

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
ENGENHEIRO COELHO



ARES AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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

Engenheiro Coelho, abril de 2024.

SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **27 de março e 03 de abril de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **370 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Engenheiro Coelho. 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).*

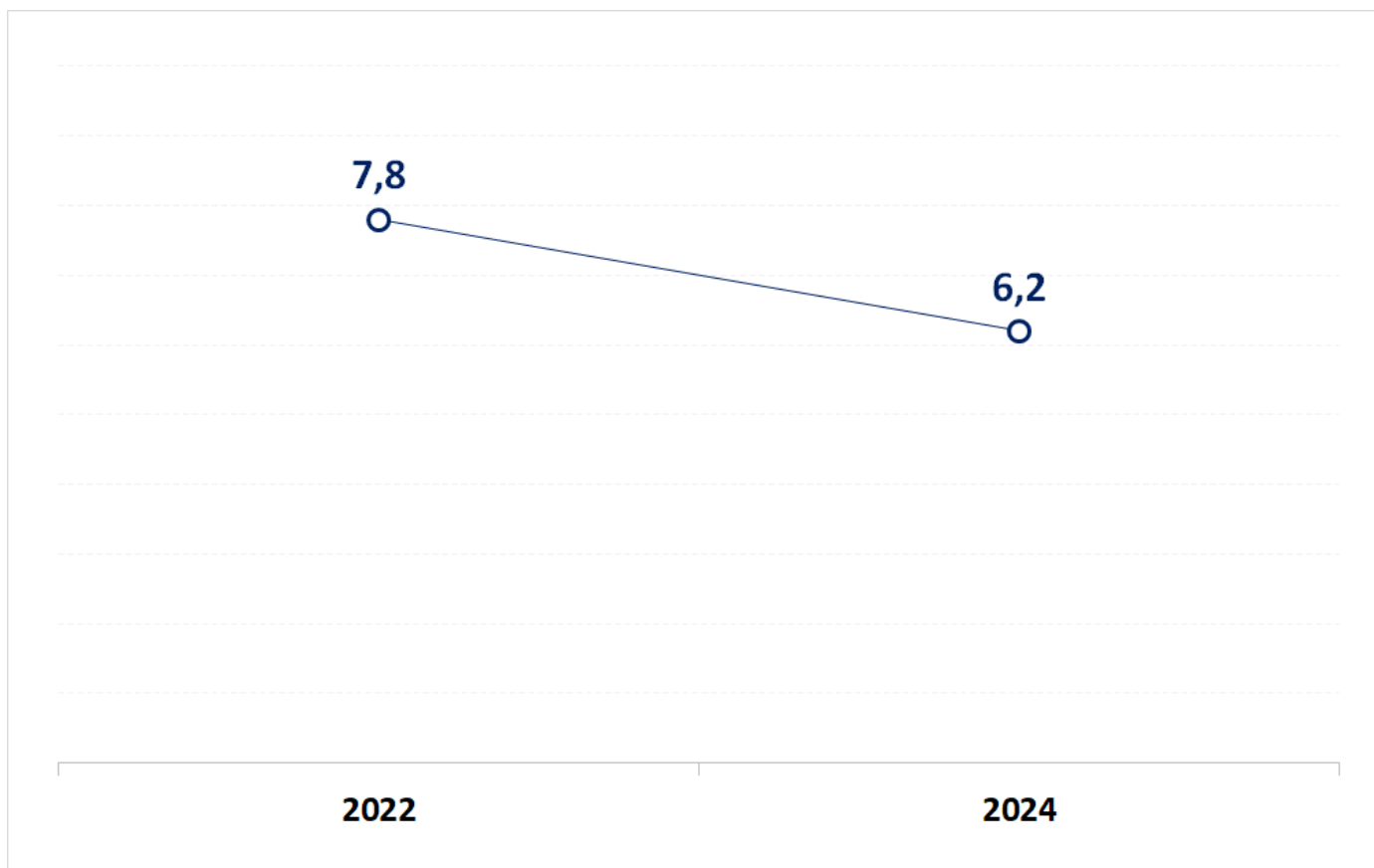
SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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



SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

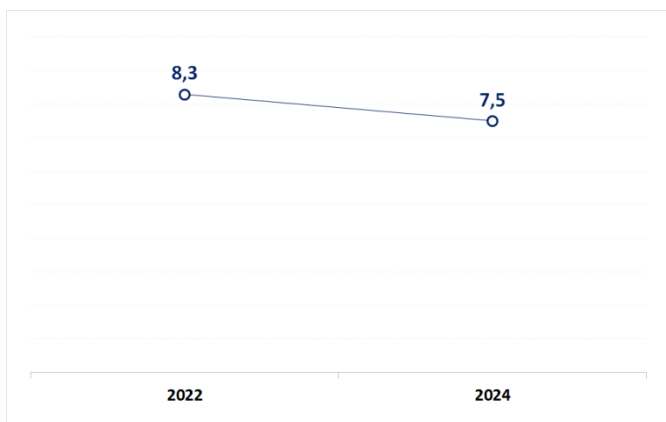
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



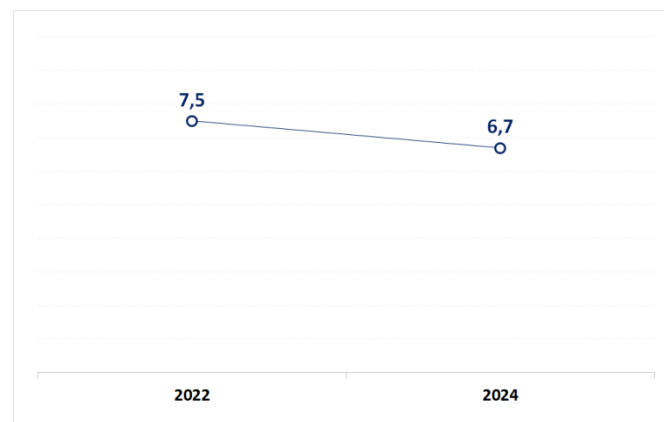
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

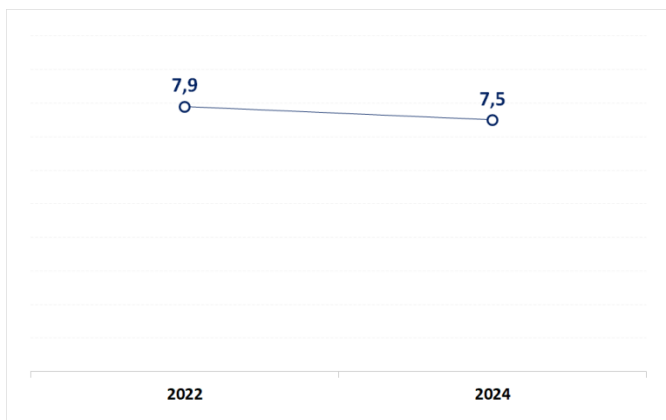
ATENDIMENTO NA SEDE



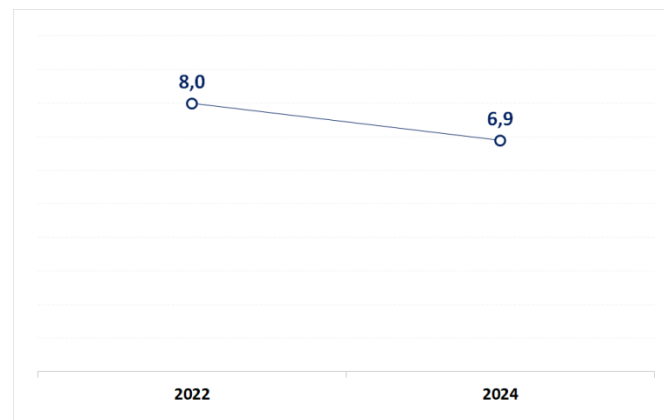
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



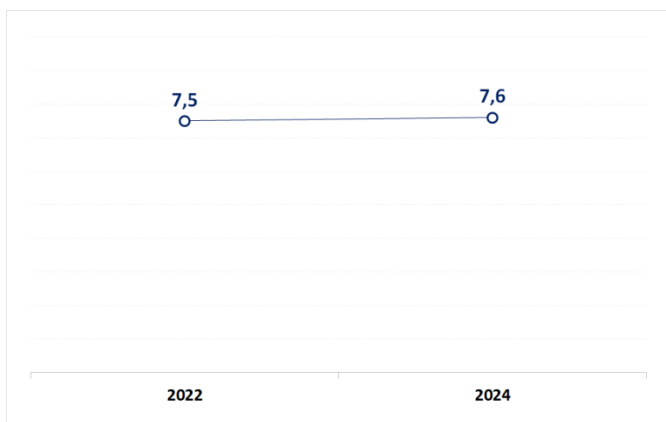
TRATAMENTO DE ESGOTO



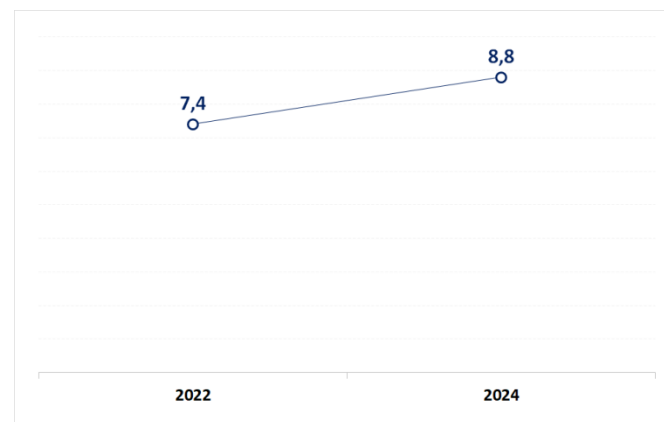
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

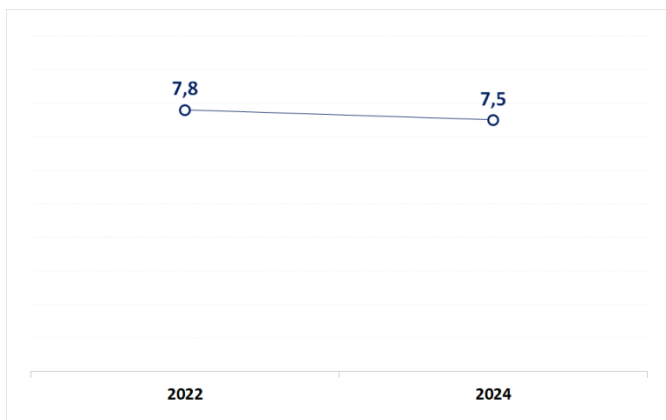
ENTENDIMENTO DA CONTA



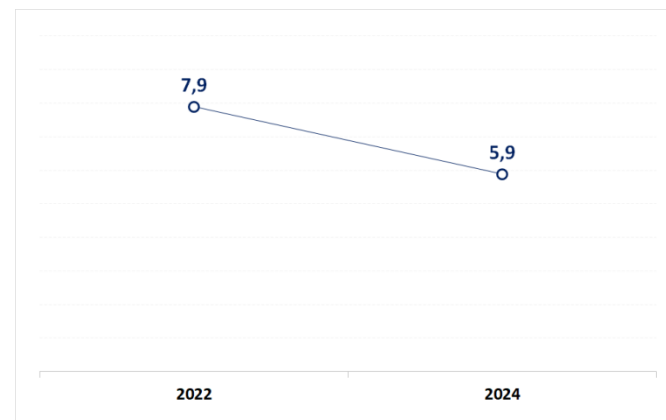
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



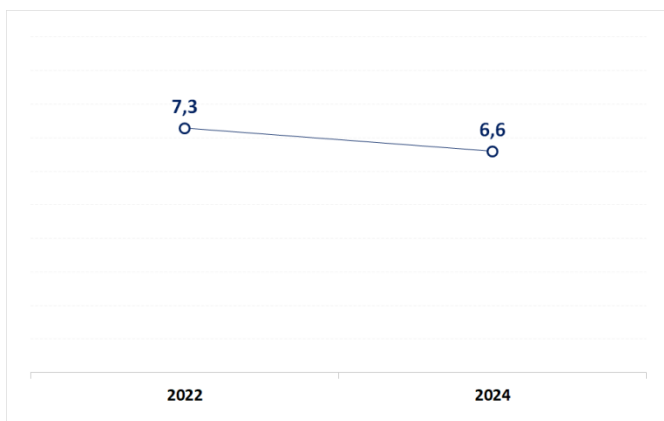
QUALIDADE DA ÁGUA



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

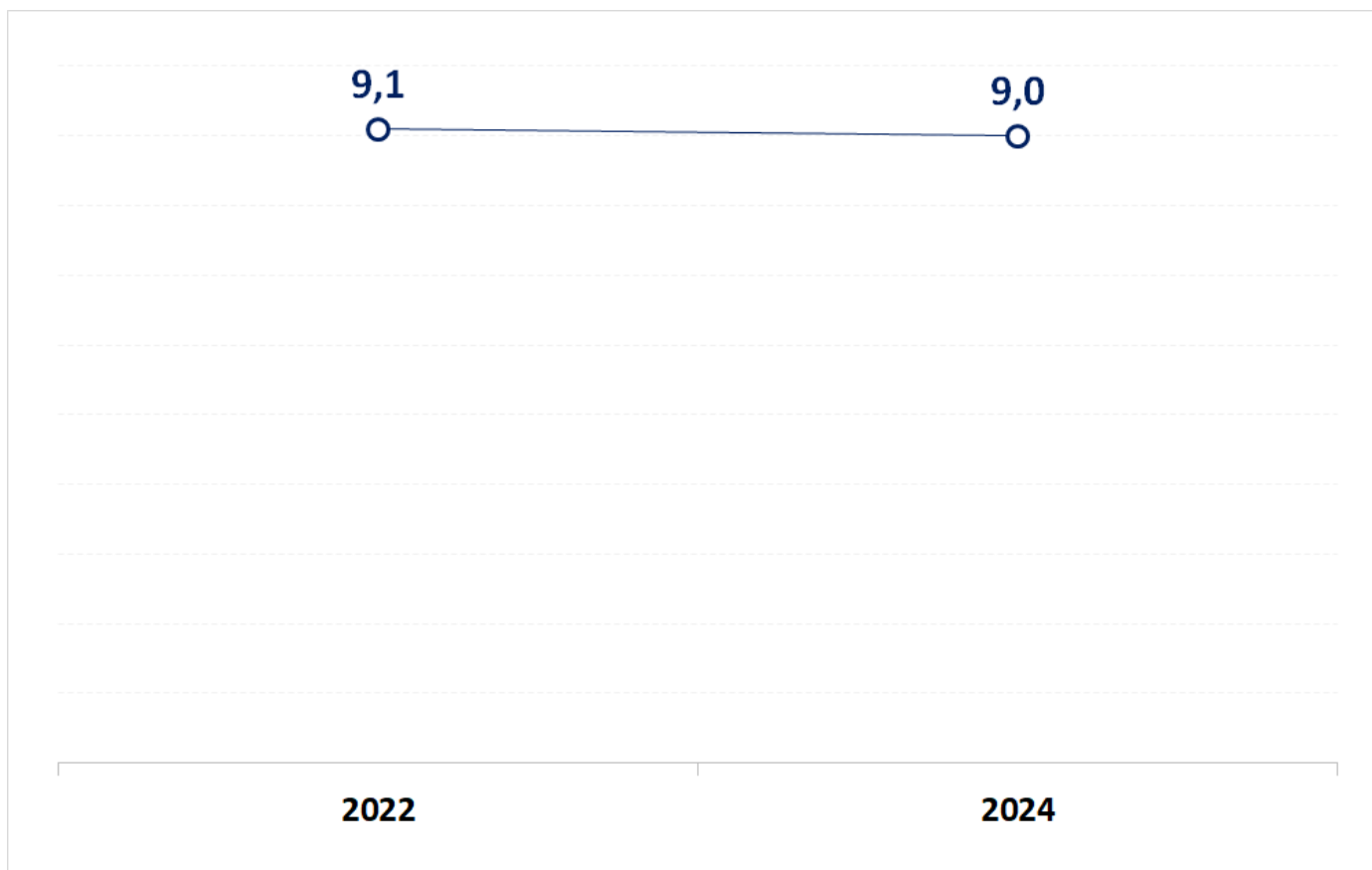
EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



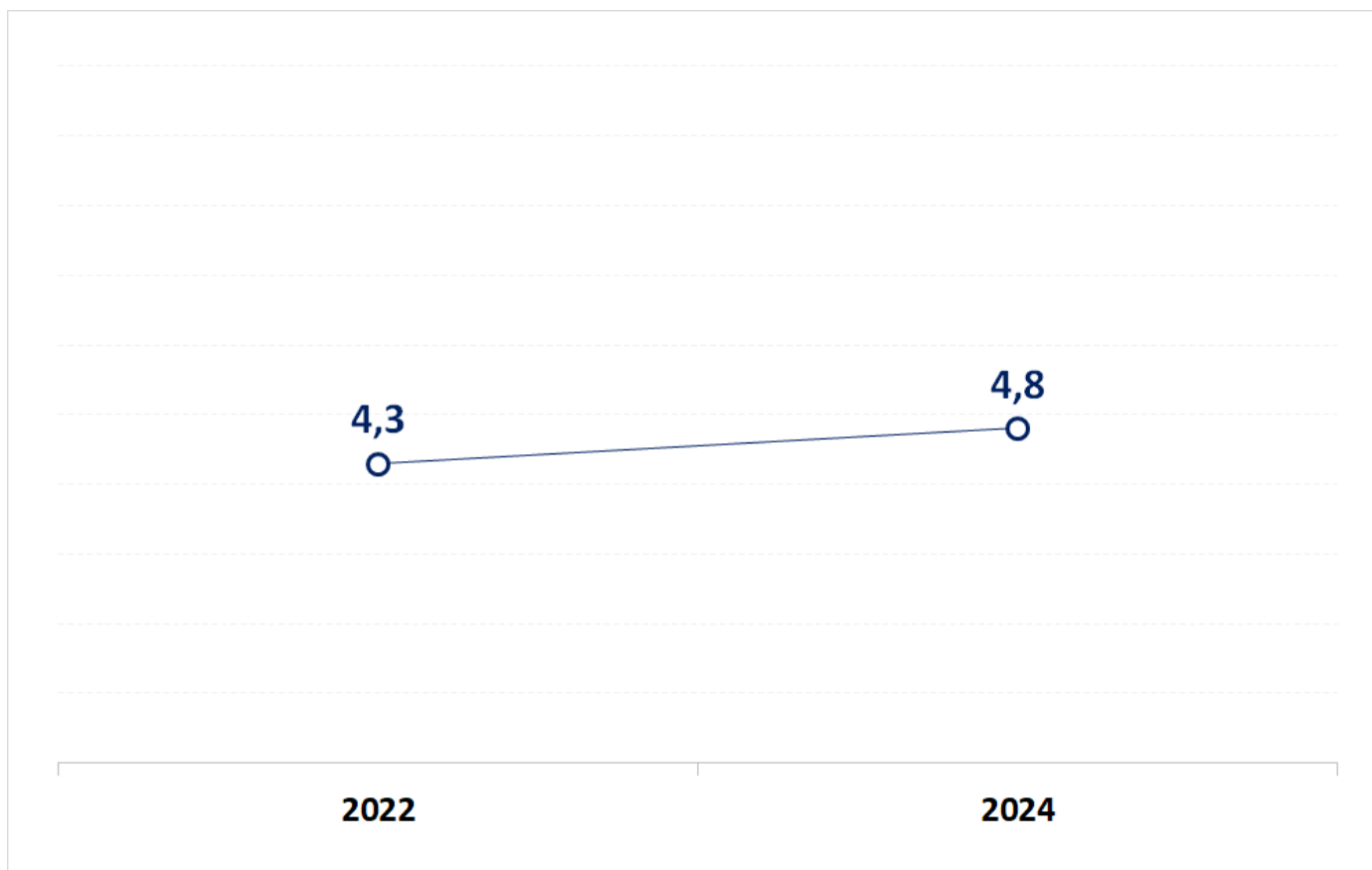
SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



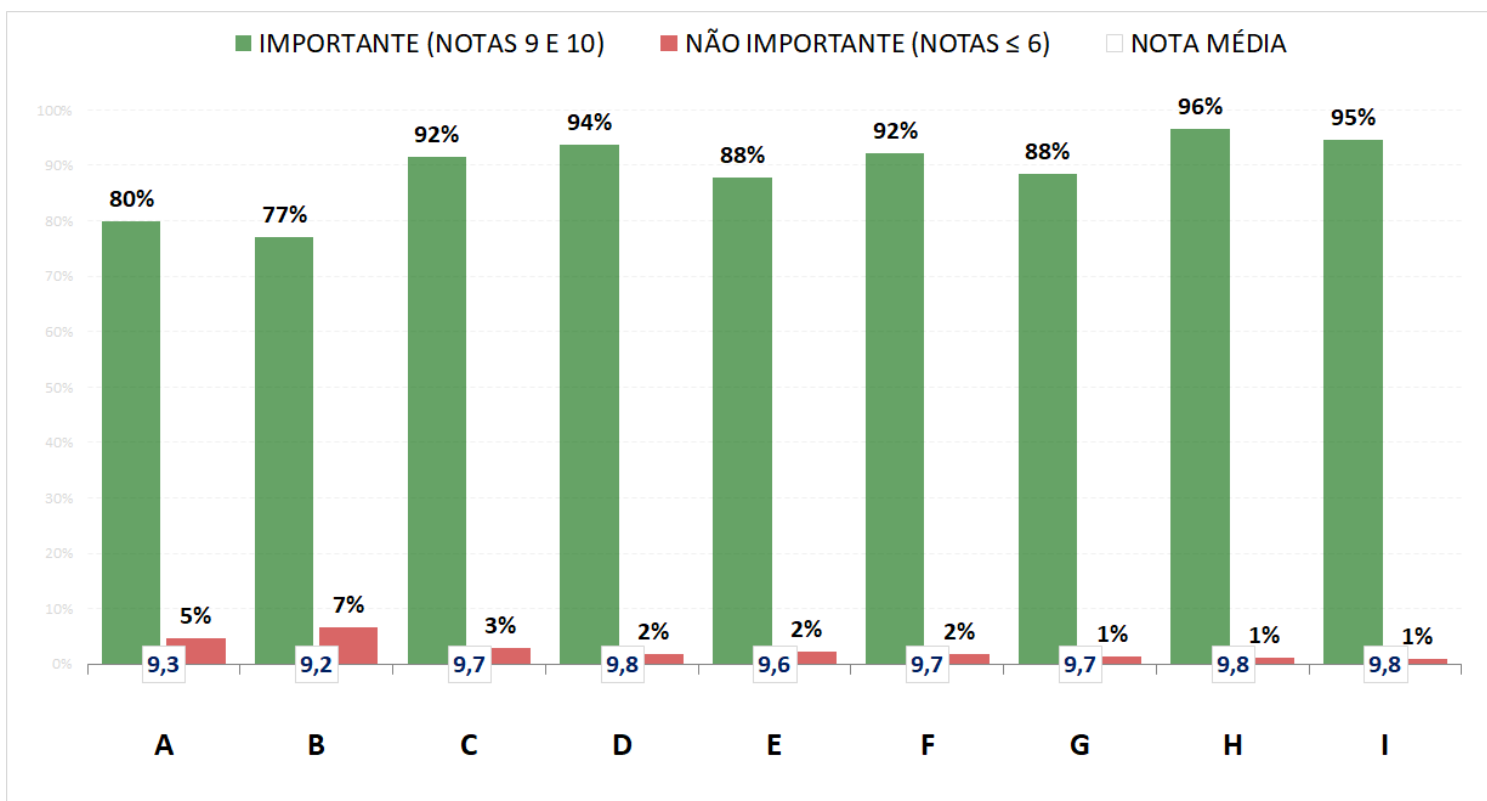
SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

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?

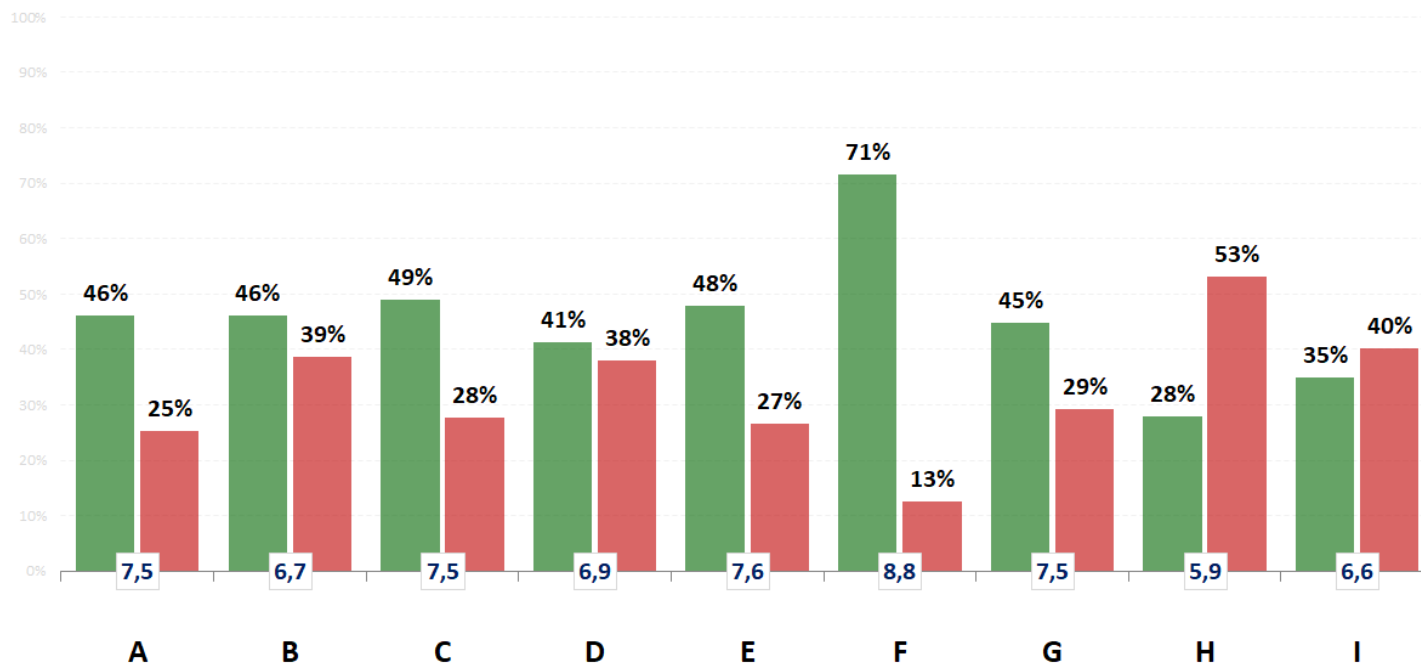


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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



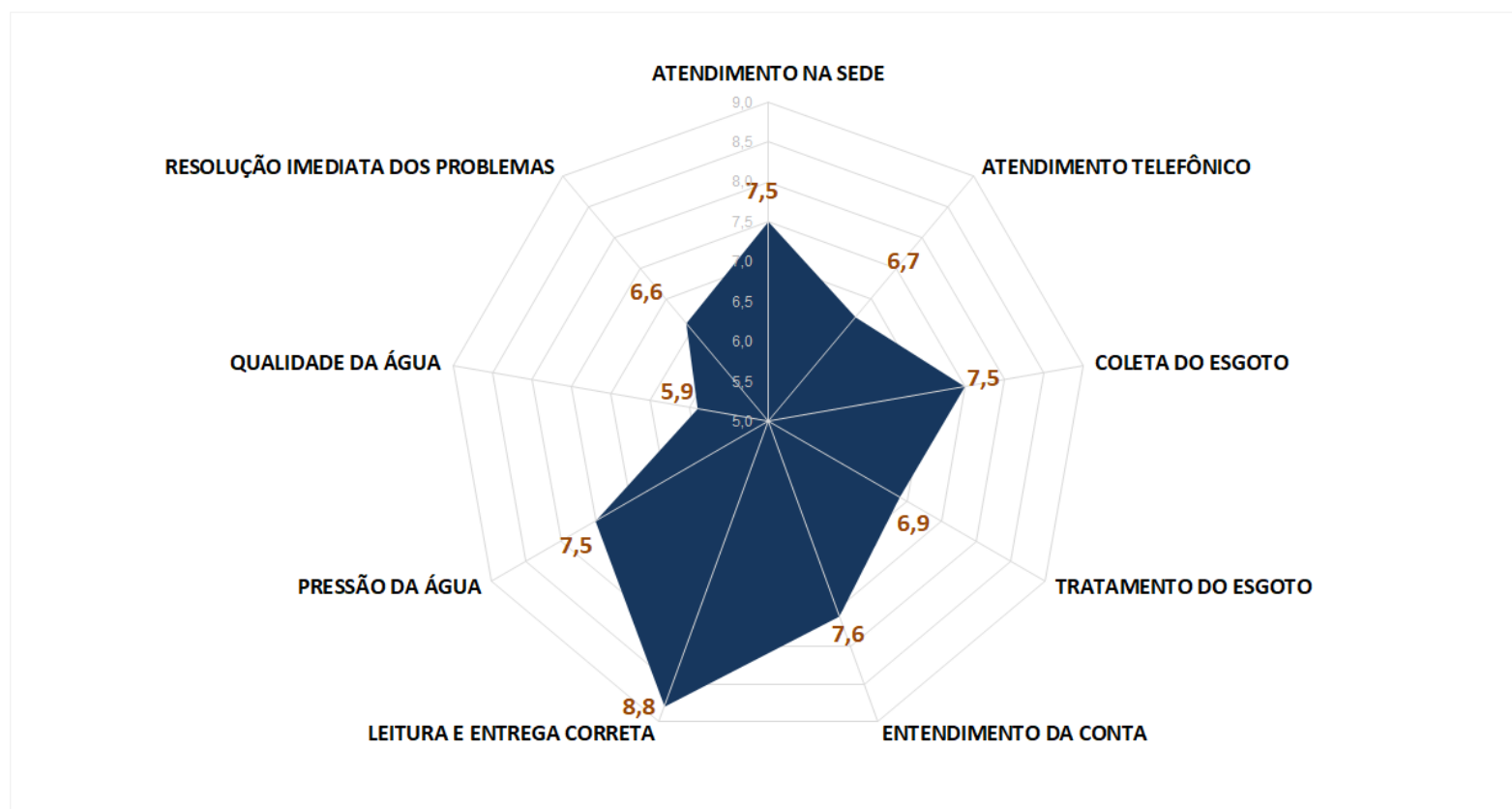
A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

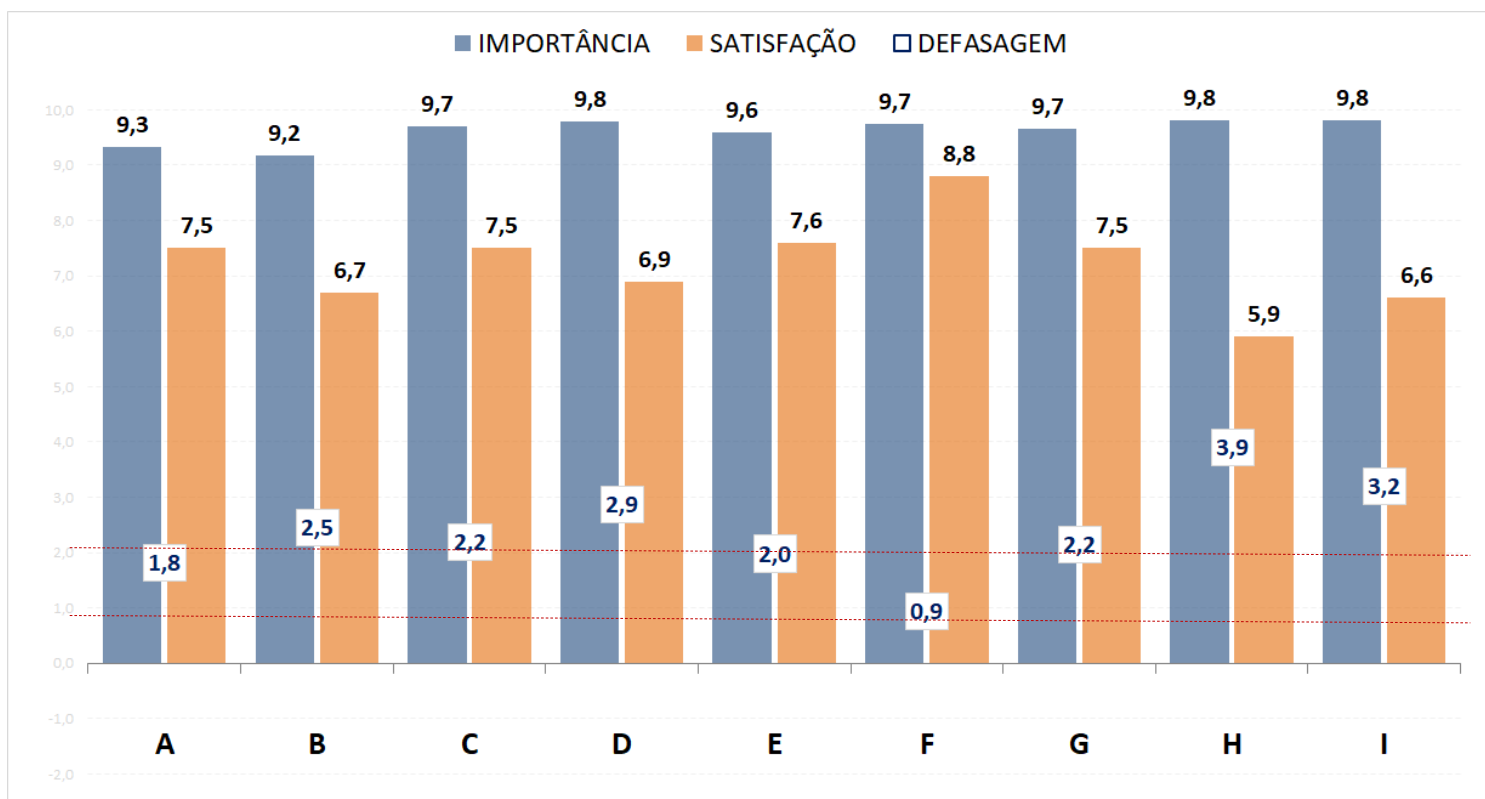
RADAR DE SATISFAÇÃO

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?



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).



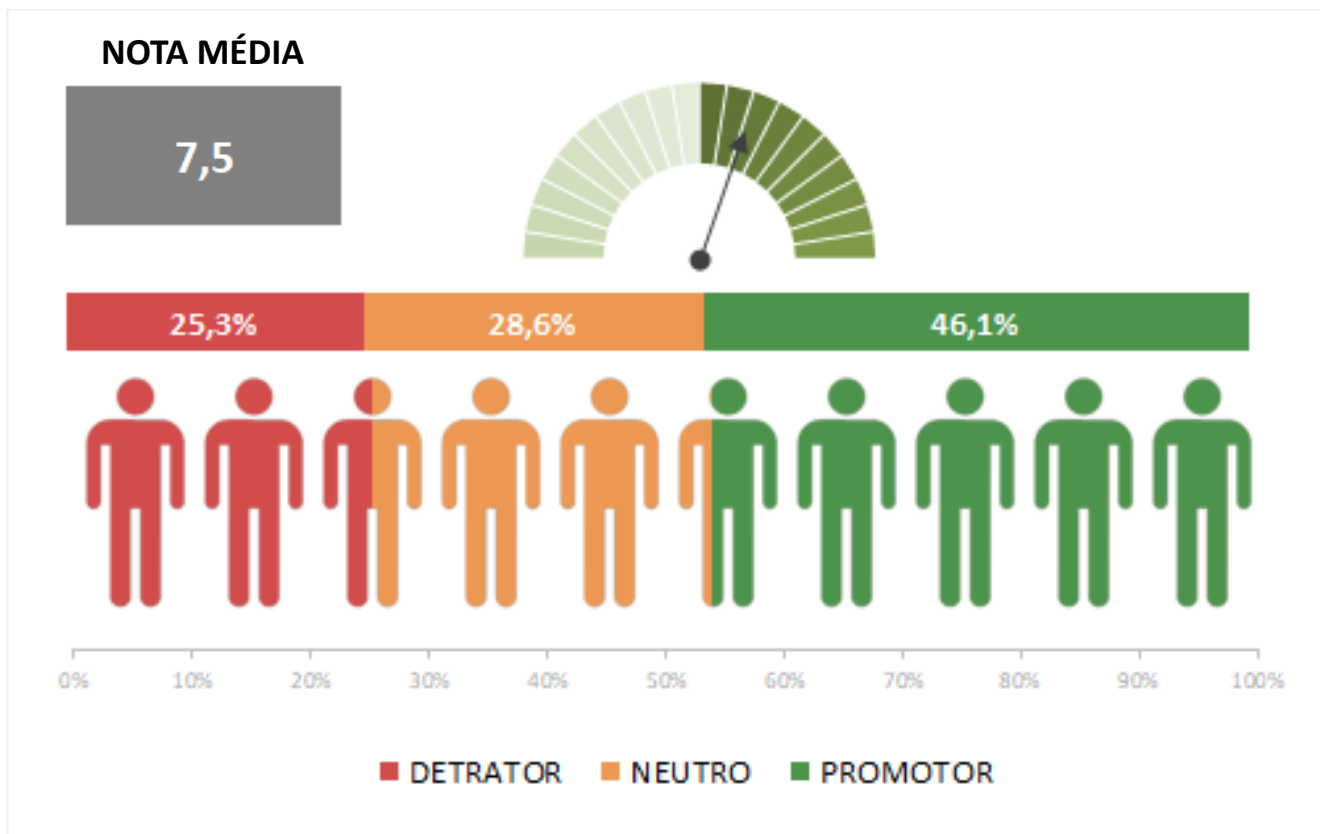
A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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 SAEEC?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 47,8%

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 SAECE?
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	4,4%	5,0%	4,9%	3,2%	7,0%	6,8%	4,5%	0,0%	3,8%	5,9%	0,0%	5,0%	0,0%	4,7%
1	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
2	3,3%	7,0%	4,9%	6,2%	3,2%	1,0%	7,1%	6,5%	6,6%	4,2%	5,0%	4,2%	19,6%	5,0%
3	1,1%	3,0%	4,9%	2,1%	0,0%	3,2%	1,7%	0,0%	6,4%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	2,0%
4	1,1%	1,7%	0,0%	2,1%	1,1%	1,8%	0,8%	2,7%	0,0%	1,5%	5,0%	1,5%	0,0%	1,4%
5	4,0%	6,6%	4,9%	7,1%	2,3%	1,0%	7,9%	4,8%	0,0%	5,3%	22,6%	5,5%	0,0%	5,2%
6	5,5%	7,6%	4,9%	8,1%	4,9%	2,6%	8,5%	7,7%	2,8%	8,6%	5,0%	5,3%	26,9%	6,5%
7	12,4%	7,4%	18,2%	7,6%	9,2%	16,3%	8,0%	2,7%	16,9%	5,5%	17,0%	9,7%	17,1%	10,1%
8	17,4%	19,8%	11,5%	20,0%	20,3%	19,2%	16,8%	24,4%	18,7%	20,3%	6,3%	19,1%	7,4%	18,5%
9	17,6%	8,6%	14,6%	13,4%	12,6%	9,0%	16,2%	12,4%	7,2%	16,0%	16,8%	12,5%	29,1%	13,4%
10	33,2%	32,3%	31,5%	29,3%	39,4%	39,2%	27,7%	38,8%	37,7%	31,9%	22,3%	34,6%	0,0%	32,8%
MÉDIA	7,8	7,2	7,4	7,4	7,9	7,8	7,3	8,1	7,6	7,6	7,2	7,6	6,4	7,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	19,4%	32,0%	24,3%	29,7%	18,5%	16,3%	31,4%	21,8%	19,5%	26,3%	37,6%	24,1%	46,5%	25,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	50,8%	40,8%	46,0%	42,6%	52,0%	48,2%	43,8%	51,1%	44,9%	47,9%	39,1%	47,1%	29,1%	46,1%

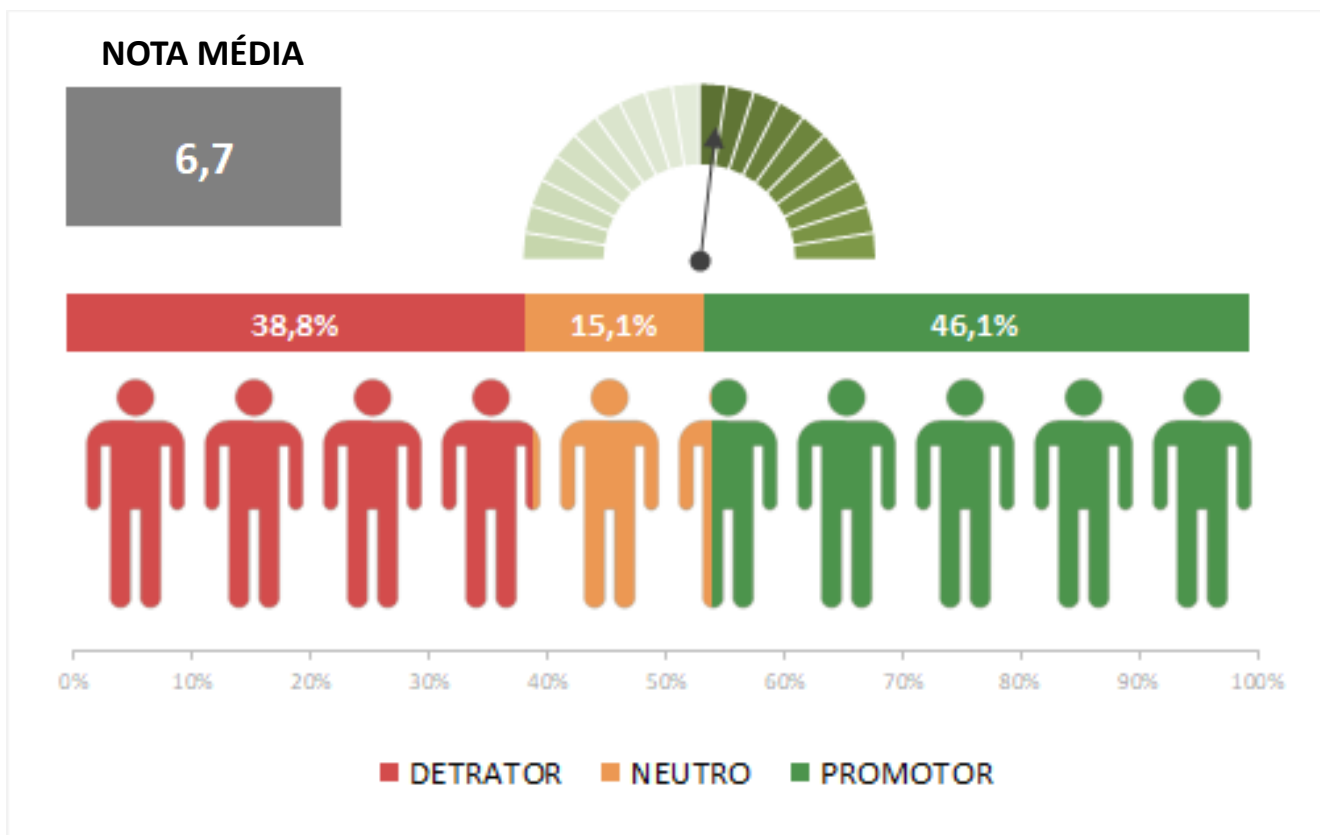


ARES
AGÊNCIA
REGULAÇÃO E
SUPERVISÃO DO
PODER JUDICIÁRIO

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 SAEEC?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **70,4%**

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 SAEEC?
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	11,6%	17,5%	13,5%	16,0%	14,2%	17,2%	17,0%	4,2%	19,2%	12,7%	10,3%	15,5%	0,0%	14,6%
1	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
2	9,0%	6,0%	15,6%	7,4%	1,5%	0,0%	14,1%	4,2%	13,6%	2,4%	16,4%	7,1%	13,1%	7,5%
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%
4	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
5	13,7%	1,6%	7,8%	5,5%	9,1%	14,9%	5,4%	0,0%	8,9%	8,1%	0,0%	8,0%	0,0%	7,5%
6	4,5%	11,2%	13,5%	12,3%	0,0%	0,0%	10,4%	15,7%	0,0%	13,8%	0,0%	8,5%	0,0%	7,9%
7	2,1%	4,3%	5,7%	3,1%	1,5%	1,7%	5,6%	0,0%	4,9%	2,8%	0,0%	1,7%	25,8%	3,2%
8	8,0%	15,6%	19,2%	10,4%	7,8%	6,2%	13,3%	18,5%	10,0%	15,1%	0,0%	8,6%	61,1%	11,9%
9	11,3%	8,6%	11,4%	6,1%	12,1%	4,8%	9,1%	20,8%	8,1%	8,4%	24,1%	10,6%	0,0%	9,9%
10	38,3%	34,1%	13,5%	39,3%	50,4%	53,2%	25,1%	33,7%	35,3%	34,4%	49,2%	38,6%	0,0%	36,2%
MÉDIA	6,8	6,7	5,8	6,7	7,4	7,1	6,0	7,9	6,1	6,9	7,4	6,7	7,0	6,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	40,3%	37,3%	50,3%	41,1%	28,1%	34,1%	46,9%	27,1%	41,7%	39,2%	26,7%	40,5%	13,1%	38,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	49,6%	42,7%	24,8%	45,4%	62,6%	58,0%	34,2%	54,4%	43,4%	42,9%	73,3%	49,2%	0,0%	46,1%

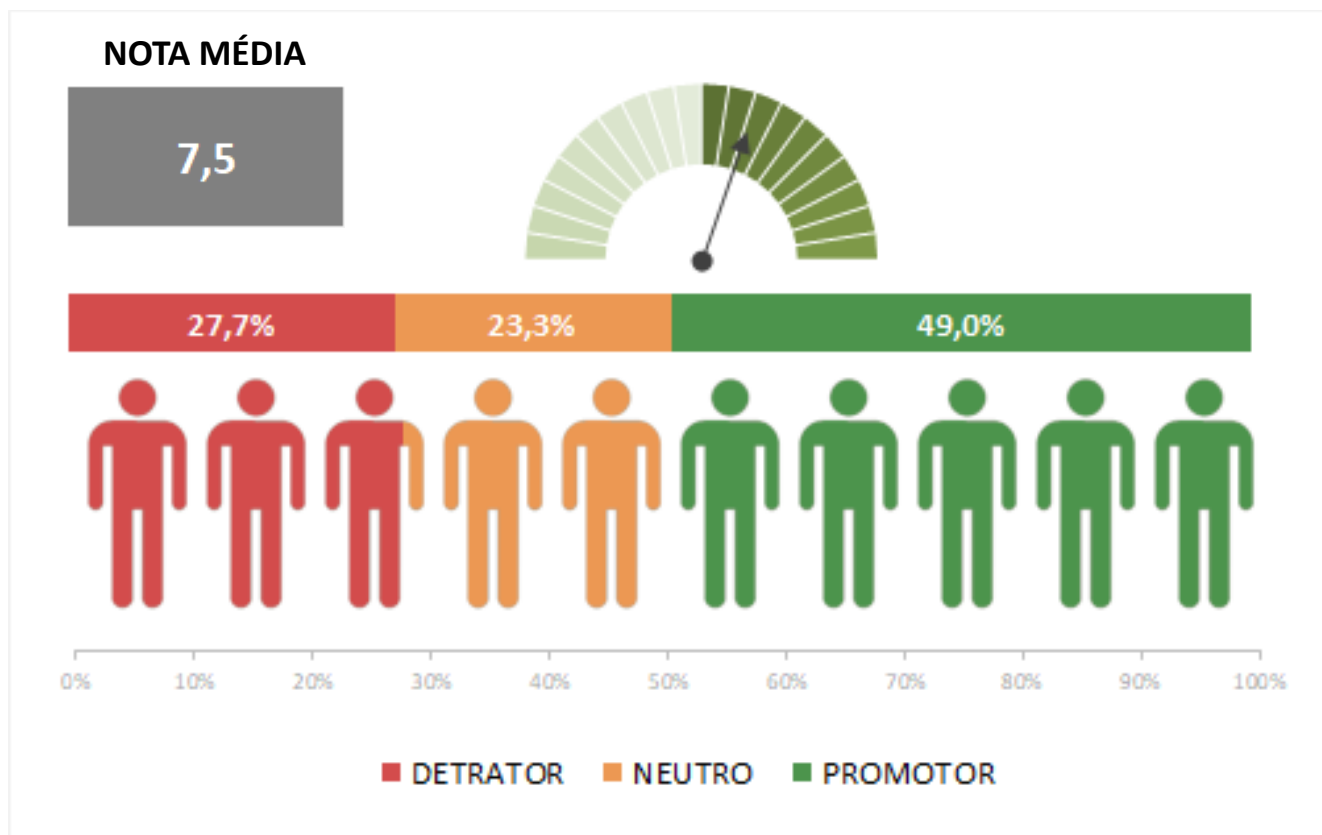


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: **7,9%**



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?
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	9,5%	6,3%	4,5%	8,6%	10,9%	8,3%	9,4%	0,0%	11,2%	7,0%	2,6%	8,5%	0,0%	7,9%
1	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	1,4%	0,6%	0,0%	1,9%	0,6%	0,0%	2,2%	0,4%	0,0%	0,4%
2	0,4%	5,5%	3,3%	3,2%	2,1%	3,7%	1,8%	6,3%	3,8%	1,7%	7,3%	2,9%	4,0%	2,9%
3	2,0%	1,4%	2,2%	2,1%	0,7%	0,8%	1,0%	7,5%	1,4%	1,8%	2,6%	1,6%	4,0%	1,7%
4	3,3%	2,1%	1,6%	3,7%	2,4%	3,2%	2,1%	4,4%	4,2%	1,9%	2,6%	2,3%	7,9%	2,7%
5	8,3%	10,8%	5,5%	11,4%	11,4%	10,1%	10,1%	5,3%	16,0%	7,1%	2,6%	9,6%	9,1%	9,5%
6	1,5%	3,5%	1,6%	3,4%	2,2%	2,1%	2,7%	2,8%	2,1%	2,7%	3,2%	2,7%	0,0%	2,5%
7	1,7%	5,9%	3,3%	4,9%	2,7%	4,5%	3,8%	1,6%	3,0%	4,2%	3,6%	4,0%	0,0%	3,8%
8	19,9%	19,0%	28,2%	13,1%	18,7%	15,1%	21,4%	21,5%	18,7%	19,3%	22,9%	20,0%	12,0%	19,5%
9	12,4%	11,2%	16,5%	11,4%	7,1%	7,9%	12,8%	17,2%	6,0%	14,2%	16,6%	10,6%	29,4%	11,8%
10	40,5%	33,9%	33,3%	38,1%	40,4%	43,7%	34,9%	31,5%	33,1%	40,1%	34,1%	37,5%	33,6%	37,2%
MÉDIA	7,6	7,3	7,9	7,3	7,2	7,5	7,4	7,5	6,8	7,8	7,6	7,4	7,9	7,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	25,5%	30,0%	18,8%	32,5%	31,0%	28,8%	27,1%	28,2%	39,2%	22,2%	22,9%	27,9%	25,1%	27,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	52,9%	45,1%	49,8%	49,5%	47,5%	51,6%	47,7%	48,7%	39,1%	54,3%	50,7%	48,1%	62,9%	49,0%

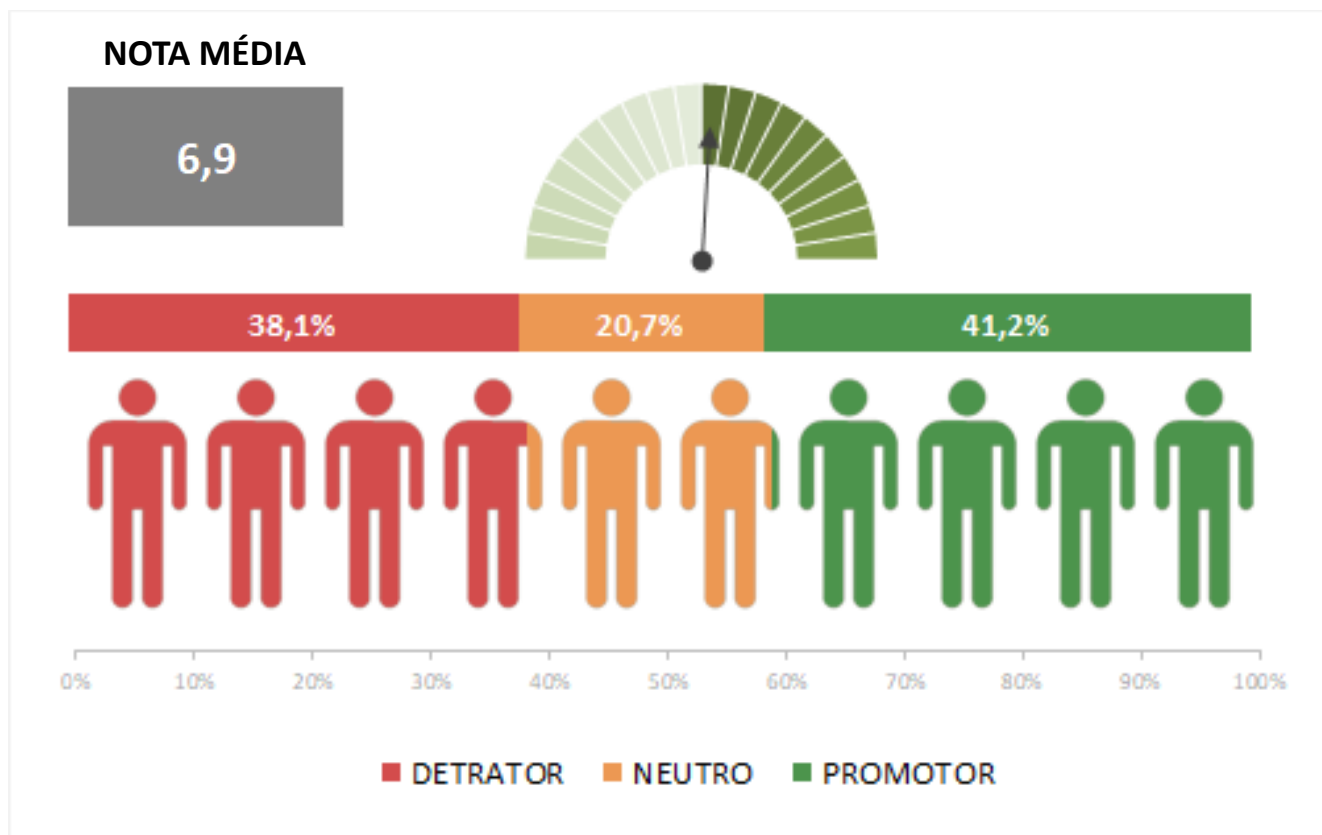


ARES
AGÊNCIA
REG. LABORA.
PCJ

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: 7,6%

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	9,3%	7,7%	4,6%	10,6%	9,9%	8,1%	9,9%	2,5%	10,5%	7,4%	8,5%	8,4%	10,7%	8,5%
1	0,9%	0,7%	0,0%	0,0%	2,9%	0,6%	0,0%	5,9%	0,6%	0,3%	4,8%	0,9%	0,0%	0,8%
2	1,1%	5,4%	3,3%	4,0%	2,1%	1,4%	4,4%	2,5%	5,3%	1,7%	5,6%	2,7%	13,6%	3,3%
3	3,1%	6,2%	3,9%	6,1%	3,4%	4,1%	3,4%	13,1%	4,1%	5,7%	0,0%	4,4%	9,4%	4,7%
4	2,0%	2,6%	1,7%	2,7%	2,4%	2,9%	2,4%	0,0%	0,7%	3,6%	0,0%	2,4%	0,0%	2,3%
5	12,1%	12,8%	7,3%	12,0%	18,7%	21,5%	9,0%	4,2%	20,8%	9,0%	4,8%	12,6%	9,4%	12,5%
6	7,3%	4,9%	8,5%	5,5%	4,4%	5,4%	6,4%	6,6%	8,4%	5,8%	0,0%	6,5%	0,0%	6,1%
7	4,6%	6,0%	3,3%	6,3%	6,0%	3,8%	4,2%	15,8%	3,8%	5,1%	11,8%	5,0%	9,4%	5,3%
8	15,6%	15,1%	22,4%	13,5%	10,4%	7,4%	20,4%	11,6%	12,8%	16,6%	16,9%	16,3%	0,0%	15,4%
9	7,1%	7,7%	5,6%	8,0%	8,3%	6,2%	7,6%	9,4%	3,9%	9,0%	9,1%	7,2%	9,4%	7,4%
10	36,9%	30,8%	39,4%	31,3%	31,6%	38,7%	32,3%	28,5%	29,1%	35,8%	38,4%	33,6%	38,2%	33,9%
MÉDIA	7,1	6,7	7,6	6,7	6,6	7,0	7,0	6,8	6,4	7,2	7,2	7,0	6,3	6,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	35,8%	40,4%	29,2%	40,9%	43,7%	43,9%	35,5%	34,7%	50,3%	33,5%	23,7%	37,8%	43,1%	38,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	44,0%	38,5%	45,0%	39,3%	39,9%	44,9%	39,9%	37,9%	33,1%	44,8%	47,6%	40,9%	47,6%	41,2%

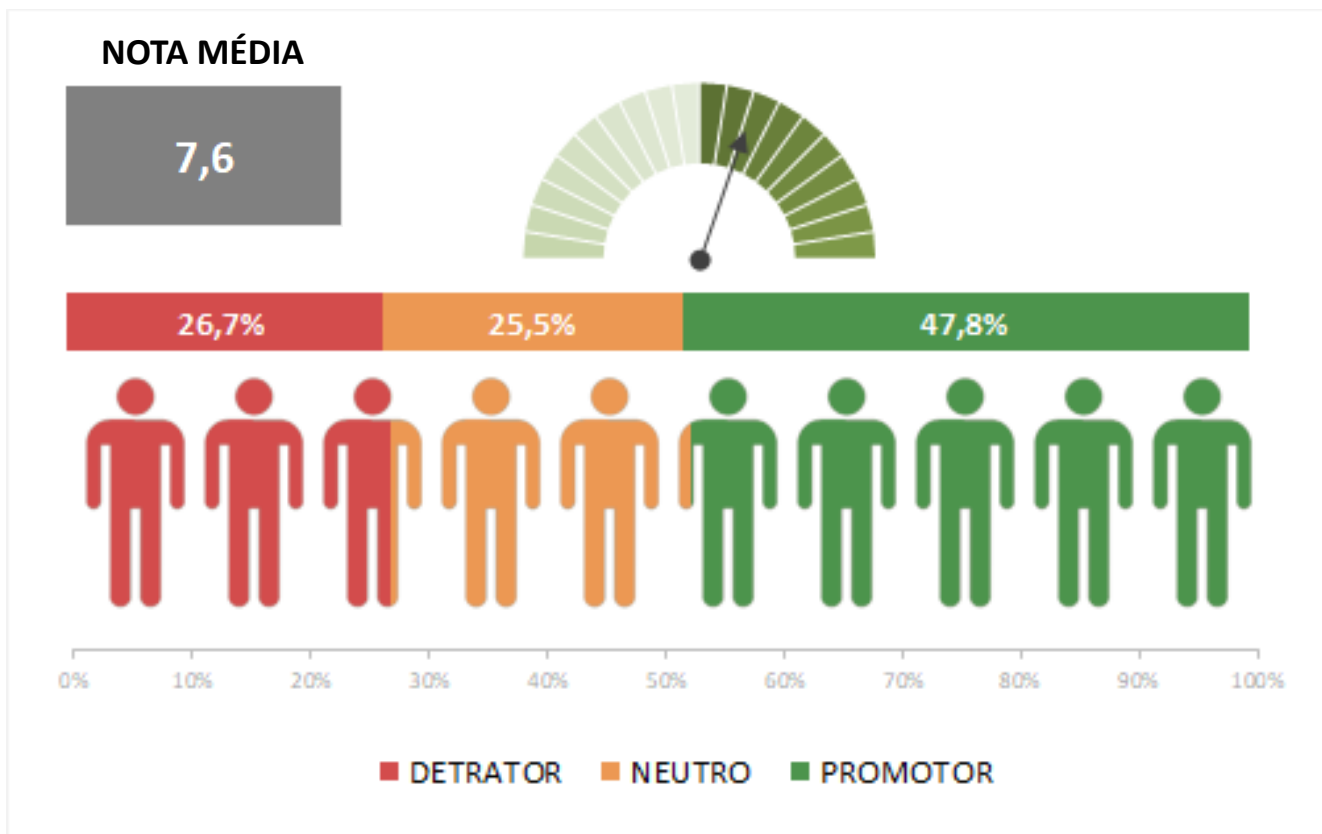


ARES
AGÊNCIA
REGULAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: **4,9%**

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?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

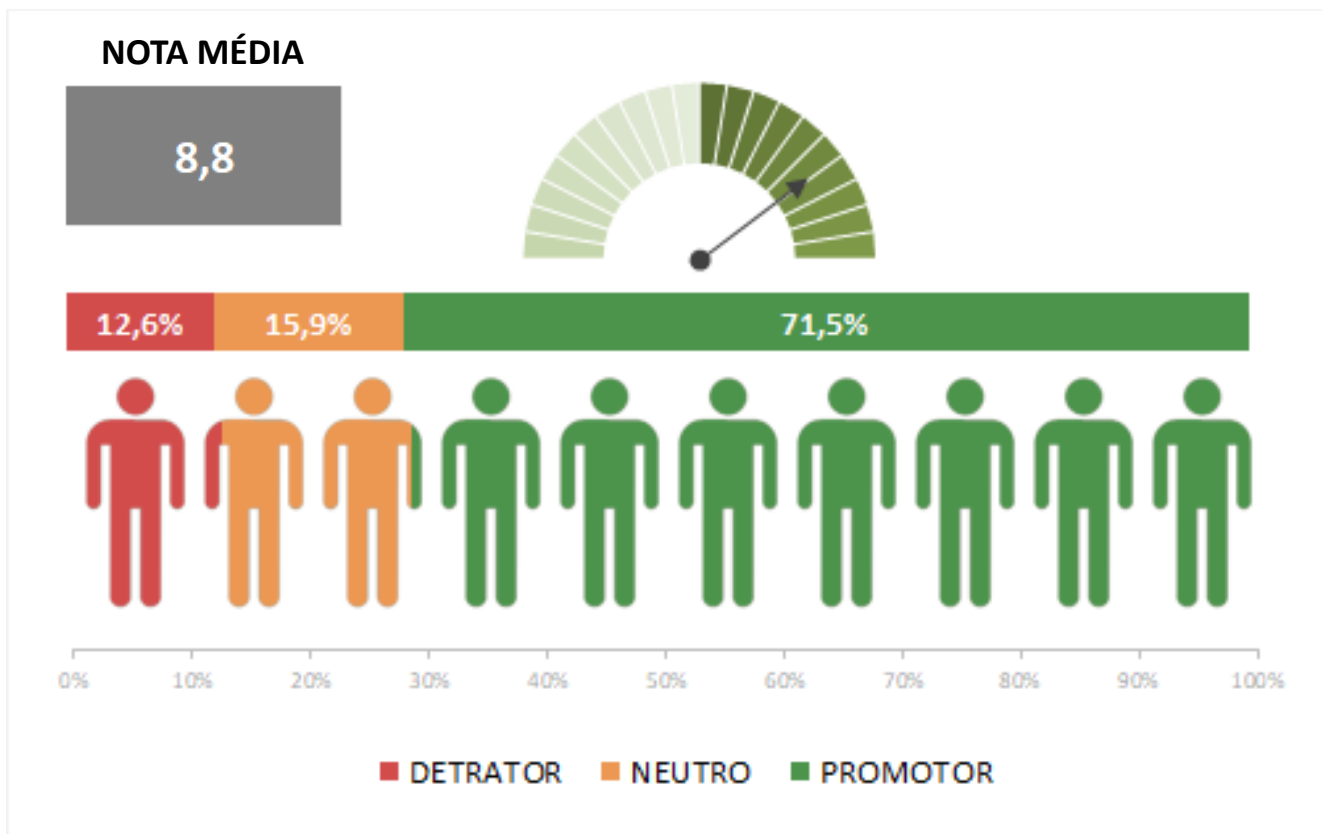
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	7,5%	6,2%	1,7%	7,9%	10,7%	11,0%	5,9%	0,0%	9,1%	6,3%	2,5%	6,7%	8,4%	6,8%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	0,4%	1,4%	0,0%	1,2%	1,4%	0,0%	1,1%	2,3%	0,0%	1,1%	2,5%	0,7%	3,2%	0,9%
3	2,0%	3,6%	3,9%	2,6%	1,8%	2,2%	3,1%	3,2%	5,8%	1,6%	0,0%	3,0%	0,0%	2,8%
4	1,9%	2,2%	0,0%	4,2%	1,2%	1,9%	2,5%	0,0%	3,9%	0,5%	4,9%	2,2%	0,0%	2,1%
5	7,0%	10,1%	7,8%	10,6%	6,6%	9,3%	8,6%	6,8%	7,6%	9,2%	8,2%	9,0%	3,7%	8,6%
6	6,5%	4,0%	10,1%	2,0%	4,8%	3,7%	6,7%	2,3%	3,9%	6,5%	2,5%	4,8%	11,1%	5,3%
7	7,2%	8,8%	7,8%	8,9%	7,1%	10,8%	6,6%	7,8%	9,3%	8,0%	4,3%	8,6%	0,0%	8,0%
8	19,2%	15,7%	29,7%	11,8%	12,5%	8,9%	21,0%	22,6%	14,9%	19,2%	15,3%	18,1%	7,3%	17,4%
9	8,6%	6,7%	6,6%	8,7%	7,1%	2,6%	9,7%	11,0%	5,0%	9,1%	7,4%	6,1%	28,9%	7,6%
10	39,6%	40,8%	32,4%	41,4%	46,8%	49,5%	34,4%	44,1%	40,5%	37,9%	52,3%	40,4%	37,4%	40,2%
MÉDIA	7,7	7,5	7,9	7,4	7,6	7,5	7,5	8,4	7,3	7,7	8,2	7,6	7,8	7,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	25,4%	28,0%	23,5%	29,2%	26,5%	28,1%	28,3%	14,5%	30,3%	25,8%	20,7%	26,7%	26,4%	26,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	48,2%	47,5%	39,0%	50,1%	53,9%	52,1%	44,1%	55,1%	45,5%	47,1%	59,7%	46,5%	66,3%	47,8%

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: 2,2%

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

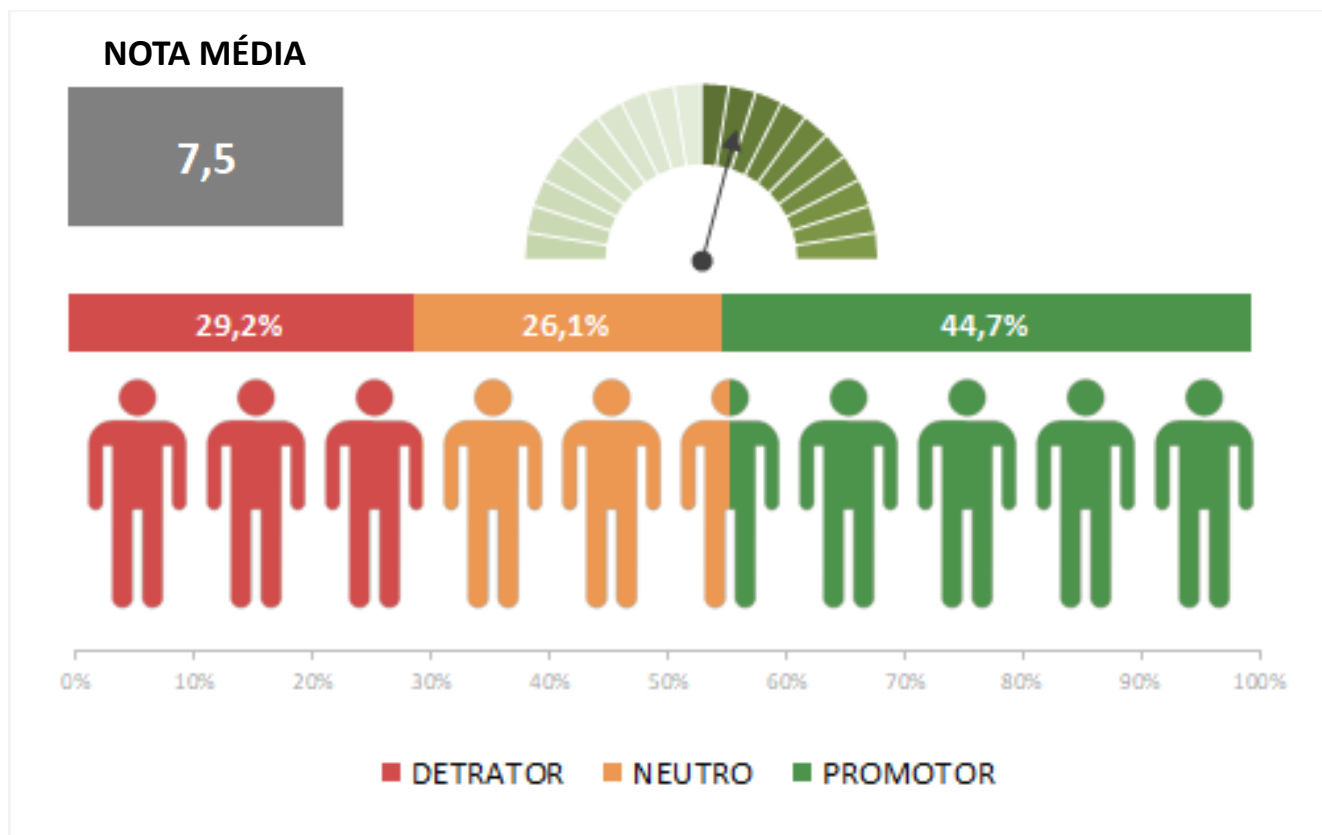
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	0,8%	1,3%	0,0%	1,2%	2,0%	2,8%	0,4%	0,0%	2,1%	0,7%	0,0%	1,2%	0,0%	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%
2	1,3%	0,8%	0,0%	2,1%	0,6%	0,0%	1,4%	2,1%	0,0%	1,4%	2,5%	1,1%	0,0%	1,0%
3	1,1%	1,5%	0,0%	1,4%	2,5%	1,6%	1,3%	0,0%	1,1%	1,6%	0,0%	1,4%	0,0%	1,3%
4	1,1%	1,3%	1,6%	0,8%	1,3%	0,5%	1,4%	1,8%	1,5%	0,0%	6,9%	1,3%	0,0%	1,2%
5	4,6%	7,2%	6,0%	6,9%	4,5%	7,1%	4,9%	7,8%	4,4%	6,1%	9,9%	5,6%	10,3%	5,9%
6	2,4%	1,8%	3,8%	1,4%	1,3%	2,2%	1,3%	5,7%	1,5%	2,5%	1,7%	2,2%	0,0%	2,1%
7	3,9%	2,7%	2,2%	2,7%	5,1%	1,9%	4,1%	3,0%	4,4%	2,9%	1,7%	3,3%	2,9%	3,3%
8	10,3%	15,0%	12,4%	13,4%	12,0%	8,8%	14,0%	17,0%	11,4%	14,4%	6,6%	12,5%	14,7%	12,7%
9	14,7%	11,3%	18,4%	11,0%	10,1%	9,5%	15,7%	9,0%	9,4%	14,9%	12,9%	12,6%	17,2%	13,0%
10	59,9%	57,2%	55,7%	59,2%	60,5%	65,7%	55,6%	53,6%	64,2%	55,5%	57,7%	58,8%	54,9%	58,5%
MÉDIA	8,9	8,7	9,0	8,7	8,7	8,8	8,8	8,6	8,9	8,8	8,5	8,8	8,9	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	11,2%	13,9%	11,4%	13,7%	12,2%	14,2%	10,7%	17,5%	10,6%	12,2%	21,1%	12,7%	10,3%	12,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	74,6%	68,5%	74,1%	70,2%	70,6%	75,1%	71,3%	62,6%	73,6%	70,5%	70,6%	71,4%	72,0%	71,5%

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?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 0,8%

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

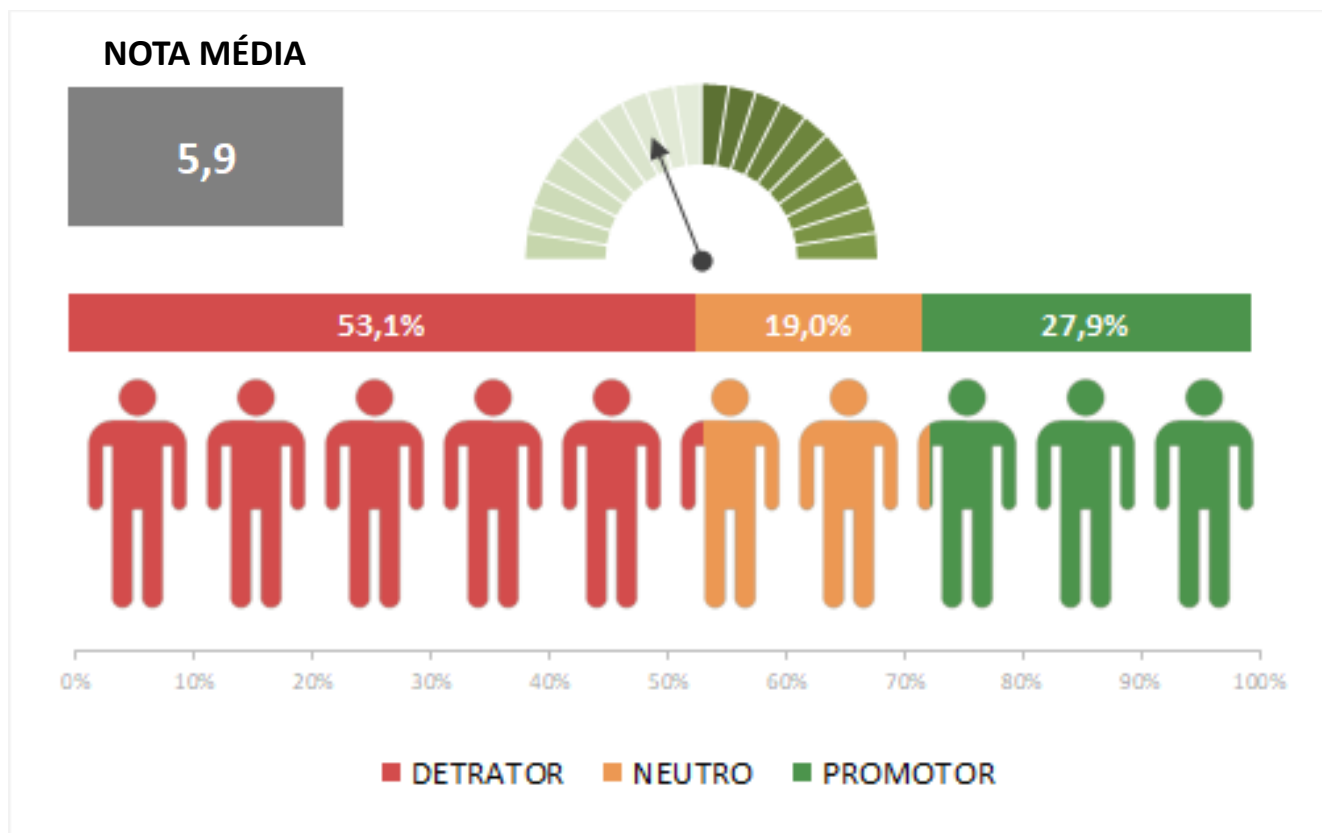
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	5,3%	5,4%	3,8%	6,7%	4,9%	5,7%	6,0%	1,4%	6,7%	3,9%	9,1%	5,7%	0,0%	5,3%
1	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	2,3%	2,3%	0,0%	4,6%	1,3%	0,0%	3,1%	4,4%	1,5%	2,1%	5,5%	1,6%	11,3%	2,3%
3	0,0%	2,9%	0,0%	2,4%	1,7%	2,4%	0,9%	2,0%	1,8%	1,1%	2,5%	1,3%	3,5%	1,5%
4	3,2%	2,8%	5,4%	1,9%	2,1%	4,2%	2,6%	2,0%	5,6%	1,6%	3,1%	3,0%	2,9%	3,0%
5	13,6%	10,6%	15,2%	10,4%	11,2%	10,6%	11,2%	20,0%	15,1%	10,6%	11,1%	11,0%	26,9%	12,1%
6	5,2%	4,5%	6,0%	3,9%	5,0%	3,0%	6,0%	4,1%	7,8%	3,5%	3,4%	5,2%	0,0%	4,8%
7	9,4%	10,7%	7,0%	10,0%	13,3%	11,8%	10,6%	3,4%	12,2%	9,7%	5,1%	10,8%	0,0%	10,1%
8	17,0%	15,1%	22,2%	17,9%	7,3%	8,8%	19,3%	19,8%	6,5%	21,7%	13,8%	16,0%	17,2%	16,1%
9	4,4%	8,7%	8,6%	4,6%	7,3%	9,4%	5,4%	4,7%	4,6%	7,8%	5,9%	6,3%	10,3%	6,6%
10	39,6%	36,6%	31,9%	37,6%	45,3%	44,2%	35,0%	36,9%	38,3%	37,6%	40,5%	38,9%	27,9%	38,1%
MÉDIA	7,5	7,5	7,6	7,3	7,7	7,7	7,4	7,4	7,1	7,8	7,1	7,5	6,9	7,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	29,5%	28,8%	30,3%	30,0%	26,9%	25,8%	29,7%	35,3%	38,5%	23,1%	34,7%	28,0%	44,6%	29,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	44,1%	45,4%	40,5%	42,2%	52,6%	53,6%	40,5%	41,6%	42,9%	45,4%	46,4%	45,2%	38,2%	44,7%

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?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 1,4%

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

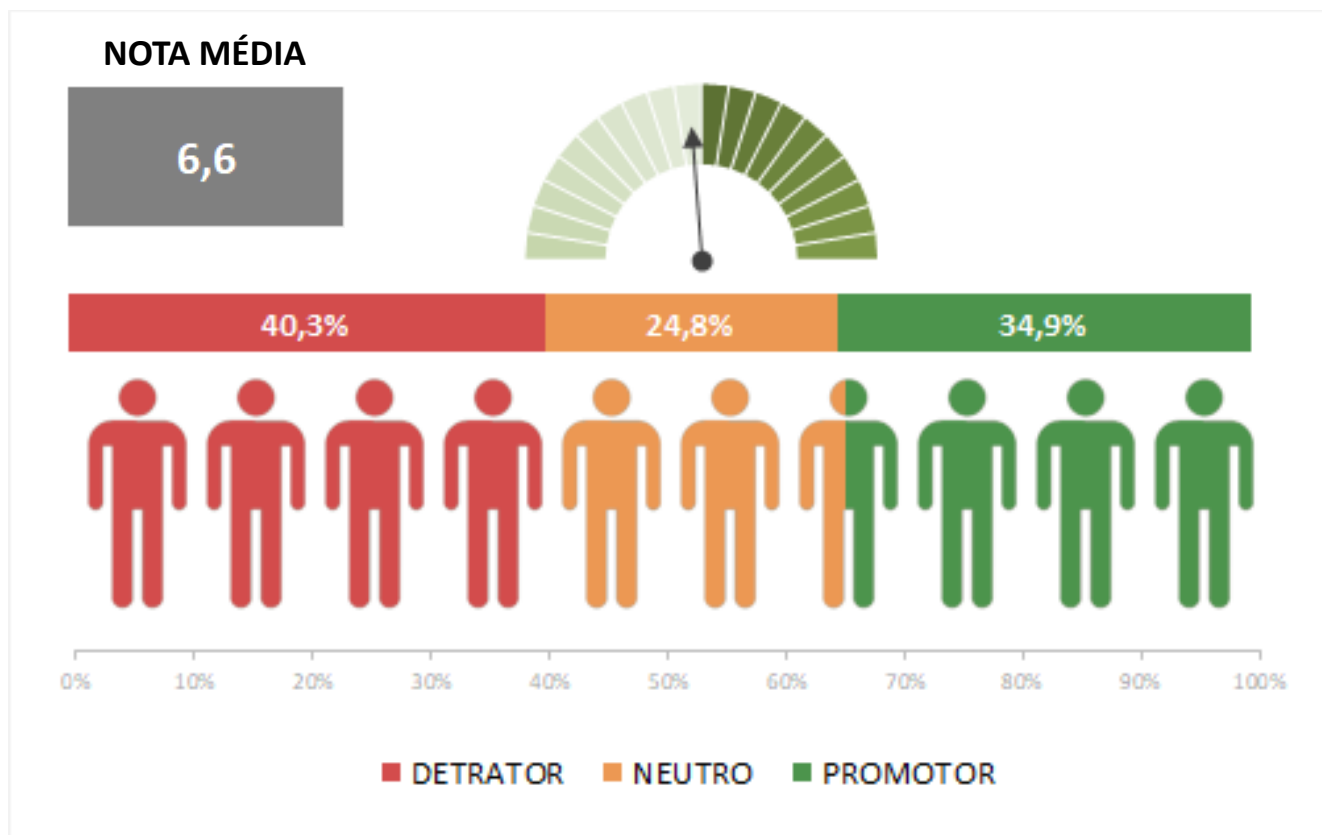
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	7,3%	16,9%	4,8%	14,8%	16,2%	18,2%	10,1%	6,7%	17,2%	8,9%	15,4%	12,0%	14,8%	12,2%
1	0,8%	1,0%	0,0%	1,2%	1,4%	0,7%	0,4%	4,0%	0,6%	0,8%	2,5%	0,5%	6,4%	0,9%
2	4,5%	4,8%	3,8%	5,8%	3,9%	1,3%	5,5%	9,2%	1,8%	5,5%	8,6%	5,0%	0,0%	4,7%
3	7,7%	5,0%	3,2%	7,3%	8,3%	5,0%	7,3%	5,6%	4,7%	8,0%	2,1%	5,8%	14,1%	6,4%
4	7,1%	5,9%	8,2%	9,1%	1,2%	4,4%	8,1%	4,4%	6,8%	5,1%	13,9%	5,5%	19,7%	6,5%
5	20,0%	15,8%	21,2%	15,4%	18,0%	14,8%	20,0%	15,8%	23,5%	14,0%	22,5%	17,8%	18,5%	17,9%
6	4,2%	5,1%	3,2%	5,4%	5,2%	7,7%	2,6%	6,4%	4,2%	5,2%	3,1%	4,5%	6,8%	4,7%
7	11,4%	7,8%	9,8%	7,3%	12,4%	10,8%	8,6%	10,6%	11,3%	9,6%	3,4%	9,8%	5,9%	9,5%
8	7,5%	11,3%	4,8%	13,1%	9,0%	9,0%	6,1%	25,6%	6,3%	10,0%	16,2%	9,6%	6,8%	9,4%
9	7,1%	5,7%	10,8%	4,9%	3,9%	4,8%	7,4%	5,8%	1,0%	9,2%	7,3%	6,9%	0,0%	6,4%
10	22,5%	20,6%	30,3%	15,8%	20,5%	23,3%	23,9%	6,1%	22,6%	23,7%	5,2%	22,6%	6,8%	21,5%
MÉDIA	6,1	5,6	6,8	5,4	5,6	5,8	6,0	5,7	5,5	6,2	4,8	6,0	4,3	5,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	51,6%	54,6%	44,3%	58,9%	54,2%	52,1%	53,9%	52,0%	58,9%	47,5%	67,9%	51,1%	80,4%	53,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	29,5%	26,4%	41,1%	20,7%	24,4%	28,0%	31,3%	11,9%	23,5%	33,0%	12,4%	29,5%	6,8%	27,9%

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: 24,7%

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

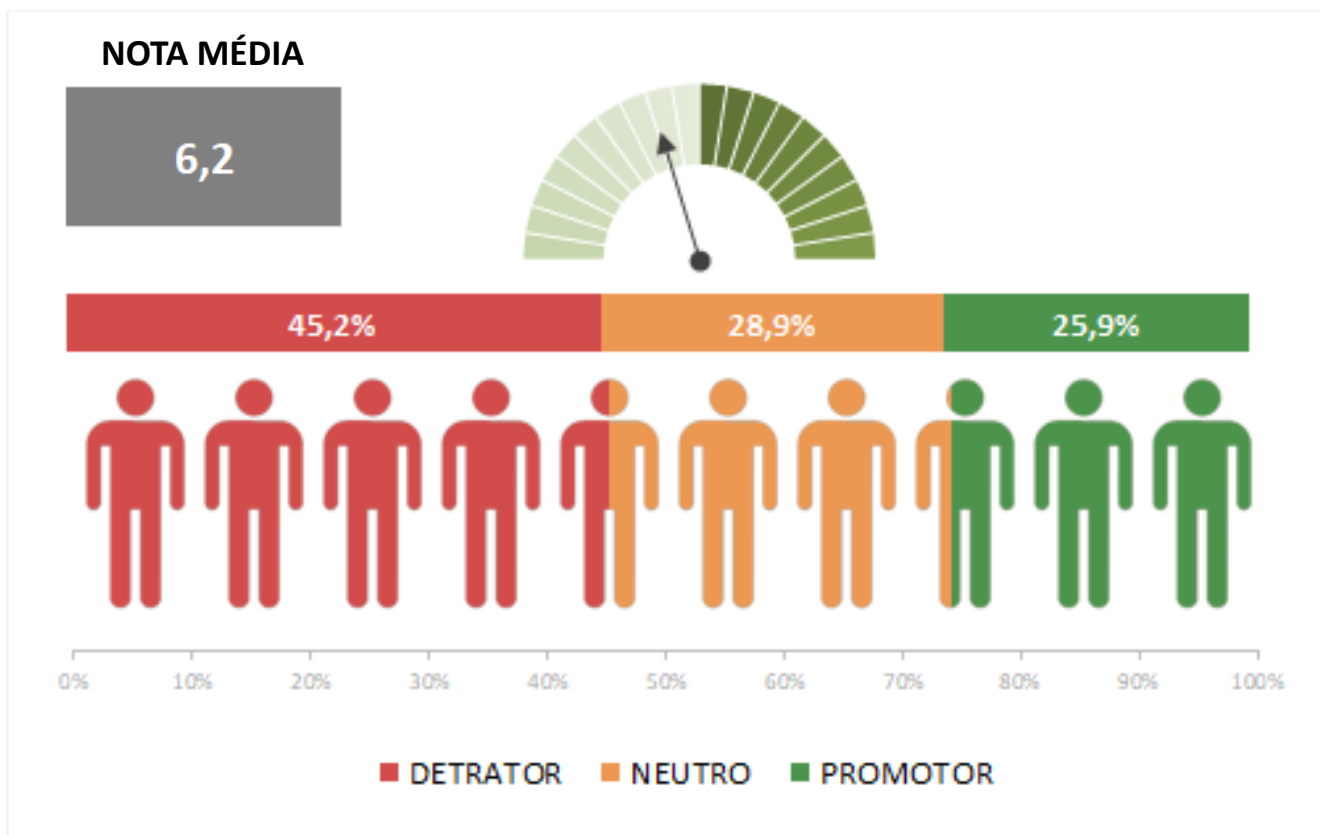
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	5,6%	10,9%	4,3%	9,4%	10,6%	11,8%	7,5%	2,5%	8,9%	8,3%	5,9%	8,6%	4,2%	8,2%
1	0,0%	0,7%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	7,3%	5,6%	5,1%	9,8%	3,4%	2,6%	9,1%	4,9%	5,8%	4,6%	18,3%	7,0%	0,0%	6,5%
3	9,0%	4,8%	11,7%	6,8%	2,4%	6,8%	8,0%	2,5%	16,5%	2,9%	3,0%	6,4%	13,5%	6,9%
4	4,6%	3,9%	5,1%	4,6%	3,1%	5,6%	4,5%	0,0%	2,3%	5,7%	2,1%	4,0%	8,2%	4,3%
5	7,8%	13,7%	9,4%	11,8%	10,8%	6,9%	10,1%	23,2%	4,4%	11,1%	26,3%	10,3%	15,8%	10,7%
6	3,7%	2,8%	2,1%	2,8%	5,1%	4,4%	2,7%	3,2%	4,7%	2,5%	3,7%	3,6%	0,0%	3,3%
7	10,2%	7,5%	11,0%	7,8%	8,2%	9,1%	10,3%	1,8%	10,7%	8,6%	5,0%	8,9%	8,2%	8,8%
8	20,1%	11,7%	20,3%	16,7%	10,8%	14,2%	16,1%	20,3%	12,5%	18,2%	13,6%	15,0%	28,1%	16,0%
9	4,8%	7,2%	4,3%	4,4%	9,9%	4,7%	7,2%	4,3%	7,3%	5,1%	7,5%	6,5%	0,0%	6,0%
10	26,8%	31,0%	26,7%	25,3%	35,8%	33,8%	24,6%	34,8%	26,9%	32,5%	14,6%	29,5%	22,1%	28,9%
MÉDIA	6,7	6,5	6,7	6,2	7,0	6,7	6,4	7,2	6,3	6,9	5,7	6,6	6,5	6,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	38,1%	42,5%	37,7%	45,8%	35,4%	38,2%	41,8%	38,8%	42,6%	35,7%	59,3%	40,2%	41,7%	40,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	31,6%	38,3%	31,0%	29,7%	45,6%	38,5%	31,8%	39,1%	34,2%	37,6%	22,1%	36,0%	22,1%	34,9%

SATISFAÇÃO GERAL – SAEEC

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SAEEC? 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

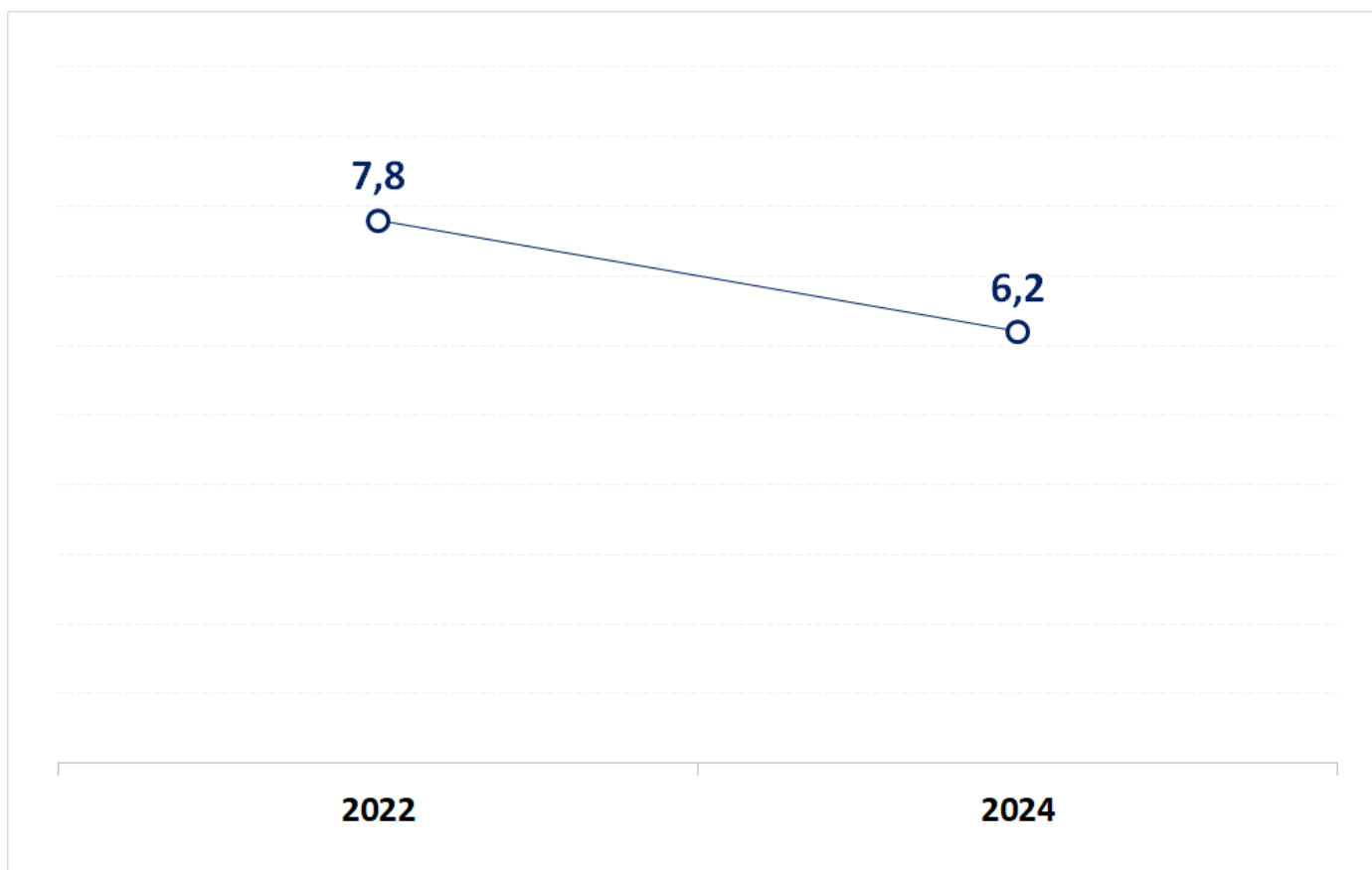


% NÃO RESPOSTA: 0,0%

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – SAEEC

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SAEEC? 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 – SAEEC

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SAEEC? 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	11,5%	9,8%	4,8%	12,9%	13,5%	13,4%	11,2%	1,3%	13,7%	9,0%	10,9%	10,2%	17,2%	10,7%
1	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%	1,3%	0,7%	0,0%	1,3%	0,5%	0,4%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
2	1,0%	2,7%	0,0%	3,7%	1,3%	3,0%	0,8%	3,8%	1,5%	1,6%	4,8%	1,8%	3,5%	1,9%
3	4,3%	7,8%	1,6%	9,7%	5,5%	4,6%	7,5%	3,2%	8,1%	5,5%	2,4%	6,2%	3,5%	6,0%
4	6,9%	1,9%	10,4%	2,7%	0,7%	1,4%	5,4%	7,5%	4,7%	4,4%	3,0%	4,0%	9,4%	4,4%
5	13,4%	13,9%	17,4%	11,2%	13,3%	9,8%	14,6%	19,1%	10,9%	13,2%	25,0%	13,4%	17,1%	13,7%
6	7,9%	8,5%	8,6%	7,5%	8,8%	6,8%	7,8%	13,7%	6,4%	7,1%	20,7%	7,5%	17,2%	8,2%
7	16,1%	14,1%	17,4%	11,1%	18,2%	17,8%	14,0%	13,0%	14,4%	16,7%	7,8%	15,7%	6,8%	15,1%
8	12,1%	15,5%	14,0%	12,0%	16,1%	13,3%	13,2%	17,9%	12,9%	15,1%	9,4%	14,3%	6,8%	13,8%
9	7,2%	7,3%	7,0%	11,5%	1,8%	8,4%	6,6%	7,5%	6,7%	8,0%	4,8%	7,8%	0,0%	7,3%
10	19,1%	18,0%	19,0%	17,5%	19,5%	20,9%	18,9%	11,5%	20,1%	19,0%	11,1%	18,6%	18,5%	18,6%
MÉDIA	6,2	6,3	6,7	6,0	6,1	6,3	6,2	6,4	6,1	6,5	5,6	6,3	5,3	6,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	45,5%	45,1%	42,7%	47,8%	44,3%	39,6%	47,3%	50,1%	45,8%	41,2%	66,9%	43,6%	67,8%	45,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	26,4%	25,4%	25,9%	29,1%	21,4%	29,3%	25,5%	19,0%	26,8%	27,0%	15,9%	26,4%	18,5%	25,9%

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DO PRESTADOR

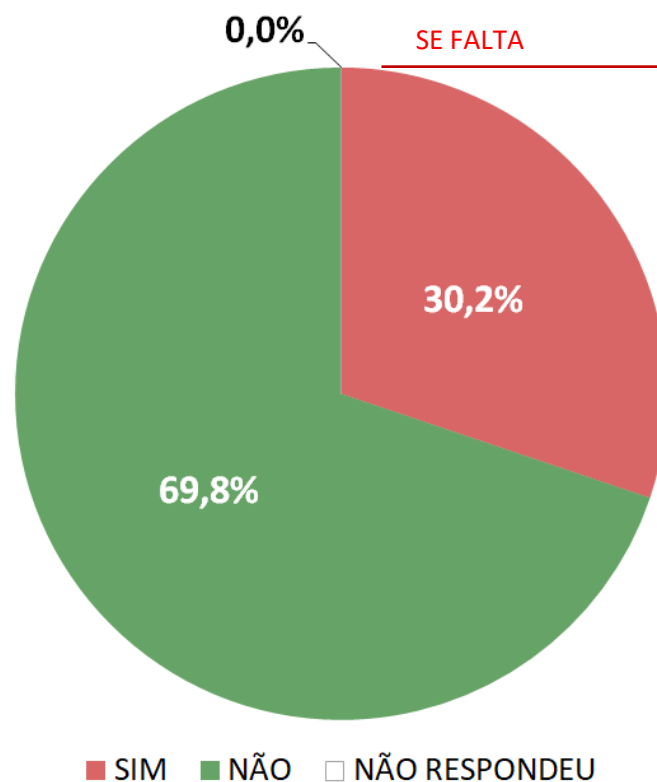
1. (SE NOTA 9 OU 10) PERCEBEMOS QUE ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS, POR QUAL MOTIVO ATRIBUI ESSA NOTA?
2. (SE NOTA ≥ 6) PELA SUA RESPOSTA, PERCEBEMOS QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PODERIAM SER MELHORES. O QUE PODERIA SER FEITO PARA SATISFAZÊ-LO?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 25,9% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	32,2%
BOM ATENDIMENTO	18,0%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	10,3%
ESTÁ SATISFEITO	3,7%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	3,5%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	3,3%
NÃO FALTA ÁGUA	2,6%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	1,2%
QUALIDADE DA ÁGUA	0,9%
AGILIDADE NO ATENDIMENTO	0,7%
NÃO RESPONDEU	24,9%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 45,2% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	55,3%
DIMINUIR O PREÇO	21,2%
MELHORAR O ATENDIMENTO	15,3%
NÃO FALTAR ÁGUA	14,1%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	12,4%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	11,2%
DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO	4,7%
TRATAR O ESGOTO	4,7%
MELHORAR A PRESSÃO DA ÁGUA	3,5%
MODERNIZAR REDE DE ESGOTO	2,4%
NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO	2,4%
NÃO TER VAZAMENTOS	2,4%
RESOLVER OS PROBLEMAS	2,4%
OUTROS	4,7%
NÃO RESPONDEU	5,3%

FALTA DE ÁGUA

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



COM QUAL FREQUÊNCIA?	%
< 1 VEZ POR MÊS	15,2%
1 VEZ POR MÊS	17,8%
2 VEZES POR MÊS	15,7%
3 VEZES POR MÊS	5,0%
1 VEZ POR SEMANA	20,2%
> 1 VEZ POR SEMANA	26,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

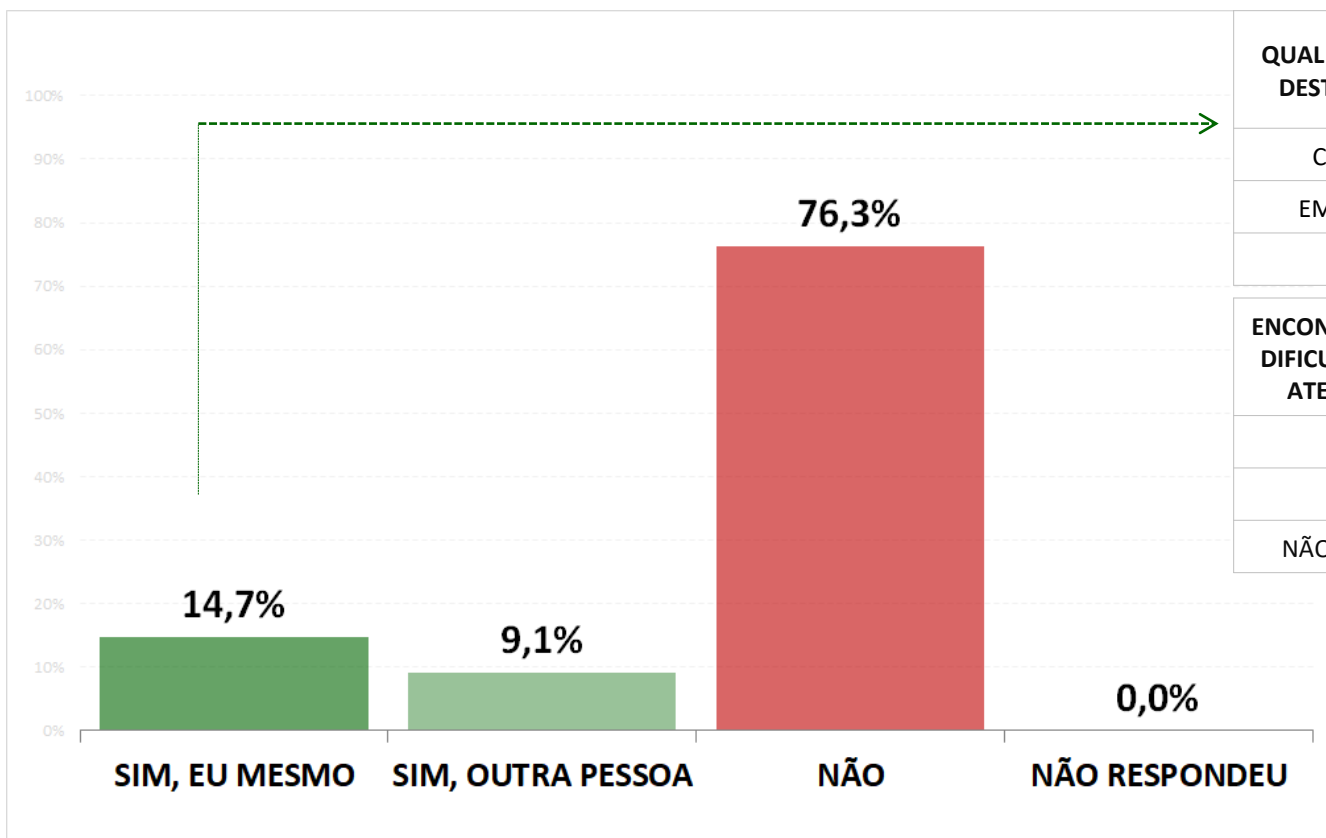
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	27,9%	32,4%	20,6%	38,7%	28,1%	30,3%	29,5%	32,9%	30,6%	29,0%	35,6%	30,6%	24,6%	30,2%
NÃO	72,1%	67,6%	79,4%	61,3%	71,9%	69,7%	70,5%	67,1%	69,4%	71,0%	64,4%	69,4%	75,4%	69,8%
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%

CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	56,6%
EMERGENCIAL	43,4%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	49,9%
NÃO	50,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	38,1%
NÃO DERAM RETORNO	21,1%
RESPONSÁVEL NUNCA ESTÁ LÁ	13,9%
DEMORA NO ATENDIMENTO	9,8%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	6,4%
ATENDIMENTO RUIM	5,6%
NÃO ATENDEM A DEMANDA	2,8%
SITE DIFÍCIL PARA NAVEGAR	2,3%
NÃO RESPONDEU	0,0%



ARES
ASSOCIAÇÃO
DOS REGEDORES
DA POLÍCIA
CIVIL DO RJ

CANAL DE ATENDIMENTO

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

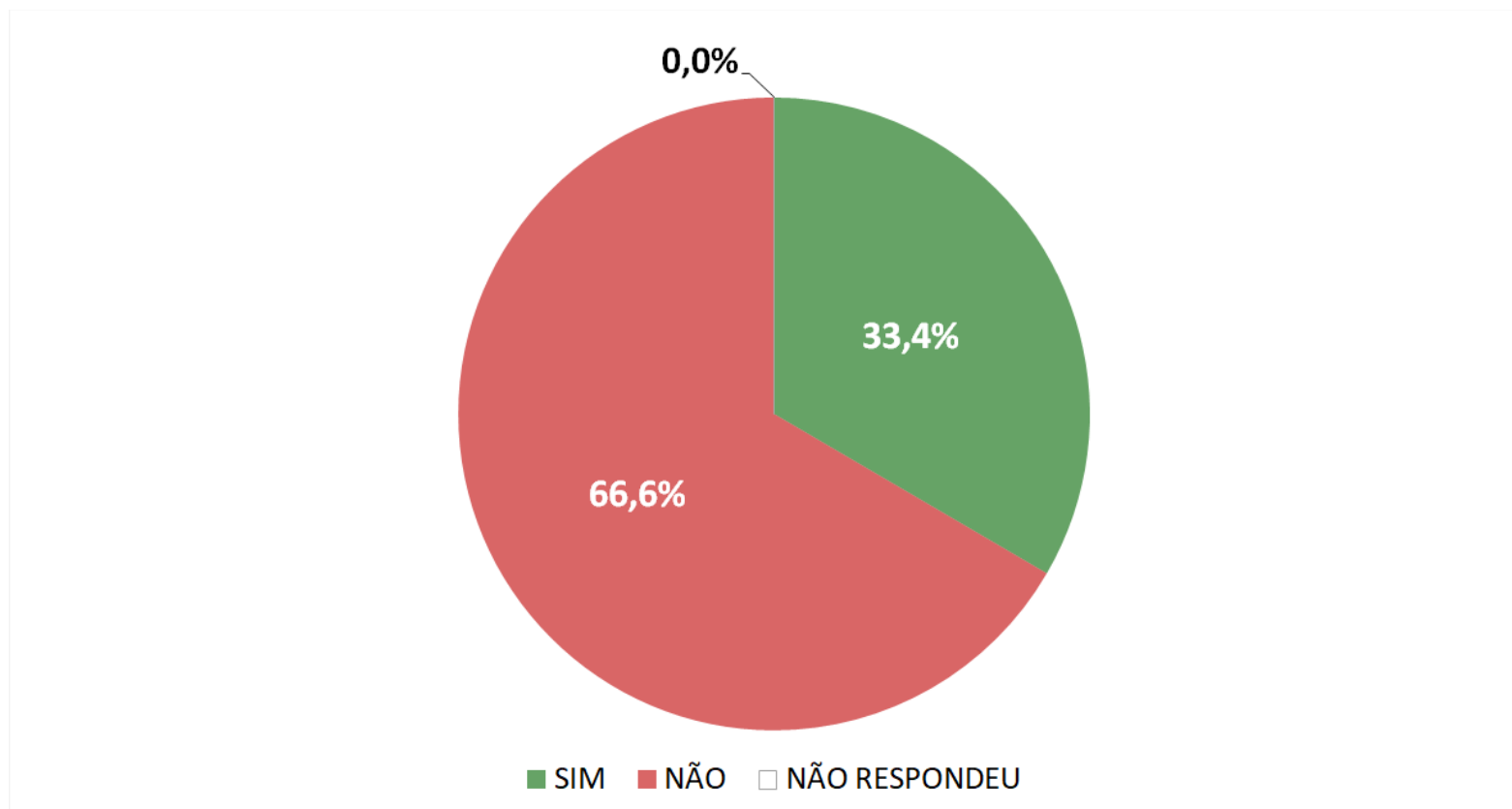
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	16,2%	13,2%	11,4%	18,8%	12,4%	7,4%	18,1%	17,7%	11,4%	13,6%	31,5%	12,3%	46,9%	14,7%
SIM, OUTRA PESSOA	7,9%	10,2%	16,8%	7,0%	4,2%	4,3%	10,3%	15,5%	7,5%	10,1%	8,4%	7,8%	26,6%	9,1%
NÃO	75,9%	76,6%	71,9%	74,2%	83,4%	88,3%	71,6%	66,7%	81,2%	76,4%	60,0%	80,0%	26,5%	76,3%
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%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

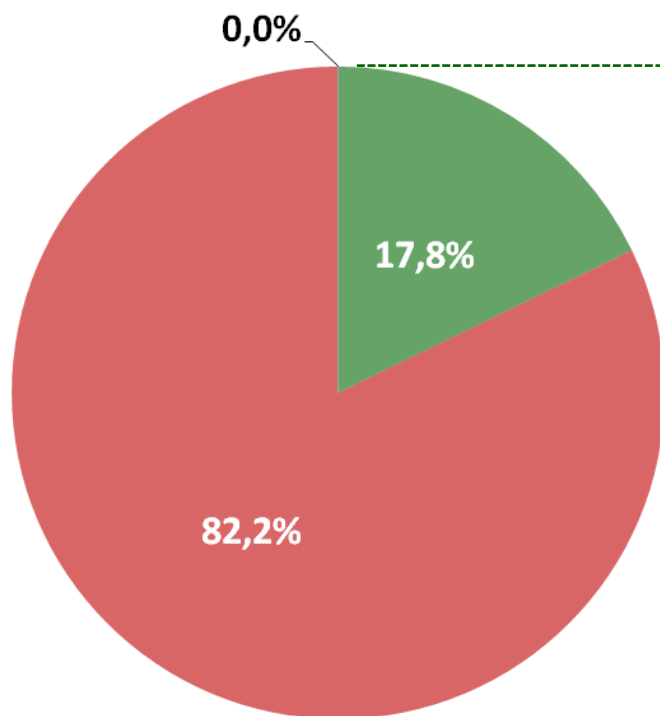
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	29,3%	37,4%	42,7%	35,6%	21,1%	38,7%	32,6%	24,0%	41,0%	31,5%	20,1%	34,1%	24,0%	33,4%
NÃO	70,7%	62,6%	57,3%	64,4%	78,9%	61,3%	67,4%	76,0%	59,0%	68,5%	79,9%	65,9%	76,0%	66,6%
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%

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



■ SIM ■ NÃO ■ NÃO RESPONDEU

COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	32,4%
REDES SOCIAIS	12,9%
INTERNET	12,1%
PREFEITURA	8,5%
FOLHETO	4,8%
RÁDIO	3,1%
TELEVISÃO	3,1%
JORNAL	1,2%
PORTAL DE NOTÍCIAS	1,7%
OUTROS MEIOS	7,9%
NÃO RESPONDEU	12,6%

JÁ OBTVEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	5,4%
NÃO	94,6%
NÃO RESPONDEU	0,0%

TARIFA SOCIAL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

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	18,7%	17,0%	9,8%	23,2%	18,4%	17,3%	16,5%	25,0%	18,1%	18,6%	12,2%	16,6%	33,9%	17,8%
NÃO	81,3%	83,0%	90,2%	76,8%	81,6%	82,7%	83,5%	75,0%	81,9%	81,4%	87,8%	83,4%	66,1%	82,2%
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%

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

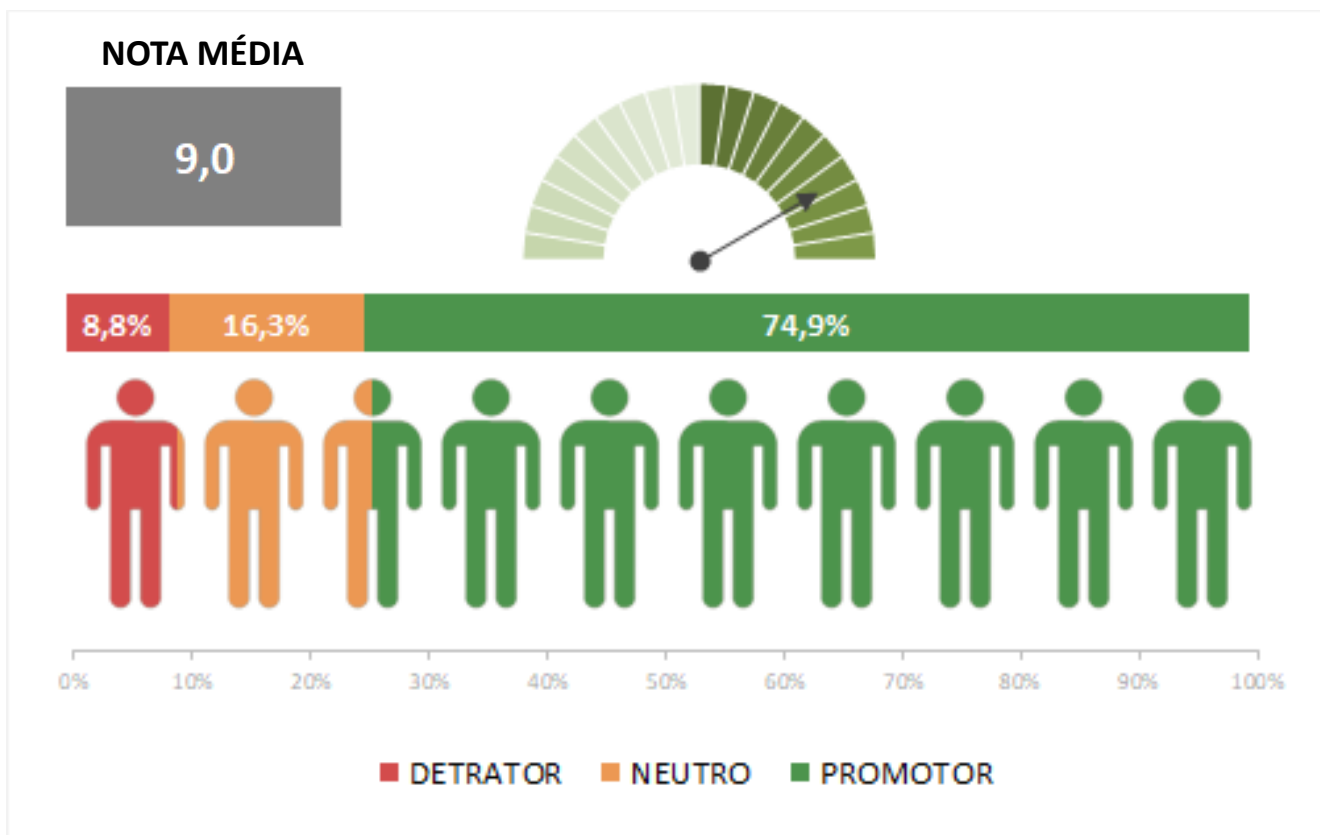
A SEGUIR, **SATISFAÇÃO GERAL** COM OS SERVIÇOS DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS E DE VARRIÇÃO DAS RUAS.

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 ENGENHEIRO COELHO? 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

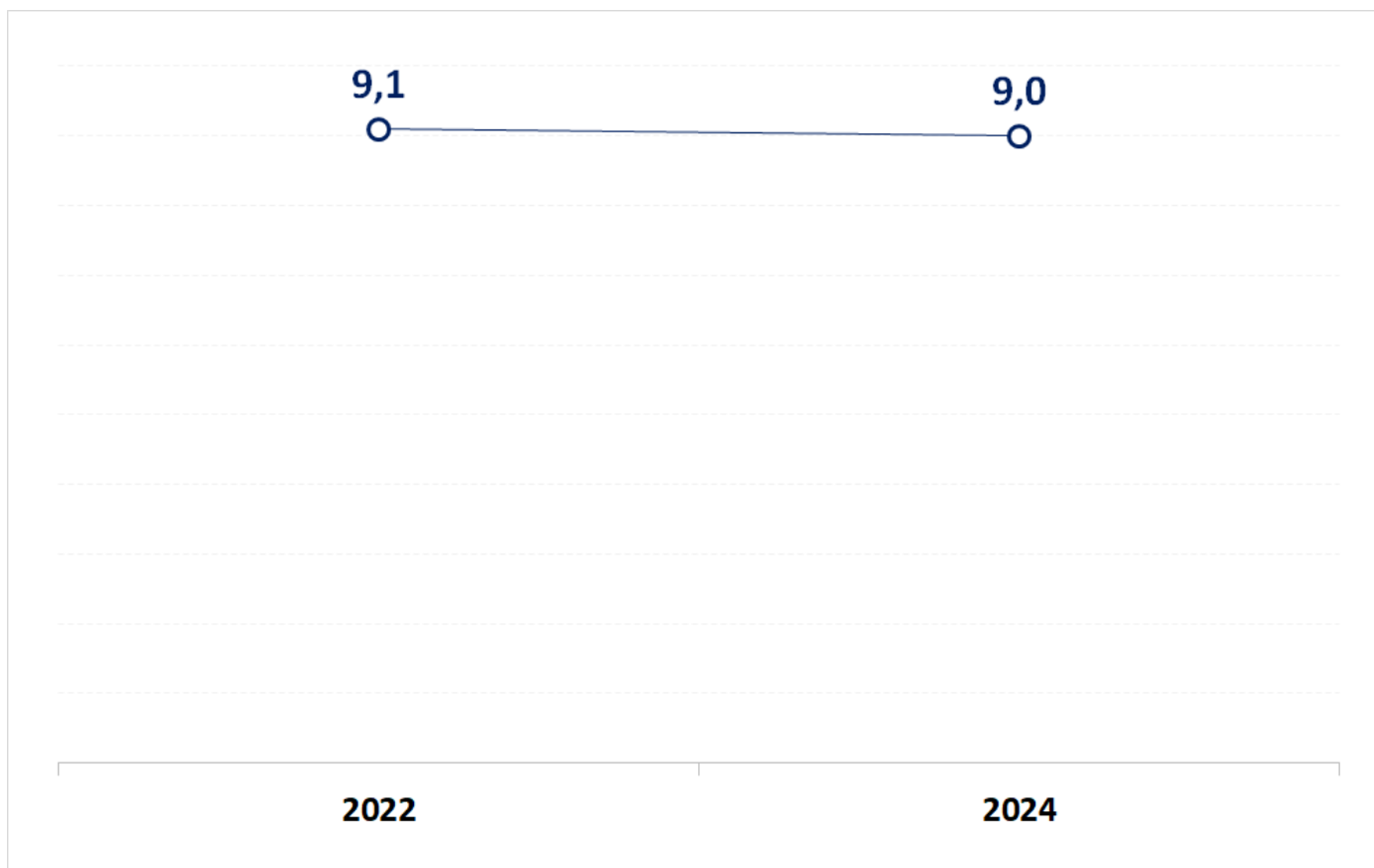


% NÃO RESPOSTA: 0,2%

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 ENGENHEIRO COELHO? 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 ENGENHEIRO COELHO? 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	1,4%	1,6%	0,0%	1,9%	2,5%	3,2%	0,5%	1,9%	1,9%	0,6%	5,4%	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	0,4%	1,6%	0,0%	1,2%	1,8%	1,1%	0,8%	1,9%	0,0%	1,3%	2,4%	0,8%	3,5%	1,0%
3	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	3,5%	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	5,4%	1,3%	2,2%	5,7%	1,3%	0,0%	3,4%	11,3%	1,3%	4,0%	6,0%	3,0%	7,8%	3,3%
6	1,7%	3,7%	1,6%	1,8%	5,0%	2,1%	2,7%	4,0%	2,8%	2,4%	4,1%	2,5%	5,9%	2,7%
7	7,6%	3,2%	6,0%	5,7%	4,3%	3,2%	7,3%	1,9%	4,1%	7,0%	0,0%	4,9%	11,6%	5,4%
8	8,3%	13,4%	7,0%	13,7%	11,0%	7,9%	10,3%	21,0%	8,4%	11,6%	14,9%	10,2%	20,7%	10,9%
9	8,2%	9,8%	10,8%	7,9%	8,7%	5,6%	9,8%	14,0%	3,5%	8,7%	28,1%	7,9%	23,9%	9,0%
10	67,0%	64,8%	72,5%	61,5%	65,3%	76,9%	64,7%	44,0%	77,9%	64,4%	36,6%	69,1%	23,1%	65,9%
MÉDIA	9,0	9,0	9,4	8,8	8,9	9,2	9,0	8,3	9,3	9,0	8,1	9,1	7,8	9,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	8,9%	8,7%	3,8%	11,2%	10,6%	6,3%	7,9%	19,1%	6,0%	8,4%	20,4%	7,9%	20,7%	8,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	75,2%	74,6%	83,2%	69,4%	74,0%	82,5%	74,5%	58,0%	81,5%	73,1%	64,7%	77,0%	47,0%	74,9%

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?

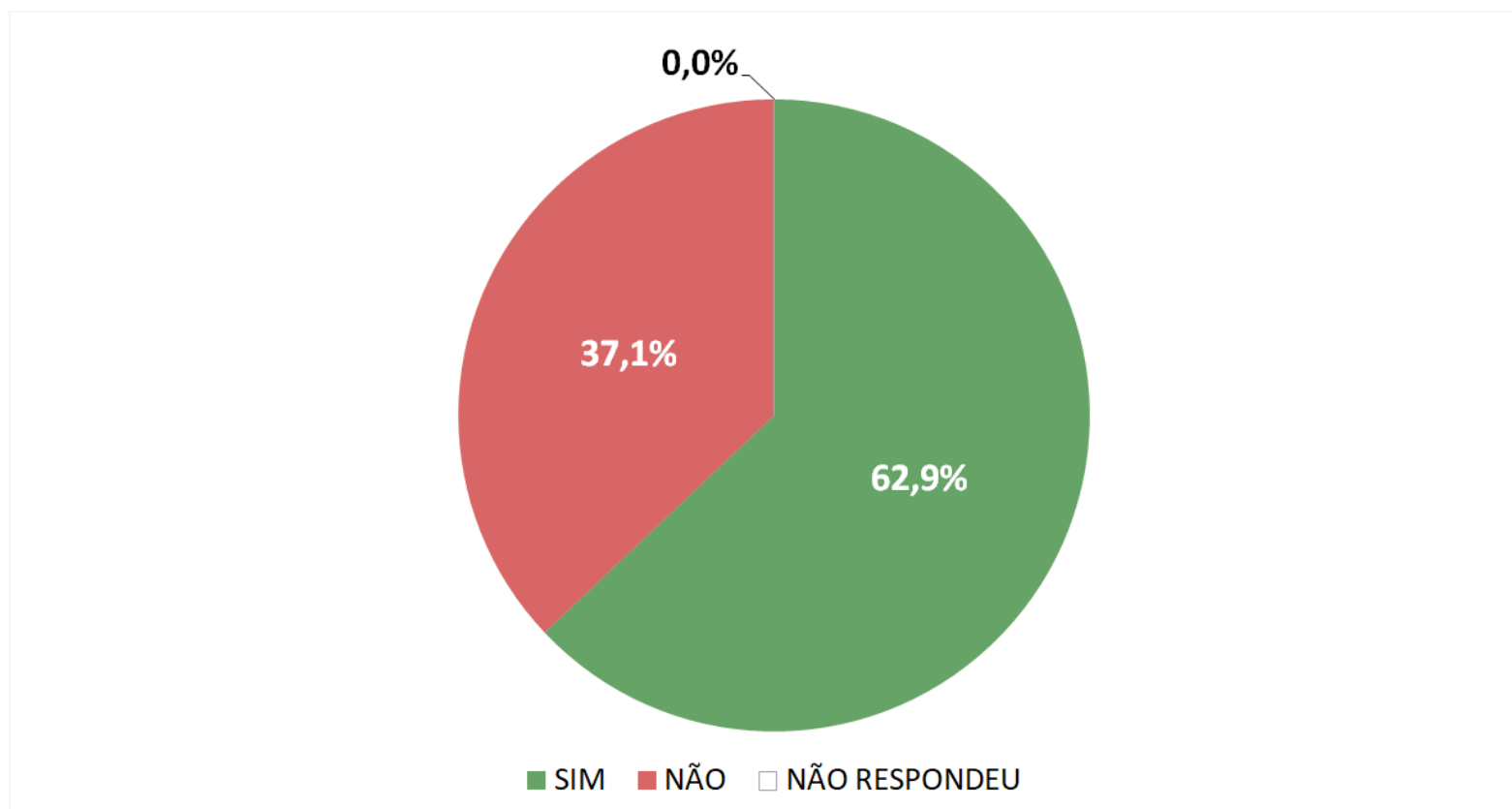
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 74,9% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	38,2%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	30,9%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	7,4%
EQUIPE DE QUALIDADE	6,6%
ESTÁ SATISFEITO	4,4%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	4,4%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	4,0%
SÃO EDUCADOS	1,1%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	0,7%
OUTROS	0,7%
NÃO RESPONDEU	1,5%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 8,8% DOS USUÁRIOS)	%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	25,0%
PASSAR CORRETAMENTO NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	16,7%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	11,1%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	8,3%
MELHORAR QUALIDADE DOS SERVIÇOS	8,3%
MAIOR COMPROMETIMENTO	5,6%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	5,6%
OUTROS	2,8%
NÃO RESPONDEU	16,7%

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

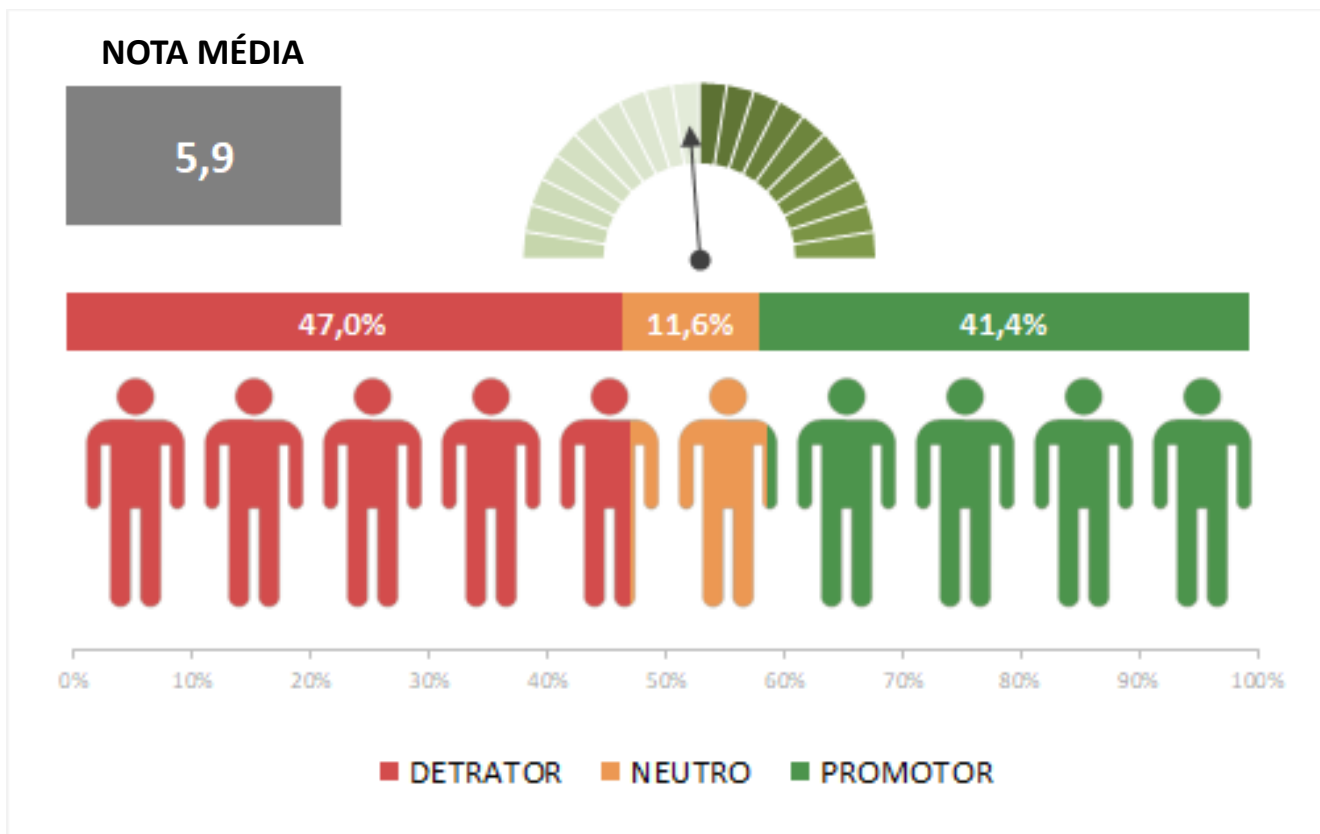
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	61,4%	64,4%	50,3%	63,3%	75,0%	73,1%	58,4%	57,7%	62,2%	62,1%	70,0%	64,6%	40,3%	62,9%
NÃO	38,6%	35,6%	49,7%	36,7%	25,0%	26,9%	41,6%	42,3%	37,8%	37,9%	30,0%	35,4%	59,7%	37,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
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: 51,8%

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	24,4%	25,3%	28,6%	31,0%	14,6%	15,1%	25,4%	44,3%	10,4%	29,1%	34,2%	25,3%	20,2%	24,9%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	6,2%	3,0%	0,0%	7,4%	4,7%	4,4%	5,7%	0,0%	3,9%	5,2%	0,0%	4,8%	0,0%	4,4%
3	0,0%	4,8%	0,0%	5,2%	2,1%	3,7%	2,8%	0,0%	8,8%	0,7%	0,0%	2,9%	0,0%	2,7%
4	4,8%	4,6%	0,0%	7,1%	5,7%	3,3%	0,9%	21,3%	4,5%	4,5%	6,2%	5,0%	0,0%	4,7%
5	1,4%	5,7%	3,5%	5,5%	2,1%	2,2%	4,9%	3,4%	2,8%	2,2%	20,2%	2,5%	20,2%	3,8%
6	7,6%	5,5%	3,5%	3,2%	12,7%	9,2%	6,6%	0,0%	4,5%	8,0%	0,0%	5,8%	14,3%	6,5%
7	1,0%	1,8%	0,0%	2,6%	1,3%	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	1,4%	6,2%	1,5%	0,0%	1,4%
8	10,7%	9,9%	11,9%	9,7%	9,6%	7,7%	10,2%	15,9%	11,1%	10,6%	5,3%	11,1%	0,0%	10,3%
9	3,3%	7,9%	7,1%	1,6%	9,9%	7,6%	4,6%	6,8%	11,2%	4,1%	4,3%	5,3%	13,4%	5,9%
10	40,6%	31,4%	45,4%	26,8%	37,3%	46,7%	36,1%	8,2%	42,7%	34,2%	23,6%	35,8%	31,8%	35,5%
MÉDIA	6,1	5,8	6,5	4,8	6,7	7,0	5,9	3,7	7,1	5,6	4,9	5,9	6,3	5,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	44,4%	49,0%	35,7%	59,4%	41,9%	37,9%	46,4%	69,1%	35,0%	49,8%	60,6%	46,3%	54,8%	47,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	44,0%	39,3%	52,4%	28,4%	47,3%	54,4%	40,8%	15,0%	53,9%	38,3%	27,9%	41,1%	45,2%	41,4%

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 – 41,4% DOS USUÁRIOS)	%
PARTICULAR QUE FAZ	25,7%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	25,7%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	12,2%
LEVAM TODO MATERIAL	8,1%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	8,1%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	5,4%
ESTÁ SATISFEITO	4,1%
PASSAM SEMPRE	4,1%
NÃO RESPONDEU	6,8%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 47,0% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	46,6%
SÓ PASSA CATADORES AQUI	39,8%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	2,3%
AMPLIAR EQUIPE	1,1%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	1,1%
INFORMAR OS DIAS CORRETOS DE COLETA	1,1%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	1,1%
OUTROS	1,1%
NÃO RESPONDEU	5,7%

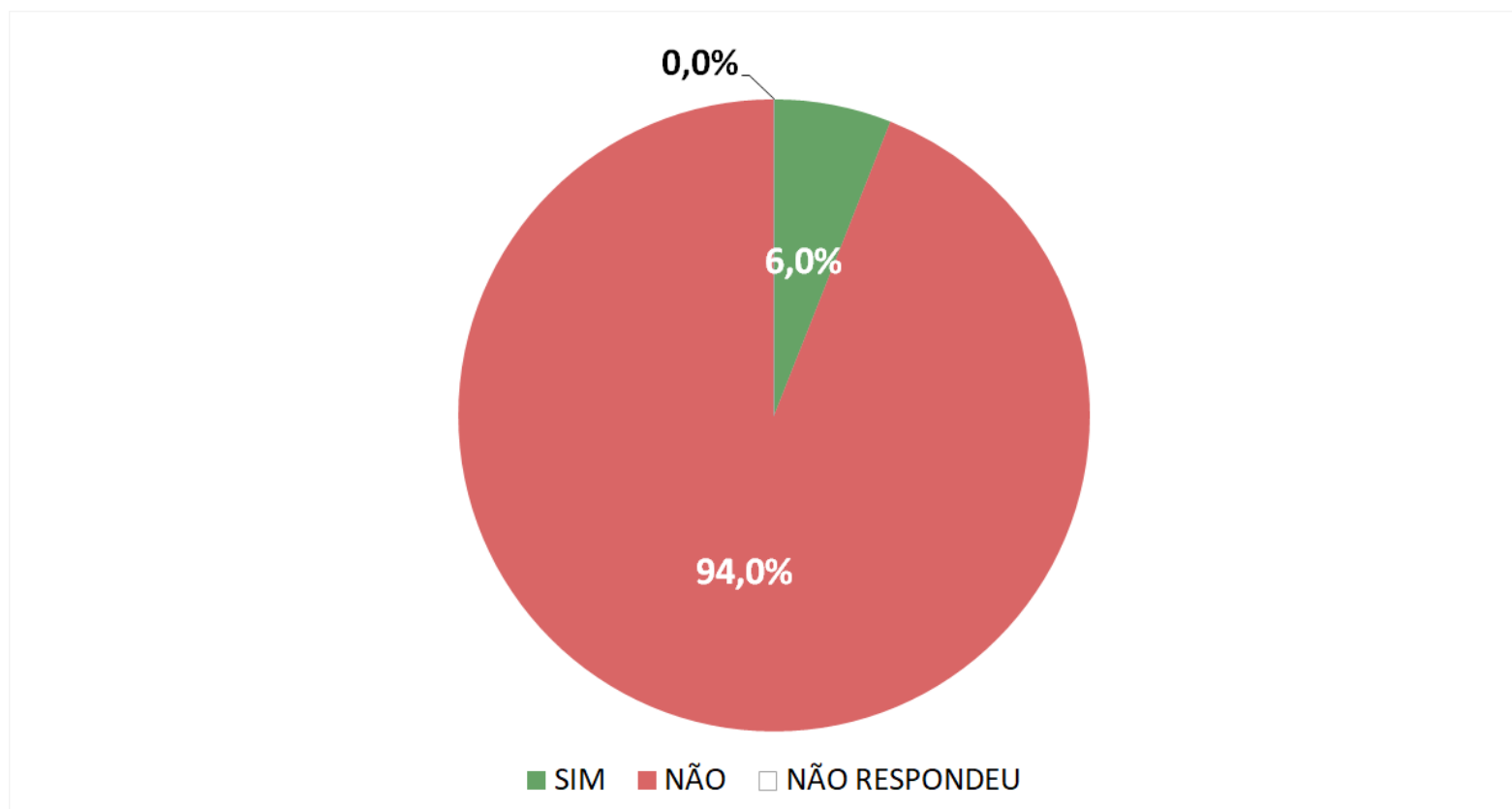


ARES
ASSOCIAÇÃO
DE REGULAÇÃO E
SEGURANÇA DA
PCJ

ECOPONTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



ECOPONTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

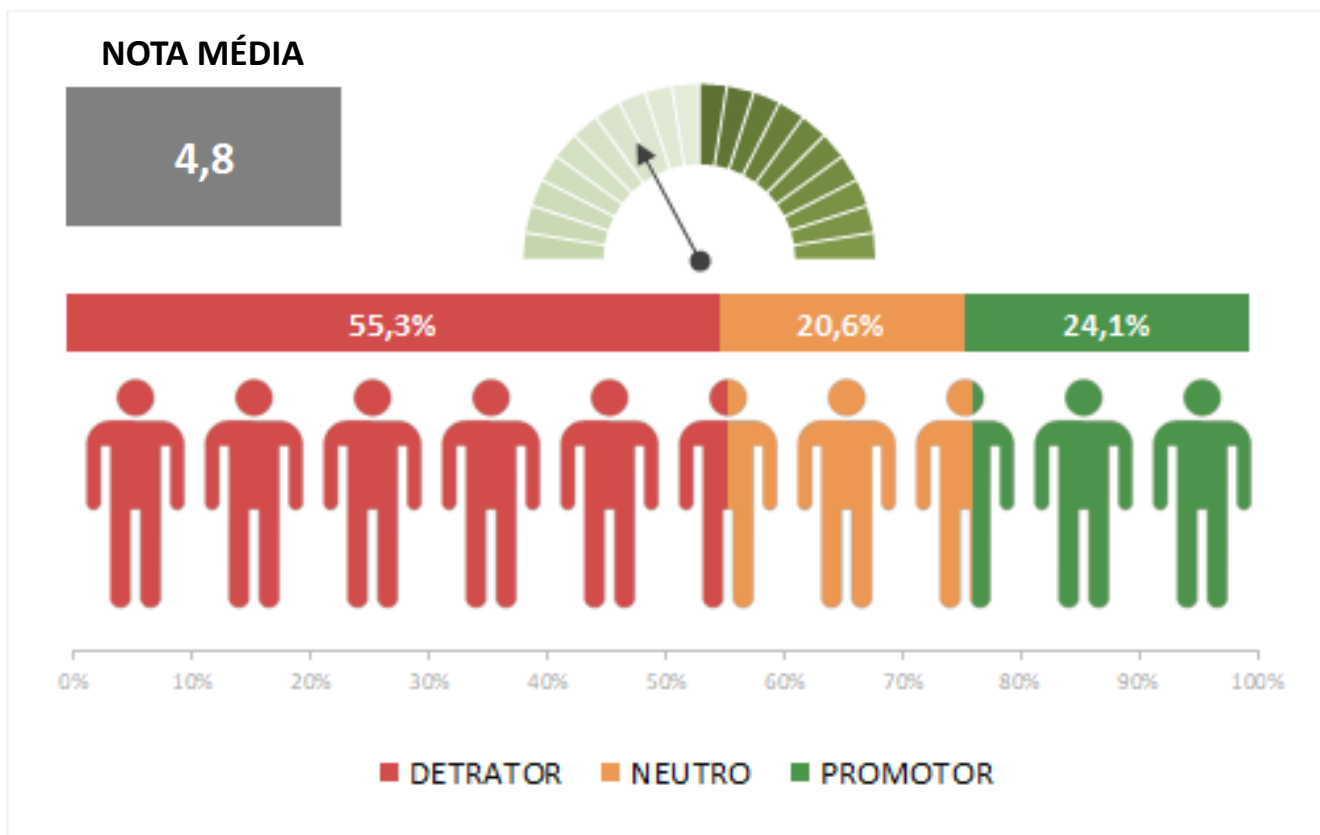
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			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	6,9%	5,2%	5,4%	3,4%	10,1%	10,6%	1,9%	12,9%	5,0%	4,4%	18,3%	6,5%	0,0%	6,0%
NÃO	93,1%	94,8%	94,6%	96,6%	89,9%	89,4%	98,1%	87,1%	95,0%	95,6%	81,7%	93,5%	100,0%	94,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
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 ENGENHEIRO COELHO? 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

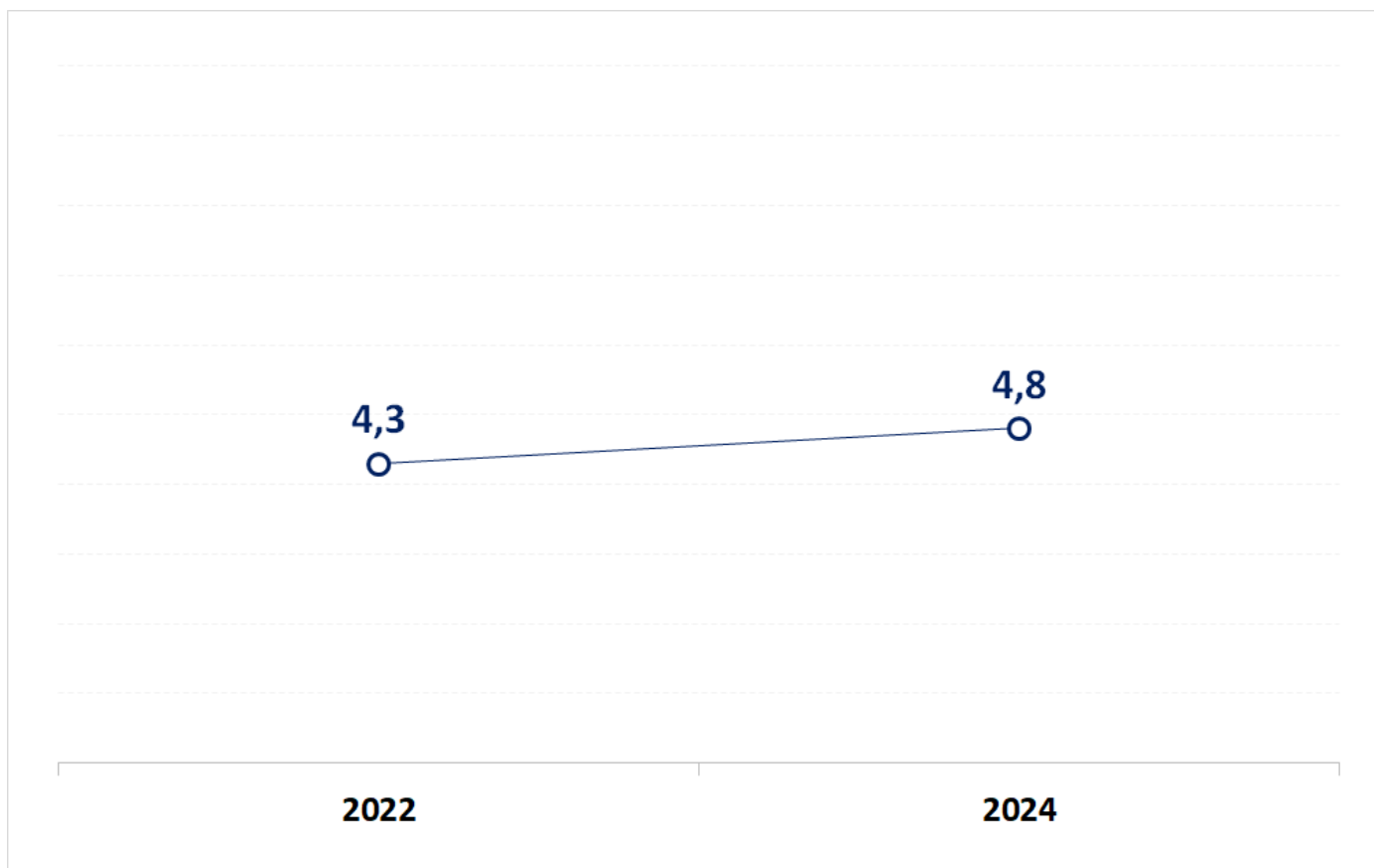


% NÃO RESPOSTA: 9,8%

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE ENGENHEIRO COELHO? 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 ENGENHEIRO COELHO? 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	24,7%	39,7%	16,7%	38,1%	42,5%	46,3%	27,2%	24,3%	39,2%	29,2%	32,4%	33,9%	18,1%	32,7%
1	1,4%	0,5%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	1,1%	2,8%	0,0%	1,0%	3,4%	1,0%	0,0%	0,9%
2	5,6%	3,2%	1,7%	4,4%	7,1%	4,4%	5,1%	0,0%	2,3%	6,1%	0,0%	2,9%	22,2%	4,3%
3	2,6%	4,2%	3,4%	4,4%	2,2%	3,5%	4,2%	0,0%	4,9%	2,9%	2,3%	3,7%	0,0%	3,5%
4	2,7%	3,1%	0,0%	3,4%	5,3%	4,2%	1,3%	7,2%	3,9%	1,5%	7,3%	2,8%	3,8%	2,9%
5	9,7%	6,5%	4,1%	10,3%	8,8%	6,7%	8,1%	10,5%	11,4%	4,8%	15,5%	8,6%	0,0%	8,0%
6	4,5%	1,7%	4,7%	2,9%	1,3%	2,3%	3,7%	1,5%	1,7%	4,0%	1,9%	3,3%	0,0%	3,0%
7	12,2%	11,0%	19,7%	7,6%	8,5%	2,1%	16,9%	10,3%	5,1%	15,8%	8,0%	12,5%	0,0%	11,6%
8	11,0%	7,3%	11,1%	9,0%	6,6%	6,3%	9,1%	15,4%	9,9%	9,3%	4,6%	9,4%	3,8%	9,0%
9	3,4%	5,9%	8,6%	4,5%	0,8%	0,7%	6,0%	8,7%	4,9%	5,5%	0,0%	4,0%	14,8%	4,7%
10	22,1%	17,0%	30,1%	13,1%	16,9%	23,4%	17,3%	19,3%	16,7%	20,0%	24,8%	18,0%	37,5%	19,4%
MÉDIA	5,3	4,3	6,7	4,0	3,8	3,9	5,1	5,6	4,3	5,1	4,7	4,7	6,0	4,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	51,3%	58,8%	30,6%	65,8%	67,1%	67,5%	50,7%	46,3%	63,4%	49,5%	62,7%	56,2%	44,0%	55,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	25,5%	22,9%	38,7%	17,6%	17,7%	24,1%	23,3%	28,0%	21,6%	25,4%	24,8%	22,0%	52,2%	24,1%

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 – 24,1% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	35,3%
CIDADE/RUAS LIMPAS	16,2%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	14,7%
ESTÁ SATISFEITO	7,4%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,9%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	5,9%
PASSAM SEMPRE	5,9%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	1,5%
NÃO RESPONDEU	7,4%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 55,3% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	41,8%
SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/SÓ TEM NO CENTRO	19,4%
AMPLIAR EQUIPE	12,4%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	10,4%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	7,0%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	2,0%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	1,0%
RUAS SUJAS	1,0%
OUTROS	1,0%
NÃO RESPONDEU	4,0%

SOBRE A ARES-PCJ

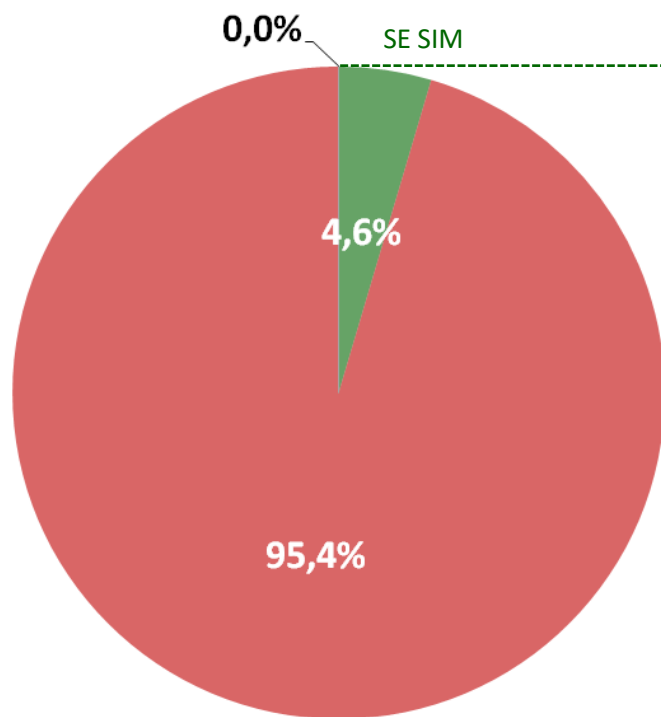
A SEGUIR, NÍVEL DE CONHECIMENTO, AVALIAÇÃO DA AGÊNCIA E DE QUE FORMA CONHECEU.

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 and a light gray background.

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



■ SIM ■ NÃO □ NÃO RESPONDEU

COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	5,8%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	8,3%
6	24,3%
7	0,0%
8	46,3%
9	0,0%
10	15,3%
MÉDIA	6,5
INSATISFEITO	38,4%
SATISFEITO	15,3%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	19,4%
PREFEITURA	16,6%
TRABALHO	13,3%
AMIGOS/FAMILIARES	11,4%
JORNAL	8,8%
RÁDIO	4,7%
REDES SOCIAIS	5,9%
INTERNET	3,3%
OUTROS MEIOS	16,6%
NÃO RESPONDEU	0,0%

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

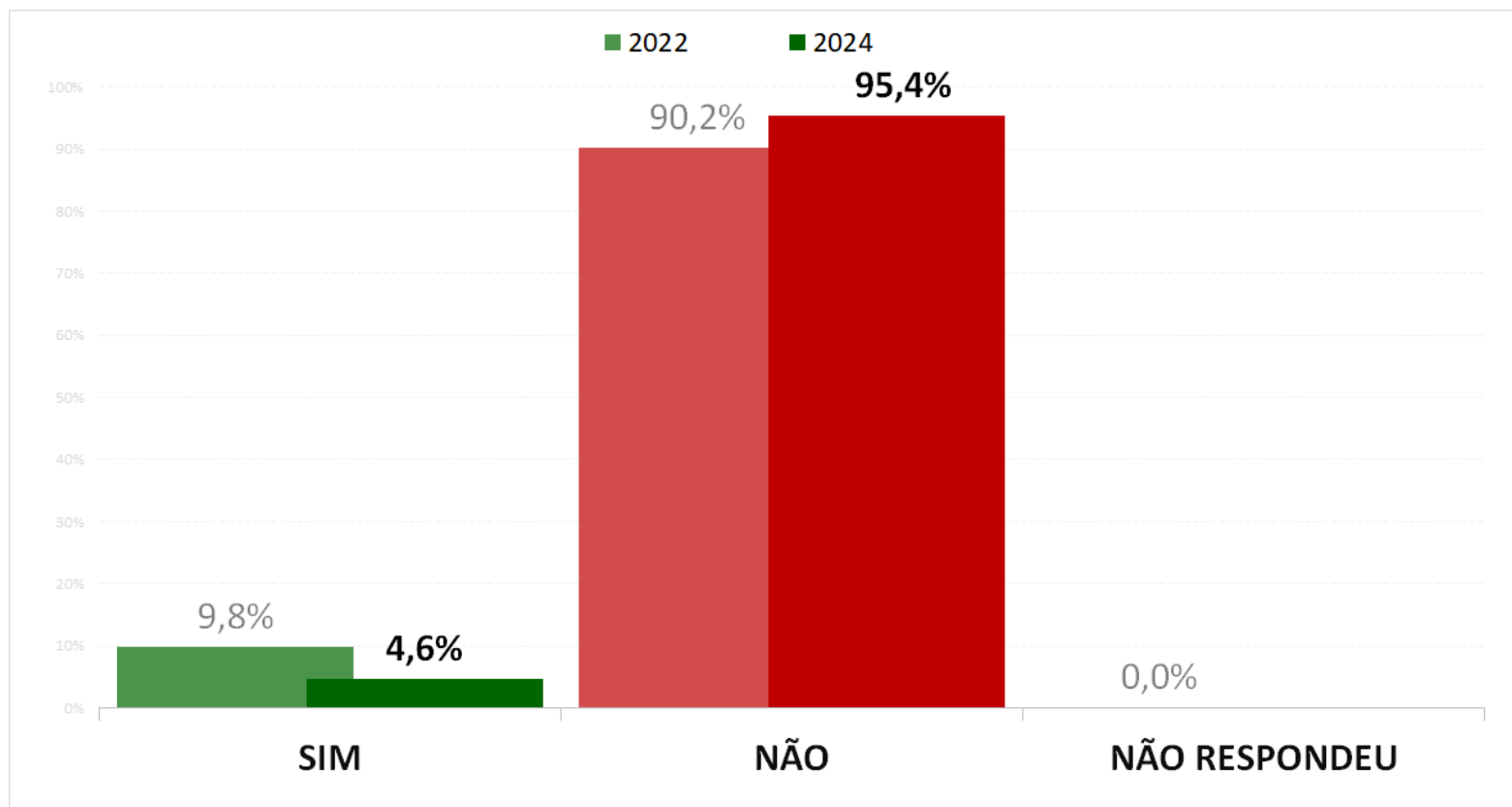
VOCÊ CONHECE OU JÁ OUVIU FALAR DA ARES-PCJ, AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

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	4,3%	4,9%	0,0%	7,3%	5,4%	4,6%	2,3%	14,7%	4,3%	2,9%	15,2%	4,7%	3,5%	4,6%
NÃO	95,7%	95,1%	100,0%	92,7%	94,6%	95,4%	97,7%	85,3%	95,7%	97,1%	84,8%	95,3%	96,5%	95,4%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
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.

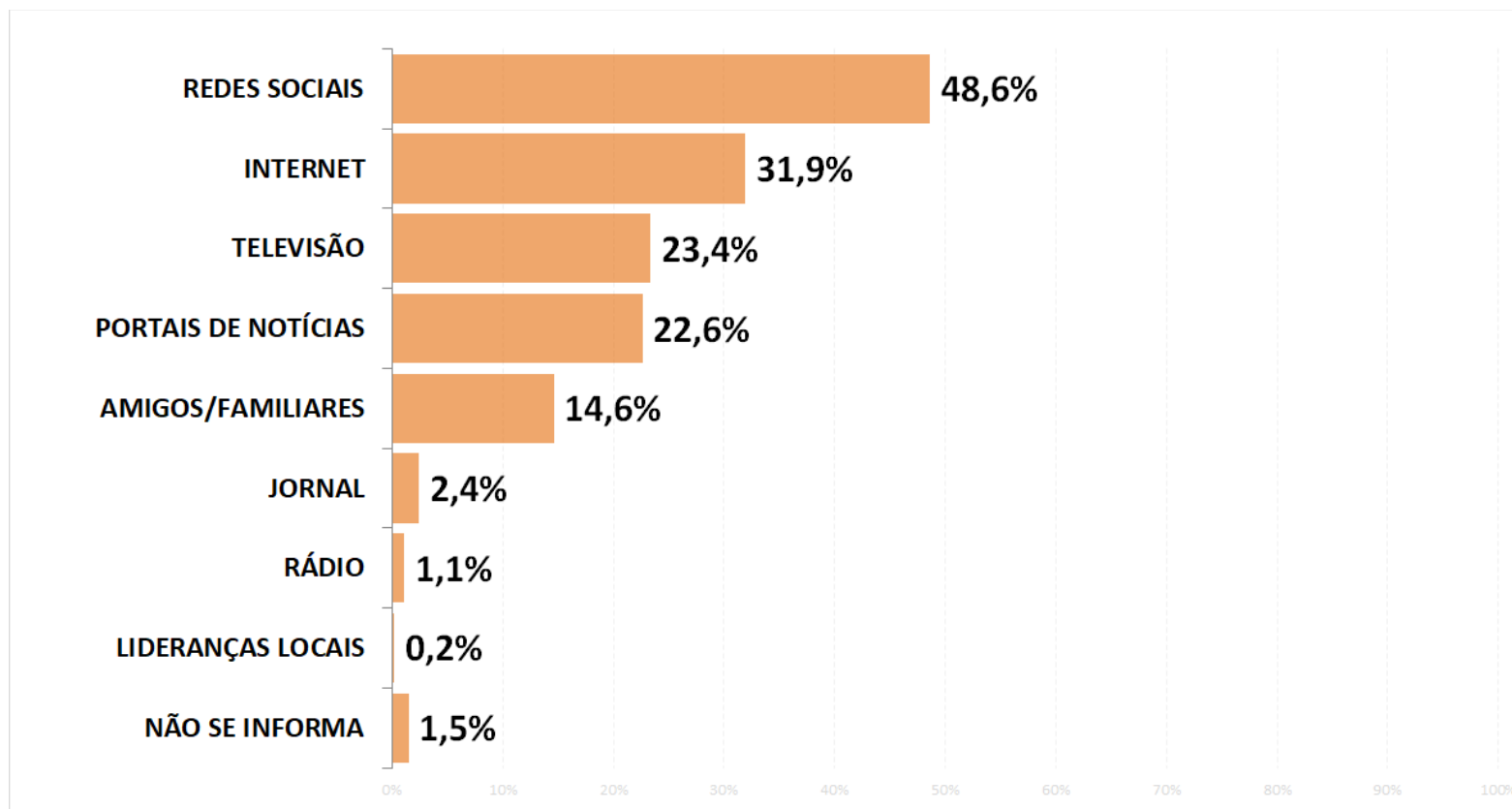
VI



ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO E
SUPERVISÃO DO
PODER JUDICIÁRIO

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

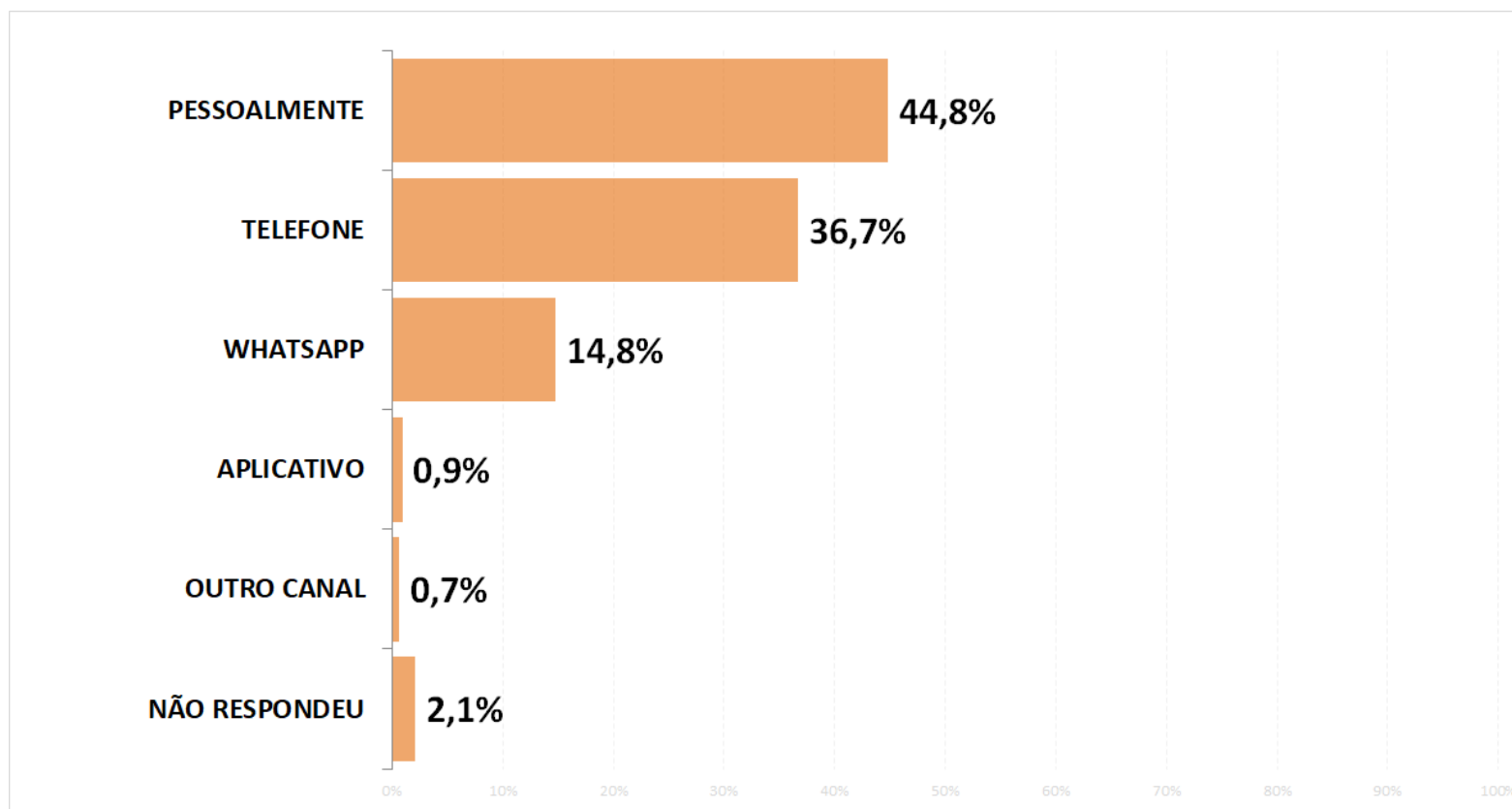
ATRAVÉS DE QUAIS MEIOS VOCÊ SE INFORMA SOBRE AS NOTÍCIAS DA CIDADE, DA REGIÃO E DO BRASIL?
RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA MÚLTIPLA E ESPONTÂNEA



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	
PESSOALMENTE	45,4%	44,3%	34,1%	48,0%	51,2%	52,9%	42,4%	35,6%	40,9%	47,2%	43,8%	46,1%	28,3%	44,8%
TELEFONE	36,1%	37,3%	42,7%	34,6%	33,7%	34,3%	37,3%	40,3%	41,9%	33,9%	36,6%	36,8%	35,5%	36,7%
WHATSAPP	13,0%	16,5%	23,2%	14,6%	6,7%	9,4%	17,8%	15,0%	12,9%	15,9%	14,6%	13,6%	30,4%	14,8%
APLICATIVO	1,8%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	1,1%	2,4%	0,9%	0,5%	3,0%	1,0%	0,0%	0,9%
OUTRO CANAL	0,8%	0,5%	0,0%	0,6%	1,4%	0,0%	0,0%	5,1%	0,0%	1,1%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
NÃO RESPONDEU	2,9%	1,3%	0,0%	0,0%	7,1%	3,4%	1,5%	1,6%	3,4%	1,4%	2,0%	1,8%	5,9%	2,1%
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