

PESQUISA LIMITE · MARÇO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
MOGI GUAÇU

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

Mogi Guaçu, março de 2024.

SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **13 e 21 de março de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

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

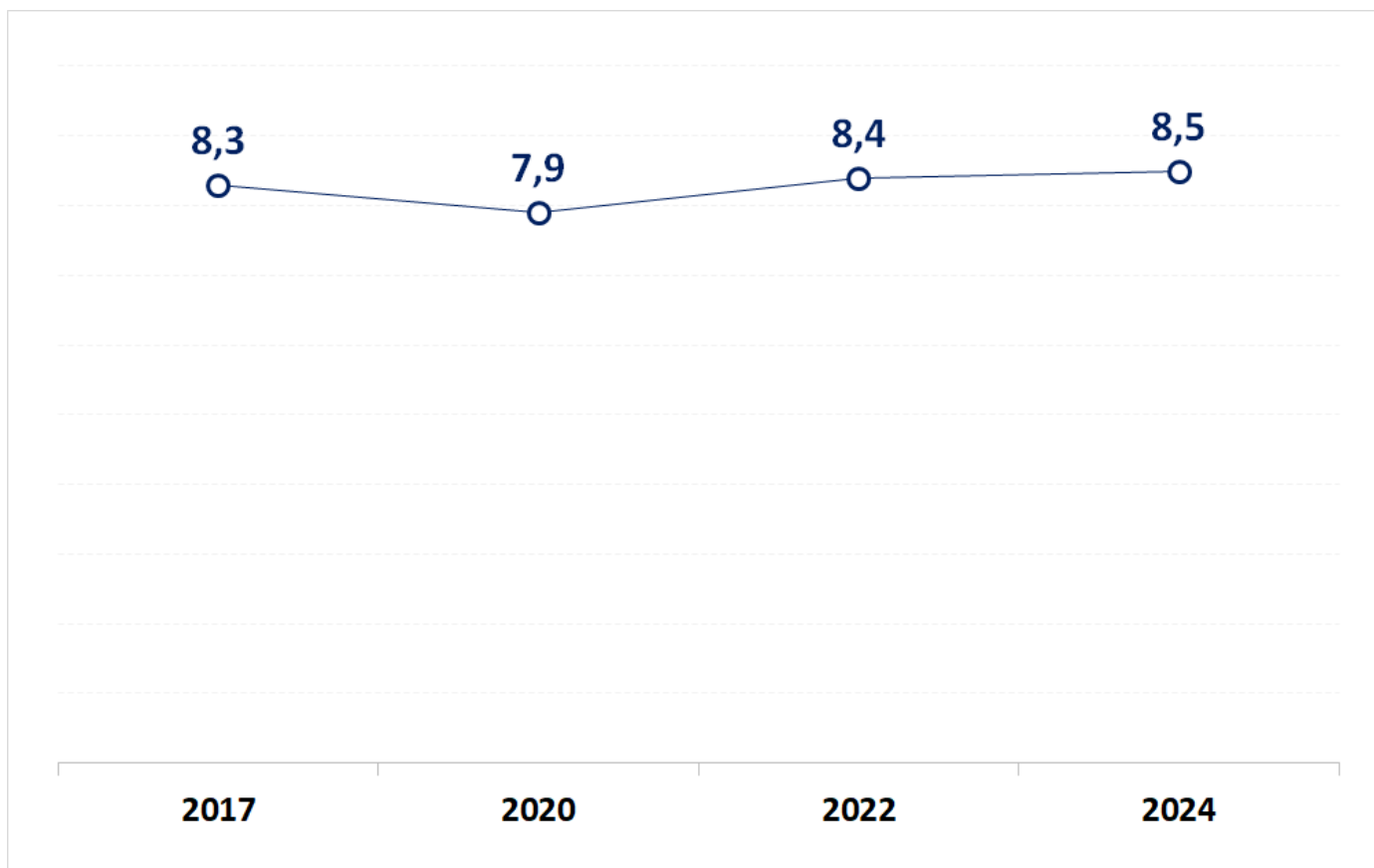
SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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



SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

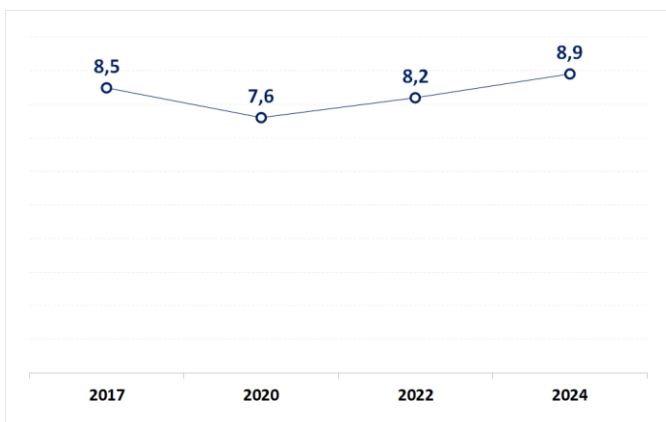
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



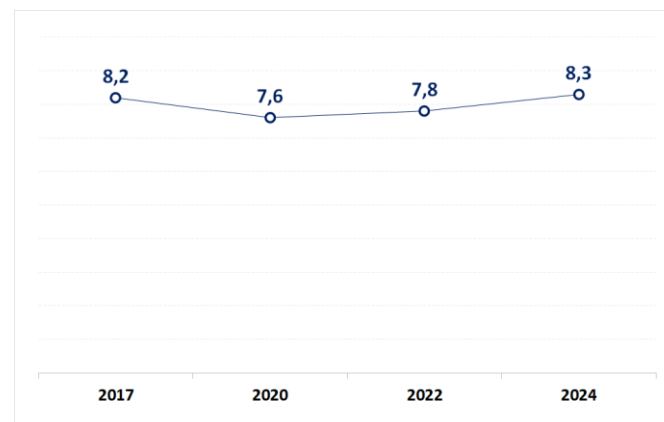
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

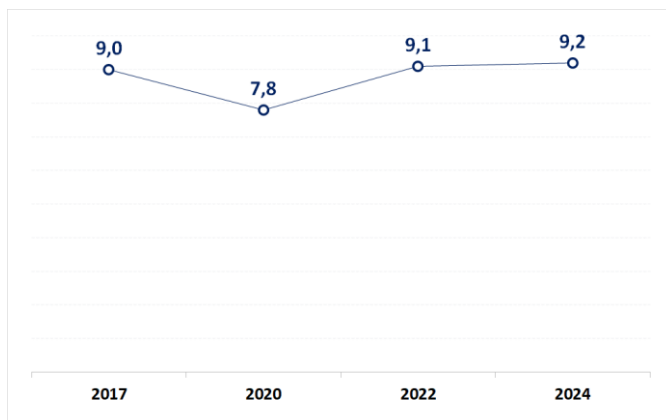
ATENDIMENTO NA SEDE



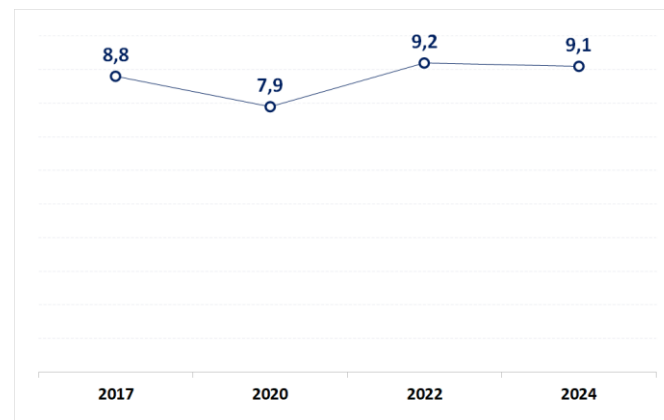
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



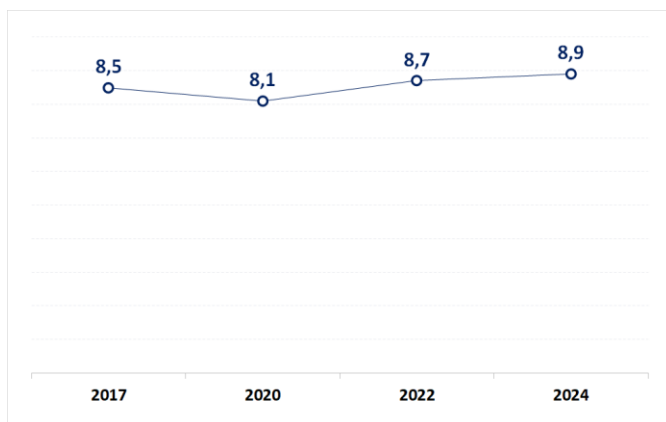
TRATAMENTO DE ESGOTO



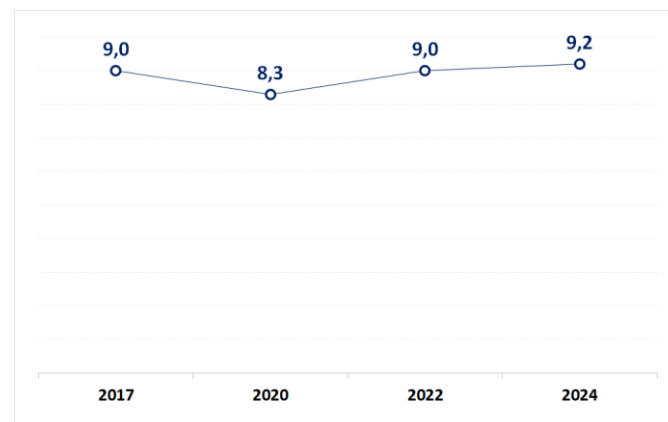
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

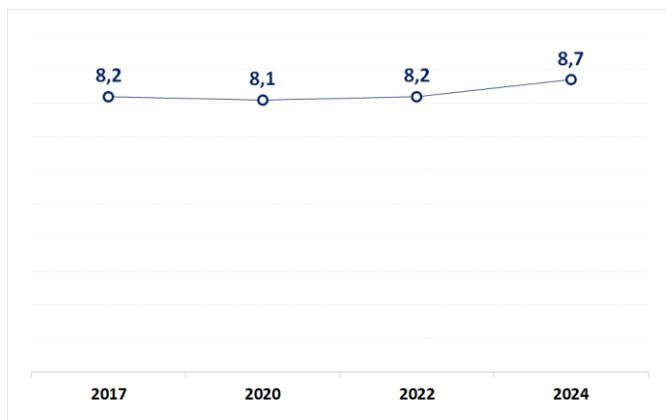
ENTENDIMENTO DA CONTA



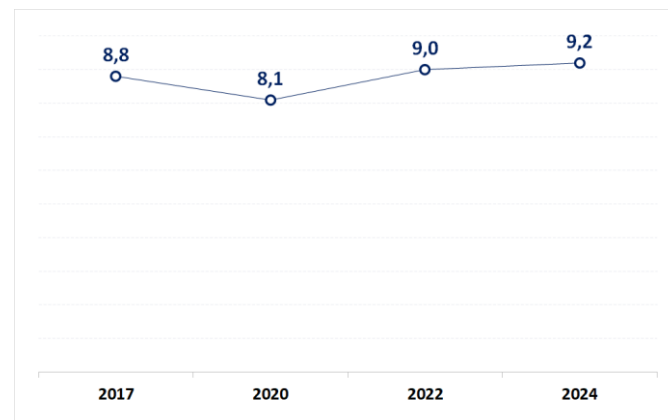
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



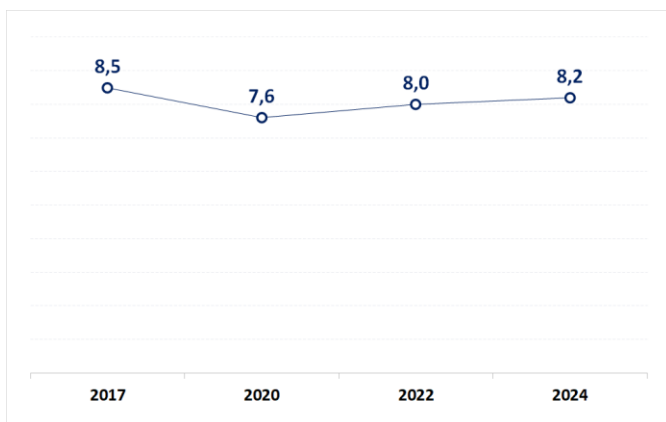
QUALIDADE DA ÁGUA



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

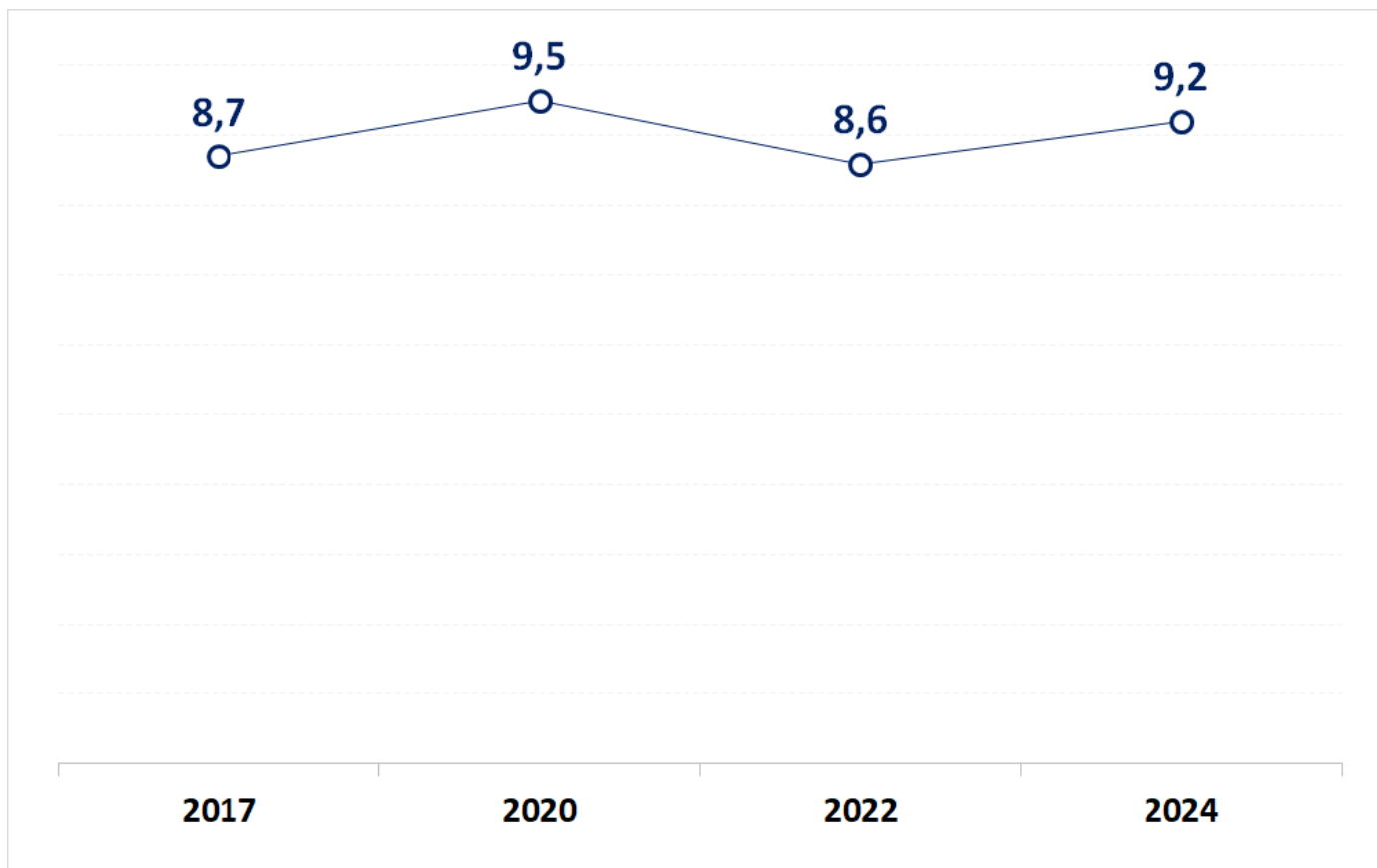
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



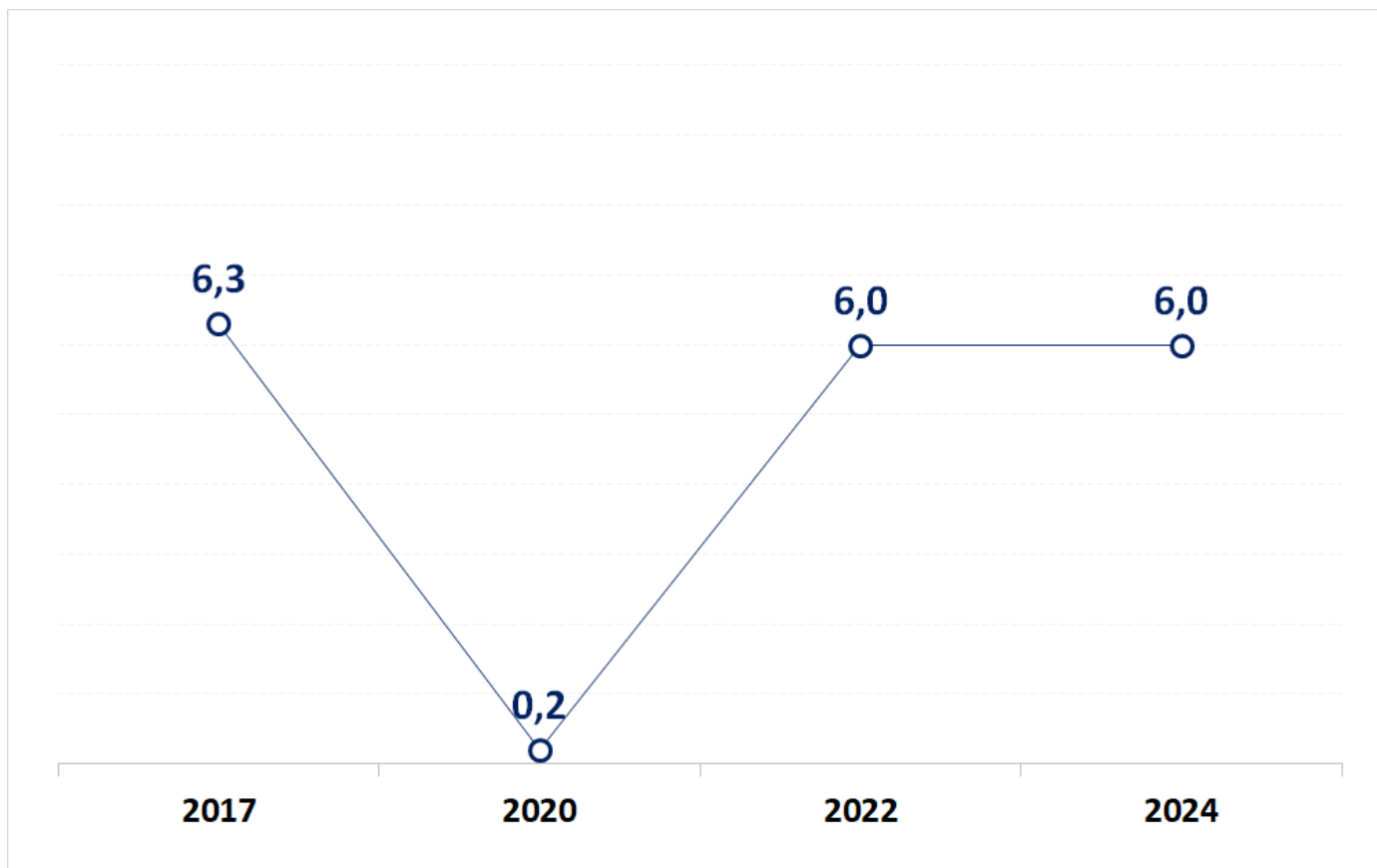
SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



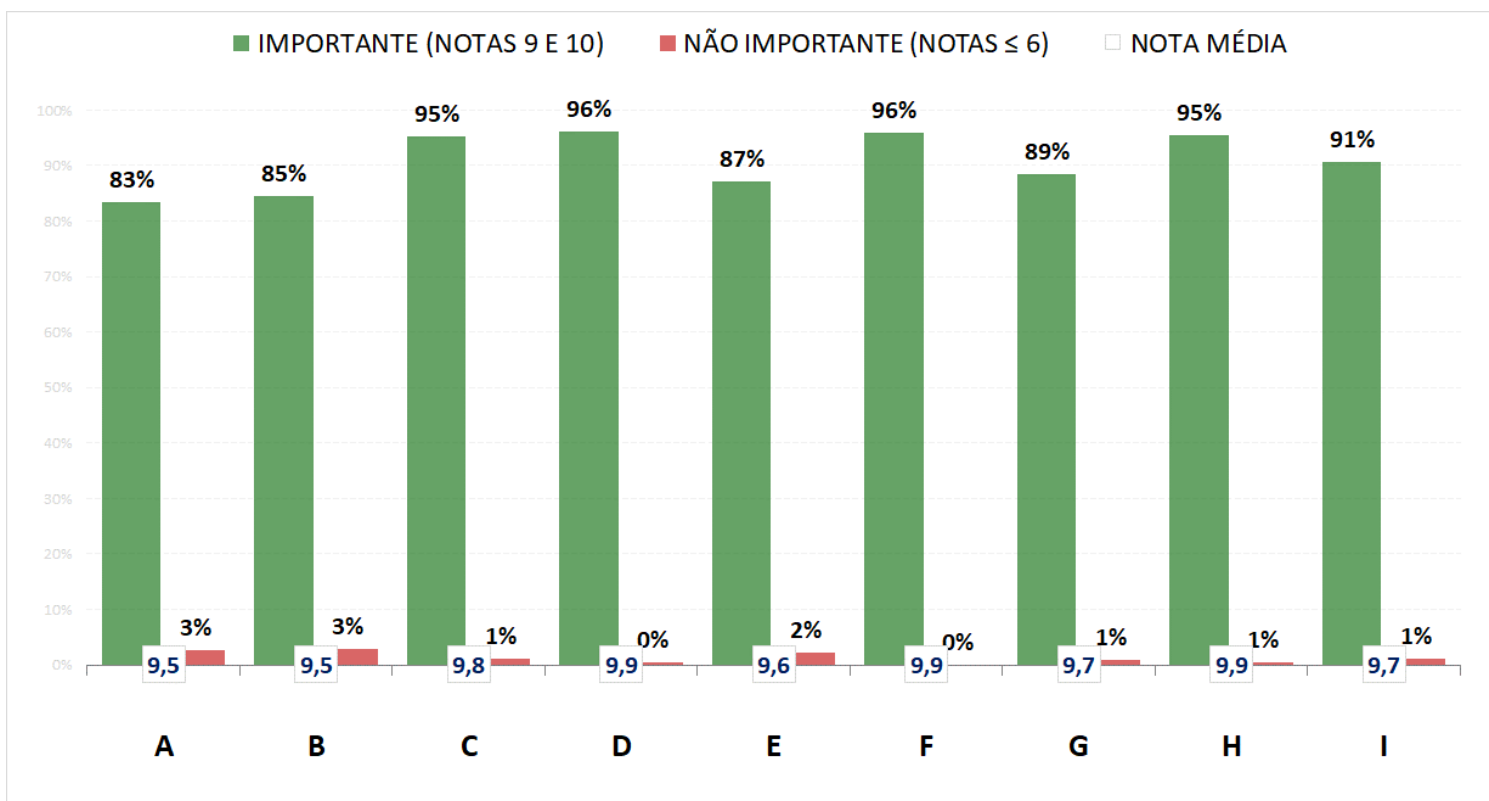
SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

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



IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

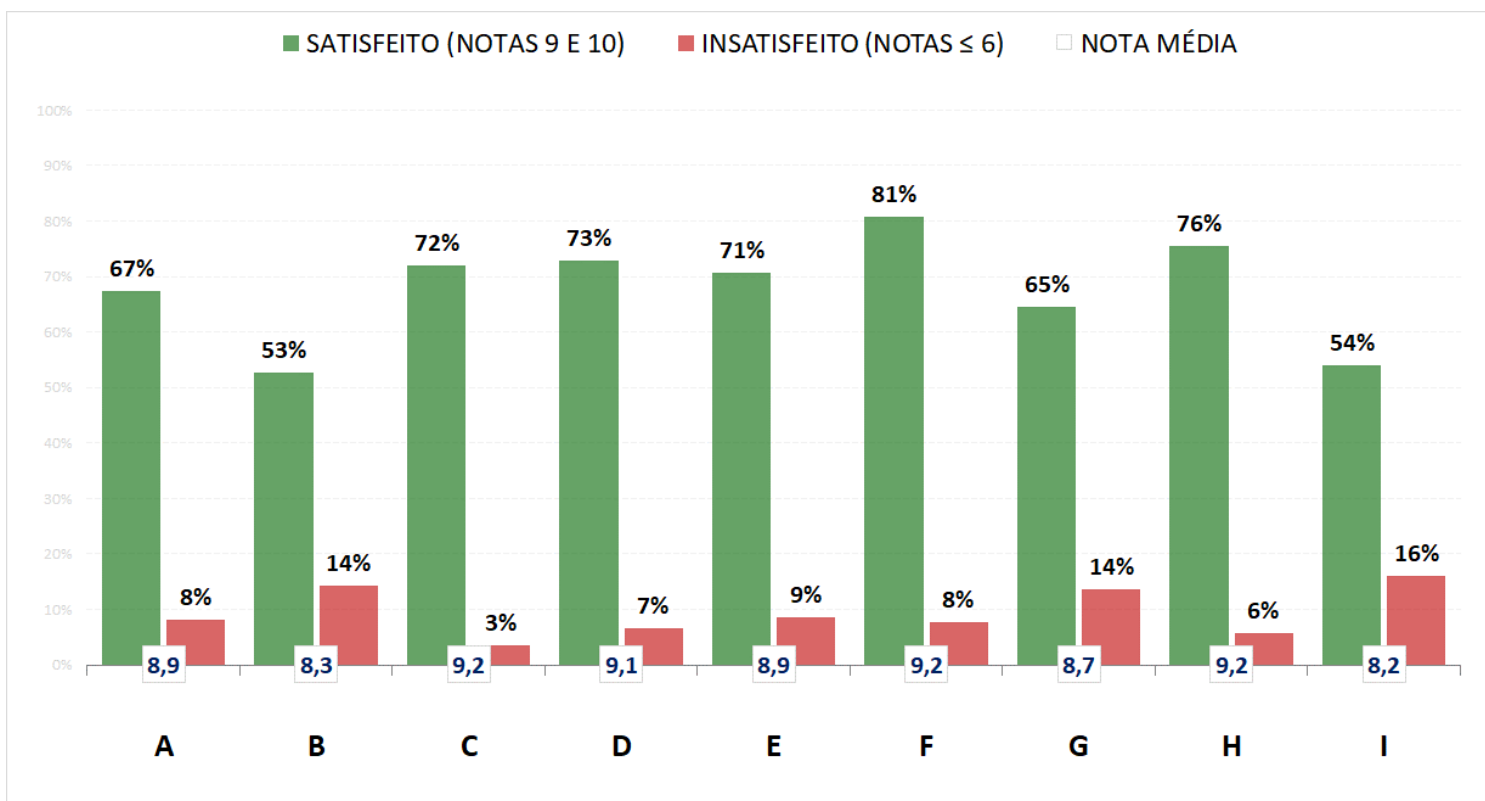
EU VOU CITAR UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ AVALIASSE A IMPORTÂNCIA DE CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE O ITEM É EXTREMAMENTE IMPORTANTE E 0 QUE NÃO É NADA IMPORTANTE. VAMOS LÁ?



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?



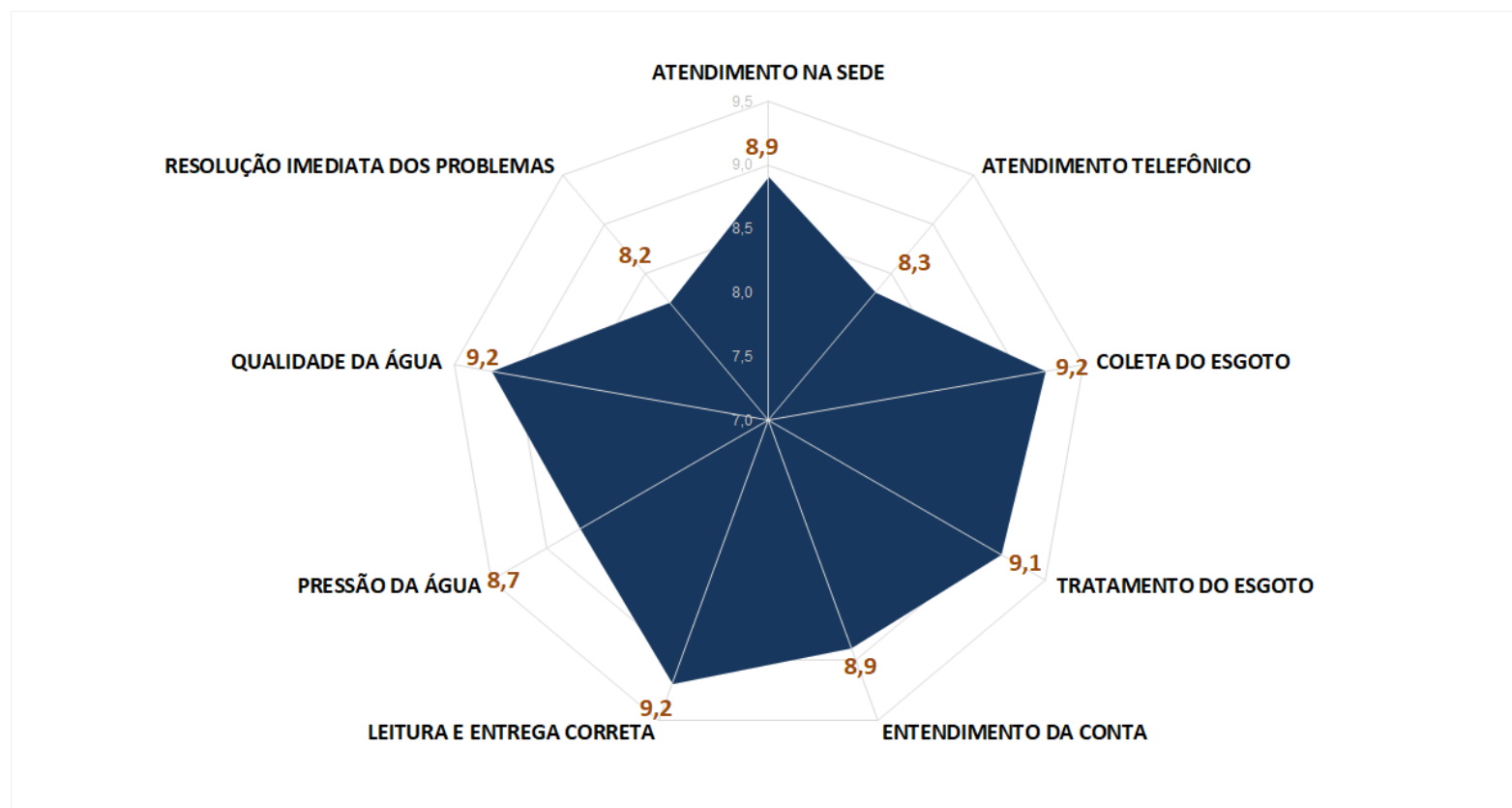
A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

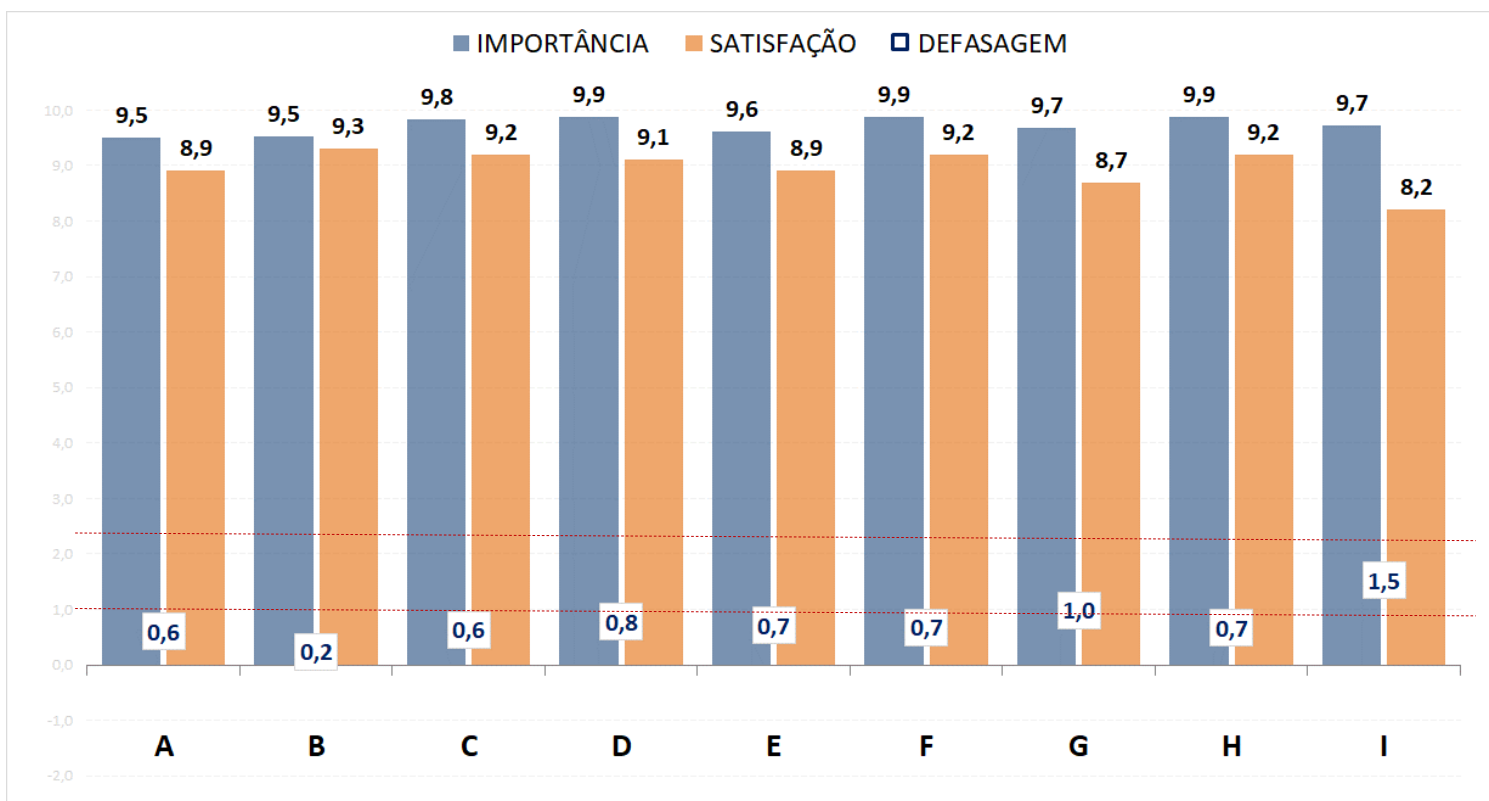
RADAR DE SATISFAÇÃO

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).



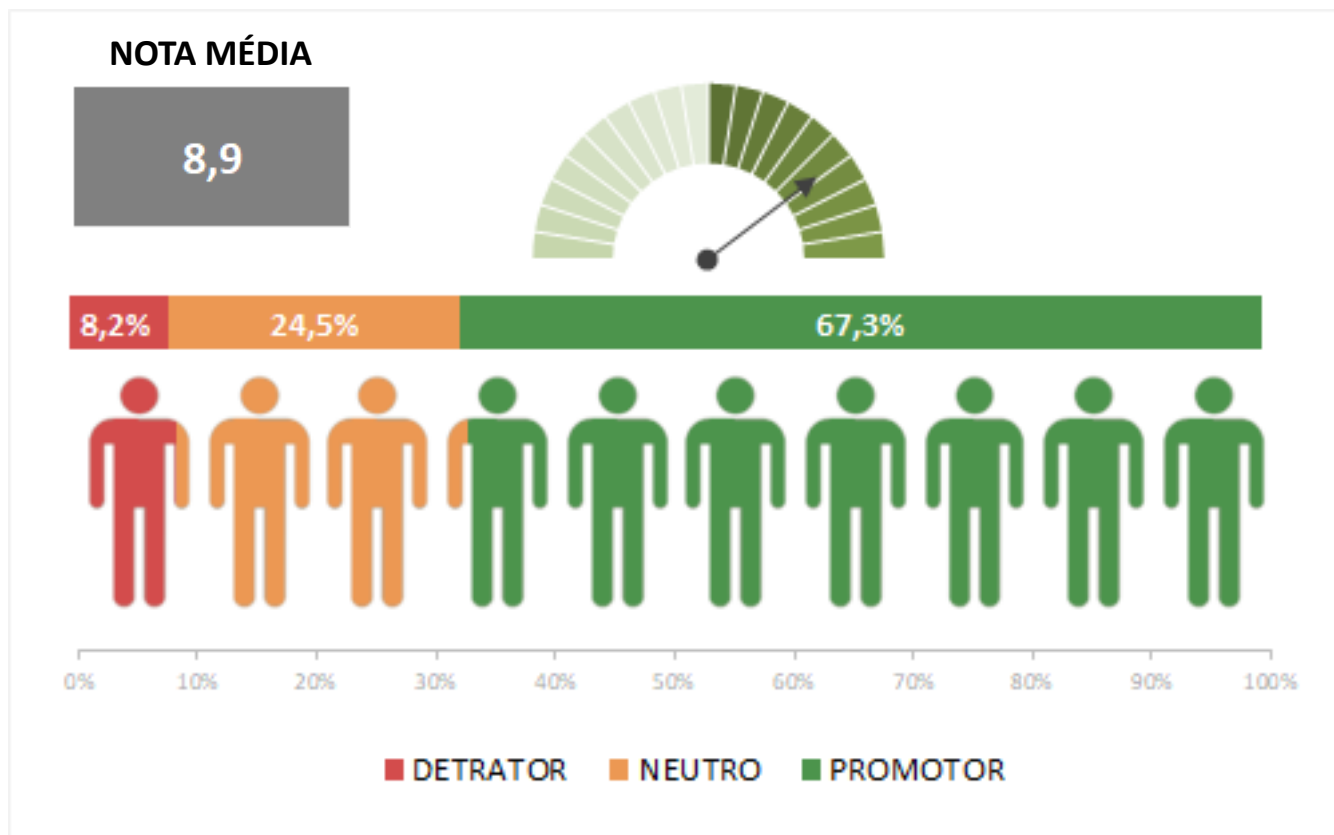
A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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 DO SAMAE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 29,2%

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 DO SAMAE?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

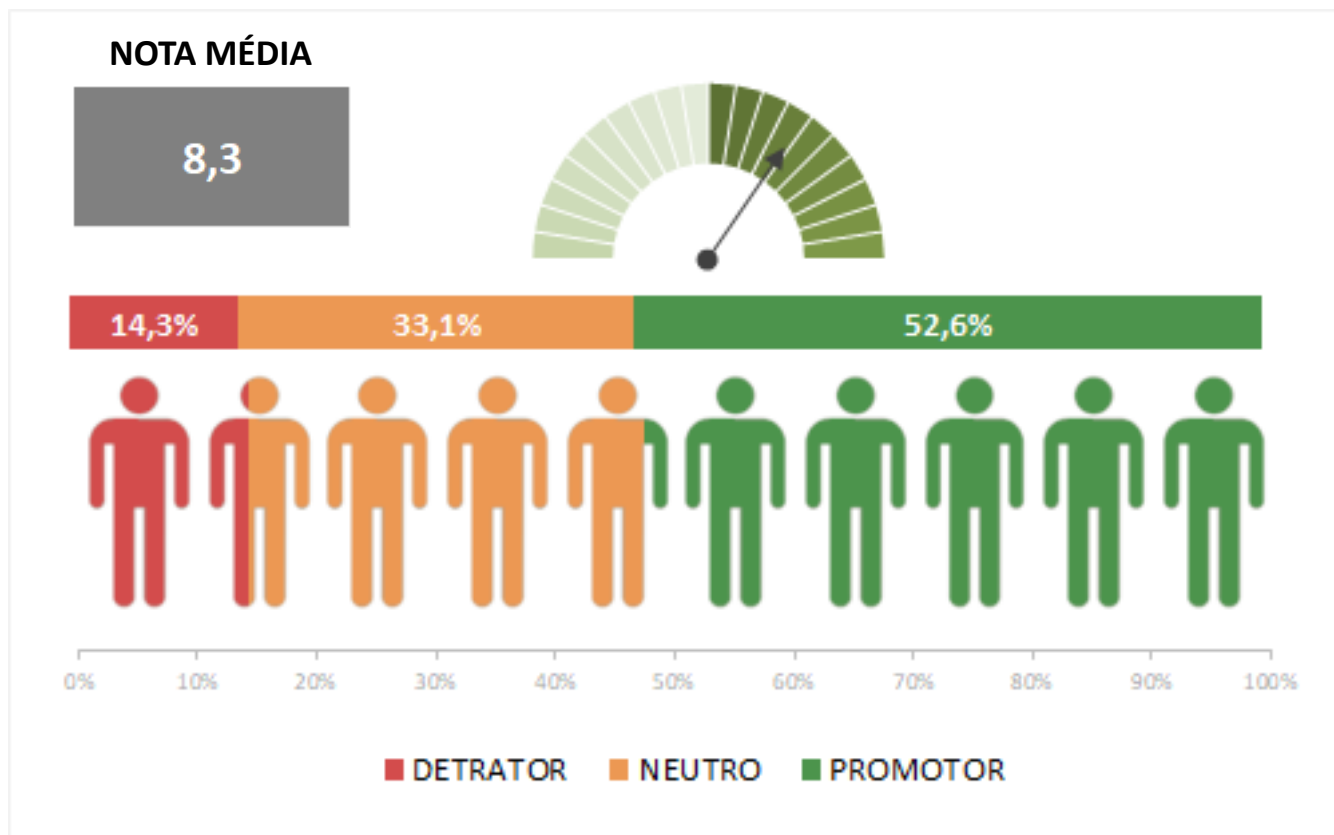
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	1,4%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	1,1%	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%
3	0,0%	0,8%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,5%	0,0%	0,4%
4	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
5	4,3%	3,0%	0,0%	2,7%	5,9%	3,5%	2,1%	6,6%	3,4%	4,3%	2,1%	4,4%	0,0%	3,6%
6	3,4%	3,0%	7,8%	3,2%	1,3%	0,0%	4,4%	4,1%	2,9%	4,6%	0,0%	3,1%	3,9%	3,2%
7	10,1%	8,7%	17,7%	10,8%	4,6%	1,3%	12,5%	11,7%	2,9%	12,2%	9,1%	8,3%	14,5%	9,4%
8	19,1%	11,7%	13,8%	20,4%	10,8%	13,2%	17,2%	13,2%	20,3%	11,7%	18,4%	16,3%	9,8%	15,1%
9	9,1%	15,0%	7,8%	11,8%	14,5%	5,8%	10,2%	23,1%	8,3%	9,2%	24,5%	13,0%	8,8%	12,2%
10	51,9%	57,8%	52,9%	48,4%	62,1%	76,3%	51,9%	38,7%	62,2%	56,3%	43,9%	53,4%	63,1%	55,1%
MÉDIA	8,7	9,0	8,8	8,7	9,1	9,5	8,8	8,5	9,1	8,8	8,9	8,8	9,1	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,8%	6,8%	7,8%	8,5%	8,1%	3,5%	8,2%	13,3%	6,3%	10,6%	4,1%	9,1%	3,9%	8,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	61,0%	72,8%	60,7%	60,2%	76,6%	82,1%	62,1%	61,8%	70,6%	65,5%	68,4%	66,3%	71,8%	67,3%

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 DO SAMAE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **34,7%**

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 DO SAMAE?
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	0,8%	2,7%	3,7%	1,2%	1,6%	2,5%	1,0%	2,7%	1,0%	2,0%	2,3%	2,2%	0,0%	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	1,5%	0,5%	0,0%	1,7%	0,6%	0,0%	0,5%	2,5%	0,0%	1,7%	0,0%	1,2%	0,0%	0,9%
3	2,9%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	1,7%	0,0%	1,3%
4	3,6%	1,4%	10,1%	0,0%	0,9%	0,0%	4,2%	1,4%	8,3%	0,0%	1,8%	2,0%	3,8%	2,4%
5	3,1%	7,1%	0,0%	6,9%	6,2%	8,8%	2,7%	6,8%	7,4%	3,3%	8,2%	6,0%	2,4%	5,3%
6	4,6%	0,9%	0,0%	2,8%	3,7%	1,5%	1,7%	5,2%	1,5%	3,4%	1,8%	3,2%	0,0%	2,6%
7	13,7%	9,9%	20,2%	12,5%	6,6%	5,4%	12,4%	16,2%	6,6%	13,5%	12,8%	10,7%	15,8%	11,7%
8	21,4%	21,3%	10,1%	27,2%	21,1%	15,0%	24,4%	21,9%	15,0%	19,6%	33,9%	24,6%	7,7%	21,4%
9	8,4%	12,3%	7,3%	9,1%	13,5%	11,9%	11,1%	8,1%	9,3%	10,9%	10,8%	10,5%	10,5%	10,5%
10	40,1%	43,9%	48,6%	35,2%	45,8%	54,9%	39,3%	35,2%	50,8%	43,2%	28,4%	37,9%	59,7%	42,1%
MÉDIA	8,1	8,4	8,1	8,0	8,5	8,7	8,2	7,9	8,4	8,3	8,0	8,1	8,9	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	16,4%	12,6%	13,8%	15,9%	13,0%	12,8%	12,8%	18,6%	18,3%	12,7%	14,1%	16,3%	6,2%	14,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	48,5%	56,2%	55,9%	44,3%	59,3%	66,8%	50,4%	43,3%	60,2%	54,1%	39,2%	48,4%	70,3%	52,6%

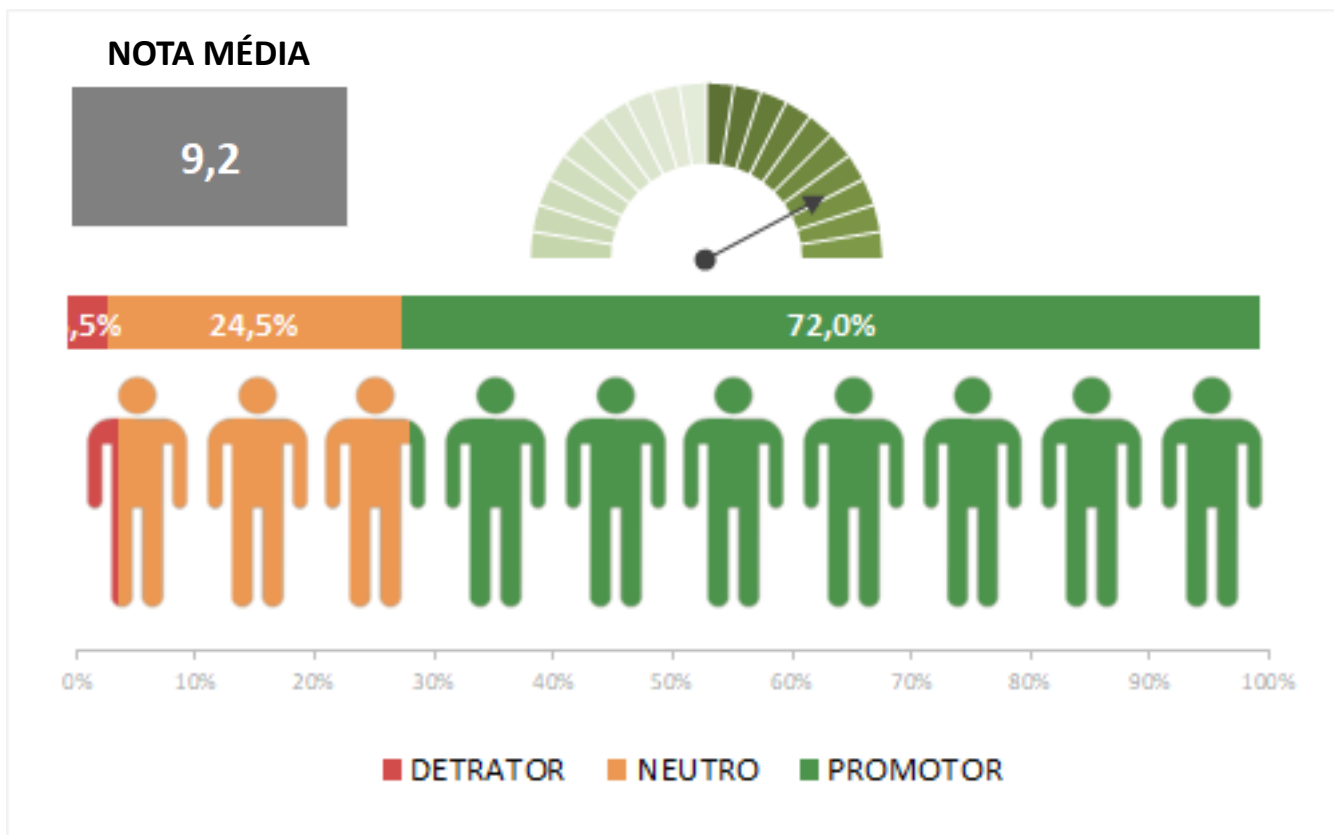


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO
E SUPERVISÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 9,2%

COLETA DE ESGOTO

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO,
QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE ESGOTO?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	1,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	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%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
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	2,5%	1,7%	0,0%	0,0%	5,9%	4,5%	1,3%	1,3%	2,9%	2,1%	1,2%	2,5%	0,0%	2,1%
6	1,4%	0,0%	0,0%	1,1%	0,7%	1,0%	1,0%	0,0%	1,1%	0,8%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
7	5,7%	5,5%	4,2%	8,1%	3,8%	1,6%	8,1%	5,1%	2,9%	5,2%	9,7%	4,8%	10,3%	5,6%
8	22,0%	15,9%	28,5%	15,6%	16,3%	16,3%	20,5%	18,6%	16,8%	20,5%	17,0%	19,2%	17,2%	18,9%
9	5,4%	12,0%	0,0%	12,2%	10,7%	10,0%	8,2%	8,5%	9,3%	10,9%	2,3%	9,3%	5,5%	8,7%
10	63,0%	63,5%	65,2%	63,0%	62,2%	66,5%	59,9%	65,9%	64,9%	60,1%	69,7%	63,2%	63,7%	63,2%
MÉDIA	9,2	9,2	9,1	9,3	9,1	9,3	9,1	9,3	9,1	9,2	9,3	9,2	9,0	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	4,0%	3,0%	2,1%	1,1%	7,0%	5,5%	3,3%	1,9%	6,1%	3,3%	1,2%	3,5%	3,4%	3,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	68,3%	75,5%	65,2%	75,2%	72,9%	76,6%	68,0%	74,3%	74,2%	71,0%	72,1%	72,5%	69,1%	72,0%

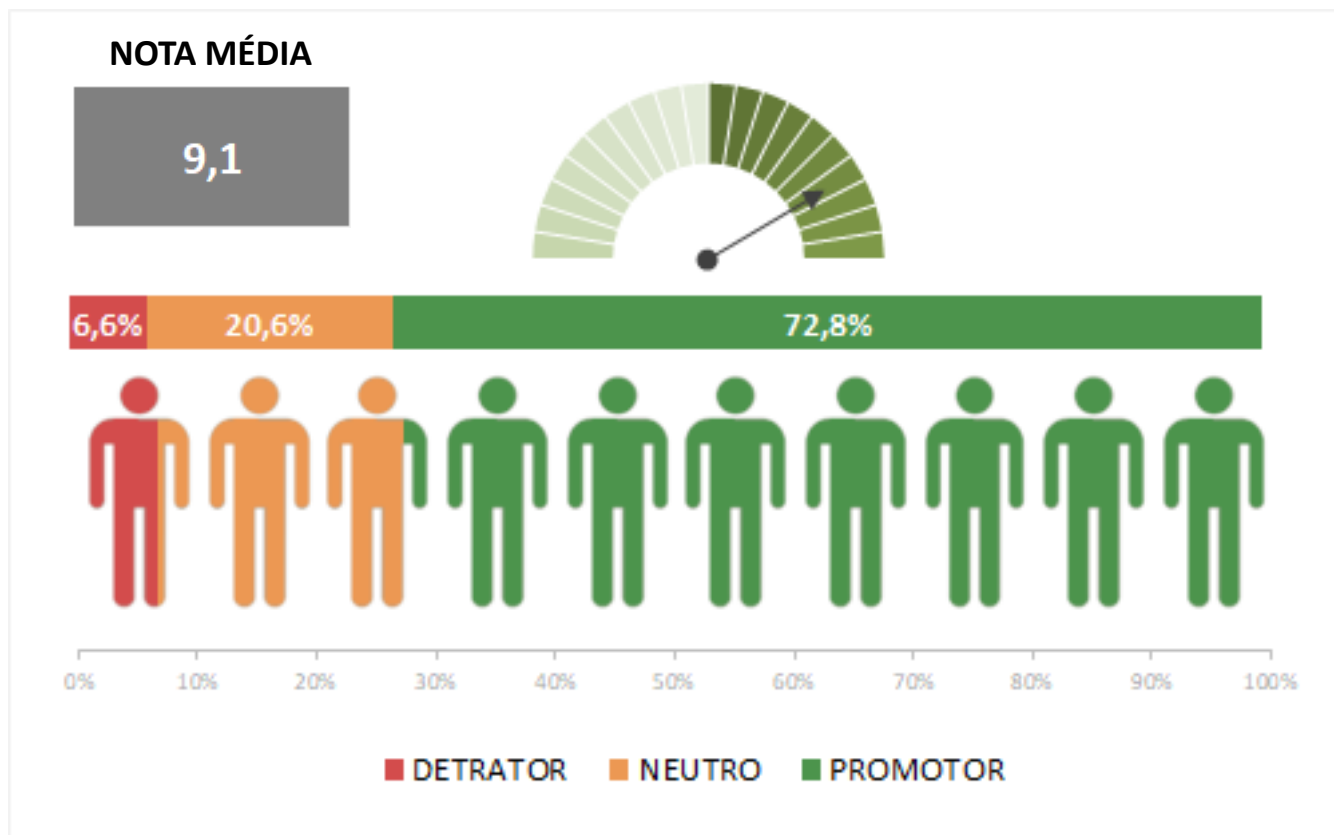


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO
E SUPERVISÃO
DO SERVIÇO PÚBLICO

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: 9,4%

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?

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%	0,6%	0,0%	0,8%	0,7%	0,9%	0,7%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
3	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
4	0,9%	0,6%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	3,6%	0,9%	0,0%	0,8%
5	4,8%	2,7%	2,1%	3,4%	5,2%	4,6%	3,3%	3,6%	5,1%	3,0%	4,1%	3,6%	4,5%	3,7%
6	2,3%	0,0%	3,7%	0,0%	0,7%	0,9%	1,9%	0,0%	1,1%	1,6%	0,0%	0,3%	5,9%	1,1%
7	4,2%	2,6%	0,0%	6,1%	2,6%	1,6%	4,1%	4,0%	2,9%	3,8%	3,0%	3,2%	4,8%	3,4%
8	16,6%	17,8%	23,2%	16,1%	14,3%	13,6%	19,1%	17,3%	13,1%	19,3%	16,0%	17,7%	14,4%	17,2%
9	4,8%	11,8%	2,1%	10,9%	9,5%	8,8%	8,2%	8,0%	7,9%	8,7%	7,6%	8,1%	9,5%	8,3%
10	65,5%	63,5%	68,9%	60,8%	65,7%	68,6%	62,6%	63,7%	69,8%	61,8%	65,7%	65,1%	60,8%	64,5%
MÉDIA	9,0	9,2	9,3	9,0	9,1	9,2	9,1	9,1	9,3	9,0	9,1	9,1	9,0	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	8,9%	4,3%	5,8%	6,1%	7,8%	7,4%	5,9%	7,0%	6,2%	6,4%	7,8%	6,0%	10,5%	6,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	70,3%	75,2%	71,0%	71,7%	75,2%	77,4%	70,8%	71,6%	77,7%	70,6%	73,3%	73,2%	70,4%	72,8%

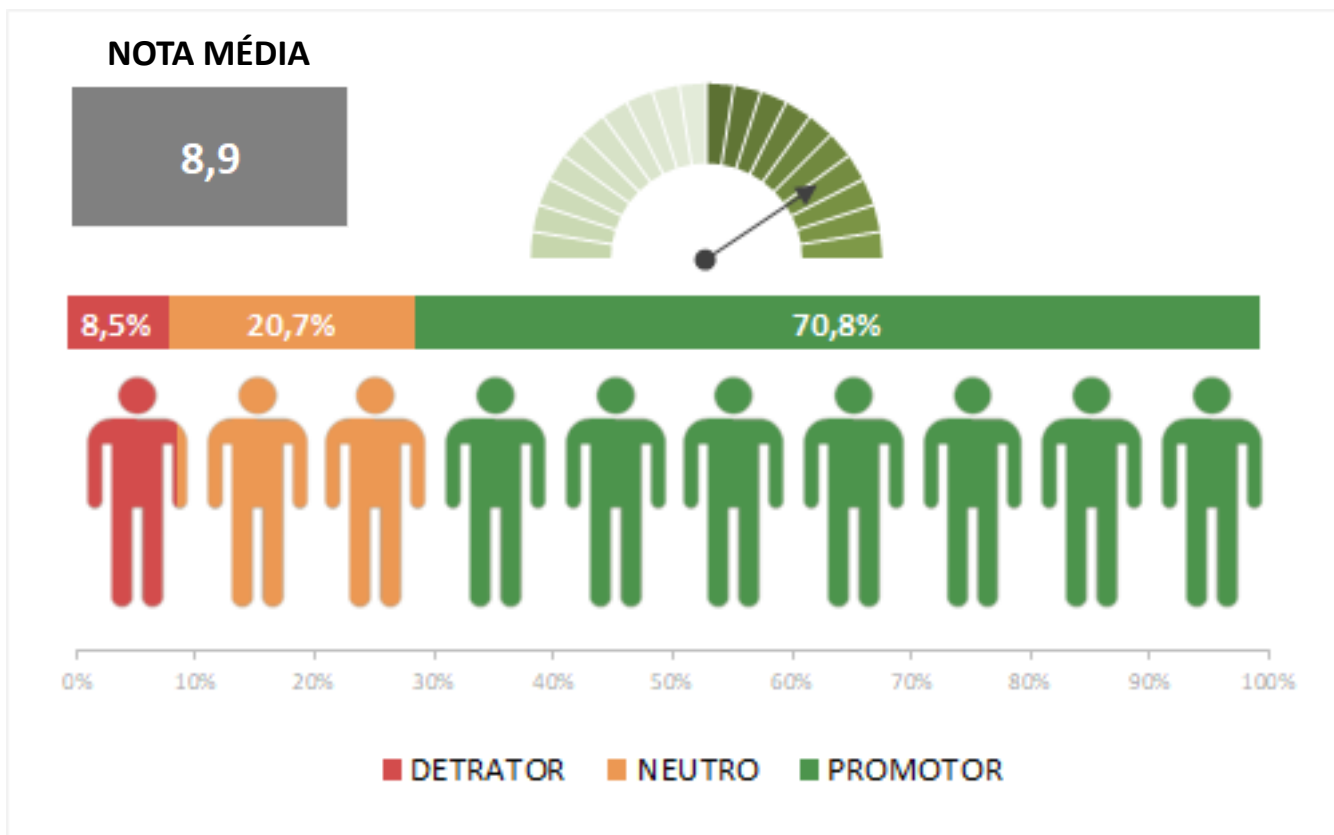


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **2,4%**

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

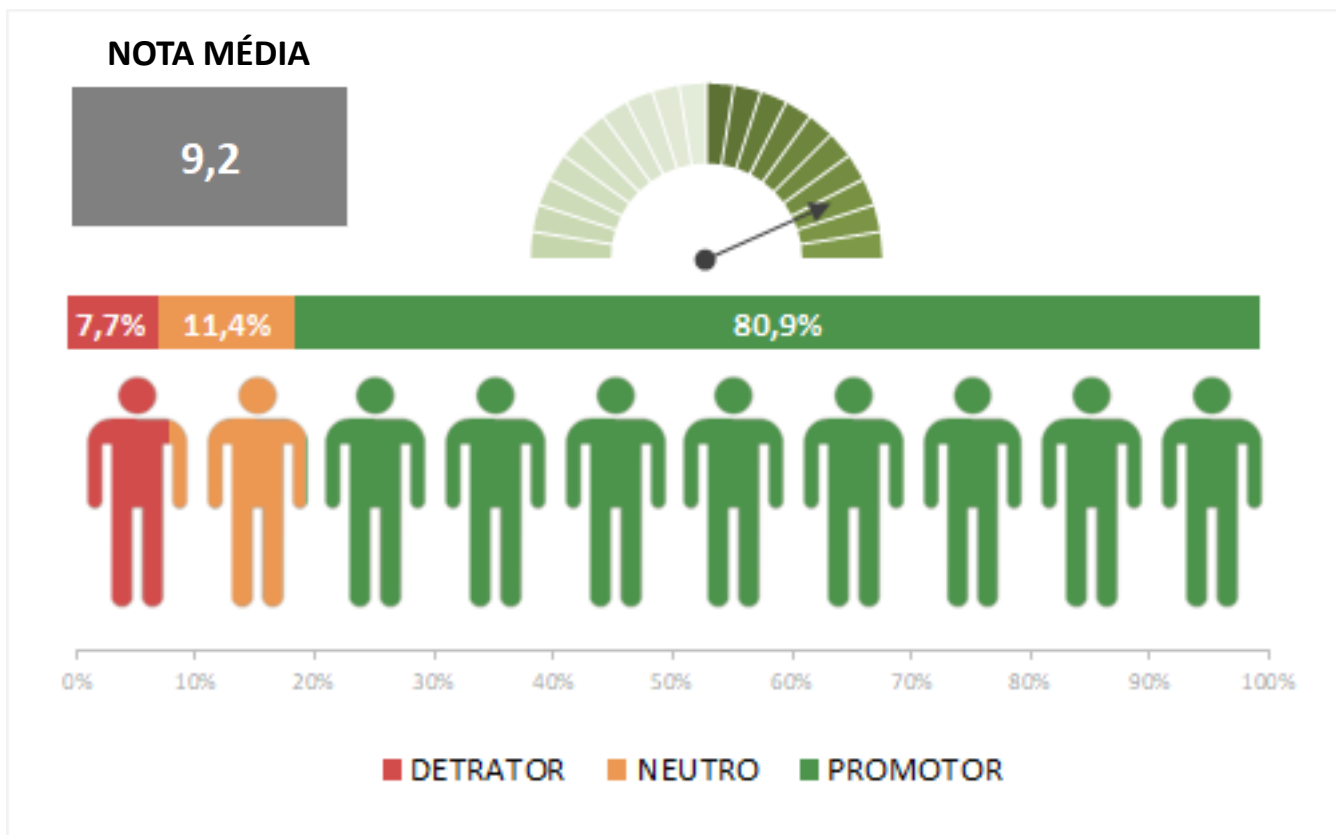
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	2,1%	1,8%	3,8%	1,5%	1,5%	3,2%	2,4%	0,0%	3,9%	2,0%	0,0%	2,3%	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	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,9%	0,0%	0,9%	0,0%	0,4%	1,1%	0,3%	1,7%	0,5%
5	4,4%	3,4%	3,8%	4,0%	3,8%	3,2%	4,8%	2,8%	5,2%	4,0%	2,2%	4,1%	2,2%	3,9%
6	2,5%	1,9%	5,9%	1,1%	1,3%	1,2%	2,8%	2,2%	2,8%	1,8%	2,7%	1,8%	4,7%	2,2%
7	7,4%	5,0%	2,1%	8,9%	5,8%	2,5%	3,5%	14,7%	1,5%	5,3%	13,6%	5,9%	8,4%	6,2%
8	15,7%	13,2%	11,8%	18,3%	11,8%	11,4%	16,3%	14,4%	13,1%	18,1%	6,4%	14,7%	13,1%	14,5%
9	9,2%	10,4%	7,6%	10,2%	10,8%	11,4%	10,7%	6,9%	8,0%	12,9%	3,6%	10,4%	6,2%	9,8%
10	57,6%	64,2%	65,0%	56,1%	63,8%	66,2%	59,5%	58,1%	65,5%	55,5%	70,3%	60,5%	63,7%	60,9%
MÉDIA	8,8	9,1	8,8	8,9	9,0	9,0	8,9	8,9	8,9	8,9	9,1	8,9	9,0	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,9%	7,1%	13,5%	6,5%	7,8%	8,6%	10,0%	5,9%	11,9%	8,2%	6,0%	8,5%	8,7%	8,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	66,9%	74,6%	72,5%	66,3%	74,6%	77,6%	70,2%	65,0%	73,5%	68,4%	74,0%	70,9%	69,9%	70,8%

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: 1,8%

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

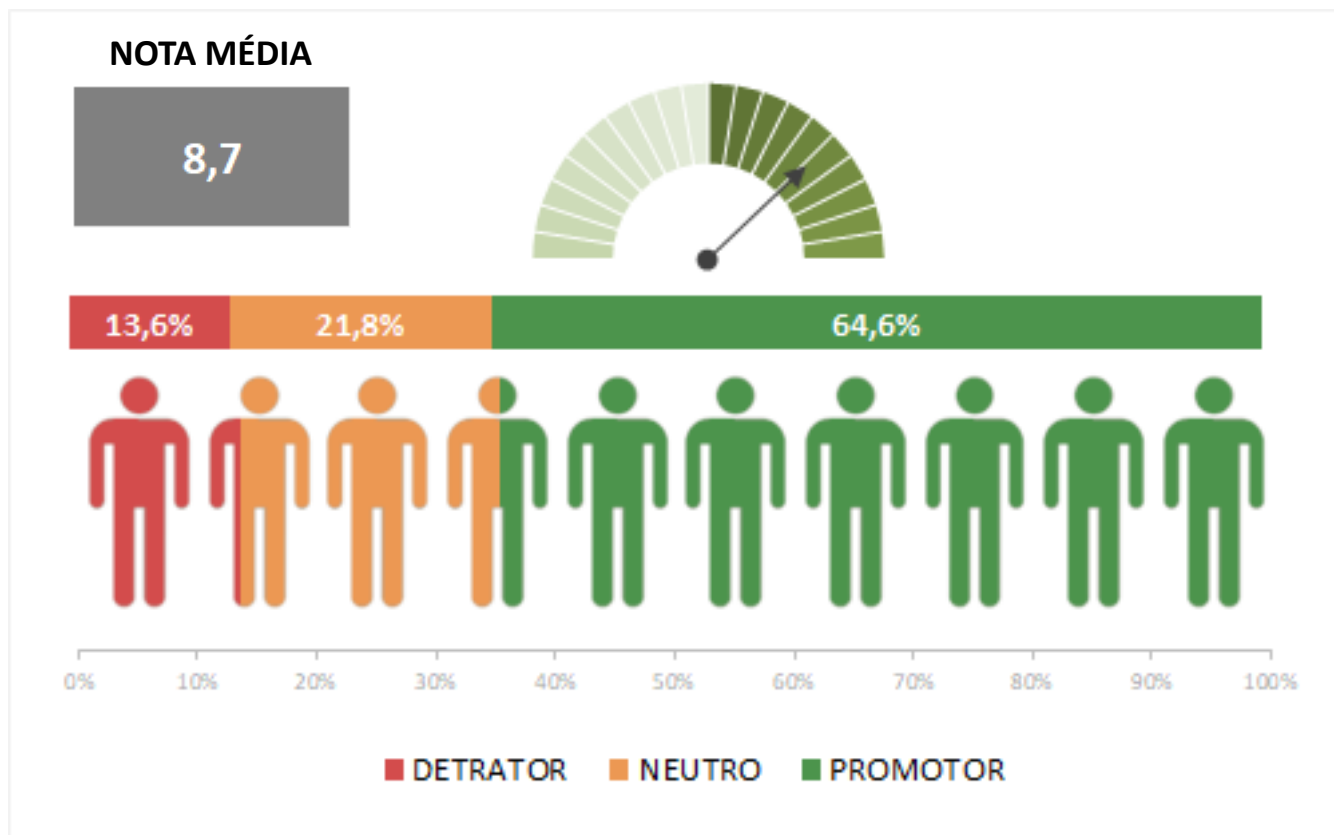
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	1,4%	1,5%	0,0%	0,7%	3,2%	3,6%	1,1%	0,0%	4,1%	0,9%	0,0%	1,7%	0,0%	1,5%
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%	1,5%	2,1%	0,7%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	2,0%	0,0%	1,4%	0,3%	3,4%	0,8%
4	1,3%	0,9%	2,1%	1,1%	0,6%	0,0%	1,0%	2,5%	2,0%	0,8%	1,1%	1,3%	0,0%	1,1%
5	1,9%	1,9%	2,1%	0,0%	3,8%	2,7%	2,0%	0,9%	2,0%	2,1%	1,1%	1,6%	3,4%	1,9%
6	3,4%	1,6%	5,8%	2,1%	0,9%	0,6%	1,8%	5,6%	0,7%	3,1%	2,8%	1,7%	7,1%	2,5%
7	1,3%	3,4%	2,1%	1,8%	3,2%	0,6%	1,3%	6,1%	0,7%	1,3%	7,1%	1,9%	5,7%	2,4%
8	9,5%	8,5%	11,6%	10,4%	6,0%	2,6%	10,9%	12,2%	5,0%	12,8%	3,5%	8,3%	13,7%	9,0%
9	5,9%	7,6%	0,0%	8,3%	9,1%	5,9%	5,8%	9,3%	10,0%	4,8%	8,4%	7,5%	2,2%	6,8%
10	75,2%	73,0%	74,2%	74,8%	73,2%	84,1%	74,4%	63,5%	73,4%	74,2%	74,6%	75,6%	64,6%	74,1%
MÉDIA	9,3	9,2	9,1	9,4	9,1	9,4	9,2	9,1	9,0	9,3	9,3	9,3	8,8	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	8,0%	7,4%	12,1%	4,6%	8,4%	6,8%	7,5%	9,0%	10,9%	6,9%	6,4%	6,7%	13,9%	7,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	81,1%	80,6%	74,2%	83,1%	82,4%	90,0%	80,3%	72,8%	83,4%	79,0%	83,0%	83,1%	66,8%	80,9%

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: **0,2%**

PRESSÃO DA ÁGUA

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

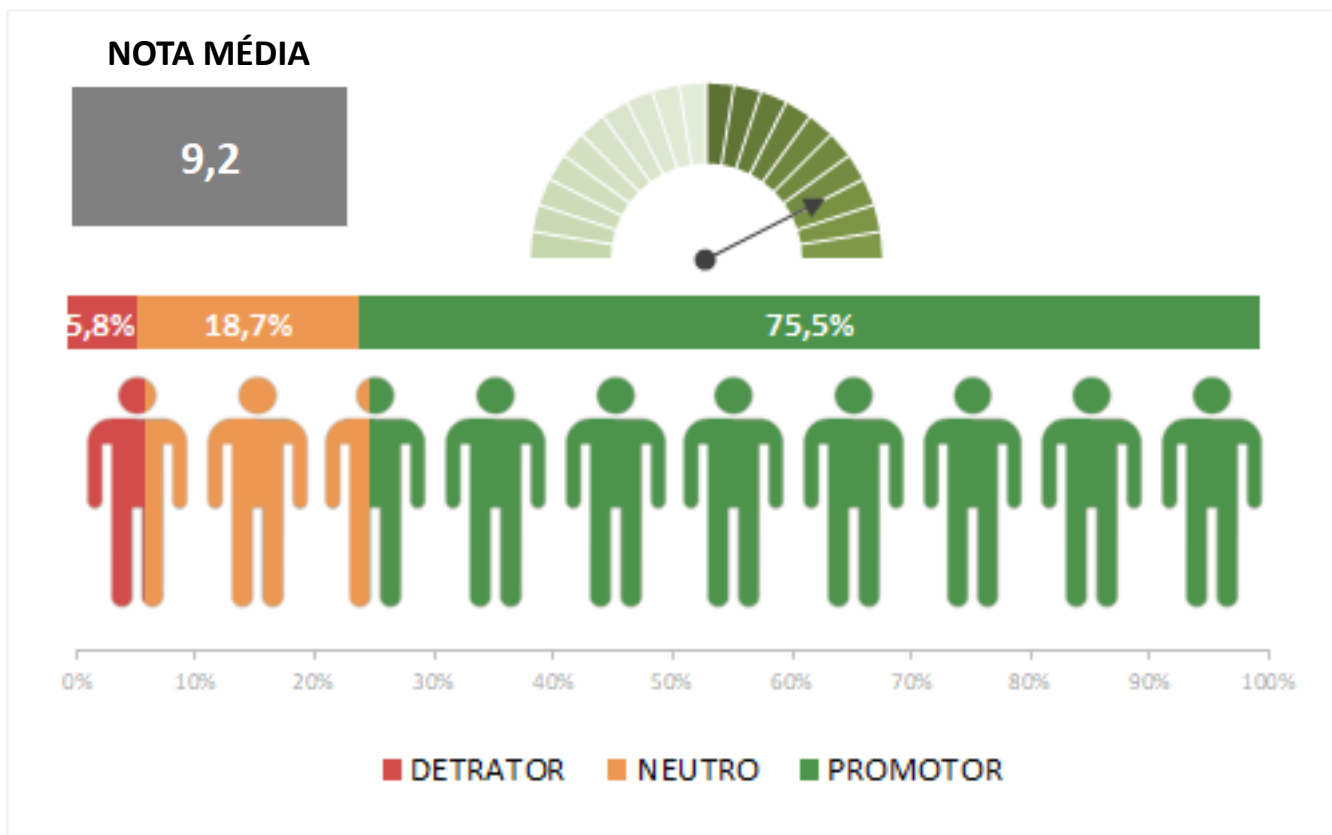
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,4%	1,0%	0,0%	0,0%	3,1%	0,6%	0,8%	2,3%	0,7%	1,1%	1,8%	1,1%	1,7%	1,2%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	1,2%	2,1%	0,0%	0,4%	0,0%	1,3%	0,0%	2,0%	0,3%	0,0%	0,2%	3,4%	0,6%
3	0,0%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,3%	0,0%	0,3%
4	1,7%	1,2%	0,0%	2,8%	0,8%	0,0%	2,2%	1,7%	0,0%	1,3%	3,3%	1,5%	1,2%	1,5%
5	9,0%	5,4%	7,4%	8,6%	5,6%	3,2%	7,7%	10,3%	1,3%	8,9%	9,0%	6,6%	11,2%	7,2%
6	2,6%	3,0%	0,0%	4,3%	2,9%	1,2%	2,8%	4,6%	2,0%	3,9%	1,1%	3,3%	0,0%	2,8%
7	8,1%	8,7%	13,7%	9,0%	4,7%	2,8%	9,8%	11,6%	7,0%	6,3%	15,4%	8,3%	8,9%	8,4%
8	11,3%	15,6%	10,0%	19,3%	9,2%	6,9%	12,4%	21,6%	10,9%	13,4%	16,3%	12,8%	17,7%	13,4%
9	4,8%	7,0%	2,1%	7,8%	6,1%	3,1%	5,6%	9,2%	5,6%	4,6%	9,6%	5,6%	7,6%	5,9%
10	61,1%	56,3%	64,7%	47,4%	67,2%	82,2%	56,7%	38,8%	70,5%	60,2%	42,2%	60,3%	48,3%	58,7%
MÉDIA	8,7	8,7	8,8	8,4	8,8	9,5	8,5	8,1	9,1	8,7	8,2	8,7	8,2	8,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	14,7%	12,4%	9,5%	16,4%	12,9%	5,0%	15,5%	18,8%	6,0%	15,5%	16,5%	13,0%	17,4%	13,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	65,9%	63,3%	66,8%	55,3%	73,2%	85,3%	62,3%	48,0%	76,1%	64,8%	51,8%	65,9%	55,9%	64,6%

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: 0,0%

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

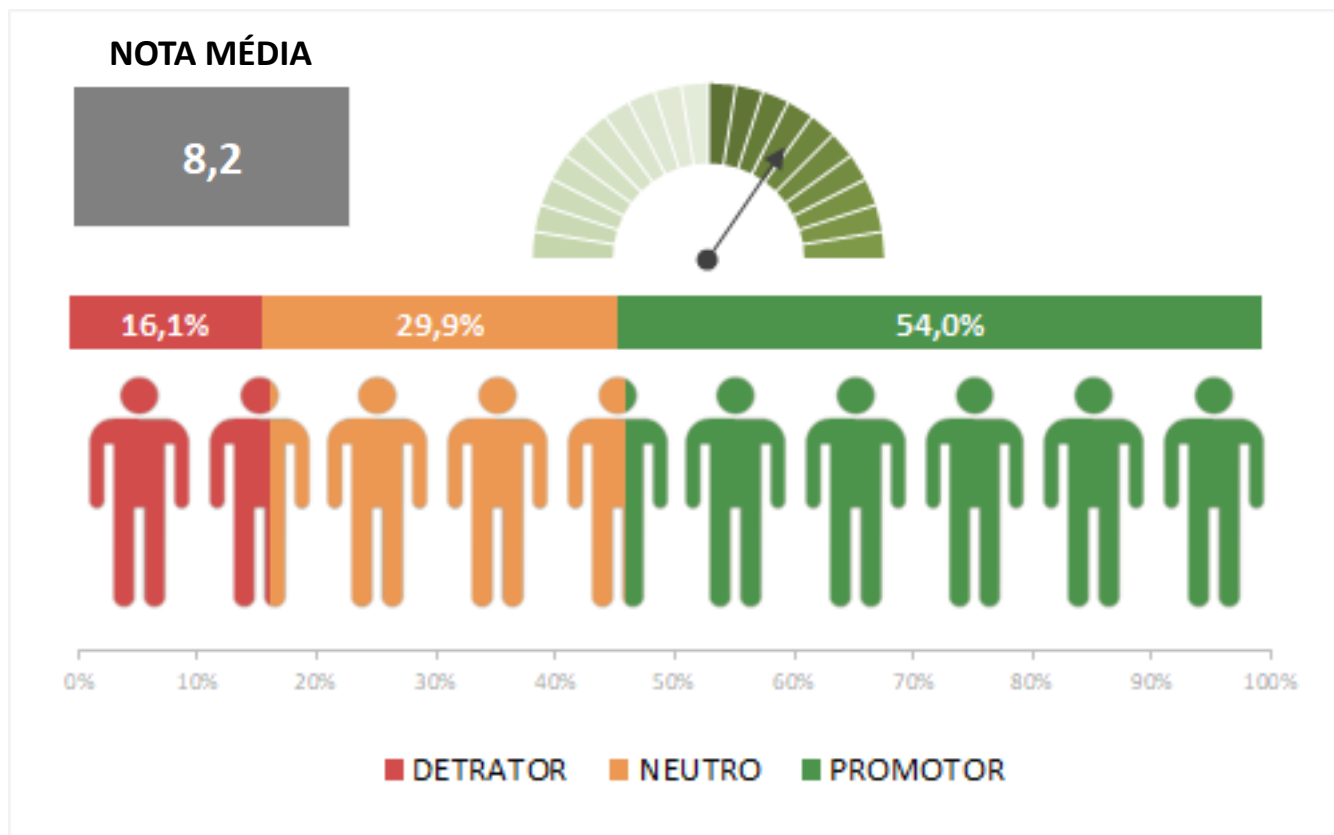
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	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%	1,2%	0,0%	0,7%	0,8%	0,0%	1,0%	0,6%	0,0%	0,6%	1,4%	0,7%	0,0%	0,6%
5	4,7%	2,4%	5,8%	2,8%	3,1%	2,6%	5,7%	0,8%	4,4%	4,2%	1,1%	3,6%	3,4%	3,6%
6	0,8%	1,8%	0,0%	2,5%	0,8%	0,0%	1,3%	2,7%	1,3%	0,5%	3,4%	1,4%	1,2%	1,3%
7	6,8%	5,7%	5,8%	8,8%	3,8%	5,1%	6,7%	6,7%	5,1%	5,2%	10,1%	6,7%	3,1%	6,3%
8	14,3%	10,5%	21,1%	12,7%	7,0%	4,6%	13,9%	17,6%	7,7%	15,2%	10,2%	11,2%	20,3%	12,4%
9	8,8%	14,0%	6,3%	11,7%	14,1%	9,8%	12,4%	11,4%	7,7%	11,8%	14,5%	11,5%	10,7%	11,4%
10	64,5%	63,7%	61,0%	60,0%	70,3%	76,8%	59,1%	60,1%	72,6%	62,5%	59,3%	64,5%	61,3%	64,1%
MÉDIA	9,2	9,2	9,1	9,0	9,4	9,4	9,0	9,1	9,2	9,2	9,1	9,1	9,2	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	5,5%	6,1%	5,8%	6,7%	4,8%	3,7%	7,9%	4,2%	7,0%	5,3%	5,8%	6,0%	4,5%	5,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	73,4%	77,7%	67,3%	71,7%	84,4%	86,6%	71,5%	71,5%	80,2%	74,3%	73,8%	76,1%	72,0%	75,5%

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?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 12,1%

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO,
QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

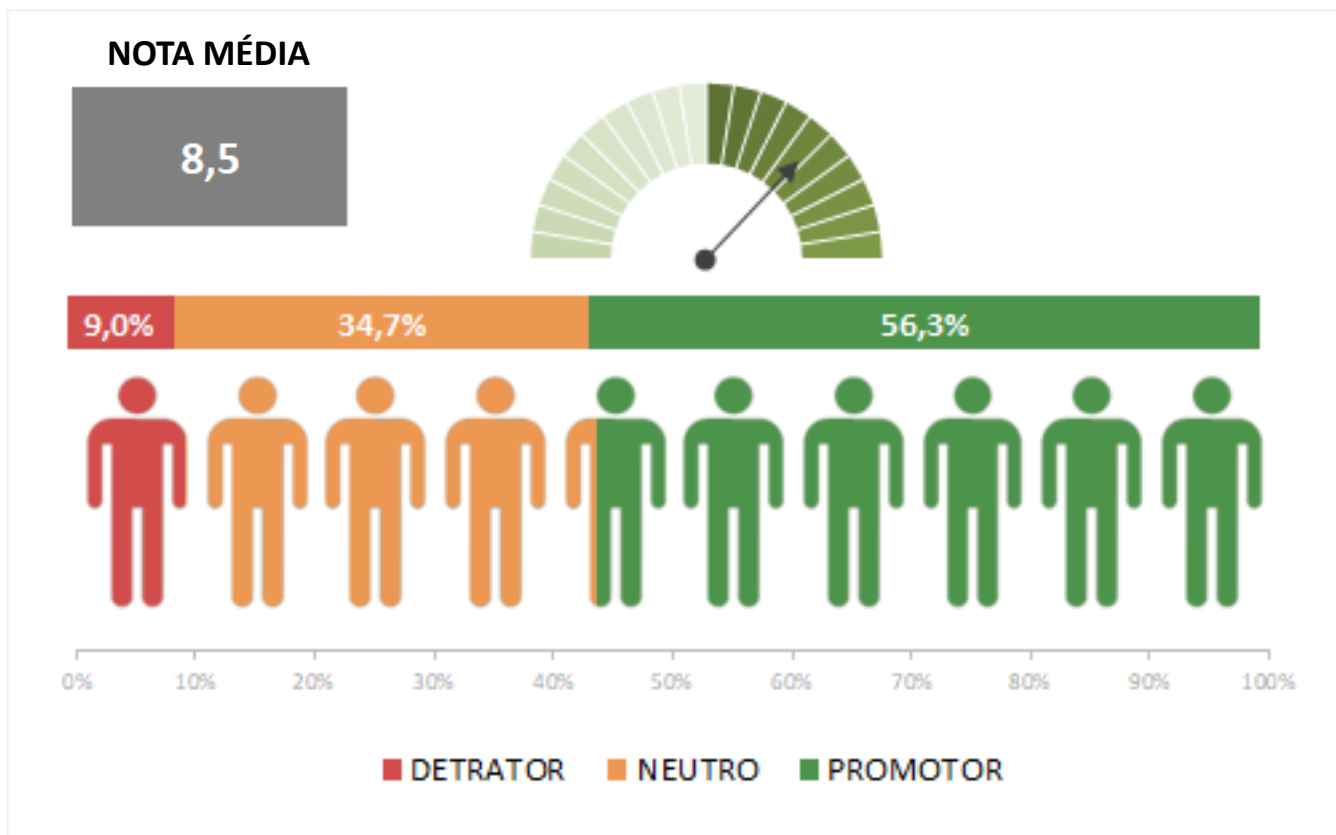
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,1%	3,9%	0,0%	4,6%	1,4%	4,5%	2,9%	0,0%	4,3%	2,8%	0,0%	3,0%	0,0%	2,5%
1	0,0%	1,0%	0,0%	0,8%	0,5%	0,7%	0,7%	0,0%	0,8%	0,0%	1,5%	0,6%	0,0%	0,5%
2	0,0%	0,7%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	2,3%	0,3%
3	1,0%	1,0%	0,0%	1,9%	0,5%	0,0%	0,4%	3,0%	2,2%	0,9%	0,0%	0,8%	2,3%	1,0%
4	2,4%	2,0%	7,5%	0,8%	1,2%	0,0%	3,7%	1,9%	4,8%	2,0%	0,0%	2,3%	1,8%	2,2%
5	8,5%	4,8%	15,1%	1,9%	7,8%	5,6%	9,6%	2,6%	9,8%	7,5%	1,2%	5,3%	14,6%	6,6%
6	4,0%	1,7%	0,0%	4,9%	1,9%	1,0%	1,3%	7,3%	0,0%	2,0%	8,0%	2,8%	3,0%	2,8%
7	13,8%	9,6%	22,6%	10,6%	7,2%	2,7%	15,1%	14,5%	4,1%	12,6%	17,1%	11,2%	13,9%	11,6%
8	15,6%	20,8%	20,5%	16,7%	18,9%	18,8%	18,8%	17,0%	14,8%	19,4%	19,1%	17,9%	20,4%	18,3%
9	11,7%	10,6%	2,7%	14,3%	11,7%	9,6%	7,0%	19,8%	9,5%	8,7%	18,9%	11,7%	7,6%	11,1%
10	41,8%	43,8%	31,5%	42,7%	48,8%	57,3%	40,5%	32,7%	49,6%	43,4%	34,1%	44,3%	34,1%	42,8%
MÉDIA	8,2	8,2	7,7	8,1	8,5	8,6	8,0	8,2	8,0	8,2	8,4	8,3	7,8	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	17,1%	15,2%	22,6%	15,6%	13,3%	11,7%	18,6%	16,1%	21,9%	15,8%	10,7%	14,7%	24,0%	16,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	53,5%	54,5%	34,2%	57,1%	60,6%	66,8%	47,5%	52,4%	59,1%	52,2%	53,1%	56,1%	41,7%	54,0%

SATISFAÇÃO GERAL – SAMAE

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

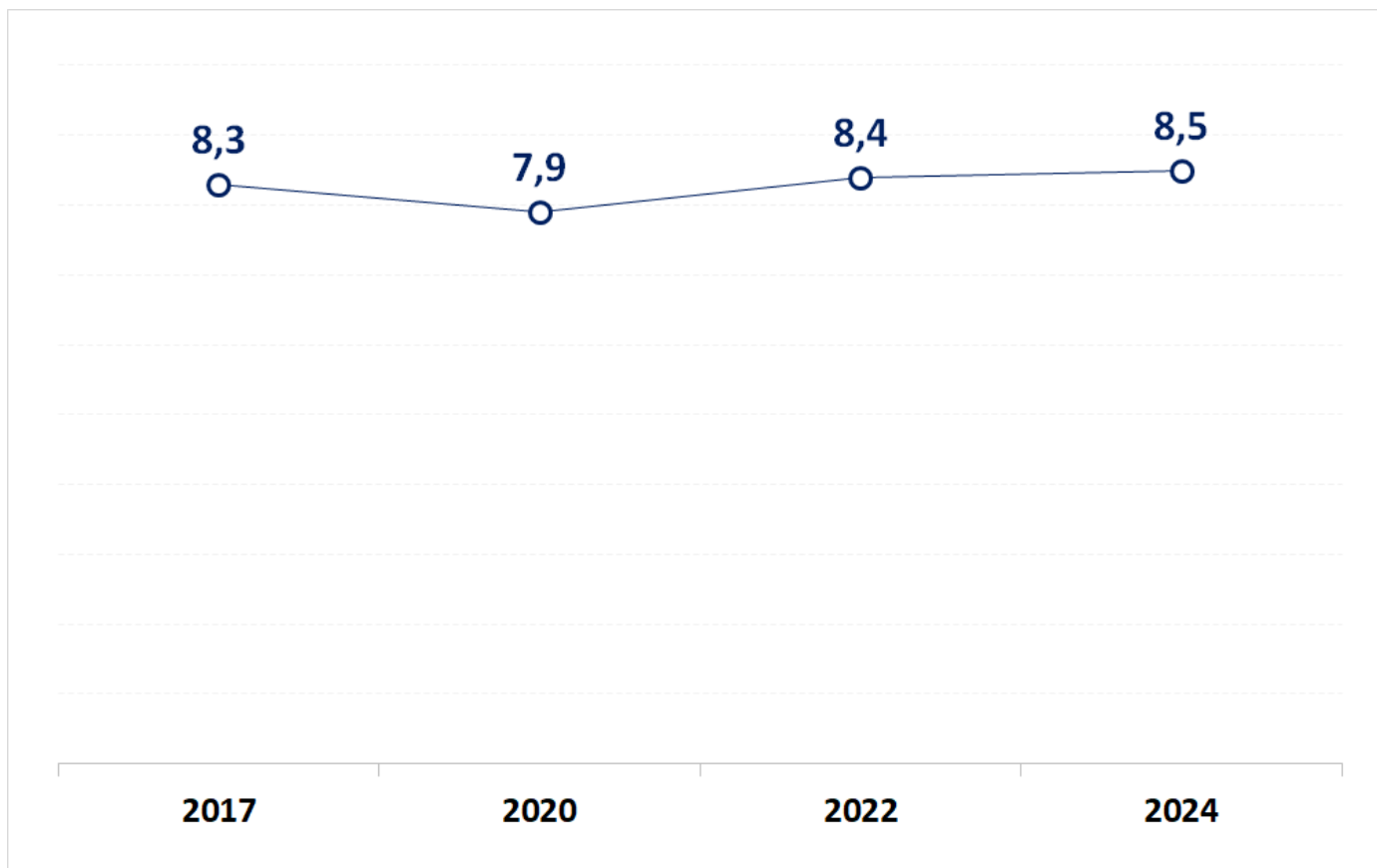


% NÃO RESPOSTA: 0,0%

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – SAMAE

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

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PELO SAMAE? 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%	3,3%	0,0%	2,9%	1,3%	2,2%	1,6%	1,2%	2,6%	1,4%	1,4%	1,9%	0,0%	1,6%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	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%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	2,2%	0,3%
4	1,8%	0,0%	0,0%	1,0%	1,2%	0,9%	0,9%	0,8%	0,0%	1,6%	0,0%	0,8%	1,7%	0,9%
5	6,9%	4,3%	10,0%	3,8%	4,9%	4,0%	6,9%	4,8%	7,4%	7,0%	0,0%	5,1%	8,4%	5,6%
6	0,8%	0,3%	0,0%	1,0%	0,4%	0,0%	0,9%	0,6%	0,0%	0,8%	0,7%	0,7%	0,0%	0,6%
7	16,2%	7,8%	32,2%	7,4%	5,2%	9,2%	16,1%	7,7%	9,5%	15,3%	6,0%	12,8%	6,7%	12,0%
8	23,5%	21,8%	21,1%	25,5%	20,6%	14,3%	21,3%	33,3%	20,7%	17,1%	39,2%	21,8%	28,2%	22,7%
9	7,9%	19,0%	12,6%	11,0%	16,7%	10,2%	12,4%	18,6%	9,4%	11,6%	22,7%	12,2%	21,5%	13,5%
10	42,8%	42,9%	24,2%	46,6%	49,7%	59,2%	39,8%	32,0%	50,4%	44,8%	30,0%	44,7%	31,3%	42,9%
MÉDIA	8,5	8,5	8,0	8,5	8,8	8,9	8,4	8,4	8,6	8,4	8,6	8,5	8,3	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,5%	8,5%	10,0%	9,5%	7,8%	7,1%	10,4%	8,5%	10,0%	11,3%	2,1%	8,5%	12,2%	9,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	50,7%	61,9%	36,7%	57,6%	66,4%	69,5%	52,2%	50,5%	59,8%	56,4%	52,7%	56,9%	52,8%	56,3%

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DO PRESTADOR

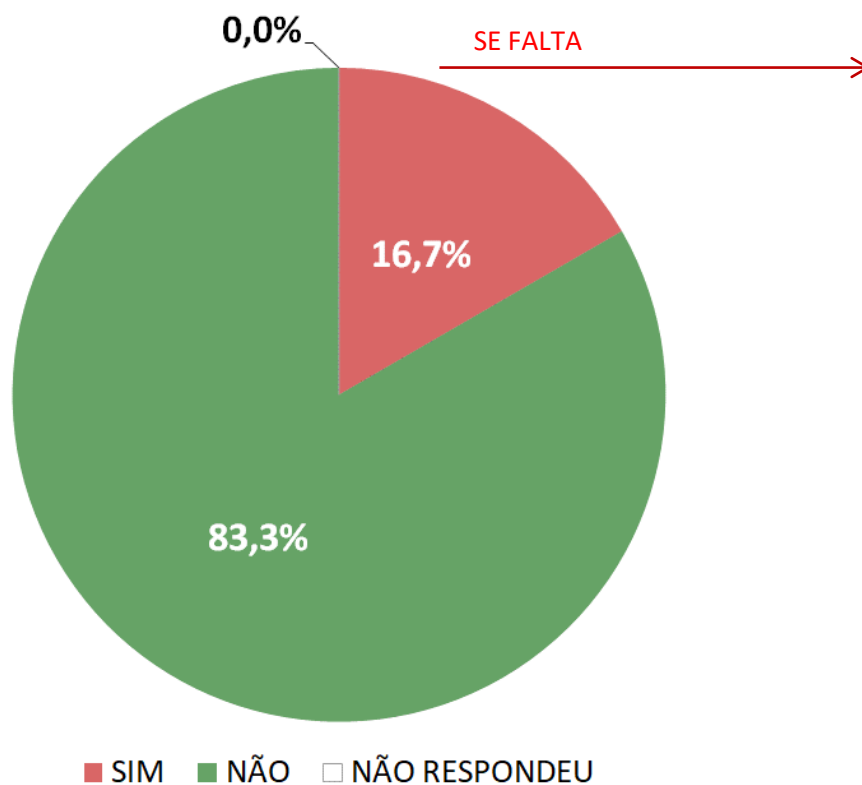
1. (SE NOTA 9 OU 10) PERCEBEMOS QUE ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS, POR QUAL MOTIVO ATRIBUI ESSA NOTA?
2. (SE NOTA ≥ 6) PELA SUA RESPOSTA, PERCEBEMOS QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PODERIAM SER MELHORES. O QUE PODERIA SER FEITO PARA SATISFAZÊ-LO?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 56,3% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	48,9%
BOM ATENDIMENTO	21,6%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	11,7%
NÃO FALTA ÁGUA	5,9%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	4,5%
QUALIDADE DA ÁGUA	3,4%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	2,7%
BOA GESTÃO	2,1%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	1,4%
ESTÁ SATISFEITO	1,3%
OUTROS	6,3%
NÃO RESPONDEU	7,7%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 9,0% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR O ATENDIMENTO	43,5%
NÃO FALTAR ÁGUA	32,7%
MELHORAR QUALIDADE DOS SERVIÇOS	24,5%
MAIOR TRANSPARÊNCIA	8,0%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	6,5%
DIMINUIR O PREÇO	5,1%
MELHORAR A PRESSÃO	5,1%
OUTROS	22,6%
NÃO RESPONDEU	12,1%

FALTA DE ÁGUA

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



COM QUAL FREQUÊNCIA?	%
< 1 VEZ POR MÊS	8,4%
1 VEZ POR MÊS	16,6%
2 VEZES POR MÊS	16,1%
3 VEZES POR MÊS	8,9%
1 VEZ POR SEMANA	21,5%
> 1 VEZ POR SEMANA	28,5%

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

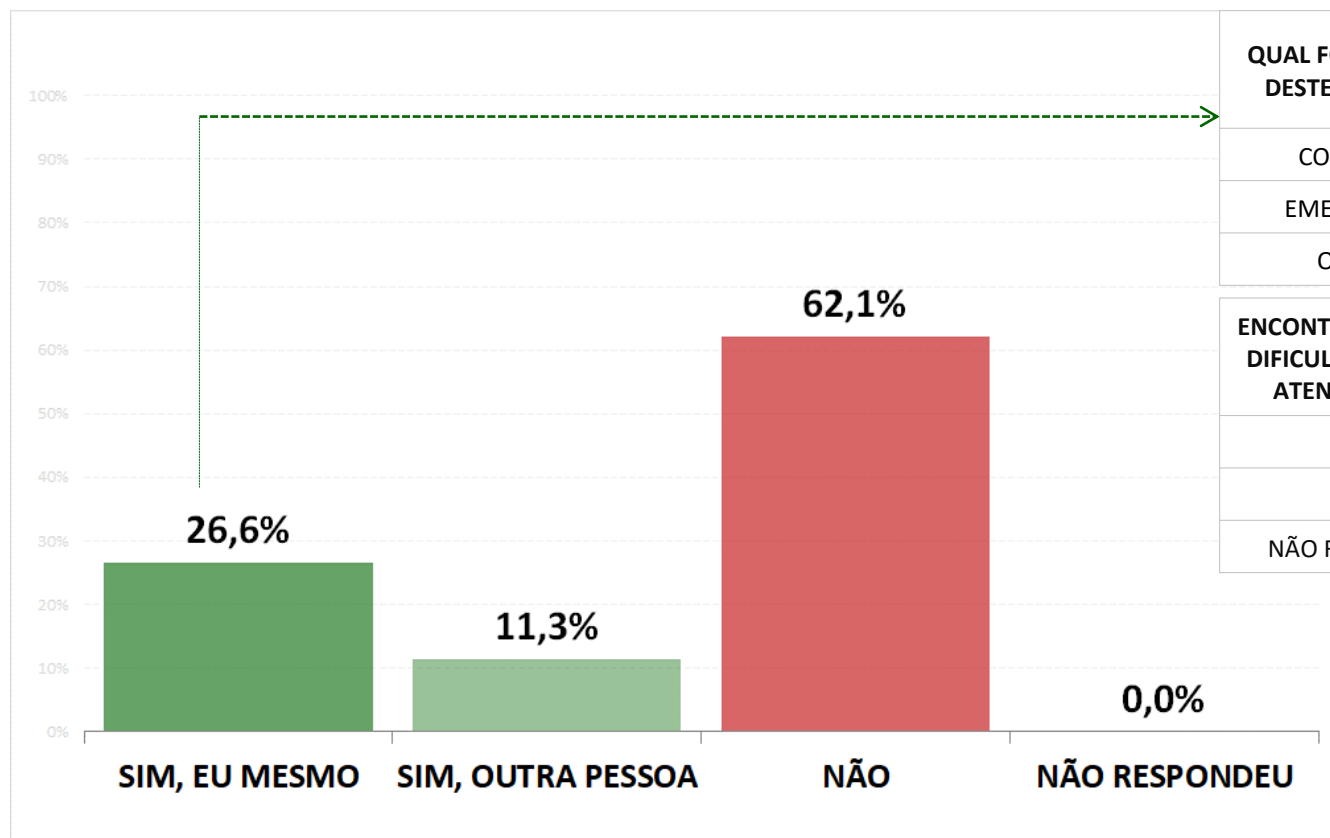
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDIA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	18,2%	15,2%	22,7%	15,9%	14,0%	6,7%	21,1%	18,9%	10,2%	17,9%	20,4%	16,8%	15,8%	16,7%
NÃO	81,8%	84,8%	77,3%	84,1%	86,0%	93,3%	78,9%	81,1%	89,8%	82,1%	79,6%	83,2%	84,2%	83,3%
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%

CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	36,0%
EMERGENCIAL	64,0%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	27,2%
NÃO	72,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	33,3%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	22,2%
DEMORA NO ATENDIMENTO	18,5%
MUITA BUROCRACIA	7,4%
NÃO PASSARAM INFORMAÇÕES INCORRETAS	7,4%
ATENDIMENTO RUIM	3,7%
DIFICULDADE EM FALAR NO TELEFONE	3,7%

CANAL DE ATENDIMENTO

VOCÊ OU ALGUÉM DE SUA CASA JÁ FEZ ALGUMA SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DO SAMAE?
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	27,6%	25,7%	10,0%	28,9%	33,8%	27,5%	23,5%	31,1%	22,6%	28,4%	26,2%	28,5%	14,5%	26,6%
SIM, OUTRA PESSOA	8,5%	14,1%	23,7%	9,0%	6,6%	6,3%	14,7%	10,5%	14,1%	9,9%	11,9%	8,0%	32,6%	11,3%
NÃO	64,0%	60,2%	66,3%	62,1%	59,6%	66,2%	61,8%	58,4%	63,3%	61,7%	61,9%	63,5%	53,0%	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%

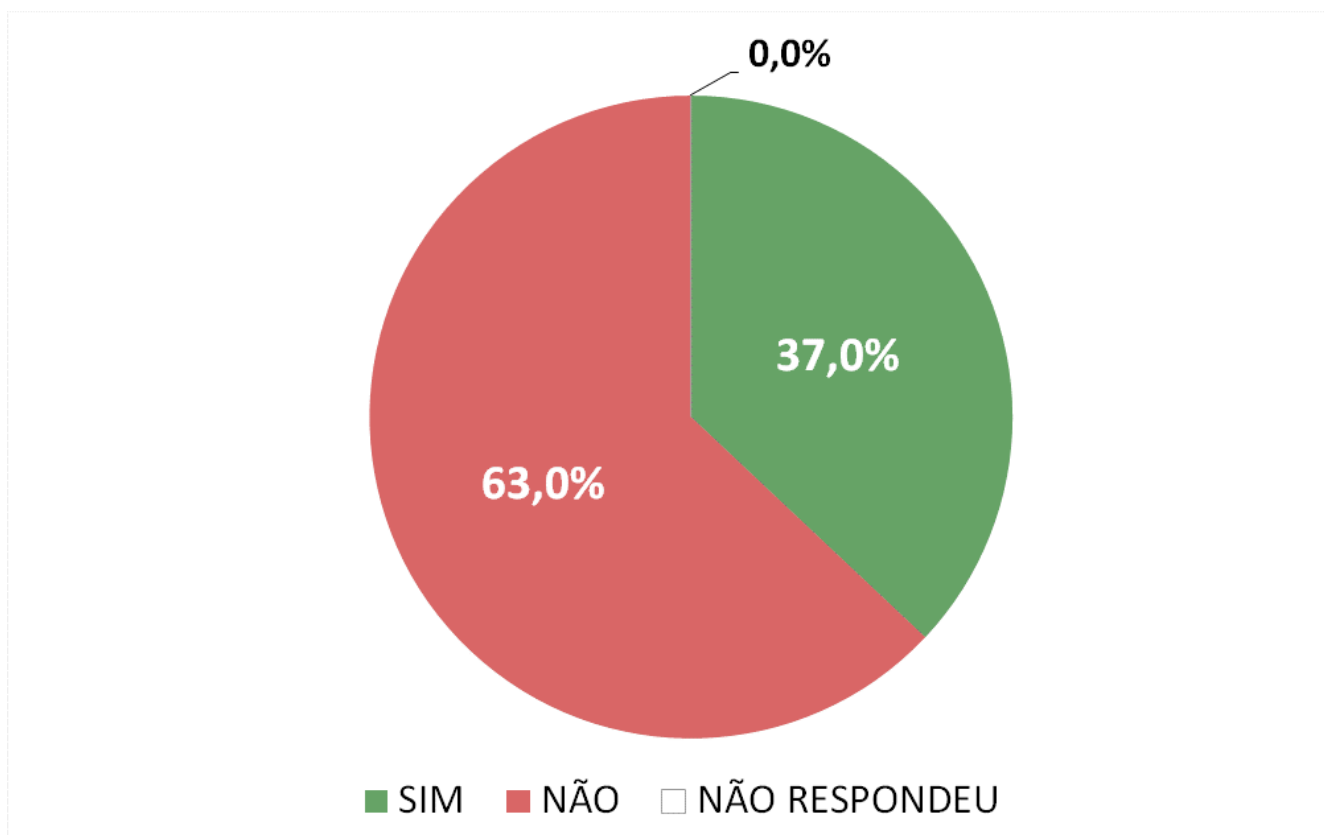


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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			RENDIA 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	40,0%	34,0%	46,9%	44,1%	23,6%	35,6%	43,6%	27,1%	52,8%	33,2%	30,2%	35,1%	49,1%	37,0%
NÃO	60,0%	66,0%	53,1%	55,9%	76,4%	64,4%	56,4%	72,9%	47,2%	66,8%	69,8%	64,9%	50,9%	63,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

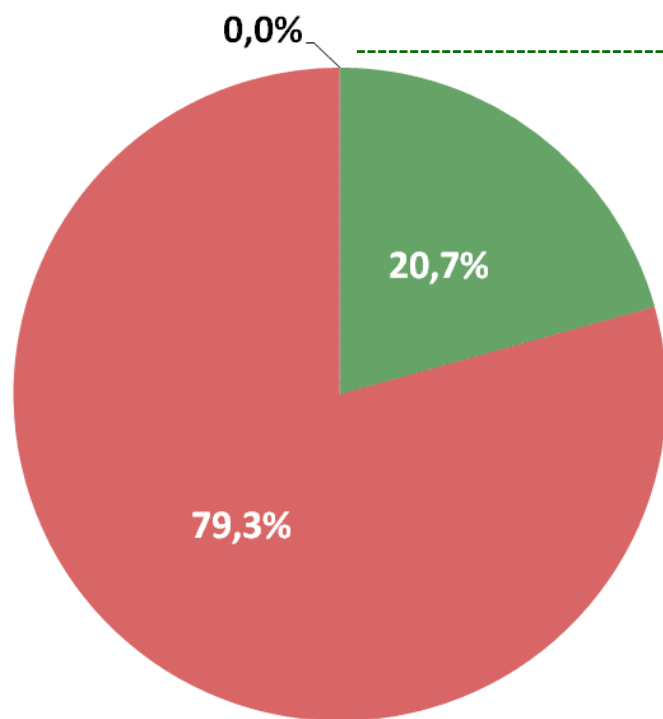


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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	35,7%
TELEVISÃO	23,1%
INTERNET	21,8%
REDES SOCIAIS	10,2%
PREFEITURA	4,9%
FOLHETO	1,4%
JORNAL	0,8%
AGÊNCIA REGULADORA	0,8%
OUTROS MEIOS	5,1%
NÃO RESPONDEU	7,1%

JÁ OBTVEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	3,7%
NÃO	96,3%
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	19,3%	22,1%	10,5%	25,8%	21,1%	18,1%	19,5%	25,3%	15,1%	21,3%	25,1%	20,1%	24,7%	20,7%
NÃO	80,7%	77,9%	89,5%	74,2%	78,9%	81,9%	80,5%	74,7%	84,9%	78,7%	74,9%	79,9%	75,3%	79,3%
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

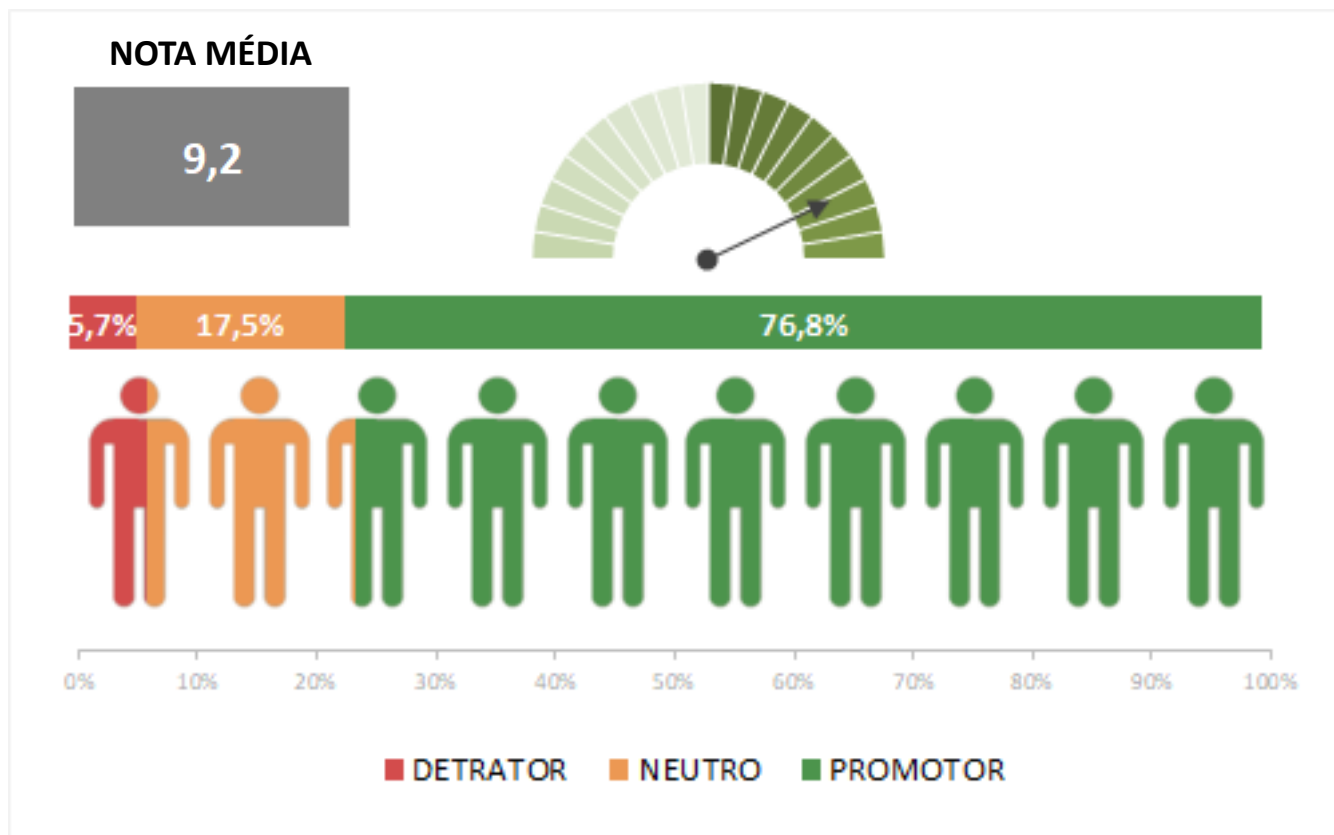
A SEGUIR, **SATISFAÇÃO GERAL** COM OS SERVIÇOS DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS E DE VARRIÇÃO DAS RUAS.

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 MOGI GUAÇU? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA

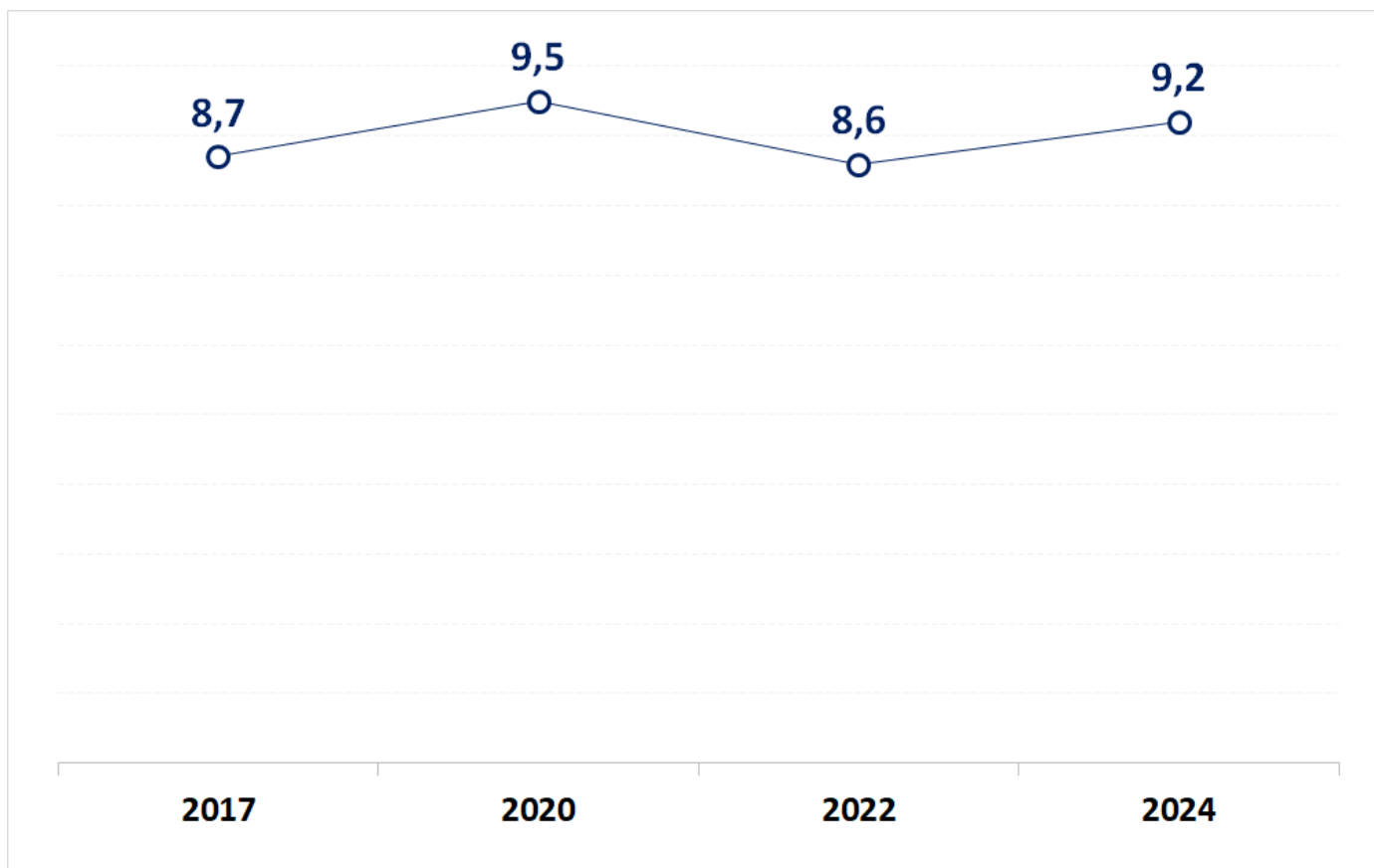


% NÃO RESPOSTA: 0,2%

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 MOGI GUAÇU? 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 MOGI GUAÇU? 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%	1,5%	0,0%	1,4%	0,4%	0,0%	1,6%	0,0%	0,7%	1,1%	0,0%	0,5%	2,2%	0,7%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	1,3%	0,6%	0,0%	1,8%	0,6%	0,0%	0,5%	2,6%	1,3%	0,4%	2,0%	0,0%	6,9%	0,9%
4	0,0%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
5	2,7%	1,9%	0,0%	1,8%	4,2%	3,1%	1,3%	3,0%	1,4%	3,1%	1,1%	2,4%	1,7%	2,3%
6	1,4%	1,5%	0,0%	0,7%	3,1%	1,5%	1,0%	2,3%	0,7%	1,4%	2,4%	1,7%	0,0%	1,5%
7	4,4%	3,9%	2,1%	5,3%	4,2%	2,6%	4,5%	5,1%	6,3%	3,5%	3,8%	3,8%	6,7%	4,2%
8	13,9%	12,7%	16,3%	15,1%	9,5%	8,2%	14,5%	16,3%	8,7%	15,7%	11,9%	11,8%	22,5%	13,3%
9	8,7%	11,6%	6,3%	12,3%	10,1%	6,8%	7,8%	17,4%	6,9%	8,4%	18,3%	8,9%	18,2%	10,2%
10	67,6%	65,8%	75,4%	60,9%	67,9%	77,9%	68,1%	53,2%	74,0%	66,0%	60,7%	70,6%	41,8%	66,7%
MÉDIA	9,2	9,1	9,5	9,0	9,2	9,5	9,2	8,9	9,3	9,1	9,2	9,3	8,4	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	5,4%	6,0%	0,0%	6,4%	8,3%	4,6%	5,1%	7,9%	4,1%	6,5%	5,4%	4,9%	10,8%	5,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	76,3%	77,4%	81,6%	73,2%	78,0%	84,7%	75,9%	70,7%	80,9%	74,4%	78,9%	79,5%	60,0%	76,8%

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 – 76,8% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	24,9%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	24,2%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	19,1%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	7,8%
EQUIPE DE QUALIDADE	6,8%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	4,4%
SÃO EDUCADOS	1,7%
ESTÁ SATISFEITO	1,4%
SÃO ORGANIZADOS	1,0%
CIDADE / RUAS LIMPAS	0,7%
PASSAM SEMPRE	0,3%
NÃO RESPONDEU	7,5%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 5,7% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	23,1%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	23,1%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	19,2%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	11,5%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	11,5%
MAIOR COMPROMETIMENTO	3,8%
NÃO RESPONDEU	7,7%

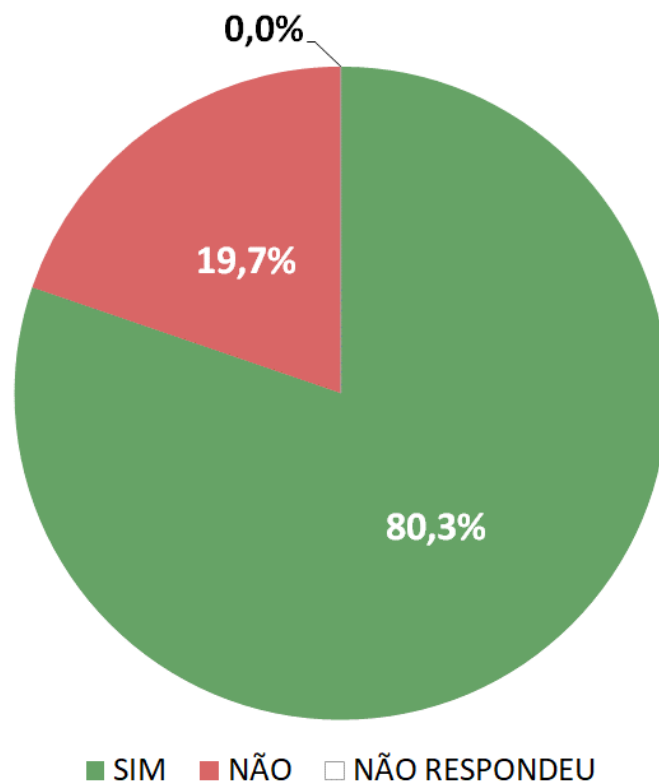


ARES
ASSOCIAÇÃO
REGENERADORA
DO PCJ

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

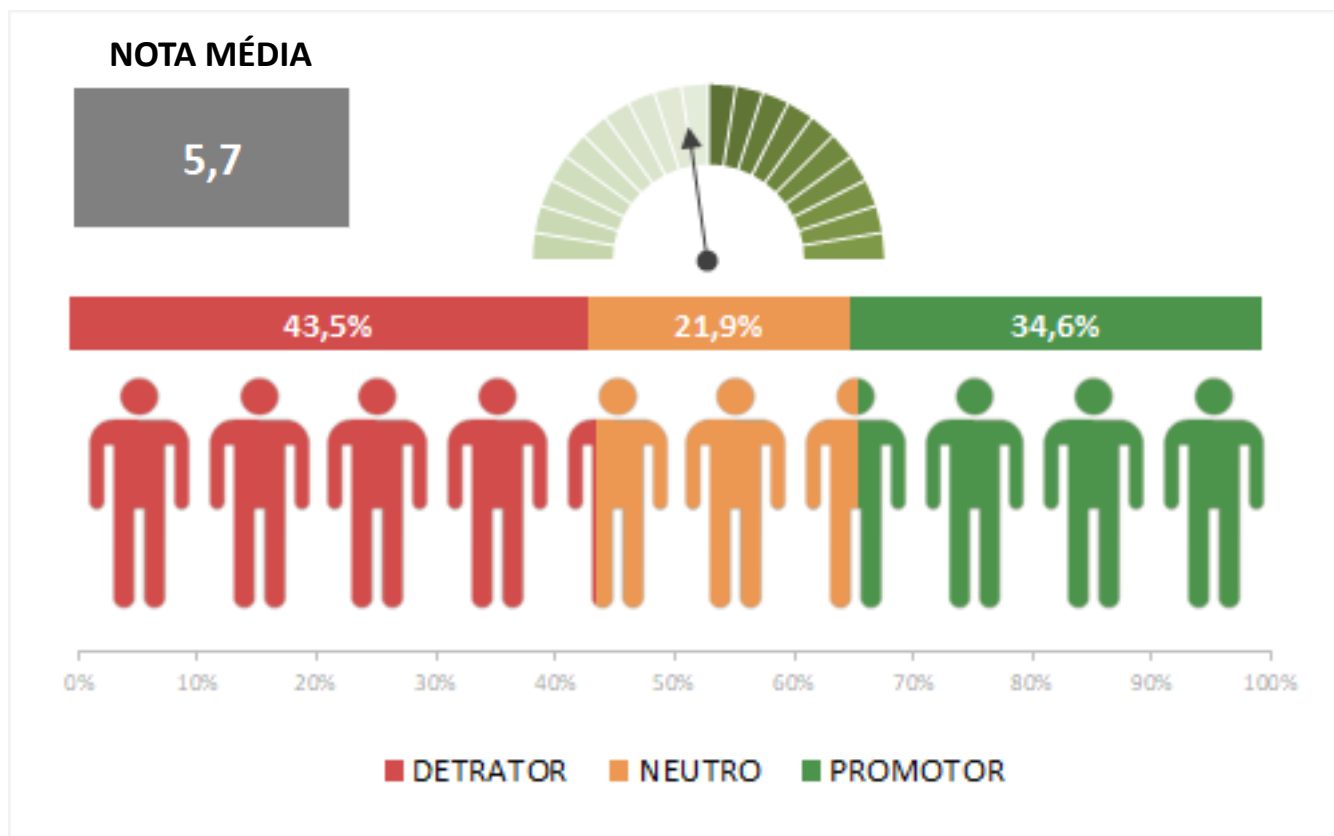
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	82,4%	78,1%	68,4%	81,1%	86,2%	79,4%	73,4%	92,8%	75,9%	77,4%	92,3%	79,8%	83,4%	80,3%
NÃO	17,6%	21,9%	31,6%	18,9%	13,8%	20,6%	26,6%	7,2%	24,1%	22,6%	7,7%	20,2%	16,6%	19,7%
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 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: 33,7%

SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA RECICLÁVEL

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE LIXO RECICLÁVEL AQUI EM SUA RUA? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	29,7%	30,9%	13,9%	28,3%	42,1%	36,1%	31,3%	24,3%	46,3%	28,5%	18,1%	34,6%	11,4%	30,3%
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	2,0%	0,5%	0,0%	1,7%	1,5%	1,1%	0,0%	3,3%	1,0%	0,7%	2,8%	0,7%	3,5%	1,2%
3	0,7%	2,2%	3,1%	1,2%	0,9%	1,5%	2,4%	0,0%	1,9%	2,0%	0,0%	1,8%	0,0%	1,5%
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	8,8%	7,3%	8,5%	6,3%	9,5%	5,1%	13,1%	2,3%	5,9%	8,9%	8,1%	5,2%	20,2%	8,0%
6	4,0%	1,0%	0,0%	3,3%	3,1%	5,1%	0,0%	4,3%	2,1%	2,5%	2,8%	2,2%	3,7%	2,5%
7	8,0%	7,3%	8,5%	7,9%	6,8%	5,6%	7,2%	9,8%	1,0%	10,8%	6,9%	7,5%	8,3%	7,6%
8	13,2%	15,4%	14,6%	19,2%	9,3%	12,0%	10,9%	21,5%	8,4%	15,7%	17,1%	10,2%	32,3%	14,3%
9	6,1%	6,4%	0,0%	9,6%	6,5%	5,6%	8,3%	3,6%	4,4%	7,7%	4,7%	7,6%	0,0%	6,2%
10	27,5%	29,2%	51,5%	22,6%	20,4%	28,0%	26,8%	31,1%	28,9%	23,3%	39,6%	30,1%	20,6%	28,4%
MÉDIA	5,7	5,7	7,4	5,8	4,6	5,3	5,5	6,3	4,5	5,7	6,9	5,5	6,5	5,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	45,2%	41,8%	25,4%	40,7%	57,0%	48,9%	46,9%	34,1%	57,2%	42,5%	31,8%	44,6%	38,8%	43,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	33,6%	35,5%	51,5%	32,2%	26,9%	33,6%	35,0%	34,6%	33,3%	31,0%	44,3%	37,8%	20,6%	34,6%

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 – 34,6% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	29,1%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	16,5%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	12,7%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	7,6%
ESTÁ SATISFEITO	5,1%
PARTICULAR QUE FAZ	5,1%
SÃO ORGANIZADOS	5,1%
EQUIPE DE QUALIDADE	2,5%
LEVAM TODO MATERIAL	2,5%
PASSAM SEMPRE	1,3%
NÃO RESPONDEU	12,7%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 43,5% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	57,7%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	17,1%
AMPLIAR PARA MAIS LOCAIS A COLETA	7,3%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	6,5%
INFORMAR OS DIAS CORRETOS DA COLETA	2,4%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	1,6%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	1,6%
OUTROS	3,3%
NÃO RESPONDEU	2,4%

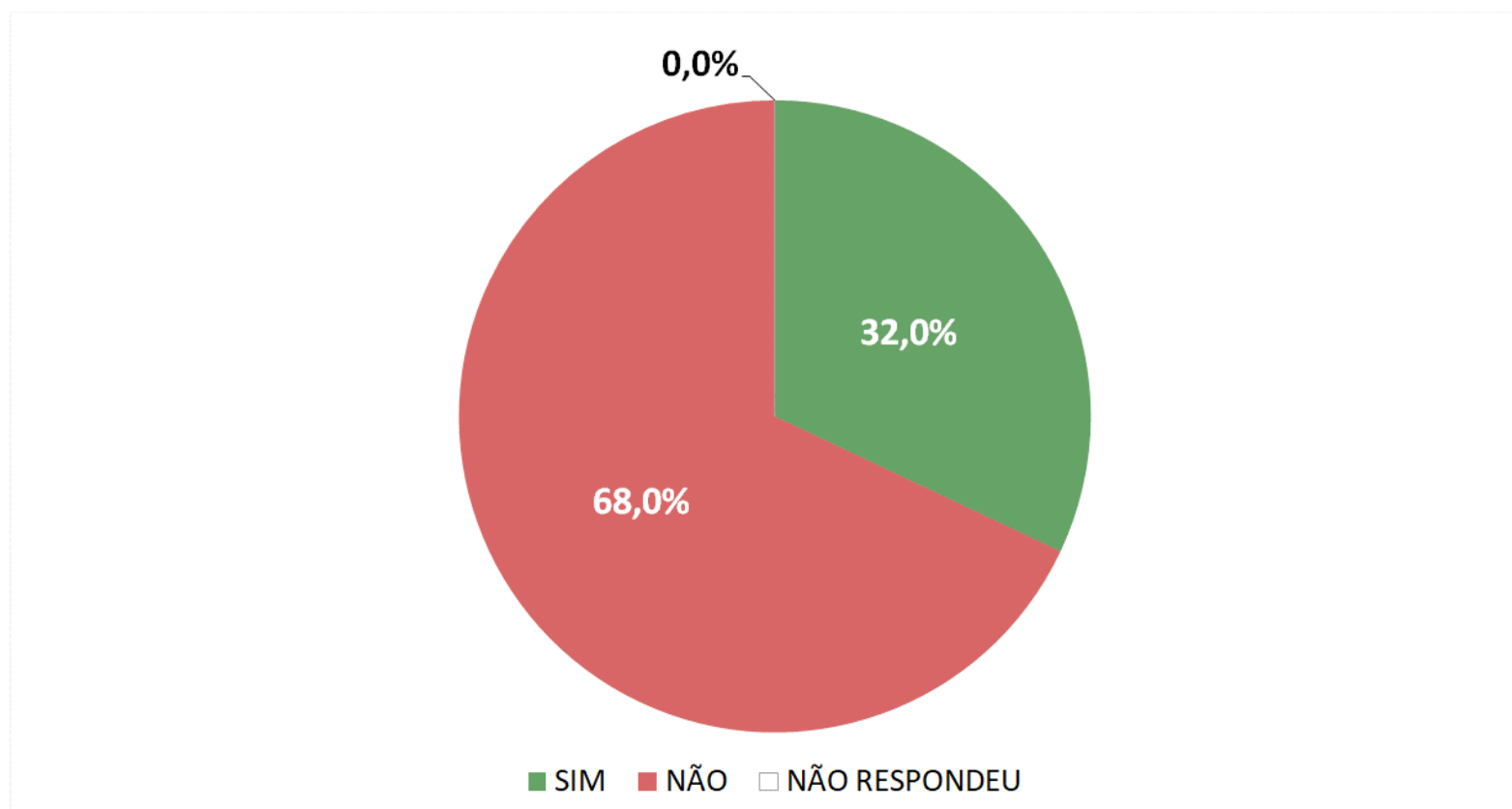


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO E
SUPERVISÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS

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

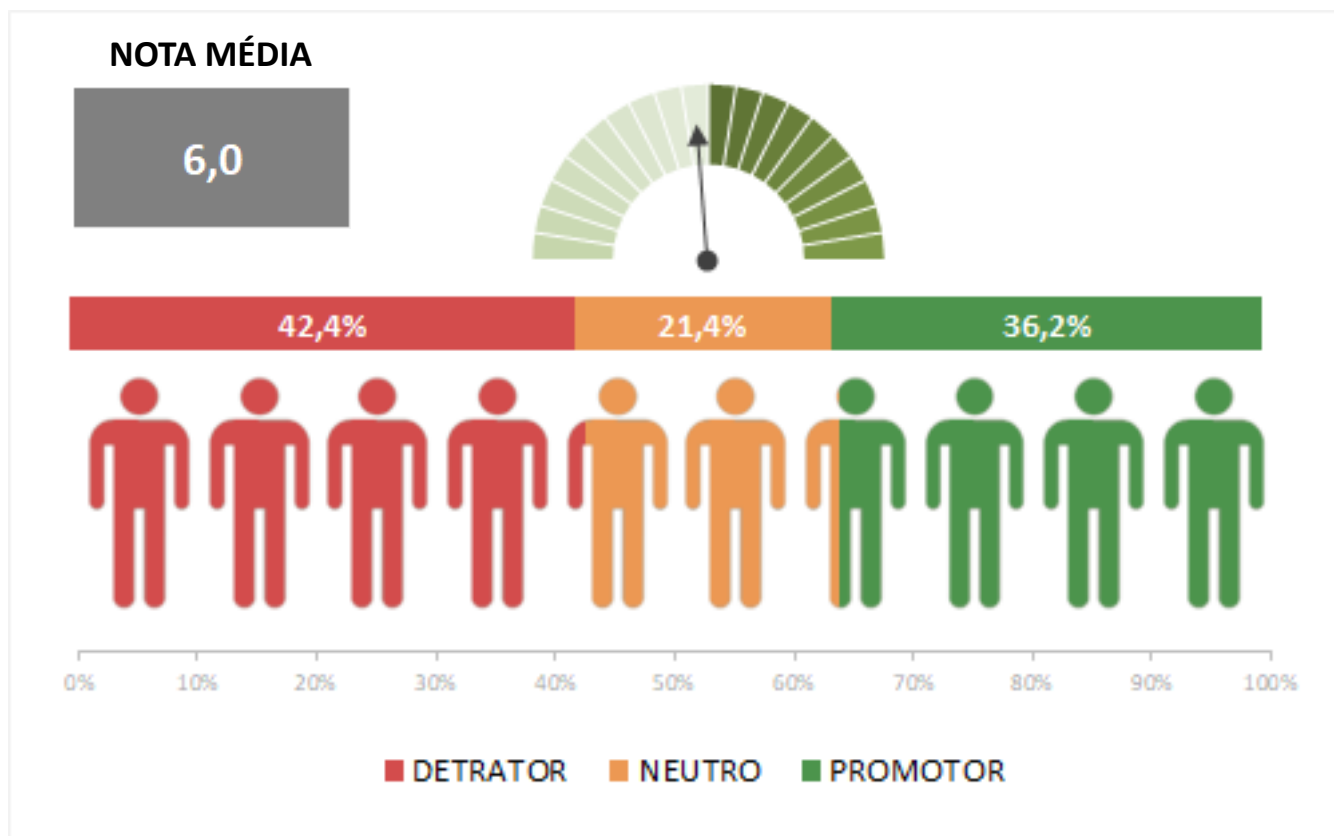
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDА 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	36,9%	27,2%	17,4%	46,1%	25,3%	17,0%	33,2%	44,8%	16,1%	34,7%	42,1%	31,2%	37,5%	32,0%
NÃO	63,1%	72,8%	82,6%	53,9%	74,7%	83,0%	66,8%	55,2%	83,9%	65,3%	57,9%	68,8%	62,5%	68,0%
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%

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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

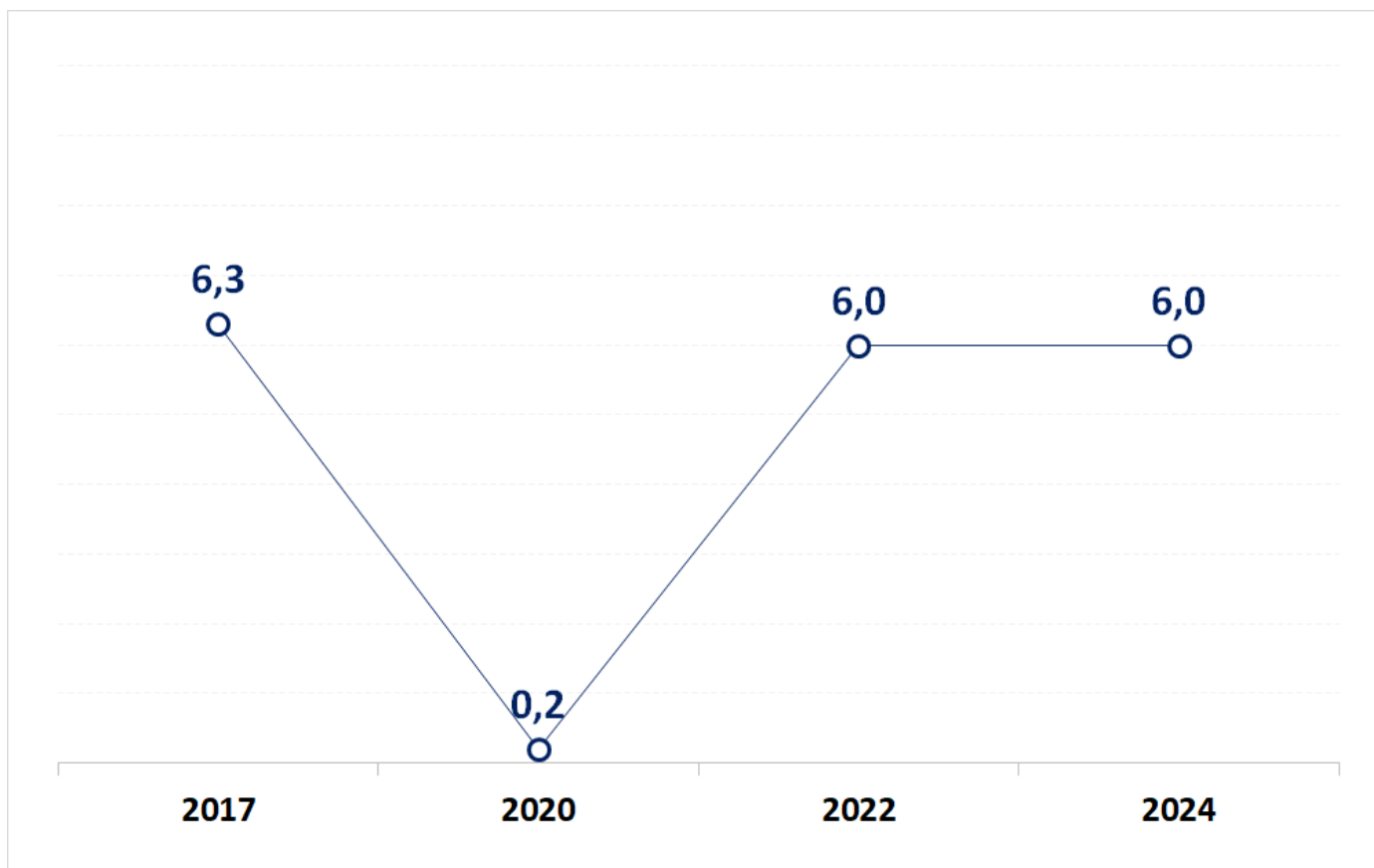


% NÃO RESPOSTA: 26,6%

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE MOGI GUAÇU? 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 MOGI GUAÇU? 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	24,0%	26,0%	11,0%	18,8%	43,9%	38,6%	22,9%	17,6%	43,1%	23,2%	12,6%	29,1%	5,4%	25,0%
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	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
3	0,6%	1,9%	2,4%	0,9%	0,9%	0,0%	1,8%	1,4%	2,8%	0,5%	1,7%	0,7%	4,0%	1,3%
4	2,9%	1,2%	0,0%	2,2%	3,4%	2,2%	2,5%	1,1%	0,0%	3,1%	1,3%	2,1%	1,7%	2,0%
5	13,1%	7,5%	2,4%	13,8%	11,5%	7,7%	8,1%	16,3%	6,1%	9,2%	17,0%	11,0%	6,9%	10,3%
6	2,1%	4,8%	9,1%	0,9%	2,6%	0,9%	2,4%	7,4%	1,8%	5,2%	0,9%	3,9%	1,2%	3,5%
7	11,8%	11,7%	11,6%	14,8%	7,8%	5,3%	12,8%	15,1%	3,7%	9,9%	23,7%	10,3%	18,6%	11,7%
8	4,4%	14,8%	14,0%	10,2%	5,7%	6,4%	9,0%	13,4%	6,8%	11,6%	7,6%	6,8%	23,5%	9,7%
9	7,8%	4,3%	6,7%	7,8%	3,1%	3,9%	6,2%	7,4%	4,1%	4,6%	11,3%	4,1%	15,1%	6,0%
10	32,7%	27,8%	42,7%	30,6%	20,3%	33,8%	34,2%	20,4%	31,7%	32,2%	24,0%	31,6%	23,5%	30,2%
MÉDIA	6,1	5,9	7,5	6,5	4,2	5,2	6,3	6,2	4,8	6,2	6,7	5,7	7,5	6,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	43,3%	41,4%	25,0%	36,6%	63,2%	50,7%	37,7%	43,7%	53,6%	41,7%	33,4%	47,2%	19,3%	42,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	40,4%	32,1%	49,4%	38,4%	23,4%	37,6%	40,4%	27,8%	35,8%	36,8%	35,3%	35,7%	38,6%	36,2%

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA VARRIÇÃO

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 36,2% DOS USUÁRIOS)	%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	23,8%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	22,6%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	19,0%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	8,3%
EQUIPE DE QUALIDADE	4,8%
PASSAM SEMPRE	3,6%
SÃO COMPROMETIDOS	3,6%
ESTÁ SATISFEITO	2,4%
NÃO RESPONDEU	11,9%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 42,4% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	55,1%
AMPLIAR FREQUÊNCIA DE VARRIÇÃO	15,9%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	13,0%
MELHORAR QUALIDADE DOS SERVIÇOS	6,5%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	2,2%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,4%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	0,7%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	0,7%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	0,7%
NÃO RESPONDEU	3,6%

SOBRE A ARES-PCJ

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

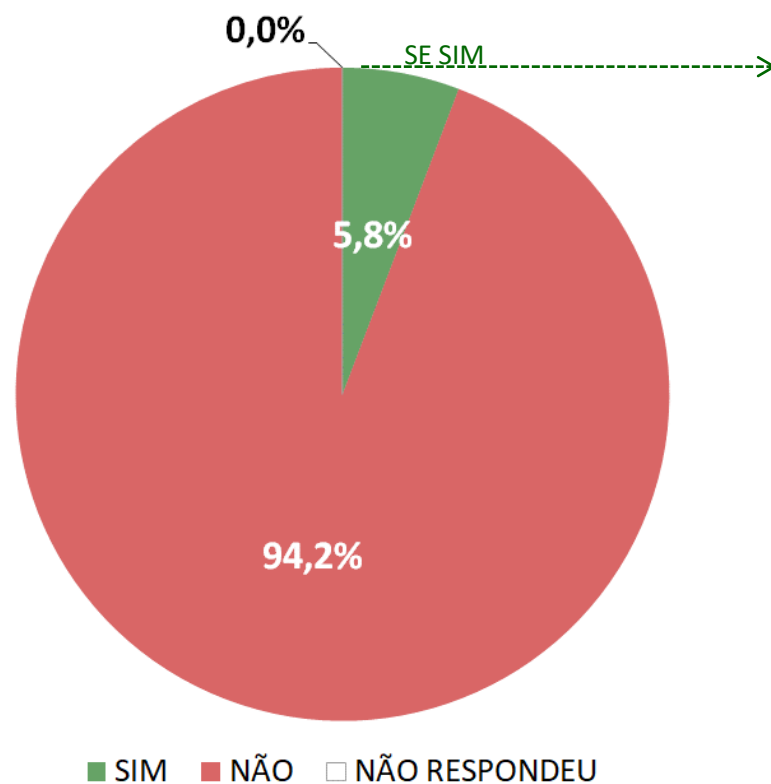


V

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	0,0%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	0,0%
6	0,0%
7	10,7%
8	23,8%
9	16,5%
10	48,9%
MÉDIA	9,0
INSATISFEITO	0,0%
SATISFEITO	65,5%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	52,1%
INTERNET	15,8%
AMIGOS/FAMILIARES	11,6%
RÁDIO	6,3%
OUTROS MEIOS	10,5%
NÃO RESPONDEU	3,7%

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

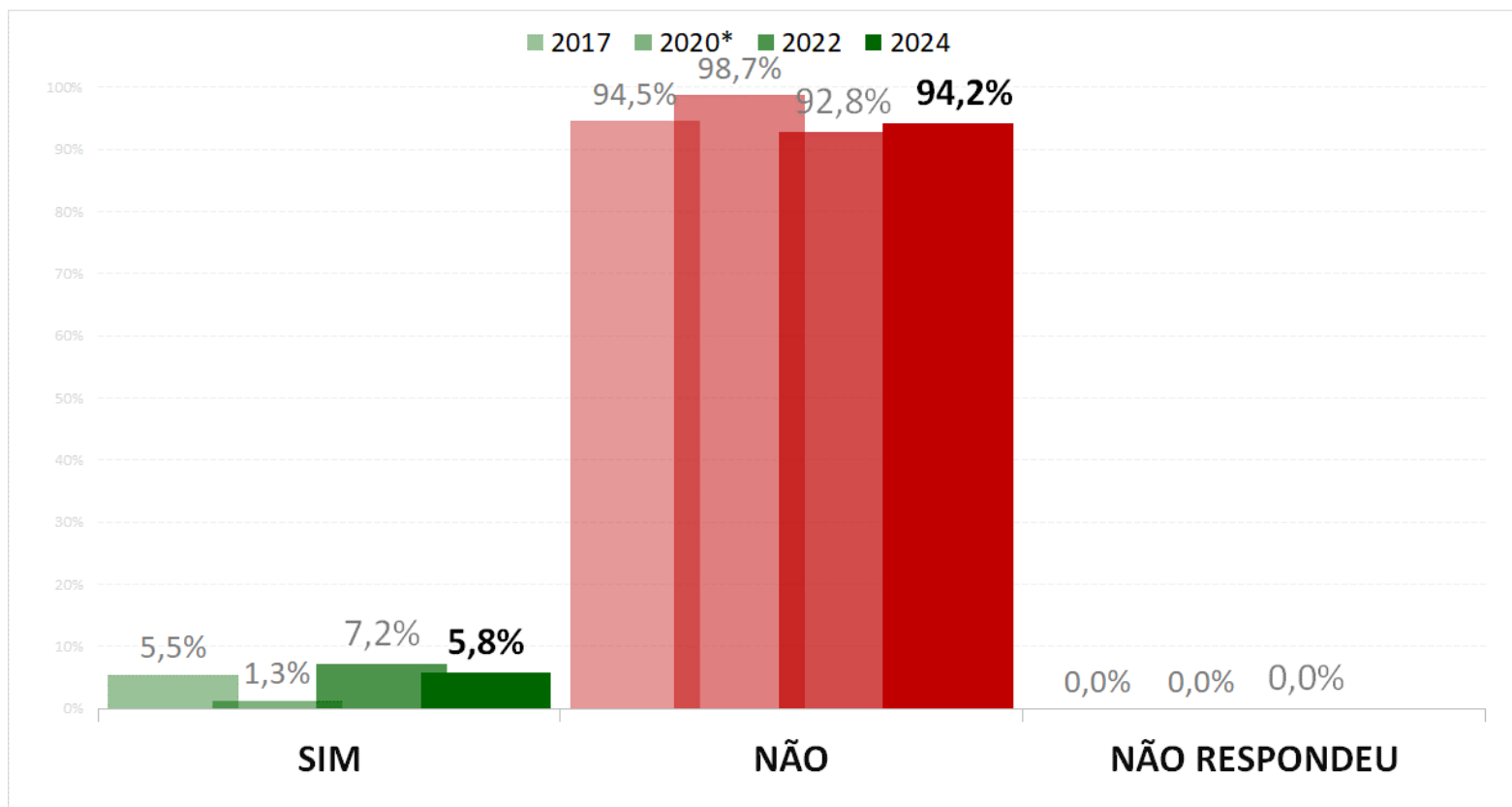
VOCÊ CONHECE OU JÁ OUVIU FALAR DA ARES-PCJ, AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDFA 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	7,1%	4,5%	4,2%	6,3%	6,1%	5,1%	6,8%	4,8%	3,0%	7,7%	3,8%	5,7%	6,5%	5,8%
NÃO	92,9%	95,5%	95,8%	93,7%	93,9%	94,9%	93,2%	95,2%	97,0%	92,3%	96,2%	94,3%	93,5%	94,2%
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%

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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



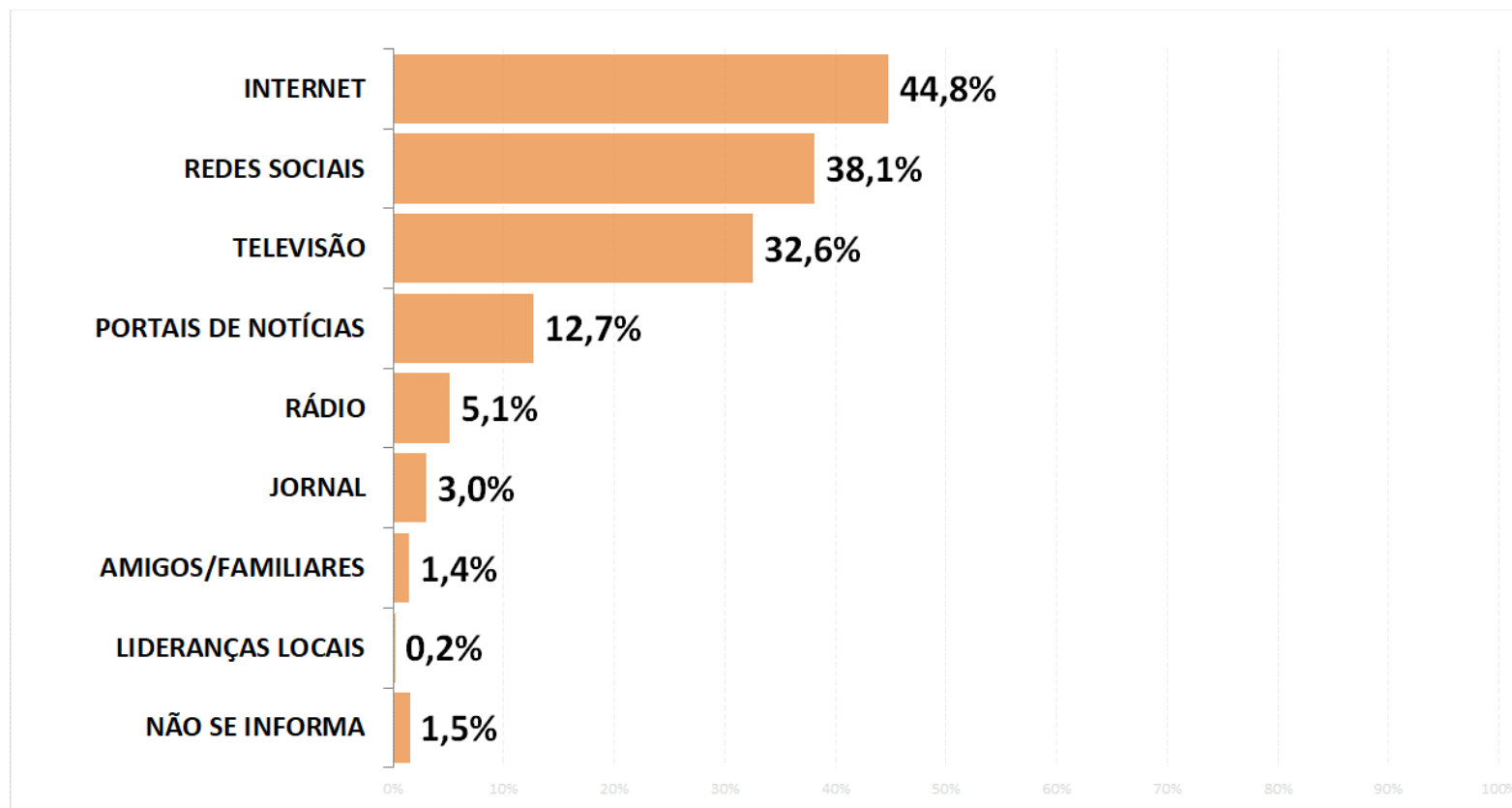
COMUNICAÇÃO

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

VI

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

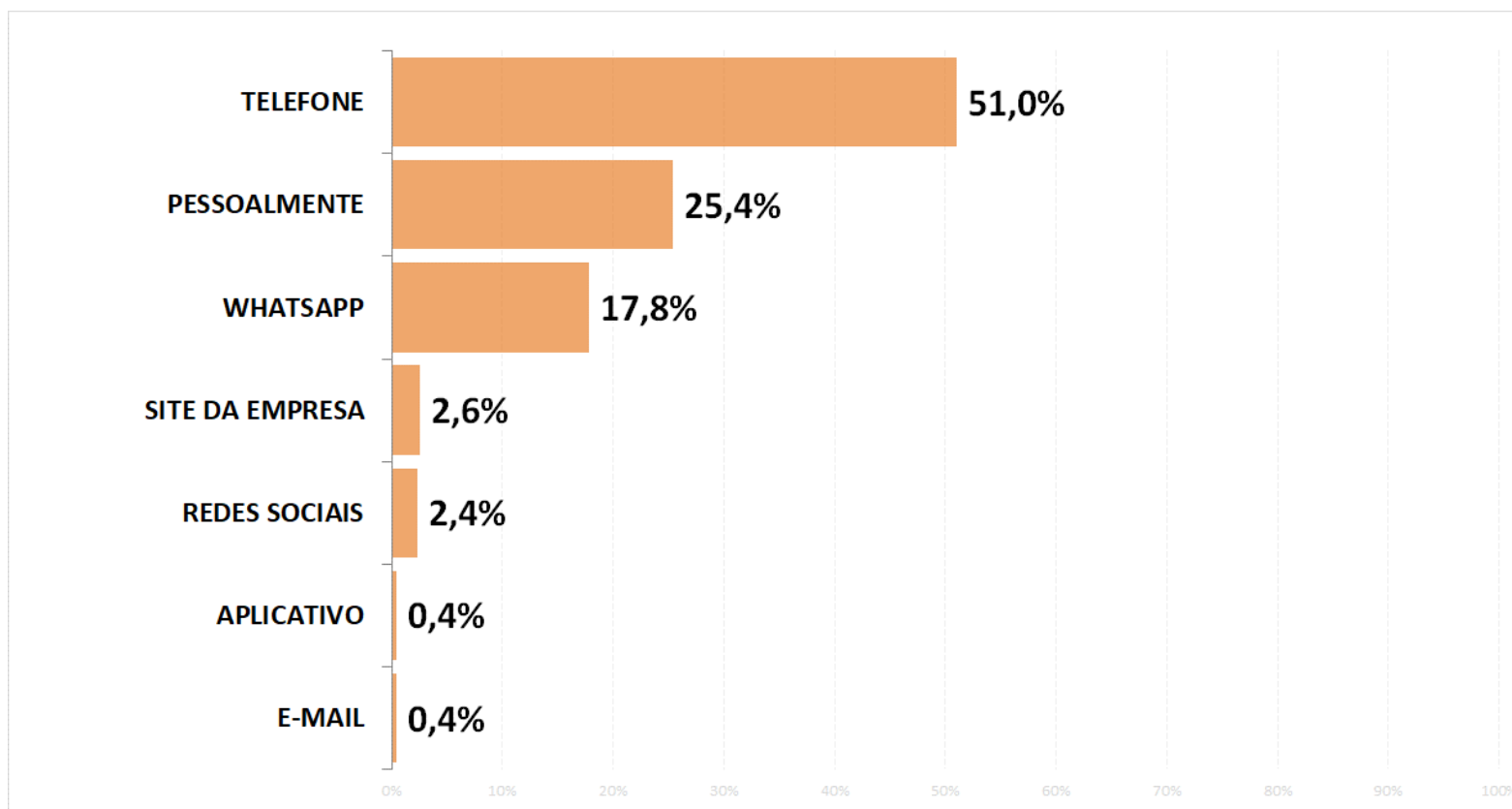
ATRAVÉS DE QUAIS MEIOS VOCÊ SE INFORMA SOBRE AS NOTÍCIAS DA CIDADE, DA REGIÃO E DO BRASIL?
RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA MÚLTIPLA E ESPONTÂNEA



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	46,2%	55,8%	49,4%	41,2%	62,6%	66,4%	50,3%	37,0%	68,7%	47,0%	42,8%	49,4%	61,5%	51,0%
PESSOALMENTE	28,1%	22,7%	23,2%	22,2%	30,1%	26,1%	27,0%	21,9%	23,7%	26,7%	23,7%	27,8%	9,8%	25,4%
WHATSAPP	18,1%	17,5%	19,5%	29,0%	4,8%	5,9%	19,0%	27,5%	7,7%	21,4%	19,2%	17,4%	20,8%	17,8%
SITE DA EMPRESA	3,3%	1,8%	5,8%	2,8%	0,4%	1,6%	1,3%	5,6%	0,0%	3,3%	3,3%	2,3%	4,5%	2,6%
REDES SOCIAIS	2,6%	2,1%	2,1%	2,8%	2,1%	0,0%	2,3%	4,8%	0,0%	1,5%	7,1%	2,2%	3,4%	2,4%
APLICATIVO	0,8%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	2,0%	0,5%	0,0%	0,4%
E-MAIL	0,8%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	2,0%	0,5%	0,0%	0,4%
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