

PESQUISA LIMITE · FEVEREIRO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
NOVA ODESSA



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

Nova Odessa, fevereiro de 2024.

SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **22 e 28 de fevereiro de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

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

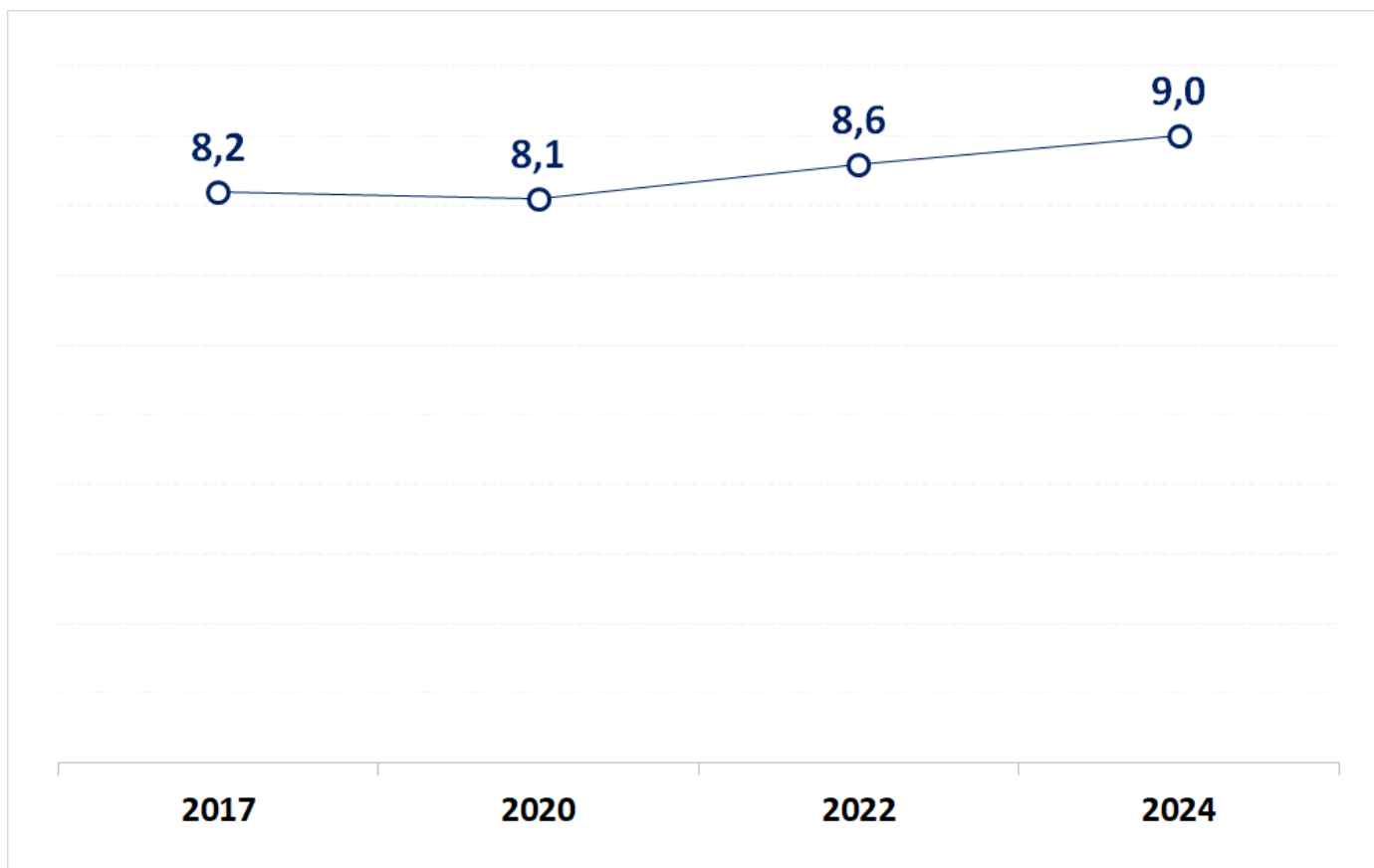
SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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



SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

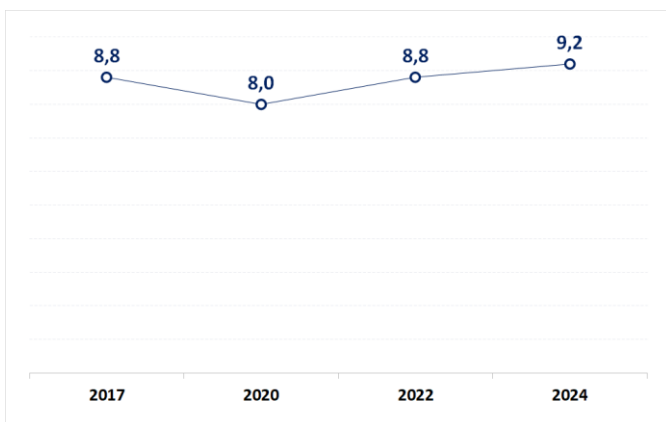
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



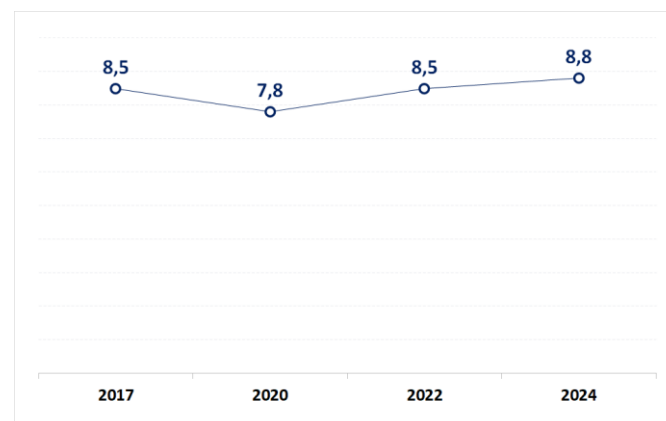
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

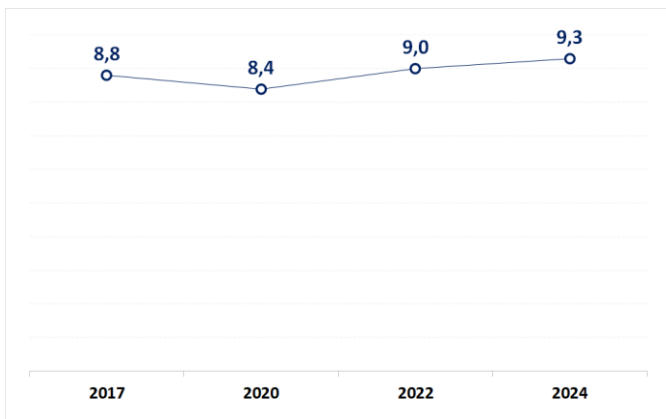
ATENDIMENTO NA SEDE



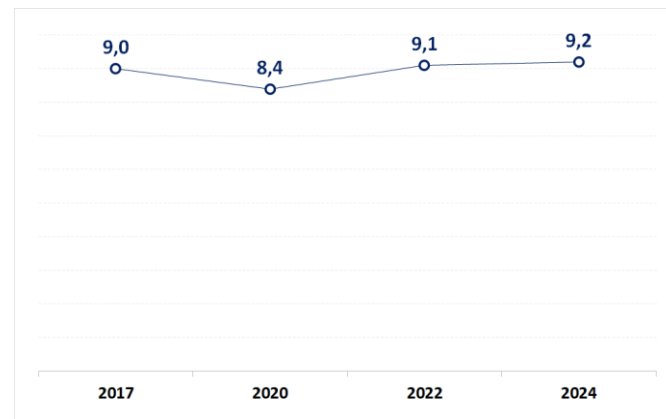
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



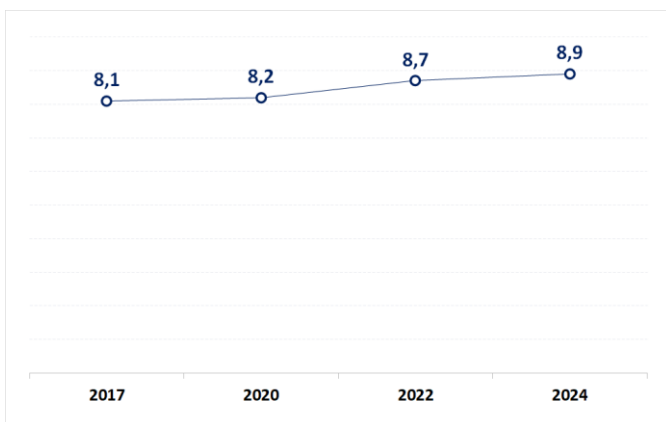
TRATAMENTO DE ESGOTO



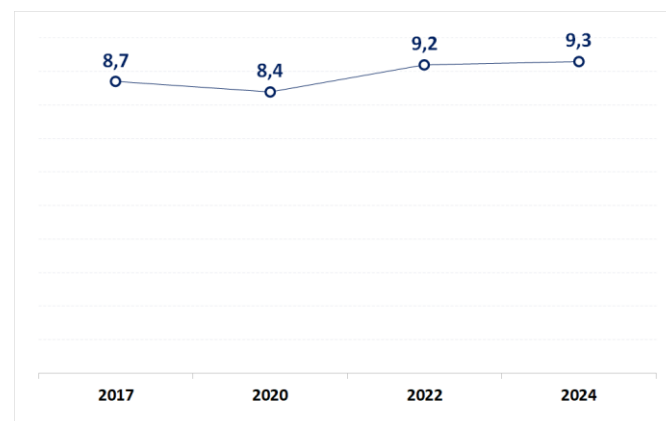
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

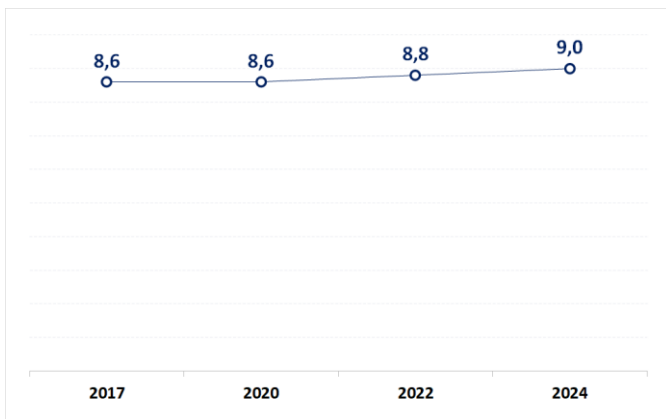
ENTENDIMENTO DA CONTA



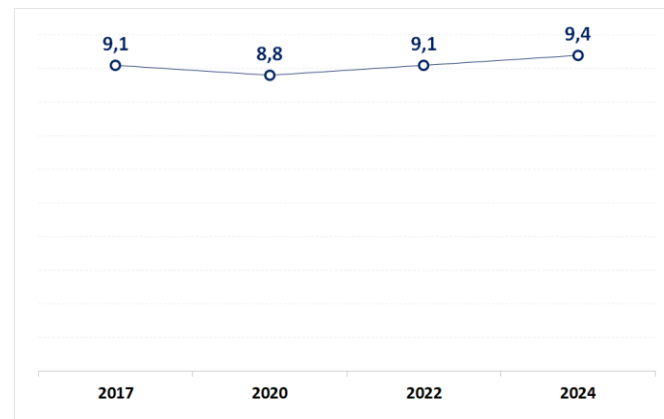
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



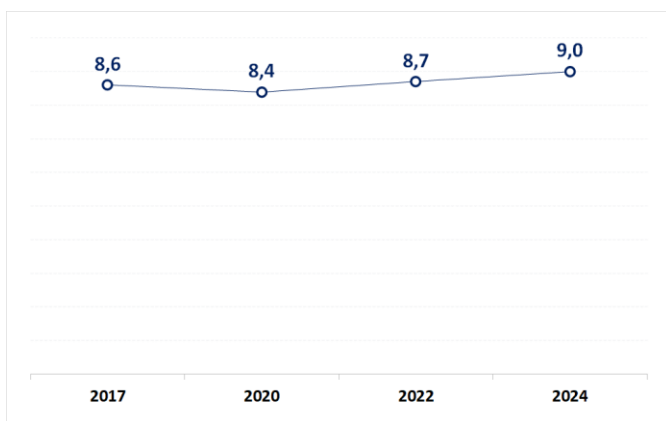
QUALIDADE DA ÁGUA



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

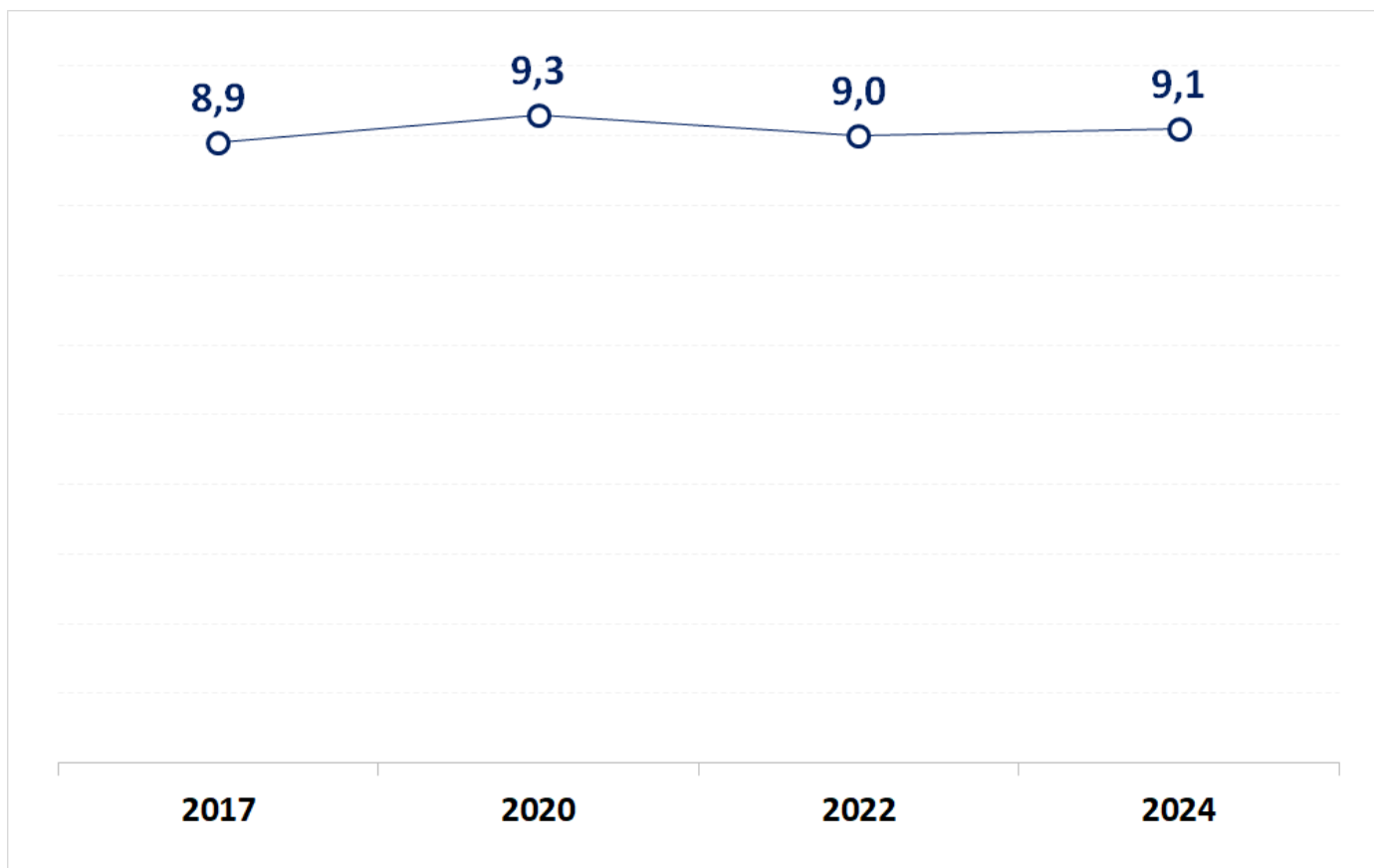
EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



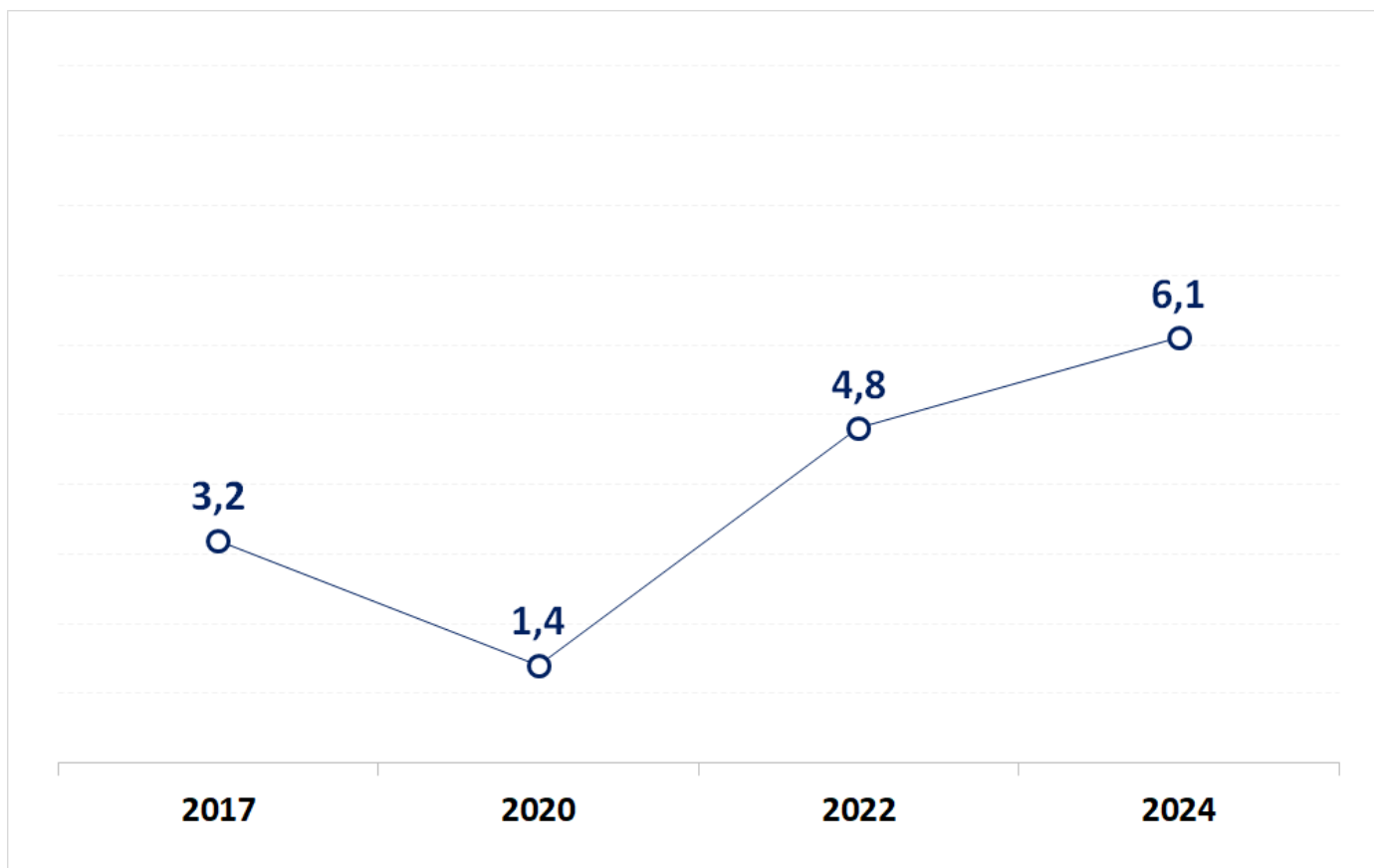
SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

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.

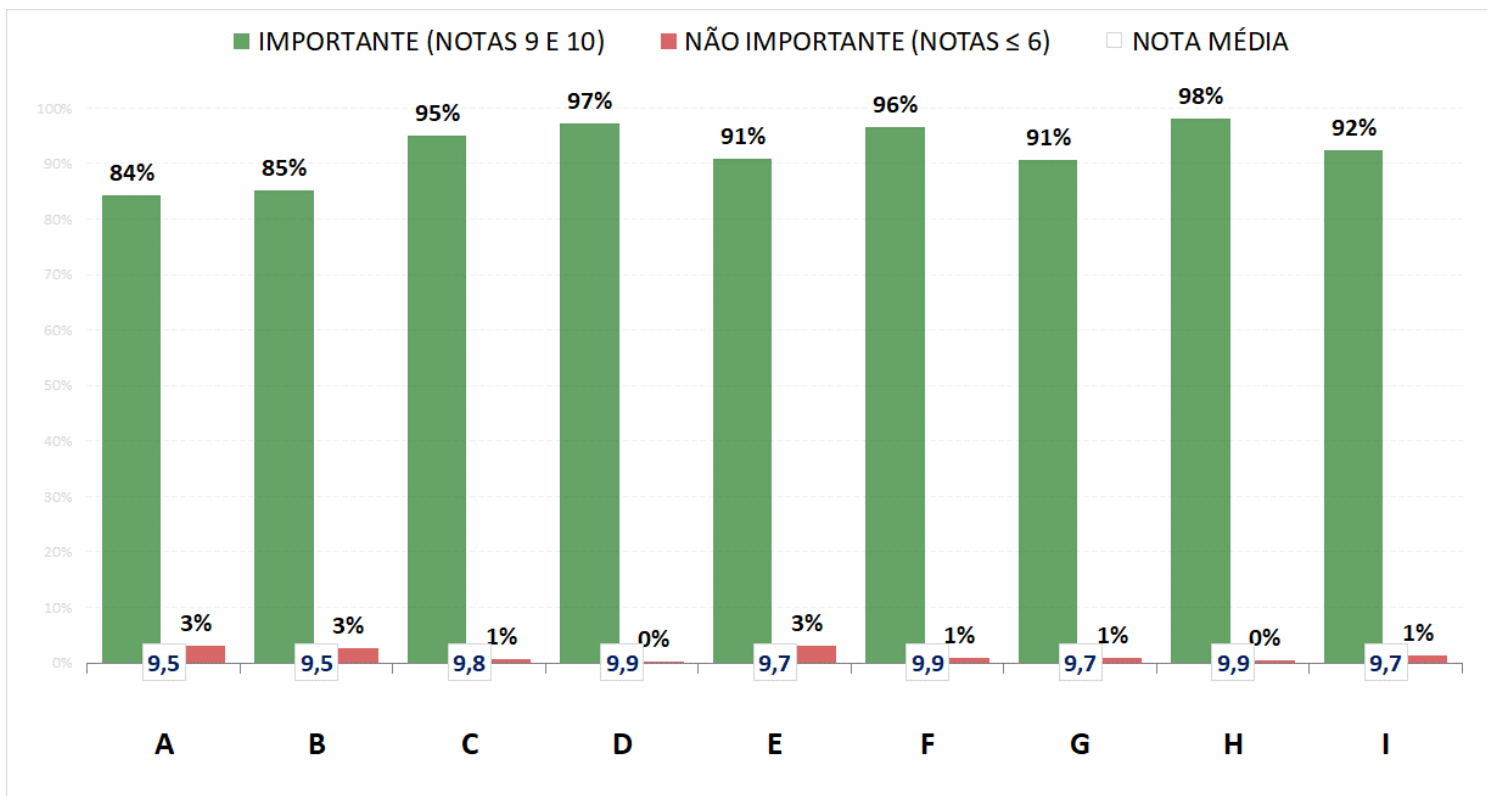




ARES
AGÊNCIA
REGULAÇÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS

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?

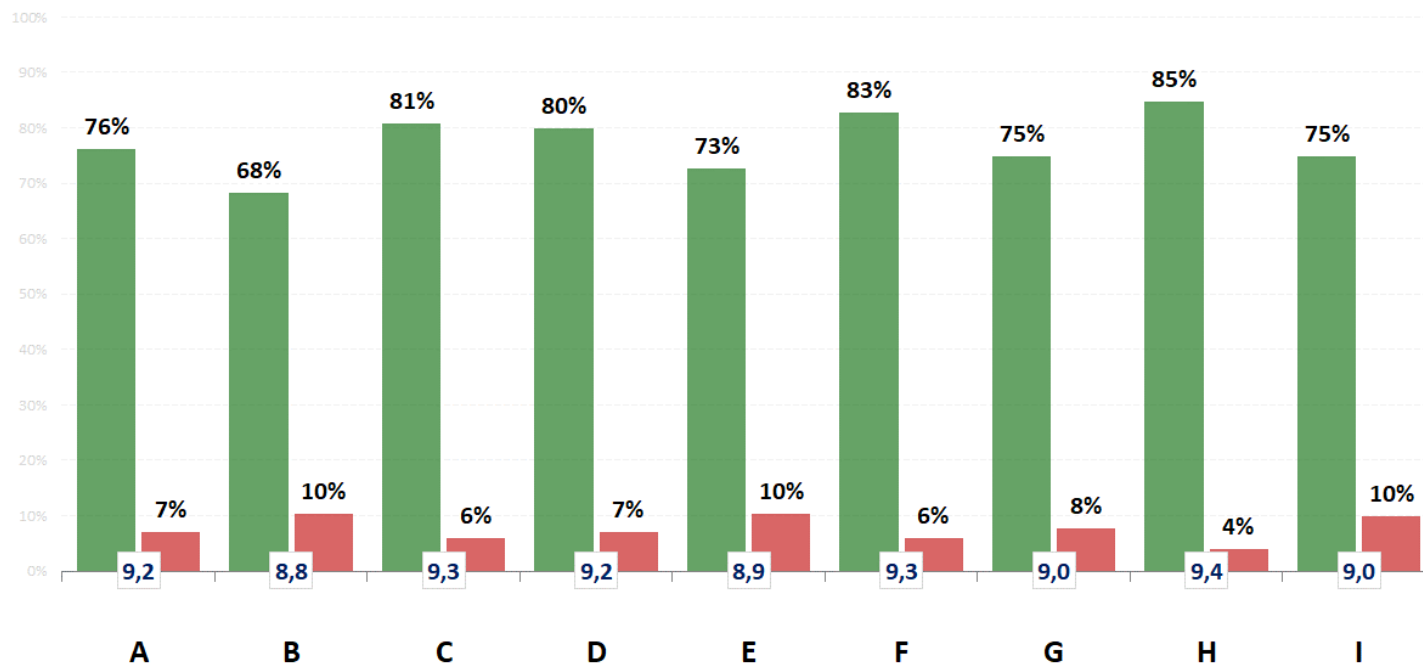


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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?

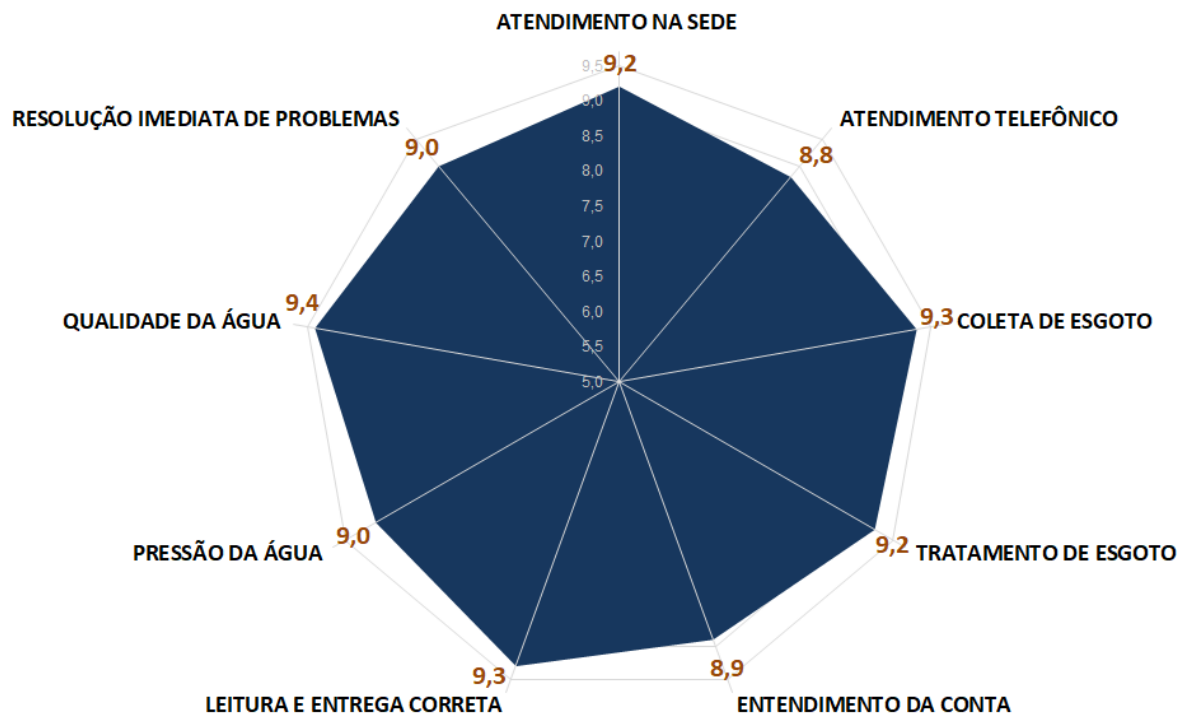
■ SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) ■ INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) □ NOTA MÉDIA



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

RADAR DE SATISFAÇÃO

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

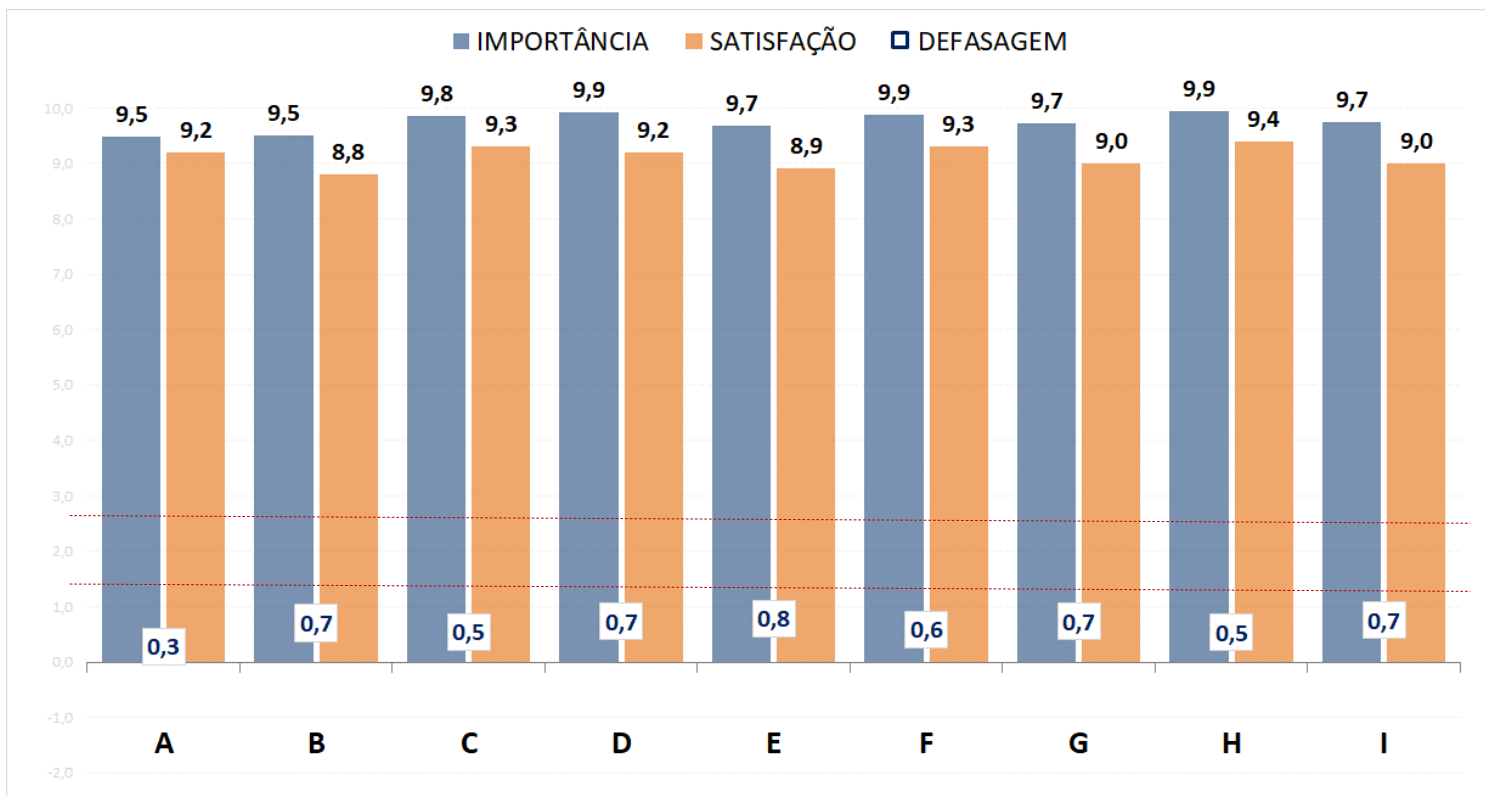




ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

DEFASAGEM: IMPORTÂNCIA VS SATISFAÇÃO

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



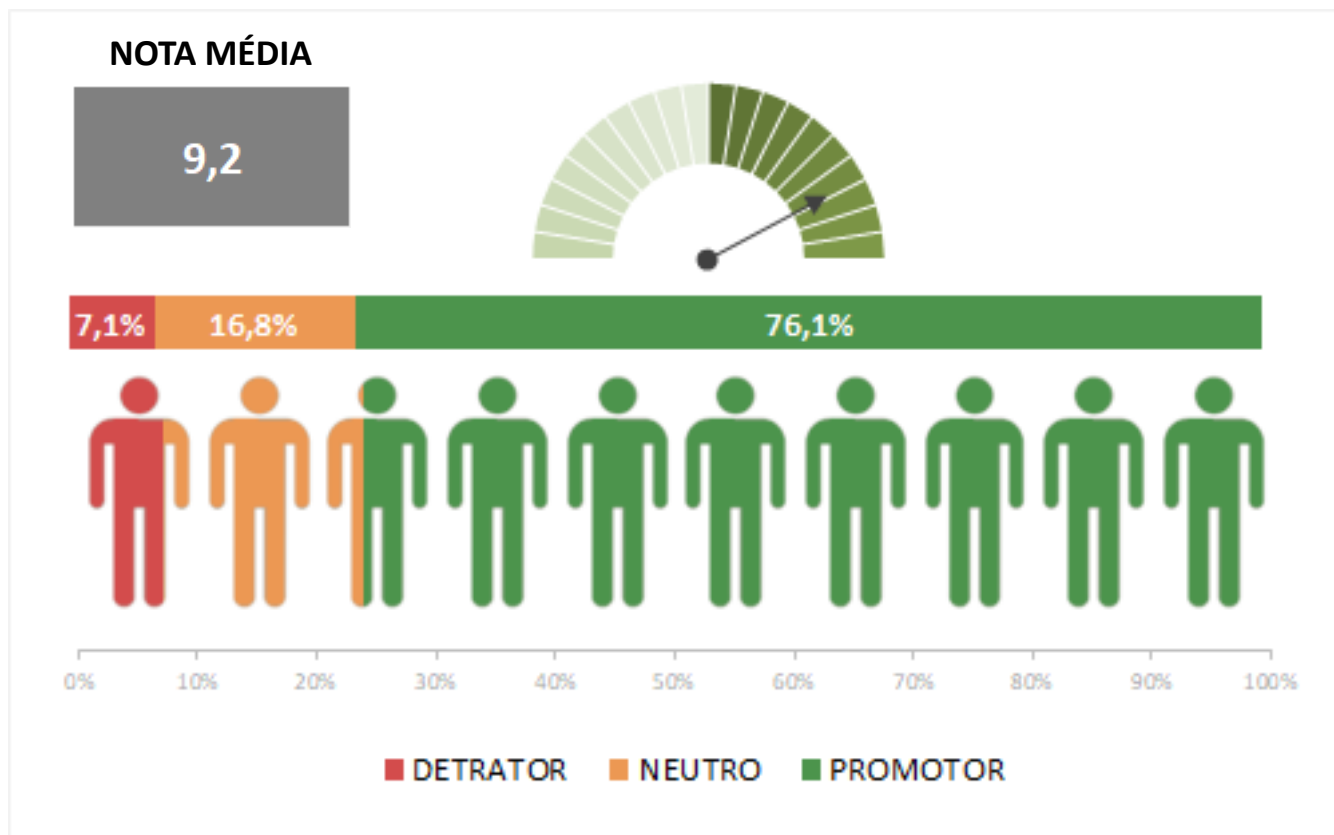
A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

ATENDIMENTO NA SEDE

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 19,2%

ATENDIMENTO NA SEDE

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

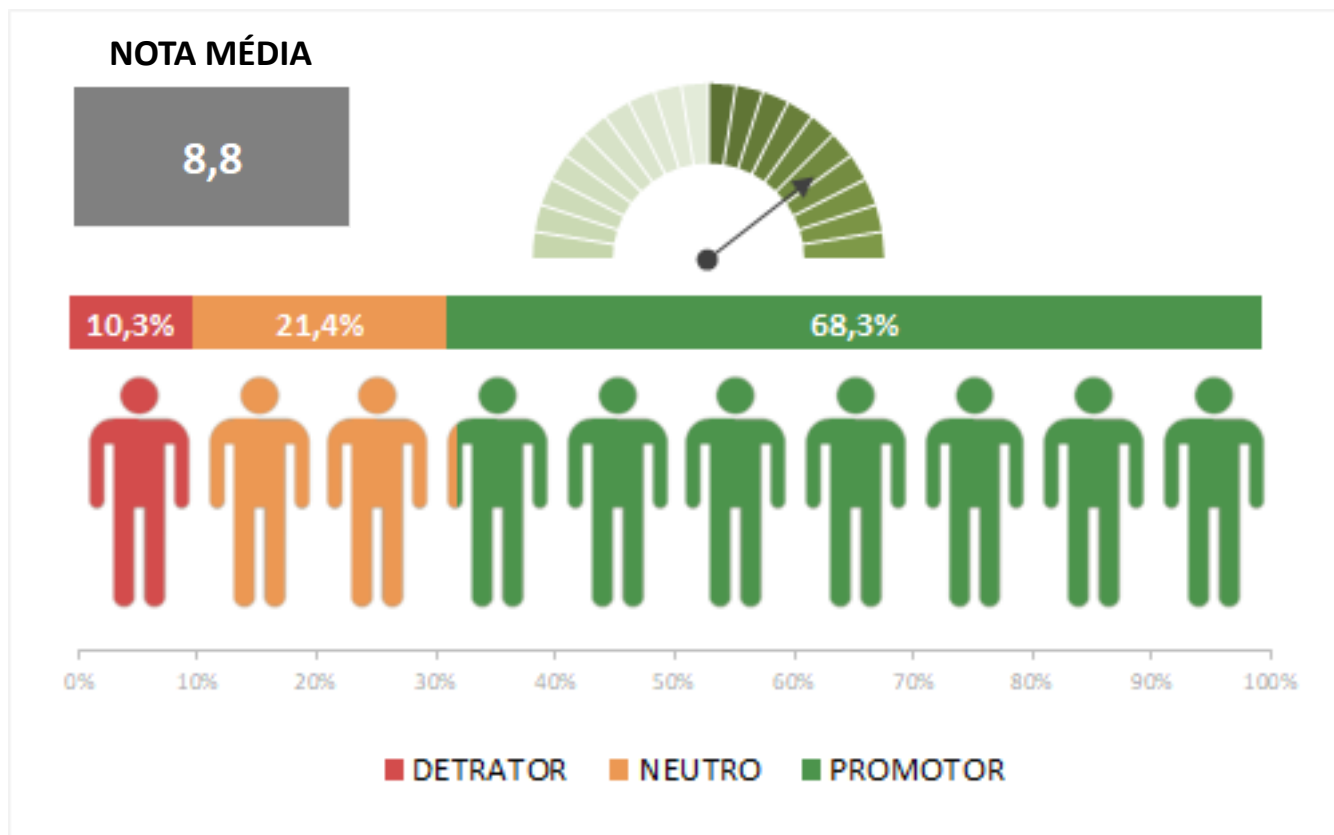
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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%	2,4%	0,0%	0,9%	2,0%	0,0%	1,6%	1,4%	1,1%	0,9%	1,9%	1,4%	0,0%	1,2%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,3%	0,0%	0,3%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	1,1%	4,2%	5,0%	0,9%	3,4%	1,1%	2,1%	4,9%	1,1%	4,3%	0,0%	2,1%	6,0%	2,6%
6	4,6%	1,3%	6,3%	3,0%	1,4%	1,3%	2,2%	5,7%	0,0%	4,5%	2,1%	1,6%	11,3%	3,0%
7	3,4%	2,7%	5,7%	3,0%	2,0%	1,1%	2,6%	5,6%	1,7%	1,7%	8,3%	3,3%	2,0%	3,1%
8	16,3%	11,1%	15,2%	13,7%	13,2%	13,9%	13,2%	14,5%	21,1%	12,3%	9,3%	13,5%	15,0%	13,7%
9	10,0%	7,6%	5,0%	8,8%	10,6%	3,7%	12,2%	7,1%	3,2%	10,5%	10,6%	8,7%	9,6%	8,8%
10	63,9%	70,7%	62,9%	69,7%	66,7%	78,9%	66,2%	59,7%	71,8%	65,8%	66,4%	69,1%	56,0%	67,3%
MÉDIA	9,2	9,1	9,0	9,3	9,1	9,5	9,2	8,8	9,3	9,1	9,1	9,2	8,8	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,3%	7,8%	11,3%	4,8%	7,5%	2,4%	5,8%	13,1%	2,2%	9,7%	5,3%	5,4%	17,3%	7,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	74,0%	78,3%	67,9%	78,5%	77,2%	82,6%	78,4%	66,8%	74,9%	76,2%	77,0%	77,8%	65,6%	76,1%

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 31,3%

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA CODEN?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

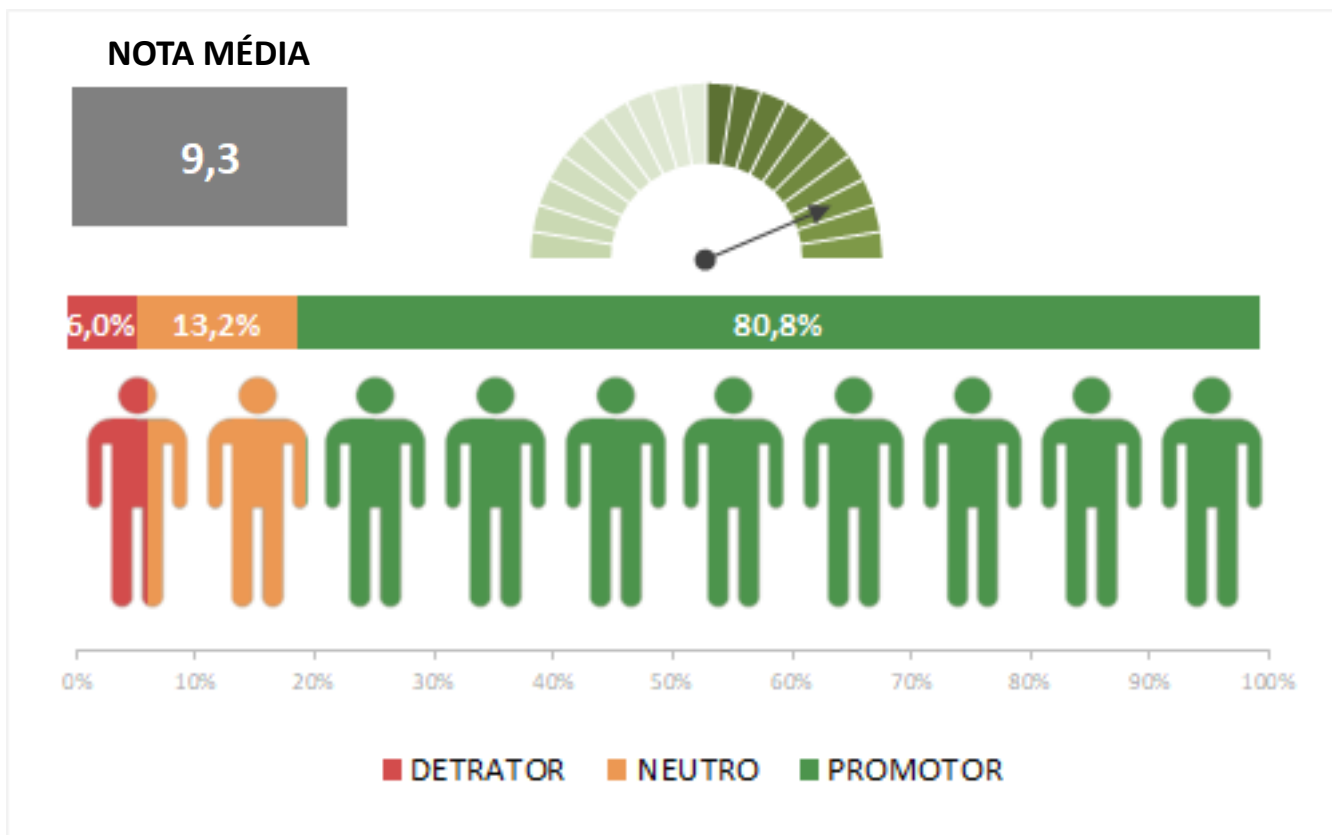
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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%	2,7%	0,0%	1,1%	2,5%	1,4%	1,3%	1,4%	1,4%	1,0%	2,2%	1,7%	0,0%	1,4%
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	1,3%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
3	0,0%	1,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
4	0,0%	0,9%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
5	5,8%	5,2%	5,2%	8,0%	2,7%	3,0%	3,9%	9,2%	3,5%	6,4%	5,0%	4,8%	8,6%	5,5%
6	2,7%	0,9%	0,0%	3,5%	0,9%	0,0%	3,3%	1,0%	2,1%	2,3%	0,0%	1,6%	2,7%	1,8%
7	6,1%	6,3%	12,6%	3,5%	5,2%	1,6%	6,1%	9,4%	0,0%	7,8%	8,1%	5,4%	9,6%	6,2%
8	22,4%	8,3%	16,1%	13,0%	17,2%	18,9%	14,3%	14,1%	12,0%	16,3%	15,5%	13,6%	22,1%	15,2%
9	10,8%	6,8%	2,9%	7,9%	13,6%	3,1%	10,4%	10,3%	1,5%	7,1%	21,3%	8,7%	9,3%	8,8%
10	50,9%	67,9%	58,0%	61,7%	57,9%	72,1%	57,1%	54,6%	74,2%	58,1%	47,9%	62,2%	47,8%	59,5%
MÉDIA	8,8	8,9	8,6	8,8	8,9	9,3	8,7	8,7	9,0	8,8	8,8	8,9	8,6	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,8%	10,7%	10,4%	13,8%	6,1%	4,4%	12,1%	11,6%	12,2%	10,6%	7,2%	10,0%	11,2%	10,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	61,7%	74,7%	60,9%	69,6%	71,5%	75,2%	67,5%	64,9%	75,7%	65,2%	69,2%	70,9%	57,1%	68,3%

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: **3,4%**

COLETA DE ESGOTO

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,5%	1,3%	0,0%	0,0%	2,3%	1,9%	0,9%	0,0%	1,0%	1,1%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
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%	0,6%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
3	0,0%	1,5%	0,0%	0,8%	1,1%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,5%	2,2%	0,0%	5,4%	0,7%
4	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
5	3,5%	2,2%	4,0%	1,7%	3,5%	3,0%	3,1%	2,4%	5,3%	2,0%	2,9%	2,9%	2,7%	2,9%
6	0,9%	1,2%	1,8%	0,0%	1,8%	1,9%	1,3%	0,0%	3,1%	0,6%	0,0%	1,2%	0,0%	1,0%
7	5,4%	1,6%	8,5%	2,6%	1,7%	0,0%	3,3%	6,4%	0,0%	4,1%	5,4%	2,4%	10,3%	3,5%
8	11,9%	7,6%	10,8%	9,1%	10,0%	9,2%	9,3%	10,9%	11,9%	8,4%	11,5%	9,9%	9,1%	9,8%
9	6,6%	5,8%	0,0%	7,4%	8,2%	5,8%	6,3%	6,2%	2,4%	6,7%	8,6%	6,0%	7,5%	6,2%
10	70,8%	78,4%	74,9%	78,5%	70,3%	77,1%	75,3%	71,6%	76,3%	75,7%	69,4%	76,1%	65,1%	74,6%
MÉDIA	9,2	9,3	9,3	9,5	9,0	9,3	9,3	9,2	9,3	9,3	9,2	9,3	8,9	9,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	5,4%	6,6%	5,8%	2,4%	9,8%	7,8%	5,8%	4,8%	9,4%	5,0%	5,1%	5,6%	8,0%	6,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	77,4%	84,2%	74,9%	85,9%	78,5%	83,0%	81,6%	77,8%	78,7%	82,4%	78,0%	82,1%	72,6%	80,8%

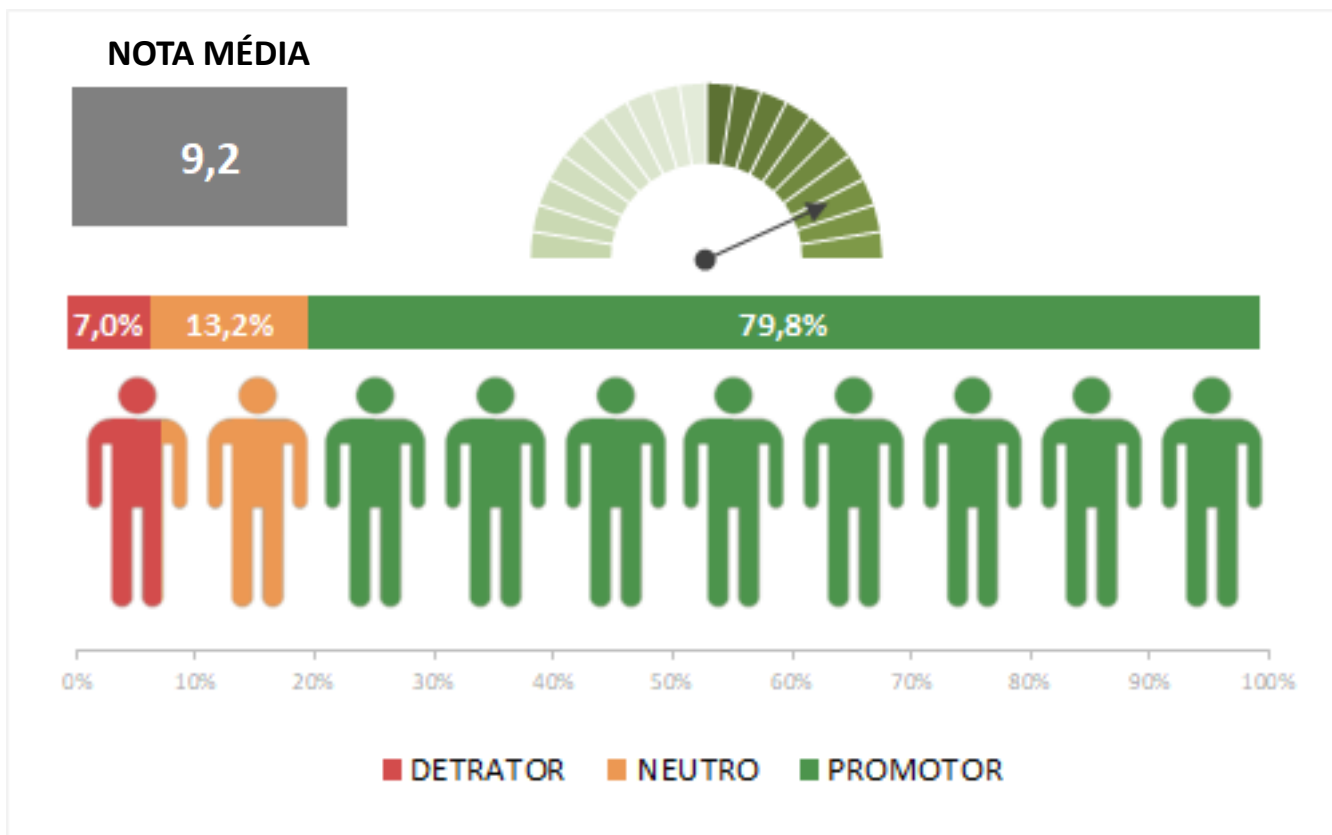


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO
E SUPERVISÃO
DO SERVIÇO PÚBLICO

TRATAMENTO DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 6,3%

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%	2,4%	0,0%	0,8%	2,9%	2,9%	0,9%	1,1%	1,0%	1,7%	1,2%	1,3%	2,3%	1,4%
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	1,2%	0,0%	0,0%	0,9%	0,6%	1,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,4%	2,0%	0,7%	0,0%	0,6%
3	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
4	0,5%	0,9%	0,0%	0,0%	1,8%	1,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,8%	1,2%	0,8%	0,0%	0,7%
5	2,4%	2,8%	1,9%	4,1%	1,3%	1,0%	2,0%	4,7%	0,0%	2,0%	7,4%	2,6%	2,7%	2,6%
6	1,5%	1,4%	1,9%	2,5%	0,0%	0,0%	2,3%	1,2%	1,5%	1,9%	0,0%	1,7%	0,0%	1,4%
7	3,1%	4,4%	2,4%	4,0%	4,2%	2,0%	1,9%	8,2%	2,5%	2,3%	9,7%	3,2%	7,3%	3,8%
8	11,6%	7,1%	11,6%	7,8%	10,0%	5,3%	10,7%	10,5%	9,9%	8,0%	13,2%	10,4%	3,4%	9,4%
9	10,1%	9,9%	8,7%	11,5%	9,1%	7,0%	10,6%	11,5%	7,9%	10,7%	10,5%	8,1%	21,5%	10,0%
10	68,6%	71,0%	73,4%	68,4%	69,4%	79,7%	70,6%	60,7%	77,2%	71,7%	54,9%	70,9%	62,8%	69,8%
MÉDIA	9,2	9,1	9,4	9,2	9,0	9,3	9,3	8,9	9,5	9,2	8,6	9,2	9,1	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,5%	7,5%	3,8%	8,3%	7,3%	6,0%	6,2%	9,1%	2,5%	7,2%	11,7%	7,4%	5,0%	7,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	78,7%	80,9%	82,1%	79,9%	78,5%	86,8%	81,2%	72,2%	85,1%	82,5%	65,4%	79,1%	84,3%	79,8%

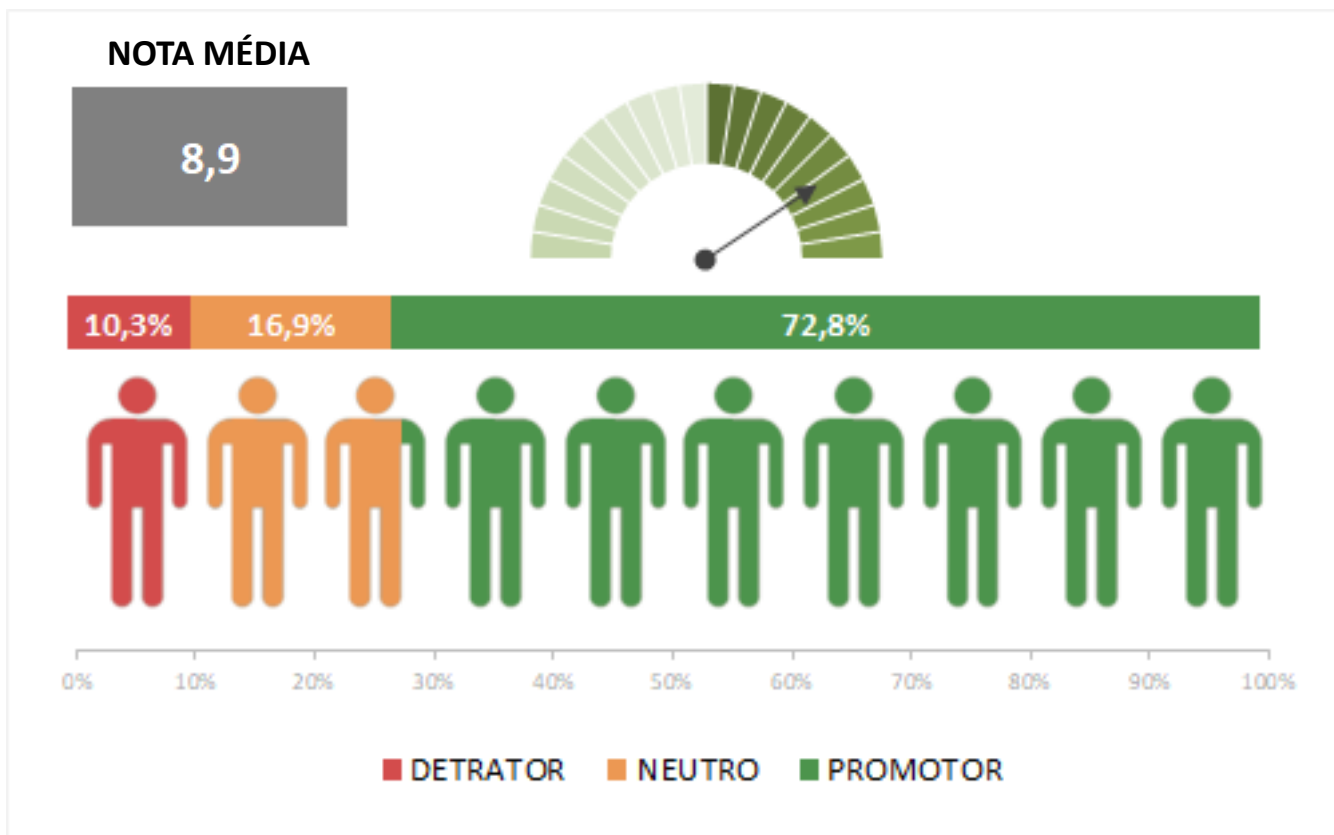


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: 2,9%

ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	2,8%	2,7%	0,9%	0,0%	2,9%	0,7%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
1	0,0%	0,7%	1,9%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
2	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
3	1,4%	0,4%	0,0%	1,7%	0,6%	0,0%	1,2%	1,2%	0,0%	1,0%	1,8%	1,1%	0,0%	0,9%
4	0,9%	2,1%	3,8%	0,8%	1,2%	2,4%	0,8%	2,0%	0,0%	1,4%	3,4%	1,8%	0,0%	1,5%
5	5,2%	3,1%	1,9%	2,5%	7,1%	7,8%	2,5%	3,9%	2,1%	5,4%	2,8%	4,3%	2,8%	4,1%
6	1,7%	2,4%	1,9%	2,4%	1,8%	0,0%	3,1%	2,0%	1,1%	2,8%	1,1%	2,4%	0,0%	2,1%
7	9,3%	4,5%	6,7%	5,8%	8,2%	4,8%	7,2%	8,1%	3,6%	8,4%	6,2%	6,2%	11,5%	6,9%
8	12,4%	7,7%	11,4%	10,6%	8,7%	7,1%	9,5%	13,2%	8,5%	7,4%	19,4%	10,5%	6,7%	10,0%
9	13,3%	10,5%	16,2%	14,5%	6,9%	8,5%	8,8%	19,6%	6,4%	12,0%	17,5%	11,8%	12,6%	11,9%
10	55,7%	65,9%	56,3%	61,8%	62,2%	64,2%	66,1%	49,9%	73,7%	60,6%	47,8%	60,0%	66,4%	60,8%
MÉDIA	8,9	8,9	8,8	9,1	8,6	8,6	9,0	8,8	9,1	8,8	8,7	8,8	9,3	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,3%	11,3%	9,4%	7,3%	14,0%	15,4%	8,5%	9,2%	7,8%	11,6%	9,1%	11,4%	2,8%	10,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	69,0%	76,4%	72,5%	76,2%	69,0%	72,7%	74,9%	69,5%	80,1%	72,6%	65,2%	71,8%	79,0%	72,8%

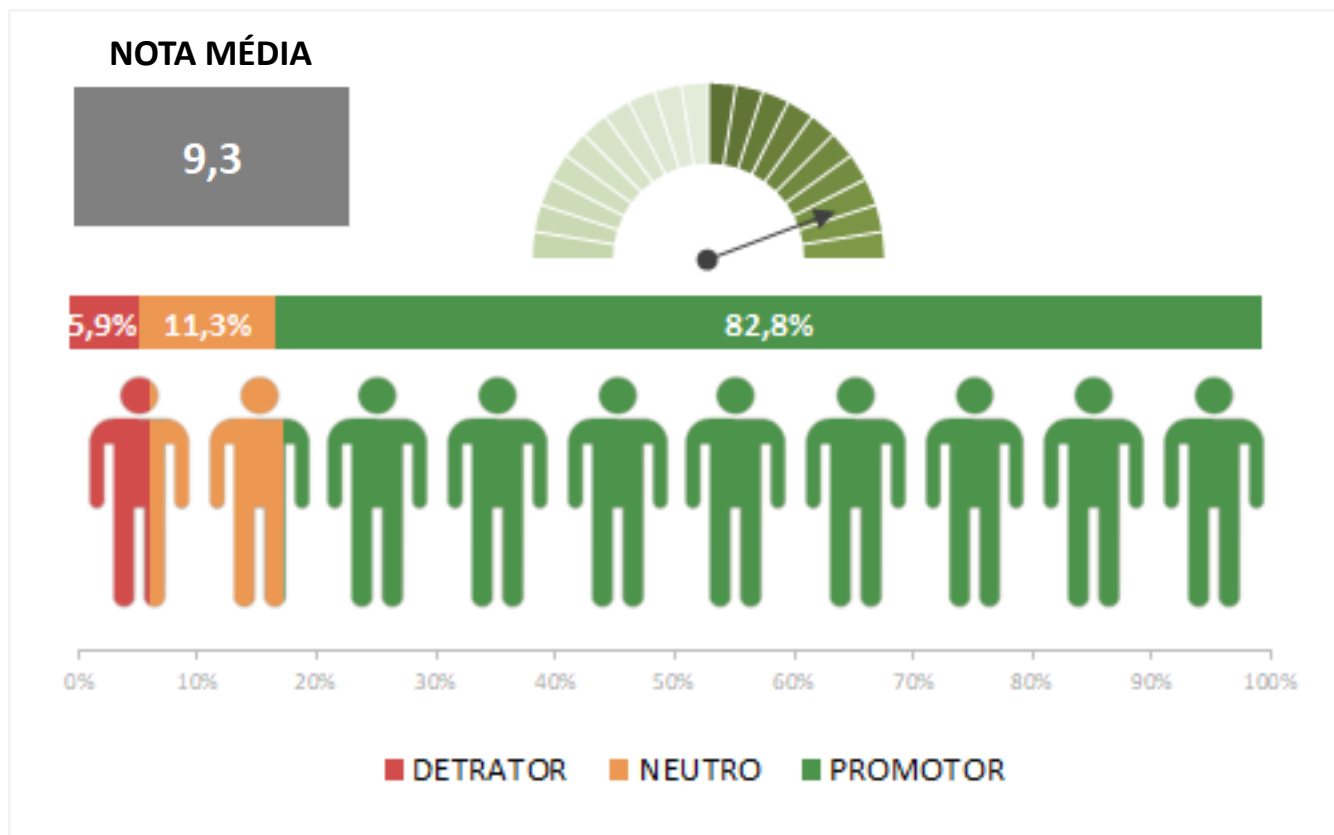


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

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: **1,3%**

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

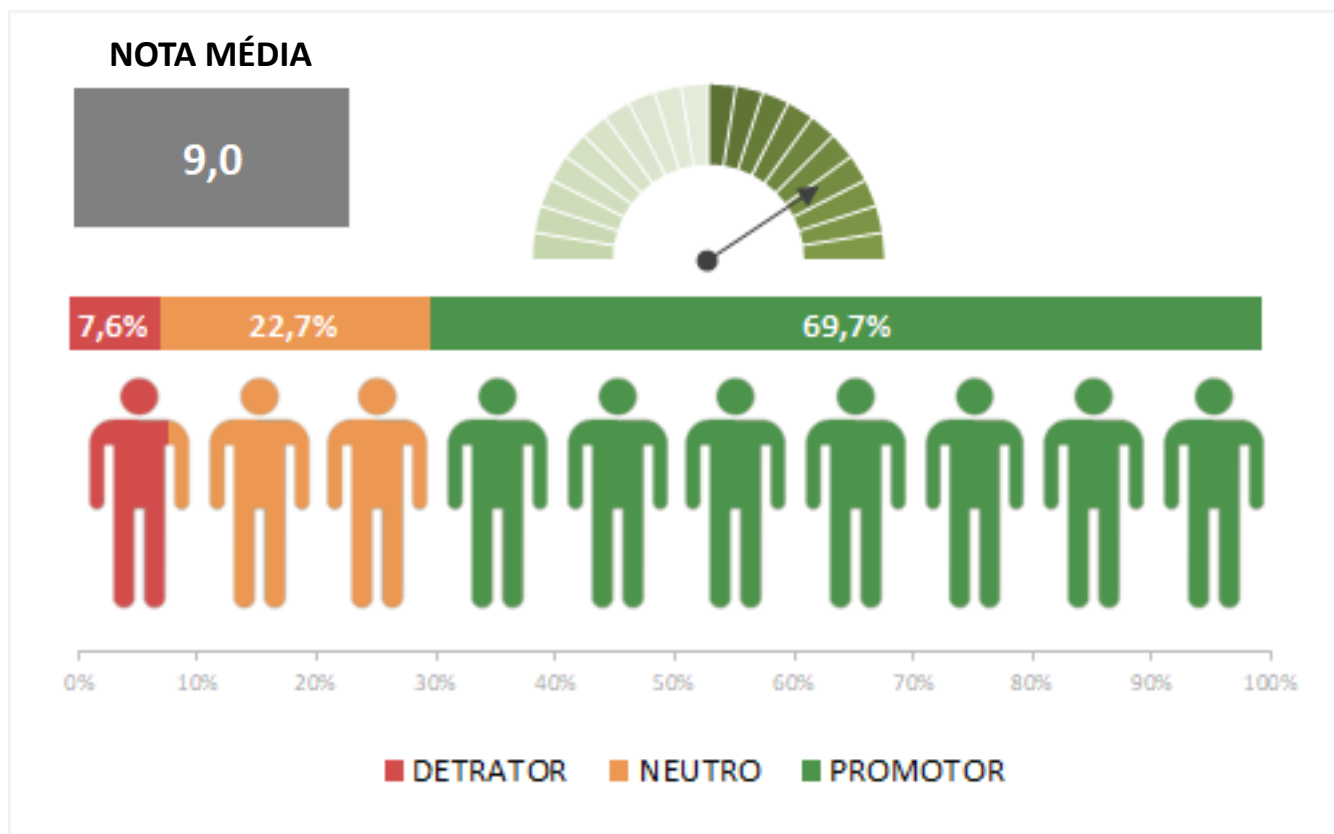
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	2,2%	1,8%	0,9%	0,0%	1,9%	0,7%	0,0%	1,0%	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%	0,7%	1,9%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
3	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
4	0,0%	1,1%	1,9%	0,0%	0,5%	0,9%	0,0%	1,2%	0,0%	0,4%	1,8%	0,7%	0,0%	0,6%
5	5,2%	0,7%	1,9%	3,4%	3,0%	3,9%	2,3%	3,2%	3,2%	2,6%	3,6%	3,0%	2,7%	2,9%
6	1,2%	0,7%	1,9%	0,8%	0,6%	0,0%	1,5%	0,8%	0,0%	1,6%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
7	1,9%	3,3%	0,0%	4,7%	1,7%	2,2%	4,0%	0,7%	2,4%	2,6%	2,8%	2,7%	2,5%	2,6%
8	12,0%	5,5%	20,0%	5,7%	6,4%	5,2%	8,8%	11,4%	5,7%	7,3%	16,0%	8,1%	12,7%	8,7%
9	6,4%	8,1%	2,4%	9,5%	7,3%	1,9%	6,6%	12,8%	2,4%	9,1%	7,2%	7,3%	7,0%	7,3%
10	73,3%	77,7%	70,1%	75,9%	77,7%	82,5%	75,5%	69,9%	82,5%	75,3%	68,5%	75,6%	75,1%	75,5%
MÉDIA	9,3	9,3	9,1	9,4	9,3	9,3	9,3	9,4	9,3	9,4	9,2	9,3	9,5	9,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,4%	5,4%	7,5%	4,2%	6,9%	8,1%	5,1%	5,2%	6,9%	5,7%	5,4%	6,3%	2,7%	5,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	79,7%	85,8%	72,5%	85,4%	85,0%	84,4%	82,0%	82,6%	85,0%	84,3%	75,8%	82,9%	82,1%	82,8%

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: **0,0%**

PRESSÃO DA ÁGUA

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

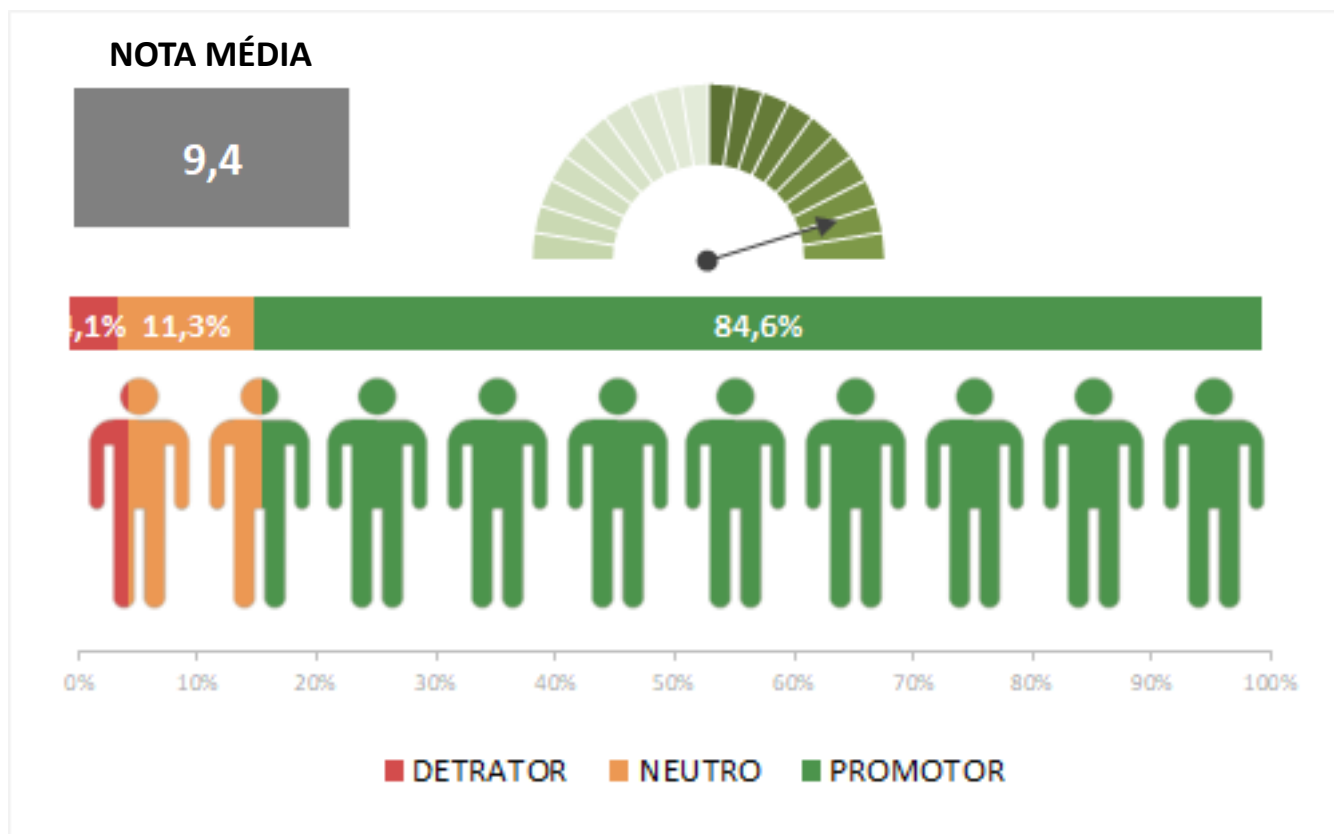
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	2,4%	1,8%	1,5%	0,5%	1,5%	1,8%	0,0%	5,7%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	1,2%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,5%	0,7%	1,8%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%	1,2%	0,0%	0,4%	1,8%	0,7%	0,0%	0,6%
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%	2,2%	3,5%	0,0%	1,7%	1,9%	0,4%	2,4%	0,0%	1,9%	1,0%	1,6%	0,0%	1,4%
5	3,3%	2,8%	1,8%	3,2%	3,5%	1,9%	3,5%	3,1%	1,1%	4,1%	1,8%	2,7%	5,0%	3,0%
6	1,6%	1,7%	2,2%	2,3%	0,5%	0,0%	2,8%	1,0%	1,0%	1,9%	1,6%	1,5%	2,6%	1,6%
7	5,3%	4,1%	8,0%	4,8%	2,9%	1,8%	4,4%	7,5%	2,1%	5,6%	5,0%	4,9%	3,4%	4,7%
8	12,3%	13,2%	18,3%	13,2%	9,2%	5,3%	13,2%	17,9%	7,2%	14,4%	13,7%	11,7%	19,3%	12,7%
9	11,9%	9,8%	6,3%	16,8%	6,8%	4,0%	12,3%	13,9%	2,5%	13,4%	12,0%	10,8%	11,0%	10,8%
10	64,7%	63,1%	56,3%	58,2%	74,3%	83,7%	61,1%	52,9%	80,5%	58,3%	63,1%	64,7%	58,7%	63,9%
MÉDIA	9,2	8,9	8,6	9,0	9,3	9,4	8,9	8,8	9,1	9,0	9,1	9,0	9,0	9,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	5,8%	9,8%	11,1%	7,0%	6,9%	5,3%	9,1%	7,8%	7,7%	8,3%	6,2%	7,8%	7,6%	7,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	76,6%	72,9%	62,5%	74,9%	81,1%	87,7%	73,4%	66,9%	83,0%	71,7%	75,1%	75,5%	69,7%	74,8%

QUALIDADE DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **0,7%**

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?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

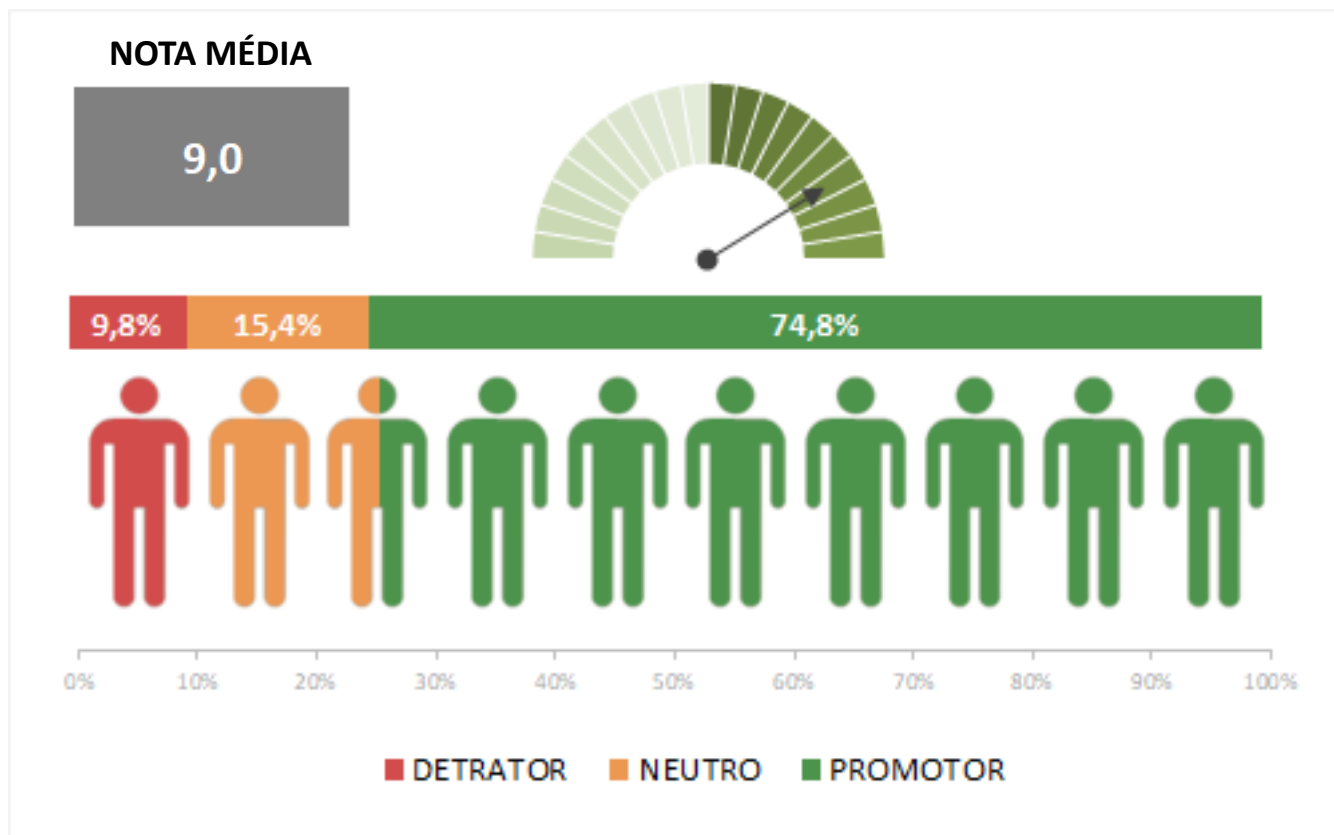
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
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	0,0%	0,6%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
4	0,0%	0,7%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	2,7%	0,4%
5	0,7%	1,7%	1,8%	1,6%	0,5%	2,4%	0,7%	1,2%	3,2%	0,4%	1,8%	1,4%	0,0%	1,2%
6	2,8%	1,1%	4,0%	0,0%	3,0%	3,0%	0,9%	2,7%	0,0%	2,7%	1,8%	1,7%	3,4%	1,9%
7	3,5%	1,7%	0,0%	4,0%	2,4%	2,9%	2,9%	1,9%	2,4%	2,9%	1,8%	2,6%	2,6%	2,6%
8	9,1%	8,4%	8,0%	7,2%	10,8%	7,2%	7,9%	11,2%	3,8%	8,6%	14,6%	8,5%	10,2%	8,8%
9	11,2%	11,6%	14,3%	12,6%	8,6%	5,9%	10,1%	17,8%	4,8%	14,1%	10,5%	11,3%	12,1%	11,4%
10	72,7%	73,7%	70,1%	73,8%	74,2%	78,7%	76,4%	64,0%	84,8%	70,2%	69,6%	73,8%	69,1%	73,2%
MÉDIA	9,5	9,4	9,3	9,5	9,4	9,5	9,5	9,3	9,5	9,4	9,4	9,5	9,3	9,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	3,5%	4,6%	7,6%	2,3%	4,1%	5,4%	2,7%	5,1%	4,1%	4,2%	3,6%	3,7%	6,0%	4,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	83,9%	85,3%	84,4%	86,4%	82,8%	84,6%	86,5%	81,8%	89,6%	84,3%	80,1%	85,2%	81,2%	84,6%

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 13,9%

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	2,5%	1,1%	1,5%	0,0%	1,1%	1,3%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
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	0,8%	0,7%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	1,3%	0,0%	0,5%	2,5%	0,8%
4	0,8%	0,8%	2,2%	1,0%	0,0%	0,0%	0,9%	1,4%	0,0%	0,7%	1,9%	0,5%	2,8%	0,8%
5	4,8%	5,0%	10,4%	4,5%	2,5%	3,3%	6,9%	2,9%	7,8%	4,8%	2,2%	4,2%	8,8%	4,9%
6	1,9%	2,9%	0,0%	2,7%	3,3%	2,3%	0,0%	6,1%	1,1%	3,1%	1,7%	2,4%	2,5%	2,4%
7	4,3%	4,3%	4,9%	3,6%	4,6%	4,0%	5,7%	2,2%	1,1%	5,2%	4,9%	5,0%	0,0%	4,3%
8	13,8%	8,4%	13,1%	11,9%	9,3%	11,1%	9,3%	14,0%	7,6%	11,1%	14,8%	9,9%	18,5%	11,1%
9	13,6%	10,9%	9,2%	13,5%	12,3%	4,8%	16,5%	11,0%	9,8%	12,0%	15,2%	13,2%	6,8%	12,2%
10	60,1%	65,0%	60,3%	61,1%	65,4%	73,4%	59,2%	60,0%	71,3%	60,5%	59,3%	63,3%	58,2%	62,5%
MÉDIA	9,0	8,9	8,9	9,0	9,0	9,2	8,9	8,9	9,2	8,9	9,1	9,0	8,7	9,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	8,2%	11,4%	12,5%	9,9%	8,4%	6,7%	9,3%	12,9%	10,1%	11,2%	5,9%	8,7%	16,5%	9,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	73,7%	75,9%	69,5%	74,6%	77,7%	78,2%	75,7%	70,9%	81,2%	72,5%	74,5%	76,5%	65,0%	74,8%

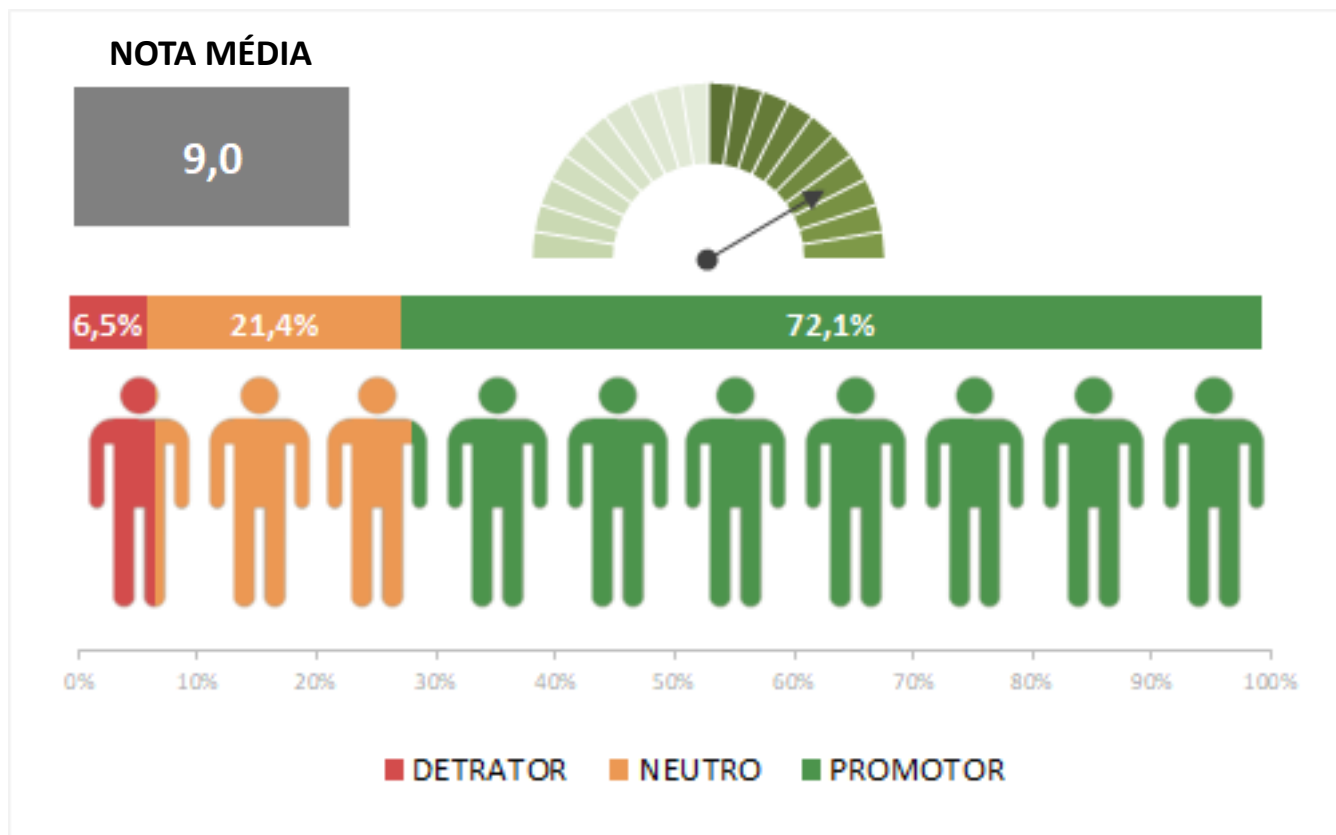


ARES
AGÊNCIA DE REGULAÇÃO E SUPERVISÃO DO PODER JUDICIÁRIO

SATISFAÇÃO GERAL – CODEN

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CODEN? 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: **0,5%**

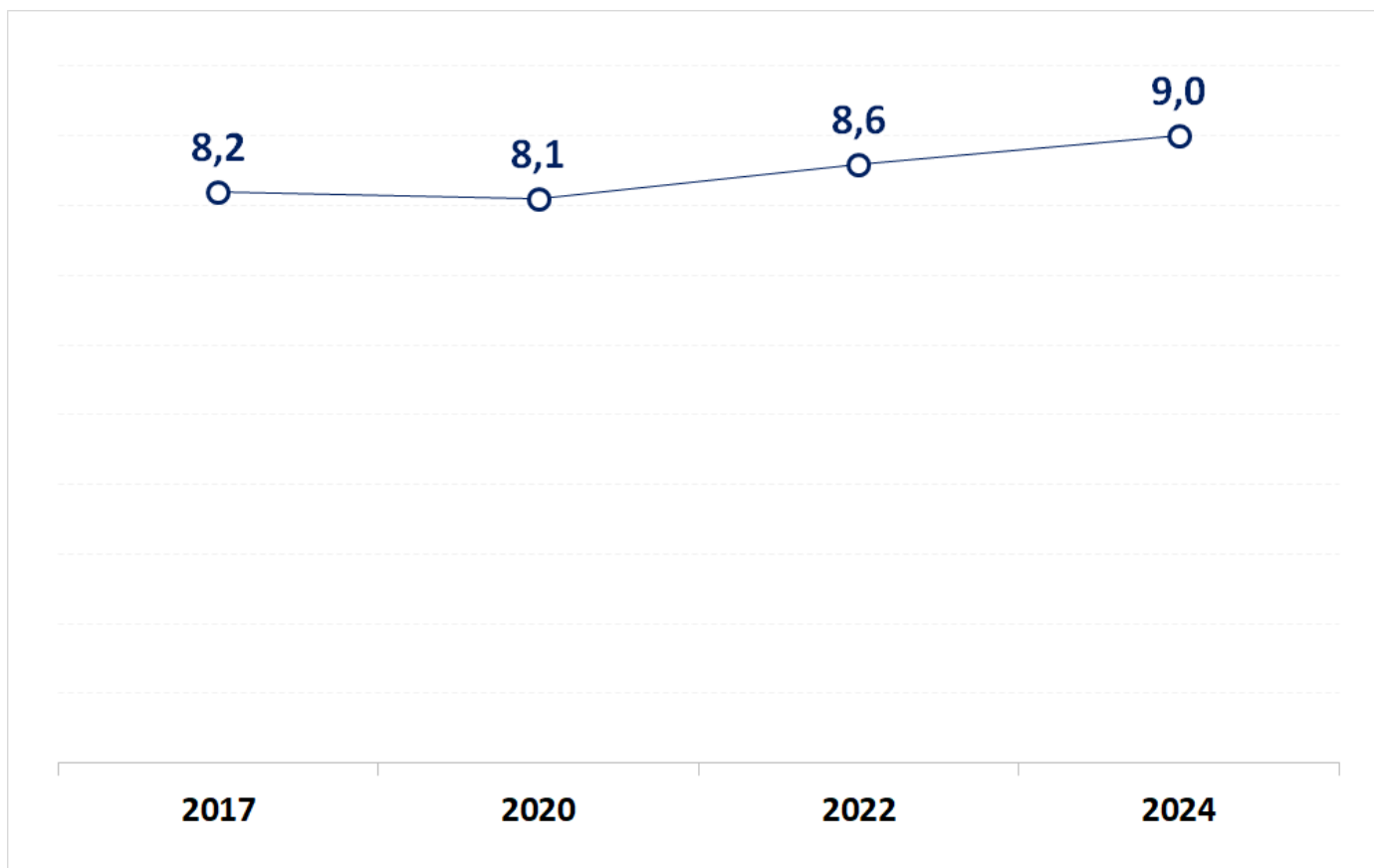


ARES
ALTERNATIVA
SEG. LABORA
PCJ

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – CODEN

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

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,1%	0,9%	0,4%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	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%	1,0%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%	0,4%	1,0%	1,0%	0,5%	0,0%	0,2%	2,3%	0,5%
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	4,4%	4,3%	3,5%	4,0%	5,1%	4,9%	3,1%	5,9%	0,0%	6,4%	2,8%	4,3%	5,0%	4,4%
6	0,9%	1,4%	0,0%	0,8%	2,3%	2,8%	1,1%	0,0%	3,5%	0,7%	0,0%	1,4%	0,0%	1,2%
7	6,9%	6,3%	10,8%	8,6%	2,2%	4,6%	5,5%	9,9%	5,4%	5,9%	10,1%	6,8%	5,7%	6,6%
8	15,5%	14,2%	21,4%	12,8%	13,6%	11,2%	14,5%	18,3%	7,6%	17,5%	14,9%	13,9%	21,3%	14,9%
9	13,9%	11,3%	12,5%	12,6%	12,6%	7,1%	15,7%	12,1%	6,4%	13,6%	16,3%	13,1%	9,0%	12,6%
10	58,3%	60,6%	51,8%	60,4%	62,5%	68,5%	59,2%	52,8%	76,1%	54,7%	55,9%	59,9%	56,6%	59,5%
MÉDIA	9,1	9,0	8,9	9,1	9,0	9,1	9,1	8,8	9,4	8,9	9,1	9,1	8,9	9,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	5,3%	7,6%	3,5%	5,5%	9,0%	8,6%	5,1%	7,0%	4,5%	8,4%	2,8%	6,3%	7,3%	6,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	72,2%	71,9%	64,3%	73,0%	75,1%	75,6%	74,9%	64,8%	82,5%	68,3%	72,2%	73,1%	65,6%	72,1%

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 – 72,1% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	27,0%
BOM ATENDIMENTO	21,7%
QUALIDADE DA ÁGUA	19,8%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	17,5%
NÃO FALTA ÁGUA	11,7%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	5,1%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,7%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	2,0%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	1,9%
ESTÁ SATISFEITO	1,4%
OUTROS	5,5%
NÃO RESPONDEU	6,2%

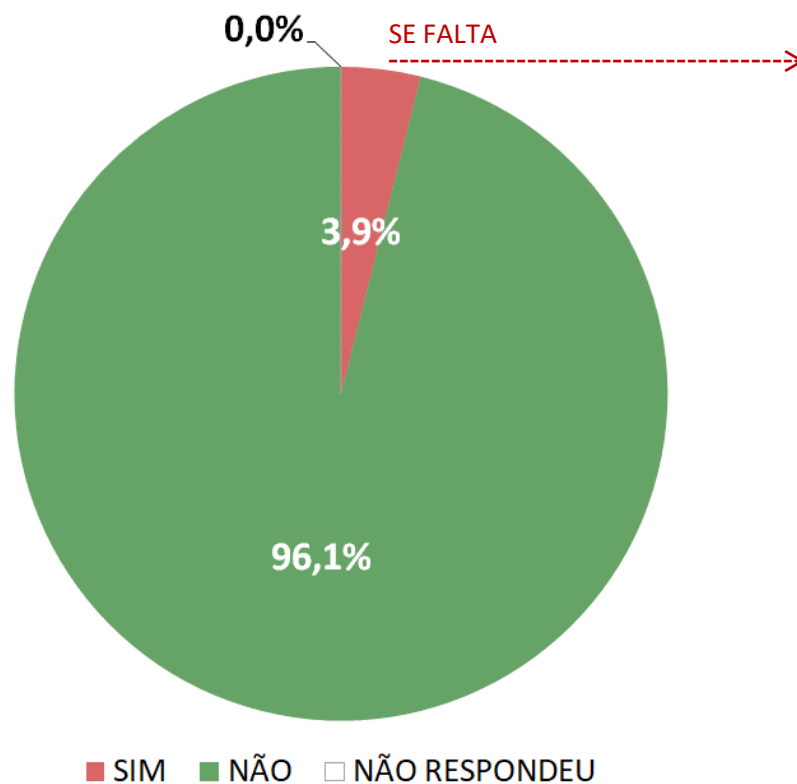
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 6,5% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR O ATENDIMENTO	18,5%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	11,5%
TRATAR O ESGOTO	8,2%
DIMINUIR O PREÇO	6,6%
RESOLVER OS PROBLEMAS	6,3%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	6,2%
NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO	3,9%
EFETUAR A LEITURA CORRETA	2,5%
MELHORAR OS SERVIÇOS	1,8%
OUTROS	12,5%
NÃO RESPONDEU	4,8%



ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO
DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

FALTA DE ÁGUA

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



COM QUAL FREQUÊNCIA?	%
< 1 VEZ POR MÊS	45,8%
1 VEZ POR MÊS	19,1%
2 VEZES POR MÊS	5,2%
3 VEZES POR MÊS	29,8%
1 VEZ POR SEMANA	0,0%
> 1 VEZ POR SEMANA	0,0%

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

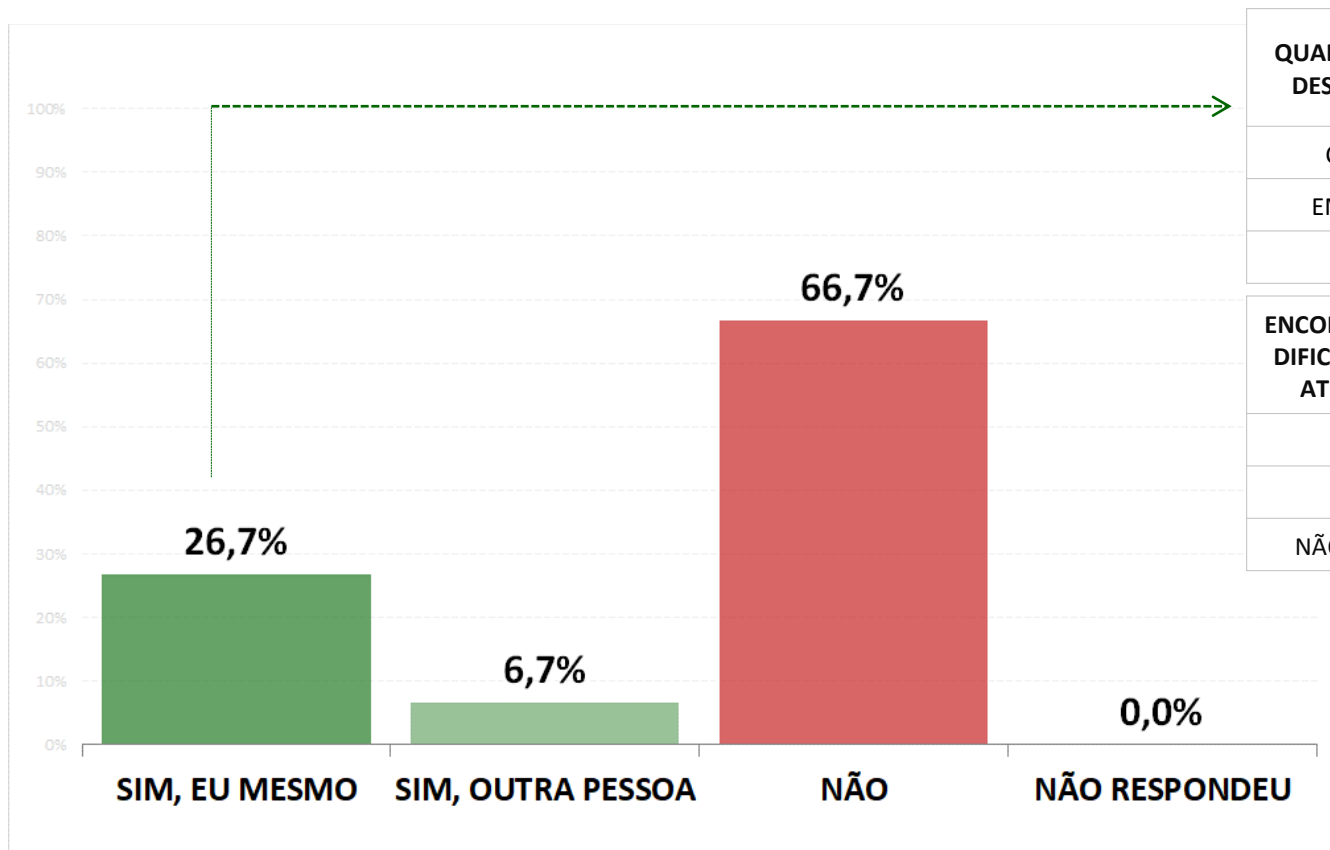
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	1,8%	6,0%	5,8%	4,5%	2,3%	1,9%	2,1%	8,4%	0,0%	4,4%	6,7%	3,3%	7,6%	3,9%
NÃO	98,2%	94,0%	94,2%	95,5%	97,7%	98,1%	97,9%	91,6%	100,0%	95,6%	93,3%	96,7%	92,4%	96,1%
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%

CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	31,6%
EMERGENCIAL	68,4%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	19,2%
NÃO	80,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMOROU PARA RESOLVER	50,0%
DEMORA NO ATENDIMENTO	18,8%
NÃO TEM PLANTÃO DE ATENDIMENTO	12,5%
ATENDIMENTO RUIM	6,3%
NÃO DERAM RETORNO	6,3%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	6,3%
NÃO RESPONDEU	0,0%

CANAL DE ATENDIMENTO

VOCÊ OU ALGUÉM DE SUA CASA JÁ FEZ ALGUMA SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA CODEN?
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	28,3%	25,1%	25,1%	28,3%	25,7%	22,8%	23,9%	34,0%	22,3%	26,3%	32,2%	27,3%	22,4%	26,7%
SIM, OUTRA PESSOA	5,3%	8,0%	11,6%	4,8%	6,1%	3,7%	5,1%	11,5%	4,7%	4,5%	15,4%	6,1%	10,5%	6,7%
NÃO	66,4%	67,0%	63,3%	66,9%	68,2%	73,6%	71,1%	54,5%	73,0%	69,2%	52,4%	66,6%	67,1%	66,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

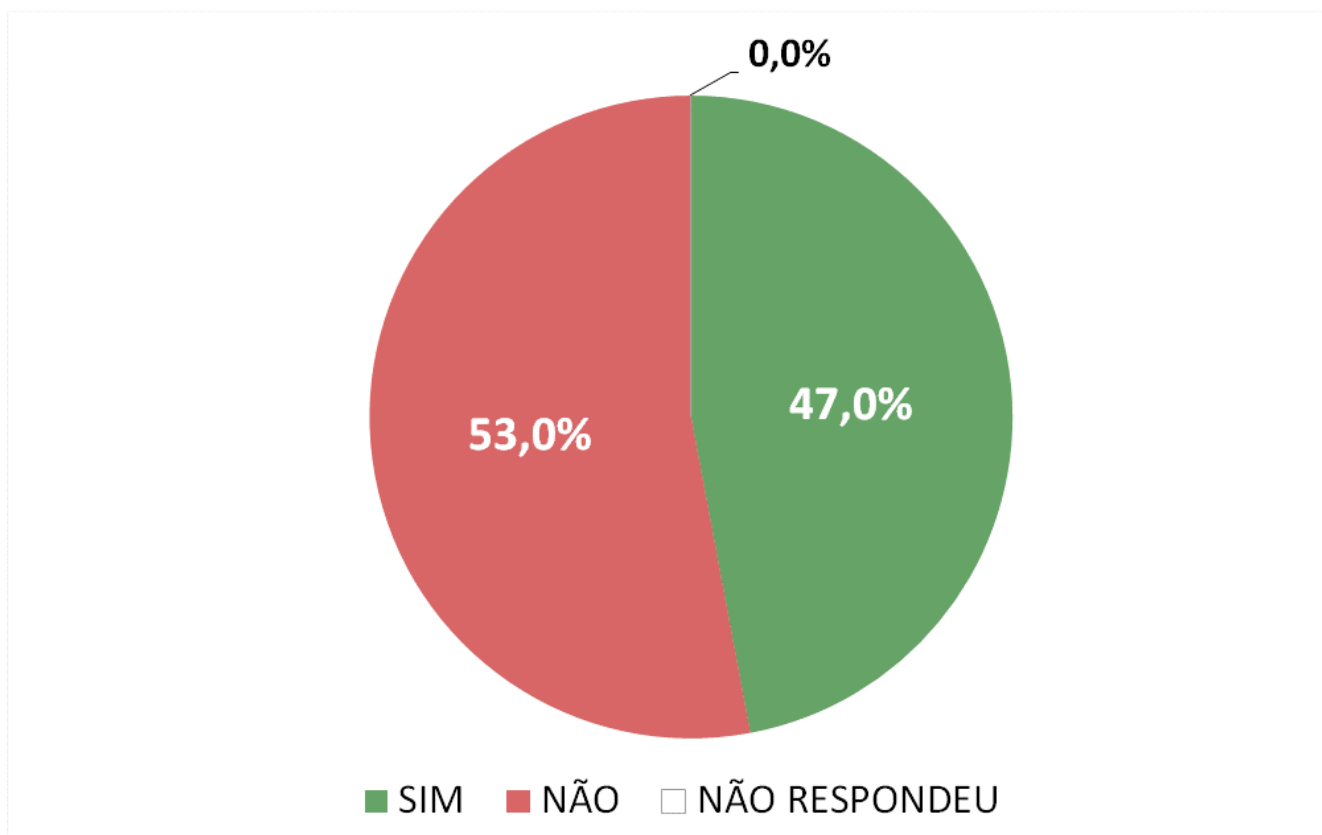


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

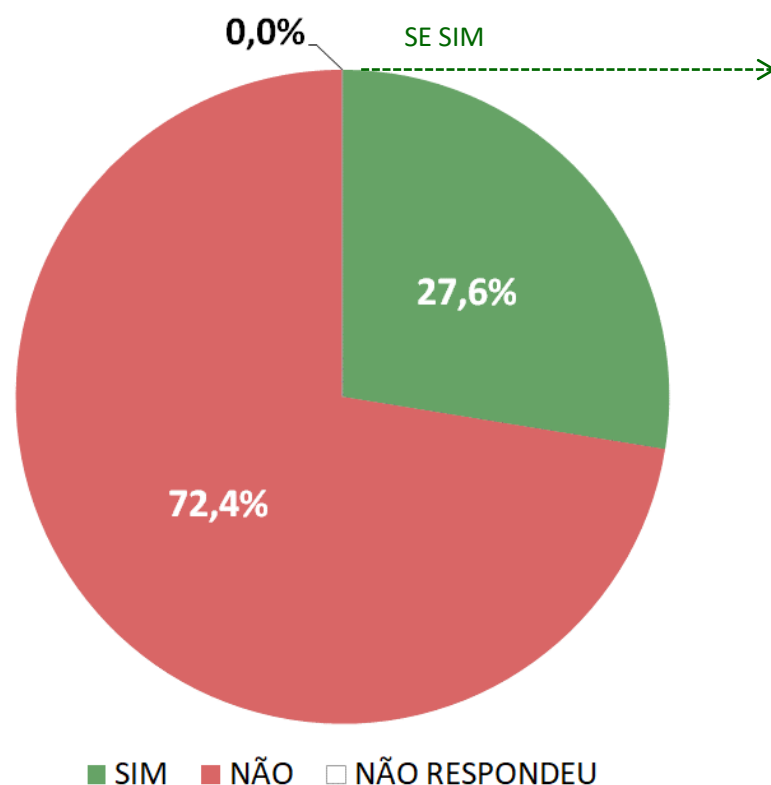
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	51,5%	42,7%	49,2%	49,9%	42,8%	52,6%	53,9%	32,0%	61,5%	43,2%	42,9%	48,7%	36,6%	47,0%
NÃO	48,5%	57,3%	50,8%	50,1%	57,2%	47,4%	46,1%	68,0%	38,5%	56,8%	57,1%	51,3%	63,4%	53,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

TARIFA SOCIAL

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	22,1%
INTERNET	16,0%
TELEVISÃO	12,1%
PREFEITURA	8,3%
REDES SOCIAIS	5,6%
TRABALHO	4,0%
FOLHETO	3,8%
RÁDIO	3,4%
JORNAL	3,2%
OUTROS MEIOS	15,8%
NÃO RESPONDEU	5,7%

JÁ OBTVEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	6,4%
NÃO	93,6%
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	22,9%	32,1%	29,4%	28,1%	26,0%	27,0%	22,0%	36,7%	25,8%	26,3%	33,2%	28,9%	19,0%	27,6%
NÃO	77,1%	67,9%	70,6%	71,9%	74,0%	73,0%	78,0%	63,3%	74,2%	73,7%	66,8%	71,1%	81,0%	72,4%
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

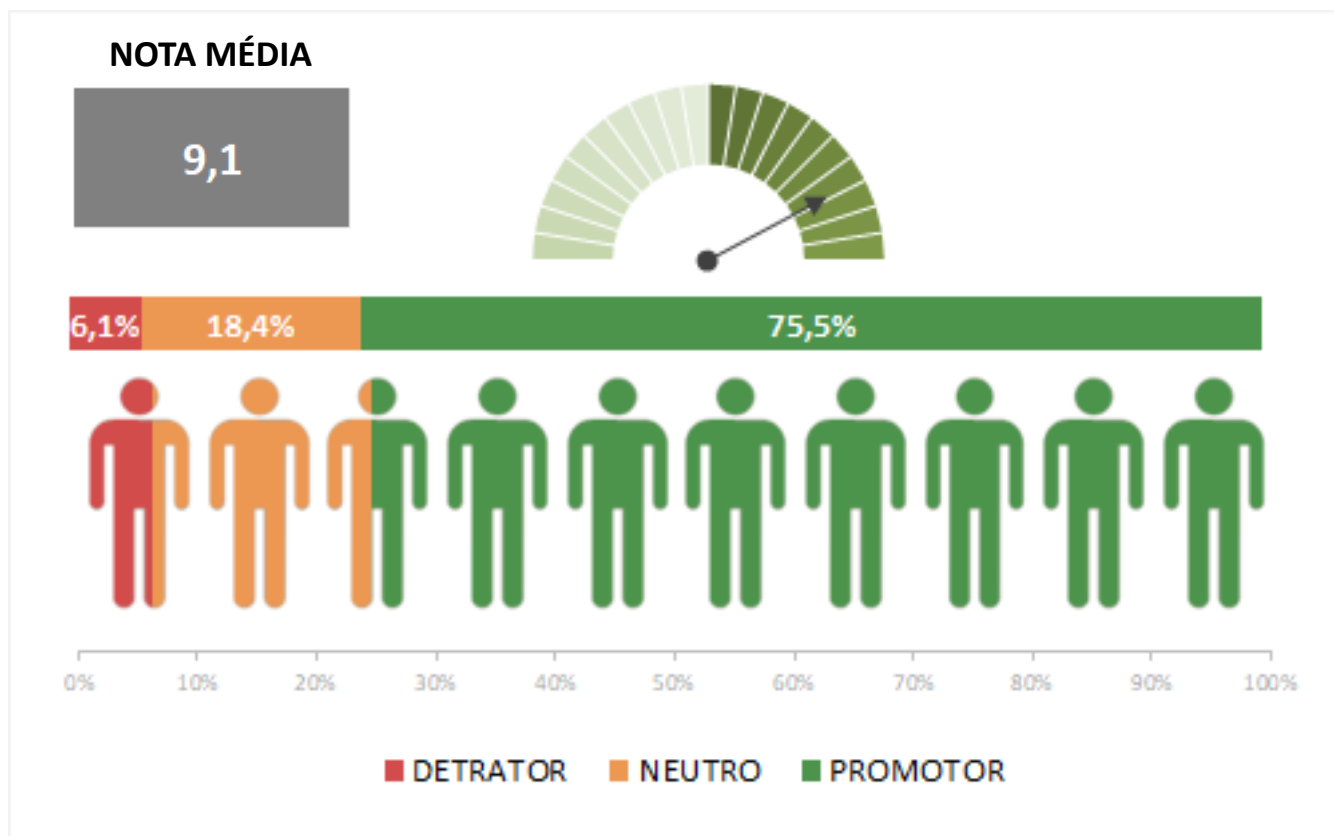
A SEGUIR, **SATISFAÇÃO GERAL** COM OS SERVIÇOS DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS E DE VARRIÇÃO DAS RUAS.

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

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 0,0%

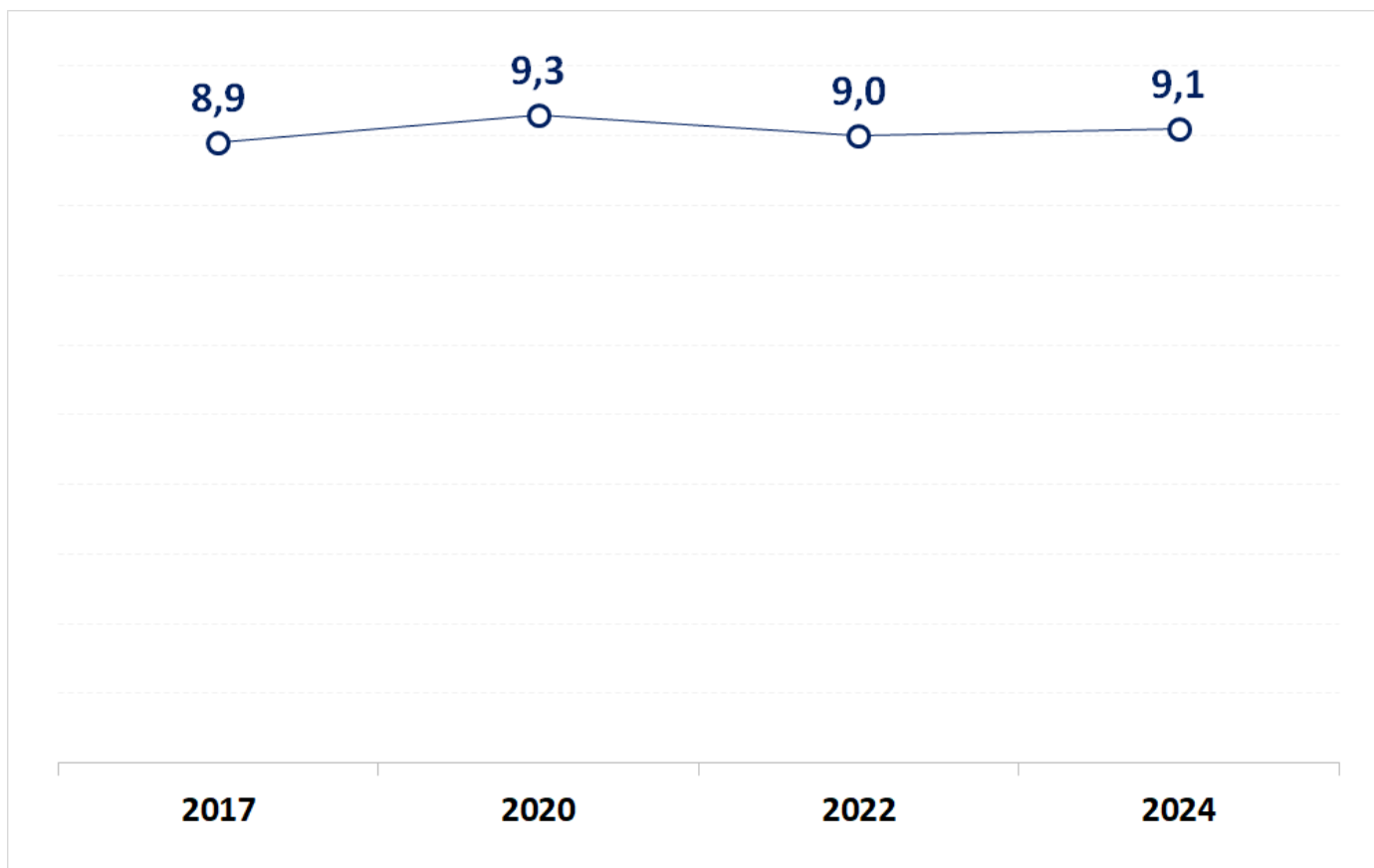


ARES
ASSOCIAÇÃO
DOS RESÍDUOS
SÓLIDOS DE NOVA
ODESSA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,4%	0,0%	2,2%	0,0%	0,6%	0,0%	1,0%	0,8%	0,0%	0,8%	1,2%	0,8%	0,0%	0,7%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	1,4%	0,0%	0,8%	1,1%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,9%	1,0%	0,8%	0,0%	0,7%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	1,2%	0,0%	0,0%	0,8%	0,6%	0,0%	0,5%	1,2%	0,0%	0,4%	1,8%	0,7%	0,0%	0,6%
5	3,5%	2,6%	4,0%	3,3%	2,2%	2,7%	3,2%	2,9%	3,6%	3,2%	1,8%	2,7%	4,9%	3,0%
6	0,5%	1,7%	0,0%	1,5%	1,1%	0,0%	0,7%	2,5%	0,0%	1,4%	1,0%	0,9%	2,3%	1,1%
7	9,0%	5,4%	6,3%	6,5%	8,6%	5,4%	4,7%	12,5%	4,2%	7,6%	9,4%	6,7%	10,7%	7,2%
8	10,9%	11,5%	17,8%	9,6%	9,4%	4,5%	10,6%	17,5%	3,1%	12,7%	15,4%	9,3%	23,5%	11,2%
9	10,5%	7,1%	4,0%	9,6%	10,3%	5,6%	11,3%	7,3%	7,7%	8,1%	11,9%	9,1%	6,7%	8,8%
10	63,1%	70,3%	65,6%	67,9%	66,1%	81,9%	66,5%	55,3%	81,4%	64,9%	56,6%	69,1%	51,8%	66,7%
MÉDIA	9,0	9,2	9,0	9,2	9,1	9,6	9,1	8,8	9,6	9,0	8,9	9,2	8,8	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,5%	5,6%	6,3%	6,4%	5,6%	2,7%	6,9%	7,3%	3,6%	6,7%	6,8%	5,9%	7,2%	6,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	73,6%	77,4%	69,6%	77,5%	76,4%	87,4%	77,7%	62,7%	89,1%	73,0%	68,4%	78,1%	58,5%	75,5%

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?

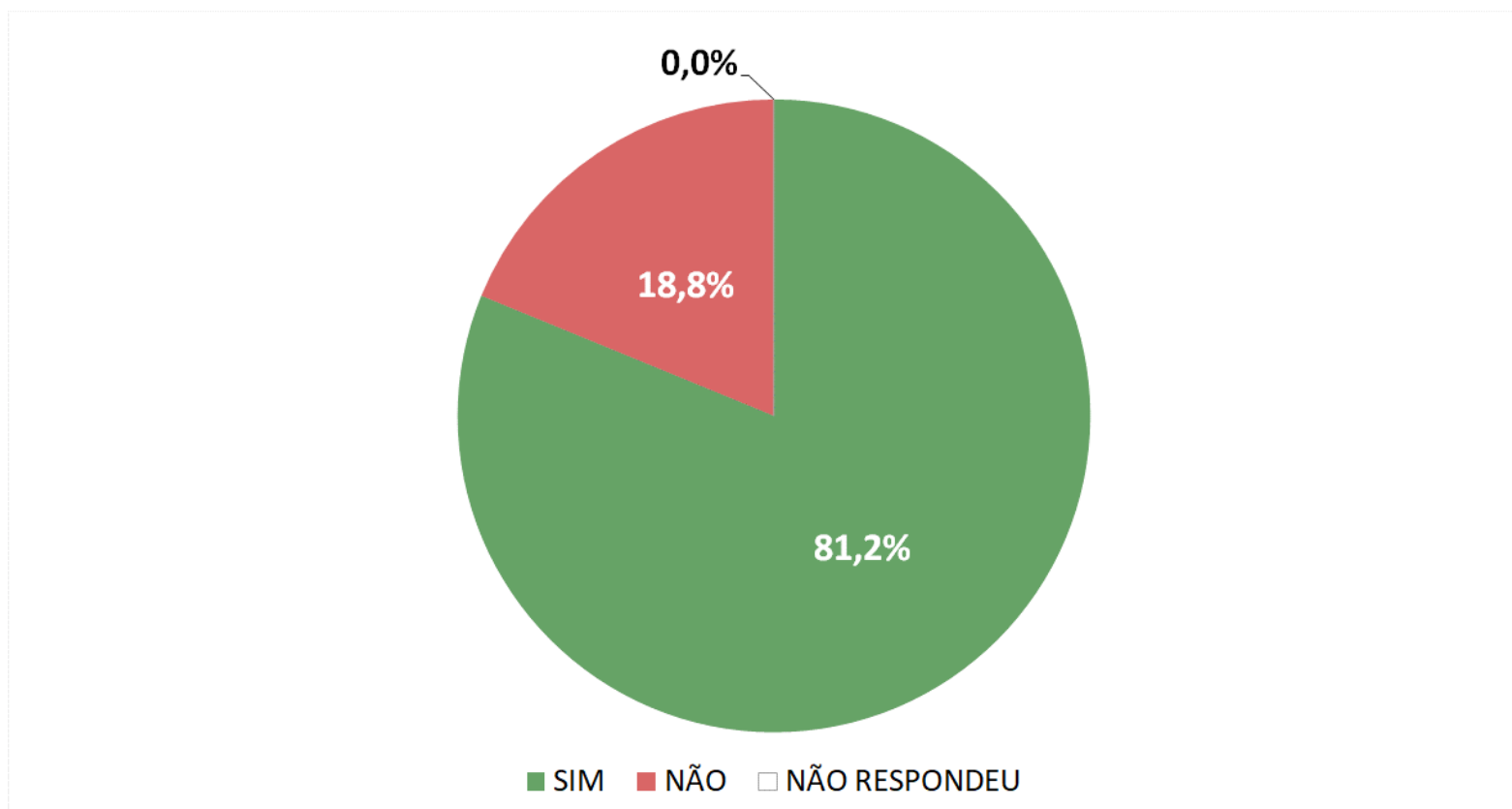
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 - 75,5% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	32,6%
ESTÁ SATISFEITO	13,7%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	13,0%
EQUIPE DE QUALIDADE	9,5%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	9,1%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	4,2%
NÃO DEIXAM ACUMULAR	3,5%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	3,5%
SÃO ORGANIZADOS	2,1%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	1,8%
OUTROS	2,8%
NÃO RESPONDEU	4,2%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 6,1% DOS USUÁRIOS)	%
AMPLIAR FREQUÊNCIA DE COLETA	33,3%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	22,2%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	11,1%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	7,4%
MELHORAR O SISTEMA DE LIXEIRAS	7,4%
COLETAR SEM PRESSA	3,7%
VOLTAR AO SISTEMA ANTERIOR	3,7%
OUTROS	3,7%
NÃO RESPONDEU	7,4%

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

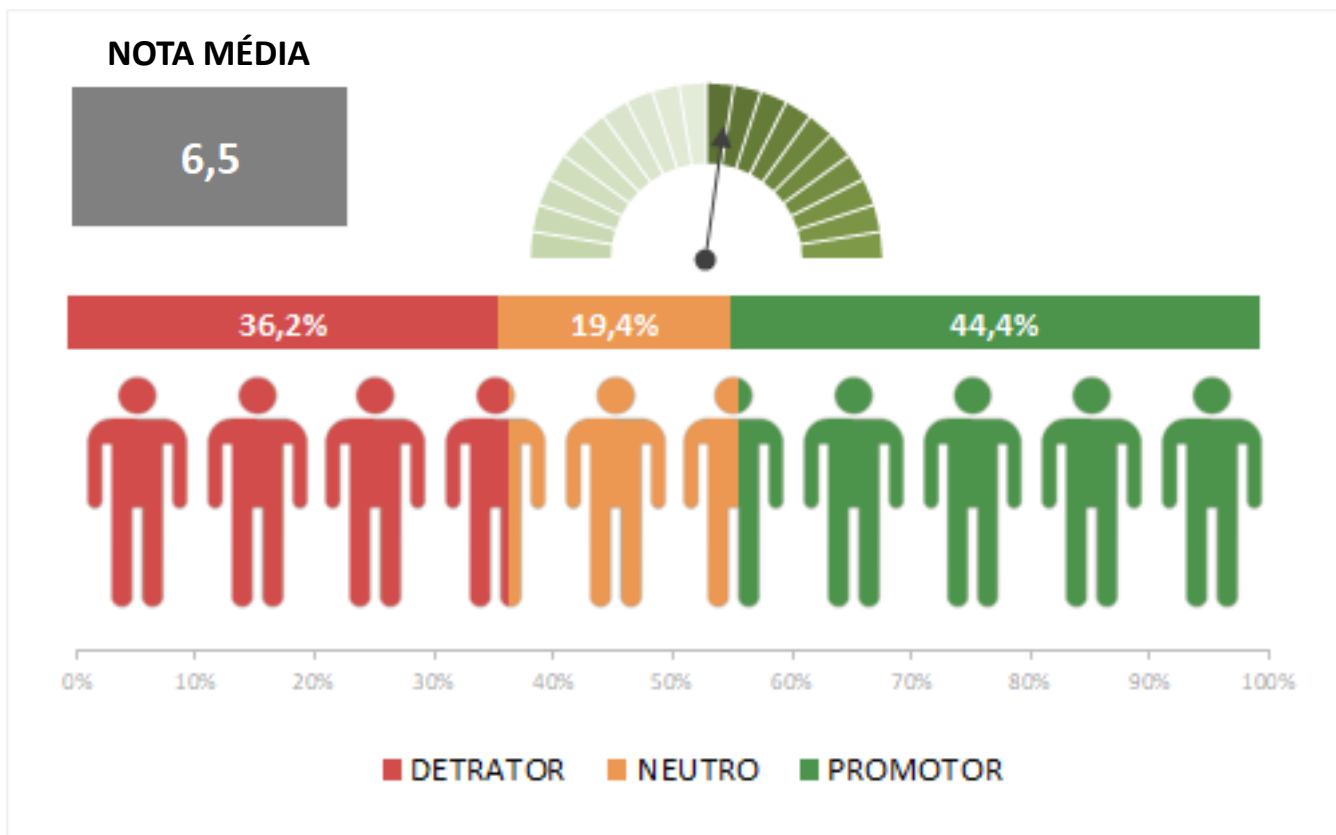
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	77,5%	84,8%	83,9%	81,6%	79,4%	70,7%	81,8%	88,5%	79,6%	78,8%	90,2%	81,7%	77,9%	81,2%
NÃO	22,5%	15,2%	16,1%	18,4%	20,6%	29,3%	18,2%	11,5%	20,4%	21,2%	9,8%	18,3%	22,1%	18,8%
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: 43,7%

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	13,8%	29,5%	10,7%	25,0%	26,6%	24,6%	17,6%	26,3%	15,5%	19,0%	34,8%	24,2%	14,1%	22,1%
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	2,2%	2,8%	0,0%	4,4%	2,2%	0,0%	2,2%	3,9%	0,0%	3,1%	3,3%	2,7%	1,8%	2,6%
3	1,3%	2,1%	0,0%	1,6%	3,1%	2,4%	0,0%	3,5%	1,9%	0,0%	5,7%	2,2%	0,0%	1,8%
4	0,0%	1,1%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
5	11,1%	4,4%	6,1%	9,3%	6,5%	8,0%	10,4%	4,1%	6,2%	7,2%	9,4%	8,7%	3,1%	7,4%
6	1,8%	1,8%	0,0%	1,4%	3,3%	5,1%	1,3%	1,0%	5,0%	0,7%	1,7%	2,2%	0,0%	1,8%
7	5,7%	2,5%	6,8%	3,0%	3,2%	5,1%	2,1%	5,7%	0,0%	6,0%	2,6%	3,0%	8,0%	4,0%
8	18,1%	12,7%	15,6%	17,9%	12,1%	8,0%	12,2%	21,5%	14,4%	15,2%	16,0%	15,2%	15,6%	15,3%
9	6,7%	0,0%	0,0%	4,8%	3,4%	0,0%	4,6%	2,6%	0,0%	3,7%	4,3%	3,9%	0,0%	3,0%
10	39,3%	43,2%	60,8%	31,1%	39,6%	46,7%	48,4%	31,3%	54,1%	45,1%	22,2%	37,2%	57,4%	41,4%
MÉDIA	7,1	6,0	8,1	5,9	6,1	6,5	7,1	5,9	7,3	6,9	4,9	6,2	7,7	6,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	30,2%	41,7%	16,8%	43,3%	41,7%	40,1%	32,7%	38,9%	31,6%	30,0%	54,8%	40,8%	18,9%	36,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	45,9%	43,2%	60,8%	35,8%	43,0%	46,7%	53,0%	33,9%	54,1%	48,8%	26,6%	41,1%	57,4%	44,4%

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 – 44,4% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	25,0%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	12,5%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	12,5%
ESTÁ SATISFEITO	7,3%
NÃO DEIXAM ACUMULAR	7,3%
PARTICULAR QUE FAZ	7,3%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,2%
SÃO ORGANIZADOS	4,2%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	3,1%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	3,1%
LEVAM TODO MATERIAL	2,1%
OUTROS	4,2%
NÃO RESPONDEU	6,3%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 36,2% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	40,2%
AMPLIAR FREQUÊNCIA	15,9%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	15,9%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	8,5%
INFORMAR OS DIAS CORRETOS DA COLETA	3,7%
VOLTAR A FREQUÊNCIA ANTERIOR	3,7%
AMPLIAR PARA MAIS LOCAIS A COLETA	2,4%
IMPLEMENTAR LIXEIRAS	2,4%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	2,4%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,2%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	1,2%
OUTROS	2,4%
NÃO RESPONDEU	0,0%

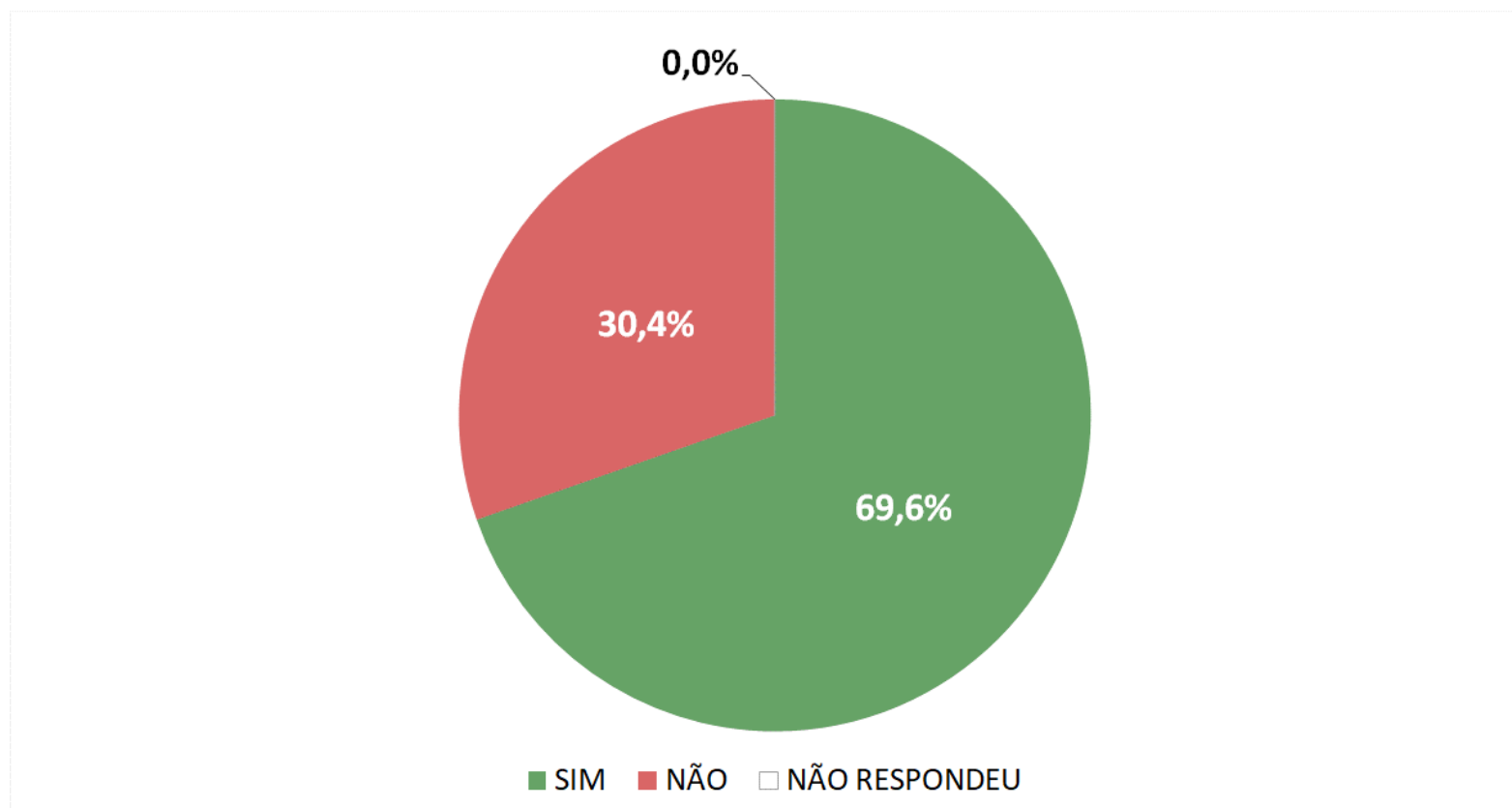


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO
E SUPERVISÃO
DO SERVIÇO PÚBLICO

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

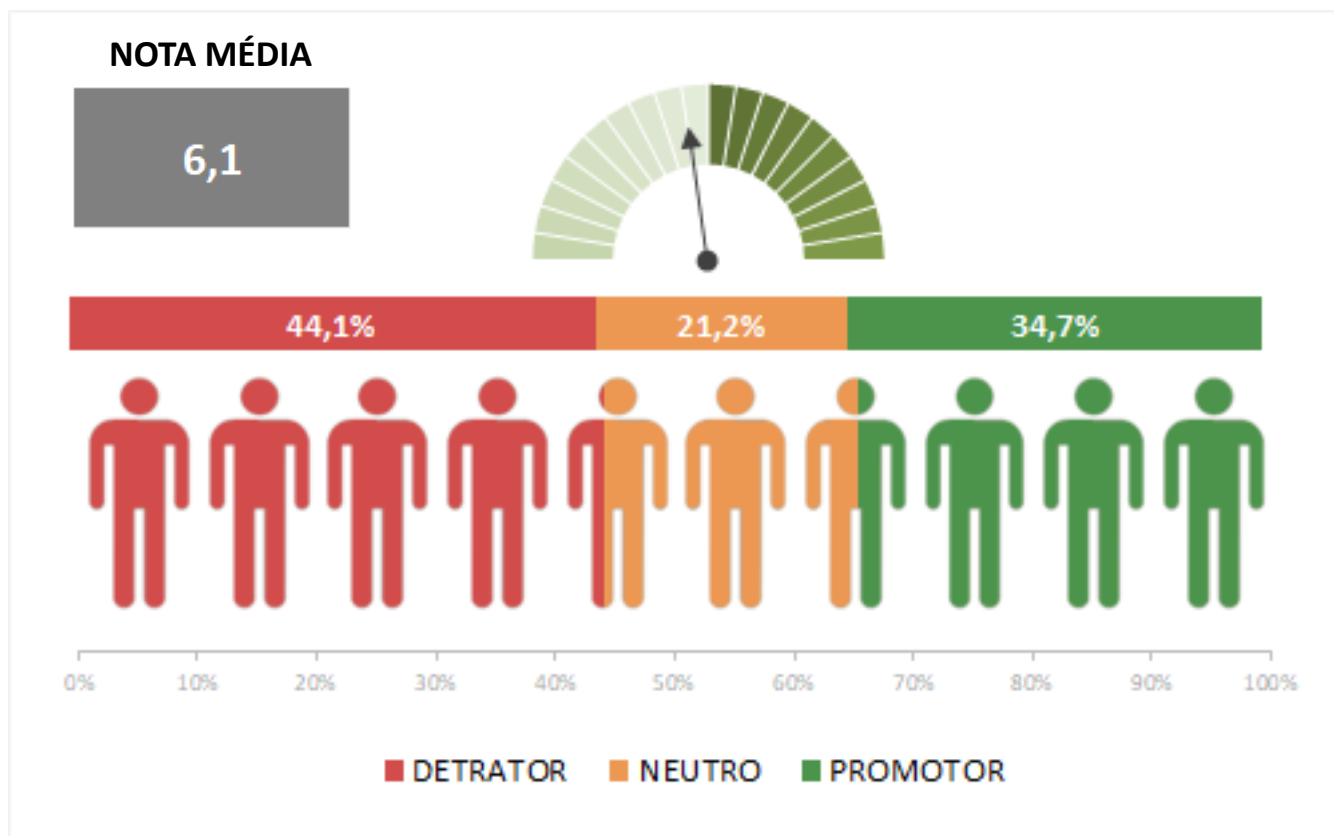
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	70,5%	68,8%	69,6%	70,5%	68,7%	55,1%	67,4%	84,5%	59,1%	69,7%	80,9%	69,8%	68,6%	69,6%
NÃO	29,5%	31,2%	30,4%	29,5%	31,3%	44,9%	32,6%	15,5%	40,9%	30,3%	19,1%	30,2%	31,4%	30,4%
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 NOVA ODESSA? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA

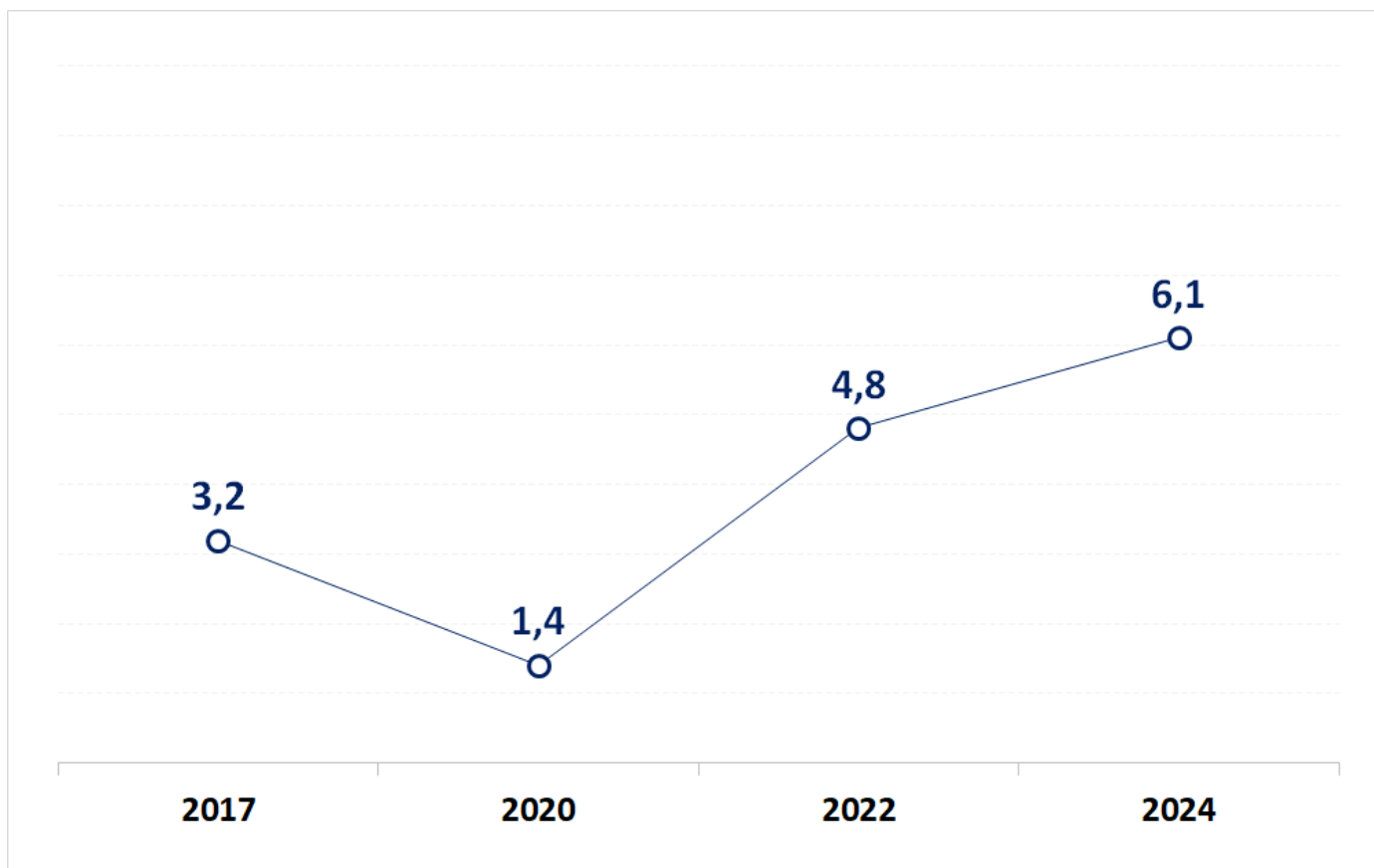


% NÃO RESPOSTA: 8,2%

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE NOVA ODESSA? 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 NOVA ODESSA? 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	18,1%	24,2%	10,0%	16,9%	32,3%	37,3%	23,2%	6,4%	31,8%	21,1%	11,0%	24,4%	1,6%	21,2%
1	0,5%	0,7%	0,0%	0,8%	0,7%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
2	2,5%	0,7%	0,0%	0,8%	3,4%	2,2%	0,5%	2,7%	1,2%	1,7%	1,6%	1,9%	0,0%	1,6%
3	0,8%	5,1%	3,8%	4,1%	1,2%	1,0%	2,3%	5,4%	1,1%	4,1%	1,6%	2,6%	5,5%	3,0%
4	3,3%	0,4%	4,8%	0,9%	1,3%	2,1%	2,1%	1,2%	7,2%	0,6%	0,0%	2,2%	0,0%	1,8%
5	12,2%	11,0%	10,5%	14,4%	9,0%	12,0%	9,8%	14,1%	8,7%	10,6%	17,4%	10,5%	18,4%	11,6%
6	5,1%	3,6%	2,4%	3,4%	6,4%	3,2%	4,5%	4,9%	0,0%	5,5%	5,1%	3,6%	8,4%	4,3%
7	6,6%	8,6%	12,4%	7,6%	5,1%	2,1%	5,8%	14,4%	7,6%	8,8%	4,3%	8,1%	5,0%	7,6%
8	12,9%	14,2%	22,0%	12,5%	10,1%	5,4%	15,9%	16,2%	7,4%	12,3%	23,1%	13,3%	15,2%	13,6%
9	5,3%	7,2%	4,8%	9,1%	3,8%	2,6%	6,5%	8,6%	2,8%	8,0%	4,8%	5,7%	9,3%	6,3%
10	32,6%	24,4%	29,5%	29,4%	26,8%	32,2%	28,1%	26,1%	31,0%	26,7%	30,9%	27,1%	36,6%	28,4%
MÉDIA	6,4	5,8	7,0	6,4	5,2	5,0	6,0	7,0	5,3	6,0	6,9	5,8	7,7	6,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	42,5%	45,6%	31,4%	41,4%	54,3%	57,7%	43,7%	34,7%	51,2%	44,2%	36,9%	45,8%	33,8%	44,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	38,0%	31,5%	34,3%	38,5%	30,5%	34,8%	34,6%	34,7%	33,8%	34,7%	35,7%	32,8%	46,0%	34,7%

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 – 34,7% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	23,0%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	7,4%
ESTÁ SATISFEITO	5,7%
PASSAM SEMPRE	5,7%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	3,3%
SÃO COMPROMETIDOS	3,3%
SÃO ORGANIZADOS	3,3%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	2,5%
EQUIPE DE QUALIDADE	1,6%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	1,6%
OUTROS	4,1%
NÃO RESPONDEU	9,0%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 44,1% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	42,9%
AMPLIAR FREQUÊNCIA DE VARRIÇÃO	13,6%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	11,0%
AUMENTAR EQUIPE	9,7%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	9,7%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	2,6%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	2,6%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,3%
OUTROS	2,6%
NÃO RESPONDEU	3,9%

SOBRE A ARES-PCJ

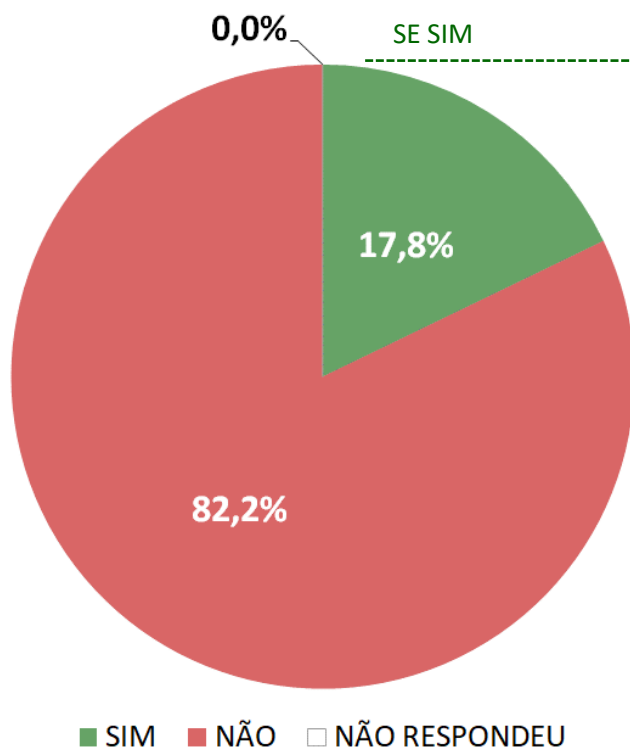
A SEGUIR, NÍVEL DE CONHECIMENTO, AVALIAÇÃO DA AGÊNCIA E DE QUE FORMA CONHECEU.

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

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	2,3%
1	2,3%
2	0,0%
3	0,0%
4	2,3%
5	4,5%
6	4,5%
7	13,6%
8	15,9%
9	18,2%
10	36,4%
MÉDIA	8,1
INSATISFEITO	15,9%
SATISFEITO	54,5%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	24,7%
INTERNET (OUTROS)	19,2%
AMIGOS/FAMILIARES	13,7%
PREFEITURA	9,6%
JORNAL	8,2%
REDES SOCIAIS	4,1%
ESCOLA	4,1%
OUTROS MEIOS	11,0%
NÃO RESPONDEU	5,5%

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			RENDAMENTO 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	17,6%	18,1%	10,3%	16,5%	23,3%	13,9%	15,5%	24,5%	14,9%	12,6%	36,9%	19,1%	9,5%	17,8%
NÃO	82,4%	81,9%	89,7%	83,5%	76,7%	86,1%	84,5%	75,5%	85,1%	87,4%	63,1%	80,9%	90,5%	82,2%
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%

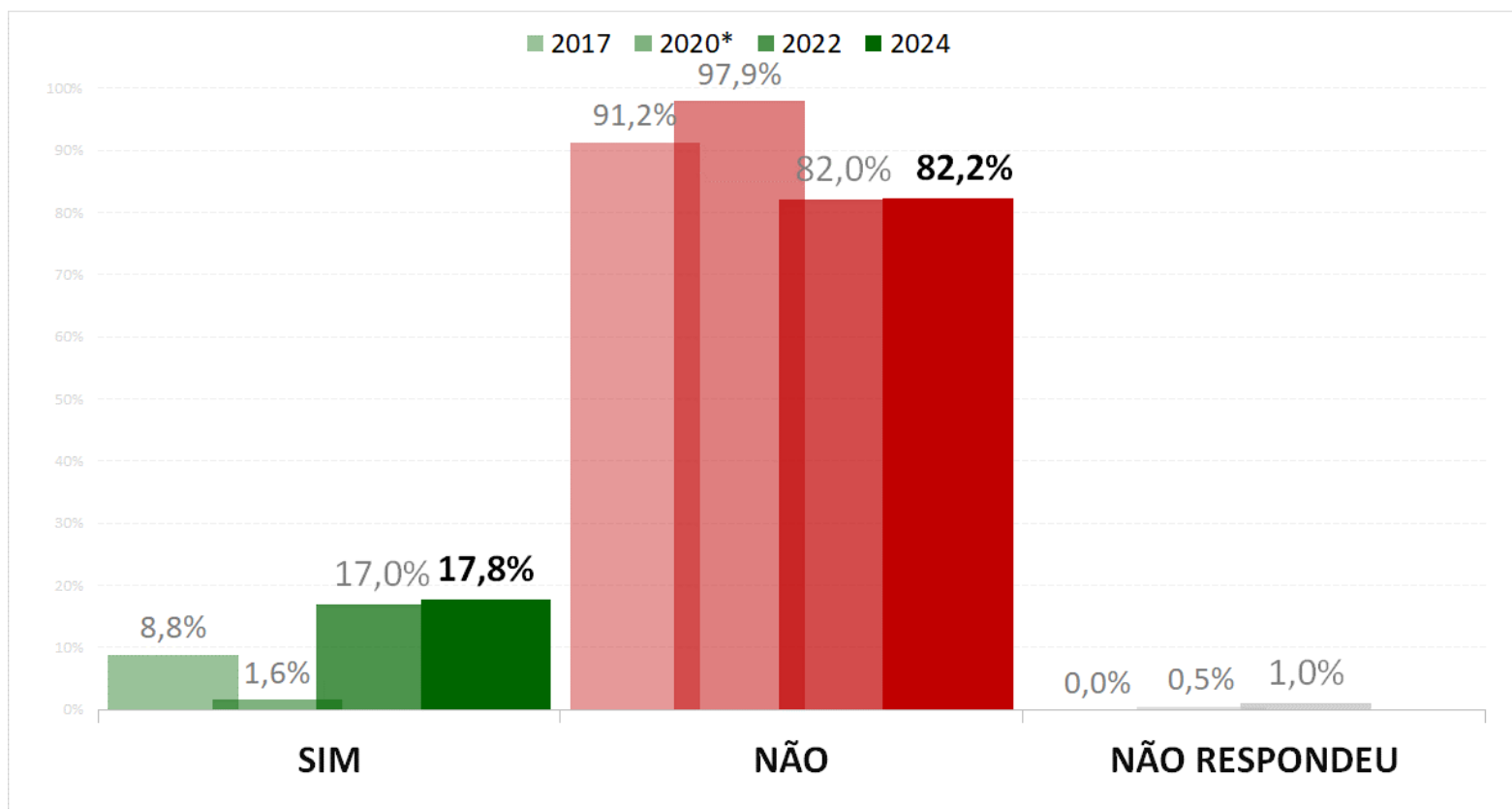


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

EVOLUTIVO



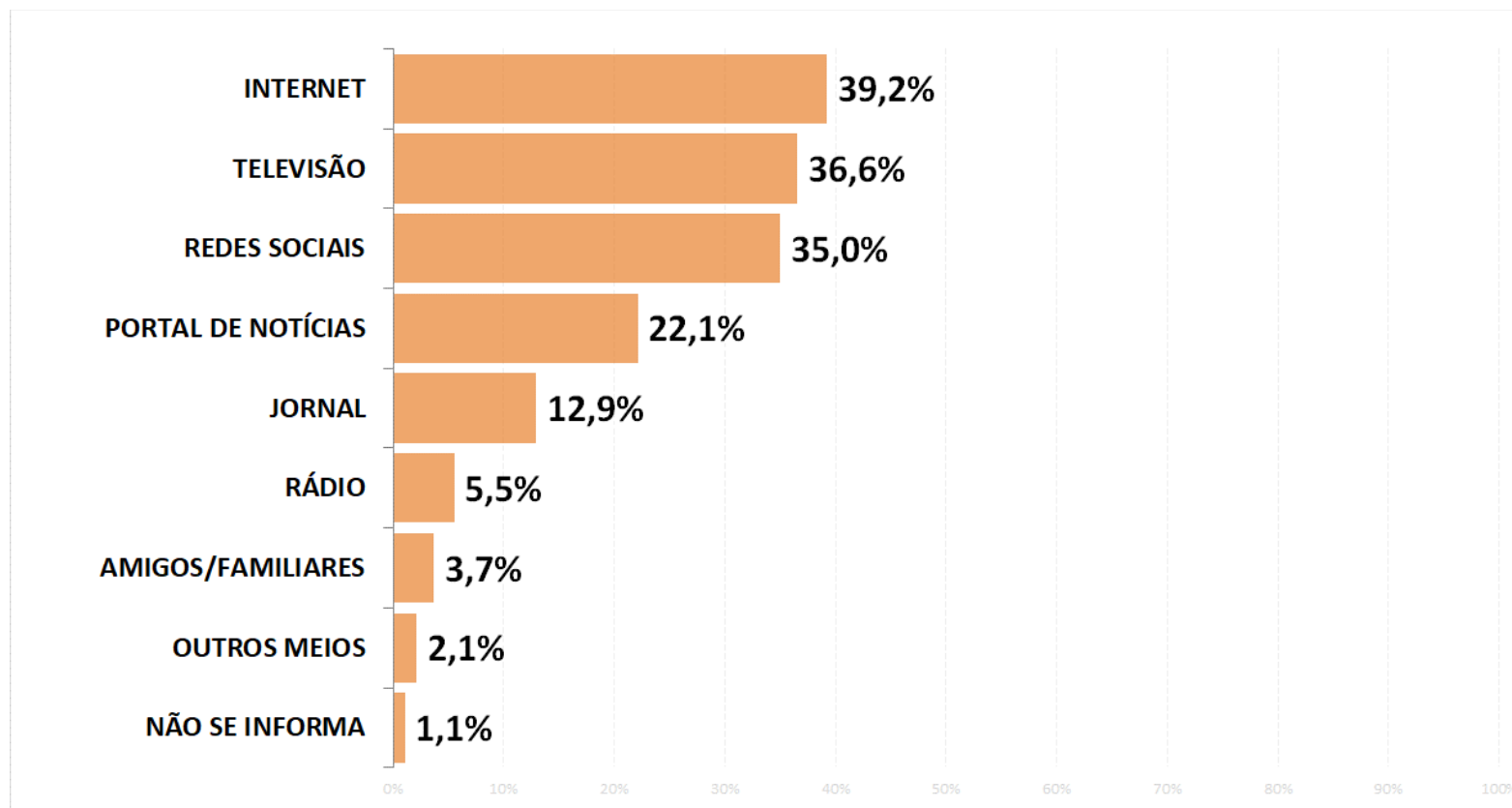
COMUNICAÇÃO

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

VI

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

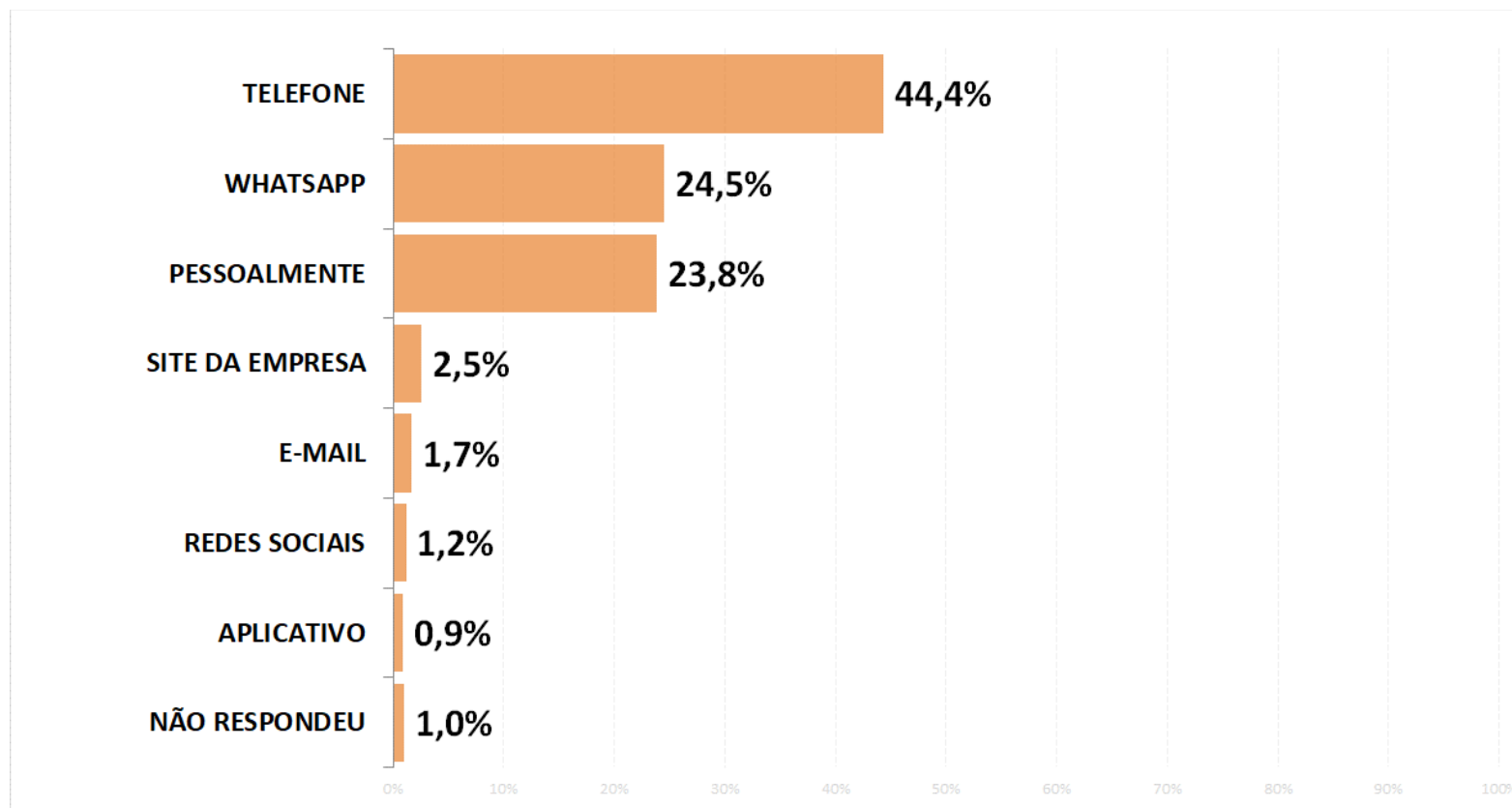
ATRAVÉS DE QUAIS MEIOS VOCÊ SE INFORMA SOBRE AS NOTÍCIAS DA CIDADE, DA REGIÃO E DO BRASIL?
RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA MÚLTIPLA E ESPONTÂNEA



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	44,5%	44,3%	49,2%	42,0%	44,4%	52,2%	47,4%	33,5%	54,1%	44,3%	34,3%	45,2%	39,3%	44,4%
WHATSAPP	24,2%	24,8%	37,0%	29,6%	12,3%	14,2%	19,2%	40,7%	13,6%	27,4%	27,6%	21,4%	44,0%	24,5%
PESSOALMENTE	24,8%	22,9%	9,8%	20,5%	34,8%	30,7%	27,0%	13,5%	29,8%	21,1%	25,7%	26,1%	9,4%	23,8%
SITE DA EMPRESA	1,2%	3,9%	0,0%	3,1%	3,3%	1,9%	0,7%	6,0%	1,1%	2,5%	4,4%	2,9%	0,0%	2,5%
E-MAIL	1,6%	1,7%	1,8%	1,6%	1,7%	0,0%	2,4%	2,0%	1,5%	1,3%	3,0%	1,5%	2,7%	1,7%
REDES SOCIAIS	0,5%	1,8%	0,0%	0,8%	2,2%	0,0%	1,6%	1,4%	0,0%	1,3%	2,1%	1,0%	2,3%	1,2%
APLICATIVO	1,8%	0,0%	2,2%	0,0%	1,2%	1,0%	1,0%	0,8%	0,0%	1,2%	1,2%	1,1%	0,0%	0,9%
NÃO RESPONDEU	1,4%	0,6%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,7%	2,2%	0,0%	1,1%	1,8%	0,8%	2,3%	1,0%
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