

PESQUISA LIMITE · FEVEREIRO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
FRANCA

SOBRE O ESTUDO

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





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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

Franca, fevereiro de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **6 e 9 de fevereiro de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **380 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Franca. 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

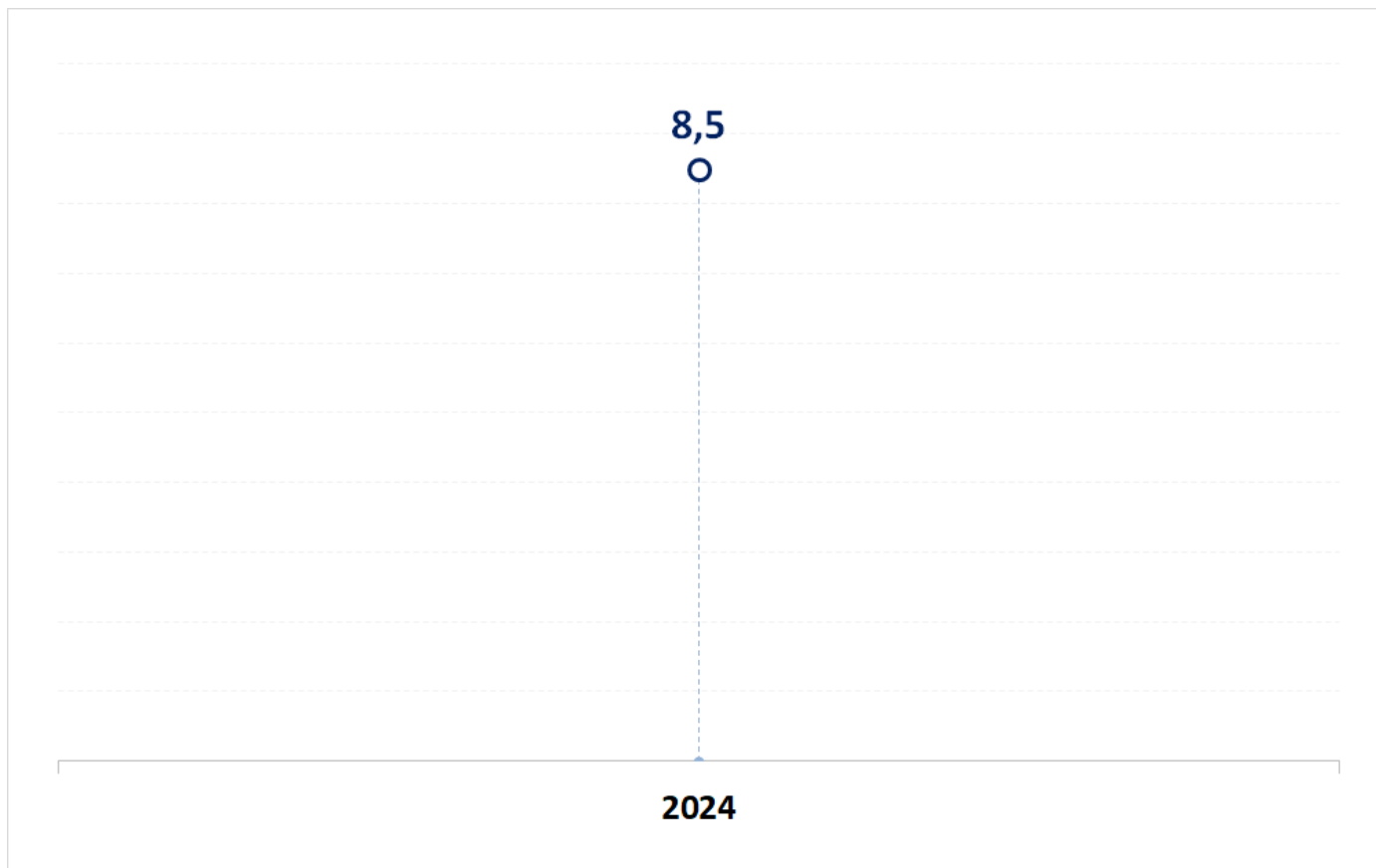
A SEGUIR, EVOLUTIVO DAS NOTAS MÉDIAS DE SATISFAÇÃO GERAL.





SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

MÉDIA DA CIDADE

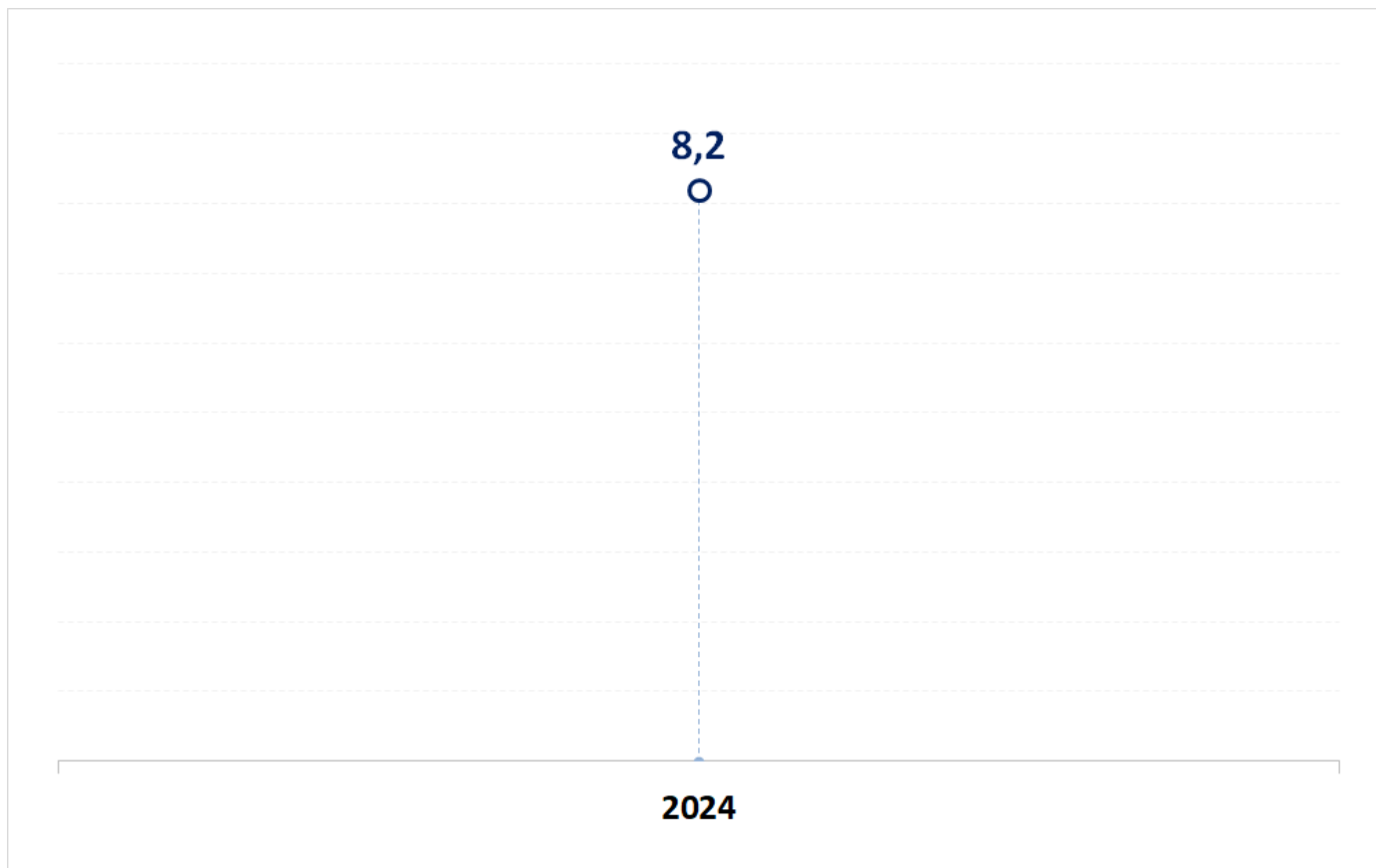




ARES
AGÊNCIA
REG. LADRPA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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



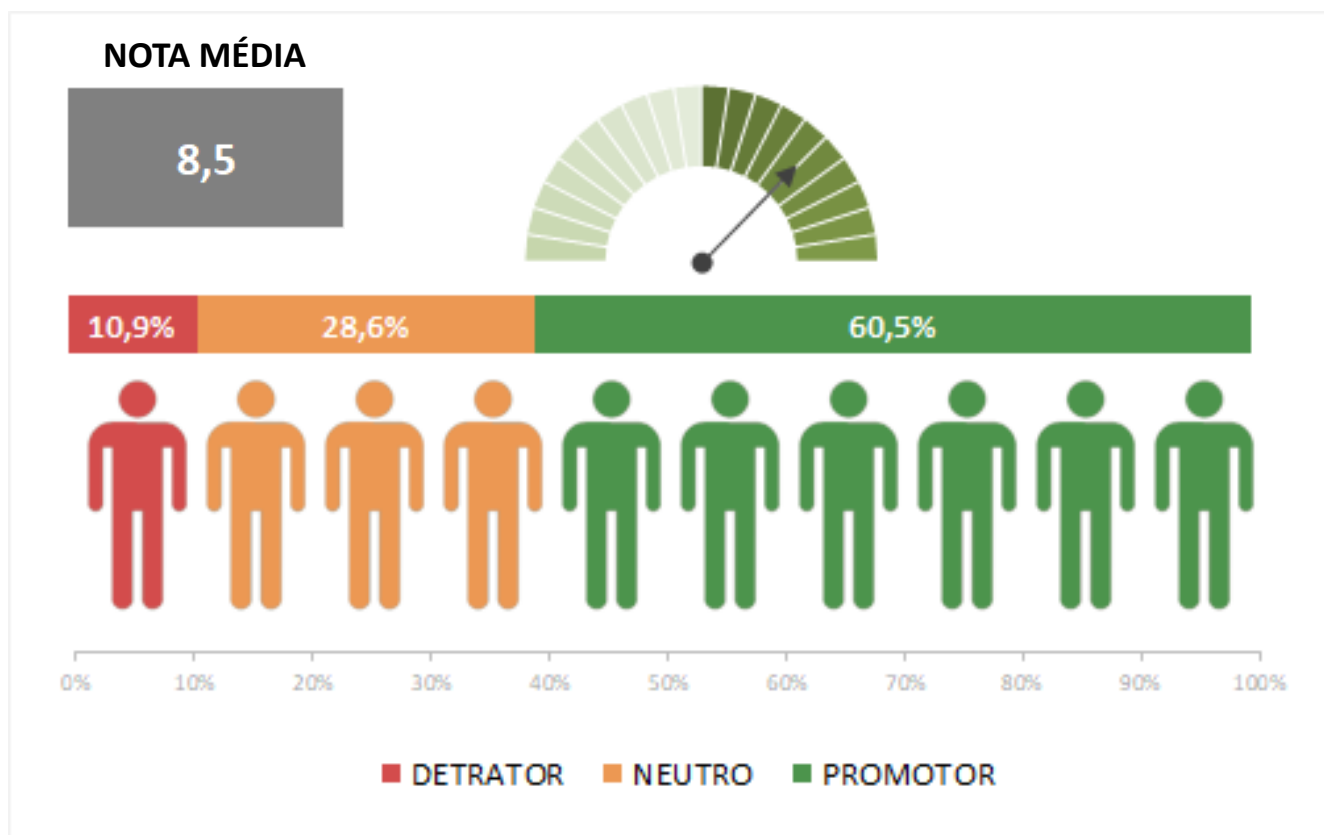


ARES
AGÊNCIA
RESÍDUOS
PCJ

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 FRANCA? 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: 0,0%



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 FRANCA? 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	1,1%	1,1%	0,0%	1,9%	1,0%	1,2%	1,1%	1,2%	1,1%	1,2%	1,0%	0,8%	1,8%	1,1%
1	0,5%	0,4%	0,0%	0,6%	0,7%	1,6%	0,0%	0,5%	1,5%	0,4%	0,0%	0,4%	0,7%	0,5%
2	0,5%	1,1%	0,0%	1,3%	1,0%	0,0%	0,6%	1,4%	0,0%	0,8%	1,6%	1,3%	0,0%	0,9%
3	0,5%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
4	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,3%	0,7%	0,6%	0,0%	0,4%
5	2,7%	4,5%	0,0%	3,1%	6,4%	5,1%	3,5%	3,2%	3,6%	3,3%	4,4%	3,7%	3,6%	3,7%
6	4,4%	4,0%	2,0%	6,4%	3,3%	2,8%	3,9%	5,0%	3,8%	4,3%	4,2%	4,1%	4,4%	4,2%
7	10,5%	10,2%	17,1%	10,1%	6,6%	5,1%	11,5%	11,2%	15,6%	10,3%	7,0%	10,3%	10,5%	10,3%
8	18,2%	18,4%	15,1%	19,1%	19,3%	17,1%	19,3%	17,8%	14,6%	19,9%	17,4%	16,1%	22,2%	18,3%
9	20,6%	15,8%	27,9%	15,3%	15,1%	21,2%	15,5%	19,5%	13,1%	19,4%	18,6%	18,8%	16,8%	18,1%
10	40,8%	43,7%	37,9%	41,6%	45,7%	46,0%	44,6%	38,7%	46,7%	39,7%	45,2%	43,7%	40,0%	42,4%
MÉDIA	8,6	8,5	8,8	8,4	8,5	8,7	8,6	8,4	8,5	8,5	8,6	8,6	8,5	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,9%	11,9%	2,0%	13,9%	13,2%	10,6%	9,1%	12,9%	10,0%	10,8%	11,9%	11,2%	10,5%	10,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	61,4%	59,5%	65,7%	56,9%	60,8%	67,2%	60,1%	58,1%	59,8%	59,0%	63,8%	62,4%	56,8%	60,5%



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 - 60,5% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	28,3%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	25,7%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	9,7%
EQUIPE DE QUALIDADE	8,8%
ESTÁ SATISFEITO	7,1%
NUNCA TIVE PROBLEMAS	6,2%
SÃO ORGANIZADOS	3,1%
OUTROS MOTIVOS	6,3%
NÃO RESPONDEU	4,9%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 10,9% DOS USUÁRIOS)	%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS/ NO CAMINHO	43,8%
PASSAR NO HORÁRIO PROGRAMADO	20,8%
AUMENTAR DIAS DE COLETA	14,6%
CAPACITAR MELHOR OS COLETORES	12,5%
PASSAR NA RUA TODA, NÃO SÓ NA ESQUINA	2,1%
COLETAR EM TODOS LOCAIS	2,1%
NÃO SER DESORGANIZADOS	2,1%
NÃO RESPONDEU	2,1%

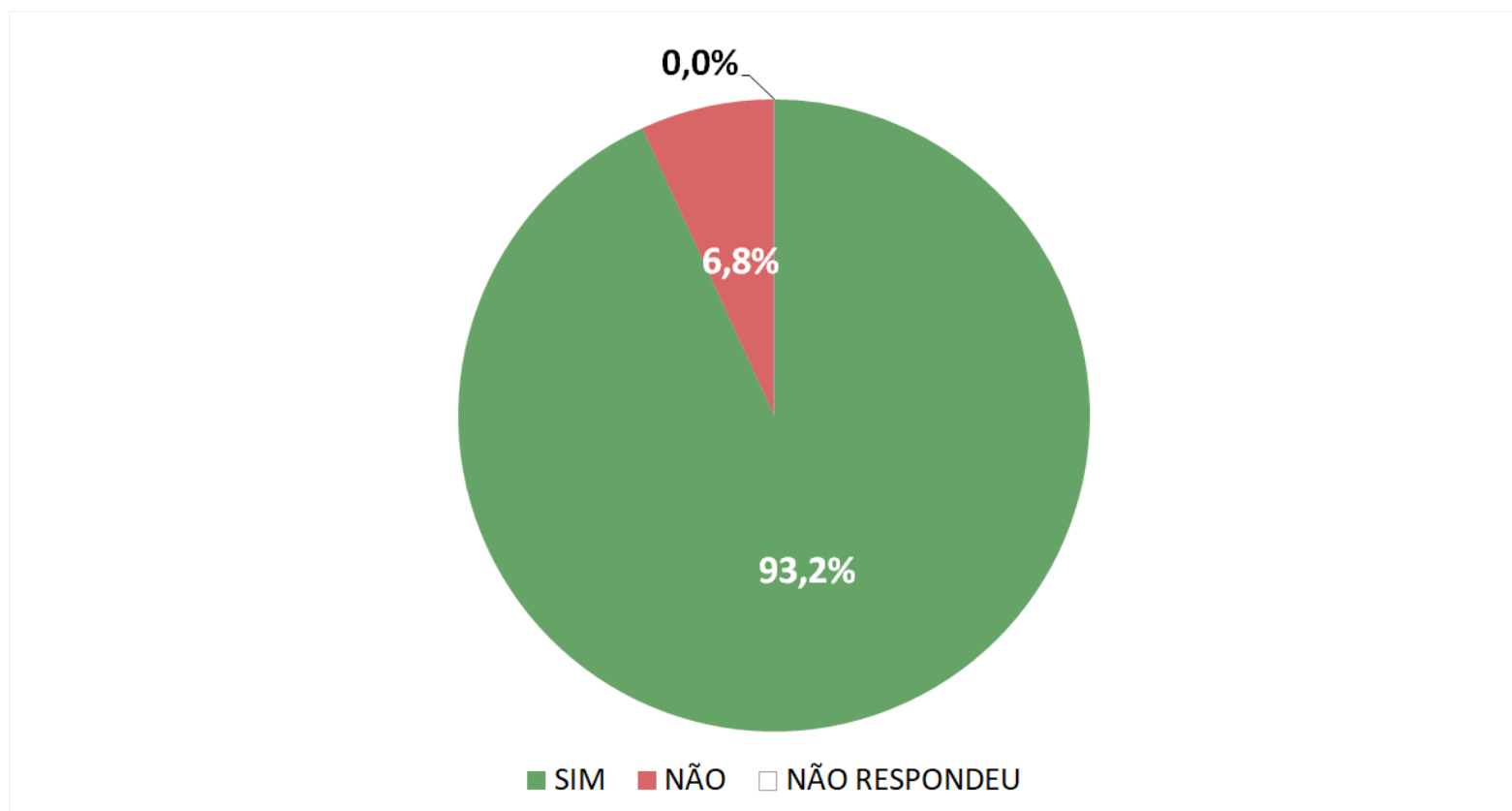


ARES
AGÊNCIA
RES. LACRA
PCJ

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	94,5%	91,9%	92,0%	95,1%	91,9%	93,5%	93,8%	92,4%	94,5%	93,4%	91,8%	93,6%	92,3%	93,2%
NÃO	5,5%	8,1%	8,0%	4,9%	8,1%	6,5%	6,2%	7,6%	5,5%	6,6%	8,2%	6,4%	7,7%	6,8%
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%

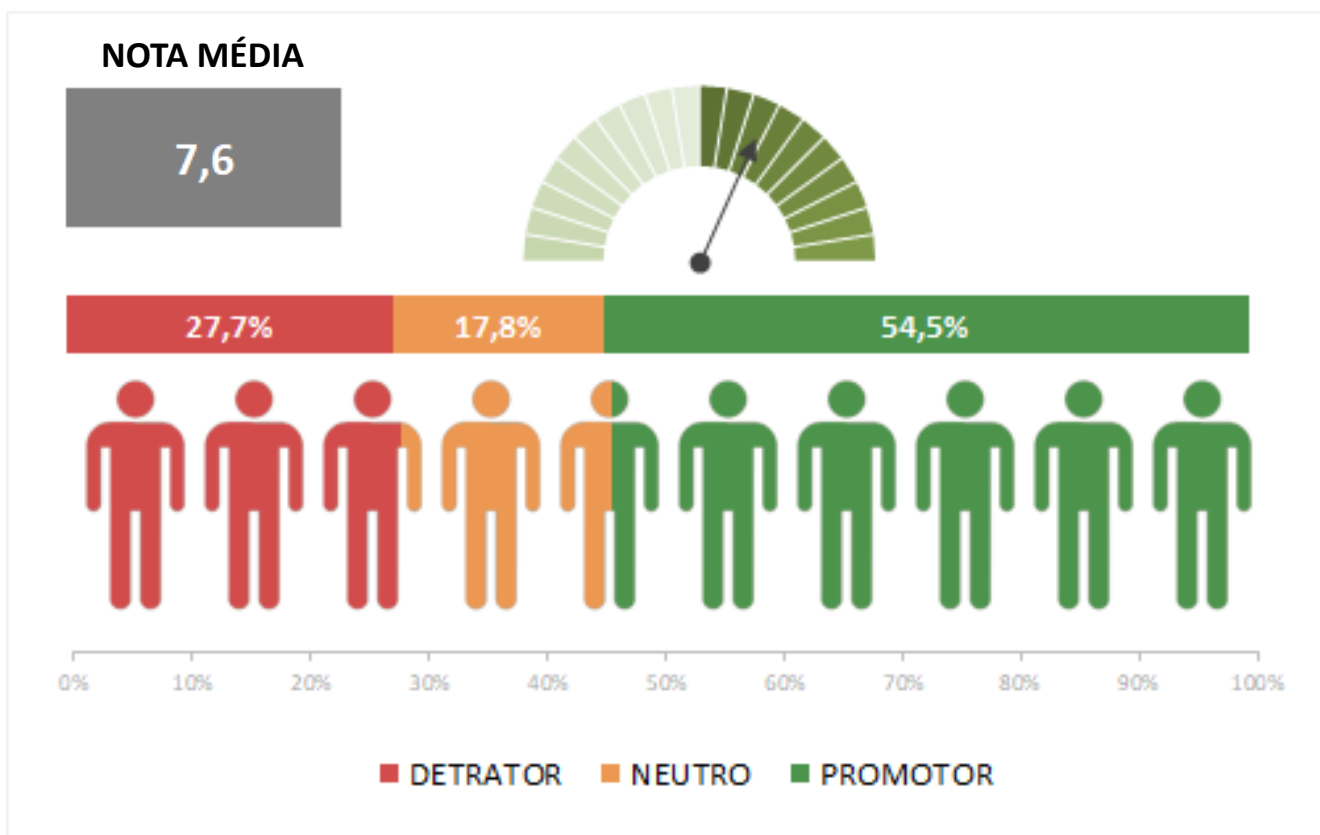


ARES
AGÊNCIA
RES. LADRPA
PCJ

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: 0,5%



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	8,1%	6,9%	2,0%	7,9%	10,3%	9,1%	4,3%	10,2%	4,9%	7,0%	10,1%	7,7%	7,0%	7,5%
1	1,2%	1,3%	0,0%	2,6%	0,5%	1,5%	1,7%	0,6%	0,0%	2,2%	0,0%	0,3%	2,9%	1,2%
2	0,6%	2,4%	0,0%	1,9%	2,0%	0,0%	1,0%	2,6%	2,5%	1,2%	1,6%	0,7%	3,1%	1,5%
3	2,9%	1,7%	0,0%	4,0%	1,9%	0,0%	1,1%	4,3%	1,6%	3,2%	0,9%	3,2%	0,7%	2,3%
4	5,3%	1,5%	3,7%	2,8%	3,5%	1,3%	3,2%	4,1%	1,6%	3,6%	3,8%	4,7%	0,8%	3,3%
5	8,2%	7,7%	7,3%	10,4%	5,8%	11,4%	8,5%	6,1%	4,5%	8,0%	10,1%	6,7%	10,3%	8,0%
6	2,9%	5,0%	0,0%	7,1%	3,3%	5,6%	5,1%	2,3%	2,7%	5,5%	1,7%	3,6%	4,6%	4,0%
7	4,0%	6,1%	6,1%	5,2%	4,4%	1,8%	1,7%	9,8%	2,7%	4,0%	9,0%	6,5%	2,6%	5,1%
8	13,4%	12,1%	9,3%	16,2%	11,2%	13,9%	12,5%	12,4%	21,1%	10,9%	10,8%	11,5%	14,8%	12,7%
9	12,7%	12,4%	7,7%	12,3%	15,8%	9,9%	15,7%	10,3%	11,4%	12,8%	12,7%	13,6%	10,6%	12,5%
10	40,8%	43,0%	63,8%	29,6%	41,2%	45,5%	45,2%	37,3%	47,2%	41,6%	39,4%	41,6%	42,6%	42,0%
MÉDIA	7,5	7,7	8,8	7,0	7,5	7,7	8,0	7,1	8,2	7,5	7,4	7,6	7,5	7,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	29,0%	26,5%	13,0%	36,8%	27,4%	28,9%	24,9%	30,2%	17,6%	30,7%	28,1%	26,8%	29,2%	27,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	53,6%	55,4%	71,6%	41,8%	57,0%	55,4%	60,9%	47,6%	58,6%	54,4%	52,1%	55,2%	53,3%	54,5%



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 - 54,5% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	29,6%
PASSAM EM DIA PROGRAMADO	24,9%
NÃO DEIXAM NADA PARA TRÁS	8,5%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	6,9%
SÃO ORGANIZADOS	3,7%
EQUIPE DE QUALIDADE	3,2%
PARTICULAR QUE FAZ A COLETA	2,6%
SÃO CUIDADOSOS	2,6%
ESTÁ SATISFEITO	2,1%
NUNCA TIVE PROBLEMAS	2,1%
OUTROS MOTIVOS	8,9%
NÃO RESPONDEU	4,8%

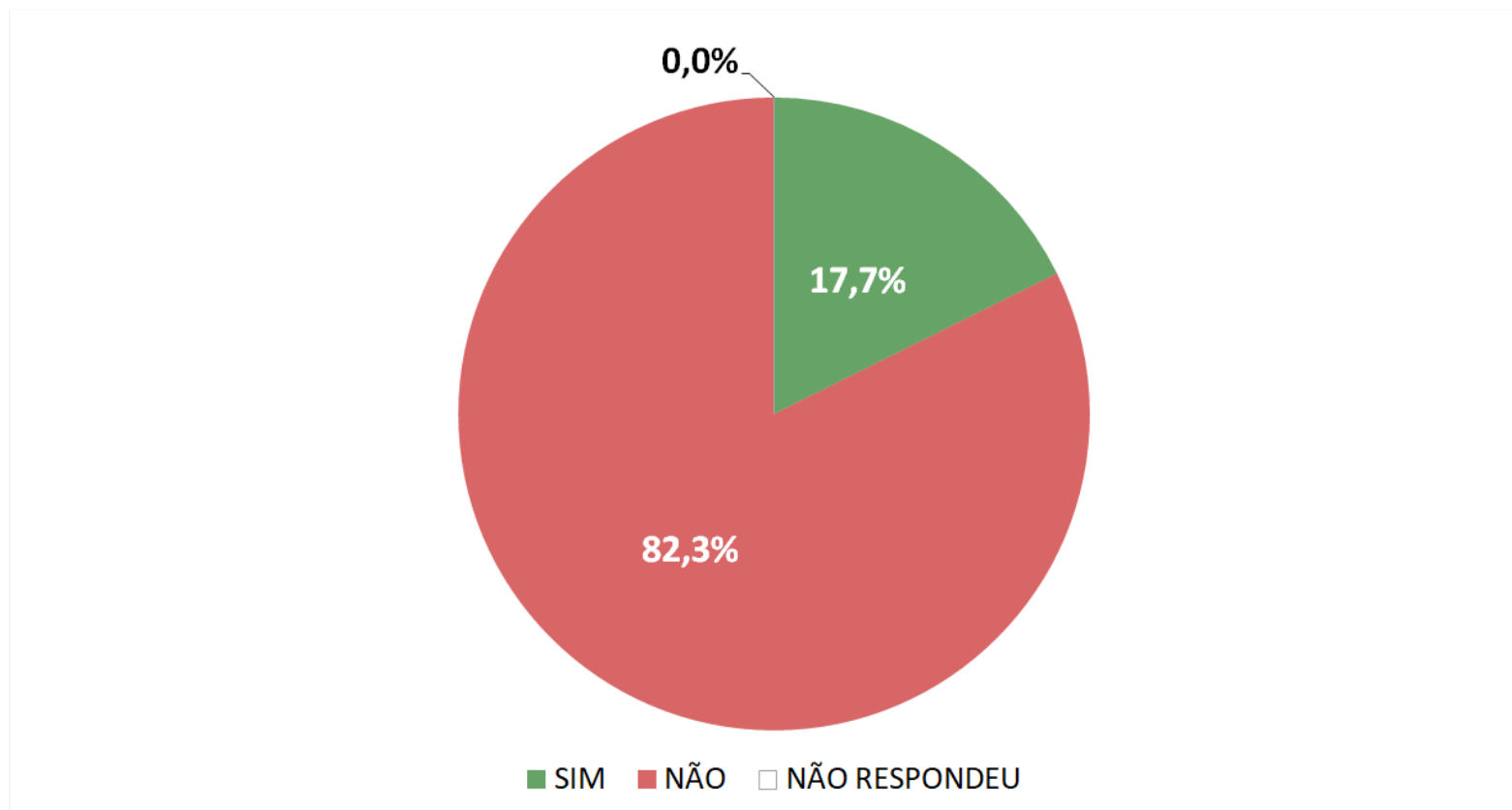
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 27,7% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	25,0%
PASSAR EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	21,3%
AMPLIAR FREQUÊNCIA DE COLETA	19,4%
COLETAR TODO RECICLÁVEL E NÃO SÓ ALGUNS	12,0%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS/CAMINHO	5,6%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	5,6%
INFORMAR A POPULAÇÃO QUAIS RECICLÁVEIS ELES LEVAM	2,8%
VOLTAR O SERVIÇO	2,8%
AUMENTAR EQUIPE	0,9%
CAPACITAR MELHOR A EQUIPE	0,9%
NÃO RESPONDEU	3,7%



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	23,1%	12,7%	7,2%	21,9%	19,6%	14,8%	16,6%	19,8%	6,8%	22,4%	15,0%	20,1%	13,3%	17,7%
NÃO	76,9%	87,3%	92,8%	78,1%	80,4%	85,2%	83,4%	80,2%	93,2%	77,6%	85,0%	79,9%	86,7%	82,3%
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%

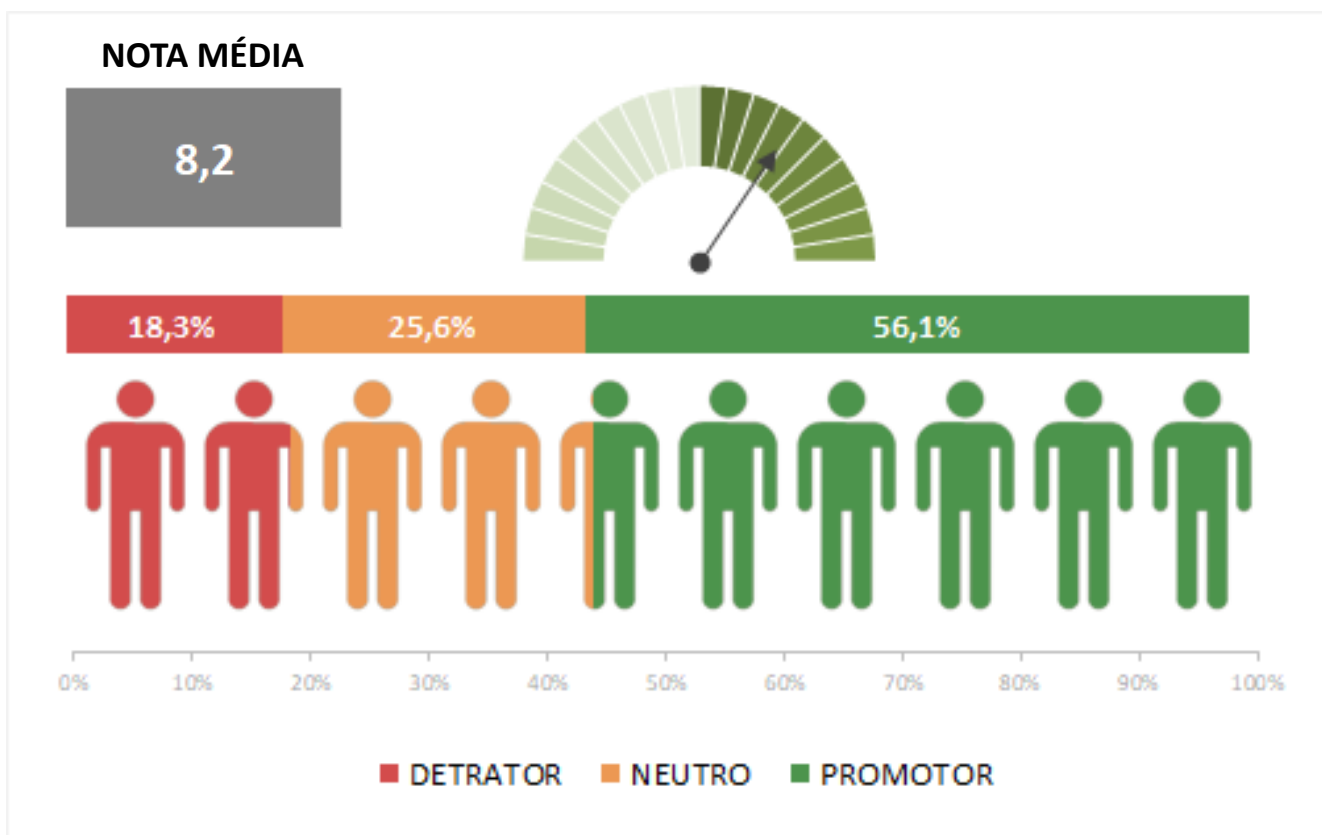


ARES
AGÊNCIA
RESPOSTA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE FRANCA? 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: **3,4%**



SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE FRANCA? 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	1,7%	3,9%	0,0%	1,8%	5,6%	6,2%	1,9%	2,5%	3,7%	4,3%	1,9%	2,6%	3,4%	2,9%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,1%	1,6%	2,1%	0,7%	1,7%	3,4%	2,0%	0,0%	1,5%	0,7%	1,7%	0,7%	2,6%	1,4%
3	0,6%	1,2%	0,0%	0,6%	1,7%	1,2%	0,6%	1,1%	1,1%	2,6%	0,0%	1,1%	0,5%	0,9%
4	3,9%	1,6%	0,0%	3,4%	3,6%	5,7%	1,3%	2,9%	1,5%	2,7%	3,1%	2,7%	2,7%	2,7%
5	5,7%	9,0%	5,8%	8,2%	7,4%	8,6%	8,0%	6,3%	10,8%	4,1%	7,8%	7,0%	8,1%	7,4%
6	2,8%	3,3%	2,1%	1,9%	4,8%	2,9%	2,9%	3,3%	3,7%	4,5%	2,2%	3,7%	1,9%	3,1%
7	11,3%	9,9%	5,8%	13,5%	10,4%	8,4%	12,1%	10,0%	8,0%	10,1%	11,6%	10,0%	11,6%	10,6%
8	16,9%	13,2%	15,8%	16,6%	12,9%	7,7%	16,4%	16,4%	5,2%	12,3%	19,5%	16,8%	11,7%	15,0%
9	11,9%	7,9%	11,6%	11,1%	7,5%	2,9%	9,9%	12,4%	3,7%	15,4%	9,1%	10,3%	9,0%	9,8%
10	44,2%	48,3%	56,8%	42,3%	44,2%	53,1%	44,9%	45,2%	60,8%	43,2%	43,2%	45,1%	48,5%	46,3%
MÉDIA	8,3	8,1	8,9	8,2	7,8	7,7	8,2	8,3	8,3	8,1	8,2	8,2	8,1	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	15,7%	20,6%	10,0%	16,5%	24,9%	28,0%	16,7%	16,0%	22,3%	18,9%	16,6%	17,7%	19,2%	18,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	56,1%	56,3%	68,5%	53,4%	51,8%	56,0%	54,8%	57,6%	64,5%	58,6%	52,3%	55,4%	57,5%	56,1%



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 - 56,1% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DO SERVIÇO	32,7%
RUAS SEMPRE LIMPAS	21,1%
EQUIPE DE QUALIDADE	11,6%
PASSAM EM DIA PROGRAMADO	8,0%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	4,0%
ESTÁ SATISFEITO	2,5%
PASSAM SEMPRE AQUI	2,5%
SÃO ORGANIZADOS	2,0%
MELHOROU O SERVIÇO DE VARRIÇÃO	1,5%
SÃO COMPROMETIDOS	1,5%
SÃO EDUCADOS	1,5%
SÓ FALTA A POPULAÇÃO COLABORAR	1,5%
OUTROS MOTIVOS	2,5%
NÃO RESPONDEU	7,0%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 18,3% DOS USUÁRIOS)	%
AMPLIAR O SERVIÇO DE VARRIÇÃO	21,6%
MELHORAR O SERVIÇO	16,2%
TER O SERVIÇO AQUI NO BAIRRO/RUA	16,2%
AUMENTAR EQUIPE	8,1%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	8,1%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	6,8%
CAPACITAR MELHOR A EQUIPE	5,4%
AMPLIAR FREQUÊNCIA	4,1%
OUTROS MOTIVOS	4,1%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	2,7%
NÃO RESPONDEU	6,8%

SOBRE A ARES-PCJ

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

IV

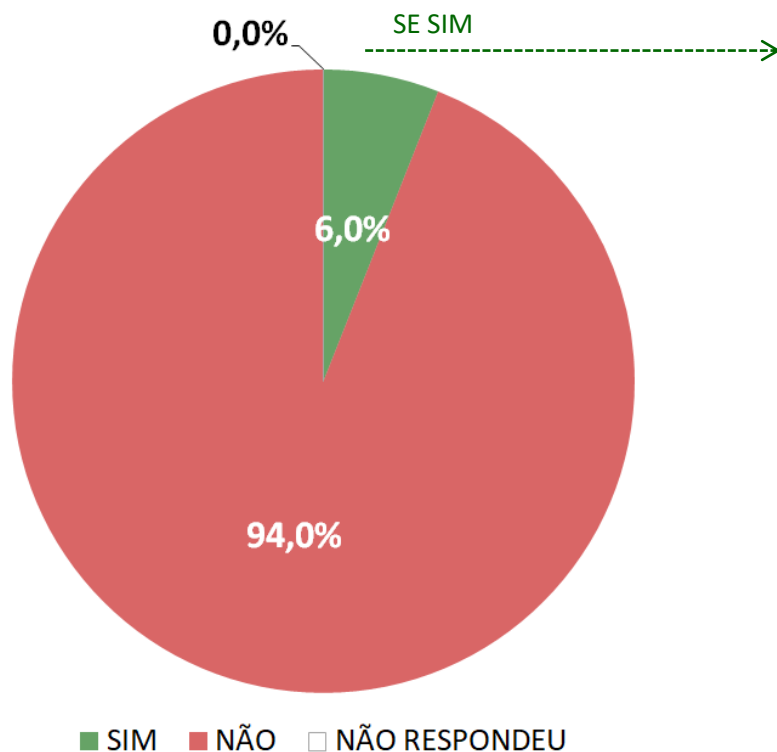


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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	0,0%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	6,7%
5	0,0%
6	4,7%
7	10,3%
8	11,4%
9	4,7%
10	61,9%
MÉDIA	8,3
INSATISFEITO	11,4%
SATISFEITO	66,7%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
AMIGOS/FAMILIARES	28,1%
RÁDIO	16,4%
TELEVISÃO	12,9%
INTERNET	11,1%
JORNAL	7,0%
REDES SOCIAIS	9,9%
PREFEITURA	3,5%
PORTAL DE NOTÍCIA	4,1%
NÃO RESPONDEU	7,0%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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	4,9%	7,0%	4,0%	3,7%	9,6%	6,7%	4,9%	6,9%	10,6%	4,9%	5,4%	3,9%	9,8%	6,0%
NÃO	95,1%	93,0%	96,0%	96,3%	90,4%	93,3%	95,1%	93,1%	89,4%	95,1%	94,6%	96,1%	90,2%	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%

COMUNICAÇÃO

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

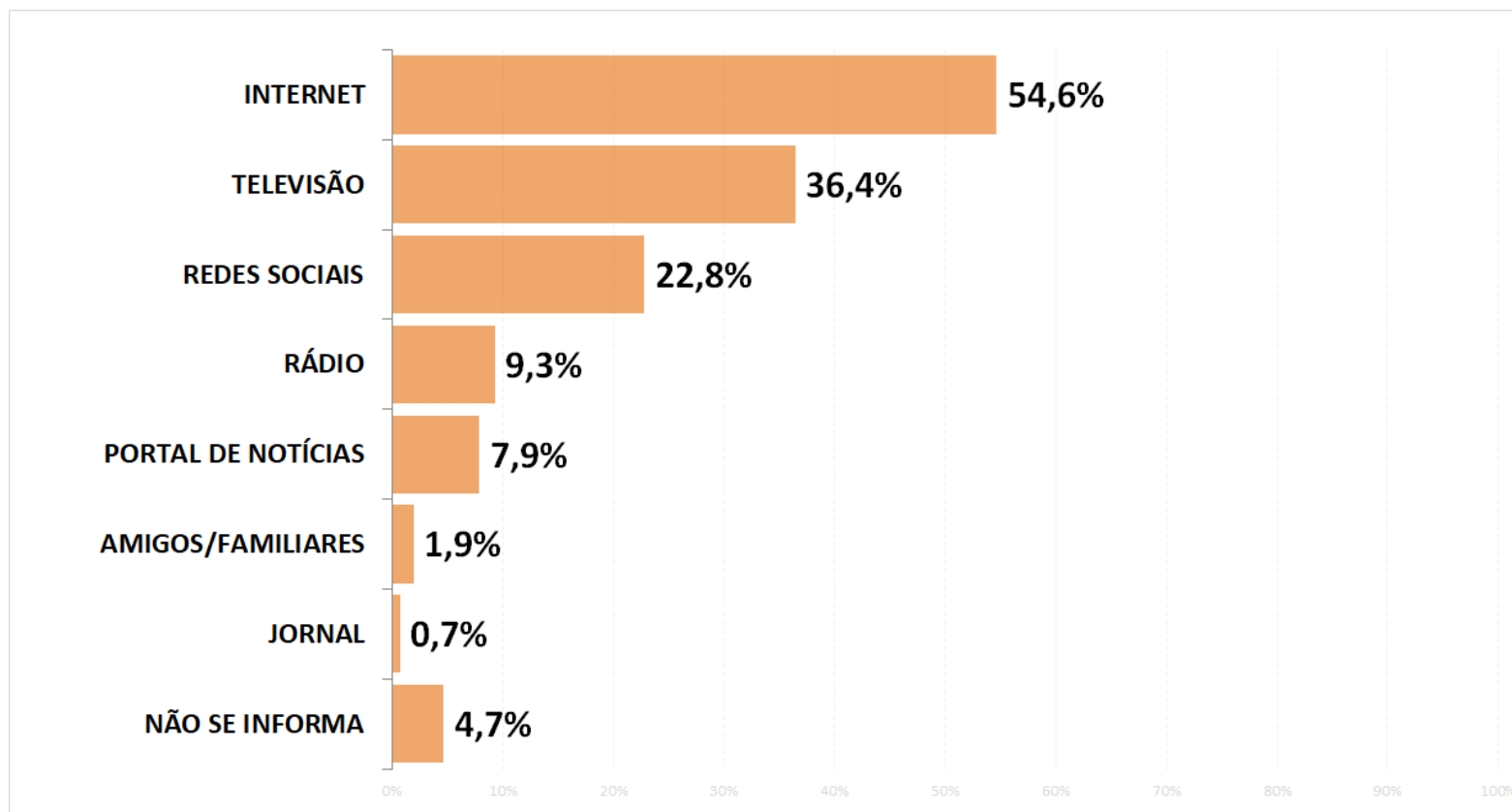
VI



ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

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





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

ATRAVÉS DE QUAIS MEIOS VOCÊ SE INFORMA SOBRE AS NOTÍCIAS DA CIDADE, DA REGIÃO E DO BRASIL?
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	
INTERNET	58,0%	51,6%	55,0%	63,2%	45,7%	34,9%	59,3%	57,5%	35,2%	59,7%	56,8%	57,0%	50,4%	54,6%
TELEVISÃO	39,7%	33,5%	20,3%	31,5%	50,9%	43,2%	37,4%	32,8%	39,4%	37,0%	33,2%	44,0%	22,9%	36,4%
REDES SOCIAIS	20,4%	24,9%	19,1%	30,7%	16,8%	13,6%	17,7%	31,4%	13,2%	20,5%	34,0%	24,7%	19,2%	22,8%
RÁDIO	7,7%	10,7%	5,6%	6,0%	14,8%	17,1%	8,4%	7,2%	14,0%	8,3%	8,2%	9,5%	8,8%	9,3%
PORTAL DE NOTÍCIAS	6,6%	9,0%	11,6%	6,0%	7,6%	4,4%	4,2%	12,9%	3,6%	8,5%	9,3%	6,7%	10,0%	7,9%
AMIGOS/FAMILIARES	1,6%	2,1%	0,0%	0,7%	4,3%	2,8%	1,1%	2,4%	1,1%	2,3%	1,7%	2,3%	1,2%	1,9%
JORNAL	0,5%	0,9%	0,0%	1,2%	0,7%	0,0%	1,1%	0,5%	0,0%	1,3%	0,0%	1,1%	0,0%	0,7%
NÃO SE INFORMA	6,1%	3,4%	9,2%	0,0%	6,8%	12,2%	5,3%	1,1%	12,2%	3,7%	1,7%	3,8%	6,2%	4,7%

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.

VISITE: WWW.LIMITEPESQUISAS.COM.BR

FONE: +55 11 4302.3778 • +55 19 3495.0002