

PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
MONTE ALEGRE DO SUL



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

Monte Alegre do Sul, maio de 2024.

SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **01 e 05 de maio de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **343 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Monte Alegre do Sul. A margem de erro para os índices globais é de 5,0%.

MÉTODO DE COLETA

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

RESUMO METODOLÓGICO

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

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

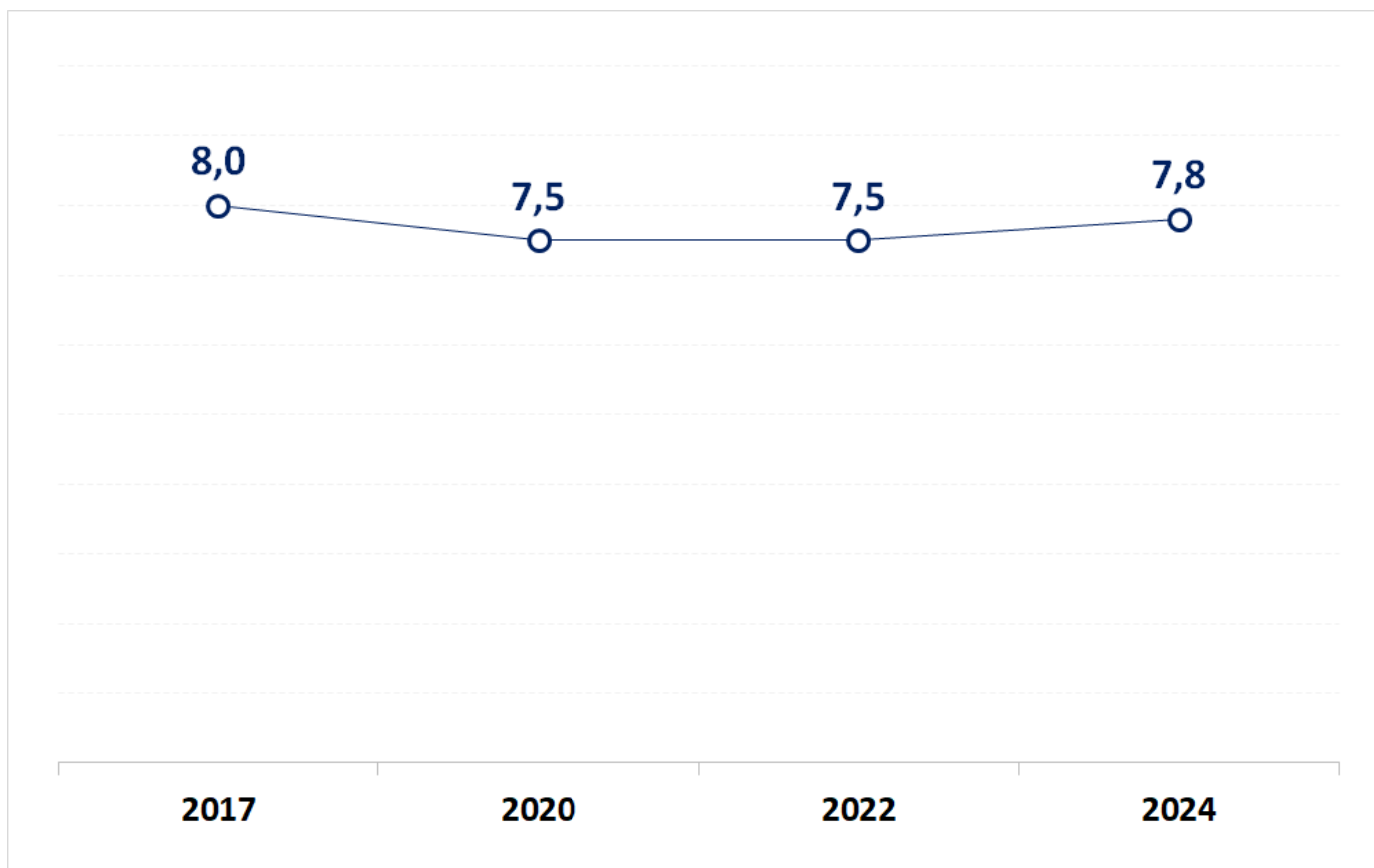
SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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



SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**



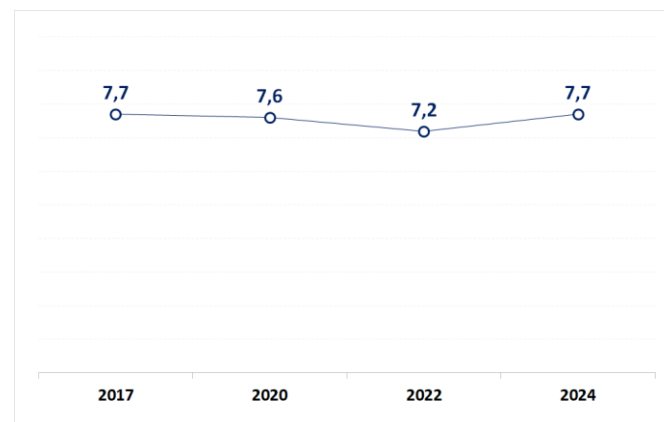
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

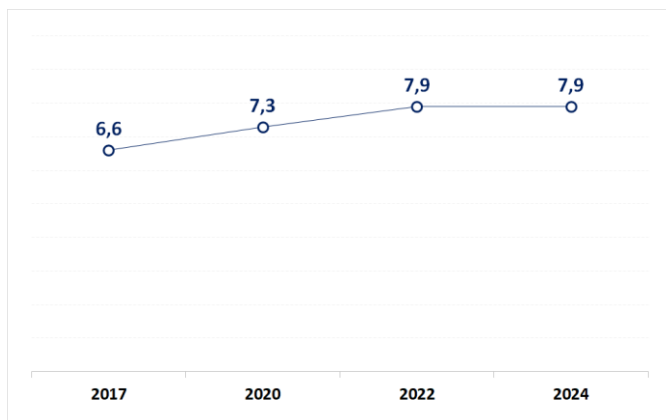
ATENDIMENTO NA SEDE



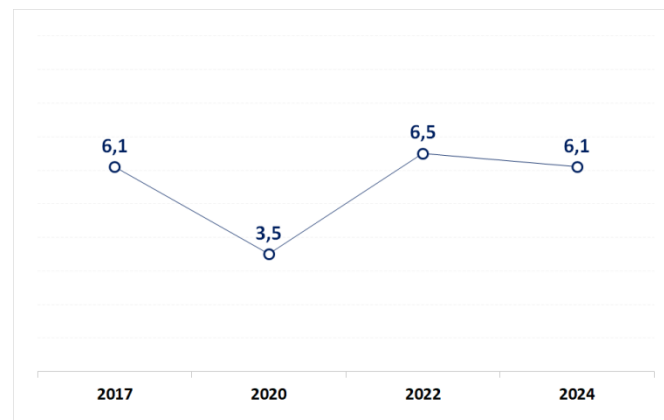
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



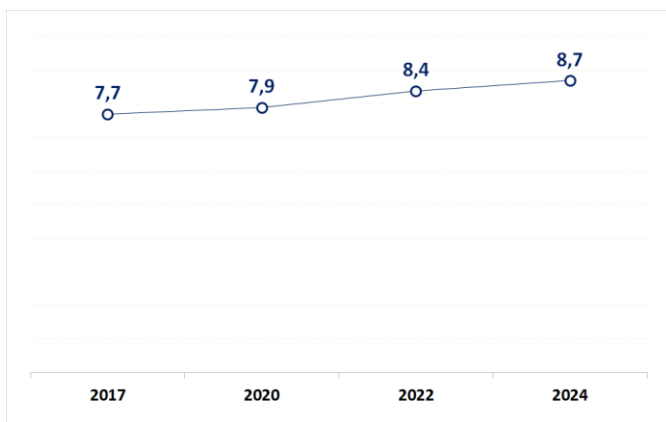
TRATAMENTO DE ESGOTO



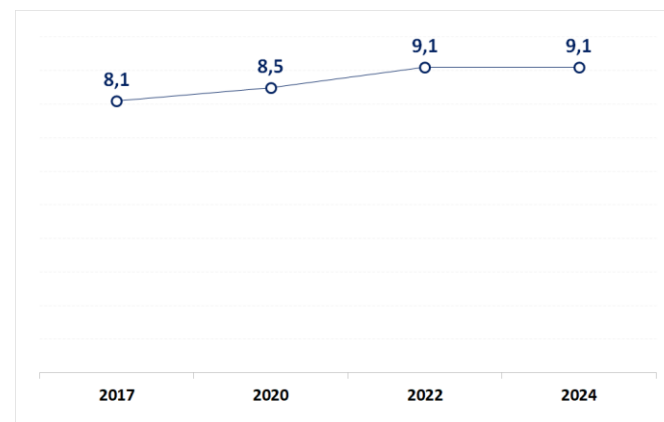
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

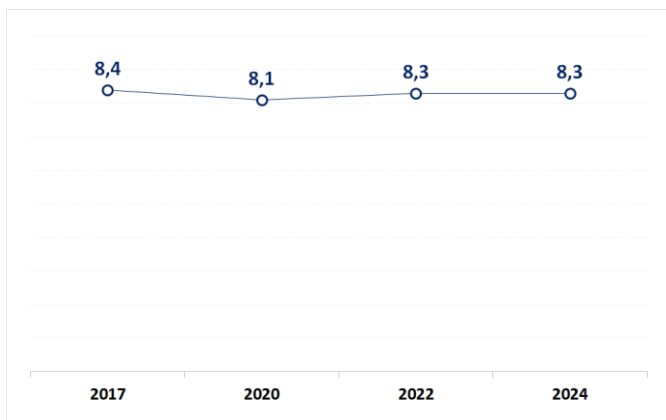
ENTENDIMENTO DA CONTA



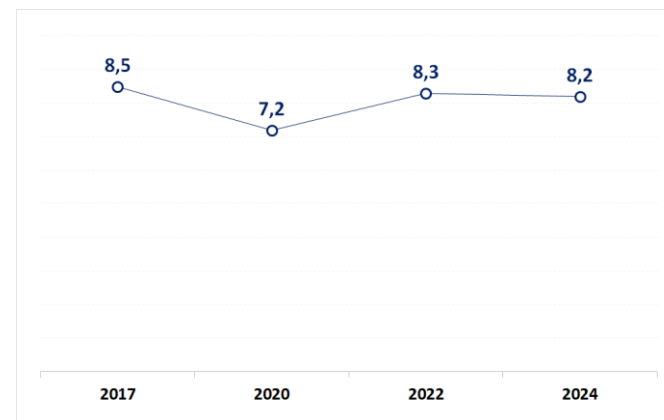
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



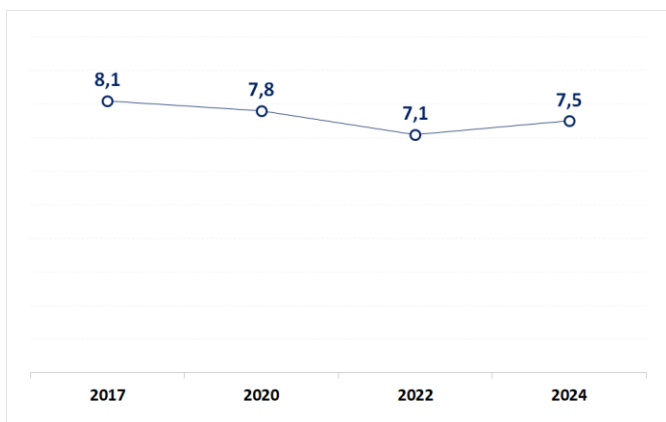
QUALIDADE DA ÁGUA



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

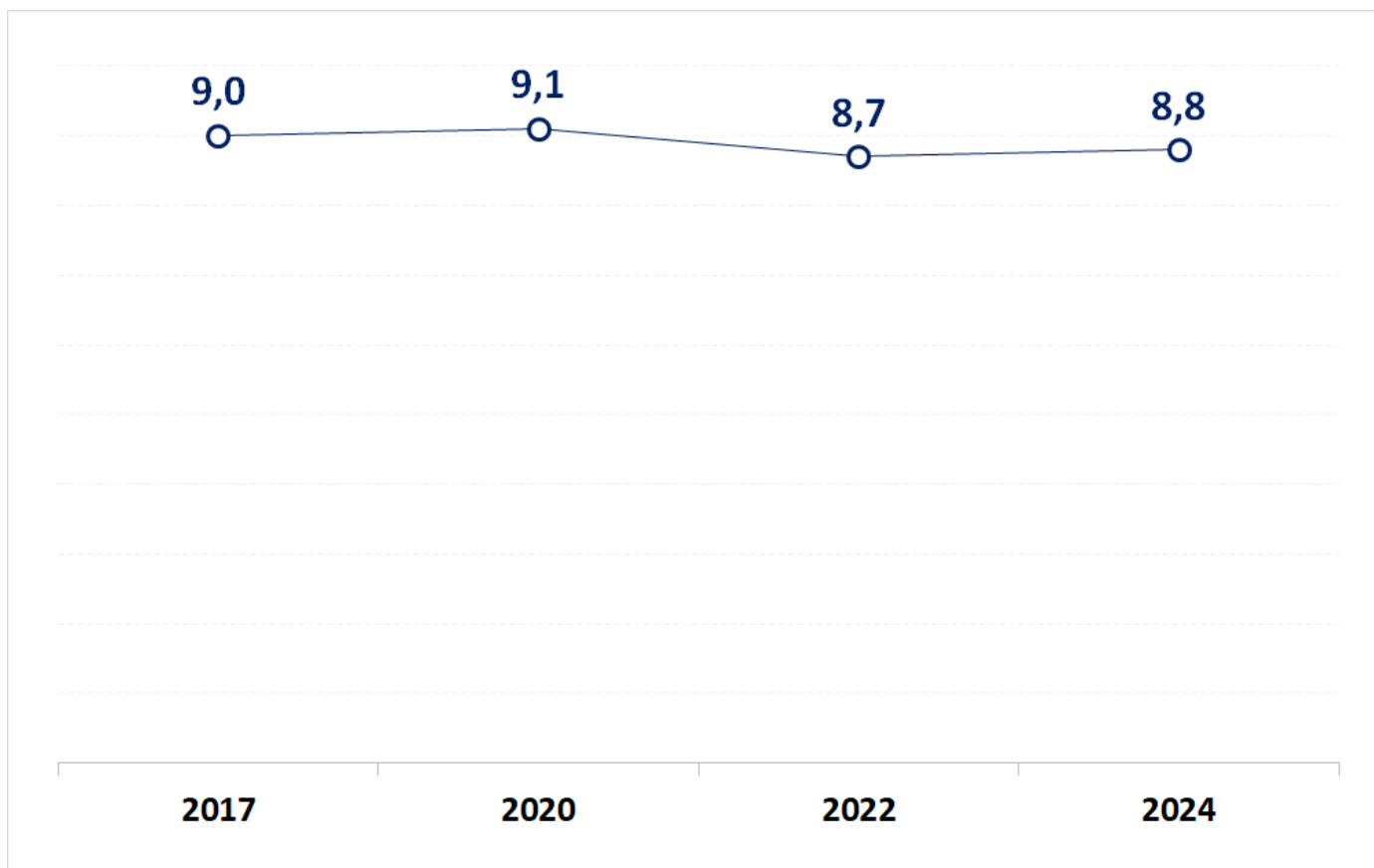
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



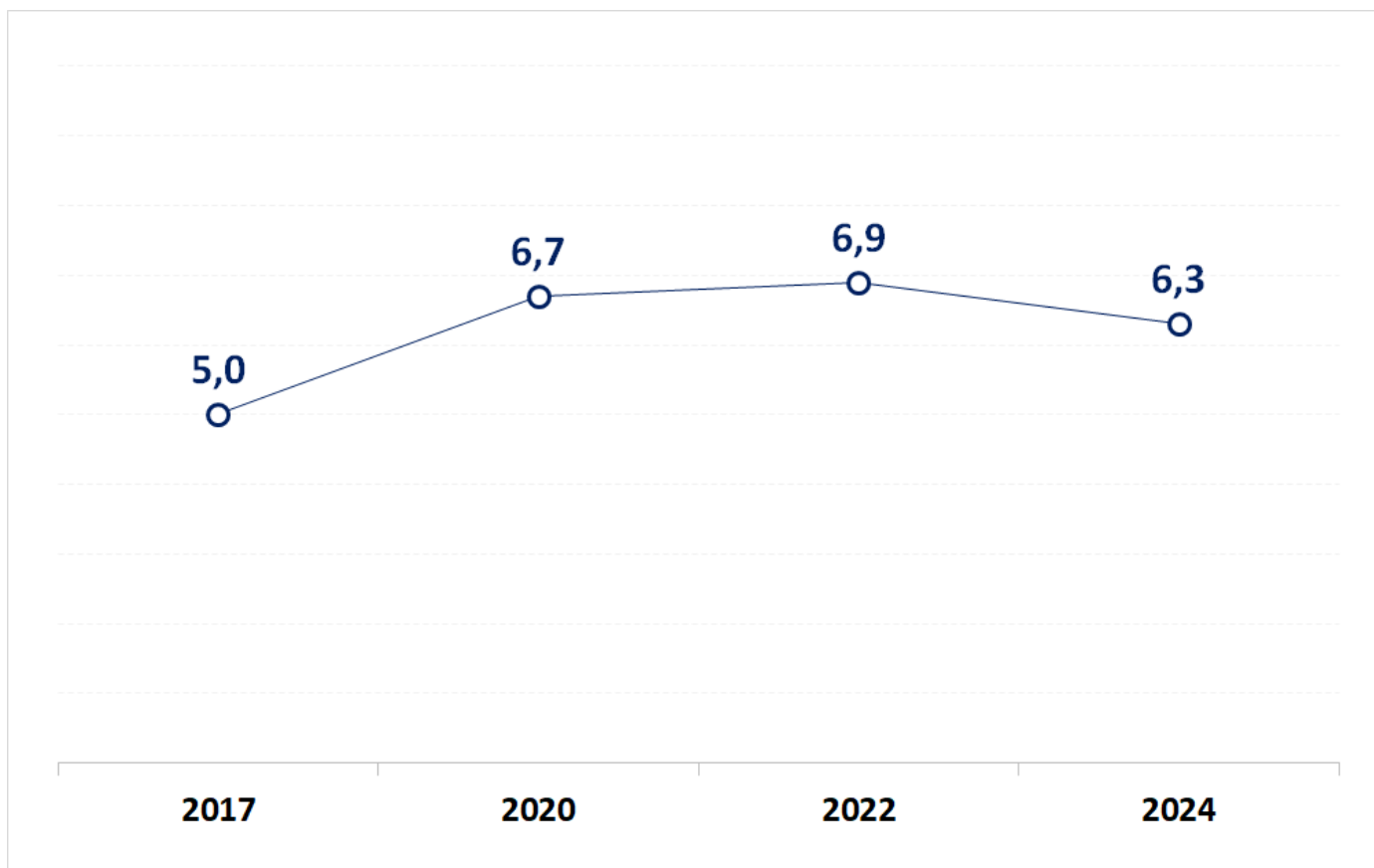
SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



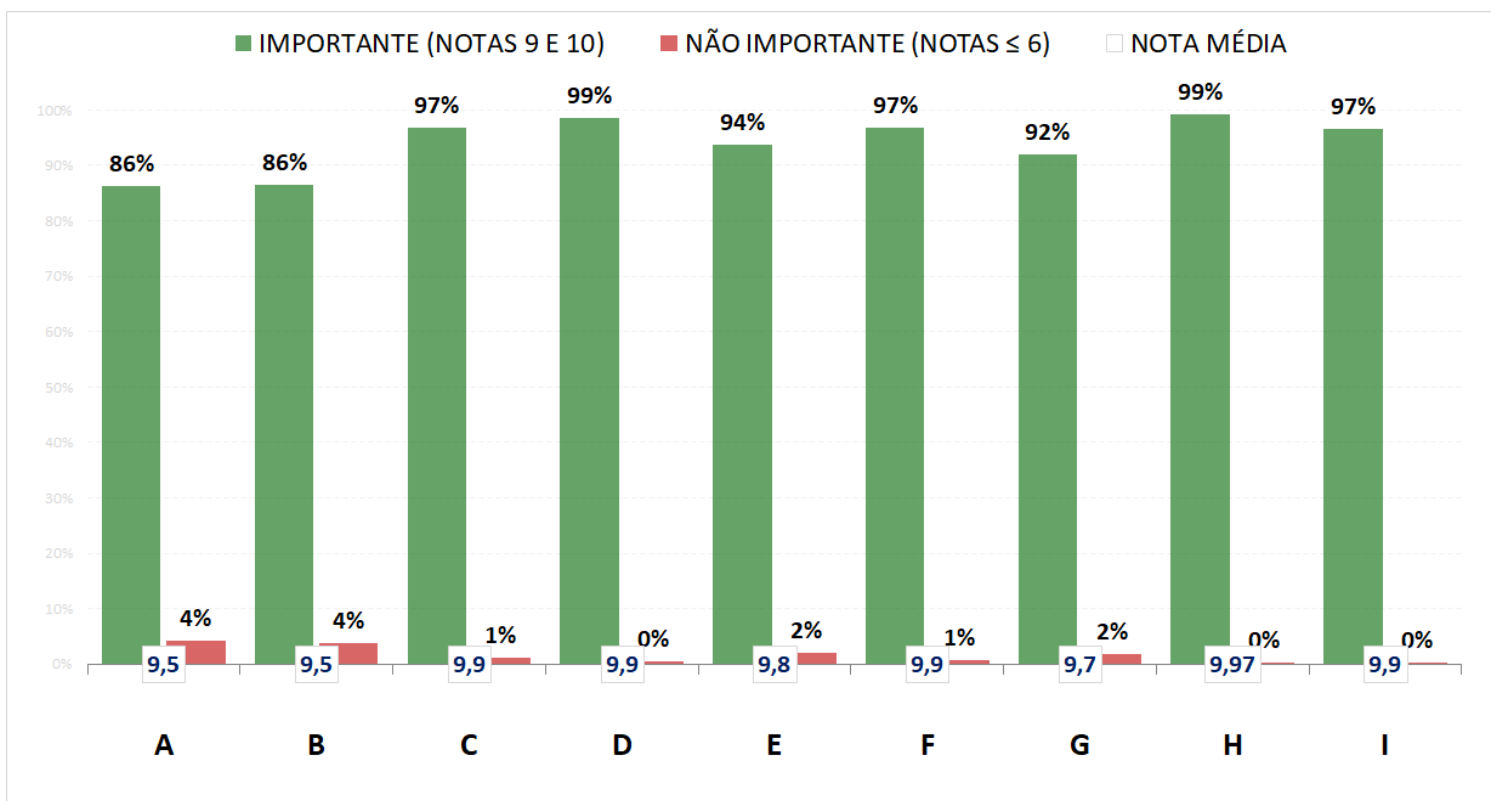
SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

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



IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

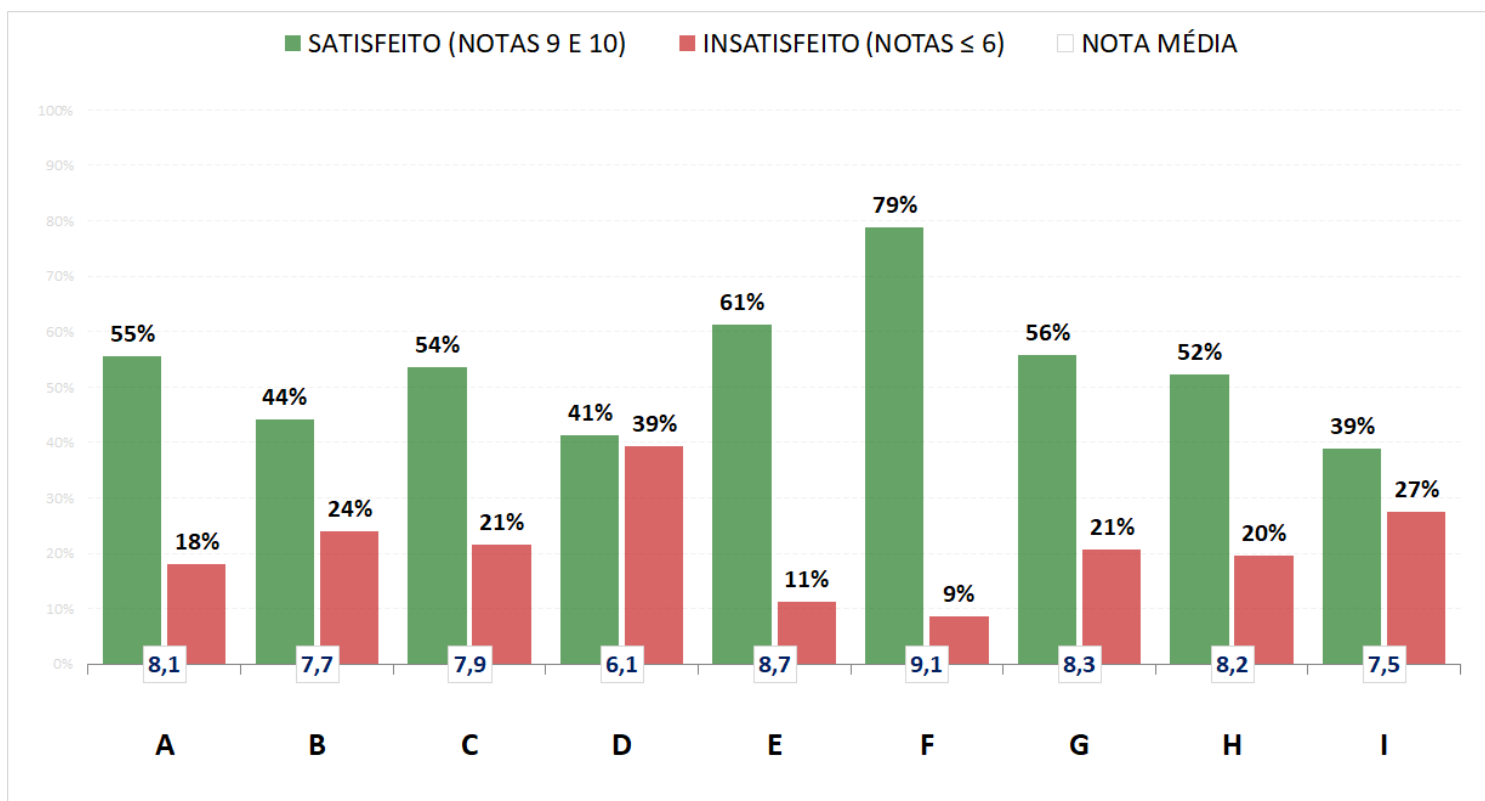
EU VOU CITAR UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ AVALIASSE A IMPORTÂNCIA DE CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE O ITEM É EXTREMAMENTE IMPORTANTE E 0 QUE NÃO É NADA IMPORTANTE. VAMOS LÁ?



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

SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

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



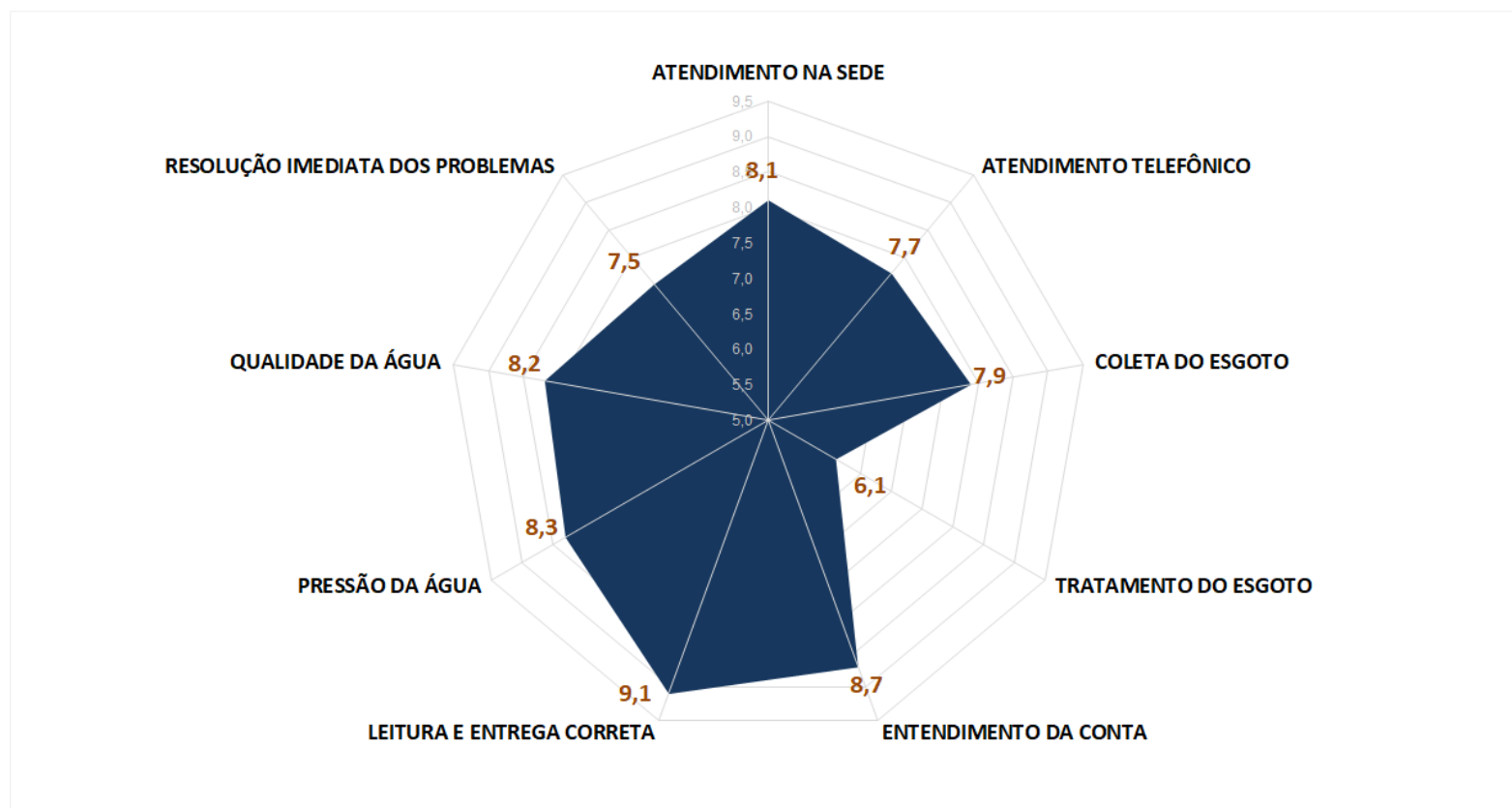
A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

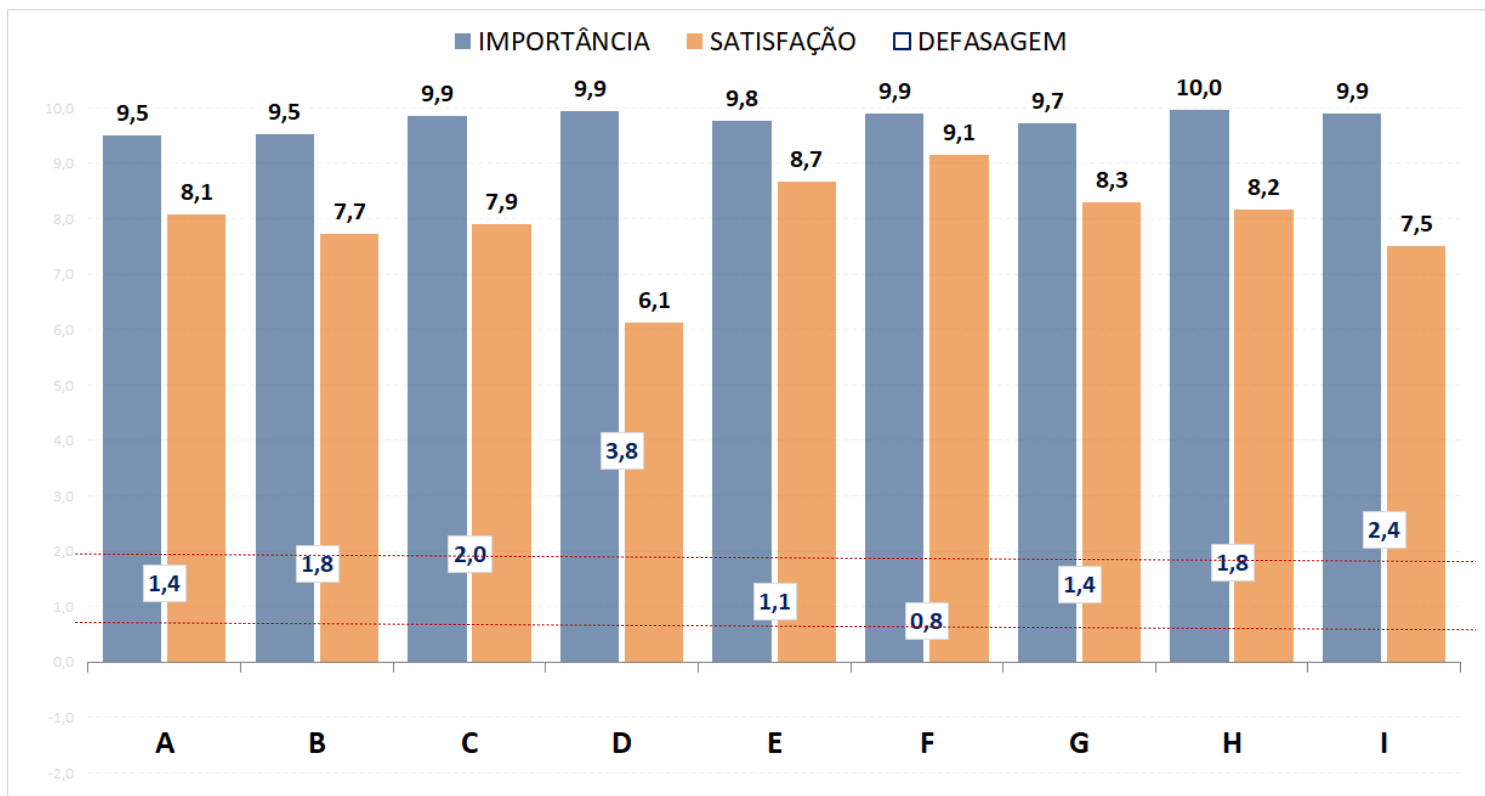
RADAR DE SATISFAÇÃO

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



DEFASAGEM: IMPORTÂNCIA VS SATISFAÇÃO

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



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

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

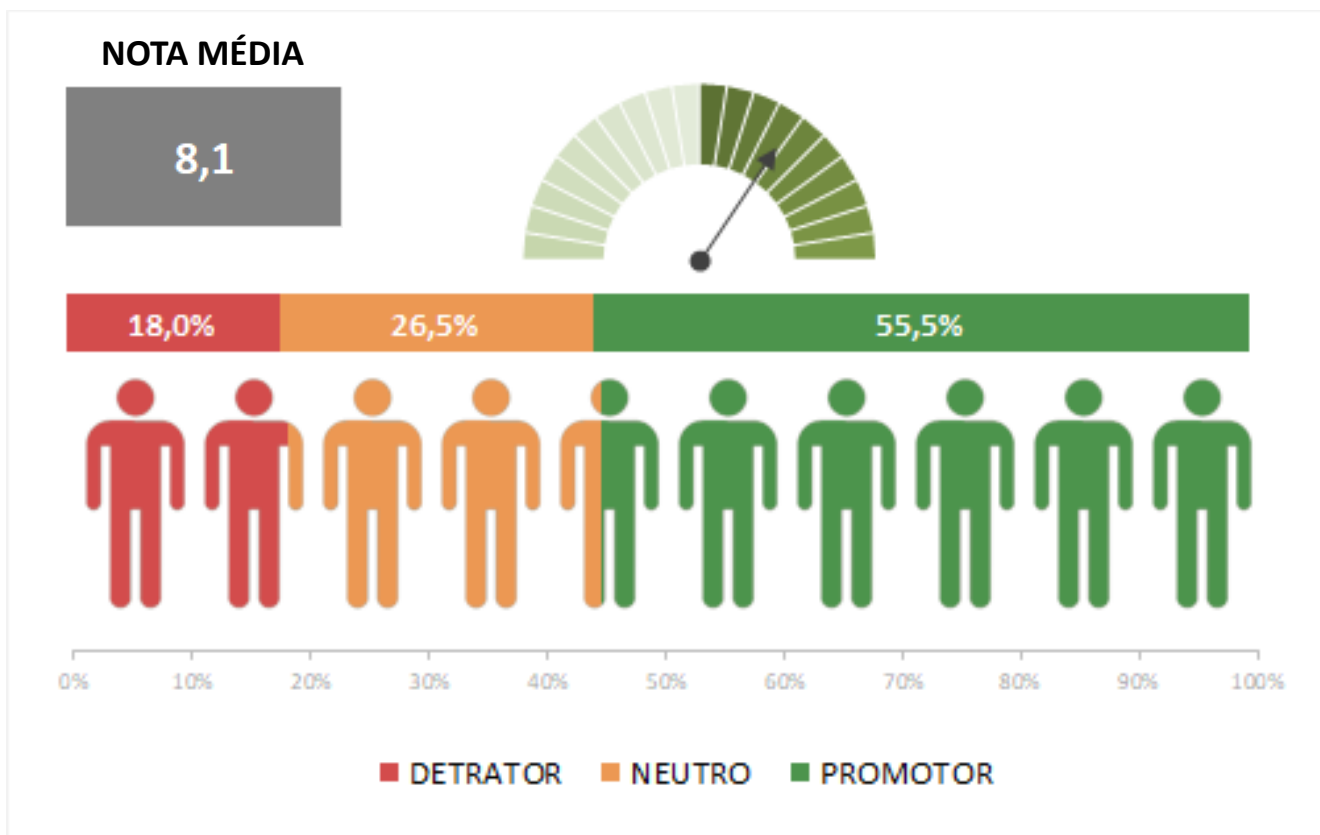


ARES
AGÊNCIA
REGULAÇÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS

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 SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 56,6%

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 DO SERVIÇO DE 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	
0	2,9%	1,1%	0,0%	0,0%	4,0%	3,1%	1,4%	2,2%	8,4%	0,0%	1,6%	2,2%	0,0%	1,9%
1	3,9%	2,3%	0,0%	5,2%	2,6%	0,0%	4,9%	1,8%	0,0%	0,0%	7,1%	2,8%	5,9%	3,1%
2	1,2%	1,1%	0,0%	1,6%	1,2%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
3	1,5%	1,1%	0,0%	0,0%	2,6%	3,9%	1,1%	0,0%	3,7%	1,6%	0,0%	1,4%	0,0%	1,3%
4	1,5%	1,1%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	1,1%	2,2%	0,0%	3,0%	0,0%	1,4%	0,0%	1,3%
5	5,1%	7,2%	14,9%	5,5%	3,7%	3,9%	3,5%	11,8%	8,9%	7,2%	4,2%	6,1%	7,2%	6,2%
6	5,6%	1,1%	0,0%	1,6%	5,5%	3,1%	1,4%	6,2%	0,0%	4,6%	2,9%	3,5%	0,0%	3,2%
7	9,2%	13,1%	0,0%	19,9%	8,9%	21,7%	13,3%	2,2%	13,8%	11,5%	10,2%	11,7%	7,0%	11,3%
8	12,2%	17,9%	8,1%	12,2%	19,8%	3,9%	19,0%	15,5%	7,6%	20,2%	13,0%	14,6%	21,1%	15,2%
9	13,8%	11,8%	23,0%	15,2%	7,5%	3,9%	12,1%	18,8%	9,2%	10,1%	16,5%	14,1%	0,0%	12,7%
10	43,1%	42,4%	54,0%	38,9%	41,7%	56,6%	40,0%	39,2%	48,4%	39,1%	44,3%	41,0%	58,7%	42,7%
MÉDIA	7,9	8,2	8,9	8,1	7,8	8,3	8,0	8,1	7,8	8,1	8,1	8,0	8,5	8,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	21,7%	14,8%	14,9%	13,8%	22,1%	14,0%	15,6%	24,3%	21,0%	19,1%	15,9%	18,5%	13,2%	18,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	56,9%	54,2%	77,0%	54,0%	49,1%	60,5%	52,1%	58,0%	57,6%	49,3%	60,8%	55,1%	58,7%	55,5%

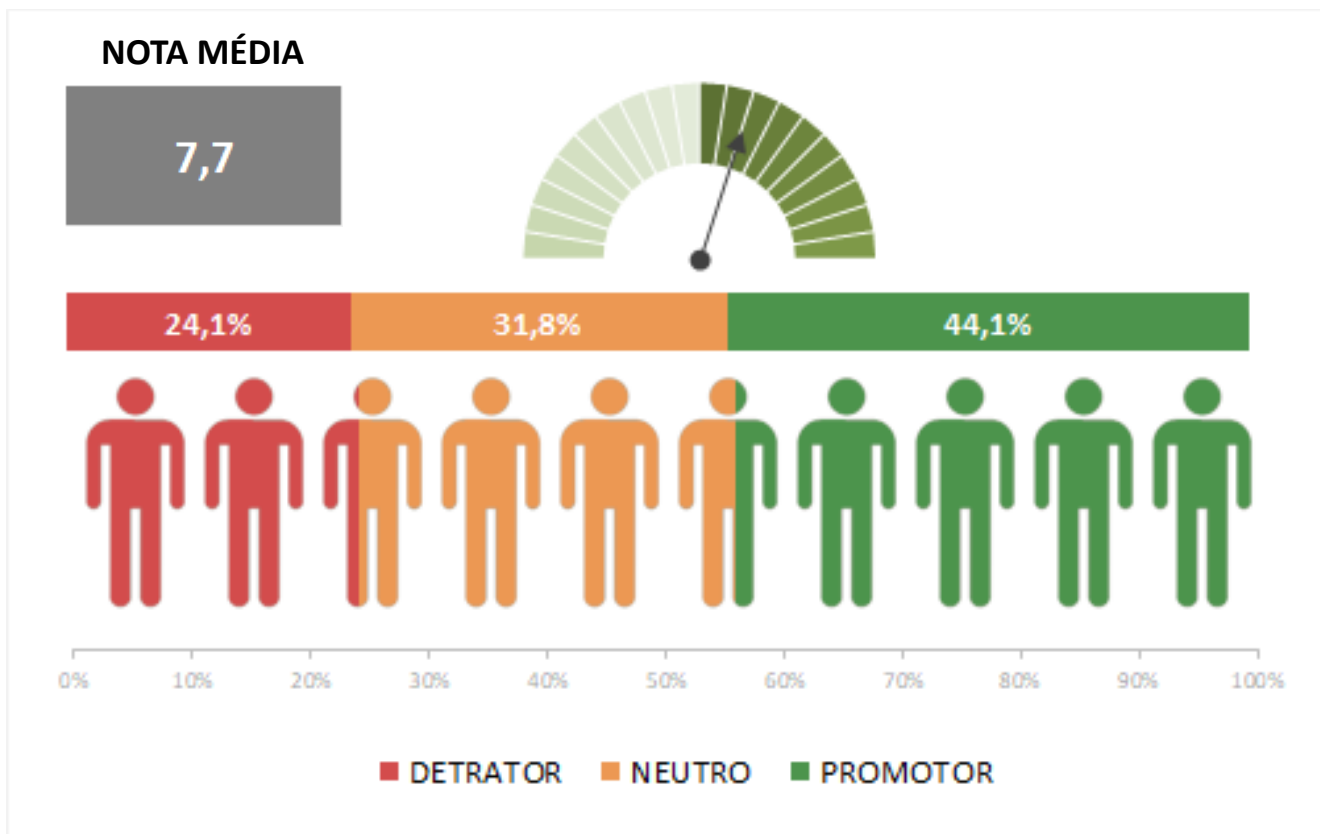


ARES
AGÊNCIA
REGULAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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 SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 57,5%

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 SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

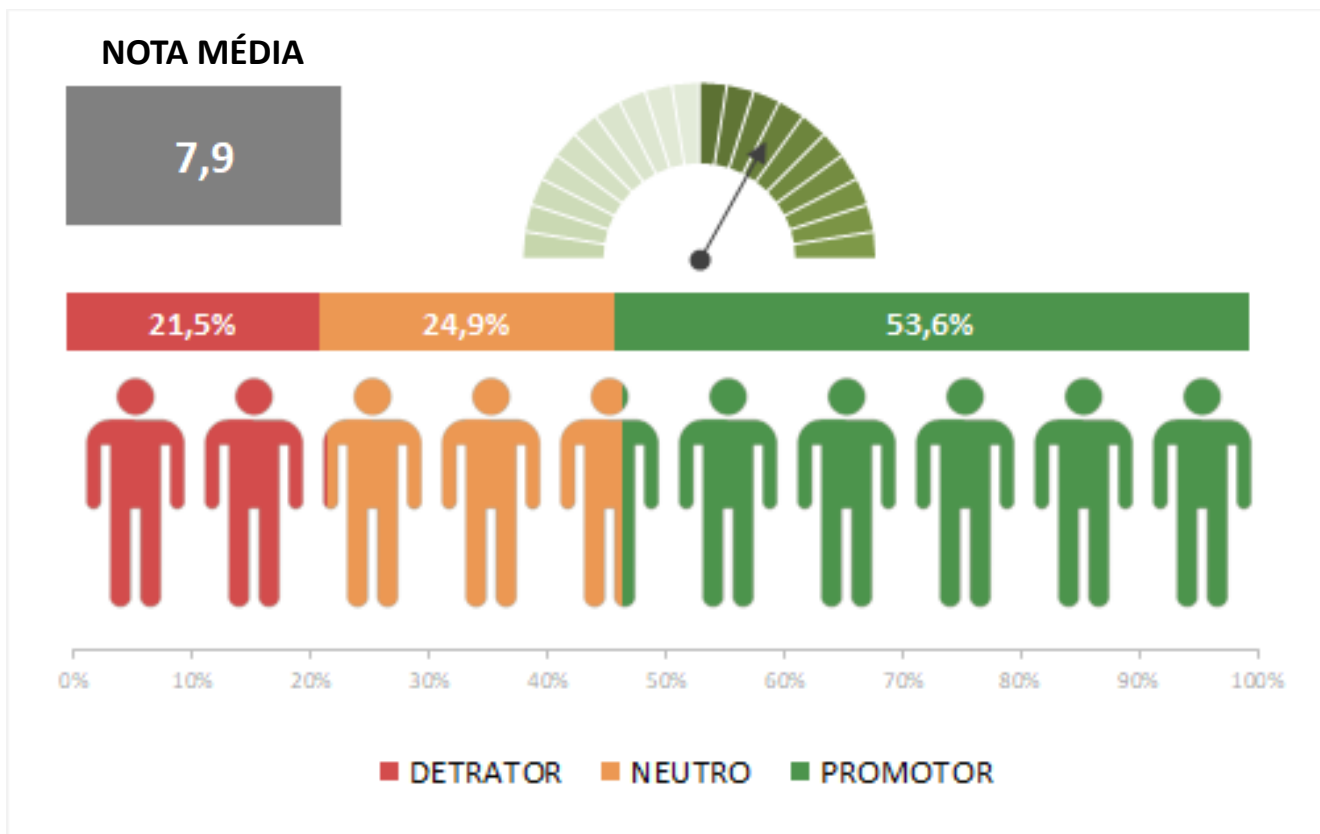
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	
0	1,5%	1,1%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	1,1%	2,2%	0,0%	0,0%	3,2%	1,5%	0,0%	1,3%
1	1,2%	1,3%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	1,3%	1,8%	0,0%	1,4%	1,4%	0,8%	4,7%	1,3%
2	2,5%	2,4%	6,6%	1,8%	1,3%	0,0%	2,4%	3,6%	0,0%	4,9%	0,0%	2,8%	0,0%	2,4%
3	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	2,2%	0,0%	5,1%	1,2%	0,0%	1,3%	0,0%	1,1%
4	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	1,8%	0,8%	0,0%	0,7%
5	12,8%	16,5%	15,4%	18,6%	11,1%	17,3%	12,9%	16,5%	12,3%	13,8%	16,6%	16,0%	5,7%	14,8%
6	1,2%	3,7%	0,0%	5,0%	1,3%	0,0%	3,5%	2,1%	0,0%	1,2%	4,9%	2,1%	5,6%	2,5%
7	14,7%	11,4%	0,0%	15,7%	15,6%	22,7%	12,0%	9,4%	18,1%	16,5%	7,1%	14,1%	4,7%	12,9%
8	13,4%	23,7%	23,1%	17,8%	18,2%	19,9%	19,5%	17,5%	11,4%	18,1%	22,0%	18,6%	21,3%	18,9%
9	14,4%	6,4%	13,1%	6,0%	12,7%	3,5%	10,3%	13,3%	5,1%	7,1%	15,3%	10,8%	5,7%	10,2%
10	36,8%	31,5%	41,7%	32,0%	32,6%	36,6%	34,8%	31,3%	47,9%	35,9%	27,8%	31,4%	52,3%	34,0%
MÉDIA	7,9	7,6	8,1	7,6	7,8	8,0	7,8	7,5	8,2	7,7	7,6	7,6	8,4	7,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	20,7%	27,0%	22,0%	28,6%	20,8%	17,3%	23,5%	28,4%	17,5%	22,5%	27,8%	25,2%	16,0%	24,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	51,2%	37,9%	54,9%	37,9%	45,3%	40,1%	45,0%	44,6%	53,1%	43,0%	43,0%	42,1%	58,0%	44,1%

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?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **14,7%**

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

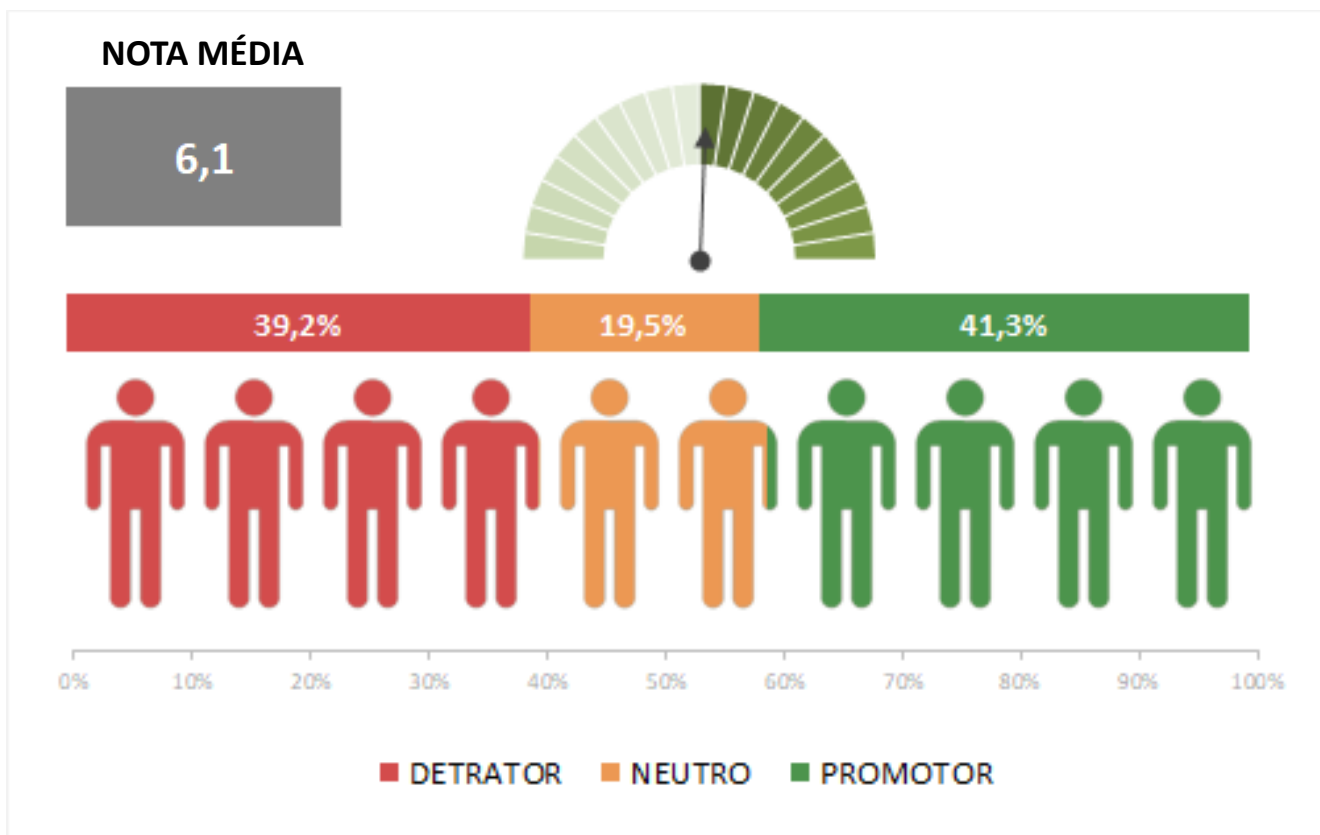
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	6,1%	6,1%	10,0%	3,5%	6,5%	4,9%	6,1%	7,0%	6,4%	1,5%	12,3%	6,0%	6,8%	6,1%
1	0,0%	0,7%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
2	1,8%	1,7%	0,0%	3,3%	1,3%	0,0%	2,3%	2,1%	0,0%	0,0%	5,3%	2,0%	0,0%	1,8%
3	0,6%	0,5%	0,0%	0,8%	0,6%	0,0%	0,5%	1,1%	0,0%	0,0%	1,7%	0,6%	0,0%	0,6%
4	3,7%	1,9%	0,0%	1,9%	4,6%	1,8%	1,8%	5,2%	0,0%	2,9%	4,2%	3,0%	0,0%	2,7%
5	6,6%	7,1%	9,5%	4,4%	7,6%	6,3%	6,2%	8,6%	4,8%	11,1%	2,1%	7,6%	0,0%	6,8%
6	3,8%	2,5%	6,5%	3,3%	1,4%	3,5%	3,5%	2,1%	3,5%	5,1%	0,0%	3,4%	0,0%	3,1%
7	10,4%	11,6%	9,5%	8,6%	13,7%	13,8%	11,7%	7,6%	17,7%	9,0%	9,8%	11,9%	3,0%	11,0%
8	13,3%	14,5%	19,0%	14,9%	11,0%	10,6%	17,9%	8,7%	19,9%	8,1%	18,5%	12,9%	24,2%	13,9%
9	3,3%	4,7%	0,0%	5,2%	4,8%	1,7%	5,2%	3,4%	0,0%	8,0%	0,9%	4,1%	3,6%	4,0%
10	50,4%	48,8%	45,5%	52,9%	48,6%	57,5%	44,2%	54,1%	47,6%	53,6%	45,2%	48,2%	62,4%	49,6%
MÉDIA	7,9	7,9	7,6	8,2	7,8	8,3	7,8	7,8	8,0	8,3	7,2	7,8	8,7	7,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	22,5%	20,5%	26,0%	18,3%	22,1%	16,5%	21,0%	26,1%	14,8%	21,3%	25,6%	23,0%	6,8%	21,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	53,7%	53,4%	45,5%	58,2%	53,3%	59,2%	49,4%	57,5%	47,6%	61,5%	46,0%	52,3%	66,0%	53,6%

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: 36,7%

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

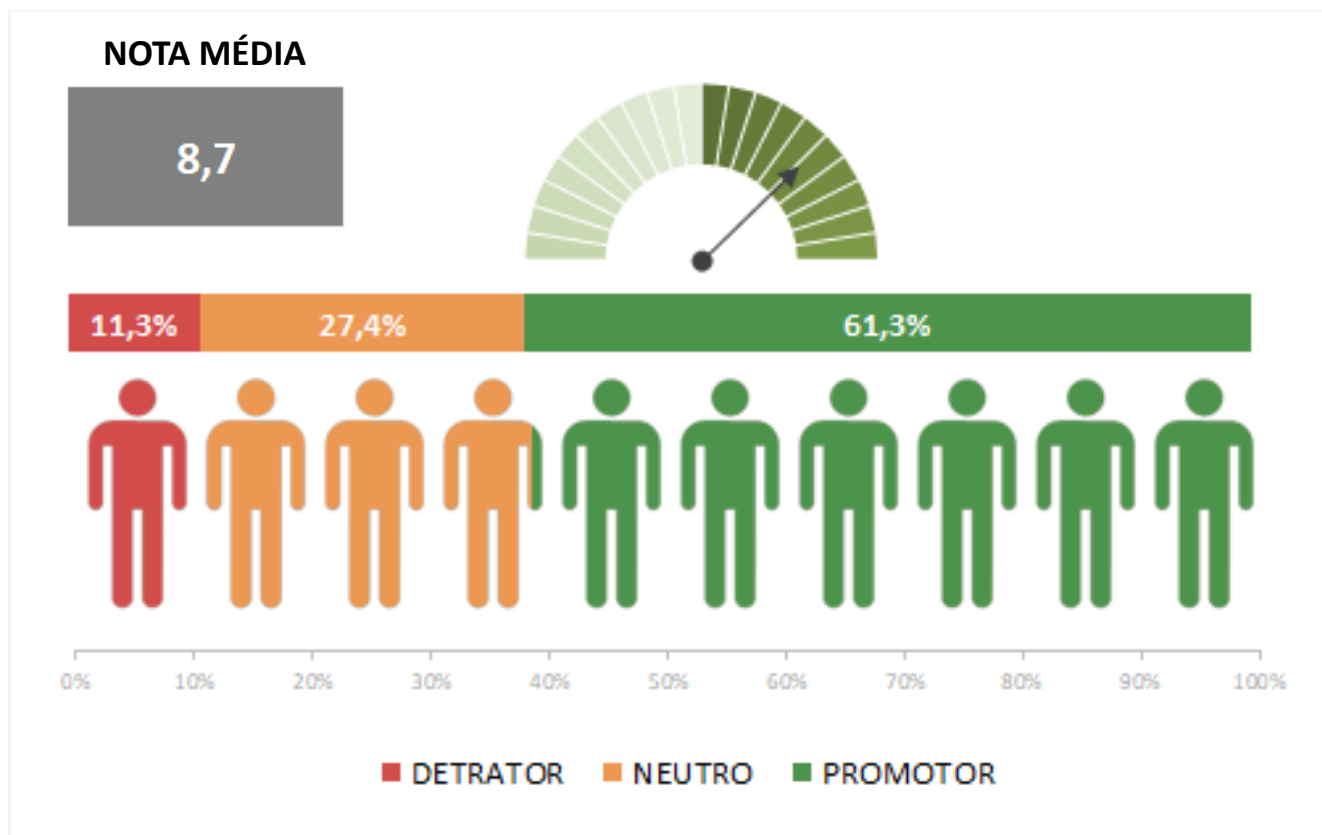
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	27,3%	22,4%	17,0%	25,9%	27,3%	35,3%	22,7%	22,4%	14,0%	16,1%	40,2%	25,6%	17,8%	24,8%
1	0,0%	0,9%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,5%	0,0%	0,5%
2	4,9%	2,5%	7,8%	4,6%	0,9%	0,0%	4,8%	3,7%	0,0%	7,2%	1,0%	4,1%	0,0%	3,6%
3	1,6%	1,6%	3,9%	1,3%	0,9%	2,7%	2,3%	0,0%	2,6%	1,7%	1,0%	1,8%	0,0%	1,6%
4	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	1,3%	0,5%	0,0%	0,5%
5	6,2%	7,1%	3,9%	5,9%	8,6%	7,3%	7,3%	5,2%	0,0%	9,3%	6,7%	7,5%	0,0%	6,7%
6	1,0%	2,2%	0,0%	0,0%	3,7%	2,8%	1,5%	1,2%	0,0%	3,6%	0,0%	1,8%	0,0%	1,6%
7	7,5%	12,1%	8,5%	12,6%	8,2%	5,0%	10,3%	11,8%	16,5%	6,3%	11,0%	10,6%	4,1%	9,9%
8	8,6%	10,5%	17,0%	5,7%	9,5%	4,5%	13,8%	5,4%	9,3%	11,1%	7,8%	8,7%	16,3%	9,6%
9	2,8%	5,0%	0,0%	6,1%	4,0%	7,7%	3,5%	2,7%	7,4%	5,0%	1,0%	3,9%	4,1%	4,0%
10	39,2%	35,7%	41,8%	36,6%	35,9%	34,6%	33,0%	46,0%	50,3%	39,5%	28,7%	34,7%	57,8%	37,4%
MÉDIA	5,9	6,3	6,6	6,0	6,0	5,5	6,1	6,6	7,7	6,6	4,8	5,9	7,7	6,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	41,9%	36,7%	32,7%	39,0%	42,5%	48,2%	39,4%	34,1%	16,6%	38,0%	51,5%	42,0%	17,8%	39,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	41,9%	40,7%	41,8%	42,7%	39,9%	42,3%	36,4%	48,8%	57,6%	44,5%	29,7%	38,7%	61,9%	41,3%

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: **6,7%**

ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,3%	1,0%	0,0%	0,0%	2,6%	2,7%	0,6%	1,1%	0,0%	2,7%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	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	1,6%	1,1%	0,0%	3,0%	0,6%	0,0%	2,1%	0,9%	0,0%	1,4%	2,1%	1,5%	0,0%	1,4%
4	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	3,4%	0,0%	0,0%	1,6%	0,8%	0,0%	0,4%	3,9%	0,6%
5	4,9%	5,8%	0,0%	3,8%	8,7%	5,8%	7,0%	2,2%	5,6%	5,4%	5,1%	5,8%	0,0%	5,4%
6	2,8%	2,8%	3,0%	3,1%	2,4%	1,4%	1,6%	5,8%	7,0%	0,6%	3,1%	3,0%	0,0%	2,8%
7	6,4%	8,8%	6,5%	7,0%	8,5%	8,8%	9,4%	3,6%	12,3%	5,1%	7,9%	7,7%	6,9%	7,6%
8	18,3%	21,3%	39,3%	17,8%	13,8%	7,7%	23,4%	21,2%	9,9%	22,0%	22,5%	20,0%	17,6%	19,8%
9	7,4%	9,0%	3,5%	12,3%	6,7%	4,8%	7,6%	11,4%	5,8%	8,8%	8,7%	8,6%	3,8%	8,2%
10	56,0%	50,3%	47,7%	53,0%	55,3%	65,3%	48,3%	53,8%	57,8%	53,3%	50,5%	51,8%	67,9%	53,1%
MÉDIA	8,7	8,6	8,9	8,8	8,5	8,7	8,6	8,8	8,7	8,6	8,7	8,6	9,2	8,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	12,0%	10,7%	3,0%	10,0%	15,6%	13,3%	11,3%	10,0%	14,2%	10,9%	10,3%	12,0%	3,9%	11,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	63,4%	59,3%	51,2%	65,2%	62,0%	70,1%	56,0%	65,1%	63,6%	62,0%	59,3%	60,3%	71,7%	61,3%

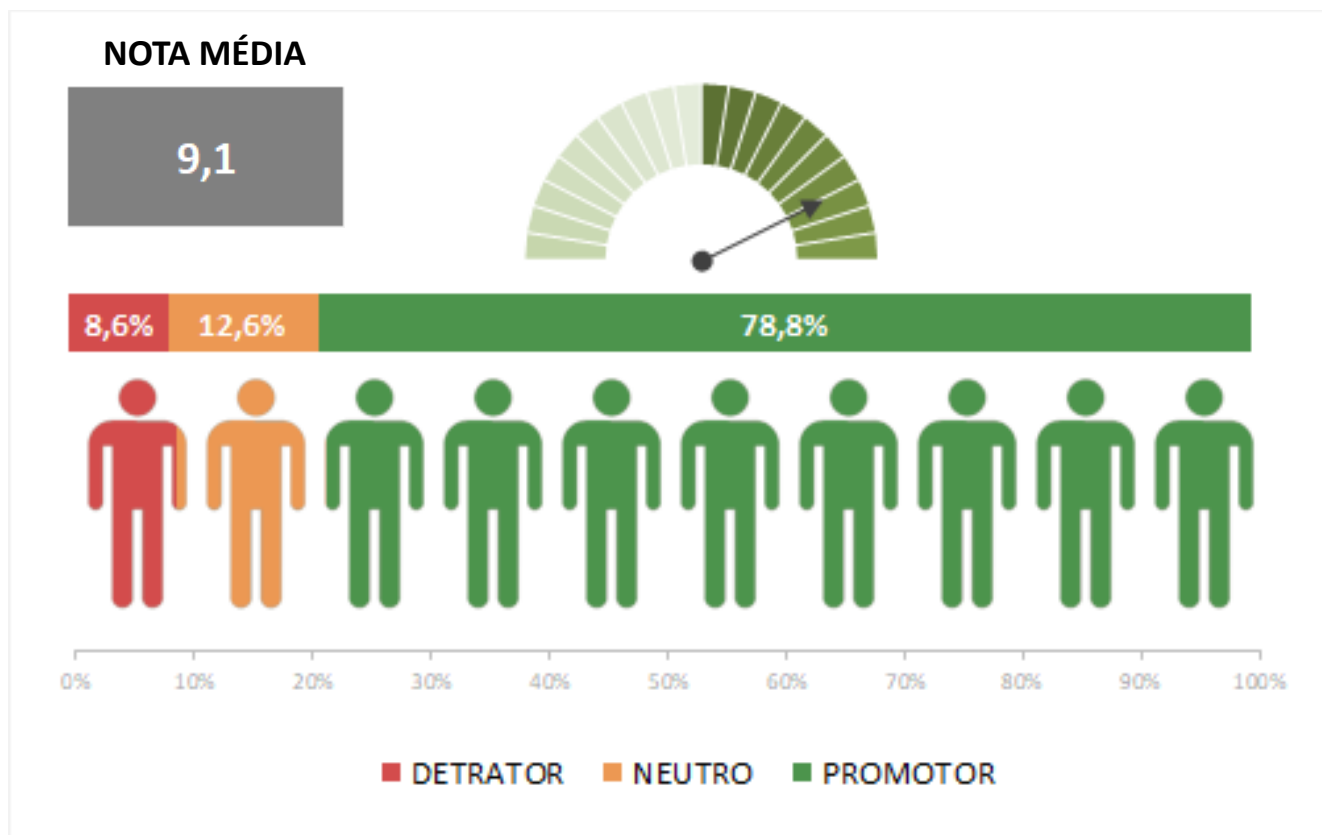


ARES
ASSOCIAÇÃO
REG. LABORA.
PCJ

LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM A LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 1,2%

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

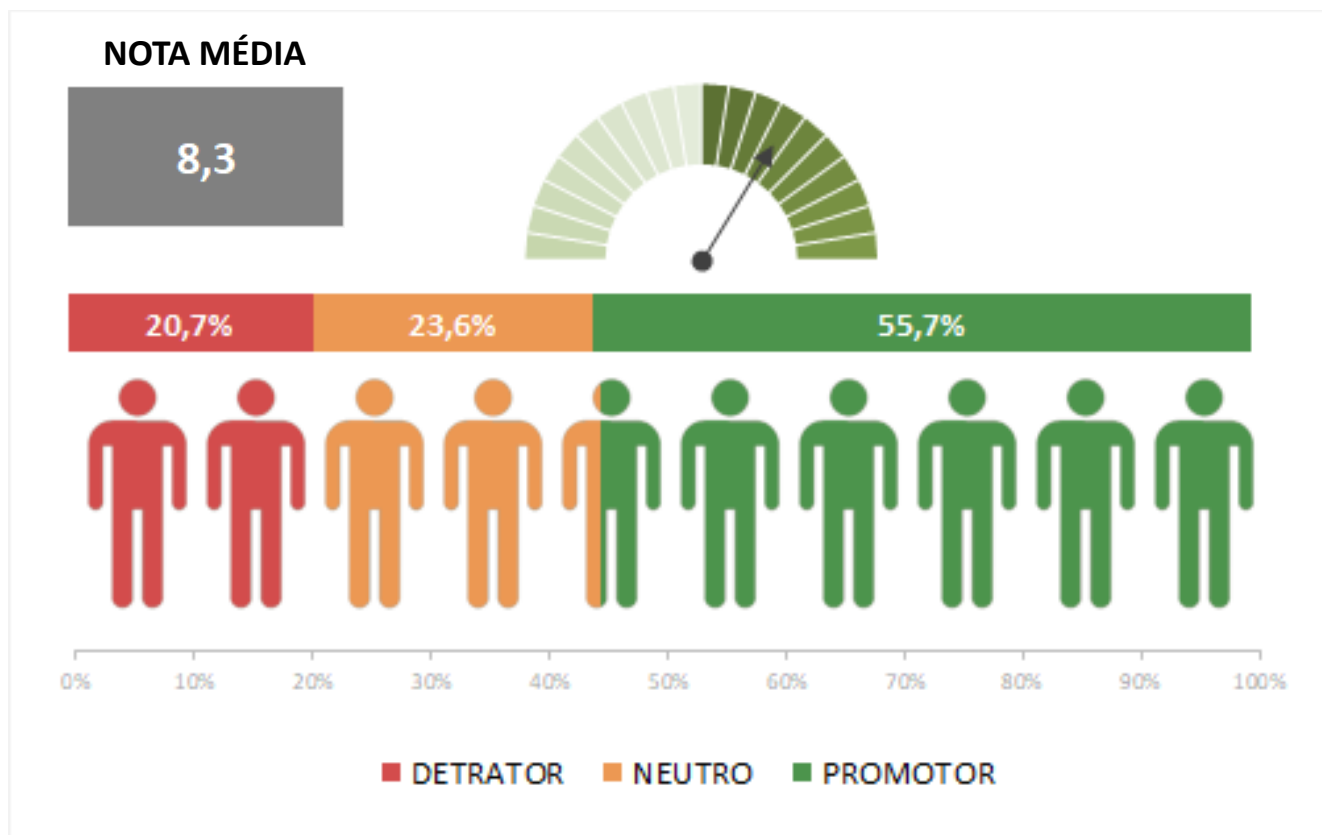
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	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	0,5%	0,5%	0,0%	0,7%	0,5%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,5%	0,0%	0,5%
5	4,5%	5,2%	2,8%	4,6%	5,8%	4,1%	6,7%	2,0%	3,9%	6,1%	3,9%	4,7%	6,7%	4,9%
6	2,0%	3,8%	6,1%	3,0%	1,6%	1,3%	3,1%	3,8%	0,0%	2,2%	5,4%	3,2%	0,0%	2,9%
7	3,8%	3,7%	3,3%	4,3%	3,5%	2,5%	3,5%	5,0%	7,0%	2,4%	3,5%	3,5%	6,1%	3,7%
8	6,9%	10,8%	12,2%	10,6%	6,2%	5,0%	7,8%	13,8%	2,4%	12,7%	8,0%	8,4%	14,6%	8,9%
9	14,4%	14,9%	27,2%	13,3%	10,9%	2,8%	22,4%	8,2%	19,7%	12,5%	14,4%	15,3%	7,2%	14,7%
10	67,3%	61,2%	48,4%	63,5%	70,8%	84,3%	55,1%	67,2%	67,0%	63,4%	63,5%	64,1%	65,4%	64,2%
MÉDIA	9,2	9,1	9,0	9,1	9,2	9,5	8,9	9,2	9,4	9,1	9,1	9,1	9,1	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	7,7%	9,5%	8,9%	8,3%	8,6%	5,3%	11,3%	5,7%	3,9%	9,1%	10,7%	8,7%	6,7%	8,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	81,6%	76,1%	75,6%	76,8%	81,7%	87,2%	77,5%	75,4%	86,7%	75,9%	77,9%	79,4%	72,6%	78,8%

PRESSÃO DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 0,3%

PRESSÃO DA ÁGUA

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

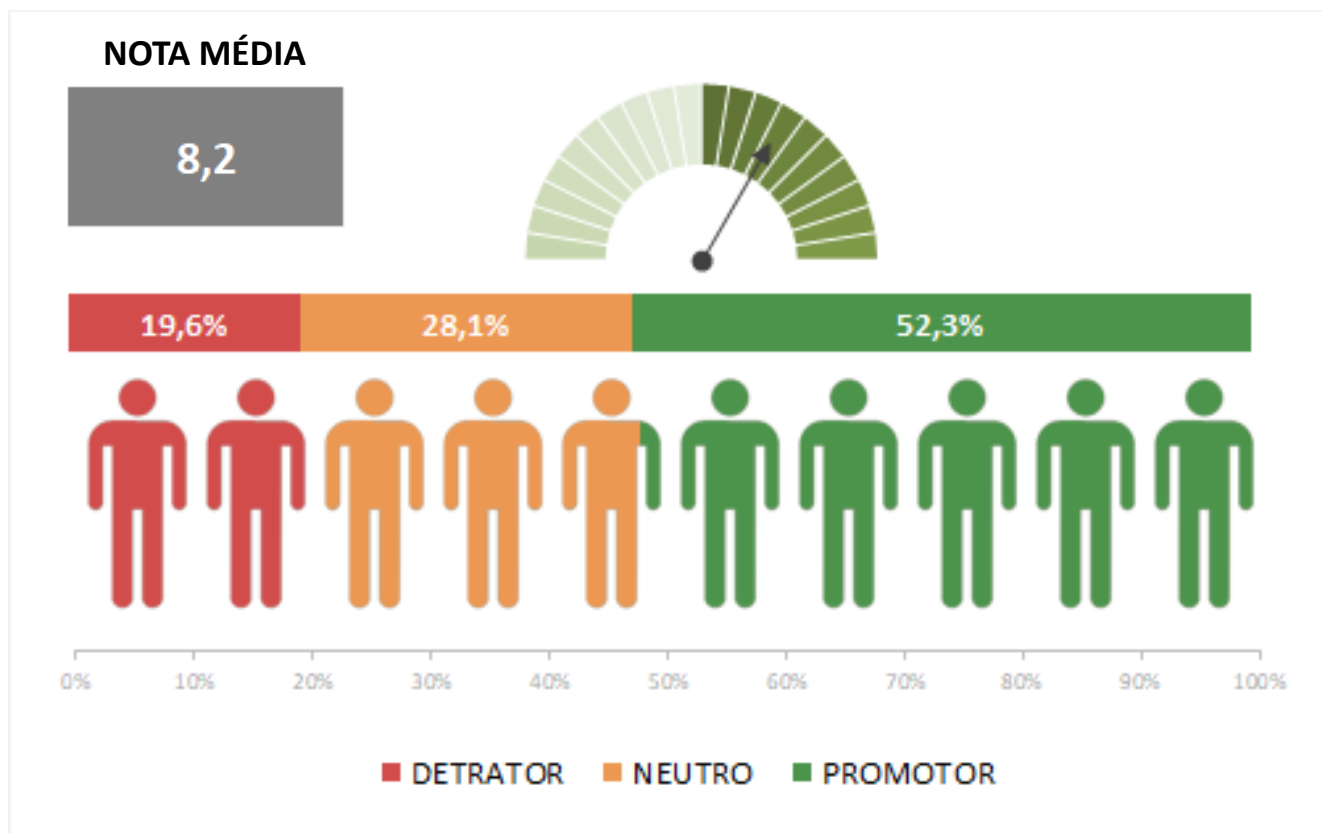
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,2%	0,5%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	1,0%	1,1%	0,0%	1,2%	0,9%	0,9%	0,0%	0,8%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,3%	0,0%	0,2%
3	1,0%	0,6%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	2,2%	0,6%	3,0%	0,8%
4	3,8%	4,4%	9,4%	3,7%	2,4%	0,0%	5,2%	4,9%	0,0%	3,8%	6,8%	4,4%	0,0%	4,1%
5	10,9%	9,3%	8,9%	10,2%	10,4%	13,3%	10,5%	6,8%	16,8%	8,1%	8,5%	11,0%	0,0%	10,0%
6	4,4%	5,0%	6,1%	2,9%	5,6%	2,5%	5,0%	5,8%	5,0%	5,3%	3,8%	4,8%	3,5%	4,7%
7	6,5%	6,2%	6,1%	6,5%	6,3%	3,7%	8,6%	3,8%	5,5%	7,6%	5,3%	6,3%	6,5%	6,3%
8	16,1%	18,3%	24,4%	16,1%	15,4%	9,8%	17,7%	21,7%	15,8%	16,7%	18,8%	16,4%	26,4%	17,2%
9	6,9%	6,1%	5,6%	7,3%	6,2%	3,1%	9,6%	3,0%	3,6%	5,6%	9,3%	6,4%	7,0%	6,5%
10	49,3%	49,2%	39,4%	51,2%	51,4%	67,7%	41,9%	50,1%	53,2%	51,7%	43,9%	48,8%	53,6%	49,2%
MÉDIA	8,3	8,3	8,0	8,4	8,3	8,9	8,1	8,2	8,4	8,4	8,1	8,3	8,9	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	21,2%	20,2%	24,4%	18,9%	20,7%	15,7%	22,2%	21,4%	21,9%	18,5%	22,8%	22,0%	6,5%	20,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	56,2%	55,3%	45,1%	58,5%	57,6%	70,8%	51,5%	53,1%	56,8%	57,3%	53,2%	55,3%	60,6%	55,7%

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: **0,6%**

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?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

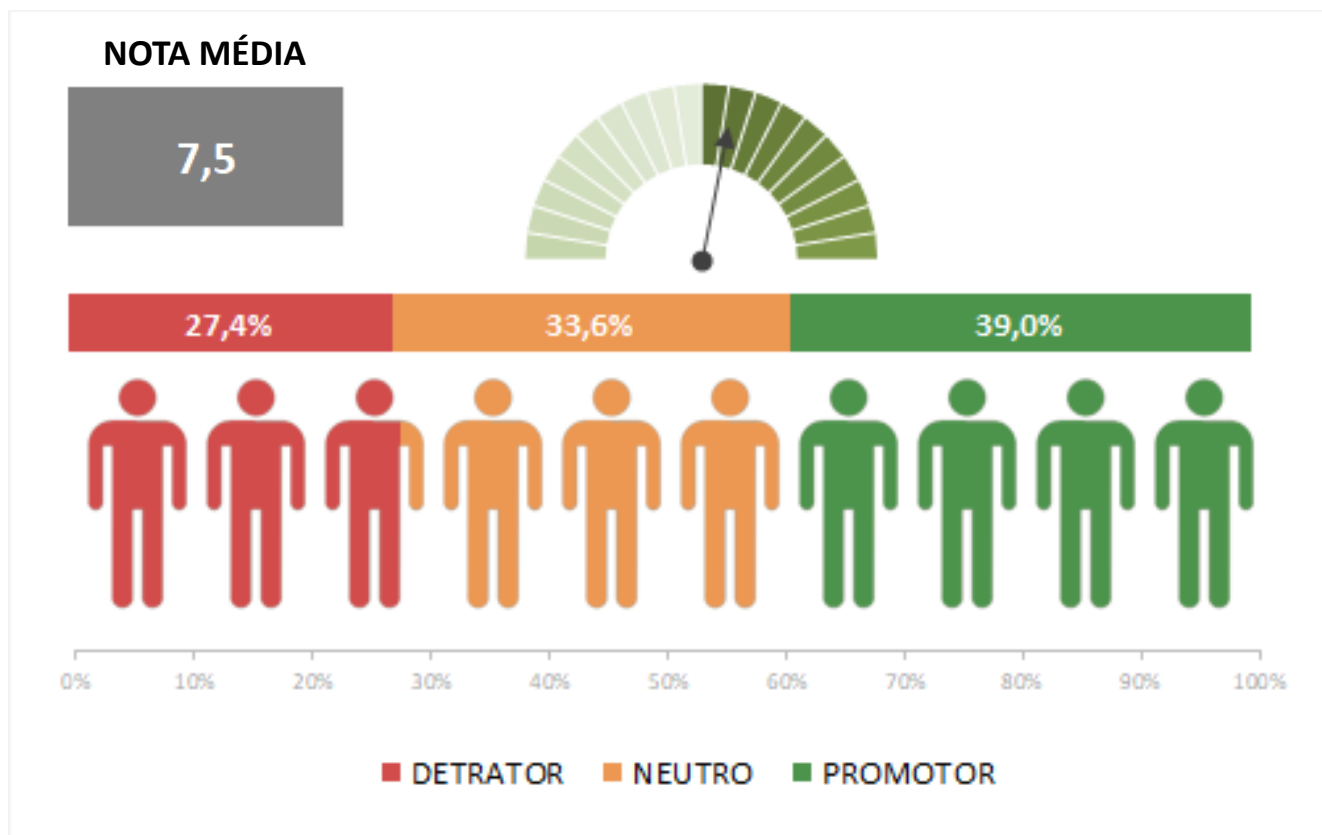
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,8%	3,1%	0,0%	2,3%	3,5%	4,3%	2,4%	1,1%	1,4%	3,7%	1,4%	2,3%	3,6%	2,4%
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	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,9%	0,3%	0,0%	0,3%
3	0,5%	0,5%	0,0%	0,7%	0,5%	1,3%	0,5%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
4	2,3%	1,6%	0,0%	3,0%	1,9%	1,6%	2,1%	1,8%	0,0%	0,7%	4,6%	2,1%	0,0%	1,9%
5	6,8%	8,9%	2,8%	9,2%	8,8%	8,1%	8,0%	7,5%	6,8%	10,1%	5,7%	8,6%	0,0%	7,9%
6	8,1%	5,1%	2,8%	8,6%	6,4%	7,4%	6,3%	6,3%	3,8%	5,0%	10,0%	7,1%	0,0%	6,5%
7	10,3%	12,1%	18,3%	10,3%	9,2%	3,8%	15,0%	9,2%	19,6%	6,9%	11,7%	11,4%	9,4%	11,2%
8	17,5%	16,5%	21,6%	19,0%	13,6%	14,6%	16,5%	19,6%	2,7%	22,0%	19,1%	16,4%	23,4%	17,0%
9	8,1%	10,1%	12,2%	10,4%	6,9%	2,8%	11,0%	9,9%	11,5%	6,8%	10,7%	9,0%	10,6%	9,1%
10	44,1%	42,2%	42,2%	36,6%	48,7%	56,1%	38,2%	43,4%	54,3%	43,6%	36,0%	42,2%	52,9%	43,1%
MÉDIA	8,2	8,1	8,6	7,9	8,1	8,2	8,1	8,3	8,6	8,1	8,0	8,1	8,8	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	20,1%	19,1%	5,6%	23,7%	21,7%	22,7%	19,3%	17,8%	12,1%	20,7%	22,6%	21,0%	3,6%	19,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	52,2%	52,3%	54,5%	47,0%	55,6%	58,9%	49,2%	53,4%	65,7%	50,4%	46,7%	51,2%	63,6%	52,3%

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: 33,4%

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

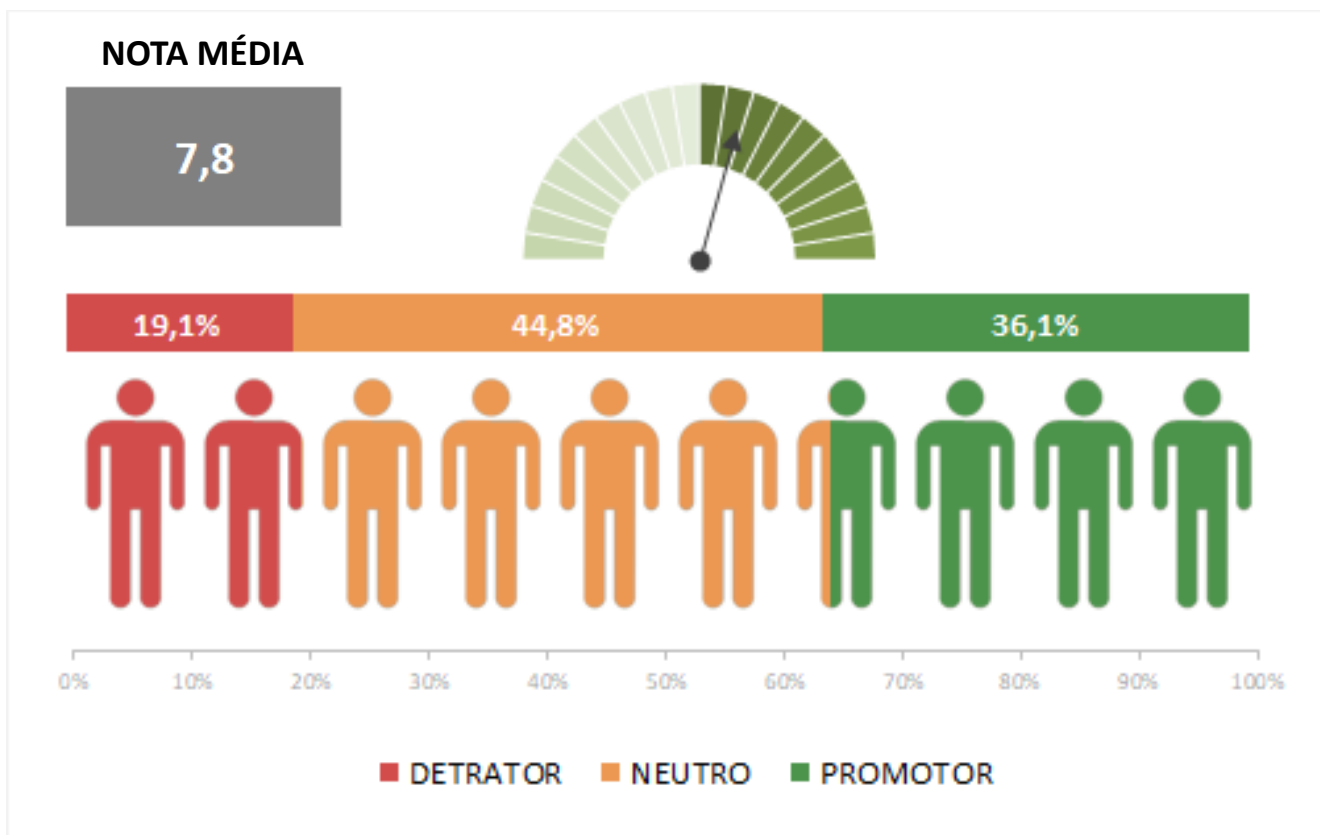
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	5,3%	2,3%	0,0%	2,4%	6,6%	7,1%	1,6%	5,9%	10,0%	0,9%	4,7%	4,1%	0,0%	3,8%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	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	3,2%	4,7%	0,0%	7,1%	3,4%	2,5%	4,9%	2,9%	2,6%	4,1%	4,5%	3,9%	4,6%	4,0%
4	3,0%	2,1%	3,6%	2,2%	2,4%	2,0%	2,7%	2,7%	0,0%	2,3%	4,3%	2,8%	0,0%	2,6%
5	11,5%	14,2%	3,6%	18,1%	13,1%	9,2%	16,2%	8,6%	11,6%	17,4%	7,1%	13,1%	10,0%	12,9%
6	5,0%	3,4%	3,6%	6,2%	3,0%	7,5%	4,4%	1,7%	4,3%	3,7%	5,0%	4,6%	0,0%	4,2%
7	15,5%	13,0%	18,5%	14,9%	11,8%	6,6%	14,7%	18,2%	24,8%	11,3%	13,1%	15,5%	0,0%	14,2%
8	15,8%	23,0%	28,2%	14,2%	19,3%	13,8%	22,3%	17,3%	9,8%	20,5%	22,7%	19,2%	21,8%	19,4%
9	4,8%	7,1%	4,2%	8,2%	5,2%	4,6%	6,0%	7,0%	4,2%	5,3%	8,0%	5,3%	14,4%	6,0%
10	35,9%	30,1%	38,3%	26,6%	35,3%	46,7%	27,1%	35,8%	32,7%	34,6%	30,7%	31,5%	49,3%	32,9%
MÉDIA	7,5	7,5	8,3	7,2	7,4	7,7	7,4	7,6	7,1	7,7	7,5	7,4	8,6	7,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	28,0%	26,8%	10,8%	36,0%	28,5%	28,3%	29,9%	21,8%	28,5%	28,3%	25,6%	28,5%	14,6%	27,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	40,7%	37,3%	42,5%	34,8%	40,4%	51,3%	33,1%	42,8%	36,9%	39,9%	38,6%	36,8%	63,7%	39,0%

SATISFAÇÃO GERAL – PREFEITURA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO? 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%**

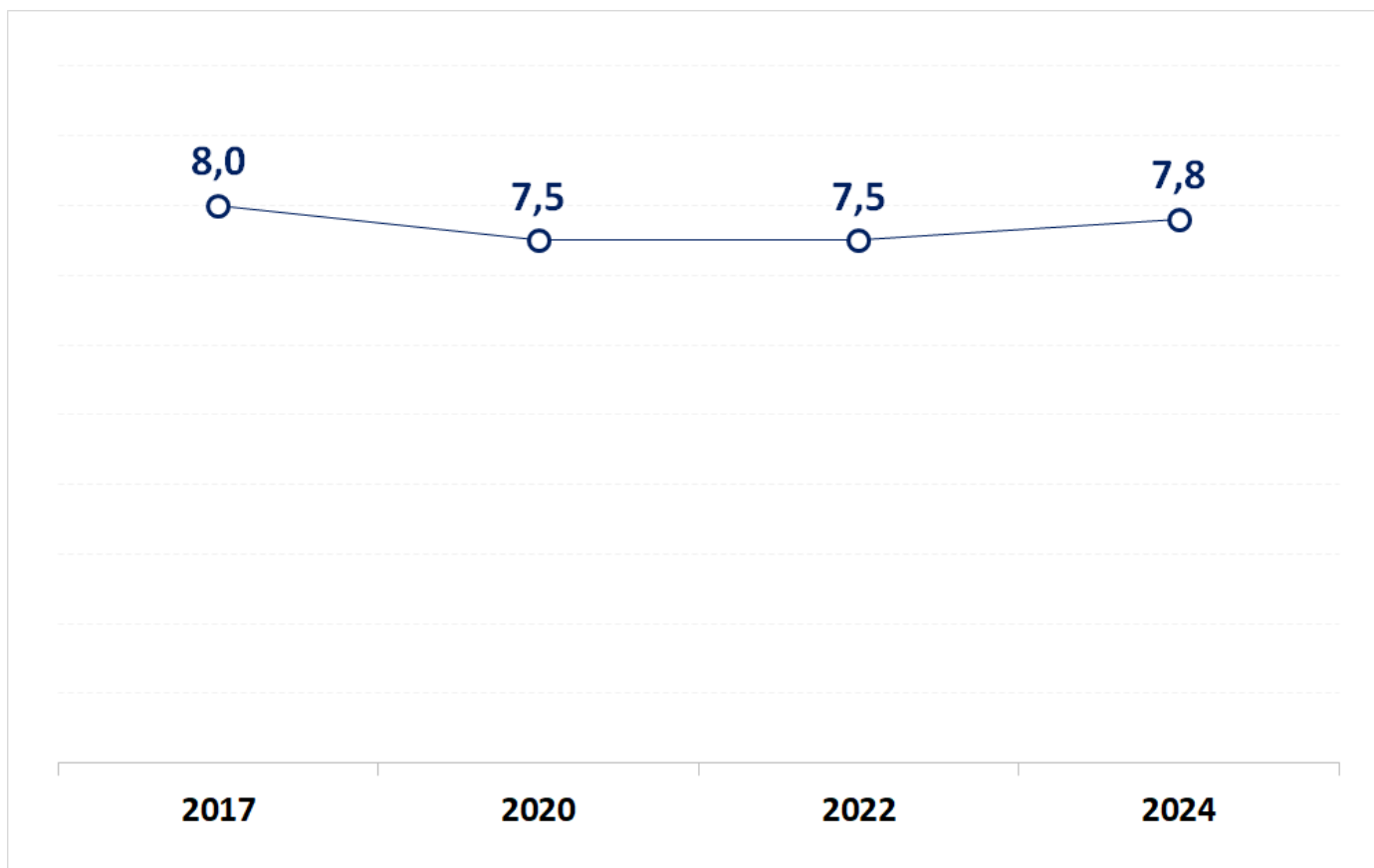


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – PREFEITURA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO? 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





ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

SATISFAÇÃO GERAL – PREFEITURA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO? 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	1,7%	0,6%	0,0%	1,5%	1,3%	1,3%	1,1%	1,1%	0,0%	1,9%	0,8%	1,2%	0,0%	1,1%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
2	0,6%	1,9%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	0,9%	2,8%	0,0%	0,0%	3,6%	1,4%	0,0%	1,3%
3	2,0%	0,5%	0,0%	2,7%	0,5%	0,0%	1,4%	1,8%	0,0%	1,1%	2,1%	1,1%	2,9%	1,2%
4	3,0%	1,4%	0,0%	0,7%	4,2%	5,5%	1,0%	2,0%	3,8%	1,9%	1,5%	1,8%	6,3%	2,2%
5	7,1%	7,6%	5,6%	6,8%	8,5%	5,2%	8,0%	7,7%	2,6%	7,7%	9,6%	7,8%	2,9%	7,4%
6	7,2%	4,1%	5,6%	7,9%	3,9%	2,8%	6,3%	6,4%	2,4%	4,8%	8,5%	5,9%	2,9%	5,6%
7	19,7%	20,8%	24,9%	20,7%	18,1%	15,4%	24,1%	16,3%	20,5%	19,8%	20,7%	21,2%	9,8%	20,3%
8	22,5%	26,6%	33,3%	26,9%	19,4%	16,8%	27,4%	24,8%	26,2%	25,0%	23,1%	23,6%	34,6%	24,6%
9	13,4%	7,2%	15,0%	9,1%	9,4%	8,6%	11,0%	10,0%	13,9%	10,2%	8,3%	10,6%	6,7%	10,3%
10	22,8%	28,7%	15,5%	23,7%	31,4%	44,4%	18,2%	27,1%	30,5%	27,0%	21,7%	25,0%	34,1%	25,8%
MÉDIA	7,6	7,9	7,9	7,7	7,7	8,3	7,6	7,7	8,3	7,8	7,4	7,7	8,1	7,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	21,6%	16,6%	11,2%	19,5%	21,6%	14,7%	19,2%	21,8%	8,9%	18,0%	26,2%	19,5%	14,9%	19,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	36,2%	36,0%	30,5%	32,8%	40,8%	53,0%	29,3%	37,1%	44,4%	37,2%	30,0%	35,7%	40,8%	36,1%

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DO PRESTADOR

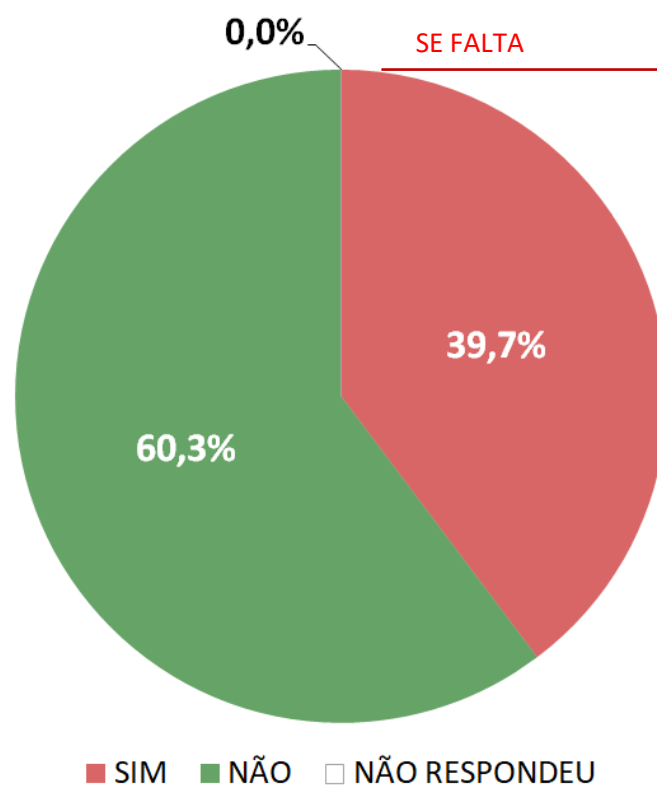
1. (SE NOTA 9 OU 10) PERCEBEMOS QUE ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS, POR QUAL MOTIVO ATRIBUI ESSA NOTA?
2. (SE NOTA ≥ 6) PELA SUA RESPOSTA, PERCEBEMOS QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PODERIAM SER MELHORES. O QUE PODERIA SER FEITO PARA SATISFAZÊ-LO?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 36,1% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	38,5%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	29,3%
QUALIDADE DA ÁGUA	9,1%
BOM ATENDIMENTO	9,0%
NÃO FALTA ÁGUA	5,7%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	5,2%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	5,1%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	0,7%
OUTROS	3,9%
NÃO RESPONDEU	1,5%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 19,1% DOS USUÁRIOS)	%
TRATAR O ESGOTO	29,3%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	22,1%
NÃO FALTAR ÁGUA	21,4%
MELHORAR OS SERVIÇOS	16,5%
MELHORAR O ATENDIMENTO	10,6%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	7,9%
MELHORAR A PRESSÃO	6,4%
MODERNIZAR REDE DE ESGOTO	4,1%
MELHORAR COMUNICAÇÃO	2,6%
OUTROS	17,8%
NÃO RESPONDEU	3,9%

FALTA DE ÁGUA

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



COM QUAL FREQUÊNCIA?	%
< 1 VEZ POR MÊS	13,9%
1 VEZ POR MÊS	9,2%
2 VEZES POR MÊS	17,9%
3 VEZES POR MÊS	10,4%
1 VEZ POR SEMANA	16,6%
> 1 VEZ POR SEMANA	32,1%

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	35,8%	43,5%	33,8%	40,5%	41,3%	37,8%	39,9%	40,8%	41,9%	40,8%	37,2%	41,8%	17,6%	39,7%
NÃO	64,2%	56,5%	66,2%	59,5%	58,7%	62,2%	60,1%	59,2%	58,1%	59,2%	62,8%	58,2%	82,4%	60,3%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

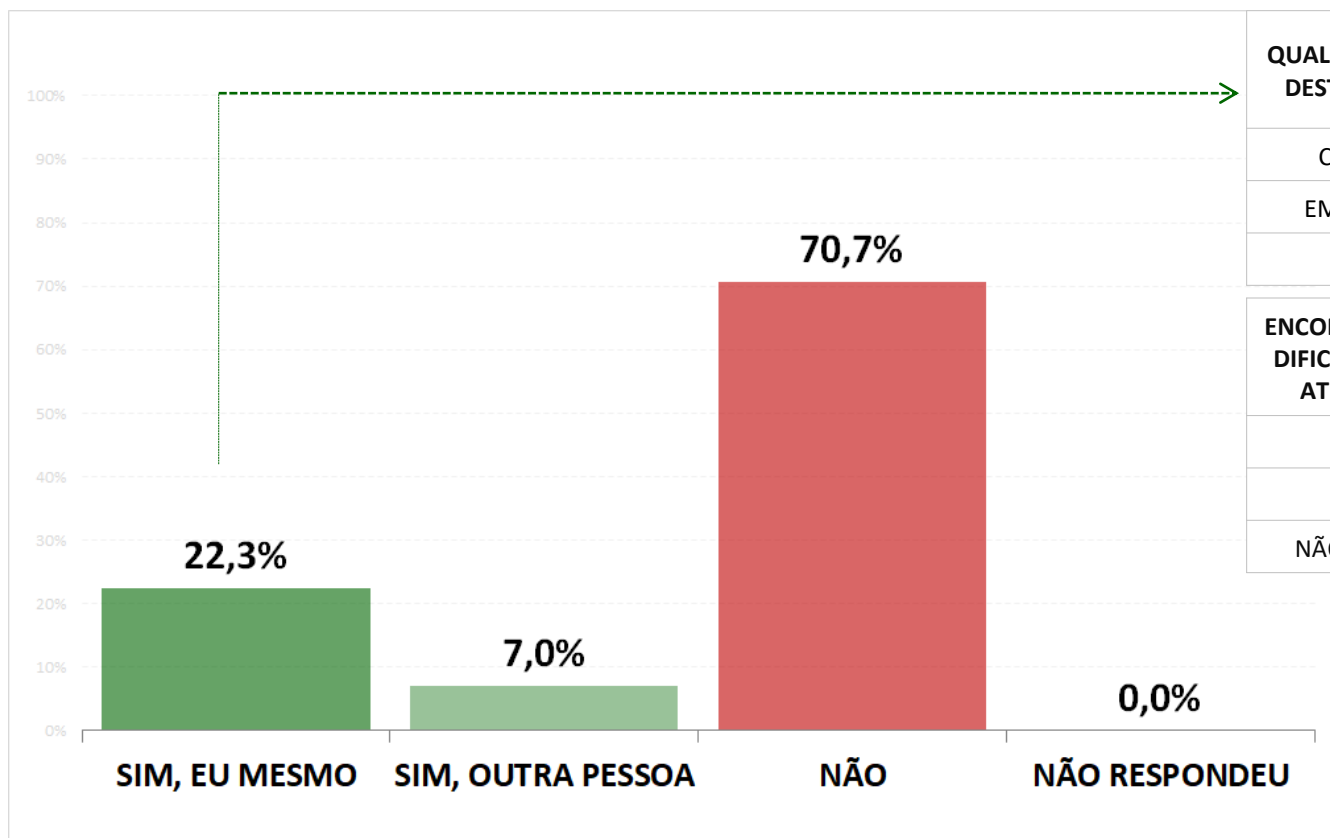


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	33,9%
EMERGENCIAL	66,1%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	20,6%
NÃO	79,4%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
ATENDIMENTO RUIM	28,7%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	27,8%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	27,7%
DEMORA NO ATENDIMENTO	10,6%
NÃO ATENDEM AO TELEFONE	5,3%

CANAL DE ATENDIMENTO

VOCÊ OU ALGUÉM DE SUA CASA JÁ FEZ ALGUMA SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

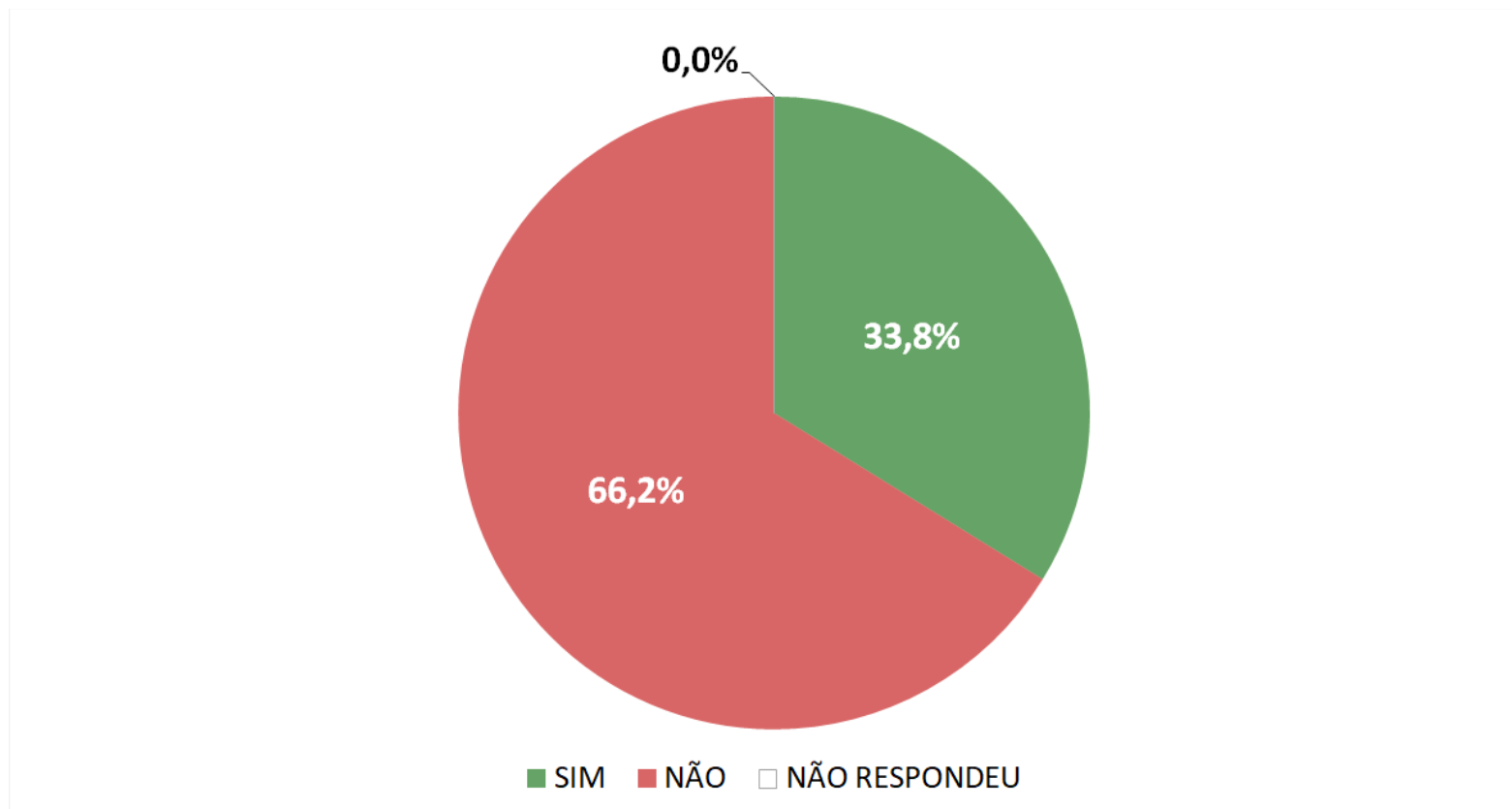
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	
SIM, EU MESMO	21,8%	22,8%	20,6%	21,7%	23,5%	20,6%	23,1%	22,1%	6,5%	33,2%	17,9%	22,6%	18,9%	22,3%
SIM, OUTRA PESSOA	8,6%	5,4%	12,2%	7,2%	4,8%	8,6%	8,1%	3,7%	12,0%	7,4%	3,6%	7,0%	6,7%	7,0%
NÃO	69,6%	71,8%	67,2%	71,1%	71,7%	70,8%	68,8%	74,2%	81,5%	59,4%	78,5%	70,4%	74,4%	70,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO E
SUPERVISÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS

CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

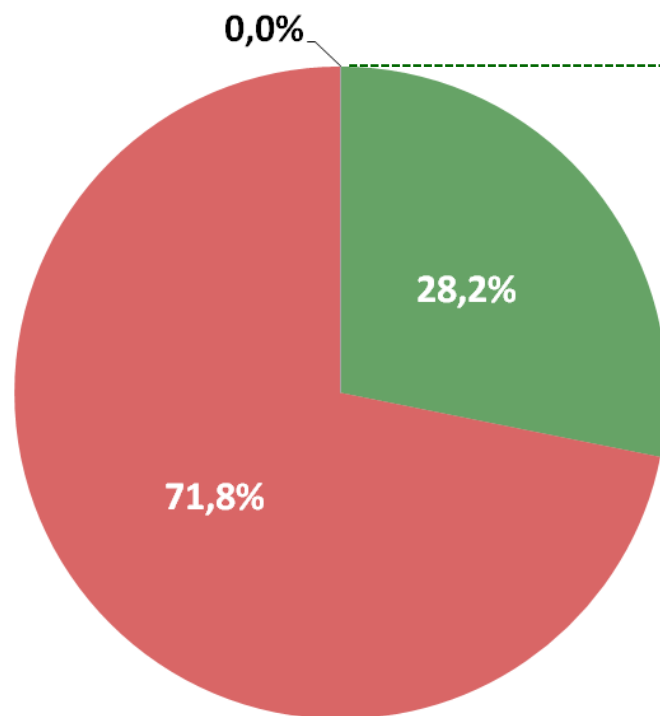
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	33,2%	34,4%	26,7%	36,4%	34,4%	40,8%	35,5%	25,6%	49,1%	37,7%	20,2%	32,6%	46,5%	33,8%
NÃO	66,8%	65,6%	73,3%	63,6%	65,6%	59,2%	64,5%	74,4%	50,9%	62,3%	79,8%	67,4%	53,5%	66,2%
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%

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?	%
TELEVISÃO	23,7%
AMIGOS/FAMILIARES	20,5%
INTERNET	19,9%
PREFEITURA	7,8%
FOLHETO	6,0%
JORNAL	4,3%
REDES SOCIAIS	3,5%
TRABALHO	2,5%
ESCOLA	1,6%
OUTROS MEIOS	6,8%
NÃO RESPONDEU	3,3%

JÁ OBTVEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	0,9%
NÃO	99,1%
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	26,9%	29,4%	17,3%	25,2%	34,6%	30,7%	25,0%	32,3%	29,0%	26,2%	30,1%	27,9%	31,4%	28,2%
NÃO	73,1%	70,6%	82,7%	74,8%	65,4%	69,3%	75,0%	67,7%	71,0%	73,8%	69,9%	72,1%	68,6%	71,8%
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%

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

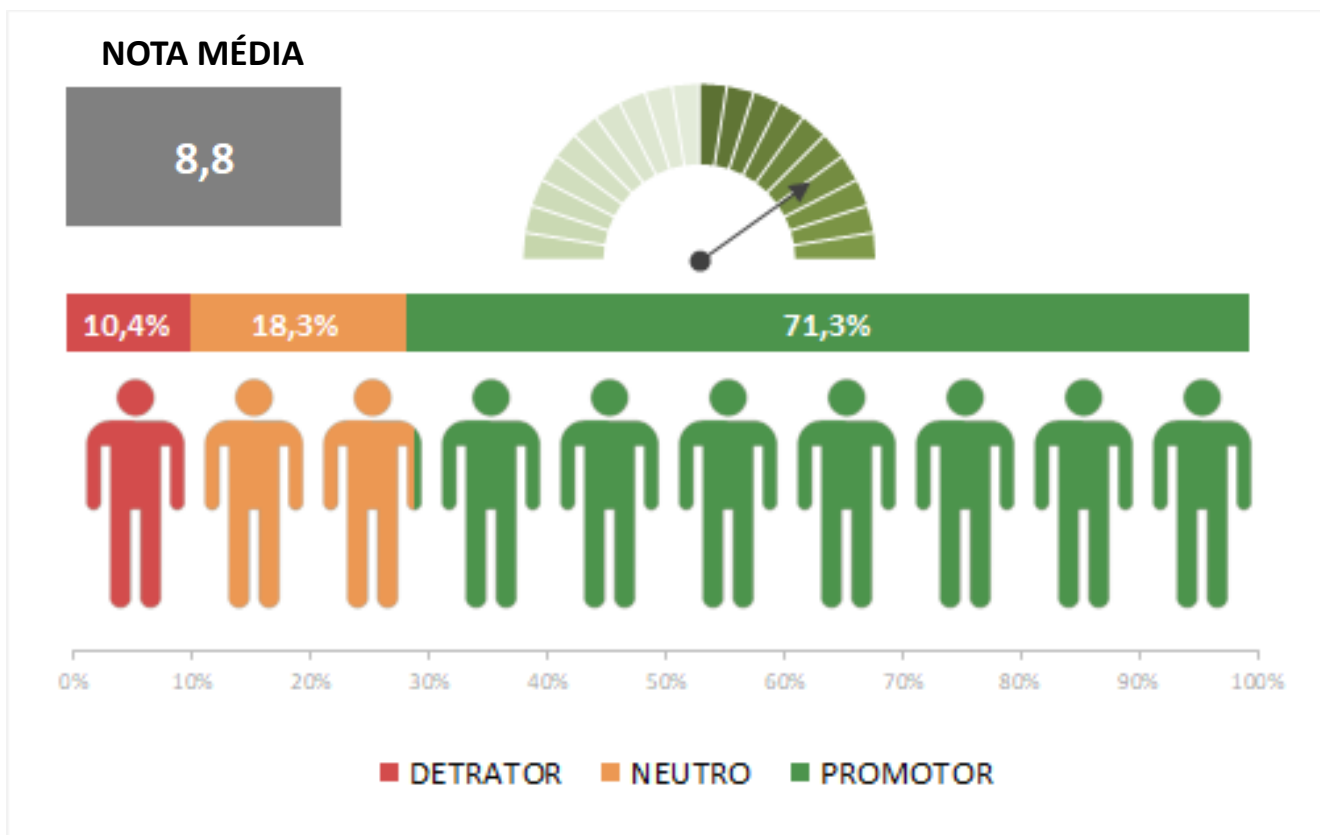
A SEGUIR, **SATISFAÇÃO GERAL** COM OS SERVIÇOS DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS E DE VARRIÇÃO DAS RUAS.

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 MONTE ALEGRE DO SUL? 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

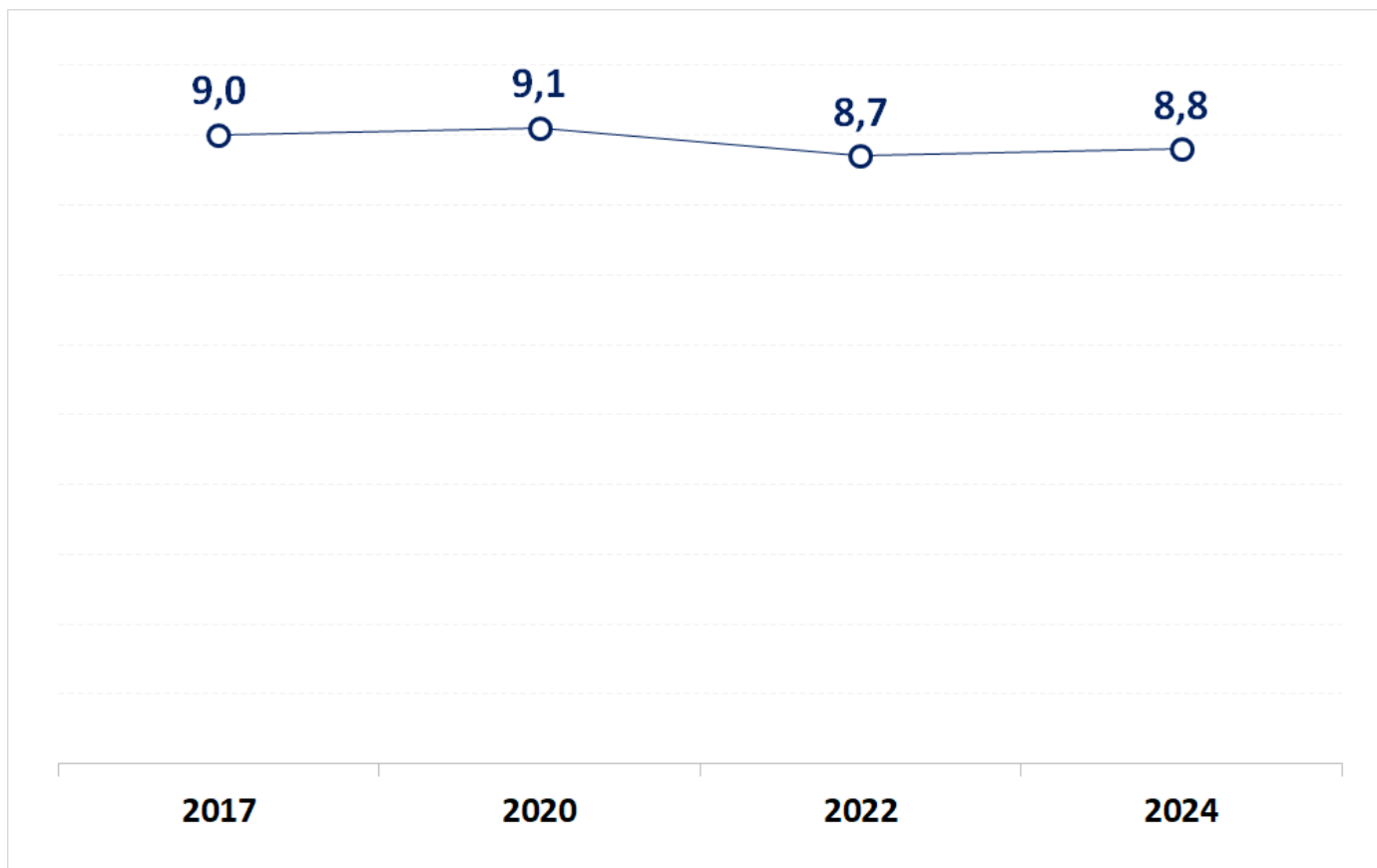


% NÃO RESPOSTA: 0,3%

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 MONTE ALEGRE DO SUL? 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 MONTE ALEGRE DO SUL? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,7%	2,2%	0,0%	3,1%	1,8%	3,0%	2,2%	0,9%	0,0%	3,9%	0,7%	2,2%	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	1,1%	1,1%	3,3%	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	4,1%	2,8%	0,0%	1,5%	1,2%	0,0%	1,1%
3	1,0%	1,1%	0,0%	2,2%	0,5%	0,0%	1,5%	0,9%	0,0%	0,0%	2,9%	0,9%	3,0%	1,0%
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	4,7%	4,7%	0,0%	4,6%	6,5%	3,1%	6,1%	3,2%	3,5%	3,2%	7,2%	4,9%	2,9%	4,7%
6	1,6%	1,5%	0,0%	2,2%	1,7%	1,5%	0,0%	4,6%	0,0%	1,1%	3,0%	1,7%	0,0%	1,6%
7	4,6%	5,8%	3,3%	4,5%	6,4%	1,5%	5,8%	6,6%	2,6%	8,2%	2,9%	4,7%	9,9%	5,2%
8	13,3%	12,9%	12,2%	14,5%	12,4%	10,7%	13,9%	13,3%	8,9%	13,3%	15,3%	13,1%	13,1%	13,1%
9	11,9%	13,8%	21,6%	10,4%	11,5%	9,0%	14,1%	13,4%	14,6%	7,6%	18,3%	12,6%	15,3%	12,9%
10	60,1%	56,8%	59,6%	57,8%	58,5%	71,2%	56,5%	53,0%	67,5%	62,7%	48,1%	58,7%	55,9%	58,4%
MÉDIA	8,8	8,7	9,2	8,6	8,8	9,1	8,8	8,6	9,2	8,8	8,5	8,8	8,9	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,1%	10,7%	3,3%	12,8%	11,2%	7,6%	9,7%	13,7%	6,4%	8,2%	15,4%	10,8%	5,9%	10,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	72,0%	70,6%	81,2%	68,2%	70,0%	80,2%	70,6%	66,4%	82,1%	70,3%	66,4%	71,3%	71,2%	71,3%

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?

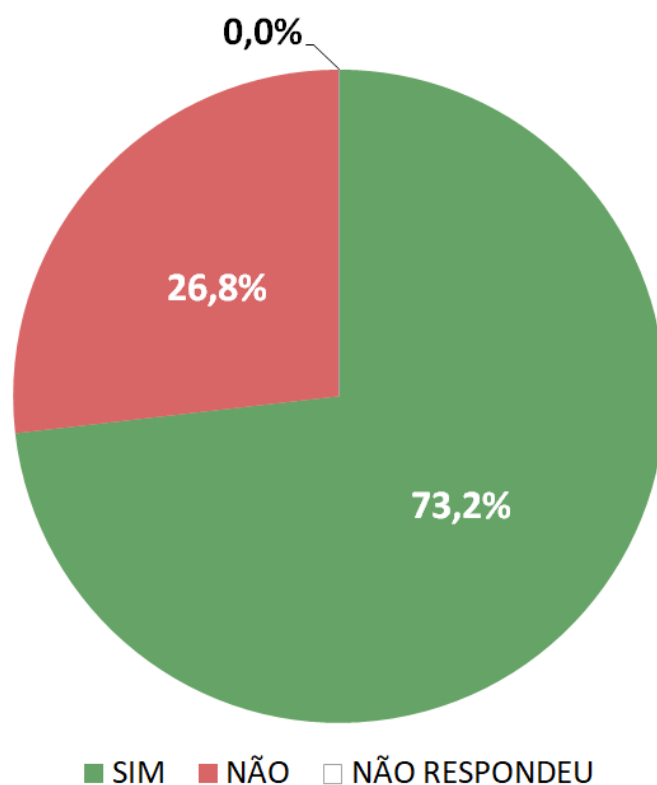
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 71,3% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	33,3%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	26,7%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	15,8%
EQUIPE DE QUALIDADE	8,8%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	7,5%
ESTÁ SATISFEITO	2,1%
NÃO DEIXA ACUMULAR	1,3%
SÃO EDUCADOS	1,3%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	0,8%
SÃO EFICIENTES	0,8%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	0,4%
SÃO ORGANIZADOS	0,4%
NÃO RESPONDEU	0,8%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 10,4% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	29,7%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	24,3%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	16,2%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	8,1%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	5,4%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	2,7%
IMPLEMENTAR COLETA SELETIVA	2,7%
OUTROS	5,4%
NÃO RESPONDEU	5,4%

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

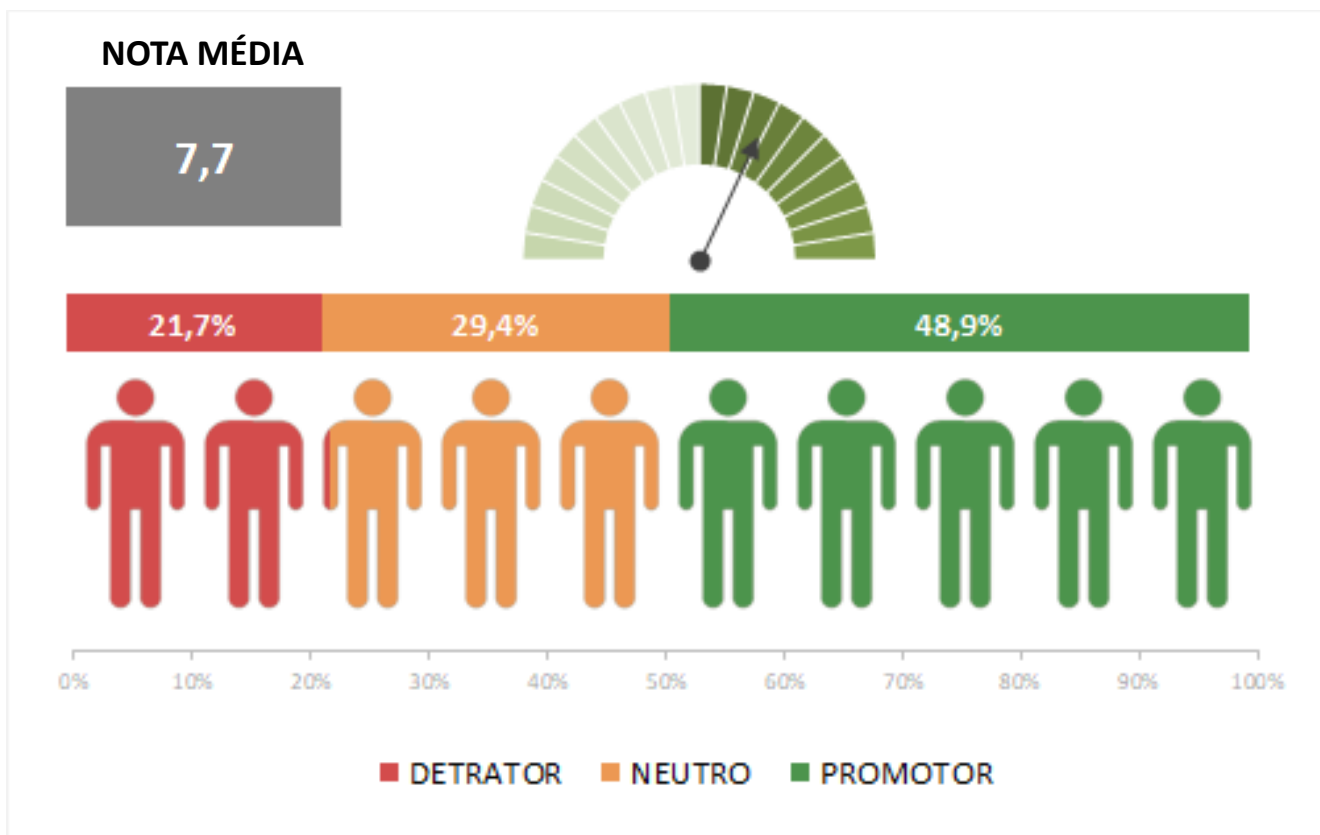
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	78,3%	68,2%	68,5%	71,7%	76,1%	76,1%	73,3%	70,8%	65,5%	75,5%	74,7%	74,0%	64,9%	73,2%
NÃO	21,7%	31,8%	31,5%	28,3%	23,9%	23,9%	26,7%	29,2%	34,5%	24,5%	25,3%	26,0%	35,1%	26,8%
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%

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: 45,6%

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	10,8%	9,7%	5,2%	7,8%	14,5%	9,8%	8,4%	13,9%	0,0%	5,9%	24,1%	10,3%	9,4%	10,2%
1	0,0%	1,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
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	2,2%	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	3,3%	0,5%	5,2%	1,0%
4	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
5	7,2%	10,7%	4,4%	9,8%	10,7%	0,0%	13,7%	6,7%	4,4%	11,0%	9,1%	8,7%	12,6%	9,1%
6	1,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
7	4,3%	4,7%	0,0%	7,0%	4,6%	0,0%	6,9%	3,2%	2,2%	3,1%	8,3%	5,1%	0,0%	4,5%
8	23,0%	26,5%	34,1%	25,0%	20,4%	28,8%	25,4%	21,2%	16,9%	28,9%	23,7%	23,9%	32,4%	24,8%
9	2,2%	5,5%	0,0%	5,7%	4,3%	2,8%	2,9%	6,7%	5,3%	4,0%	3,0%	4,4%	0,0%	4,0%
10	49,5%	41,0%	56,3%	40,6%	43,3%	58,6%	41,0%	43,2%	71,3%	44,2%	28,5%	45,5%	40,5%	45,0%
MÉDIA	7,8	7,6	8,6	7,7	7,3	8,4	7,6	7,4	9,3	8,0	6,2	7,7	7,4	7,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	21,1%	22,3%	9,6%	21,6%	27,5%	9,8%	23,9%	25,8%	4,4%	19,8%	36,5%	21,1%	27,1%	21,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	51,6%	46,6%	56,3%	46,4%	47,6%	61,4%	43,9%	49,9%	76,6%	48,2%	31,4%	49,9%	40,5%	48,9%

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA COLETA

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

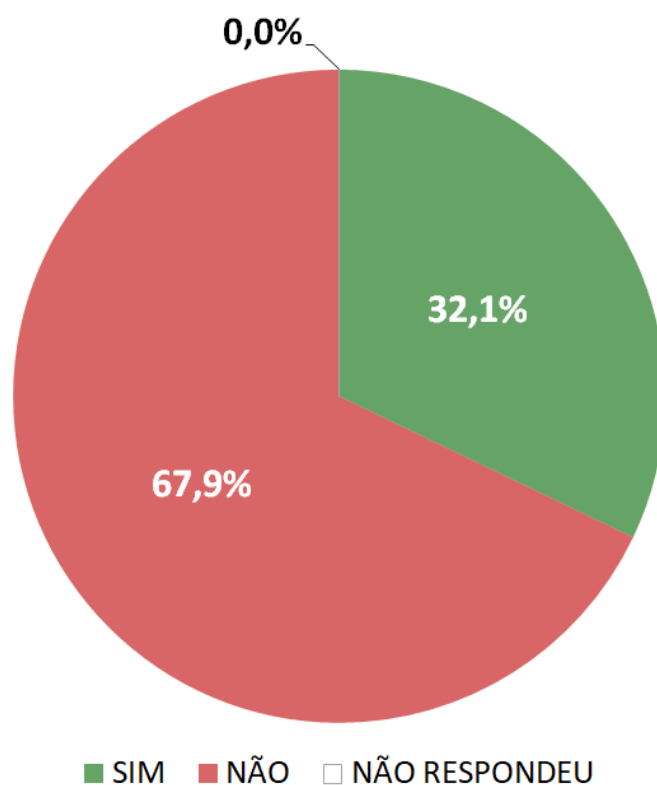
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 48,9% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	31,5%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	24,7%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	15,7%
LEVAM TODO MATERIAL	9,0%
EQUIPE DE QUALIDADE	7,9%
ESTÁ SATISFEITO	3,4%
PARTICULAR QUE FAZ AQUI	3,4%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	1,1%
SÃO ORGANIZADOS	1,1%
NÃO RESPONDEU	2,2%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 21,7% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	25,6%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	23,3%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	14,0%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	9,3%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	7,0%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	4,7%
AMPLIAR EQUIPE	2,3%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	2,3%
INFORMAR OS DIAS CORRETOS DA COLETA	2,3%
OUTROS	4,7%
NÃO RESPONDEU	4,7%

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

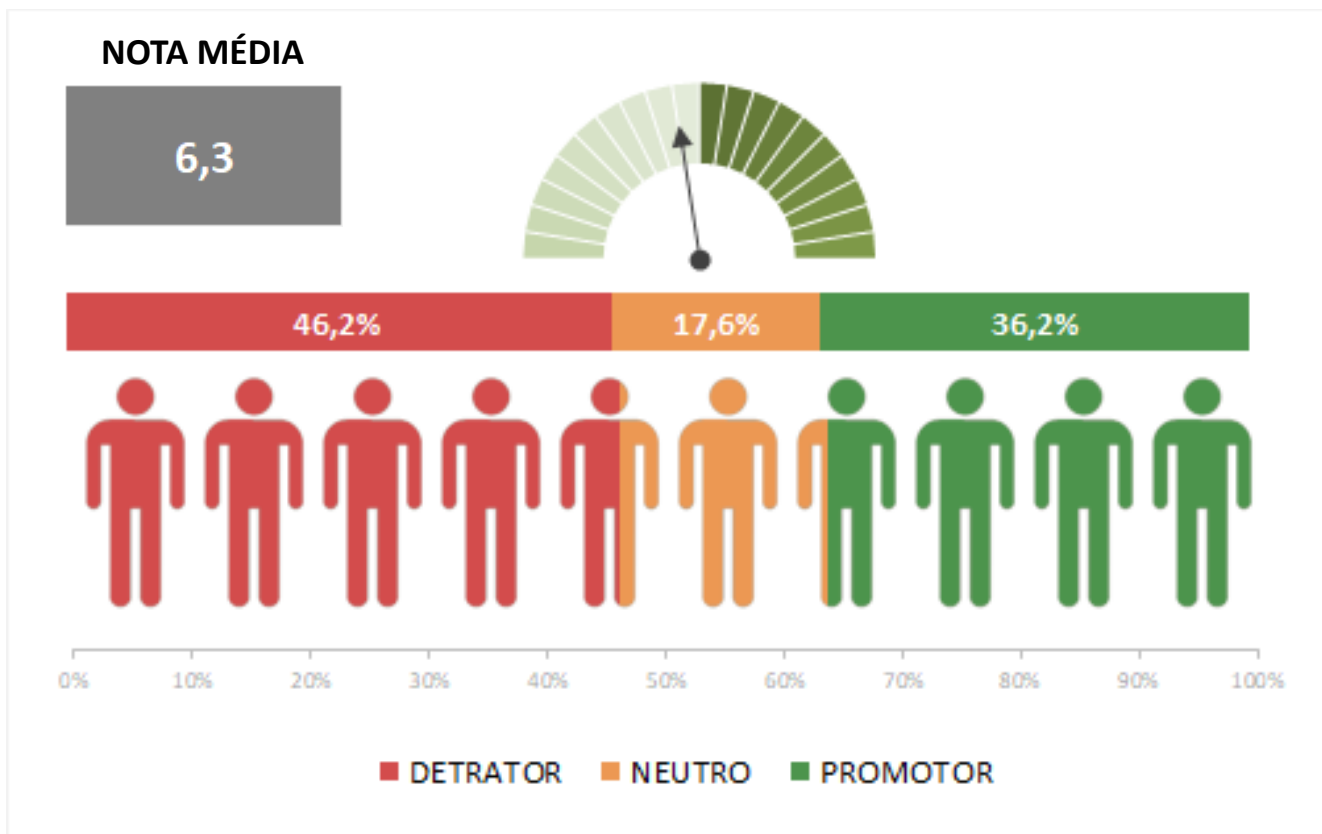
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	31,0%	33,2%	27,7%	33,0%	33,1%	27,1%	36,0%	28,2%	15,1%	29,4%	45,2%	31,4%	39,9%	32,1%
NÃO	69,0%	66,8%	72,3%	67,0%	66,9%	72,9%	64,0%	71,8%	84,9%	70,6%	54,8%	68,6%	60,1%	67,9%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE MONTE ALEGRE DO SUL? 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: 11,0%

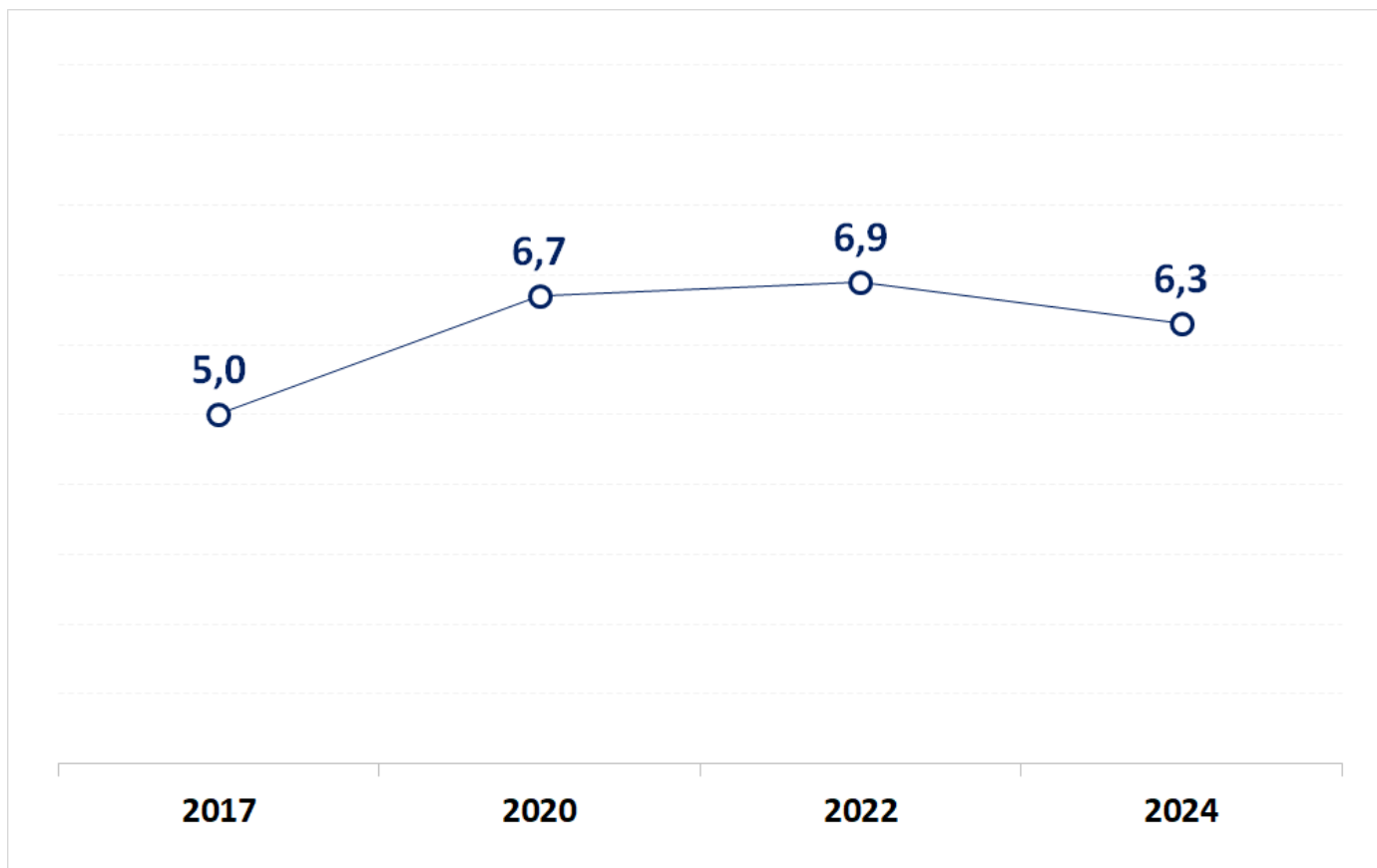


ARES
ALTERNATIVA
REGULADORA
PCJ

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE MONTE ALEGRE DO SUL? 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 MONTE ALEGRE DO SUL? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	12,9%	17,3%	3,5%	14,4%	20,6%	23,6%	13,2%	13,4%	9,2%	15,5%	18,0%	16,7%	0,0%	15,2%
1	0,6%	0,6%	0,0%	1,7%	0,0%	1,8%	0,5%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
2	3,1%	1,2%	3,0%	1,7%	2,1%	3,7%	1,6%	2,0%	0,0%	2,3%	3,1%	2,0%	3,7%	2,1%
3	3,2%	2,4%	0,0%	3,4%	3,5%	3,3%	1,1%	5,7%	0,0%	2,1%	5,1%	3,1%	0,0%	2,8%
4	6,5%	5,8%	0,0%	6,8%	8,2%	6,7%	5,7%	6,7%	6,8%	4,0%	8,5%	6,8%	0,0%	6,1%
5	11,2%	14,7%	19,5%	9,4%	13,2%	14,4%	13,0%	12,0%	6,0%	10,5%	19,8%	14,3%	0,0%	13,0%
6	6,3%	6,3%	6,5%	4,2%	8,0%	3,3%	6,7%	7,7%	6,1%	7,2%	5,4%	7,0%	0,0%	6,3%
7	5,4%	5,3%	3,0%	7,5%	4,5%	0,0%	4,9%	9,8%	0,0%	6,7%	6,5%	5,1%	7,3%	5,3%
8	14,6%	10,1%	6,0%	18,3%	10,2%	3,0%	15,5%	12,2%	7,5%	11,7%	15,7%	11,6%	19,5%	12,3%
9	8,5%	5,5%	13,0%	6,5%	4,8%	8,5%	6,2%	7,4%	20,9%	3,3%	4,1%	6,7%	9,1%	7,0%
10	27,7%	30,7%	45,5%	26,3%	24,8%	31,7%	31,5%	23,0%	43,6%	35,5%	13,7%	26,1%	60,4%	29,2%
MÉDIA	6,4	6,2	7,8	6,3	5,7	5,6	6,6	6,2	7,8	6,5	5,3	6,0	9,0	6,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	43,8%	48,4%	32,5%	41,5%	55,6%	56,8%	41,8%	47,6%	28,1%	42,9%	60,1%	50,5%	3,7%	46,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	36,2%	36,1%	58,5%	32,7%	29,7%	40,2%	37,7%	30,3%	64,4%	38,8%	17,7%	32,8%	69,5%	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	38,2%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	25,5%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	8,8%
EQUIPE DE QUALIDADE	7,8%
SÃO ORGANIZADOS	5,9%
PASSAM SEMPRE	4,9%
ESTÁ SATISFEITO	3,9%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,0%
SÃO DEDICADOS	2,0%
SÃO EDUCADOS	1,0%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 46,2% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	26,1%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	21,1%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	16,2%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	13,4%
AMPLIAR EQUIPE	11,3%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	2,1%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	1,4%
OUTROS	4,2%
NÃO RESPONDEU	4,2%

SOBRE A ARES-PCJ

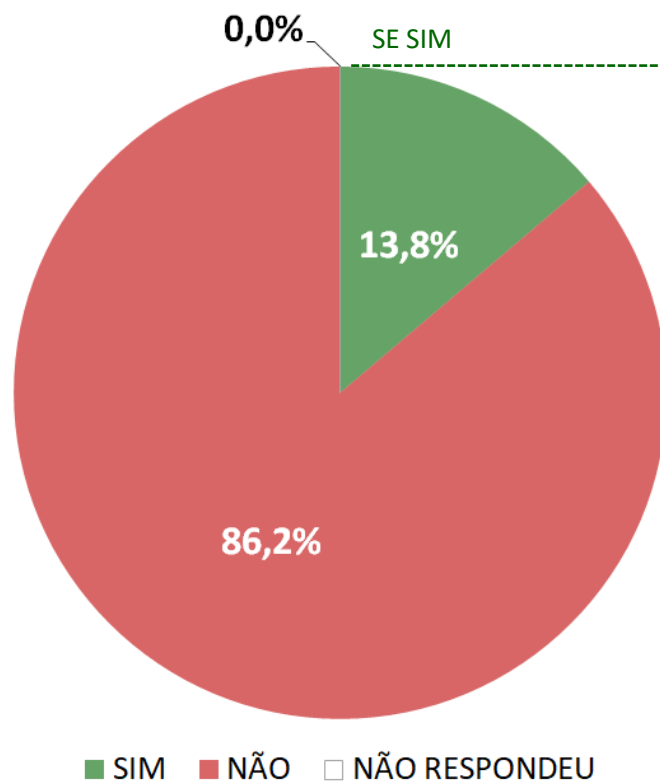
A SEGUIR, NÍVEL DE CONHECIMENTO, AVALIAÇÃO DA AGÊNCIA E DE QUE FORMA CONHECEU.

A large, white, stylized letter 'V' is centered within a dark gray square. This square is positioned on the right side of the slide, overlapping a lighter gray rectangular area that extends from the top right towards the center.

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	3,0%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	3,6%
6	3,6%
7	6,1%
8	14,8%
9	33,7%
10	35,2%
MÉDIA	8,2
INSATISFEITO	10,2%
SATISFEITO	68,9%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
INTERNET	25,6%
TELEVISÃO	26,3%
TRABALHO	16,7%
PREFEITURA	7,5%
AMIGOS/FAMILIARES	7,5%
REDES SOCIAIS	3,8%
RÁDIO	1,7%
ESCOLA	1,7%
OUTROS MEIOS	5,5%
NÃO RESPONDEU	3,8%

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

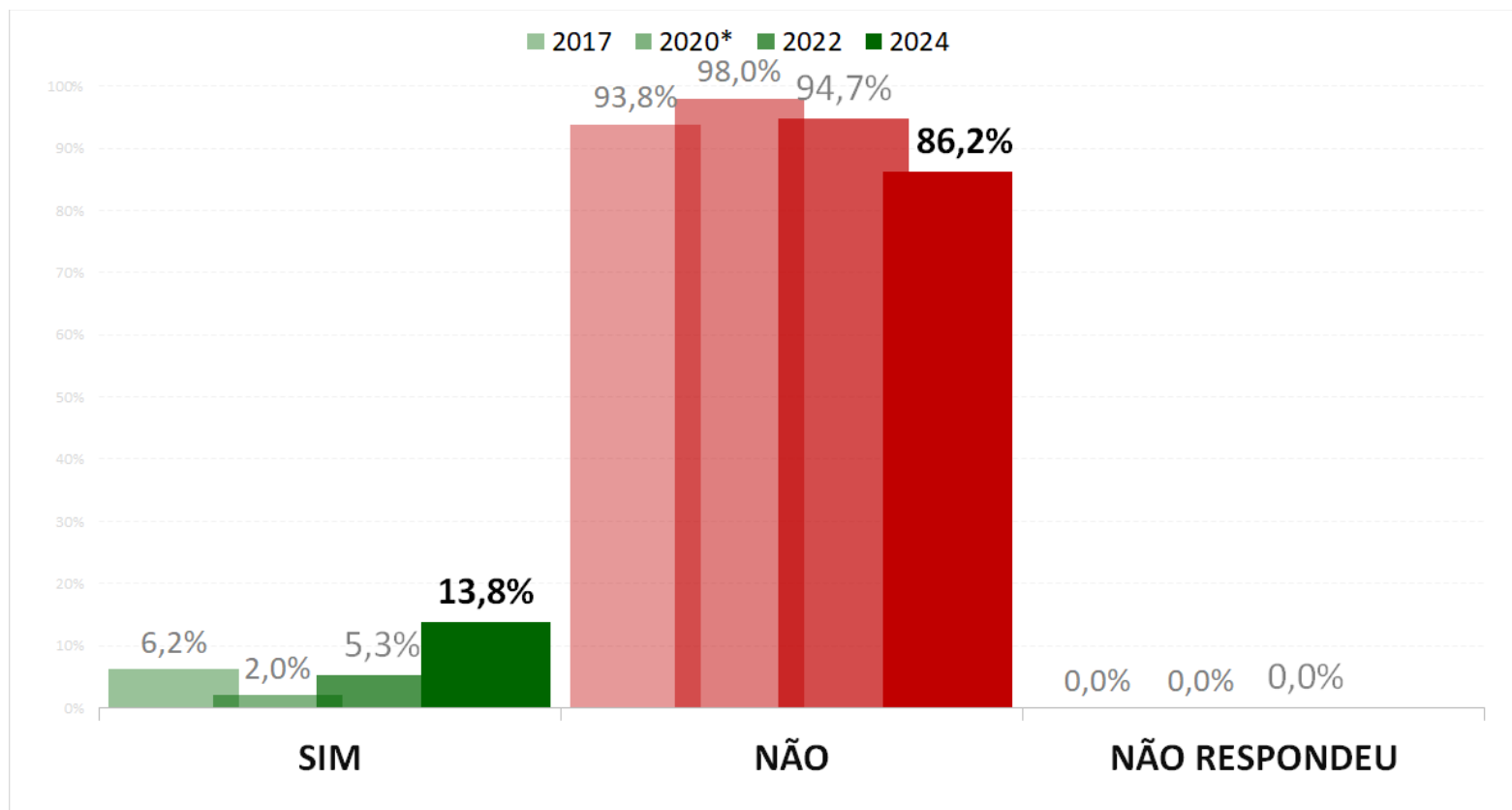
ANÁLISE ESTRATIFICADA

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	18,3%	9,4%	9,2%	9,5%	18,9%	14,0%	8,4%	23,8%	9,1%	10,9%	20,0%	13,1%	21,1%	13,8%
NÃO	81,7%	90,6%	90,8%	90,5%	81,1%	86,0%	91,6%	76,2%	90,9%	89,1%	80,0%	86,9%	78,9%	86,2%
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



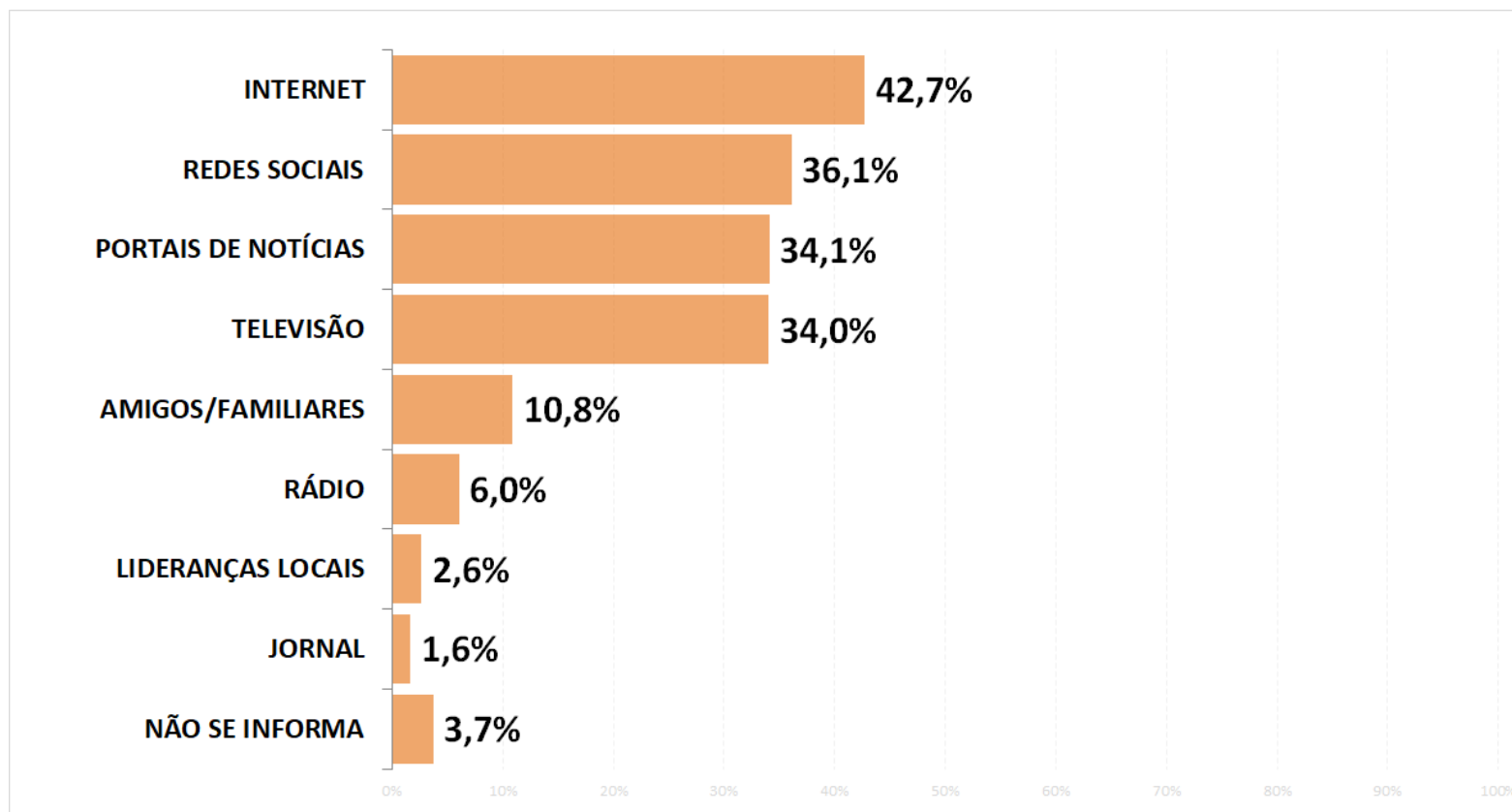
COMUNICAÇÃO

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

VI

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

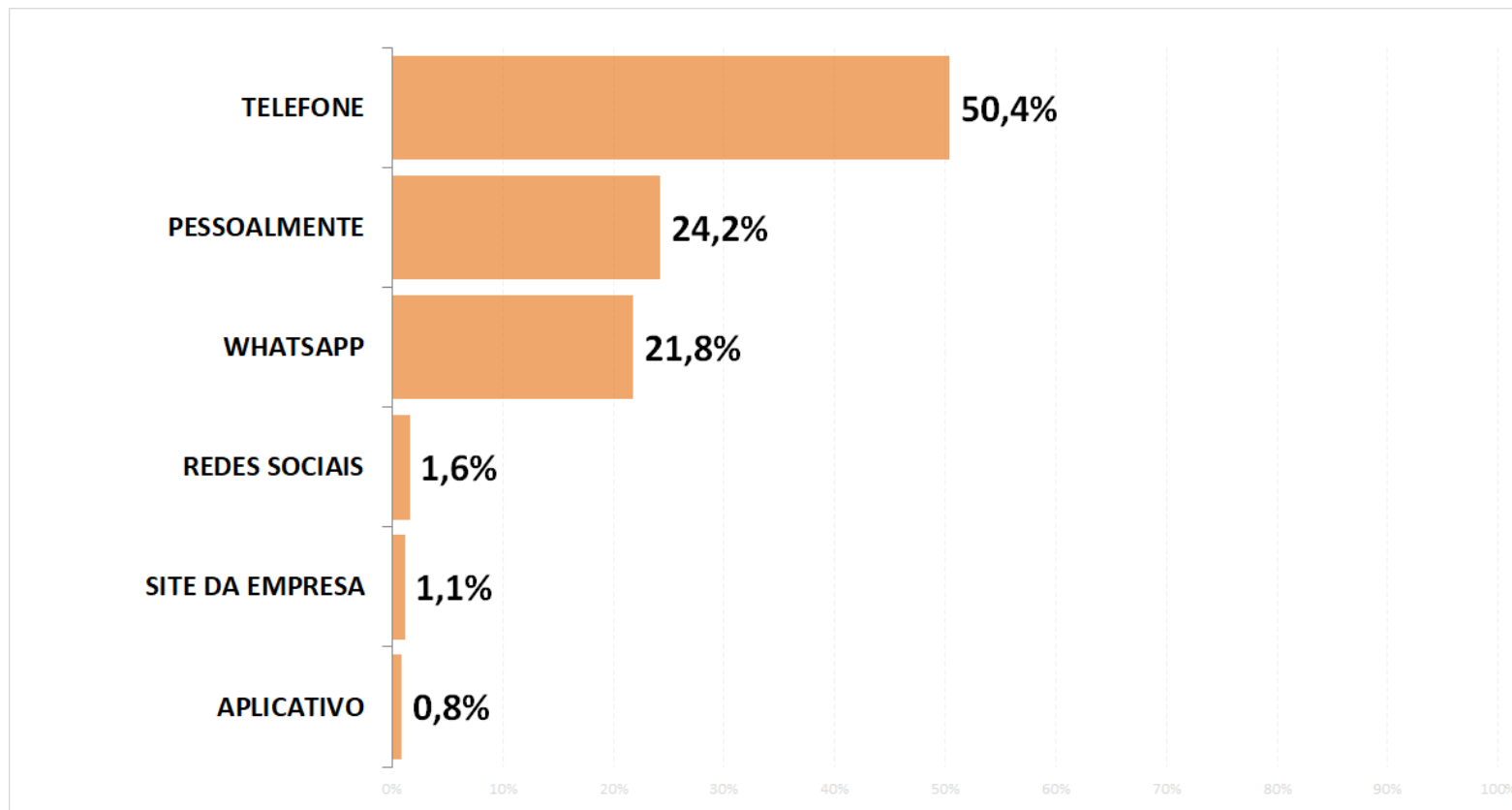
ATRAVÉS DE QUAIS MEIOS VOCÊ SE INFORMA SOBRE AS NOTÍCIAS DA CIDADE, DA REGIÃO E DO BRASIL?
RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA MÚLTIPLA E ESPONTÂNEA



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	49,3%	51,5%	58,2%	47,4%	49,8%	54,3%	51,6%	45,4%	40,6%	52,1%	54,0%	49,4%	61,6%	50,4%
PESSOALMENTE	26,4%	22,1%	14,5%	20,2%	31,0%	35,0%	22,2%	20,3%	35,4%	28,1%	13,0%	25,3%	12,6%	24,2%
WHATSAPP	21,4%	22,1%	23,9%	28,6%	15,7%	8,0%	23,2%	28,9%	18,8%	17,2%	29,1%	22,3%	16,3%	21,8%
REDES SOCIAIS	0,5%	2,7%	3,3%	1,5%	1,0%	0,0%	1,4%	3,1%	4,0%	0,5%	1,5%	1,4%	3,4%	1,6%
SITE DA EMPRESA	1,2%	1,1%	0,0%	0,8%	1,8%	2,8%	0,6%	1,1%	1,2%	1,4%	0,8%	1,0%	2,8%	1,1%
APLICATIVO	1,1%	0,6%	0,0%	1,5%	0,7%	0,0%	1,0%	1,1%	0,0%	0,7%	1,5%	0,6%	3,4%	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