

PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS  
**ITAPECERICA DA SERRA**

# **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)**

Itapeccerica da Serra, maio de 2024.



# SOBRE O ESTUDO

## TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

## PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **7 e 10 de maio de 2024**.

## AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **377 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Itaipocerica da Serra. 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.

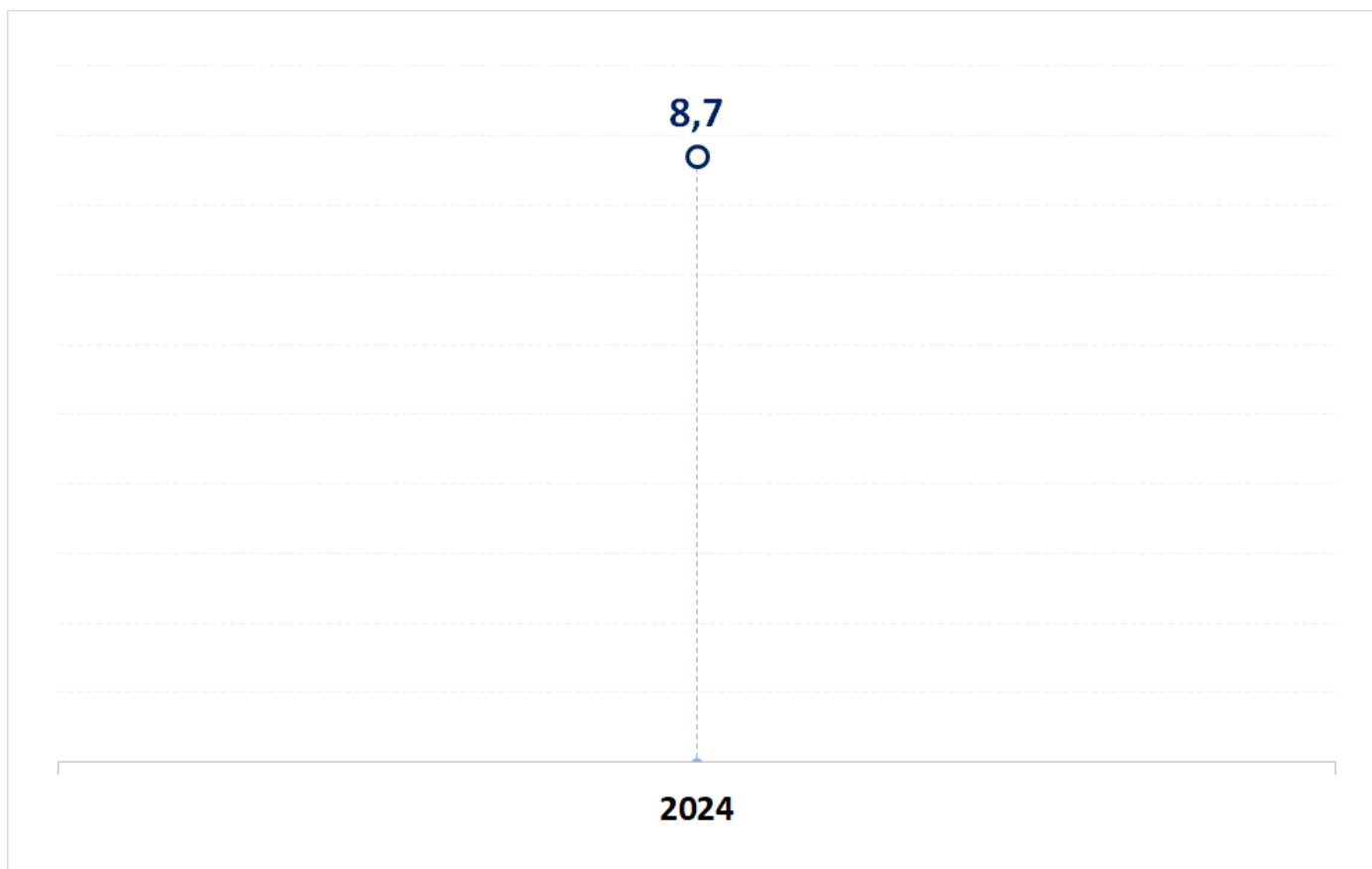




**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

MÉDIA DA CIDADE

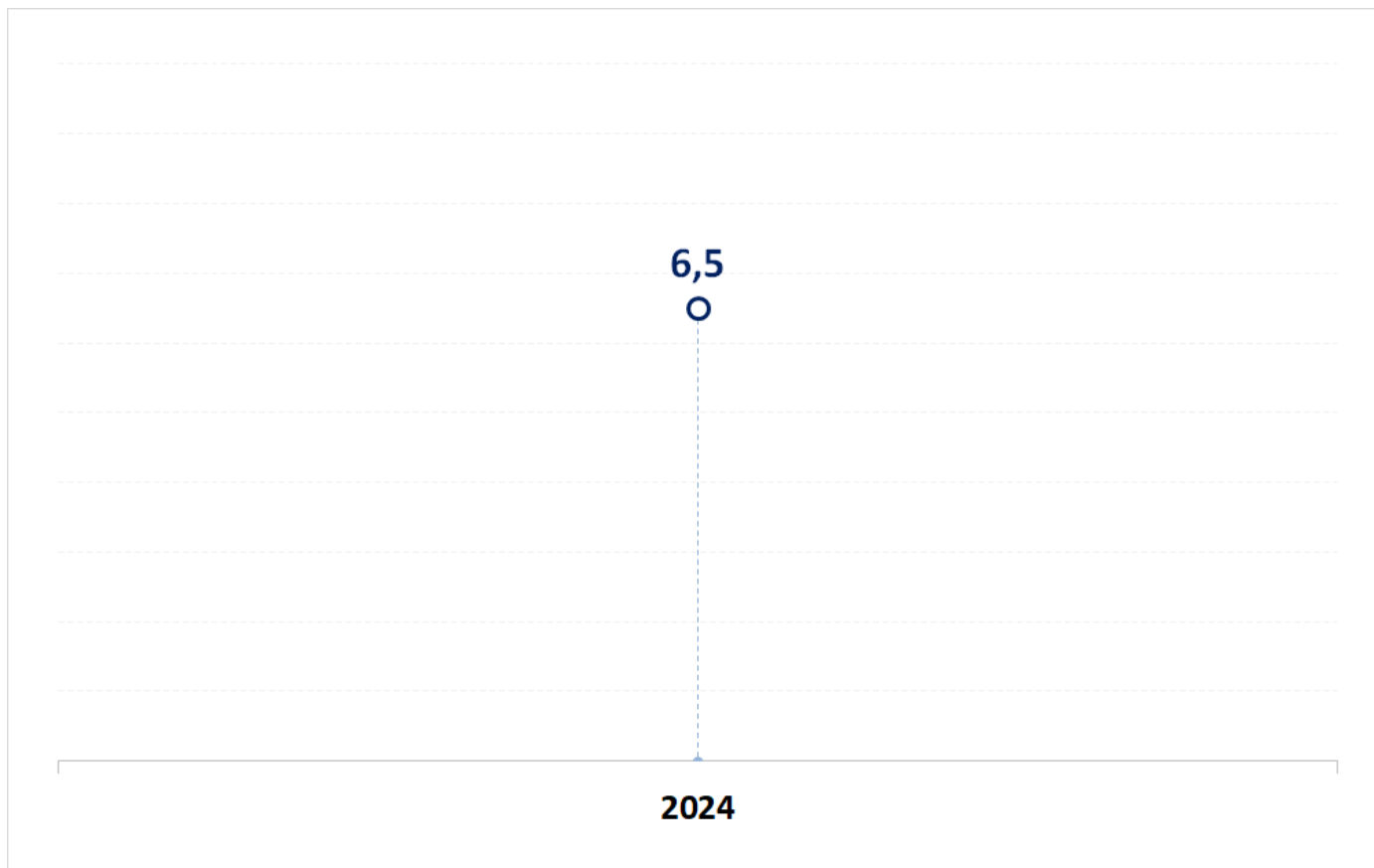




**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADRPA  
PCJ

# 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.





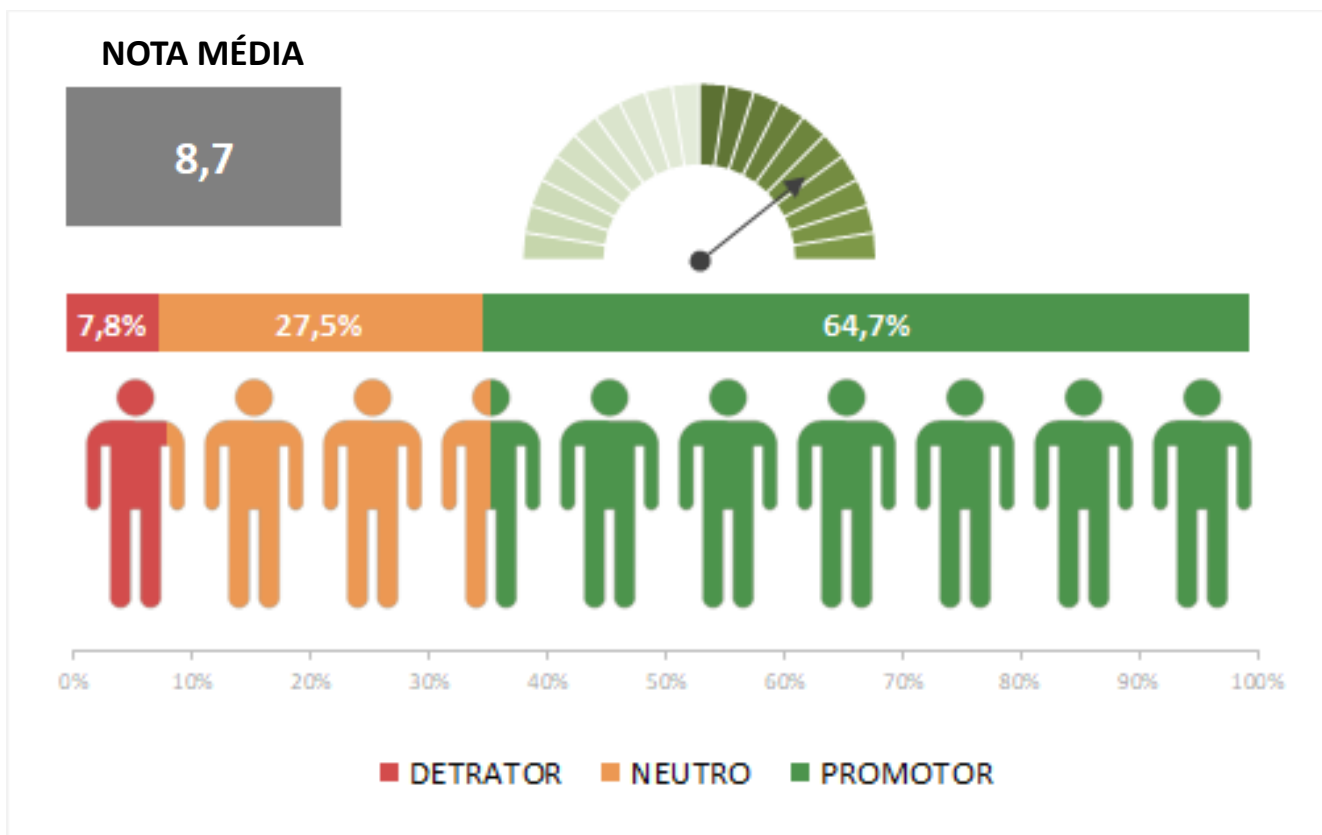


**ARES**  
AGÊNCIA  
RESÍDUOS  
PCJ

# 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 ITAPECERICA DA SERRA? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

**RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: 0,2%



# 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 ITAPECERICA DA SERRA? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,4%	1,0%	0,0%	2,1%	1,1%	2,1%	1,5%	0,5%	1,4%	1,3%	1,0%	1,4%	0,0%	1,2%
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	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,0%	0,2%	0,0%	0,2%
3	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,4%	0,5%	0,5%	0,0%	1,0%	0,4%	0,0%	0,4%
4	1,1%	0,5%	0,0%	1,4%	0,6%	1,5%	0,0%	1,1%	0,0%	1,1%	1,4%	0,6%	2,3%	0,8%
5	4,0%	2,7%	4,2%	2,9%	3,1%	3,6%	3,2%	3,2%	2,3%	4,0%	3,3%	3,5%	1,5%	3,3%
6	2,0%	1,8%	0,0%	3,0%	2,1%	0,8%	2,1%	2,3%	2,3%	2,4%	0,0%	2,2%	0,0%	1,9%
7	9,4%	10,6%	15,2%	8,6%	7,6%	8,3%	12,2%	8,8%	13,3%	6,4%	13,2%	10,6%	5,2%	10,0%
8	19,0%	16,0%	20,9%	17,5%	14,7%	9,6%	20,0%	19,2%	17,2%	17,7%	17,3%	17,4%	17,6%	17,5%
9	15,2%	16,3%	13,9%	18,8%	13,5%	13,4%	8,4%	24,4%	11,8%	15,6%	23,5%	14,0%	29,2%	15,8%
10	47,1%	50,7%	45,8%	45,6%	55,7%	60,7%	52,1%	39,5%	51,2%	51,5%	38,5%	49,6%	44,1%	48,9%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,5</b>	<b>8,7</b>	<b>9,0</b>	<b>8,7</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>9,3%</b>	<b>6,4%</b>	<b>4,2%</b>	<b>9,4%</b>	<b>8,5%</b>	<b>8,1%</b>	<b>7,3%</b>	<b>8,1%</b>	<b>6,5%</b>	<b>8,8%</b>	<b>7,6%</b>	<b>8,3%</b>	<b>3,8%</b>	<b>7,8%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>62,3%</b>	<b>67,0%</b>	<b>59,7%</b>	<b>64,4%</b>	<b>69,1%</b>	<b>74,1%</b>	<b>60,5%</b>	<b>63,9%</b>	<b>63,0%</b>	<b>67,1%</b>	<b>61,9%</b>	<b>63,6%</b>	<b>73,3%</b>	<b>64,7%</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?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 64,7% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	31,5%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	21,0%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	8,5%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	8,1%
EQUIPE DE QUALIDADE	7,7%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	7,7%
ESTÁ SATISFEITO	3,6%
NÃO DEIXA ACUMULAR	3,2%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	2,8%
SÃO EDUCADOS	2,4%
CIDADE/RUAS LIMPAS	1,2%
SÃO ORGANIZADOS	1,2%
OUTROS	1,2%
NÃO RESPONDEU	0,4%

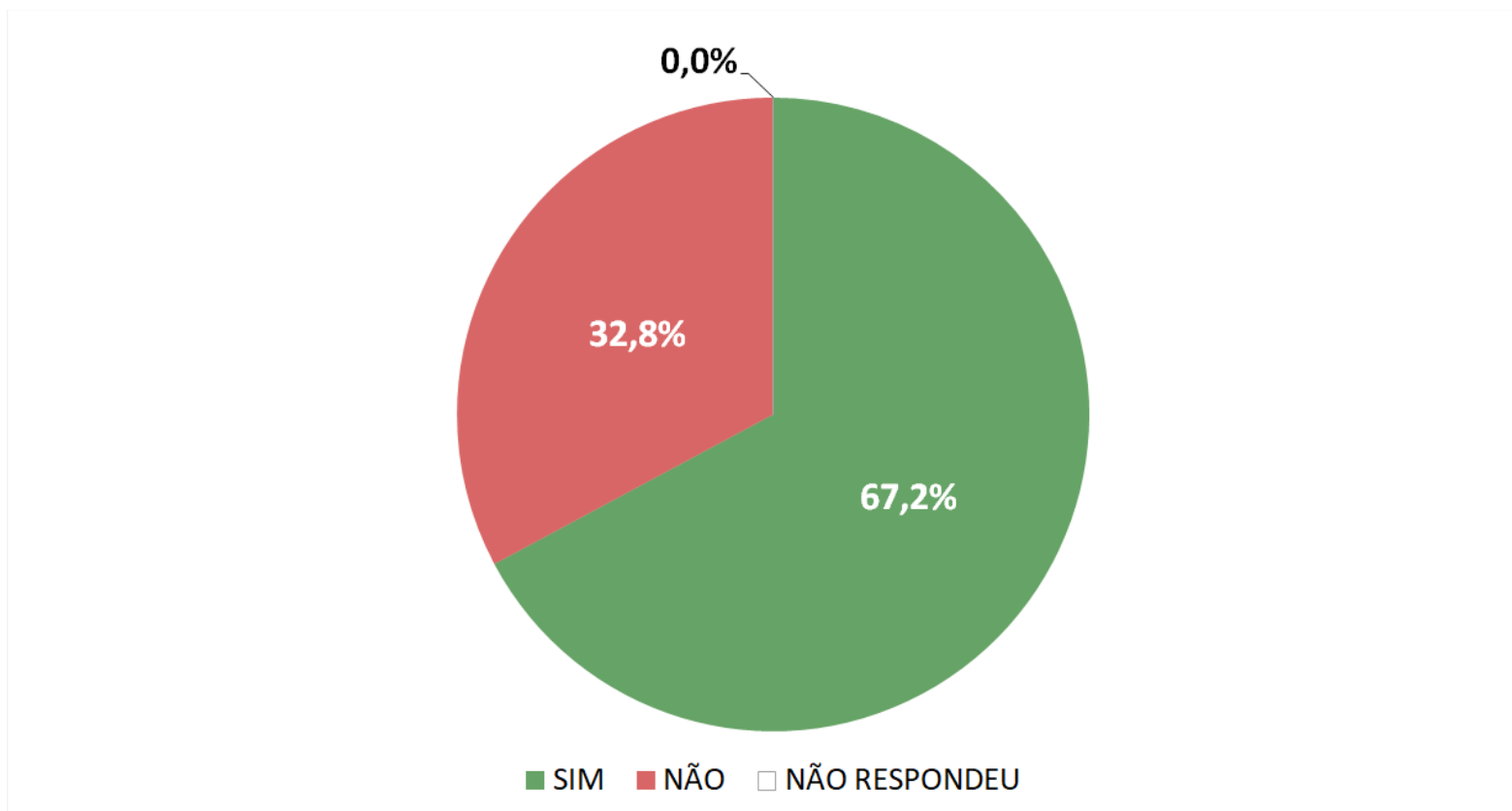
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 7,8% DOS USUÁRIOS)	%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	23,5%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	20,6%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	17,6%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	8,8%
IMPLEMENTAR COLETA SELETIVA	5,9%
MAIOR COMPROMETIMENTO	2,9%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	2,9%
OUTROS	8,8%
NÃO RESPONDEU	8,8%



# 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	65,9%	68,3%	73,6%	63,4%	66,9%	64,4%	65,2%	70,6%	66,4%	62,9%	79,2%	65,5%	79,6%	67,2%
NÃO	34,1%	31,7%	26,4%	36,6%	33,1%	35,6%	34,8%	29,4%	33,6%	37,1%	20,8%	34,5%	20,4%	32,8%
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%

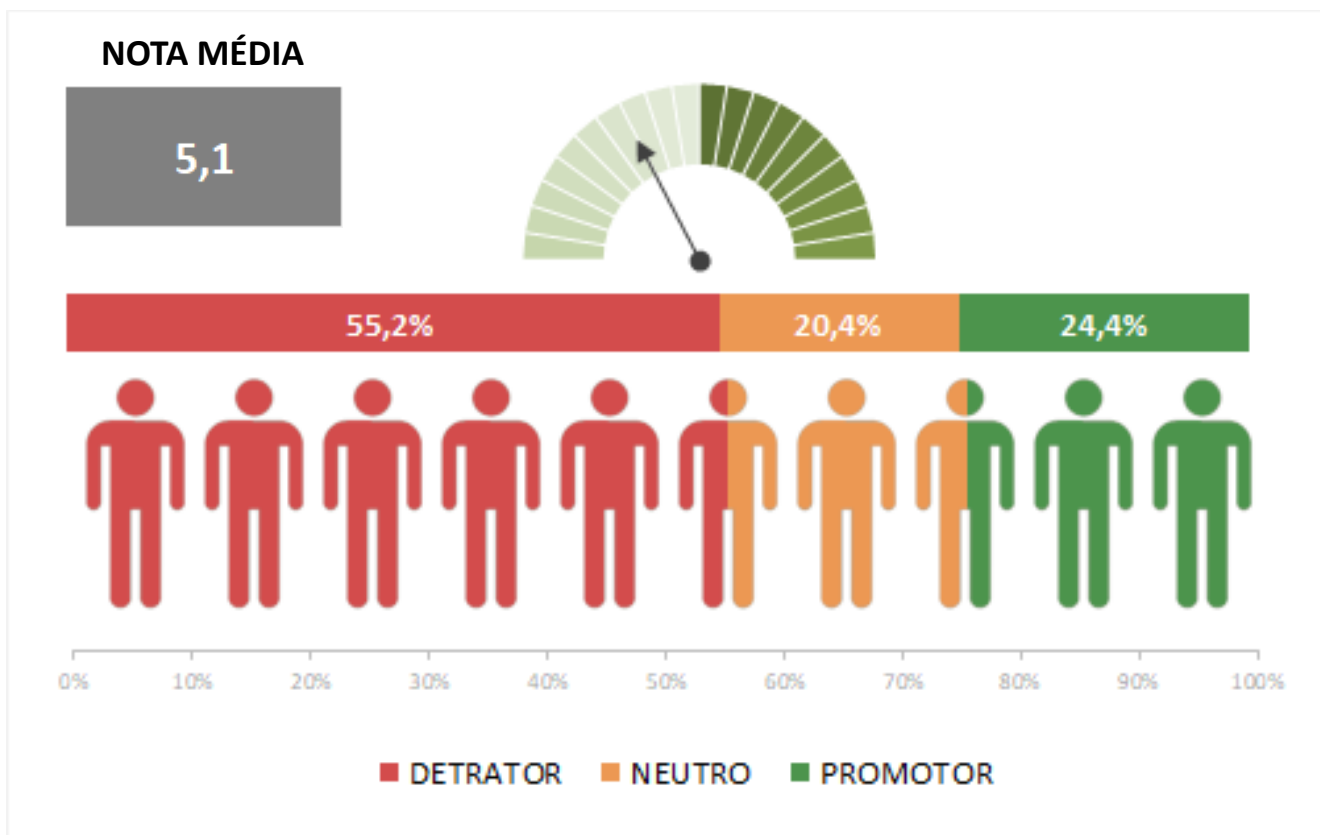


**ARES**  
AGÊNCIA  
RESÍDUOS  
PCJ

# 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: 31,5%



**ARES**  
AGÊNCIA  
RECICLA  
DORA  
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

## 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	27,3%	33,5%	21,4%	39,2%	26,8%	22,5%	24,5%	39,3%	26,8%	33,3%	31,1%	30,1%	32,5%	30,5%
1	0,6%	1,7%	0,0%	0,9%	2,7%	0,0%	1,3%	1,5%	0,0%	2,7%	0,0%	1,4%	0,0%	1,2%
2	3,6%	0,0%	0,0%	2,3%	2,8%	6,1%	1,8%	0,0%	1,3%	3,0%	0,0%	1,8%	1,8%	1,8%
3	1,0%	0,5%	0,0%	1,1%	0,9%	1,5%	0,0%	1,1%	0,7%	1,1%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
4	1,1%	3,1%	0,0%	3,7%	1,9%	1,6%	1,9%	2,5%	1,1%	1,6%	4,8%	2,5%	0,0%	2,1%
5	15,7%	10,2%	14,4%	13,3%	10,9%	9,1%	12,2%	15,1%	12,1%	14,9%	10,4%	13,4%	10,2%	12,9%
6	5,9%	6,2%	12,5%	2,1%	5,4%	1,5%	12,0%	2,2%	12,4%	1,7%	4,2%	5,9%	6,9%	6,1%
7	8,4%	7,9%	12,5%	8,0%	3,8%	9,4%	9,1%	6,7%	9,0%	11,6%	0,0%	8,5%	6,2%	8,1%
8	13,2%	11,3%	14,4%	12,9%	9,0%	6,9%	12,3%	14,2%	11,7%	7,9%	21,4%	13,4%	5,9%	12,2%
9	8,6%	2,5%	14,4%	1,1%	2,8%	1,5%	1,8%	10,5%	2,0%	0,6%	20,4%	4,9%	8,7%	5,5%
10	14,6%	23,1%	10,6%	15,3%	33,1%	40,0%	23,0%	6,8%	22,8%	21,6%	7,7%	17,4%	27,9%	19,0%
<b>MÉDIA</b>	<b>5,2</b>	<b>5,0</b>	<b>5,8</b>	<b>4,3</b>	<b>5,6</b>	<b>6,1</b>	<b>5,5</b>	<b>4,3</b>	<b>5,5</b>	<b>4,7</b>	<b>5,3</b>	<b>5,0</b>	<b>5,4</b>	<b>5,1</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>55,2%</b>	<b>55,2%</b>	<b>48,2%</b>	<b>62,6%</b>	<b>51,3%</b>	<b>42,2%</b>	<b>53,7%</b>	<b>61,7%</b>	<b>54,4%</b>	<b>58,3%</b>	<b>50,5%</b>	<b>55,9%</b>	<b>51,4%</b>	<b>55,2%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>23,2%</b>	<b>25,6%</b>	<b>24,9%</b>	<b>16,5%</b>	<b>35,8%</b>	<b>41,5%</b>	<b>24,9%</b>	<b>17,4%</b>	<b>24,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>28,1%</b>	<b>22,3%</b>	<b>36,5%</b>	<b>24,4%</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 – 24,4% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	29,7%
PARTICULAR QUE FAZ	28,1%
LEVAM TODO MATERIAL	12,5%
ESTÁ SATISFEITO	7,8%
EQUIPE DE QUALIDADE	6,3%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	6,3%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	4,7%
OUTROS	3,1%
NÃO RESPONDEU	1,6%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 55,2% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	39,3%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	22,2%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	6,7%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	6,7%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	5,2%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	4,4%
INFORMAR OS DIAS CORRETOS DA COLETA	3,7%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	3,7%
IMPLEMENTAR LIXEIRAS	1,5%
OUTROS	4,4%
NÃO RESPONDEU	2,2%

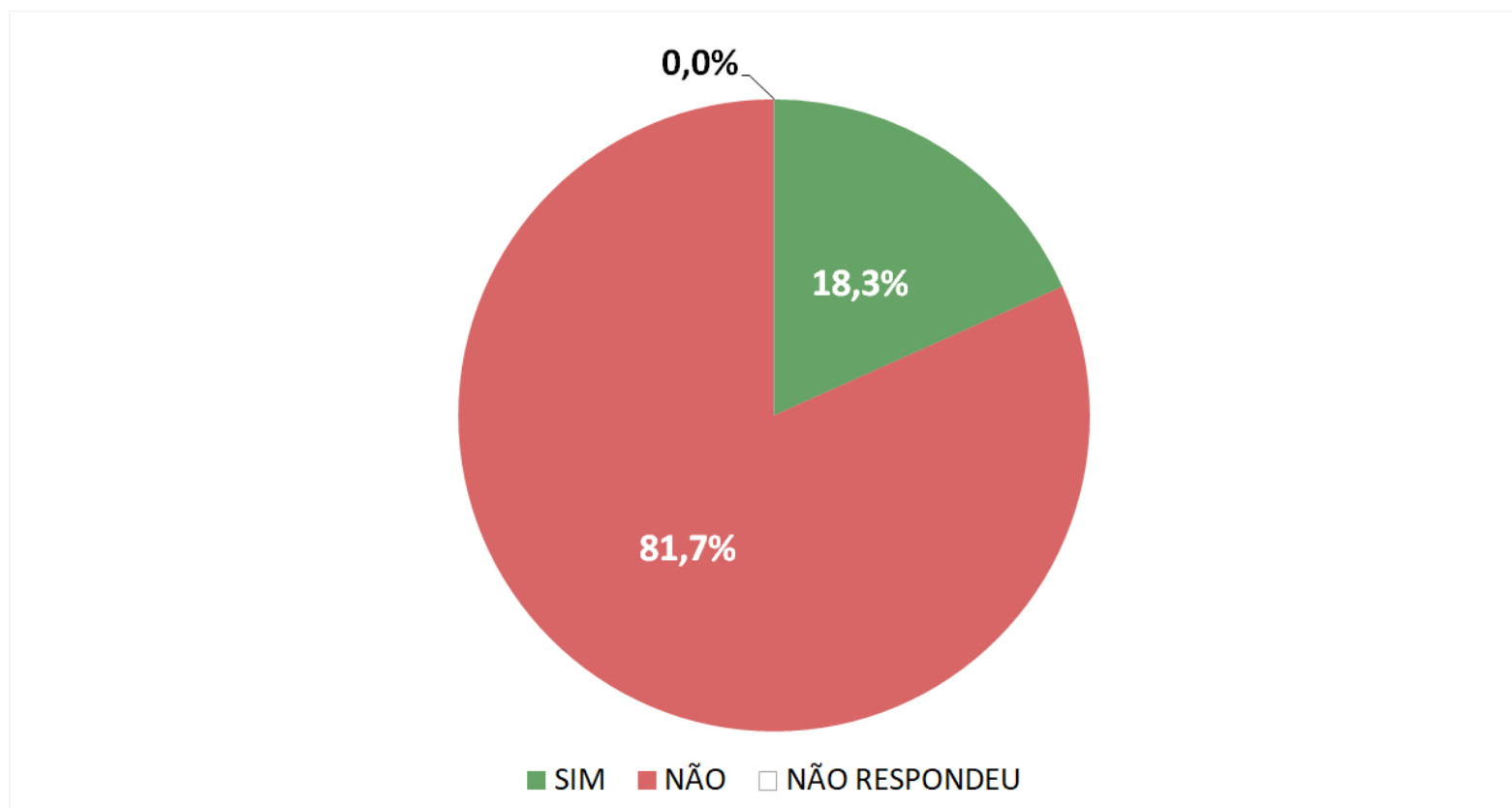




# ECOPONTO

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	21,2%	15,6%	11,2%	21,6%	19,8%	12,0%	14,5%	25,4%	12,1%	18,3%	29,3%	19,6%	8,7%	18,3%
NÃO	78,8%	84,4%	88,8%	78,4%	80,2%	88,0%	85,5%	74,6%	87,9%	81,7%	70,7%	80,4%	91,3%	81,7%
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%

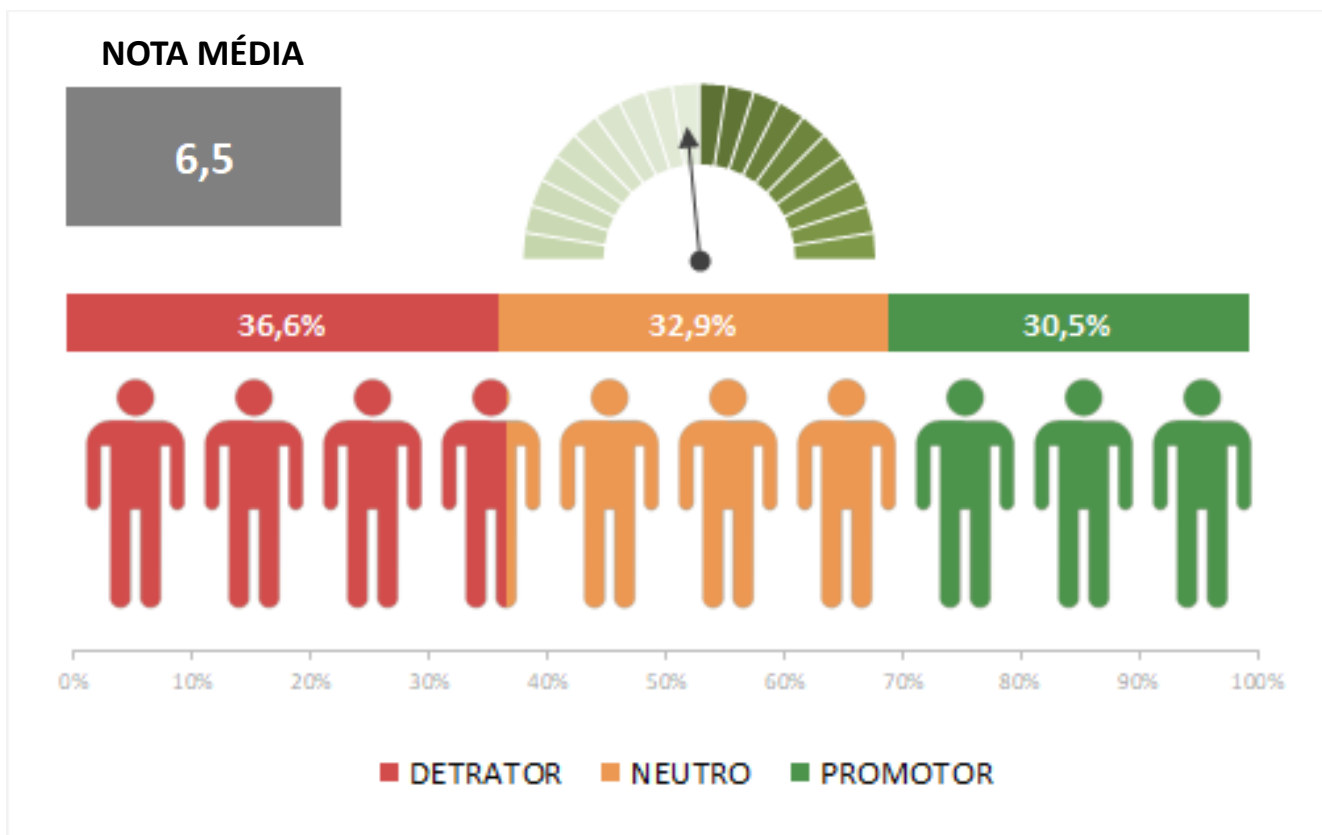


**ARES**  
AGÊNCIA  
RES-LABORA  
PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE ITAPECERICA DA SERRA? 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: 8,6%



# SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE ITAPECERICA DA SERRA? 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	12,6%	15,2%	8,2%	14,3%	18,8%	21,6%	13,4%	10,6%	15,6%	15,1%	8,5%	14,6%	9,1%	13,9%
1	0,8%	1,1%	0,0%	1,4%	1,3%	1,5%	0,0%	1,8%	0,9%	0,0%	3,5%	1,1%	0,0%	1,0%
2	1,2%	0,7%	0,0%	0,9%	1,9%	1,8%	1,4%	0,0%	1,1%	1,2%	0,0%	0,8%	1,6%	0,9%
3	1,3%	2,8%	0,0%	2,2%	3,8%	4,3%	1,7%	1,3%	4,1%	1,5%	0,0%	2,3%	0,0%	2,0%
4	1,2%	1,5%	0,0%	2,3%	1,3%	2,4%	0,0%	2,1%	0,6%	0,6%	4,2%	1,5%	0,0%	1,3%
5	12,0%	12,2%	16,7%	11,0%	9,3%	6,6%	15,7%	11,3%	7,9%	16,1%	9,3%	12,3%	10,8%	12,1%
6	6,4%	4,2%	4,2%	6,2%	5,0%	4,7%	5,6%	5,2%	8,8%	4,3%	1,8%	5,8%	1,6%	5,3%
7	13,1%	8,8%	11,2%	11,8%	9,4%	9,6%	10,8%	11,7%	14,4%	11,0%	4,8%	12,5%	0,0%	10,9%
8	22,4%	21,7%	30,6%	20,9%	15,7%	11,1%	29,4%	20,2%	24,1%	18,2%	27,9%	22,0%	22,4%	22,0%
9	12,0%	8,6%	13,9%	8,8%	8,7%	9,2%	4,4%	16,7%	2,2%	9,7%	24,9%	10,2%	10,5%	10,2%
10	17,1%	23,1%	15,2%	20,2%	24,9%	27,3%	17,7%	19,2%	20,3%	22,4%	15,0%	16,8%	44,0%	20,2%
<b>MÉDIA</b>	<b>6,6</b>	<b>6,5</b>	<b>7,1</b>	<b>6,4</b>	<b>6,2</b>	<b>6,0</b>	<b>6,5</b>	<b>6,9</b>	<b>6,3</b>	<b>6,5</b>	<b>7,1</b>	<b>6,3</b>	<b>7,8</b>	<b>6,5</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>35,4%</b>	<b>37,7%</b>	<b>29,1%</b>	<b>38,2%</b>	<b>41,3%</b>	<b>42,8%</b>	<b>37,8%</b>	<b>32,2%</b>	<b>39,0%</b>	<b>38,7%</b>	<b>27,4%</b>	<b>38,6%</b>	<b>23,1%</b>	<b>36,6%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>29,0%</b>	<b>31,8%</b>	<b>29,1%</b>	<b>29,0%</b>	<b>33,7%</b>	<b>36,4%</b>	<b>22,1%</b>	<b>35,9%</b>	<b>22,5%</b>	<b>32,1%</b>	<b>39,9%</b>	<b>27,0%</b>	<b>54,5%</b>	<b>30,5%</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 - 30,5% DOS USUÁRIOS)	%
CIDADE/RUAS LIMPAS	21,6%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	21,6%
PASSAM SEMPRE	14,7%
EQUIPE DE QUALIDADE	6,9%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	6,9%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	5,9%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	5,9%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	3,9%
SÃO EDUCADOS	2,9%
SÃO ORGANIZADOS	2,0%
OUTROS	4,9%
NÃO RESPONDEU	2,9%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 36,6% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	43,3%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	21,6%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	8,2%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	6,0%
AMPLIAR EQUIPE	4,5%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	3,0%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	3,0%
MAIOR COMPROMETIMENTO	2,2%
OUTROS	4,5%
NÃO RESPONDEU	3,7%

## **SOBRE A ARES-PCJ**

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

**IV**

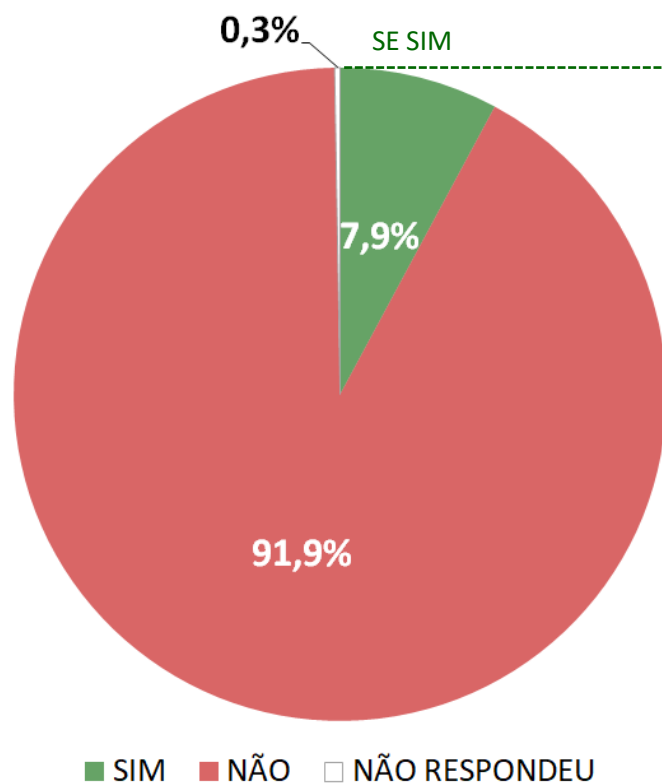


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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	4,0%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	15,8%
6	0,0%
7	4,0%
8	16,9%
9	34,6%
10	24,6%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,5</b>
<b>INSATISFEITO</b>	<b>19,9%</b>
<b>SATISFEITO</b>	<b>59,2%</b>

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
INTERNET	44,4%
AMIGOS/FAMILIARES	14,4%
TELEVISÃO	11,3%
PREFEITURA	11,1%
REDES SOCIAIS	9,9%
JORNAL	2,3%
PORTAL DE NOTÍCIAS	2,3%
OUTROS MEIOS	4,3%
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	9,3%	6,6%	7,0%	5,6%	<b>11,4%</b>	<b>13,0%</b>	3,8%	9,0%	10,8%	6,3%	6,5%	7,2%	<b>12,9%</b>	7,9%
NÃO	90,7%	92,9%	93,0%	93,7%	88,6%	85,7%	<b>96,2%</b>	91,0%	88,4%	93,7%	93,5%	92,5%	87,1%	91,9%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
<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>



# COMUNICAÇÃO

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

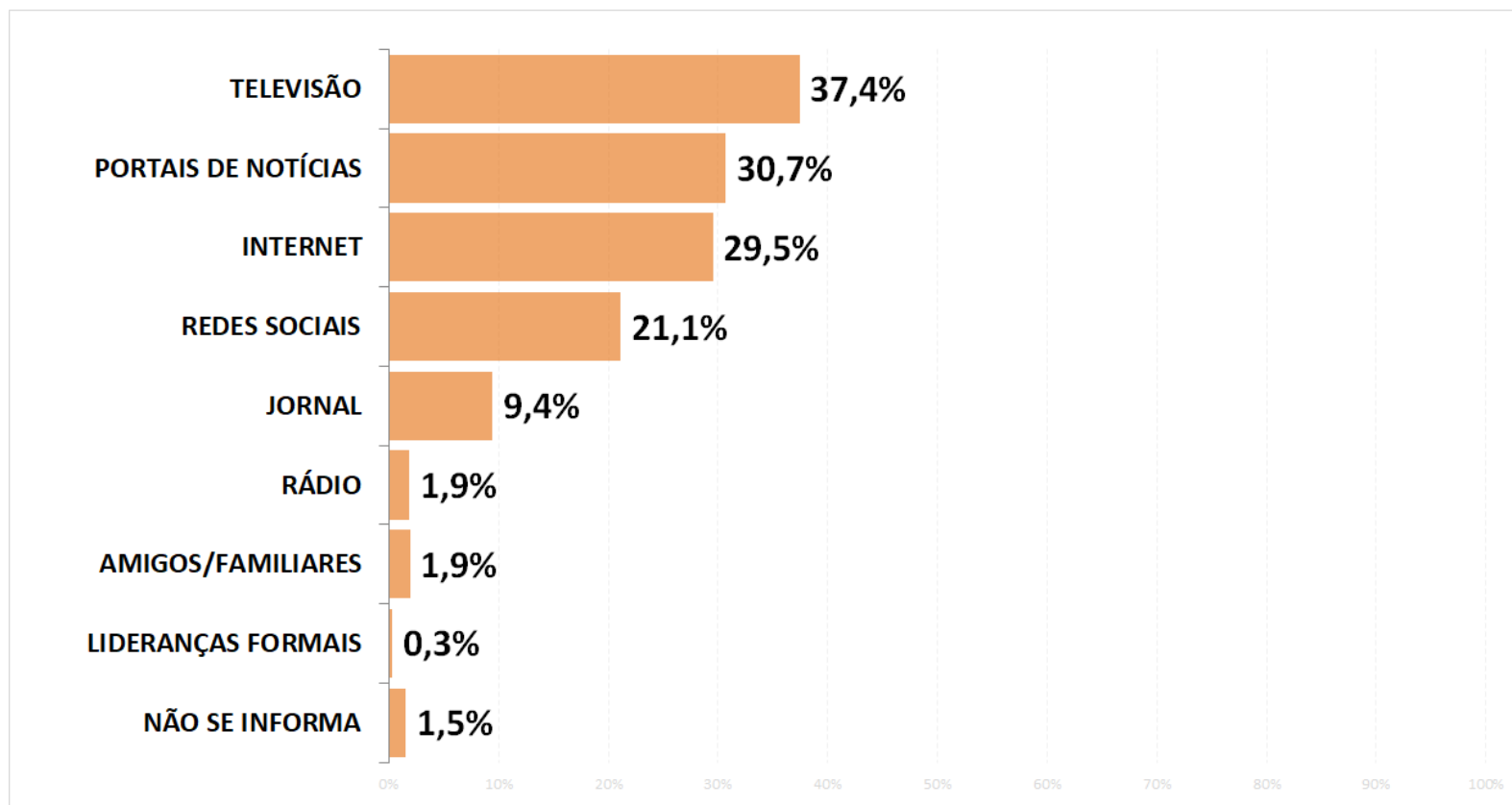
VI



**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	
TELEVISÃO	37,2%	37,7%	32,1%	30,6%	<b>50,4%</b>	<b>62,2%</b>	32,2%	29,3%	41,4%	39,3%	25,8%	39,8%	20,1%	37,4%
PORTAIS DE NOTÍCIAS	31,8%	29,7%	34,6%	37,9%	18,5%	15,1%	<b>38,7%</b>	31,3%	26,8%	34,9%	27,0%	28,9%	<b>44,1%</b>	30,7%
INTERNET	32,4%	26,9%	<b>39,0%</b>	31,6%	19,4%	18,3%	25,5%	<b>39,5%</b>	16,3%	36,0%	36,7%	29,1%	32,6%	29,5%
REDES SOCIAIS	22,8%	19,6%	<b>30,6%</b>	22,1%	12,3%	5,5%	21,8%	<b>28,8%</b>	22,1%	16,1%	<b>31,9%</b>	20,9%	22,3%	21,1%
JORNAL	<b>14,7%</b>	4,5%	7,0%	4,3%	7,1%	6,5%	8,2%	3,3%	2,6%	8,0%	6,3%	6,3%	2,7%	9,4%
RÁDIO	0,7%	3,0%	0,0%	4,5%	<b>6,4%</b>	<b>8,8%</b>	2,0%	3,2%	3,8%	2,9%	<b>6,8%</b>	3,6%	<b>6,6%</b>	1,9%
AMIGOS/FAMILIARES	1,9%	1,9%	0,0%	0,0%	<b>6,4%</b>	3,3%	1,9%	1,7%	1,5%	3,0%	1,0%	2,0%	3,1%	1,9%
LIDERANÇAS FORMAIS	0,0%	0,5%	0,0%	<b>1,4%</b>	0,0%	0,0%	<b>1,5%</b>	0,0%	0,0%	<b>1,3%</b>	0,0%	0,7%	0,0%	0,3%
NÃO SE INFORMA	0,0%	3,0%	0,0%	1,3%	<b>5,9%</b>	<b>8,1%</b>	0,7%	1,1%	4,1%	1,9%	1,0%	2,5%	2,3%	1,5%

**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