



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



**ATIBAIA**



**ARES** AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# PESQUISA ARES 2022 · **ATIBAIA**

---

LIMITE PESQUISAS · JUNHO 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](http://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



<b>TIPO DE PESQUISA</b>	Pesquisa <b>quantitativa</b> .
<b>PERÍODO DE CAMPO</b>	As entrevistas foram realizadas entre os dias <b>24 e 30 de junho de 2022</b> .
<b>AMOSTRA E ERRO</b>	Foram entrevistados <b>381 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais</b> da cidade de Atibaia. A margem de erro para os índices globais é de 5,0%.
<b>MÉTODO DE COLETA</b>	A metodologia empregada é a <b>entrevista individual</b> .
<b>RESUMO METODOLÓGICO</b>	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).**

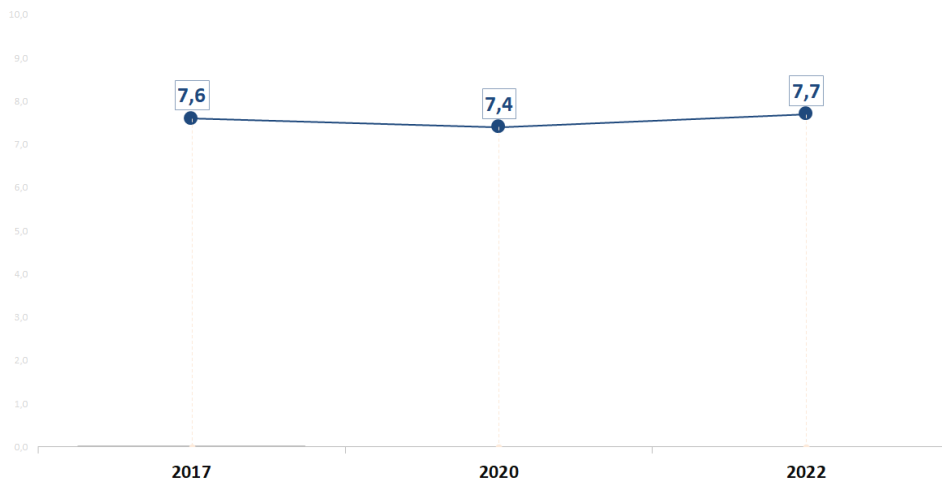
# SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

7

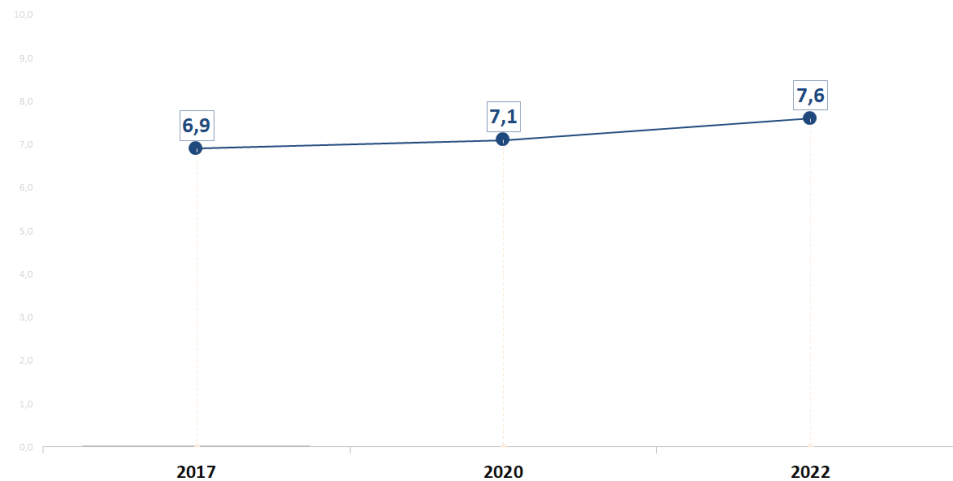
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



## SAAE



## IGUÁ

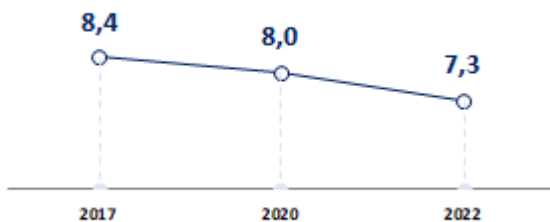


# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 1

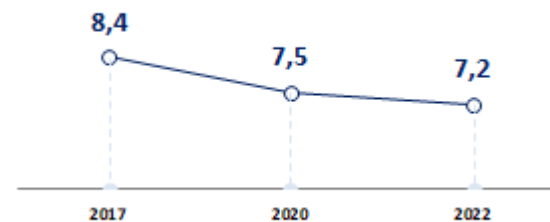
8

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

## ATENDIMENTO NA SEDE



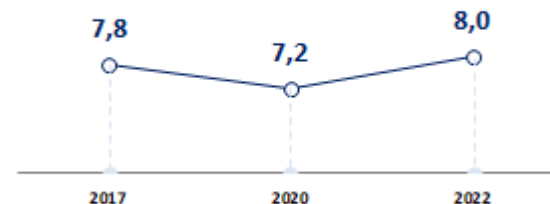
## ATENDIMENTO TELEFÔNICO



## OUVIDORIA



## COLETA DE ESGOTO



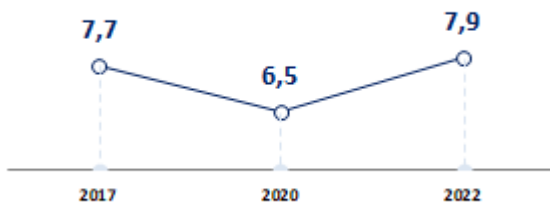


# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 2

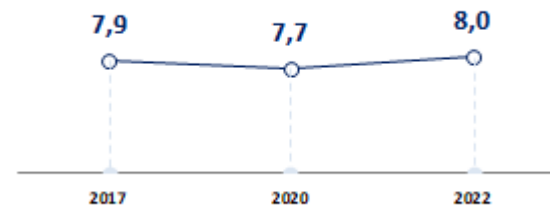
9

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

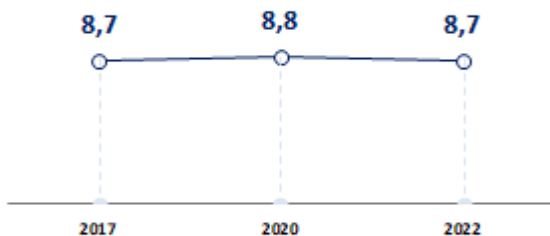
## TRATAMENTO DO ESGOTO



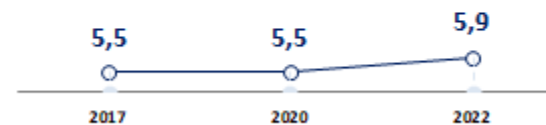
## ENTENDIMENTO DA CONTA



## LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA



## PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO



# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 3

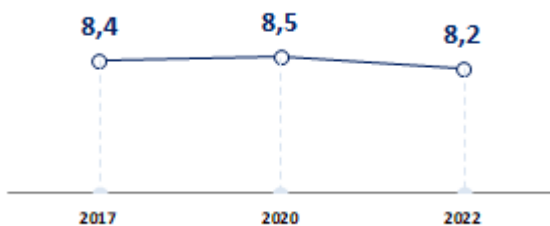


ARES  
AGÊNCIA REGULADORA  
PCJ

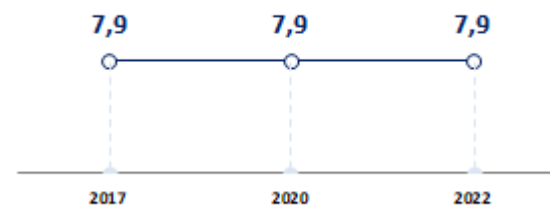
10

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

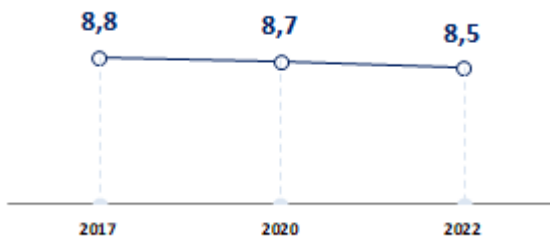
## PRESSÃO DA ÁGUA



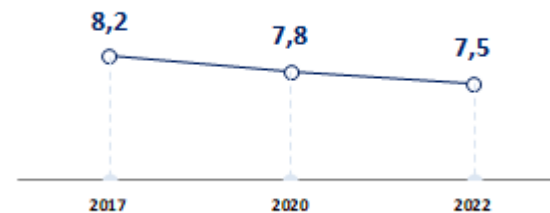
## QUALIDADE DA ÁGUA



## REGULARIDADE DO FORNECIMENTO



## RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS



# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 4

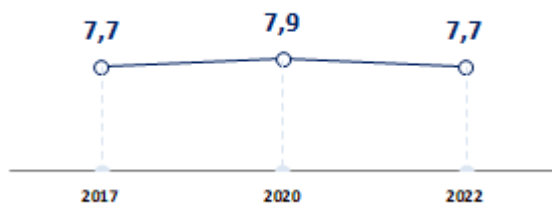


AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ  
**ARES**

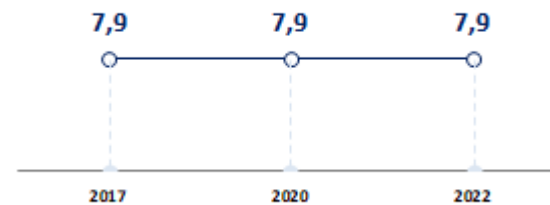
11

## EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

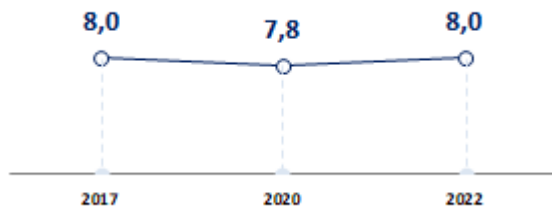
### GOSTO DA ÁGUA



### CHEIRO DA ÁGUA

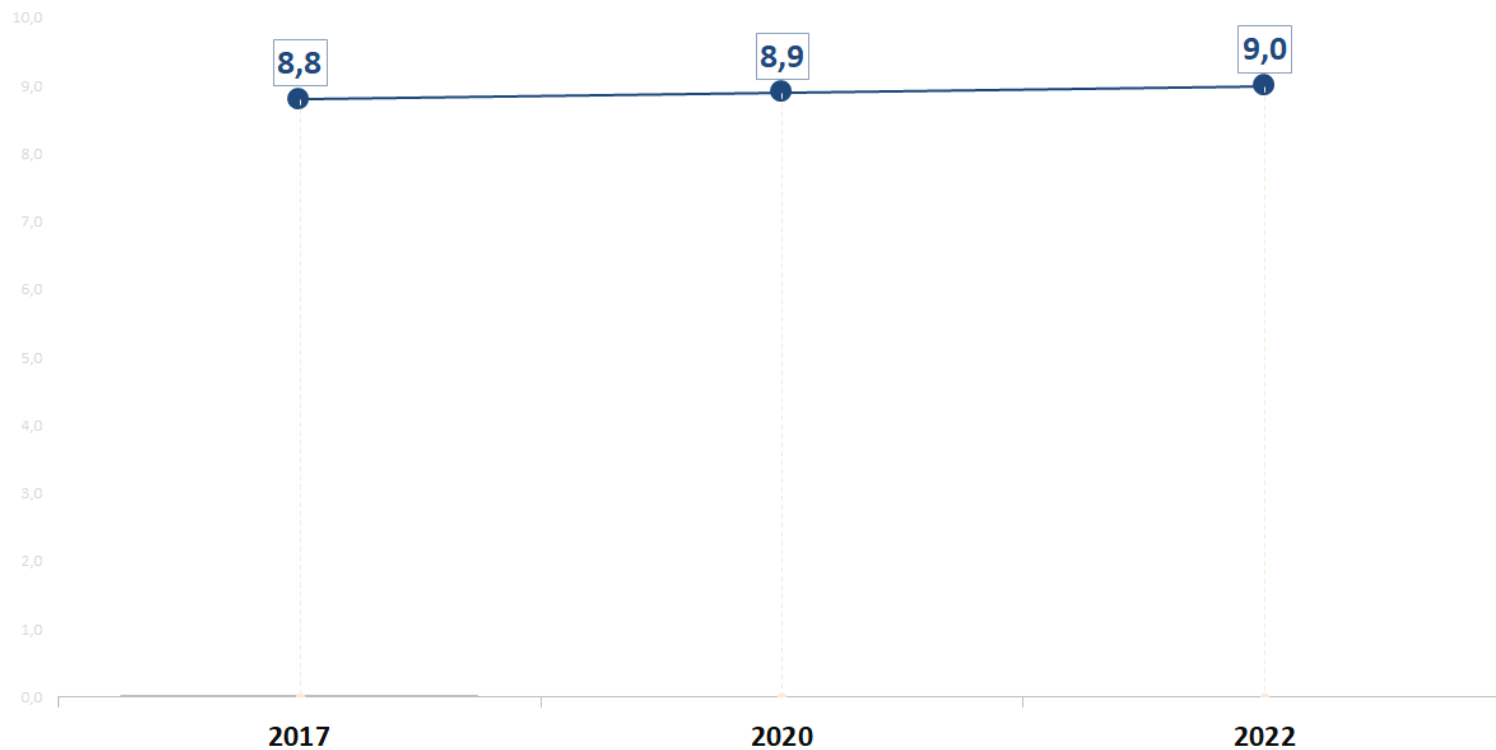


### COR DA ÁGUA



# SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

## EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

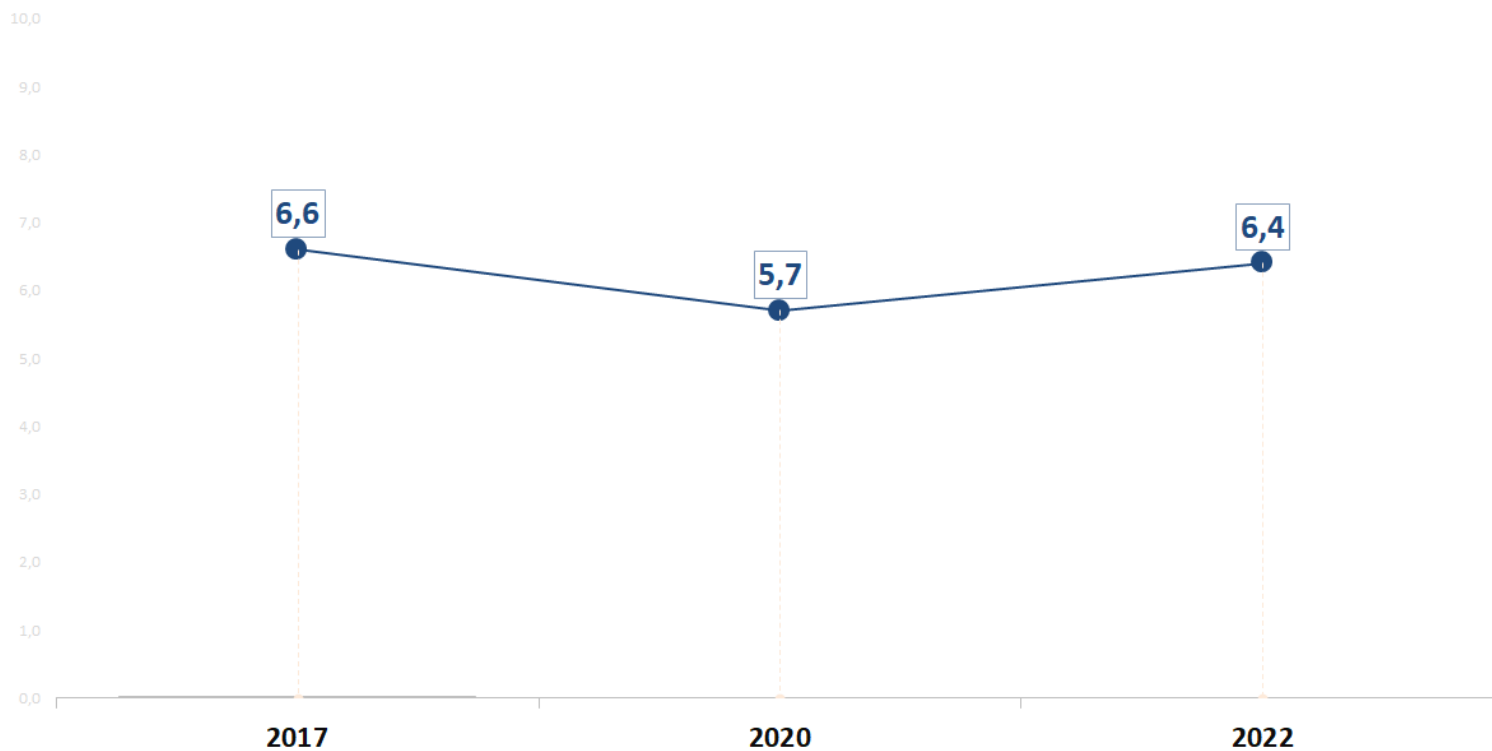


# SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS



AGÊNCIA REGULADORA  
PCJ  
**ARES**

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE





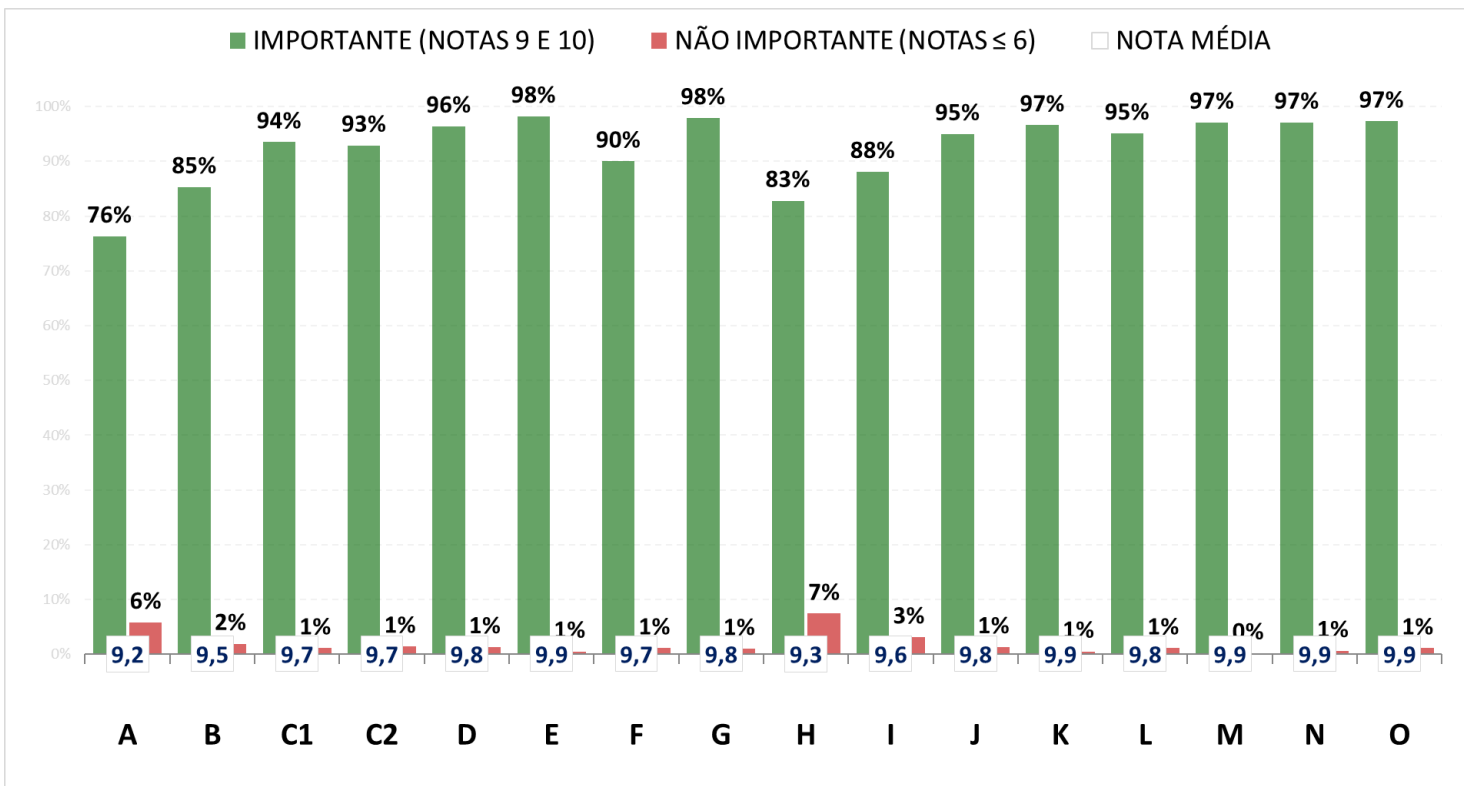
## III. SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

---

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

# IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

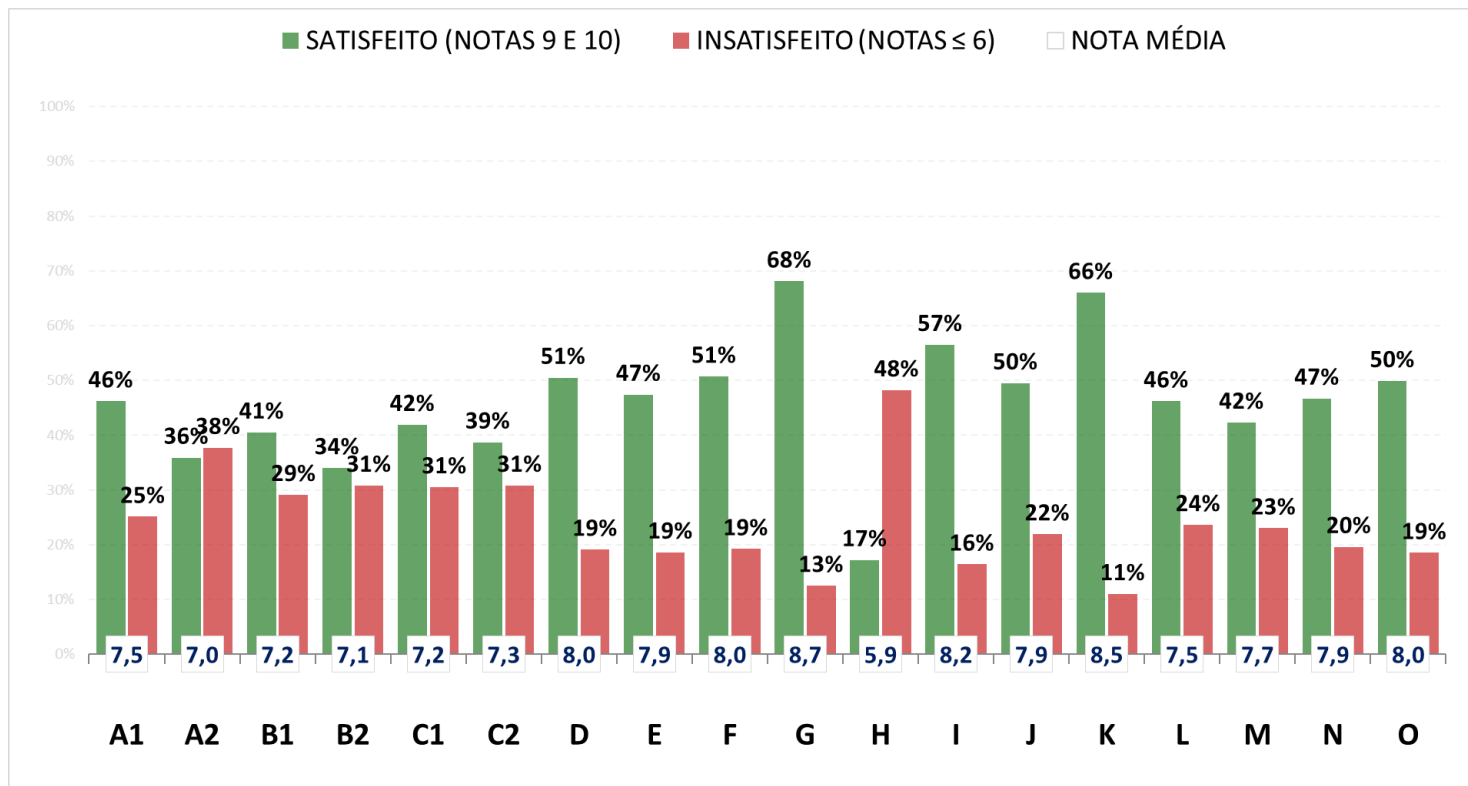
Eu vou citar uma série de itens relacionados à prestação de serviços de água e esgoto e gostaria que você avaliasse a importância de cada um deles atribuindo uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que o item é extremamente importante e 0 que não é nada importante. Vamos lá?



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?

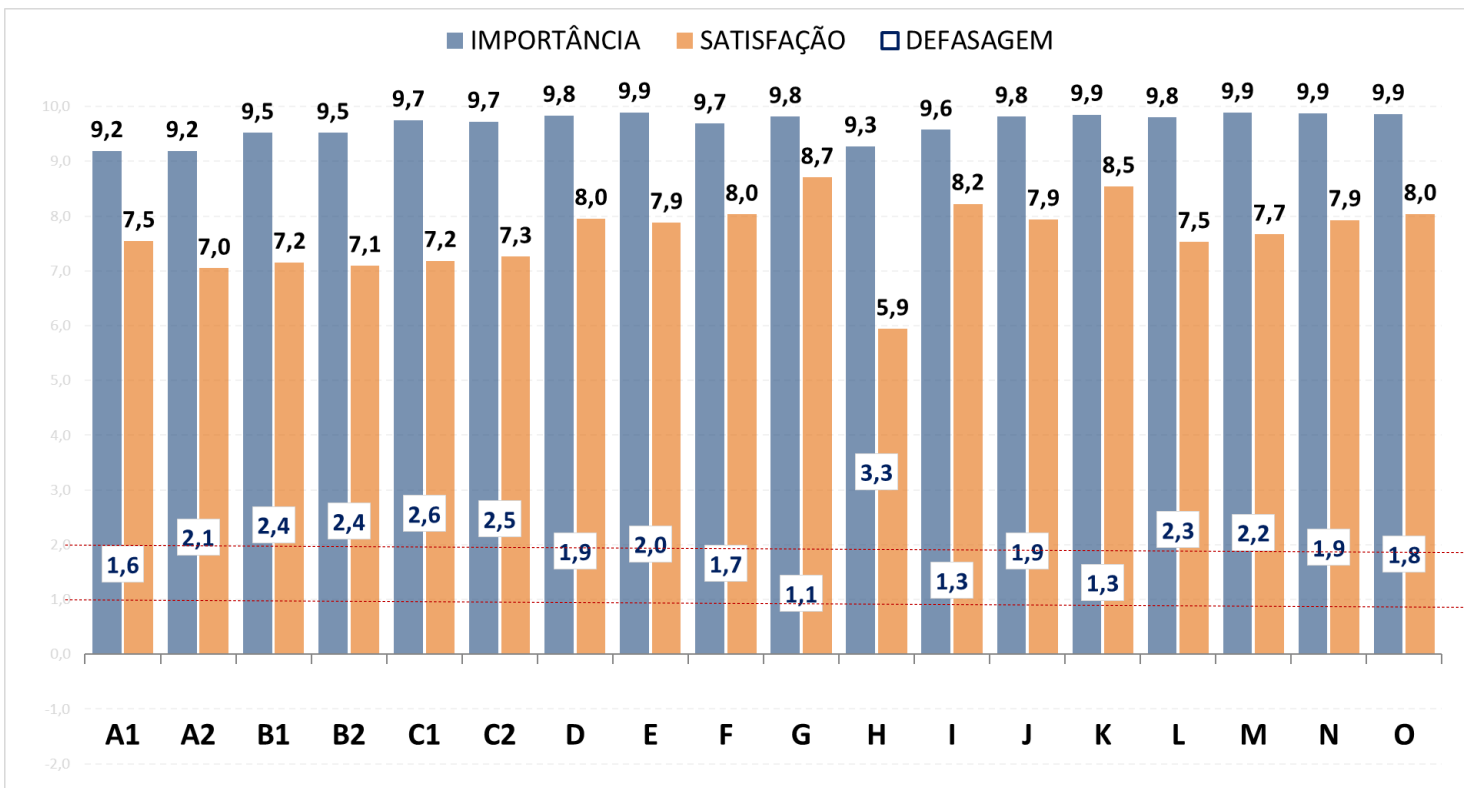


A1	ATENDIMENTO NA SEDE ÁGUA
A2	ATENDIMENTO NA SEDE ESGOTO
B1	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ÁGUA
B2	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ESGOTO
C1	OUVIDORIA ÁGUA
C2	OUVIDORIA ESGOTO
D	COLETA DO ESGOTO
E	TRATAMENTO DO ESGOTO
F	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
G	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
H	PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO
I	PRESSÃO 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



# 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).



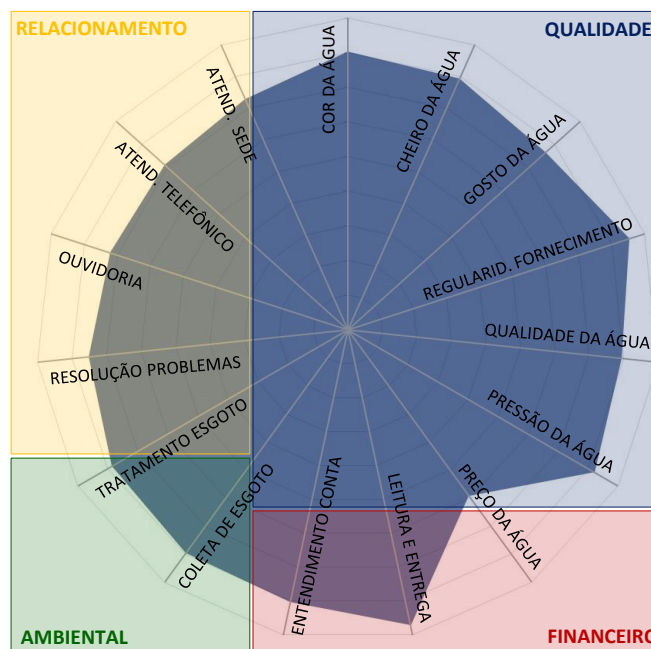
A1	ATENDIMENTO NA SEDE ÁGUA
A2	ATENDIMENTO NA SEDE ESGOTO
B1	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ÁGUA
B2	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ESGOTO
C1	OUVIDORIA ÁGUA
C2	OUVIDORIA ESGOTO
D	COLETA DO ESGOTO
E	TRATAMENTO DO ESGOTO
F	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
G	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
H	PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO
I	PRESSÃO 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

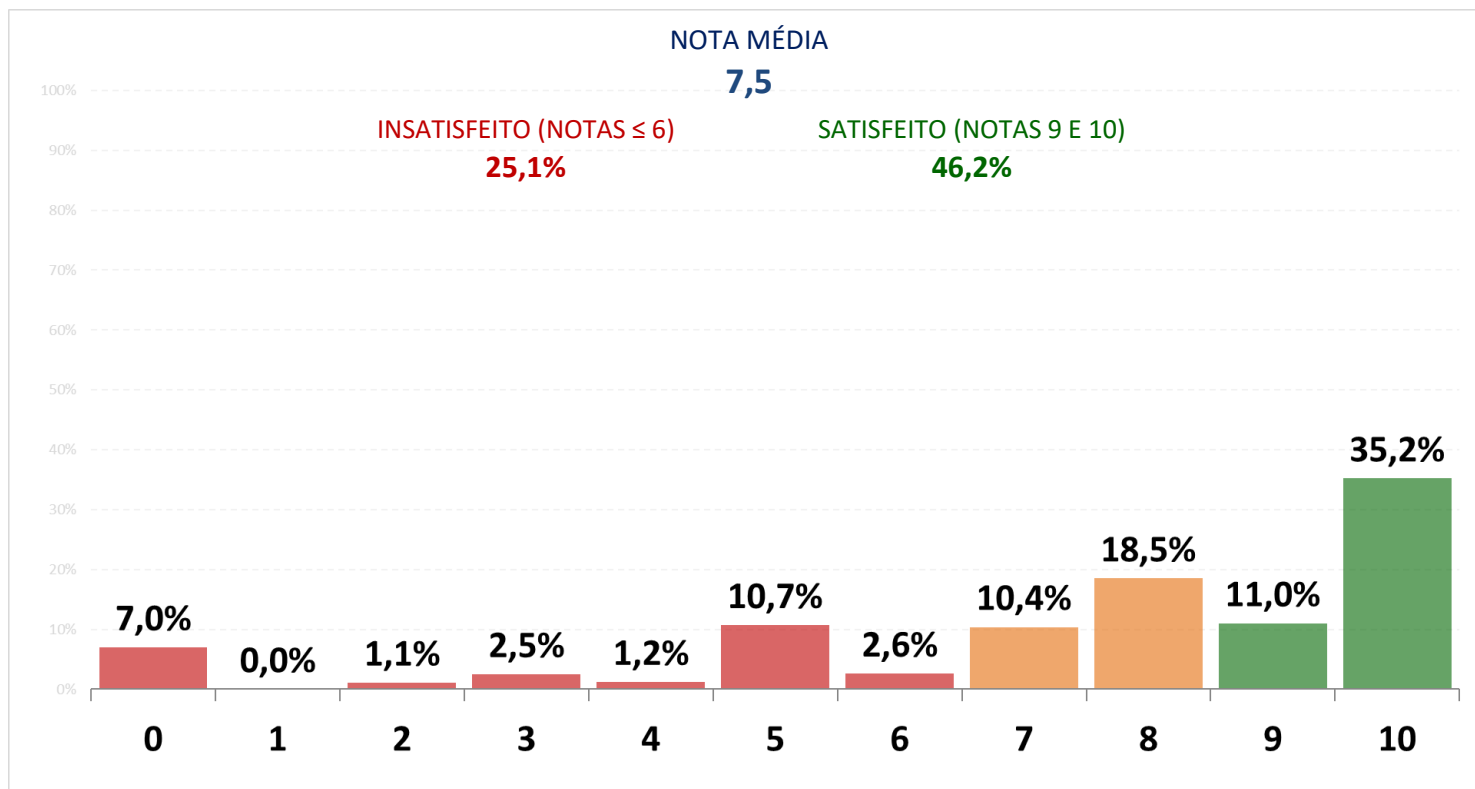
18

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? *(Para os aspectos o quadrante **Relacionamento** foi considerada a média entre as avaliações das empresas de água e de esgoto)*



# SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA SEDE 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 atendimento na sede do SAAE? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **27,7%**

# SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA SEDE ÁGUA

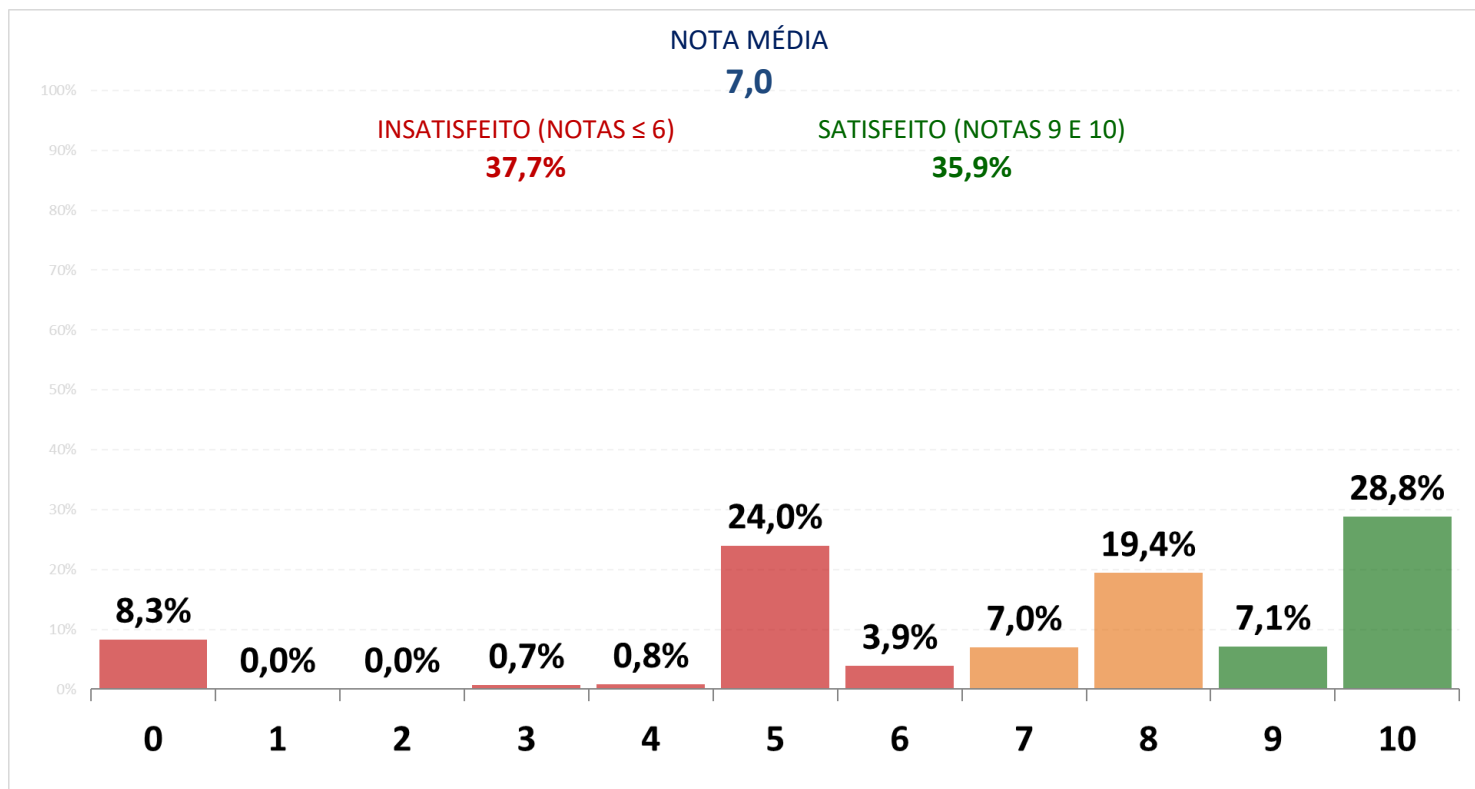
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o atendimento na sede do SAAE? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	5,3%	8,6%	5,8%	8,0%	6,7%	5,3%	7,3%	7,6%	4,5%	5,2%	9,6%	20,0%	4,1%	0,0%	5,9%	14,6%	7,0%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,1%	1,1%	0,0%	0,8%	2,3%	1,2%	0,8%	1,3%	0,0%	1,0%	2,3%	3,5%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
3	2,6%	2,3%	2,9%	3,1%	1,3%	0,0%	2,3%	4,1%	0,0%	0,0%	5,1%	4,6%	6,4%	0,0%	2,3%	3,5%	2,5%
4	0,9%	1,5%	0,0%	1,8%	1,3%	1,9%	1,8%	0,0%	1,0%	1,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
5	12,5%	9,0%	13,5%	11,1%	8,1%	13,4%	6,7%	13,8%	13,3%	9,4%	9,5%	7,4%	6,4%	10,5%	9,4%	20,4%	10,7%
6	1,9%	3,2%	0,0%	3,5%	3,6%	3,4%	3,2%	1,3%	5,6%	0,6%	2,3%	0,0%	3,2%	6,7%	2,5%	3,5%	2,6%
7	11,1%	9,6%	16,4%	8,4%	7,9%	7,5%	7,3%	15,7%	14,5%	6,8%	3,9%	8,1%	15,1%	10,5%	10,9%	6,4%	10,4%
8	17,5%	19,6%	16,4%	17,2%	22,0%	21,9%	12,0%	24,1%	16,8%	19,2%	13,1%	15,0%	20,9%	11,9%	17,8%	23,6%	18,5%
9	9,5%	12,4%	10,5%	14,1%	7,4%	6,3%	15,0%	9,2%	6,0%	13,9%	17,1%	5,4%	30,9%	10,5%	11,6%	6,4%	11,0%
10	37,7%	32,7%	34,5%	32,1%	39,4%	39,2%	43,6%	22,9%	38,2%	42,8%	35,1%	35,9%	13,2%	50,0%	37,0%	21,4%	35,2%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,7</b>	<b>7,4</b>	<b>7,6</b>	<b>7,4</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>7,9</b>	<b>7,1</b>	<b>7,8</b>	<b>8,1</b>	<b>7,3</b>	<b>6,4</b>	<b>7,5</b>	<b>8,6</b>	<b>7,7</b>	<b>6,4</b>	<b>7,5</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>24,3%</b>	<b>25,7%</b>	<b>22,2%</b>	<b>28,3%</b>	<b>23,3%</b>	<b>25,2%</b>	<b>22,1%</b>	<b>28,1%</b>	<b>24,4%</b>	<b>17,2%</b>	<b>30,8%</b>	<b>35,5%</b>	<b>20,1%</b>	<b>17,2%</b>	<b>22,6%</b>	<b>42,0%</b>	<b>25,1%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>47,2%</b>	<b>45,1%</b>	<b>45,0%</b>	<b>46,2%</b>	<b>46,8%</b>	<b>45,5%</b>	<b>58,6%</b>	<b>32,1%</b>	<b>44,2%</b>	<b>56,7%</b>	<b>52,2%</b>	<b>41,3%</b>	<b>44,1%</b>	<b>60,5%</b>	<b>48,6%</b>	<b>27,8%</b>	<b>46,2%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA SEDE 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 atendimento na sede da empresa IGUÁ? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **77,1%**

# SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA SEDE 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 atendimento na sede da empresa IGUÁ? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

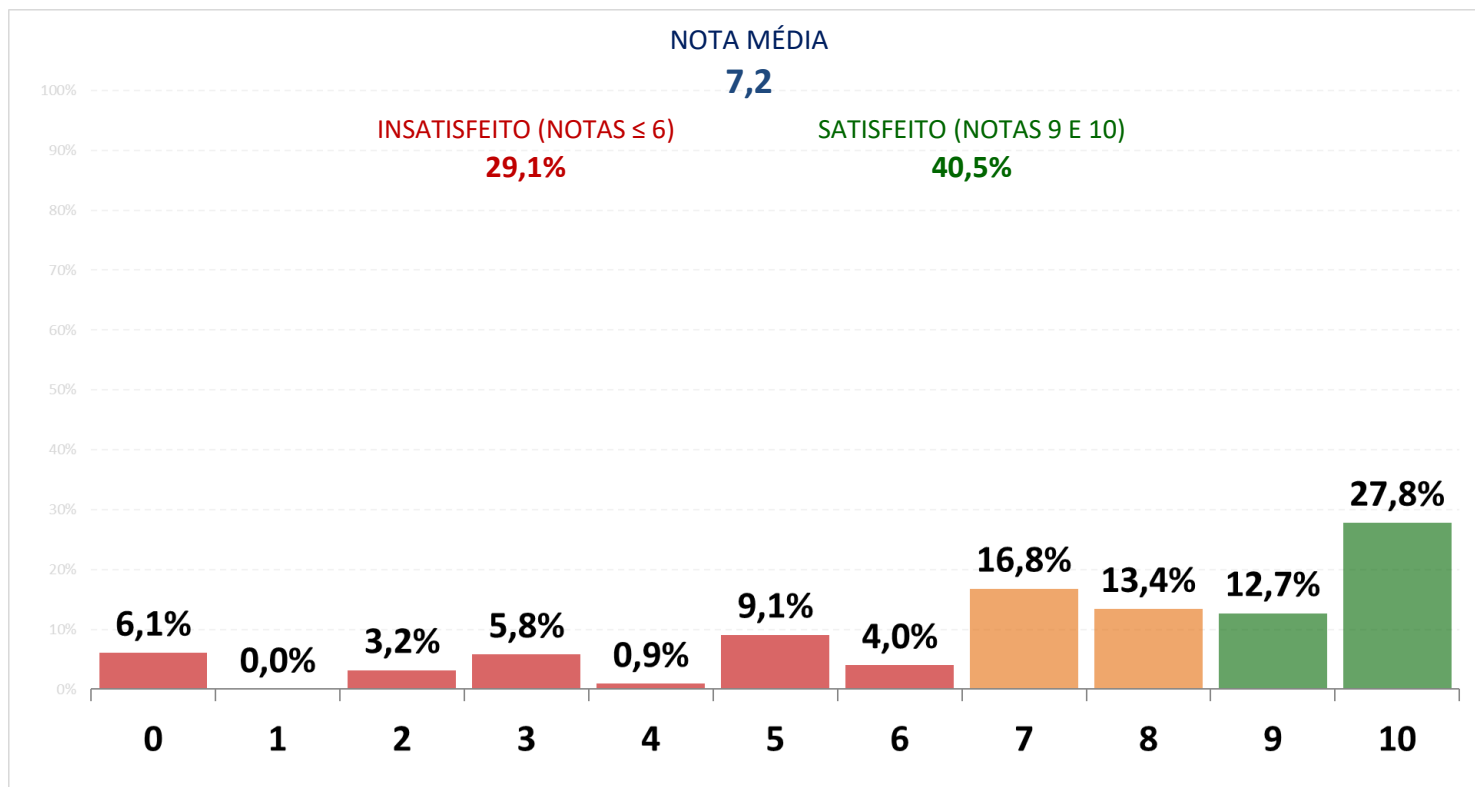
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	8,0%	8,6%	0,0%	13,0%	8,9%	7,7%	11,0%	6,1%	15,0%	7,4%	3,1%	31,5%	0,0%	0,0%	9,0%	0,0%	8,3%
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	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
4	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	3,0%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
5	28,5%	19,9%	39,2%	26,9%	13,9%	22,9%	19,0%	30,0%	22,0%	22,8%	13,5%	24,8%	40,4%	17,8%	19,0%	88,2%	24,0%
6	1,8%	5,8%	0,0%	3,1%	6,5%	9,1%	0,0%	3,7%	8,4%	2,3%	5,5%	0,0%	12,2%	0,0%	4,2%	0,0%	3,9%
7	5,5%	8,4%	0,0%	10,8%	7,6%	4,7%	5,5%	10,3%	6,5%	10,7%	7,2%	0,0%	0,0%	17,8%	7,5%	0,0%	7,0%
8	14,3%	24,1%	21,7%	10,8%	25,0%	22,4%	23,6%	12,7%	17,2%	20,2%	14,8%	10,2%	0,0%	29,1%	20,0%	11,8%	19,4%
9	6,3%	7,9%	0,0%	10,0%	8,5%	7,1%	7,6%	6,6%	3,3%	15,0%	5,5%	10,2%	31,6%	0,0%	7,6%	0,0%	7,1%
10	34,0%	24,0%	39,2%	25,5%	26,1%	23,1%	31,4%	30,7%	23,4%	19,3%	50,3%	23,3%	15,8%	35,4%	31,0%	0,0%	28,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,1</b>	<b>7,0</b>	<b>7,6</b>	<b>6,6</b>	<b>7,1</b>	<b>6,9</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>6,2</b>	<b>7,0</b>	<b>8,2</b>	<b>5,3</b>	<b>7,2</b>	<b>8,0</b>	<b>7,2</b>	<b>5,4</b>	<b>7,0</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>40,1%</b>	<b>35,6%</b>	<b>39,2%</b>	<b>43,0%</b>	<b>32,8%</b>	<b>42,7%</b>	<b>31,8%</b>	<b>39,8%</b>	<b>49,6%</b>	<b>34,8%</b>	<b>22,1%</b>	<b>56,3%</b>	<b>52,6%</b>	<b>17,8%</b>	<b>33,8%</b>	<b>88,2%</b>	<b>37,7%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>40,3%</b>	<b>31,9%</b>	<b>39,2%</b>	<b>35,5%</b>	<b>34,6%</b>	<b>30,2%</b>	<b>39,0%</b>	<b>37,3%</b>	<b>26,7%</b>	<b>34,3%</b>	<b>55,8%</b>	<b>33,5%</b>	<b>47,4%</b>	<b>35,4%</b>	<b>38,6%</b>	<b>0,0%</b>	<b>35,9%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO ÁGUA

23

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 SAAE? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **26,5%**

# SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO 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 atendimento telefônico do SAAE? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

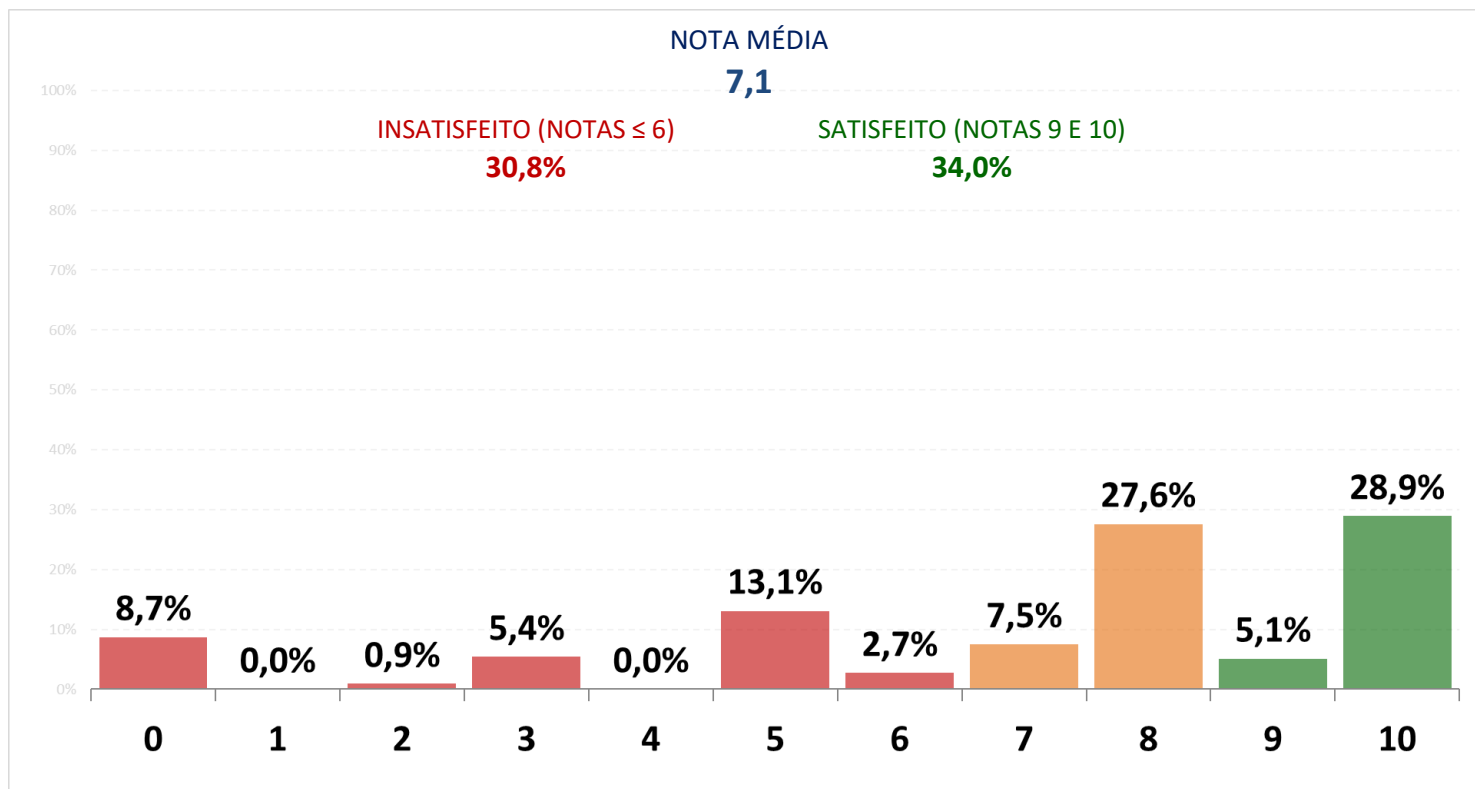
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	3,7%	8,4%	8,5%	6,9%	3,0%	3,7%	4,8%	8,7%	5,2%	4,6%	7,4%	6,9%	5,4%	0,0%	5,6%	9,2%	6,1%
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	3,1%	3,4%	2,8%	5,4%	0,8%	2,3%	2,5%	4,6%	2,3%	2,8%	6,1%	9,9%	4,3%	16,5%	2,8%	6,0%	3,2%
3	5,7%	6,0%	2,8%	9,1%	4,1%	6,6%	5,2%	6,2%	6,1%	1,4%	12,4%	10,2%	13,5%	0,0%	5,8%	5,8%	5,8%
4	1,4%	0,4%	0,0%	1,0%	1,5%	1,1%	0,6%	1,1%	2,6%	0,0%	2,2%	1,8%	5,4%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
5	10,8%	7,5%	10,2%	9,5%	7,6%	7,8%	5,1%	14,2%	13,4%	7,4%	3,8%	5,1%	3,5%	0,0%	7,9%	17,3%	9,1%
6	5,3%	2,9%	0,0%	4,6%	6,8%	3,7%	2,9%	5,4%	4,4%	3,2%	2,8%	0,0%	0,0%	35,3%	3,7%	6,5%	4,0%
7	22,4%	11,6%	33,6%	11,1%	10,2%	6,0%	23,6%	14,4%	6,0%	18,3%	22,3%	15,5%	8,5%	0,0%	18,4%	6,0%	16,8%
8	11,5%	15,3%	2,8%	19,2%	14,9%	17,9%	12,0%	12,9%	13,8%	15,2%	10,5%	18,7%	15,8%	10,6%	14,3%	7,9%	13,4%
9	8,8%	16,4%	15,9%	12,4%	10,4%	8,9%	15,8%	11,1%	9,2%	17,6%	2,1%	6,5%	11,5%	0,0%	10,6%	27,6%	12,7%
10	27,3%	28,2%	23,3%	20,8%	40,8%	42,0%	27,5%	21,4%	37,2%	29,3%	30,4%	25,5%	32,2%	37,6%	29,9%	13,6%	27,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>7,0</b>	<b>6,7</b>	<b>7,9</b>	<b>7,8</b>	<b>7,4</b>	<b>6,5</b>	<b>7,3</b>	<b>7,7</b>	<b>6,6</b>	<b>6,5</b>	<b>7,0</b>	<b>7,1</b>	<b>7,3</b>	<b>6,4</b>	<b>7,2</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>30,0%</b>	<b>28,6%</b>	<b>24,3%</b>	<b>36,5%</b>	<b>23,8%</b>	<b>25,2%</b>	<b>21,1%</b>	<b>40,2%</b>	<b>34,0%</b>	<b>19,4%</b>	<b>34,7%</b>	<b>33,9%</b>	<b>32,1%</b>	<b>51,8%</b>	<b>26,8%</b>	<b>44,8%</b>	<b>29,1%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>36,1%</b>	<b>44,6%</b>	<b>39,2%</b>	<b>33,2%</b>	<b>51,2%</b>	<b>50,9%</b>	<b>43,3%</b>	<b>32,5%</b>	<b>46,4%</b>	<b>46,9%</b>	<b>32,5%</b>	<b>32,0%</b>	<b>43,7%</b>	<b>37,6%</b>	<b>40,5%</b>	<b>41,2%</b>	<b>40,5%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.



# SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO 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 atendimento telefônico da empresa IGUÁ? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **77,9%**

# SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO ESGOTO

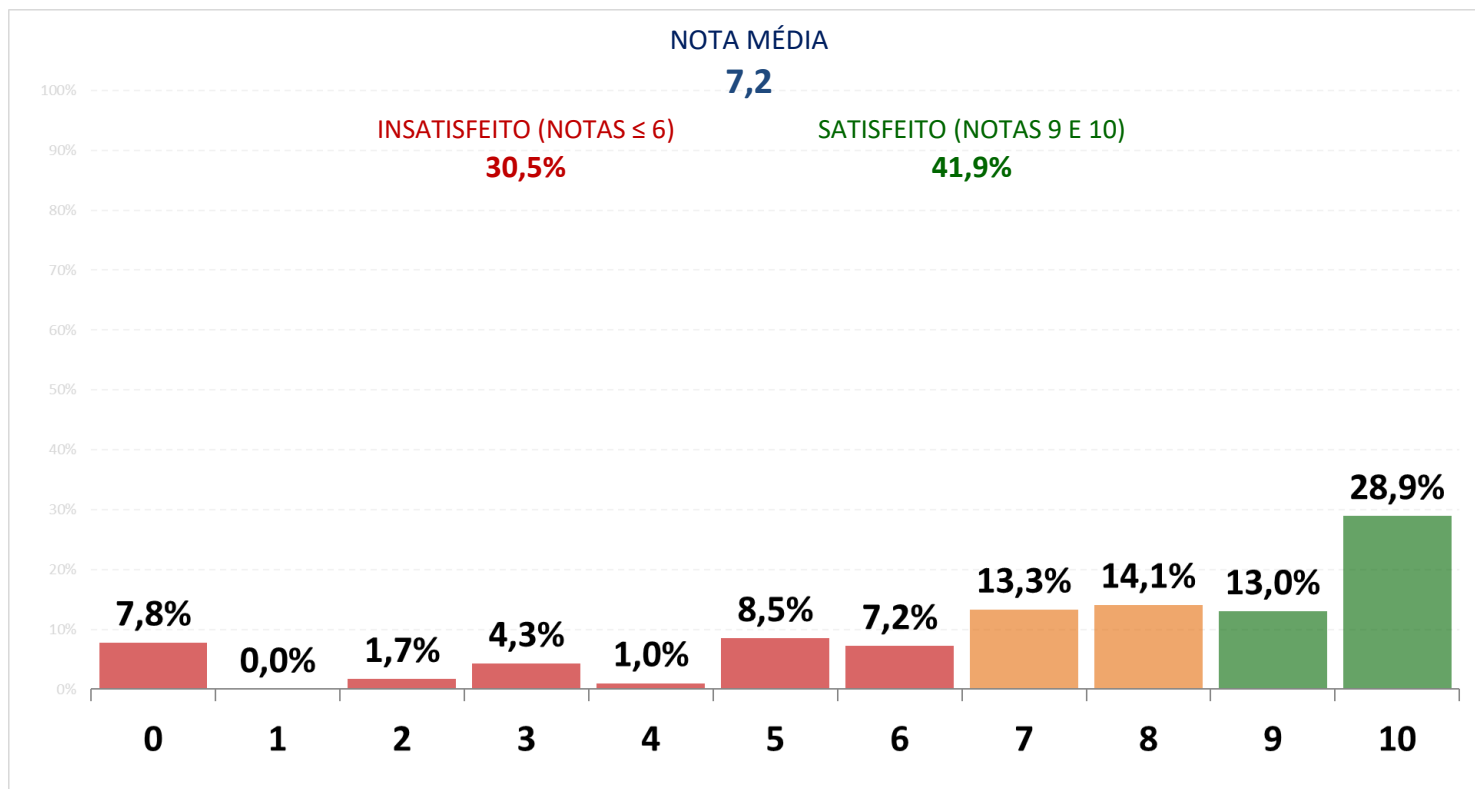
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o atendimento telefônico da empresa IGUÁ? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	9,8%	7,9%	0,0%	13,9%	9,8%	10,4%	11,3%	5,4%	14,5%	5,5%	5,3%	30,8%	0,0%	0,0%	9,6%	0,0%	8,7%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	6,4%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
3	5,5%	5,3%	0,0%	7,4%	7,2%	13,6%	6,7%	0,0%	7,2%	3,5%	6,5%	5,0%	0,0%	0,0%	6,0%	0,0%	5,4%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	24,9%	4,9%	25,6%	14,8%	3,8%	5,0%	4,8%	24,7%	8,1%	2,8%	16,6%	5,0%	0,0%	27,5%	7,2%	66,0%	13,1%
6	3,4%	2,3%	0,0%	4,1%	3,4%	3,2%	0,0%	5,0%	3,1%	3,5%	4,1%	0,0%	0,0%	27,5%	3,1%	0,0%	2,7%
7	0,0%	12,8%	19,5%	3,3%	3,4%	3,2%	15,6%	2,6%	0,0%	9,2%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	7,5%
8	17,4%	34,8%	19,5%	27,8%	32,6%	29,4%	40,1%	15,6%	30,1%	33,3%	34,8%	26,4%	17,9%	17,6%	26,9%	34,0%	27,6%
9	5,5%	4,9%	0,0%	10,7%	3,8%	0,0%	1,9%	10,7%	8,1%	8,5%	0,0%	5,0%	59,1%	0,0%	5,7%	0,0%	5,1%
10	31,4%	27,3%	35,3%	18,0%	33,8%	35,3%	19,7%	33,8%	28,8%	33,6%	28,6%	21,4%	23,1%	27,3%	32,2%	0,0%	28,9%
<b>MÉDIA</b>	<b>6,7</b>	<b>7,4</b>	<b>7,7</b>	<b>6,4</b>	<b>7,2</b>	<b>6,9</b>	<b>6,9</b>	<b>7,4</b>	<b>6,8</b>	<b>7,9</b>	<b>7,2</b>	<b>5,2</b>	<b>9,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>6,0</b>	<b>7,1</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>45,7%</b>	<b>20,4%</b>	<b>25,6%</b>	<b>40,2%</b>	<b>26,4%</b>	<b>32,2%</b>	<b>22,8%</b>	<b>37,2%</b>	<b>32,9%</b>	<b>15,3%</b>	<b>32,5%</b>	<b>47,2%</b>	<b>0,0%</b>	<b>55,0%</b>	<b>26,9%</b>	<b>66,0%</b>	<b>30,8%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>36,9%</b>	<b>32,2%</b>	<b>35,3%</b>	<b>28,7%</b>	<b>37,6%</b>	<b>35,3%</b>	<b>21,6%</b>	<b>44,5%</b>	<b>36,9%</b>	<b>42,1%</b>	<b>28,6%</b>	<b>26,4%</b>	<b>82,2%</b>	<b>27,3%</b>	<b>37,9%</b>	<b>0,0%</b>	<b>34,0%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA 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 Ouvidoria do SAAE? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPONDA: **62,7%**

# SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA 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 Ouvidoria do SAAE? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

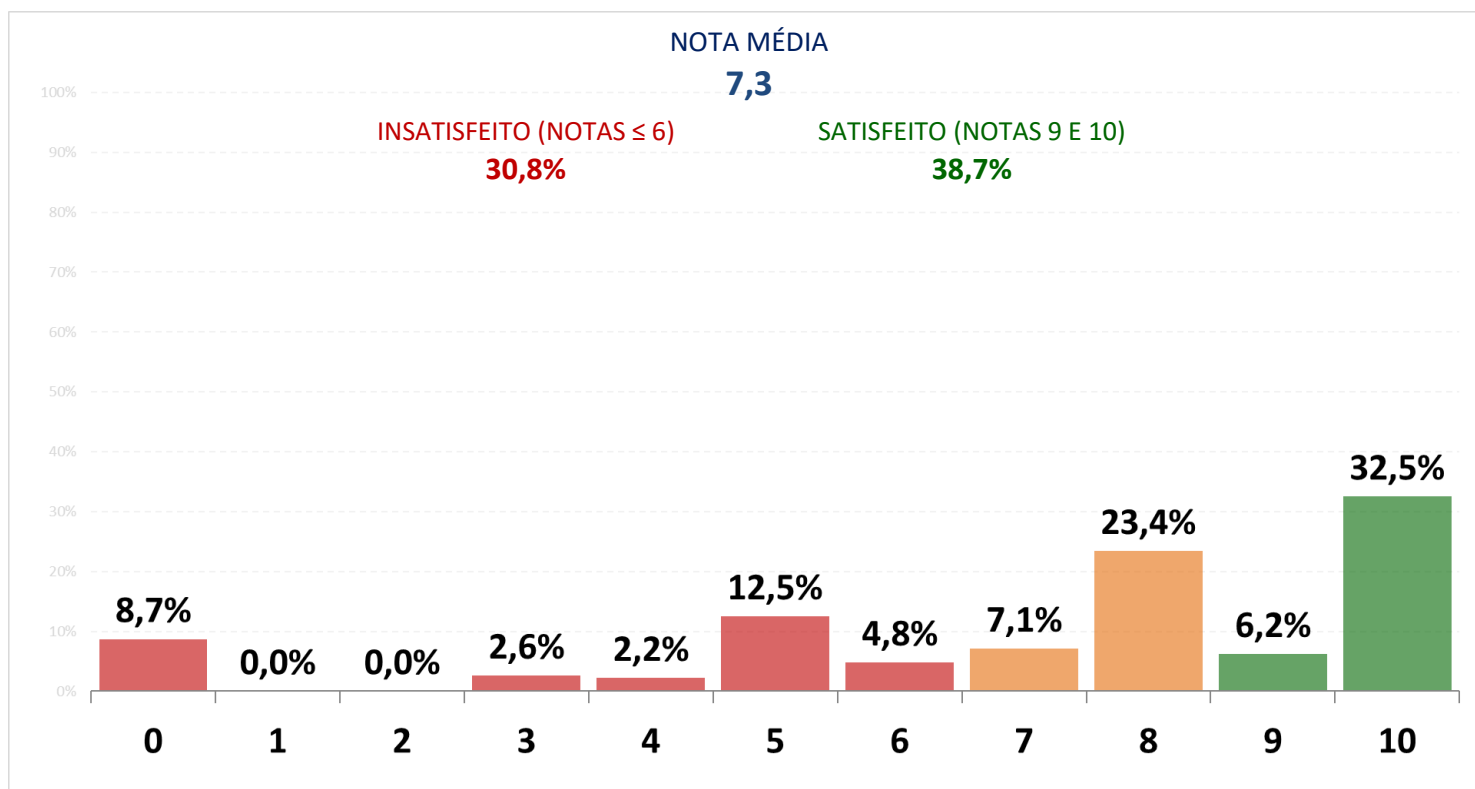
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	8,1%	7,5%	3,5%	16,0%	6,6%	6,2%	4,6%	11,1%	10,8%	2,1%	10,2%	19,5%	21,3%	0,0%	10,0%	0,0%	7,8%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	2,7%	0,8%	0,0%	3,0%	3,1%	5,5%	0,0%	2,0%	6,0%	0,0%	1,9%	3,2%	0,0%	15,0%	2,2%	0,0%	1,7%
3	5,0%	3,7%	3,5%	8,9%	1,4%	5,5%	1,0%	6,8%	0,0%	1,3%	7,1%	21,2%	0,0%	0,0%	1,6%	14,6%	4,3%
4	0,0%	2,1%	0,0%	2,3%	1,4%	2,7%	1,7%	0,0%	3,0%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,0%
5	11,7%	5,5%	12,6%	7,7%	3,5%	4,3%	0,0%	17,1%	4,8%	4,9%	11,9%	0,0%	0,0%	23,4%	5,9%	18,2%	8,5%
6	11,7%	2,9%	9,1%	5,3%	6,2%	8,9%	11,4%	3,2%	3,0%	6,5%	21,0%	0,0%	0,0%	23,4%	9,2%	0,0%	7,2%
7	15,0%	11,7%	19,6%	11,3%	6,2%	5,5%	13,8%	15,5%	3,9%	15,9%	6,3%	10,4%	0,0%	0,0%	15,1%	7,0%	13,3%
8	3,2%	24,7%	7,0%	14,1%	24,3%	25,1%	15,4%	9,3%	34,3%	16,3%	8,0%	18,6%	27,3%	11,6%	14,4%	13,0%	14,1%
9	10,0%	15,8%	19,6%	7,0%	8,9%	2,7%	14,2%	15,3%	3,0%	8,0%	6,3%	3,2%	13,6%	15,0%	7,2%	34,1%	13,0%
10	32,6%	25,3%	25,2%	24,3%	38,4%	33,7%	37,9%	19,8%	31,3%	44,9%	24,2%	23,9%	37,8%	11,6%	33,2%	13,2%	28,9%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,0</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>6,1</b>	<b>7,7</b>	<b>7,1</b>	<b>8,0</b>	<b>6,5</b>	<b>7,1</b>	<b>8,3</b>	<b>6,3</b>	<b>5,6</b>	<b>7,2</b>	<b>6,3</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>39,2%</b>	<b>22,5%</b>	<b>28,7%</b>	<b>43,2%</b>	<b>22,2%</b>	<b>33,1%</b>	<b>18,7%</b>	<b>40,2%</b>	<b>27,6%</b>	<b>14,8%</b>	<b>55,2%</b>	<b>43,9%</b>	<b>21,3%</b>	<b>61,8%</b>	<b>30,2%</b>	<b>32,8%</b>	<b>30,5%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>42,6%</b>	<b>41,1%</b>	<b>44,8%</b>	<b>31,3%</b>	<b>47,3%</b>	<b>36,4%</b>	<b>52,1%</b>	<b>35,1%</b>	<b>34,3%</b>	<b>52,9%</b>	<b>30,5%</b>	<b>27,1%</b>	<b>51,4%</b>	<b>26,6%</b>	<b>40,4%</b>	<b>47,3%</b>	<b>41,9%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA ESGOTO

29

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 IGUÁ? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPONDA: **82,5%**

# SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA 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 Ouvidoria da empresa IGUÁ? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

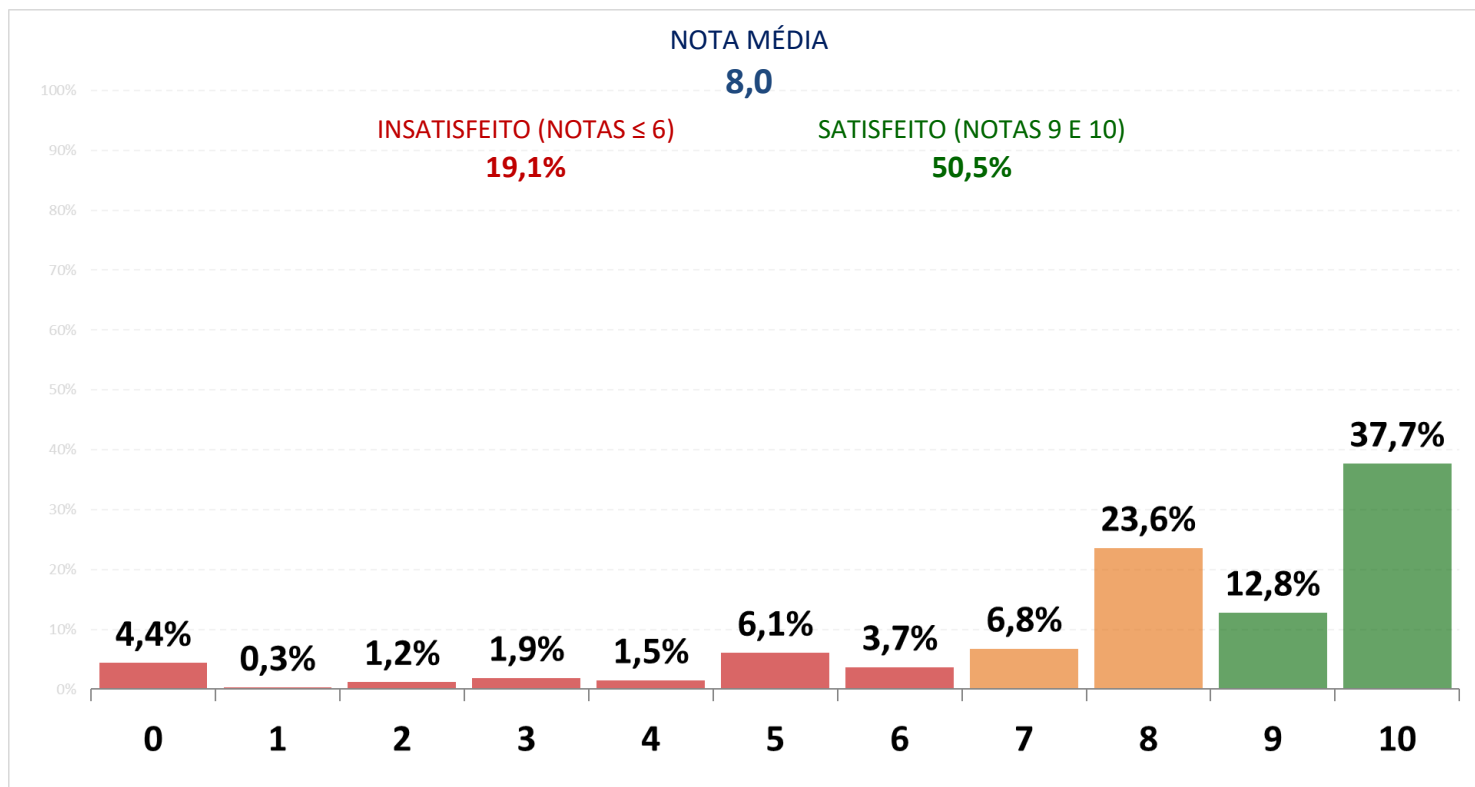
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	12,2%	6,2%	0,0%	15,5%	10,9%	8,4%	10,7%	7,0%	14,6%	3,4%	7,2%	42,8%	0,0%	0,0%	9,8%	0,0%	8,7%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	4,2%	1,5%	0,0%	6,0%	2,2%	7,4%	2,4%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	6,9%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	2,6%
4	0,0%	3,8%	0,0%	4,7%	2,2%	3,7%	3,8%	0,0%	4,1%	0,0%	8,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	2,2%
5	26,8%	2,3%	25,6%	10,7%	2,9%	10,5%	0,0%	24,9%	6,4%	2,8%	11,2%	0,0%	0,0%	27,5%	4,8%	72,4%	12,5%
6	4,2%	5,3%	0,0%	10,7%	4,5%	3,7%	0,0%	9,8%	4,1%	7,8%	5,5%	0,0%	0,0%	27,5%	5,4%	0,0%	4,8%
7	0,0%	12,2%	9,8%	4,7%	6,7%	3,7%	17,4%	0,0%	8,1%	13,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,0%	0,0%	7,1%
8	9,5%	33,4%	29,3%	10,7%	28,0%	34,0%	35,7%	6,4%	25,5%	27,4%	14,3%	20,7%	60,8%	0,0%	22,9%	27,6%	23,4%
9	5,3%	6,8%	0,0%	4,7%	12,4%	3,7%	2,4%	11,0%	4,1%	6,2%	12,7%	6,9%	39,2%	17,6%	7,0%	0,0%	6,2%
10	37,8%	28,6%	35,3%	32,2%	30,2%	25,1%	27,7%	41,0%	33,2%	36,7%	40,3%	22,7%	0,0%	27,3%	36,7%	0,0%	32,5%
<b>MÉDIA</b>	<b>6,7</b>	<b>7,6</b>	<b>7,8</b>	<b>6,4</b>	<b>7,4</b>	<b>6,9</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,0</b>	<b>8,0</b>	<b>7,6</b>	<b>4,8</b>	<b>8,4</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>5,8</b>	<b>7,3</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>47,4%</b>	<b>19,1%</b>	<b>25,6%</b>	<b>47,6%</b>	<b>22,7%</b>	<b>33,7%</b>	<b>16,9%</b>	<b>41,7%</b>	<b>29,2%</b>	<b>16,2%</b>	<b>32,7%</b>	<b>49,7%</b>	<b>0,0%</b>	<b>55,0%</b>	<b>25,4%</b>	<b>72,4%</b>	<b>30,8%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>43,1%</b>	<b>35,4%</b>	<b>35,3%</b>	<b>36,9%</b>	<b>42,6%</b>	<b>28,8%</b>	<b>30,1%</b>	<b>52,0%</b>	<b>37,3%</b>	<b>42,9%</b>	<b>53,0%</b>	<b>29,6%</b>	<b>39,2%</b>	<b>44,9%</b>	<b>43,7%</b>	<b>0,0%</b>	<b>38,7%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO COM A COLETA DE ESGOTO

31

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: 12,2%

# 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	5,0%	3,9%	0,0%	6,4%	5,7%	8,3%	2,6%	4,2%	6,5%	3,7%	5,9%	6,1%	4,5%	0,0%	4,6%	3,2%	4,4%
1	0,7%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
2	2,1%	0,3%	0,0%	0,9%	2,5%	1,0%	0,5%	2,0%	1,1%	0,0%	2,3%	4,5%	0,0%	11,7%	1,3%	0,0%	1,2%
3	0,7%	2,9%	2,3%	2,2%	1,0%	0,8%	1,7%	2,7%	0,8%	3,0%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	1,9%
4	1,2%	1,9%	2,3%	0,9%	1,7%	3,5%	1,5%	0,5%	1,9%	0,0%	0,7%	1,2%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	1,5%
5	6,5%	5,7%	8,4%	6,7%	3,4%	3,9%	2,1%	11,9%	2,9%	2,8%	7,1%	7,1%	0,0%	0,0%	2,9%	32,4%	6,1%
6	5,1%	2,4%	6,1%	2,2%	3,4%	4,5%	2,5%	4,5%	2,7%	2,8%	1,9%	0,0%	3,6%	0,0%	2,3%	15,3%	3,7%
7	5,0%	8,5%	7,0%	8,5%	4,6%	4,5%	5,5%	9,5%	6,4%	10,2%	5,3%	2,5%	4,5%	5,8%	7,6%	0,0%	6,8%
8	23,7%	23,6%	11,6%	36,3%	18,2%	24,2%	29,8%	16,1%	31,2%	30,5%	16,4%	21,3%	47,8%	30,9%	25,5%	8,4%	23,6%
9	6,6%	18,5%	11,6%	11,4%	15,3%	16,9%	14,7%	8,1%	15,9%	14,5%	5,7%	16,9%	11,9%	5,8%	13,2%	9,1%	12,8%
10	43,4%	32,4%	50,6%	23,6%	44,0%	32,2%	38,9%	39,5%	30,6%	32,4%	50,4%	40,3%	27,7%	45,8%	38,4%	31,6%	37,7%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>	<b>8,5</b>	<b>7,5</b>	<b>8,1</b>	<b>7,6</b>	<b>8,4</b>	<b>7,7</b>	<b>7,9</b>	<b>8,1</b>	<b>7,9</b>	<b>7,9</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>8,0</b>	<b>7,2</b>	<b>8,0</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>21,3%</b>	<b>17,1%</b>	<b>19,1%</b>	<b>20,2%</b>	<b>17,7%</b>	<b>22,0%</b>	<b>10,9%</b>	<b>26,7%</b>	<b>15,9%</b>	<b>12,3%</b>	<b>22,1%</b>	<b>18,9%</b>	<b>8,1%</b>	<b>11,7%</b>	<b>15,3%</b>	<b>50,9%</b>	<b>19,1%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>50,0%</b>	<b>50,9%</b>	<b>62,2%</b>	<b>35,0%</b>	<b>59,3%</b>	<b>49,1%</b>	<b>53,6%</b>	<b>47,6%</b>	<b>46,5%</b>	<b>46,9%</b>	<b>56,1%</b>	<b>57,2%</b>	<b>39,6%</b>	<b>51,6%</b>	<b>51,6%</b>	<b>40,7%</b>	<b>50,5%</b>

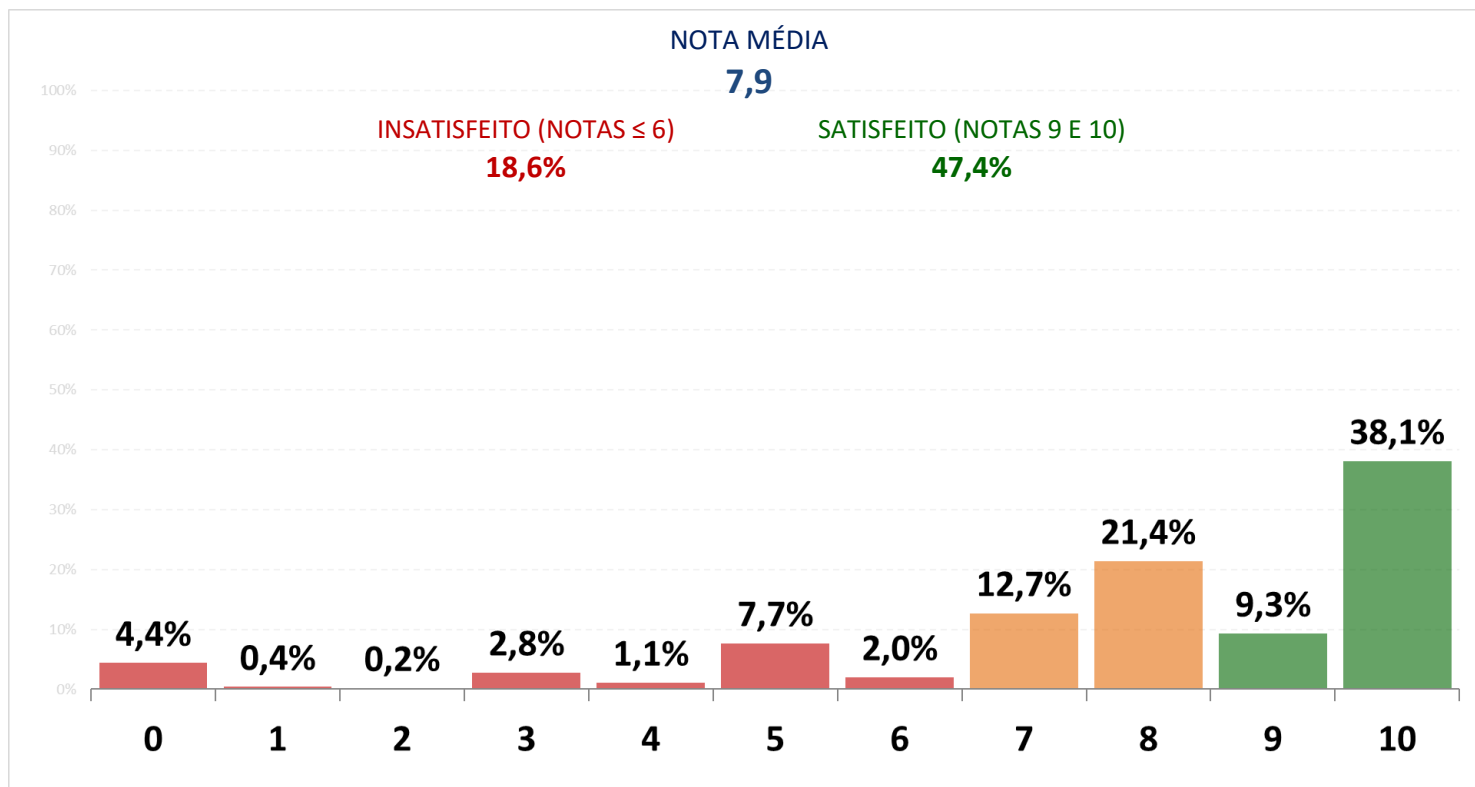
Em **negrito**, destaques da estratificação.



# SATISFAÇÃO COM O TRATAMENTO DO 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 tratamento do esgoto? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPONDA: **18,9%**

# 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**

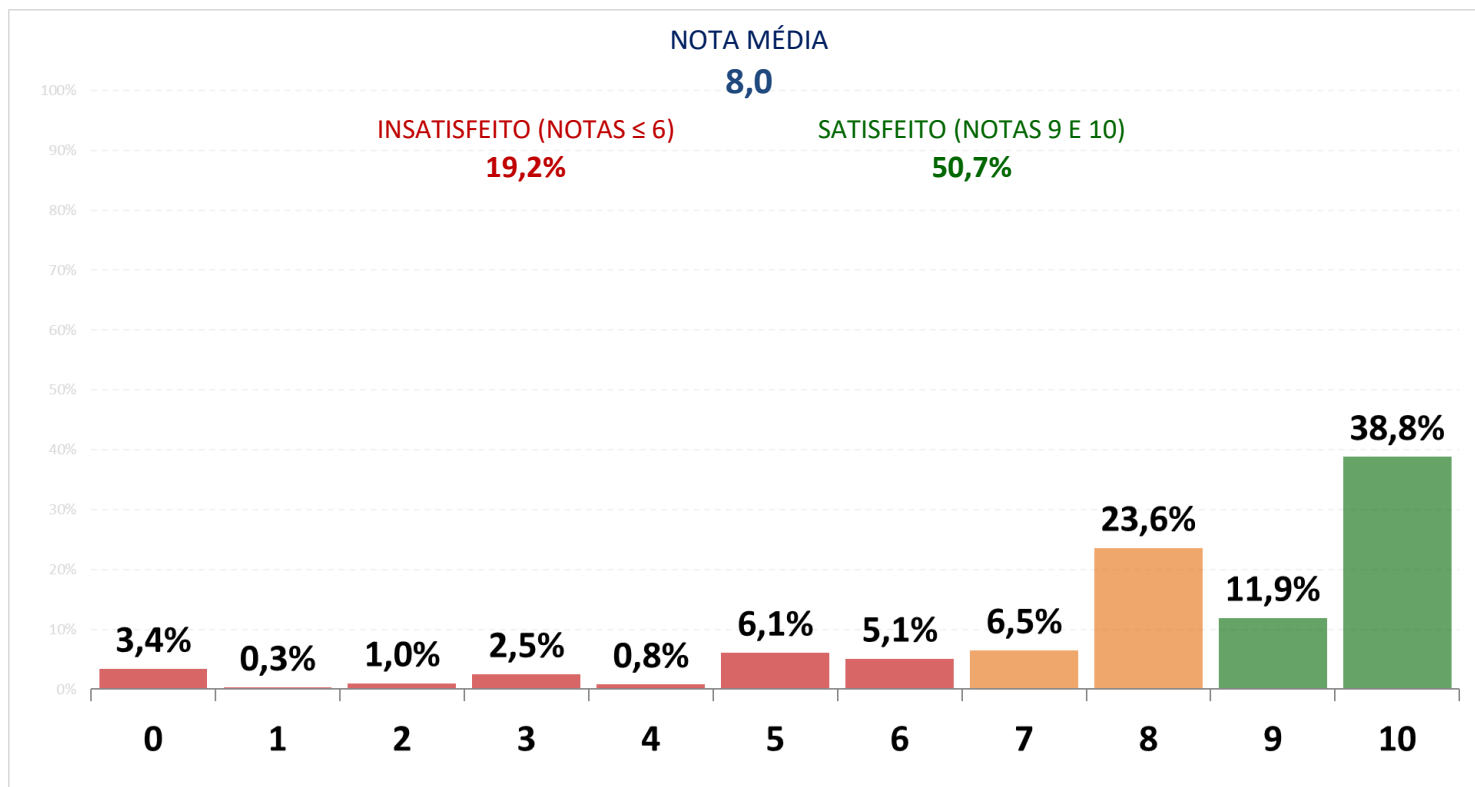
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	4,0%	4,8%	0,0%	5,0%	7,7%	7,4%	2,7%	4,8%	8,6%	2,6%	6,7%	8,6%	5,3%	0,0%	4,5%	3,5%	4,4%
1	0,8%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	12,7%	0,4%	0,0%	0,4%
2	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,6%	0,9%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
3	1,3%	4,2%	4,8%	1,7%	2,6%	0,9%	3,2%	3,6%	1,0%	2,2%	4,5%	3,3%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	2,8%
4	0,8%	1,4%	0,0%	0,9%	2,4%	5,4%	0,0%	0,0%	3,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,1%
5	9,7%	6,0%	6,2%	10,4%	5,6%	5,5%	5,1%	12,4%	6,5%	4,9%	7,6%	9,7%	2,6%	0,0%	5,8%	23,5%	7,7%
6	2,1%	1,8%	0,0%	3,4%	2,0%	1,8%	1,4%	2,8%	1,0%	1,7%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	2,0%
7	8,8%	16,1%	9,5%	16,6%	10,6%	14,4%	11,9%	12,6%	8,5%	20,8%	6,2%	6,7%	17,3%	6,3%	14,2%	0,0%	12,7%
8	24,0%	19,1%	15,8%	29,1%	16,7%	19,5%	22,6%	21,0%	29,2%	19,8%	18,1%	16,3%	42,5%	33,4%	20,5%	28,4%	21,4%
9	3,5%	14,3%	11,9%	8,7%	7,5%	9,1%	13,8%	3,5%	7,9%	9,7%	5,2%	8,6%	3,4%	6,3%	8,4%	16,1%	9,3%
10	45,0%	32,0%	51,8%	23,3%	44,3%	35,2%	39,2%	38,3%	32,6%	38,2%	46,5%	46,7%	28,9%	41,4%	39,2%	28,6%	38,1%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,0</b>	<b>7,7</b>	<b>8,6</b>	<b>7,4</b>	<b>7,8</b>	<b>7,5</b>	<b>8,2</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>	<b>8,1</b>	<b>7,7</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>	<b>7,9</b>	<b>7,9</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>18,7%</b>	<b>18,5%</b>	<b>11,0%</b>	<b>22,3%</b>	<b>20,9%</b>	<b>21,9%</b>	<b>12,4%</b>	<b>24,7%</b>	<b>22,0%</b>	<b>11,4%</b>	<b>24,0%</b>	<b>21,6%</b>	<b>7,9%</b>	<b>12,7%</b>	<b>17,6%</b>	<b>27,0%</b>	<b>18,6%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>48,5%</b>	<b>46,3%</b>	<b>63,7%</b>	<b>32,0%</b>	<b>51,8%</b>	<b>44,3%</b>	<b>53,0%</b>	<b>41,8%</b>	<b>40,5%</b>	<b>47,9%</b>	<b>51,7%</b>	<b>55,3%</b>	<b>32,3%</b>	<b>47,7%</b>	<b>47,6%</b>	<b>44,7%</b>	<b>47,4%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO COM O ENTENDIMENTO DA CONTA

35

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: 2,6%

PESQUISA LIMITE · JUNHO 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**

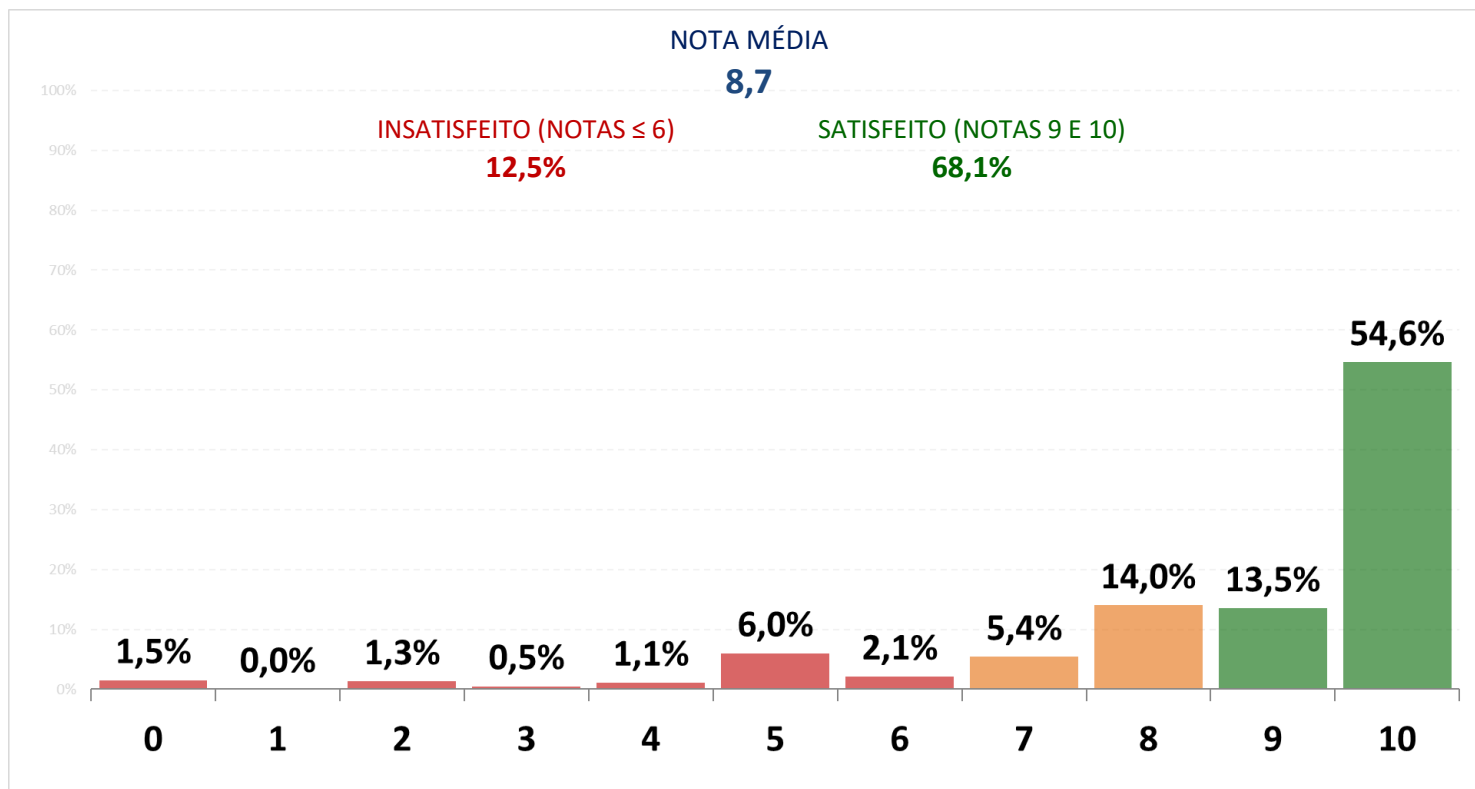
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	2,6%	4,1%	2,1%	4,0%	3,7%	2,4%	3,8%	3,5%	4,1%	2,9%	1,7%	6,8%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	3,4%
1	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	0,3%
2	0,7%	1,4%	2,1%	0,8%	0,5%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	4,9%	5,4%	4,3%	0,0%	0,2%	8,8%	1,0%
3	4,5%	0,8%	5,6%	2,1%	0,5%	0,7%	0,6%	5,8%	0,7%	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	18,1%	2,5%
4	1,1%	0,6%	0,0%	0,8%	1,6%	2,4%	0,7%	0,0%	1,5%	1,4%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
5	4,8%	7,3%	4,3%	6,7%	6,9%	8,2%	6,3%	4,6%	8,5%	7,5%	4,7%	6,2%	2,7%	10,5%	6,6%	1,5%	6,1%
6	5,2%	4,9%	2,1%	7,6%	4,2%	5,8%	6,6%	2,8%	5,2%	7,5%	2,4%	1,8%	4,3%	0,0%	5,3%	2,5%	5,1%
7	7,2%	5,8%	2,1%	9,6%	6,1%	7,9%	4,7%	7,6%	6,6%	6,1%	11,0%	9,9%	6,4%	0,0%	7,2%	0,0%	6,5%
8	28,5%	19,2%	27,6%	23,2%	20,8%	30,4%	18,6%	25,4%	28,2%	18,0%	29,6%	23,7%	23,6%	27,7%	24,1%	19,0%	23,6%
9	8,0%	15,5%	10,7%	12,6%	12,0%	8,3%	17,1%	8,0%	10,3%	19,2%	5,8%	5,8%	28,8%	5,2%	12,6%	5,7%	11,9%
10	36,9%	40,5%	43,1%	31,9%	43,8%	33,8%	41,5%	38,6%	35,0%	37,3%	37,2%	36,5%	30,0%	56,7%	38,5%	41,3%	38,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,9</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>7,8</b>	<b>8,2</b>	<b>8,0</b>	<b>8,3</b>	<b>7,8</b>	<b>8,0</b>	<b>8,2</b>	<b>7,9</b>	<b>7,4</b>	<b>8,4</b>	<b>8,9</b>	<b>8,1</b>	<b>7,1</b>	<b>8,0</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>19,6%</b>	<b>19,1%</b>	<b>16,2%</b>	<b>22,8%</b>	<b>17,4%</b>	<b>19,5%</b>	<b>18,0%</b>	<b>20,5%</b>	<b>20,0%</b>	<b>19,3%</b>	<b>16,4%</b>	<b>24,0%</b>	<b>11,3%</b>	<b>10,5%</b>	<b>17,6%</b>	<b>34,0%</b>	<b>19,2%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>44,9%</b>	<b>56,0%</b>	<b>53,8%</b>	<b>44,5%</b>	<b>55,8%</b>	<b>42,1%</b>	<b>58,6%</b>	<b>46,6%</b>	<b>45,3%</b>	<b>56,5%</b>	<b>43,0%</b>	<b>42,3%</b>	<b>58,8%</b>	<b>61,9%</b>	<b>51,1%</b>	<b>47,0%</b>	<b>50,7%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO COM A LEITURA E ENTREGA CORRETA

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 leitura e a entrega correta da conta? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **0,4%**

PESQUISA LIMITE · JUNHO DE 2022

# 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**

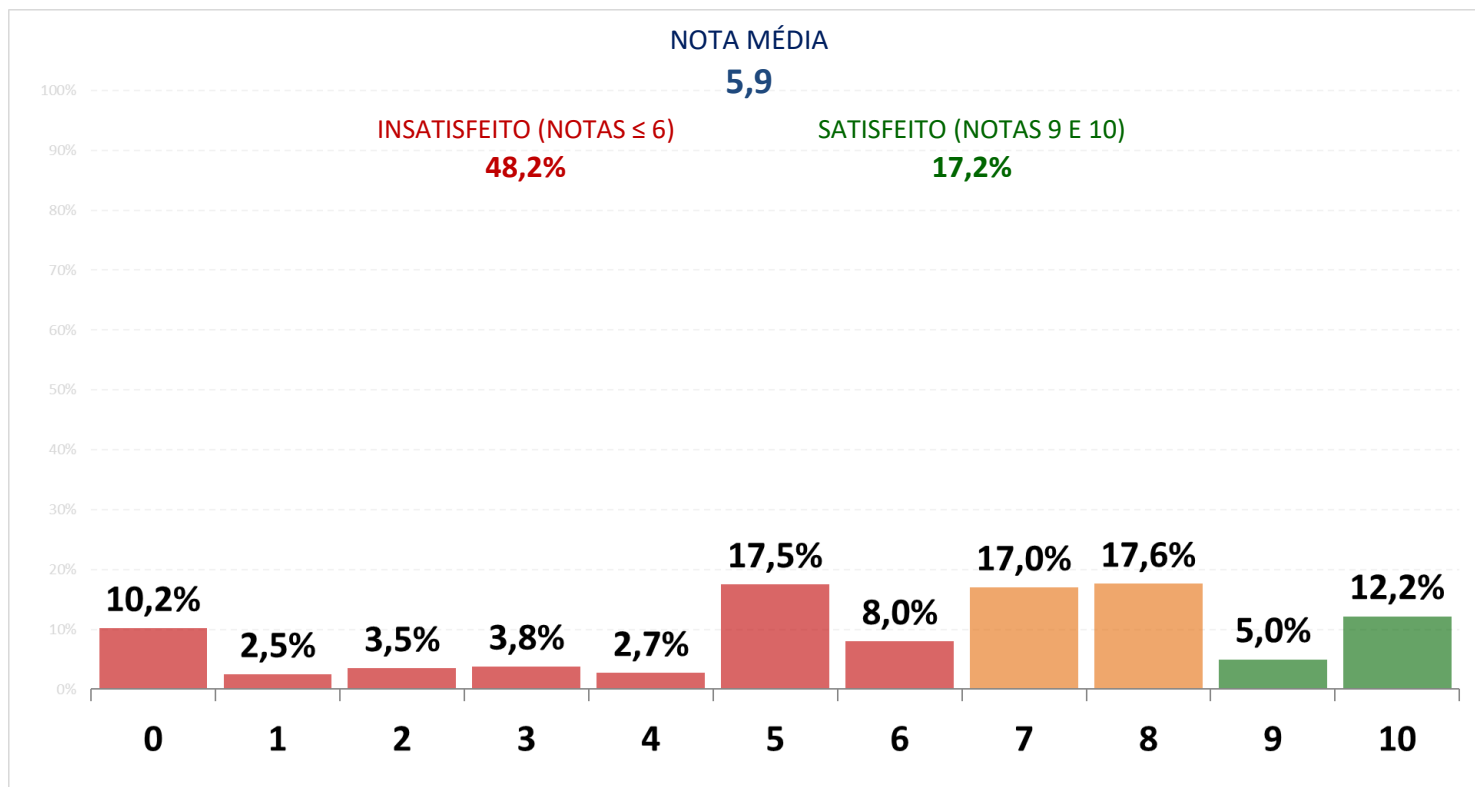
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	2,1%	1,1%	0,0%	2,1%	2,1%	2,3%	0,6%	2,2%	3,3%	0,0%	2,3%	5,5%	0,0%	10,5%	1,7%	0,0%	1,5%
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%	2,4%	2,1%	0,6%	1,4%	0,7%	1,9%	0,8%	0,7%	0,0%	2,5%	2,2%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	1,3%
3	1,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,6%	0,9%	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,2%	3,1%	0,5%
4	1,3%	0,9%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	1,3%	1,5%	1,1%	0,7%	2,8%	1,8%	4,1%	0,0%	0,9%	2,5%	1,1%
5	6,5%	5,5%	12,1%	4,0%	3,8%	6,6%	4,0%	7,9%	4,1%	5,1%	3,9%	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	15,0%	6,0%
6	2,9%	1,3%	0,0%	3,5%	2,0%	2,1%	2,0%	2,2%	1,4%	2,0%	1,4%	1,4%	0,0%	0,0%	2,0%	3,1%	2,1%
7	3,9%	6,9%	2,1%	6,9%	6,2%	6,1%	6,2%	4,2%	8,3%	8,3%	0,7%	5,5%	4,1%	0,0%	6,0%	0,0%	5,4%
8	16,4%	11,7%	19,8%	10,0%	14,3%	15,7%	8,0%	19,7%	20,1%	8,9%	18,3%	13,2%	16,0%	17,2%	13,2%	20,5%	14,0%
9	12,0%	14,9%	4,3%	17,0%	16,3%	16,5%	15,0%	10,1%	11,2%	18,6%	13,3%	17,0%	20,6%	5,2%	14,2%	7,3%	13,5%
10	53,9%	55,3%	59,5%	52,6%	53,2%	49,1%	61,0%	50,6%	49,8%	55,9%	54,8%	51,2%	55,2%	67,2%	55,3%	48,5%	54,6%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,9</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>	<b>9,0</b>	<b>8,6</b>	<b>8,4</b>	<b>9,4</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,3</b>	<b>8,7</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>13,8%</b>	<b>11,2%</b>	<b>14,2%</b>	<b>13,5%</b>	<b>9,9%</b>	<b>12,6%</b>	<b>9,8%</b>	<b>15,4%</b>	<b>10,6%</b>	<b>8,4%</b>	<b>12,9%</b>	<b>13,2%</b>	<b>4,1%</b>	<b>10,5%</b>	<b>11,2%</b>	<b>23,7%</b>	<b>12,5%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>65,9%</b>	<b>70,2%</b>	<b>63,8%</b>	<b>69,6%</b>	<b>69,5%</b>	<b>65,6%</b>	<b>76,0%</b>	<b>60,7%</b>	<b>61,0%</b>	<b>74,5%</b>	<b>68,1%</b>	<b>68,2%</b>	<b>75,8%</b>	<b>72,4%</b>	<b>69,5%</b>	<b>55,8%</b>	<b>68,1%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO COM O PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO

39

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 RESPONDA: **2,1%**

PESQUISA LIMITE · JUNHO 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**

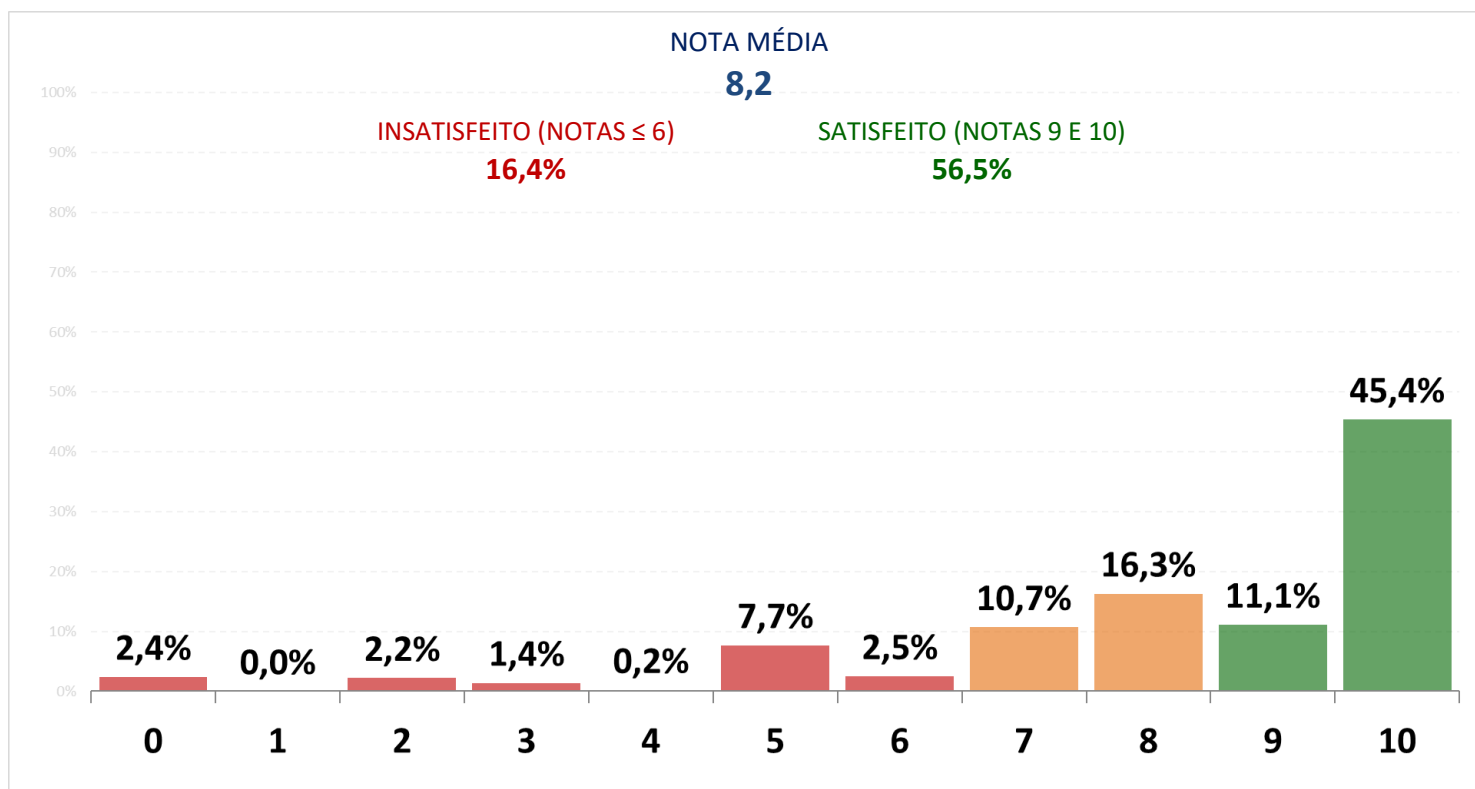
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	8,8%	11,5%	4,6%	11,0%	13,5%	10,3%	10,4%	9,9%	11,4%	8,9%	11,7%	19,0%	6,7%	15,7%	9,9%	13,5%	10,2%
1	2,6%	2,3%	2,3%	4,1%	0,5%	3,3%	1,3%	3,3%	4,4%	0,9%	1,5%	9,2%	0,0%	0,0%	2,4%	3,1%	2,5%
2	3,2%	3,8%	4,6%	2,8%	3,7%	0,9%	3,9%	4,7%	1,1%	6,7%	4,2%	6,7%	6,1%	0,0%	3,6%	2,5%	3,5%
3	6,1%	1,8%	0,0%	7,1%	2,6%	3,8%	3,6%	4,1%	1,6%	0,9%	9,7%	2,3%	13,4%	0,0%	3,9%	3,1%	3,8%
4	1,5%	3,8%	2,3%	1,9%	4,0%	2,1%	3,6%	2,0%	5,2%	1,5%	3,5%	4,9%	0,0%	0,0%	2,4%	5,7%	2,7%
5	21,8%	13,7%	18,7%	17,9%	16,1%	18,8%	13,3%	21,7%	19,0%	13,0%	21,8%	14,2%	10,5%	26,1%	17,8%	15,0%	17,5%
6	4,3%	11,3%	2,3%	9,9%	9,9%	14,7%	6,8%	5,4%	14,8%	9,2%	3,7%	5,9%	15,7%	5,2%	8,9%	0,0%	8,0%
7	19,3%	14,8%	29,3%	14,1%	11,3%	8,9%	18,9%	19,5%	10,2%	17,1%	12,4%	10,1%	13,1%	18,6%	15,9%	26,4%	17,0%
8	15,4%	19,6%	17,3%	16,0%	19,8%	17,9%	17,6%	17,3%	17,8%	21,8%	13,6%	13,8%	19,2%	10,5%	18,0%	13,8%	17,6%
9	3,6%	6,3%	4,6%	6,3%	3,8%	5,3%	6,9%	2,7%	3,1%	4,9%	2,7%	2,6%	2,0%	0,0%	4,3%	11,4%	5,0%
10	13,4%	11,1%	14,2%	8,9%	14,8%	13,9%	13,6%	9,4%	11,3%	15,2%	15,3%	11,4%	13,4%	23,9%	12,9%	5,5%	12,2%
<b>MÉDIA</b>	<b>5,9</b>	<b>6,0</b>	<b>6,5</b>	<b>5,6</b>	<b>5,9</b>	<b>6,0</b>	<b>6,1</b>	<b>5,7</b>	<b>5,7</b>	<b>6,3</b>	<b>5,6</b>	<b>4,7</b>	<b>6,0</b>	<b>6,2</b>	<b>6,0</b>	<b>5,7</b>	<b>5,9</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>48,3%</b>	<b>48,2%</b>	<b>34,8%</b>	<b>54,7%</b>	<b>50,3%</b>	<b>53,9%</b>	<b>42,9%</b>	<b>51,1%</b>	<b>57,5%</b>	<b>41,1%</b>	<b>56,1%</b>	<b>62,2%</b>	<b>52,4%</b>	<b>47,0%</b>	<b>48,9%</b>	<b>42,9%</b>	<b>48,2%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>17,0%</b>	<b>17,4%</b>	<b>18,8%</b>	<b>15,2%</b>	<b>18,6%</b>	<b>19,2%</b>	<b>20,5%</b>	<b>12,1%</b>	<b>14,4%</b>	<b>20,1%</b>	<b>18,0%</b>	<b>14,0%</b>	<b>15,4%</b>	<b>23,9%</b>	<b>17,2%</b>	<b>16,9%</b>	<b>17,2%</b>

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 RESPONDA: **1,5%**

# 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**

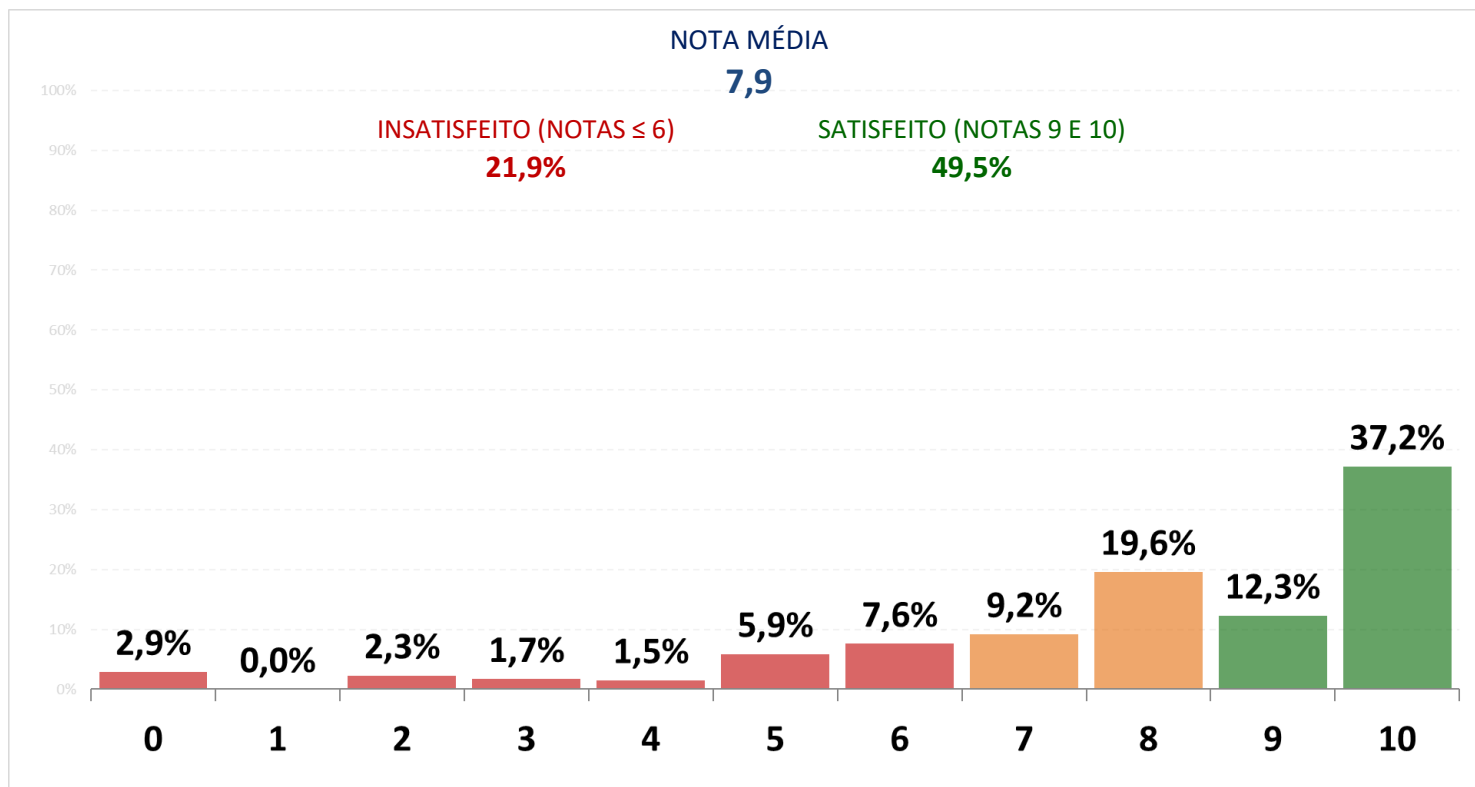
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	2,7%	2,1%	0,0%	3,4%	3,1%	2,4%	2,3%	2,6%	2,9%	2,7%	2,3%	3,8%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	2,4%
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	3,5%	1,1%	5,6%	0,6%	1,6%	0,7%	1,0%	4,4%	1,2%	0,6%	0,7%	3,0%	2,6%	0,0%	0,8%	15,2%	2,2%
3	2,1%	0,8%	0,0%	2,1%	1,7%	3,3%	0,4%	1,5%	0,9%	1,0%	1,4%	2,6%	4,1%	0,0%	1,6%	0,0%	1,4%
4	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
5	6,7%	8,6%	4,3%	10,9%	6,2%	9,9%	5,9%	8,4%	14,4%	6,8%	5,8%	16,7%	6,7%	0,0%	6,9%	14,6%	7,7%
6	3,4%	1,7%	0,0%	3,6%	3,1%	2,9%	1,2%	3,7%	1,7%	3,3%	3,7%	2,6%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	2,5%
7	11,1%	10,4%	9,9%	12,1%	9,6%	13,6%	7,5%	12,8%	16,6%	8,3%	8,0%	13,2%	8,1%	21,0%	9,6%	21,5%	10,7%
8	11,7%	20,6%	15,0%	18,0%	15,2%	18,5%	12,6%	19,3%	17,8%	16,7%	14,2%	13,7%	19,2%	0,0%	17,0%	9,9%	16,3%
9	8,6%	13,4%	6,4%	13,7%	11,5%	7,9%	16,4%	6,8%	8,7%	14,4%	8,7%	5,0%	14,0%	22,4%	11,3%	9,0%	11,1%
10	50,2%	41,0%	58,7%	35,1%	48,0%	40,9%	52,8%	39,7%	35,7%	46,4%	54,1%	39,3%	45,3%	56,7%	47,1%	29,8%	45,4%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>	<b>8,7</b>	<b>7,9</b>	<b>8,3</b>	<b>8,0</b>	<b>8,7</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>	<b>8,4</b>	<b>8,5</b>	<b>7,5</b>	<b>8,4</b>	<b>9,1</b>	<b>8,3</b>	<b>7,1</b>	<b>8,2</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>18,4%</b>	<b>14,8%</b>	<b>9,9%</b>	<b>21,2%</b>	<b>15,7%</b>	<b>19,2%</b>	<b>10,8%</b>	<b>21,3%</b>	<b>21,1%</b>	<b>14,4%</b>	<b>15,0%</b>	<b>28,7%</b>	<b>13,4%</b>	<b>0,0%</b>	<b>15,1%</b>	<b>29,8%</b>	<b>16,4%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>58,8%</b>	<b>54,4%</b>	<b>65,1%</b>	<b>48,8%</b>	<b>59,5%</b>	<b>48,8%</b>	<b>69,2%</b>	<b>46,5%</b>	<b>44,4%</b>	<b>60,8%</b>	<b>62,8%</b>	<b>44,3%</b>	<b>59,3%</b>	<b>79,1%</b>	<b>58,4%</b>	<b>38,8%</b>	<b>56,5%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA ÁGUA

43

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: **0,7%**

PESQUISA LIMITE · JUNHO DE 2022

# SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA ÁGUA



**ARES** AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

44

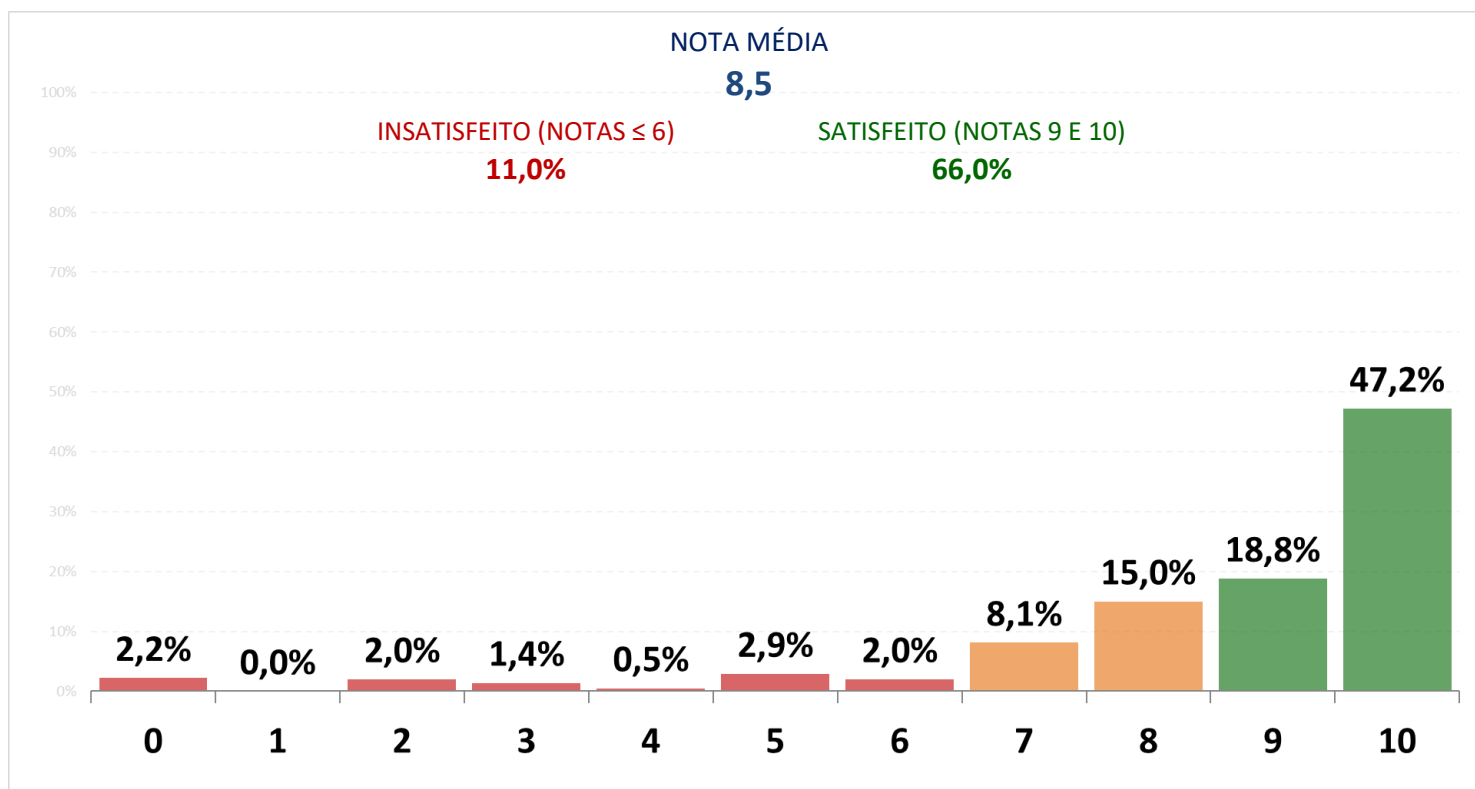
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a qualidade da água? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	2,7%	3,1%	2,1%	4,0%	2,2%	2,4%	3,2%	2,9%	4,1%	2,2%	4,9%	9,7%	0,0%	0,0%	2,6%	5,7%	2,9%
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%	0,0%
2	3,0%	1,5%	5,6%	1,2%	0,9%	0,0%	0,0%	6,1%	1,9%	0,0%	1,8%	2,9%	0,0%	0,0%	0,6%	17,4%	2,3%
3	0,6%	2,6%	2,1%	1,9%	0,9%	0,7%	0,9%	3,0%	0,7%	2,0%	1,1%	2,3%	0,0%	0,0%	1,5%	3,1%	1,7%
4	0,4%	2,4%	2,1%	0,6%	2,0%	0,7%	2,2%	1,1%	0,9%	1,1%	0,7%	1,1%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,5%
5	6,5%	5,4%	0,0%	7,5%	8,7%	12,3%	3,2%	5,3%	5,7%	4,2%	7,4%	7,2%	6,7%	17,2%	6,6%	0,0%	5,9%
6	8,7%	6,5%	7,8%	8,7%	6,0%	9,9%	4,3%	10,0%	12,0%	4,3%	5,1%	2,3%	4,1%	0,0%	6,4%	18,1%	7,6%
7	8,5%	9,8%	6,4%	10,4%	9,8%	9,8%	10,2%	7,6%	15,9%	9,2%	5,5%	13,6%	2,0%	10,5%	10,2%	0,0%	9,2%
8	15,5%	23,4%	12,1%	26,9%	16,2%	21,5%	21,3%	16,5%	22,5%	22,6%	19,8%	16,1%	23,9%	5,2%	20,3%	12,7%	19,6%
9	13,4%	11,2%	16,4%	10,9%	10,8%	7,7%	16,6%	9,9%	6,6%	20,1%	7,6%	9,8%	28,5%	17,2%	13,6%	0,0%	12,3%
10	40,6%	34,0%	45,3%	28,0%	42,5%	34,9%	38,1%	37,5%	29,6%	34,2%	45,9%	35,0%	34,9%	50,0%	36,6%	42,9%	37,2%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,0</b>	<b>7,8</b>	<b>8,1</b>	<b>7,7</b>	<b>8,1</b>	<b>7,9</b>	<b>8,3</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>8,3</b>	<b>8,0</b>	<b>7,3</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,1</b>	<b>6,8</b>	<b>7,9</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>21,9%</b>	<b>21,5%</b>	<b>19,7%</b>	<b>23,9%</b>	<b>20,7%</b>	<b>26,0%</b>	<b>13,8%</b>	<b>28,4%</b>	<b>25,3%</b>	<b>13,8%</b>	<b>21,0%</b>	<b>25,5%</b>	<b>10,8%</b>	<b>17,2%</b>	<b>19,3%</b>	<b>44,3%</b>	<b>21,9%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>54,0%</b>	<b>45,2%</b>	<b>61,7%</b>	<b>38,9%</b>	<b>53,3%</b>	<b>42,6%</b>	<b>54,7%</b>	<b>47,4%</b>	<b>36,2%</b>	<b>54,3%</b>	<b>53,5%</b>	<b>44,8%</b>	<b>63,4%</b>	<b>67,2%</b>	<b>50,2%</b>	<b>42,9%</b>	<b>49,5%</b>

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: **0,7%**

PESQUISA LIMITE · JUNHO DE 2022

# SATISFAÇÃO REGULARIDADE DO FORNECIMENTO

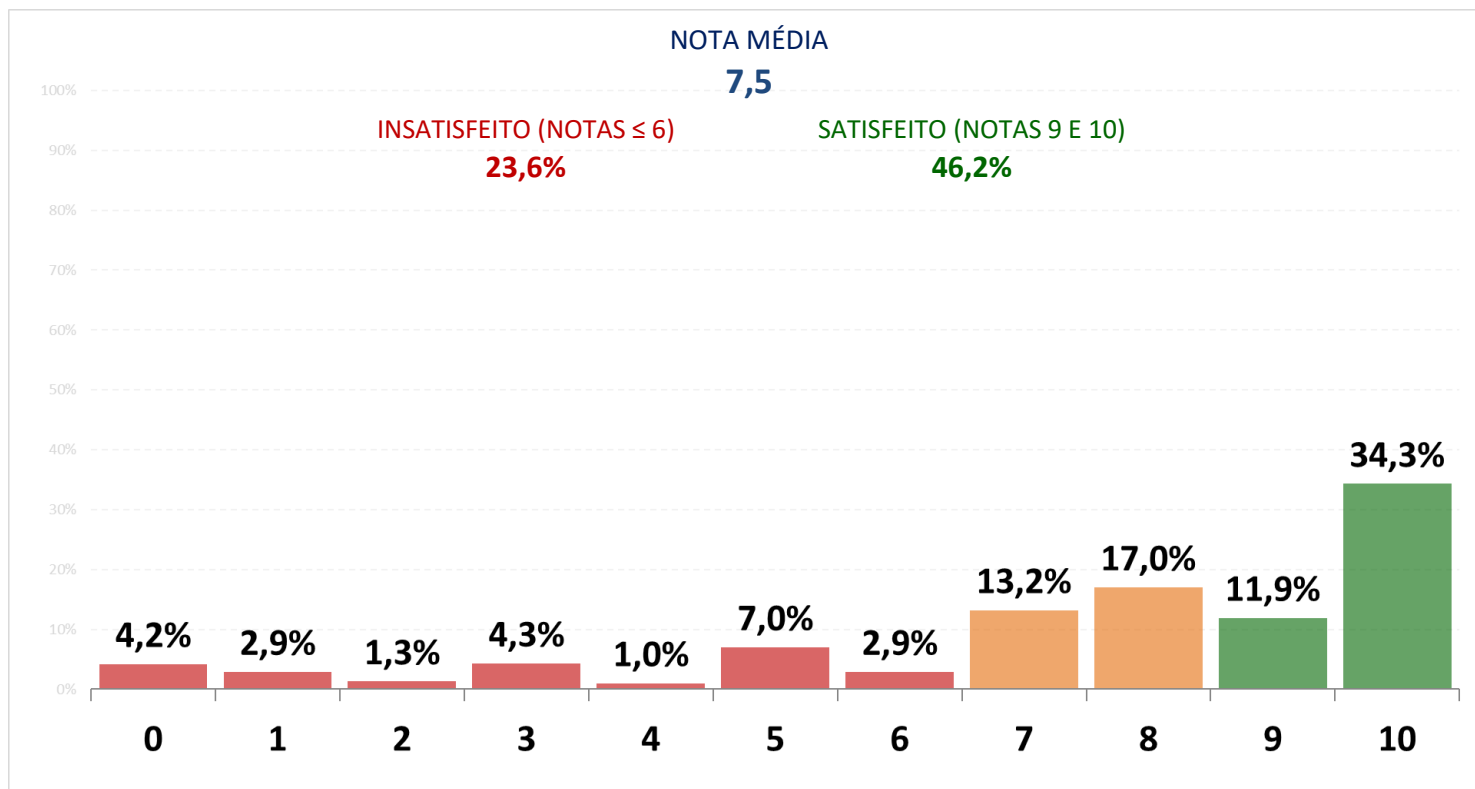
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a regularidade do fornecimento? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	1,7%	2,6%	2,1%	2,6%	1,5%	0,7%	1,2%	4,1%	4,1%	0,7%	4,9%	8,3%	0,0%	0,0%	1,8%	5,7%	2,2%
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	3,7%	0,5%	5,6%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	5,5%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	4,1%	0,0%	0,3%	18,1%	2,0%
3	1,7%	1,1%	0,0%	2,1%	1,5%	2,4%	0,6%	1,7%	0,7%	0,0%	2,5%	3,8%	0,0%	0,0%	1,2%	3,1%	1,4%
4	0,6%	0,5%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
5	2,3%	3,5%	0,0%	5,1%	2,5%	6,1%	2,2%	1,9%	3,3%	1,7%	6,1%	2,9%	0,0%	10,5%	3,3%	0,0%	2,9%
6	1,3%	2,6%	0,0%	4,4%	0,5%	0,7%	2,3%	2,3%	1,9%	2,0%	2,8%	2,3%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	2,0%
7	8,1%	8,0%	4,3%	8,1%	11,1%	11,8%	6,9%	7,3%	8,1%	8,8%	7,8%	7,8%	10,2%	6,7%	8,3%	5,6%	8,1%
8	13,8%	16,1%	9,9%	18,5%	14,6%	16,0%	12,7%	17,0%	22,6%	11,5%	7,2%	12,5%	12,5%	10,5%	14,0%	23,7%	15,0%
9	17,6%	19,9%	18,5%	21,1%	16,0%	14,6%	25,5%	13,6%	13,7%	26,5%	16,7%	15,8%	25,9%	20,9%	20,9%	0,0%	18,8%
10	49,2%	45,2%	59,5%	35,5%	52,2%	47,7%	47,4%	46,5%	45,6%	47,3%	49,3%	44,3%	47,3%	51,5%	47,5%	43,8%	47,2%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,5</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,2</b>	<b>8,8</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,1</b>	<b>8,5</b>	<b>8,9</b>	<b>8,2</b>	<b>7,9</b>	<b>8,9</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>7,1</b>	<b>8,5</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>11,3%</b>	<b>10,8%</b>	<b>7,7%</b>	<b>16,8%</b>	<b>6,0%</b>	<b>9,9%</b>	<b>7,6%</b>	<b>15,5%</b>	<b>10,0%</b>	<b>5,9%</b>	<b>18,8%</b>	<b>19,6%</b>	<b>4,1%</b>	<b>10,5%</b>	<b>9,4%</b>	<b>26,9%</b>	<b>11,0%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>66,8%</b>	<b>65,1%</b>	<b>78,0%</b>	<b>56,6%</b>	<b>68,2%</b>	<b>62,3%</b>	<b>72,9%</b>	<b>60,1%</b>	<b>59,3%</b>	<b>73,8%</b>	<b>66,0%</b>	<b>60,1%</b>	<b>73,2%</b>	<b>72,4%</b>	<b>68,4%</b>	<b>43,8%</b>	<b>66,0%</b>

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: **16,1%**

# 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	4,5%	4,0%	0,0%	8,0%	3,1%	3,6%	5,5%	3,4%	4,0%	5,5%	4,1%	8,2%	4,9%	0,0%	4,4%	3,3%	4,2%
1	4,1%	1,7%	8,9%	0,9%	0,6%	0,8%	0,0%	7,1%	0,9%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,9%	19,2%	2,9%
2	1,4%	1,1%	0,0%	1,8%	1,7%	2,5%	0,5%	1,4%	2,6%	0,5%	2,3%	3,6%	4,9%	0,0%	1,4%	0,0%	1,3%
3	2,3%	6,3%	4,9%	3,9%	4,2%	4,2%	3,7%	4,9%	0,9%	2,0%	9,5%	5,6%	3,1%	0,0%	3,8%	7,7%	4,3%
4	0,7%	1,3%	0,0%	1,6%	1,1%	0,8%	0,5%	1,7%	2,3%	0,5%	1,6%	1,9%	0,0%	10,5%	0,8%	2,6%	1,0%
5	5,6%	8,6%	4,9%	7,1%	8,7%	5,7%	4,8%	10,0%	3,4%	8,4%	7,9%	3,1%	8,0%	17,2%	7,3%	4,9%	7,0%
6	3,0%	2,7%	2,5%	3,4%	2,5%	5,5%	0,0%	4,3%	7,5%	2,3%	1,6%	2,4%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	2,9%
7	13,4%	12,9%	11,4%	13,2%	14,6%	15,9%	10,8%	14,0%	13,5%	11,5%	11,9%	16,0%	16,3%	6,7%	12,5%	18,5%	13,2%
8	17,4%	16,7%	4,9%	23,5%	19,0%	17,0%	22,0%	12,1%	22,9%	16,8%	13,4%	22,9%	10,0%	15,7%	17,0%	17,4%	17,0%
9	10,2%	13,7%	11,4%	13,2%	10,6%	8,7%	18,3%	7,2%	6,3%	15,8%	15,1%	5,4%	23,8%	18,6%	12,6%	6,1%	11,9%
10	37,4%	31,0%	51,1%	23,5%	33,8%	35,4%	33,9%	34,0%	35,8%	36,6%	32,5%	28,6%	29,1%	31,3%	36,0%	20,3%	34,3%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,6</b>	<b>7,4</b>	<b>8,0</b>	<b>7,1</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>7,9</b>	<b>7,1</b>	<b>7,7</b>	<b>7,9</b>	<b>7,4</b>	<b>6,9</b>	<b>7,6</b>	<b>7,8</b>	<b>7,7</b>	<b>6,0</b>	<b>7,5</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>21,6%</b>	<b>25,7%</b>	<b>21,2%</b>	<b>26,7%</b>	<b>21,9%</b>	<b>23,1%</b>	<b>15,0%</b>	<b>32,8%</b>	<b>21,6%</b>	<b>19,2%</b>	<b>27,0%</b>	<b>27,2%</b>	<b>20,9%</b>	<b>27,7%</b>	<b>21,8%</b>	<b>37,7%</b>	<b>23,6%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>47,6%</b>	<b>44,7%</b>	<b>62,5%</b>	<b>36,7%</b>	<b>44,4%</b>	<b>44,1%</b>	<b>52,2%</b>	<b>41,2%</b>	<b>42,1%</b>	<b>52,4%</b>	<b>47,6%</b>	<b>34,0%</b>	<b>52,9%</b>	<b>49,9%</b>	<b>48,6%</b>	<b>26,4%</b>	<b>46,2%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.



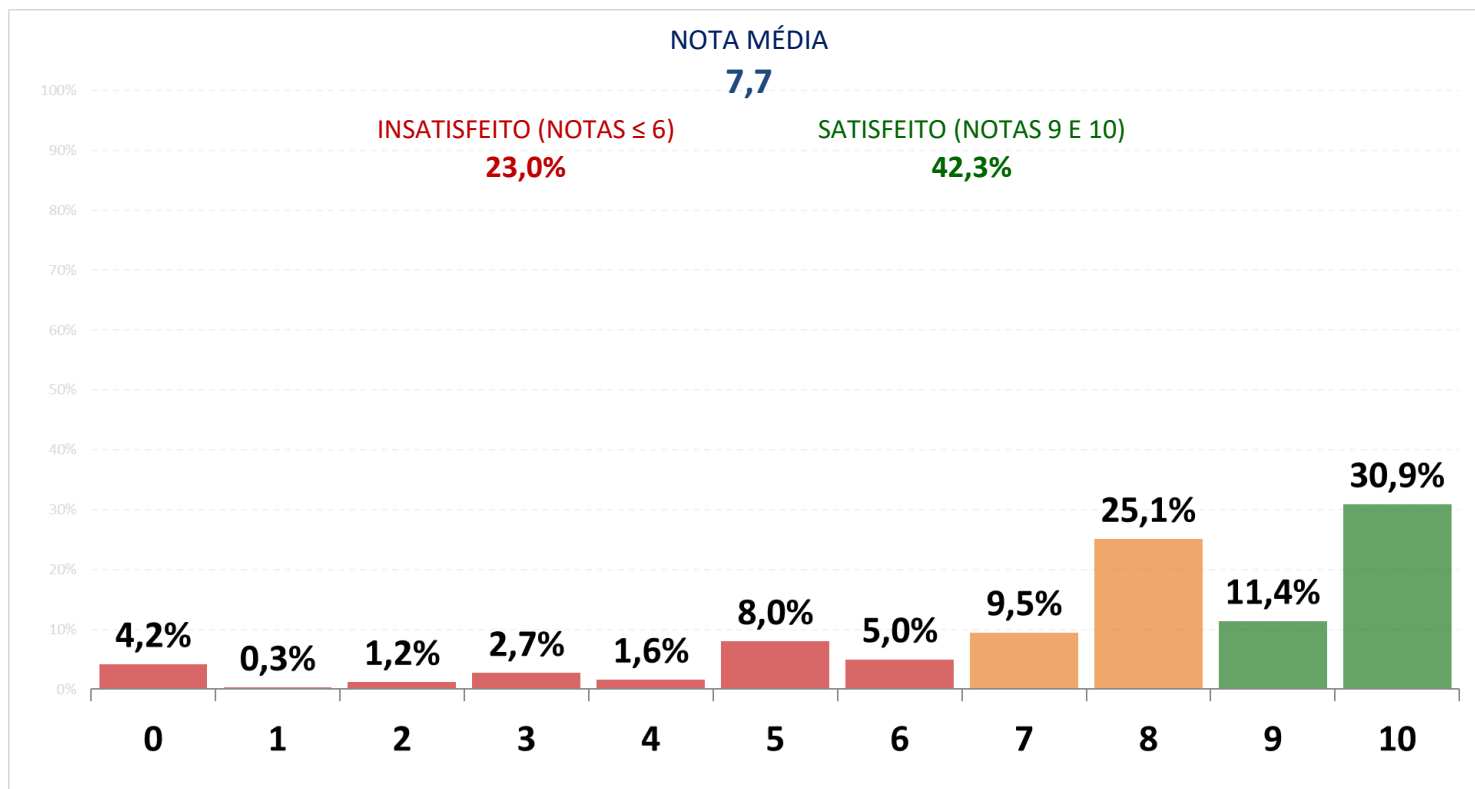
# SATISFAÇÃO COM O GOSTO DA ÁGUA



ARES  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

49

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: **3,7%**

PESQUISA LIMITE · JUNHO DE 2022

# SATISFAÇÃO COM O GOSTO DA ÁGUA

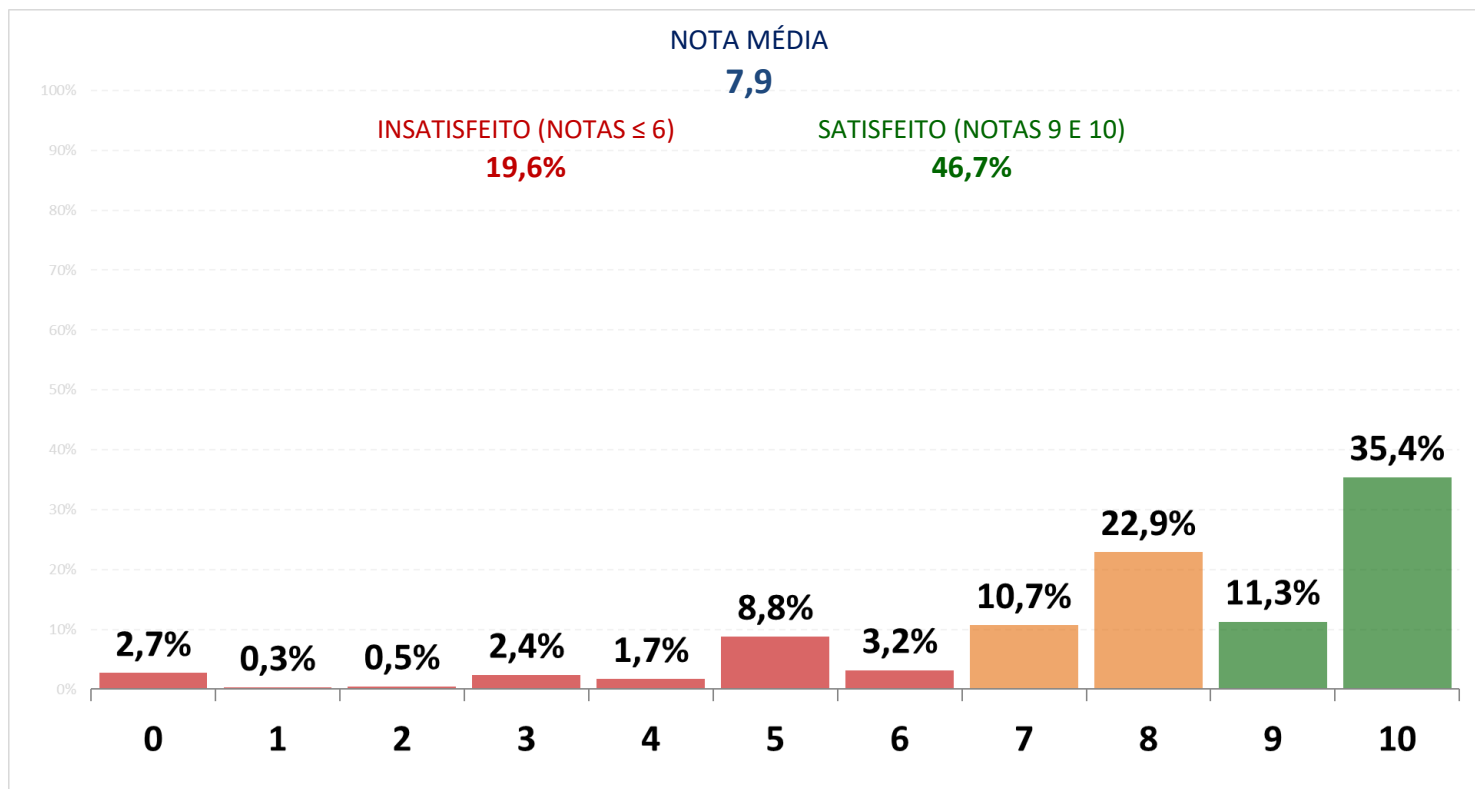
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o gosto da água? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	4,9%	3,5%	2,1%	5,7%	3,9%	4,2%	3,5%	5,0%	5,6%	3,9%	5,0%	14,5%	2,7%	0,0%	3,7%	8,2%	4,2%
1	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	0,3%
2	1,3%	1,1%	0,0%	2,2%	1,0%	3,0%	0,6%	0,8%	0,8%	0,4%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	3,1%	1,2%
3	2,0%	3,5%	2,1%	4,2%	1,4%	0,7%	1,9%	4,8%	0,0%	3,6%	2,6%	4,8%	0,0%	10,5%	2,9%	1,5%	2,7%
4	1,3%	1,9%	0,0%	2,8%	1,4%	0,0%	2,1%	1,9%	0,0%	2,7%	2,1%	1,2%	8,4%	0,0%	1,8%	0,0%	1,6%
5	11,2%	5,1%	11,2%	5,7%	8,3%	7,2%	4,0%	13,0%	5,8%	4,6%	5,0%	6,7%	0,0%	0,0%	5,6%	29,9%	8,0%
6	3,4%	6,6%	4,3%	4,0%	7,0%	9,9%	3,1%	4,5%	10,3%	5,6%	2,8%	0,0%	0,0%	22,4%	5,6%	0,0%	5,0%
7	8,9%	10,1%	12,1%	6,6%	10,9%	7,8%	9,8%	10,1%	14,2%	7,4%	5,8%	2,4%	6,3%	6,7%	9,5%	9,7%	9,5%
8	25,8%	24,5%	19,8%	32,6%	20,2%	25,2%	29,3%	20,4%	30,8%	24,1%	28,0%	27,8%	26,5%	21,0%	27,1%	8,2%	25,1%
9	8,7%	13,8%	15,0%	10,4%	9,6%	13,1%	13,8%	7,7%	9,8%	13,3%	7,2%	8,7%	16,5%	5,2%	10,0%	23,4%	11,4%
10	31,9%	29,9%	33,2%	24,9%	36,4%	28,8%	32,0%	30,8%	22,6%	34,3%	40,3%	31,5%	39,6%	34,3%	32,9%	12,8%	30,9%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,6</b>	<b>7,8</b>	<b>8,0</b>	<b>7,3</b>	<b>7,8</b>	<b>7,7</b>	<b>8,0</b>	<b>7,3</b>	<b>7,5</b>	<b>7,9</b>	<b>7,9</b>	<b>6,9</b>	<b>8,3</b>	<b>7,7</b>	<b>7,8</b>	<b>6,4</b>	<b>7,7</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>24,8%</b>	<b>21,7%</b>	<b>19,7%</b>	<b>25,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>25,0%</b>	<b>15,2%</b>	<b>30,8%</b>	<b>22,5%</b>	<b>20,8%</b>	<b>18,6%</b>	<b>29,6%</b>	<b>11,1%</b>	<b>32,9%</b>	<b>20,6%</b>	<b>45,8%</b>	<b>23,0%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>40,6%</b>	<b>43,7%</b>	<b>48,2%</b>	<b>35,3%</b>	<b>46,0%</b>	<b>41,9%</b>	<b>45,8%</b>	<b>38,5%</b>	<b>32,4%</b>	<b>47,6%</b>	<b>47,5%</b>	<b>40,2%</b>	<b>56,1%</b>	<b>39,5%</b>	<b>42,9%</b>	<b>36,2%</b>	<b>42,3%</b>

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 RESPONDA: **1,3%**

# 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**

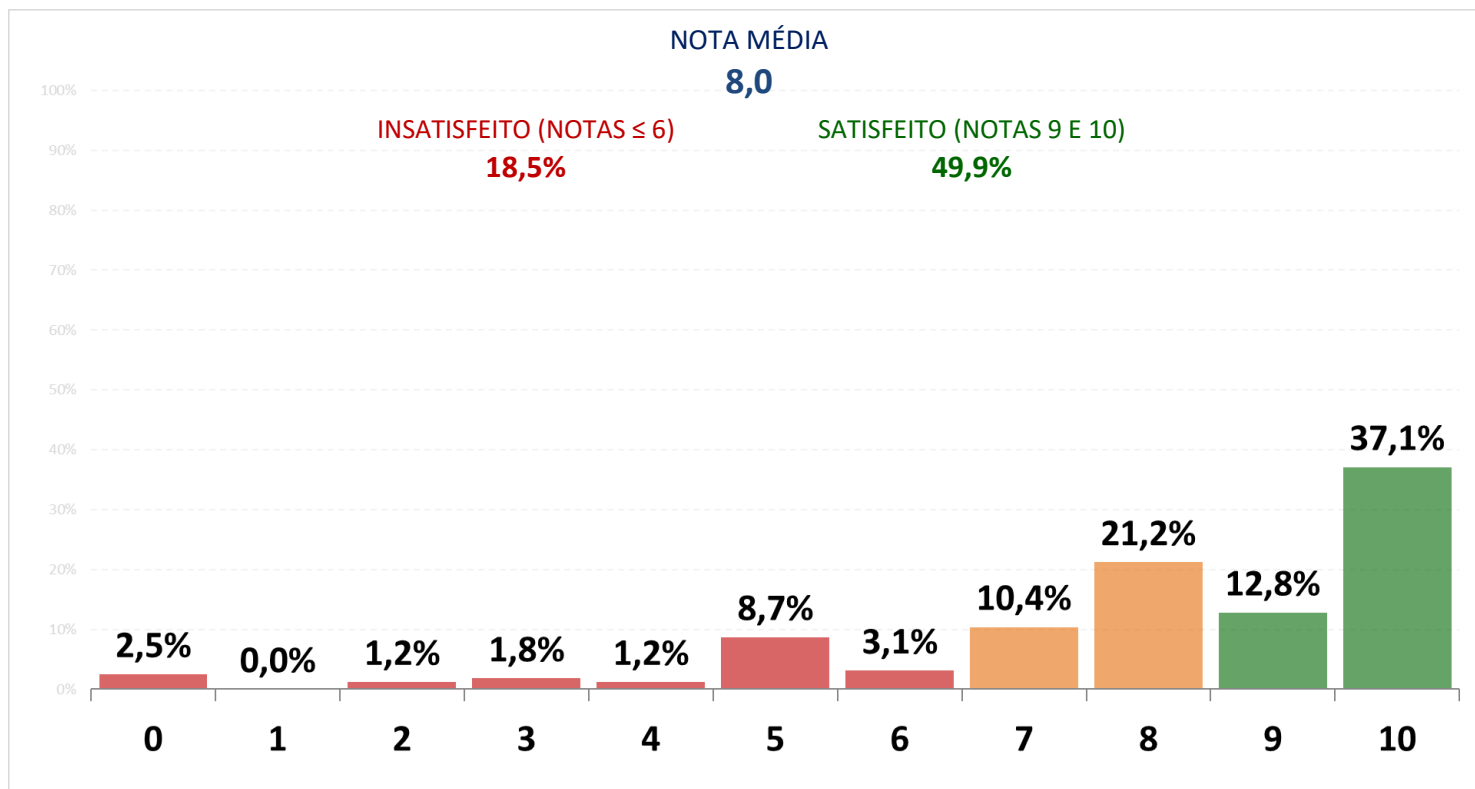
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	3,1%	2,3%	0,0%	4,0%	3,3%	4,0%	2,6%	2,0%	5,3%	2,1%	2,3%	7,5%	2,6%	0,0%	2,7%	2,5%	2,7%
1	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	0,3%
2	0,0%	1,1%	0,0%	0,6%	0,9%	1,4%	0,6%	0,0%	0,7%	0,4%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
3	3,6%	1,2%	0,0%	4,9%	1,1%	0,0%	2,3%	3,8%	0,9%	2,2%	2,5%	7,0%	0,0%	0,0%	2,3%	3,1%	2,4%
4	1,9%	1,5%	0,0%	3,4%	0,9%	0,7%	2,4%	1,5%	0,0%	3,5%	1,4%	0,0%	8,2%	0,0%	1,9%	0,0%	1,7%
5	11,1%	6,5%	13,4%	6,8%	7,5%	9,3%	3,0%	15,0%	5,5%	6,8%	3,5%	6,1%	0,0%	10,5%	6,3%	31,5%	8,8%
6	2,5%	3,8%	2,1%	2,7%	4,7%	7,4%	0,4%	3,9%	6,8%	1,4%	4,2%	0,0%	0,0%	11,9%	3,5%	0,0%	3,2%
7	9,6%	11,8%	8,6%	10,0%	13,4%	10,8%	10,0%	11,5%	15,2%	11,3%	12,5%	11,5%	6,1%	27,7%	11,3%	5,7%	10,7%
8	23,4%	22,4%	15,5%	30,8%	18,8%	23,0%	26,5%	18,8%	24,4%	24,5%	25,5%	21,0%	28,2%	10,5%	24,7%	6,5%	22,9%
9	7,9%	14,5%	12,9%	10,3%	11,3%	11,1%	14,8%	7,5%	6,1%	14,0%	9,7%	10,3%	15,4%	5,2%	10,0%	23,4%	11,3%
10	36,2%	34,7%	47,4%	25,8%	38,0%	32,3%	37,4%	35,0%	35,1%	33,8%	37,3%	34,3%	39,5%	34,3%	36,6%	24,3%	35,4%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,8</b>	<b>8,1</b>	<b>8,5</b>	<b>7,5</b>	<b>8,0</b>	<b>7,8</b>	<b>8,2</b>	<b>7,7</b>	<b>7,8</b>	<b>8,0</b>	<b>8,1</b>	<b>7,4</b>	<b>8,3</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>	<b>7,1</b>	<b>7,9</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>22,8%</b>	<b>16,4%</b>	<b>15,5%</b>	<b>23,1%</b>	<b>18,4%</b>	<b>22,8%</b>	<b>11,3%</b>	<b>27,0%</b>	<b>19,2%</b>	<b>16,4%</b>	<b>15,0%</b>	<b>22,9%</b>	<b>10,8%</b>	<b>22,4%</b>	<b>17,3%</b>	<b>40,2%</b>	<b>19,6%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>44,1%</b>	<b>49,2%</b>	<b>60,3%</b>	<b>36,1%</b>	<b>49,3%</b>	<b>43,4%</b>	<b>52,2%</b>	<b>42,5%</b>	<b>41,2%</b>	<b>47,8%</b>	<b>47,0%</b>	<b>44,6%</b>	<b>54,9%</b>	<b>39,5%</b>	<b>46,6%</b>	<b>47,7%</b>	<b>46,7%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO COM A COR DA ÁGUA

53

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: 1,5%

PESQUISA LIMITE · JUNHO DE 2022

# SATISFAÇÃO COM A COR DA ÁGUA

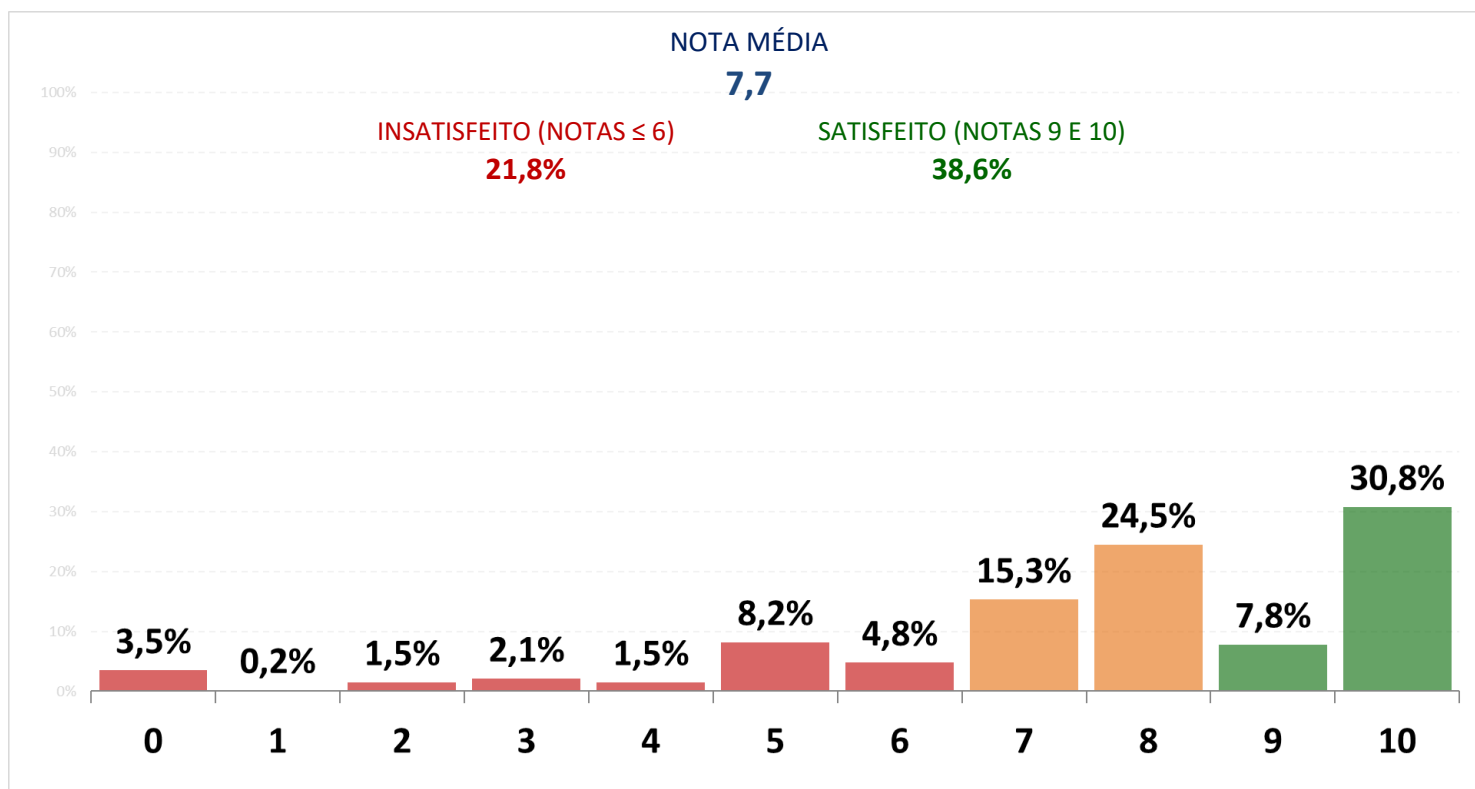
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a cor da água? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	3,1%	1,8%	0,0%	3,4%	3,3%	4,0%	2,6%	1,4%	4,1%	2,1%	2,3%	5,7%	2,6%	0,0%	2,7%	0,0%	2,5%
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%	2,3%	2,1%	1,2%	0,5%	0,7%	0,6%	2,2%	0,7%	0,0%	4,8%	4,3%	0,0%	0,0%	0,7%	5,7%	1,2%
3	2,5%	1,1%	0,0%	3,6%	1,0%	0,7%	1,1%	3,2%	0,0%	1,3%	1,4%	7,0%	0,0%	0,0%	1,6%	3,1%	1,8%
4	1,3%	1,1%	0,0%	2,1%	1,0%	0,0%	1,5%	1,5%	0,0%	2,4%	1,4%	0,0%	8,2%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
5	8,9%	8,6%	9,9%	8,0%	8,8%	9,3%	7,7%	9,7%	7,6%	8,6%	3,2%	11,5%	0,0%	0,0%	8,1%	15,0%	8,7%
6	2,7%	3,5%	2,1%	3,4%	3,6%	6,6%	0,0%	4,7%	5,9%	1,4%	3,5%	0,0%	0,0%	5,2%	3,1%	3,1%	3,1%
7	10,9%	9,8%	12,1%	7,4%	12,8%	9,5%	9,5%	11,9%	13,6%	8,9%	8,6%	1,5%	6,1%	27,7%	9,6%	17,4%	10,4%
8	20,2%	22,2%	9,9%	30,0%	19,0%	22,5%	25,7%	15,4%	23,4%	25,6%	16,8%	25,8%	21,2%	17,2%	22,8%	6,5%	21,2%
9	10,0%	15,5%	15,0%	11,2%	13,1%	11,8%	15,5%	10,3%	6,6%	14,1%	9,5%	9,7%	24,4%	10,4%	11,7%	23,4%	12,8%
10	40,3%	34,0%	48,8%	29,8%	37,0%	34,9%	35,8%	39,9%	38,1%	35,6%	48,3%	34,4%	37,5%	39,6%	38,3%	25,8%	37,1%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,5</b>	<b>7,7</b>	<b>8,0</b>	<b>7,9</b>	<b>8,2</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>7,4</b>	<b>8,4</b>	<b>8,5</b>	<b>8,1</b>	<b>7,6</b>	<b>8,0</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>18,5%</b>	<b>18,4%</b>	<b>14,1%</b>	<b>21,7%</b>	<b>18,2%</b>	<b>21,3%</b>	<b>13,5%</b>	<b>22,7%</b>	<b>18,3%</b>	<b>15,8%</b>	<b>16,6%</b>	<b>28,5%</b>	<b>10,8%</b>	<b>5,2%</b>	<b>17,5%</b>	<b>26,9%</b>	<b>18,5%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>50,3%</b>	<b>49,5%</b>	<b>63,8%</b>	<b>41,0%</b>	<b>50,1%</b>	<b>46,7%</b>	<b>51,3%</b>	<b>50,2%</b>	<b>44,7%</b>	<b>49,7%</b>	<b>57,8%</b>	<b>44,1%</b>	<b>61,9%</b>	<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>49,2%</b>	<b>49,9%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO GERAL · SAAE

De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pelo SAAE (empresa responsável pelo serviço de água em Atibaia)? 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 · SAAE

De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pelo SAAE (empresa responsável pelo serviço de água em Atibaia)? 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	2,7%	4,2%	0,0%	4,5%	4,9%	4,4%	2,7%	3,8%	5,4%	1,3%	6,2%	7,7%	4,1%	0,0%	3,5%	3,1%	3,5%
1	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,8%	2,2%	4,3%	0,0%	1,2%	0,9%	1,3%	2,0%	0,0%	0,0%	3,5%	5,6%	0,0%	0,0%	0,4%	11,4%	1,5%
3	2,1%	2,1%	2,1%	2,0%	2,1%	0,9%	2,0%	2,9%	2,0%	2,4%	2,1%	0,0%	0,0%	5,2%	2,2%	1,5%	2,1%
4	1,3%	1,7%	0,0%	3,2%	0,5%	1,8%	0,7%	2,1%	1,1%	2,0%	1,1%	2,3%	0,0%	0,0%	1,3%	3,1%	1,5%
5	7,6%	8,8%	4,3%	9,8%	9,4%	11,3%	6,1%	8,9%	9,5%	6,0%	7,9%	7,7%	16,0%	10,5%	8,5%	5,6%	8,2%
6	3,6%	5,9%	2,1%	7,1%	3,8%	8,6%	3,0%	4,5%	8,6%	6,3%	2,5%	10,3%	0,0%	10,5%	5,3%	0,0%	4,8%
7	17,2%	13,5%	17,7%	14,0%	15,0%	6,2%	16,9%	18,7%	15,3%	13,8%	8,3%	16,1%	18,0%	11,9%	13,2%	34,6%	15,3%
8	21,0%	27,8%	20,7%	27,2%	24,1%	27,5%	26,9%	20,0%	27,9%	27,3%	23,7%	24,2%	25,6%	6,7%	25,2%	18,3%	24,5%
9	7,0%	8,5%	6,4%	7,3%	9,4%	9,1%	8,3%	6,4%	3,7%	11,1%	6,0%	5,1%	10,7%	18,7%	8,0%	5,7%	7,8%
10	36,8%	25,2%	42,3%	24,8%	29,2%	29,2%	31,8%	30,6%	26,6%	29,7%	38,6%	21,0%	25,6%	36,5%	32,3%	16,5%	30,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,9</b>	<b>7,4</b>	<b>8,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>7,9</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>	<b>8,0</b>	<b>7,6</b>	<b>6,8</b>	<b>7,6</b>	<b>8,0</b>	<b>7,8</b>	<b>6,7</b>	<b>7,7</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>18,1%</b>	<b>25,2%</b>	<b>12,8%</b>	<b>26,6%</b>	<b>22,4%</b>	<b>27,9%</b>	<b>16,2%</b>	<b>24,2%</b>	<b>26,6%</b>	<b>18,0%</b>	<b>23,3%</b>	<b>33,6%</b>	<b>20,1%</b>	<b>26,2%</b>	<b>21,4%</b>	<b>24,7%</b>	<b>21,8%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>43,8%</b>	<b>33,7%</b>	<b>48,7%</b>	<b>32,1%</b>	<b>38,6%</b>	<b>38,3%</b>	<b>40,1%</b>	<b>37,0%</b>	<b>30,3%</b>	<b>40,8%</b>	<b>44,6%</b>	<b>26,1%</b>	<b>36,3%</b>	<b>55,2%</b>	<b>40,3%</b>	<b>22,2%</b>	<b>38,6%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.



# MOTIVOS DA AVALIAÇÃO · SAAE

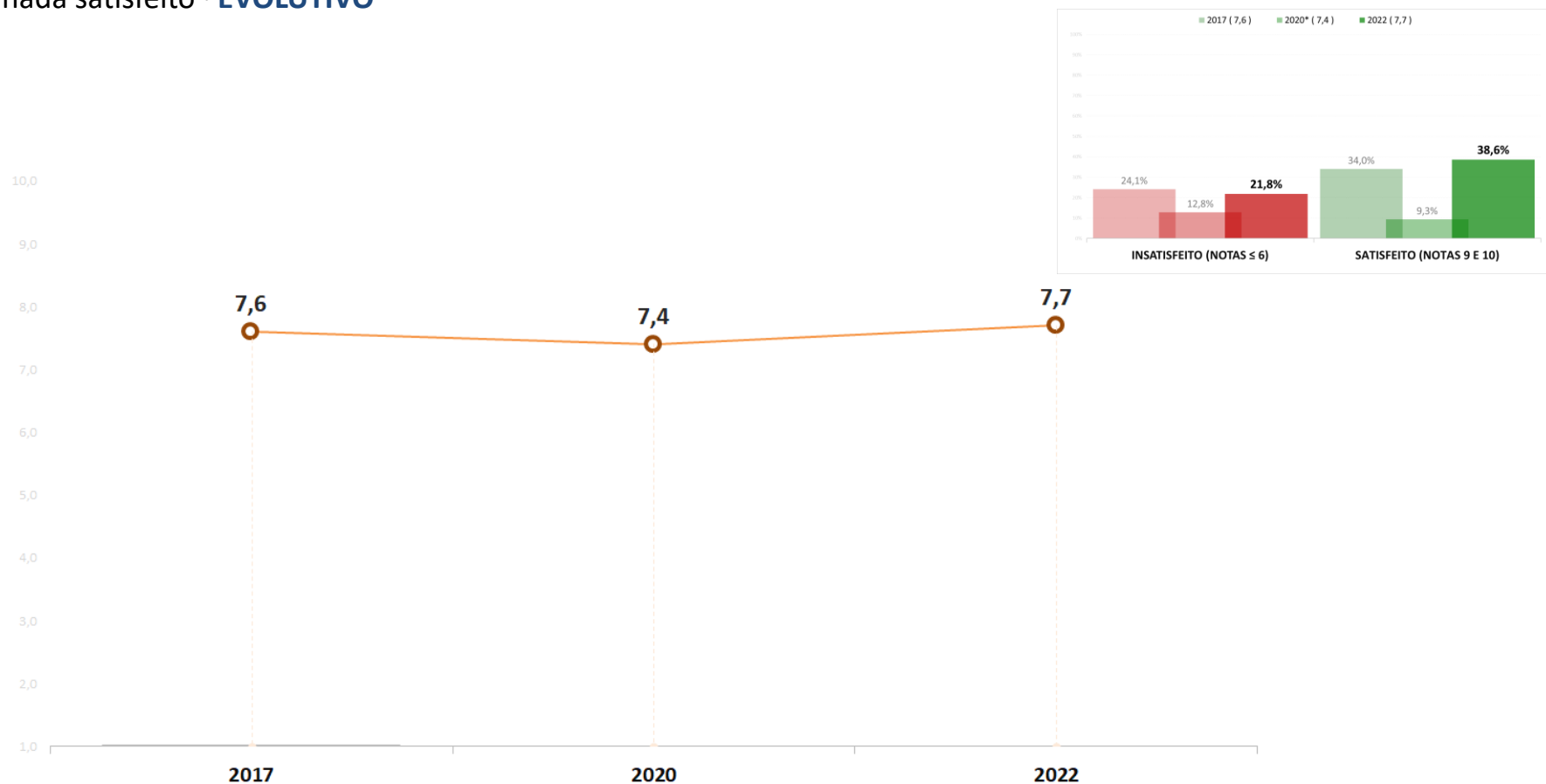
1. (SE NOTA 9 OU 10) Percebemos que está satisfeito com os serviços prestados, por qual motivo atribui essa nota?
2. (SE NOTA  $\geq 6$ ) Pela sua resposta, percebemos que os serviços prestados poderiam ser melhores. O que poderia ser feito para satisfazê-lo?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	47,6%
BOM ATENDIMENTO	18,4%
NÃO FALTA ÁGUA	15,0%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	12,2%
QUALIDADE DA ÁGUA	10,9%
BOA EMPRESA	4,1%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	3,4%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	2,0%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	0,7%
NÃO RESPONDEU	9,5%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO	%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	39,8%
MELHORAR O ATENDIMENTO	34,9%
DIMINUIR O PREÇO	20,5%
NÃO FALTAR ÁGUA	10,8%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO	8,4%
MAIS INVESTIMENTOS	3,6%
MELHOR COMUNICAÇÃO	2,4%
DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO	2,4%
NÃO TER VAZAMENTOS	2,4%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	2,4%
MELHORAR A PRESSÃO	2,4%
RESOLVER OS PROBLEMAS	1,2%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,2%
NÃO COBRAR MINIMO	1,2%
NÃO RESPONDEU	8,4%

# SATISFAÇÃO GERAL EVOLUTIVO · SAAE

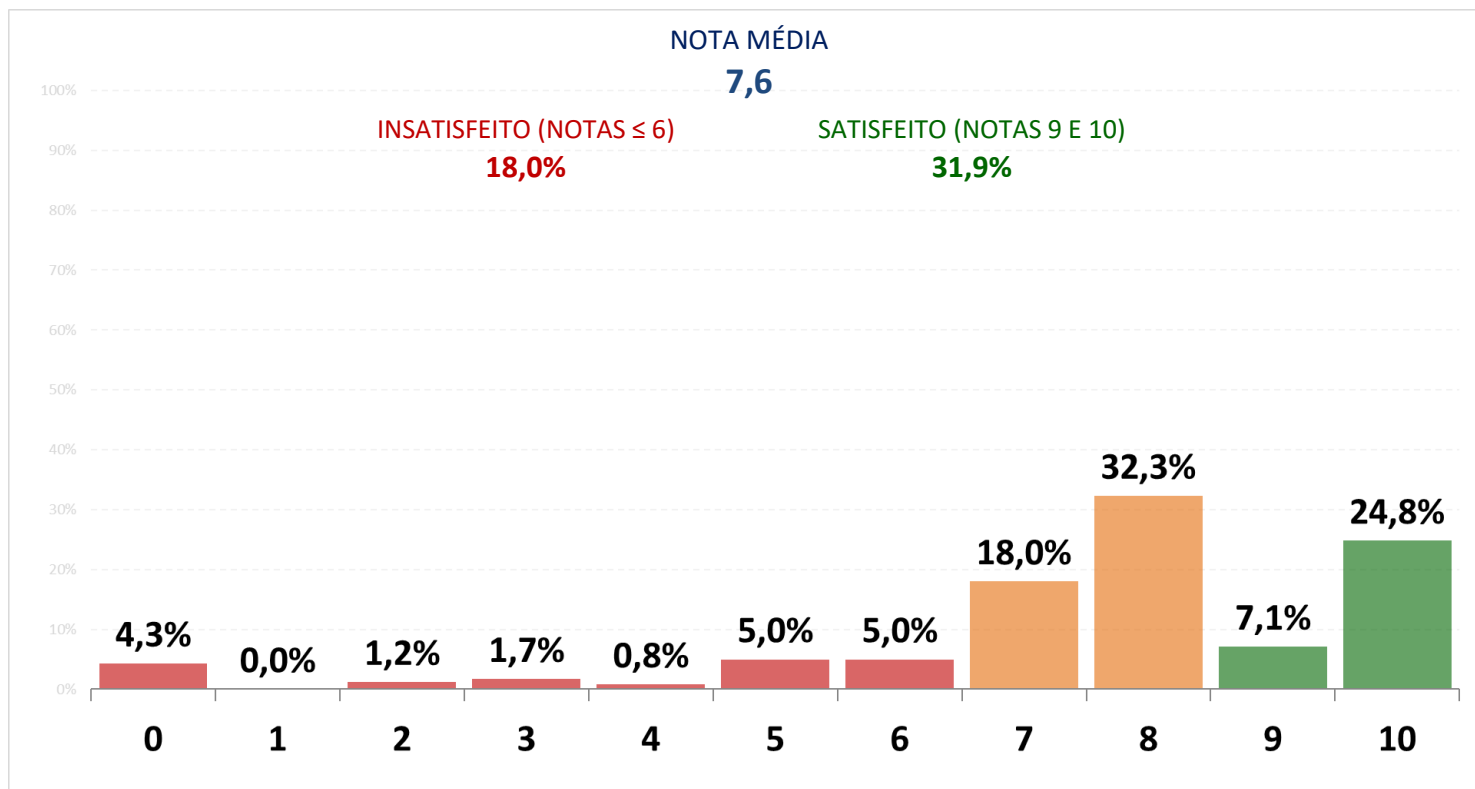
De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pelo SAAE (empresa responsável pelo serviço de água em Atibaia)? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito · **EVOLUTIVO**



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

# SATISFAÇÃO GERAL · IGUÁ

De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pela empresa IGUÁ (empresa responsável pelo serviço de esgoto em Atibaia)? 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: **27,6%**

# SATISFAÇÃO GERAL · IGUÁ

De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pela empresa IGUÁ (empresa responsável pelo serviço de esgoto em Atibaia)? 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	5,3%	3,5%	0,0%	6,1%	4,6%	5,5%	4,8%	2,9%	9,4%	2,6%	1,3%	9,9%	0,0%	0,0%	4,4%	0,0%	4,3%
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	1,2%	1,1%	0,0%	0,0%	3,1%	2,0%	0,5%	1,3%	2,0%	1,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%
3	1,6%	1,8%	3,7%	1,0%	1,3%	1,1%	0,0%	3,9%	1,2%	1,9%	3,0%	1,6%	0,0%	11,2%	1,7%	0,0%	1,7%
4	0,9%	0,6%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,4%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
5	2,5%	7,0%	0,0%	8,3%	4,1%	8,9%	4,5%	3,0%	5,5%	3,8%	6,8%	0,0%	8,9%	0,0%	5,2%	0,0%	5,0%
6	5,4%	4,7%	0,0%	9,7%	2,4%	3,4%	4,8%	6,2%	3,7%	5,6%	8,6%	6,5%	5,4%	11,2%	5,2%	0,0%	5,0%
7	16,3%	19,3%	24,4%	17,7%	14,6%	17,8%	18,2%	17,8%	20,8%	17,2%	9,2%	11,5%	8,8%	16,8%	16,5%	57,1%	18,0%
8	36,1%	29,3%	30,4%	31,4%	34,4%	37,4%	32,0%	29,3%	32,5%	36,5%	28,3%	39,3%	31,4%	24,0%	33,2%	7,6%	32,3%
9	5,3%	8,5%	7,4%	6,1%	8,0%	3,7%	8,8%	7,4%	2,0%	7,8%	7,6%	5,7%	15,8%	8,8%	7,3%	0,0%	7,1%
10	25,5%	24,3%	34,1%	17,9%	27,4%	20,3%	24,6%	28,1%	21,4%	22,5%	35,3%	23,4%	29,7%	27,9%	24,4%	35,3%	24,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>8,3</b>	<b>7,2</b>	<b>7,7</b>	<b>7,3</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>7,0</b>	<b>7,7</b>	<b>8,1</b>	<b>7,3</b>	<b>8,3</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>8,1</b>	<b>7,6</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>16,9%</b>	<b>18,7%</b>	<b>3,7%</b>	<b>26,9%</b>	<b>15,5%</b>	<b>20,9%</b>	<b>16,5%</b>	<b>17,3%</b>	<b>23,2%</b>	<b>15,9%</b>	<b>19,7%</b>	<b>20,1%</b>	<b>14,3%</b>	<b>22,4%</b>	<b>18,5%</b>	<b>0,0%</b>	<b>18,0%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>30,8%</b>	<b>32,8%</b>	<b>41,5%</b>	<b>24,0%</b>	<b>35,4%</b>	<b>24,0%</b>	<b>33,4%</b>	<b>35,5%</b>	<b>23,4%</b>	<b>30,3%</b>	<b>42,9%</b>	<b>29,1%</b>	<b>45,5%</b>	<b>36,7%</b>	<b>31,7%</b>	<b>35,3%</b>	<b>31,9%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# MOTIVOS DA AVALIAÇÃO · IGUÁ

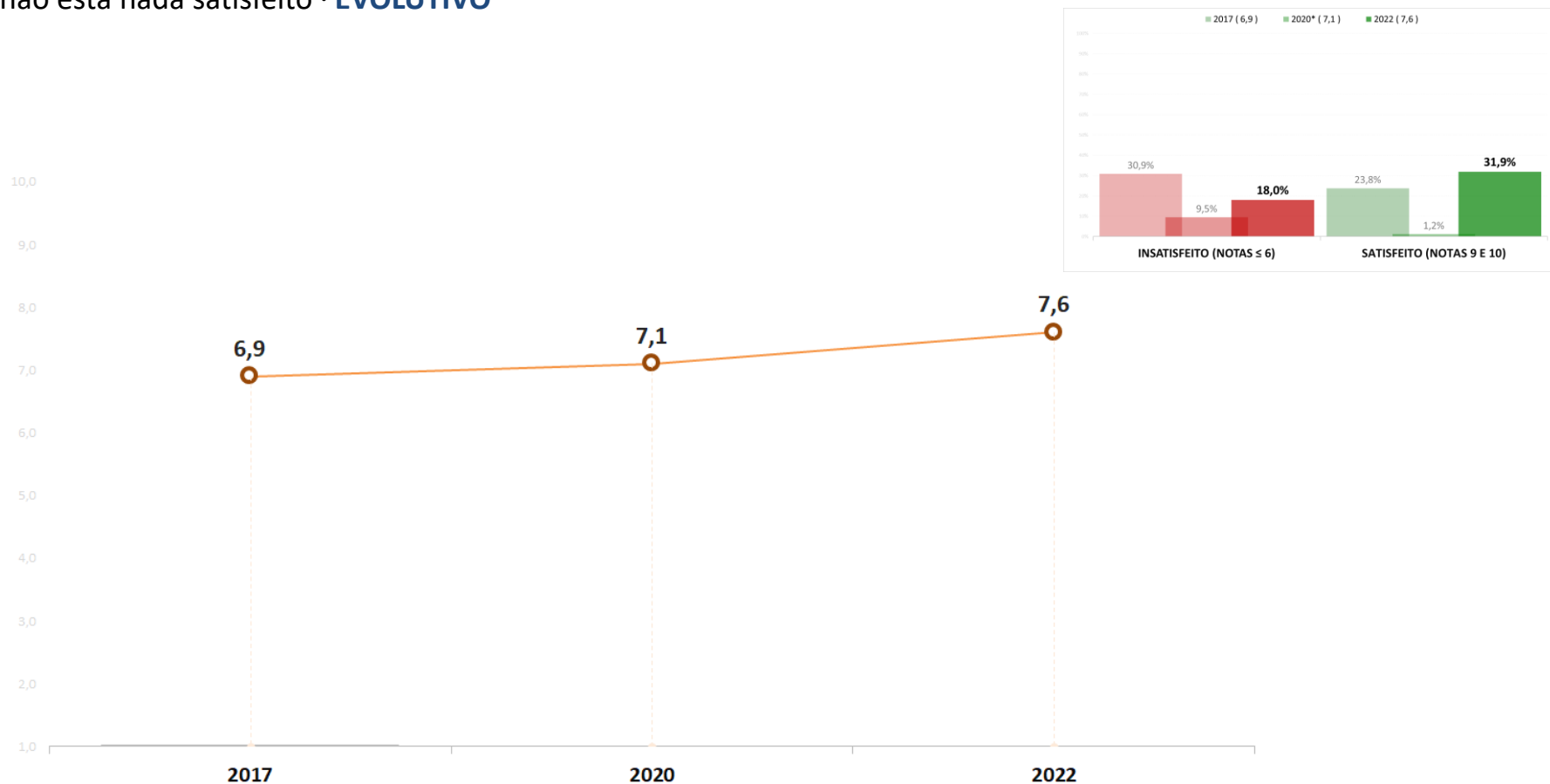
- 61
1. (SE NOTA 9 OU 10) Percebemos que está satisfeito com os serviços prestados, por qual motivo atribui essa nota?
  2. (SE NOTA  $\geq 6$ ) Pela sua resposta, percebemos que os serviços prestados poderiam ser melhores. O que poderia ser feito para satisfazê-lo?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	60,2%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	15,9%
BOM ATENDIMENTO	13,6%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	4,5%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	2,3%
BOA EMPRESA	1,1%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	1,1%
BOA GESTÃO	1,1%
NÃO RESPONDEU	9,1%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO	%
TRATAR O ESGOTO	26,0%
MELHORAR O ATENDIMENTO	26,0%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	20,0%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	20,0%
DIMINUIR O PREÇO	16,0%
AMPLIAR A REDE DE COLETA	10,0%
NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO	10,0%
MAIS INVESTIMENTOS	6,0%
RESOLVER OS PROBLEMAS	6,0%
MAIOR COMPROMETIMENTO	2,0%
NÃO TER VAZAMENTOS	2,0%
MELHOR COMUNICAÇÃO	2,0%
NÃO RESPONDEU	10,0%

# SATISFAÇÃO GERAL EVOLUTIVO · IGUÁ

De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pela empresa IGUÁ (empresa responsável pelo serviço de esgoto em Atibaia)? 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

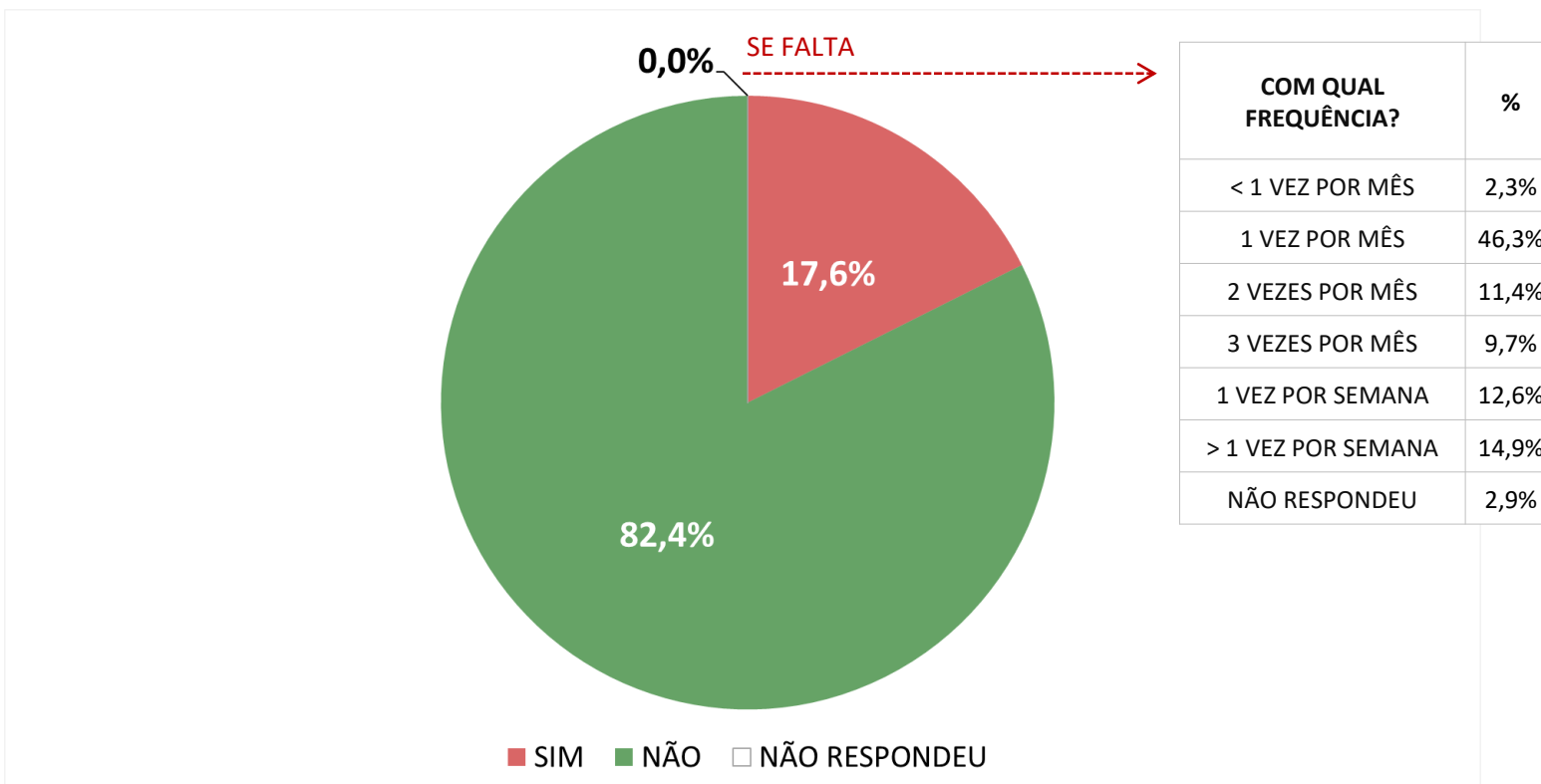
# FALTA DE ÁGUA



ARES  
AGÊNCIA REGULADORA  
PCJ

63

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



PESQUISA LIMITE · JUNHO DE 2022

# FALTA DE ÁGUA



**ARES** AGÊNCIA REGULADORA PCJ

64

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	19,3%	16,0%	23,3%	21,1%	8,5%	18,2%	11,3%	24,3%	13,1%	10,5%	<b>33,4%</b>	<b>25,4%</b>	11,4%	6,7%	16,3%	<b>29,4%</b>	17,6%
NÃO	80,7%	84,0%	76,7%	78,9%	<b>91,5%</b>	81,8%	88,7%	75,7%	86,9%	<b>89,5%</b>	66,6%	74,6%	88,6%	<b>93,3%</b>	83,7%	70,6%	82,4%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.



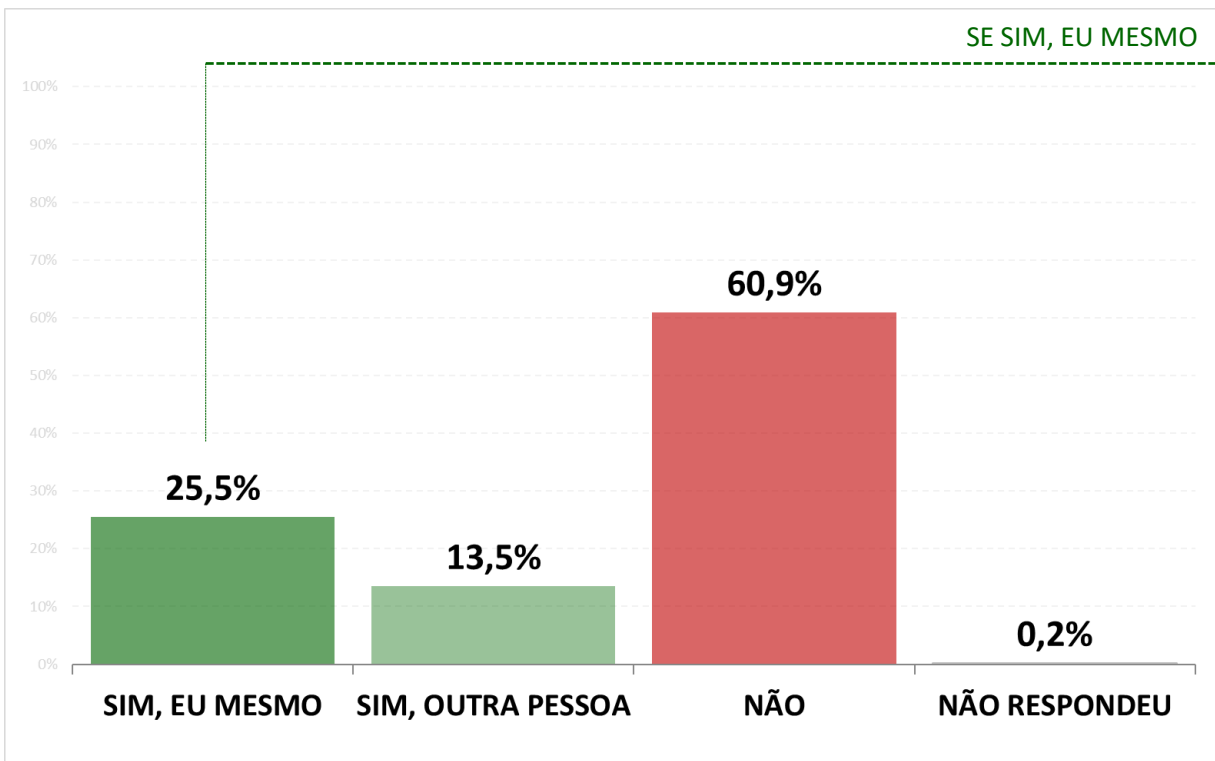
# CANAL DE ATENDIMENTO



**ARES** AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

65

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



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	48,2%
EMERGENCIAL	51,8%
OUTROS	0,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	38,0%
NÃO	62,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA ATENDIMENTO	20,8%
DEMOROU PARA RESOLVER	19,8%
ATENDIMENTO RUIM	11,5%
NÃO RESOLVEU	14,6%
NÃO ATENDEM	11,5%
MUITA TRANSFERÊNCIA	5,2%
NÃO DERAM RETORNO	5,2%
COBRANÇA INDEVIDA	2,1%
MUITA BUROCRACIA	2,1%
NÃO PASSARAM INFORMAÇÕES PRECISAS	2,1%
NÃO RESPONDEU	5,2%

PESQUISA LIMITE · JUNHO DE 2022

# CANAL DE ATENDIMENTO

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

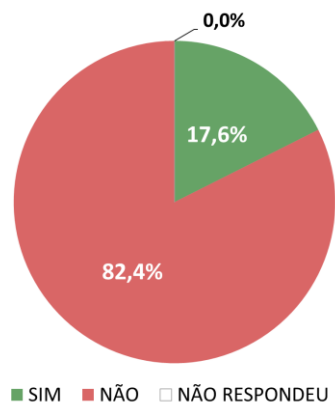
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM, EU MESMO	30,9%	20,5%	17,7%	32,7%	22,6%	15,9%	28,0%	28,3%	25,4%	27,2%	25,0%	<b>37,4%</b>	<b>36,7%</b>	<b>48,5%</b>	26,4%	16,9%	25,5%
SIM, OUTRA PESSOA	8,8%	<b>17,8%</b>	<b>18,5%</b>	10,2%	13,6%	10,1%	14,5%	14,2%	8,8%	<b>18,7%</b>	8,2%	5,6%	8,4%	<b>20,2%</b>	13,0%	<b>18,1%</b>	13,5%
NÃO	60,3%	61,4%	63,8%	57,1%	63,3%	<b>73,3%</b>	57,4%	57,5%	65,1%	54,0%	66,8%	57,0%	54,9%	31,3%	60,4%	65,0%	60,9%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

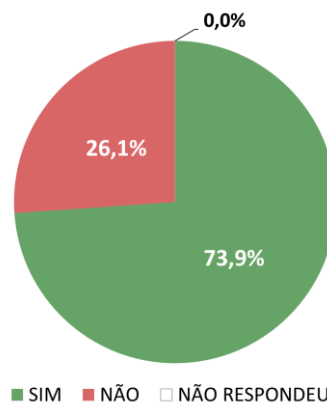
# HÁBITO DE CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

## RESULTADO GLOBAL

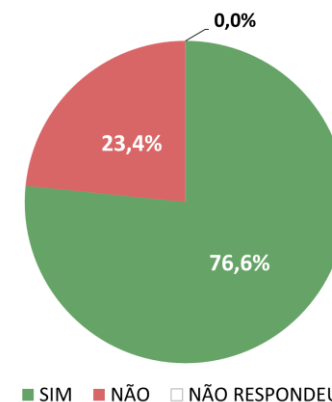
Você bebe água **diretamente da torneira**?



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	21,8%	13,8%	<b>26,8%</b>	15,3%	13,4%	22,2%	16,5%	16,3%	16,7%	<b>26,3%</b>	18,8%	15,5%	6,7%	10,5%	19,6%	0,0%	17,6%
NÃO	78,2%	86,2%	73,2%	84,7%	86,6%	77,8%	83,5%	83,7%	83,3%	73,7%	81,2%	84,5%	<b>93,3%</b>	89,5%	80,4%	<b>100%</b>	82,4%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# DIRETAMENTE DA TORNEIRA OU APÓS FILTRADA



**ARES** AGÊNCIA REGULADORA PCJ

69

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	74,7%	73,2%	<b>80,2%</b>	72,5%	70,8%	68,8%	74,0%	76,9%	63,7%	<b>78,6%</b>	72,7%	72,1%	<b>78,5%</b>	60,4%	74,8%	65,7%	73,9%
NÃO	25,3%	26,8%	19,8%	27,5%	29,2%	31,2%	26,0%	23,1%	<b>36,3%</b>	21,4%	27,3%	27,9%	21,5%	<b>39,6%</b>	25,2%	<b>34,3%</b>	26,1%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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	71,2%	81,7%	64,6%	82,9%	78,2%	82,7%	80,5%	68,7%	84,5%	<b>90,0%</b>	77,5%	72,2%	84%	67,2%	82,4%	23,2%	76,6%
NÃO	28,8%	18,3%	35,4%	17,1%	21,8%	17,3%	19,5%	31,3%	15,5%	10,0%	22,5%	27,8%	16,5%	32,8%	17,6%	<b>76,8%</b>	23,4%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

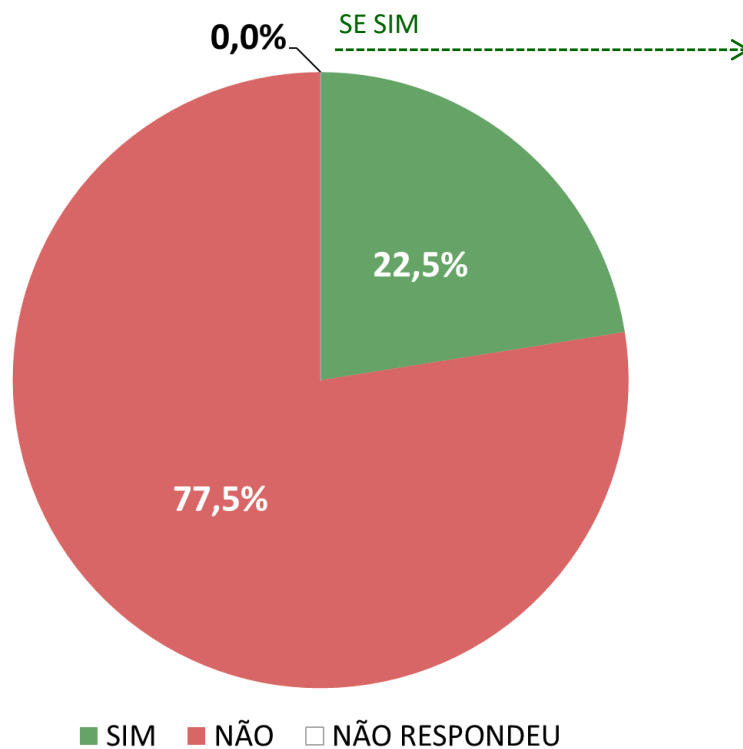
Em **negrito**, destaques da estratificação.

# TARIFA SOCIAL



ARES  
AGÊNCIA REGULADORA  
PCJ

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	51,1%
TELEVISÃO	18,2%
INTERNET	10,7%
JORNAL	5,8%
REDES SOCIAIS	4,9%
PREFEITURA	4,4%
RÁDIO	1,8%
TRABALHO	0,9%
NÃO RESPONDEU	3,6%

JÁ OBTVEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	4,0%
NÃO	96,0%
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	24,7%	20,5%	27,6%	21,2%	20,1%	19,9%	19,9%	26,9%	17,5%	21,2%	<b>36,4%</b>	28,7%	20,3%	<b>55,2%</b>	21,7%	29,5%	22,5%
NÃO	75,3%	79,5%	72,4%	78,8%	79,9%	80,1%	80,1%	73,1%	82,5%	78,8%	63,6%	71,3%	79,7%	44,8%	78,3%	70,5%	77,5%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.



# CONSUMO

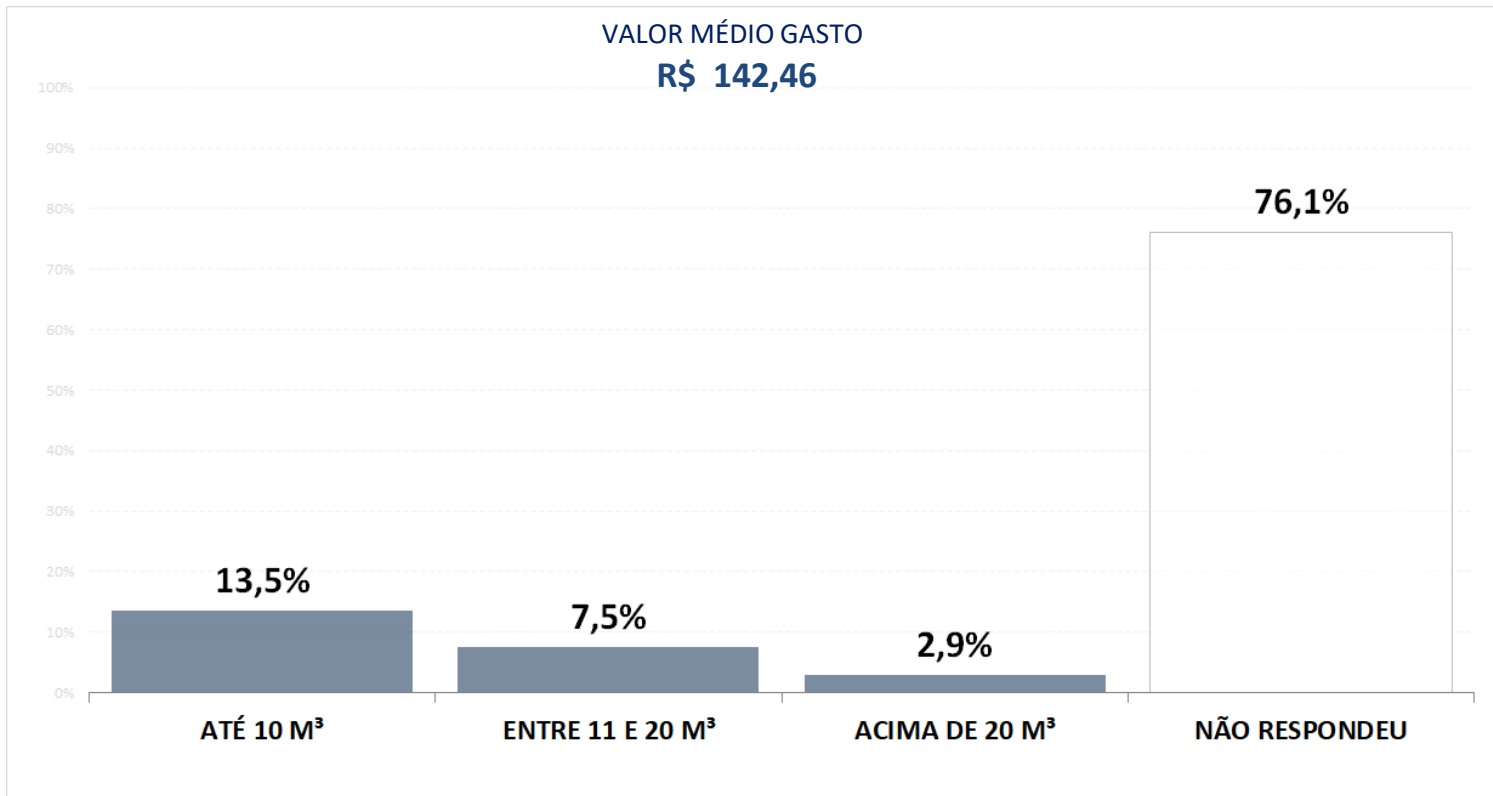
73

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**



**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ



PESQUISA LIMITE · JUNHO DE 2022

# CONSUMO



**ARES** AGÊNCIA REGULADORA  
PCJ

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 M <sup>3</sup>	17,7%	9,6%	2,1%	14,3%	<b>21,4%</b>	17,7%	12,9%	11,8%	<b>22,3%</b>	12,4%	8,4%	-	-	-	13,5%	13,3%	13,5%
ENTRE 11 E 20 M <sup>3</sup>	10,1%	5,0%	0,0%	10,7%	9,3%	4,5%	5,5%	<b>11,4%</b>	2,7%	10,1%	<b>14,1%</b>	-	-	-	7,9%	3,1%	7,5%
ACIMA DE 20 M <sup>3</sup>	4,0%	1,9%	0,0%	4,3%	3,5%	2,1%	1,5%	<b>5,0%</b>	1,4%	0,9%	<b>8,3%</b>	-	-	-	3,2%	0,0%	2,9%
NÃO RESPONDEU	68,2%	83,5%	<b>97,9%</b>	70,7%	65,7%	75,7%	80,2%	71,9%	73,5%	76,6%	69,2%	-	-	-	75,3%	83,6%	76,1%
<b>VALOR MÉDIO (R\$)</b>	<b>171,2</b>	<b>109,9</b>	<b>211,4</b>	<b>115,7</b>	<b>116,8</b>	<b>87,9</b>	<b>111,8</b>	<b>188,9</b>	<b>97,0</b>	<b>101,3</b>	<b>137,6</b>	<b>96,5</b>	<b>111,1</b>	<b>241,1</b>	<b>111,3</b>	<b>396,0</b>	<b>142,5</b>

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.

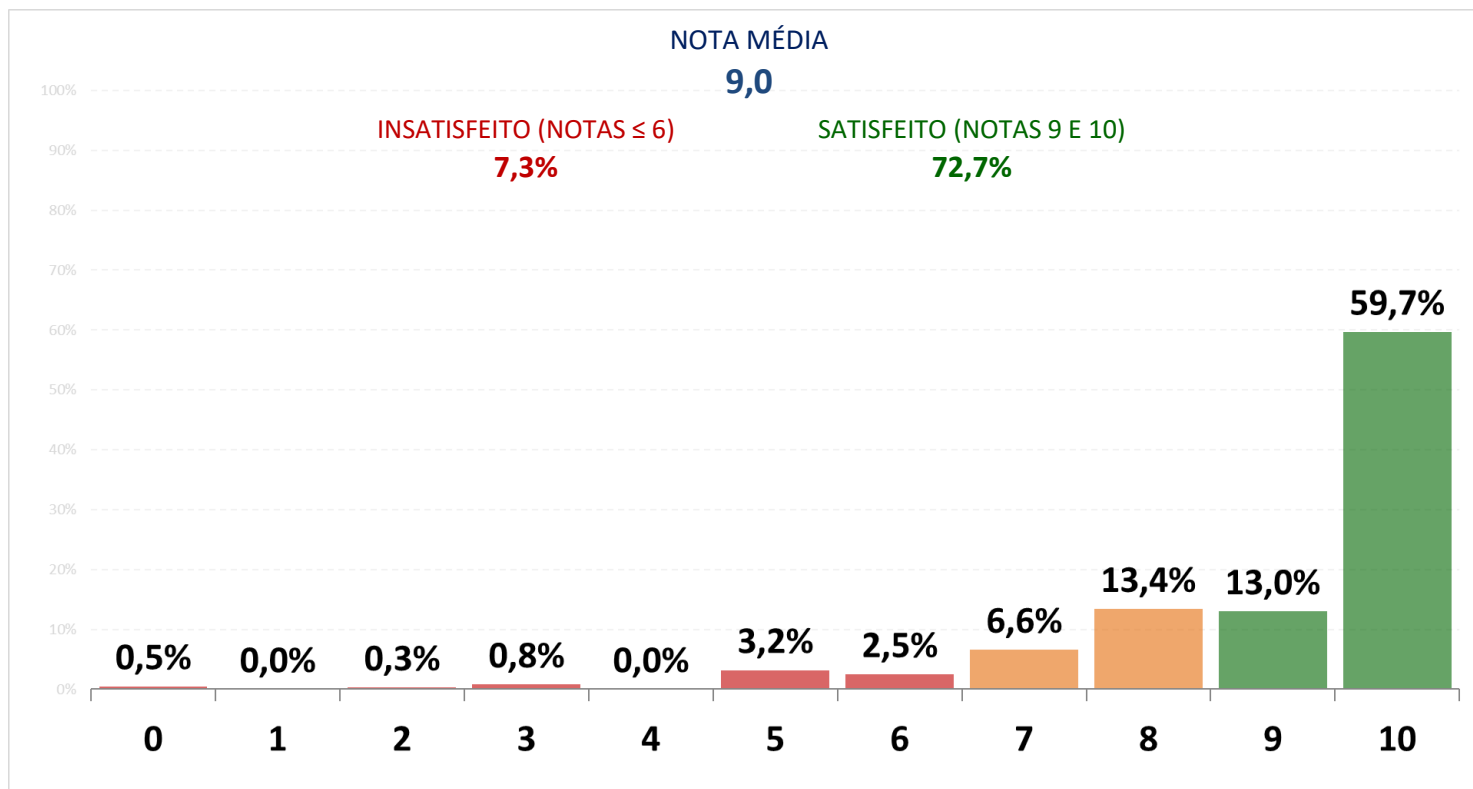
# SATISFAÇÃO COM A COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS



ARES  
AGÊNCIA REGULADORA  
PCJ

76

De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de coleta de resíduos sólidos (coleta de lixo) aqui na cidade de Atibaia? 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: 1,3%

PESQUISA LIMITE · JUNHO DE 2022

# SATISFAÇÃO COM A COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS



**ARES** AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de coleta de resíduos sólidos (coleta de lixo) aqui na cidade de Atibaia? 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%	0,3%	0,0%	0,7%	0,5%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	2,1%	1,1%	4,1%	0,0%	0,2%	3,5%	0,5%
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	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	0,6%	0,9%	0,0%	1,9%	0,0%	1,1%	1,4%	0,0%	1,1%	1,5%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	2,3%	4,1%	2,2%	3,4%	3,8%	3,9%	2,7%	3,4%	5,2%	2,4%	2,3%	7,4%	4,1%	0,0%	3,2%	3,5%	3,2%
6	3,1%	1,9%	2,2%	2,8%	2,3%	2,1%	2,5%	2,7%	1,1%	2,1%	4,4%	1,4%	4,1%	0,0%	2,7%	0,0%	2,5%
7	8,5%	4,9%	7,9%	6,0%	6,5%	4,5%	4,4%	10,3%	3,2%	4,5%	11,5%	7,0%	6,7%	6,7%	5,0%	23,5%	6,6%
8	12,7%	14,1%	12,3%	15,5%	11,6%	17,5%	8,6%	16,2%	12,5%	10,9%	21,2%	8,0%	16,6%	10,5%	13,7%	10,0%	13,4%
9	13,6%	12,4%	2,2%	16,5%	16,9%	11,7%	15,7%	10,7%	13,8%	15,2%	11,1%	17,4%	23,0%	25,4%	13,9%	2,8%	13,0%
10	57,9%	61,4%	73,1%	52,4%	58,4%	59,2%	63,9%	55,4%	63,1%	62,5%	47,3%	55,4%	41,5%	57,4%	60,0%	56,6%	59,7%
<b>MÉDIA</b>	<b>9,0</b>	<b>9,1</b>	<b>9,3</b>	<b>8,8</b>	<b>9,1</b>	<b>9,0</b>	<b>9,1</b>	<b>8,9</b>	<b>9,1</b>	<b>9,1</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,5</b>	<b>9,3</b>	<b>9,1</b>	<b>8,5</b>	<b>9,0</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>7,2%</b>	<b>7,2%</b>	<b>4,4%</b>	<b>9,5%</b>	<b>6,6%</b>	<b>7,1%</b>	<b>7,4%</b>	<b>7,3%</b>	<b>7,4%</b>	<b>6,9%</b>	<b>8,8%</b>	<b>12,2%</b>	<b>12,3%</b>	<b>0,0%</b>	<b>7,3%</b>	<b>7,0%</b>	<b>7,3%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>71,5%</b>	<b>73,8%</b>	<b>75,3%</b>	<b>68,9%</b>	<b>75,3%</b>	<b>70,9%</b>	<b>79,6%</b>	<b>66,1%</b>	<b>76,9%</b>	<b>77,7%</b>	<b>58,4%</b>	<b>72,8%</b>	<b>64,5%</b>	<b>82,8%</b>	<b>73,9%</b>	<b>59,4%</b>	<b>72,7%</b>

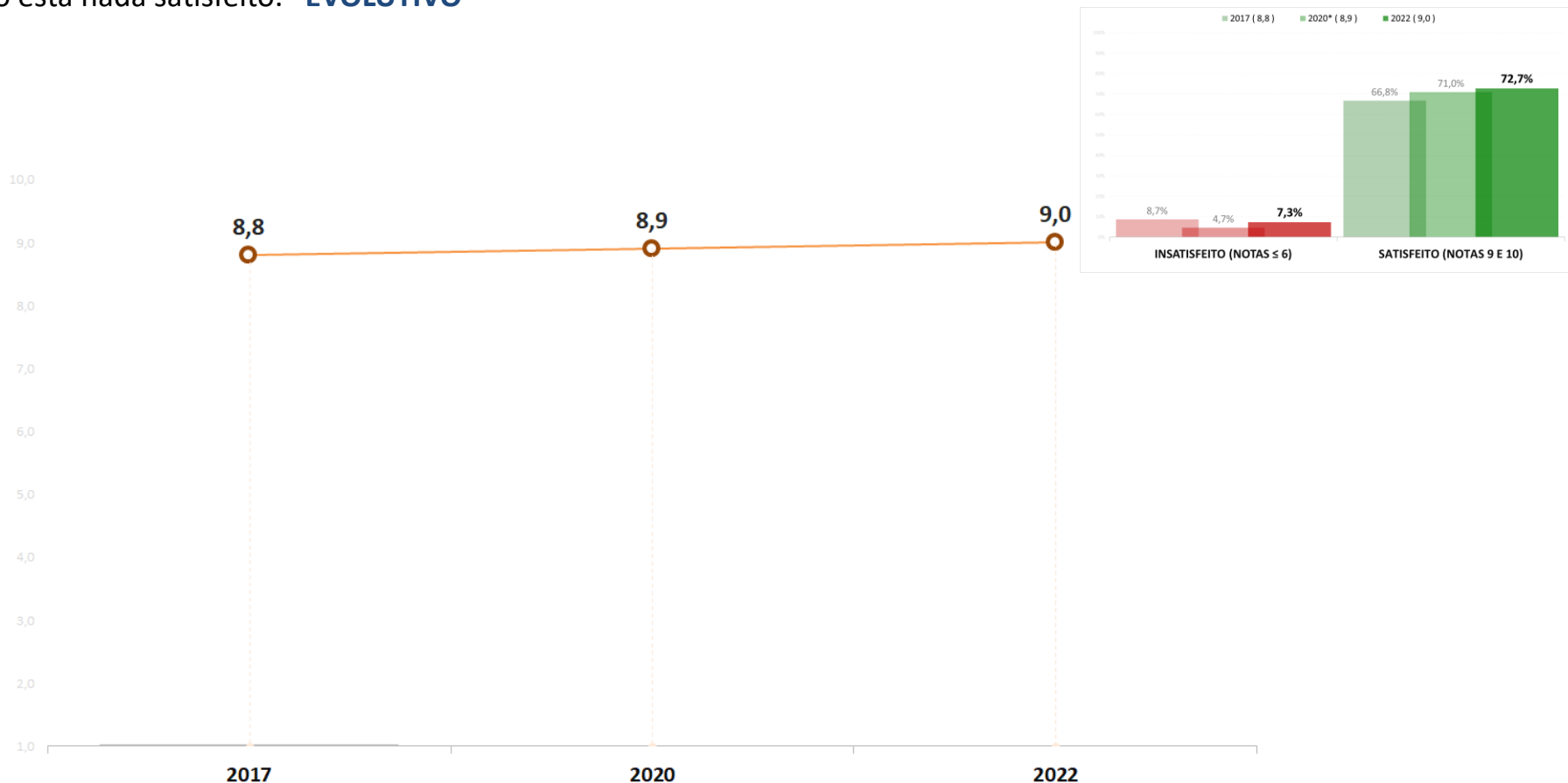
Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO COM A COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS



ARES  
AGÊNCIA REGULADORA  
PCJ

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

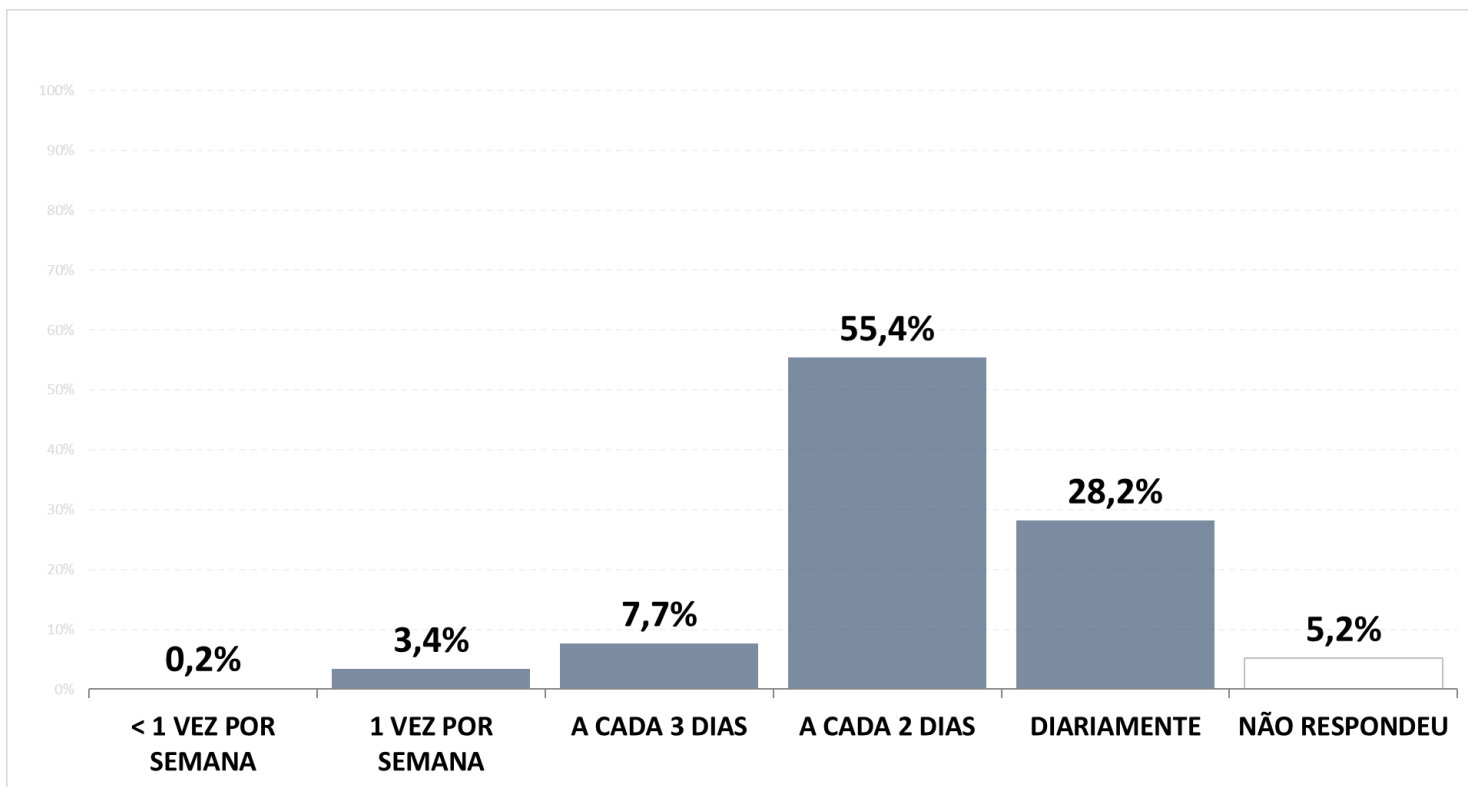
# FREQUÊNCIA DA COLETA



**ARES** AGÊNCIA REGULADORA PCJ

79

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



PESQUISA LIMITE · JUNHO DE 2022

# 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	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
1 VEZ POR SEMANA	6,7%	0,3%	<b>11,2%</b>	0,7%	0,5%	0,7%	0,0%	<b>8,8%</b>	0,0%	0,0%	<b>8,2%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	<b>15,0%</b>	3,4%
A CADA 3 DIAS	10,5%	5,1%	5,6%	9,3%	7,3%	6,9%	8,8%	6,9%	9,1%	4,5%	<b>15,6%</b>	<b>11,1%</b>	4,1%	0,0%	8,0%	4,7%	7,7%
A CADA 2 DIAS	49,4%	<b>61,0%</b>	46,9%	<b>62,8%</b>	52,8%	<b>64,4%</b>	52,8%	53,1%	59,4%	<b>62,9%</b>	47,5%	49,6%	53,8%	51,6%	57,5%	36,0%	55,4%
DIARIAMENTE	26,4%	29,8%	28,4%	22,6%	35,1%	24,3%	30,0%	28,4%	27,9%	27,5%	26,7%	35,3%	<b>42,1%</b>	<b>48,4%</b>	27,7%	32,4%	28,2%
NÃO RESPONDEU	6,9%	3,5%	<b>7,8%</b>	4,5%	3,9%	3,0%	<b>8,3%</b>	2,9%	3,7%	4,7%	2,0%	2,9%	0,0%	0,0%	4,4%	<b>12,0%</b>	5,2%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

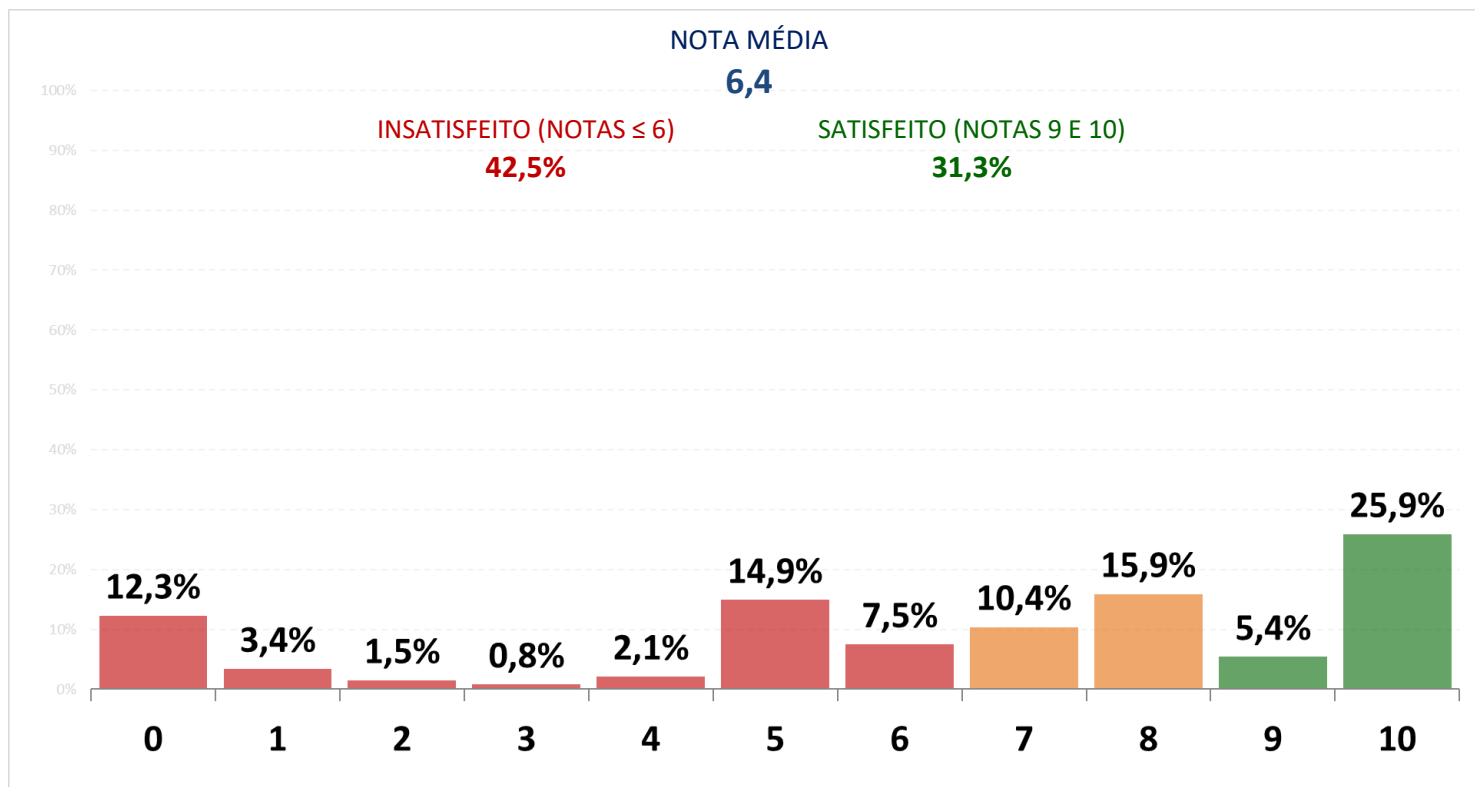
Em **negrito**, destaques da estratificação.



# SATISFAÇÃO COM A VARRIÇÃO DAS RUAS

81

De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de varrição das ruas aqui de Atibaia? 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: **16,5%**

PESQUISA LIMITE · JUNHO DE 2022

# SATISFAÇÃO COM A VARRIÇÃO DAS RUAS

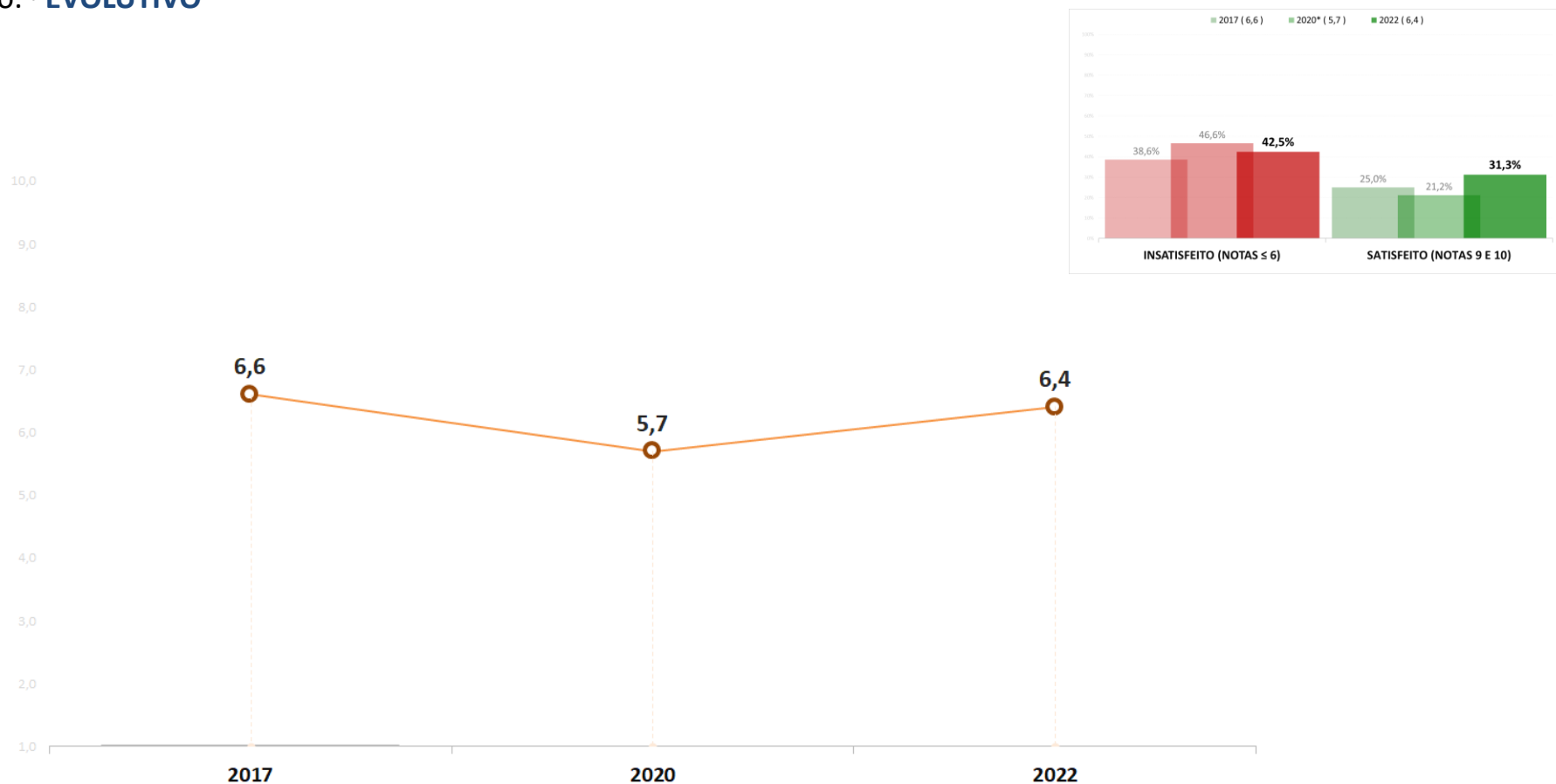
De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de varrição das ruas aqui de Atibaia? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	9,1%	15,3%	4,9%	14,9%	15,2%	18,3%	9,8%	11,9%	21,4%	9,5%	9,9%	14,5%	14,3%	0,0%	13,2%	3,6%	12,3%
1	3,6%	3,1%	8,8%	1,4%	1,1%	5,2%	1,4%	4,4%	4,4%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	17,5%	3,4%
2	1,2%	1,8%	0,0%	2,3%	1,8%	0,9%	0,7%	2,7%	1,5%	0,5%	3,9%	3,4%	0,0%	5,8%	1,7%	0,0%	1,5%
3	0,7%	0,9%	0,0%	1,6%	0,6%	0,9%	1,6%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	5,1%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
4	2,0%	2,2%	2,4%	2,5%	1,3%	1,4%	1,7%	2,9%	1,5%	1,6%	2,5%	1,2%	3,3%	0,0%	2,3%	0,0%	2,1%
5	18,6%	11,4%	21,6%	13,3%	11,2%	9,9%	19,1%	13,1%	9,1%	14,5%	28,4%	13,7%	5,8%	23,4%	15,9%	5,5%	14,9%
6	5,6%	9,2%	4,9%	8,4%	8,4%	8,3%	6,6%	7,9%	6,6%	8,3%	8,4%	4,2%	2,5%	19,2%	8,3%	0,0%	7,5%
7	12,0%	8,9%	0,0%	14,6%	14,1%	17,3%	7,8%	9,7%	8,9%	11,4%	11,6%	10,5%	24,1%	11,6%	11,6%	0,0%	10,4%
8	19,3%	12,6%	11,3%	17,3%	17,9%	12,5%	15,8%	17,6%	20,4%	15,1%	14,9%	21,3%	28,4%	16,7%	14,4%	28,8%	15,9%
9	3,9%	6,8%	4,9%	5,8%	5,3%	4,6%	5,6%	5,6%	3,9%	6,3%	3,6%	1,2%	3,3%	11,7%	4,8%	10,3%	5,4%
10	24,0%	27,7%	41,2%	17,7%	23,1%	20,7%	30,0%	24,3%	22,2%	29,1%	16,8%	30,2%	13,1%	11,6%	24,9%	34,2%	25,9%
<b>MÉDIA</b>	<b>6,6</b>	<b>6,3</b>	<b>7,0</b>	<b>6,1</b>	<b>6,4</b>	<b>5,8</b>	<b>6,8</b>	<b>6,4</b>	<b>5,8</b>	<b>6,9</b>	<b>6,1</b>	<b>6,6</b>	<b>6,3</b>	<b>6,8</b>	<b>6,4</b>	<b>7,1</b>	<b>6,4</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>40,8%</b>	<b>43,9%</b>	<b>42,6%</b>	<b>44,4%</b>	<b>39,6%</b>	<b>44,9%</b>	<b>40,9%</b>	<b>42,9%</b>	<b>44,5%</b>	<b>38,1%</b>	<b>53,1%</b>	<b>37,0%</b>	<b>31,0%</b>	<b>48,4%</b>	<b>44,1%</b>	<b>26,6%</b>	<b>42,5%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>27,9%</b>	<b>34,5%</b>	<b>46,1%</b>	<b>23,5%</b>	<b>28,4%</b>	<b>25,3%</b>	<b>35,6%</b>	<b>29,9%</b>	<b>26,1%</b>	<b>35,4%</b>	<b>20,4%</b>	<b>31,4%</b>	<b>16,4%</b>	<b>23,3%</b>	<b>29,7%</b>	<b>44,5%</b>	<b>31,3%</b>

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 Atibaia? 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

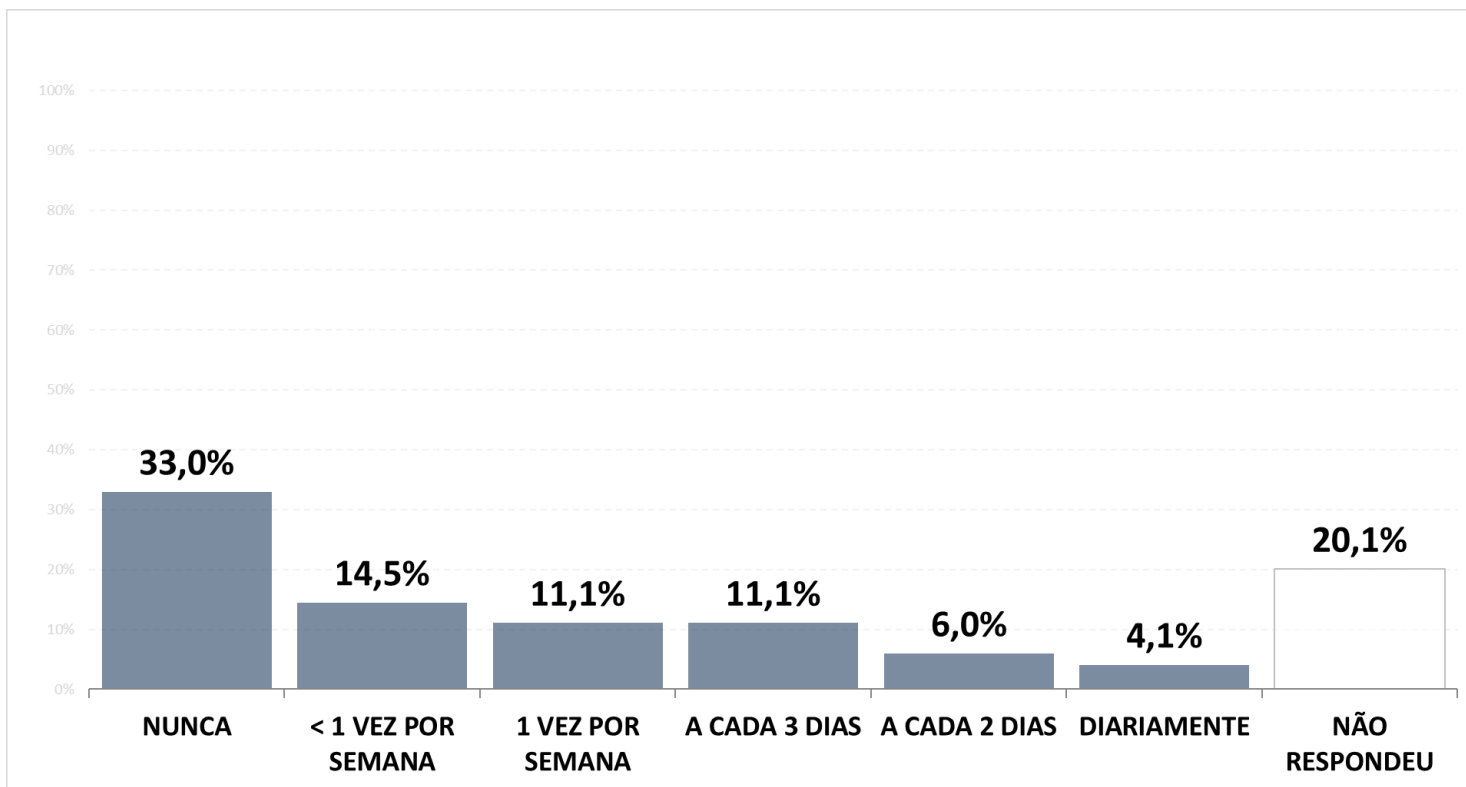
# FREQUÊNCIA DA VARRIÇÃO



**ARES** AGÊNCIA REGULADORA  
PCJ

84

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



PESQUISA LIMITE · JUNHO 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	27,4%	38,3%	16,4%	38,8%	39,0%	<b>45,1%</b>	27,2%	32,6%	<b>49,0%</b>	27,9%	30,5%	33,8%	34,6%	17,2%	34,0%	23,8%	33,0%
< 1 VEZ POR SEMANA	17,3%	11,8%	<b>21,2%</b>	12,5%	11,6%	9,8%	16,5%	14,9%	9,1%	<b>19,0%</b>	13,8%	18,3%	14,5%	0,0%	14,4%	15,0%	14,5%
1 VEZ POR SEMANA	12,6%	9,7%	7,8%	12,0%	12,6%	12,0%	11,6%	10,0%	8,3%	<b>17,1%</b>	6,9%	<b>19,6%</b>	13,9%	13,4%	12,0%	2,5%	11,1%
A CADA 3 DIAS	11,3%	11,0%	<b>17,7%</b>	9,8%	7,7%	7,8%	12,3%	11,8%	5,8%	12,4%	6,7%	10,7%	4,1%	<b>20,9%</b>	10,4%	<b>17,6%</b>	11,1%
A CADA 2 DIAS	8,0%	4,2%	<b>9,9%</b>	4,1%	5,4%	0,0%	6,2%	9,4%	0,9%	5,3%	<b>15,2%</b>	0,0%	2,6%	<b>10,5%</b>	6,5%	2,0%	6,0%
DIARIAMENTE	1,4%	6,5%	<b>10,7%</b>	0,7%	3,0%	2,5%	5,1%	3,9%	1,4%	2,7%	3,3%	7,0%	0,0%	5,2%	2,1%	<b>22,3%</b>	4,1%
NÃO RESPONDEU	22,0%	18,4%	16,4%	22,2%	20,5%	22,7%	21,1%	17,5%	25,5%	15,6%	23,6%	10,6%	<b>30,2%</b>	<b>32,8%</b>	20,5%	16,9%	20,1%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.



## V. SOBRE A ARES-PCJ

---

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

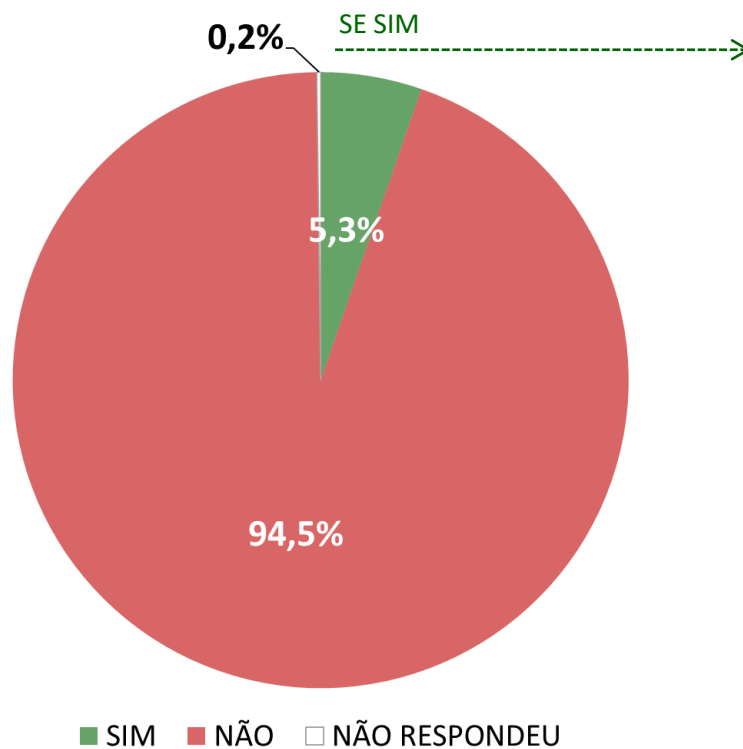
# CONHECIMENTO DA ARES-PCJ



**ARES** AGÊNCIA REGULADORA  
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	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	14,6%
6	7,3%
7	0,0%
8	42,8%
9	4,6%
10	30,7%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,1</b>
<b>INSATISFEITO</b>	<b>21,9%</b>
<b>SATISFEITO</b>	<b>35,3%</b>

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
INTERNET	39,6%
TELEVISÃO	37,7%
RÁDIO	5,7%
JORNAL	3,8%
REDES SOCIAIS	3,8%
TRABALHO	3,8%
NÃO RESPONDEU	11,3%

# 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	3,3%	7,2%	2,1%	7,0%	5,8%	5,2%	3,6%	7,4%	5,9%	5,3%	6,7%	9,0%	8,1%	10,5%	5,3%	5,7%	5,3%
NÃO	<b>96,7%</b>	92,5%	<b>97,9%</b>	93,0%	93,7%	94,8%	<b>96,1%</b>	92,6%	93,4%	94,7%	93,3%	91,0%	91,9%	89,5%	94,5%	94,3%	94,5%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.



# CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

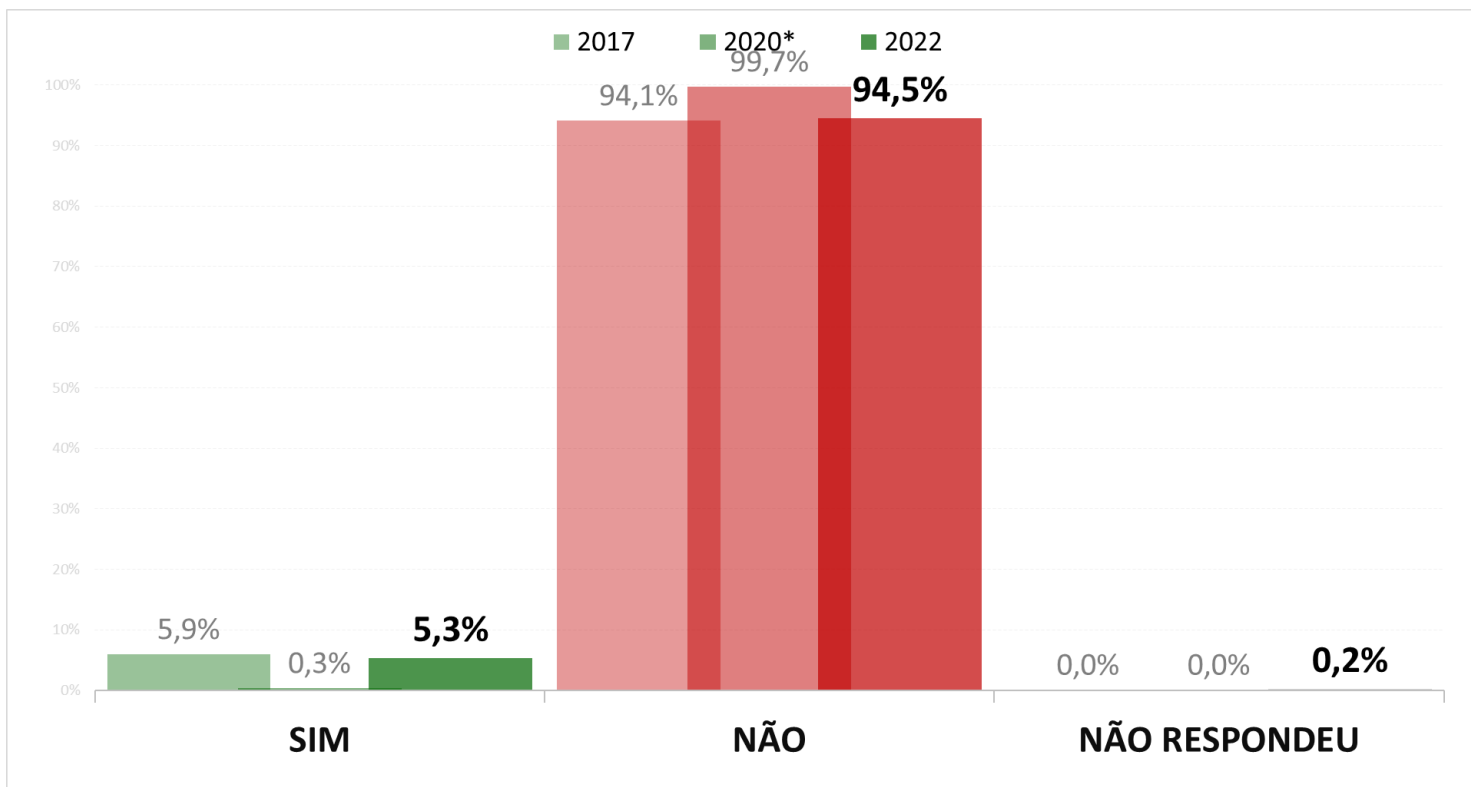


**ARES** AGÊNCIA REGULADORA PCJ

89

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

---

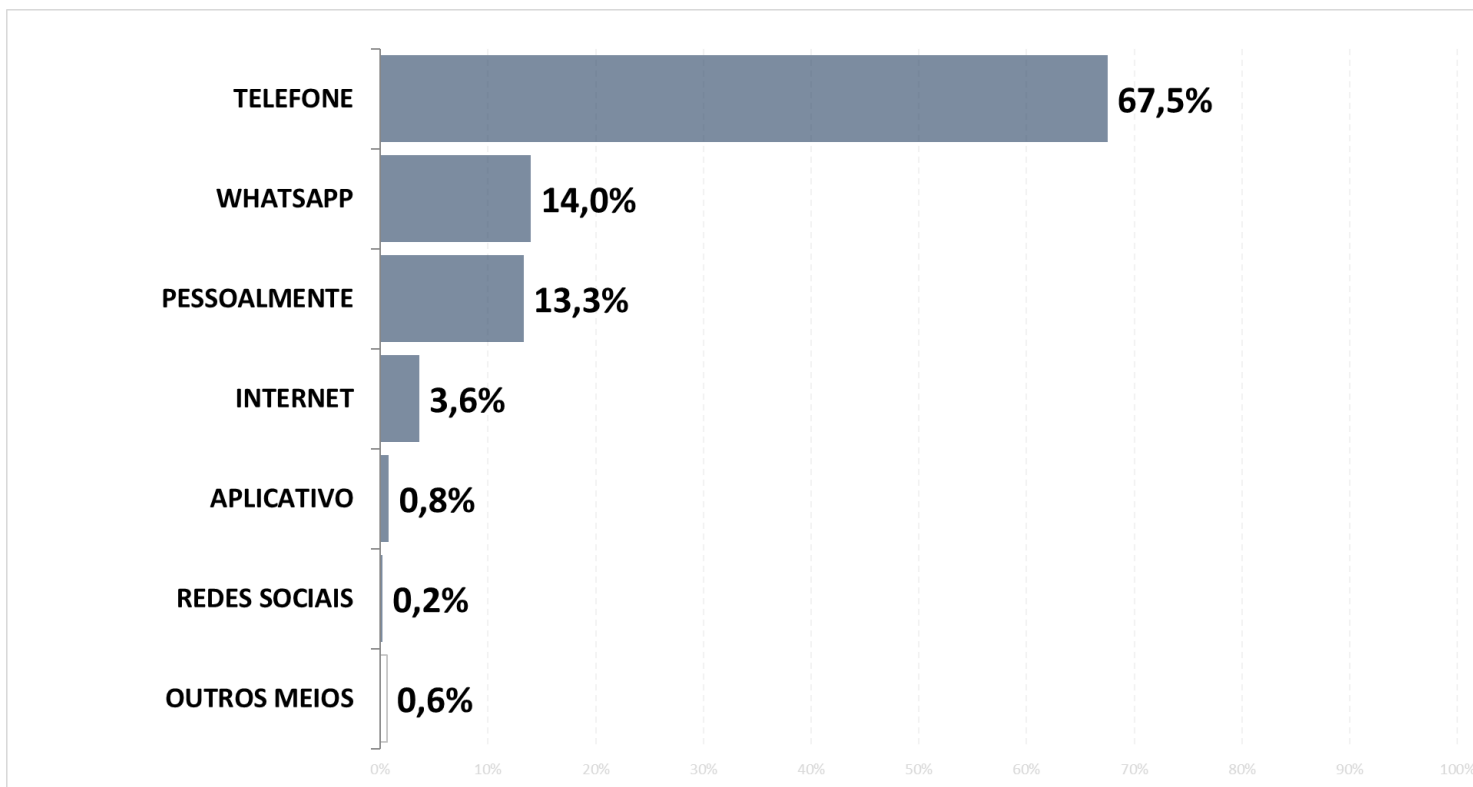
A SEGUIR, MELHOR MEIO DE CONTATO E MEIOS DE COMUNICAÇÃO QUE SE INFORMA.

# MELHOR MEIO DE CONTATO



**ARES** AGÊNCIA REGULADORA  
PCJ

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 · JUNHO 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**

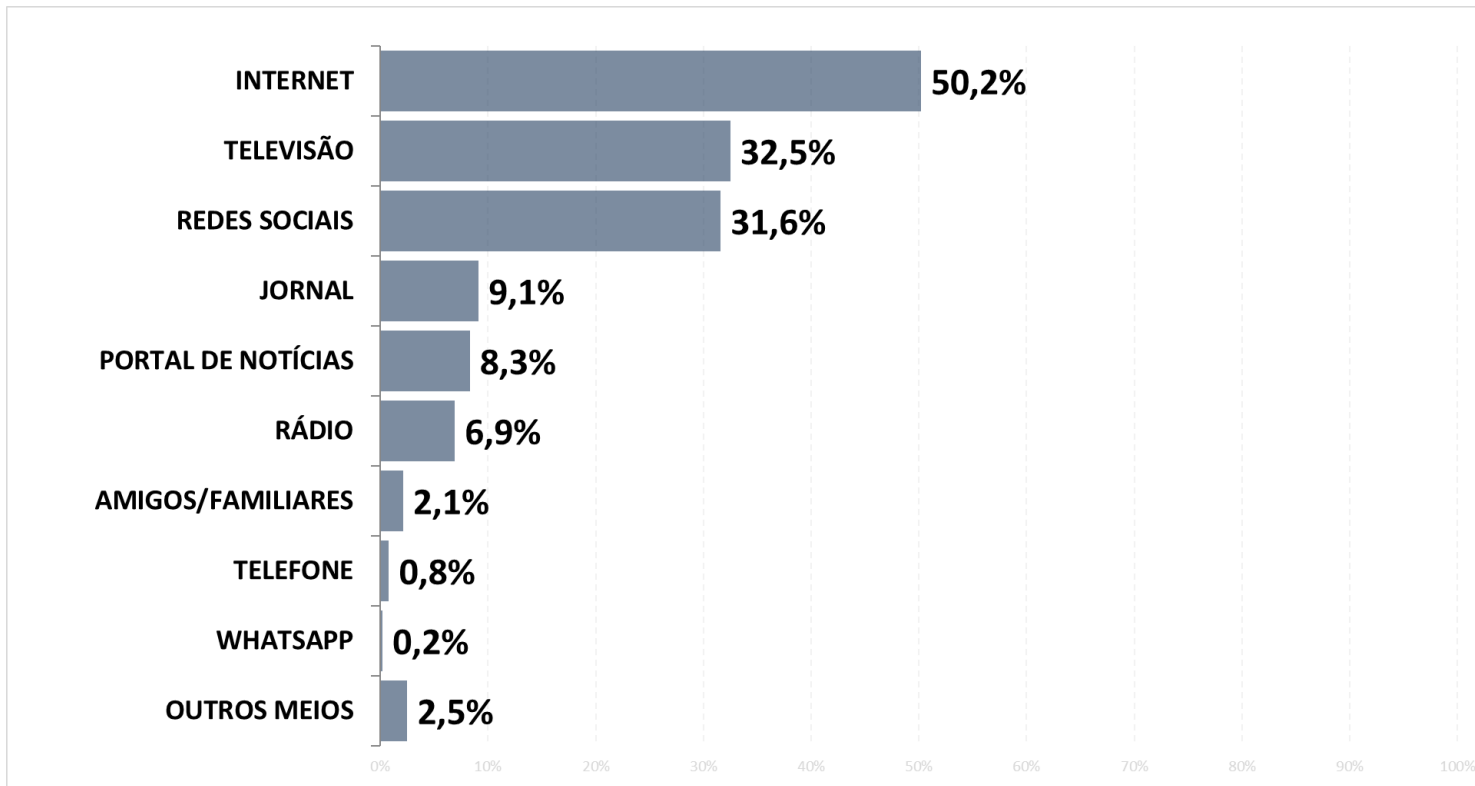
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
TELEFONE	66,0%	68,9%	66,0%	62,6%	<b>74,9%</b>	69,8%	64,9%	69,1%	65,7%	63,0%	71,6%	70,4%	68,6%	72,4%	65,5%	<b>85,8%</b>	67,5%
WHATSAPP	12,7%	15,1%	<b>22,0%</b>	15,1%	6,1%	7,6%	<b>18,1%</b>	13,0%	9,9%	<b>18,2%</b>	15,8%	8,4%	8,7%	15,7%	14,8%	6,5%	14,0%
PESSOALMENTE	13,8%	12,8%	12,1%	13,1%	14,4%	<b>19,6%</b>	12,5%	10,5%	<b>21,7%</b>	11,9%	6,7%	15,3%	5,2%	11,9%	13,9%	7,7%	13,3%
INTERNET	5,9%	1,5%	0,0%	7,0%	2,1%	0,0%	3,2%	6,1%	0,9%	6,1%	3,7%	3,7%	<b>15,4%</b>	0,0%	4,0%	0,0%	3,6%
APLICATIVO	1,3%	0,5%	0,0%	<b>2,0%</b>	0,0%	0,0%	1,3%	0,8%	1,1%	0,9%	1,4%	<b>2,3%</b>	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
REDES SOCIAIS	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	<b>2,0%</b>	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
OUTROS MEIOS	0,4%	0,9%	0,0%	0,0%	<b>2,0%</b>	<b>3,0%</b>	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# MEIOS QUE SE INFORMA

93

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



PESQUISA LIMITE · JUNHO 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	
INTERNET	46,8%	53,4%	51,1%	60,1%	37,0%	23,9%	53,5%	62,0%	41,3%	49,4%	52,9%	48,7%	<b>66,3%</b>	61,9%	46,7%	<b>82,1%</b>	50,2%
TELEVISÃO	24,1%	40,5%	17,1%	31,9%	<b>45,6%</b>	<b>43,8%</b>	33,8%	24,6%	<b>43,9%</b>	39,1%	19,3%	31,6%	36,0%	<b>46,3%</b>	35,6%	5,1%	32,5%
REDES SOCIAIS	30,3%	32,9%	<b>49,6%</b>	33,9%	14,4%	19,7%	39,5%	29,7%	24,6%	<b>42,2%</b>	30,9%	34,5%	24,1%	5,2%	33,9%	10,2%	31,6%
JORNAL	8,8%	9,4%	2,1%	8,5%	15,4%	13,5%	4,8%	11,6%	8,4%	11,3%	6,9%	8,8%	6,1%	<b>29,2%</b>	10,1%	0,0%	9,1%
PORTAL DE NOTÍCIAS	10,5%	6,3%	<b>15,6%</b>	6,6%	4,6%	1,6%	7,1%	<b>13,5%</b>	0,0%	<b>16,7%</b>	4,8%	4,5%	9,3%	10,5%	8,2%	8,8%	8,3%
RÁDIO	5,4%	8,2%	2,1%	7,9%	9,3%	<b>10,2%</b>	6,0%	5,9%	9,4%	<b>11,0%</b>	4,4%	6,2%	6,1%	<b>10,5%</b>	7,3%	3,1%	6,9%
AMIGOS/FAMILIARES	1,8%	2,4%	0,0%	1,9%	<b>4,2%</b>	<b>4,3%</b>	1,7%	1,3%	<b>4,9%</b>	1,0%	1,6%	3,7%	0,0%	<b>5,2%</b>	2,3%	0,0%	2,1%
TELEFONE	0,6%	0,9%	0,0%	0,7%	1,4%	1,4%	0,4%	0,8%	1,4%	0,4%	1,4%	<b>2,3%</b>	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
WHATSAPP	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	<b>0,5%</b>	<b>0,7%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>0,7%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
OUTROS MEIOS	1,6%	3,3%	2,1%	0,6%	<b>5,2%</b>	<b>7,3%</b>	1,7%	0,5%	2,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	2,5%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

**ARES-PCJ**

Avenida Paulista, 633 · Jardim Santana · Americana SP  
19 3471-5100 · [arespcj@arespcj.com.br](mailto:arespcj@arespcj.com.br)



**ARES**

AGÊNCIA  
REGULADORA  
**PCJ**



**arespcj**