

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
ORLÂNDIA



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

Orlândia, abril de 2024.

SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **13 e 17 de abril de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **375 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Orlândia. 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).*

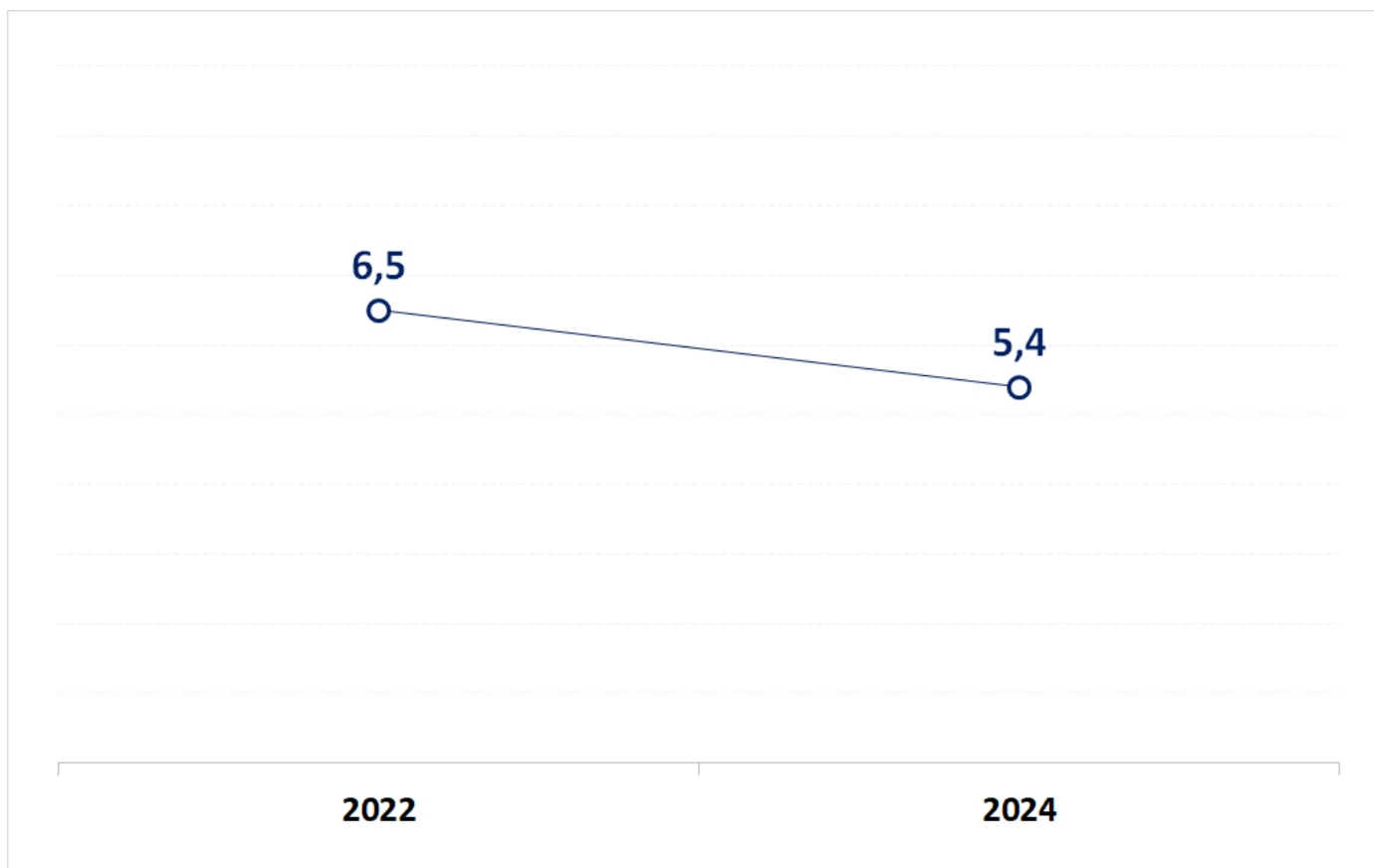
SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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



SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

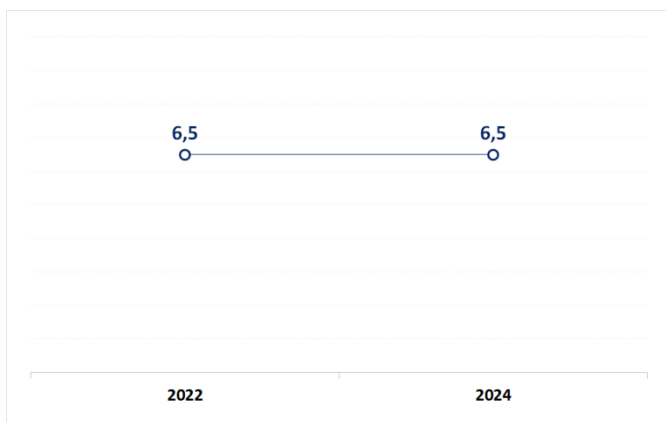
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



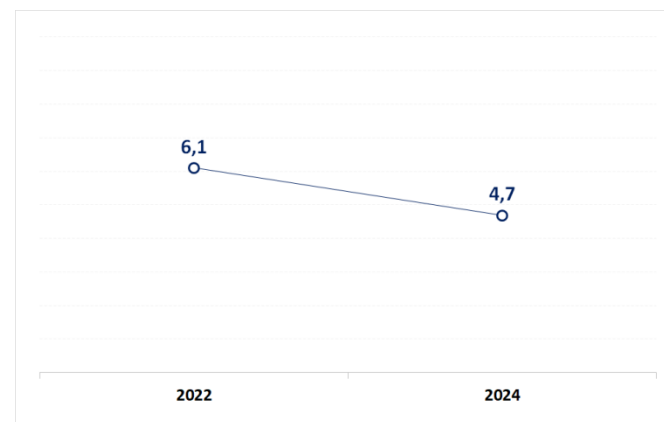
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

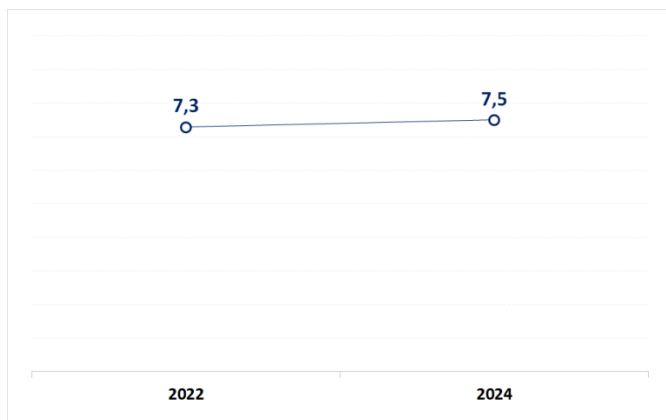
ATENDIMENTO NA SEDE



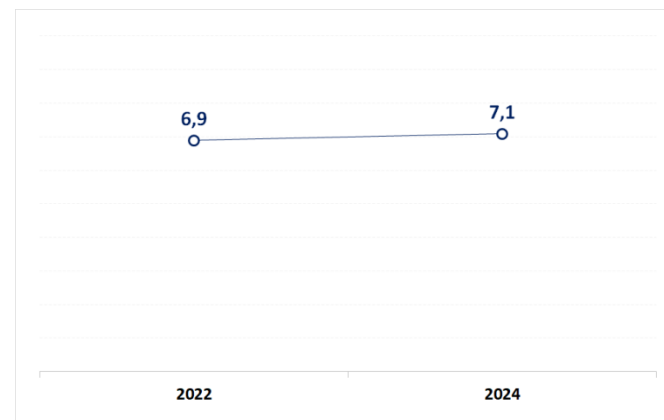
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



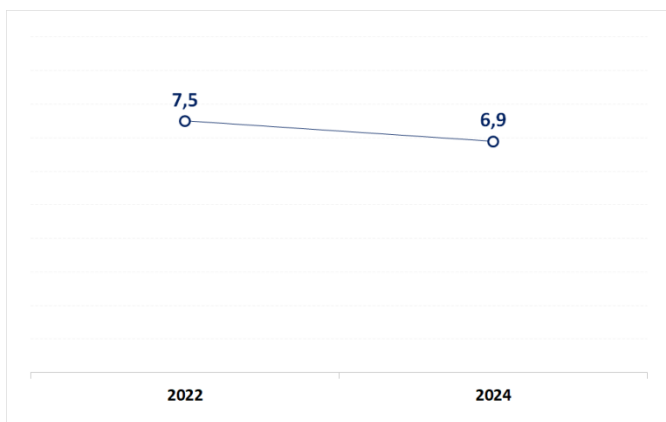
TRATAMENTO DE ESGOTO



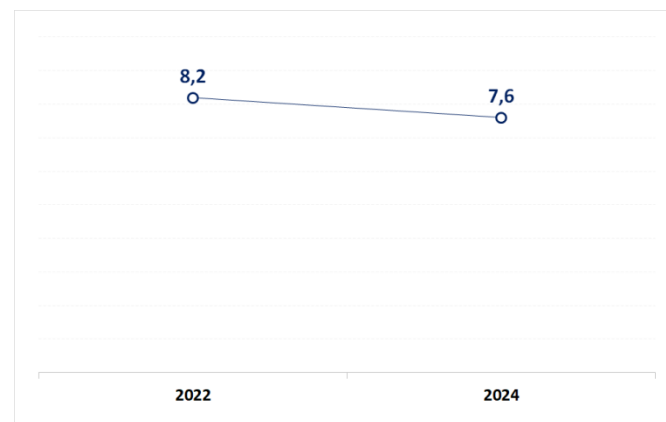
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

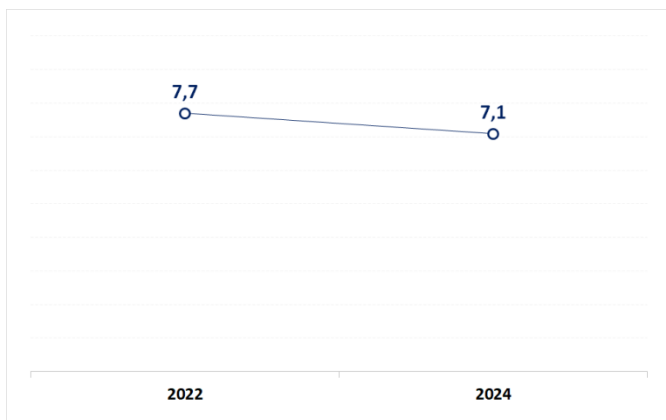
ENTENDIMENTO DA CONTA



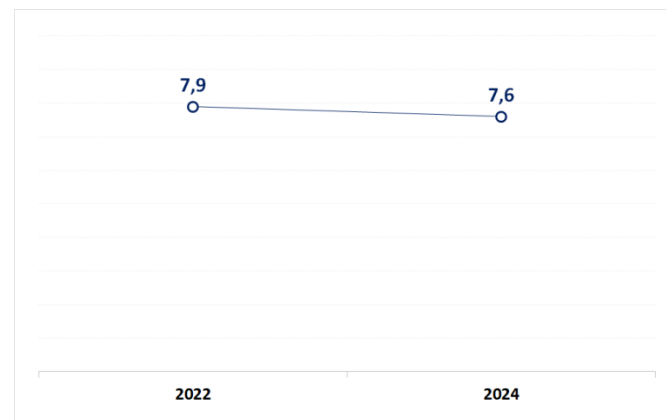
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



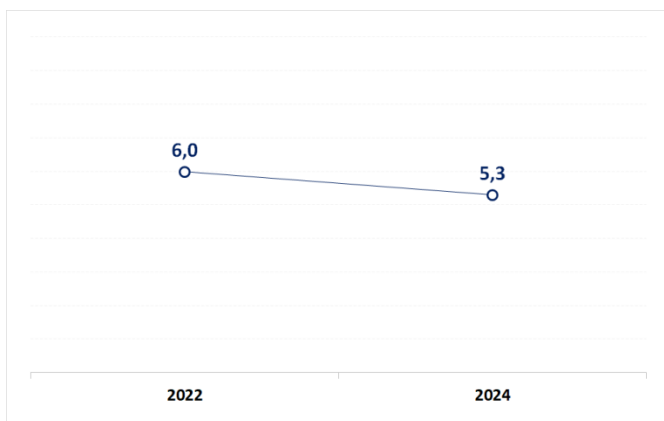
QUALIDADE DA ÁGUA



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

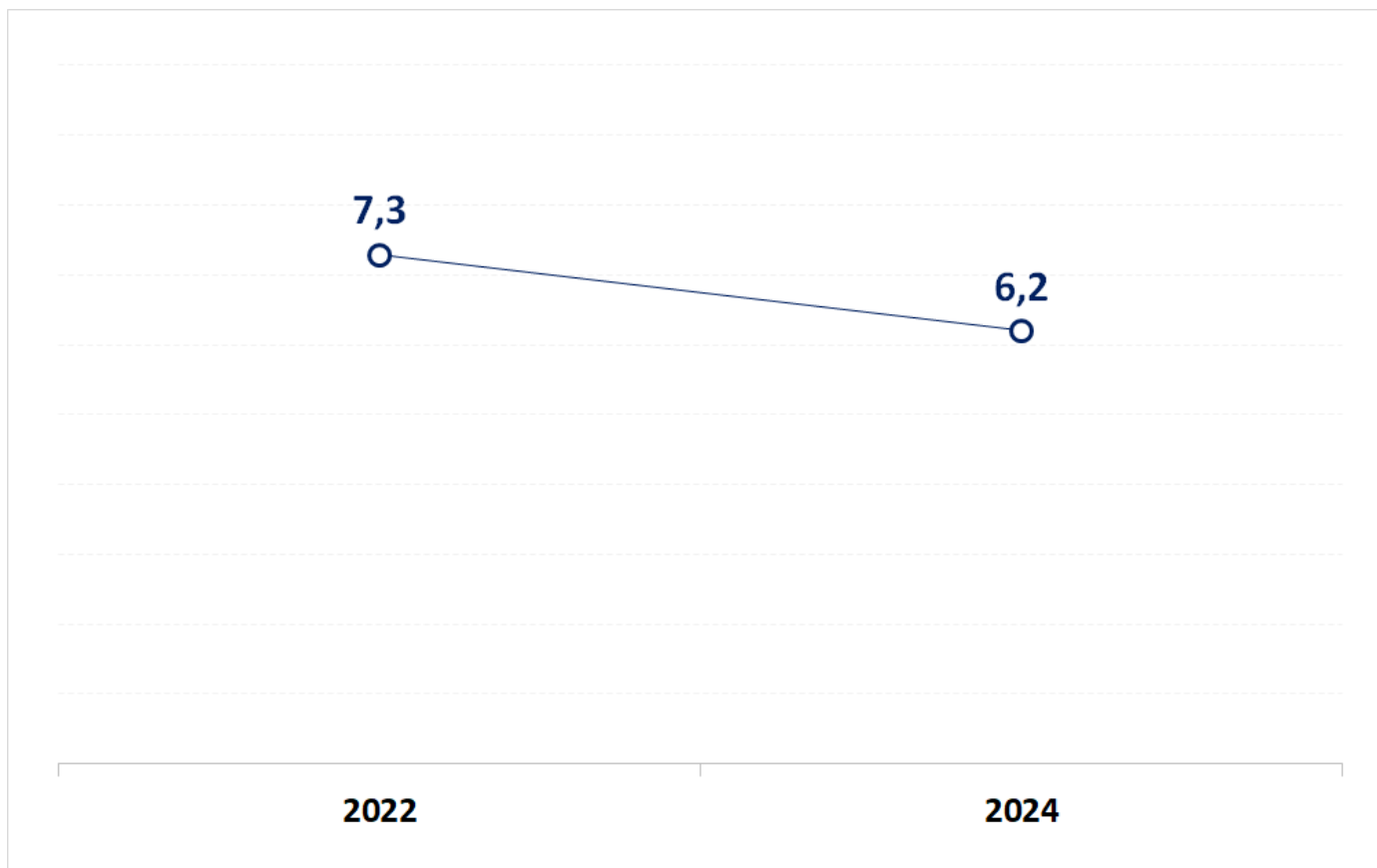
EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



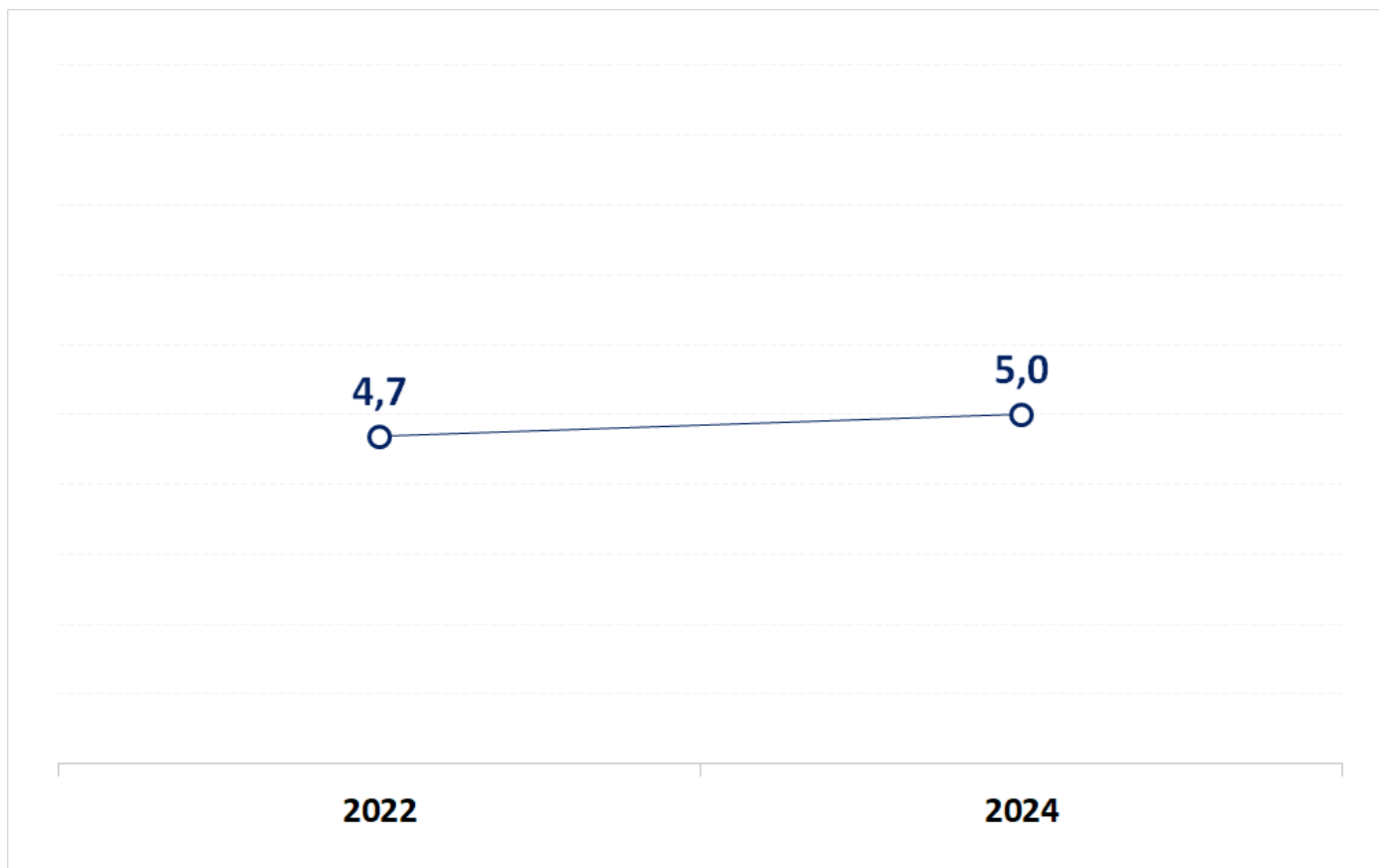
SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



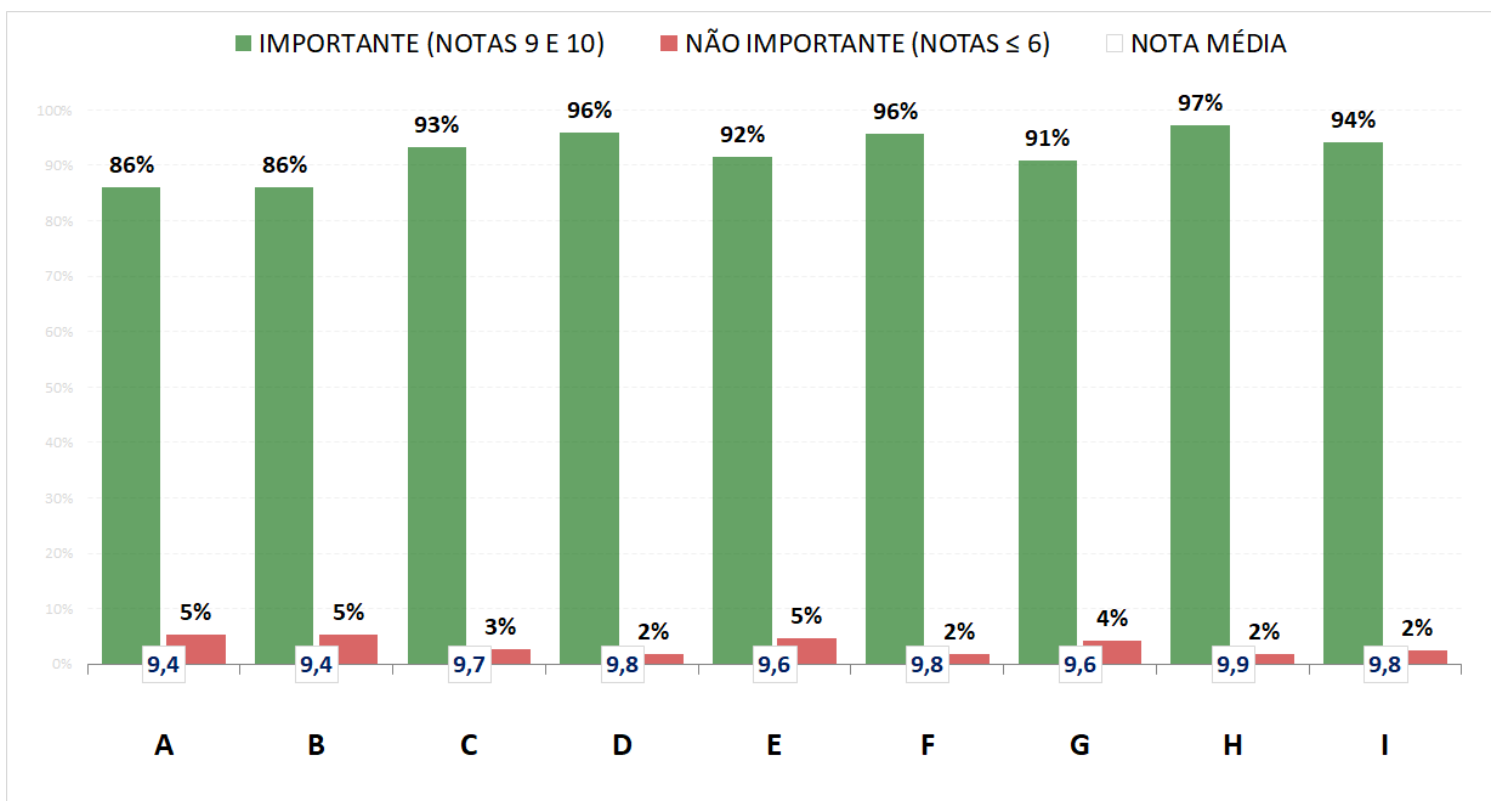
SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

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?

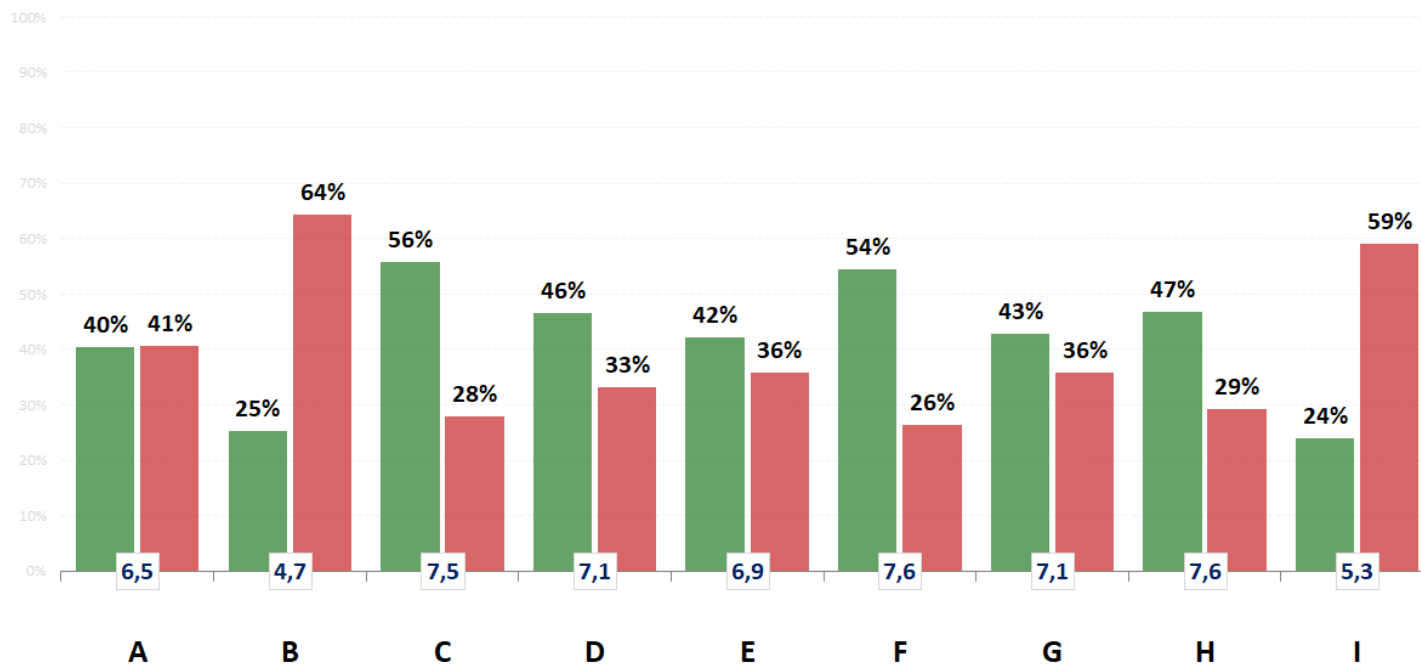


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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?

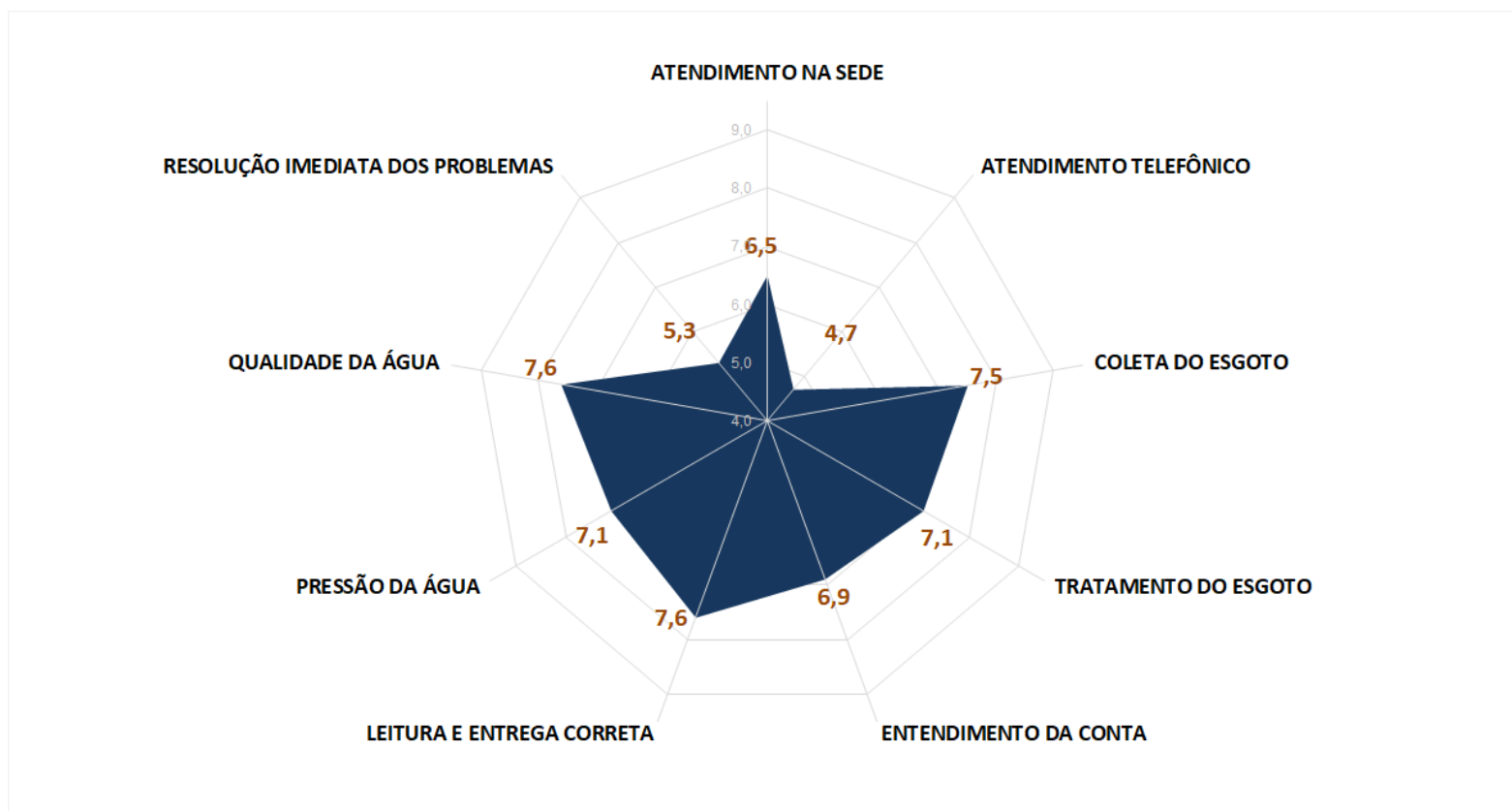
■ SATISFEITO (NOTAS 9 E 10) ■ INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6) □ NOTA MÉDIA



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

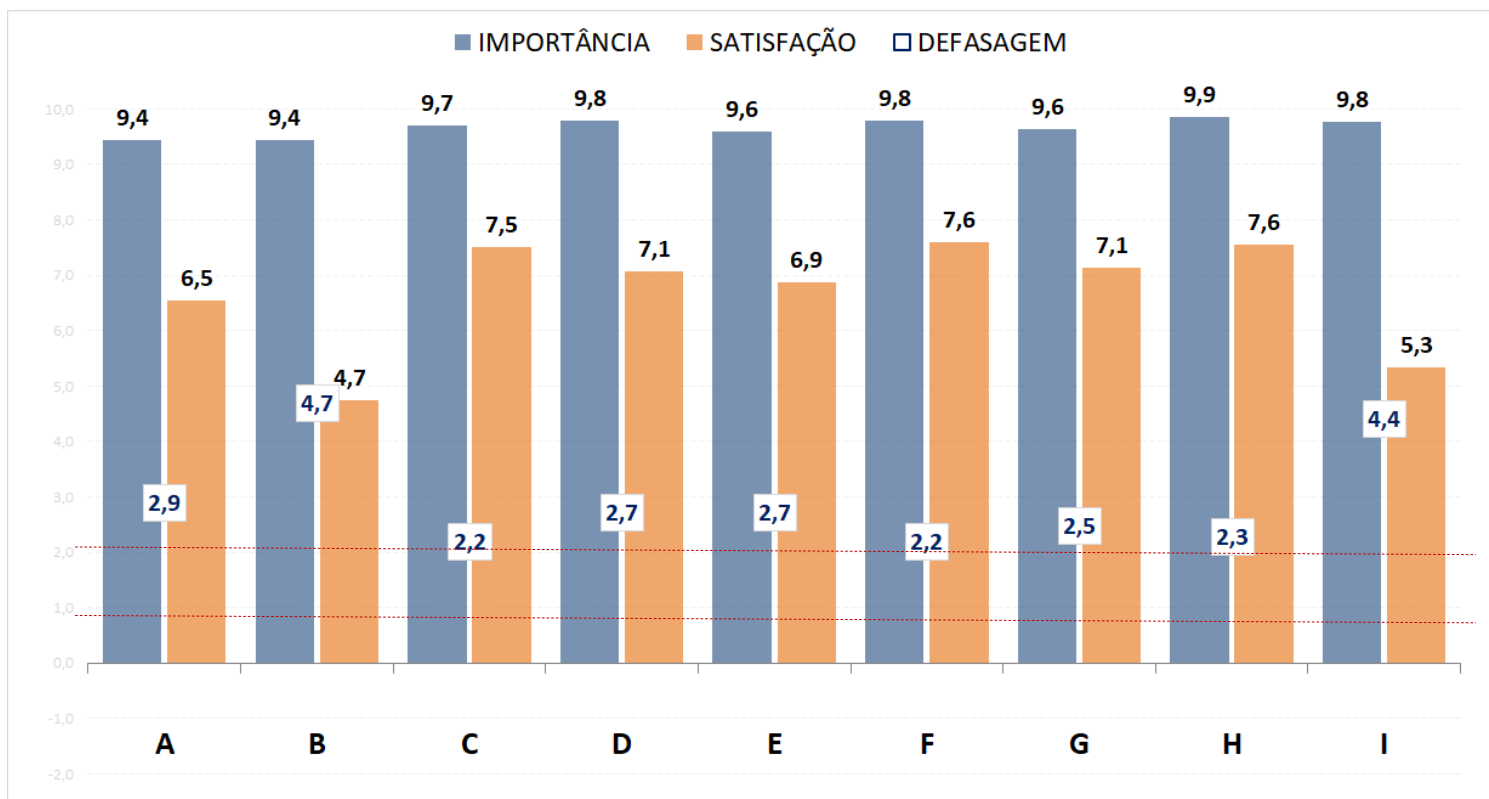
RADAR DE SATISFAÇÃO

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?



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

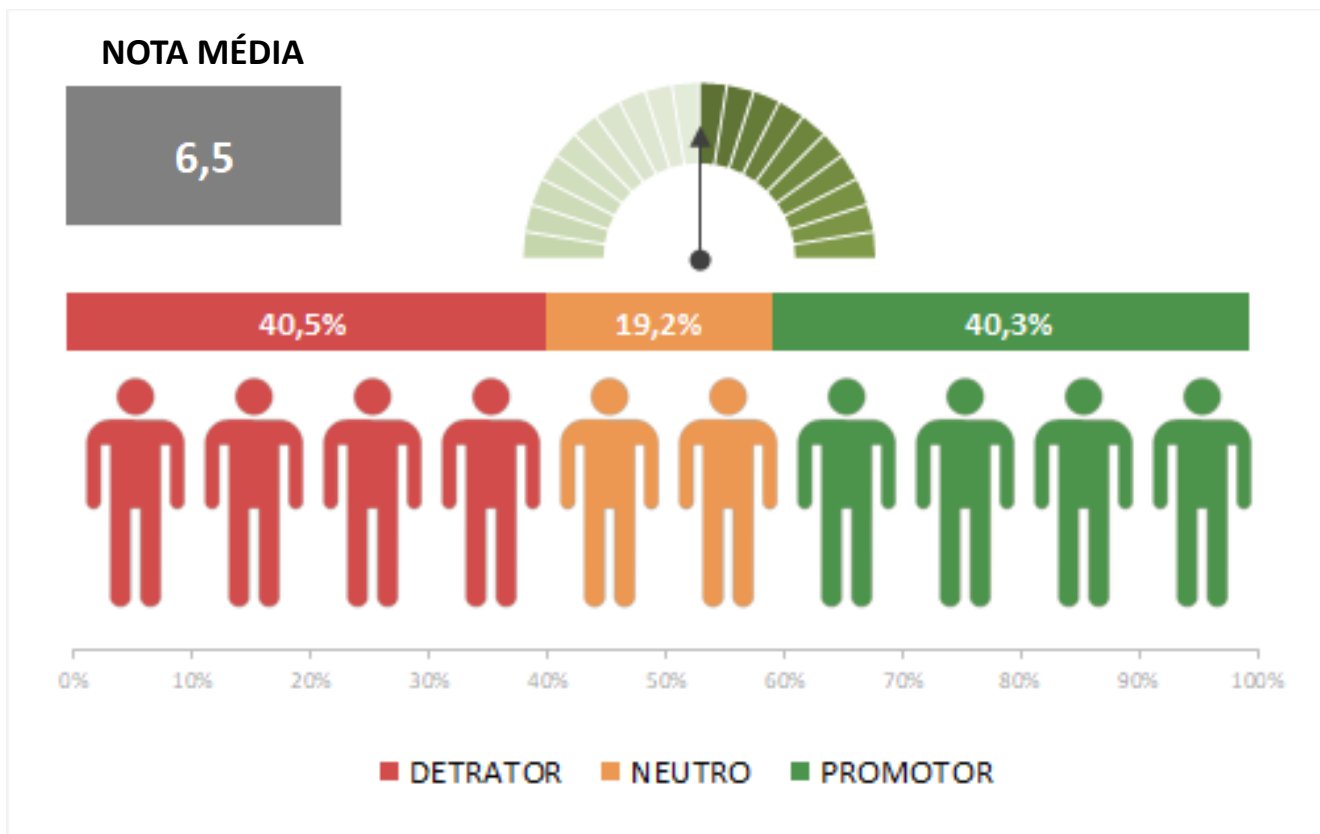


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO E
SUPERVISÃO DO
PODER JUDICIÁRIO

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 SANOR?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 32,4%

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 SANOR?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

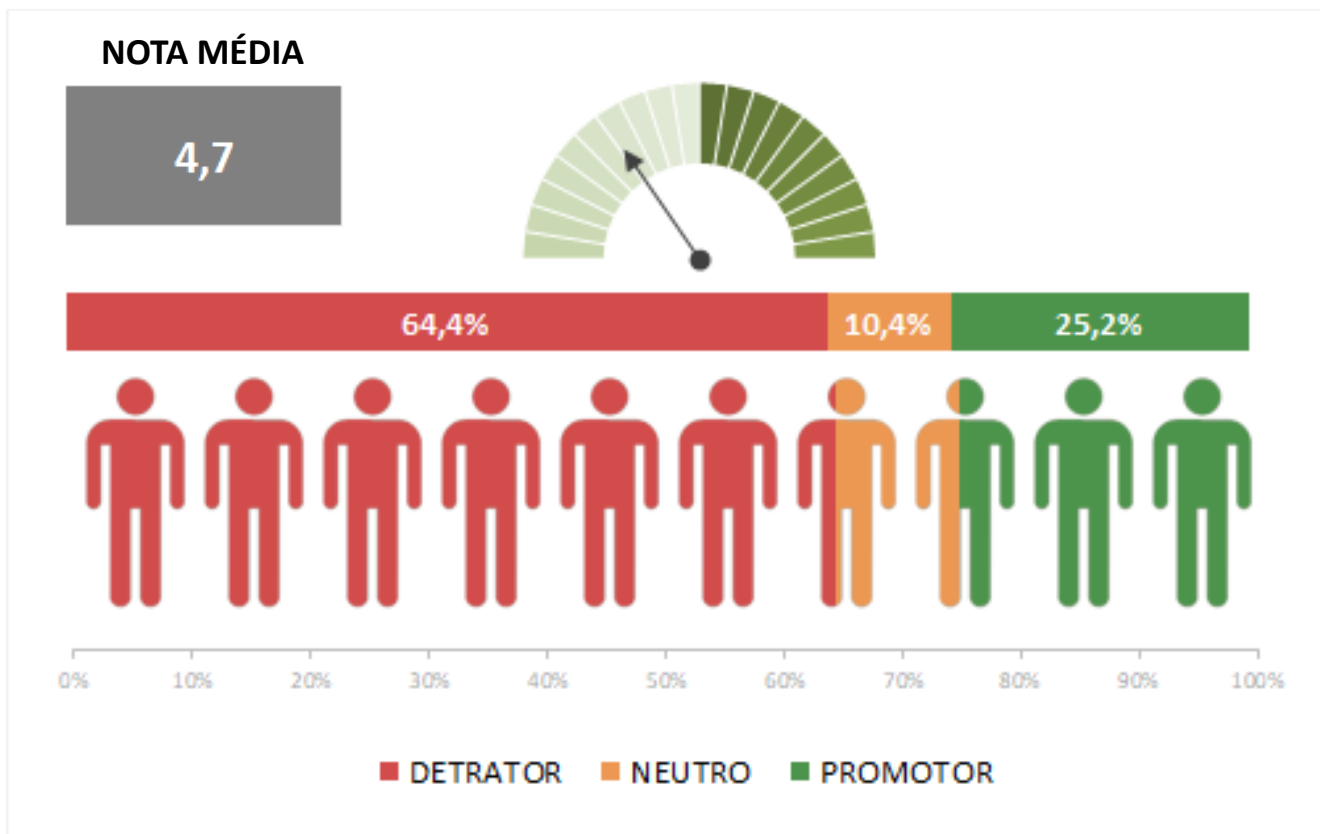
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	14,8%	14,0%	7,5%	16,0%	16,5%	20,1%	11,6%	12,2%	23,0%	9,2%	17,1%	15,2%	10,3%	14,4%
1	2,9%	3,0%	0,0%	5,5%	1,7%	0,0%	4,5%	3,8%	0,0%	3,3%	5,7%	3,1%	2,4%	2,9%
2	2,8%	1,4%	2,5%	2,3%	1,7%	2,0%	1,2%	4,7%	2,5%	2,8%	0,0%	2,1%	2,4%	2,1%
3	2,4%	3,8%	4,9%	1,9%	3,4%	2,0%	4,0%	2,7%	0,0%	2,8%	7,5%	3,1%	3,0%	3,1%
4	2,9%	2,6%	2,4%	4,6%	0,9%	1,2%	1,8%	7,5%	9,4%	0,6%	0,0%	1,5%	9,2%	2,8%
5	15,5%	8,3%	22,1%	12,8%	5,3%	8,0%	12,6%	16,7%	13,1%	10,4%	14,5%	11,9%	11,9%	11,9%
6	3,5%	3,0%	2,4%	3,6%	3,4%	2,5%	4,4%	1,8%	0,0%	5,5%	1,6%	3,9%	0,0%	3,3%
7	5,6%	5,9%	9,7%	6,5%	2,6%	2,8%	6,7%	7,9%	0,0%	10,1%	1,6%	4,5%	11,9%	5,7%
8	15,3%	11,5%	26,8%	10,1%	9,6%	7,6%	15,8%	16,8%	11,0%	12,0%	20,0%	12,4%	18,3%	13,4%
9	3,1%	3,4%	0,0%	3,2%	5,1%	3,2%	2,8%	4,4%	2,7%	2,6%	5,7%	3,9%	0,0%	3,3%
10	31,3%	43,1%	21,7%	33,6%	49,6%	50,5%	34,5%	21,6%	38,4%	40,7%	26,3%	38,3%	30,6%	37,1%
MÉDIA	6,3	6,8	6,5	6,1	7,0	6,8	6,6	5,9	6,0	7,0	6,0	6,6	6,5	6,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	44,7%	36,2%	41,8%	46,6%	33,0%	35,8%	40,1%	49,3%	48,0%	34,7%	46,4%	40,8%	39,2%	40,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	34,4%	46,5%	21,7%	36,9%	54,8%	53,7%	37,3%	26,0%	41,0%	43,3%	32,0%	42,2%	30,6%	40,3%

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 SANOR?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 54,6%

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 SANOR?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

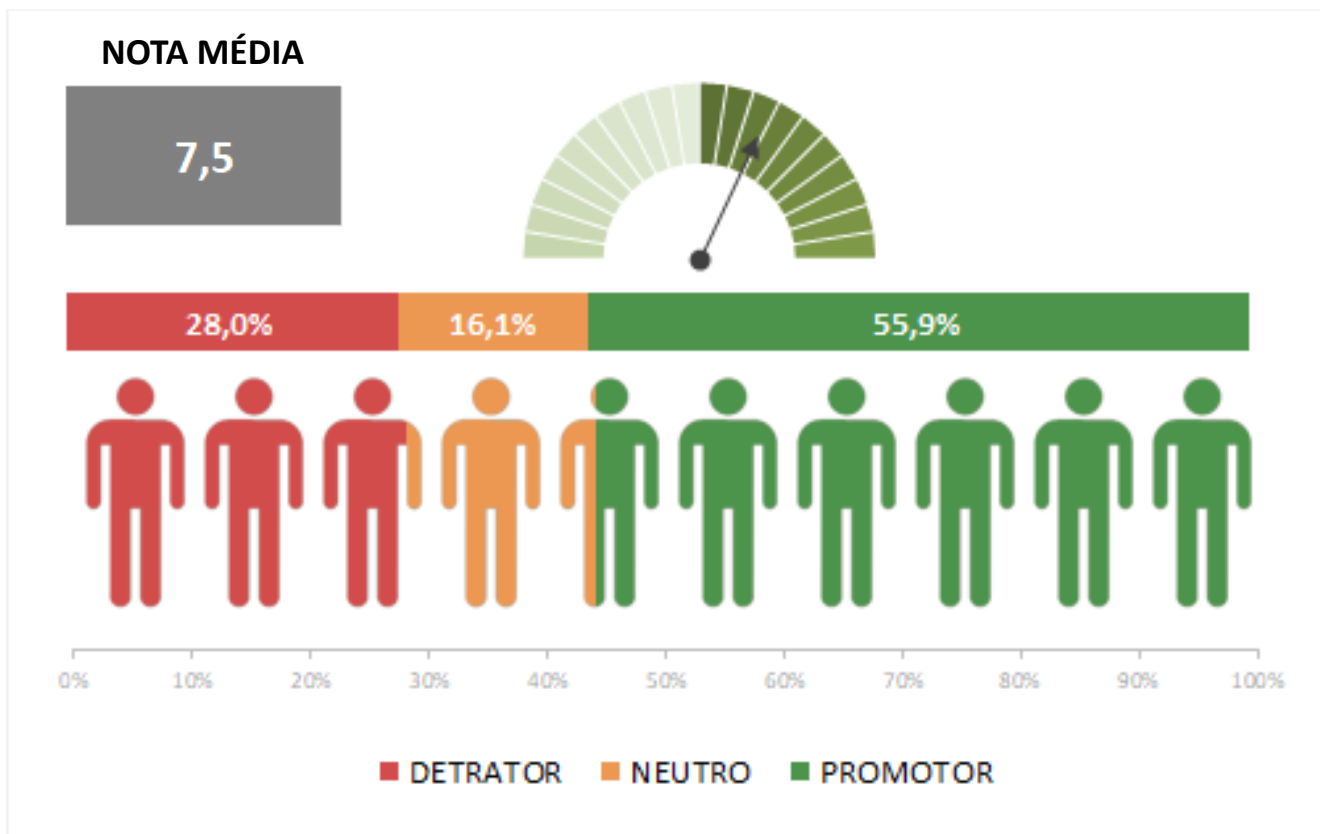
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	32,2%	29,9%	6,8%	37,9%	39,0%	39,0%	27,5%	31,2%	39,7%	26,8%	32,0%	32,3%	27,0%	31,1%
1	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,7%	0,0%	0,5%
2	4,1%	6,0%	3,2%	6,5%	4,1%	3,5%	5,7%	5,0%	2,6%	8,6%	0,0%	4,8%	5,5%	5,0%
3	6,1%	2,9%	10,0%	5,2%	0,0%	8,5%	3,2%	3,5%	6,6%	3,2%	5,5%	5,8%	0,0%	4,6%
4	2,4%	1,3%	3,4%	1,4%	1,5%	0,0%	1,5%	5,0%	0,0%	2,7%	2,0%	2,4%	0,0%	1,9%
5	12,5%	9,4%	20,0%	8,5%	8,3%	7,3%	14,4%	7,3%	10,0%	11,9%	10,4%	11,5%	9,5%	11,1%
6	9,8%	10,8%	26,7%	7,3%	2,8%	6,2%	10,5%	14,1%	9,3%	8,4%	14,8%	9,7%	12,5%	10,3%
7	3,5%	5,4%	3,2%	6,0%	3,1%	0,0%	5,2%	7,3%	3,2%	4,0%	6,2%	3,6%	7,3%	4,4%
8	6,3%	5,7%	3,2%	3,3%	11,6%	6,8%	7,2%	2,3%	0,0%	10,8%	2,0%	7,0%	2,4%	6,0%
9	4,9%	6,0%	6,6%	4,6%	5,7%	3,8%	5,5%	7,1%	0,0%	6,1%	8,9%	3,9%	10,9%	5,4%
10	17,2%	22,7%	16,8%	19,3%	22,4%	24,7%	18,5%	17,3%	28,7%	17,5%	16,4%	18,4%	25,0%	19,8%
MÉDIA	4,5	5,0	5,9	4,2	4,6	4,4	4,9	4,7	4,4	4,9	4,7	4,5	5,5	4,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	68,0%	60,2%	70,2%	66,8%	57,3%	64,6%	63,6%	66,0%	68,2%	61,5%	66,6%	67,1%	54,5%	64,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	22,2%	28,7%	23,5%	23,9%	28,1%	28,6%	24,0%	24,4%	28,7%	23,6%	25,2%	22,3%	35,9%	25,2%

COLETA DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **4,7%**

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	13,1%	12,1%	10,5%	14,0%	12,4%	14,1%	10,6%	14,9%	15,5%	10,9%	13,5%	12,2%	16,2%	12,6%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	2,2%	2,0%	1,7%	2,8%	1,6%	1,1%	2,2%	4,0%	3,1%	1,9%	1,4%	2,3%	0,0%	2,1%
3	1,8%	0,4%	1,8%	0,0%	1,7%	1,6%	1,0%	0,0%	2,4%	0,8%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
4	0,8%	0,8%	0,0%	1,0%	1,0%	0,5%	1,3%	0,0%	0,8%	1,1%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
5	8,3%	8,0%	5,2%	11,5%	6,4%	7,6%	8,0%	9,7%	8,1%	7,6%	9,5%	8,0%	8,6%	8,1%
6	3,6%	3,1%	5,2%	1,8%	3,9%	3,0%	3,4%	4,0%	3,2%	2,7%	5,0%	3,1%	5,3%	3,3%
7	1,8%	4,1%	0,0%	5,5%	2,2%	2,7%	2,1%	6,5%	2,6%	3,9%	1,2%	2,3%	8,6%	3,0%
8	14,6%	11,7%	26,5%	9,7%	9,6%	8,1%	18,3%	9,8%	11,5%	13,4%	14,3%	12,5%	17,8%	13,1%
9	6,0%	4,7%	8,8%	2,8%	5,8%	3,5%	7,0%	4,8%	2,7%	6,4%	5,8%	4,8%	9,8%	5,3%
10	47,8%	53,2%	40,2%	50,9%	55,4%	57,7%	46,2%	46,3%	50,0%	51,3%	49,4%	52,7%	33,5%	50,6%
MÉDIA	7,4	7,6	7,6	7,3	7,7	7,6	7,6	7,1	7,1	7,7	7,5	7,6	7,0	7,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	29,8%	26,4%	24,5%	31,1%	26,9%	28,0%	26,5%	32,7%	33,2%	25,0%	29,3%	27,7%	30,2%	28,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	53,8%	57,8%	49,0%	53,7%	61,3%	61,2%	53,2%	51,0%	52,7%	57,7%	55,2%	57,5%	43,4%	55,9%

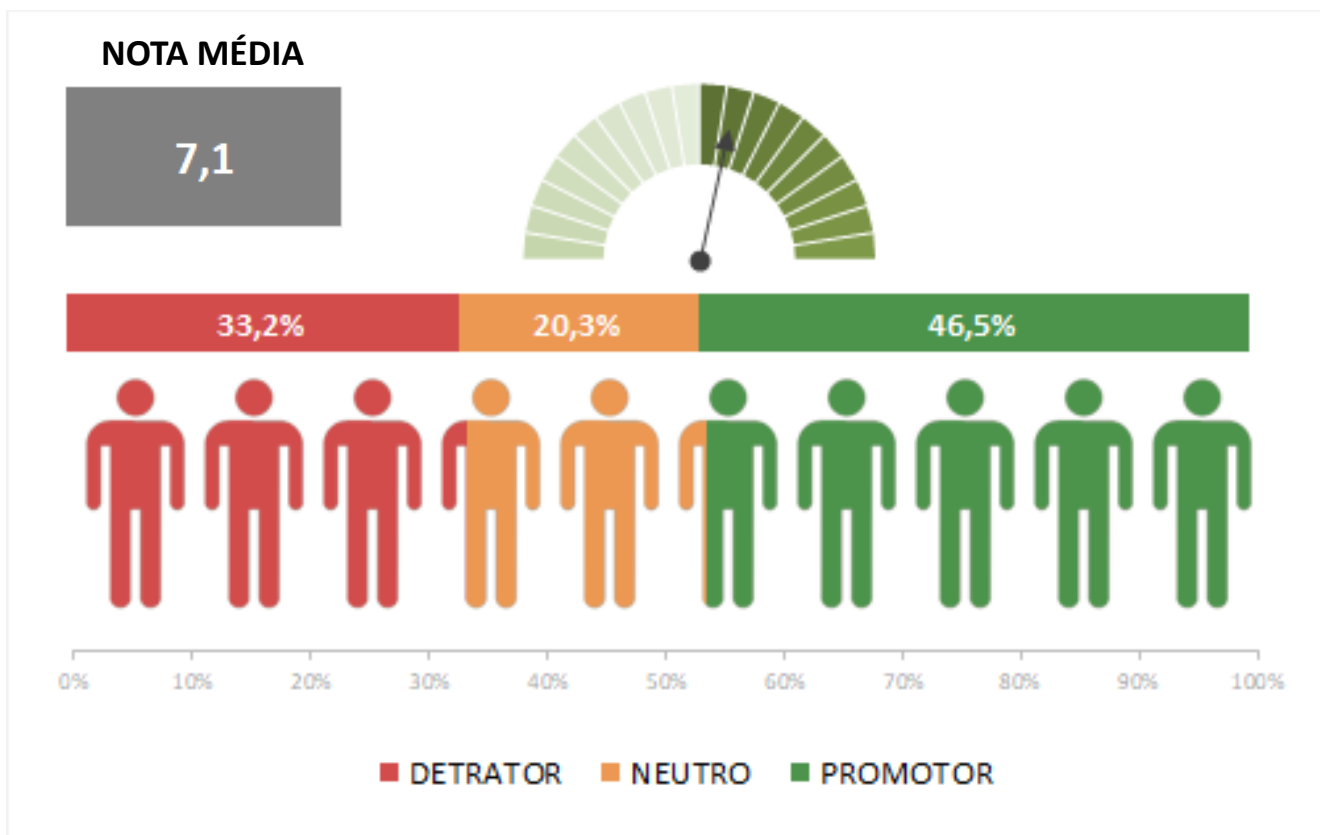


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO E
SUPERVISÃO DO
SERVIÇO PÚBLICO

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: 13,8%

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

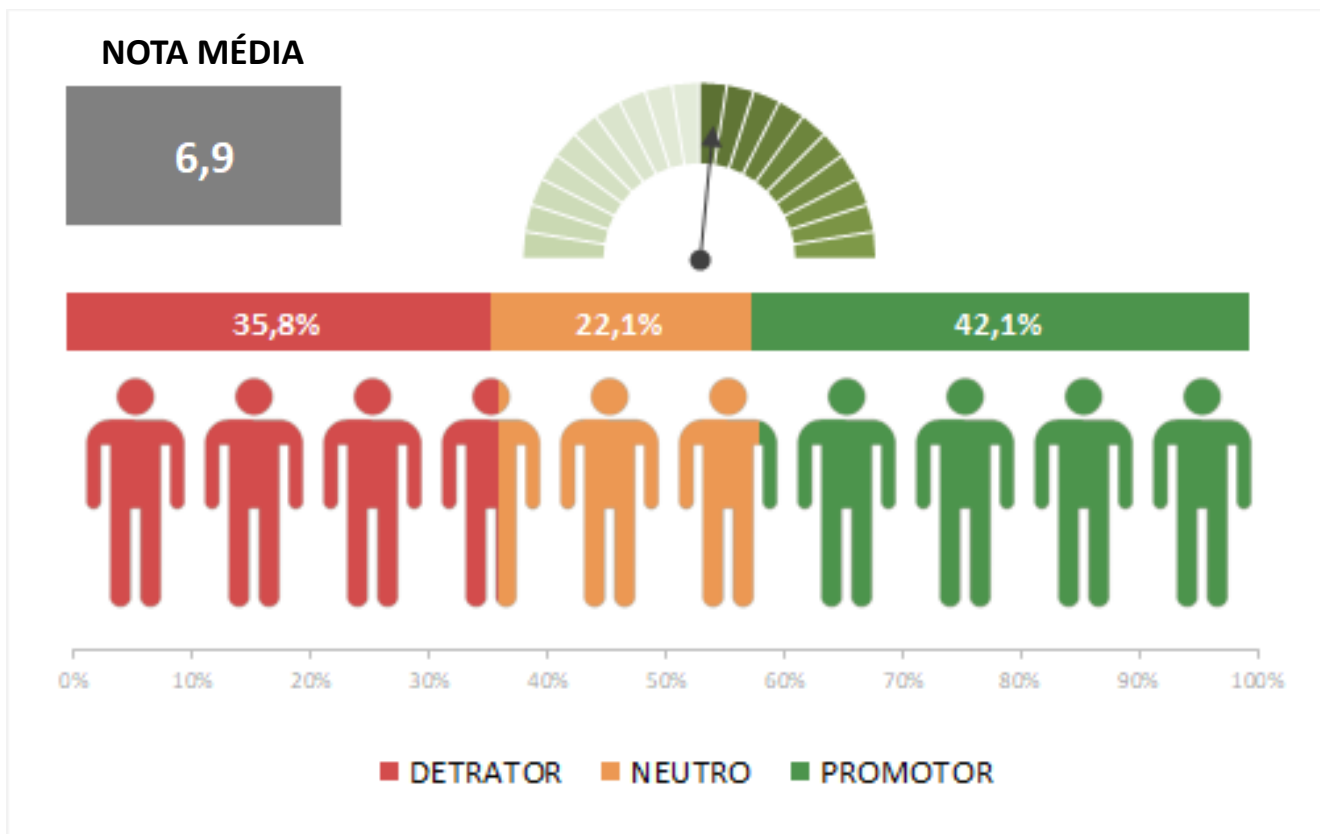
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	15,9%	14,7%	10,3%	18,1%	15,5%	14,9%	13,2%	22,3%	18,1%	12,9%	17,5%	14,8%	18,6%	15,3%
1	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
2	0,6%	0,4%	0,0%	0,0%	1,3%	0,6%	0,6%	0,0%	0,8%	0,0%	1,3%	0,6%	0,0%	0,5%
3	0,9%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
4	1,8%	0,8%	3,4%	1,1%	0,0%	0,0%	0,9%	5,3%	0,0%	0,0%	5,9%	0,9%	3,3%	1,2%
5	14,7%	9,9%	10,6%	12,6%	12,9%	11,1%	12,4%	14,3%	12,0%	12,7%	11,3%	12,6%	9,1%	12,2%
6	3,1%	3,6%	5,1%	1,6%	4,0%	2,6%	2,9%	6,2%	3,9%	3,4%	2,4%	3,2%	4,7%	3,3%
7	4,8%	7,5%	5,2%	6,0%	7,0%	7,5%	6,1%	3,5%	8,2%	6,3%	3,2%	5,6%	10,6%	6,2%
8	17,4%	10,9%	20,6%	14,4%	9,9%	8,8%	18,1%	14,7%	5,7%	19,0%	13,1%	15,3%	5,7%	14,1%
9	3,2%	3,0%	6,9%	2,0%	1,9%	1,4%	1,9%	10,6%	0,8%	4,8%	1,8%	1,2%	16,4%	3,1%
10	37,7%	48,8%	37,8%	43,1%	47,0%	52,4%	42,9%	23,0%	50,4%	39,6%	43,5%	45,1%	31,6%	43,4%
MÉDIA	6,8	7,3	7,4	6,9	7,1	7,3	7,2	6,0	7,0	7,2	6,8	7,1	6,7	7,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	36,9%	29,8%	29,5%	34,5%	34,2%	29,9%	30,9%	48,2%	34,8%	30,3%	38,4%	32,9%	35,7%	33,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	40,8%	51,8%	44,7%	45,1%	48,9%	53,8%	44,8%	33,6%	51,2%	44,4%	45,4%	46,3%	48,0%	46,5%

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: 5,3%

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?

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	12,3%	13,9%	8,5%	14,3%	14,5%	14,3%	12,8%	11,5%	17,4%	9,9%	15,6%	12,6%	17,4%	13,1%
1	0,0%	1,0%	0,0%	0,7%	0,5%	1,4%	0,0%	0,0%	0,8%	0,6%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
2	2,7%	1,8%	0,0%	2,8%	2,8%	1,8%	2,4%	2,4%	3,4%	2,1%	1,1%	1,7%	5,8%	2,2%
3	0,8%	1,1%	1,8%	1,5%	0,0%	0,0%	0,6%	3,9%	0,0%	1,8%	0,0%	1,1%	0,0%	0,9%
4	4,8%	1,2%	3,5%	4,1%	1,6%	1,1%	4,7%	2,2%	1,5%	3,1%	4,5%	2,1%	9,7%	3,0%
5	12,9%	9,2%	11,9%	12,4%	9,1%	16,0%	9,0%	5,5%	14,4%	10,2%	8,7%	11,4%	7,8%	11,0%
6	3,4%	6,7%	10,1%	2,5%	4,9%	1,2%	6,4%	9,6%	4,1%	6,3%	3,4%	5,4%	2,4%	5,1%
7	11,4%	8,1%	8,8%	9,0%	10,8%	7,5%	11,0%	10,8%	7,6%	11,9%	6,9%	9,3%	12,1%	9,7%
8	14,6%	10,4%	13,6%	12,1%	12,2%	9,5%	13,1%	16,7%	12,8%	11,6%	13,9%	12,6%	11,4%	12,4%
9	4,8%	7,6%	8,3%	5,3%	6,0%	7,9%	5,6%	4,5%	3,1%	8,8%	4,1%	6,2%	6,4%	6,2%
10	32,4%	39,2%	33,6%	35,3%	37,6%	39,2%	34,4%	32,8%	34,9%	33,9%	41,7%	37,1%	27,0%	35,9%
MÉDIA	6,8	7,0	7,2	6,6	6,9	6,9	6,8	6,9	6,4	7,0	7,0	7,0	6,1	6,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	36,9%	34,8%	35,8%	38,3%	33,3%	35,9%	35,9%	35,3%	41,6%	33,9%	33,3%	34,8%	43,1%	35,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	37,2%	46,8%	41,9%	40,6%	43,7%	47,1%	40,0%	37,3%	38,0%	42,6%	45,8%	43,3%	33,4%	42,1%

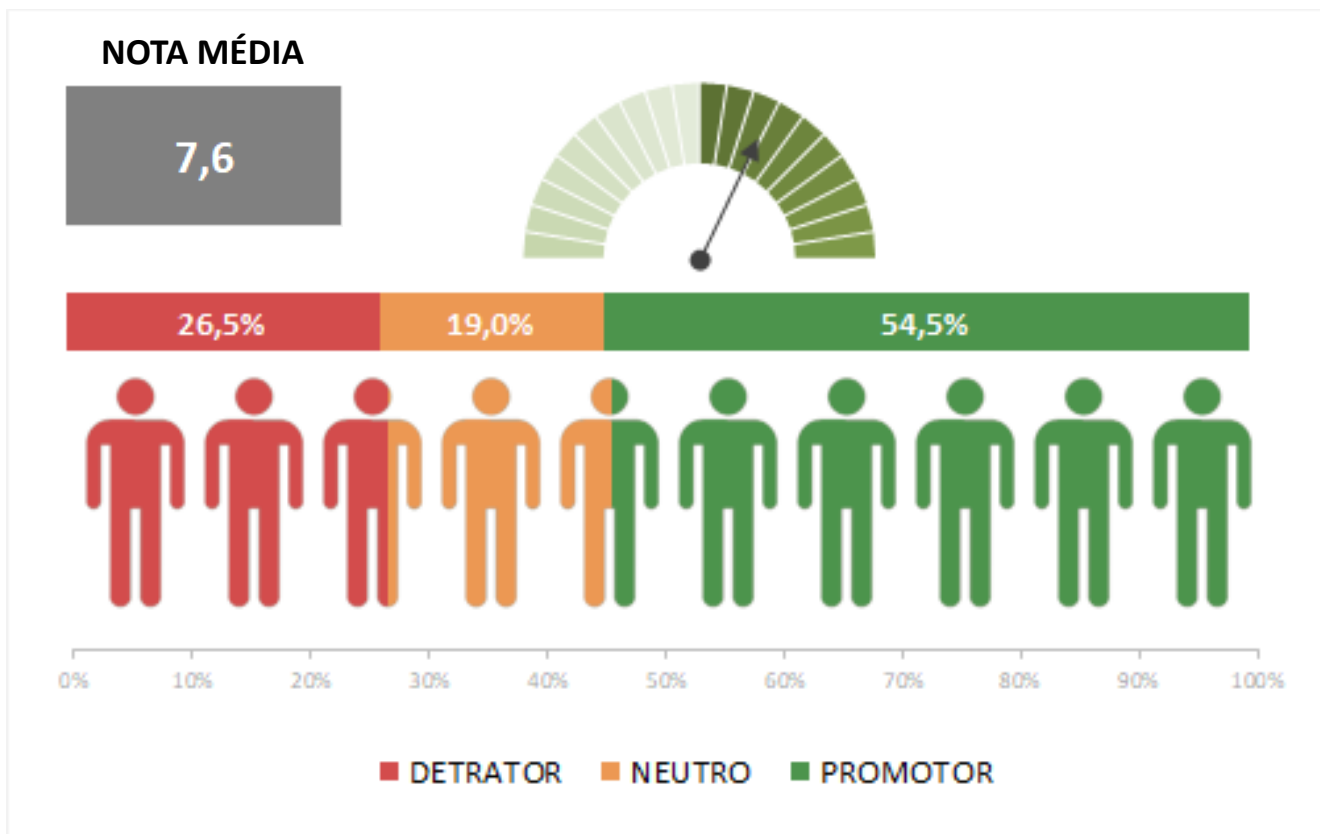


ARES
ASSOCIAÇÃO
REGISTRA
PCJ

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: 1,9%

LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

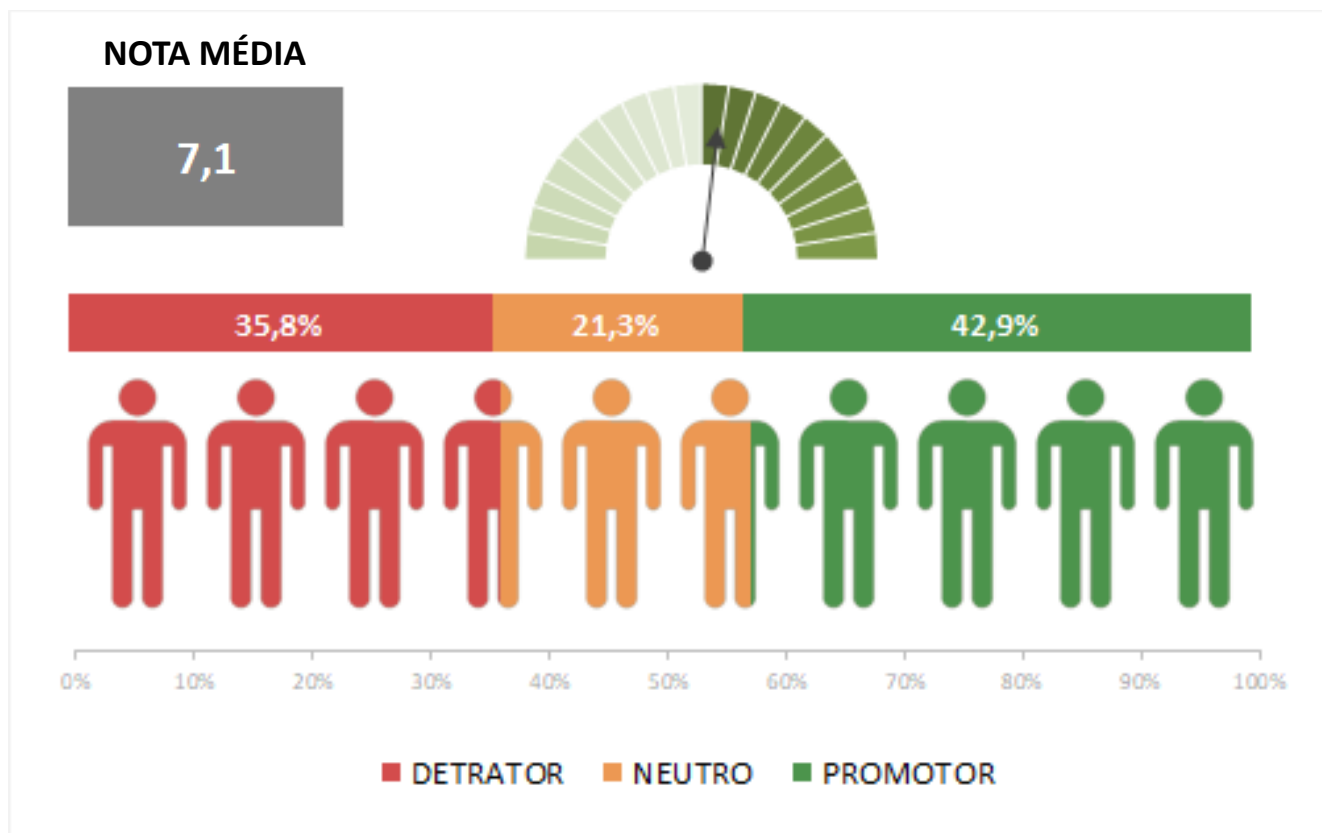
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	6,8%	12,0%	8,5%	10,6%	8,8%	11,0%	9,0%	7,1%	14,6%	8,6%	5,2%	8,2%	19,2%	9,4%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	3,7%	1,3%	0,0%	4,8%	1,6%	0,0%	3,4%	5,4%	3,0%	2,2%	2,4%	1,9%	6,8%	2,5%
3	2,5%	0,5%	1,8%	1,7%	1,2%	0,6%	0,0%	7,6%	2,4%	1,7%	0,0%	1,3%	3,4%	1,5%
4	2,8%	1,1%	3,5%	2,4%	0,6%	0,0%	2,7%	3,9%	0,0%	1,7%	4,9%	1,3%	6,3%	1,9%
5	8,4%	8,3%	11,8%	9,0%	5,9%	7,0%	9,1%	9,1%	11,0%	5,3%	12,7%	8,3%	8,8%	8,3%
6	1,7%	3,4%	3,4%	2,1%	2,6%	1,9%	3,5%	1,7%	1,8%	4,0%	0,0%	2,6%	2,4%	2,6%
7	6,3%	6,1%	18,7%	3,2%	2,6%	2,4%	8,7%	7,7%	6,2%	7,2%	3,5%	5,4%	12,3%	6,2%
8	13,7%	12,1%	20,2%	11,4%	10,6%	11,8%	14,3%	11,2%	10,5%	13,2%	15,1%	13,2%	10,4%	12,9%
9	5,0%	5,0%	5,1%	4,2%	5,7%	5,2%	4,3%	6,4%	2,3%	3,8%	11,4%	5,3%	3,0%	5,0%
10	49,1%	49,8%	26,9%	49,9%	60,5%	60,0%	44,3%	40,0%	48,2%	52,0%	44,8%	52,3%	27,5%	49,5%
MÉDIA	7,7	7,5	7,1	7,3	8,1	8,1	7,4	7,1	7,1	7,8	7,8	7,8	5,8	7,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	25,8%	27,1%	29,0%	31,4%	20,6%	20,6%	28,4%	34,7%	32,7%	23,9%	25,2%	23,9%	46,9%	26,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	54,2%	54,8%	32,1%	54,0%	66,2%	65,2%	48,6%	46,4%	50,5%	55,8%	56,2%	57,6%	30,4%	54,5%

PRESSÃO DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 0,0%

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

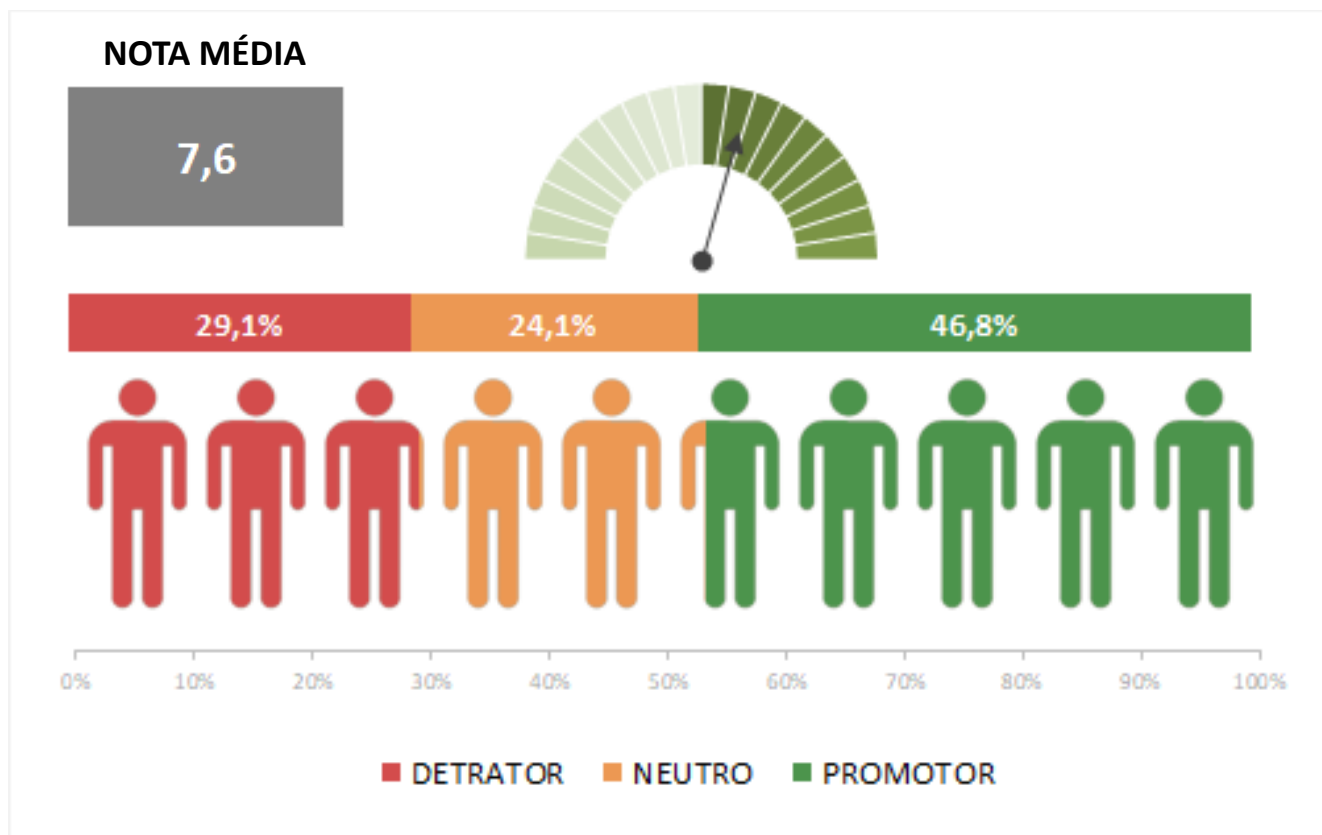
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	4,7%	7,3%	1,7%	6,2%	8,2%	6,2%	7,0%	3,2%	6,9%	5,7%	5,9%	5,4%	10,7%	6,1%
1	0,8%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
2	6,0%	5,3%	3,1%	6,8%	5,9%	5,0%	4,0%	11,6%	8,1%	4,5%	5,4%	5,5%	6,6%	5,6%
3	2,5%	3,6%	6,4%	1,7%	2,6%	3,5%	1,7%	5,8%	4,3%	1,9%	4,5%	3,2%	2,3%	3,1%
4	3,7%	1,9%	1,7%	4,1%	2,2%	0,5%	3,9%	4,8%	2,2%	3,4%	2,2%	2,3%	6,4%	2,8%
5	17,1%	11,2%	11,6%	19,1%	10,6%	10,1%	17,7%	12,7%	8,1%	17,5%	12,7%	13,8%	15,7%	14,0%
6	3,7%	3,9%	13,0%	2,1%	0,5%	1,3%	4,5%	7,4%	1,8%	3,9%	5,8%	3,1%	9,2%	3,8%
7	7,5%	5,5%	8,0%	6,8%	5,4%	7,4%	5,5%	7,0%	3,2%	6,4%	10,5%	7,0%	2,9%	6,5%
8	16,4%	13,3%	17,7%	12,6%	15,4%	12,8%	14,1%	21,1%	10,8%	14,0%	21,6%	15,3%	11,3%	14,8%
9	4,6%	4,3%	0,0%	1,7%	9,4%	6,4%	3,6%	2,5%	4,0%	4,4%	5,2%	5,1%	0,0%	4,5%
10	33,0%	43,6%	36,9%	38,0%	39,8%	46,7%	37,2%	23,8%	50,4%	37,6%	26,3%	38,9%	34,9%	38,5%
MÉDIA	7,0	7,3	7,3	6,9	7,3	7,6	7,0	6,5	7,4	7,1	6,9	7,2	6,4	7,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	38,5%	33,2%	37,4%	41,0%	30,0%	26,7%	39,5%	45,5%	31,6%	37,5%	36,4%	33,8%	51,0%	35,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	37,6%	47,9%	36,9%	39,7%	49,2%	53,1%	40,9%	26,3%	54,4%	42,0%	31,5%	44,0%	34,9%	42,9%

QUALIDADE DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 1,3%

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

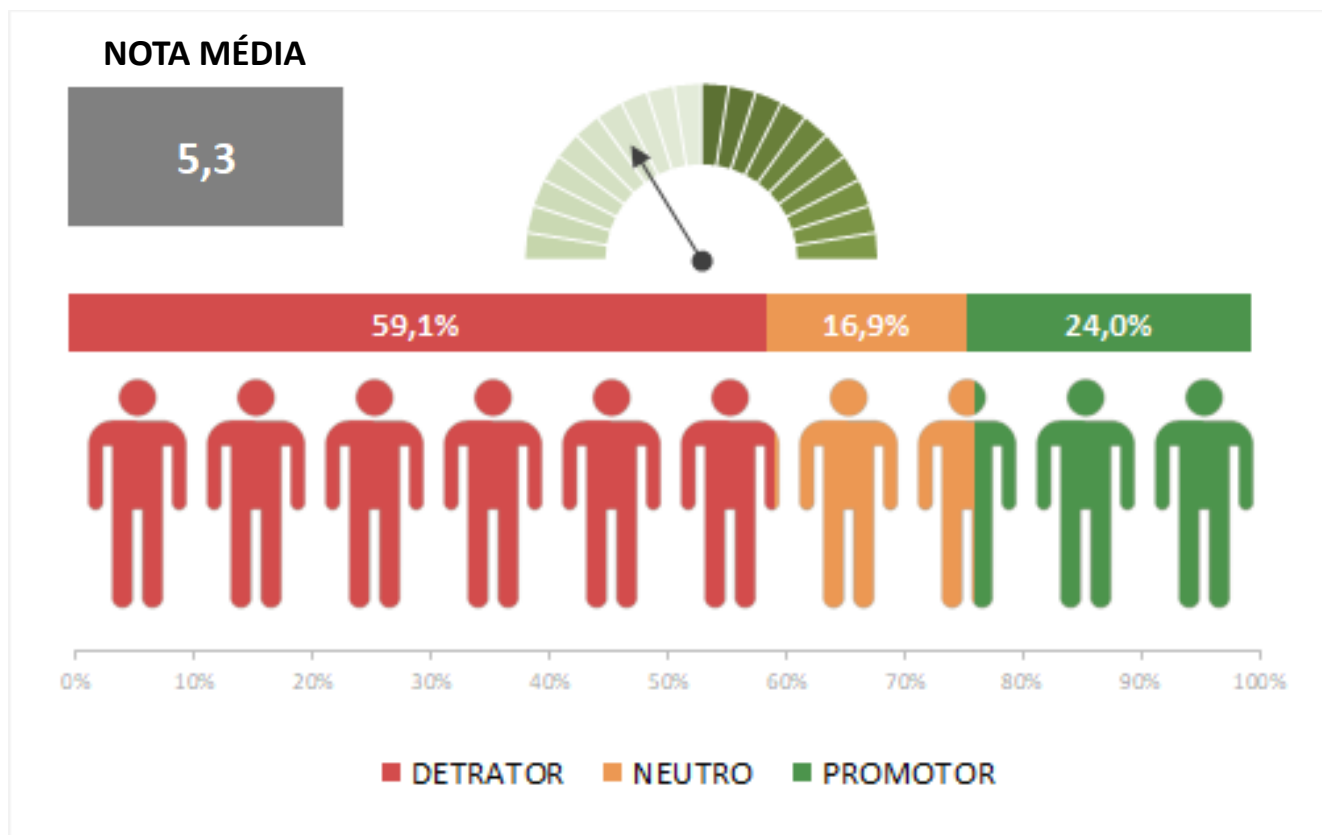
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	2,8%	7,5%	1,6%	6,7%	5,8%	5,9%	5,4%	3,2%	4,9%	5,9%	4,0%	4,5%	10,7%	5,2%
1	1,3%	0,5%	0,0%	1,7%	0,6%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	0,5%	2,9%	1,0%	0,0%	0,9%
2	1,2%	0,8%	1,7%	0,0%	1,6%	2,0%	0,0%	1,4%	2,9%	0,4%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
3	2,1%	2,6%	3,1%	2,7%	1,6%	1,2%	1,3%	7,9%	0,0%	2,1%	5,8%	2,4%	2,3%	2,4%
4	4,2%	3,0%	0,0%	5,5%	3,6%	3,4%	3,1%	5,1%	3,7%	3,3%	4,0%	3,6%	3,3%	3,6%
5	11,6%	10,5%	11,5%	16,0%	6,2%	11,6%	11,4%	8,7%	9,3%	11,1%	12,9%	11,5%	8,0%	11,0%
6	5,9%	4,3%	6,4%	6,2%	3,3%	3,0%	1,9%	18,3%	4,5%	4,4%	7,3%	4,0%	13,3%	5,1%
7	7,6%	6,3%	8,0%	6,9%	6,5%	4,5%	9,7%	4,9%	3,2%	9,8%	4,7%	7,5%	3,3%	7,0%
8	17,6%	16,7%	22,7%	17,7%	13,6%	11,1%	22,9%	15,2%	14,1%	17,9%	18,9%	16,6%	20,9%	17,1%
9	8,6%	5,5%	11,4%	4,8%	6,9%	6,4%	5,7%	12,0%	8,2%	6,5%	7,0%	6,4%	12,2%	7,0%
10	37,1%	42,2%	33,7%	31,8%	50,4%	50,9%	38,5%	18,1%	49,1%	38,1%	32,5%	41,5%	26,0%	39,7%
MÉDIA	7,6	7,5	7,9	7,0	7,9	7,8	7,7	6,5	7,9	7,5	7,2	7,6	7,0	7,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	29,1%	29,2%	24,2%	38,8%	22,7%	27,1%	23,1%	49,8%	25,4%	27,8%	36,9%	28,0%	37,6%	29,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	45,7%	47,7%	45,1%	36,6%	57,2%	57,3%	44,3%	30,1%	57,3%	44,5%	39,5%	47,9%	38,2%	46,8%

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: 27,8%

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.

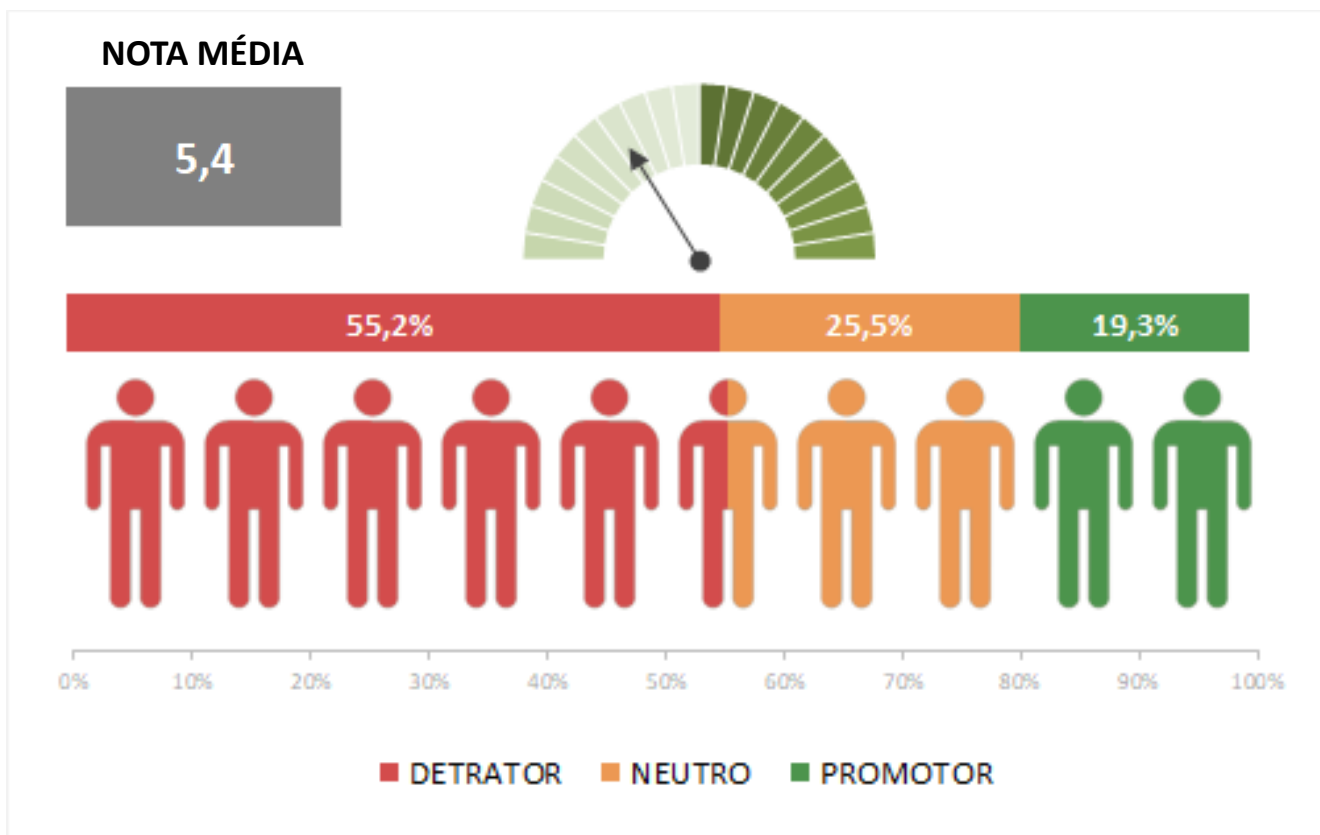
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	20,8%	21,3%	16,5%	27,1%	17,6%	27,3%	19,4%	15,0%	29,8%	20,2%	12,8%	21,2%	20,2%	21,0%
1	0,0%	1,3%	0,0%	1,0%	0,7%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,5%	1,6%	0,8%	0,0%	0,6%
2	7,0%	7,5%	6,1%	8,3%	6,8%	3,6%	7,4%	12,5%	3,4%	5,7%	14,8%	6,7%	10,2%	7,2%
3	3,7%	1,5%	2,0%	4,1%	1,6%	0,9%	3,1%	4,3%	0,0%	4,2%	2,2%	3,1%	0,0%	2,6%
4	3,1%	3,6%	2,0%	1,9%	5,7%	1,7%	3,8%	4,8%	2,8%	2,8%	5,3%	3,6%	2,1%	3,4%
5	15,5%	14,9%	16,2%	19,6%	10,2%	13,4%	16,6%	14,7%	13,2%	17,7%	12,2%	15,6%	12,9%	15,2%
6	7,7%	10,4%	18,4%	6,2%	6,1%	6,7%	10,9%	8,3%	4,5%	7,0%	18,5%	8,7%	10,9%	9,0%
7	6,5%	3,4%	14,4%	2,7%	1,6%	0,9%	6,7%	7,4%	4,7%	6,5%	2,1%	3,0%	16,1%	5,0%
8	11,1%	12,8%	8,2%	12,2%	13,9%	13,5%	13,2%	6,2%	7,6%	14,9%	10,3%	12,3%	10,0%	11,9%
9	3,5%	2,2%	0,0%	1,4%	6,2%	4,8%	1,2%	4,0%	4,5%	0,6%	6,0%	3,4%	0,0%	2,9%
10	21,0%	21,2%	16,3%	15,5%	29,6%	27,3%	17,7%	19,5%	29,4%	19,8%	14,3%	21,7%	17,6%	21,1%
MÉDIA	5,4	5,3	5,5	4,6	6,0	5,5	5,3	5,2	5,4	5,3	5,2	5,3	5,3	5,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	57,9%	60,4%	61,1%	68,2%	48,7%	53,6%	61,2%	62,8%	53,7%	58,1%	67,4%	59,6%	56,3%	59,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	24,5%	23,4%	16,3%	16,9%	35,9%	32,1%	18,9%	23,5%	33,9%	20,4%	20,2%	25,1%	17,6%	24,0%



ARES
AGÊNCIA DE REGULAÇÃO E SUPERVISÃO DO PODER JUDICIÁRIO

SATISFAÇÃO GERAL – SANOR

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DA SANOR? POR GENTILEZA, ATRIBUA UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 ESTÁ TOTALMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO
RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA

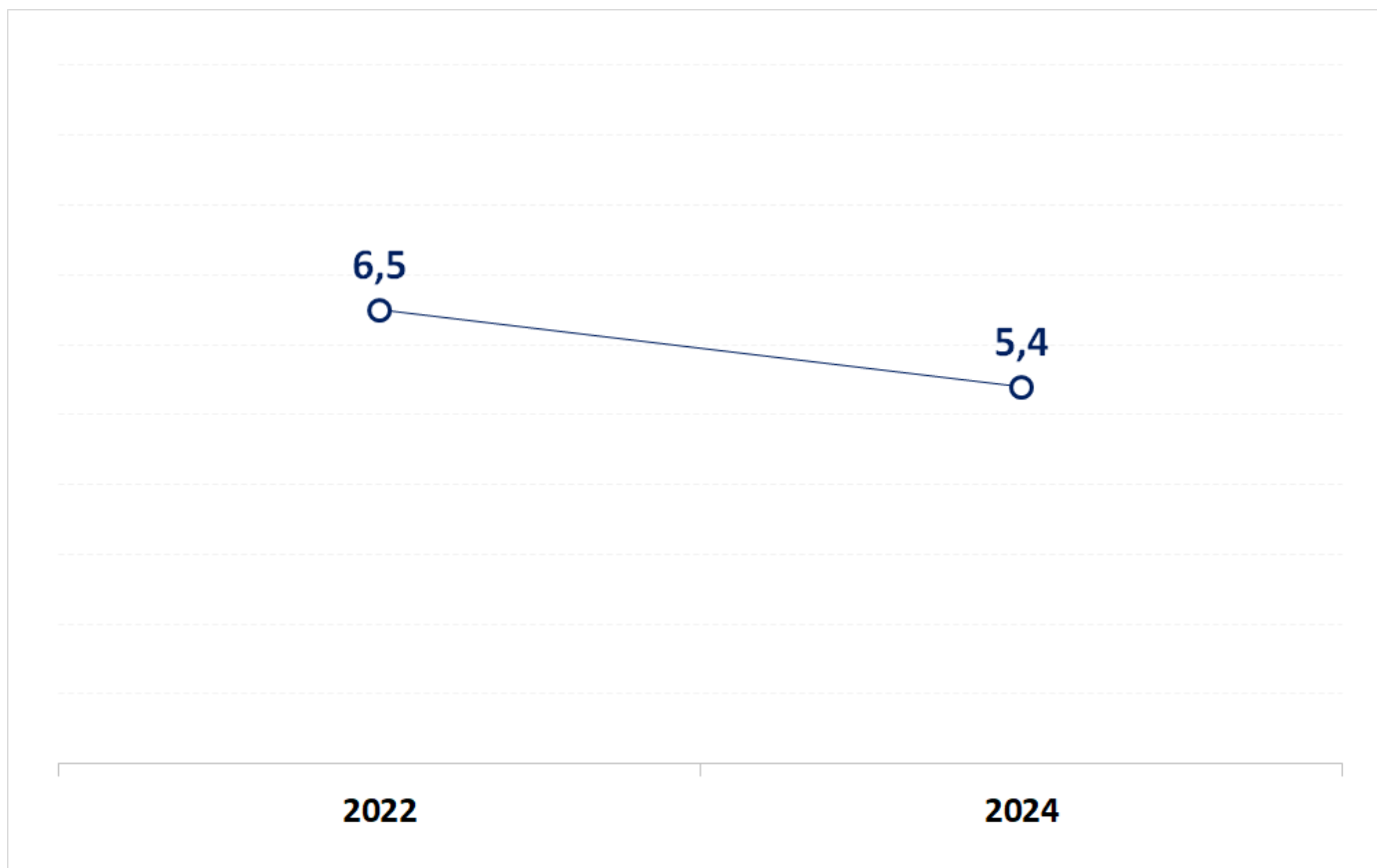


% NÃO RESPOSTA: **0,0%**

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – SANOR

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DA SANOR? 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 – SANOR

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DA SANOR? 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	13,7%	22,2%	19,3%	16,5%	18,9%	24,9%	13,8%	14,6%	25,5%	14,5%	17,9%	17,9%	19,6%	18,1%
1	0,8%	1,6%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	1,7%	1,2%	1,3%	0,0%	1,2%
2	5,8%	3,2%	3,2%	7,5%	2,3%	3,3%	3,8%	8,8%	3,8%	5,0%	4,1%	4,0%	8,0%	4,5%
3	4,7%	3,1%	4,8%	3,4%	3,8%	2,7%	4,4%	5,0%	5,2%	3,3%	3,7%	3,3%	8,5%	3,9%
4	3,6%	1,7%	3,2%	1,4%	3,4%	3,2%	2,6%	1,4%	2,3%	2,3%	3,8%	3,0%	0,0%	2,6%
5	22,8%	13,4%	21,1%	20,0%	14,3%	12,4%	20,0%	24,5%	15,9%	18,5%	19,1%	17,4%	22,1%	17,9%
6	7,7%	6,3%	9,8%	7,2%	5,3%	3,0%	9,8%	7,9%	6,0%	8,4%	4,6%	6,9%	7,2%	7,0%
7	12,8%	11,3%	17,8%	10,3%	10,7%	7,7%	15,0%	13,5%	6,3%	12,7%	17,2%	12,2%	11,3%	12,1%
8	12,3%	14,6%	11,0%	14,3%	14,1%	15,0%	11,6%	15,5%	13,9%	12,6%	15,3%	13,1%	17,0%	13,5%
9	2,7%	6,9%	3,1%	4,5%	6,2%	8,6%	3,7%	0,0%	4,1%	6,3%	2,3%	5,5%	0,0%	4,9%
10	13,0%	15,7%	6,6%	11,9%	20,9%	19,1%	12,6%	8,9%	17,1%	14,6%	10,6%	15,4%	6,4%	14,4%
MÉDIA	5,4	5,4	5,1	5,2	5,9	5,5	5,5	5,1	5,1	5,7	5,3	5,5	4,7	5,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	59,1%	51,4%	61,5%	59,0%	48,2%	49,7%	57,0%	62,1%	58,6%	53,7%	54,5%	53,8%	65,4%	55,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	15,7%	22,6%	9,7%	16,4%	27,1%	27,6%	16,4%	8,9%	21,2%	20,9%	13,0%	21,0%	6,4%	19,3%

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DO PRESTADOR

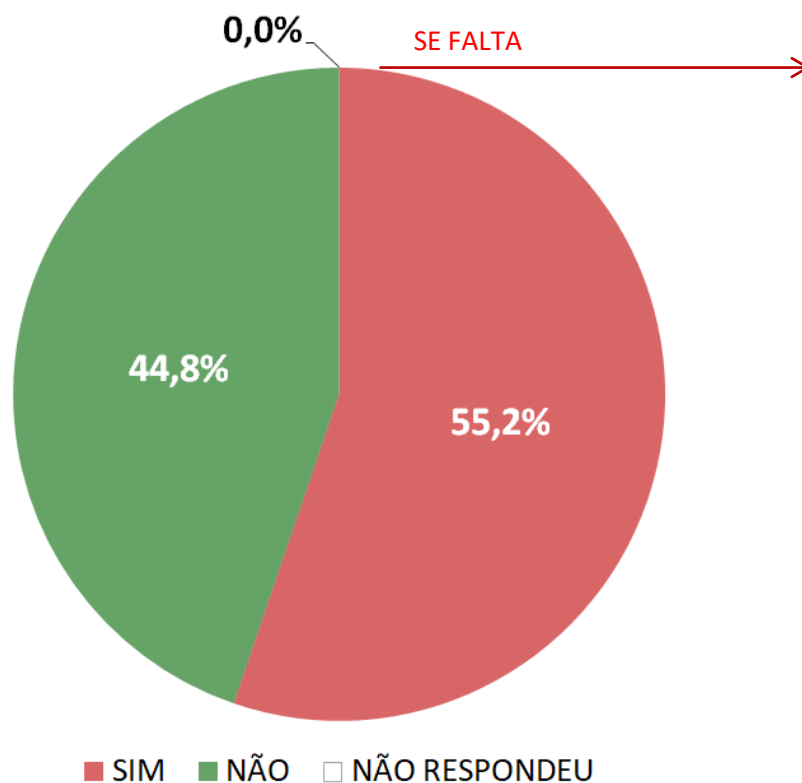
1. (SE NOTA 9 OU 10) PERCEBEMOS QUE ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS, POR QUAL MOTIVO ATRIBUI ESSA NOTA?
2. (SE NOTA ≥ 6) PELA SUA RESPOSTA, PERCEBEMOS QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PODERIAM SER MELHORES. O QUE PODERIA SER FEITO PARA SATISFAZÊ-LO?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 19,3% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	29,3%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	24,0%
BOM ATENDIMENTO	12,0%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	10,7%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	6,7%
QUALIDADE DA ÁGUA	4,0%
NÃO FALTA ÁGUA	2,7%
OUTROS	4,0%
NÃO RESPONDEU	6,7%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 55,2% DOS USUÁRIOS)	%
DIMINUIR O PREÇO	38,3%
MELHORAR O ATENDIMENTO	22,3%
NÃO FALTAR ÁGUA	18,4%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	10,2%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	6,3%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	6,3%
TRATAR O ESGOTO	3,9%
MELHORAR A PRESSÃO	3,9%
NÃO AUMENTAR O CONTA APÓS TROCAR O HIDRÔMETRO	2,9%
NÃO TER TAXA DE ESGOTO	2,4%
RESOLVER OS PROBLEMAS	2,4%
MELHORAR A GESTÃO	1,9%
EFETUAR A LEITURA CORRETA	1,5%
MAIS TRANSPARÊNCIA	1,0%
OUTROS	3,5%
NÃO RESPONDEU	6,3%

FALTA DE ÁGUA

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



COM QUAL FREQUÊNCIA?	%
< 1 VEZ POR MÊS	2,9%
1 VEZ POR MÊS	4,7%
2 VEZES POR MÊS	1,6%
3 VEZES POR MÊS	6,6%
1 VEZ POR SEMANA	24,1%
> 1 VEZ POR SEMANA	60,1%

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

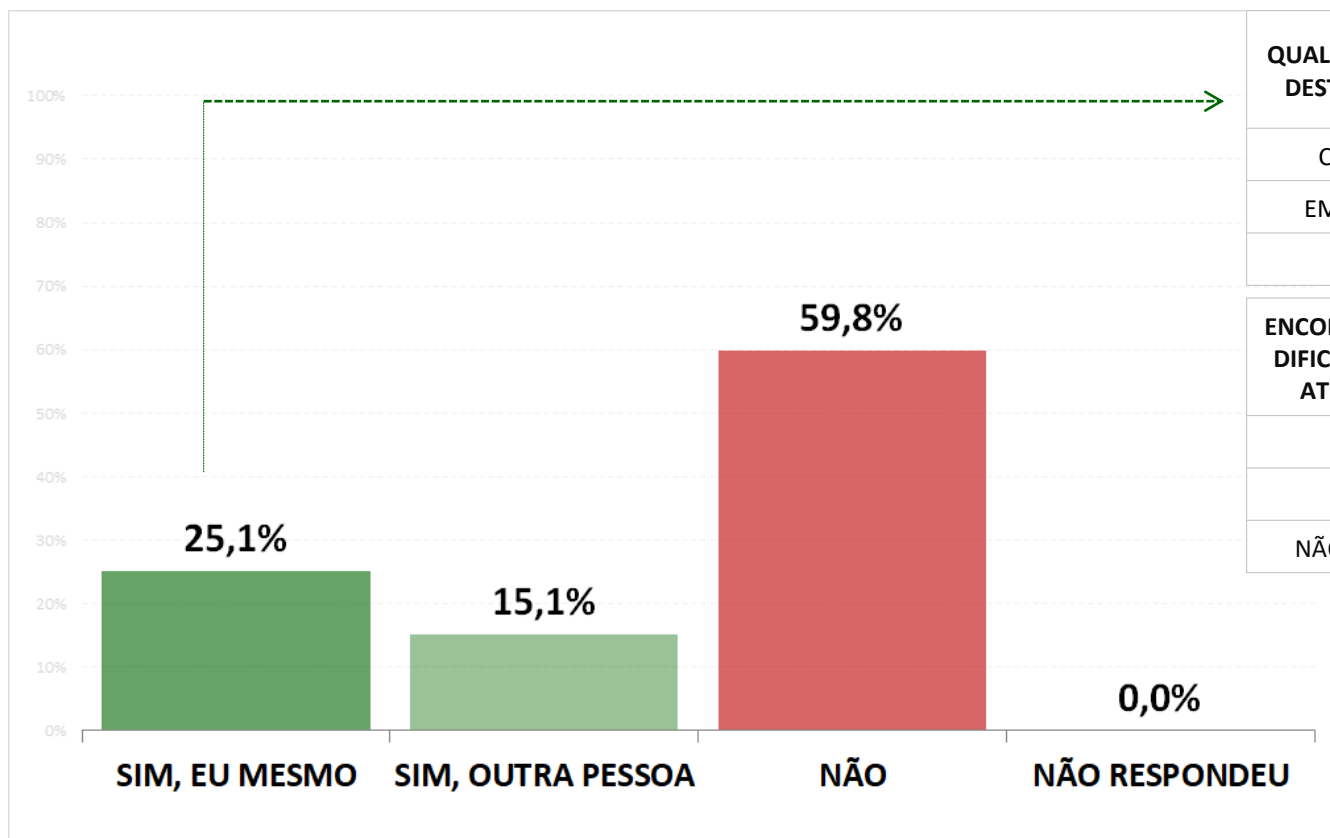
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	54,2%	56,2%	57,7%	52,7%	56,3%	54,4%	53,2%	62,7%	40,3%	61,9%	56,8%	56,5%	45,5%	55,2%
NÃO	45,8%	43,8%	42,3%	47,3%	43,7%	45,6%	46,8%	37,3%	59,7%	38,1%	43,2%	43,5%	54,5%	44,8%
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%

CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	42,8%
EMERGENCIAL	57,2%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	58,3%
NÃO	41,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	35,2%
ATENDIMENTO RUIM	19,3%
DEMORA NO ATENDIMENTO	17,3%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	15,9%
NÃO ATENDE AO TELEFONE	12,4%



ARES
ASSOCIAÇÃO
DOS REGEDORES
DA POLÍCIA
CIVIL DO RJ

CANAL DE ATENDIMENTO

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

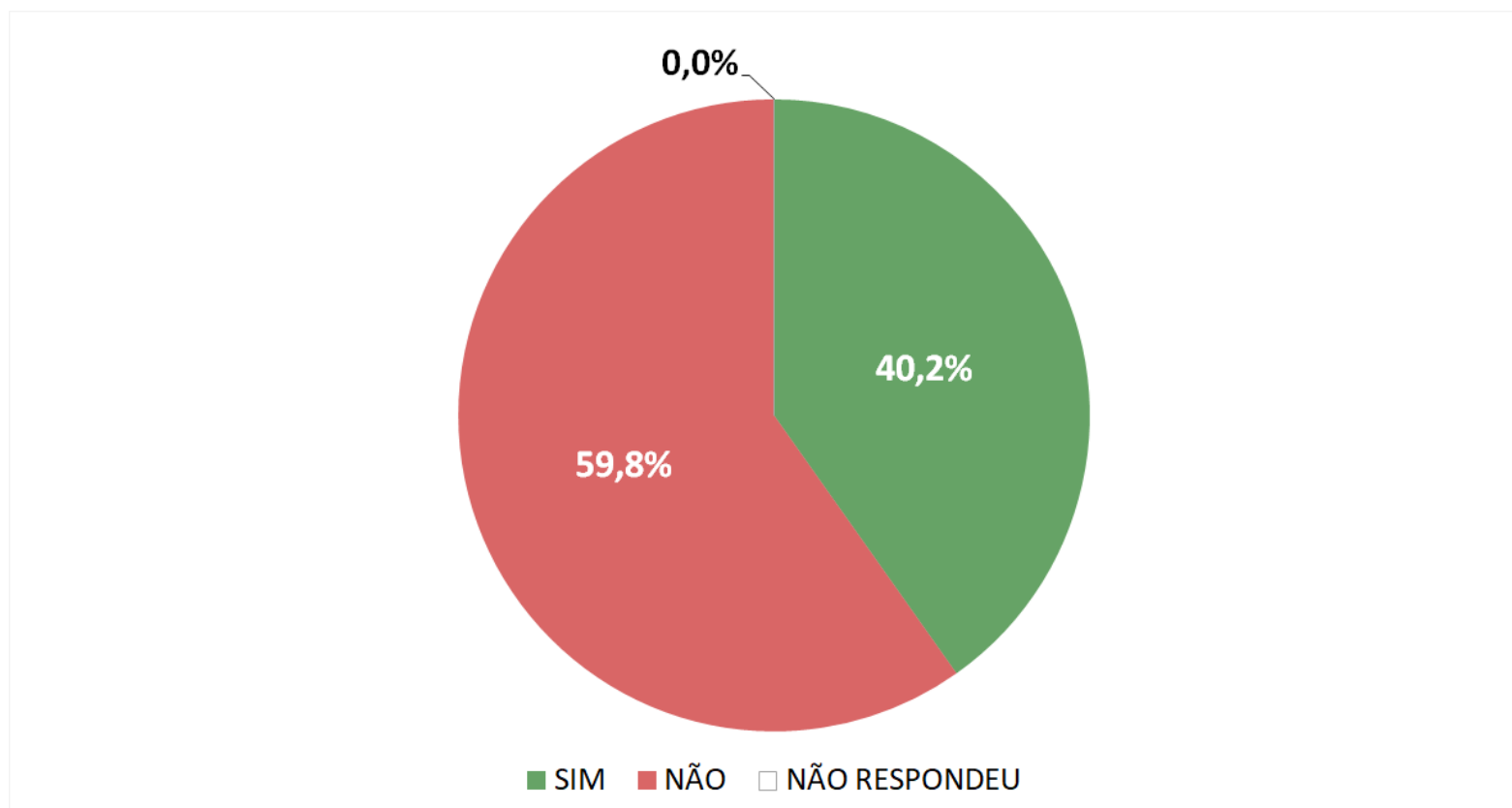
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	27,6%	22,7%	11,5%	33,1%	24,8%	19,6%	27,3%	31,0%	21,1%	28,3%	22,2%	25,4%	22,5%	25,1%
SIM, OUTRA PESSOA	15,9%	14,3%	35,6%	10,9%	8,2%	8,4%	19,1%	18,6%	9,4%	14,4%	23,6%	12,8%	32,3%	15,1%
NÃO	56,4%	63,0%	52,9%	56,1%	67,0%	72,0%	53,5%	50,4%	69,6%	57,3%	54,2%	61,7%	45,2%	59,8%
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%

CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO
DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

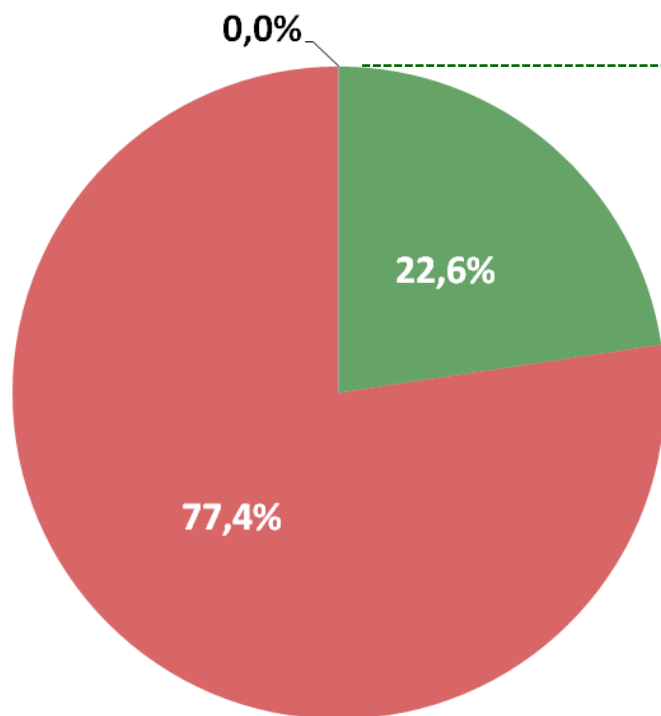
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	36,7%	43,4%	43,2%	42,8%	36,2%	44,5%	45,3%	17,0%	41,9%	46,4%	22,8%	42,0%	26,4%	40,2%
NÃO	63,3%	56,6%	56,8%	57,2%	63,8%	55,5%	54,7%	83,0%	58,1%	53,6%	77,2%	58,0%	73,6%	59,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

TARIFA SOCIAL

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



■ SIM ■ NÃO ■ NÃO RESPONDEU

COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	44,8%
INTERNET (OUTROS)	14,5%
PREFEITURA	8,9%
RÁDIO	8,7%
REDES SOCIAIS	7,7%
TELEVISÃO	7,3%
FOLHETO	3,1%
TRABALHO	1,6%
OUTROS MEIOS	3,2%
NÃO RESPONDEU	1,7%

JÁ OBTVEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	8,9%
NÃO	91,1%
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	24,3%	21,1%	11,5%	24,3%	27,0%	27,8%	17,1%	26,4%	24,4%	23,7%	17,8%	23,5%	16,2%	22,6%
NÃO	75,7%	78,9%	88,5%	75,7%	73,0%	72,2%	82,9%	73,6%	75,6%	76,3%	82,2%	76,5%	83,8%	77,4%
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

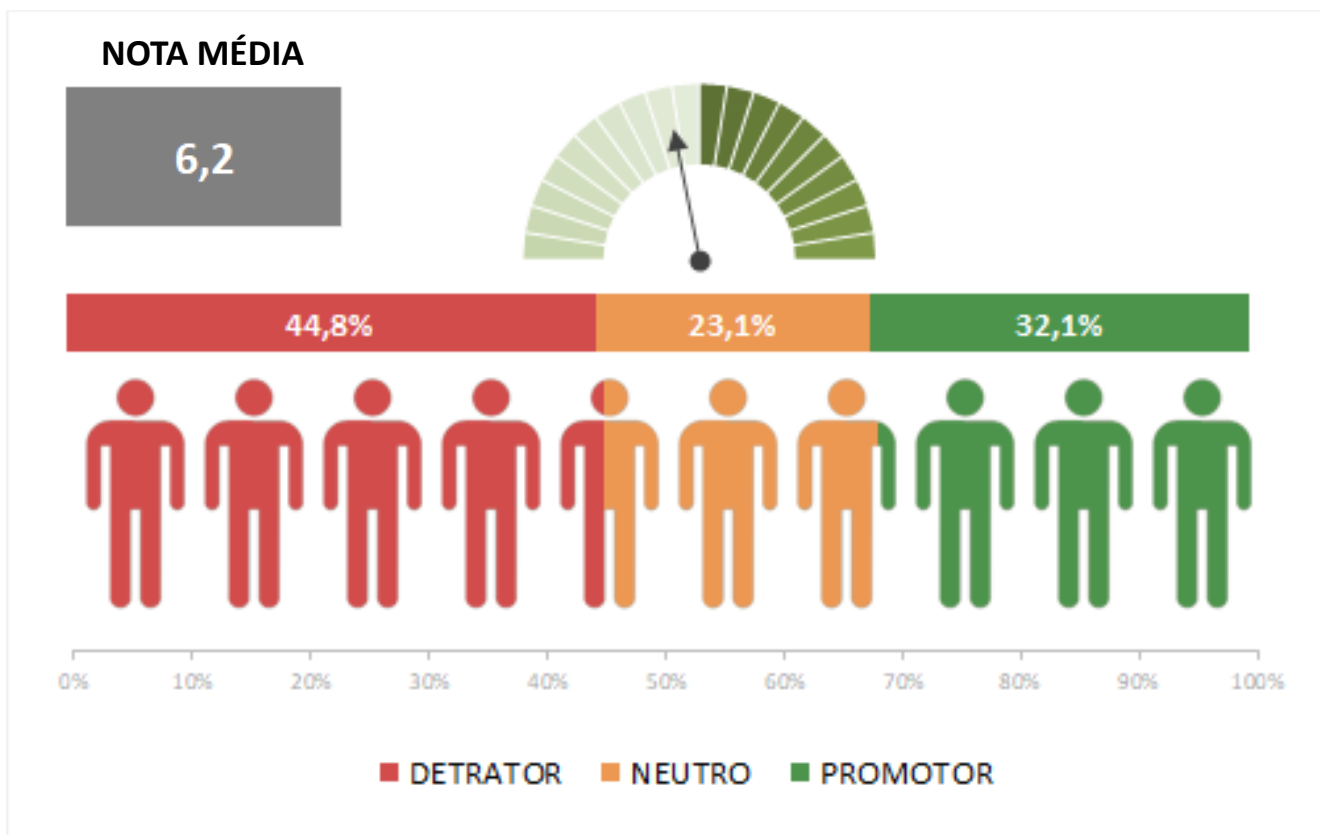
A SEGUIR, **SATISFAÇÃO GERAL** COM OS SERVIÇOS DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS E DE VARRIÇÃO DAS RUAS.

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 ORLÂNDIA? 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

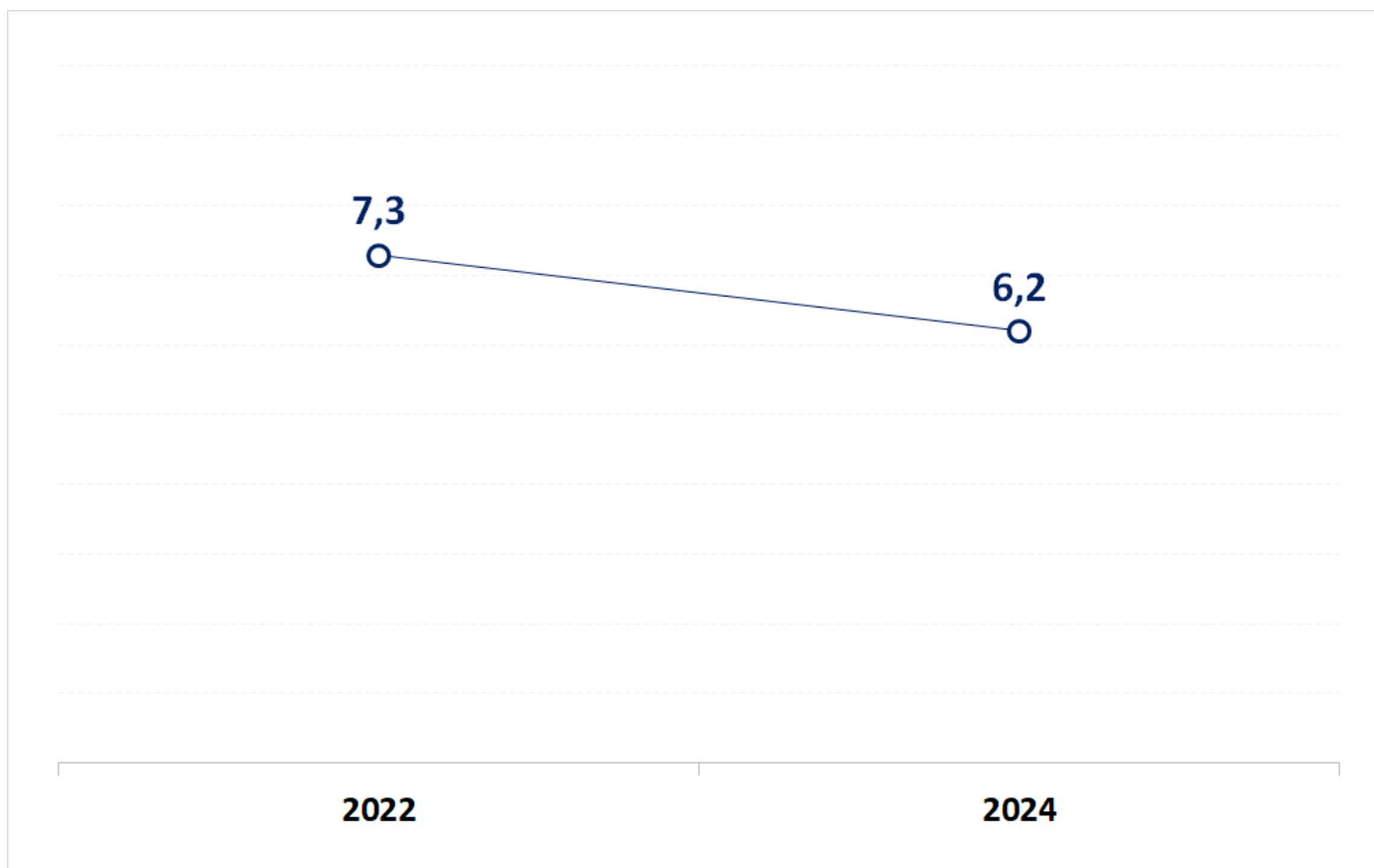


% NÃO RESPOSTA: 0,4%

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 ORLÂNDIA? 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 ORLÂNDIA? 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%	14,1%	9,7%	12,0%	18,1%	18,2%	13,9%	4,9%	15,9%	15,7%	7,5%	15,3%	3,7%	14,0%
1	0,8%	1,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	1,4%	1,6%	0,0%	0,5%	3,0%	0,7%	2,3%	0,9%
2	7,2%	4,9%	6,5%	8,8%	3,1%	3,2%	6,8%	9,9%	6,3%	6,9%	3,6%	4,8%	15,4%	6,0%
3	5,4%	4,3%	3,3%	6,2%	4,4%	5,7%	4,8%	3,0%	7,2%	4,9%	2,0%	4,7%	5,6%	4,9%
4	3,5%	2,7%	6,5%	3,4%	1,1%	2,9%	3,7%	2,1%	1,3%	3,9%	3,4%	2,7%	6,2%	3,1%
5	8,6%	10,9%	9,7%	8,3%	11,2%	10,7%	8,5%	11,2%	10,0%	10,1%	8,6%	9,5%	11,6%	9,8%
6	7,3%	5,2%	8,1%	8,2%	3,3%	1,2%	6,4%	16,7%	4,7%	4,2%	13,0%	4,3%	20,8%	6,2%
7	5,2%	7,5%	8,1%	6,2%	5,7%	5,4%	7,6%	5,4%	4,3%	6,1%	9,5%	7,2%	0,0%	6,4%
8	19,2%	14,3%	17,8%	14,6%	18,1%	12,9%	19,0%	18,7%	11,6%	18,4%	18,6%	17,3%	12,2%	16,7%
9	7,9%	5,4%	7,9%	6,7%	5,8%	4,1%	7,8%	8,7%	7,7%	5,0%	9,2%	6,4%	8,2%	6,6%
10	21,2%	29,6%	22,4%	23,3%	29,3%	35,8%	20,2%	17,6%	31,1%	24,4%	21,6%	27,0%	13,9%	25,5%
MÉDIA	6,0	6,3	6,4	6,0	6,3	6,3	6,0	6,4	6,2	6,0	6,6	6,3	5,7	6,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	46,6%	43,2%	43,8%	49,3%	41,1%	41,8%	45,5%	49,5%	45,4%	46,1%	41,1%	42,1%	65,7%	44,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	29,0%	35,0%	30,3%	30,0%	35,1%	39,9%	28,0%	26,4%	38,7%	29,4%	30,8%	33,4%	22,1%	32,1%

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 – 32,1% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	39,3%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	33,6%
ESTÁ SATISFEITO	7,4%
EQUIPE DE QUALIDADE	4,9%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	2,5%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,5%
CIDADE/RUAS LIMPAS	1,6%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	1,6%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	1,6%
NÃO RESPONDEU	4,9%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 44,8% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAR EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	28,5%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	20,0%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	14,5%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	9,7%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	6,1%
NÃO DEIXAR ACUMULAR	4,2%
TER MAIS CAMINHÕES	4,2%
CAPACITAR MELHOR A EQUIPE	1,8%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,2%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	0,6%
IMPLEMENTAR COLETA SELETIVA	0,6%
OUTROS	1,8%
NÃO RESPONDEU	6,7%

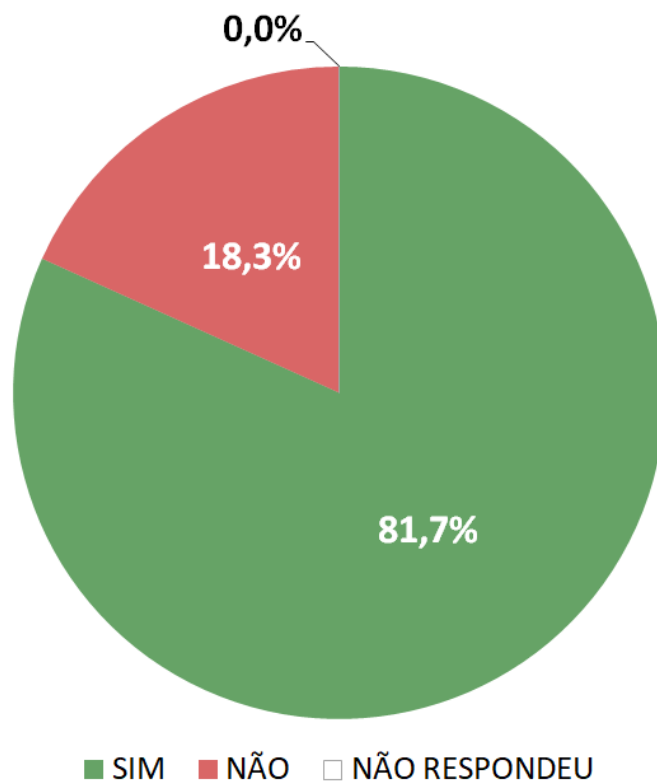


ARES
ASSOCIAÇÃO
REGENERADORA
DO PCJ

SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

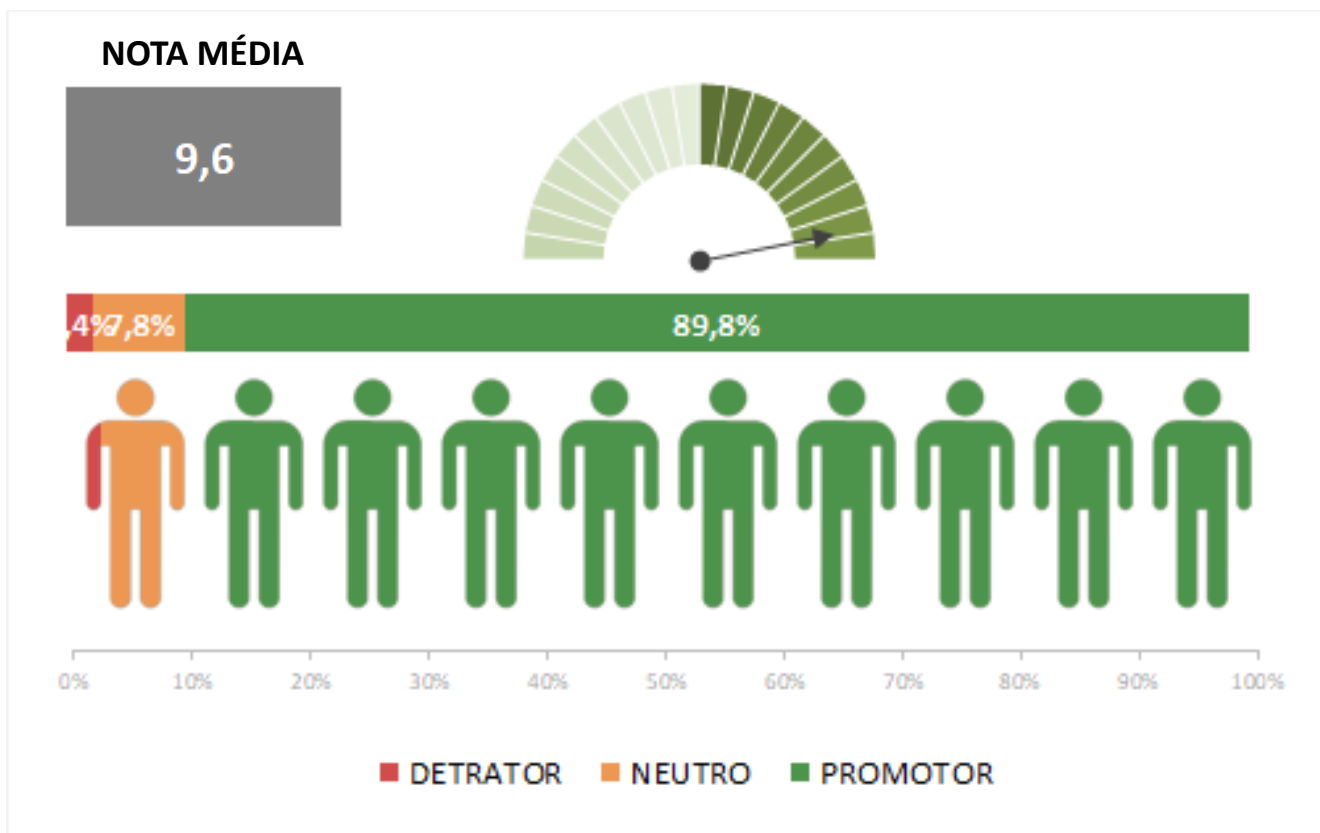
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	84,9%	78,8%	83,9%	82,1%	80,3%	78,4%	82,2%	88,0%	79,4%	80,6%	87,4%	80,2%	94,0%	81,7%
NÃO	15,1%	21,2%	16,1%	17,9%	19,7%	21,6%	17,8%	12,0%	20,6%	19,4%	12,6%	19,8%	6,0%	18,3%
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%

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: 9,8%

SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA RECICLÁVEL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,3%	1,1%	3,3%	0,0%	1,2%	1,0%	1,8%	0,0%	0,9%	1,9%	0,0%	1,2%	1,7%	1,2%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	1,4%	1,0%	0,0%	1,9%	1,2%	0,6%	0,9%	3,6%	0,9%	0,0%	4,7%	1,0%	2,3%	1,2%
6	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
7	3,5%	0,4%	0,0%	1,1%	3,8%	2,1%	2,4%	0,0%	0,0%	3,1%	1,2%	2,2%	0,0%	1,9%
8	7,7%	4,2%	6,8%	5,7%	5,5%	2,6%	6,1%	12,6%	5,6%	5,7%	6,6%	4,7%	13,9%	5,9%
9	10,6%	7,6%	15,2%	7,3%	7,3%	6,2%	11,6%	7,7%	9,4%	6,9%	14,3%	9,2%	8,0%	9,1%
10	75,5%	85,7%	74,7%	84,0%	81,0%	87,5%	77,3%	76,1%	83,3%	82,4%	73,2%	81,7%	74,1%	80,7%
MÉDIA	9,4	9,7	9,4	9,7	9,5	9,7	9,5	9,5	9,7	9,5	9,5	9,6	9,4	9,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	2,7%	2,2%	3,3%	1,9%	2,4%	1,7%	2,6%	3,6%	1,7%	1,9%	4,7%	2,2%	4,0%	2,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	86,1%	93,3%	89,9%	91,3%	88,3%	93,7%	88,8%	83,8%	92,7%	89,3%	87,5%	90,9%	82,0%	89,8%

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA COLETA

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 89,8% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	39,1%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	37,7%
LEVAM TODO MATERIAL	6,0%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,0%
ESTÁ SATISFEITO	3,3%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,0%
SÃO ORGANIZADOS	1,7%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	1,0%
SÃO DEDICADOS	1,0%
SÃO EDUCADOS	1,0%
NÃO DEIXA ACUMULAR	0,7%
OUTROS	1,0%
NÃO RESPONDEU	0,7%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 2,4% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	62,5%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	25,0%
NÃO RESPONDEU	12,5%

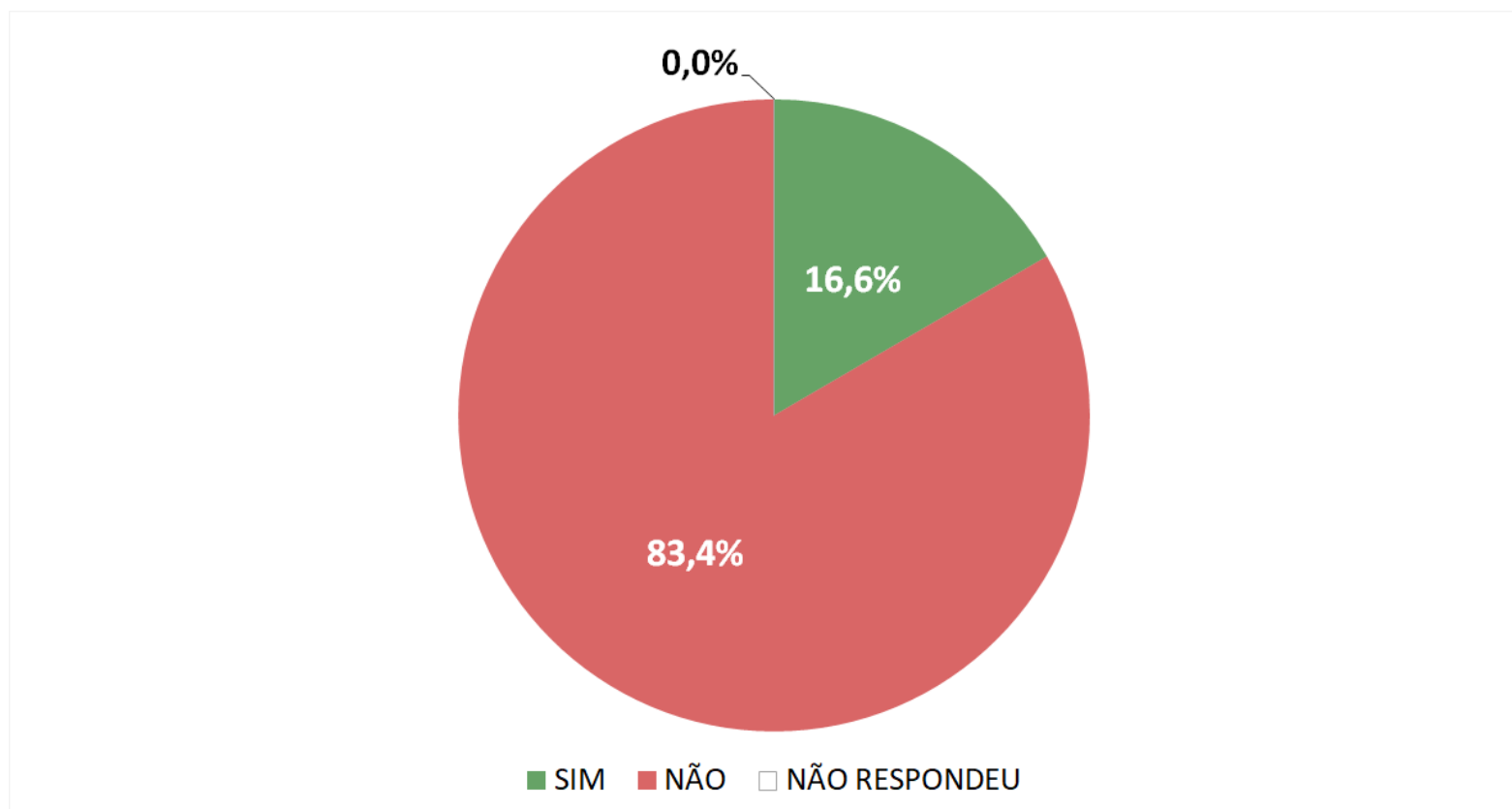


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

ECOPONTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



ECOPONTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

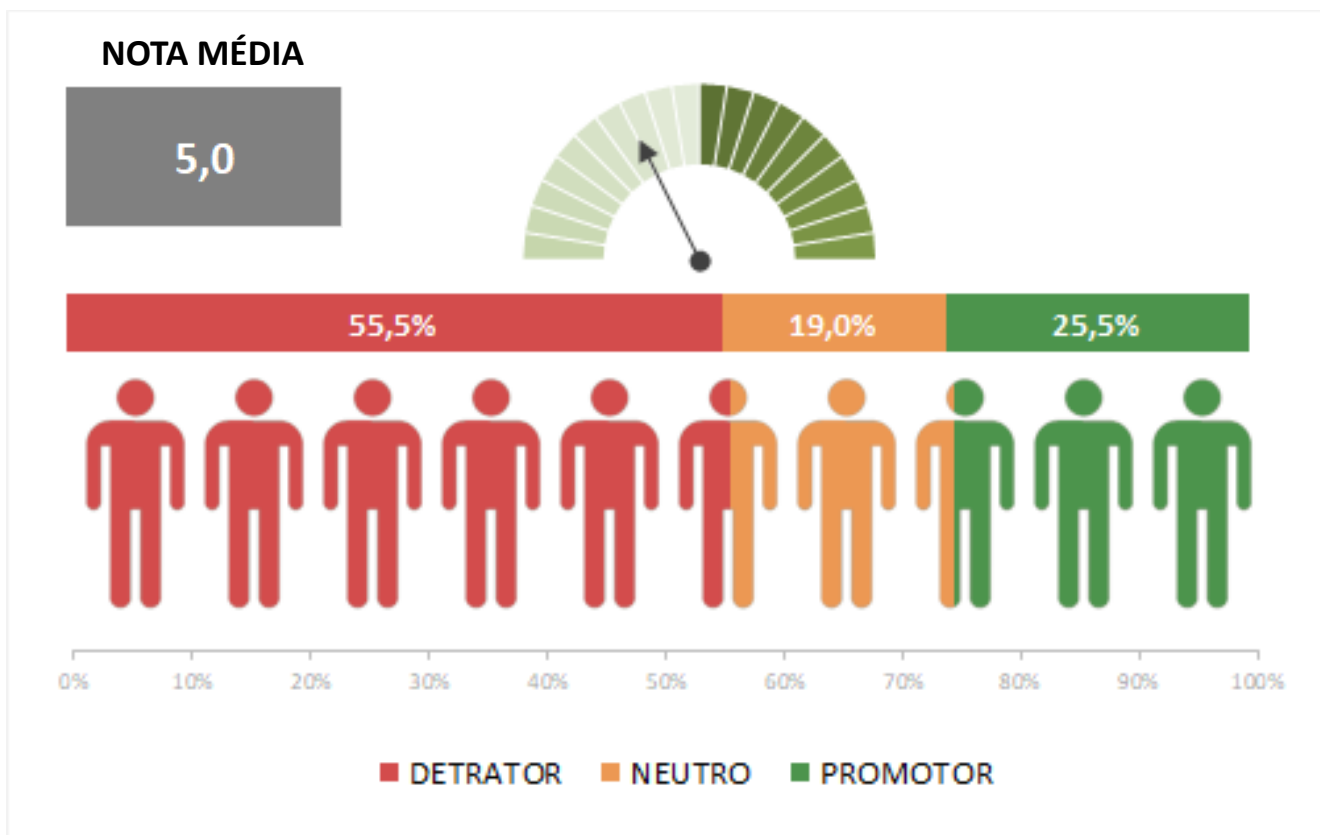
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	16,4%	16,8%	17,7%	14,7%	17,8%	15,8%	16,0%	20,0%	15,5%	15,1%	21,6%	16,4%	18,2%	16,6%
NÃO	83,6%	83,2%	82,3%	85,3%	82,2%	84,2%	84,0%	80,0%	84,5%	84,9%	78,4%	83,6%	81,8%	83,4%
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 ORLÂNDIA? 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: 16,3%

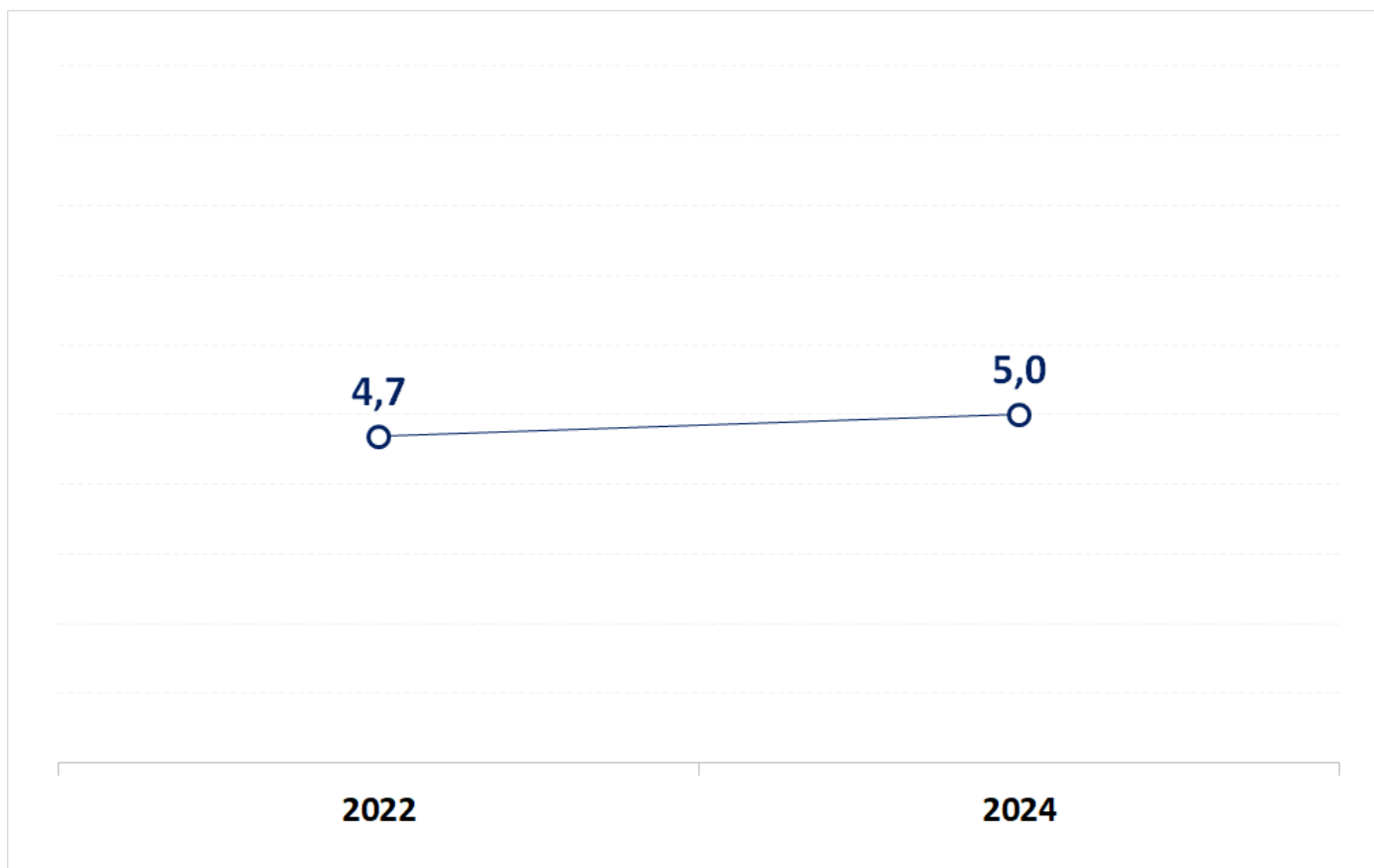


ARES
ASSOCIAÇÃO
REGIÕES DE ORÇAMENTO
DA REGIÃO DE SÃO PAULO

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE ORLÂNDIA? 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 ORLÂNDIA? 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	33,3%	31,2%	14,4%	39,8%	35,3%	36,9%	31,9%	24,2%	34,2%	38,0%	14,4%	35,0%	13,9%	32,2%
1	0,0%	0,6%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	2,5%	0,3%
2	2,1%	1,8%	0,0%	1,2%	3,9%	2,1%	1,1%	4,1%	1,9%	0,9%	4,9%	2,2%	0,0%	1,9%
3	3,0%	4,4%	0,0%	5,7%	3,9%	1,4%	6,0%	1,8%	0,9%	4,6%	4,5%	3,0%	8,0%	3,7%
4	3,7%	0,6%	1,8%	0,8%	3,6%	3,3%	1,5%	1,6%	2,4%	1,8%	2,7%	2,1%	2,5%	2,1%
5	8,9%	13,4%	12,5%	10,3%	11,3%	12,1%	10,7%	10,8%	8,8%	8,8%	20,6%	12,5%	2,5%	11,2%
6	5,0%	3,0%	3,6%	4,0%	4,1%	1,6%	3,0%	11,1%	1,8%	4,3%	5,5%	3,1%	9,7%	4,0%
7	8,5%	5,8%	12,5%	6,9%	4,1%	3,6%	7,4%	13,1%	5,9%	6,1%	11,2%	6,8%	9,2%	7,1%
8	12,6%	11,2%	10,9%	13,0%	11,3%	13,1%	12,6%	7,8%	14,5%	11,0%	10,9%	10,9%	18,1%	11,9%
9	5,2%	1,7%	7,3%	1,2%	3,4%	0,8%	2,0%	12,2%	0,0%	3,0%	8,7%	3,0%	6,3%	3,4%
10	17,6%	26,4%	36,9%	16,2%	19,1%	25,1%	23,9%	11,5%	29,5%	21,4%	14,9%	21,3%	27,5%	22,1%
MÉDIA	4,9	5,1	7,0	4,2	4,6	4,8	5,1	5,2	5,2	4,7	5,6	4,8	6,5	5,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	56,0%	54,9%	32,3%	62,7%	62,1%	57,5%	54,1%	55,4%	50,1%	58,4%	54,3%	58,0%	39,0%	55,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	22,8%	28,1%	44,2%	17,4%	22,5%	25,9%	25,9%	23,8%	29,5%	24,4%	23,6%	24,3%	33,7%	25,5%

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 - 25,5% DOS USUÁRIOS)	%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	32,5%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	26,0%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	9,1%
EQUIPE DE QUALIDADE	7,8%
ESTÁ SATISFEITO	6,5%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	5,2%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,6%
SÃO DEDICADOS	2,6%
SÃO EDUCADOS	1,3%
NÃO RESPONDEU	6,5%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 55,5% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	41,8%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	15,8%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	14,7%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	10,7%
AMPLIAR EQUIPE	10,2%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	2,8%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	0,6%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	0,6%
OUTROS	1,7%

SOBRE A ARES-PCJ

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

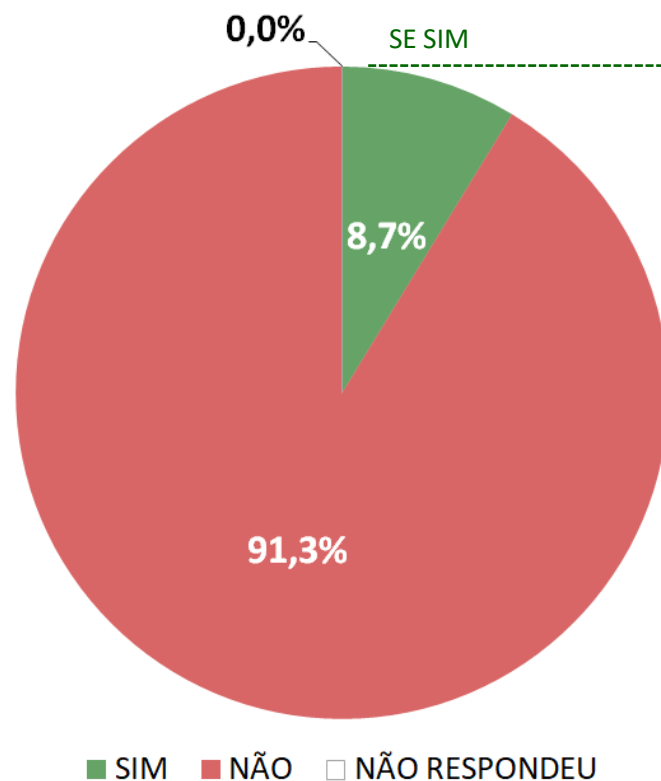


V

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	5,8%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	8,5%
6	10,7%
7	5,8%
8	13,1%
9	13,9%
10	42,1%
MÉDIA	8,0
INSATISFEITO	25,0%
SATISFEITO	56,0%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
INTERNET	25,5%
AMIGOS/FAMILIARES	24,3%
TELEVISÃO	22,4%
REDES SOCIAIS	4,4%
TRABALHO	4,4%
RÁDIO	4,1%
OUTROS MEIOS	4,5%
NÃO RESPONDEU	10,7%

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

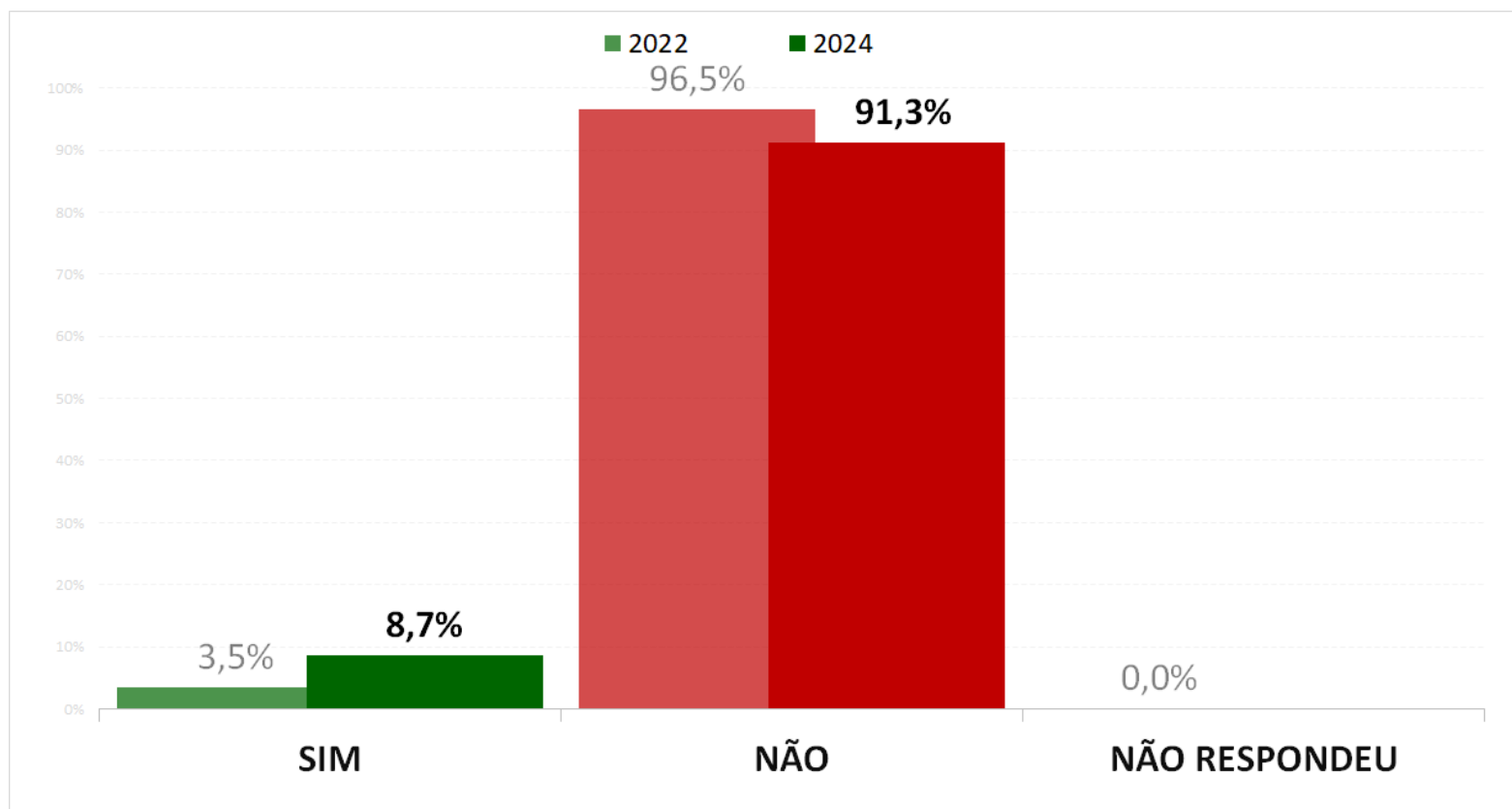
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			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	12,6%	5,1%	6,7%	8,7%	9,8%	7,1%	9,6%	9,9%	5,2%	8,7%	12,9%	9,2%	5,0%	8,7%
NÃO	87,4%	94,9%	93,3%	91,3%	90,2%	92,9%	90,4%	90,1%	94,8%	91,3%	87,1%	90,8%	95,0%	91,3%
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%

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

EVOLUTIVO



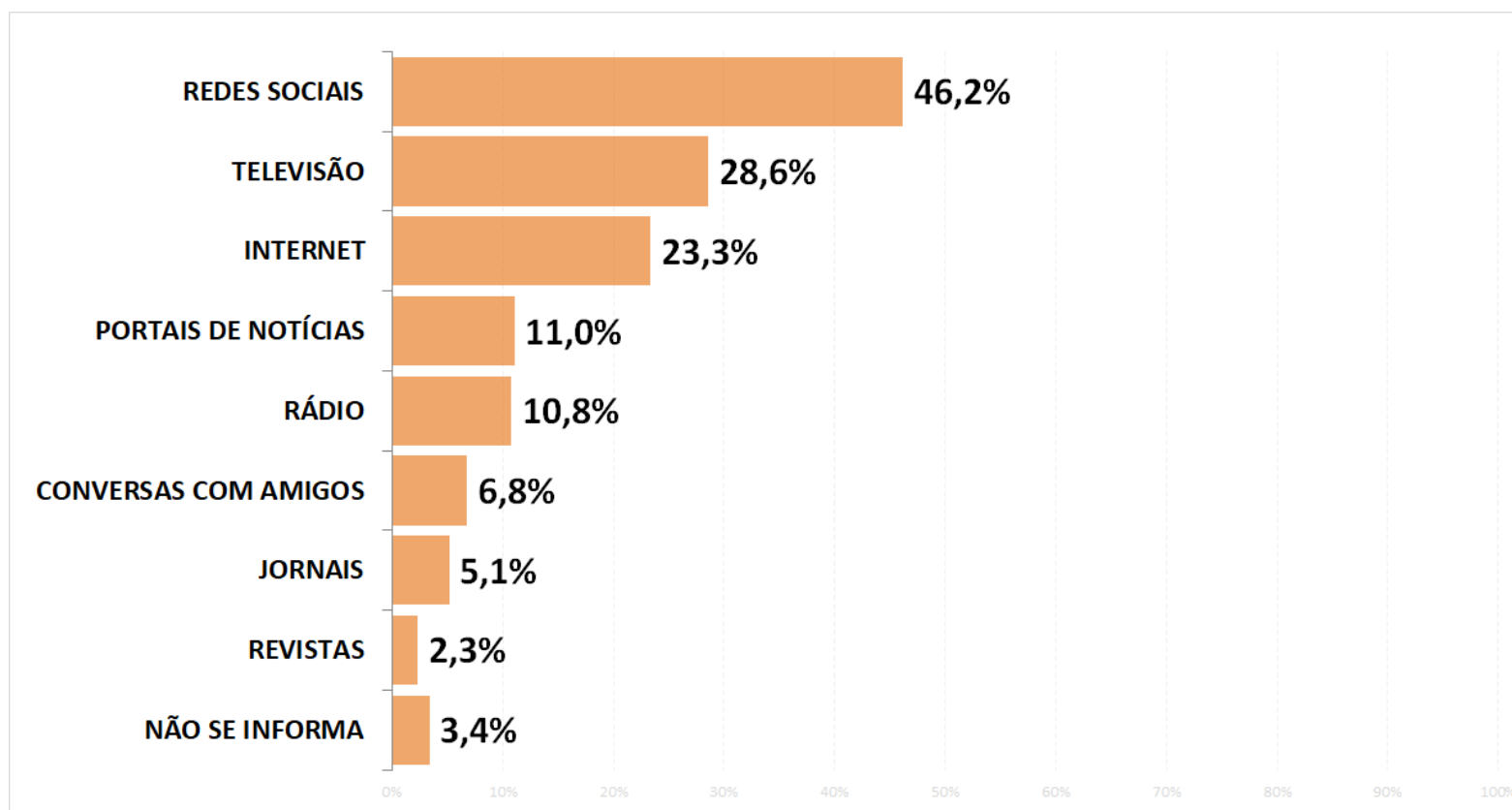
COMUNICAÇÃO

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



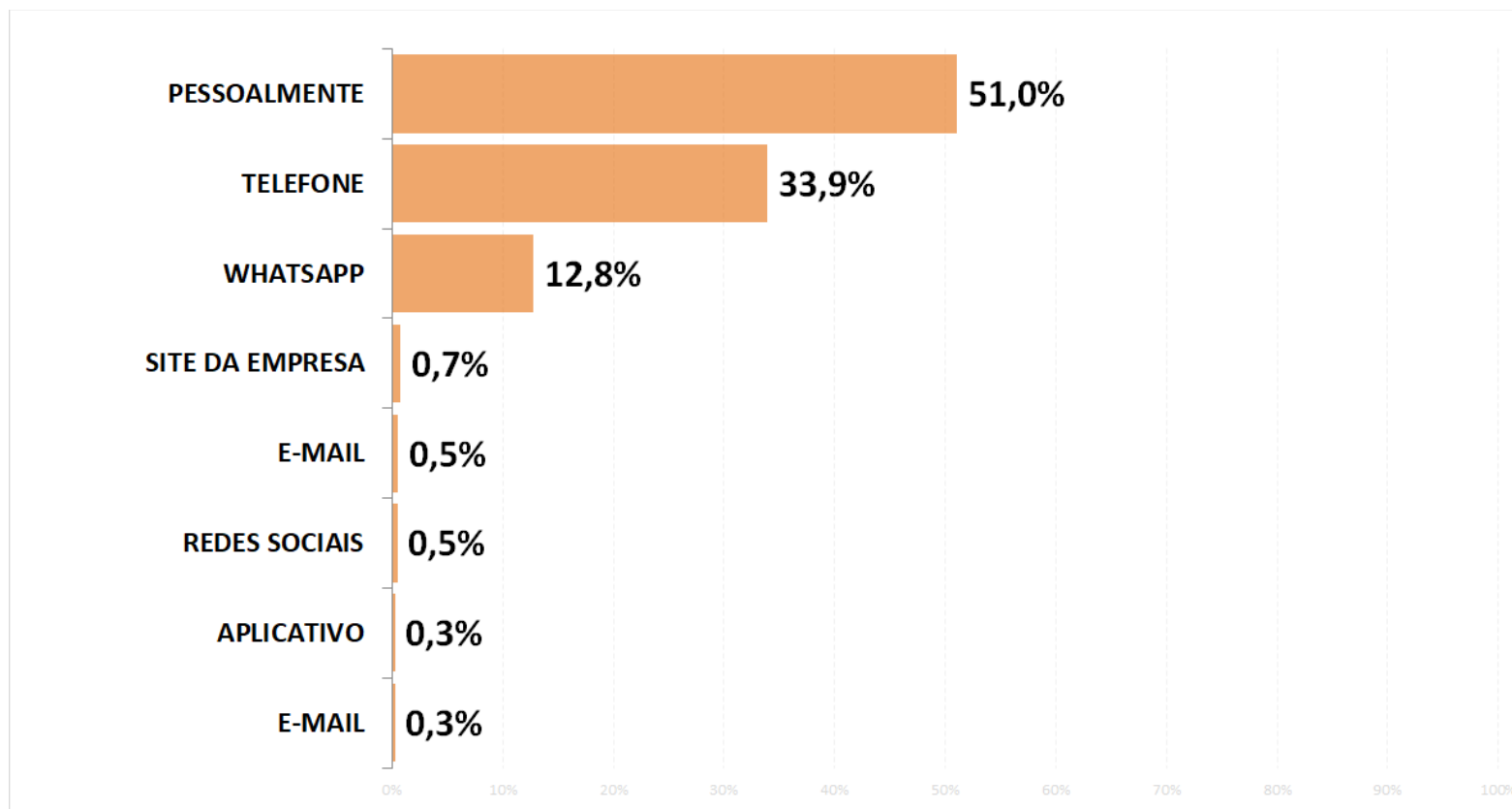


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE
SANEAMENTO
SABESP

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	
PESSOALMENTE	53,7%	48,6%	45,4%	50,7%	54,3%	58,4%	50,1%	37,5%	58,7%	48,5%	48,2%	53,0%	35,8%	51,0%
TELEFONE	32,2%	35,5%	38,3%	31,0%	34,4%	32,1%	32,0%	43,1%	32,9%	33,8%	35,6%	33,0%	41,2%	33,9%
WHATSAPP	11,7%	13,8%	16,3%	15,5%	8,4%	7,5%	16,3%	14,8%	4,9%	16,7%	12,6%	11,8%	20,7%	12,8%
SITE DA EMPRESA	1,0%	0,5%	0,0%	0,7%	1,1%	0,6%	0,0%	3,0%	0,9%	0,0%	2,3%	0,8%	0,0%	0,7%
E-MAIL	0,5%	0,5%	0,0%	0,7%	0,6%	0,6%	0,6%	0,0%	0,9%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
REDES SOCIAIS	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
APLICATIVO	0,0%	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
E-MAIL	0,0%	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	2,3%	0,3%
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