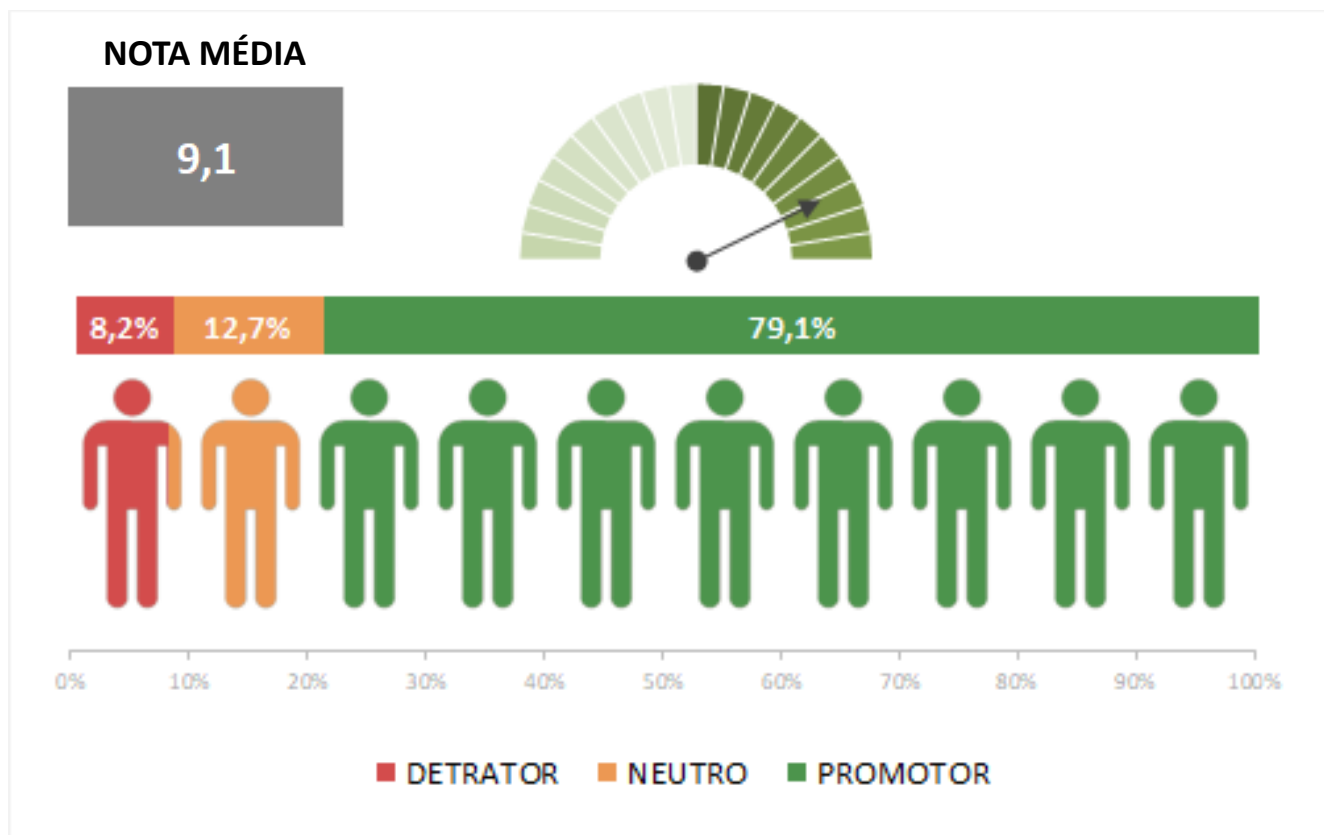


ARES
AGÊNCIA
REGULAÇÃO
PCJ

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: **0,8%**



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	1,4%	0,9%	0,0%	0,8%	3,0%	2,2%	1,3%	0,4%	1,3%	1,3%	0,6%	1,4%	0,0%	1,2%
1	1,1%	0,0%	0,0%	0,8%	0,7%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,9%	0,0%	0,6%	0,8%	1,5%	0,4%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
4	0,7%	0,2%	0,0%	0,8%	0,4%	0,7%	0,0%	1,1%	0,6%	0,5%	0,0%	0,1%	2,6%	0,5%
5	6,7%	0,9%	10,1%	0,8%	1,7%	0,7%	3,1%	6,7%	1,9%	5,4%	0,0%	4,3%	0,0%	3,8%
6	2,4%	1,2%	0,0%	3,5%	1,1%	4,0%	2,1%	0,0%	2,4%	1,4%	2,3%	2,1%	0,0%	1,8%
7	2,8%	1,0%	0,0%	3,5%	1,3%	0,0%	2,3%	2,0%	0,0%	2,0%	3,1%	1,8%	2,6%	1,9%
8	9,4%	12,0%	7,7%	11,9%	12,2%	11,4%	11,0%	9,8%	16,1%	8,8%	11,9%	11,2%	7,8%	10,7%
9	9,0%	13,7%	10,3%	13,8%	8,9%	5,7%	13,9%	9,8%	12,9%	12,0%	7,8%	12,2%	5,5%	11,3%
10	66,6%	69,1%	72,0%	63,7%	69,9%	73,7%	65,8%	68,4%	62,2%	67,6%	74,2%	65,8%	81,6%	67,8%
MÉDIA	8,9	9,3	9,2	9,1	9,1	9,1	9,2	9,0	9,0	9,1	9,4	9,1	9,6	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	12,3%	4,3%	10,1%	7,1%	7,8%	9,2%	6,9%	10,0%	8,8%	9,6%	2,9%	9,0%	2,6%	8,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	75,5%	82,8%	82,3%	77,5%	78,7%	79,4%	79,7%	78,2%	75,1%	79,6%	82,0%	78,1%	87,1%	79,1%

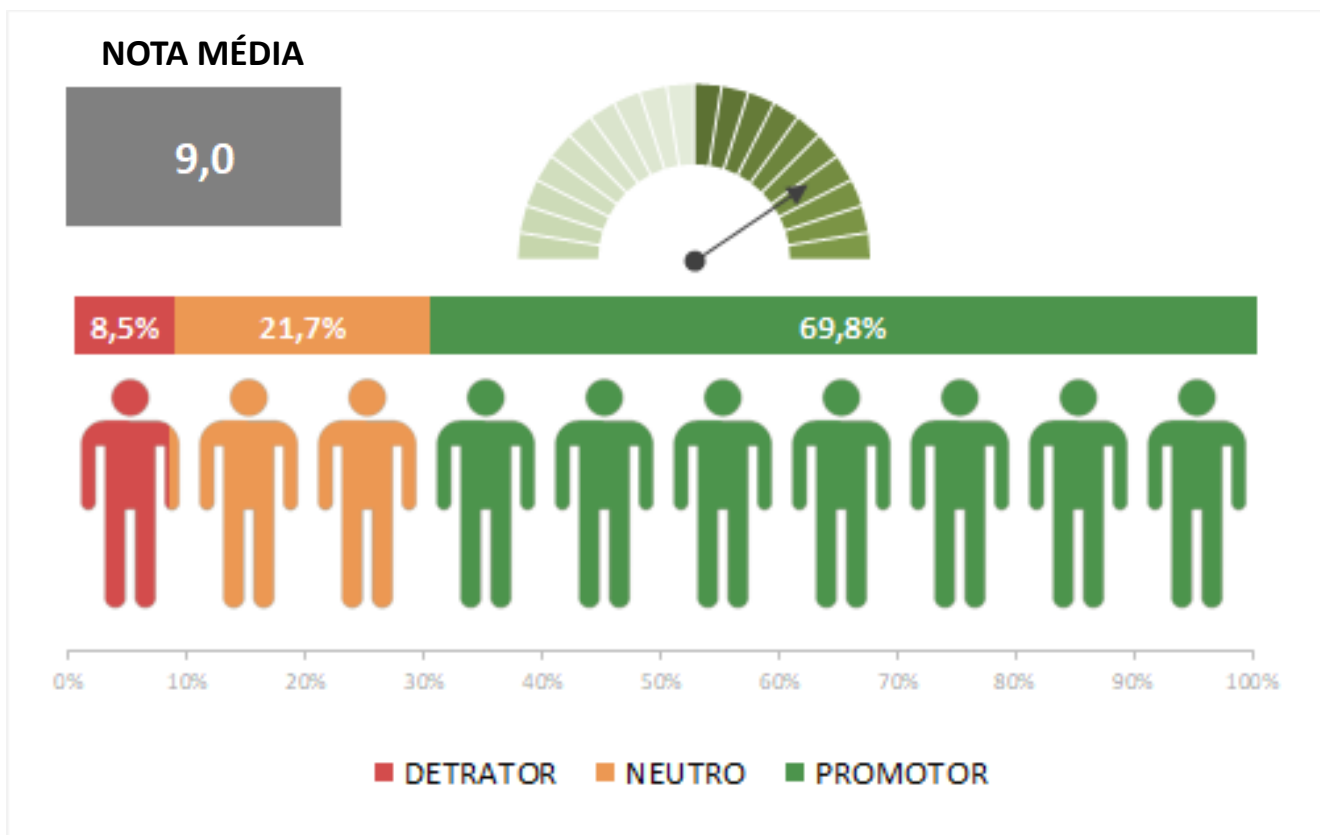


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 0,5%



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	0,7%	0,2%	0,0%	0,8%	0,4%	0,0%	0,6%	0,4%	0,0%	0,5%	0,6%	0,4%	0,9%	0,5%
1	0,0%	1,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
2	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
3	0,4%	0,2%	0,0%	0,0%	1,1%	0,7%	0,3%	0,0%	0,6%	0,3%	0,0%	0,1%	1,5%	0,3%
4	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,1%	0,0%	0,1%
5	7,5%	2,2%	10,4%	1,9%	3,4%	5,3%	4,2%	5,5%	0,6%	7,5%	0,0%	5,5%	0,0%	4,8%
6	2,1%	2,2%	0,0%	3,3%	2,6%	4,5%	1,4%	2,3%	1,6%	2,0%	3,1%	2,5%	0,0%	2,1%
7	5,2%	4,3%	0,0%	8,7%	3,7%	2,6%	5,9%	3,9%	3,9%	5,2%	4,1%	5,1%	2,6%	4,9%
8	10,8%	22,8%	16,1%	17,8%	16,4%	13,2%	16,0%	20,6%	17,1%	16,2%	18,9%	17,6%	12,1%	16,9%
9	7,6%	12,4%	7,9%	12,9%	7,9%	4,0%	13,3%	7,3%	10,8%	11,1%	5,9%	10,8%	4,8%	10,0%
10	65,7%	54,0%	65,7%	52,8%	64,2%	69,7%	57,8%	57,9%	65,4%	55,9%	66,8%	57,1%	78,1%	59,8%
MÉDIA	9,0	8,9	9,1	8,8	9,1	9,1	9,0	8,8	9,3	8,8	9,2	8,9	9,4	9,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,7%	6,5%	10,4%	7,7%	7,9%	10,5%	7,0%	10,3%	2,9%	11,6%	4,3%	9,5%	2,4%	8,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	73,3%	66,4%	73,6%	65,7%	72,1%	73,7%	71,1%	65,1%	76,1%	67,0%	72,7%	67,9%	82,9%	69,8%

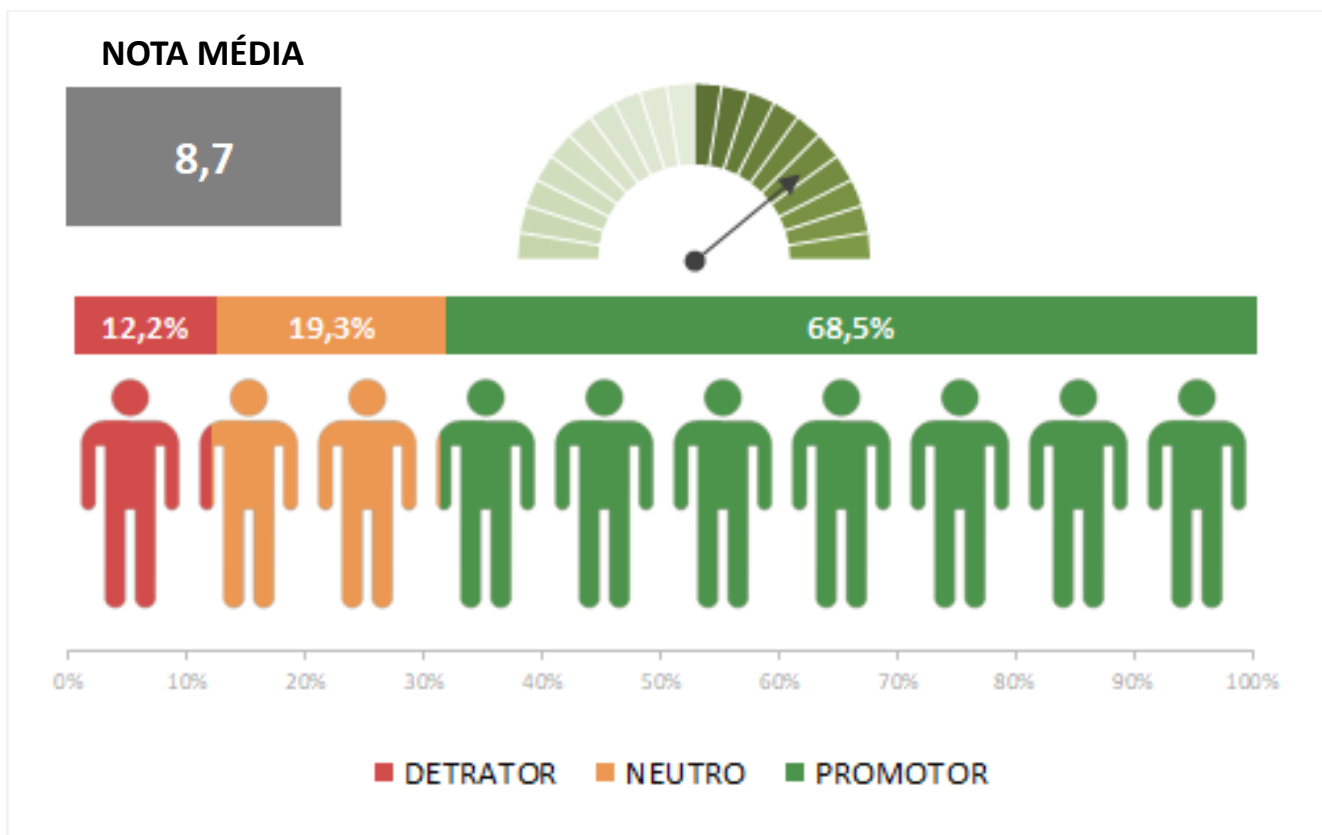


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

QUALIDADE DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **2,4%**



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?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
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	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	1,4%	0,2%	0,0%	1,6%	0,4%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	3,4%	0,2%	1,9%	0,8%
5	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
6	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
7	0,8%	2,2%	0,0%	1,6%	2,6%	0,0%	1,6%	2,1%	3,0%	1,2%	0,9%	2,0%	0,6%	1,6%
8	12,6%	11,1%	21,2%	10,7%	5,3%	6,1%	12,3%	14,7%	10,3%	15,1%	8,3%	14,3%	7,6%	11,9%
9	14,3%	12,1%	15,4%	13,1%	11,4%	10,2%	10,5%	19,1%	6,8%	13,4%	20,1%	11,6%	15,9%	13,2%
10	70,9%	74,3%	63,5%	72,9%	80,3%	83,8%	75,6%	61,4%	79,9%	70,4%	67,3%	71,9%	74,0%	72,6%
MÉDIA	9,5	9,6	9,4	9,5	9,7	9,8	9,6	9,3	9,6	9,5	9,4	9,5	9,6	9,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	1,4%	0,2%	0,0%	1,6%	0,4%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	3,4%	0,2%	1,9%	0,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	85,2%	86,4%	78,8%	86,1%	91,7%	93,9%	86,1%	80,6%	86,6%	83,8%	87,5%	83,5%	89,8%	85,8%

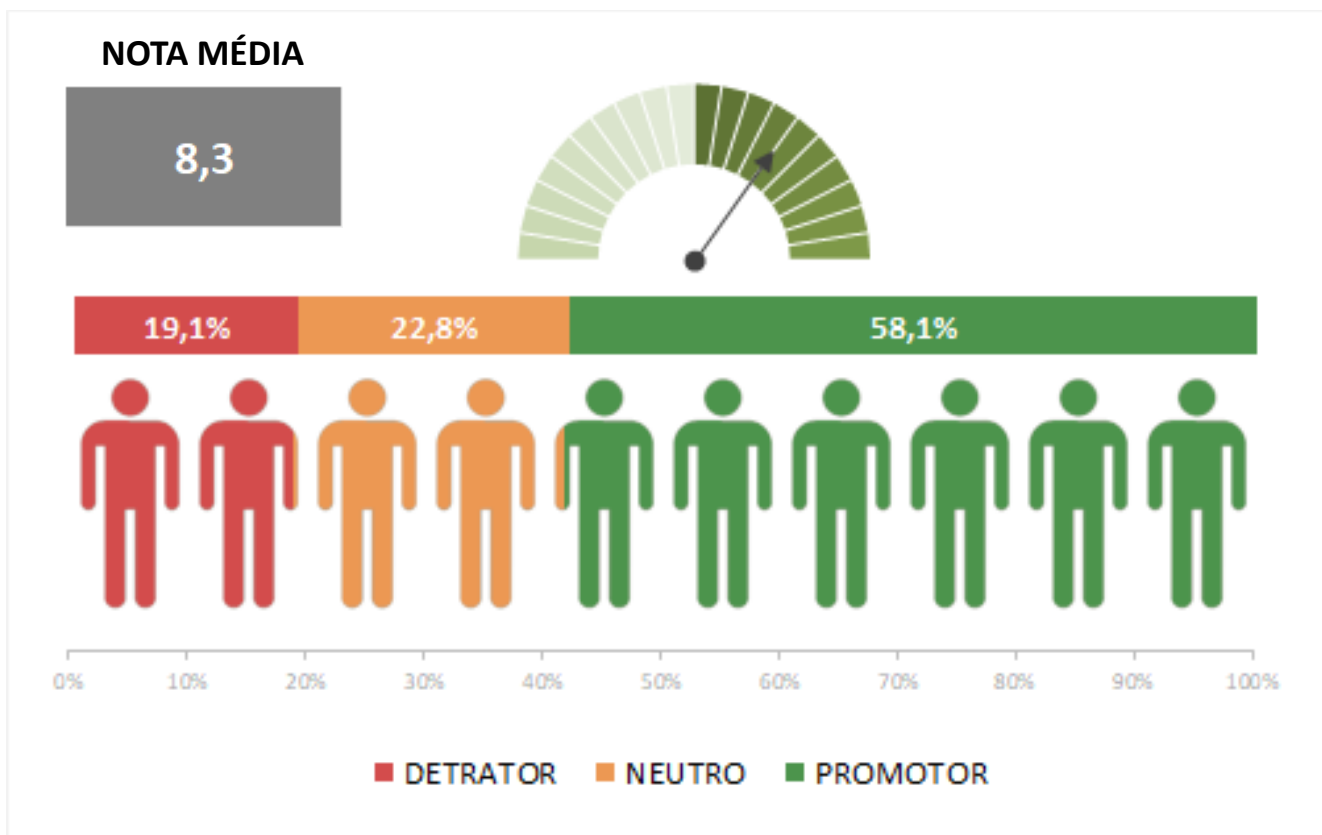


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 17,4%



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?

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%	2,9%	0,0%	4,4%	3,7%	8,3%	1,3%	2,7%	1,7%	3,3%	2,1%	2,8%	2,8%	2,8%
1	0,8%	1,4%	0,0%	2,4%	0,5%	0,0%	0,0%	3,7%	0,0%	1,5%	0,8%	1,3%	0,0%	1,1%
2	0,0%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	1,7%	1,2%	0,0%	1,7%	2,5%	0,9%	1,2%	2,0%	0,9%	2,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,4%
4	0,4%	1,4%	0,0%	1,4%	1,3%	0,9%	0,4%	1,9%	0,0%	1,0%	1,5%	1,1%	0,0%	0,9%
5	7,0%	1,1%	5,6%	3,9%	2,7%	3,4%	5,2%	2,5%	5,0%	4,5%	1,9%	4,4%	2,6%	4,1%
6	9,8%	7,1%	17,1%	4,8%	4,3%	3,7%	6,8%	13,9%	0,9%	11,0%	6,3%	9,9%	0,0%	8,4%
7	5,2%	8,2%	2,9%	10,6%	5,3%	4,6%	7,0%	7,2%	4,4%	6,0%	11,1%	7,5%	1,6%	6,8%
8	16,7%	15,4%	17,3%	13,8%	17,8%	9,7%	16,7%	18,2%	20,0%	14,4%	18,2%	16,0%	16,5%	16,0%
9	6,4%	15,8%	5,8%	14,5%	12,0%	11,9%	13,2%	6,9%	18,9%	8,8%	12,1%	10,9%	11,8%	11,1%
10	49,1%	44,9%	51,4%	41,6%	49,8%	56,6%	47,6%	41,0%	48,2%	47,1%	45,9%	44,1%	64,7%	47,0%
MÉDIA	8,2	8,3	8,5	8,0	8,4	8,3	8,5	7,8	8,8	8,1	8,5	8,1	9,1	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	22,5%	15,8%	22,7%	19,4%	15,1%	17,2%	15,5%	26,7%	8,5%	23,8%	12,6%	21,4%	5,4%	19,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	55,6%	60,7%	57,2%	56,1%	61,8%	68,5%	60,8%	47,8%	67,1%	55,8%	58,0%	55,1%	76,5%	58,1%

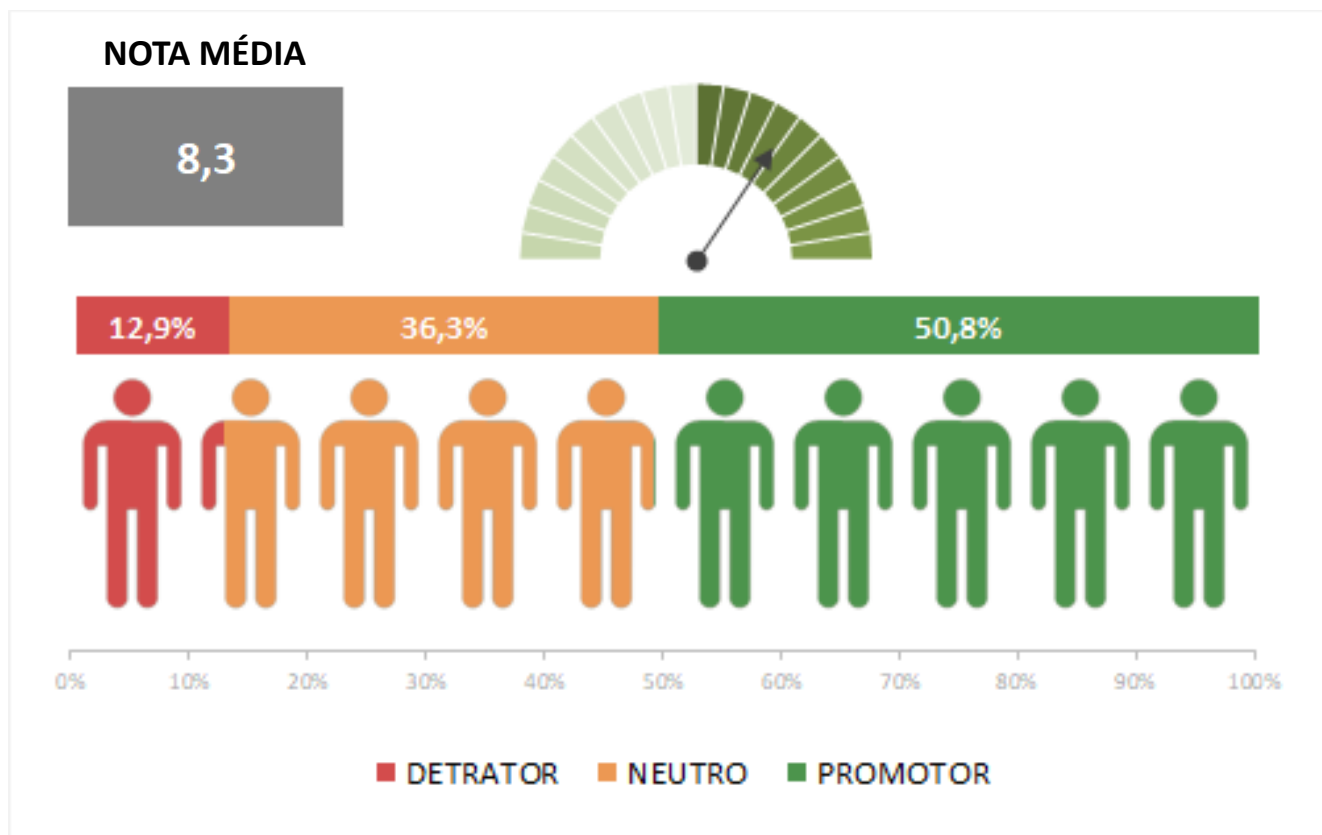


ARES
AGÊNCIA
RES-LADPRA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL – ÁGUAS DE VOTORANTIM

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



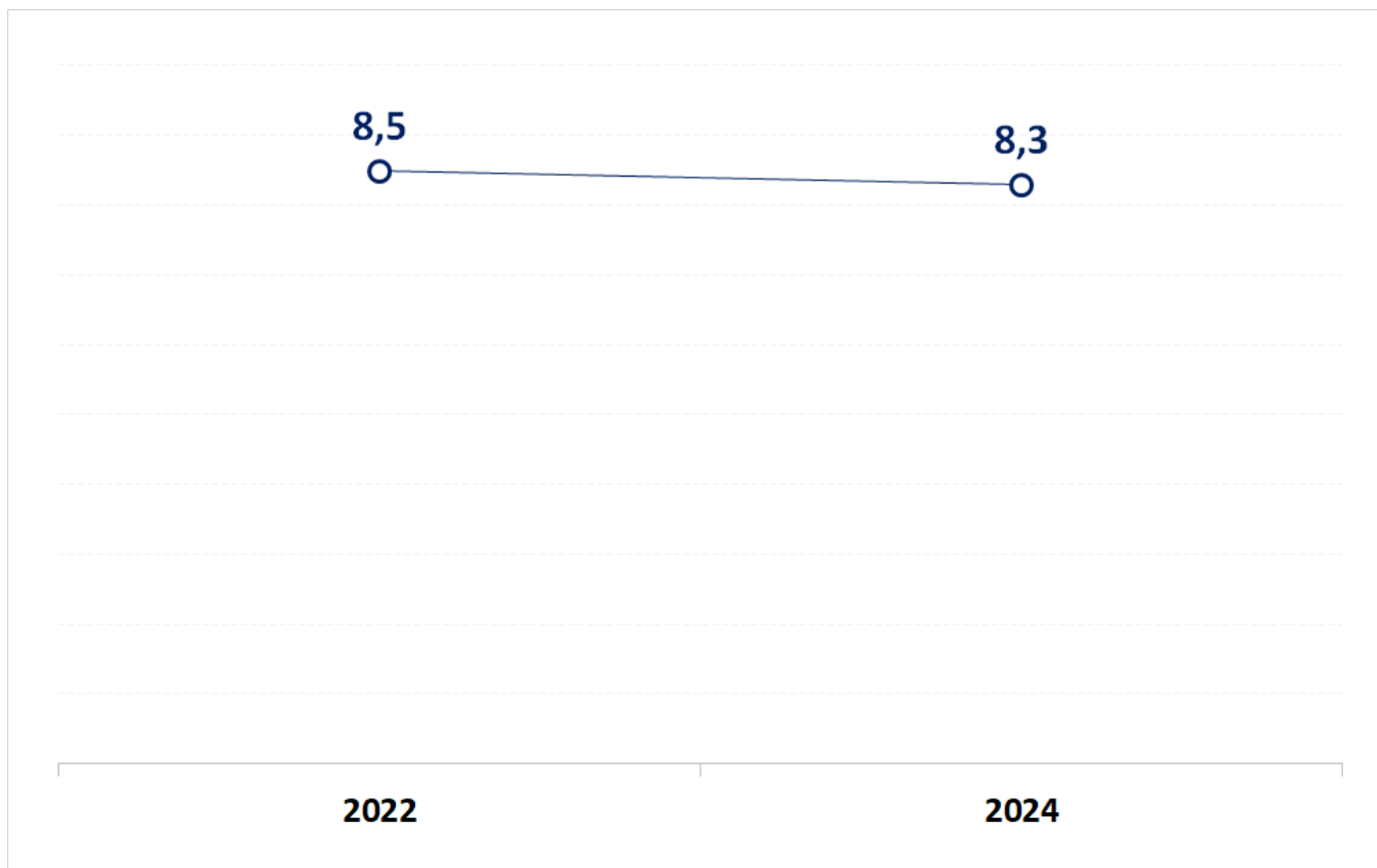
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – ÁGUAS DE VOTORANTIM

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





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

SATISFAÇÃO GERAL – ÁGUAS DE VOTORANTIM

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ÁGUAS DE VOTORANTIM? 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	0,7%	0,7%	0,0%	1,3%	0,4%	0,0%	1,0%	0,4%	0,0%	1,1%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
2	0,7%	0,7%	0,0%	1,3%	0,4%	0,7%	0,4%	1,1%	0,6%	0,9%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
3	0,7%	0,7%	0,0%	1,3%	0,4%	0,0%	0,6%	1,3%	0,0%	0,9%	0,6%	0,8%	0,0%	0,7%
4	1,3%	2,7%	2,6%	2,1%	1,3%	2,7%	1,4%	2,8%	4,7%	1,4%	1,3%	2,2%	0,9%	2,0%
5	6,4%	5,0%	2,6%	6,2%	8,2%	9,6%	4,7%	5,4%	10,0%	4,1%	6,7%	5,3%	8,3%	5,7%
6	3,8%	1,9%	0,0%	4,2%	3,7%	4,2%	2,3%	3,1%	1,0%	3,7%	1,9%	2,7%	3,5%	2,8%
7	15,7%	11,1%	20,3%	12,7%	7,1%	0,7%	15,2%	16,9%	3,8%	16,4%	12,6%	13,9%	9,4%	13,3%
8	19,2%	26,7%	25,7%	20,9%	23,4%	15,5%	27,2%	19,4%	19,7%	22,5%	28,0%	23,2%	21,5%	23,0%
9	10,5%	10,2%	2,6%	13,5%	13,7%	10,9%	9,3%	12,1%	9,8%	10,3%	11,2%	11,3%	4,0%	10,4%
10	41,0%	39,8%	46,1%	35,8%	41,4%	55,6%	37,9%	36,5%	50,4%	38,2%	37,6%	38,6%	52,3%	40,4%
MÉDIA	8,3	8,3	8,6	8,1	8,4	8,7	8,3	8,1	8,5	8,2	8,4	8,3	8,6	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	13,6%	12,2%	5,2%	17,2%	14,4%	17,3%	10,5%	15,0%	16,3%	12,6%	10,5%	12,9%	12,7%	12,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	51,5%	50,0%	48,7%	49,3%	55,1%	66,5%	47,2%	48,6%	60,2%	48,5%	48,9%	50,0%	56,3%	50,8%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DO PRESTADOR

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 50,8% DOS USUÁRIOS)	%
BOM ATENDIMENTO	35,0%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	27,6%
QUALIDADE DA ÁGUA	25,1%
NÃO FALTA ÁGUA	12,9%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	11,5%
RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	11,0%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	9,5%
SÃO COMPROMETIDOS	1,7%
INVESTIMENTOS REALIZADOS	0,7%
BOA GESTÃO	0,5%
OUTROS	1,1%
NÃO RESPONDEU	5,7%

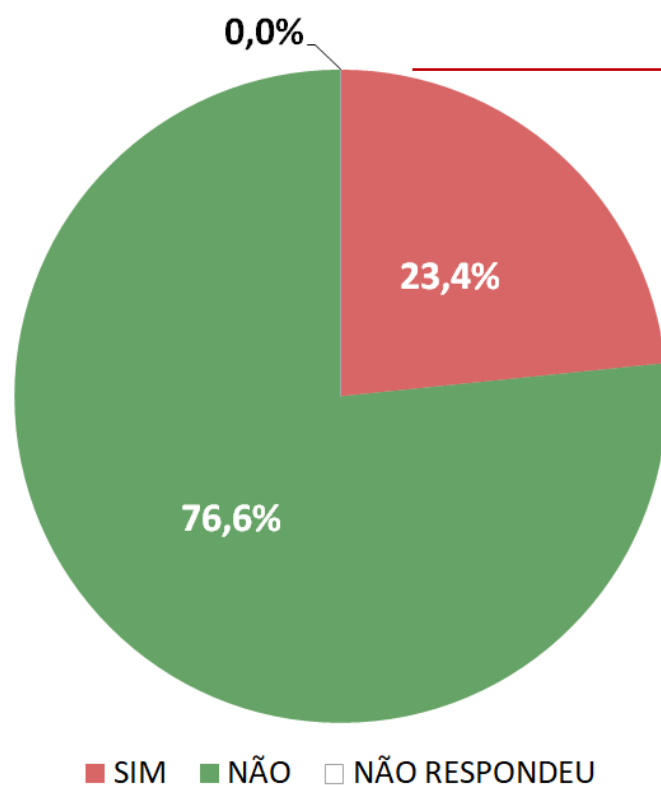
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 12,9% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR ATENDIMENTO	10,8%
MELHORAR QUALIDADE DA ÁGUA	9,4%
AGILIZAR RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	10,1%
NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO	2,7%
DIMINUIR O PREÇO	1,8%
MAIS TRANSPARÊNCIA	0,5%
MELHORAR QUALIDADE DE SERVIÇO	5,8%
NÃO FALTAR ÁGUA	3,3%
TRATAR O ESGOTO	1,9%
OUTROS	6,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

FALTA DE ÁGUA

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



COM QUAL FREQUÊNCIA?	%
< 1 VEZ POR MÊS	35,0%
1 VEZ POR MÊS	28,4%
2 VEZES POR MÊS	3,1%
3 VEZES POR MÊS	21,0%
1 VEZ POR SEMANA	4,1%
> 1 VEZ POR SEMANA	8,4%



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	23,6%	23,2%	23,0%	24,8%	21,7%	22,5%	21,5%	27,5%	21,6%	25,1%	19,4%	24,9%	13,3%	23,4%
NÃO	76,4%	76,8%	77,0%	75,2%	78,3%	77,5%	78,5%	72,5%	78,4%	74,9%	80,6%	75,1%	86,7%	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%

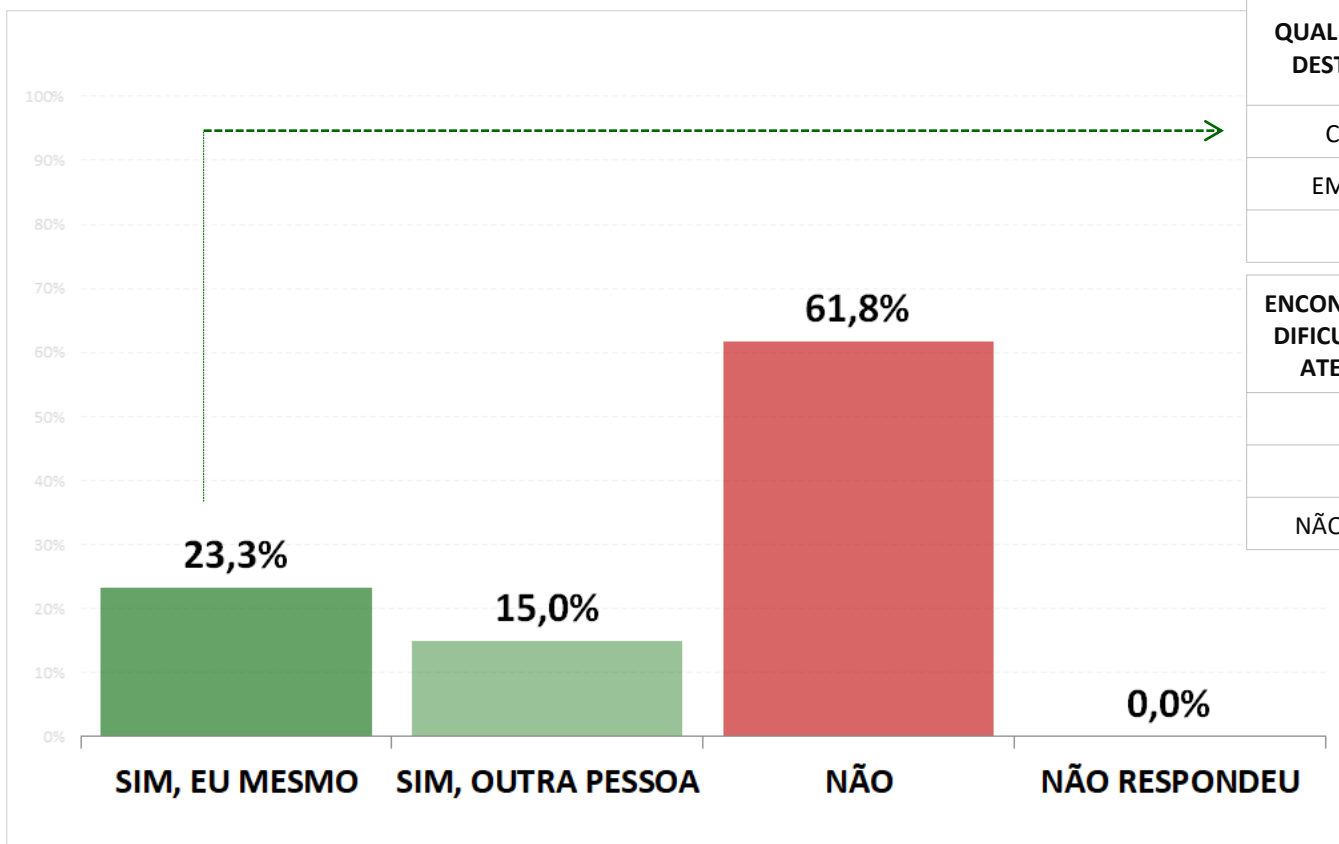


ARES
AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE
ÁGUA E SANEAMENTO BÁSICO DE
VOTORANTIM

CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	46,1%
EMERGENCIAL	53,9%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	26,1%
NÃO	73,9%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA NO ATENDIMENTO	25,8%
DEMOROU PARA RESOLVER	20,2%
NÃO RESOLVERAM O PROBLEMA	17,7%
SISTEMA ELETRÔNICO RUIM	15,1%
SERVIÇO RUIM	7,4%
FALTA DE COMUNICAÇÃO	5,6%
FALTA DE ATENÇÃO	4,1%
NÃO DERAM RESPOSTA	4,2%
NÃO RESPONDEU	0,0%



CANAL DE ATENDIMENTO

VOCÊ OU ALGUÉM DE SUA CASA JÁ FEZ ALGUMA SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA ÁGUAS DE VOTORANTIM?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

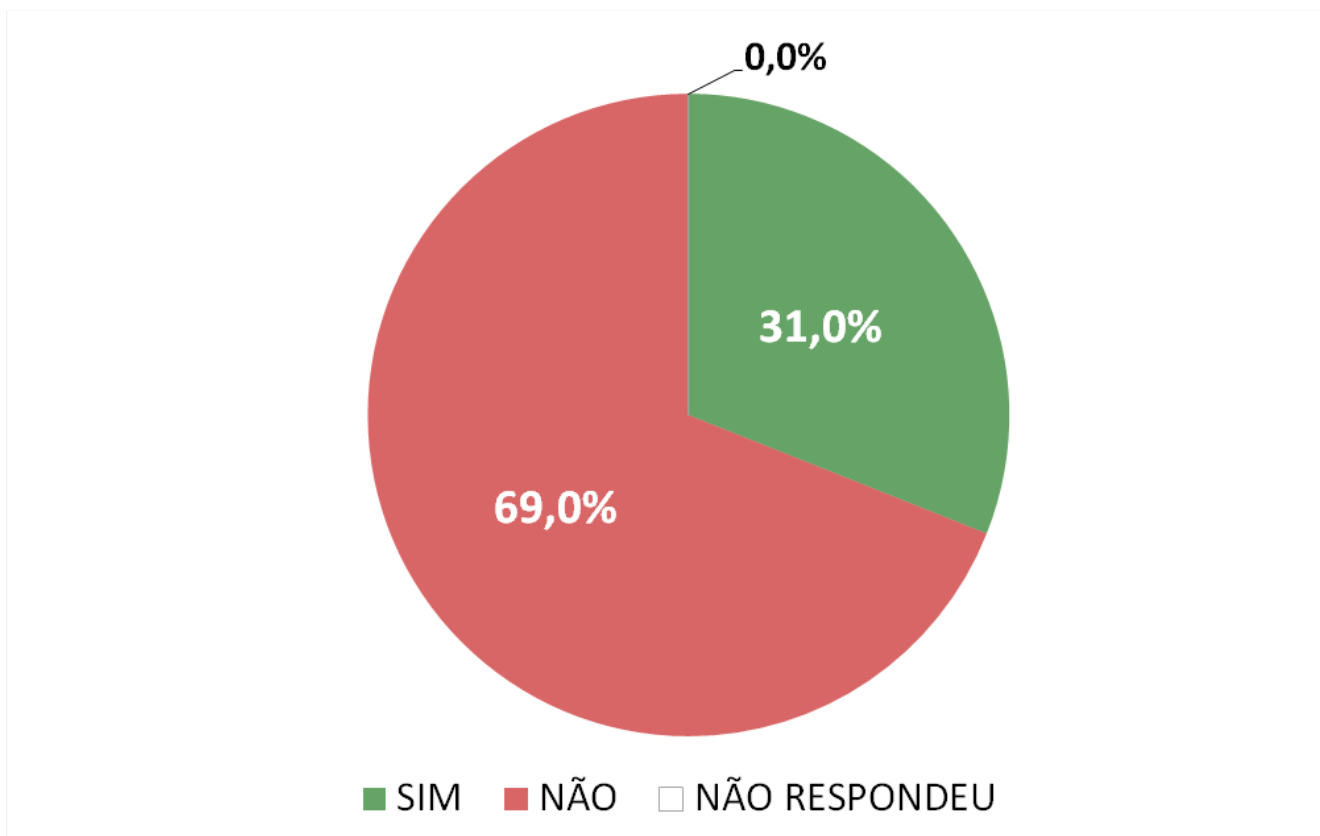
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	21,8%	24,7%	2,6%	33,8%	28,8%	19,4%	21,0%	29,9%	12,9%	23,5%	33,1%	24,5%	15,0%	23,3%
SIM, OUTRA PESSOA	18,3%	11,7%	25,4%	10,9%	10,2%	8,7%	17,2%	14,2%	8,1%	17,5%	13,4%	16,4%	5,0%	15,0%
NÃO	59,9%	63,6%	72,0%	55,2%	61,0%	72,0%	61,8%	55,9%	79,1%	59,0%	53,5%	59,1%	80,0%	61,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

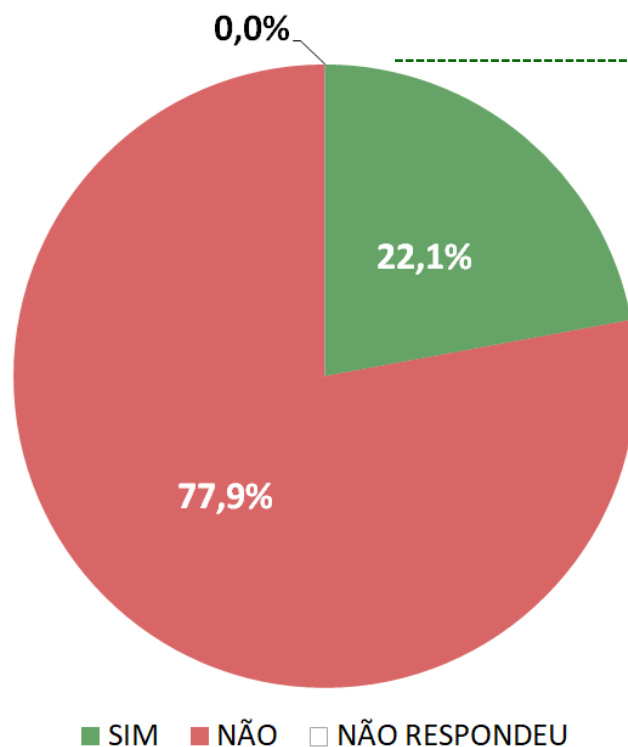
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	31,9%	30,1%	28,4%	36,0%	26,3%	23,2%	33,0%	31,7%	32,0%	30,5%	31,6%	31,7%	26,4%	31,0%
NÃO	68,1%	69,9%	71,6%	64,0%	73,7%	76,8%	67,0%	68,3%	68,0%	69,5%	68,4%	68,3%	73,6%	69,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



TARIFA SOCIAL

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	29,2%
INTERNET	22,3%
TELEVISÃO	20,3%
FOLHETO	7,6%
JORNAL	4,2%
RÁDIO	1,8%
REDES SOCIAIS	3,0%
PORTAL DE NOTÍCIAS	1,0%
TRABALHO	1,0%
OUTROS MEIOS	6,8%
NÃO RESPONDEU	2,8%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	1,6%
NÃO	98,4%
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	20,2%	23,9%	2,6%	29,2%	31,5%	23,8%	19,3%	26,6%	23,3%	19,2%	30,5%	21,8%	24,2%	22,1%
NÃO	79,8%	76,1%	97,4%	70,8%	68,5%	76,2%	80,7%	73,4%	76,7%	80,8%	69,5%	78,2%	75,8%	77,9%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

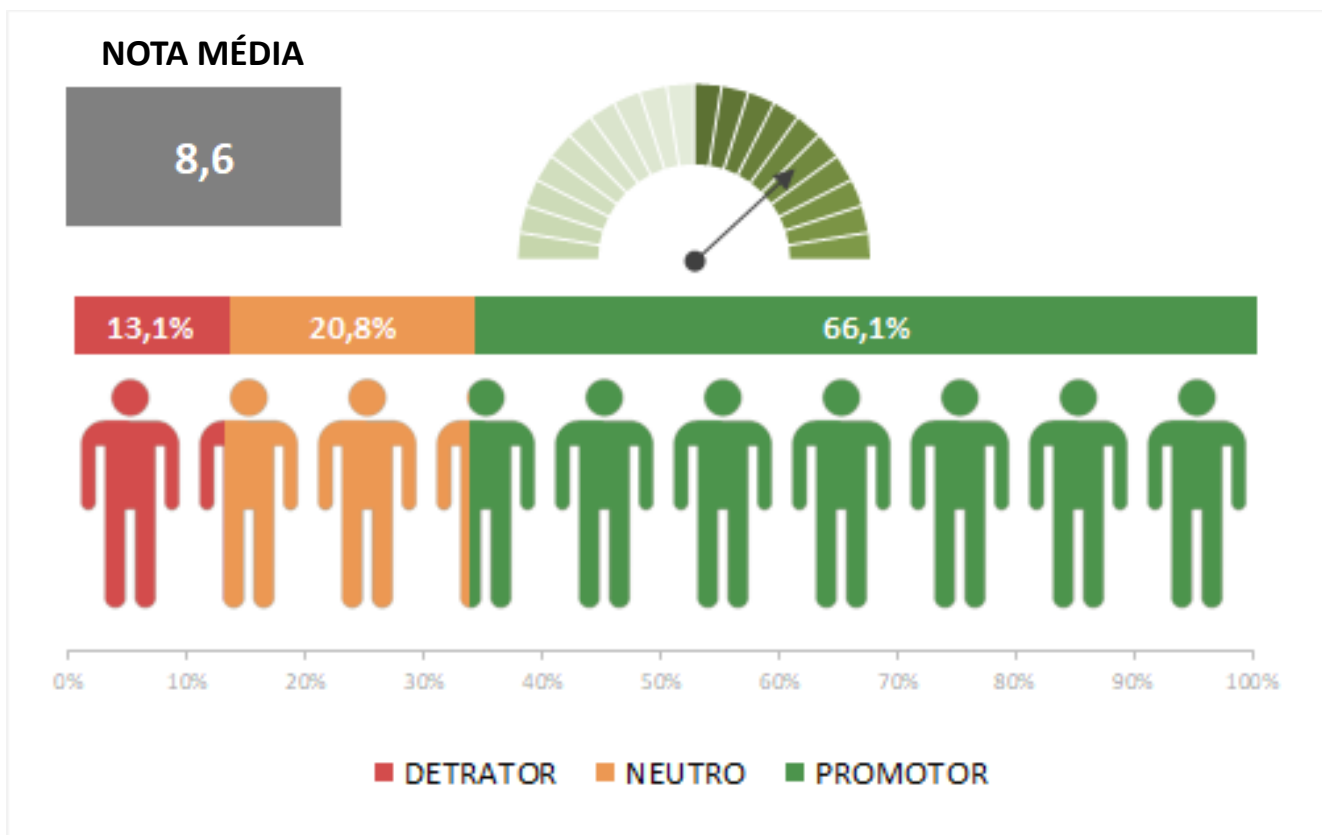
IV



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 VOTORANTIM? 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



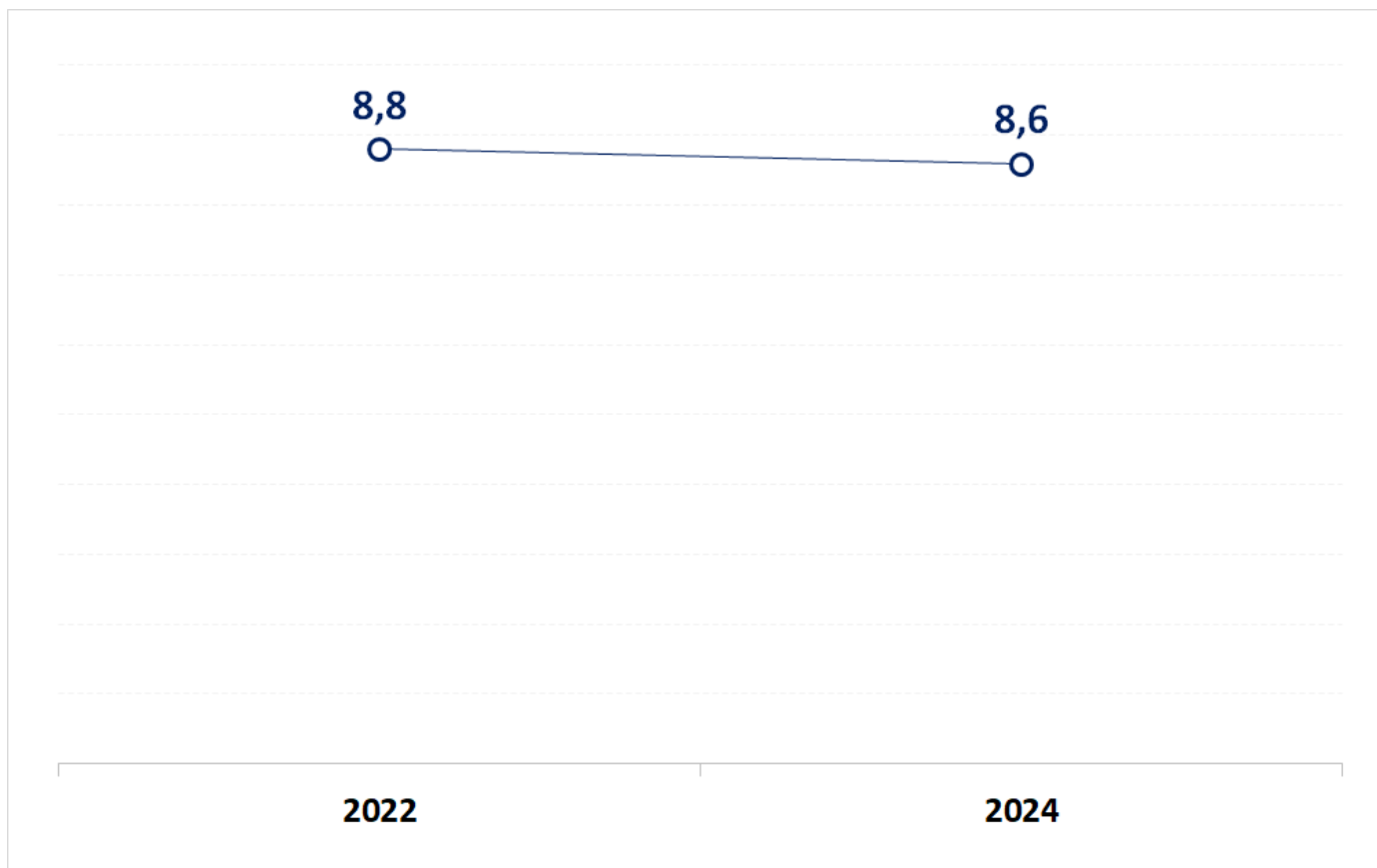
% NÃO RESPOSTA: 2,1%



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 VOTORANTIM? 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 VOTORANTIM? 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	0,7%	2,4%	0,0%	2,0%	2,6%	2,2%	1,7%	0,8%	3,8%	1,1%	0,6%	1,3%	3,5%	1,6%
1	1,7%	1,0%	0,0%	2,7%	0,7%	1,2%	0,6%	2,9%	0,0%	1,2%	3,1%	1,6%	0,0%	1,4%
2	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,4%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%
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%	1,5%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,9%	0,9%	0,0%	0,8%	1,3%	0,8%	0,0%	0,7%
5	2,8%	2,1%	0,0%	3,0%	4,4%	5,0%	1,3%	3,3%	3,0%	2,2%	3,0%	2,2%	4,1%	2,5%
6	6,3%	7,4%	5,2%	10,2%	3,6%	1,9%	7,8%	7,9%	7,3%	5,2%	11,9%	6,4%	10,1%	6,8%
7	9,4%	5,4%	15,3%	3,3%	5,1%	0,7%	5,1%	15,6%	0,6%	9,4%	7,6%	6,1%	16,2%	7,4%
8	17,5%	9,5%	15,3%	12,6%	12,9%	10,1%	14,5%	13,3%	7,0%	14,7%	15,8%	14,6%	6,0%	13,5%
9	13,3%	12,9%	15,3%	12,9%	11,0%	8,5%	11,4%	19,0%	13,7%	12,8%	13,4%	14,0%	7,0%	13,1%
10	48,3%	57,5%	48,9%	51,6%	59,4%	69,5%	56,7%	36,3%	63,9%	52,6%	43,1%	52,9%	53,1%	53,0%
MÉDIA	8,6	8,7	8,9	8,4	8,8	9,0	8,8	8,2	8,8	8,7	8,3	8,7	8,4	8,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	11,6%	14,6%	5,2%	19,6%	11,6%	11,1%	12,3%	15,8%	14,7%	10,5%	20,0%	12,4%	17,8%	13,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	61,5%	70,4%	64,2%	64,5%	70,4%	78,0%	68,1%	55,3%	77,6%	65,4%	56,5%	66,9%	60,1%	66,1%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 - 66,1% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	31,9%
PASSA NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	30,7%
ESTÁ SATISFEITO	7,9%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	5,9%
EQUIPE DE QUALIDADE	4,3%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	3,9%
LEVAM TODO RESÍDUO	3,5%
É ÓTIMO COM AS LIXEIRAS	1,6%
SÃO EDUCADOS	1,6%
OUTROS MOTIVOS (5 OUTROS)	3,5%
NÃO RESPONDEU	5,1%

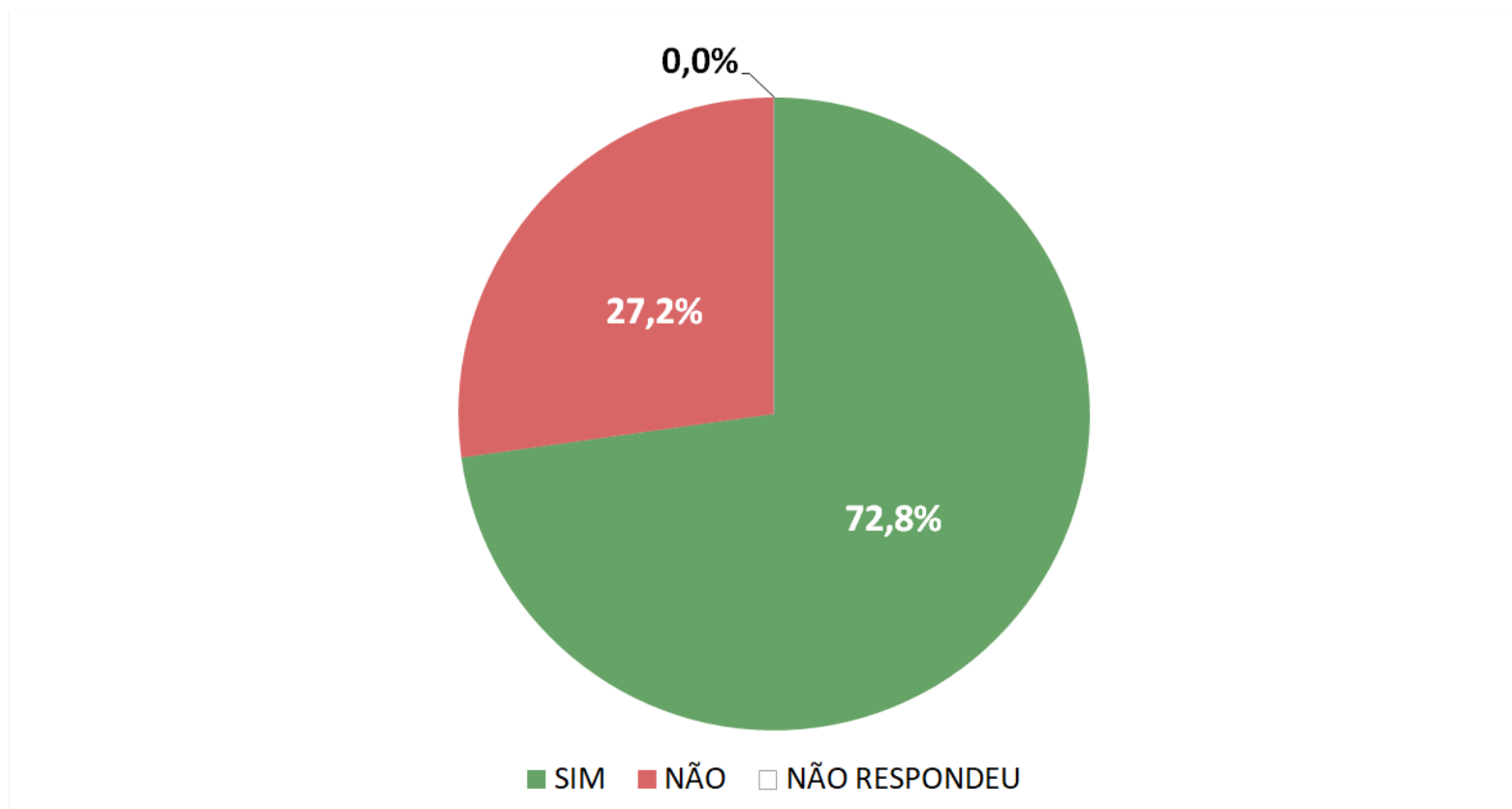
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 13,1% DOS USUÁRIOS)	%
AMPLIAR LIXEIRAS	18,5%
AUMENTAR DIAS DE COLETA	18,5%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	16,7%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS/CAMINHO	13,0%
AMPLIAR EQUIPE	7,4%
COLETAR O LIXO EM FRENTE AS CASAS	7,4%
FAZER A MANUTENÇÃO DOS CAMINHÕES	3,7%
MELHORAR A QUALIDADE DO SERVIÇO	3,7%
COMUNICAR MELHOR OS HORÁRIOS	1,9%
OUTROS MOTIVOS (5 OUTROS)	7,4%
NÃO RESPONDEU	1,9%



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	67,4%	78,1%	66,8%	74,8%	76,2%	72,8%	68,4%	81,3%	81,6%	70,2%	72,9%	73,2%	70,1%	72,8%
NÃO	32,6%	21,9%	33,2%	25,2%	23,8%	27,2%	31,6%	18,7%	18,4%	29,8%	27,1%	26,8%	29,9%	27,2%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

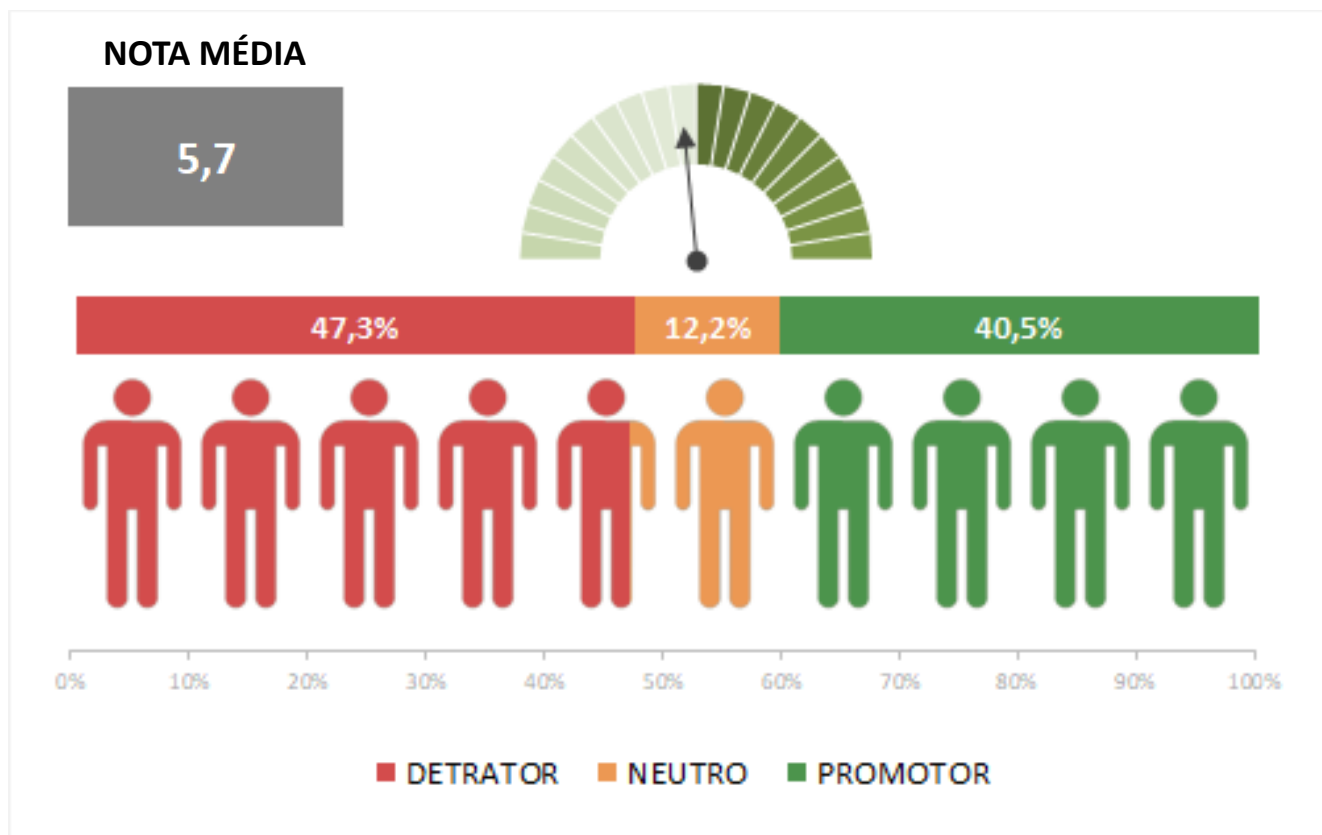


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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: 24,2%



ARES
AGÊNCIA
RECICLA DORA
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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	25,8%	28,6%	13,5%	30,8%	36,3%	37,6%	21,8%	31,4%	23,2%	24,6%	39,3%	29,1%	14,9%	27,2%
1	4,5%	3,2%	3,4%	4,7%	2,9%	3,7%	3,3%	4,8%	2,2%	5,5%	0,0%	4,4%	0,0%	3,8%
2	3,6%	2,2%	0,0%	5,1%	2,4%	0,0%	3,3%	3,5%	1,7%	2,8%	4,3%	2,8%	3,3%	2,9%
3	0,5%	1,5%	0,0%	1,4%	1,5%	1,6%	0,6%	1,5%	0,0%	0,9%	2,4%	1,2%	0,0%	1,0%
4	1,4%	2,5%	3,4%	1,0%	2,0%	2,6%	1,1%	3,1%	2,2%	0,9%	5,1%	2,3%	0,0%	2,0%
5	8,7%	8,7%	3,4%	12,0%	9,1%	7,9%	10,7%	5,7%	14,8%	8,3%	4,1%	9,7%	1,9%	8,7%
6	0,5%	2,8%	0,0%	2,9%	1,5%	1,6%	0,9%	3,0%	6,1%	0,4%	1,6%	1,9%	0,0%	1,7%
7	4,6%	7,8%	3,4%	8,0%	6,5%	3,1%	8,7%	3,6%	1,7%	8,2%	4,3%	5,4%	12,0%	6,2%
8	7,4%	4,6%	0,0%	9,3%	7,1%	1,6%	7,1%	6,2%	1,3%	6,5%	8,6%	6,4%	3,1%	6,0%
9	1,4%	7,6%	6,8%	3,2%	4,3%	4,7%	6,0%	2,0%	9,8%	3,5%	2,8%	2,4%	19,0%	4,5%
10	41,6%	30,6%	66,1%	21,7%	26,4%	35,5%	36,5%	35,2%	37,0%	38,3%	27,5%	34,5%	45,8%	36,0%
MÉDIA	5,8	5,5	7,8	4,8	4,8	5,0	6,1	5,2	6,1	5,9	4,7	5,4	7,5	5,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	45,0%	49,4%	23,7%	57,8%	55,7%	55,1%	41,6%	53,0%	50,2%	43,4%	56,8%	51,3%	20,1%	47,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	43,0%	38,2%	72,9%	24,9%	30,7%	40,2%	42,6%	37,2%	46,7%	41,9%	30,4%	36,9%	64,8%	40,5%



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 - 40,5% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA PROGRAMADO	25,8%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	19,4%
ESTÁ SATISFEITO	8,6%
COOPERATIVA QUE PASSA AQUI	5,4%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	4,3%
PARTICULAR QUE PASSA	3,2%
LEVAM TODO MATERIAL	2,2%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,2%
OUTROS MOTIVOS (5 OUTROS)	8,6%
NÃO RESPONDEU	20,4%

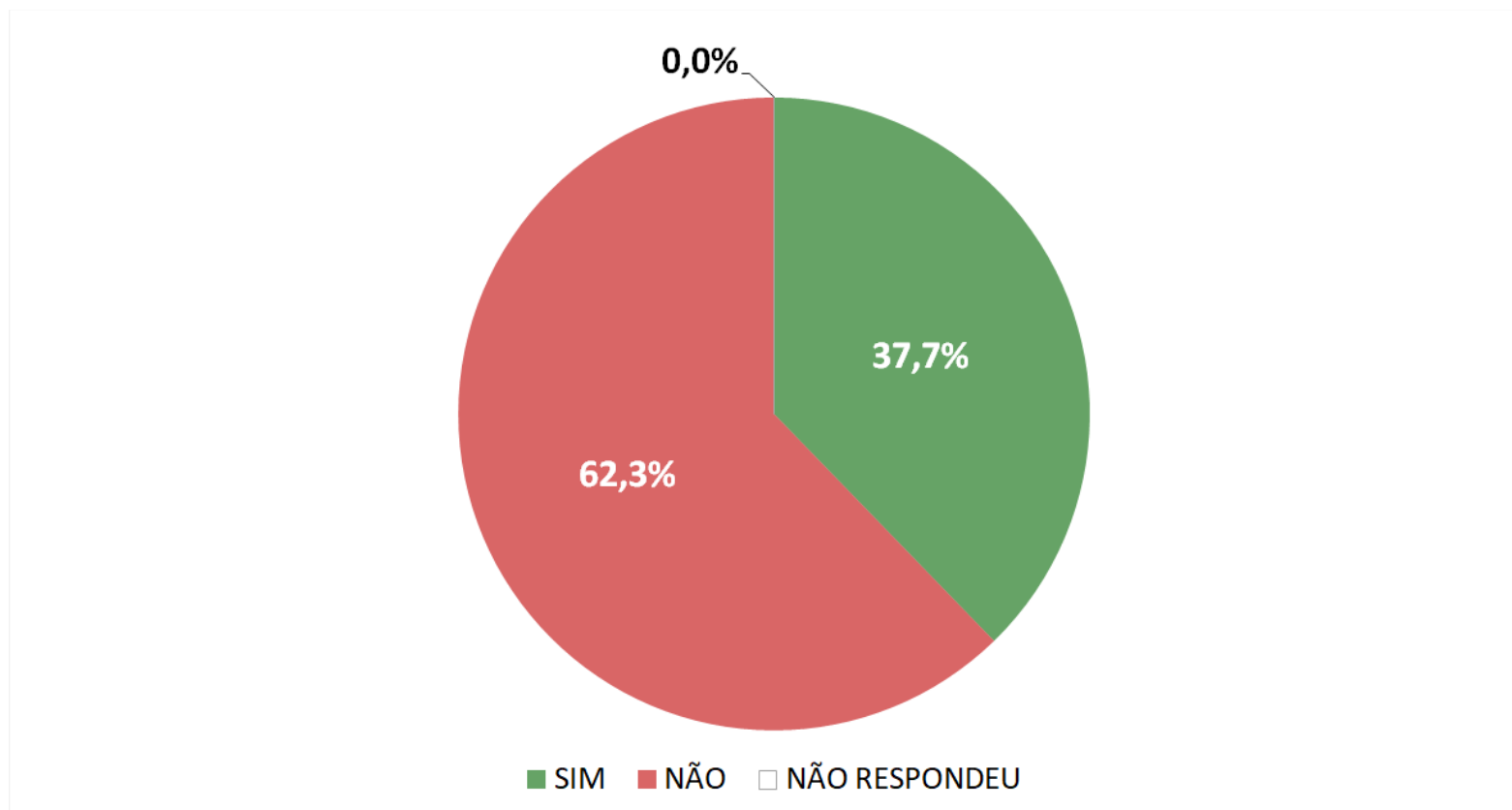
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 47,3% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	58,4%
VOLTAR O SERVIÇO DE COLETA SELETIVA	12,3%
SÓ PASSA CATADORES AQUI	11,0%
AMPLIAR FREQUÊNCIA DE COLETA	9,7%
AUMENTAR EQUIPE	1,9%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,9%
COMUNICAR MAIS SOBRE O SERVIÇO	1,3%
OUTROS MOTIVOS (3 OUTROS)	1,9%
NÃO RESPONDEU	1,3%



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	42,5%	33,1%	33,4%	38,7%	40,7%	28,0%	35,4%	47,7%	23,1%	39,1%	47,9%	37,4%	40,3%	37,7%
NÃO	57,5%	66,9%	66,6%	61,3%	59,3%	72,0%	64,6%	52,3%	76,9%	60,9%	52,1%	62,6%	59,7%	62,3%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

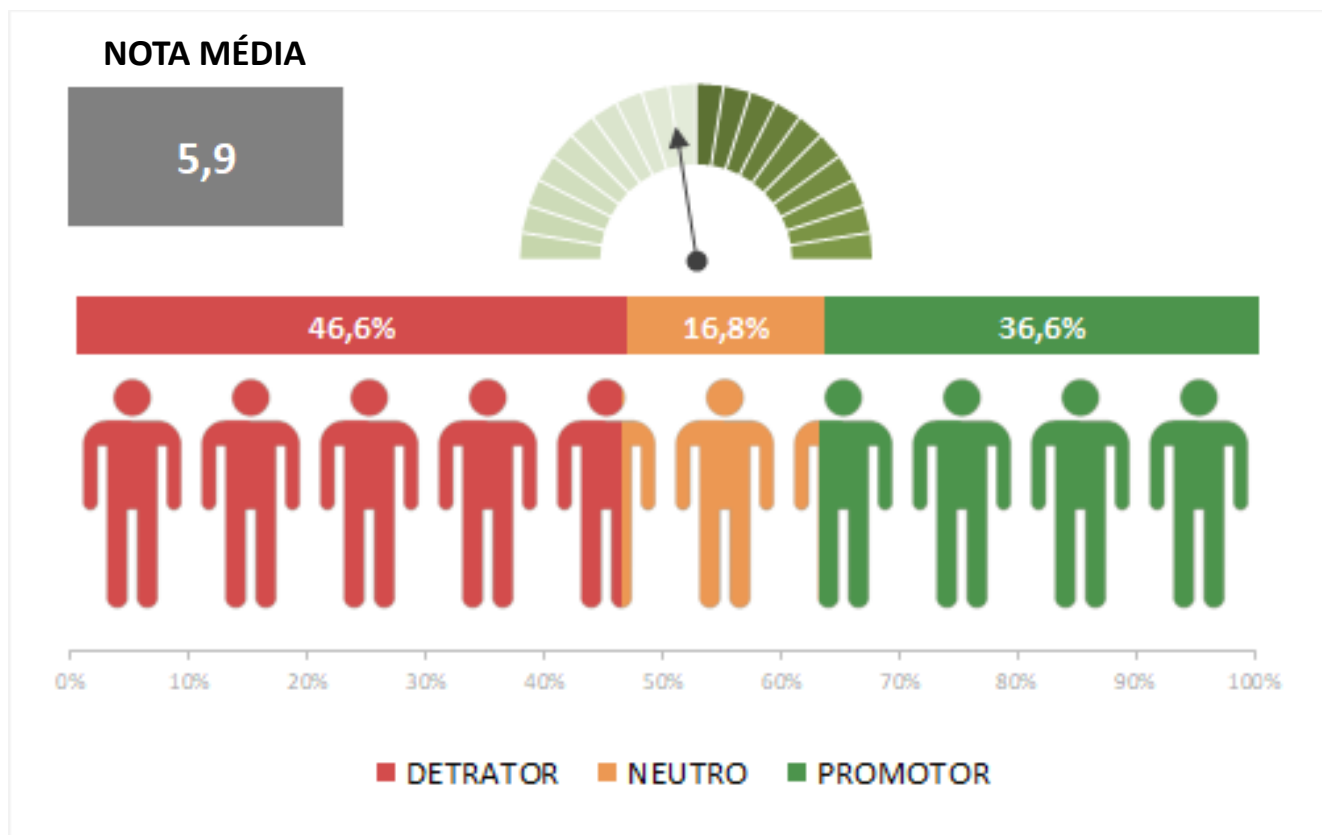


ARES
AGÊNCIA
RES-LABORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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



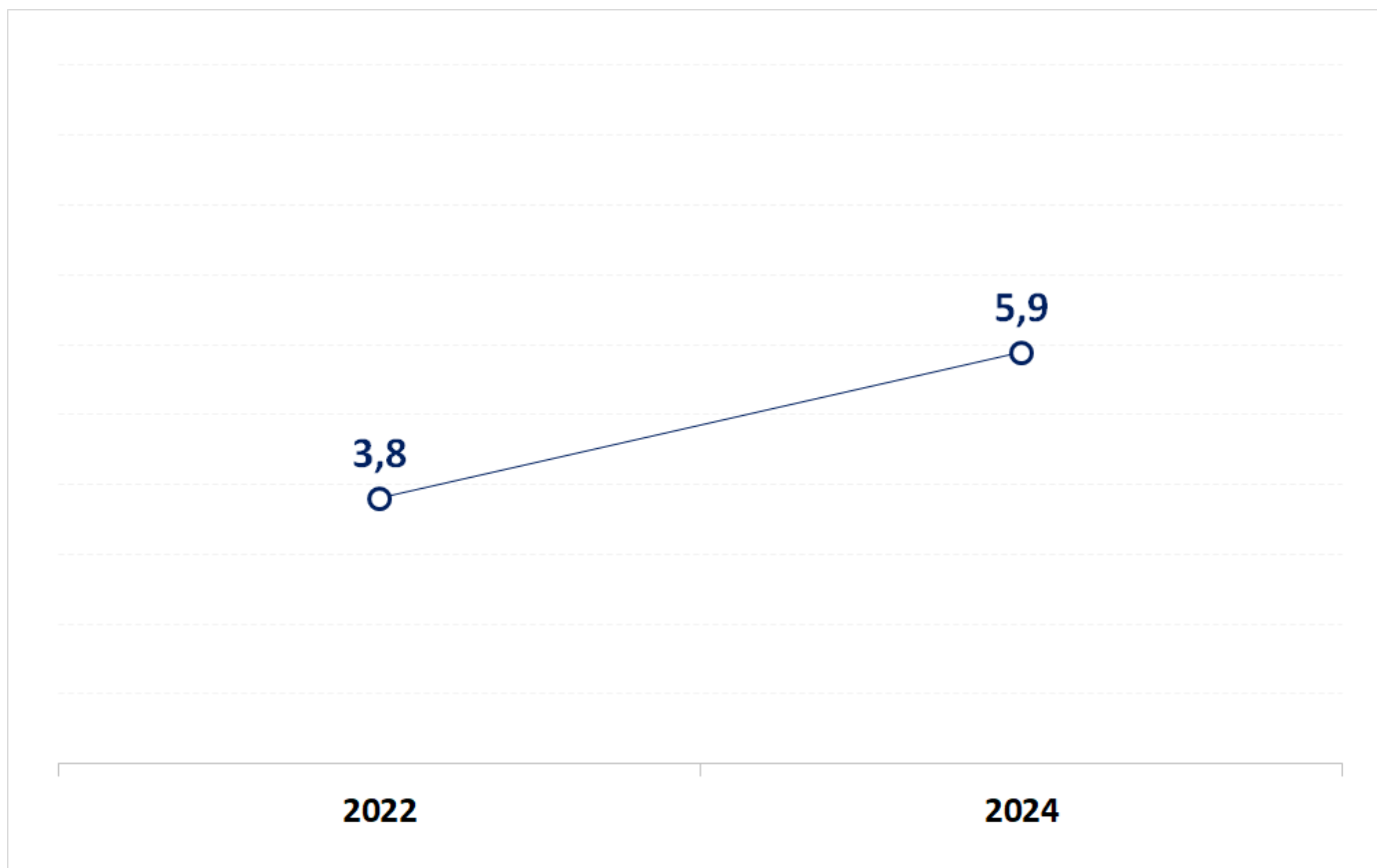
% NÃO RESPOSTA: 15,0%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE VOTORANTIM? 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 VOTORANTIM? 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	15,5%	30,9%	11,3%	24,2%	34,3%	34,1%	21,1%	20,8%	37,4%	21,5%	16,0%	25,5%	8,1%	23,0%
1	2,6%	1,4%	0,0%	3,9%	1,3%	2,4%	2,3%	1,3%	2,3%	2,5%	0,0%	2,4%	0,0%	2,0%
2	3,0%	4,8%	0,0%	6,5%	4,1%	5,6%	4,3%	2,2%	3,5%	4,2%	3,2%	4,5%	0,0%	3,9%
3	3,7%	0,3%	5,5%	0,0%	1,3%	0,0%	3,4%	0,5%	0,0%	2,5%	1,9%	2,1%	1,5%	2,0%
4	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	1,0%	0,9%	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%	0,7%	0,3%	0,0%	0,3%
5	11,4%	6,2%	5,5%	11,7%	8,3%	7,1%	9,7%	8,3%	5,9%	10,2%	6,8%	9,1%	7,5%	8,9%
6	6,7%	6,3%	5,5%	9,7%	2,4%	0,0%	7,6%	7,5%	10,8%	4,8%	8,8%	6,2%	8,0%	6,4%
7	7,3%	5,4%	5,5%	8,2%	4,4%	3,3%	7,0%	6,7%	0,9%	6,6%	10,2%	6,9%	3,4%	6,4%
8	9,2%	11,8%	5,7%	12,6%	12,6%	7,6%	10,7%	11,5%	6,3%	8,9%	19,6%	10,2%	11,8%	10,5%
9	4,4%	8,5%	14,0%	2,2%	4,4%	14,9%	6,2%	2,2%	6,5%	7,1%	3,5%	5,1%	13,6%	6,4%
10	36,3%	23,8%	47,2%	20,9%	25,8%	24,1%	27,4%	38,9%	26,5%	31,4%	29,4%	27,6%	46,1%	30,3%
MÉDIA	6,4	5,3	7,6	5,2	5,0	5,1	5,8	6,4	4,8	5,9	6,5	5,5	7,9	5,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	42,9%	50,5%	27,7%	56,1%	52,8%	50,1%	48,7%	40,6%	59,9%	46,0%	37,4%	50,2%	25,1%	46,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	40,7%	32,3%	61,1%	23,1%	30,2%	39,0%	33,6%	41,2%	32,9%	38,5%	32,8%	32,7%	59,7%	36,6%



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 – 36,6% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	33,0%
RUAS SEMPRE LIMPAS	26,6%
ESTÁ SATISFEITO	7,4%
PASSAM SEMPRE	5,3%
EQUIPE DE QUALIDADE	4,3%
MELHORAR SERVIÇO	2,1%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,1%
OUTROS MOTIVOS (4 OUTROS)	6,4%
NÃO RESPONDEU	12,8%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 46,6% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	55,9%
AUMENTAR EQUIPE	11,2%
AMPLIAR O SERVIÇO PARA MAIS LOCAIS	7,1%
SÓ TEM O SERVIÇO EM ALGUNS LOCAIS	7,1%
NÃO RESPONDEU	5,3%
RUAS SUJAS	5,3%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	3,5%
MELHORAR SERVIÇO	2,4%
OUTROS MOTIVOS (3 OUTROS)	2,4%

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

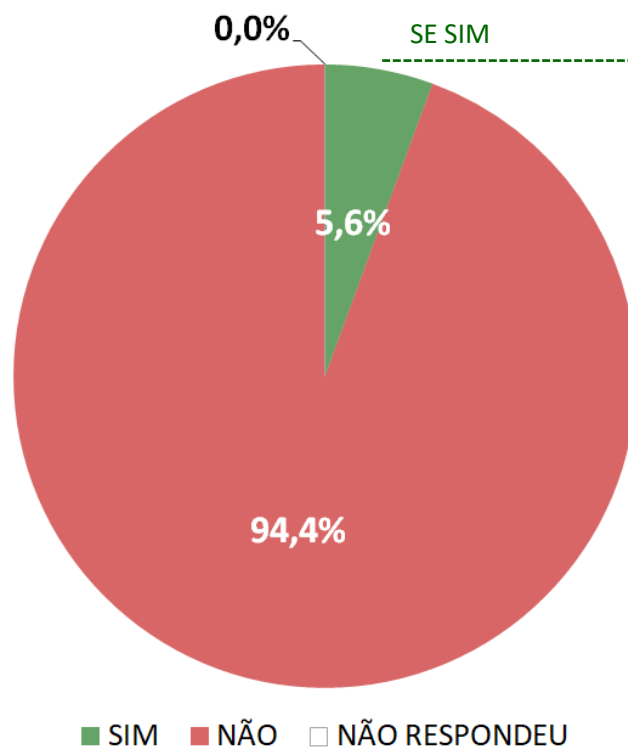


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	17,6%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	3,0%
5	8,2%
6	0,0%
7	4,7%
8	0,0%
9	40,0%
10	26,5%
MÉDIA	6,6
INSATISFEITO	28,8%
SATISFEITO	66,5%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
INTERNET	21,9%
TELEVISÃO	18,7%
TRABALHO	12,3%
RÁDIO	8,4%
PREFEITURA	8,4%
AMIGOS/FAMILIARES	9,9%
FOLHETO	7,8%
REDES SOCIAIS	3,8%
OUTROS MEIOS	8,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%



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	5,7%	5,5%	2,6%	4,8%	9,9%	3,3%	4,9%	8,2%	2,4%	4,3%	13,3%	4,8%	11,2%	5,6%
NÃO	94,3%	94,5%	97,4%	95,2%	90,1%	96,7%	95,1%	91,8%	97,6%	95,7%	86,7%	95,2%	88,8%	94,4%
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%

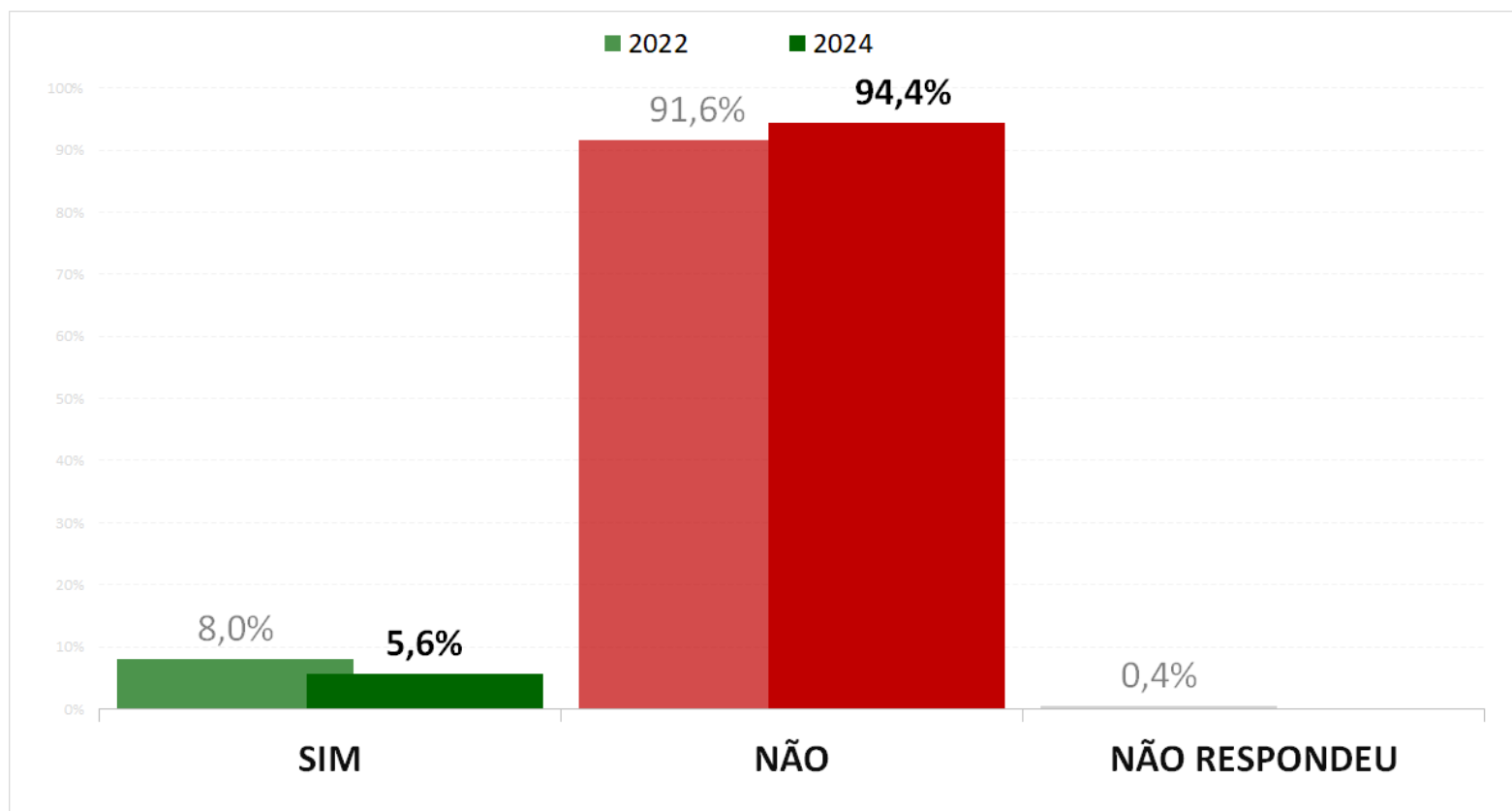


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

EVOLUTIVO



COMUNICAÇÃO

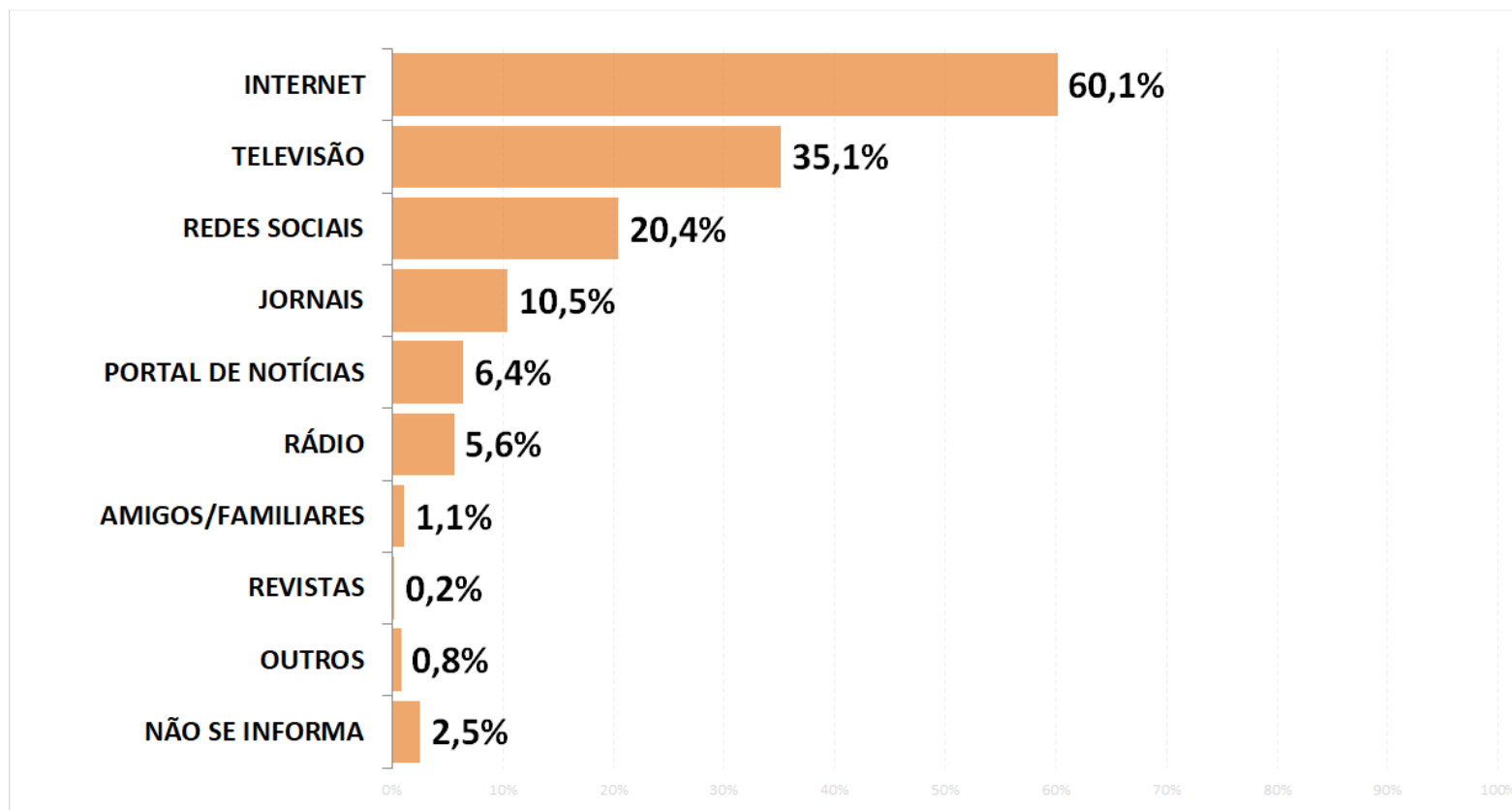
A SEGUIR, MELHOR MEIO DE CONTATO E MEIOS DE COMUNICAÇÃO QUE SE INFORMA.

VI



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





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

ATRAVÉS DE QUAIS MEIOS VOCÊ SE INFORMA SOBRE AS NOTÍCIAS DA CIDADE, DA REGIÃO E DO BRASIL?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

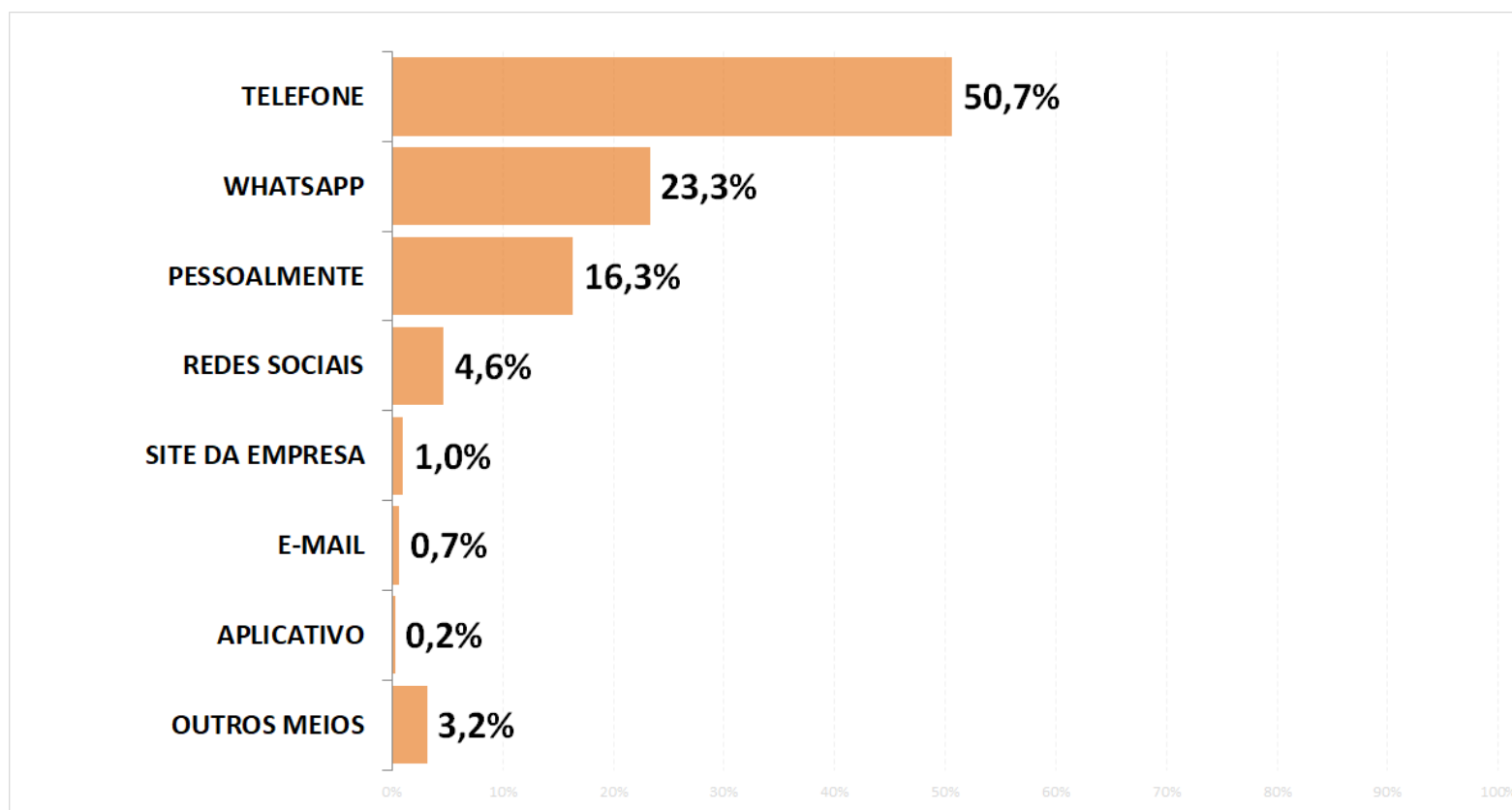
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
INTERNET	59,2%	61,1%	64,4%	69,4%	41,9%	26,1%	68,0%	64,5%	41,4%	63,4%	68,1%	60,6%	57,2%	60,1%
TELEVISÃO	31,6%	38,6%	25,6%	37,3%	41,8%	41,0%	37,1%	27,9%	35,8%	38,4%	23,6%	36,4%	26,7%	35,1%
REDES SOCIAIS	26,4%	14,7%	35,6%	16,4%	10,9%	11,3%	17,7%	30,9%	19,5%	18,7%	27,1%	19,3%	28,1%	20,4%
JORNAIS	9,3%	11,6%	0,0%	13,4%	16,7%	15,5%	8,3%	11,7%	12,8%	10,4%	8,3%	10,2%	12,4%	10,5%
PORTAL DE NOTÍCIAS	7,4%	5,5%	5,0%	10,4%	1,9%	9,7%	5,2%	6,9%	1,9%	8,4%	4,3%	5,4%	13,2%	6,4%
RÁDIO	6,2%	5,0%	5,0%	5,0%	7,1%	5,9%	7,3%	2,1%	5,4%	6,2%	3,7%	5,8%	4,5%	5,6%
AMIGOS/FAMILIARES	1,1%	1,2%	0,0%	0,8%	2,7%	4,0%	0,8%	0,0%	3,5%	0,7%	0,0%	1,3%	0,0%	1,1%
REVISTAS	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
OUTROS	1,4%	0,2%	0,0%	0,8%	1,7%	3,0%	0,6%	0,0%	0,6%	0,8%	1,0%	0,4%	4,0%	0,8%
NÃO SE INFORMA	3,0%	2,1%	0,0%	1,3%	6,9%	8,4%	2,1%	0,0%	6,3%	2,0%	0,6%	2,6%	1,9%	2,5%



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	49,9%	51,4%	53,9%	46,4%	53,7%	57,5%	50,9%	46,2%	40,8%	55,0%	46,2%	53,0%	34,9%	50,7%
WHATSAPP	24,8%	21,8%	17,9%	31,3%	16,8%	13,0%	24,6%	26,8%	25,2%	19,8%	33,2%	22,8%	26,5%	23,3%
PESSOALMENTE	12,7%	19,8%	7,8%	18,8%	21,4%	26,1%	15,5%	12,4%	28,4%	15,2%	8,0%	17,3%	10,0%	16,3%
REDES SOCIAIS	9,0%	0,5%	15,1%	0,0%	0,8%	0,0%	2,9%	10,7%	0,0%	7,4%	0,0%	3,6%	11,5%	4,6%
SITE DA EMPRESA	0,0%	2,0%	2,6%	0,0%	0,8%	0,0%	1,6%	0,4%	0,0%	0,2%	4,7%	0,1%	6,9%	1,0%
E-MAIL	1,3%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	3,5%	0,4%	2,6%	0,7%
APLICATIVO	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%	0,6%	0,1%	0,9%	0,2%
OUTROS MEIOS	2,2%	4,1%	2,6%	1,9%	5,6%	3,3%	4,1%	1,3%	5,6%	2,2%	3,7%	2,6%	6,9%	3,2%
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