

PESQUISA LIMITE · FEVEREIRO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
CAPIVARI

SOBRE O ESTUDO

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



COORDENAÇÃO

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

Capivari, fevereiro de 2024.

SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **22 e 29 de fevereiro de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **375 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Capivari. 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 2022.

*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).*

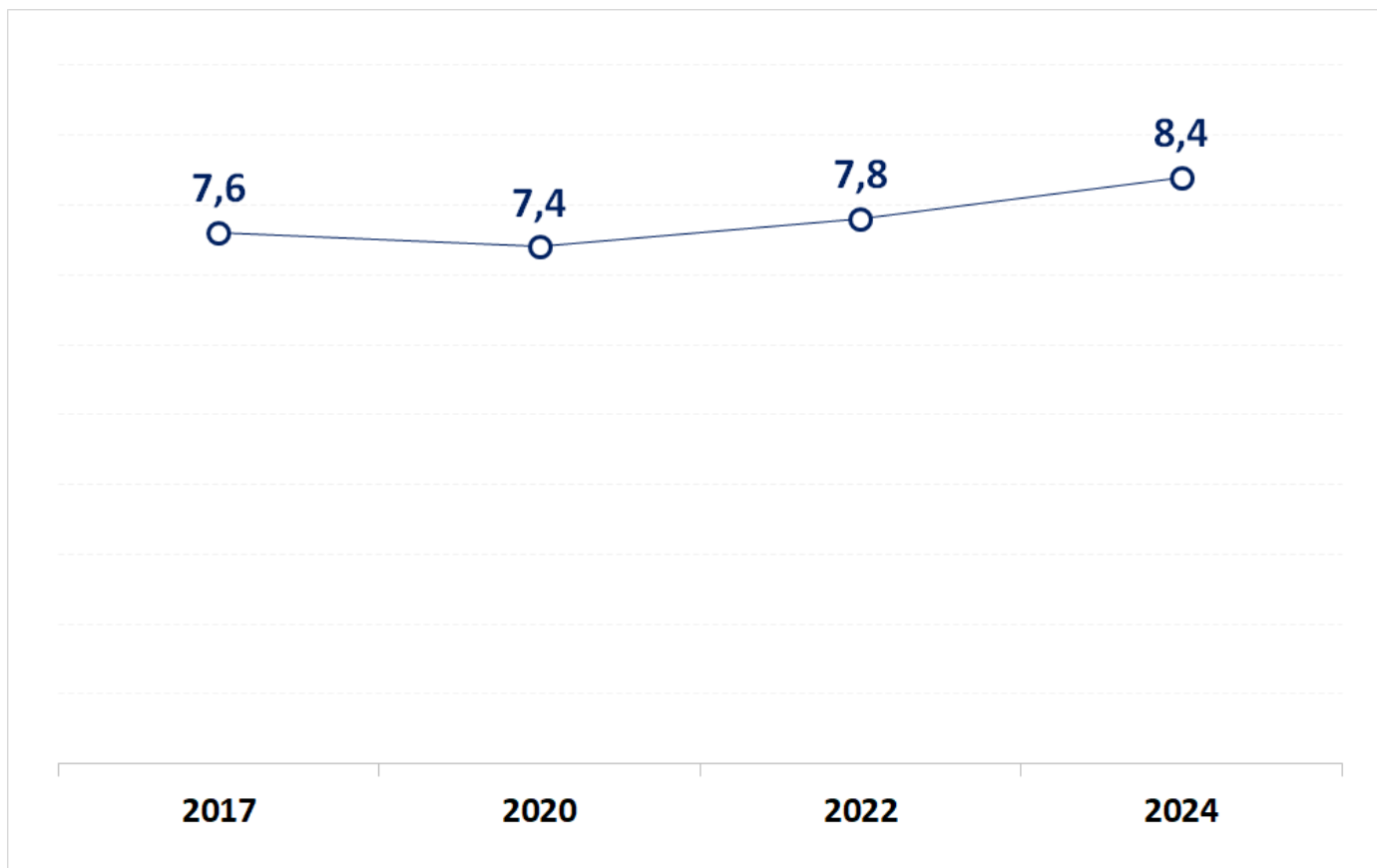
SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

A SEGUIR, EVOLUTIVO DAS NOTAS MÉDIAS DE SATISFAÇÃO GERAL E COM OS ASPECTOS ESTUDADOS DA CIDADE.



SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

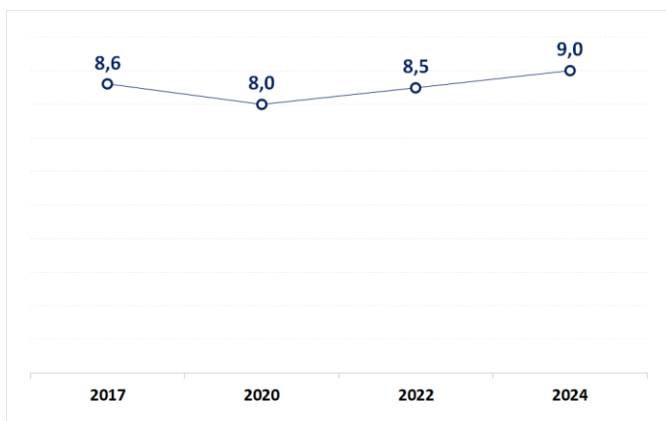
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



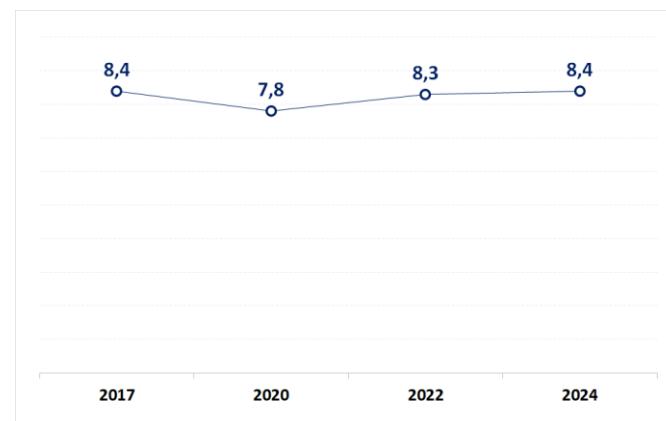
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

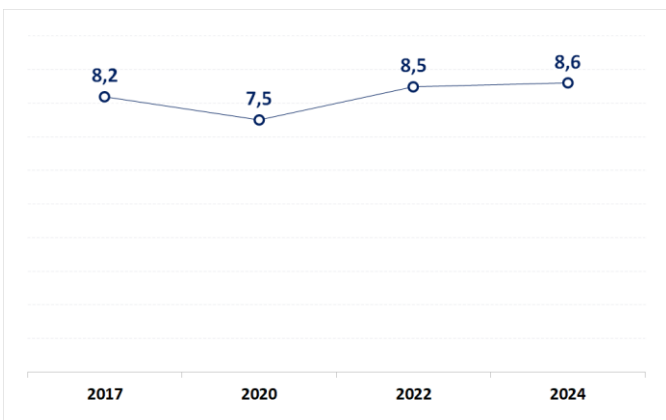
ATENDIMENTO NA SEDE



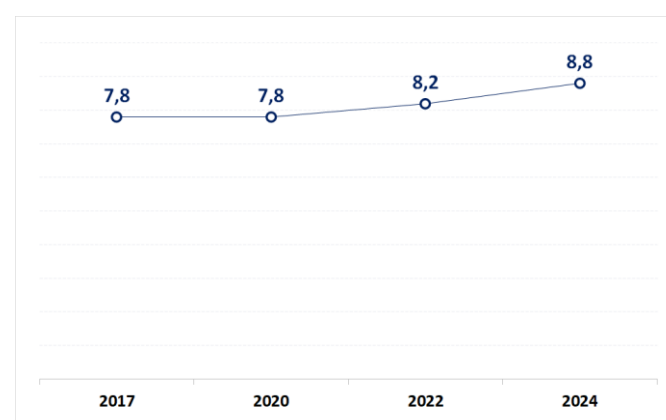
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



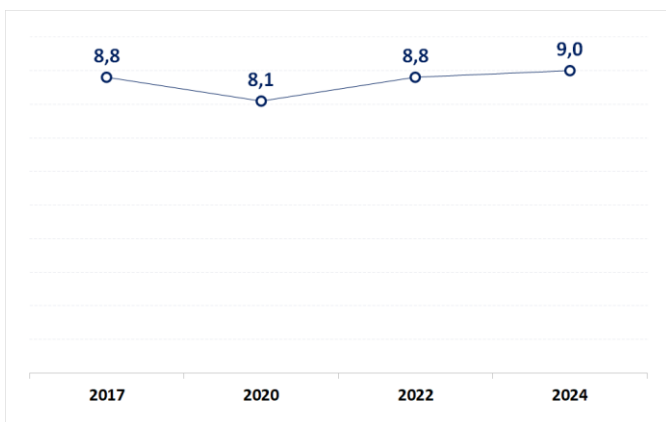
TRATAMENTO DE ESGOTO



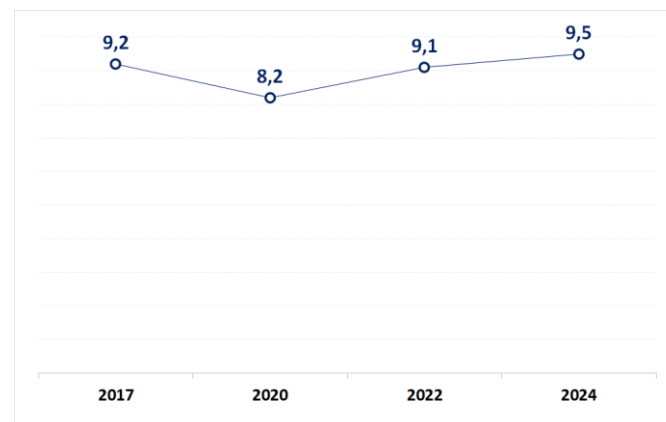
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

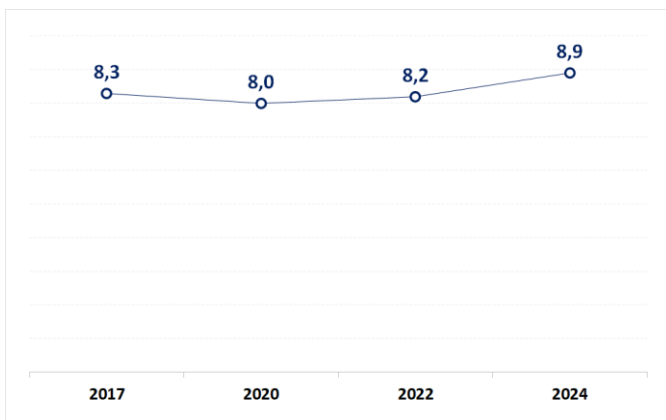
ENTENDIMENTO DA CONTA



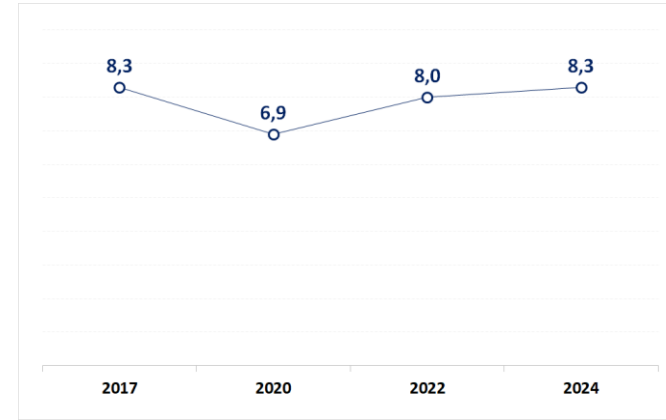
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



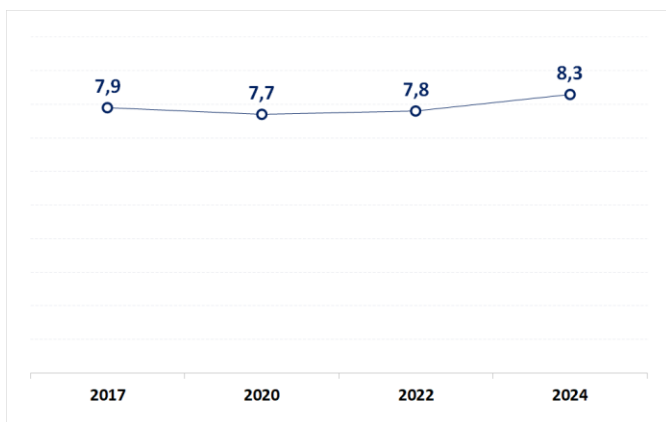
QUALIDADE DA ÁGUA



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

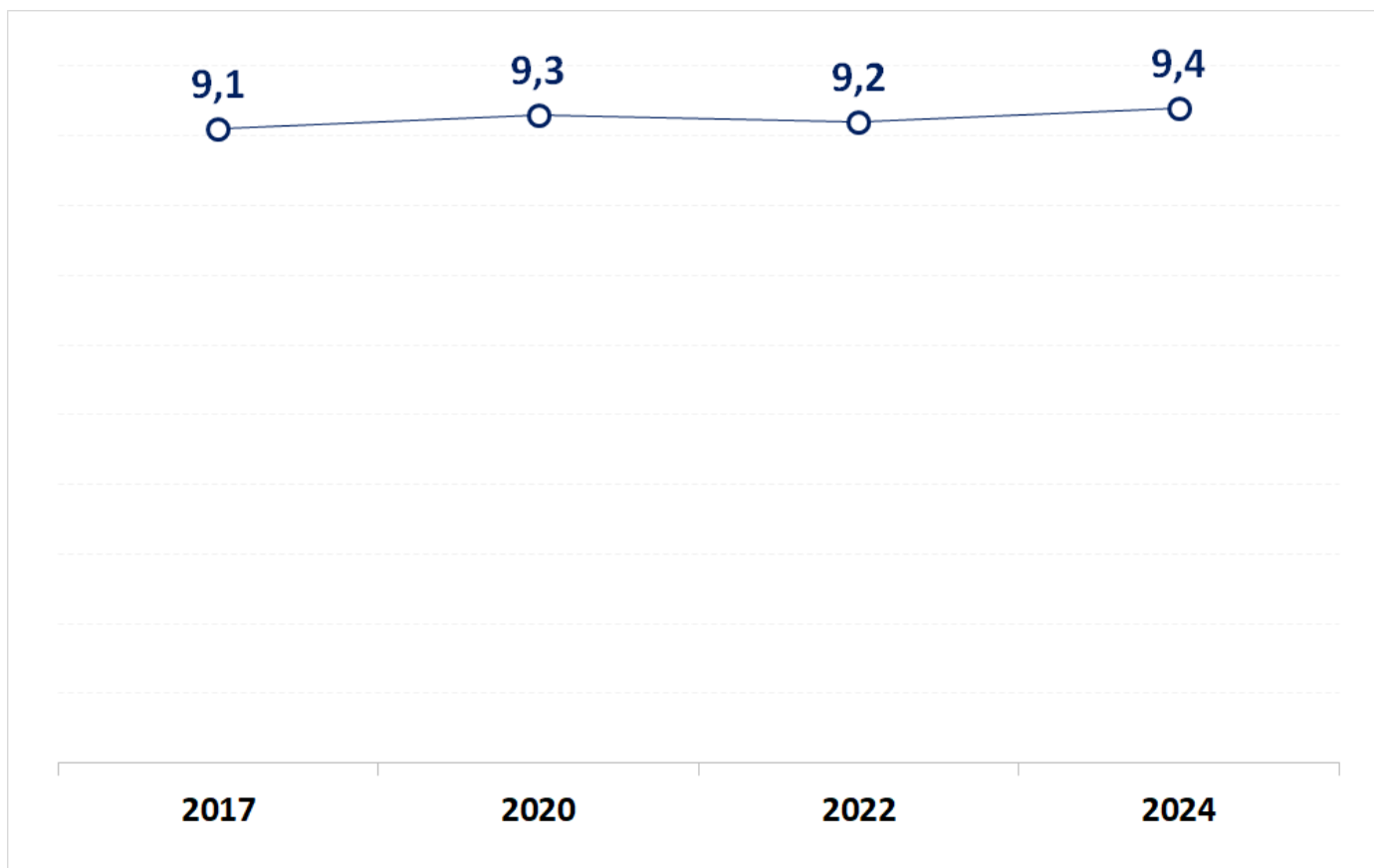
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



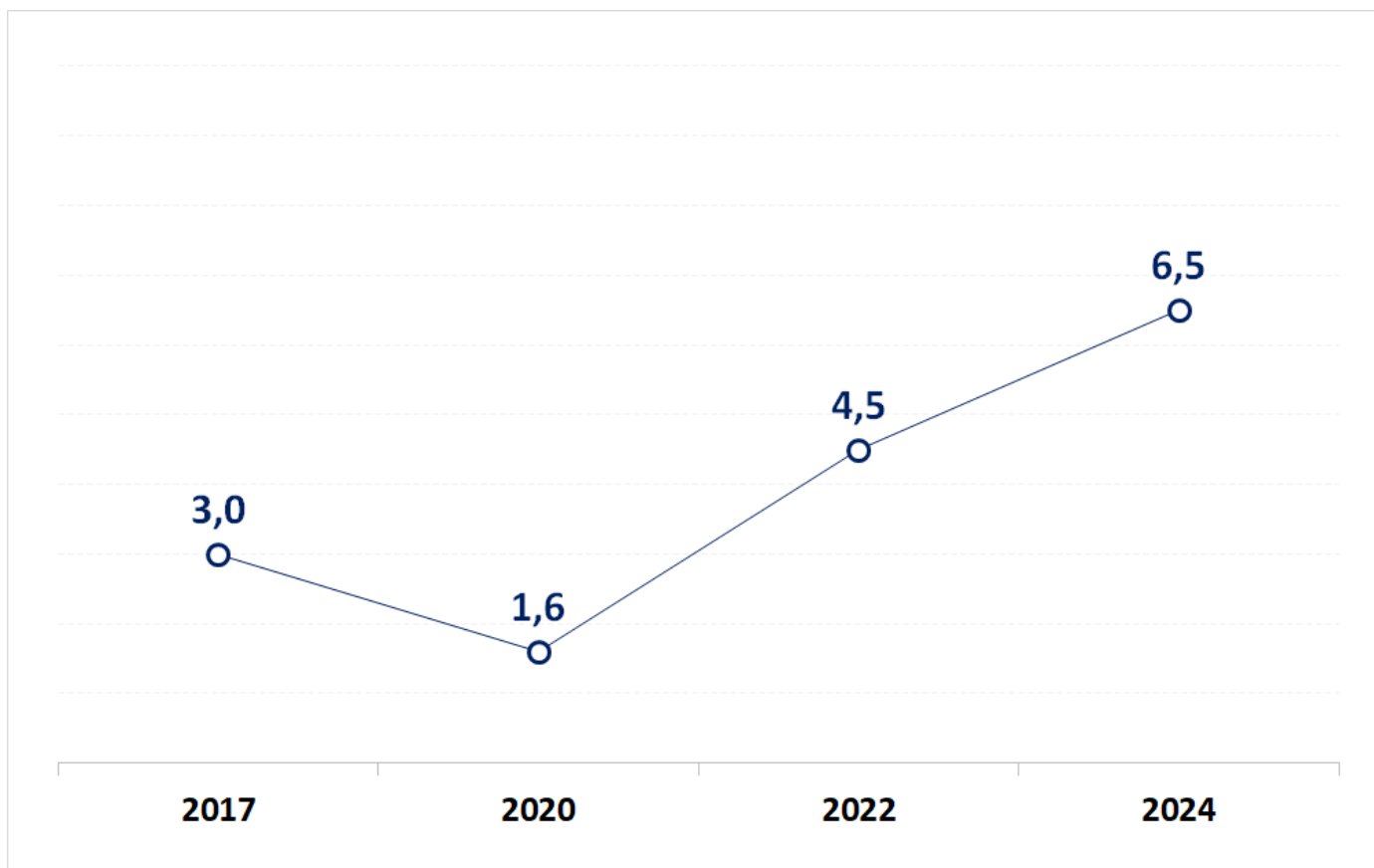
SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**



SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

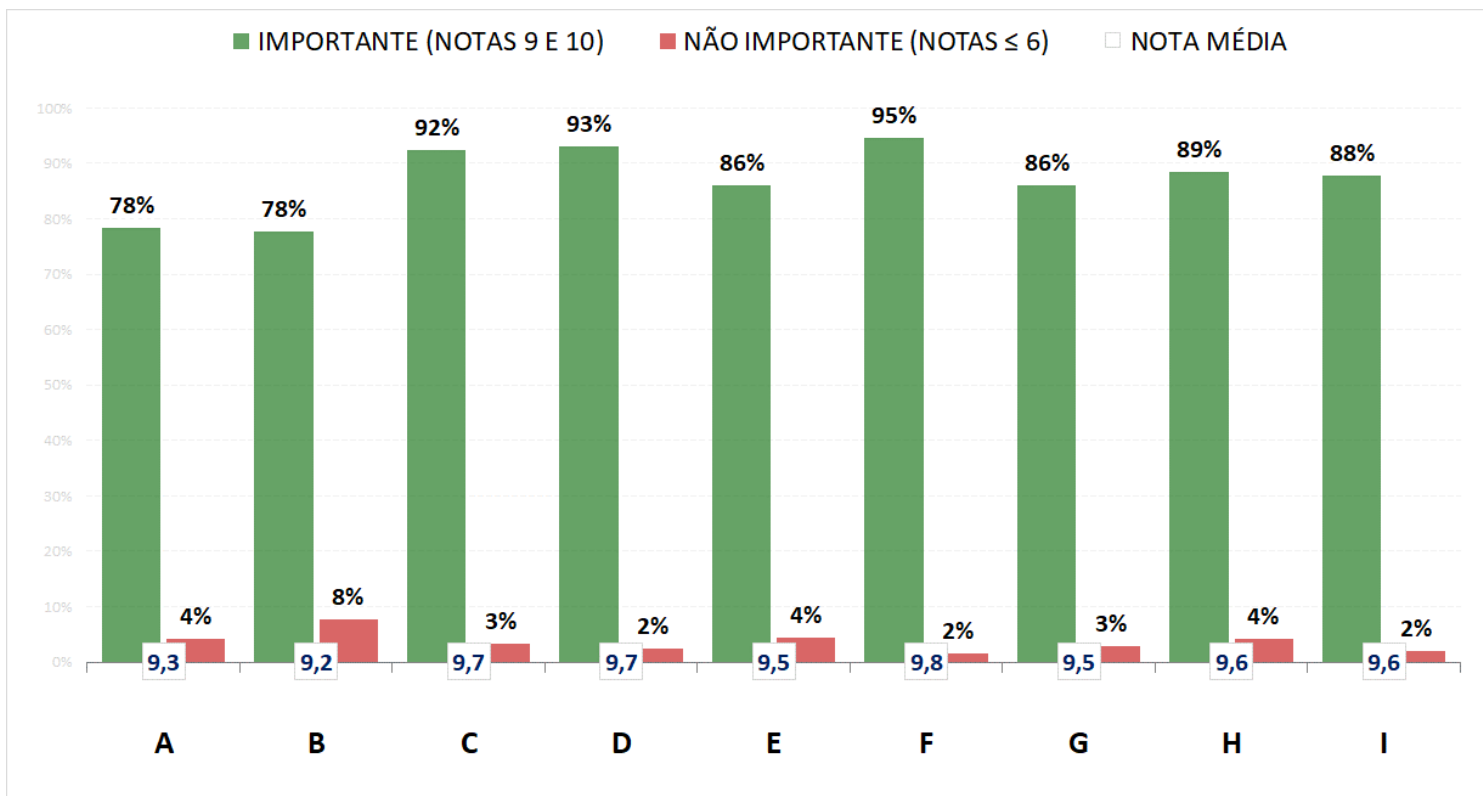
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





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
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

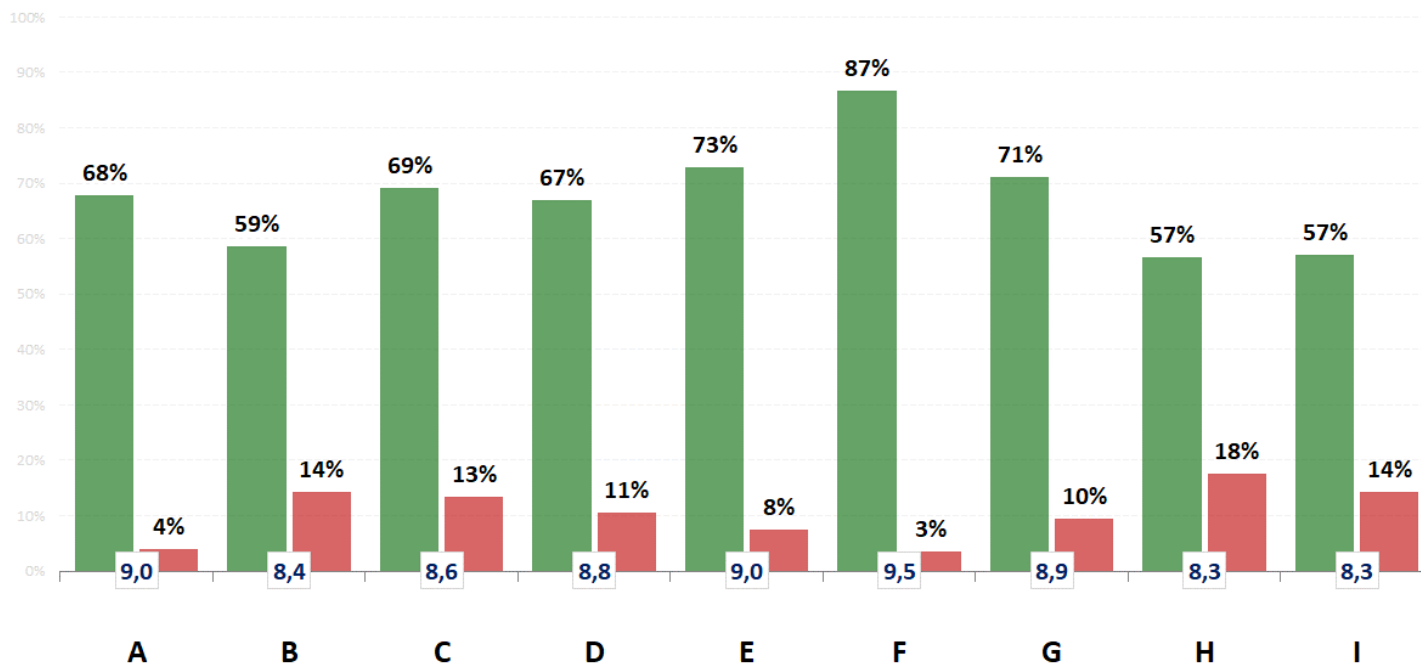


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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?

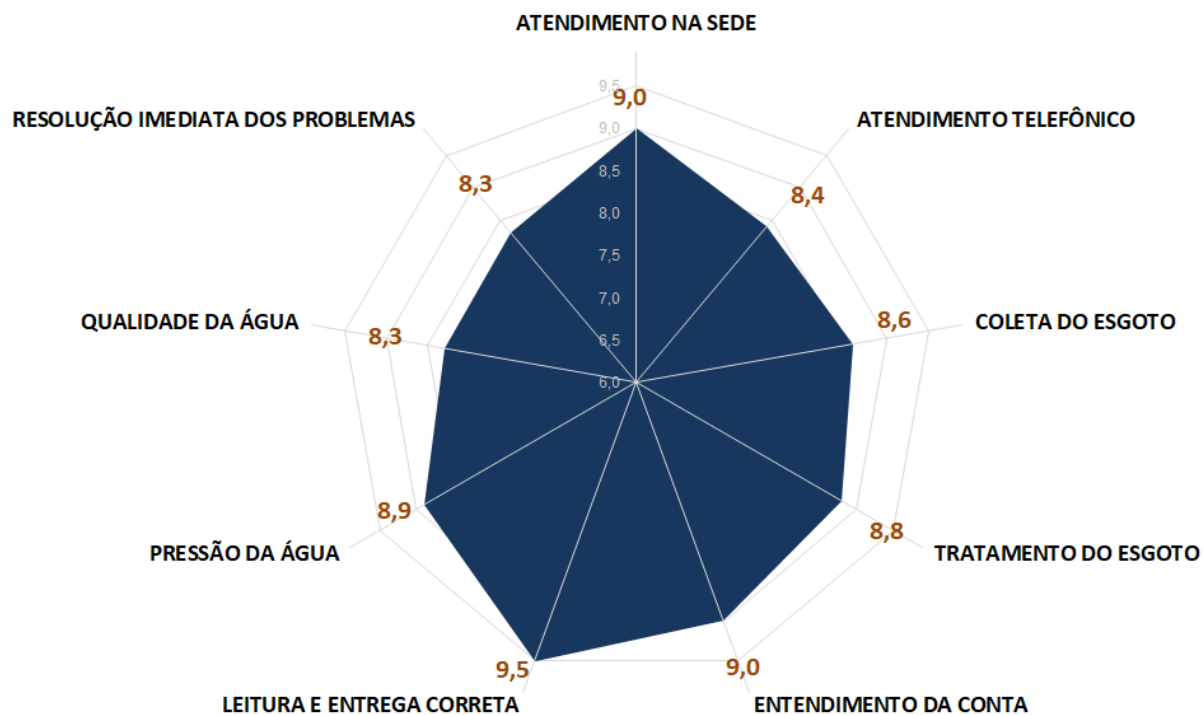
■ SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) ■ INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) □ NOTA MÉDIA



A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

RADAR DE SATISFAÇÃO

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?

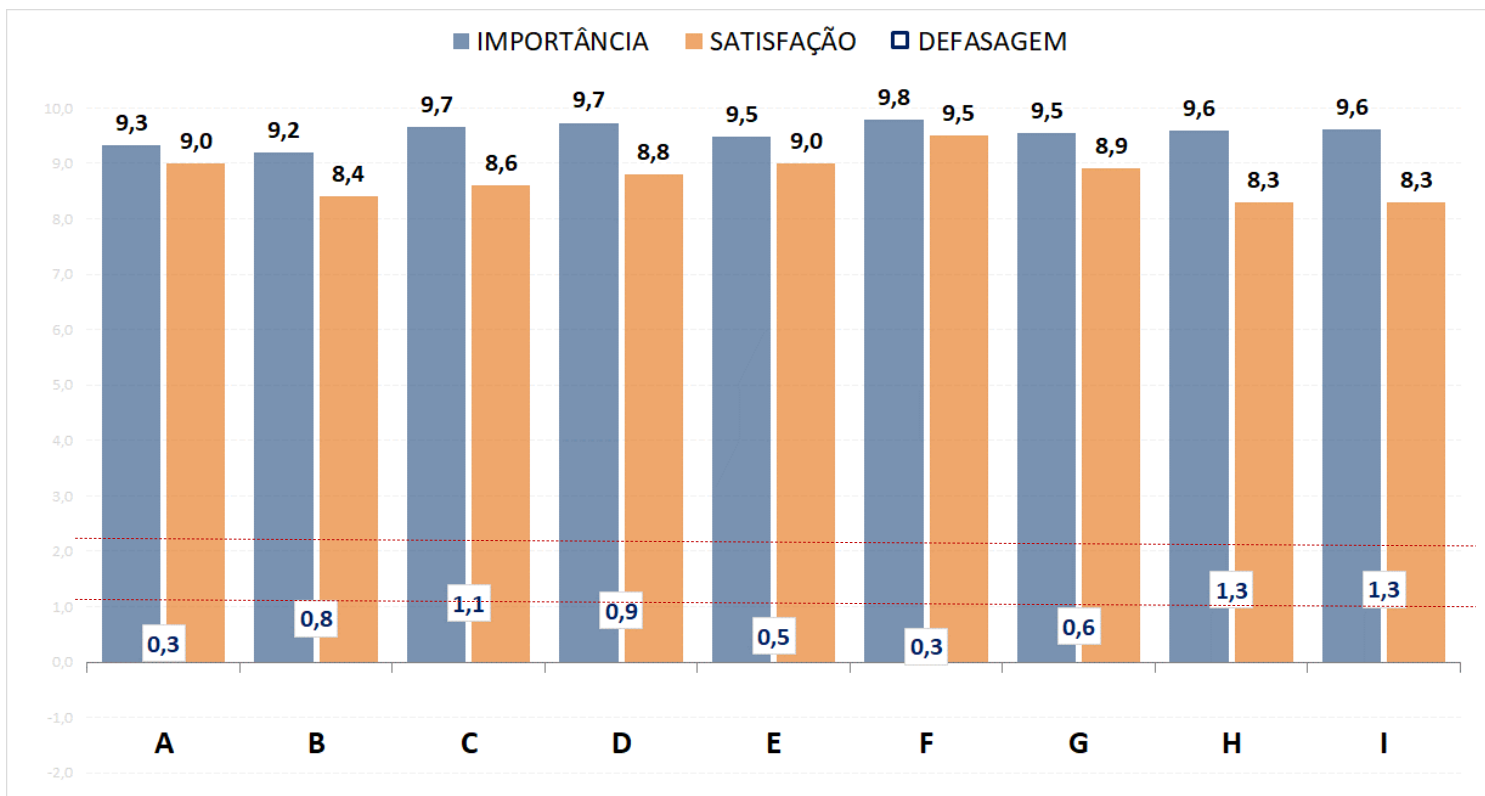




ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE
SANEAMENTO
SABESP

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).



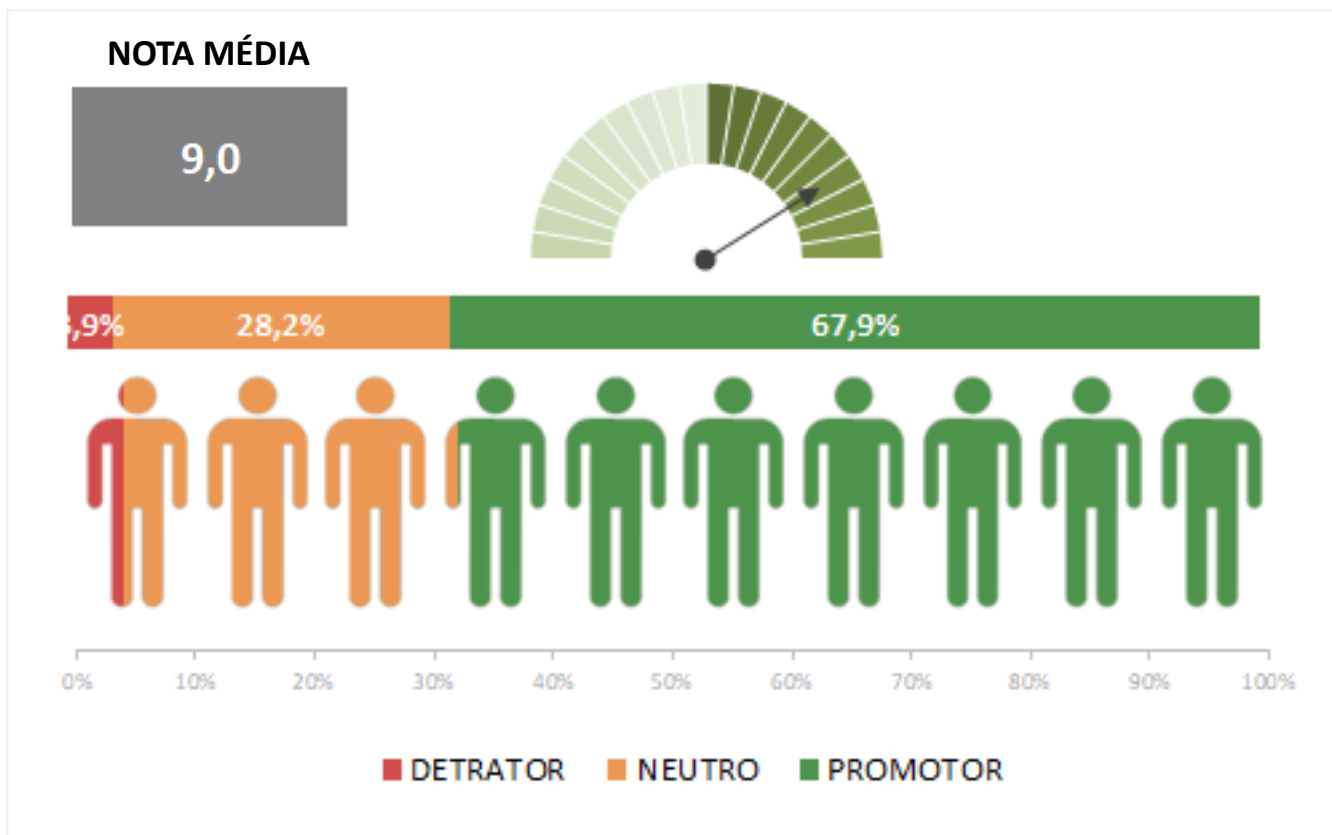
A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

ATENDIMENTO NA SEDE

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA SEDE DO SAAE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 33,6%

ATENDIMENTO NA SEDE

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA SEDE DO SAAE?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

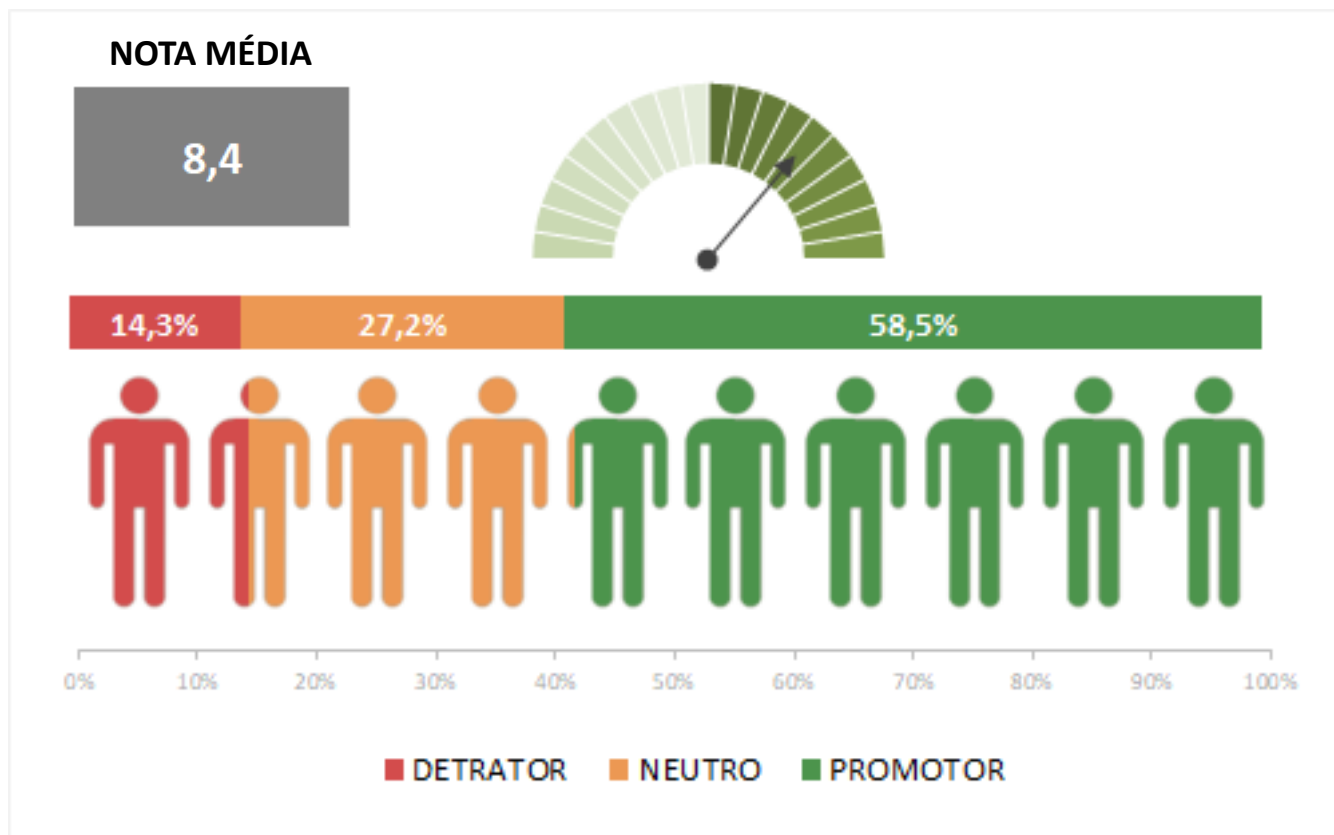
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	1,2%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	1,1%	0,6%	0,0%	0,4%	5,4%	0,7%
1	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
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%
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%
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%
5	0,0%	4,2%	0,0%	3,6%	2,3%	3,5%	2,0%	1,5%	2,1%	1,7%	4,5%	2,1%	5,4%	2,3%
6	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,5%	1,1%	0,0%	1,4%	1,0%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
7	6,8%	3,0%	10,1%	4,9%	1,5%	1,1%	2,9%	13,1%	2,1%	6,8%	2,2%	5,0%	0,0%	4,7%
8	24,7%	22,5%	35,7%	27,2%	13,1%	9,7%	29,3%	26,8%	24,2%	24,4%	19,0%	23,5%	23,3%	23,5%
9	9,0%	14,1%	8,5%	11,5%	13,9%	18,8%	6,1%	16,1%	13,3%	12,2%	7,5%	11,2%	20,9%	11,8%
10	59,6%	53,2%	45,7%	51,0%	66,8%	65,6%	59,1%	38,1%	56,1%	53,2%	66,8%	56,9%	45,0%	56,1%
MÉDIA	9,2	8,9	8,9	8,8	9,3	9,4	9,1	8,5	9,1	9,0	9,3	9,1	8,5	9,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	0,0%	7,1%	0,0%	5,4%	4,6%	4,7%	2,6%	5,9%	4,3%	3,5%	4,5%	3,4%	10,9%	3,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	68,6%	67,4%	54,3%	62,5%	80,7%	84,5%	65,2%	54,2%	69,4%	65,3%	74,3%	68,1%	65,8%	67,9%

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO DO SAAE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 36,8%

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO,
QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO DO SAAE?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	4,6%	4,7%	2,6%	0,9%	0,0%	0,7%	8,6%	1,2%	1,3%	9,0%	2,2%	4,9%	2,4%
1	0,0%	2,0%	0,0%	1,7%	0,9%	0,0%	0,6%	3,0%	0,0%	0,6%	4,7%	1,1%	0,0%	1,0%
2	1,8%	0,6%	0,0%	2,1%	0,9%	0,0%	1,6%	1,4%	0,0%	2,2%	0,0%	0,9%	4,4%	1,2%
3	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,4%	1,1%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
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%
5	4,6%	6,0%	0,0%	10,2%	3,0%	6,2%	3,7%	8,1%	2,4%	5,6%	10,3%	4,4%	16,5%	5,3%
6	6,4%	1,9%	0,0%	7,1%	3,0%	1,5%	6,2%	1,5%	0,0%	6,8%	2,3%	4,3%	0,0%	4,0%
7	1,9%	7,8%	4,7%	4,4%	5,9%	6,2%	5,4%	2,9%	3,3%	5,2%	7,5%	5,0%	4,9%	5,0%
8	26,0%	18,8%	36,0%	20,0%	16,3%	18,2%	21,8%	26,4%	14,7%	28,7%	14,0%	23,1%	9,7%	22,1%
9	11,1%	11,0%	4,7%	12,3%	13,4%	11,9%	13,0%	5,7%	11,2%	12,0%	7,3%	10,6%	16,5%	11,0%
10	48,2%	46,8%	50,0%	39,6%	54,9%	55,9%	46,9%	41,1%	66,2%	37,7%	44,9%	47,8%	43,2%	47,5%
MÉDIA	8,7	8,2	8,6	8,0	8,8	9,0	8,6	7,5	9,2	8,2	7,5	8,5	7,8	8,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	12,8%	15,7%	4,7%	23,8%	9,5%	7,7%	12,8%	23,9%	4,6%	16,4%	26,3%	13,4%	25,7%	14,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	59,3%	57,8%	54,7%	51,9%	68,3%	67,8%	60,0%	46,8%	77,4%	49,6%	52,2%	58,4%	59,6%	58,5%

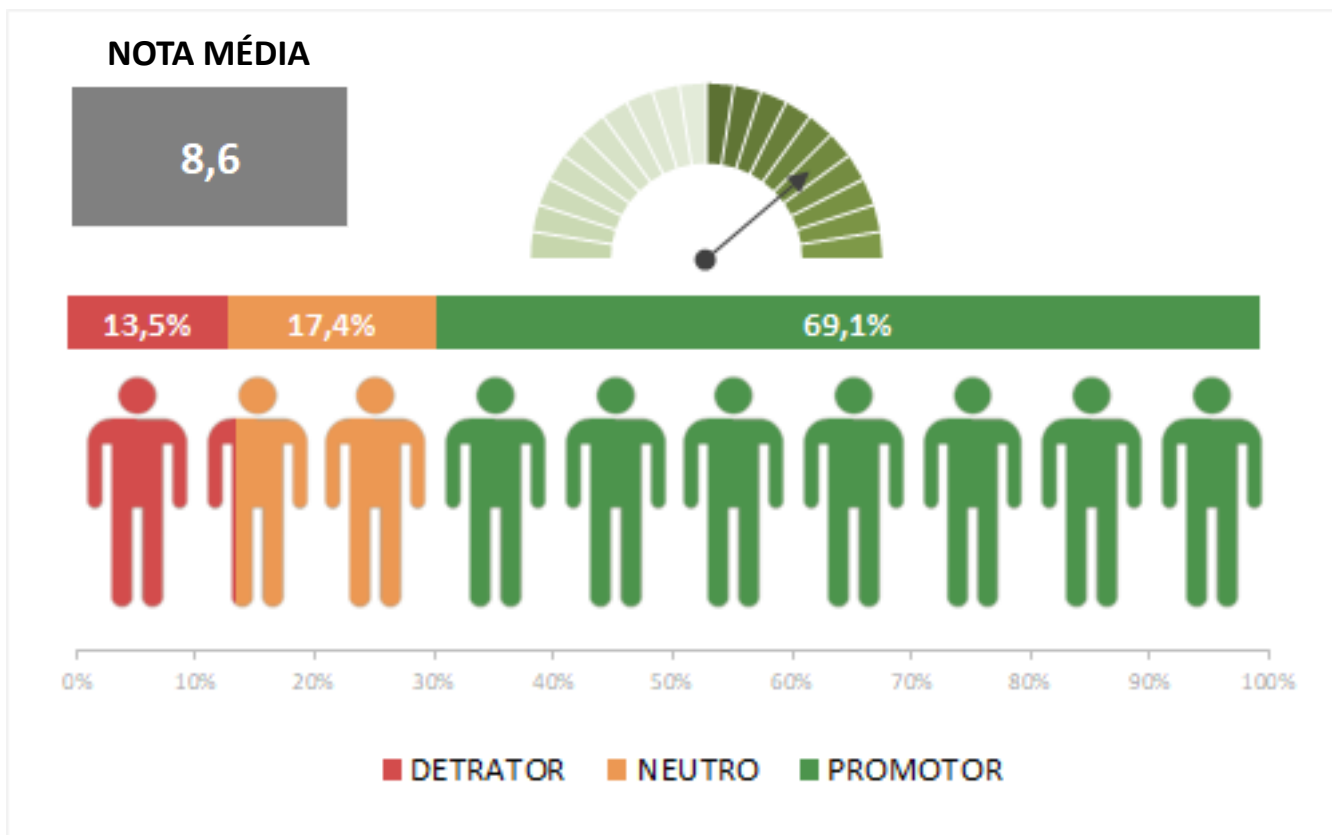


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO
DOS SERVIÇOS DE
SANEAMENTO BÁSICO
DO RIO DE JANEIRO

COLETA DE ESGOTO

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE ESGOTO?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **4,8%**

COLETA DE ESGOTO

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO,
QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE ESGOTO?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

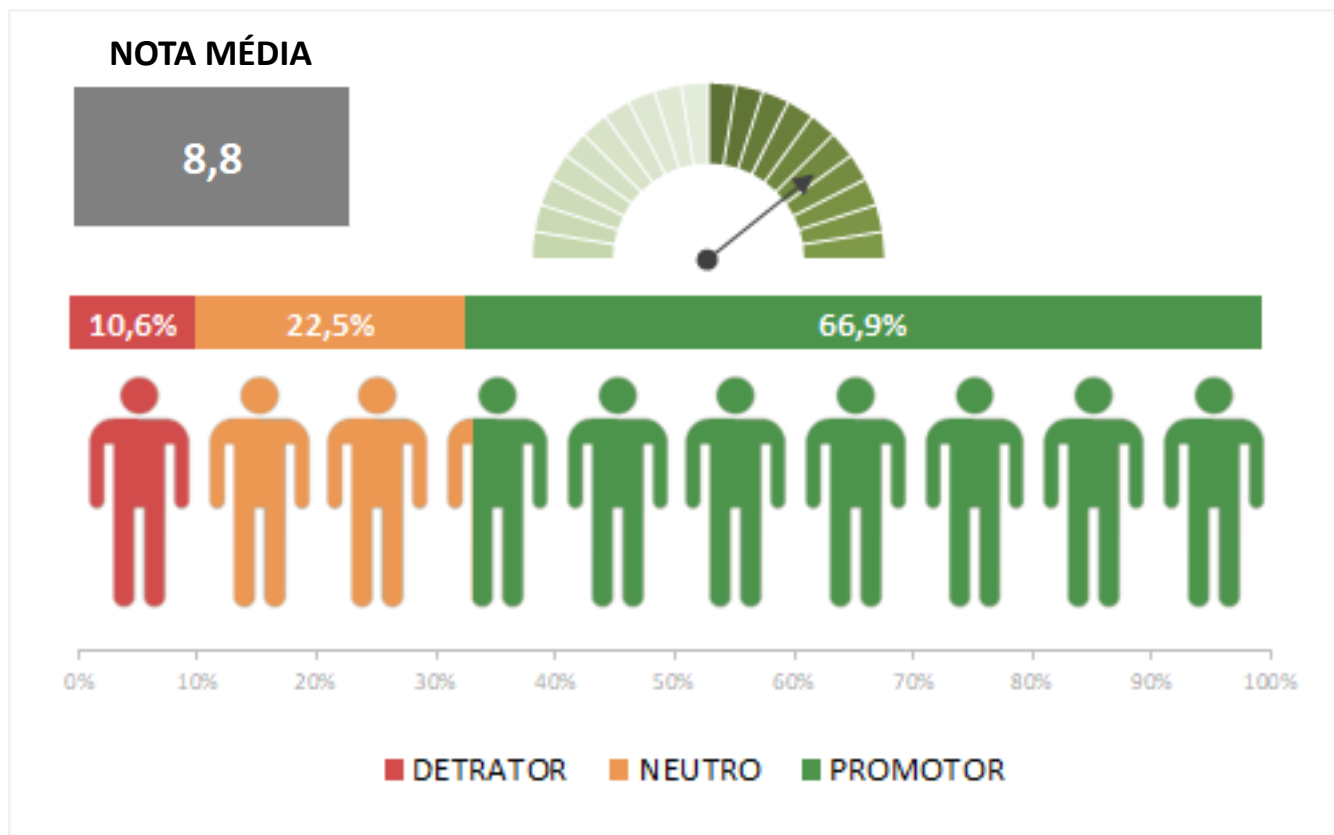
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	6,7%	1,2%	5,6%	0,6%	5,7%	9,6%	2,1%	1,2%	1,5%	4,2%	8,1%	3,8%	4,0%	3,8%
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%
2	0,6%	1,7%	2,4%	0,6%	0,8%	0,9%	0,5%	2,8%	0,0%	2,1%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
3	0,0%	0,4%	0,0%	0,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
4	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
5	1,1%	8,9%	9,6%	3,3%	4,0%	0,8%	8,9%	1,9%	8,4%	3,8%	3,3%	5,6%	0,0%	5,2%
6	0,0%	5,4%	4,8%	3,7%	0,6%	0,8%	2,6%	5,8%	2,6%	2,9%	3,5%	3,1%	0,0%	2,9%
7	3,5%	3,2%	0,0%	3,3%	5,9%	4,5%	0,5%	8,3%	3,5%	3,1%	3,9%	3,6%	0,0%	3,3%
8	15,3%	13,1%	15,2%	15,5%	12,0%	17,2%	13,7%	11,6%	18,8%	11,7%	12,3%	13,9%	17,7%	14,1%
9	14,7%	12,4%	10,4%	19,4%	9,7%	10,0%	9,8%	25,5%	11,0%	15,5%	11,2%	13,5%	12,7%	13,5%
10	58,1%	53,3%	52,1%	53,1%	60,8%	54,4%	61,8%	42,9%	52,9%	56,7%	57,6%	54,8%	65,6%	55,6%
MÉDIA	8,7	8,5	8,2	8,9	8,6	8,2	8,8	8,6	8,7	8,6	8,4	8,6	9,1	8,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	8,4%	18,0%	22,4%	8,8%	11,6%	13,8%	14,1%	11,6%	13,7%	12,9%	14,9%	14,1%	4,0%	13,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	72,8%	65,7%	62,5%	72,5%	70,5%	64,4%	71,6%	68,4%	64,0%	72,2%	68,9%	68,4%	78,2%	69,1%

TRATAMENTO DE ESGOTO

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE TRATAMENTO DE ESGOTO?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **8,8%**

TRATAMENTO DE ESGOTO

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE TRATAMENTO DE ESGOTO?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

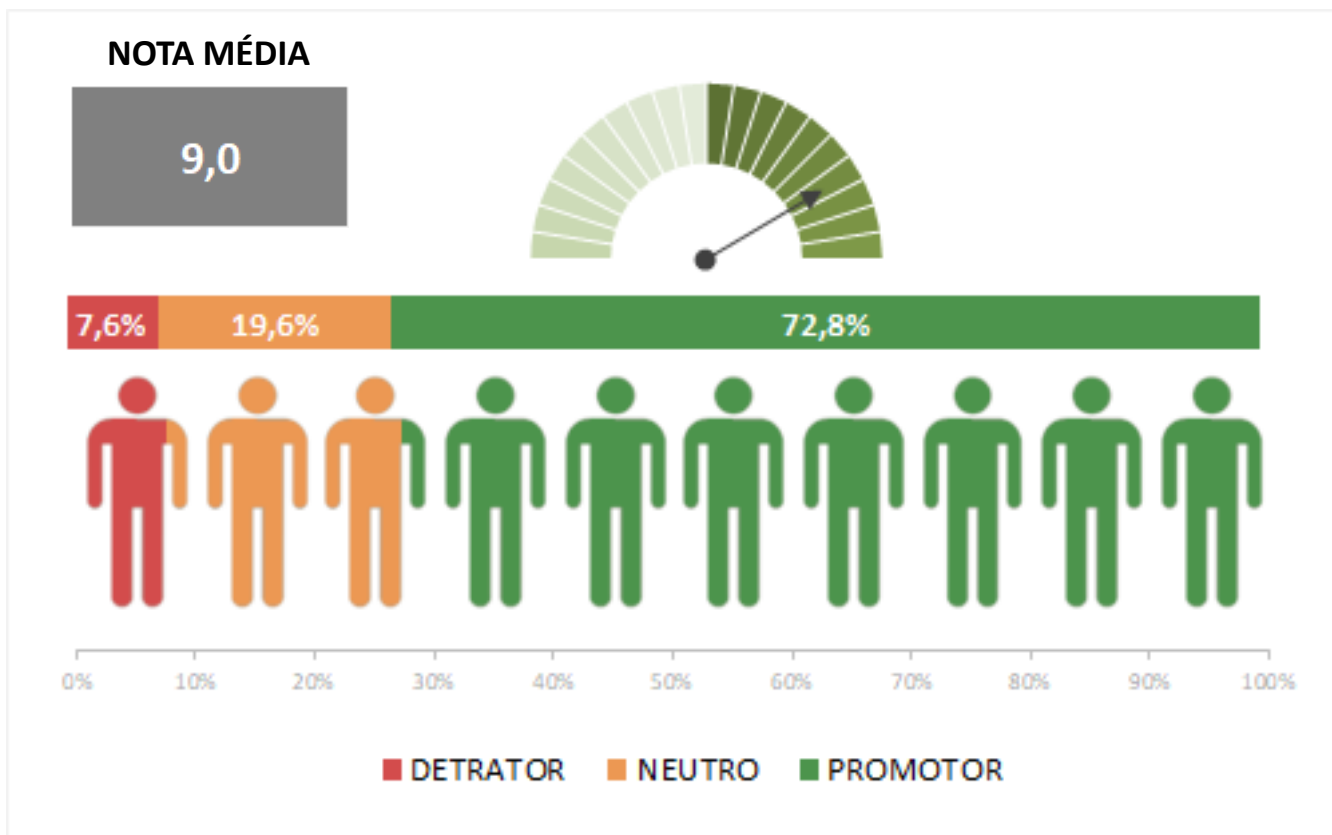
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	1,1%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	4,6%	0,3%	4,4%	0,6%
1	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	0,6%	0,9%	0,0%	0,6%	1,4%	1,8%	0,6%	0,0%	0,6%	1,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
3	0,0%	2,1%	2,5%	0,0%	1,2%	1,7%	0,0%	2,9%	1,3%	1,2%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
4	0,6%	0,4%	0,0%	0,6%	0,8%	2,1%	0,0%	0,0%	0,7%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
5	3,1%	7,5%	5,0%	1,9%	9,4%	3,1%	7,7%	2,9%	9,5%	3,2%	4,0%	5,6%	3,2%	5,4%
6	1,2%	2,6%	2,5%	1,9%	1,6%	1,1%	1,9%	2,9%	0,9%	3,1%	0,0%	2,1%	0,0%	2,0%
7	1,8%	11,1%	7,5%	7,8%	5,0%	7,3%	6,3%	7,0%	5,6%	7,7%	5,7%	7,2%	0,0%	6,7%
8	15,7%	15,8%	7,5%	20,9%	16,5%	17,2%	15,0%	15,8%	14,9%	15,4%	19,4%	14,8%	28,2%	15,7%
9	12,6%	12,0%	7,5%	19,9%	7,8%	4,8%	10,7%	24,0%	12,2%	13,2%	8,3%	12,0%	15,4%	12,3%
10	62,6%	47,6%	67,4%	46,4%	53,8%	59,7%	57,3%	43,2%	54,4%	54,1%	57,9%	55,1%	48,8%	54,7%
MÉDIA	9,0	8,5	9,0	8,9	8,4	8,7	8,8	8,6	8,7	8,8	8,7	8,8	8,7	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	7,3%	13,5%	10,0%	5,1%	16,9%	10,9%	10,8%	10,0%	13,0%	9,6%	8,7%	10,8%	7,6%	10,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	75,2%	59,5%	74,9%	66,2%	61,6%	64,5%	67,9%	67,2%	66,5%	67,3%	66,2%	67,1%	64,2%	66,9%

ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 3,2%

ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

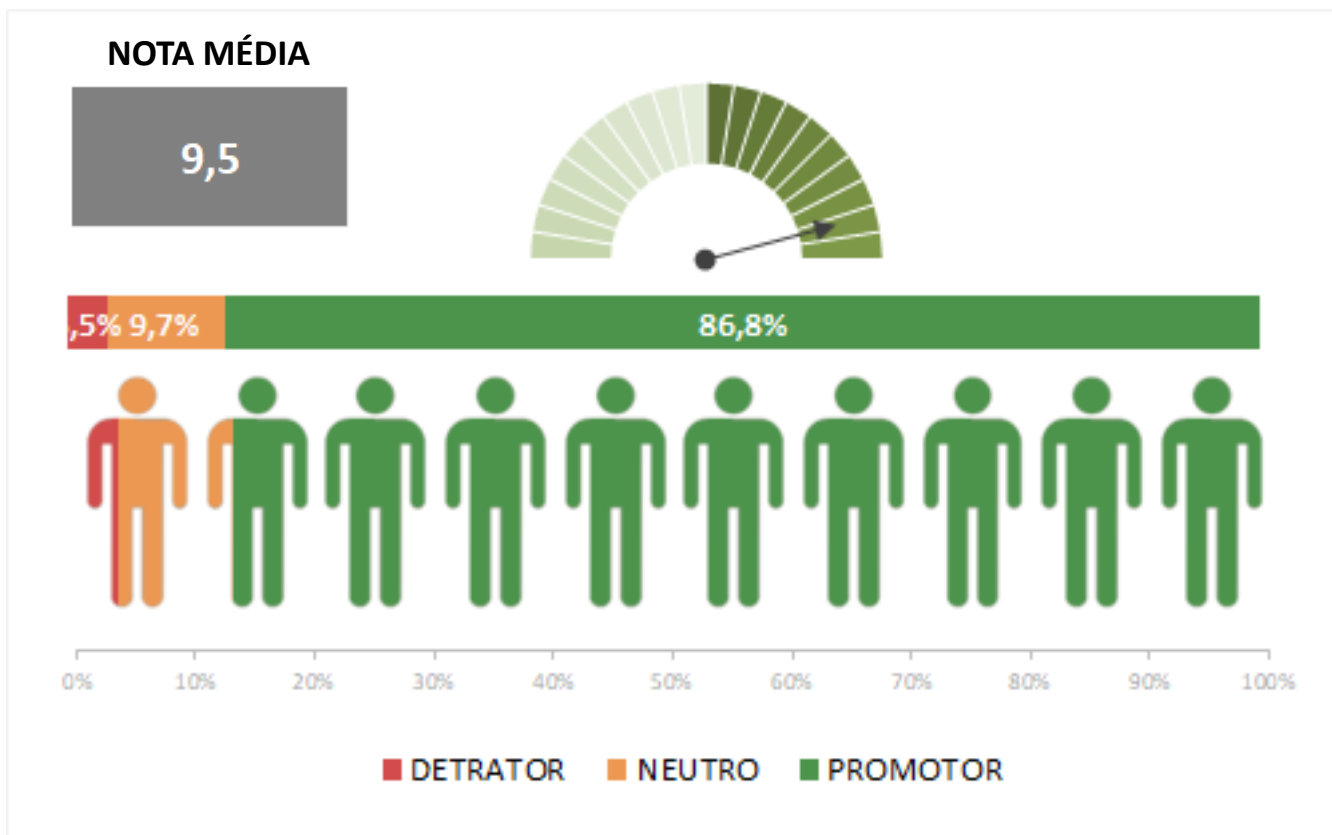
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	2,8%	2,4%	1,2%	1,1%	0,0%	1,3%	3,5%	0,7%	2,3%	0,0%	1,6%	0,0%	1,5%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	0,0%	0,4%	0,0%	0,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
4	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
5	2,8%	2,4%	0,0%	4,7%	2,5%	3,6%	1,5%	4,0%	1,3%	4,0%	0,0%	2,6%	3,3%	2,6%
6	2,3%	3,2%	2,4%	3,5%	2,3%	1,6%	3,0%	3,4%	0,6%	4,6%	0,0%	2,4%	7,9%	2,7%
7	2,3%	2,9%	0,0%	3,6%	3,6%	4,1%	1,4%	3,6%	3,3%	1,6%	5,5%	2,4%	6,7%	2,6%
8	18,7%	15,5%	28,6%	12,1%	13,4%	16,0%	16,3%	19,4%	18,3%	17,8%	10,8%	17,3%	12,8%	17,0%
9	5,1%	13,5%	7,1%	13,9%	6,9%	8,0%	9,3%	11,6%	8,6%	9,9%	10,5%	8,9%	19,1%	9,6%
10	68,2%	58,8%	59,6%	60,5%	68,9%	65,0%	66,6%	54,6%	67,3%	58,6%	73,3%	64,2%	50,3%	63,2%
MÉDIA	9,2	8,9	9,0	9,0	9,1	9,1	9,2	8,7	9,3	8,8	9,5	9,1	8,9	9,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	5,7%	9,3%	4,7%	9,9%	7,2%	6,9%	6,3%	10,8%	2,7%	12,2%	0,0%	7,3%	11,2%	7,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	73,3%	72,3%	66,7%	74,4%	75,7%	73,0%	76,0%	66,2%	75,8%	68,5%	83,7%	73,0%	69,4%	72,8%

LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 0,5%

LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO,
QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,1%	0,8%	0,4%	0,0%	0,6%	0,4%	0,0%	0,4%	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%
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%
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%
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%
5	0,6%	1,9%	0,0%	1,2%	2,4%	2,4%	0,4%	1,9%	1,9%	0,8%	2,0%	1,4%	0,0%	1,3%
6	1,1%	2,4%	2,3%	3,2%	0,0%	0,9%	3,1%	0,0%	0,7%	2,9%	0,0%	1,9%	0,0%	1,8%
7	3,7%	3,9%	9,9%	1,2%	1,8%	0,0%	0,8%	13,9%	0,6%	5,7%	3,7%	3,8%	4,0%	3,8%
8	4,5%	7,2%	4,5%	6,2%	6,7%	8,4%	6,2%	2,7%	8,3%	4,0%	7,9%	5,7%	9,4%	5,9%
9	7,9%	13,8%	9,0%	13,5%	10,0%	7,2%	11,8%	13,3%	6,7%	13,6%	10,4%	10,5%	18,8%	11,0%
10	82,3%	70,0%	74,3%	74,6%	78,0%	80,3%	77,1%	68,3%	81,1%	72,6%	76,0%	76,3%	67,8%	75,8%
MÉDIA	9,6	9,3	9,4	9,5	9,5	9,5	9,5	9,3	9,6	9,4	9,5	9,5	9,5	9,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	1,7%	5,1%	2,3%	4,4%	3,5%	4,1%	4,0%	1,9%	3,2%	4,0%	2,0%	3,7%	0,0%	3,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	90,1%	83,8%	83,4%	88,1%	88,0%	87,5%	89,0%	81,6%	87,8%	86,3%	86,4%	86,8%	86,5%	86,8%

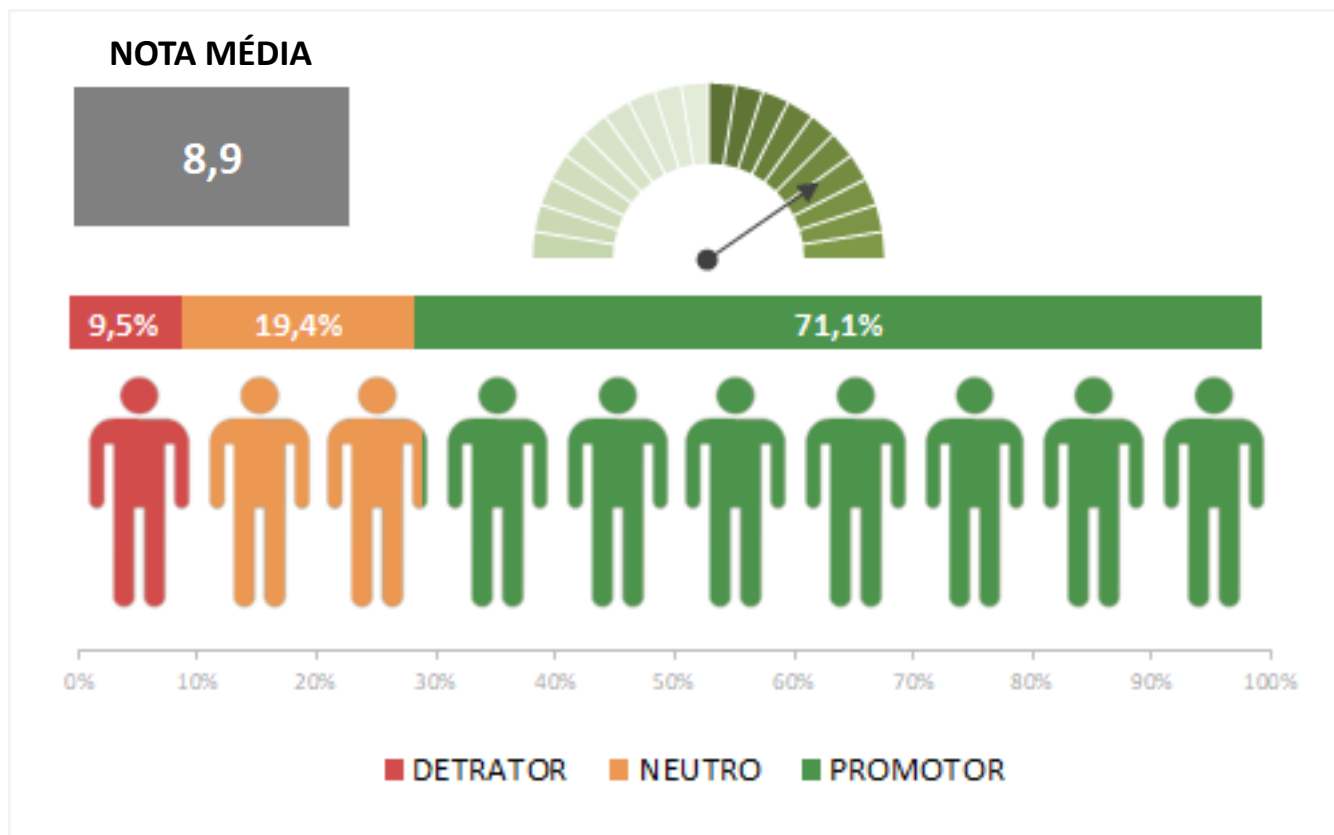


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

PRESSÃO DA ÁGUA

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A PRESSÃO DA ÁGUA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 0,5%

PRESSÃO DA ÁGUA

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A PRESSÃO DA ÁGUA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

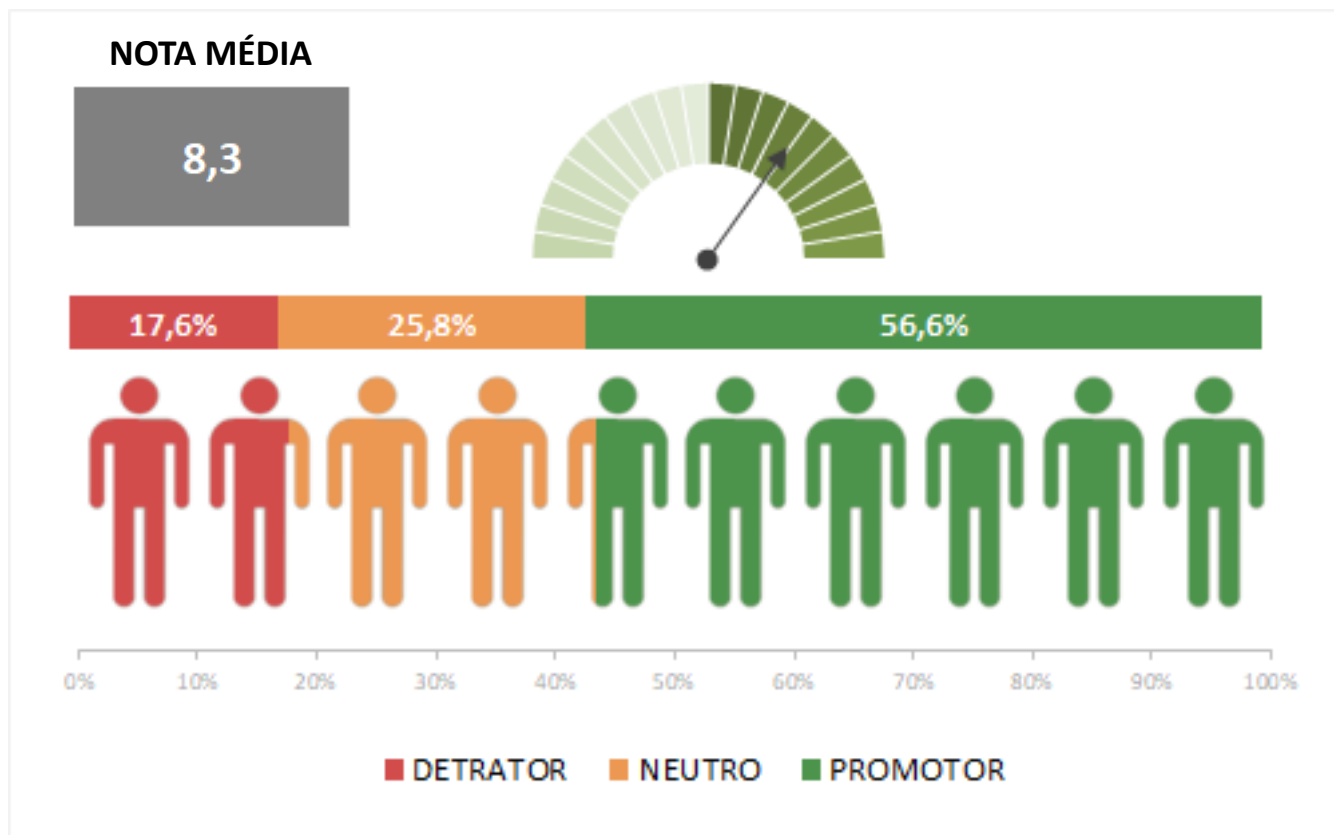
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,1%	0,4%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	0,4%	4,0%	0,2%	7,9%	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%
2	0,0%	3,1%	4,5%	0,6%	0,5%	0,0%	1,6%	3,4%	1,9%	1,5%	1,7%	1,8%	0,0%	1,7%
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%
4	1,1%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
5	2,3%	5,9%	2,3%	3,0%	6,8%	5,2%	1,9%	7,7%	4,2%	3,9%	5,2%	4,0%	6,7%	4,2%
6	0,6%	4,1%	2,3%	4,2%	0,7%	0,9%	1,8%	5,2%	0,7%	3,1%	3,7%	2,4%	3,3%	2,4%
7	7,5%	5,2%	9,9%	8,7%	1,1%	1,7%	8,3%	6,9%	5,2%	8,0%	1,7%	6,0%	10,9%	6,3%
8	13,7%	12,6%	9,9%	15,8%	12,9%	10,0%	11,6%	19,4%	11,0%	14,7%	11,6%	13,6%	6,3%	13,1%
9	11,7%	12,3%	11,3%	18,0%	6,5%	8,5%	12,5%	14,6%	5,9%	14,8%	15,3%	12,4%	6,3%	12,0%
10	62,1%	56,4%	59,9%	46,2%	71,5%	73,8%	61,1%	39,7%	71,1%	52,6%	56,9%	59,1%	58,5%	59,1%
MÉDIA	9,1	8,7	8,8	8,6	9,2	9,4	9,0	8,1	9,2	8,8	8,6	8,9	8,2	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	5,0%	13,5%	9,0%	11,3%	8,1%	6,1%	6,4%	19,4%	6,8%	9,9%	14,5%	8,9%	17,9%	9,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	73,8%	68,7%	71,2%	64,2%	77,9%	82,3%	73,6%	54,3%	77,1%	67,4%	72,2%	71,5%	64,9%	71,1%

QUALIDADE DA ÁGUA

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO,
QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA ÁGUA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **0,7%**

QUALIDADE DA ÁGUA

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO,
QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA ÁGUA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

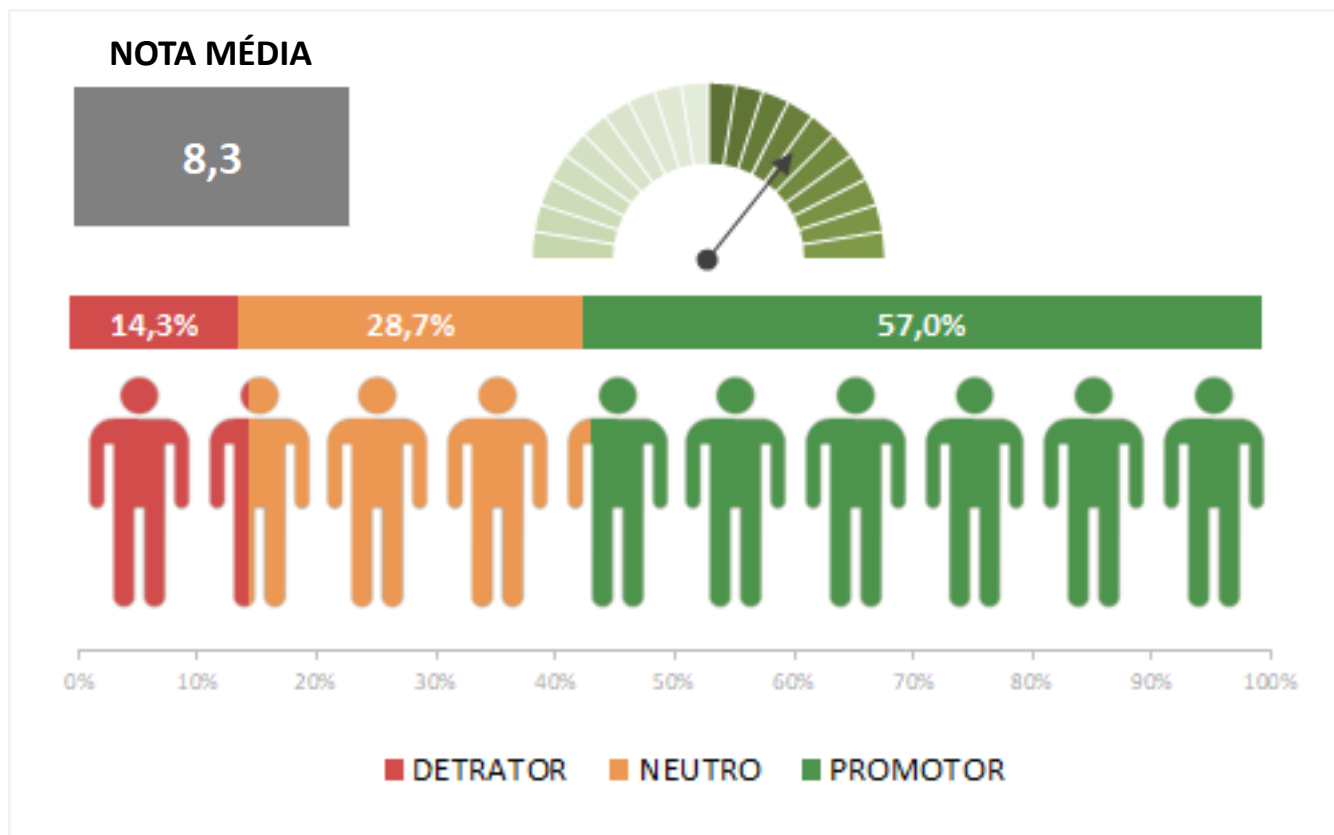
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,6%	2,7%	4,5%	0,0%	1,3%	1,8%	2,5%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	1,8%	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%
2	0,0%	2,0%	2,3%	1,2%	0,0%	0,0%	1,2%	1,8%	1,9%	0,4%	1,7%	0,9%	3,3%	1,1%
3	1,7%	1,2%	2,3%	1,4%	0,7%	0,0%	1,6%	2,6%	0,0%	2,6%	0,0%	1,5%	0,0%	1,4%
4	1,1%	2,3%	0,0%	1,2%	3,7%	2,9%	1,2%	1,7%	2,1%	1,6%	1,7%	1,9%	0,0%	1,8%
5	7,3%	6,7%	12,9%	4,8%	4,8%	4,1%	9,4%	5,2%	7,9%	7,8%	1,7%	7,3%	3,0%	7,0%
6	5,9%	3,6%	7,6%	5,3%	1,8%	2,7%	4,8%	6,4%	8,0%	3,8%	0,0%	5,0%	0,0%	4,7%
7	6,7%	9,1%	4,5%	10,5%	7,9%	6,0%	10,3%	5,2%	4,4%	9,5%	10,1%	7,7%	11,2%	7,9%
8	20,1%	15,7%	22,0%	22,9%	9,4%	10,7%	17,1%	26,5%	13,7%	21,1%	13,9%	16,5%	35,6%	17,8%
9	12,8%	14,9%	9,0%	15,8%	15,8%	12,7%	14,9%	13,4%	12,0%	14,2%	17,6%	14,5%	6,3%	14,0%
10	43,8%	41,7%	34,9%	36,9%	54,5%	59,2%	36,9%	37,2%	44,7%	39,0%	53,3%	42,8%	40,5%	42,7%
MÉDIA	8,4	8,1	7,6	8,3	8,7	8,8	8,0	8,2	7,9	8,3	8,9	8,3	8,5	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	16,6%	18,6%	29,6%	13,9%	12,3%	11,4%	20,8%	17,7%	25,2%	16,2%	5,1%	18,4%	6,3%	17,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	56,7%	56,6%	43,9%	52,7%	70,4%	71,9%	51,8%	50,6%	56,7%	53,2%	70,9%	57,3%	46,8%	56,6%

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **15,7%**

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

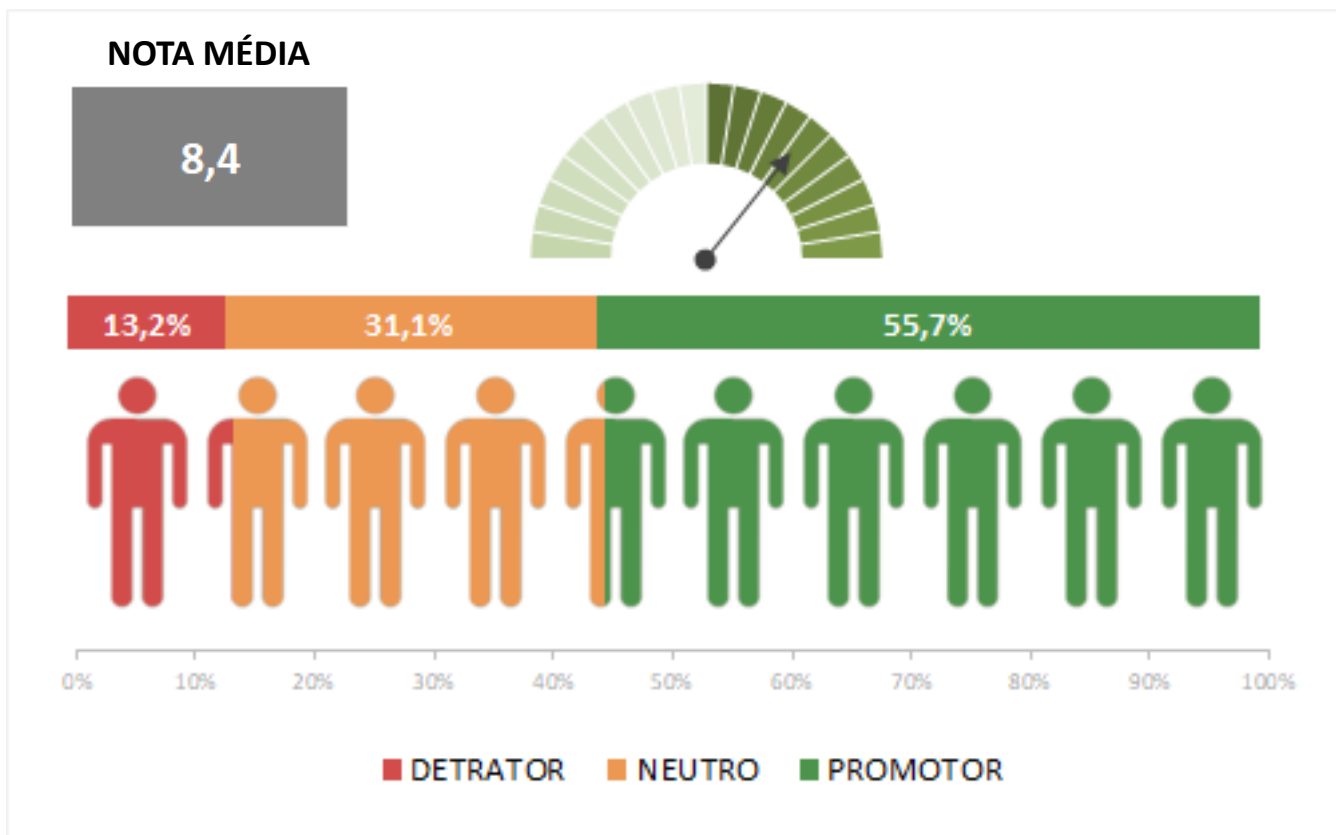
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	4,9%	5,4%	1,4%	1,3%	1,0%	3,6%	2,0%	5,8%	1,3%	0,0%	2,7%	0,0%	2,5%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
2	1,3%	0,5%	0,0%	2,4%	0,0%	1,1%	1,3%	0,0%	0,9%	1,1%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
3	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
4	1,3%	1,0%	0,0%	2,4%	0,7%	1,0%	0,5%	2,3%	0,8%	0,5%	4,2%	0,5%	9,2%	1,1%
5	5,8%	6,9%	5,4%	7,7%	5,7%	4,4%	5,6%	9,6%	2,6%	7,3%	10,7%	6,6%	3,9%	6,4%
6	1,3%	4,5%	0,0%	5,0%	3,1%	3,3%	1,7%	4,8%	1,7%	1,5%	11,0%	2,9%	3,9%	3,0%
7	6,8%	10,7%	17,2%	7,0%	4,2%	2,9%	12,8%	7,0%	8,7%	8,4%	10,6%	8,9%	7,4%	8,8%
8	24,3%	15,6%	24,6%	23,1%	13,0%	17,8%	19,0%	23,2%	23,5%	22,1%	3,9%	20,7%	8,6%	19,9%
9	11,0%	14,8%	5,4%	13,6%	18,0%	12,6%	10,6%	17,6%	7,7%	16,7%	9,7%	11,3%	35,8%	13,0%
10	48,2%	40,1%	41,9%	37,2%	52,7%	56,0%	43,9%	33,6%	48,2%	40,3%	49,8%	45,0%	31,2%	44,1%
MÉDIA	8,7	8,0	8,1	8,1	8,7	8,8	8,2	8,1	8,3	8,4	8,3	8,3	8,3	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,7%	18,7%	10,8%	19,1%	12,1%	10,7%	13,7%	18,6%	11,8%	12,5%	26,0%	14,1%	17,0%	14,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	59,2%	55,0%	47,3%	50,8%	70,7%	68,5%	54,5%	51,2%	56,0%	57,0%	59,5%	56,3%	67,0%	57,0%

SATISFAÇÃO GERAL – SAAE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SAAE? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA

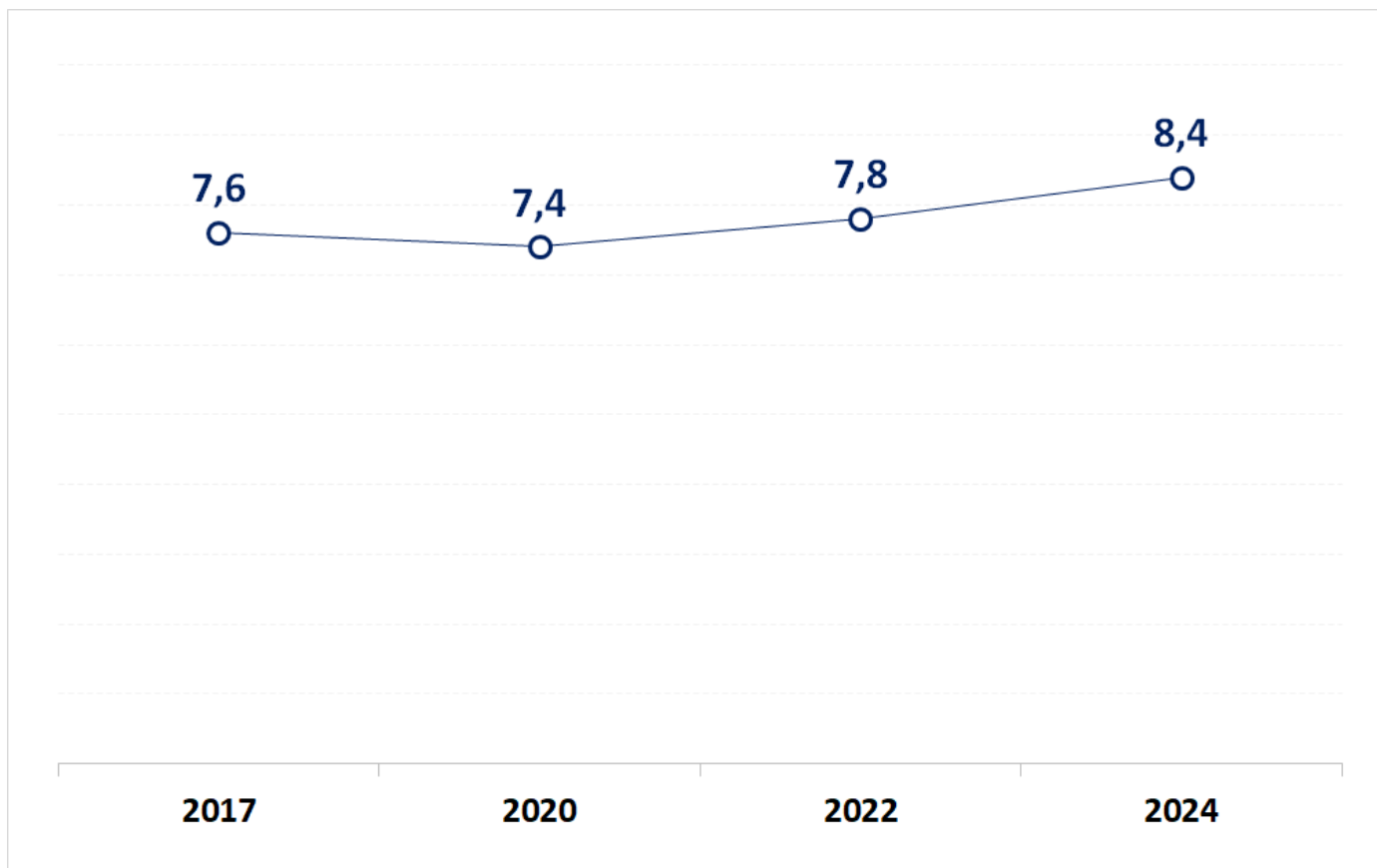


% NÃO RESPOSTA: **0,2%**

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – SAAE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PELO SAAE? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

RESULTADO GLOBAL E EVOLUTIVO



SATISFAÇÃO GERAL – SAAE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PELO SAAE? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,5%	0,8%	0,0%	0,9%	0,7%	0,4%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
1	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,0%	3,6%	4,5%	1,8%	0,0%	0,0%	2,5%	2,7%	3,9%	0,4%	3,4%	2,0%	0,0%	1,9%
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%
4	0,6%	0,4%	0,0%	0,0%	1,3%	1,0%	0,0%	0,8%	1,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
5	2,8%	8,2%	4,5%	5,0%	7,2%	5,0%	4,5%	8,7%	4,7%	4,1%	14,8%	5,2%	12,0%	5,7%
6	6,4%	2,8%	7,6%	4,7%	2,0%	0,0%	7,4%	3,4%	1,6%	5,2%	8,9%	4,6%	3,0%	4,5%
7	12,5%	11,4%	14,4%	15,4%	6,6%	3,4%	10,4%	24,1%	5,3%	16,6%	8,7%	12,1%	10,4%	12,0%
8	12,3%	25,4%	15,8%	25,6%	15,3%	19,9%	20,2%	16,4%	19,5%	20,1%	14,6%	18,7%	26,1%	19,2%
9	14,1%	9,8%	10,7%	9,5%	15,1%	14,0%	9,1%	15,2%	12,4%	12,2%	8,7%	12,4%	3,0%	11,8%
10	51,3%	37,2%	42,5%	37,4%	51,4%	55,9%	45,5%	27,8%	50,5%	41,0%	39,4%	43,7%	45,6%	43,9%
MÉDIA	8,8	8,1	8,3	8,3	8,7	9,0	8,4	7,9	8,6	8,5	7,9	8,4	8,4	8,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,8%	16,2%	16,6%	12,1%	11,6%	6,8%	14,8%	16,5%	12,3%	10,0%	28,6%	13,0%	15,0%	13,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	65,4%	47,0%	53,2%	46,9%	66,5%	69,9%	54,6%	42,9%	62,9%	53,2%	48,1%	56,2%	48,6%	55,7%

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DO PRESTADOR

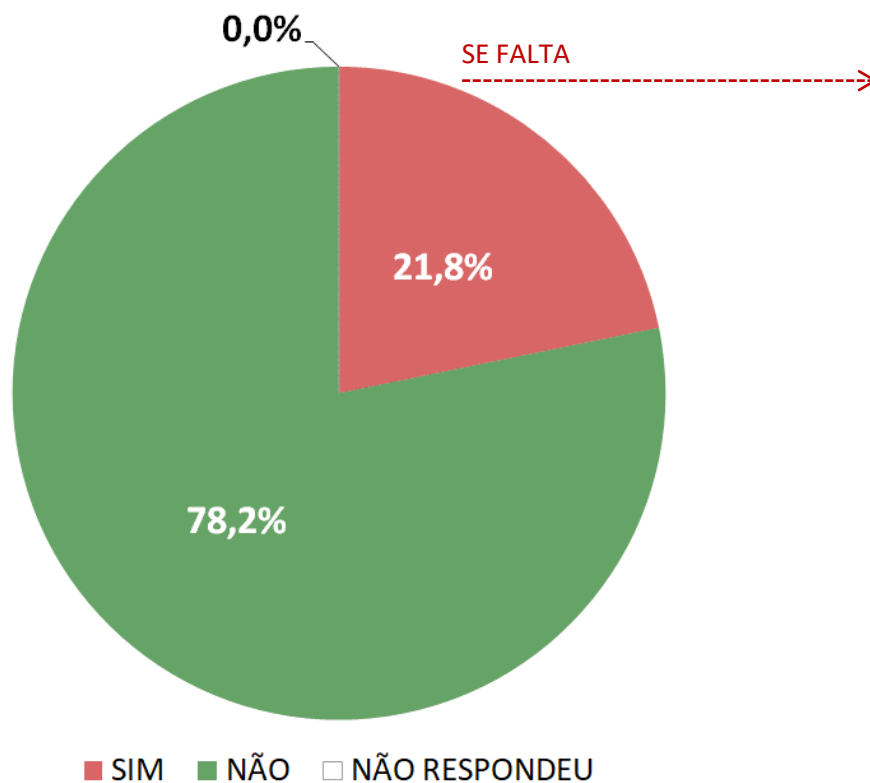
1. (SE NOTA 9 OU 10) PERCEBEMOS QUE ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS, POR QUAL MOTIVO ATRIBUI ESSA NOTA?
2. (SE NOTA ≥ 6) PELA SUA RESPOSTA, PERCEBEMOS QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PODERIAM SER MELHORES. O QUE PODERIA SER FEITO PARA SATISFAZÊ-LO?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 55,7% DOS USUÁRIOS)	%
BOM ATENDIMENTO	29,7%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	19,6%
NUNCA TEVE PROBLEMA	18,1%
NÃO FALTA ÁGUA	12,4%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	5,7%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	4,8%
BOA EMPRESA	4,0%
BOA PRESSÃO	3,6%
ESTÁ SATISFEITO	3,5%
BOA GESTÃO	1,6%
OUTROS	19,1%
NÃO RESPONDEU	4,7%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 13,2% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	23,3%
MELHORAR O ATENDIMENTO	20,9%
NÃO FALTAR ÁGUA	20,0%
AGILIZAR RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	17,7%
DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO	11,2%
MAIOR COMPROMETIMENTO	6,9%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	6,9%
NÃO TER VAZAMENTOS	2,1%
AVISAR ANTES DO CORTE	1,2%
OUTROS	33,8%
NÃO RESPONDEU	9,5%

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA?
RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



COM QUAL FREQUÊNCIA?	%
< 1 VEZ POR MÊS	1,8%
1 VEZ POR MÊS	22,1%
2 VEZES POR MÊS	24,6%
3 VEZES POR MÊS	20,7%
1 VEZ POR SEMANA	12,3%
> 1 VEZ POR SEMANA	18,6%

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

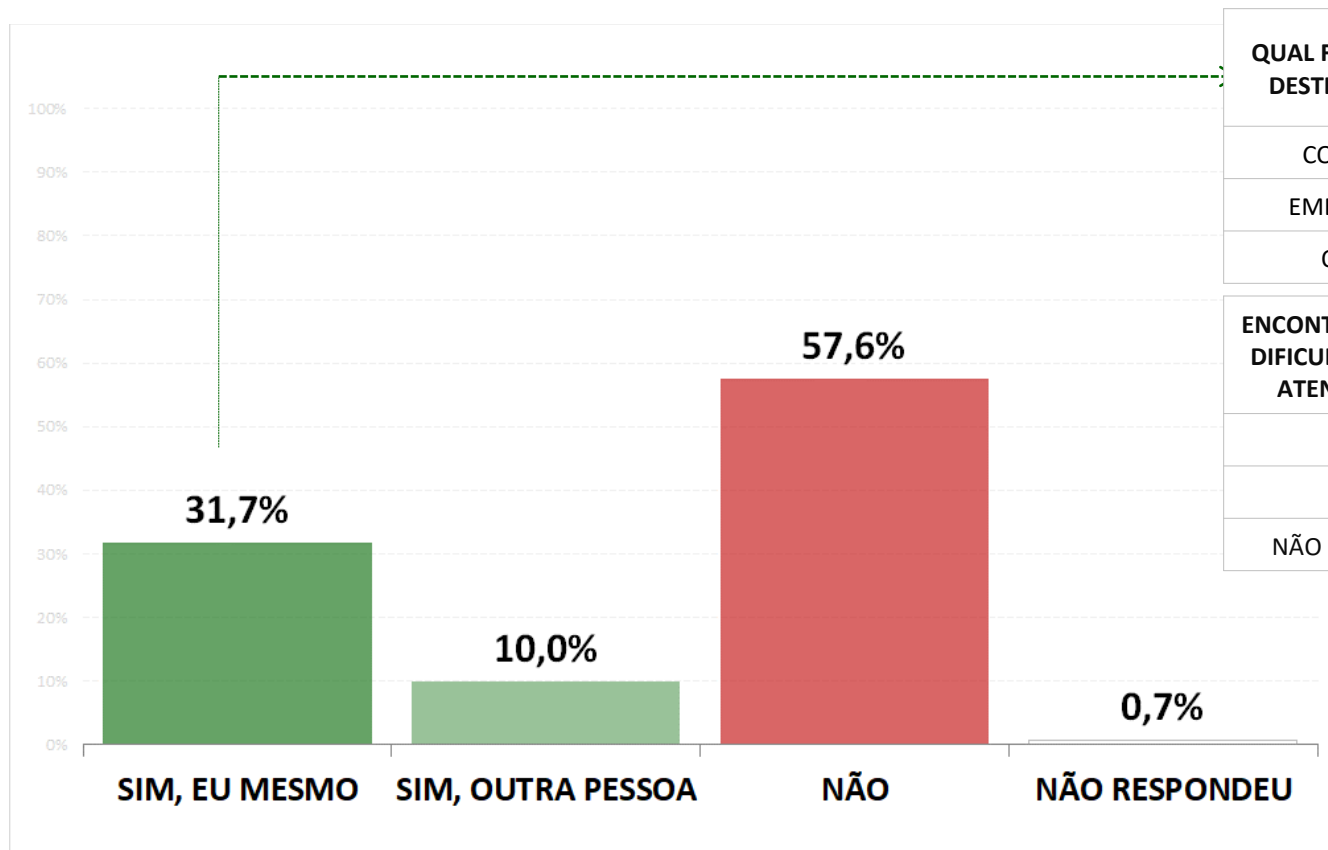
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	20,7%	22,8%	22,0%	25,5%	17,9%	10,0%	25,2%	27,1%	18,5%	21,8%	29,8%	20,3%	43,0%	21,8%
NÃO	79,3%	77,2%	78,0%	74,5%	82,1%	90,0%	74,8%	72,9%	81,5%	78,2%	70,2%	79,7%	57,0%	78,2%
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%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

CANAL DE ATENDIMENTO

VOCÊ OU ALGUÉM DE SUA CASA JÁ FEZ ALGUMA SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DO SAAE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	32,1%
EMERGENCIAL	67,9%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	28,7%
NÃO	71,3%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA NA RESOLUÇÃO	25,2%
DEMORA NO ATENDIMENTO	23,4%
PROBLEMA NO ATENDIMENTO	20,4%
ATENDIMENTO NÃO RESOLVE	18,2%
FALTA INFORMAÇÃO	7,7%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	2,9%
NÃO RESPONDEU	0,0%



ARES
ASSOCIAÇÃO
REG. LABORAL
PCJ

CANAL DE ATENDIMENTO

VOCÊ OU ALGUÉM DE SUA CASA JÁ FEZ ALGUMA SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DO SAAE?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	26,6%	36,2%	25,7%	36,7%	31,1%	25,3%	33,1%	35,5%	24,7%	33,3%	42,1%	30,9%	42,3%	31,7%
SIM, OUTRA PESSOA	10,7%	9,4%	12,9%	9,7%	8,0%	4,7%	9,8%	15,8%	5,4%	12,6%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%
NÃO	61,7%	54,0%	61,4%	51,5%	60,8%	70,0%	55,6%	48,8%	69,9%	52,7%	47,9%	58,5%	44,3%	57,6%
NÃO RESPONDEU	1,1%	0,4%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,6%	3,3%	0,7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

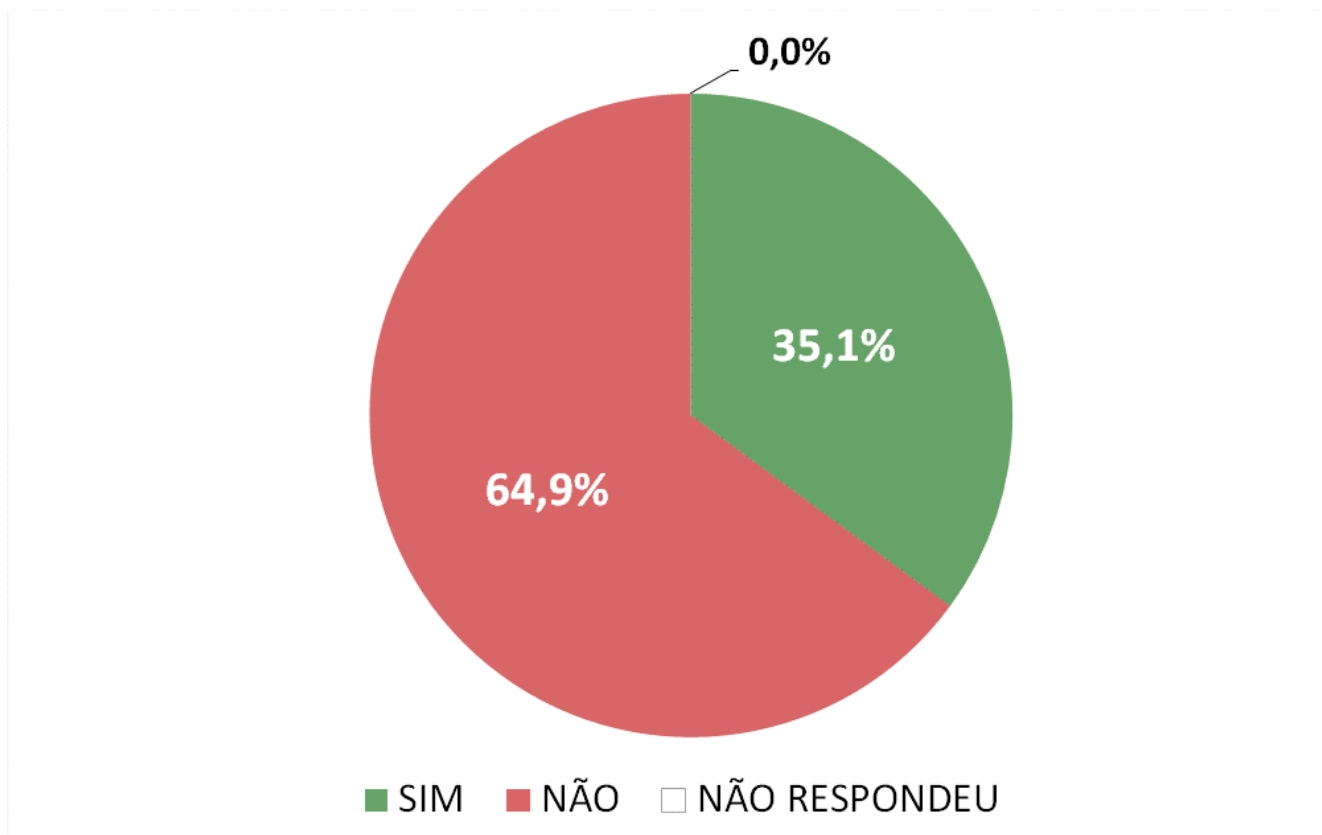


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

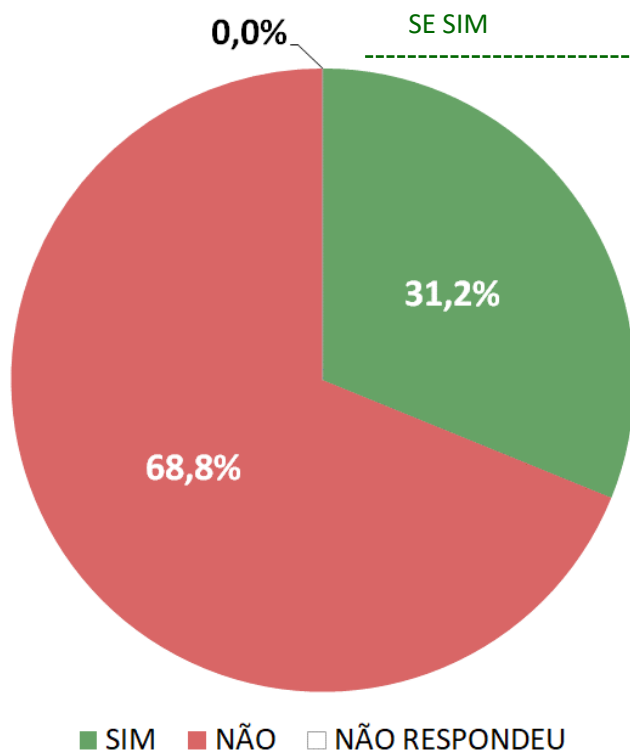
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	43,5%	27,6%	53,2%	28,5%	28,0%	45,7%	41,5%	11,0%	46,1%	33,3%	15,7%	37,3%	3,3%	35,1%
NÃO	56,5%	72,4%	46,8%	71,5%	72,0%	54,3%	58,5%	89,0%	53,9%	66,7%	84,3%	62,7%	96,7%	64,9%
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%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

TARIFA SOCIAL

VOCÊ CONHECE/OUVIU FALAR SOBRE A TARIFA SOCIAL RESIDENCIAL DE ÁGUA E ESGOTO (QUE POSSIBILITA DESCONTO NA CONTA DE ÁGUA PARA A POPULAÇÃO DE BAIXA RENDA)?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	39,3%
INTERNET	17,6%
RÁDIO	10,3%
PREFEITURA	9,8%
REDES SOCIAIS	6,7%
TELEVISÃO	6,5%
JORNAL	5,2%
AGÊNCIA REGULADORA	0,7%
TRABALHO	0,6%
OUTROS MEIOS	8,5%
NÃO RESPONDEU	0,9%

JÁ OBTVEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	9,5%
NÃO	87,8%
NÃO RESPONDEU	2,6%



ARES
ASSOCIAÇÃO
REG. LABORAL
PCJ

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	29,6%	32,5%	13,6%	35,2%	40,5%	40,4%	25,5%	33,1%	33,0%	30,2%	30,8%	32,6%	10,4%	31,2%
NÃO	70,4%	67,5%	86,4%	64,8%	59,5%	59,6%	74,5%	66,9%	67,0%	69,8%	69,2%	67,4%	89,6%	68,8%
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%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

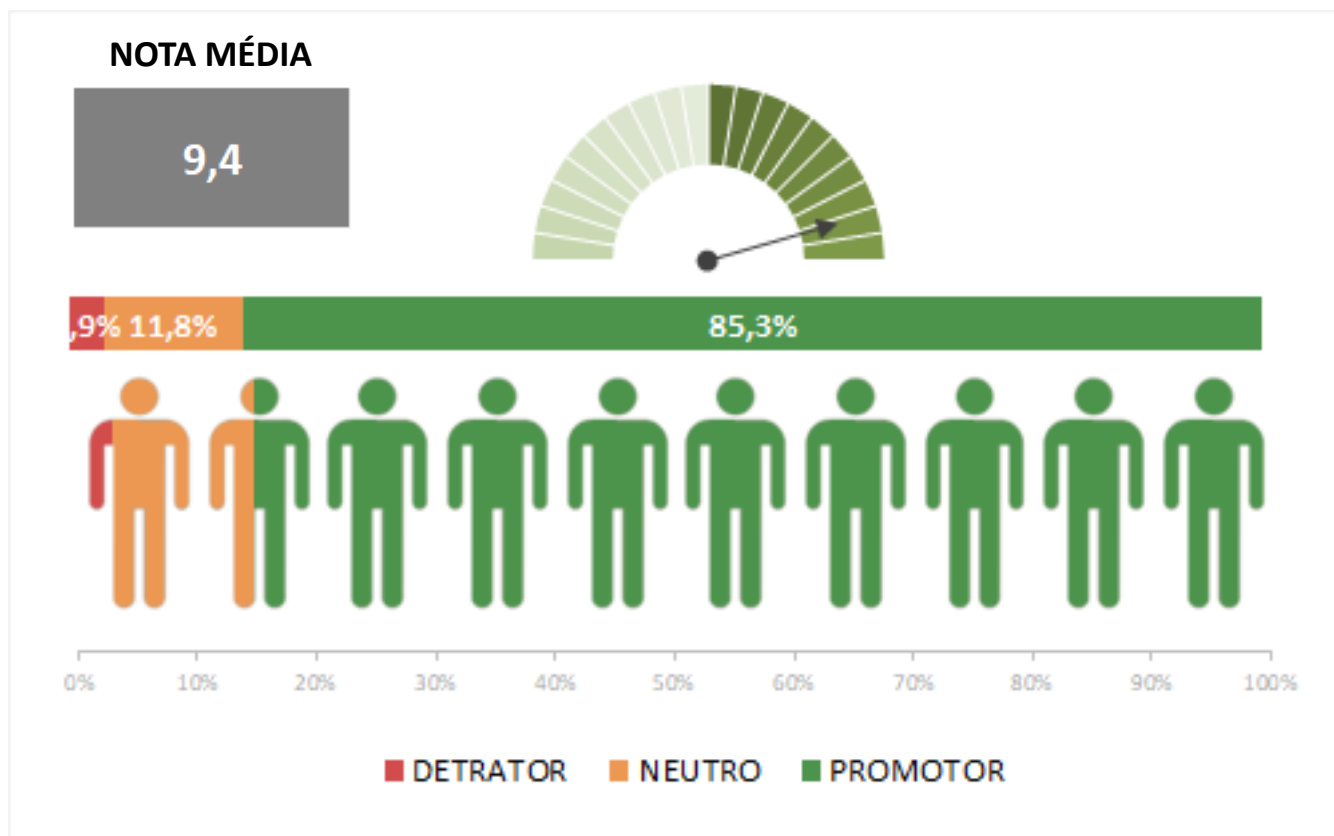
A SEGUIR, **SATISFAÇÃO GERAL** COM OS SERVIÇOS DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS E DE VARRIÇÃO DAS RUAS.

IV

SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA DE RESÍDUOS

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS (COLETA DE LIXO) AQUI EM CAPIVARI? 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 - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA

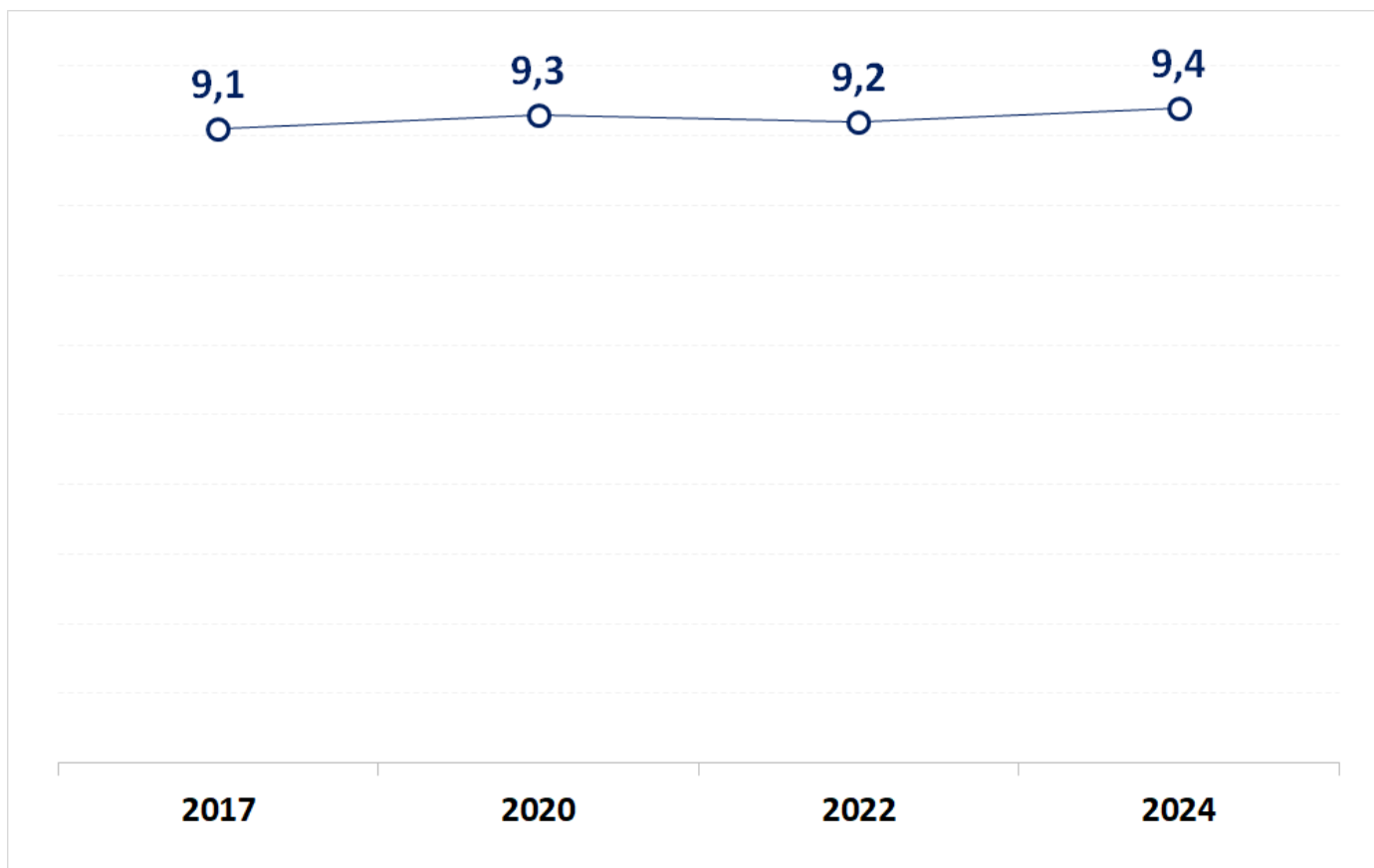


% NÃO RESPOSTA: 1,1%

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS (COLETA DE LIXO) AQUI EM CAPIVARI? 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 E EVOLUTIVO



SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA DE RESÍDUOS

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS (COLETA DE LIXO) AQUI EM CAPIVARI? 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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,4%	1,5%	0,4%	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%
2	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%	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%
5	1,1%	1,2%	0,0%	2,7%	0,6%	0,9%	1,1%	1,7%	1,3%	1,4%	0,0%	1,0%	3,0%	1,2%
6	0,0%	1,6%	2,3%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	2,5%	0,6%	1,2%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
7	6,6%	4,8%	9,9%	3,9%	4,1%	2,9%	4,0%	11,8%	4,2%	4,3%	14,3%	5,2%	11,2%	5,6%
8	5,1%	7,2%	0,0%	7,5%	9,7%	4,3%	6,4%	7,9%	1,2%	7,7%	12,2%	5,1%	22,3%	6,2%
9	18,2%	14,2%	19,7%	17,5%	11,9%	10,1%	16,3%	21,8%	13,9%	19,2%	8,6%	16,1%	16,1%	16,1%
10	68,4%	70,0%	68,2%	68,4%	70,9%	81,9%	70,1%	54,3%	78,7%	65,0%	63,4%	70,8%	47,3%	69,2%
MÉDIA	9,4	9,3	9,4	9,4	9,3	9,7	9,4	9,1	9,6	9,3	9,1	9,4	8,9	9,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	1,7%	3,9%	2,3%	2,7%	3,5%	0,9%	3,2%	4,2%	1,9%	3,8%	1,5%	2,9%	3,0%	2,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	86,6%	84,2%	87,9%	85,9%	82,7%	91,9%	86,5%	76,1%	92,6%	84,2%	72,0%	86,9%	63,4%	85,3%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO

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 (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 85,3% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	35,2%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	32,9%
ESTÁ SATISFEITO	7,6%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,9%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	3,0%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	3,0%
NÃO FICA RESÍDUOS PARA TRÁS	2,6%
SÃO COMPROMETIDOS	1,3%
BOA EMPRESA	1,0%
NÃO DEIXAM ACUMULAR LIXO	1,0%
SÃO EDUCADOS	1,0%
SÃO ORGANIZADOS	1,0%
CIDADE/RUAS LIMPAS	0,7%
NÃO RESPONDEU	3,9%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 2,9% DOS USUÁRIOS)	%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	35,3%
AMPLIAR FREQUÊNCIA DE COLETA	17,6%
AUMENTAR NÚMERO DE CAÇAMBAS	17,6%
MELHORAR OS SERVIÇOS	11,8%
PASSAR EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	11,8%
TER FISCALIZAÇÃO DO SERVIÇO	5,9%

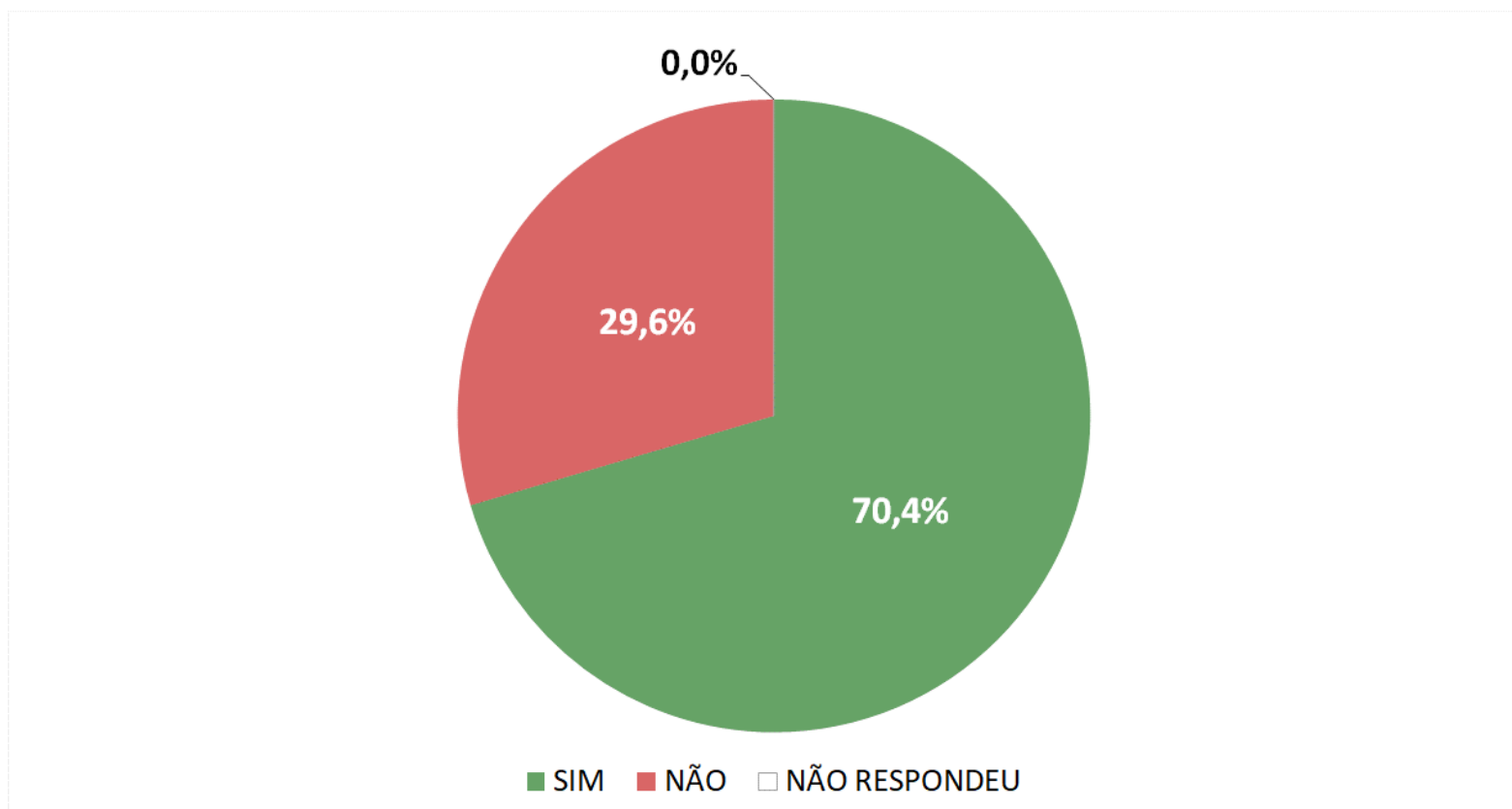


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

EM SUA RESIDÊNCIA É REALIZADA A SEPARAÇÃO DO LIXO RECICLÁVEL (SEPARAÇÃO DO LIXO ORGÂNICO DO LIXO RECICLÁVEL)?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

EM SUA RESIDÊNCIA É REALIZADA A SEPARAÇÃO DO LIXO RECICLÁVEL (SEPARAÇÃO DO LIXO ORGÂNICO DO LIXO RECICLÁVEL)?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

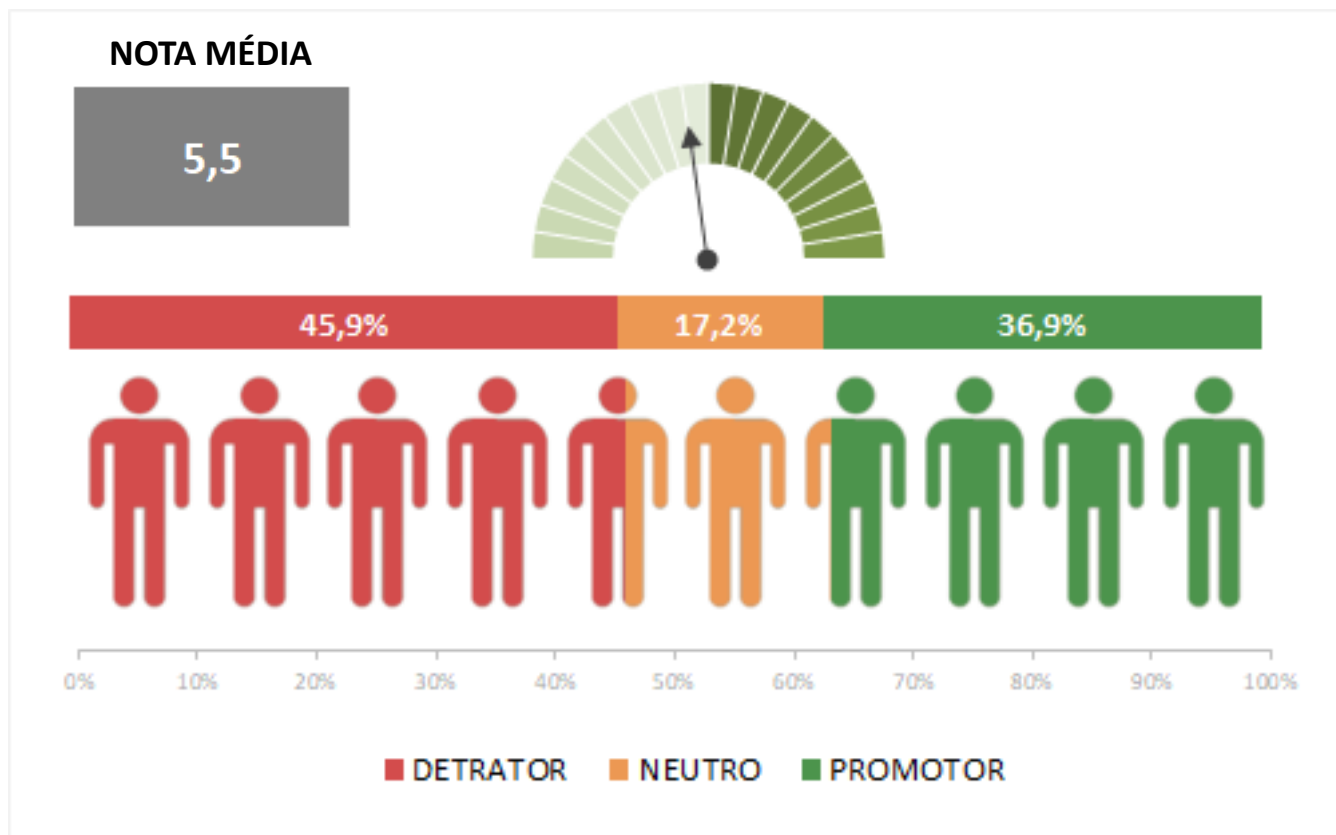
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	66,9%	73,6%	53,8%	75,1%	78,3%	70,0%	70,2%	71,3%	74,5%	69,1%	65,9%	69,5%	84,0%	70,4%
NÃO	33,1%	26,4%	46,2%	24,9%	21,7%	30,0%	29,8%	28,7%	25,5%	30,9%	34,1%	30,5%	16,0%	29,6%
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%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA RECICLÁVEL

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE LIXO RECICLÁVEL AQUI EM SUA RUA? 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 - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 29,9%

SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA RECICLÁVEL

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE LIXO RECICLÁVEL AQUI EM SUA RUA? 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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	24,5%	35,1%	36,5%	15,8%	36,9%	37,0%	30,7%	21,7%	36,7%	24,8%	34,6%	30,7%	20,7%	30,1%
1	6,7%	3,9%	9,6%	2,9%	3,7%	3,9%	3,9%	9,3%	1,1%	8,4%	3,2%	5,6%	0,0%	5,3%
2	0,8%	0,6%	0,0%	1,0%	1,0%	1,4%	0,0%	1,2%	1,1%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
3	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,5%	1,0%	0,0%	1,1%	0,8%	0,0%	2,3%	0,6%	0,0%	0,6%
4	0,8%	1,7%	2,9%	0,0%	1,0%	1,4%	1,8%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
5	2,3%	6,7%	5,7%	6,2%	2,5%	3,5%	2,8%	9,3%	2,8%	6,3%	2,6%	4,6%	4,9%	4,6%
6	4,7%	2,3%	0,0%	8,5%	2,0%	0,0%	3,1%	7,7%	1,1%	5,0%	3,2%	3,3%	4,9%	3,4%
7	3,1%	5,0%	0,0%	6,2%	5,7%	7,0%	2,7%	3,7%	5,3%	3,6%	3,2%	4,0%	5,9%	4,1%
8	17,1%	9,4%	0,0%	26,1%	12,6%	8,5%	16,0%	12,2%	8,8%	15,8%	13,0%	13,9%	0,0%	13,1%
9	9,1%	12,1%	12,5%	6,8%	12,6%	12,0%	5,7%	18,7%	5,1%	14,4%	10,4%	10,5%	13,8%	10,7%
10	30,7%	22,2%	32,8%	26,6%	20,7%	24,2%	33,3%	15,0%	33,7%	21,1%	27,5%	24,7%	49,8%	26,2%
MÉDIA	6,0	5,0	4,9	6,7	5,0	5,0	5,8	5,5	5,3	5,6	5,4	5,4	7,2	5,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	39,9%	51,3%	54,7%	34,3%	48,5%	48,3%	42,2%	50,4%	47,1%	45,1%	45,8%	46,9%	30,4%	45,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	39,9%	34,3%	45,3%	33,4%	33,2%	36,2%	39,1%	33,7%	38,8%	35,5%	38,0%	35,1%	63,6%	36,9%



MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA COLETA

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 (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 36,9% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	25,8%
PARTICULAR QUE FAZ	19,4%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	17,2%
ESTÁ SATISFEITO	6,5%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,4%
LEVO DIRETO NO LOCAL DE RECICLAGEM	4,3%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	3,2%
AJUDA O MEIO AMBIENTE	1,1%
LEVAM TODO MATERIAL	1,1%
OUTROS	6,5%
NÃO RESPONDEU	9,7%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 45,9% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	59,2%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	24,2%
AMPLIAR PARA MAIS LOCAIS A COLETA	3,3%
IMPLEMENTAR LIXEIRAS PARA COLETA SELETIVA	3,3%
MELHORAR O SERVIÇO	3,3%
VOLTAR O SERVIÇO NO BAIRRO	1,7%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	0,8%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	0,8%
NÃO RESPONDEU	3,3%

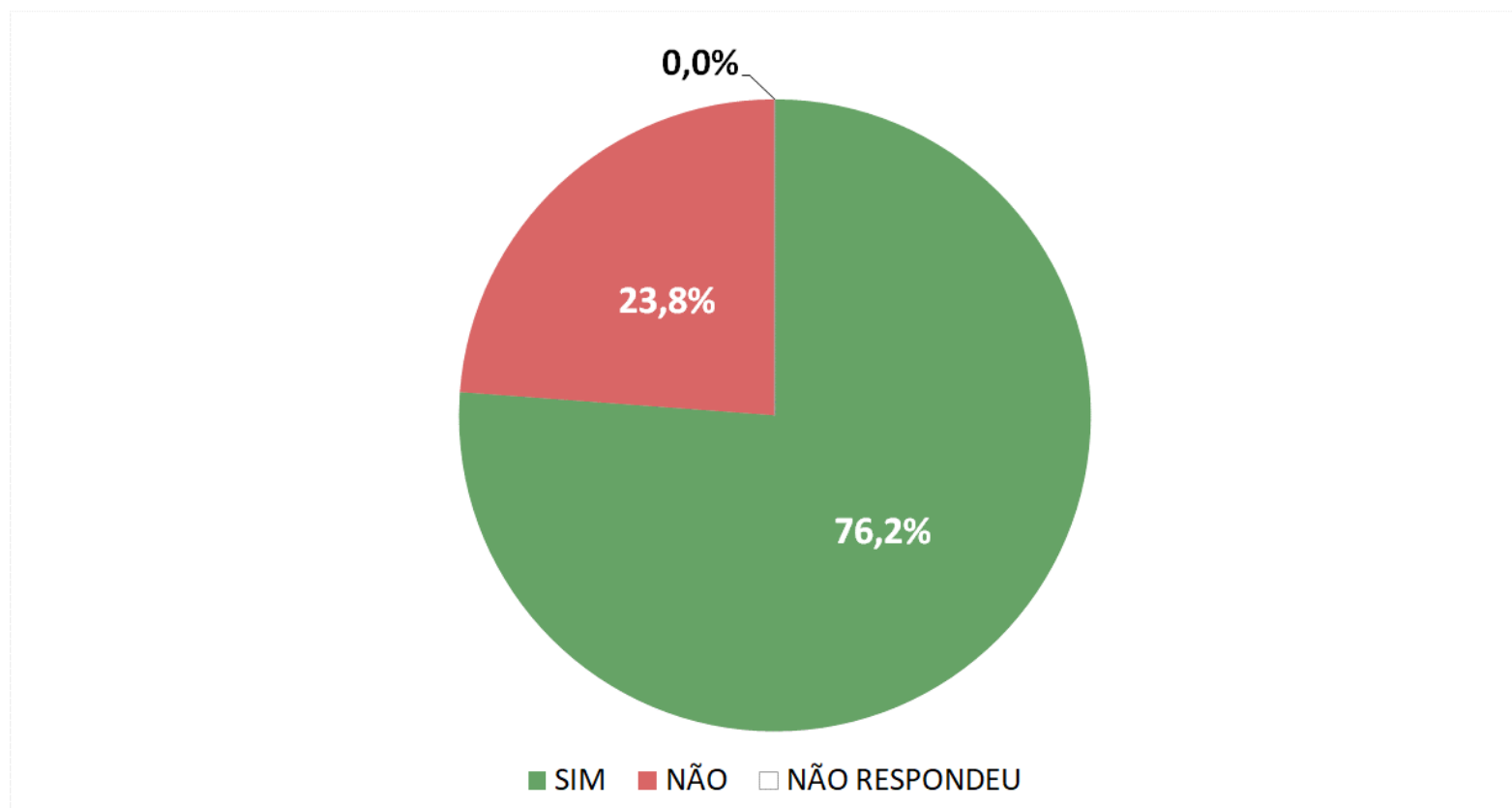


ARES
ASSOCIAÇÃO DE
REGENERAÇÃO E
SEGURANÇA DO
PCJ

ECOPONTO

VOCÊ CONHECE O SERVIÇO PÚBLICO DE ECOPONTO OU PONTOS DE ENTREGA VOLUNTÁRIA DE LIXO EM SUA CIDADE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





ARES
ASSOCIAÇÃO
REG. LABORAL
DO PCJ

ECOPONTO

VOCÊ CONHECE O SERVIÇO PÚBLICO DE ECOPONTO OU PONTOS DE ENTREGA VOLUNTÁRIA DE LIXO EM SUA CIDADE?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

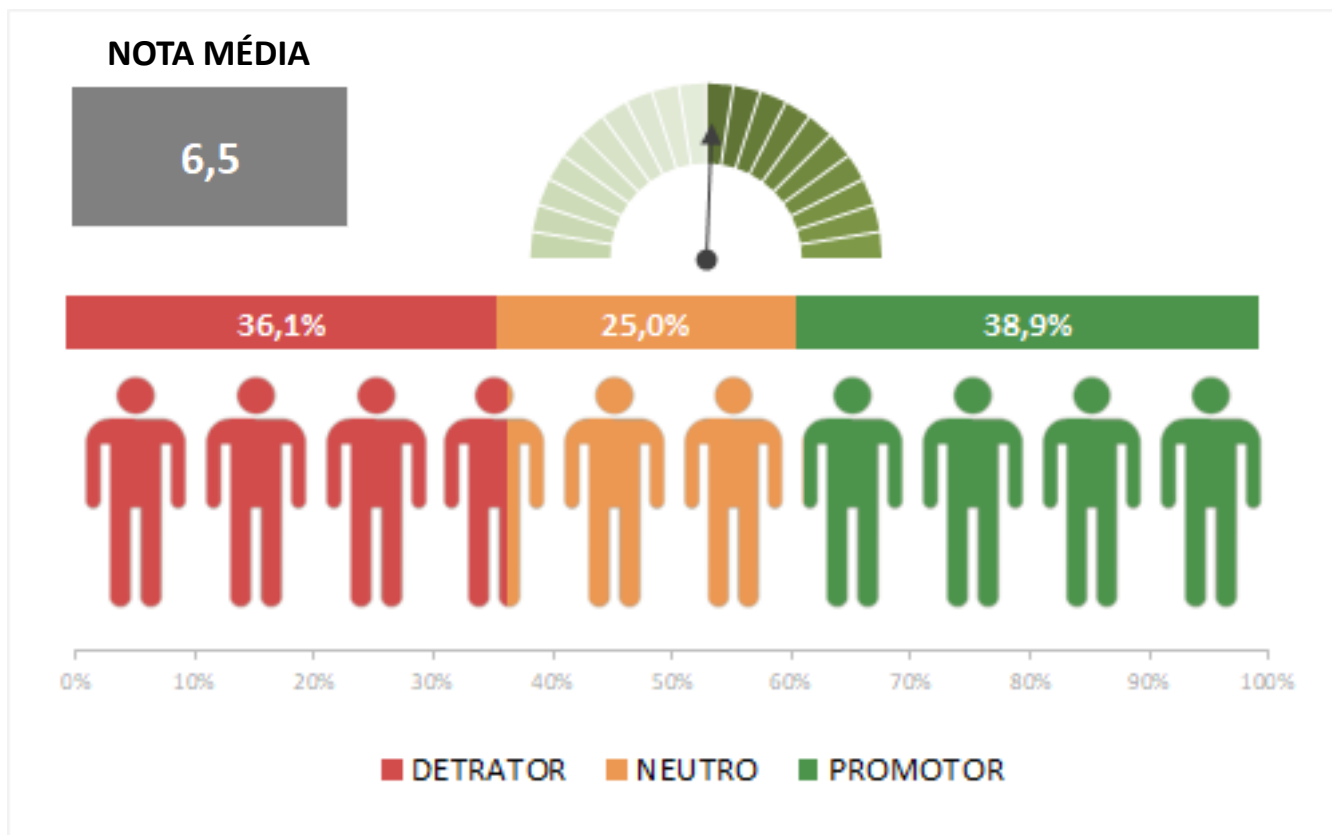
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDIA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	78,1%	74,4%	73,5%	81,6%	72,7%	67,5%	75,9%	85,7%	72,6%	76,7%	82,9%	75,4%	87,2%	76,2%
NÃO	21,9%	25,6%	26,5%	18,4%	27,3%	32,5%	24,1%	14,3%	27,4%	23,3%	17,1%	24,6%	12,8%	23,8%
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%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE CAPIVARI? 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 - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA

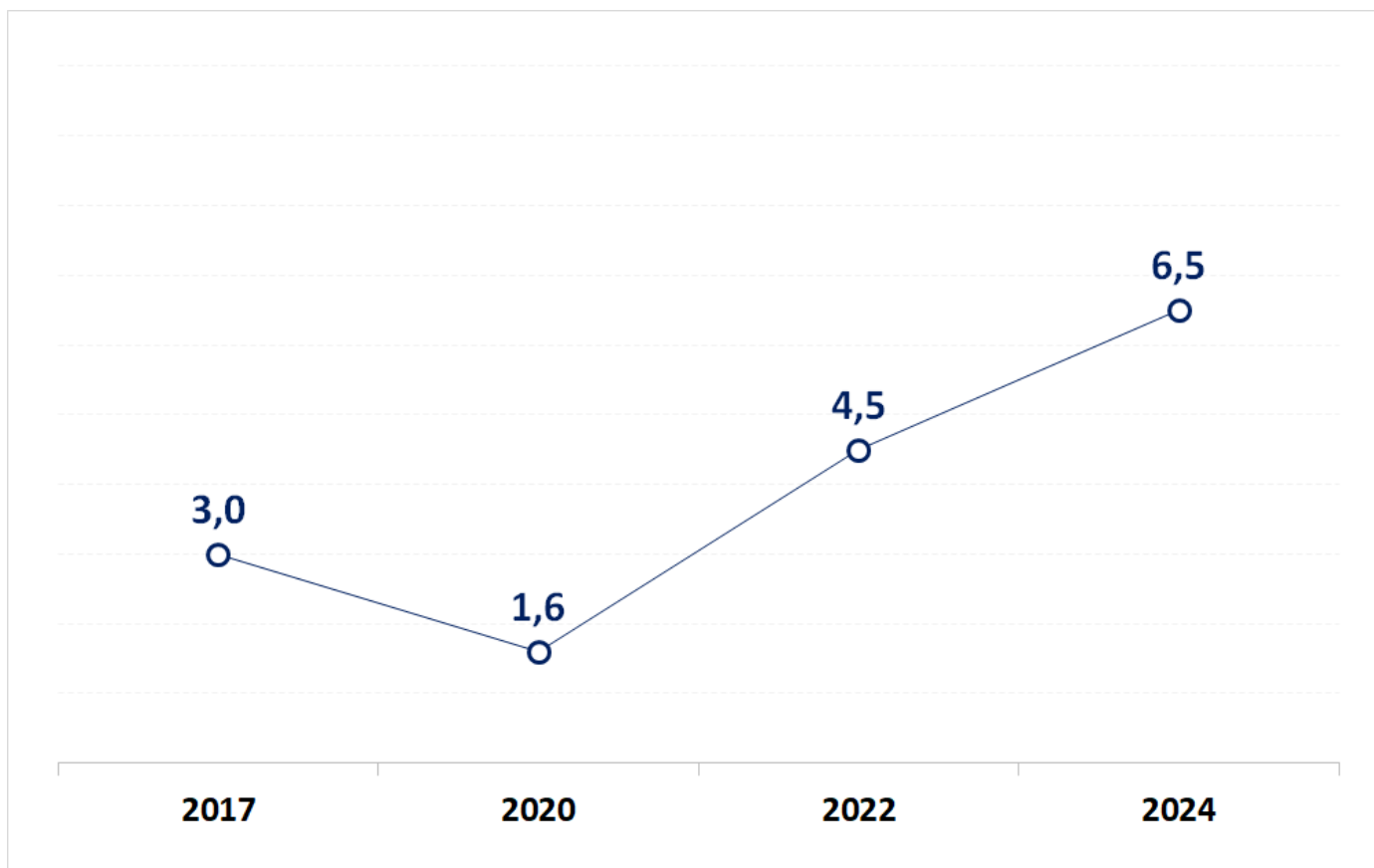


% NÃO RESPOSTA: 6,9%

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE CAPIVARI? 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 E EVOLUTIVO



SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE CAPIVARI? 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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA VARRIÇÃO

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 (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 36,1% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	34,8%
CIDADE/RUAS LIMPAS	15,6%
PASSAM COM FREQUÊNCIA	9,2%
EQUIPE DE QUALIDADE	7,1%
ESTÁ SATISFEITO	5,7%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,8%
MELHOROU A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	2,1%
SÃO COMPROMETIDOS	2,1%
OUTROS	4,2%
NÃO RESPONDEU	16,3%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 38,9% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	43,5%
AMPLIAR PARA MAIS LOCAIS A VARRIÇÃO	17,7%
AMPLIAR FREQUÊNCIA	11,3%
AUMENTAR EQUIPE	7,3%
MELHORAR O SERVIÇO	5,6%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,6%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	1,6%
TER TODO ANO E NÃO SOMENTE EM ANO DE ELEIÇÃO	1,6%
VOLTAR COMO ERA ANTERIORMENTE	1,6%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	0,8%
NÃO RESPONDEU	7,3%

SOBRE A ARES-PCJ

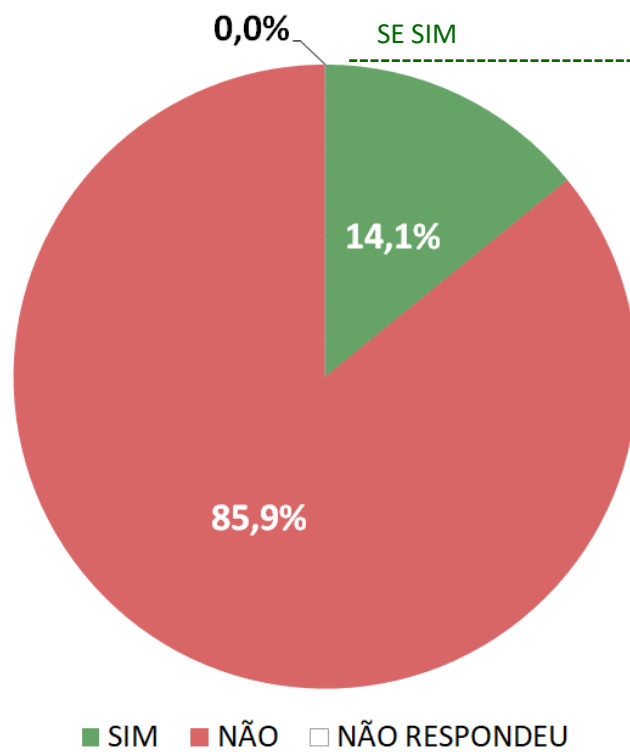
A SEGUIR, NÍVEL DE CONHECIMENTO, AVALIAÇÃO DA AGÊNCIA E DE QUE FORMA CONHECEU.

A large, stylized white letter 'V' is centered within a gray square. The square is positioned on the right side of the image, overlapping a dark gray horizontal bar that contains the text. The background of the entire image is white.

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

VOCÊ CONHECE OU JÁ OUVIU FALAR DA ARES-PCJ, AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	2,8%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	5,6%
6	0,0%
7	11,1%
8	22,2%
9	22,2%
10	36,1%
MÉDIA	8,2
INSATISFEITO	8,3%
SATISFEITO	58,3%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	44,3%
AMIGOS/FAMILIARES	20,7%
INTERNET	15,3%
PREFEITURA	14,1%
TRABALHO	12,4%
JORNAL	10,2%
REDES SOCIAIS	6,4%
RÁDIO	4,5%
OUTROS MEIOS	5,1%

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

VOCÊ CONHECE OU JÁ OUVIU FALAR DA ARES-PCJ, AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO?

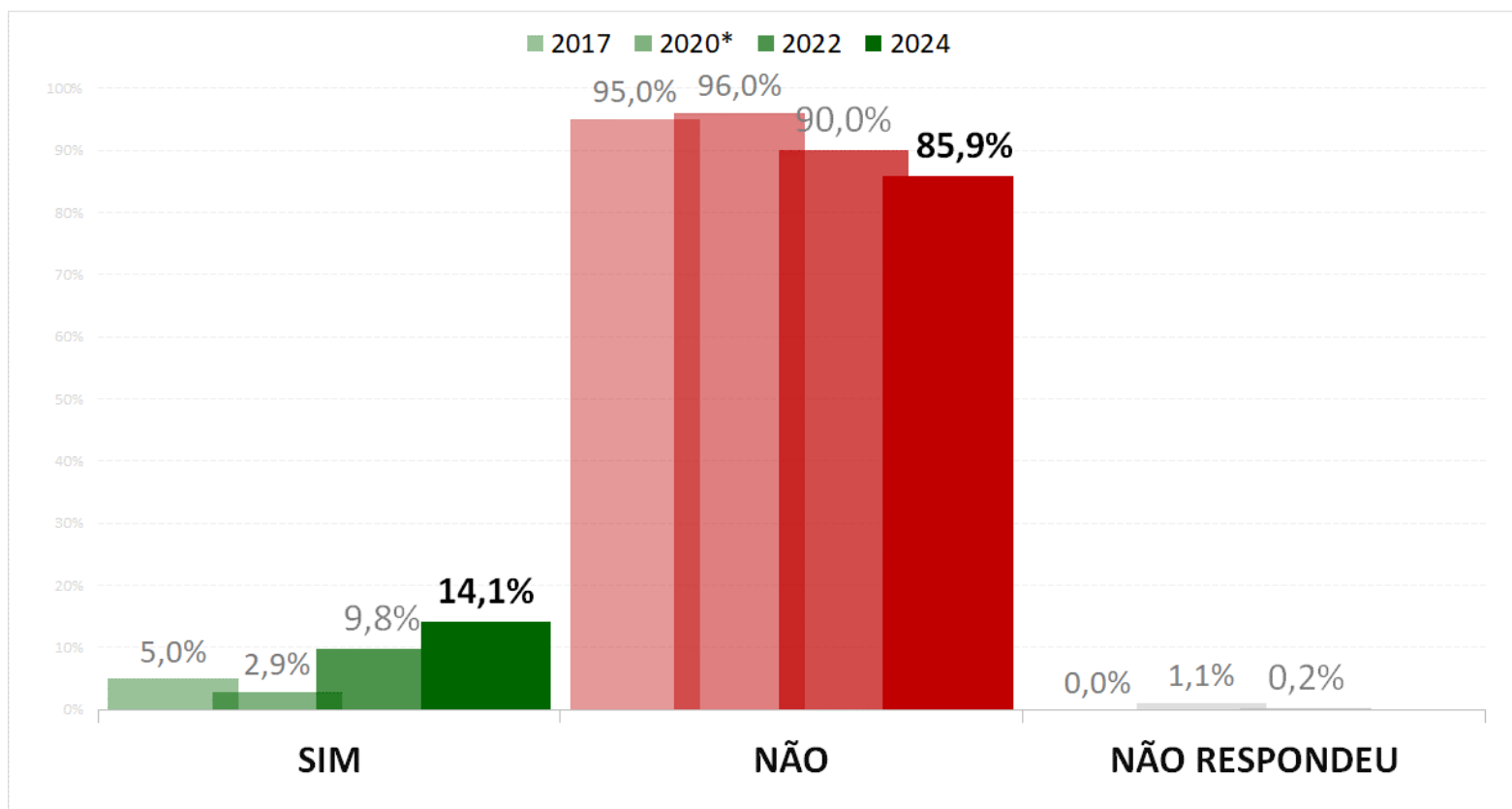
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	16,8%	11,8%	4,5%	13,8%	21,8%	11,8%	12,1%	20,7%	11,4%	13,9%	21,7%	14,4%	10,4%	14,1%
NÃO	83,2%	88,2%	95,5%	86,2%	78,2%	88,2%	87,9%	79,3%	88,6%	86,1%	78,3%	85,6%	89,6%	85,9%
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%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

VOCÊ CONHECE OU JÁ OUVIU FALAR DA ARES-PCJ, AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO?
EVOLUTIVO



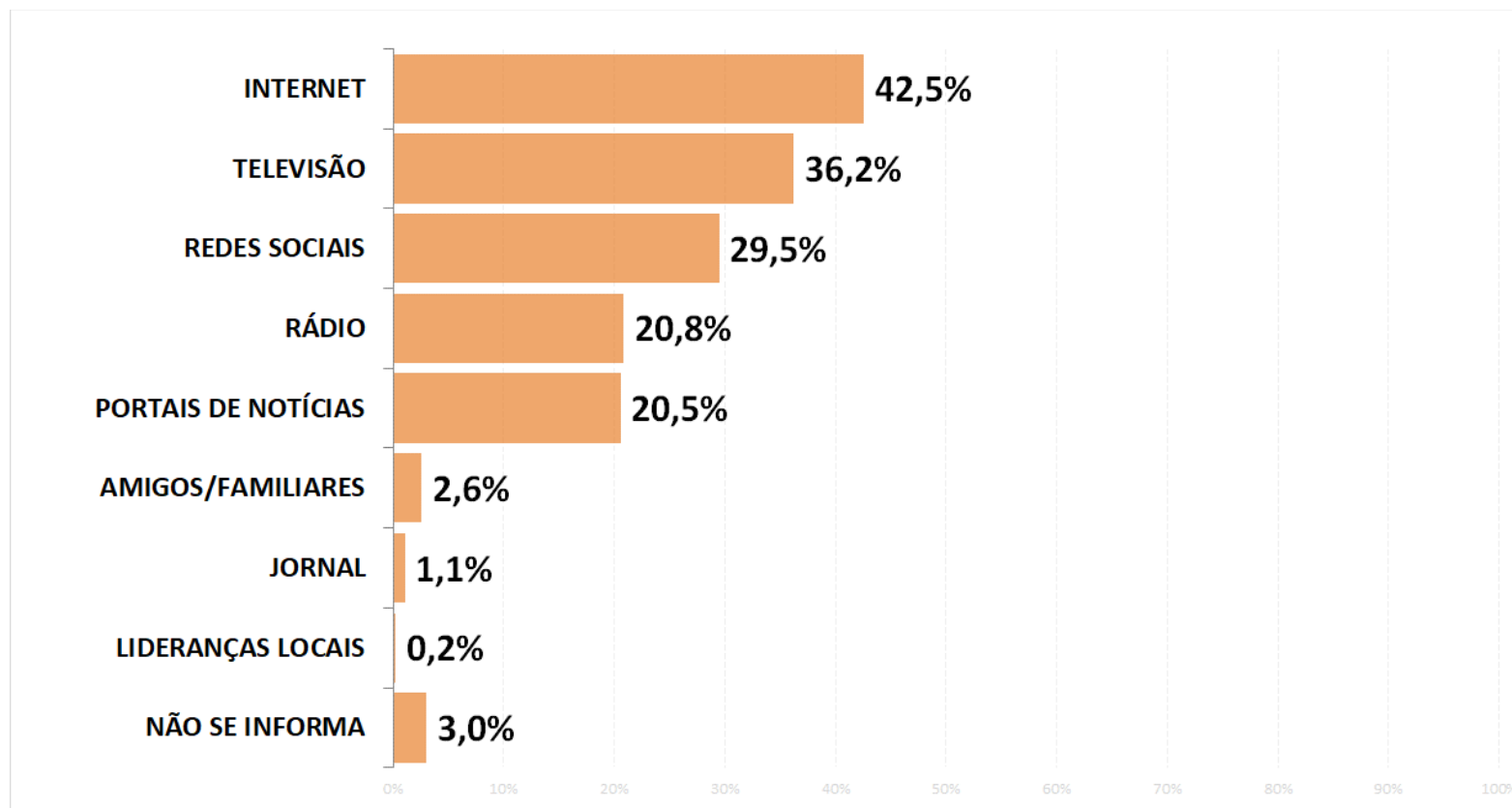
COMUNICAÇÃO

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

VI

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

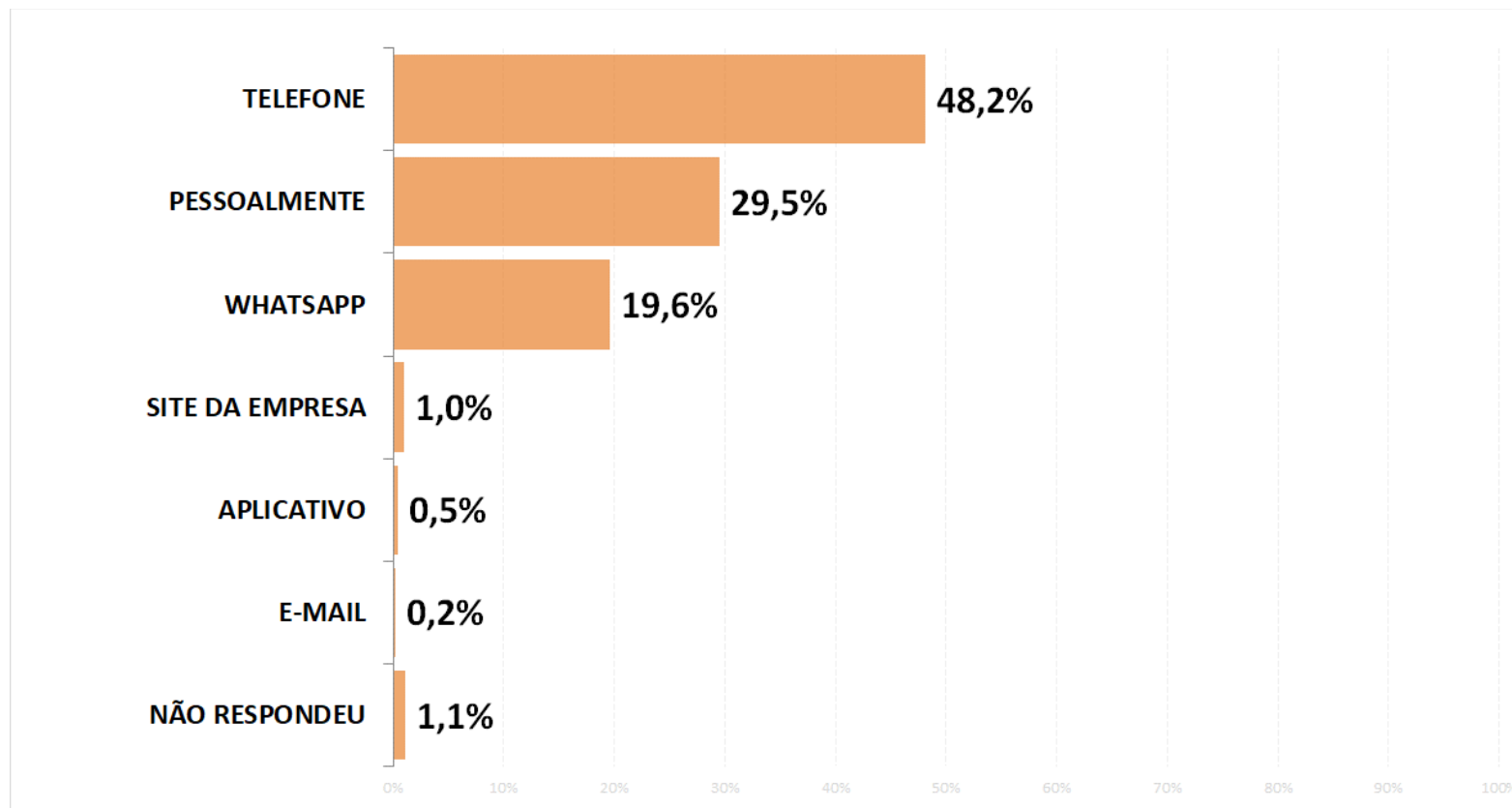
ATRAVÉS DE QUAIS MEIOS VOCÊ SE INFORMA SOBRE AS NOTÍCIAS DA CIDADE, DA REGIÃO E DO BRASIL?
RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA MÚLTIPLA E ESPONTÂNEA



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

EM SUA OPINIÃO, QUAL É O MELHOR MEIO DE COMUNICAÇÃO PARA FAZER CONTATO COM A EMPRESA RESPONSÁVEL POR ÁGUA E ESGOTO?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESPONTÂNEA



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

EM SUA OPINIÃO, QUAL É O MELHOR MEIO DE COMUNICAÇÃO PARA FAZER CONTATO COM A EMPRESA RESPONSÁVEL POR ÁGUA E ESGOTO?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
TELEFONE	53,1%	43,7%	37,2%	54,3%	50,3%	43,3%	48,8%	51,8%	41,5%	52,2%	47,5%	47,4%	59,3%	48,2%
PESSOALMENTE	28,6%	30,3%	22,0%	29,2%	35,6%	48,3%	26,1%	16,9%	34,6%	28,9%	19,5%	30,7%	13,4%	29,5%
WHATSAPP	15,5%	23,3%	40,9%	14,5%	8,6%	5,0%	21,9%	30,1%	18,9%	17,8%	29,0%	19,1%	27,3%	19,6%
SITE DA EMPRESA	1,7%	0,4%	0,0%	1,4%	1,3%	1,0%	1,4%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
APLICATIVO	0,6%	0,4%	0,0%	0,0%	1,3%	0,8%	0,0%	1,1%	0,0%	0,4%	2,0%	0,5%	0,0%	0,5%
E-MAIL	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
NÃO RESPONDEU	0,6%	1,5%	0,0%	0,6%	2,4%	0,8%	1,8%	0,0%	1,9%	0,4%	2,0%	1,2%	0,0%	1,1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.

VISITE: WWW.LIMITEPESQUISAS.COM.BR

FONE: +55 11 4302.3778 • +55 19 3495.0002