ARES AGÊNCIA REGULADORA PCJ

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2022

Pesquisa de Satisfação junto aos usuários dos serviços de saneamento básico dos municípios associados à ARES-PCJ

AMERICANA

ARES AGÊNCIA REGULADORA PCJ

PESQUISA ARES 2022 · **AMERICANA**

LIMITE PESQUISAS · ABRIL DE 2022

I. SOBRE O ESTUDO

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

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

REGISTRADA NO CONSELHO REGIONAL DE ESTATÍSTICA **CONRE**, A LIMITE CONTA EM SEU CURRÍCULO COM MAIS DE **3.000 ESTUDOS** NAS ÁREAS DE PESQUISA DE MARKETING, OPINIÃO PÚBLICA, AUDIÊNCIA E SATISFAÇÃO DE CLIENTES.

Limeira, maio de 2022.

SOBRE O **ESTUDO**

RESUMO METODOLÓGICO DO ESTUDO REALIZADO

TIPO DE PESQUISA	Pesquisa **quantitativa.**
PERÍODO DE CAMPO	As entrevistas foram realizadas entre os dias **11 e 19 de abril de 2022.**
AMOSTRA E ERRO	Foram entrevistados **381 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Americana. 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 2010.

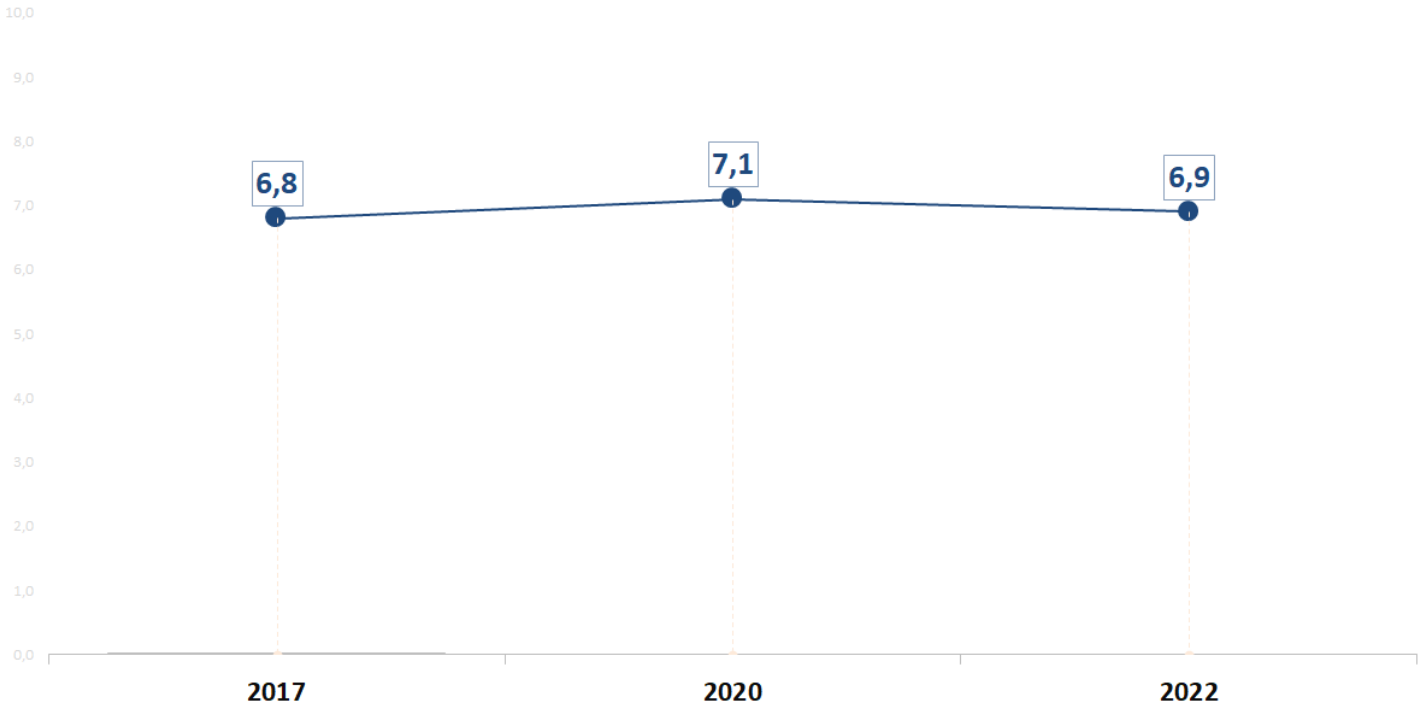
*Os agrupamentos de importância e satisfação obedecem a metodologia **NPS** (Net Promoter Score) criada pela empresa Bain Company e amplamente utilizada para medição de satisfação de clientes. São eles: notas até 6, notas 7 e 8 e notas 9 e 10, sendo que utilizamos a legenda **insatisfeito/não importante**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

II. SUMÁRIO EXECUTIVO

A SEGUIR, **COMPARATIVO ENTRE AS NOTAS MÉDIAS DE SATISFAÇÃO GERAL E COM OS ASPECTOS ESTUDADOS DA CIDADE COM O GLOBAL ARES** (CONSIDERANDO TODAS AS CIDADES PESQUISADAS).

SATISFAÇÃO GERAL: **SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO**

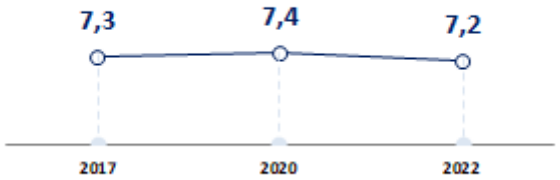
EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**



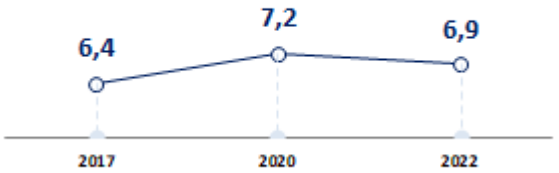
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 1

EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**

ATENDIMENTO NA SEDE

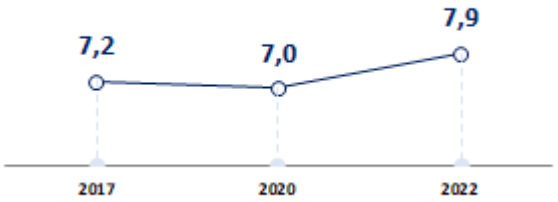


ATENDIMENTO TELEFÔNICO



OUVIDORIA

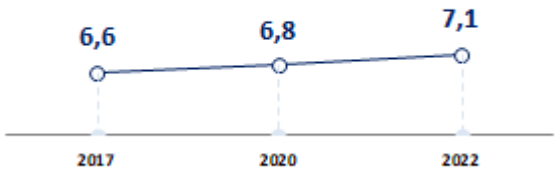
COLETA DE ESGOTO



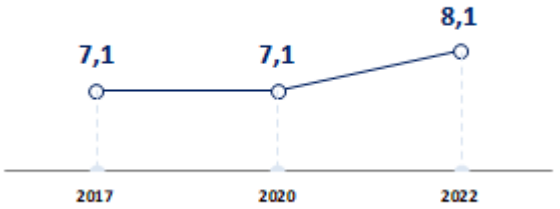
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 2

EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**

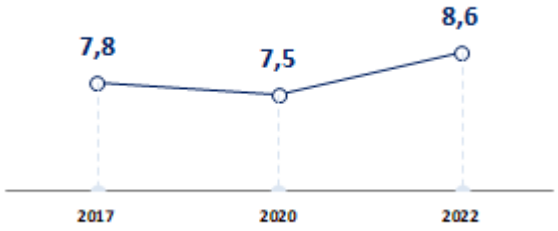
TRATAMENTO DO ESGOTO



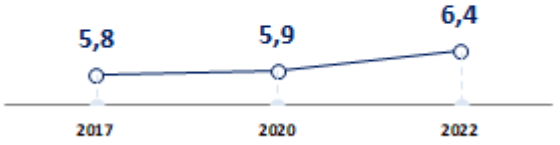
ENTENDIMENTO DA CONTA



LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA



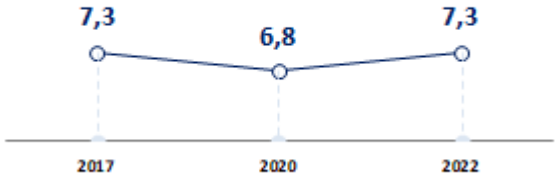
PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 3

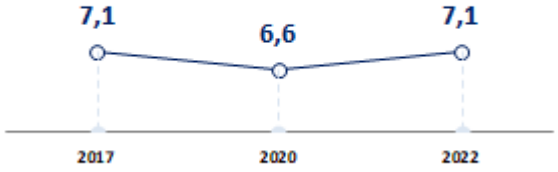
EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**

PRESSÃO DA ÁGUA

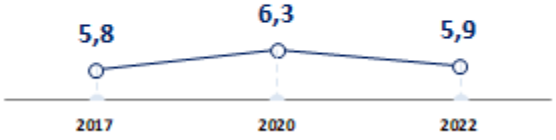


QUALIDADE DA ÁGUA

REGULARIDADE DO FORNECIMENTO



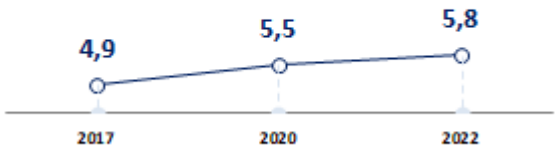
RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 4

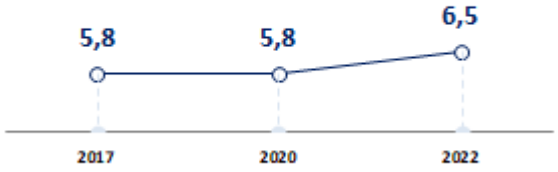
EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**

GOSTO DA ÁGUA



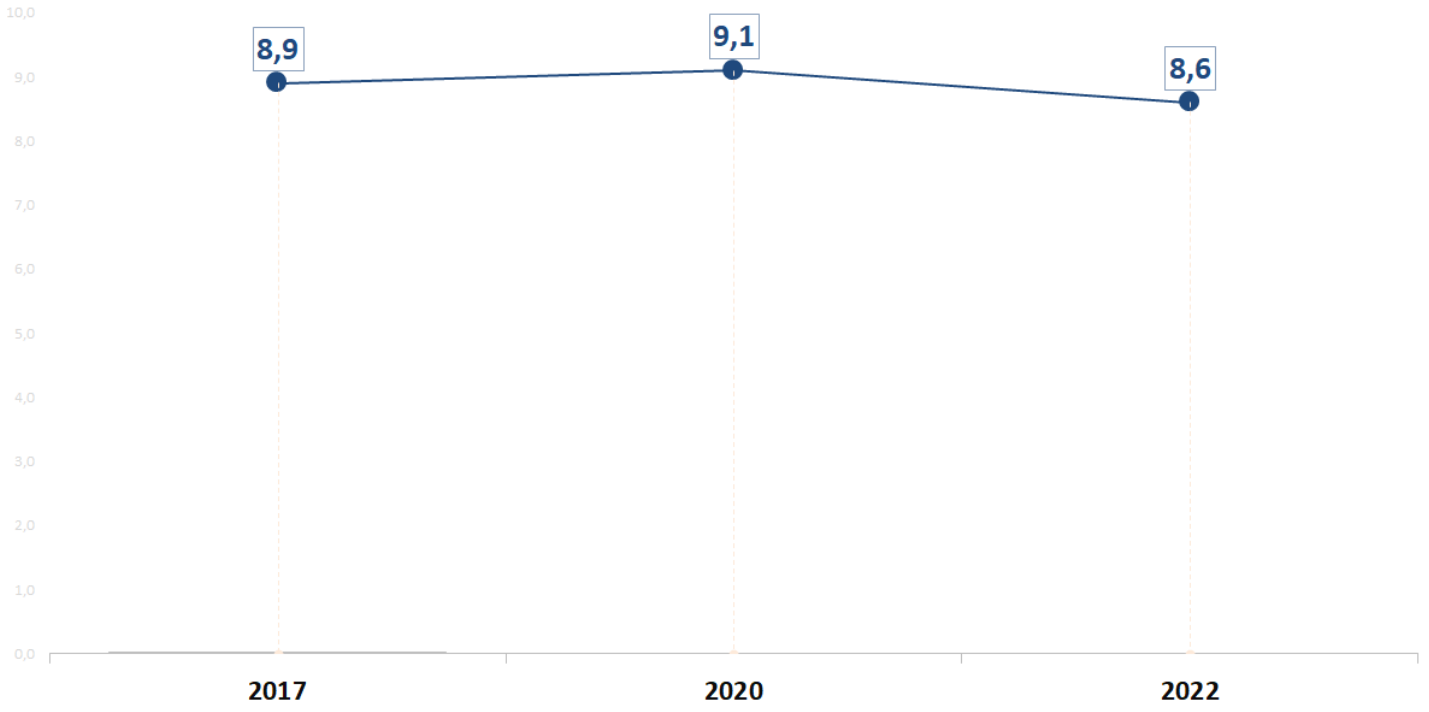
CHEIRO DA ÁGUA

COR DA ÁGUA



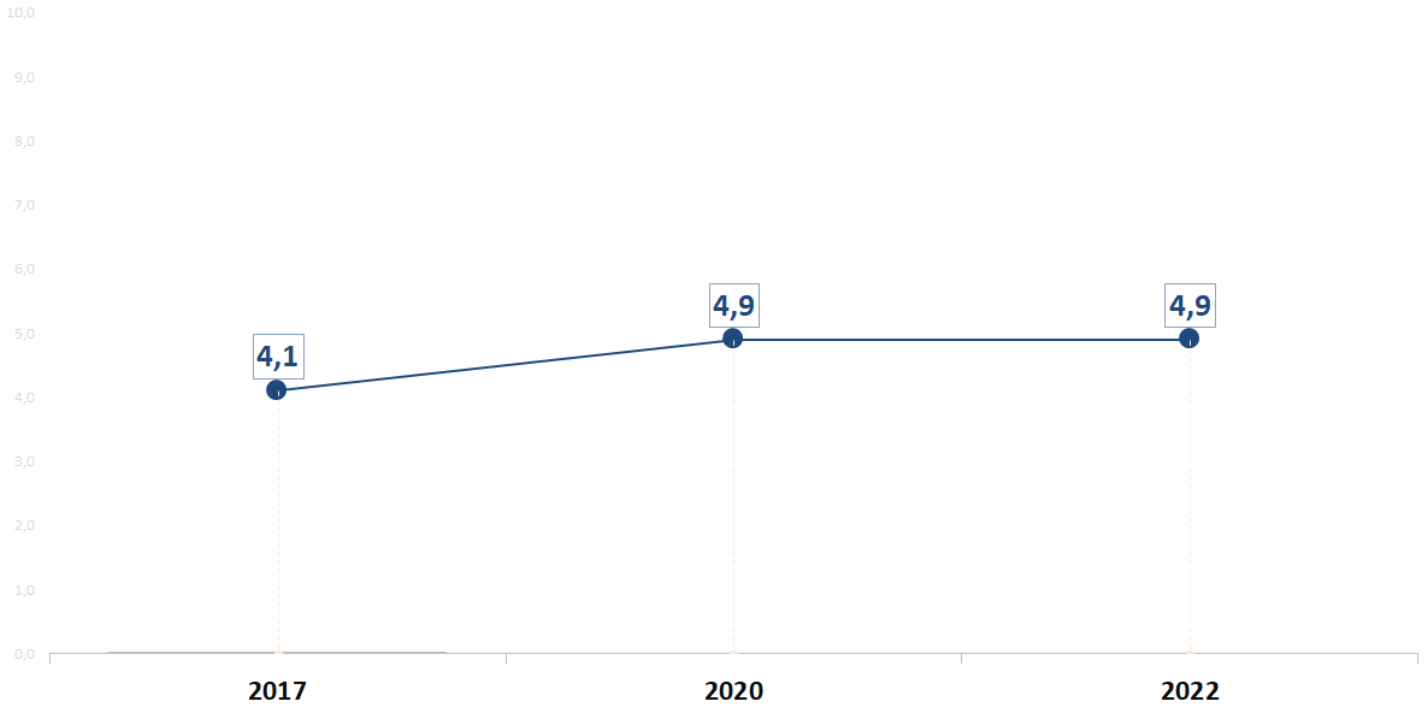
SATISFAÇÃO GERAL: **COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS**

EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**



SATISFAÇÃO GERAL: **VARRIÇÃO DE RUAS**

EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**

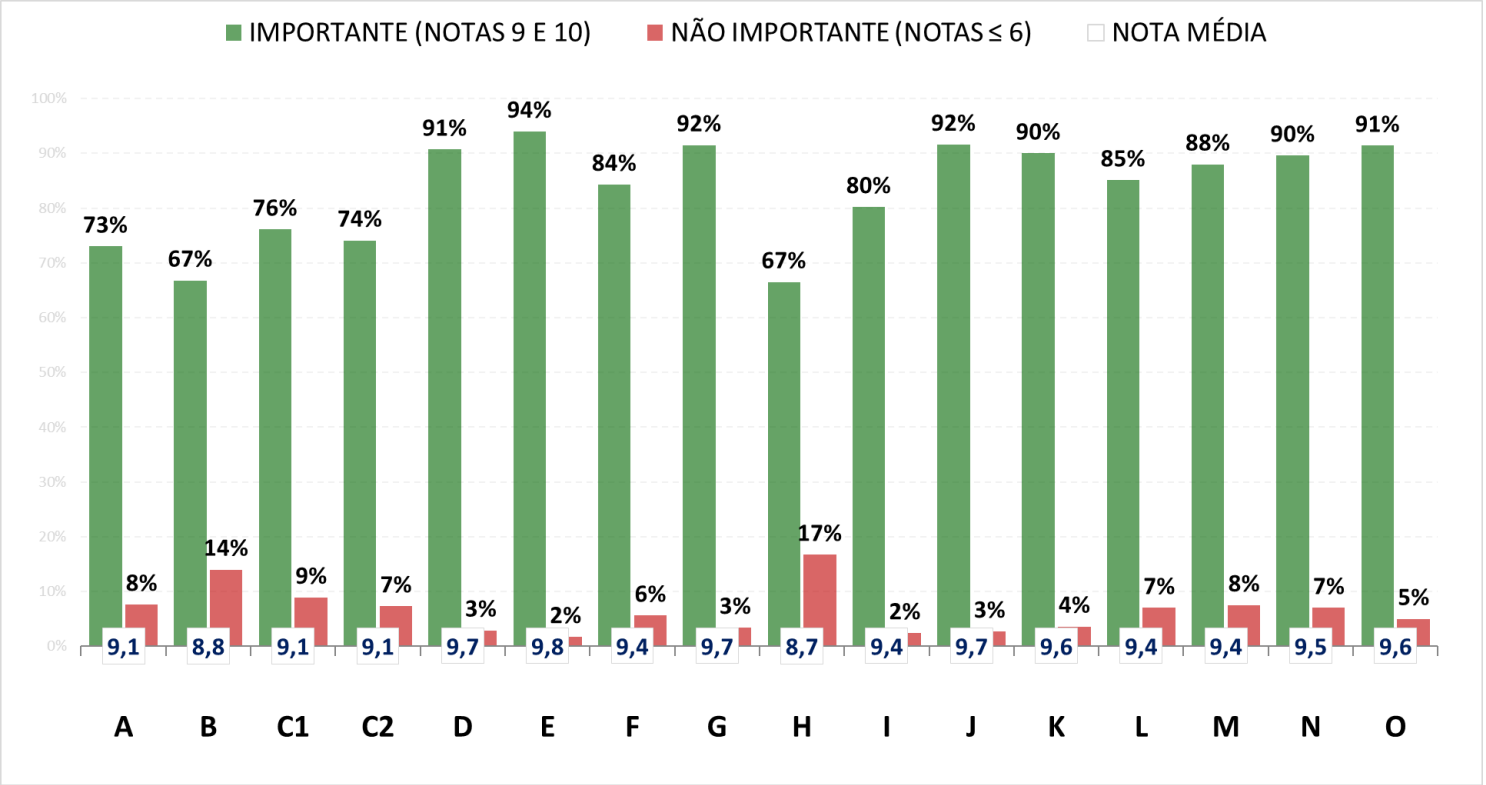


III. SERVIÇOS DE **ÁGUA E ESGOTO**

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

IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

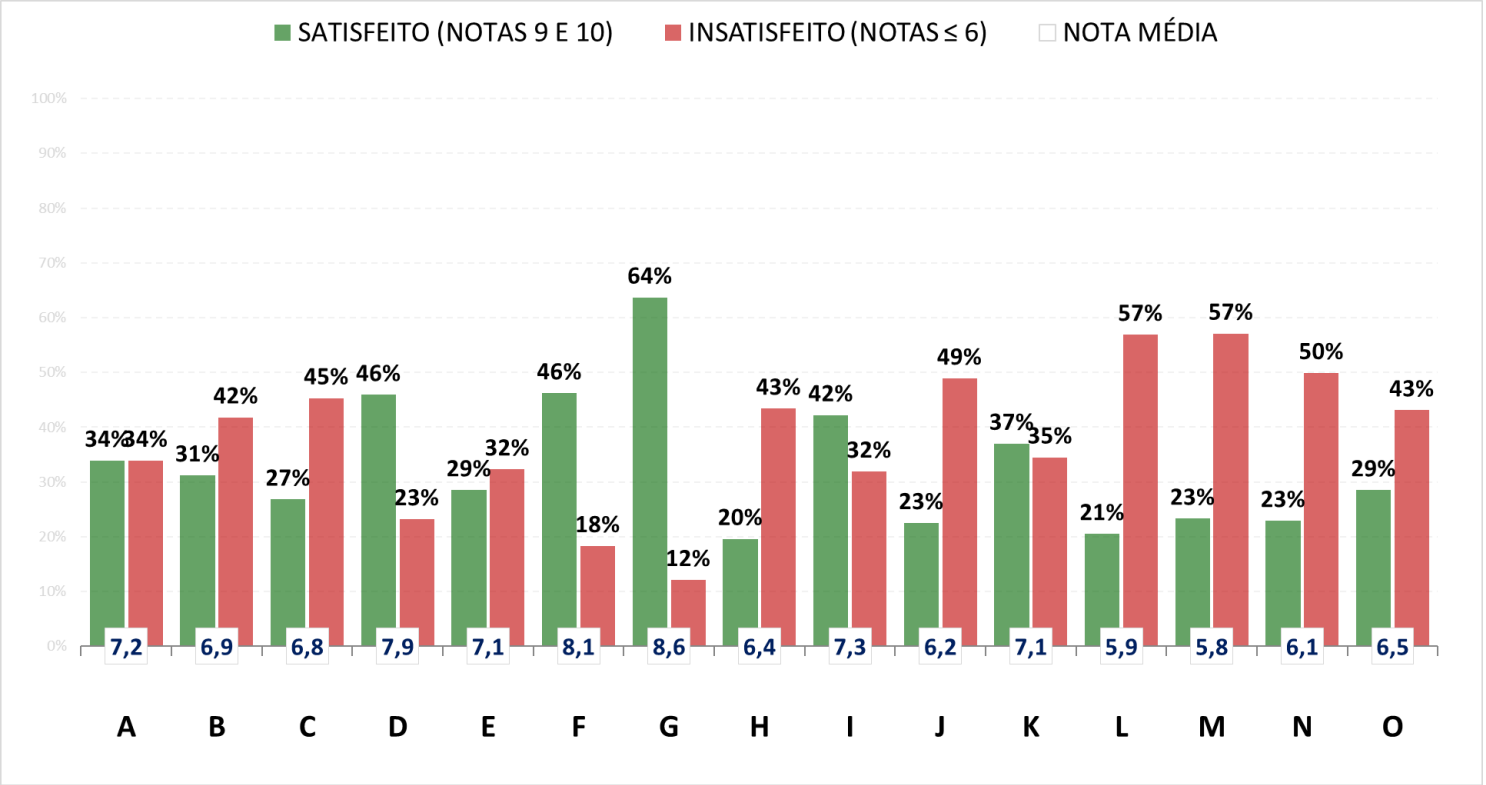
Eu vou citar uma série de itens relacionados à prestação de serviços de água e esgoto e gostaria que você avaliasse a importância de cada um deles atribuindo uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que o item é extremamente importante e 0 que não é nada importante. Vamos lá?



A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C1	OUVIDORIA ÁGUA
C2	OUVIDORIA ESGOTO
D	COLETA DO ESGOTO
E	TRATAMENTO DO ESGOTO
F	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
G	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
H	PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO
I	PRESSÃO DA ÁGUA
J	QUALIDADE DA ÁGUA
K	REGULARIDADE DE FORNECIMENTO
L	RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS
M	GOSTO DA ÁGUA
N	CHEIRO DA ÁGUA
O	COR DA ÁGUA

SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

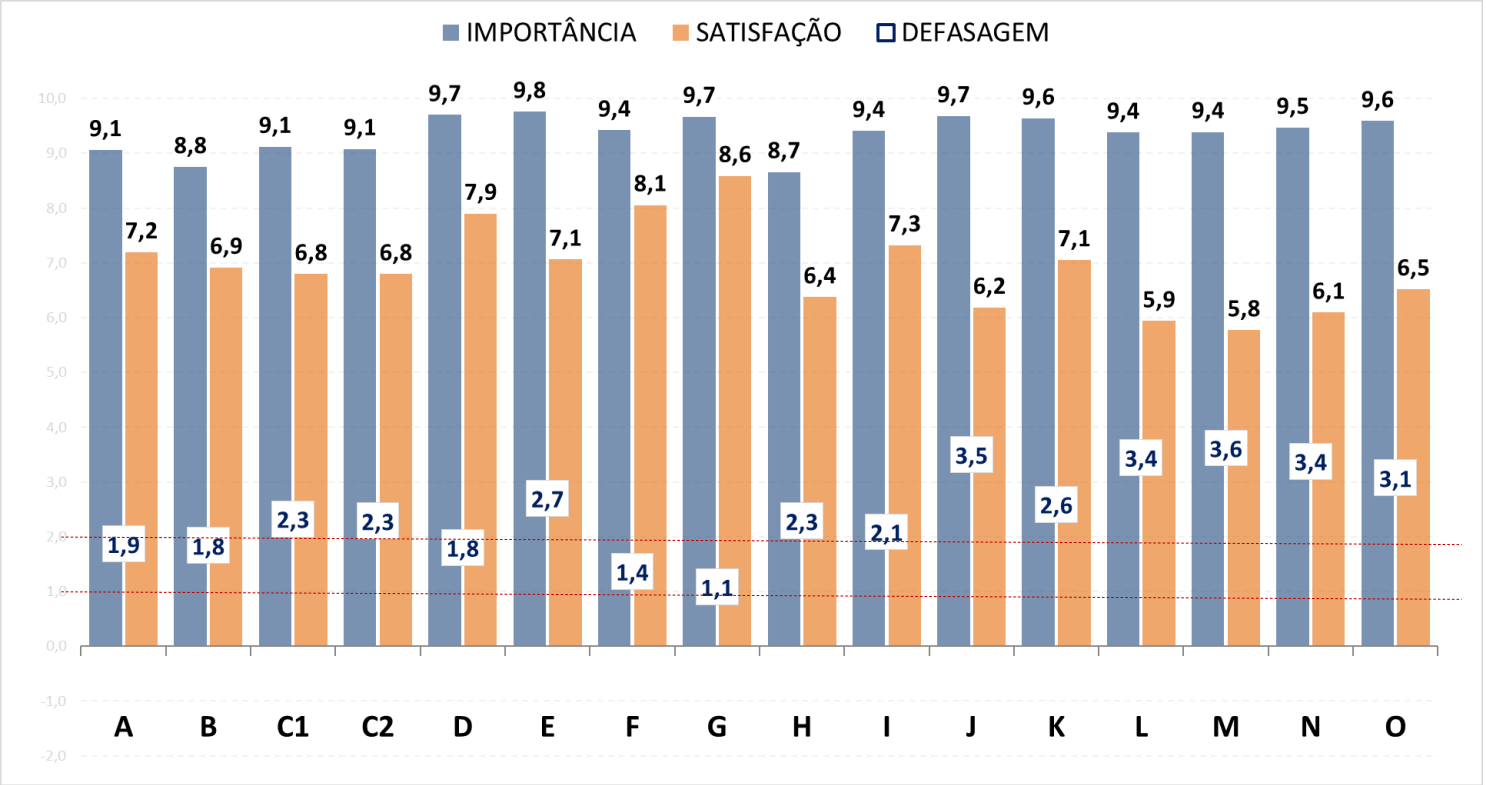
Agora, citarei uma série de itens relacionados aos serviços de água e esgoto e gostaria que você indicasse sua satisfação com cada um deles atribuindo uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. Vamos lá?



A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	OUVIDORIA
D	COLETA DO ESGOTO
E	TRATAMENTO DO ESGOTO
F	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
G	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
H	PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO
I	PRESSÃO DA ÁGUA
J	QUALIDADE DA ÁGUA
K	REGULARIDADE DE FORNECIMENTO
L	RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS
M	GOSTO DA ÁGUA
N	CHEIRO DA ÁGUA
O	COR DA ÁGUA

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).

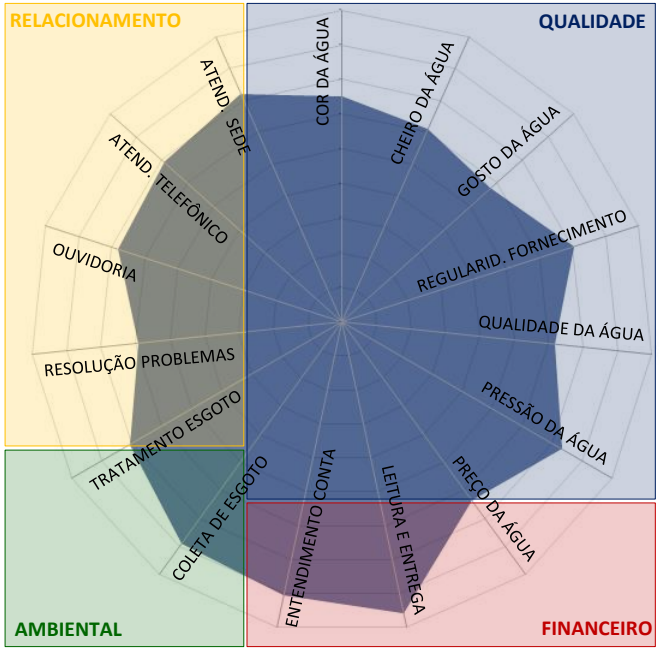


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C1	OUVIDORIA ÁGUA
C2	OUVIDORIA ESGOTO
D	COLETA DO ESGOTO
E	TRATAMENTO DO ESGOTO
F	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
G	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
H	PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO
I	PRESSÃO DA ÁGUA
J	QUALIDADE DA ÁGUA
K	REGULARIDADE DE FORNECIMENTO
L	RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS
M	GOSTO DA ÁGUA
N	CHEIRO DA ÁGUA
O	COR DA ÁGUA

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

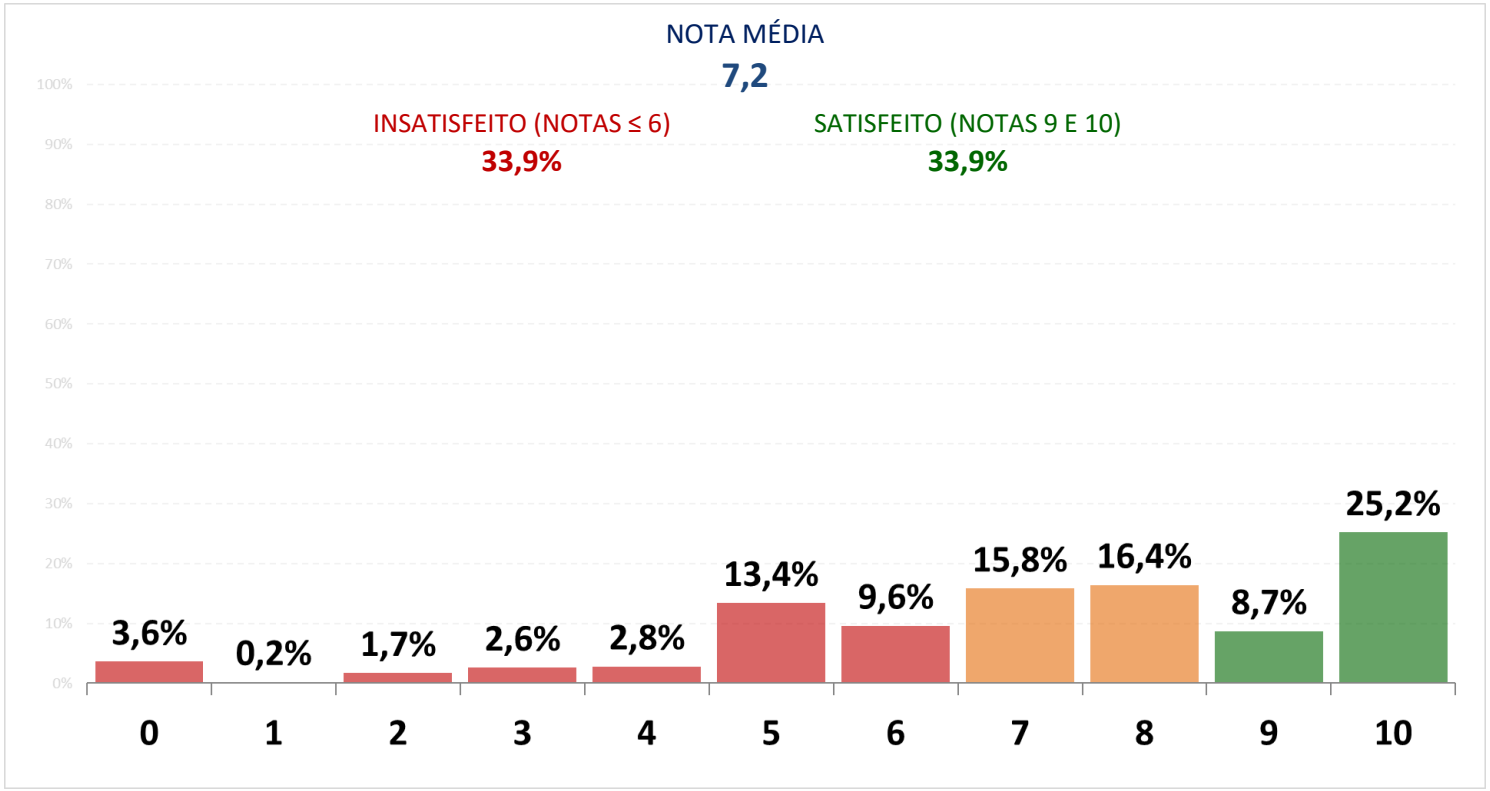
RADAR DE SATISFAÇÃO

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?



SATISFAÇÃO COM O **ATENDIMENTO NA SEDE**

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o atendimento na sede do DAE? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **20,7%**

SATISFAÇÃO COM O **ATENDIMENTO NA SEDE**

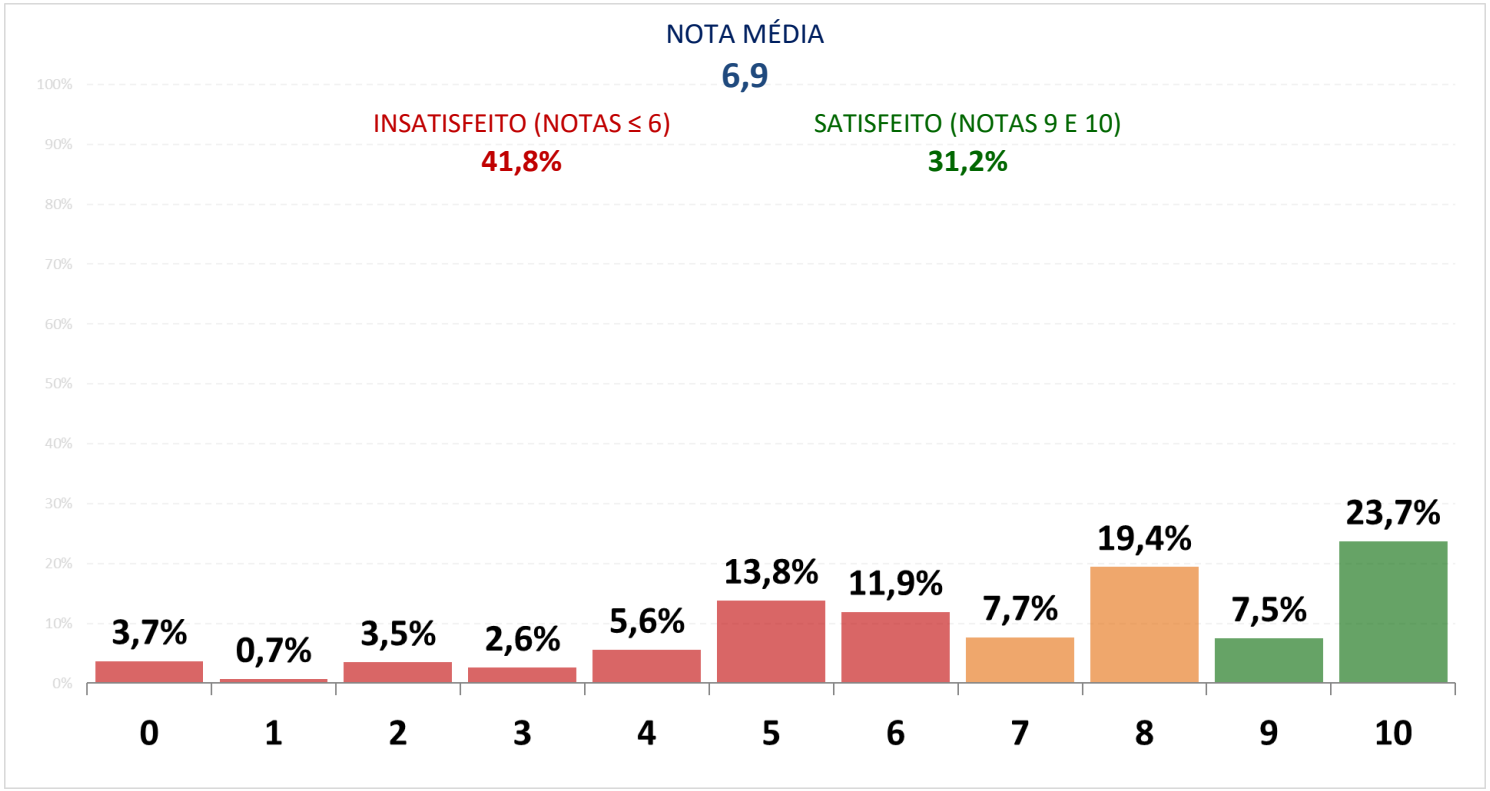
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o atendimento na sede do DAE? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	4,5%	2,7%	0,0%	5,1%	4,5%	2,4%	3,3%	4,5%	3,7%	2,1%	6,6%	4,8%	0,0%	9,1%	3,9%	1,7%	3,6%
1	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	2,4%	1,0%	0,0%	1,6%	3,1%	1,2%	2,2%	1,3%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%	0,0%	1,7%
3	3,7%	1,4%	0,0%	4,2%	2,5%	1,2%	2,8%	3,0%	15,3%	2,4%	1,6%	0,0%	14,2%	0,0%	3,0%	0,0%	2,6%
4	3,1%	2,6%	0,0%	3,9%	3,7%	2,9%	0,9%	5,1%	11,0%	3,3%	3,2%	0,0%	7,7%	0,0%	2,6%	4,6%	2,8%
5	11,7%	15,0%	18,6%	12,2%	10,9%	4,8%	15,1%	15,3%	7,4%	14,7%	9,6%	24,2%	19,8%	18,8%	13,8%	10,4%	13,4%
6	6,3%	12,8%	13,8%	9,6%	6,4%	21,2%	6,3%	8,2%	21,4%	6,0%	9,5%	8,4%	13,3%	4,8%	9,1%	13,5%	9,6%
7	22,5%	9,3%	23,4%	15,8%	10,1%	12,4%	16,7%	16,4%	3,0%	10,6%	20,1%	22,7%	5,0%	16,4%	17,1%	7,4%	15,8%
8	13,0%	19,8%	19,7%	13,9%	17,1%	8,3%	20,8%	14,9%	9,5%	16,6%	12,3%	12,1%	18,2%	11,6%	15,5%	22,8%	16,4%
9	9,6%	7,9%	0,0%	12,5%	10,6%	6,9%	4,2%	14,8%	12,5%	11,8%	9,1%	9,5%	7,5%	21,2%	8,1%	13,1%	8,7%
10	22,9%	27,4%	24,5%	21,3%	30,5%	38,8%	27,3%	16,4%	16,2%	27,6%	28,1%	18,3%	14,2%	16,2%	25,0%	26,5%	25,2%
MÉDIA	**7,0**	**7,4**	**7,4**	**7,0**	**7,3**	**7,7**	**7,2**	**6,9**	**6,3**	**7,3**	**7,2**	**7,0**	**6,4**	**6,9**	**7,1**	**7,7**	**7,2**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**32,1%**	**35,5%**	**32,4%**	**36,6%**	**31,7%**	**33,7%**	**31,0%**	**37,4%**	**58,8%**	**33,2%**	**30,5%**	**37,4%**	**55,0%**	**34,6%**	**34,5%**	**30,2%**	**33,9%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**32,5%**	**35,3%**	**24,5%**	**33,8%**	**41,1%**	**45,7%**	**31,5%**	**31,2%**	**28,7%**	**39,4%**	**37,2%**	**27,8%**	**21,7%**	**37,4%**	**33,1%**	**39,6%**	**33,9%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

SATISFAÇÃO COM O **ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o atendimento telefônico do DAE? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **17,6%**

SATISFAÇÃO COM O **ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

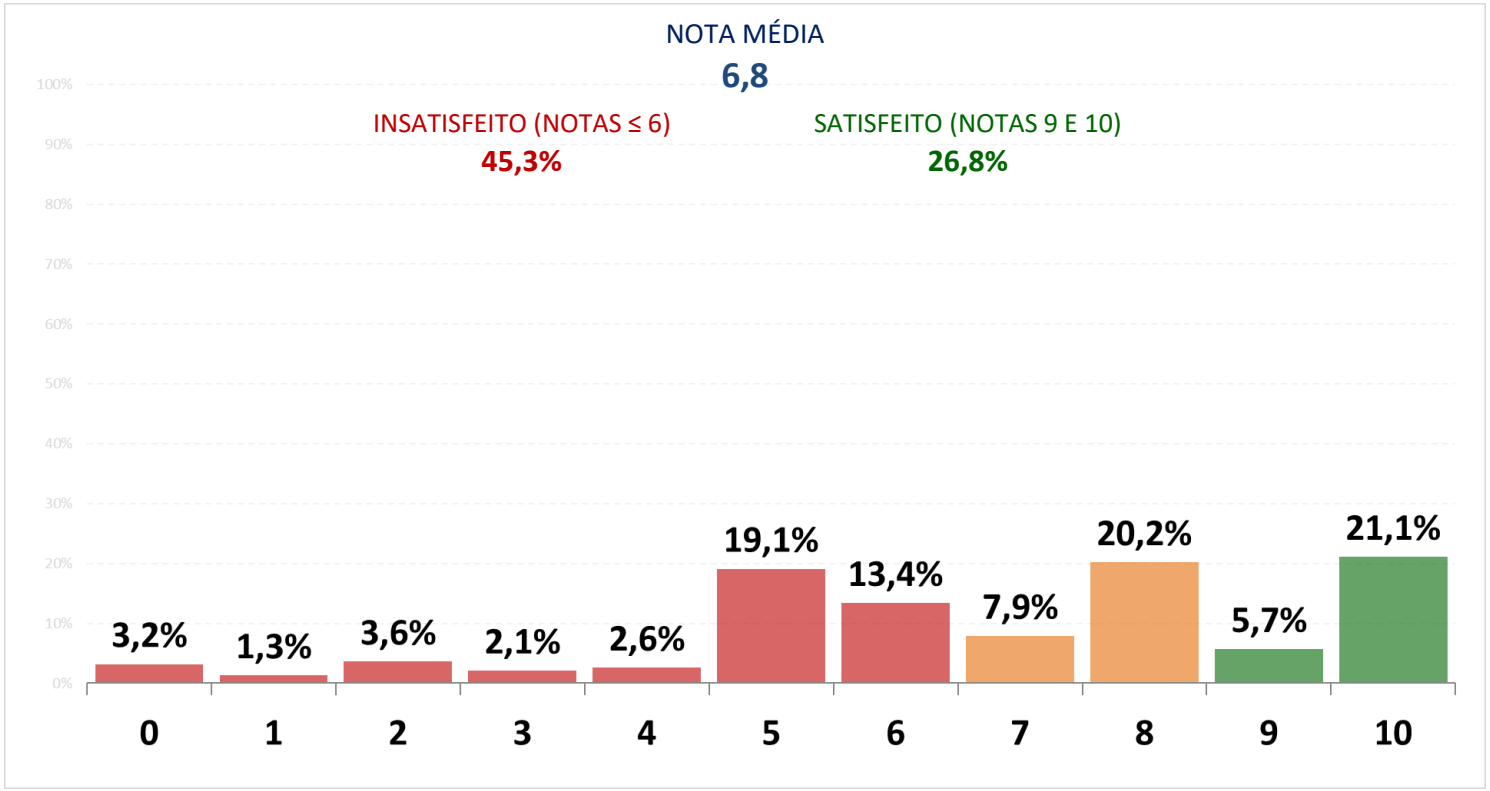
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o atendimento telefônico do DAE? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	5,4%	2,1%	0,0%	4,1%	6,3%	2,5%	4,5%	3,2%	3,2%	1,3%	6,9%	4,9%	2,0%	11,8%	4,2%	0,0%	3,7%
1	0,4%	0,9%	0,0%	0,7%	1,3%	1,8%	0,4%	0,5%	2,6%	0,7%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	1,6%	0,7%
2	3,1%	3,9%	0,0%	5,2%	4,4%	2,5%	3,1%	4,5%	3,9%	5,5%	3,1%	2,5%	5,7%	0,0%	4,0%	0,0%	3,5%
3	4,1%	1,2%	0,0%	4,3%	2,6%	2,5%	1,7%	3,6%	12,1%	1,3%	2,9%	0,0%	14,3%	0,0%	2,5%	2,8%	2,6%
4	5,7%	5,6%	11,2%	3,8%	3,2%	2,5%	9,5%	2,5%	4,4%	3,1%	2,8%	5,6%	0,0%	2,1%	6,1%	2,3%	5,6%
5	18,5%	9,4%	15,5%	10,3%	16,8%	8,8%	12,1%	17,8%	0,0%	19,8%	14,3%	27,2%	11,9%	2,2%	14,6%	7,7%	13,8%
6	9,4%	14,3%	17,3%	11,5%	7,8%	5,0%	11,6%	15,2%	31,1%	9,9%	9,3%	12,0%	10,7%	3,1%	12,8%	6,0%	11,9%
7	9,2%	6,3%	0,0%	11,5%	9,5%	7,3%	7,8%	7,8%	5,9%	8,7%	8,7%	10,3%	15,5%	2,1%	6,5%	16,3%	7,7%
8	25,1%	14,2%	26,7%	16,7%	16,5%	19,2%	19,2%	19,7%	12,7%	10,9%	23,2%	21,4%	16,1%	45,5%	19,7%	17,0%	19,4%
9	6,4%	8,4%	11,2%	6,7%	5,2%	4,3%	7,6%	8,6%	5,2%	10,5%	11,6%	0,0%	7,7%	15,2%	6,1%	17,0%	7,5%
10	12,6%	33,6%	18,2%	25,2%	26,5%	43,7%	22,6%	16,5%	18,8%	28,3%	16,4%	16,1%	16,2%	18,0%	22,9%	29,3%	23,7%
MÉDIA	**6,4**	**7,4**	**7,2**	**6,9**	**6,7**	**7,8**	**6,8**	**6,7**	**6,3**	**7,1**	**6,7**	**6,4**	**6,5**	**7,3**	**6,8**	**7,9**	**6,9**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**46,6%**	**37,4%**	**44,0%**	**39,9%**	**42,4%**	**25,6%**	**42,9%**	**47,3%**	**57,3%**	**41,6%**	**40,2%**	**52,2%**	**44,6%**	**19,2%**	**44,7%**	**20,4%**	**41,8%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**19,0%**	**42,0%**	**29,4%**	**31,9%**	**31,7%**	**48,0%**	**30,2%**	**25,1%**	**24,0%**	**38,8%**	**28,0%**	**16,1%**	**23,9%**	**33,2%**	**29,0%**	**46,3%**	**31,2%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

SATISFAÇÃO COM A **OUVIDORIA**

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a Ouvidoria do DAE? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **38,7%**

SATISFAÇÃO COM A **OUVIDORIA**

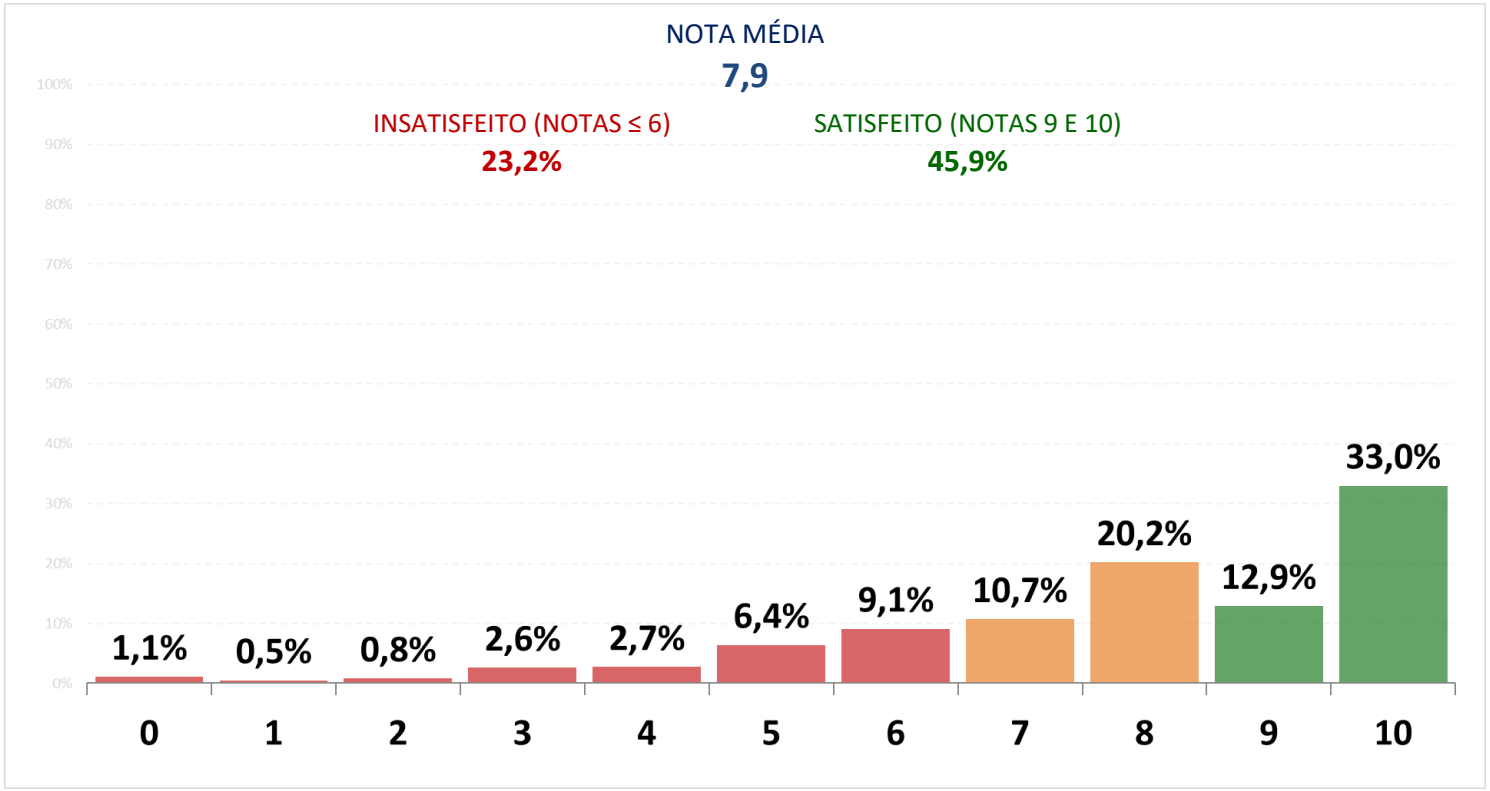
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a Ouvidoria do DAE? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	3,6%	2,9%	0,0%	3,2%	6,0%	2,8%	3,5%	3,0%	0,0%	1,6%	6,1%	6,2%	2,9%	6,7%	3,5%	1,8%	3,2%
1	2,1%	0,5%	0,0%	1,1%	2,5%	0,0%	2,2%	0,8%	7,7%	0,9%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,3%
2	2,1%	4,9%	0,0%	6,6%	2,5%	4,7%	1,8%	5,3%	4,0%	5,1%	3,5%	3,2%	8,1%	0,0%	4,2%	0,0%	3,6%
3	3,2%	1,1%	0,0%	1,1%	5,0%	2,8%	0,6%	3,7%	5,6%	0,9%	4,5%	0,0%	0,0%	9,0%	1,5%	5,1%	2,1%
4	2,6%	2,5%	0,0%	3,0%	4,2%	4,1%	1,6%	3,1%	2,7%	5,1%	1,3%	6,1%	0,0%	3,2%	2,1%	5,0%	2,6%
5	24,8%	14,0%	30,1%	15,6%	14,5%	24,7%	13,2%	23,9%	4,8%	21,6%	15,4%	36,4%	14,5%	4,7%	22,2%	1,8%	19,1%
6	8,1%	18,1%	24,2%	10,7%	7,8%	9,2%	19,8%	6,9%	23,2%	8,0%	13,3%	0,0%	4,2%	7,9%	13,5%	12,4%	13,4%
7	9,6%	6,3%	0,0%	12,4%	8,5%	2,8%	8,0%	10,6%	14,4%	5,8%	10,9%	13,2%	29,6%	0,0%	7,1%	12,2%	7,9%
8	26,4%	14,6%	28,8%	17,7%	16,2%	17,8%	23,9%	16,5%	8,8%	11,7%	24,4%	22,8%	15,2%	42,7%	21,0%	15,9%	20,2%
9	3,7%	7,5%	8,5%	3,9%	5,9%	2,9%	6,4%	6,4%	4,8%	11,1%	4,1%	0,0%	5,2%	9,5%	3,8%	16,5%	5,7%
10	13,8%	27,6%	8,5%	24,7%	26,8%	28,3%	18,8%	20,0%	24,0%	28,4%	15,4%	12,2%	20,4%	16,3%	19,6%	29,1%	21,1%
MÉDIA	**6,5**	**7,1**	**6,9**	**6,8**	**6,7**	**6,8**	**6,9**	**6,6**	**6,6**	**7,1**	**6,5**	**6,1**	**6,9**	**7,0**	**6,6**	**7,7**	**6,8**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**46,5%**	**44,0%**	**54,3%**	**41,3%**	**42,5%**	**48,3%**	**42,7%**	**46,7%**	**48,0%**	**43,2%**	**45,3%**	**51,9%**	**29,7%**	**31,5%**	**48,5%**	**26,1%**	**45,3%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**17,5%**	**35,1%**	**17,0%**	**28,6%**	**32,7%**	**31,2%**	**25,2%**	**26,4%**	**28,8%**	**39,5%**	**19,5%**	**12,2%**	**25,6%**	**25,8%**	**23,4%**	**45,6%**	**26,8%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

SATISFAÇÃO COM A **COLETA DE ESGOTO**

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a coleta de esgoto? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **3,5%**

SATISFAÇÃO COM A **COLETA DE ESGOTO**

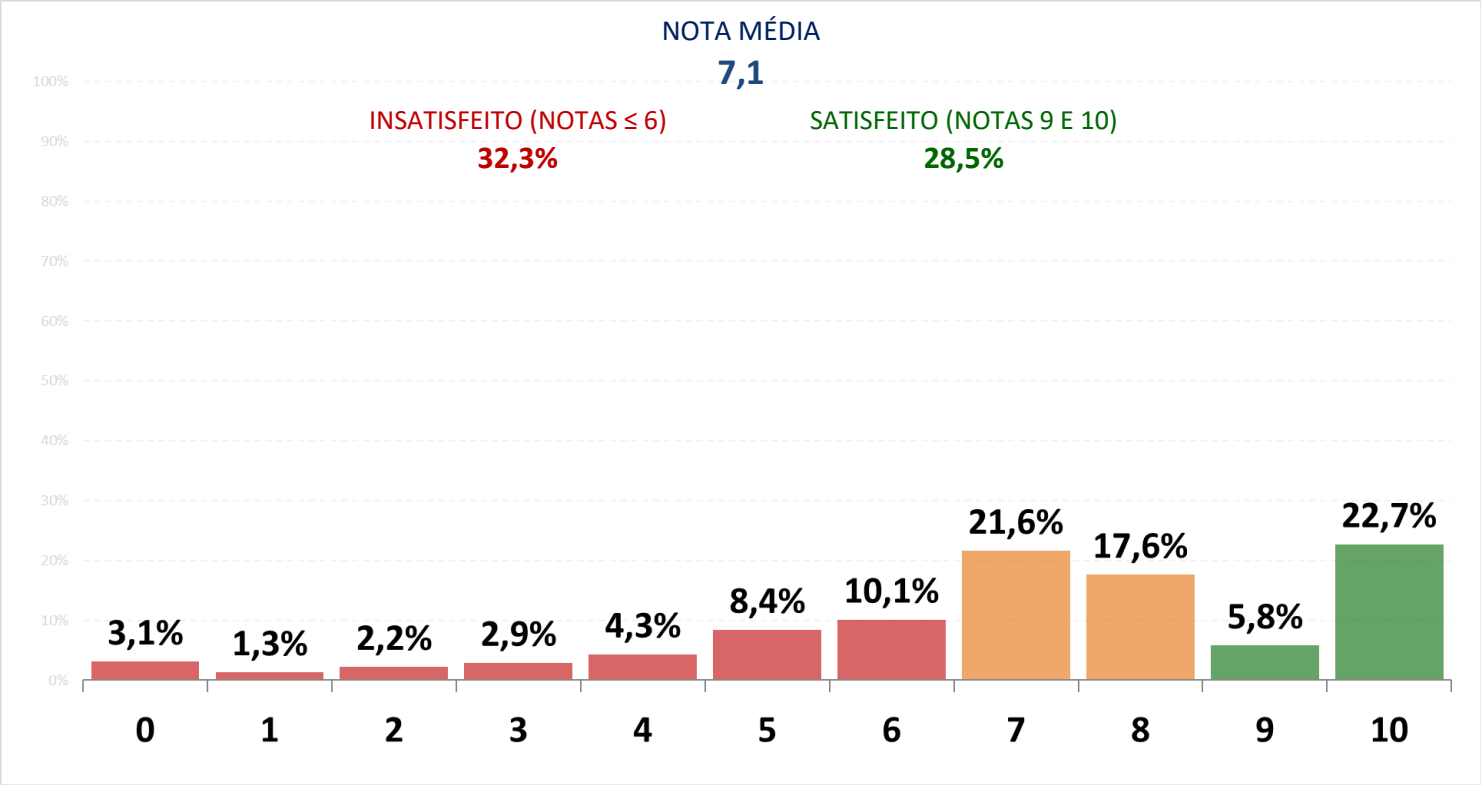
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a coleta de esgoto? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	0,6%	1,5%	0,0%	1,3%	1,6%	0,0%	0,6%	2,2%	0,0%	0,6%	2,0%	0,0%	0,0%	5,3%	0,8%	3,2%	1,1%
1	0,3%	0,7%	0,0%	0,0%	1,6%	1,9%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
2	0,7%	0,9%	0,0%	1,2%	1,0%	0,0%	0,6%	1,5%	0,0%	2,1%	1,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
3	4,2%	1,1%	0,0%	4,1%	2,6%	2,7%	0,7%	4,7%	1,5%	3,7%	2,0%	9,9%	0,0%	3,3%	2,6%	2,6%	2,6%
4	3,6%	1,8%	0,0%	2,7%	4,6%	3,8%	1,5%	3,5%	3,2%	2,6%	6,2%	1,4%	3,2%	1,9%	2,4%	4,8%	2,7%
5	6,6%	6,3%	0,0%	8,3%	8,8%	6,3%	5,4%	7,6%	7,2%	3,0%	11,1%	6,2%	10,6%	8,4%	6,9%	2,9%	6,4%
6	13,0%	5,7%	9,7%	8,6%	9,3%	3,8%	11,2%	9,4%	8,8%	10,0%	6,2%	12,7%	15,4%	0,0%	9,3%	7,8%	9,1%
7	11,0%	10,5%	26,0%	6,8%	4,1%	8,7%	8,5%	14,2%	22,3%	5,3%	4,7%	9,0%	8,2%	2,0%	11,3%	5,9%	10,7%
8	16,7%	23,4%	21,1%	21,7%	17,7%	24,1%	24,3%	13,6%	26,6%	14,9%	12,4%	18,6%	18,6%	17,1%	20,8%	15,9%	20,2%
9	12,4%	13,3%	15,4%	11,2%	13,0%	15,0%	13,8%	10,8%	4,3%	17,9%	13,1%	7,7%	12,3%	21,0%	13,6%	7,4%	12,9%
10	30,9%	34,9%	27,7%	34,1%	35,6%	33,7%	33,2%	32,4%	26,1%	39,8%	40,4%	32,3%	31,6%	41,0%	30,9%	49,5%	33,0%
MÉDIA	**7,7**	**8,1**	**8,3**	**7,8**	**7,7**	**8,1**	**8,1**	**7,6**	**7,7**	**8,2**	**7,8**	**7,5**	**7,9**	**8,1**	**7,9**	**8,2**	**7,9**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**29,0%**	**18,0%**	**9,7%**	**26,2%**	**29,5%**	**18,5%**	**20,4%**	**28,9%**	**20,7%**	**22,0%**	**29,2%**	**32,3%**	**29,2%**	**18,9%**	**23,5%**	**21,3%**	**23,2%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**43,3%**	**48,2%**	**43,1%**	**45,3%**	**48,6%**	**48,7%**	**47,0%**	**43,2%**	**30,4%**	**57,7%**	**53,5%**	**40,0%**	**43,9%**	**62,0%**	**44,5%**	**56,9%**	**45,9%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

SATISFAÇÃO COM O **TRATAMENTO DO ESGOTO**

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o tratamento do esgoto? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **3,1%**

SATISFAÇÃO COM O **TRATAMENTO DO ESGOTO**

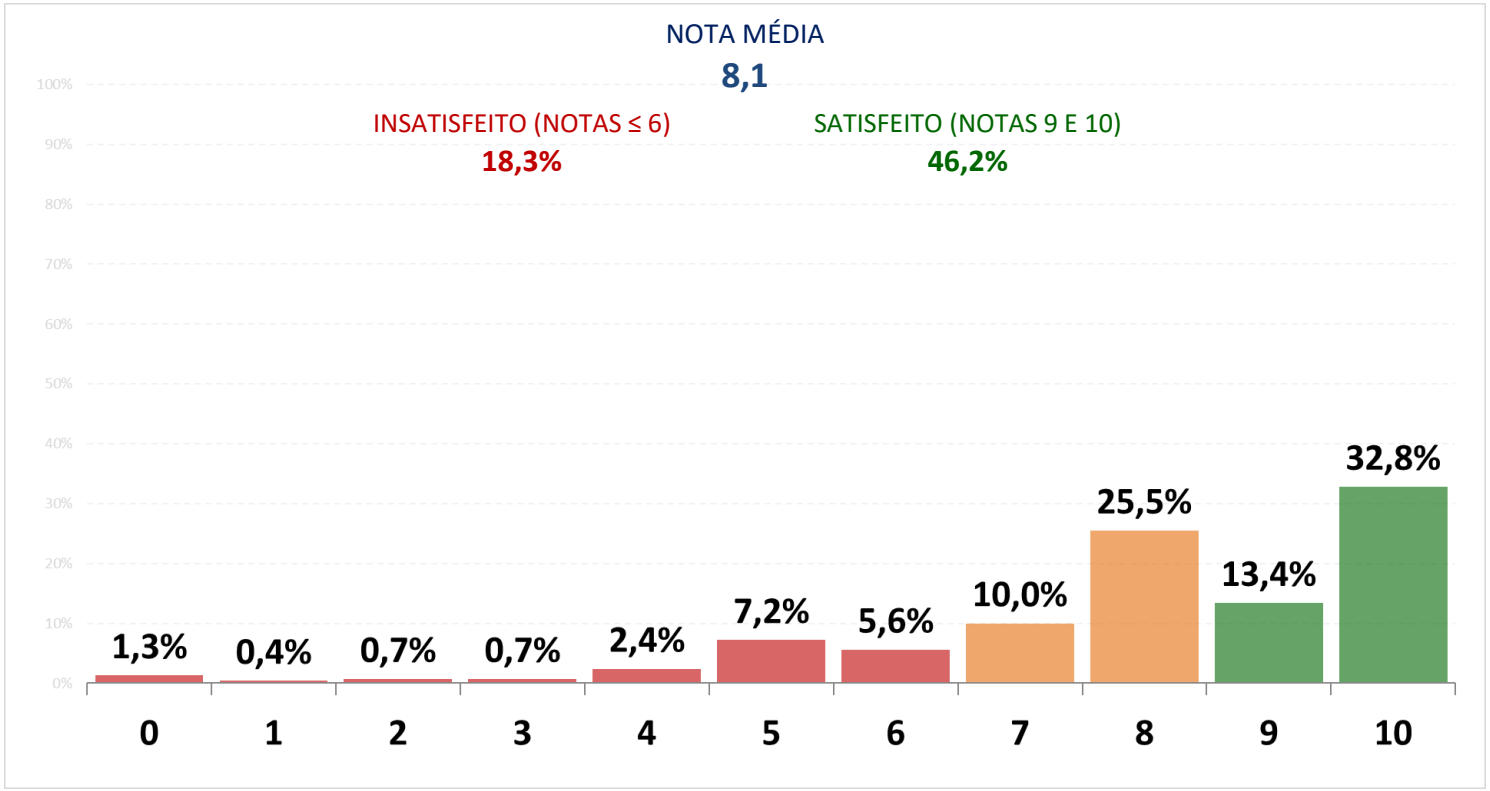
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o tratamento do esgoto? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	2,6%	3,5%	0,0%	4,4%	3,7%	4,1%	2,8%	2,9%	5,0%	3,0%	2,7%	2,6%	9,5%	5,3%	2,8%	5,3%	3,1%
1	1,6%	1,0%	0,0%	1,4%	2,1%	1,9%	0,8%	1,5%	1,7%	0,0%	0,7%	5,2%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	1,3%
2	4,2%	0,3%	0,0%	2,8%	3,0%	3,4%	0,4%	3,6%	8,3%	1,8%	2,0%	3,0%	8,2%	1,9%	2,5%	0,0%	2,2%
3	4,8%	1,3%	0,0%	5,4%	2,0%	0,9%	1,2%	5,8%	5,5%	2,4%	5,2%	2,1%	8,2%	3,3%	2,8%	4,2%	2,9%
4	5,9%	2,8%	0,0%	4,1%	7,7%	4,7%	2,2%	6,4%	3,2%	6,5%	6,9%	1,5%	5,0%	3,7%	3,3%	11,9%	4,3%
5	7,3%	9,4%	0,0%	11,0%	11,3%	9,9%	6,1%	10,1%	1,7%	3,3%	11,5%	12,0%	3,7%	9,2%	8,6%	6,5%	8,4%
6	14,5%	6,1%	19,4%	5,6%	8,8%	6,9%	15,8%	5,3%	5,5%	7,0%	10,4%	6,2%	13,6%	1,9%	10,5%	7,0%	10,1%
7	21,5%	21,7%	42,3%	14,8%	14,5%	16,9%	26,2%	18,6%	28,8%	21,4%	15,7%	30,0%	15,3%	7,3%	21,7%	20,2%	21,6%
8	14,1%	20,9%	16,3%	17,8%	18,5%	23,8%	19,3%	12,8%	19,4%	22,7%	11,1%	19,0%	12,8%	12,9%	17,8%	16,3%	17,6%
9	5,9%	5,8%	4,9%	4,9%	7,8%	4,7%	4,6%	7,8%	1,5%	6,7%	11,3%	2,9%	9,5%	21,1%	6,2%	3,0%	5,8%
10	17,8%	27,2%	17,1%	27,7%	20,6%	22,8%	20,6%	25,1%	19,5%	25,2%	22,5%	15,6%	14,1%	33,4%	22,4%	25,5%	22,7%
MÉDIA	**6,6**	**7,4**	**7,6**	**7,0**	**6,8**	**7,0**	**7,2**	**6,9**	**6,5**	**7,4**	**6,9**	**6,6**	**6,0**	**7,6**	**7,1**	**6,9**	**7,1**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**40,9%**	**24,4%**	**19,4%**	**34,7%**	**38,6%**	**31,8%**	**29,3%**	**35,6%**	**30,9%**	**24,0%**	**39,4%**	**32,6%**	**48,2%**	**25,3%**	**31,9%**	**34,9%**	**32,3%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**23,7%**	**33,0%**	**22,0%**	**32,6%**	**28,4%**	**27,5%**	**25,2%**	**32,9%**	**21,0%**	**31,9%**	**33,8%**	**18,5%**	**23,6%**	**54,5%**	**28,6%**	**28,5%**	**28,5%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

SATISFAÇÃO COM O **ENTENDIMENTO DA CONTA**

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o entendimento da conta? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **3,1%**

SATISFAÇÃO COM O **ENTENDIMENTO DA CONTA**

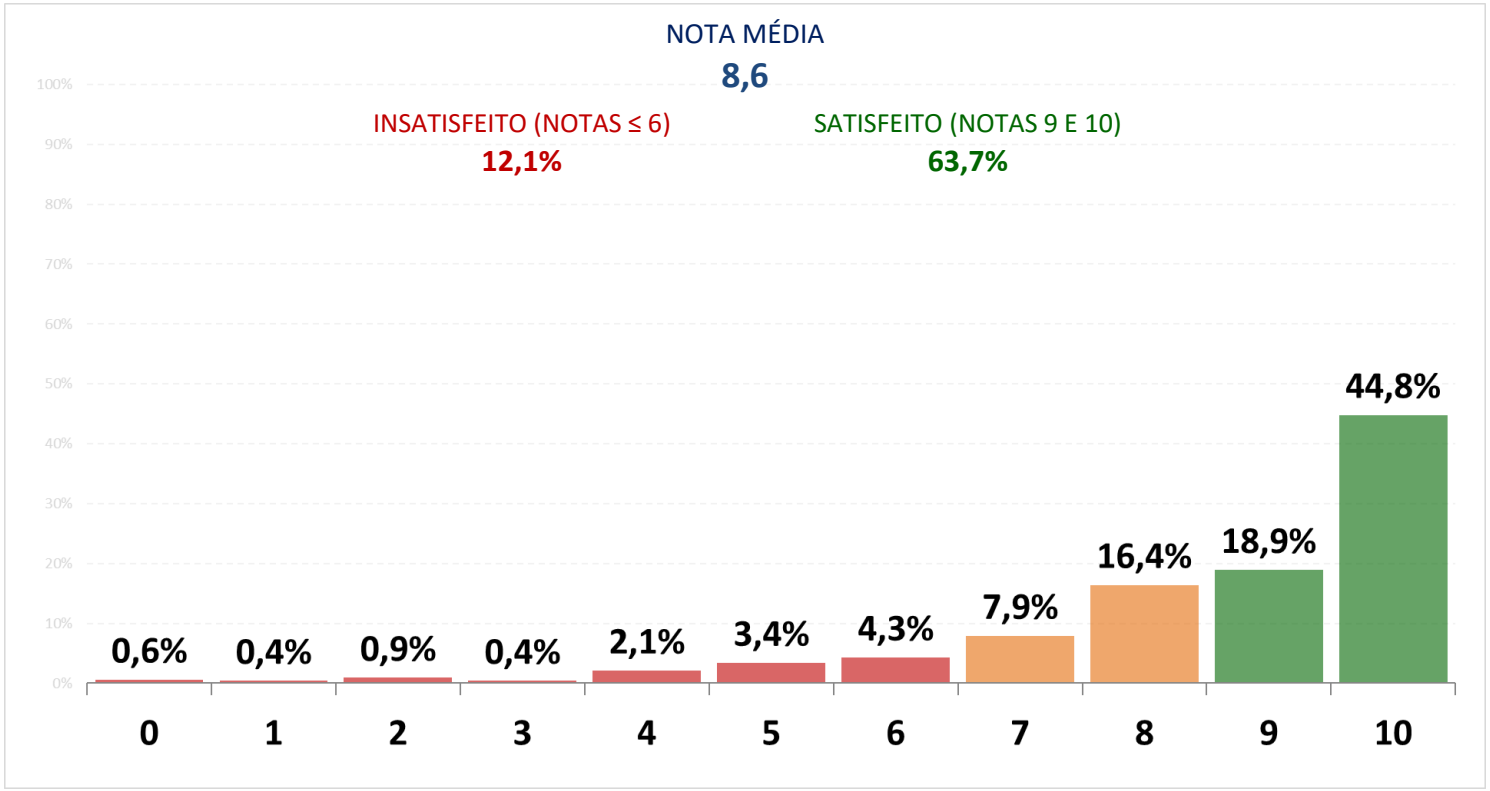
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o entendimento da conta? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	1,0%	1,7%	0,0%	0,7%	3,2%	2,8%	0,8%	1,2%	0,0%	2,9%	1,5%	5,6%	1,9%	2,0%	1,5%	0,0%	1,3%
1	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,4%	0,5%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	1,6%	0,4%
2	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	2,1%	1,0%	0,4%	0,9%	1,7%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
3	0,6%	0,8%	0,0%	1,3%	0,5%	1,0%	0,6%	0,8%	0,0%	0,9%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,6%	0,7%
4	2,9%	1,9%	0,0%	3,3%	3,1%	1,9%	2,6%	2,4%	3,8%	2,3%	2,7%	6,2%	0,0%	0,0%	2,0%	5,3%	2,4%
5	10,3%	4,4%	4,9%	7,4%	8,8%	5,3%	8,8%	6,3%	11,6%	7,0%	13,8%	1,4%	17,2%	1,9%	7,0%	8,8%	7,2%
6	6,1%	5,2%	10,6%	5,1%	2,6%	0,9%	8,7%	4,5%	0,0%	4,0%	4,6%	2,1%	3,2%	9,8%	5,9%	3,6%	5,6%
7	8,4%	11,5%	10,6%	10,6%	8,8%	13,7%	7,8%	10,8%	17,4%	2,9%	8,5%	3,7%	10,3%	7,2%	10,4%	6,8%	10,0%
8	25,7%	25,3%	36,6%	21,6%	22,0%	29,4%	24,9%	24,3%	20,0%	19,7%	22,9%	30,7%	24,0%	37,4%	27,3%	11,2%	25,5%
9	14,4%	12,5%	20,3%	13,7%	7,8%	7,0%	13,8%	16,0%	16,4%	18,1%	8,5%	11,6%	7,1%	13,4%	12,8%	18,0%	13,4%
10	30,0%	35,3%	17,1%	36,3%	40,1%	37,1%	31,2%	32,5%	29,2%	40,9%	35,3%	38,7%	36,4%	28,4%	31,5%	43,2%	32,8%
MÉDIA	**8,0**	**8,1**	**8,1**	**8,2**	**7,9**	**8,1**	**8,0**	**8,1**	**8,0**	**8,2**	**7,9**	**8,1**	**8,0**	**8,2**	**8,0**	**8,2**	**8,1**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**21,6%**	**15,4%**	**15,5%**	**17,8%**	**21,4%**	**12,9%**	**22,3%**	**16,6%**	**17,1%**	**18,3%**	**24,7%**	**15,3%**	**22,3%**	**13,7%**	**18,0%**	**20,9%**	**18,3%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**44,4%**	**47,8%**	**37,4%**	**50,0%**	**47,9%**	**44,1%**	**45,0%**	**48,5%**	**45,6%**	**59,0%**	**43,8%**	**50,3%**	**43,5%**	**41,8%**	**44,3%**	**61,2%**	**46,2%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

SATISFAÇÃO COM A **LEITURA E ENTREGA CORRETA**

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a leitura e a entrega correta da conta? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **2,8%**

SATISFAÇÃO COM A **LEITURA E ENTREGA CORRETA**

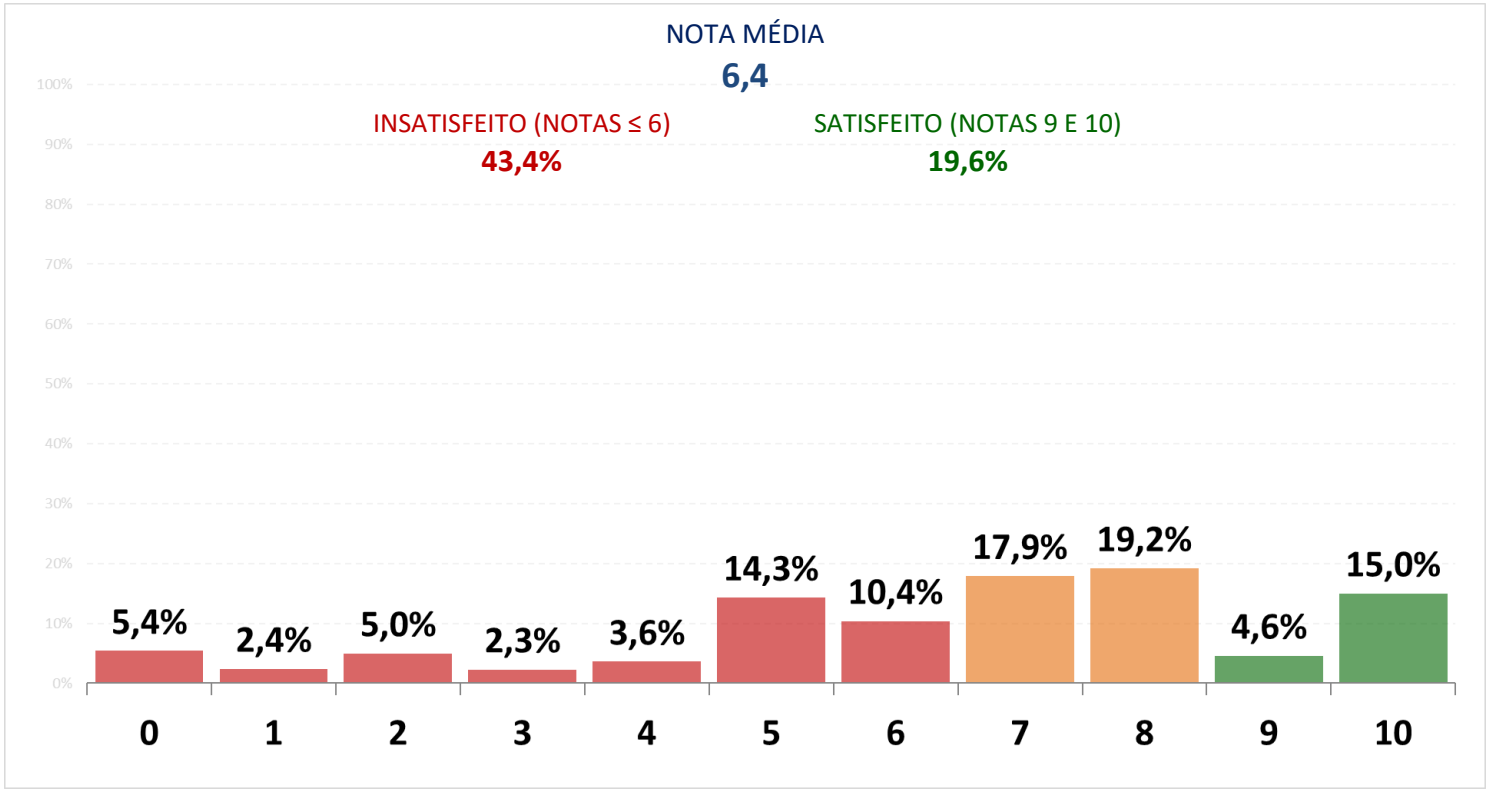
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a leitura e a entrega correta da conta? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	1,0%	0,3%	0,0%	0,7%	1,0%	0,9%	0,4%	0,8%	0,0%	1,7%	0,7%	2,6%	0,0%	1,9%	0,7%	0,0%	0,6%
1	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,1%	0,9%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
2	1,9%	0,0%	0,0%	1,4%	1,0%	0,0%	1,4%	0,9%	0,0%	2,3%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
3	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,1%	0,9%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,4%
4	2,2%	2,0%	0,0%	3,9%	1,5%	0,9%	2,2%	2,6%	0,0%	2,6%	2,0%	3,6%	6,4%	0,0%	1,8%	4,8%	2,1%
5	3,3%	3,4%	0,0%	3,1%	6,1%	4,5%	1,9%	4,4%	0,0%	5,5%	5,7%	2,9%	5,6%	8,7%	2,9%	6,7%	3,4%
6	4,8%	3,8%	10,6%	2,7%	1,5%	2,5%	3,7%	5,7%	19,9%	0,0%	2,5%	2,1%	0,0%	0,0%	4,8%	0,0%	4,3%
7	7,9%	7,8%	10,6%	8,4%	5,2%	14,8%	6,2%	6,3%	15,6%	2,9%	3,8%	1,4%	19,3%	0,0%	8,6%	2,2%	7,9%
8	23,0%	10,4%	19,4%	12,7%	18,7%	14,9%	20,0%	13,0%	2,8%	11,1%	22,5%	20,9%	27,2%	7,5%	17,0%	11,6%	16,4%
9	19,6%	18,4%	25,1%	18,5%	14,9%	16,8%	14,9%	24,5%	13,7%	20,1%	15,4%	25,9%	3,8%	42,4%	19,4%	14,9%	18,9%
10	36,2%	52,5%	34,3%	48,6%	47,9%	42,7%	48,8%	41,3%	48,0%	53,9%	46,5%	38,0%	37,6%	39,6%	43,3%	56,7%	44,8%
MÉDIA	**8,4**	**8,8**	**8,6**	**8,6**	**8,5**	**8,5**	**8,7**	**8,5**	**8,5**	**8,7**	**8,6**	**8,4**	**8,2**	**8,8**	**8,6**	**8,7**	**8,6**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**13,2%**	**10,9%**	**10,6%**	**11,8%**	**13,3%**	**10,6%**	**10,0%**	**14,9%**	**19,9%**	**12,1%**	**11,7%**	**13,8%**	**12,0%**	**10,6%**	**11,6%**	**14,7%**	**12,1%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**55,8%**	**70,9%**	**59,4%**	**67,1%**	**62,8%**	**59,5%**	**63,7%**	**65,8%**	**61,7%**	**74,0%**	**61,9%**	**63,9%**	**41,4%**	**82,0%**	**62,7%**	**71,6%**	**63,7%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

SATISFAÇÃO COM O **PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO**

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o preço da água e esgoto? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **5,1%**

SATISFAÇÃO COM O **PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO**

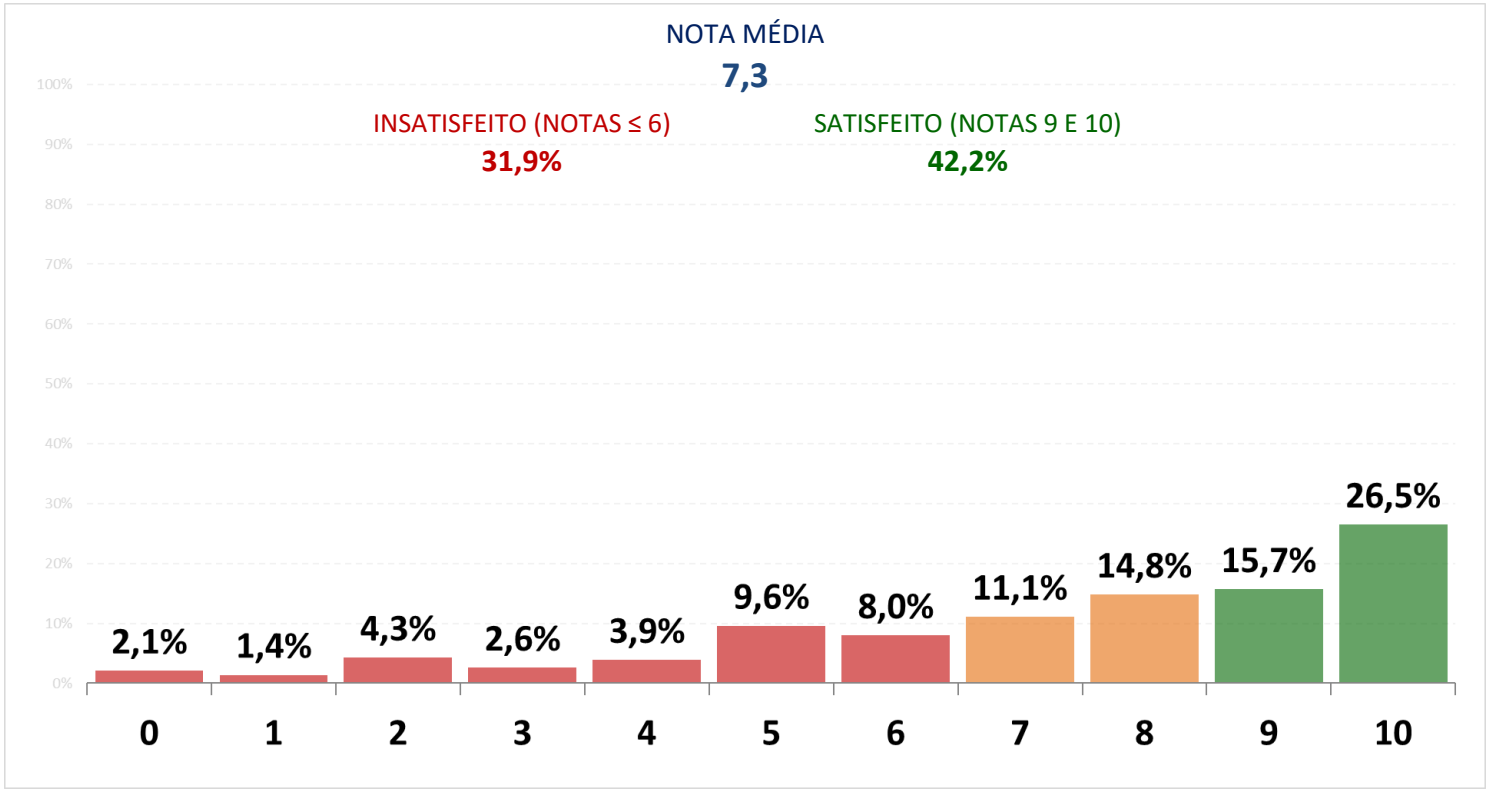
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o preço da água e esgoto? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	4,8%	5,9%	0,0%	7,3%	6,8%	2,9%	7,8%	3,9%	7,0%	4,4%	7,0%	9,7%	12,2%	7,2%	5,1%	7,5%	5,4%
1	3,9%	1,0%	0,0%	2,9%	3,6%	1,8%	2,0%	3,2%	1,9%	2,9%	1,3%	5,2%	0,0%	1,9%	1,8%	7,1%	2,4%
2	3,3%	6,6%	6,1%	5,1%	4,1%	1,8%	7,5%	3,8%	10,9%	3,9%	5,2%	1,4%	15,5%	0,0%	4,2%	11,0%	5,0%
3	1,7%	2,9%	0,0%	3,1%	3,1%	1,8%	3,6%	1,2%	8,9%	2,1%	1,3%	5,7%	3,2%	0,0%	2,4%	1,6%	2,3%
4	2,0%	5,0%	0,0%	3,8%	5,8%	5,1%	1,6%	4,9%	5,8%	3,7%	1,5%	1,4%	7,1%	1,9%	3,7%	2,2%	3,6%
5	12,2%	16,2%	12,1%	14,3%	15,8%	19,8%	7,5%	18,9%	21,1%	13,6%	15,2%	11,6%	9,5%	19,3%	14,5%	12,5%	14,3%
6	10,1%	10,7%	11,2%	11,6%	8,2%	12,9%	7,1%	12,7%	5,1%	9,6%	11,1%	10,8%	23,0%	19,4%	10,8%	7,0%	10,4%
7	20,5%	15,4%	31,8%	13,6%	13,3%	10,6%	24,6%	14,0%	1,8%	22,2%	14,0%	12,5%	3,6%	7,5%	17,8%	18,5%	17,9%
8	23,2%	15,6%	21,5%	17,7%	19,4%	19,1%	23,2%	15,0%	10,1%	24,2%	14,2%	25,9%	15,7%	18,6%	20,2%	11,6%	19,2%
9	4,9%	4,4%	5,2%	4,8%	4,1%	5,0%	3,4%	5,9%	6,3%	1,5%	12,4%	6,8%	6,3%	16,4%	4,8%	3,6%	4,6%
10	13,4%	16,4%	12,1%	15,8%	15,9%	19,2%	11,7%	16,4%	21,1%	12,0%	16,9%	8,8%	3,8%	7,9%	14,6%	17,5%	15,0%
MÉDIA	**6,5**	**6,2**	**7,0**	**6,2**	**6,2**	**6,7**	**6,2**	**6,4**	**5,7**	**6,4**	**6,6**	**6,0**	**5,0**	**6,5**	**6,5**	**5,8**	**6,4**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**38,0%**	**48,3%**	**29,4%**	**48,1%**	**47,4%**	**46,1%**	**37,1%**	**48,6%**	**60,7%**	**40,2%**	**42,6%**	**45,8%**	**70,5%**	**49,7%**	**42,5%**	**48,9%**	**43,4%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**18,3%**	**20,8%**	**17,3%**	**20,6%**	**20,0%**	**24,2%**	**15,1%**	**22,3%**	**27,4%**	**13,5%**	**29,3%**	**15,6%**	**10,1%**	**24,3%**	**19,4%**	**21,1%**	**19,6%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

SATISFAÇÃO COM A **PRESSÃO DA ÁGUA**

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a pressão da água? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **2,8%**

SATISFAÇÃO COM A **PRESSÃO DA ÁGUA**

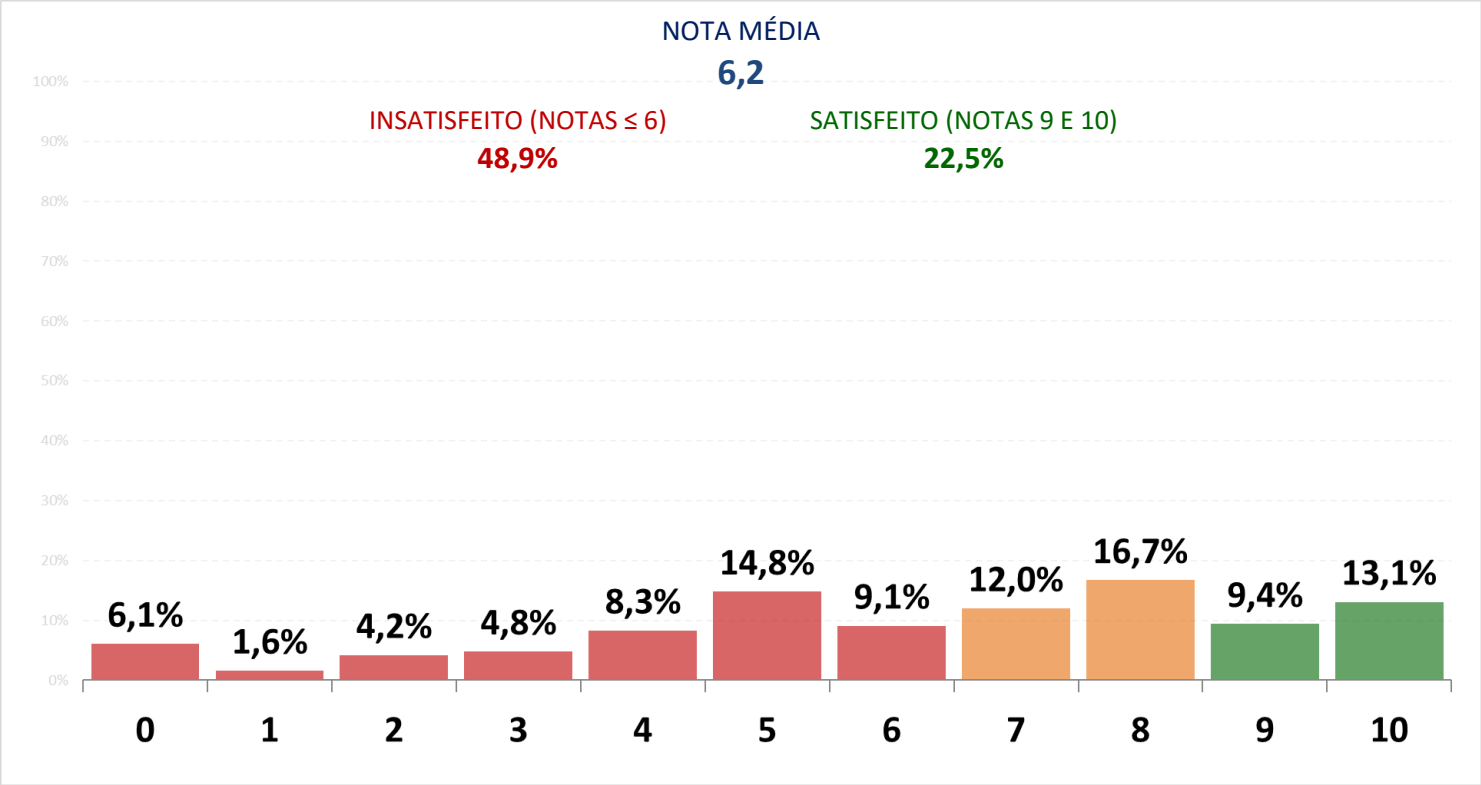
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a pressão da água? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	2,2%	2,0%	0,0%	3,9%	1,5%	0,9%	2,9%	1,9%	2,8%	3,4%	0,8%	5,2%	5,1%	0,0%	2,4%	0,0%	2,1%
1	2,6%	0,3%	0,0%	2,1%	1,5%	0,9%	0,0%	3,2%	0,0%	1,1%	3,3%	0,0%	1,8%	5,2%	1,4%	1,6%	1,4%
2	2,8%	5,5%	5,7%	5,1%	2,1%	2,5%	5,1%	4,2%	2,8%	2,2%	3,4%	7,3%	1,9%	0,0%	4,3%	4,3%	4,3%
3	2,9%	2,4%	0,0%	3,9%	3,1%	1,8%	1,5%	4,3%	0,0%	2,1%	5,1%	4,0%	4,4%	0,0%	3,0%	0,0%	2,6%
4	2,8%	4,8%	0,0%	6,3%	3,7%	4,7%	3,1%	4,3%	0,0%	6,7%	4,8%	0,0%	13,6%	3,3%	3,9%	3,7%	3,9%
5	7,4%	11,5%	5,7%	10,8%	10,8%	13,1%	8,0%	9,6%	10,5%	7,6%	8,8%	13,5%	13,2%	17,9%	9,5%	10,0%	9,6%
6	7,4%	8,6%	16,3%	5,8%	4,6%	0,0%	8,3%	11,6%	36,7%	5,0%	7,7%	19,6%	8,3%	7,2%	8,5%	3,7%	8,0%
7	9,4%	12,6%	10,6%	10,0%	12,9%	17,5%	8,6%	10,8%	5,5%	11,6%	16,4%	9,3%	3,2%	9,5%	12,0%	4,2%	11,1%
8	15,6%	14,1%	15,4%	14,9%	14,2%	15,3%	13,1%	16,5%	10,0%	14,2%	19,3%	11,1%	14,1%	28,3%	14,9%	13,5%	14,8%
9	18,7%	13,1%	19,4%	15,9%	12,7%	17,8%	19,0%	11,1%	11,4%	16,3%	7,7%	15,2%	16,2%	2,7%	15,7%	16,0%	15,7%
10	28,1%	25,1%	26,9%	21,2%	33,0%	25,5%	30,5%	22,6%	20,4%	30,0%	22,7%	14,9%	18,0%	25,9%	24,5%	42,9%	26,5%
MÉDIA	**7,5**	**7,2**	**7,8**	**6,8**	**7,6**	**7,6**	**7,6**	**6,9**	**7,0**	**7,5**	**7,0**	**6,5**	**6,5**	**7,3**	**7,2**	**8,1**	**7,3**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**28,1%**	**35,1%**	**27,7%**	**37,9%**	**27,3%**	**23,9%**	**28,9%**	**39,1%**	**52,8%**	**28,1%**	**33,9%**	**49,6%**	**48,3%**	**33,6%**	**33,0%**	**23,3%**	**31,9%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**46,8%**	**38,2%**	**46,3%**	**37,1%**	**45,7%**	**43,3%**	**49,5%**	**33,7%**	**31,8%**	**46,3%**	**30,4%**	**30,1%**	**34,2%**	**28,6%**	**40,2%**	**58,9%**	**42,2%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

SATISFAÇÃO COM A **QUALIDADE DA ÁGUA**

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a qualidade da água? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **2,8%**

SATISFAÇÃO COM A **QUALIDADE DA ÁGUA**

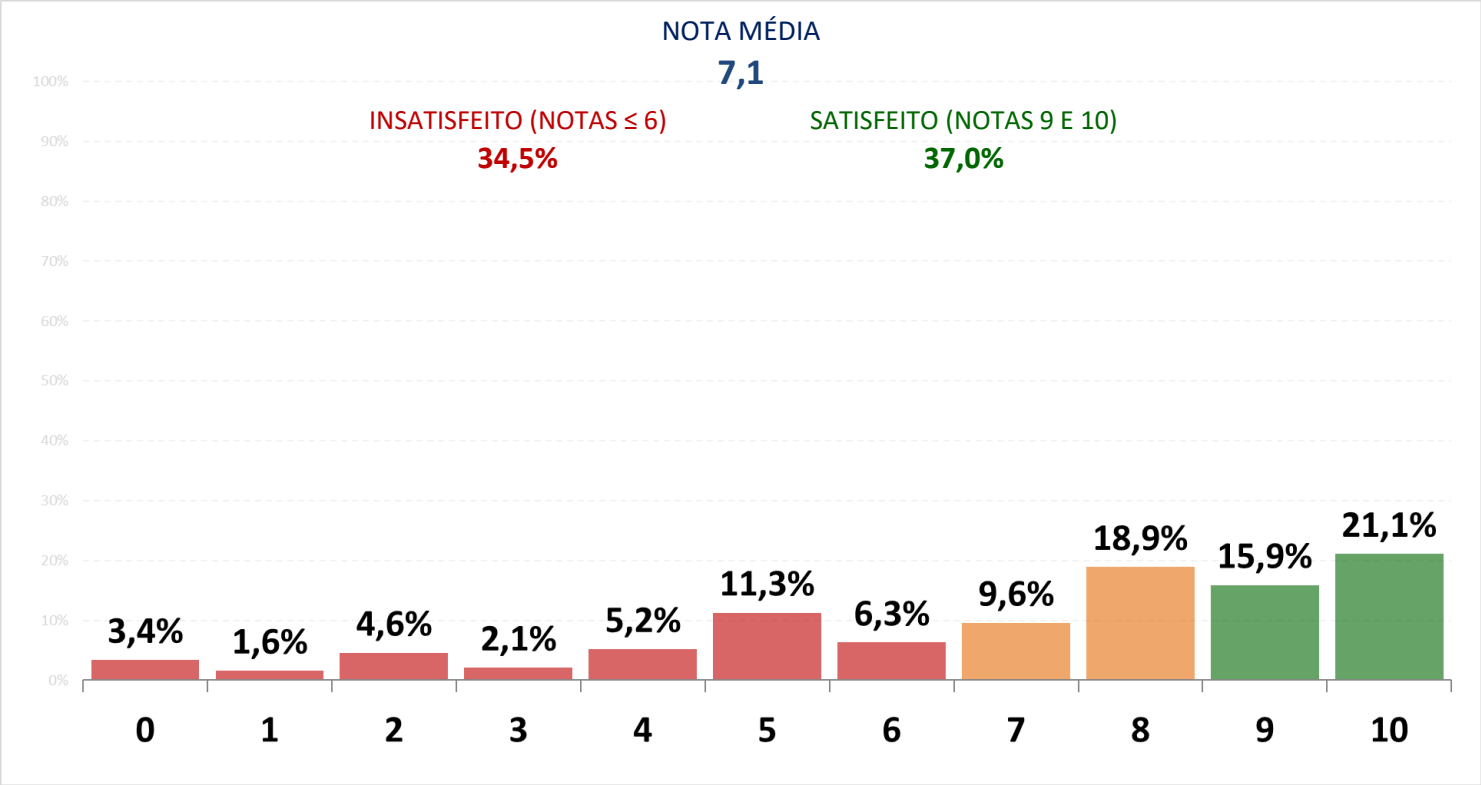
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a qualidade da água? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	7,3%	5,1%	0,0%	10,5%	5,2%	6,5%	6,0%	6,0%	10,0%	3,4%	7,0%	9,3%	8,3%	9,0%	6,2%	5,9%	6,1%
1	1,3%	1,9%	0,0%	1,9%	2,6%	0,9%	1,5%	2,1%	1,7%	1,1%	2,8%	2,1%	1,8%	0,0%	1,5%	2,6%	1,6%
2	2,6%	5,5%	5,7%	3,7%	3,5%	3,0%	5,2%	3,5%	4,5%	2,4%	4,0%	1,4%	7,2%	3,3%	3,9%	6,5%	4,2%
3	5,7%	4,0%	0,0%	4,3%	9,0%	3,5%	3,6%	6,8%	1,7%	5,5%	6,7%	10,0%	8,1%	1,9%	4,3%	8,8%	4,8%
4	7,8%	8,8%	5,7%	7,4%	11,3%	15,0%	5,2%	8,5%	7,2%	8,1%	11,0%	8,0%	17,0%	2,7%	8,9%	3,0%	8,3%
5	17,0%	12,9%	9,7%	17,8%	14,9%	5,6%	15,2%	18,9%	7,6%	13,3%	25,1%	15,7%	12,2%	11,2%	15,2%	12,1%	14,8%
6	9,9%	8,3%	16,3%	7,5%	5,6%	3,5%	16,4%	3,6%	13,3%	17,7%	3,9%	13,2%	12,2%	16,5%	8,3%	15,3%	9,1%
7	9,1%	14,6%	16,3%	12,9%	7,6%	12,0%	7,7%	16,8%	18,8%	13,4%	12,4%	6,2%	11,3%	7,5%	12,5%	7,8%	12,0%
8	14,6%	18,5%	20,3%	12,6%	19,1%	30,8%	13,1%	13,8%	12,7%	13,8%	11,0%	16,8%	3,7%	36,3%	17,8%	8,0%	16,7%
9	11,9%	7,1%	9,7%	10,6%	7,6%	8,6%	12,2%	6,5%	8,2%	9,1%	5,7%	9,8%	11,1%	6,1%	9,3%	10,1%	9,4%
10	12,8%	13,3%	16,3%	10,7%	13,6%	10,6%	13,8%	13,4%	14,4%	12,1%	10,5%	7,4%	7,1%	5,6%	12,2%	19,8%	13,1%
MÉDIA	**6,1**	**6,2**	**7,1**	**5,8**	**6,0**	**6,4**	**6,2**	**6,0**	**6,1**	**6,4**	**5,5**	**5,6**	**5,2**	**6,3**	**6,2**	**6,1**	**6,2**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**51,6%**	**46,5%**	**37,4%**	**53,1%**	**52,1%**	**38,0%**	**53,1%**	**49,4%**	**46,0%**	**51,5%**	**60,5%**	**59,7%**	**66,8%**	**44,6%**	**48,3%**	**54,2%**	**48,9%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**24,7%**	**20,4%**	**26,0%**	**21,3%**	**21,2%**	**19,2%**	**26,0%**	**19,9%**	**22,6%**	**21,2%**	**16,2%**	**17,2%**	**18,2%**	**11,7%**	**21,5%**	**29,9%**	**22,5%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

SATISFAÇÃO **REGULARIDADE DO FORNECIMENTO**

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a regularidade do fornecimento? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **4,8%**

SATISFAÇÃO **REGULARIDADE DO FORNECIMENTO**

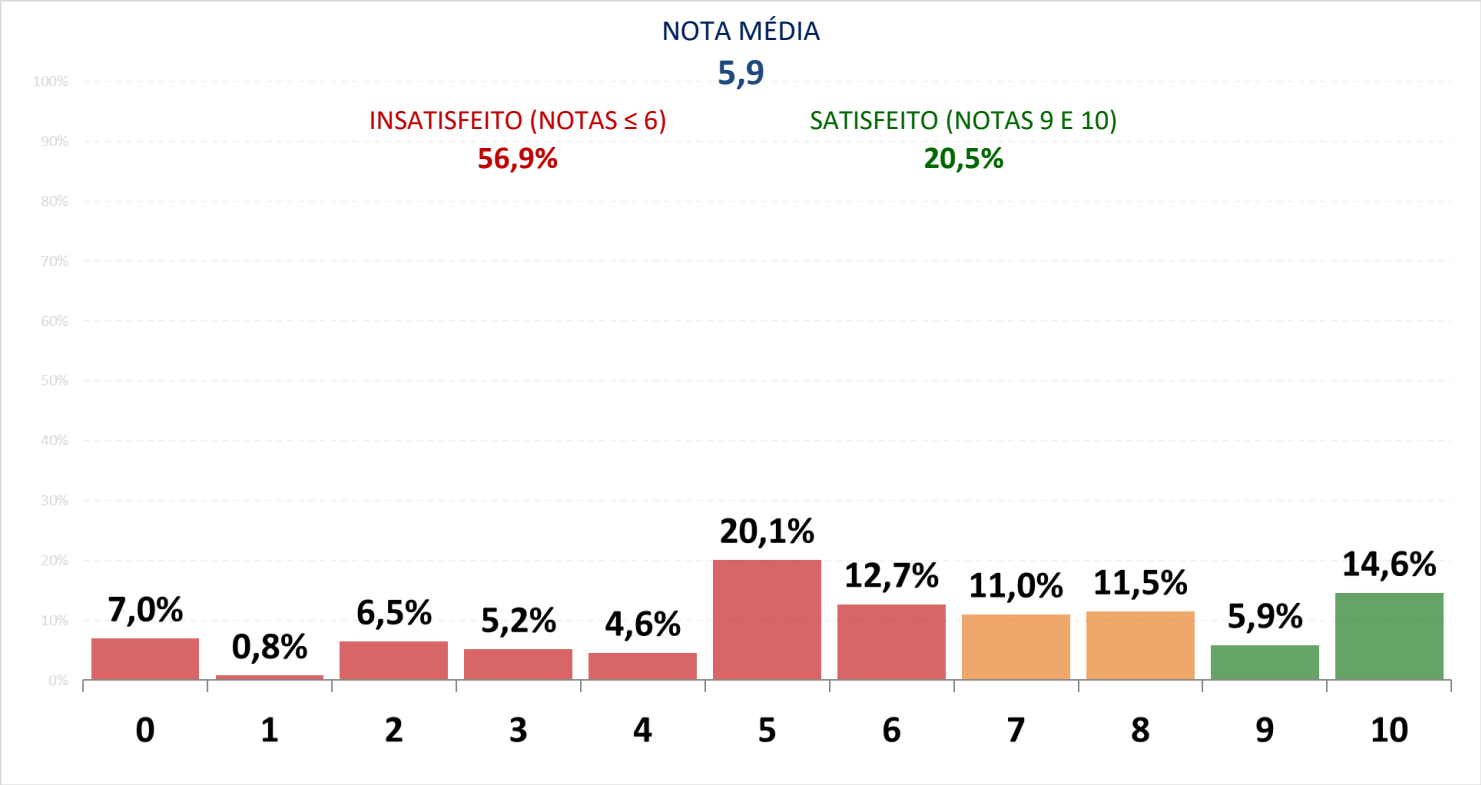
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a regularidade do fornecimento? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	3,6%	3,2%	0,0%	5,8%	2,6%	2,7%	3,5%	3,6%	0,0%	6,0%	4,6%	4,7%	10,3%	3,3%	3,5%	2,2%	3,4%
1	1,7%	1,5%	0,0%	2,0%	2,1%	0,0%	2,2%	1,7%	4,4%	2,5%	0,8%	0,0%	3,2%	1,9%	1,4%	3,0%	1,6%
2	3,0%	6,1%	6,3%	4,5%	3,7%	4,0%	7,4%	2,0%	6,7%	3,8%	3,3%	5,6%	6,5%	3,3%	4,6%	5,3%	4,6%
3	1,7%	2,4%	0,0%	2,4%	3,1%	1,8%	1,2%	3,2%	2,3%	0,6%	2,8%	0,0%	1,8%	1,9%	2,0%	2,6%	2,1%
4	8,3%	2,5%	5,4%	7,9%	1,5%	1,9%	6,7%	5,1%	5,5%	8,8%	4,1%	10,6%	9,6%	0,0%	5,2%	4,8%	5,2%
5	14,9%	8,3%	10,8%	11,3%	11,7%	8,3%	10,2%	14,1%	3,2%	11,6%	22,4%	7,6%	11,9%	10,4%	12,0%	6,3%	11,3%
6	4,7%	7,7%	6,3%	8,1%	4,1%	10,1%	2,2%	8,8%	4,5%	2,3%	6,1%	6,2%	5,3%	5,3%	5,9%	9,8%	6,3%
7	5,4%	13,2%	6,3%	13,3%	7,2%	3,5%	8,1%	14,2%	19,4%	10,3%	11,2%	13,1%	9,5%	7,3%	9,8%	8,1%	9,6%
8	19,1%	18,7%	11,7%	18,3%	24,5%	30,6%	17,5%	14,6%	16,1%	12,0%	10,3%	27,0%	6,8%	27,5%	19,8%	11,7%	18,9%
9	17,6%	14,4%	28,8%	11,9%	12,2%	15,8%	18,9%	12,7%	23,1%	14,6%	14,3%	11,7%	21,7%	18,4%	16,9%	7,9%	15,9%
10	20,0%	22,1%	24,4%	14,5%	27,4%	21,3%	22,1%	20,0%	14,8%	27,4%	20,2%	13,5%	13,4%	20,7%	18,9%	38,3%	21,1%
MÉDIA	**7,0**	**7,1**	**7,7**	**6,5**	**7,4**	**7,5**	**7,0**	**6,9**	**7,1**	**6,9**	**6,7**	**6,8**	**6,0**	**7,4**	**7,0**	**7,4**	**7,1**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**37,9%**	**31,7%**	**28,8%**	**42,0%**	**28,8%**	**28,8%**	**33,4%**	**38,5%**	**26,6%**	**35,6%**	**44,1%**	**34,7%**	**48,6%**	**26,1%**	**34,6%**	**34,0%**	**34,5%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**37,6%**	**36,5%**	**53,2%**	**26,4%**	**39,6%**	**37,1%**	**41,0%**	**32,7%**	**37,9%**	**42,0%**	**34,5%**	**25,2%**	**35,1%**	**39,1%**	**35,8%**	**46,2%**	**37,0%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

SATISFAÇÃO **RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS**

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a resolução imediata dos problemas? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **17,6%**

SATISFAÇÃO **RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS**

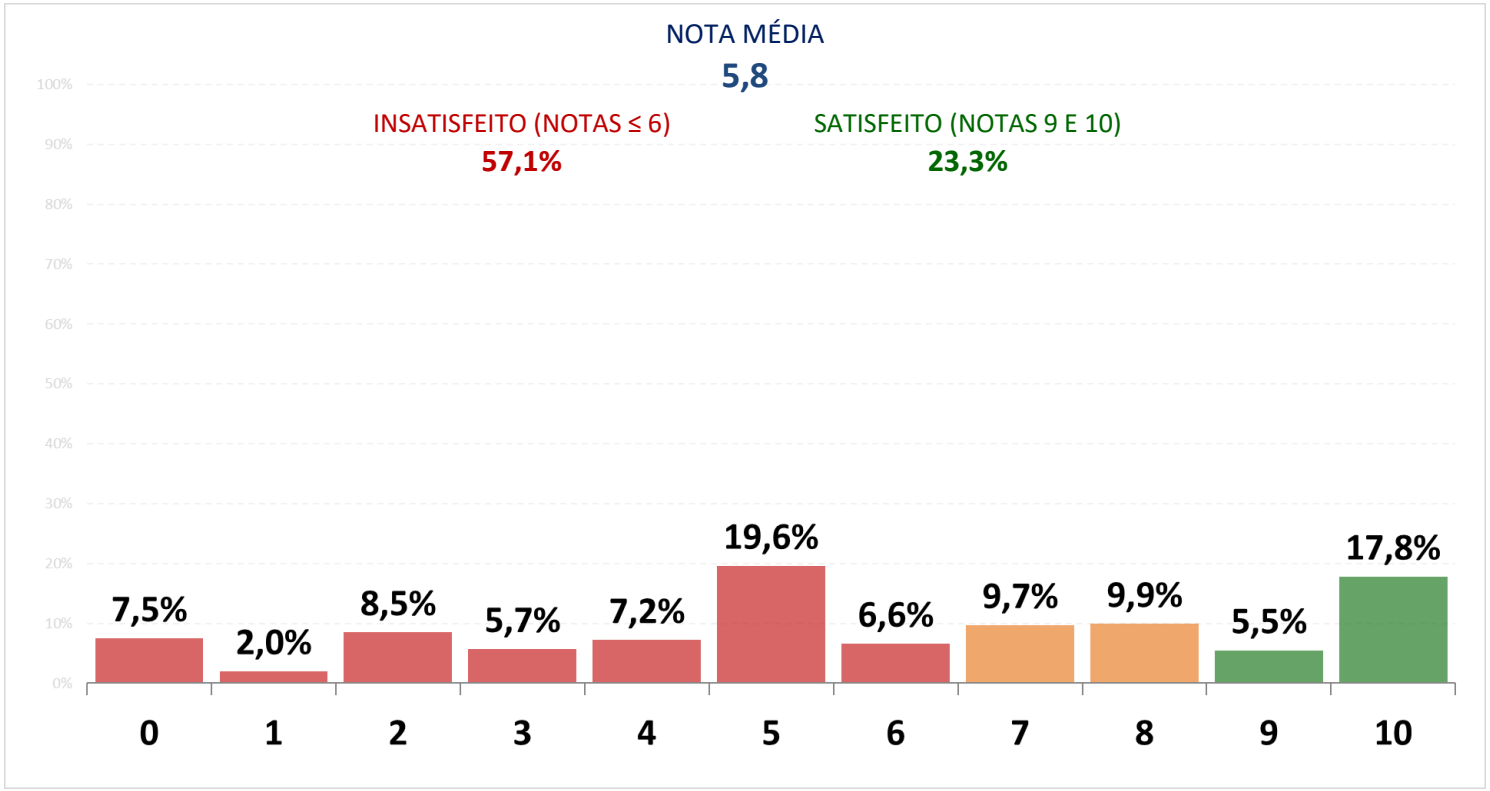
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a resolução imediata dos problemas? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	7,9%	6,3%	0,0%	8,2%	10,5%	7,7%	8,8%	5,0%	4,9%	7,9%	6,0%	9,2%	8,7%	2,1%	7,8%	1,7%	7,0%
1	0,8%	0,8%	0,0%	0,8%	1,3%	0,0%	1,0%	0,8%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
2	6,3%	6,6%	7,2%	8,7%	3,0%	4,4%	10,1%	3,5%	8,1%	7,2%	3,7%	2,4%	10,9%	2,0%	6,2%	8,4%	6,5%
3	7,0%	3,6%	0,0%	6,2%	7,4%	2,7%	4,5%	6,7%	6,1%	5,8%	8,8%	0,0%	16,5%	6,4%	5,1%	5,6%	5,2%
4	7,1%	2,6%	6,1%	3,7%	4,9%	6,5%	5,5%	3,1%	1,8%	7,6%	4,4%	13,3%	5,4%	2,0%	4,1%	8,2%	4,6%
5	16,3%	23,4%	21,5%	20,8%	18,3%	23,8%	11,6%	27,4%	26,1%	16,8%	17,5%	26,4%	12,6%	24,4%	21,3%	11,7%	20,1%
6	16,2%	9,7%	31,5%	6,7%	7,3%	7,2%	15,1%	12,3%	14,7%	10,6%	9,0%	4,8%	18,1%	7,7%	14,1%	2,3%	12,7%
7	16,6%	6,4%	12,2%	12,9%	7,8%	4,8%	13,5%	10,9%	9,1%	8,4%	22,2%	4,7%	9,0%	25,7%	12,3%	2,3%	11,0%
8	10,4%	12,5%	0,0%	15,4%	14,6%	13,5%	8,7%	13,7%	12,3%	5,8%	15,7%	22,5%	5,4%	13,8%	11,1%	14,6%	11,5%
9	1,7%	9,4%	7,2%	4,6%	6,8%	7,7%	5,3%	5,9%	3,6%	11,2%	4,0%	2,4%	2,0%	2,1%	4,4%	16,6%	5,9%
10	9,7%	18,8%	14,3%	12,0%	18,4%	21,7%	16,0%	10,6%	11,5%	18,7%	8,7%	14,4%	11,4%	13,9%	12,7%	28,6%	14,6%
MÉDIA	**5,5**	**6,3**	**6,3**	**5,7**	**6,0**	**6,3**	**5,8**	**6,0**	**5,7**	**6,0**	**6,0**	**6,0**	**5,0**	**6,5**	**5,8**	**7,1**	**5,9**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**61,6%**	**53,0%**	**66,3%**	**55,1%**	**52,7%**	**52,3%**	**56,6%**	**58,8%**	**63,5%**	**55,9%**	**49,4%**	**56,1%**	**72,2%**	**44,6%**	**59,5%**	**37,9%**	**56,9%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**11,4%**	**28,2%**	**21,5%**	**16,6%**	**25,2%**	**29,4%**	**21,3%**	**16,5%**	**15,1%**	**29,9%**	**12,7%**	**16,8%**	**13,4%**	**16,0%**	**17,1%**	**45,2%**	**20,5%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

SATISFAÇÃO COM O **GOSTO DA ÁGUA**

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o gosto da água? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **15,3%**

SATISFAÇÃO COM O **GOSTO DA ÁGUA**

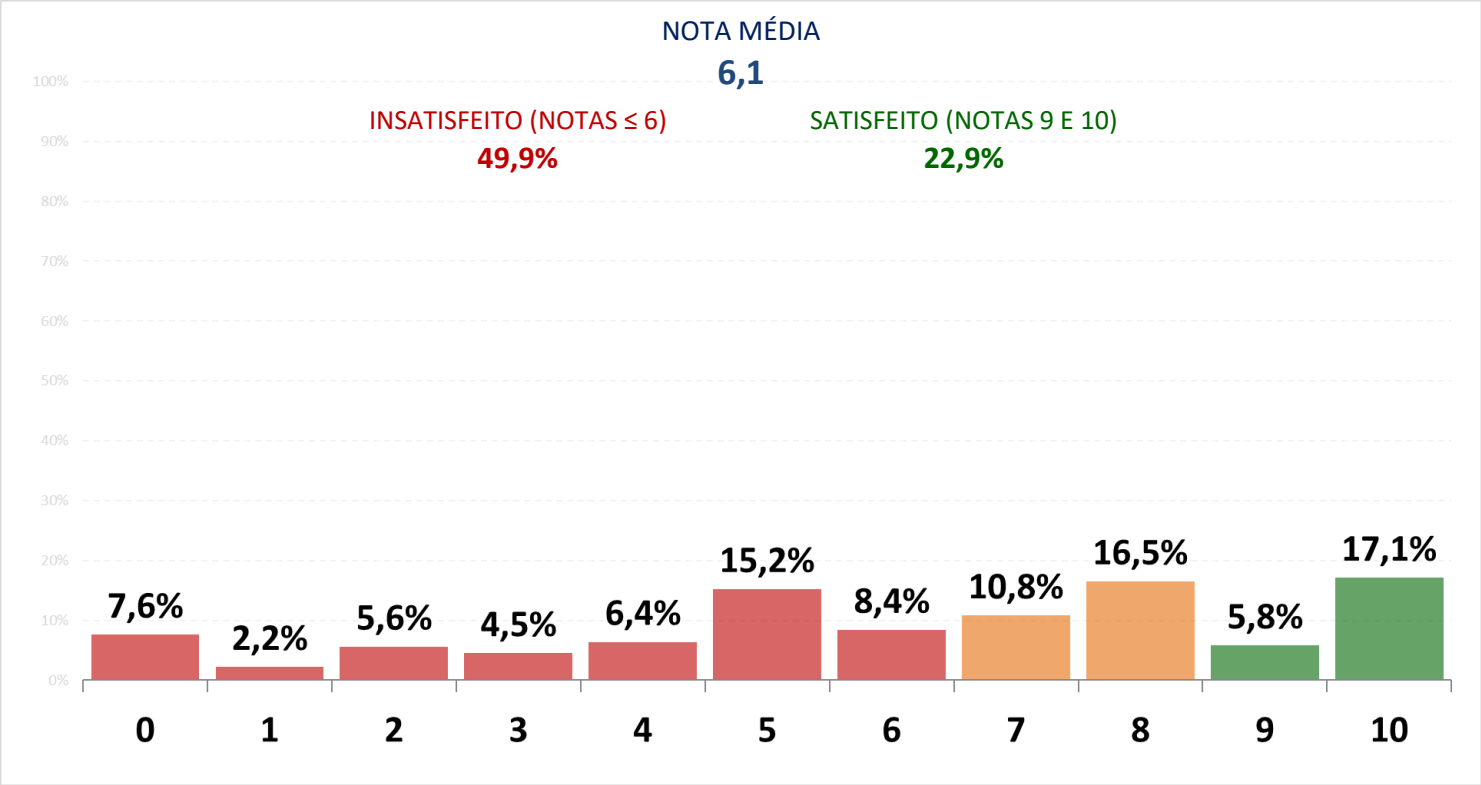
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o gosto da água? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	6,7%	8,1%	0,0%	12,6%	6,2%	10,2%	7,9%	6,0%	13,8%	3,6%	8,5%	6,8%	12,1%	7,4%	7,6%	6,7%	7,5%
1	2,4%	1,6%	0,0%	1,4%	4,2%	1,2%	1,3%	2,9%	0,0%	1,1%	4,2%	0,0%	5,9%	0,0%	1,6%	4,4%	2,0%
2	7,3%	9,6%	6,8%	9,1%	9,1%	1,1%	10,7%	9,3%	6,3%	9,1%	7,0%	12,3%	9,2%	0,0%	8,3%	10,0%	8,5%
3	7,3%	4,3%	5,7%	4,9%	6,7%	3,6%	5,2%	6,9%	4,7%	8,4%	5,4%	5,1%	5,0%	3,8%	5,9%	4,3%	5,7%
4	7,3%	7,2%	6,8%	8,5%	6,0%	13,6%	2,8%	9,1%	7,3%	5,8%	7,2%	1,6%	18,6%	4,7%	7,2%	7,3%	7,2%
5	21,0%	18,4%	18,2%	18,7%	21,8%	16,8%	26,4%	14,0%	21,7%	20,5%	27,2%	31,2%	16,8%	16,8%	20,6%	12,3%	19,6%
6	9,9%	3,8%	5,7%	6,6%	7,3%	7,1%	7,8%	5,2%	0,0%	7,2%	7,2%	1,6%	7,1%	15,0%	6,9%	4,3%	6,6%
7	8,3%	10,9%	12,5%	10,9%	6,1%	9,3%	11,4%	8,2%	6,7%	15,1%	5,2%	6,7%	4,9%	8,4%	8,3%	19,8%	9,7%
8	7,7%	11,8%	6,8%	10,4%	11,6%	9,1%	9,0%	11,0%	23,0%	8,9%	8,1%	15,1%	7,8%	4,1%	10,7%	4,4%	9,9%
9	5,4%	5,6%	5,7%	5,9%	4,8%	10,4%	4,5%	4,6%	3,9%	4,7%	7,8%	13,1%	4,9%	14,0%	5,4%	6,0%	5,5%
10	16,9%	18,6%	31,8%	11,2%	16,3%	17,6%	12,9%	22,6%	12,5%	15,7%	12,2%	6,5%	7,8%	25,7%	17,4%	20,6%	17,8%
MÉDIA	**5,7**	**5,8**	**6,9**	**5,2**	**5,6**	**6,0**	**5,5**	**5,9**	**5,6**	**5,9**	**5,4**	**5,6**	**4,6**	**6,8**	**5,8**	**5,9**	**5,8**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**61,9%**	**53,0%**	**43,2%**	**61,8%**	**61,3%**	**53,6%**	**62,1%**	**53,4%**	**53,8%**	**55,7%**	**66,7%**	**58,6%**	**74,7%**	**47,7%**	**58,1%**	**49,3%**	**57,1%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**22,3%**	**24,2%**	**37,5%**	**17,1%**	**21,1%**	**28,0%**	**17,4%**	**27,2%**	**16,4%**	**20,4%**	**20,0%**	**19,6%**	**12,7%**	**39,7%**	**22,8%**	**26,6%**	**23,3%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

SATISFAÇÃO COM O **CHEIRO DA ÁGUA**

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o cheiro da água? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **8,1%**

SATISFAÇÃO COM O **CHEIRO DA ÁGUA**

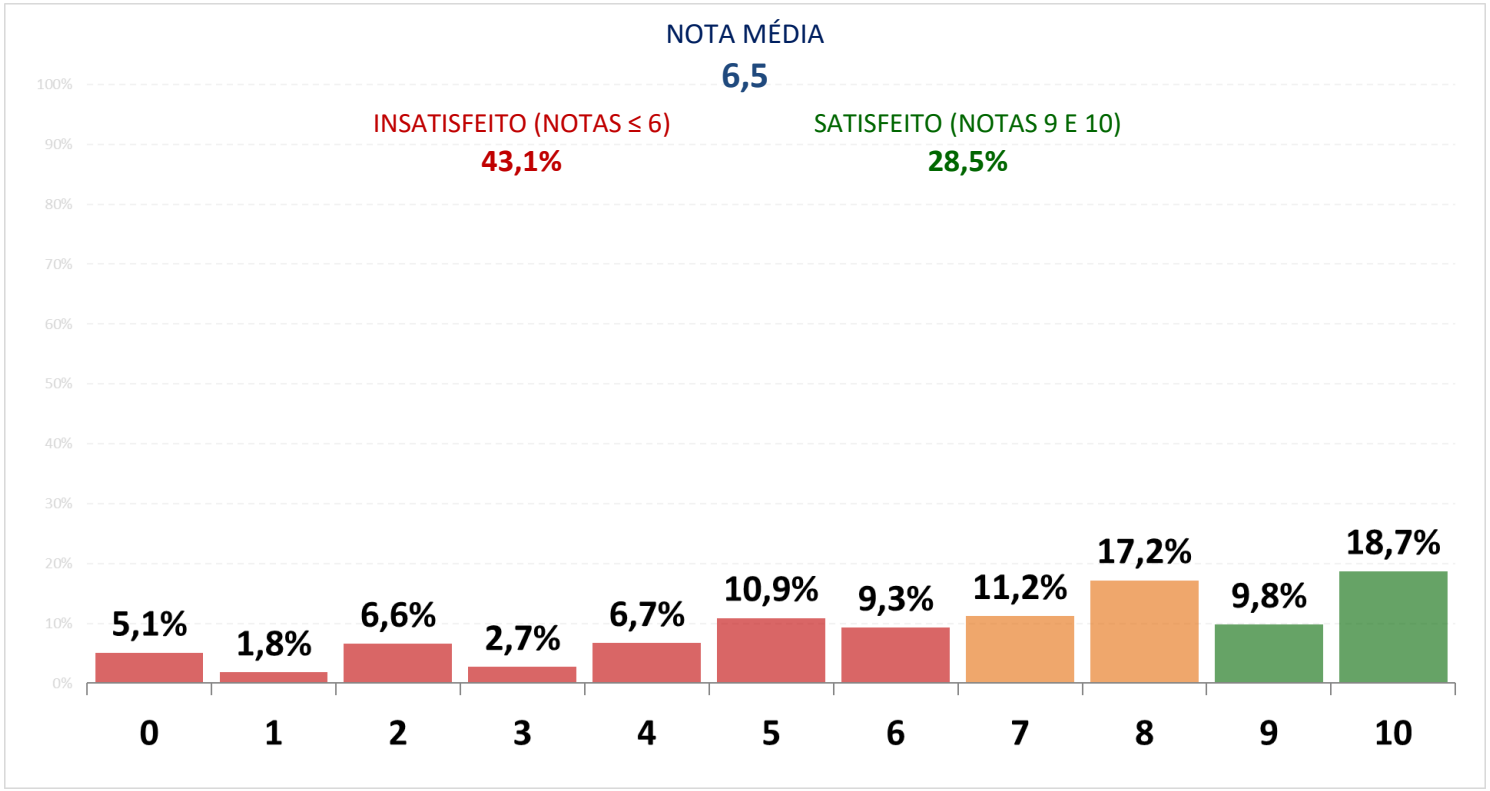
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o cheiro da água? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	6,3%	8,6%	0,0%	11,7%	7,6%	9,7%	6,9%	7,3%	15,3%	2,3%	9,7%	6,3%	11,5%	7,2%	7,5%	8,2%	7,6%
1	3,5%	1,2%	0,0%	3,5%	2,1%	0,0%	2,7%	2,7%	0,0%	3,2%	4,5%	2,6%	5,0%	0,0%	2,2%	2,7%	2,2%
2	6,8%	4,5%	0,0%	8,0%	6,4%	1,0%	4,7%	8,5%	2,8%	8,6%	4,7%	9,7%	6,5%	0,0%	5,2%	8,2%	5,6%
3	5,4%	3,8%	5,4%	2,5%	6,5%	3,1%	3,4%	6,3%	0,0%	7,7%	3,8%	0,0%	4,5%	3,7%	4,6%	4,2%	4,5%
4	6,9%	6,0%	0,0%	7,8%	9,1%	7,3%	3,2%	9,3%	8,9%	5,7%	10,0%	2,9%	22,4%	4,6%	6,3%	7,1%	6,4%
5	14,7%	15,6%	11,7%	13,8%	19,4%	14,1%	18,0%	12,8%	23,0%	16,7%	18,9%	24,6%	16,7%	16,4%	15,4%	13,6%	15,2%
6	10,7%	6,5%	11,7%	8,1%	6,4%	11,6%	8,9%	6,4%	4,6%	7,0%	6,6%	4,3%	3,6%	11,3%	9,5%	0,0%	8,4%
7	7,9%	13,3%	12,7%	11,1%	9,1%	14,4%	12,8%	7,2%	4,9%	13,3%	6,9%	11,6%	1,8%	8,2%	9,2%	23,0%	10,8%
8	15,3%	17,5%	23,4%	14,2%	14,6%	18,3%	18,9%	13,3%	19,7%	10,4%	17,0%	14,6%	18,5%	11,9%	17,6%	8,5%	16,5%
9	7,1%	4,7%	5,4%	7,1%	4,3%	6,7%	6,1%	5,0%	6,2%	6,6%	8,5%	10,4%	4,4%	13,6%	6,0%	3,7%	5,8%
10	15,5%	18,5%	29,7%	12,2%	14,4%	13,7%	14,6%	21,1%	14,6%	18,4%	9,4%	13,1%	5,1%	23,1%	16,6%	20,9%	17,1%
MÉDIA	**5,9**	**6,2**	**7,7**	**5,5**	**5,7**	**6,3**	**6,2**	**5,9**	**5,8**	**6,1**	**5,5**	**6,0**	**4,8**	**6,9**	**6,1**	**6,0**	**6,1**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**54,3%**	**46,2%**	**28,8%**	**55,4%**	**57,5%**	**46,8%**	**47,8%**	**53,3%**	**54,6%**	**51,2%**	**58,2%**	**50,4%**	**70,2%**	**43,2%**	**50,7%**	**44,0%**	**49,9%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**22,6%**	**23,2%**	**35,1%**	**19,3%**	**18,7%**	**20,4%**	**20,7%**	**26,1%**	**20,8%**	**25,0%**	**17,9%**	**23,5%**	**9,5%**	**36,7%**	**22,6%**	**24,6%**	**22,9%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

SATISFAÇÃO COM A **COR DA ÁGUA**

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a cor da água? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **8,1%**

SATISFAÇÃO COM A **COR DA ÁGUA**

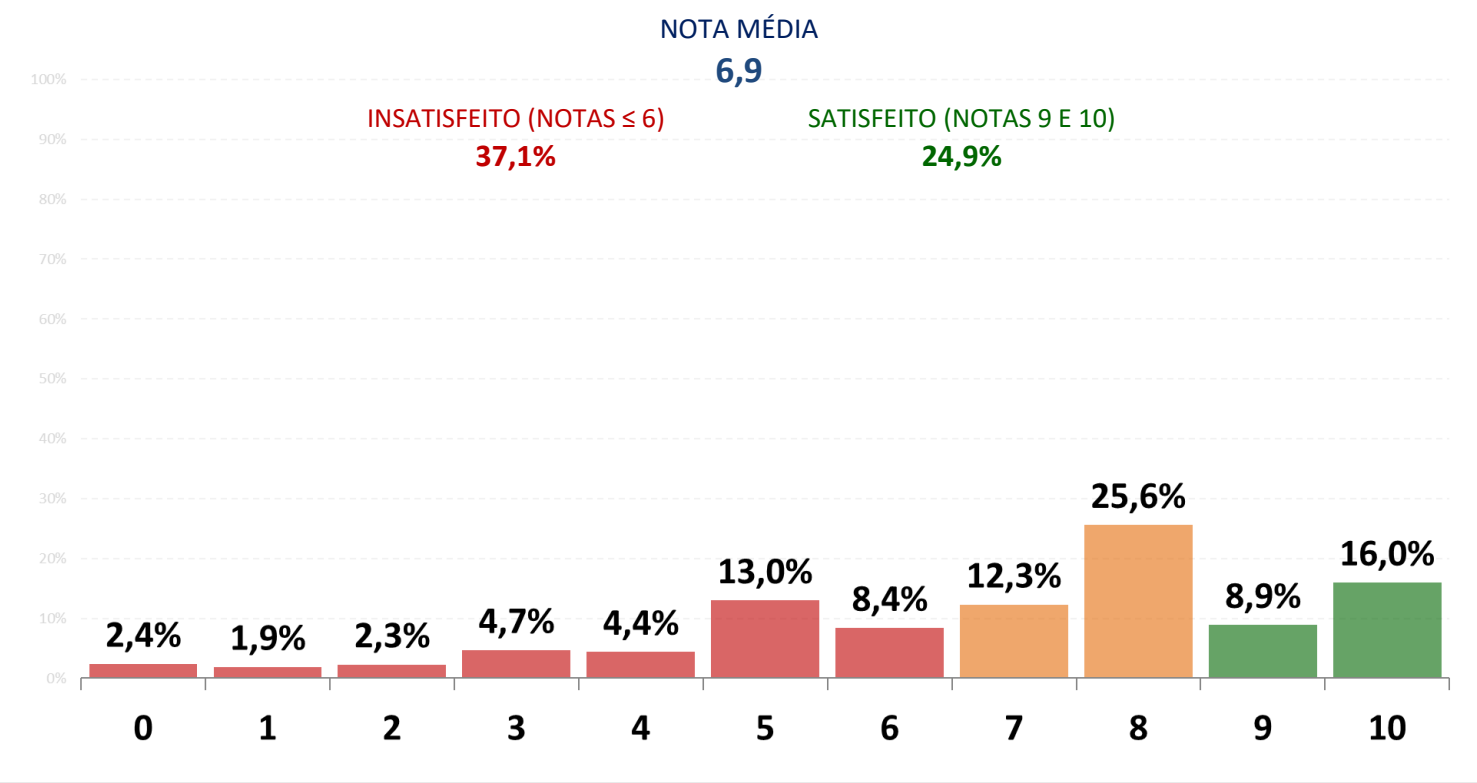
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a cor da água? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	4,6%	5,5%	0,0%	8,4%	4,3%	8,8%	5,6%	2,9%	10,2%	1,3%	6,5%	1,5%	9,5%	5,3%	5,2%	4,4%	5,1%
1	1,8%	1,7%	0,0%	0,7%	4,3%	0,0%	2,1%	2,2%	3,4%	1,1%	2,2%	0,0%	3,6%	0,0%	1,6%	2,7%	1,8%
2	6,0%	7,1%	6,3%	7,4%	5,9%	1,0%	8,7%	7,0%	4,5%	7,0%	6,5%	6,6%	11,0%	0,0%	6,5%	7,6%	6,6%
3	3,2%	2,3%	0,0%	3,4%	3,8%	2,0%	1,9%	3,9%	0,0%	2,6%	3,8%	4,7%	1,9%	4,0%	2,7%	2,7%	2,7%
4	6,0%	7,2%	0,0%	9,2%	8,1%	7,4%	4,6%	8,5%	8,9%	7,2%	8,1%	4,0%	20,7%	2,7%	7,0%	3,7%	6,7%
5	9,1%	12,4%	6,3%	9,8%	15,6%	12,0%	10,8%	10,5%	15,2%	8,1%	12,8%	9,9%	1,8%	16,1%	11,4%	7,6%	10,9%
6	13,2%	6,1%	17,1%	7,4%	6,3%	6,2%	15,2%	4,6%	0,0%	16,9%	8,7%	17,1%	6,8%	14,6%	7,3%	24,4%	9,3%
7	10,3%	12,0%	6,3%	16,9%	7,4%	7,0%	11,4%	12,8%	6,7%	10,6%	11,4%	12,3%	12,3%	10,1%	11,3%	10,7%	11,2%
8	15,4%	18,7%	18,0%	16,3%	17,8%	27,9%	13,3%	16,6%	8,5%	12,9%	18,6%	20,7%	14,0%	24,5%	18,4%	8,0%	17,2%
9	13,1%	7,0%	22,5%	5,3%	6,5%	7,4%	7,9%	12,8%	20,7%	9,4%	7,7%	8,3%	6,3%	15,6%	10,6%	3,7%	9,8%
10	17,3%	20,0%	23,4%	15,3%	19,9%	20,3%	18,6%	18,3%	22,0%	22,9%	13,5%	14,6%	12,2%	7,0%	18,0%	24,6%	18,7%
MÉDIA	**6,6**	**6,5**	**7,7**	**6,0**	**6,3**	**6,8**	**6,3**	**6,6**	**6,4**	**6,9**	**6,1**	**6,7**	**5,4**	**6,7**	**6,5**	**6,4**	**6,5**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**43,9%**	**42,3%**	**29,7%**	**46,3%**	**48,3%**	**37,4%**	**48,9%**	**39,6%**	**42,2%**	**44,2%**	**48,6%**	**43,8%**	**55,3%**	**42,7%**	**41,7%**	**53,1%**	**43,1%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**30,4%**	**27,0%**	**45,9%**	**20,6%**	**26,4%**	**27,7%**	**26,5%**	**31,1%**	**42,7%**	**32,3%**	**21,2%**	**22,9%**	**18,5%**	**22,6%**	**28,6%**	**28,3%**	**28,5%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

SATISFAÇÃO GERAL · **DAE**

De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pelo DAE (empresa responsável pelo serviço de água e esgoto em Americana)? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **0,0%**

SATISFAÇÃO GERAL · **DAE**

De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pelo DAE (empresa responsável pelo serviço de água e esgoto em Americana)? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	3,9%	0,9%	0,0%	5,2%	0,5%	0,8%	3,1%	2,2%	2,7%	2,1%	2,0%	2,6%	0,0%	3,3%	2,6%	0,0%	2,4%
1	0,3%	3,5%	5,5%	0,6%	1,0%	0,8%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	1,9%
2	2,1%	2,5%	0,0%	4,3%	1,5%	0,9%	2,3%	3,1%	7,7%	1,7%	3,8%	2,1%	5,8%	3,3%	2,1%	3,7%	2,3%
3	4,5%	4,9%	5,5%	2,5%	6,9%	5,2%	3,1%	6,4%	3,0%	3,1%	4,3%	1,4%	10,0%	16,1%	5,3%	0,0%	4,7%
4	6,8%	2,2%	0,0%	5,9%	5,9%	3,8%	2,2%	7,4%	7,1%	3,2%	9,4%	1,5%	16,4%	1,9%	4,4%	4,8%	4,4%
5	10,2%	15,7%	4,6%	14,4%	17,8%	12,4%	10,9%	15,9%	7,6%	19,0%	15,2%	15,8%	7,1%	11,3%	13,0%	13,6%	13,0%
6	12,0%	5,1%	9,3%	9,2%	6,9%	4,1%	7,0%	12,3%	1,6%	12,0%	12,3%	17,1%	12,2%	8,9%	8,7%	6,5%	8,4%
7	12,5%	12,0%	14,7%	13,4%	9,0%	6,4%	11,3%	16,4%	19,7%	11,4%	15,3%	7,7%	15,2%	12,2%	12,8%	8,1%	12,3%
8	27,4%	23,8%	39,5%	19,1%	23,1%	34,4%	30,0%	15,9%	25,9%	17,9%	18,1%	25,8%	14,7%	34,3%	24,5%	34,0%	25,6%
9	10,9%	7,1%	4,6%	12,6%	7,6%	8,1%	7,1%	11,6%	3,9%	13,7%	8,8%	11,9%	10,2%	8,7%	9,3%	5,8%	8,9%
10	9,3%	22,2%	16,4%	12,8%	19,8%	23,1%	19,1%	8,8%	20,8%	15,9%	10,8%	14,1%	8,5%	0,0%	15,1%	23,4%	16,0%
MÉDIA	**6,7**	**7,0**	**7,2**	**6,6**	**6,9**	**7,4**	**7,0**	**6,4**	**6,9**	**7,0**	**6,5**	**7,0**	**6,2**	**6,1**	**6,8**	**7,5**	**6,9**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**39,8%**	**34,8%**	**24,9%**	**42,1%**	**40,5%**	**28,0%**	**32,7%**	**47,3%**	**29,7%**	**41,1%**	**47,0%**	**40,5%**	**51,5%**	**44,8%**	**38,3%**	**28,6%**	**37,1%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**20,2%**	**29,3%**	**21,0%**	**25,4%**	**27,4%**	**31,2%**	**26,2%**	**20,4%**	**24,7%**	**29,6%**	**19,6%**	**26,0%**	**18,7%**	**8,7%**	**24,4%**	**29,2%**	**24,9%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO · **DAE**

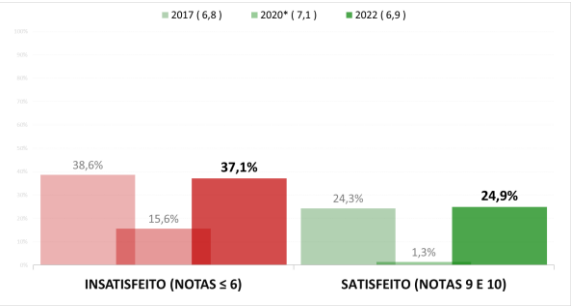
1. *(SE NOTA 9 OU 10)* Percebemos que está satisfeito com os serviços prestados, por qual motivo atribui essa nota?
2. *(SE NOTA ≥ 6)* Pela sua resposta, percebemos que os serviços prestados poderiam ser melhores. O que poderia ser feito para satisfazê-lo?

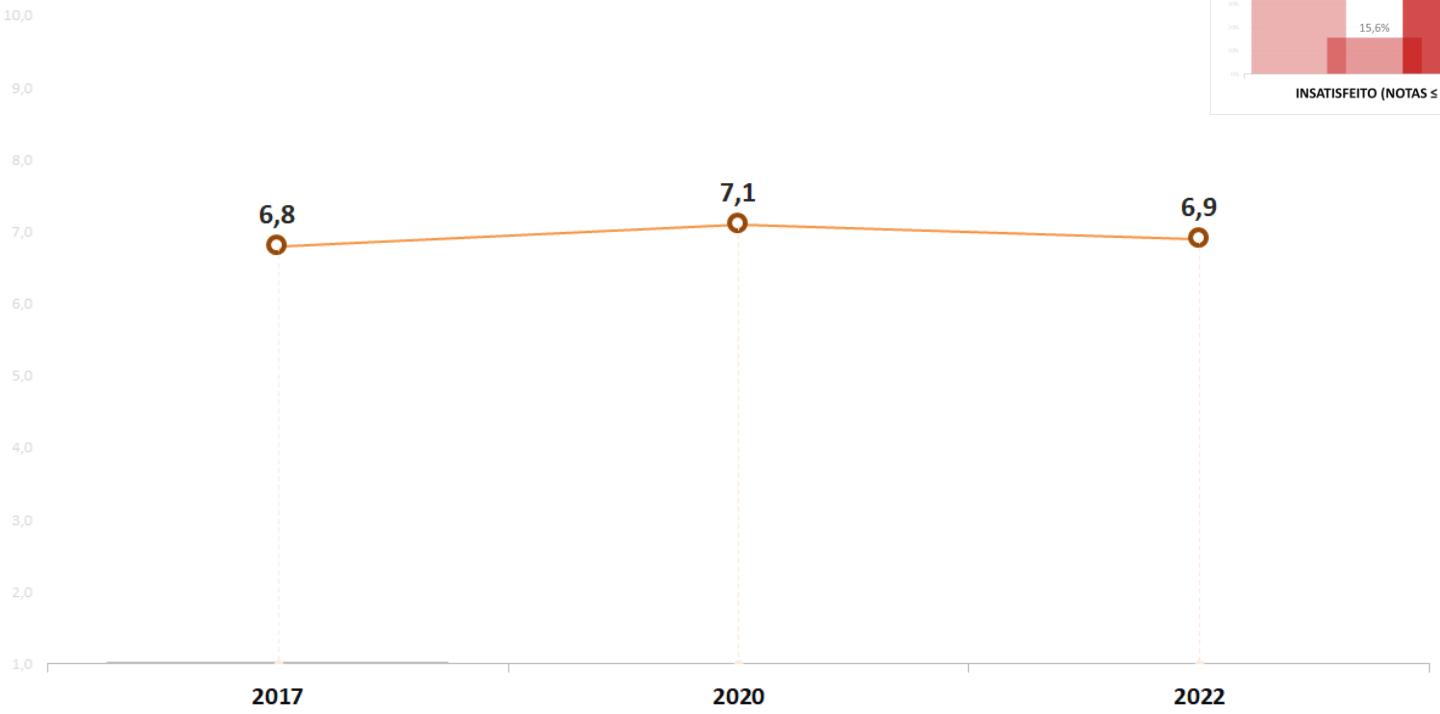
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	25,0%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	23,8%
BOM ATENDIMENTO	17,7%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	13,7%
QUALIDADE DA ÁGUA	11,7%
NÃO FALTA ÁGUA	8,5%
PREÇO	8,1%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	7,3%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	2,4%
BOA GESTÃO	2,4%
ENTREGA DA CONTA NO PRAZO	2,0%
INVESTIMENTOS REALIZADOS	2,0%
SÃO COMPROMETIDOS	1,6%
FAZ LEITURA CORRETA DA CONTA	1,6%
NAO RESPONDEU	17,7%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO	%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	58,3%
NÃO FALTAR ÁGUA	44,1%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	34,9%
MELHORAR O ATENDIMENTO	32,3%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	32,0%
RESOLVER OS PROBLEMAS	27,2%
MELHORAR A PRESSÃO	16,7%
DIMINUIR O PREÇO	16,4%
NÃO TER VAZAMENTOS	12,4%
NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO	10,2%
MELHORAR A GESTÃO	9,9%
TRATAR O ESGOTO	9,4%
MAIOR COMPROMETIMENTO	8,1%
DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO	7,3%
MAIS TRANSPARÊNCIA	4,3%
EFETUAR A LEITURA CORRETA	1,9%
ENTREGAR A CONTA NA DATA CORRETA	1,3%
OUTROS	4,0%

SATISFAÇÃO GERAL EVOLUTIVO · **DAE**

De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pelo DAE (empresa responsável pelo serviço de água e esgoto em Americana)? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito · **EVOLUTIVO**

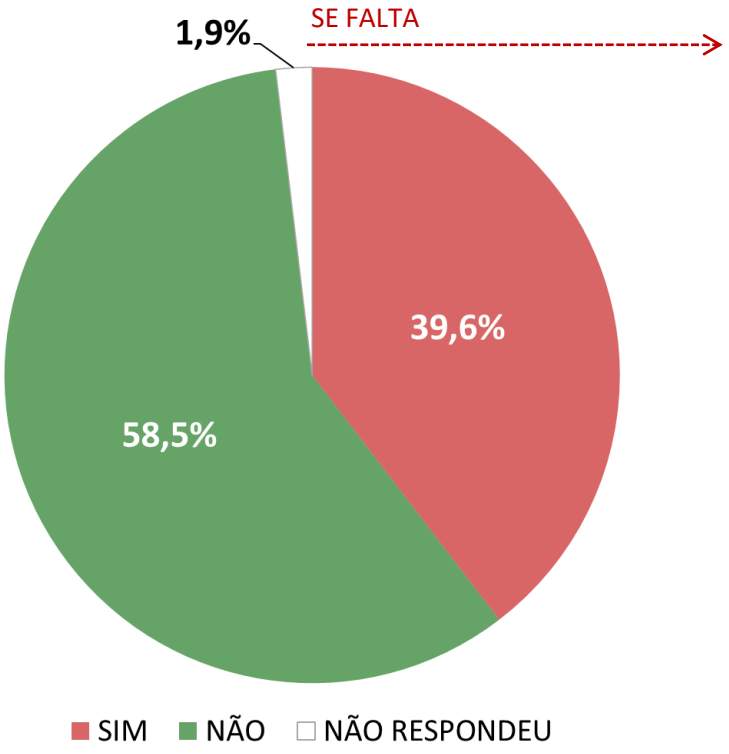




**Em 2020, a pesquisa não foi realizada pela Limite Pesquisas*

FALTA DE ÁGUA

Existe falta de água em sua residência/estabelecimento? · **RESULTADO GLOBAL**



COM QUAL FREQUÊNCIA?	%
< 1 VEZ POR MÊS	14,1%
1 VEZ POR MÊS	6,6%
2 VEZES POR MÊS	10,6%
3 VEZES POR MÊS	10,4%
1 VEZ POR SEMANA	9,6%
> 1 VEZ POR SEMANA	46,5%
NÃO RESPONDEU	2,3%

FALTA DE ÁGUA

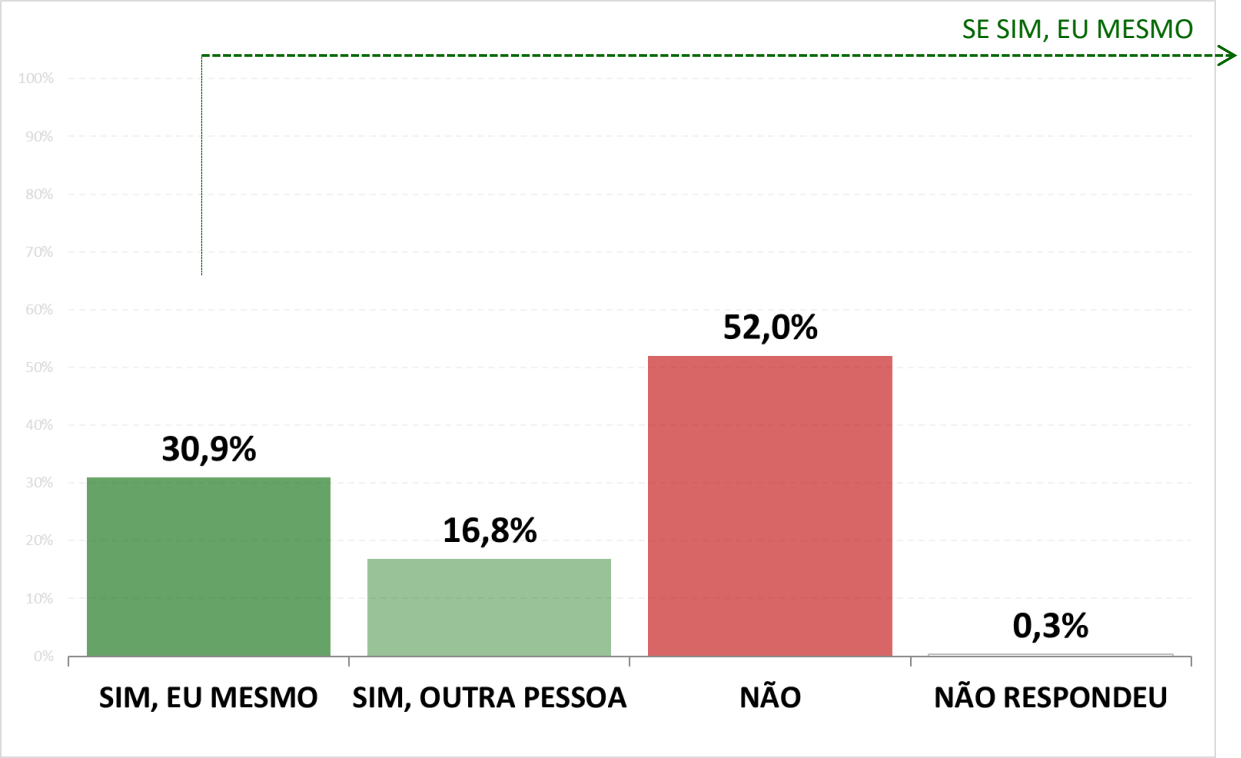
Existe falta de água em sua residência/estabelecimento? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM	39,5%	39,7%	29,4%	46,3%	38,9%	32,0%	38,7%	44,5%	**51,7%**	43,0%	**52,5%**	**51,2%**	43,0%	48,5%	41,5%	24,2%	39,6%
NÃO	57,2%	59,8%	**65,9%**	52,4%	60,6%	**67,1%**	57,4%	55,5%	46,8%	55,9%	47,5%	48,8%	57,0%	51,5%	56,4%	**75,8%**	58,5%
NÃO RESPONDEU	3,3%	0,5%	4,6%	1,2%	0,5%	0,8%	3,9%	0,0%	1,5%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	1,9%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

CANAL DE **ATENDIMENTO**

Você ou alguém de sua residência/estabelecimento já fez alguma solicitação ou reclamação através dos canais de atendimento do DAE? · **RESULTADO GLOBAL**



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	20,4%
EMERGENCIAL	79,6%
OUTROS	0,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	45,3%
NÃO	54,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA NO ATEND.	29,3%
DEMOROU PARA RESOLVER SOLICITAÇÃO	29,3%
NÃO RESOLVEU	13,6%
ATENDIMENTO RUIM	13,6%
NÃO PASSAM INFORMAÇÕES PRECISAS	6,4%
MUITA BUROCRACIA	4,3%
FALTA FUNCIONÁRIOS	2,1%
FORA DO AR	1,4%

CANAL DE **ATENDIMENTO**

Você ou alguém de sua casa/estabelecimento já fez alguma solicitação ou reclamação através dos canais de atendimento do DAE? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

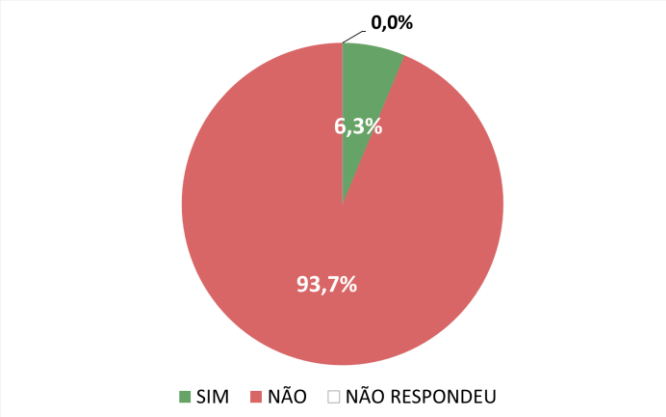
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM, EU MESMO	31,9%	29,9%	15,5%	33,7%	39,1%	25,7%	26,1%	39,1%	12,9%	35,5%	**44,4%**	30,4%	**48,4%**	23,2%	31,0%	29,9%	30,9%
SIM, OUTRA PESSOA	10,7%	22,6%	16,4%	17,9%	15,8%	12,0%	11,6%	25,5%	**50,5%**	12,1%	18,2%	13,9%	29,2%	**32,1%**	15,7%	26,1%	16,8%
NÃO	56,8%	47,5%	**68,1%**	47,6%	45,1%	**60,8%**	**62,3%**	35,4%	36,6%	52,4%	37,4%	55,7%	22,3%	44,8%	53,0%	44,0%	52,0%
NÃO RESPONDEU	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

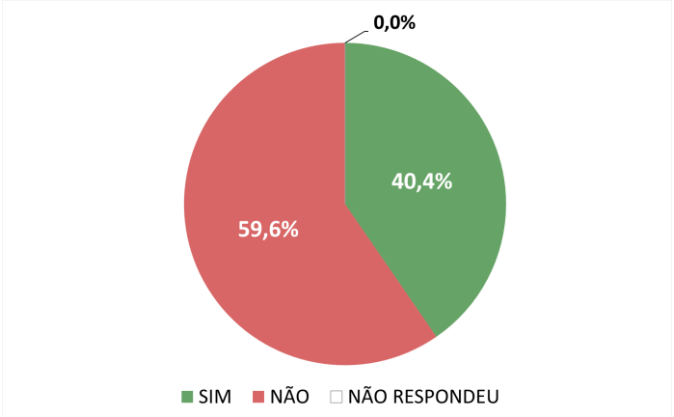
HÁBITO DE CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

RESULTADO GLOBAL

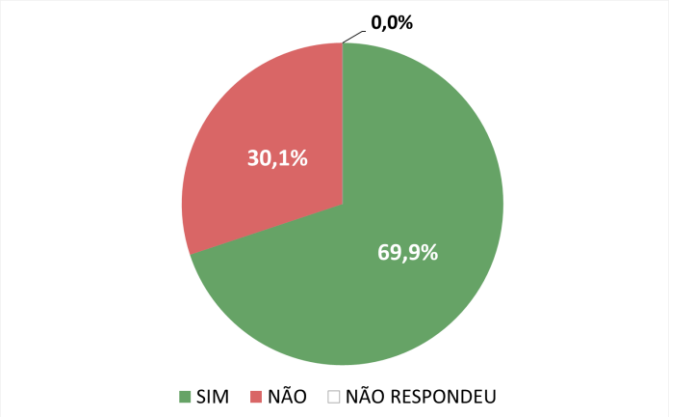
Você bebe água **diretamente da torneira**?



Você bebe água **diretamente da torneira** ou bebe água da torneira **após ser filtrada**?



Você utiliza água da torneira para **preparar alimentos**?



VOCÊ BEBE ÁGUA **DIRETAMENTE DA TORNEIRA?**

Você bebe água diretamente da torneira? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM	5,5%	7,1%	5,5%	8,2%	4,5%	**12,2%**	5,7%	4,0%	5,0%	7,2%	6,6%	3,6%	**8,5%**	6,7%	6,5%	4,8%	6,3%
NÃO	94,5%	92,9%	94,5%	91,8%	95,5%	87,8%	94,3%	**96,0%**	95,0%	92,8%	93,4%	**96,4%**	91,5%	93,3%	93,5%	95,2%	93,7%
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%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

DIRETAMENTE DA TORNEIRA OU **APÓS FILTRADA**

Você bebe água diretamente da torneira ou bebe água da torneira após ser filtrada? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM	38,3%	42,3%	**55,9%**	38,3%	31,1%	41,3%	37,2%	43,6%	**52,1%**	37,6%	36,0%	**56,7%**	26,1%	**55,0%**	41,5%	30,6%	40,4%
NÃO	61,7%	57,7%	44,1%	61,7%	**68,9%**	58,7%	62,8%	56,4%	47,9%	62,4%	64,0%	43,3%	**73,9%**	45,0%	58,5%	**69,4%**	59,6%
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%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

PREPARAÇÃO DE ALIMENTOS

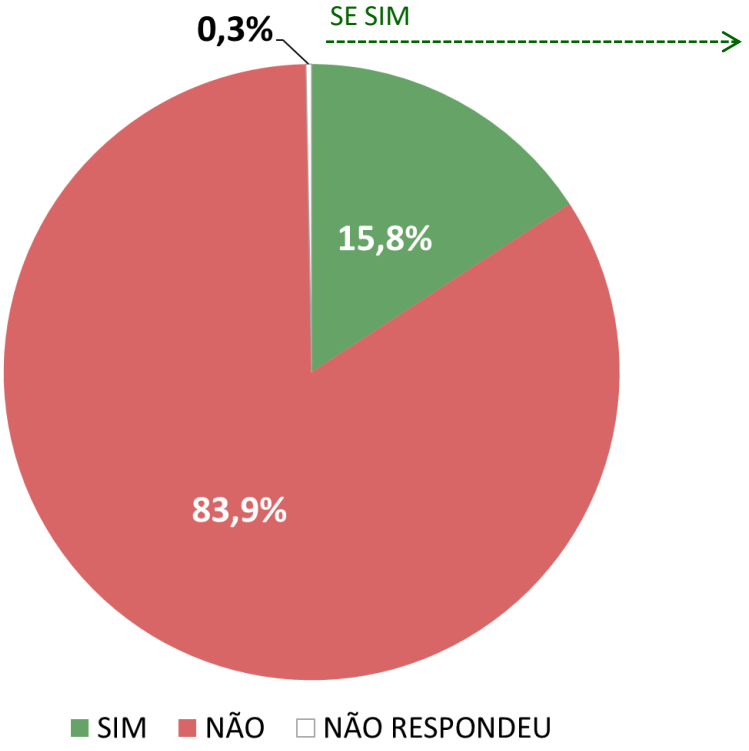
Você utiliza água da torneira para preparar alimentos? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM	**77,2%**	63,2%	**89,1%**	69,6%	55,6%	74,9%	74,8%	61,6%	70,5%	67,5%	58,4%	69,5%	60,4%	49,1%	70,4%	66,1%	69,9%
NÃO	22,8%	36,8%	10,9%	30,4%	**44,4%**	25,1%	25,2%	38,4%	29,5%	32,5%	**41,6%**	30,5%	39,6%	**50,9%**	29,6%	33,9%	30,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

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**



COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	28,8%
JORNAL	23,1%
INTERNET (OUTROS)	16,9%
REDES SOCIAIS	12,5%
TELEVISÃO	9,4%
RÁDIO	8,1%
PREFEITURA	7,5%
TRABALHO	2,5%
FOLHETO	1,9%
AGÊNCIA REGULADORA	1,3%
PORTAL DE NOTÍCIAS	1,3%
OUTROS MEIOS	4,4%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	0,0%
NÃO	100,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%

TARIFA SOCIAL

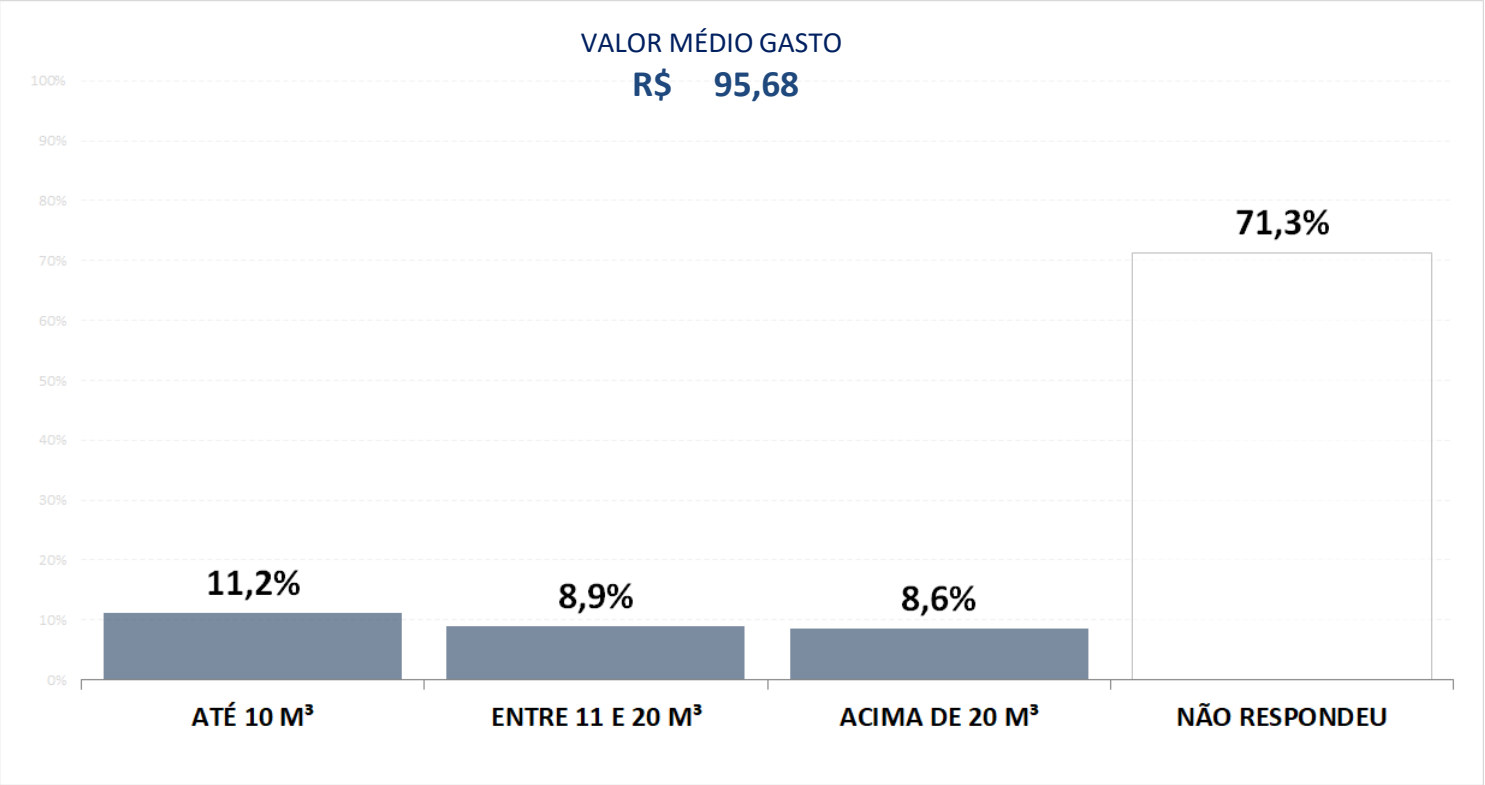
Você conhece/ouviu falar sobre a tarifa social residencial de água e esgoto (que possibilita desconto na conta de água para a população de baixa renda)? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM	15,9%	15,7%	0,0%	20,2%	22,5%	5,7%	12,8%	24,6%	7,1%	17,0%	**28,9%**	17,6%	**33,5%**	14,3%	15,3%	20,0%	15,8%
NÃO	83,5%	84,3%	**100%**	79,1%	77,5%	**94,3%**	86,6%	75,4%	**92,9%**	81,9%	71,1%	82,4%	66,5%	85,7%	84,4%	80,0%	83,9%
NÃO RESPONDEU	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

CONSUMO

Qual o seu consumo médio mensal de água em metros cúbicos?
Qual o valor médio mensal da sua conta de água e esgoto em reais? · **RESULTADO GLOBAL**



CONSUMO

Qual o seu consumo médio mensal de água em metros cúbicos?
Qual o valor médio mensal da sua conta de água e esgoto em reais? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
ATÉ 10 M³	13,6%	9,0%	4,6%	**15,4%**	10,9%	12,5%	9,0%	13,1%	8,3%	**16,4%**	9,8%	-	-	-	11,6%	8,0%	11,2%
ENTRE 11 E 20 M³	9,5%	8,4%	0,0%	12,6%	11,1%	4,5%	8,9%	11,3%	**20,8%**	9,1%	**15,2%**	-	-	-	8,5%	12,4%	8,9%
ACIMA DE 20 M³	9,9%	7,4%	10,1%	8,2%	8,0%	1,7%	7,6%	**13,3%**	0,0%	7,3%	**18,1%**	-	-	-	8,8%	7,0%	8,6%
NÃO RESPONDEU	67,1%	75,2%	**85,3%**	63,8%	70,0%	**81,3%**	74,5%	62,3%	70,9%	67,1%	56,9%	-	-	-	71,1%	72,6%	71,3%
VALOR MÉDIO (R$)	**98,9**	**92,9**	**120,9**	**92,4**	**91,9**	**70,1**	**97,7**	**105,2**	**76,0**	**97,6**	**101,8**	**63,1**	**79,9**	**141,8**	**92,5**	**126,3**	**95,7**

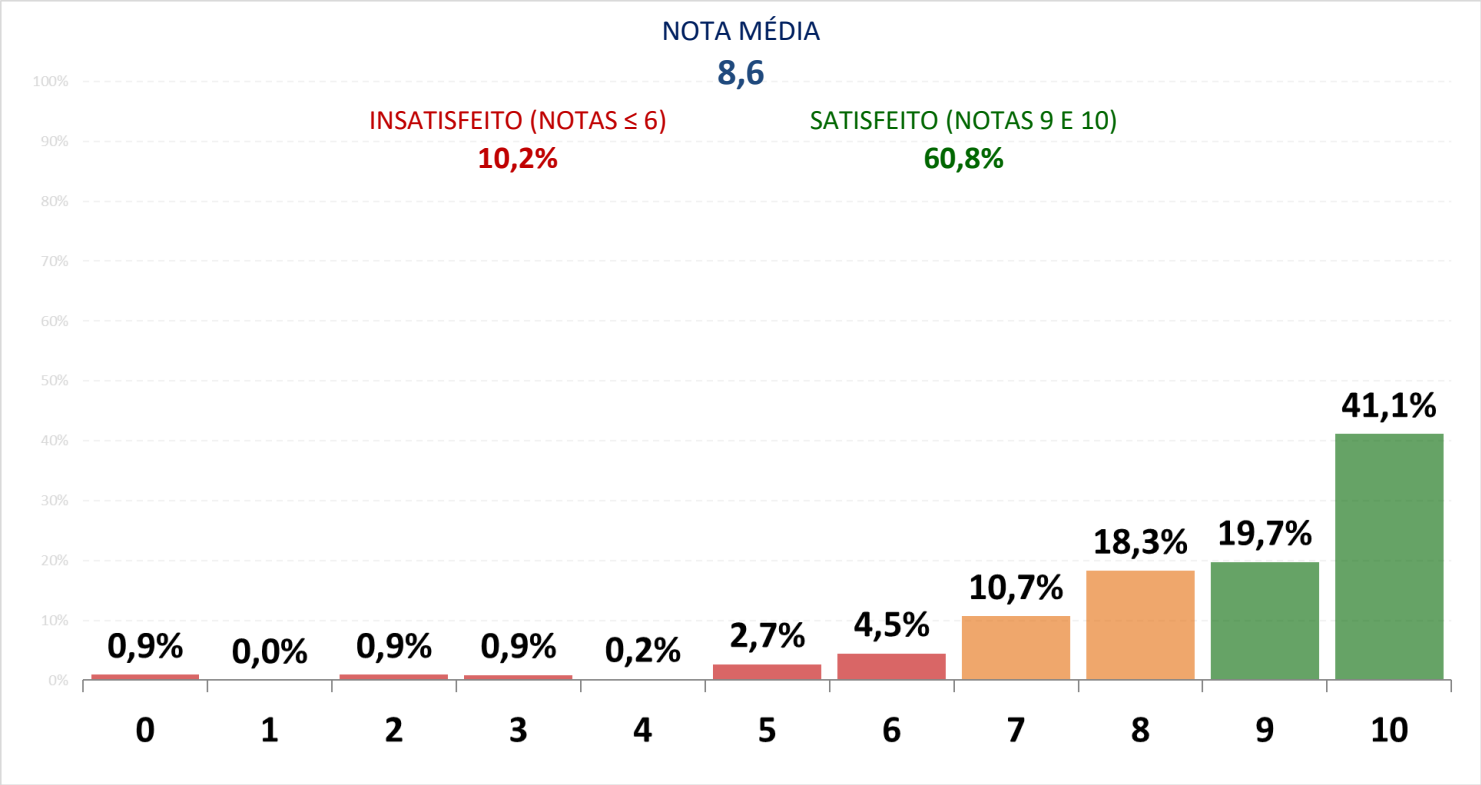
*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

IV. SERVIÇOS DE **COLETA E VARRIÇÃO**

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

SATISFAÇÃO COM A **COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS**

De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de coleta de resíduos sólidos (coleta de lixo) aqui na cidade de Americana? 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**



% NÃO RESPOSTA: **0,0%**

SATISFAÇÃO COM A **COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS**

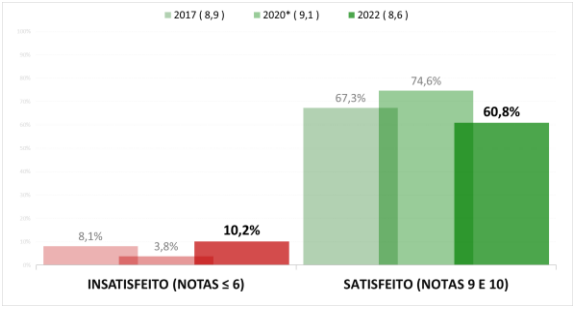
De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de coleta de resíduos sólidos (coleta de lixo) aqui na cidade de Americana? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

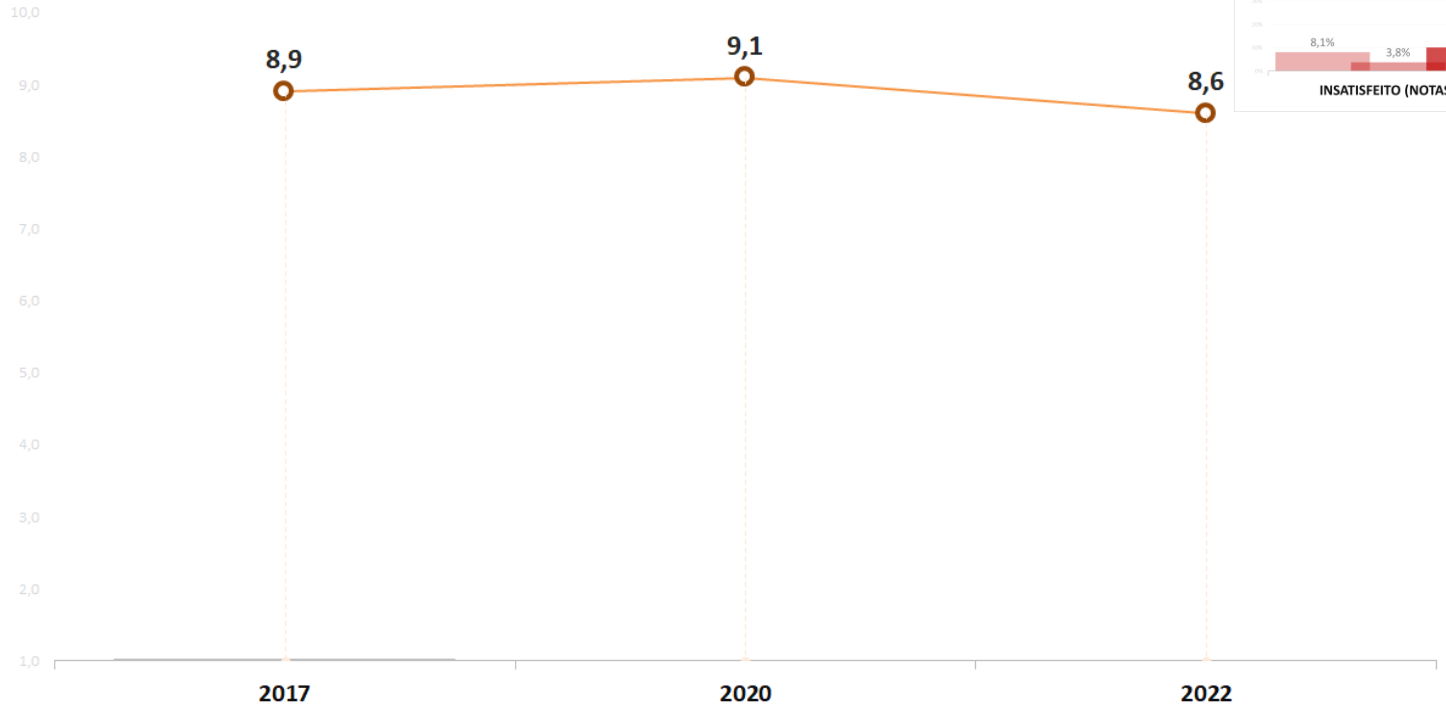
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	0,6%	1,2%	0,0%	1,8%	0,5%	0,9%	0,5%	1,4%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,2%	0,7%	0,0%	1,4%	1,0%	0,0%	0,4%	2,0%	1,6%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%	0,5%	4,2%	0,9%
3	0,7%	1,1%	0,0%	0,6%	2,0%	0,9%	0,0%	1,9%	1,6%	1,2%	1,0%	3,6%	0,0%	0,0%	0,8%	1,6%	0,9%
4	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
5	4,2%	1,2%	0,0%	5,2%	1,5%	1,3%	3,2%	2,7%	4,4%	5,2%	1,3%	5,1%	3,2%	1,9%	2,8%	1,5%	2,7%
6	7,3%	1,9%	0,0%	8,0%	3,5%	3,2%	3,1%	6,8%	14,1%	3,1%	5,6%	2,6%	12,9%	3,8%	3,9%	9,6%	4,5%
7	13,7%	7,9%	14,7%	10,8%	7,5%	7,7%	9,7%	13,4%	16,8%	6,6%	3,4%	18,6%	5,0%	1,9%	11,7%	2,6%	10,7%
8	13,8%	22,6%	5,5%	21,1%	24,7%	26,8%	15,4%	17,4%	17,0%	16,7%	15,3%	21,4%	30,1%	18,4%	18,2%	19,2%	18,3%
9	22,1%	17,6%	29,4%	20,1%	11,9%	13,9%	24,5%	17,1%	20,7%	14,4%	33,1%	19,4%	17,1%	35,6%	20,5%	13,8%	19,7%
10	36,5%	45,4%	50,4%	30,5%	47,4%	45,3%	42,7%	37,1%	23,7%	51,0%	36,9%	29,3%	31,8%	35,2%	40,3%	47,5%	41,1%
MÉDIA	**8,4**	**8,7**	**9,2**	**8,1**	**8,7**	**8,7**	**8,8**	**8,2**	**7,9**	**8,7**	**8,6**	**8,2**	**8,4**	**8,7**	**8,6**	**8,5**	**8,6**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**13,9%**	**6,6%**	**0,0%**	**17,6%**	**8,5%**	**6,3%**	**7,8%**	**14,9%**	**21,7%**	**11,2%**	**11,2%**	**11,3%**	**16,1%**	**9,0%**	**9,3%**	**16,9%**	**10,2%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**58,6%**	**63,0%**	**79,8%**	**50,6%**	**59,3%**	**59,2%**	**67,1%**	**54,2%**	**44,4%**	**65,5%**	**70,0%**	**48,7%**	**48,8%**	**70,8%**	**60,8%**	**61,3%**	**60,8%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

SATISFAÇÃO COM A **COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS**

De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de coleta de resíduos sólidos (coleta de lixo) aqui na cidade de Americana? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. · **EVOLUTIVO**

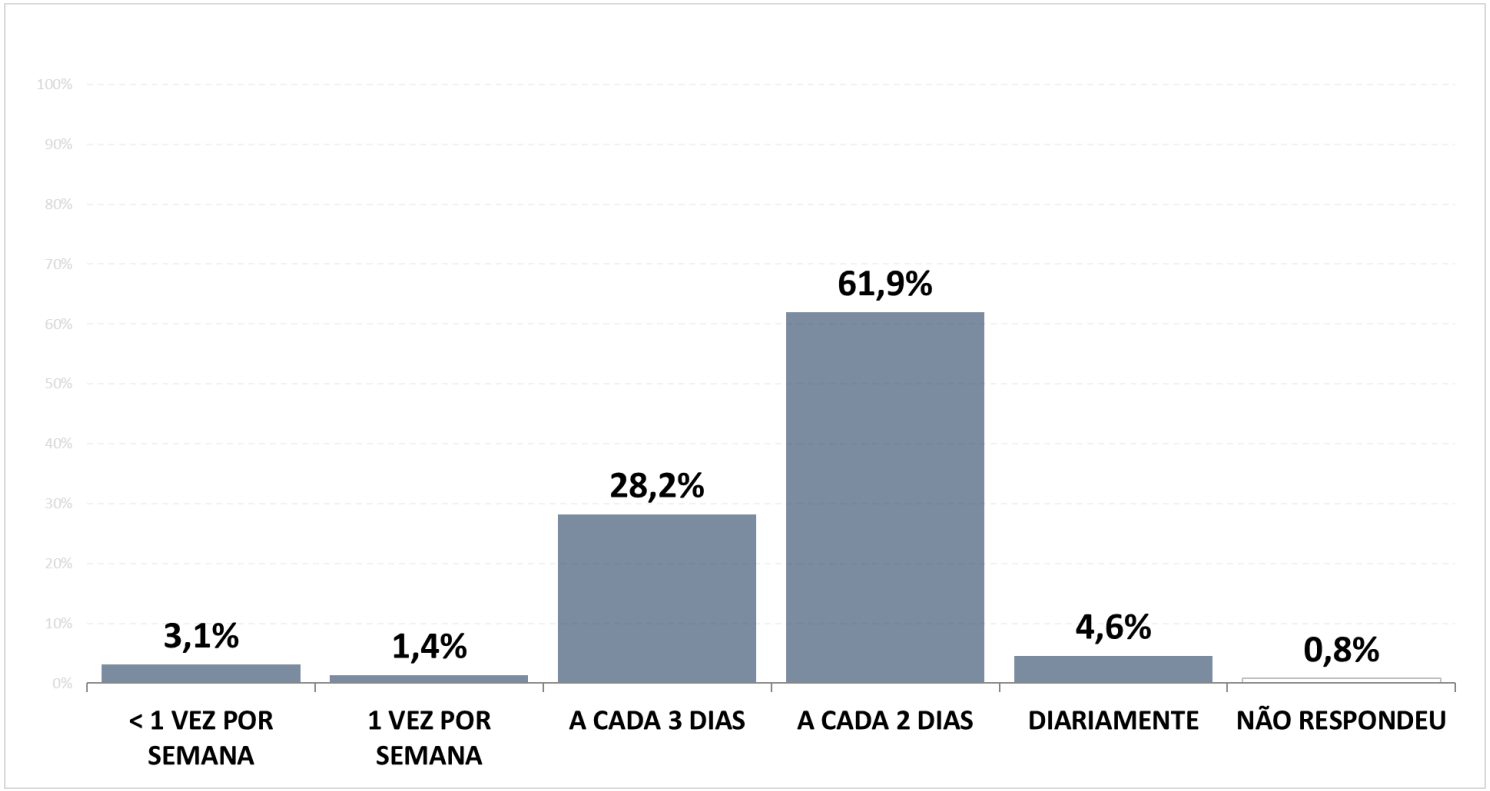




**Em 2020, a pesquisa não foi realizada pela Limite Pesquisas*

FREQUÊNCIA DA COLETA

Com que frequência é realizada a coleta de resíduos na sua rua? · **RESULTADO GLOBAL**



FREQUÊNCIA DA COLETA

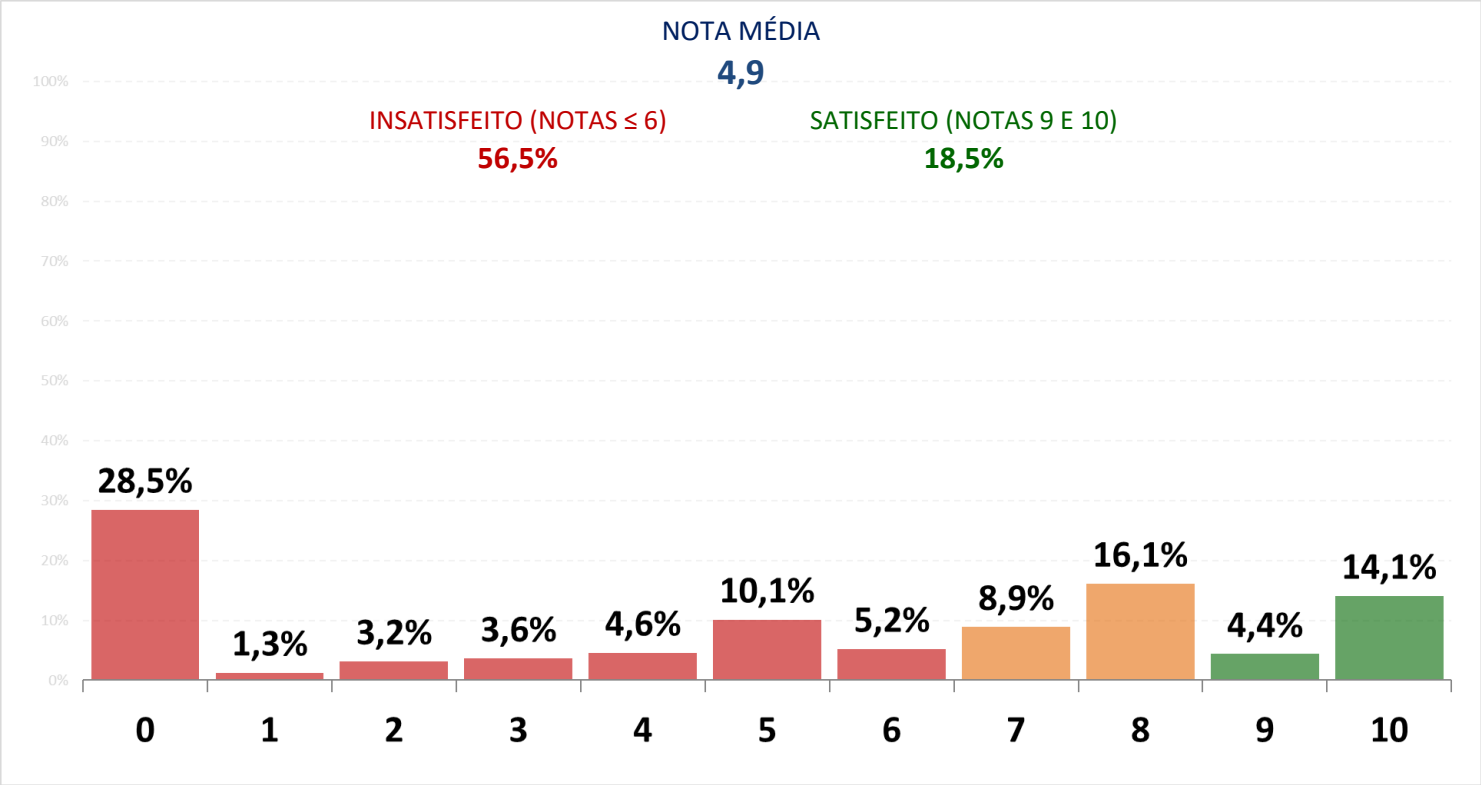
Com que frequência é realizada a coleta de resíduos na sua rua? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
< 1 VEZ POR SEMANA	3,3%	2,9%	0,0%	**6,2%**	1,5%	0,9%	3,9%	3,3%	4,4%	3,4%	3,1%	0,0%	**5,1%**	0,0%	3,5%	0,0%	3,1%
1 VEZ POR SEMANA	2,1%	0,7%	0,0%	2,1%	1,5%	1,8%	1,7%	0,8%	**4,4%**	2,7%	0,0%	0,0%	**5,1%**	1,9%	1,2%	2,6%	1,4%
A CADA 3 DIAS	28,3%	28,1%	**39,5%**	22,6%	26,7%	16,8%	27,5%	34,7%	34,9%	21,0%	32,4%	13,5%	**37,8%**	**40,5%**	29,8%	15,2%	28,2%
A CADA 2 DIAS	60,3%	63,5%	60,5%	64,1%	60,3%	**72,0%**	64,4%	54,0%	53,3%	66,8%	56,6%	**72,1%**	42,8%	57,6%	60,2%	**76,3%**	61,9%
DIARIAMENTE	5,3%	3,9%	0,0%	3,9%	**9,0%**	6,9%	1,4%	7,2%	1,6%	6,1%	8,0%	**12,3%**	**9,1%**	0,0%	4,4%	5,9%	4,6%
NÃO RESPONDEU	0,7%	0,9%	0,0%	1,1%	1,0%	**1,7%**	1,1%	0,0%	**1,5%**	0,0%	0,0%	**2,1%**	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

SATISFAÇÃO COM A **VARRIÇÃO DAS RUAS**

De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de varrição das ruas aqui de Americana? 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**



% NÃO RESPOSTA: **38,5%**

SATISFAÇÃO COM A **VARRIÇÃO DAS RUAS**

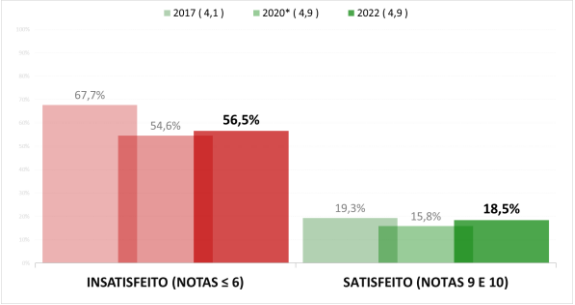
De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de varrição das ruas aqui de Americana? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

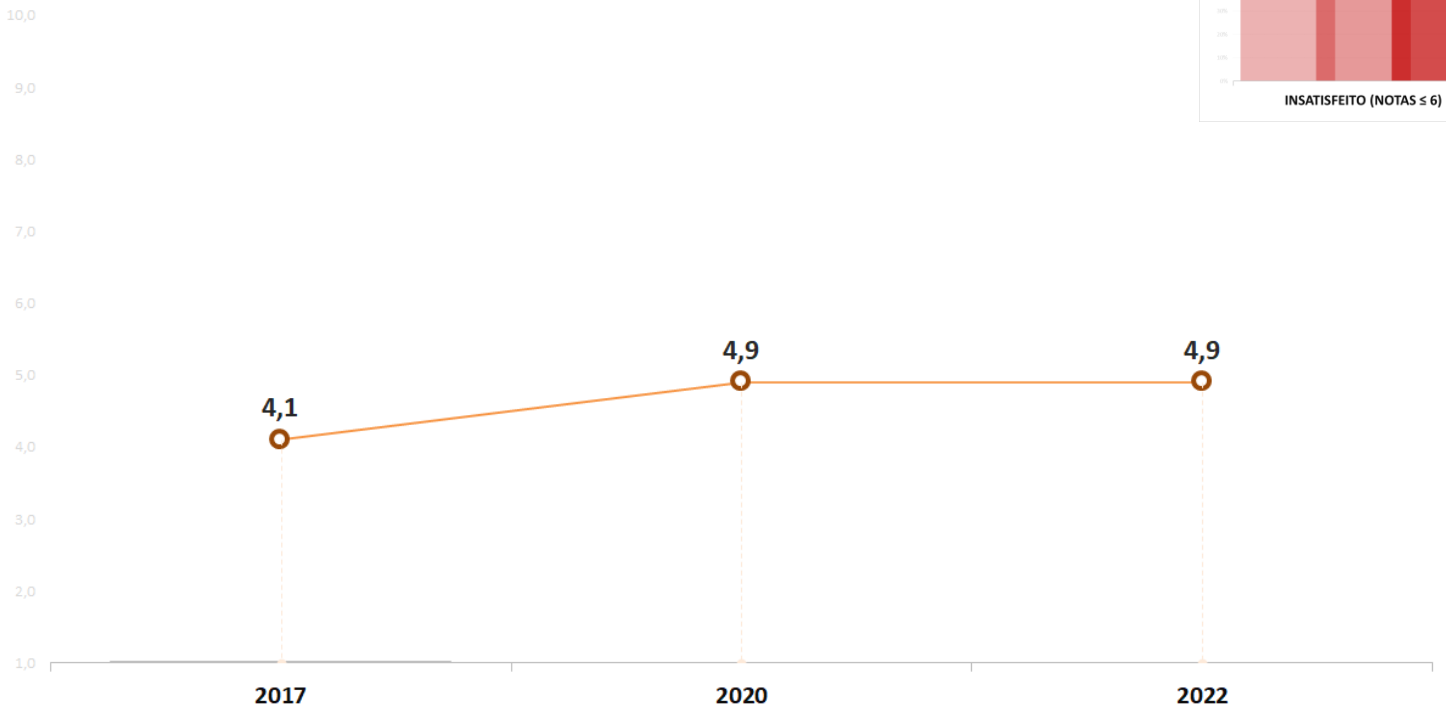
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	35,3%	22,6%	14,0%	29,7%	36,8%	27,2%	35,1%	23,6%	31,9%	29,0%	31,8%	34,3%	42,1%	15,0%	28,0%	31,7%	28,5%
1	0,0%	2,4%	0,0%	0,7%	2,8%	5,8%	0,6%	0,5%	2,1%	0,0%	0,9%	2,5%	0,0%	0,0%	1,2%	2,0%	1,3%
2	4,4%	2,1%	0,0%	5,1%	2,7%	4,1%	2,2%	3,6%	6,5%	2,1%	1,4%	6,2%	2,2%	0,0%	3,6%	0,0%	3,2%
3	2,7%	4,5%	0,0%	4,1%	5,6%	5,2%	2,3%	4,3%	0,0%	2,8%	8,9%	5,1%	3,3%	6,1%	3,9%	1,8%	3,6%
4	2,2%	6,7%	8,3%	4,1%	2,8%	17,4%	1,6%	3,3%	0,0%	5,3%	0,8%	3,1%	10,6%	4,1%	5,2%	0,0%	4,6%
5	8,8%	11,3%	15,3%	6,6%	11,2%	5,2%	10,6%	11,2%	2,1%	7,3%	12,3%	10,7%	6,4%	40,9%	11,0%	3,8%	10,1%
6	7,1%	3,6%	0,0%	6,8%	6,8%	5,1%	5,2%	5,3%	2,0%	4,8%	9,6%	6,2%	4,0%	3,6%	5,5%	3,3%	5,2%
7	11,5%	6,6%	0,0%	14,2%	8,1%	9,8%	6,3%	10,7%	11,6%	8,2%	8,2%	12,2%	8,5%	2,0%	8,8%	9,2%	8,9%
8	14,1%	17,9%	22,3%	17,3%	10,3%	2,4%	15,0%	20,9%	26,6%	16,6%	12,2%	6,1%	18,3%	22,2%	16,7%	12,3%	16,1%
9	5,3%	3,6%	15,3%	0,9%	1,3%	3,2%	5,0%	4,2%	17,2%	6,1%	1,4%	3,4%	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%	4,4%
10	8,6%	18,8%	24,8%	10,4%	11,5%	14,6%	16,0%	12,5%	0,0%	17,8%	12,5%	10,0%	4,6%	6,1%	11,1%	36,0%	14,1%
MÉDIA	**4,4**	**5,3**	**6,7**	**4,6**	**4,0**	**4,2**	**4,7**	**5,3**	**4,9**	**5,2**	**4,5**	**4,0**	**3,6**	**5,1**	**4,8**	**5,7**	**4,9**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**60,5%**	**53,1%**	**37,6%**	**57,2%**	**68,7%**	**70,0%**	**57,7%**	**51,8%**	**44,7%**	**51,2%**	**65,7%**	**68,2%**	**68,6%**	**69,7%**	**58,5%**	**42,5%**	**56,5%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**13,9%**	**22,4%**	**40,1%**	**11,3%**	**12,8%**	**17,8%**	**21,0%**	**16,6%**	**17,2%**	**23,9%**	**13,9%**	**13,5%**	**4,6%**	**6,1%**	**16,0%**	**36,0%**	**18,5%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

SATISFAÇÃO COM A **VARRIÇÃO DAS RUAS**

De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de varrição das ruas aqui de Americana? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. · **EVOLUTIVO**

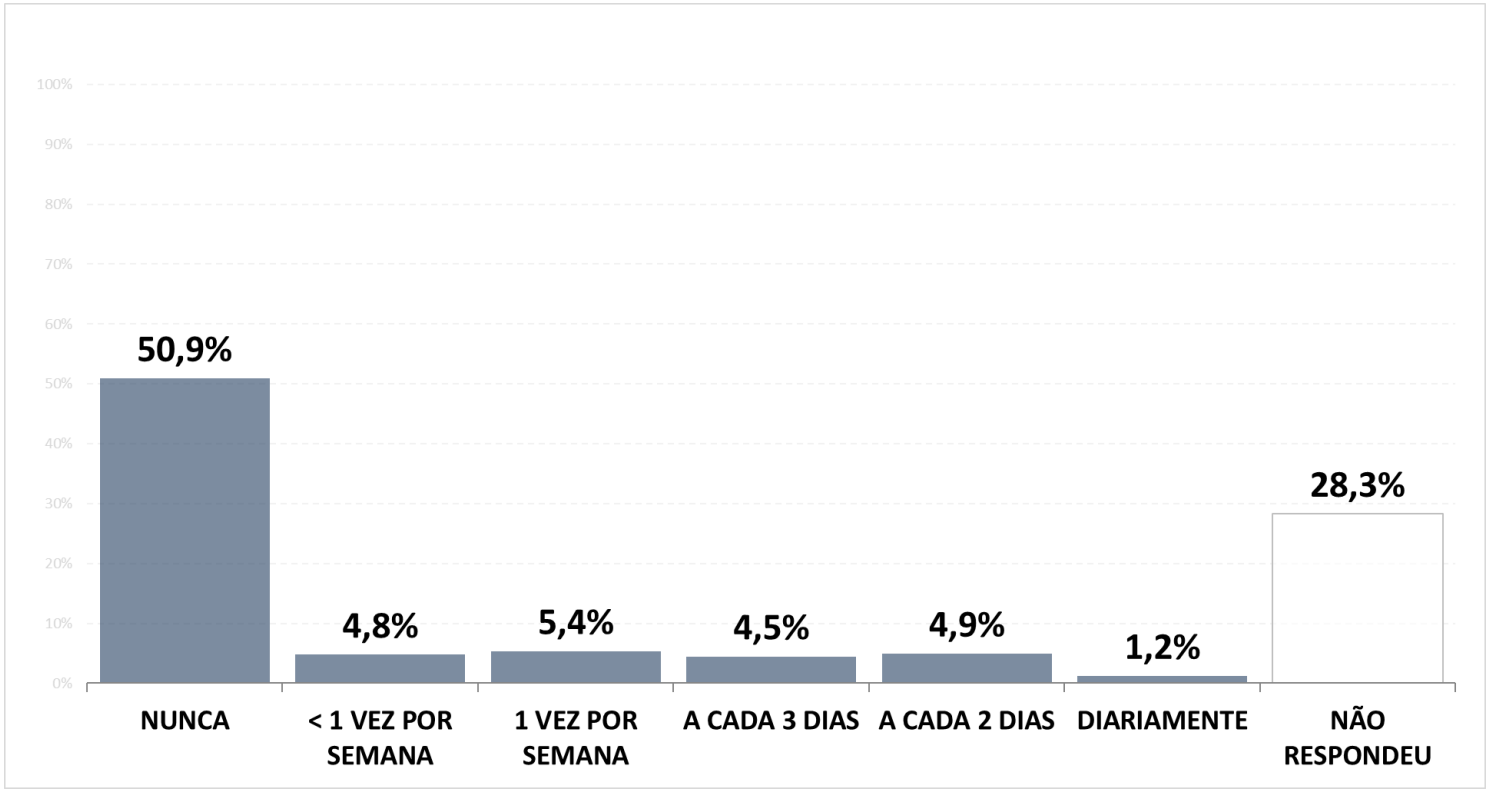




**Em 2020, a pesquisa não foi realizada pela Limite Pesquisas*

FREQUÊNCIA DA VARRIÇÃO

Com que frequência é realizada a varrição de sua rua? · **RESULTADO GLOBAL**



FREQUÊNCIA DA VARRIÇÃO

Com que frequência é realizada a varrição de sua rua? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
NUNCA	46,7%	54,9%	34,9%	56,4%	56,3%	52,2%	43,2%	59,4%	65,4%	57,5%	66,8%	56,3%	**73,1%**	**90,8%**	51,8%	43,9%	50,9%
< 1 VEZ POR SEMANA	6,1%	3,5%	0,0%	7,1%	5,5%	1,8%	5,9%	4,9%	4,4%	5,5%	**8,0%**	**7,7%**	**7,3%**	0,0%	4,8%	4,8%	4,8%
1 VEZ POR SEMANA	4,9%	5,8%	**10,1%**	1,9%	6,1%	1,8%	2,2%	**10,9%**	6,0%	**9,4%**	2,0%	4,0%	3,2%	3,8%	4,3%	**14,1%**	5,4%
A CADA 3 DIAS	2,4%	6,4%	5,5%	5,4%	2,5%	1,8%	4,9%	5,4%	1,6%	8,7%	6,8%	2,1%	5,8%	0,0%	2,4%	**21,5%**	4,5%
A CADA 2 DIAS	4,3%	5,6%	5,5%	4,6%	5,1%	1,8%	5,6%	5,8%	**13,1%**	4,8%	5,2%	4,0%	7,4%	0,0%	5,0%	4,8%	4,9%
DIARIAMENTE	0,3%	2,0%	0,0%	1,7%	1,5%	0,8%	1,1%	1,6%	0,0%	1,2%	2,1%	**5,0%**	0,0%	2,0%	1,4%	0,0%	1,2%
NÃO RESPONDEU	**35,2%**	21,8%	**44,1%**	22,9%	23,0%	**39,6%**	**37,2%**	12,1%	9,5%	12,8%	9,0%	20,9%	3,2%	3,3%	30,4%	10,9%	28,3%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

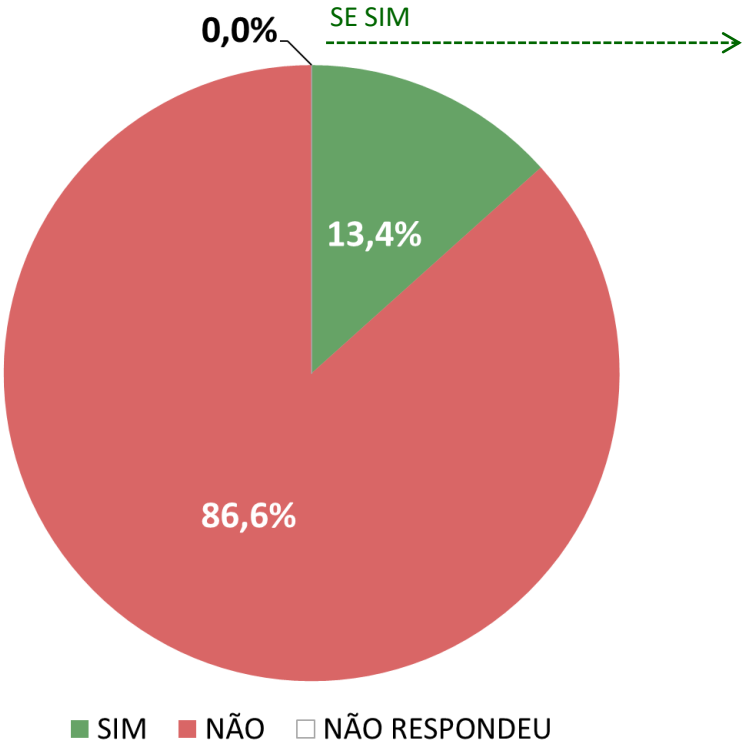
*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

V. SOBRE A **ARES-PCJ**

A SEGUIR, **NÍVEL DE CONHECIMENTO DA AGÊNCIA E AVALIAÇÃO** DO TRABALHO DESENVOLVIDO.

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

Você conhece ou já ouviu falar da ARES-PCJ, agência reguladora dos serviços de saneamento básico? ·
RESULTADO GLOBAL



COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	1,9%
1	0,0%
2	0,0%
3	3,4%
4	0,0%
5	14,7%
6	23,0%
7	15,9%
8	10,1%
9	16,6%
10	14,4%
MÉDIA	**7,1**
INSATISFEITO	**43,0%**
SATISFEITO	**31,0%**

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
AMIGOS/FAMILIARES	25,4%
TELEVISÃO	21,2%
INTERNET	18,5%
JORNAL	14,8%
PORTAL DE NOTÍCIAS	14,4%
REDES SOCIAIS	10,4%
TRABALHO	8,4%
RÁDIO	5,5%
FOLHETO	4,6%
ESCOLA	1,3%
PREFEITURA	1,2%
OUTROS MEIOS	3,5%

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

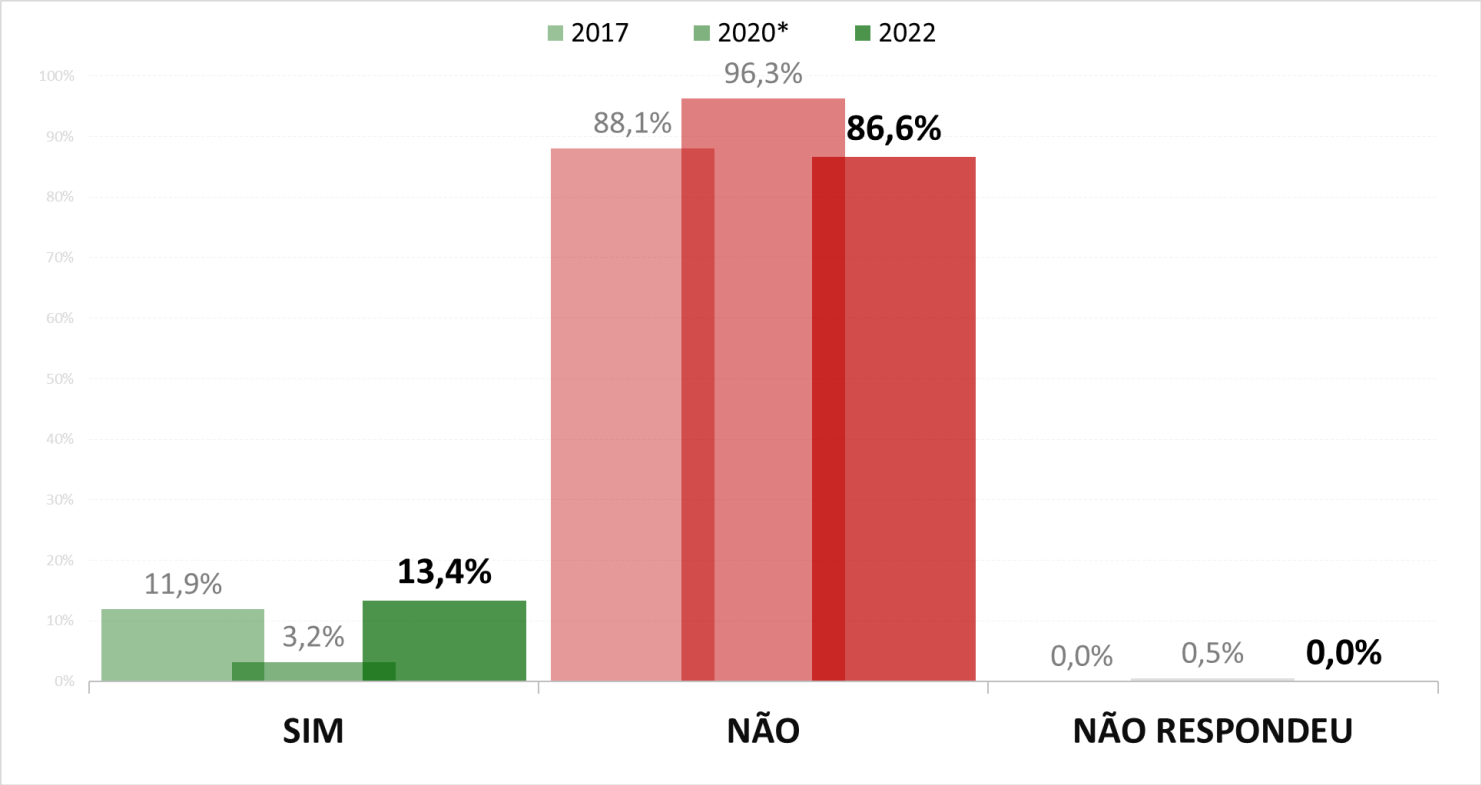
Você conhece ou já ouviu falar da ARES-PCJ, agência reguladora dos serviços de saneamento básico? ·
ANÁLISE ESTRATIFICADA

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM	14,2%	12,6%	10,1%	14,9%	14,0%	5,1%	7,2%	**24,8%**	10,9%	15,0%	20,9%	**26,8%**	**33,8%**	**27,8%**	14,1%	7,4%	13,4%
NÃO	85,8%	87,4%	89,9%	85,1%	86,0%	**94,9%**	**92,8%**	75,2%	89,1%	85,0%	79,1%	73,2%	66,2%	72,2%	85,9%	**92,6%**	86,6%
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%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

*Em **negrito**, destaques da estratificação.*

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

Você conhece ou já ouviu falar da ARES-PCJ, agência reguladora dos serviços de saneamento básico? · **EVOLUTIVO**



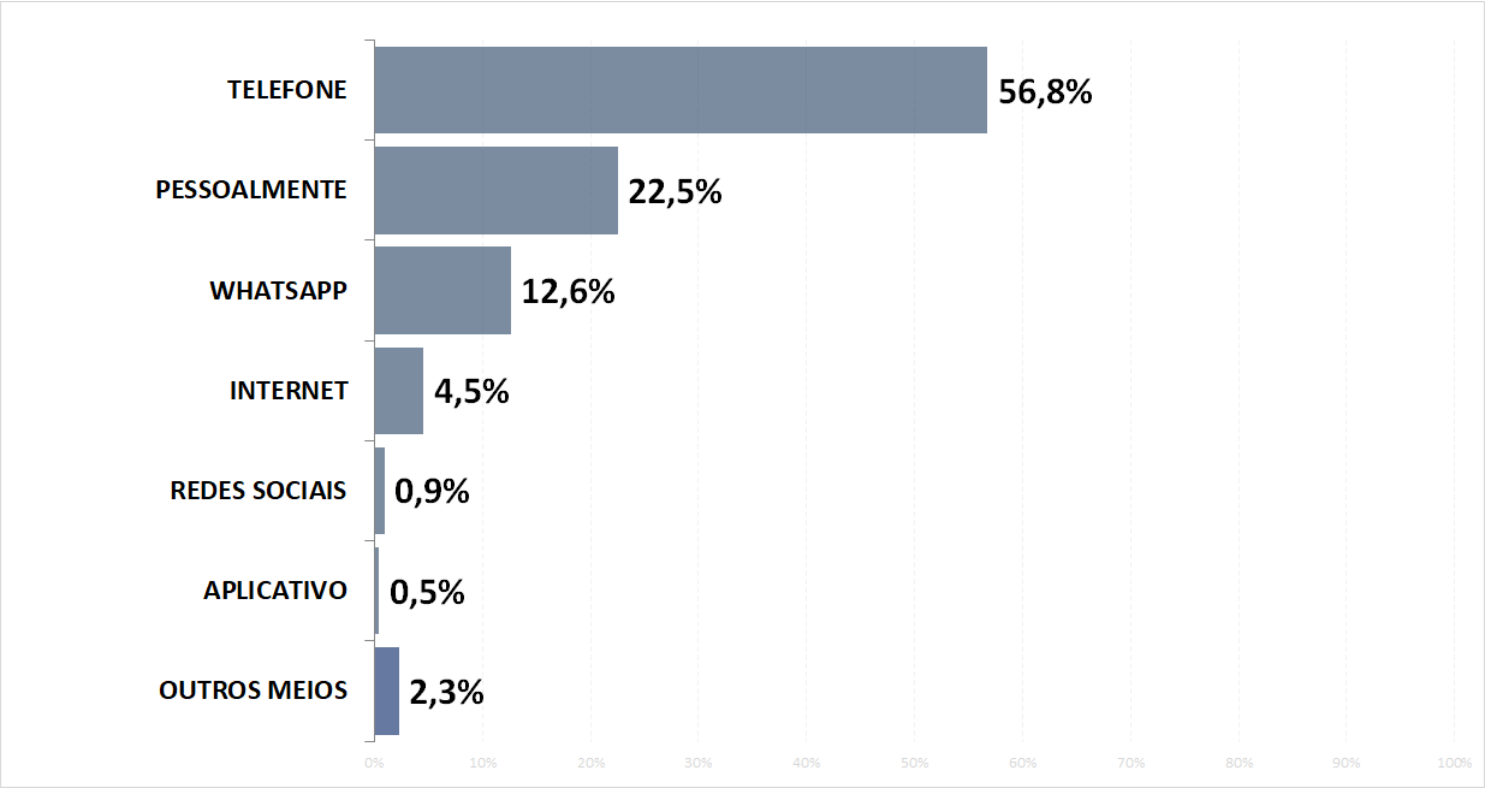
**Em 2020, a pesquisa não foi realizada pela Limite Pesquisas*

VI. COMUNICAÇÃO

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

MELHOR **MEIO DE CONTATO**

Em sua opinião, qual é o melhor meio de comunicação para fazer contato com a empresa responsável por água e esgoto? · **RESULTADO GLOBAL**



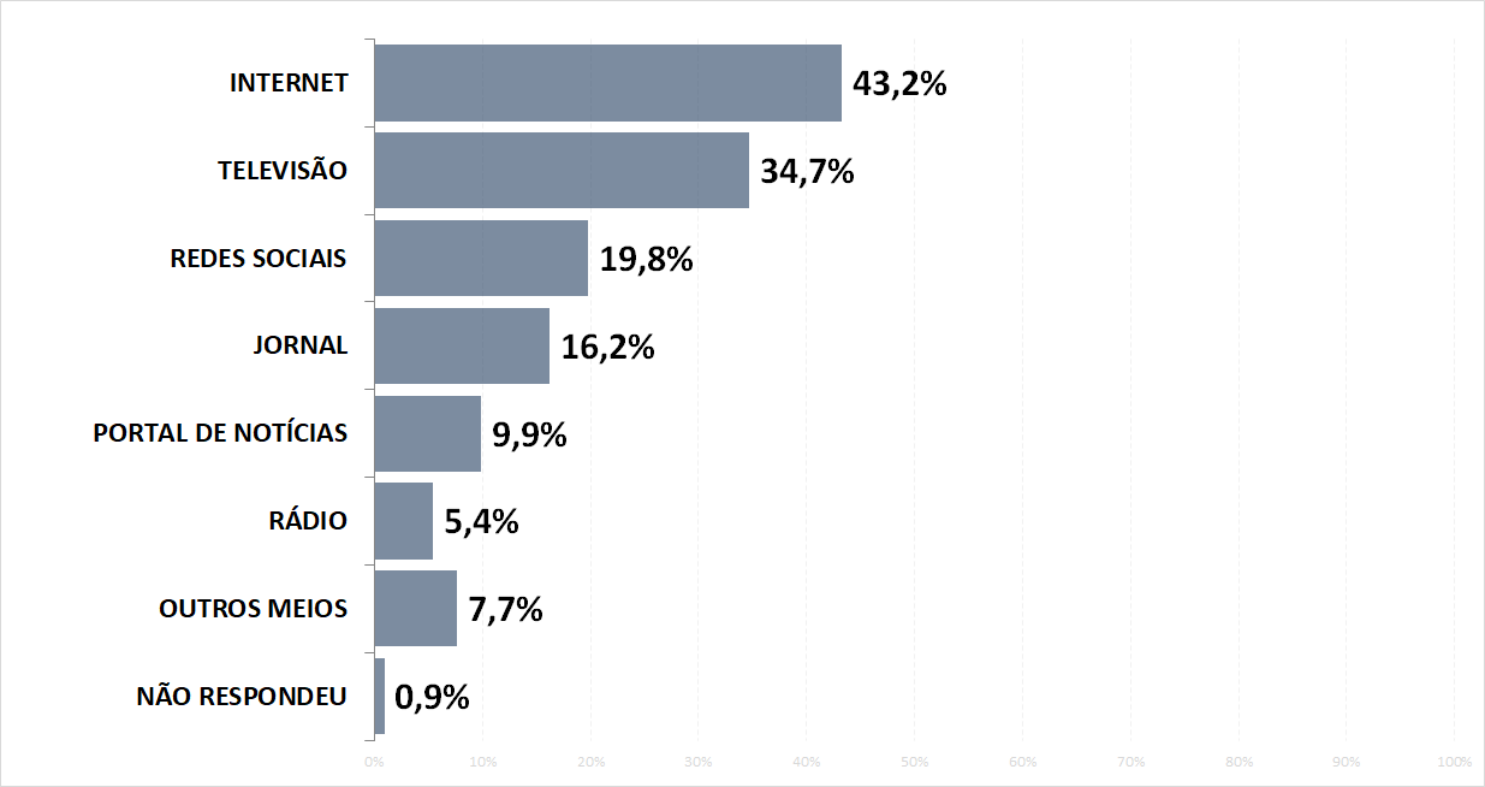
MELHOR **MEIO DE CONTATO**

Em sua opinião, qual é o melhor meio de comunicação para fazer contato com a empresa responsável por água e esgoto? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	57,1%	56,4%	53,1%	53,4%	60,8%	61,8%	60,4%	40,0%	60,5%	57,3%	37,0%	59,7%	49,2%	56,8%
PESSOALMENTE	21,9%	23,1%	28,1%	18,2%	24,5%	28,9%	19,8%	17,8%	25,0%	24,0%	33,3%	25,2%	15,9%	22,5%
WHATSAPP	14,3%	11,1%	9,4%	18,2%	8,8%	7,9%	10,9%	24,4%	13,2%	10,7%	14,8%	8,2%	23,8%	12,6%
INTERNET	5,7%	3,4%	3,1%	5,7%	3,9%	1,3%	4,0%	11,1%	1,3%	5,3%	0,0%	3,8%	6,3%	4,5%
REDES SOCIAIS	1,0%	0,9%	0,0%	1,1%	1,0%	0,0%	1,0%	2,2%	0,0%	1,3%	3,7%	0,6%	1,6%	0,9%
APLICATIVO	0,0%	0,9%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	0,6%	0,0%	0,5%
OUTROS MEIOS	0,0%	4,3%	6,3%	2,3%	1,0%	0,0%	3,0%	4,4%	0,0%	1,3%	7,4%	1,9%	3,2%	2,3%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

MEIOS QUE SE INFORMA

Através de quais meios você se informa sobre as notícias da cidade, da região e do Brasil? · **RESULTADO GLOBAL**



MEIOS QUE SE INFORMA

Através de quais meios você se informa sobre as notícias da cidade, da região e do Brasil? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	48,6%	38,5%	59,4%	47,7%	34,3%	27,6%	48,5%	57,8%	30,3%	49,3%	59,3%	43,4%	42,9%	43,2%
TELEVISÃO	35,2%	34,2%	6,3%	21,6%	54,9%	55,3%	27,7%	15,6%	55,3%	34,7%	14,8%	40,9%	19,0%	34,7%
REDES SOCIAIS	16,2%	23,1%	34,4%	22,7%	12,7%	10,5%	24,8%	24,4%	15,8%	21,3%	25,9%	18,2%	23,8%	19,8%
JORNAL	24,8%	8,5%	9,4%	11,4%	22,5%	17,1%	10,9%	26,7%	11,8%	20,0%	18,5%	17,0%	14,3%	16,2%
PORTAL DE NOTÍCIAS	9,5%	10,3%	9,4%	12,5%	7,8%	1,3%	14,9%	13,3%	1,3%	13,3%	7,4%	8,2%	14,3%	9,9%
RÁDIO	5,7%	5,1%	0,0%	2,3%	9,8%	10,5%	4,0%	0,0%	6,6%	4,0%	3,7%	6,9%	1,6%	5,4%
OUTROS MEIOS	2,9%	12,0%	6,3%	12,5%	3,9%	10,5%	8,9%	0,0%	7,9%	8,0%	3,7%	7,5%	7,9%	7,7%
NÃO RESPONDEU	1,0%	0,9%	0,0%	1,1%	1,0%	2,6%	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%	0,0%	0,0%	3,2%	0,9%

ARES-PCJ
Avenida Paulista, 633 · Jardim Santana · Americana SP
19 3471-5100 · arespcj@arespcj.com.br

ARES

AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

arespcj