

PESQUISA LIMITE · MARÇO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
JUNDIAÍ



ARES AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

SOBRE O ESTUDO

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



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

Jundiaí, março de 2024.



ARES
ANÁLISE DE RESPOSTA E SATISFAÇÃO
PCJ

SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **20 e 25 de março de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

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

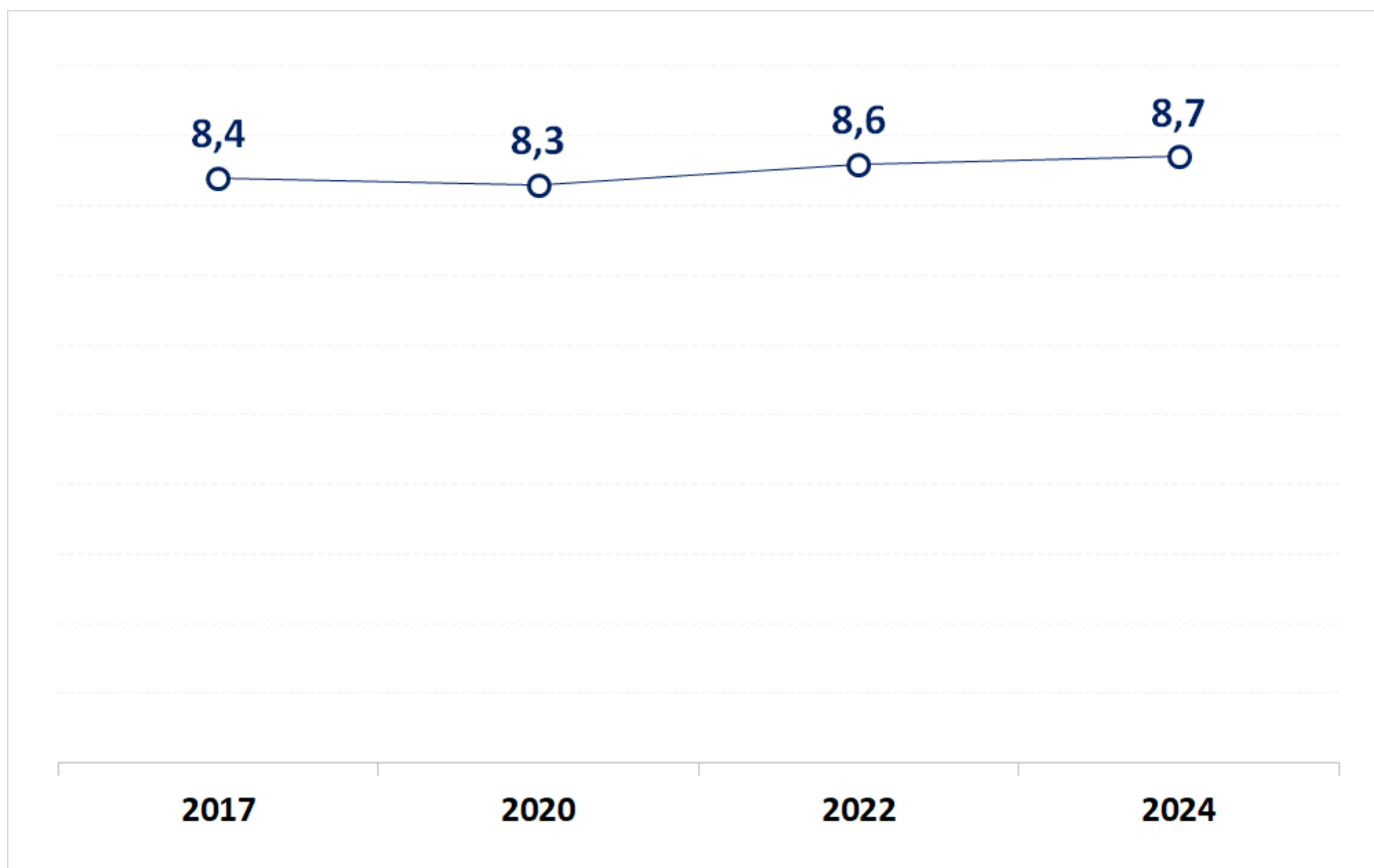
SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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



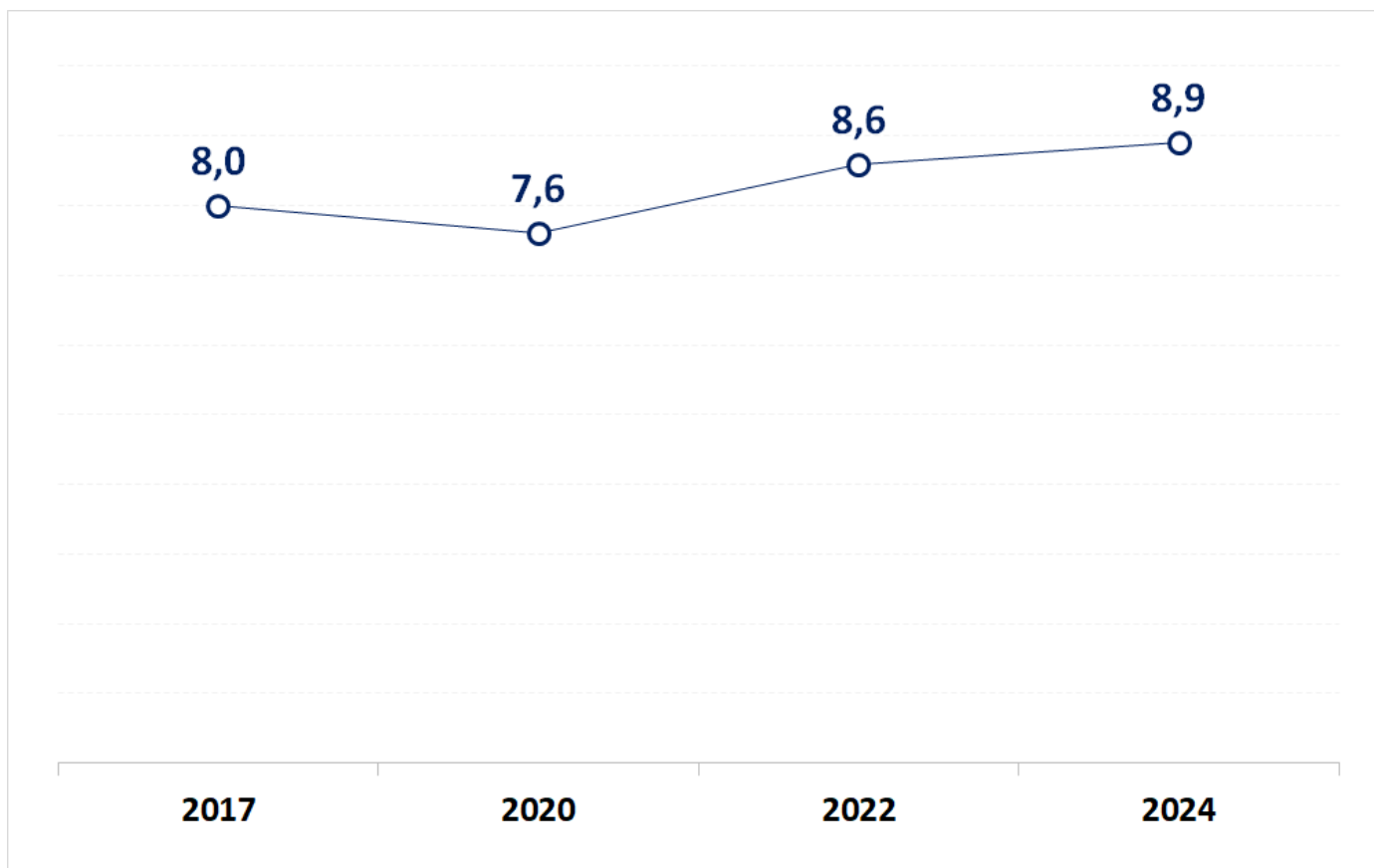
SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ESGOTO

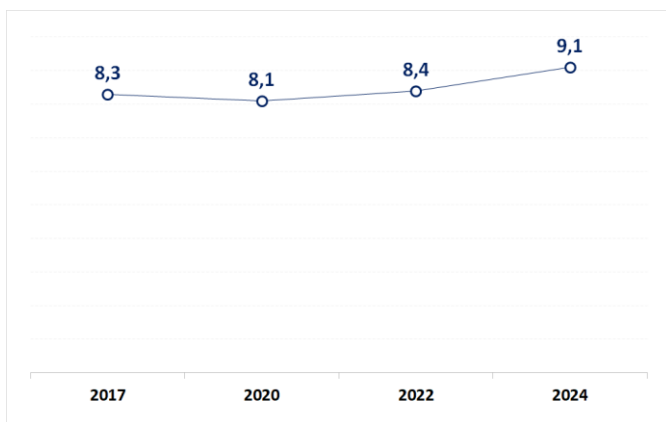
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



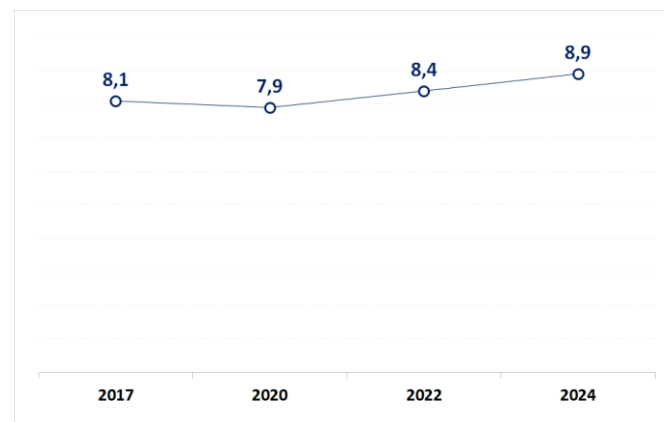
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

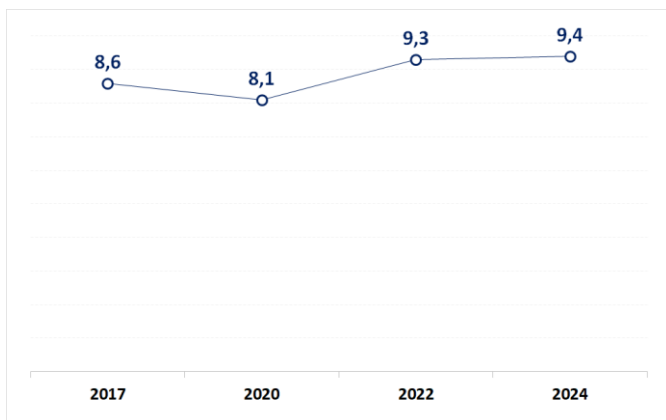
ATENDIMENTO NA SEDE



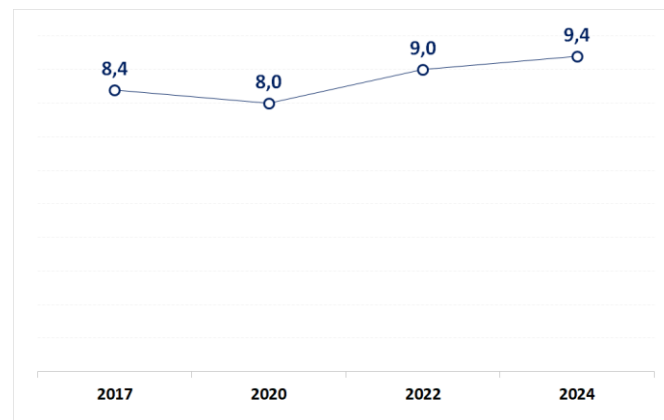
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



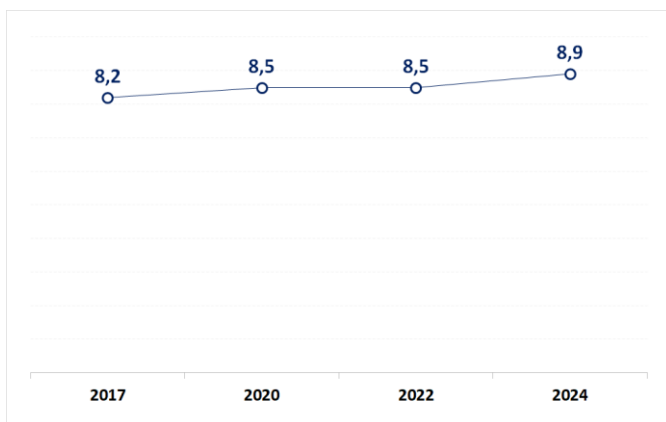
TRATAMENTO DE ESGOTO



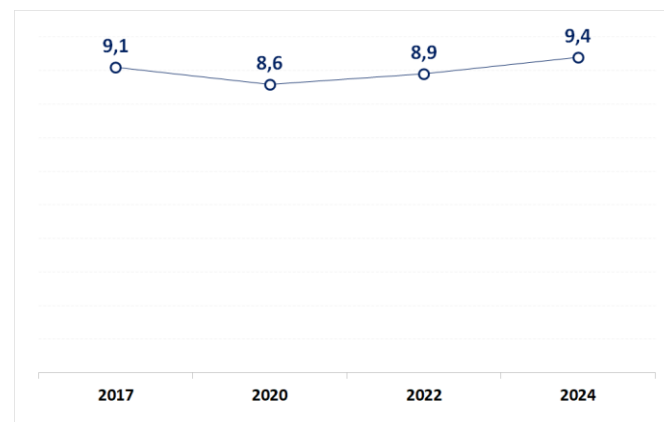
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

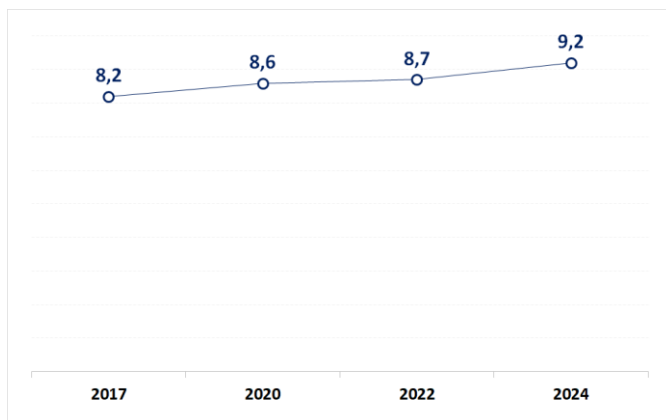
ENTENDIMENTO DA CONTA



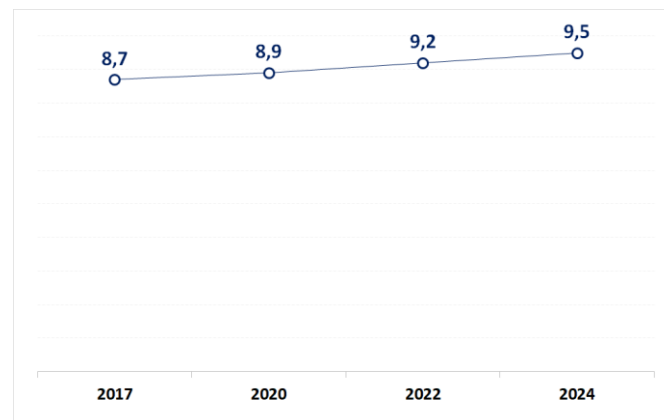
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



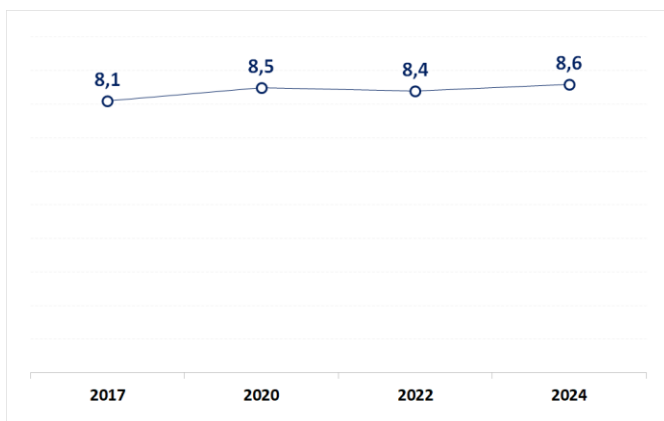
QUALIDADE DA ÁGUA



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

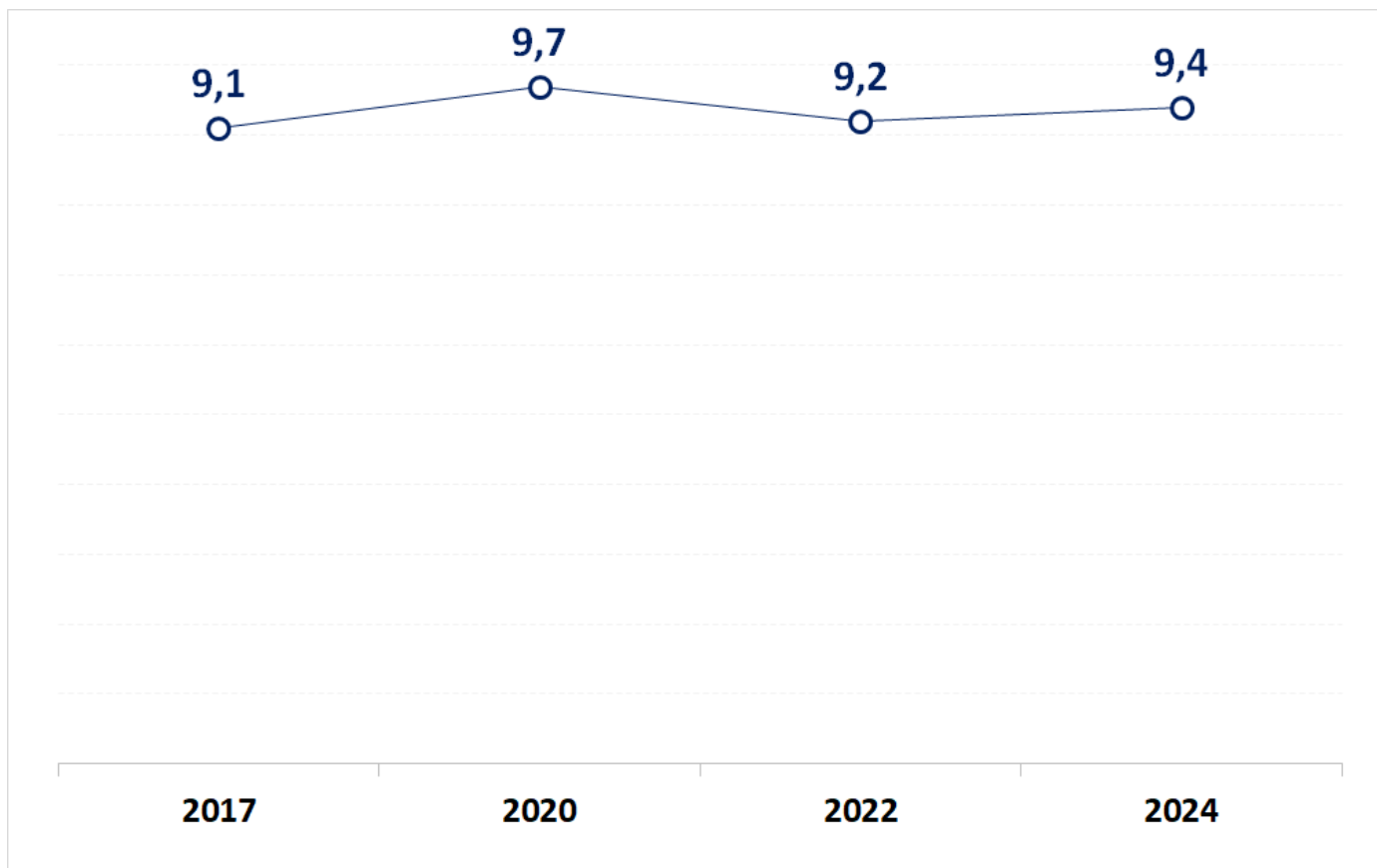
EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



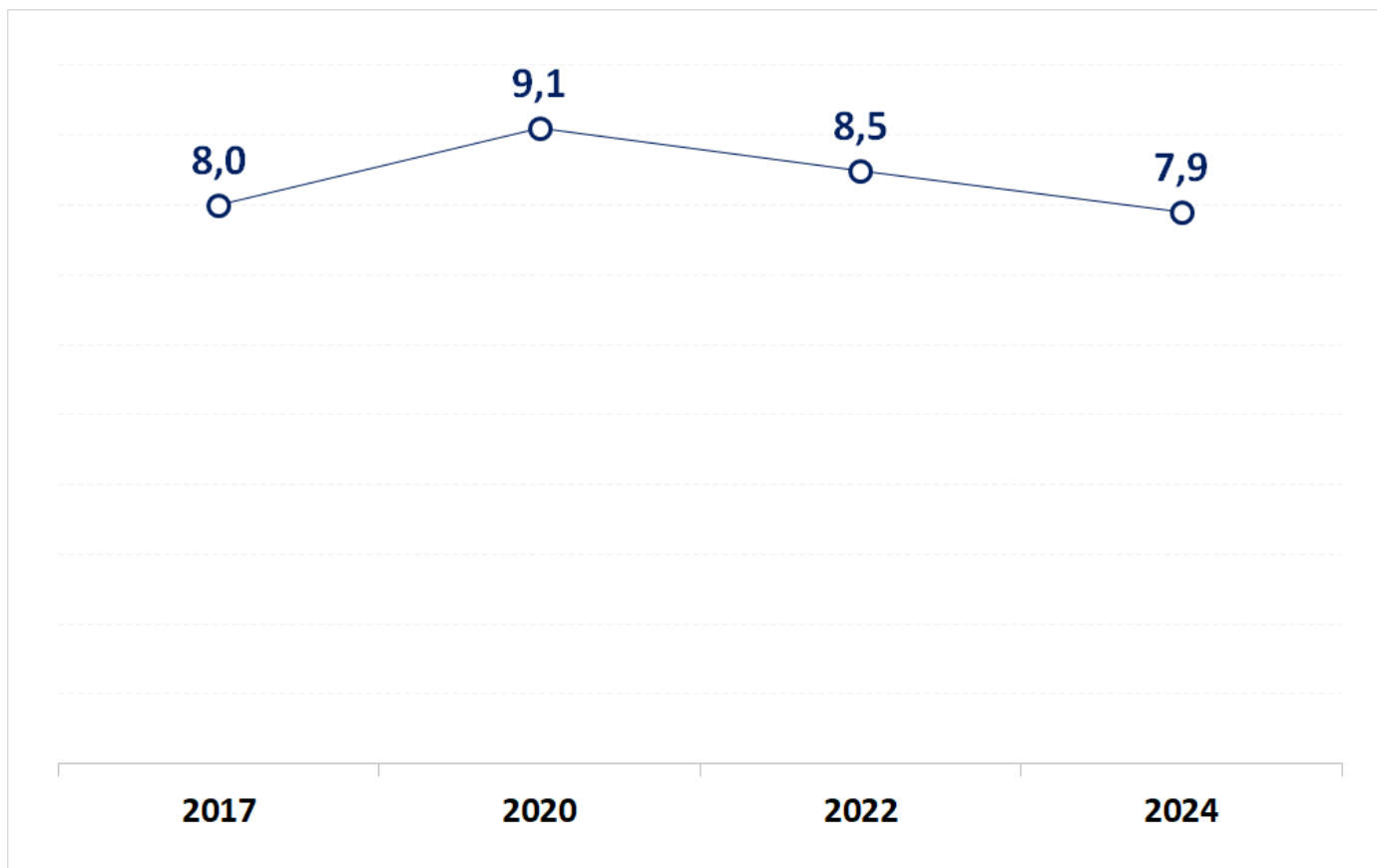
SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



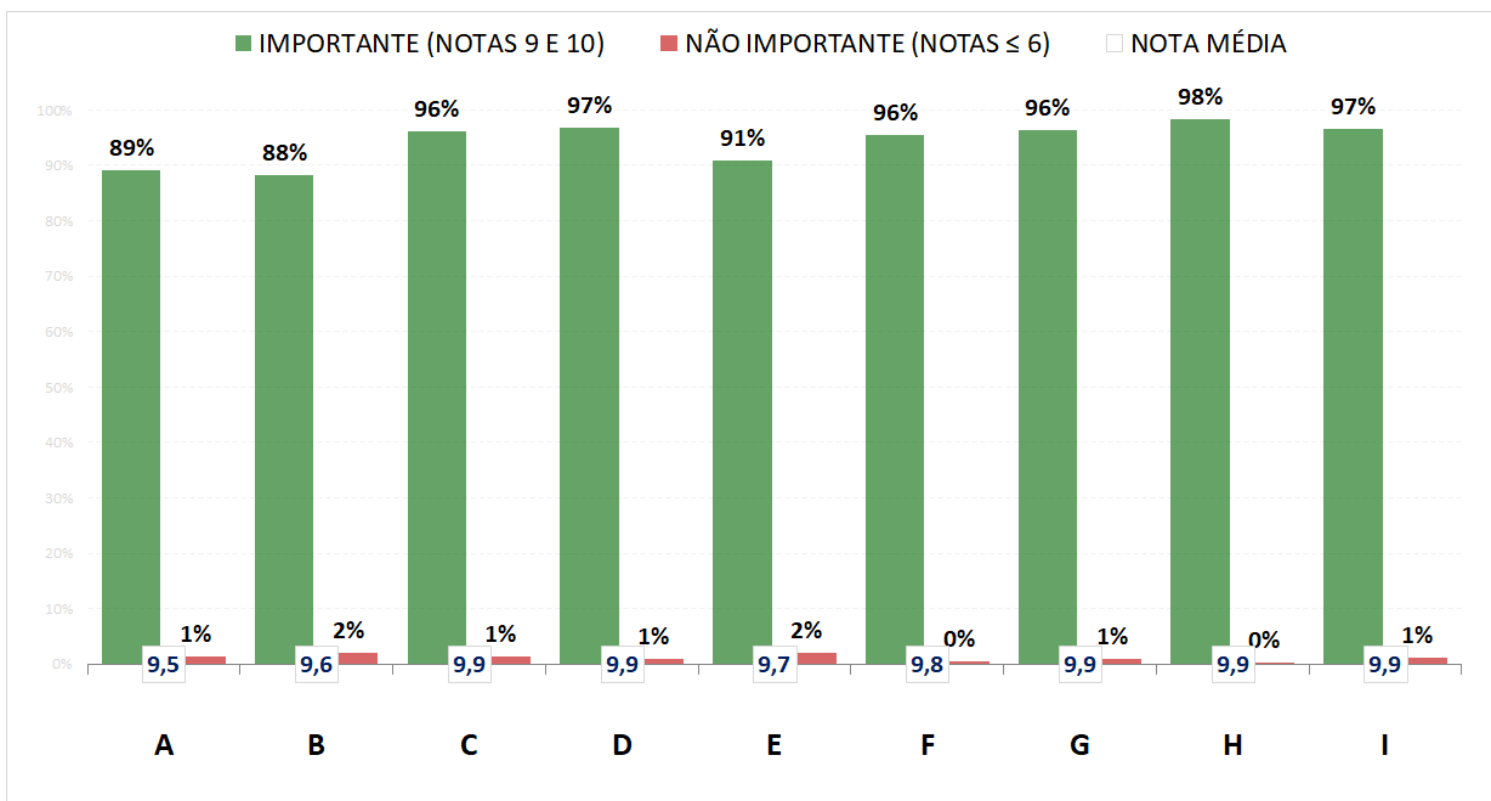
SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

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



IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

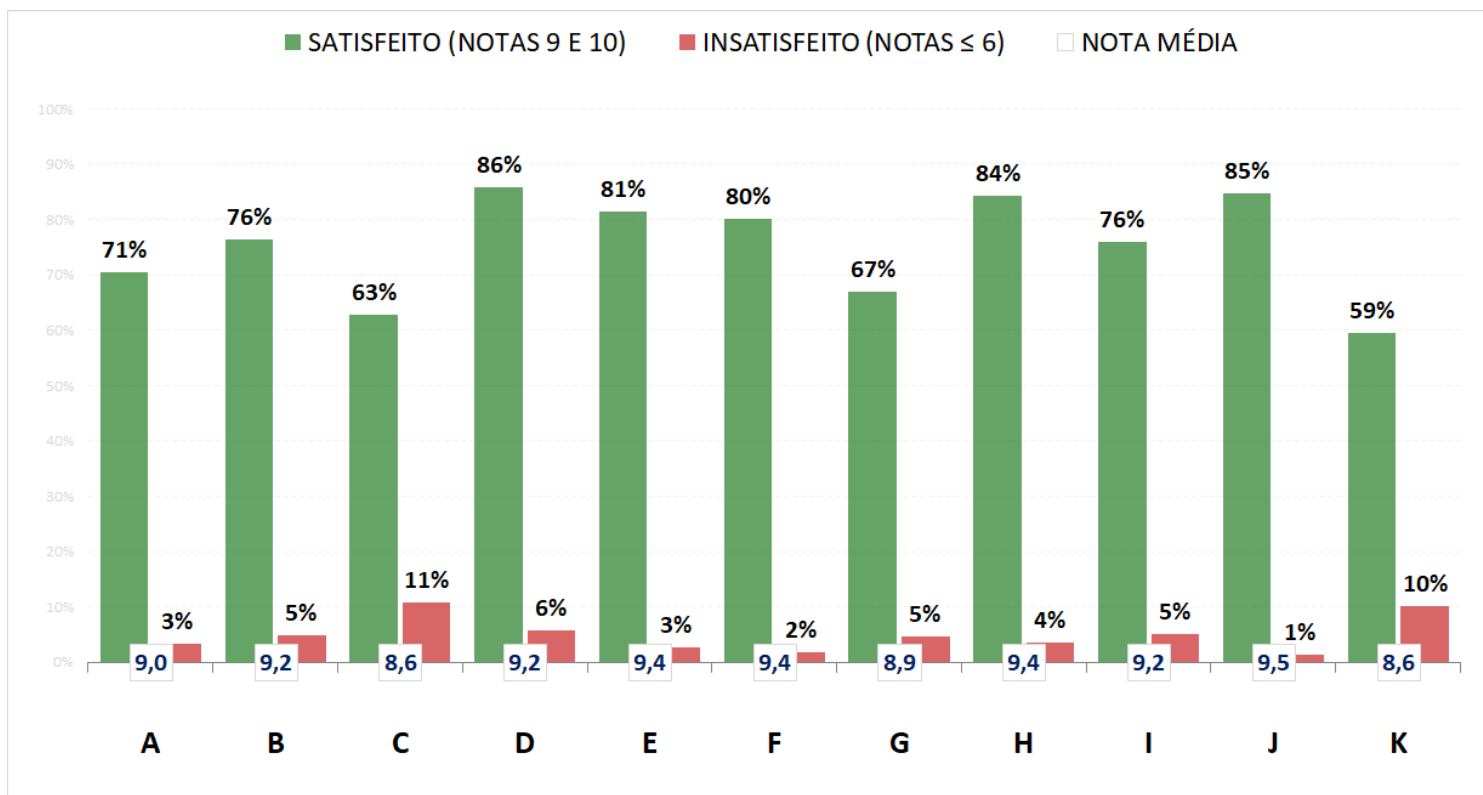
EU VOU CITAR UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ AVALIASSE A IMPORTÂNCIA DE CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE O ITEM É EXTREMAMENTE IMPORTANTE E 0 QUE NÃO É NADA IMPORTANTE. VAMOS LÁ?



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

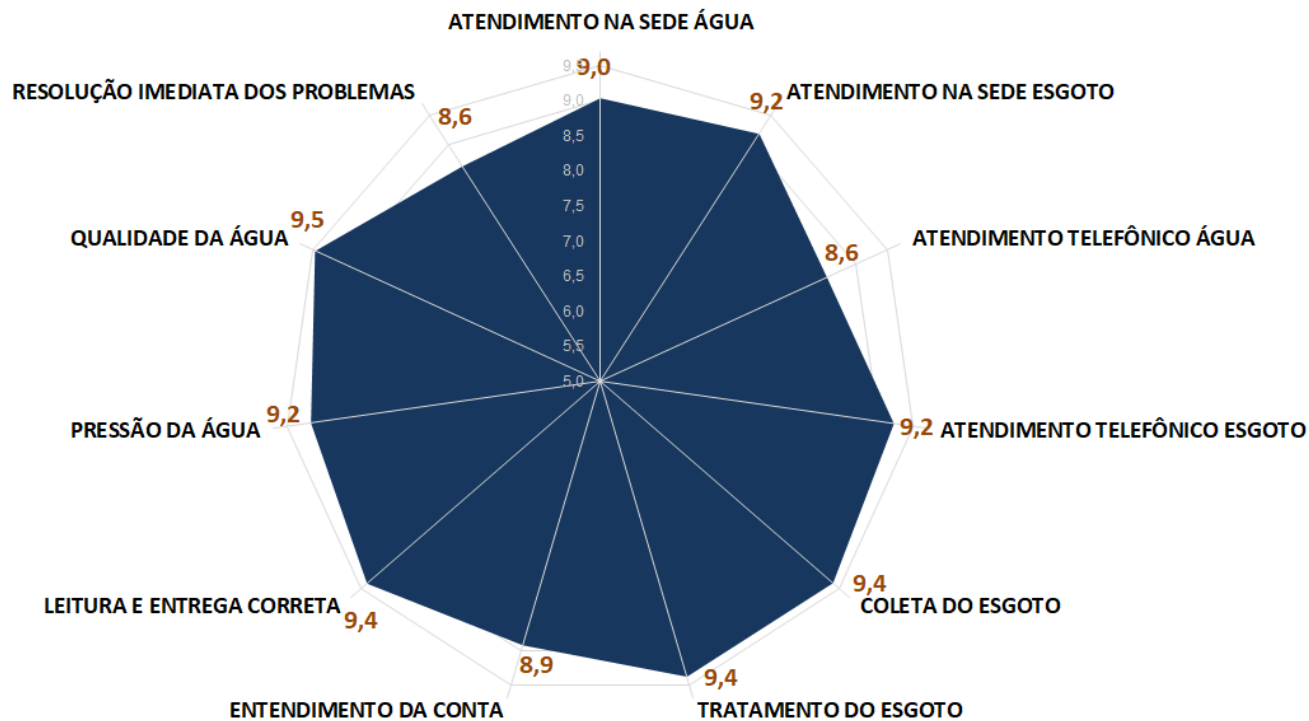
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?



A1	ATENDIMENTO NA SEDE ÁGUA
A2	ATENDIMENTO NA SEDE ESGOTO
B1	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ÁGUA
B2	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ESGOTO
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?

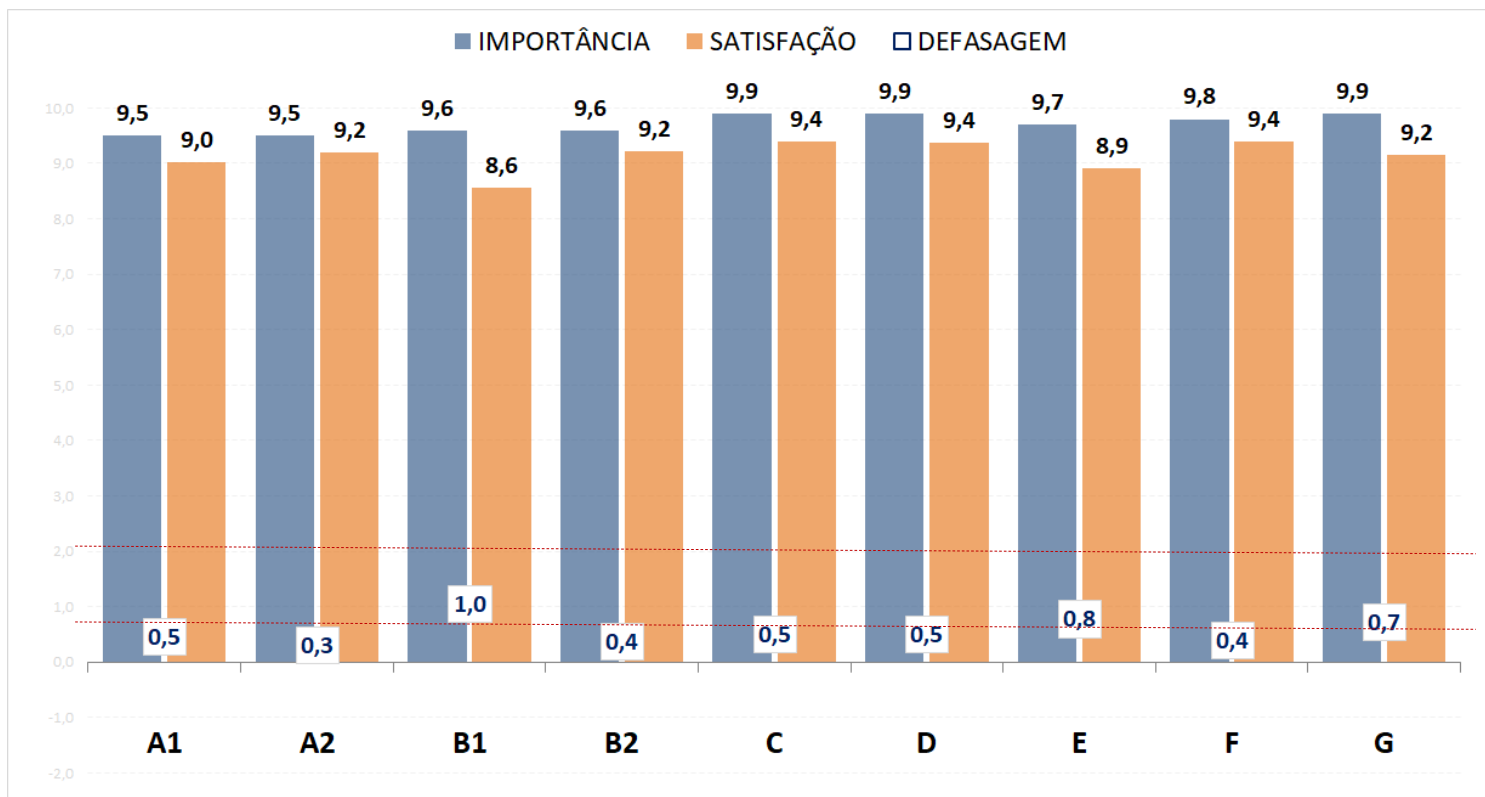




ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE
SANEAMENTO
SABESP

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).



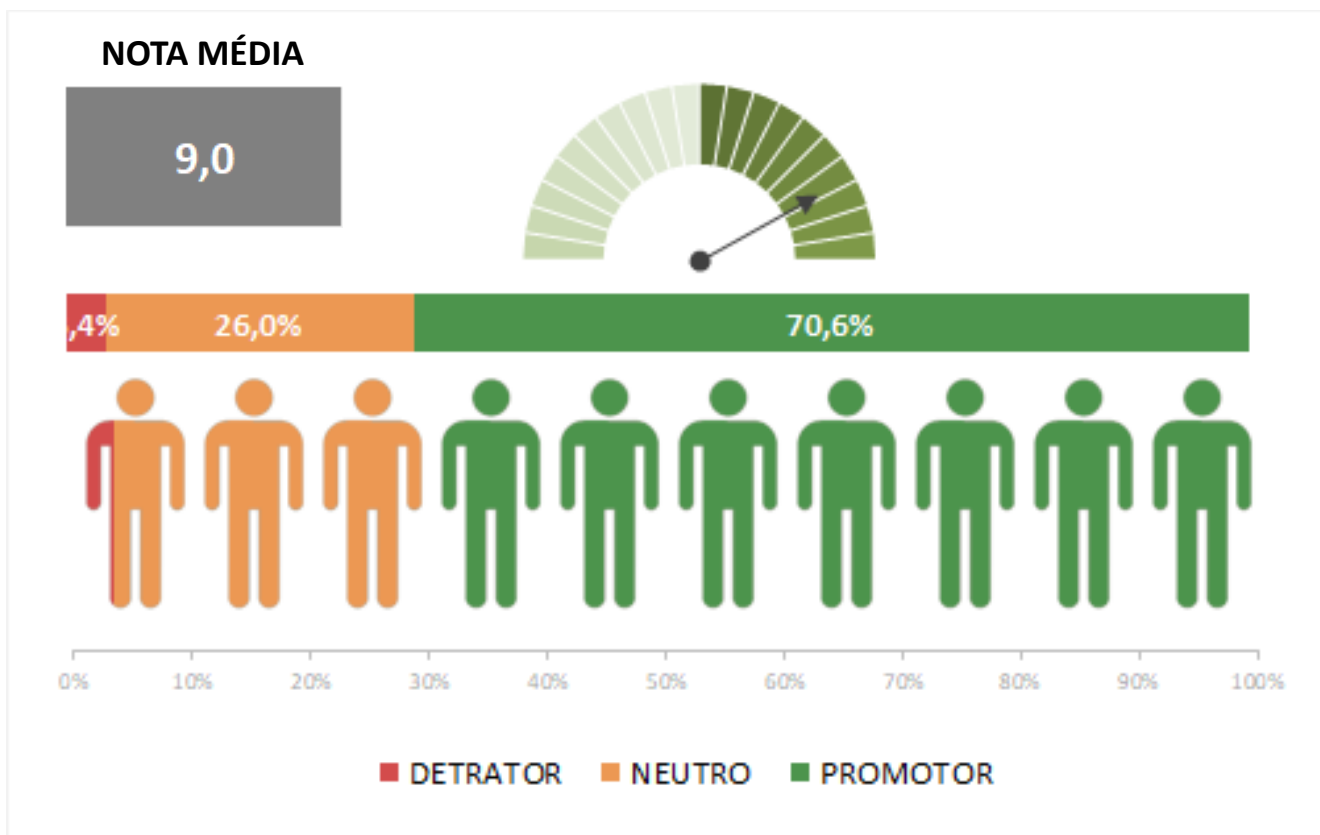
A1	ATENDIMENTO NA SEDE ÁGUA
A2	ATENDIMENTO NA SEDE ESGOTO
B1	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ÁGUA
B2	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ESGOTO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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 DO DAE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 38,9%

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 DAE?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

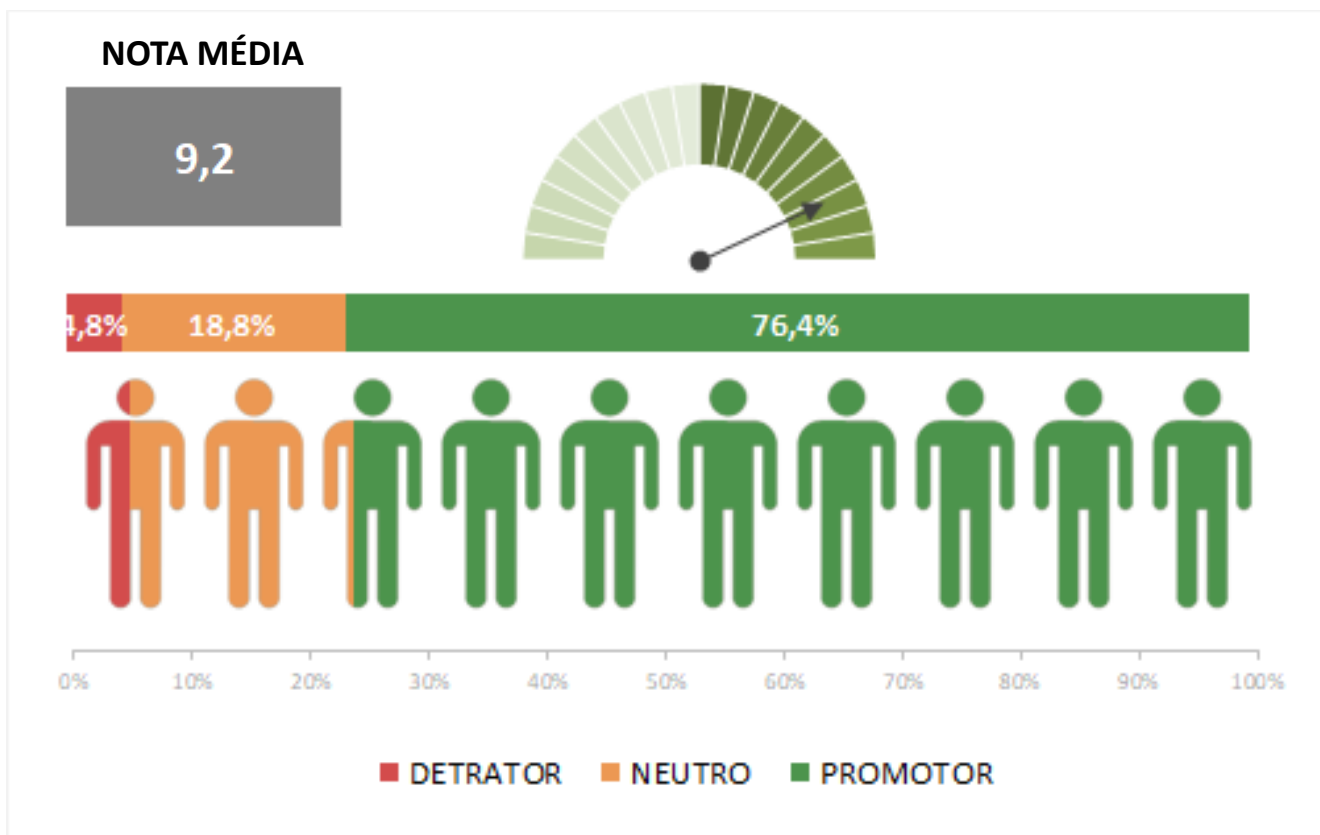
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	0,0%	1,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%	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	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	1,6%	2,8%	0,0%	0,0%	6,2%	1,9%	2,6%	1,8%	0,0%	3,4%	0,0%	2,4%	0,0%	2,2%
6	1,3%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	1,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
7	10,3%	8,4%	15,6%	9,3%	5,5%	7,6%	9,7%	10,1%	5,4%	11,9%	3,5%	9,0%	14,0%	9,3%
8	18,5%	15,0%	23,1%	14,6%	15,1%	12,3%	17,1%	19,9%	5,6%	19,7%	19,6%	16,0%	25,9%	16,7%
9	15,0%	18,6%	26,8%	11,4%	16,7%	12,7%	17,4%	19,2%	16,3%	15,8%	22,1%	16,0%	26,7%	16,8%
10	53,3%	54,2%	31,7%	63,6%	56,4%	65,5%	53,2%	43,9%	72,7%	47,5%	54,8%	55,3%	33,4%	53,8%
MÉDIA	9,0	9,0	8,7	9,2	9,1	9,3	9,1	8,7	9,6	8,8	9,3	9,0	8,8	9,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	2,9%	3,8%	2,8%	1,2%	6,2%	1,9%	2,6%	6,8%	0,0%	5,2%	0,0%	3,6%	0,0%	3,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	68,3%	72,8%	58,4%	75,0%	73,1%	78,2%	70,6%	63,2%	89,0%	63,3%	76,9%	71,4%	60,2%	70,6%

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 CSJ?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 76,1%

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 CSJ?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

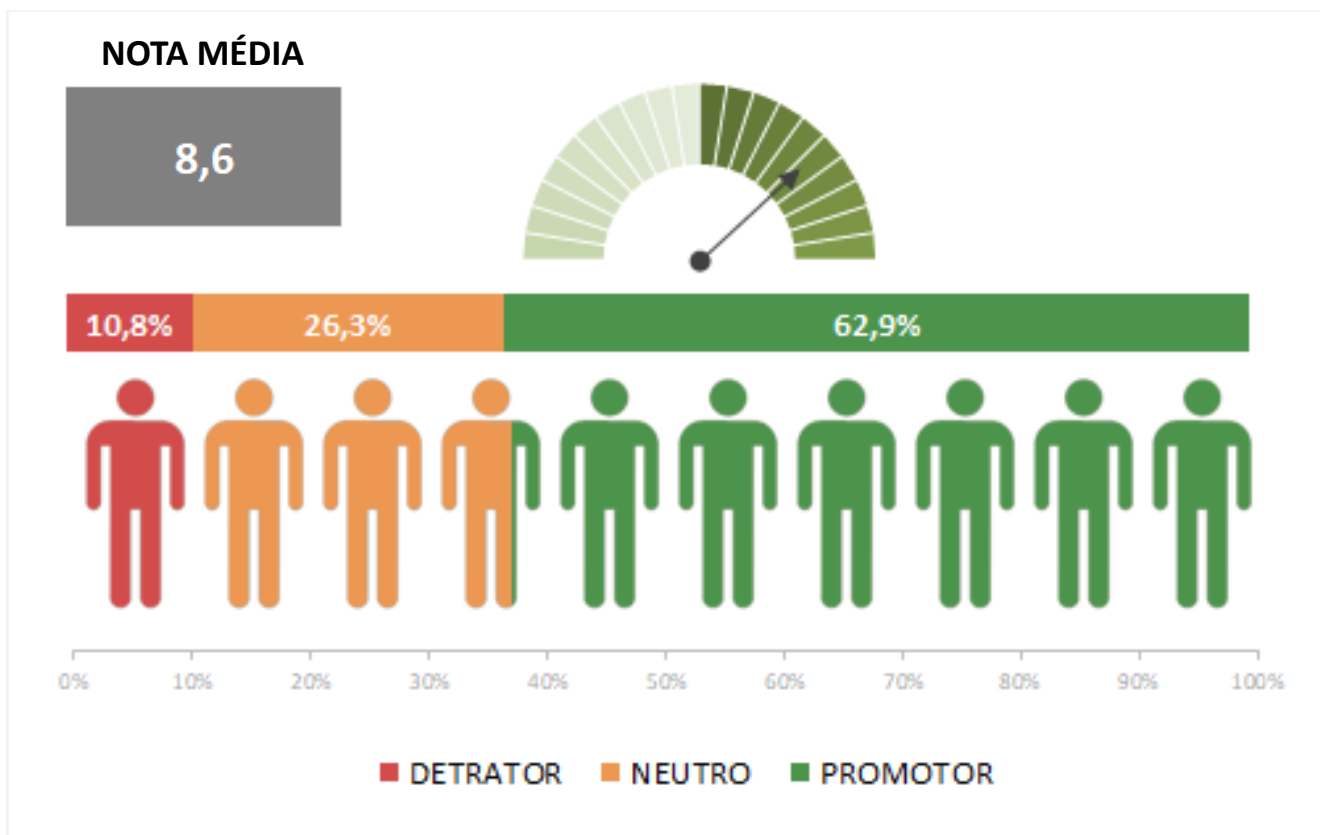
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	0,0%	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%
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	6,0%	0,0%	0,0%	0,0%	13,7%	4,9%	3,5%	0,0%	3,1%	2,0%	8,0%	3,4%	0,0%	3,2%
6	3,2%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,0%	0,0%	3,1%	0,0%	1,8%	0,0%	1,7%
7	2,2%	2,7%	0,0%	4,9%	0,0%	5,4%	2,1%	0,0%	3,5%	2,4%	0,0%	2,6%	0,0%	2,5%
8	11,8%	21,3%	20,2%	19,7%	4,6%	13,7%	22,4%	0,0%	19,1%	16,2%	9,8%	17,4%	0,0%	16,3%
9	24,7%	12,0%	18,9%	19,2%	17,3%	22,3%	17,3%	18,8%	15,5%	25,3%	0,0%	17,2%	41,0%	18,7%
10	52,1%	63,9%	54,6%	56,2%	64,4%	53,7%	54,6%	72,1%	58,7%	51,0%	82,2%	57,6%	59,0%	57,7%
MÉDIA	9,0	9,4	9,2	9,3	9,0	9,1	9,1	9,5	9,2	9,1	9,4	9,2	9,6	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,2%	0,0%	6,3%	0,0%	13,7%	4,9%	3,5%	9,0%	3,1%	5,1%	8,0%	5,2%	0,0%	4,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	76,8%	76,0%	73,5%	75,5%	81,7%	76,0%	72,0%	91,0%	74,2%	76,3%	82,2%	74,8%	100,0%	76,4%

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 DAE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 35,9%

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 DAE?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

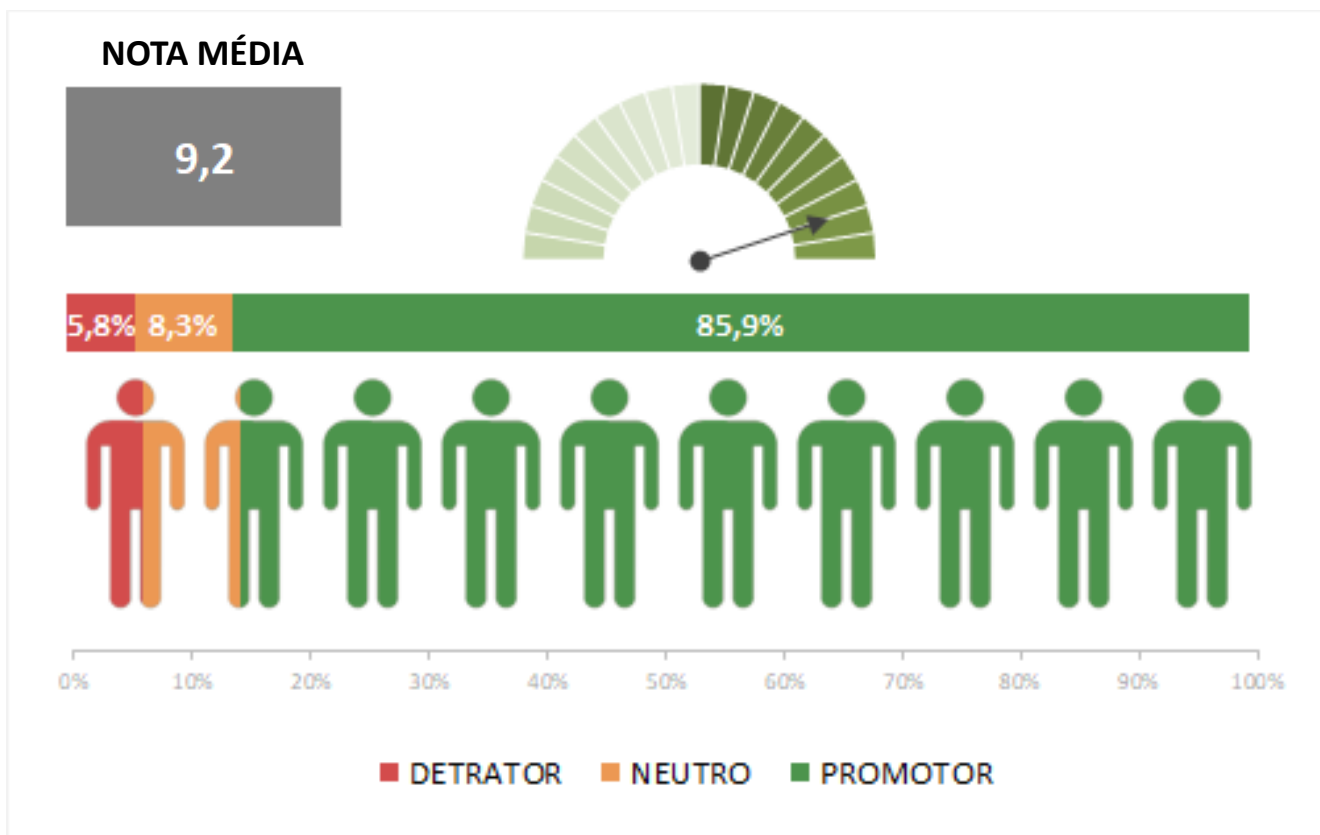
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	4,8%	2,2%	9,3%	1,0%	2,1%	1,8%	4,2%	2,7%	0,0%	5,3%	0,0%	3,7%	0,0%	3,4%
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	0,9%	0,7%	0,0%	1,0%	1,1%	0,0%	0,6%	1,9%	0,0%	0,7%	2,3%	0,8%	0,0%	0,8%
5	4,2%	4,4%	0,0%	4,1%	7,9%	1,8%	4,1%	7,1%	0,0%	6,7%	0,0%	4,7%	0,0%	4,3%
6	3,0%	1,8%	4,3%	2,1%	1,2%	0,0%	3,2%	2,0%	3,0%	2,1%	2,6%	2,5%	0,0%	2,3%
7	6,9%	7,6%	6,8%	9,5%	4,6%	8,1%	5,8%	10,1%	12,4%	4,5%	11,7%	5,9%	24,2%	7,2%
8	20,9%	17,3%	29,4%	20,5%	9,0%	16,4%	18,4%	23,0%	21,7%	18,9%	16,2%	19,6%	12,4%	19,1%
9	18,0%	13,1%	17,2%	13,3%	17,0%	18,5%	15,9%	11,9%	17,9%	15,2%	13,4%	15,3%	17,3%	15,5%
10	41,3%	53,0%	33,1%	48,5%	57,1%	53,5%	47,8%	41,3%	45,0%	46,6%	53,9%	47,5%	46,1%	47,4%
MÉDIA	8,3	8,7	7,9	8,7	8,8	9,0	8,5	8,3	8,9	8,3	9,0	8,5	8,9	8,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	12,9%	9,0%	13,6%	8,2%	12,3%	3,6%	12,1%	13,7%	3,0%	14,8%	4,8%	11,7%	0,0%	10,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	59,3%	66,1%	50,2%	61,8%	74,1%	72,0%	63,7%	53,2%	62,9%	61,8%	67,3%	62,8%	63,4%	62,9%

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 DA CSJ?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 76,7%

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 CSJ?
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%	0,0%	7,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,2%	0,0%	3,0%	0,0%	1,8%	0,0%	1,7%
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	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	2,5%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	6,5%	0,0%	2,1%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
5	2,3%	3,5%	0,0%	0,0%	9,3%	8,3%	0,0%	5,1%	5,4%	1,7%	0,0%	3,1%	0,0%	2,9%
6	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
7	4,8%	4,0%	5,1%	2,7%	6,3%	9,3%	3,7%	0,0%	6,6%	3,6%	0,0%	4,7%	0,0%	4,4%
8	3,6%	4,1%	7,0%	2,9%	3,0%	0,0%	2,2%	14,3%	0,0%	5,3%	11,8%	4,1%	0,0%	3,9%
9	14,9%	21,1%	15,3%	21,9%	15,2%	8,3%	21,8%	19,9%	8,8%	24,8%	14,9%	18,1%	19,5%	18,2%
10	68,3%	67,2%	65,6%	69,9%	66,3%	74,1%	72,3%	44,9%	79,1%	59,5%	73,3%	66,9%	80,5%	67,7%
MÉDIA	9,0	9,4	8,9	9,5	9,1	9,2	9,6	7,9	9,4	9,0	9,6	9,2	9,8	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	8,4%	3,5%	7,0%	2,7%	9,3%	8,3%	0,0%	20,8%	5,4%	6,8%	0,0%	6,1%	0,0%	5,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	83,2%	88,3%	80,9%	91,8%	81,5%	82,4%	94,0%	64,9%	88,0%	84,3%	88,2%	85,0%	100,0%	85,9%

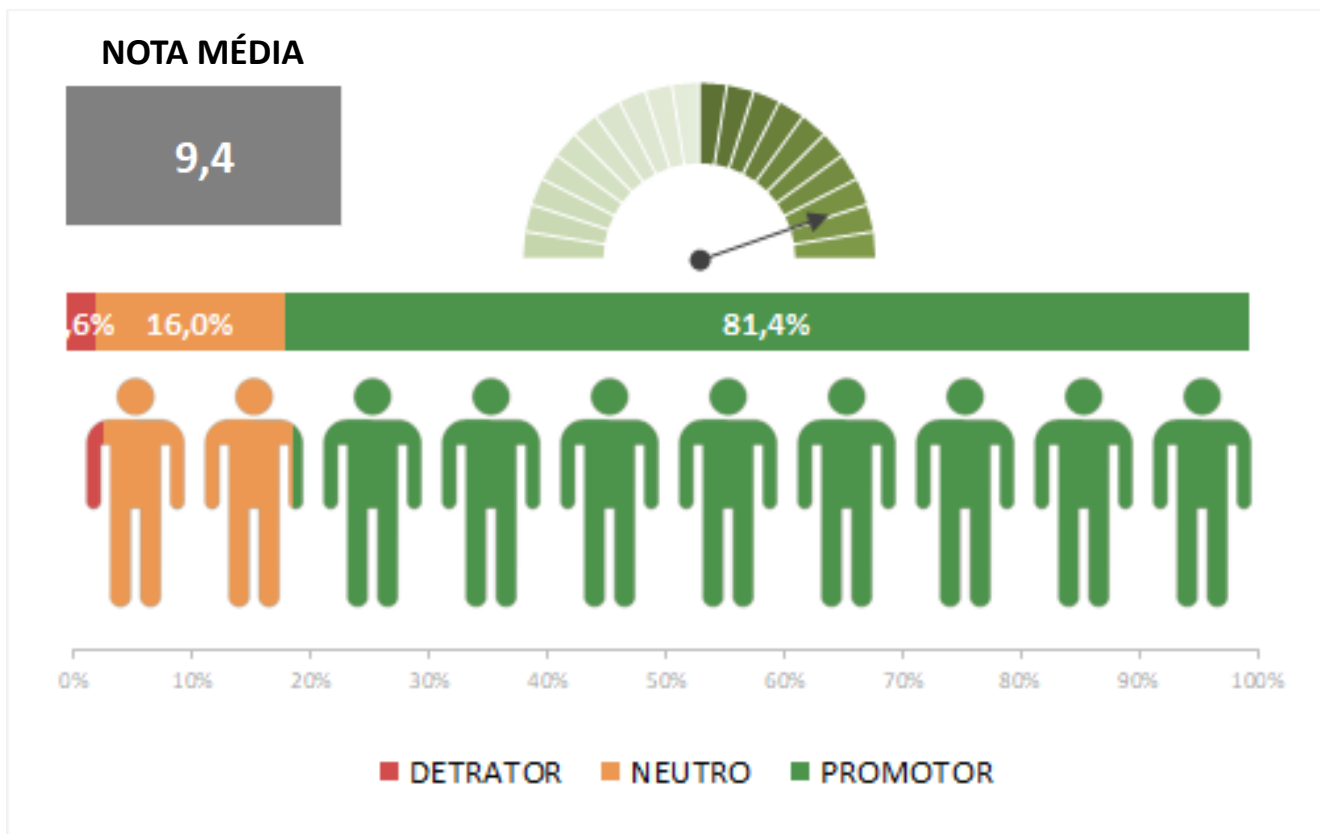


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 1,1%

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

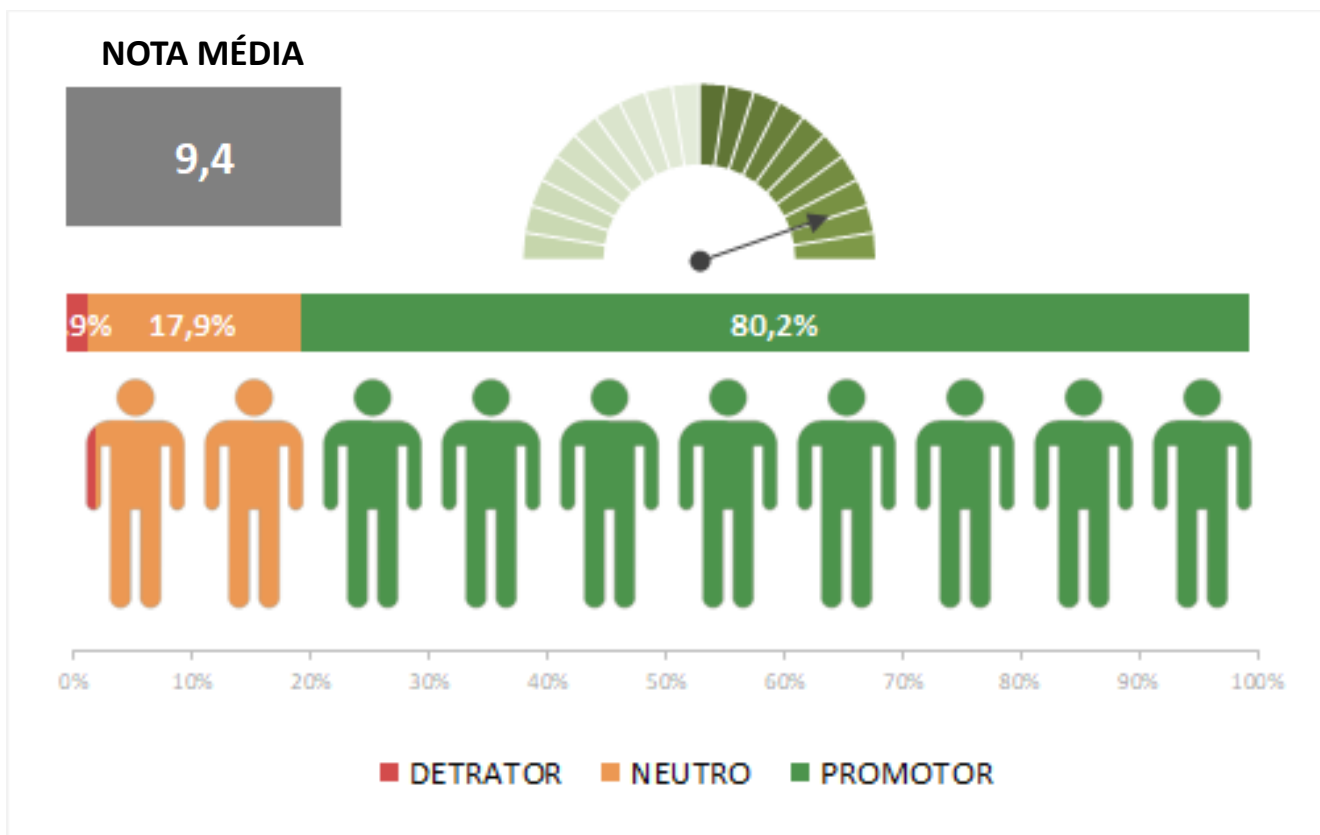
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDIMENTO 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	0,0%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
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%	0,0%	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	1,1%	1,0%	0,0%	1,4%	1,2%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,2%	1,7%	1,1%	0,0%	1,0%
6	1,2%	1,4%	1,4%	1,3%	1,2%	1,0%	1,0%	2,2%	1,2%	1,6%	0,0%	1,4%	0,0%	1,3%
7	2,8%	3,7%	2,9%	4,8%	1,8%	4,5%	2,6%	3,7%	5,6%	2,9%	1,9%	3,2%	4,9%	3,3%
8	14,2%	11,3%	14,1%	12,9%	11,7%	8,8%	14,7%	11,7%	8,6%	14,5%	9,8%	13,5%	0,0%	12,7%
9	13,5%	12,4%	20,4%	12,2%	9,7%	9,7%	12,8%	16,2%	14,6%	11,2%	18,5%	11,9%	29,0%	12,9%
10	67,2%	69,6%	61,1%	66,7%	74,4%	74,7%	66,9%	66,3%	70,0%	68,1%	68,1%	68,6%	66,1%	68,5%
MÉDIA	9,4	9,4	9,4	9,3	9,5	9,4	9,4	9,4	9,5	9,3	9,5	9,4	9,6	9,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	2,3%	3,0%	1,4%	3,4%	2,4%	2,4%	2,9%	2,2%	1,2%	3,2%	1,7%	2,8%	0,0%	2,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	80,7%	82,0%	81,5%	78,9%	84,1%	84,4%	79,8%	82,5%	84,6%	79,4%	86,6%	80,5%	95,1%	81,4%

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: **4,0%**

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

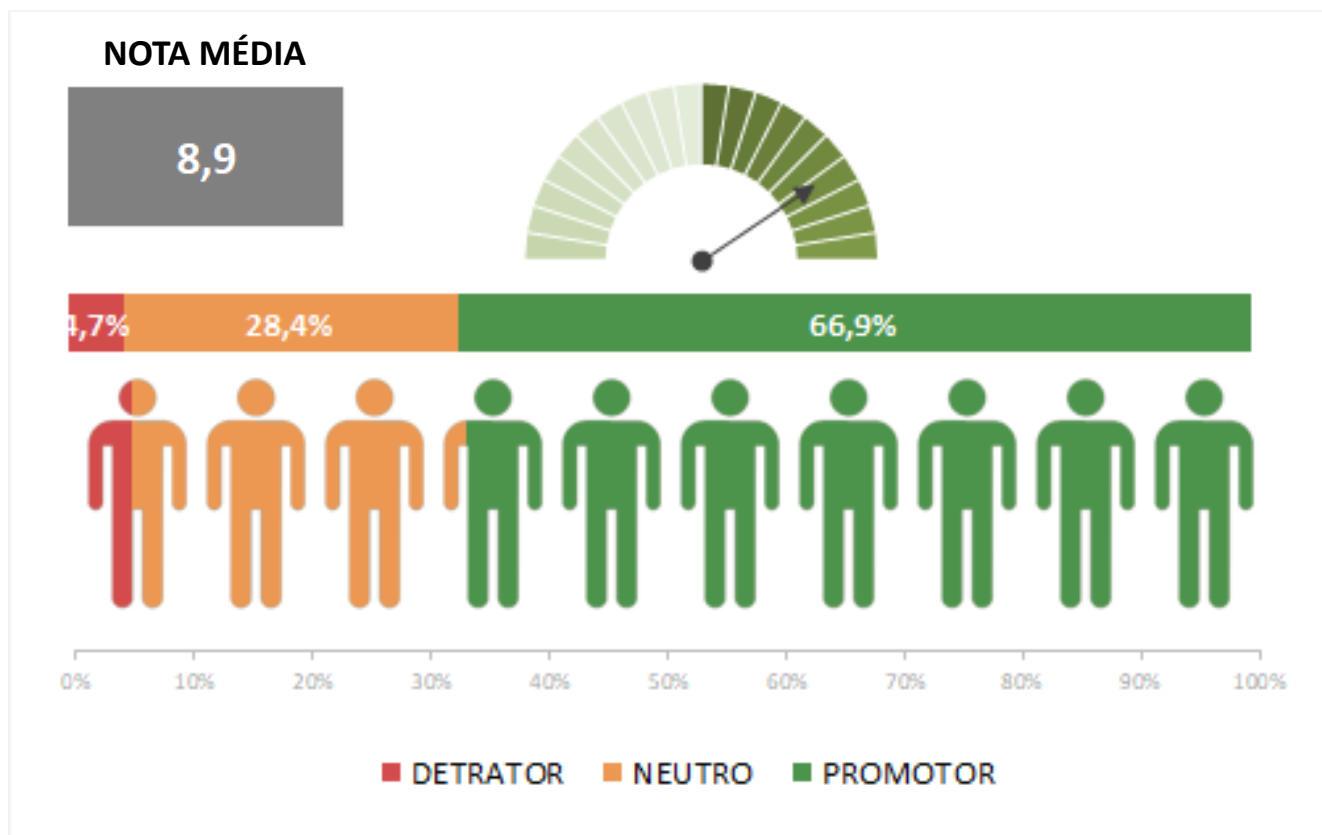
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	0,0%	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%
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	1,7%	1,6%	0,0%	2,1%	2,0%	1,4%	2,0%	1,1%	0,0%	2,1%	1,7%	1,8%	0,0%	1,6%
6	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	1,1%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
7	5,5%	5,4%	8,9%	5,7%	3,2%	9,2%	4,4%	4,5%	17,1%	3,0%	1,9%	5,8%	0,0%	5,4%
8	15,7%	9,6%	12,4%	13,8%	11,0%	12,8%	10,5%	16,9%	6,6%	12,6%	19,2%	13,0%	4,3%	12,5%
9	13,1%	10,2%	18,7%	11,1%	8,3%	8,1%	12,4%	12,9%	8,9%	12,9%	9,0%	10,4%	31,0%	11,6%
10	64,0%	72,7%	60,0%	67,2%	74,9%	67,4%	70,8%	64,5%	66,2%	69,4%	68,1%	68,8%	64,6%	68,6%
MÉDIA	9,3	9,4	9,3	9,3	9,5	9,3	9,4	9,3	9,2	9,4	9,4	9,4	9,6	9,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	1,7%	2,0%	0,0%	2,1%	2,6%	2,5%	2,0%	1,1%	1,2%	2,1%	1,7%	2,0%	0,0%	1,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	77,1%	83,0%	78,7%	78,3%	83,2%	75,5%	83,2%	77,5%	75,1%	82,3%	77,1%	79,2%	95,7%	80,2%

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: 2,1%

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

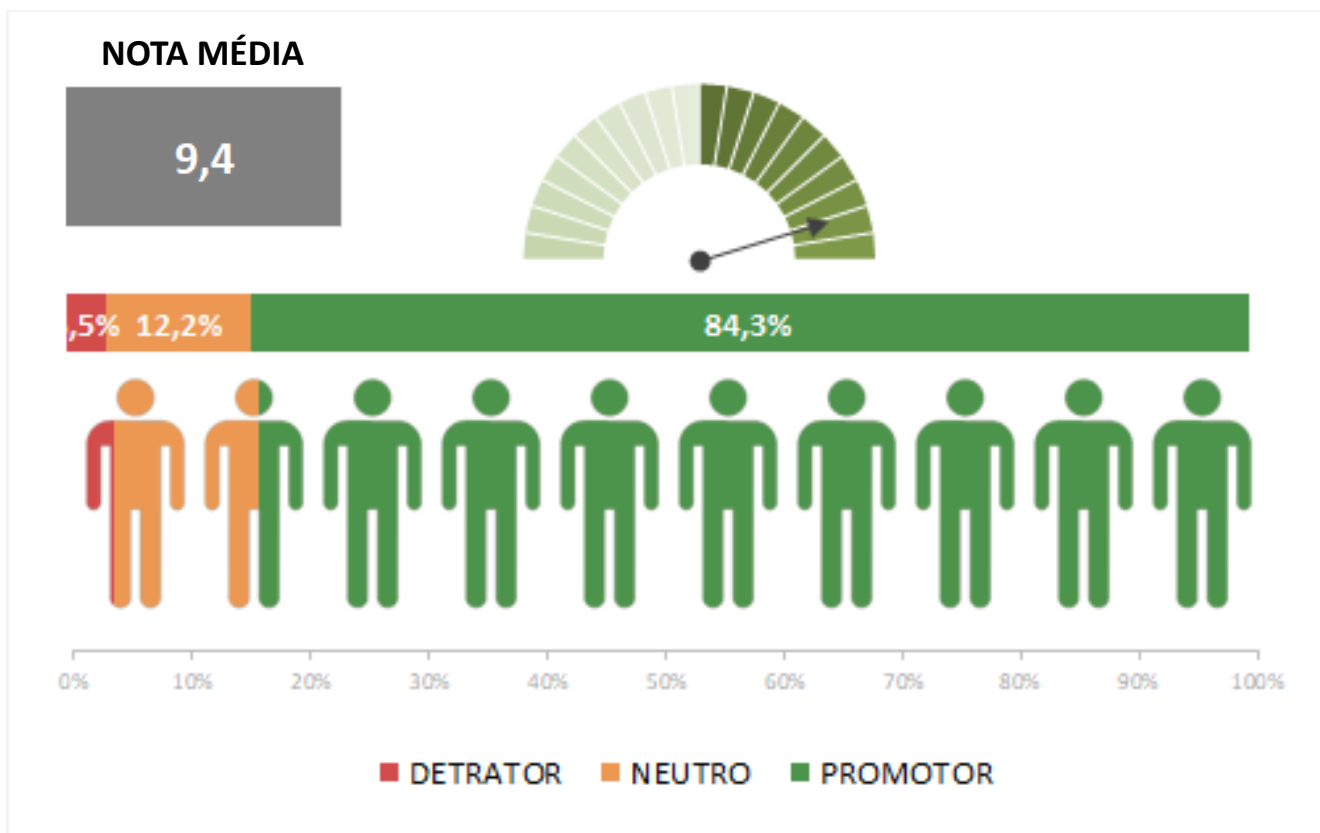
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	0,0%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
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	1,1%	1,0%	0,0%	1,4%	1,3%	2,2%	1,1%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,1%	0,0%	1,1%
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	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,3%	0,0%	0,3%
5	2,0%	2,0%	3,5%	1,4%	1,9%	2,2%	1,1%	3,8%	0,0%	1,4%	6,9%	1,8%	4,9%	2,0%
6	1,8%	0,4%	0,0%	2,0%	0,6%	1,3%	1,0%	0,9%	0,0%	1,6%	0,0%	1,1%	0,0%	1,1%
7	14,5%	12,3%	22,3%	10,3%	12,0%	15,9%	15,3%	6,6%	16,1%	14,2%	6,3%	13,9%	4,9%	13,4%
8	14,2%	15,8%	22,3%	17,3%	8,6%	13,0%	12,7%	22,5%	15,4%	15,0%	15,1%	14,8%	18,9%	15,1%
9	11,6%	10,8%	14,4%	12,4%	8,1%	10,0%	12,2%	9,8%	9,2%	11,4%	12,7%	11,3%	10,1%	11,2%
10	54,2%	57,1%	37,5%	54,5%	66,9%	53,9%	56,2%	56,4%	59,4%	54,4%	57,2%	55,4%	61,3%	55,7%
MÉDIA	8,9	9,0	8,6	8,9	9,1	8,7	9,0	9,0	9,1	8,9	8,9	8,9	9,1	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	5,4%	4,0%	3,5%	5,5%	4,4%	7,1%	3,7%	4,7%	0,0%	5,0%	8,6%	4,7%	4,9%	4,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	65,9%	67,9%	51,9%	66,9%	74,9%	63,9%	68,4%	66,2%	68,6%	65,8%	69,9%	66,6%	71,4%	66,9%

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: 1,6%

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	0,5%	0,8%	0,0%	0,0%	1,8%	2,2%	0,4%	0,0%	1,4%	0,7%	0,0%	0,7%	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%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
3	0,8%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
4	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,3%	0,0%	0,3%
5	1,2%	1,1%	1,5%	2,0%	0,0%	0,0%	1,6%	1,2%	0,0%	1,7%	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%
6	0,6%	1,0%	0,0%	1,4%	0,6%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
7	5,9%	3,6%	11,9%	2,7%	3,2%	3,0%	5,4%	4,8%	5,1%	5,6%	0,0%	4,7%	4,9%	4,7%
8	8,5%	6,6%	8,4%	9,7%	4,5%	7,0%	7,6%	7,6%	6,7%	8,1%	5,5%	7,0%	15,0%	7,5%
9	9,9%	9,3%	15,9%	8,2%	7,8%	10,7%	8,2%	11,9%	15,8%	6,9%	14,0%	9,3%	13,9%	9,6%
10	72,1%	77,1%	60,3%	76,0%	80,9%	77,1%	74,5%	72,9%	71,1%	74,8%	78,8%	75,3%	66,3%	74,7%
MÉDIA	9,3	9,5	9,1	9,5	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,3	9,6	9,4	9,4	9,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	3,7%	3,4%	3,5%	3,4%	3,7%	2,2%	4,3%	2,9%	1,4%	4,5%	1,7%	3,7%	0,0%	3,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	82,0%	86,4%	76,2%	84,2%	88,7%	87,9%	82,7%	84,7%	86,9%	81,7%	92,9%	84,6%	80,2%	84,3%

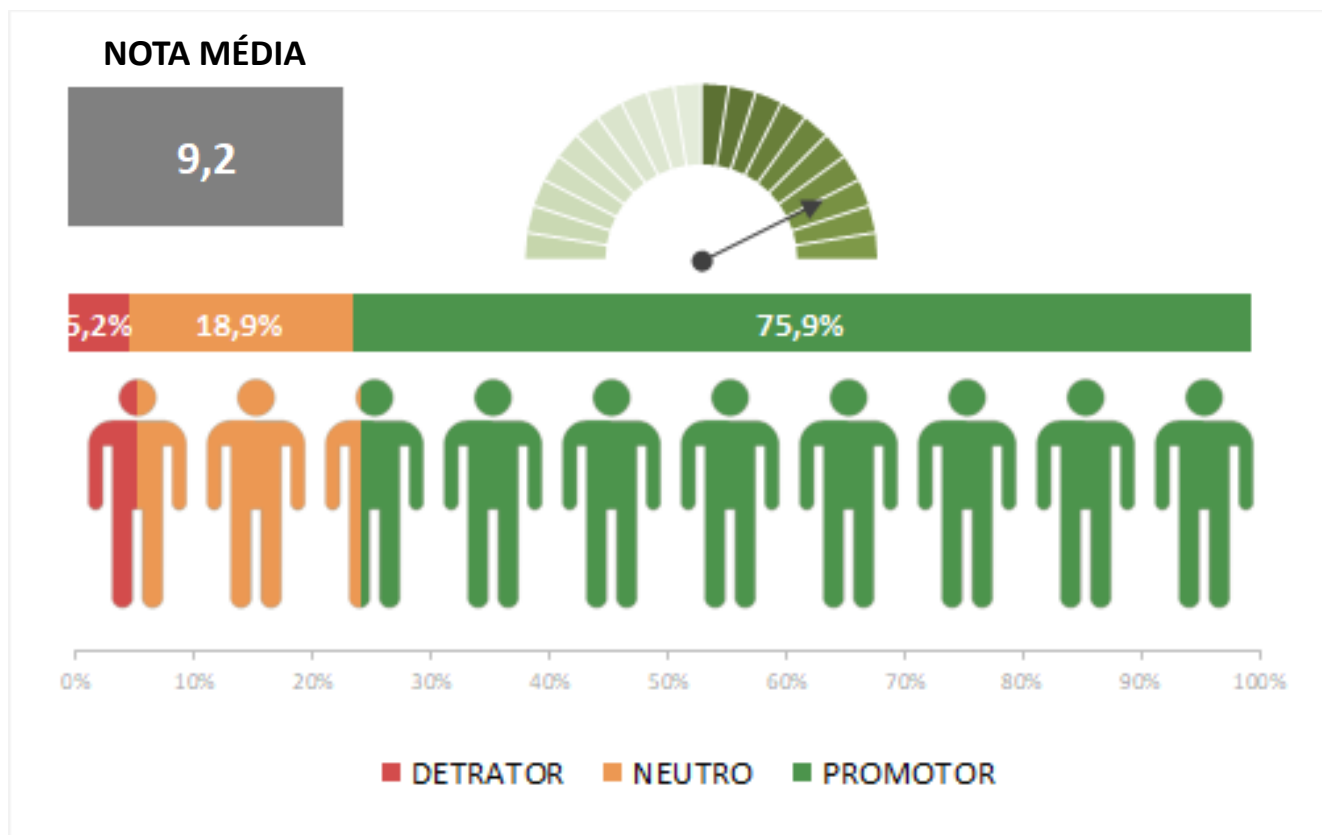


ARES
AGÊNCIA
REGULAÇÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS

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: **2,1%**

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

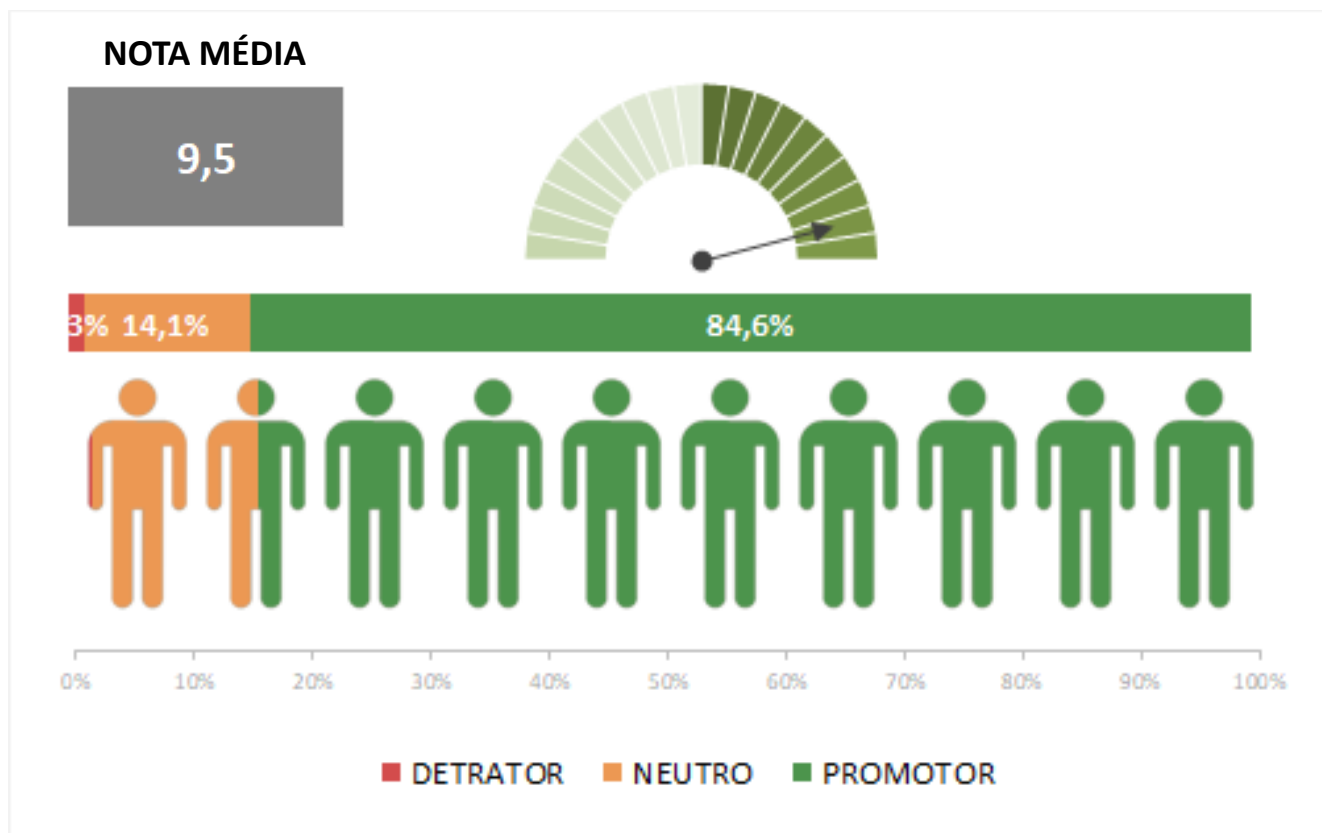
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	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	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,3%	0,0%	0,3%
3	1,7%	0,6%	5,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
4	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
5	1,1%	0,8%	0,0%	0,7%	1,9%	3,2%	0,0%	1,2%	1,2%	1,1%	0,0%	0,7%	4,8%	1,0%
6	3,1%	1,3%	6,0%	0,7%	1,8%	1,0%	2,4%	2,7%	0,0%	2,9%	1,5%	2,3%	0,0%	2,2%
7	5,2%	6,4%	5,9%	8,2%	3,1%	3,4%	7,7%	3,6%	2,7%	7,6%	1,9%	5,9%	5,3%	5,8%
8	11,9%	14,1%	11,3%	13,8%	13,1%	12,9%	13,9%	11,3%	13,5%	12,7%	14,3%	13,6%	5,1%	13,1%
9	9,6%	11,9%	11,0%	12,6%	8,7%	7,1%	8,5%	19,7%	10,9%	9,7%	16,0%	10,6%	14,9%	10,8%
10	66,3%	64,0%	60,3%	63,4%	69,5%	72,3%	64,3%	60,2%	71,7%	63,4%	64,7%	64,8%	69,9%	65,1%
MÉDIA	9,1	9,2	8,9	9,3	9,2	9,4	9,1	9,2	9,5	9,0	9,3	9,1	9,3	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	7,1%	3,5%	11,5%	2,0%	5,5%	4,3%	5,6%	5,1%	1,2%	6,7%	3,2%	5,2%	4,8%	5,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	75,8%	75,9%	71,3%	76,0%	78,2%	79,5%	72,8%	79,9%	82,6%	73,1%	80,6%	75,3%	84,8%	75,9%

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: 0,8%

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

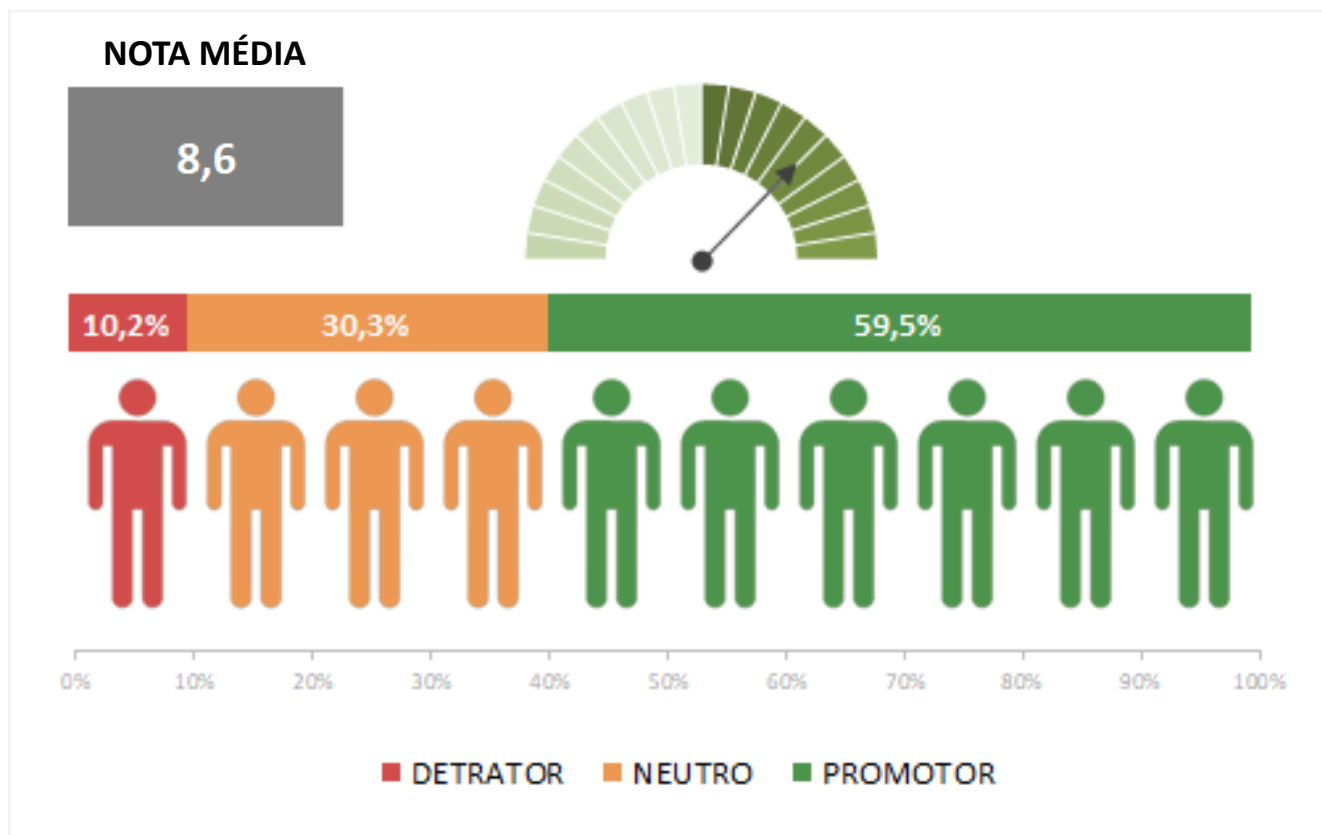
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	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%
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%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
4	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,2%	0,0%	0,2%
5	0,5%	0,4%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,4%	0,9%	0,0%	0,0%	3,2%	0,5%	0,0%	0,5%
6	0,8%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
7	6,8%	4,8%	10,2%	4,2%	5,1%	4,6%	6,1%	6,0%	5,2%	5,5%	7,3%	5,5%	9,2%	5,7%
8	8,7%	8,0%	11,3%	7,5%	7,7%	4,9%	7,8%	12,7%	3,9%	9,7%	7,3%	8,9%	0,0%	8,3%
9	13,4%	12,4%	17,9%	13,6%	9,3%	7,2%	13,1%	17,5%	16,5%	11,6%	14,0%	11,5%	33,7%	12,9%
10	69,8%	73,6%	58,6%	74,7%	75,5%	82,3%	72,2%	61,2%	74,4%	72,2%	66,7%	72,7%	57,1%	71,8%
MÉDIA	9,4	9,5	9,2	9,6	9,5	9,6	9,5	9,3	9,6	9,5	9,2	9,5	9,4	9,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	1,4%	1,3%	2,0%	0,0%	2,4%	1,0%	0,8%	2,6%	0,0%	0,9%	4,6%	1,4%	0,0%	1,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	83,2%	85,9%	76,6%	88,3%	84,8%	89,5%	85,3%	78,7%	90,8%	83,8%	80,8%	84,2%	90,8%	84,6%

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: 21,2%

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

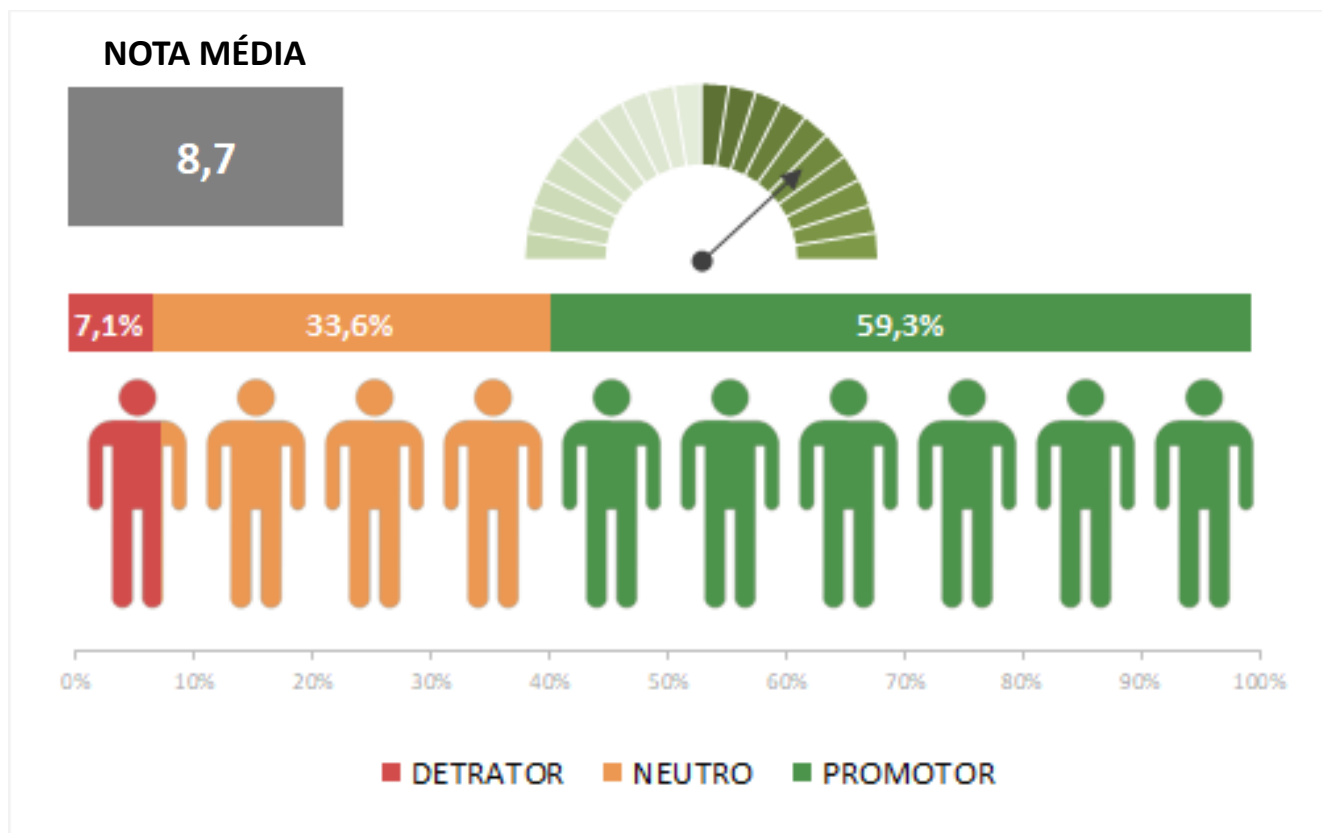
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	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%
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	0,7%	1,8%	0,0%	1,8%	1,5%	0,0%	1,8%	1,1%	0,0%	1,5%	1,8%	1,4%	0,0%	1,3%
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	1,5%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,6%	1,4%	0,0%	1,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
5	6,3%	4,5%	12,2%	1,7%	5,4%	2,7%	6,1%	6,0%	1,5%	6,9%	3,7%	5,4%	4,6%	5,4%
6	2,4%	3,2%	2,2%	2,8%	3,2%	0,0%	1,7%	7,7%	0,0%	4,2%	0,0%	2,2%	10,1%	2,8%
7	10,7%	9,2%	13,2%	9,0%	8,9%	14,6%	11,2%	2,9%	14,0%	9,5%	6,7%	10,7%	0,0%	9,9%
8	19,8%	21,0%	25,8%	18,8%	19,1%	17,1%	18,8%	27,1%	24,0%	16,9%	31,6%	19,0%	38,3%	20,5%
9	13,1%	12,9%	11,6%	15,0%	11,7%	10,8%	14,5%	11,5%	12,8%	13,9%	9,5%	13,2%	10,1%	13,0%
10	45,4%	47,3%	35,1%	49,2%	50,2%	54,7%	45,2%	42,3%	47,7%	46,0%	46,7%	47,2%	36,9%	46,4%
MÉDIA	8,6	8,7	8,3	8,8	8,7	9,0	8,6	8,5	8,9	8,5	8,7	8,6	8,5	8,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,9%	9,5%	14,4%	8,0%	10,1%	2,7%	10,3%	16,2%	1,5%	13,7%	5,5%	9,8%	14,8%	10,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	58,6%	60,2%	46,7%	64,3%	61,9%	65,5%	59,7%	53,8%	60,5%	59,9%	56,1%	60,5%	47,0%	59,5%

SATISFAÇÃO GERAL – DAE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO DAE? 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

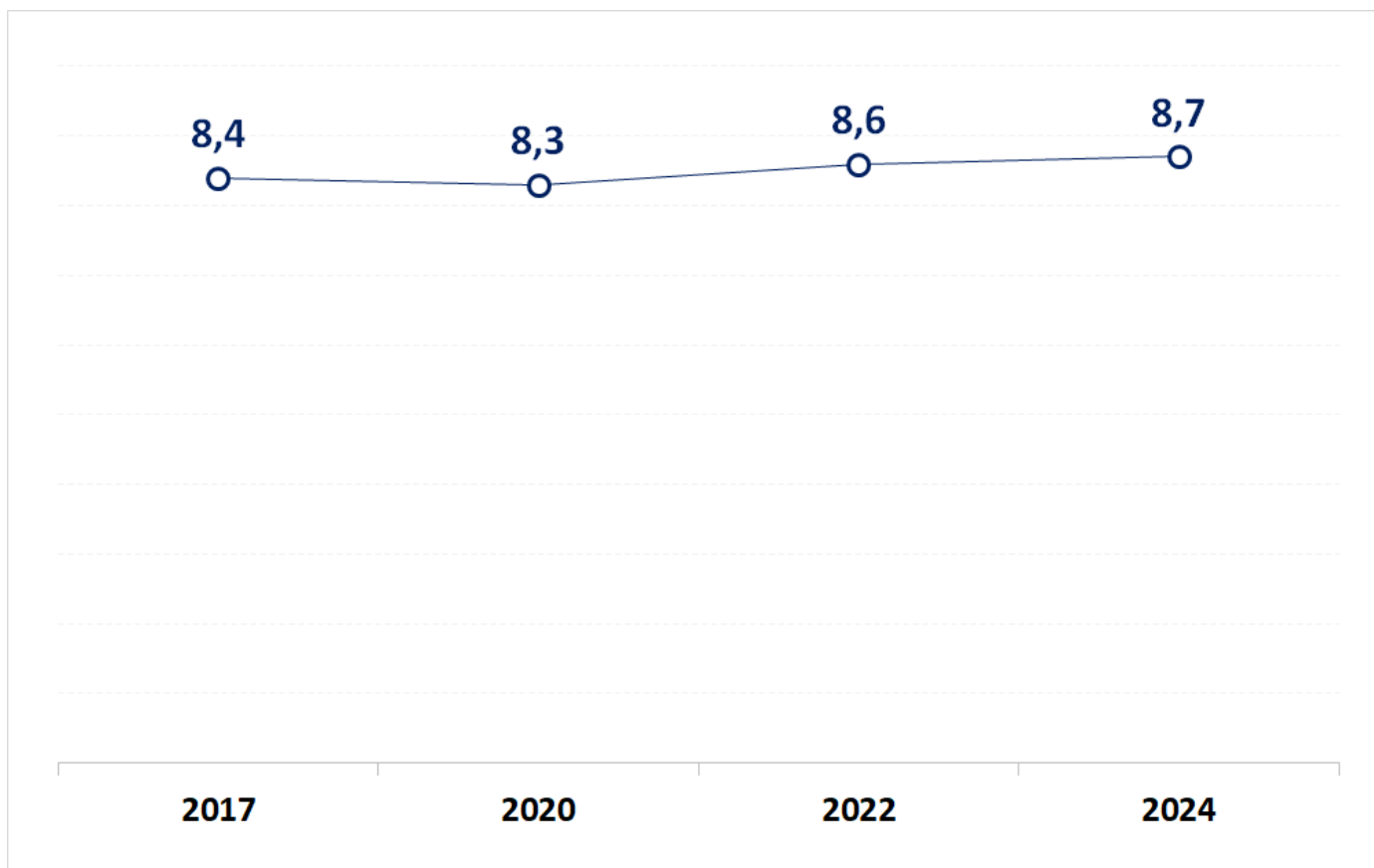


% NÃO RESPOSTA: 0,0%

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – DAE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO DAE? 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 – DAE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO DAE? 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	0,0%	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%
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%	0,8%	0,0%	0,0%	1,1%	2,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,3%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
4	1,9%	0,4%	2,0%	0,7%	1,2%	1,0%	1,2%	1,2%	0,0%	1,3%	1,7%	1,2%	0,0%	1,1%
5	5,9%	3,0%	1,4%	2,0%	8,6%	5,7%	4,1%	4,0%	4,2%	3,7%	8,0%	4,4%	4,2%	4,4%
6	0,0%	2,1%	0,0%	2,1%	0,6%	0,0%	2,0%	0,0%	1,6%	0,8%	2,0%	1,2%	0,0%	1,1%
7	10,6%	9,3%	13,6%	13,7%	3,8%	1,1%	12,8%	11,2%	1,3%	13,6%	3,6%	9,9%	9,9%	9,9%
8	28,0%	20,0%	23,4%	29,9%	17,1%	16,2%	22,7%	33,2%	10,2%	26,9%	26,7%	22,6%	43,1%	23,8%
9	15,4%	18,1%	14,0%	17,0%	18,1%	15,6%	17,4%	16,5%	10,7%	17,4%	22,1%	16,9%	15,2%	16,8%
10	38,3%	46,2%	45,5%	34,7%	49,4%	58,4%	39,8%	34,0%	70,8%	36,1%	35,9%	43,4%	27,7%	42,4%
MÉDIA	8,6	8,8	8,8	8,6	8,8	9,0	8,6	8,6	9,3	8,6	8,6	8,7	8,5	8,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	7,8%	6,4%	3,4%	4,7%	11,6%	8,7%	7,2%	5,1%	7,0%	6,1%	11,7%	7,2%	4,2%	7,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	53,6%	64,3%	59,5%	51,7%	67,5%	74,0%	57,2%	50,5%	81,5%	53,4%	58,0%	60,3%	42,8%	59,3%

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?

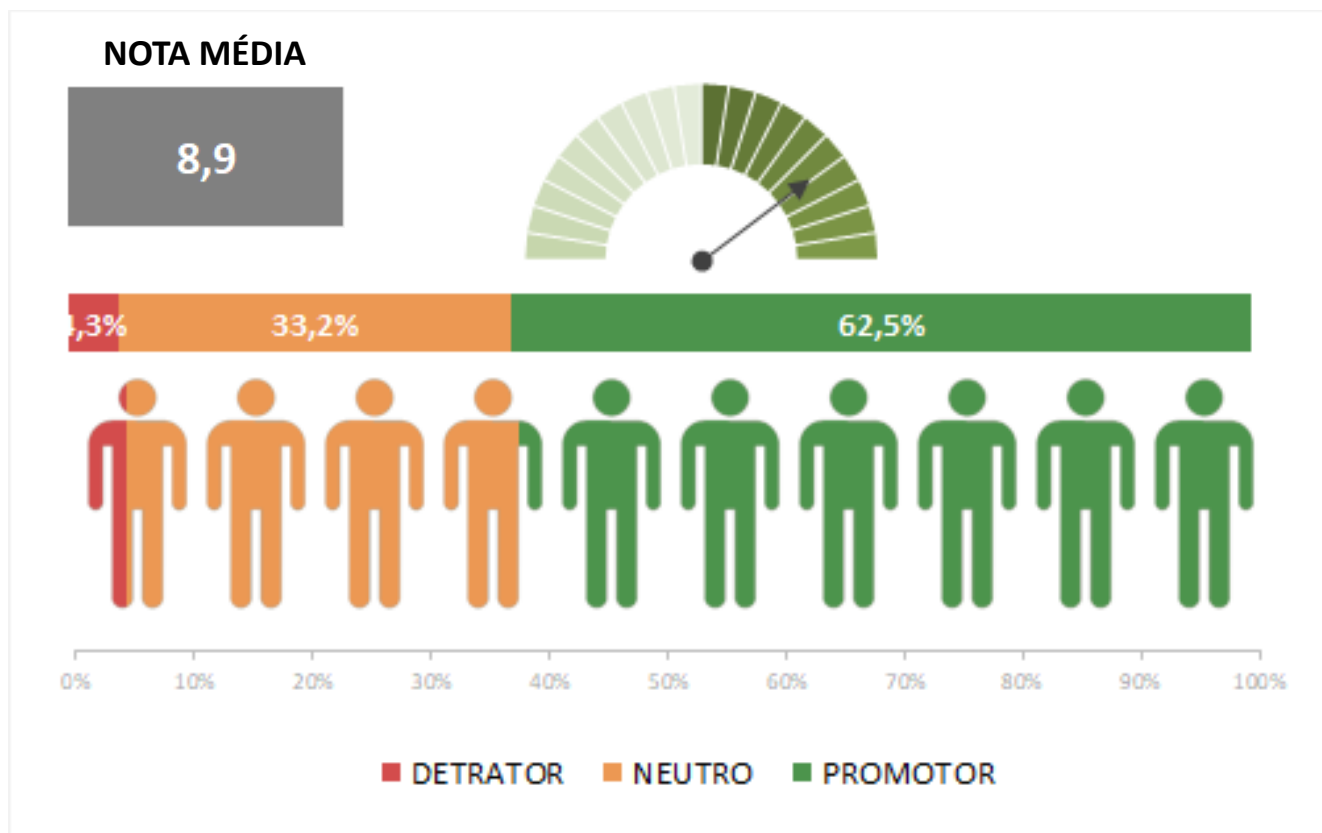
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 59,3% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	33,3%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	18,3%
BOA EMPRESA	10,2%
BOM ATENDIMENTO	3,8%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,2%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	2,2%
BOM TRATAMENTO	1,1%
OUTROS	21,5%
NÃO RESPONDEU	7,5%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 7,1% DOS USUÁRIOS)	%
DIMINUIR O PREÇO	37,9%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	27,6%
MELHORAR O ATENDIMENTO	13,8%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	10,3%
NÃO FALTAR ÁGUA	10,3%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	6,9%
EFETUAR A LEITURA CORRETA	3,4%
ENTREGAR A CONTA CORRETAMENTE	3,4%
MAIOR COMPROMETIMENTO	3,4%
MELHORAR A PRESSÃO	3,4%
NÃO TER VAZAMENTOS	3,4%
OUTROS	3,4%
NÃO RESPONDEU	3,4%

SATISFAÇÃO GERAL – CSJ

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

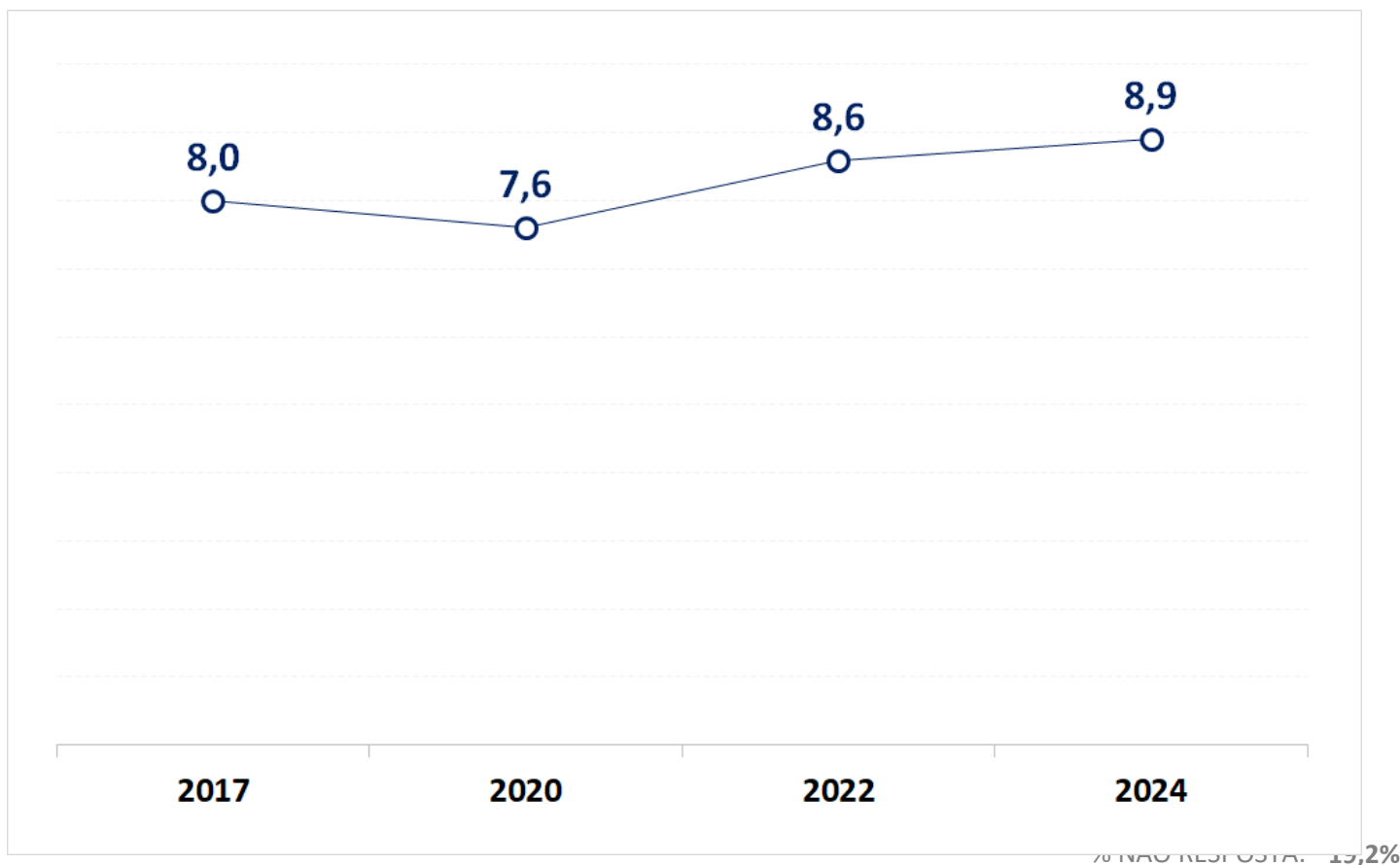


% NÃO RESPOSTA: 19,2%

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – CSJ

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

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CSJ? 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	0,0%	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%
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%	0,7%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	2,4%	0,4%	0,0%	0,4%
4	0,6%	0,5%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,5%	1,1%	0,0%	0,4%	1,8%	0,6%	0,0%	0,6%
5	2,5%	1,8%	0,0%	1,6%	3,9%	3,1%	1,6%	2,6%	1,5%	2,3%	2,0%	2,3%	0,0%	2,1%
6	1,4%	1,1%	0,0%	1,5%	1,4%	0,0%	1,7%	1,1%	0,0%	1,8%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
7	11,7%	9,4%	16,3%	11,1%	7,0%	8,4%	11,2%	10,8%	5,0%	12,3%	8,8%	10,8%	5,7%	10,5%
8	21,7%	23,7%	31,2%	26,8%	13,6%	12,6%	25,8%	24,3%	21,4%	24,3%	17,0%	22,7%	22,3%	22,7%
9	12,3%	19,1%	11,0%	20,0%	12,9%	11,7%	16,6%	17,2%	12,5%	16,6%	15,5%	14,8%	29,5%	15,7%
10	49,8%	43,7%	41,5%	38,2%	59,6%	64,3%	42,5%	41,3%	59,4%	42,2%	52,5%	47,0%	42,5%	46,7%
MÉDIA	8,9	8,8	8,8	8,7	9,0	9,2	8,8	8,7	9,2	8,8	8,9	8,8	9,1	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	4,5%	4,1%	0,0%	3,9%	6,9%	3,1%	3,9%	6,4%	1,5%	4,6%	6,2%	4,6%	0,0%	4,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	62,1%	62,8%	52,5%	58,2%	72,6%	76,0%	59,1%	58,5%	72,0%	58,8%	68,0%	61,9%	72,0%	62,5%

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DO PRESTADOR

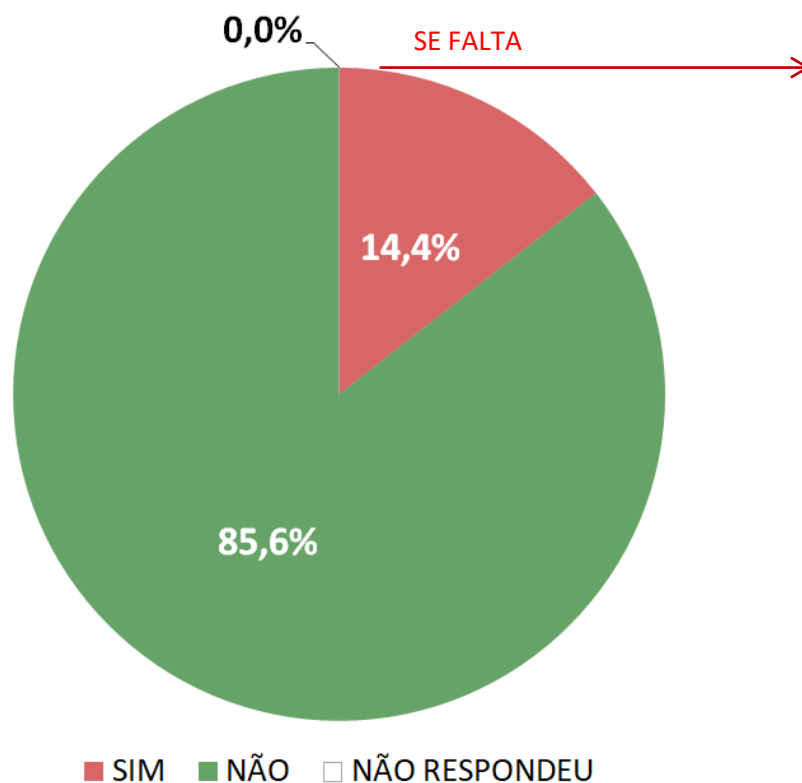
1. (SE NOTA 9 OU 10) PERCEBEMOS QUE ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS, POR QUAL MOTIVO ATRIBUI ESSA NOTA?
2. (SE NOTA ≥ 6) PELA SUA RESPOSTA, PERCEBEMOS QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PODERIAM SER MELHORES. O QUE PODERIA SER FEITO PARA SATISFAZÊ-LO?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 62,5% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	44,2%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	21,8%
BOA EMPRESA	10,7%
BOM ATENDIMENTO	4,1%
ESTÁ SATISFEITO	3,6%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	3,6%
BOM TRATAMENTO DO ESGOTO	2,5%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	1,0%
NÃO RESPONDEU	8,6%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 4,3% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR O ATENDIMENTO	21,4%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	14,3%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	14,3%
NÃO TER VAZAMENTOS	14,3%
AMPLIAR REDE DE ESGOTO	7,1%
DIMINUIR O PREÇO	7,1%
MELHORAR O TRATAMENTO DO ESGOTO	7,1%
NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO	7,1%
NÃO RESPONDEU	7,1%

FALTA DE ÁGUA

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



COM QUAL FREQUÊNCIA?	%
< 1 VEZ POR MÊS	22,9%
1 VEZ POR MÊS	31,7%
2 VEZES POR MÊS	14,0%
3 VEZES POR MÊS	11,4%
1 VEZ POR SEMANA	8,3%
> 1 VEZ POR SEMANA	11,7%

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

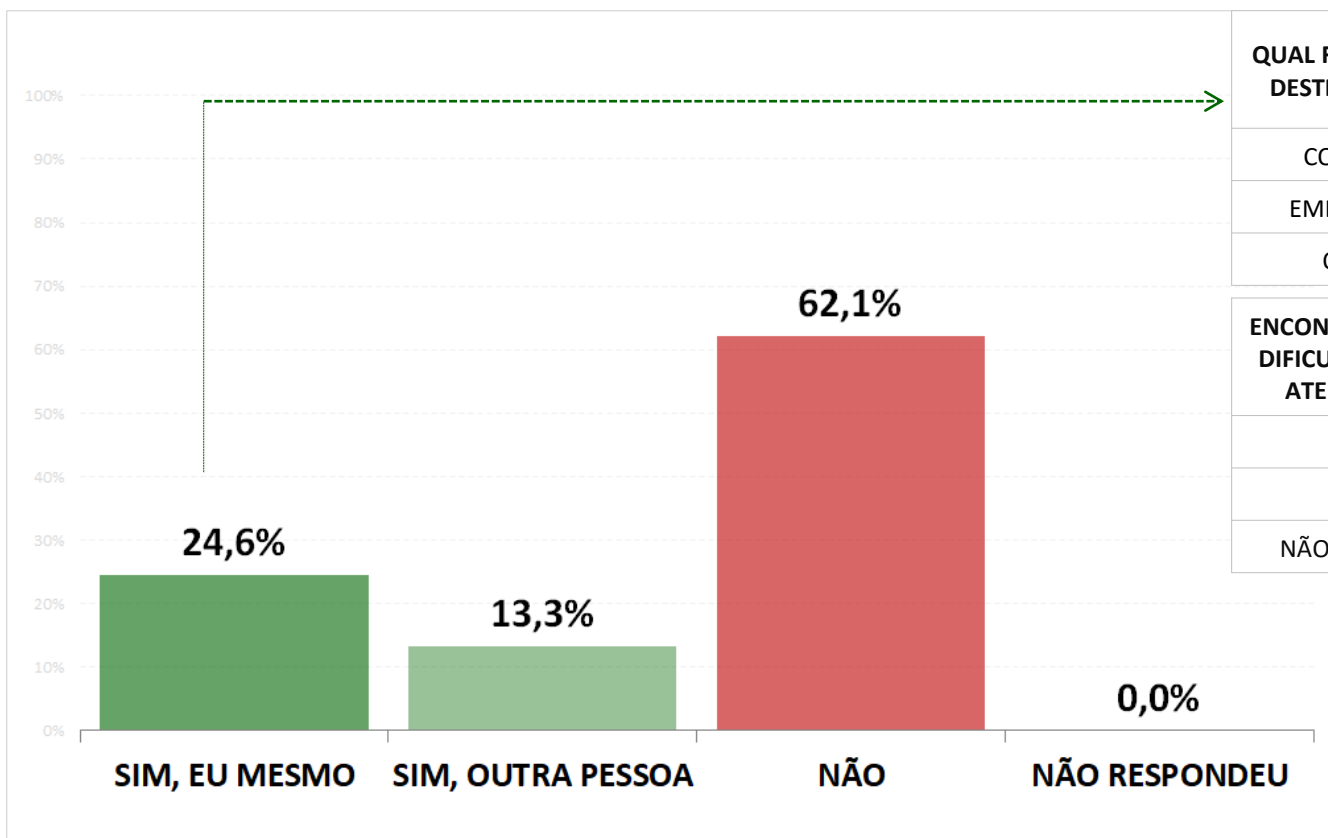
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	13,5%	15,3%	23,8%	10,2%	14,2%	16,7%	15,3%	10,3%	20,5%	13,4%	11,6%	15,0%	5,1%	14,4%
NÃO	86,5%	84,7%	76,2%	89,8%	85,8%	83,3%	84,7%	89,7%	79,5%	86,6%	88,4%	85,0%	94,9%	85,6%
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 DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	51,5%
EMERGENCIAL	48,5%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	25,7%
NÃO	74,3%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	30,2%
DEMORA NO ATENDIMENTO	21,3%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	21,7%
ATENDIMENTO RUIM	17,8%
MUITA BUROCRACIA	9,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%



ARES
AGÊNCIA
REGULAÇÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS

CANAL DE ATENDIMENTO

VOCÊ OU ALGUÉM DE SUA CASA JÁ FEZ ALGUMA SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA ESGOTO?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

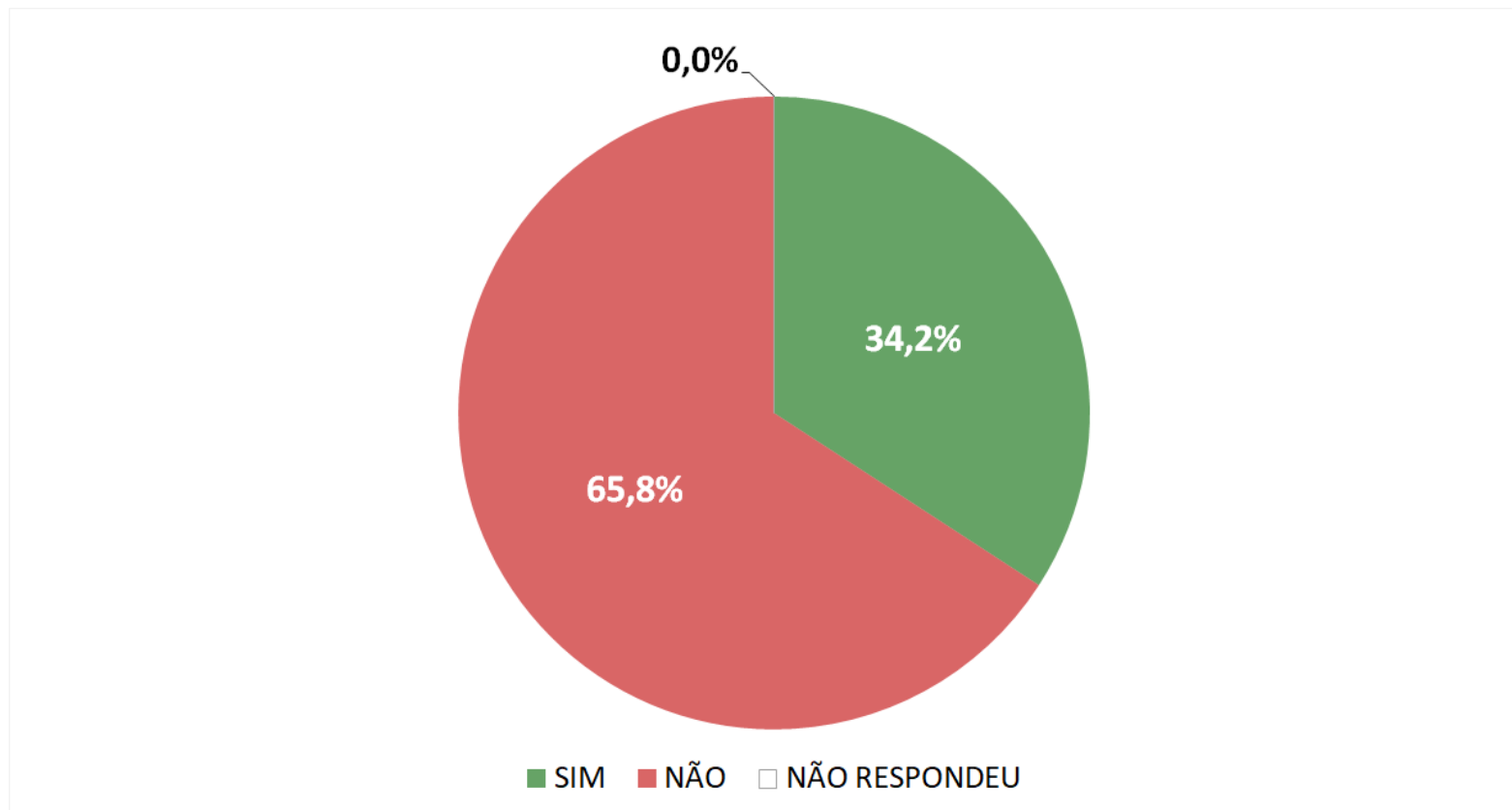
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	
SIM, EU MESMO	27,9%	21,6%	25,8%	24,5%	24,0%	21,1%	24,7%	27,4%	25,5%	23,5%	28,3%	24,6%	23,8%	24,6%
SIM, OUTRA PESSOA	11,2%	15,2%	21,9%	14,4%	7,6%	12,2%	13,6%	13,7%	19,6%	11,3%	14,5%	13,5%	9,9%	13,3%
NÃO	60,9%	63,2%	52,4%	61,1%	68,4%	66,7%	61,7%	58,9%	54,9%	65,2%	57,2%	61,9%	66,3%	62,1%
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%

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

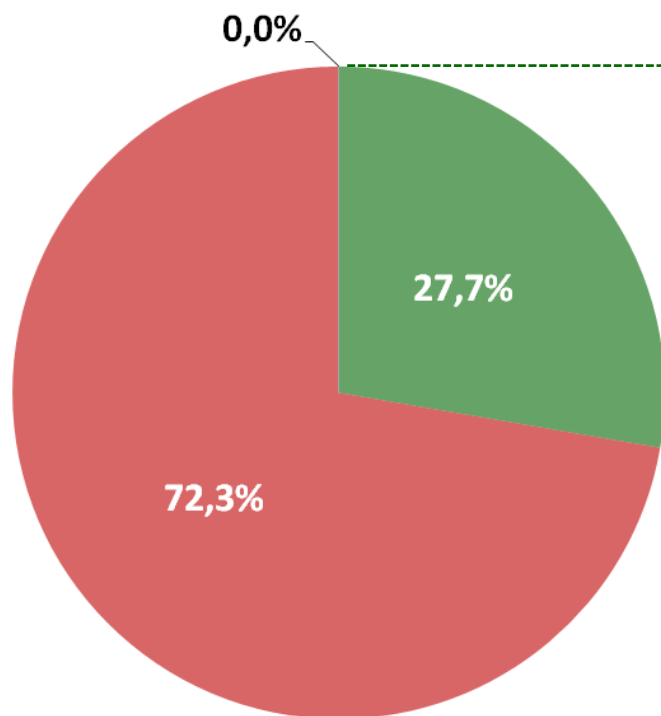
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	33,3%	35,0%	39,3%	36,2%	29,2%	38,9%	37,6%	21,8%	38,0%	33,7%	31,5%	33,9%	37,6%	34,2%
NÃO	66,7%	65,0%	60,7%	63,8%	70,8%	61,1%	62,4%	78,2%	62,0%	66,3%	68,5%	66,1%	62,4%	65,8%
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%

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?	%
INTERNET	22,3%
AMIGOS/FAMILIARES	21,3%
TELEVISÃO	13,8%
PREFEITURA	9,1%
RÁDIO	8,2%
REDES SOCIAIS	5,9%
JORNAL	5,0%
TRABALHO	3,1%
PORTAL DE NOTÍCIAS	1,0%
OUTROS MEIOS	6,4%
NÃO RESPONDEU	4,0%

JÁ OBTVEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	5,1%
NÃO	91,5%
NÃO RESPONDEU	3,4%

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	27,6%	27,8%	27,8%	29,5%	25,6%	19,0%	27,1%	37,1%	33,2%	25,1%	32,7%	27,7%	28,1%	27,7%
NÃO	72,4%	72,2%	72,2%	70,5%	74,4%	81,0%	72,9%	62,9%	66,8%	74,9%	67,3%	72,3%	71,9%	72,3%
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%

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

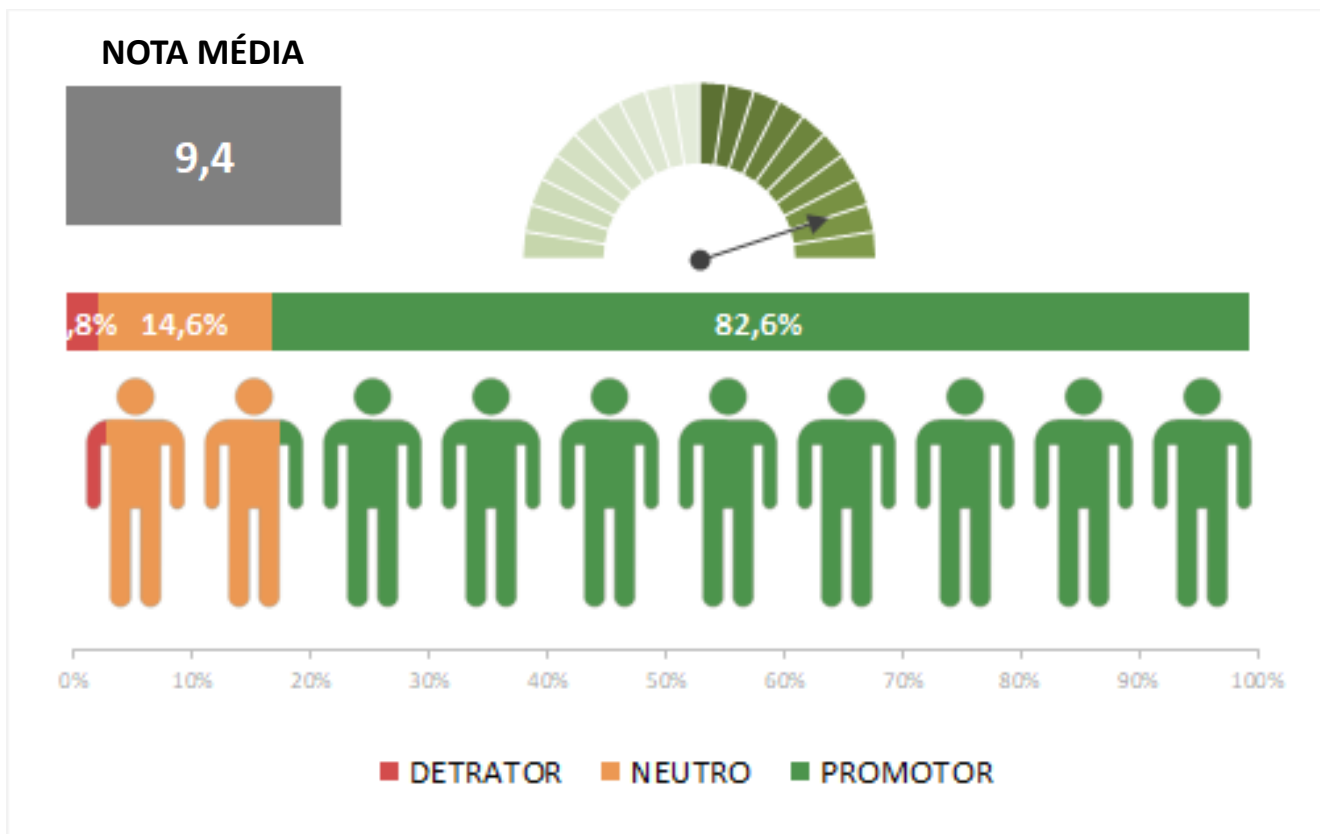
A SEGUIR, **SATISFAÇÃO GERAL** COM OS SERVIÇOS DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS E DE VARRIÇÃO DAS RUAS.

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 JUNDIAÍ? 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

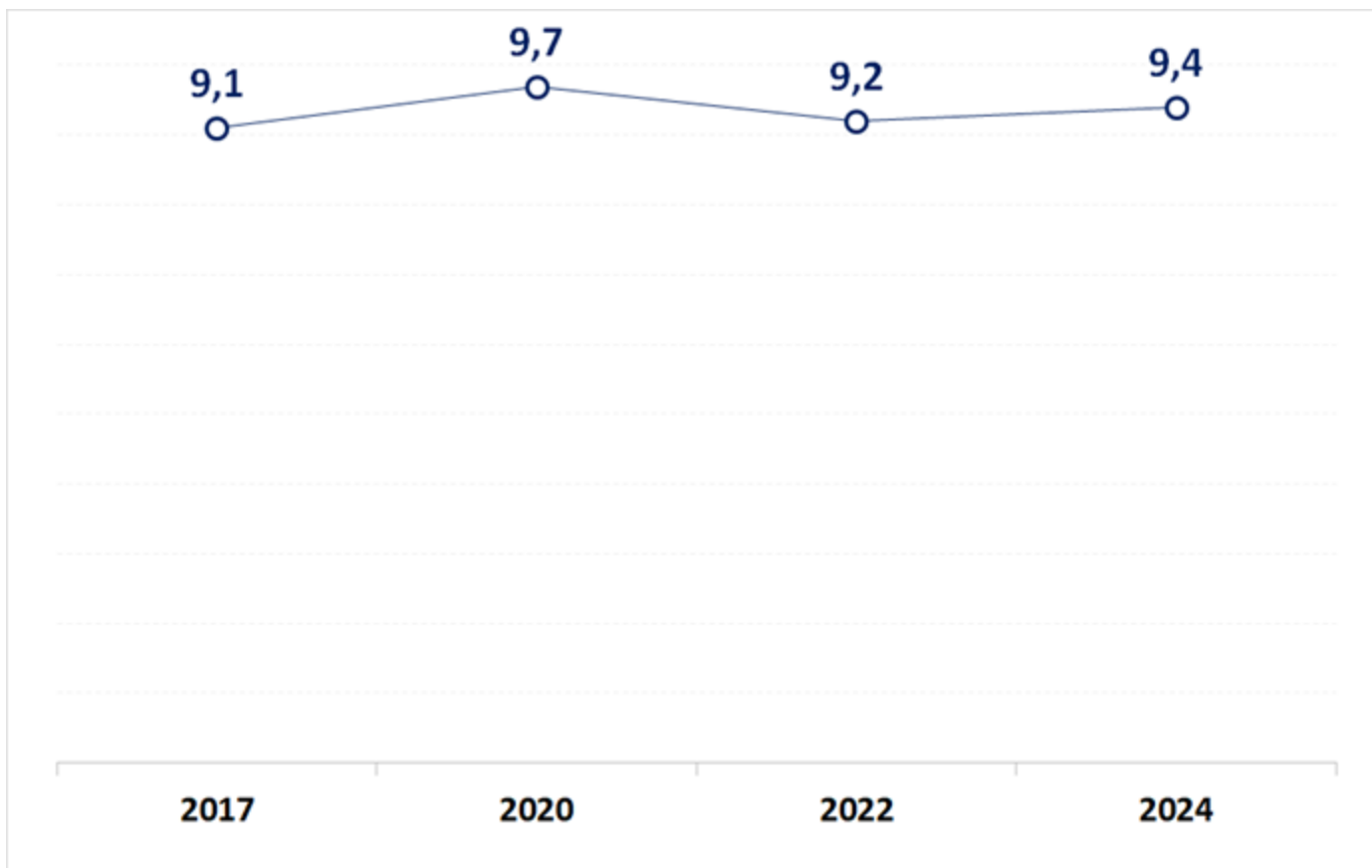


% NÃO RESPOSTA: 0,3%

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 JUNDIAÍ? 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 JUNDIAÍ? 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	0,0%	1,0%	0,0%	0,7%	0,6%	0,0%	0,9%	0,0%	1,6%	0,3%	0,0%	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	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	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
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	1,6%	1,4%	0,0%	1,4%	2,4%	2,3%	1,4%	0,9%	1,2%	0,4%	6,9%	1,6%	0,0%	1,5%
6	0,6%	0,4%	0,0%	0,7%	0,6%	0,0%	0,5%	0,9%	0,0%	0,4%	1,5%	0,5%	0,0%	0,5%
7	4,1%	4,4%	3,5%	4,1%	4,8%	1,0%	3,8%	8,2%	2,5%	4,4%	5,7%	3,3%	19,1%	4,2%
8	12,0%	8,9%	5,4%	13,7%	9,4%	6,7%	9,6%	15,8%	6,8%	11,2%	11,3%	10,5%	9,2%	10,4%
9	12,0%	8,5%	8,9%	11,4%	9,6%	4,4%	12,0%	11,2%	9,0%	9,8%	13,6%	9,9%	14,8%	10,2%
10	69,1%	75,3%	82,2%	67,5%	72,6%	85,6%	71,6%	61,7%	78,9%	73,0%	61,1%	73,3%	56,9%	72,4%
MÉDIA	9,4	9,4	9,7	9,3	9,4	9,7	9,4	9,2	9,5	9,4	9,1	9,4	9,1	9,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	2,8%	2,8%	0,0%	3,4%	3,6%	2,3%	2,9%	3,1%	2,8%	1,6%	8,3%	3,0%	0,0%	2,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	81,1%	83,9%	91,1%	78,9%	82,2%	90,0%	83,7%	72,9%	87,9%	82,8%	74,7%	83,2%	71,7%	82,6%

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?

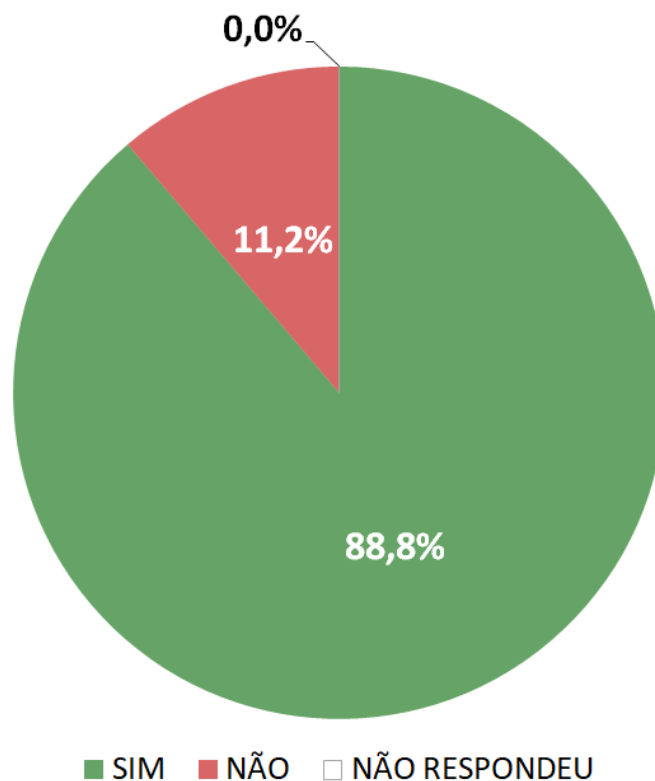
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 82,6% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	38,8%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	24,0%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	19,9%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,4%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	3,5%
ESTÁ SATISFEITO	2,9%
NÃO DEIXA ACUMULAR	1,6%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	1,6%
SÃO EDUCADOS	1,6%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	0,3%
NÃO RESPONDEU	0,3%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 2,8% DOS USUÁRIOS)	%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	33,3%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	25,0%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	25,0%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	8,3%
NÃO RESPONDEU	8,3%

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





ARES
ASSOCIAÇÃO
REGENERA
PCJ

SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

EM SUA RESIDÊNCIA É REALIZADA A SEPARAÇÃO DO LIXO RECICLÁVEL (SEPARAÇÃO DO LIXO ORGÂNICO DO LIXO RECICLÁVEL)?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

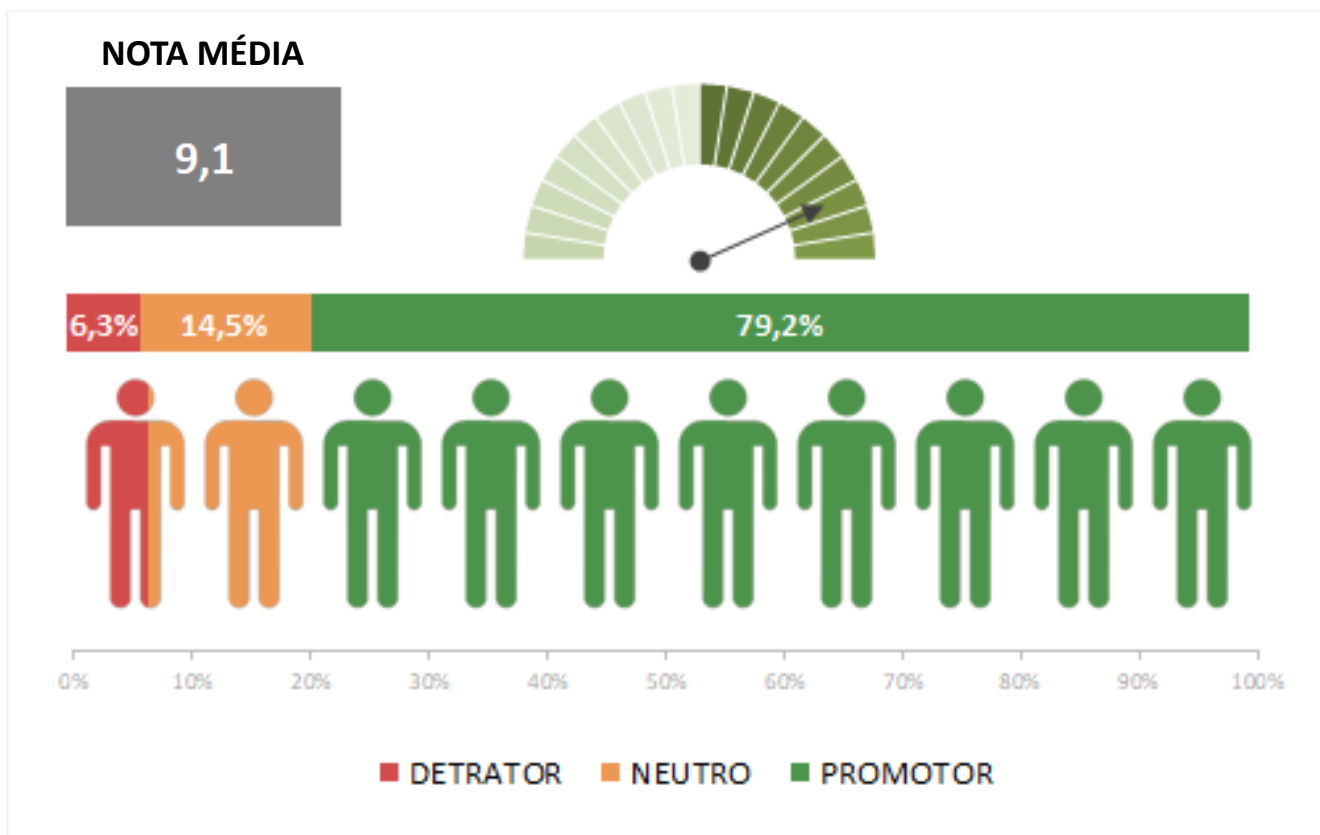
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	92,6%	85,3%	77,2%	89,5%	94,0%	91,1%	85,5%	94,3%	88,2%	87,7%	94,3%	88,7%	90,1%	88,8%
NÃO	7,4%	14,7%	22,8%	10,5%	6,0%	8,9%	14,5%	5,7%	11,8%	12,3%	5,7%	11,3%	9,9%	11,2%
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: 12,8%

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	0,6%	3,1%	0,0%	3,2%	1,3%	1,3%	2,4%	1,5%	0,0%	2,3%	2,3%	2,0%	0,0%	2,0%
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	0,0%	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%	0,5%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,7%	0,3%	0,0%	0,3%
5	4,4%	2,1%	5,5%	1,5%	4,0%	1,1%	2,5%	6,7%	0,0%	4,3%	1,9%	3,4%	0,0%	3,1%
6	0,7%	1,3%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	1,2%	1,5%	0,0%	1,0%	2,3%	0,7%	5,6%	1,0%
7	3,1%	4,8%	6,0%	3,8%	3,4%	1,3%	2,3%	10,4%	3,4%	3,2%	8,4%	3,2%	15,8%	4,0%
8	13,2%	8,1%	22,9%	7,4%	8,7%	10,9%	9,0%	13,6%	9,0%	10,2%	13,9%	10,5%	10,0%	10,4%
9	17,5%	20,4%	23,7%	22,1%	13,7%	16,6%	18,4%	22,6%	20,0%	18,7%	19,0%	18,8%	22,0%	19,1%
10	60,5%	59,9%	41,9%	59,7%	68,2%	68,8%	64,2%	42,7%	67,7%	60,3%	50,5%	61,1%	46,5%	60,2%
MÉDIA	9,2	9,0	8,9	9,0	9,2	9,4	9,2	8,6	9,5	9,0	8,8	9,1	8,9	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	5,6%	6,9%	5,5%	7,0%	5,9%	2,4%	6,0%	10,6%	0,0%	7,6%	8,1%	6,4%	5,6%	6,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	78,0%	80,2%	65,6%	81,8%	82,0%	85,4%	82,7%	65,4%	87,7%	79,1%	69,5%	79,9%	68,5%	79,2%

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 – 79,2% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	37,0%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	24,2%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	16,6%
EQUIPE DE QUALIDADE	7,5%
LEVAM TODO MATERIAL	4,5%
ESTÁ SATISFEITO	3,0%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,3%
SÃO EDUCADOS	1,5%
PARTICULAR QUE FAZ	0,8%
SÃO ORGANIZADOS	0,8%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	0,4%
NÃO RESPONDEU	1,5%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 6,3% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	28,6%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	19,0%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	19,0%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	9,5%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	9,5%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	4,8%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	4,8%
NÃO RESPONDEU	4,8%

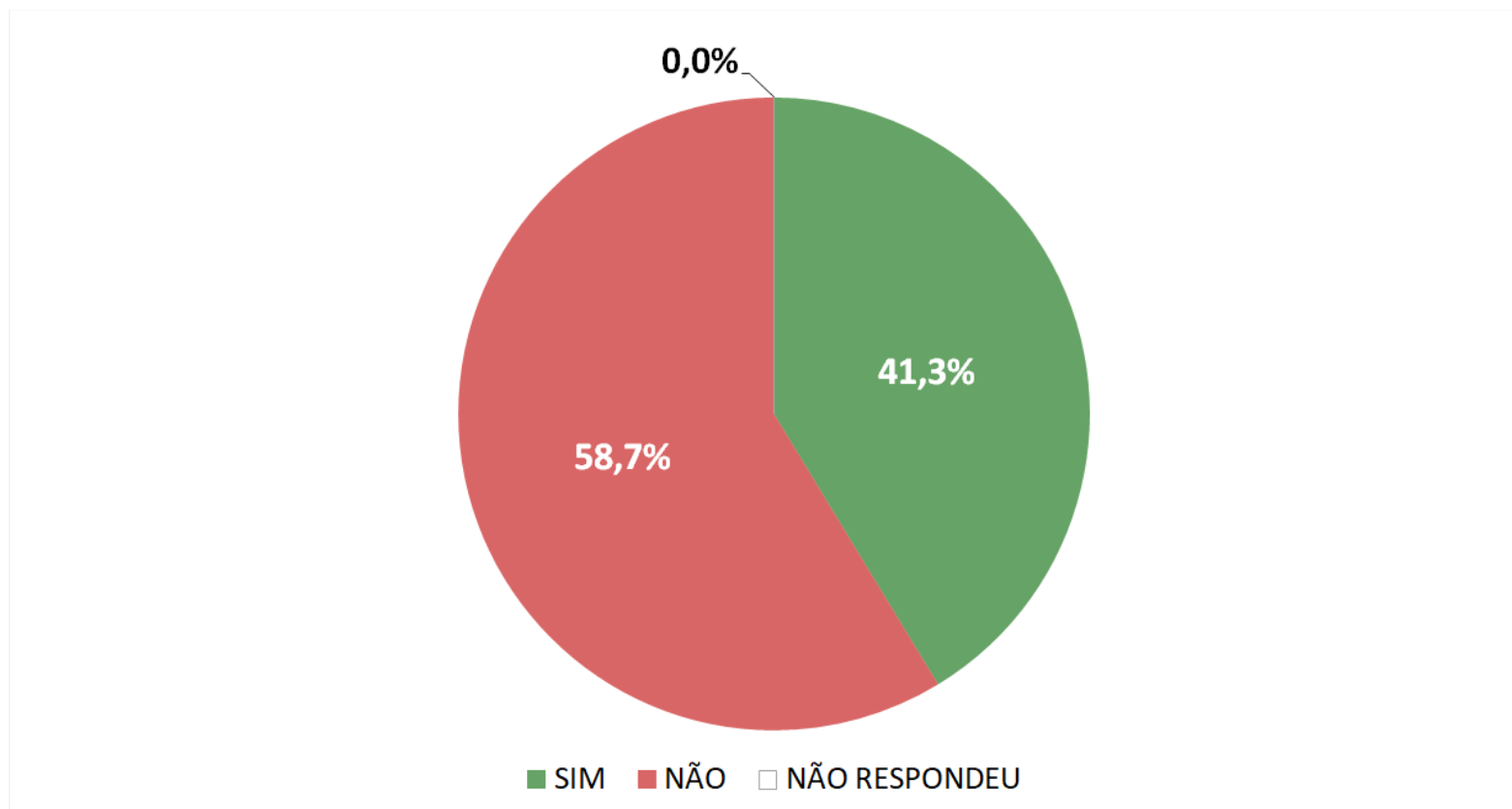


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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

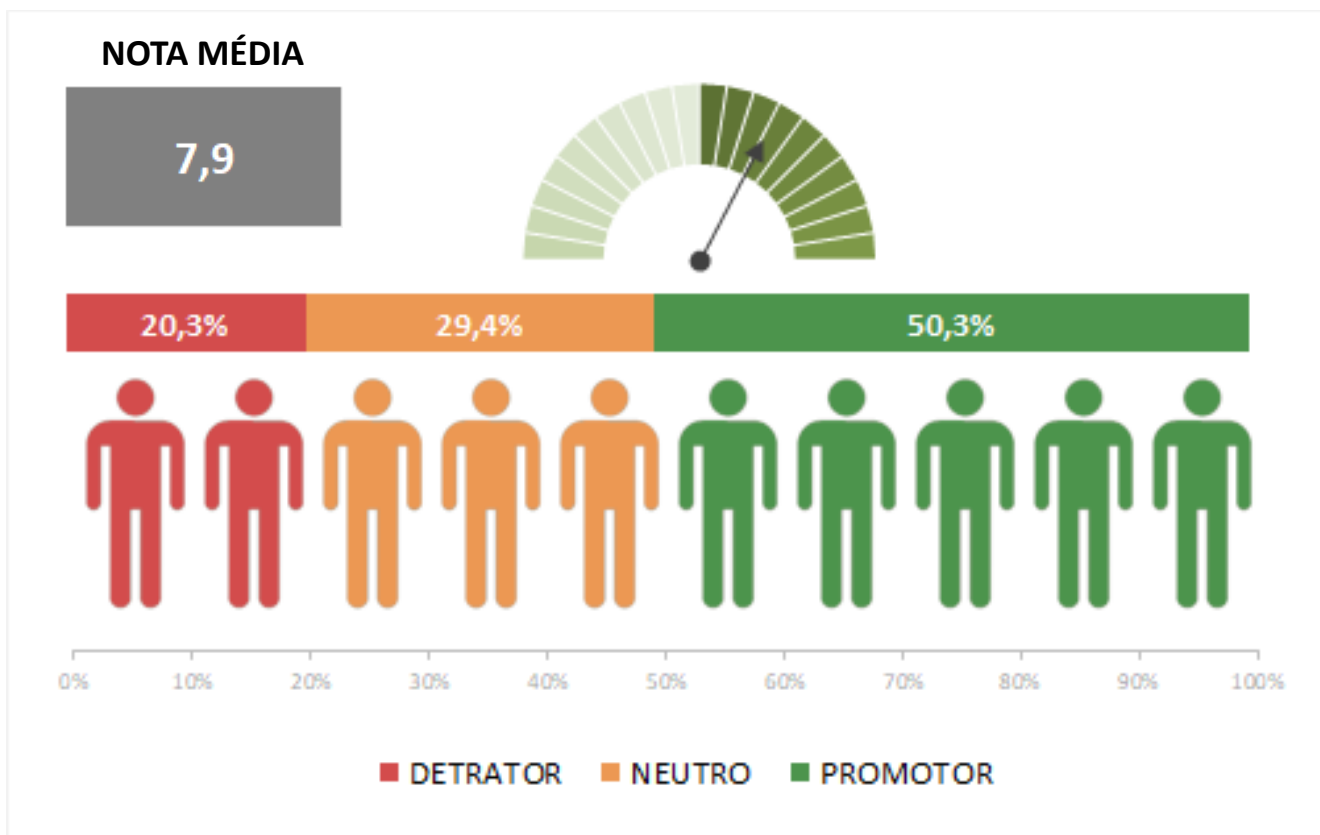
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	38,6%	43,7%	44,6%	40,4%	40,6%	39,9%	37,3%	51,9%	48,5%	40,1%	37,9%	40,9%	47,5%	41,3%
NÃO	61,4%	56,3%	55,4%	59,6%	59,4%	60,1%	62,7%	48,1%	51,5%	59,9%	62,1%	59,1%	52,5%	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%

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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

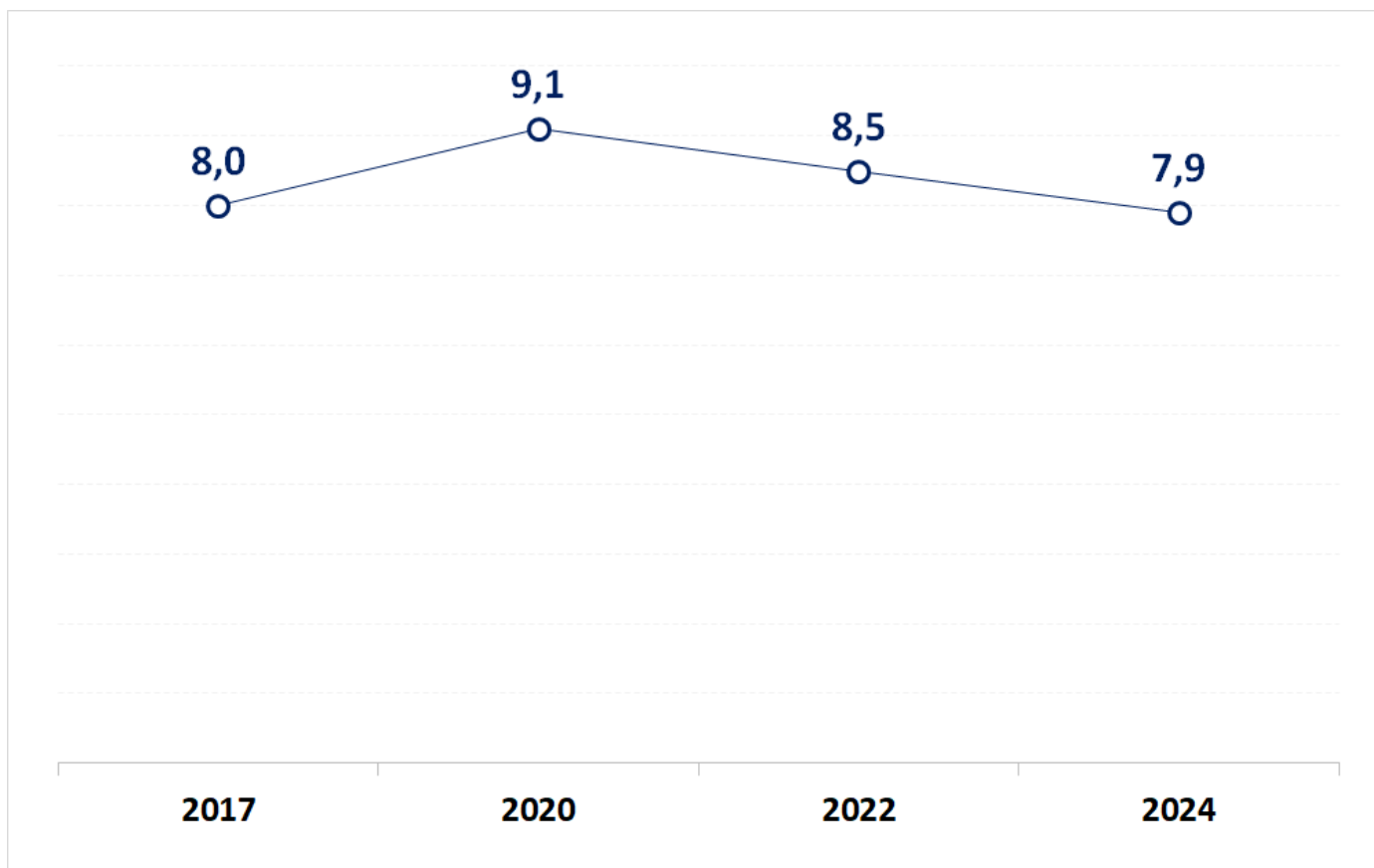


% NÃO RESPOSTA: 6,9%

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE JUNDIAÍ? 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 JUNDIAÍ? 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	5,9%	5,3%	7,4%	5,8%	4,4%	7,4%	5,5%	4,3%	6,5%	6,2%	1,9%	5,9%	0,0%	5,6%
1	0,9%	2,3%	5,3%	0,8%	0,6%	2,1%	1,7%	1,0%	4,0%	0,5%	3,7%	1,7%	0,0%	1,6%
2	0,0%	1,0%	1,6%	0,0%	0,6%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,5%	1,5%	0,6%	0,0%	0,5%
3	1,1%	0,5%	0,0%	0,0%	2,0%	1,3%	0,4%	1,1%	1,4%	0,8%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
4	2,0%	0,5%	2,1%	0,0%	2,0%	0,0%	0,9%	2,9%	1,4%	1,0%	1,7%	1,3%	0,0%	1,2%
5	6,1%	6,0%	3,7%	6,6%	6,5%	6,4%	5,9%	5,9%	7,4%	5,3%	7,5%	6,4%	0,0%	6,0%
6	5,4%	3,8%	5,3%	3,6%	5,3%	8,3%	3,6%	3,6%	8,5%	3,8%	3,5%	4,9%	0,0%	4,6%
7	11,3%	7,4%	9,0%	11,5%	7,1%	2,3%	11,8%	9,4%	5,2%	9,3%	14,3%	9,5%	5,6%	9,3%
8	21,1%	19,3%	23,8%	21,1%	17,3%	12,8%	20,4%	26,1%	13,4%	22,7%	17,3%	20,2%	19,2%	20,2%
9	7,3%	12,2%	8,4%	12,5%	7,7%	8,9%	10,3%	9,7%	11,3%	10,6%	4,8%	10,2%	4,6%	9,9%
10	39,0%	41,7%	33,4%	38,2%	46,5%	50,5%	38,5%	36,0%	40,9%	39,5%	43,8%	38,6%	70,5%	40,4%
MÉDIA	7,8	7,9	7,3	8,0	8,0	7,9	7,8	7,9	7,6	7,9	7,9	7,8	9,4	7,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	21,3%	19,3%	25,4%	16,8%	21,5%	25,5%	19,0%	18,9%	29,2%	17,9%	19,8%	21,5%	0,0%	20,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	46,3%	54,0%	41,8%	50,7%	54,1%	59,4%	48,8%	45,7%	52,2%	50,1%	48,6%	48,7%	75,2%	50,3%

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 – 50,3% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	30,9%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	22,1%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	15,5%
EQUIPE DE QUALIDADE	14,4%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	6,6%
PASSAM SEMPRE	2,2%
SÃO DEDICADOS	2,2%
SÃO EDUCADOS	1,7%
ESTÁ SATISFEITO	1,1%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	1,1%
SÃO ORGANIZADOS	0,6%
NÃO RESPONDEU	1,7%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 20,3% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	22,5%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	22,5%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	21,1%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	21,1%
AMPLIAR EQUIPE	2,8%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	2,8%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	2,8%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,4%
NÃO RESPONDEU	2,8%

SOBRE A ARES-PCJ

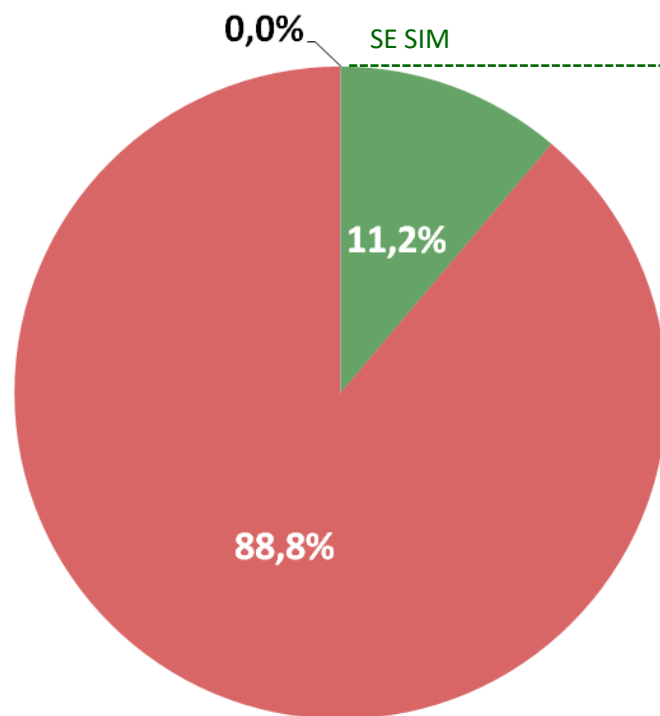
A SEGUIR, NÍVEL DE CONHECIMENTO, AVALIAÇÃO DA AGÊNCIA E DE QUE FORMA CONHECEU.

A large, stylized white letter 'V' is centered within a gray square. The square is positioned on the right side of the image, overlapping a dark gray horizontal bar and a light gray background.

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	0,0%
6	0,0%
7	2,7%
8	12,4%
9	24,9%
10	60,0%
MÉDIA	9,4
INSATISFEITO	0,0%
SATISFEITO	84,9%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	34,2%
INTERNET	18,8%
AMIGOS/FAMILIARES	11,4%
REDES SOCIAIS	7,5%
TRABALHO	6,4%
JORNAL	4,8%
FOLHETO	5,1%
RÁDIO	4,2%
OUTROS MEIOS	4,3%
NÃO RESPONDEU	3,3%

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

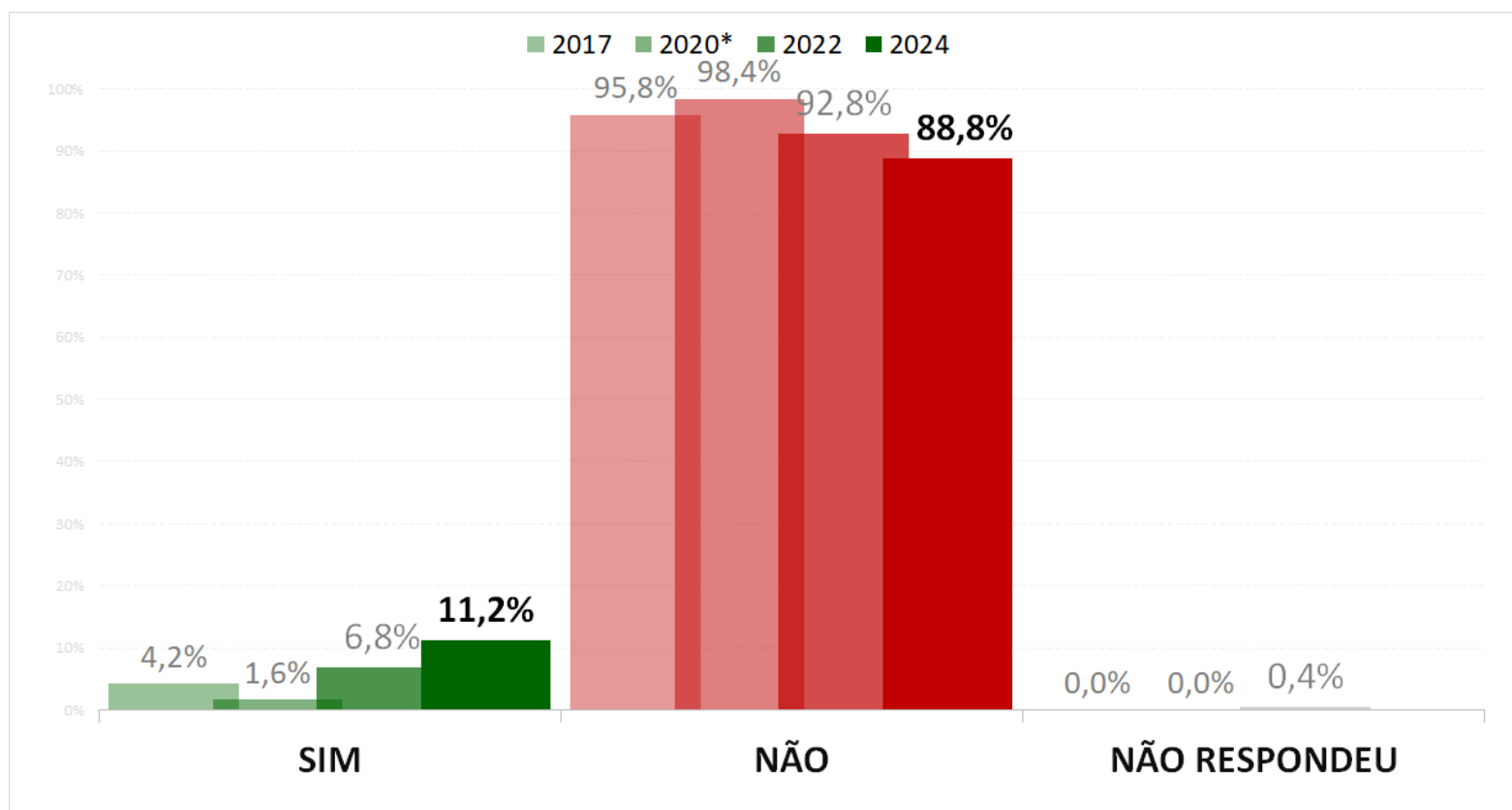
ANÁLISE ESTRATIFICADA

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	14,4%	8,3%	13,0%	11,3%	10,1%	20,2%	7,8%	10,8%	18,2%	9,0%	12,3%	11,6%	4,2%	11,2%
NÃO	85,6%	91,7%	87,0%	88,7%	89,9%	79,8%	92,2%	89,2%	81,8%	91,0%	87,7%	88,4%	95,8%	88,8%
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%

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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



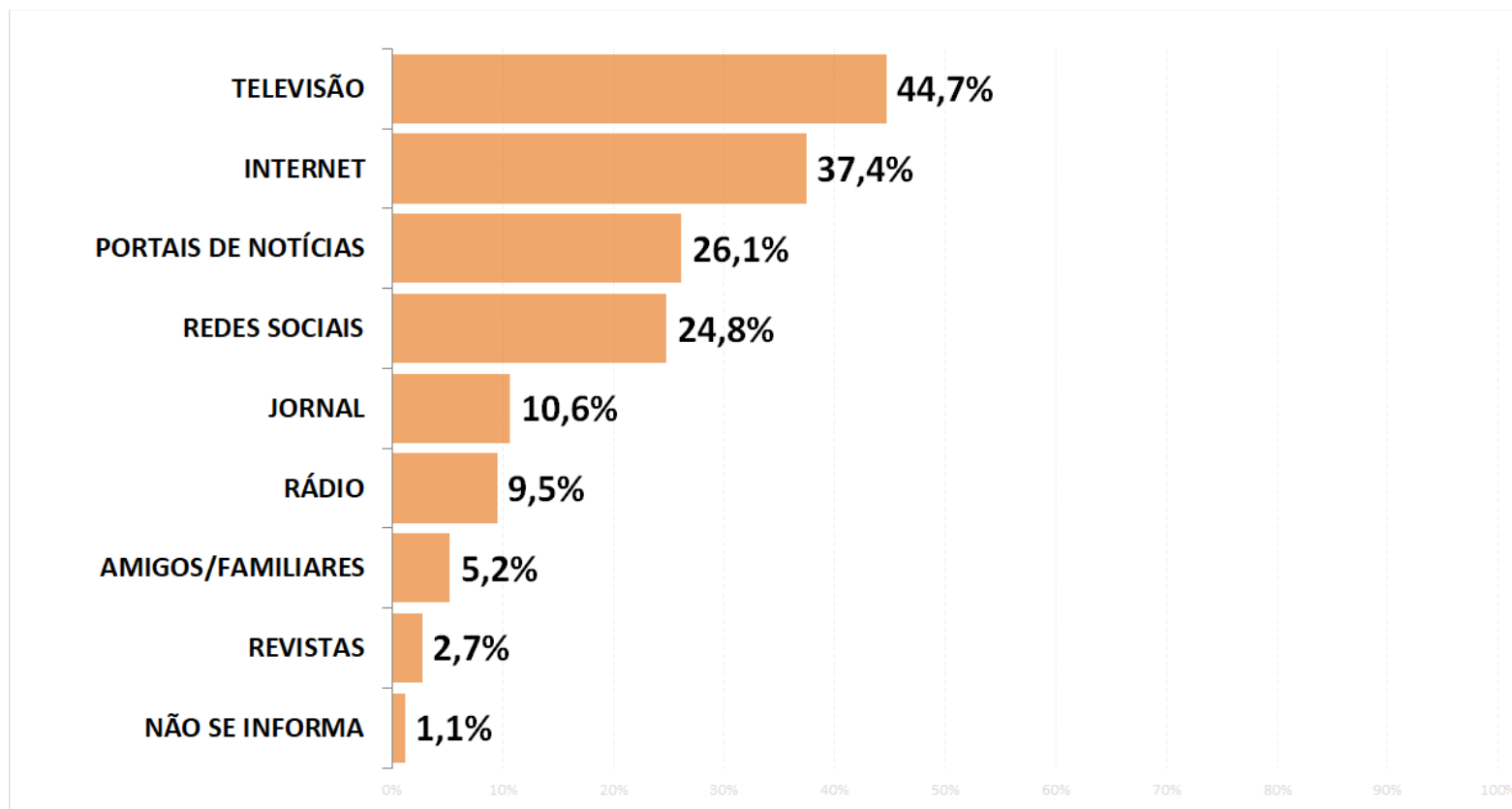
COMUNICAÇÃO

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

VI

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

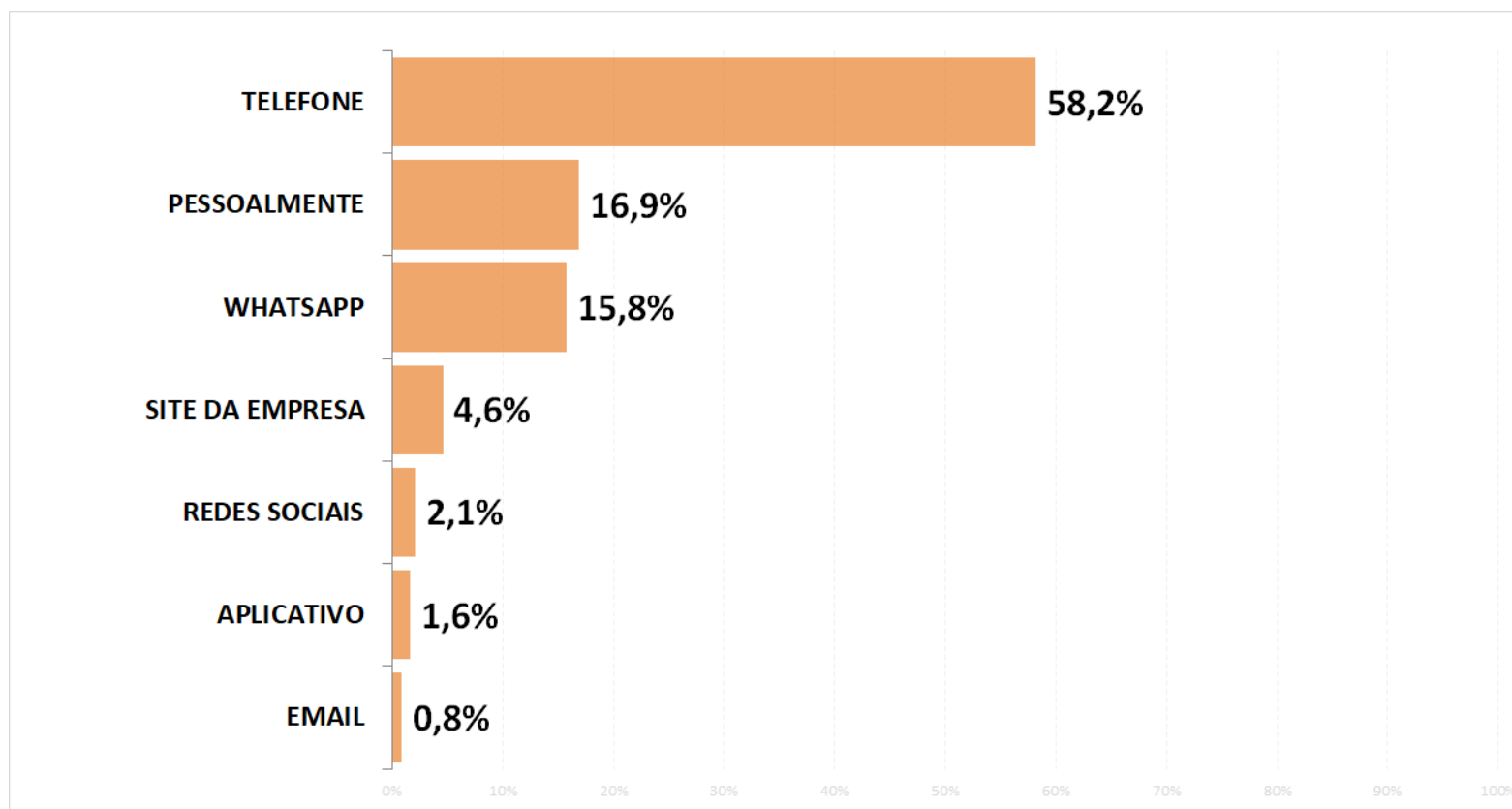
ATRAVÉS DE QUAIS MEIOS VOCÊ SE INFORMA SOBRE AS NOTÍCIAS DA CIDADE, DA REGIÃO E DO BRASIL?
RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA MÚLTIPLA E ESPONTÂNEA



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	59,2%	57,3%	59,2%	52,8%	63,6%	54,0%	61,2%	55,1%	50,2%	62,1%	50,4%	58,2%	57,4%	58,2%
PESSOALMENTE	18,4%	15,5%	12,7%	15,6%	20,5%	28,1%	14,6%	11,7%	22,8%	15,8%	14,5%	17,3%	9,2%	16,9%
WHATSAPP	14,3%	17,1%	13,1%	22,5%	9,6%	6,8%	13,4%	29,7%	5,8%	16,2%	26,2%	15,5%	19,3%	15,8%
SITE DA EMPRESA	4,9%	4,4%	6,8%	4,9%	3,2%	5,9%	5,5%	1,3%	12,8%	3,4%	0,0%	4,6%	5,1%	4,6%
REDES SOCIAIS	0,8%	3,2%	4,8%	2,1%	0,6%	2,8%	2,1%	1,3%	5,3%	0,9%	3,5%	2,2%	0,0%	2,1%
APLICATIVO	1,9%	1,4%	2,0%	1,4%	1,8%	1,3%	2,1%	0,9%	1,5%	1,2%	3,7%	1,8%	0,0%	1,6%
EMAIL	0,5%	1,1%	1,4%	0,7%	0,7%	1,1%	1,1%	0,0%	1,6%	0,4%	1,7%	0,3%	9,0%	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