



1 2 3 4 5 6



7 8



9 10



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



ARAÇOIABA DA SERRA



ARES AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

PESQUISA ARES 2022 · **ARAÇOIABA DA SERRA**

LIMITE PESQUISAS · MAIO 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.

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

5

RESUMO METODOLÓGICO DO ESTUDO REALIZADO



TIPO DE PESQUISA	Pesquisa quantitativa .
PERÍODO DE CAMPO	As entrevistas foram realizadas entre os dias 18 e 24 de maio de 2022 .
AMOSTRA E ERRO	Foram entrevistados 370 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais da cidade de Araçoiaba da Serra. 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).

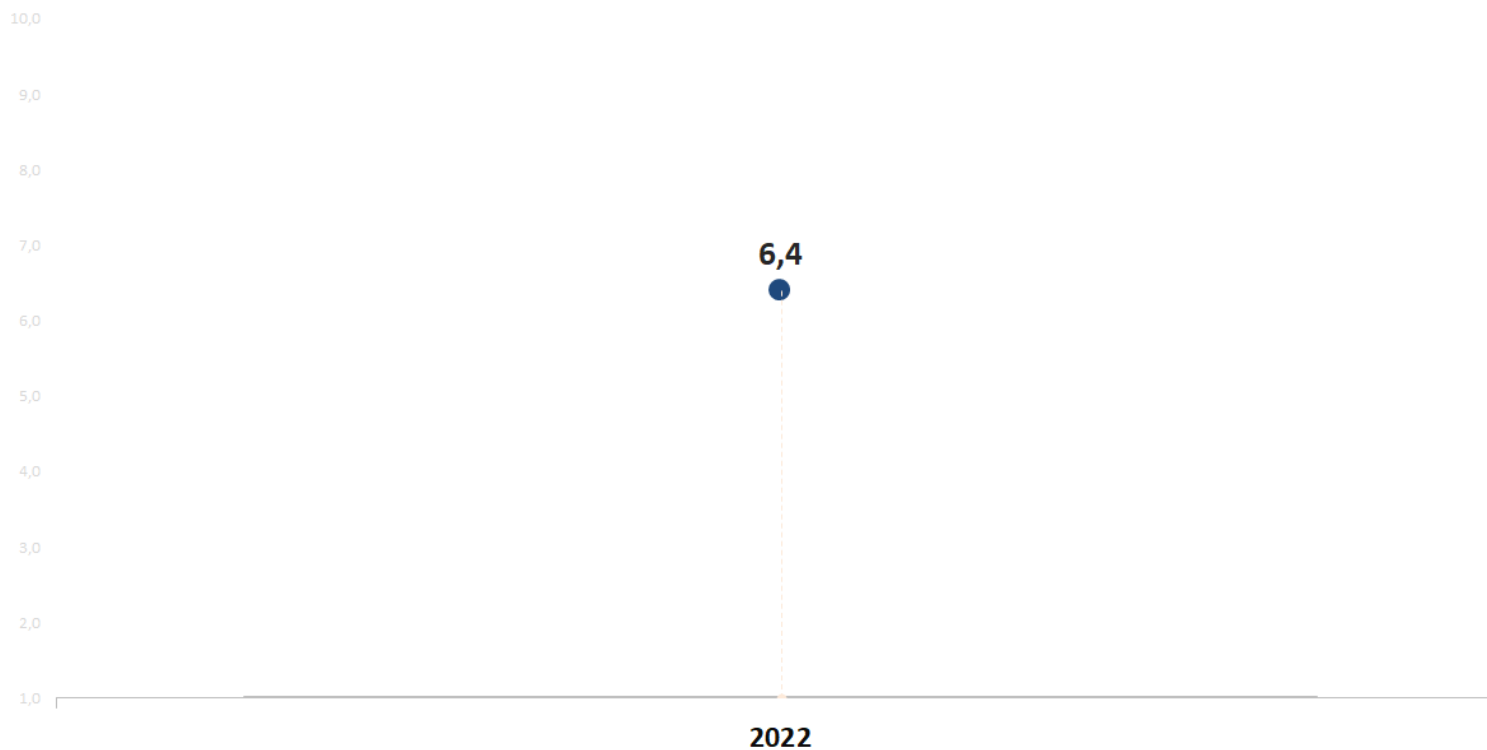
SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

7

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



ARES AGÊNCIA REGULADORA PCJ



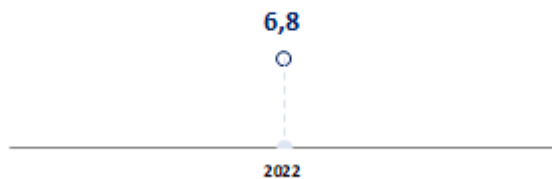
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 1

8

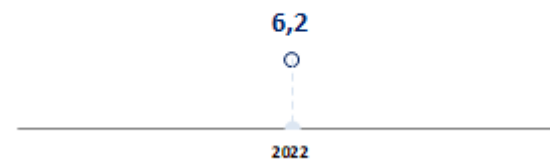
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



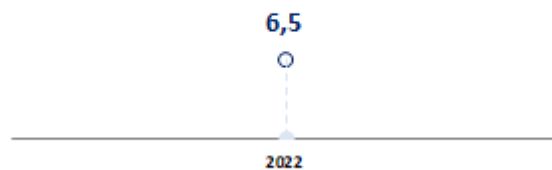
ATENDIMENTO NA SEDE



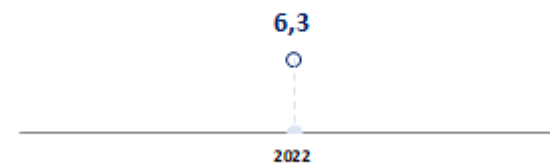
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



OUVIDORIA



COLETA DE ESGOTO



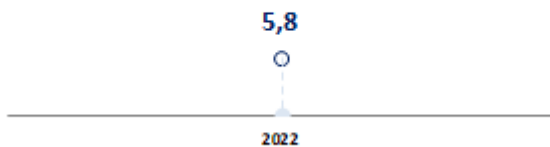
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 2

9

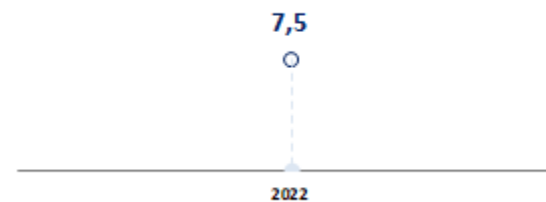
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



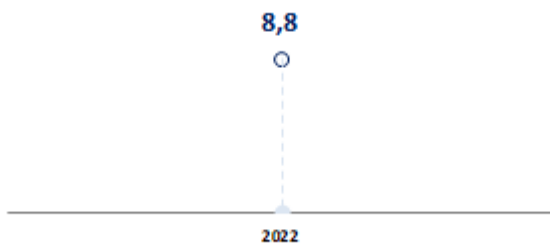
TRATAMENTO DO ESGOTO



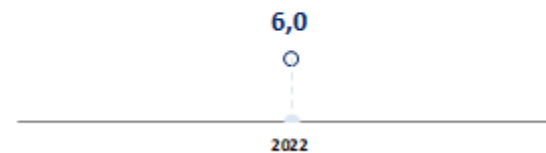
ENTENDIMENTO DA CONTA



LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA



PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO



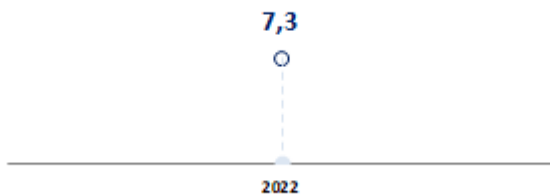
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 3

10

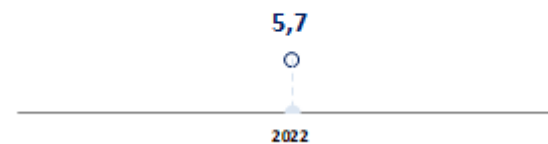
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



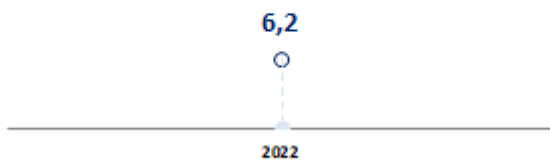
PRESSÃO DA ÁGUA



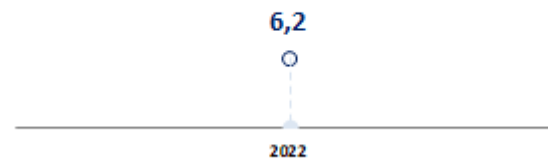
QUALIDADE DA ÁGUA



REGULARIDADE DO FORNECIMENTO



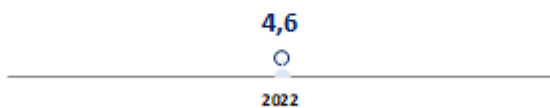
RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS



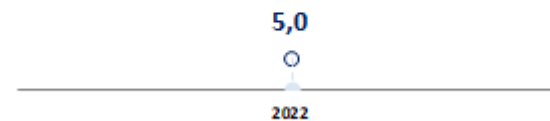
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 4

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

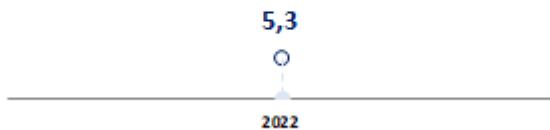
GOSTO DA ÁGUA



CHEIRO DA ÁGUA



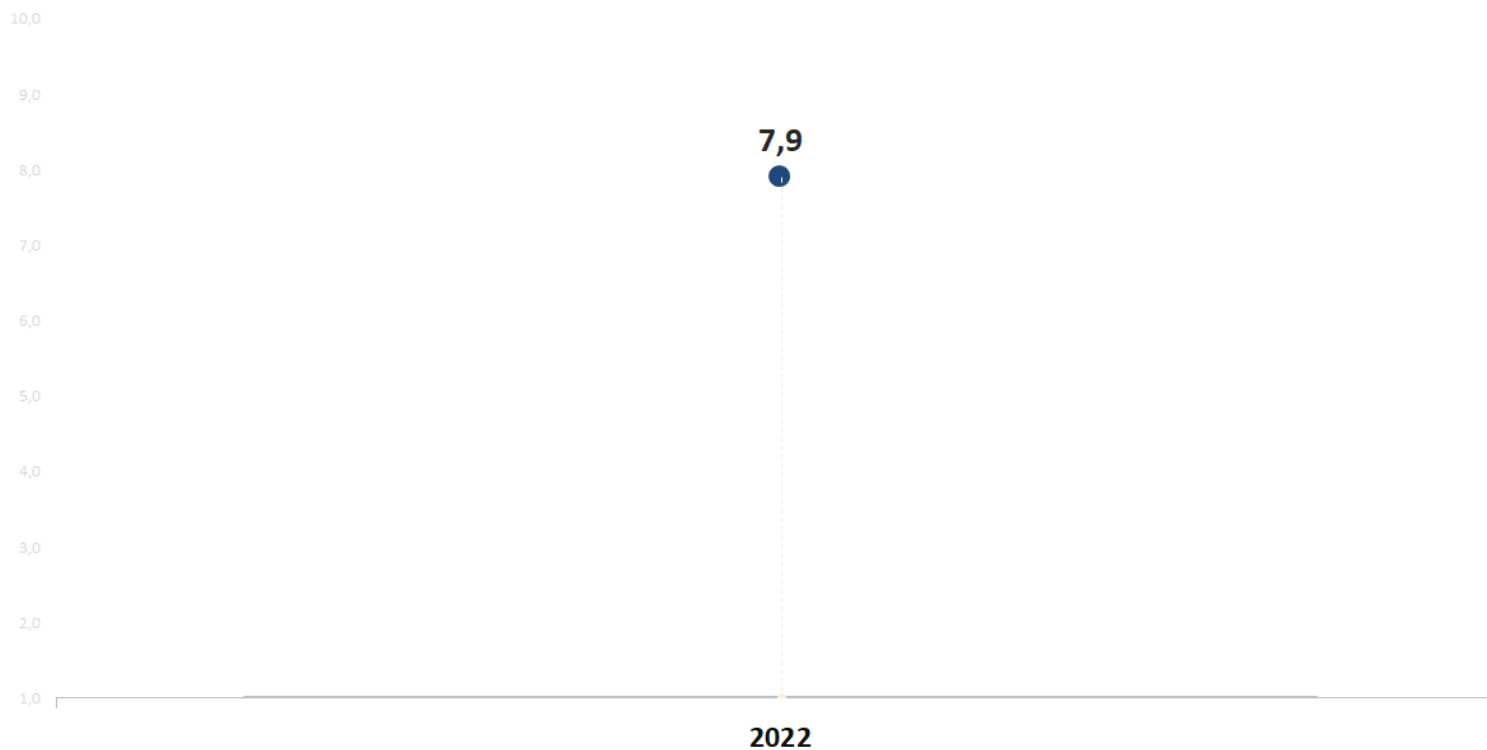
COR DA ÁGUA



SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

12

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



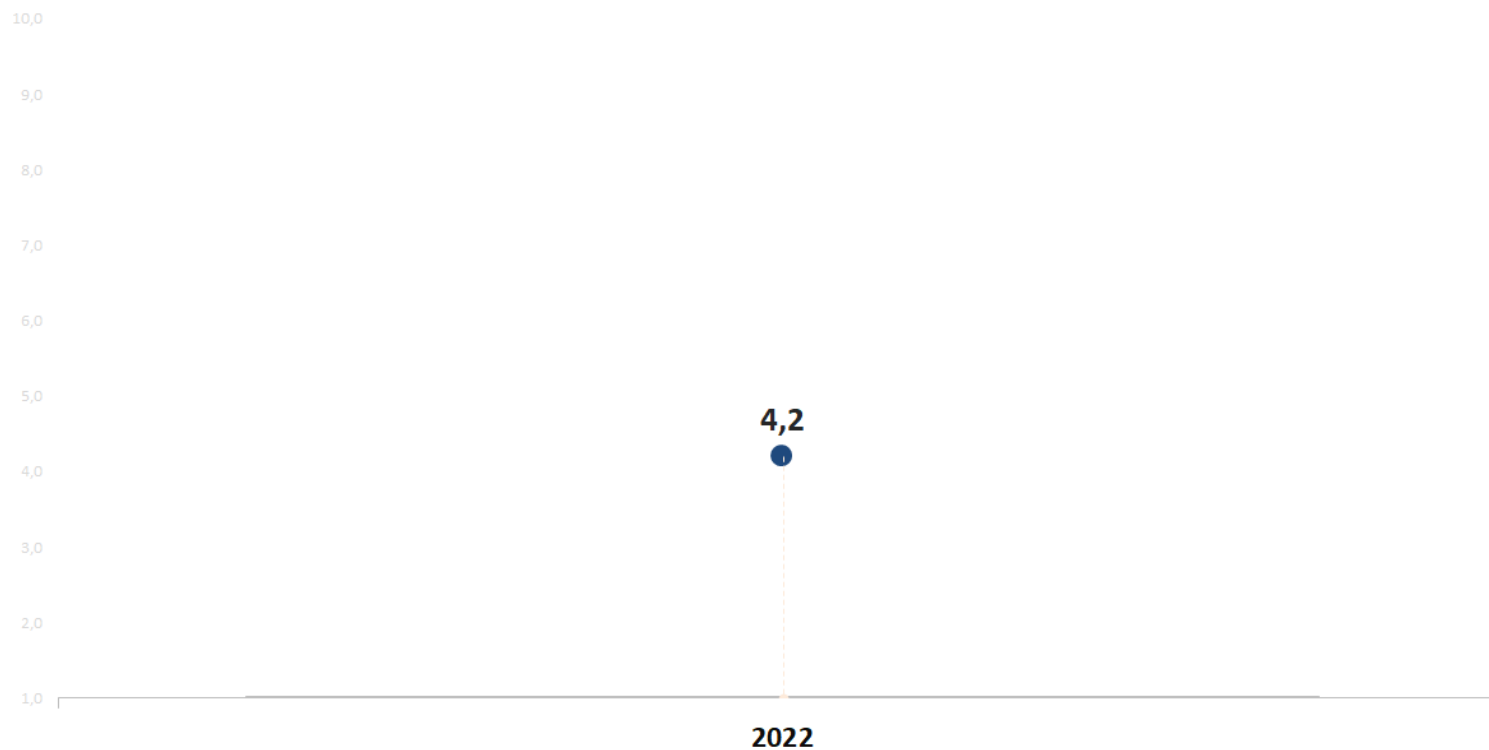
SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

13

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



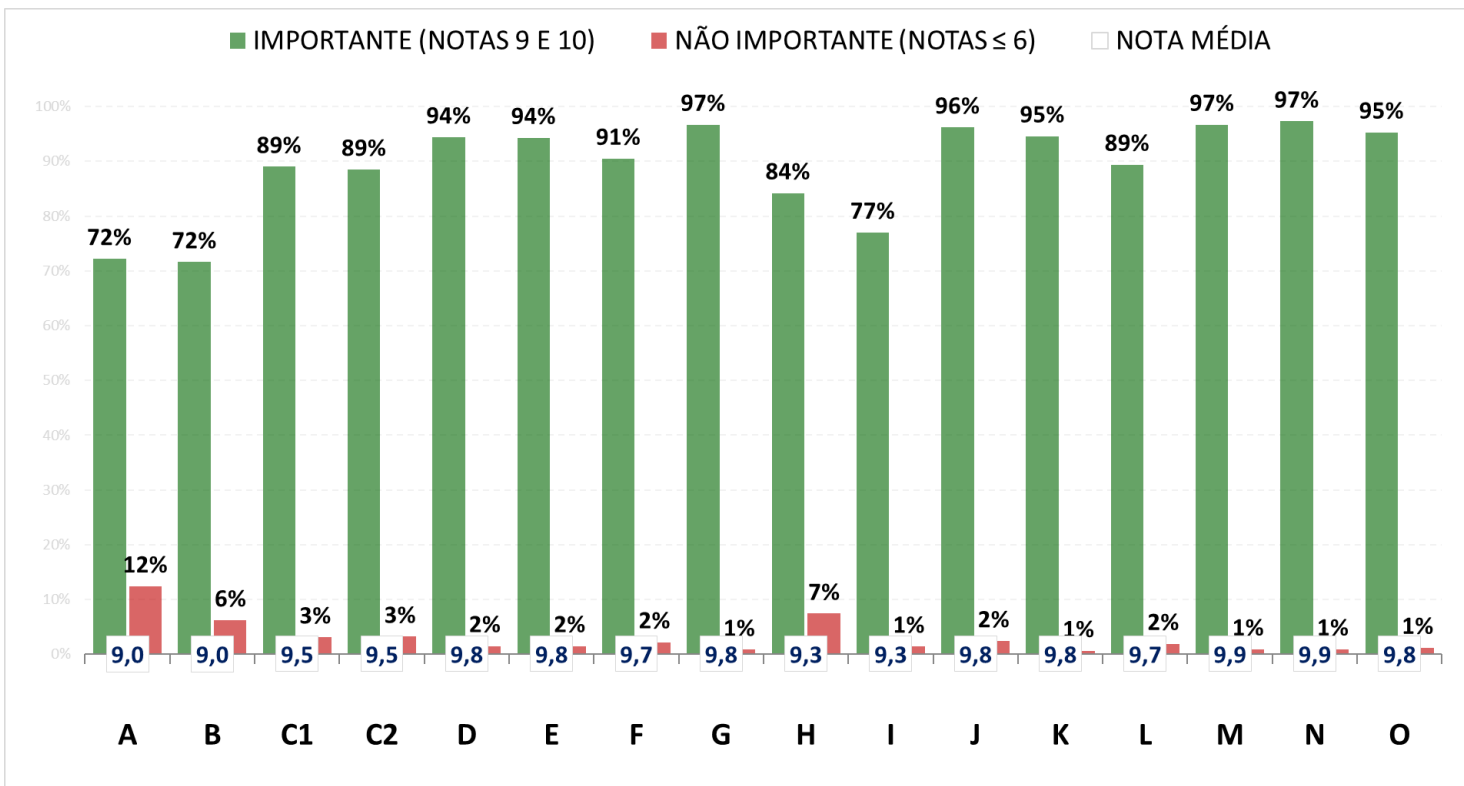


III. SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

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

IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

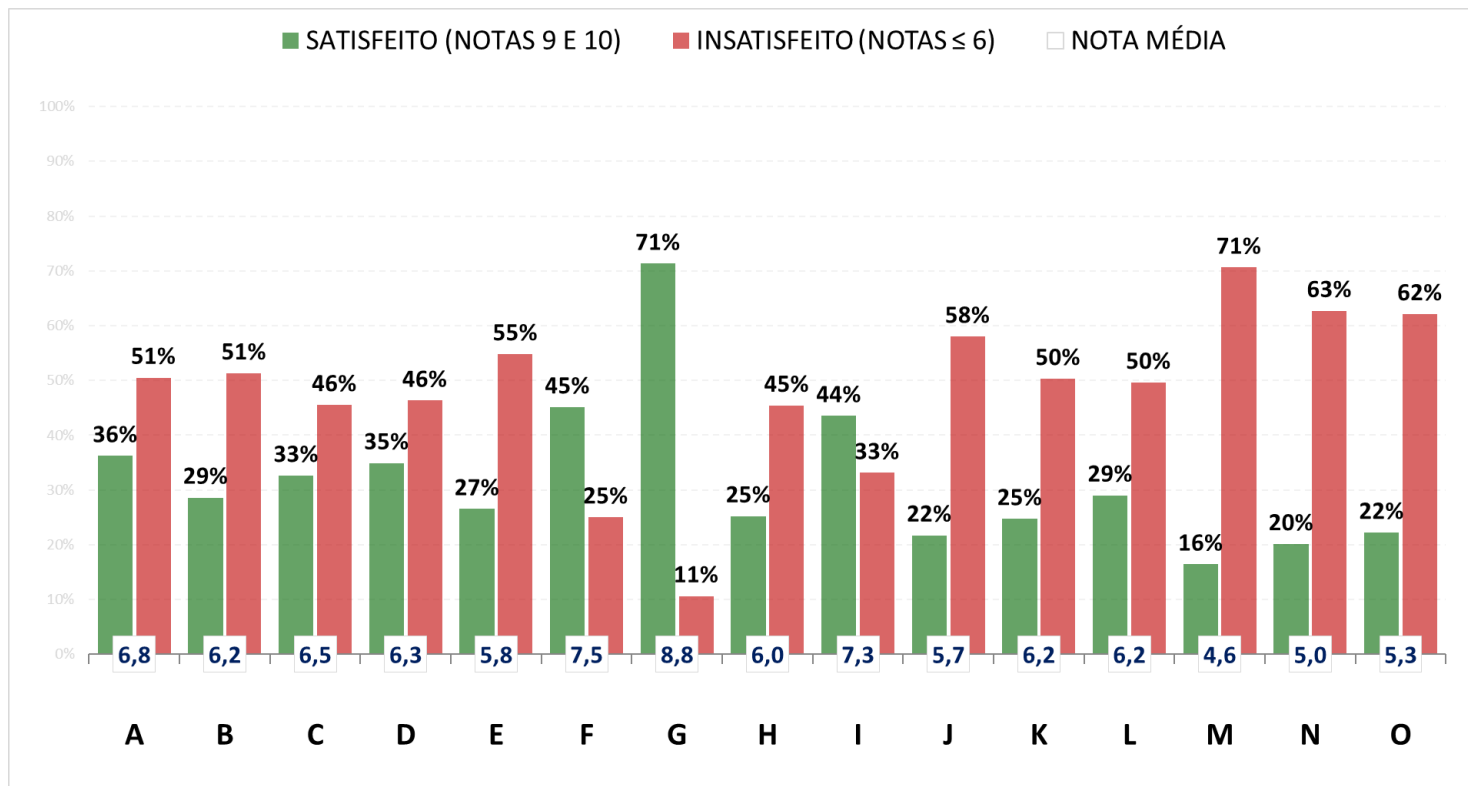
Eu vou citar uma série de itens relacionados à prestação de serviços de água e esgoto e gostaria que você avaliasse a importância de cada um deles atribuindo uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que o item é extremamente importante e 0 que não é nada importante. Vamos lá?



A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C1	OUIVORIA ÁGUA
C2	OUIVORIA 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

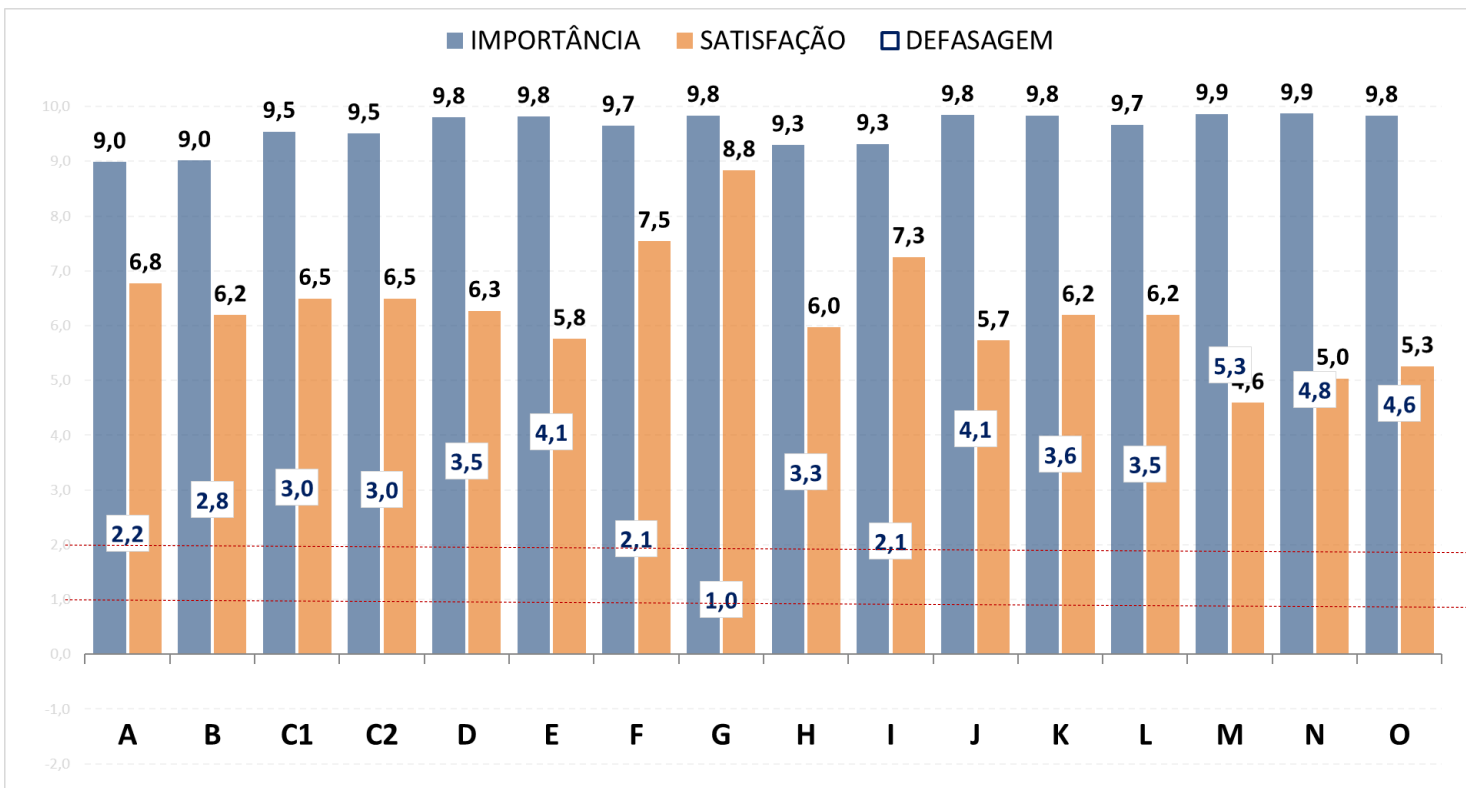
Agora, citarei uma série de itens relacionados aos serviços de água e esgoto e gostaria que você indicasse sua satisfação com cada um deles atribuindo uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. Vamos lá?



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).



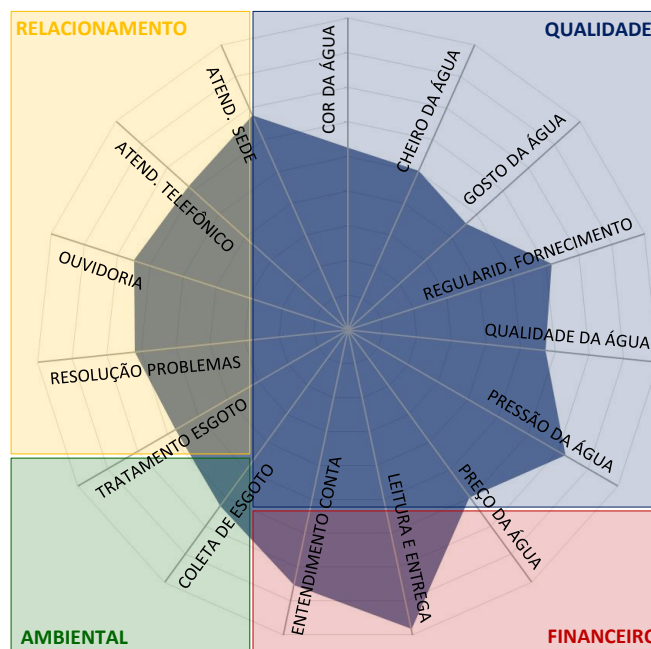
A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C1	OUIVORIA ÁGUA
C2	OUIVORIA ESGOTO
D	COLETA DO ESGOTO
E	TRATAMENTO DO ESGOTO
F	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
G	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
H	PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO
I	PRESSÃO DA ÁGUA
J	QUALIDADE DA ÁGUA
K	REGULARIDADE DE FORNECIMENTO
L	RESOLUÇÃO IMEDIATA 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

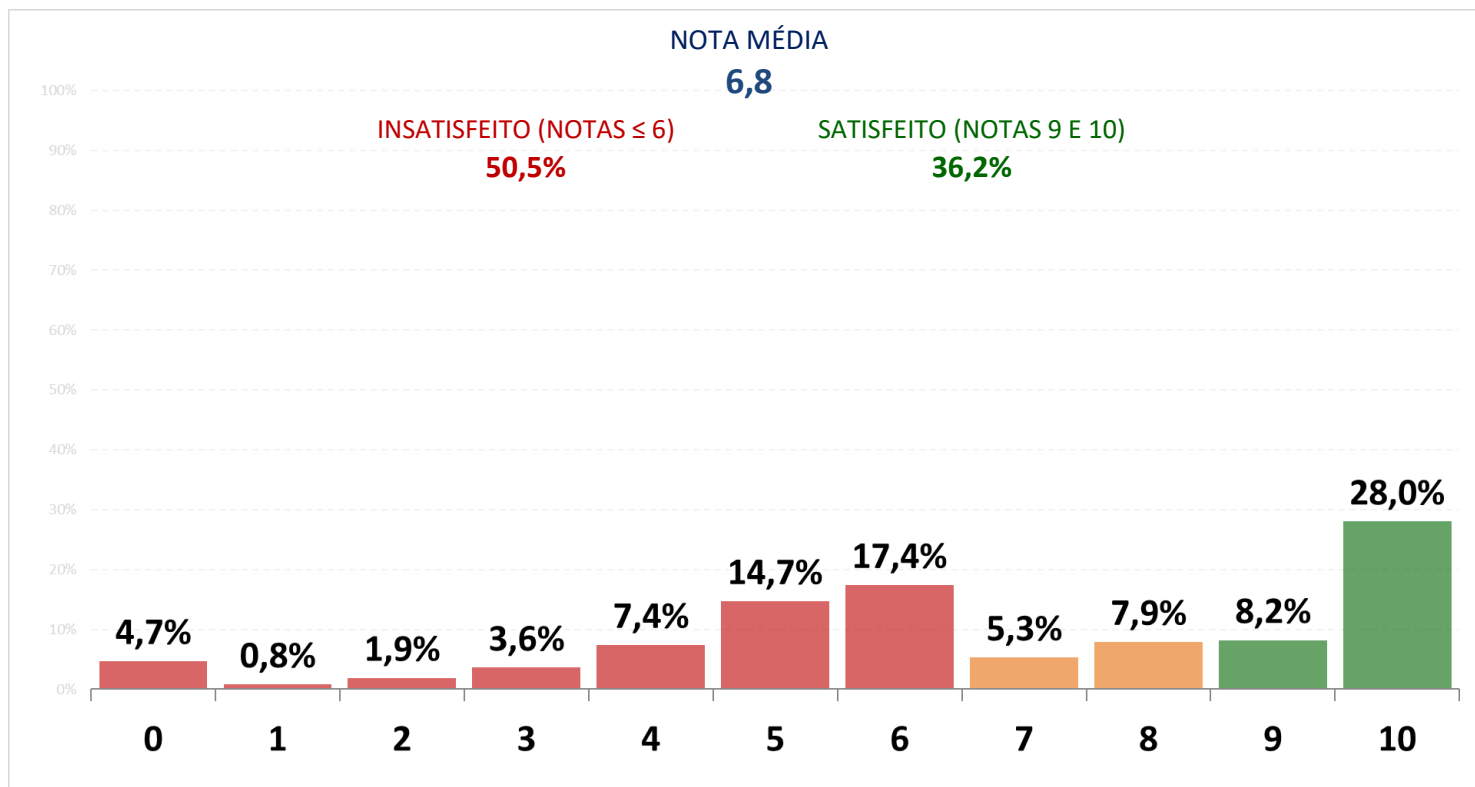
18

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 da empresa Águas de Araçoiaba? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **21,9%**

PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA SEDE

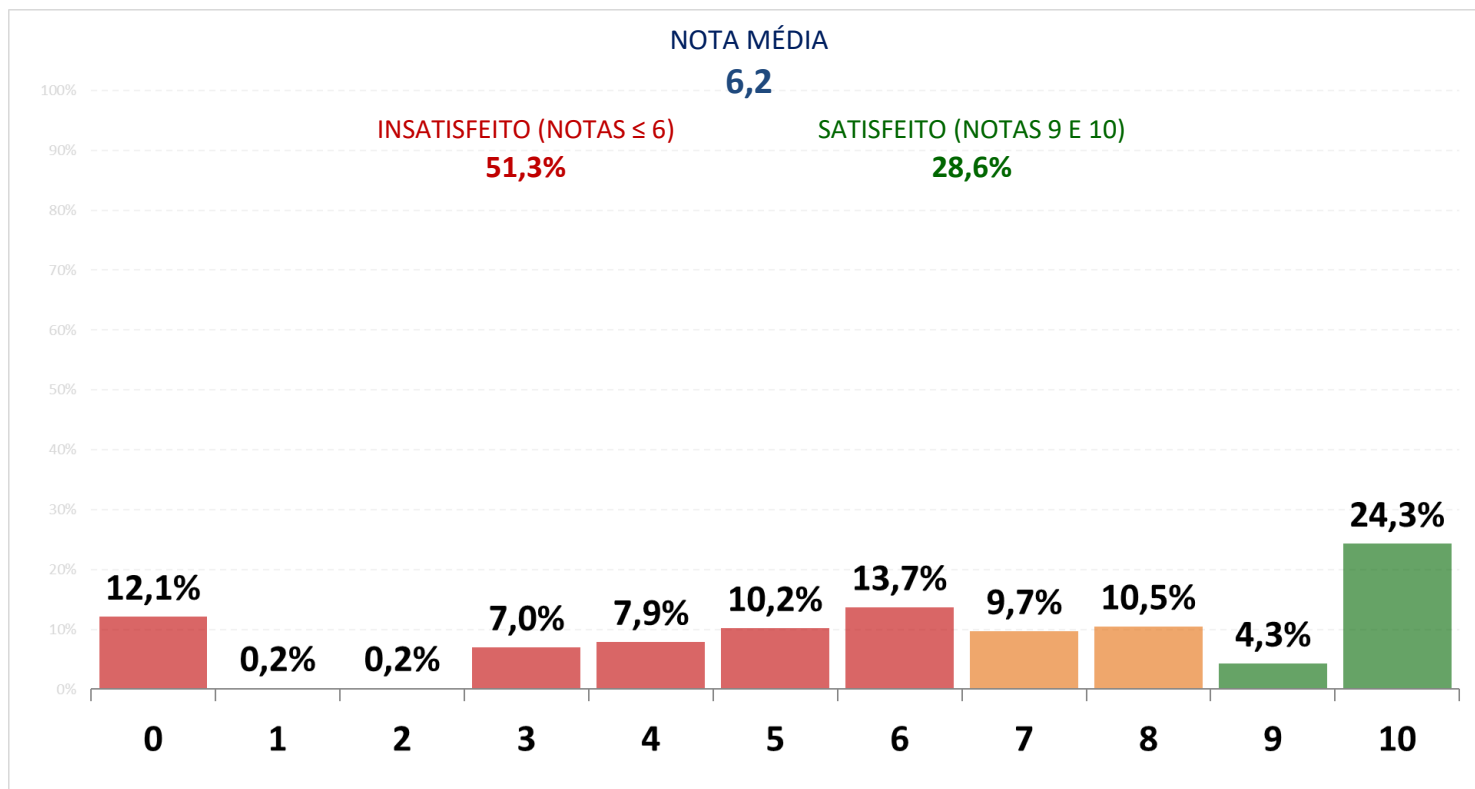
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o atendimento na sede do empresa Águas de Araçoiaba? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	6,4%	2,7%	0,0%	9,8%	1,4%	1,1%	5,9%	7,6%	6,8%	2,6%	3,4%	0,0%	17,0%	20,3%	4,1%	12,9%	4,7%
1	0,0%	1,8%	0,0%	1,9%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
2	3,2%	0,4%	0,0%	3,9%	0,7%	5,0%	0,0%	0,7%	5,6%	0,0%	0,8%	2,4%	34,0%	0,0%	2,1%	0,0%	1,9%
3	2,4%	5,0%	0,0%	6,8%	2,2%	0,0%	0,0%	12,7%	0,7%	9,1%	1,6%	12,2%	0,0%	0,0%	3,9%	0,0%	3,6%
4	10,6%	3,6%	11,5%	5,9%	5,7%	4,1%	5,9%	13,3%	0,7%	15,4%	7,6%	0,0%	3,8%	28,0%	5,8%	30,6%	7,4%
5	8,9%	21,6%	14,1%	15,5%	14,2%	7,1%	25,9%	9,7%	16,9%	14,0%	12,7%	45,0%	0,0%	21,0%	14,8%	13,5%	14,7%
6	25,6%	7,8%	41,7%	10,8%	4,3%	27,8%	10,0%	14,3%	7,5%	2,5%	47,3%	0,0%	29,0%	21,0%	18,1%	6,6%	17,4%
7	5,9%	4,5%	0,0%	8,7%	4,9%	4,1%	6,9%	4,5%	2,1%	7,0%	3,4%	2,3%	8,5%	0,0%	4,0%	23,1%	5,3%
8	8,0%	7,7%	2,4%	7,8%	13,4%	4,5%	12,7%	5,8%	9,8%	5,3%	8,9%	2,4%	0,0%	0,0%	7,7%	10,2%	7,9%
9	7,0%	9,7%	7,1%	6,7%	11,8%	8,0%	10,9%	5,0%	13,3%	5,1%	6,4%	0,0%	7,7%	3,2%	8,6%	3,1%	8,2%
10	22,0%	35,0%	23,3%	22,3%	41,4%	35,7%	21,9%	26,4%	34,1%	39,0%	8,0%	35,7%	0,0%	6,5%	29,9%	0,0%	28,0%
MÉDIA	6,4	7,2	6,8	6,0	7,9	7,3	6,8	6,1	7,0	7,0	6,2	6,6	3,9	4,4	6,9	5,0	6,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	57,1%	42,9%	67,3%	54,6%	28,5%	47,5%	47,7%	58,3%	40,9%	43,6%	73,4%	59,6%	83,8%	90,3%	49,7%	63,6%	50,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	29,0%	44,7%	30,4%	29,0%	53,2%	43,7%	32,8%	31,4%	47,4%	44,1%	14,4%	35,7%	7,7%	9,7%	38,5%	3,1%	36,2%

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 da empresa Águas de Araçoiaba? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **26,8%**

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO

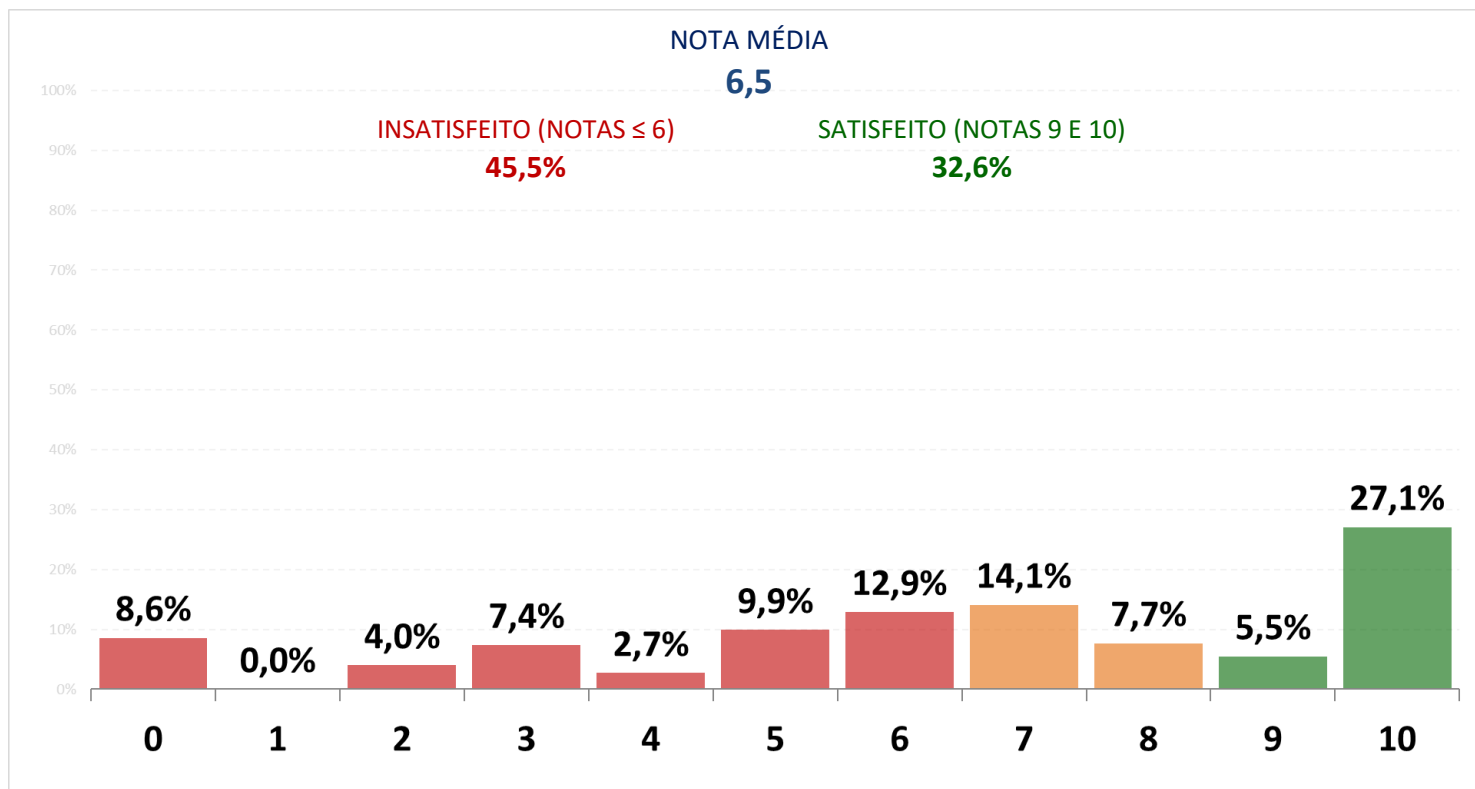
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o atendimento telefônico da empresa Águas de Araçoiaba? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	13,9%	9,9%	0,0%	18,4%	14,5%	13,7%	8,6%	14,2%	20,6%	9,8%	6,3%	25,0%	53,0%	14,0%	12,7%	5,3%	12,1%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	1,8%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	1,8%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
3	5,3%	9,1%	7,4%	8,6%	4,4%	1,8%	17,4%	1,6%	7,0%	3,2%	14,5%	16,9%	0,0%	28,9%	5,6%	23,5%	7,0%
4	12,3%	2,5%	12,1%	6,6%	5,8%	2,9%	1,3%	22,1%	0,0%	14,9%	8,6%	0,0%	4,0%	21,7%	8,6%	0,0%	7,9%
5	5,7%	15,6%	12,3%	10,7%	7,3%	3,6%	11,9%	16,6%	11,8%	11,8%	7,7%	13,1%	35,0%	28,7%	9,1%	23,1%	10,2%
6	21,1%	4,5%	38,8%	3,2%	5,0%	28,3%	3,2%	7,0%	4,7%	3,1%	38,4%	8,8%	0,0%	0,0%	14,4%	5,7%	13,7%
7	8,5%	11,0%	2,5%	17,1%	5,7%	5,9%	16,7%	6,2%	10,4%	6,5%	8,4%	9,1%	0,0%	0,0%	9,0%	17,0%	9,7%
8	6,0%	16,0%	4,9%	11,8%	13,9%	9,9%	12,7%	8,6%	16,1%	13,1%	1,6%	5,4%	0,0%	0,0%	9,7%	20,0%	10,5%
9	5,4%	3,0%	0,0%	3,2%	10,0%	2,3%	9,6%	0,7%	1,5%	4,5%	5,4%	1,8%	0,0%	3,3%	4,5%	2,7%	4,3%
10	21,7%	27,4%	22,0%	20,4%	32,0%	31,6%	18,6%	21,5%	27,9%	33,1%	7,3%	16,4%	8,0%	3,4%	26,1%	2,8%	24,3%
MÉDIA	5,9	6,5	6,4	5,7	6,7	6,6	6,3	5,5	6,0	6,7	5,4	4,6	2,7	3,8	6,2	5,5	6,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	58,3%	42,6%	70,6%	47,5%	38,4%	50,3%	42,4%	63,1%	44,1%	42,8%	77,1%	67,4%	92,0%	93,3%	50,8%	57,6%	51,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	27,1%	30,4%	22,0%	23,6%	42,0%	33,9%	28,2%	22,2%	29,4%	37,6%	12,7%	18,2%	8,0%	6,7%	30,6%	5,5%	28,6%

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 da empresa Águas de Araçoiaba? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **58,1%**

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 da empresa Águas de Araçoiaba? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

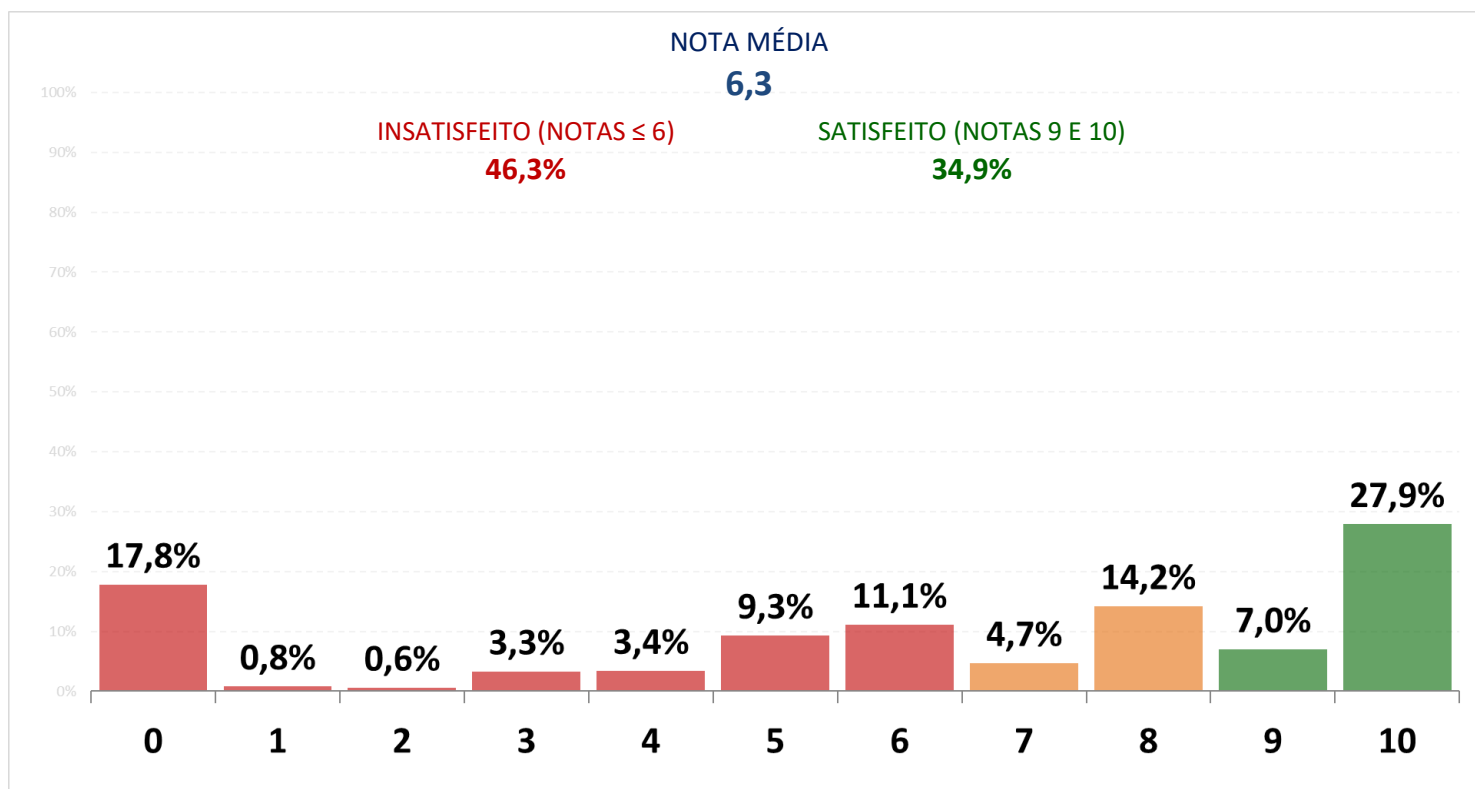
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	10,6%	6,5%	0,0%	14,3%	6,0%	6,4%	9,1%	9,6%	16,3%	7,0%	1,5%	5,5%	56,3%	19,6%	8,8%	6,9%	8,6%
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%	0,0%
2	3,1%	4,9%	0,0%	8,9%	0,0%	0,0%	5,4%	5,0%	10,8%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%	0,0%	4,0%
3	14,3%	0,0%	0,0%	10,9%	6,9%	6,2%	2,5%	14,9%	0,0%	9,1%	15,1%	10,5%	0,0%	30,4%	8,3%	0,0%	7,4%
4	0,7%	4,8%	0,0%	0,0%	7,2%	8,1%	1,8%	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	3,6%	2,7%
5	11,5%	8,1%	0,0%	17,9%	5,0%	6,3%	11,9%	9,7%	7,1%	11,2%	12,6%	2,8%	0,0%	40,6%	7,4%	30,5%	9,9%
6	7,9%	18,2%	40,3%	3,6%	10,9%	5,0%	20,4%	8,5%	3,6%	13,1%	21,1%	56,3%	23,0%	0,0%	12,7%	14,7%	12,9%
7	10,6%	17,9%	13,4%	17,8%	10,1%	14,8%	19,0%	7,2%	14,4%	11,2%	9,3%	0,0%	0,0%	0,0%	12,7%	25,9%	14,1%
8	5,8%	9,8%	13,4%	3,6%	10,0%	7,8%	6,3%	9,6%	14,3%	4,9%	9,2%	5,4%	0,0%	0,0%	6,9%	14,9%	7,7%
9	9,9%	0,8%	0,0%	0,0%	14,7%	9,3%	6,7%	1,1%	6,8%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	4,6%	5,8%	3,4%	5,5%
10	25,4%	29,0%	32,9%	23,0%	29,3%	36,0%	17,0%	34,4%	26,7%	38,4%	14,9%	19,5%	20,8%	4,8%	30,4%	0,0%	27,1%
MÉDIA	6,2	6,8	7,7	5,5	7,2	7,2	6,2	6,4	6,2	6,8	6,2	6,2	3,5	3,8	6,6	5,9	6,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	48,1%	42,5%	40,3%	55,6%	36,0%	32,0%	51,1%	47,7%	37,8%	45,4%	56,6%	75,1%	79,3%	90,6%	44,2%	55,7%	45,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	35,3%	29,8%	32,9%	23,0%	44,0%	45,3%	23,7%	35,5%	33,5%	38,4%	24,9%	19,5%	20,8%	9,4%	36,2%	3,4%	32,6%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A COLETA DE ESGOTO

25

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: **12,8%**

SATISFAÇÃO COM A COLETA DE ESGOTO

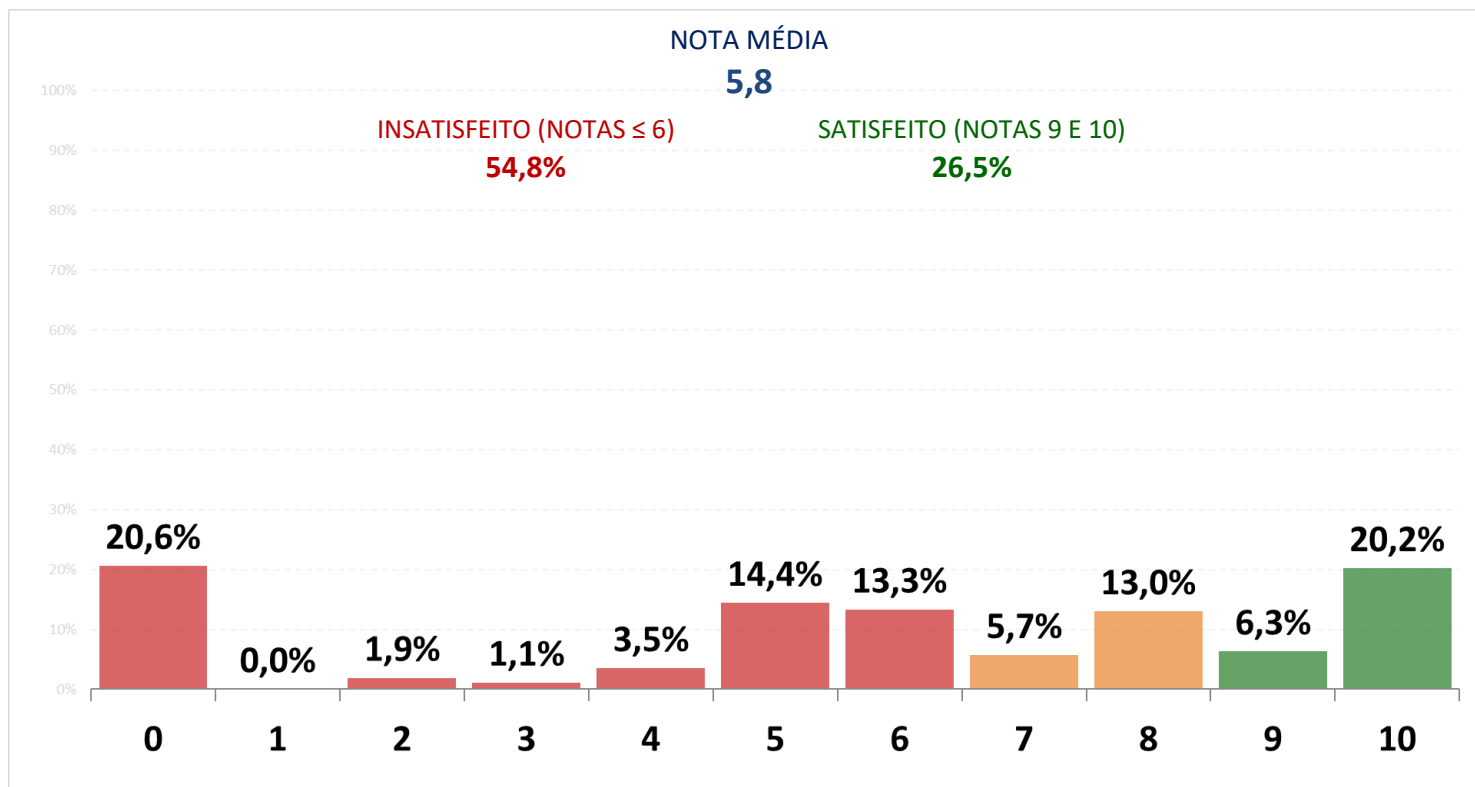
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a coleta de esgoto? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	21,5%	13,8%	0,0%	25,5%	22,0%	18,1%	15,1%	21,6%	14,8%	11,6%	28,6%	17,0%	21,7%	78,5%	17,2%	25,4%	17,8%
1	1,5%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
2	0,0%	1,2%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
3	5,3%	1,2%	0,0%	7,1%	0,6%	4,5%	2,9%	2,3%	4,8%	1,1%	0,8%	2,2%	35,3%	0,0%	3,1%	5,5%	3,3%
4	2,3%	4,6%	0,0%	7,0%	1,2%	0,5%	2,9%	8,3%	3,6%	5,3%	0,8%	2,2%	0,0%	0,0%	3,5%	2,7%	3,4%
5	5,6%	13,2%	8,8%	7,8%	11,9%	6,2%	12,4%	8,5%	7,4%	15,3%	3,3%	15,7%	26,2%	14,5%	9,2%	11,0%	9,3%
6	18,3%	3,5%	34,5%	1,7%	4,2%	27,1%	3,3%	1,5%	5,0%	2,2%	37,0%	12,6%	0,0%	0,0%	11,9%	0,0%	11,1%
7	5,1%	4,2%	2,2%	5,3%	6,0%	6,9%	4,3%	2,3%	5,0%	1,1%	5,7%	2,2%	8,8%	0,0%	4,2%	11,2%	4,7%
8	6,5%	22,3%	4,4%	15,6%	20,6%	13,7%	15,9%	12,1%	29,8%	6,3%	7,9%	19,9%	0,0%	0,0%	13,0%	30,2%	14,2%
9	4,8%	9,3%	6,6%	8,7%	4,8%	6,6%	10,7%	1,5%	7,0%	11,3%	0,0%	4,4%	0,0%	0,0%	7,1%	5,5%	7,0%
10	29,1%	26,7%	41,3%	19,3%	28,7%	16,3%	32,6%	36,5%	22,7%	45,9%	12,6%	23,8%	8,0%	7,0%	29,4%	8,5%	27,9%
MÉDIA	5,9	6,7	7,8	5,3	6,3	5,9	6,8	5,9	6,6	7,3	4,8	6,2	3,8	1,4	6,3	5,4	6,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	54,5%	37,5%	45,5%	50,9%	39,9%	56,4%	36,6%	47,6%	35,6%	35,5%	73,8%	49,7%	83,2%	93,0%	46,3%	44,6%	46,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	33,9%	36,0%	47,9%	28,0%	33,5%	22,9%	43,3%	38,0%	29,7%	57,2%	12,6%	28,2%	8,0%	7,0%	36,5%	14,0%	34,9%

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 RESPONDA: **21,8%**

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**

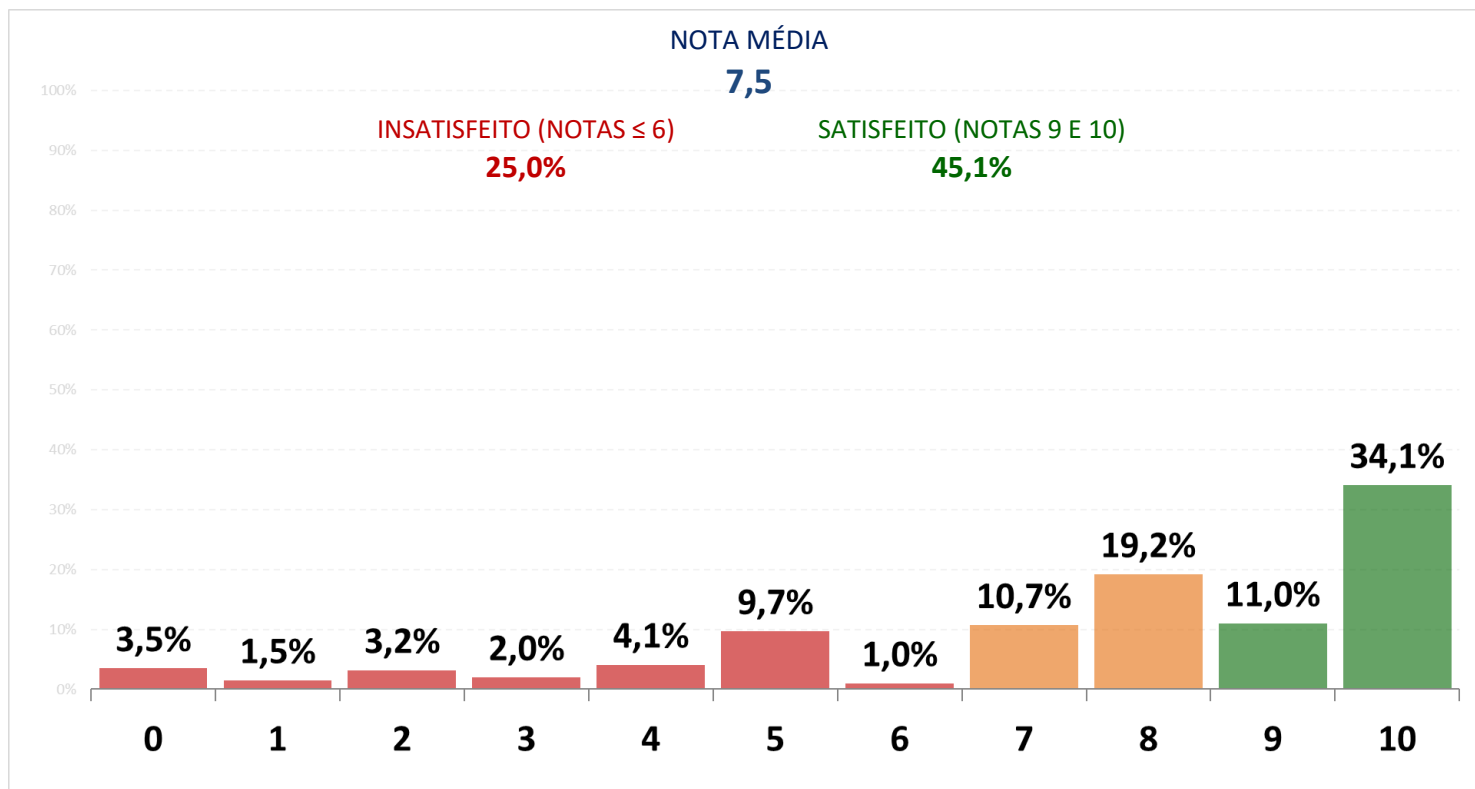
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	24,2%	17,1%	0,0%	27,8%	25,6%	21,5%	17,3%	25,2%	17,2%	15,5%	29,6%	20,0%	33,5%	81,3%	20,0%	29,5%	20,6%
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%	0,0%
2	1,7%	2,1%	2,7%	1,9%	1,4%	0,0%	0,0%	8,1%	0,0%	0,0%	5,1%	5,1%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	1,9%
3	1,3%	0,8%	0,0%	1,9%	0,6%	0,6%	1,0%	1,8%	0,0%	1,7%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	16,0%	1,1%
4	4,2%	2,9%	0,0%	4,7%	4,6%	4,1%	3,1%	3,6%	8,3%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	3,1%	3,5%
5	11,9%	16,8%	10,9%	13,9%	17,8%	6,4%	20,5%	15,1%	12,3%	24,6%	4,7%	23,8%	40,5%	15,0%	14,5%	13,0%	14,4%
6	20,8%	5,9%	42,9%	5,5%	2,0%	27,4%	8,6%	0,9%	4,1%	3,5%	42,6%	5,2%	0,0%	0,0%	13,3%	12,7%	13,3%
7	3,5%	7,9%	2,7%	7,4%	5,4%	6,1%	5,1%	6,2%	6,9%	2,4%	2,4%	2,6%	13,7%	0,0%	5,7%	6,3%	5,7%
8	9,7%	16,3%	5,5%	17,6%	12,0%	10,6%	15,9%	11,5%	23,0%	9,5%	7,3%	18,1%	0,0%	0,0%	12,6%	19,4%	13,0%
9	5,1%	7,6%	8,2%	6,5%	4,6%	5,6%	10,5%	0,0%	8,4%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,8%	0,0%	6,3%
10	17,7%	22,6%	27,0%	12,9%	25,8%	17,7%	18,0%	27,6%	19,7%	32,0%	8,3%	22,8%	12,3%	3,7%	21,6%	0,0%	20,2%
MÉDIA	5,3	6,2	7,2	5,1	5,6	5,7	6,1	5,3	6,2	6,5	4,5	5,6	4,2	1,1	5,9	4,0	5,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	64,1%	45,6%	56,5%	55,7%	52,0%	60,0%	50,5%	54,7%	41,9%	47,6%	82,0%	56,5%	74,0%	96,3%	53,5%	74,3%	54,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	22,8%	30,2%	35,2%	19,4%	30,4%	23,3%	28,5%	27,6%	28,1%	40,3%	8,3%	22,8%	12,3%	3,7%	28,4%	0,0%	26,5%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM O ENTENDIMENTO DA CONTA

29

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 RESPONDA: **1,7%**

PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

SATISFAÇÃO COM O ENTENDIMENTO DA CONTA

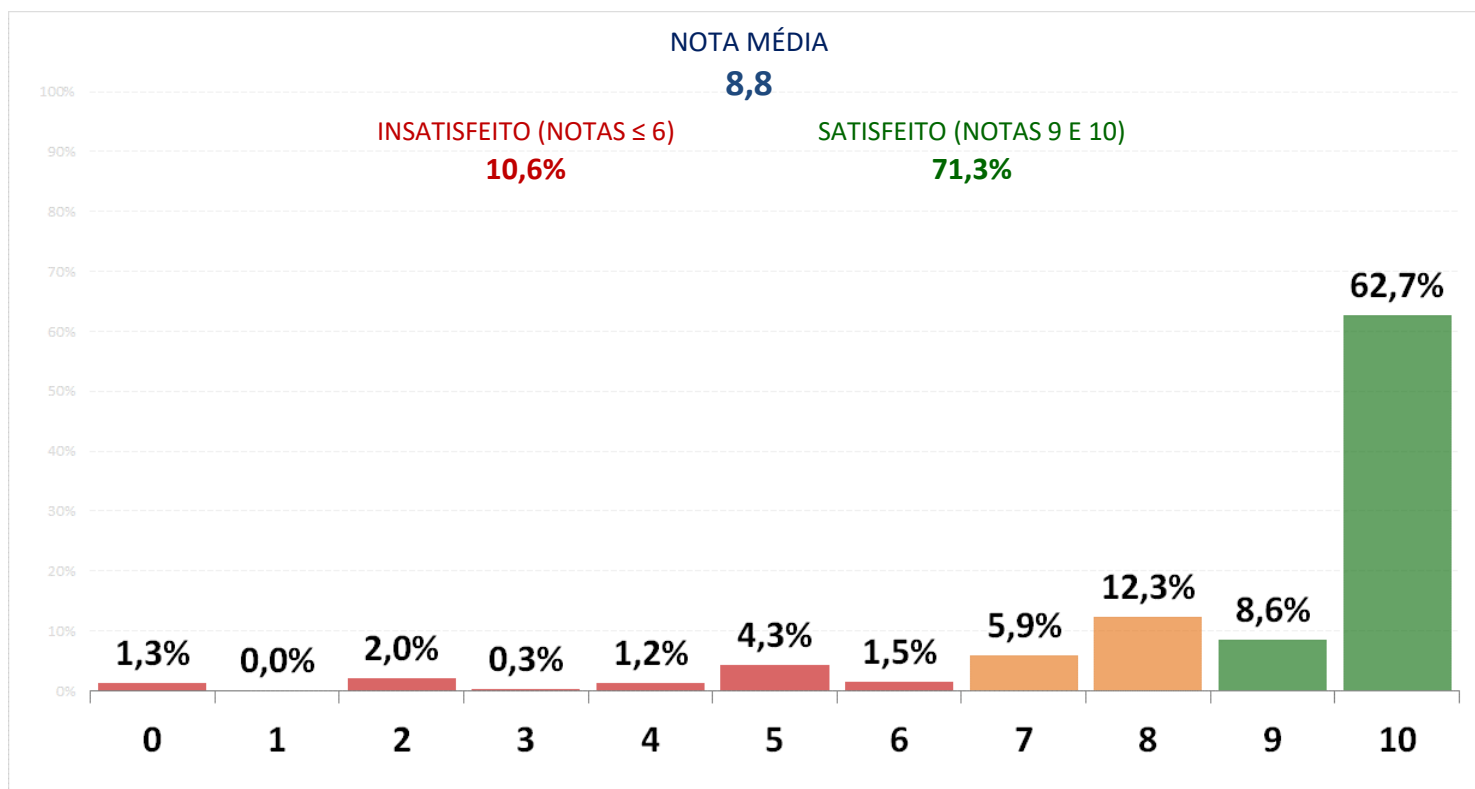
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o entendimento da conta? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	2,7%	4,3%	0,0%	4,9%	4,2%	5,1%	2,0%	3,5%	5,3%	2,6%	0,0%	0,0%	17,0%	0,0%	3,7%	0,0%	3,5%
1	0,0%	3,0%	0,0%	2,4%	1,4%	1,4%	2,5%	0,0%	4,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,5%
2	3,4%	3,0%	0,0%	5,0%	3,2%	1,8%	2,6%	6,2%	3,3%	4,5%	1,4%	4,4%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	3,2%
3	0,6%	3,3%	4,2%	0,0%	2,8%	2,3%	0,4%	4,2%	4,2%	1,8%	0,0%	4,4%	25,2%	3,3%	1,8%	4,9%	2,0%
4	3,5%	4,7%	6,3%	5,0%	1,4%	0,9%	9,0%	0,7%	4,8%	4,2%	4,3%	1,5%	0,0%	0,0%	4,0%	5,3%	4,1%
5	11,6%	7,9%	4,2%	15,0%	7,4%	8,5%	13,4%	5,6%	14,9%	9,2%	3,6%	2,9%	34,0%	0,0%	9,9%	8,0%	9,7%
6	0,6%	1,3%	0,0%	0,0%	2,8%	1,8%	0,4%	0,7%	2,5%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	2,6%	1,0%
7	16,0%	5,6%	35,2%	3,3%	2,4%	24,5%	3,8%	2,0%	3,1%	3,3%	34,0%	4,4%	8,5%	0,0%	11,5%	0,0%	10,7%
8	18,3%	20,1%	6,3%	28,2%	17,7%	8,1%	21,7%	31,4%	13,5%	17,1%	25,0%	25,3%	0,0%	70,0%	17,3%	48,0%	19,2%
9	5,3%	16,5%	8,4%	13,9%	9,3%	10,3%	15,0%	5,4%	10,9%	10,7%	9,4%	21,2%	0,0%	0,0%	10,3%	21,1%	11,0%
10	38,0%	30,3%	35,4%	22,2%	47,4%	35,4%	29,3%	40,3%	32,8%	46,0%	22,2%	35,9%	15,4%	26,6%	35,8%	10,2%	34,1%
MÉDIA	7,7	7,4	7,9	7,0	7,9	7,5	7,4	7,8	6,9	8,0	7,8	8,3	4,6	8,4	7,5	7,7	7,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	22,4%	27,5%	14,7%	32,3%	23,2%	21,8%	30,3%	20,9%	39,7%	22,8%	9,3%	13,2%	76,2%	3,3%	25,3%	20,8%	25,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	43,3%	46,8%	43,8%	36,1%	56,7%	45,7%	44,3%	45,7%	43,7%	56,7%	31,6%	57,1%	15,4%	26,6%	46,1%	31,3%	45,1%

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: **0,3%**

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**

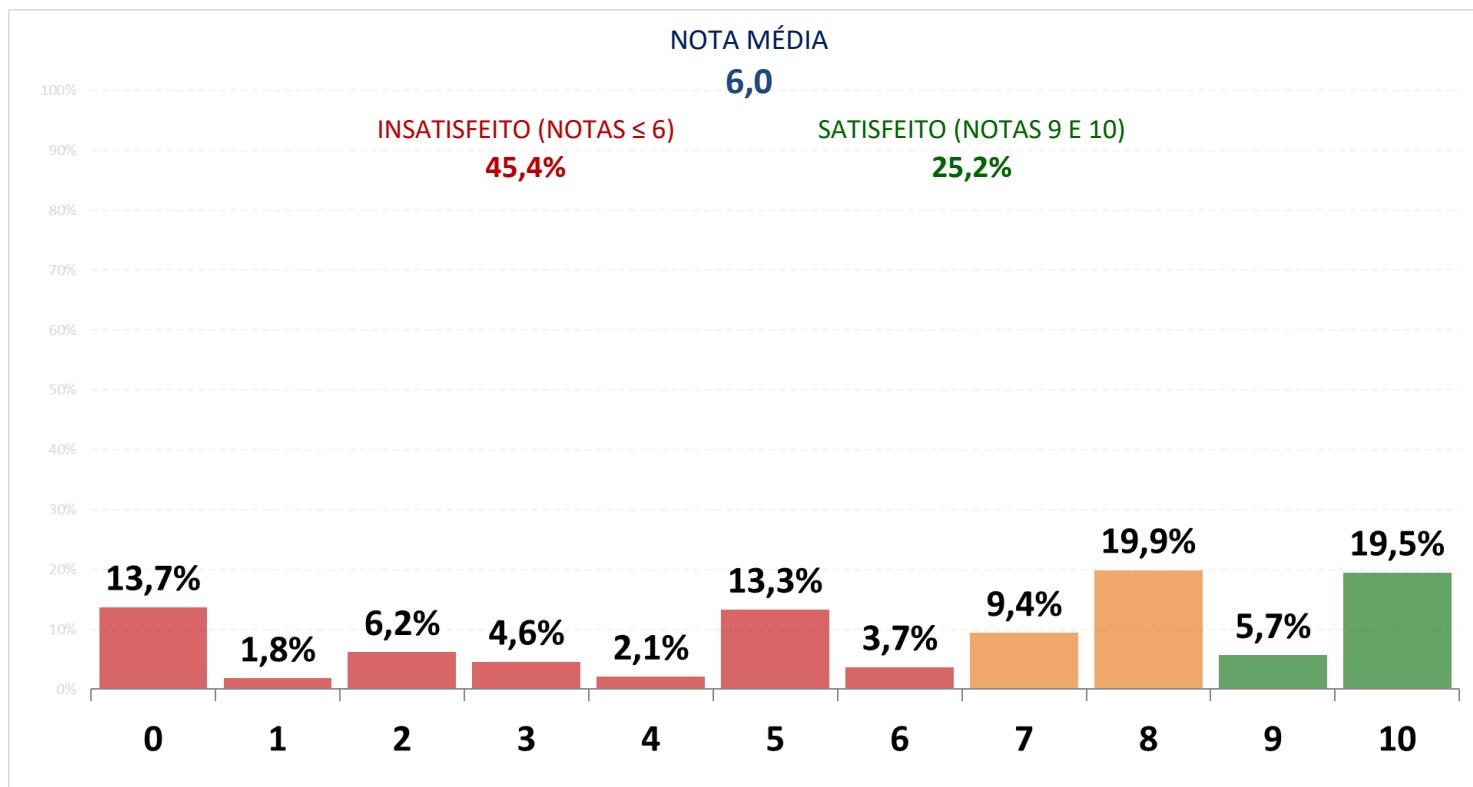
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	1,4%	1,3%	0,0%	1,7%	1,9%	1,4%	0,0%	3,4%	1,5%	0,0%	0,0%	1,5%	17,0%	0,0%	1,4%	0,0%	1,3%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	2,6%	1,3%	0,0%	3,3%	1,8%	1,7%	1,6%	2,8%	0,0%	3,6%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	2,0%
3	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,9%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%	0,3%
4	2,1%	0,3%	0,0%	2,5%	0,5%	0,0%	2,6%	0,7%	3,8%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
5	4,0%	4,6%	4,1%	4,1%	4,6%	2,2%	4,5%	6,9%	7,9%	1,4%	2,8%	0,0%	25,2%	3,3%	4,2%	5,0%	4,3%
6	2,8%	0,3%	0,0%	3,3%	0,5%	4,3%	0,0%	0,0%	4,9%	0,0%	0,0%	0,0%	34,0%	0,0%	1,5%	2,4%	1,5%
7	2,1%	9,6%	14,4%	4,9%	0,9%	0,0%	10,9%	6,1%	6,4%	6,5%	6,3%	13,7%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	5,9%
8	10,6%	14,0%	6,2%	15,4%	12,9%	10,0%	10,7%	18,2%	10,8%	11,5%	15,4%	19,5%	8,5%	49,0%	10,7%	34,9%	12,3%
9	8,7%	8,4%	2,1%	13,0%	7,8%	7,5%	13,2%	2,6%	7,2%	7,5%	7,0%	4,4%	0,0%	0,0%	6,9%	31,6%	8,6%
10	65,2%	60,1%	73,2%	51,8%	68,1%	72,0%	56,5%	59,4%	56,6%	69,6%	65,6%	59,4%	15,4%	47,6%	65,6%	21,5%	62,7%
MÉDIA	8,8	8,9	9,2	8,5	9,0	9,1	8,8	8,5	8,5	9,1	9,1	8,9	5,5	8,9	8,9	8,3	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	13,5%	7,8%	4,1%	14,9%	10,2%	10,5%	8,7%	13,8%	19,1%	5,0%	5,6%	3,0%	76,2%	3,3%	10,5%	11,9%	10,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	73,9%	68,5%	75,3%	64,8%	75,9%	79,5%	69,7%	62,0%	63,8%	77,1%	72,6%	63,8%	15,4%	47,6%	72,5%	53,1%	71,3%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM O PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO

33

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: **1,2%**

PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

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**

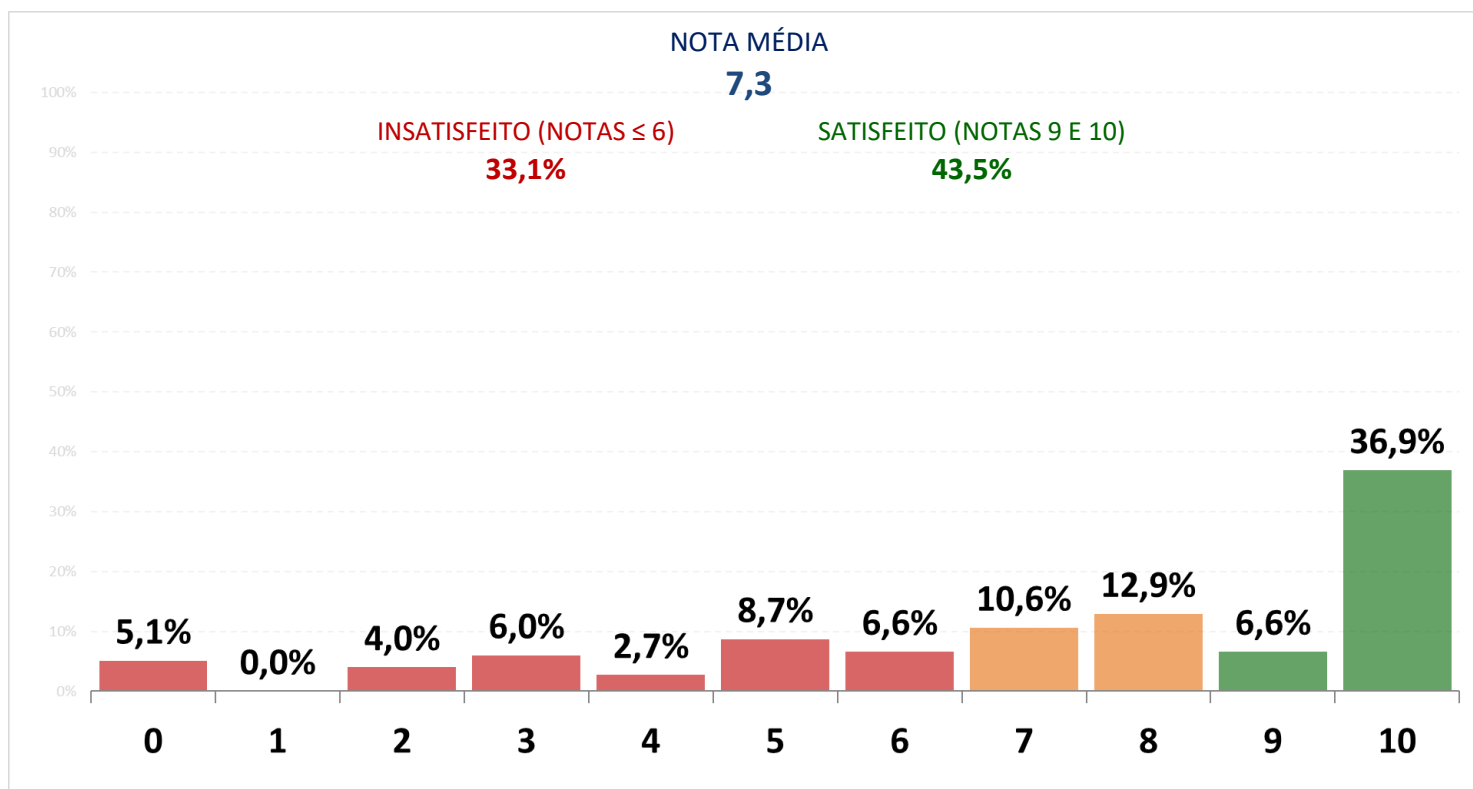
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	11,9%	15,5%	4,2%	17,9%	15,4%	15,6%	15,8%	7,5%	17,8%	17,4%	3,3%	7,3%	17,0%	3,3%	14,3%	5,3%	13,7%
1	2,0%	1,6%	0,0%	2,5%	2,3%	2,2%	2,6%	0,0%	2,5%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	10,2%	1,8%
2	4,4%	8,1%	10,5%	6,5%	2,8%	0,0%	7,6%	13,0%	11,8%	2,8%	5,5%	4,4%	25,2%	0,0%	6,6%	0,0%	6,2%
3	4,9%	4,4%	6,3%	2,5%	6,0%	5,8%	3,8%	4,2%	4,0%	1,7%	10,7%	13,7%	0,0%	21,0%	4,9%	0,0%	4,6%
4	0,6%	3,6%	0,0%	1,6%	4,2%	2,3%	0,4%	4,7%	1,0%	0,9%	4,8%	11,8%	0,0%	0,0%	2,1%	2,6%	2,1%
5	20,3%	6,2%	0,0%	16,4%	18,8%	11,8%	19,8%	4,7%	15,1%	9,0%	14,9%	10,0%	34,0%	37,9%	11,6%	37,5%	13,3%
6	1,9%	5,6%	0,0%	4,0%	6,1%	0,9%	4,0%	7,3%	4,1%	1,3%	7,5%	7,1%	0,0%	0,0%	3,5%	7,7%	3,7%
7	12,2%	6,6%	14,5%	10,6%	4,2%	2,8%	12,7%	13,6%	5,3%	17,7%	0,0%	1,5%	8,5%	3,2%	9,7%	5,3%	9,4%
8	23,5%	16,2%	37,3%	15,4%	13,0%	29,3%	11,1%	20,5%	9,4%	15,0%	40,7%	17,9%	7,7%	21,0%	19,8%	21,0%	19,9%
9	2,8%	8,7%	8,4%	7,3%	1,9%	5,7%	9,3%	0,0%	9,0%	6,6%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	8,1%	5,7%
10	15,6%	23,4%	18,7%	15,3%	25,2%	23,6%	13,0%	24,4%	19,9%	27,6%	6,0%	26,3%	7,7%	13,5%	20,7%	2,5%	19,5%
MÉDIA	6,0	6,0	7,0	5,5	5,8	6,3	5,4	6,3	5,3	6,5	5,9	6,1	4,2	5,8	6,0	5,6	6,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	46,0%	45,0%	21,0%	51,4%	55,6%	38,6%	54,0%	41,4%	56,3%	33,1%	51,0%	54,3%	76,2%	62,2%	44,3%	63,3%	45,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	18,4%	32,1%	27,1%	22,6%	27,1%	29,3%	22,3%	24,4%	28,9%	34,2%	8,1%	26,3%	7,7%	13,5%	26,3%	10,6%	25,2%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A PRESSÃO DA ÁGUA

35

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: **0,0%**

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**

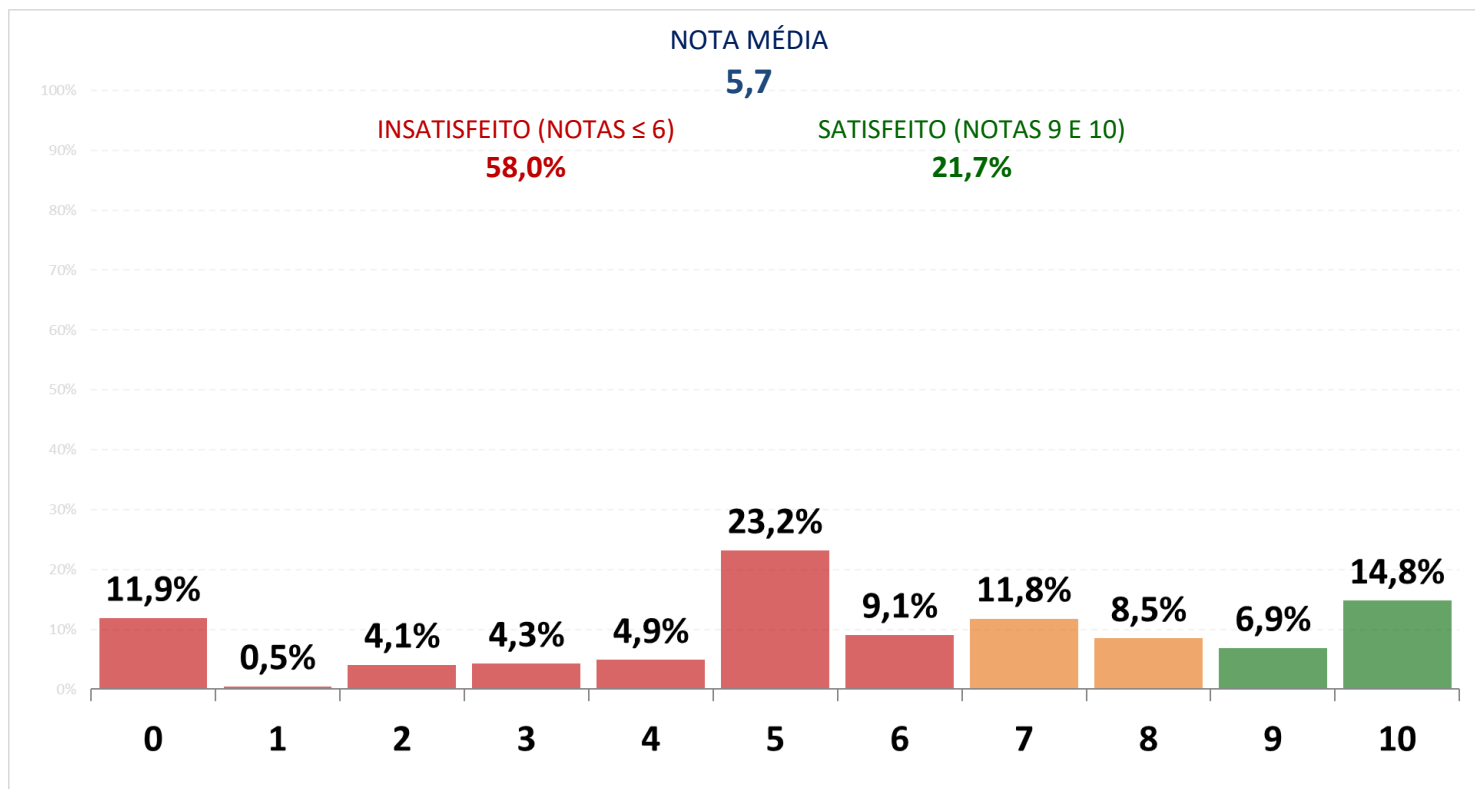
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	4,7%	5,5%	0,0%	8,1%	5,2%	5,5%	5,0%	4,7%	5,7%	6,5%	1,3%	4,4%	17,0%	0,0%	5,5%	0,0%	5,1%
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%	0,0%	0,0%	0,0%
2	2,1%	5,9%	4,1%	7,2%	0,0%	0,0%	2,5%	12,1%	6,4%	2,8%	4,2%	0,0%	25,2%	0,0%	4,3%	0,0%	4,0%
3	6,0%	5,9%	6,2%	8,1%	3,2%	7,0%	6,2%	4,1%	5,9%	4,5%	10,4%	13,7%	34,0%	21,0%	6,4%	0,0%	6,0%
4	4,7%	0,6%	0,0%	4,9%	1,8%	1,8%	5,1%	0,0%	8,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	4,5%	2,7%
5	8,3%	9,1%	4,1%	11,3%	8,8%	1,8%	12,9%	11,8%	5,8%	6,8%	14,3%	28,2%	0,0%	34,8%	5,7%	49,6%	8,7%
6	7,0%	6,2%	4,1%	8,9%	5,5%	3,1%	7,1%	10,6%	8,3%	6,1%	4,1%	7,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	6,6%
7	13,0%	8,2%	16,3%	8,1%	9,6%	3,2%	10,1%	21,9%	3,1%	19,4%	4,7%	4,2%	0,0%	0,0%	10,3%	14,4%	10,6%
8	5,9%	19,8%	2,1%	18,4%	14,0%	10,5%	13,9%	14,6%	10,9%	14,3%	12,9%	22,4%	3,8%	24,2%	13,3%	6,9%	12,9%
9	8,6%	4,6%	4,1%	9,7%	4,5%	6,9%	8,8%	2,6%	6,0%	7,5%	2,1%	0,0%	7,7%	0,0%	5,6%	19,8%	6,6%
10	39,7%	34,1%	59,0%	15,2%	47,4%	60,2%	28,4%	17,7%	39,5%	32,2%	46,0%	20,1%	12,3%	20,0%	39,3%	4,7%	36,9%
MÉDIA	7,4	7,1	8,3	6,1	7,9	8,3	7,0	6,3	7,0	7,3	7,5	6,3	3,8	6,3	7,3	6,5	7,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	32,8%	33,2%	18,5%	48,5%	24,5%	19,2%	38,8%	43,3%	40,6%	26,7%	34,3%	53,3%	76,2%	55,8%	31,5%	54,1%	33,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	48,3%	38,7%	63,1%	24,9%	51,9%	67,1%	37,2%	20,3%	45,5%	39,7%	48,1%	20,1%	20,0%	20,0%	44,9%	24,5%	43,5%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA ÁGUA

37

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: **0,0%**

PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

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**

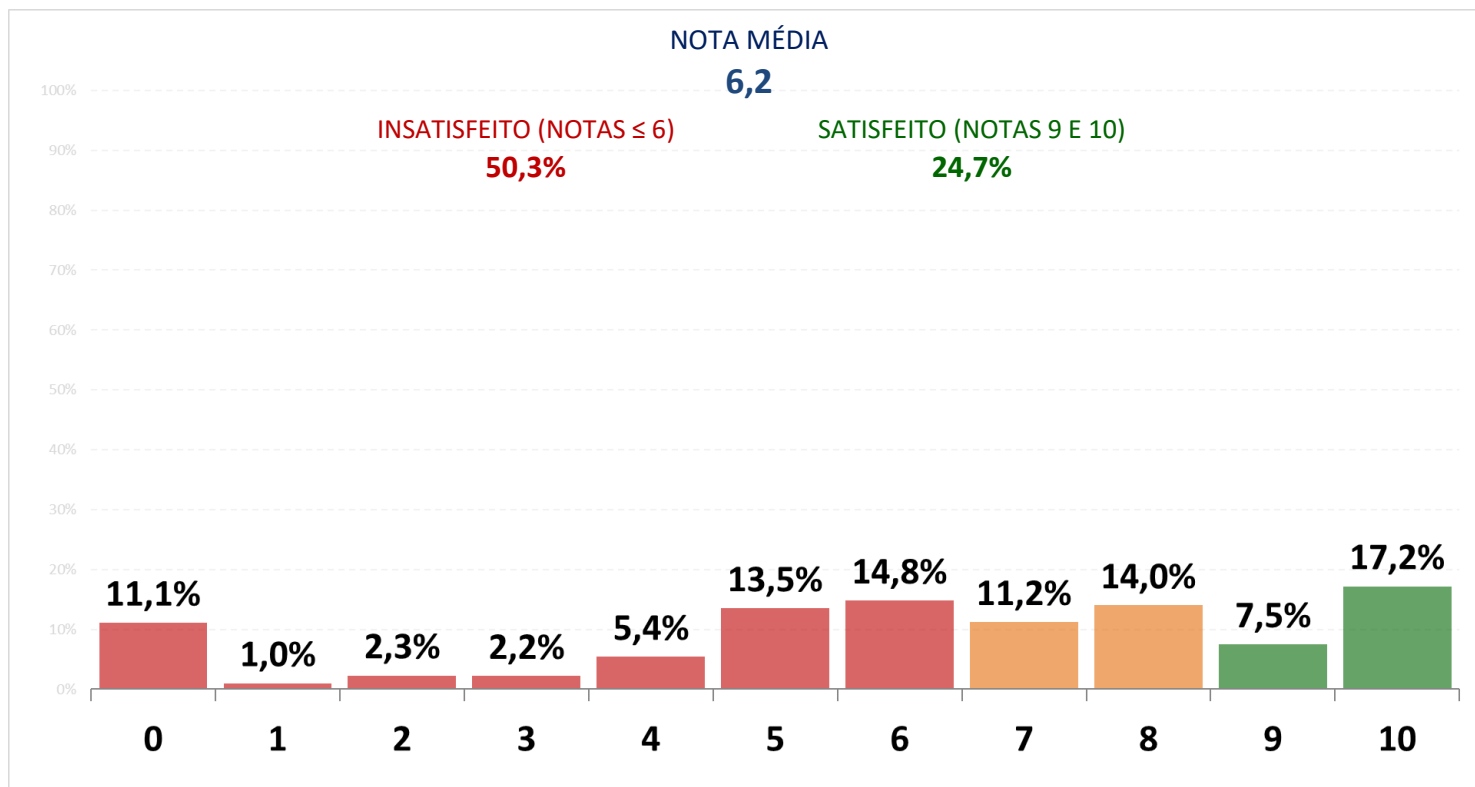
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	5,9%	17,9%	6,2%	14,4%	13,0%	11,4%	14,4%	8,7%	19,8%	9,6%	6,7%	7,3%	17,0%	0,0%	12,5%	4,5%	11,9%
1	0,0%	1,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
2	6,6%	1,6%	0,0%	5,7%	5,0%	0,9%	4,9%	7,3%	3,3%	3,1%	6,7%	1,5%	3,8%	21,0%	3,9%	7,1%	4,1%
3	2,6%	5,9%	4,1%	5,6%	2,7%	2,7%	0,0%	13,4%	6,2%	3,7%	4,1%	0,0%	25,2%	0,0%	4,6%	0,0%	4,3%
4	7,5%	2,3%	0,0%	10,6%	1,4%	4,8%	6,8%	1,9%	7,6%	0,0%	9,0%	4,4%	34,0%	28,0%	3,8%	20,1%	4,9%
5	27,5%	19,0%	46,8%	14,5%	16,9%	26,9%	27,9%	10,5%	14,1%	18,4%	44,5%	25,7%	0,0%	20,3%	23,1%	24,4%	23,2%
6	12,4%	5,9%	14,2%	9,8%	4,6%	3,2%	5,8%	22,8%	5,8%	14,4%	7,0%	16,5%	8,5%	21,0%	9,4%	4,8%	9,1%
7	8,1%	15,3%	8,2%	13,6%	12,0%	12,9%	15,3%	4,4%	15,0%	10,6%	8,2%	8,4%	11,5%	0,0%	10,8%	24,4%	11,8%
8	7,6%	9,4%	2,1%	12,1%	8,8%	4,5%	10,7%	10,6%	4,1%	12,1%	6,0%	17,8%	0,0%	6,3%	8,4%	9,7%	8,5%
9	10,7%	3,2%	10,1%	8,1%	3,2%	6,1%	5,8%	9,9%	0,0%	15,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	4,9%	6,9%
10	11,1%	18,5%	6,2%	5,6%	32,2%	26,5%	8,5%	8,4%	24,2%	12,4%	7,8%	18,3%	0,0%	3,3%	15,9%	0,0%	14,8%
MÉDIA	5,9	5,6	5,6	5,2	6,4	6,3	5,4	5,4	5,4	6,3	5,1	6,3	3,5	4,7	5,8	5,4	5,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	62,5%	53,6%	73,4%	60,6%	43,6%	49,9%	59,8%	66,6%	56,8%	49,2%	78,0%	55,4%	88,5%	90,3%	57,8%	60,9%	58,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	21,8%	21,7%	16,3%	13,7%	35,4%	32,6%	14,3%	18,3%	24,2%	28,1%	7,8%	18,3%	0,0%	3,3%	23,0%	4,9%	21,7%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO REGULARIDADE DO FORNECIMENTO

39

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: **0,0%**

SATISFAÇÃO REGULARIDADE DO FORNECIMENTO

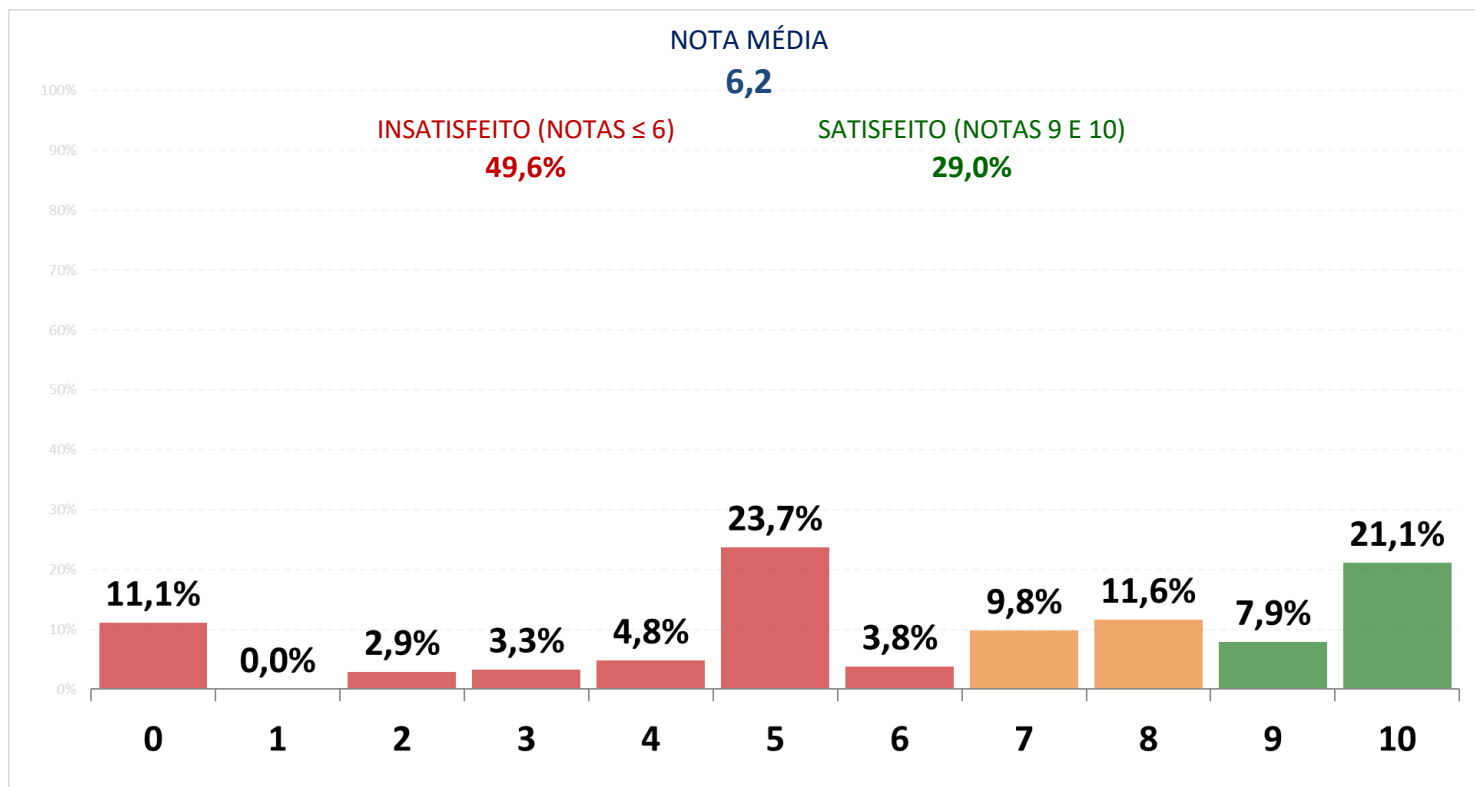
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a regularidade do fornecimento? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	10,7%	11,5%	10,3%	11,3%	11,4%	9,9%	13,9%	8,1%	13,1%	9,5%	12,1%	13,7%	42,2%	0,0%	11,6%	4,5%	11,1%
1	0,0%	2,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
2	3,7%	1,0%	0,0%	3,3%	2,8%	0,0%	1,2%	7,4%	0,5%	0,0%	8,2%	4,4%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	2,3%
3	2,7%	1,6%	0,0%	4,9%	0,5%	0,0%	3,4%	3,3%	4,9%	0,0%	2,7%	1,5%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	2,2%
4	7,3%	3,6%	0,0%	8,1%	6,0%	6,7%	7,6%	0,0%	7,3%	2,3%	8,1%	5,6%	0,0%	28,0%	4,3%	20,1%	5,4%
5	11,2%	15,7%	10,3%	17,0%	11,5%	2,2%	18,0%	22,1%	6,7%	18,1%	13,5%	15,1%	0,0%	55,6%	13,2%	17,3%	13,5%
6	25,8%	3,9%	30,3%	13,9%	4,7%	30,0%	8,5%	3,3%	9,0%	8,5%	36,8%	4,4%	42,5%	0,0%	15,5%	4,9%	14,8%
7	7,2%	15,0%	8,2%	10,4%	14,2%	11,3%	12,7%	8,5%	13,4%	13,2%	3,4%	23,2%	3,8%	0,0%	9,9%	29,0%	11,2%
8	12,2%	15,7%	16,3%	16,8%	8,8%	10,0%	13,9%	19,6%	10,6%	23,6%	4,0%	4,4%	3,8%	3,2%	14,1%	11,8%	14,0%
9	9,2%	5,9%	14,2%	4,8%	6,0%	3,1%	6,2%	15,8%	3,5%	11,0%	1,3%	2,9%	7,7%	3,2%	7,5%	7,5%	7,5%
10	9,9%	24,3%	10,3%	7,1%	34,2%	26,7%	14,6%	7,8%	31,0%	11,0%	10,0%	24,7%	0,0%	10,1%	18,1%	4,9%	17,2%
MÉDIA	5,9	6,5	6,5	5,5	6,8	6,7	5,9	6,0	6,5	6,4	5,1	6,1	3,8	5,4	6,2	6,1	6,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	61,4%	39,3%	50,9%	60,9%	36,9%	48,8%	52,6%	48,2%	41,5%	41,2%	81,4%	44,7%	84,7%	83,6%	50,5%	46,8%	50,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	19,1%	30,2%	24,5%	11,9%	40,2%	29,8%	20,8%	23,6%	34,5%	22,0%	11,3%	27,6%	7,7%	13,3%	25,6%	12,4%	24,7%

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: **9,8%**

SATISFAÇÃO RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS

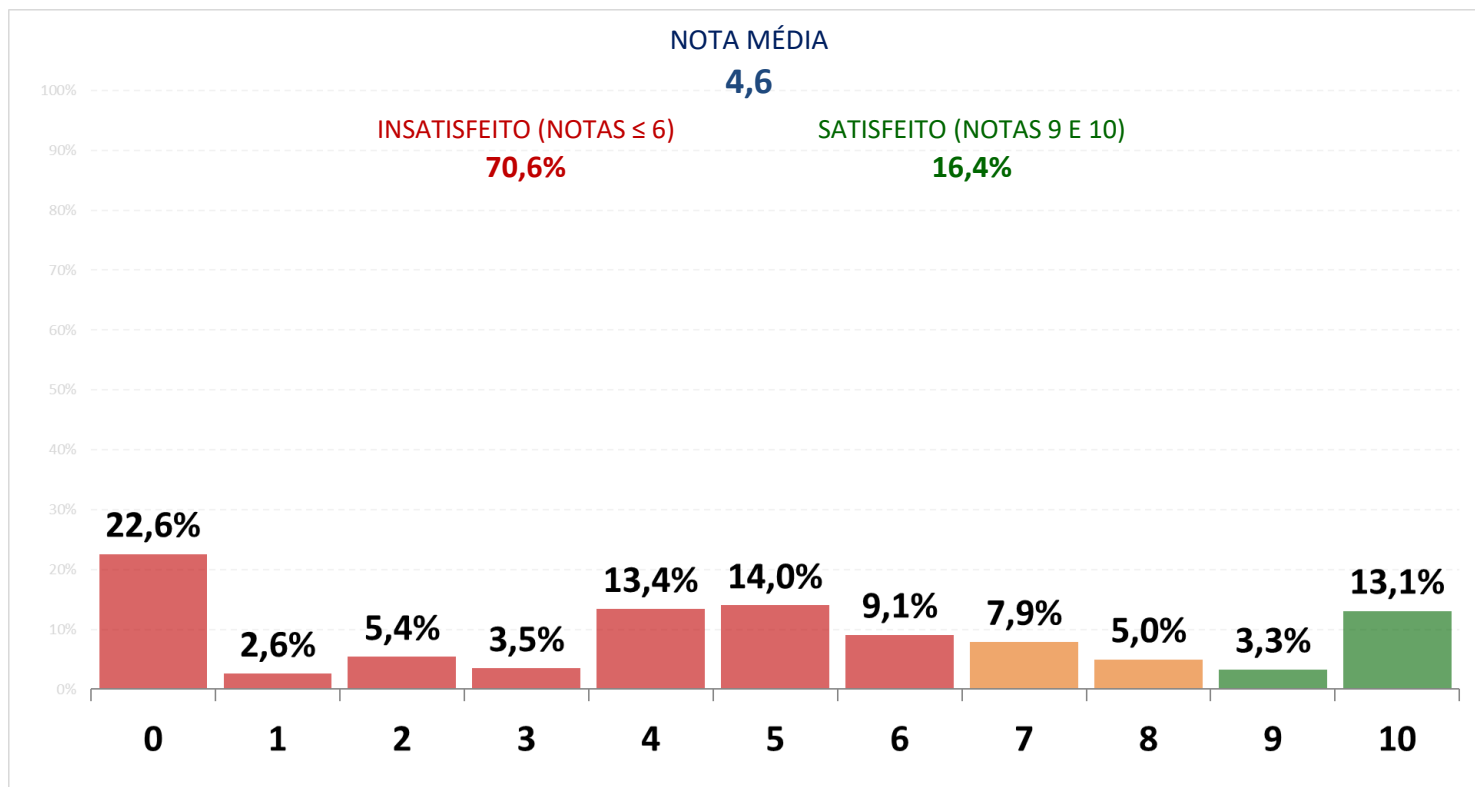
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a resolução imediata dos problemas? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	8,2%	14,1%	11,0%	17,0%	2,9%	7,9%	7,8%	20,6%	12,6%	7,1%	15,8%	16,3%	42,2%	42,0%	11,8%	0,0%	11,1%
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%	0,0%	0,0%	0,0%
2	5,1%	0,7%	0,0%	4,3%	3,4%	2,0%	2,8%	4,3%	3,7%	1,9%	4,5%	3,5%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	2,9%
3	3,7%	3,0%	0,0%	7,6%	0,0%	0,0%	7,4%	1,5%	3,6%	6,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%	3,3%
4	3,3%	6,2%	0,0%	8,4%	3,4%	2,6%	2,8%	10,8%	0,6%	5,0%	10,4%	10,5%	0,0%	0,0%	4,3%	11,8%	4,8%
5	31,3%	15,9%	43,3%	15,4%	19,3%	33,6%	26,8%	5,6%	26,5%	10,4%	44,7%	16,1%	37,8%	41,6%	22,4%	43,5%	23,7%
6	4,0%	3,7%	0,0%	5,9%	4,0%	5,8%	2,3%	3,5%	5,8%	5,2%	0,7%	12,3%	0,0%	0,0%	3,5%	8,6%	3,8%
7	5,6%	14,1%	11,0%	9,2%	9,6%	5,6%	14,2%	8,5%	4,1%	12,6%	4,4%	1,7%	3,8%	0,0%	8,7%	27,2%	9,8%
8	12,6%	10,7%	0,0%	16,0%	15,0%	11,6%	14,2%	7,7%	10,5%	14,3%	7,6%	5,3%	8,5%	0,0%	12,4%	0,0%	11,6%
9	8,2%	7,5%	19,6%	5,1%	2,2%	1,5%	8,3%	15,7%	6,1%	11,7%	5,0%	7,3%	0,0%	0,0%	8,4%	0,0%	7,9%
10	18,1%	24,1%	15,2%	10,9%	40,3%	29,4%	13,5%	21,8%	26,4%	25,7%	7,0%	27,1%	7,7%	16,4%	21,9%	8,9%	21,1%
MÉDIA	6,1	6,3	6,2	5,3	7,5	6,6	6,1	5,9	6,2	6,9	4,8	5,9	3,6	3,7	6,2	6,0	6,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	55,6%	43,6%	54,3%	58,6%	33,0%	51,9%	49,9%	46,3%	52,8%	35,8%	76,1%	58,7%	80,0%	83,6%	48,7%	63,9%	49,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	26,3%	31,6%	34,8%	16,0%	42,5%	30,9%	21,8%	37,5%	32,5%	37,4%	12,0%	34,4%	7,7%	16,4%	30,3%	8,9%	29,0%

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 RESPONDA: **5,8%**

SATISFAÇÃO COM O GOSTO DA ÁGUA

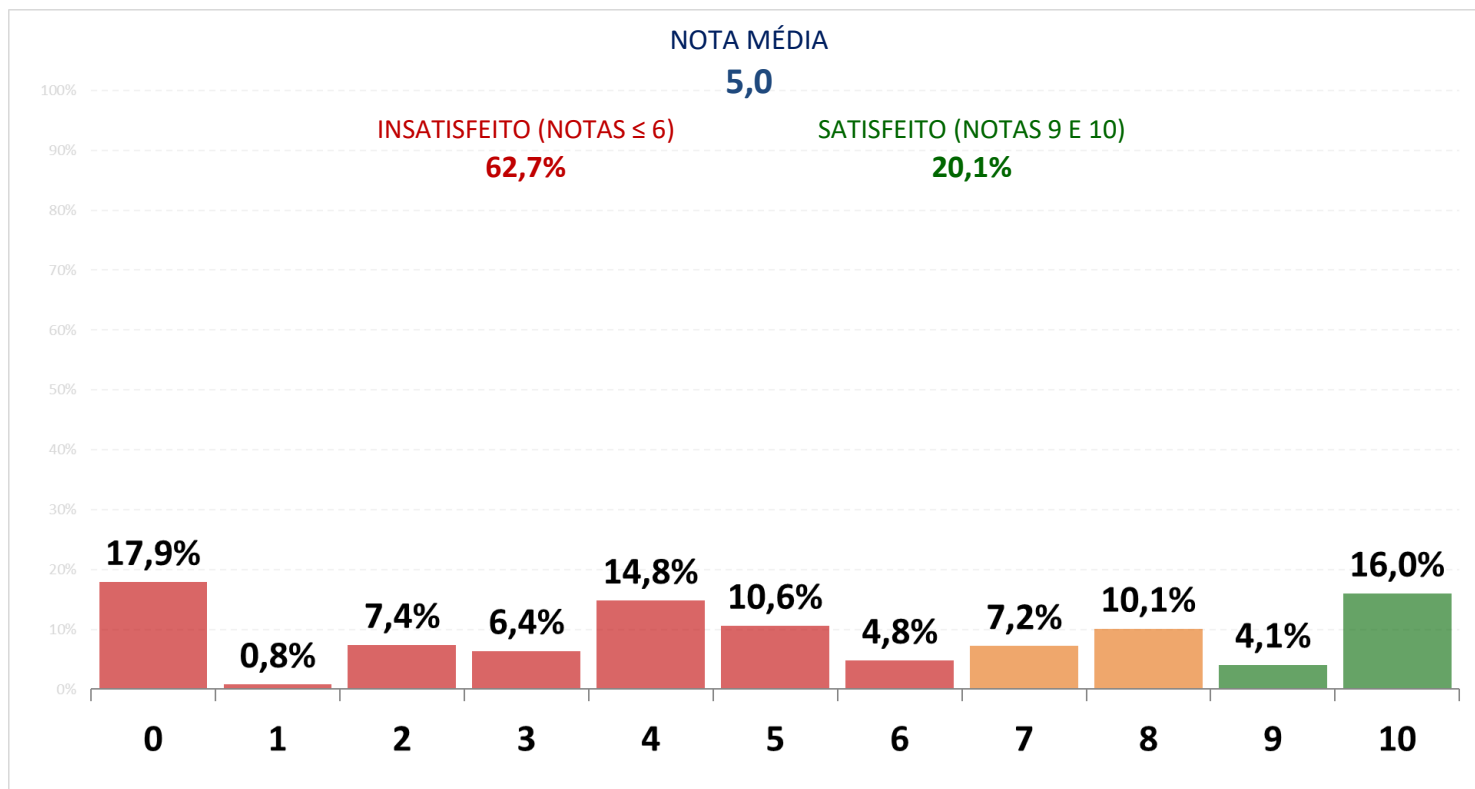
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o gosto da água? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	17,1%	27,8%	25,0%	24,2%	18,8%	18,0%	24,6%	26,3%	25,0%	25,7%	19,7%	21,8%	51,0%	14,5%	23,9%	4,9%	22,6%
1	3,9%	1,4%	2,3%	2,5%	3,0%	2,3%	2,6%	3,1%	3,9%	1,9%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	2,6%
2	7,5%	3,4%	0,0%	8,2%	5,5%	3,2%	3,8%	11,6%	7,0%	5,5%	5,0%	0,0%	3,8%	22,5%	5,2%	7,7%	5,4%
3	4,4%	2,7%	0,0%	4,9%	4,1%	3,3%	2,6%	5,5%	3,3%	1,5%	5,1%	1,6%	0,0%	22,5%	3,0%	10,5%	3,5%
4	21,9%	5,4%	38,3%	4,1%	8,1%	27,2%	7,3%	3,0%	2,1%	4,6%	42,4%	24,6%	0,0%	30,0%	12,2%	29,8%	13,4%
5	12,5%	15,3%	11,5%	18,7%	9,5%	3,4%	22,6%	14,7%	16,9%	19,4%	7,6%	14,8%	0,0%	3,6%	15,0%	0,0%	14,0%
6	10,9%	7,5%	4,6%	13,9%	6,1%	6,4%	11,1%	9,9%	6,6%	9,3%	4,3%	11,8%	41,4%	0,0%	9,1%	10,4%	9,1%
7	5,6%	10,2%	6,9%	7,3%	9,6%	5,7%	10,9%	6,1%	8,5%	5,5%	5,1%	7,8%	3,8%	0,0%	6,3%	31,7%	7,9%
8	4,0%	6,0%	0,0%	6,5%	6,7%	6,9%	2,5%	6,8%	1,6%	9,2%	4,8%	8,3%	0,0%	0,0%	5,2%	2,6%	5,0%
9	1,0%	5,5%	6,9%	1,6%	3,0%	0,9%	5,9%	2,2%	5,0%	3,0%	2,0%	0,0%	0,0%	6,8%	3,4%	2,5%	3,3%
10	11,3%	14,8%	4,6%	8,1%	25,7%	22,7%	6,2%	10,8%	20,2%	14,4%	4,0%	7,8%	0,0%	0,0%	14,0%	0,0%	13,1%
MÉDIA	4,4	4,8	4,0	4,3	5,5	5,1	4,4	4,1	4,8	4,7	3,9	4,5	2,8	3,1	4,6	4,9	4,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	78,2%	63,5%	81,7%	76,5%	55,1%	63,8%	74,6%	74,1%	64,8%	67,9%	84,1%	76,2%	96,2%	93,1%	71,2%	63,3%	70,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	12,3%	20,3%	11,5%	9,7%	28,7%	23,6%	12,1%	13,0%	25,2%	17,4%	6,0%	7,8%	0,0%	6,8%	17,4%	2,5%	16,4%

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: **0,5%**

PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

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	12,1%	23,6%	16,3%	20,0%	16,5%	14,7%	17,1%	23,6%	19,2%	20,1%	15,9%	22,5%	17,0%	20,3%	18,5%	9,4%	17,9%
1	0,0%	1,7%	2,1%	0,0%	1,0%	0,9%	0,0%	2,1%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
2	7,8%	6,9%	4,1%	8,1%	8,8%	4,5%	4,9%	15,5%	10,0%	6,3%	8,2%	2,9%	29,0%	21,0%	7,4%	7,1%	7,4%
3	8,5%	4,3%	4,1%	10,6%	2,9%	6,2%	8,0%	4,2%	9,7%	5,1%	4,3%	10,6%	34,0%	24,3%	5,8%	14,8%	6,4%
4	21,3%	8,3%	36,5%	9,7%	5,2%	26,3%	9,2%	7,3%	3,7%	8,8%	42,2%	13,3%	0,0%	28,0%	14,2%	22,5%	14,8%
5	8,2%	12,9%	10,3%	12,9%	7,9%	2,8%	20,2%	6,1%	14,8%	13,5%	3,2%	13,5%	0,0%	0,0%	11,2%	2,4%	10,6%
6	5,4%	4,3%	2,1%	7,3%	3,8%	1,4%	8,8%	3,3%	1,0%	4,7%	2,1%	4,4%	0,0%	0,0%	4,3%	12,2%	4,8%
7	7,8%	6,6%	2,1%	7,3%	10,7%	7,3%	7,3%	6,7%	8,2%	5,0%	4,3%	7,0%	3,8%	0,0%	6,6%	14,5%	7,2%
8	11,3%	8,9%	12,2%	11,3%	7,0%	9,8%	7,0%	15,4%	3,1%	19,5%	5,2%	11,5%	8,5%	6,3%	9,9%	12,1%	10,1%
9	2,0%	6,3%	6,2%	4,0%	2,8%	1,3%	7,9%	2,0%	4,8%	3,2%	6,2%	4,3%	0,0%	0,0%	4,1%	4,9%	4,1%
10	15,7%	16,3%	4,1%	8,8%	33,5%	24,8%	9,6%	13,9%	24,4%	13,9%	8,5%	10,0%	7,7%	0,0%	17,2%	0,0%	16,0%
MÉDIA	5,2	4,9	4,4	4,6	6,0	5,5	5,0	4,5	5,2	5,2	4,4	4,6	3,3	2,8	5,1	4,8	5,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	63,3%	62,0%	75,5%	68,6%	46,1%	56,8%	68,2%	62,1%	59,4%	58,5%	75,9%	67,2%	80,0%	93,6%	62,3%	68,4%	62,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	17,7%	22,6%	10,3%	12,8%	36,3%	26,1%	17,5%	15,9%	29,2%	17,1%	14,7%	14,3%	7,7%	0,0%	21,3%	4,9%	20,1%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

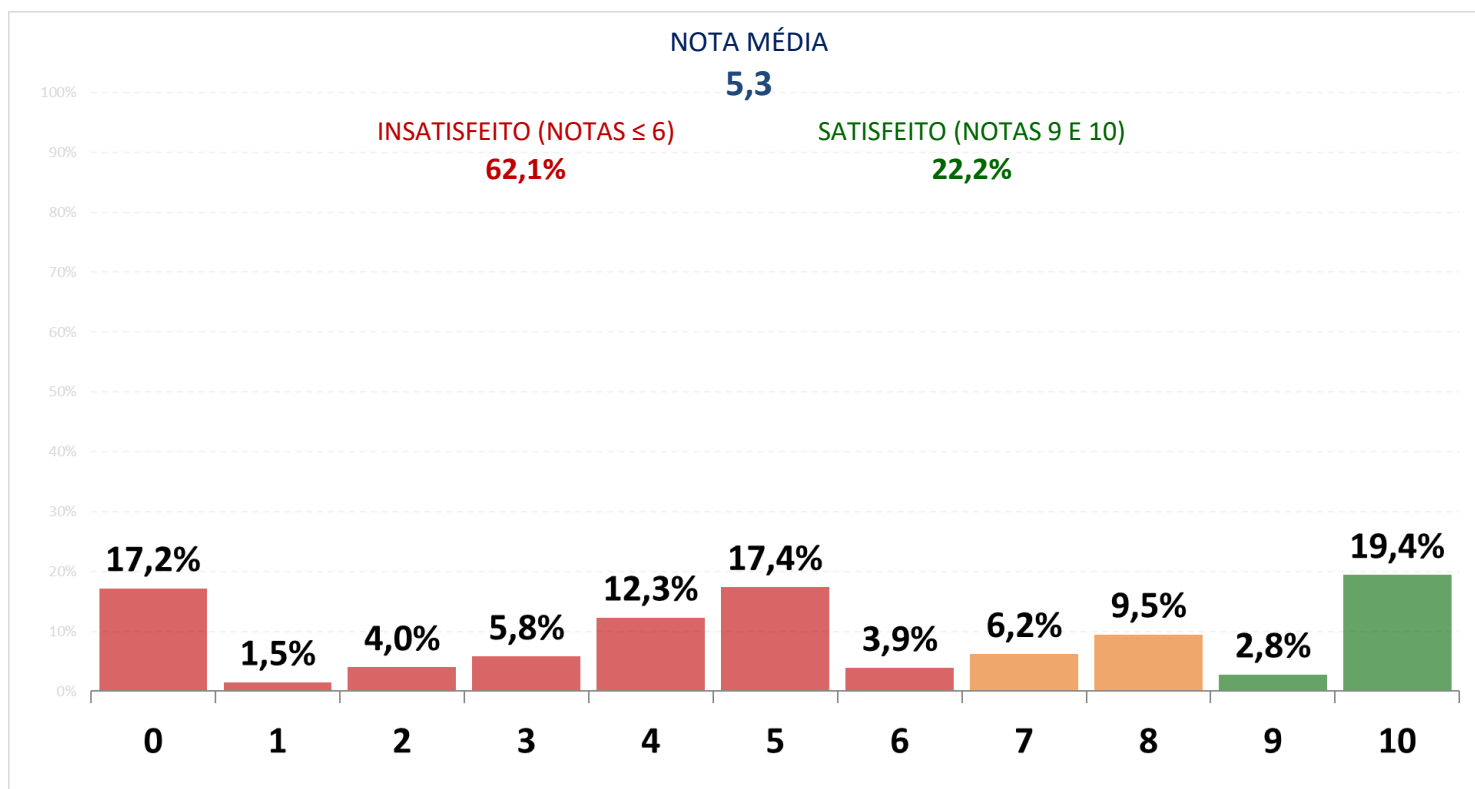
SATISFAÇÃO COM A COR DA ÁGUA



ARES AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

47

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 RESPONDA: **0,2%**

PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

SATISFAÇÃO COM A COR DA ÁGUA

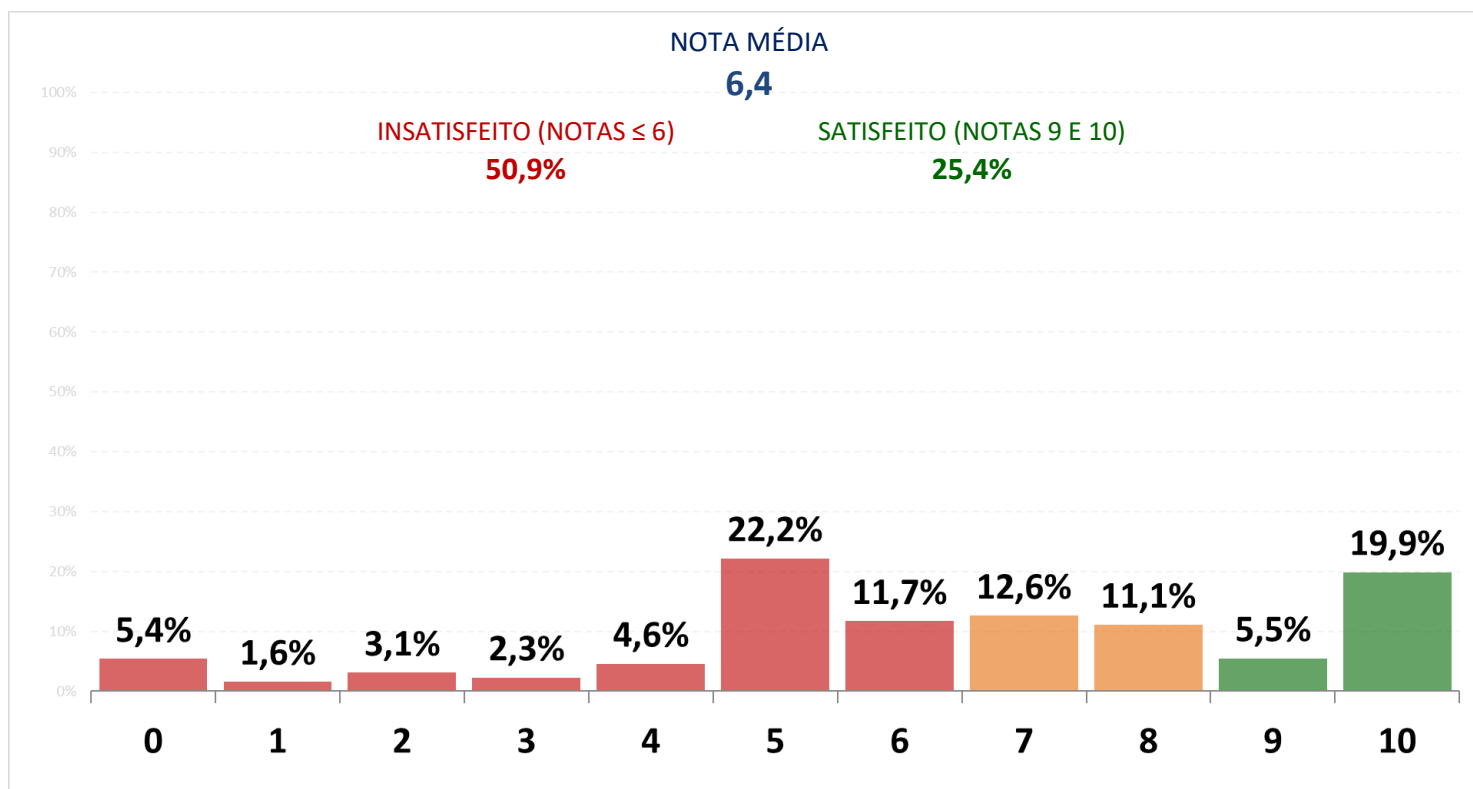
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a cor da água? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	8,1%	26,1%	10,3%	21,6%	16,8%	15,7%	19,6%	15,4%	22,0%	14,5%	17,6%	22,5%	42,2%	13,5%	18,4%	0,0%	17,2%
1	0,0%	2,9%	0,0%	2,4%	1,4%	0,9%	0,0%	4,6%	1,5%	2,8%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,5%
2	5,7%	2,3%	2,1%	5,7%	3,2%	0,9%	3,7%	8,7%	4,2%	2,2%	5,5%	2,9%	0,0%	21,0%	3,6%	9,4%	4,0%
3	7,4%	4,3%	4,1%	8,2%	4,2%	7,5%	8,0%	0,0%	8,4%	8,0%	0,0%	9,2%	34,0%	3,3%	5,3%	12,5%	5,8%
4	20,0%	4,6%	36,5%	5,7%	2,8%	21,6%	10,1%	2,6%	4,3%	4,2%	38,2%	5,9%	0,0%	28,0%	11,7%	20,1%	12,3%
5	20,4%	14,5%	22,5%	17,8%	13,3%	7,9%	21,8%	23,8%	15,3%	22,6%	15,5%	2,8%	3,8%	27,8%	16,9%	24,1%	17,4%
6	3,0%	4,8%	0,0%	4,0%	6,6%	1,8%	5,7%	3,9%	3,6%	5,1%	0,7%	10,6%	0,0%	0,0%	3,9%	4,8%	3,9%
7	4,5%	7,8%	2,1%	8,8%	6,0%	5,1%	6,8%	6,7%	6,2%	4,6%	4,2%	6,0%	0,0%	0,0%	5,4%	16,9%	6,2%
8	11,2%	7,8%	2,1%	10,5%	13,7%	13,7%	8,6%	5,2%	7,6%	12,0%	7,0%	20,0%	12,3%	3,2%	9,3%	12,1%	9,5%
9	2,7%	2,9%	0,0%	4,8%	2,3%	1,8%	4,2%	2,0%	0,5%	3,2%	2,0%	4,3%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	2,8%
10	17,0%	21,8%	20,4%	10,4%	29,7%	23,1%	11,4%	27,0%	26,3%	21,0%	9,2%	14,5%	7,7%	3,2%	20,8%	0,0%	19,4%
MÉDIA	5,5	5,0	5,1	4,7	6,1	5,5	4,8	5,5	5,2	5,6	4,4	5,2	3,0	3,6	5,3	5,0	5,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	64,6%	59,5%	75,5%	65,4%	48,3%	56,3%	68,9%	59,0%	59,3%	59,4%	77,5%	55,4%	80,0%	93,6%	61,4%	70,9%	62,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	19,7%	24,7%	20,4%	15,2%	32,0%	24,9%	15,6%	29,0%	26,8%	24,2%	11,2%	18,8%	7,7%	3,2%	23,8%	0,0%	22,2%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO GERAL · ÁGUAS DE ARAÇOIABA

De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pela empresa Águas de Araçoiaba (empresa responsável pelo serviço de água e esgoto em Araçoiaba da Serra)? 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 RESPONDA: **0,0%**

SATISFAÇÃO GERAL · ÁGUAS DE ARAÇOIABA



ARES AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pela empresa Águas de Araçoiaba (empresa responsável pelo serviço de água e esgoto em Araçoiaba da Serra)? 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	3,6%	7,1%	0,0%	7,2%	7,0%	5,5%	6,1%	4,0%	8,3%	5,0%	0,7%	2,9%	17,0%	0,0%	5,3%	6,9%	5,4%
1	2,3%	1,0%	0,0%	2,4%	1,8%	1,3%	0,8%	3,4%	1,0%	1,3%	3,5%	1,5%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	1,6%
2	4,6%	1,6%	0,0%	3,3%	5,1%	4,0%	3,4%	1,3%	4,0%	0,4%	6,9%	8,4%	0,0%	28,0%	1,7%	22,5%	3,1%
3	1,9%	2,6%	0,0%	3,2%	2,7%	0,5%	1,2%	6,6%	1,0%	4,0%	1,4%	1,5%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	2,3%
4	4,3%	4,9%	2,1%	6,5%	4,1%	7,0%	1,2%	6,7%	4,7%	2,6%	6,2%	4,2%	12,3%	7,0%	4,8%	2,3%	4,6%
5	21,2%	23,1%	24,7%	29,2%	11,8%	6,1%	39,3%	17,3%	18,0%	26,1%	20,8%	27,4%	34,0%	34,3%	22,2%	22,1%	22,2%
6	16,0%	7,5%	14,2%	14,6%	6,5%	0,0%	14,4%	24,1%	11,7%	14,9%	11,4%	4,4%	25,2%	21,0%	12,2%	4,8%	11,7%
7	11,6%	13,6%	12,2%	13,6%	11,6%	14,4%	11,5%	11,7%	12,5%	12,0%	14,2%	17,9%	3,8%	3,2%	12,1%	19,3%	12,6%
8	5,6%	16,5%	4,1%	10,3%	17,1%	15,1%	7,6%	11,1%	11,8%	11,7%	6,8%	14,6%	7,7%	0,0%	10,9%	14,6%	11,1%
9	2,5%	8,5%	8,2%	1,6%	8,3%	5,4%	7,5%	2,6%	8,3%	3,6%	2,0%	8,7%	0,0%	0,0%	5,4%	7,5%	5,5%
10	26,3%	13,6%	34,4%	8,0%	23,9%	40,8%	6,9%	11,2%	18,5%	18,2%	26,2%	8,5%	0,0%	6,5%	21,4%	0,0%	19,9%
MÉDIA	6,5	6,3	7,5	5,5	6,7	7,5	5,8	5,9	6,3	6,4	6,5	6,1	4,6	4,7	6,5	5,1	6,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	53,9%	47,8%	41,0%	66,4%	39,0%	24,4%	66,4%	63,4%	48,7%	54,3%	50,9%	50,3%	88,5%	90,3%	50,3%	58,6%	50,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	28,8%	22,1%	42,6%	9,6%	32,2%	46,2%	14,4%	13,8%	26,8%	21,8%	28,2%	17,2%	0,0%	6,5%	26,8%	7,5%	25,4%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO · ÁGUAS DE ARAÇOIABA

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	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	26,6%
BOM ATENDIMENTO	24,5%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	18,1%
NÃO FALTA ÁGUA	6,4%
QUALIDADE DA ÁGUA	4,3%
RESOLVE OS PROBLEMAS	3,2%
SÃO COMPROMETIDOS	1,1%
BOA GESTÃO	1,1%
PREÇO	1,1%
NÃO RESPONDEU	31,9%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO	%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	58,0%
NÃO FALTAR ÁGUA	27,7%
DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO	22,9%
MELHORAR O ATENDIMENTO	17,6%
DIMINUIR O PREÇO	14,4%
NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO	10,6%
MELHORAR A PRESSÃO	6,9%
TRATAR O ESGOTO	6,4%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	5,3%
NÃO COBRAR INDEVIDAMENTE	4,3%
MAIS INVESTIMENTOS	2,7%
EFETUAR A LEITURA CORRETA	2,1%
COLETAR O ESGOTO	1,6%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	1,6%
RESOLVER OS PROBLEMAS	1,1%
MAIOR COMPROMETIMENTO	0,5%
RETIRAR RELÓGIOS QUE NÃO USO	0,5%
ENTREGAR A CONTA NA DATA CORRETA	0,5%
NÃO TER VAZAMENTOS	0,5%
NÃO REALIZAR COBRANÇAS ABUSIVAS	0,5%
NÃO RESPONDEU	14,4%

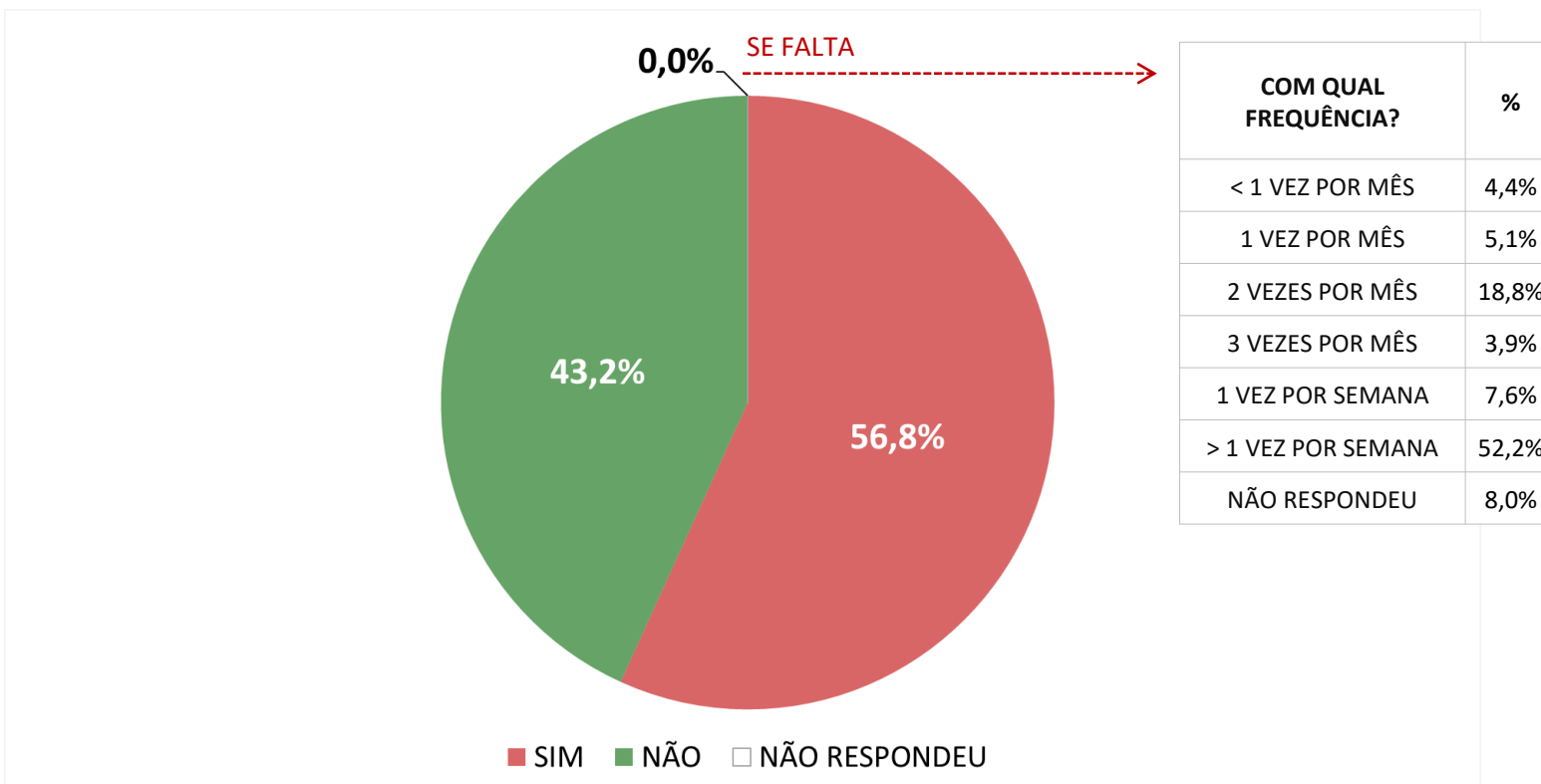
FALTA DE ÁGUA



ARES
AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

52

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



PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

FALTA DE ÁGUA

53

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	65,1%	48,6%	65,2%	60,7%	46,1%	55,3%	57,1%	58,5%	51,4%	52,1%	74,6%	61,0%	88,5%	83,6%	55,9%	68,6%	56,8%
NÃO	34,9%	51,4%	34,8%	39,3%	53,9%	44,7%	42,9%	41,5%	48,6%	47,9%	25,4%	39,0%	11,5%	16,4%	44,1%	31,4%	43,2%
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%	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.

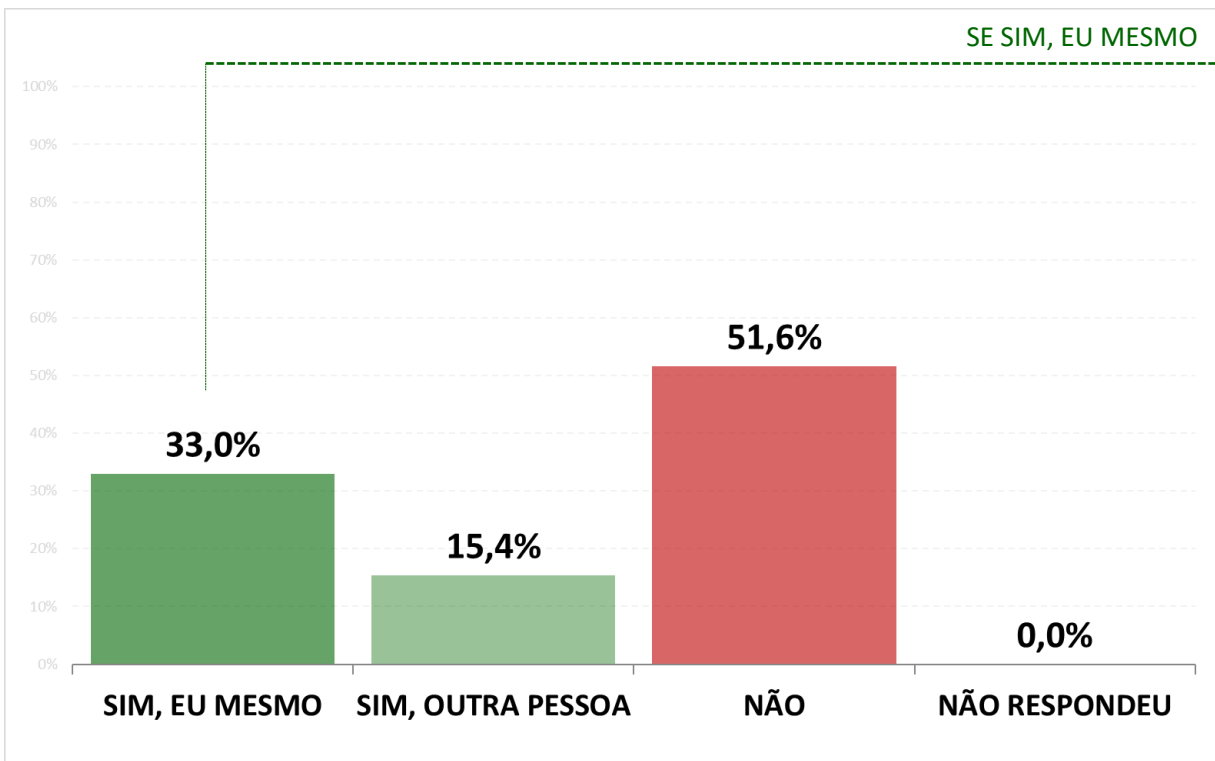
CANAL DE ATENDIMENTO



ARES AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

54

Você ou alguém de sua residência/estabelecimento já fez alguma solicitação ou reclamação através dos canais de atendimento da empresa Águas de Araçoiaba? · **RESULTADO GLOBAL**



SE SIM, EU MESMO

QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	35,5%
EMERGENCIAL	64,5%
OUTROS	0,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	58,8%
NÃO	40,9%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
NÃO RESOLVEU	37,1%
DEMORA ATENDIMENTO	19,1%
Ñ ATENDEM TELEFONE	7,7%
DEMOROU P/ RESOLVER	6,7%
PEDEM P/ LIGAR NA OUVIDORIA	3,6%
ATENDIMENTO RUIM	2,6%
NÃO DERAM RETORNO	1,5%
NÃO ME ATENDERAM	1,5%
Ñ PASSAM INFORMAÇÕES PRECISAS	1,5%
PROMETEM E Ñ CUMPREM	1,5%
SÓ PROBLEMAS DO MÊS	1,5%
Ñ TROCARAM O HIDROMETRO	1,0%
NÃO RESPONDEU	14,4%

PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

CANAL DE ATENDIMENTO

Você ou alguém de sua casa/estabelecimento já fez alguma solicitação ou reclamação através dos canais de atendimento da empresa Águas de Araçoiaba? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

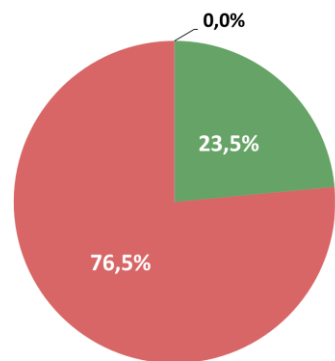
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM, EU MESMO	34,3%	31,7%	14,4%	52,6%	22,5%	21,1%	32,7%	50,2%	33,7%	27,5%	41,2%	48,4%	87,7%	93,5%	31,8%	48,8%	33,0%
SIM, OUTRA PESSOA	18,5%	12,4%	26,4%	13,7%	9,7%	8,8%	14,4%	26,5%	10,0%	25,5%	6,6%	15,1%	8,5%	0,0%	15,5%	14,9%	15,4%
NÃO	47,2%	55,9%	59,2%	33,7%	67,8%	70,1%	52,9%	23,3%	56,3%	47,0%	52,2%	36,5%	3,8%	6,5%	52,7%	36,3%	51,6%
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.

HÁBITO DE CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

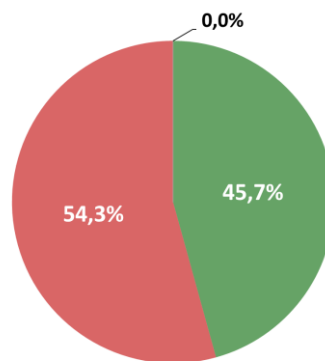
RESULTADO GLOBAL

Você bebe água **diretamente da torneira**?



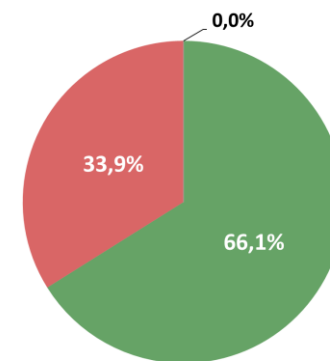
■ SIM ■ NÃO ■ NÃO RESPONDEU

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



■ SIM ■ NÃO ■ NÃO RESPONDEU

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



■ SIM ■ NÃO ■ NÃO RESPONDEU

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	29,1%	18,0%	46,8%	18,6%	12,8%	38,6%	22,9%	3,4%	29,9%	9,8%	33,8%	7,0%	17,0%	0,0%	24,7%	7,2%	23,5%
NÃO	70,9%	82,0%	53,2%	81,4%	87,2%	61,4%	77,1%	96,6%	70,1%	90,2%	66,2%	93,0%	83,0%	100%	75,3%	92,8%	76,5%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	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

58

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	44,2%	47,2%	14,4%	62,9%	47,3%	38,0%	54,0%	43,2%	52,2%	48,4%	33,7%	29,2%	53,7%	27,5%	46,2%	38,3%	45,7%
NÃO	55,8%	52,8%	85,6%	37,1%	52,7%	62,0%	46,0%	56,8%	47,8%	51,6%	66,3%	70,8%	46,3%	72,5%	53,8%	61,7%	54,3%
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%	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

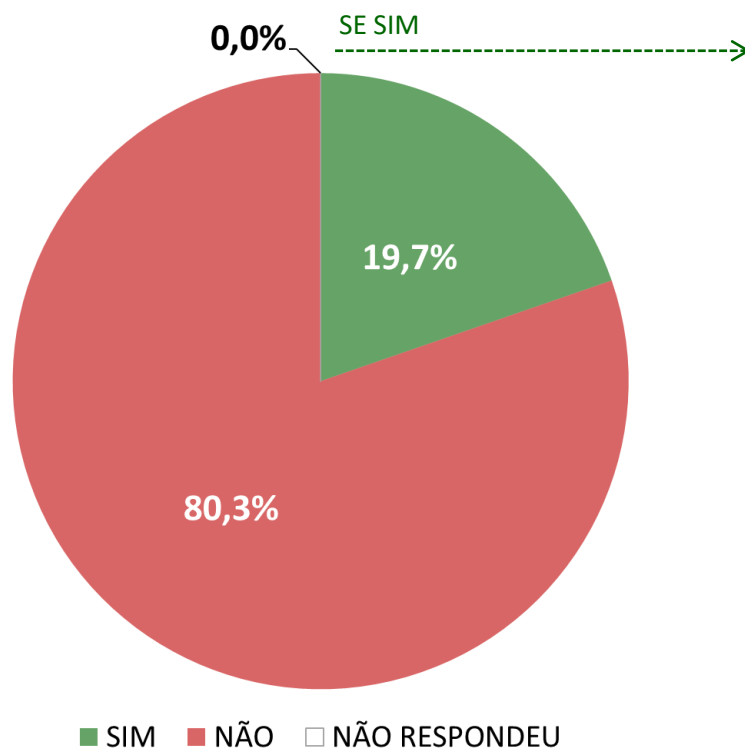
Você utiliza água da torneira para preparar alimentos? · ANÁLISE ESTRATIFICADA

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	57,2%	74,8%	41,0%	74,1%	74,3%	59,8%	79,4%	53,6%	74,8%	75,0%	44,1%	65,7%	37,0%	30,7%	66,6%	58,4%	66,1%
NÃO	42,8%	25,2%	59,0%	25,9%	25,7%	40,2%	20,6%	46,4%	25,2%	25,0%	55,9%	34,3%	63,0%	69,3%	33,4%	41,6%	33,9%
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%	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?	%
TELEVISÃO	36,5%
AMIGOS/FAMILIARES	36,5%
INTERNET	6,6%
REDES SOCIAIS	5,6%
OUTROS MEIOS	5,6%
PORTAL DE NOTÍCIAS	5,1%
FOLHETO	3,6%
PREFEITURA	3,6%
JORNAL	1,5%
RÁDIO	1,0%
NÃO RESPONDEU	3,6%

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

TARIFA SOCIAL

61

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	20,2%	19,2%	6,2%	25,8%	22,0%	23,8%	15,5%	20,7%	23,3%	16,0%	21,8%	21,5%	34,0%	48,4%	19,0%	28,9%	19,7%
NÃO	79,8%	80,8%	93,8%	74,2%	78,0%	76,2%	84,5%	79,3%	76,7%	84,0%	78,2%	78,5%	66,0%	51,6%	81,0%	71,1%	80,3%
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%	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.

CONSUMO

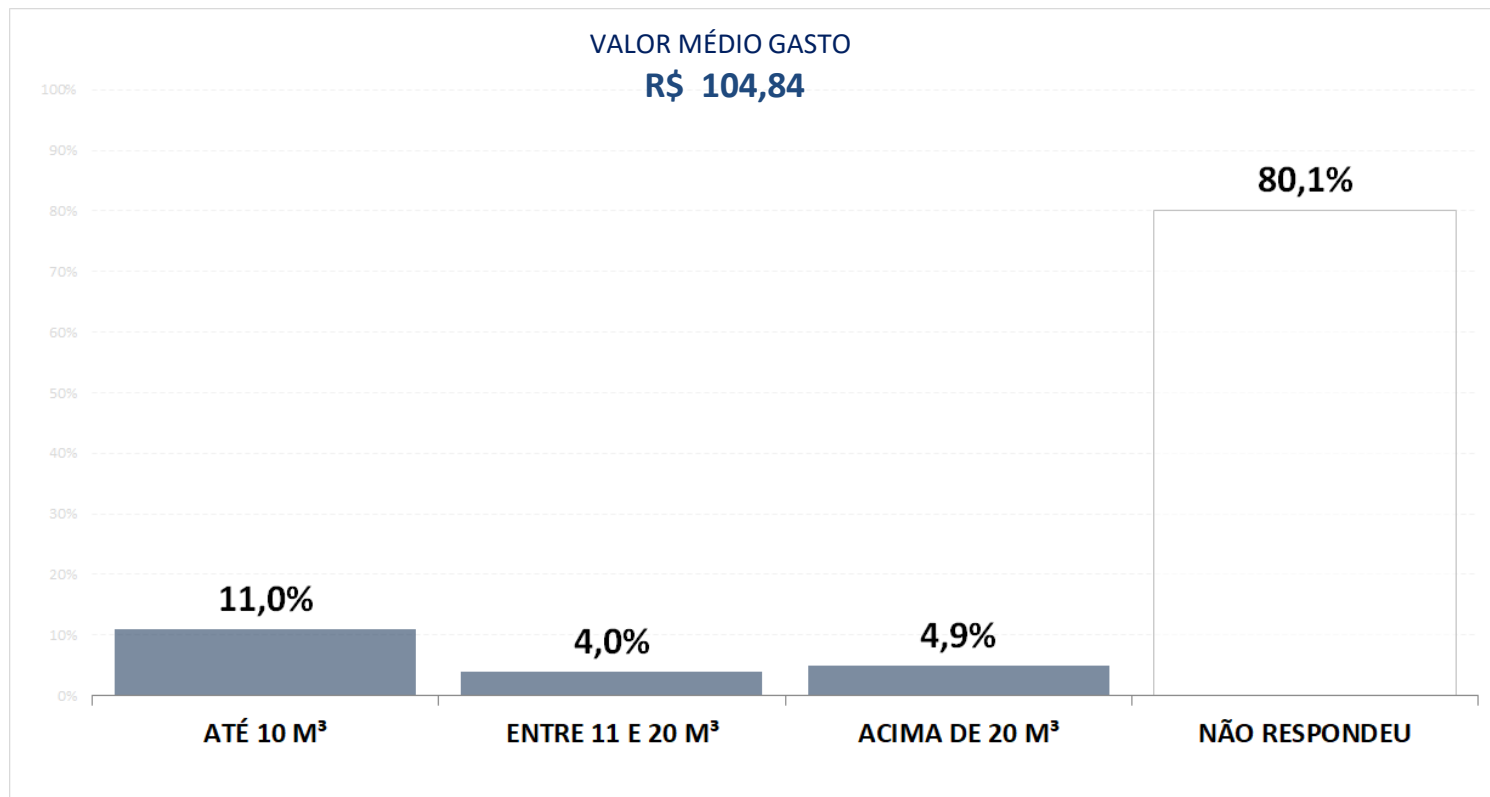


ARES AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

62

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**



PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

CONSUMO

63

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**



ARES AGÊNCIA REGULADORA PCJ

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 M ³	6,6%	15,3%	10,3%	6,4%	17,1%	7,5%	12,0%	14,4%	6,6%	12,3%	16,1%	-	-	-	11,1%	9,7%	11,0%
ENTRE 11 E 20 M ³	6,0%	2,0%	4,1%	5,7%	1,8%	4,8%	0,0%	9,3%	7,6%	2,2%	0,6%	-	-	-	4,1%	2,3%	4,0%
ACIMA DE 20 M ³	7,5%	2,3%	0,0%	10,6%	1,4%	0,0%	5,8%	10,1%	1,0%	2,3%	14,7%	-	-	-	3,2%	27,3%	4,9%
NÃO RESPONDEU	79,9%	80,4%	85,6%	77,3%	79,7%	87,7%	82,2%	66,2%	84,8%	83,2%	68,6%	-	-	-	81,6%	60,7%	80,1%
VALOR MÉDIO (R\$)	106,9	102,8	79,7	124,1	98,8	94,1	110,0	113,4	105,2	96,9	117,9	62,9	94,1	148,0	100,5	185,9	104,8

Em **negrito**, destaques da estratificação.

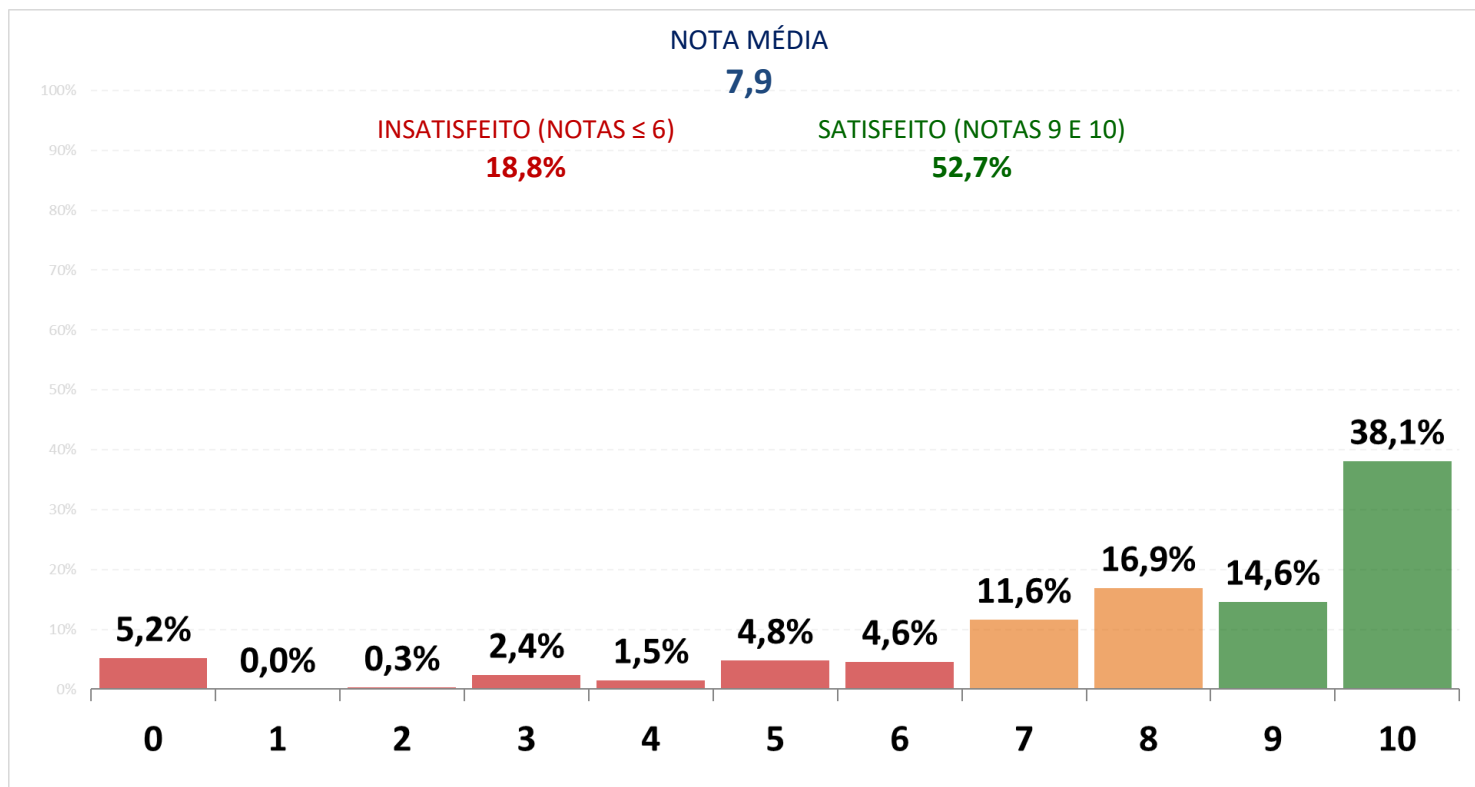


IV. SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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 Araçoiaba da Serra? 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: **3,0%**

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 Araçoiaba da Serra? 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	6,7%	3,7%	0,0%	4,9%	9,2%	6,5%	2,4%	7,7%	8,1%	1,3%	4,3%	9,8%	17,0%	21,0%	5,3%	2,7%	5,2%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
3	2,0%	2,8%	4,3%	2,5%	0,9%	0,5%	1,7%	6,2%	4,3%	1,9%	0,0%	0,0%	25,2%	0,0%	2,6%	0,0%	2,4%
4	0,0%	3,0%	0,0%	2,4%	1,5%	0,0%	0,0%	6,1%	0,0%	2,8%	2,1%	4,4%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,5%
5	6,5%	3,0%	0,0%	6,6%	5,9%	6,4%	5,1%	2,0%	9,7%	2,2%	1,4%	2,9%	34,0%	0,0%	4,5%	8,2%	4,8%
6	6,1%	3,1%	6,4%	5,0%	2,8%	5,7%	6,5%	0,0%	4,3%	7,4%	2,1%	9,2%	0,0%	0,0%	3,5%	21,6%	4,6%
7	18,9%	4,4%	31,6%	5,7%	4,8%	24,7%	4,1%	5,5%	2,1%	4,5%	38,3%	0,0%	3,8%	0,0%	11,9%	7,9%	11,6%
8	14,1%	19,6%	17,0%	21,8%	10,6%	5,7%	18,5%	30,0%	15,3%	21,1%	9,6%	17,7%	3,8%	0,0%	17,8%	2,5%	16,9%
9	11,9%	17,3%	12,9%	15,4%	14,8%	8,3%	22,9%	10,2%	16,1%	8,8%	20,3%	18,2%	0,0%	27,3%	14,2%	21,3%	14,6%
10	33,8%	42,4%	27,7%	35,8%	48,5%	41,4%	38,7%	32,5%	39,0%	50,0%	21,9%	37,8%	16,2%	51,6%	38,3%	35,8%	38,1%
MÉDIA	7,7	8,2	8,0	7,9	7,9	7,8	8,4	7,5	7,6	8,5	7,7	7,7	4,6	7,6	7,9	8,0	7,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	21,3%	16,3%	10,7%	21,4%	21,3%	20,0%	15,7%	22,0%	27,4%	15,6%	9,9%	26,3%	76,2%	21,0%	17,9%	32,5%	18,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	45,7%	59,7%	40,6%	51,2%	63,3%	49,7%	61,6%	42,7%	55,1%	58,8%	42,2%	56,0%	16,2%	78,9%	52,5%	57,1%	52,7%

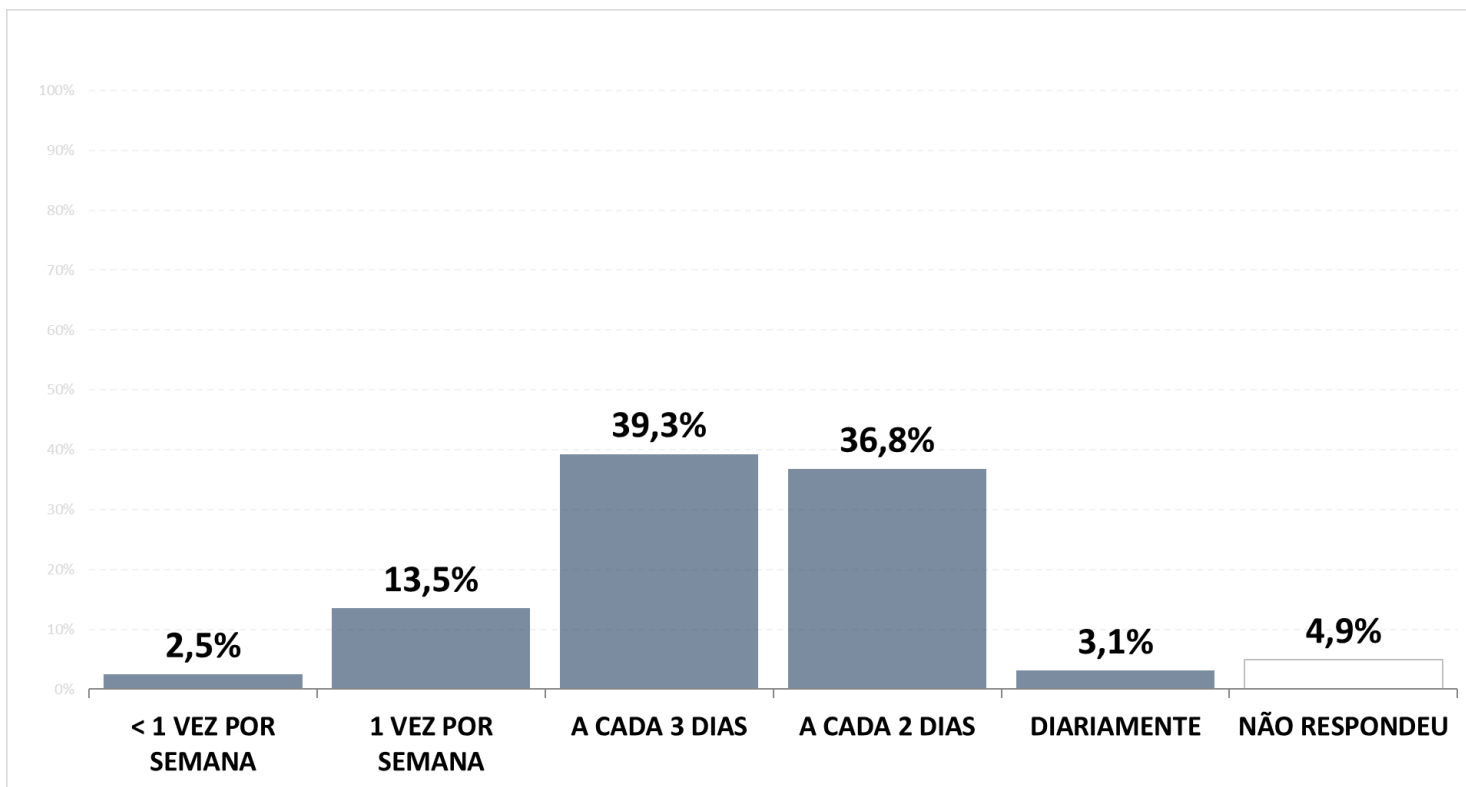
Em **negrito**, destaques da estratificação.

FREQUÊNCIA DA COLETA



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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



PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

FREQUÊNCIA DA COLETA

68

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

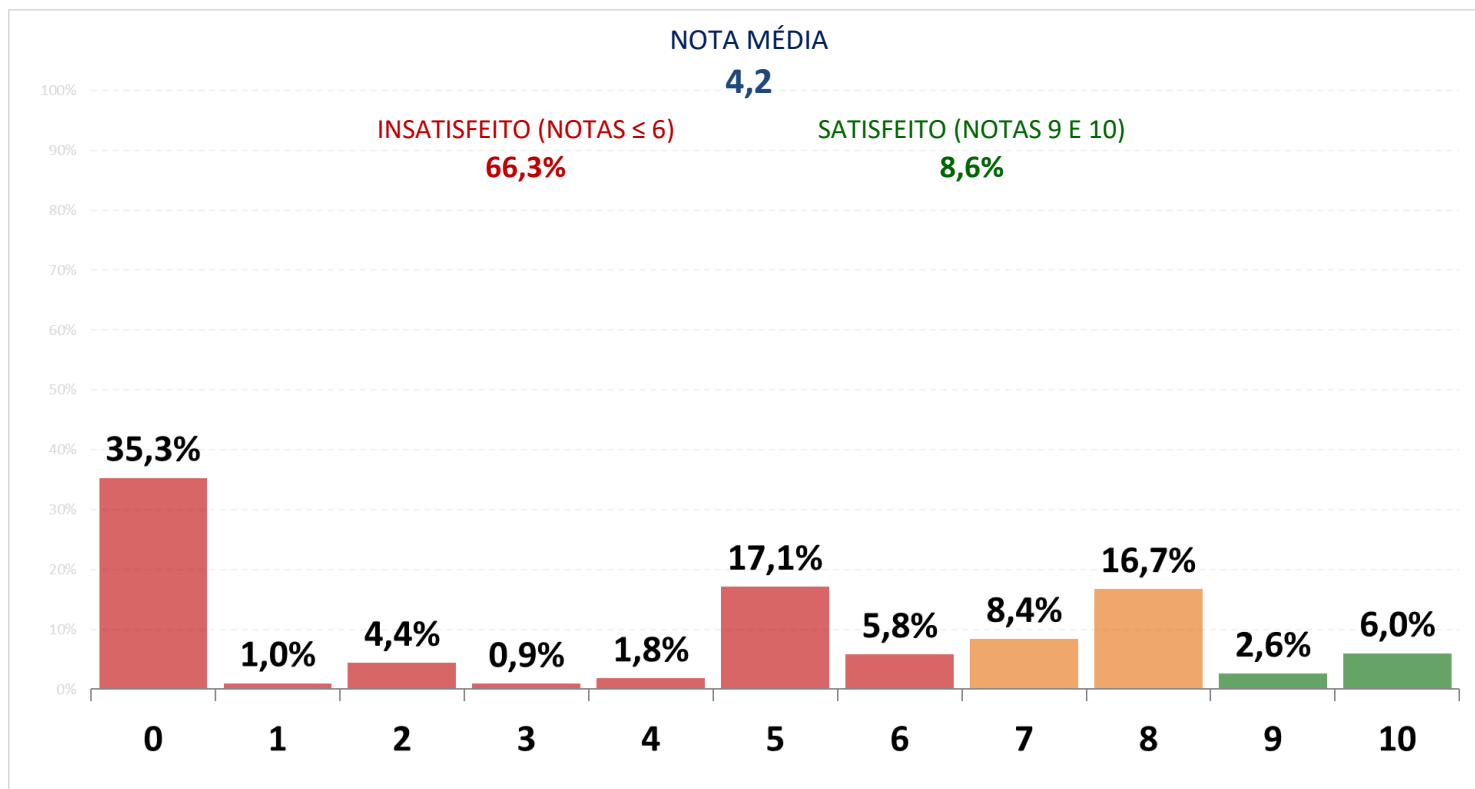


RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
< 1 VEZ POR SEMANA	2,7%	2,3%	0,0%	4,0%	2,3%	0,5%	2,4%	5,4%	3,6%	0,0%	2,7%	0,0%	17,0%	0,0%	2,5%	2,4%	2,5%
1 VEZ POR SEMANA	21,2%	5,9%	34,4%	6,5%	6,9%	25,2%	7,9%	6,0%	3,7%	4,5%	40,9%	16,2%	3,8%	21,0%	13,2%	17,0%	13,5%
A CADA 3 DIAS	37,9%	40,7%	28,7%	43,5%	41,8%	33,8%	36,5%	51,6%	31,9%	52,8%	37,2%	57,7%	36,7%	51,0%	39,9%	31,1%	39,3%
A CADA 2 DIAS	33,7%	39,8%	30,7%	38,7%	38,7%	32,8%	46,2%	27,1%	55,6%	35,9%	14,9%	24,6%	42,5%	28,0%	36,7%	37,2%	36,8%
DIARIAMENTE	1,3%	4,9%	2,1%	3,2%	3,7%	0,9%	2,9%	6,5%	3,7%	3,2%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	3,0%	4,9%	3,1%
NÃO RESPONDEU	3,2%	6,5%	4,1%	4,0%	6,5%	6,9%	4,1%	3,3%	1,5%	3,6%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	4,7%	7,5%	4,9%
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 Araçoiaba da Serra? 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: **35,1%**

SATISFAÇÃO COM A VARRIÇÃO DAS RUAS



ARES
AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de varrição das ruas aqui de Araçoiaba da Serra? 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	27,2%	41,8%	24,1%	29,8%	48,2%	56,4%	28,8%	26,8%	45,5%	32,8%	25,9%	31,6%	0,0%	29,5%	37,5%	6,9%	35,3%
1	1,2%	0,9%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	1,1%	2,0%	1,5%	1,3%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
2	5,9%	3,3%	8,0%	5,8%	0,7%	0,0%	3,2%	11,2%	9,0%	2,7%	0,0%	0,0%	68,6%	0,0%	4,8%	0,0%	4,4%
3	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	3,7%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
4	0,0%	3,2%	0,0%	2,3%	2,1%	0,0%	2,1%	2,9%	0,0%	2,6%	2,6%	5,9%	0,0%	14,5%	1,9%	0,0%	1,8%
5	26,0%	9,9%	0,0%	22,0%	20,2%	9,7%	23,3%	12,4%	6,3%	22,0%	26,6%	5,9%	0,0%	37,6%	16,5%	25,2%	17,1%
6	10,1%	2,3%	4,0%	5,8%	6,7%	7,6%	4,8%	6,0%	4,8%	1,8%	9,5%	11,3%	20,9%	0,0%	5,4%	10,9%	5,8%
7	5,0%	11,1%	20,1%	5,7%	5,4%	1,0%	15,0%	2,9%	3,5%	11,0%	12,1%	35,0%	10,5%	0,0%	7,6%	18,2%	8,4%
8	16,3%	17,0%	39,8%	14,8%	6,7%	8,9%	16,0%	26,0%	21,5%	15,5%	11,4%	1,9%	0,0%	0,0%	16,9%	13,8%	16,7%
9	4,1%	1,4%	4,0%	3,5%	0,7%	0,0%	4,8%	0,9%	0,0%	3,3%	6,7%	4,2%	0,0%	18,4%	1,4%	17,9%	2,6%
10	2,1%	9,1%	0,0%	7,9%	6,8%	12,7%	1,0%	8,9%	5,1%	7,0%	5,2%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	7,1%	6,0%
MÉDIA	4,3	4,0	5,4	4,4	3,2	3,1	4,5	4,6	3,4	4,4	4,9	4,2	3,4	4,1	4,0	6,6	4,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	72,5%	61,4%	36,1%	68,0%	80,5%	77,4%	63,3%	61,3%	69,8%	63,2%	64,6%	58,9%	89,5%	81,6%	68,2%	43,0%	66,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	6,2%	10,5%	4,0%	11,4%	7,5%	12,7%	5,8%	9,8%	5,1%	10,3%	11,9%	4,2%	0,0%	18,4%	7,3%	25,0%	8,6%

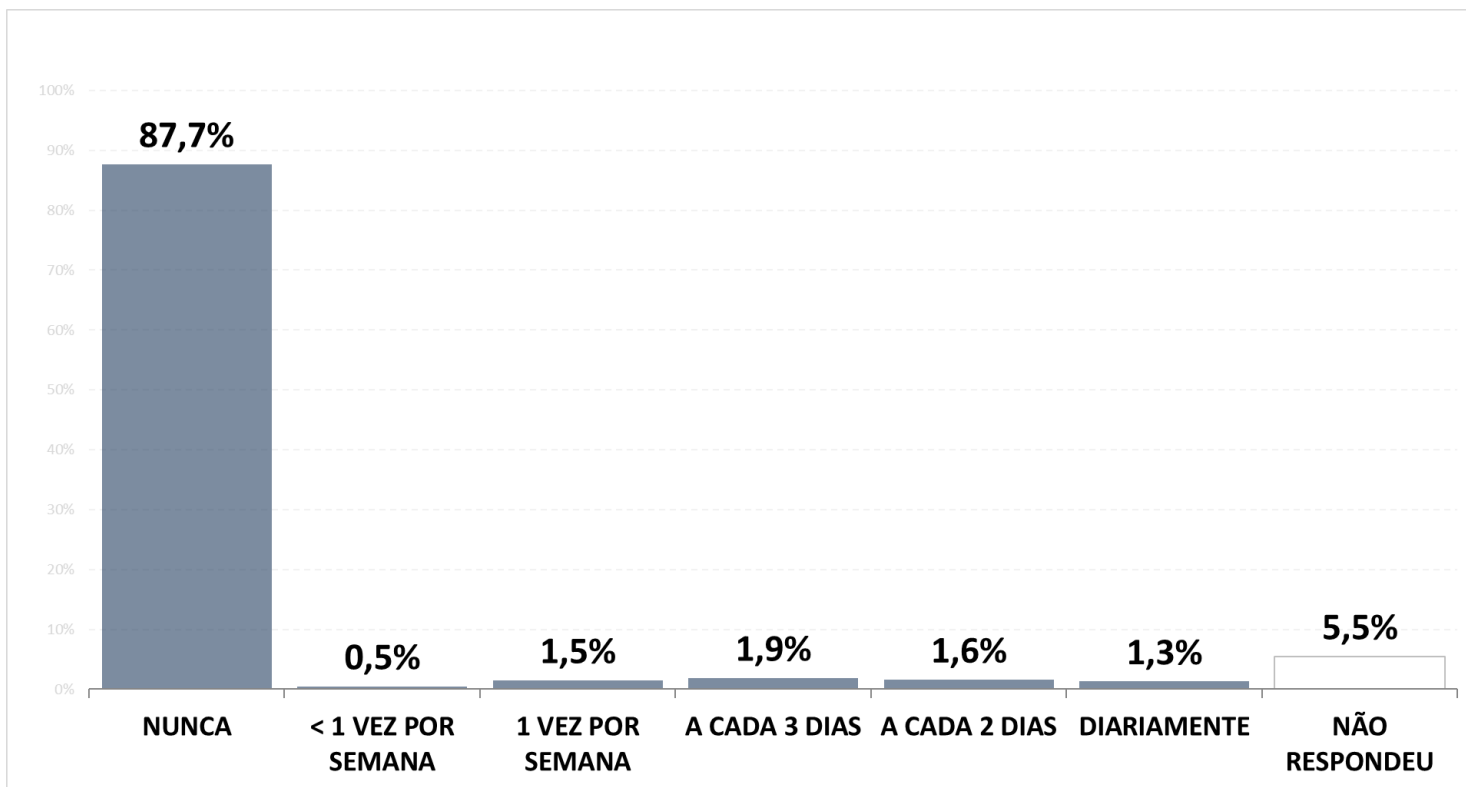
Em **negrito**, destaques da estratificação.

FREQUÊNCIA DA VARRIÇÃO



ARES AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS
PCJ

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



PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

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	90,9%	84,6%	87,6%	86,3%	89,5%	90,0%	87,2%	85,4%	89,0%	90,4%	89,8%	93,0%	100%	79,0%	88,1%	82,6%	87,7%
< 1 VEZ POR SEMANA	0,3%	0,7%	0,0%	0,8%	0,4%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
1 VEZ POR SEMANA	0,6%	2,3%	2,1%	0,0%	2,8%	1,8%	1,6%	0,6%	1,5%	1,8%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,5%
A CADA 3 DIAS	0,7%	3,0%	6,2%	0,8%	0,0%	0,0%	4,6%	0,0%	4,8%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	1,9%
A CADA 2 DIAS	0,0%	3,3%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,8%	5,3%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	4,9%	1,6%
DIARIAMENTE	2,4%	0,3%	0,0%	2,5%	0,9%	0,0%	0,0%	5,4%	0,0%	0,5%	4,2%	0,0%	0,0%	21,0%	1,4%	0,0%	1,3%
NÃO RESPONDEU	5,1%	5,9%	4,1%	5,6%	6,4%	6,8%	5,7%	3,4%	4,6%	2,3%	6,0%	5,6%	0,0%	0,0%	5,0%	12,5%	5,5%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaques da estratificação.



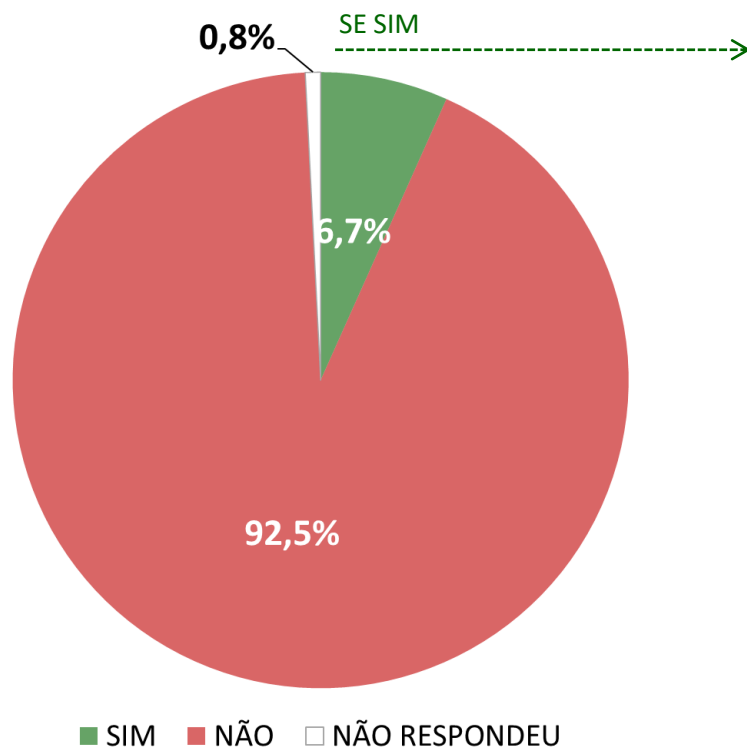
V. SOBRE A ARES-PCJ

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	0,0%
1	7,2%
2	0,0%
3	22,2%
4	0,0%
5	21,5%
6	6,9%
7	14,3%
8	3,3%
9	3,3%
10	21,3%
MÉDIA	5,9
INSATISFEITO	57,8%
SATISFEITO	24,6%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	40,3%
PREFEITURA	25,4%
INTERNET	11,9%
AMIGOS/FAMILIARES	7,5%
JORNAL	7,5%
REDES SOCIAIS	4,5%
TRABALHO	3,0%

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	5,2%	8,1%	0,0%	9,7%	7,8%	4,6%	5,2%	11,9%	8,4%	3,6%	10,8%	14,8%	7,7%	30,9%	6,6%	7,1%	6,7%
NÃO	94,2%	90,9%	100%	89,6%	90,8%	94,9%	93,2%	88,1%	91,6%	95,5%	89,2%	85,2%	92,3%	69,1%	92,5%	92,9%	92,5%
NÃO RESPONDEU	0,6%	1,0%	0,0%	0,8%	1,4%	0,5%	1,6%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	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.



VI. COMUNICAÇÃO

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

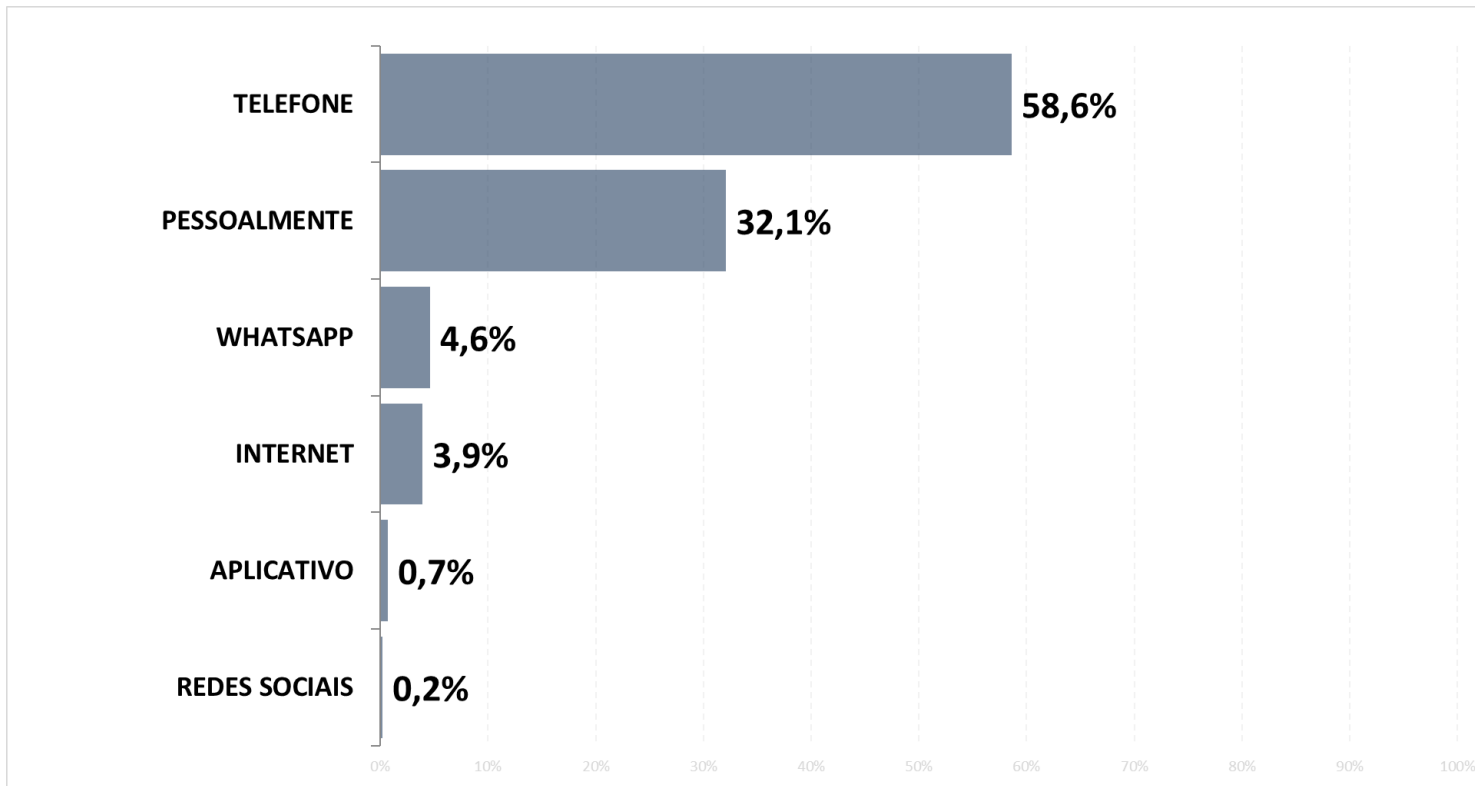
MELHOR MEIO DE CONTATO



ARES AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS
PCJ

77

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



PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

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)			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	
TELEFONE	59,9%	57,3%	71,3%	49,2%	60,9%	65,9%	54,7%	54,5%	56,5%	56,6%	57,7%	59,1%	66,3%	27,5%	59,7%	43,4%	58,6%
PESSOALMENTE	31,6%	32,6%	26,6%	37,1%	30,0%	26,6%	37,3%	31,5%	39,9%	32,3%	29,4%	36,5%	33,7%	44,7%	31,8%	37,0%	32,1%
WHATSAPP	1,9%	7,1%	0,0%	8,0%	3,7%	1,8%	5,3%	7,3%	1,0%	6,9%	6,0%	4,4%	0,0%	6,8%	4,4%	7,3%	4,6%
INTERNET	6,3%	1,6%	0,0%	5,7%	4,6%	5,6%	1,5%	5,4%	2,5%	4,2%	4,2%	0,0%	0,0%	21,0%	3,9%	4,9%	3,9%
APLICATIVO	0,0%	1,3%	2,1%	0,0%	0,5%	0,0%	1,3%	0,6%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	7,5%	0,7%
REDES SOCIAIS	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

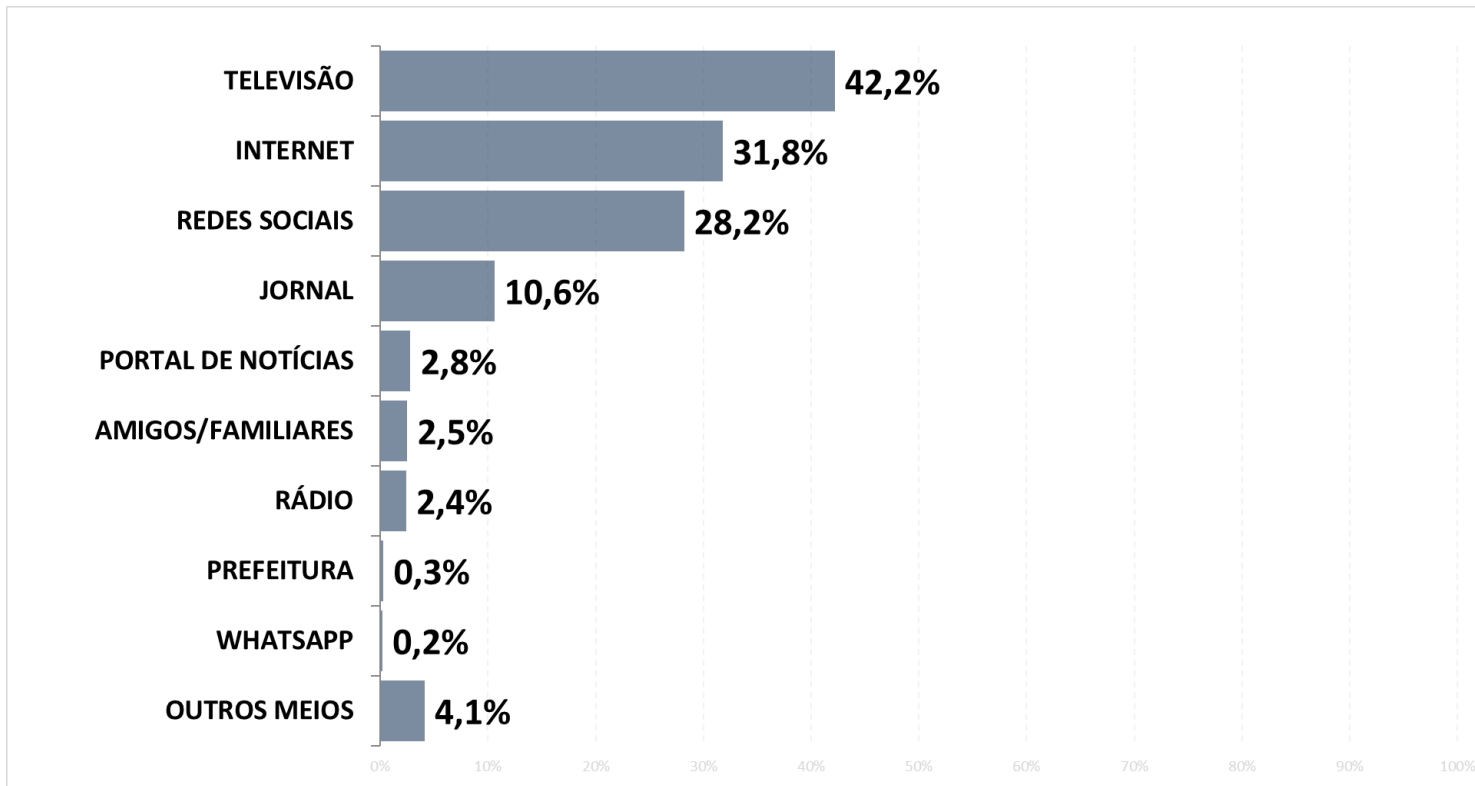
MEIOS QUE SE INFORMA



ARES AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

79

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



PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

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)			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	
TELEVISÃO	30,8%	53,4%	16,5%	38,6%	65,2%	54,0%	45,2%	21,1%	59,5%	37,9%	32,4%	48,2%	34,0%	24,3%	43,2%	29,0%	42,2%
INTERNET	30,9%	32,6%	18,5%	46,9%	23,0%	15,3%	35,9%	48,7%	22,0%	38,7%	35,5%	47,8%	24,7%	96,8%	29,2%	68,7%	31,8%
REDES SOCIAIS	34,5%	22,0%	73,2%	18,5%	7,8%	23,5%	28,2%	35,1%	19,7%	31,1%	41,3%	4,4%	37,5%	3,2%	29,9%	4,9%	28,2%
JORNAL	11,0%	10,1%	4,1%	13,7%	11,4%	10,5%	11,1%	9,9%	13,5%	7,3%	5,4%	13,4%	0,0%	3,2%	10,6%	9,8%	10,6%
PORTAL DE NOTÍCIAS	1,4%	4,3%	0,0%	6,4%	0,5%	0,0%	3,3%	6,0%	0,0%	1,8%	9,0%	1,5%	0,0%	0,0%	2,7%	4,9%	2,8%
AMIGOS/FAMILIARES	1,2%	3,8%	4,1%	0,0%	4,5%	2,7%	4,0%	0,0%	5,3%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	2,5%
RÁDIO	1,2%	3,6%	0,0%	2,4%	4,2%	4,1%	2,5%	0,0%	2,1%	3,2%	2,5%	8,6%	0,0%	3,3%	1,5%	14,4%	2,4%
PREFEITURA	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
WHATSAPP	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,2%
OUTROS MEIOS	5,3%	2,9%	2,1%	1,6%	8,6%	7,1%	3,2%	1,2%	4,4%	2,7%	1,3%	8,4%	3,8%	0,0%	4,2%	2,3%	4,1%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

ARES-PCJ

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



ARES

AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ



arespcj