

PESQUISA LIMITE · FEVEREIRO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS  
**HORTOLÂNDIA**



**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.





**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](http://www.limiteconsultoria.com.br)**

Hortolândia, fevereiro de 2024.



# SOBRE O ESTUDO

## TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

## PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **30 de janeiro e 5 de fevereiro de 2024**.

## AMOSTRA E ERRO

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

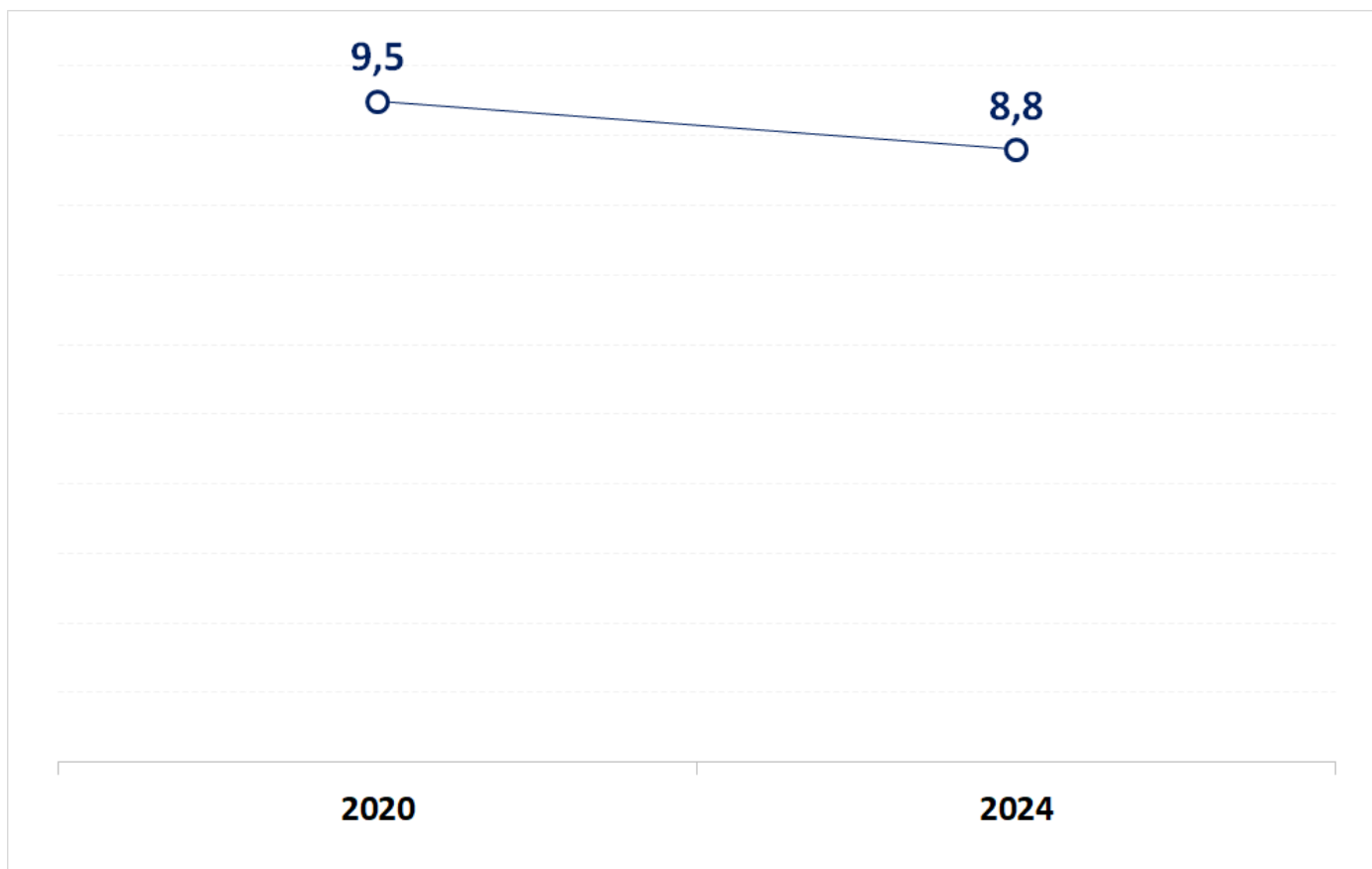
A SEGUIR, EVOLUTIVO DAS NOTAS MÉDIAS DE SATISFAÇÃO GERAL.





# SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

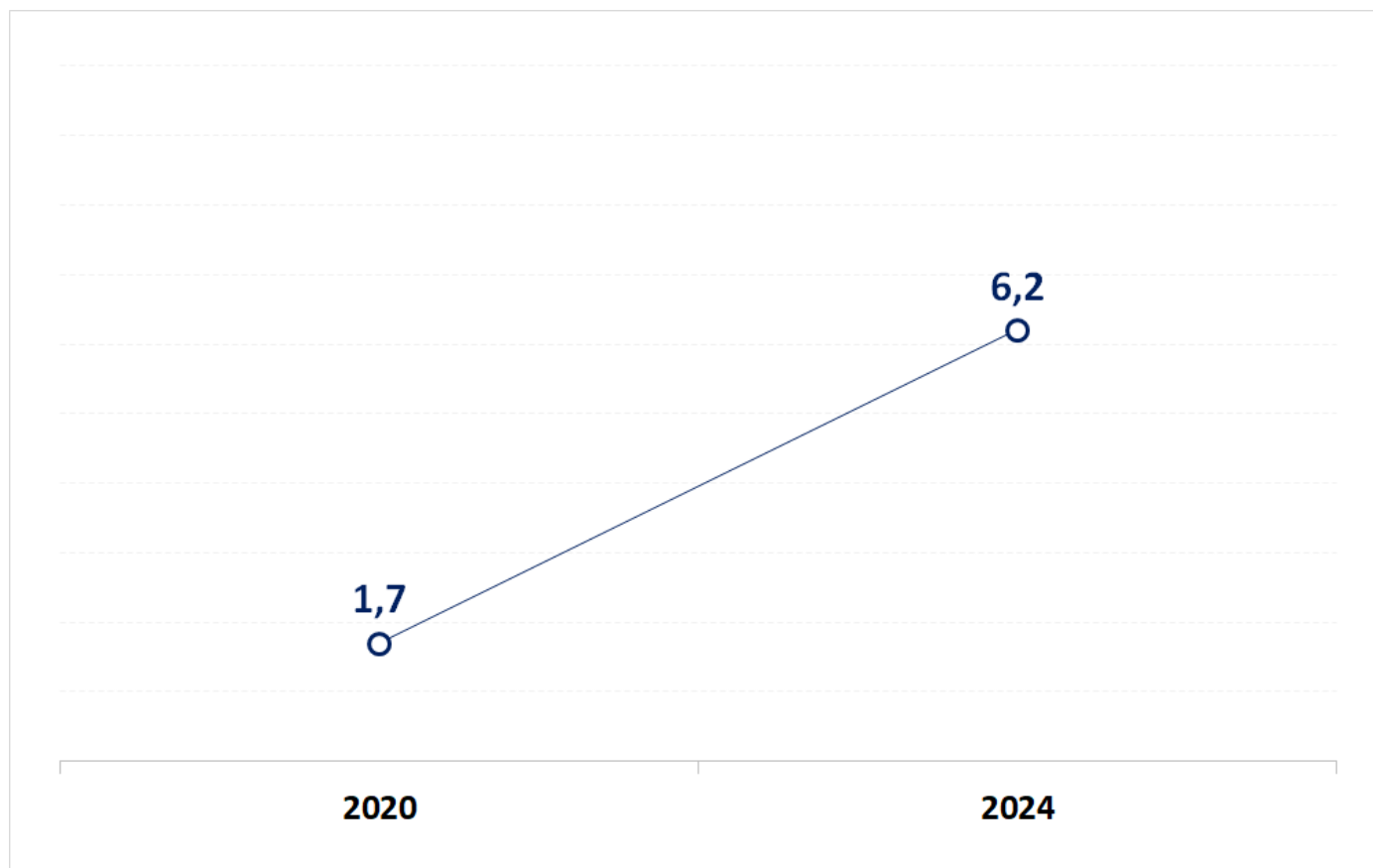
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE





# SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA 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.



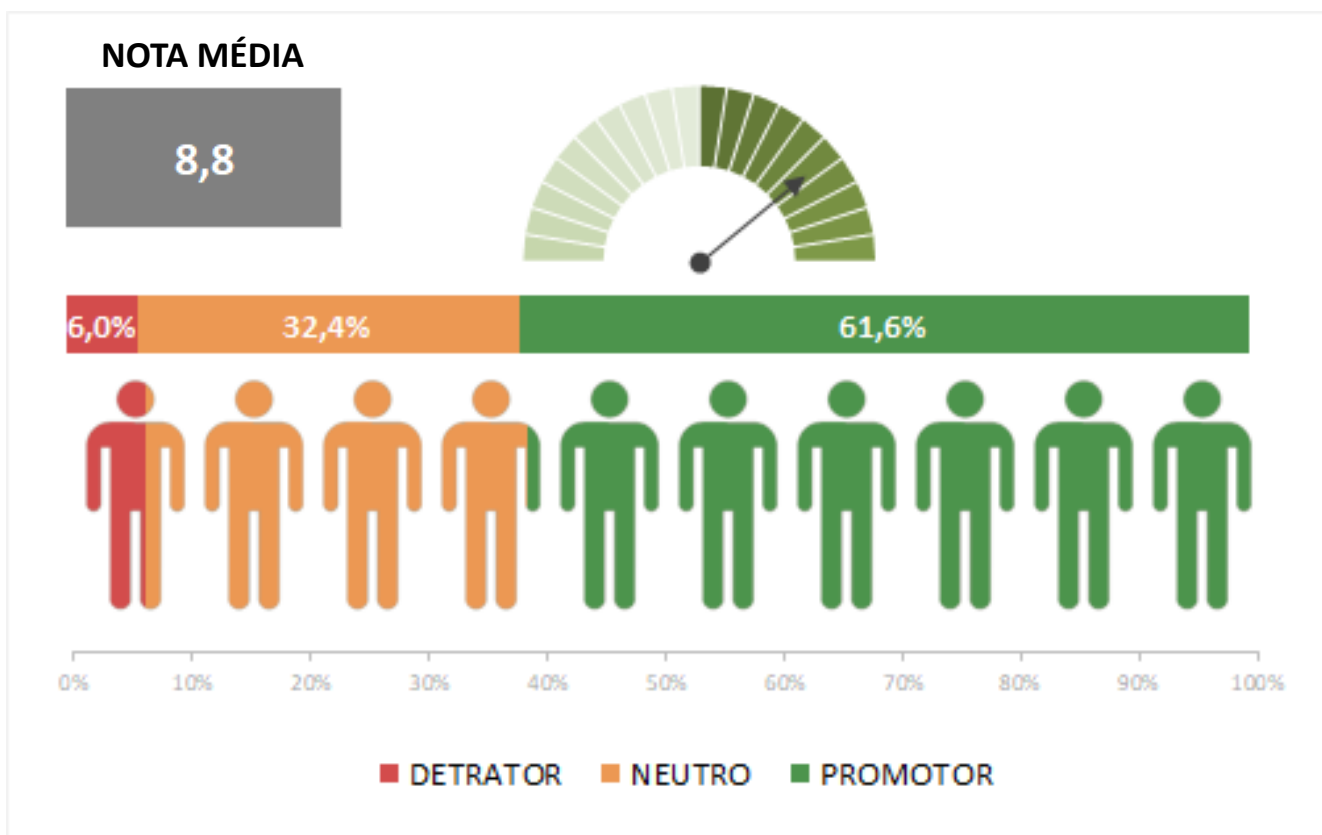




# SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA DE RESÍDUOS

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



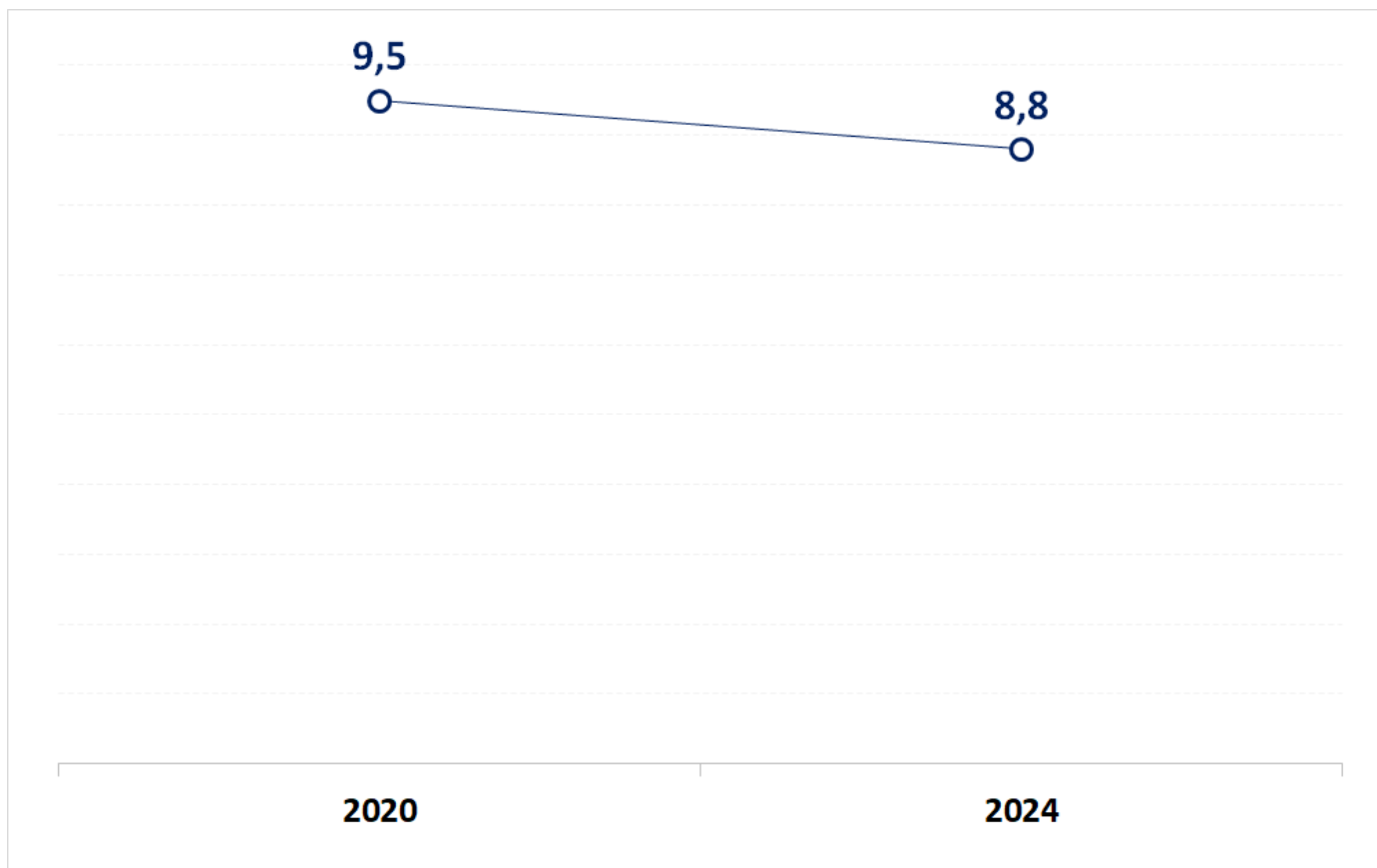
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



# 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 HORTOLÂNDIA? 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 HORTOLÂNDIA? 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	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%
2	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,2%	0,3%	0,0%	0,3%
3	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
4	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,3%	0,0%	0,3%
5	2,6%	2,7%	0,0%	3,6%	3,4%	4,4%	1,6%	3,5%	2,7%	2,3%	3,6%	2,9%	1,4%	2,7%
6	2,6%	1,8%	0,0%	3,0%	2,7%	4,9%	0,4%	3,5%	1,6%	2,0%	3,3%	2,6%	0,0%	2,2%
7	9,7%	8,2%	9,2%	8,4%	9,6%	5,9%	12,5%	5,4%	7,8%	9,3%	9,3%	10,1%	2,7%	8,9%
8	25,9%	21,3%	26,8%	24,3%	19,9%	15,1%	28,6%	20,2%	26,3%	23,2%	21,1%	22,0%	31,8%	23,5%
9	11,0%	19,9%	6,5%	17,7%	19,8%	16,3%	14,0%	17,7%	19,8%	15,1%	12,3%	16,1%	13,1%	15,7%
10	45,7%	46,1%	57,5%	40,7%	44,5%	53,5%	41,3%	49,1%	41,8%	47,0%	47,9%	44,9%	51,0%	45,9%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,7</b>	<b>8,9</b>	<b>9,1</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>8,9</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>	<b>9,1</b>	<b>8,8</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>7,6%</b>	<b>4,5%</b>	<b>0,0%</b>	<b>9,0%</b>	<b>6,2%</b>	<b>9,2%</b>	<b>3,7%</b>	<b>7,7%</b>	<b>4,3%</b>	<b>5,3%</b>	<b>9,4%</b>	<b>6,8%</b>	<b>1,4%</b>	<b>6,0%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>56,7%</b>	<b>66,0%</b>	<b>64,0%</b>	<b>58,4%</b>	<b>64,3%</b>	<b>69,8%</b>	<b>55,2%</b>	<b>66,8%</b>	<b>61,6%</b>	<b>62,1%</b>	<b>60,3%</b>	<b>61,1%</b>	<b>64,1%</b>	<b>61,6%</b>



# 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  $\geq 6$ ) PELA SUA RESPOSTA, PERCEBEMOS QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PODERIAM SER MELHORES. O QUE PODERIA SER FEITO PARA SATISFAZÊ-LO?

<b>MOTIVOS DA SATISFAÇÃO</b> (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 - 61,6% DOS USUÁRIOS)	<b>%</b>
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	28,9%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	22,6%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	9,8%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	7,7%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,1%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	4,7%
NÃO DEIXAM ACUMULAR	2,6%
CIDADE LIMPA	1,7%
SÃO EMPENHADOS	1,7%
SÃO EDUCADOS	1,3%
OUTROS MOTIVOS (10 OUTROS)	6,4%
NÃO RESPONDEU	7,7%

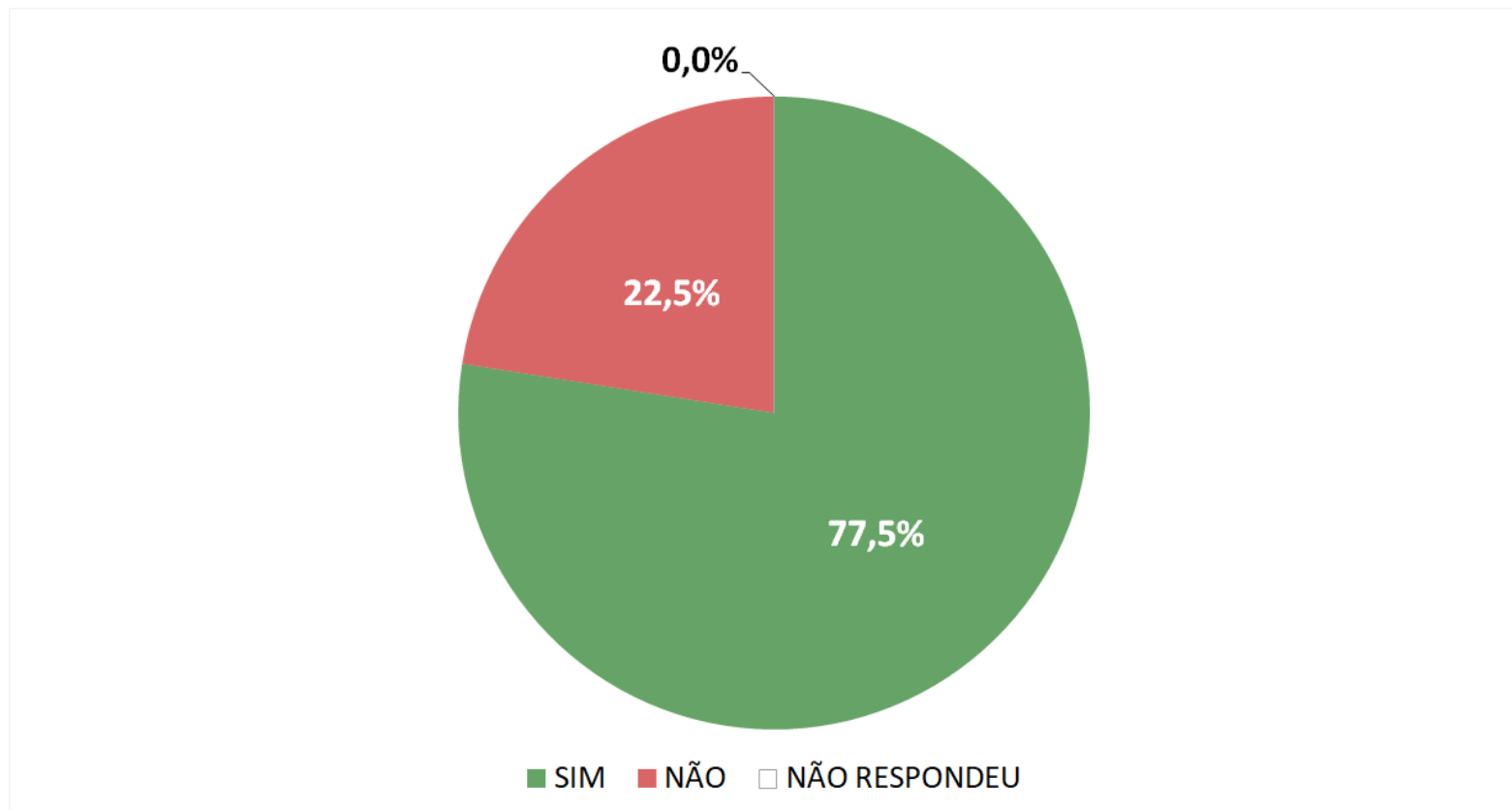
<b>MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO</b> (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 6,0% DOS USUÁRIOS)	<b>%</b>
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	22,2%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	18,5%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS/CAMINHO	18,5%
JUNTAR OS LIXOS E PASSAR MAIS RAPIDAMENTE	7,4%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	7,4%
AUMENTAR NUMERO DE LIXEIRAS	7,4%
OUTROS MOTIVOS	18,5%



# 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	76,6%	78,3%	71,5%	<b>81,7%</b>	76,0%	70,3%	76,8%	<b>81,2%</b>	72,3%	77,8%	<b>82,7%</b>	77,9%	75,5%	77,5%
NÃO	23,4%	21,7%	<b>28,5%</b>	18,3%	24,0%	<b>29,7%</b>	23,2%	18,8%	<b>27,7%</b>	22,2%	17,3%	22,1%	24,5%	22,5%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

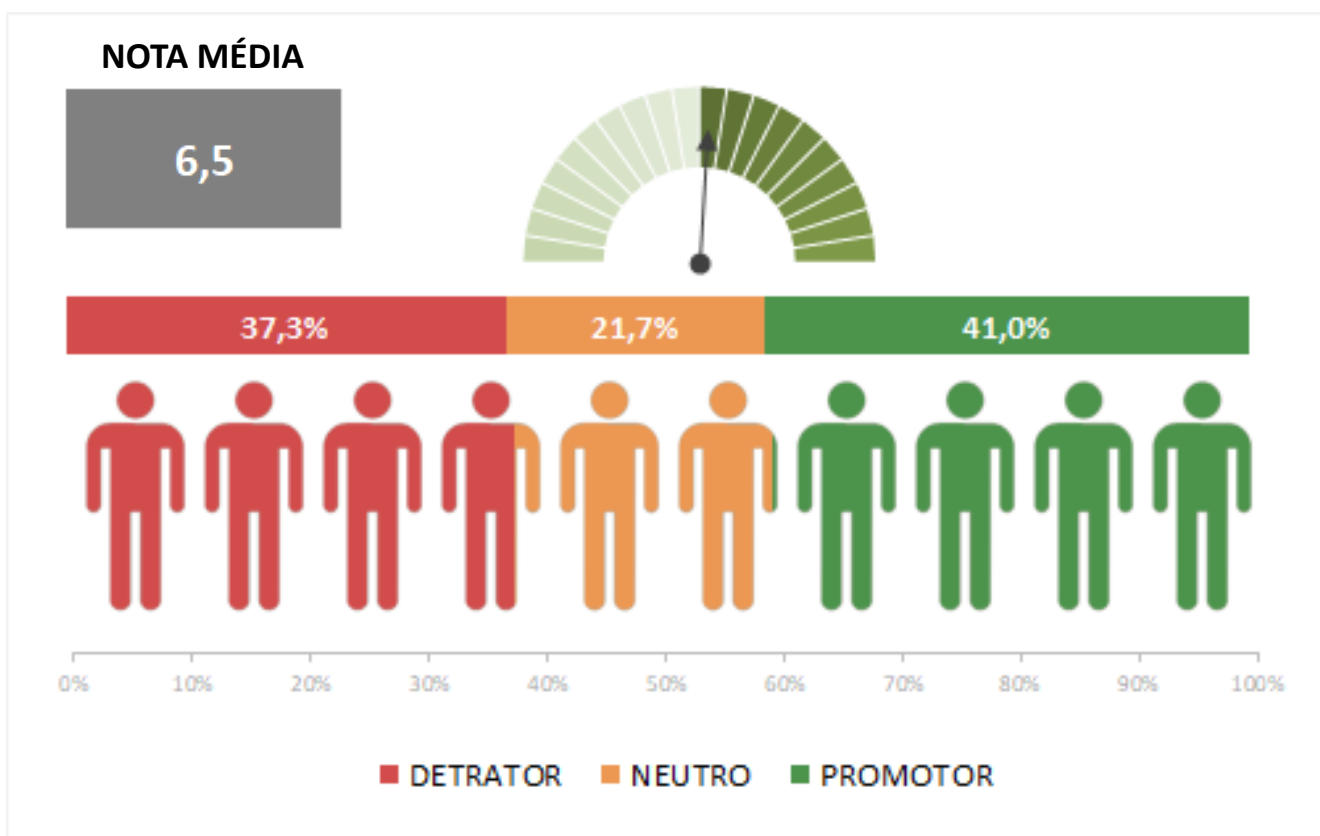


**ARES**  
AGÊNCIA  
RESÍDUOS  
PCJ

# 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: **18,7%**



# 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	14,3%	22,5%	17,4%	21,4%	15,9%	17,6%	17,7%	20,7%	25,1%	19,0%	10,5%	18,9%	17,9%	18,7%
1	3,3%	0,6%	0,0%	2,2%	2,5%	1,8%	1,2%	2,6%	1,0%	1,8%	2,8%	2,2%	0,0%	1,8%
2	4,0%	2,1%	6,9%	1,4%	2,5%	0,0%	4,0%	2,9%	2,0%	4,0%	1,5%	3,6%	0,0%	3,0%
3	2,1%	0,6%	0,0%	2,2%	0,8%	0,0%	1,2%	1,8%	2,3%	1,3%	0,0%	1,5%	0,0%	1,3%
4	2,5%	0,9%	0,0%	0,7%	4,2%	4,0%	1,6%	0,7%	1,0%	1,6%	2,5%	2,0%	0,0%	1,7%
5	3,0%	8,3%	8,4%	6,5%	3,3%	3,5%	10,3%	0,9%	5,1%	6,8%	4,7%	5,7%	7,2%	5,8%
6	4,4%	5,5%	3,4%	6,4%	4,2%	4,0%	5,8%	4,4%	5,3%	5,1%	4,3%	5,7%	1,6%	5,0%
7	5,1%	7,1%	5,6%	7,3%	5,0%	6,9%	5,9%	6,2%	8,3%	5,8%	4,4%	7,0%	2,0%	6,2%
8	17,9%	13,4%	22,1%	13,0%	14,1%	15,8%	16,2%	14,2%	12,2%	17,1%	15,2%	17,6%	4,6%	15,5%
9	6,7%	11,3%	2,8%	10,7%	11,6%	10,9%	9,7%	7,9%	10,3%	7,6%	11,8%	8,5%	12,4%	9,2%
10	36,8%	27,6%	33,3%	28,2%	35,9%	35,5%	26,3%	37,7%	27,4%	29,8%	42,2%	27,2%	54,2%	31,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>6,8</b>	<b>6,2</b>	<b>6,5</b>	<b>6,2</b>	<b>6,8</b>	<b>6,9</b>	<b>6,3</b>	<b>6,5</b>	<b>6,0</b>	<b>6,3</b>	<b>7,5</b>	<b>6,2</b>	<b>7,5</b>	<b>6,5</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>33,6%</b>	<b>40,6%</b>	<b>36,1%</b>	<b>40,8%</b>	<b>33,4%</b>	<b>30,8%</b>	<b>41,9%</b>	<b>34,0%</b>	<b>41,8%</b>	<b>39,7%</b>	<b>26,3%</b>	<b>39,6%</b>	<b>26,7%</b>	<b>37,3%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>43,5%</b>	<b>38,9%</b>	<b>36,1%</b>	<b>39,0%</b>	<b>47,5%</b>	<b>46,4%</b>	<b>36,0%</b>	<b>45,6%</b>	<b>37,7%</b>	<b>37,4%</b>	<b>54,0%</b>	<b>35,8%</b>	<b>66,7%</b>	<b>41,0%</b>





# 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  $\geq 6$ ) 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 – 41,0% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	27,7%
PASSAM EM DIA PROGRAMADO	17,7%
LEVAM TODO MATERIAL	10,8%
PARTICULAR QUE FAZ	10,0%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	5,4%
ESTÁ SATISFEITO	3,8%
SÃO ORGANIZADOS	3,1%
PASSAM SEMPRE	3,1%
EQUIPE DE QUALIDADE	2,3%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	1,5%
OUTROS MOTIVOS	7,7%
NÃO RESPONDEU	8,5%

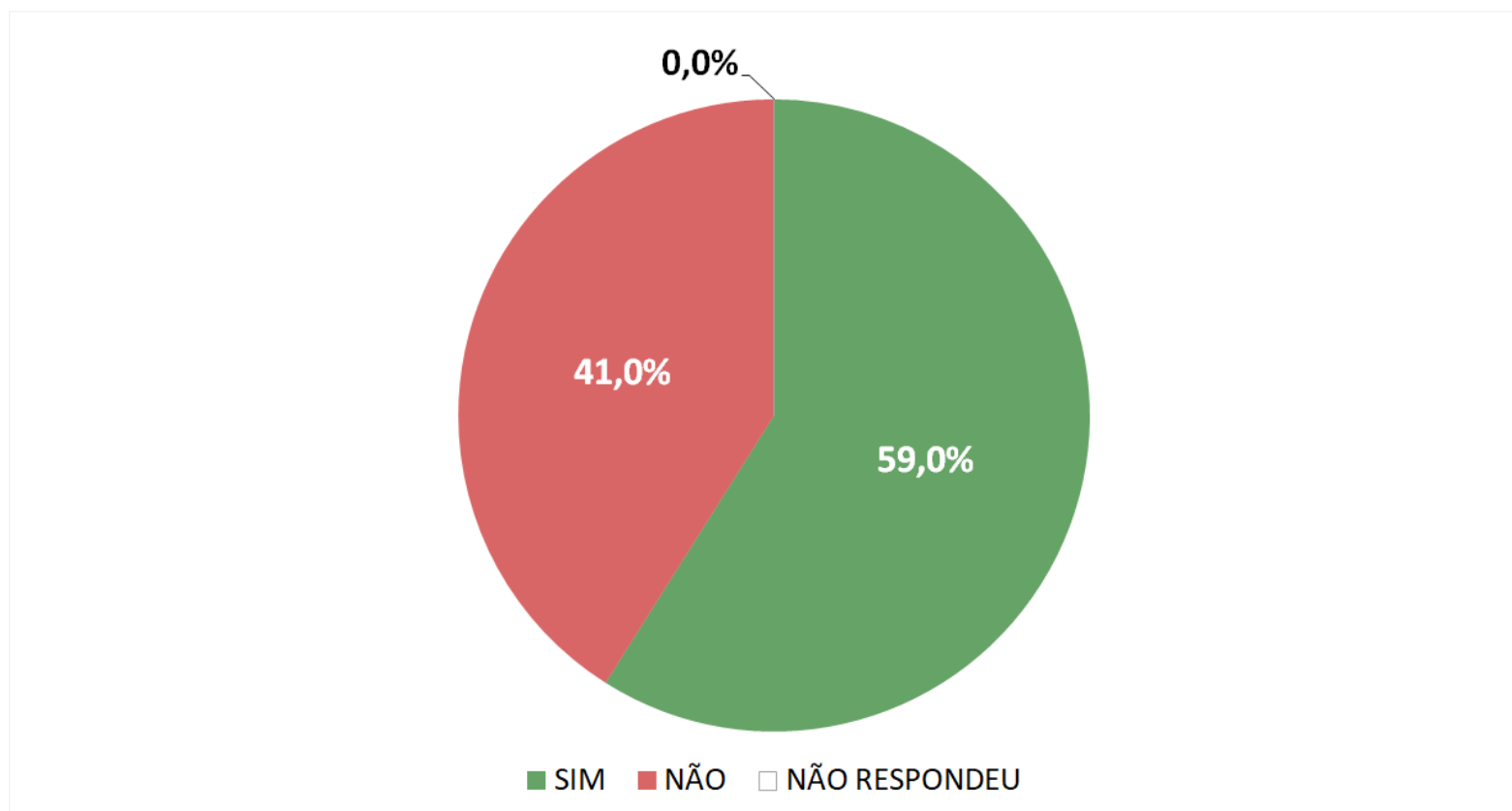
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 37,3% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	43,1%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	18,1%
AMPLIAR FREQUÊNCIA DA COLETA	8,6%
AMPLIAR PARA MAIS LOCAIS A COLETA	6,0%
IMPLEMENTAR LIXEIRAS	4,3%
INFORMAR OS DIAS CORRETOS DA COLETA	4,3%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	4,3%
OUTROS MOTIVOS	3,4%
NÃO RESPONDEU	7,8%



# 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	66,4%	52,2%	58,0%	64,1%	52,1%	43,6%	62,6%	60,2%	55,6%	56,4%	68,7%	58,8%	60,0%	59,0%
NÃO	33,6%	47,8%	42,0%	35,9%	47,9%	56,4%	37,4%	39,8%	44,4%	43,6%	31,3%	41,2%	40,0%	41,0%
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%

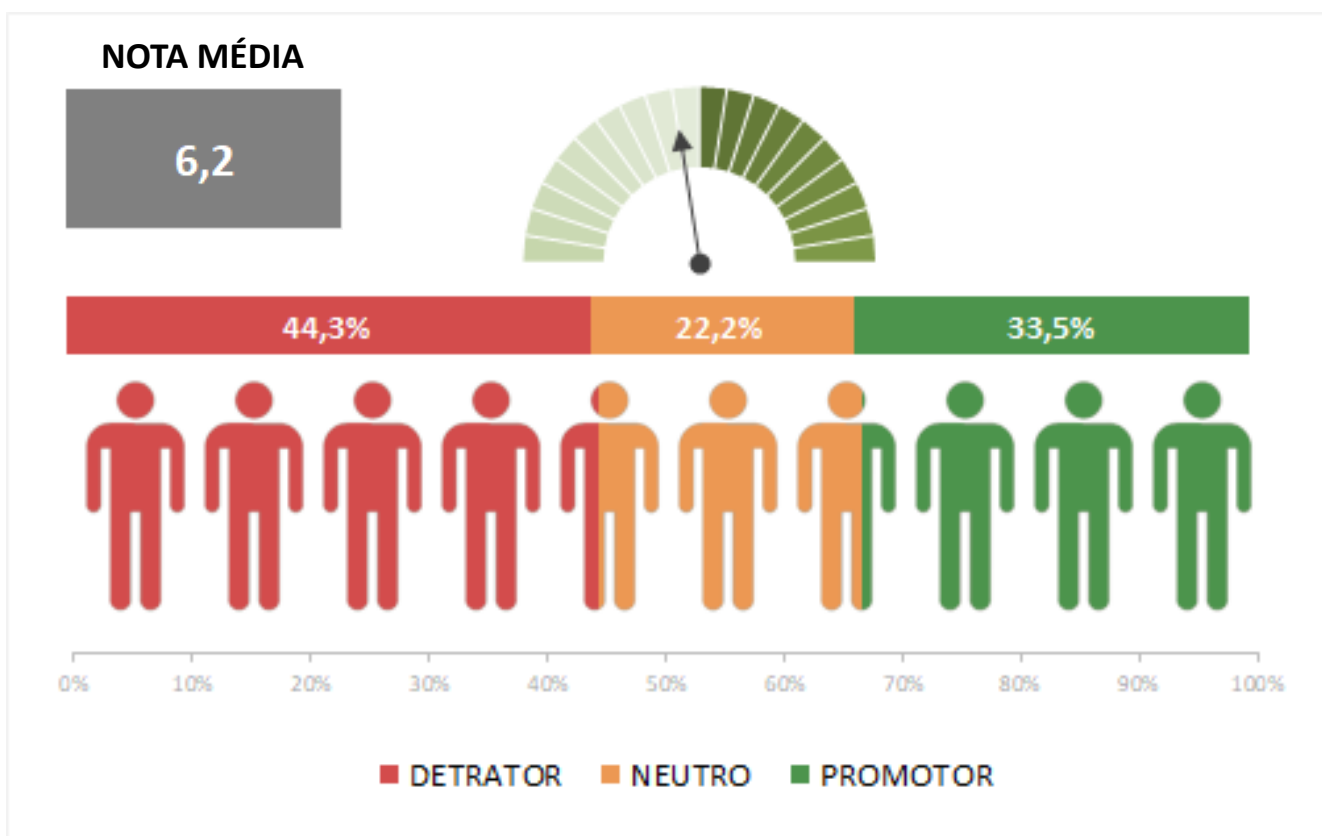


**ARES**  
AGÊNCIA  
RES-LABORA  
PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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



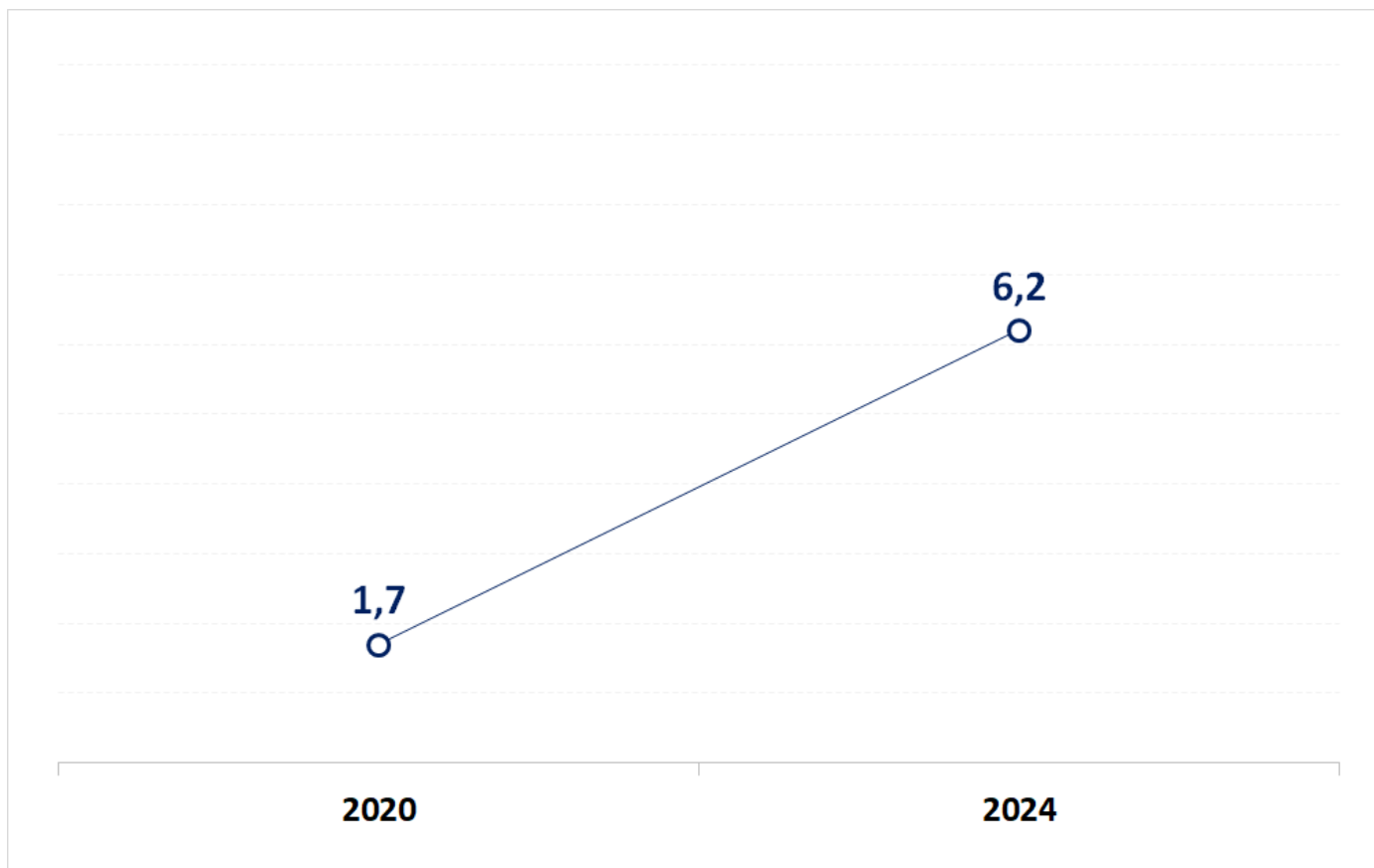
% NÃO RESPOSTA: 12,6%



# EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE HORTOLÂNDIA? 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 HORTOLÂNDIA? 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	14,6%	17,3%	4,6%	12,3%	31,7%	28,5%	16,6%	10,5%	25,4%	15,2%	7,4%	17,0%	10,9%	16,0%
1	0,6%	2,7%	2,3%	1,9%	0,8%	4,1%	1,7%	0,8%	0,9%	2,9%	0,0%	2,0%	0,0%	1,7%
2	2,9%	1,6%	2,3%	2,0%	2,5%	3,6%	2,2%	1,7%	4,1%	1,1%	2,6%	2,7%	0,0%	2,2%
3	4,8%	2,2%	2,8%	4,5%	2,5%	7,6%	3,2%	2,5%	3,0%	3,6%	3,9%	4,2%	0,0%	3,5%
4	4,0%	1,5%	0,0%	3,3%	4,1%	1,8%	2,4%	3,4%	0,9%	2,8%	4,4%	2,9%	1,8%	2,7%
5	13,5%	15,4%	13,5%	15,5%	13,7%	9,2%	14,5%	16,4%	17,1%	15,5%	9,4%	15,8%	8,1%	14,5%
6	5,1%	2,5%	2,8%	4,6%	3,2%	5,3%	3,7%	3,3%	3,9%	2,8%	5,6%	4,1%	1,8%	3,8%
7	7,1%	7,2%	7,4%	8,4%	4,9%	3,6%	8,3%	6,8%	8,5%	4,5%	11,3%	7,4%	5,9%	7,1%
8	12,6%	17,4%	17,0%	16,9%	10,5%	3,5%	14,7%	19,8%	2,1%	21,7%	15,0%	14,3%	18,8%	15,1%
9	12,4%	6,4%	13,0%	8,5%	7,4%	7,5%	10,6%	8,2%	5,9%	10,0%	11,5%	9,9%	6,5%	9,3%
10	22,4%	25,9%	34,5%	22,0%	18,8%	25,4%	22,1%	26,6%	28,3%	20,0%	28,9%	19,7%	46,2%	24,2%
<b>MÉDIA</b>	<b>6,2</b>	<b>6,2</b>	<b>7,5</b>	<b>6,3</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>6,1</b>	<b>6,7</b>	<b>5,4</b>	<b>6,2</b>	<b>7,1</b>	<b>5,9</b>	<b>7,7</b>	<b>6,2</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>45,5%</b>	<b>43,2%</b>	<b>28,2%</b>	<b>44,2%</b>	<b>58,5%</b>	<b>60,1%</b>	<b>44,2%</b>	<b>38,7%</b>	<b>55,2%</b>	<b>43,8%</b>	<b>33,3%</b>	<b>48,7%</b>	<b>22,6%</b>	<b>44,3%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>34,8%</b>	<b>32,3%</b>	<b>47,5%</b>	<b>30,5%</b>	<b>26,1%</b>	<b>32,9%</b>	<b>32,7%</b>	<b>34,8%</b>	<b>34,2%</b>	<b>30,0%</b>	<b>40,4%</b>	<b>29,6%</b>	<b>52,7%</b>	<b>33,5%</b>



# 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  $\geq 6$ ) 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 - 33,5% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	30,1%
RUAS SEMPRE LIMPAS	28,2%
PASSAM SEMPRE	5,8%
EQUIPE DE QUALIDADE	4,9%
AMPLIAR LOCAIS DE VARRIÇÃO	3,9%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	3,9%
SÃO ORGANIZADOS	3,9%
BOM SISTEMA MECANIZADO	2,9%
ESTÁ SATISFEITO	2,9%
OUTROS MOTIVOS	7,8%
NÃO RESPONDEU	5,8%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 44,3% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	44,4%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS	14,4%
AUMENTAR EQUIPE	11,9%
AMPLIAR FREQUÊNCIA DE VARRIÇÃO	10,6%
AMPLIAR LOCAIS DE VARRIÇÃO	6,9%
CONSCIENTIZAR MAIS A POPULAÇÃO	3,1%
MELHORAR A QUALIDADE DO SERVIÇO	2,5%
OUTROS	1,3%
NÃO RESPONDEU	5,0%

## **SOBRE A ARES-PCJ**

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

**IV**



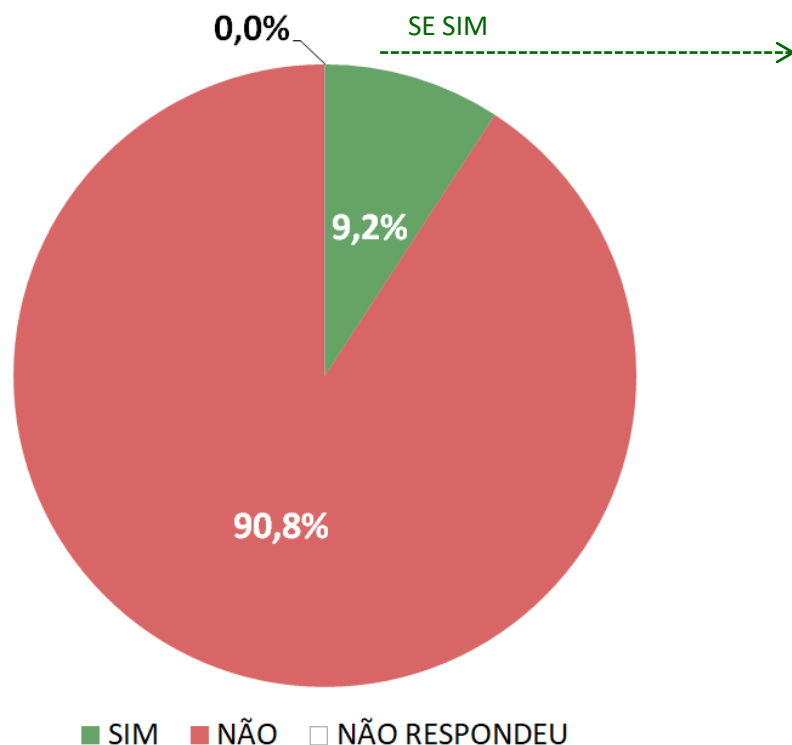


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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	0,0%
5	7,8%
6	4,0%
7	23,1%
8	22,0%
9	7,0%
10	36,0%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,6</b>
<b>INSATISFEITO</b>	<b>11,8%</b>
<b>SATISFEITO</b>	<b>43,1%</b>

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	25,0%
INTERNET	20,7%
PREFEITURA	23,2%
AMIGOS/FAMILIARES	13,0%
REDES SOCIAIS	8,9%
RÁDIO	4,7%
JORNAL	5,2%
FOLHETO	2,8%
OUTROS MEIOS	0,0%
NÃO RESPONDEU	4,7%



**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DOS SERVIÇOS DE  
SANEAMENTO  
BÁSICO

# 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	12,5%	6,1%	9,7%	9,5%	8,3%	9,2%	6,6%	12,6%	5,2%	9,5%	12,9%	8,7%	11,6%	9,2%
NÃO	87,5%	93,9%	90,3%	90,5%	91,7%	90,8%	93,4%	87,4%	94,8%	90,5%	87,1%	91,3%	88,4%	90,8%
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%

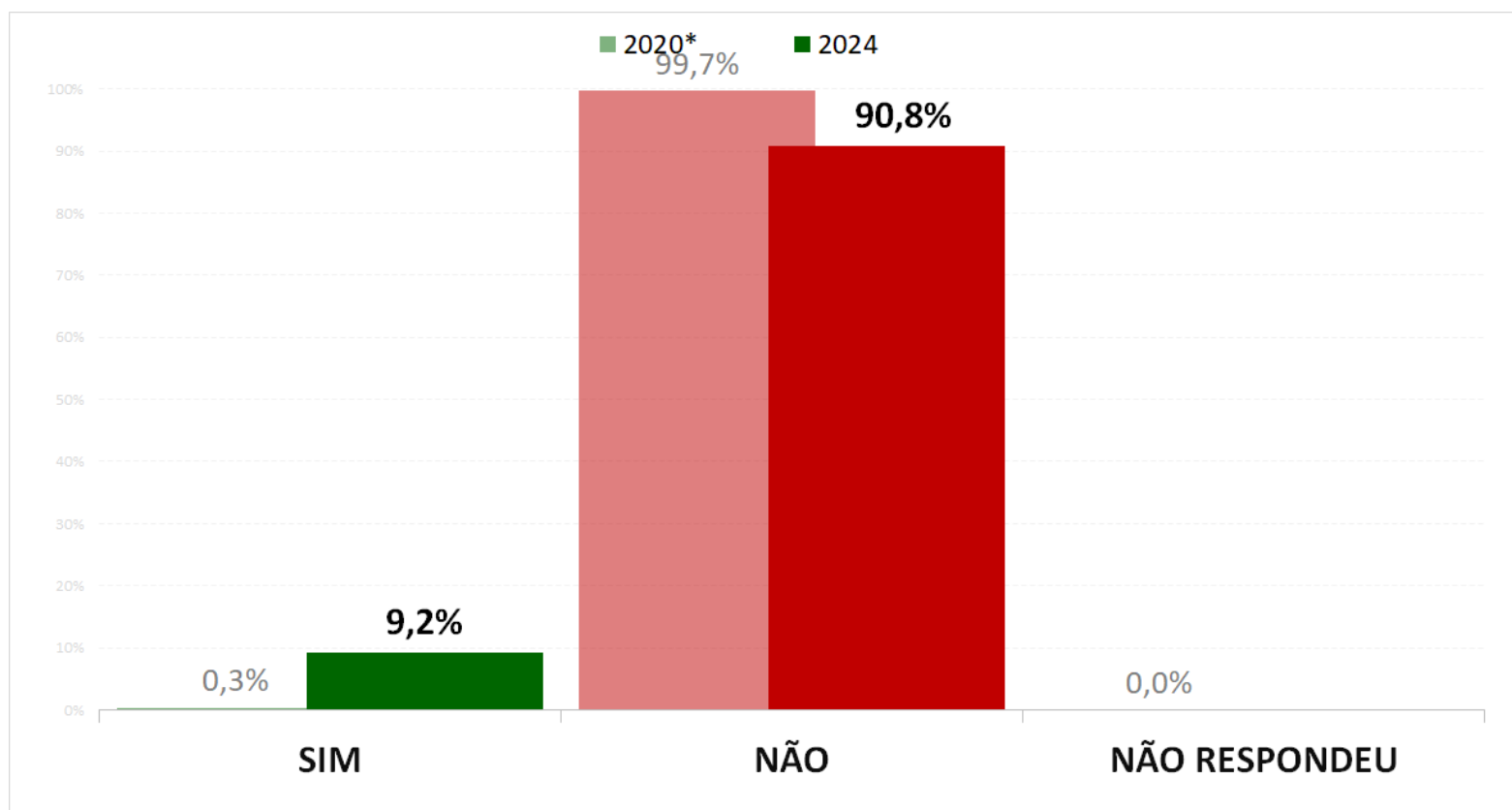


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

**EVOLUTIVO**



# COMUNICAÇÃO

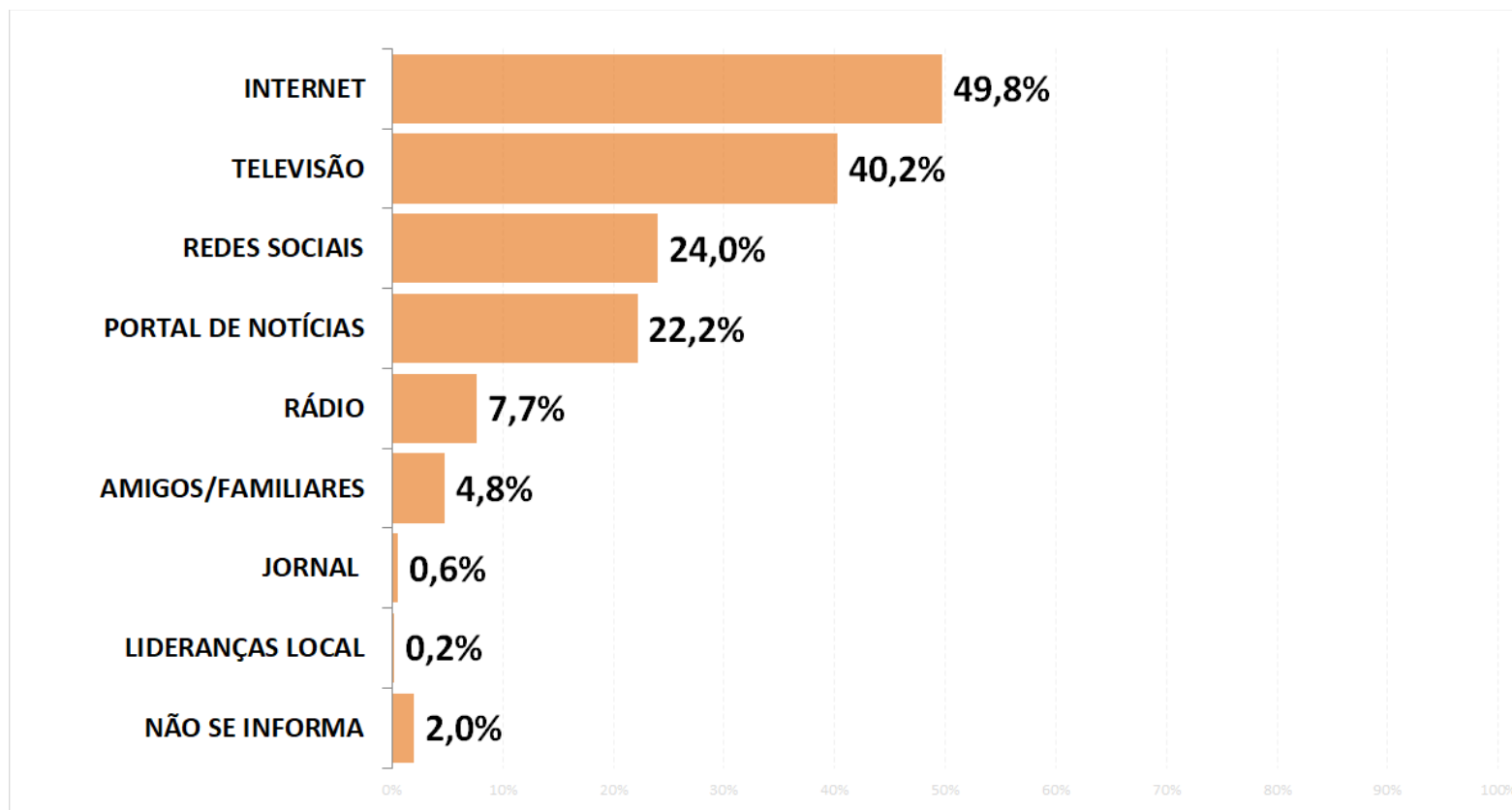
A SEGUIR, MELHOR MEIO DE CONTATO E MEIOS DE COMUNICAÇÃO QUE SE INFORMA.

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**





# 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	50,6%	49,0%	59,7%	55,6%	33,6%	15,3%	51,1%	<b>61,4%</b>	31,6%	52,5%	<b>64,2%</b>	49,8%	49,3%	49,8%
TELEVISÃO	33,7%	46,2%	32,8%	37,1%	50,6%	<b>69,2%</b>	41,4%	27,4%	<b>52,5%</b>	41,6%	23,1%	42,5%	28,1%	40,2%
REDES SOCIAIS	24,4%	23,7%	30,7%	28,5%	12,3%	2,9%	26,4%	29,1%	22,1%	25,4%	23,1%	21,7%	<b>36,4%</b>	24,0%
PORTAL DE NOTÍCIAS	20,9%	23,3%	<b>26,3%</b>	20,7%	21,2%	10,2%	24,2%	24,3%	20,0%	25,0%	18,2%	24,6%	9,3%	22,2%
RÁDIO	7,6%	7,8%	0,0%	9,4%	11,0%	<b>16,4%</b>	7,2%	4,8%	<b>13,2%</b>	6,4%	4,2%	8,0%	5,9%	7,7%
AMIGOS/FAMILIARES	3,3%	6,1%	4,3%	1,8%	<b>9,6%</b>	<b>13,1%</b>	3,9%	2,7%	<b>10,4%</b>	2,7%	3,2%	5,2%	2,7%	4,8%
JORNAL	<b>1,2%</b>	0,0%	0,0%	<b>1,2%</b>	0,0%	0,0%	0,6%	0,8%	0,0%	0,5%	<b>1,2%</b>	0,7%	0,0%	0,6%
LIDERANÇAS LOCAIS	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,7%	<b>1,5%</b>	0,0%	0,0%	<b>0,8%</b>	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
NÃO SE INFORMA	3,3%	0,8%	0,0%	0,6%	<b>5,5%</b>	<b>7,4%</b>	1,4%	0,6%	4,1%	1,8%	0,0%	2,3%	0,0%	2,0%

**LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.**

VISITE: [WWW.LIMITEPESQUISAS.COM.BR](http://WWW.LIMITEPESQUISAS.COM.BR)

FONE: +55 11 4302.3778 • +55 19 3495.0002