

PESQUISA LIMITE · MARÇO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
INDAIATUBA

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

Indaiatuba, março de 2024.



SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **20 e 29 de março de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **381 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Indaiatuba. 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.

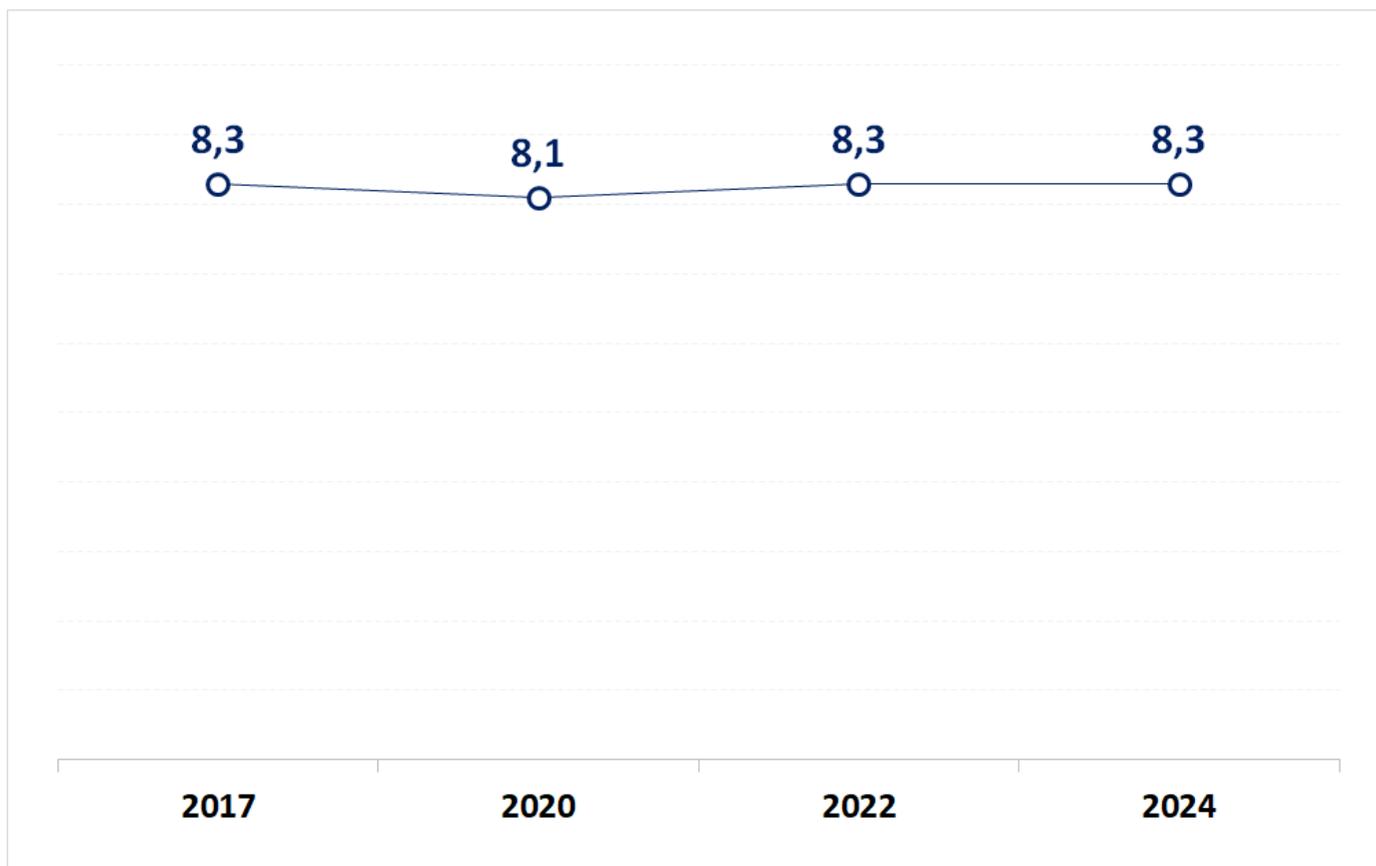




ARES
AGÊNCIA
REG. LADRA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

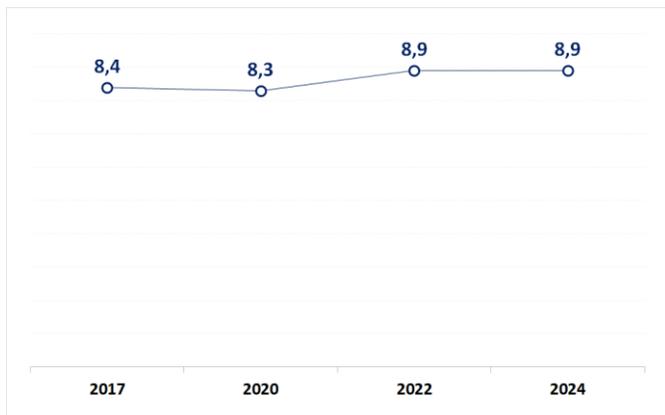




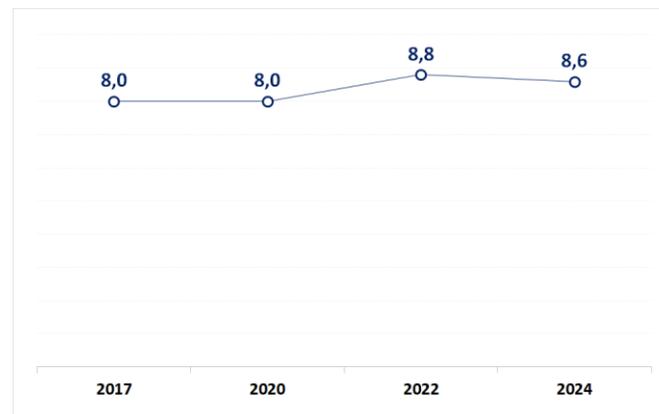
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

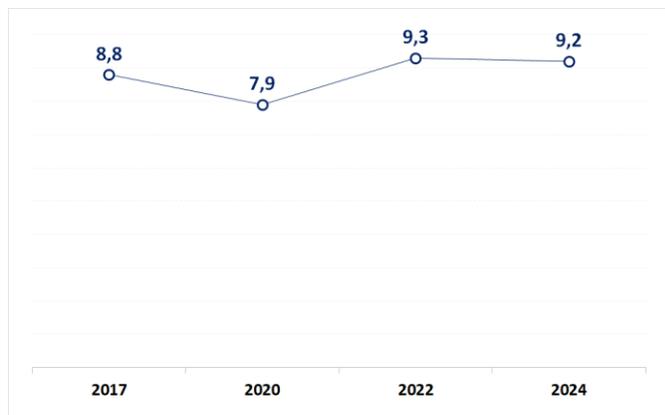
ATENDIMENTO NA SEDE



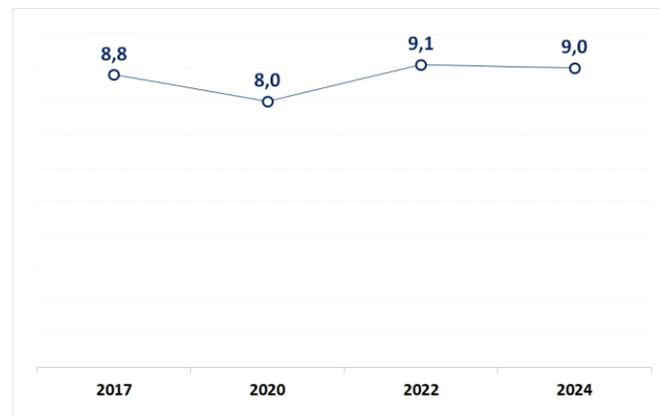
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



TRATAMENTO DE ESGOTO

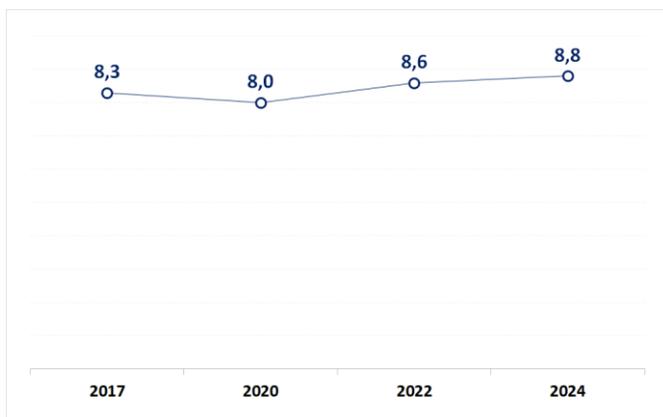




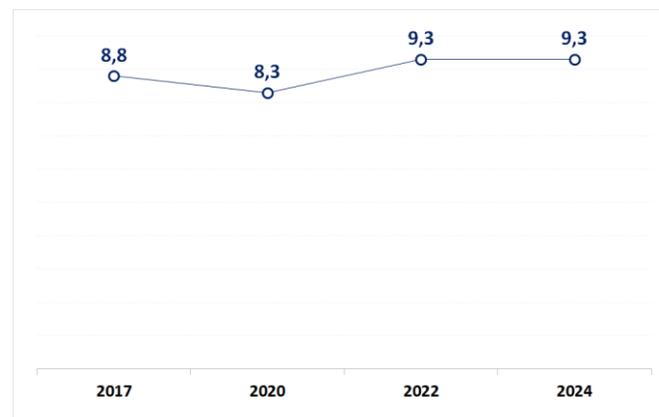
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

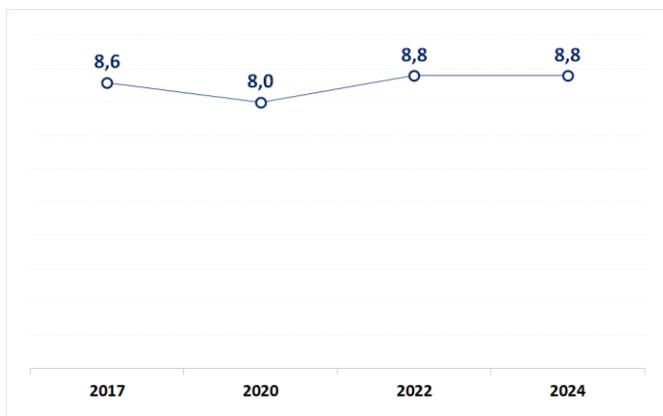
ENTENDIMENTO DA CONTA



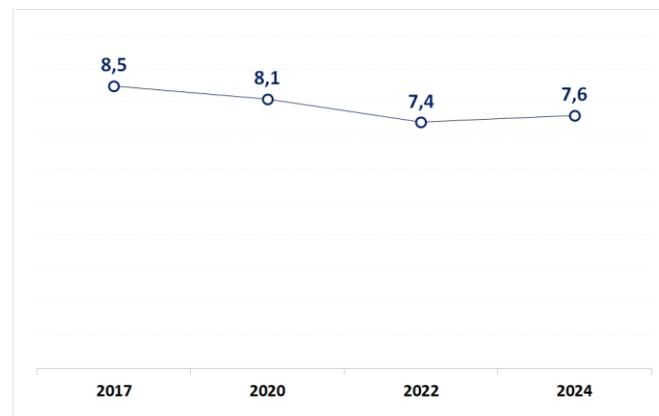
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



QUALIDADE DA ÁGUA

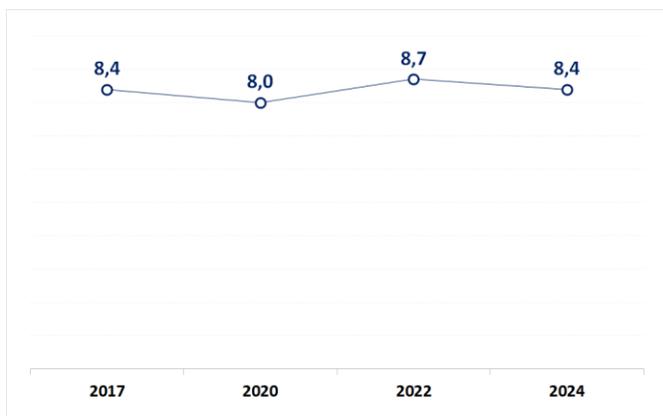




SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

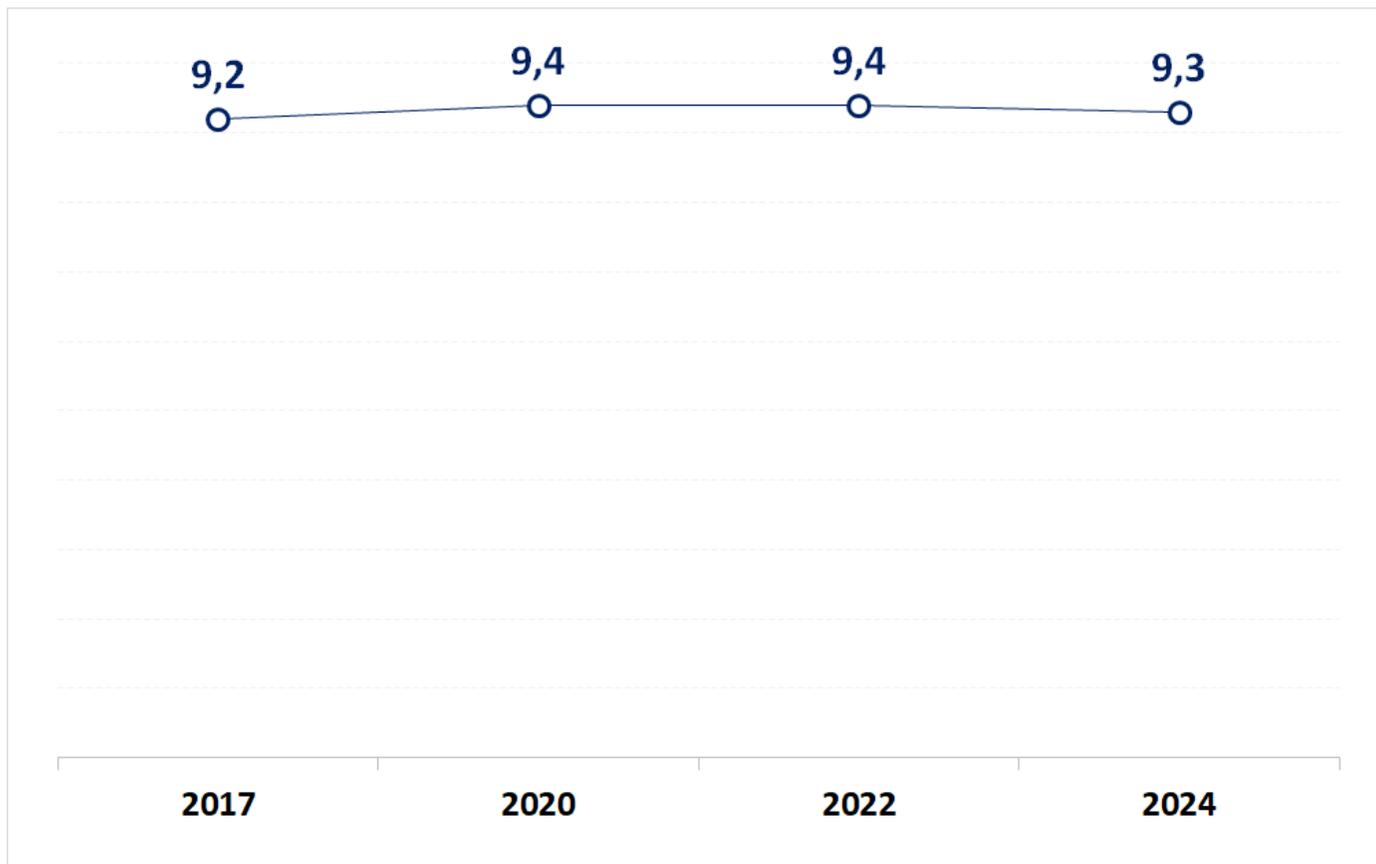
RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

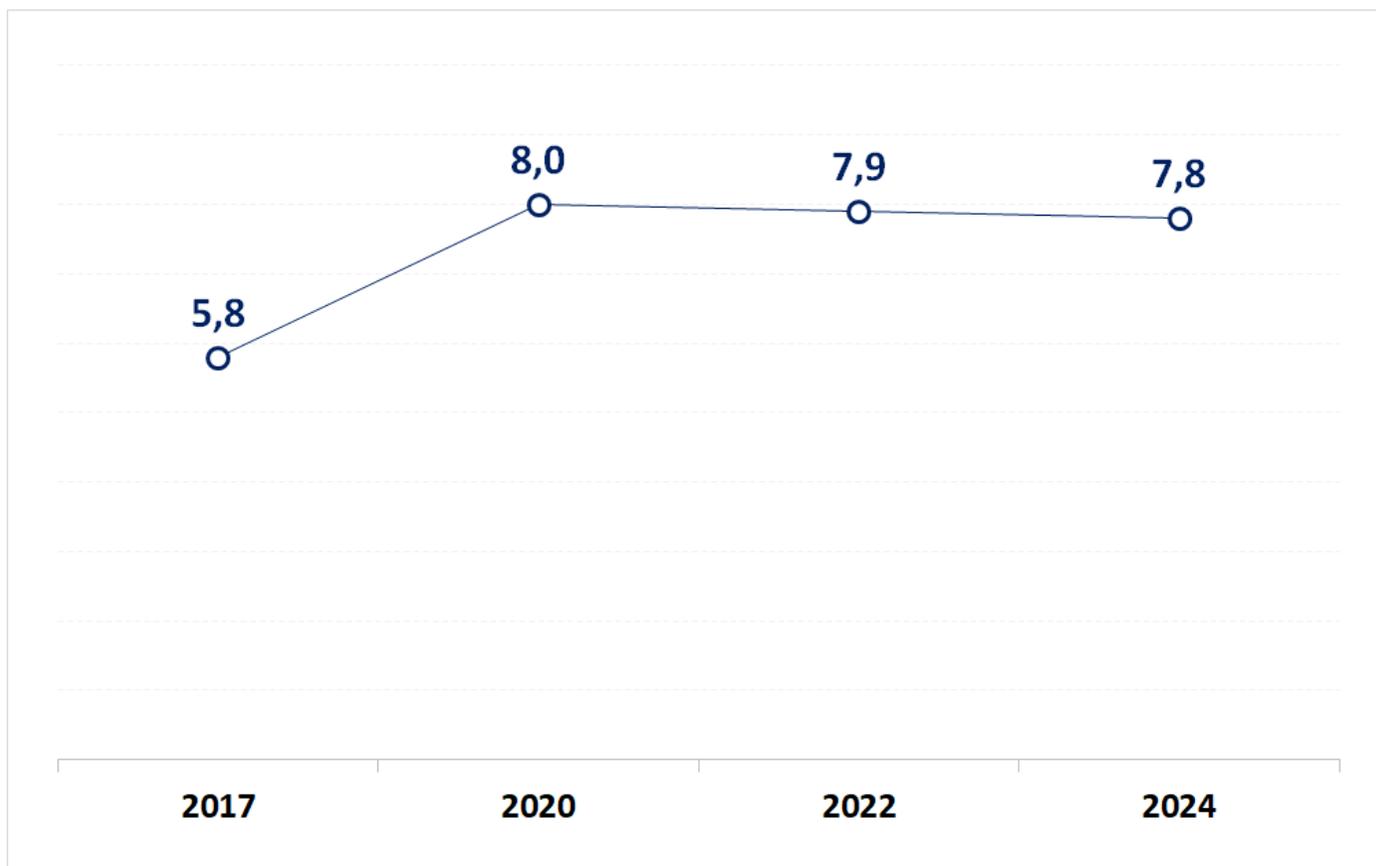




ARES
AGÊNCIA
REG. LADRPA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

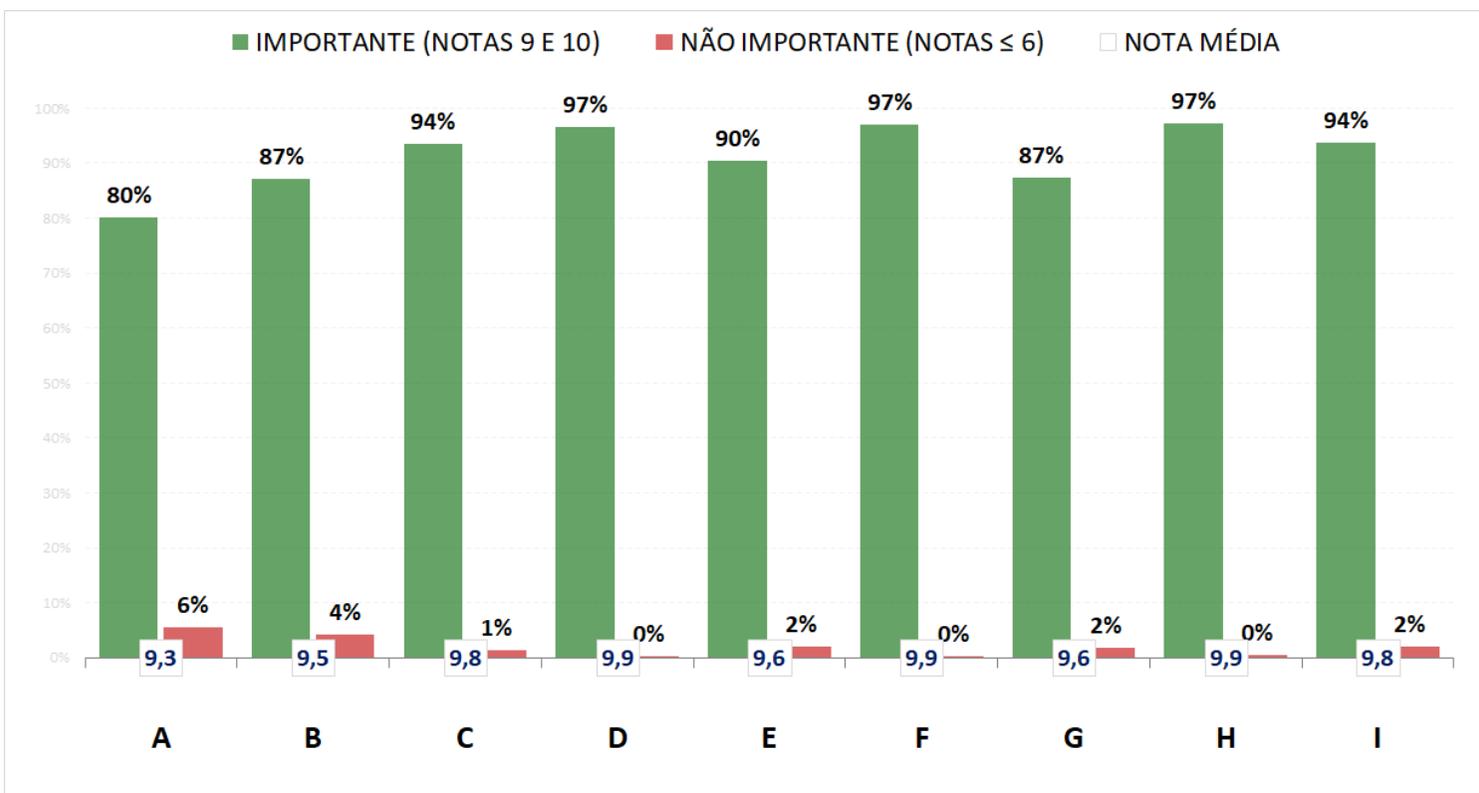
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





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?

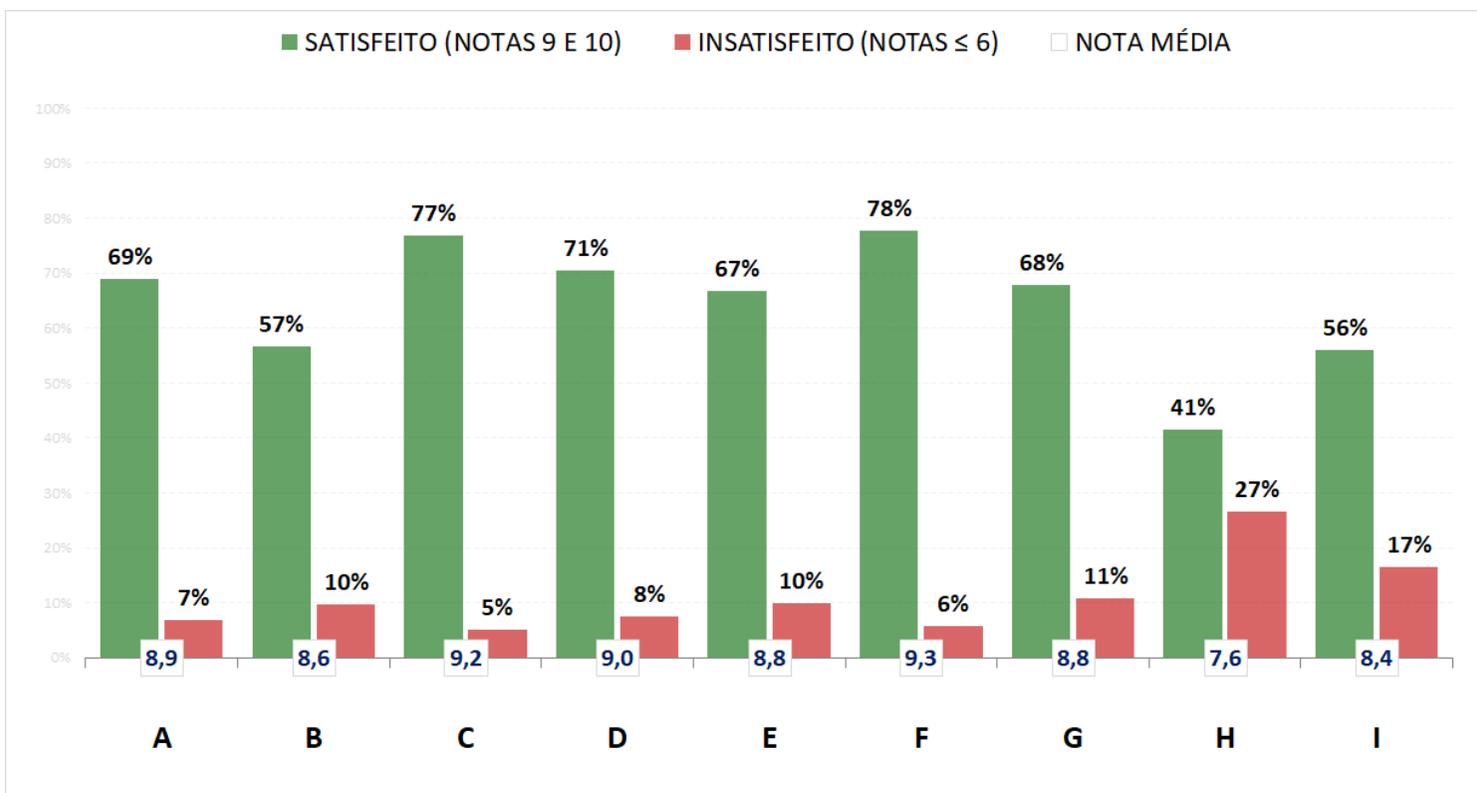


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



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?

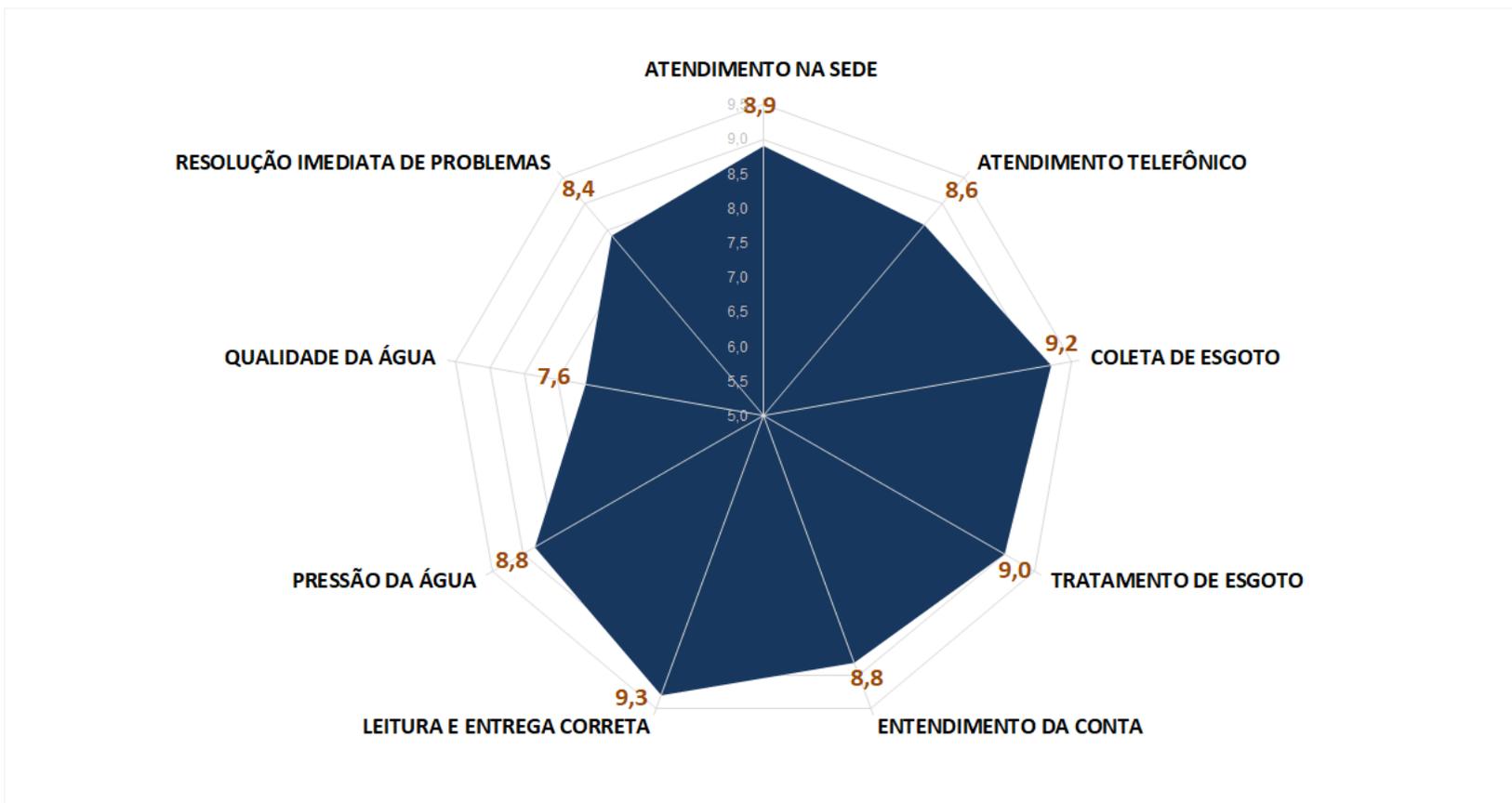


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



RADAR DE SATISFAÇÃO

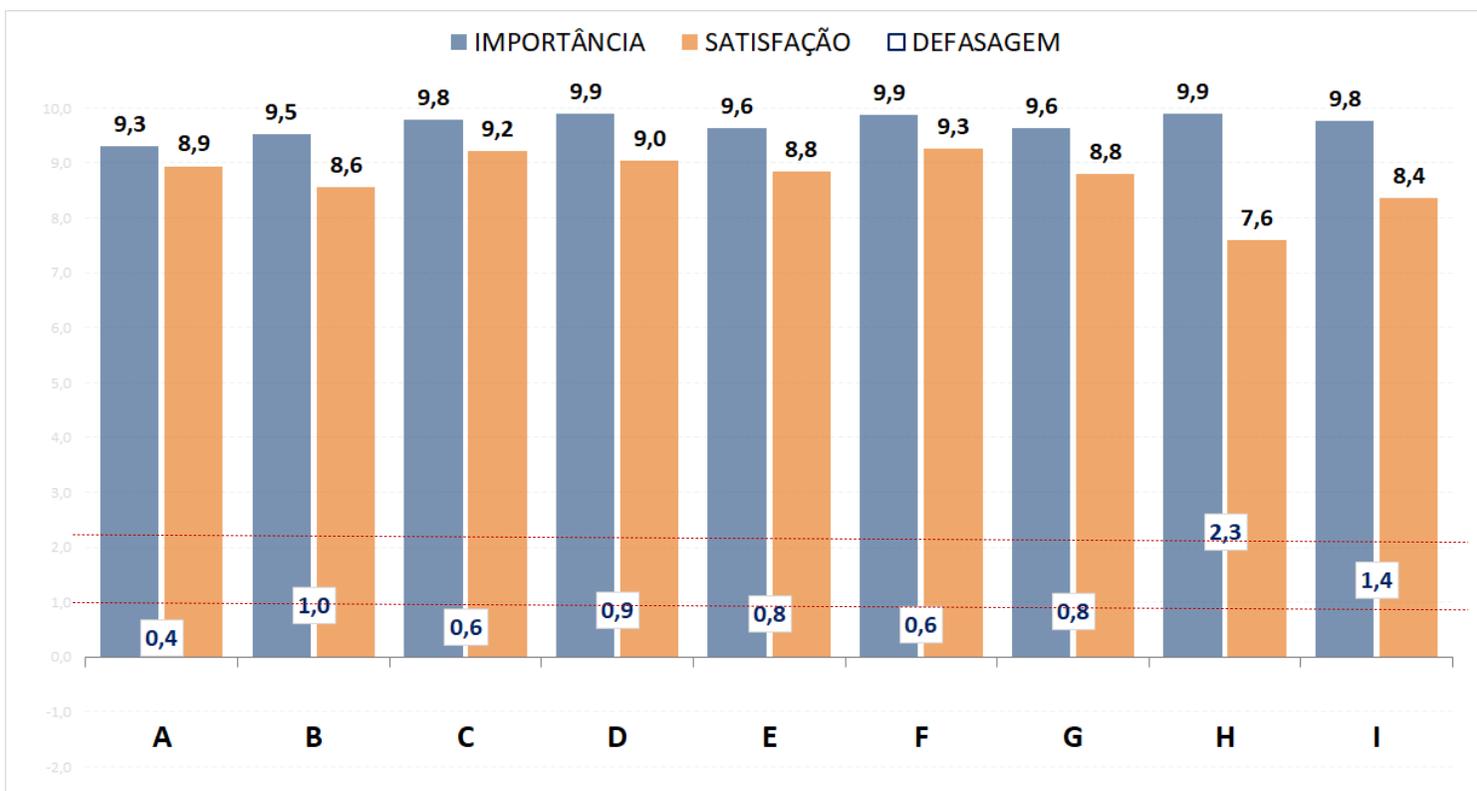
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





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

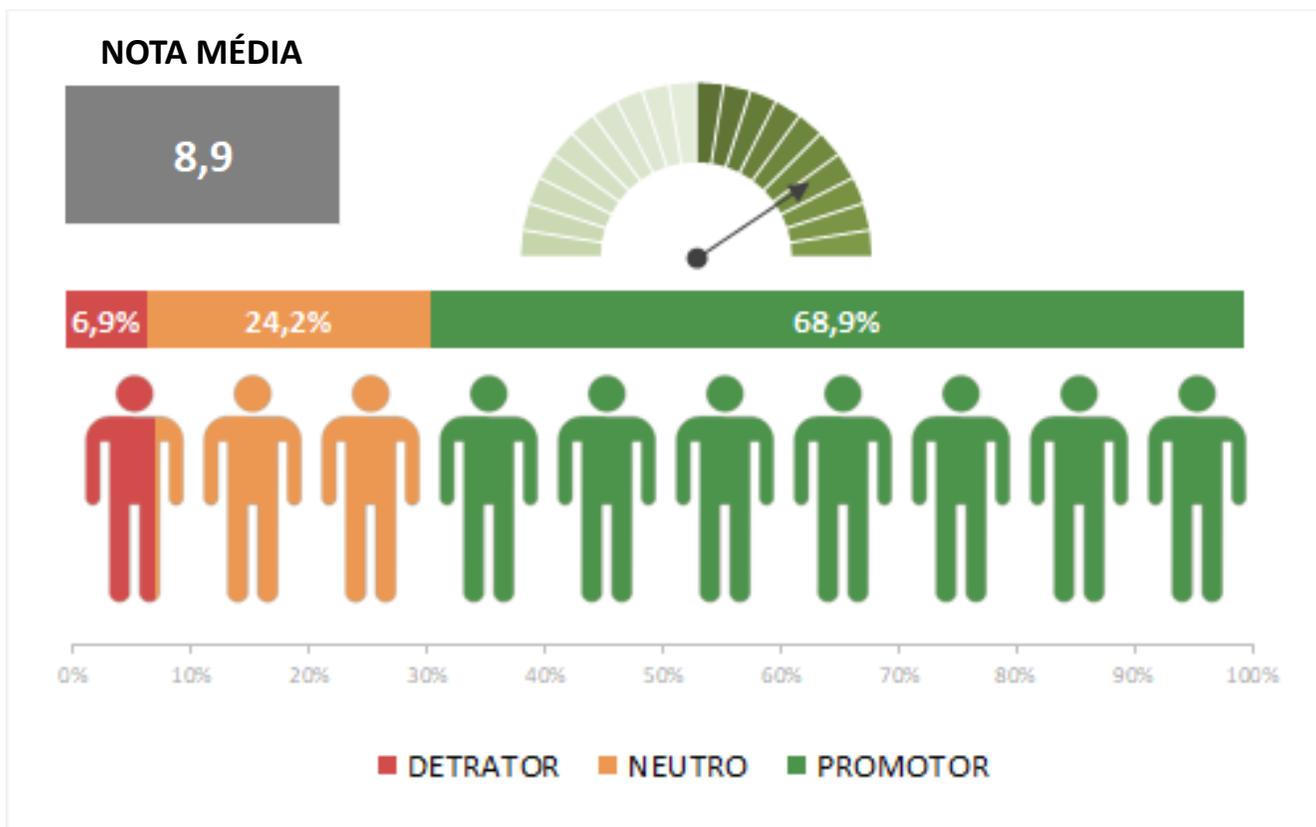


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

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: 29,9%



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	0,6%	0,8%	0,0%	1,0%	0,8%	0,0%	0,8%	1,1%	0,0%	0,7%	1,4%	0,9%	0,0%	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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	1,2%	0,8%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,2%	0,0%	1,0%
4	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	1,5%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
5	1,9%	0,9%	3,4%	0,0%	2,1%	1,1%	1,7%	1,1%	0,0%	1,8%	1,4%	1,7%	0,0%	1,4%
6	5,5%	1,3%	0,0%	5,1%	3,1%	1,5%	3,2%	5,1%	4,7%	1,4%	8,2%	3,3%	3,9%	3,4%
7	8,2%	8,4%	9,6%	12,3%	2,7%	1,1%	7,6%	14,6%	4,3%	8,0%	12,1%	6,1%	19,9%	8,3%
8	17,3%	14,7%	15,2%	15,0%	17,5%	11,3%	19,1%	13,6%	10,8%	18,5%	12,2%	17,3%	9,0%	16,0%
9	12,3%	11,1%	11,8%	13,1%	10,0%	7,0%	11,2%	16,1%	8,7%	12,1%	12,6%	12,2%	9,0%	11,7%
10	52,4%	61,9%	60,0%	51,2%	62,9%	76,4%	54,3%	48,5%	69,6%	55,9%	52,0%	56,9%	58,2%	57,1%
MÉDIA	8,8	9,1	9,1	8,7	9,1	9,5	8,8	8,8	9,3	8,9	8,7	8,9	9,0	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,9%	3,9%	3,4%	8,4%	6,9%	4,1%	7,8%	7,3%	6,7%	5,5%	11,1%	7,5%	3,9%	6,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	64,7%	73,0%	71,7%	64,3%	72,9%	83,5%	65,5%	64,6%	78,3%	68,0%	64,6%	69,2%	67,2%	68,9%

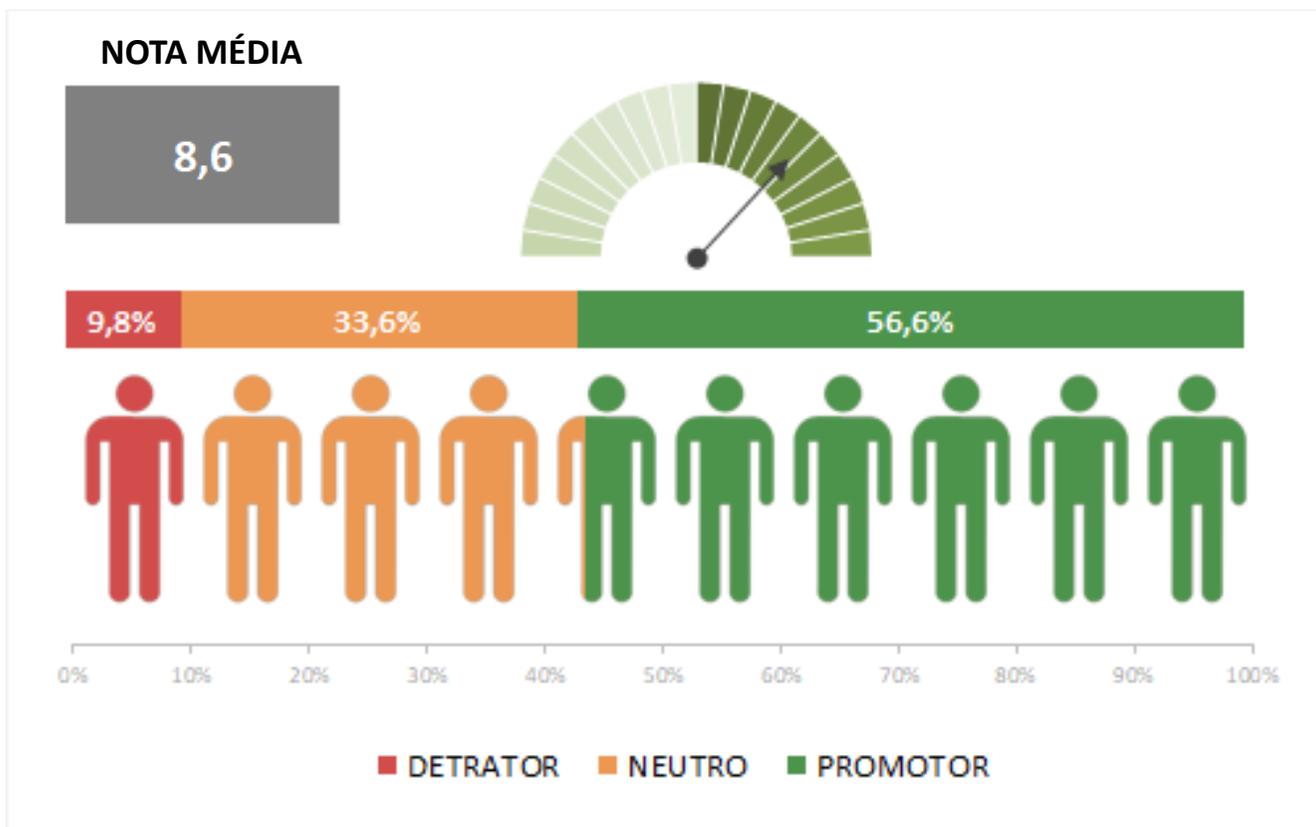


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 39,9%



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?

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	1,5%	0,5%	0,0%	0,0%	2,8%	3,3%	0,0%	1,3%	3,7%	0,0%	1,4%	1,2%	0,0%	1,0%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	2,4%	0,0%	3,5%	0,0%	1,0%	1,9%	1,4%	0,0%	2,1%	1,3%	0,0%	1,4%	0,0%	1,1%
3	3,0%	0,5%	0,0%	3,4%	0,8%	0,0%	1,3%	3,7%	0,0%	1,2%	4,0%	2,1%	0,0%	1,7%
4	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,8%	1,4%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
5	5,4%	2,0%	3,5%	2,9%	4,6%	7,4%	2,9%	2,3%	0,0%	2,5%	8,6%	3,8%	2,6%	3,6%
6	2,3%	1,9%	0,0%	4,0%	1,0%	0,0%	2,9%	1,9%	0,0%	3,6%	0,0%	2,6%	0,0%	2,1%
7	7,8%	13,0%	12,5%	12,2%	7,2%	3,3%	14,4%	7,9%	4,6%	12,5%	10,1%	8,6%	18,8%	10,5%
8	23,6%	22,6%	20,9%	29,2%	17,0%	20,4%	23,5%	24,1%	18,5%	22,3%	28,0%	23,6%	20,8%	23,1%
9	8,4%	7,5%	11,8%	8,6%	4,6%	9,3%	8,8%	5,2%	5,8%	8,9%	7,1%	8,7%	4,7%	7,9%
10	45,6%	51,5%	47,9%	39,8%	60,2%	52,9%	44,7%	53,7%	63,7%	47,6%	40,9%	47,6%	53,1%	48,7%
MÉDIA	8,3	8,8	8,6	8,4	8,7	8,5	8,5	8,7	8,8	8,6	8,2	8,5	8,8	8,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	14,6%	5,4%	6,9%	10,2%	11,0%	14,1%	8,6%	9,2%	7,4%	8,7%	14,0%	11,5%	2,6%	9,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	54,0%	58,9%	59,7%	48,3%	64,8%	62,2%	53,5%	58,9%	69,6%	56,5%	48,0%	56,3%	57,8%	56,6%

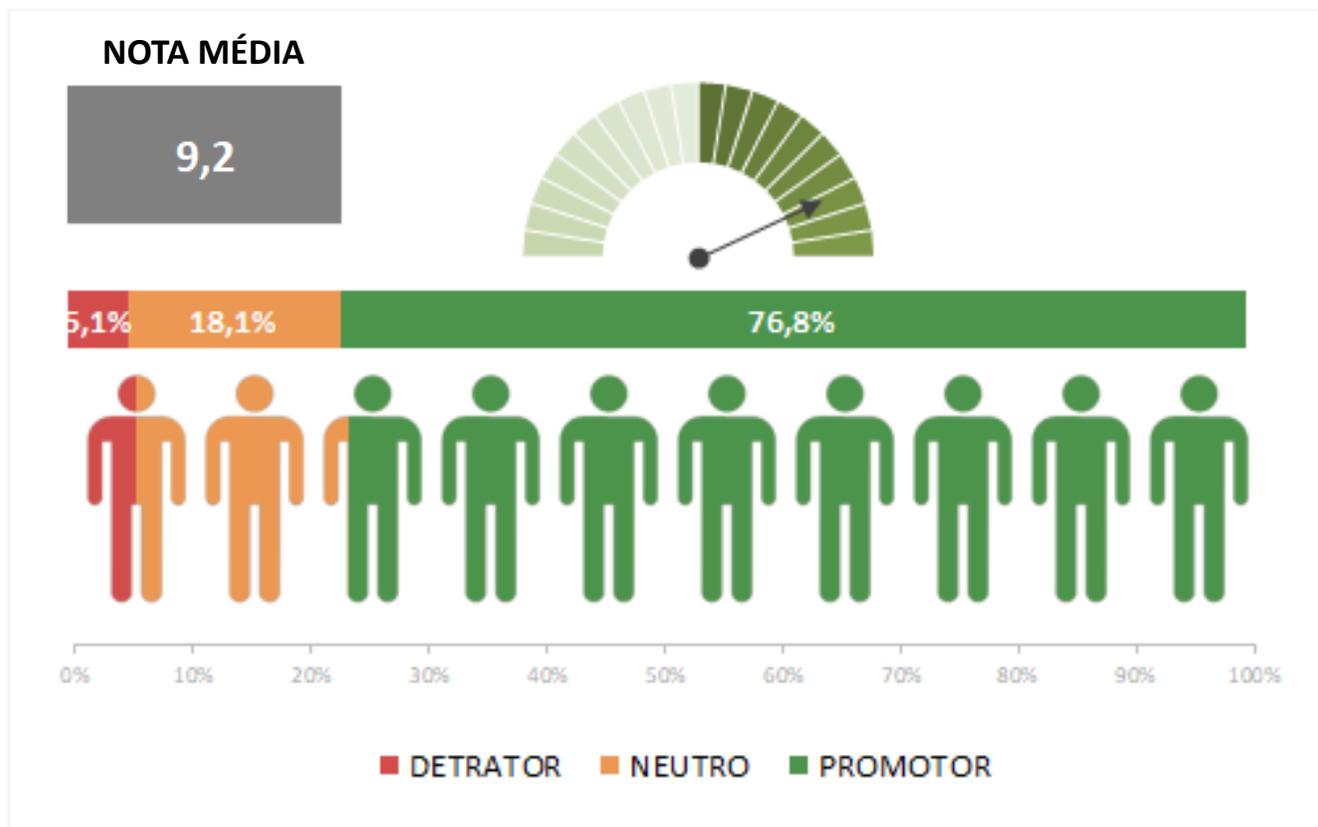


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 2,4%



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	0,4%	0,6%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,3%	1,5%	0,0%	0,5%	1,2%	0,6%	0,0%	0,5%
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	1,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
3	0,9%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
4	0,0%	0,7%	1,8%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
5	1,3%	0,9%	0,0%	0,7%	2,3%	2,4%	0,6%	0,8%	0,0%	1,4%	1,2%	1,3%	0,0%	1,1%
6	3,2%	1,2%	2,2%	2,7%	1,6%	2,6%	2,8%	0,6%	3,4%	0,8%	5,8%	1,4%	7,1%	2,2%
7	3,1%	3,8%	1,8%	2,4%	5,9%	3,6%	3,4%	3,6%	6,3%	1,3%	8,2%	3,2%	5,1%	3,5%
8	16,5%	12,8%	15,9%	19,1%	8,2%	7,1%	15,4%	19,9%	5,7%	15,3%	21,3%	13,0%	24,3%	14,6%
9	9,6%	9,3%	9,7%	10,5%	7,9%	6,2%	9,8%	11,7%	5,9%	11,7%	5,2%	10,0%	5,7%	9,4%
10	63,9%	70,6%	66,5%	63,6%	72,6%	76,6%	65,8%	61,8%	76,8%	67,5%	57,0%	68,9%	57,8%	67,4%
MÉDIA	9,1	9,3	9,2	9,2	9,2	9,4	9,2	9,2	9,4	9,3	8,9	9,3	9,0	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,9%	3,5%	6,2%	4,4%	5,4%	6,6%	5,6%	2,9%	5,4%	4,2%	8,3%	4,8%	7,1%	5,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	73,5%	79,9%	76,2%	74,1%	80,5%	82,8%	75,6%	73,5%	82,7%	79,1%	62,2%	78,9%	63,5%	76,8%

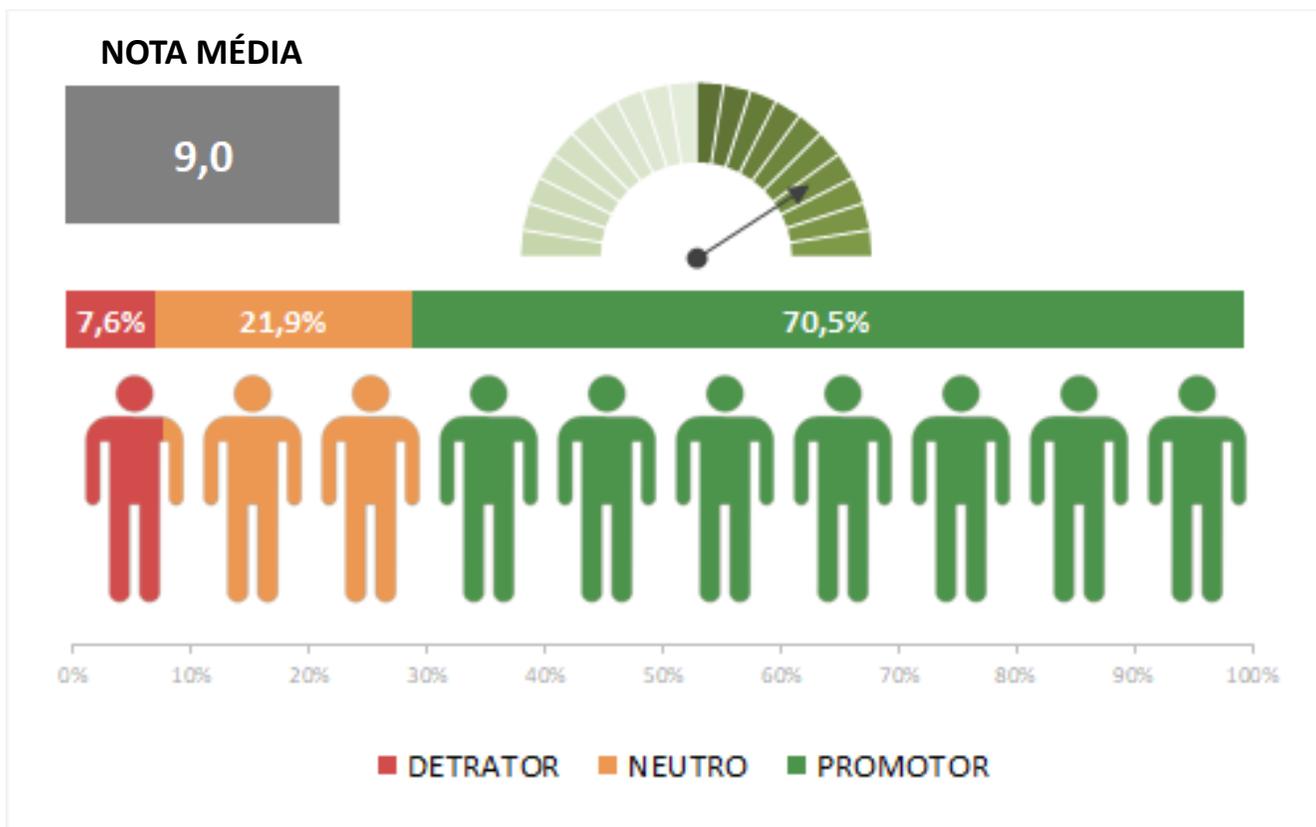


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 7,3%



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	0,9%	0,3%	0,0%	0,0%	1,8%	1,0%	0,3%	0,8%	1,2%	0,3%	1,3%	0,7%	0,0%	0,6%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
3	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,3%	0,0%	0,2%
4	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
5	2,9%	2,8%	2,3%	3,2%	2,8%	7,5%	1,9%	0,8%	6,9%	2,1%	1,3%	3,3%	0,0%	2,9%
6	2,8%	3,6%	1,8%	4,2%	2,8%	1,5%	5,0%	1,5%	3,4%	2,3%	6,5%	2,2%	9,5%	3,2%
7	6,8%	2,5%	8,3%	3,8%	3,1%	2,7%	3,8%	7,4%	2,1%	5,8%	2,6%	3,7%	9,7%	4,5%
8	19,5%	15,3%	17,4%	19,1%	14,9%	9,3%	15,9%	26,5%	8,7%	18,1%	23,8%	15,6%	28,0%	17,3%
9	6,8%	9,1%	11,9%	7,0%	6,8%	8,4%	9,2%	5,6%	2,5%	9,7%	8,2%	8,6%	4,6%	8,0%
10	58,7%	66,0%	56,0%	62,6%	66,5%	69,6%	62,4%	56,8%	75,3%	60,7%	55,0%	64,8%	48,3%	62,5%
MÉDIA	8,9	9,2	8,9	9,1	9,0	9,1	9,0	9,0	9,1	9,1	8,8	9,1	8,7	9,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	8,2%	7,1%	6,4%	7,4%	8,6%	10,0%	8,7%	3,7%	11,5%	5,7%	10,4%	7,3%	9,5%	7,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	65,5%	75,2%	68,0%	69,6%	73,4%	78,0%	71,6%	62,4%	77,8%	70,3%	63,2%	73,4%	52,9%	70,5%

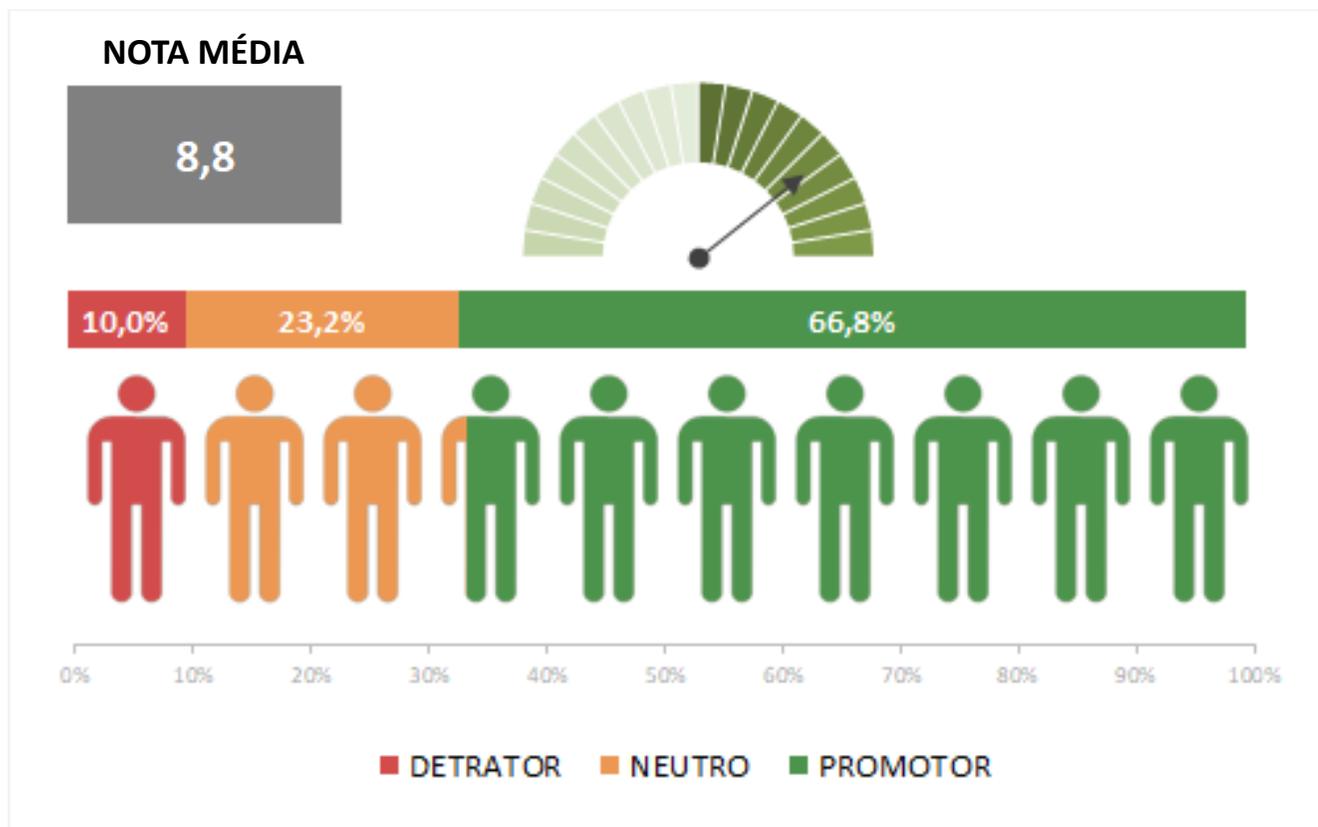


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 3,1%



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	1,3%	0,3%	0,0%	1,0%	1,1%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	4,6%	1,0%	0,0%	0,8%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,9%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
3	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,8%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
4	0,0%	0,9%	0,0%	0,7%	0,5%	0,7%	0,6%	0,0%	0,9%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
5	6,9%	3,2%	4,5%	3,7%	6,9%	9,1%	3,6%	3,8%	4,4%	3,8%	9,6%	5,8%	0,0%	5,0%
6	2,7%	3,5%	1,8%	3,1%	3,9%	6,1%	1,3%	3,7%	0,9%	4,3%	1,2%	2,7%	5,3%	3,1%
7	7,4%	7,9%	6,7%	9,2%	6,3%	6,8%	7,8%	8,1%	8,7%	8,3%	4,3%	7,3%	9,9%	7,7%
8	17,4%	14,0%	18,4%	17,3%	11,9%	9,2%	15,0%	22,4%	6,8%	16,3%	22,3%	13,7%	27,1%	15,6%
9	7,4%	8,5%	17,5%	5,1%	5,8%	10,7%	6,9%	7,4%	14,0%	6,0%	8,6%	8,2%	6,5%	8,0%
10	55,7%	61,8%	51,2%	60,0%	61,9%	54,8%	64,7%	51,4%	60,8%	60,9%	49,3%	60,0%	51,2%	58,8%
MÉDIA	8,7	9,0	9,0	8,9	8,7	8,6	9,1	8,6	8,9	9,0	8,4	8,8	8,9	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	12,2%	7,9%	6,3%	8,4%	14,2%	18,6%	5,5%	10,6%	9,6%	8,6%	15,4%	10,7%	5,3%	10,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	63,1%	70,2%	68,7%	65,1%	67,7%	65,5%	71,6%	58,8%	74,9%	66,8%	58,0%	68,2%	57,6%	66,8%

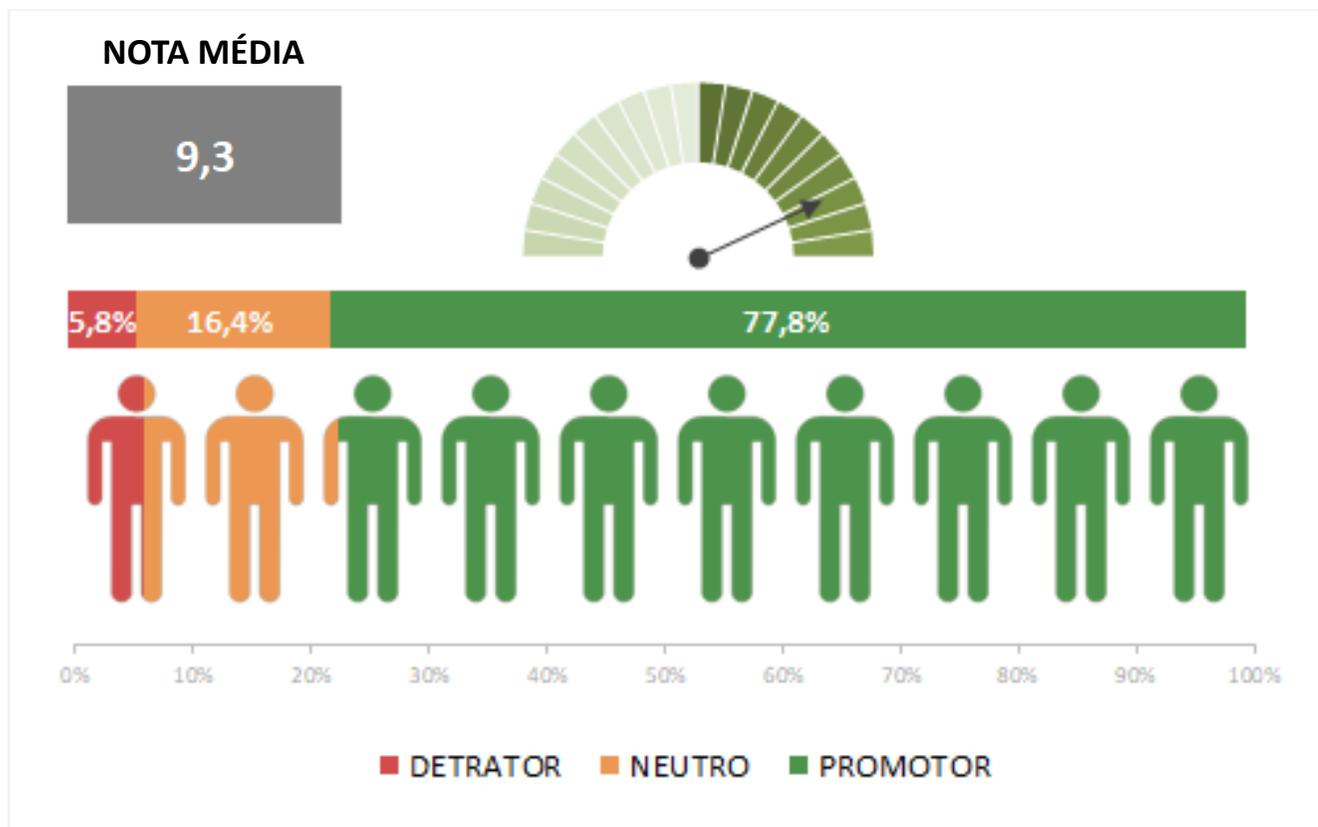


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

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	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	2,1%	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	3,6%	1,5%	2,2%	2,4%	2,8%	5,0%	1,2%	2,4%	2,4%	1,5%	6,3%	1,7%	7,5%	2,5%
6	4,6%	1,5%	4,4%	3,4%	1,6%	2,3%	3,9%	1,8%	1,1%	3,7%	2,4%	2,1%	8,7%	3,0%
7	4,1%	4,4%	4,4%	6,1%	1,9%	1,5%	5,3%	5,0%	0,8%	4,6%	6,8%	4,1%	5,6%	4,3%
8	13,6%	10,7%	15,9%	11,1%	11,1%	15,7%	9,2%	14,1%	12,8%	12,6%	9,3%	13,6%	2,7%	12,1%
9	8,6%	7,7%	11,5%	6,7%	7,8%	5,3%	8,4%	10,3%	9,9%	7,1%	9,8%	6,8%	16,3%	8,1%
10	65,1%	74,0%	61,7%	70,2%	73,7%	70,0%	72,0%	65,0%	73,0%	70,5%	63,2%	71,3%	59,3%	69,7%
MÉDIA	9,1	9,4	9,2	9,3	9,3	9,2	9,4	9,1	9,5	9,3	8,9	9,3	8,9	9,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	8,6%	3,2%	6,6%	5,8%	5,5%	7,4%	5,2%	5,6%	3,5%	5,1%	10,9%	4,2%	16,1%	5,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	73,6%	81,7%	73,2%	77,0%	81,5%	75,4%	80,4%	75,3%	82,8%	77,6%	73,0%	78,1%	75,6%	77,8%

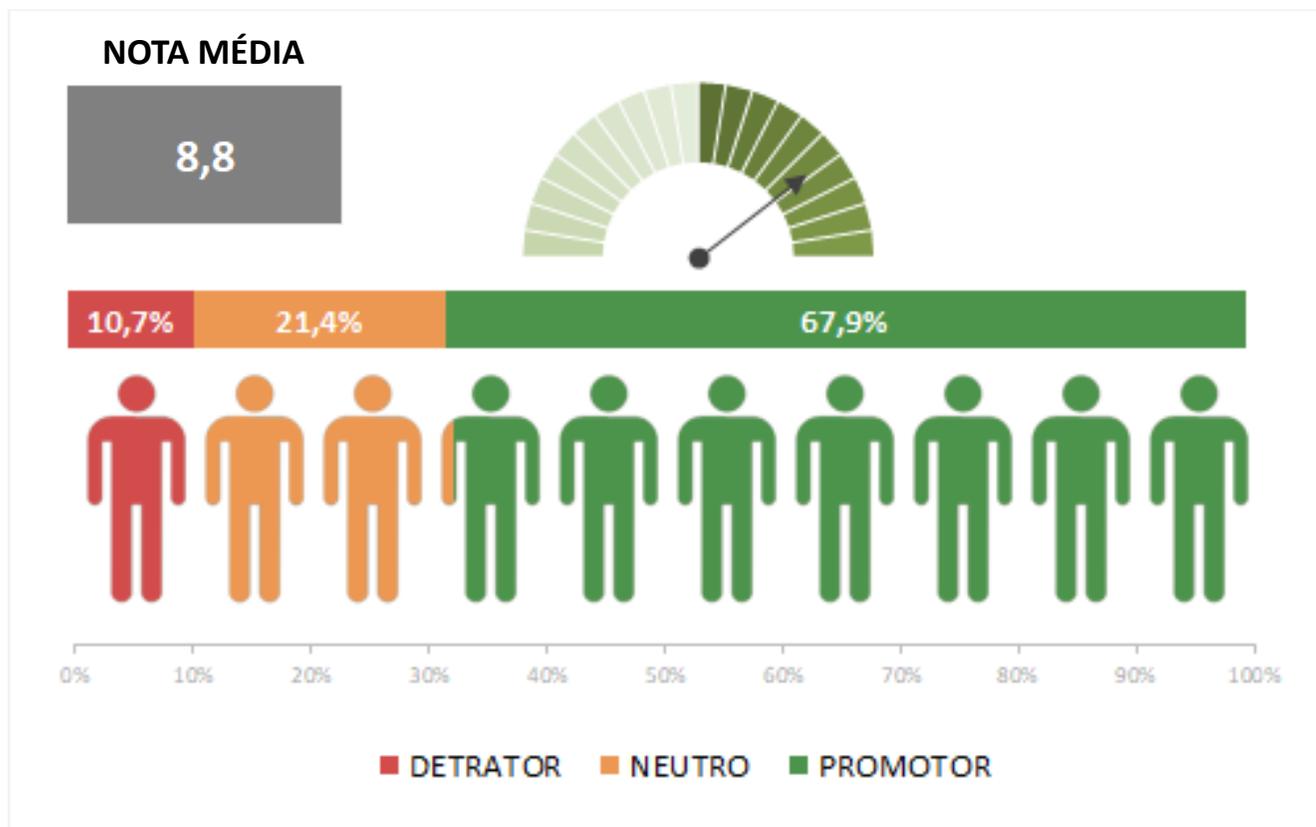


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 0,8%



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	1,8%	0,0%	0,0%	1,0%	1,2%	0,8%	0,9%	0,8%	1,1%	0,7%	1,2%	1,0%	0,0%	0,9%
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	1,3%	0,0%	0,0%	1,0%	0,6%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	3,6%	0,2%	3,1%	0,6%
3	0,9%	0,6%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,5%	2,4%	0,3%	3,1%	0,7%
4	3,6%	0,6%	0,0%	4,0%	0,9%	0,6%	1,8%	3,9%	0,0%	1,6%	5,8%	2,4%	0,0%	2,0%
5	3,2%	3,7%	4,1%	3,1%	3,6%	4,6%	3,7%	1,9%	3,1%	3,1%	5,0%	3,5%	3,4%	3,5%
6	3,2%	2,8%	4,1%	1,4%	4,3%	4,5%	2,6%	2,3%	5,1%	2,9%	1,2%	3,2%	1,5%	3,0%
7	4,8%	6,9%	12,6%	3,8%	4,5%	1,9%	4,8%	11,5%	4,1%	7,5%	1,8%	5,5%	7,9%	5,9%
8	15,3%	15,7%	11,7%	17,7%	15,0%	13,3%	14,5%	19,3%	17,9%	16,0%	10,9%	15,4%	15,7%	15,5%
9	12,7%	8,2%	12,2%	11,4%	8,1%	8,8%	11,7%	9,4%	10,1%	10,3%	11,0%	10,5%	9,2%	10,4%
10	53,3%	61,5%	55,4%	55,1%	61,8%	65,3%	58,5%	48,5%	58,5%	57,4%	57,1%	57,8%	56,0%	57,6%
MÉDIA	8,6	9,0	8,9	8,7	8,9	9,1	8,9	8,5	8,9	8,9	8,4	8,8	8,7	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	13,9%	7,7%	8,1%	12,1%	10,6%	10,6%	10,5%	11,3%	9,3%	8,8%	19,2%	10,7%	11,1%	10,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	66,0%	69,7%	67,6%	66,5%	69,9%	74,1%	70,2%	57,9%	68,6%	67,7%	68,1%	68,4%	65,2%	67,9%

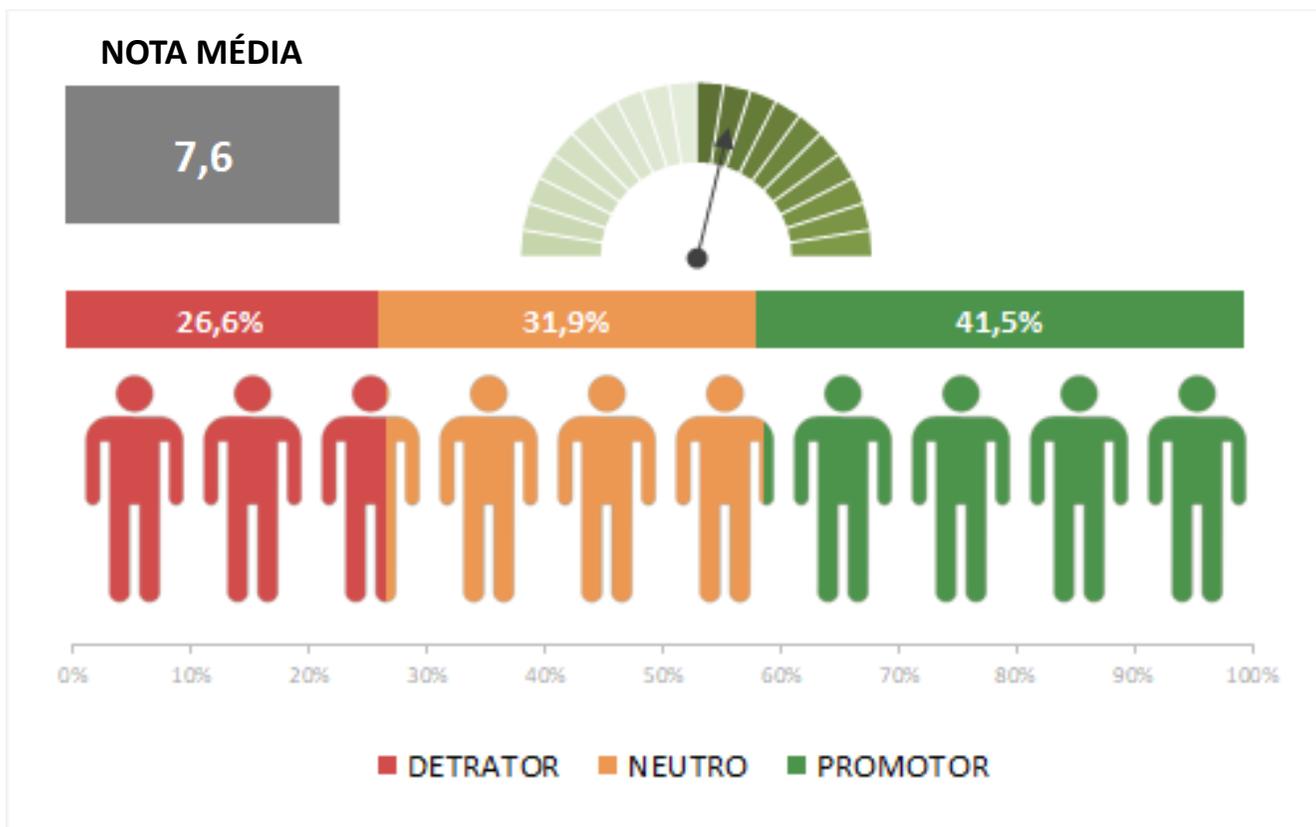


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: 0,5%



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	3,6%	0,7%	1,8%	3,0%	1,2%	2,3%	0,9%	4,0%	2,0%	1,7%	3,6%	2,4%	0,0%	2,1%
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	4,1%	1,3%	4,1%	2,7%	1,8%	1,7%	4,1%	0,8%	1,1%	2,8%	3,6%	2,6%	3,1%	2,6%
3	4,2%	1,2%	4,5%	2,7%	1,5%	4,0%	1,6%	3,2%	2,0%	2,1%	5,0%	3,0%	0,0%	2,6%
4	4,0%	2,4%	0,0%	6,1%	1,5%	1,8%	3,7%	3,4%	2,4%	3,0%	4,5%	2,8%	5,3%	3,2%
5	7,2%	10,3%	4,1%	8,5%	11,9%	11,7%	9,6%	4,6%	10,3%	8,2%	9,6%	9,5%	4,4%	8,8%
6	5,9%	8,5%	6,3%	8,5%	6,3%	3,9%	6,9%	11,1%	6,7%	4,7%	17,1%	5,7%	17,0%	7,2%
7	12,8%	12,8%	19,8%	13,3%	8,1%	6,2%	13,1%	18,5%	14,1%	12,3%	13,1%	11,3%	22,0%	12,8%
8	19,8%	18,6%	15,8%	19,9%	20,2%	19,2%	19,1%	19,2%	12,8%	21,7%	16,9%	20,7%	9,4%	19,2%
9	9,4%	12,7%	9,5%	13,9%	8,8%	10,8%	11,1%	11,4%	16,7%	10,5%	7,3%	12,4%	3,4%	11,1%
10	29,0%	31,5%	34,2%	21,4%	38,8%	38,2%	29,8%	23,8%	32,0%	33,0%	19,2%	29,6%	35,3%	30,3%
MÉDIA	7,3	7,9	7,7	7,2	8,0	7,8	7,6	7,4	7,8	7,8	6,8	7,6	7,6	7,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	29,0%	24,4%	20,7%	31,5%	24,1%	25,5%	26,8%	27,1%	24,4%	22,5%	43,5%	26,0%	29,8%	26,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	38,5%	44,3%	43,7%	35,3%	47,6%	49,1%	41,0%	35,2%	48,7%	43,5%	26,5%	41,9%	38,7%	41,5%

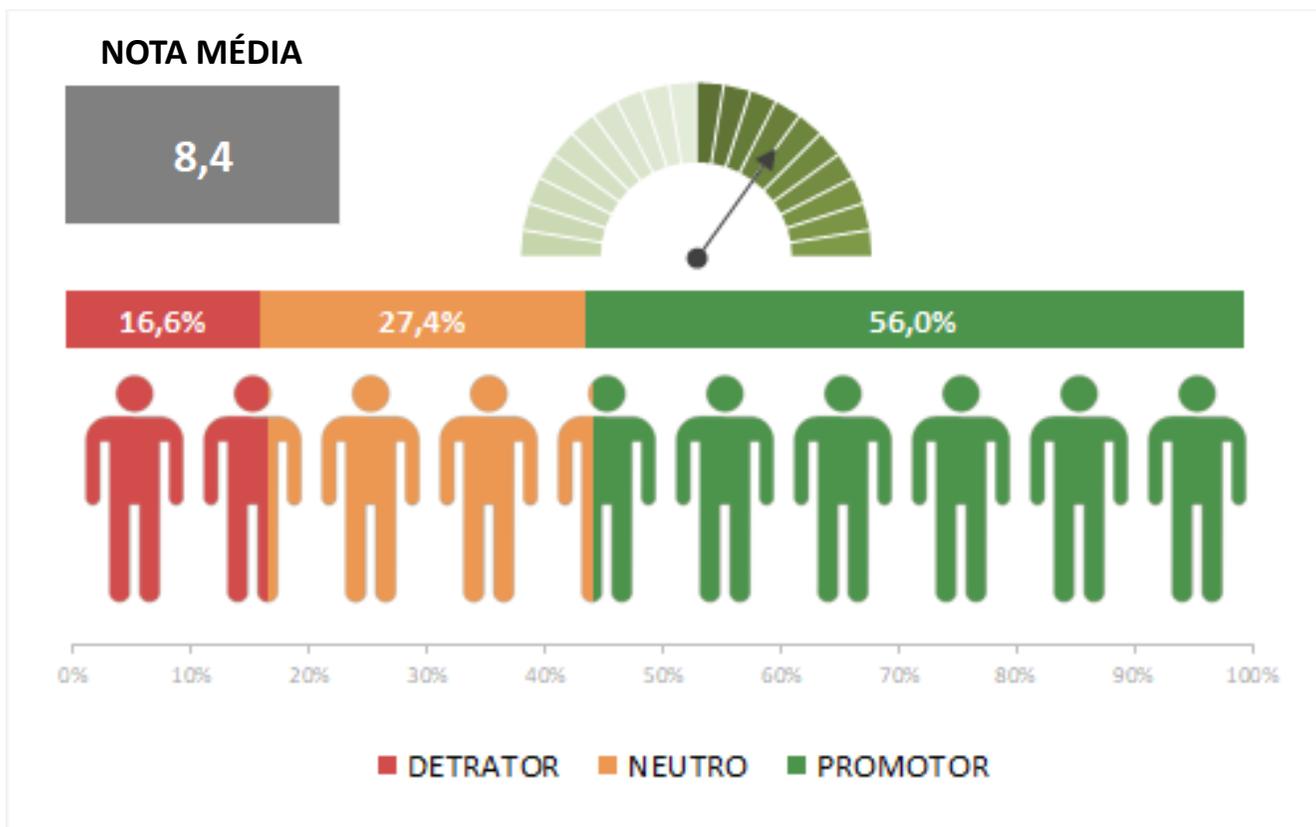


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 17,1%



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	1,0%	0,7%	0,0%	0,8%	1,5%	1,2%	0,7%	0,9%	0,0%	1,0%	1,3%	1,0%	0,0%	0,9%
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	3,2%	0,0%	2,6%	1,1%	1,5%	2,3%	2,1%	0,0%	5,2%	0,9%	0,0%	1,8%	0,0%	1,6%
3	2,1%	0,7%	0,0%	1,1%	2,6%	2,1%	1,4%	0,9%	1,0%	0,7%	4,0%	1,0%	3,3%	1,4%
4	1,1%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	3,3%	0,5%
5	7,7%	5,4%	10,0%	7,7%	2,8%	9,1%	5,1%	7,0%	10,9%	7,1%	0,0%	6,2%	8,1%	6,5%
6	8,0%	3,8%	2,6%	8,8%	3,8%	4,1%	6,0%	6,8%	0,0%	4,2%	16,8%	4,8%	11,3%	5,8%
7	9,7%	8,8%	14,2%	8,1%	7,7%	5,0%	11,0%	9,4%	1,3%	12,6%	6,5%	9,9%	5,5%	9,2%
8	15,5%	20,7%	18,4%	17,8%	18,5%	18,2%	17,9%	18,7%	18,6%	19,8%	12,6%	19,6%	10,9%	18,2%
9	8,0%	14,1%	13,2%	10,8%	10,3%	10,8%	8,0%	17,1%	9,9%	11,0%	12,8%	10,0%	17,5%	11,1%
10	43,7%	45,9%	39,0%	42,5%	51,4%	47,2%	47,9%	37,3%	53,0%	42,7%	43,5%	45,7%	40,2%	44,8%
MÉDIA	8,0	8,6	8,3	8,2	8,6	8,3	8,4	8,3	8,5	8,4	8,2	8,4	8,2	8,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	23,1%	10,6%	15,2%	20,7%	12,1%	18,8%	15,2%	17,4%	17,2%	13,9%	24,7%	14,9%	25,9%	16,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	51,6%	59,9%	52,2%	53,3%	61,7%	58,0%	55,9%	54,5%	62,9%	53,7%	56,3%	55,6%	57,7%	56,0%

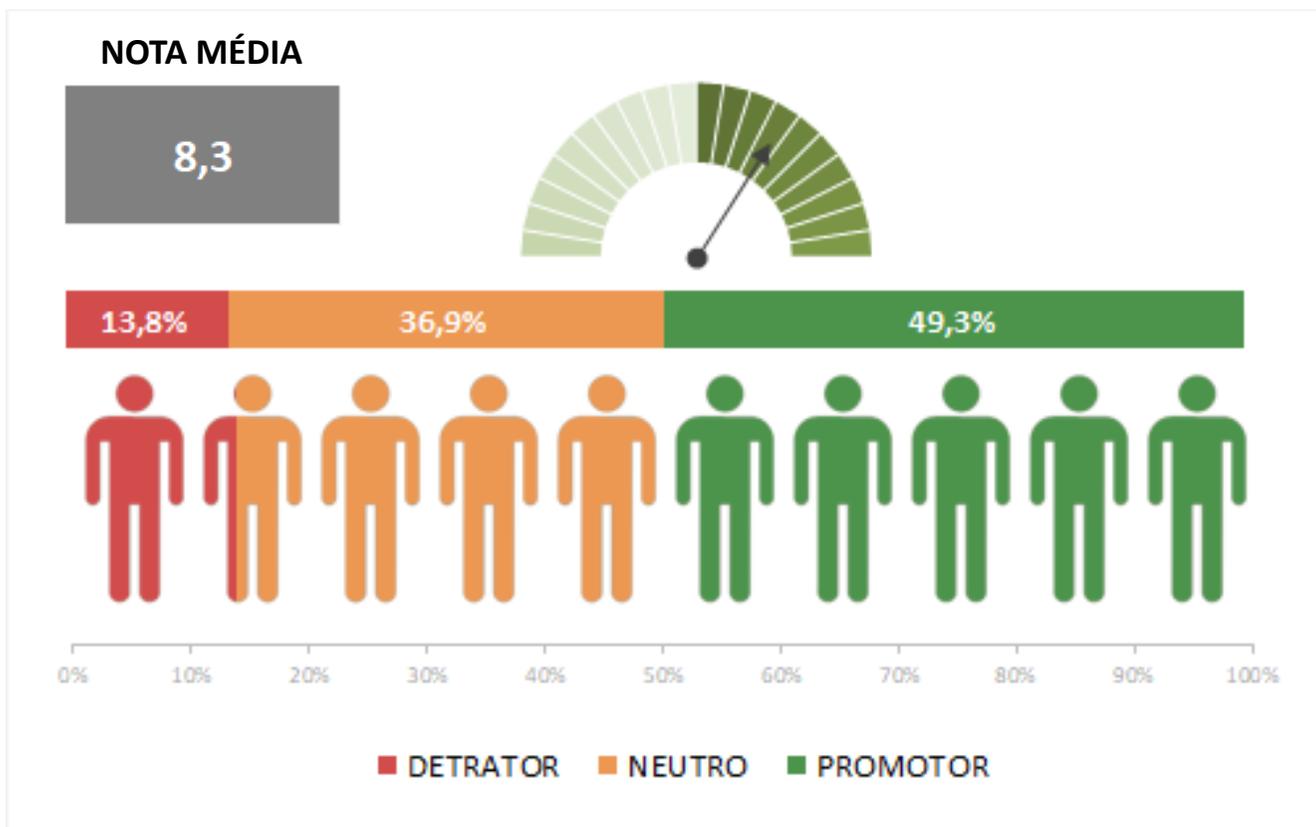


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DO PCJ

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



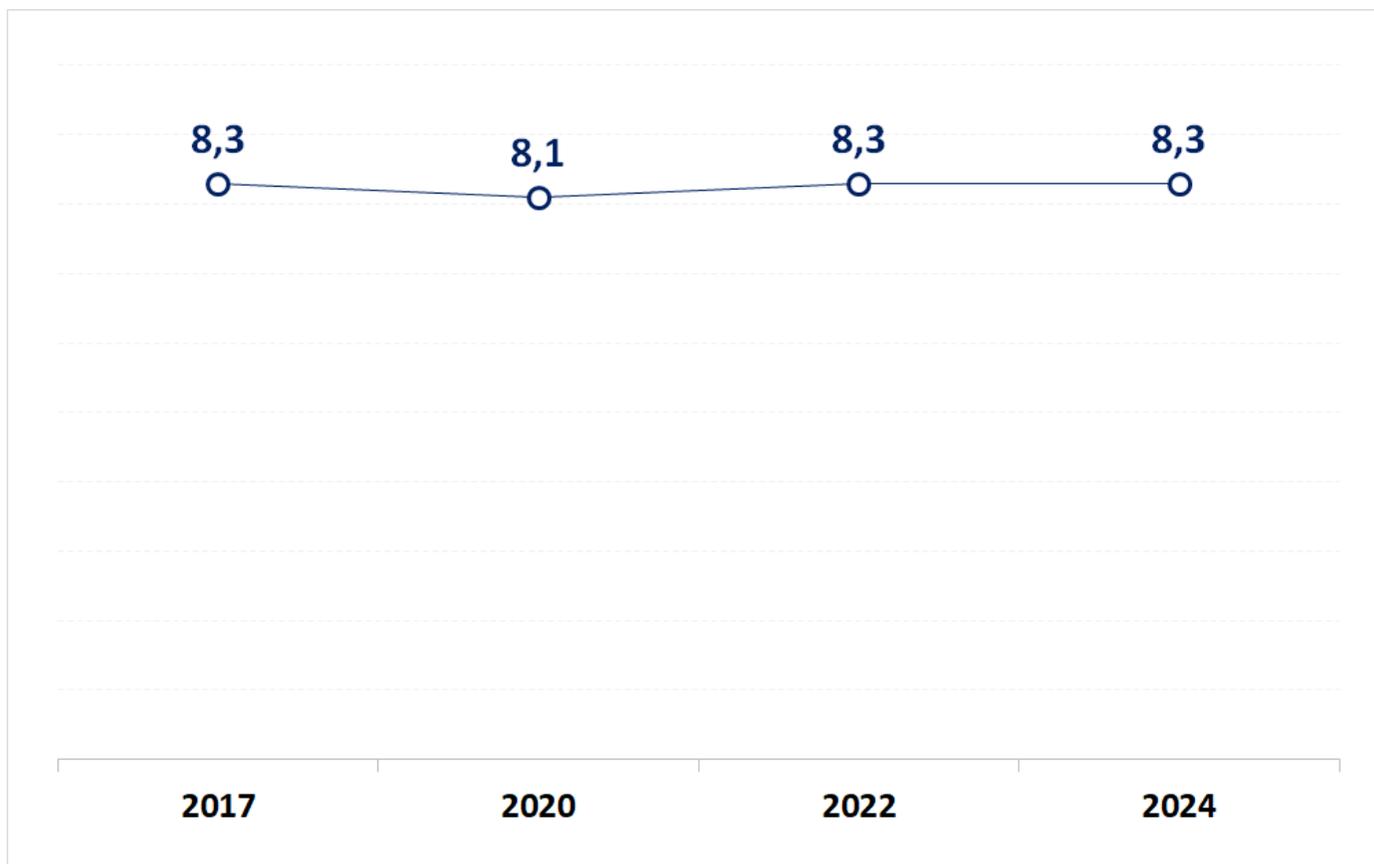
% NÃO RESPOSTA: 1,6%



EVOLUTIVO 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 E EVOLUTIVO





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

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	0,3%	0,9%	0,0%	0,0%	1,7%	0,9%	0,3%	0,8%	0,0%	0,6%	1,2%	0,7%	0,0%	0,6%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,7%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,9%	0,4%	0,0%	0,3%
3	0,3%	2,7%	2,2%	1,0%	1,7%	0,9%	1,0%	3,1%	1,1%	1,3%	2,4%	1,7%	0,0%	1,5%
4	2,4%	2,7%	0,0%	3,4%	3,0%	3,8%	2,8%	0,8%	3,3%	2,4%	2,4%	1,9%	6,5%	2,5%
5	4,8%	8,9%	2,2%	10,5%	5,1%	5,3%	5,6%	10,5%	4,6%	4,6%	17,2%	7,4%	3,2%	6,8%
6	2,3%	1,8%	1,8%	2,7%	1,4%	2,8%	1,8%	1,8%	2,0%	1,9%	2,4%	2,2%	1,2%	2,0%
7	10,6%	11,6%	22,8%	7,9%	8,0%	9,7%	10,4%	13,6%	16,6%	10,5%	7,3%	10,4%	15,4%	11,1%
8	24,6%	27,0%	24,2%	30,8%	20,6%	18,0%	27,2%	30,5%	14,3%	29,3%	25,2%	24,6%	33,4%	25,8%
9	11,5%	6,6%	7,2%	9,9%	9,4%	6,3%	10,5%	9,4%	9,6%	9,4%	7,7%	9,4%	7,6%	9,1%
10	42,5%	37,7%	39,5%	33,9%	48,3%	51,8%	40,4%	28,9%	48,4%	39,7%	33,2%	41,4%	32,6%	40,2%
MÉDIA	8,5	8,1	8,4	8,1	8,4	8,5	8,4	7,9	8,5	8,4	7,7	8,3	8,2	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,8%	17,0%	6,3%	17,6%	13,7%	14,3%	11,5%	17,6%	11,0%	11,1%	26,6%	14,3%	11,0%	13,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	54,0%	44,4%	46,7%	43,8%	57,6%	58,0%	50,9%	38,3%	58,0%	49,1%	40,8%	50,8%	40,2%	49,3%



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?

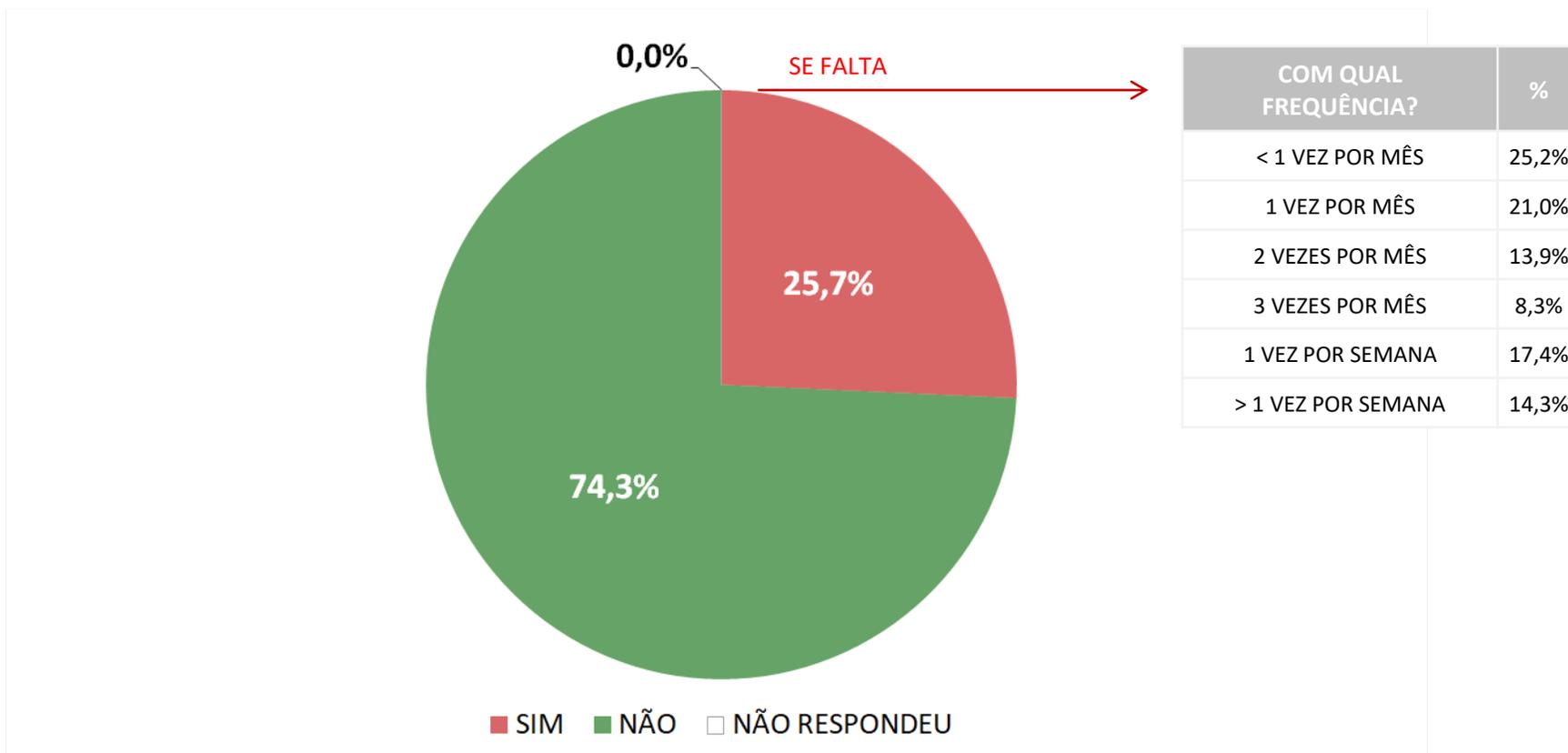
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 49,3% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	30,6%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	16,1%
BOM ATENDIMENTO	11,5%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	10,1%
QUALIDADE DA ÁGUA	8,4%
NÃO FALTA ÁGUA	4,4%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	3,5%
BOA GESTÃO	1,3%
BOA EMPRESA	0,8%
OUTROS	7,2%
NÃO RESPONDEU	11,9%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 13,8% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	27,5%
DIMINUIR O PREÇO	21,5%
MELHORAR O ATENDIMENTO	20,3%
NÃO FALTAR ÁGUA	14,7%
MELHORAR A PRESSÃO	11,8%
DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO	10,8%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO	9,2%
AVISAR O CORTE COM ANTECEDÊNCIA	5,3%
MELHORAR OS SERVIÇOS	4,3%
OUTROS	16,4%
NÃO RESPONDEU	1,5%



FALTA DE ÁGUA

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





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DO ESTADO DO RJ

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	26,9%	24,6%	23,8%	27,4%	24,9%	18,6%	28,4%	27,5%	24,9%	23,7%	33,9%	26,9%	18,5%	25,7%
NÃO	73,1%	75,4%	76,2%	72,6%	75,1%	81,4%	71,6%	72,5%	75,1%	76,3%	66,1%	73,1%	81,5%	74,3%
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%

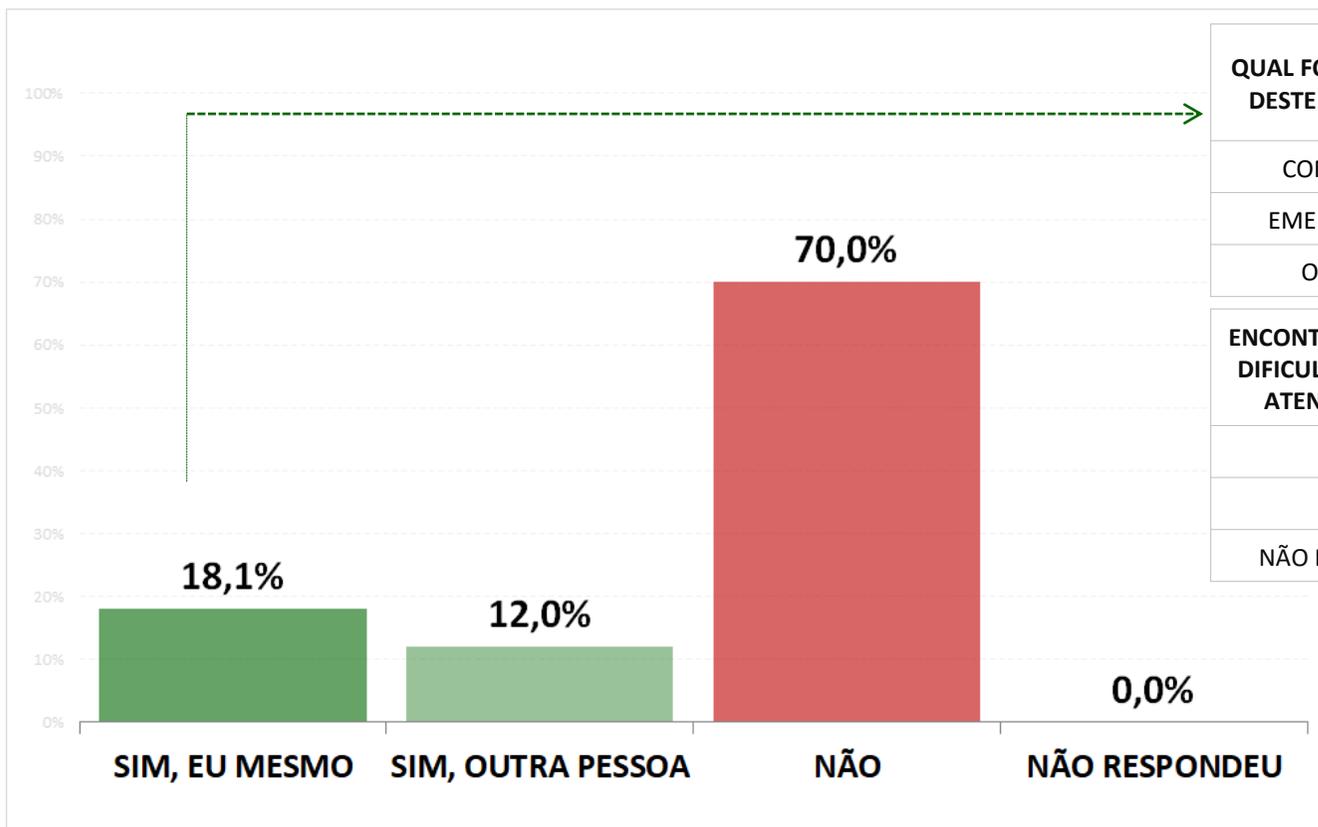


ARES
AGÊNCIA
REG. LADORA
PCJ

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	31,3%
EMERGENCIAL	68,7%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	17,3%
NÃO	82,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	54,8%
ATENDIMENTO RUIM	18,4%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	15,8%
ATENDENTES DESPREPARADOS	6,2%
DEMORA NO ATENDIMENTO	4,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%



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.

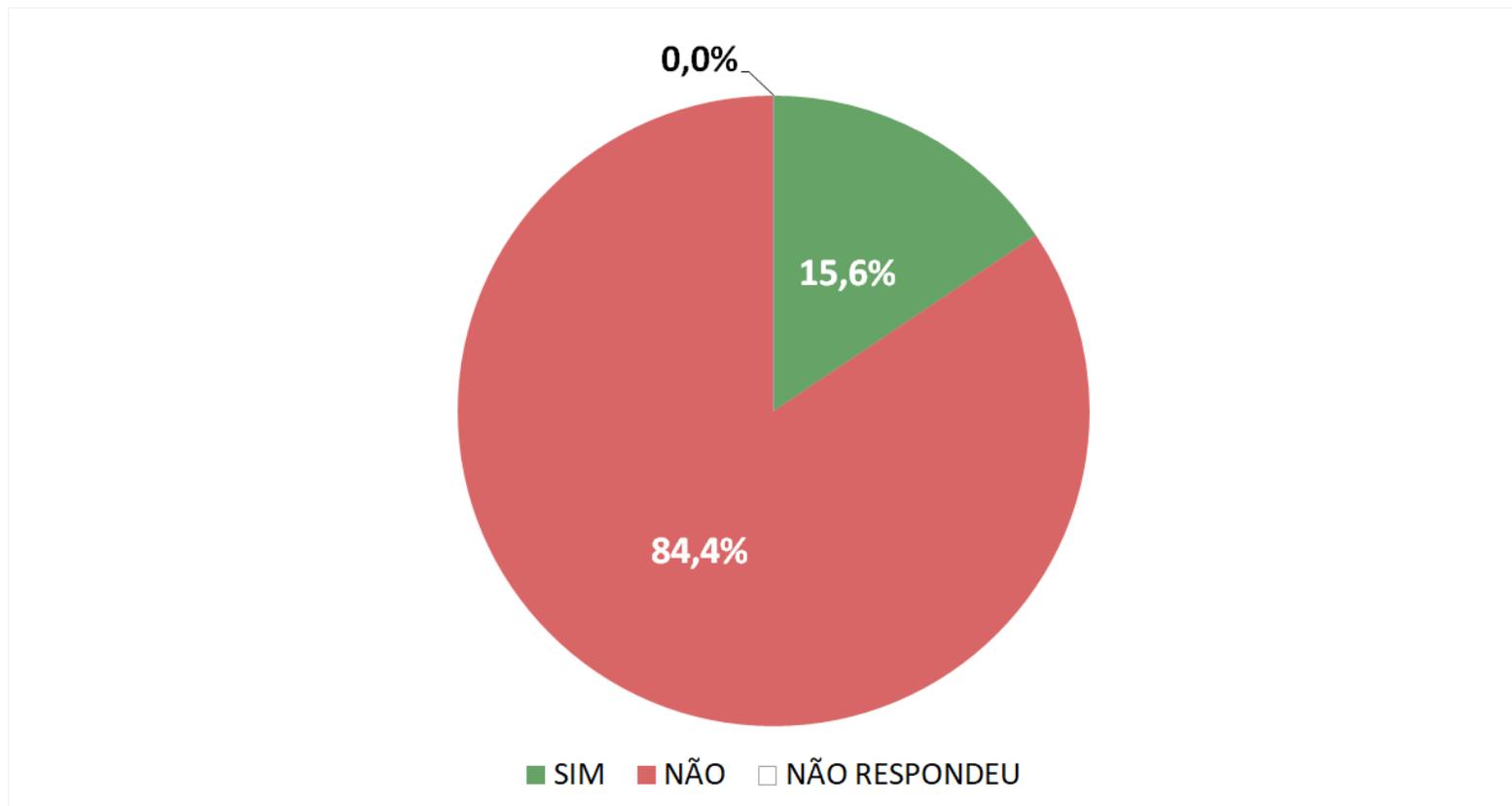
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	20,2%	16,1%	14,5%	18,9%	19,1%	11,9%	19,8%	20,7%	21,6%	14,0%	29,0%	17,1%	24,3%	18,1%
SIM, OUTRA PESSOA	12,7%	11,3%	10,5%	16,3%	7,7%	7,1%	11,0%	18,3%	6,4%	13,7%	11,7%	10,9%	18,8%	12,0%
NÃO	67,1%	72,6%	75,0%	64,8%	73,2%	80,9%	69,2%	61,0%	72,1%	72,3%	59,3%	72,0%	56,9%	70,0%
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%



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.

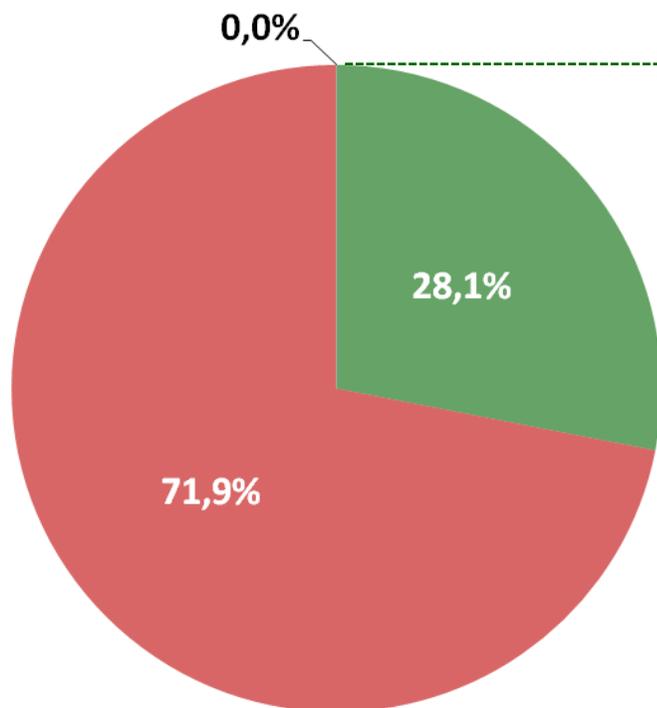
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	18,6%	12,8%	20,7%	15,3%	13,0%	14,4%	17,9%	12,3%	21,9%	15,0%	10,9%	15,0%	19,4%	15,6%
NÃO	81,4%	87,2%	79,3%	84,7%	87,0%	85,6%	82,1%	87,7%	78,1%	85,0%	89,1%	85,0%	80,6%	84,4%
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%



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	33,0%
TELEVISÃO	14,4%
INTERNET	14,4%
PREFEITURA	10,3%
REDES SOCIAIS	9,7%
FOLHETO	4,8%
PORTAL DE NOTÍCIAS	4,1%
RÁDIO	2,4%
JORNAL	1,3%
OUTROS MEIOS	5,6%
NÃO RESPONDEU	0,0%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	5,4%
NÃO	93,0%
NÃO RESPONDEU	1,6%



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	28,3%	27,8%	33,5%	24,2%	29,5%	18,7%	31,2%	31,1%	25,5%	25,7%	39,4%	25,4%	44,6%	28,1%
NÃO	71,7%	72,2%	66,5%	75,8%	70,5%	81,3%	68,8%	68,9%	74,5%	74,3%	60,6%	74,6%	55,4%	71,9%
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%

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

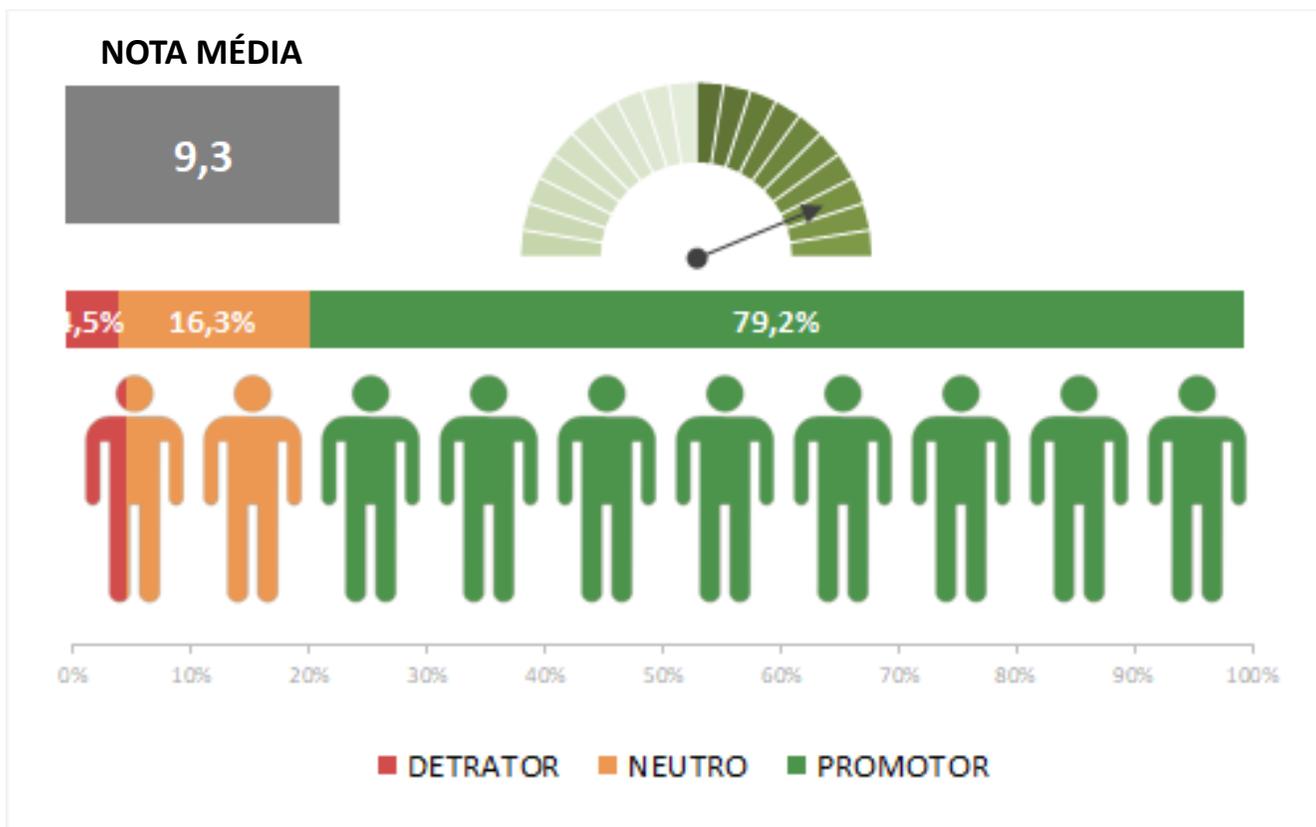
IV



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 INDAIATUBA? 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



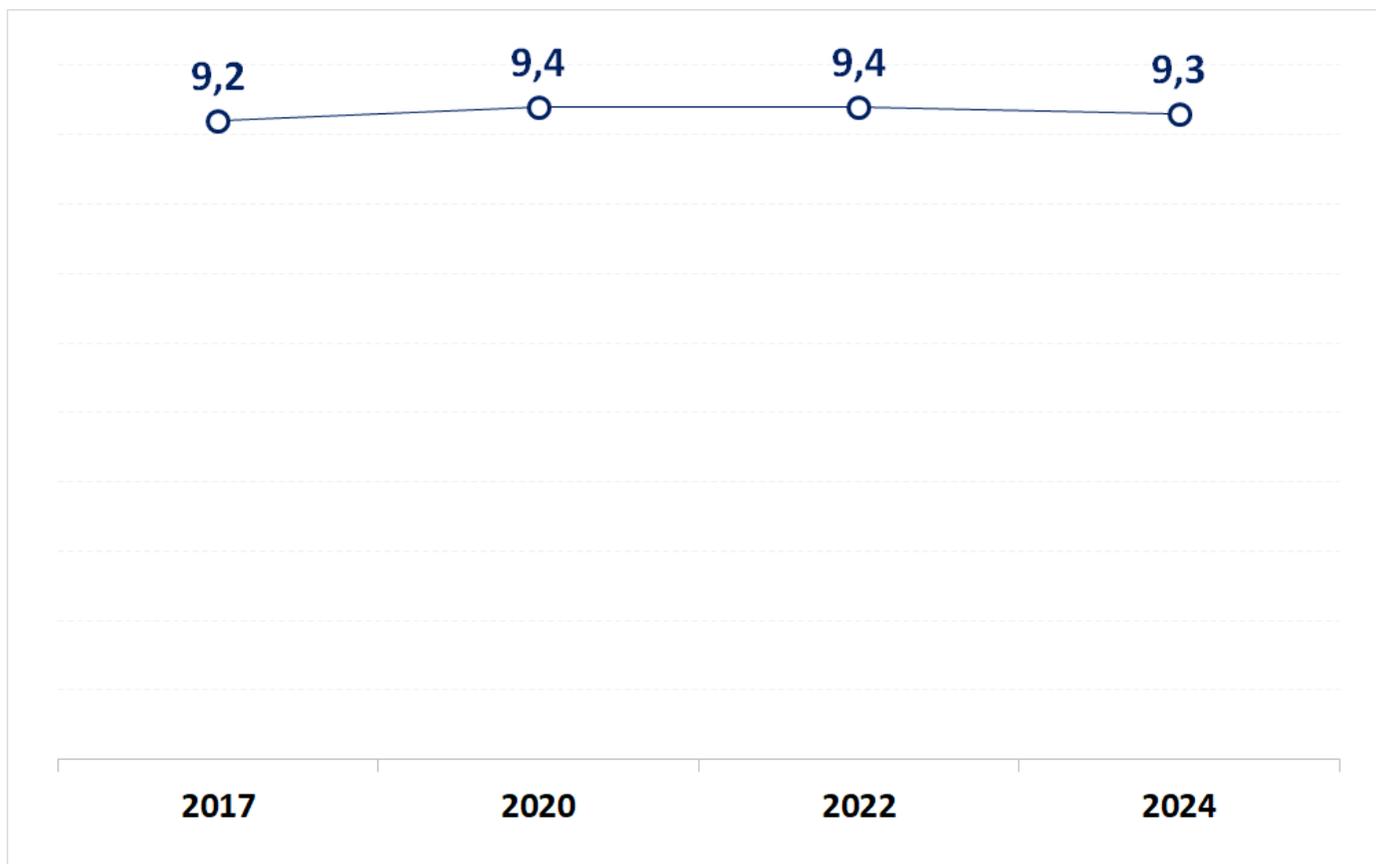
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



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 INDAIATUBA? 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 INDAIATUBA? 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	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,8%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
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	0,9%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
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	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	1,7%	0,0%	0,8%	1,1%	0,3%	1,2%	0,7%	0,0%	0,6%
6	4,1%	2,5%	4,0%	4,4%	1,5%	1,5%	4,3%	3,0%	3,5%	3,1%	3,3%	3,4%	2,2%	3,2%
7	1,8%	5,1%	4,0%	3,5%	3,4%	2,7%	3,4%	4,6%	3,3%	4,4%	0,9%	3,3%	4,9%	3,6%
8	14,6%	11,0%	5,7%	14,2%	15,1%	5,3%	14,3%	16,8%	4,4%	13,0%	20,6%	11,3%	21,9%	12,7%
9	13,1%	13,6%	22,9%	10,1%	11,5%	14,0%	10,2%	18,4%	11,3%	14,6%	10,9%	13,4%	12,8%	13,3%
10	63,8%	67,8%	63,4%	66,9%	66,2%	73,9%	66,9%	56,4%	75,3%	63,8%	63,0%	67,1%	58,2%	65,9%
MÉDIA	9,2	9,4	9,4	9,3	9,3	9,4	9,3	9,2	9,4	9,3	9,3	9,3	9,2	9,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,7%	2,5%	4,0%	5,4%	3,8%	4,0%	5,1%	3,8%	5,7%	4,1%	4,5%	4,9%	2,2%	4,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	76,9%	81,4%	86,3%	77,0%	77,7%	87,9%	77,1%	74,8%	86,6%	78,5%	74,0%	80,5%	71,0%	79,2%



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 – 79,2% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	37,2%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	25,2%
EQUIPE DE QUALIDADE	6,3%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	6,0%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	5,0%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	5,0%
ESTÁ SATISFEITO	4,0%
CIDADE/RUAS LIMPAS	2,3%
SÃO EDUCADOS	2,0%
SÃO ORGANIZADOS	1,3%
OUTROS	2,7%
NÃO RESPONDEU	3,0%

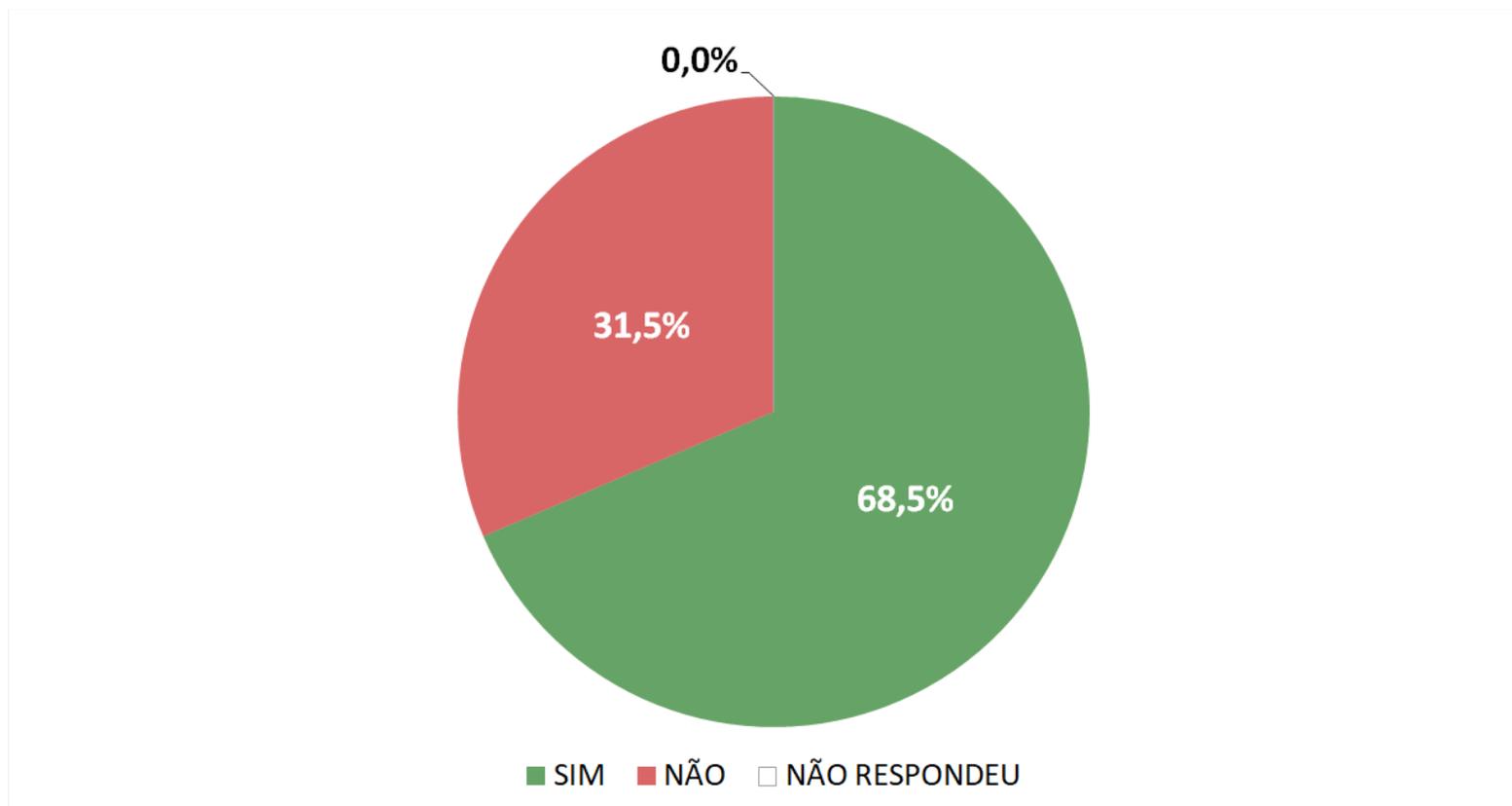
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 4,5% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	26,7%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	20,0%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	20,0%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	13,3%
TROCAR EMPRESA	6,7%
NÃO RESPONDEU	13,3%



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	70,6%	66,6%	60,4%	70,7%	70,7%	57,9%	73,1%	70,2%	53,6%	71,7%	73,1%	70,1%	59,0%	68,5%
NÃO	29,4%	33,4%	39,6%	29,3%	29,3%	42,1%	26,9%	29,8%	46,4%	28,3%	26,9%	29,9%	41,0%	31,5%
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%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

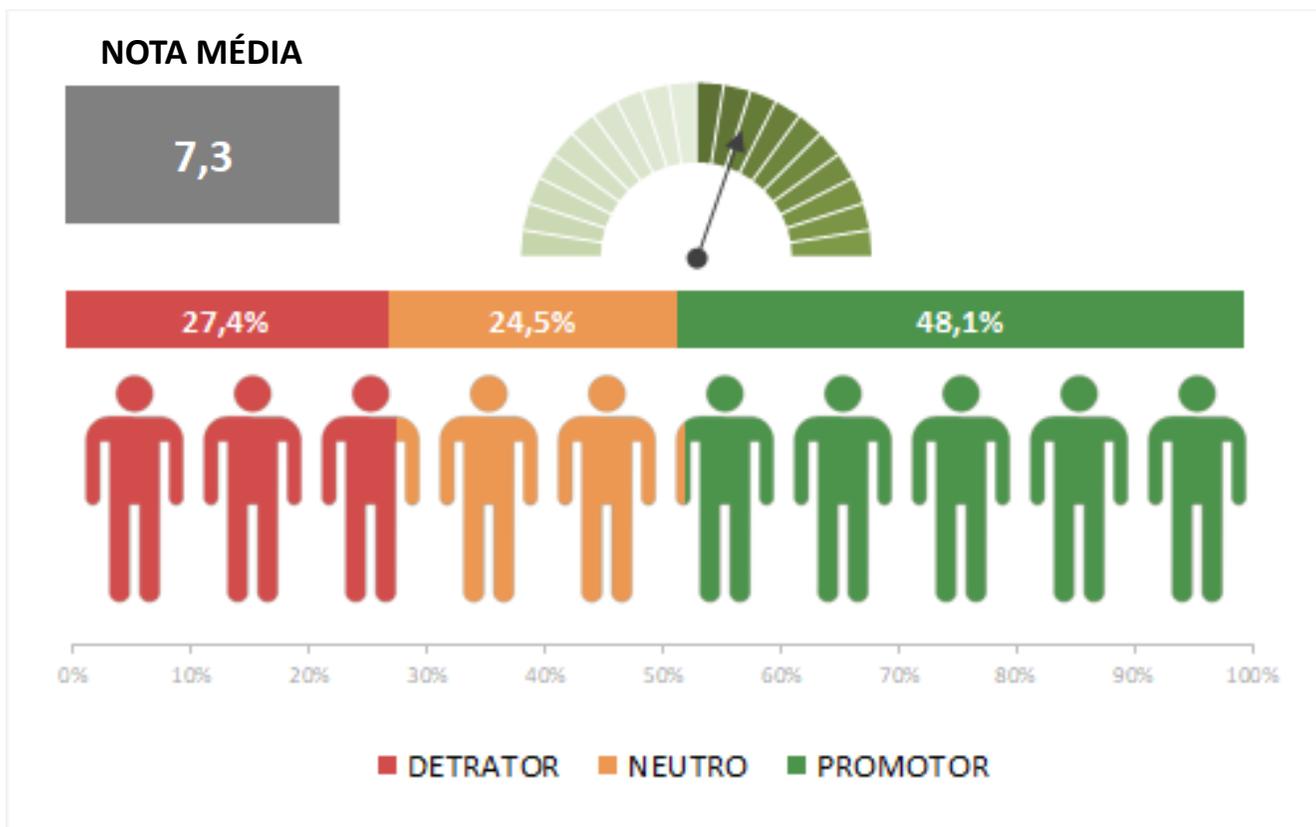


ARES
AGÊNCIA
RES. LACRA
PCJ

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: 42,5%



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	11,9%	14,6%	3,1%	12,4%	22,8%	16,3%	12,9%	12,1%	8,6%	15,2%	13,8%	15,5%	4,6%	13,3%
1	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	1,8%	0,8%	0,0%	1,6%	0,7%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
2	1,7%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	3,8%	0,8%
3	1,8%	1,5%	3,1%	1,3%	0,9%	0,0%	1,2%	3,3%	0,0%	2,4%	1,4%	1,4%	2,7%	1,6%
4	1,8%	0,5%	3,1%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	1,5%	1,4%	0,4%	4,2%	1,1%
5	3,4%	9,1%	2,5%	9,8%	5,8%	8,3%	4,3%	8,4%	2,8%	8,3%	5,9%	6,1%	8,3%	6,5%
6	5,9%	1,0%	0,0%	5,6%	2,9%	3,1%	3,4%	3,2%	4,4%	2,0%	5,2%	4,0%	0,0%	3,2%
7	14,0%	5,7%	14,9%	7,7%	7,2%	4,9%	12,3%	8,6%	9,4%	7,8%	14,1%	8,0%	15,2%	9,4%
8	16,3%	14,1%	13,7%	18,6%	11,8%	12,1%	13,4%	19,2%	13,6%	15,5%	15,6%	13,3%	22,2%	15,1%
9	3,4%	7,7%	2,5%	7,1%	6,7%	1,3%	5,6%	8,8%	3,4%	7,8%	2,9%	6,4%	2,9%	5,7%
10	38,2%	45,8%	57,2%	35,5%	38,8%	52,3%	44,5%	33,1%	56,3%	38,7%	35,9%	43,9%	36,1%	42,4%
MÉDIA	7,1	7,4	8,4	7,1	6,5	7,3	7,4	7,1	8,1	7,0	6,9	7,2	7,5	7,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	28,2%	26,7%	11,8%	31,0%	35,5%	29,4%	24,3%	30,3%	17,3%	30,2%	31,5%	28,3%	23,6%	27,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	41,5%	53,5%	59,7%	42,7%	45,4%	53,6%	50,1%	41,9%	59,7%	46,5%	38,8%	50,4%	39,0%	48,1%



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 – 48,1% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	33,0%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	16,0%
PARTICULAR QUE FAZ	12,0%
ESTÁ SATISFEITO	10,0%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	10,0%
EQUIPE DE QUALIDADE	3,0%
NÃO DEIXAM ACUMULAR	2,0%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	1,0%
OUTROS	8,0%
NÃO RESPONDEU	5,0%

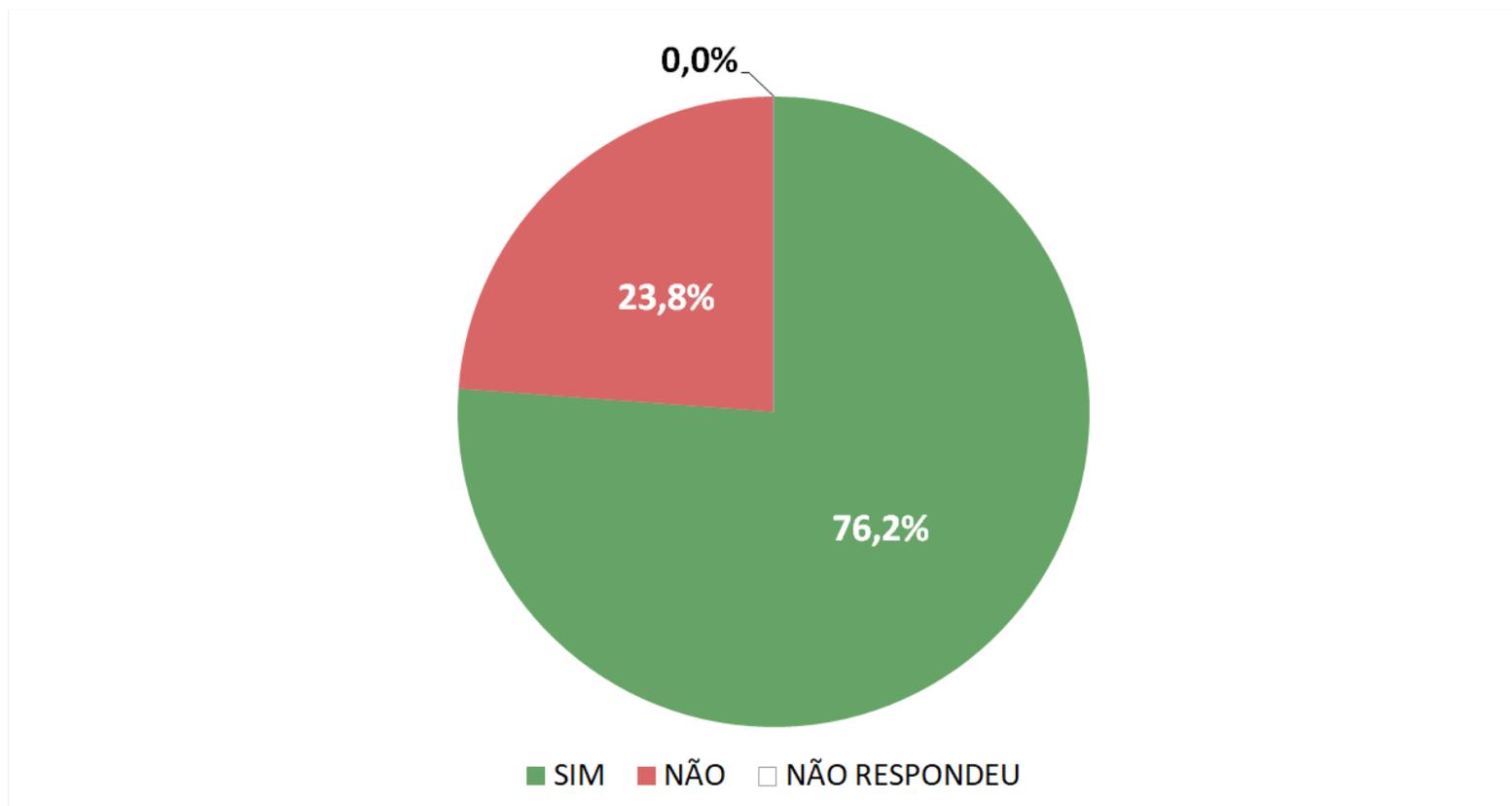
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 27,4% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	48,4%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	9,4%
IMPLEMENTAR LIXEIRAS	7,8%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	7,8%
INFORMAR OS DIAS CORRETOS DA COLETA	6,3%
PASSAR CORRETAMENTE EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	4,7%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	3,1%
MAIOR COMPROMETIMENTO	3,1%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	1,6%
NÃO RESPONDEU	1,6%
OUTROS	6,3%



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	79,0%	73,5%	80,6%	83,7%	64,6%	53,6%	81,2%	88,2%	62,8%	75,6%	92,7%	75,6%	79,6%	76,2%
NÃO	21,0%	26,5%	19,4%	16,3%	35,4%	46,4%	18,8%	11,8%	37,2%	24,4%	7,3%	24,4%	20,4%	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%

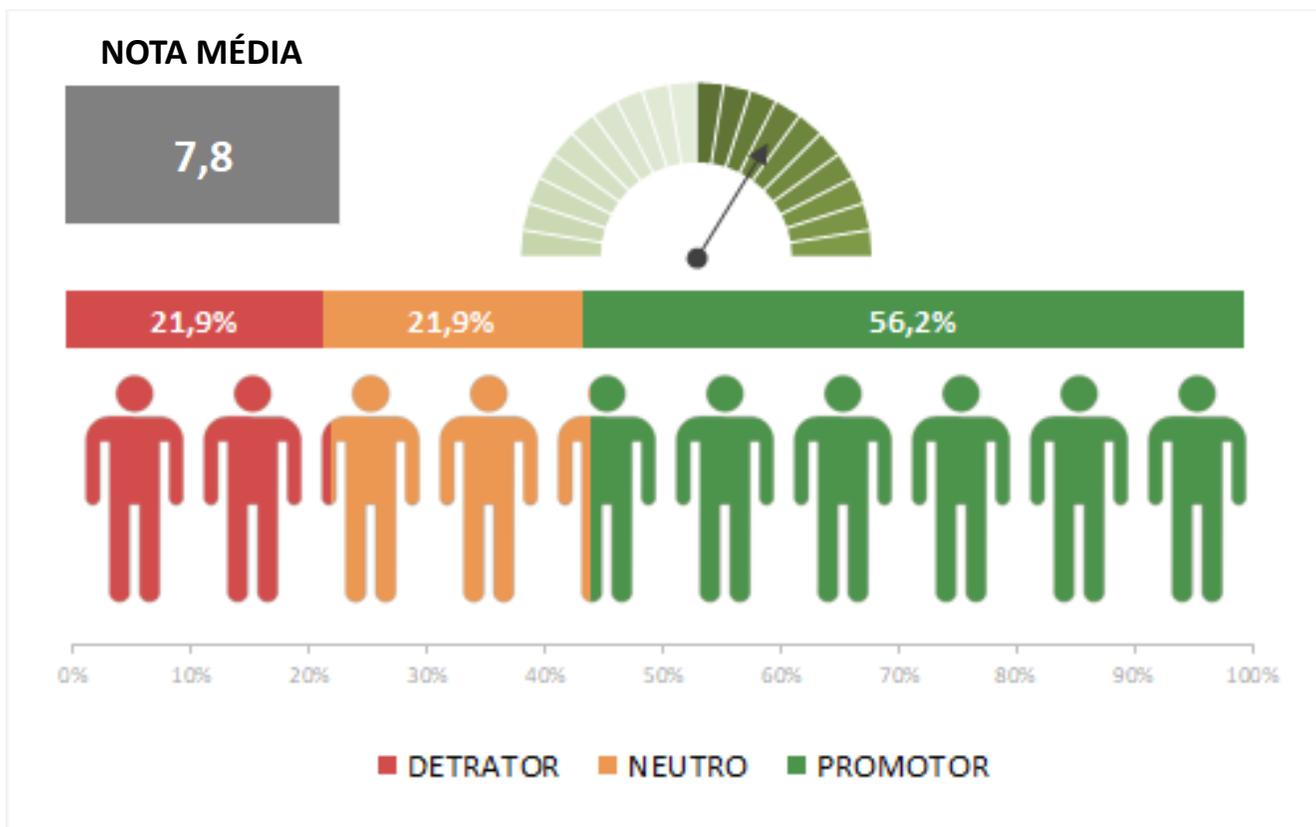


ARES
AGÊNCIA
RES-LABORA
PCJ

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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



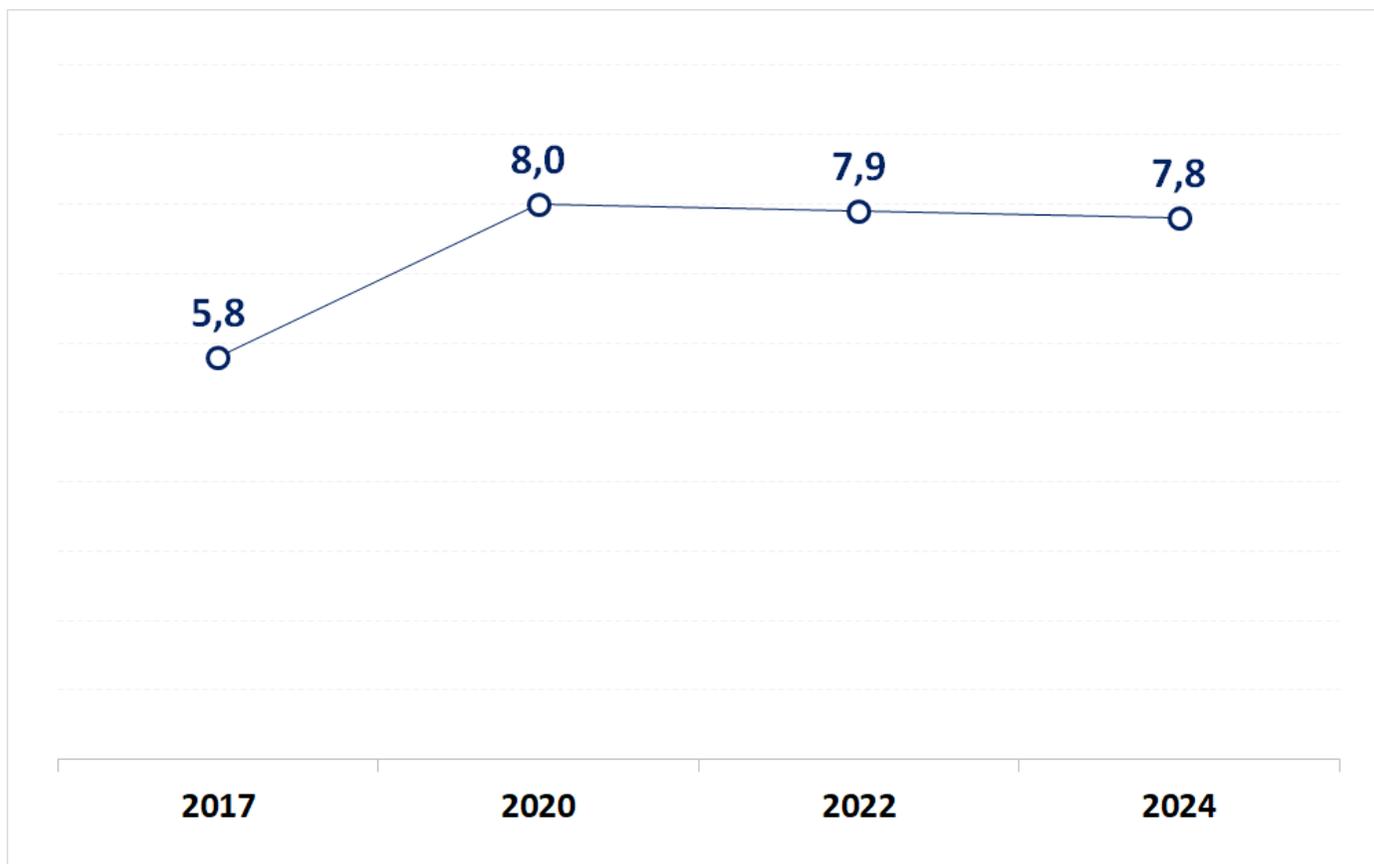
% NÃO RESPOSTA: 12,3%



EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE INDAIATUBA? 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 INDAIATUBA? 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	7,7%	10,1%	2,0%	4,8%	18,9%	19,9%	6,3%	5,1%	8,6%	10,1%	5,3%	9,9%	3,8%	9,0%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	1,1%	0,5%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
3	1,5%	1,0%	2,4%	0,7%	1,2%	0,0%	1,5%	1,8%	0,0%	1,7%	1,0%	1,3%	1,2%	1,3%
4	0,0%	1,0%	0,0%	0,7%	0,5%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,5%	1,0%	0,6%	0,0%	0,5%
5	8,8%	7,3%	4,4%	9,1%	9,0%	8,9%	5,9%	11,2%	6,9%	7,0%	12,6%	8,9%	3,2%	8,1%
6	4,6%	0,7%	4,9%	2,1%	1,8%	2,4%	2,4%	3,2%	0,0%	2,9%	3,8%	2,8%	1,2%	2,6%
7	9,4%	9,7%	12,7%	10,9%	5,9%	6,3%	10,9%	9,8%	9,7%	9,6%	9,3%	9,7%	8,8%	9,6%
8	11,9%	12,7%	13,2%	11,6%	12,8%	7,8%	15,3%	10,6%	7,0%	16,0%	4,7%	12,9%	9,0%	12,3%
9	13,8%	11,5%	14,7%	14,8%	8,5%	8,9%	13,6%	13,9%	13,5%	11,5%	15,8%	12,8%	11,9%	12,6%
10	41,2%	45,8%	45,8%	45,3%	39,9%	44,8%	43,6%	42,5%	51,4%	40,7%	46,6%	40,4%	61,0%	43,6%
MÉDIA	7,8	7,8	8,4	8,2	6,8	7,0	8,1	7,9	8,0	7,6	8,0	7,6	8,8	7,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	23,6%	20,2%	13,6%	17,5%	32,9%	32,2%	16,6%	23,2%	18,3%	22,3%	23,6%	24,1%	9,3%	21,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	55,0%	57,4%	60,5%	60,1%	48,4%	53,7%	57,2%	56,5%	64,9%	52,1%	62,5%	53,2%	72,9%	56,2%



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 – 56,2% DOS USUÁRIOS)	%
CIDADE/RUAS LIMPAS	35,6%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	28,3%
PASSAM SEMPRE	5,0%
ESTÁ SATISFEITO	4,4%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	4,4%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	3,9%
EQUIPE DE QUALIDADE	2,2%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,2%
SÃO ORGANIZADOS	1,7%
SÃO DEDICADOS	1,1%
OUTROS	3,3%
NÃO RESPONDEU	7,8%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 21,9% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	51,3%
AMPLIAR FREQUÊNCIA DE VARRIÇÃO	16,3%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	10,0%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	8,8%
AUMENTAR EQUIPE	6,3%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,3%
OUTROS	6,3%

SOBRE A ARES-PCJ

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



V

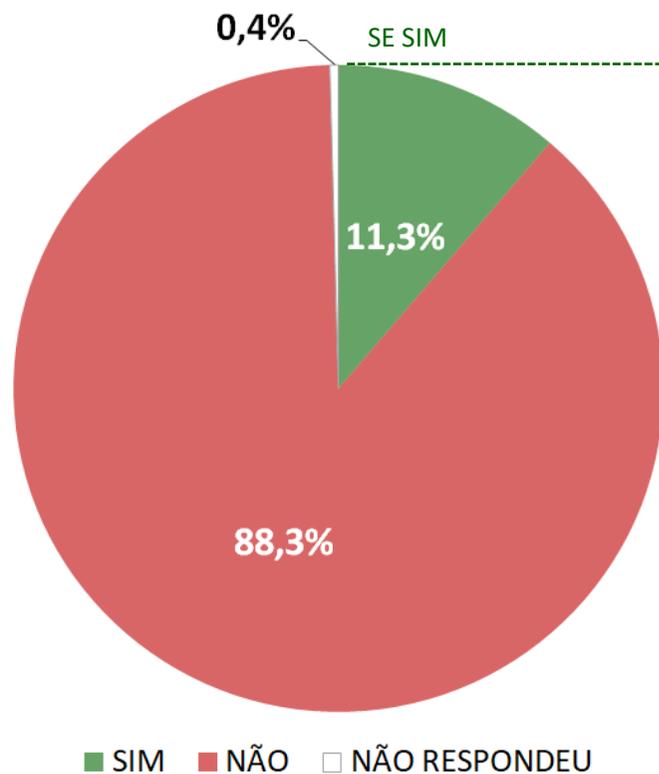


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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	6,2%
3	0,0%
4	0,0%
5	6,1%
6	0,0%
7	5,4%
8	14,0%
9	45,7%
10	22,6%
MÉDIA	8,2
INSATISFEITO	12,3%
SATISFEITO	68,3%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	37,2%
INTERNET	20,5%
AMIGOS/FAMILIARES	8,6%
REDES SOCIAIS	7,8%
TRABALHO	5,4%
PREFEITURA	4,7%
PORTAL DE NOTÍCIAS	4,7%
RÁDIO	1,3%
OUTROS MEIOS	9,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%



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	15,2%	7,6%	6,6%	9,0%	16,7%	11,1%	10,4%	13,1%	7,6%	12,0%	12,6%	11,8%	8,2%	11,3%
NÃO	83,9%	92,4%	93,4%	90,0%	83,3%	88,9%	89,6%	85,2%	92,4%	88,0%	85,0%	87,7%	91,8%	88,3%
NÃO RESPONDEU	0,9%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	2,4%	0,5%	0,0%	0,4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

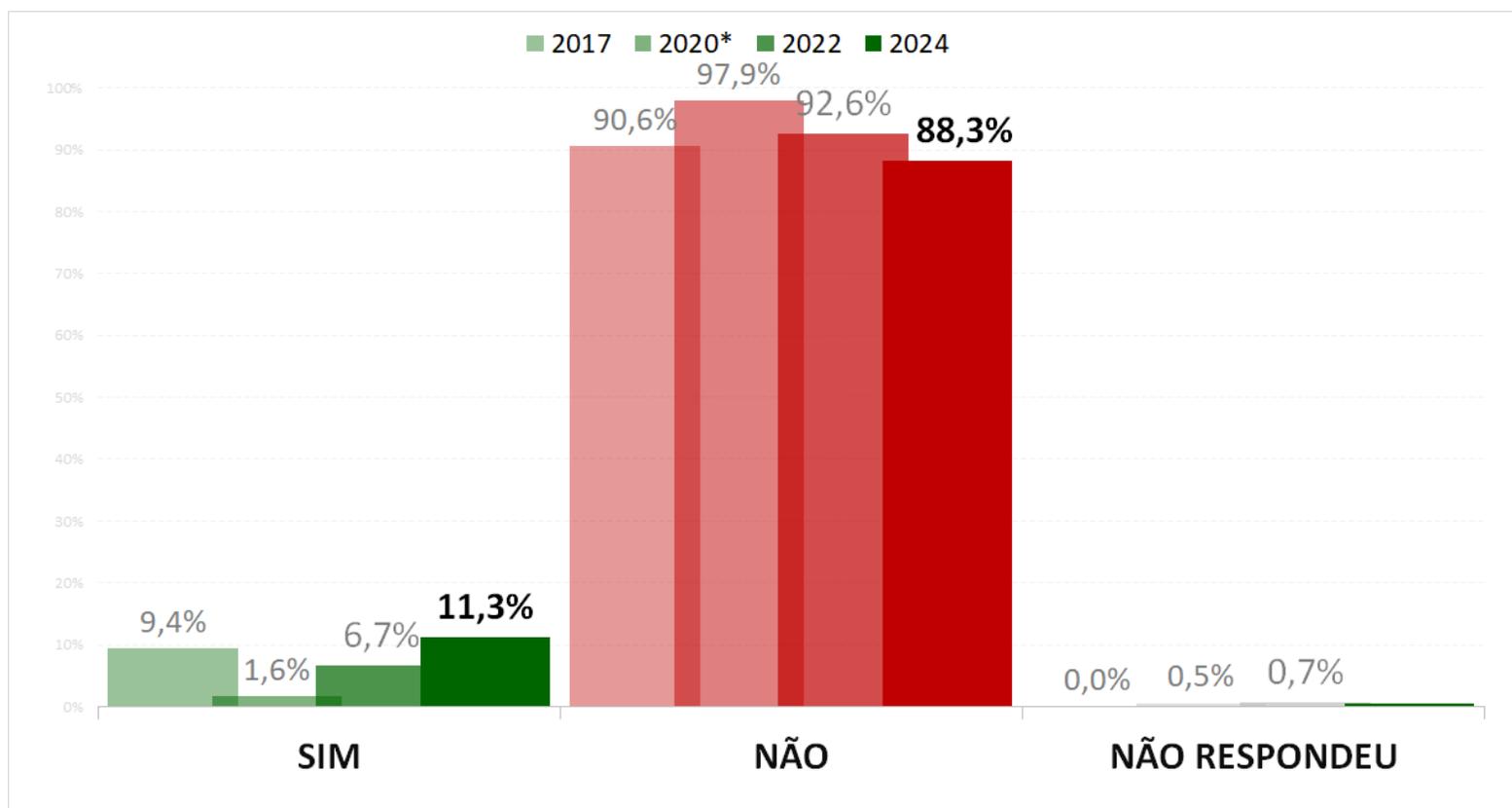


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

EVOLUTIVO



COMUNICAÇÃO

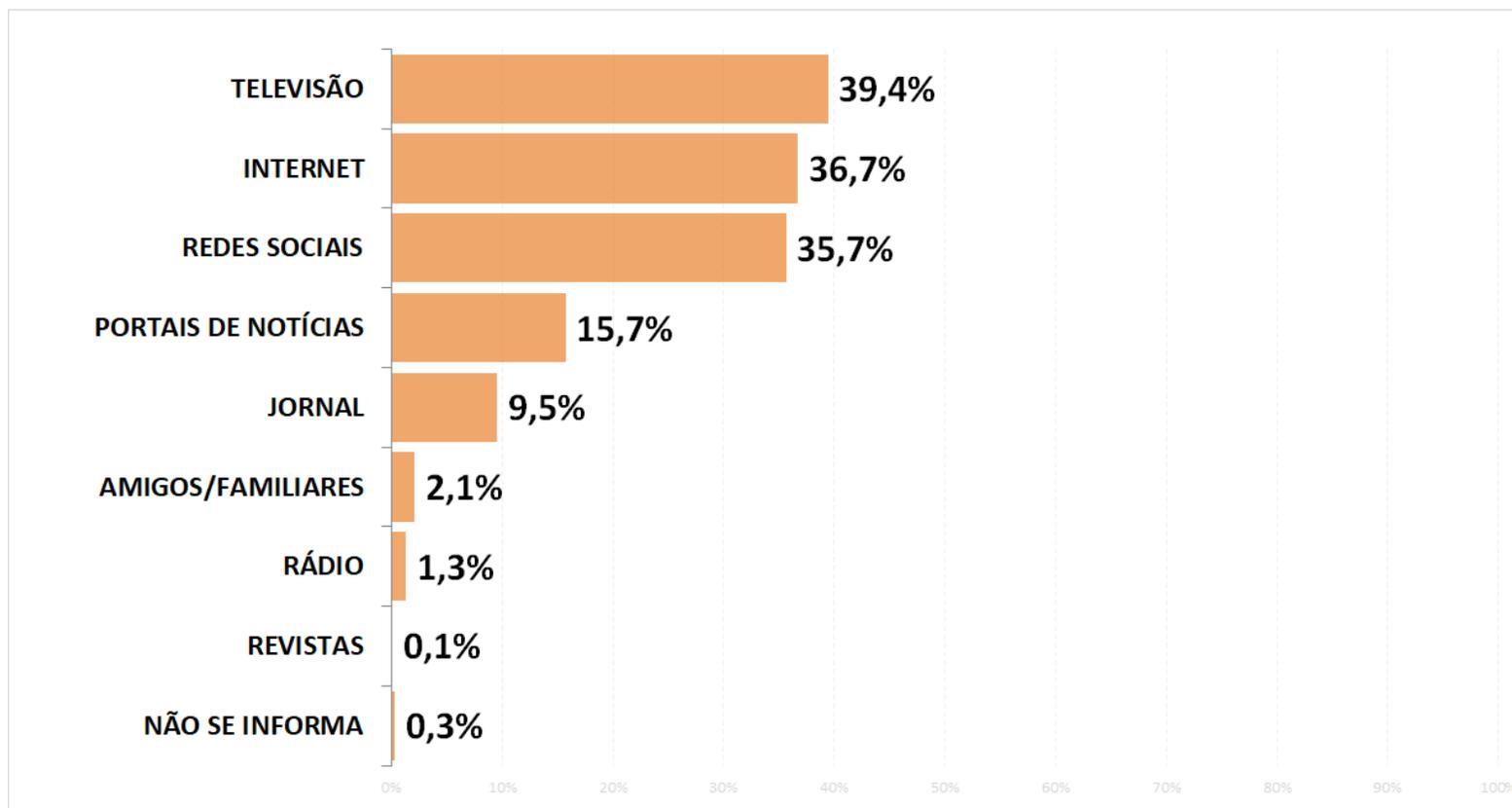
A SEGUIR, MELHOR MEIO DE CONTATO E MEIOS DE COMUNICAÇÃO QUE SE INFORMA.

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



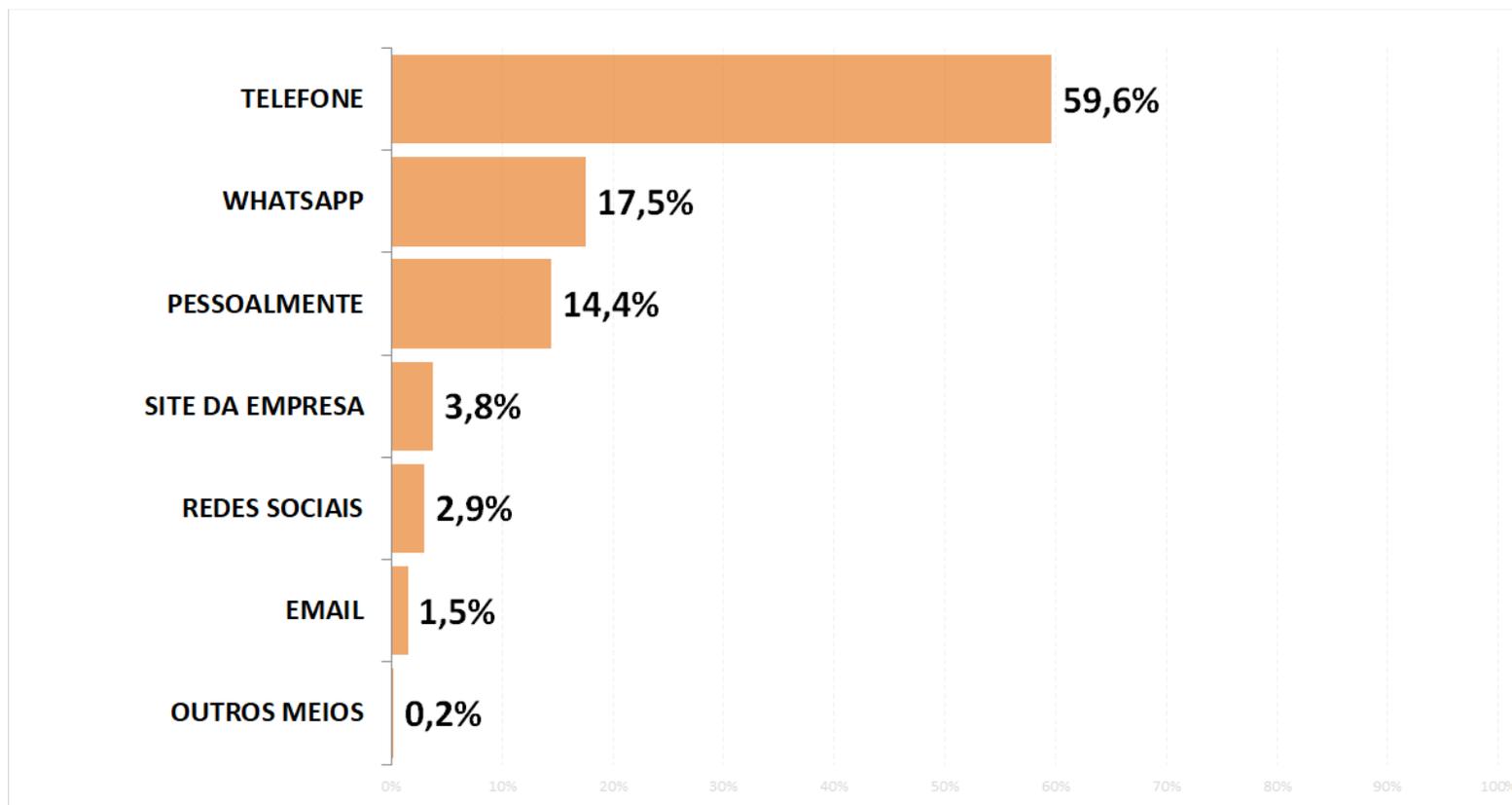


ARES
AGÊNCIA
REG. LADRPA
PCJ

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





ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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	60,4%	58,9%	56,4%	58,8%	62,5%	67,8%	61,6%	48,2%	60,5%	59,8%	58,2%	58,5%	66,7%	59,6%
WHATSAPP	15,8%	19,2%	25,1%	22,1%	7,7%	6,3%	15,1%	32,8%	11,7%	17,5%	24,0%	16,4%	25,0%	17,5%
PESSOALMENTE	13,3%	15,5%	6,2%	8,9%	25,9%	25,0%	12,1%	8,7%	22,0%	14,6%	5,7%	16,5%	1,5%	14,4%
SITE DA EMPRESA	5,7%	1,9%	1,8%	6,7%	1,5%	0,8%	4,3%	5,5%	4,2%	3,7%	3,3%	4,4%	0,0%	3,8%
REDES SOCIAIS	3,3%	2,6%	6,6%	2,8%	1,0%	0,0%	4,7%	2,5%	0,0%	3,1%	5,5%	2,7%	4,6%	2,9%
EMAIL	1,0%	1,9%	4,0%	0,7%	0,9%	0,0%	2,2%	1,4%	1,6%	1,2%	2,1%	1,3%	2,2%	1,5%
OUTROS MEIOS	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,2%	0,2%	0,0%	0,2%
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