

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

COSMÓPOLIS



ARES AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

PESQUISA ARES 2022 · **COSMÓPOLIS**

LIMITE PESQUISAS · MAIO DE 2022

I. SOBRE O ESTUDO

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

Esta pesquisa é uma realização da **Limite Consultoria e Pesquisas de Marketing**, coordenada por Luis Fernando Formigari. Em caso de dúvidas na utilização deste relatório, críticas ou sugestões para novos estudos, favor entrar em contato através dos meios abaixo.

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.

Registro no CONRE 3^a Região J3013

Filiada a Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa · ABEP

Rua General Osório, 616 | Limeira SP

11 4302.3778 · 19 3495.0002

www.limiteconsultoria.com.br

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

Limeira, maio de 2022.

SOBRE O ESTUDO

5

RESUMO METODOLÓGICO DO ESTUDO REALIZADO

TIPO DE PESQUISA	Pesquisa quantitativa .
PERÍODO DE CAMPO	As entrevistas foram realizadas entre os dias 06 e 10 de maio de 2022 .
AMOSTRA E ERRO	Foram entrevistados 376 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais da cidade de Cosmópolis. A margem de erro para os índices globais é de 5,0%.
MÉTODO DE COLETA	A metodologia empregada é a entrevista individual .
RESUMO METODOLÓGICO	Dada a aleatoriedade empregada na seleção dos moradores, foi realizada pós-estratificação na amostra com base nos fatores sexo e faixa etária. As ponderações são realizadas com base em projeções realizadas com base nos dados do IBGE/CENSO 2010.

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

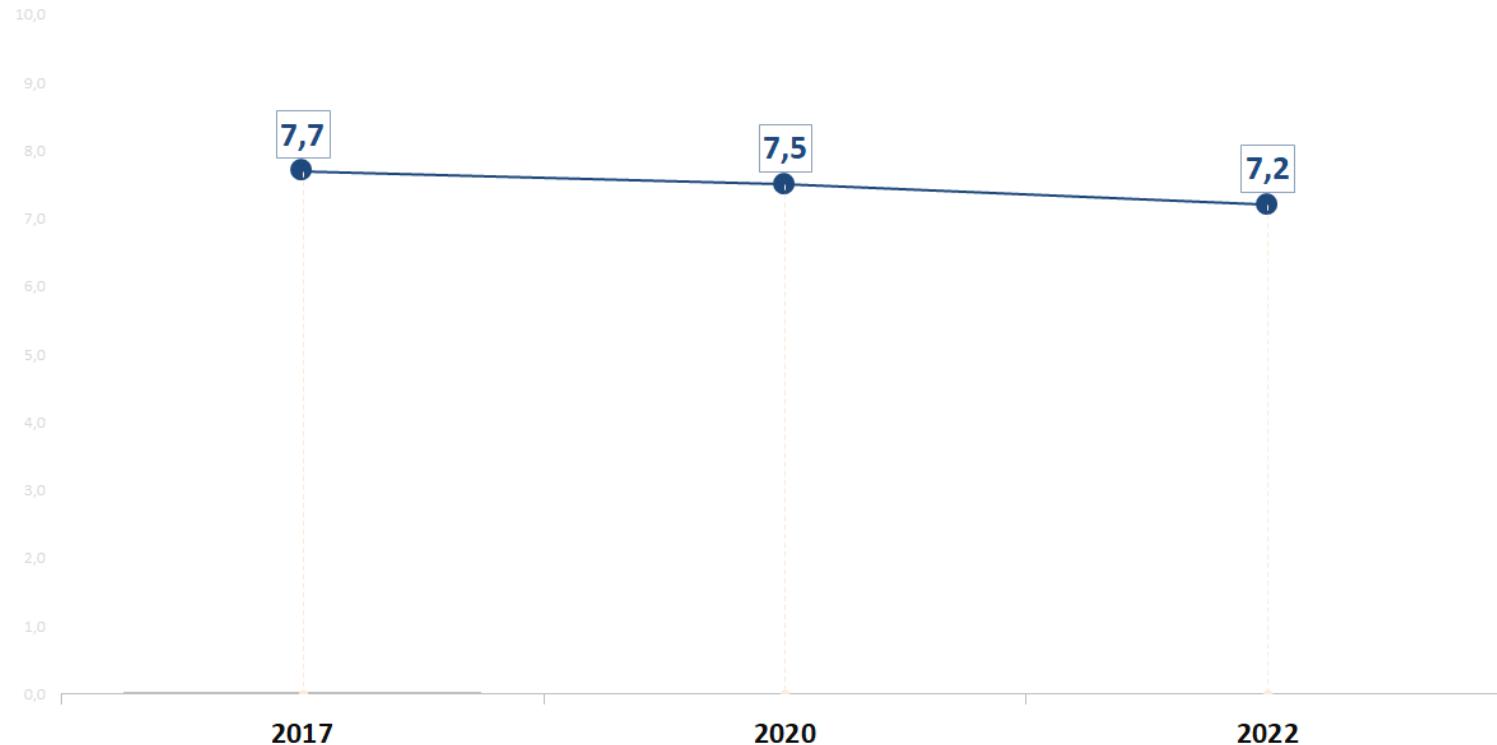
II. SUMÁRIO EXECUTIVO

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

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

7

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

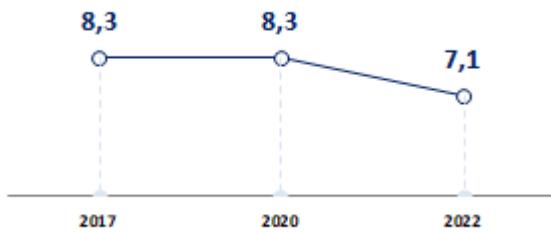


SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 1

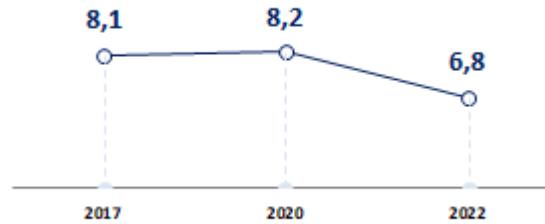
8

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

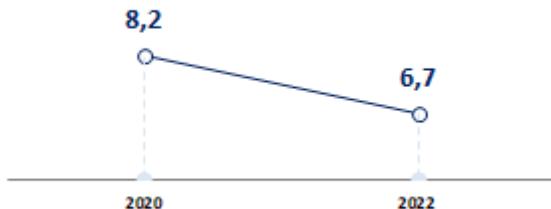
ATENDIMENTO NA SEDE



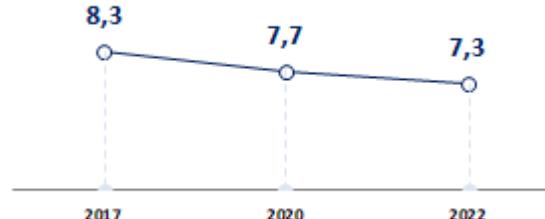
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



OUVIDORIA



COLETA DE ESGOTO

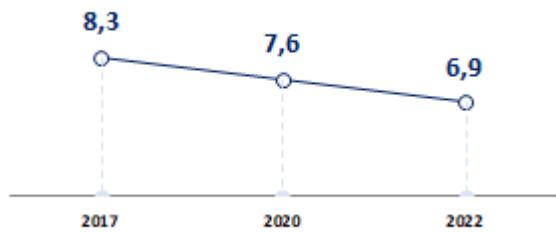


SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 2

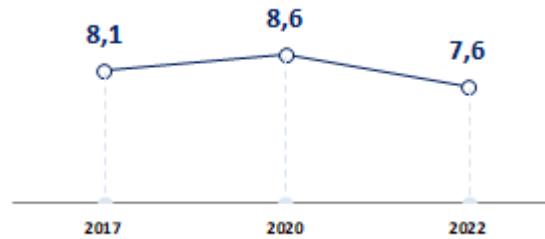
9

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

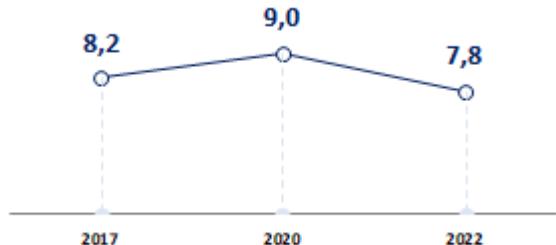
TRATAMENTO DO ESGOTO



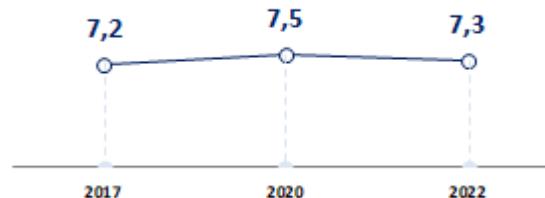
ENTENDIMENTO DA CONTA



LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

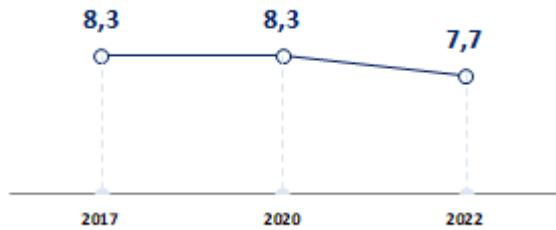


PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO

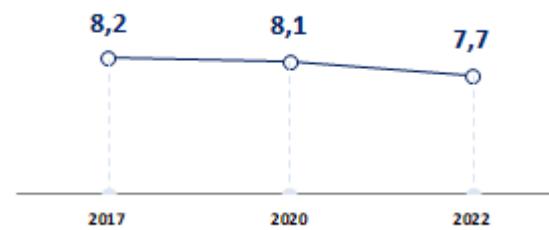


SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 3

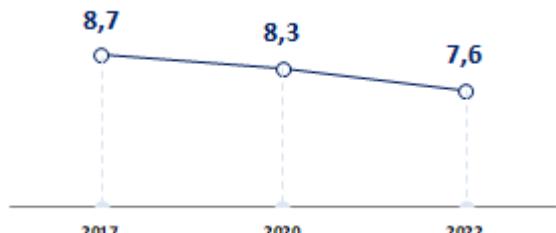
PRESSÃO DA ÁGUA



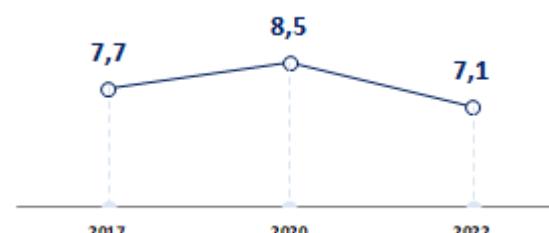
QUALIDADE DA ÁGUA



REGULARIDADE DO FORNECIMENTO



RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS

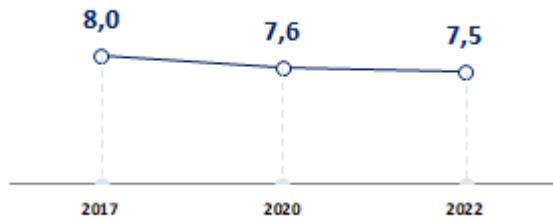


SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 4

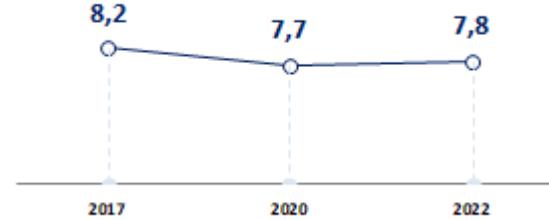
11

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

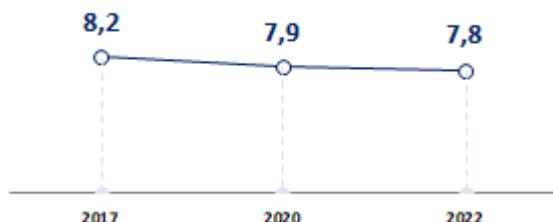
GOSTO DA ÁGUA



CHEIRO DA ÁGUA

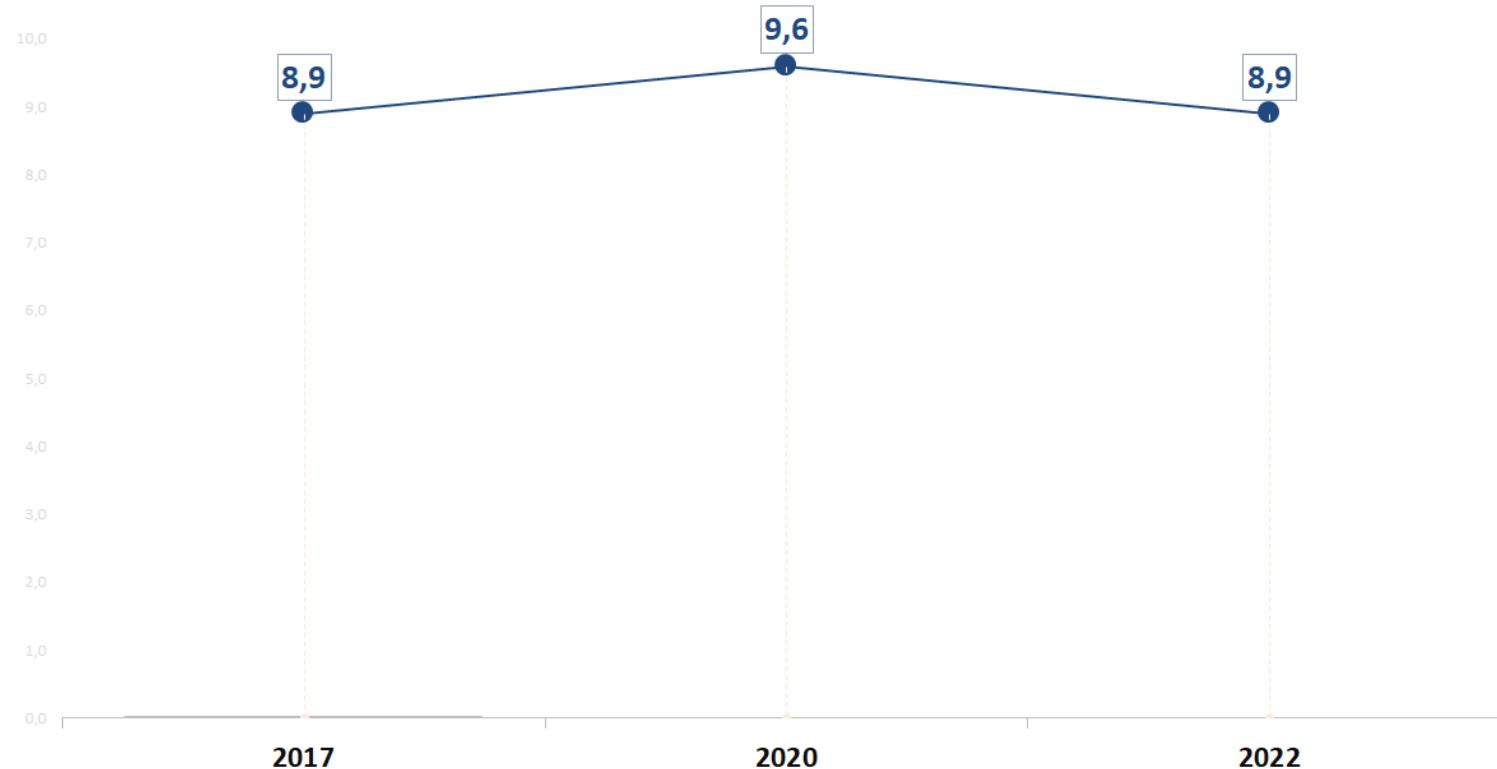


COR DA ÁGUA



SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

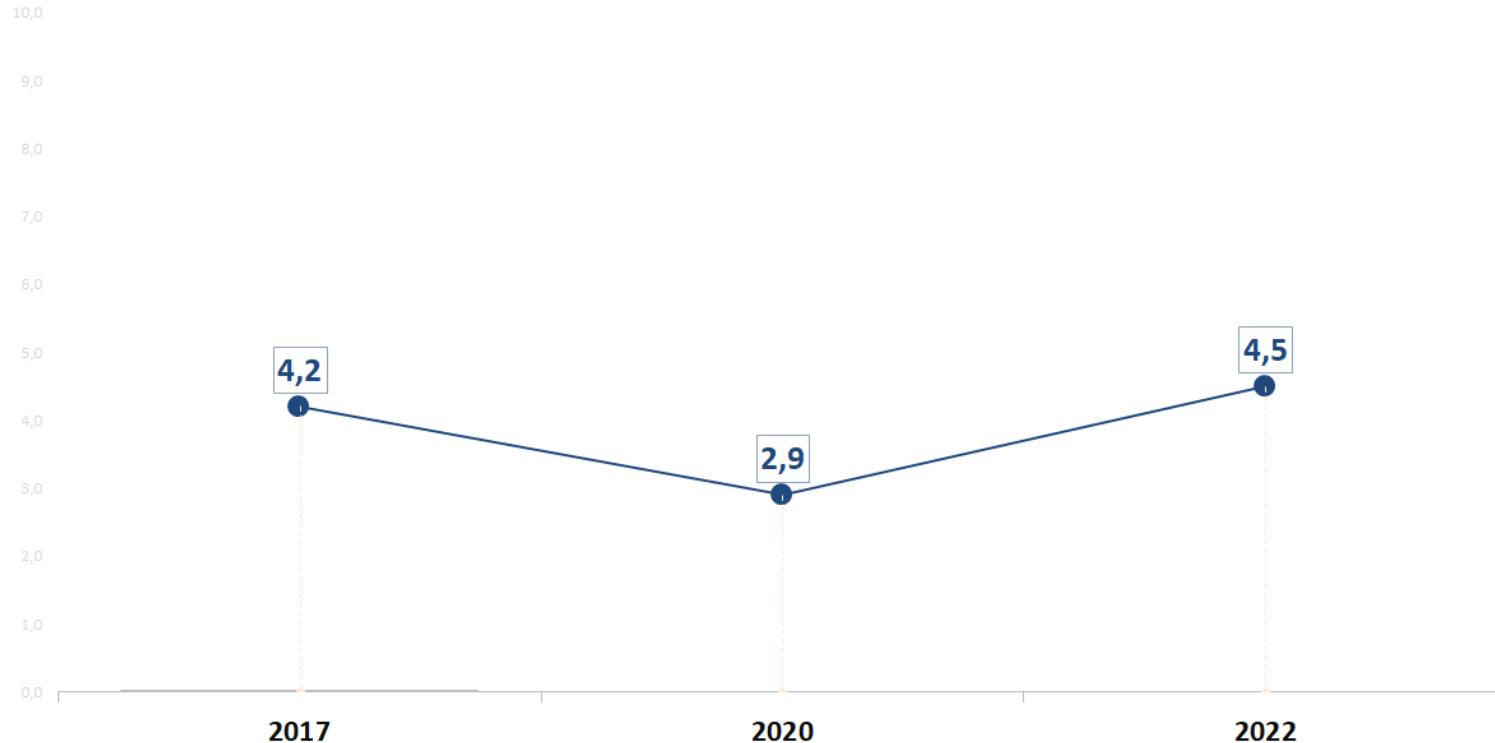
12
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

13

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



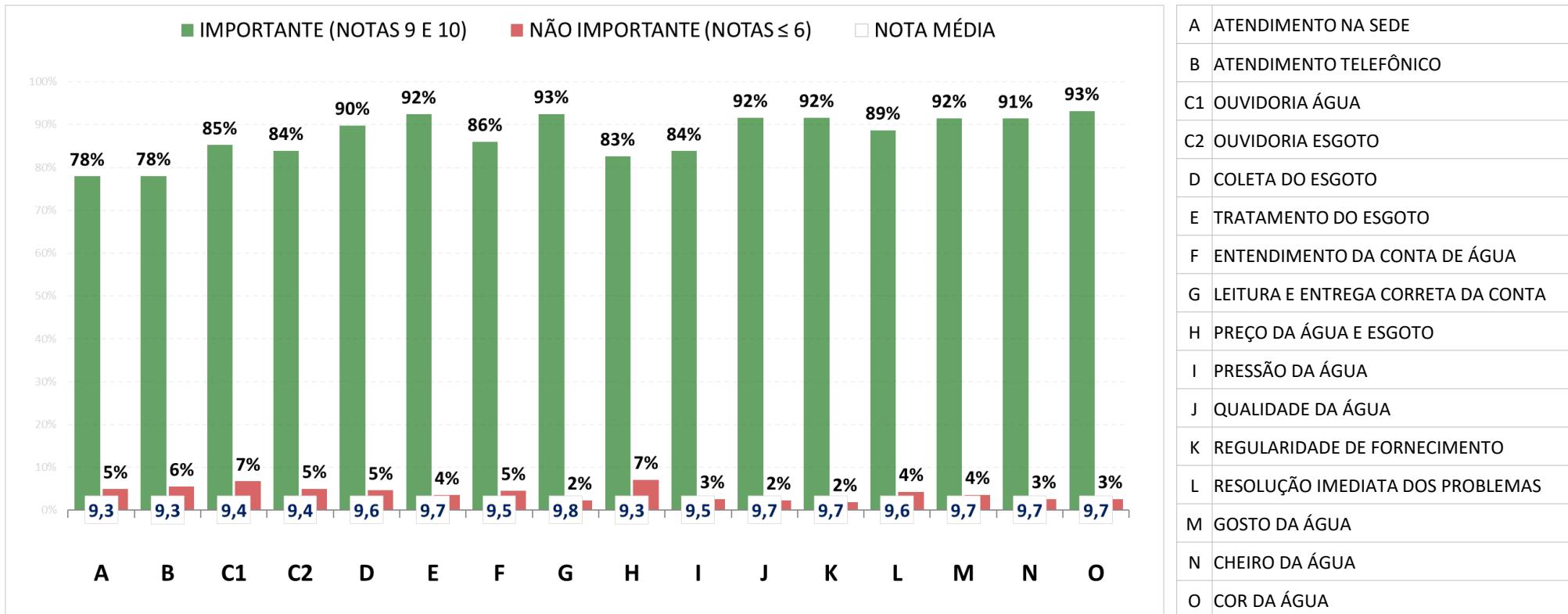
III. SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

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

IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

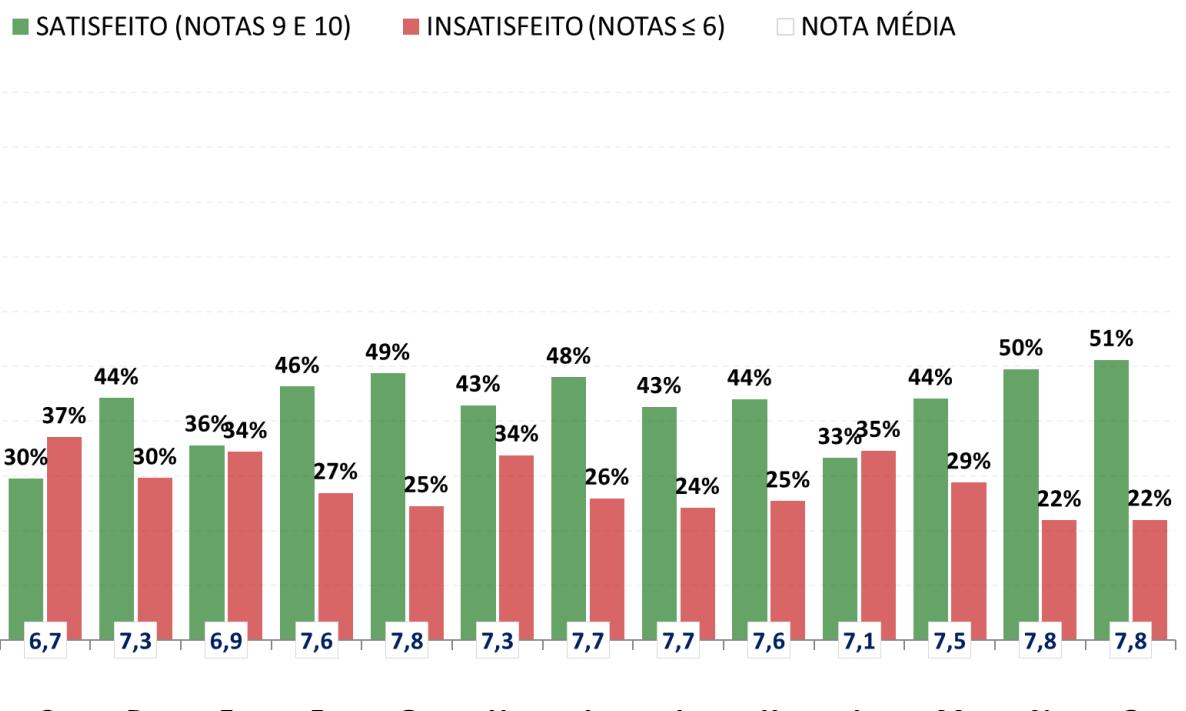
15

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?



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

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

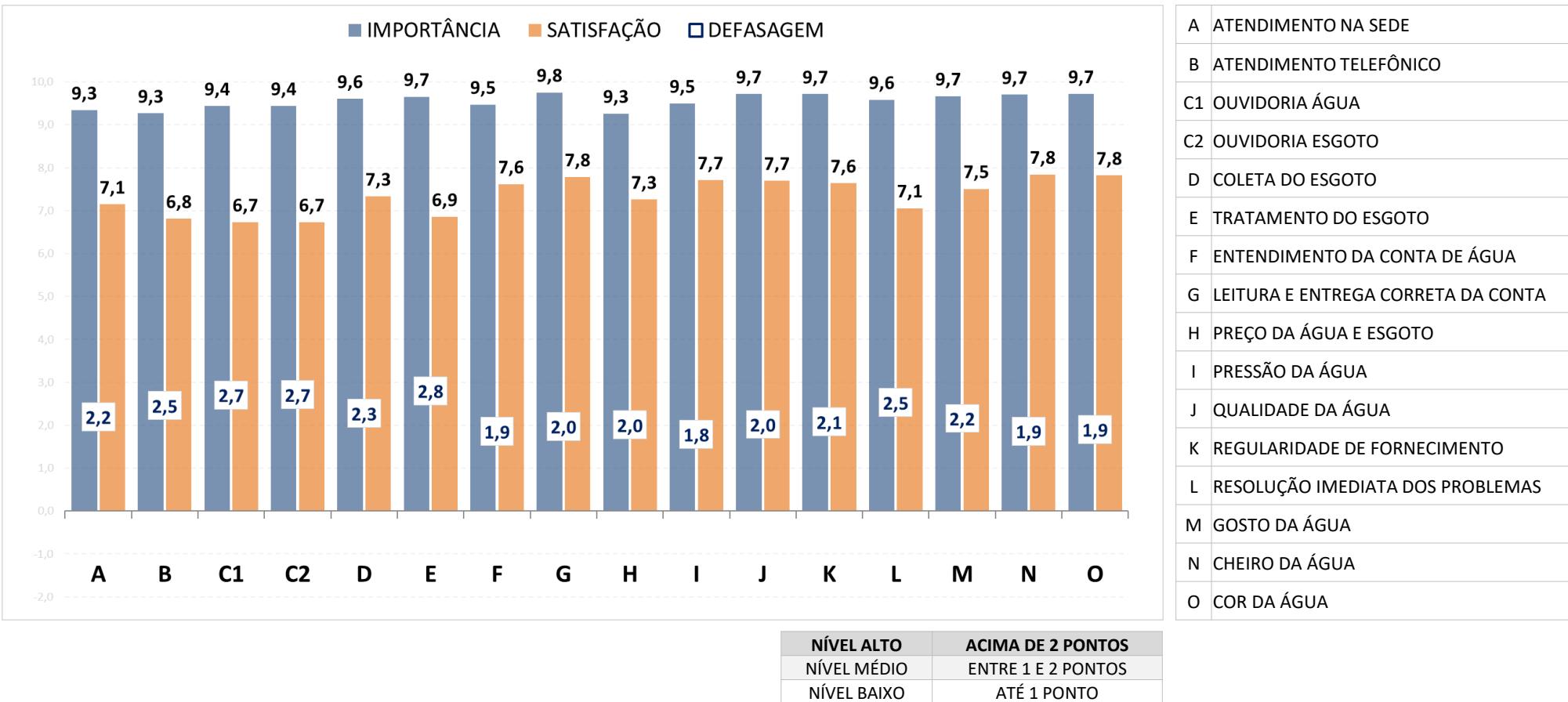


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	OUVIDORIA
D	COLETA DO ESGOTO
E	TRATAMENTO DO ESGOTO
F	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
G	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
H	PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO
I	PRESSÃO DA ÁGUA
J	QUALIDADE DA ÁGUA
K	REGULARIDADE DE FORNECIMENTO
L	RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS
M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

DEFASAGEM: IMPORTÂNCIA VS SATISFAÇÃO

17

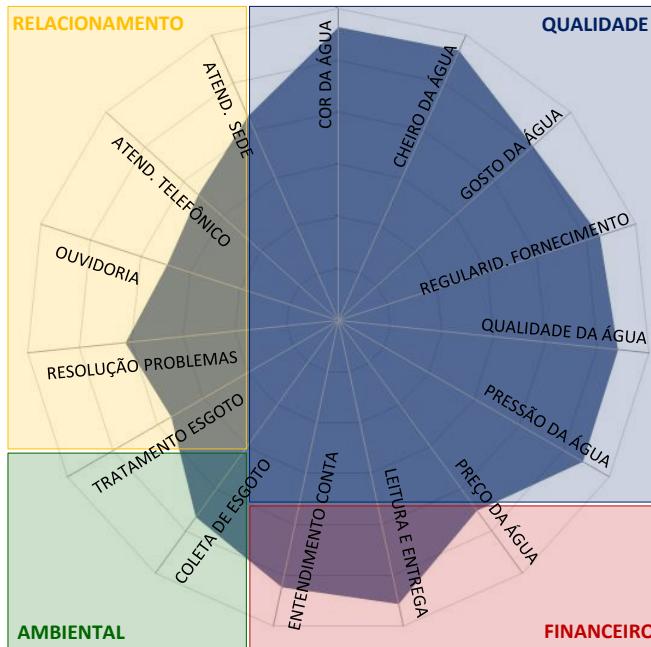
Para cada aspecto investigado, é calculada a diferença entre a nota média de importância e a nota média de satisfação, indicando o **NÍVEL DE CRITICIDADE**. Através do nível de criticidade é possível identificar os aspectos que devem ser foco de ações (alto e médio).



RADAR DE SATISFAÇÃO

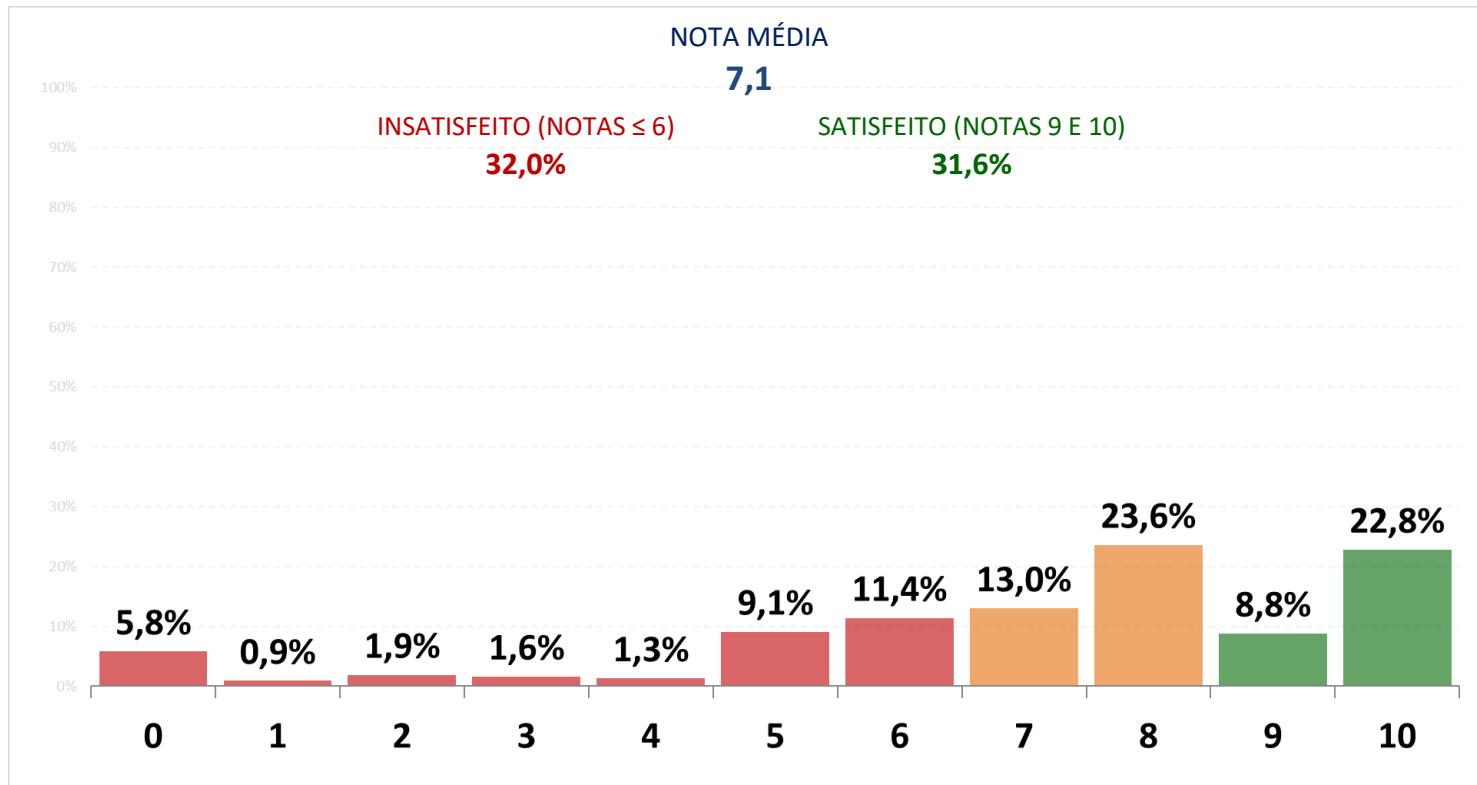
18

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



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA SEDE

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



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA SEDE

20

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

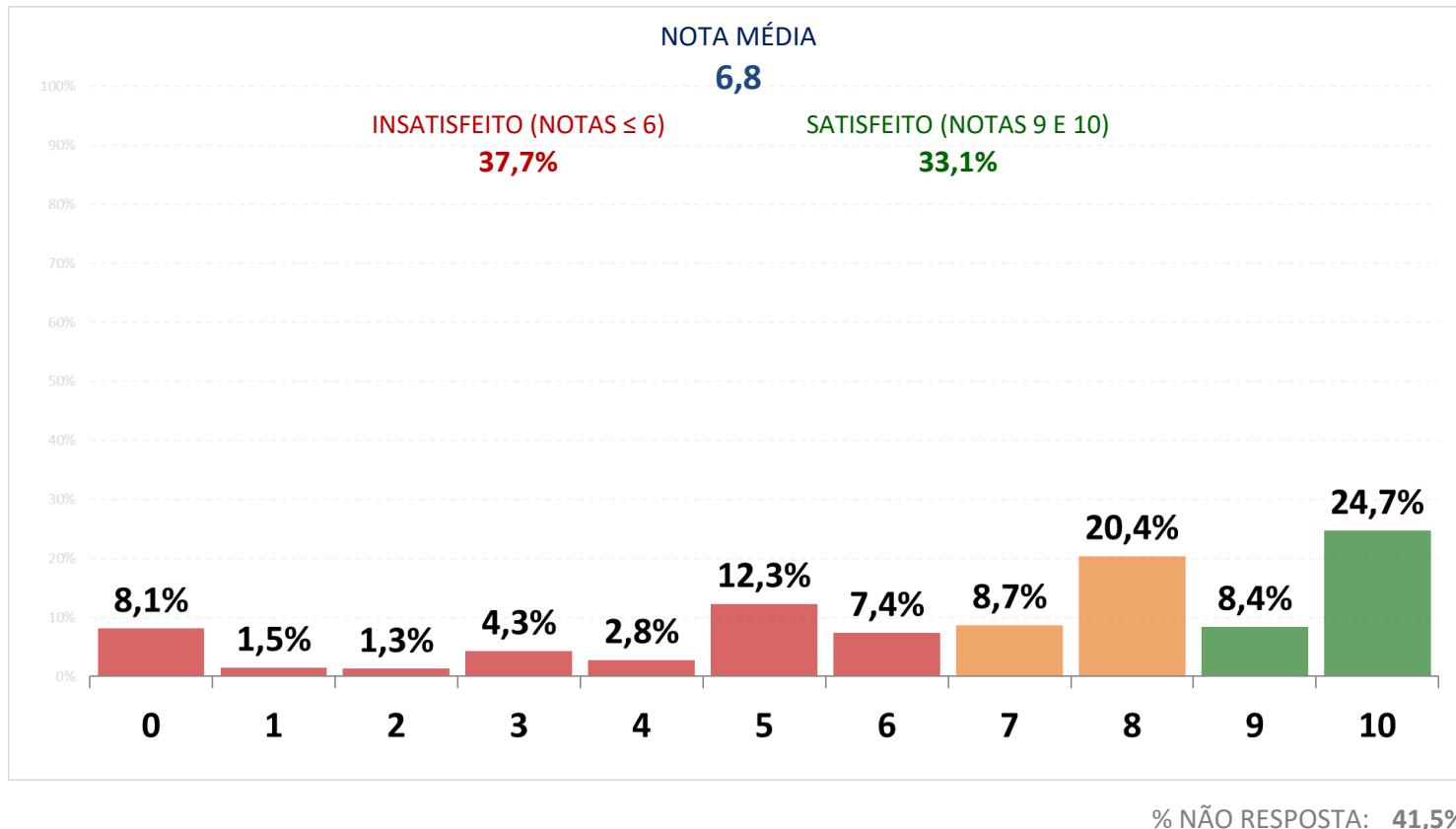
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	5,2%	6,4%	3,6%	7,7%	4,8%	13,2%	4,4%	2,3%	13,5%	5,0%	0,0%	6,3%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

Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO

21

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



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

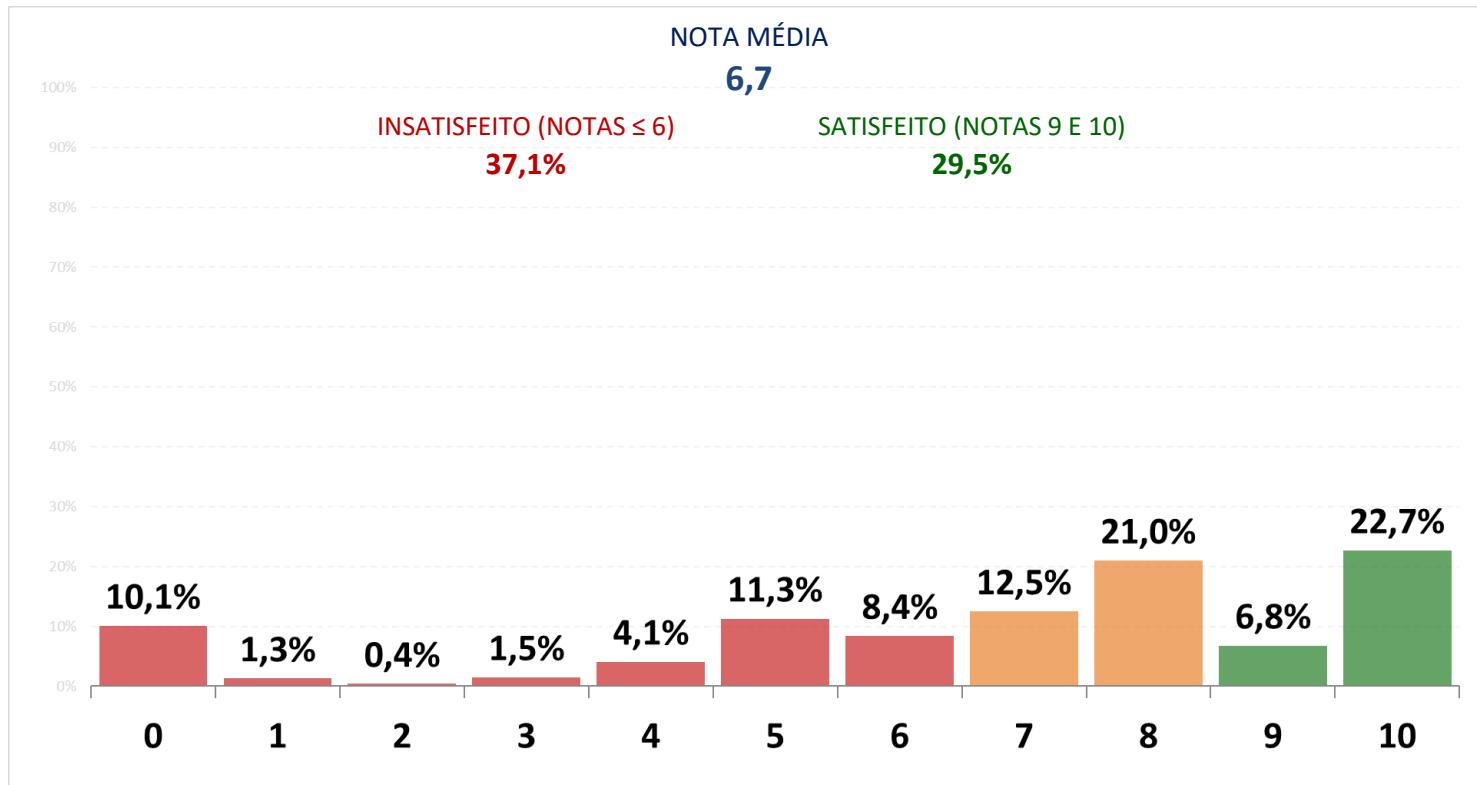
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	7,5%	8,7%	4,3%	11,5%	7,0%	16,4%	5,2%	5,8%	14,4%	5,2%	7,1%	5,7%	24,0%	0,0%	9,2%	5,7%	8,1%
1	1,2%	1,7%	0,0%	2,1%	2,2%	0,0%	1,4%	3,3%	0,0%	0,0%	11,5%	14,6%	1,8%	0,0%	0,8%	2,9%	1,5%
2	0,6%	2,0%	2,2%	0,0%	2,6%	2,7%	1,2%	0,0%	2,8%	1,3%	0,0%	5,7%	1,2%	0,0%	1,9%	0,0%	1,3%
3	5,4%	3,3%	7,6%	4,2%	0,7%	2,6%	6,1%	2,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	4,3%	4,4%	4,3%
4	1,2%	4,2%	2,2%	3,1%	3,0%	0,8%	1,9%	7,0%	0,0%	3,4%	7,1%	5,7%	0,0%	0,0%	2,7%	3,0%	2,8%
5	14,4%	10,4%	17,4%	8,3%	12,9%	10,9%	7,1%	26,1%	18,5%	9,3%	16,4%	18,5%	14,6%	0,0%	12,2%	12,5%	12,3%
6	8,0%	6,9%	9,8%	7,3%	4,8%	5,4%	10,8%	1,7%	2,9%	6,8%	21,1%	0,0%	5,9%	0,0%	7,4%	7,5%	7,4%
7	8,0%	9,4%	9,8%	9,4%	6,3%	1,6%	13,2%	6,1%	10,4%	13,9%	4,4%	23,5%	8,2%	0,0%	9,0%	8,1%	8,7%
8	19,2%	21,4%	18,4%	23,9%	16,7%	20,7%	17,2%	27,6%	15,4%	22,3%	10,3%	5,7%	12,4%	23,0%	18,9%	23,6%	20,4%
9	9,2%	7,8%	9,8%	8,3%	7,0%	8,7%	11,6%	0,9%	0,0%	12,6%	6,0%	5,7%	7,5%	54,0%	6,2%	13,4%	8,4%
10	25,3%	24,1%	18,4%	21,9%	36,7%	30,3%	24,2%	19,4%	25,5%	25,3%	16,1%	15,1%	23,2%	23,0%	27,3%	18,8%	24,7%
MÉDIA	6,9	6,7	6,7	6,6	7,2	6,6	7,1	6,4	6,0	7,4	5,8	5,5	5,7	9,0	6,8	6,9	6,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	38,3%	37,2%	43,5%	36,5%	33,2%	38,8%	33,7%	45,9%	48,6%	26,0%	63,2%	50,2%	48,7%	0,0%	38,5%	36,0%	37,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	34,5%	31,9%	28,2%	30,2%	43,7%	39,0%	35,8%	20,3%	25,5%	37,9%	22,1%	20,8%	30,7%	77,0%	33,5%	32,2%	33,1%

Em **negrito**, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA

23

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



SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA

24

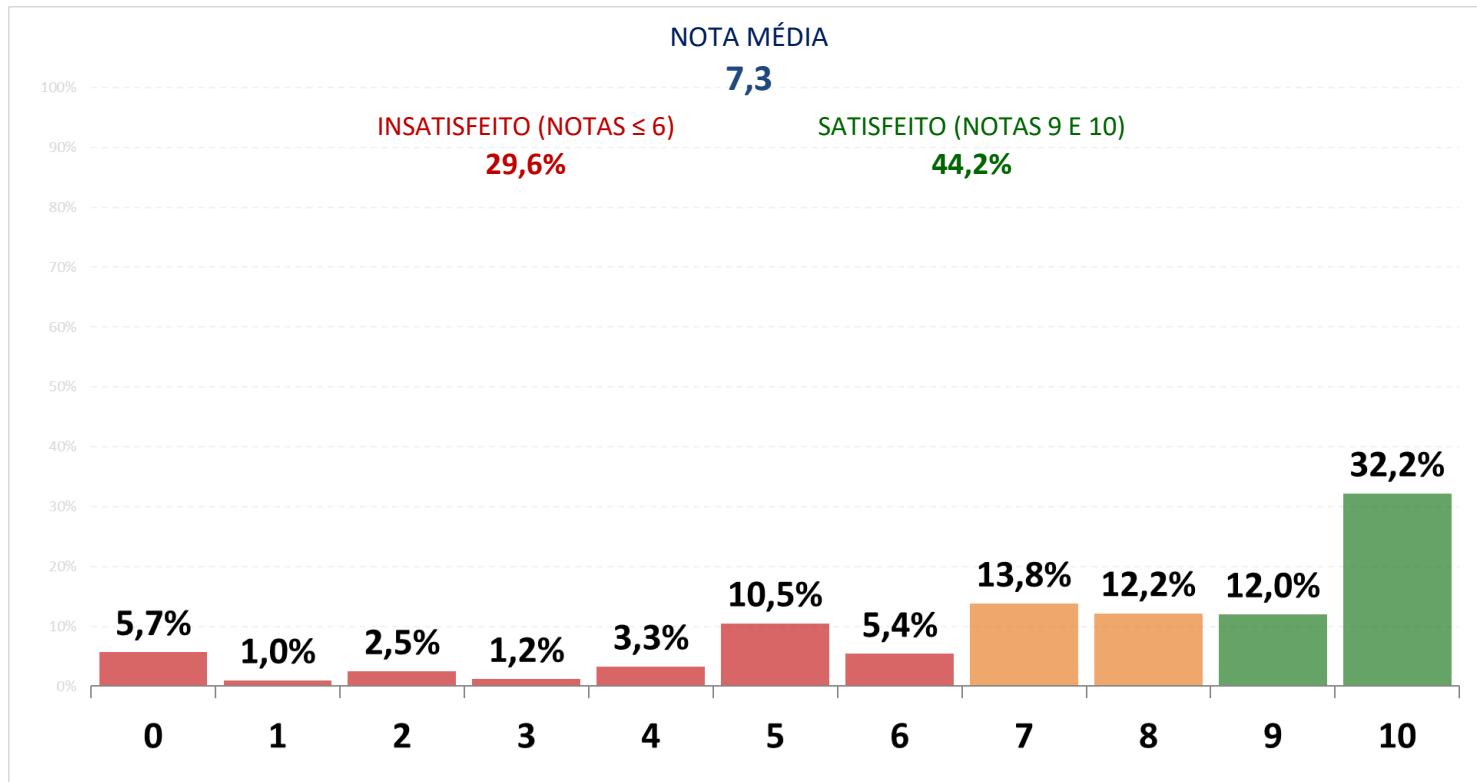
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a Ouvidoria do DAE? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	7,8%	12,7%	4,8%	15,0%	8,2%	17,5%	6,6%	10,1%	17,9%	5,8%	21,3%	16,9%	43,6%	0,0%	11,3%	8,0%	10,1%
1	1,4%	1,2%	0,0%	1,3%	3,5%	0,0%	1,8%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	6,5%	3,1%	0,0%	1,1%	1,6%	1,3%
2	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
3	2,8%	0,0%	0,0%	2,5%	1,7%	0,0%	2,2%	1,6%	0,0%	0,0%	6,7%	6,5%	0,0%	0,0%	0,5%	3,2%	1,5%
4	4,7%	3,4%	8,6%	1,3%	2,9%	0,9%	5,8%	3,8%	8,9%	4,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%	3,4%	4,1%
5	13,6%	8,7%	17,1%	7,5%	9,9%	15,0%	8,0%	14,8%	19,5%	12,0%	0,0%	23,4%	9,8%	0,0%	13,2%	7,6%	11,3%
6	14,5%	1,7%	12,3%	8,7%	1,2%	0,9%	13,4%	5,2%	0,0%	2,8%	21,2%	0,0%	0,0%	0,0%	4,7%	15,2%	8,4%
7	11,9%	13,2%	15,8%	12,5%	7,0%	5,4%	13,4%	18,6%	14,3%	13,6%	13,4%	20,6%	16,9%	0,0%	12,2%	13,1%	12,5%
8	17,4%	24,8%	18,2%	23,8%	19,3%	18,3%	18,3%	30,5%	14,2%	21,2%	22,2%	19,6%	3,1%	100,0%	18,9%	24,9%	21,0%
9	3,5%	10,3%	7,3%	6,3%	7,0%	10,1%	8,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	4,7%	10,6%	6,8%
10	21,6%	23,9%	15,8%	21,2%	37,5%	30,5%	22,7%	13,8%	25,1%	37,5%	15,2%	6,5%	20,3%	0,0%	28,3%	12,3%	22,7%
MÉDIA	6,6	6,9	6,7	6,5	7,2	6,7	6,9	6,4	6,0	7,6	5,7	5,1	4,3	8,0	6,8	6,6	6,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	45,5%	27,7%	42,8%	36,3%	29,1%	35,7%	37,8%	37,1%	46,3%	25,2%	49,2%	53,3%	56,5%	0,0%	35,8%	39,0%	37,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	25,1%	34,2%	23,1%	27,5%	44,5%	40,6%	30,7%	13,8%	25,1%	39,9%	15,2%	6,5%	23,4%	0,0%	33,0%	22,9%	29,5%

Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A COLETA DE ESGOTO

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



SATISFAÇÃO COM A COLETA DE ESGOTO

26

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**

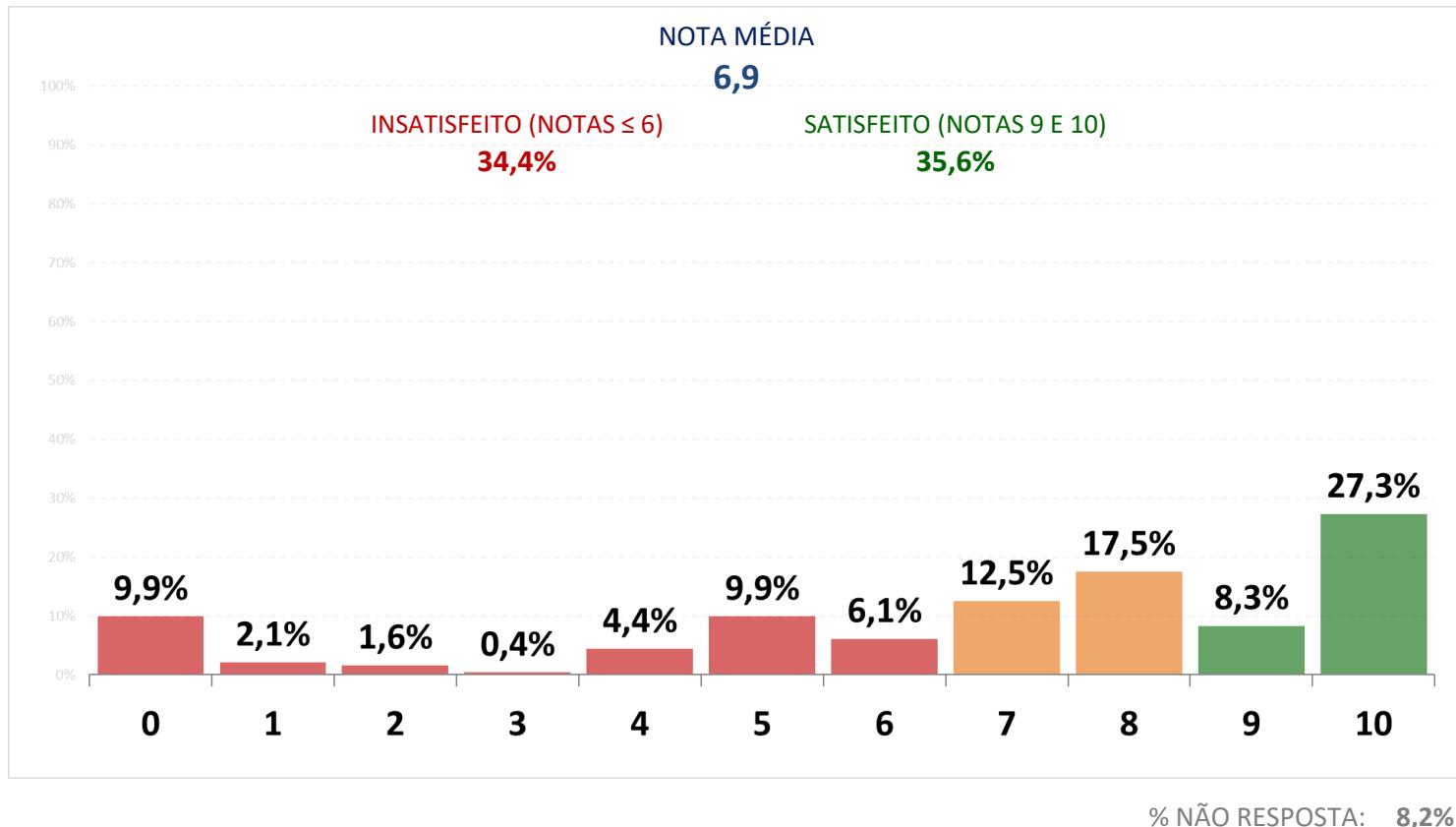
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	4,7%	6,7%	4,0%	4,4%	10,1%	5,8%	6,3%	4,5%	6,0%	6,7%	4,1%	12,0%	12,5%	0,0%	5,7%	5,8%	5,7%
1	0,0%	2,1%	1,3%	0,6%	1,4%	2,1%	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%	4,8%	2,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,4%	1,0%
2	4,8%	0,2%	6,8%	0,0%	1,9%	6,1%	2,1%	0,0%	4,3%	0,7%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	2,1%	3,8%	2,5%
3	1,1%	1,4%	0,0%	1,3%	2,6%	0,0%	0,4%	4,0%	0,0%	1,7%	2,1%	7,8%	1,2%	0,0%	1,1%	1,5%	1,2%
4	5,3%	1,3%	8,1%	1,3%	0,9%	7,0%	2,1%	2,1%	6,7%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	5,4%	3,3%
5	10,6%	10,5%	6,7%	13,2%	10,5%	8,4%	13,8%	6,1%	10,2%	14,0%	14,8%	8,0%	15,0%	30,1%	12,4%	5,3%	10,5%
6	5,4%	5,5%	6,0%	5,0%	5,4%	3,1%	5,0%	8,4%	3,4%	4,3%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	4,8%	7,1%	5,4%
7	13,4%	14,2%	21,5%	12,0%	7,7%	5,8%	17,3%	14,7%	21,0%	15,0%	12,8%	7,8%	13,9%	7,6%	13,8%	14,0%	13,8%
8	10,6%	13,8%	2,7%	15,7%	17,6%	18,6%	10,7%	9,1%	11,1%	11,6%	11,9%	2,0%	13,0%	7,6%	12,2%	12,3%	12,2%
9	9,5%	14,5%	16,8%	12,0%	6,3%	5,9%	10,3%	21,3%	7,8%	9,7%	7,5%	14,3%	16,8%	17,9%	10,6%	15,9%	12,0%
10	34,7%	29,8%	26,1%	34,5%	35,6%	37,2%	31,1%	29,8%	28,5%	35,9%	42,2%	43,1%	23,5%	36,8%	33,6%	28,6%	32,2%
MÉDIA	7,3	7,4	7,0	7,7	7,1	7,2	7,2	7,7	7,0	7,5	7,6	7,0	6,9	7,9	7,3	7,3	
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	31,9%	27,7%	32,9%	25,8%	32,8%	32,5%	30,7%	25,1%	31,6%	27,8%	25,8%	32,8%	32,7%	30,1%	29,9%	29,3%	29,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	44,2%	44,3%	42,9%	46,5%	41,9%	43,1%	41,4%	51,1%	36,3%	45,6%	49,7%	57,4%	40,3%	54,7%	44,2%	44,5%	44,2%

Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM O TRATAMENTO DO ESGOTO

27

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**



SATISFAÇÃO COM O TRATAMENTO DO ESGOTO

28

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**

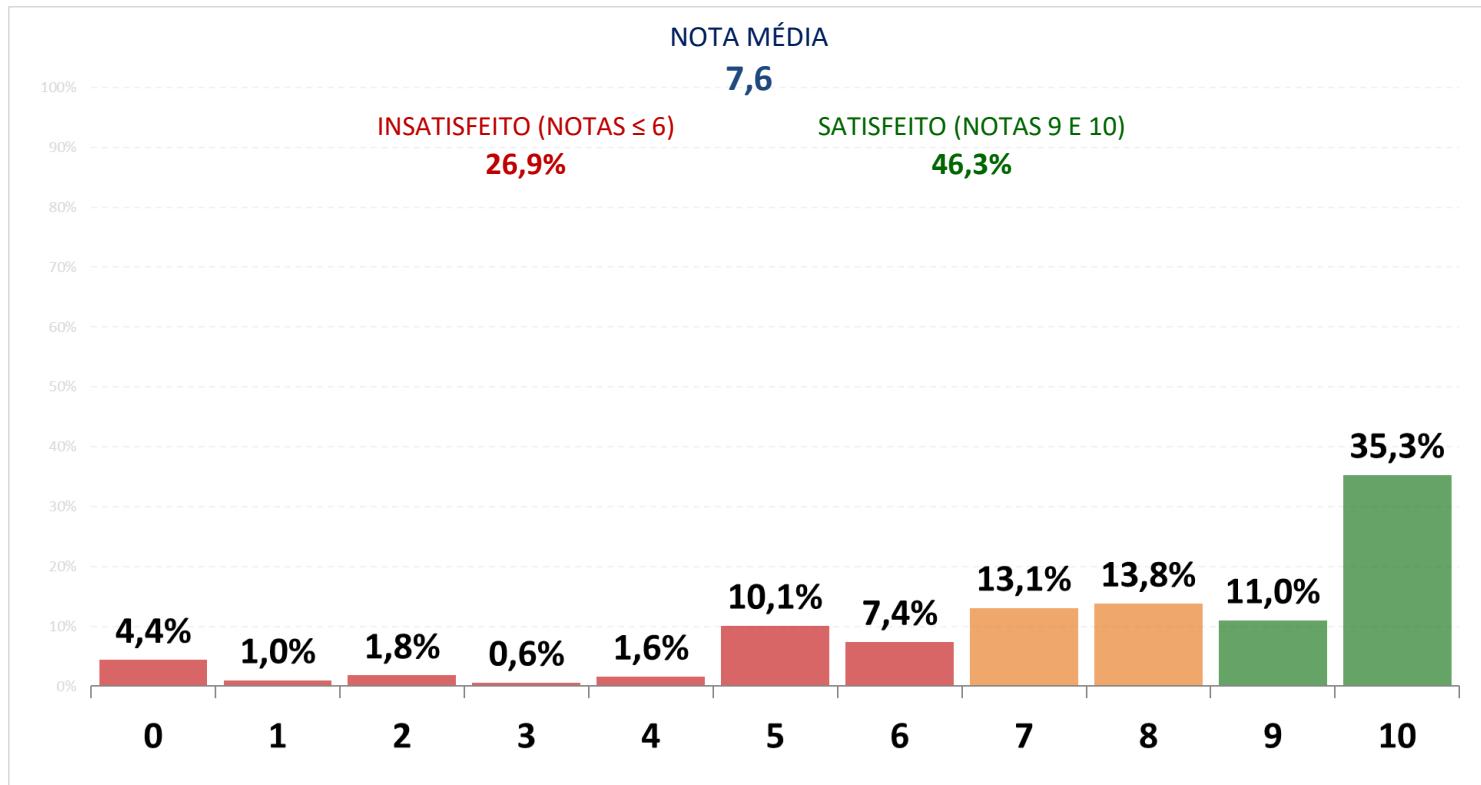
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDIMENTO FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	10,2%	9,5%	5,7%	7,7%	18,5%	13,1%	8,2%	10,0%	7,7%	10,8%	18,3%	27,0%	19,2%	0,0%	10,5%	8,2%	9,9%
1	2,2%	2,0%	5,0%	0,0%	2,4%	1,0%	3,3%	1,0%	1,0%	0,0%	5,4%	5,9%	0,0%	0,0%	1,3%	4,4%	2,1%
2	1,9%	1,4%	0,0%	2,6%	1,9%	1,2%	2,1%	1,1%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	5,5%	0,0%	0,8%	3,9%	1,6%
3	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,5%	0,5%	0,0%	1,1%	0,0%	1,6%	0,0%	4,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%
4	7,0%	1,9%	8,6%	1,9%	3,8%	6,7%	3,7%	3,5%	8,1%	0,5%	4,7%	7,7%	0,0%	0,0%	4,0%	5,5%	4,4%
5	8,7%	11,0%	4,2%	12,3%	12,3%	5,6%	11,1%	11,7%	7,6%	13,7%	19,1%	13,5%	14,8%	30,1%	10,6%	7,9%	9,9%
6	7,2%	5,0%	7,9%	4,5%	6,8%	7,1%	3,2%	10,6%	2,9%	7,0%	0,0%	0,0%	2,6%	7,6%	5,2%	8,4%	6,1%
7	12,3%	12,7%	16,5%	13,6%	6,0%	7,7%	16,7%	9,1%	20,9%	14,3%	3,7%	0,0%	11,5%	17,9%	14,3%	7,6%	12,5%
8	14,6%	20,3%	15,7%	18,7%	17,3%	19,4%	15,2%	20,1%	18,2%	10,3%	3,7%	4,6%	20,8%	7,6%	15,2%	23,7%	17,5%
9	6,7%	9,9%	11,5%	9,0%	3,4%	2,2%	7,6%	15,5%	2,3%	10,3%	5,3%	13,7%	8,1%	0,0%	7,2%	11,3%	8,3%
10	29,2%	25,4%	25,0%	29,0%	27,0%	35,6%	28,9%	16,3%	31,2%	27,5%	39,7%	23,1%	17,5%	36,8%	30,3%	19,2%	27,3%
MÉDIA	6,8	6,9	7,0	7,2	6,1	6,9	6,9	6,7	7,1	6,8	6,2	5,1	6,0	7,5	6,9	6,6	6,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	37,2%	31,6%	31,4%	29,6%	46,2%	35,2%	31,6%	39,0%	27,3%	37,6%	47,5%	58,7%	42,1%	37,7%	33,0%	38,3%	34,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	35,9%	35,3%	36,5%	38,0%	30,4%	37,8%	36,5%	31,8%	33,5%	37,8%	45,0%	36,8%	25,6%	36,8%	37,5%	30,5%	35,6%

Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM O ENTENDIMENTO DA CONTA

29

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



SATISFAÇÃO COM O ENTENDIMENTO DA CONTA

30

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**

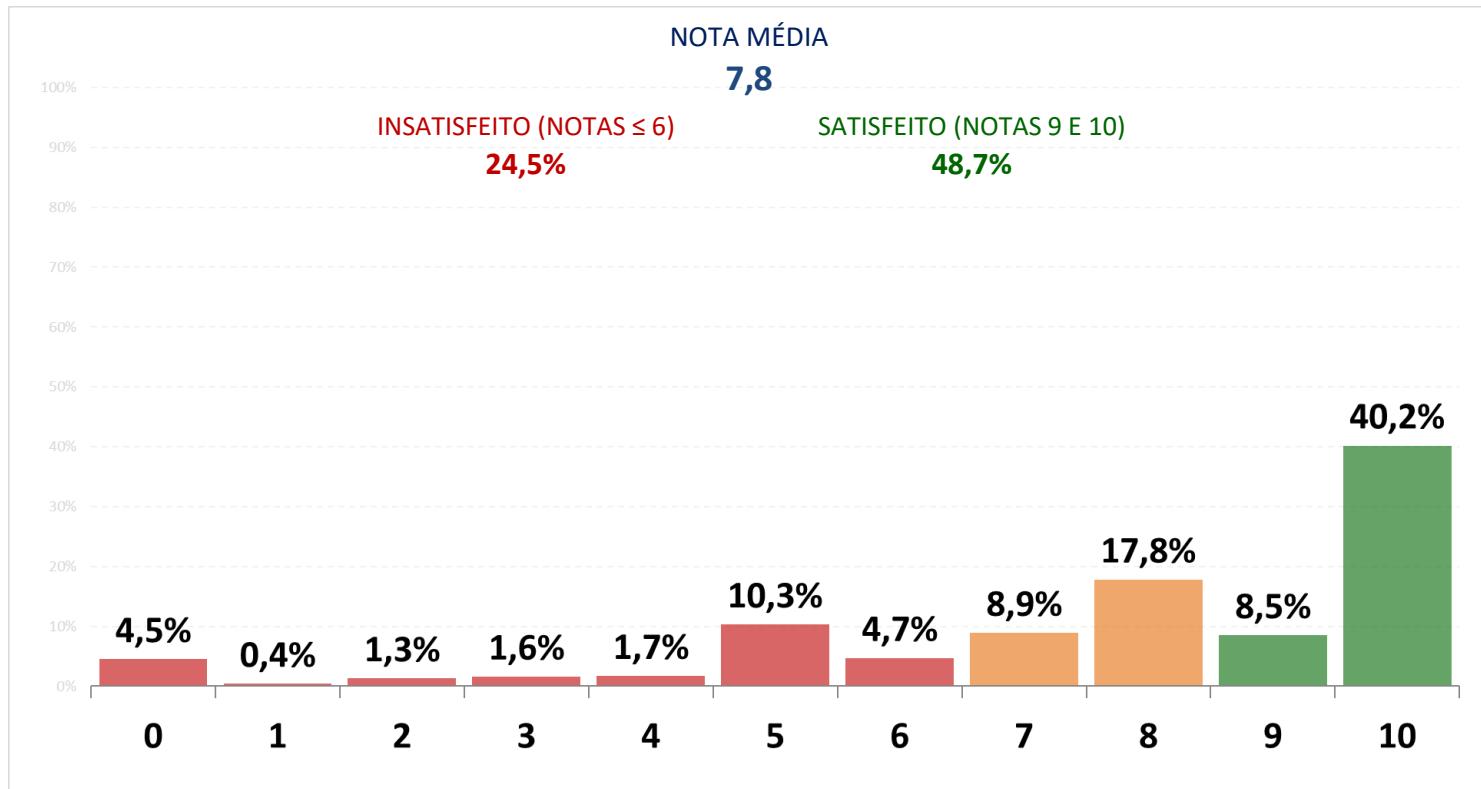
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	3,9%	4,8%	2,6%	5,5%	4,5%	8,1%	3,2%	3,1%	9,9%	4,6%	0,0%	2,9%	14,7%	0,0%	5,2%	1,9%	4,4%
1	0,3%	1,6%	0,0%	1,8%	0,7%	1,1%	0,5%	1,7%	0,0%	0,0%	5,3%	4,6%	1,2%	0,0%	0,6%	2,1%	1,0%
2	3,1%	0,5%	3,3%	1,2%	0,9%	5,0%	1,1%	0,0%	4,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	1,7%	2,1%	1,8%
3	0,7%	0,5%	0,0%	0,0%	2,2%	1,2%	0,6%	0,0%	0,7%	0,6%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	0,6%	0,4%	0,6%
4	0,3%	2,9%	0,0%	2,4%	2,0%	1,6%	1,1%	2,7%	2,2%	0,4%	2,0%	6,9%	0,0%	7,6%	1,8%	1,0%	1,6%
5	11,0%	9,3%	16,6%	7,9%	6,4%	3,7%	12,9%	10,9%	7,6%	8,7%	3,2%	6,6%	18,5%	0,0%	5,9%	22,0%	10,1%
6	7,3%	7,4%	7,3%	7,3%	7,5%	8,8%	5,3%	10,0%	7,2%	4,8%	10,8%	2,9%	5,0%	0,0%	7,4%	7,1%	7,4%
7	16,2%	10,1%	19,9%	12,2%	6,9%	8,9%	13,1%	17,4%	13,9%	13,9%	7,5%	0,0%	6,9%	7,6%	14,5%	9,4%	13,1%
8	8,9%	18,6%	15,2%	12,8%	13,7%	11,6%	12,2%	19,0%	9,1%	10,1%	9,7%	13,6%	10,8%	0,0%	13,1%	15,5%	13,8%
9	11,2%	10,8%	6,0%	12,8%	13,8%	10,0%	12,7%	8,7%	7,3%	12,3%	17,5%	25,0%	6,0%	0,0%	9,9%	14,2%	11,0%
10	37,0%	33,6%	29,1%	35,9%	41,4%	40,0%	37,4%	26,5%	37,3%	44,6%	44,0%	34,6%	36,1%	84,8%	39,2%	24,2%	35,3%
MÉDIA	7,6	7,6	7,4	7,6	7,9	7,4	7,8	7,4	7,1	8,1	8,2	7,7	6,8	9,3	7,7	7,2	7,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	26,6%	27,0%	29,8%	26,1%	24,2%	29,5%	24,7%	28,4%	32,2%	19,1%	21,3%	26,8%	40,2%	7,6%	23,2%	36,6%	26,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	48,2%	44,4%	35,1%	48,7%	55,2%	50,0%	50,1%	35,2%	44,6%	56,9%	61,5%	59,6%	42,1%	84,8%	49,1%	38,4%	46,3%

Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A LEITURA E ENTREGA CORRETA

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



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**

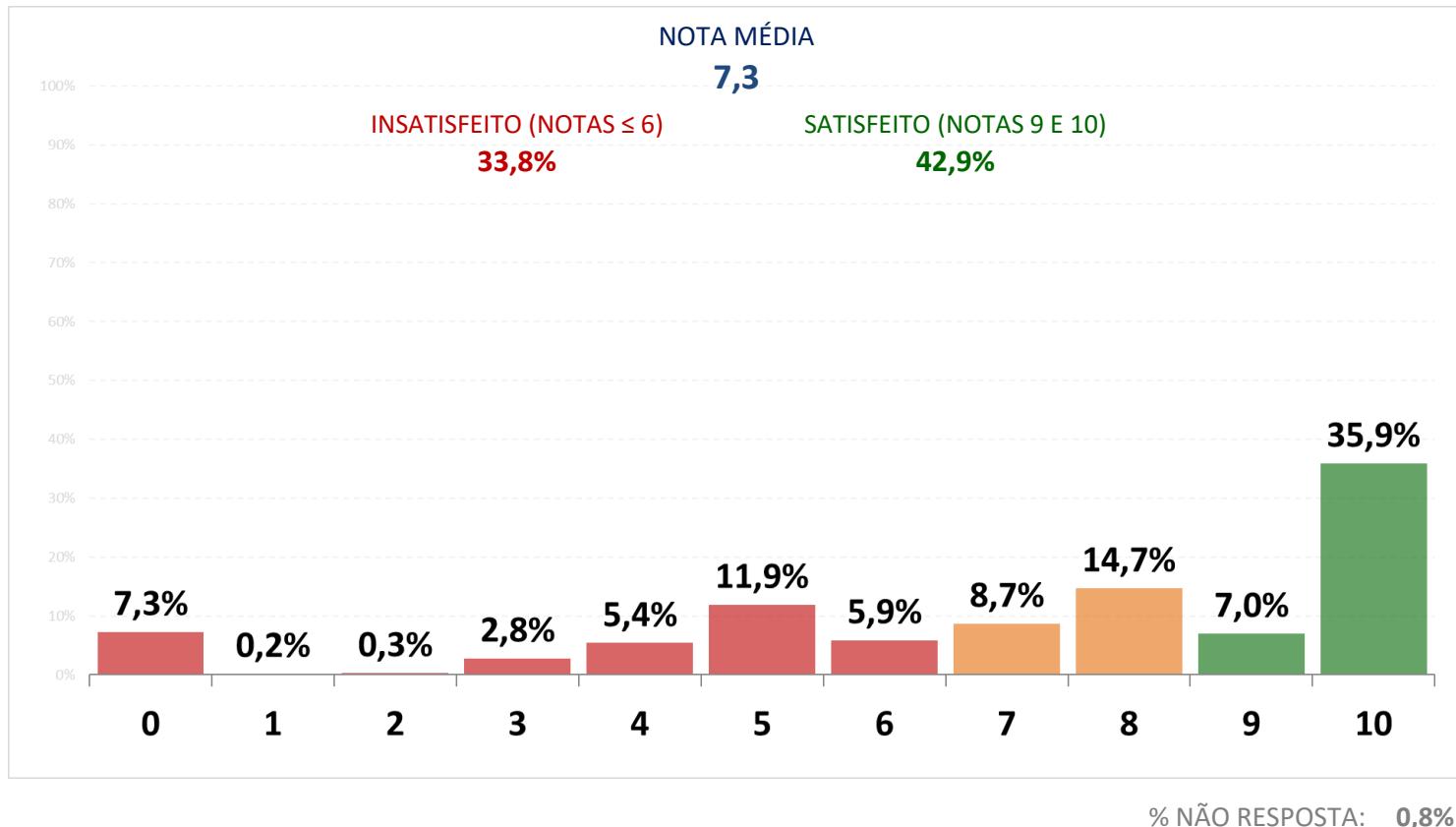
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDIMENTO FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	3,6%	5,3%	2,6%	6,1%	3,8%	6,7%	2,4%	6,2%	7,2%	3,9%	3,2%	4,6%	12,5%	0,0%	4,2%	5,1%	4,5%
1	0,3%	0,5%	0,0%	0,6%	0,7%	0,0%	0,5%	0,7%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,2%	1,0%	0,4%
2	2,4%	0,2%	3,3%	0,0%	1,1%	0,7%	0,0%	4,4%	0,0%	0,4%	0,0%	2,0%	7,9%	0,0%	0,2%	4,5%	1,3%
3	1,4%	1,8%	0,0%	3,1%	1,1%	0,5%	2,0%	2,1%	1,1%	2,7%	3,2%	0,0%	1,8%	0,0%	1,8%	1,0%	1,6%
4	1,1%	2,4%	0,0%	3,7%	0,4%	0,0%	1,8%	3,2%	1,1%	2,0%	0,0%	0,0%	5,5%	0,0%	1,8%	1,5%	1,7%
5	11,9%	8,8%	11,9%	12,2%	5,3%	5,9%	12,9%	9,6%	10,1%	8,0%	10,3%	7,8%	12,1%	0,0%	8,1%	16,6%	10,3%
6	4,9%	4,5%	6,0%	3,7%	4,9%	5,7%	2,4%	8,1%	5,7%	3,3%	8,0%	0,0%	5,4%	15,2%	4,9%	4,0%	4,7%
7	11,7%	6,2%	14,0%	7,9%	4,9%	1,9%	15,4%	3,1%	20,1%	6,4%	0,0%	0,0%	5,2%	0,0%	10,0%	5,8%	8,9%
8	16,7%	18,9%	18,5%	17,7%	17,2%	19,1%	11,8%	28,3%	15,0%	9,4%	27,3%	30,0%	12,5%	22,5%	17,4%	18,9%	17,8%
9	6,7%	10,3%	3,9%	9,8%	11,7%	9,3%	6,4%	11,9%	2,3%	10,4%	12,7%	18,1%	6,3%	0,0%	7,7%	10,8%	8,5%
10	39,3%	41,1%	39,7%	35,4%	49,0%	50,3%	44,3%	22,5%	37,4%	53,3%	33,3%	37,5%	29,6%	62,3%	43,5%	30,8%	40,2%
MÉDIA	7,7	7,8	7,8	7,5	8,3	8,2	8,0	7,0	7,5	8,2	7,8	8,2	6,3	8,9	8,0	7,2	7,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	25,6%	23,5%	23,8%	29,4%	17,3%	19,5%	22,0%	34,3%	25,2%	20,3%	26,7%	14,4%	46,4%	15,2%	21,2%	33,7%	24,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	46,0%	51,4%	43,6%	45,2%	60,7%	59,6%	50,7%	34,4%	39,7%	63,7%	46,0%	55,6%	35,9%	62,3%	51,2%	41,6%	48,7%

Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM O PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO

33

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



SATISFAÇÃO COM O PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO

34

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**

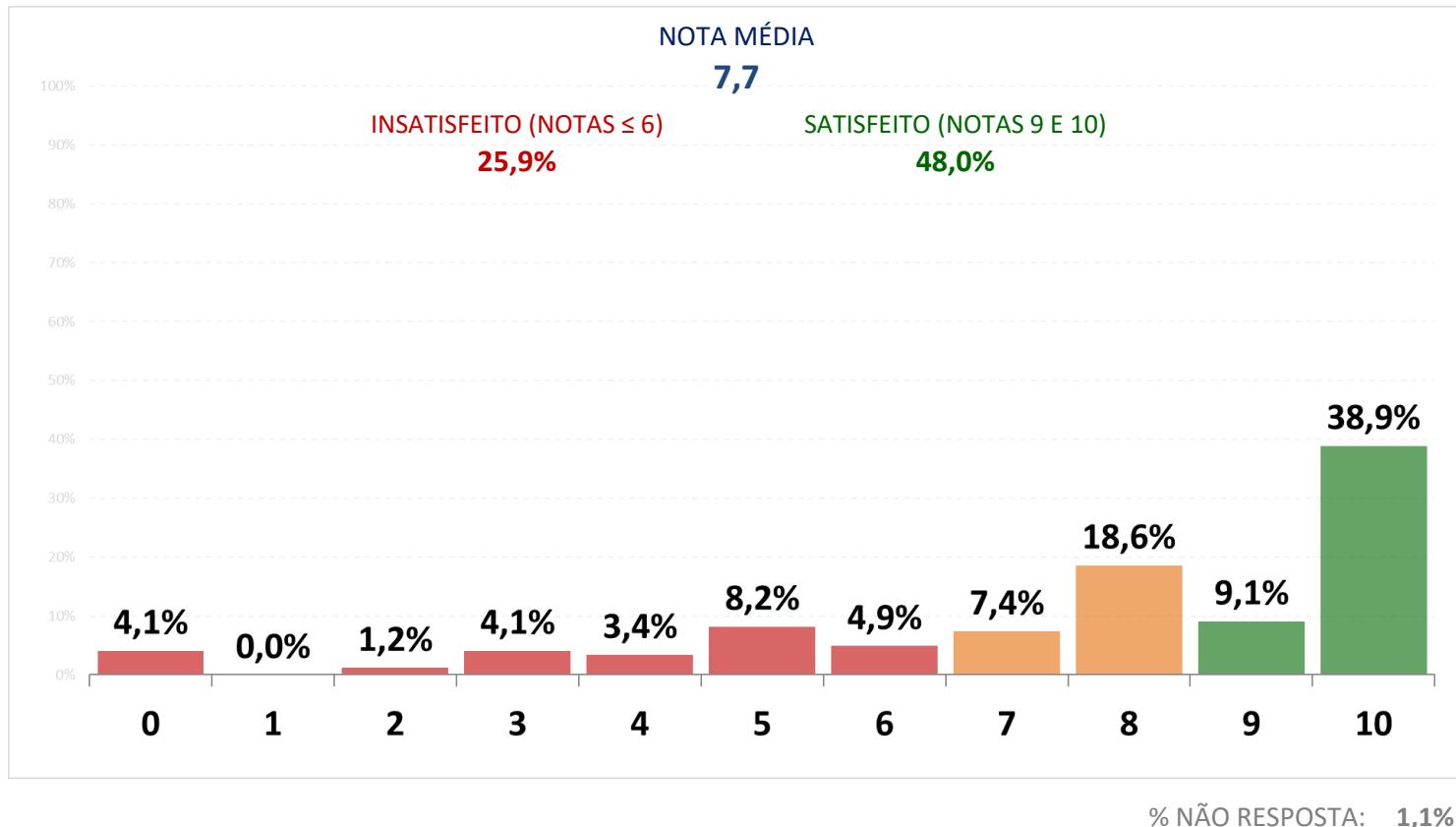
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDIMENTO FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	3,9%	10,8%	6,6%	9,1%	5,2%	11,0%	5,6%	7,2%	13,1%	5,5%	4,6%	1,9%	17,7%	0,0%	7,7%	6,4%	7,3%
1	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,3%	0,2%	0,0%	0,0%	1,1%	1,1%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
3	1,4%	4,1%	3,9%	2,4%	2,0%	3,2%	2,4%	3,1%	2,3%	1,5%	0,0%	0,0%	2,7%	7,6%	1,6%	6,1%	2,8%
4	8,8%	2,1%	11,3%	3,6%	1,7%	7,6%	6,5%	1,1%	15,6%	1,7%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	5,7%	4,5%	5,4%
5	11,7%	12,1%	13,2%	11,5%	10,8%	7,8%	13,8%	11,9%	7,5%	8,2%	19,9%	14,2%	9,1%	33,7%	11,1%	14,2%	11,9%
6	6,2%	5,6%	6,0%	5,5%	6,5%	5,3%	4,9%	8,5%	2,3%	2,5%	11,1%	11,8%	6,4%	0,0%	5,0%	8,5%	5,9%
7	11,0%	6,5%	8,0%	10,3%	6,9%	4,0%	9,8%	11,3%	7,2%	10,0%	6,0%	2,8%	4,8%	7,6%	7,9%	11,2%	8,7%
8	16,9%	12,4%	11,9%	15,1%	16,9%	18,7%	10,3%	19,2%	16,9%	15,5%	11,4%	14,9%	13,8%	0,0%	16,8%	8,6%	14,7%
9	5,3%	8,7%	3,9%	6,7%	10,9%	8,2%	7,6%	4,5%	4,9%	9,4%	3,2%	11,8%	4,5%	0,0%	7,2%	6,4%	7,0%
10	34,2%	37,6%	35,1%	35,7%	37,2%	32,3%	39,2%	33,2%	29,7%	45,8%	43,8%	40,6%	41,1%	51,0%	36,5%	34,2%	35,9%
MÉDIA	7,4	7,1	7,0	7,2	7,6	6,9	7,4	7,3	6,5	8,0	7,7	8,0	6,9	7,6	7,3	7,0	7,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	32,6%	34,9%	41,0%	32,1%	27,9%	36,7%	33,2%	31,8%	41,3%	19,4%	35,6%	29,8%	35,9%	41,3%	31,7%	39,7%	33,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	39,5%	46,3%	39,0%	42,4%	48,1%	40,5%	46,8%	37,7%	34,6%	55,2%	47,0%	52,4%	45,6%	51,0%	43,7%	40,6%	42,9%

Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A PRESSÃO DA ÁGUA

35

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



SATISFAÇÃO COM A PRESSÃO DA ÁGUA

36

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**

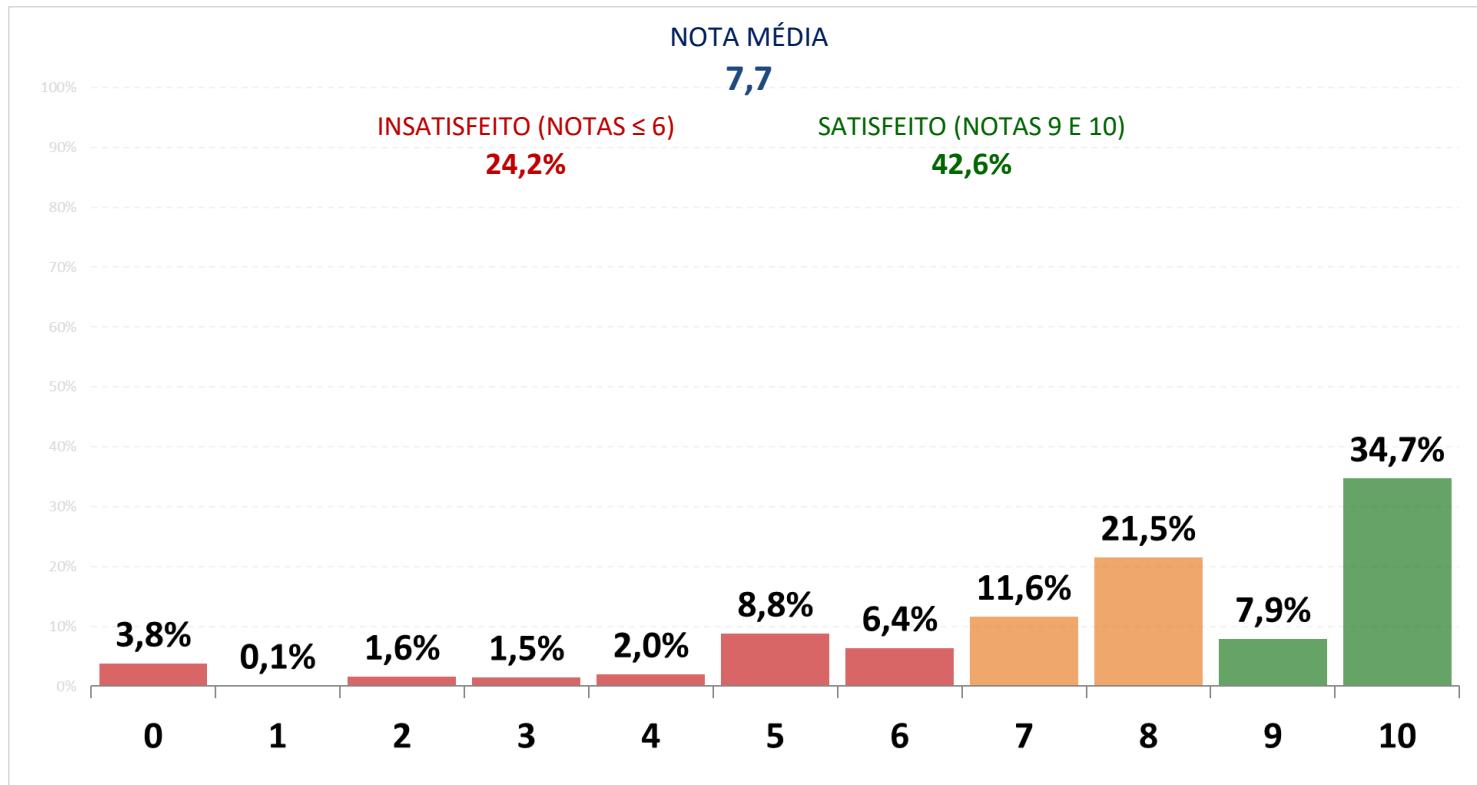
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	5,0%	3,3%	1,3%	6,7%	3,1%	6,3%	4,4%	1,5%	9,1%	5,5%	3,3%	1,9%	13,7%	0,0%	5,6%	0,0%	4,1%
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	1,8%	0,7%	0,0%	1,2%	2,6%	3,7%	0,6%	0,0%	2,2%	1,1%	0,0%	7,6%	0,0%	7,6%	1,6%	0,0%	1,2%
3	6,1%	2,0%	8,0%	3,0%	1,3%	0,5%	6,6%	2,5%	5,6%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	9,5%	4,1%
4	4,7%	2,1%	9,3%	0,6%	1,3%	4,7%	1,1%	6,6%	6,7%	1,3%	0,0%	2,8%	8,7%	0,0%	2,7%	5,4%	3,4%
5	6,0%	10,4%	11,9%	5,5%	8,8%	5,4%	8,3%	11,1%	8,3%	4,0%	3,3%	7,6%	4,6%	0,0%	7,4%	10,8%	8,2%
6	6,8%	3,0%	0,0%	9,1%	3,3%	4,7%	5,8%	3,2%	0,9%	4,9%	15,0%	19,8%	10,9%	0,0%	5,0%	4,6%	4,9%
7	7,1%	7,7%	9,3%	6,1%	7,4%	3,8%	9,6%	6,5%	9,9%	4,6%	11,0%	5,7%	2,0%	30,1%	7,9%	5,9%	7,4%
8	20,9%	16,4%	13,2%	22,4%	18,3%	22,0%	15,8%	20,8%	14,5%	16,0%	16,2%	0,0%	9,4%	7,6%	17,0%	23,3%	18,6%
9	3,9%	14,3%	9,2%	10,3%	7,0%	4,6%	8,2%	15,4%	3,1%	6,7%	21,1%	11,2%	12,4%	17,9%	7,0%	15,4%	9,1%
10	37,7%	40,2%	37,7%	35,1%	46,8%	44,4%	39,6%	32,3%	39,7%	55,2%	30,3%	43,5%	38,4%	36,8%	43,8%	25,1%	38,9%
MÉDIA	7,4	8,0	7,5	7,6	8,1	7,7	7,7	7,8	7,1	8,3	8,0	7,6	7,1	8,2	7,8	7,5	7,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	30,4%	21,5%	30,5%	26,1%	20,4%	25,3%	26,8%	24,9%	32,8%	17,7%	21,6%	39,7%	37,9%	7,6%	24,5%	30,3%	25,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	41,6%	54,5%	46,9%	45,4%	53,8%	49,0%	47,8%	47,7%	42,8%	61,9%	51,4%	54,7%	50,8%	54,7%	50,8%	40,5%	48,0%

Em **negrito**, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA ÁGUA

37

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



SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA ÁGUA

38

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

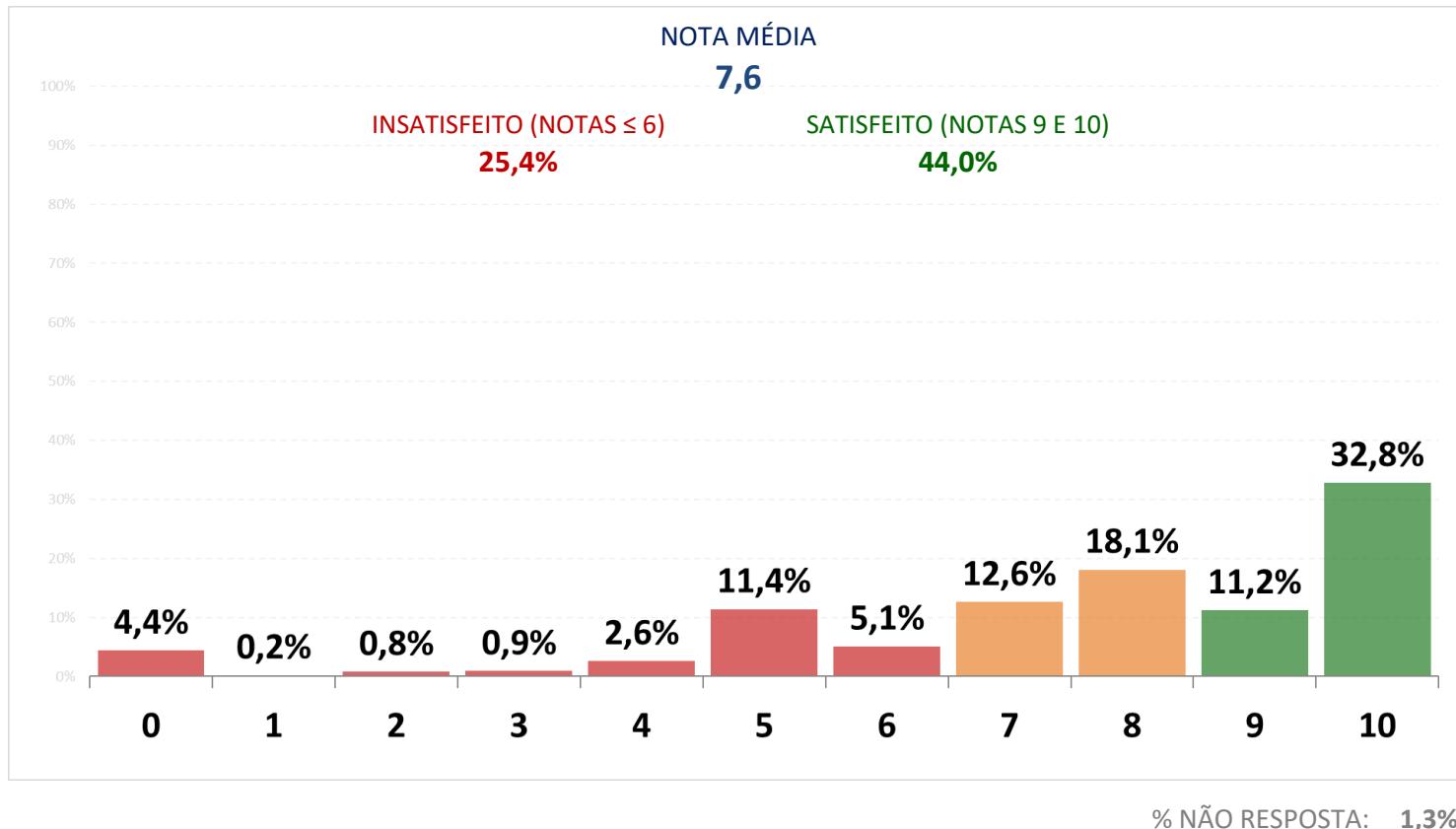
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDIMENTO FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	3,6%	4,1%	3,9%	4,9%	2,0%	6,0%	3,9%	1,5%	9,3%	1,5%	0,0%	0,0%	15,5%	0,0%	4,1%	3,0%	3,8%
1	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%
2	1,1%	2,2%	1,3%	1,2%	2,6%	3,1%	0,5%	2,5%	2,7%	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	1,5%	1,9%	1,6%
3	1,8%	1,2%	1,3%	1,2%	2,2%	1,6%	1,1%	2,1%	1,6%	2,2%	6,3%	2,8%	4,4%	7,6%	2,0%	0,0%	1,5%
4	3,0%	1,0%	4,7%	0,0%	2,4%	4,7%	1,1%	1,1%	6,3%	0,0%	2,0%	0,0%	1,2%	0,0%	2,6%	0,4%	2,0%
5	6,3%	11,3%	3,9%	11,0%	10,7%	8,9%	8,5%	9,3%	8,1%	7,0%	4,6%	11,3%	6,4%	0,0%	7,2%	13,4%	8,8%
6	8,5%	4,4%	12,6%	4,9%	2,0%	2,1%	10,7%	2,1%	7,7%	3,1%	11,5%	0,0%	3,8%	0,0%	5,6%	8,7%	6,4%
7	11,3%	11,9%	15,3%	12,2%	6,3%	3,8%	8,0%	26,2%	11,1%	12,7%	9,7%	2,8%	13,5%	15,2%	10,3%	15,4%	11,6%
8	22,5%	20,5%	17,2%	22,6%	24,6%	22,0%	18,5%	27,0%	21,1%	17,4%	20,6%	17,4%	20,5%	40,4%	21,7%	20,8%	21,5%
9	4,9%	10,9%	5,3%	9,2%	8,7%	4,6%	8,7%	9,4%	3,4%	4,1%	24,3%	25,2%	2,7%	0,0%	7,4%	9,2%	7,9%
10	37,2%	32,2%	34,5%	32,9%	38,0%	43,2%	38,9%	18,3%	28,8%	51,8%	20,9%	30,8%	32,1%	36,8%	37,4%	27,1%	34,7%
MÉDIA	7,8	7,6	7,6	7,7	7,9	7,6	7,9	7,4	6,9	8,4	7,8	7,8	6,8	8,2	7,8	7,5	7,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	24,3%	24,4%	27,7%	23,2%	22,3%	26,4%	25,8%	19,1%	35,7%	14,2%	24,4%	23,7%	31,3%	7,6%	23,2%	27,4%	24,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	42,1%	43,1%	39,8%	42,1%	46,7%	47,8%	47,6%	27,7%	32,2%	55,9%	45,2%	56,0%	34,8%	36,8%	44,8%	36,3%	42,6%

Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO REGULARIDADE DO FORNECIMENTO

39

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



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**

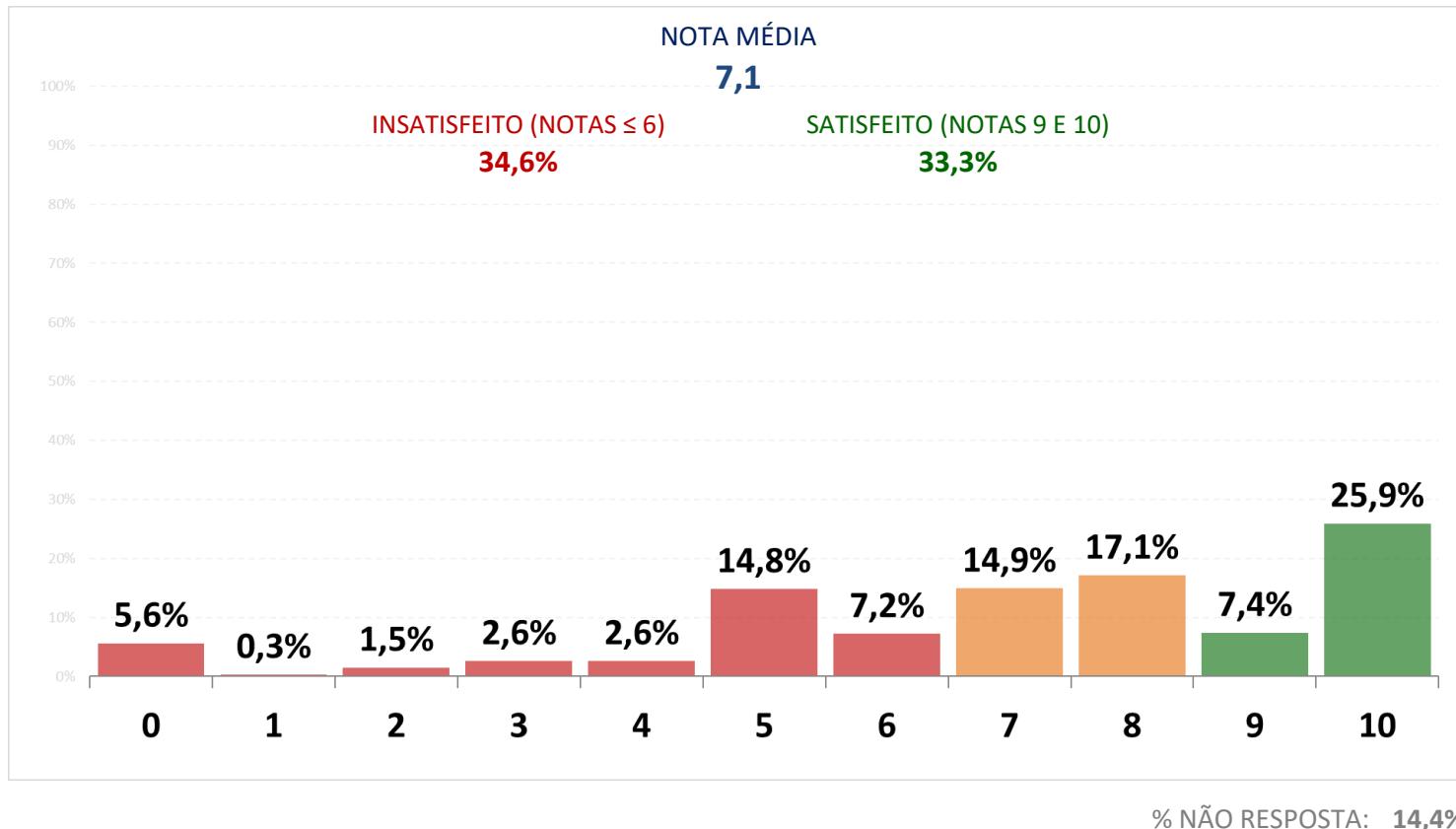
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	4,2%	4,5%	2,6%	5,4%	4,6%	9,1%	4,1%	0,5%	9,1%	5,3%	0,0%	1,9%	10,0%	0,0%	5,2%	2,2%	4,4%
1	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,3%	1,2%	1,3%	0,0%	1,5%	0,5%	0,3%	2,0%	0,0%	0,9%	0,0%	2,8%	0,0%	7,6%	0,5%	1,5%	0,8%
3	0,3%	1,5%	1,3%	0,6%	1,1%	0,5%	0,3%	2,6%	0,0%	1,7%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,6%	1,9%	0,9%
4	4,3%	0,8%	8,0%	0,0%	0,7%	4,1%	2,8%	0,7%	5,6%	0,0%	2,0%	2,8%	0,0%	0,0%	2,1%	3,8%	2,6%
5	12,5%	10,2%	15,9%	11,5%	6,0%	12,8%	13,4%	6,0%	19,3%	8,0%	6,6%	6,7%	15,5%	0,0%	11,0%	12,3%	11,4%
6	2,2%	8,0%	5,3%	6,7%	2,2%	4,2%	5,7%	4,7%	0,9%	4,5%	6,4%	0,0%	7,9%	0,0%	4,9%	5,5%	5,1%
7	16,0%	9,2%	19,3%	13,3%	3,5%	6,6%	14,6%	14,4%	14,5%	15,3%	6,3%	0,0%	14,9%	0,0%	11,9%	14,4%	12,6%
8	17,4%	18,9%	9,9%	20,6%	23,4%	19,0%	12,3%	29,0%	17,8%	9,9%	31,3%	21,6%	14,9%	37,7%	18,7%	16,5%	18,1%
9	7,7%	14,6%	9,9%	13,3%	8,9%	4,8%	11,4%	16,9%	3,8%	12,0%	31,3%	25,2%	10,8%	17,9%	10,9%	12,0%	11,2%
10	34,6%	31,0%	26,5%	28,5%	47,4%	37,7%	35,1%	23,3%	28,9%	41,8%	16,1%	34,2%	26,0%	36,8%	33,8%	29,8%	32,8%
MÉDIA	7,6	7,7	7,2	7,6	8,2	7,3	7,7	7,9	6,9	7,9	8,2	8,0	7,1	8,5	7,7	7,6	7,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	24,1%	26,2%	34,4%	24,2%	16,8%	31,9%	26,6%	16,5%	34,9%	21,0%	15,0%	18,9%	33,4%	7,6%	24,5%	27,2%	25,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	42,3%	45,6%	36,4%	41,8%	56,3%	42,5%	46,5%	40,2%	32,7%	53,8%	47,4%	59,4%	36,8%	54,7%	44,7%	41,8%	44,0%

Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS

41

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**



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**

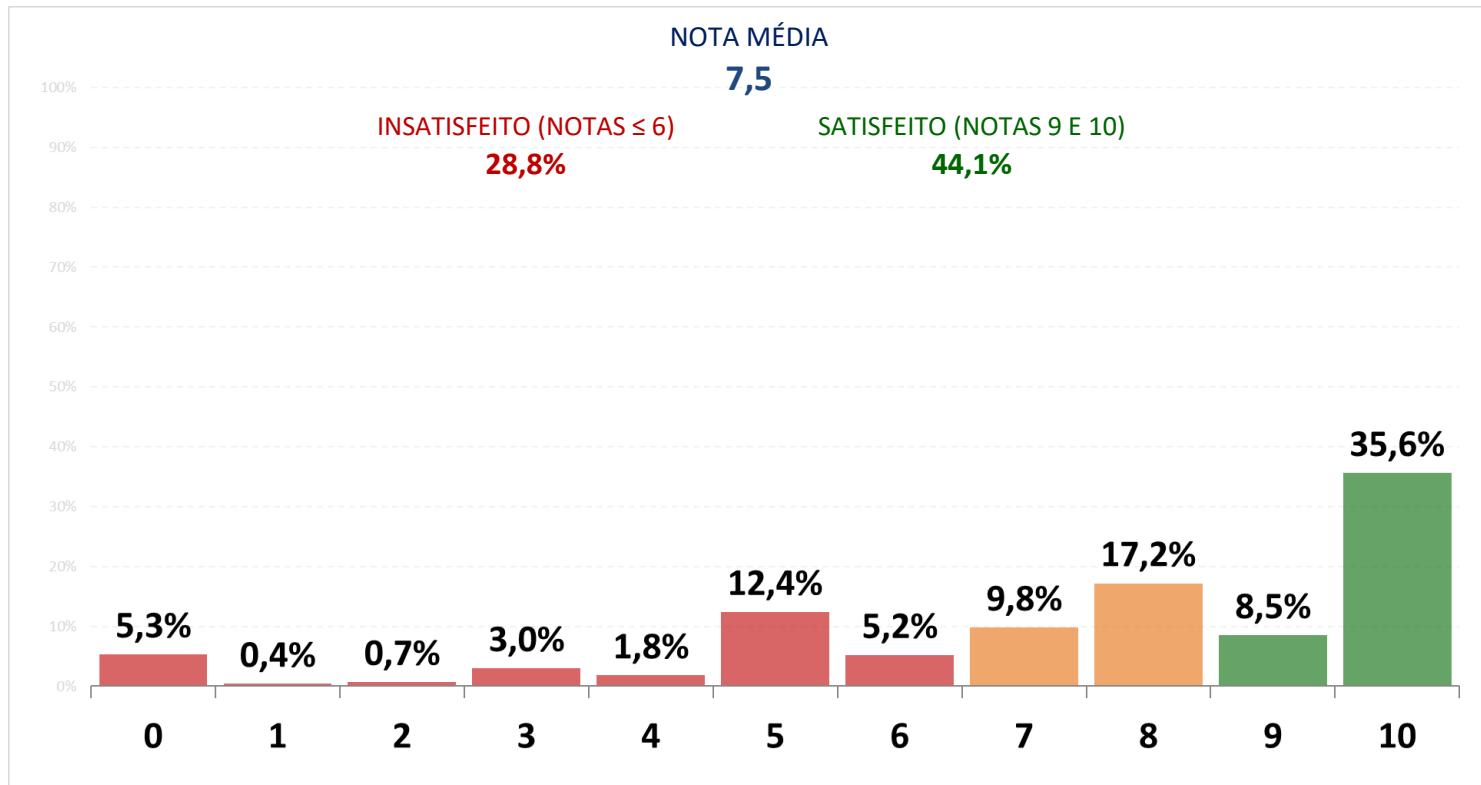
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	4,5%	6,8%	5,0%	3,9%	9,5%	12,3%	4,4%	2,2%	11,0%	4,8%	0,0%	5,9%	14,2%	0,0%	6,4%	3,7%	5,6%
1	0,0%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,3%
2	0,4%	2,6%	1,7%	1,3%	1,8%	4,1%	0,0%	2,1%	1,3%	2,8%	1,5%	5,0%	2,9%	0,0%	2,2%	0,0%	1,5%
3	2,9%	2,4%	1,7%	3,9%	1,3%	0,6%	3,4%	3,0%	1,9%	4,7%	2,2%	7,7%	0,0%	9,0%	2,4%	3,2%	2,6%
4	4,0%	1,2%	4,2%	2,6%	0,8%	7,5%	1,0%	1,2%	8,3%	0,0%	3,6%	0,0%	2,1%	0,0%	3,7%	0,0%	2,6%
5	19,7%	10,0%	14,4%	16,3%	12,3%	4,6%	14,1%	24,9%	7,4%	14,8%	31,2%	11,7%	30,4%	26,5%	11,9%	21,6%	14,8%
6	6,3%	8,0%	11,8%	6,6%	3,4%	2,7%	10,2%	5,4%	15,7%	2,6%	5,1%	8,8%	5,2%	0,0%	8,8%	3,2%	7,2%
7	10,2%	19,5%	20,9%	15,0%	8,2%	7,2%	14,1%	23,2%	11,7%	11,4%	9,4%	12,3%	7,4%	0,0%	12,0%	21,9%	14,9%
8	15,5%	18,7%	21,1%	14,4%	18,0%	22,6%	15,1%	16,1%	18,7%	12,9%	6,7%	7,0%	10,6%	0,0%	15,9%	20,2%	17,1%
9	7,0%	7,9%	1,7%	10,5%	8,0%	4,5%	8,2%	8,6%	1,9%	10,6%	28,6%	24,7%	8,2%	21,1%	9,8%	1,7%	7,4%
10	29,7%	22,2%	17,6%	24,8%	36,7%	34,0%	28,9%	13,3%	22,2%	35,4%	11,7%	16,9%	19,1%	43,4%	26,9%	23,4%	25,9%
MÉDIA	7,2	7,0	6,7	7,1	7,3	6,9	7,3	6,8	6,4	7,4	7,0	6,8	6,0	7,8	7,1	7,0	7,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	37,8%	31,6%	38,8%	35,3%	29,1%	31,8%	33,7%	38,8%	45,6%	29,7%	43,6%	39,1%	54,8%	35,5%	35,4%	32,8%	34,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	36,7%	30,1%	19,3%	35,3%	44,7%	38,5%	37,1%	21,9%	24,1%	46,0%	40,3%	41,6%	27,3%	64,5%	36,7%	25,1%	33,3%

Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM O GOSTO 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 o gosto da água? · **RESULTADO GLOBAL**



SATISFAÇÃO COM O GOSTO DA ÁGUA

44

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**

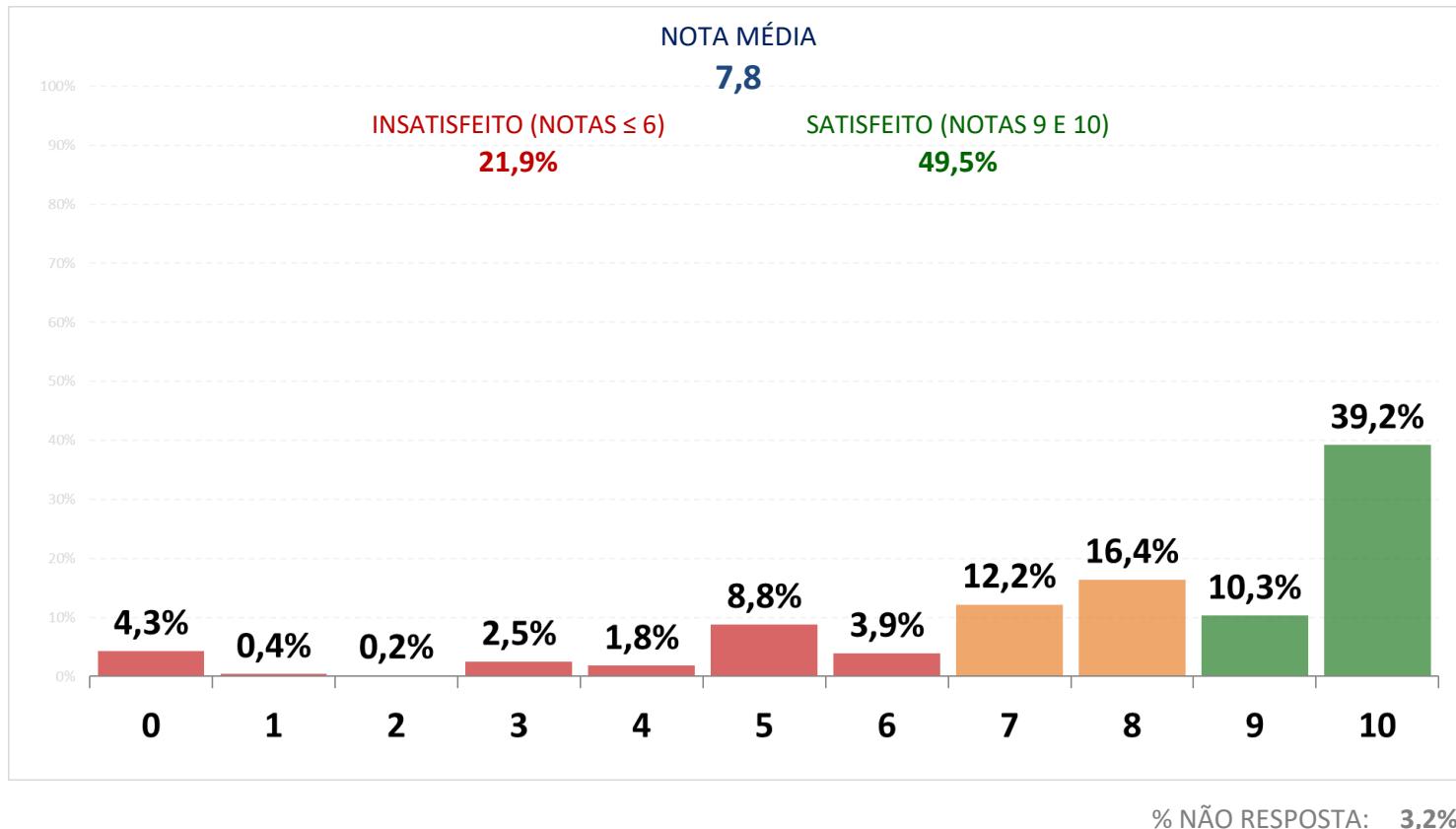
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDIMENTO FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	5,3%	5,2%	4,1%	6,4%	4,8%	8,3%	5,2%	2,7%	10,4%	1,7%	0,0%	5,8%	17,5%	0,0%	5,5%	4,7%	5,3%
1	0,0%	0,8%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	5,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%
2	0,0%	1,3%	1,4%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	0,3%	1,5%	0,7%
3	3,0%	2,9%	2,7%	3,2%	2,9%	3,8%	3,8%	0,5%	6,6%	1,6%	0,0%	2,8%	0,0%	8,2%	3,1%	2,5%	3,0%
4	0,4%	3,2%	2,7%	1,3%	1,7%	1,8%	1,3%	2,8%	1,6%	1,6%	3,6%	0,0%	4,1%	0,0%	1,5%	2,5%	1,8%
5	13,8%	11,2%	16,5%	9,6%	12,4%	16,6%	10,1%	13,5%	12,0%	7,0%	10,6%	8,5%	13,5%	0,0%	9,9%	19,1%	12,4%
6	4,4%	6,1%	7,5%	5,1%	2,6%	0,8%	5,8%	8,2%	5,3%	4,7%	1,5%	2,8%	0,8%	0,0%	5,1%	5,5%	5,2%
7	10,1%	9,6%	10,2%	10,2%	8,6%	8,1%	8,9%	13,4%	7,4%	9,3%	10,5%	5,7%	8,6%	8,2%	9,2%	11,5%	9,8%
8	16,0%	18,4%	10,2%	19,9%	21,0%	16,4%	14,8%	23,3%	22,5%	15,3%	21,8%	21,9%	20,0%	43,7%	18,5%	14,0%	17,2%
9	8,6%	8,4%	6,2%	11,5%	6,0%	4,6%	8,7%	11,6%	8,4%	13,2%	5,8%	13,8%	9,9%	0,0%	9,6%	5,5%	8,5%
10	38,5%	32,8%	37,0%	32,7%	39,0%	39,6%	39,5%	23,6%	25,8%	45,2%	41,1%	34,9%	25,7%	39,8%	36,6%	33,1%	35,6%
MÉDIA	7,7	7,4	7,3	7,6	7,7	7,3	7,6	7,5	6,8	8,3	7,9	7,6	6,5	8,3	7,6	7,2	7,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	26,9%	30,7%	36,3%	25,6%	25,4%	31,3%	28,0%	28,2%	35,9%	17,1%	20,9%	23,7%	35,9%	8,2%	26,0%	35,8%	28,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	47,1%	41,2%	43,2%	44,2%	45,0%	44,2%	48,2%	35,2%	34,2%	58,4%	46,9%	48,7%	35,6%	39,8%	46,2%	38,6%	44,1%

Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM O CHEIRO DA ÁGUA

45

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**



SATISFAÇÃO COM O CHEIRO DA ÁGUA

46

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**

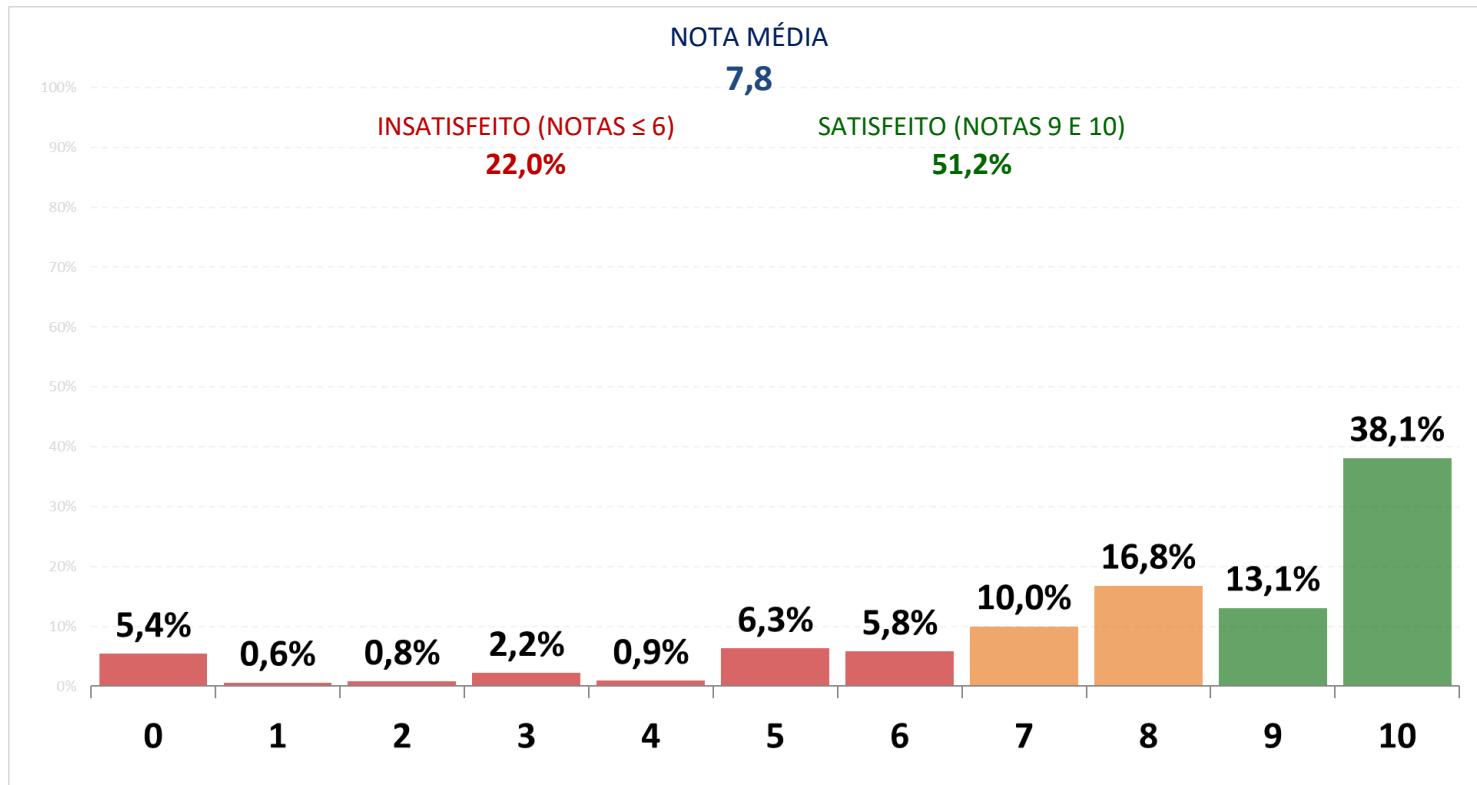
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	4,4%	4,3%	2,6%	4,9%	5,3%	7,8%	3,7%	2,5%	8,6%	2,7%	0,0%	5,8%	15,7%	0,0%	4,9%	2,6%	4,3%
1	0,0%	0,8%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	4,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
2	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,2%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
3	2,2%	2,8%	2,6%	1,8%	3,5%	4,8%	2,5%	0,5%	6,6%	1,5%	0,0%	2,8%	0,0%	7,6%	3,0%	1,0%	2,5%
4	0,4%	3,1%	2,6%	1,2%	1,6%	0,7%	2,3%	1,5%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,7%	1,9%	1,8%
5	7,9%	9,8%	6,0%	9,9%	10,4%	14,5%	7,9%	5,5%	9,1%	7,8%	13,0%	8,5%	7,7%	0,0%	9,4%	7,2%	8,8%
6	3,3%	4,4%	3,9%	4,3%	3,0%	1,7%	4,4%	4,8%	5,2%	3,9%	2,0%	0,0%	6,5%	0,0%	4,7%	1,5%	3,9%
7	15,1%	9,2%	18,6%	9,3%	9,5%	8,2%	11,7%	16,8%	6,7%	7,5%	9,6%	8,5%	13,4%	7,6%	8,4%	22,6%	12,2%
8	17,9%	15,0%	6,7%	22,2%	18,0%	14,8%	12,8%	25,1%	16,5%	13,8%	29,0%	23,6%	23,4%	48,0%	17,0%	14,9%	16,4%
9	7,8%	12,7%	13,2%	9,9%	7,4%	4,4%	12,5%	11,4%	13,3%	13,7%	4,1%	12,1%	6,4%	17,9%	11,3%	7,5%	10,3%
10	41,1%	37,4%	42,4%	36,4%	40,4%	43,2%	41,3%	31,5%	29,1%	48,7%	37,6%	34,9%	25,8%	18,9%	38,7%	40,7%	39,2%
MÉDIA	8,0	7,7	8,0	7,8	7,7	7,5	7,9	8,0	7,1	8,4	7,9	7,6	6,8	8,1	7,8	8,1	7,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	18,2%	25,7%	19,0%	22,1%	24,7%	29,5%	21,8%	15,3%	34,5%	16,3%	19,7%	20,9%	31,1%	7,6%	24,5%	14,2%	21,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	48,9%	50,1%	55,6%	46,3%	47,8%	47,6%	53,8%	42,9%	42,4%	62,4%	41,7%	47,0%	32,2%	36,8%	50,0%	48,2%	49,5%

Em **negrito**, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A COR DA ÁGUA

47

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



SATISFAÇÃO COM A COR DA ÁGUA

48

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

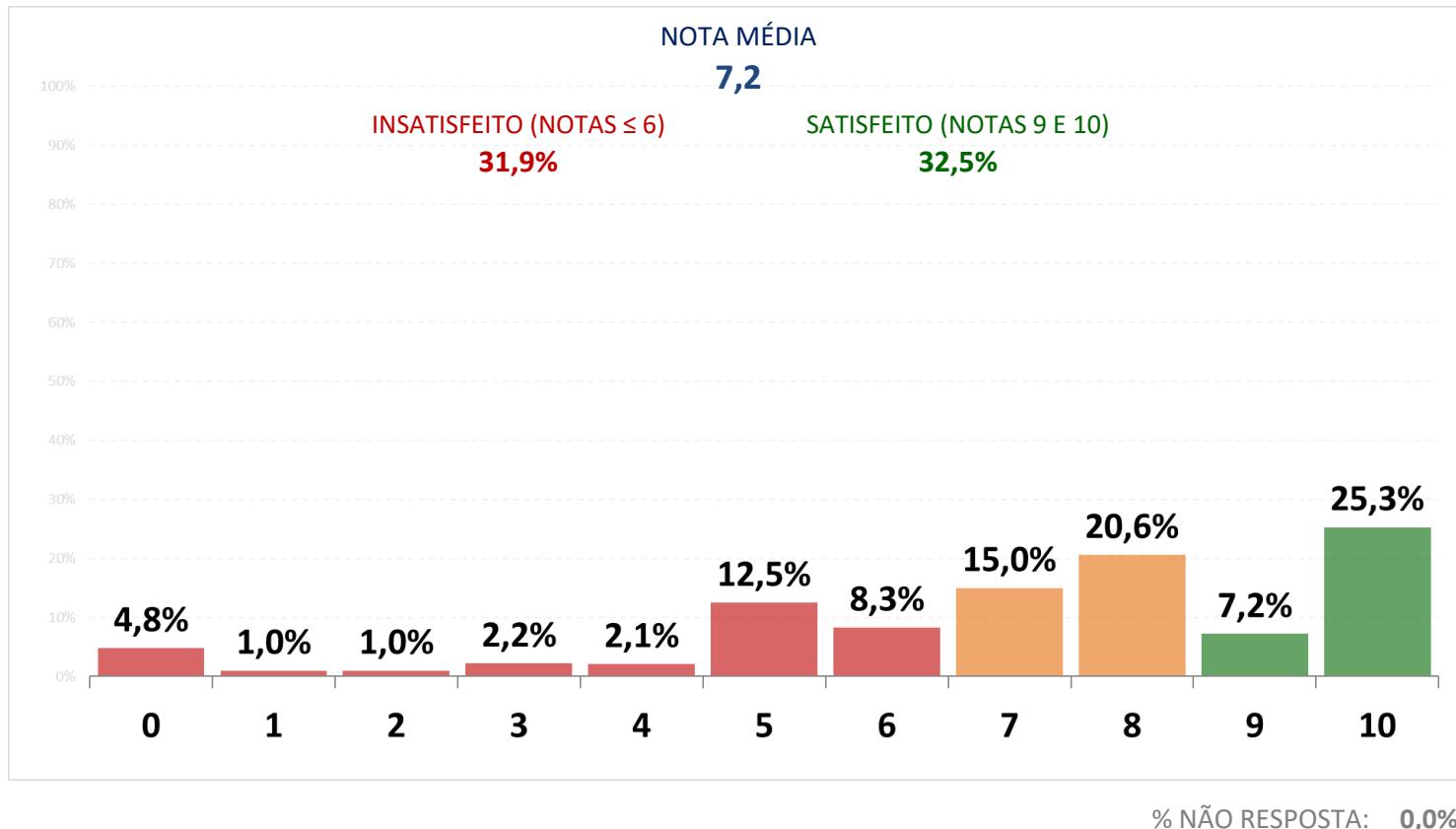
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	3,9%	6,9%	6,6%	4,9%	5,0%	8,8%	5,3%	2,5%	12,5%	2,1%	0,0%	5,8%	18,1%	0,0%	6,1%	3,5%	5,4%
1	0,3%	0,8%	1,3%	0,0%	0,7%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	4,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,7%	0,6%
2	0,3%	1,3%	0,0%	1,2%	1,1%	0,0%	0,9%	1,5%	0,0%	3,1%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,8%
3	1,8%	2,6%	2,6%	1,8%	2,3%	3,5%	1,7%	2,0%	3,8%	1,5%	0,0%	2,8%	0,0%	7,6%	2,4%	1,5%	2,2%
4	0,0%	1,8%	0,0%	1,2%	1,4%	1,0%	0,5%	1,5%	1,1%	0,4%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%	1,9%	0,9%
5	4,9%	7,6%	1,3%	8,0%	9,1%	8,0%	5,9%	5,2%	7,2%	3,8%	13,5%	7,6%	7,2%	0,0%	6,4%	5,7%	6,3%
6	4,9%	6,7%	8,6%	4,9%	4,1%	3,2%	6,8%	6,3%	6,6%	1,5%	7,7%	0,0%	6,0%	0,0%	4,7%	9,0%	5,8%
7	9,9%	10,2%	9,9%	11,0%	8,4%	4,7%	12,4%	10,2%	12,1%	10,9%	7,4%	5,7%	6,0%	7,6%	10,8%	7,9%	10,0%
8	18,8%	14,9%	14,0%	17,8%	18,6%	17,8%	12,9%	23,8%	12,6%	12,9%	15,2%	20,2%	27,1%	30,1%	15,4%	21,0%	16,8%
9	14,5%	11,7%	16,0%	12,9%	10,0%	5,3%	12,6%	21,3%	10,4%	13,4%	14,7%	18,3%	12,6%	17,9%	11,5%	17,6%	13,1%
10	40,7%	35,4%	39,7%	36,2%	39,4%	47,8%	39,7%	25,6%	33,7%	50,5%	36,8%	37,8%	22,2%	36,8%	40,5%	31,1%	38,1%
MÉDIA	8,2	7,5	7,9	7,8	7,8	7,7	7,8	7,9	7,1	8,4	7,9	7,9	6,7	8,5	7,8	7,9	7,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	16,1%	27,7%	20,4%	22,0%	23,7%	24,5%	22,2%	19,0%	31,2%	12,4%	25,8%	18,1%	32,1%	7,6%	21,7%	22,3%	22,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	55,2%	47,1%	55,7%	49,1%	49,4%	53,1%	52,3%	46,9%	44,1%	63,9%	51,5%	56,1%	34,8%	54,7%	52,0%	48,7%	51,2%

Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO GERAL · DAE

49

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



SATISFAÇÃO GERAL · DAE

De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pelo DAE (empresa responsável pelo serviço de água e esgoto em Cosmópolis)? 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			RENDAS 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	3,5%	6,0%	5,3%	5,4%	3,2%	7,4%	4,8%	2,0%	11,5%	2,9%	0,0%	1,9%	13,2%	0,0%	5,1%	3,9%	4,8%
1	0,3%	1,7%	1,3%	0,6%	1,5%	0,0%	1,5%	1,1%	0,5%	0,4%	6,6%	1,9%	1,2%	0,0%	1,1%	1,0%	1,0%
2	0,3%	1,7%	0,0%	1,2%	1,9%	1,5%	0,0%	2,6%	0,5%	3,1%	0,0%	2,8%	2,6%	0,0%	1,4%	0,0%	1,0%
3	3,4%	1,0%	3,3%	1,8%	1,5%	1,5%	3,6%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	2,0%
4	3,1%	1,1%	0,0%	3,6%	1,9%	1,3%	1,4%	4,3%	0,0%	3,3%	9,5%	8,5%	3,7%	0,0%	2,8%	0,0%	2,1%
5	10,9%	14,0%	11,9%	14,6%	9,7%	14,0%	12,3%	11,3%	16,5%	9,9%	8,0%	9,2%	11,0%	30,1%	12,8%	11,5%	12,5%
6	7,8%	8,8%	11,9%	7,9%	5,1%	1,8%	9,4%	12,9%	5,9%	5,9%	9,8%	2,8%	14,9%	7,6%	5,7%	15,9%	8,3%
7	19,0%	11,1%	23,3%	12,7%	9,7%	3,2%	17,9%	21,2%	15,3%	8,3%	15,9%	28,1%	5,7%	0,0%	12,4%	22,6%	15,0%
8	19,7%	21,5%	17,8%	19,4%	25,6%	28,4%	15,9%	21,9%	13,3%	22,3%	28,1%	20,2%	17,3%	25,5%	19,8%	22,7%	20,6%
9	6,6%	7,8%	5,3%	8,5%	7,3%	2,4%	9,5%	7,6%	3,3%	8,1%	13,1%	0,0%	12,1%	0,0%	8,1%	4,7%	7,2%
10	25,3%	25,2%	19,9%	24,2%	32,8%	38,3%	23,7%	15,1%	27,7%	35,7%	9,1%	24,4%	18,3%	36,8%	28,7%	15,5%	25,3%
MÉDIA	7,3	7,1	6,9	7,1	7,6	7,5	7,1	7,0	6,6	7,7	6,9	7,1	6,4	7,7	7,2	7,0	7,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	29,3%	34,3%	33,7%	35,1%	24,8%	27,5%	33,0%	34,2%	40,5%	25,5%	33,9%	27,1%	46,6%	37,7%	31,1%	34,3%	31,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	31,9%	33,0%	25,2%	32,7%	40,1%	40,7%	33,2%	22,7%	31,0%	43,8%	22,2%	24,4%	30,4%	36,8%	20,2%	32,5%	

Em **negrito**, destaque da estratificação.

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO · DAE

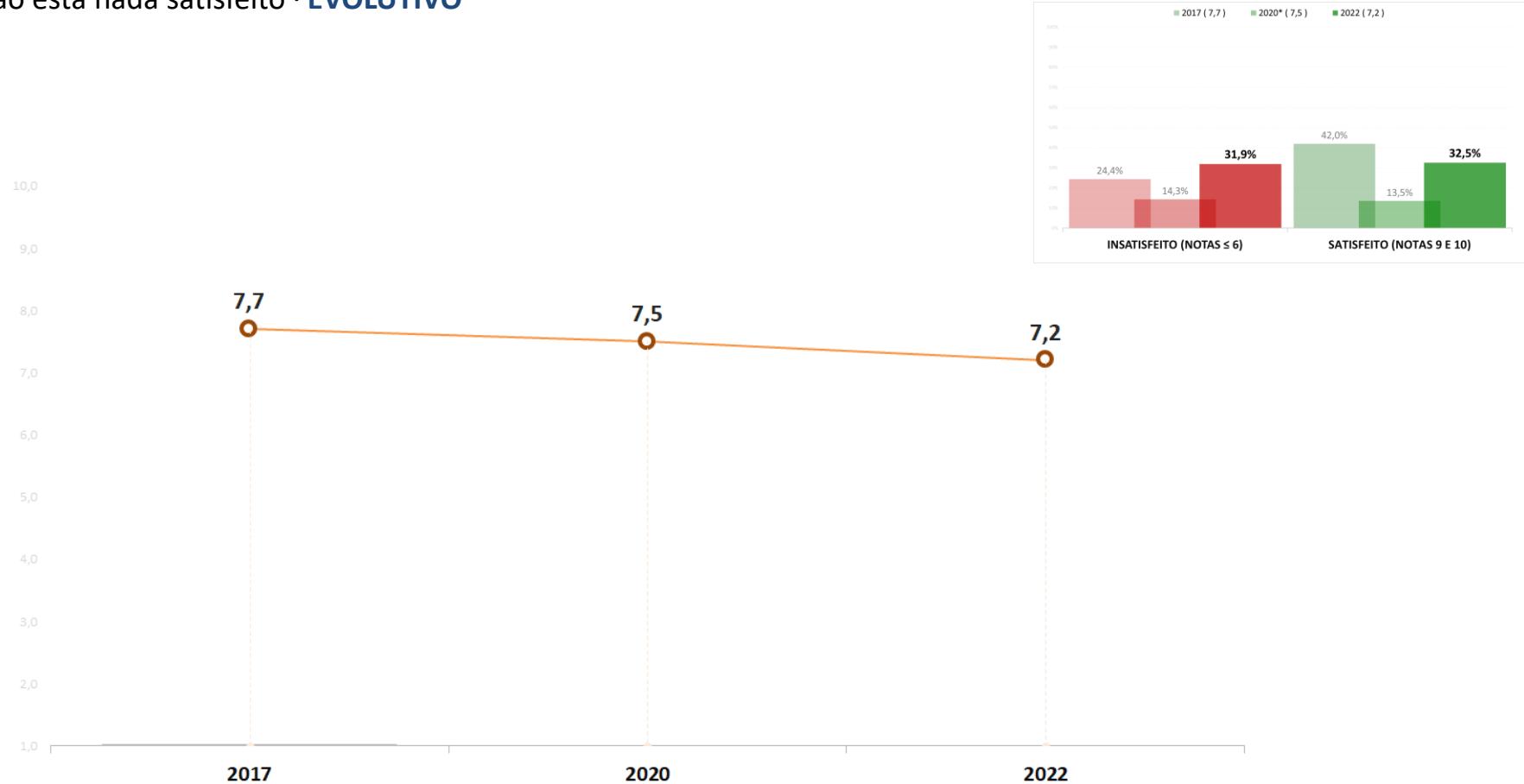
51

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO	%	MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	35,2%	MELHORAR O ATENDIMENTO	31,7%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	16,4%	NÃO FALTAR ÁGUA	26,7%
BOM ATENDIMENTO	13,9%	MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	25,8%
QUALIDADE DA ÁGUA	13,9%	AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	17,5%
NÃO FALTA ÁGUA	8,2%	MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	11,7%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	4,1%	TRATAR O ESGOTO	6,7%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	3,3%	DIMINUIR O PREÇO	6,7%
SÃO COMPROMETIDOS	3,3%	MAIOR COMPROMETIMENTO	3,3%
PREÇO	2,5%	DIMINUIR QUANTIDADE DE CLORO	3,3%
ENTREGA CORRETA DA CONTA	0,8%	MELHORAR A GESTÃO	3,3%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	0,8%	RESOLVER OS PROBLEMAS	2,5%
BOA EMPRESA	0,8%	MAIS TRANSPARÊNCIA	2,5%
NÃO RESPONDEU	18,9%	MELHORAR A PRESSÃO	2,5%
		NÃO TER VAZAMENTOS	1,7%
		ENTREGAR A CONTA NA DATA CORRETA	0,8%
		NÃO RESPONDEU	6,7%

SATISFAÇÃO GERAL EVOLUTIVO · DAE

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

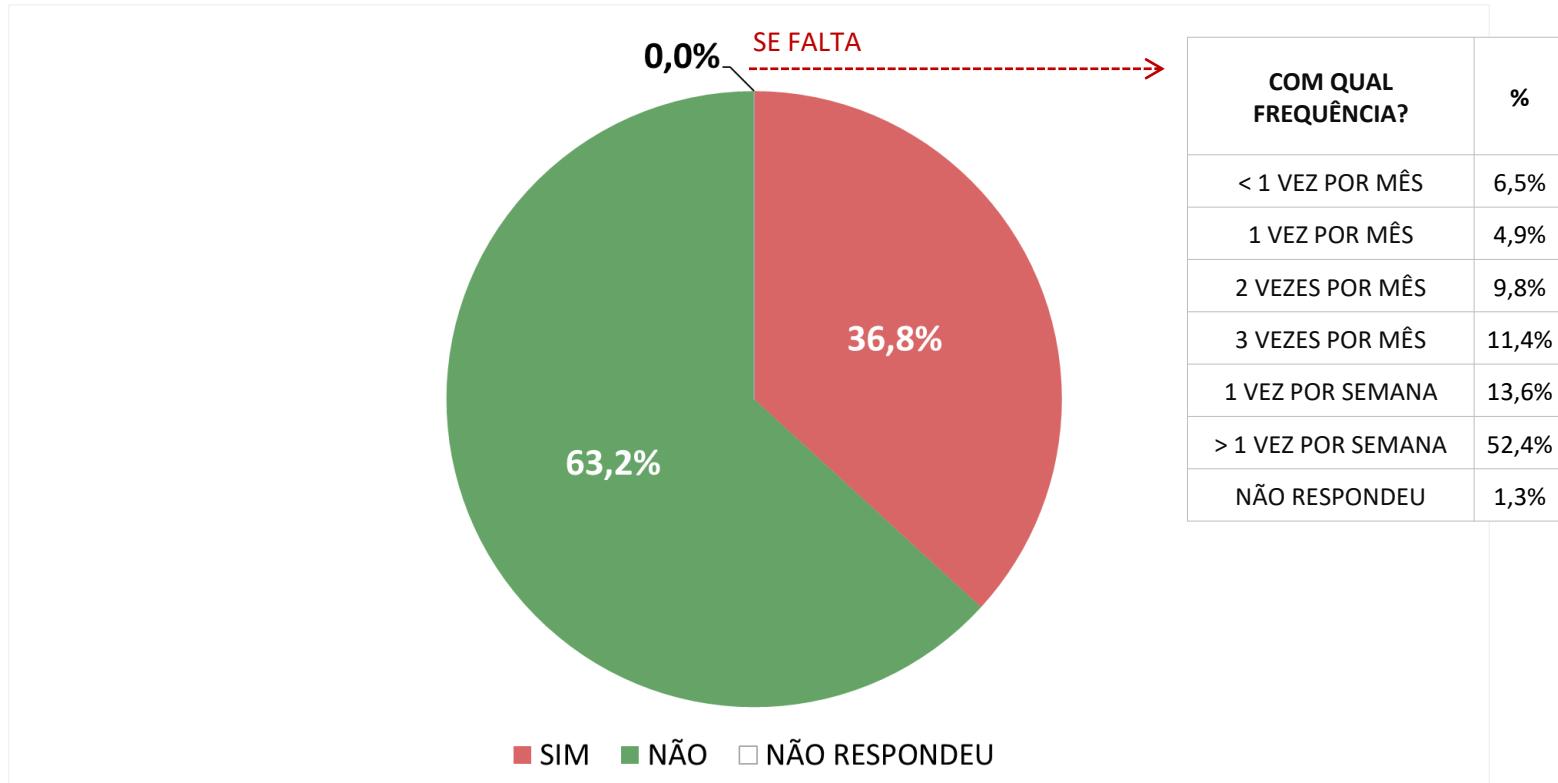


**Em 2020, a pesquisa não foi realizada pela Limite Pesquisas*

FALTA DE ÁGUA

53

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



FALTA DE ÁGUA

54

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

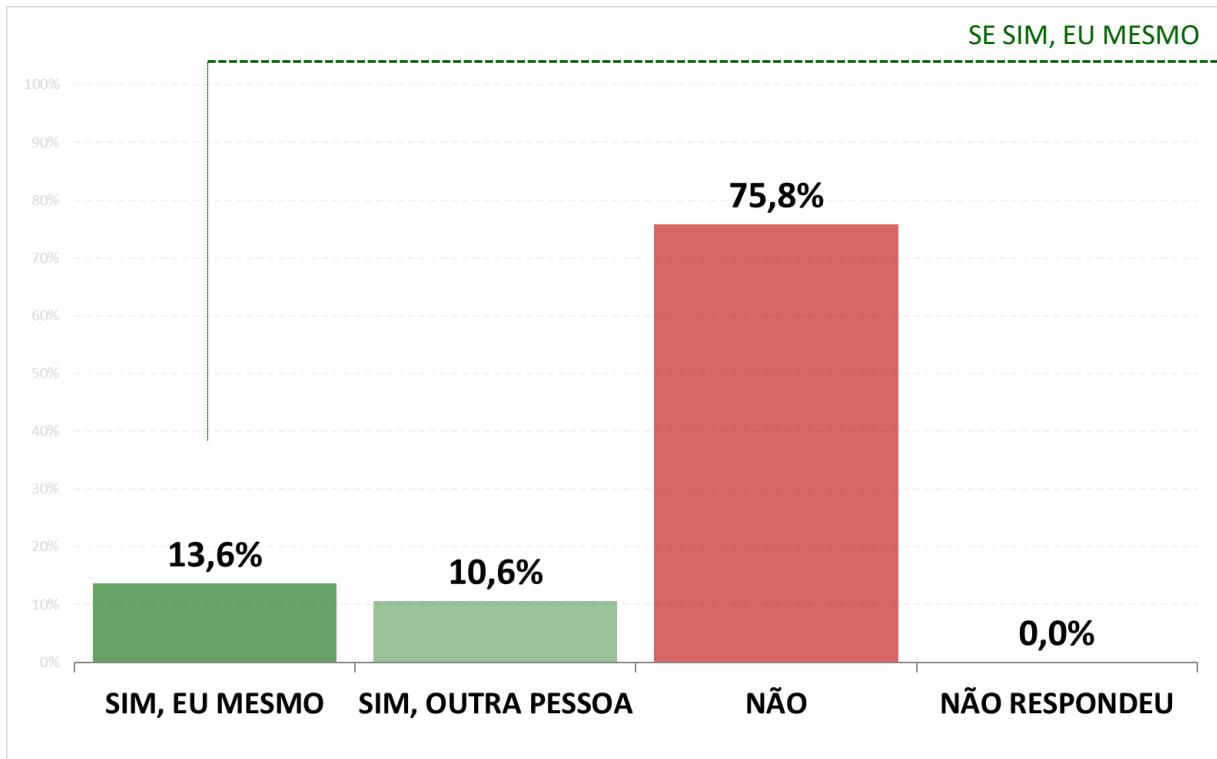
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDIMENTO FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM	39,4%	34,3%	43,1%	36,3%	30,7%	31,2%	40,9%	34,5%	48,2%	41,0%	41,9%	51,8%	41,0%	51,0%	39,8%	28,2%	36,8%
NÃO	60,6%	65,7%	56,9%	63,7%	69,3%	68,8%	59,1%	65,5%	51,8%	59,0%	58,1%	48,2%	59,0%	49,0%	60,2%	71,8%	63,2%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

CANAL DE ATENDIMENTO

55

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



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	31,0%
EMERGENCIAL	69,0%
OUTROS	0,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%
ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	54,0%
NÃO	46,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%
PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA ATENDIMENTO	38,7%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	29,3%
DEMOROU P/ RESOLVER	14,7%
ATENDENTE MAL EDUCADO	8,0%
NÃO PASSARAM INFORMAÇÕES PRECISAS	4,0%
NÃO TEM ATENDIMENTO POR TELEFONE	4,0%
ATENDIMENTO RUIM	1,3%

CANAL DE ATENDIMENTO

56

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

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS 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	12,1%	15,1%	8,6%	16,4%	14,7%	6,6%	17,4%	13,3%	11,3%	25,0%	9,9%	37,6%	18,7%	7,6%	14,8%	10,3%	13,6%
SIM, OUTRA PESSOA	7,9%	13,2%	11,2%	12,1%	7,4%	11,8%	10,2%	10,0%	9,8%	10,8%	7,2%	4,7%	8,7%	0,0%	9,9%	12,5%	10,6%
NÃO	80,0%	71,7%	80,2%	71,5%	77,9%	81,5%	72,3%	76,7%	78,9%	64,1%	82,9%	57,7%	72,6%	92,4%	75,3%	77,2%	75,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

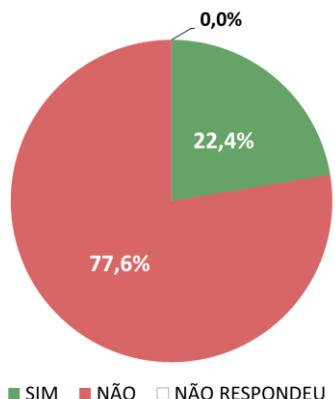
Em **negrito**, destaque da estratificação.

HÁBITO DE CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

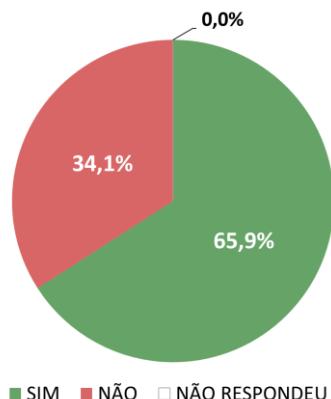
57

RESULTADO GLOBAL

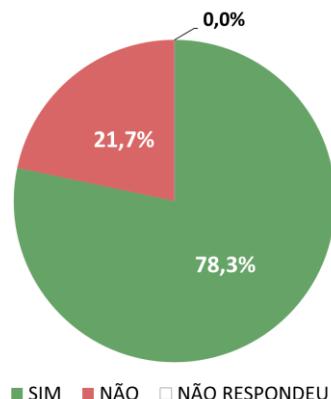
Você bebe água **diretamente da torneira**?



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			RENDIMENTO 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%	22,9%	31,7%	20,0%	15,9%	24,8%	23,7%	17,2%	33,3%	24,4%	12,6%	26,7%	19,6%	48,0%	24,2%	17,0%	22,4%
NÃO	78,2%	77,1%	68,3%	80,0%	84,1%	75,2%	76,3%	82,8%	66,7%	75,6%	87,4%	73,3%	80,4%	52,0%	75,8%	83,0%	77,6%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

DIRETAMENTE DA TORNEIRA OU APÓS FILTRADA

59

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

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDIMENTO FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM	65,8%	65,9%	70,2%	66,7%	59,9%	50,7%	74,8%	63,8%	65,2%	72,0%	66,5%	63,8%	75,5%	84,8%	64,1%	71,0%	65,9%
NÃO	34,2%	34,1%	29,8%	33,3%	40,1%	49,3%	25,2%	36,2%	34,8%	28,0%	33,5%	36,2%	24,5%	15,2%	35,9%	29,0%	34,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaque da estratificação.

PREPARAÇÃO DE ALIMENTOS

60

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

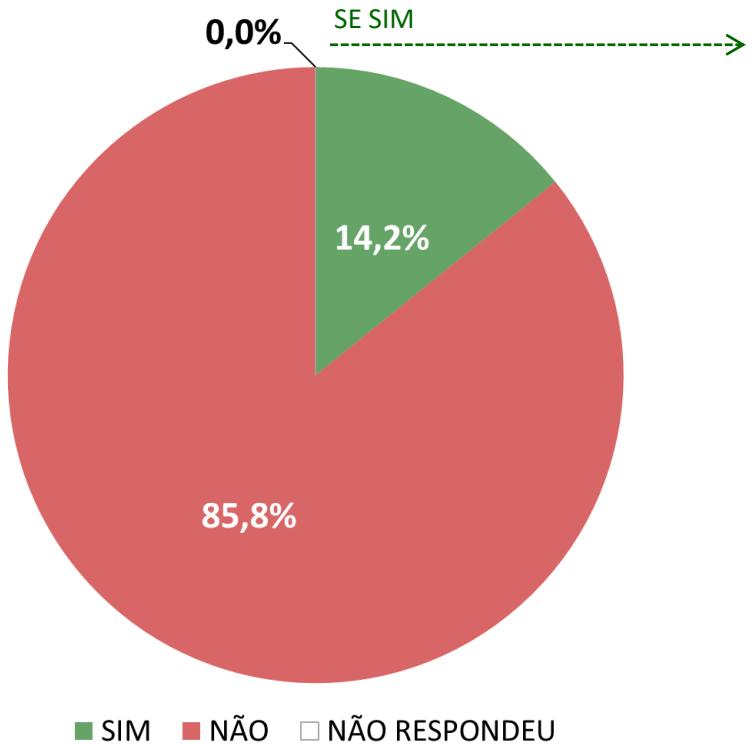
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM	75,9%	80,6%	81,4%	83,0%	67,1%	71,4%	85,3%	71,3%	86,2%	90,3%	83,6%	82,8%	85,7%	84,8%	79,6%	74,5%	78,3%
NÃO	24,1%	19,4%	18,6%	17,0%	32,9%	28,6%	14,7%	28,7%	13,8%	9,7%	16,4%	17,2%	14,3%	15,2%	20,4%	25,5%	21,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

TARIFA SOCIAL

61

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



COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	30,3%
INTERNET	26,8%
JORNAL	12,7%
REDES SOCIAIS	8,5%
TELEVISÃO	7,7%
PREFEITURA	6,3%
FOLHETO	5,6%
RÁDIO	2,1%
PORTAL DE NOTÍCIAS	1,4%
OUTROS MEIOS	9,9%
NÃO RESPONDEU	2,8%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	4,3%
NÃO	95,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%

TARIFA SOCIAL

62

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			RENDIMENTO 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	16,7%	11,7%	9,9%	16,9%	14,3%	15,2%	11,9%	17,6%	11,3%	15,2%	32,1%	30,2%	22,2%	7,6%	14,7%	12,7%	14,2%
NÃO	83,3%	88,3%	90,1%	83,1%	85,7%	84,8%	88,1%	82,4%	88,7%	84,8%	67,9%	69,8%	77,8%	92,4%	85,3%	87,3%	85,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

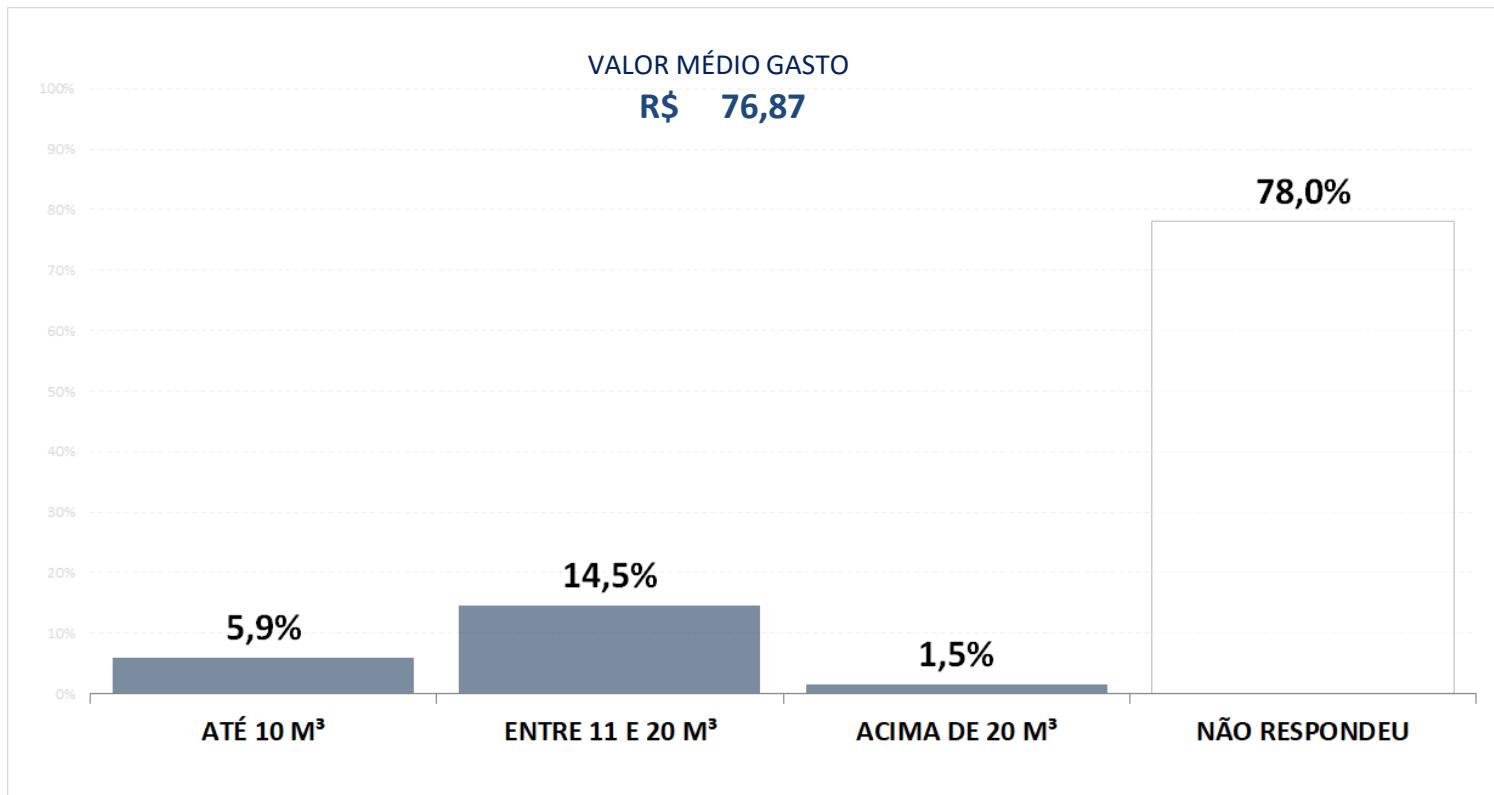
Em **negrito**, destaques da estratificação.

CONSUMO

63

Qual o seu consumo médio mensal de água em metros cúbicos?

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



CONSUMO

64

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 ³	8,3%	3,6%	0,0%	5,4%	13,2%	5,7%	5,7%	6,6%	2,5%	7,7%	21,9%	-	-	-	6,8%	3,4%	5,9%
ENTRE 11 E 20 M ³	17,0%	12,2%	6,0%	16,3%	21,0%	18,8%	10,1%	19,0%	15,8%	18,4%	28,2%	-	-	-	15,8%	11,0%	14,5%
ACIMA DE 20 M ³	1,0%	2,0%	0,0%	1,2%	3,6%	0,9%	1,6%	1,8%	1,6%	2,9%	4,0%	-	-	-	2,0%	0,0%	1,5%
NÃO RESPONDEU	73,8%	82,3%	94,0%	77,0%	62,2%	74,6%	82,6%	72,6%	80,1%	71,0%	45,9%	-	-	-	75,4%	85,6%	78,0%
VALOR MÉDIO (R\$)	91,9	62,1	103,4	67,9	63,4	65,3	85,8	69,1	68,5	69,8	66,3	57,0	56,5	115,7	68,2	104,2	76,9

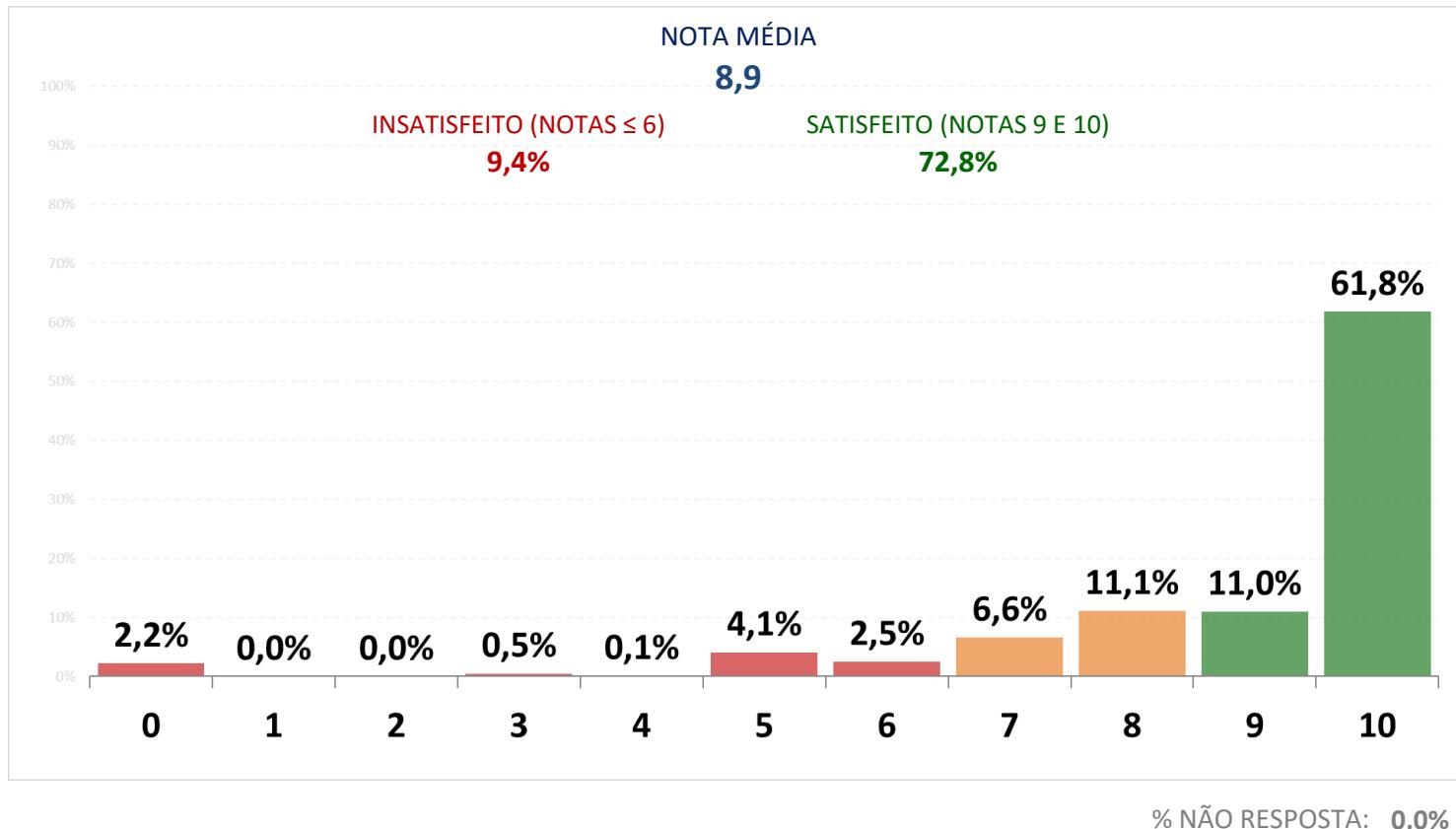
Em negrito, destaque da estratificação.

IV. SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

SATISFAÇÃO COM A COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

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



SATISFAÇÃO COM A COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de coleta de resíduos sólidos (coleta de lixo) aqui na cidade de Cosmópolis? 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			RENDIMENTO 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%	1,2%	1,3%	2,4%	2,7%	3,2%	0,9%	3,7%	2,3%	2,0%	0,0%	2,8%	1,2%	0,0%	1,7%	3,5%	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	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	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	0,3%	0,8%	0,0%	0,6%	1,0%	1,0%	0,3%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,2%	1,5%	0,5%
4	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%
5	3,1%	5,1%	1,3%	6,1%	4,0%	3,6%	4,0%	4,8%	5,1%	5,3%	6,6%	1,9%	5,7%	7,6%	4,7%	2,5%	4,1%
6	3,4%	1,7%	4,7%	1,2%	2,3%	0,7%	3,2%	3,0%	1,6%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	4,7%	2,5%
7	5,8%	7,4%	8,6%	6,1%	5,2%	4,8%	8,8%	4,1%	5,8%	1,9%	2,0%	2,8%	0,0%	0,0%	5,8%	8,9%	6,6%
8	14,3%	8,0%	1,3%	16,3%	13,4%	12,8%	9,1%	13,4%	7,5%	16,4%	21,6%	4,7%	16,6%	22,5%	12,3%	7,8%	11,1%
9	8,0%	14,0%	3,9%	13,3%	14,9%	10,7%	7,6%	18,1%	4,3%	10,5%	12,9%	9,5%	6,5%	7,6%	10,0%	13,8%	11,0%
10	61,9%	61,7%	78,9%	53,9%	55,9%	62,9%	66,0%	52,4%	73,4%	62,4%	56,9%	75,4%	70,0%	62,3%	63,4%	57,3%	61,8%
MÉDIA	8,8	9,0	9,3	8,7	8,8	8,9	9,0	8,7	9,1	9,0	9,1	9,1	9,2	9,1	9,0	8,7	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,9%	9,0%	7,3%	10,3%	10,4%	8,9%	8,4%	12,0%	9,0%	8,8%	6,6%	7,5%	6,9%	7,6%	8,6%	12,2%	9,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	69,9%	75,7%	82,8%	67,2%	70,8%	73,6%	73,6%	70,5%	77,7%	72,9%	69,8%	84,9%	76,5%	69,9%	73,4%	71,1%	72,8%

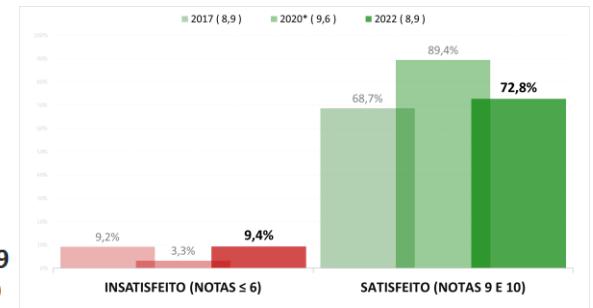
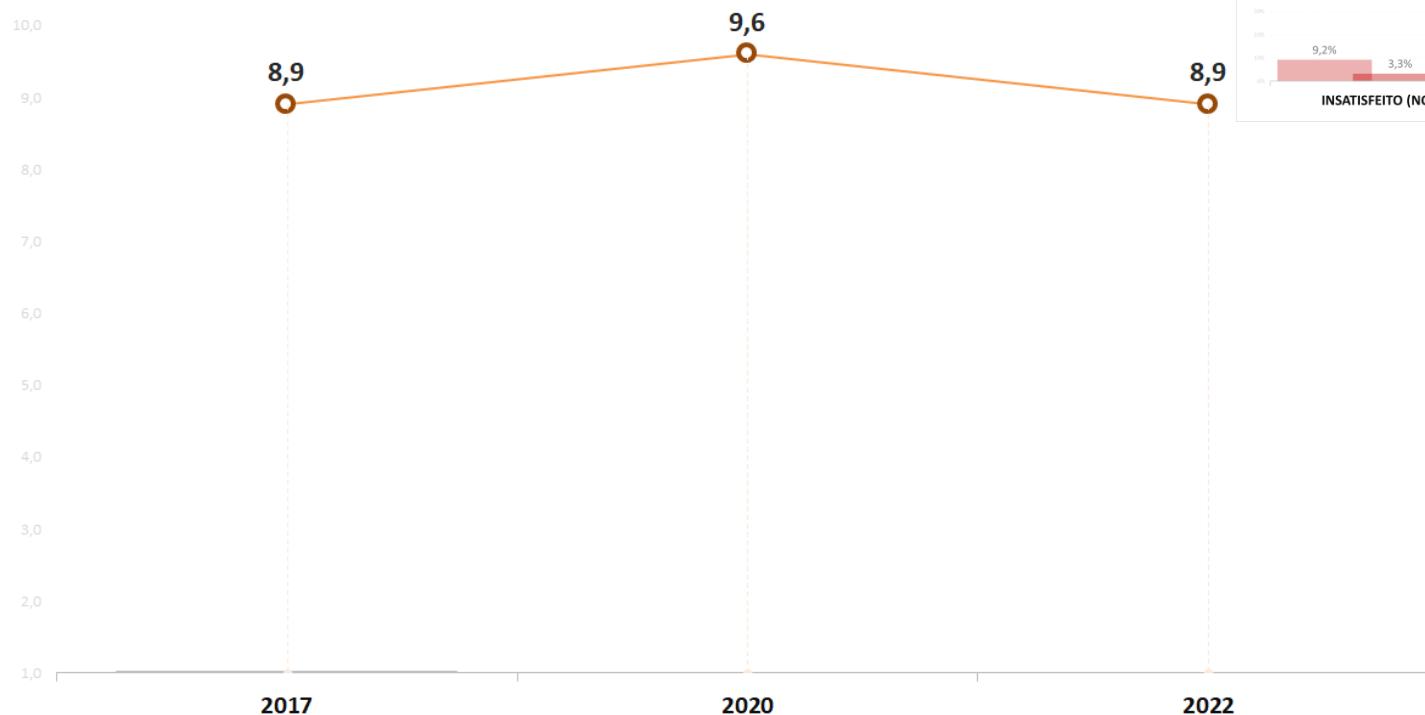
Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

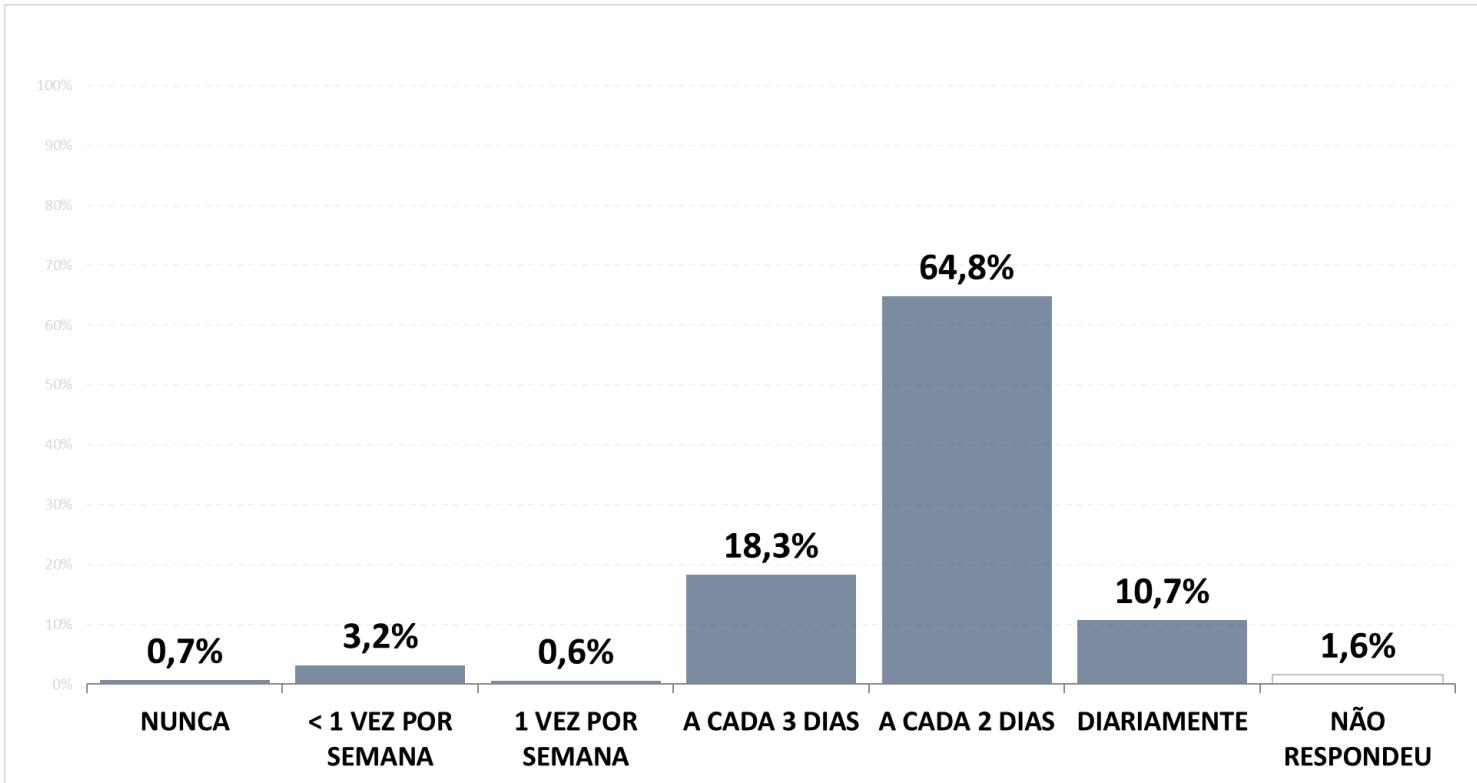
De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de coleta de resíduos sólidos (coleta de lixo) aqui na cidade de Cosmópolis? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. · **EVOLUTIVO**



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

FREQUÊNCIA DA COLETA

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



FREQUÊNCIA DA COLETA

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

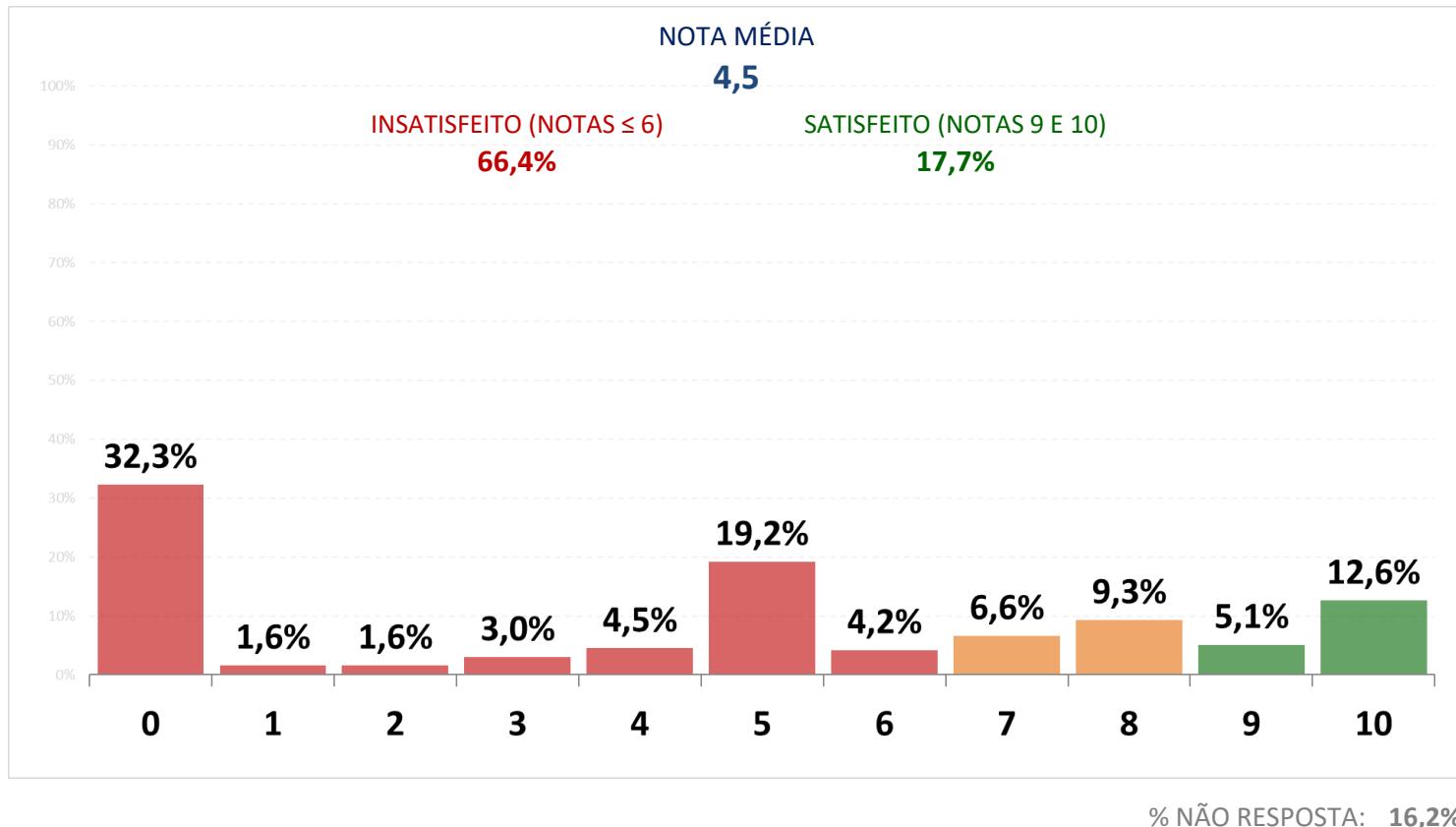
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
NUNCA	1,4%	0,0%	0,0%	1,2%	0,6%	0,0%	0,3%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,2%	2,0%	0,7%
< 1 VEZ POR SEMANA	1,7%	4,7%	0,0%	3,0%	6,9%	2,6%	4,3%	1,6%	2,7%	5,8%	7,4%	14,2%	3,9%	7,6%	4,3%	0,0%	3,2%
1 VEZ POR SEMANA	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%	0,4%	1,5%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,2%	2,1%	0,6%
A CADA 3 DIAS	20,8%	15,8%	26,5%	16,4%	12,4%	14,3%	22,5%	13,9%	21,5%	14,2%	5,2%	1,9%	14,4%	11,2%	17,5%	20,4%	18,3%
A CADA 2 DIAS	63,5%	66,2%	69,6%	59,4%	68,5%	73,8%	62,4%	60,6%	69,4%	69,7%	54,0%	44,1%	73,5%	81,1%	65,0%	64,3%	64,8%
DIARIAMENTE	11,2%	10,3%	2,6%	16,4%	10,5%	7,1%	7,6%	20,7%	6,1%	7,2%	33,4%	28,0%	7,5%	0,0%	11,1%	9,6%	10,7%
NÃO RESPONDEU	1,4%	1,8%	1,3%	2,4%	0,6%	0,7%	2,4%	1,1%	0,0%	3,0%	0,0%	8,9%	0,0%	0,0%	1,7%	1,5%	1,6%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em negrito, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A VARRIÇÃO DAS RUAS

71

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



SATISFAÇÃO COM A VARRIÇÃO DAS RUAS

72

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

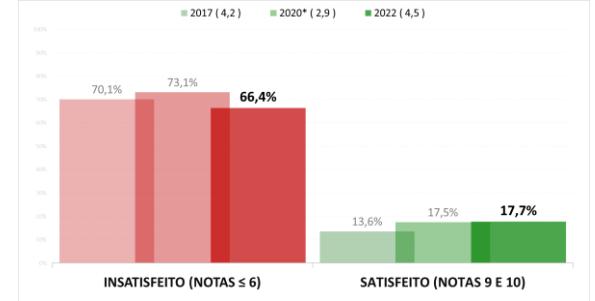
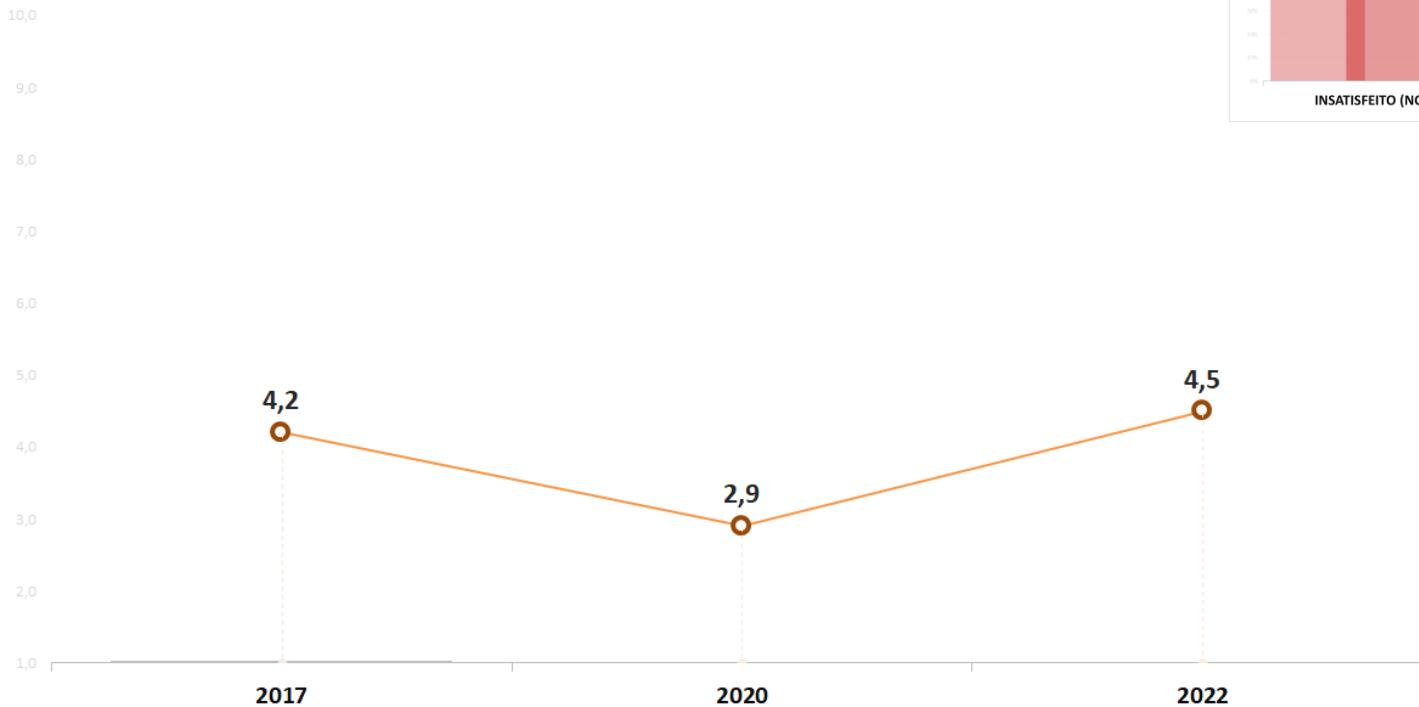
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	32,6%	31,9%	17,9%	38,8%	41,0%	47,3%	33,2%	18,1%	53,5%	37,9%	17,4%	43,3%	53,2%	30,1%	38,7%	15,0%	32,3%
1	1,2%	2,1%	1,4%	0,7%	3,9%	3,1%	1,9%	0,0%	1,1%	1,6%	5,2%	3,2%	0,0%	0,0%	1,6%	1,9%	1,6%
2	1,2%	2,1%	0,0%	1,4%	4,5%	0,0%	1,3%	3,7%	1,3%	0,5%	2,2%	10,5%	1,4%	0,0%	1,8%	1,2%	1,6%
3	4,8%	1,2%	3,5%	2,2%	3,9%	3,5%	2,9%	2,7%	4,7%	3,0%	4,5%	3,2%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%	3,0%
4	5,4%	3,6%	0,0%	7,9%	4,5%	3,8%	2,3%	9,3%	1,8%	10,8%	7,1%	0,0%	2,4%	9,0%	5,3%	2,3%	4,5%
5	19,5%	18,8%	23,5%	15,8%	19,3%	19,1%	20,4%	16,9%	16,2%	23,5%	16,7%	14,0%	15,9%	26,5%	18,3%	21,5%	19,2%
6	2,7%	5,6%	6,2%	3,6%	2,1%	0,9%	4,1%	6,8%	2,6%	1,2%	1,5%	0,0%	9,6%	0,0%	3,0%	7,2%	4,2%
7	5,8%	7,4%	11,1%	3,6%	5,7%	2,4%	9,7%	3,9%	2,9%	6,2%	6,7%	0,0%	4,3%	0,0%	5,1%	10,7%	6,6%
8	9,3%	9,4%	6,2%	13,0%	6,9%	5,4%	11,8%	7,8%	1,3%	7,2%	21,3%	22,5%	8,1%	0,0%	6,8%	16,0%	9,3%
9	3,1%	7,2%	8,9%	3,6%	2,4%	9,1%	3,0%	6,1%	6,7%	1,8%	5,8%	3,2%	0,0%	21,1%	4,9%	5,7%	5,1%
10	14,4%	10,7%	21,4%	9,3%	5,7%	5,4%	9,4%	24,6%	8,0%	6,3%	11,6%	0,0%	5,1%	13,3%	10,4%	18,5%	12,6%
MÉDIA	4,4	4,5	5,9	4,0	3,3	3,3	4,3	5,7	2,9	3,6	5,3	3,1	3,0	4,9	3,9	6,0	4,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	67,4%	65,3%	52,5%	70,4%	79,2%	77,7%	66,1%	57,5%	81,2%	78,5%	54,6%	74,2%	82,5%	65,6%	72,8%	49,1%	66,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	17,5%	17,9%	30,3%	12,9%	8,1%	14,5%	12,4%	30,7%	14,7%	8,1%	17,4%	3,2%	5,1%	34,4%	15,3%	24,2%	17,7%

Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A VARRIÇÃO DAS RUAS

73

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

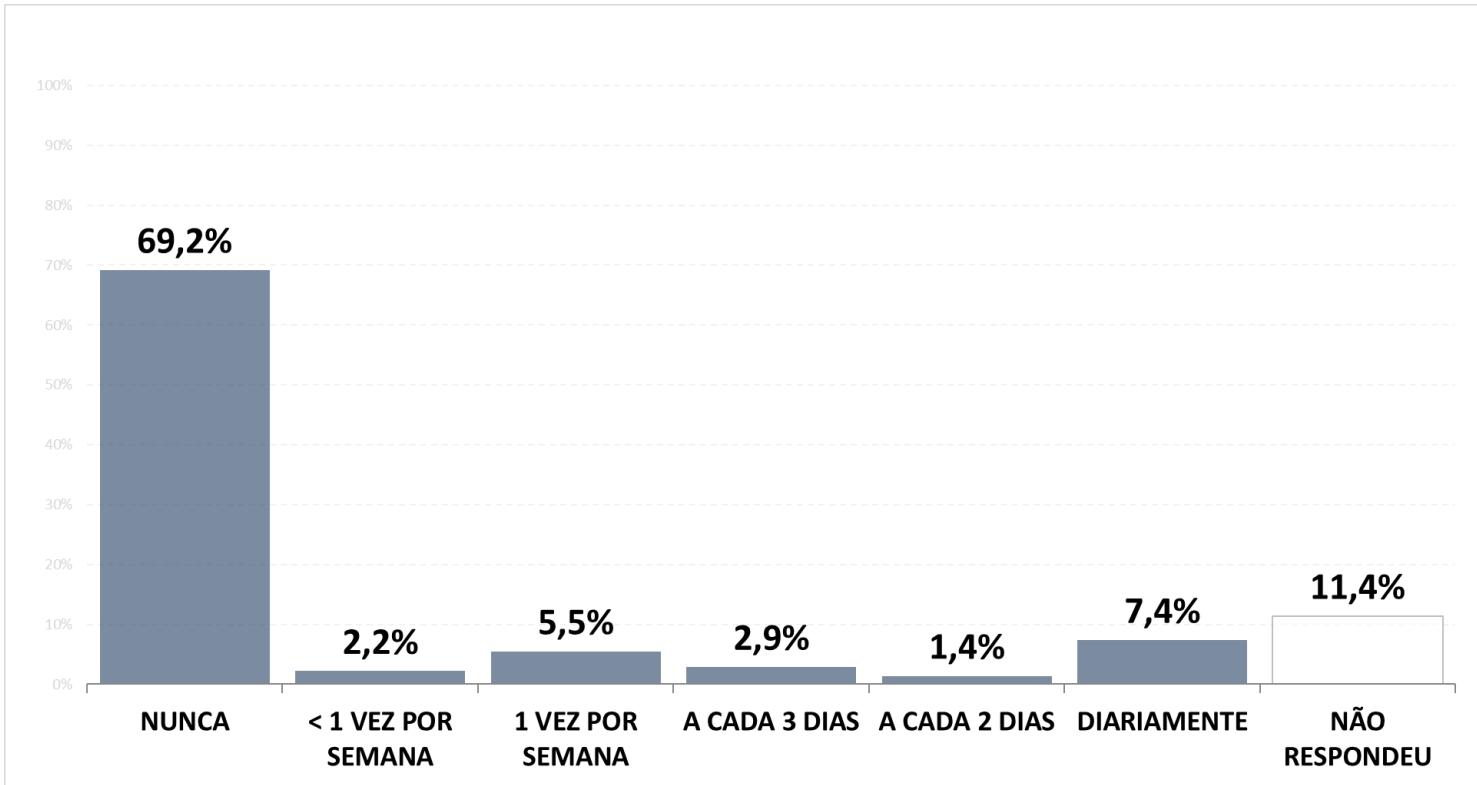


*Em 2020, a pesquisa não foi realizada pela Limite Pesquisas

FREQUÊNCIA DA VARRIÇÃO

74

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



FREQUÊNCIA DA VARRIÇÃO

75

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

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS 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	67,8%	70,7%	56,9%	73,9%	75,0%	73,7%	74,4%	54,4%	89,3%	89,1%	74,9%	88,7%	86,3%	88,8%	80,5%	36,7%	69,2%
< 1 VEZ POR SEMANA	1,7%	2,7%	2,6%	1,8%	2,5%	1,1%	2,2%	3,5%	0,0%	0,9%	1,4%	0,0%	2,7%	0,0%	0,7%	6,7%	2,2%
1 VEZ POR SEMANA	5,0%	6,0%	13,2%	2,4%	1,9%	0,7%	5,3%	10,7%	0,7%	1,0%	0,0%	2,8%	6,8%	0,0%	1,1%	18,0%	5,5%
A CADA 3 DIAS	4,4%	1,3%	4,7%	3,0%	0,6%	0,0%	4,7%	2,1%	2,2%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	11,2%	0,9%	8,4%	2,9%
A CADA 2 DIAS	0,0%	2,7%	2,6%	0,6%	1,3%	0,0%	0,8%	4,0%	0,5%	1,0%	2,7%	0,0%	3,4%	0,0%	0,7%	3,4%	1,4%
DIARIAMENTE	8,5%	6,4%	11,9%	6,7%	3,8%	4,6%	4,4%	16,3%	1,1%	2,9%	8,3%	8,5%	0,8%	0,0%	4,6%	15,6%	7,4%
NÃO RESPONDEU	12,6%	10,2%	8,0%	11,5%	14,9%	19,9%	8,2%	9,0%	6,3%	4,5%	12,7%	0,0%	0,0%	0,0%	11,5%	11,2%	11,4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em negrito, destaques da estratificação.



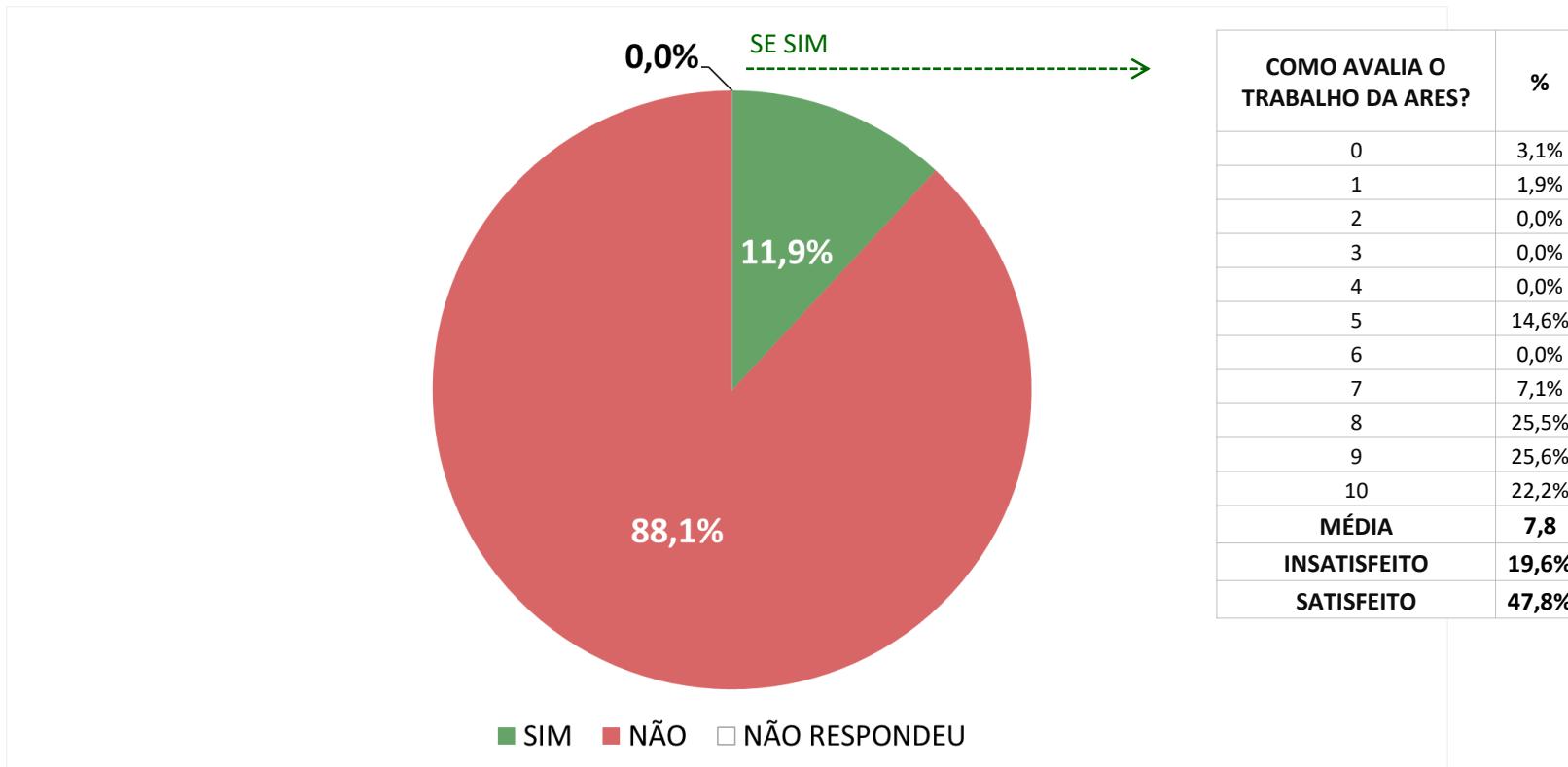
V. SOBRE A ARES-PCJ

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

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

77

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	3,1%
1	1,9%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	14,6%
6	0,0%
7	7,1%
8	25,5%
9	25,6%
10	22,2%
MÉDIA	7,8
INSATISFEITO	19,6%
SATISFEITO	47,8%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	35,8%
INTERNET	18,3%
AMIGOS/FAMILIARES	10,8%
JORNAL	9,2%
PREFEITURA	6,7%
REDES SOCIAIS	6,7%
TRABALHO	5,8%
ESCOLA	3,3%
RÁDIO	2,5%
PORTAL DE NOTÍCIAS	1,7%
OUTROS MEIOS	4,2%
NÃO RESPONDEU	4,2%

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

78

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

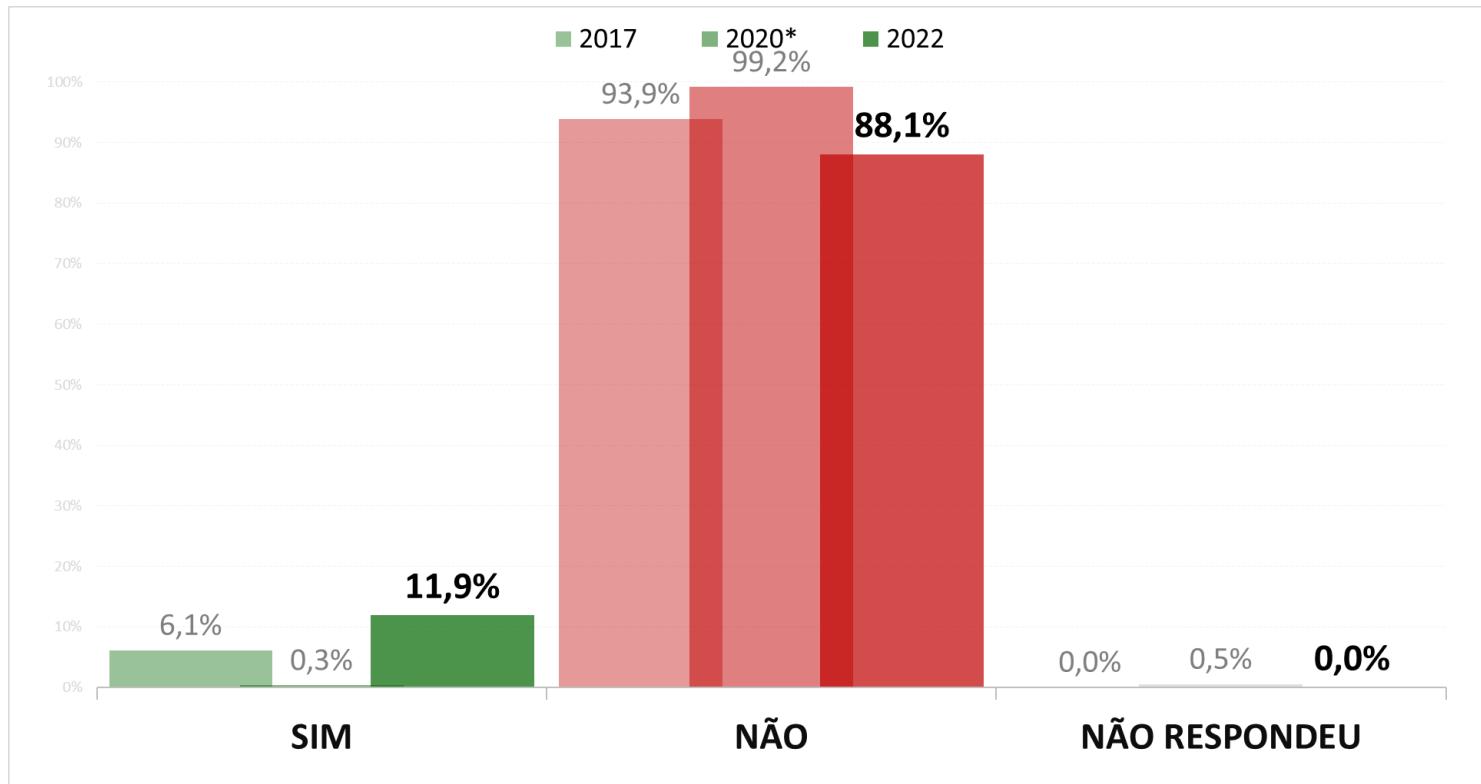
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM	14,8%	9,0%	8,6%	12,1%	15,1%	10,2%	13,2%	11,0%	14,1%	15,9%	30,8%	47,2%	20,5%	17,9%	14,0%	5,8%	11,9%
NÃO	85,2%	91,0%	91,4%	87,9%	84,9%	89,8%	86,8%	89,0%	85,9%	84,1%	69,2%	52,8%	79,5%	82,1%	86,0%	94,2%	88,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

79

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

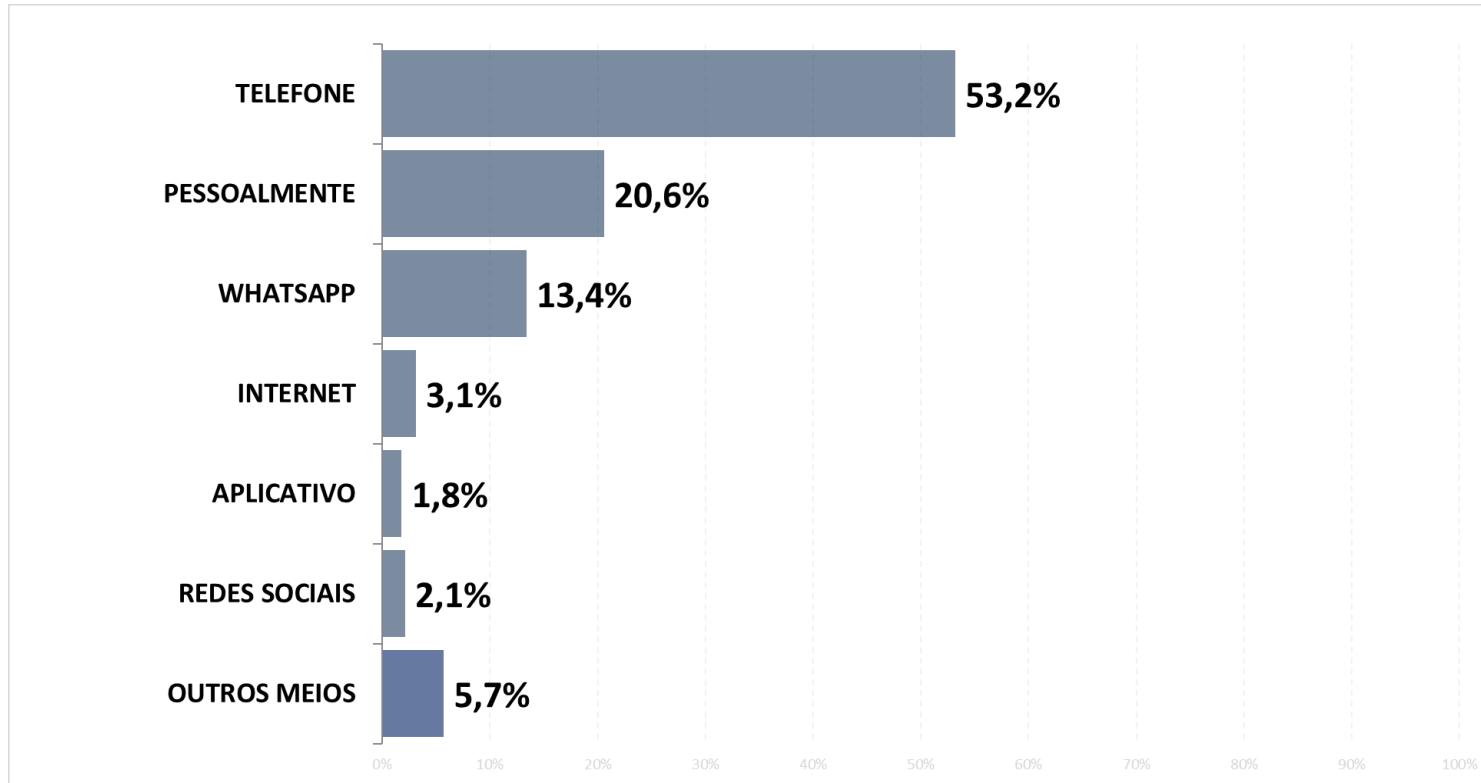
VI. COMUNICAÇÃO

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

MELHOR MEIO DE CONTATO

81

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



MELHOR MEIO DE CONTATO

82

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

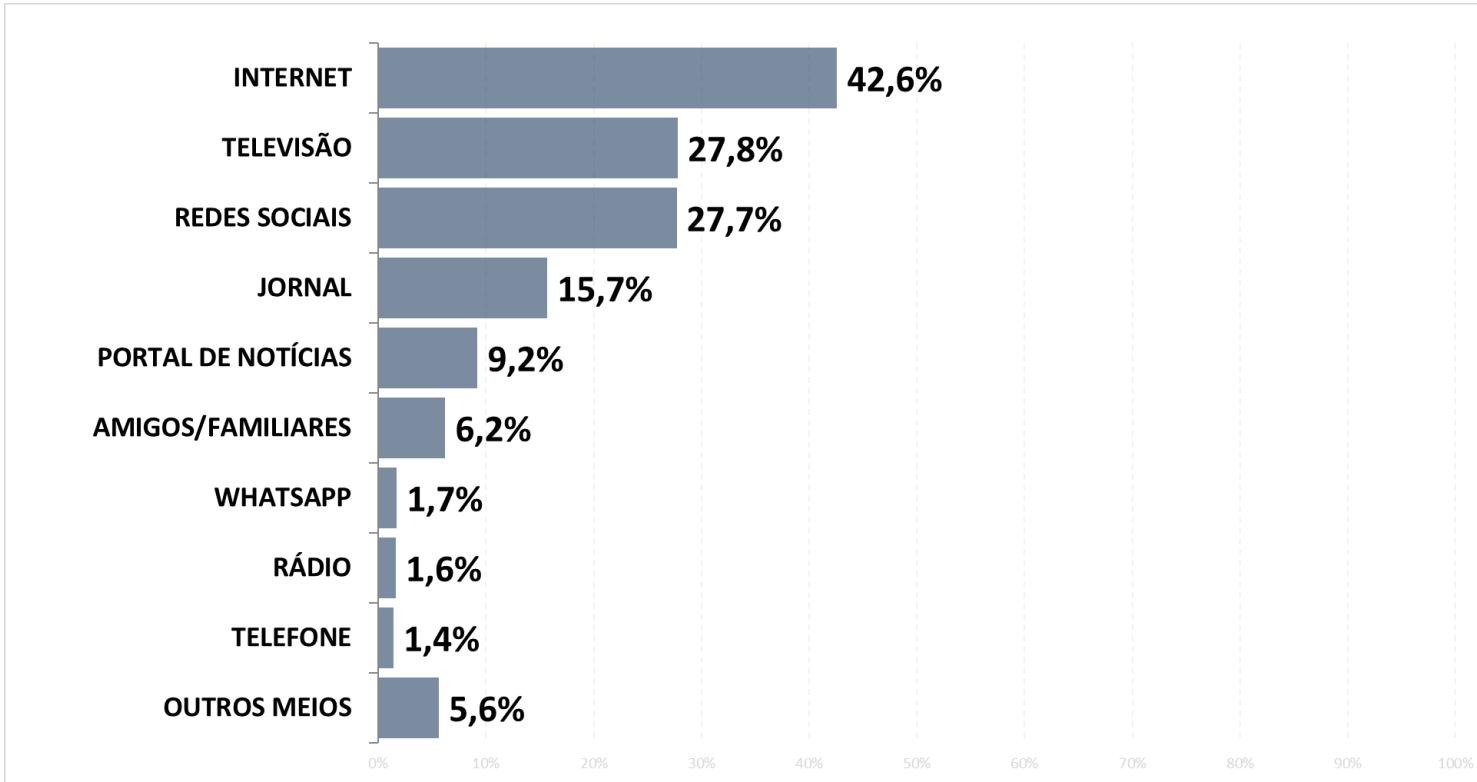
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
TELEFONE	60,4%	46,2%	53,7%	55,7%	48,7%	54,9%	54,5%	49,0%	57,5%	56,0%	44,5%	63,8%	50,2%	36,8%	54,7%	49,0%	53,2%
PESSOALMENTE	17,0%	24,2%	15,3%	21,3%	25,4%	19,3%	19,7%	23,9%	24,6%	22,1%	21,6%	25,8%	27,8%	15,2%	20,5%	21,0%	20,6%
WHATSAPP	11,0%	15,8%	19,8%	13,3%	6,5%	7,9%	15,4%	15,0%	12,5%	14,3%	14,3%	7,6%	12,4%	0,0%	12,0%	17,5%	13,4%
INTERNET	1,7%	4,6%	2,6%	2,4%	4,8%	0,9%	3,3%	5,1%	0,5%	1,7%	11,8%	2,8%	1,8%	22,5%	3,3%	2,5%	3,1%
APLICATIVO	2,0%	1,5%	6,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	1,5%	0,0%	3,7%	4,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	1,5%	1,8%
REDES SOCIAIS	1,1%	3,1%	2,6%	3,0%	0,0%	0,0%	1,9%	4,8%	0,0%	1,0%	3,2%	0,0%	1,8%	17,9%	1,3%	4,6%	2,1%
OUTROS MEIOS	6,9%	4,6%	0,0%	4,2%	14,5%	17,0%	2,5%	0,7%	5,0%	1,1%	0,0%	0,0%	5,9%	7,6%	6,4%	3,9%	5,7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em negrito, destaques da estratificação.

MEIOS QUE SE INFORMA

83

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



MEIOS QUE SE INFORMA

84

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			RENDAS 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	49,7%	35,5%	47,2%	46,6%	30,9%	25,2%	52,2%	41,0%	32,9%	48,5%	63,3%	48,5%	38,0%	22,8%	39,2%	52,2%	42,6%
TELEVISÃO	26,9%	28,6%	28,5%	15,8%	46,6%	40,0%	25,1%	20,7%	32,4%	26,3%	11,4%	27,4%	27,1%	44,4%	30,6%	19,7%	27,8%
REDES SOCIAIS	17,7%	37,5%	24,4%	34,0%	21,0%	11,7%	23,0%	53,1%	18,3%	31,1%	47,6%	25,2%	26,0%	22,5%	27,0%	29,8%	27,7%
JORNAL	20,7%	10,8%	13,3%	16,4%	17,2%	12,0%	12,8%	25,2%	19,9%	13,9%	18,9%	13,2%	21,9%	30,1%	18,0%	9,2%	15,7%
PORTAL DE NOTÍCIAS	11,8%	6,7%	7,2%	10,2%	9,6%	6,3%	9,7%	11,2%	10,7%	7,2%	23,6%	2,8%	10,7%	17,9%	10,2%	6,5%	9,2%
AMIGOS/FAMILIARES	6,9%	5,5%	4,7%	7,8%	5,1%	9,0%	6,2%	3,3%	11,6%	4,1%	9,5%	9,2%	10,4%	0,0%	6,7%	4,6%	6,2%
WHATSAPP	2,0%	1,5%	4,6%	0,0%	1,2%	0,9%	3,0%	0,0%	6,1%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	2,1%	0,4%	1,7%
RÁDIO	1,0%	2,1%	1,3%	0,0%	4,4%	2,9%	1,7%	0,0%	0,9%	1,5%	0,0%	1,9%	1,2%	0,0%	1,9%	0,6%	1,6%
TELEFONE	2,0%	0,9%	3,3%	0,0%	1,6%	0,4%	2,6%	0,0%	5,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	2,0%	0,0%	1,4%
OUTROS MEIOS	4,8%	6,5%	1,3%	3,6%	13,6%	18,0%	1,3%	1,5%	2,8%	2,5%	2,0%	0,0%	1,2%	0,0%	6,3%	3,7%	5,6%

Em **negrito**, destaque da estratificação.

ARES-PCJ

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



ARES

AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ



arespcj