

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

VALINHOS



ARES AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

PESQUISA ARES 2022 · **VALINHOS**

LIMITE PESQUISAS · MAIO DE 2022

I. SOBRE O ESTUDO

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

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

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.

Registro no CONRE 3^a Região J3013

Filiada a Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa · ABEP

Rua General Osório, 616 | Limeira SP

11 4302.3778 · 19 3495.0002

www.limiteconsultoria.com.br

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

Limeira, maio de 2022.

SOBRE O ESTUDO

5

RESUMO METODOLÓGICO DO ESTUDO REALIZADO

TIPO DE PESQUISA	Pesquisa quantitativa .
PERÍODO DE CAMPO	As entrevistas foram realizadas nos dias 30 e 31 de maio de 2022 .
AMOSTRA E ERRO	Foram entrevistados 380 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais da cidade de Valinhos. A margem de erro para os índices globais é de 5,0%.
MÉTODO DE COLETA	A metodologia empregada é a entrevista individual .
RESUMO METODOLÓGICO	Dada a aleatoriedade empregada na seleção dos moradores, foi realizada pós-estratificação na amostra com base nos fatores sexo e faixa etária. As ponderações são realizadas com base em projeções realizadas com base nos dados do IBGE/CENSO 2010.

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

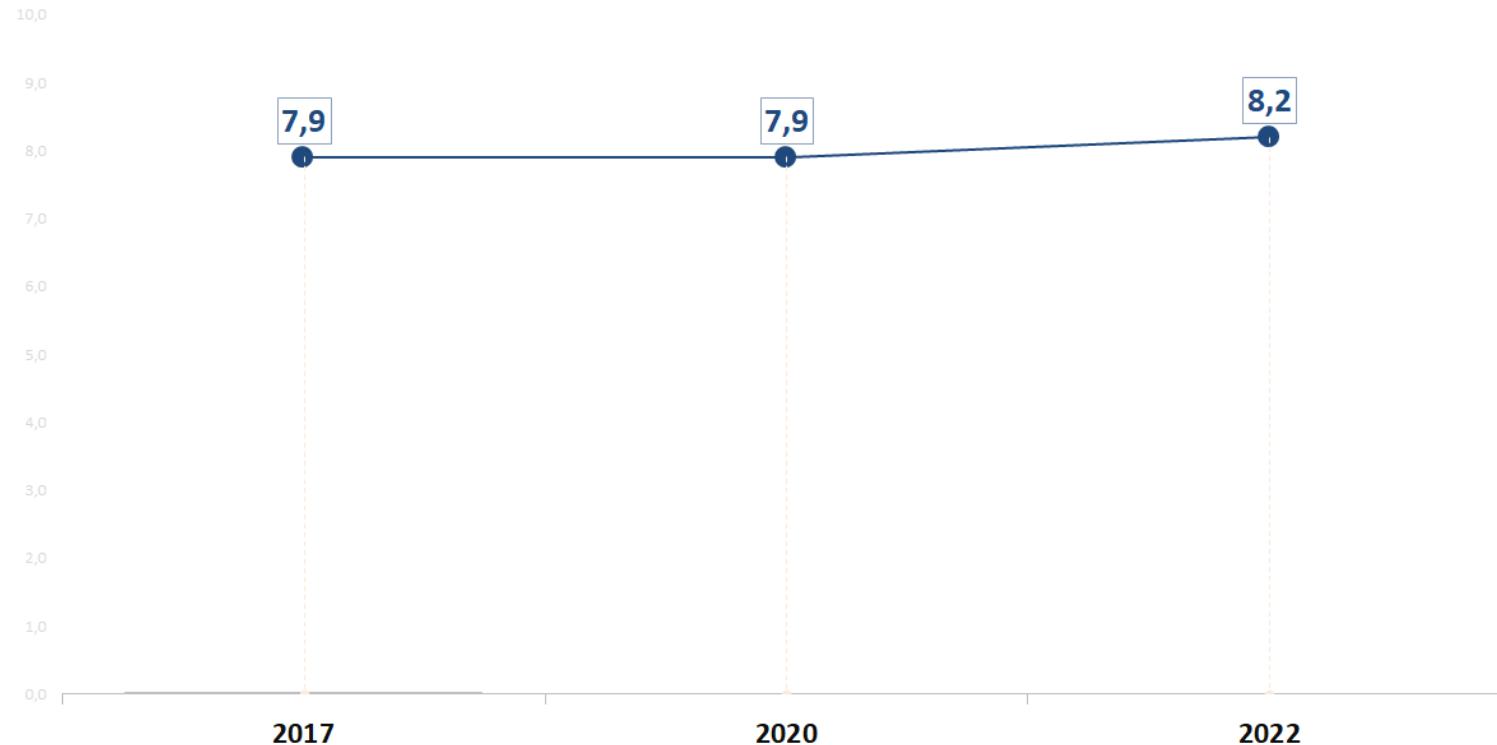
II. SUMÁRIO EXECUTIVO

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

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

7

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

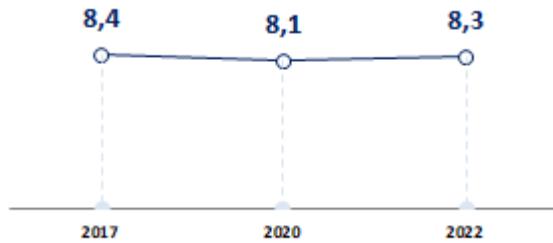


SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 1

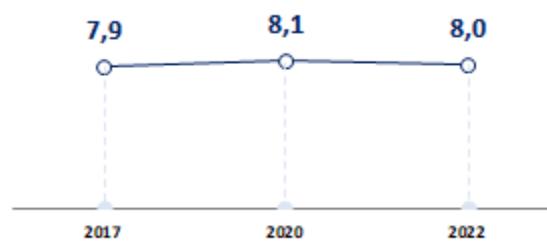
8

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

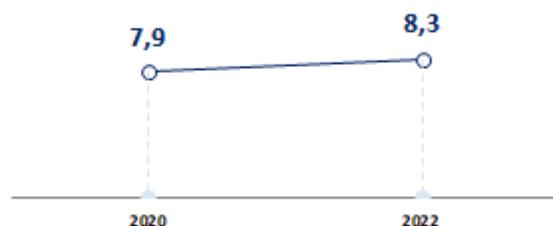
ATENDIMENTO NA SEDE



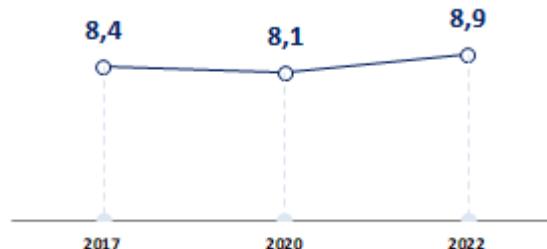
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



OUVIDORIA



COLETA DE ESGOTO

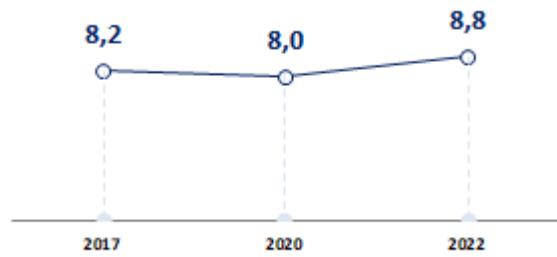


SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 2

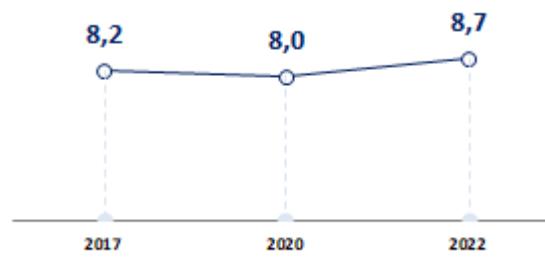
9

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

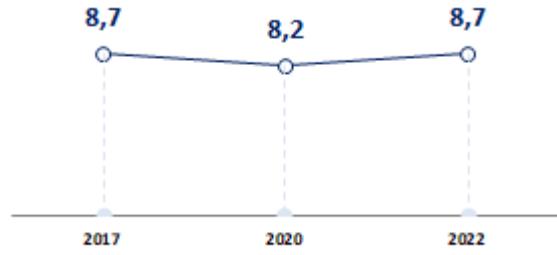
TRATAMENTO DO ESGOTO



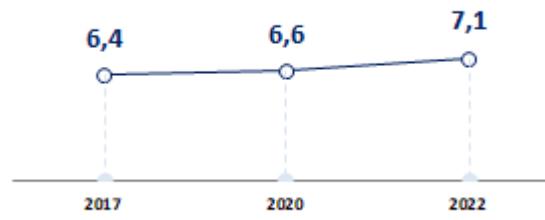
ENTENDIMENTO DA CONTA



LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

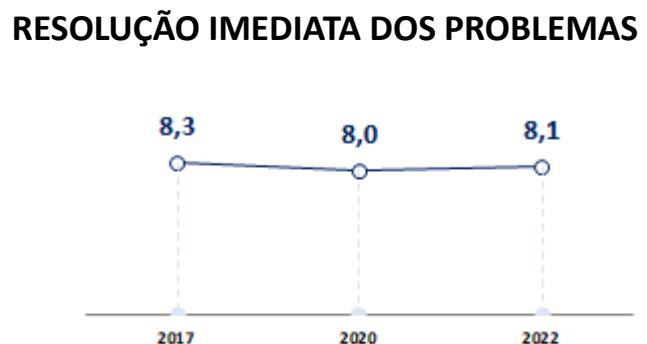
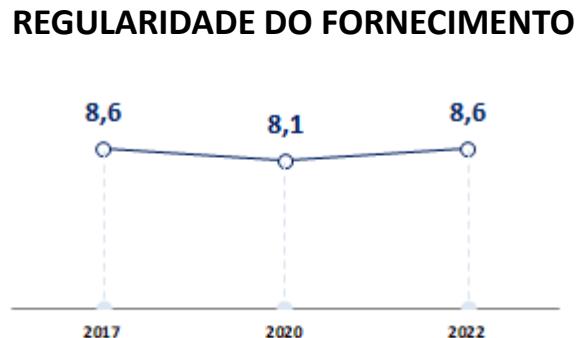
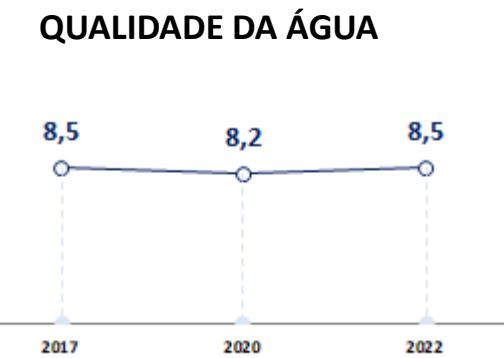
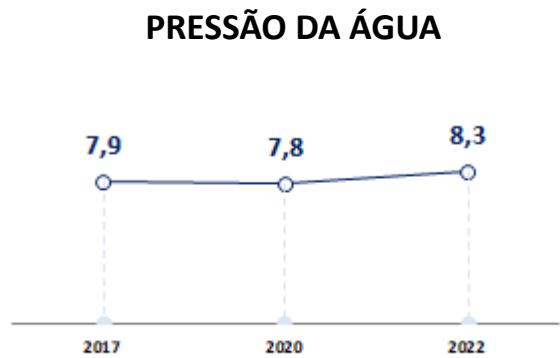


PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 3

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

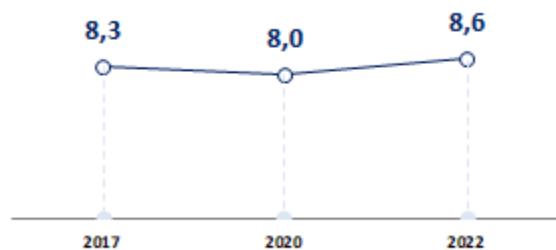


SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS: PARTE 4

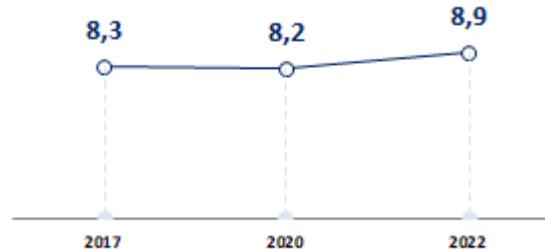
11

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

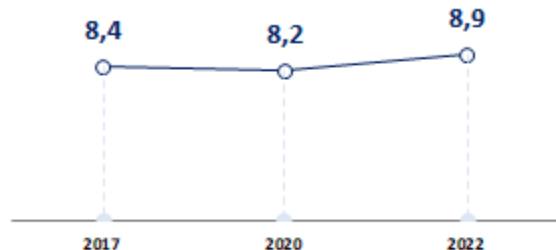
GOSTO DA ÁGUA



CHEIRO DA ÁGUA



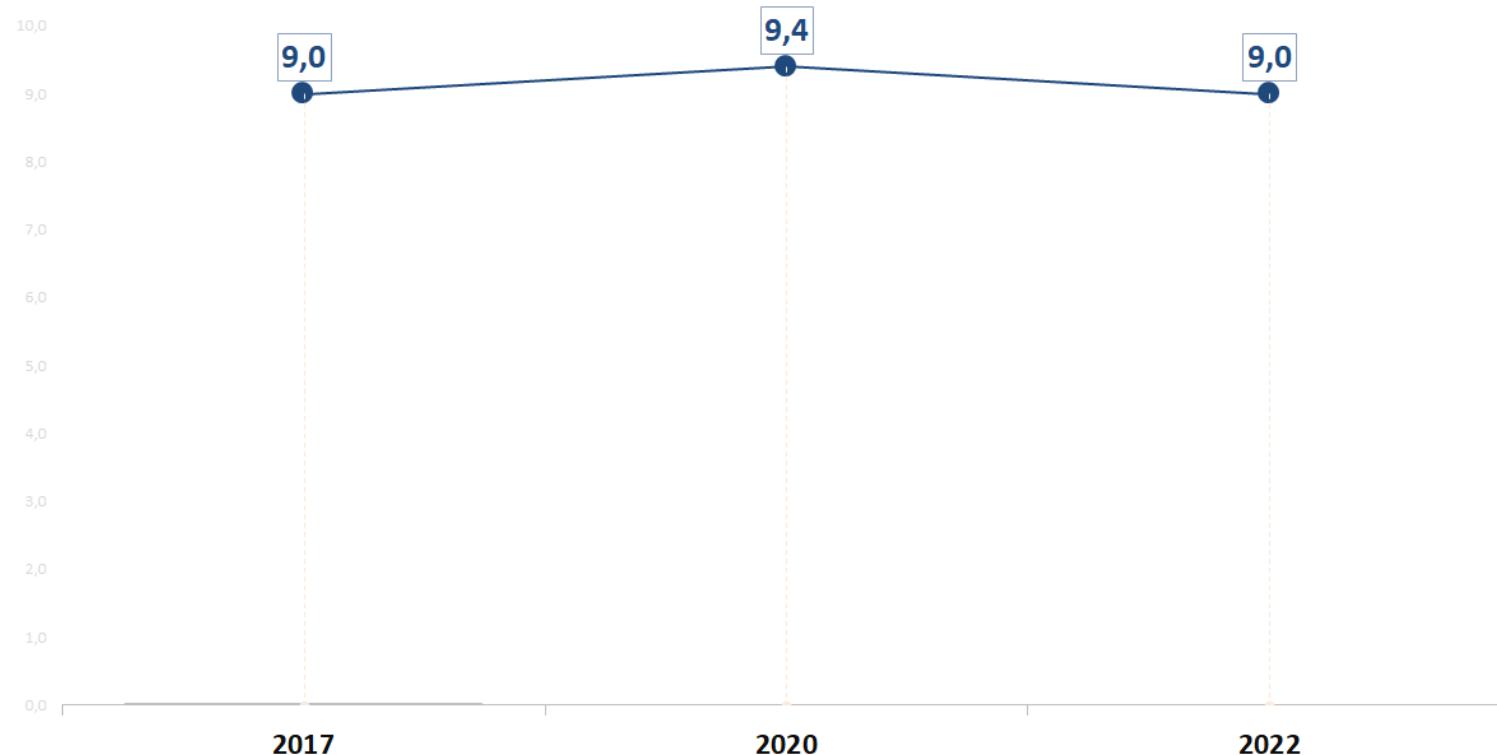
COR DA ÁGUA



SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

12

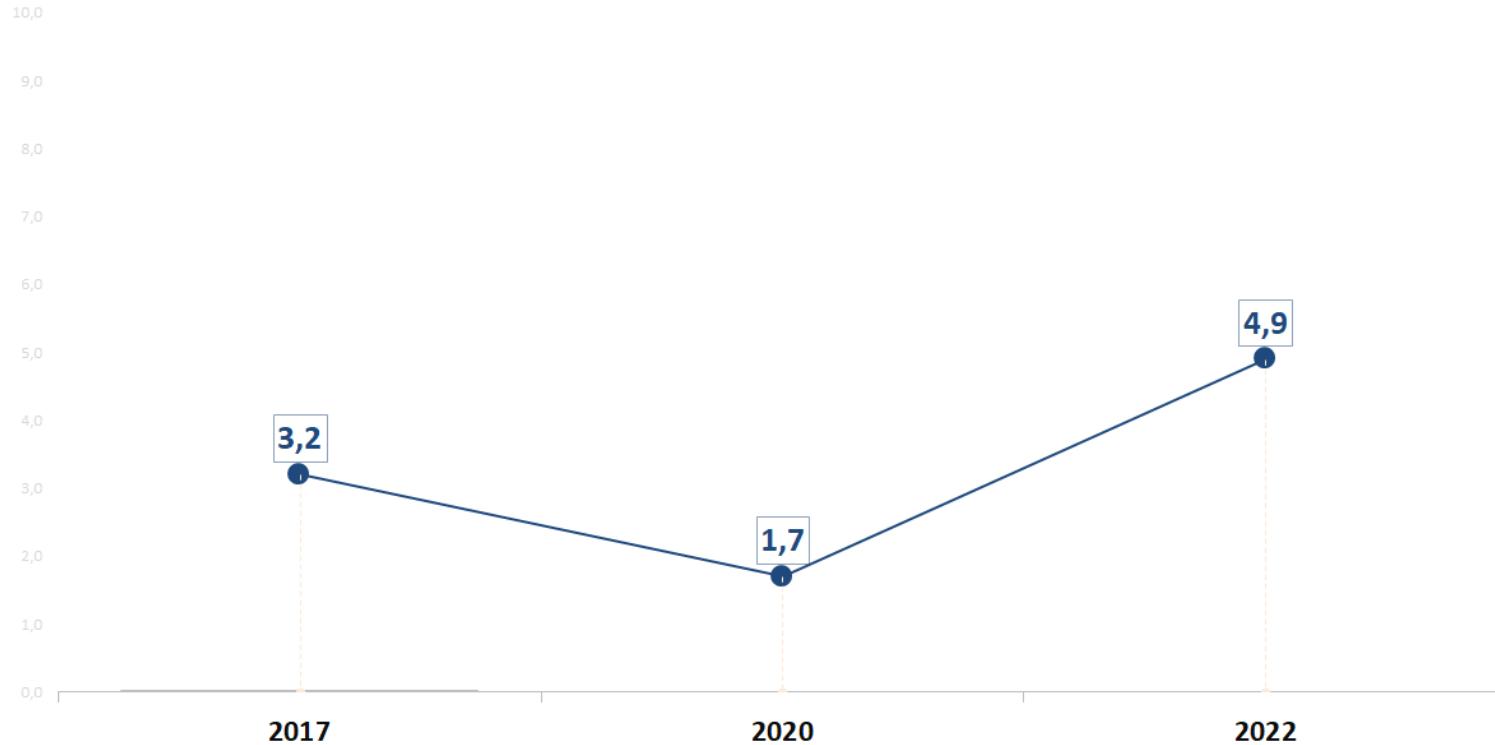
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

13

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



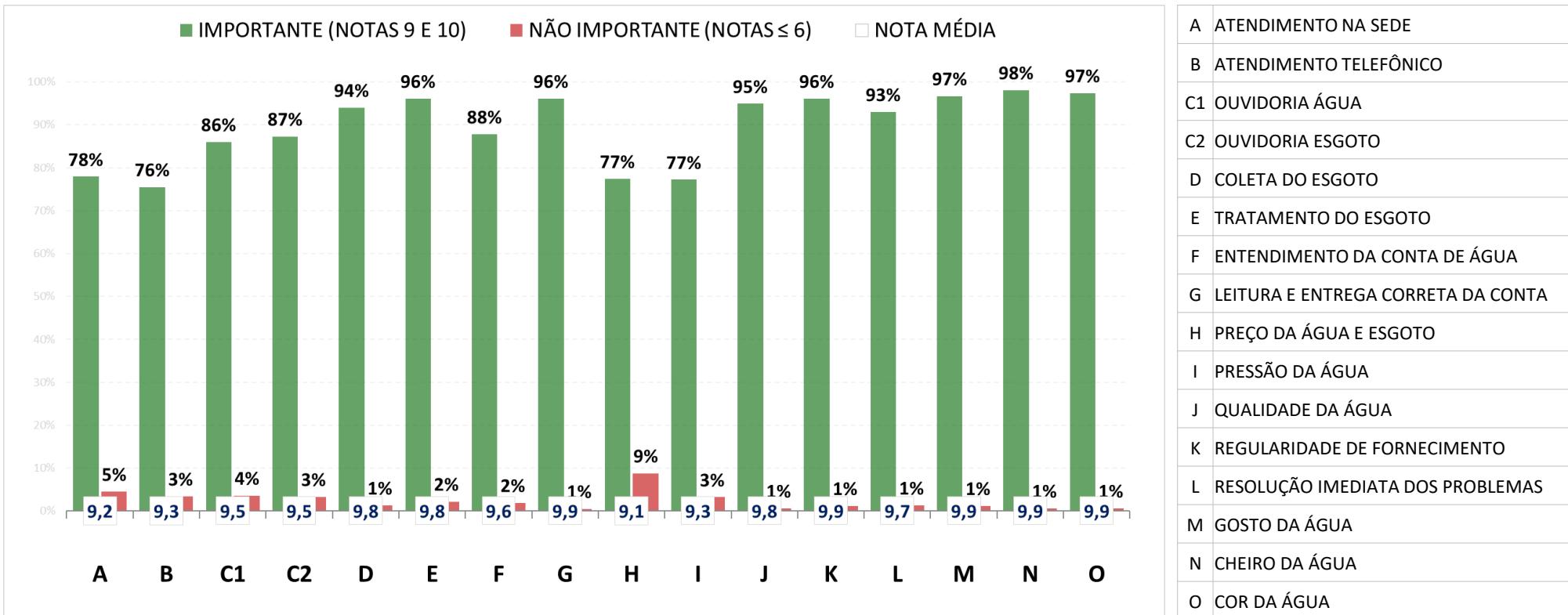
III. SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

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

IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

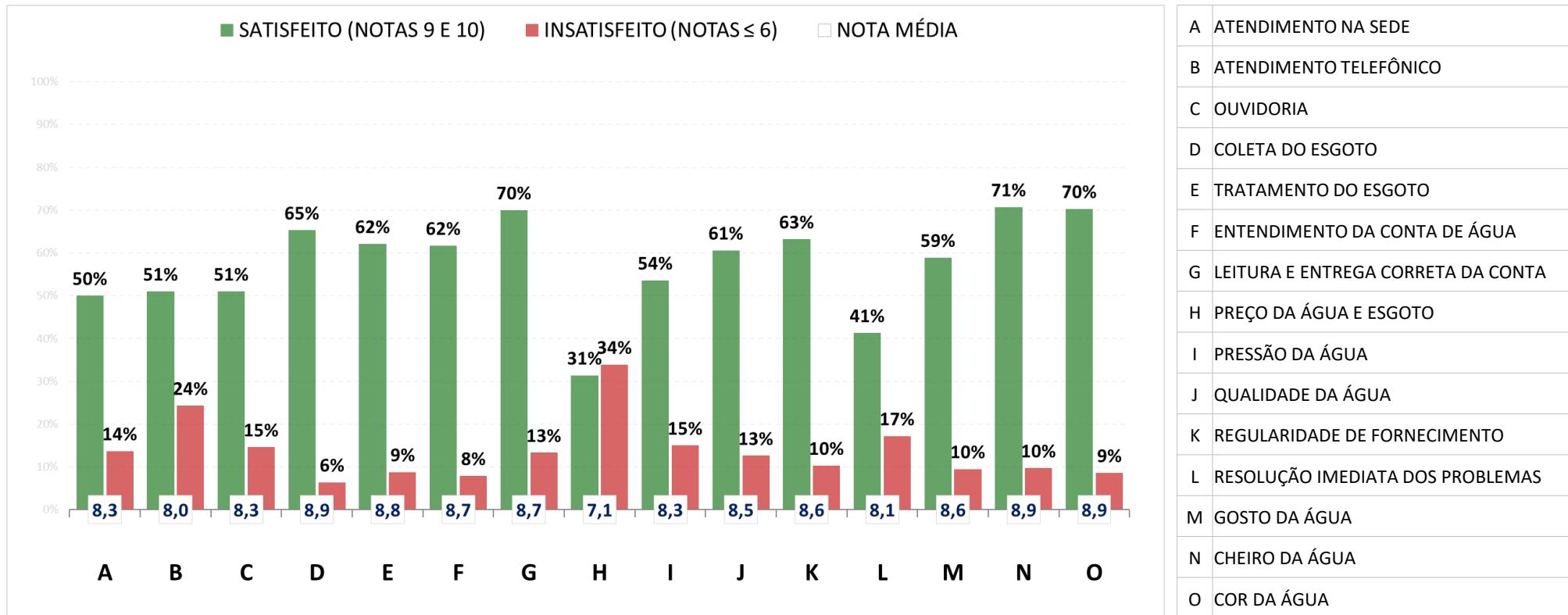
15

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



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

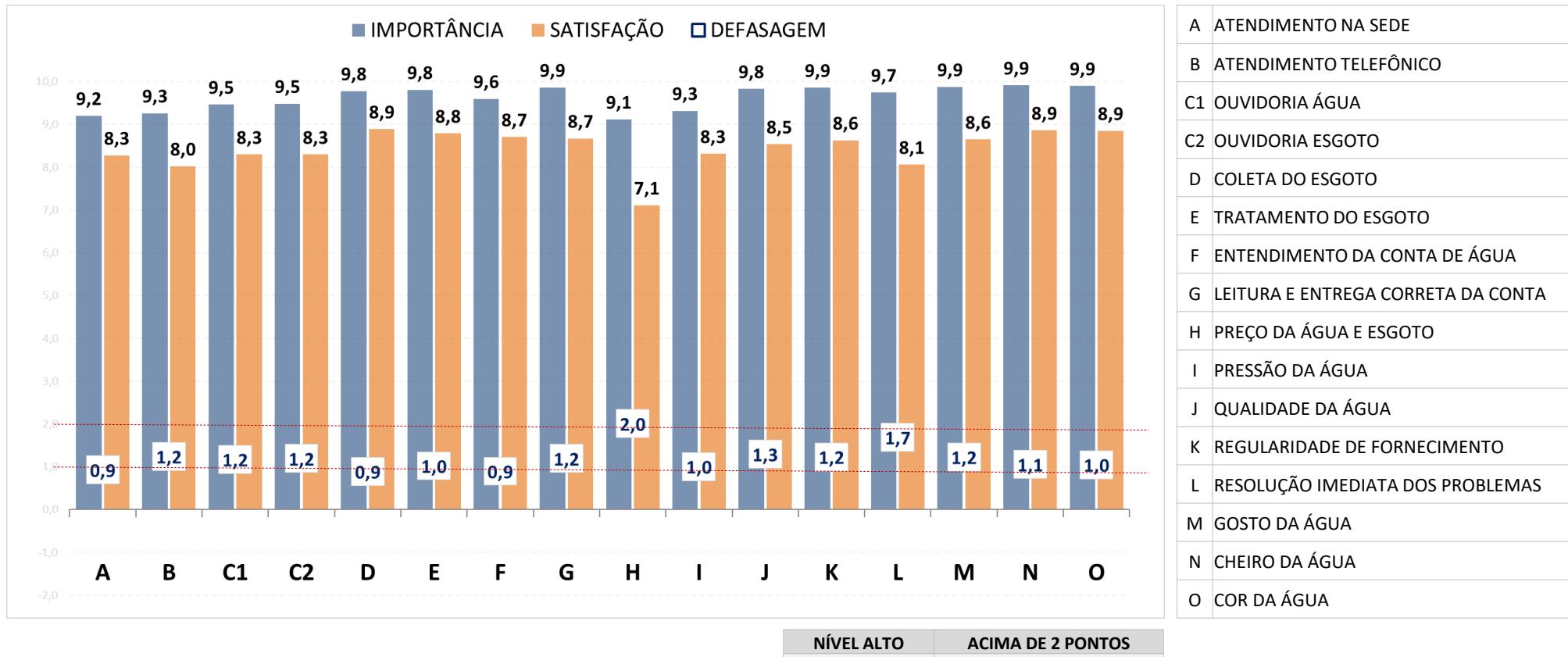
Agora, citarei uma série de itens relacionados aos serviços de água e esgoto e gostaria que você indicasse sua satisfação com cada um deles atribuindo uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. Vamos lá?



DEFASAGEM: IMPORTÂNCIA VS SATISFAÇÃO

17

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

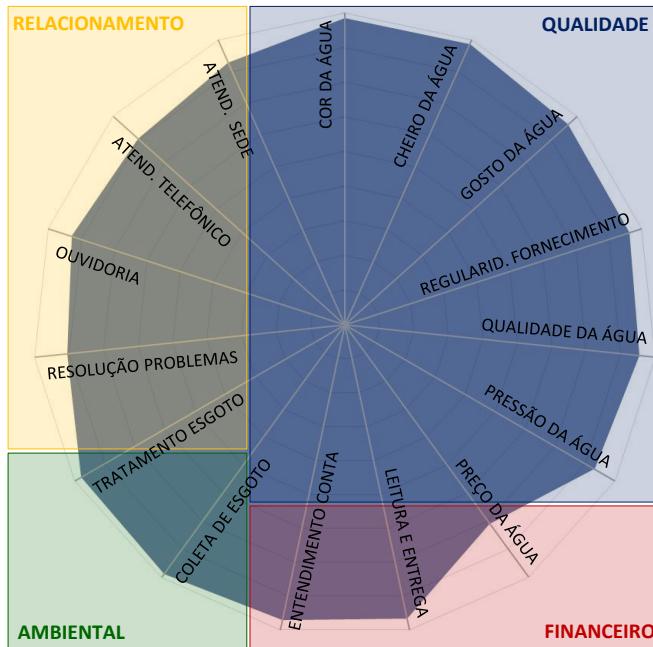


NÍVEL ALTO	ACIMA DE 2 PONTOS
NÍVEL MÉDIO	ENTRE 1 E 2 PONTOS
NÍVEL BAIXO	ATÉ 1 PONTO

RADAR DE SATISFAÇÃO

18

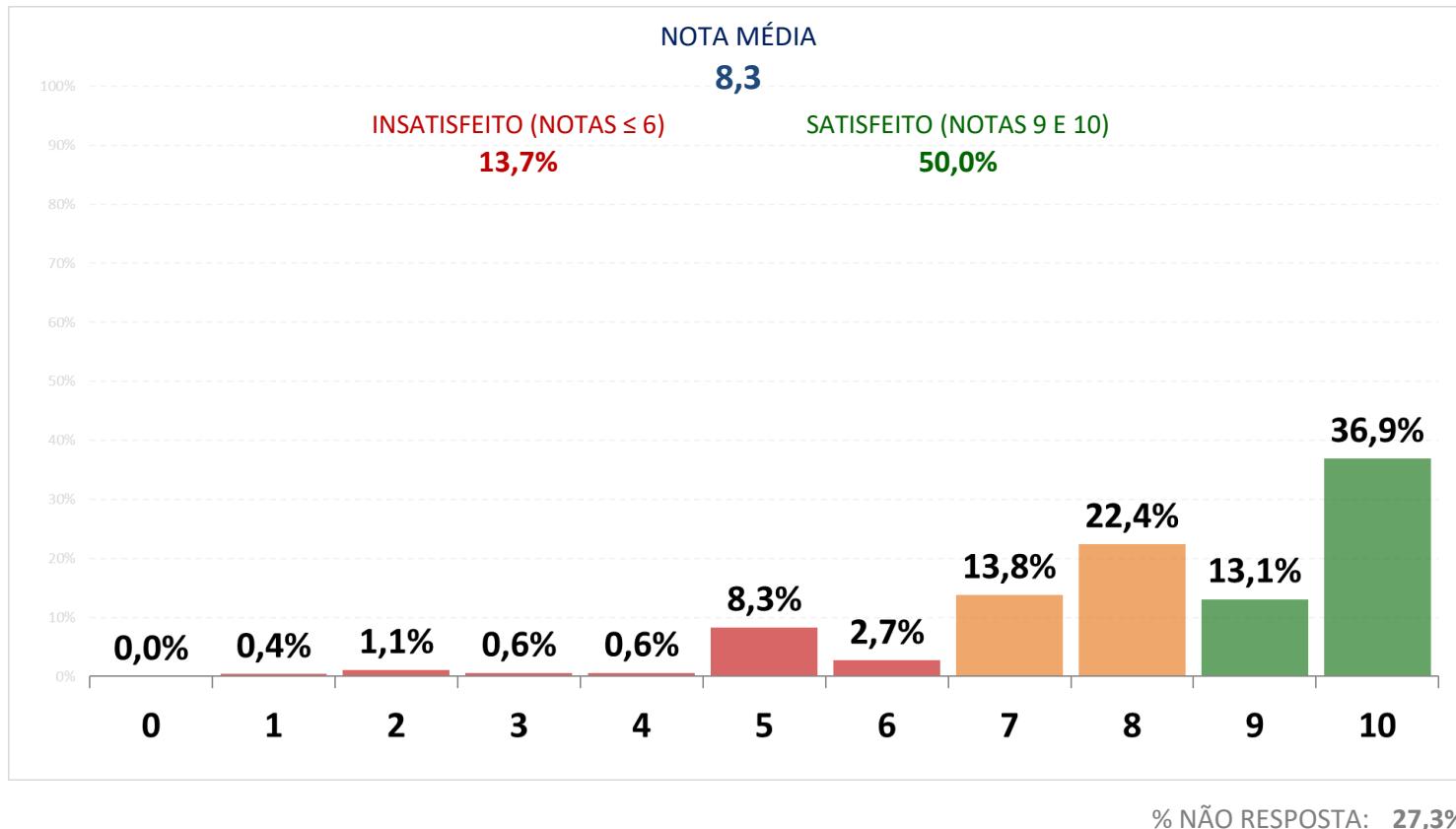
Agora, citarei uma série de itens relacionados aos serviços de água e esgoto e gostaria que você indicasse sua satisfação com cada um deles atribuindo uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. Vamos lá?



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA SEDE

19

De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o atendimento na sede do DAEV? · [RESULTADO GLOBAL](#)



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA SEDE

20

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

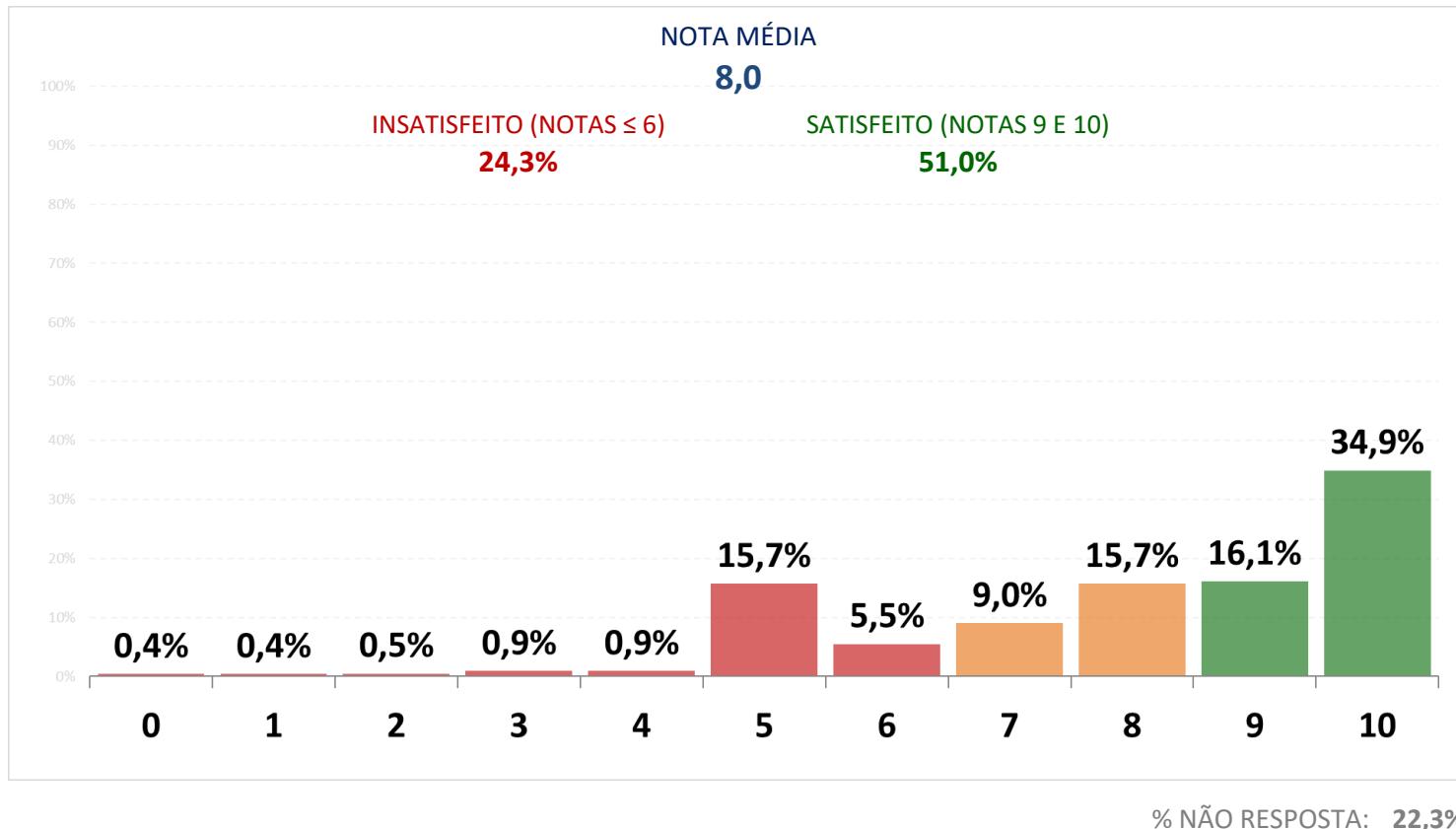
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
1	0,0%	0,8%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	4,5%	0,6%	0,0%	0,4%
2	2,3%	0,0%	0,0%	1,4%	1,8%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	1,2%	1,8%	6,7%	2,8%	3,0%	1,6%	0,0%	1,1%
3	0,5%	0,7%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,7%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	1,0%	0,6%
4	1,2%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%
5	5,9%	10,8%	13,9%	6,1%	6,3%	2,8%	3,3%	15,6%	9,1%	3,8%	16,9%	0,0%	11,6%	0,0%	10,1%	3,8%	8,3%
6	0,5%	5,0%	5,5%	0,9%	2,7%	1,2%	1,0%	5,1%	0,0%	1,2%	7,1%	0,0%	6,3%	0,0%	3,2%	1,5%	2,7%
7	17,3%	10,2%	8,3%	22,4%	6,0%	13,3%	14,3%	13,3%	18,9%	10,7%	19,6%	29,9%	2,8%	0,0%	13,9%	13,4%	13,8%
8	22,9%	21,9%	33,3%	19,6%	15,9%	17,1%	25,0%	21,5%	13,7%	27,4%	11,1%	17,7%	21,7%	6,8%	19,2%	30,9%	22,4%
9	16,7%	9,5%	22,2%	6,1%	14,7%	9,6%	12,0%	15,5%	21,1%	11,4%	10,3%	12,6%	15,4%	35,2%	13,2%	12,8%	13,1%
10	32,7%	41,2%	16,7%	41,1%	50,4%	56,1%	40,7%	26,2%	37,2%	43,8%	29,0%	33,0%	39,5%	50,5%	37,0%	36,7%	36,9%
MÉDIA	8,2	8,3	7,9	8,3	8,6	9,0	8,5	7,8	8,5	8,6	7,5	8,1	8,3	8,9	8,2	8,5	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,4%	17,3%	19,4%	10,7%	12,9%	4,0%	8,0%	23,4%	9,1%	6,9%	30,0%	6,7%	20,7%	7,5%	16,8%	6,3%	13,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	49,4%	50,7%	38,9%	47,2%	65,1%	65,7%	52,7%	41,7%	58,3%	55,2%	39,3%	45,6%	54,9%	85,7%	50,2%	49,5%	50,0%

Em **negrito**, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO

21

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



PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO

22

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 DAEV? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

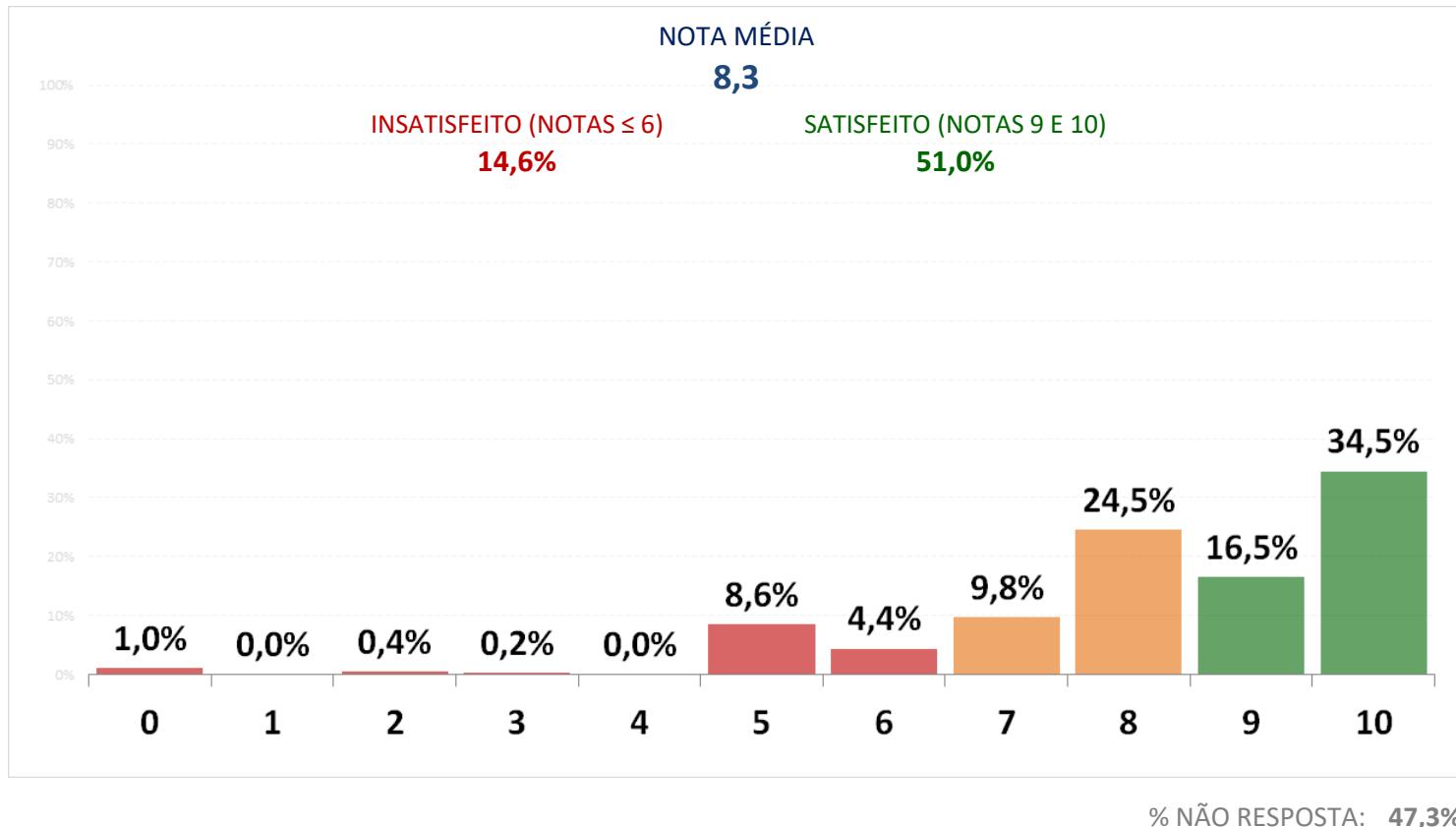
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDIMENTO FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	0,0%	0,7%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,8%	0,0%	6,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,4%
1	0,0%	0,7%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	4,0%	0,5%	0,0%	0,4%
2	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,7%	0,4%	0,0%	0,3%	0,5%	0,0%	1,4%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
3	1,6%	0,3%	2,4%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,3%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,6%	0,9%
4	0,5%	1,2%	0,0%	0,0%	3,1%	2,0%	0,9%	0,4%	2,6%	0,7%	1,3%	0,0%	2,8%	0,0%	0,9%	0,9%	0,9%
5	11,5%	19,4%	12,2%	17,6%	16,8%	24,9%	11,1%	17,3%	23,1%	14,1%	21,8%	20,6%	12,3%	16,4%	18,6%	7,8%	15,7%
6	1,2%	9,1%	7,3%	6,8%	1,7%	2,0%	3,3%	9,4%	2,6%	3,4%	10,1%	0,0%	0,0%	0,0%	6,2%	3,4%	5,5%
7	12,5%	6,0%	7,3%	10,4%	8,8%	2,0%	13,0%	7,3%	2,6%	8,1%	7,7%	0,0%	12,3%	0,0%	10,4%	5,1%	9,0%
8	16,6%	14,9%	19,5%	17,6%	8,8%	16,3%	13,3%	18,2%	9,3%	14,2%	16,6%	18,1%	22,0%	8,7%	14,3%	19,5%	15,7%
9	21,3%	11,8%	26,8%	9,5%	14,7%	12,2%	16,7%	17,0%	14,3%	20,9%	7,2%	11,9%	21,0%	31,2%	17,8%	11,6%	16,1%
10	34,8%	35,1%	24,4%	36,5%	43,8%	40,6%	40,1%	26,8%	45,6%	37,1%	31,2%	43,4%	28,1%	39,7%	29,6%	49,6%	34,9%
MÉDIA	8,3	7,8	8,0	7,9	8,1	8,0	8,3	7,7	8,2	8,3	7,5	7,9	8,1	8,3	7,8	8,6	8,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	14,8%	32,3%	21,9%	26,2%	23,9%	28,9%	16,8%	30,8%	28,3%	19,6%	37,2%	26,6%	16,5%	20,4%	27,8%	14,1%	24,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	56,1%	46,9%	51,2%	46,0%	58,5%	52,8%	56,8%	43,8%	59,9%	58,0%	38,4%	55,3%	49,1%	70,9%	47,4%	61,2%	51,0%

Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA

23

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



PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA

24

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

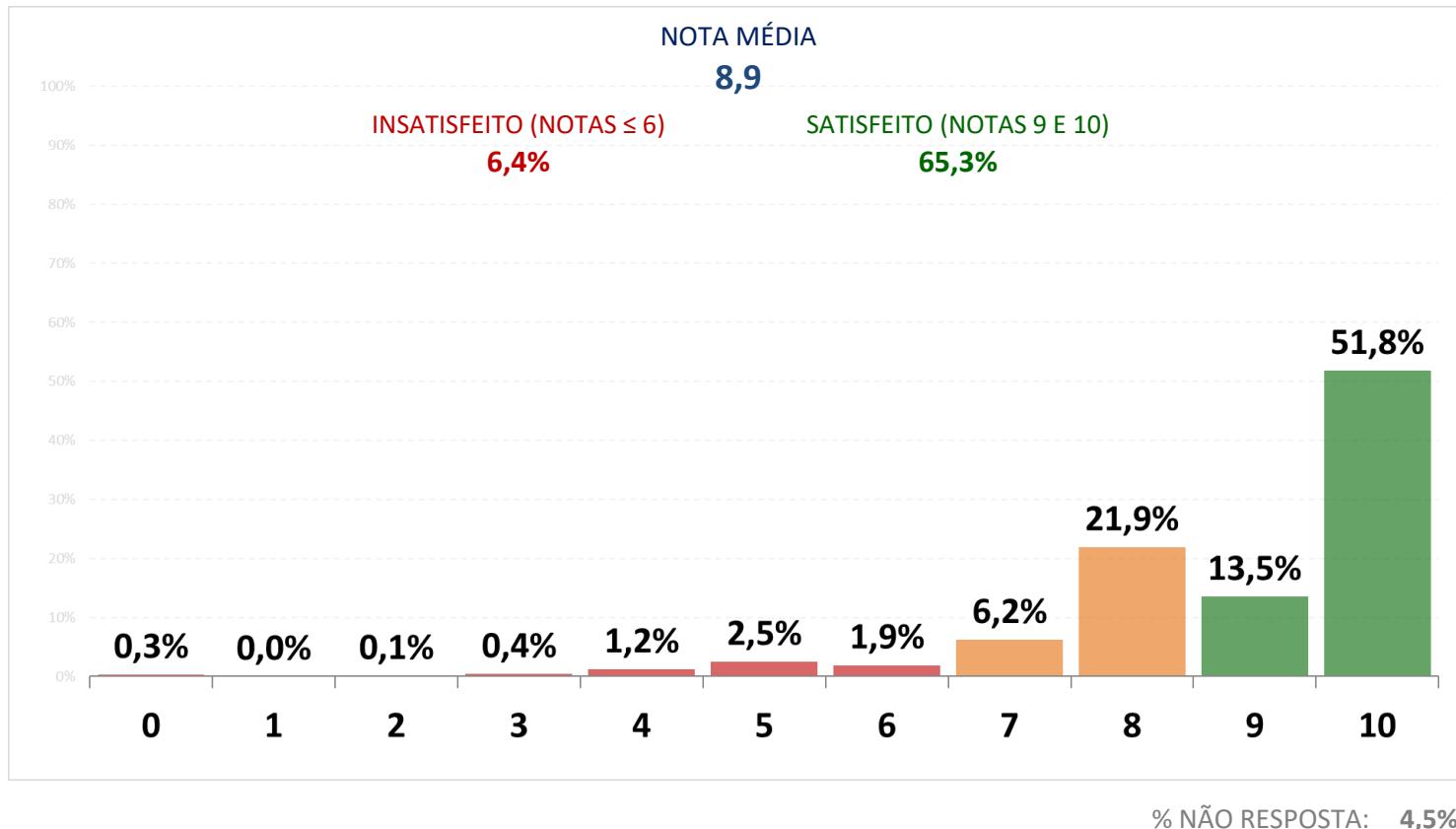
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	0,0%	2,2%	0,0%	1,3%	2,3%	3,1%	0,0%	1,5%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,0%
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	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
3	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	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	12,4%	4,3%	9,1%	7,6%	9,8%	8,5%	8,1%	9,3%	14,2%	7,1%	14,3%	9,6%	14,3%	0,0%	9,4%	7,1%	8,6%
6	0,7%	8,6%	0,0%	7,6%	5,2%	9,1%	0,0%	8,3%	11,6%	1,1%	10,4%	0,0%	0,0%	3,8%	6,0%	1,6%	4,4%
7	11,2%	8,2%	6,1%	15,8%	3,5%	0,0%	10,8%	12,7%	0,0%	9,3%	14,9%	43,9%	8,7%	0,0%	12,2%	5,6%	9,8%
8	28,1%	20,5%	30,3%	20,9%	22,3%	25,7%	26,8%	21,0%	34,7%	22,0%	24,1%	0,0%	17,6%	6,0%	25,4%	22,9%	24,5%
9	18,2%	14,6%	27,3%	10,8%	10,3%	5,4%	14,4%	24,1%	5,4%	18,5%	10,1%	0,0%	19,8%	70,5%	18,7%	12,6%	16,5%
10	28,8%	41,0%	27,2%	36,1%	43,6%	48,2%	39,2%	22,3%	34,0%	39,7%	24,7%	46,5%	39,6%	19,6%	26,7%	48,6%	34,5%
MÉDIA	8,2	8,4	8,5	8,2	8,2	8,3	8,5	8,0	8,1	8,5	7,7	8,2	8,5	9,0	8,1	8,7	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	13,8%	15,6%	9,1%	16,5%	20,2%	20,7%	8,9%	19,7%	25,8%	10,5%	26,1%	9,6%	14,3%	3,8%	17,0%	10,4%	14,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	47,0%	55,6%	54,5%	46,9%	53,9%	53,6%	53,6%	46,4%	39,4%	58,2%	34,8%	46,5%	59,4%	90,1%	45,4%	61,2%	51,0%

Em **negrito**, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A COLETA DE ESGOTO

25

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



SATISFAÇÃO COM A COLETA DE ESGOTO

26

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

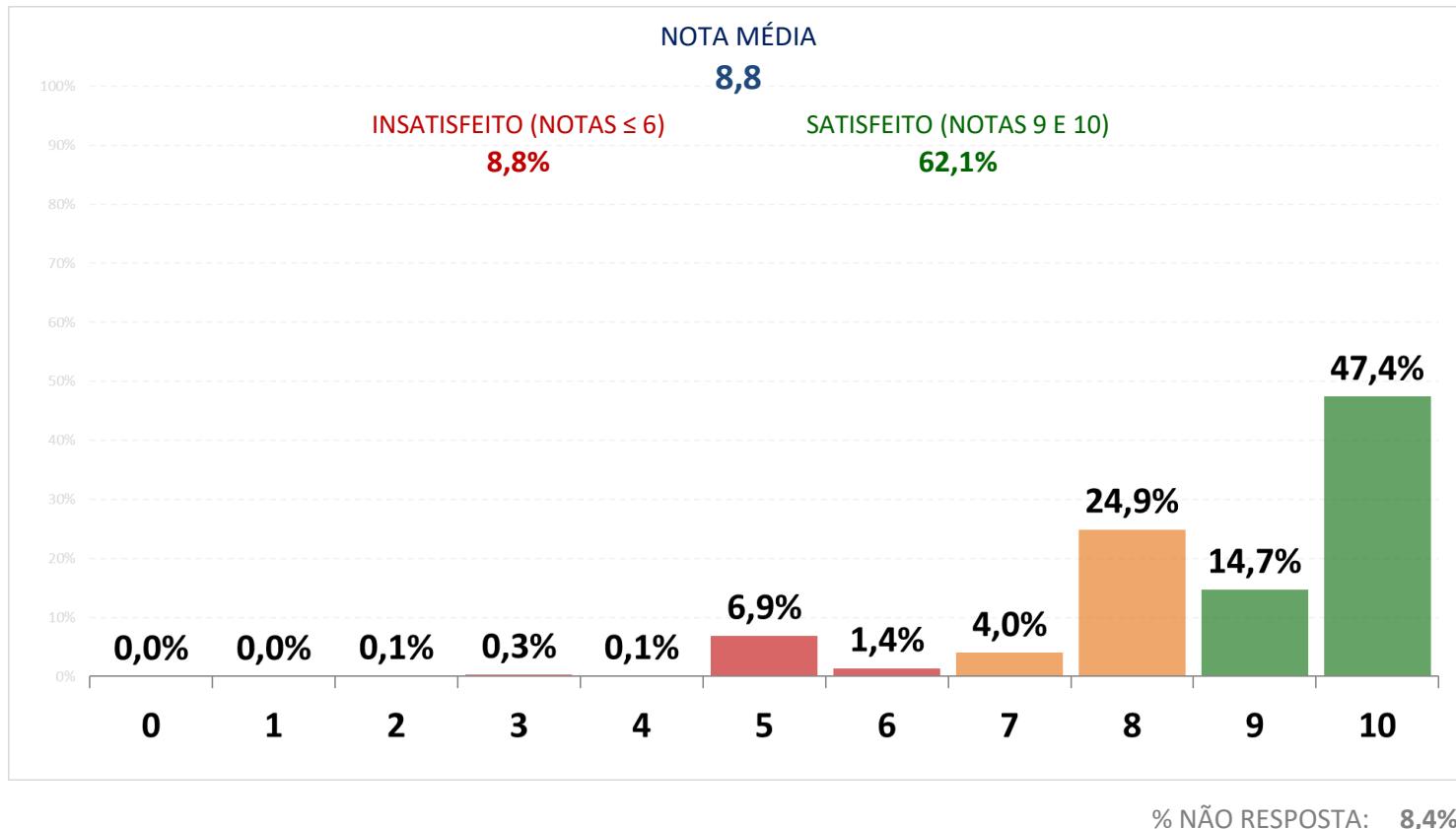
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDIMENTO FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%	1,1%	0,8%	0,4%	0,0%	0,0%	0,3%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,9%	0,3%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%
3	0,0%	0,9%	0,0%	0,7%	0,4%	0,0%	0,7%	0,3%	0,0%	0,3%	1,1%	0,0%	0,0%	4,7%	0,4%	0,5%	0,4%
4	0,0%	2,4%	4,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,2%
5	2,7%	2,4%	0,0%	4,8%	1,3%	2,6%	2,0%	3,2%	3,0%	1,4%	5,8%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	2,5%
6	1,8%	2,0%	0,0%	3,4%	1,2%	0,0%	3,5%	0,8%	0,0%	2,1%	2,7%	13,3%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%	1,9%
7	8,6%	3,9%	12,2%	4,1%	4,6%	9,7%	6,8%	4,2%	11,8%	5,9%	1,5%	0,0%	1,4%	0,0%	6,8%	4,4%	6,2%
8	20,8%	22,9%	14,6%	27,9%	18,8%	24,7%	24,5%	17,6%	18,9%	25,7%	11,4%	7,0%	14,7%	27,5%	23,0%	18,1%	21,9%
9	14,1%	12,9%	9,8%	14,8%	14,6%	11,5%	13,5%	14,3%	12,0%	11,9%	16,7%	18,0%	17,0%	3,1%	13,5%	13,6%	13,5%
10	51,6%	52,1%	58,5%	44,1%	57,6%	50,8%	48,3%	56,5%	54,3%	52,3%	56,0%	61,6%	65,4%	64,7%	49,1%	60,6%	51,8%
MÉDIA	8,9	8,8	9,0	8,7	9,1	8,9	8,8	9,0	9,0	9,0	8,8	9,1	9,4	9,1	8,8	9,2	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	4,9%	8,3%	4,9%	8,9%	4,4%	3,4%	6,9%	7,4%	3,0%	4,4%	14,4%	13,3%	1,4%	4,7%	7,5%	3,3%	6,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	65,7%	65,0%	68,3%	58,9%	72,2%	62,3%	61,8%	70,8%	66,3%	64,2%	72,7%	79,6%	82,4%	67,8%	62,6%	74,2%	65,3%

Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM O TRATAMENTO DO ESGOTO

27

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



PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

SATISFAÇÃO COM O TRATAMENTO DO ESGOTO

28

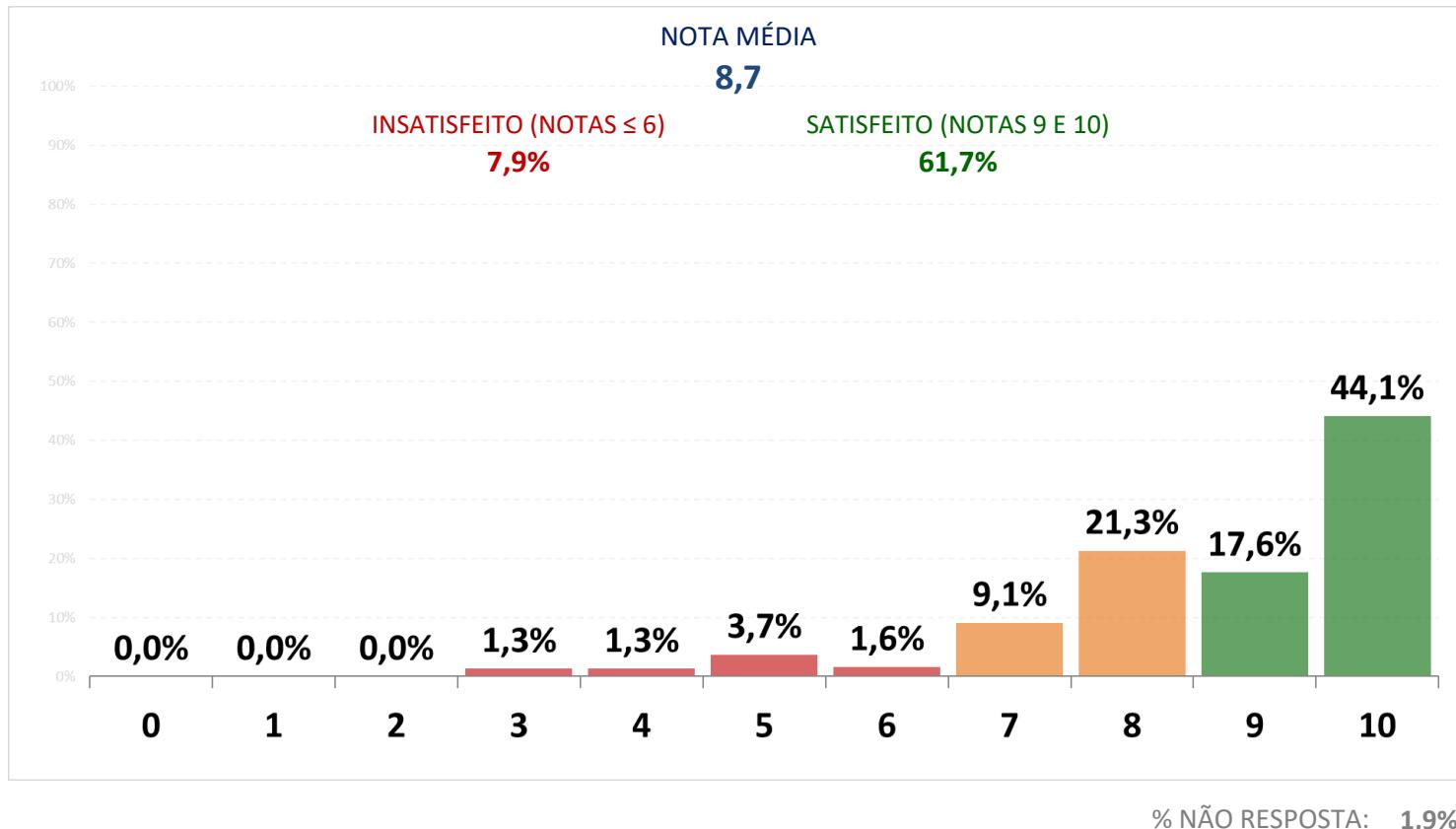
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o tratamento do esgoto? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDIMENTO FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	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%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%
3	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,5%	0,3%
4	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%
5	6,7%	7,2%	4,8%	8,3%	6,8%	3,5%	3,2%	13,2%	3,1%	5,6%	14,3%	15,5%	2,3%	8,3%	8,2%	3,0%	6,9%
6	1,9%	0,8%	0,0%	2,2%	1,4%	1,7%	2,0%	0,4%	0,0%	1,5%	2,2%	10,4%	1,5%	0,0%	1,8%	0,0%	1,4%
7	3,4%	4,6%	4,8%	3,3%	4,5%	6,4%	1,1%	6,7%	9,1%	3,1%	4,6%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	4,9%	4,0%
8	27,6%	22,1%	14,3%	32,6%	22,7%	31,0%	31,2%	14,1%	24,8%	27,4%	10,1%	16,8%	12,9%	27,2%	26,5%	20,0%	24,9%
9	15,8%	13,6%	14,3%	17,8%	10,6%	7,0%	16,5%	15,7%	17,2%	13,1%	17,4%	1,5%	30,3%	8,6%	15,5%	12,4%	14,7%
10	44,1%	50,8%	61,9%	35,9%	52,0%	49,4%	45,6%	49,0%	45,8%	48,1%	51,4%	55,8%	51,5%	55,9%	43,7%	59,1%	47,4%
MÉDIA	8,7	8,8	9,2	8,6	8,8	8,8	8,9	8,6	8,9	8,8	8,7	8,5	9,1	9,0	8,7	9,1	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,0%	8,9%	4,8%	10,5%	10,4%	6,1%	5,5%	14,5%	3,1%	8,4%	16,5%	25,9%	5,3%	8,3%	10,7%	3,5%	8,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	59,9%	64,4%	76,2%	53,7%	62,6%	56,4%	62,1%	64,7%	63,0%	61,2%	68,8%	57,3%	81,8%	64,5%	59,2%	71,5%	62,1%

Em negrito, destaque da estratificação.

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? · [RESULTADO GLOBAL](#)



SATISFAÇÃO COM O ENTENDIMENTO DA CONTA

30

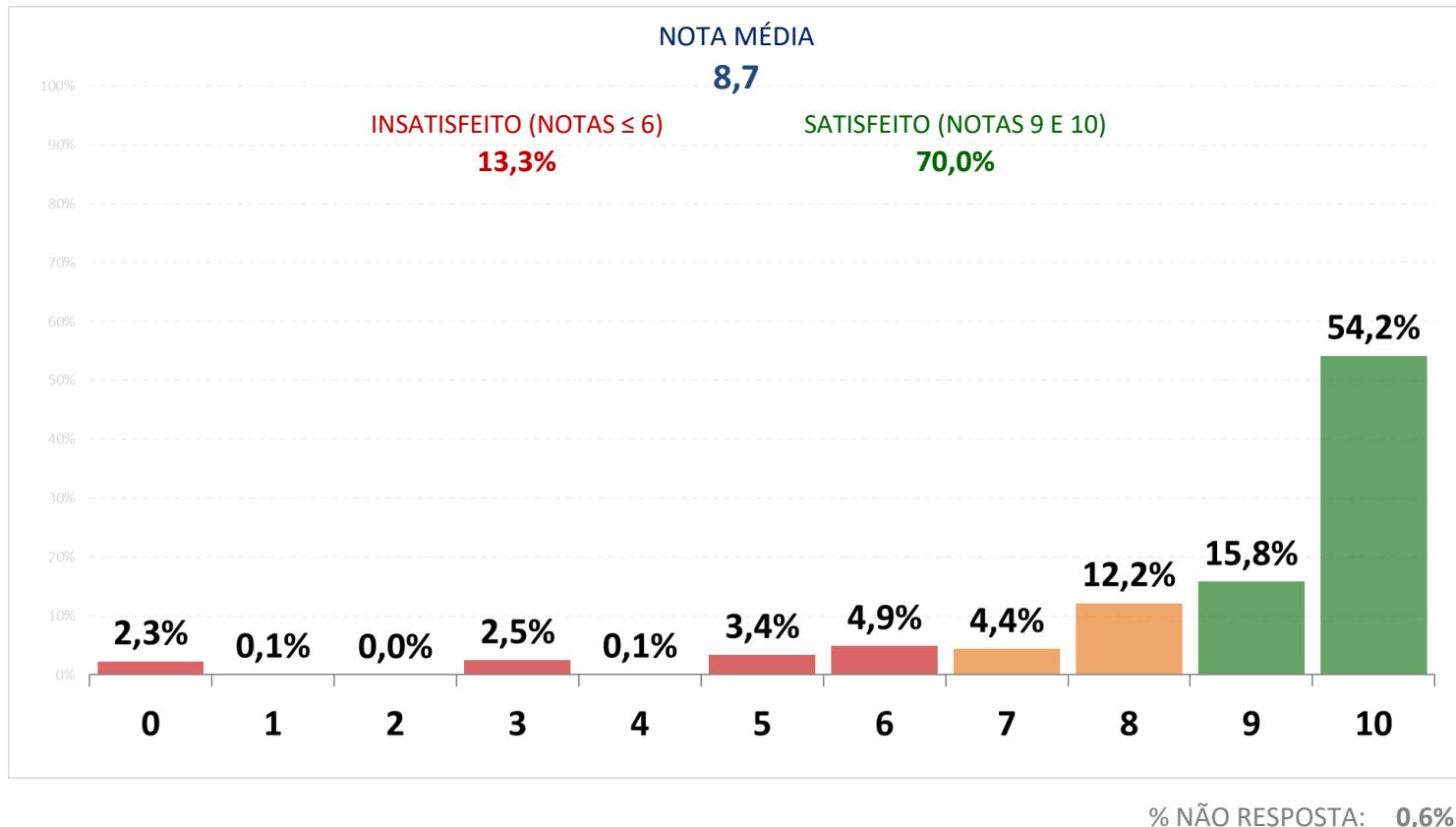
De 0 a 10, sendo que 10 significa que está extremamente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito, qual sua satisfação com o entendimento da conta? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	2,5%	4,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,3%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,5%	1,3%
4	2,1%	0,6%	2,3%	1,7%	0,0%	0,0%	1,7%	1,5%	0,0%	0,6%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	3,8%	1,3%
5	4,2%	3,2%	0,0%	4,1%	6,2%	7,1%	3,9%	2,2%	7,3%	4,9%	2,6%	2,0%	2,7%	3,9%	4,0%	2,8%	3,7%
6	0,4%	2,8%	0,0%	2,7%	1,4%	1,6%	1,8%	1,5%	1,9%	1,5%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	2,2%	1,6%
7	7,9%	10,2%	14,0%	7,8%	7,0%	10,2%	4,8%	13,6%	8,1%	5,7%	16,7%	0,0%	3,4%	13,2%	9,6%	7,2%	9,1%
8	19,2%	23,2%	16,3%	25,4%	19,3%	13,5%	20,3%	25,6%	32,7%	19,3%	19,2%	30,2%	26,1%	13,5%	25,3%	7,8%	21,3%
9	26,8%	8,8%	23,3%	17,6%	13,0%	11,2%	18,4%	19,4%	11,7%	17,6%	13,2%	5,9%	20,6%	35,0%	18,4%	14,9%	17,6%
10	39,4%	48,6%	39,5%	40,7%	52,6%	56,4%	49,3%	32,9%	38,3%	50,1%	38,9%	61,9%	47,2%	34,5%	39,2%	60,7%	44,1%
MÉDIA	8,8	8,7	8,6	8,7	8,9	8,9	8,9	8,4	8,5	8,9	8,3	9,2	9,0	8,8	8,6	9,0	8,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,7%	9,1%	6,9%	8,5%	8,0%	8,7%	7,4%	8,5%	9,2%	7,3%	11,9%	2,0%	2,7%	3,9%	7,6%	9,3%	7,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	66,2%	57,4%	62,8%	58,3%	65,6%	67,6%	67,7%	52,3%	50,0%	67,7%	52,1%	67,8%	67,8%	69,5%	57,6%	75,6%	61,7%

Em **negrito**, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A LEITURA E ENTREGA CORRETA

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



SATISFAÇÃO COM A LEITURA E ENTREGA CORRETA

32

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

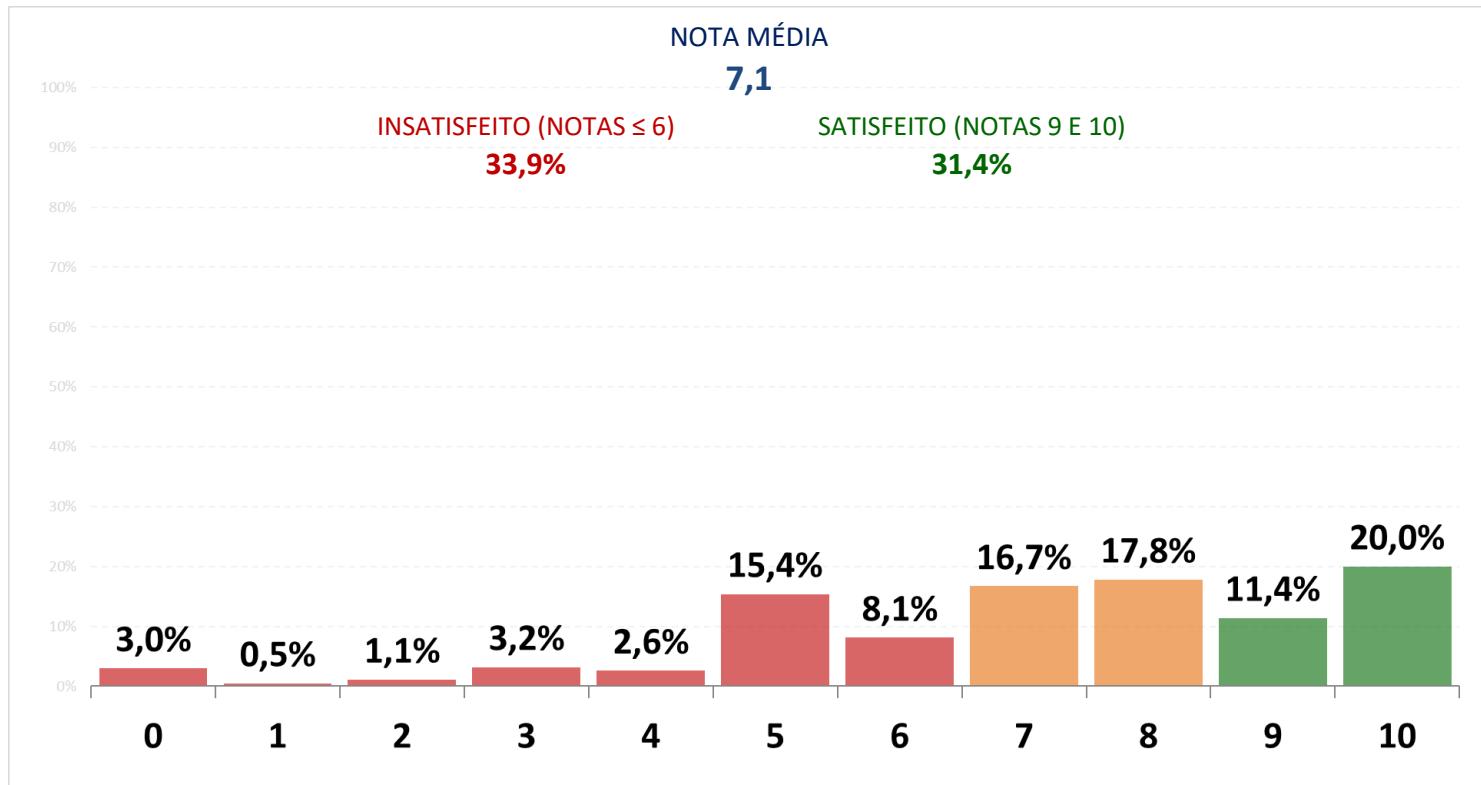
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDIMENTO FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	0,0%	4,5%	4,5%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	6,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	11,4%	0,0%	3,0%	0,0%	2,3%
1	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,1%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	1,6%	3,4%	6,8%	1,3%	0,6%	0,0%	1,3%	4,9%	0,0%	1,0%	6,9%	0,0%	0,0%	3,9%	2,1%	3,8%	2,5%
4	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,1%
5	3,9%	2,8%	0,0%	4,3%	4,7%	5,8%	3,7%	2,0%	6,3%	4,6%	2,2%	0,0%	4,4%	0,0%	3,4%	3,4%	3,4%
6	9,1%	1,0%	9,1%	4,0%	2,9%	0,8%	8,5%	2,5%	0,0%	3,8%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	2,5%	4,9%
7	2,0%	6,8%	11,4%	1,3%	3,3%	2,0%	1,5%	8,9%	4,8%	5,1%	5,3%	0,0%	1,9%	0,0%	4,2%	5,2%	4,4%
8	15,7%	9,0%	11,4%	13,4%	11,3%	15,6%	8,6%	15,1%	9,5%	12,9%	10,8%	19,6%	5,1%	59,4%	13,7%	7,4%	12,2%
9	18,2%	13,5%	13,6%	18,7%	13,3%	10,6%	21,2%	11,7%	22,4%	13,7%	11,6%	9,2%	14,9%	6,5%	16,6%	13,2%	15,8%
10	49,5%	58,6%	43,2%	54,2%	63,0%	65,3%	54,7%	48,9%	57,0%	58,3%	50,9%	71,2%	62,1%	30,3%	51,5%	63,3%	54,2%
MÉDIA	8,8	8,6	8,0	8,8	9,1	9,2	8,9	8,2	9,1	9,0	8,2	9,5	8,3	8,5	8,6	8,9	8,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	14,6%	12,1%	20,4%	12,3%	9,0%	6,6%	14,1%	15,4%	6,3%	10,0%	21,4%	0,0%	15,8%	3,9%	14,1%	10,7%	13,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	67,7%	72,1%	56,8%	72,9%	76,3%	75,9%	75,9%	60,6%	79,4%	72,0%	62,5%	80,4%	77,0%	36,8%	68,1%	76,5%	70,0%

Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM O PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO

33

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



SATISFAÇÃO COM O PREÇO DA ÁGUA E ESGOTO

34

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

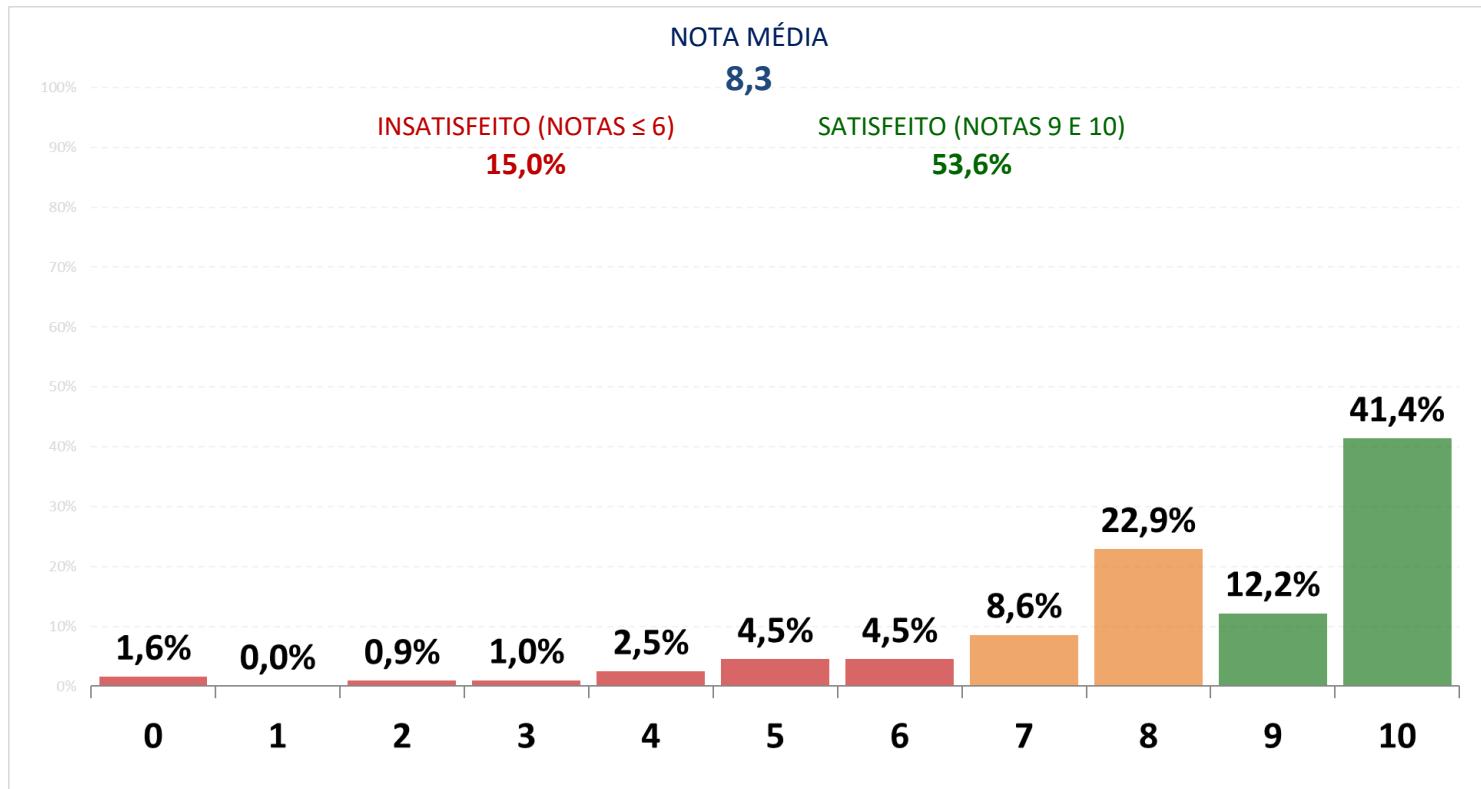
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDIMENTO FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	1,7%	4,2%	0,0%	5,1%	2,4%	6,2%	0,4%	4,6%	1,9%	2,5%	4,8%	6,1%	0,0%	0,0%	3,5%	1,4%	3,0%
1	0,8%	0,2%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,6%	0,5%
2	1,7%	0,6%	0,0%	1,7%	1,3%	0,0%	0,7%	2,2%	0,0%	0,9%	2,4%	4,6%	2,0%	6,4%	1,5%	0,0%	1,1%
3	3,7%	2,7%	7,0%	1,0%	3,3%	0,0%	2,3%	5,6%	0,0%	1,4%	7,0%	13,2%	2,0%	0,0%	3,2%	3,4%	3,2%
4	3,9%	1,3%	2,3%	3,8%	1,2%	2,3%	2,7%	2,6%	1,9%	3,1%	3,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	6,4%	2,6%
5	18,1%	12,9%	11,6%	19,5%	12,9%	19,9%	15,3%	13,7%	18,0%	16,8%	16,5%	4,6%	4,5%	23,4%	15,0%	17,0%	15,4%
6	10,1%	6,2%	11,6%	9,6%	3,3%	6,7%	5,2%	12,0%	5,8%	5,9%	14,4%	9,2%	2,0%	5,8%	8,0%	8,4%	8,1%
7	14,2%	19,1%	16,3%	18,4%	14,8%	16,1%	8,8%	26,2%	27,7%	12,9%	15,1%	13,5%	22,2%	37,5%	18,9%	9,4%	16,7%
8	18,1%	17,6%	18,6%	18,4%	16,4%	13,2%	23,2%	13,6%	18,7%	14,7%	16,6%	6,9%	17,4%	15,1%	18,0%	17,4%	17,8%
9	11,4%	11,4%	18,6%	6,1%	13,1%	11,4%	17,1%	4,9%	8,7%	14,1%	6,1%	13,2%	15,6%	11,8%	10,9%	13,2%	11,4%
10	16,2%	23,6%	13,9%	16,4%	29,7%	24,2%	24,3%	13,2%	17,2%	26,6%	13,7%	28,8%	34,4%	0,0%	19,2%	22,7%	20,0%
MÉDIA	6,9	7,3	7,3	6,7	7,5	7,1	7,7	6,4	7,3	7,4	6,4	6,8	8,2	6,5	7,1	7,2	7,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	40,0%	28,1%	32,5%	40,7%	26,0%	35,1%	26,6%	42,0%	27,6%	31,7%	48,6%	37,7%	10,5%	35,6%	33,2%	37,2%	33,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	27,6%	35,0%	32,5%	22,5%	42,8%	35,6%	41,4%	18,1%	25,9%	40,7%	19,8%	42,0%	50,0%	11,8%	30,1%	35,9%	31,4%

Em **negrito**, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A PRESSÃO DA ÁGUA

35

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



SATISFAÇÃO COM A PRESSÃO DA ÁGUA

36

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

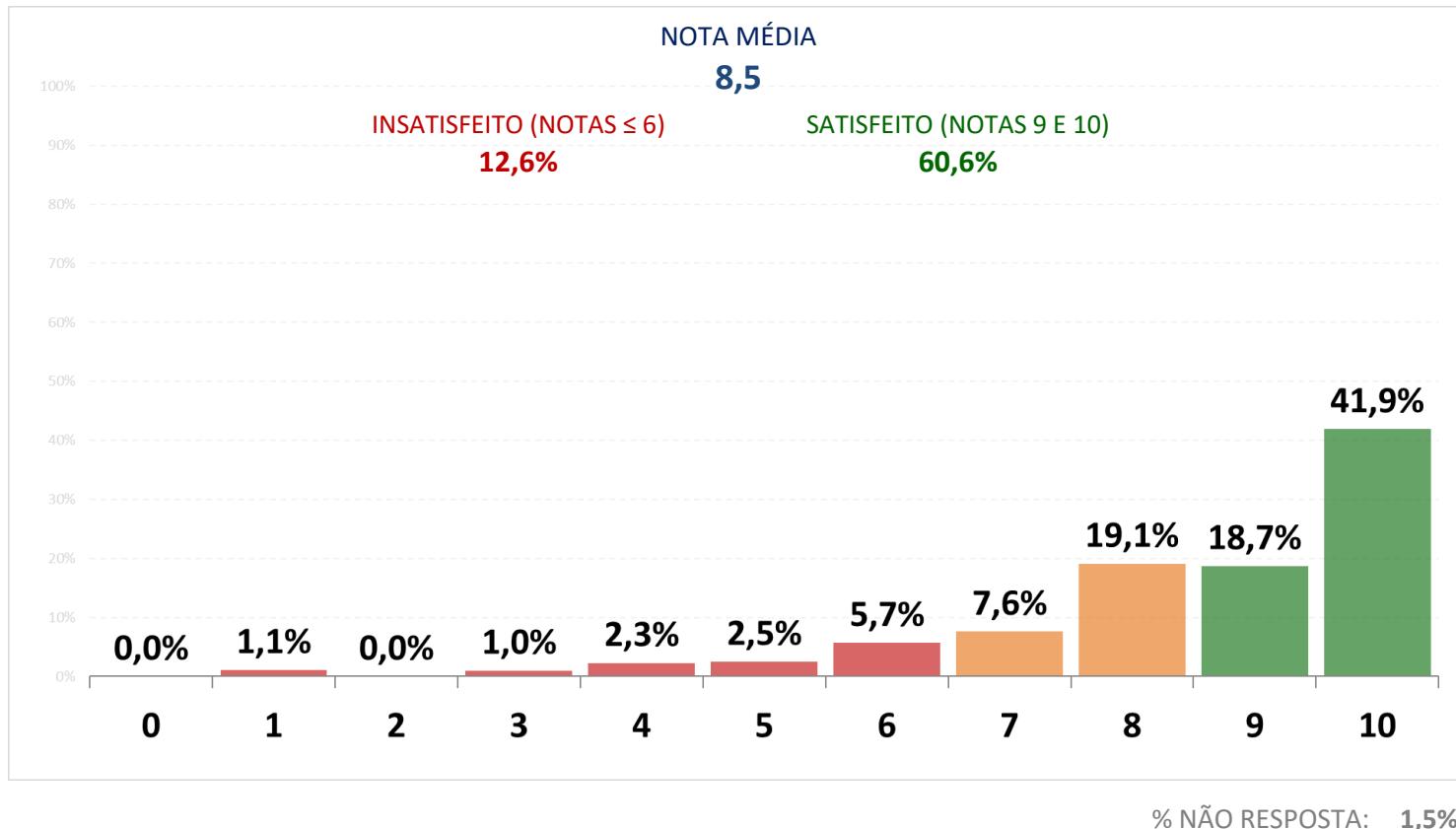
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL	
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM		
0	0,9%	2,2%	0,0%	3,0%	0,8%	0,0%	2,9%	0,6%	0,0%	2,8%	0,9%	4,6%	0,0%	0,0%	1,5%	2,0%	1,6%	
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
2	1,8%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,9%
3	0,9%	1,1%	0,0%	1,7%	0,8%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	4,6%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,0%	
4	0,0%	4,8%	6,8%	0,7%	1,6%	0,8%	0,8%	5,1%	0,0%	1,7%	4,9%	3,1%	0,0%	0,0%	2,8%	1,3%	2,5%	
5	2,4%	6,5%	9,1%	2,0%	4,2%	3,9%	1,7%	7,9%	4,8%	3,5%	8,0%	0,0%	3,2%	3,2%	3,7%	7,0%	4,5%	
6	3,9%	5,1%	4,5%	5,0%	3,8%	1,9%	3,5%	6,8%	2,9%	2,4%	5,6%	4,6%	17,1%	6,4%	5,3%	2,0%	4,5%	
7	10,0%	7,2%	4,6%	12,4%	6,5%	12,2%	5,6%	10,5%	15,8%	3,5%	13,2%	0,0%	8,3%	19,2%	9,7%	4,7%	8,6%	
8	28,6%	17,6%	31,9%	20,7%	18,9%	15,4%	17,5%	32,3%	7,7%	23,1%	25,0%	19,0%	4,4%	45,0%	22,7%	23,8%	22,9%	
9	12,3%	12,0%	11,4%	14,4%	9,7%	10,6%	17,6%	6,5%	16,5%	11,7%	10,6%	0,0%	11,8%	5,1%	12,8%	9,8%	12,2%	
10	39,2%	43,6%	31,8%	38,1%	53,8%	55,2%	46,2%	30,2%	52,3%	47,4%	31,9%	64,2%	55,2%	21,0%	39,1%	49,5%	41,4%	
MÉDIA	8,4	8,2	8,1	8,2	8,7	8,9	8,4	7,9	8,9	8,4	8,0	8,5	8,7	8,1	8,2	8,6	8,3	
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,9%	19,7%	20,4%	14,4%	11,2%	6,6%	13,1%	20,4%	7,7%	14,2%	19,4%	16,9%	20,3%	9,6%	15,7%	12,3%	15,0%	
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	51,5%	55,6%	43,2%	52,5%	63,5%	65,8%	63,8%	36,7%	68,8%	59,1%	42,5%	64,2%	67,0%	26,1%	51,9%	59,3%	53,6%	

Em **negrito**, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA ÁGUA

37

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



SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA ÁGUA

38

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

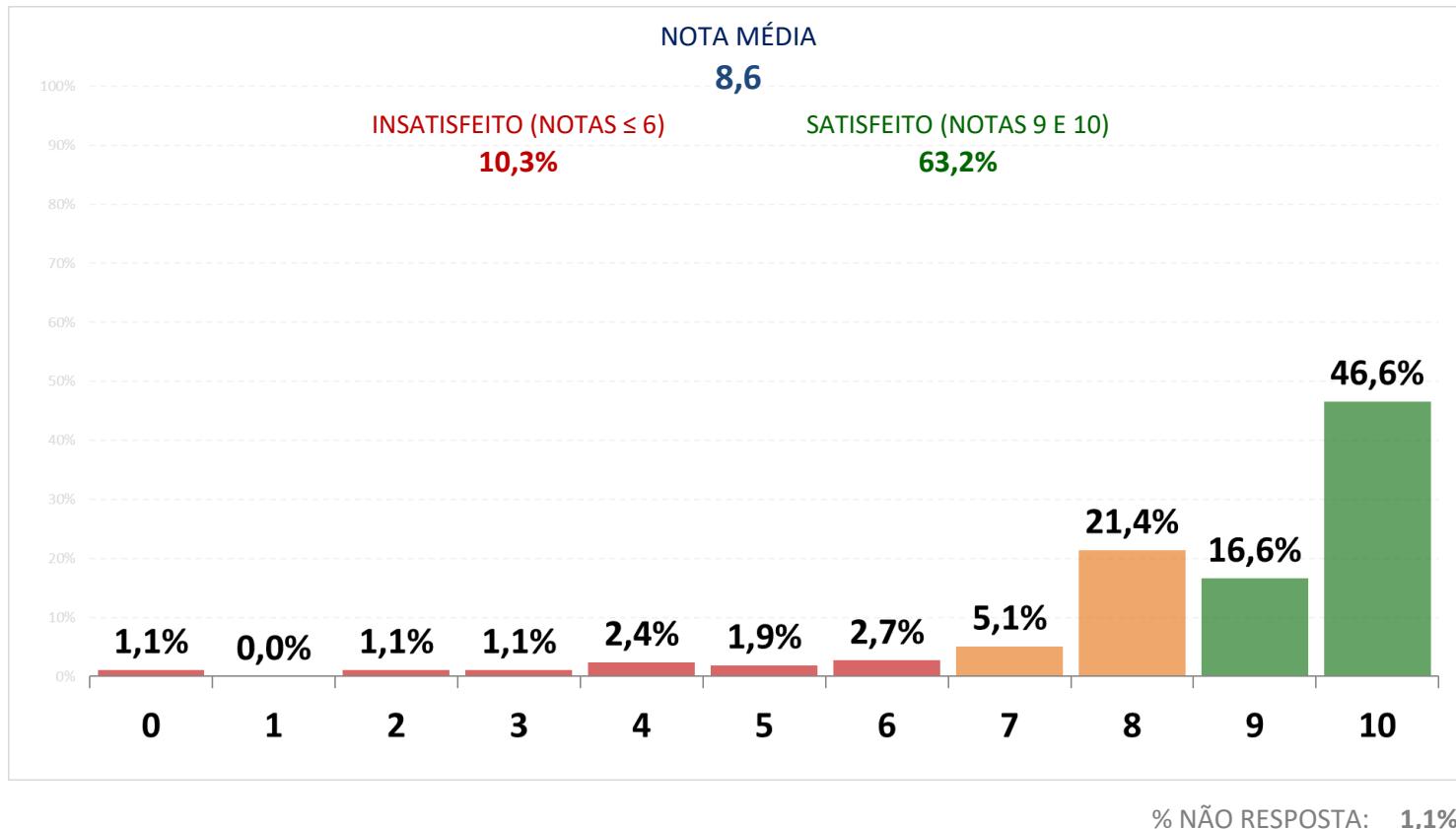
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDIMENTO FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
1	0,0%	2,2%	4,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,1%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,9%	1,1%	0,0%	1,7%	0,8%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	4,6%	0,0%	0,0%	0,7%	2,0%	1,0%
4	0,8%	3,6%	0,0%	3,4%	2,5%	3,8%	0,4%	3,7%	4,6%	0,7%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	0,9%	2,3%
5	1,7%	3,3%	0,0%	3,7%	2,9%	3,6%	2,6%	2,0%	0,0%	4,1%	1,5%	0,0%	6,4%	0,0%	2,9%	1,1%	2,5%
6	4,5%	6,8%	11,3%	4,8%	2,5%	2,0%	3,6%	9,7%	0,0%	3,3%	9,2%	13,7%	11,4%	7,7%	7,4%	0,0%	5,7%
7	8,8%	6,6%	4,6%	10,2%	6,5%	13,4%	6,3%	6,8%	17,5%	5,3%	9,2%	0,0%	1,9%	12,5%	8,0%	6,2%	7,6%
8	17,1%	21,0%	9,1%	20,4%	25,5%	15,3%	18,6%	21,3%	33,3%	18,2%	13,1%	32,5%	24,1%	3,5%	20,1%	15,7%	19,1%
9	24,2%	13,6%	31,8%	16,3%	11,3%	13,5%	22,3%	16,6%	6,0%	23,1%	12,0%	2,6%	1,9%	42,4%	19,2%	17,2%	18,7%
10	41,9%	41,9%	38,6%	39,5%	48,0%	48,3%	43,8%	37,0%	38,6%	43,3%	45,2%	46,6%	54,2%	33,9%	37,5%	57,0%	41,9%
MÉDIA	8,8	8,3	8,5	8,4	8,7	8,7	8,8	8,2	8,5	8,7	8,2	8,5	8,7	8,8	8,4	9,1	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	7,9%	17,0%	15,8%	13,6%	8,7%	9,4%	8,8%	18,4%	4,6%	10,2%	20,4%	18,3%	17,8%	7,7%	15,2%	4,0%	12,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	66,1%	55,5%	70,4%	55,8%	59,3%	61,8%	66,1%	53,6%	44,6%	66,4%	57,2%	49,2%	56,1%	76,3%	56,7%	74,2%	60,6%

Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO REGULARIDADE DO FORNECIMENTO

39

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



SATISFAÇÃO REGULARIDADE DO FORNECIMENTO

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

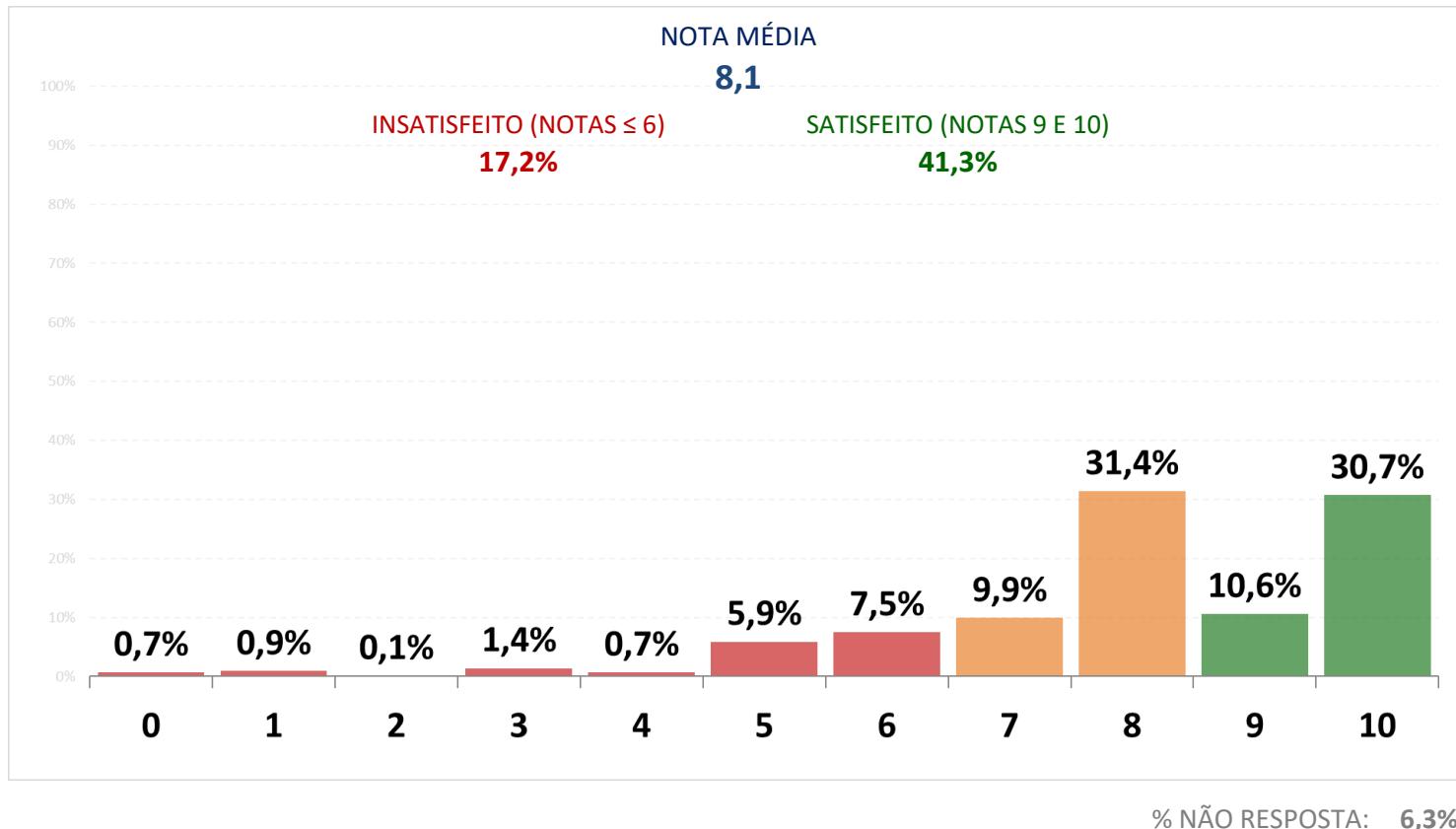
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	0,4%	1,7%	0,0%	2,1%	0,6%	0,0%	2,0%	0,5%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,1%	0,9%	1,1%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	2,2%	4,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	3,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,1%
3	2,2%	0,0%	0,0%	2,1%	0,6%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	1,9%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,9%	1,1%
4	1,2%	3,6%	9,1%	0,0%	0,4%	0,8%	0,0%	5,8%	0,0%	1,5%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	2,4%
5	1,6%	2,1%	0,0%	1,4%	4,1%	2,4%	0,0%	3,8%	2,9%	2,1%	2,3%	0,0%	1,2%	0,0%	2,0%	1,4%	1,9%
6	3,1%	2,3%	0,0%	3,8%	3,4%	1,6%	2,8%	3,1%	0,0%	3,8%	2,5%	4,6%	1,9%	3,9%	2,9%	2,0%	2,7%
7	3,5%	6,6%	0,0%	7,2%	6,4%	6,7%	3,4%	6,4%	4,8%	3,8%	4,3%	3,1%	4,4%	3,2%	5,6%	3,5%	5,1%
8	22,5%	20,4%	20,5%	24,0%	18,7%	23,4%	22,0%	20,0%	37,9%	19,1%	20,3%	38,6%	5,7%	11,0%	21,8%	20,3%	21,4%
9	22,6%	10,9%	20,5%	14,7%	16,1%	23,9%	17,6%	12,5%	18,3%	18,0%	10,7%	13,9%	16,7%	50,7%	20,5%	3,4%	16,6%
10	42,8%	50,1%	45,4%	44,9%	49,8%	41,2%	49,8%	45,0%	36,1%	47,7%	49,4%	39,9%	68,1%	31,2%	40,3%	67,7%	46,6%
MÉDIA	8,7	8,5	8,5	8,6	8,8	8,9	8,8	8,3	8,8	8,6	8,4	8,8	9,3	9,0	8,5	9,2	8,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	8,5%	11,9%	13,6%	9,4%	9,1%	4,8%	7,2%	16,1%	2,9%	11,6%	15,3%	4,6%	5,0%	3,9%	11,7%	5,2%	10,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	65,4%	61,0%	65,9%	59,6%	65,9%	65,1%	67,4%	57,5%	54,4%	65,7%	60,1%	53,8%	84,8%	81,9%	60,8%	71,1%	63,2%

Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS

41

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



PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

SATISFAÇÃO RESOLUÇÃO IMEDIATA DOS PROBLEMAS

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

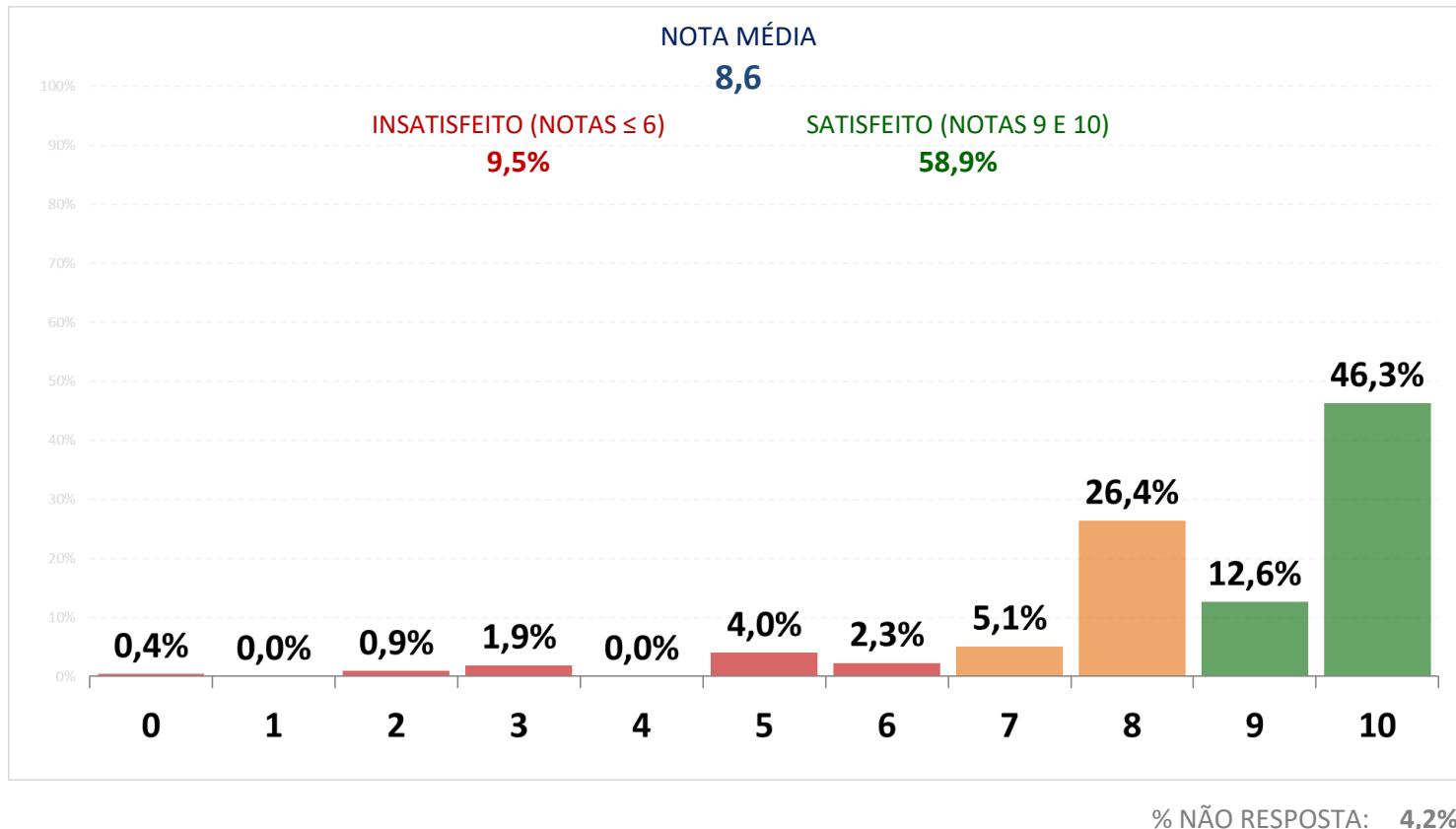
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	0,4%	1,0%	0,0%	0,0%	2,3%	1,6%	1,1%	0,0%	2,0%	0,6%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,9%	0,7%
1	1,9%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,9%
2	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%
3	0,4%	2,4%	4,6%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%	0,4%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	1,4%
4	1,2%	0,3%	2,3%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	1,3%	0,0%	1,0%	0,0%	0,7%
5	3,9%	7,8%	2,3%	7,0%	7,5%	7,1%	4,7%	6,8%	7,9%	7,6%	5,7%	5,2%	7,2%	6,5%	6,4%	4,3%	5,9%
6	2,5%	12,2%	13,9%	5,1%	5,3%	2,3%	2,2%	15,8%	0,0%	4,6%	11,3%	6,9%	14,1%	0,0%	8,5%	4,0%	7,5%
7	10,6%	9,3%	4,7%	16,8%	4,9%	8,4%	8,6%	12,1%	6,0%	8,0%	15,3%	15,6%	7,2%	13,4%	9,2%	12,5%	9,9%
8	35,0%	27,9%	39,6%	27,8%	29,4%	34,4%	35,8%	25,0%	46,4%	31,6%	19,9%	35,7%	18,1%	34,6%	32,3%	28,3%	31,4%
9	10,3%	10,9%	9,3%	12,1%	9,6%	10,7%	14,7%	5,8%	21,4%	9,9%	7,0%	5,8%	8,4%	2,6%	11,9%	6,2%	10,6%
10	33,6%	28,0%	23,3%	28,9%	39,4%	34,8%	30,8%	28,9%	16,3%	35,1%	33,2%	30,8%	43,7%	42,9%	26,7%	44,0%	30,7%
MÉDIA	8,3	7,9	7,8	8,1	8,2	8,3	8,3	7,7	8,1	8,2	7,8	8,2	8,3	8,6	7,9	8,5	8,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,3%	24,0%	23,1%	14,3%	16,6%	11,8%	10,1%	28,1%	9,9%	15,5%	24,6%	12,1%	22,6%	6,5%	19,8%	9,2%	17,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	43,9%	38,9%	32,6%	41,0%	49,0%	45,5%	45,5%	34,7%	37,7%	45,0%	40,2%	36,6%	52,1%	45,5%	38,6%	50,2%	41,3%

Em **negrito**, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM O GOSTO DA ÁGUA

43

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



SATISFAÇÃO COM O GOSTO DA ÁGUA

44

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

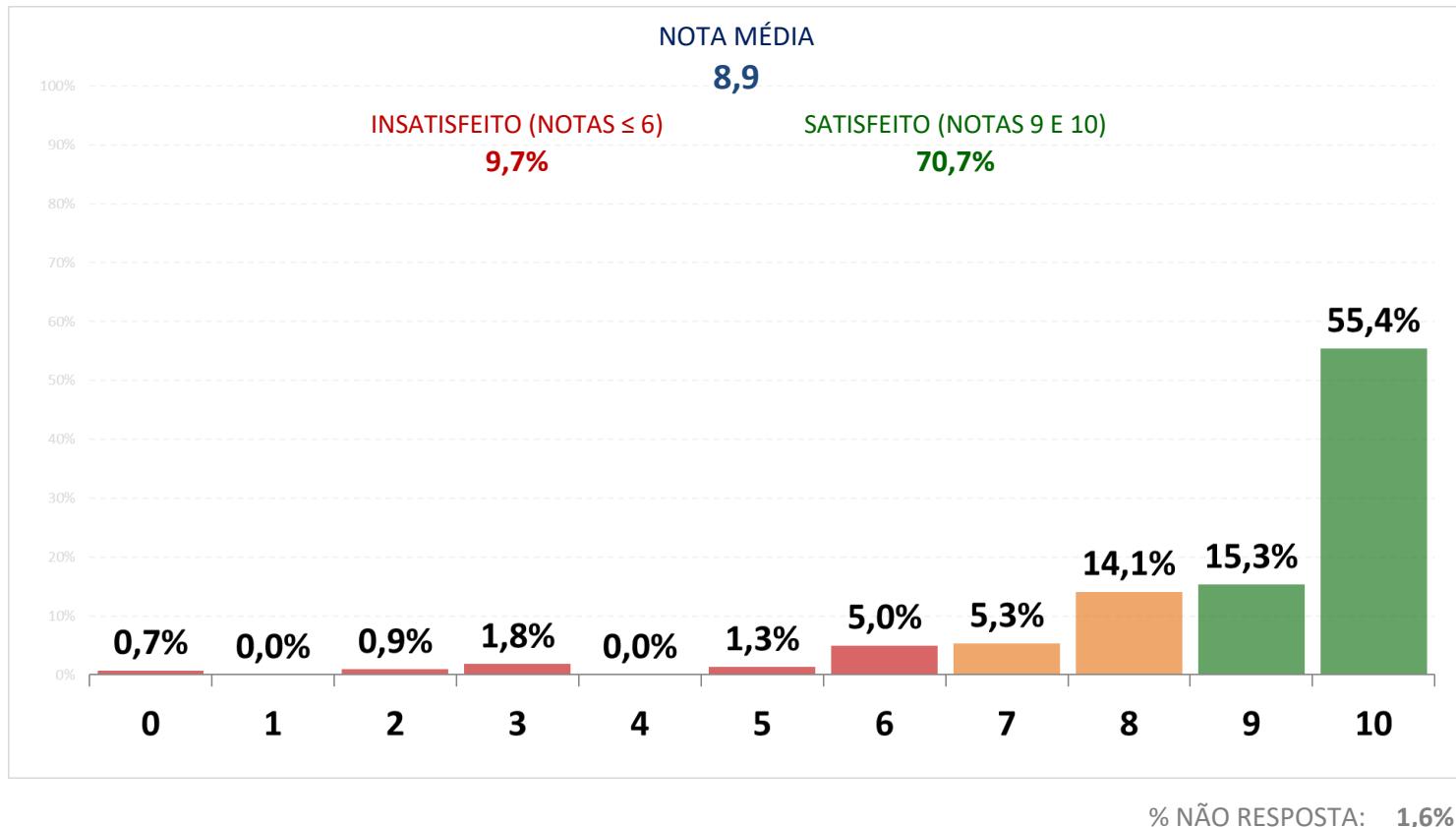
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	0,0%	0,9%	0,0%	0,7%	0,4%	0,8%	0,0%	0,8%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%
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	1,9%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,9%
3	0,9%	2,8%	4,5%	1,1%	0,8%	0,0%	1,6%	3,1%	0,0%	1,5%	4,0%	5,0%	0,0%	0,0%	1,9%	2,0%	1,9%
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	3,0%	5,0%	0,0%	6,0%	4,5%	6,1%	4,4%	2,6%	4,6%	6,4%	2,3%	0,0%	6,9%	0,0%	4,2%	3,3%	4,0%
6	2,8%	1,9%	0,0%	3,9%	2,1%	0,0%	2,8%	2,7%	0,0%	3,2%	1,9%	5,0%	1,3%	3,9%	3,0%	0,0%	2,3%
7	7,6%	2,7%	0,0%	7,8%	5,7%	5,0%	6,2%	4,0%	5,0%	2,6%	7,3%	15,7%	4,2%	0,0%	6,3%	1,3%	5,1%
8	27,2%	25,6%	36,4%	22,1%	24,1%	29,4%	22,4%	29,9%	29,7%	27,4%	16,6%	19,7%	32,2%	46,3%	27,4%	23,0%	26,4%
9	9,6%	15,5%	4,5%	17,1%	13,2%	9,1%	14,0%	12,5%	12,7%	12,5%	11,6%	14,3%	11,1%	8,3%	14,9%	5,0%	12,6%
10	47,0%	45,6%	54,5%	39,1%	49,2%	49,7%	46,6%	44,5%	47,9%	43,7%	56,3%	40,4%	44,2%	41,5%	40,6%	65,4%	46,3%
MÉDIA	8,7	8,6	8,9	8,4	8,8	8,8	8,6	8,6	8,9	8,5	8,9	8,4	8,7	8,8	8,5	9,1	8,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	8,6%	10,6%	4,5%	13,8%	7,8%	6,9%	10,8%	9,2%	4,6%	13,9%	8,2%	10,0%	8,2%	3,9%	10,9%	5,3%	9,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	56,6%	61,1%	59,0%	56,2%	62,4%	58,8%	60,6%	57,0%	60,6%	56,2%	67,9%	54,7%	55,3%	49,8%	55,5%	70,4%	58,9%

Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM O CHEIRO DA ÁGUA

45

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



PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

SATISFAÇÃO COM O CHEIRO DA ÁGUA

46

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

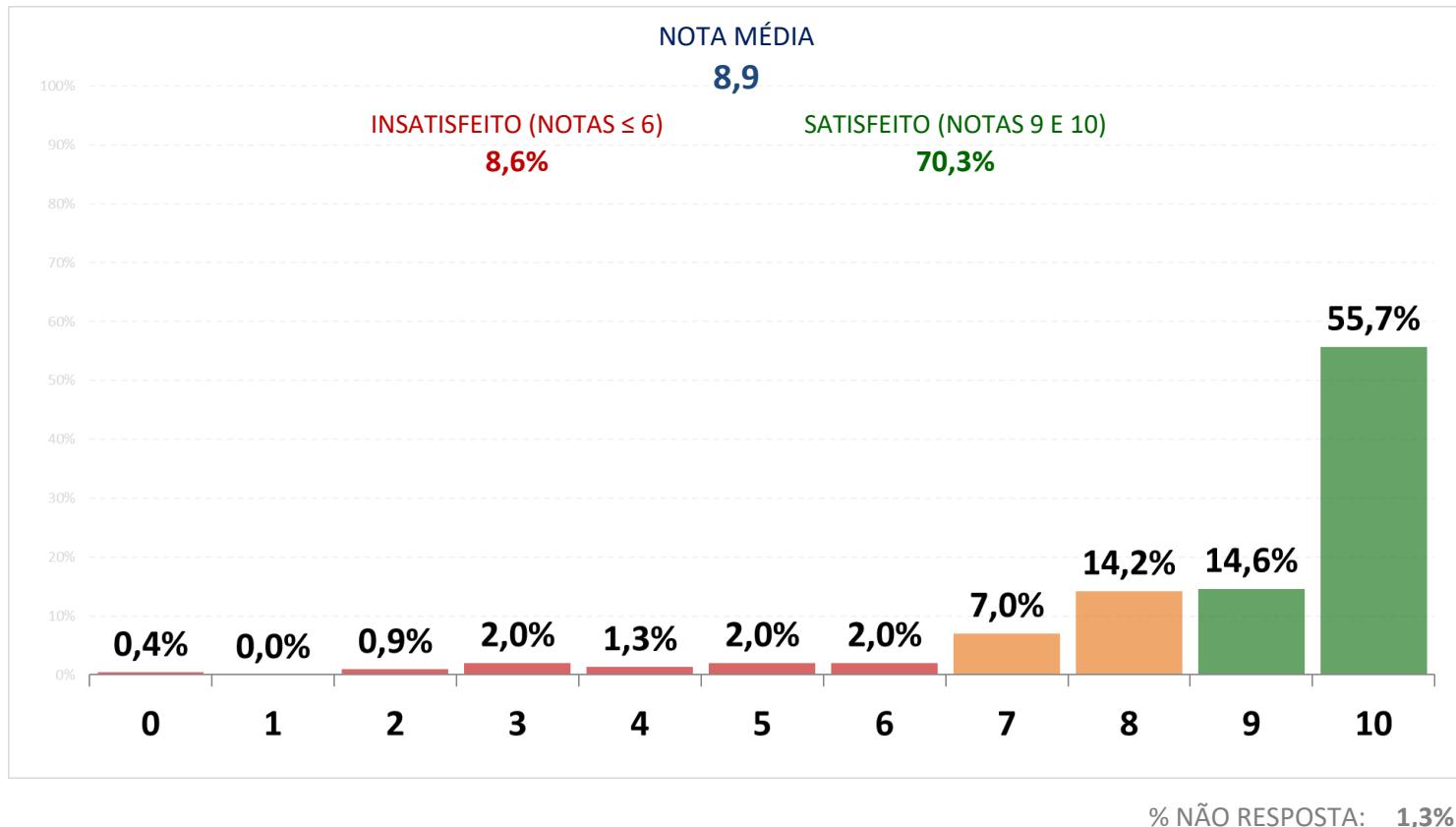
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	0,4%	1,1%	0,0%	0,7%	1,4%	1,6%	0,4%	0,8%	0,0%	1,1%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	1,4%	0,7%
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	1,8%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,9%
3	0,9%	2,7%	4,5%	1,0%	0,8%	0,0%	1,6%	2,9%	0,0%	1,5%	4,0%	4,6%	0,0%	0,0%	1,8%	2,0%	1,8%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	0,4%	2,2%	0,0%	2,1%	1,4%	2,0%	2,0%	0,3%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,9%	1,3%
6	8,7%	1,6%	4,6%	6,8%	2,9%	2,5%	8,1%	2,6%	3,0%	5,2%	2,0%	13,7%	1,2%	0,0%	6,5%	0,0%	5,0%
7	3,1%	7,4%	4,5%	6,5%	4,2%	2,8%	4,8%	6,9%	0,0%	1,3%	6,4%	2,6%	15,9%	3,9%	6,7%	0,5%	5,3%
8	13,8%	14,5%	9,1%	12,7%	20,3%	24,0%	14,1%	10,2%	22,7%	15,6%	9,3%	12,1%	12,8%	13,2%	13,5%	16,3%	14,1%
9	14,6%	16,0%	13,7%	17,1%	14,2%	13,4%	12,4%	19,5%	17,0%	16,9%	12,4%	13,0%	14,0%	41,5%	18,8%	3,6%	15,3%
10	56,3%	54,5%	63,6%	51,0%	54,7%	53,8%	54,6%	56,8%	57,3%	53,7%	65,3%	54,0%	56,1%	41,5%	49,8%	74,3%	55,4%
MÉDIA	8,9	8,9	9,0	8,7	8,9	8,9	8,7	9,0	9,3	8,8	9,1	8,7	9,1	9,2	8,7	9,3	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	12,2%	7,6%	9,1%	12,7%	6,5%	6,1%	14,1%	6,6%	3,0%	12,5%	6,7%	18,3%	1,2%	0,0%	11,2%	5,3%	9,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	70,9%	70,5%	77,3%	68,1%	68,9%	67,2%	67,0%	76,3%	74,3%	70,6%	77,7%	67,0%	70,1%	83,0%	68,6%	77,9%	70,7%

Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A COR DA ÁGUA

47

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



PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2022

SATISFAÇÃO COM A COR DA ÁGUA

48

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

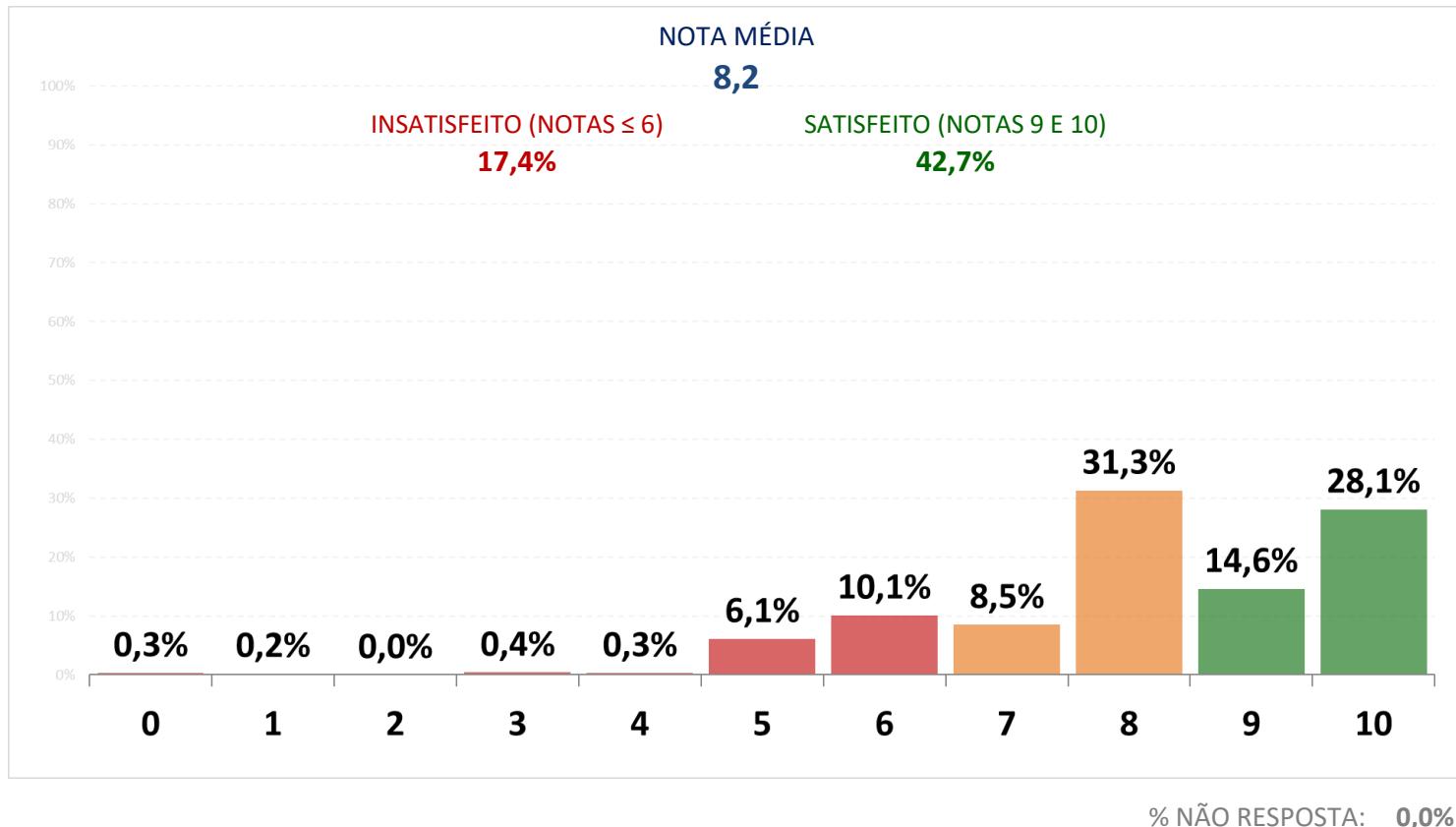
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL	
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM		
0	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%	0,4%	0,8%	0,0%	0,8%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	
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	1,8%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,9%
3	0,9%	3,0%	4,5%	1,0%	1,2%	0,0%	1,8%	2,9%	0,0%	1,7%	3,9%	4,6%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%	2,0%	
4	2,2%	0,5%	0,0%	2,1%	1,4%	0,8%	2,4%	0,3%	0,0%	1,2%	1,1%	0,0%	1,2%	0,0%	1,3%	1,4%	1,3%	
5	2,2%	1,7%	0,0%	2,1%	3,4%	3,6%	0,8%	2,6%	0,0%	3,3%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,5%	2,0%	
6	2,7%	1,2%	0,0%	3,1%	2,0%	0,0%	3,0%	1,6%	0,0%	1,9%	3,2%	13,7%	1,2%	3,2%	2,5%	0,0%	2,0%	
7	2,2%	11,5%	6,8%	8,2%	5,4%	6,2%	5,2%	9,3%	10,3%	4,4%	10,3%	2,6%	0,0%	3,9%	8,7%	1,1%	7,0%	
8	15,7%	12,8%	13,6%	11,3%	18,7%	27,5%	14,9%	8,1%	24,6%	13,4%	9,2%	14,6%	9,6%	13,2%	13,9%	15,4%	14,2%	
9	13,7%	15,5%	13,7%	16,1%	13,3%	12,3%	12,2%	18,2%	20,0%	14,9%	12,8%	14,3%	14,0%	38,2%	17,8%	3,8%	14,6%	
10	58,4%	53,0%	61,4%	53,4%	54,2%	48,8%	57,6%	56,3%	45,1%	56,4%	59,0%	50,2%	73,9%	41,5%	49,7%	75,8%	55,7%	
MÉDIA	8,9	8,8	9,1	8,7	8,9	8,8	8,8	8,9	9,0	8,8	8,9	8,6	9,5	9,1	8,7	9,4	8,9	
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,8%	7,2%	4,5%	11,1%	8,4%	5,2%	10,0%	8,2%	0,0%	10,9%	8,6%	18,3%	2,4%	3,2%	9,9%	3,9%	8,6%	
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	72,1%	68,5%	75,1%	69,5%	67,5%	61,1%	69,8%	74,5%	65,1%	71,3%	71,8%	64,5%	87,9%	79,7%	67,5%	79,6%	70,3%	

Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO GERAL · DAEV

49

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



SATISFAÇÃO GERAL · DAEV

De uma forma geral, qual sua satisfação com os serviços prestados pelo DAEV (empresa responsável pelo serviço de água e esgoto em Valinhos)? 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			RENDIMENTO FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	0,4%	0,2%	0,0%	0,0%	1,0%	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
1	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,2%	1,5%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
4	0,4%	0,2%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	1,2%	0,0%	0,2%	0,9%	0,3%
5	3,0%	9,1%	6,8%	6,0%	5,8%	5,7%	3,6%	9,3%	3,7%	5,7%	8,7%	12,7%	3,2%	3,2%	6,7%	4,1%	6,1%
6	9,0%	11,2%	13,6%	9,0%	8,9%	4,3%	7,7%	15,4%	5,8%	8,7%	13,8%	21,6%	17,8%	2,5%	11,9%	3,9%	10,1%
7	11,0%	6,1%	4,6%	13,0%	5,3%	7,3%	7,1%	10,6%	11,7%	5,0%	11,7%	4,3%	14,0%	3,9%	7,4%	12,3%	8,5%
8	33,6%	29,1%	34,1%	32,1%	28,0%	37,0%	27,2%	33,6%	39,8%	32,0%	24,2%	28,0%	17,9%	60,1%	32,9%	25,7%	31,3%
9	17,2%	12,2%	18,2%	11,4%	16,3%	15,1%	19,5%	8,8%	13,2%	16,4%	10,9%	11,9%	10,3%	6,7%	15,7%	11,0%	14,6%
10	25,0%	31,0%	22,7%	28,4%	31,9%	28,4%	34,1%	21,0%	25,8%	31,0%	29,2%	21,5%	35,6%	23,6%	24,1%	42,0%	28,1%
MÉDIA	8,2	8,1	8,1	8,2	8,2	8,3	8,5	7,7	8,3	8,3	8,0	7,7	8,2	8,4	8,0	8,6	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	13,2%	21,4%	20,4%	15,0%	18,5%	12,3%	12,0%	26,0%	9,5%	15,7%	24,0%	34,3%	22,2%	5,7%	19,9%	8,9%	17,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	42,2%	43,2%	40,9%	39,8%	48,2%	43,5%	53,6%	29,8%	39,0%	47,4%	40,1%	33,4%	45,9%	30,3%	39,8%	53,0%	42,7%

Em negrito, destaque da estratificação.

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO · DAEV

51

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO	%	MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	59,3%	MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	30,3%
BOM ATENDIMENTO	30,2%	DIMINUIR O PREÇO	25,8%
QUALIDADE DA ÁGUA	17,9%	MELHORAR O ATENDIMENTO	25,8%
NÃO FALTA ÁGUA	16,7%	NÃO FALTAR ÁGUA	24,2%
BOA EMPRESA	8,0%	ENTREGAR A CONTA NA DATA CORRETA	9,1%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	6,2%	MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	7,6%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	5,6%	EFETUAR A LEITURA CORRETA	6,1%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	5,6%	AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	6,1%
SÃO COMPROMETIDOS	3,7%	MELHORAR A PRESSÃO	6,1%
PREÇO	2,5%	OFERECER ATENDIMENTO DIGITAL	3,0%
FAZ LEITURA CORRETA DA CONTA	0,6%	RESOLVER OS PROBLEMAS	1,5%
BOA PRESSÃO	0,0%	MAIS TRANSPARÊNCIA	1,5%
NÃO RESPONDEU	2,5%	MELHORAR A GESTÃO	1,5%
		NÃO RESPONDEU	4,5%

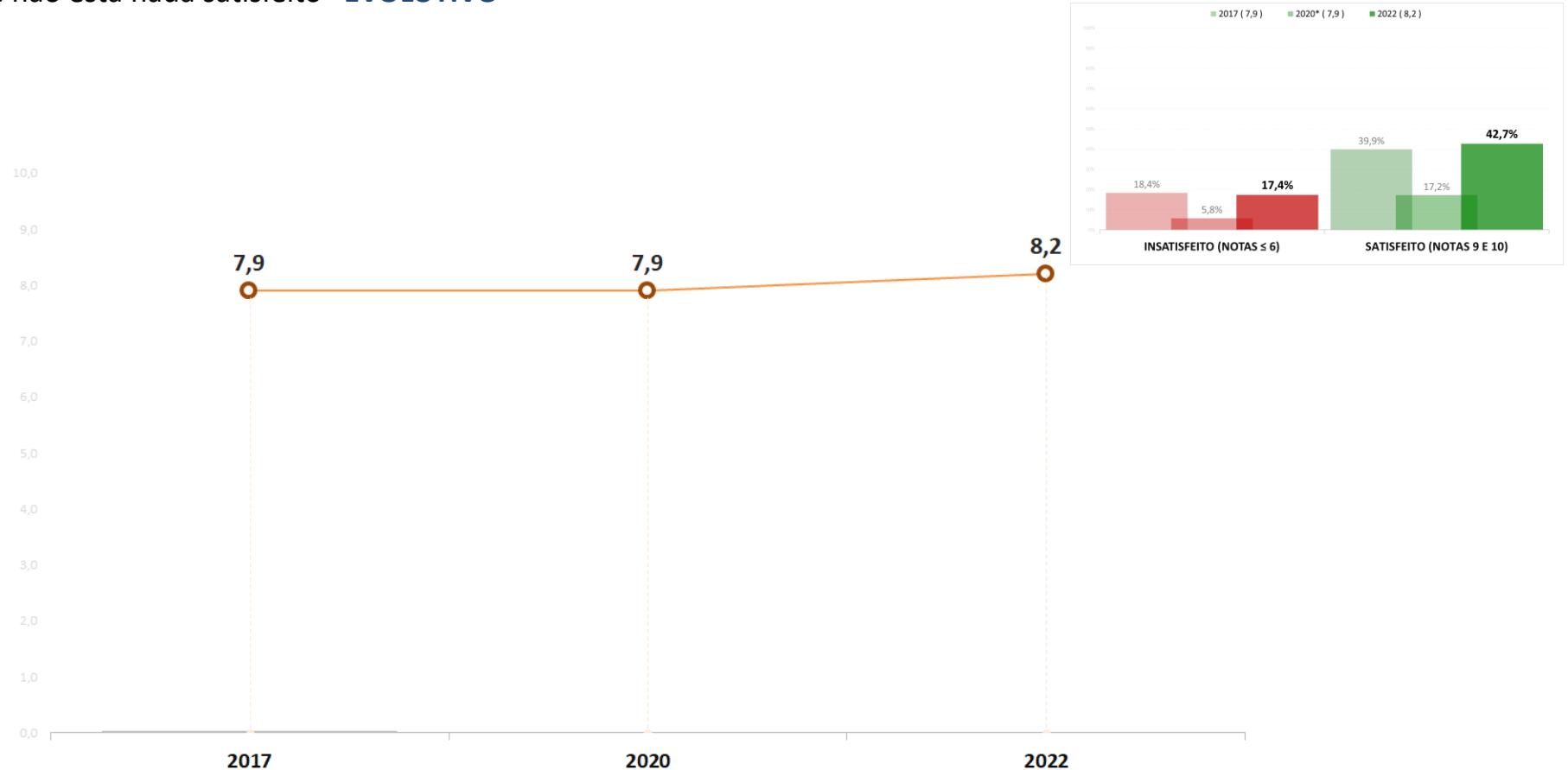
SATISFAÇÃO GERAL EVOLUTIVO · DAEV



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

52

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

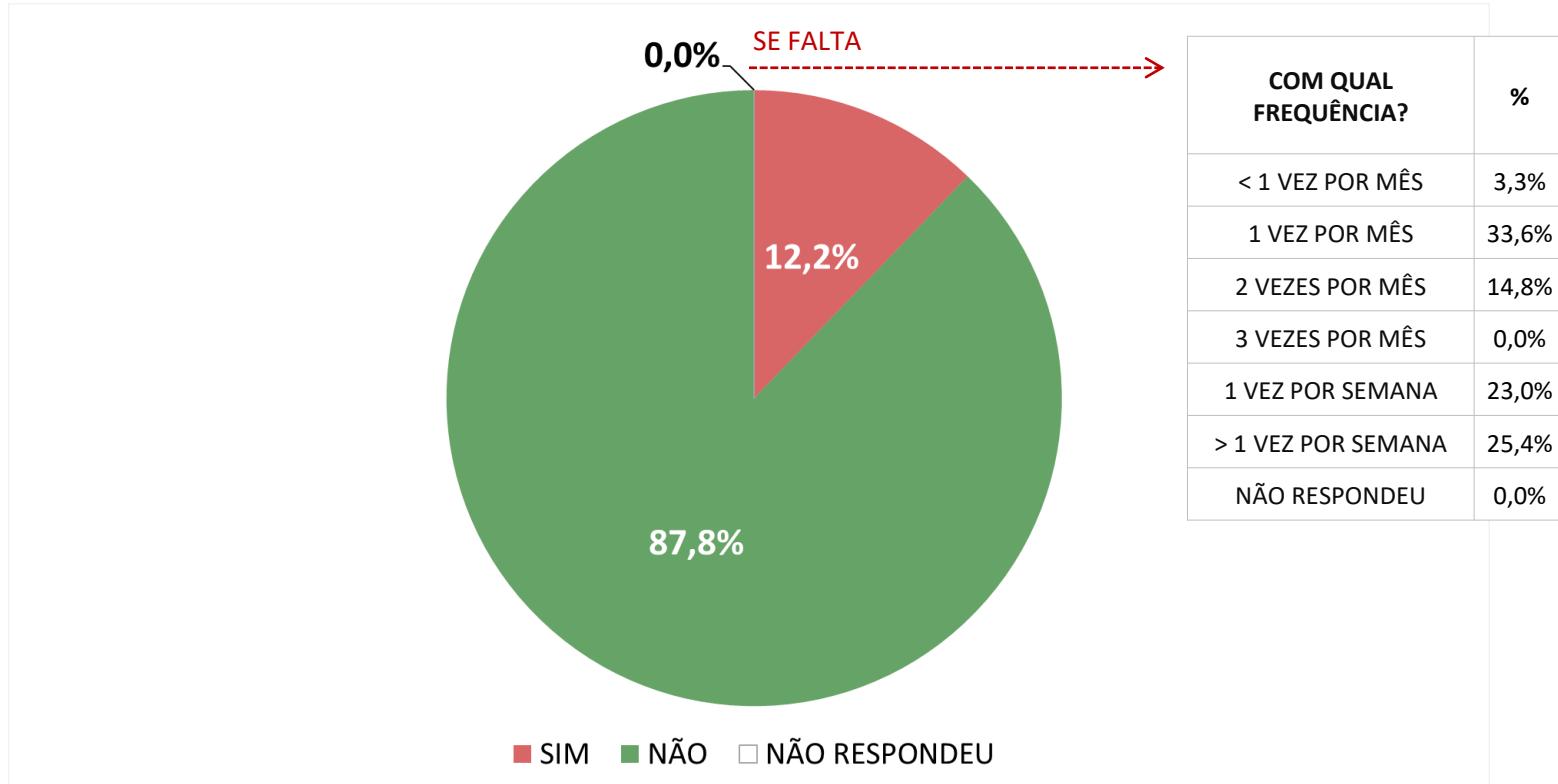


*Em 2020, a pesquisa não foi realizada pela Limite Pesquisas

FALTA DE ÁGUA

53

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



FALTA DE ÁGUA

54

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

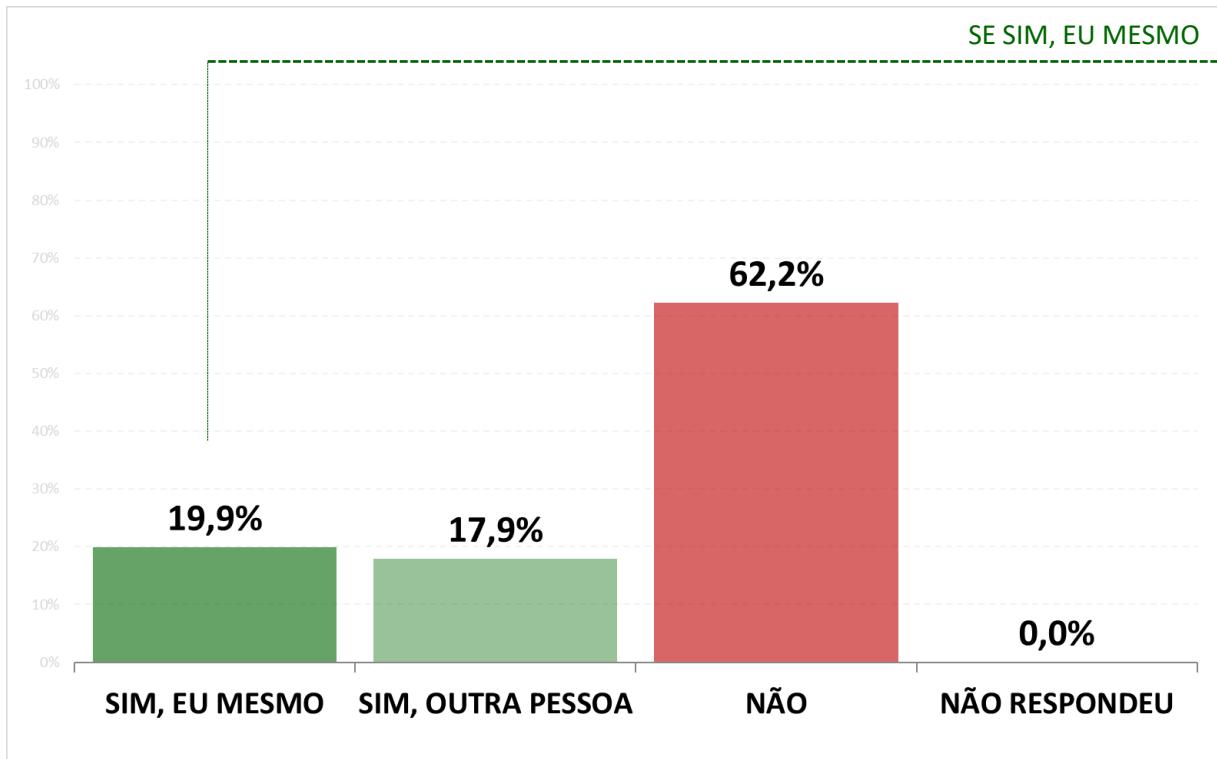
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM	10,0%	14,4%	20,5%	10,4%	8,3%	2,3%	8,8%	20,4%	1,9%	12,2%	17,9%	17,0%	6,2%	9,6%	15,5%	1,1%	12,2%
NÃO	90,0%	85,6%	79,5%	89,6%	91,7%	97,7%	91,2%	79,6%	98,1%	87,8%	82,1%	83,0%	93,8%	90,4%	84,5%	98,9%	87,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

CANAL DE ATENDIMENTO

55

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



PRINCIPAIS DIFÍCULDADES	%
DEMORA NO ATENDIMENTO	29,1%
DEMOROU PARA RESOLVER A SOLICITAÇÃO	22,8%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	22,8%
ATENDIMENTO RUIM	15,2%
COBRAM CONTA COMERCIAL MINHA	3,8%
NÃO PASSARAM INFORMAÇÕES PRECISAS	1,3%
NÃO RESPONDEU	6,3%

QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	27,1%
EMERGENCIAL	56,8%
OUTROS	16,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFÍCULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	39,7%
NÃO	60,3%
NÃO RESPONDEU	0,0%

CANAL DE ATENDIMENTO

56

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

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM, EU MESMO	20,1%	19,7%	13,6%	18,7%	26,6%	13,0%	17,4%	25,7%	15,0%	19,1%	30,1%	22,1%	26,1%	20,7%	19,9%	19,8%	19,9%
SIM, OUTRA PESSOA	14,2%	21,3%	25,0%	22,7%	5,4%	13,9%	19,4%	17,8%	6,6%	15,4%	22,0%	3,1%	5,7%	19,9%	16,2%	23,7%	17,9%
NÃO	65,7%	58,9%	61,4%	58,5%	68,1%	73,1%	63,2%	56,5%	78,3%	65,5%	47,9%	74,8%	68,2%	59,4%	63,9%	56,4%	62,2%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaque da estratificação.

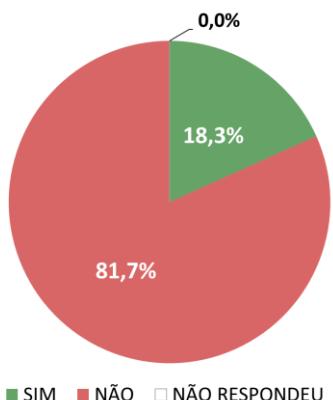
HÁBITO DE CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

57

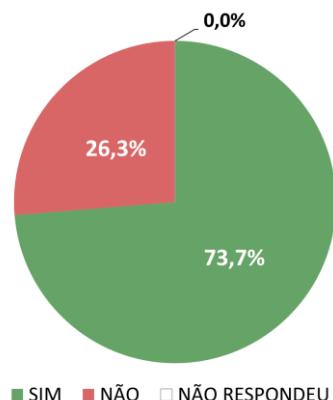
RESULTADO GLOBAL



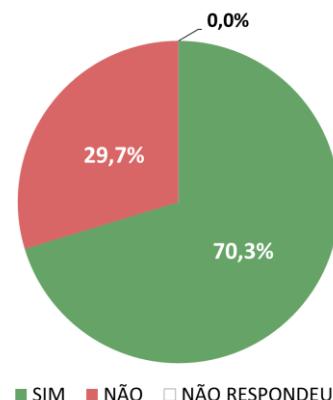
Você bebe água **diretamente da torneira?**



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



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



VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?

Você bebe água diretamente da torneira? · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDIMENTO FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM	21,2%	15,5%	34,1%	18,4%	5,6%	6,5%	24,7%	15,9%	4,8%	23,8%	16,3%	14,3%	15,3%	29,9%	16,6%	24,3%	18,3%
NÃO	78,8%	84,5%	65,9%	81,6%	94,4%	93,5%	75,3%	84,1%	95,2%	76,2%	83,7%	85,7%	84,7%	70,1%	83,4%	75,7%	81,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

DIRETAMENTE DA TORNEIRA OU APÓS FILTRADA

59

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

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM	72,8%	74,6%	93,2%	68,2%	65,9%	55,4%	75,7%	79,1%	63,7%	74,7%	78,0%	77,3%	69,3%	76,6%	71,6%	80,9%	73,7%
NÃO	27,2%	25,4%	6,8%	31,8%	34,1%	44,6%	24,3%	20,9%	36,3%	25,3%	22,0%	22,7%	30,7%	23,4%	28,4%	19,1%	26,3%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

PREPARAÇÃO DE ALIMENTOS

60

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

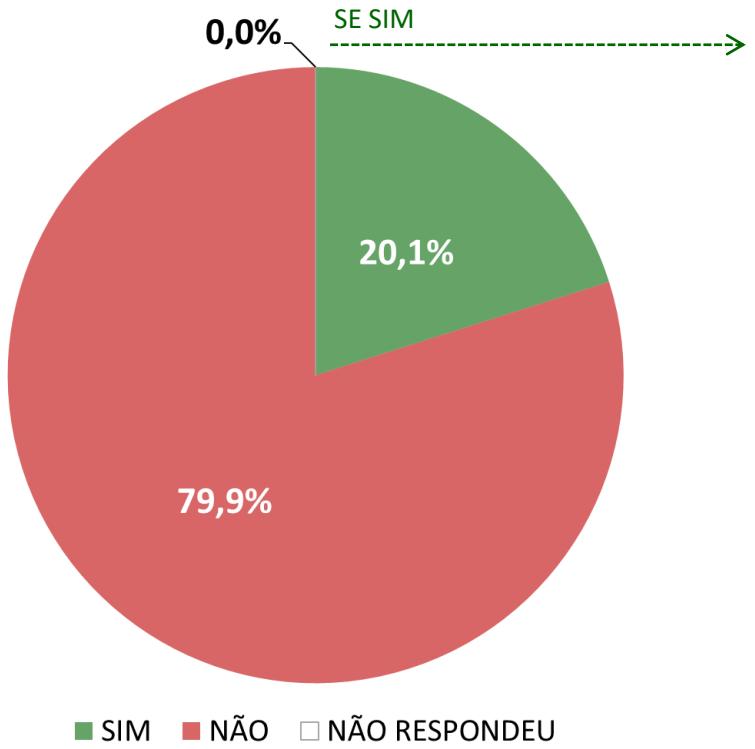
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM	67,0%	73,4%	65,9%	67,9%	77,1%	59,0%	67,0%	78,8%	72,3%	72,3%	73,6%	66,1%	73,1%	87,2%	71,6%	65,6%	70,3%
NÃO	33,0%	26,6%	34,1%	32,1%	22,9%	41,0%	33,0%	21,2%	27,7%	27,7%	26,4%	33,9%	26,9%	12,8%	28,4%	34,4%	29,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

TARIFA SOCIAL

61

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



COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	24,9%
TELEVISÃO	22,4%
INTERNET	21,9%
JORNAL	12,4%
REDES SOCIAIS	10,9%
FOLHETO	4,5%
RÁDIO	3,0%
AGÊNCIA REGULADORA	1,0%
PORTAL DE NOTÍCIAS	0,5%
OUTROS MEIOS	1,5%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	2,8%
NÃO	97,2%
NÃO RESPONDEU	0,0%

TARIFA SOCIAL

62

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

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDIMENTO FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM	16,2%	23,7%	18,2%	18,4%	23,9%	19,3%	19,7%	20,8%	18,4%	22,4%	21,1%	30,0%	16,5%	19,3%	21,5%	15,1%	20,1%
NÃO	83,8%	76,3%	81,8%	81,6%	76,1%	80,7%	80,3%	79,2%	81,6%	77,6%	78,9%	70,0%	83,5%	80,7%	78,5%	84,9%	79,9%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

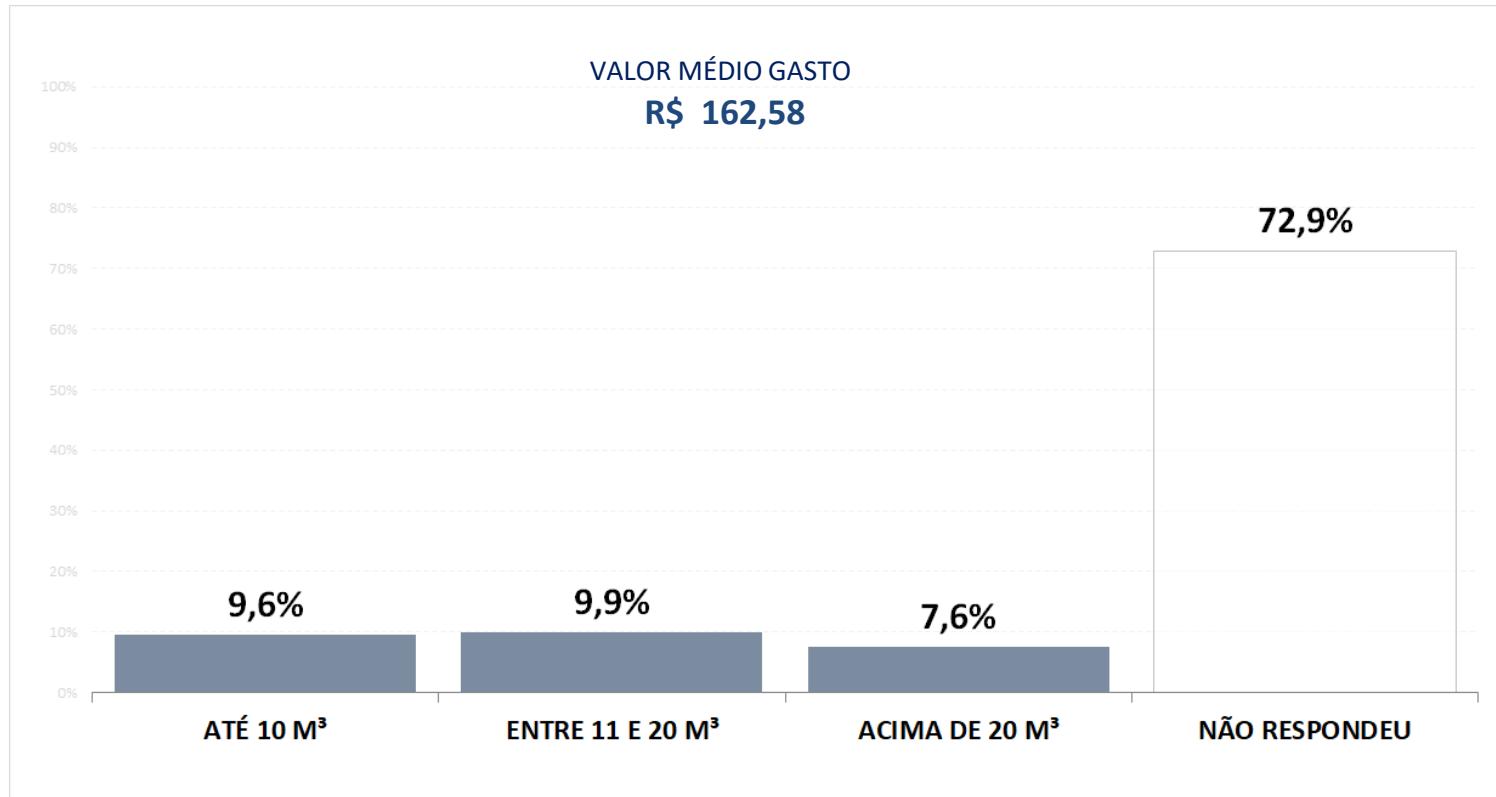
Em **negrito**, destaques da estratificação.

CONSUMO

63

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

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



CONSUMO

64

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

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

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
ATÉ 10 M ³	11,1%	8,2%	2,3%	9,7%	15,3%	8,8%	10,7%	8,7%	6,6%	12,8%	4,7%	-	-	-	9,8%	8,8%	9,6%
ENTRE 11 E 20 M ³	10,5%	9,4%	4,5%	8,4%	16,3%	8,8%	5,6%	15,3%	12,5%	6,3%	14,1%	-	-	-	12,3%	1,7%	9,9%
ACIMA DE 20 M ³	10,7%	4,6%	9,1%	5,0%	10,0%	8,5%	3,3%	12,2%	0,0%	7,7%	11,7%	-	-	-	9,2%	2,0%	7,6%
NÃO RESPONDEU	67,7%	77,8%	84,1%	76,9%	58,4%	73,8%	80,5%	63,8%	80,9%	73,3%	69,5%	-	-	-	68,7%	87,5%	72,9%
VALOR MÉDIO (R\$)	167,2	158,2	206,8	185,3	109,8	115,1	130,5	214,9	69,6	149,2	219,1	112,8	105,1	323,1	124,0	295,1	162,6

Em **negrito**, destaque da estratificação.

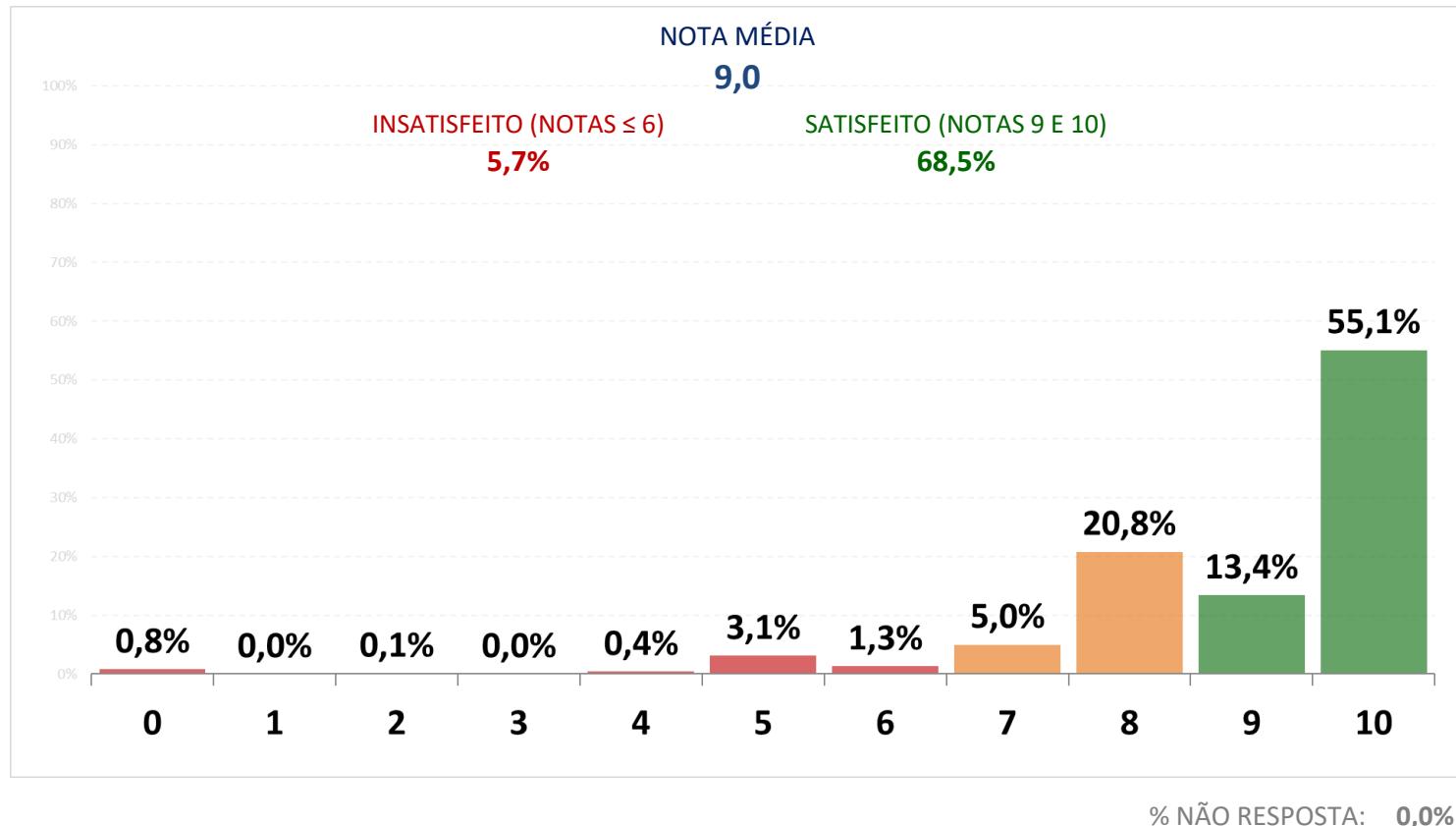
IV. SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

SATISFAÇÃO COM A COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

66

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



SATISFAÇÃO COM A COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

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

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDIMENTO FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	0,4%	1,1%	2,3%	0,0%	0,6%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	1,2%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,9%	0,8%
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	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,9%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%
5	3,4%	2,9%	2,3%	4,0%	2,6%	1,8%	1,8%	5,2%	0,0%	1,4%	6,6%	4,6%	3,7%	0,0%	1,8%	7,8%	3,1%
6	1,7%	1,0%	0,0%	1,0%	2,8%	0,8%	1,3%	1,6%	0,0%	2,2%	0,9%	9,9%	1,2%	0,0%	1,5%	0,5%	1,3%
7	4,7%	5,2%	2,3%	7,0%	4,3%	2,7%	4,7%	6,2%	0,0%	6,0%	6,2%	5,6%	7,8%	6,4%	5,1%	4,7%	5,0%
8	26,9%	15,0%	29,6%	19,4%	15,7%	14,6%	24,0%	19,7%	15,8%	25,7%	14,0%	22,8%	13,6%	31,5%	22,4%	15,2%	20,8%
9	10,5%	16,1%	15,9%	16,1%	7,6%	11,8%	12,9%	14,5%	13,6%	9,1%	14,5%	7,2%	22,8%	13,2%	15,7%	5,2%	13,4%
10	51,6%	58,5%	47,7%	51,5%	66,0%	68,4%	52,7%	52,4%	70,6%	54,1%	55,7%	49,9%	50,8%	48,9%	52,2%	65,2%	55,1%
MÉDIA	8,9	9,1	8,8	8,9	9,1	9,4	8,9	8,9	9,5	8,9	8,9	8,7	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,4%	5,2%	4,6%	6,0%	6,4%	2,6%	5,8%	7,1%	0,0%	5,1%	9,7%	14,5%	4,9%	0,0%	4,6%	9,7%	5,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	62,1%	74,6%	63,6%	67,6%	73,6%	80,2%	65,6%	66,9%	84,2%	63,2%	70,2%	57,1%	73,6%	62,1%	67,9%	70,4%	68,5%

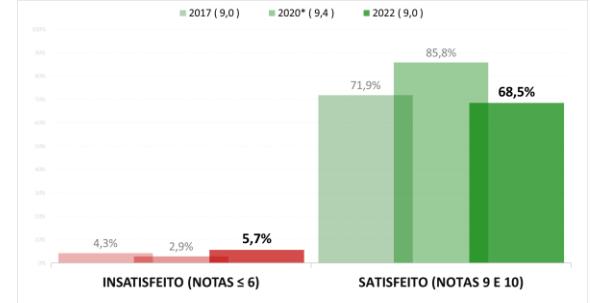
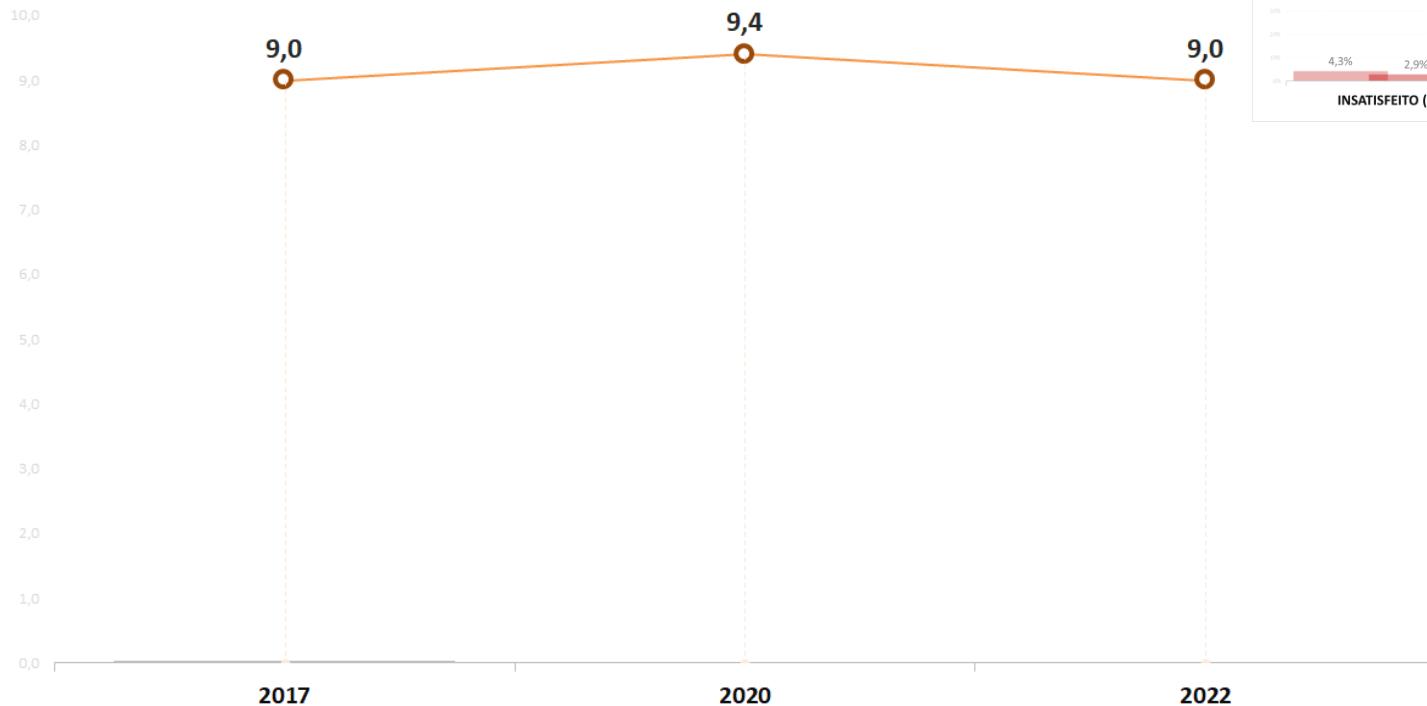
Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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

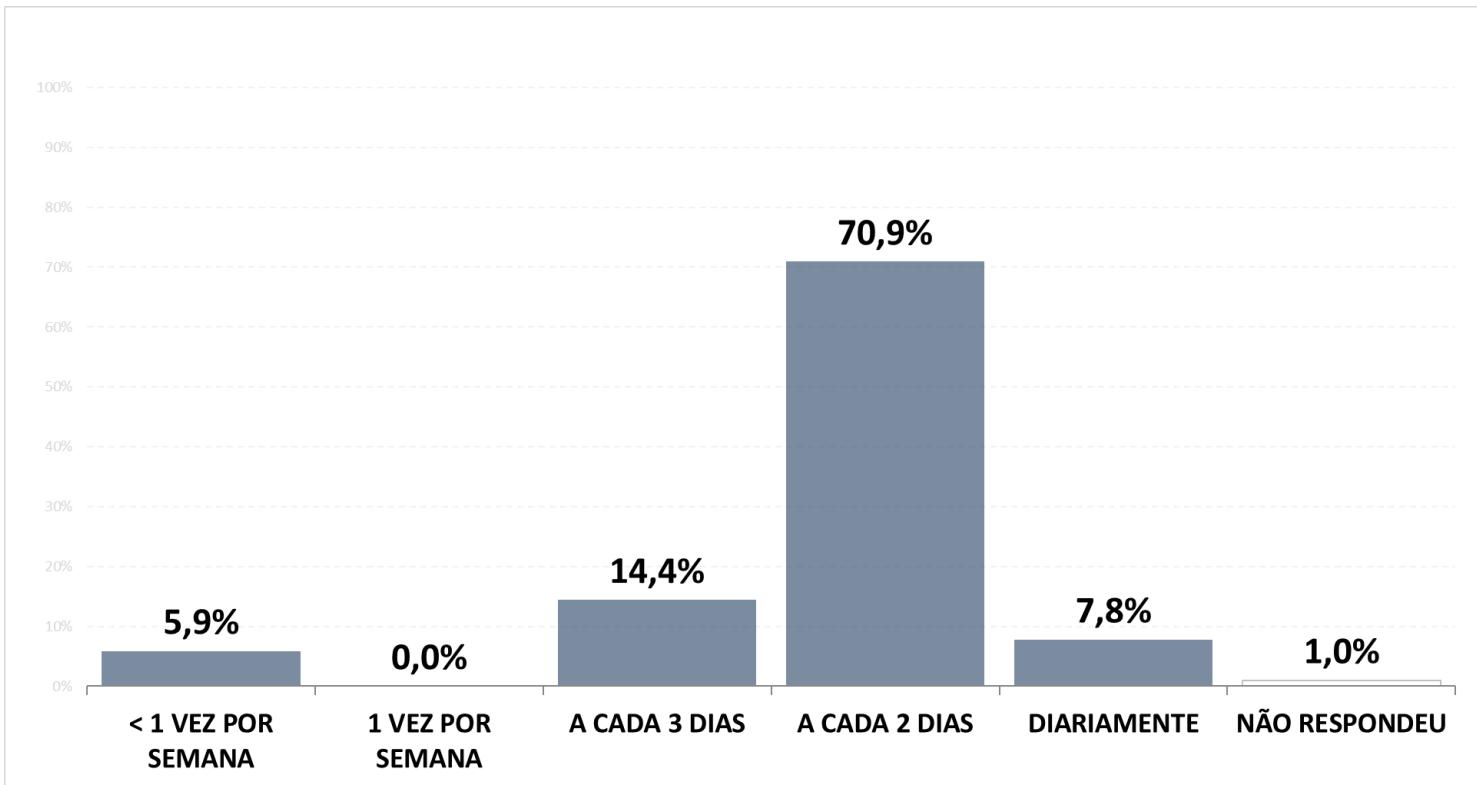


*Em 2020, a pesquisa não foi realizada pela Limite Pesquisas

FREQUÊNCIA DA COLETA

69

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



FREQUÊNCIA DA COLETA

70

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

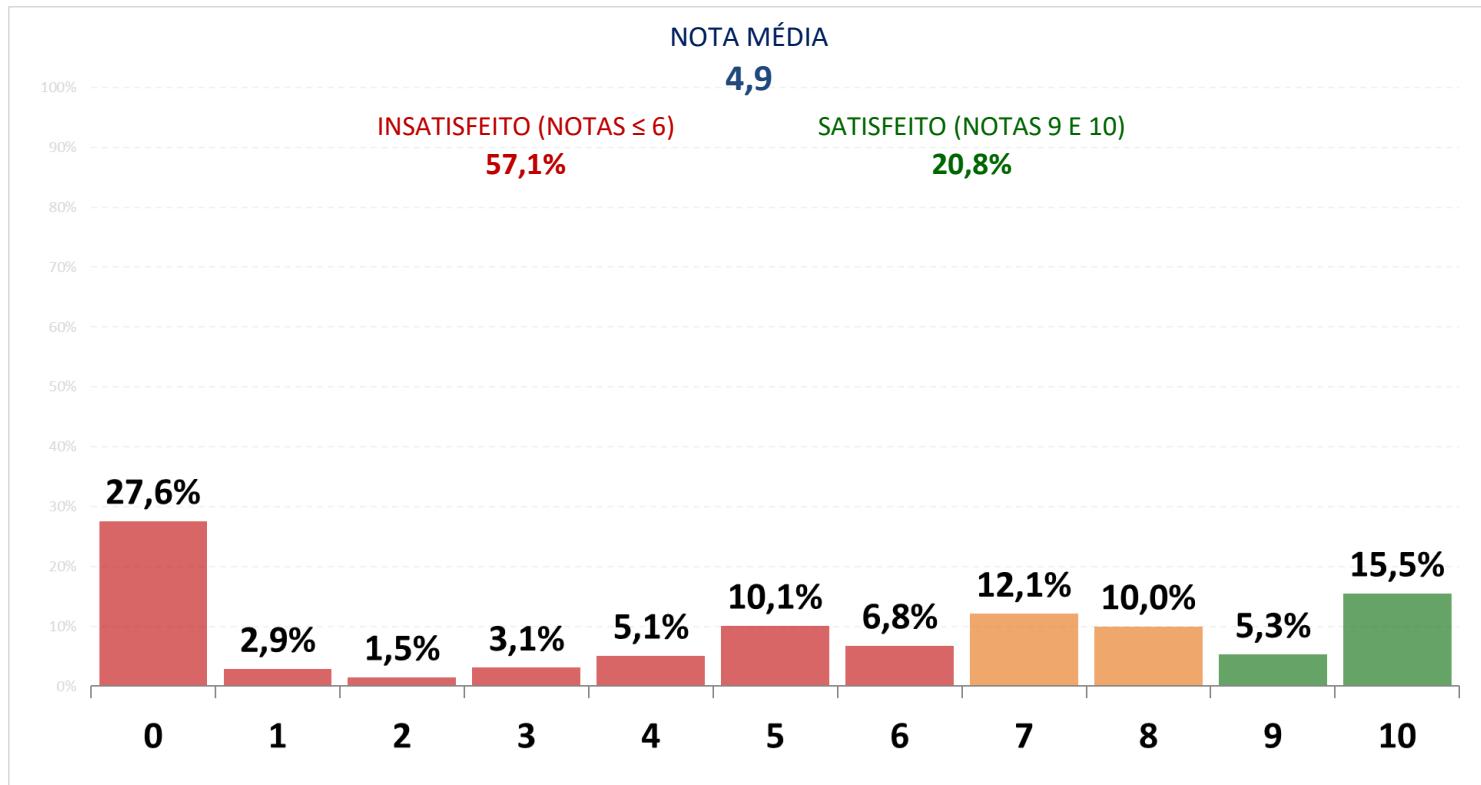
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
< 1 VEZ POR SEMANA	6,5%	5,4%	9,1%	2,7%	8,0%	6,1%	3,9%	8,3%	5,8%	3,8%	13,0%	3,9%	13,5%	0,0%	6,9%	2,5%	5,9%
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%
A CADA 3 DIAS	12,2%	16,4%	25,0%	13,7%	6,8%	11,4%	10,6%	20,0%	3,7%	15,1%	16,5%	13,0%	21,2%	8,3%	10,5%	27,7%	14,4%
A CADA 2 DIAS	69,5%	72,2%	52,3%	74,6%	80,5%	81,7%	73,2%	63,7%	90,5%	69,9%	64,6%	67,9%	57,0%	91,7%	75,9%	53,5%	70,9%
DIARIAMENTE	10,9%	4,9%	11,4%	8,0%	4,7%	0,8%	10,1%	8,1%	0,0%	9,2%	5,8%	10,7%	8,3%	0,0%	6,7%	11,8%	7,8%
NÃO RESPONDEU	0,9%	1,1%	2,3%	1,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	4,6%	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%	1,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A VARRIÇÃO DAS RUAS

71

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



SATISFAÇÃO COM A VARRIÇÃO DAS RUAS

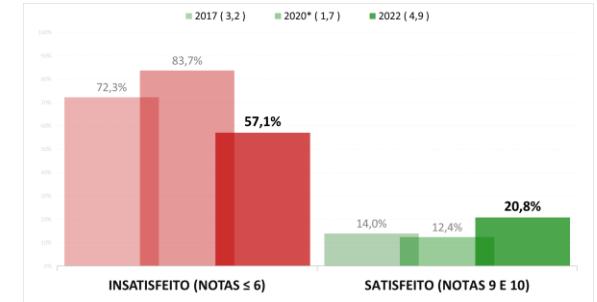
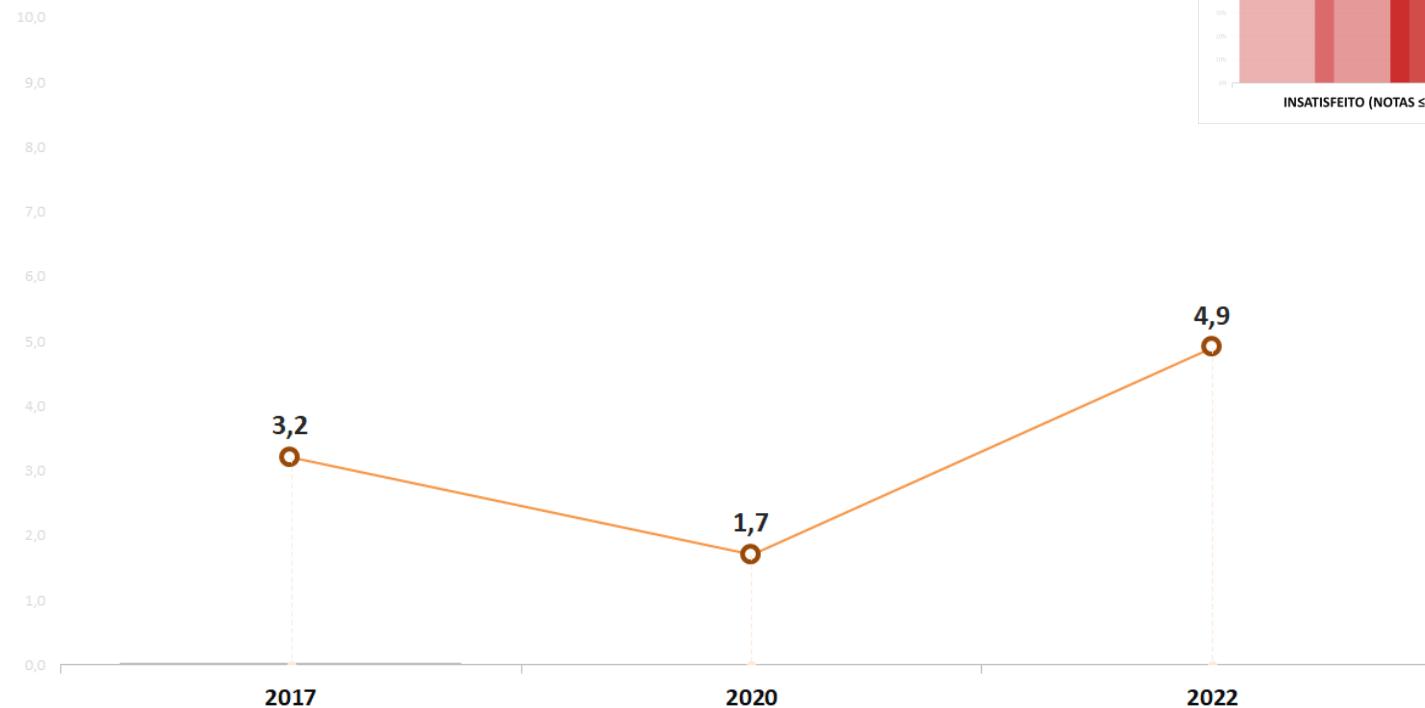
De uma forma geral, qual sua satisfação com o serviço de varrição das ruas aqui de Valinhos? Por gentileza, atribua uma nota de 0 a 10, sendo que 10 significa que está totalmente satisfeito e 0 que não está nada satisfeito. · **ANÁLISE ESTRATIFICADA**

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
0	20,9%	33,4%	27,9%	26,4%	29,2%	35,1%	26,4%	26,6%	28,2%	26,5%	33,4%	33,8%	22,5%	19,2%	26,2%	32,3%	27,6%
1	3,0%	2,8%	4,7%	1,2%	3,6%	2,2%	2,9%	3,0%	0,0%	1,6%	0,7%	1,4%	5,9%	4,2%	3,7%	0,0%	2,9%
2	2,4%	0,8%	0,0%	0,0%	5,1%	6,7%	1,5%	0,0%	7,7%	1,3%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	2,0%	0,0%	1,5%
3	1,1%	4,8%	7,0%	2,8%	0,0%	0,0%	1,1%	6,0%	0,0%	3,0%	5,4%	5,0%	0,0%	0,0%	3,4%	2,1%	3,1%
4	9,1%	1,7%	2,3%	5,5%	7,0%	7,6%	4,3%	5,2%	16,0%	4,7%	4,5%	6,6%	12,0%	1,6%	6,0%	2,1%	5,1%
5	5,2%	14,3%	7,0%	10,2%	13,0%	15,5%	7,6%	11,1%	23,8%	10,6%	9,6%	5,0%	12,8%	4,2%	10,4%	9,5%	10,1%
6	7,9%	6,0%	4,7%	6,3%	9,6%	1,1%	7,5%	7,9%	4,9%	7,1%	5,0%	9,4%	7,4%	3,9%	8,1%	2,9%	6,8%
7	19,1%	6,1%	14,0%	13,4%	8,5%	6,5%	9,6%	16,2%	0,0%	16,0%	9,4%	31,2%	17,2%	37,5%	14,0%	5,8%	12,1%
8	14,4%	6,2%	4,7%	13,4%	10,1%	8,2%	12,2%	8,2%	2,5%	9,5%	13,5%	3,3%	5,2%	5,1%	9,0%	13,1%	10,0%
9	8,3%	2,8%	9,3%	3,9%	3,6%	1,7%	11,0%	0,6%	3,8%	5,2%	0,5%	0,0%	4,6%	3,2%	5,8%	3,7%	5,3%
10	8,8%	21,2%	18,6%	16,9%	10,5%	15,4%	15,8%	15,1%	13,2%	14,4%	18,1%	4,2%	10,5%	21,1%	11,4%	28,4%	15,5%
MÉDIA	5,3	4,6	5,0	5,3	4,4	4,1	5,3	4,8	4,1	5,1	4,7	4,1	4,7	6,0	4,8	5,4	4,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	49,6%	63,8%	53,6%	52,4%	67,5%	68,2%	51,3%	59,8%	80,6%	54,8%	58,6%	61,2%	62,6%	33,1%	59,8%	48,9%	57,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	17,1%	24,0%	27,9%	20,8%	14,1%	17,1%	26,8%	15,7%	17,0%	19,6%	18,6%	4,2%	15,1%	24,3%	17,2%	32,1%	20,8%

Em negrito, destaque da estratificação.

SATISFAÇÃO COM A VARRIÇÃO DAS RUAS

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

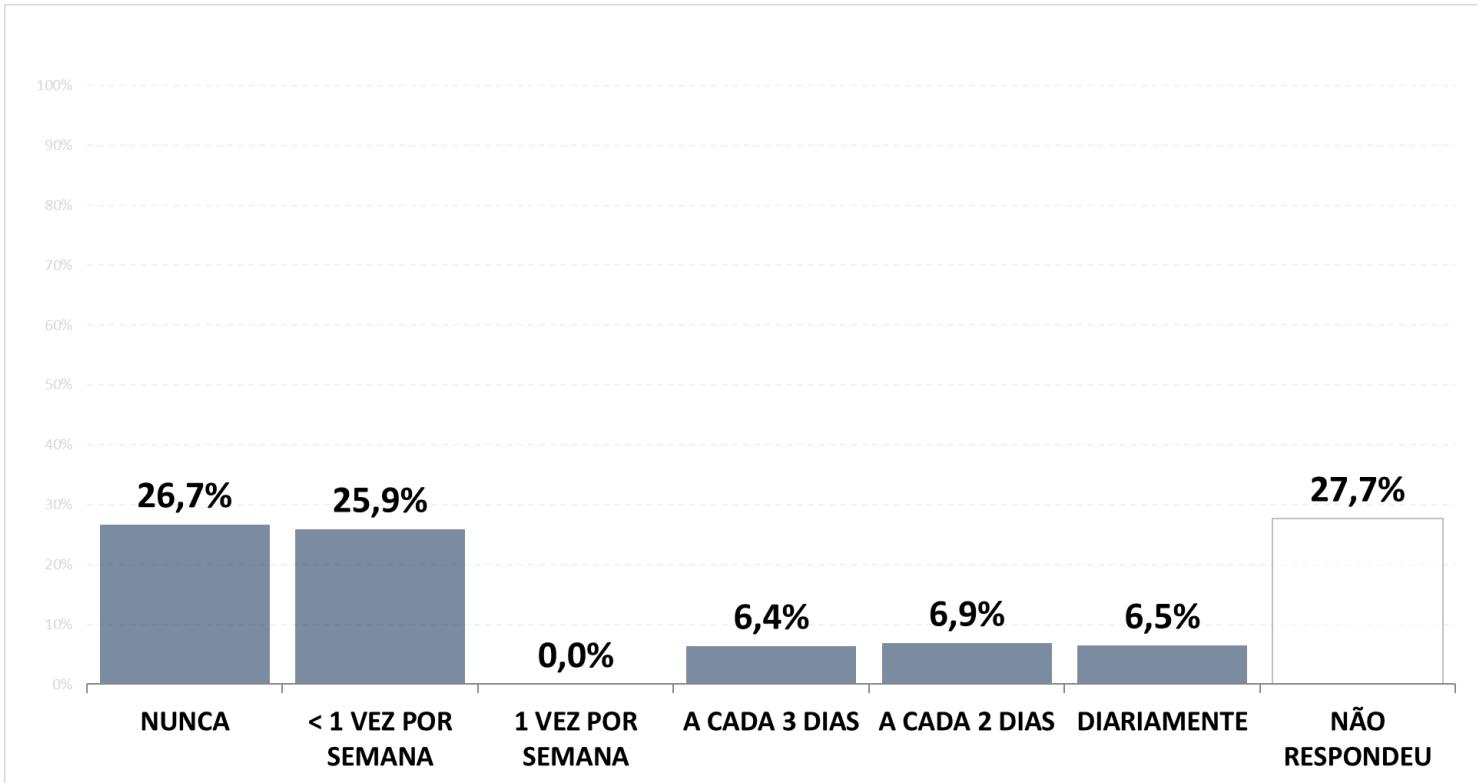


*Em 2020, a pesquisa não foi realizada pela Limite Pesquisas

FREQUÊNCIA DA VARRIÇÃO

74

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



FREQUÊNCIA DA VARRIÇÃO

75

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

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
NUNCA	24,5%	28,8%	31,8%	23,7%	26,7%	27,8%	21,8%	31,8%	22,5%	21,9%	35,4%	26,2%	38,2%	16,7%	29,3%	17,4%	26,7%
< 1 VEZ POR SEMANA	24,2%	27,5%	11,4%	34,1%	25,9%	21,7%	21,1%	33,1%	33,1%	28,2%	24,7%	35,6%	34,5%	47,3%	28,7%	16,0%	25,9%
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%
A CADA 3 DIAS	9,6%	3,3%	4,6%	6,4%	7,9%	5,0%	6,0%	7,4%	6,6%	9,0%	5,6%	13,7%	14,0%	13,4%	4,6%	12,5%	6,4%
A CADA 2 DIAS	7,8%	6,0%	2,3%	8,7%	8,0%	11,1%	7,7%	4,2%	1,9%	6,2%	6,7%	2,6%	3,7%	13,4%	7,0%	6,3%	6,9%
DIARIAMENTE	5,0%	7,8%	18,2%	3,0%	2,0%	0,8%	11,9%	2,6%	0,0%	8,8%	3,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	20,1%	6,5%
NÃO RESPONDEU	28,9%	26,6%	31,8%	24,1%	29,6%	33,6%	31,5%	20,9%	36,0%	25,8%	24,1%	21,9%	9,6%	9,2%	27,8%	27,5%	27,7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaques da estratificação.



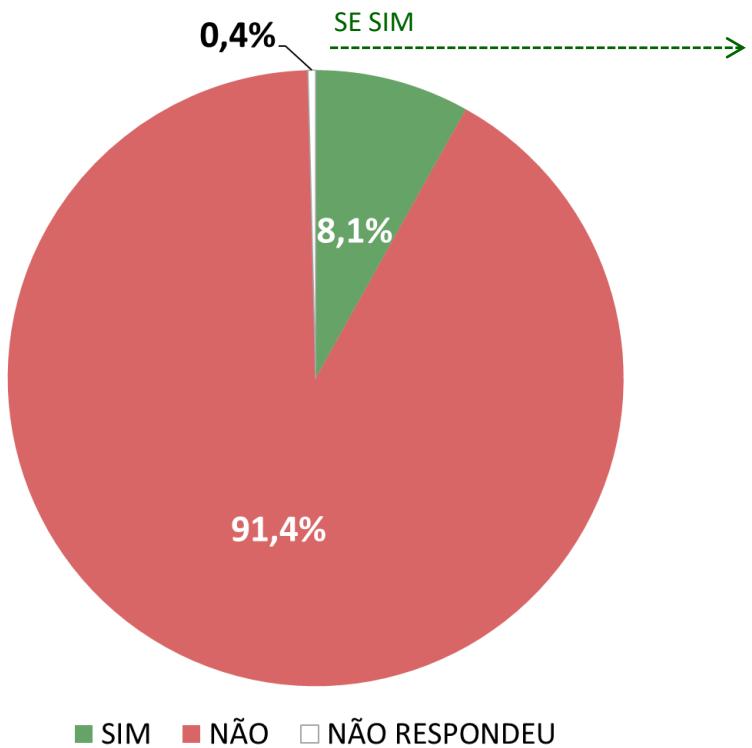
V. SOBRE A ARES-PCJ

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

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

77

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



COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	9,2%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	19,3%
6	11,8%
7	6,1%
8	31,2%
9	10,6%
10	11,7%
MÉDIA	6,7
INSATISFEITO	40,3%
SATISFEITO	22,3%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	34,6%
INTERNET	22,2%
AMIGOS/FAMILIARES	12,3%
JORNAL	8,6%
TRABALHO	7,4%
PREFEITURA	7,4%
FOLHETO	4,9%
RÁDIO	3,7%
REDES SOCIAIS	2,5%
OUTROS MEIOS	4,9%

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

78

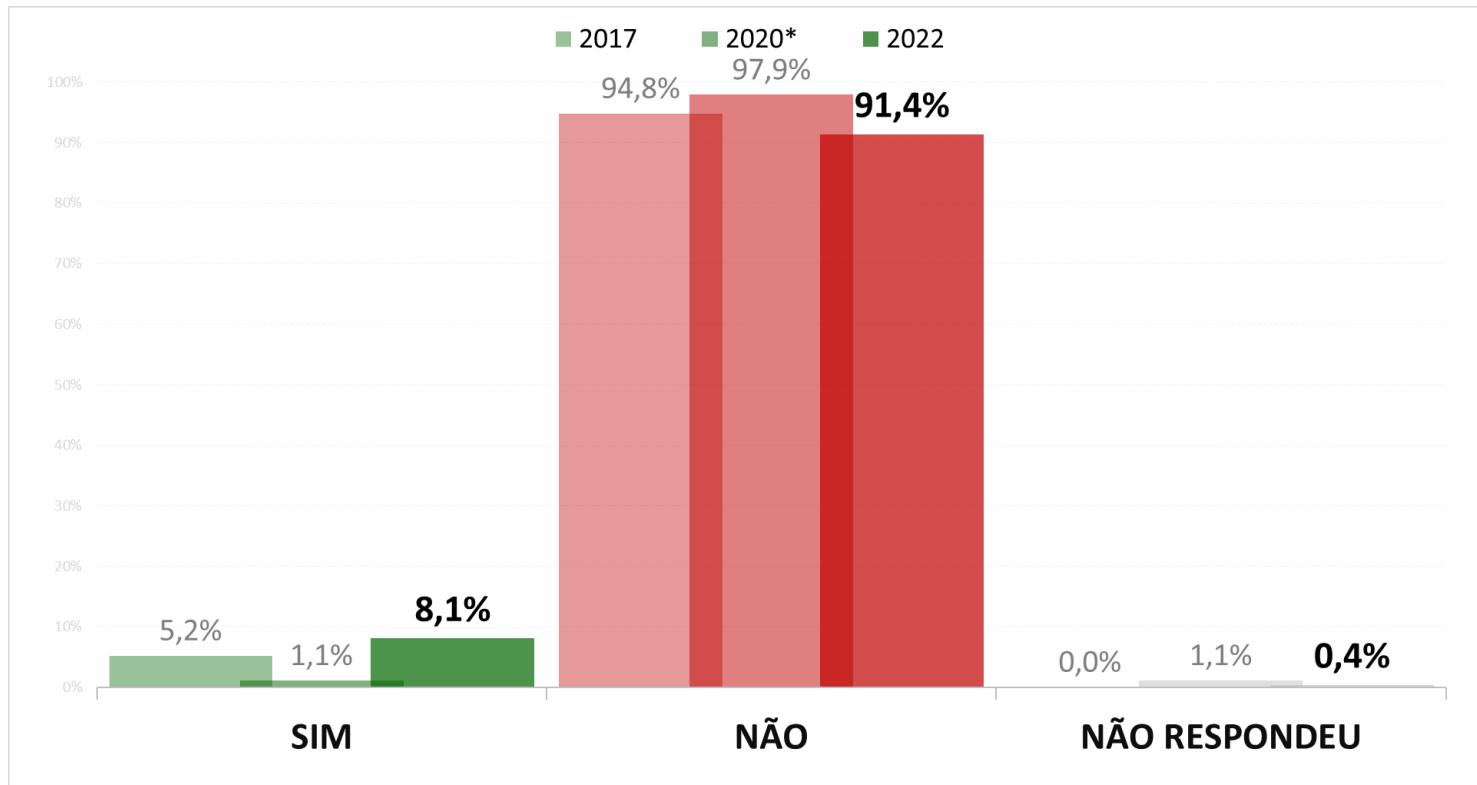
Você conhece ou já ouviu falar da ARES-PCJ, agência reguladora dos serviços de saneamento básico? ·
ANÁLISE ESTRATIFICADA

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDIMENTO FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
SIM	10,4%	5,9%	4,5%	7,0%	12,5%	7,2%	4,0%	13,2%	5,8%	7,6%	12,8%	7,3%	16,0%	4,2%	8,6%	6,5%	8,1%
NÃO	88,7%	94,1%	95,5%	92,0%	87,5%	92,8%	95,0%	86,8%	94,2%	92,4%	87,2%	92,7%	84,0%	95,8%	90,8%	93,5%	91,4%
NÃO RESPONDEU	0,9%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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



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

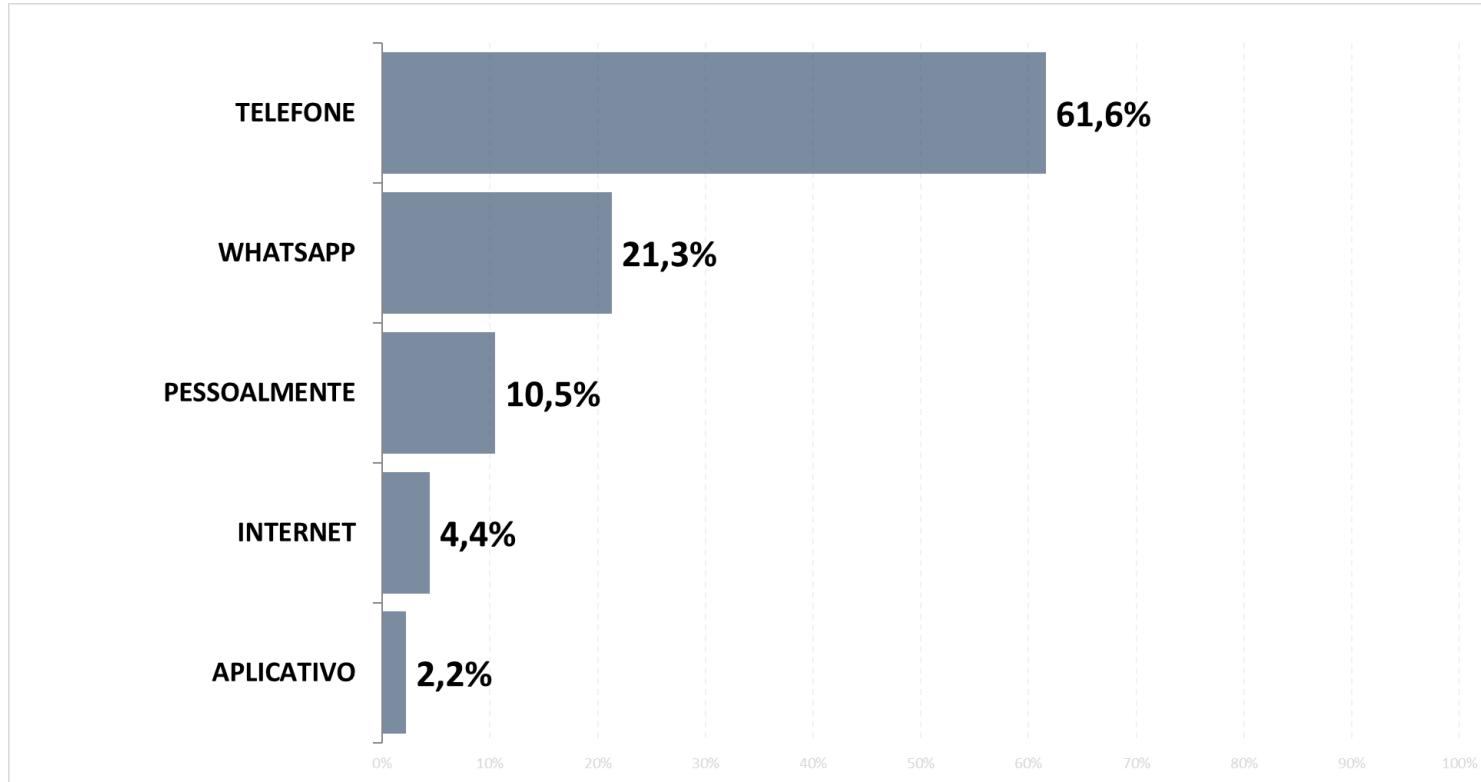
VI. COMUNICAÇÃO

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

MELHOR MEIO DE CONTATO

81

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



MELHOR MEIO DE CONTATO

82

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

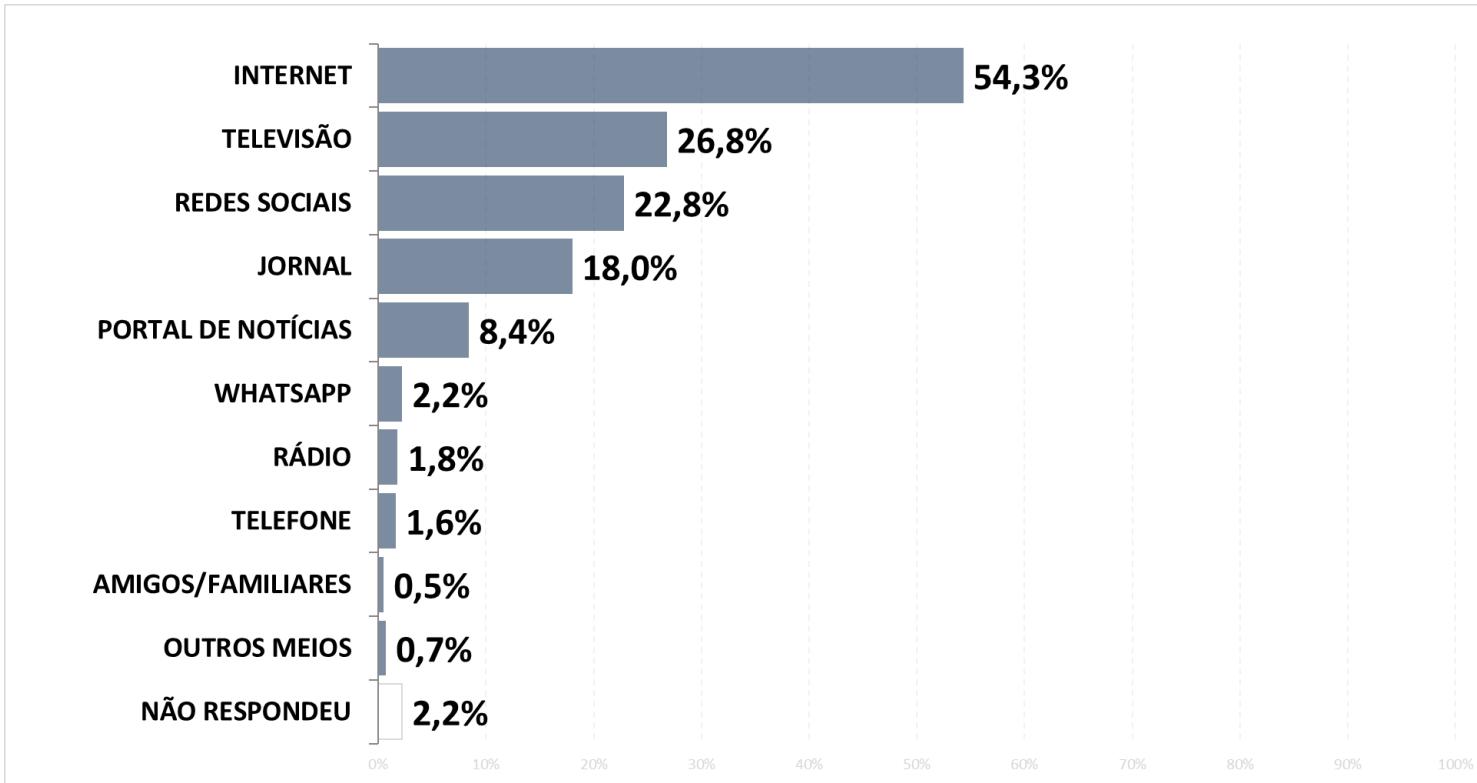
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
TELEFONE	75,5%	48,4%	61,4%	57,9%	67,0%	70,5%	67,5%	51,1%	57,6%	68,0%	52,6%	65,9%	52,2%	77,6%	58,9%	70,9%	61,6%
WHATSAPP	10,4%	31,6%	29,5%	24,4%	10,4%	16,9%	18,7%	26,1%	21,0%	17,2%	31,1%	7,3%	11,6%	15,7%	21,4%	21,1%	21,3%
PESSOALMENTE	9,0%	12,0%	2,3%	10,0%	17,8%	12,6%	10,9%	9,2%	17,0%	9,3%	9,2%	13,0%	17,7%	4,2%	11,9%	5,8%	10,5%
INTERNET	3,4%	5,3%	4,5%	5,4%	2,9%	0,0%	1,8%	9,1%	4,4%	2,2%	4,8%	6,6%	18,5%	0,0%	5,6%	0,0%	4,4%
APLICATIVO	1,7%	2,7%	2,3%	2,3%	2,0%	0,0%	1,1%	4,5%	0,0%	3,2%	2,3%	7,2%	0,0%	2,5%	2,2%	2,2%	2,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Em **negrito**, destaque da estratificação.

MEIOS QUE SE INFORMA

83

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



MEIOS QUE SE INFORMA

84

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

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDAS FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			CONSUMO (EM METROS CÚBICOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	≤ 10	11-20	> 20	RES	COM	
INTERNET	51,5%	57,0%	61,3%	61,2%	39,0%	21,6%	60,3%	61,1%	38,3%	52,6%	53,1%	66,0%	58,0%	31,5%	51,6%	63,4%	54,3%
TELEVISÃO	27,5%	26,0%	15,9%	21,8%	42,4%	48,5%	29,8%	14,1%	50,8%	26,0%	17,2%	23,1%	38,6%	15,0%	31,0%	11,9%	26,8%
REDES SOCIAIS	20,2%	25,2%	27,2%	25,4%	15,5%	12,3%	22,2%	27,8%	9,5%	24,0%	28,4%	16,3%	23,4%	48,2%	23,1%	22,0%	22,8%
JORNAL	23,4%	13,0%	13,6%	15,7%	24,8%	20,0%	13,3%	22,8%	17,2%	15,3%	28,1%	25,0%	15,3%	26,2%	18,6%	16,3%	18,0%
PORTAL DE NOTÍCIAS	11,1%	5,8%	4,6%	11,0%	7,6%	4,3%	7,1%	11,6%	2,9%	7,4%	11,7%	3,9%	6,9%	5,5%	8,8%	6,6%	8,4%
WHATSAPP	2,7%	1,8%	0,0%	4,3%	1,2%	0,0%	2,8%	2,6%	1,9%	1,8%	2,4%	4,6%	5,9%	0,0%	2,4%	2,0%	2,2%
RÁDIO	3,5%	0,2%	2,3%	0,0%	4,1%	3,5%	0,4%	2,8%	2,9%	1,2%	3,7%	1,3%	0,0%	0,0%	1,2%	4,2%	1,8%
TELEFONE	1,6%	1,5%	4,6%	0,0%	1,4%	0,8%	2,9%	0,5%	0,0%	1,6%	0,8%	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	1,6%
AMIGOS/FAMILIARES	0,4%	0,6%	0,0%	0,0%	1,8%	1,6%	0,3%	0,5%	0,0%	1,3%	0,0%	3,3%	0,0%	1,6%	0,8%	0,0%	0,5%
OUTROS MEIOS	1,2%	0,2%	0,0%	0,0%	2,2%	4,3%	0,0%	0,0%	2,9%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,7%
NÃO RESPONDEU	1,7%	2,6%	0,0%	2,3%	3,6%	9,6%	0,7%	0,8%	5,8%	2,0%	0,9%	0,0%	1,2%	0,0%	2,6%	0,5%	2,2%

Em **negrito**, destaques da estratificação.

ARES-PCJ

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



ARES

AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ



arespcj