



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



PIRACICABA

PESQUISA ARES 2022 · **PIRACICABA**

LIMITE PESQUISAS · MAIO DE 2022



ARES AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ



I. SOBRE O ESTUDO

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

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

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.

Registro no CONRE 3ª Região J3013

Filiada a Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa · ABEP

Rua General Osório, 616 | Limeira SP

11 4302.3778 · 19 3495.0002

www.limiteconsultoria.com.br

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

Limeira, maio de 2022.

SOBRE O ESTUDO

5

RESUMO METODOLÓGICO DO ESTUDO REALIZADO



TIPO DE PESQUISA	Pesquisa quantitativa .
PERÍODO DE CAMPO	As entrevistas foram realizadas entre os dias 29 e 31 de maio de 2022 .
AMOSTRA E ERRO	Foram entrevistados 381 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais da cidade de Piracicaba. 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).

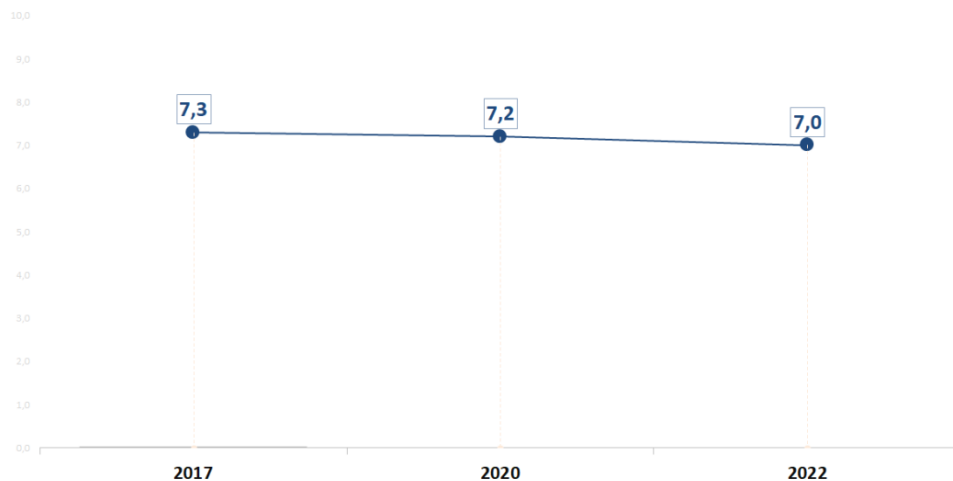
SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

7

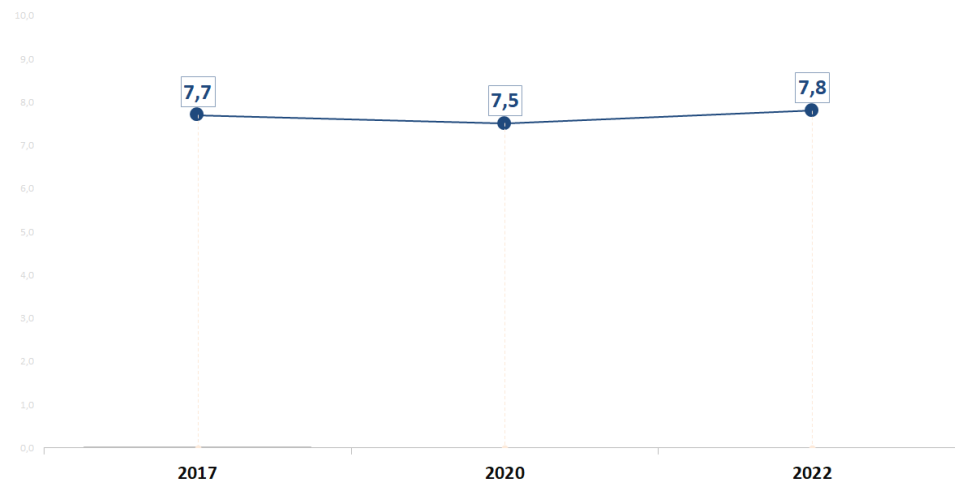
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SEMAE



ÁGUAS DO MIRANTE

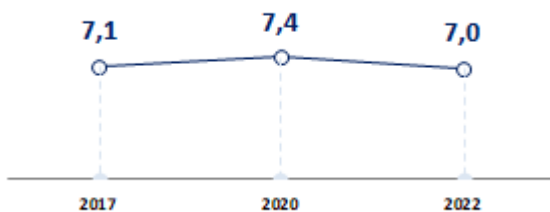


SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 1

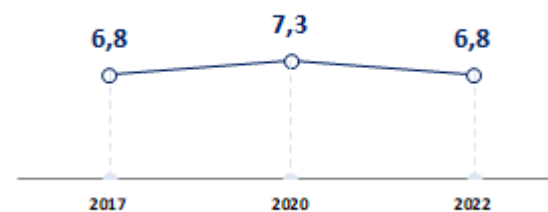
8

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

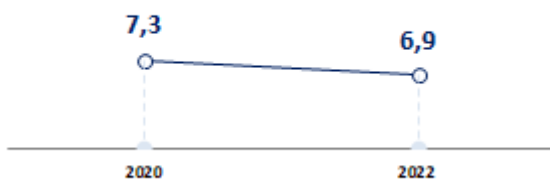
ATENDIMENTO NA SEDE



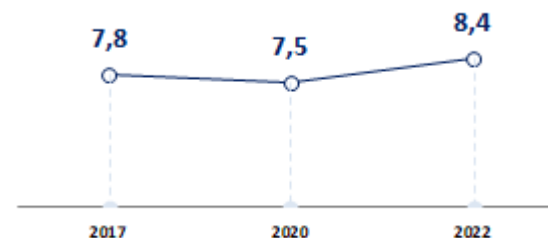
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



OUVIDORIA



COLETA DE ESGOTO

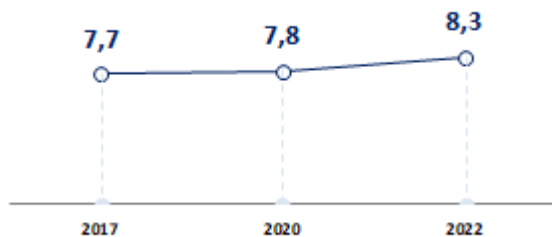


SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 2

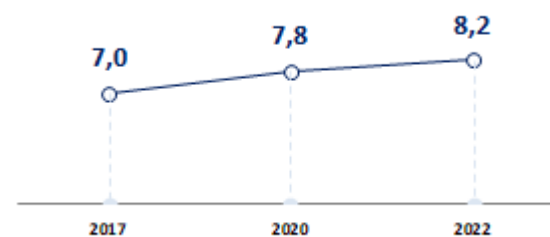
9

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

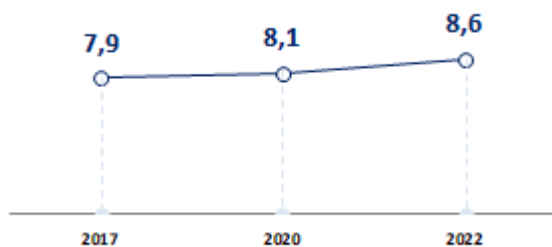
TRATAMENTO DO ESGOTO



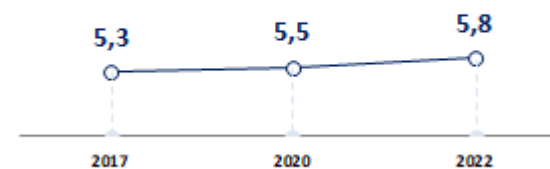
ENTENDIMENTO DA CONTA



LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA



PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 3

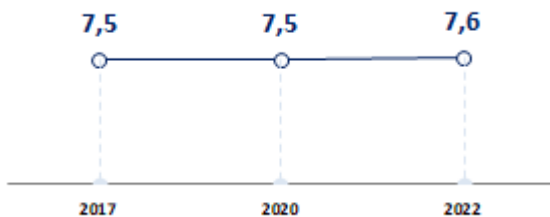


ARES
AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

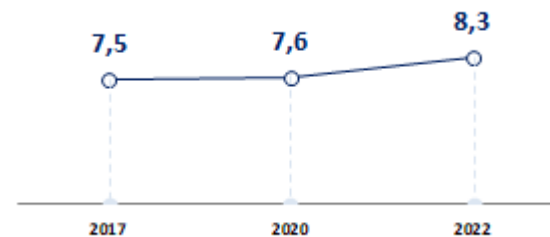
10

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

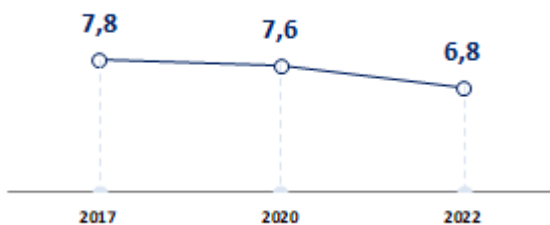
PRESSÃO DA ÁGUA



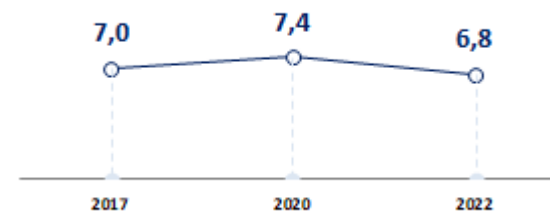
QUALIDADE DA ÁGUA



REGULARIDADE DO FORNECIMENTO



RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS



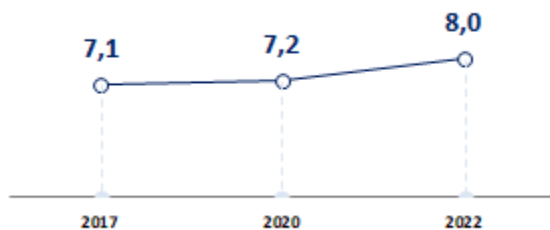
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 4



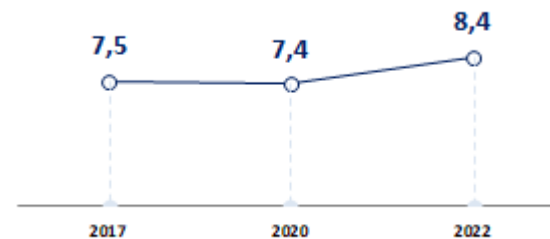
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

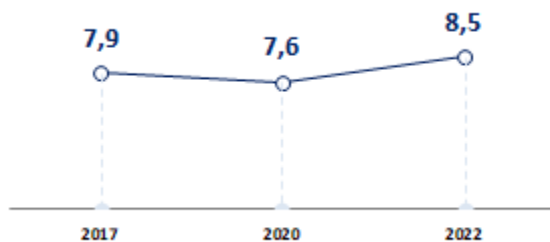
GOSTO DA ÁGUA



CHEIRO DA ÁGUA

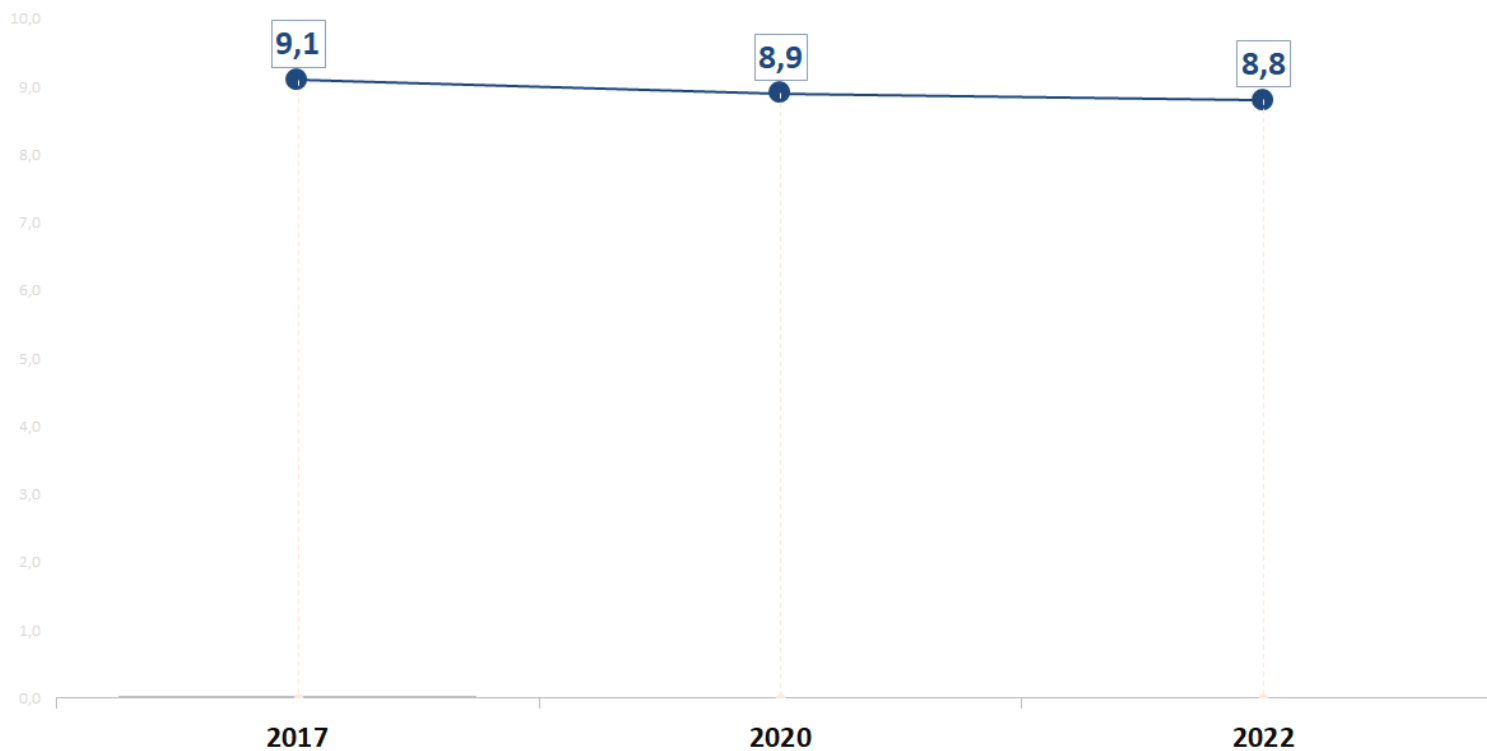


COR DA ÁGUA



SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

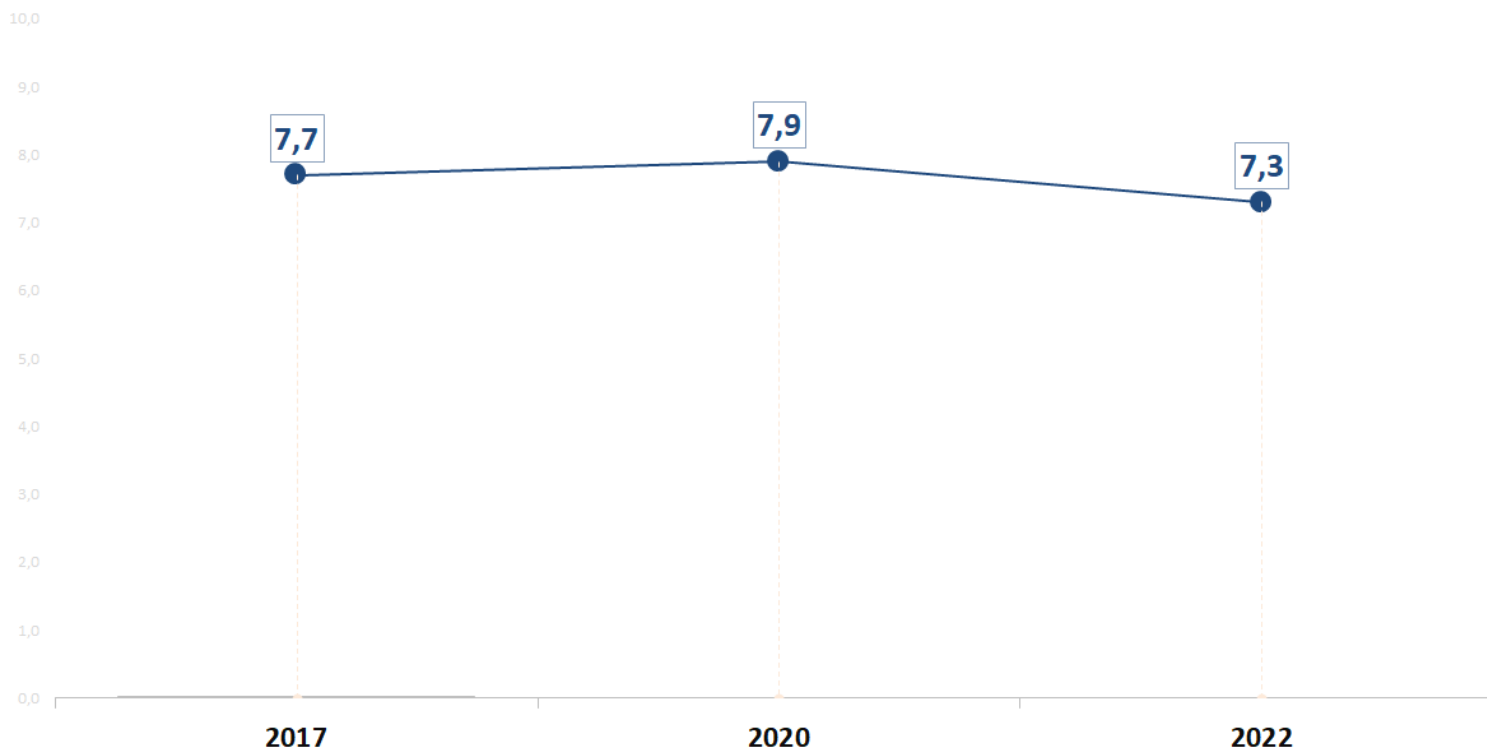


SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS



AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



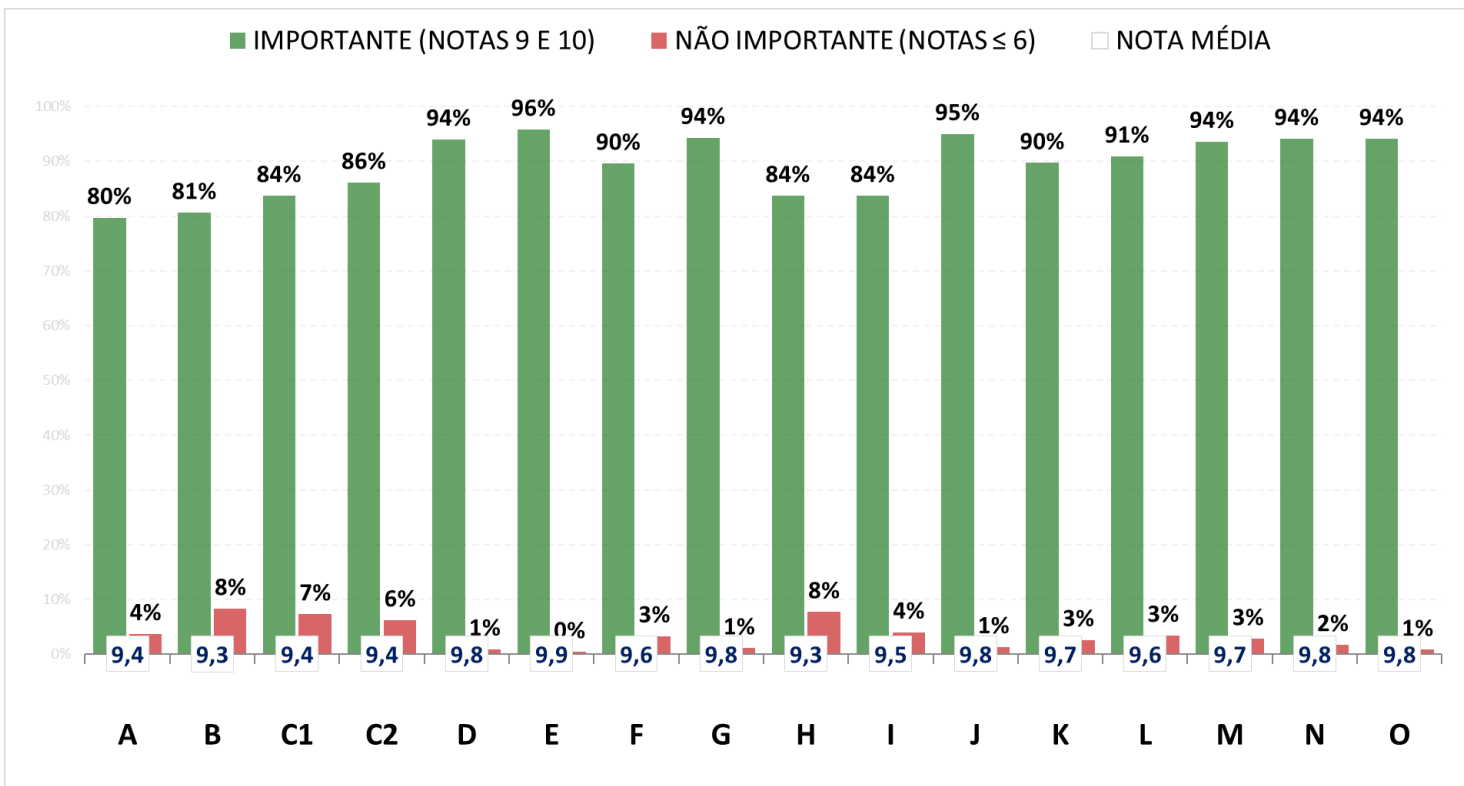


III. SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

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

IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

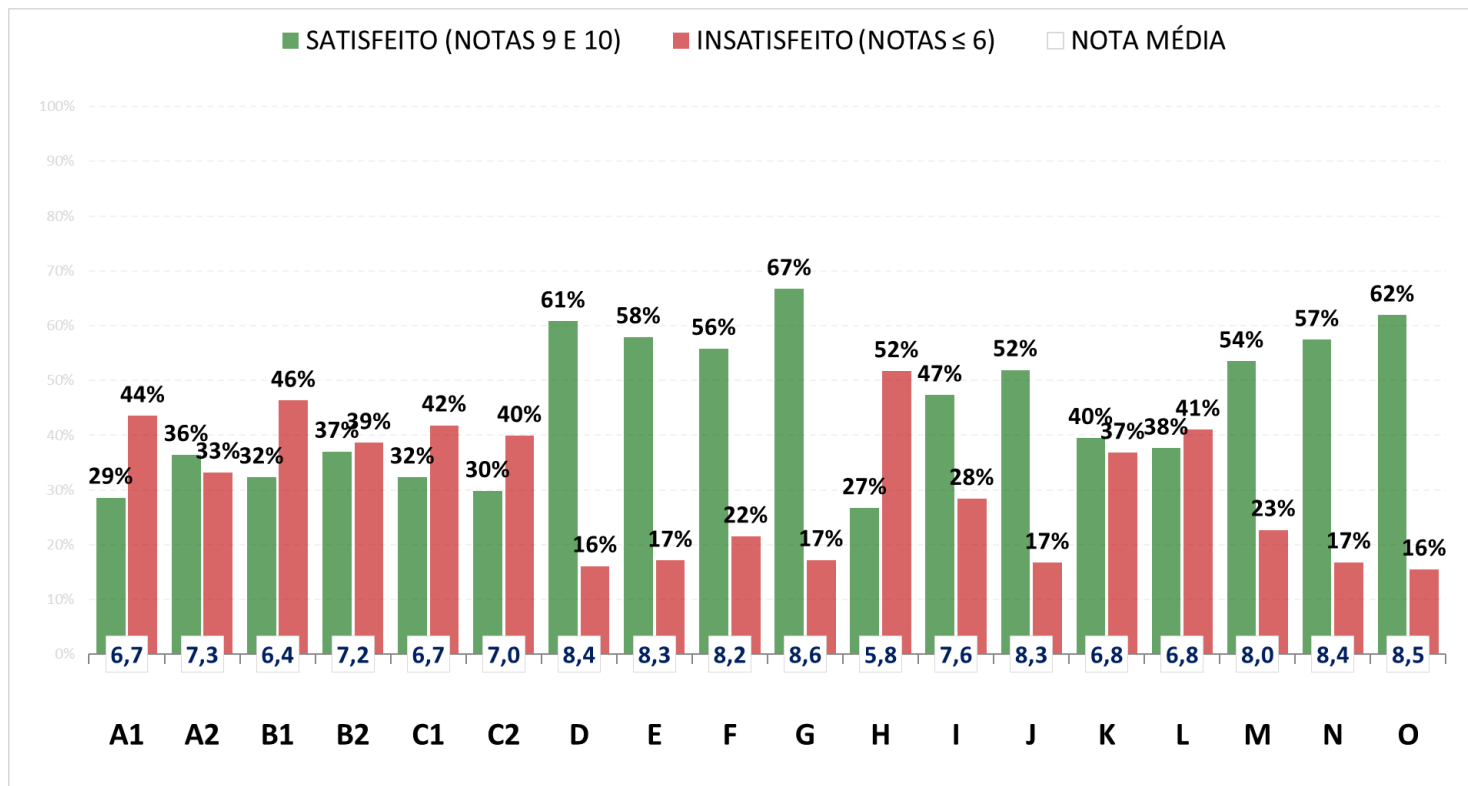
Eu vou citar uma série de itens relacionados à prestação de serviços de água e esgoto e gostaria que você avaliasse a importância de cada um deles atribuindo uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que o item é extremamente importante e 0 que não é nada importante. Vamos lá?



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

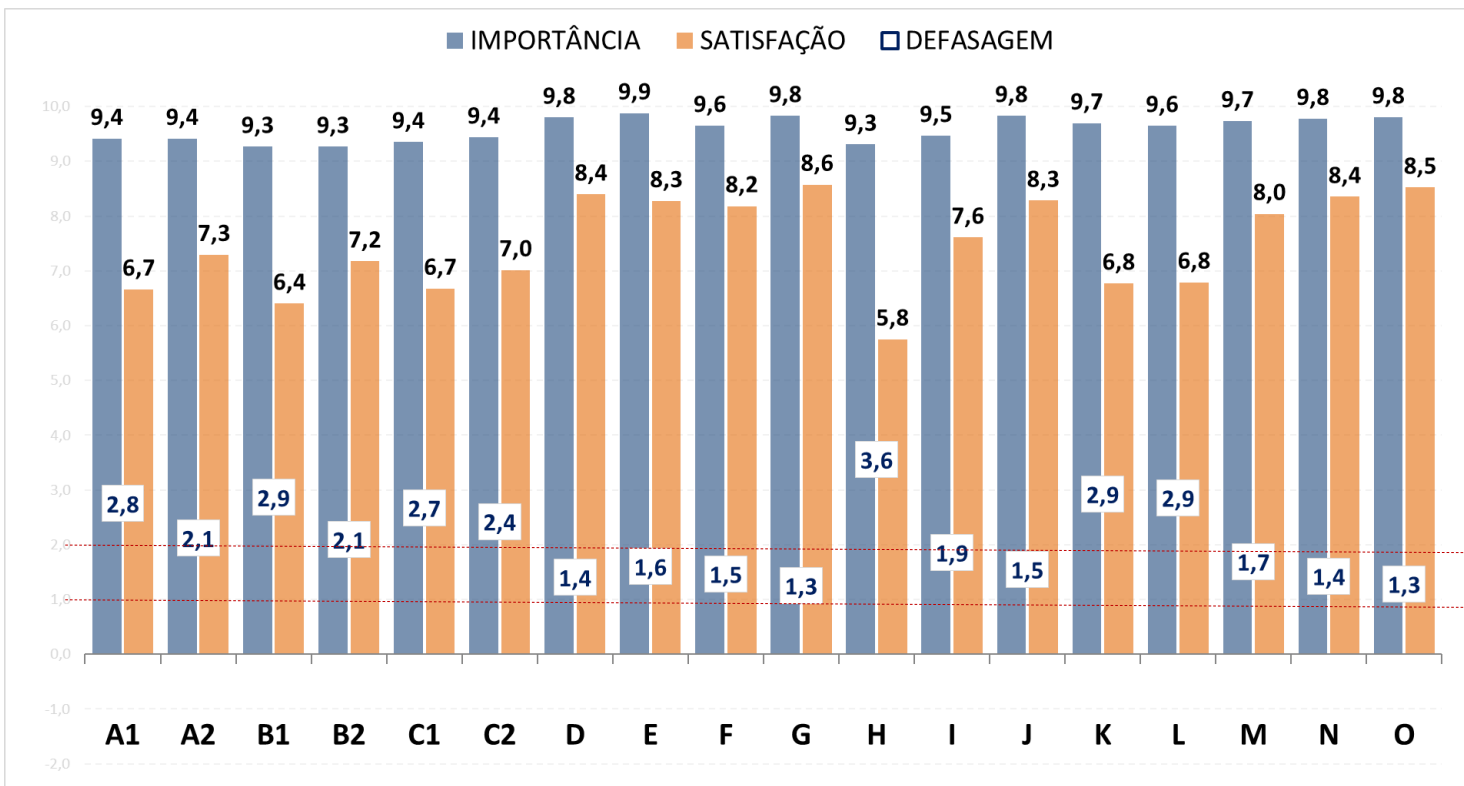
Agora, citarei uma série de itens relacionados aos serviços de água e esgoto e gostaria que você indicasse sua satisfação com cada um deles atribuindo uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. Vamos lá?



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).



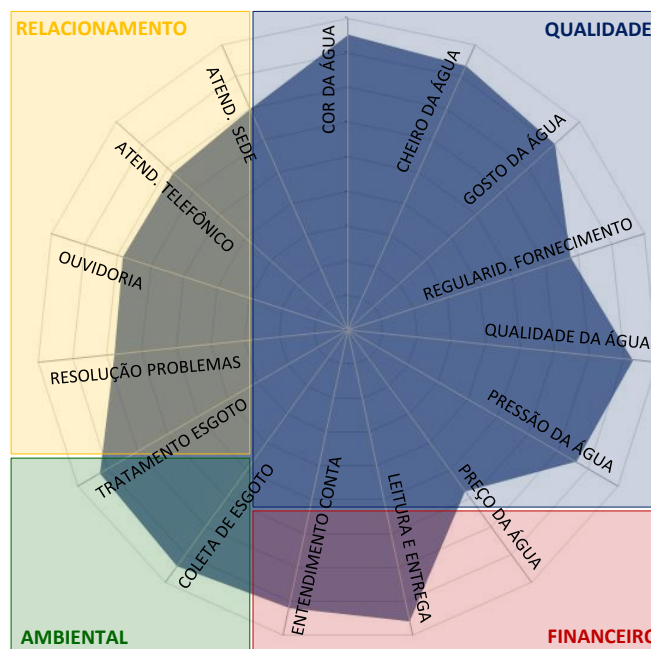
A1	ATENDIMENTO NA SEDE ÁGUA
A2	ATENDIMENTO NA SEDE ESGOTO
B1	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ÁGUA
B2	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ESGOTO
C1	OUVIDORIA ÁGUA
C2	OUVIDORIA ESGOTO
D	COLETA DO ESGOTO
E	TRATAMENTO DO ESGOTO
F	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
G	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
H	PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO
I	PRESSÃO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

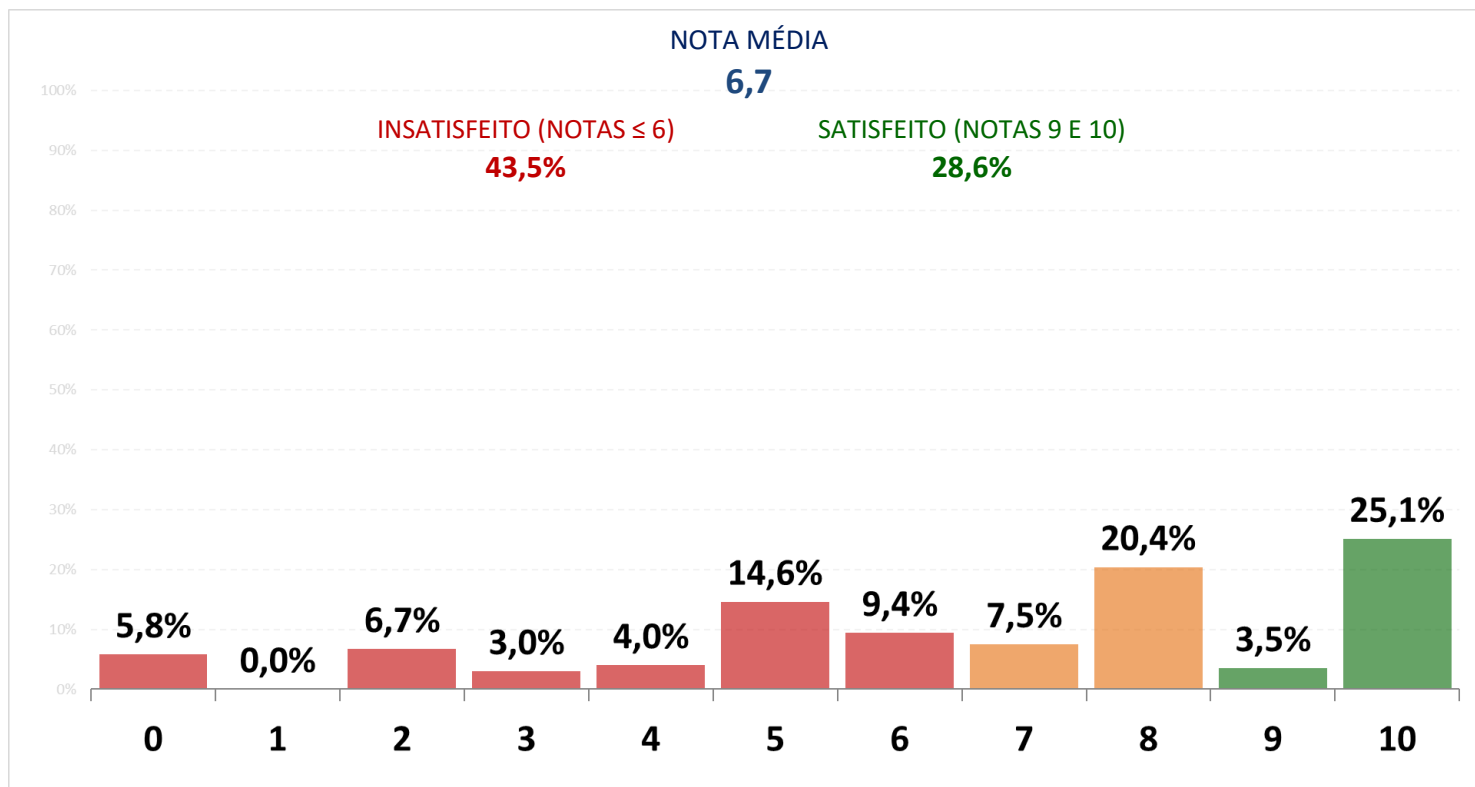
Agora, citarei uma série de itens relacionados aos serviços de água e esgoto e gostaria que você indicasse sua satisfação com cada um deles atribuindo uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. Vamos lá? *(Para os aspectos o quadrante **Relacionamento** foi considerada a média entre as avaliações das empresas de água e de esgoto)*



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA SEDE ÁGUA

19

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 SEMAE? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **29,5%**

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA SEDE ÁGUA

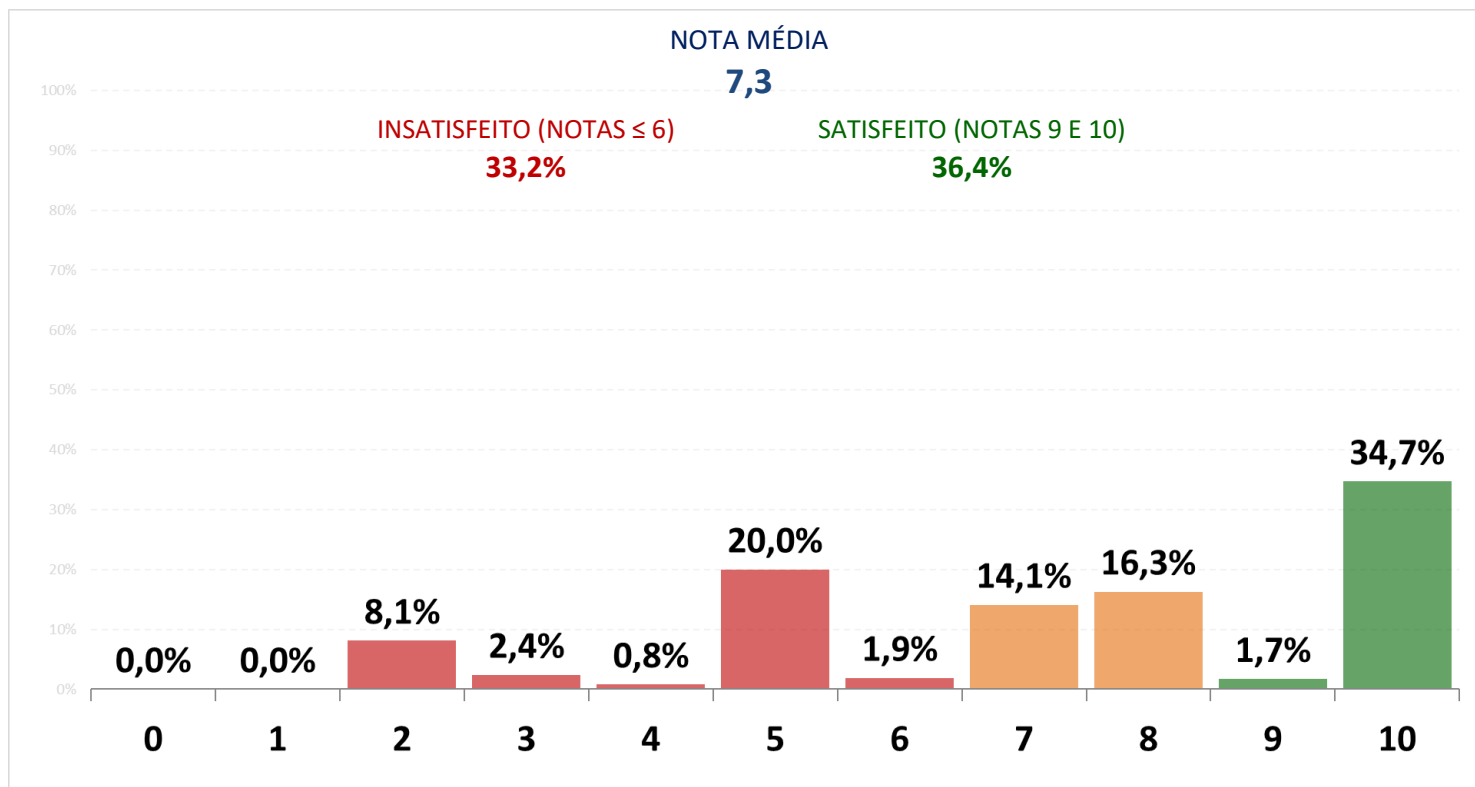
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o atendimento na sede do SEMAE? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	9,4%	2,5%	0,0%	10,9%	2,0%	5,9%	6,8%	3,1%	6,9%	7,1%	1,1%	6,9%	2,7%	0,0%	6,2%	0,0%	5,8%
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	8,7%	4,8%	18,6%	3,9%	2,7%	0,7%	8,9%	8,8%	3,4%	9,8%	9,4%	2,7%	0,0%	5,5%	7,2%	0,0%	6,7%
3	2,5%	3,5%	0,0%	3,9%	3,8%	4,3%	1,8%	4,3%	6,8%	1,6%	2,7%	1,4%	6,7%	21,1%	3,2%	0,0%	3,0%
4	2,5%	5,4%	11,0%	3,0%	0,8%	0,0%	7,3%	1,1%	4,7%	1,1%	10,4%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	11,8%	4,0%
5	12,8%	16,3%	14,8%	19,5%	7,1%	7,1%	18,2%	15,5%	15,7%	13,9%	11,8%	4,0%	13,2%	8,8%	15,2%	6,8%	14,6%
6	2,0%	16,2%	22,1%	8,7%	1,8%	2,1%	11,2%	14,2%	2,9%	13,1%	5,2%	15,3%	0,0%	32,3%	7,6%	35,5%	9,4%
7	6,9%	8,0%	0,0%	8,9%	10,6%	10,1%	5,4%	9,2%	12,9%	4,6%	7,1%	5,5%	20,2%	0,0%	7,5%	7,1%	7,5%
8	28,0%	13,4%	15,0%	17,8%	28,0%	23,4%	17,1%	24,4%	17,2%	19,4%	33,6%	22,9%	38,7%	16,4%	20,8%	14,2%	20,4%
9	1,0%	5,8%	3,7%	1,9%	5,8%	6,8%	3,2%	0,0%	3,0%	5,5%	0,0%	8,4%	2,7%	0,0%	2,9%	11,8%	3,5%
10	26,2%	24,1%	14,8%	21,6%	37,5%	39,5%	20,0%	19,3%	26,6%	23,9%	18,6%	32,9%	15,9%	16,0%	26,0%	12,8%	25,1%
MÉDIA	6,5	6,8	5,9	6,2	7,9	7,8	6,1	6,5	6,6	6,5	6,6	7,5	7,2	6,0	6,6	6,9	6,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	37,9%	48,7%	66,5%	49,9%	18,2%	20,1%	54,2%	47,0%	40,4%	46,6%	40,6%	30,3%	22,6%	67,7%	42,8%	54,1%	43,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	27,2%	29,9%	18,5%	23,5%	43,3%	46,3%	23,2%	19,3%	29,6%	29,4%	18,6%	41,3%	18,6%	16,0%	28,9%	24,6%	28,6%

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 Águas do Mirante? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **58,9%**

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 Águas do Mirante? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

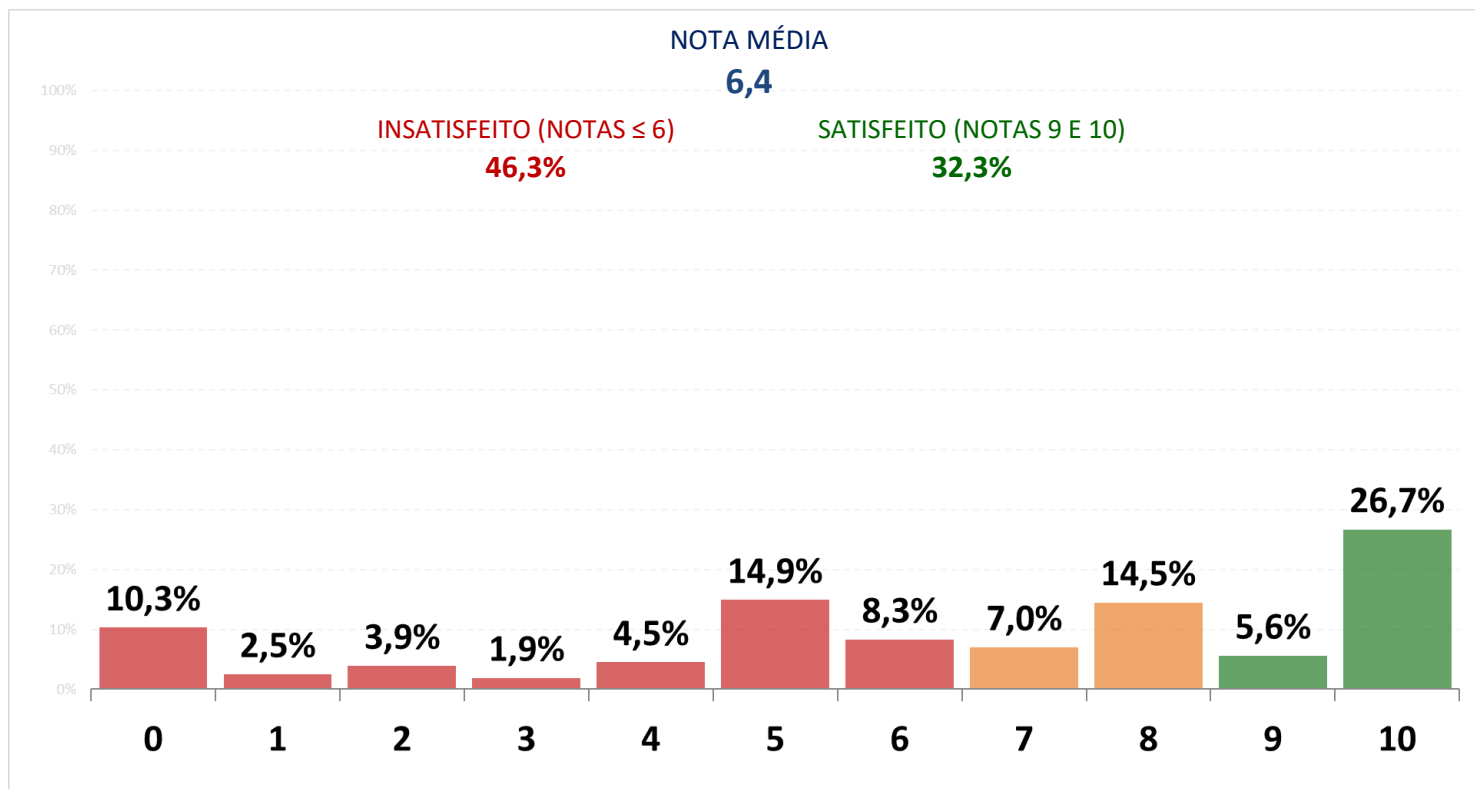
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	12,2%	3,0%	29,5%	1,9%	1,2%	0,0%	11,8%	11,4%	0,0%	13,0%	17,7%	0,0%	0,0%	35,7%	8,3%	0,0%	8,1%
3	2,9%	1,7%	0,0%	3,7%	2,4%	2,5%	1,6%	4,3%	2,6%	1,9%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	2,4%
4	1,5%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
5	18,3%	22,2%	17,6%	27,6%	12,0%	8,1%	26,4%	22,5%	17,5%	22,0%	21,4%	29,9%	12,9%	0,0%	19,4%	44,9%	20,0%
6	1,5%	2,5%	0,0%	1,8%	3,4%	3,7%	0,0%	4,1%	2,7%	1,8%	0,0%	0,0%	8,8%	0,0%	2,0%	0,0%	1,9%
7	13,1%	15,4%	17,6%	13,0%	13,2%	13,6%	15,5%	11,4%	11,8%	12,7%	18,9%	15,8%	15,8%	0,0%	14,5%	0,0%	14,1%
8	15,5%	17,3%	0,0%	22,3%	19,9%	23,2%	11,2%	18,6%	17,2%	14,6%	31,0%	21,4%	45,3%	35,7%	16,7%	0,0%	16,3%
9	0,7%	2,9%	0,0%	0,0%	5,0%	4,2%	0,8%	0,0%	2,1%	2,5%	0,0%	14,6%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	1,7%
10	34,3%	35,1%	35,3%	27,8%	42,9%	44,7%	31,1%	27,7%	46,1%	29,6%	5,4%	18,2%	17,2%	28,6%	34,1%	55,1%	34,7%
MÉDIA	7,0	7,6	6,2	7,2	8,2	8,4	6,8	6,8	8,1	6,8	5,9	7,5	7,6	6,4	7,3	7,8	7,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	36,4%	29,4%	47,1%	36,9%	19,0%	14,3%	41,4%	42,3%	22,8%	40,6%	44,7%	29,9%	21,7%	35,7%	33,0%	44,9%	33,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	35,0%	38,0%	35,3%	27,8%	47,9%	48,9%	31,9%	27,7%	48,2%	32,1%	5,4%	32,8%	17,2%	28,6%	35,8%	55,1%	36,4%

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 SEMAE? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **20,0%**

SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO ÁGUA

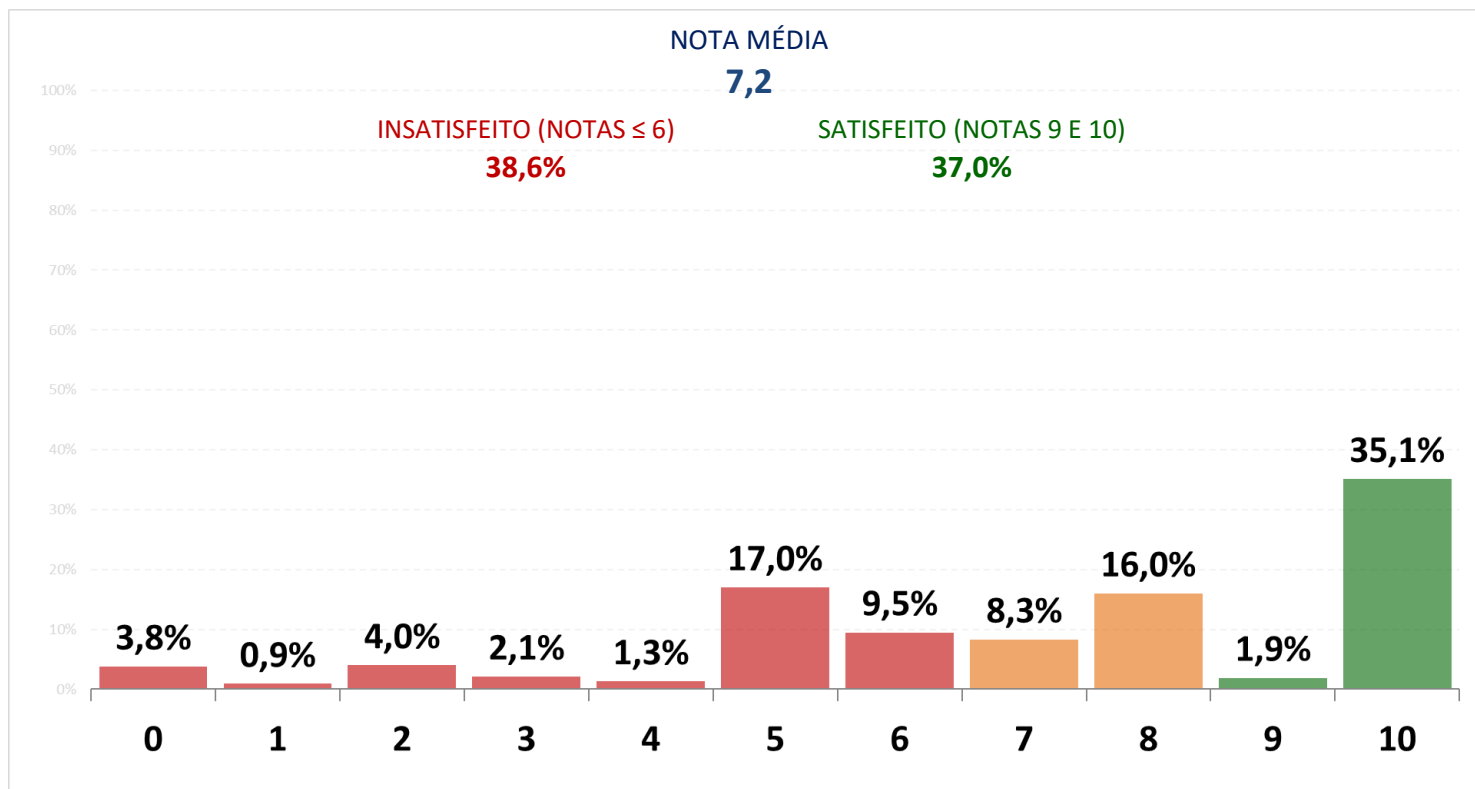
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o atendimento telefônico do SEMAE? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	16,2%	5,1%	16,3%	10,6%	4,9%	6,7%	14,8%	4,5%	12,7%	13,9%	3,7%	5,5%	5,9%	0,0%	10,9%	0,0%	10,3%
1	3,5%	1,5%	0,0%	5,8%	0,0%	1,5%	3,3%	1,8%	0,0%	4,7%	0,0%	2,7%	5,9%	24,5%	2,6%	0,0%	2,5%
2	3,5%	4,2%	2,7%	4,8%	3,7%	2,2%	3,2%	7,2%	5,7%	1,4%	9,8%	0,0%	5,9%	4,1%	4,1%	0,0%	3,9%
3	4,0%	0,0%	0,0%	2,9%	2,0%	1,6%	1,2%	3,6%	3,6%	1,0%	2,5%	6,9%	5,9%	0,0%	1,5%	7,4%	1,9%
4	3,4%	5,4%	10,8%	1,9%	2,8%	2,1%	5,5%	4,9%	0,0%	1,2%	14,9%	5,3%	3,0%	0,0%	4,0%	12,5%	4,5%
5	17,9%	12,2%	13,6%	15,2%	15,6%	14,7%	12,3%	20,9%	17,8%	15,6%	9,4%	21,4%	18,4%	3,3%	15,2%	10,9%	14,9%
6	1,3%	14,4%	10,7%	9,4%	4,7%	5,9%	11,4%	4,2%	5,7%	9,1%	8,1%	0,0%	5,7%	20,1%	7,3%	24,9%	8,3%
7	4,4%	9,3%	2,7%	9,5%	7,2%	6,3%	8,7%	4,2%	7,1%	6,1%	5,4%	7,2%	14,0%	6,6%	7,4%	0,0%	7,0%
8	17,1%	12,2%	16,3%	14,4%	13,2%	20,2%	13,2%	10,9%	18,1%	13,9%	15,2%	18,7%	16,6%	0,0%	14,2%	19,7%	14,5%
9	4,3%	6,7%	8,1%	2,8%	7,3%	4,3%	6,6%	4,9%	5,3%	7,3%	5,4%	5,0%	2,4%	0,0%	5,8%	3,0%	5,6%
10	24,2%	28,8%	18,9%	22,8%	38,5%	34,4%	19,8%	33,0%	23,9%	25,7%	25,6%	27,4%	16,4%	41,2%	27,0%	21,6%	26,7%
MÉDIA	5,8	6,9	5,9	6,0	7,4	7,2	5,9	6,7	6,3	6,2	6,5	6,7	5,9	6,3	6,4	6,8	6,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	49,8%	42,8%	54,1%	50,6%	33,7%	34,7%	51,7%	47,1%	45,5%	46,9%	48,4%	41,8%	50,7%	52,0%	45,6%	55,7%	46,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	28,5%	35,5%	27,0%	25,6%	45,8%	38,7%	26,4%	37,9%	29,2%	33,0%	31,0%	32,4%	18,8%	41,2%	32,8%	24,6%	32,3%

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 Águas do Mirante? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **61,2%**

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 Águas do Mirante? · **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	5,8%	1,7%	0,0%	5,7%	4,2%	2,6%	3,9%	5,4%	5,1%	2,5%	8,9%	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%	0,0%	3,8%
1	1,7%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	7,8%	0,0%	0,9%	0,0%	0,9%
2	3,3%	4,7%	5,8%	5,7%	0,0%	0,0%	1,9%	13,0%	2,6%	2,4%	15,8%	0,0%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%	4,0%
3	4,1%	0,0%	0,0%	1,9%	4,2%	4,1%	1,9%	0,0%	3,9%	0,0%	5,9%	0,0%	11,7%	0,0%	2,2%	0,0%	2,1%
4	2,5%	0,0%	0,0%	1,9%	1,4%	1,4%	1,9%	0,0%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	3,9%	0,0%	1,3%	0,0%	1,3%
5	21,2%	12,6%	23,7%	15,1%	14,6%	8,7%	22,2%	18,7%	14,7%	30,3%	3,0%	43,5%	6,3%	0,0%	16,6%	40,8%	17,0%
6	8,1%	11,0%	17,7%	7,5%	5,9%	4,6%	10,3%	14,5%	4,4%	4,8%	13,8%	0,0%	7,5%	0,0%	9,7%	0,0%	9,5%
7	5,8%	11,0%	5,8%	11,3%	5,9%	13,7%	7,0%	3,5%	12,6%	7,0%	0,0%	0,0%	15,3%	34,2%	8,5%	0,0%	8,3%
8	18,0%	13,8%	11,8%	17,1%	17,7%	20,8%	18,0%	5,8%	13,9%	13,6%	35,4%	0,0%	36,0%	0,0%	16,3%	0,0%	16,0%
9	0,8%	3,2%	0,0%	1,9%	3,6%	4,8%	1,0%	0,0%	2,1%	3,6%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	1,9%
10	28,8%	42,0%	35,1%	30,1%	42,6%	39,3%	31,9%	35,6%	40,6%	29,7%	17,3%	52,1%	11,5%	65,8%	34,7%	59,2%	35,1%
MÉDIA	6,6	7,7	7,2	6,8	7,7	7,9	7,1	6,4	7,4	6,9	6,0	7,8	6,4	9,0	7,2	8,0	7,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	46,7%	30,0%	47,2%	39,7%	30,3%	21,4%	42,1%	55,2%	30,7%	46,2%	47,4%	43,5%	37,2%	0,0%	38,7%	40,8%	38,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	29,6%	45,2%	35,1%	32,0%	46,2%	44,1%	32,9%	35,6%	42,7%	33,3%	17,3%	56,4%	11,5%	65,8%	36,7%	59,2%	37,0%

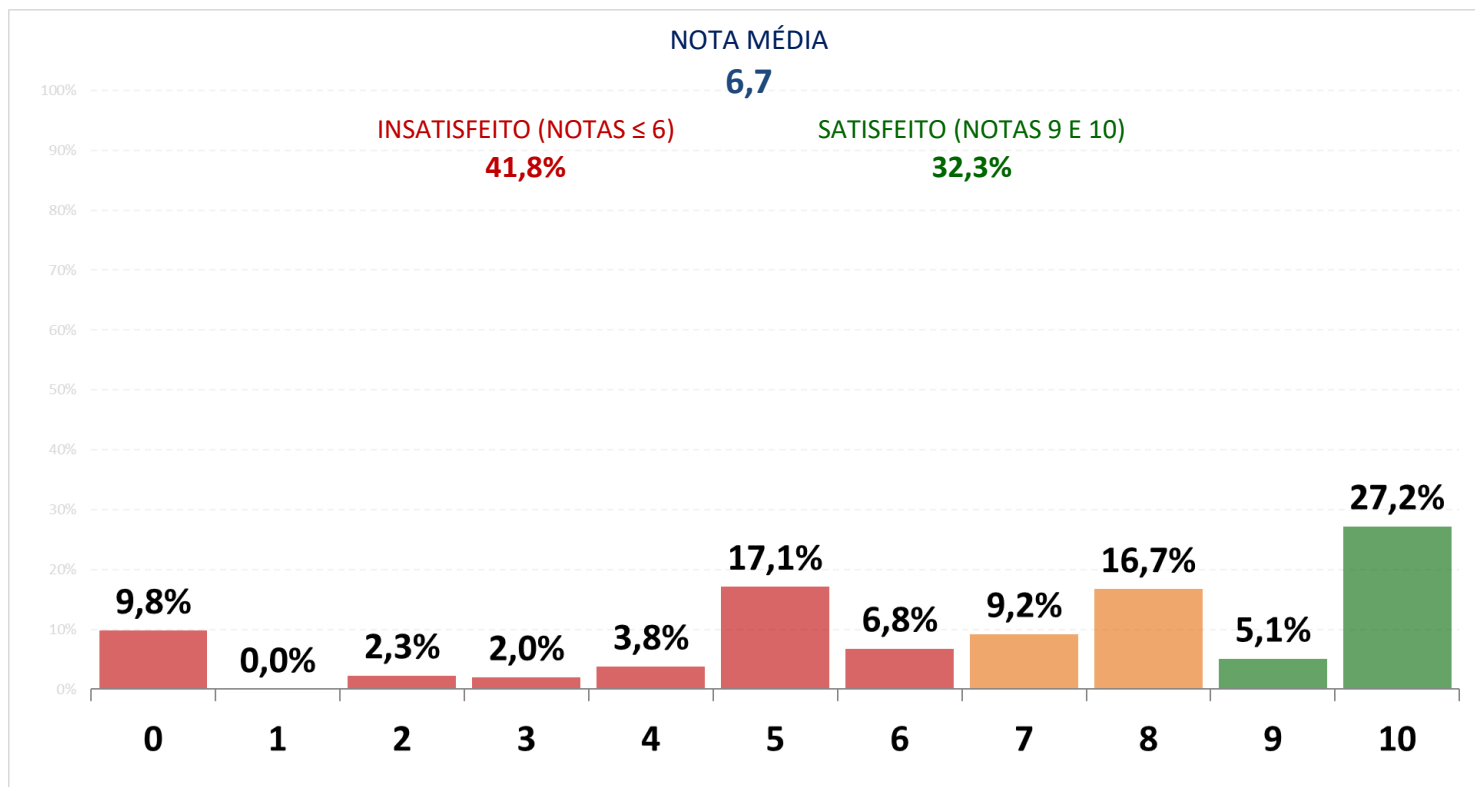
Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA ÁGUA



ARES
AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

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 SEMAE? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **59,3%**

PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA ÁGUA

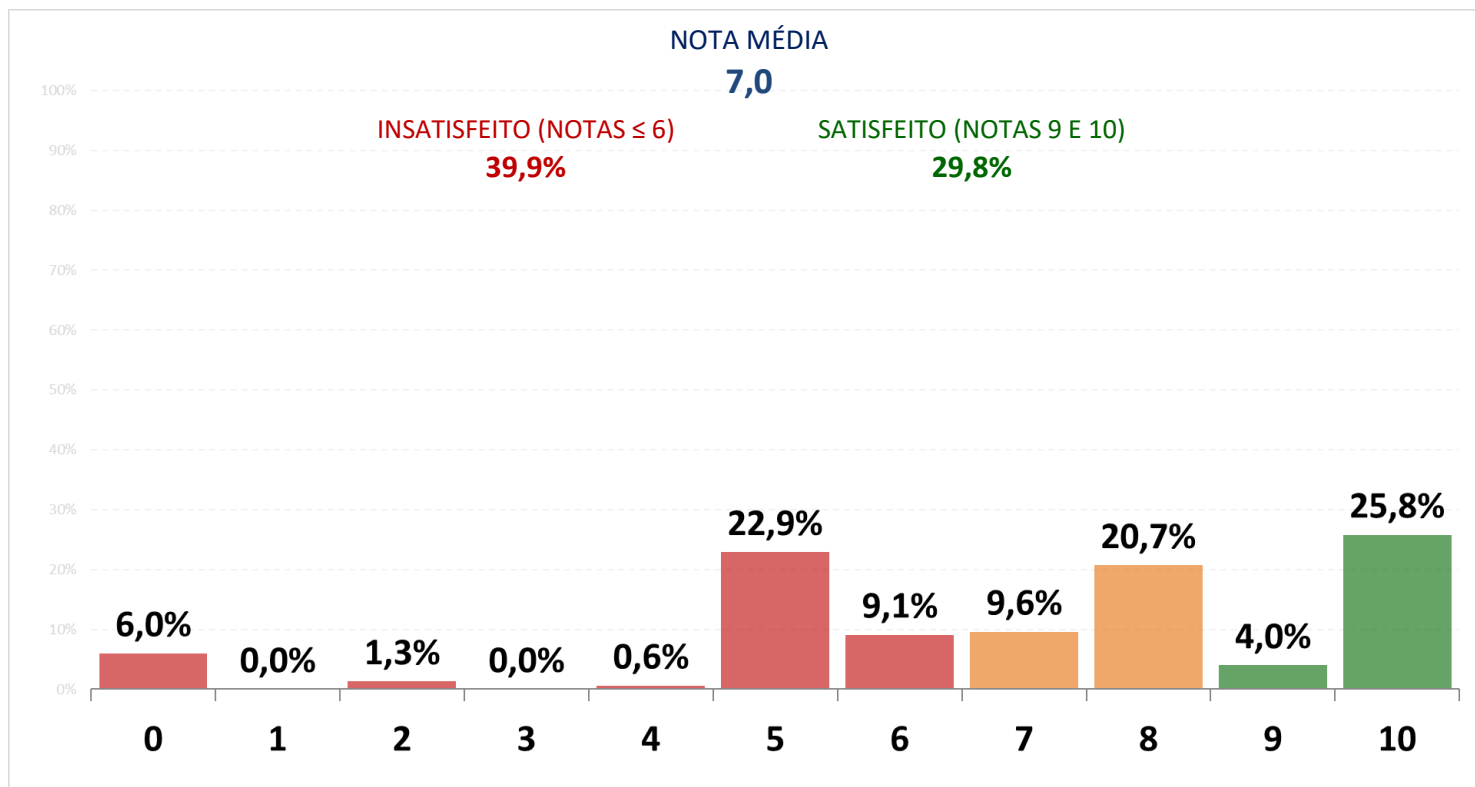
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a Ouvidoria do SEMAE? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	13,8%	6,2%	5,0%	19,4%	1,1%	9,3%	11,1%	7,4%	16,5%	10,7%	0,0%	12,3%	11,2%	0,0%	10,3%	0,0%	9,8%
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	2,6%	2,1%	0,0%	3,8%	2,4%	1,1%	2,5%	3,6%	2,9%	2,9%	1,9%	6,1%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	2,3%
3	0,9%	3,0%	0,0%	3,8%	1,3%	0,0%	3,2%	1,9%	5,6%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	2,0%
4	0,9%	6,4%	9,9%	0,0%	3,5%	3,6%	5,6%	0,0%	1,5%	1,6%	16,2%	0,0%	5,6%	0,0%	2,6%	27,3%	3,8%
5	22,9%	12,0%	25,1%	17,3%	9,8%	9,2%	21,8%	17,5%	11,0%	17,3%	26,2%	0,0%	22,0%	0,0%	17,2%	15,8%	17,1%
6	8,4%	5,2%	10,1%	1,9%	10,4%	7,0%	7,3%	5,3%	5,0%	0,8%	11,5%	8,8%	9,0%	0,0%	7,1%	0,0%	6,8%
7	10,2%	8,3%	15,0%	9,6%	3,5%	5,2%	13,4%	5,1%	9,2%	8,8%	1,9%	21,3%	4,5%	0,0%	9,7%	0,0%	9,2%
8	13,8%	19,3%	9,9%	17,4%	21,8%	23,3%	15,8%	9,7%	23,5%	15,9%	17,3%	8,2%	26,9%	0,0%	16,1%	27,3%	16,7%
9	4,3%	5,9%	0,0%	3,8%	11,4%	2,2%	5,9%	7,4%	4,0%	5,8%	4,9%	8,2%	4,5%	27,3%	5,1%	6,6%	5,1%
10	22,3%	31,6%	25,0%	23,0%	34,8%	39,1%	13,4%	42,1%	20,7%	36,2%	17,6%	35,2%	16,4%	72,7%	27,4%	22,9%	27,2%
MÉDIA	6,2	7,1	6,6	5,9	7,8	7,4	6,0	7,3	6,1	7,1	6,5	7,0	6,4	9,7	6,7	7,0	6,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	49,5%	34,9%	50,1%	46,2%	28,5%	30,2%	51,5%	35,7%	42,5%	33,3%	58,2%	27,2%	47,8%	0,0%	41,8%	43,1%	41,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	26,6%	37,5%	25,0%	26,8%	46,2%	41,3%	19,3%	49,5%	24,7%	42,0%	22,5%	43,4%	20,9%	100%	32,5%	29,5%	32,3%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

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 Águas do Mirante? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **74,1%**

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 Águas do Mirante? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

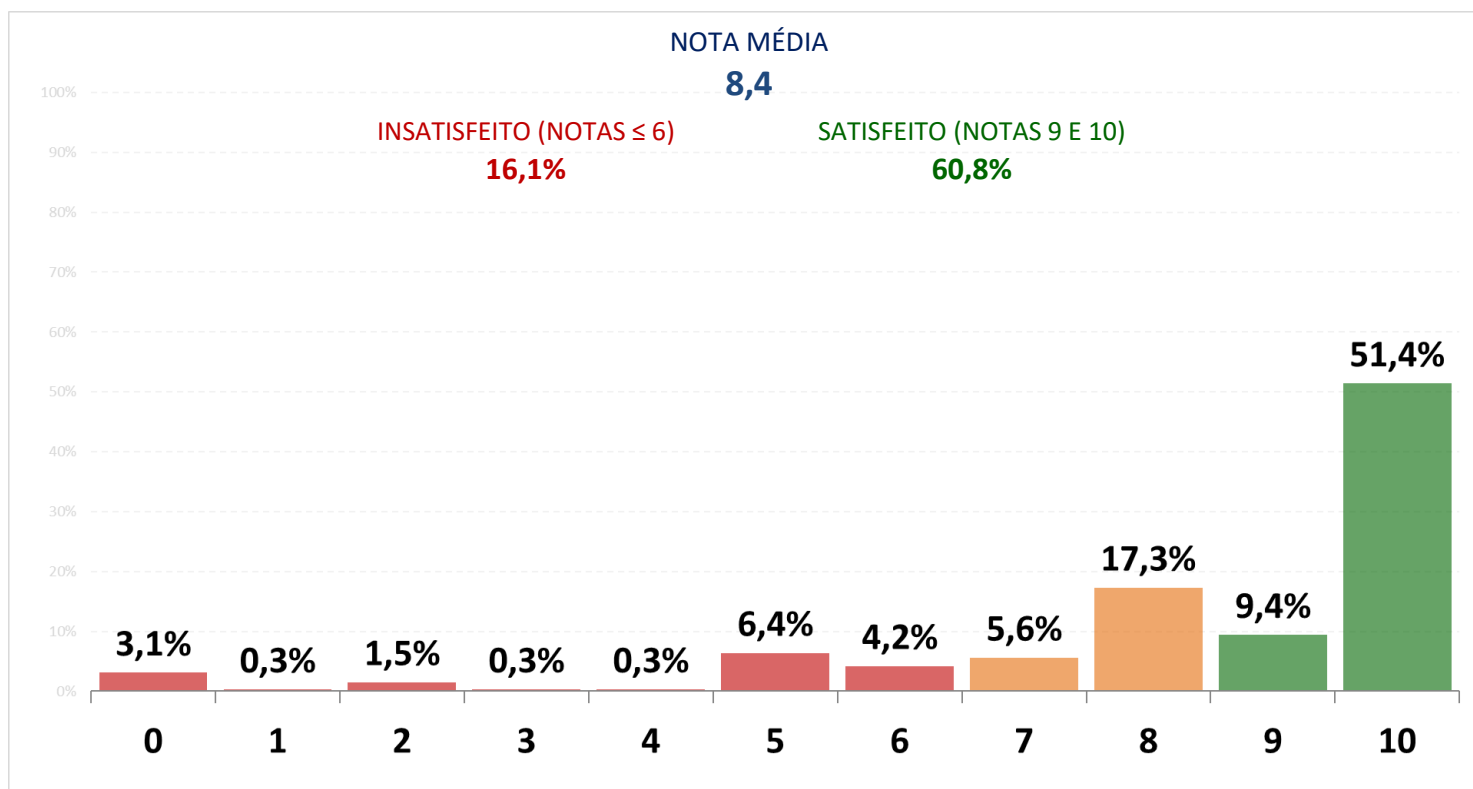
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	4,8%	7,3%	9,9%	8,1%	0,0%	0,0%	6,6%	16,8%	9,6%	4,4%	0,0%	31,4%	15,9%	0,0%	6,1%	0,0%	6,0%
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	2,4%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,3%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	8,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
5	31,9%	12,4%	40,3%	21,7%	12,7%	10,6%	29,8%	25,4%	12,8%	36,9%	51,4%	0,0%	15,4%	0,0%	22,3%	40,8%	22,9%
6	11,8%	6,0%	20,1%	2,7%	11,0%	10,6%	10,7%	0,0%	5,0%	4,0%	9,2%	0,0%	12,8%	100,0%	9,4%	0,0%	9,1%
7	4,8%	15,2%	19,8%	8,1%	4,9%	4,7%	11,4%	14,3%	13,9%	4,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,9%	0,0%	9,6%
8	20,4%	21,1%	0,0%	27,0%	25,7%	29,1%	13,7%	26,9%	25,0%	18,8%	30,2%	0,0%	47,9%	0,0%	21,4%	0,0%	20,7%
9	3,6%	4,4%	0,0%	2,7%	8,6%	3,2%	5,7%	0,0%	2,9%	5,8%	0,0%	55,5%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%	4,0%
10	19,2%	33,5%	9,9%	27,0%	35,1%	39,8%	19,7%	16,6%	25,4%	25,6%	9,2%	13,1%	0,0%	0,0%	24,8%	59,2%	25,8%
MÉDIA	6,6	7,5	5,6	7,0	8,1	8,2	6,6	6,1	6,9	7,0	6,5	6,3	5,7	6,0	7,0	8,0	7,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	52,1%	25,7%	70,3%	35,2%	25,7%	23,2%	49,6%	42,2%	32,8%	45,3%	60,6%	31,4%	52,1%	100%	39,8%	40,8%	39,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	22,8%	37,9%	9,9%	29,7%	43,7%	43,0%	25,4%	16,6%	28,3%	31,4%	9,2%	68,6%	0,0%	0,0%	28,9%	59,2%	29,8%

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: **4,5%**

SATISFAÇÃO COM A COLETA DE ESGOTO

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

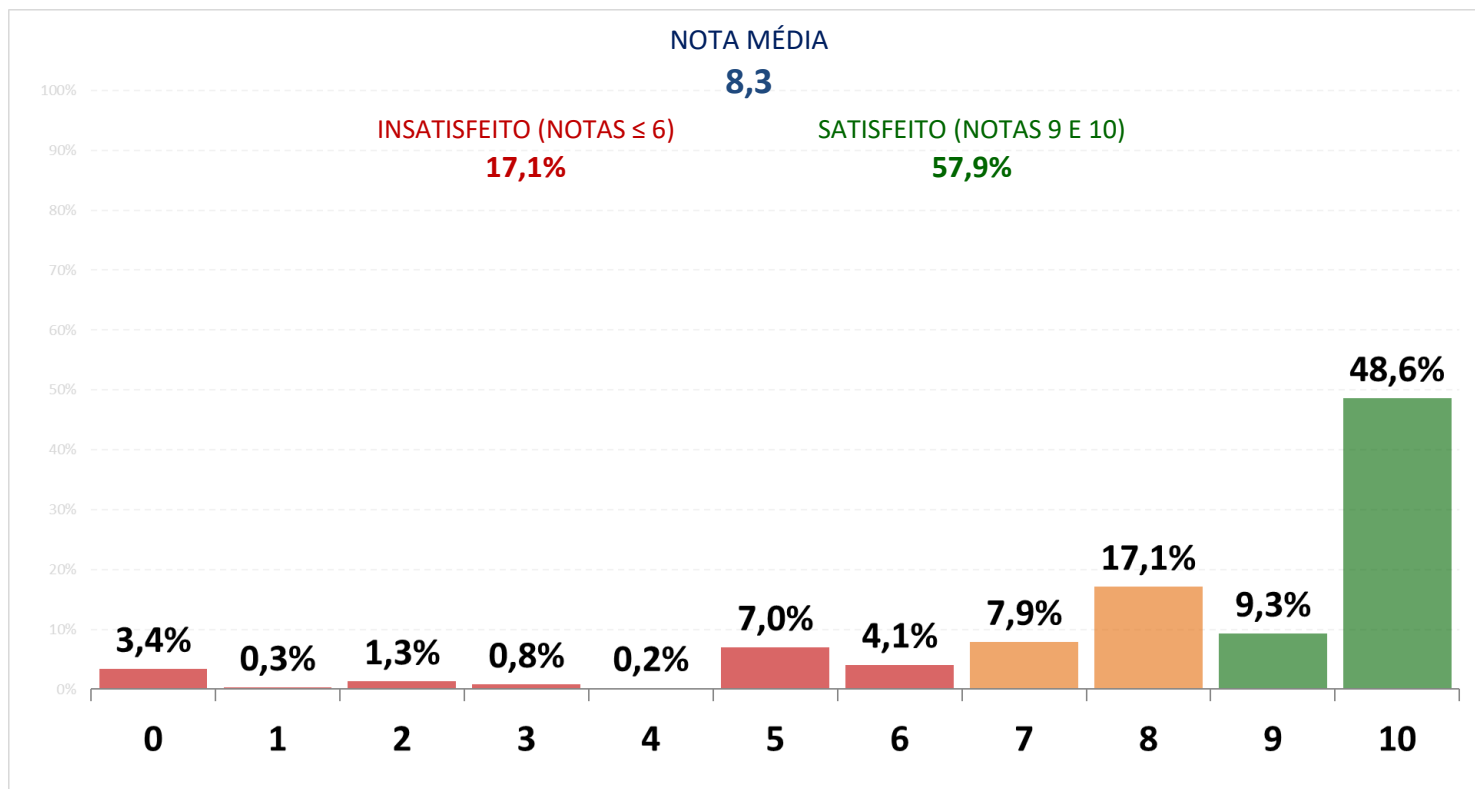
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	3,6%	2,7%	4,3%	3,3%	1,9%	2,4%	4,1%	1,6%	3,6%	1,2%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	3,1%
1	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,3%	0,8%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	3,8%	0,4%	0,0%	0,3%
2	1,8%	1,1%	2,1%	1,7%	0,6%	0,0%	0,3%	5,8%	0,0%	0,9%	5,3%	1,1%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,5%
3	0,0%	0,6%	0,0%	0,8%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
4	0,0%	0,6%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
5	6,1%	6,6%	6,4%	4,9%	8,3%	8,1%	6,7%	3,6%	9,9%	5,5%	1,0%	0,9%	0,0%	6,9%	6,9%	0,0%	6,4%
6	6,1%	2,5%	8,5%	4,2%	0,5%	2,0%	7,0%	0,0%	4,4%	6,9%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%	8,6%	4,2%
7	3,3%	7,8%	2,1%	9,1%	4,2%	7,7%	6,4%	1,3%	5,5%	4,2%	3,6%	2,3%	15,0%	0,0%	5,7%	5,0%	5,6%
8	14,2%	20,1%	8,4%	23,1%	17,4%	19,9%	14,0%	22,4%	15,7%	23,7%	6,7%	19,3%	24,7%	34,2%	17,4%	16,3%	17,3%
9	9,5%	9,4%	0,0%	13,2%	12,8%	10,6%	6,0%	16,5%	6,3%	11,9%	10,2%	22,6%	11,3%	7,7%	9,2%	12,7%	9,4%
10	54,7%	48,4%	68,1%	38,9%	53,2%	47,8%	54,5%	47,9%	53,5%	45,7%	66,4%	53,7%	49,0%	47,5%	51,0%	57,4%	51,4%
MÉDIA	8,4	8,4	8,5	8,2	8,6	8,4	8,3	8,5	8,4	8,5	8,7	9,2	8,9	8,6	8,3	9,1	8,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	18,3%	14,1%	21,3%	15,7%	12,4%	13,9%	19,0%	11,8%	19,0%	14,5%	12,9%	2,0%	0,0%	10,7%	17,0%	8,6%	16,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	64,2%	57,8%	68,1%	52,1%	66,0%	58,4%	60,5%	64,4%	59,8%	57,6%	76,6%	76,3%	60,3%	55,2%	60,2%	70,1%	60,8%

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 RESPOSTA: 6,2%

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**

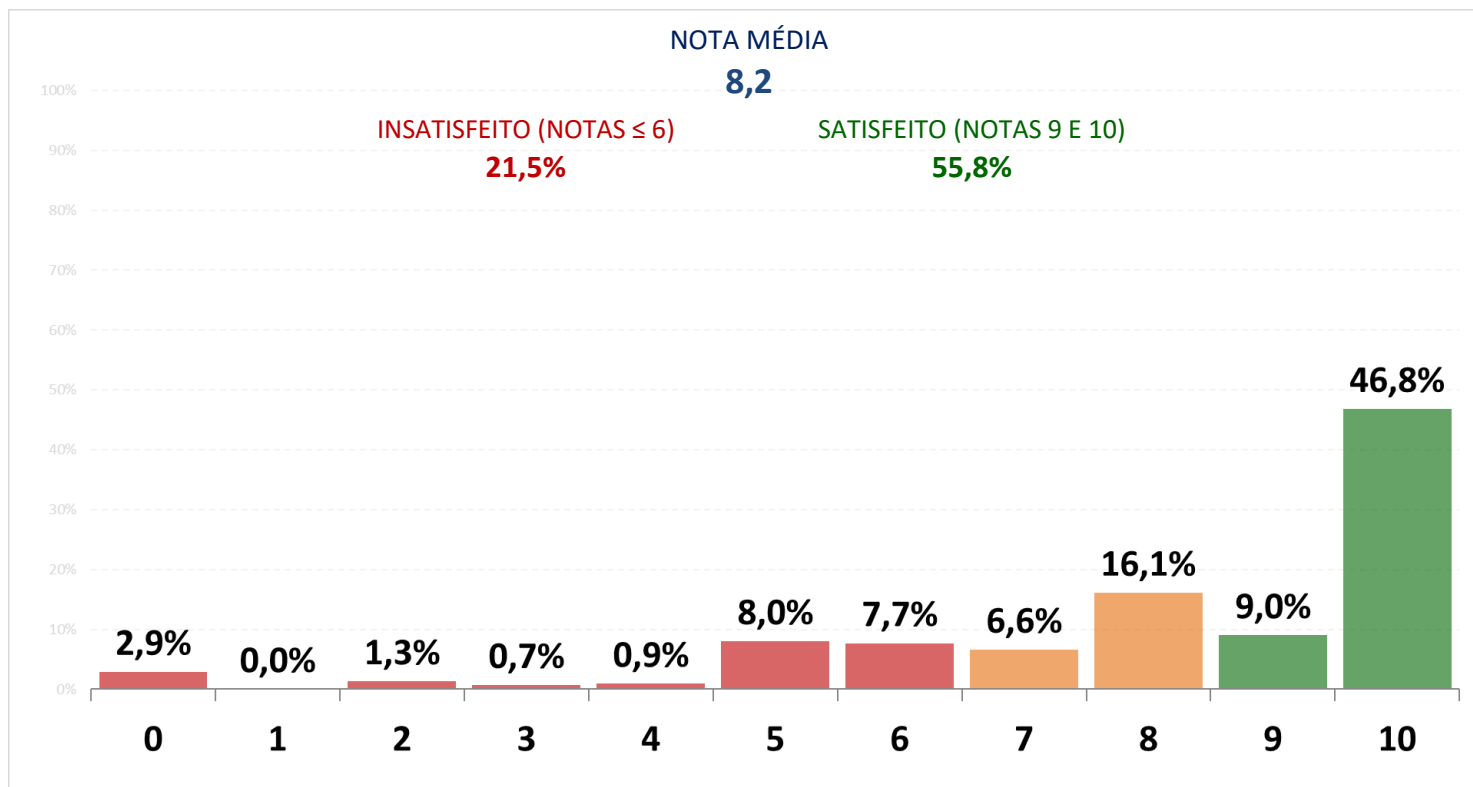
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	4,3%	2,5%	4,2%	4,3%	1,5%	1,9%	4,2%	3,2%	3,7%	1,7%	2,0%	0,0%	6,1%	17,1%	3,7%	0,0%	3,4%
1	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%	1,0%	0,6%	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%	1,1%	0,0%	0,0%	4,4%	0,3%	0,0%	0,3%
2	1,1%	1,4%	2,1%	0,9%	1,0%	0,6%	0,3%	4,3%	0,0%	0,4%	5,7%	1,1%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	1,3%
3	0,7%	0,9%	0,0%	1,7%	0,5%	1,4%	0,0%	2,3%	1,1%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	0,9%	0,0%	0,8%
4	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
5	8,3%	5,8%	8,4%	6,8%	5,9%	7,1%	7,7%	5,2%	9,9%	7,5%	3,1%	4,0%	0,0%	4,4%	7,5%	0,0%	7,0%
6	5,8%	2,4%	4,2%	4,3%	3,6%	6,7%	4,5%	0,0%	1,1%	3,1%	8,1%	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%	0,0%	4,1%
7	4,0%	11,5%	8,3%	10,2%	4,3%	6,3%	10,5%	3,2%	6,4%	10,6%	2,1%	4,1%	10,9%	30,7%	7,4%	13,2%	7,9%
8	13,2%	20,9%	8,3%	23,9%	16,5%	20,7%	13,0%	23,3%	17,2%	18,2%	17,1%	21,2%	37,4%	8,9%	16,6%	24,3%	17,1%
9	7,7%	10,9%	0,0%	12,7%	13,6%	6,4%	5,8%	21,2%	4,9%	9,9%	12,5%	28,2%	8,3%	0,0%	9,1%	12,4%	9,3%
10	54,2%	43,3%	64,6%	35,2%	51,4%	48,3%	53,6%	36,6%	55,8%	47,0%	47,3%	41,4%	37,4%	30,8%	48,5%	50,1%	48,6%
MÉDIA	8,3	8,3	8,4	8,0	8,6	8,3	8,3	8,1	8,4	8,4	8,2	8,9	8,2	6,3	8,2	9,0	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	21,0%	13,3%	18,9%	18,0%	14,1%	18,3%	17,0%	15,8%	15,8%	14,3%	21,1%	5,1%	6,1%	29,5%	18,4%	0,0%	17,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	61,9%	54,2%	64,6%	47,9%	65,0%	54,7%	59,4%	57,8%	60,7%	56,9%	59,8%	69,6%	45,7%	30,8%	57,6%	62,5%	57,9%

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: **2,0%**

PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

SATISFAÇÃO COM O ENTENDIMENTO DA CONTA

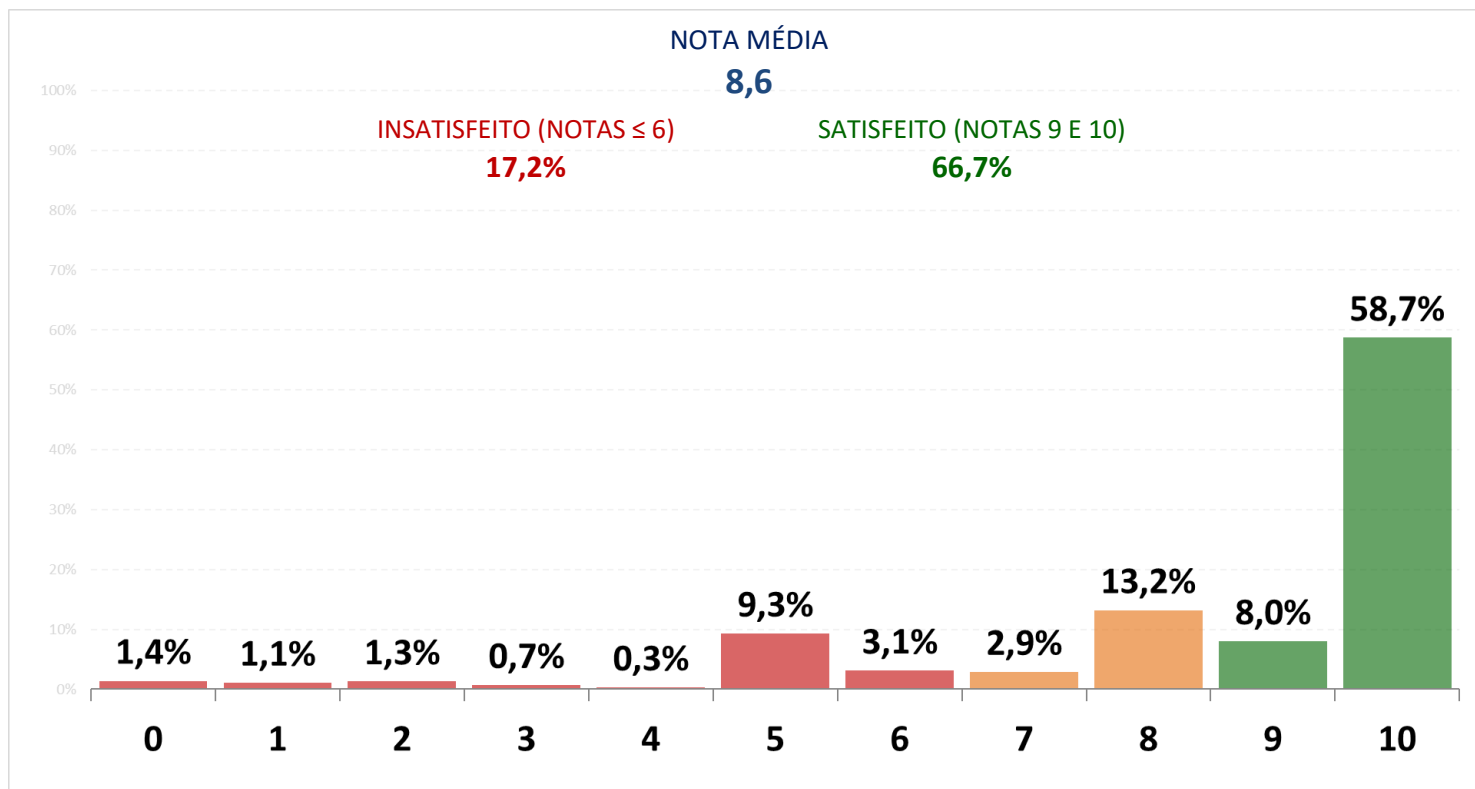
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o entendimento da conta? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	3,1%	2,8%	4,2%	4,0%	0,4%	3,9%	2,2%	3,6%	7,1%	0,8%	0,8%	4,3%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	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	0,4%	2,2%	0,0%	2,4%	1,0%	0,5%	2,2%	0,0%	2,6%	0,4%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	1,3%
3	1,4%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	5,2%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
4	0,7%	1,1%	2,1%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%	0,0%	5,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
5	7,9%	8,1%	12,5%	7,3%	5,1%	6,6%	9,8%	5,6%	13,0%	6,8%	4,1%	3,7%	0,0%	10,8%	7,7%	12,9%	8,0%
6	8,0%	7,4%	8,3%	8,2%	6,5%	7,3%	9,3%	4,2%	5,2%	8,8%	2,3%	4,4%	6,8%	0,0%	7,6%	8,2%	7,7%
7	5,9%	7,3%	6,3%	8,1%	5,0%	4,5%	9,8%	1,5%	5,0%	6,1%	10,4%	2,0%	5,2%	4,5%	7,1%	0,0%	6,6%
8	13,7%	18,5%	8,3%	21,1%	16,5%	19,0%	11,8%	23,2%	13,9%	20,5%	13,5%	25,0%	49,3%	34,7%	15,0%	30,9%	16,1%
9	6,3%	11,4%	6,2%	7,3%	13,6%	8,1%	4,4%	20,6%	7,2%	7,0%	9,7%	17,9%	4,7%	4,5%	9,3%	4,9%	9,0%
10	52,7%	41,2%	52,1%	39,2%	52,0%	50,0%	50,5%	34,3%	46,0%	47,8%	52,2%	42,7%	28,8%	45,5%	47,1%	43,2%	46,8%
MÉDIA	8,3	8,1	8,1	7,8	8,8	8,4	8,2	8,0	7,7	8,4	8,5	8,5	8,2	8,6	8,2	8,4	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	21,5%	21,6%	27,1%	24,4%	13,0%	18,3%	23,5%	20,6%	27,9%	18,5%	14,3%	12,4%	12,0%	10,8%	21,6%	21,1%	21,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	59,0%	52,6%	58,3%	46,5%	65,6%	58,1%	54,9%	54,9%	53,2%	54,8%	61,9%	60,6%	33,5%	50,0%	56,4%	48,1%	55,8%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A LEITURA E ENTREGA CORRETA

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



% NÃO RESPONDA: **1,3%**

SATISFAÇÃO COM A LEITURA E ENTREGA CORRETA

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

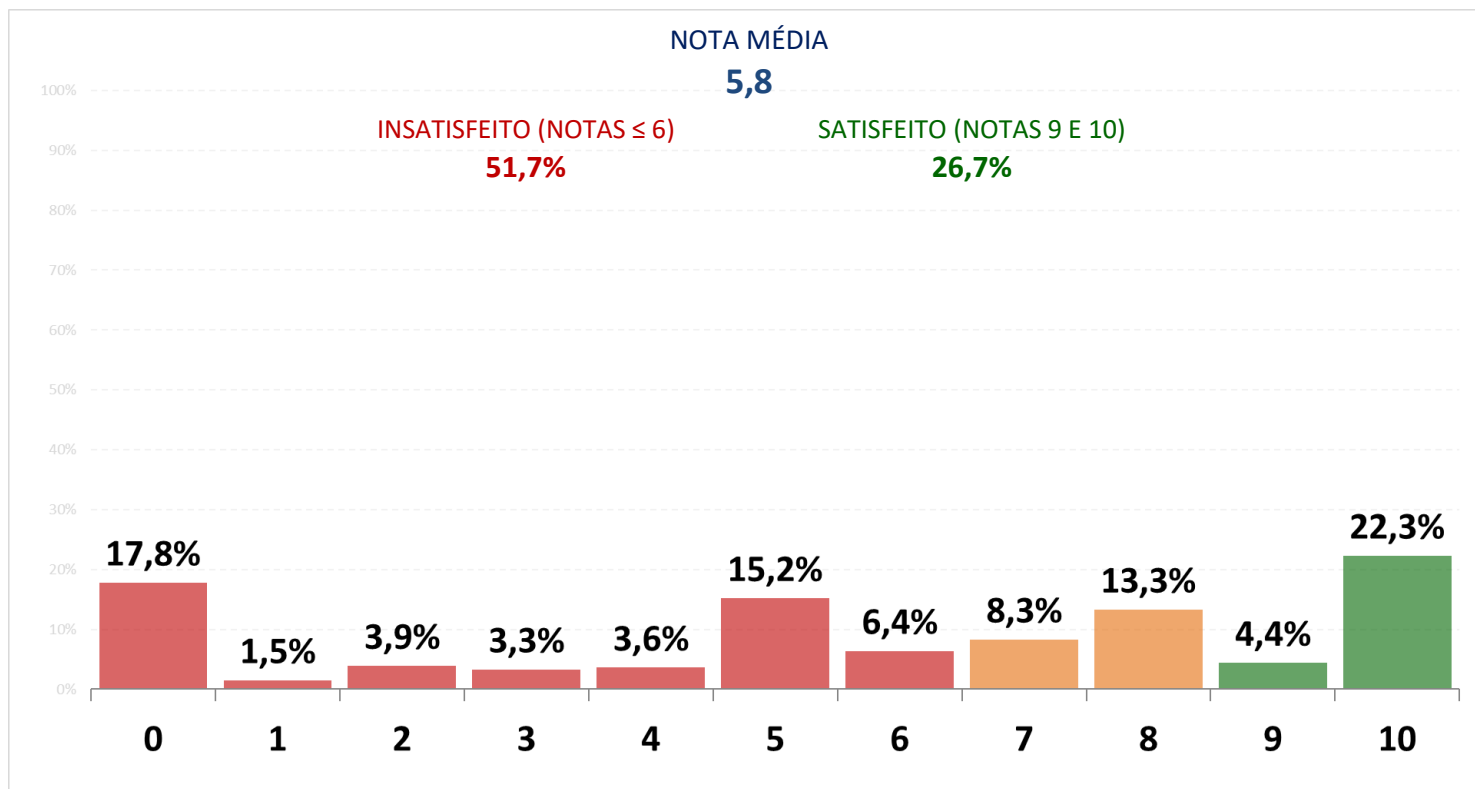
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	1,4%	1,4%	0,0%	2,4%	1,3%	1,8%	0,0%	4,3%	1,1%	1,7%	1,5%	0,0%	7,1%	3,1%	1,5%	0,0%	1,4%
1	1,1%	1,1%	2,1%	0,8%	0,5%	0,0%	0,3%	4,1%	0,0%	0,4%	5,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	1,1%
2	0,0%	2,5%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	2,1%	0,8%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	1,3%
3	0,7%	0,6%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,6%	1,5%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
4	0,0%	0,6%	0,0%	0,8%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
5	10,7%	8,0%	14,7%	9,5%	4,3%	3,6%	11,7%	10,1%	10,8%	10,1%	8,0%	5,6%	0,0%	18,6%	10,0%	0,0%	9,3%
6	1,1%	5,0%	4,1%	2,4%	3,1%	1,6%	4,6%	1,2%	2,4%	5,2%	1,5%	0,0%	6,6%	0,0%	2,7%	8,2%	3,1%
7	2,5%	3,3%	0,0%	4,0%	4,0%	4,1%	3,5%	0,0%	3,0%	2,3%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	2,9%
8	11,9%	14,3%	16,6%	13,6%	9,6%	14,8%	16,8%	2,6%	10,6%	13,1%	11,2%	0,0%	27,0%	29,6%	12,6%	21,1%	13,2%
9	6,0%	9,9%	8,3%	5,6%	11,1%	8,2%	6,2%	12,2%	10,3%	8,3%	3,6%	12,0%	16,7%	3,8%	8,3%	4,7%	8,0%
10	64,7%	53,3%	54,3%	56,1%	66,1%	64,5%	53,7%	64,0%	58,7%	56,6%	64,4%	82,4%	42,5%	44,9%	58,2%	66,0%	58,7%
MÉDIA	8,8	8,4	8,5	8,3	9,1	9,0	8,5	8,4	8,6	8,5	8,4	9,6	8,3	8,1	8,5	9,2	8,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	15,0%	19,2%	20,9%	20,6%	9,2%	8,3%	19,7%	21,2%	17,5%	19,8%	18,0%	5,6%	13,7%	21,7%	17,7%	8,2%	17,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	70,7%	63,2%	62,6%	61,7%	77,2%	72,7%	59,9%	76,2%	69,0%	64,9%	68,0%	94,4%	59,2%	48,7%	66,5%	70,7%	66,7%

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: 2,4%

PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

SATISFAÇÃO COM O PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO

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

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	19,9%	15,9%	29,0%	19,1%	7,2%	7,8%	25,2%	12,3%	19,3%	21,3%	12,5%	2,1%	14,6%	21,7%	18,2%	12,6%	17,8%
1	1,4%	1,5%	0,0%	3,2%	0,4%	0,5%	2,6%	0,0%	1,1%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	22,7%	1,6%	0,0%	1,5%
2	2,9%	4,9%	2,2%	4,8%	4,2%	4,9%	2,9%	5,3%	2,0%	3,3%	10,4%	1,1%	2,6%	0,0%	4,2%	0,0%	3,9%
3	3,5%	3,1%	6,7%	2,4%	1,8%	3,6%	4,0%	1,4%	3,9%	1,6%	7,5%	4,3%	4,1%	3,1%	3,6%	0,0%	3,3%
4	2,8%	4,2%	4,4%	4,8%	1,3%	1,1%	4,8%	3,7%	3,3%	3,6%	4,5%	4,4%	7,1%	0,0%	2,9%	12,8%	3,6%
5	15,0%	15,4%	2,2%	19,2%	20,3%	18,6%	11,5%	19,7%	11,9%	15,9%	20,3%	18,3%	19,2%	19,2%	15,7%	8,0%	15,2%
6	6,1%	6,6%	6,6%	4,8%	8,1%	6,0%	7,0%	5,3%	5,1%	9,0%	5,9%	3,3%	16,8%	3,8%	6,1%	10,4%	6,4%
7	8,1%	8,5%	13,3%	4,8%	8,9%	10,8%	4,3%	14,9%	5,7%	8,7%	7,7%	0,0%	5,1%	15,3%	8,8%	2,4%	8,3%
8	12,4%	14,1%	8,9%	15,2%	14,4%	18,6%	10,7%	13,2%	14,4%	15,7%	12,2%	22,5%	18,2%	0,0%	12,8%	19,3%	13,3%
9	4,9%	3,9%	4,5%	3,9%	5,0%	2,4%	3,4%	9,0%	4,7%	4,1%	3,7%	9,8%	2,0%	0,0%	4,7%	0,0%	4,4%
10	23,0%	21,7%	22,2%	17,7%	28,4%	25,7%	23,7%	15,3%	28,6%	14,9%	15,4%	34,1%	10,2%	14,3%	21,4%	34,6%	22,3%
MÉDIA	5,7	5,8	5,2	5,3	6,8	6,6	5,2	6,0	6,0	5,3	5,4	7,5	5,4	4,0	5,7	6,7	5,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	51,6%	51,6%	51,1%	58,3%	43,3%	42,5%	58,0%	47,7%	46,6%	56,7%	61,1%	33,5%	64,4%	70,5%	52,3%	43,8%	51,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	27,9%	25,6%	26,7%	21,6%	33,4%	28,1%	27,1%	24,3%	33,3%	19,0%	19,1%	43,9%	12,2%	14,3%	26,1%	34,6%	26,7%

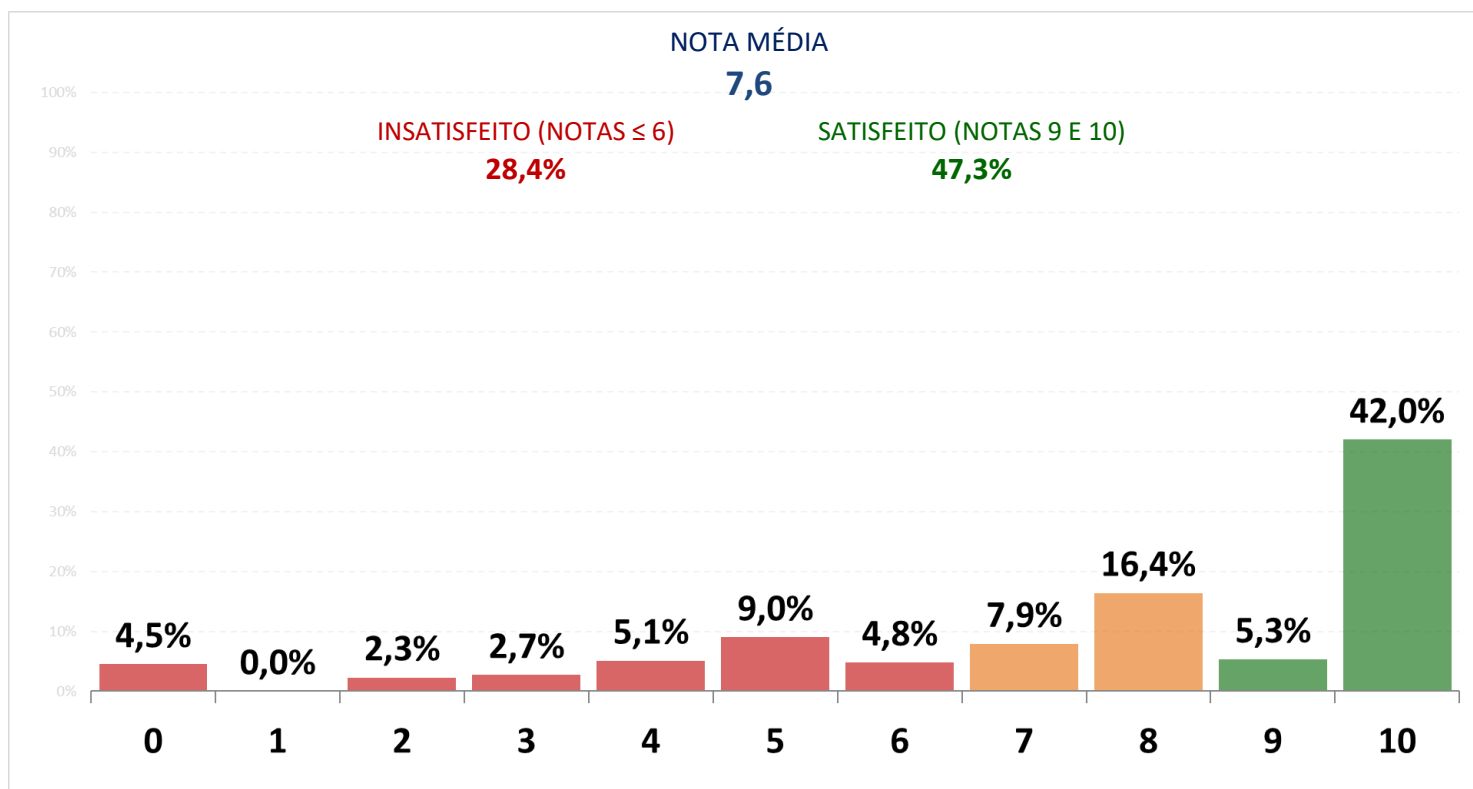
Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A PRESSÃO DA ÁGUA



ARES
AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

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



% NÃO RESPOSTA: 0,4%

PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

SATISFAÇÃO COM A PRESSÃO DA ÁGUA

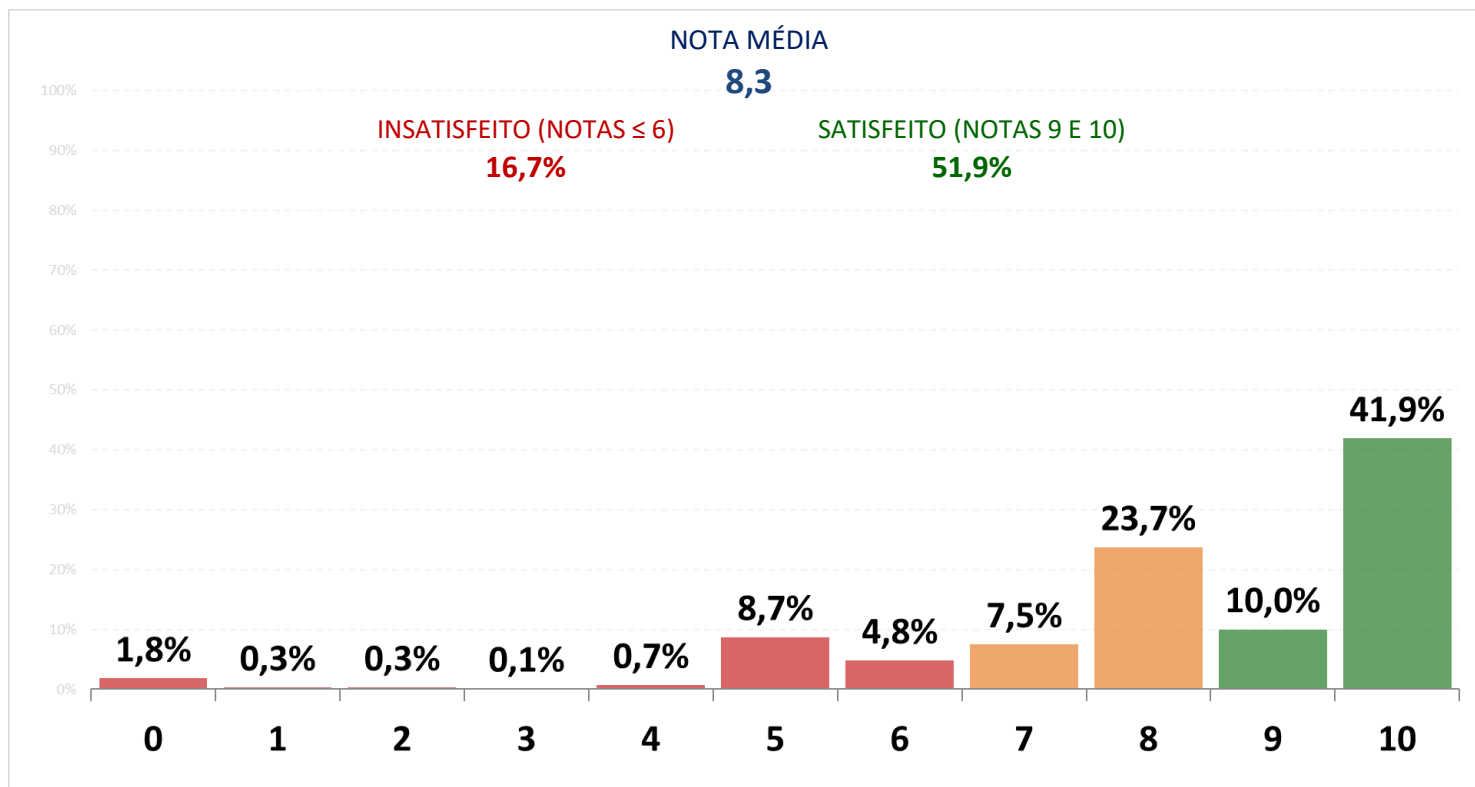
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a pressão da água? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	6,2%	2,8%	2,1%	8,1%	1,9%	5,0%	3,8%	5,5%	3,2%	4,9%	5,1%	1,1%	2,6%	3,1%	4,8%	0,0%	4,5%
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	2,8%	1,9%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	4,4%	0,0%	2,2%	1,6%	1,8%	0,0%	0,0%	22,7%	2,5%	0,0%	2,3%
3	4,5%	1,1%	2,1%	4,9%	0,5%	0,0%	4,9%	0,8%	5,1%	1,7%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	2,7%
4	5,8%	4,4%	6,3%	4,0%	5,4%	2,8%	5,5%	6,6%	4,6%	4,2%	9,1%	6,7%	6,1%	0,0%	5,1%	4,8%	5,1%
5	5,8%	12,1%	12,5%	7,1%	8,6%	6,1%	9,4%	11,4%	8,7%	9,3%	10,6%	3,8%	9,7%	3,8%	8,5%	16,0%	9,0%
6	4,5%	5,1%	2,1%	7,2%	4,1%	6,7%	3,6%	5,4%	7,3%	3,1%	1,9%	0,0%	5,1%	0,0%	5,2%	0,0%	4,8%
7	6,5%	9,2%	10,4%	7,2%	6,7%	3,4%	7,5%	14,1%	3,3%	8,9%	14,3%	15,0%	5,1%	3,1%	7,2%	17,4%	7,9%
8	16,8%	16,1%	16,7%	17,6%	14,7%	17,1%	18,2%	11,5%	20,3%	18,8%	2,8%	7,5%	21,4%	18,6%	16,2%	19,3%	16,4%
9	4,4%	6,1%	4,2%	5,5%	5,9%	6,3%	3,4%	8,6%	5,9%	6,3%	5,2%	10,9%	19,0%	0,0%	5,7%	0,0%	5,3%
10	42,8%	41,2%	43,8%	32,8%	52,2%	52,6%	39,3%	36,1%	39,4%	41,2%	48,3%	55,0%	31,0%	48,8%	41,9%	42,6%	42,0%
MÉDIA	7,5	7,8	7,9	6,9	8,3	8,3	7,4	7,5	7,6	7,7	7,6	8,6	7,9	7,2	7,6	8,0	7,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	29,6%	27,4%	25,1%	36,9%	20,5%	20,6%	31,6%	29,7%	31,1%	24,8%	29,4%	11,6%	23,5%	29,6%	29,0%	20,8%	28,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	47,2%	47,3%	48,0%	38,3%	58,1%	58,9%	42,7%	44,7%	45,3%	47,5%	53,5%	65,9%	50,0%	48,8%	47,6%	42,6%	47,3%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA ÁGUA

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



% NÃO RESPOSTA: **0,7%**

SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA ÁGUA

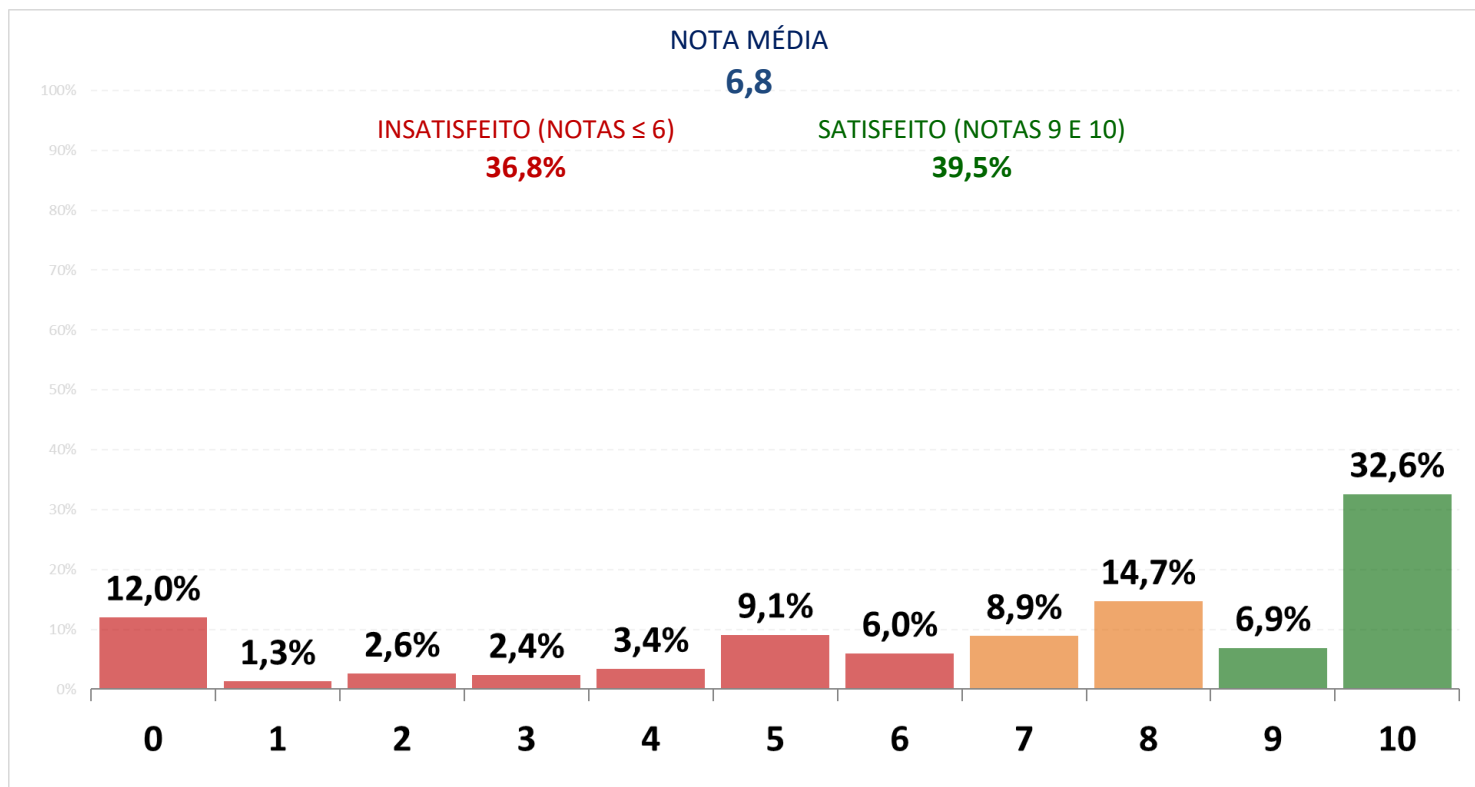
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a qualidade da água? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	2,1%	1,6%	2,1%	2,4%	0,8%	0,5%	2,6%	1,5%	2,3%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	1,8%
1	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	5,1%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
2	0,0%	0,6%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	0,1%	0,0%	0,1%
4	0,3%	1,0%	0,0%	0,0%	2,2%	2,8%	0,0%	0,0%	0,6%	1,0%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
5	12,6%	5,0%	10,5%	10,4%	5,0%	9,0%	10,1%	5,0%	13,3%	7,7%	7,8%	4,4%	0,0%	16,9%	9,4%	0,0%	8,7%
6	4,8%	4,8%	0,0%	8,8%	3,8%	5,5%	5,0%	3,7%	6,7%	5,6%	0,9%	2,2%	0,0%	22,7%	5,2%	0,0%	4,8%
7	5,1%	9,8%	8,3%	9,6%	4,2%	3,2%	9,1%	8,5%	3,2%	8,8%	3,4%	12,6%	7,1%	14,8%	6,8%	17,2%	7,5%
8	22,6%	24,7%	18,7%	28,8%	21,3%	23,5%	23,2%	25,1%	20,2%	25,7%	26,2%	12,9%	49,7%	7,7%	23,9%	20,7%	23,7%
9	9,3%	10,7%	8,3%	6,4%	16,0%	7,3%	10,9%	10,9%	5,0%	12,9%	11,0%	9,6%	7,6%	6,9%	10,1%	9,1%	10,0%
10	42,4%	41,5%	52,1%	32,0%	46,2%	48,1%	38,5%	43,1%	48,7%	34,2%	48,9%	58,3%	26,4%	28,1%	41,1%	53,0%	41,9%
MÉDIA	8,2	8,4	8,6	7,8	8,6	8,5	8,1	8,4	8,3	8,0	8,7	9,0	8,0	7,4	8,2	9,0	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	20,5%	13,3%	12,6%	23,2%	12,2%	17,8%	18,3%	12,3%	22,9%	18,2%	10,5%	6,6%	9,2%	42,7%	18,2%	0,0%	16,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	51,7%	52,2%	60,4%	38,4%	62,2%	55,4%	49,4%	54,0%	53,7%	47,1%	59,9%	67,9%	34,0%	35,0%	51,2%	62,1%	51,9%

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: **0,1%**

SATISFAÇÃO REGULARIDADE DO FORNECIMENTO

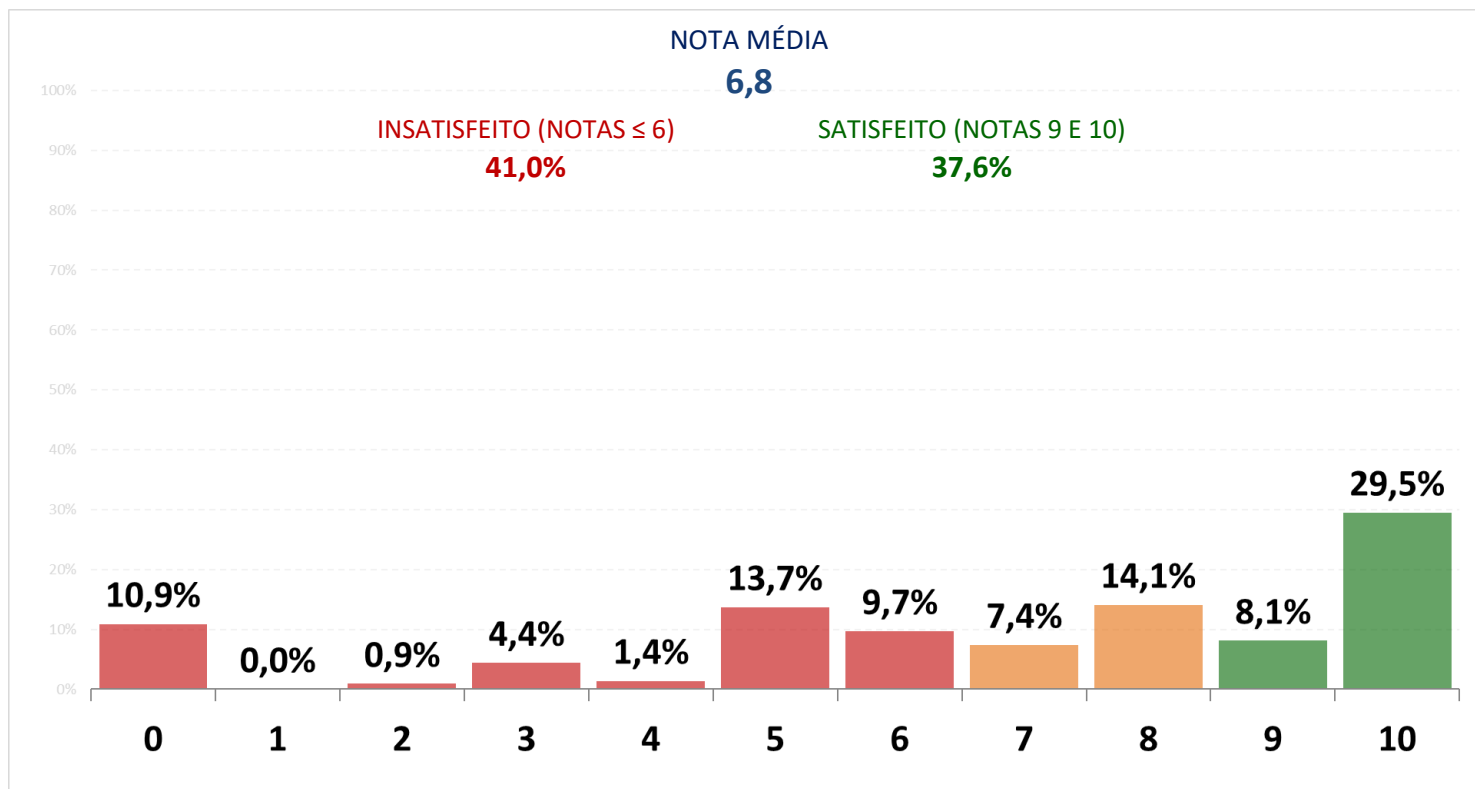
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a regularidade do fornecimento? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	14,3%	9,9%	20,9%	12,0%	4,7%	14,3%	14,3%	4,0%	13,8%	11,0%	16,4%	9,9%	0,0%	9,2%	12,3%	8,0%	12,0%
1	2,1%	0,6%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	1,9%	1,5%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	5,1%	22,7%	1,4%	0,0%	1,3%
2	3,1%	2,1%	0,0%	5,6%	0,9%	0,0%	3,4%	3,6%	2,2%	2,0%	6,2%	0,0%	0,0%	3,8%	2,8%	0,0%	2,6%
3	3,7%	1,1%	4,2%	1,6%	1,9%	1,1%	2,8%	3,0%	0,0%	2,3%	1,9%	2,2%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	2,4%
4	1,4%	5,3%	6,2%	4,0%	0,4%	3,9%	3,8%	2,1%	2,9%	5,6%	1,8%	0,0%	15,1%	3,1%	3,1%	8,0%	3,4%
5	6,2%	11,9%	4,1%	11,2%	10,8%	10,6%	9,2%	7,4%	11,1%	8,4%	1,5%	4,0%	13,3%	0,0%	9,8%	0,0%	9,1%
6	8,8%	3,4%	14,7%	0,0%	6,3%	2,8%	9,4%	1,5%	4,0%	9,0%	6,3%	2,2%	0,0%	0,0%	6,3%	2,4%	6,0%
7	6,8%	10,8%	12,5%	10,4%	4,0%	4,0%	11,0%	9,5%	3,5%	12,3%	10,7%	13,7%	9,7%	14,8%	8,4%	16,0%	8,9%
8	15,5%	13,9%	0,0%	21,7%	18,2%	26,6%	9,1%	14,3%	20,2%	14,4%	8,2%	19,5%	16,7%	3,8%	14,7%	14,0%	14,7%
9	4,8%	8,9%	4,1%	7,2%	8,9%	5,5%	6,1%	10,4%	5,9%	8,4%	6,0%	11,7%	4,1%	6,9%	6,5%	12,8%	6,9%
10	33,2%	32,0%	33,3%	23,2%	43,9%	31,2%	29,0%	42,7%	36,3%	24,1%	40,9%	36,5%	36,1%	35,7%	32,1%	38,9%	32,6%
MÉDIA	6,6	7,0	6,0	6,3	7,9	6,9	6,3	7,7	7,0	6,5	6,7	7,6	7,3	6,0	6,7	7,7	6,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	39,6%	34,3%	50,1%	37,6%	25,0%	32,7%	44,8%	23,1%	34,0%	40,8%	34,1%	18,3%	33,5%	38,8%	38,3%	18,4%	36,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	38,0%	40,9%	37,4%	30,4%	52,8%	36,7%	35,1%	53,1%	42,2%	32,5%	46,9%	48,2%	40,2%	42,6%	38,6%	51,7%	39,5%

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: **10,7%**

SATISFAÇÃO RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS

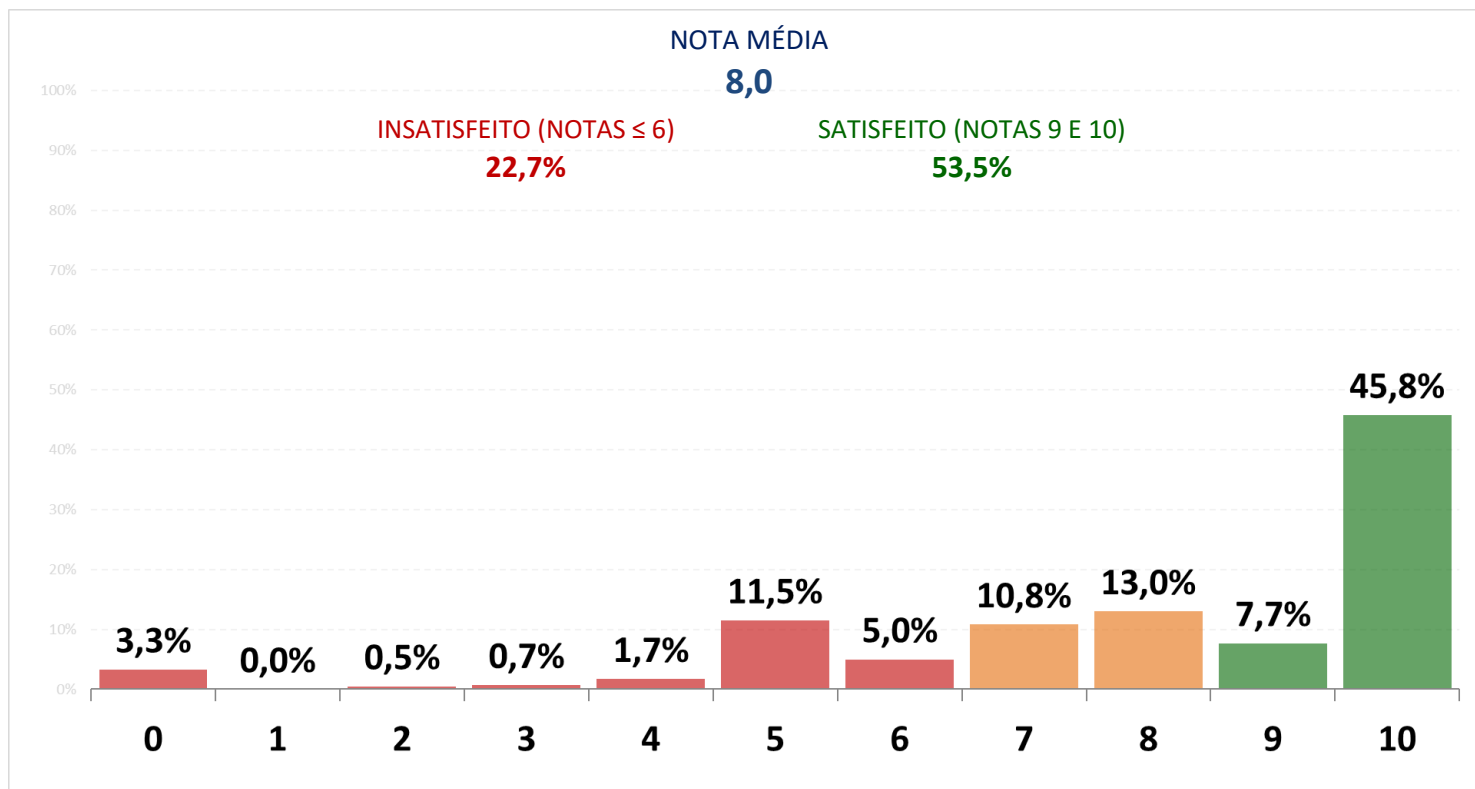
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a resolução imediata dos problemas? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	14,2%	8,1%	18,6%	11,4%	3,6%	6,0%	14,2%	9,0%	7,8%	13,9%	13,9%	9,2%	5,4%	0,0%	11,1%	8,2%	10,9%
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	2,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,6%	0,0%	1,4%	0,8%	2,5%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
3	7,5%	1,6%	4,7%	6,1%	1,7%	1,4%	6,0%	3,8%	0,6%	3,9%	5,0%	5,2%	0,0%	0,0%	4,7%	0,0%	4,4%
4	1,2%	1,5%	0,0%	0,9%	3,3%	3,5%	0,7%	0,6%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	1,5%	0,0%	1,4%
5	7,2%	19,4%	11,5%	18,1%	9,4%	15,5%	11,9%	15,5%	16,9%	13,7%	11,8%	1,3%	22,9%	0,0%	13,0%	21,1%	13,7%
6	13,8%	6,1%	11,7%	11,4%	5,7%	5,7%	11,5%	9,8%	6,8%	10,0%	10,4%	13,1%	15,0%	22,7%	10,5%	0,0%	9,7%
7	3,2%	11,1%	4,6%	11,2%	4,6%	2,7%	9,5%	7,6%	5,8%	11,3%	1,9%	9,8%	0,0%	14,8%	6,9%	12,9%	7,4%
8	12,8%	15,3%	4,6%	15,7%	20,3%	15,8%	11,2%	18,7%	15,4%	9,9%	22,3%	28,3%	17,2%	16,9%	12,9%	28,6%	14,1%
9	7,9%	8,2%	11,6%	3,5%	11,2%	4,7%	10,7%	5,7%	7,6%	9,8%	7,8%	3,7%	14,9%	14,6%	7,9%	10,1%	8,1%
10	30,4%	28,7%	32,6%	20,0%	39,7%	44,7%	22,8%	28,4%	36,6%	25,4%	26,0%	29,4%	24,6%	28,1%	30,3%	19,1%	29,5%
MÉDIA	6,5	7,1	6,4	6,2	7,9	7,6	6,3	6,9	7,3	6,5	6,6	7,2	7,2	8,0	6,8	7,1	6,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	45,9%	36,7%	46,5%	49,7%	24,3%	32,1%	45,7%	39,5%	34,6%	43,5%	42,1%	28,8%	43,3%	25,8%	41,8%	29,3%	41,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	38,3%	36,9%	44,2%	23,5%	50,9%	49,4%	33,5%	34,1%	44,2%	35,2%	33,8%	33,1%	39,5%	42,7%	38,2%	29,2%	37,6%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM O GOSTO DA ÁGUA

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



% NÃO RESPOSTA: **7,2%**

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**

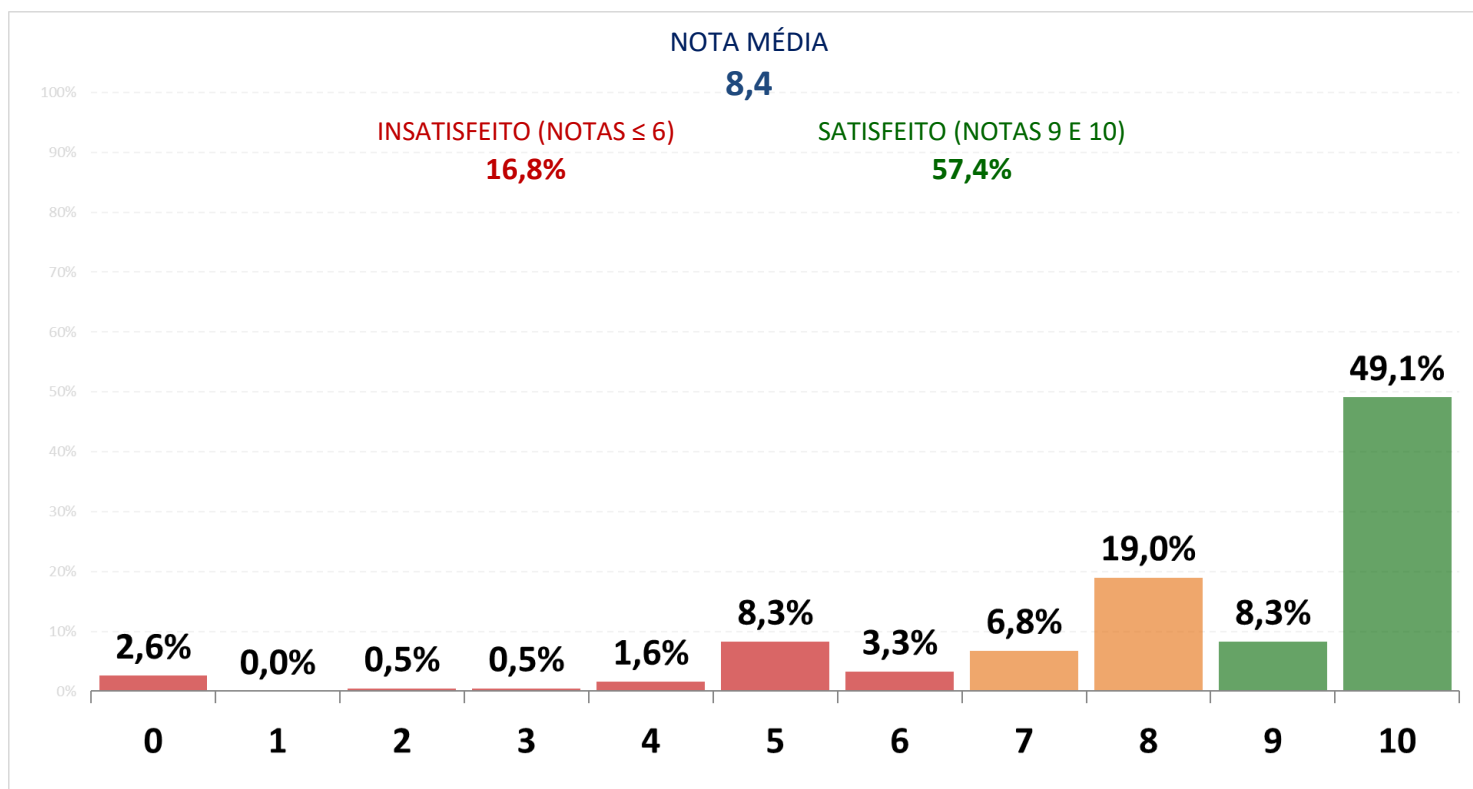
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	2,9%	3,7%	2,2%	5,2%	1,9%	0,6%	4,1%	4,6%	5,6%	3,3%	0,9%	0,0%	7,4%	23,1%	3,6%	0,0%	3,3%
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	0,4%	0,7%	0,0%	0,8%	0,6%	0,7%	0,7%	0,0%	0,6%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
3	0,7%	0,7%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
4	1,8%	1,5%	0,0%	2,6%	2,0%	3,2%	0,7%	2,3%	1,7%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	1,8%	0,0%	1,7%
5	9,1%	13,8%	2,2%	17,9%	11,2%	17,7%	10,9%	5,5%	15,3%	11,0%	7,0%	5,8%	10,4%	12,9%	12,4%	0,0%	11,5%
6	8,9%	1,3%	8,8%	4,3%	2,7%	6,1%	5,9%	1,7%	3,4%	6,7%	7,5%	2,4%	10,6%	5,0%	5,4%	0,0%	5,0%
7	9,4%	12,1%	4,3%	14,6%	11,6%	10,7%	8,2%	17,2%	10,3%	9,1%	12,5%	17,2%	16,0%	9,9%	10,3%	17,2%	10,8%
8	10,5%	15,5%	15,2%	12,8%	11,3%	8,4%	14,3%	15,2%	6,8%	17,0%	13,5%	14,5%	12,8%	0,0%	11,5%	31,1%	13,0%
9	9,8%	5,7%	0,0%	9,5%	12,4%	5,4%	7,6%	10,9%	6,3%	5,3%	16,6%	15,9%	10,4%	8,9%	7,4%	11,9%	7,7%
10	46,5%	45,0%	67,5%	30,6%	46,4%	47,2%	46,3%	42,6%	50,1%	44,8%	39,8%	44,2%	32,3%	36,3%	46,3%	39,7%	45,8%
MÉDIA	8,1	8,0	8,9	7,3	8,3	8,0	8,0	8,1	7,9	8,0	8,3	8,6	7,5	6,2	8,0	8,7	8,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	23,8%	21,7%	13,2%	32,5%	18,4%	28,3%	23,6%	14,1%	26,6%	23,8%	17,5%	8,2%	28,4%	45,0%	24,6%	0,0%	22,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	56,3%	50,7%	67,5%	40,1%	58,8%	52,6%	53,9%	53,5%	56,4%	50,1%	56,4%	60,1%	42,7%	45,2%	53,7%	51,6%	53,5%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM O CHEIRO DA ÁGUA

51

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



% NÃO RESPOSTA: 2,0%

SATISFAÇÃO COM O CHEIRO DA ÁGUA

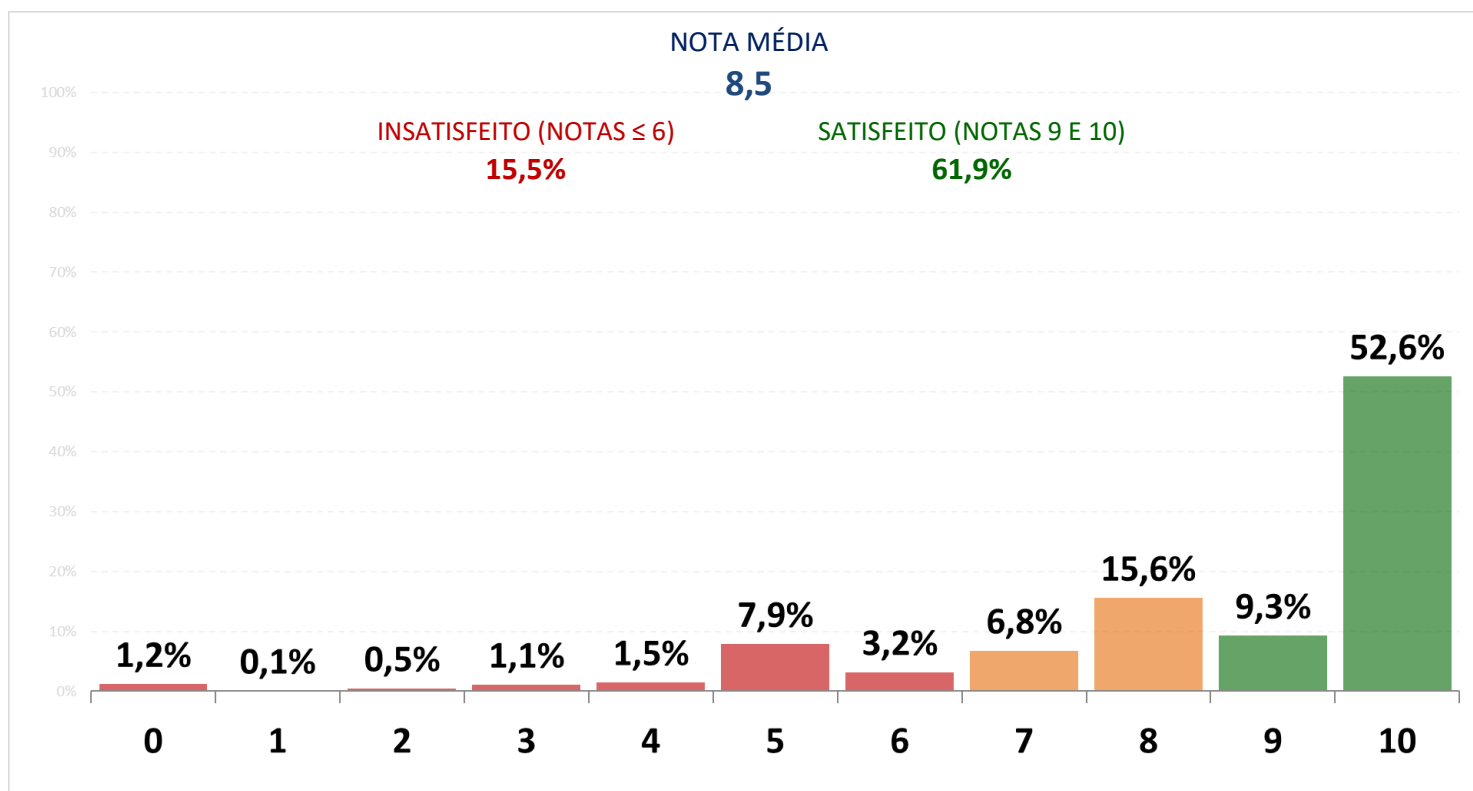
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o cheiro da água? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	2,1%	3,1%	2,1%	4,0%	1,3%	0,5%	3,8%	2,2%	5,5%	2,3%	0,0%	0,0%	5,2%	17,8%	2,8%	0,0%	2,6%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,4%	0,6%	0,0%	0,8%	0,5%	0,7%	0,6%	0,0%	0,5%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
3	0,7%	0,3%	0,0%	0,0%	1,5%	1,4%	0,0%	0,6%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	0,5%	0,0%	0,5%
4	1,4%	1,8%	0,0%	3,2%	0,9%	2,4%	0,6%	3,1%	1,1%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	1,6%
5	4,9%	11,3%	2,1%	12,0%	8,5%	13,9%	6,9%	5,0%	10,8%	7,2%	4,4%	1,1%	4,2%	3,8%	8,9%	0,0%	8,3%
6	5,6%	1,3%	4,3%	4,0%	1,6%	4,7%	3,4%	1,5%	5,4%	1,2%	6,8%	0,0%	5,2%	3,8%	3,6%	0,0%	3,3%
7	6,3%	7,3%	0,0%	11,3%	6,8%	7,5%	4,8%	11,2%	5,0%	9,6%	5,4%	12,6%	24,8%	6,1%	6,8%	7,0%	6,8%
8	16,6%	21,2%	14,8%	24,2%	15,7%	14,9%	18,4%	25,0%	17,5%	21,2%	19,6%	23,1%	23,5%	22,7%	17,3%	41,3%	19,0%
9	10,9%	5,8%	0,0%	8,9%	14,4%	5,6%	8,0%	12,2%	4,4%	7,7%	15,6%	16,0%	10,2%	14,6%	8,0%	11,9%	8,3%
10	51,1%	47,2%	76,7%	31,4%	48,7%	48,3%	53,5%	39,1%	49,8%	47,3%	46,3%	47,2%	26,9%	28,1%	49,8%	39,7%	49,1%
MÉDIA	8,5	8,2	9,2	7,7	8,5	8,2	8,5	8,3	8,0	8,4	8,6	8,9	7,7	6,9	8,3	8,8	8,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	15,1%	18,4%	8,5%	24,0%	14,3%	23,6%	15,3%	12,4%	23,3%	14,2%	13,1%	1,1%	14,6%	28,5%	18,0%	0,0%	16,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	62,0%	53,0%	76,7%	40,3%	63,1%	53,9%	61,5%	51,3%	54,2%	55,0%	61,9%	63,2%	37,1%	42,7%	57,8%	51,6%	57,4%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A COR DA ÁGUA

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



% NÃO RESPOSTA: 1,2%

SATISFAÇÃO COM A COR DA ÁGUA

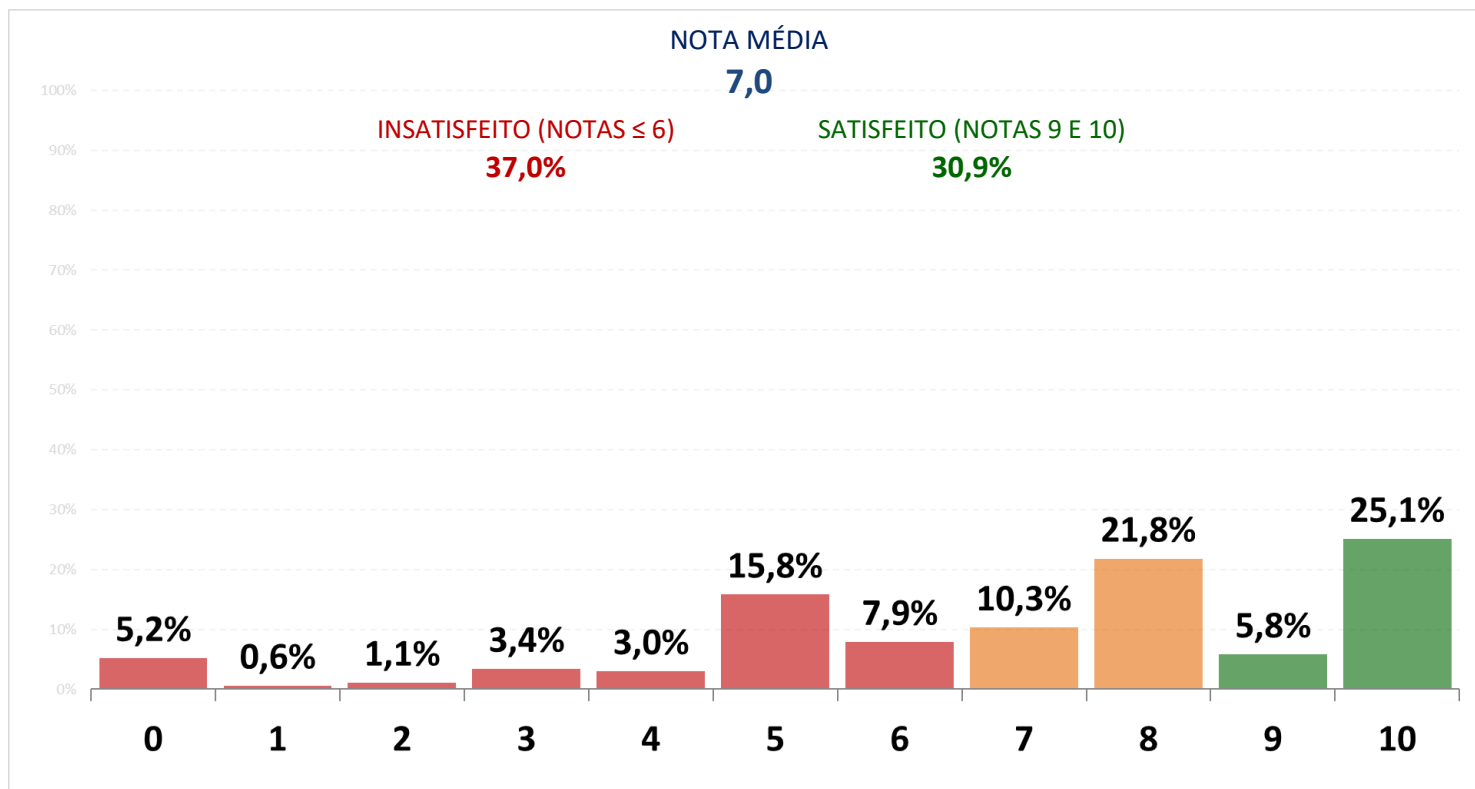
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a cor da água? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	1,1%	1,3%	2,1%	0,8%	0,9%	0,0%	2,0%	0,6%	3,4%	0,3%	0,0%	1,1%	0,0%	3,1%	1,3%	0,0%	1,2%
1	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%
2	0,4%	0,6%	0,0%	0,8%	0,5%	0,7%	0,6%	0,0%	0,5%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
3	2,1%	0,3%	0,0%	1,6%	1,5%	1,3%	0,6%	2,2%	0,0%	2,8%	0,0%	2,2%	5,1%	3,1%	1,2%	0,0%	1,1%
4	0,7%	2,3%	0,0%	2,4%	1,7%	2,1%	0,6%	3,1%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,5%
5	6,9%	8,8%	6,4%	10,4%	5,9%	9,2%	9,3%	2,8%	11,6%	5,2%	10,0%	3,3%	7,2%	20,9%	8,5%	0,0%	7,9%
6	2,8%	3,6%	4,2%	3,3%	2,3%	4,4%	3,3%	1,6%	6,2%	1,6%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%	2,8%	8,0%	3,2%
7	7,7%	6,1%	0,0%	13,7%	3,8%	9,3%	6,3%	5,4%	9,4%	4,0%	9,0%	0,0%	12,7%	0,0%	6,9%	6,5%	6,8%
8	14,0%	17,2%	8,4%	21,8%	13,8%	11,7%	14,1%	24,3%	11,9%	23,6%	9,3%	18,0%	28,4%	30,3%	14,7%	27,7%	15,6%
9	11,9%	6,9%	0,0%	10,6%	15,4%	9,7%	8,9%	10,0%	4,4%	9,9%	18,7%	19,8%	12,1%	6,9%	9,1%	11,9%	9,3%
10	52,5%	52,7%	78,8%	34,6%	53,8%	51,2%	54,3%	50,0%	52,5%	49,3%	51,0%	55,5%	30,5%	35,7%	53,1%	45,8%	52,6%
MÉDIA	8,6	8,5	9,1	8,0	8,7	8,4	8,5	8,6	8,2	8,5	8,7	9,0	8,1	7,8	8,5	8,8	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	14,0%	17,2%	12,7%	19,3%	13,2%	18,2%	16,4%	10,3%	21,7%	13,2%	11,9%	6,6%	16,4%	27,1%	16,0%	8,0%	15,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	64,4%	59,6%	78,8%	45,2%	69,2%	60,9%	63,2%	60,0%	56,9%	59,2%	69,7%	75,3%	42,6%	42,6%	62,2%	57,7%	61,9%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO GERAL · SEMAE

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

De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pelo SEMAE (empresa responsável pelo serviço de água em Piracicaba)? 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	7,5%	3,1%	10,5%	4,8%	1,2%	5,5%	7,2%	0,0%	3,9%	9,6%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	5,6%	0,0%	5,2%
1	0,0%	1,2%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
2	1,0%	1,1%	0,0%	1,6%	1,3%	0,5%	0,3%	3,6%	0,4%	1,2%	2,6%	0,0%	5,1%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
3	3,5%	3,4%	0,0%	8,0%	0,4%	0,0%	4,6%	4,5%	0,0%	5,2%	5,6%	2,1%	0,0%	22,7%	3,7%	0,0%	3,4%
4	5,1%	1,1%	6,3%	3,3%	0,0%	0,0%	4,7%	2,5%	3,3%	0,8%	9,5%	2,2%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	3,0%
5	17,5%	14,1%	6,3%	24,0%	13,2%	14,4%	16,2%	16,4%	19,1%	10,1%	16,7%	16,1%	14,3%	13,0%	16,6%	4,6%	15,8%
6	11,3%	4,8%	12,5%	7,2%	4,9%	5,8%	11,6%	1,5%	4,1%	10,9%	6,2%	0,0%	12,6%	0,0%	7,7%	10,4%	7,9%
7	8,9%	11,5%	12,5%	11,1%	7,3%	3,3%	13,4%	10,6%	4,3%	12,9%	10,8%	14,9%	12,8%	18,6%	10,3%	10,4%	10,3%
8	13,7%	29,2%	26,9%	17,5%	22,8%	24,4%	19,3%	24,8%	27,2%	24,2%	12,0%	34,5%	22,8%	6,9%	20,3%	41,3%	21,8%
9	6,5%	5,2%	4,2%	4,0%	9,5%	6,8%	1,5%	15,1%	4,4%	4,9%	12,5%	5,1%	5,1%	11,5%	5,9%	4,8%	5,8%
10	25,0%	25,3%	20,9%	16,8%	39,3%	39,3%	20,1%	21,0%	32,2%	20,2%	22,3%	25,1%	27,4%	24,2%	24,9%	28,5%	25,1%
MÉDIA	6,7	7,3	6,8	6,3	8,1	7,8	6,5	7,4	7,4	6,7	6,9	7,7	7,5	6,6	6,9	8,2	7,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	45,9%	28,8%	35,6%	50,5%	21,0%	26,2%	45,8%	28,5%	31,9%	37,8%	42,4%	20,4%	32,0%	38,8%	38,7%	15,0%	37,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	31,5%	30,5%	25,1%	20,8%	48,8%	46,1%	21,6%	36,1%	36,6%	25,1%	34,8%	30,2%	32,5%	35,7%	30,8%	33,3%	30,9%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO · SEMAE

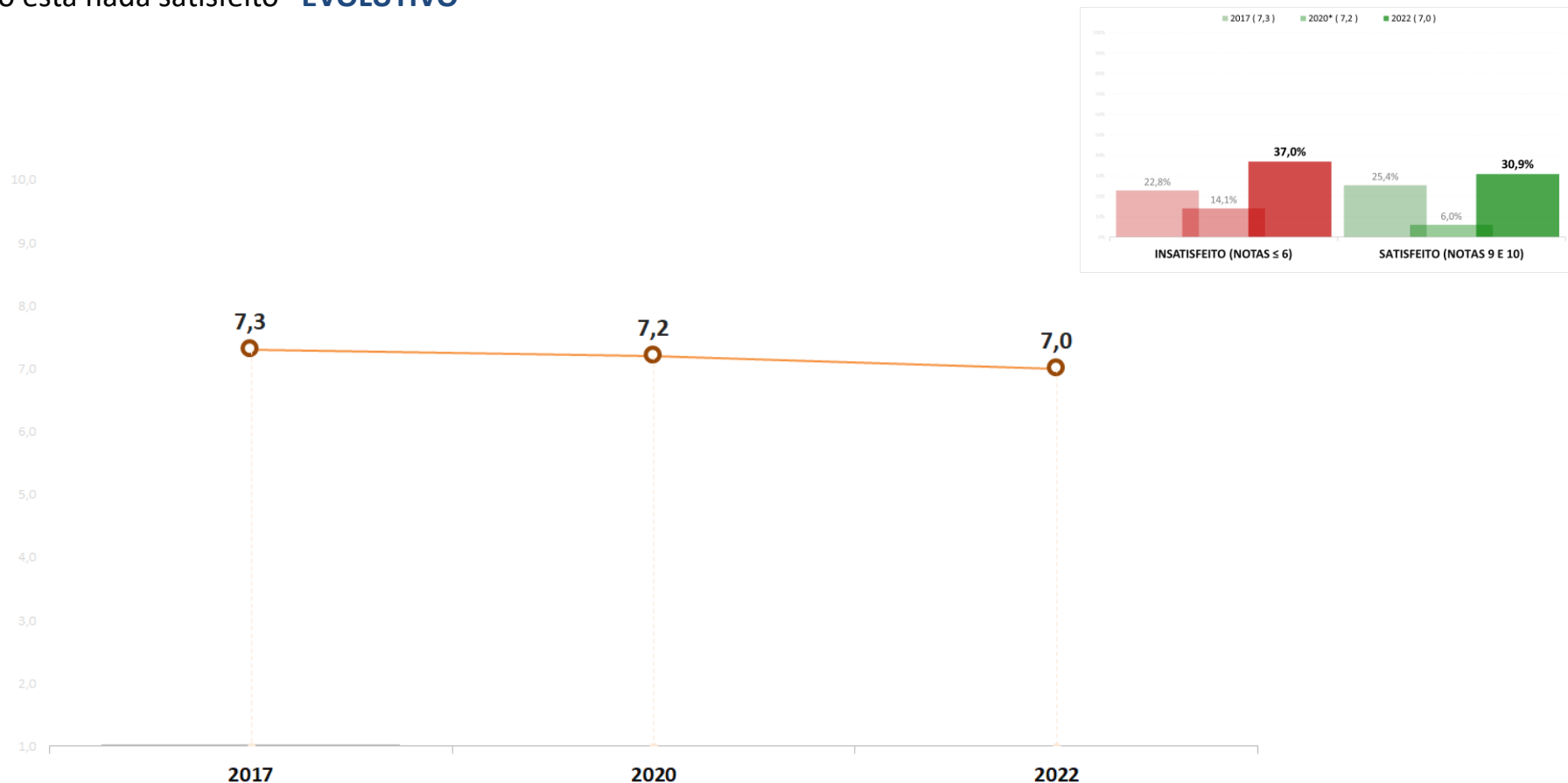
1. (SE NOTA 9 OU 10) Percebemos que está satisfeito com os serviços prestados, por qual motivo atribui essa nota?
2. (SE NOTA ≥ 6) Pela sua resposta, percebemos que os serviços prestados poderiam ser melhores. O que poderia ser feito para satisfazê-lo?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	29,7%
BOM ATENDIMENTO	22,9%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	17,8%
QUALIDADE DA ÁGUA	11,9%
NÃO FALTA ÁGUA	11,0%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	6,8%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	1,7%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	0,8%
PREÇO	0,8%
NÃO RESPONDEU	16,9%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO	%
NÃO FALTAR ÁGUA	31,9%
MELHORAR O ATENDIMENTO	20,6%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	12,8%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	10,6%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	7,8%
DIMINUIR O PREÇO	5,7%
MELHORAR A PRESSÃO	4,3%
MELHORAR A GESTÃO	2,8%
NÃO TER VAZAMENTOS	2,8%
NÃO COBRAR INDEVIDAMENTE	2,8%
MAIS INVESTIMENTOS	2,1%
MELHOR COMUNICAÇÃO	1,4%
EFETUAR A LEITURA CORRETA	0,7%
DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO	0,7%
MAIOR COMPROMETIMENTO	0,7%
NÃO RESPONDEU	23,4%

SATISFAÇÃO GERAL EVOLUTIVO · SEMAE

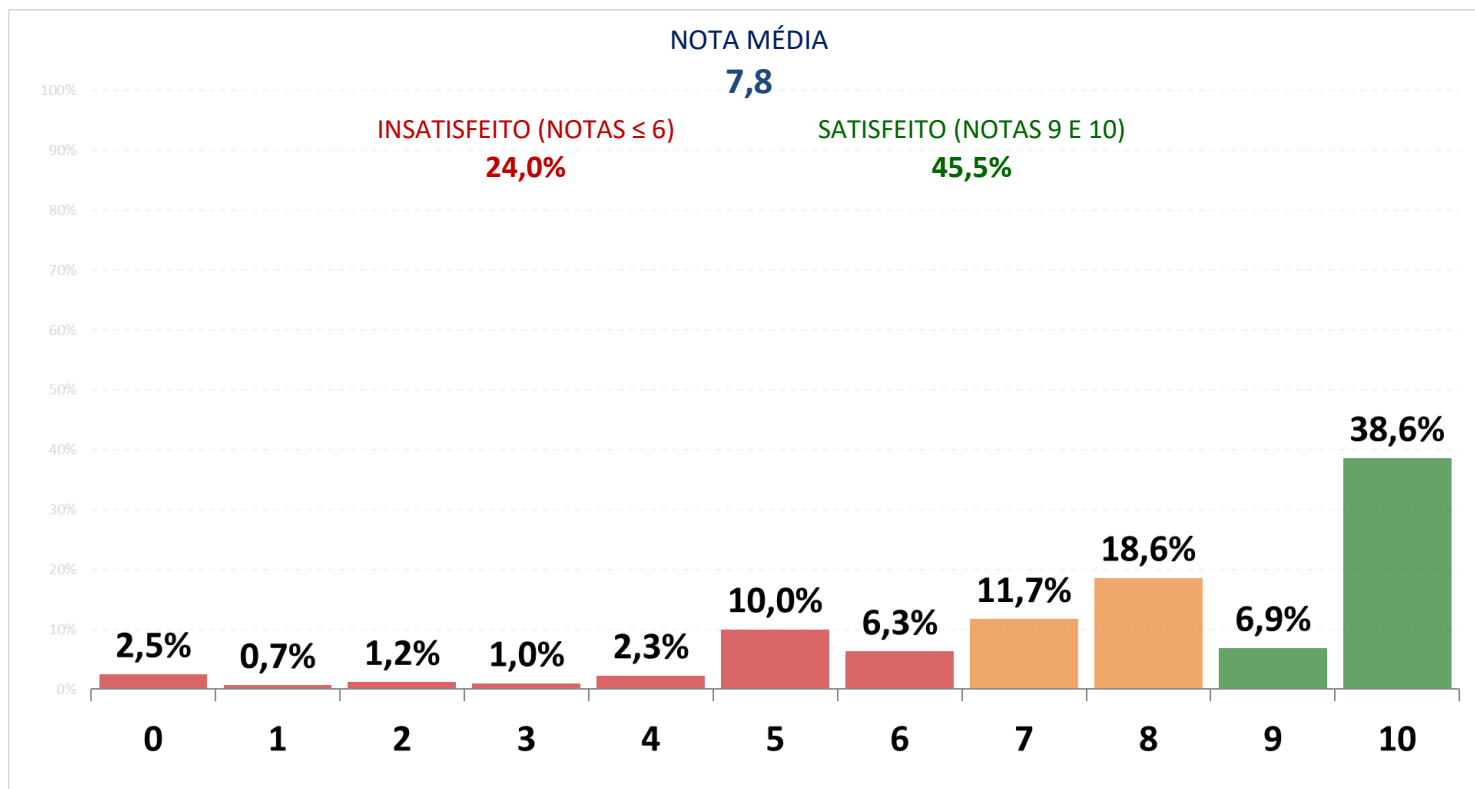
De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pelo SEMAE (empresa responsável pelo serviço de água em Piracicaba)? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito · **EVOLUTIVO**



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

SATISFAÇÃO GERAL · ÁGUAS DO MIRANTE

De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pela empresa Águas do Mirante (empresa responsável pelo serviço de esgoto em Piracicaba)? 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: **9,6%**

SATISFAÇÃO GERAL · ÁGUAS DO MIRANTE

De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pela empresa Águas do Mirante (empresa responsável pelo serviço de esgoto em Piracicaba)? 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	4,3%	1,0%	0,0%	4,3%	2,4%	2,2%	2,3%	3,5%	1,2%	4,0%	2,1%	2,6%	8,2%	0,0%	2,7%	0,0%	2,5%
1	1,5%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,9%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
2	1,5%	1,0%	0,0%	2,6%	0,5%	2,9%	0,0%	2,4%	1,2%	2,2%	0,0%	1,0%	5,5%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
3	1,2%	0,8%	0,0%	0,9%	2,2%	0,0%	1,3%	1,4%	0,0%	1,2%	0,8%	1,0%	2,2%	4,5%	1,1%	0,0%	1,0%
4	2,7%	1,9%	0,0%	3,4%	2,9%	2,7%	2,0%	2,5%	0,0%	4,3%	1,0%	2,5%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	2,3%
5	11,6%	8,5%	4,3%	17,0%	5,1%	5,6%	12,8%	7,9%	12,3%	4,0%	18,7%	6,4%	5,5%	17,6%	10,5%	2,6%	10,0%
6	10,3%	2,7%	8,8%	5,9%	4,5%	4,5%	9,6%	0,0%	6,1%	8,0%	7,0%	0,0%	2,7%	26,2%	6,8%	0,0%	6,3%
7	5,0%	17,8%	8,6%	15,1%	9,8%	12,5%	9,7%	16,1%	8,0%	11,3%	8,9%	7,4%	25,5%	3,6%	12,0%	8,8%	11,7%
8	16,1%	20,9%	13,0%	20,4%	21,6%	16,7%	14,1%	32,6%	17,1%	16,2%	26,7%	30,8%	27,3%	11,7%	16,8%	43,7%	18,6%
9	3,5%	10,0%	10,8%	3,4%	8,3%	3,9%	9,4%	4,0%	8,4%	7,5%	3,9%	3,3%	5,3%	17,0%	6,8%	8,8%	6,9%
10	42,3%	35,3%	54,5%	25,4%	42,6%	49,0%	37,5%	29,5%	45,6%	40,5%	28,8%	45,0%	17,9%	19,4%	38,8%	36,0%	38,6%
MÉDIA	7,6	8,1	8,8	7,0	8,1	8,2	7,7	7,6	8,3	7,7	7,4	8,3	6,8	7,2	7,8	8,6	7,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	33,1%	15,9%	13,1%	35,8%	17,6%	17,9%	29,4%	17,7%	20,8%	24,6%	31,7%	13,5%	24,1%	48,3%	25,7%	2,6%	24,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	45,8%	45,3%	65,3%	28,8%	50,9%	52,9%	46,9%	33,5%	54,0%	48,0%	32,7%	48,3%	23,2%	36,4%	45,6%	44,8%	45,5%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO · ÁGUAS DO MIRANTE

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 os serviços prestados poderiam ser melhores. O que poderia ser feito para satisfazê-lo?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	31,6%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	31,0%
BOM ATENDIMENTO	16,8%
BOA EMPRESA	8,4%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	3,9%
BOA COLETA DE ESGOTO	2,6%
QUALIDADE DO TRATAMENTO DO ESGOTO	1,9%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	1,3%
NÃO RESPONDEU	12,3%

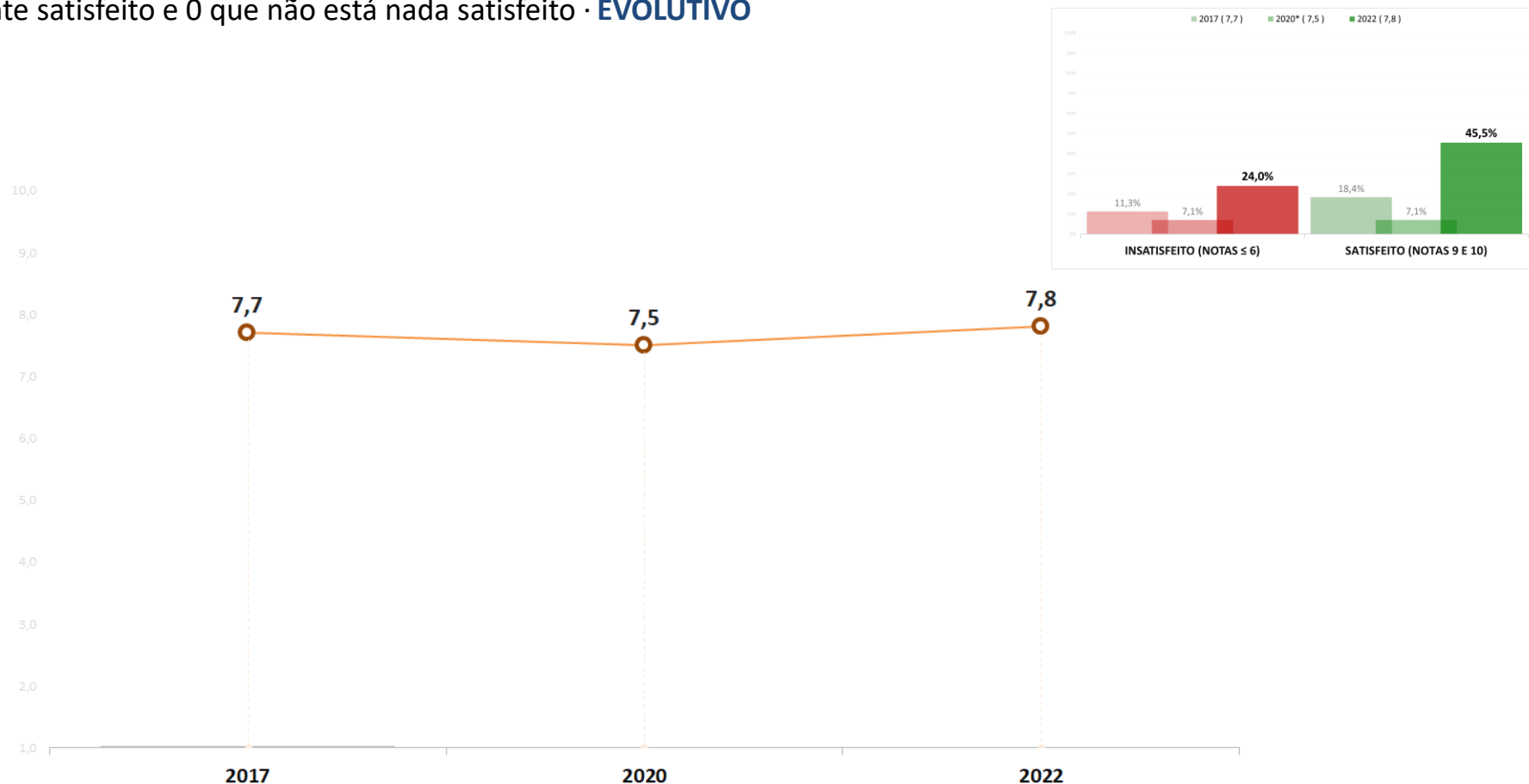
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO	%
MELHORAR O ATENDIMENTO	26,5%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	20,5%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	12,0%
COBRAR VALOR MENOR PARA ESGOTO	4,8%
TRATAR O ESGOTO	2,4%
MELHORAR O TRATAMENTO DE ESGOTO	2,4%
RESOLVER OS PROBLEMAS	1,2%
MAIS TRANSPARÊNCIA	1,2%
SEMAE ERA MELHOR	1,2%
NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO	1,2%
NÃO CONHECE A EMPRESA	1,2%
NÃO TER VAZAMENTOS	1,2%
NÃO RESPONDEU	27,7%

SATISFAÇÃO GERAL EVOLUTIVO · ÁGUAS DO MIRANTE



62

De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pela empresa Águas do Mirante (empresa responsável pelo serviço de esgoto em Piracicaba)? 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

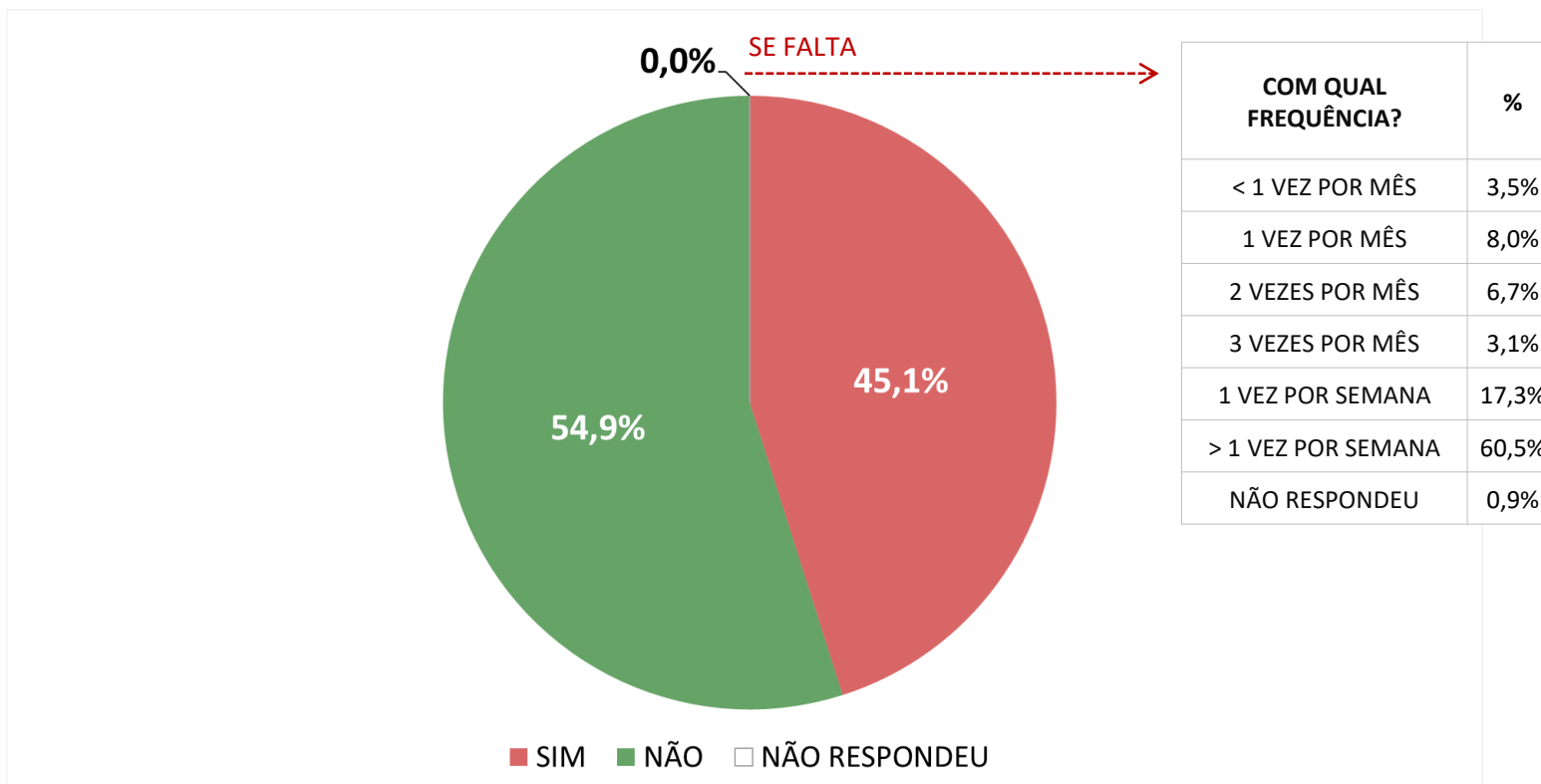
FALTA DE ÁGUA



ARES
AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

63

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



PESQUISA LIMITE · MAIO 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	44,5%	45,6%	39,6%	49,6%	43,9%	59,8%	45,9%	26,3%	53,3%	42,1%	40,5%	29,8%	44,2%	28,3%	46,4%	27,7%	45,1%
NÃO	55,5%	54,4%	60,4%	50,4%	56,1%	40,2%	54,1%	73,7%	46,7%	57,9%	59,5%	70,2%	55,8%	71,7%	53,6%	72,3%	54,9%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

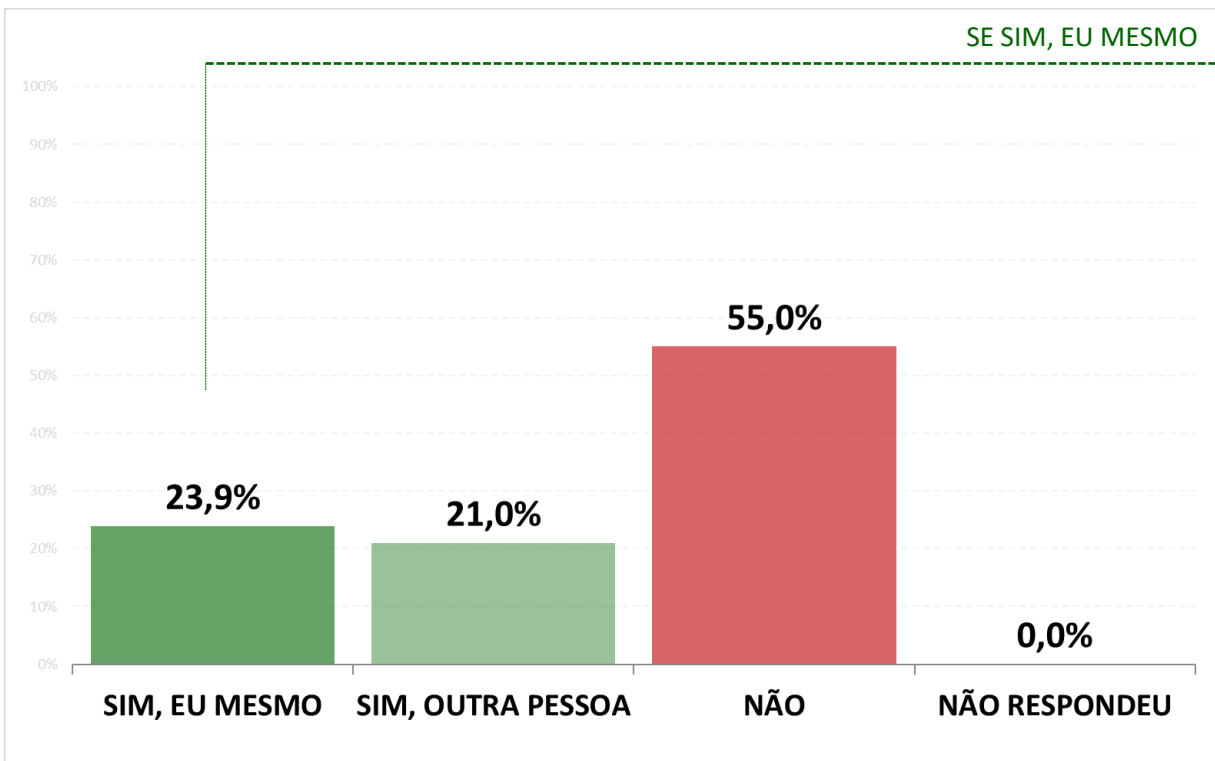
CANAL DE ATENDIMENTO



ARES
AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

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	31,8%
EMERGENCIAL	68,2%
OUTROS	0,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	44,4%
NÃO	55,6%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
NÃO RESOLVEU	20,8%
DEMOROU P/ RESOLVER	19,8%
DEMORA ATENDIMENTO	18,9%
NÃO DERAM RETORNO	13,2%
MAL EDUCADO	6,6%
ATENDIMENTO RUIM	4,7%
FICA TRANSFERINDO	2,8%
NÃO ATENDEM	1,9%
MUITA BUROCRACIA	0,9%
NÃO PASSARAM INFORMAÇÕES PRECISAS	0,9%
NÃO RESPONDEU	9,4%

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	25,1%	22,9%	20,8%	28,8%	20,3%	21,4%	23,4%	28,0%	24,2%	25,1%	18,6%	28,0%	41,0%	41,3%	21,2%	60,3%	23,9%
SIM, OUTRA PESSOA	22,1%	20,1%	29,3%	22,3%	12,6%	16,2%	21,6%	25,1%	12,8%	22,9%	33,9%	12,0%	17,2%	12,3%	22,0%	8,0%	21,0%
NÃO	52,8%	57,0%	49,9%	48,8%	67,0%	62,4%	54,9%	46,9%	63,0%	52,0%	47,5%	60,0%	41,9%	46,4%	56,8%	31,7%	55,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

HÁBITO DE CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

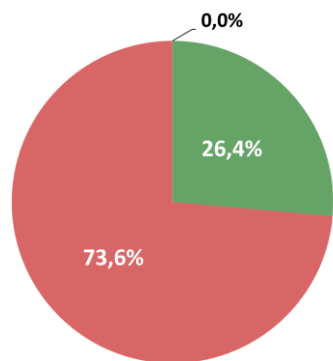


ARES
AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

67

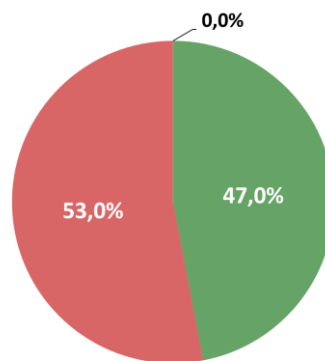
RESULTADO GLOBAL

Você bebe água **diretamente da torneira**?



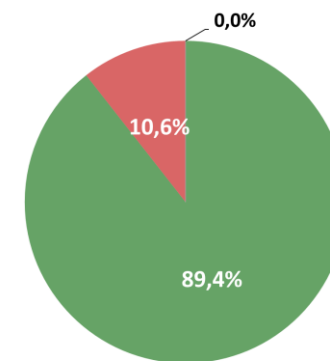
■ SIM ■ NÃO ■ NÃO RESPONDEU

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



■ SIM ■ NÃO ■ NÃO RESPONDEU

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



■ SIM ■ NÃO ■ NÃO RESPONDEU

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?

Você bebe água diretamente da torneira? · ANÁLISE ESTRATIFICADA

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM	34,7%	18,6%	37,7%	24,0%	19,9%	28,8%	30,5%	13,7%	32,8%	27,2%	10,5%	21,5%	24,0%	3,8%	27,8%	8,0%	26,4%
NÃO	65,3%	81,4%	62,3%	76,0%	80,1%	71,2%	69,5%	86,3%	67,2%	72,8%	89,5%	78,5%	76,0%	96,2%	72,2%	92,0%	73,6%
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



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	50,8%	43,4%	62,6%	39,2%	43,8%	46,7%	50,3%	39,3%	52,8%	54,9%	24,9%	40,2%	56,3%	29,0%	48,1%	32,4%	47,0%
NÃO	49,2%	56,6%	37,4%	60,8%	56,2%	53,3%	49,7%	60,7%	47,2%	45,1%	75,1%	59,8%	43,7%	71,0%	51,9%	67,6%	53,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

PREPARAÇÃO DE ALIMENTOS

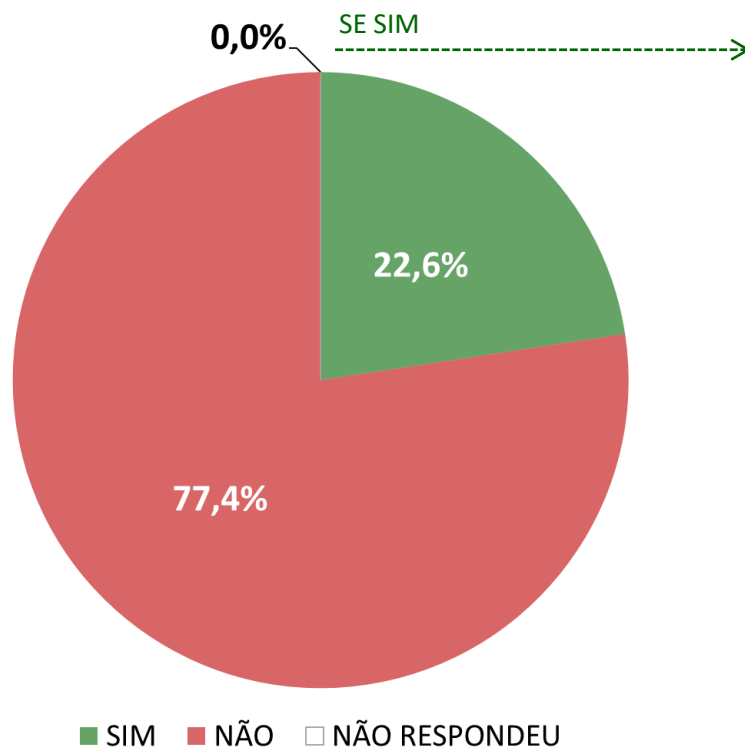
Você utiliza água da torneira para preparar alimentos? · ANÁLISE ESTRATIFICADA

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM	92,1%	86,9%	93,8%	91,2%	83,4%	91,5%	92,2%	80,1%	93,1%	91,0%	81,4%	83,1%	96%	63,2%	89,9%	82,5%	89,4%
NÃO	7,9%	13,1%	6,2%	8,8%	16,6%	8,5%	7,8%	19,9%	6,9%	9,0%	18,6%	16,9%	4,1%	36,8%	10,1%	17,5%	10,6%
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.

TARIFA SOCIAL

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



COMO FICOU SABENDO?	%
TELEVISÃO	35,8%
AMIGOS/FAMILIARES	26,5%
INTERNET	9,3%
FOLHETO	8,0%
JORNAL	8,0%
REDES SOCIAIS	6,6%
RÁDIO	3,5%
AGÊNCIA REGULADORA	0,9%
PREFEITURA	0,9%
OUTROS MEIOS	0,4%
NÃO RESPONDEU	1,3%

JÁ OBTVEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	3,1%
NÃO	96,9%
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	23,0%	22,3%	22,9%	19,2%	26,8%	19,0%	22,9%	26,0%	25,9%	16,4%	27,2%	24,4%	43,2%	31,1%	21,4%	39,5%	22,6%
NÃO	77,0%	77,7%	77,1%	80,8%	73,2%	81,0%	77,1%	74,0%	74,1%	83,6%	72,8%	75,6%	56,8%	68,9%	78,6%	60,5%	77,4%
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%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

CONSUMO

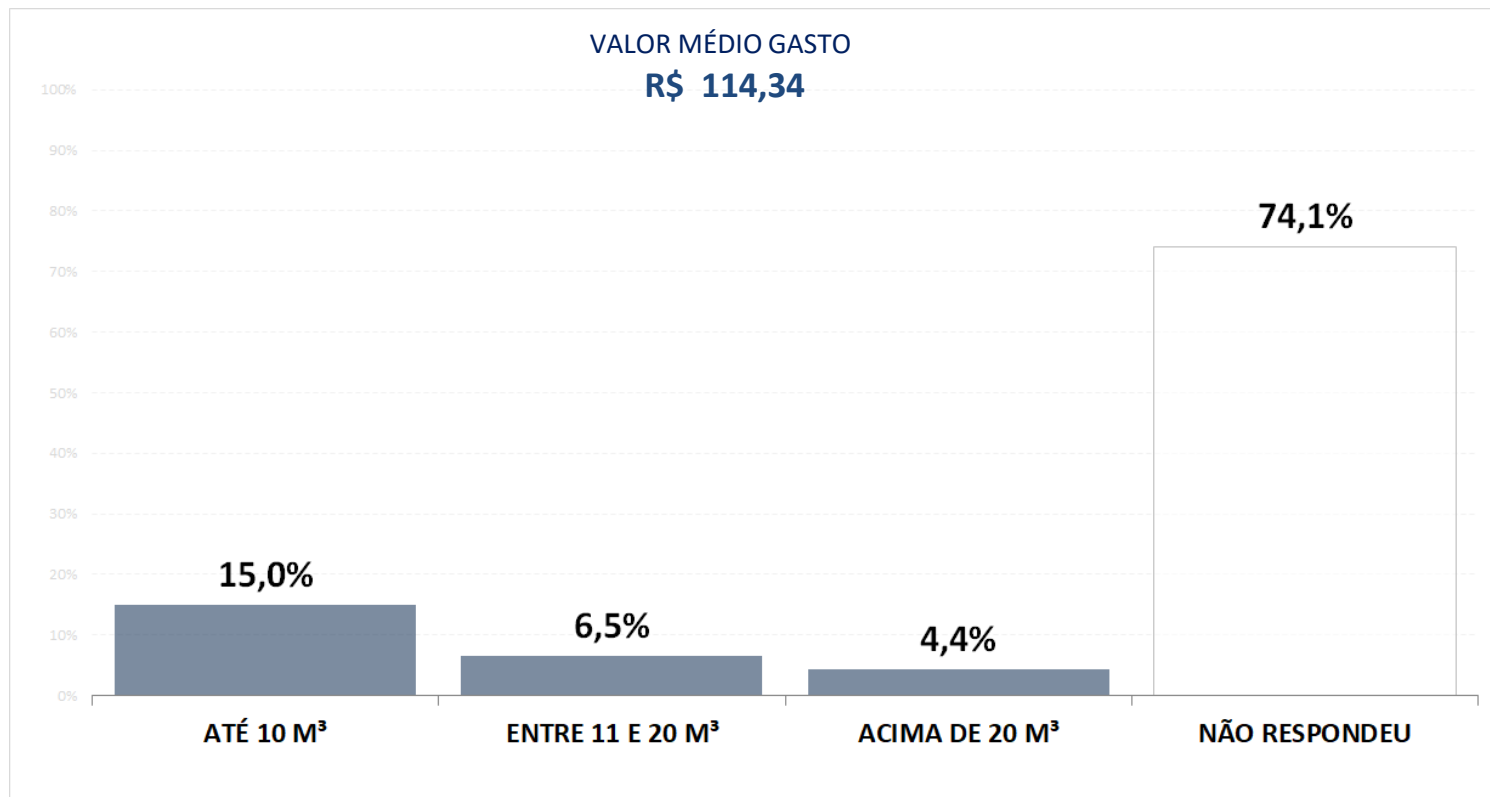


ARES AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

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**



PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

CONSUMO



ARES AGÊNCIA REGULADORA PCJ

74

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	15,5%	14,5%	8,3%	17,5%	17,3%	12,9%	11,0%	27,0%	13,3%	18,7%	12,8%	-	-	-	14,0%	27,7%	15,0%
ENTRE 11 E 20 M ³	7,9%	5,2%	0,0%	7,2%	11,1%	12,9%	3,1%	7,4%	3,9%	9,2%	6,7%	-	-	-	7,0%	0,0%	6,5%
ACIMA DE 20 M ³	4,1%	4,5%	0,0%	4,8%	7,4%	2,3%	3,7%	8,3%	2,1%	3,1%	11,2%	-	-	-	4,5%	2,4%	4,4%
NÃO RESPONDEU	72,4%	75,7%	91,7%	70,5%	64,2%	71,9%	82,2%	57,4%	80,7%	69,0%	69,4%	-	-	-	74,5%	69,9%	74,1%
VALOR MÉDIO (R\$)	98,5	129,1	123,6	123,0	95,6	90,4	119,1	134,0	117,0	98,0	132,1	58,8	98,9	150,5	114,4	113,0	114,3

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.

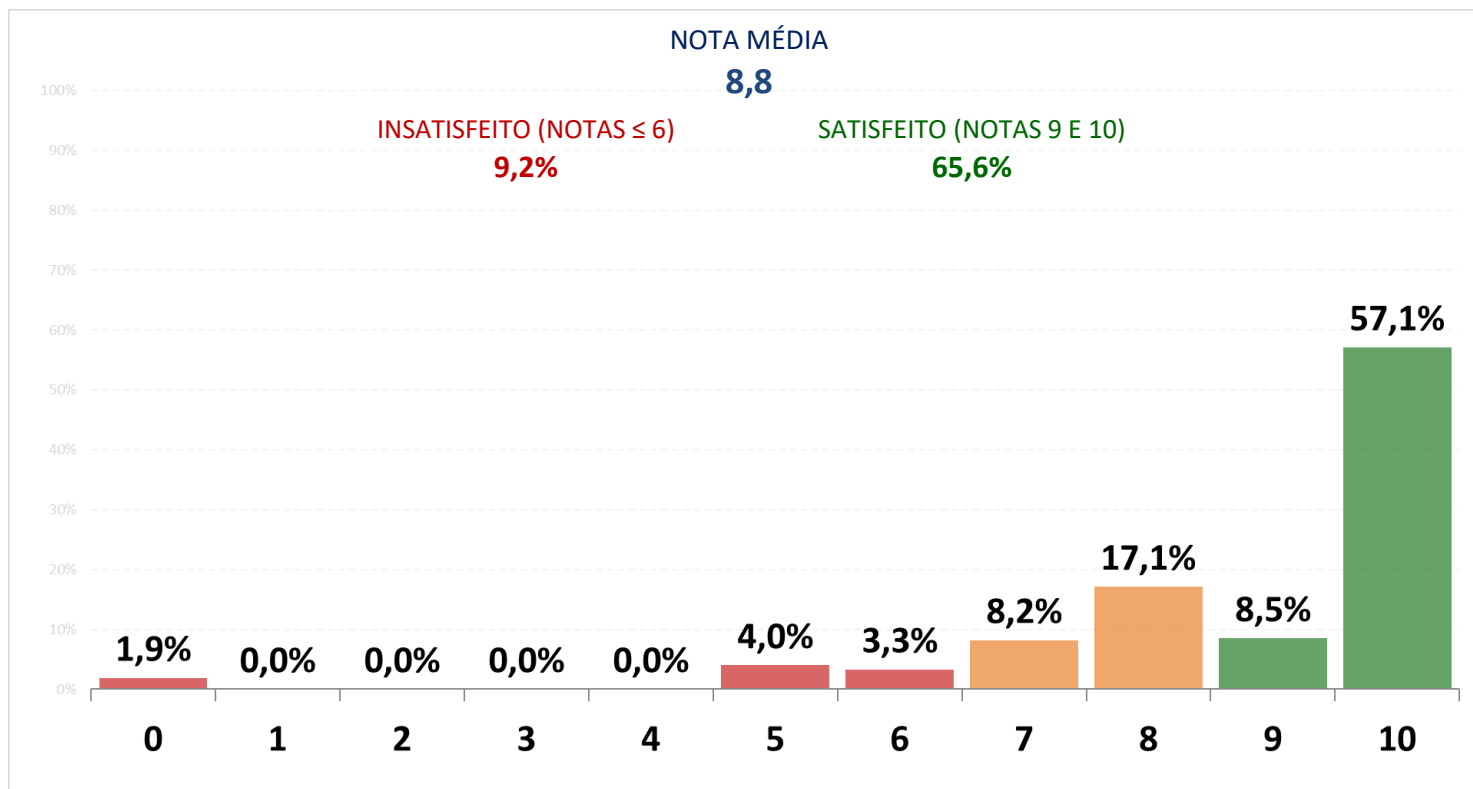
SATISFAÇÃO COM A COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS



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 Piracicaba? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **0,0%**

PESQUISA LIMITE · MAIO 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 Piracicaba? 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	3,7%	0,3%	4,2%	0,8%	1,4%	1,3%	2,8%	0,6%	0,5%	0,4%	0,7%	0,0%	2,0%	0,0%	1,7%	4,8%	1,9%
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	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
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	4,1%	3,8%	0,0%	4,0%	7,2%	4,2%	2,5%	7,2%	2,4%	4,4%	3,7%	3,3%	7,7%	7,7%	4,1%	2,4%	4,0%
6	2,3%	4,2%	4,2%	4,7%	0,8%	1,1%	4,0%	4,4%	3,2%	4,3%	0,0%	2,1%	0,0%	14,8%	3,2%	4,6%	3,3%
7	2,8%	13,3%	18,6%	5,6%	2,9%	0,0%	12,9%	6,3%	9,1%	9,6%	8,8%	7,6%	0,0%	0,0%	7,4%	18,4%	8,2%
8	20,5%	13,9%	18,8%	21,7%	9,8%	9,7%	17,9%	23,6%	20,5%	11,5%	21,9%	12,5%	17,9%	29,6%	17,0%	17,5%	17,1%
9	6,9%	9,9%	2,1%	6,3%	16,5%	7,0%	5,7%	16,8%	5,3%	11,2%	7,1%	22,1%	10,0%	10,7%	8,6%	6,5%	8,5%
10	59,6%	54,6%	52,1%	56,9%	61,2%	76,6%	54,3%	41,1%	59,0%	58,6%	57,7%	52,3%	62,4%	37,3%	57,9%	45,8%	57,1%
MÉDIA	8,8	8,8	8,5	8,9	9,0	9,3	8,6	8,6	9,0	8,9	9,0	9,0	9,0	8,3	8,8	8,3	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,1%	8,3%	8,4%	9,5%	9,4%	6,6%	9,3%	12,2%	6,1%	9,1%	4,4%	5,4%	9,7%	22,5%	9,0%	11,8%	9,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	66,5%	64,5%	54,2%	63,2%	77,7%	83,6%	60,0%	57,9%	64,3%	69,8%	64,8%	74,4%	72,4%	48,0%	66,5%	52,3%	65,6%

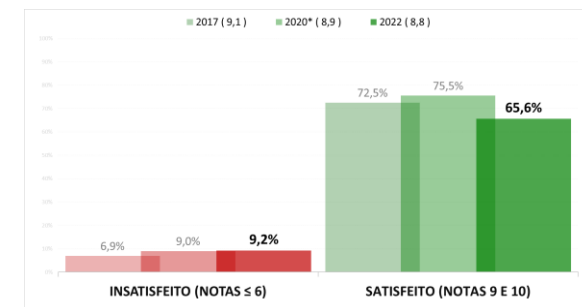
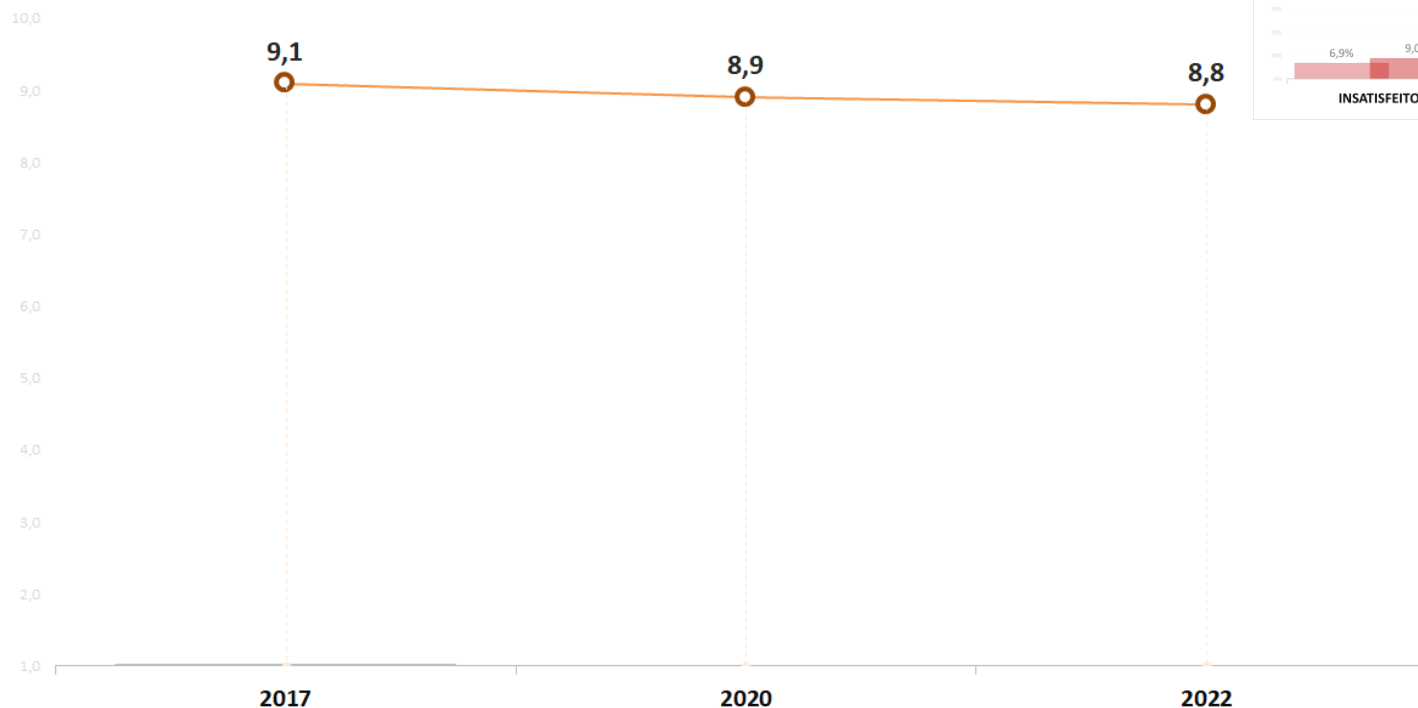
Em **negrito**, destaques da estratificação.

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 Piracicaba? 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**



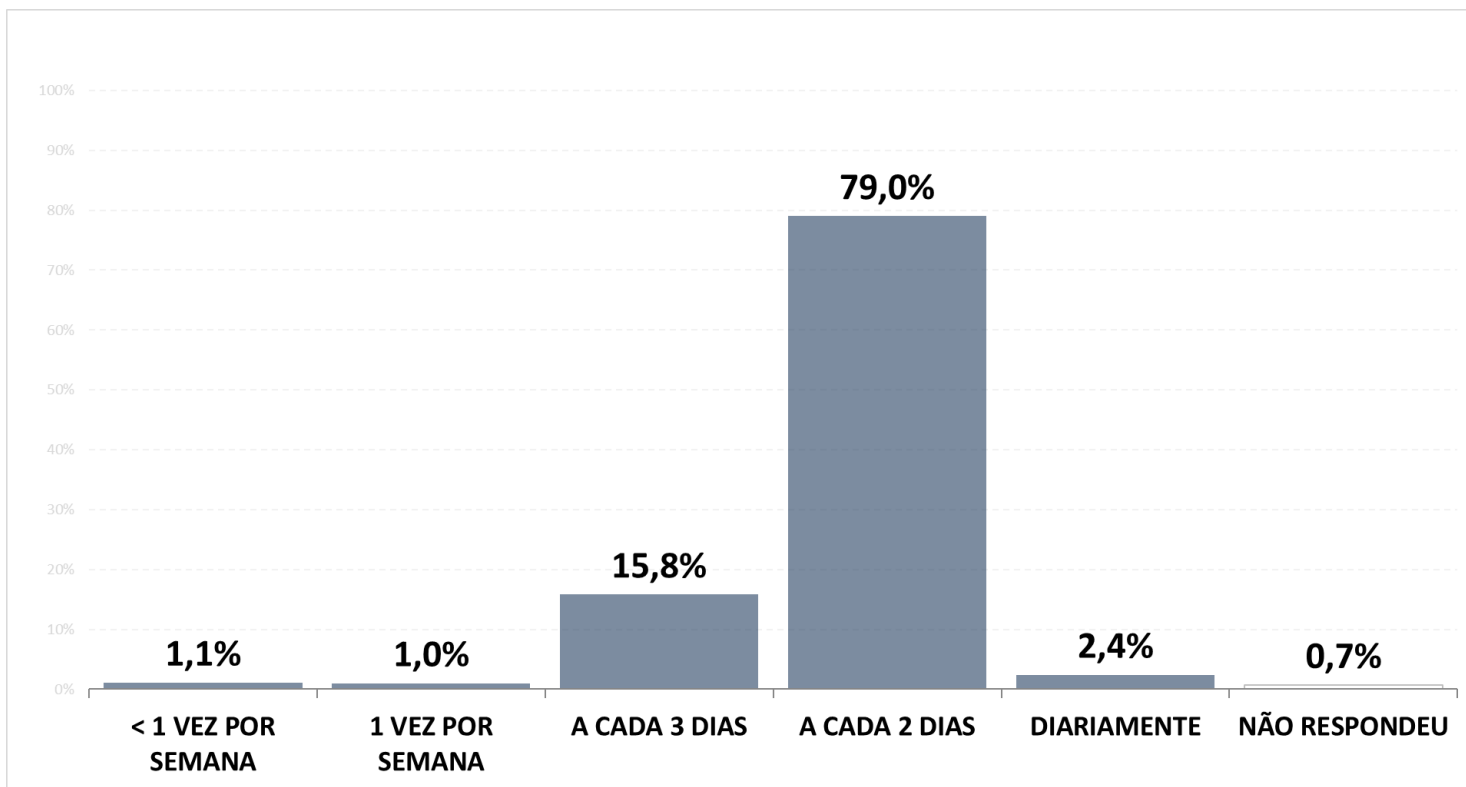
*Em 2020, a pesquisa não foi realizada pela Limite Pesquisas

FREQUÊNCIA DA COLETA



ARES AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS
PCJ

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



PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

FREQUÊNCIA DA COLETA

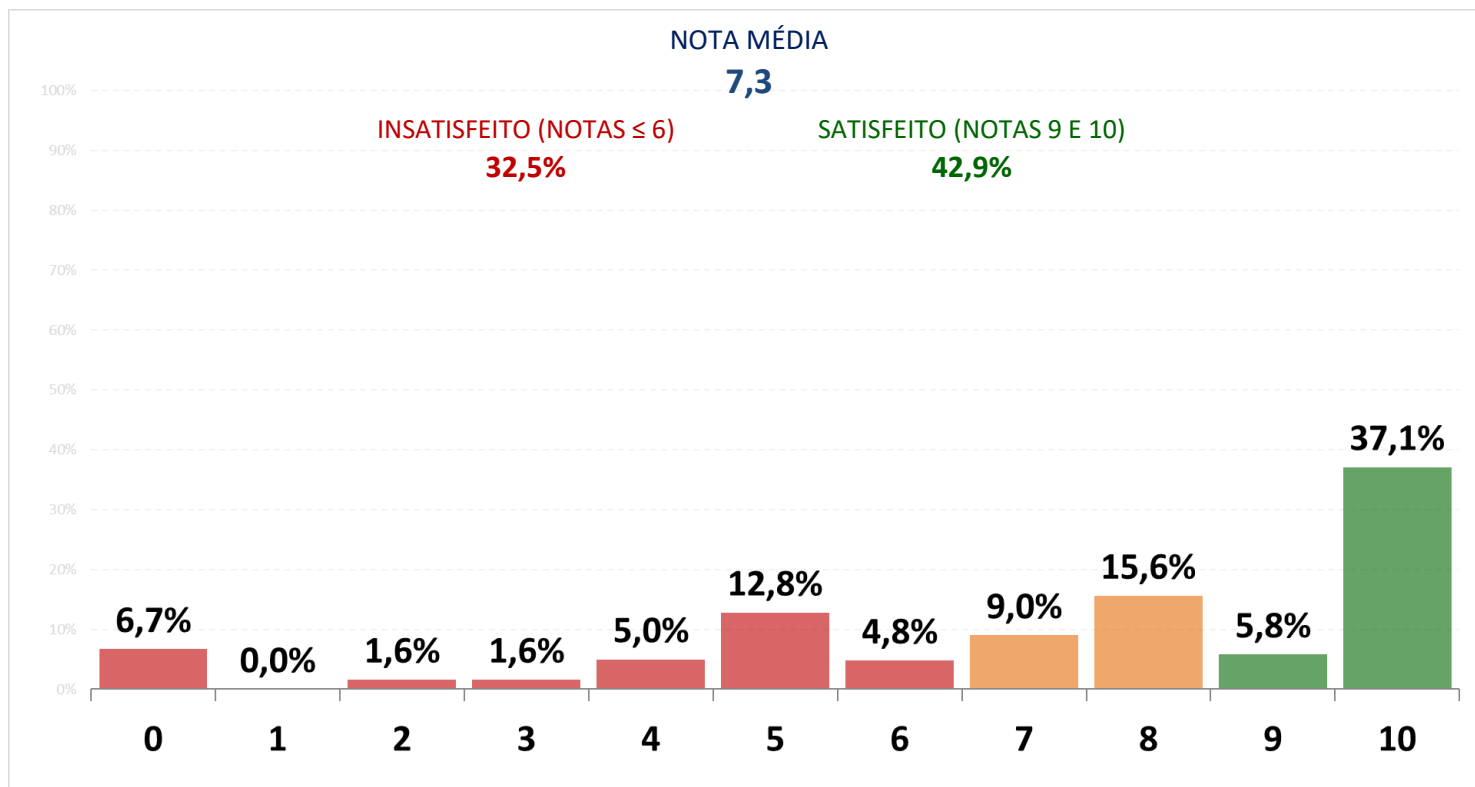
Com que frequência é realizada a coleta de resíduos na sua rua? · ANÁLISE ESTRATIFICADA

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	2,3%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
1 VEZ POR SEMANA	0,7%	1,2%	0,0%	1,6%	1,0%	1,3%	0,0%	2,9%	1,1%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%
A CADA 3 DIAS	22,5%	9,6%	27,1%	13,7%	9,1%	9,6%	17,6%	18,7%	17,0%	17,7%	16,7%	6,6%	12,7%	18,4%	15,9%	15,2%	15,8%
A CADA 2 DIAS	70,7%	86,8%	66,6%	82,3%	85,2%	87,8%	77,0%	73,7%	79,0%	81,2%	78,4%	86,0%	82,2%	81,6%	78,9%	80,1%	79,0%
DIARIAMENTE	3,8%	1,0%	0,0%	2,4%	4,2%	1,3%	1,9%	4,7%	1,1%	1,2%	4,1%	3,1%	5,1%	0,0%	2,2%	4,8%	2,4%
NÃO RESPONDEU	0,0%	1,3%	2,1%	0,0%	0,4%	0,0%	1,3%	0,0%	1,8%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A VARRIÇÃO DAS RUAS

De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de varrição das ruas aqui de Piracicaba? 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: **9,7%**

SATISFAÇÃO COM A VARRIÇÃO DAS RUAS

De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de varrição das ruas aqui de Piracicaba? 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	5,9%	7,5%	0,0%	10,5%	7,5%	14,8%	3,9%	3,8%	10,4%	7,6%	2,8%	7,0%	7,3%	0,0%	7,2%	0,0%	6,7%
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	0,8%	2,3%	0,0%	2,6%	1,6%	0,7%	2,5%	0,6%	2,9%	0,5%	2,7%	0,0%	5,2%	15,9%	1,7%	0,0%	1,6%
3	1,2%	1,9%	0,0%	1,7%	2,6%	2,0%	1,8%	0,6%	3,5%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	1,7%	0,0%	1,6%
4	4,2%	5,7%	4,7%	5,2%	5,1%	2,5%	4,8%	8,3%	1,2%	2,4%	7,7%	9,2%	5,2%	0,0%	5,3%	0,0%	5,0%
5	14,4%	11,4%	16,3%	9,6%	13,9%	14,2%	14,6%	7,3%	16,2%	12,3%	8,5%	17,5%	13,0%	7,4%	12,8%	12,6%	12,8%
6	5,1%	4,5%	0,0%	6,2%	7,0%	5,4%	4,7%	4,3%	3,8%	3,6%	3,6%	0,0%	12,0%	16,1%	5,1%	0,0%	4,8%
7	7,0%	10,8%	11,6%	6,1%	10,7%	4,7%	9,0%	14,0%	7,9%	10,2%	7,3%	14,5%	15,5%	8,2%	8,8%	12,6%	9,0%
8	19,0%	12,5%	23,2%	18,6%	5,4%	10,8%	18,9%	13,9%	8,2%	18,2%	26,8%	10,5%	0,0%	3,3%	14,6%	30,9%	15,6%
9	6,2%	5,5%	7,0%	4,3%	6,8%	4,2%	6,2%	6,8%	6,8%	6,3%	6,7%	6,6%	7,6%	0,0%	6,2%	0,0%	5,8%
10	36,2%	37,8%	37,2%	35,1%	39,5%	40,6%	33,8%	40,3%	39,0%	37,6%	34,1%	34,8%	34,2%	45,8%	36,6%	43,9%	37,1%
MÉDIA	7,4	7,2	8,0	7,0	7,2	6,8	7,4	7,7	7,0	7,5	7,7	7,2	6,9	7,2	7,2	8,4	7,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	31,6%	33,3%	21,0%	35,8%	37,7%	39,6%	32,3%	24,9%	38,0%	27,6%	25,3%	33,7%	42,7%	42,7%	33,8%	12,6%	32,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	42,4%	43,3%	44,2%	39,4%	46,3%	44,8%	40,0%	47,1%	45,8%	43,9%	40,8%	41,4%	41,8%	45,8%	42,8%	43,9%	42,9%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

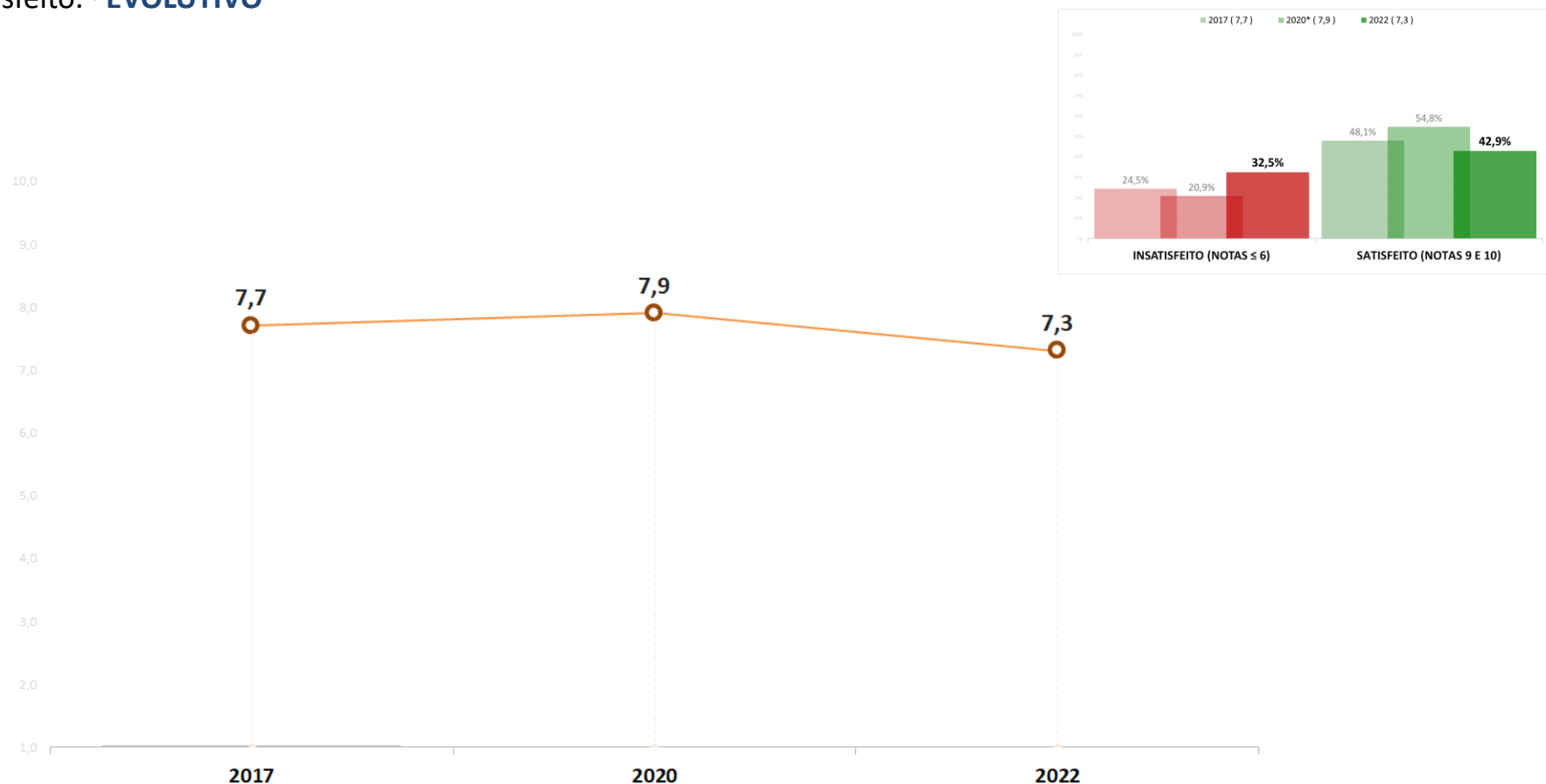
SATISFAÇÃO COM A VARRIÇÃO DAS RUAS



ARES
AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

83

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

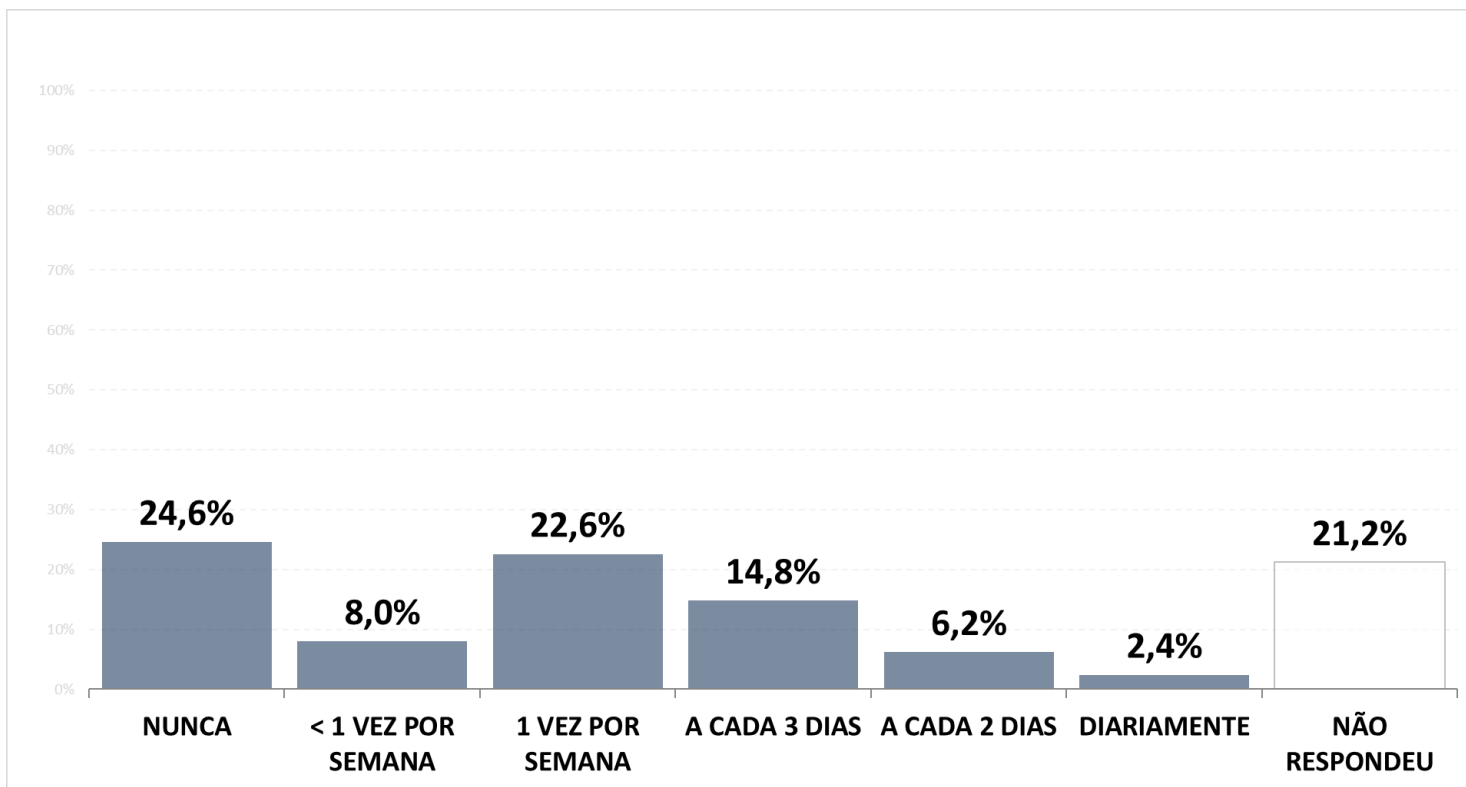
FREQUÊNCIA DA VARRIÇÃO



ARES AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA
PCJ

84

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



PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

FREQUÊNCIA DA VARRIÇÃO

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

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
NUNCA	24,6%	24,7%	27,1%	25,5%	21,5%	23,9%	25,6%	23,3%	31,7%	19,6%	19,1%	20,0%	12,3%	33,2%	24,8%	23,1%	24,6%
< 1 VEZ POR SEMANA	8,5%	7,5%	16,7%	3,2%	6,7%	8,4%	10,6%	1,2%	12,8%	9,3%	0,7%	4,0%	4,6%	3,1%	7,4%	16,0%	8,0%
1 VEZ POR SEMANA	19,6%	25,5%	16,6%	24,0%	26,0%	33,7%	21,3%	13,3%	20,3%	25,5%	23,1%	22,9%	37,9%	32,6%	23,1%	16,0%	22,6%
A CADA 3 DIAS	14,4%	15,2%	12,5%	16,0%	15,3%	9,7%	18,0%	13,1%	14,7%	15,6%	15,3%	26,3%	25,3%	15,0%	14,6%	17,4%	14,8%
A CADA 2 DIAS	5,5%	6,9%	2,1%	6,3%	9,5%	6,2%	3,1%	13,7%	3,5%	9,2%	5,1%	16,3%	2,6%	13,0%	6,0%	9,4%	6,2%
DIARIAMENTE	4,1%	0,9%	0,0%	4,9%	1,4%	0,0%	1,9%	6,6%	0,0%	0,8%	8,2%	3,1%	0,0%	0,0%	1,9%	9,5%	2,4%
NÃO RESPONDEU	23,3%	19,4%	25,0%	20,1%	19,5%	18,1%	19,6%	28,8%	17,1%	19,9%	28,5%	7,4%	17,4%	3,1%	22,2%	8,6%	21,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaques da estratificação.



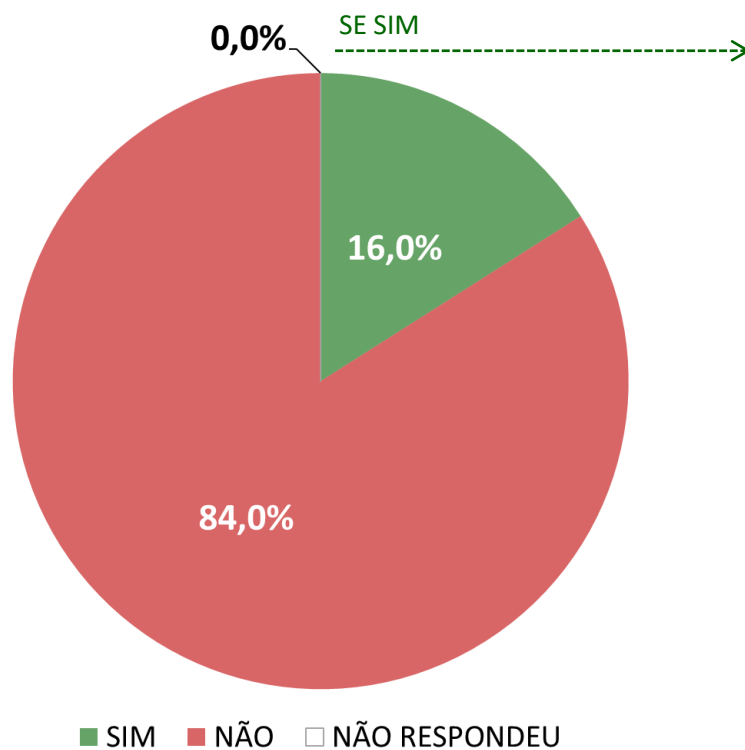
V. SOBRE A ARES-PCJ

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

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ



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



COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	2,3%
1	4,5%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	4,5%
6	11,3%
7	28,7%
8	17,4%
9	4,5%
10	26,8%
MÉDIA	7,4
INSATISFEITO	22,6%
SATISFEITO	31,3%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	39,4%
JORNAL	20,6%
PREFEITURA	13,8%
INTERNET	8,8%
RÁDIO	6,9%
AMIGOS/FAMILIARES	5,6%
REDES SOCIAIS	4,4%
FOLHETO	1,9%
NÃO RESPONDEU	6,3%

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	22,8%	9,6%	2,1%	21,8%	20,2%	17,5%	14,0%	19,0%	16,5%	15,8%	20,0%	16,4%	38,2%	58,9%	16,5%	9,6%	16,0%
NÃO	77,2%	90,4%	97,9%	78,2%	79,8%	82,5%	86,0%	81,0%	83,5%	84,2%	80,0%	83,6%	61,8%	41,1%	83,5%	90,4%	84,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	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.

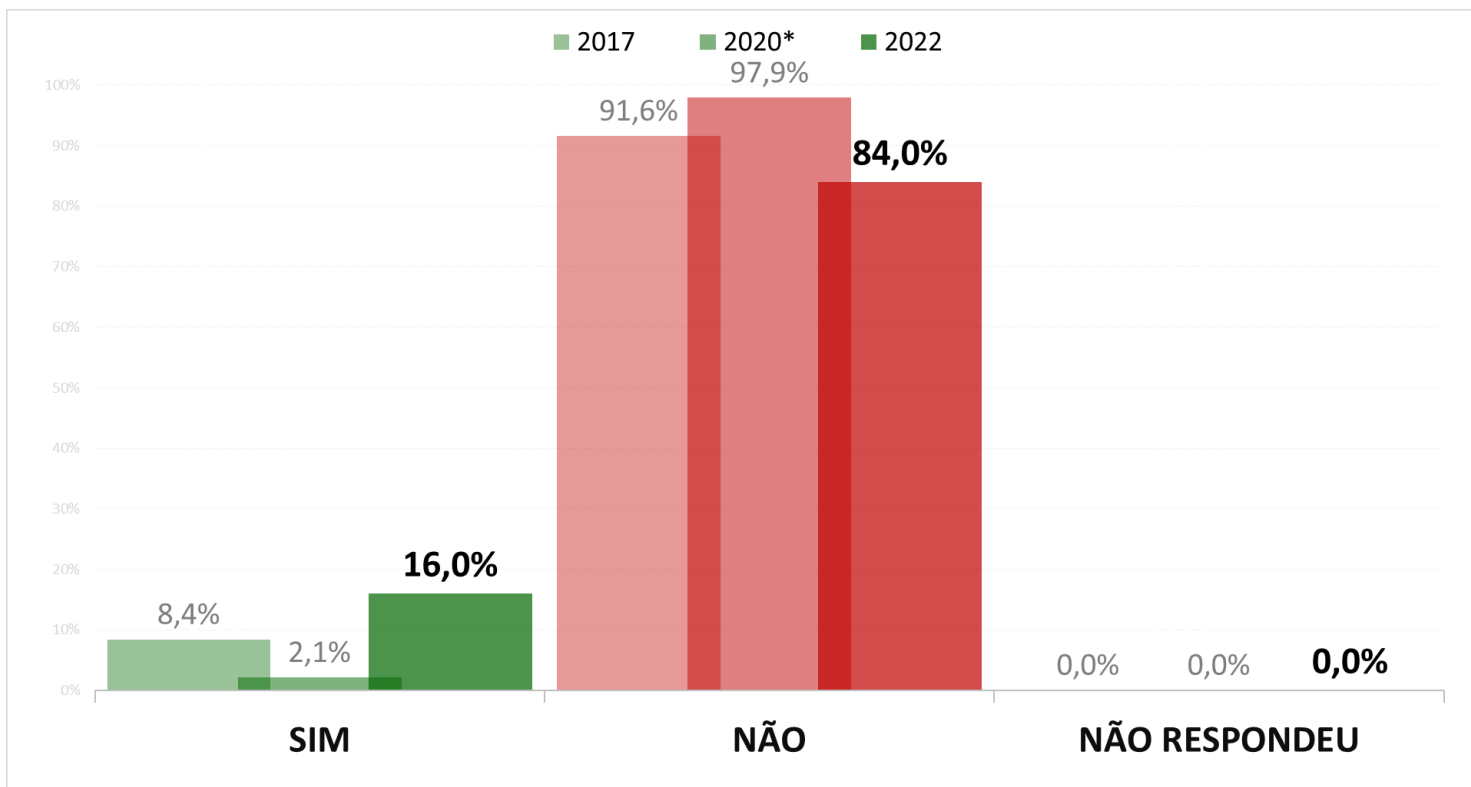
CONHECIMENTO DA ARES-PCJ



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.

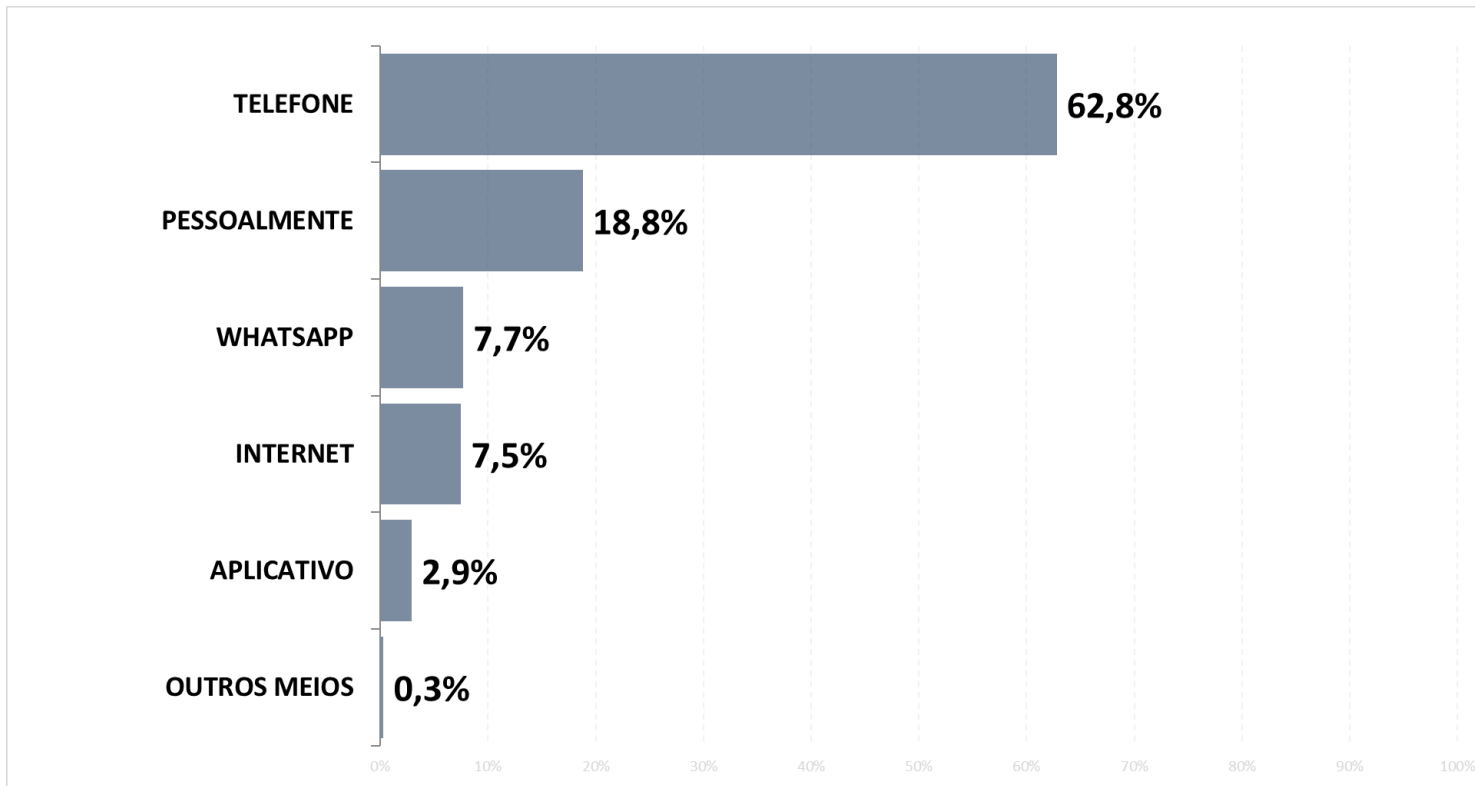
MELHOR MEIO DE CONTATO



ARES AGÊNCIA REGULADORA
PCJ

91

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



PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

MELHOR MEIO DE CONTATO

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

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
TELEFONE	58,6%	66,6%	66,6%	55,9%	68,2%	71,5%	61,3%	56,3%	63,6%	67,8%	55,9%	61,7%	50,2%	58,2%	62,2%	70,7%	62,8%
PESSOALMENTE	21,2%	16,6%	14,7%	22,4%	17,7%	19,7%	20,2%	14,4%	13,7%	20,0%	23,2%	20,0%	25,9%	0,0%	19,9%	4,8%	18,8%
WHATSAPP	9,3%	6,3%	6,3%	9,6%	6,6%	4,9%	8,4%	9,3%	11,0%	4,5%	9,1%	5,3%	18,9%	0,0%	7,6%	9,4%	7,7%
INTERNET	7,5%	7,4%	8,3%	7,2%	7,1%	3,3%	6,5%	14,5%	7,8%	4,4%	11,8%	8,6%	5,1%	19,2%	7,2%	10,4%	7,5%
APLICATIVO	2,8%	3,0%	4,1%	4,0%	0,4%	0,5%	2,9%	5,5%	4,0%	3,3%	0,0%	4,4%	0,0%	22,7%	2,8%	4,8%	2,9%
OUTROS MEIOS	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

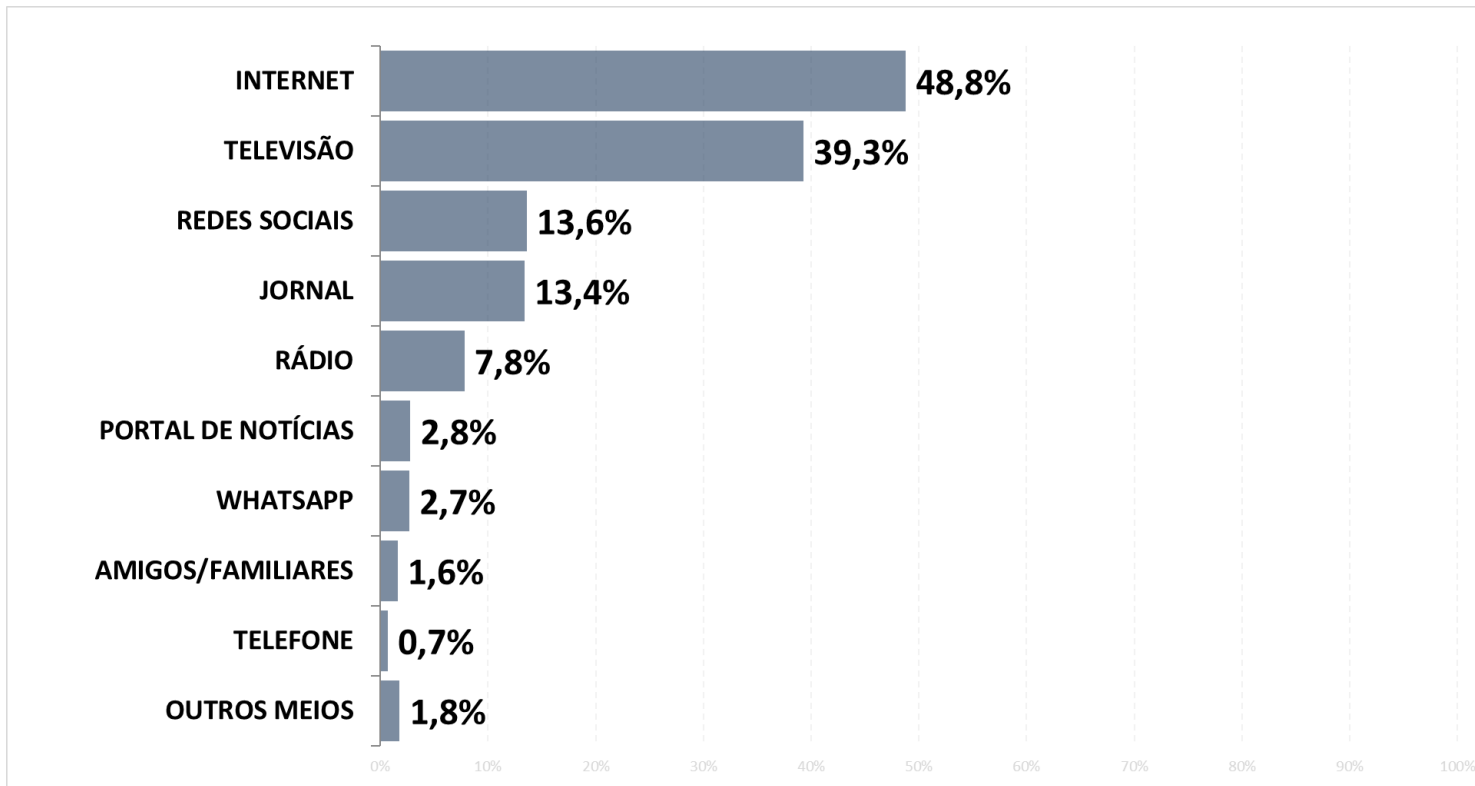
MEIOS QUE SE INFORMA

93

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



ARES
AGÊNCIA REGULADORA
PCJ



PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

MEIOS QUE SE INFORMA

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

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
INTERNET	56,7%	41,3%	60,3%	53,8%	32,8%	28,5%	56,0%	54,7%	49,0%	47,2%	58,0%	46,3%	47,8%	59,2%	46,1%	82,6%	48,8%
TELEVISÃO	32,9%	45,2%	39,6%	22,3%	60,4%	61,2%	30,9%	34,2%	40,0%	42,0%	32,2%	35,1%	44,2%	30,7%	39,8%	32,9%	39,3%
REDES SOCIAIS	13,7%	13,7%	16,7%	15,2%	9,3%	5,5%	15,3%	19,1%	6,8%	20,3%	16,4%	12,6%	28,2%	18,6%	13,6%	15,0%	13,6%
JORNAL	11,1%	15,6%	4,1%	12,0%	22,9%	18,0%	7,9%	21,5%	8,2%	12,2%	16,5%	14,7%	31,1%	17,7%	14,4%	0,0%	13,4%
RÁDIO	11,3%	4,5%	8,4%	6,4%	9,0%	15,6%	5,4%	4,5%	4,6%	11,6%	7,0%	6,4%	22,3%	0,0%	8,0%	4,8%	7,8%
PORTAL DE NOTÍCIAS	0,7%	4,8%	4,2%	2,4%	2,2%	1,7%	2,6%	4,6%	1,8%	3,4%	2,7%	3,7%	4,6%	11,2%	2,4%	8,0%	2,8%
WHATSAPP	3,7%	1,8%	4,2%	2,4%	1,8%	0,0%	4,2%	2,2%	1,6%	3,9%	1,9%	8,7%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	2,7%
AMIGOS/FAMILIARES	0,0%	3,1%	2,1%	1,6%	1,2%	3,6%	1,1%	0,6%	3,3%	0,8%	0,7%	2,1%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	1,6%
TELEFONE	0,7%	0,6%	0,0%	0,8%	1,0%	0,0%	0,9%	0,8%	0,5%	0,0%	1,8%	1,1%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
OUTROS MEIOS	1,4%	2,1%	0,0%	4,0%	0,4%	0,5%	2,5%	1,5%	0,0%	0,8%	0,0%	2,1%	0,0%	3,1%	1,5%	4,8%	1,8%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

ARES-PCJ

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



ARES

AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ



arespcj