

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
ITU

SOBRE O ESTUDO

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



COORDENAÇÃO

Esta pesquisa é uma realização da **Limite Consultoria e Pesquisas de Marketing**, coordenada por Luis Fernando Formigari. Em caso de dúvidas na utilização deste relatório, críticas ou sugestões para novos estudos, favor entrar em contato através dos meios abaixo.

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.

Registro no CONRE 3ª Região J3013

Filiada a Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa · ABEP

Rua General Osório, 616 | Limeira SP

11 4302.3778 · 19 3495.0002

www.limiteconsultoria.com.br

Itu, abril de 2024.

SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **16 e 20 de abril de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **381 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Itu. A margem de erro para os índices globais é de 5,0%.

MÉTODO DE COLETA

A metodologia empregada é a **entrevista individual**.

RESUMO METODOLÓGICO

Dada a aleatoriedade empregada na seleção dos moradores, foi realizada pós-estratificação na amostra com base nos fatores sexo e faixa etária. As ponderações são realizadas com base em projeções realizadas com base nos dados do IBGE/CENSO 2022.

*Os agrupamentos de importância e satisfação obedecem a metodologia **NPS** (Net Promoter Score) criada pela empresa Bain Company e amplamente utilizada para medição de satisfação de clientes. São eles: notas até 6, notas 7 e 8 e notas 9 e 10, sendo que utilizamos a legenda **insatisfeito/não importante** (notas até 6) e **satisfeito/importante** (9 e 10).*

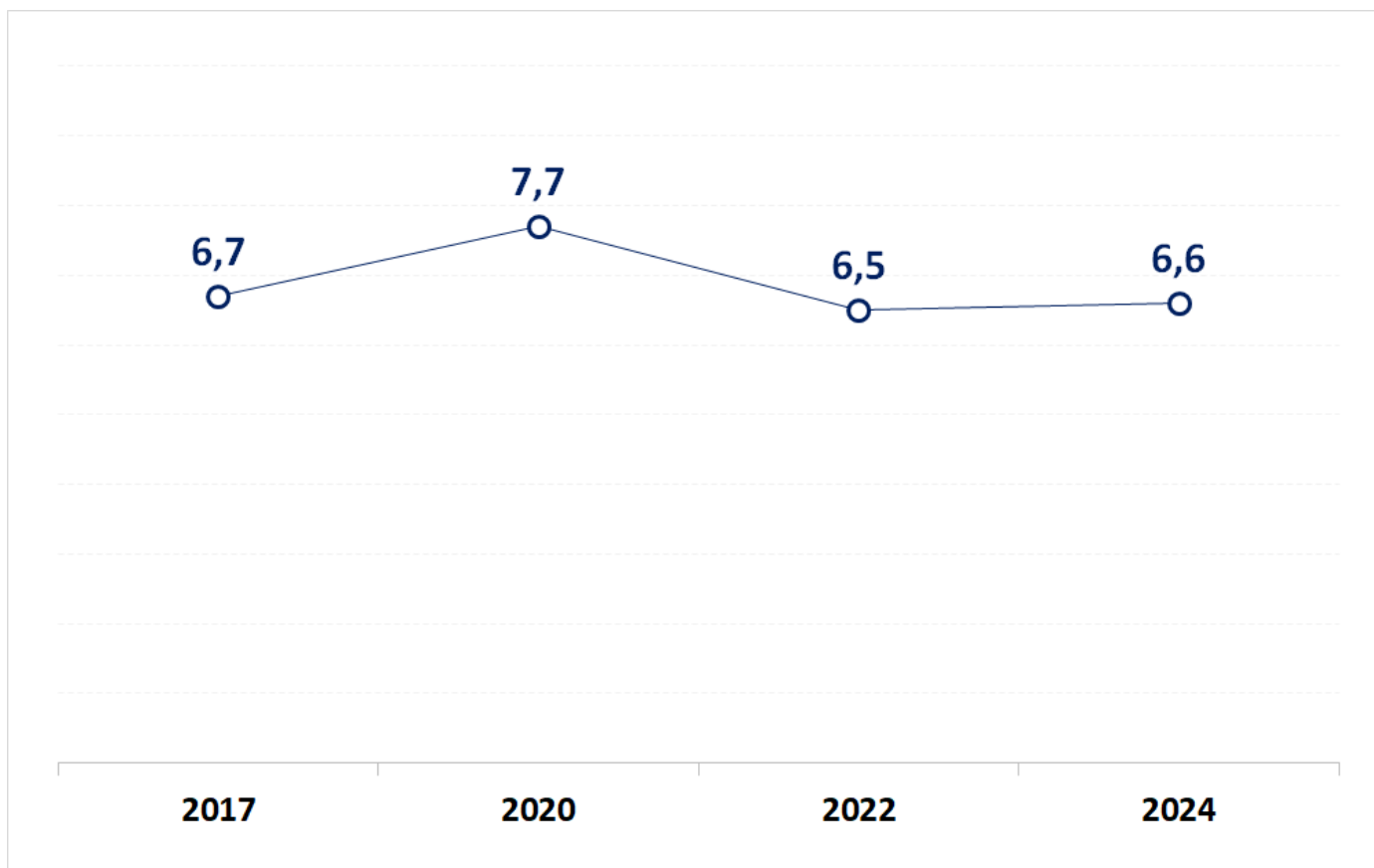
SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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



SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

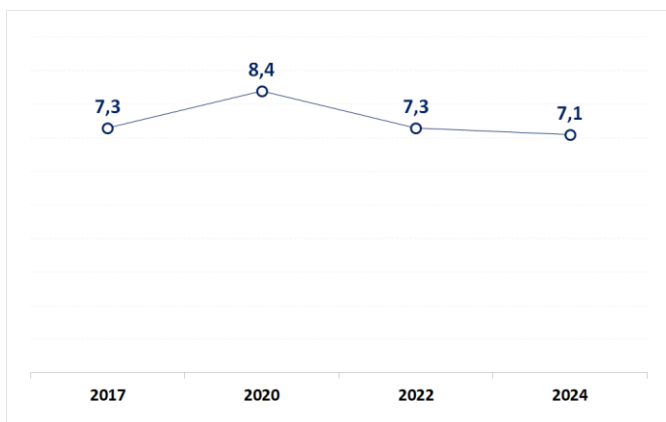
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



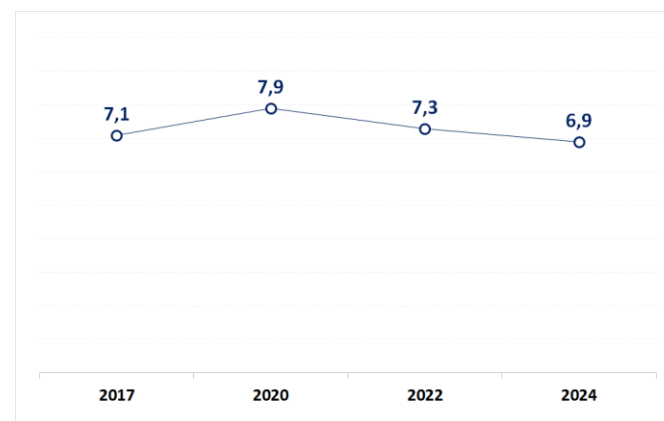
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

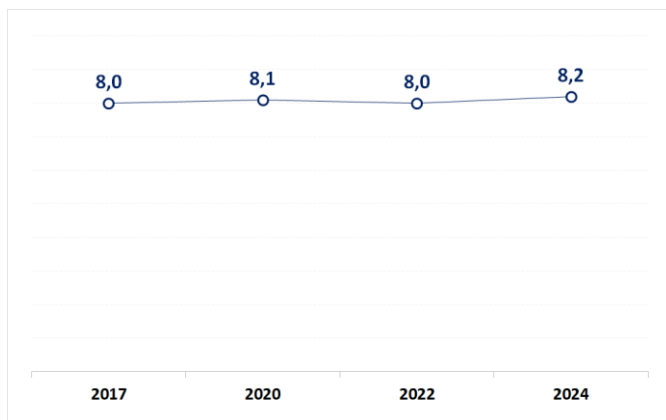
ATENDIMENTO NA SEDE



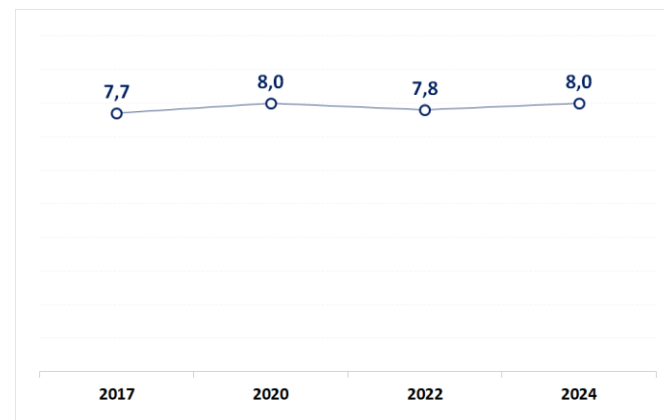
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



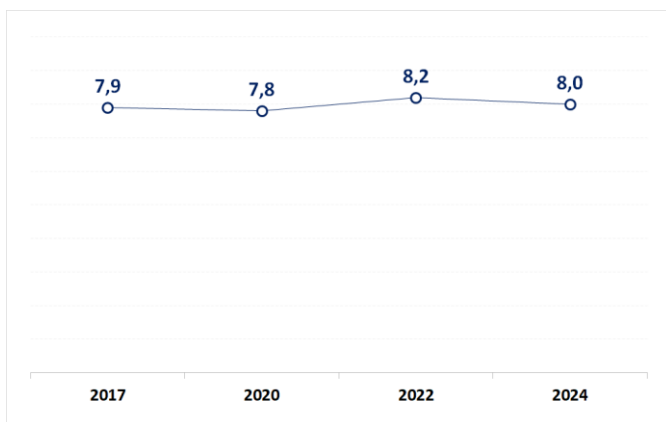
TRATAMENTO DE ESGOTO



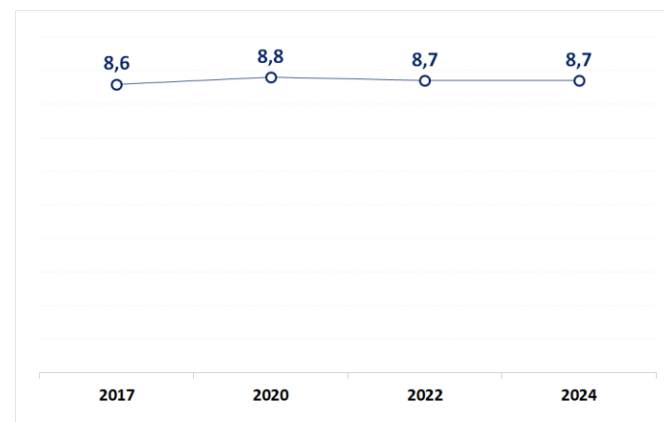
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

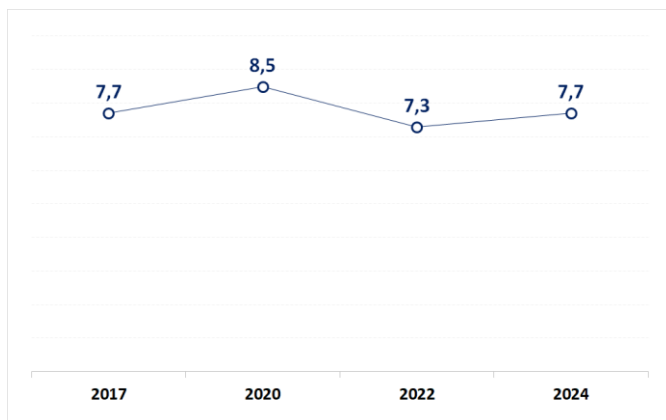
ENTENDIMENTO DA CONTA



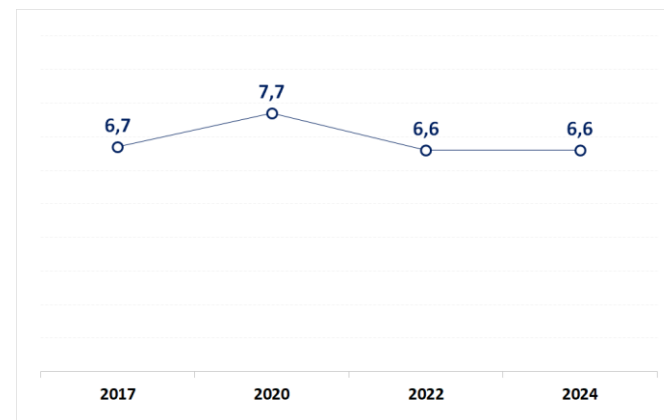
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



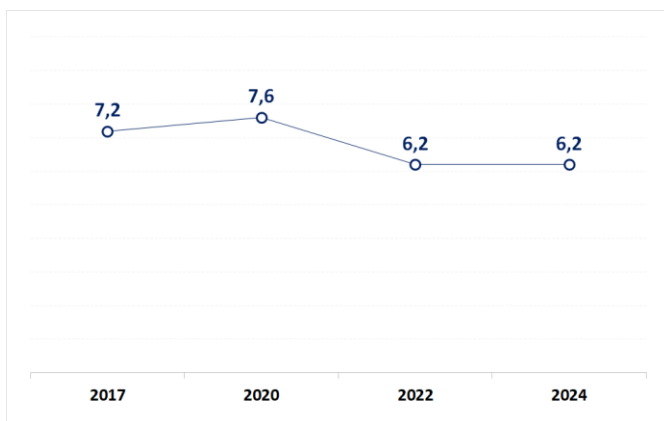
QUALIDADE DA ÁGUA



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

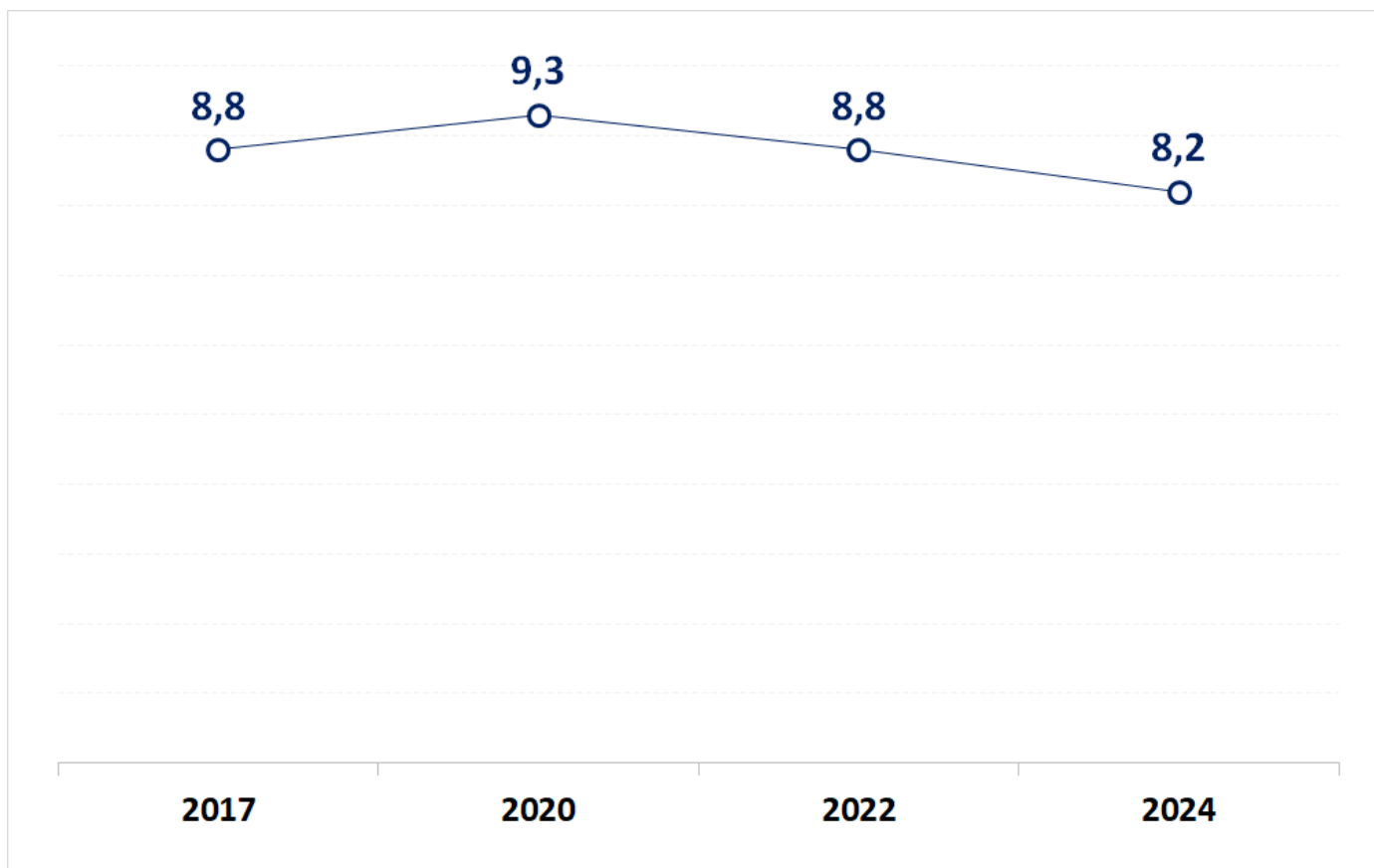
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



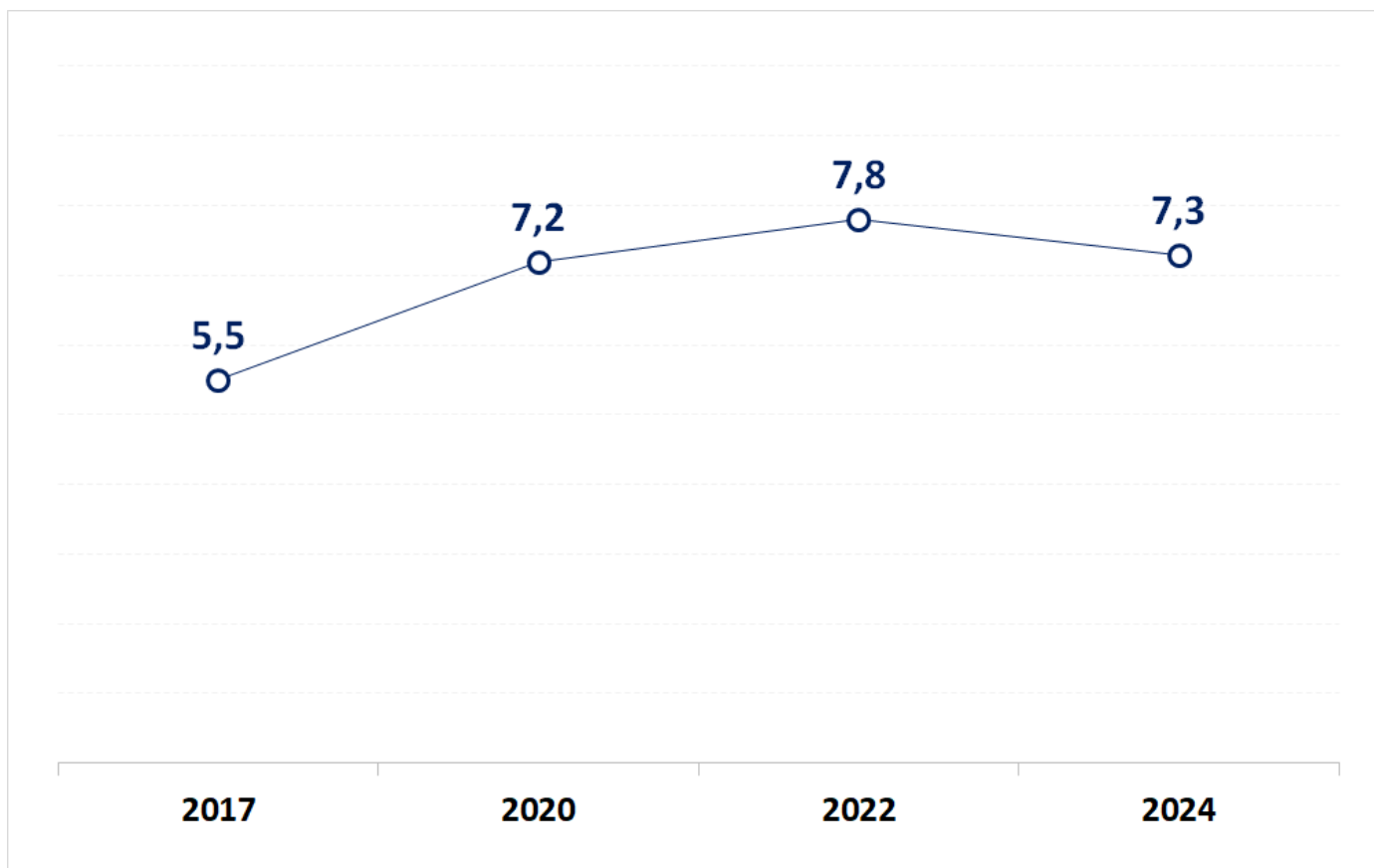
SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



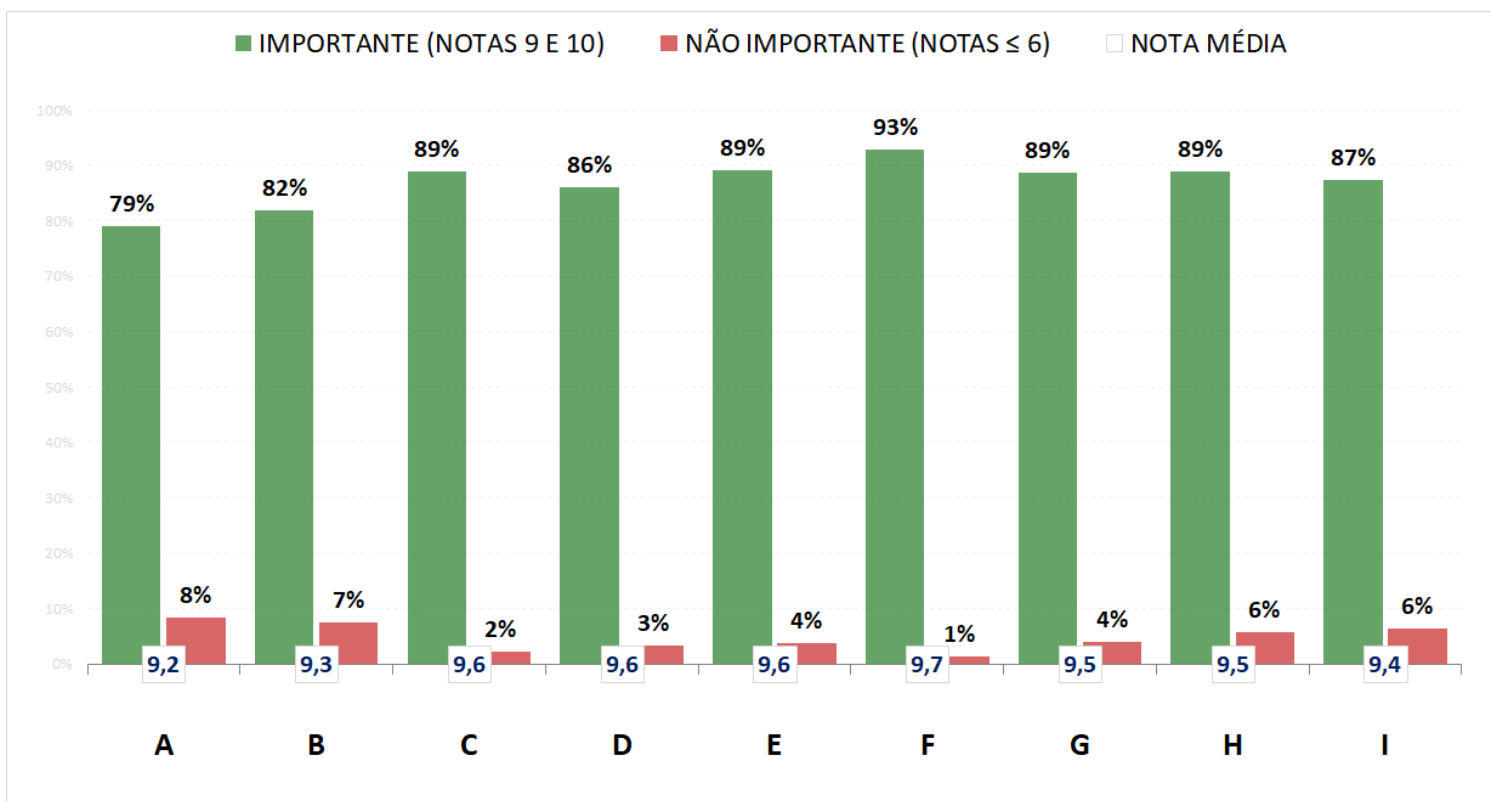
SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

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



IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

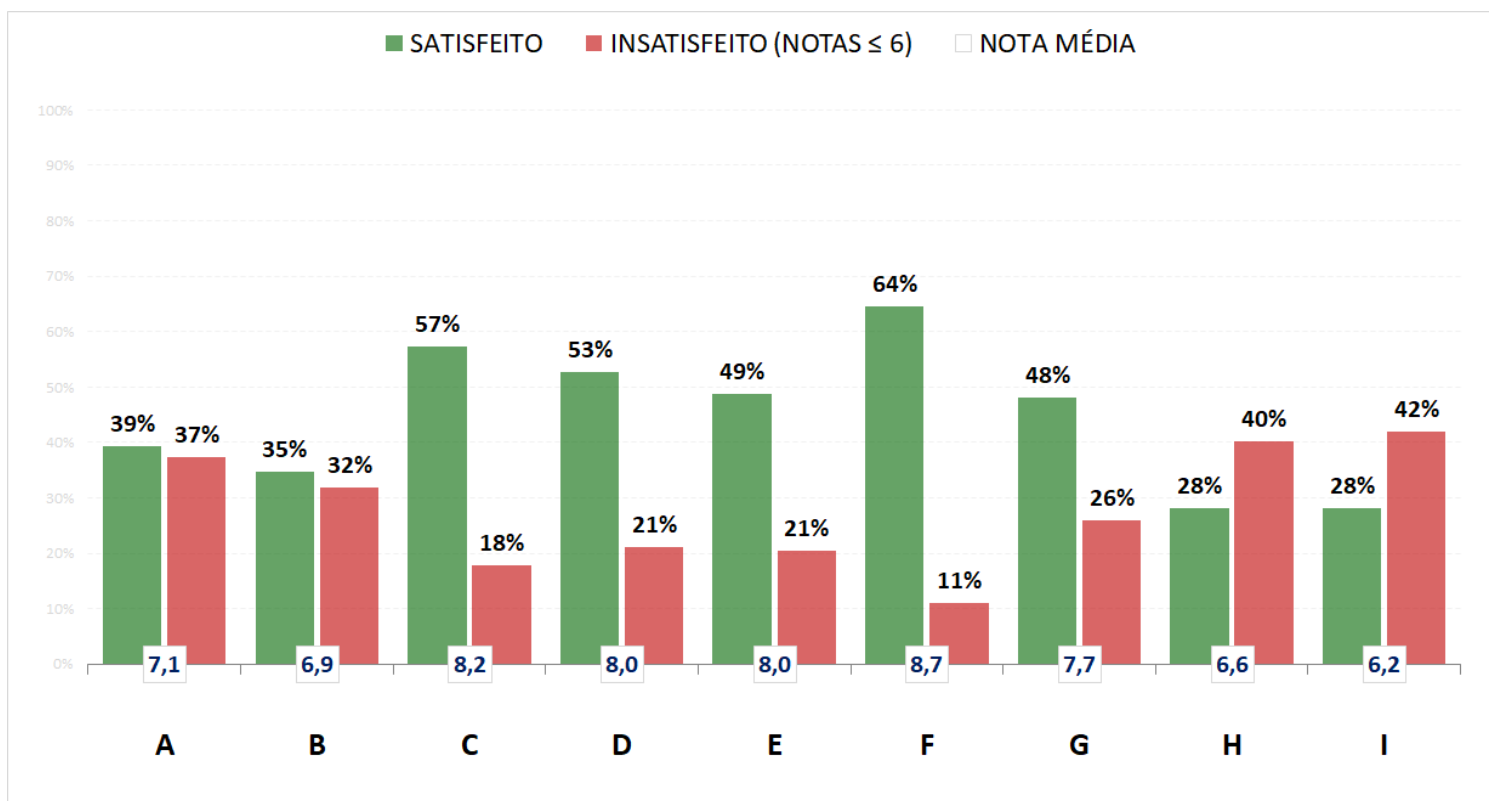
EU VOU CITAR UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ AVALIASSE A IMPORTÂNCIA DE CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE O ITEM É EXTREMAMENTE IMPORTANTE E 0 QUE NÃO É NADA IMPORTANTE. VAMOS LÁ?



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

SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

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



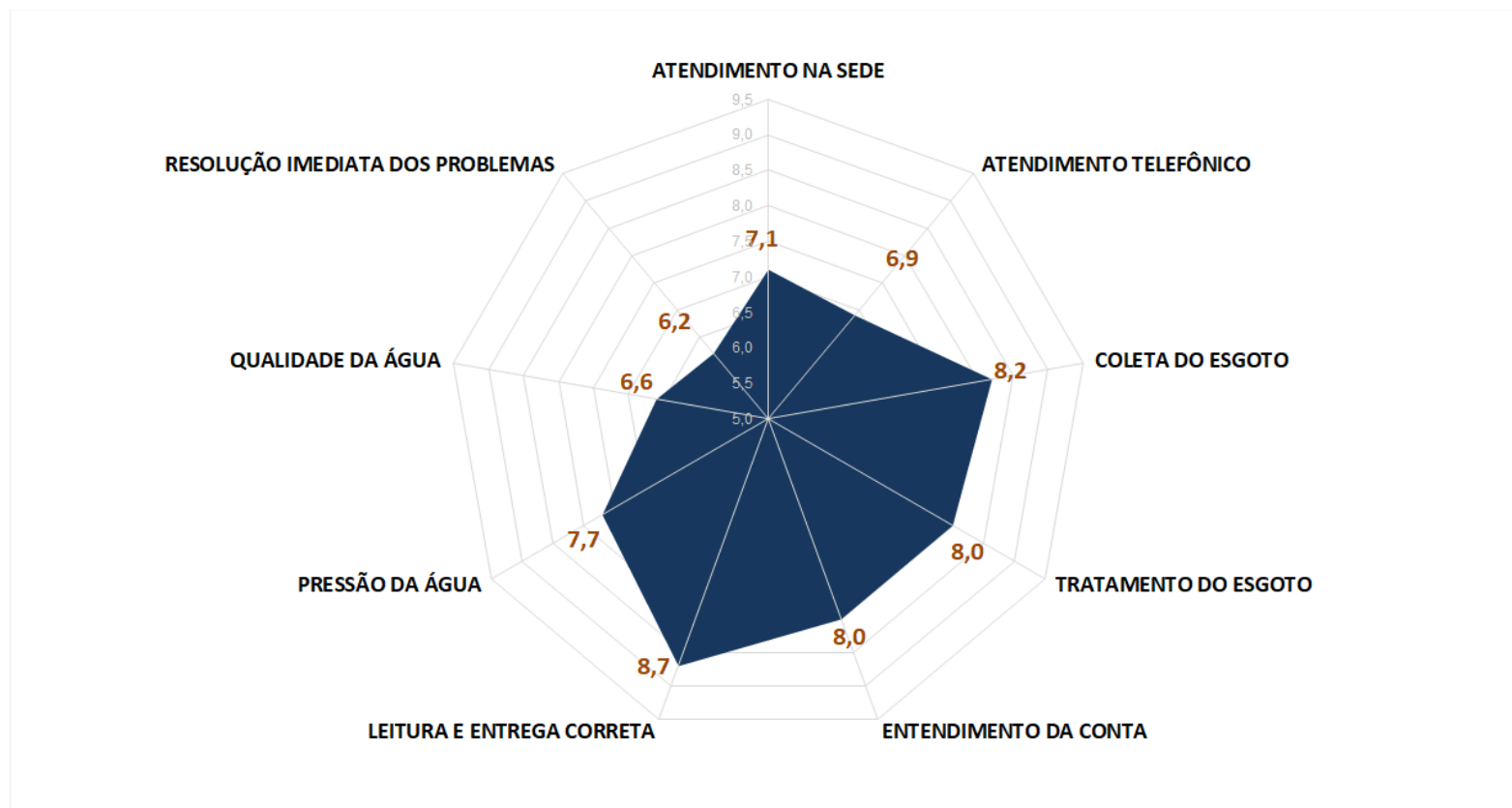
A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

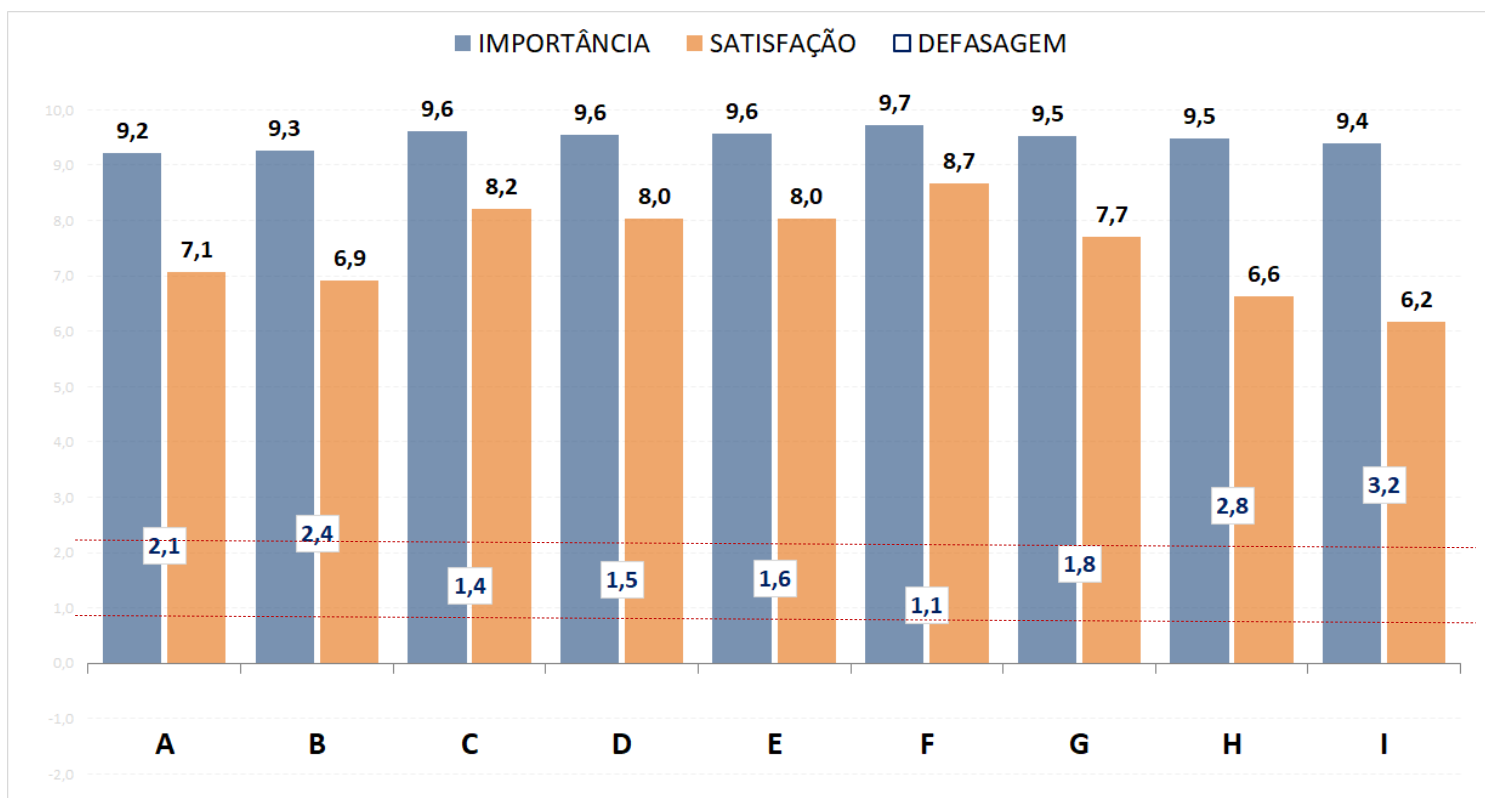
RADAR DE SATISFAÇÃO

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



DEFASAGEM: IMPORTÂNCIA VS SATISFAÇÃO

PARA CADA ASPECTO INVESTIGADO, É CALCULADA A DIFERENÇA ENTRE A NOTA MÉDIA DE IMPORTÂNCIA E A NOTA MÉDIA DE SATISFAÇÃO, INDICANDO O **NÍVEL DE CRITICIDADE**. ATRAVÉS DO NÍVEL DE CRITICIDADE É POSSÍVEL IDENTIFICAR OS ASPECTOS QUE DEVEM SER FOCO DE AÇÕES (ALTO E MÉDIO).



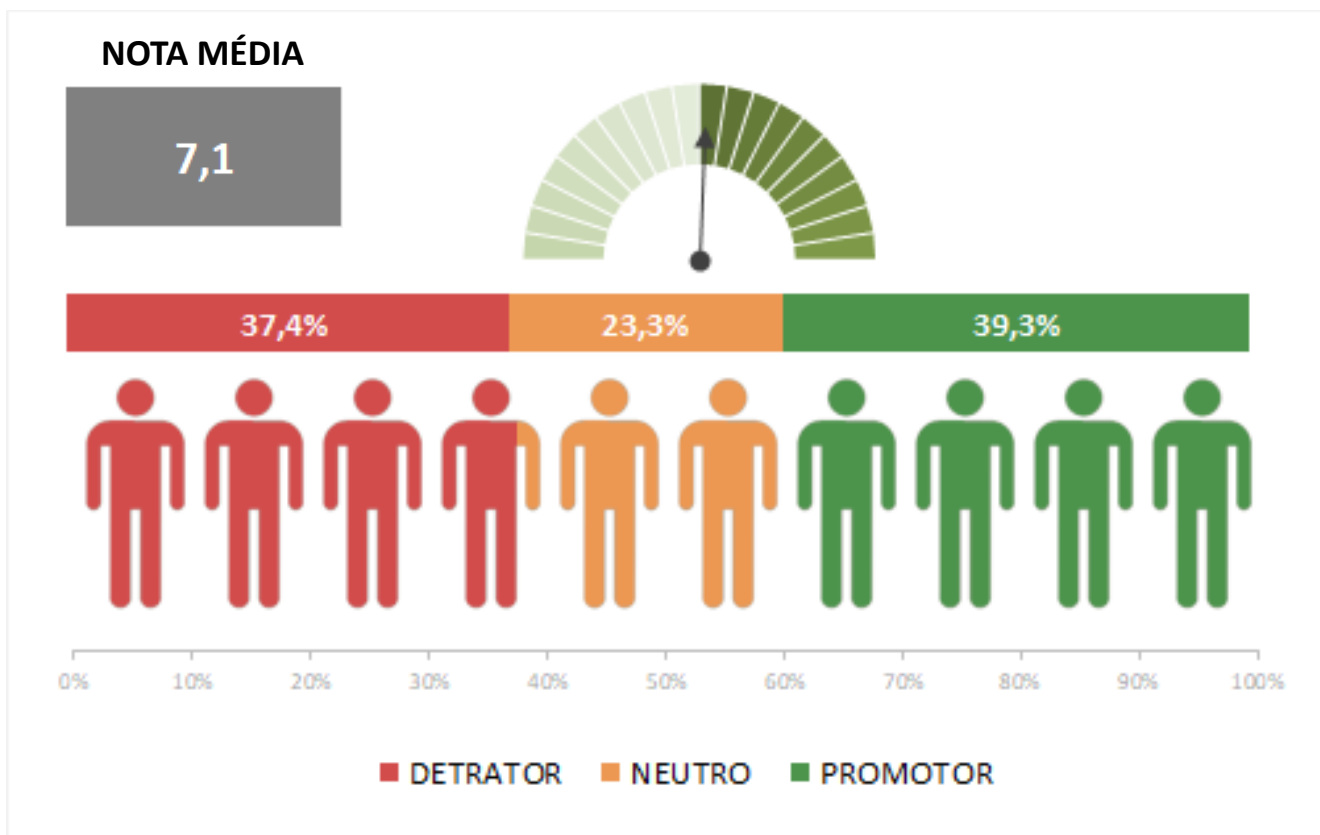
A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

NÍVEL ALTO	ACIMA DE 2 PONTOS
NÍVEL MÉDIO	ENTRE 1 E 2 PONTOS
NÍVEL BAIXO	ATÉ 1 PONTO

ATENDIMENTO NA SEDE

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA SEDE DA CIS?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 33,2%

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 DA CIS?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

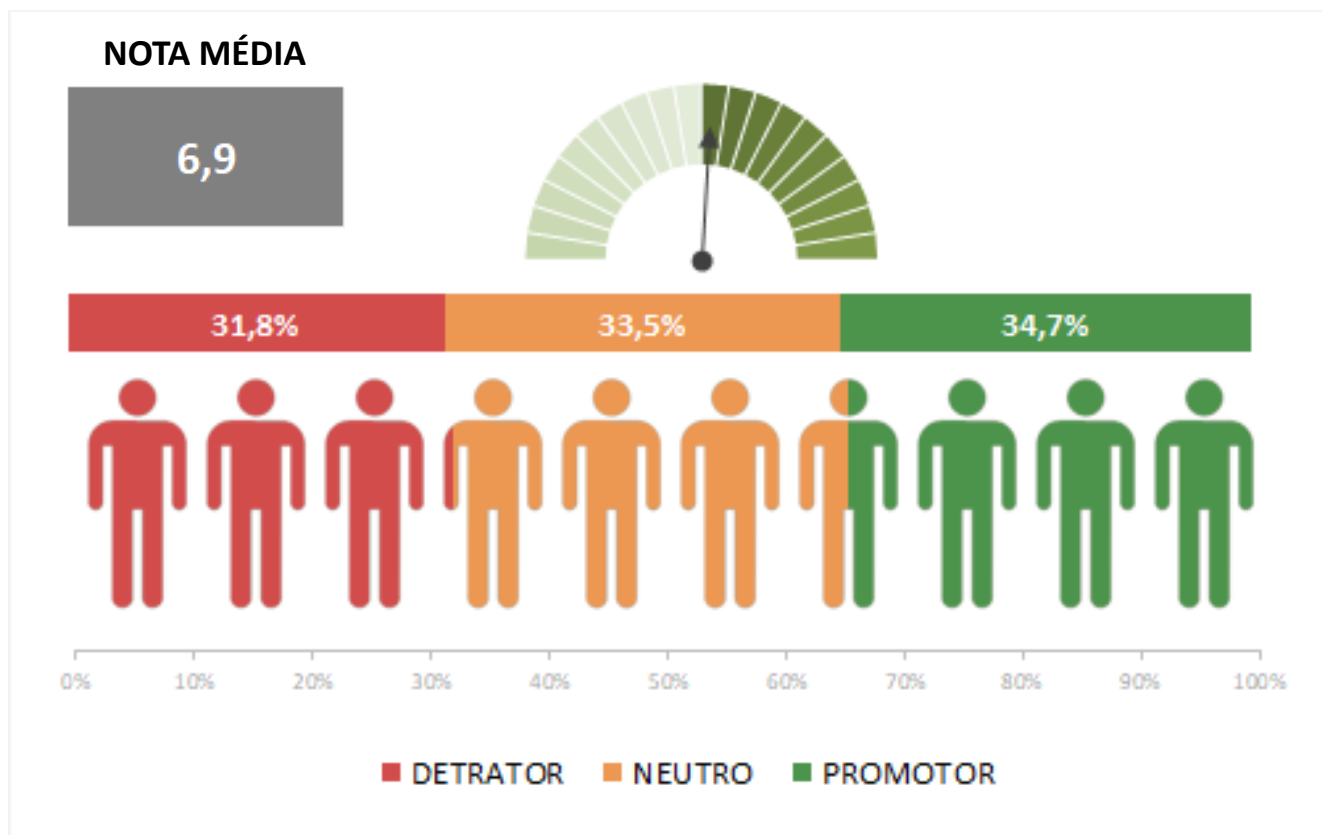
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	5,7%	8,2%	8,2%	6,4%	6,7%	6,1%	7,3%	7,1%	3,7%	9,1%	5,7%	5,9%	13,0%	6,9%
1	2,6%	1,1%	0,0%	2,4%	2,2%	2,4%	0,8%	3,2%	1,4%	1,3%	3,2%	1,8%	2,0%	1,9%
2	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	5,6%	0,0%	0,0%	2,4%	4,5%	6,5%	1,0%	1,6%	6,1%	2,1%	2,6%	2,8%	2,7%	2,8%
4	4,1%	3,2%	0,0%	4,4%	4,7%	3,4%	3,1%	5,1%	2,8%	2,7%	8,2%	3,9%	2,0%	3,6%
5	15,0%	13,8%	23,0%	13,7%	10,8%	14,9%	19,4%	3,9%	18,4%	12,2%	9,4%	15,2%	9,4%	14,4%
6	7,1%	7,8%	4,4%	7,4%	9,0%	5,5%	7,7%	9,5%	3,8%	9,2%	7,1%	7,8%	5,2%	7,5%
7	7,0%	5,7%	12,0%	4,2%	5,6%	8,3%	4,9%	6,7%	11,3%	5,8%	5,2%	7,0%	2,7%	6,4%
8	16,1%	17,8%	10,4%	22,1%	15,6%	14,0%	16,0%	22,7%	16,5%	18,2%	9,6%	17,0%	16,8%	17,0%
9	8,3%	8,6%	16,4%	7,8%	5,2%	9,2%	11,3%	1,9%	9,8%	6,4%	11,2%	6,2%	22,4%	8,5%
10	28,4%	33,2%	25,6%	29,2%	34,8%	29,6%	27,8%	38,3%	26,4%	32,4%	37,9%	32,0%	23,8%	30,8%
MÉDIA	6,9	7,2	7,1	7,1	7,0	6,9	7,0	7,3	7,1	7,0	7,3	7,1	6,9	7,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	40,1%	34,6%	35,6%	36,8%	38,8%	38,8%	39,9%	30,4%	36,0%	37,2%	36,2%	37,9%	34,3%	37,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	36,7%	41,9%	42,0%	37,0%	40,0%	38,8%	39,1%	40,2%	36,2%	38,9%	49,1%	38,1%	46,2%	39,3%

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 DA CIS?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 30,3%

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 DA CIS?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	9,3%	8,9%	12,8%	9,0%	7,1%	9,5%	9,5%	7,8%	12,8%	9,0%	2,2%	9,3%	7,7%	9,1%
1	3,7%	1,7%	0,0%	4,0%	2,4%	2,5%	1,5%	4,6%	2,9%	1,3%	5,4%	2,7%	1,9%	2,6%
2	1,8%	2,3%	0,0%	2,7%	2,4%	1,3%	2,1%	2,8%	0,0%	2,6%	2,2%	2,4%	0,0%	2,1%
3	6,1%	0,5%	0,0%	3,1%	4,7%	1,3%	3,3%	4,7%	1,7%	2,8%	7,1%	3,1%	2,6%	3,1%
4	0,8%	1,2%	0,0%	0,8%	1,7%	1,3%	0,0%	2,5%	1,2%	0,7%	2,2%	1,1%	0,0%	1,0%
5	10,8%	9,9%	19,5%	10,7%	4,6%	1,3%	16,2%	9,7%	3,2%	12,3%	17,6%	10,2%	11,1%	10,3%
6	3,5%	3,9%	2,1%	5,5%	2,7%	0,0%	2,7%	9,9%	1,6%	5,0%	3,8%	3,5%	5,1%	3,7%
7	7,0%	12,2%	8,2%	12,6%	7,6%	10,3%	9,2%	10,6%	9,4%	10,9%	4,4%	10,6%	5,1%	9,8%
8	24,7%	22,8%	32,8%	18,7%	24,2%	29,4%	25,5%	13,8%	32,6%	21,9%	13,9%	22,1%	33,2%	23,7%
9	5,9%	8,8%	6,2%	7,1%	8,6%	10,7%	8,7%	1,4%	4,6%	10,4%	4,9%	8,2%	3,1%	7,5%
10	26,4%	27,8%	18,4%	25,6%	33,9%	32,5%	21,3%	32,1%	30,0%	23,0%	36,4%	26,7%	30,2%	27,2%
MÉDIA	6,7	7,1	6,7	6,7	7,3	7,5	6,7	6,6	7,1	6,8	7,0	6,9	7,3	6,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	36,0%	28,3%	34,3%	35,9%	25,7%	17,1%	35,3%	42,1%	23,4%	33,8%	40,5%	32,4%	28,4%	31,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	32,3%	36,7%	24,6%	32,8%	42,5%	43,2%	30,0%	33,5%	34,6%	33,4%	41,3%	34,9%	33,3%	34,7%

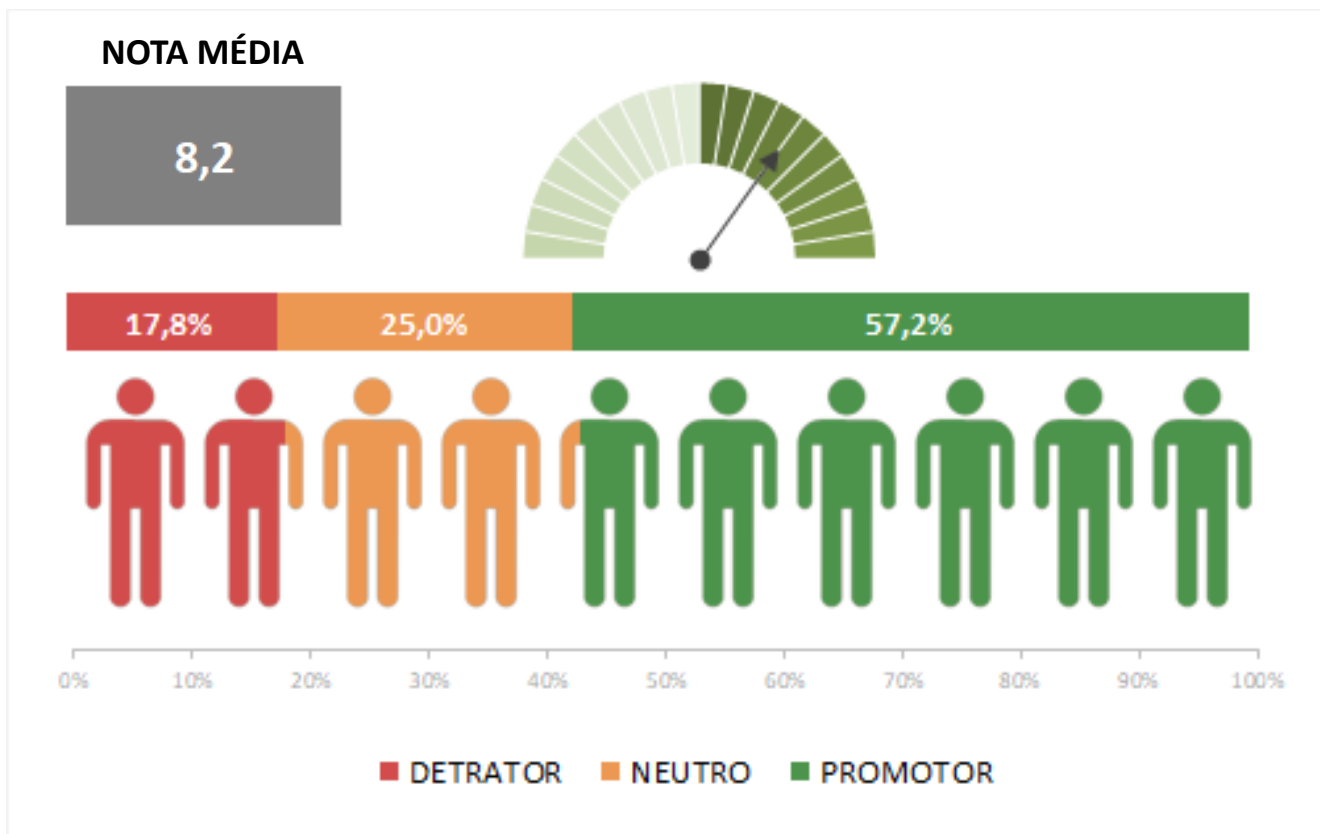


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO E
SUPERVISÃO DO
SERVIÇO PÚBLICO

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: **6,4%**

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	3,6%	3,4%	5,3%	3,0%	3,0%	4,8%	2,7%	3,6%	0,9%	3,6%	1,7%	3,0%	6,8%	3,5%
1	0,7%	0,5%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,5%	2,2%	0,7%	0,0%	0,6%
2	1,2%	0,9%	0,0%	1,5%	1,2%	1,8%	1,2%	0,0%	1,2%	1,4%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
3	0,7%	1,5%	1,4%	1,5%	0,5%	0,7%	1,4%	1,1%	0,9%	0,6%	3,8%	1,3%	0,0%	1,1%
4	0,6%	1,8%	1,4%	0,0%	2,3%	0,9%	1,6%	0,8%	1,8%	1,4%	0,0%	1,4%	0,0%	1,2%
5	5,7%	7,5%	10,6%	6,2%	4,7%	7,3%	6,8%	5,6%	12,0%	4,8%	6,3%	6,5%	7,7%	6,6%
6	3,1%	4,3%	2,8%	3,7%	4,3%	6,2%	3,6%	0,8%	8,6%	1,8%	3,4%	3,7%	3,9%	3,7%
7	8,6%	4,1%	3,9%	7,0%	6,9%	9,3%	5,3%	4,4%	9,5%	6,2%	3,1%	6,3%	6,3%	6,3%
8	20,0%	17,4%	17,0%	21,9%	16,3%	17,0%	22,9%	12,6%	12,5%	22,4%	6,9%	19,3%	14,8%	18,7%
9	10,1%	11,1%	11,0%	14,2%	6,7%	11,6%	12,4%	6,3%	10,1%	13,2%	4,2%	10,5%	11,6%	10,7%
10	45,5%	47,5%	46,6%	39,5%	54,0%	40,5%	42,2%	62,3%	42,3%	44,1%	68,5%	46,2%	48,8%	46,6%
MÉDIA	8,2	8,2	8,1	8,1	8,4	7,9	8,2	8,5	8,1	8,3	8,6	8,2	8,2	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	15,6%	19,9%	21,6%	17,4%	16,1%	21,6%	17,2%	14,4%	25,5%	14,0%	17,3%	17,7%	18,4%	17,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	55,7%	58,6%	57,6%	53,7%	60,7%	52,1%	54,6%	68,6%	52,4%	57,3%	72,7%	56,7%	60,4%	57,2%

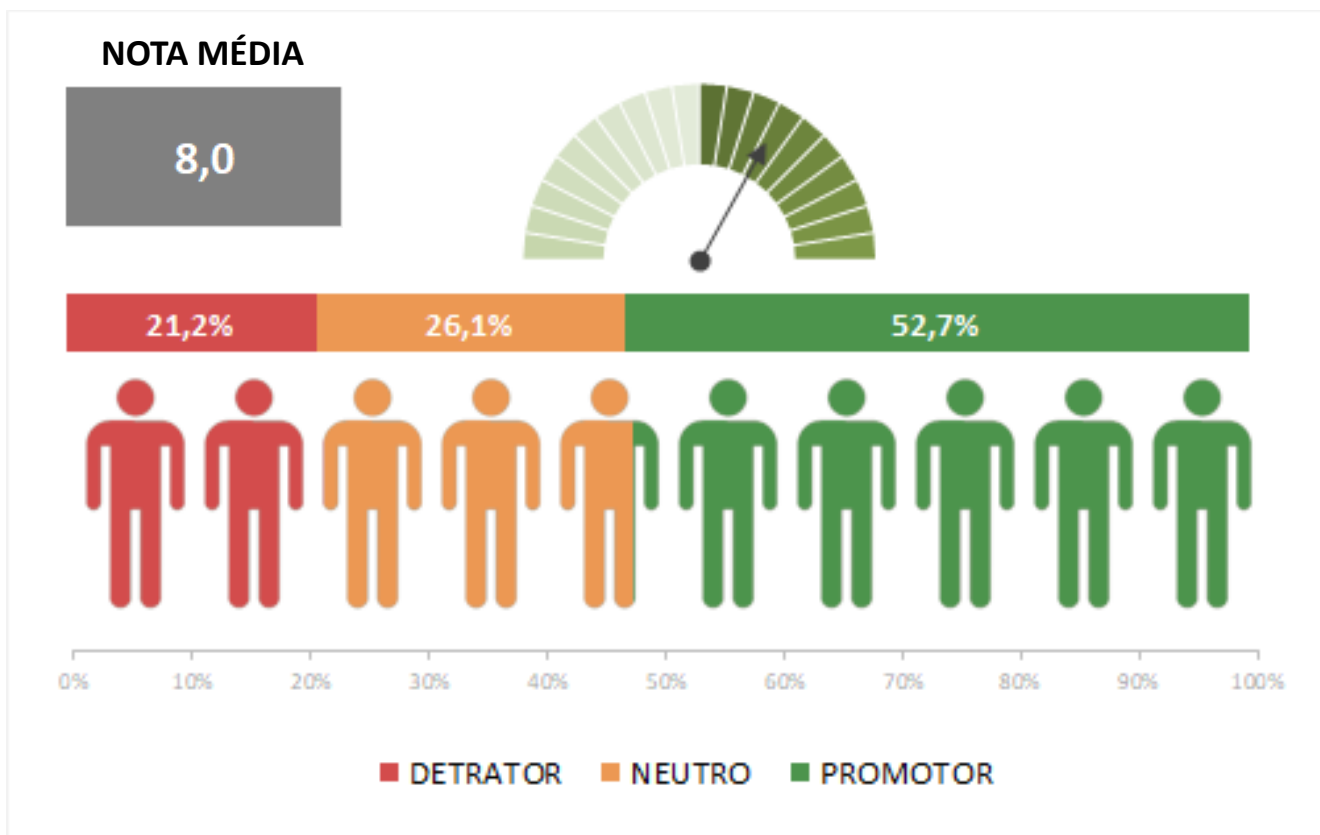


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO E
SUPERVISÃO DO
SERVIÇO PÚBLICO

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: **6,1%**

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

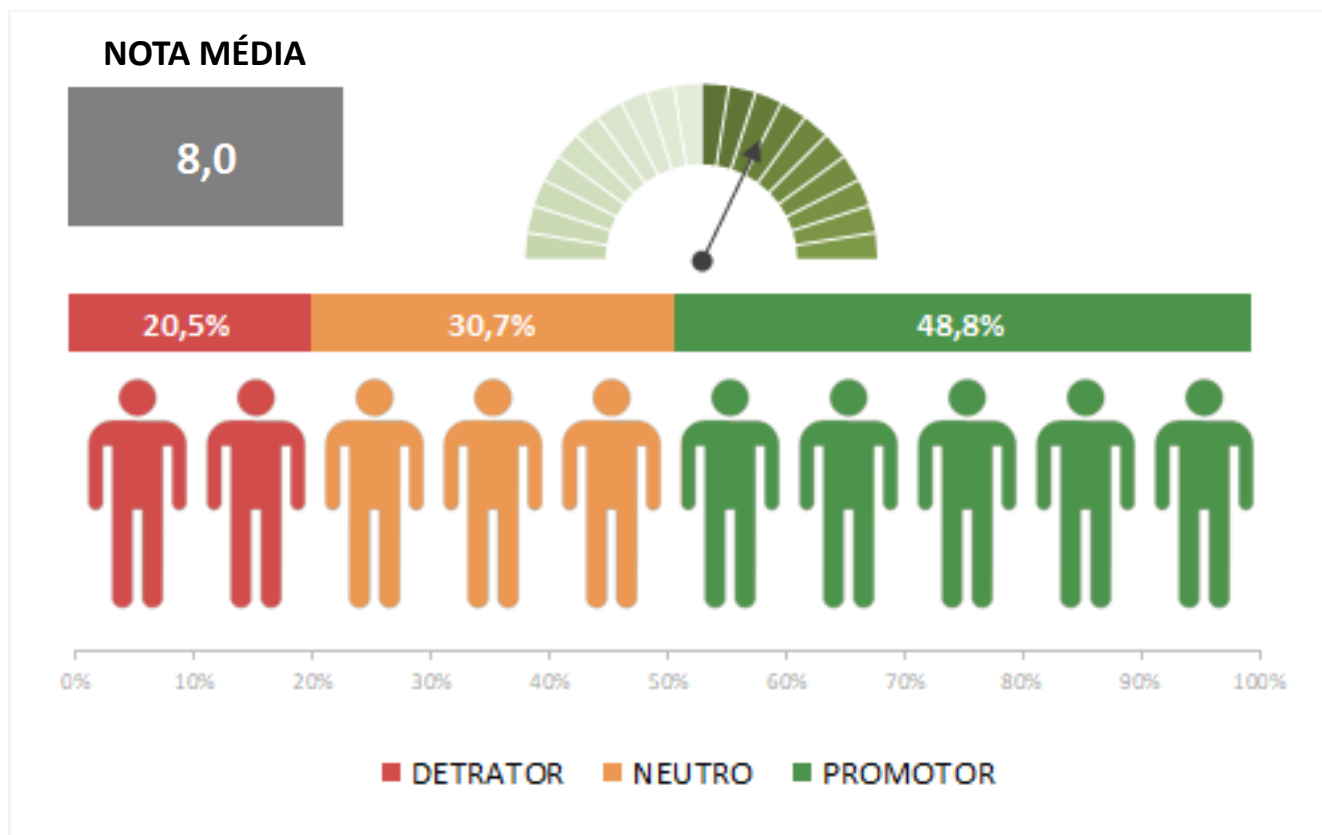
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	2,4%	2,9%	5,0%	1,5%	2,4%	3,3%	2,6%	2,0%	1,9%	2,1%	3,2%	2,4%	4,4%	2,6%
1	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	2,3%	0,4%	0,0%	0,3%
2	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
3	1,8%	1,3%	0,0%	1,5%	2,6%	1,6%	0,0%	4,6%	0,9%	1,4%	3,7%	1,5%	1,5%	1,5%
4	2,3%	2,5%	3,7%	0,0%	4,2%	1,6%	3,2%	1,7%	5,7%	1,2%	3,6%	2,2%	3,9%	2,4%
5	6,4%	11,7%	10,4%	9,0%	8,5%	12,5%	9,4%	4,6%	14,3%	9,4%	2,2%	8,9%	11,0%	9,2%
6	7,0%	3,0%	7,4%	3,0%	5,5%	7,2%	6,0%	0,0%	6,7%	5,7%	0,0%	5,3%	2,4%	4,9%
7	6,5%	8,3%	6,4%	7,6%	7,9%	6,4%	9,0%	5,5%	8,1%	7,0%	9,1%	6,6%	12,5%	7,4%
8	21,2%	16,3%	15,1%	23,3%	15,9%	16,9%	23,3%	11,2%	16,5%	21,2%	5,5%	19,5%	13,2%	18,6%
9	14,3%	14,4%	13,8%	17,6%	11,1%	17,2%	14,1%	11,3%	17,3%	13,7%	12,1%	14,6%	12,4%	14,3%
10	37,5%	39,2%	38,2%	35,7%	41,4%	32,7%	32,4%	57,7%	28,6%	37,9%	58,5%	38,3%	38,9%	38,4%
MÉDIA	8,1	8,0	7,8	8,2	8,0	7,8	8,0	8,5	7,7	8,1	8,4	8,1	7,8	8,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	20,6%	21,8%	26,5%	15,8%	23,7%	26,8%	21,2%	14,3%	29,5%	20,2%	14,9%	20,9%	23,1%	21,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	51,7%	53,6%	52,0%	53,3%	52,5%	49,9%	46,5%	69,0%	45,9%	51,6%	70,6%	52,9%	51,3%	52,7%

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: **3,7%**

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	2,4%	3,6%	3,9%	1,6%	4,1%	6,6%	1,8%	1,2%	3,3%	2,8%	0,0%	2,9%	3,9%	3,0%
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	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,9%	0,0%	1,0%	0,0%	0,5%	1,7%	0,6%	0,0%	0,5%
3	1,8%	0,4%	2,5%	0,8%	0,5%	0,7%	0,0%	3,3%	0,9%	0,9%	2,0%	1,2%	0,0%	1,1%
4	2,7%	0,8%	0,0%	3,2%	1,0%	1,8%	1,1%	2,5%	3,3%	1,1%	2,0%	1,9%	0,0%	1,7%
5	7,3%	9,5%	5,3%	10,5%	8,0%	7,0%	11,3%	5,0%	9,4%	10,4%	0,0%	8,6%	7,2%	8,4%
6	4,8%	6,8%	7,1%	5,1%	5,9%	8,8%	5,6%	3,0%	10,7%	4,8%	3,2%	5,1%	10,8%	5,8%
7	8,9%	8,7%	12,0%	8,6%	7,1%	11,4%	8,6%	6,2%	7,0%	10,1%	6,5%	8,8%	8,8%	8,8%
8	25,8%	18,3%	20,8%	25,3%	19,0%	19,1%	22,1%	24,7%	19,1%	23,2%	14,9%	21,2%	27,0%	21,9%
9	7,5%	11,3%	6,7%	11,4%	9,0%	10,4%	8,9%	9,5%	10,9%	10,8%	5,3%	9,4%	10,1%	9,5%
10	37,8%	40,7%	41,7%	33,5%	44,0%	33,2%	40,5%	43,7%	35,3%	35,4%	64,3%	40,3%	32,1%	39,3%
MÉDIA	8,0	8,1	8,0	8,0	8,1	7,6	8,2	8,3	7,8	8,0	8,9	8,0	7,9	8,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	20,0%	21,0%	18,7%	21,1%	20,9%	25,9%	19,8%	15,9%	27,7%	20,5%	9,0%	20,3%	22,0%	20,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	45,3%	52,0%	48,4%	45,0%	53,0%	43,6%	49,4%	53,2%	46,2%	46,2%	69,6%	49,7%	42,2%	48,8%

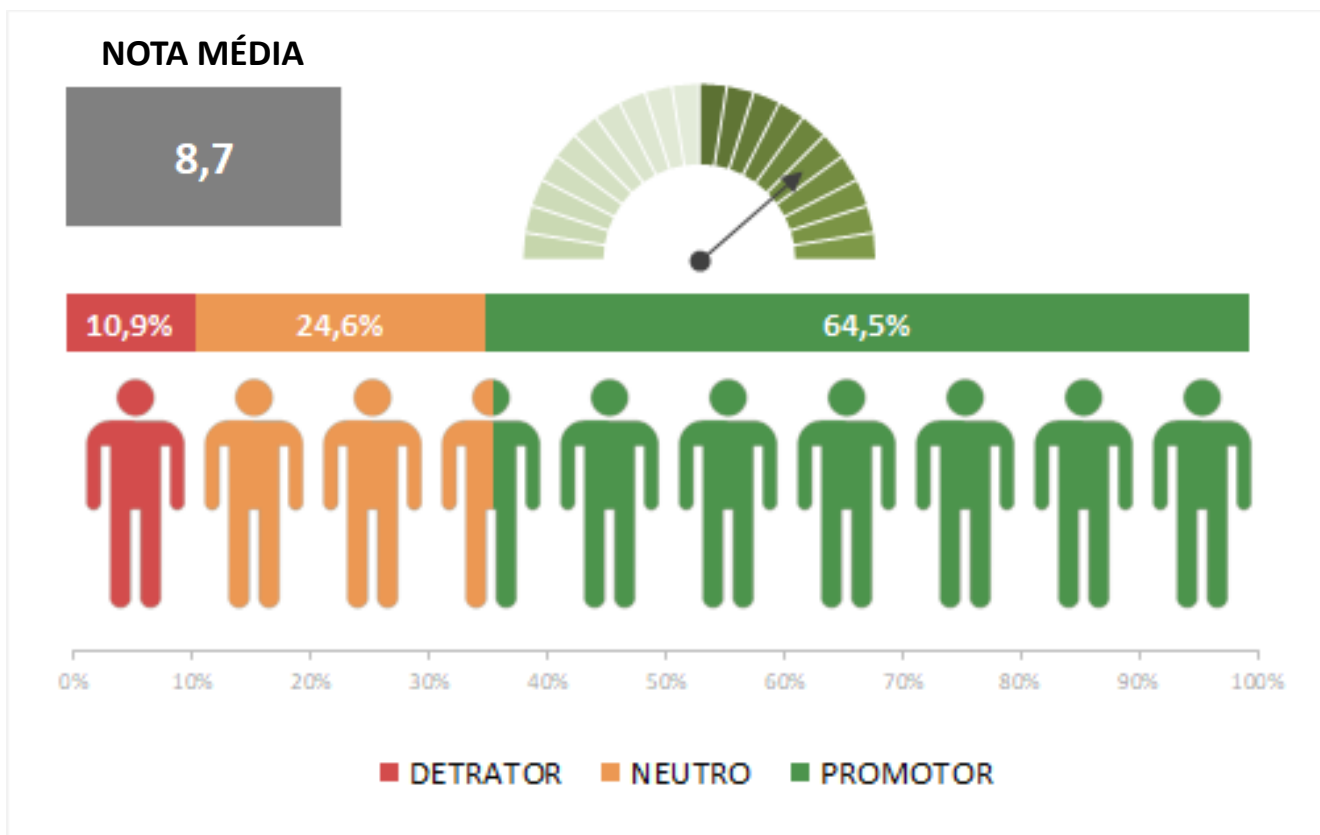


ARES
ASSOCIAÇÃO
REG. LABORA.
PCJ

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: 1,5%

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

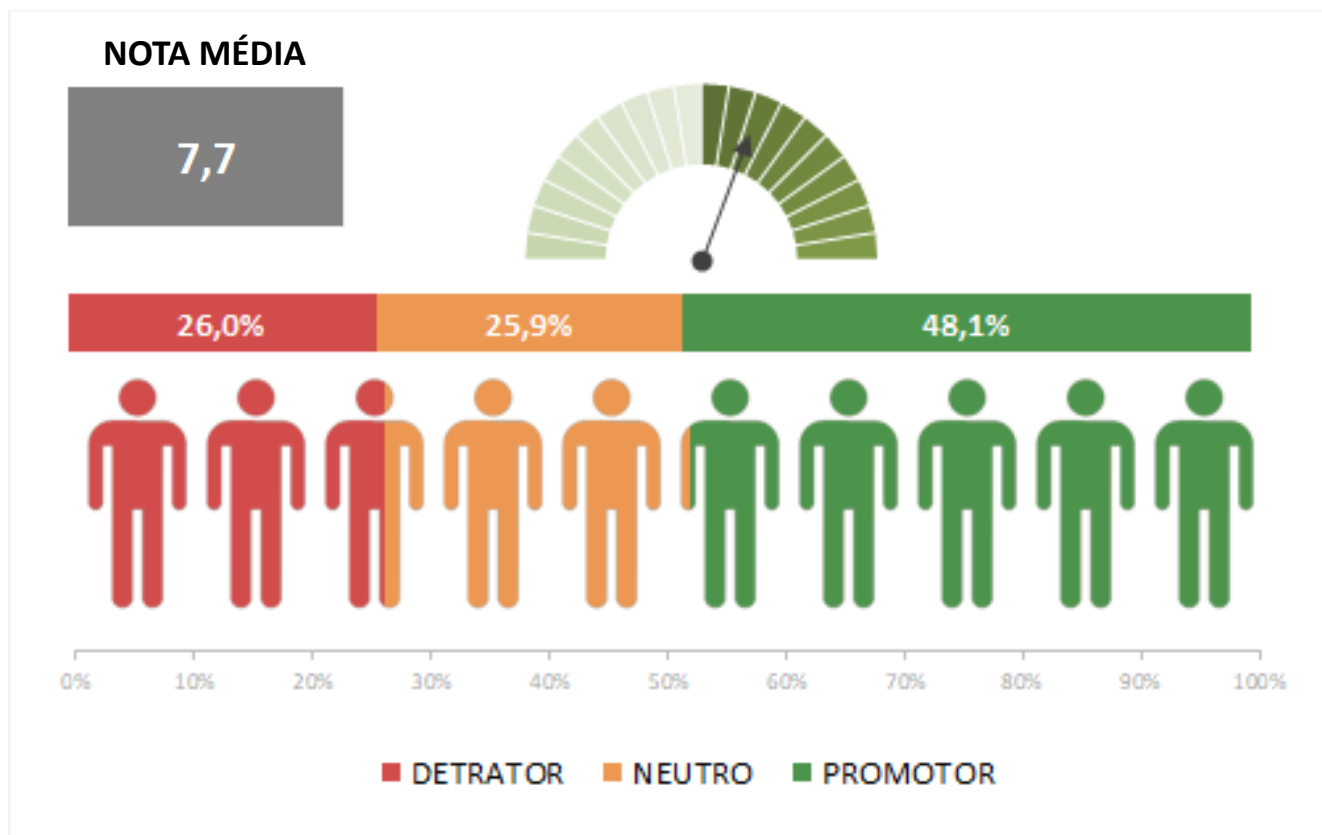
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	1,8%	1,9%	5,0%	0,8%	1,0%	2,5%	2,4%	0,0%	0,9%	1,9%	0,0%	1,5%	3,6%	1,8%
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	2,4%	0,5%	0,0%	2,2%	1,4%	0,0%	0,5%	4,5%	0,0%	1,0%	5,3%	1,3%	1,9%	1,4%
3	1,1%	0,8%	0,0%	0,6%	1,9%	2,5%	0,0%	1,0%	1,2%	0,9%	0,0%	0,8%	1,9%	1,0%
4	0,7%	1,2%	0,0%	1,4%	1,0%	1,8%	0,5%	0,7%	2,4%	0,4%	1,2%	1,1%	0,0%	0,9%
5	3,6%	2,8%	1,3%	4,2%	3,1%	3,7%	4,0%	1,0%	5,5%	3,0%	0,0%	3,6%	0,0%	3,2%
6	3,6%	1,8%	1,3%	3,0%	3,1%	3,8%	2,7%	1,2%	0,0%	4,0%	2,0%	2,5%	3,6%	2,6%
7	7,8%	7,6%	9,9%	6,6%	7,6%	10,5%	7,8%	4,5%	8,6%	6,3%	10,0%	7,4%	9,7%	7,7%
8	18,9%	15,0%	11,3%	19,1%	17,9%	20,3%	17,4%	12,1%	21,5%	16,0%	4,5%	18,4%	7,5%	16,9%
9	8,3%	6,6%	3,6%	9,7%	7,2%	6,5%	7,2%	8,9%	6,8%	9,0%	3,6%	8,0%	3,7%	7,4%
10	51,9%	61,8%	67,5%	52,4%	55,7%	48,4%	57,4%	66,1%	53,0%	57,5%	73,4%	55,3%	68,1%	57,0%
MÉDIA	8,5	8,8	8,8	8,6	8,7	8,3	8,7	9,0	8,6	8,7	9,0	8,7	8,7	8,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	13,1%	9,0%	7,6%	12,2%	11,6%	14,3%	10,2%	8,4%	10,1%	11,2%	8,5%	10,9%	11,0%	10,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	60,2%	68,4%	71,2%	62,1%	62,9%	54,9%	64,6%	74,9%	59,7%	66,5%	77,0%	63,3%	71,8%	64,5%

PRESSÃO DA ÁGUA

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A PRESSÃO DA ÁGUA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **0,3%**

PRESSÃO DA ÁGUA

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO,
QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A PRESSÃO DA ÁGUA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

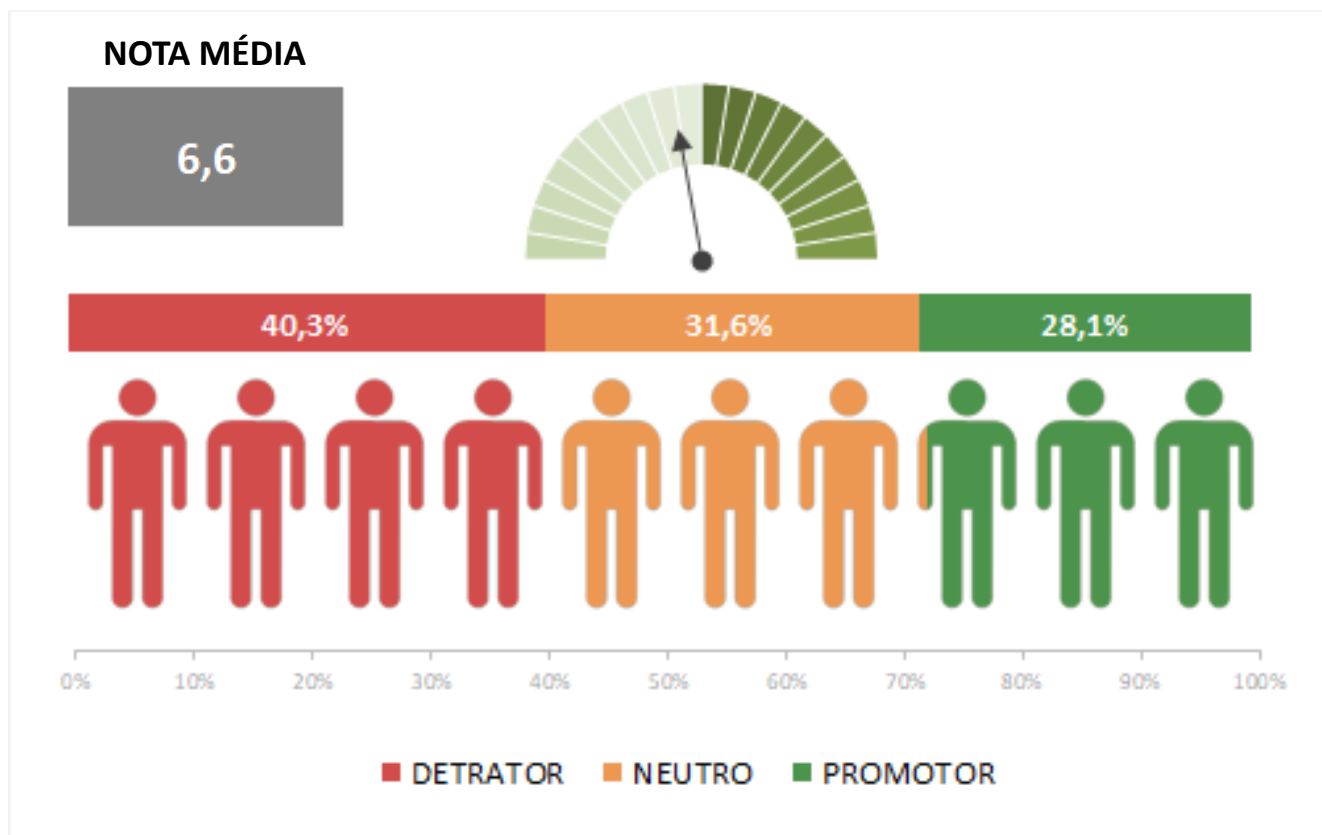
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	5,9%	3,3%	5,0%	5,8%	3,0%	3,4%	4,8%	5,5%	1,5%	5,7%	1,6%	4,0%	8,3%	4,6%
1	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,5%	0,0%	0,5%	0,7%	2,1%	0,0%	0,0%	0,3%	1,4%	0,4%
2	1,8%	1,6%	0,0%	2,2%	2,2%	1,3%	1,1%	3,2%	0,0%	1,2%	6,5%	1,6%	2,3%	1,7%
3	2,4%	1,7%	0,0%	2,8%	2,4%	2,4%	1,2%	3,0%	0,9%	2,4%	2,8%	2,3%	0,0%	2,0%
4	3,3%	3,6%	7,3%	2,0%	2,7%	1,5%	3,8%	5,0%	2,3%	4,6%	2,0%	2,9%	7,2%	3,5%
5	5,1%	8,2%	7,6%	6,7%	6,2%	1,3%	8,2%	10,1%	4,5%	6,9%	11,5%	6,5%	8,1%	6,7%
6	8,0%	6,5%	13,6%	6,9%	3,7%	5,4%	6,4%	10,7%	6,0%	6,9%	10,5%	6,4%	12,1%	7,2%
7	6,9%	7,7%	5,3%	9,5%	6,2%	7,0%	7,5%	7,4%	7,4%	7,0%	8,1%	7,5%	6,0%	7,3%
8	20,5%	16,8%	17,2%	17,9%	20,0%	29,5%	15,5%	11,6%	27,3%	15,3%	12,7%	18,2%	20,5%	18,5%
9	11,4%	8,4%	11,3%	12,9%	5,7%	5,9%	12,9%	8,7%	7,8%	11,7%	5,6%	10,7%	4,6%	9,8%
10	34,6%	41,6%	32,8%	32,7%	47,4%	42,2%	38,1%	34,0%	40,2%	38,3%	38,6%	39,6%	29,4%	38,2%
MÉDIA	7,6	7,8	7,5	7,5	8,1	8,2	7,7	7,1	8,2	7,6	7,5	7,8	6,9	7,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	26,5%	25,6%	33,4%	26,9%	20,6%	15,4%	26,0%	38,2%	17,2%	27,7%	34,9%	24,0%	39,5%	26,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	46,1%	49,9%	44,0%	45,6%	53,1%	48,1%	51,0%	42,7%	48,0%	50,0%	44,2%	50,3%	34,0%	48,1%

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: **0,4%**

QUALIDADE DA ÁGUA

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO,
QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA ÁGUA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

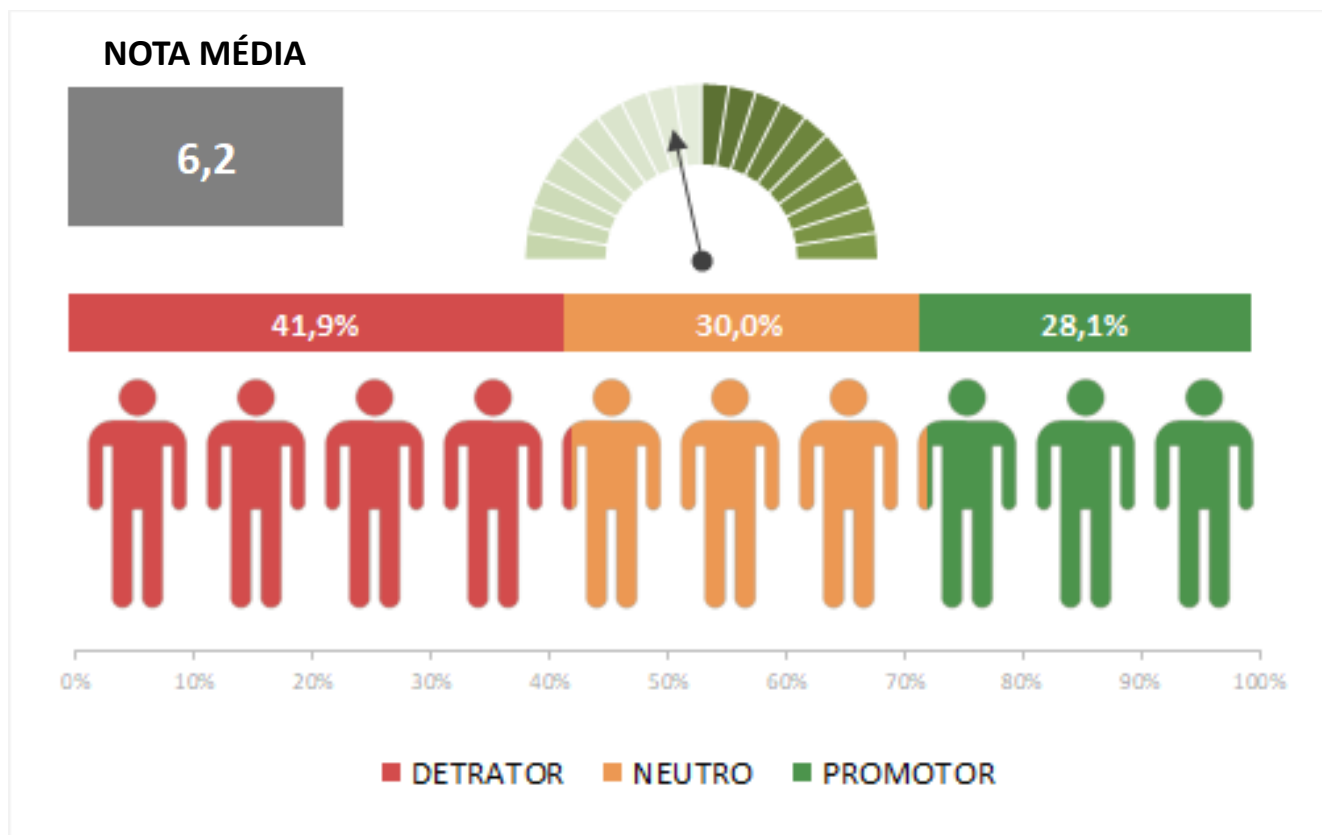
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	7,4%	8,3%	14,9%	5,6%	6,1%	6,0%	8,5%	9,0%	5,4%	7,5%	7,6%	8,1%	6,5%	7,9%
1	1,1%	1,4%	3,6%	0,6%	0,5%	0,9%	0,7%	2,8%	2,1%	0,9%	1,9%	0,9%	3,6%	1,3%
2	1,2%	2,2%	0,0%	2,6%	1,7%	2,2%	0,5%	3,2%	0,0%	2,5%	1,6%	2,0%	0,0%	1,7%
3	4,2%	1,5%	2,3%	3,1%	2,7%	1,3%	2,5%	4,9%	0,0%	2,4%	8,9%	3,0%	1,4%	2,8%
4	4,5%	8,4%	7,3%	7,2%	5,4%	5,7%	6,4%	7,8%	4,7%	7,3%	7,4%	6,6%	5,8%	6,5%
5	10,2%	10,6%	5,3%	13,5%	10,1%	9,6%	10,8%	10,6%	10,4%	9,8%	14,5%	9,5%	15,9%	10,4%
6	9,7%	9,9%	13,9%	8,4%	8,8%	9,1%	9,6%	10,8%	9,7%	10,9%	5,6%	9,0%	15,2%	9,8%
7	13,7%	11,7%	13,9%	17,6%	6,6%	10,2%	16,5%	8,5%	12,9%	13,1%	14,1%	12,3%	15,0%	12,6%
8	20,6%	17,4%	13,6%	18,2%	23,0%	23,0%	17,5%	16,9%	18,1%	18,7%	14,5%	19,4%	16,3%	18,9%
9	7,7%	7,0%	9,6%	5,3%	8,1%	8,2%	6,9%	6,9%	8,9%	8,5%	3,3%	7,0%	9,5%	7,3%
10	19,8%	21,7%	15,5%	17,9%	27,1%	23,8%	20,2%	18,5%	27,8%	18,4%	20,6%	22,4%	10,8%	20,8%
MÉDIA	6,7	6,6	6,0	6,6	7,1	7,0	6,7	6,2	7,2	6,6	6,2	6,7	6,3	6,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	38,2%	42,2%	47,4%	41,1%	35,2%	34,7%	38,9%	49,2%	32,2%	41,2%	47,5%	39,0%	48,4%	40,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	27,5%	28,7%	25,1%	23,2%	35,2%	32,0%	27,1%	25,5%	36,8%	27,0%	23,9%	29,3%	20,3%	28,1%

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?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 11,5%

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

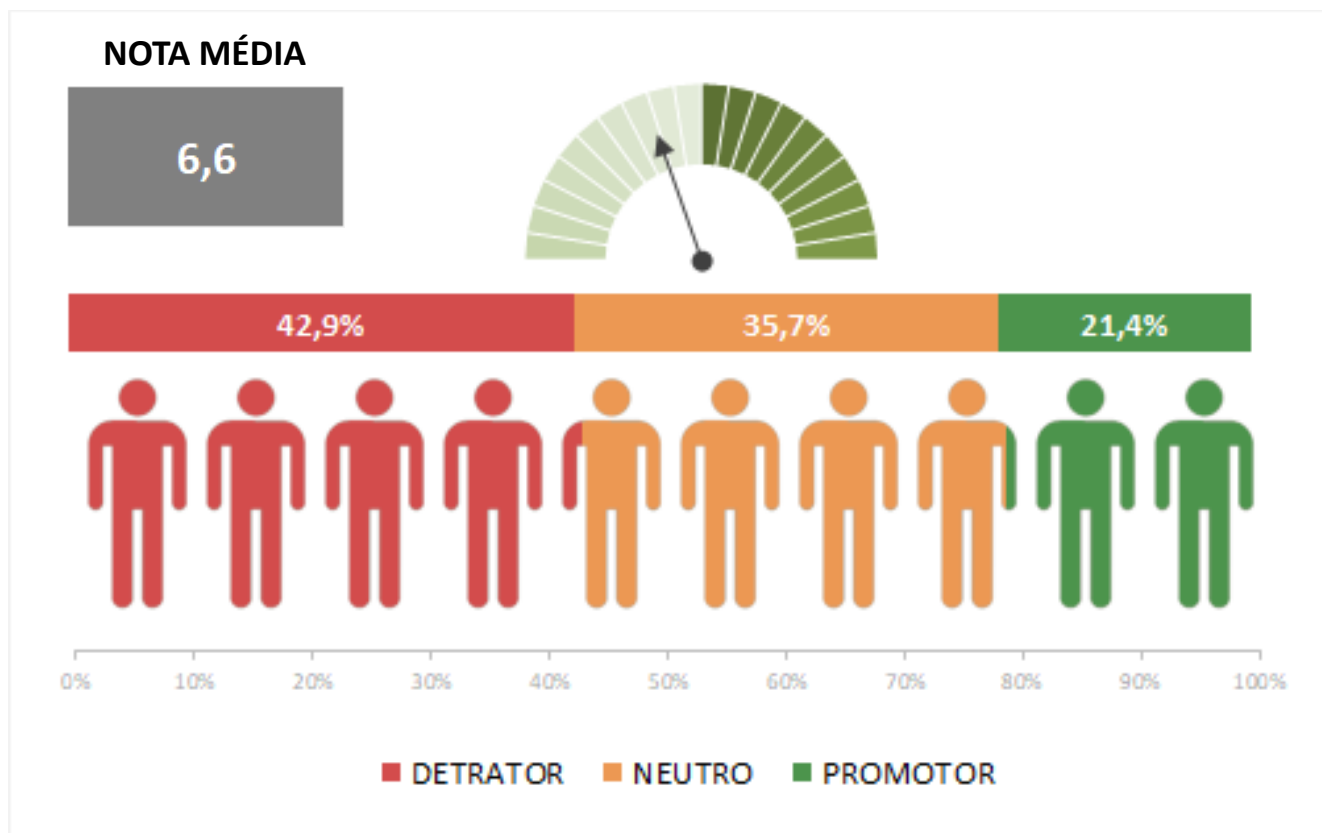
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	14,0%	14,3%	12,9%	15,4%	13,7%	13,8%	11,3%	19,7%	15,1%	15,4%	8,9%	14,0%	15,2%	14,2%
1	4,6%	2,1%	6,3%	4,1%	0,6%	0,0%	3,7%	6,5%	1,3%	2,9%	9,1%	3,2%	4,0%	3,3%
2	4,4%	4,0%	7,7%	2,3%	3,9%	2,5%	4,5%	5,5%	2,6%	5,4%	3,7%	3,2%	10,3%	4,2%
3	0,0%	2,4%	0,0%	2,1%	1,2%	0,7%	0,5%	3,3%	2,3%	1,0%	0,0%	0,9%	3,6%	1,3%
4	2,5%	3,1%	3,8%	3,0%	1,9%	2,0%	3,0%	3,5%	3,9%	3,5%	0,0%	3,3%	0,0%	2,8%
5	10,2%	9,5%	12,2%	13,0%	4,8%	7,8%	9,9%	12,0%	9,0%	9,1%	13,6%	9,6%	11,5%	9,8%
6	8,3%	4,5%	6,6%	4,3%	8,3%	8,4%	5,6%	5,4%	7,8%	3,2%	13,9%	5,5%	11,3%	6,3%
7	10,7%	11,6%	13,3%	10,0%	11,1%	10,5%	13,9%	6,9%	8,5%	11,3%	15,5%	11,8%	7,1%	11,2%
8	21,3%	16,6%	13,3%	22,1%	19,0%	24,4%	18,4%	13,3%	18,8%	18,4%	10,2%	19,8%	12,9%	18,9%
9	3,8%	8,6%	1,4%	7,5%	8,3%	4,9%	8,3%	4,4%	8,2%	6,8%	4,7%	6,4%	6,1%	6,3%
10	20,1%	23,3%	22,6%	16,1%	27,2%	25,1%	21,0%	19,3%	22,4%	22,9%	20,4%	22,3%	18,0%	21,7%
MÉDIA	6,1	6,3	5,8	5,9	6,7	6,7	6,4	5,2	6,3	6,1	6,0	6,3	5,5	6,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	44,0%	40,0%	49,5%	44,3%	34,4%	35,1%	38,4%	56,0%	42,0%	40,5%	49,2%	39,7%	55,9%	41,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	23,9%	31,9%	24,0%	23,6%	35,5%	30,0%	29,2%	23,7%	30,6%	29,7%	25,0%	28,7%	24,1%	28,1%

SATISFAÇÃO GERAL – CIS

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CIS? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA

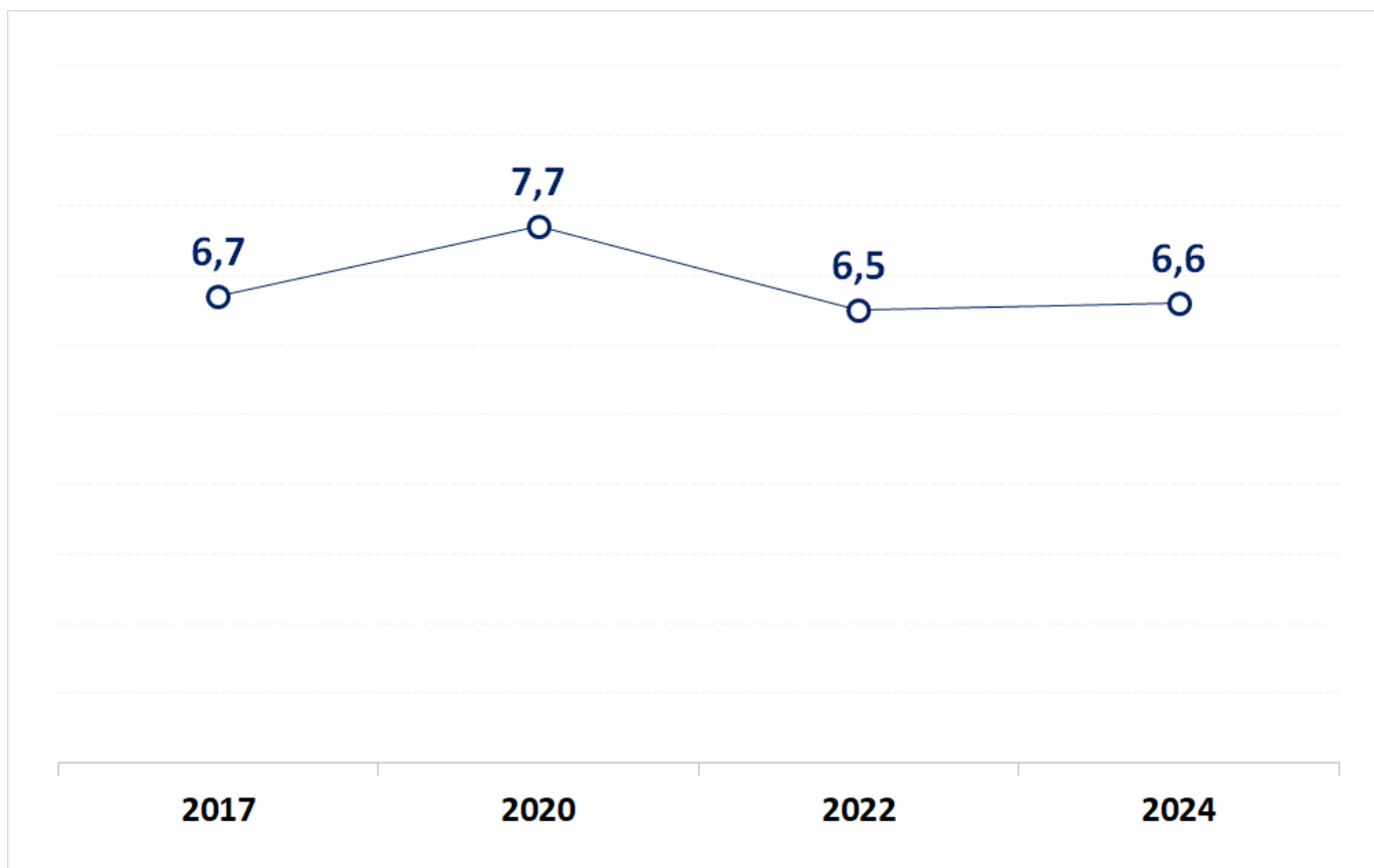


% NÃO RESPOSTA: 0,0%

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – CIS

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CIS? 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 – CIS

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CIS? 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	6,7%	5,4%	9,6%	3,6%	6,5%	5,7%	4,6%	9,0%	7,8%	5,1%	6,1%	5,2%	11,2%	6,0%
1	1,2%	1,3%	1,3%	0,8%	1,7%	1,5%	1,1%	1,2%	2,3%	0,8%	2,0%	1,2%	1,4%	1,2%
2	0,5%	3,2%	1,3%	2,5%	1,7%	1,5%	2,1%	2,0%	2,6%	2,4%	0,0%	1,9%	2,2%	1,9%
3	2,2%	3,0%	2,3%	3,2%	2,2%	2,4%	3,1%	2,0%	5,6%	2,1%	1,6%	2,8%	1,4%	2,6%
4	5,5%	3,3%	5,0%	3,4%	5,1%	6,6%	2,0%	6,3%	3,8%	3,0%	9,8%	4,1%	6,1%	4,4%
5	10,6%	13,3%	11,3%	14,4%	9,9%	10,5%	9,1%	19,0%	8,5%	12,9%	11,3%	12,3%	9,7%	12,0%
6	19,3%	10,5%	14,6%	15,3%	14,1%	12,4%	18,9%	9,5%	13,6%	16,5%	12,1%	15,7%	8,0%	14,7%
7	17,1%	16,4%	11,6%	18,4%	18,0%	15,8%	17,3%	16,6%	12,3%	15,8%	22,5%	16,7%	16,6%	16,7%
8	18,9%	19,1%	19,9%	23,0%	14,2%	15,8%	23,8%	14,0%	17,4%	20,1%	16,4%	18,7%	21,3%	19,0%
9	6,6%	4,1%	9,6%	4,0%	4,2%	6,0%	5,4%	4,4%	6,1%	6,3%	2,9%	5,3%	5,8%	5,3%
10	11,3%	20,4%	13,6%	11,4%	22,4%	21,6%	12,6%	15,9%	20,0%	15,1%	15,3%	16,0%	16,3%	16,0%
MÉDIA	6,4	6,7	6,4	6,6	6,7	6,7	6,7	6,2	6,4	6,7	6,4	6,6	6,3	6,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	46,1%	39,9%	45,3%	43,1%	41,1%	40,7%	40,9%	49,1%	44,1%	42,7%	42,9%	43,3%	40,1%	42,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	17,9%	24,6%	23,2%	15,5%	26,6%	27,7%	18,0%	20,3%	26,1%	21,4%	18,2%	21,3%	22,0%	21,4%

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DO PRESTADOR

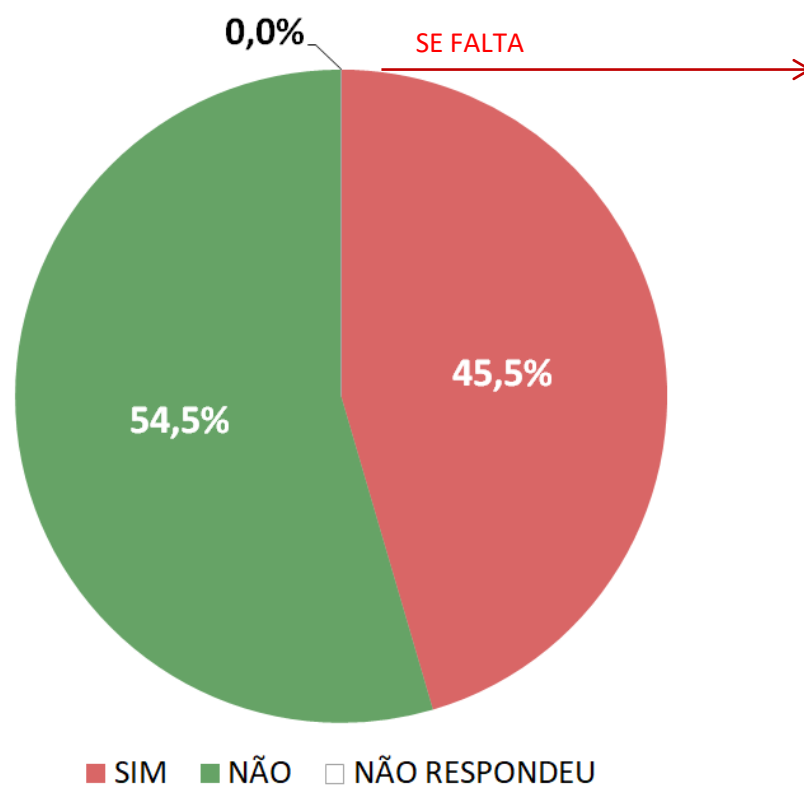
1. (SE NOTA 9 OU 10) PERCEBEMOS QUE ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS, POR QUAL MOTIVO ATRIBUI ESSA NOTA?
2. (SE NOTA ≥ 6) PELA SUA RESPOSTA, PERCEBEMOS QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PODERIAM SER MELHORES. O QUE PODERIA SER FEITO PARA SATISFAZÊ-LO?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 21,4% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	39,8%
BOM ATENDIMENTO	18,1%
NÃO FALTA ÁGUA	10,8%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	8,4%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	6,0%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	6,0%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	4,8%
AGILIDADE RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	3,6%
QUALIDADE DA ÁGUA	1,2%
OUTROS	2,4%
NÃO RESPONDEU	8,4%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 42,9% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	35,6%
NÃO FALTAR ÁGUA	32,2%
MELHORAR O ATENDIMENTO	23,6%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	18,3%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	11,1%
DIMINUIR O PREÇO	6,3%
MELHORAR A PRESSÃO DA ÁGUA	4,8%
RESOLVER OS PROBLEMAS	3,8%
DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO	3,4%
NÃO TER VAZAMENTOS	2,9%
TRATAR O ESGOTO	2,4%
MELHORAR A GESTÃO	1,0%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,0%
MELHORAR COMUNICAÇÃO	1,0%
AUMENTAR EQUIPE	0,5%
NÃO COBRAR INDEVIDAMENTE	0,5%
OUTROS	2,5%
NÃO RESPONDEU	10,1%

FALTA DE ÁGUA

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



COM QUAL FREQUÊNCIA?	%
< 1 VEZ POR MÊS	6,0%
1 VEZ POR MÊS	13,4%
2 VEZES POR MÊS	12,6%
3 VEZES POR MÊS	11,9%
1 VEZ POR SEMANA	19,4%
> 1 VEZ POR SEMANA	36,7%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

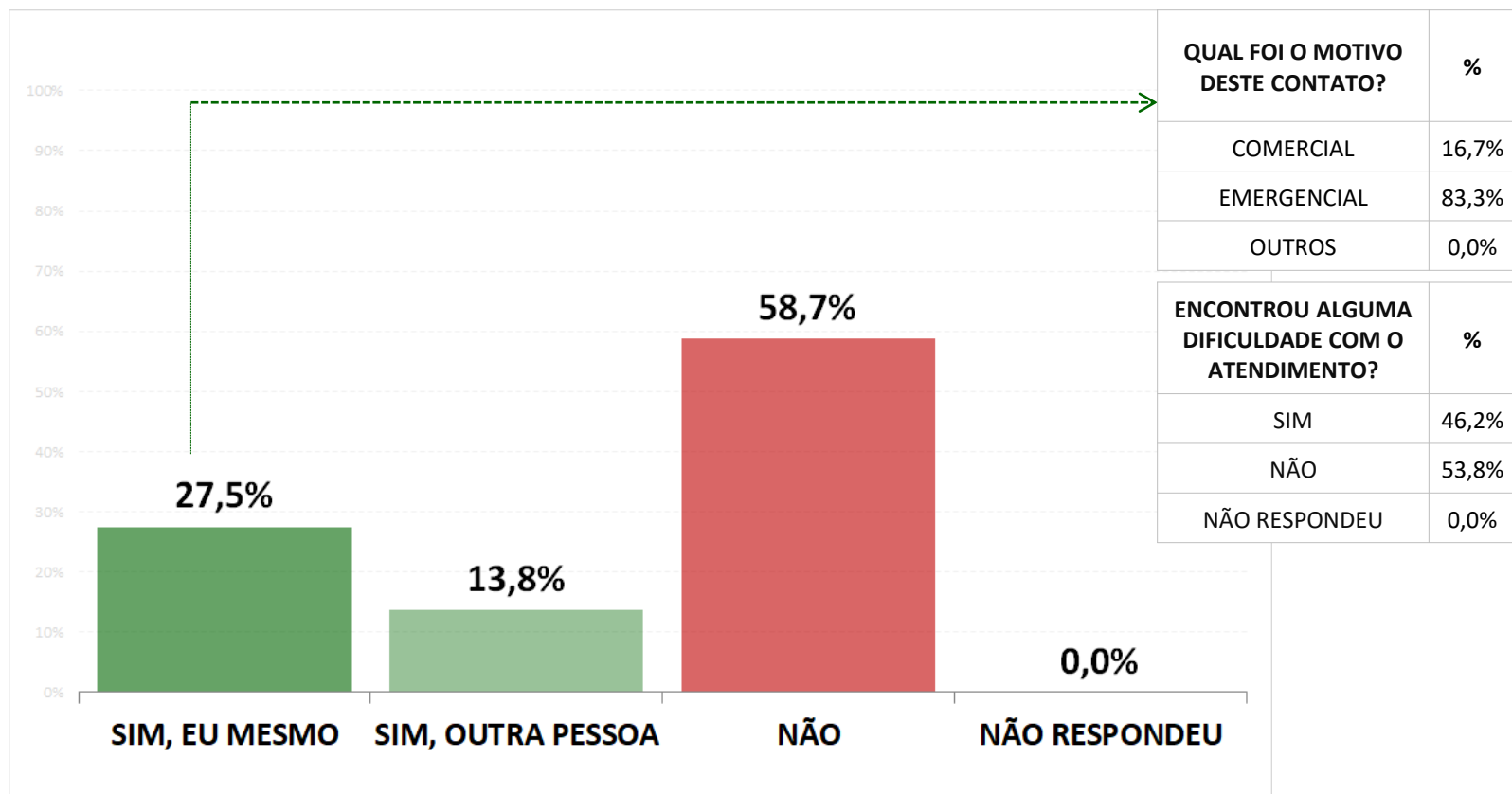
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	47,9%	43,2%	38,4%	47,3%	47,7%	43,7%	41,9%	53,9%	51,4%	42,1%	55,6%	46,9%	36,1%	45,5%
NÃO	52,1%	56,8%	61,6%	52,7%	52,3%	56,3%	58,1%	46,1%	48,6%	57,9%	44,4%	53,1%	63,9%	54,5%
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%

CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	35,4%
DEMORA NO ATENDIMENTO	34,8%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	17,6%
NÃO ATENDEM AO TELEFONE	4,4%
FALTA DE INFORMAÇÕES PRECISAS	3,4%
ATENDIMENTO RUIM	1,5%
NÃO TEVE ATENDIMENTO	1,5%
NÃO RESPONDEU	1,5%

CANAL DE ATENDIMENTO

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

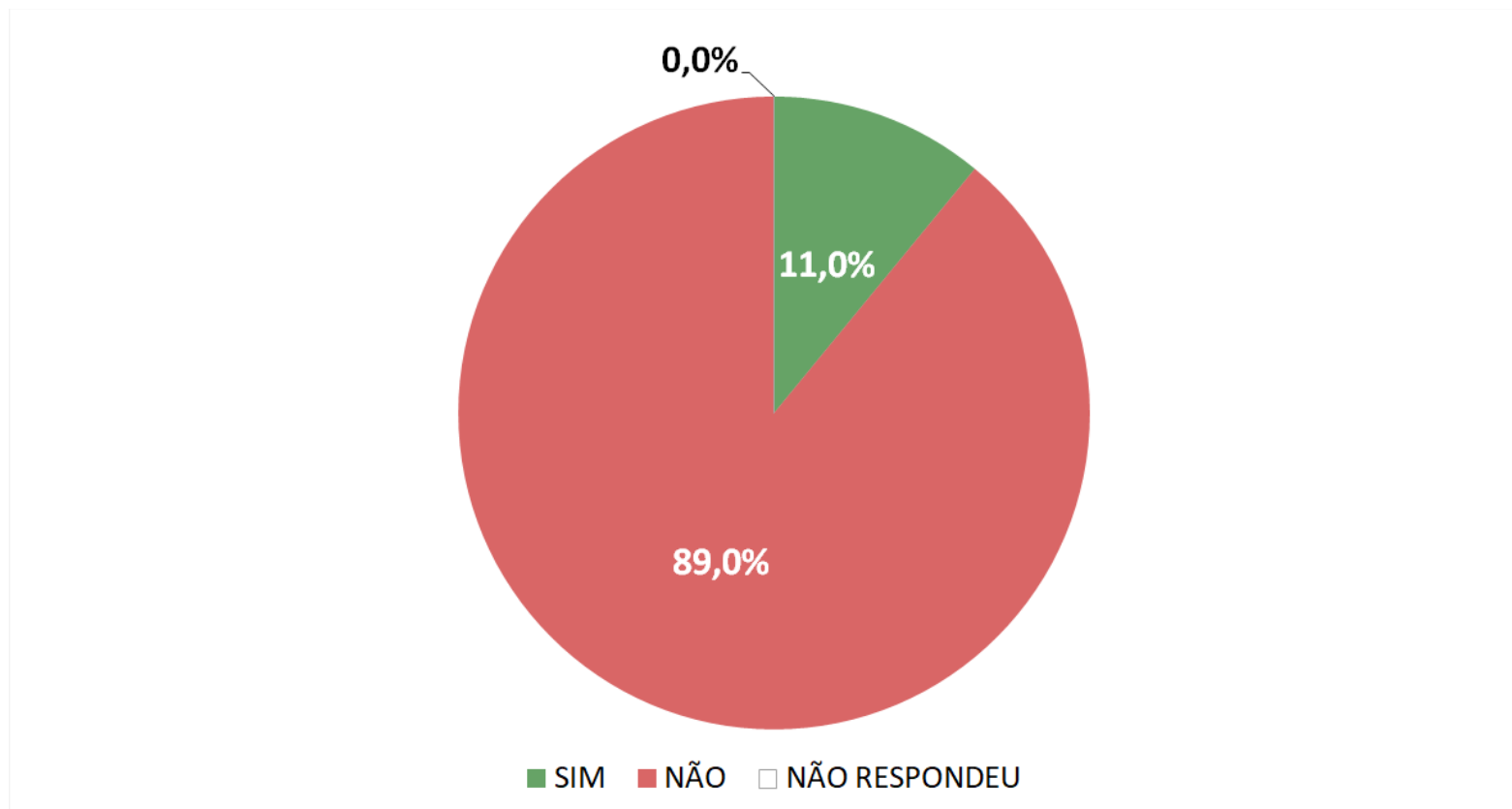
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	24,3%	30,5%	13,6%	30,6%	32,6%	24,6%	22,9%	39,4%	24,1%	29,9%	33,8%	27,0%	30,9%	27,5%
SIM, OUTRA PESSOA	15,5%	12,1%	25,8%	12,1%	8,4%	9,3%	15,5%	15,8%	10,3%	15,8%	14,1%	12,6%	21,3%	13,8%
NÃO	60,1%	57,4%	60,6%	57,3%	59,1%	66,1%	61,6%	44,9%	65,6%	54,3%	52,1%	60,4%	47,8%	58,7%
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%

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

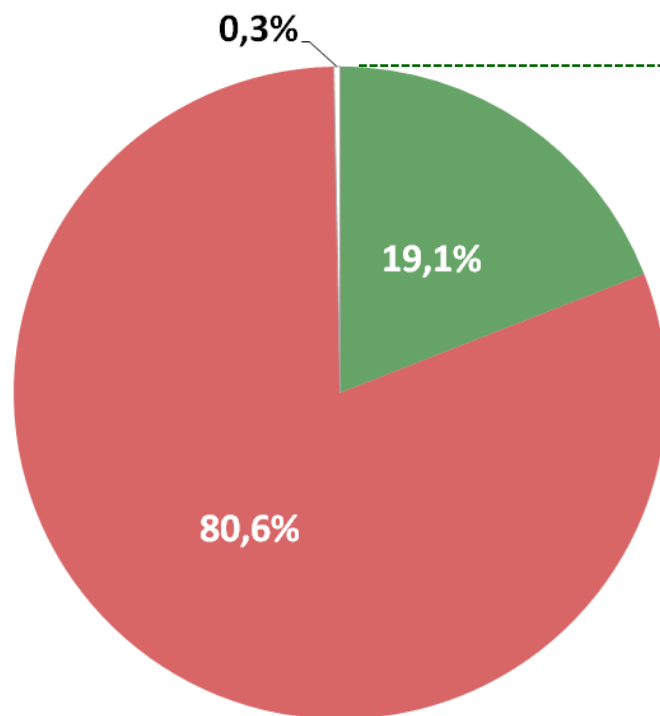
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	13,3%	8,8%	13,6%	10,2%	10,2%	11,5%	13,6%	5,5%	11,8%	9,1%	10,4%	11,1%	10,3%	11,0%
NÃO	86,7%	91,2%	86,4%	89,8%	89,8%	88,5%	86,4%	94,5%	88,2%	90,9%	89,6%	88,9%	89,7%	89,0%
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%

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	33,8%
TELEVISÃO	18,3%
INTERNET	18,1%
PREFEITURA	7,8%
PORTAL DE NOTÍCIAS	6,9%
JORNAL	5,9%
REDES SOCIAIS	2,5%
AGÊNCIA REGULADORA	1,6%
FOLHETO	1,3%
OUTROS MEIOS	3,9%
NÃO RESPONDEU	5,5%

JÁ OBTVEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	3,8%
NÃO	96,2%
NÃO RESPONDEU	0,0%

TARIFA SOCIAL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	21,4%	16,9%	11,3%	21,6%	21,0%	12,4%	18,7%	27,4%	19,4%	17,6%	26,3%	18,8%	21,1%	19,1%
NÃO	78,0%	83,1%	88,7%	77,6%	79,0%	87,6%	81,3%	71,4%	79,1%	82,4%	73,7%	80,9%	78,9%	80,6%
NÃO RESPONDEU	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

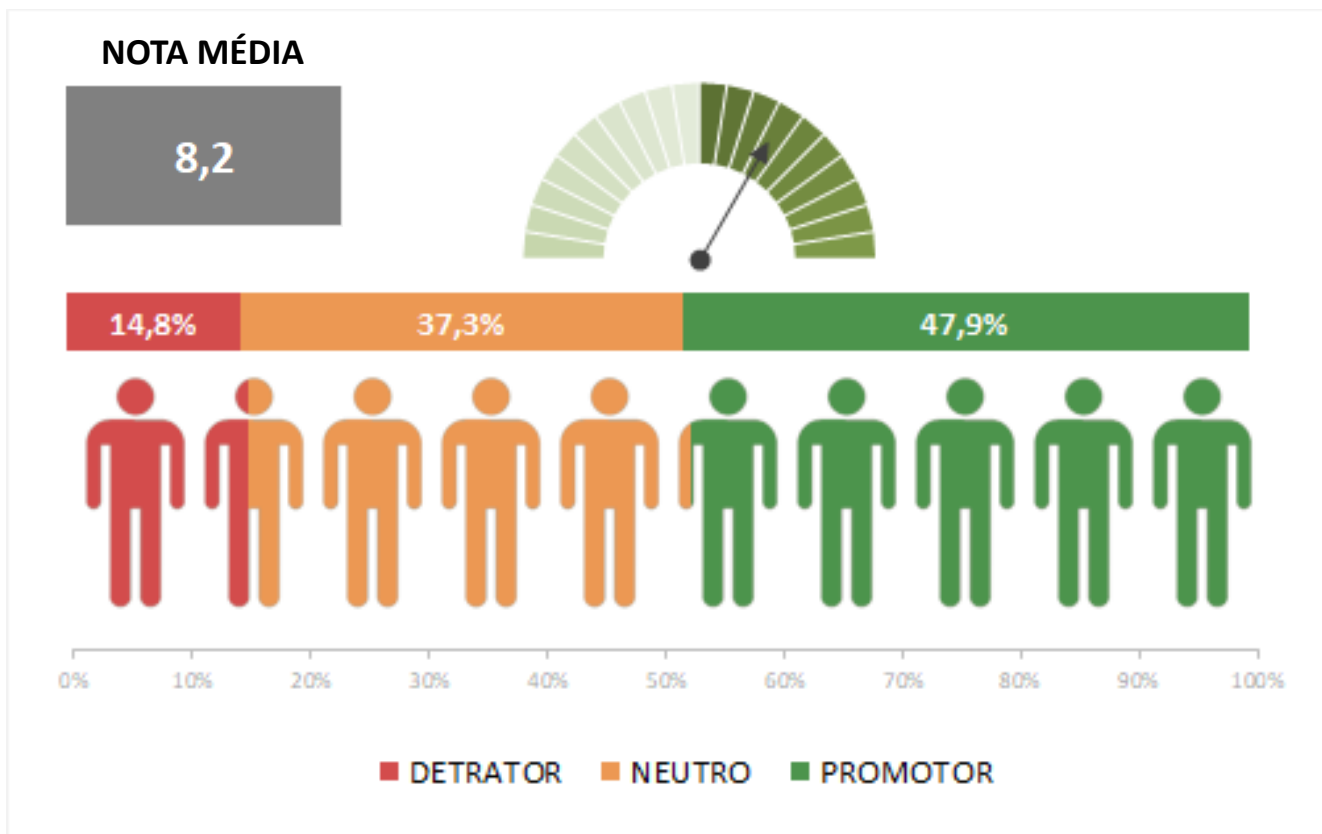
A SEGUIR, **SATISFAÇÃO GERAL** COM OS SERVIÇOS DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS E DE VARRIÇÃO DAS RUAS.

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 ITU? 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

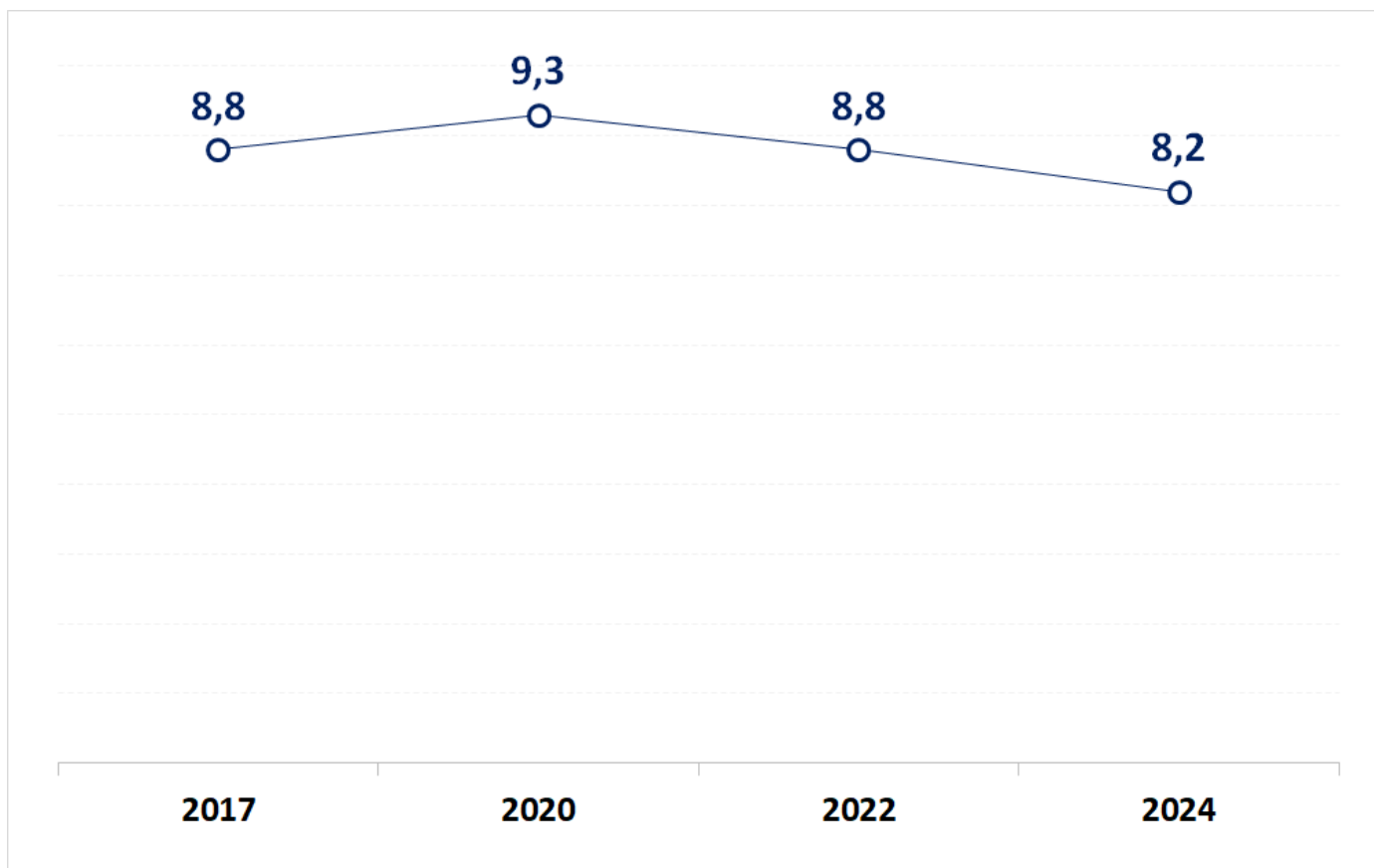


% NÃO RESPOSTA: 0,0%

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 ITU? 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 ITU? 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	2,1%	2,5%	3,6%	0,6%	3,4%	1,9%	2,9%	1,8%	5,1%	1,4%	2,9%	2,7%	0,0%	2,3%
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%	0,6%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	2,2%	0,3%
3	4,2%	0,4%	0,0%	3,1%	2,5%	2,4%	1,3%	3,5%	2,7%	1,3%	5,7%	2,5%	0,0%	2,2%
4	2,8%	0,4%	2,3%	0,8%	1,9%	2,0%	1,0%	2,1%	1,5%	0,9%	4,6%	1,2%	3,9%	1,5%
5	1,7%	3,3%	2,7%	2,6%	2,4%	1,5%	4,5%	0,0%	1,4%	3,9%	0,0%	1,7%	7,8%	2,5%
6	3,7%	8,0%	6,6%	8,2%	3,2%	4,3%	7,0%	5,9%	3,8%	4,3%	10,6%	5,9%	6,5%	6,0%
7	9,3%	7,6%	9,9%	5,4%	10,8%	8,5%	8,4%	8,4%	11,8%	7,6%	8,8%	8,0%	11,5%	8,4%
8	30,9%	26,9%	29,8%	31,5%	25,4%	33,3%	23,5%	33,5%	32,6%	26,2%	30,0%	29,6%	23,7%	28,8%
9	8,4%	9,5%	10,9%	9,9%	6,9%	5,0%	10,6%	10,6%	6,5%	11,8%	3,3%	8,6%	11,4%	9,0%
10	36,8%	40,8%	32,8%	37,9%	43,7%	41,1%	40,1%	34,3%	34,7%	42,6%	32,2%	39,8%	33,0%	38,9%
MÉDIA	8,1	8,3	8,0	8,3	8,2	8,3	8,2	8,2	7,9	8,5	7,6	8,2	8,0	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	14,5%	15,1%	16,6%	15,3%	13,3%	12,1%	17,4%	13,2%	14,5%	11,7%	25,7%	14,0%	20,4%	14,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	45,3%	50,3%	43,7%	47,8%	50,6%	46,1%	50,7%	44,8%	41,2%	54,4%	35,5%	48,4%	44,3%	47,9%

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO

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

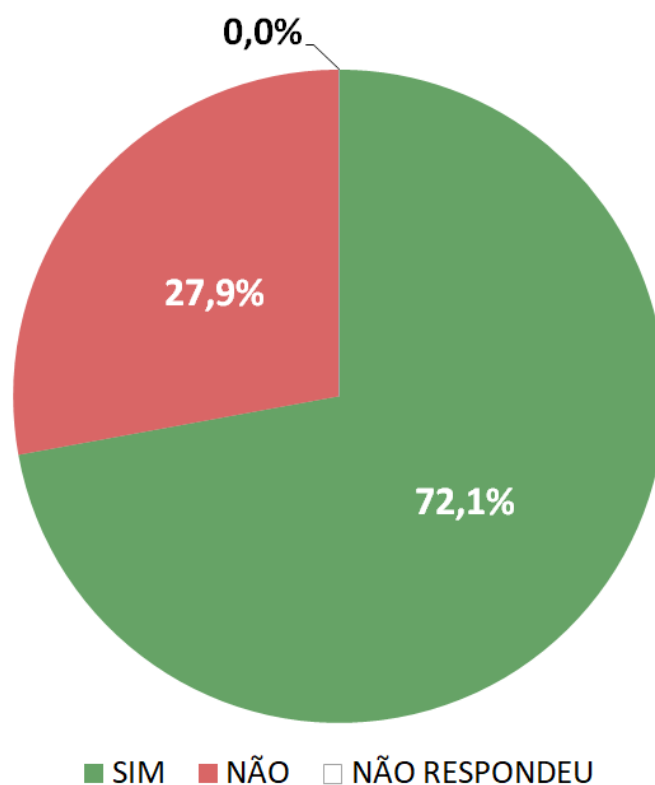
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 47,9% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	31,2%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	27,4%
ESTÁ SATISFEITO	10,8%
EQUIPE DE QUALIDADE	8,6%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	8,6%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	7,0%
NÃO DEIXA ACUMULAR	1,6%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	1,1%
CIDADE/RUAS LIMPAS	0,5%
NÃO RESPONDEU	3,2%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 14,8% DOS USUÁRIOS)	%
AMPLIAR FREQUÊNCIA	28,6%
AUMENTAR NÚMERO DE LIXEIRAS	23,2%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	12,5%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	5,4%
PASSAR CORRETAMENTO NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	5,4%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	3,6%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,8%
NÃO TER TAXA DO LIXO	1,8%
NÃO RESPONDEU	17,9%

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

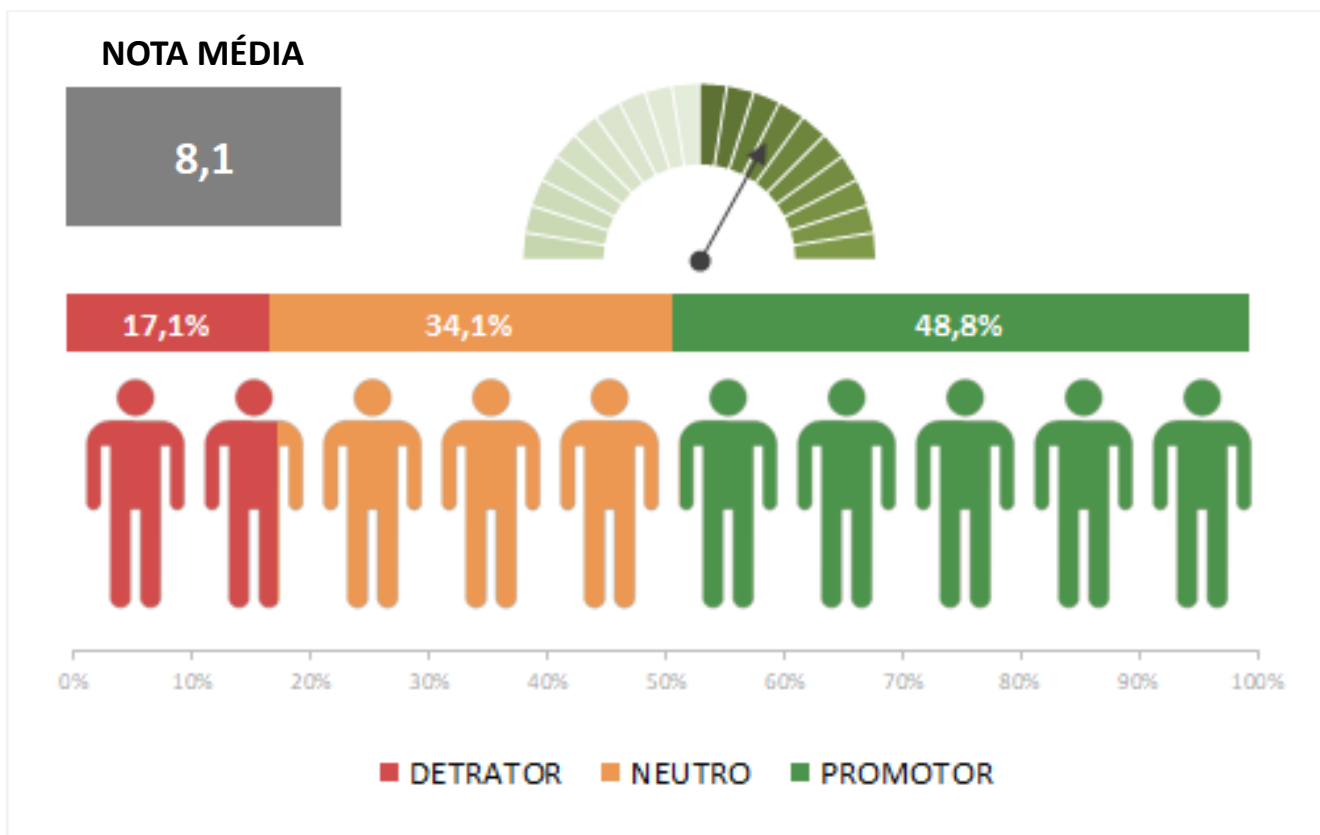
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	75,6%	68,9%	67,5%	72,5%	74,5%	67,0%	67,1%	87,3%	69,0%	72,8%	81,6%	69,9%	86,9%	72,1%
NÃO	24,4%	31,1%	32,5%	27,5%	25,5%	33,0%	32,9%	12,7%	31,0%	27,2%	18,4%	30,1%	13,1%	27,9%
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%

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: 19,9%

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	5,1%	2,9%	3,0%	7,0%	1,4%	1,8%	2,8%	8,7%	1,5%	6,3%	0,0%	3,1%	10,0%	4,0%
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	0,8%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	2,7%	0,4%	0,0%	0,4%
3	0,8%	0,7%	1,7%	1,0%	0,0%	0,0%	0,9%	1,5%	1,8%	0,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
4	2,2%	1,2%	0,0%	3,5%	0,8%	2,4%	2,2%	0,0%	3,3%	1,2%	2,1%	2,0%	0,0%	1,7%
5	4,5%	5,5%	5,2%	7,0%	2,8%	2,1%	9,7%	0,0%	2,9%	6,9%	2,6%	4,5%	8,3%	5,0%
6	6,1%	4,4%	4,8%	4,3%	6,5%	5,8%	3,7%	7,3%	5,1%	5,6%	3,8%	5,8%	1,7%	5,2%
7	10,1%	12,2%	6,9%	14,6%	9,9%	9,2%	13,6%	9,0%	9,1%	8,5%	18,6%	10,8%	13,1%	11,1%
8	27,1%	19,0%	23,8%	22,6%	22,9%	27,3%	20,7%	22,0%	29,4%	20,7%	16,1%	24,6%	12,4%	23,0%
9	8,2%	9,8%	13,0%	9,9%	5,9%	4,5%	12,0%	9,1%	6,8%	10,2%	6,6%	9,2%	7,8%	9,0%
10	35,1%	44,3%	41,5%	29,0%	49,8%	47,0%	34,4%	40,9%	40,1%	39,9%	47,5%	38,7%	46,7%	39,8%
MÉDIA	7,8	8,3	8,3	7,4	8,6	8,5	8,0	7,8	8,3	7,9	8,4	8,1	7,8	8,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	19,5%	14,7%	14,7%	23,8%	11,5%	12,1%	19,3%	19,1%	14,6%	20,7%	11,2%	16,6%	19,9%	17,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	43,3%	54,0%	54,5%	39,0%	55,7%	51,5%	46,4%	50,0%	46,9%	50,1%	54,2%	47,9%	54,5%	48,8%

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 – 48,8% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	35,3%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	33,3%
ESTÁ SATISFEITO	7,2%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,2%
LEVAM TODO MATERIAL	5,2%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	3,9%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	2,6%
NÃO DEIXA ACUMULAR	2,6%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	1,3%
SÃO ORGANIZADOS	1,3%
OUTROS	2,0%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 17,1% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	38,0%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	12,0%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	10,0%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	6,0%
AMPLIAR PARA MAIS LOCAIS A COLETA	4,0%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	4,0%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	2,0%
IMPLEMENTAR LIXEIRAS	2,0%
INFORMAR A DATA CORRETA	2,0%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	2,0%
OUTROS	6,0%
NÃO RESPONDEU	12,0%

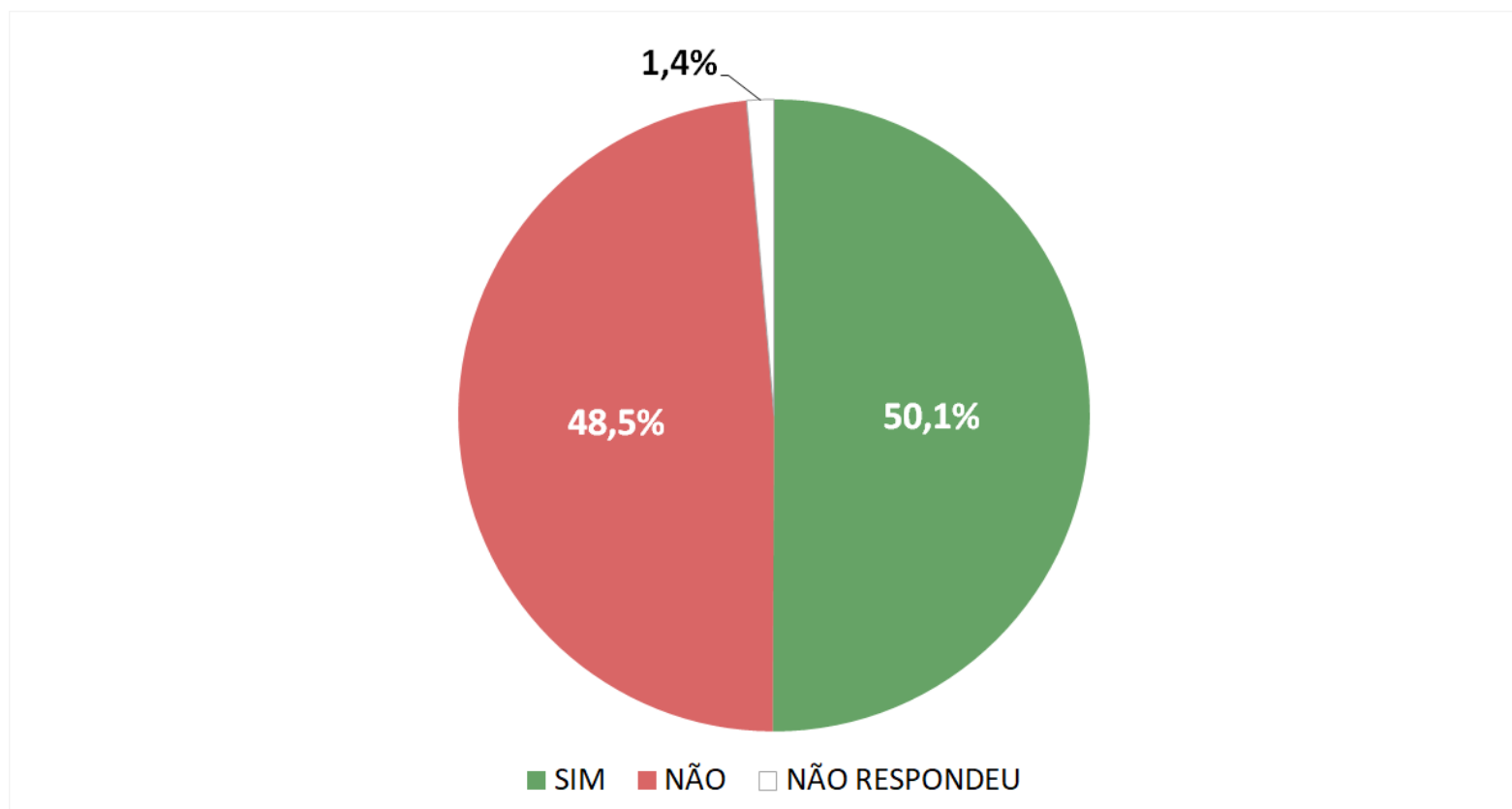


ARES
ASSOCIAÇÃO
REGISTRA
PCJ

ECOPONTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



ECOPONTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

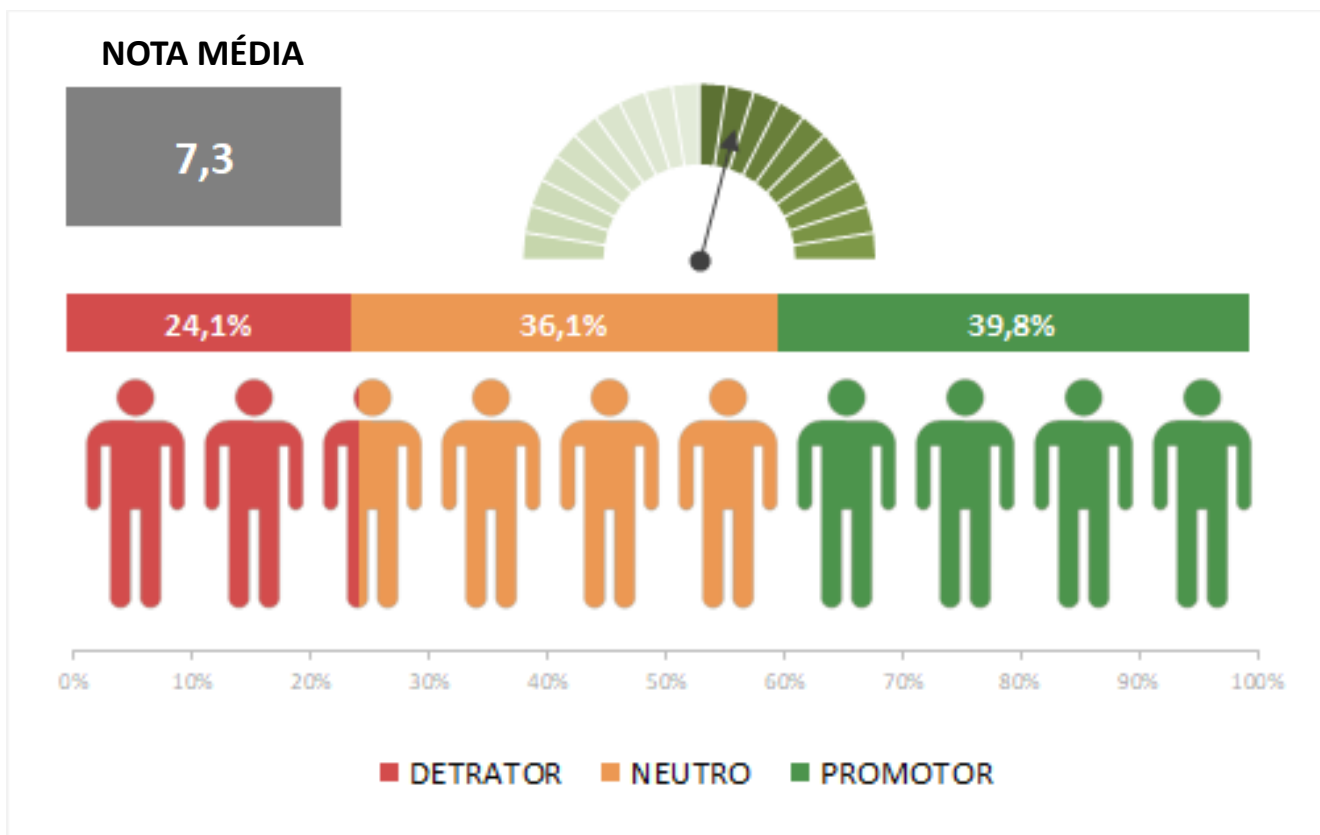
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	57,1%	43,5%	43,3%	58,7%	44,8%	36,8%	49,1%	67,2%	46,5%	49,3%	65,5%	49,6%	52,8%	50,1%
NÃO	41,3%	55,3%	54,4%	40,7%	53,5%	59,9%	50,5%	31,8%	52,6%	49,9%	32,8%	49,0%	45,8%	48,5%
NÃO RESPONDEU	1,6%	1,2%	2,3%	0,6%	1,7%	3,3%	0,4%	1,0%	0,9%	0,8%	1,6%	1,4%	1,4%	1,4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE ITU?
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: **5,3%**

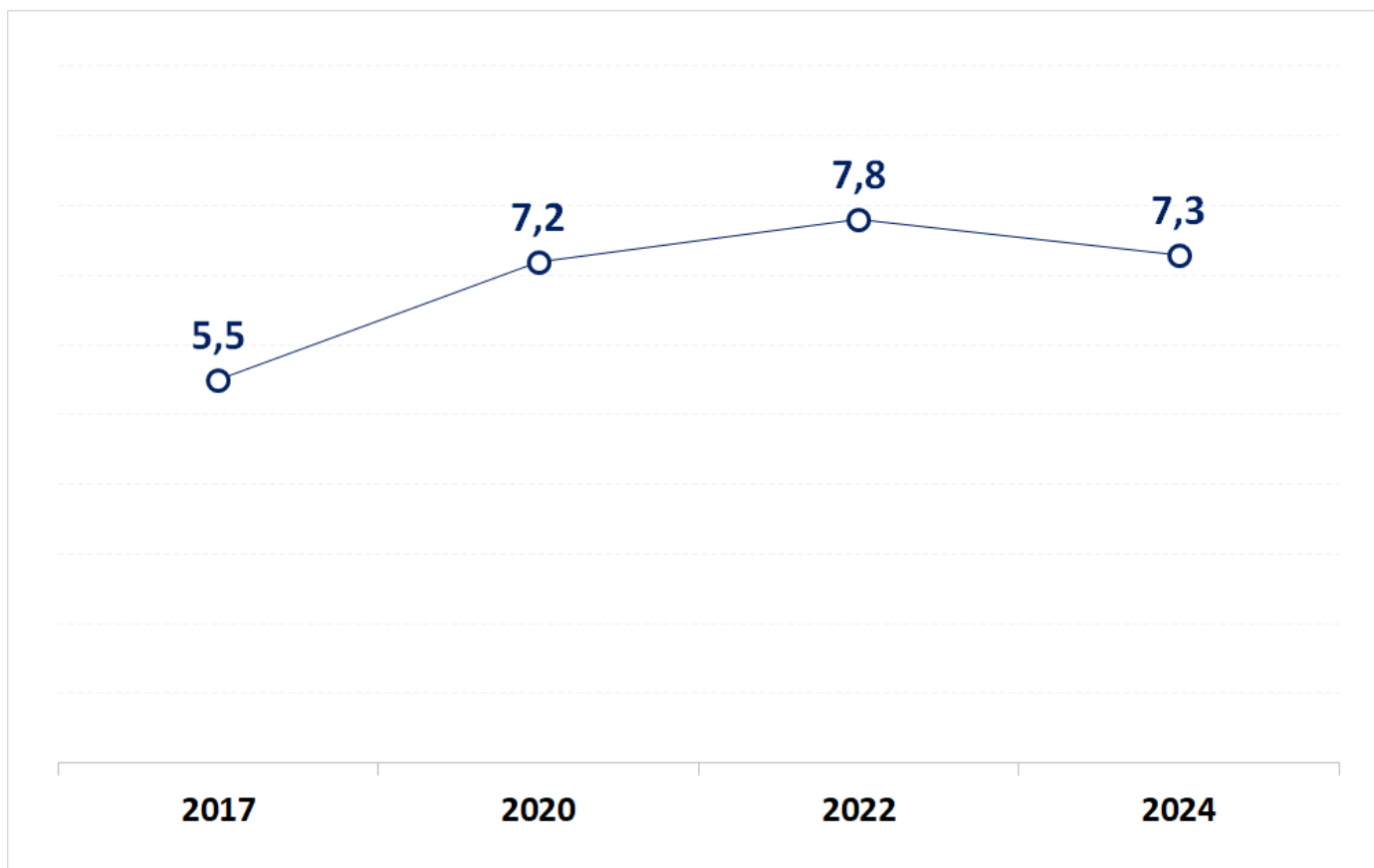


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE
PCJ

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE ITU?
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 ITU?
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	14,0%	7,1%	7,1%	8,7%	14,3%	12,8%	12,4%	4,1%	5,4%	13,4%	8,3%	11,1%	6,1%	10,4%
1	2,0%	1,1%	1,4%	3,1%	0,0%	0,9%	2,1%	1,3%	2,7%	1,7%	0,0%	1,4%	2,3%	1,6%
2	0,6%	1,3%	0,0%	0,7%	1,8%	0,7%	0,6%	1,8%	0,0%	0,8%	3,1%	1,1%	0,0%	0,9%
3	2,5%	0,4%	0,0%	1,6%	2,0%	1,6%	0,0%	3,6%	0,9%	1,6%	1,8%	1,6%	0,0%	1,4%
4	0,7%	0,8%	0,0%	0,8%	1,1%	0,0%	1,6%	0,0%	0,9%	0,9%	0,0%	0,6%	1,4%	0,7%
5	3,8%	3,5%	1,4%	4,6%	4,1%	6,0%	2,5%	3,1%	5,7%	3,1%	2,1%	3,7%	3,3%	3,7%
6	5,4%	5,4%	7,5%	6,4%	3,0%	5,6%	2,8%	9,8%	5,0%	4,5%	6,5%	6,0%	1,9%	5,4%
7	11,1%	9,1%	2,7%	12,7%	11,8%	13,4%	10,7%	5,2%	10,9%	9,6%	7,0%	11,0%	3,9%	10,0%
8	27,8%	24,5%	22,7%	25,9%	28,4%	24,4%	24,3%	31,2%	28,1%	24,2%	30,4%	26,3%	24,9%	26,1%
9	5,2%	11,2%	12,9%	8,7%	5,0%	3,7%	11,6%	7,4%	3,3%	9,6%	7,6%	8,3%	8,3%	8,3%
10	27,0%	35,7%	44,4%	26,7%	28,5%	30,7%	31,5%	32,3%	37,0%	30,6%	33,4%	28,8%	47,9%	31,5%
MÉDIA	6,8	7,7	8,1	7,2	6,9	7,0	7,3	7,7	7,7	7,1	7,5	7,2	8,2	7,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	28,9%	19,5%	17,3%	26,0%	26,2%	27,8%	21,9%	23,8%	20,7%	25,9%	21,7%	25,5%	15,1%	24,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	32,1%	46,9%	57,3%	35,4%	33,5%	34,4%	43,1%	39,7%	40,3%	40,2%	41,0%	37,1%	56,2%	39,8%

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 – 39,8% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	30,5%
CIDADE/RUAS LIMPAS	23,4%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	10,6%
PASSAM SEMPRE	10,6%
ESTÁ SATISFEITO	5,7%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,0%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	5,0%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,1%
SÃO EDUCADOS	2,1%
SÃO COMPROMETIDOS	1,4%
SÃO ORGANIZADOS	1,4%
SÃO DEDICADOS	0,7%
NÃO RESPONDEU	1,4%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 24,1% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	31,0%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	16,1%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	14,9%
AMPLIAR FREQUÊNCIA	10,3%
AUMENTAR EQUIPE	8,0%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	4,6%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	3,4%
PASSAR CORRETAMENTE EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	2,3%
OUTROS	3,4%
NÃO RESPONDEU	5,7%

SOBRE A ARES-PCJ

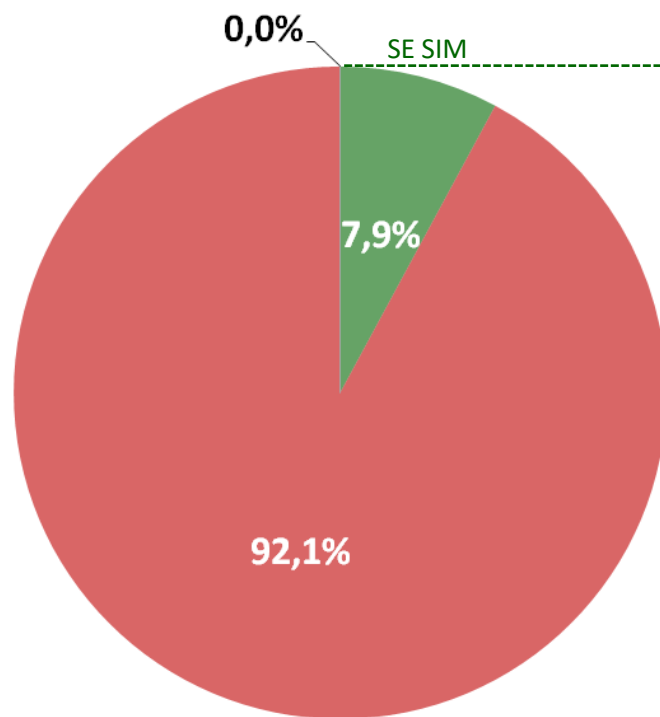
A SEGUIR, NÍVEL DE CONHECIMENTO, AVALIAÇÃO DA AGÊNCIA E DE QUE FORMA CONHECEU.

A large, white, stylized letter 'V' is centered within a dark gray square. This square is part of a larger graphic element on the right side of the slide, which consists of a light gray background with a darker gray square containing the 'V' logo.

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



■ SIM ■ NÃO ■ NÃO RESPONDEU

COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	0,0%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	17,2%
6	0,0%
7	19,9%
8	15,9%
9	16,3%
10	30,7%
MÉDIA	8,1
INSATISFEITO	17,2%
SATISFEITO	47,0%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
INTERNET	31,8%
TELEVISÃO	23,8%
FOLHETO	14,9%
JORNAL	7,1%
REDES SOCIAIS	3,9%
AMIGOS/FAMILIARES	3,2%
TRABALHO	3,1%
OUTROS MEIOS	9,5%
NÃO RESPONDEU	2,6%

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

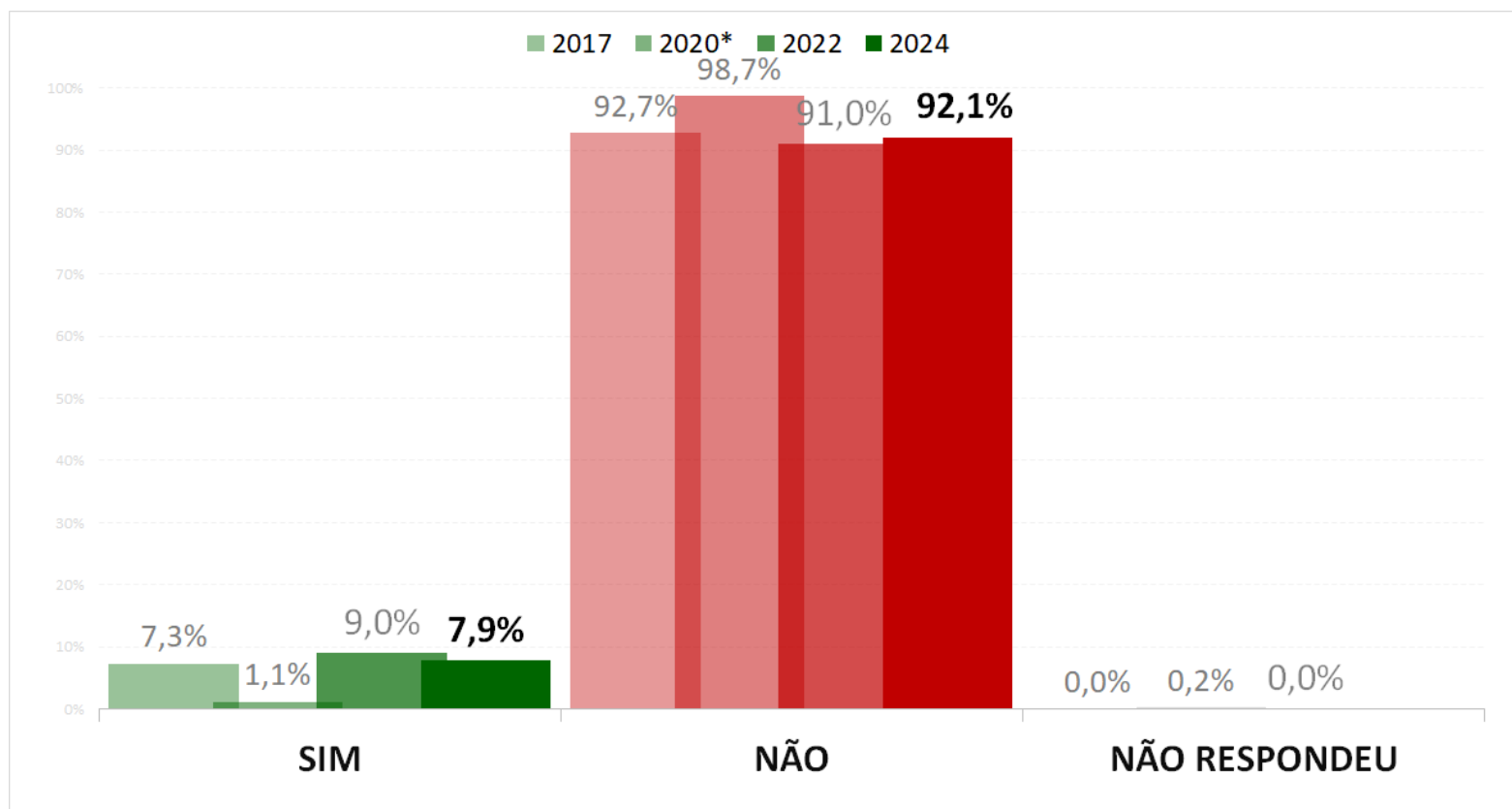
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	11,1%	4,9%	2,3%	10,0%	8,9%	5,2%	9,8%	7,3%	4,7%	9,7%	8,6%	8,4%	4,7%	7,9%
NÃO	88,9%	95,1%	97,7%	90,0%	91,1%	94,8%	90,2%	92,7%	95,3%	90,3%	91,4%	91,6%	95,3%	92,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

EVOLUTIVO



COMUNICAÇÃO

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

VI

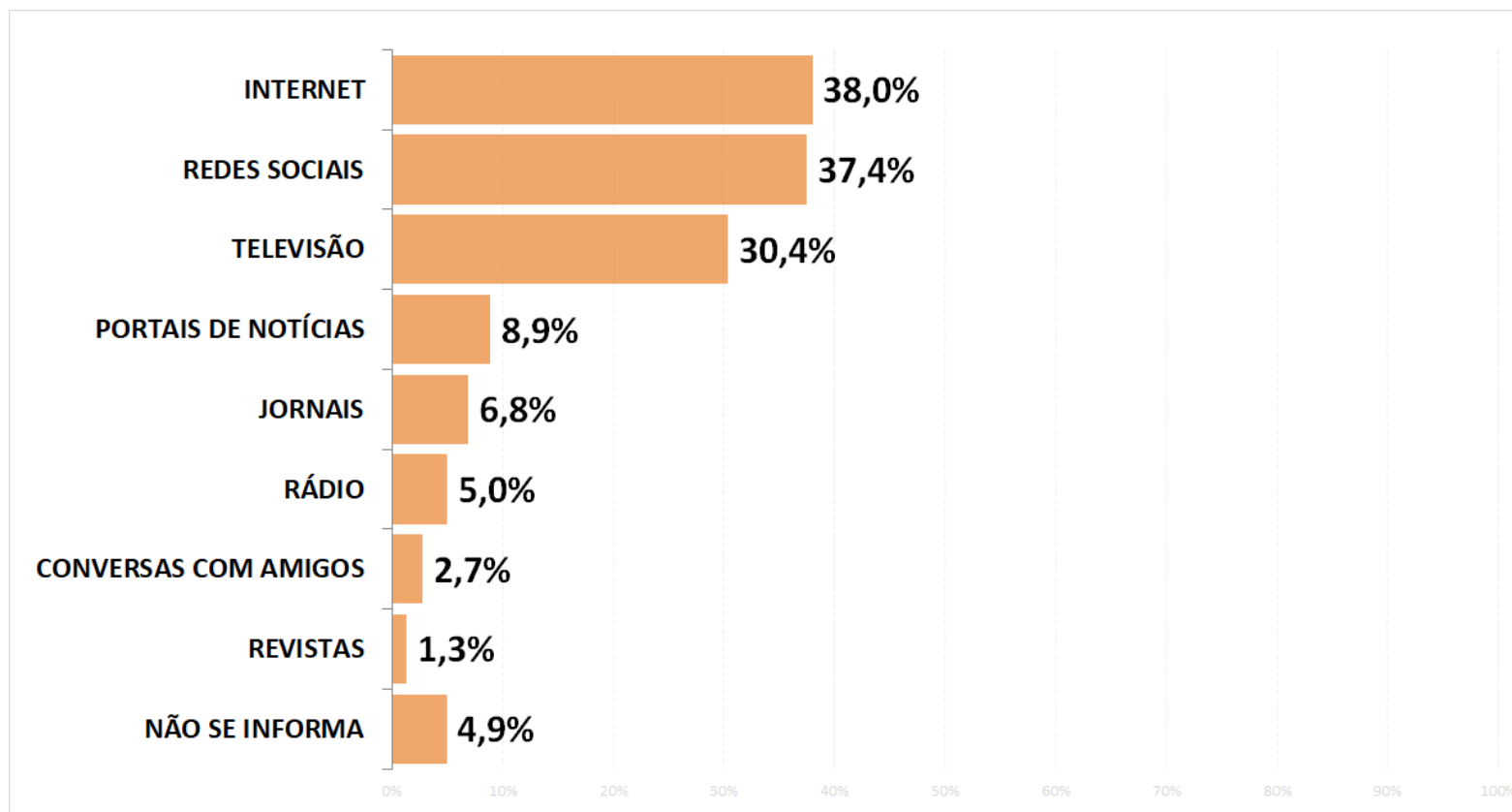


ARES
AGÊNCIA
DE PESQUISA
PCJ

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

ATRAVÉS DE QUAIS MEIOS VOCÊ SE INFORMA SOBRE AS NOTÍCIAS DA CIDADE, DA REGIÃO E DO BRASIL?

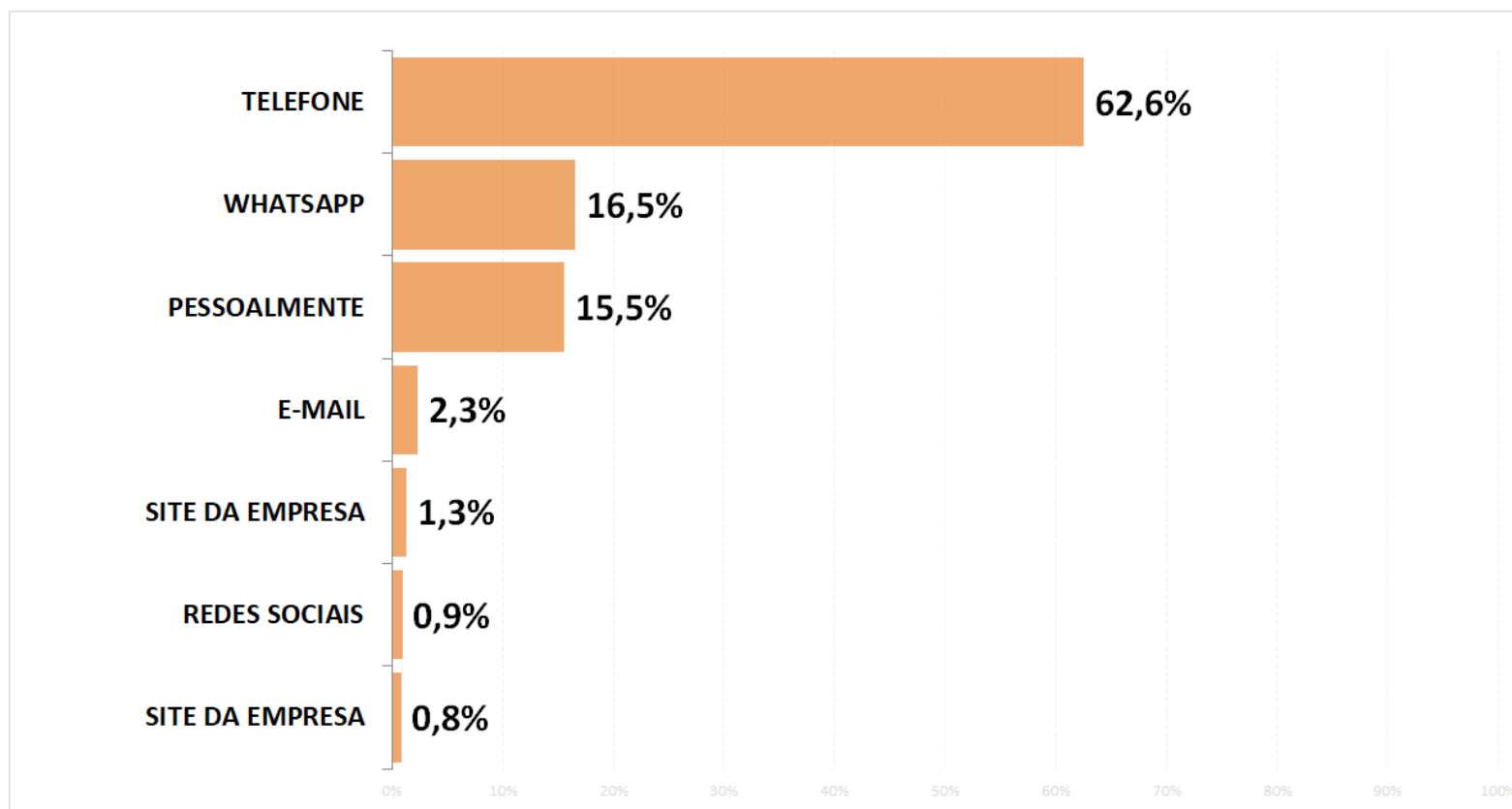
RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA MÚLTIPLA E ESPONTÂNEA



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

EM SUA OPINIÃO, QUAL É O MELHOR MEIO DE COMUNICAÇÃO PARA FAZER CONTATO COM A EMPRESA RESPONSÁVEL POR ÁGUA E ESGOTO?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESPONTÂNEA



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

EM SUA OPINIÃO, QUAL É O MELHOR MEIO DE COMUNICAÇÃO PARA FAZER CONTATO COM A EMPRESA RESPONSÁVEL POR ÁGUA E ESGOTO?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
TELEFONE	62,1%	63,0%	53,3%	67,2%	63,1%	65,7%	65,2%	54,1%	67,6%	60,8%	59,9%	61,5%	69,4%	62,6%
WHATSAPP	16,4%	16,6%	20,9%	18,1%	12,3%	12,2%	16,5%	21,5%	9,7%	18,3%	19,1%	16,6%	16,2%	16,5%
PESSOALMENTE	14,5%	16,5%	17,2%	9,0%	21,6%	16,9%	15,7%	13,7%	16,5%	17,6%	10,5%	16,4%	10,2%	15,5%
E-MAIL	3,0%	1,6%	5,0%	2,9%	0,0%	0,0%	0,6%	8,0%	1,4%	1,8%	6,0%	2,6%	0,0%	2,3%
SITE DA EMPRESA	2,2%	0,5%	2,3%	1,4%	0,7%	3,5%	0,7%	0,0%	4,8%	0,5%	0,0%	1,5%	0,0%	1,3%
REDES SOCIAIS	0,0%	1,8%	1,3%	0,6%	1,0%	1,7%	0,5%	0,7%	0,0%	0,4%	1,2%	1,1%	0,0%	0,9%
SITE DA EMPRESA	1,7%	0,0%	0,0%	0,8%	1,4%	0,0%	0,7%	2,0%	0,0%	0,5%	3,3%	0,3%	4,2%	0,8%
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