



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



**RIO CLARO**

# PESQUISA ARES 2022 · **RIO CLARO**

---

LIMITE PESQUISAS · ABRIL 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](http://www.limiteconsultoria.com.br)

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

Limeira, maio de 2022.

# SOBRE O ESTUDO

5

## RESUMO METODOLÓGICO DO ESTUDO REALIZADO



<b>TIPO DE PESQUISA</b>	Pesquisa <b>quantitativa</b> .
<b>PERÍODO DE CAMPO</b>	As entrevistas foram realizadas entre os dias <b>20 e 26 de abril de 2022</b> .
<b>AMOSTRA E ERRO</b>	Foram entrevistados <b>376 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais</b> da cidade de Rio Claro. A margem de erro para os índices globais é de 5,1%.
<b>MÉTODO DE COLETA</b>	A metodologia empregada é a <b>entrevista individual</b> .
<b>RESUMO METODOLÓGICO</b>	Dada a aleatoriedade empregada na seleção dos moradores, foi realizada pós-estratificação na amostra com base nos fatores sexo e faixa etária. As ponderações são realizadas com base em projeções realizadas com base nos dados do IBGE/CENSO 2010.

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



## II. SUMÁRIO EXECUTIVO

---

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

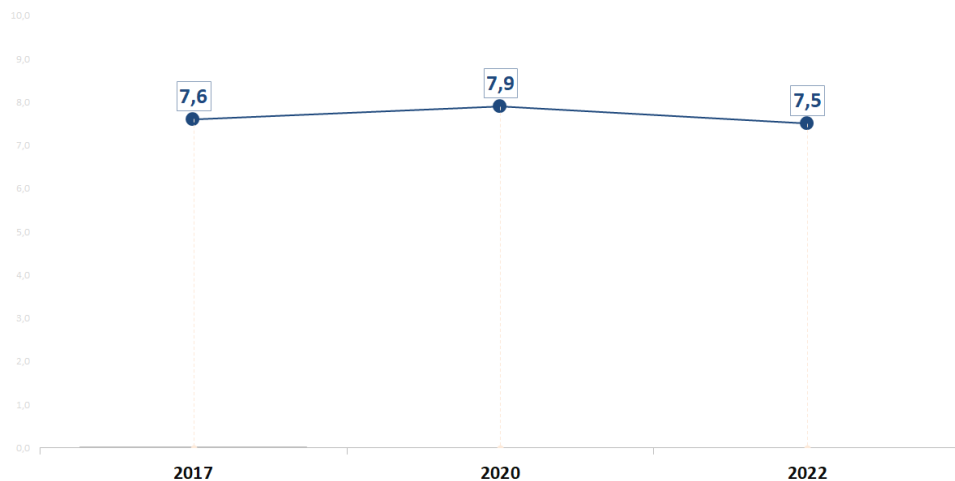
# SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

7

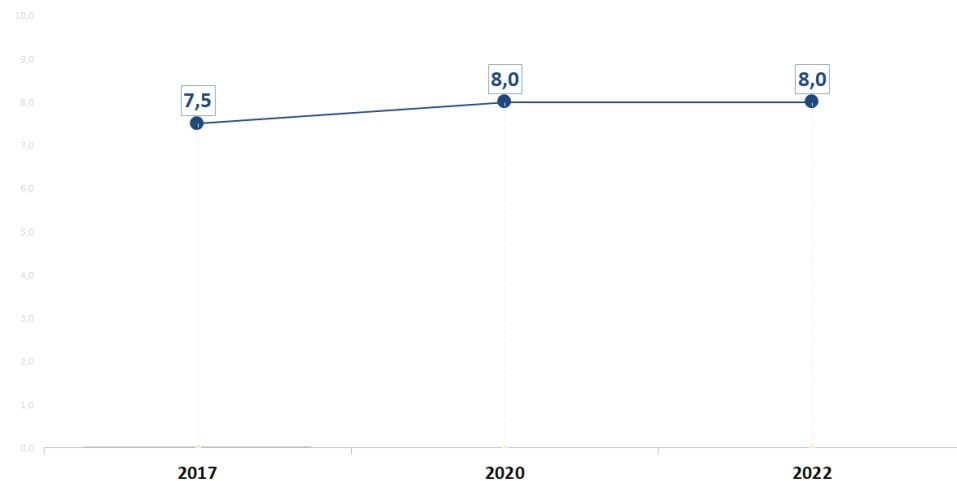
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



## DAAE



## BRK AMBIENTAL

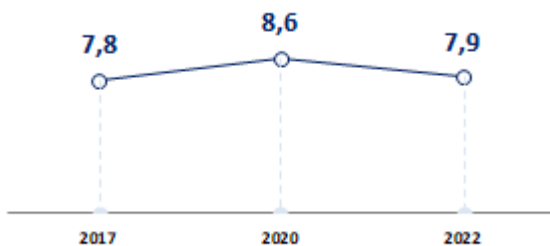


# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 1

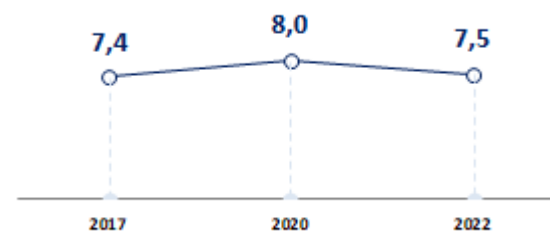
8

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

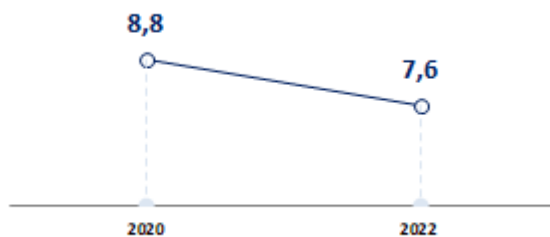
## ATENDIMENTO NA SEDE



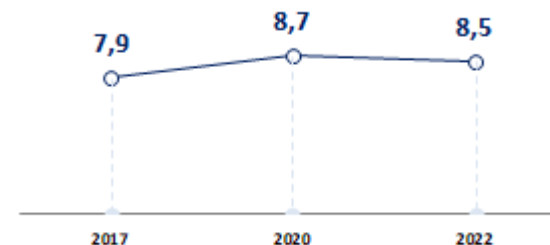
## ATENDIMENTO TELEFÔNICO



## OUVIDORIA



## COLETA DE ESGOTO



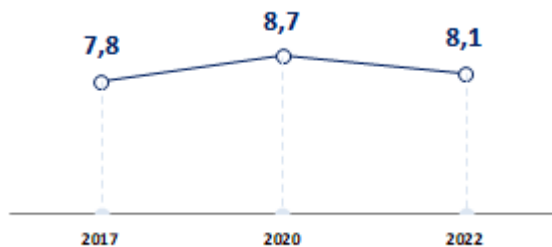


# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 2

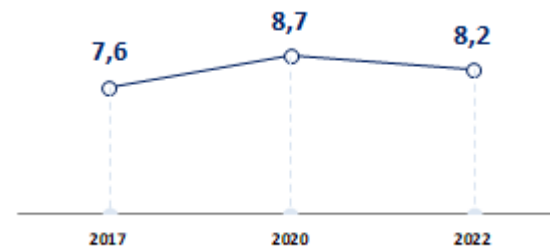
9

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

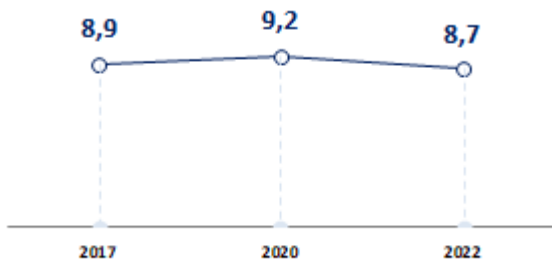
## TRATAMENTO DO ESGOTO



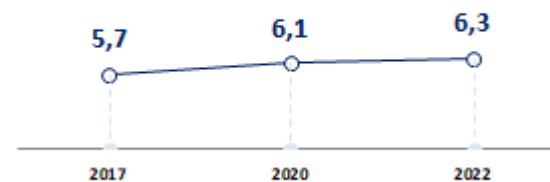
## ENTENDIMENTO DA CONTA



## LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA



## PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO



# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 3

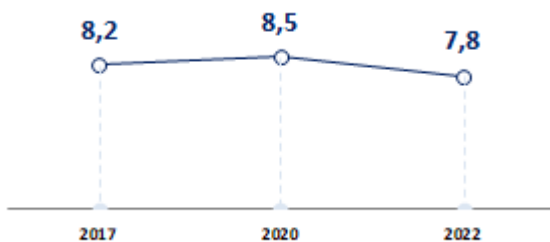


**ARES**  
AGÊNCIA REGULADORA  
PCJ

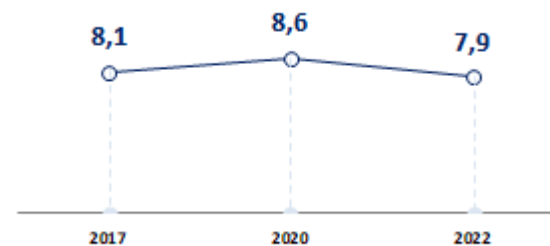
10

## EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

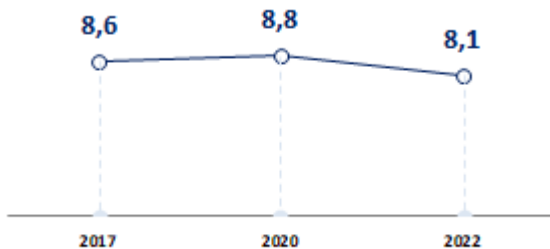
### PRESSÃO DA ÁGUA



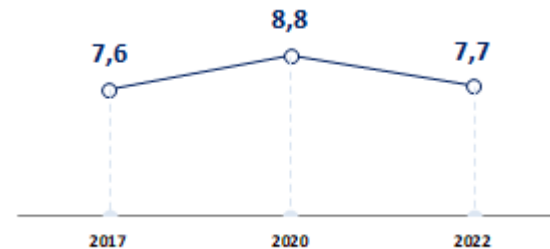
### QUALIDADE DA ÁGUA



### REGULARIDADE DO FORNECIMENTO



### RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS



# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 4

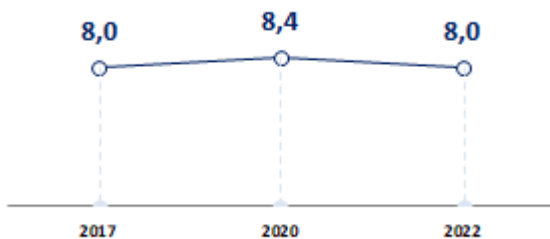


AGÊNCIA REGULADORA  
PCJ  
**ARES**

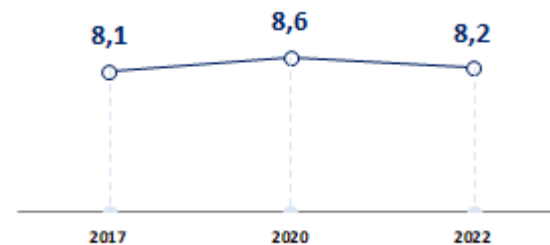
11

## EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

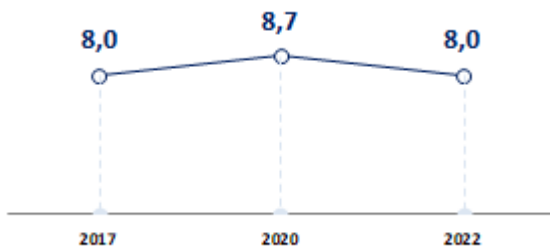
### GOSTO DA ÁGUA



### CHEIRO DA ÁGUA

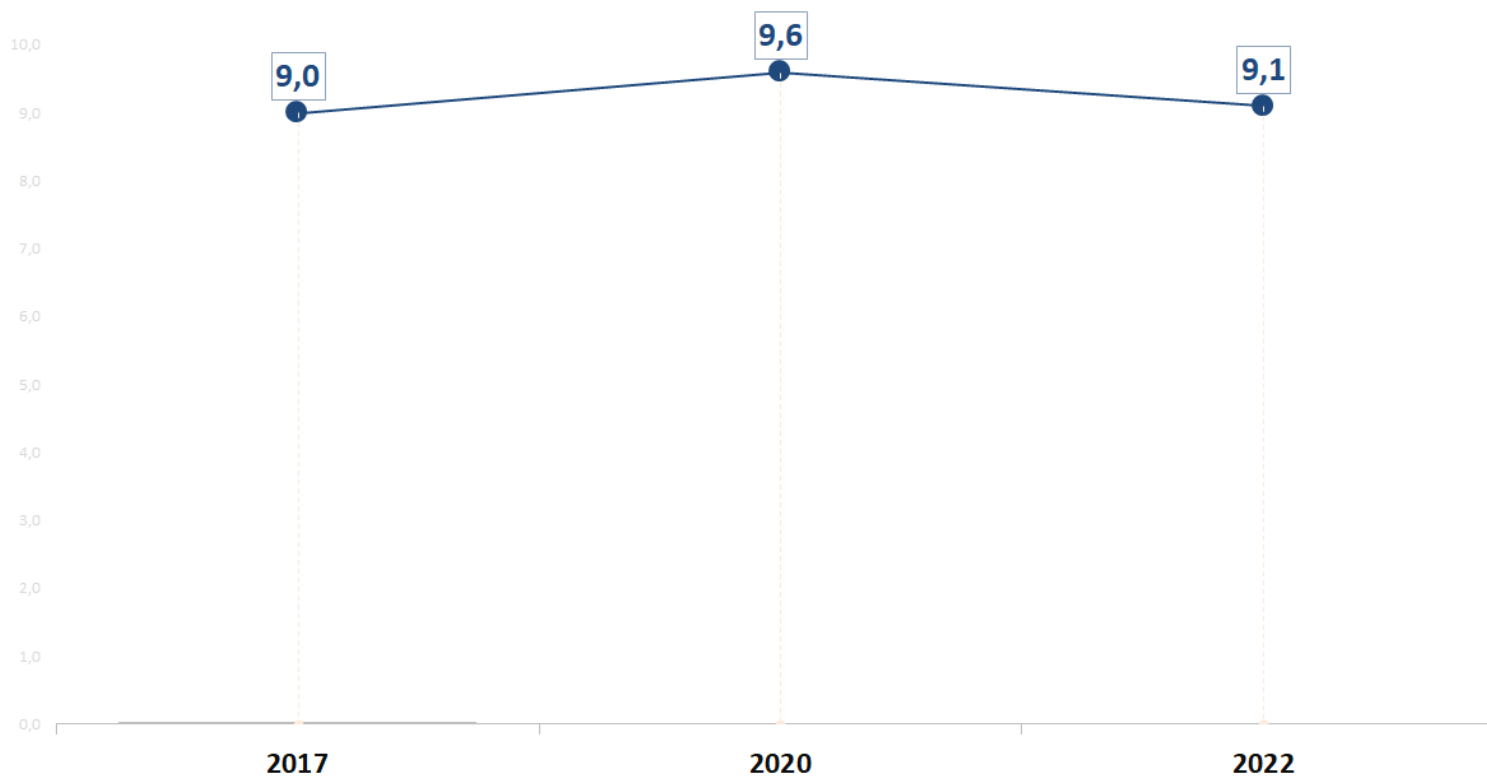


### COR DA ÁGUA



# SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

## EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

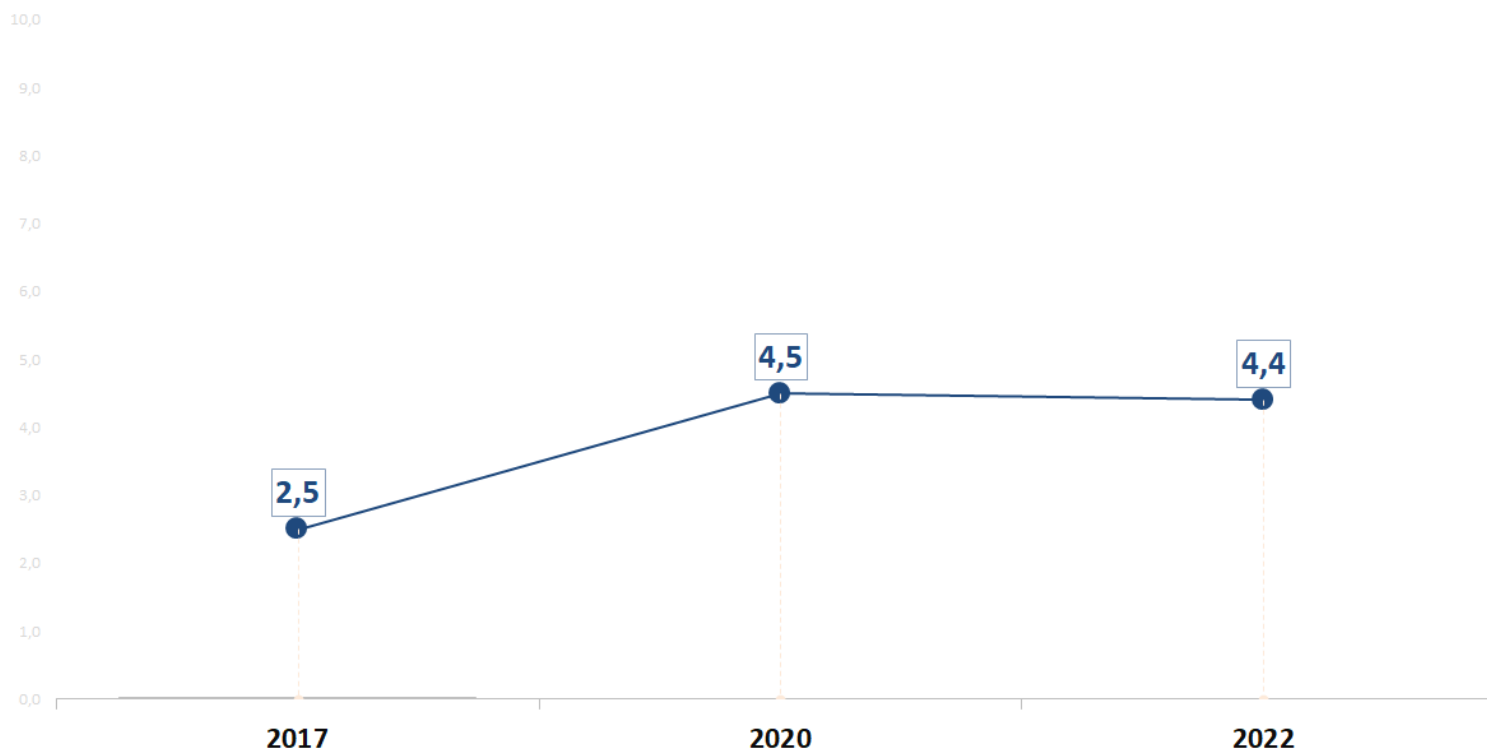


# SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS



**ARES** AGÊNCIA REGULADORA  
PCJ

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE





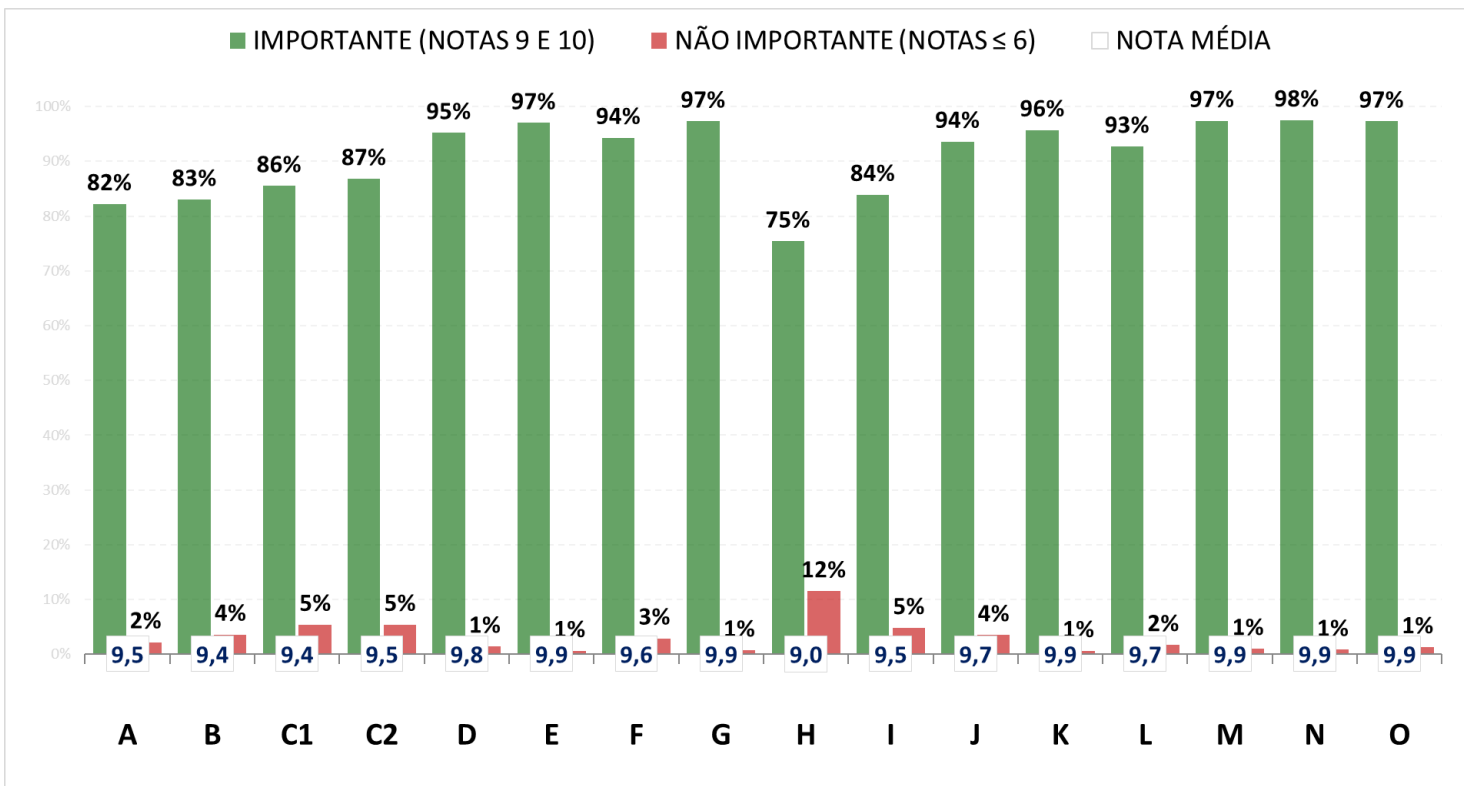
## III. SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

---

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

# IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

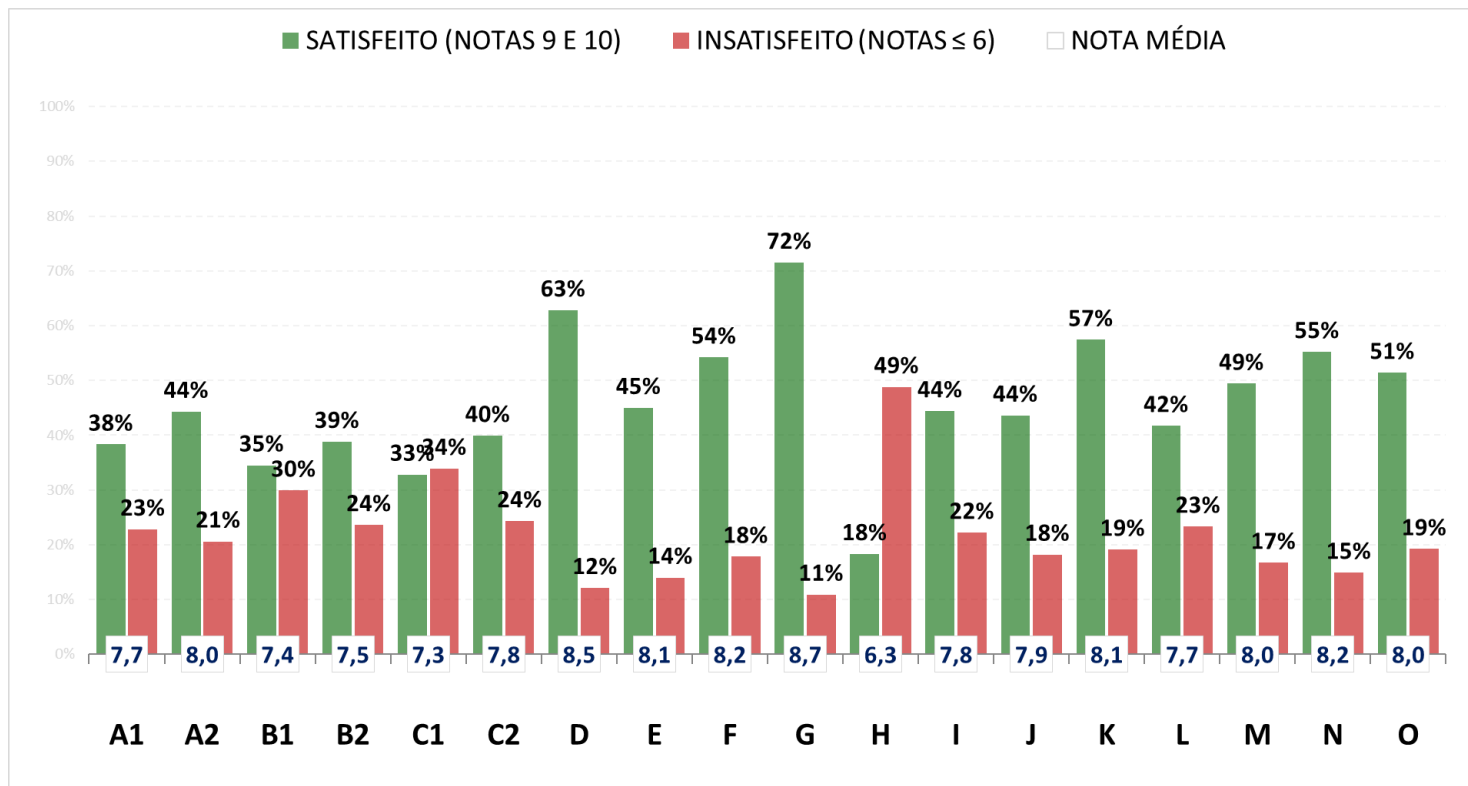
Eu vou citar uma série de itens relacionados à prestação de serviços de água e esgoto e gostaria que você avaliasse a importância de cada um deles atribuindo uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que o item é extremamente importante e 0 que não é nada importante. Vamos lá?



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?

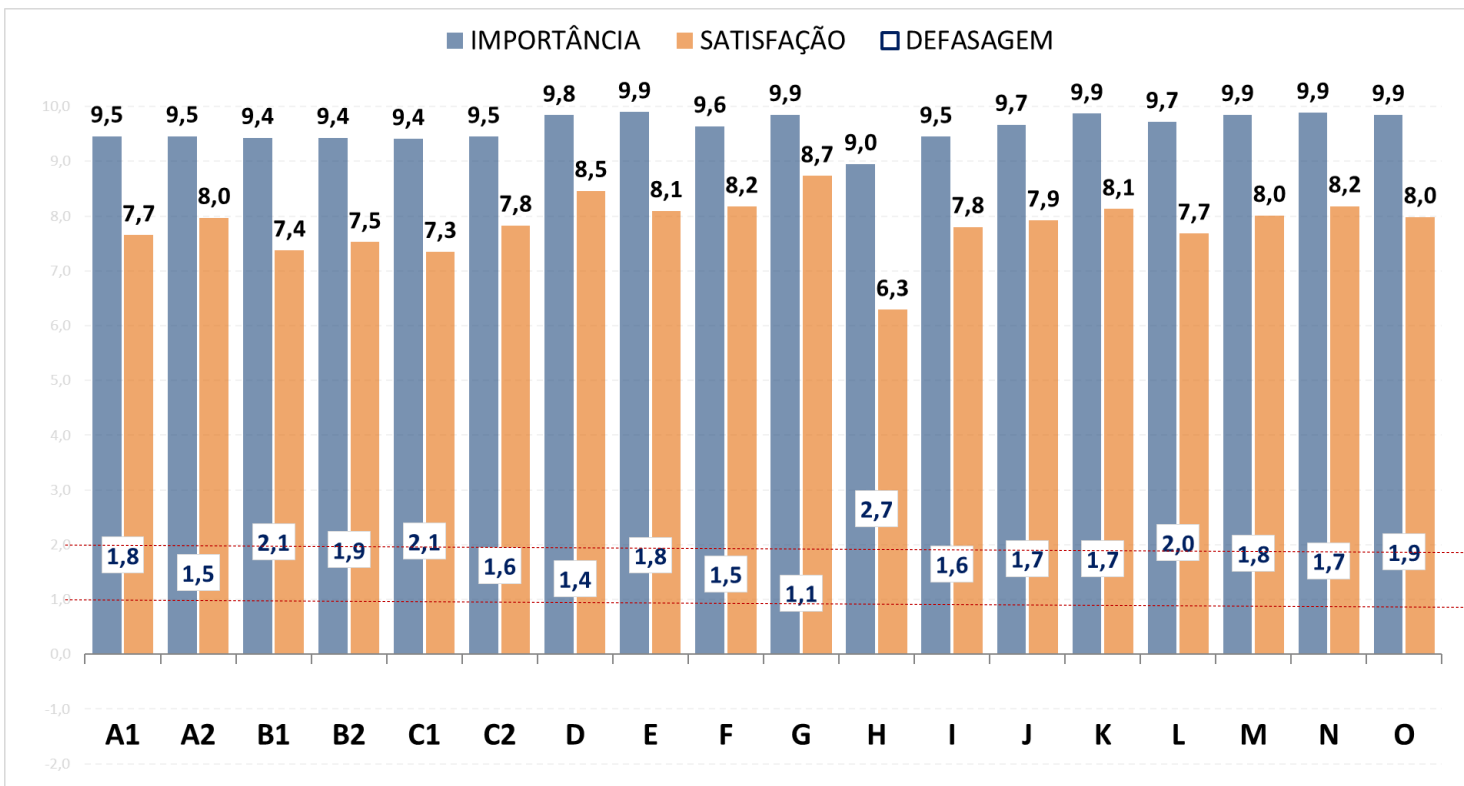


A1	ATENDIMENTO NA SEDE ÁGUA
A2	ATENDIMENTO NA SEDE ESGOTO
B1	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ÁGUA
B2	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ESGOTO
C1	OUVIDORIA ÁGUA
C2	OUVIDORIA ESGOTO
D	COLETA DO ESGOTO
E	TRATAMENTO DO ESGOTO
F	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
G	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
H	PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO
I	PRESSÃO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



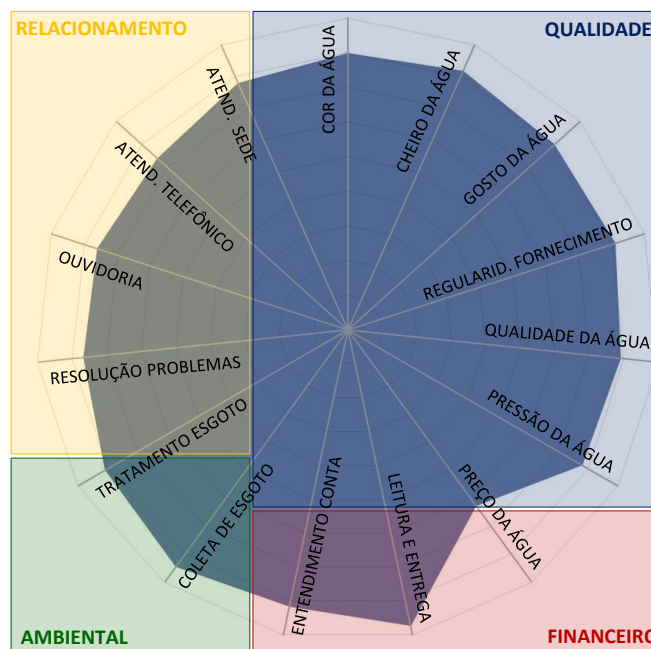
A1	ATENDIMENTO NA SEDE ÁGUA
A2	ATENDIMENTO NA SEDE ESGOTO
B1	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ÁGUA
B2	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ESGOTO
C1	OUVIDORIA ÁGUA
C2	OUVIDORIA ESGOTO
D	COLETA DO ESGOTO
E	TRATAMENTO DO ESGOTO
F	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
G	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
H	PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO
I	PRESSÃO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

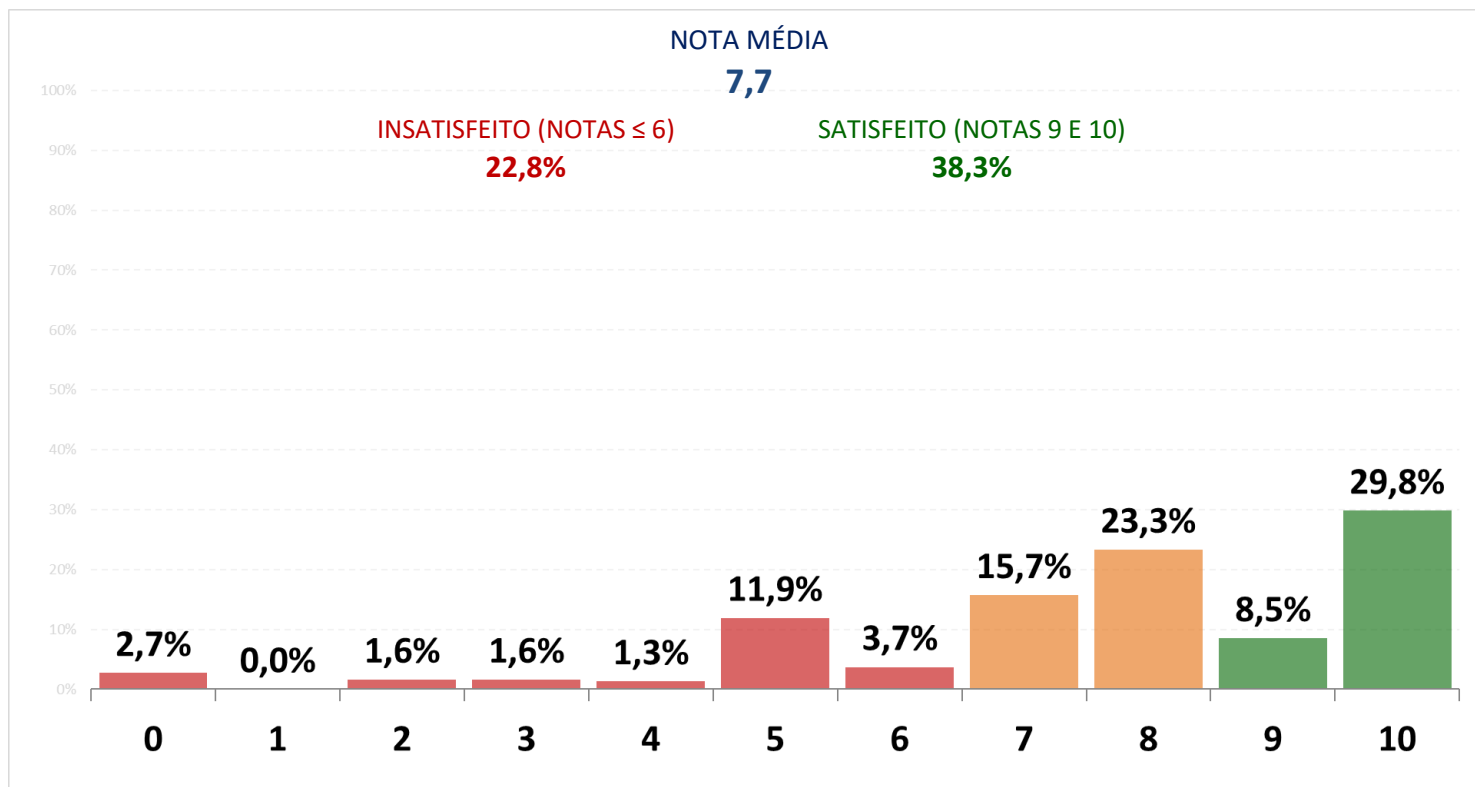
18

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

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 DAAE? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **38,8%**

# SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA SEDE ÁGUA

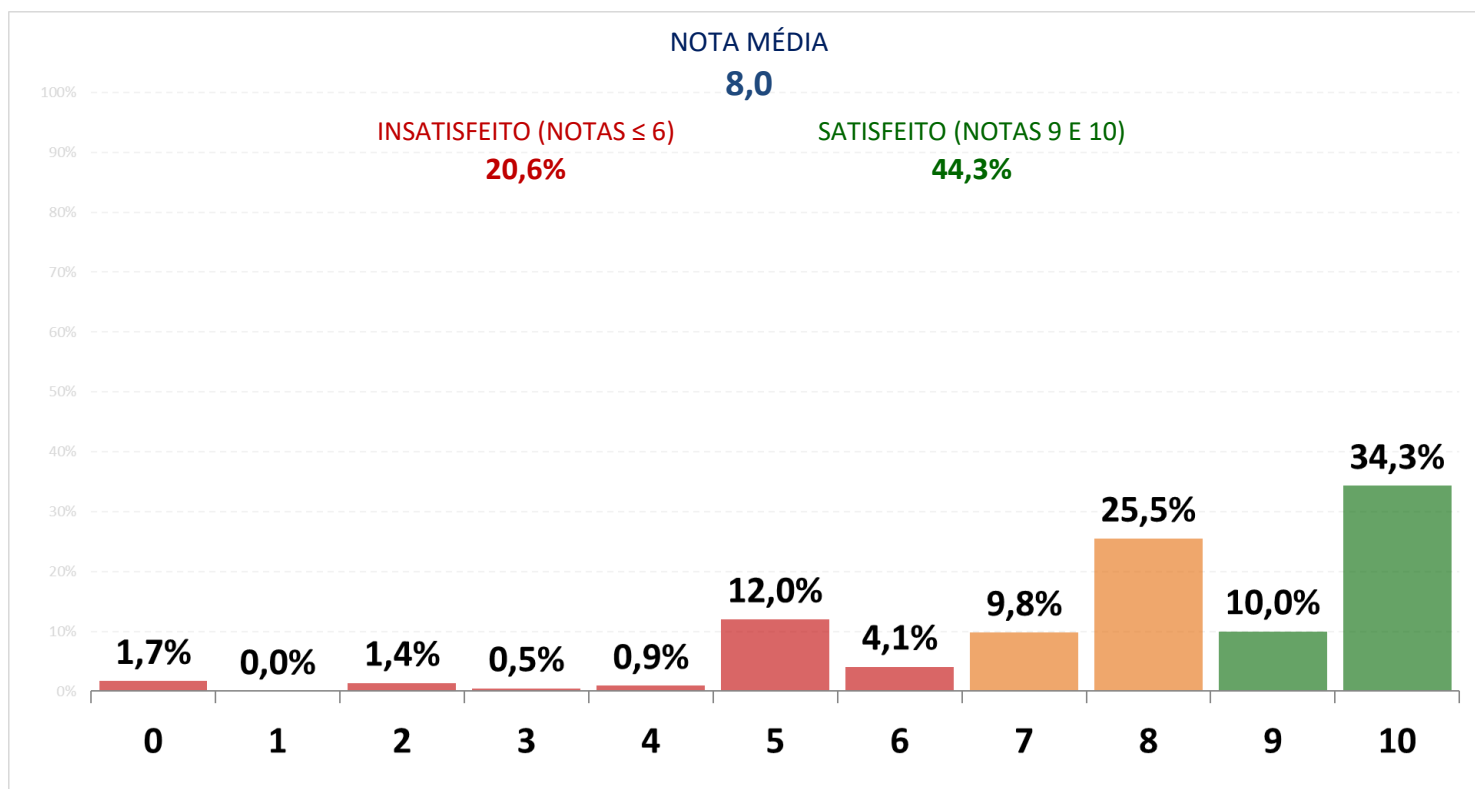
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o atendimento na sede do DAAE? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	3,0%	2,4%	0,0%	3,3%	3,9%	1,4%	4,2%	1,9%	3,0%	1,8%	1,7%	4,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	2,7%
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	3,4%	0,0%	0,0%	2,7%	1,6%	0,0%	0,8%	3,7%	1,0%	2,6%	1,7%	3,3%	9,3%	0,0%	1,2%	6,2%	1,6%
3	1,7%	1,5%	0,0%	1,3%	3,0%	1,0%	1,5%	2,1%	2,6%	0,8%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	1,6%
4	2,7%	0,0%	0,0%	2,7%	0,8%	3,1%	1,3%	0,0%	1,0%	1,3%	2,8%	3,3%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	1,3%
5	9,6%	14,0%	16,1%	7,0%	13,9%	15,3%	17,3%	3,6%	15,3%	5,0%	15,7%	8,7%	10,1%	10,1%	12,6%	3,8%	11,9%
6	0,6%	6,4%	8,1%	2,0%	2,3%	0,0%	6,1%	3,7%	8,2%	1,5%	1,5%	16,0%	0,0%	0,0%	3,7%	3,3%	3,7%
7	17,5%	14,1%	19,0%	20,1%	8,9%	8,0%	12,1%	25,3%	9,8%	12,2%	30,7%	9,2%	37,1%	10,1%	15,3%	19,8%	15,7%
8	19,8%	26,3%	37,8%	17,7%	18,5%	22,5%	18,4%	29,1%	23,9%	24,0%	14,3%	12,5%	3,5%	42,0%	20,9%	50,5%	23,3%
9	12,2%	5,2%	5,5%	7,7%	11,4%	6,5%	11,4%	6,6%	5,7%	12,1%	7,4%	13,0%	12,3%	10,1%	9,2%	0,0%	8,5%
10	29,6%	30,1%	13,5%	35,5%	35,7%	42,1%	26,9%	23,9%	29,5%	38,8%	24,1%	28,0%	27,7%	27,7%	31,0%	16,4%	29,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>	<b>7,5</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>8,1</b>	<b>7,4</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>	<b>8,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>8,3</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>21,0%</b>	<b>24,3%</b>	<b>24,2%</b>	<b>19,0%</b>	<b>25,5%</b>	<b>20,8%</b>	<b>31,2%</b>	<b>15,0%</b>	<b>31,1%</b>	<b>13,0%</b>	<b>23,4%</b>	<b>37,3%</b>	<b>19,4%</b>	<b>10,1%</b>	<b>23,5%</b>	<b>13,3%</b>	<b>22,8%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>41,8%</b>	<b>35,3%</b>	<b>19,0%</b>	<b>43,2%</b>	<b>47,1%</b>	<b>48,6%</b>	<b>38,3%</b>	<b>30,5%</b>	<b>35,2%</b>	<b>50,9%</b>	<b>31,5%</b>	<b>41,0%</b>	<b>40,0%</b>	<b>37,8%</b>	<b>40,2%</b>	<b>16,4%</b>	<b>38,3%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA SEDE ESGOTO

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



% NÃO RESPOSTA: **59,8%**

# 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 BRK? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

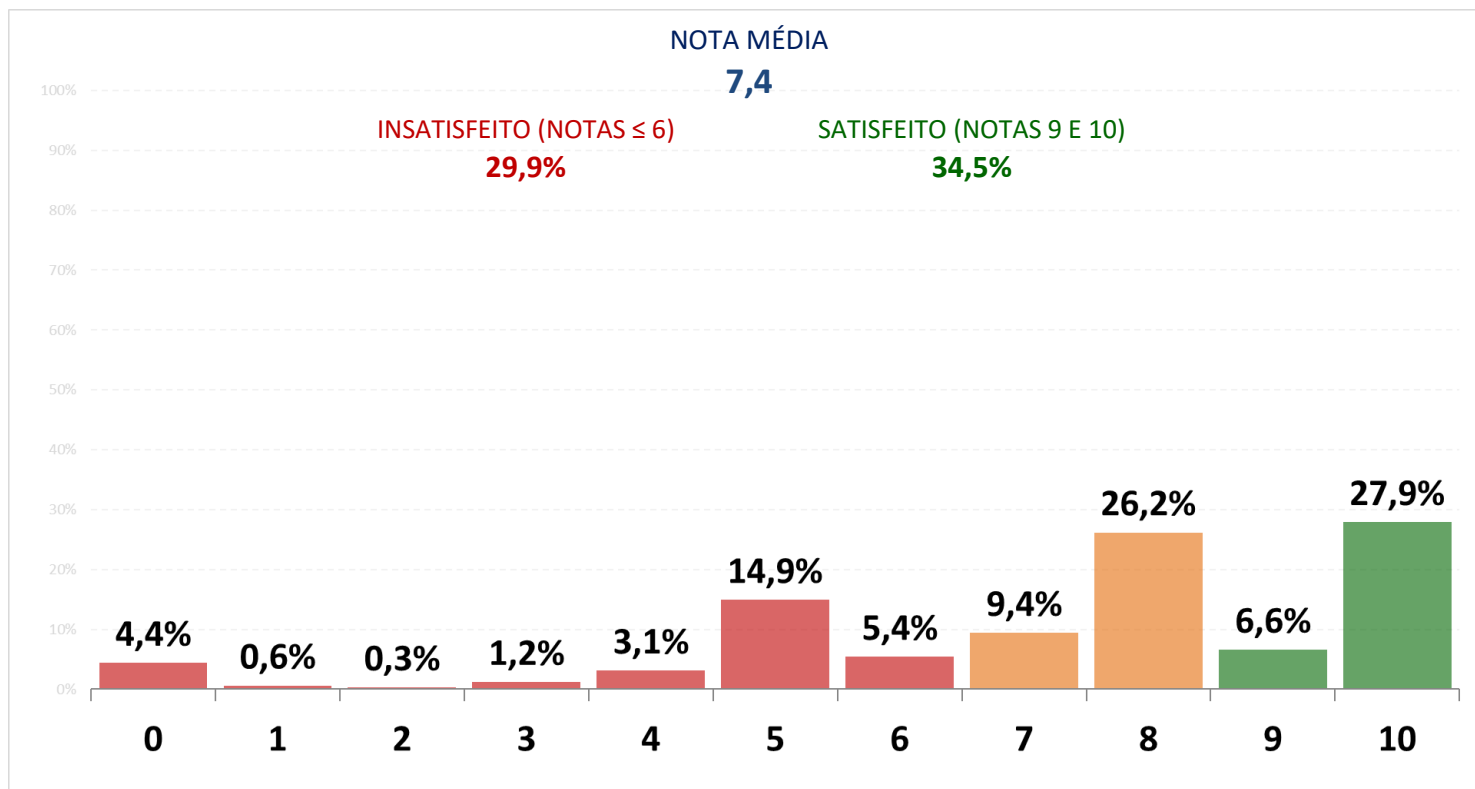
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	3,5%	0,0%	0,0%	2,1%	2,6%	0,0%	3,1%	1,5%	0,0%	1,2%	2,7%	4,8%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,7%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%	0,0%	2,3%	1,5%	1,4%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,4%
3	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
4	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	1,5%	1,2%	0,0%	1,4%	0,0%	2,7%	0,0%	7,2%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
5	9,1%	14,6%	18,6%	10,0%	8,5%	8,3%	16,9%	9,2%	9,7%	11,4%	4,7%	14,3%	0,0%	0,0%	10,0%	31,1%	12,0%
6	1,0%	6,9%	11,1%	0,0%	2,5%	12,1%	1,0%	0,0%	10,1%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%	0,0%	4,1%
7	15,6%	4,5%	0,0%	20,0%	7,4%	11,4%	6,9%	12,0%	7,5%	7,3%	16,5%	15,8%	23,6%	11,1%	10,0%	7,9%	9,8%
8	17,0%	33,1%	33,2%	27,4%	17,0%	15,1%	16,7%	47,6%	26,0%	20,3%	33,9%	20,9%	13,4%	36,4%	24,1%	38,3%	25,5%
9	8,5%	11,3%	18,6%	3,2%	9,8%	8,9%	17,2%	1,5%	17,1%	10,8%	2,7%	9,0%	0,0%	11,1%	11,0%	0,0%	10,0%
10	39,5%	29,6%	18,6%	37,4%	44,3%	42,7%	33,6%	26,7%	26,7%	45,4%	34,2%	35,1%	55,7%	41,4%	35,5%	22,8%	34,3%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,8</b>	<b>8,1</b>	<b>7,8</b>	<b>8,1</b>	<b>8,0</b>	<b>8,3</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>	<b>8,3</b>	<b>8,0</b>	<b>7,8</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,0</b>	<b>7,4</b>	<b>8,0</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>19,4%</b>	<b>21,5%</b>	<b>29,7%</b>	<b>12,1%</b>	<b>21,4%</b>	<b>21,9%</b>	<b>25,7%</b>	<b>12,2%</b>	<b>22,6%</b>	<b>16,2%</b>	<b>12,8%</b>	<b>19,1%</b>	<b>7,2%</b>	<b>0,0%</b>	<b>19,4%</b>	<b>31,1%</b>	<b>20,6%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>48,0%</b>	<b>40,9%</b>	<b>37,2%</b>	<b>40,6%</b>	<b>54,1%</b>	<b>51,6%</b>	<b>50,8%</b>	<b>28,2%</b>	<b>43,8%</b>	<b>56,2%</b>	<b>36,9%</b>	<b>44,1%</b>	<b>55,7%</b>	<b>52,5%</b>	<b>46,5%</b>	<b>22,8%</b>	<b>44,3%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO ÁGUA

23

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



% NÃO RESPOSTA: **34,6%**

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2022

# 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 DAAE? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

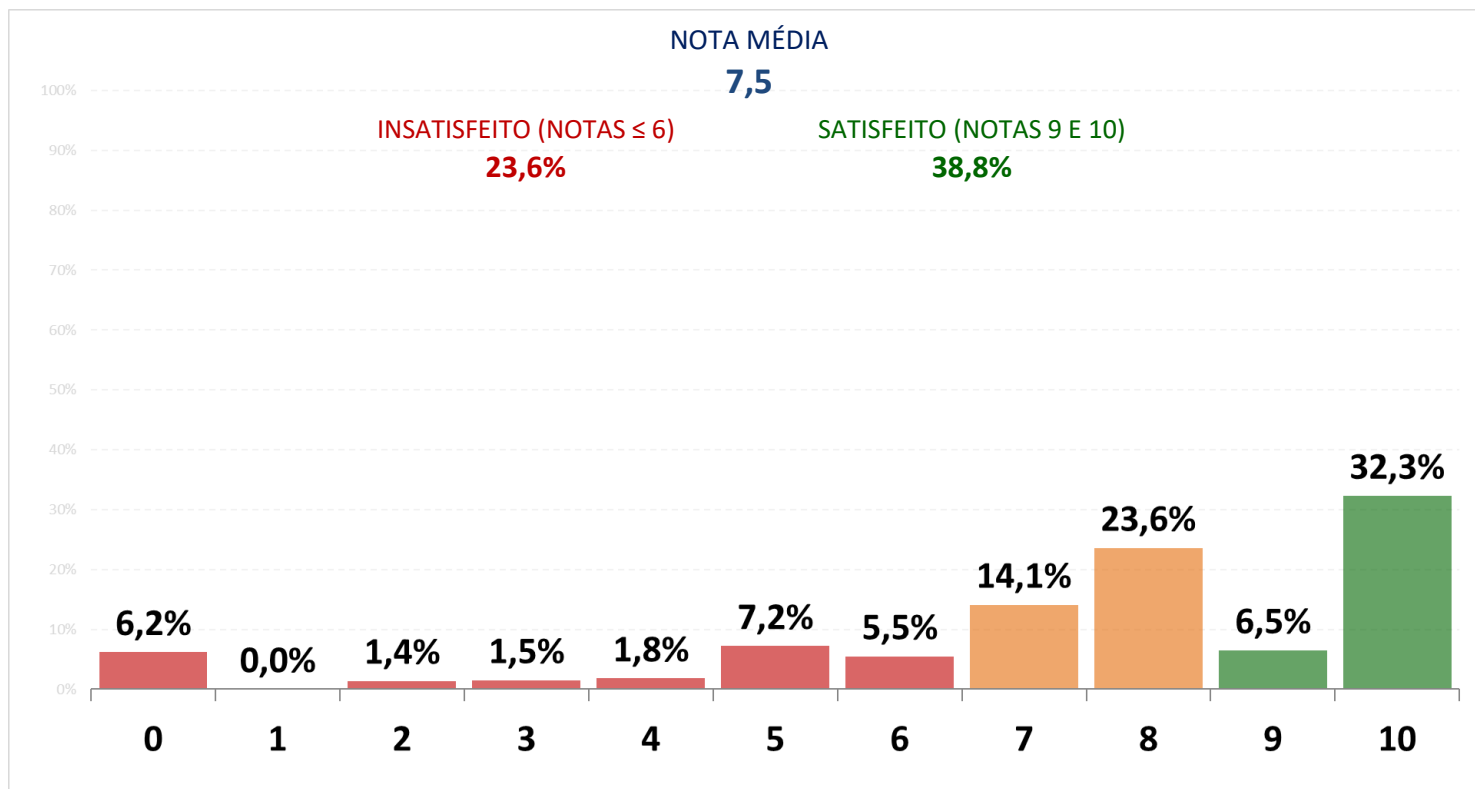
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	2,2%	6,4%	8,3%	3,0%	3,5%	1,2%	7,0%	4,2%	2,4%	2,8%	1,7%	5,0%	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%	4,4%
1	0,6%	0,7%	0,0%	0,9%	0,8%	0,0%	0,7%	1,1%	0,0%	0,9%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
2	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,9%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	1,2%	1,1%	0,0%	0,9%	2,2%	1,9%	1,5%	0,0%	1,7%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
4	4,4%	2,0%	0,0%	5,0%	3,1%	1,2%	5,0%	2,6%	2,2%	0,0%	12,7%	3,1%	6,9%	0,0%	3,5%	0,0%	3,1%
5	19,9%	10,6%	11,2%	10,0%	22,5%	17,5%	15,0%	12,5%	13,9%	15,1%	12,8%	15,0%	6,0%	22,1%	14,5%	18,6%	14,9%
6	5,8%	5,1%	8,3%	4,7%	4,3%	1,8%	3,2%	11,5%	10,1%	2,2%	8,5%	1,9%	12,5%	0,0%	6,1%	0,0%	5,4%
7	13,1%	6,1%	0,0%	18,6%	5,5%	8,0%	10,2%	9,6%	6,2%	9,5%	18,7%	6,2%	9,9%	46,1%	9,5%	8,2%	9,4%
8	20,6%	31,1%	58,3%	16,0%	16,3%	25,4%	27,1%	25,8%	32,5%	28,9%	1,7%	22,0%	17,8%	11,1%	23,5%	47,5%	26,2%
9	6,0%	7,1%	0,0%	6,2%	11,2%	6,4%	9,1%	3,5%	7,4%	7,7%	5,9%	11,9%	9,1%	11,1%	7,4%	0,0%	6,6%
10	25,6%	29,9%	13,9%	34,6%	29,8%	36,5%	21,2%	28,3%	22,7%	32,9%	36,1%	33,0%	37,8%	9,6%	28,2%	25,8%	27,9%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,2</b>	<b>7,5</b>	<b>7,1</b>	<b>7,6</b>	<b>7,3</b>	<b>7,9</b>	<b>7,0</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,9</b>	<b>7,3</b>	<b>7,6</b>	<b>8,0</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,9</b>	<b>7,4</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>34,7%</b>	<b>25,9%</b>	<b>27,8%</b>	<b>24,5%</b>	<b>37,2%</b>	<b>23,6%</b>	<b>32,4%</b>	<b>32,8%</b>	<b>31,2%</b>	<b>21,0%</b>	<b>37,8%</b>	<b>26,9%</b>	<b>25,4%</b>	<b>22,1%</b>	<b>31,4%</b>	<b>18,6%</b>	<b>29,9%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>31,6%</b>	<b>37,0%</b>	<b>13,9%</b>	<b>40,8%</b>	<b>41,0%</b>	<b>42,9%</b>	<b>30,3%</b>	<b>31,8%</b>	<b>30,1%</b>	<b>40,6%</b>	<b>42,0%</b>	<b>44,9%</b>	<b>46,9%</b>	<b>20,7%</b>	<b>35,6%</b>	<b>25,8%</b>	<b>34,5%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.



# SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO ESGOTO

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



% NÃO RESPOSTA: **59,6%**

# 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 BRK? · **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	5,1%	7,1%	13,6%	5,2%	2,5%	2,4%	11,6%	3,4%	1,7%	1,3%	7,6%	11,5%	0,0%	0,0%	6,6%	0,0%	6,2%
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	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	0,0%	2,4%	1,5%	1,4%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,4%
3	1,9%	1,1%	0,0%	1,4%	2,5%	3,2%	1,2%	0,0%	3,1%	0,0%	2,9%	0,0%	5,8%	0,0%	1,6%	0,0%	1,5%
4	2,6%	1,1%	0,0%	3,3%	1,2%	0,0%	4,7%	0,0%	1,7%	0,0%	7,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,8%
5	11,0%	3,8%	9,2%	1,9%	11,6%	10,6%	2,3%	9,8%	5,5%	8,0%	2,5%	7,1%	0,0%	12,3%	7,7%	0,0%	7,2%
6	3,2%	7,6%	13,6%	3,8%	2,2%	1,3%	1,0%	15,5%	15,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	0,0%	5,5%
7	17,5%	11,0%	0,0%	23,7%	12,7%	16,2%	16,1%	9,3%	12,7%	12,8%	27,2%	29,8%	9,6%	40,3%	15,0%	0,0%	14,1%
8	15,8%	30,6%	50,0%	19,0%	11,6%	16,2%	25,3%	29,2%	23,5%	25,1%	13,7%	5,4%	33,5%	12,3%	20,4%	72,0%	23,6%
9	7,0%	6,0%	0,0%	3,8%	13,6%	6,5%	8,5%	4,1%	6,2%	6,8%	13,0%	10,9%	26,3%	12,3%	6,9%	0,0%	6,5%
10	32,9%	31,8%	13,6%	37,9%	38,3%	43,7%	27,0%	27,2%	28,8%	43,4%	25,6%	35,4%	24,7%	22,9%	32,6%	28,0%	32,3%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,4</b>	<b>7,7</b>	<b>6,6</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>	<b>8,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>	<b>8,3</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>	<b>8,4</b>	<b>7,8</b>	<b>7,5</b>	<b>8,6</b>	<b>7,5</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>26,7%</b>	<b>20,7%</b>	<b>36,4%</b>	<b>15,6%</b>	<b>23,7%</b>	<b>17,5%</b>	<b>23,2%</b>	<b>30,2%</b>	<b>28,8%</b>	<b>11,9%</b>	<b>20,6%</b>	<b>18,6%</b>	<b>5,8%</b>	<b>12,3%</b>	<b>25,2%</b>	<b>0,0%</b>	<b>23,6%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>39,9%</b>	<b>37,8%</b>	<b>13,6%</b>	<b>41,7%</b>	<b>51,9%</b>	<b>50,2%</b>	<b>35,5%</b>	<b>31,3%</b>	<b>35,0%</b>	<b>50,2%</b>	<b>38,6%</b>	<b>46,3%</b>	<b>51,0%</b>	<b>35,2%</b>	<b>39,5%</b>	<b>28,0%</b>	<b>38,8%</b>

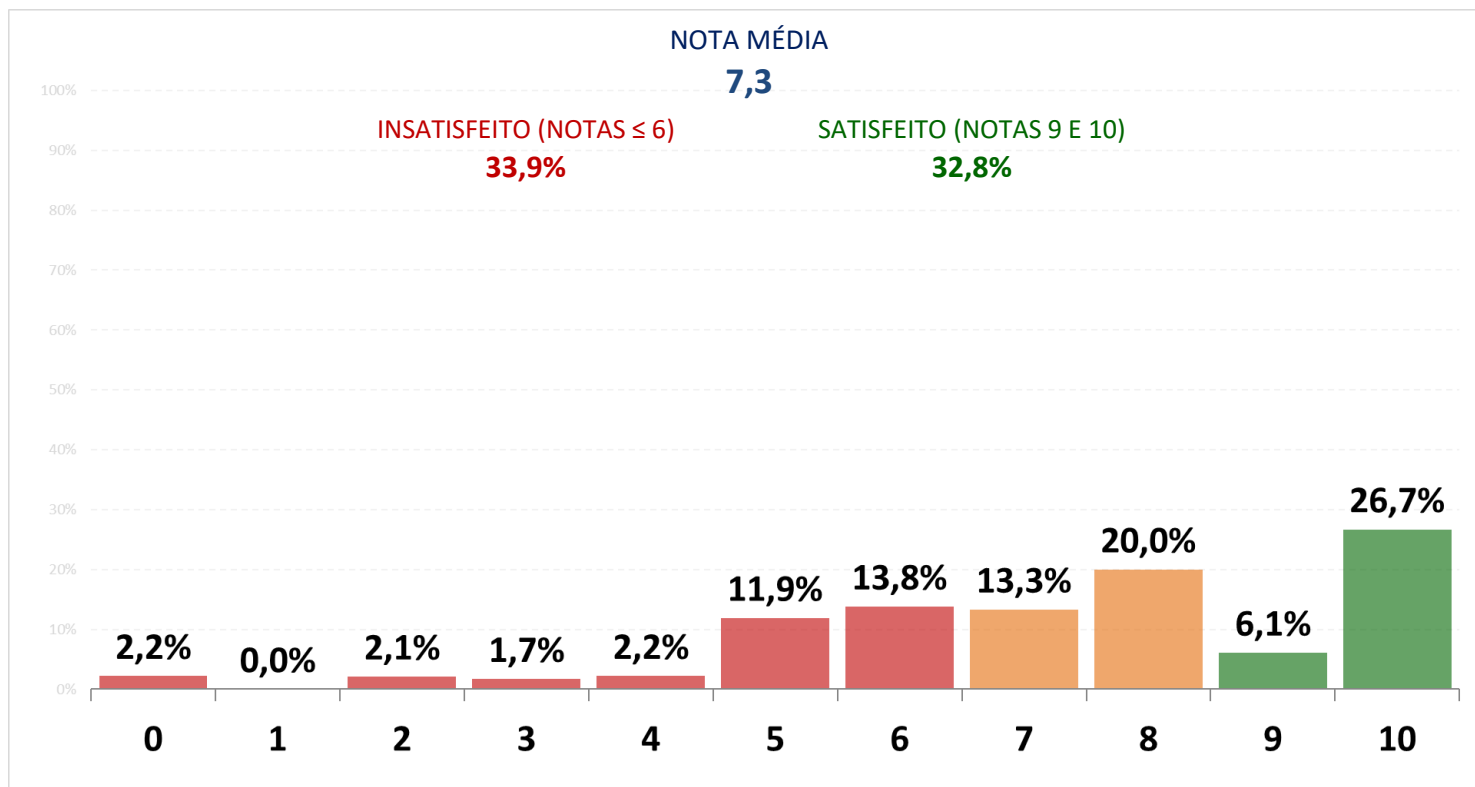
Em **negrito**, destaques da estratificação.

# 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 DAAE? · **RESULTADO GLOBAL**



% NÃO RESPOSTA: **57,4%**

PESQUISA LIMITE · ABRIL 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 DAAE? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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

Em **negrito**, destaques da estratificação.

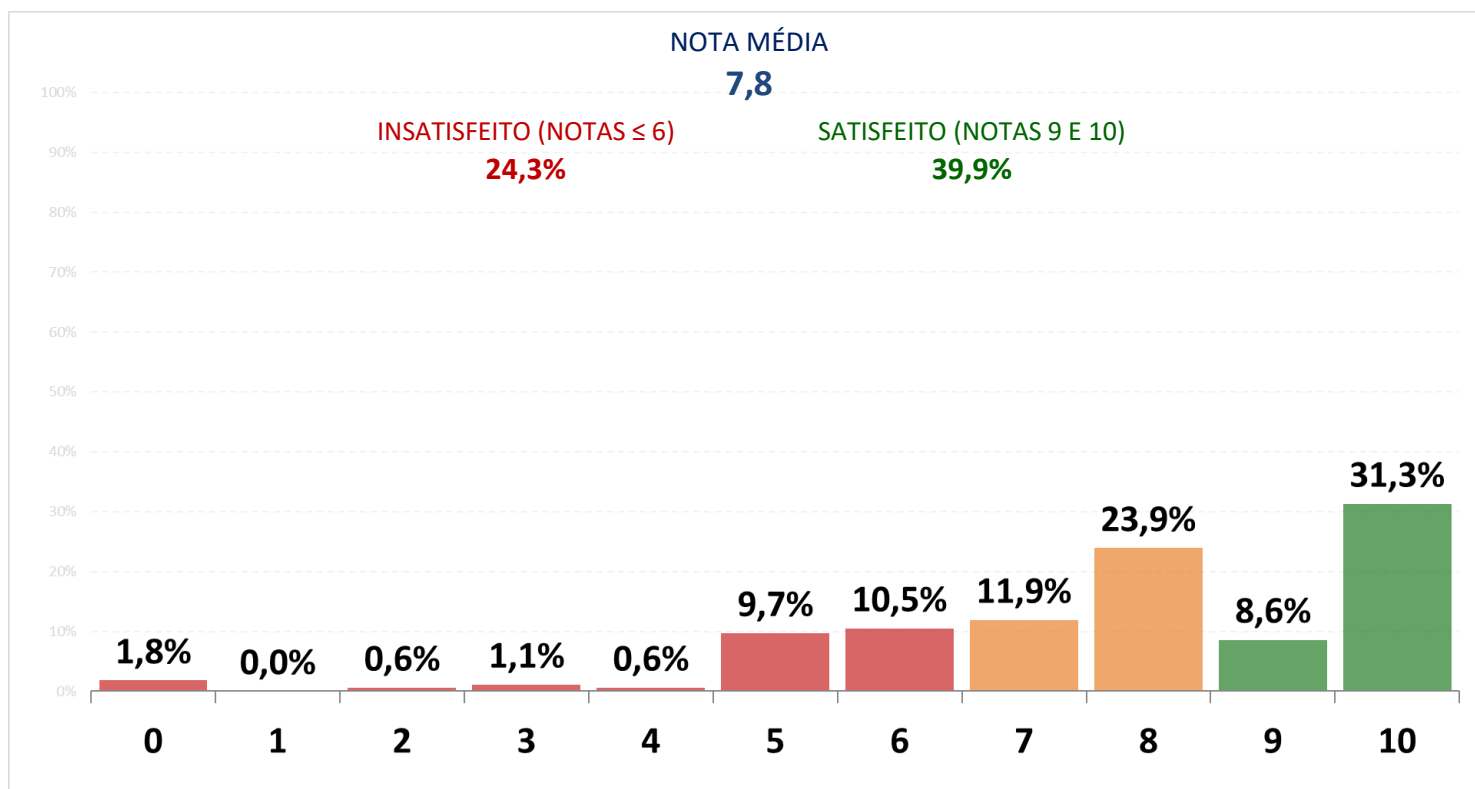
# SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA ESGOTO



**ARES** AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

29

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



% NÃO RESPOSTA: **67,6%**

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2022

# 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 BRK? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

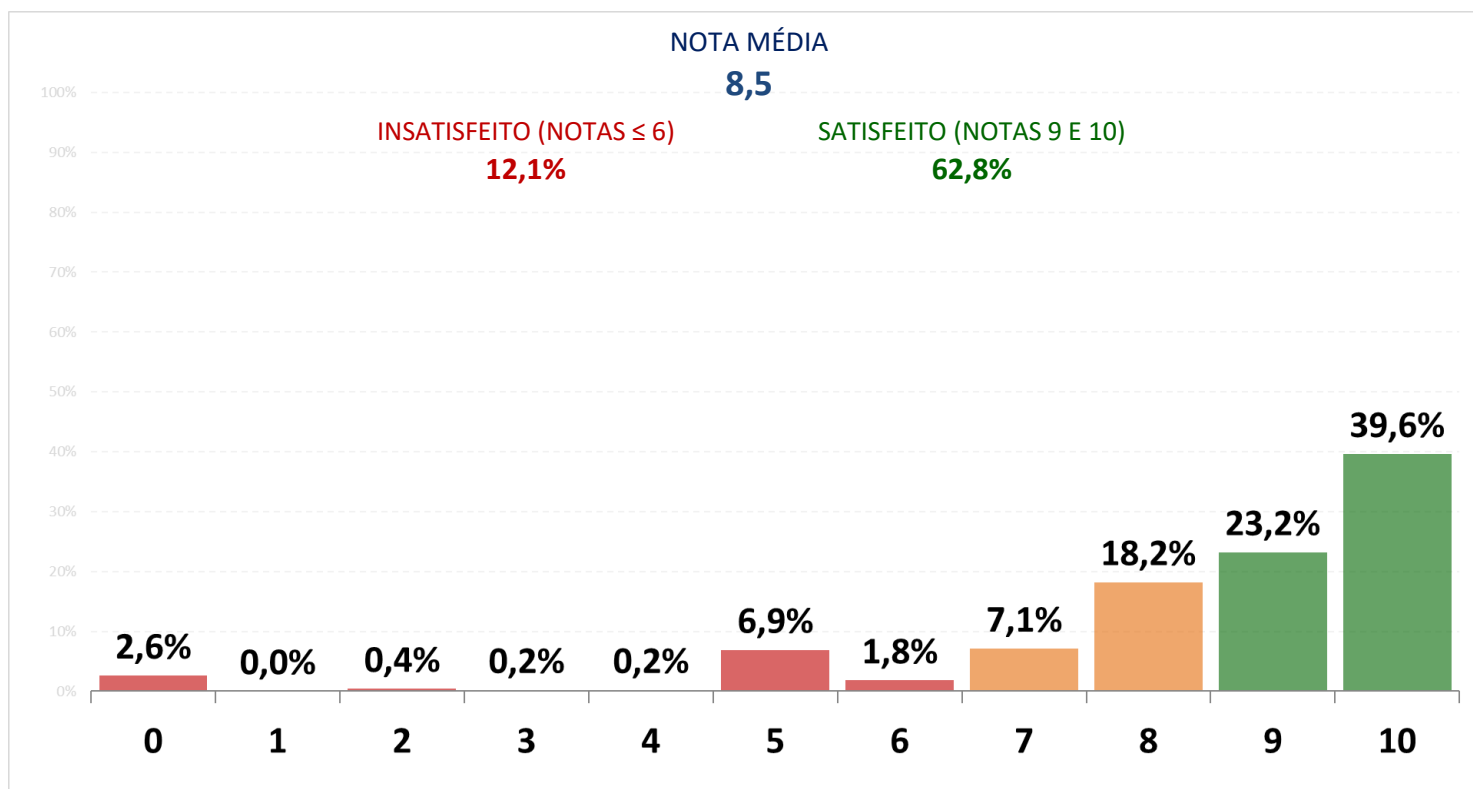
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	2,3%	1,4%	0,0%	1,7%	3,4%	2,2%	1,5%	1,9%	1,9%	1,8%	3,6%	6,9%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,8%
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	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	1,9%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
3	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
4	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
5	6,0%	13,4%	15,7%	6,3%	9,3%	10,7%	16,7%	0,0%	6,1%	8,0%	6,0%	11,3%	0,0%	14,0%	9,9%	0,0%	9,7%
6	13,0%	8,0%	15,7%	16,0%	0,0%	2,9%	5,1%	25,5%	18,4%	6,0%	12,0%	0,0%	19,9%	0,0%	10,7%	0,0%	10,5%
7	15,5%	8,3%	10,7%	12,0%	12,7%	10,6%	9,6%	16,0%	7,9%	5,0%	25,7%	11,3%	10,5%	45,9%	11,6%	25,7%	11,9%
8	18,8%	29,0%	26,4%	18,9%	28,0%	30,8%	22,1%	18,6%	26,9%	17,6%	9,2%	8,5%	22,6%	0,0%	24,3%	0,0%	23,9%
9	4,8%	12,4%	15,7%	6,3%	6,1%	4,4%	16,5%	3,5%	12,1%	8,4%	9,6%	6,0%	19,9%	14,0%	8,8%	0,0%	8,6%
10	35,1%	27,4%	15,7%	38,9%	33,8%	38,5%	23,8%	32,7%	25,0%	49,6%	30,2%	56,0%	27,1%	26,1%	30,4%	74,3%	31,3%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>	<b>7,6</b>	<b>8,1</b>	<b>7,7</b>	<b>8,2</b>	<b>7,6</b>	<b>7,8</b>	<b>7,7</b>	<b>8,3</b>	<b>7,6</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>	<b>9,2</b>	<b>7,8</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>25,8%</b>	<b>22,8%</b>	<b>31,4%</b>	<b>24,0%</b>	<b>19,5%</b>	<b>15,8%</b>	<b>27,9%</b>	<b>29,3%</b>	<b>27,9%</b>	<b>19,4%</b>	<b>25,2%</b>	<b>18,2%</b>	<b>19,9%</b>	<b>14,0%</b>	<b>24,9%</b>	<b>0,0%</b>	<b>24,3%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>39,9%</b>	<b>39,8%</b>	<b>31,4%</b>	<b>45,2%</b>	<b>39,9%</b>	<b>42,9%</b>	<b>40,3%</b>	<b>36,2%</b>	<b>37,1%</b>	<b>58,0%</b>	<b>39,8%</b>	<b>62,0%</b>	<b>47,0%</b>	<b>40,1%</b>	<b>39,2%</b>	<b>74,3%</b>	<b>39,9%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO COM A COLETA DE ESGOTO

31

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



% NÃO RESPONDA: **6,1%**

# 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	2,5%	2,7%	5,0%	1,6%	1,8%	2,0%	0,4%	6,5%	4,5%	1,2%	3,3%	4,7%	0,0%	0,0%	2,9%	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	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
3	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
4	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
5	6,5%	7,2%	9,9%	4,7%	6,9%	9,5%	7,0%	4,3%	7,5%	3,6%	6,9%	2,9%	2,6%	0,0%	7,3%	3,3%	6,9%
6	0,0%	3,6%	0,0%	2,5%	2,6%	3,6%	1,1%	1,4%	3,5%	1,2%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	2,1%	0,0%	1,8%
7	10,1%	4,1%	6,7%	8,0%	6,3%	7,9%	4,9%	9,6%	9,8%	4,4%	4,3%	1,0%	2,6%	19,5%	7,9%	0,0%	7,1%
8	16,4%	19,9%	25,0%	17,2%	13,6%	13,7%	19,1%	20,6%	19,4%	10,6%	29,3%	16,2%	30,1%	31,7%	16,3%	33,2%	18,2%
9	17,9%	28,3%	23,4%	24,5%	21,4%	21,3%	25,2%	21,7%	22,7%	30,6%	15,1%	34,5%	21,4%	7,4%	24,1%	15,7%	23,2%
10	45,8%	33,5%	30,1%	41,6%	45,1%	41,9%	40,6%	35,9%	32,1%	47,1%	41,2%	39,8%	41,1%	41,4%	38,5%	47,9%	39,6%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,6</b>	<b>8,4</b>	<b>8,1</b>	<b>8,7</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>	<b>8,7</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>	<b>8,9</b>	<b>8,5</b>	<b>8,6</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>8,4</b>	<b>9,0</b>	<b>8,5</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>9,8%</b>	<b>14,1%</b>	<b>14,9%</b>	<b>8,8%</b>	<b>13,5%</b>	<b>15,1%</b>	<b>10,2%</b>	<b>12,2%</b>	<b>16,1%</b>	<b>7,3%</b>	<b>10,2%</b>	<b>8,6%</b>	<b>4,8%</b>	<b>0,0%</b>	<b>13,1%</b>	<b>3,3%</b>	<b>12,1%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>63,7%</b>	<b>61,8%</b>	<b>53,5%</b>	<b>66,1%</b>	<b>66,5%</b>	<b>63,2%</b>	<b>65,8%</b>	<b>57,6%</b>	<b>54,8%</b>	<b>77,7%</b>	<b>56,3%</b>	<b>74,3%</b>	<b>62,5%</b>	<b>48,8%</b>	<b>62,6%</b>	<b>63,6%</b>	<b>62,8%</b>

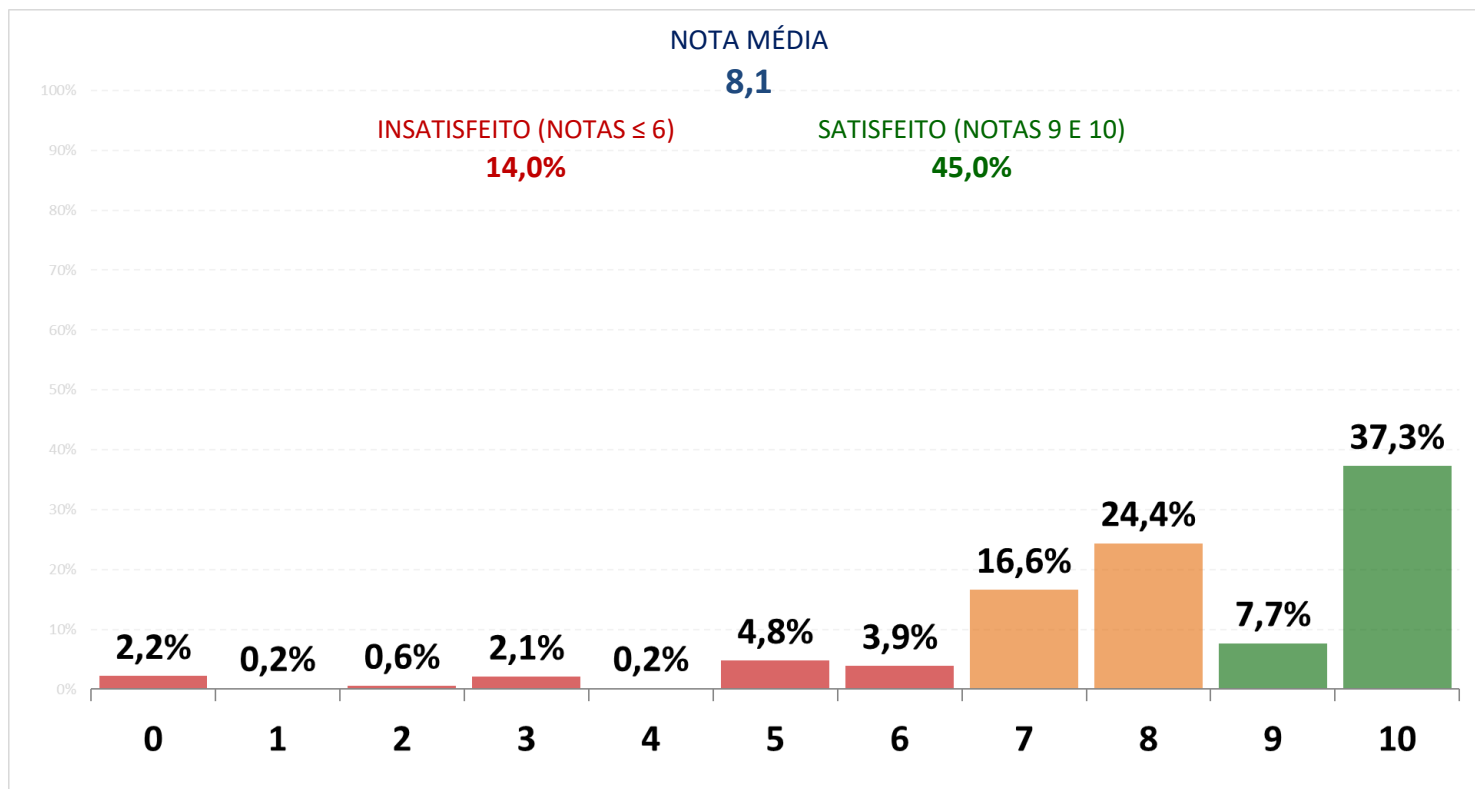
Em **negrito**, destaques da estratificação.



# SATISFAÇÃO COM O TRATAMENTO DO ESGOTO

33

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



% NÃO RESPOSTA: **12,2%**

# 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**

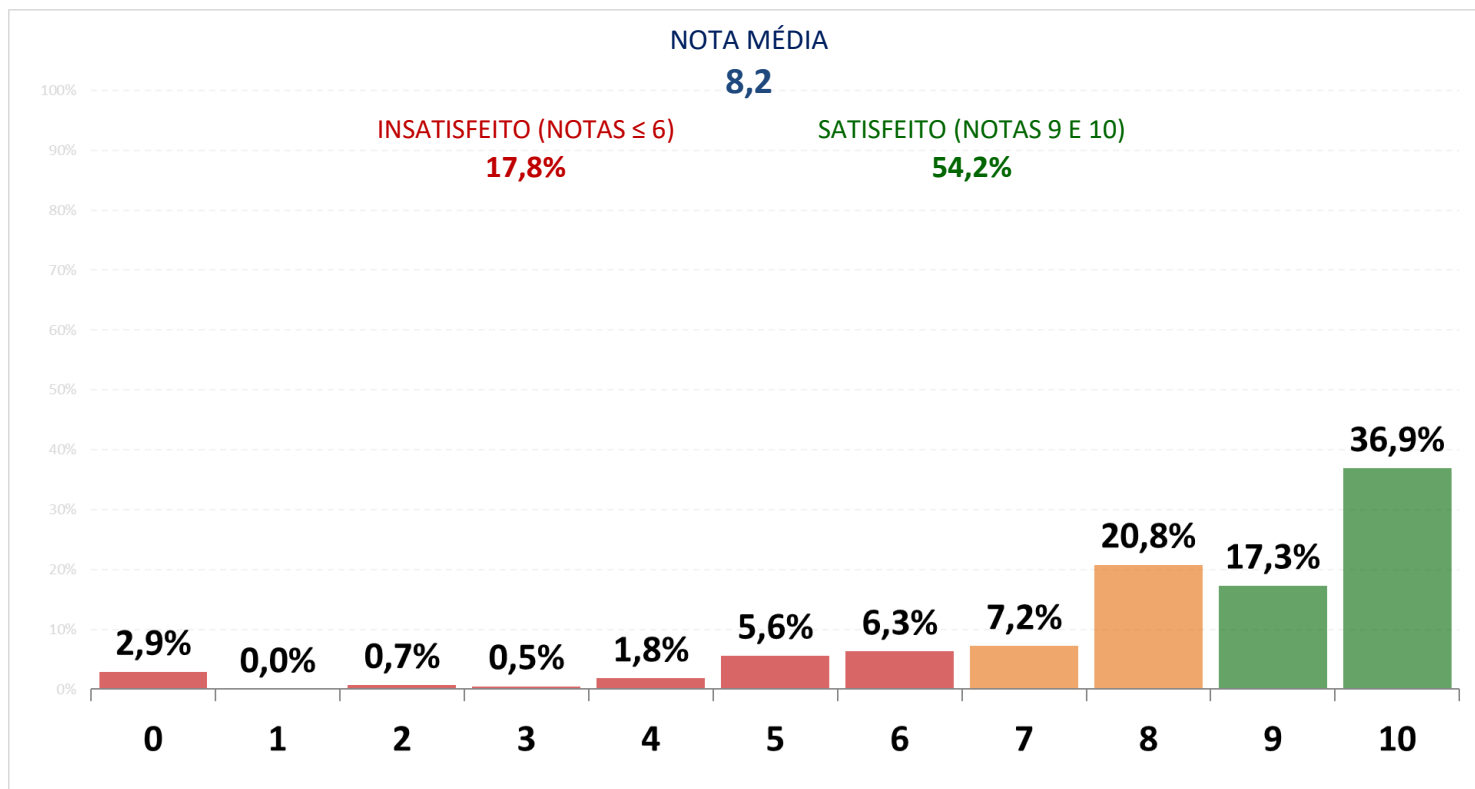
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	1,2%	3,0%	5,7%	0,8%	1,2%	1,9%	0,0%	6,0%	4,6%	0,4%	3,7%	2,1%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	2,2%
1	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,9%	0,7%	0,7%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
3	0,8%	3,1%	5,7%	1,5%	0,0%	0,0%	3,9%	1,2%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	2,1%
4	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
5	3,0%	6,3%	5,7%	4,8%	4,2%	8,9%	4,4%	1,6%	10,9%	1,5%	1,2%	2,1%	0,0%	0,0%	5,2%	0,0%	4,8%
6	3,8%	4,0%	3,9%	4,8%	2,8%	5,0%	2,4%	5,3%	5,1%	2,5%	6,4%	2,2%	4,4%	0,0%	4,2%	0,0%	3,9%
7	14,9%	17,9%	13,5%	18,6%	16,4%	11,8%	17,1%	20,2%	18,1%	17,3%	4,6%	17,3%	18,8%	19,5%	17,8%	0,0%	16,6%
8	25,3%	23,6%	32,7%	22,5%	20,3%	21,0%	27,9%	22,1%	25,1%	21,7%	35,1%	30,3%	39,4%	39,0%	23,2%	40,0%	24,4%
9	6,3%	8,8%	9,6%	7,1%	6,9%	6,6%	6,2%	11,0%	6,2%	9,8%	9,8%	7,8%	5,4%	0,0%	7,9%	4,9%	7,7%
10	42,3%	33,3%	23,1%	40,0%	45,1%	44,0%	36,6%	31,9%	29,4%	45,3%	37,5%	37,0%	32,0%	41,4%	36,0%	55,1%	37,3%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,3</b>	<b>7,9</b>	<b>7,4</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>	<b>8,2</b>	<b>7,8</b>	<b>7,6</b>	<b>8,6</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>	<b>8,4</b>	<b>8,6</b>	<b>8,0</b>	<b>9,2</b>	<b>8,1</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>11,2%</b>	<b>16,4%</b>	<b>21,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>11,3%</b>	<b>16,6%</b>	<b>12,1%</b>	<b>14,8%</b>	<b>21,3%</b>	<b>5,9%</b>	<b>13,0%</b>	<b>7,6%</b>	<b>4,4%</b>	<b>0,0%</b>	<b>15,1%</b>	<b>0,0%</b>	<b>14,0%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>48,6%</b>	<b>42,1%</b>	<b>32,7%</b>	<b>47,1%</b>	<b>52,0%</b>	<b>50,6%</b>	<b>42,8%</b>	<b>42,9%</b>	<b>35,6%</b>	<b>55,1%</b>	<b>47,3%</b>	<b>44,8%</b>	<b>37,4%</b>	<b>41,4%</b>	<b>43,9%</b>	<b>60,0%</b>	<b>45,0%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO COM O ENTENDIMENTO DA CONTA

35

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



% NÃO RESPOSTA: **1,6%**

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2022

# SATISFAÇÃO COM O ENTENDIMENTO DA CONTA

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

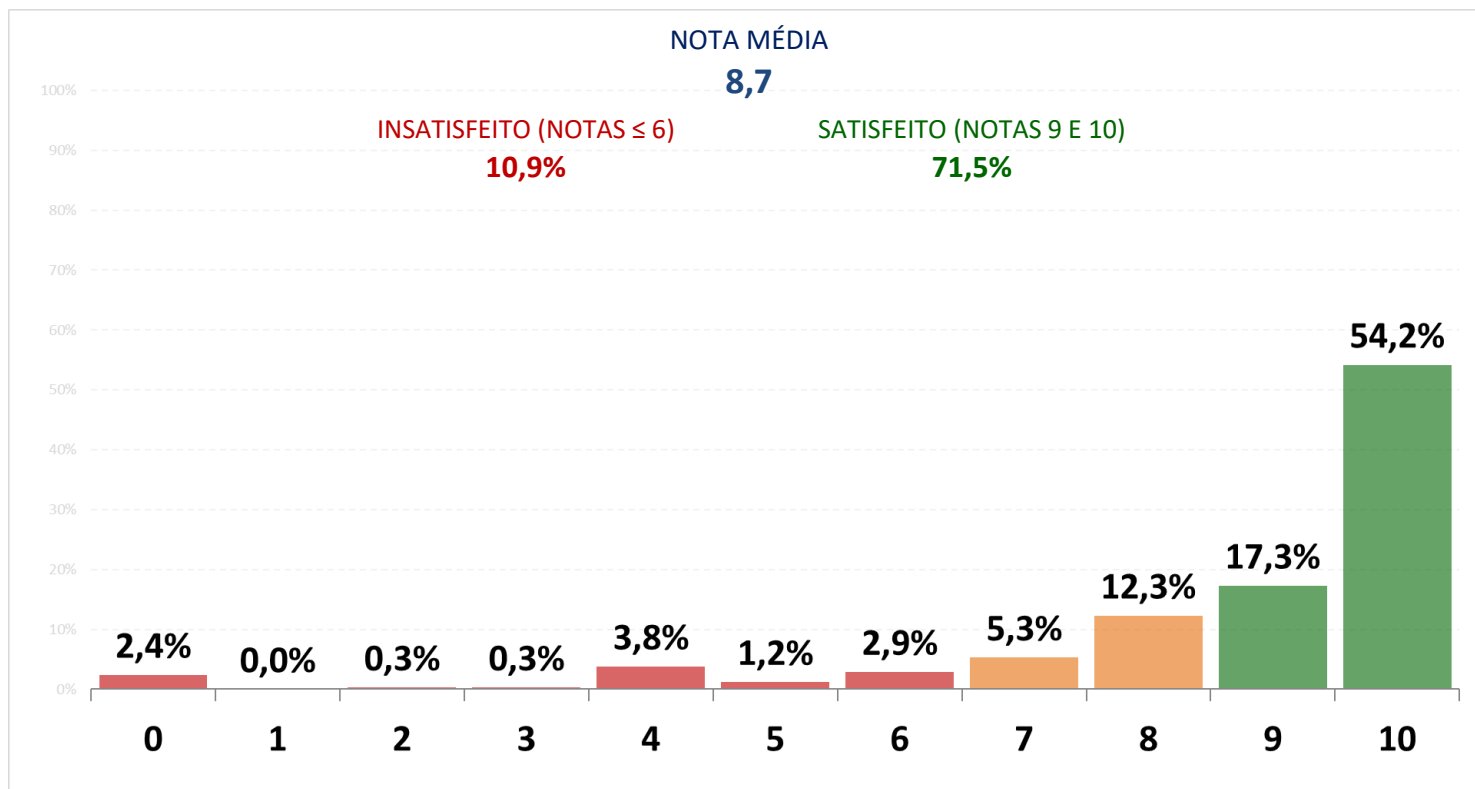
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	2,3%	3,5%	5,0%	0,0%	4,9%	1,4%	2,1%	5,5%	6,1%	1,2%	2,4%	4,1%	0,0%	0,0%	3,1%	1,7%	2,9%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,4%	0,0%	0,0%	0,8%	1,1%	1,2%	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	2,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
3	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,1%	0,0%	0,5%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
4	1,0%	2,5%	5,0%	0,8%	0,6%	5,2%	0,4%	1,0%	4,4%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	1,8%
5	9,6%	1,8%	6,7%	4,9%	5,5%	4,4%	5,1%	7,3%	4,1%	5,7%	2,4%	0,9%	6,2%	26,9%	5,0%	10,7%	5,6%
6	3,9%	8,6%	9,9%	5,1%	4,8%	6,6%	8,2%	3,3%	8,1%	1,7%	5,5%	8,1%	3,9%	0,0%	7,1%	0,0%	6,3%
7	5,2%	9,1%	8,3%	7,1%	6,6%	7,4%	5,6%	9,5%	6,7%	8,6%	2,6%	4,1%	3,9%	0,0%	5,3%	22,3%	7,2%
8	22,1%	19,6%	23,4%	22,3%	16,8%	22,4%	19,8%	20,8%	28,7%	12,4%	23,6%	18,3%	13,0%	38,1%	21,2%	17,3%	20,8%
9	16,5%	18,1%	21,8%	17,9%	12,9%	12,6%	18,7%	19,2%	15,4%	21,2%	19,9%	24,2%	35,0%	7,4%	18,3%	9,6%	17,3%
10	38,0%	35,8%	20,0%	41,1%	45,2%	38,7%	38,2%	33,3%	26,0%	47,5%	38,2%	38,6%	38,0%	27,6%	36,7%	38,5%	36,9%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>7,5</b>	<b>8,6</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>	<b>8,0</b>	<b>7,6</b>	<b>8,7</b>	<b>8,3</b>	<b>8,4</b>	<b>8,8</b>	<b>7,8</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>18,2%</b>	<b>17,3%</b>	<b>26,6%</b>	<b>11,6%</b>	<b>18,4%</b>	<b>18,8%</b>	<b>17,7%</b>	<b>17,1%</b>	<b>23,2%</b>	<b>10,1%</b>	<b>15,5%</b>	<b>14,8%</b>	<b>10,1%</b>	<b>26,9%</b>	<b>18,6%</b>	<b>12,4%</b>	<b>17,8%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>54,5%</b>	<b>53,9%</b>	<b>41,8%</b>	<b>59,0%</b>	<b>58,1%</b>	<b>51,3%</b>	<b>56,9%</b>	<b>52,5%</b>	<b>41,4%</b>	<b>68,7%</b>	<b>58,1%</b>	<b>62,8%</b>	<b>73,0%</b>	<b>35,0%</b>	<b>55,0%</b>	<b>48,1%</b>	<b>54,2%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO COM A LEITURA E ENTREGA CORRETA

37

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



% NÃO RESPONDA: **0,8%**

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2022

# SATISFAÇÃO COM A LEITURA E ENTREGA CORRETA

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

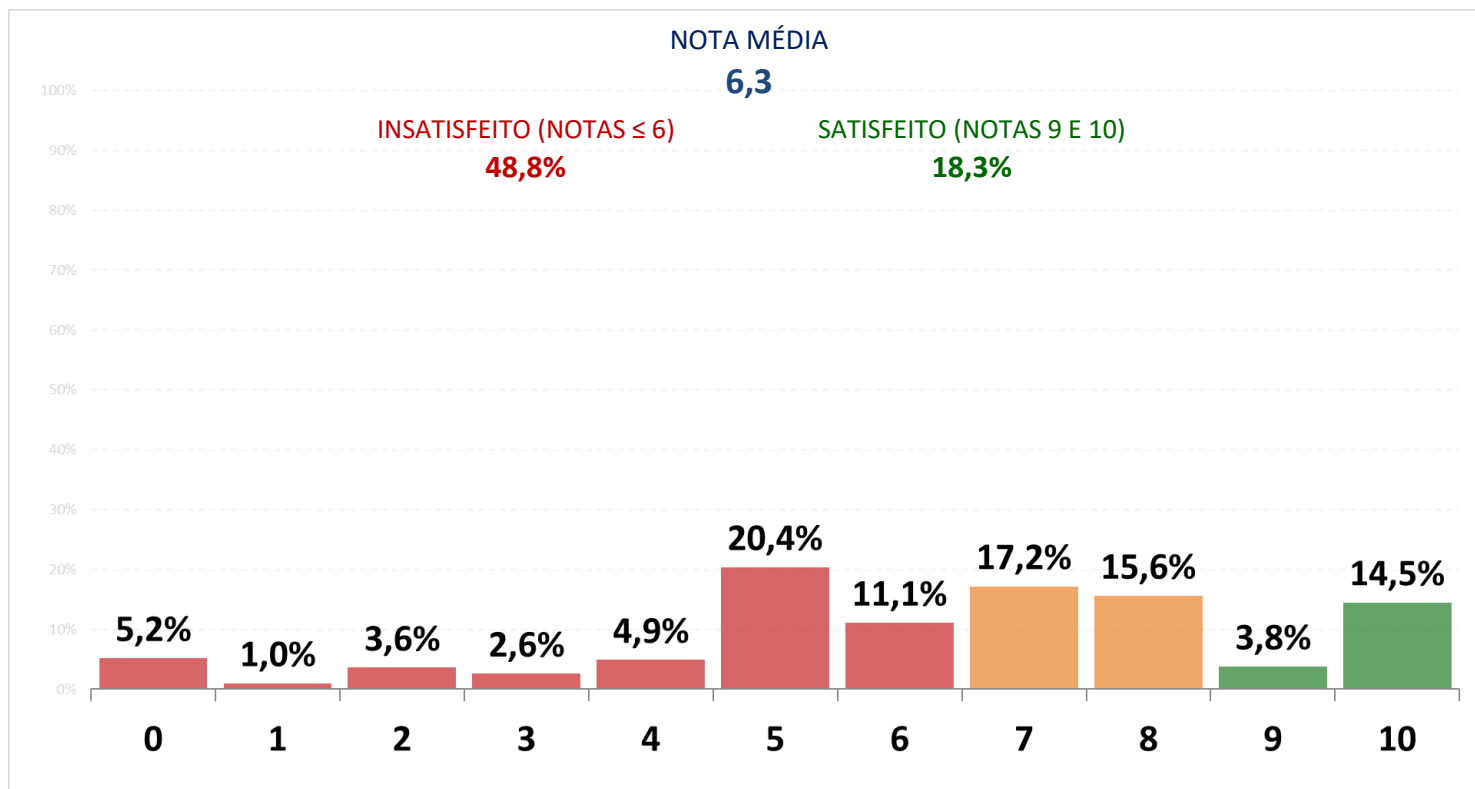
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	1,9%	2,8%	5,0%	0,0%	3,3%	0,7%	1,6%	4,9%	5,5%	0,4%	2,4%	3,1%	0,0%	0,0%	2,5%	1,7%	2,4%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,7%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%	1,1%	0,6%	0,0%	0,6%	0,6%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
4	4,7%	2,9%	11,7%	1,3%	0,6%	0,0%	5,4%	4,7%	7,3%	0,0%	9,1%	12,0%	0,0%	0,0%	3,3%	7,9%	3,8%
5	1,8%	0,6%	0,0%	0,7%	2,7%	0,6%	2,0%	0,5%	1,1%	1,1%	1,2%	0,0%	0,0%	7,4%	1,1%	1,7%	1,2%
6	1,0%	4,6%	5,0%	1,9%	2,5%	5,7%	2,0%	1,8%	4,3%	1,6%	4,8%	1,3%	2,4%	0,0%	3,3%	0,0%	2,9%
7	5,9%	4,7%	8,3%	3,2%	5,5%	6,6%	2,6%	8,0%	4,1%	6,1%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	3,8%	17,2%	5,3%
8	11,4%	13,1%	13,3%	13,1%	10,5%	11,5%	11,1%	14,7%	12,3%	9,0%	12,9%	4,4%	14,0%	0,0%	12,6%	9,7%	12,3%
9	15,1%	19,4%	28,3%	15,2%	11,2%	15,4%	21,4%	12,9%	21,8%	17,5%	6,9%	19,2%	19,4%	0,0%	18,7%	6,5%	17,3%
10	57,1%	51,5%	28,5%	63,9%	62,7%	58,8%	53,9%	50,7%	43,0%	63,3%	62,7%	54,1%	64,2%	92,6%	54,0%	55,4%	54,2%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>7,8</b>	<b>9,2</b>	<b>8,8</b>	<b>9,0</b>	<b>8,8</b>	<b>8,3</b>	<b>8,2</b>	<b>9,2</b>	<b>8,6</b>	<b>8,4</b>	<b>9,4</b>	<b>9,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,5</b>	<b>8,7</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>10,4%</b>	<b>11,2%</b>	<b>21,7%</b>	<b>4,6%</b>	<b>10,2%</b>	<b>7,6%</b>	<b>11,0%</b>	<b>13,5%</b>	<b>18,8%</b>	<b>4,2%</b>	<b>17,5%</b>	<b>18,1%</b>	<b>2,4%</b>	<b>7,4%</b>	<b>10,9%</b>	<b>11,3%</b>	<b>10,9%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>72,2%</b>	<b>70,9%</b>	<b>56,8%</b>	<b>79,1%</b>	<b>73,9%</b>	<b>74,2%</b>	<b>75,3%</b>	<b>63,6%</b>	<b>64,8%</b>	<b>80,8%</b>	<b>69,6%</b>	<b>73,3%</b>	<b>83,6%</b>	<b>92,6%</b>	<b>72,7%</b>	<b>61,9%</b>	<b>71,5%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO COM O PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO

39

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



% NÃO RESPONDA: **4,5%**

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2022

# SATISFAÇÃO COM O PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO



**ARES** AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

40

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

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	4,2%	6,1%	5,6%	4,4%	6,0%	6,6%	3,5%	6,7%	9,1%	2,8%	6,4%	2,9%	4,7%	0,0%	5,7%	0,0%	5,2%
1	1,2%	0,8%	0,0%	0,6%	2,2%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,4%	1,3%	1,1%	0,0%	7,4%	0,9%	2,1%	1,0%
2	6,0%	1,4%	0,0%	5,1%	4,3%	0,6%	3,8%	6,1%	1,7%	3,2%	9,3%	2,9%	0,0%	43,8%	3,7%	2,4%	3,6%
3	3,8%	1,6%	0,0%	1,5%	5,9%	2,9%	3,0%	1,8%	5,7%	0,8%	1,3%	0,0%	6,5%	0,0%	2,9%	0,0%	2,6%
4	4,6%	5,2%	9,4%	4,7%	2,0%	4,0%	4,9%	5,9%	8,3%	0,9%	2,1%	8,6%	3,9%	0,0%	5,4%	0,0%	4,9%
5	20,4%	20,4%	9,4%	23,9%	24,0%	24,5%	20,8%	16,0%	18,2%	18,7%	29,1%	18,8%	16,3%	13,8%	19,1%	35,6%	20,4%
6	8,2%	13,7%	18,8%	9,3%	7,7%	19,8%	10,2%	4,1%	14,0%	9,8%	10,7%	18,8%	22,7%	6,4%	11,4%	7,8%	11,1%
7	15,4%	18,8%	22,6%	20,5%	9,2%	10,5%	16,1%	25,4%	14,4%	20,8%	12,4%	18,6%	11,2%	0,0%	17,8%	10,2%	17,2%
8	17,3%	14,0%	13,2%	12,3%	21,3%	10,9%	19,6%	13,5%	14,3%	19,8%	9,5%	12,8%	20,9%	6,4%	16,2%	8,3%	15,6%
9	2,8%	4,7%	0,0%	5,7%	4,1%	1,4%	3,4%	6,7%	1,7%	4,1%	9,9%	3,7%	3,9%	7,4%	3,6%	5,9%	3,8%
10	16,0%	13,2%	20,8%	12,1%	13,1%	18,8%	12,6%	13,7%	12,6%	18,8%	8,0%	11,9%	10,0%	14,8%	13,4%	27,8%	14,5%
<b>MÉDIA</b>	<b>6,3</b>	<b>6,3</b>	<b>6,7</b>	<b>6,2</b>	<b>6,1</b>	<b>6,3</b>	<b>6,3</b>	<b>6,3</b>	<b>5,9</b>	<b>6,9</b>	<b>5,7</b>	<b>6,3</b>	<b>6,3</b>	<b>4,7</b>	<b>6,2</b>	<b>7,0</b>	<b>6,3</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>48,4%</b>	<b>49,2%</b>	<b>43,2%</b>	<b>49,5%</b>	<b>52,1%</b>	<b>58,4%</b>	<b>48,4%</b>	<b>40,6%</b>	<b>57,0%</b>	<b>36,6%</b>	<b>60,2%</b>	<b>53,1%</b>	<b>54,1%</b>	<b>71,4%</b>	<b>49,1%</b>	<b>47,9%</b>	<b>48,8%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>18,8%</b>	<b>17,9%</b>	<b>20,8%</b>	<b>17,8%</b>	<b>17,2%</b>	<b>20,2%</b>	<b>16,0%</b>	<b>20,4%</b>	<b>14,3%</b>	<b>22,9%</b>	<b>17,9%</b>	<b>15,6%</b>	<b>13,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>17,0%</b>	<b>33,7%</b>	<b>18,3%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

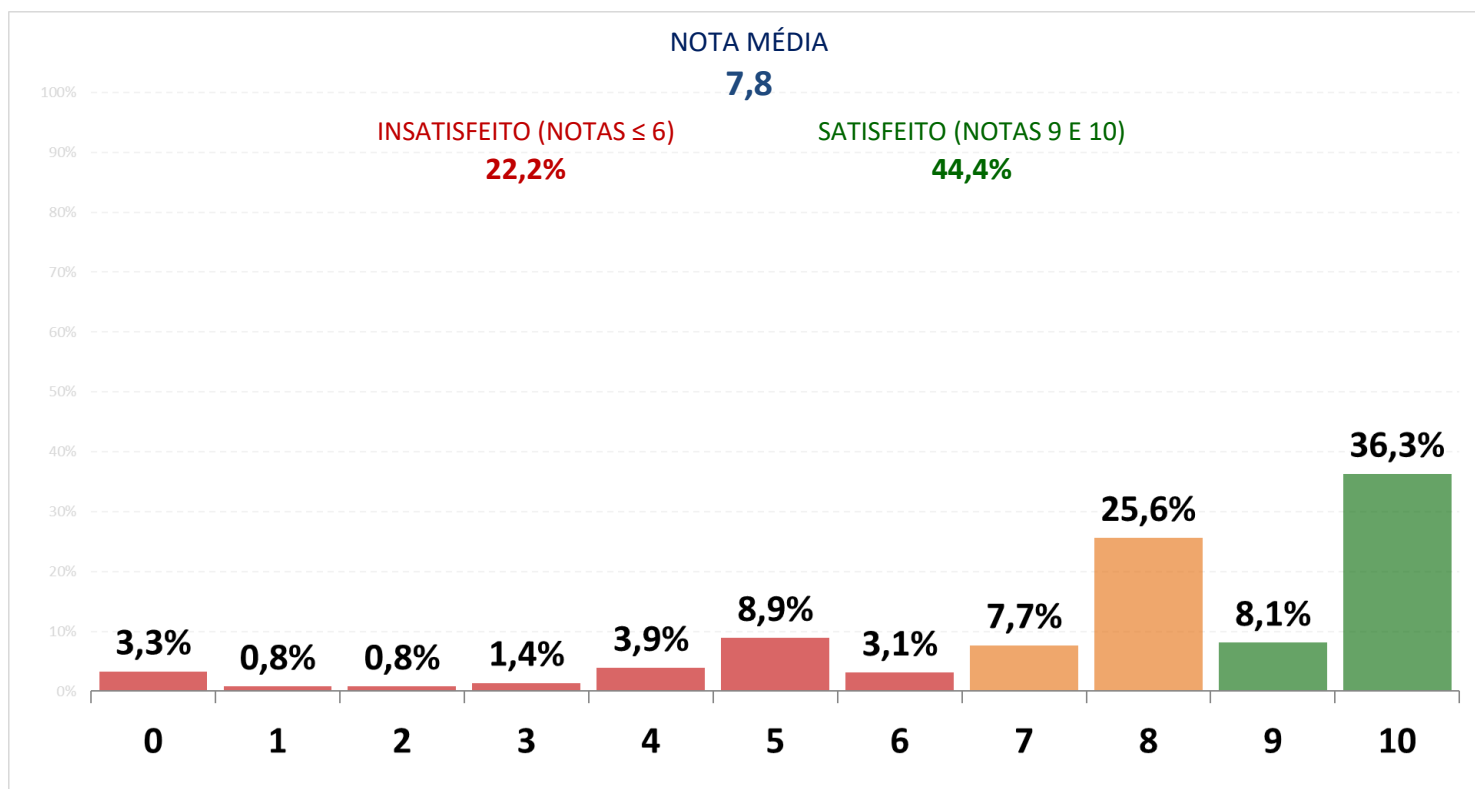


# SATISFAÇÃO COM A PRESSÃO DA ÁGUA



**ARES** AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: **1,1%**

PESQUISA LIMITE · ABRIL 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**

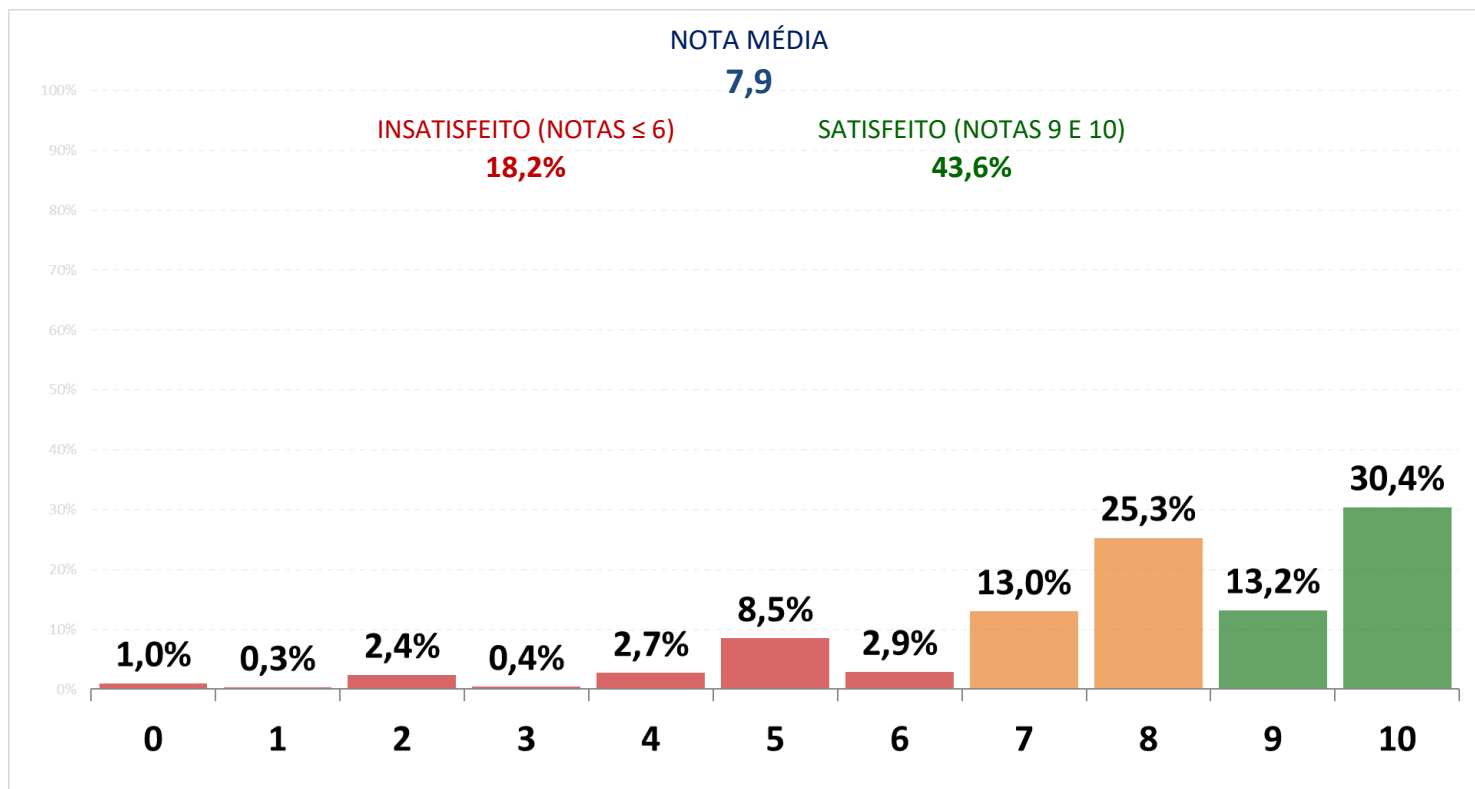
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	0,8%	5,7%	5,0%	2,8%	2,6%	1,5%	5,7%	1,4%	2,9%	0,7%	3,9%	0,0%	4,4%	0,0%	3,6%	1,5%	3,3%
1	1,4%	0,3%	0,0%	0,8%	1,6%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,4%	4,4%	1,0%	0,0%	7,4%	0,6%	3,1%	0,8%
2	0,6%	0,9%	0,0%	0,8%	1,5%	0,0%	0,4%	2,1%	0,5%	0,7%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
3	1,4%	1,3%	0,0%	2,5%	1,1%	1,4%	0,7%	2,3%	1,2%	0,5%	3,0%	2,5%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,4%
4	2,4%	5,3%	9,9%	1,5%	2,2%	7,1%	1,1%	5,3%	6,1%	2,9%	2,0%	0,0%	3,9%	0,0%	3,0%	11,7%	3,9%
5	10,0%	7,9%	16,6%	5,5%	7,0%	4,6%	9,5%	11,7%	16,4%	5,1%	11,0%	3,6%	17,4%	12,1%	10,0%	0,0%	8,9%
6	1,6%	4,6%	5,0%	2,3%	2,8%	3,1%	1,3%	5,8%	1,9%	4,4%	2,7%	0,0%	8,2%	7,4%	3,5%	0,0%	3,1%
7	4,4%	10,7%	5,0%	9,4%	7,6%	14,8%	5,2%	5,1%	15,5%	5,2%	4,5%	12,9%	8,8%	0,0%	7,6%	8,2%	7,7%
8	29,3%	22,1%	33,5%	22,5%	23,1%	22,0%	28,2%	24,8%	25,3%	26,1%	19,3%	41,5%	8,0%	7,4%	26,4%	18,6%	25,6%
9	5,1%	10,9%	0,0%	11,7%	10,2%	6,4%	7,9%	10,1%	4,0%	9,5%	15,1%	9,8%	17,5%	7,4%	9,2%	0,0%	8,1%
10	43,0%	30,2%	25,1%	40,4%	40,3%	39,0%	38,1%	31,4%	26,0%	44,5%	32,1%	28,6%	31,9%	58,3%	33,7%	57,0%	36,3%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,2</b>	<b>7,5</b>	<b>7,1</b>	<b>8,1</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>7,8</b>	<b>7,6</b>	<b>7,3</b>	<b>8,4</b>	<b>7,4</b>	<b>8,2</b>	<b>7,5</b>	<b>8,2</b>	<b>7,7</b>	<b>8,3</b>	<b>7,8</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>18,2%</b>	<b>26,0%</b>	<b>36,5%</b>	<b>16,2%</b>	<b>18,8%</b>	<b>17,7%</b>	<b>20,6%</b>	<b>28,6%</b>	<b>29,0%</b>	<b>14,7%</b>	<b>29,0%</b>	<b>7,1%</b>	<b>33,9%</b>	<b>26,9%</b>	<b>23,1%</b>	<b>16,3%</b>	<b>22,2%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>48,1%</b>	<b>41,1%</b>	<b>25,1%</b>	<b>52,1%</b>	<b>50,5%</b>	<b>45,4%</b>	<b>46,0%</b>	<b>41,5%</b>	<b>30,0%</b>	<b>54,0%</b>	<b>47,2%</b>	<b>38,4%</b>	<b>49,4%</b>	<b>65,7%</b>	<b>42,9%</b>	<b>57,0%</b>	<b>44,4%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA ÁGUA

43

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



% NÃO RESPOSTA: **1,6%**

# SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA ÁGUA

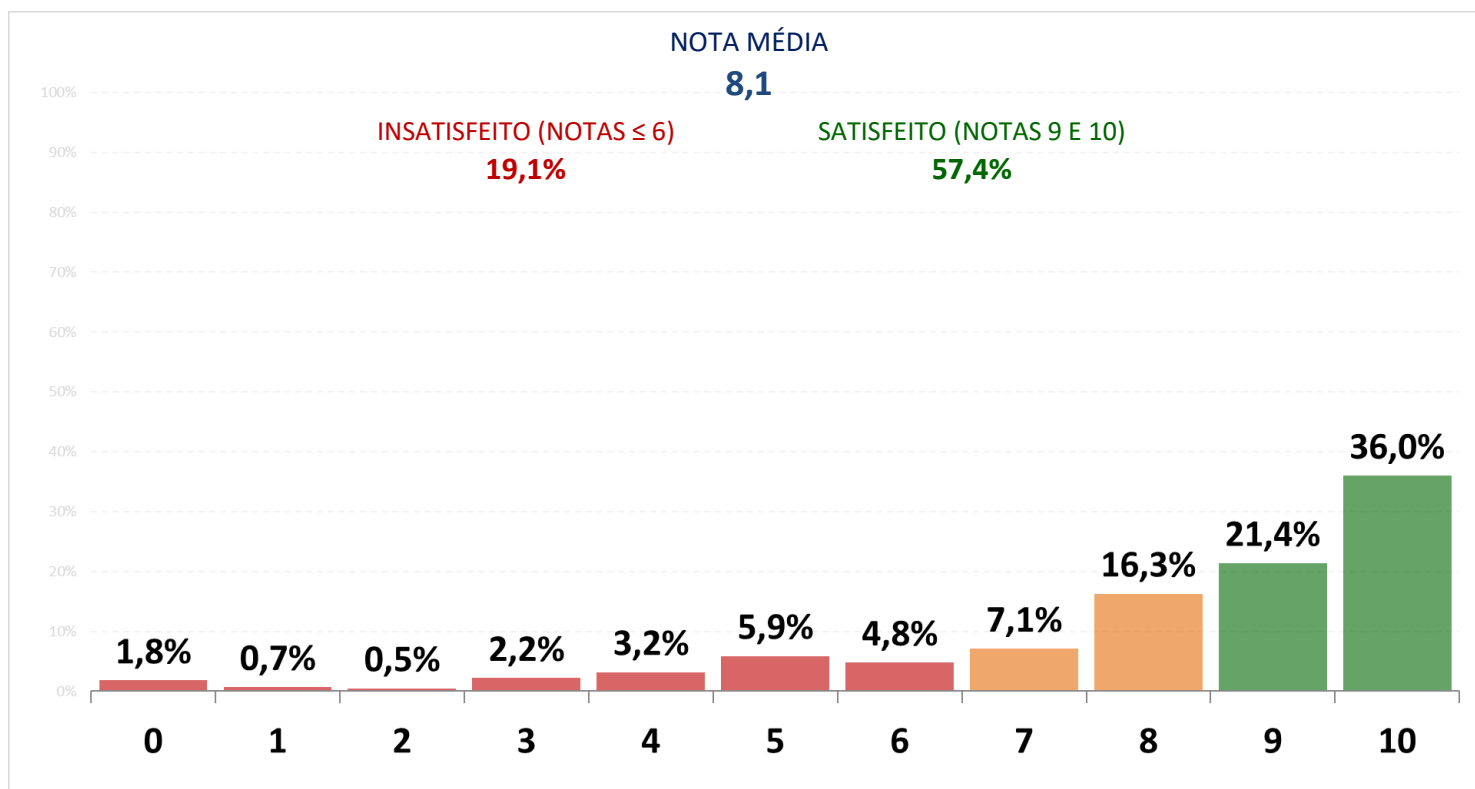
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a qualidade da água? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	1,4%	0,6%	0,0%	0,8%	2,1%	1,3%	0,0%	2,3%	1,2%	1,1%	1,2%	0,0%	0,0%	12,1%	1,1%	0,0%	1,0%
1	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
2	1,3%	3,4%	5,0%	2,7%	0,0%	0,0%	1,9%	5,1%	6,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	2,4%
3	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,5%	0,0%	0,9%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
4	1,7%	3,7%	5,0%	2,7%	1,1%	6,7%	1,1%	1,8%	5,6%	0,7%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	2,7%
5	11,1%	6,1%	8,3%	8,4%	8,7%	5,5%	12,3%	5,2%	10,0%	5,5%	8,3%	8,0%	6,8%	0,0%	9,5%	0,0%	8,5%
6	4,1%	1,8%	0,0%	2,7%	5,5%	2,7%	2,8%	3,3%	1,2%	3,3%	5,7%	1,0%	0,0%	7,4%	3,2%	0,0%	2,9%
7	8,9%	16,6%	13,3%	18,3%	6,2%	10,0%	14,4%	13,3%	18,7%	10,4%	10,9%	18,0%	17,5%	0,0%	12,4%	17,8%	13,0%
8	22,8%	27,5%	35,0%	22,6%	20,7%	26,0%	21,1%	30,9%	25,3%	22,1%	35,1%	33,4%	31,6%	30,7%	26,7%	13,7%	25,3%
9	12,0%	14,3%	8,3%	13,3%	16,9%	14,9%	12,1%	13,3%	9,0%	16,8%	14,5%	12,0%	18,3%	7,4%	12,0%	22,7%	13,2%
10	36,7%	24,7%	25,1%	28,1%	37,3%	32,9%	33,4%	23,7%	21,6%	39,4%	20,8%	27,5%	25,9%	42,4%	28,4%	45,7%	30,4%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,1</b>	<b>7,8</b>	<b>7,7</b>	<b>7,9</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>	<b>8,0</b>	<b>7,6</b>	<b>7,3</b>	<b>8,5</b>	<b>7,8</b>	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>	<b>9,0</b>	<b>7,9</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>19,6%</b>	<b>17,0%</b>	<b>18,3%</b>	<b>17,9%</b>	<b>18,9%</b>	<b>16,2%</b>	<b>19,0%</b>	<b>18,8%</b>	<b>25,4%</b>	<b>11,3%</b>	<b>18,8%</b>	<b>9,0%</b>	<b>6,8%</b>	<b>19,5%</b>	<b>20,4%</b>	<b>0,0%</b>	<b>18,2%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>48,7%</b>	<b>39,0%</b>	<b>33,4%</b>	<b>41,4%</b>	<b>54,2%</b>	<b>47,8%</b>	<b>45,5%</b>	<b>37,0%</b>	<b>30,6%</b>	<b>56,2%</b>	<b>35,3%</b>	<b>39,5%</b>	<b>44,2%</b>	<b>49,8%</b>	<b>40,4%</b>	<b>68,4%</b>	<b>43,6%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO REGULARIDADE DO FORNECIMENTO

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



% NÃO RESPOSTA: **1,1%**

# 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**

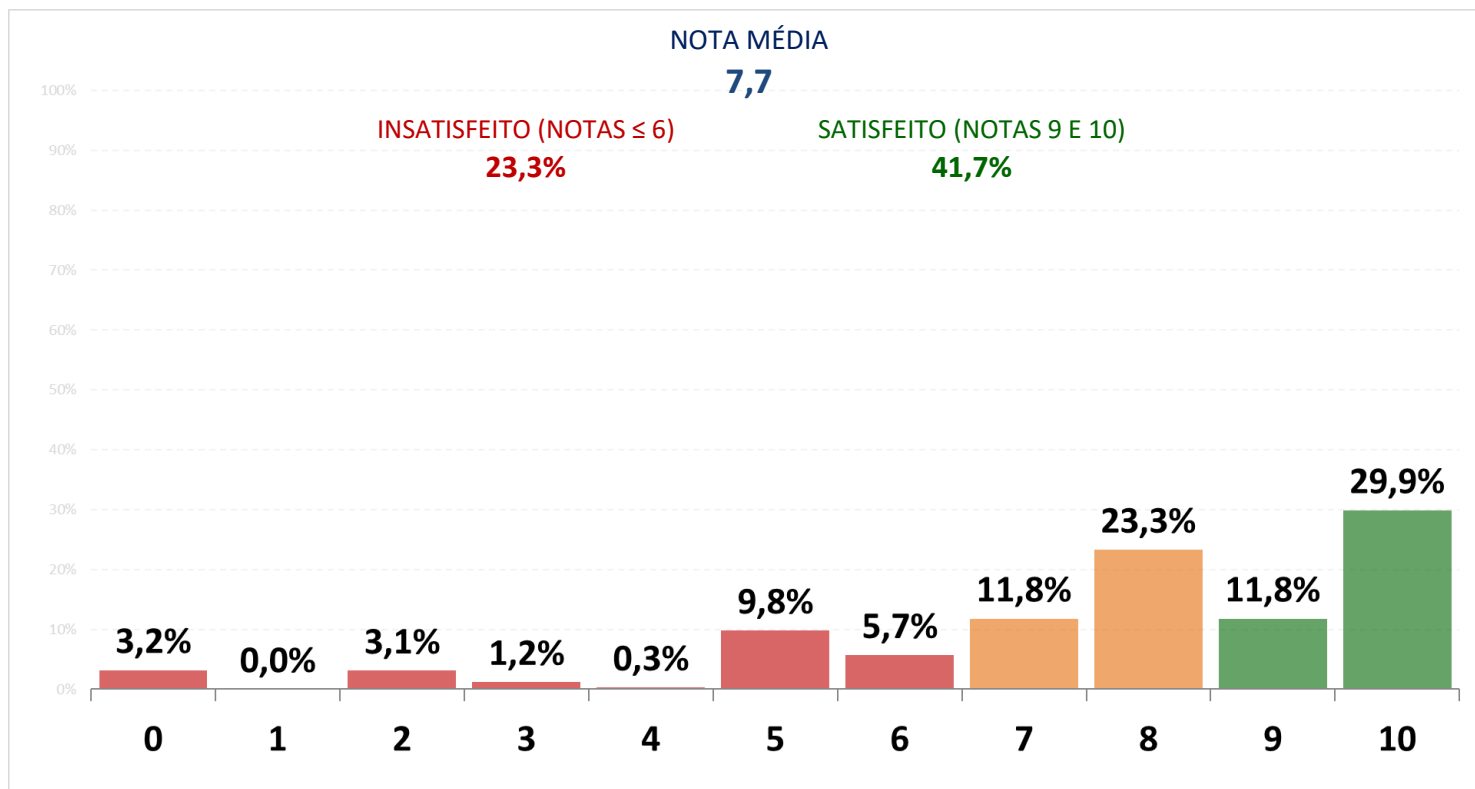
46

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	0,8%	2,8%	5,0%	0,0%	1,6%	0,6%	0,4%	5,0%	4,4%	0,8%	1,2%	1,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	1,8%
1	0,0%	1,4%	0,0%	0,6%	1,5%	0,0%	0,9%	1,1%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,6%	1,5%	0,7%
2	0,6%	0,3%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%	1,1%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
3	1,4%	3,0%	5,0%	1,3%	1,1%	0,7%	4,2%	0,6%	2,3%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	2,2%
4	2,5%	3,9%	8,3%	2,5%	0,0%	6,0%	1,0%	4,0%	6,7%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	12,1%	2,6%	7,9%	3,2%
5	6,0%	5,7%	5,0%	5,8%	6,6%	4,5%	5,1%	8,2%	3,8%	6,3%	9,9%	5,3%	6,8%	6,4%	6,6%	0,0%	5,9%
6	4,5%	5,1%	8,3%	5,1%	1,6%	4,2%	6,7%	2,6%	7,9%	4,1%	4,0%	12,4%	0,0%	0,0%	4,1%	10,7%	4,8%
7	4,9%	9,3%	5,0%	7,5%	8,4%	11,8%	6,0%	4,8%	9,3%	5,2%	8,1%	14,0%	2,9%	0,0%	7,2%	6,5%	7,1%
8	16,5%	16,2%	6,7%	19,6%	19,9%	18,9%	17,6%	12,2%	19,9%	13,5%	18,1%	16,2%	22,8%	14,8%	17,3%	8,6%	16,3%
9	19,9%	22,9%	28,3%	20,0%	17,7%	17,1%	21,8%	24,5%	14,8%	25,4%	18,9%	13,4%	37,2%	13,8%	20,9%	25,2%	21,4%
10	43,0%	29,5%	28,5%	36,9%	41,0%	36,1%	35,3%	37,0%	30,3%	40,9%	38,3%	37,6%	28,2%	52,9%	35,6%	39,7%	36,0%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,5</b>	<b>7,8</b>	<b>7,5</b>	<b>8,3</b>	<b>8,4</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>8,0</b>	<b>7,6</b>	<b>8,5</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>	<b>8,6</b>	<b>8,5</b>	<b>8,1</b>	<b>8,3</b>	<b>8,1</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>15,8%</b>	<b>22,2%</b>	<b>31,6%</b>	<b>16,1%</b>	<b>12,9%</b>	<b>16,0%</b>	<b>19,4%</b>	<b>21,5%</b>	<b>25,6%</b>	<b>15,0%</b>	<b>16,6%</b>	<b>18,7%</b>	<b>8,8%</b>	<b>18,5%</b>	<b>19,0%</b>	<b>20,1%</b>	<b>19,1%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>62,9%</b>	<b>52,4%</b>	<b>56,8%</b>	<b>56,9%</b>	<b>58,7%</b>	<b>53,2%</b>	<b>57,1%</b>	<b>61,5%</b>	<b>45,1%</b>	<b>66,3%</b>	<b>57,2%</b>	<b>51,0%</b>	<b>65,4%</b>	<b>66,7%</b>	<b>56,5%</b>	<b>64,9%</b>	<b>57,4%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS

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



% NÃO RESPOSTA: **23,1%**

# SATISFAÇÃO RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS

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

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	1,1%	5,0%	6,5%	1,5%	2,7%	3,8%	0,6%	6,1%	6,3%	1,6%	1,4%	3,4%	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%	3,2%
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	1,9%	4,0%	6,5%	1,7%	2,0%	0,0%	5,7%	2,2%	0,7%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	13,1%	3,5%	0,0%	3,1%
3	1,9%	0,5%	0,0%	1,7%	1,4%	0,9%	2,3%	0,0%	0,0%	1,6%	3,1%	0,0%	3,1%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
4	0,0%	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
5	5,4%	13,5%	13,0%	10,1%	7,0%	9,6%	7,8%	12,4%	11,9%	10,2%	10,2%	3,8%	5,4%	8,0%	10,9%	1,8%	9,8%
6	6,4%	5,1%	0,0%	7,1%	8,4%	5,6%	5,3%	6,4%	7,1%	4,7%	7,7%	7,2%	8,2%	0,0%	6,5%	0,0%	5,7%
7	14,9%	9,2%	8,8%	11,1%	15,1%	9,2%	18,7%	5,1%	13,9%	10,0%	17,4%	8,3%	16,0%	34,2%	11,2%	16,8%	11,8%
8	22,6%	23,9%	39,1%	19,2%	16,1%	25,4%	16,2%	30,8%	24,5%	19,2%	13,8%	35,1%	2,7%	8,0%	20,7%	42,6%	23,3%
9	12,8%	11,0%	10,9%	11,3%	13,1%	9,5%	14,8%	9,8%	13,2%	10,8%	16,0%	11,3%	18,4%	8,0%	11,8%	11,9%	11,8%
10	33,0%	27,2%	15,3%	35,6%	34,2%	36,0%	28,6%	26,3%	22,5%	39,0%	28,5%	30,9%	46,2%	28,8%	30,3%	26,9%	29,9%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,1</b>	<b>7,4</b>	<b>7,0</b>	<b>7,9</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>	<b>7,7</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>8,0</b>	<b>7,8</b>	<b>8,1</b>	<b>8,5</b>	<b>7,3</b>	<b>7,6</b>	<b>8,4</b>	<b>7,7</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>16,7%</b>	<b>28,6%</b>	<b>26,0%</b>	<b>22,8%</b>	<b>21,5%</b>	<b>19,9%</b>	<b>21,7%</b>	<b>28,0%</b>	<b>26,0%</b>	<b>21,0%</b>	<b>24,1%</b>	<b>14,4%</b>	<b>16,7%</b>	<b>21,1%</b>	<b>26,1%</b>	<b>1,8%</b>	<b>23,3%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>45,8%</b>	<b>38,2%</b>	<b>26,2%</b>	<b>46,9%</b>	<b>47,3%</b>	<b>45,5%</b>	<b>43,4%</b>	<b>36,1%</b>	<b>35,7%</b>	<b>49,8%</b>	<b>44,5%</b>	<b>42,2%</b>	<b>64,6%</b>	<b>36,8%</b>	<b>42,1%</b>	<b>38,8%</b>	<b>41,7%</b>

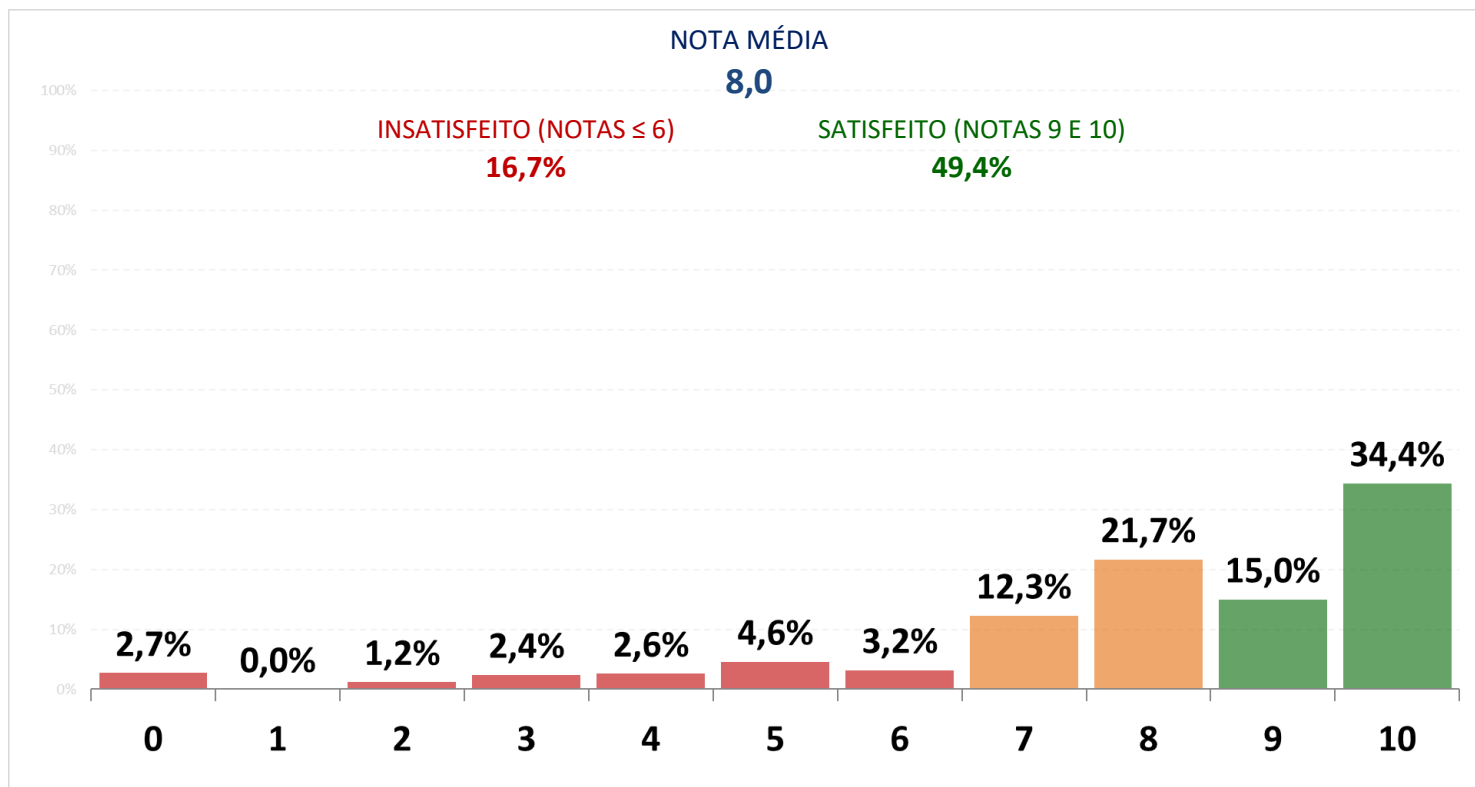
Em **negrito**, destaques da estratificação.



# SATISFAÇÃO COM O GOSTO DA ÁGUA

49

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



% NÃO RESPOSTA: **9,6%**

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2022

# SATISFAÇÃO COM O GOSTO DA ÁGUA

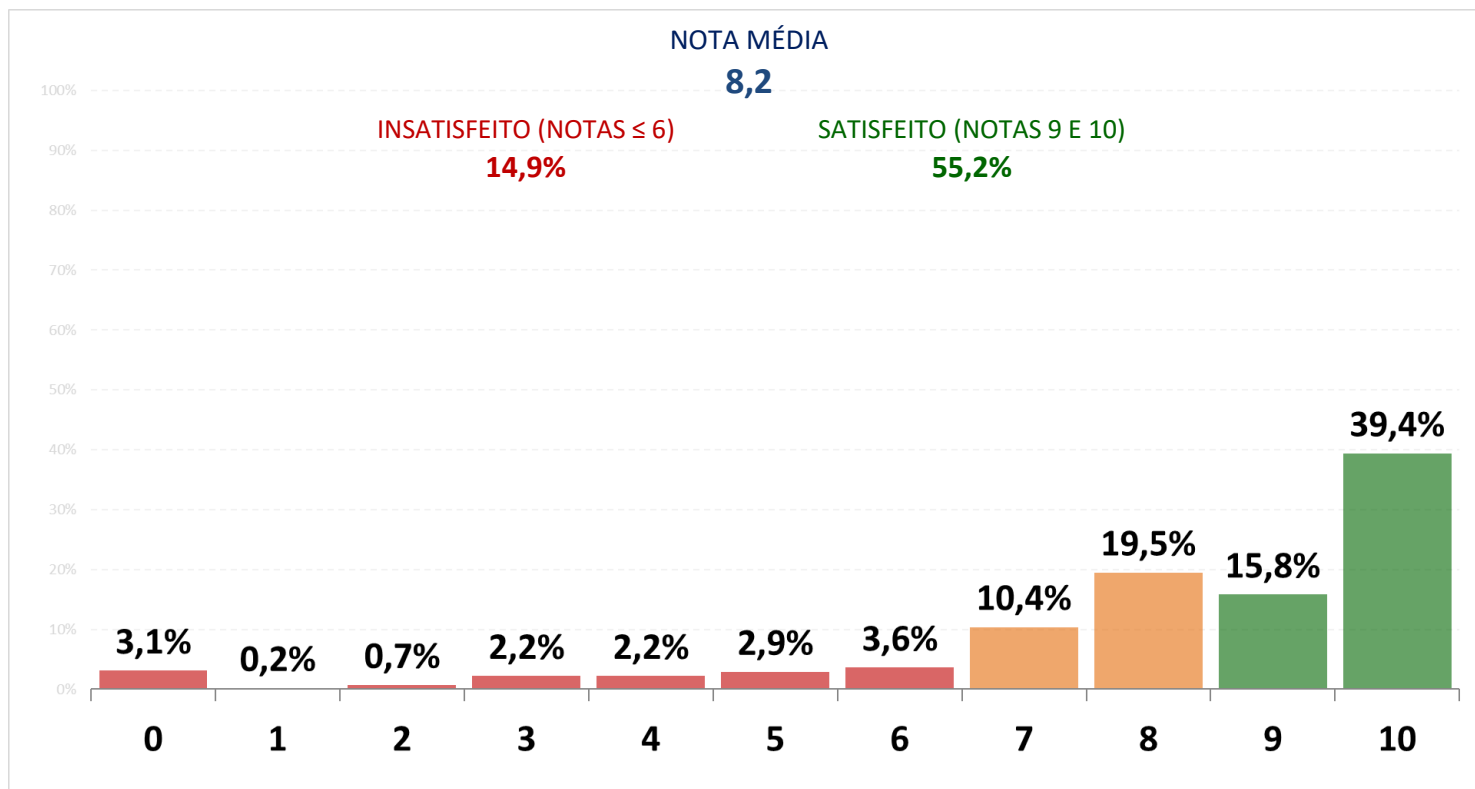
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o gosto da água? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	1,1%	4,0%	5,0%	2,1%	1,2%	2,8%	3,2%	1,8%	0,8%	1,1%	1,3%	1,4%	0,0%	12,1%	3,0%	0,0%	2,7%
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	0,9%	1,5%	0,0%	0,6%	3,0%	0,8%	0,8%	2,0%	1,3%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	1,2%
3	1,6%	3,1%	5,0%	0,8%	1,9%	0,0%	1,6%	5,3%	6,5%	0,5%	0,0%	1,2%	2,1%	0,0%	2,7%	0,0%	2,4%
4	0,9%	4,2%	5,0%	1,9%	1,3%	6,6%	1,0%	1,7%	5,6%	0,5%	2,9%	0,0%	2,4%	0,0%	2,9%	0,0%	2,6%
5	5,0%	4,3%	0,0%	7,2%	5,5%	2,5%	6,5%	3,4%	4,0%	3,0%	9,7%	2,9%	0,0%	14,8%	5,2%	0,0%	4,6%
6	2,4%	3,9%	5,0%	1,5%	3,7%	0,7%	4,3%	3,6%	5,4%	2,8%	2,1%	1,2%	4,0%	0,0%	3,6%	0,0%	3,2%
7	16,9%	8,1%	10,1%	15,1%	10,8%	8,9%	14,7%	11,3%	10,1%	14,8%	13,7%	10,1%	22,2%	0,0%	12,3%	11,9%	12,3%
8	19,2%	23,9%	15,0%	25,7%	22,6%	28,1%	21,5%	16,6%	25,3%	18,4%	31,0%	34,1%	31,8%	31,7%	23,1%	11,1%	21,7%
9	11,3%	18,4%	21,6%	14,0%	10,3%	14,8%	13,8%	17,0%	16,4%	13,5%	12,3%	20,8%	4,0%	7,4%	14,5%	18,7%	15,0%
10	40,8%	28,6%	33,5%	31,0%	39,7%	34,7%	32,5%	37,2%	24,6%	44,1%	27,0%	28,5%	33,4%	34,0%	31,2%	58,3%	34,4%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,3</b>	<b>7,7</b>	<b>7,8</b>	<b>8,0</b>	<b>8,1</b>	<b>8,1</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>	<b>7,6</b>	<b>8,5</b>	<b>8,0</b>	<b>8,4</b>	<b>8,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,8</b>	<b>9,2</b>	<b>8,0</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>11,9%</b>	<b>21,0%</b>	<b>20,0%</b>	<b>14,1%</b>	<b>16,6%</b>	<b>13,4%</b>	<b>17,4%</b>	<b>17,8%</b>	<b>23,6%</b>	<b>9,2%</b>	<b>16,0%</b>	<b>6,7%</b>	<b>8,5%</b>	<b>26,9%</b>	<b>18,8%</b>	<b>0,0%</b>	<b>16,7%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>52,1%</b>	<b>47,0%</b>	<b>55,1%</b>	<b>45,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>49,5%</b>	<b>46,3%</b>	<b>54,2%</b>	<b>41,0%</b>	<b>57,6%</b>	<b>39,3%</b>	<b>49,3%</b>	<b>37,4%</b>	<b>41,4%</b>	<b>45,7%</b>	<b>77,0%</b>	<b>49,4%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO COM O CHEIRO DA ÁGUA

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



% NÃO RESPONDA: 3,5%

# 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**

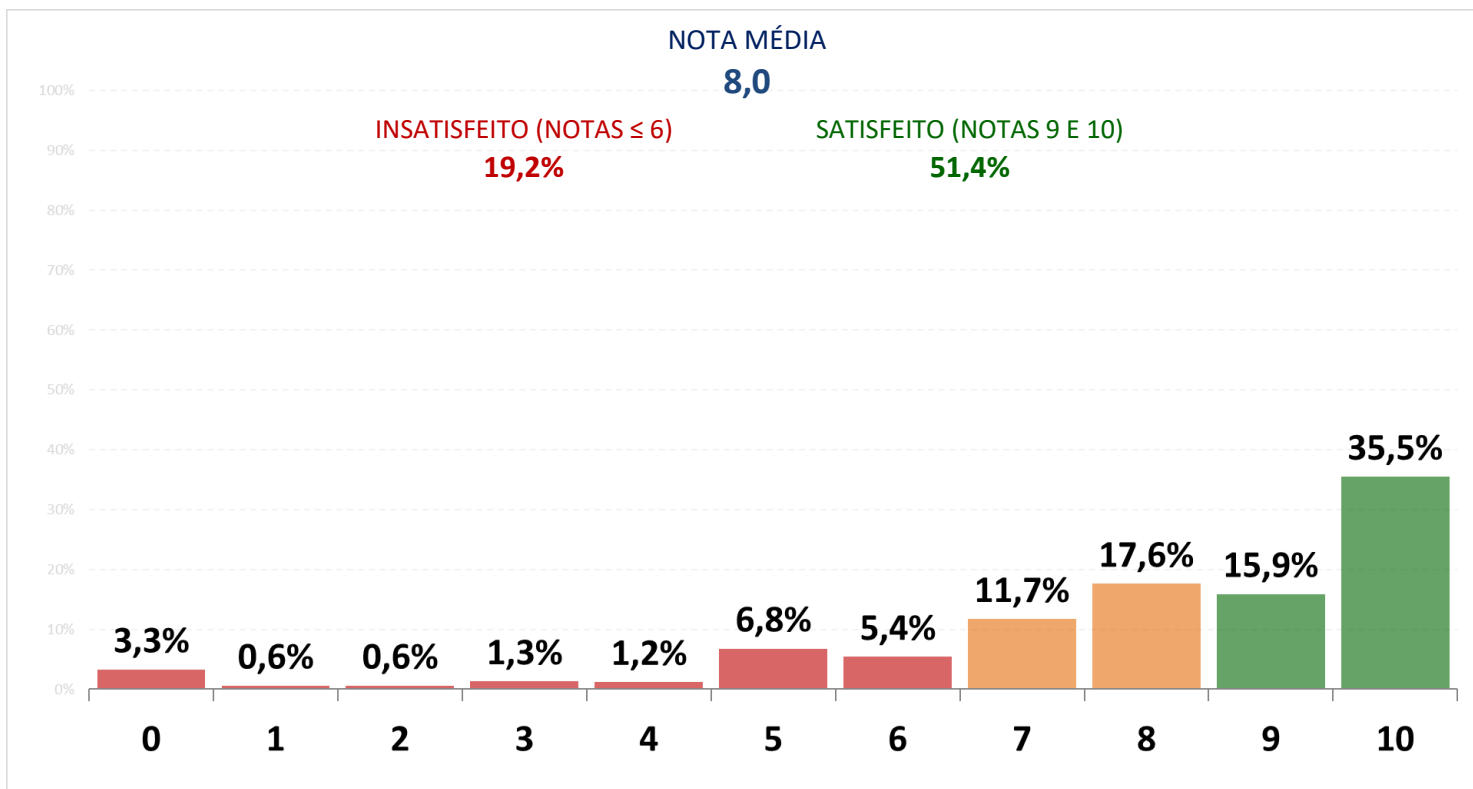
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	1,5%	4,7%	5,0%	3,1%	1,7%	2,5%	0,5%	7,4%	5,9%	1,6%	2,8%	1,3%	0,0%	12,1%	3,5%	0,0%	3,1%
1	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,4%	1,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,8%	1,1%	0,6%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
3	1,7%	2,6%	5,0%	1,5%	0,6%	0,0%	4,9%	0,0%	1,1%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	2,2%
4	0,8%	3,5%	5,0%	1,2%	1,2%	6,0%	0,4%	1,5%	5,1%	0,0%	2,8%	0,0%	2,4%	0,0%	2,5%	0,0%	2,2%
5	4,5%	1,4%	3,4%	1,3%	4,5%	1,4%	5,4%	0,5%	5,0%	1,7%	4,3%	0,0%	0,0%	7,4%	3,3%	0,0%	2,9%
6	4,0%	3,2%	0,0%	5,2%	4,5%	5,0%	2,7%	3,7%	2,2%	3,7%	5,6%	0,0%	6,4%	0,0%	4,0%	0,0%	3,6%
7	9,2%	11,4%	5,0%	12,5%	12,2%	11,0%	11,5%	8,2%	15,5%	7,3%	9,4%	9,7%	11,5%	0,0%	10,5%	9,1%	10,4%
8	22,9%	16,3%	21,8%	19,0%	18,2%	20,9%	23,1%	13,1%	21,9%	19,2%	23,2%	25,8%	28,4%	31,7%	20,2%	14,0%	19,5%
9	9,0%	22,1%	13,3%	19,6%	13,2%	14,5%	12,5%	21,8%	12,3%	17,0%	18,2%	17,1%	20,9%	7,4%	15,5%	18,7%	15,8%
10	45,5%	33,8%	41,8%	36,5%	41,2%	38,5%	37,7%	42,6%	30,5%	48,4%	33,8%	45,1%	30,5%	41,4%	37,1%	58,3%	39,4%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,4</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,3</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>7,6</b>	<b>8,7</b>	<b>8,2</b>	<b>8,8</b>	<b>8,5</b>	<b>7,7</b>	<b>8,0</b>	<b>9,3</b>	<b>8,2</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>13,3%</b>	<b>16,4%</b>	<b>18,4%</b>	<b>12,3%</b>	<b>15,2%</b>	<b>14,9%</b>	<b>15,1%</b>	<b>14,2%</b>	<b>19,9%</b>	<b>8,1%</b>	<b>15,5%</b>	<b>2,4%</b>	<b>8,8%</b>	<b>19,5%</b>	<b>16,7%</b>	<b>0,0%</b>	<b>14,9%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>54,5%</b>	<b>55,9%</b>	<b>55,1%</b>	<b>56,1%</b>	<b>54,4%</b>	<b>53,0%</b>	<b>50,2%</b>	<b>64,4%</b>	<b>42,8%</b>	<b>65,4%</b>	<b>52,0%</b>	<b>62,2%</b>	<b>51,4%</b>	<b>48,8%</b>	<b>52,6%</b>	<b>77,0%</b>	<b>55,2%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO COM A COR DA ÁGUA

53

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



% NÃO RESPONDA: **2,1%**

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2022

# SATISFAÇÃO COM A COR DA ÁGUA

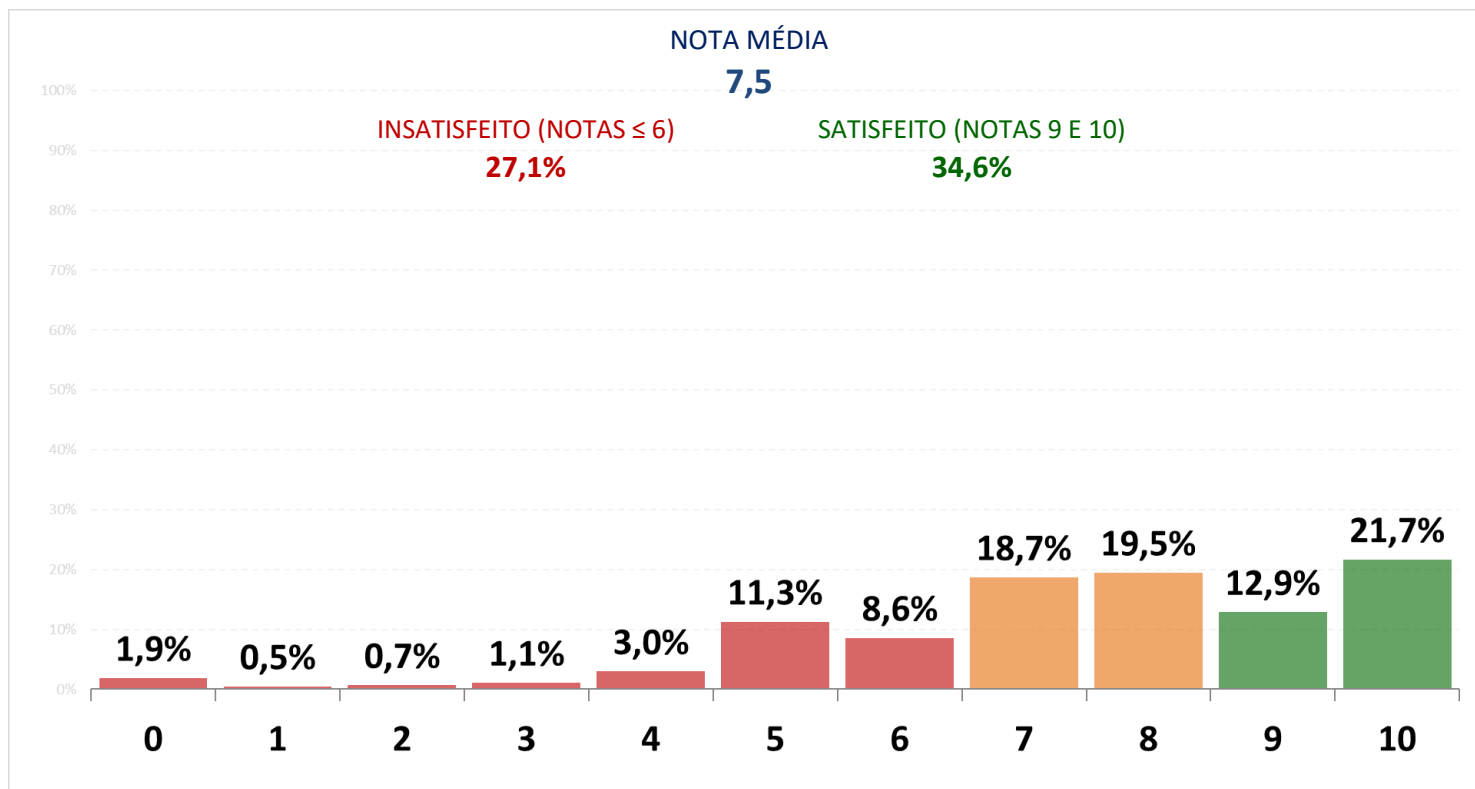
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com a cor da água? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	1,4%	4,9%	5,0%	3,0%	2,2%	3,4%	0,7%	6,9%	6,3%	0,9%	1,2%	1,3%	2,0%	0,0%	3,7%	0,0%	3,3%
1	0,7%	0,6%	0,0%	0,8%	1,0%	0,0%	0,7%	1,1%	1,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
2	0,8%	0,4%	0,0%	0,6%	1,2%	0,7%	1,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
3	0,0%	2,5%	5,0%	0,0%	0,0%	5,2%	0,0%	0,0%	4,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,3%
4	0,7%	1,8%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,5%	3,3%	0,8%	0,7%	3,0%	1,7%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	1,2%
5	6,5%	7,1%	8,3%	5,3%	7,4%	4,6%	11,3%	2,1%	8,4%	1,9%	11,0%	0,9%	6,2%	6,4%	7,5%	1,5%	6,8%
6	3,9%	6,7%	9,9%	2,8%	4,9%	0,6%	6,5%	7,8%	4,4%	6,3%	8,1%	1,0%	0,0%	31,7%	6,1%	0,0%	5,4%
7	10,9%	12,3%	8,3%	15,4%	9,7%	6,2%	9,1%	19,9%	7,4%	11,2%	12,7%	12,4%	13,0%	12,1%	10,1%	24,1%	11,7%
8	21,1%	14,5%	21,8%	13,9%	19,0%	22,1%	19,1%	11,8%	22,5%	17,2%	16,7%	28,4%	20,0%	7,4%	18,3%	12,3%	17,6%
9	10,0%	21,2%	8,3%	20,7%	15,9%	18,4%	13,3%	17,5%	12,6%	20,0%	14,6%	13,9%	20,4%	7,4%	15,8%	16,5%	15,9%
10	44,1%	27,8%	33,5%	34,4%	38,7%	38,7%	37,8%	29,6%	30,8%	41,1%	32,7%	39,3%	38,3%	35,0%	34,2%	45,7%	35,5%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,4</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>	<b>7,6</b>	<b>7,4</b>	<b>8,6</b>	<b>8,0</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>	<b>8,8</b>	<b>8,0</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>14,0%</b>	<b>24,0%</b>	<b>28,2%</b>	<b>15,5%</b>	<b>16,7%</b>	<b>14,5%</b>	<b>20,7%</b>	<b>21,2%</b>	<b>26,7%</b>	<b>10,5%</b>	<b>23,3%</b>	<b>5,9%</b>	<b>8,2%</b>	<b>38,1%</b>	<b>21,6%</b>	<b>1,5%</b>	<b>19,2%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>54,1%</b>	<b>49,0%</b>	<b>41,8%</b>	<b>55,1%</b>	<b>54,6%</b>	<b>57,1%</b>	<b>51,1%</b>	<b>47,1%</b>	<b>43,4%</b>	<b>61,1%</b>	<b>47,3%</b>	<b>53,2%</b>	<b>58,7%</b>	<b>42,4%</b>	<b>50,0%</b>	<b>62,2%</b>	<b>51,4%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO GERAL · DAAE

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



% NÃO RESPONDA: **0,3%**

# SATISFAÇÃO GERAL · DAAE

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

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	2,4%	1,5%	0,0%	2,6%	2,7%	0,9%	1,6%	3,4%	1,1%	1,8%	2,4%	2,7%	2,4%	12,1%	2,2%	0,0%	1,9%
1	0,0%	0,9%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
2	1,0%	0,4%	0,0%	1,3%	0,6%	1,2%	0,9%	0,0%	0,8%	0,0%	2,0%	2,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
3	2,3%	0,0%	0,0%	2,2%	0,6%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	1,1%	2,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
4	2,9%	3,1%	8,3%	0,7%	1,5%	0,0%	1,1%	8,4%	6,5%	0,4%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	3,2%	1,5%	3,0%
5	9,7%	12,8%	16,6%	7,5%	11,9%	11,4%	10,0%	13,1%	8,3%	7,4%	24,7%	9,4%	8,3%	21,2%	9,8%	23,8%	11,3%
6	8,0%	9,2%	8,3%	9,5%	7,8%	2,7%	10,7%	10,7%	9,4%	8,9%	10,0%	11,6%	2,0%	24,3%	9,5%	1,5%	8,6%
7	18,9%	18,5%	23,4%	22,2%	10,8%	18,3%	19,9%	17,3%	24,2%	17,2%	18,0%	28,4%	31,5%	7,4%	18,9%	17,2%	18,7%
8	20,5%	18,6%	20,0%	13,4%	26,7%	22,0%	18,9%	18,1%	14,3%	22,2%	12,5%	13,6%	19,7%	6,4%	18,5%	27,6%	19,5%
9	11,1%	14,6%	8,3%	17,7%	10,7%	8,2%	16,8%	11,4%	11,4%	15,4%	13,9%	13,3%	18,4%	14,8%	13,0%	12,6%	12,9%
10	23,2%	20,4%	15,0%	21,8%	26,9%	35,3%	17,6%	16,1%	24,1%	24,6%	14,4%	17,1%	15,6%	13,8%	22,4%	15,9%	21,7%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,2</b>	<b>7,5</b>	<b>7,7</b>	<b>8,1</b>	<b>7,5</b>	<b>6,9</b>	<b>7,5</b>	<b>7,8</b>	<b>6,9</b>	<b>7,2</b>	<b>7,6</b>	<b>6,3</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>26,3%</b>	<b>27,9%</b>	<b>33,2%</b>	<b>24,9%</b>	<b>25,1%</b>	<b>16,2%</b>	<b>26,8%</b>	<b>37,1%</b>	<b>26,1%</b>	<b>20,6%</b>	<b>41,1%</b>	<b>27,4%</b>	<b>14,7%</b>	<b>57,6%</b>	<b>27,2%</b>	<b>26,8%</b>	<b>27,1%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>34,3%</b>	<b>35,0%</b>	<b>23,3%</b>	<b>39,5%</b>	<b>37,6%</b>	<b>43,5%</b>	<b>34,4%</b>	<b>27,5%</b>	<b>35,5%</b>	<b>40,0%</b>	<b>28,3%</b>	<b>30,4%</b>	<b>34,0%</b>	<b>28,6%</b>	<b>35,4%</b>	<b>28,5%</b>	<b>34,6%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.



# MOTIVOS DA AVALIAÇÃO · DAAE

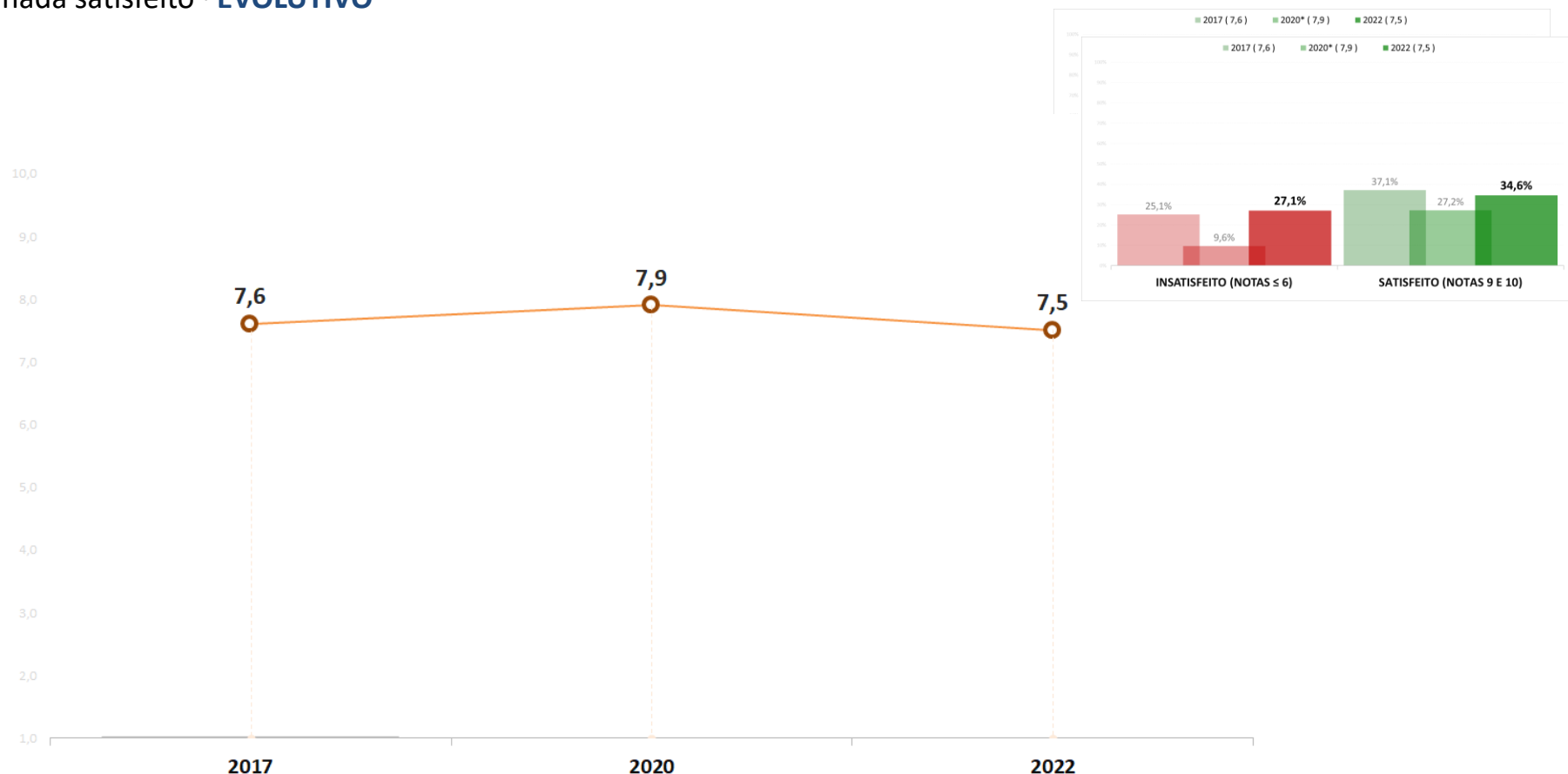
1. (SE NOTA 9 OU 10) Percebemos que está satisfeito com os serviços prestados, por qual motivo atribui essa nota?
2. (SE NOTA  $\geq 6$ ) Pela sua resposta, percebemos que os serviços prestados poderiam ser melhores. O que poderia ser feito para satisfazê-lo?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	55,4%
NÃO FALTA ÁGUA	23,1%
QUALIDADE DA ÁGUA	19,2%
BOM ATENDIMENTO	16,9%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	6,9%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	6,2%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	3,1%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	3,1%
PREÇO	2,3%
FAZ LEITURA CORRETA DA CONTA	0,8%
OUTROS	1,5%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO	%
MELHORAR O ATENDIMENTO	30,4%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	23,5%
NÃO FALTAR ÁGUA	20,6%
DIMINUIR O PREÇO	13,7%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	12,7%
DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO	12,7%
ENTREGAR A CONTA NA DATA CORRETA	7,8%
MELHORAR A PRESSÃO	6,9%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	6,9%
EFETUAR A LEITURA CORRETA	2,9%
NÃO TER VAZAMENTOS	2,9%
RESOLVER OS PROBLEMAS	2,0%
MAIS TRANSPARÊNCIA	1,0%
TRATAR O ESGOTO	1,0%
MELHORAR A GESTÃO	1,0%
OUTROS	4,9%

# SATISFAÇÃO GERAL EVOLUTIVO · DAAE

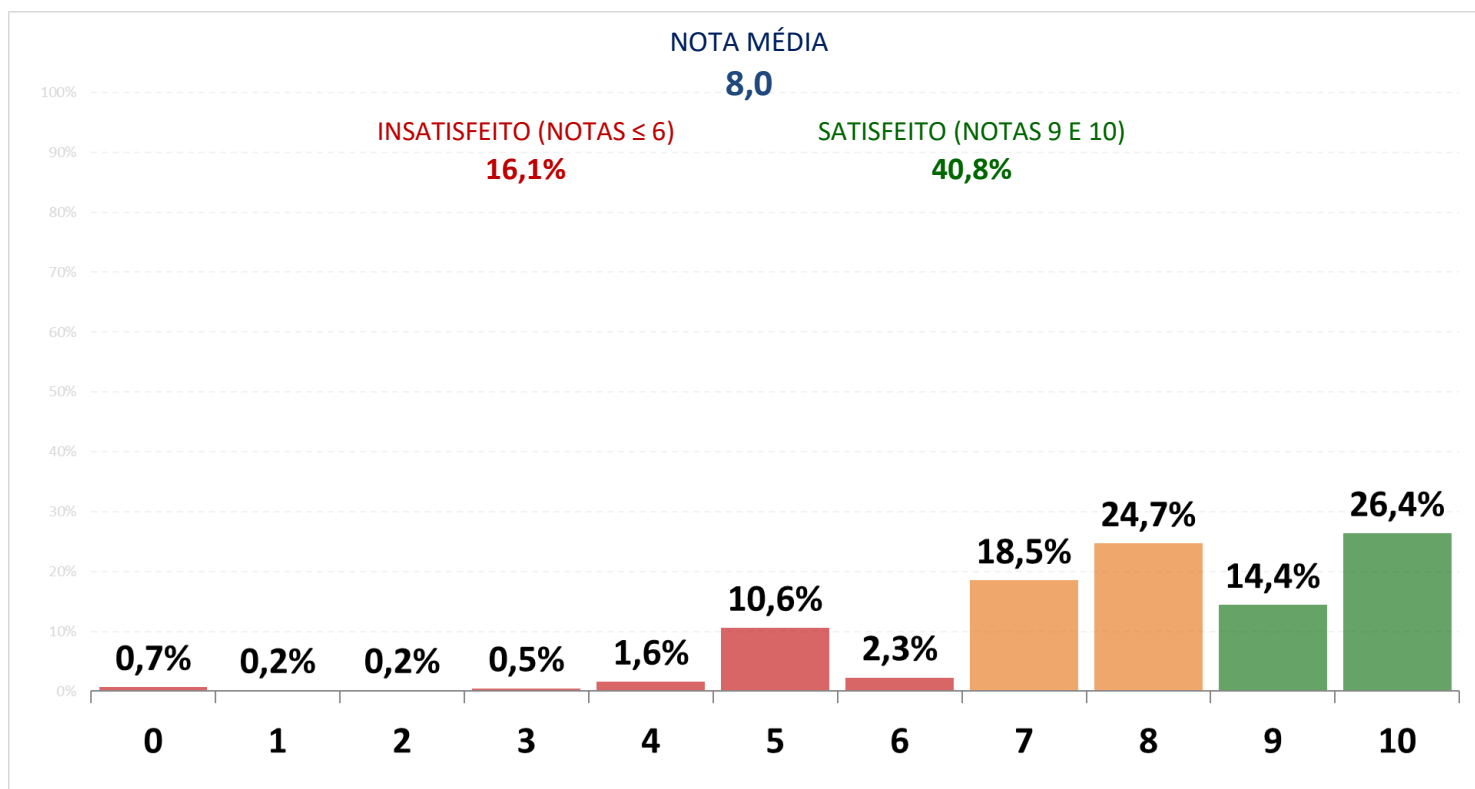
De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pelo DAAE (empresa responsável pelo serviço de água em Rio Claro)? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito · **EVOLUTIVO**



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

# SATISFAÇÃO GERAL · BRK AMBIENTAL

De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pela empresa BRK Ambiental (empresa responsável pelo serviço de esgoto em Rio Claro)? 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: **7,2%**

# SATISFAÇÃO GERAL · BRK AMBIENTAL



**ARES** AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pela empresa BRK Ambiental (empresa responsável pelo serviço de esgoto em Rio Claro)? 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	1,6%	0,0%	0,0%	0,8%	1,2%	2,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	4,8%	1,8%	2,4%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
1	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
3	0,7%	0,3%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
4	2,4%	0,8%	3,7%	0,6%	1,1%	1,0%	0,8%	3,2%	0,0%	0,8%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,5%	1,8%	1,6%
5	10,9%	10,3%	14,8%	8,3%	10,3%	6,8%	10,0%	14,7%	9,9%	6,2%	19,8%	6,7%	13,5%	21,2%	10,7%	9,3%	10,6%
6	0,9%	3,6%	0,0%	3,0%	3,3%	4,4%	1,5%	1,7%	5,7%	0,0%	3,2%	1,9%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	2,3%
7	17,9%	19,0%	29,7%	17,0%	11,8%	10,1%	23,9%	17,6%	21,3%	22,1%	6,2%	18,8%	17,6%	12,1%	17,7%	25,7%	18,5%
8	20,7%	28,2%	16,5%	28,4%	26,2%	34,9%	22,3%	19,3%	28,7%	19,6%	27,6%	33,2%	26,3%	30,7%	25,6%	16,2%	24,7%
9	17,3%	11,8%	16,7%	13,8%	13,3%	4,9%	20,8%	12,9%	11,1%	18,9%	15,9%	13,6%	27,8%	14,8%	13,5%	22,5%	14,4%
10	26,7%	26,0%	18,5%	27,4%	31,0%	35,9%	19,0%	29,2%	22,6%	32,1%	22,6%	21,7%	12,3%	21,2%	26,6%	24,5%	26,4%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>	<b>7,6</b>	<b>8,1</b>	<b>8,0</b>	<b>8,2</b>	<b>7,9</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>	<b>8,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,9</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>	<b>8,1</b>	<b>8,0</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>17,3%</b>	<b>15,0%</b>	<b>18,5%</b>	<b>13,5%</b>	<b>17,6%</b>	<b>14,2%</b>	<b>13,8%</b>	<b>21,0%</b>	<b>16,3%</b>	<b>7,4%</b>	<b>27,8%</b>	<b>12,6%</b>	<b>15,9%</b>	<b>21,2%</b>	<b>16,6%</b>	<b>11,1%</b>	<b>16,1%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>44,0%</b>	<b>37,8%</b>	<b>35,2%</b>	<b>41,2%</b>	<b>44,3%</b>	<b>40,8%</b>	<b>39,8%</b>	<b>42,1%</b>	<b>33,7%</b>	<b>51,0%</b>	<b>38,5%</b>	<b>35,3%</b>	<b>40,1%</b>	<b>36,0%</b>	<b>40,1%</b>	<b>47,0%</b>	<b>40,8%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# MOTIVOS DA AVALIAÇÃO · BRK AMBIENTAL

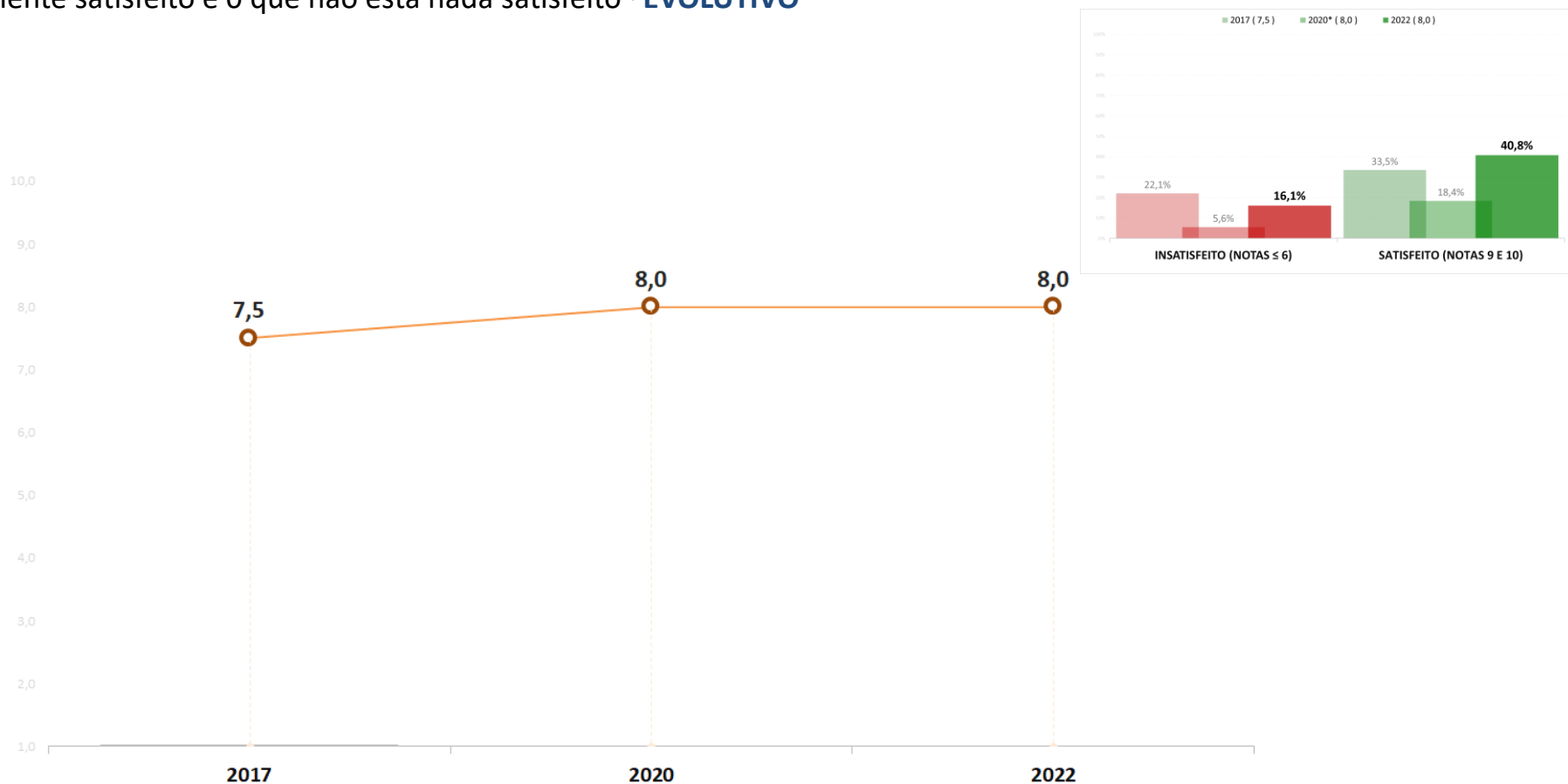
1. (SE NOTA 9 OU 10) Percebemos que está satisfeito com os serviços prestados, por qual motivo atribui essa nota?
2. (SE NOTA  $\geq 6$ ) Pela sua resposta, percebemos que os serviços prestados poderiam ser melhores. O que poderia ser feito para satisfazê-lo?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	51,0%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	14,4%
BOM ATENDIMENTO	13,1%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	9,8%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	5,2%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	3,9%
BOA GESTÃO	2,6%
ENTREGA DA CONTA NO PRAZO	2,0%
PREÇO	1,3%
BOA EMPRESA	1,3%
FAZ LEITURA CORRETA DA CONTA	0,7%
OUTROS	1,3%
NÃO RESPONDEU	1,3%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO	%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	27,9%
DIMINUIR O PREÇO	23,0%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	16,4%
MELHORAR O ATENDIMENTO	11,5%
TRATAR O ESGOTO	9,8%
NÃO TER VAZAMENTOS	8,2%
ENTREGAR A CONTA NA DATA CORRETA	8,2%
NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO	6,6%
NÃO CONHECE	4,9%
MAIOR COMPROMETIMENTO	3,3%
RESOLVER OS PROBLEMAS	1,6%
LIMPAR AS CAIXAS DE ESGOTO	1,6%
EFETUAR A LEITURA CORRETA	1,6%
MAIS TRANSPARÊNCIA	1,6%
MELHORAR A GESTÃO	1,6%
OUTROS	1,6%

# SATISFAÇÃO GERAL EVOLUTIVO · BRK AMBIENTAL

De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pela empresa BRK Ambiental (empresa responsável pelo serviço de esgoto em Rio Claro)? 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

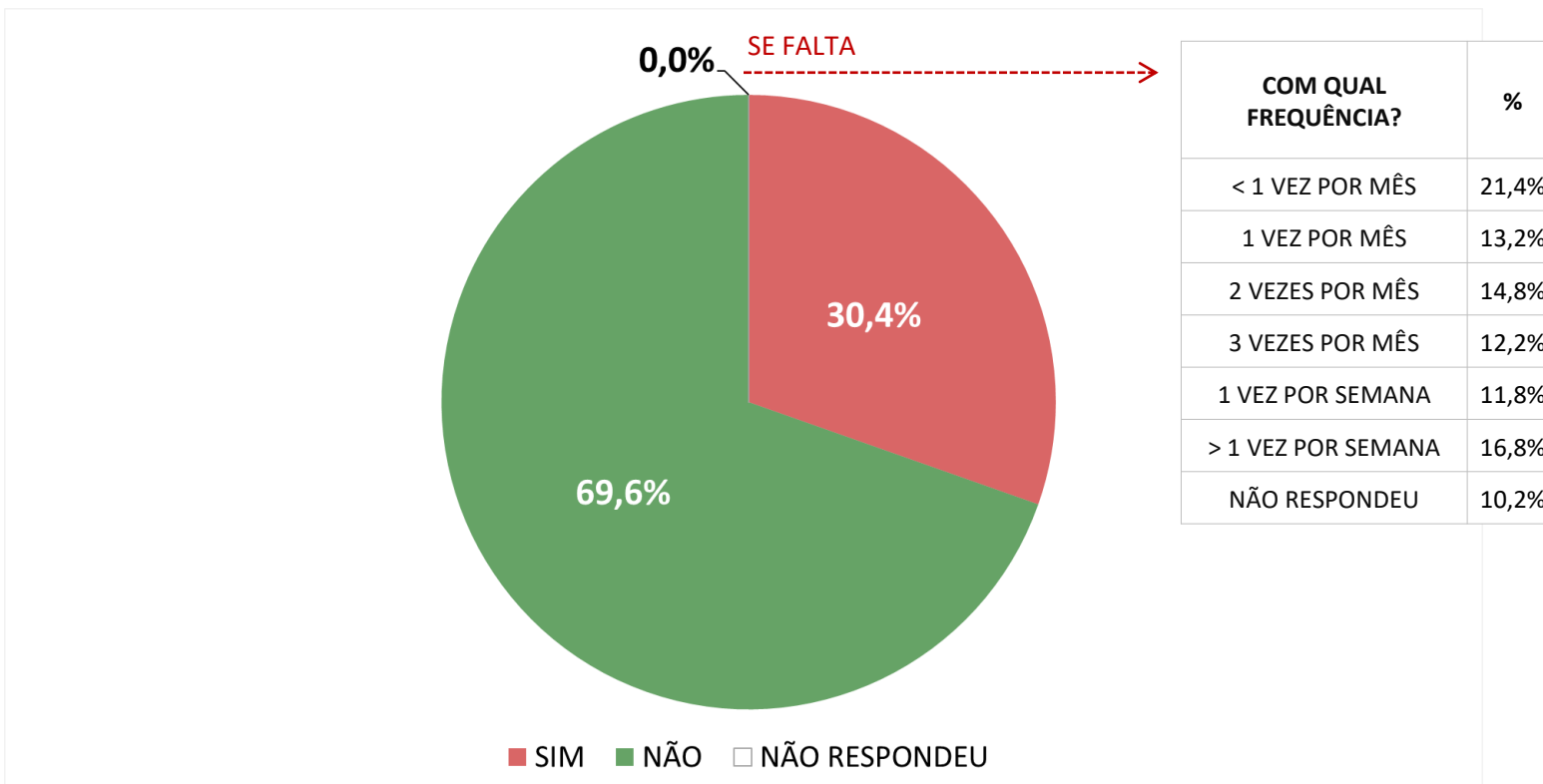
# FALTA DE ÁGUA



ARES  
AGÊNCIA REGULADORA  
PCJ

63

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



PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2022

# FALTA DE ÁGUA

64

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



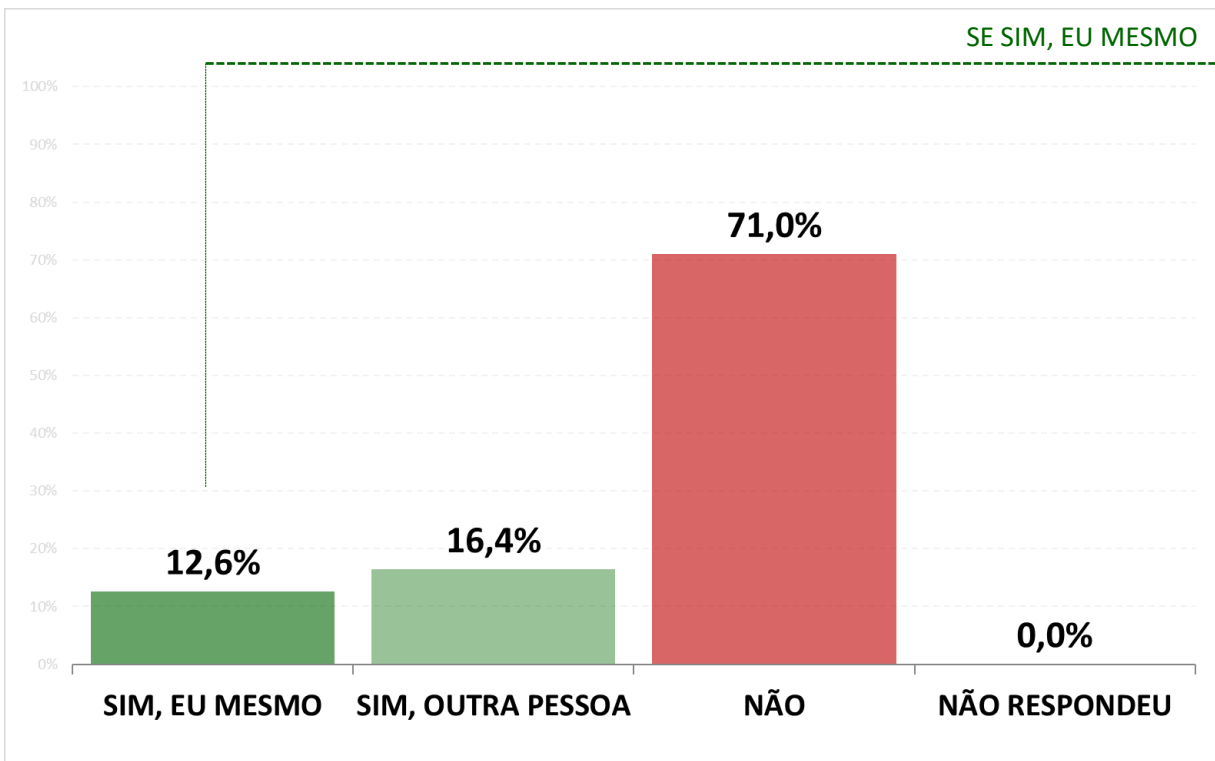
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM	25,1%	35,3%	<b>51,5%</b>	24,2%	21,4%	22,2%	29,5%	38,8%	29,3%	32,5%	19,8%	36,1%	17,4%	33,3%	28,4%	<b>46,4%</b>	30,4%
NÃO	74,9%	64,7%	48,5%	75,8%	<b>78,6%</b>	77,8%	70,5%	61,2%	70,7%	67,5%	<b>80,2%</b>	63,9%	<b>82,6%</b>	66,7%	71,6%	53,6%	69,6%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.



# CANAL DE ATENDIMENTO

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	42,9%
EMERGENCIAL	57,1%
OUTROS	0,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	36,5%
NÃO	63,5%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA ATENDIMENTO	42,5%
DEMOROU PARA RESOLVER	22,9%
0800 NÃO ATENDE CELULAR	15,2%
NÃO RESOLVERAM O PROBLEMA	10,9%
MUITA BUROCRACIA	4,3%
NÃO PASSAM INFORMAÇÕES PRECISAS	4,3%

# 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	12,2%	13,0%	0,0%	16,8%	17,4%	13,7%	10,5%	14,7%	15,5%	9,5%	<b>24,7%</b>	13,7%	20,1%	<b>27,6%</b>	11,8%	19,4%	12,6%
SIM, OUTRA PESSOA	13,6%	19,1%	<b>38,2%</b>	12,1%	4,6%	5,2%	18,1%	23,7%	13,3%	16,2%	10,9%	15,0%	2,9%	<b>24,3%</b>	16,0%	19,6%	16,4%
NÃO	74,3%	68,0%	61,8%	71,1%	<b>78,0%</b>	<b>81,1%</b>	71,4%	61,6%	71,2%	74,3%	64,4%	71,3%	<b>77,0%</b>	48,1%	72,2%	61,0%	71,0%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# HÁBITO DE CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

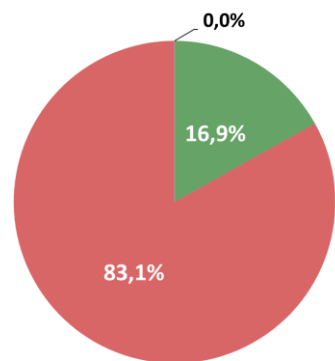


ARES  
AGÊNCIA REGULADORA  
PCJ

67

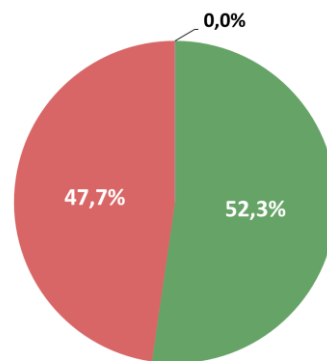
## RESULTADO GLOBAL

Você bebe água **diretamente da torneira**?



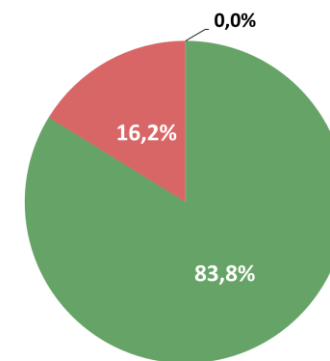
■ SIM ■ NÃO ■ NÃO RESPONDEU

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	22,5%	11,7%	23,4%	14,7%	14,4%	<b>31,1%</b>	17,9%	3,0%	<b>29,8%</b>	13,8%	12,4%	18,3%	12,5%	<b>38,1%</b>	17,8%	9,7%	16,9%
NÃO	77,5%	88,3%	76,6%	85,3%	85,6%	68,9%	82,1%	<b>97,0%</b>	70,2%	86,2%	87,6%	81,7%	87,5%	61,9%	82,2%	<b>90,3%</b>	83,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# DIRETAMENTE DA TORNEIRA OU APÓS FILTRADA

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	47,2%	57,0%	51,5%	54,9%	49,7%	60,7%	42,1%	60,0%	<b>64,9%</b>	49,0%	55,8%	60,7%	<b>67,0%</b>	59,3%	51,1%	<b>62,2%</b>	52,3%
NÃO	<b>52,8%</b>	43,0%	48,5%	45,1%	50,3%	39,3%	<b>57,9%</b>	40,0%	35,1%	<b>51,0%</b>	44,2%	39,3%	33,0%	40,7%	48,9%	37,8%	47,7%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# PREPARAÇÃO DE ALIMENTOS



**ARES** AGÊNCIA REGULADORA PCJ

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	81,2%	86,2%	73,3%	86,8%	88,4%	86,6%	85,6%	78,7%	91,9%	85,2%	86,1%	88,0%	100%	68,3%	87,5%	54,1%	83,8%
NÃO	18,8%	13,8%	26,7%	13,2%	11,6%	13,4%	14,4%	21,3%	8,1%	14,8%	13,9%	12,0%	0,0%	31,7%	12,5%	45,9%	16,2%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

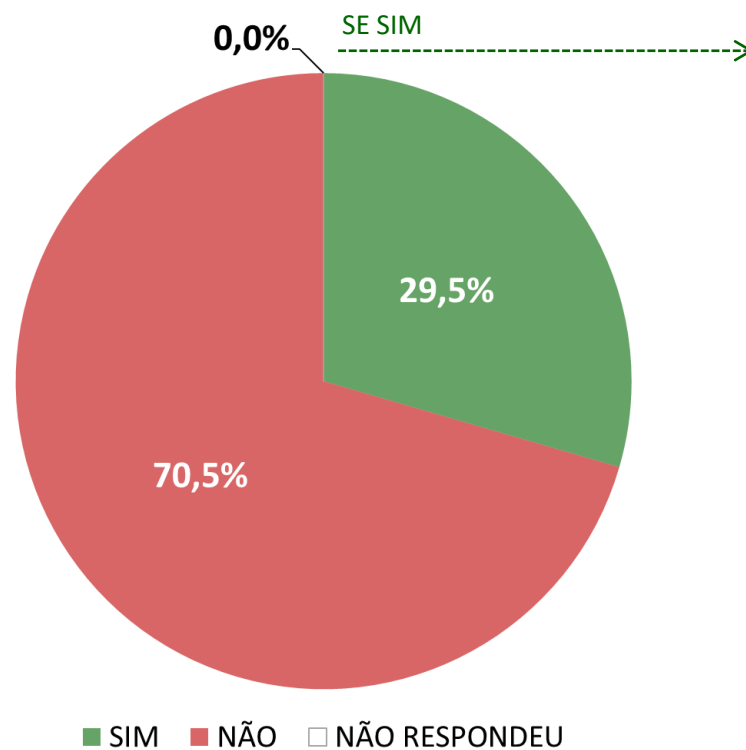
Em **negrito**, destaques da estratificação.

# TARIFA SOCIAL



AGÊNCIA REGULADORA  
ARES  
PCJ

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



COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	51,2%
FOLHETO	1,4%
INTERNET	10,5%
JORNAL	9,2%
OUTROS MEIOS	5,8%
PREFEITURA	5,1%
RÁDIO	6,8%
REDES SOCIAIS	6,1%
TELEVISÃO	13,2%
TRABALHO	0,7%
NÃO RESPONDEU	2,4%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	13,2%
NÃO	86,8%
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	26,0%	32,8%	26,5%	27,2%	34,7%	<b>38,0%</b>	19,7%	<b>36,5%</b>	<b>36,4%</b>	19,7%	33,8%	<b>40,8%</b>	22,8%	28,6%	30,3%	22,8%	29,5%
NÃO	74,0%	67,2%	73,5%	72,8%	65,3%	62,0%	<b>80,3%</b>	63,5%	63,6%	<b>80,3%</b>	66,2%	59,2%	<b>77,2%</b>	71,4%	69,7%	<b>77,2%</b>	70,5%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.



# CONSUMO

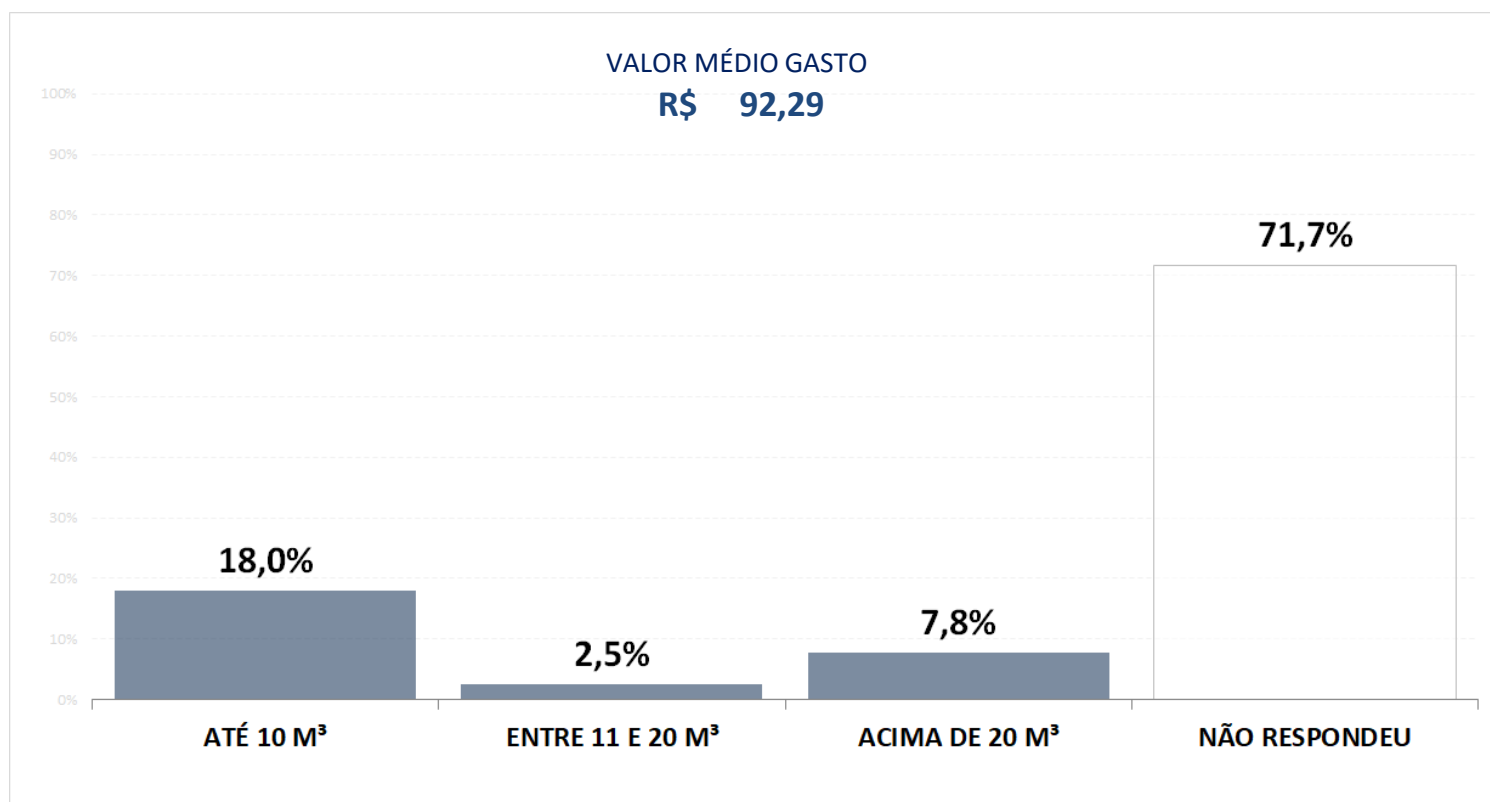


**ARES** AGÊNCIA REGULADORA  
PCJ

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 · ABRIL DE 2022

# CONSUMO



**ARES** AGÊNCIA REGULADORA PCJ

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

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

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
ATÉ 10 M <sup>3</sup>	17,3%	18,6%	13,3%	21,4%	17,5%	16,7%	17,9%	19,3%	17,7%	17,4%	25,9%	-	-	-	17,0%	26,1%	18,0%
ENTRE 11 E 20 M <sup>3</sup>	4,2%	0,9%	0,0%	2,2%	4,8%	1,3%	3,8%	1,6%	0,5%	2,3%	8,6%	-	-	-	2,4%	3,1%	2,5%
ACIMA DE 20 M <sup>3</sup>	12,1%	3,9%	3,4%	10,0%	8,6%	4,2%	7,0%	12,2%	1,8%	7,2%	25,4%	-	-	-	8,0%	6,9%	7,8%
NÃO RESPONDEU	66,3%	76,6%	83,4%	66,3%	69,0%	77,8%	71,3%	66,8%	80,0%	73,1%	40,1%	-	-	-	72,6%	63,8%	71,7%
VALOR MÉDIO (R\$)	97,9	87,3	76,8	93,1	100,8	93,8	94,2	88,0	83,3	91,4	111,7	62,8	98,0	213,5	89,5	139,7	92,3

Em **negrito**, destaques da estratificação.



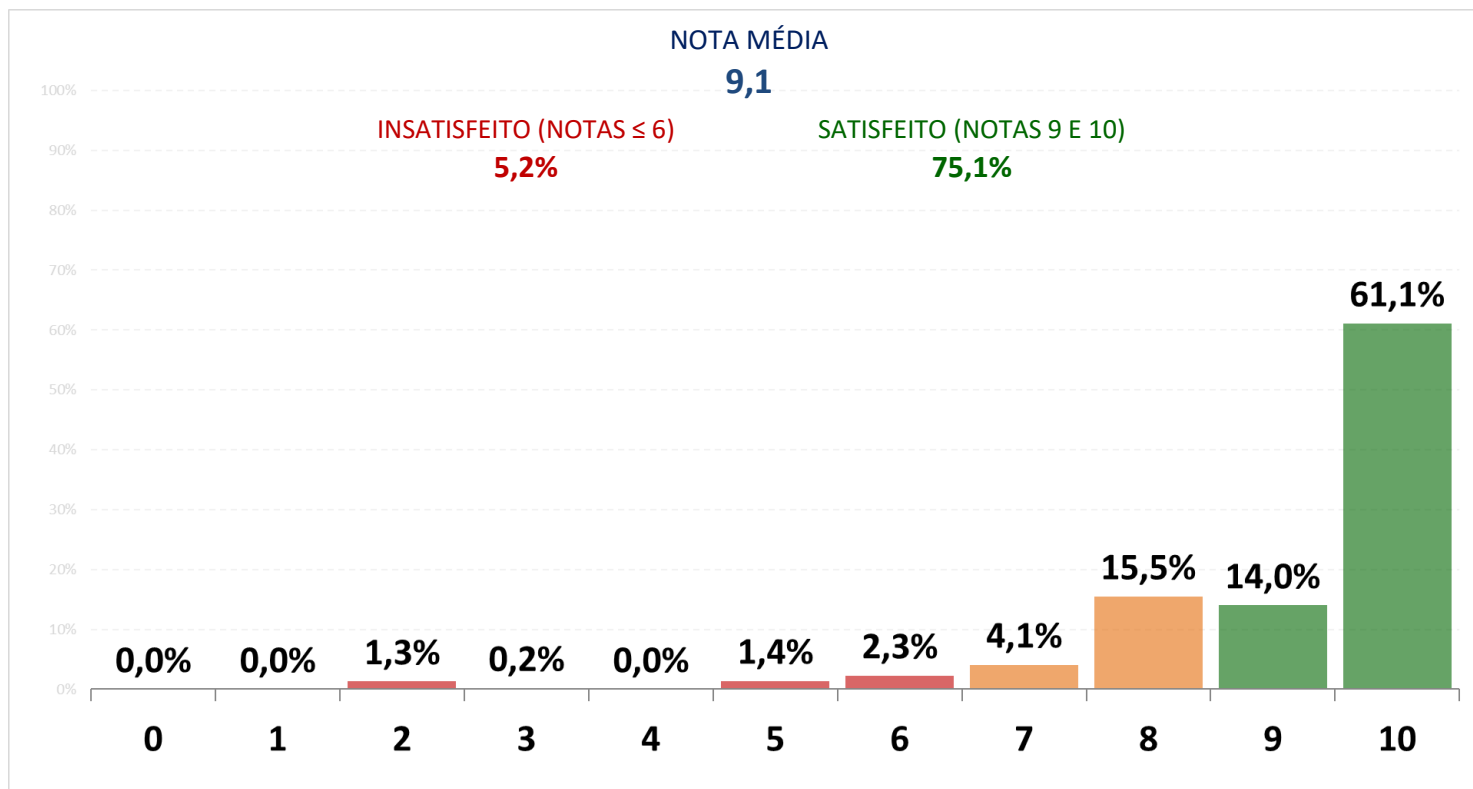
## IV. SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

---

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

# SATISFAÇÃO COM A COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

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



% NÃO RESPOSTA: **0,0%**

# SATISFAÇÃO COM A COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS



**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 Rio Claro? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	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	0,0%	2,5%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,3%
3	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	2,4%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
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	1,2%	1,7%	0,0%	0,6%	3,6%	2,7%	1,3%	0,5%	1,7%	0,8%	3,8%	0,0%	0,0%	7,4%	1,4%	1,5%	1,4%
6	0,4%	4,1%	5,0%	1,7%	1,0%	0,0%	3,3%	2,8%	0,8%	0,8%	3,0%	0,0%	2,0%	7,4%	2,6%	0,0%	2,3%
7	4,5%	3,8%	5,0%	3,5%	4,2%	1,2%	7,0%	2,4%	5,4%	3,6%	3,0%	2,7%	3,9%	0,0%	4,3%	2,7%	4,1%
8	12,0%	18,7%	23,2%	9,7%	16,6%	17,3%	11,9%	19,2%	21,4%	9,1%	11,0%	12,1%	21,0%	0,0%	15,8%	13,1%	15,5%
9	16,1%	12,2%	18,4%	15,1%	9,3%	16,8%	12,2%	14,3%	21,8%	7,9%	20,8%	14,5%	17,4%	31,7%	15,1%	5,2%	14,0%
10	65,5%	57,0%	43,5%	69,5%	64,6%	62,0%	63,7%	56,5%	44,5%	77,9%	57,2%	70,7%	53,3%	53,6%	59,1%	77,5%	61,1%
<b>MÉDIA</b>	<b>9,4</b>	<b>8,9</b>	<b>8,6</b>	<b>9,5</b>	<b>9,2</b>	<b>9,3</b>	<b>9,2</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>9,6</b>	<b>9,1</b>	<b>9,5</b>	<b>9,0</b>	<b>9,0</b>	<b>9,1</b>	<b>9,5</b>	<b>9,1</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>2,0%</b>	<b>8,3%</b>	<b>10,0%</b>	<b>2,3%</b>	<b>5,2%</b>	<b>2,7%</b>	<b>5,0%</b>	<b>7,6%</b>	<b>6,8%</b>	<b>1,6%</b>	<b>8,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,4%</b>	<b>14,8%</b>	<b>5,7%</b>	<b>1,5%</b>	<b>5,2%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>81,6%</b>	<b>69,2%</b>	<b>61,9%</b>	<b>84,6%</b>	<b>73,9%</b>	<b>78,8%</b>	<b>75,9%</b>	<b>70,8%</b>	<b>66,3%</b>	<b>85,8%</b>	<b>78,0%</b>	<b>85,2%</b>	<b>70,7%</b>	<b>85,3%</b>	<b>74,2%</b>	<b>82,7%</b>	<b>75,1%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

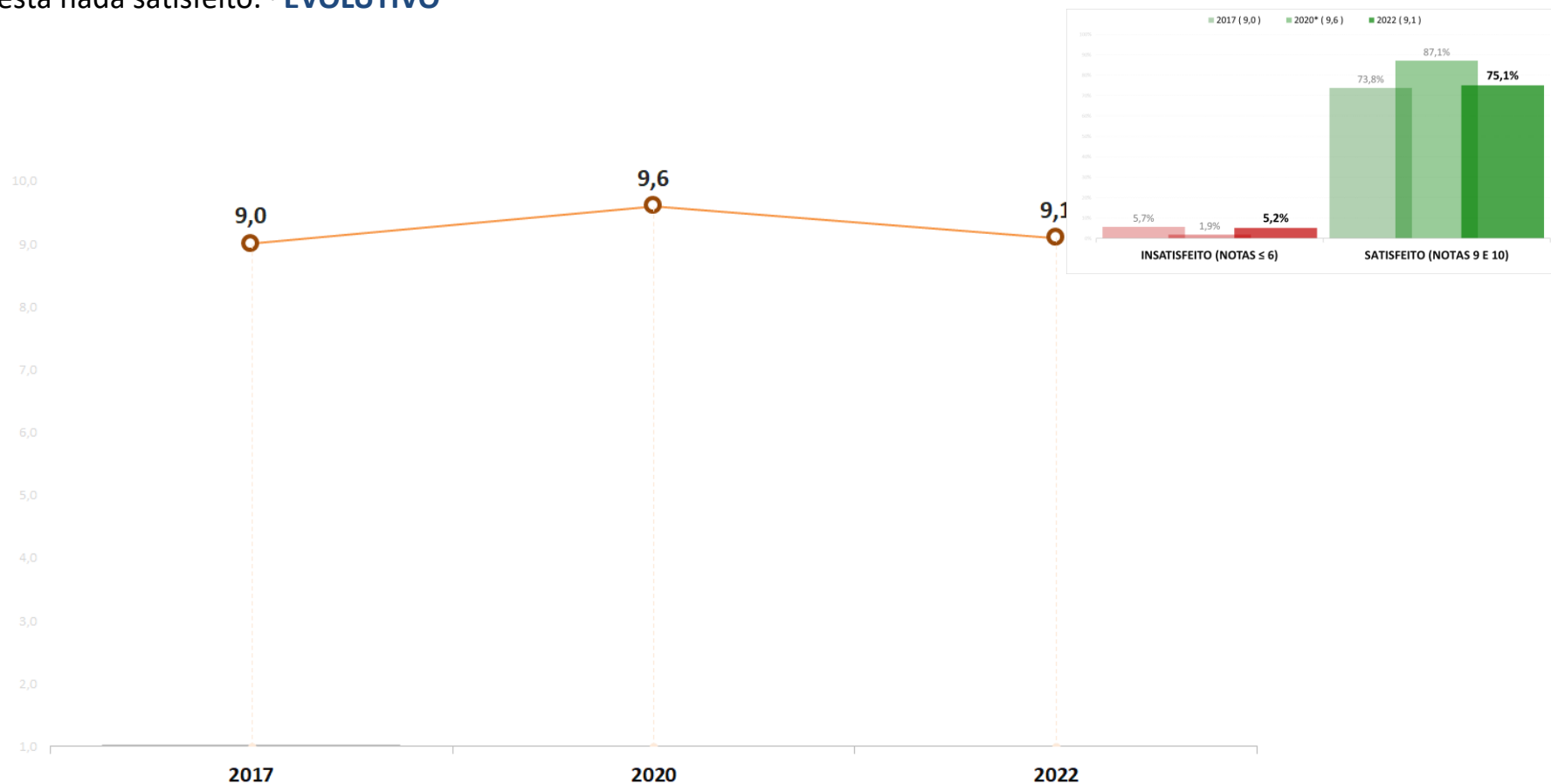
# SATISFAÇÃO COM A COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS



ARES  
AGÊNCIA REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

78

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



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

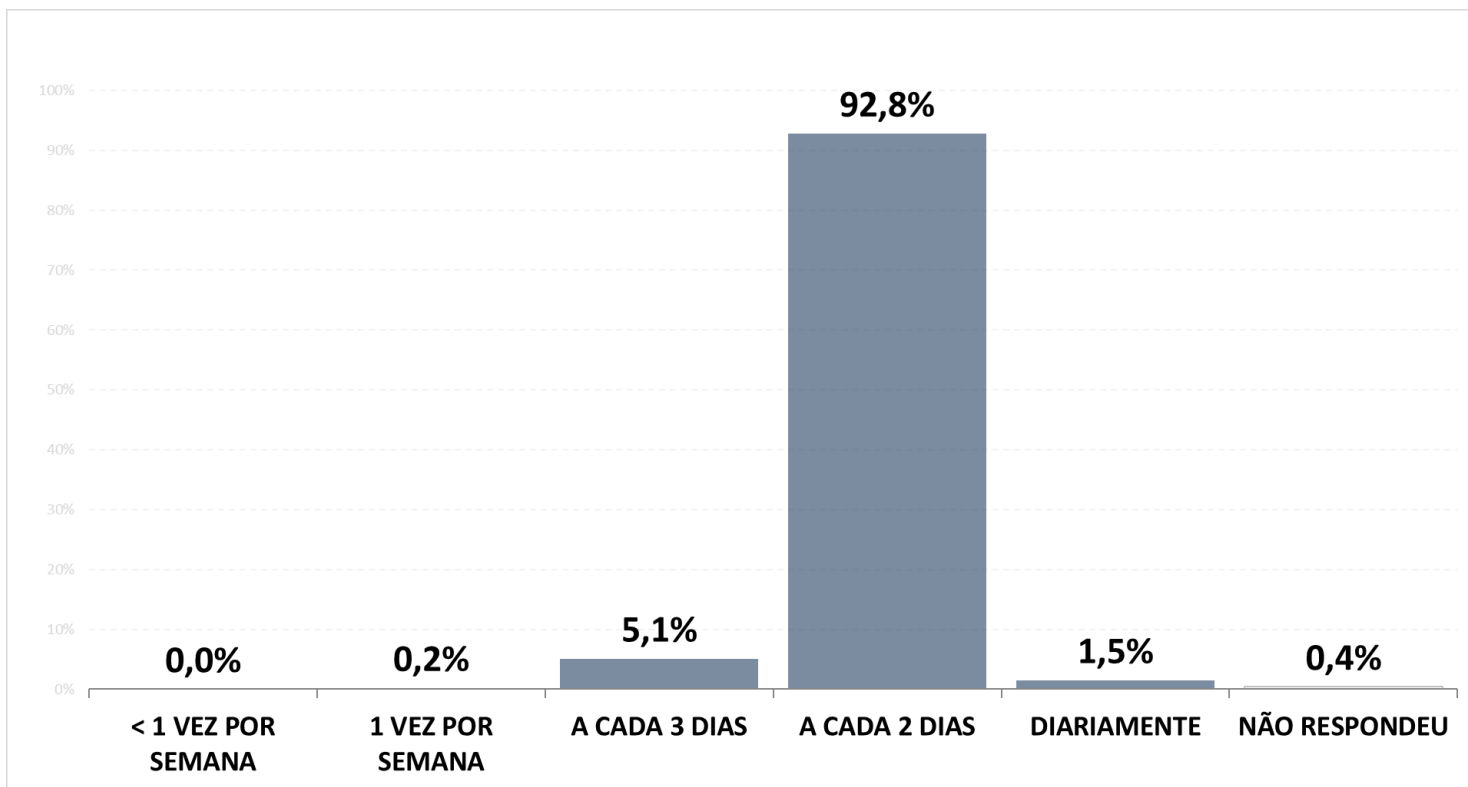
# FREQUÊNCIA DA COLETA



**ARES** AGÊNCIA REGULADORA  
PCJ

79

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



PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2022

# FREQUÊNCIA DA COLETA

80

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



RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
< 1 VEZ POR SEMANA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	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 VEZ POR SEMANA	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	<b>0,5%</b>	0,0%	0,0%	<b>0,5%</b>	0,0%	0,4%	0,0%	<b>0,9%</b>	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
A CADA 3 DIAS	4,3%	5,7%	5,0%	4,8%	5,4%	<b>9,3%</b>	1,6%	6,5%	<b>7,5%</b>	2,6%	1,2%	1,0%	2,4%	<b>7,4%</b>	5,4%	2,1%	5,1%
A CADA 2 DIAS	94,3%	91,5%	95,0%	93,3%	90,5%	90,7%	94,7%	91,9%	91,4%	95,6%	94,0%	95,8%	93,8%	78,8%	93,4%	88,5%	92,8%
DIARIAMENTE	1,0%	2,0%	0,0%	1,3%	3,0%	0,0%	2,7%	1,1%	1,1%	1,1%	4,8%	2,3%	3,9%	<b>6,4%</b>	0,5%	<b>9,4%</b>	1,5%
NÃO RESPONDEU	0,4%	0,4%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>7,4%</b>	0,5%	0,0%	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

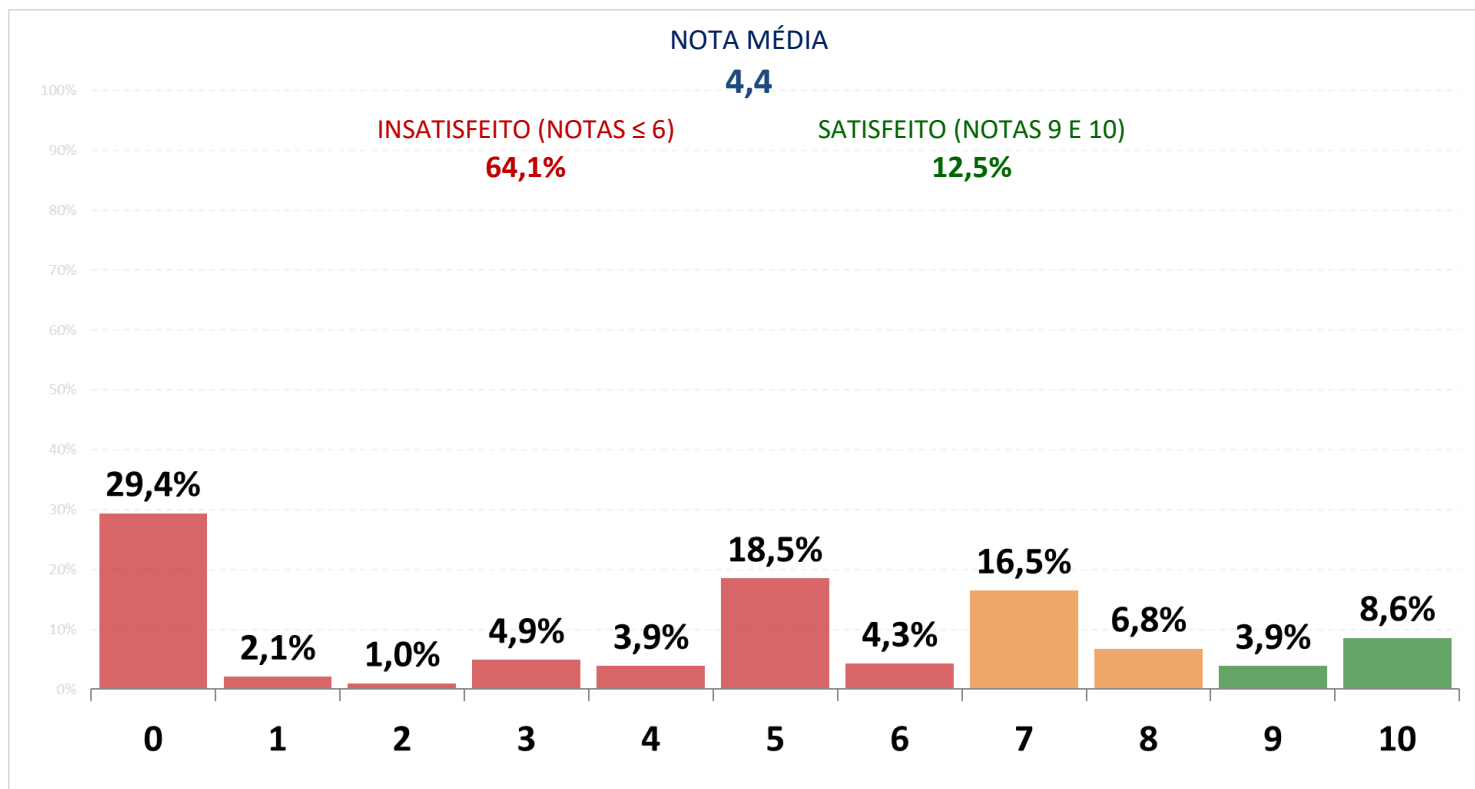
Em **negrito**, destaques da estratificação.



# SATISFAÇÃO COM A VARRIÇÃO DAS RUAS

81

De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de varrição das ruas aqui de Rio Claro? 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: **13,8%**

# SATISFAÇÃO COM A VARRIÇÃO DAS RUAS

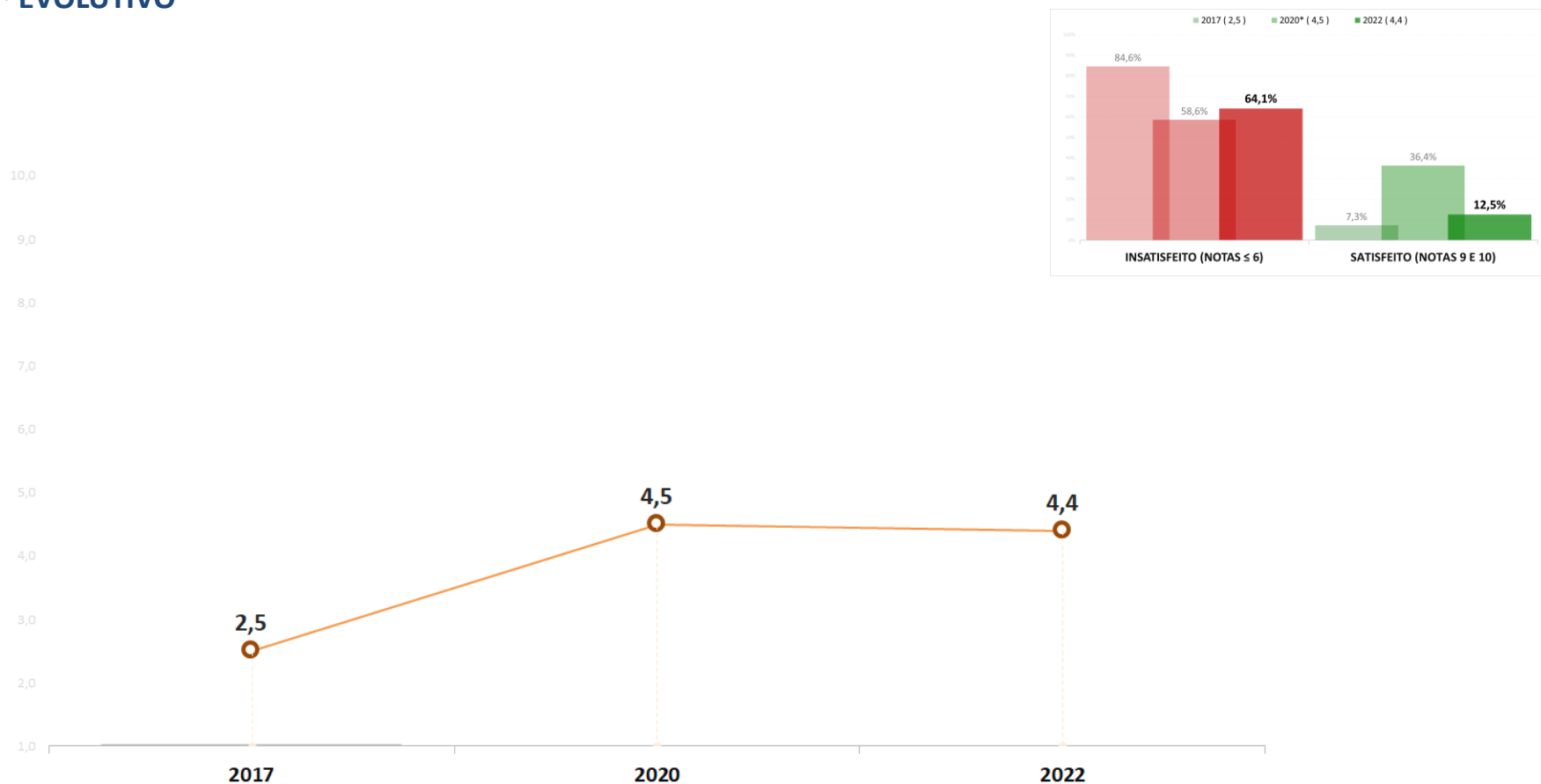
De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de varrição das ruas aqui de Rio Claro? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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	22,7%	35,4%	17,8%	29,3%	39,9%	40,6%	32,4%	15,5%	40,1%	28,5%	16,9%	48,0%	27,1%	0,0%	30,7%	17,1%	29,4%
1	2,7%	1,6%	0,0%	3,3%	2,5%	0,8%	2,6%	2,4%	1,7%	1,4%	5,9%	5,5%	0,0%	8,6%	2,1%	1,9%	2,1%
2	2,1%	0,0%	0,0%	0,9%	2,0%	1,8%	0,8%	0,7%	0,7%	0,5%	1,4%	0,0%	0,0%	8,6%	0,9%	2,2%	1,0%
3	1,9%	7,7%	10,6%	2,4%	3,1%	0,0%	4,9%	9,0%	3,4%	4,1%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	5,2%	2,2%	4,9%
4	2,7%	5,1%	5,3%	4,6%	1,9%	2,0%	6,6%	1,3%	7,1%	2,2%	4,6%	0,0%	0,0%	28,2%	4,4%	0,0%	3,9%
5	23,6%	13,9%	28,7%	12,4%	17,3%	21,2%	14,6%	22,6%	15,3%	19,7%	21,0%	18,0%	22,7%	16,0%	16,5%	37,4%	18,5%
6	3,0%	5,4%	3,6%	3,3%	6,1%	2,7%	2,8%	7,9%	4,6%	4,9%	2,6%	1,0%	4,9%	8,6%	3,4%	12,3%	4,3%
7	20,5%	12,9%	21,4%	20,5%	7,0%	10,0%	20,7%	15,2%	15,8%	15,9%	10,8%	11,9%	19,6%	14,1%	16,6%	15,9%	16,5%
8	5,8%	7,8%	0,0%	9,8%	9,2%	7,4%	2,0%	14,1%	3,9%	4,8%	21,1%	10,1%	17,4%	8,6%	6,9%	6,3%	6,8%
9	5,0%	2,9%	0,0%	6,3%	4,4%	2,6%	4,9%	3,6%	1,1%	6,5%	4,0%	5,4%	4,7%	0,0%	4,1%	2,7%	3,9%
10	10,0%	7,2%	12,5%	7,2%	6,8%	10,9%	7,8%	7,8%	6,3%	11,5%	8,7%	0,0%	3,5%	7,5%	9,3%	1,9%	8,6%
<b>MÉDIA</b>	<b>4,9</b>	<b>4,0</b>	<b>4,9</b>	<b>4,6</b>	<b>3,8</b>	<b>4,0</b>	<b>4,2</b>	<b>5,3</b>	<b>3,6</b>	<b>4,7</b>	<b>5,2</b>	<b>3,2</b>	<b>5,0</b>	<b>5,1</b>	<b>4,4</b>	<b>4,8</b>	<b>4,4</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>58,7%</b>	<b>69,1%</b>	<b>66,0%</b>	<b>56,2%</b>	<b>72,8%</b>	<b>69,1%</b>	<b>64,7%</b>	<b>59,4%</b>	<b>72,9%</b>	<b>61,3%</b>	<b>55,5%</b>	<b>72,5%</b>	<b>54,7%</b>	<b>70,0%</b>	<b>63,2%</b>	<b>73,1%</b>	<b>64,1%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>15,0%</b>	<b>10,1%</b>	<b>12,5%</b>	<b>13,5%</b>	<b>11,2%</b>	<b>13,5%</b>	<b>12,7%</b>	<b>11,4%</b>	<b>7,4%</b>	<b>18,0%</b>	<b>12,7%</b>	<b>5,4%</b>	<b>8,2%</b>	<b>7,5%</b>	<b>13,4%</b>	<b>4,6%</b>	<b>12,5%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

# SATISFAÇÃO COM A VARRIÇÃO DAS RUAS

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



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

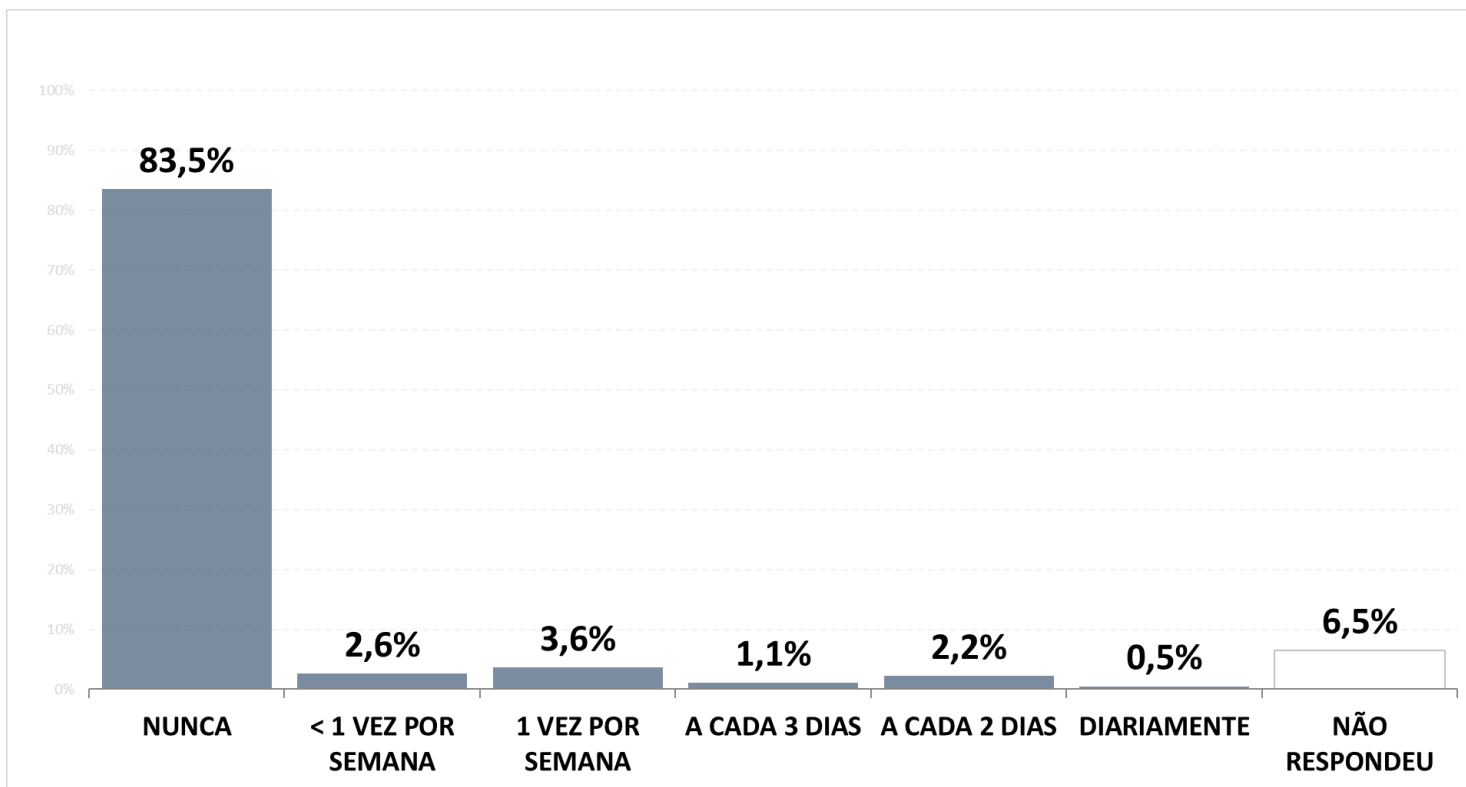
# FREQUÊNCIA DA VARRIÇÃO



**ARES** AGÊNCIA REGULADORA  
PCJ

84

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



PESQUISA LIMITE · ABRIL 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	80,8%	85,9%	81,6%	86,0%	81,8%	88,3%	85,3%	76,6%	<b>93,8%</b>	81,2%	76,1%	<b>91,7%</b>	83,7%	61,9%	84,9%	72,3%	83,5%
< 1 VEZ POR SEMANA	4,1%	1,2%	3,4%	2,2%	2,5%	0,0%	3,6%	3,5%	0,0%	3,8%	6,2%	0,9%	0,0%	<b>24,3%</b>	1,2%	<b>13,8%</b>	2,6%
1 VEZ POR SEMANA	3,0%	4,2%	3,4%	3,4%	4,1%	2,2%	3,9%	4,4%	1,9%	4,4%	<b>7,2%</b>	1,8%	2,4%	0,0%	3,8%	2,1%	3,6%
A CADA 3 DIAS	2,0%	0,3%	0,0%	1,5%	1,6%	0,7%	0,4%	2,6%	0,6%	0,7%	3,2%	0,9%	<b>10,1%</b>	0,0%	1,3%	0,0%	1,1%
A CADA 2 DIAS	0,8%	3,5%	<b>5,0%</b>	0,6%	2,1%	2,1%	0,0%	<b>5,5%</b>	1,8%	<b>3,8%</b>	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	2,2%
DIARIAMENTE	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,4%	2,1%	0,0%	0,0%	<b>6,4%</b>	0,2%	<b>2,9%</b>	0,5%
NÃO RESPONDEU	<b>9,3%</b>	3,9%	6,7%	6,3%	6,4%	6,6%	5,7%	7,4%	1,8%	5,9%	5,2%	2,7%	3,9%	7,4%	6,1%	<b>9,0%</b>	6,5%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.



## V. SOBRE A ARES-PCJ

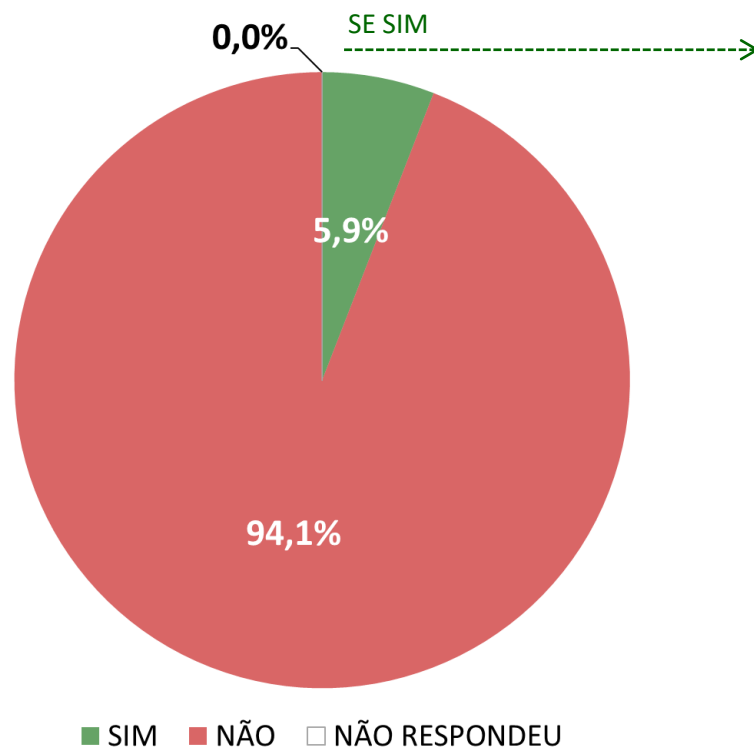
---

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

# CONHECIMENTO DA ARES-PCJ



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



COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	0,0%
1	0,0%
2	6,5%
3	0,0%
4	0,0%
5	30,3%
6	0,0%
7	3,5%
8	22,9%
9	18,9%
10	17,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,2</b>
<b>INSATISFEITO</b>	<b>36,8%</b>
<b>SATISFEITO</b>	<b>36,7%</b>

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
INTERNET	42,4%
AMIGOS/FAMILIARES	20,3%
TELEVISÃO	15,3%
OUTROS MEIOS	13,6%
RÁDIO	6,8%
JORNAL	6,8%
FOLHETO	3,4%
REDES SOCIAIS	3,4%
PREFEITURA	3,4%
NÃO RESPONDEU	16,9%

# 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	8,3%	3,7%	3,4%	3,3%	11,1%	7,7%	2,4%	9,5%	3,5%	6,4%	5,3%	2,7%	<b>15,4%</b>	<b>22,1%</b>	6,3%	2,7%	5,9%
NÃO	91,7%	96,3%	96,6%	96,7%	88,9%	92,3%	97,6%	90,5%	96,5%	93,6%	94,7%	97,3%	84,6%	77,9%	93,7%	97,3%	94,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.



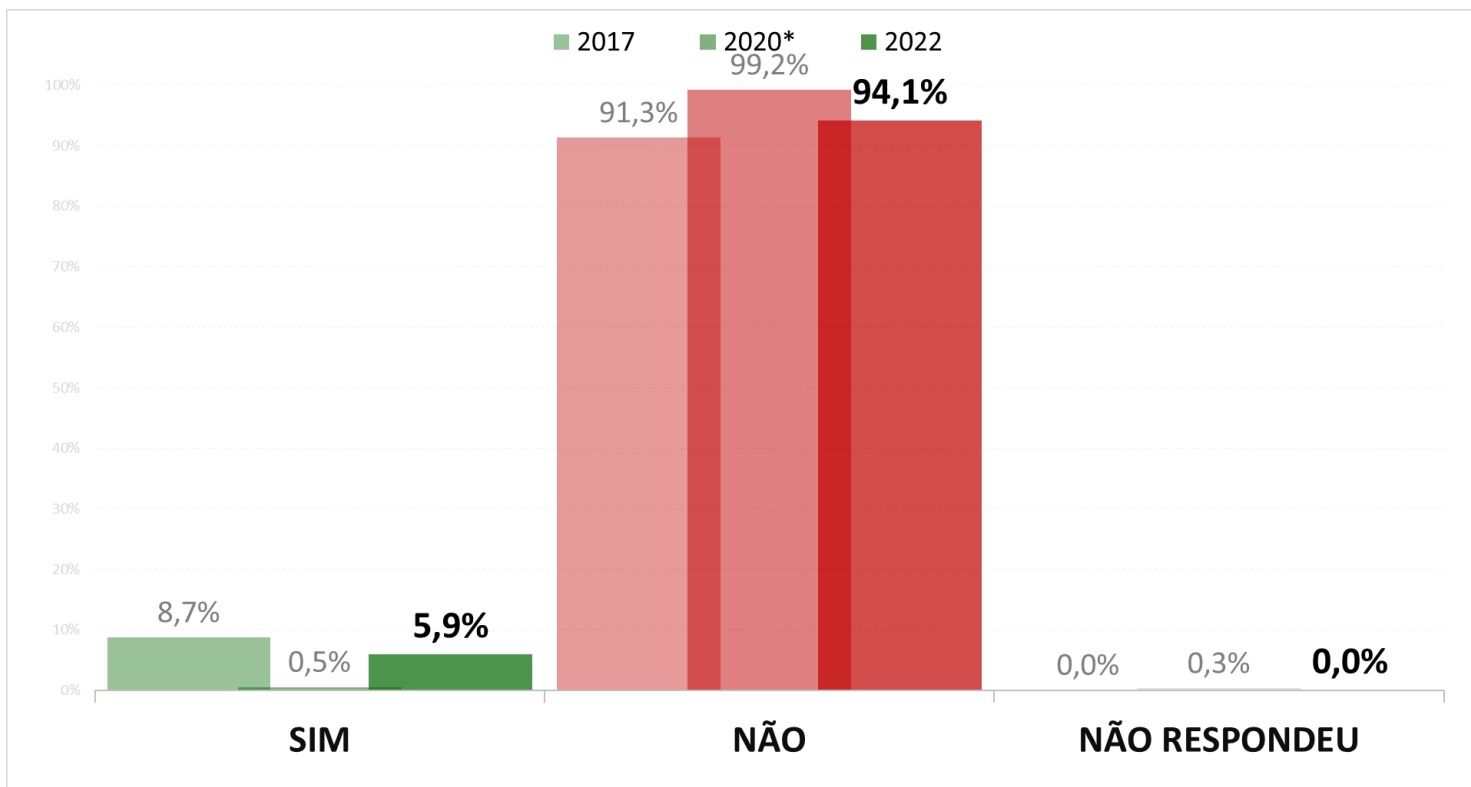
# CONHECIMENTO DA ARES-PCJ



**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

---

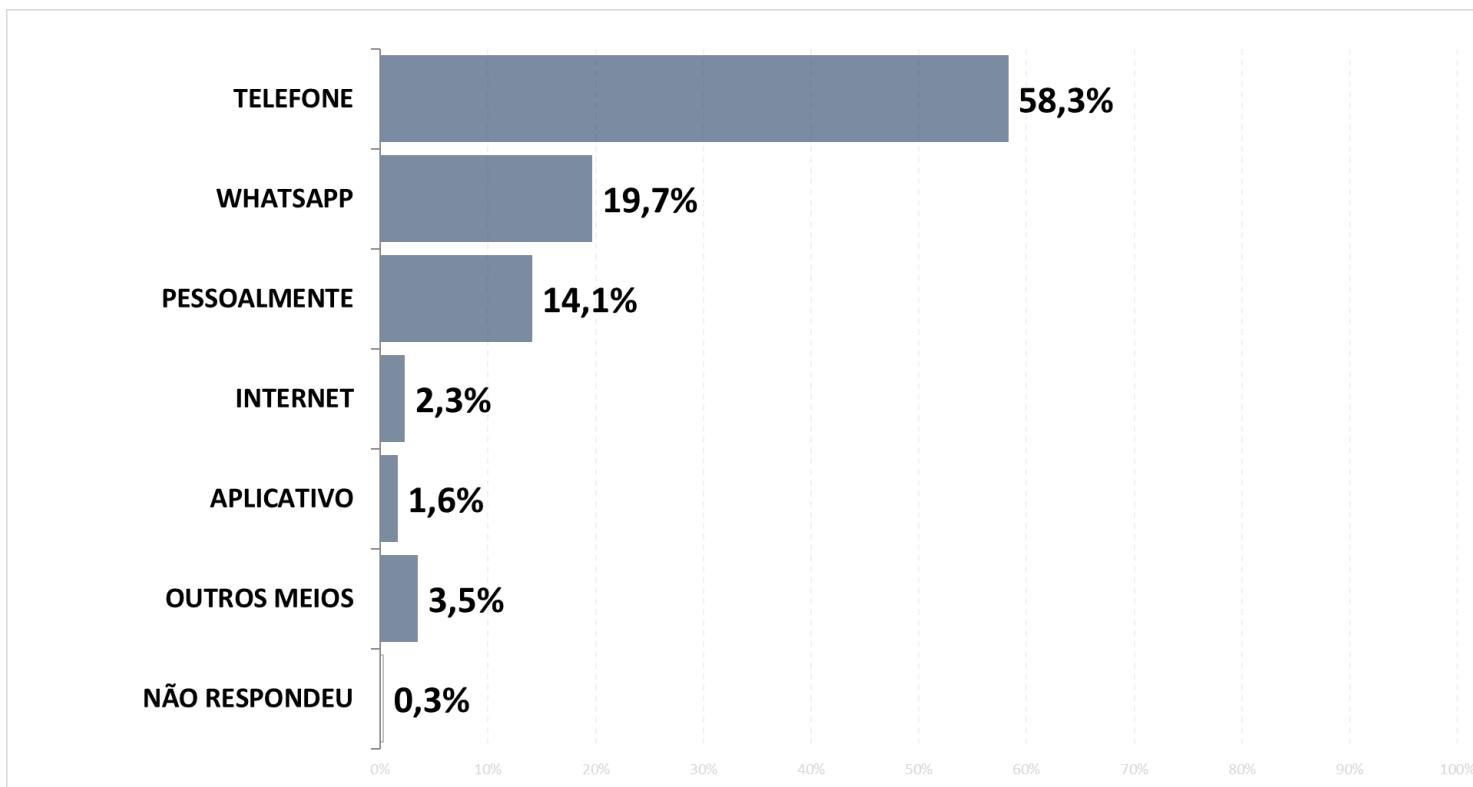
A SEGUIR, MELHOR MEIO DE CONTATO E MEIOS DE COMUNICAÇÃO QUE SE INFORMA.

# MELHOR MEIO DE CONTATO



**ARES** AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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 · ABRIL 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	52,9%	63,3%	59,8%	53,8%	62,7%	<b>67,4%</b>	54,2%	56,5%	62,7%	50,5%	58,0%	<b>65,6%</b>	50,1%	<b>69,3%</b>	57,3%	<b>66,8%</b>	58,3%
WHATSAPP	23,0%	16,7%	21,8%	<b>27,2%</b>	8,8%	6,5%	20,7%	<b>29,6%</b>	14,1%	26,6%	24,6%	14,6%	<b>28,6%</b>	6,4%	19,1%	24,5%	19,7%
PESSOALMENTE	15,8%	12,6%	15,0%	10,6%	17,7%	<b>20,9%</b>	14,7%	7,3%	<b>20,2%</b>	14,5%	7,7%	14,9%	4,7%	0,0%	15,5%	3,1%	14,1%
INTERNET	1,3%	3,3%	0,0%	2,6%	3,9%	0,0%	3,4%	2,9%	0,5%	2,3%	6,6%	2,7%	4,0%	<b>24,3%</b>	2,5%	1,5%	2,3%
APLICATIVO	2,9%	0,4%	0,0%	3,5%	0,6%	0,0%	2,5%	1,8%	0,0%	3,0%	2,0%	1,3%	<b>10,1%</b>	0,0%	1,8%	0,0%	1,6%
OUTROS MEIOS	4,1%	3,0%	3,4%	2,2%	<b>5,3%</b>	<b>4,6%</b>	4,1%	1,8%	1,9%	2,7%	1,2%	1,0%	2,4%	0,0%	3,5%	4,1%	3,5%
NÃO RESPONDEU	0,0%	<b>0,6%</b>	0,0%	0,0%	<b>1,0%</b>	<b>0,6%</b>	0,4%	0,0%	0,5%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Em **negrito**, destaques da estratificação.

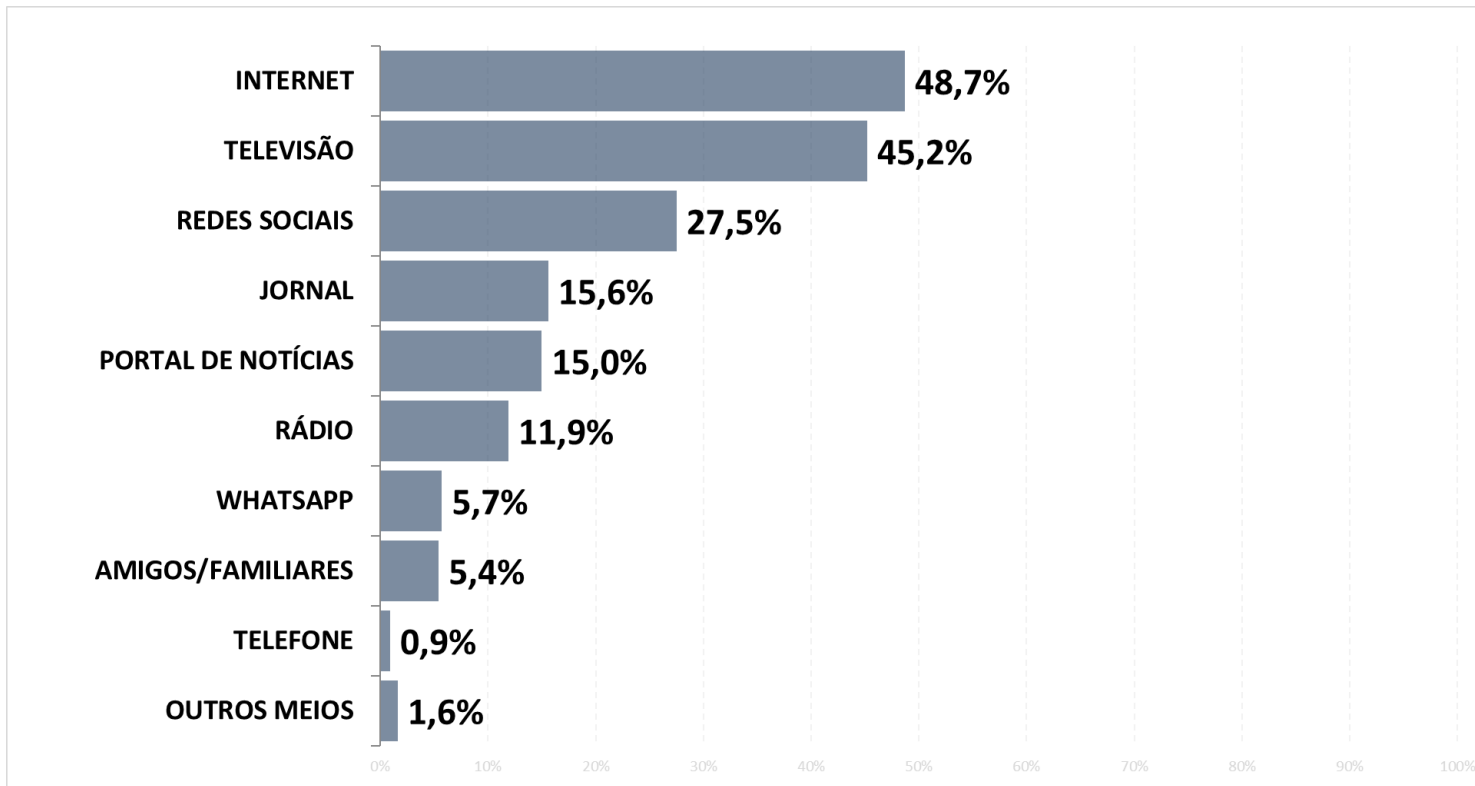
# MEIOS QUE SE INFORMA

93

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



**ARES** AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
PCJ



PESQUISA LIMITE · ABRIL 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	51,0%	46,5%	60,1%	53,8%	33,3%	22,2%	54,0%	<b>63,8%</b>	25,1%	58,1%	<b>64,2%</b>	48,0%	55,2%	52,9%	45,9%	<b>70,6%</b>	48,7%
TELEVISÃO	39,6%	50,3%	38,4%	41,9%	<b>54,5%</b>	<b>60,0%</b>	49,1%	26,5%	<b>59,1%</b>	47,0%	30,0%	48,3%	41,2%	41,4%	44,2%	52,7%	45,2%
REDES SOCIAIS	29,0%	26,1%	23,4%	<b>36,5%</b>	19,6%	22,4%	29,2%	29,3%	<b>32,2%</b>	29,2%	21,8%	26,7%	26,2%	12,1%	28,7%	17,5%	27,5%
JORNAL	16,0%	15,4%	5,0%	16,4%	23,3%	14,2%	18,6%	12,6%	14,7%	12,4%	21,9%	15,1%	19,2%	<b>45,5%</b>	16,8%	6,7%	15,6%
PORTAL DE NOTÍCIAS	18,1%	12,1%	16,9%	20,6%	6,7%	0,9%	23,7%	14,5%	7,6%	21,3%	21,6%	13,7%	<b>39,2%</b>	24,3%	16,8%	0,0%	15,0%
RÁDIO	12,3%	11,6%	6,7%	12,5%	15,4%	12,6%	<b>17,1%</b>	3,7%	11,0%	15,0%	7,5%	<b>19,5%</b>	<b>20,3%</b>	13,8%	11,5%	15,1%	11,9%
WHATSAPP	4,7%	6,4%	3,4%	5,4%	7,7%	<b>14,1%</b>	3,9%	0,5%	<b>13,6%</b>	3,5%	0,0%	5,3%	2,0%	0,0%	6,3%	0,0%	5,7%
AMIGOS/FAMILIARES	6,5%	4,1%	6,7%	3,8%	6,1%	6,1%	<b>7,8%</b>	1,0%	6,6%	<b>7,6%</b>	0,0%	<b>7,9%</b>	2,4%	0,0%	5,4%	4,2%	5,4%
TELEFONE	0,8%	0,9%	0,0%	0,0%	<b>2,6%</b>	<b>1,9%</b>	0,4%	0,5%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>2,0%</b>	0,0%	0,8%	1,5%	0,9%
OUTROS MEIOS	1,6%	1,6%	0,0%	1,7%	<b>2,8%</b>	<b>4,5%</b>	0,9%	0,0%	1,3%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	2,1%	1,6%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

**ARES-PCJ**

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



**ARES**

AGÊNCIA  
REGULADORA  
**PCJ**



**arespcj**