PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

PORTO FELIZ

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

Porto Feliz, maio de 2024.

SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA	Pesquisa **quantitativa.**
PERÍODO DE CAMPO	As entrevistas foram realizadas entre os dias **28 de Abril e 03 de maio de 2024.**
AMOSTRA E ERRO	Foram entrevistados **375 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Porto Feliz. 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).*

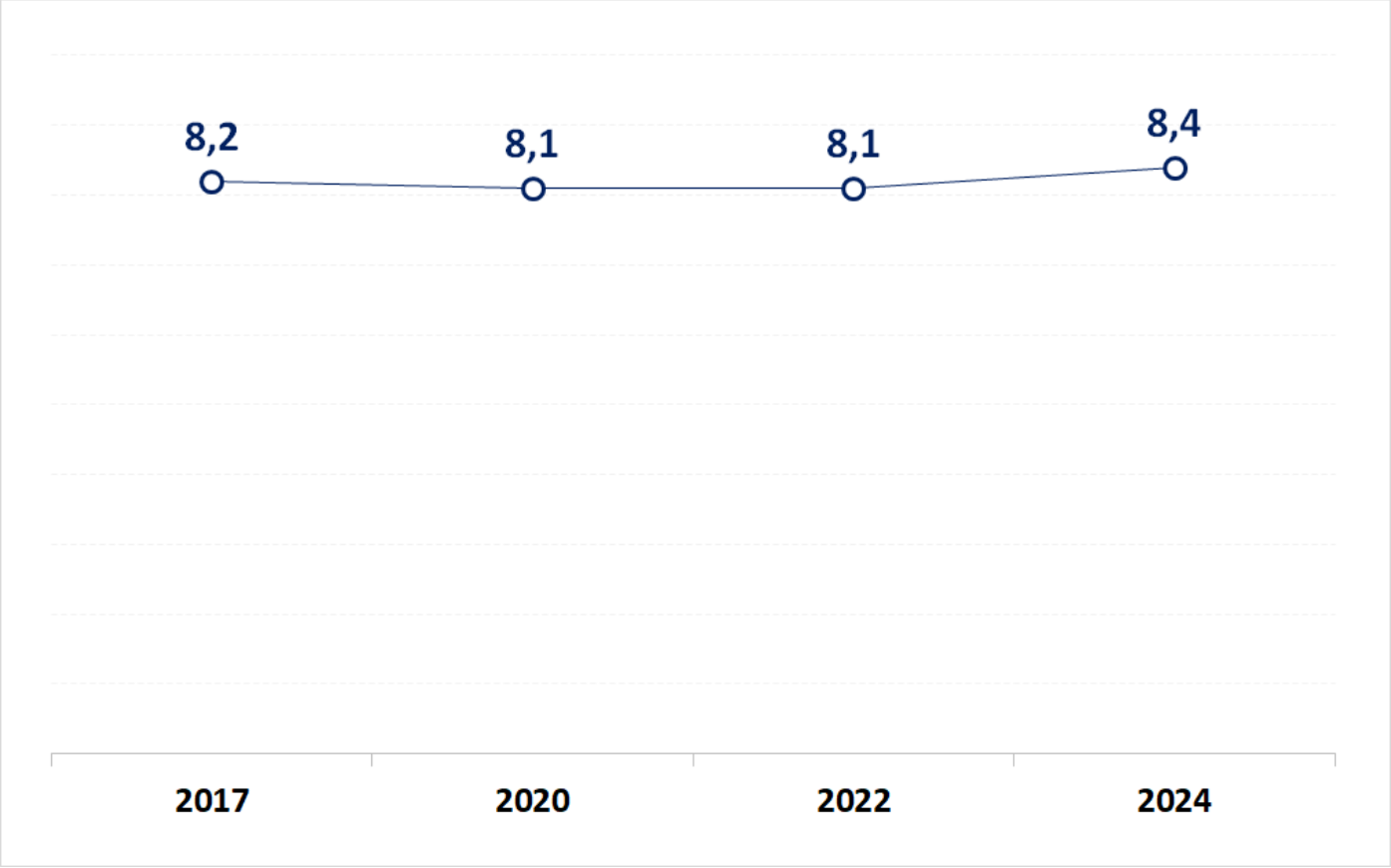
SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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

II

SATISFAÇÃO GERAL: **SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO**

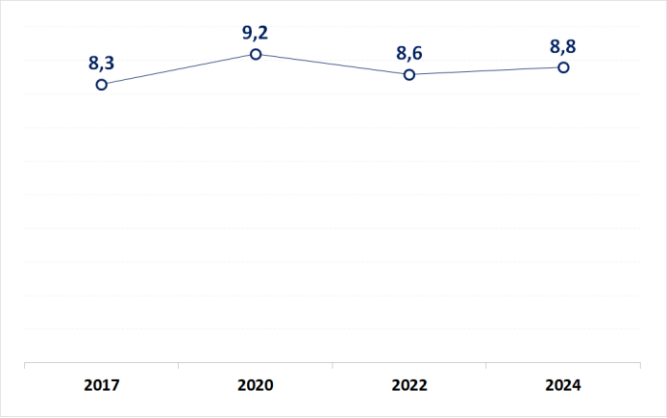
EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**



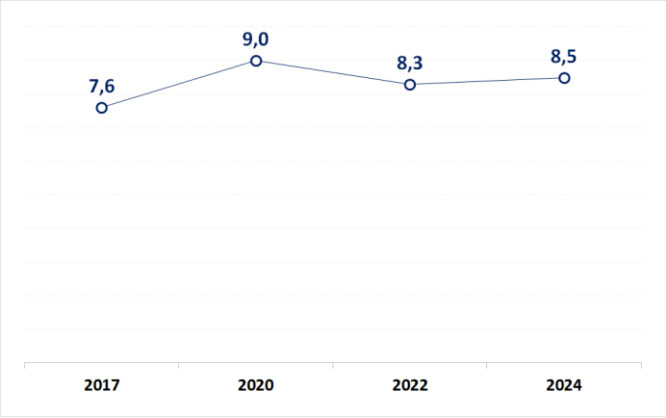
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – **PARTE I**

EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**

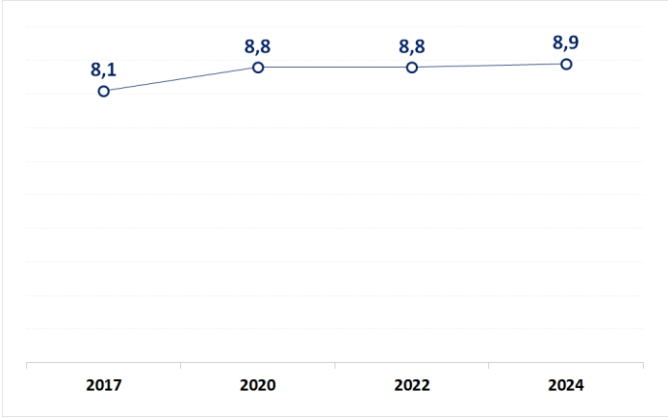
ATENDIMENTO NA SEDE



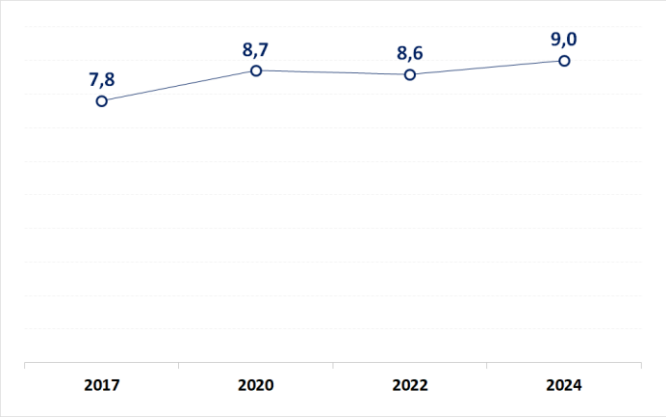
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



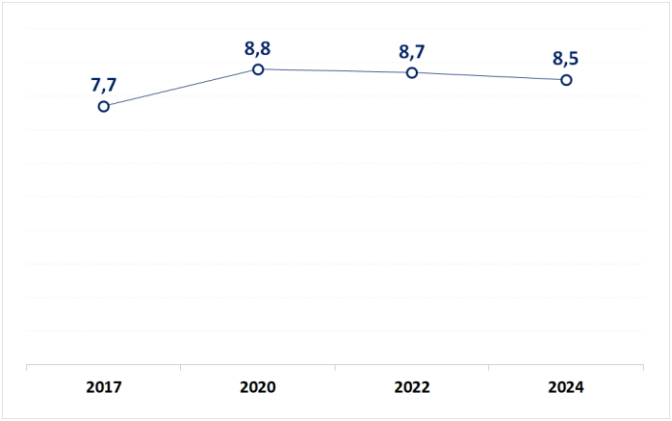
TRATAMENTO DE ESGOTO



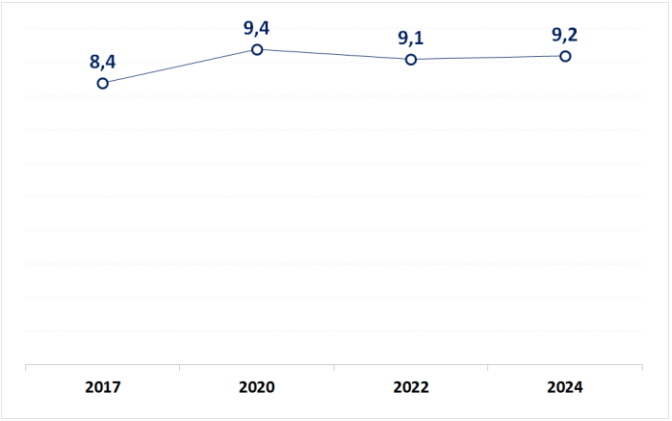
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – **PARTE II**

EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**

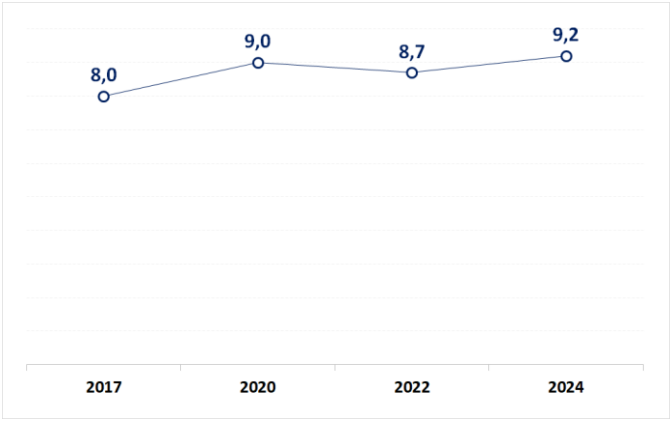
ENTENDIMENTO DA CONTA



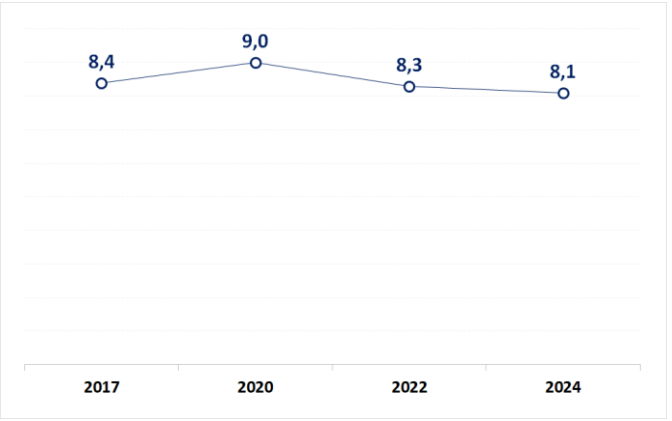
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



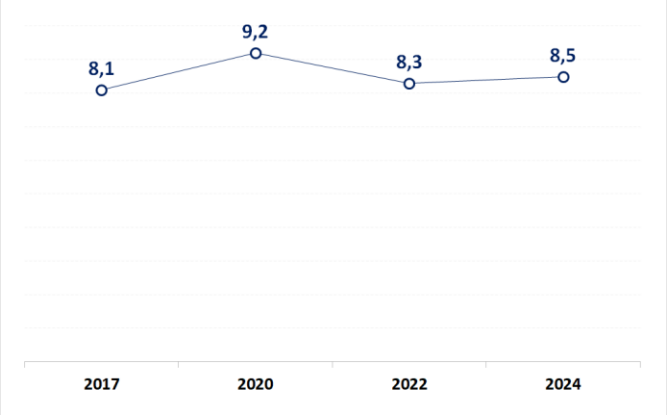
QUALIDADE DA ÁGUA



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – **PARTE III**

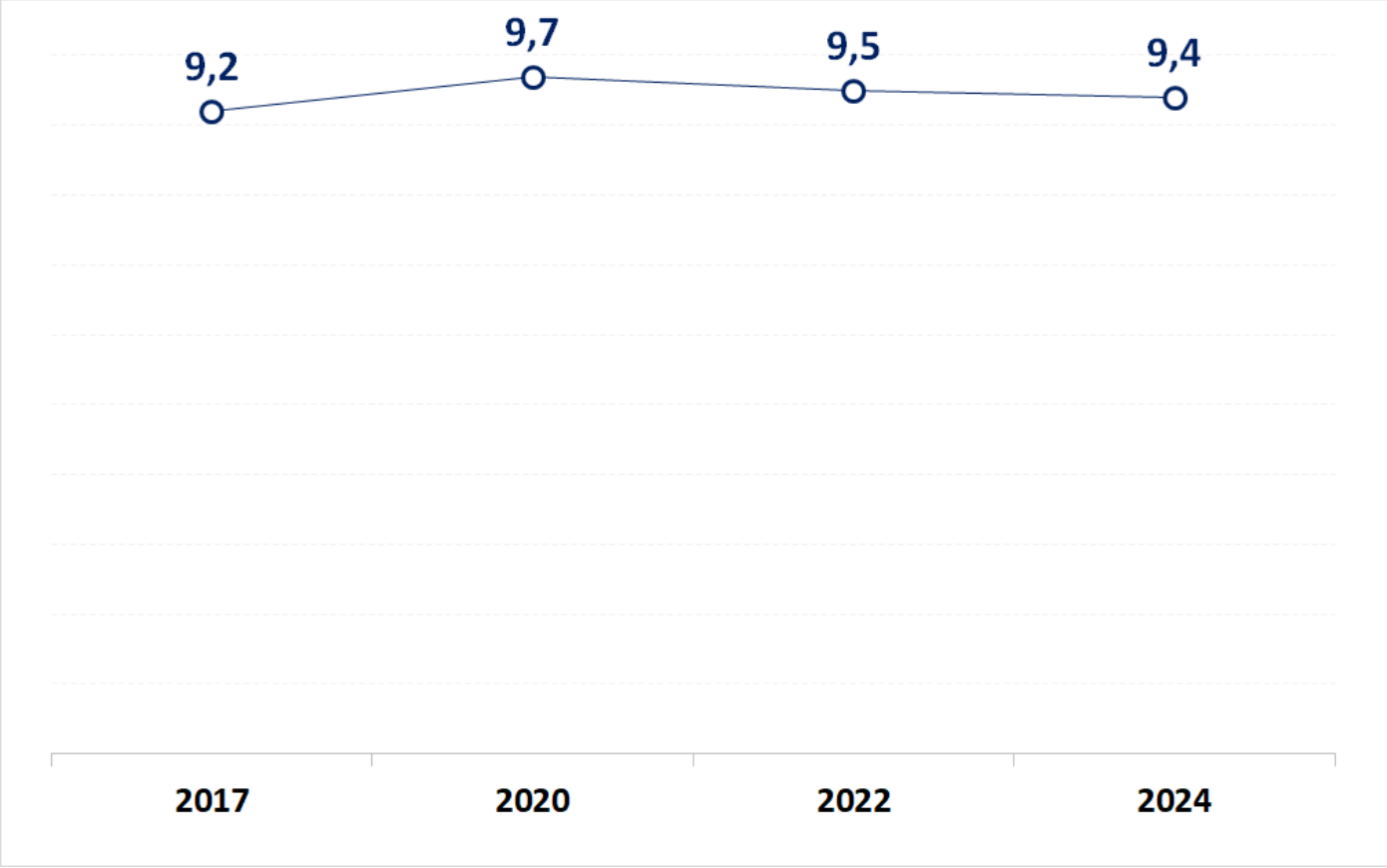
EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



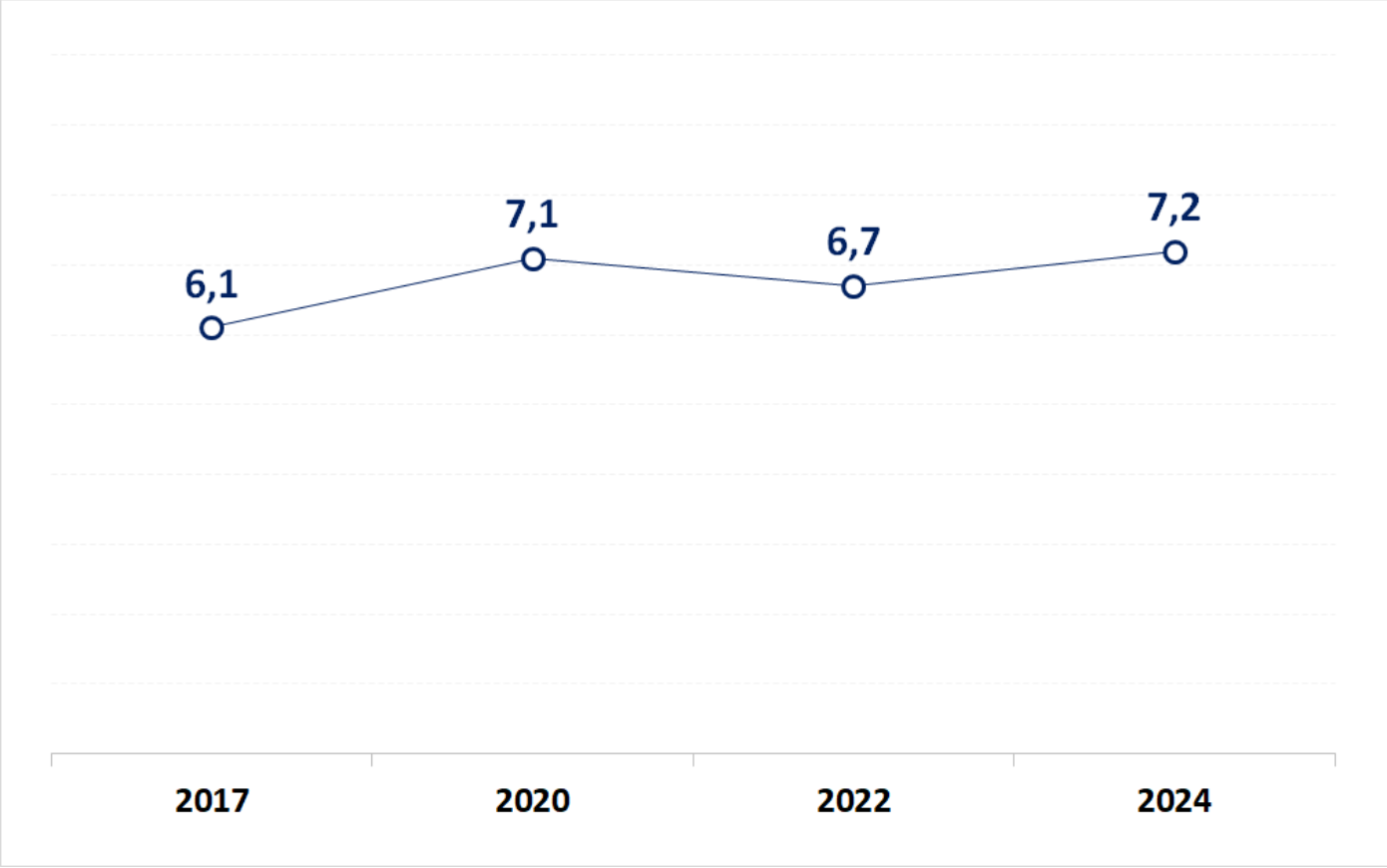
SATISFAÇÃO GERAL: **COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS**

EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**



SATISFAÇÃO GERAL: **VARRIÇÃO DE RUAS**

EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**

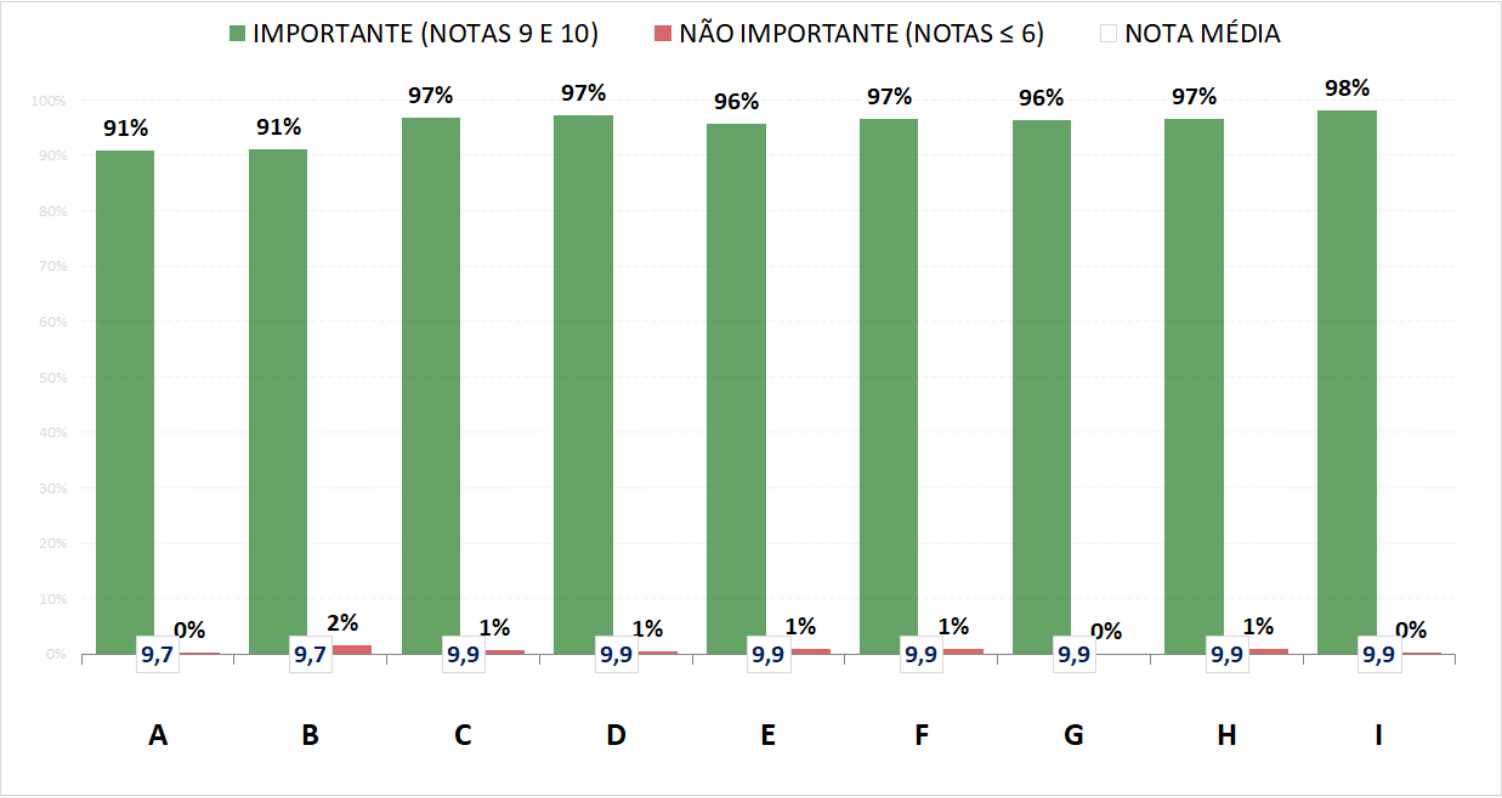


SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

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

IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

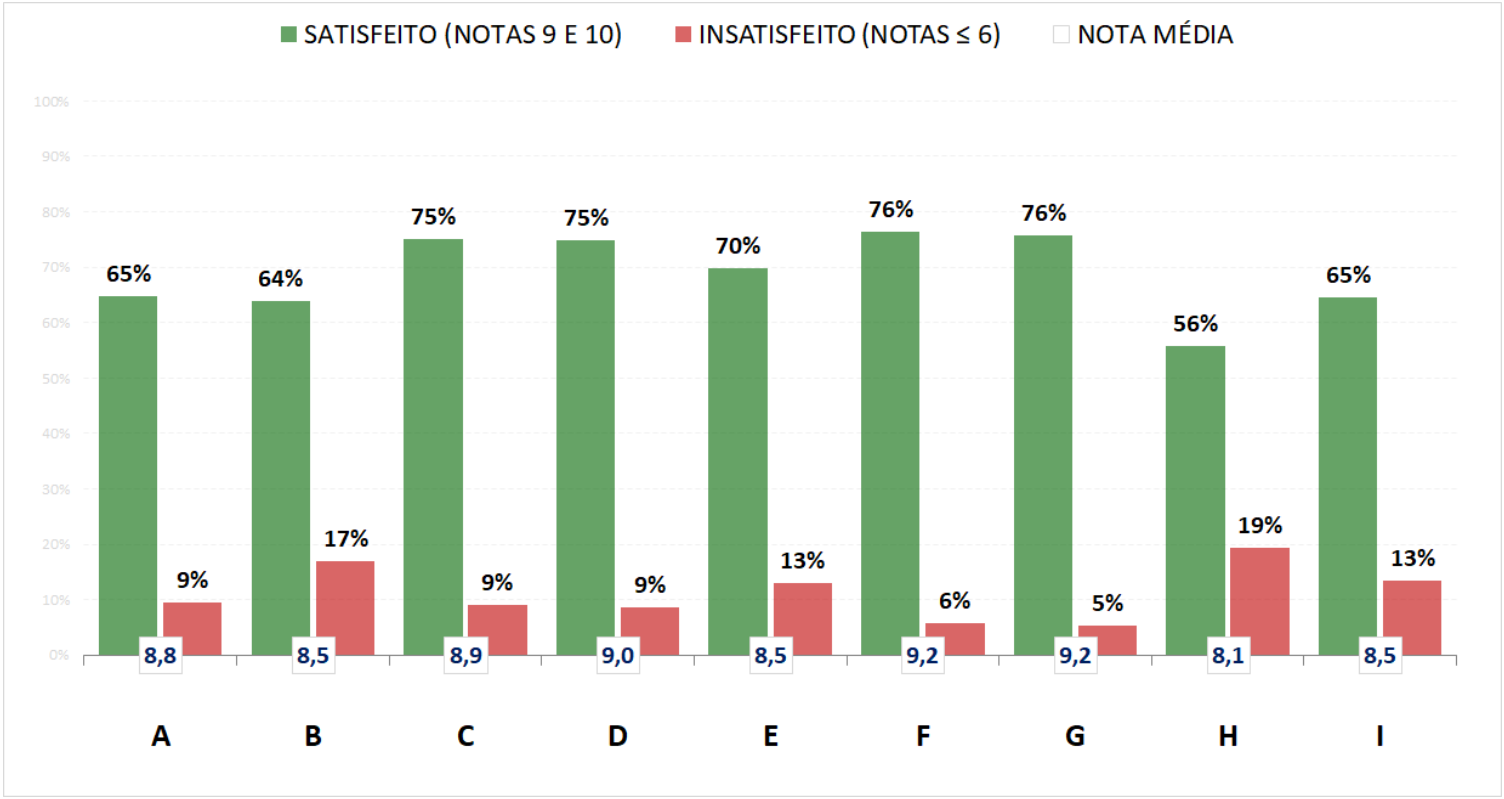
EU VOU CITAR UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ AVALIASSE A IMPORTÂNCIA DE CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE O ITEM É EXTREMAMENTE IMPORTANTE E 0 QUE NÃO É NADA IMPORTANTE. VAMOS LÁ?



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

SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

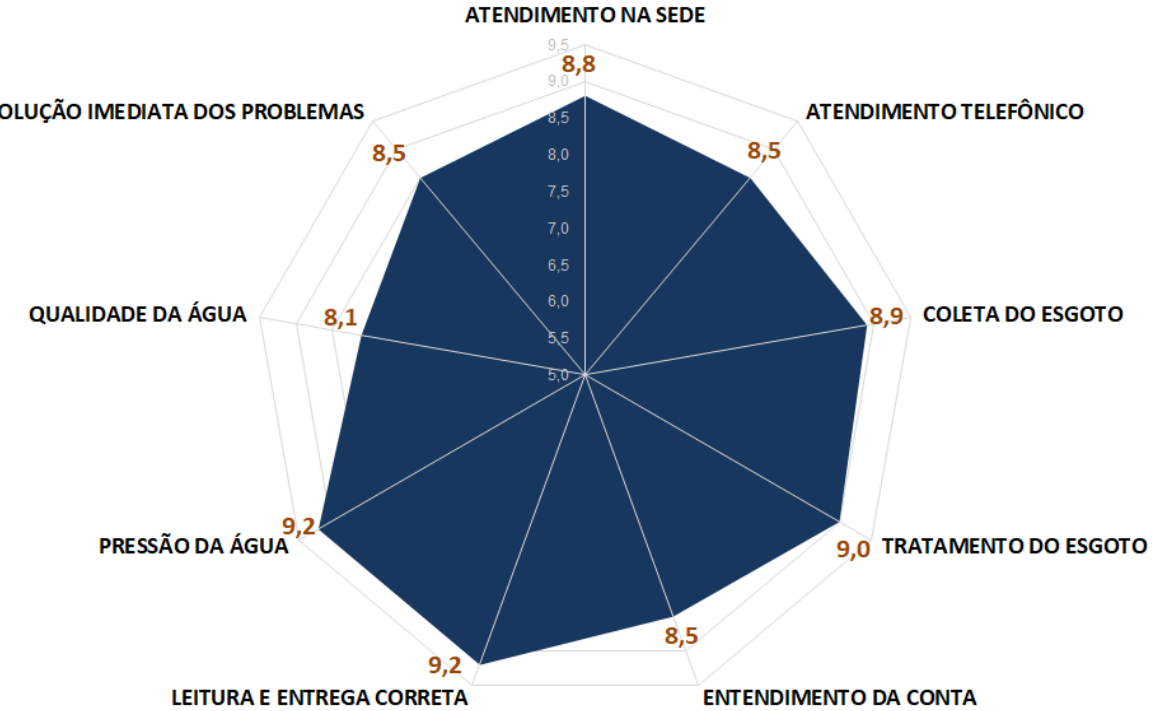
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?



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

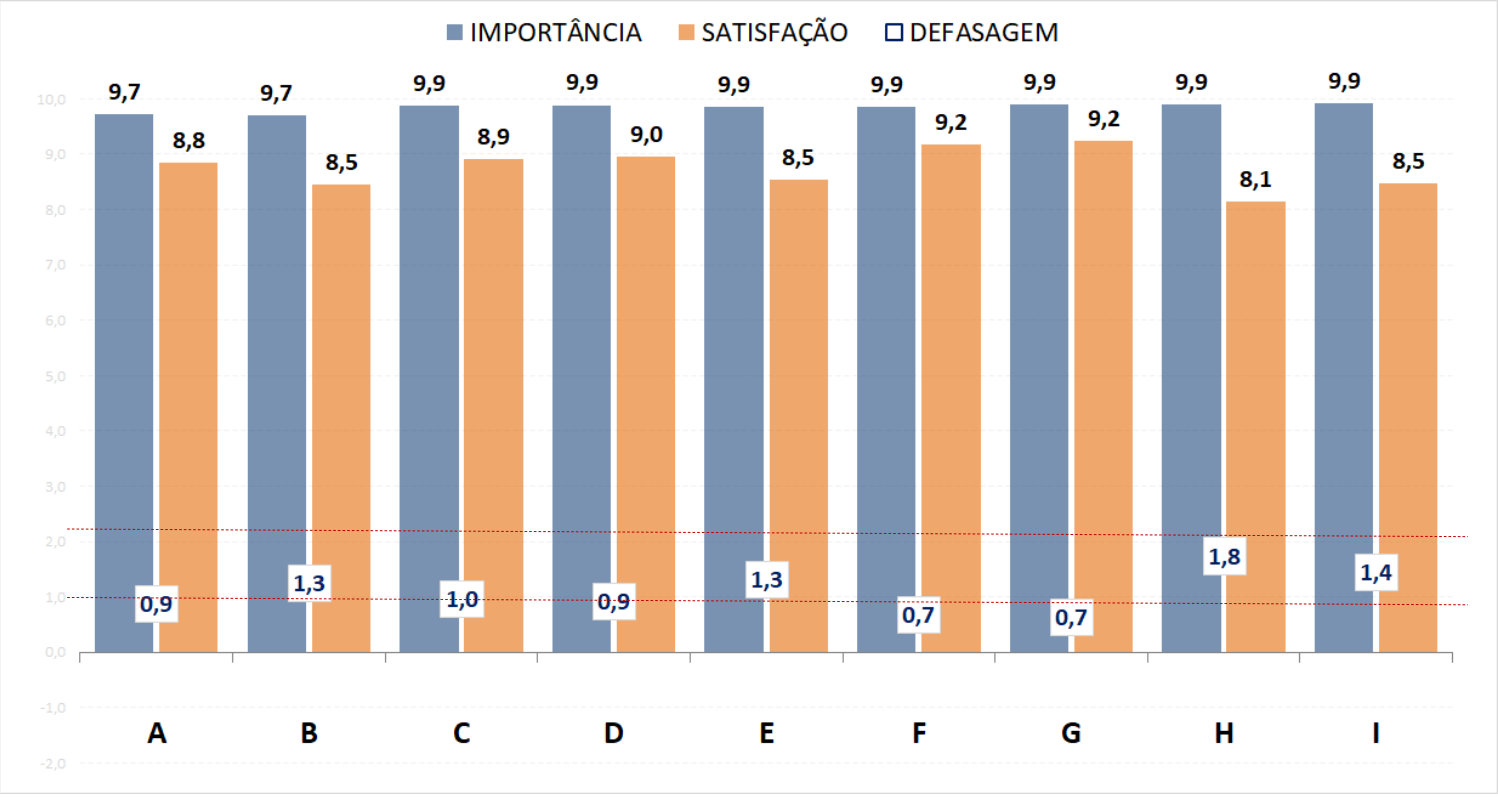
RADAR DE SATISFAÇÃO

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



DEFASAGEM: IMPORTÂNCIA VS SATISFAÇÃO

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



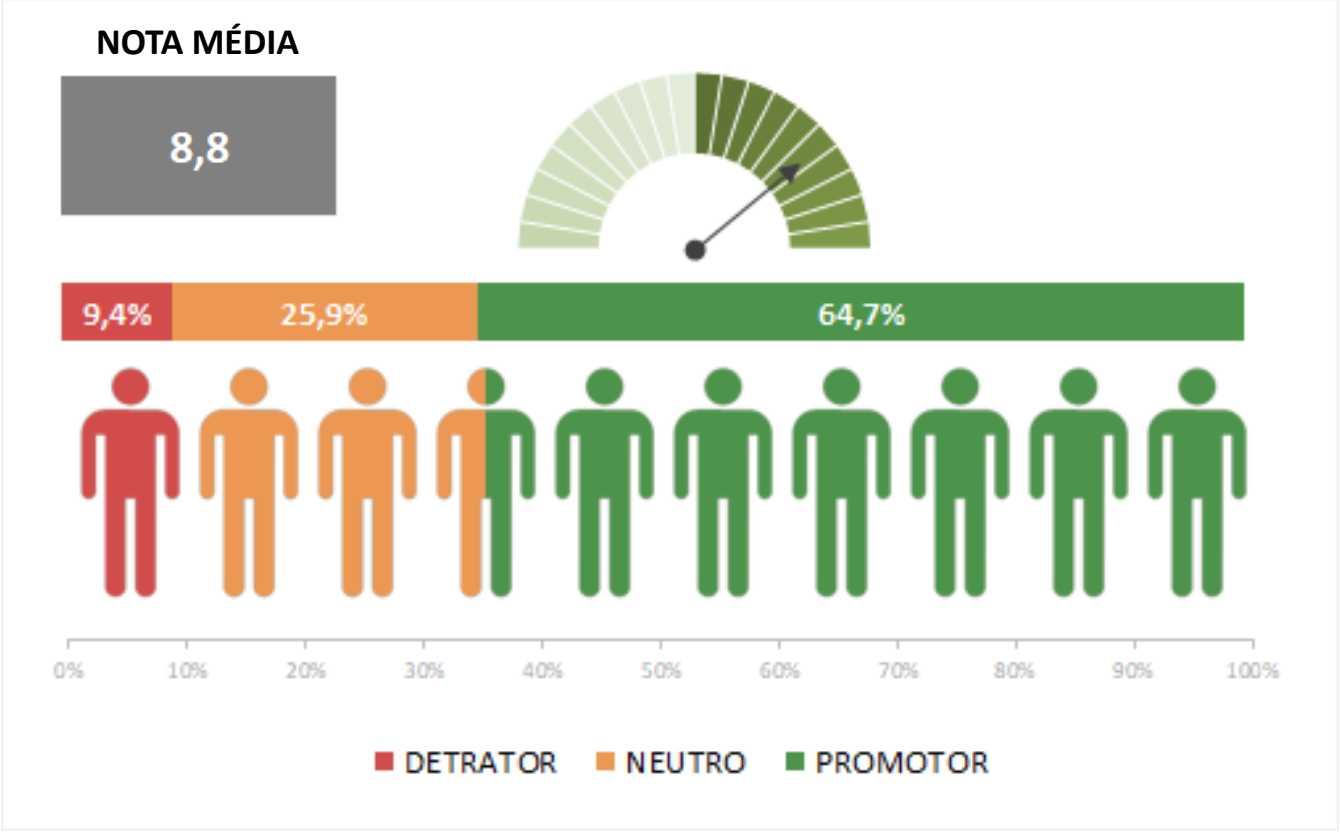
A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

ATENDIMENTO NA SEDE

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **35,9%**

ATENDIMENTO NA SEDE

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

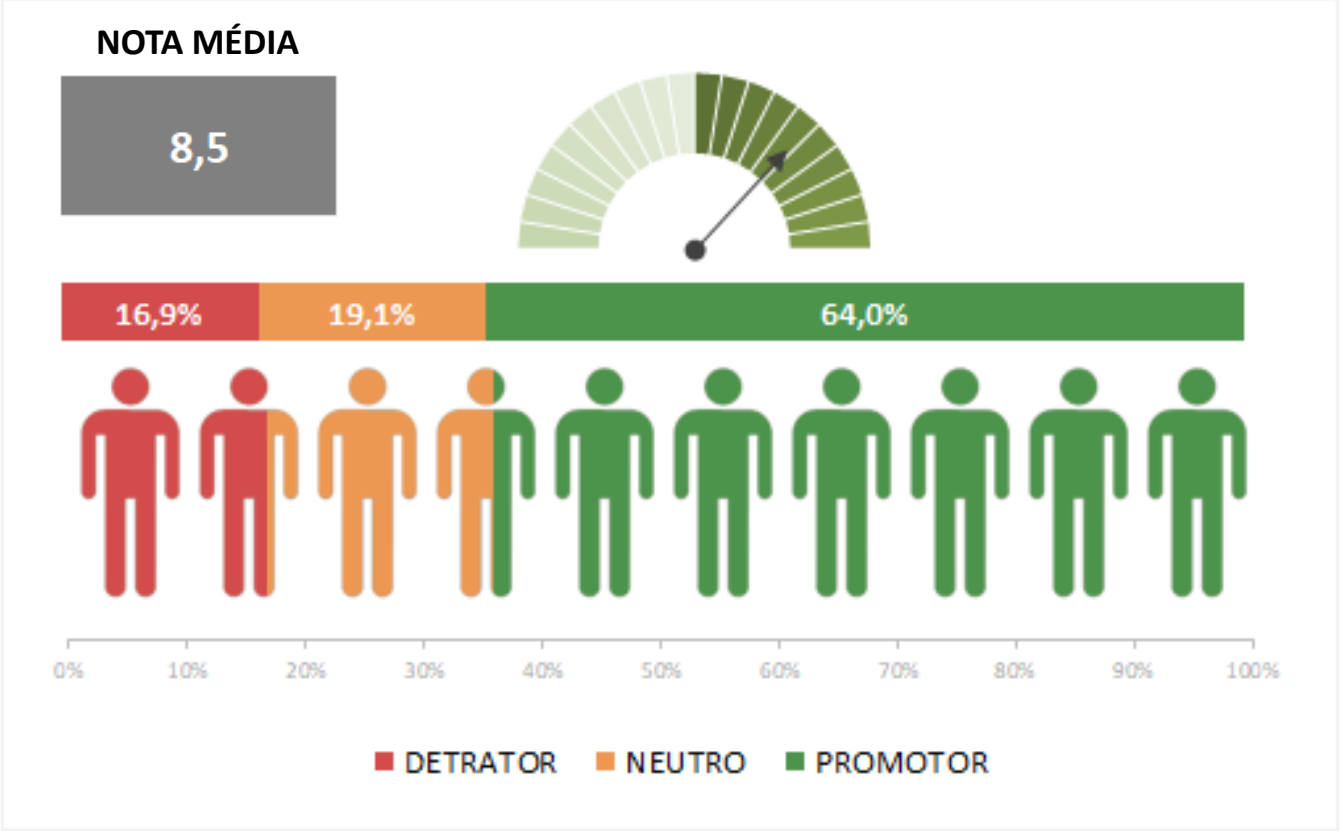
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,5%	2,1%	3,6%	1,4%	1,1%	2,2%	2,0%	0,0%	1,3%	1,1%	5,9%	1,1%	17,8%	1,8%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	2,9%	4,6%	2,3%	2,1%	6,2%	9,7%	0,0%	3,4%	13,1%	0,7%	2,3%	3,9%	0,0%	3,7%
6	3,7%	3,7%	2,3%	4,4%	3,8%	1,3%	6,2%	0,0%	4,1%	3,5%	3,9%	3,9%	0,0%	3,7%
7	8,5%	2,4%	7,1%	6,2%	4,0%	2,3%	5,1%	14,4%	2,2%	7,8%	0,0%	5,8%	0,0%	5,5%
8	19,4%	21,2%	30,1%	24,0%	10,7%	17,1%	21,7%	22,2%	16,2%	22,6%	15,7%	19,3%	43,5%	20,3%
9	3,8%	6,5%	0,0%	4,7%	8,5%	7,9%	4,8%	0,0%	6,0%	5,1%	3,9%	5,3%	0,0%	5,1%
10	60,3%	58,8%	54,7%	56,6%	65,7%	59,5%	59,6%	59,9%	57,1%	58,7%	68,4%	60,5%	38,7%	59,6%
MÉDIA	**8,9**	**8,8**	**8,6**	**8,8**	**9,0**	**8,8**	**8,9**	**9,0**	**8,6**	**8,9**	**8,8**	**8,9**	**7,4**	**8,8**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**8,0%**	**10,9%**	**8,1%**	**8,6%**	**11,1%**	**13,1%**	**8,8%**	**3,4%**	**18,5%**	**5,8%**	**12,1%**	**9,1%**	**17,8%**	**9,4%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**64,1%**	**65,4%**	**54,7%**	**61,2%**	**74,2%**	**67,4%**	**64,3%**	**59,9%**	**63,1%**	**63,8%**	**72,3%**	**65,9%**	**38,7%**	**64,7%**

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **40,9%**

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

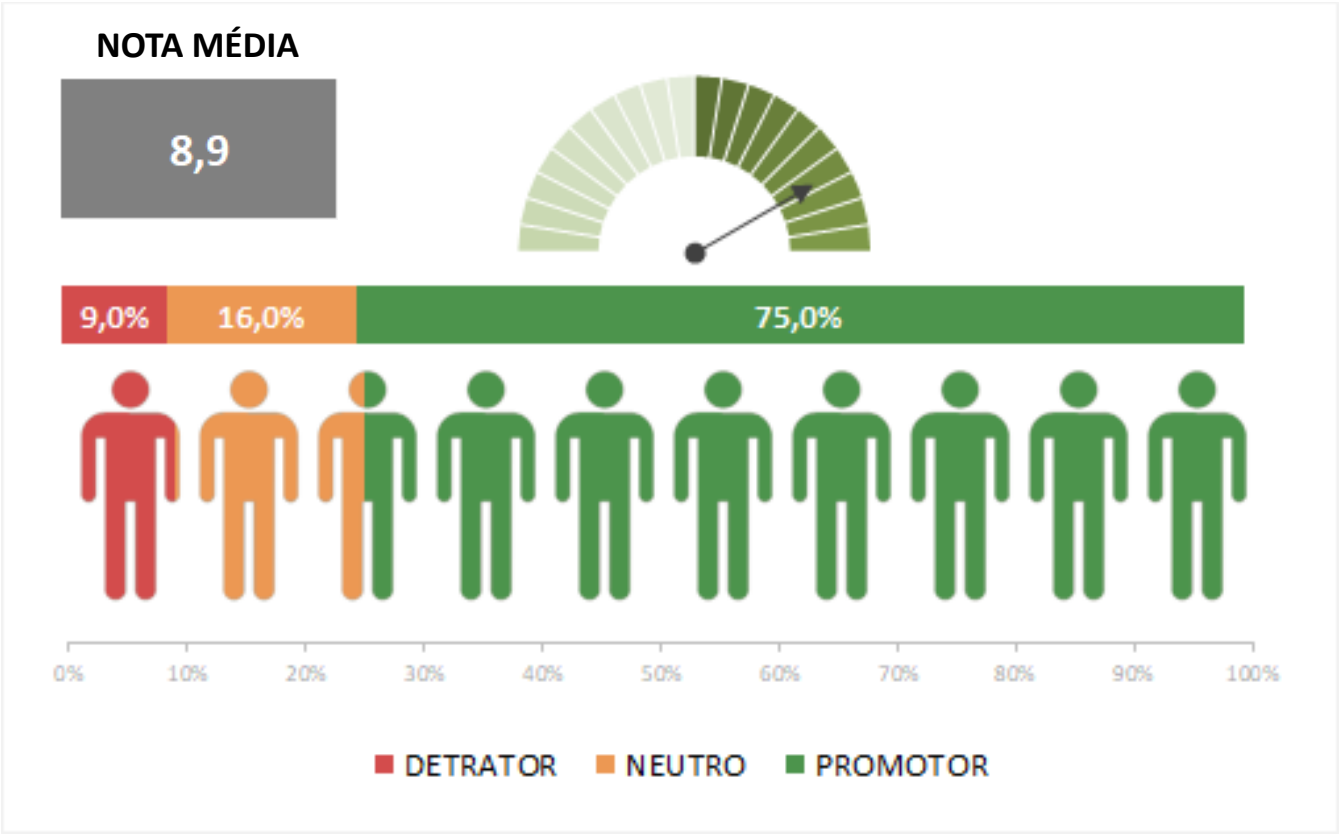
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	3,7%	3,0%	7,3%	3,2%	1,5%	4,5%	3,7%	0,0%	1,3%	2,9%	9,9%	2,6%	16,0%	3,3%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
4	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	1,7%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
5	9,7%	10,6%	10,1%	9,6%	10,8%	9,6%	12,5%	3,4%	17,3%	8,0%	7,3%	10,7%	0,0%	10,1%
6	3,2%	2,0%	2,8%	0,0%	5,7%	3,2%	2,0%	3,2%	4,2%	1,6%	4,7%	2,2%	10,1%	2,6%
7	6,6%	5,2%	7,3%	7,8%	2,8%	2,8%	6,4%	10,2%	4,0%	7,7%	0,0%	6,2%	0,0%	5,9%
8	12,7%	13,8%	21,4%	12,9%	9,5%	11,6%	13,1%	16,7%	6,7%	14,8%	17,9%	13,1%	15,4%	13,2%
9	8,2%	13,2%	5,6%	11,3%	12,3%	9,3%	10,4%	14,0%	7,4%	12,4%	7,5%	10,2%	19,1%	10,6%
10	54,9%	51,7%	45,4%	54,4%	55,9%	57,2%	51,3%	52,5%	56,8%	52,1%	52,9%	54,1%	39,4%	53,3%
MÉDIA	**8,4**	**8,5**	**7,9**	**8,5**	**8,6**	**8,4**	**8,3**	**8,9**	**8,4**	**8,6**	**8,0**	**8,5**	**7,5**	**8,5**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**17,6%**	**16,2%**	**20,2%**	**13,5%**	**19,5%**	**19,0%**	**18,7%**	**6,6%**	**25,0%**	**13,0%**	**21,8%**	**16,4%**	**26,1%**	**16,9%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**63,1%**	**64,8%**	**51,1%**	**65,8%**	**68,2%**	**66,6%**	**61,7%**	**66,5%**	**64,2%**	**64,5%**	**60,3%**	**64,3%**	**58,5%**	**64,0%**

COLETA DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **1,1%**

COLETA DE ESGOTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

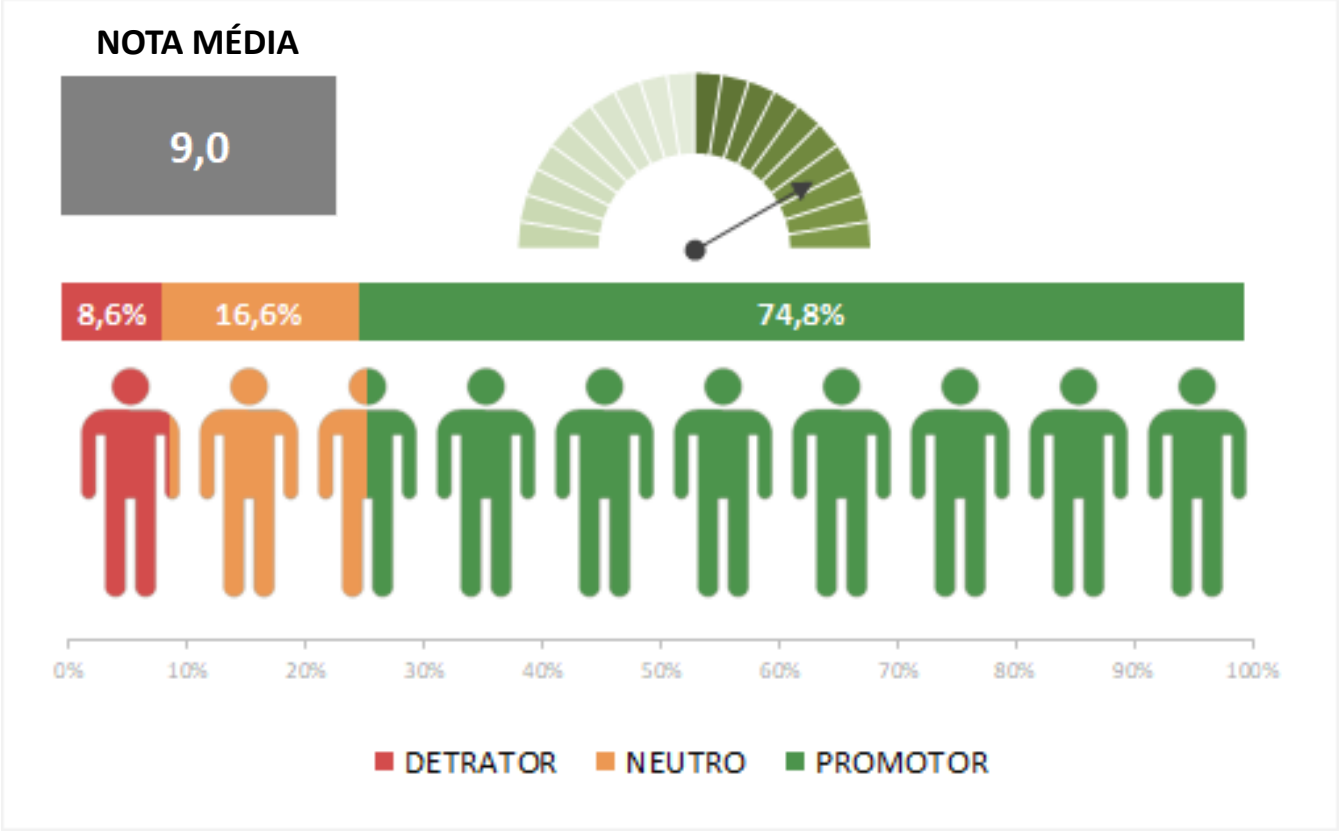
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			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	2,2%	1,9%	2,2%	1,0%	3,2%	2,9%	1,9%	0,0%	3,2%	1,3%	3,8%	1,6%	14,7%	2,1%
1	1,5%	0,4%	2,2%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	8,4%	0,0%	1,6%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,4%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
4	1,2%	2,2%	1,4%	3,4%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	1,7%	0,0%	1,7%
5	1,2%	4,7%	2,7%	2,2%	3,8%	5,5%	1,2%	2,7%	3,5%	2,5%	3,9%	3,0%	0,0%	2,9%
6	1,2%	1,2%	0,0%	2,9%	0,0%	0,5%	1,9%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%
7	4,5%	5,4%	6,2%	5,9%	3,2%	4,9%	4,6%	6,8%	4,0%	5,1%	6,2%	5,1%	0,0%	4,9%
8	12,7%	9,3%	11,9%	6,6%	15,3%	13,4%	10,0%	8,4%	20,1%	6,9%	14,0%	11,4%	0,0%	11,1%
9	9,6%	13,1%	4,1%	14,5%	12,3%	17,3%	8,1%	7,5%	9,2%	10,7%	18,6%	11,5%	5,8%	11,3%
10	65,9%	61,4%	69,4%	61,8%	62,2%	54,9%	69,2%	66,1%	59,2%	67,5%	53,5%	63,1%	79,5%	63,7%
MÉDIA	**9,0**	**8,9**	**8,9**	**8,9**	**9,0**	**8,8**	**9,1**	**8,7**	**8,8**	**9,0**	**8,8**	**8,9**	**8,5**	**8,9**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**7,3%**	**10,7%**	**8,4%**	**11,2%**	**7,0%**	**9,5%**	**8,2%**	**11,1%**	**7,5%**	**9,8%**	**7,7%**	**8,8%**	**14,7%**	**9,0%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**75,4%**	**74,5%**	**73,5%**	**76,3%**	**74,6%**	**72,2%**	**77,3%**	**73,6%**	**68,4%**	**78,2%**	**72,1%**	**74,6%**	**85,3%**	**75,0%**

TRATAMENTO DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **3,9%**

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

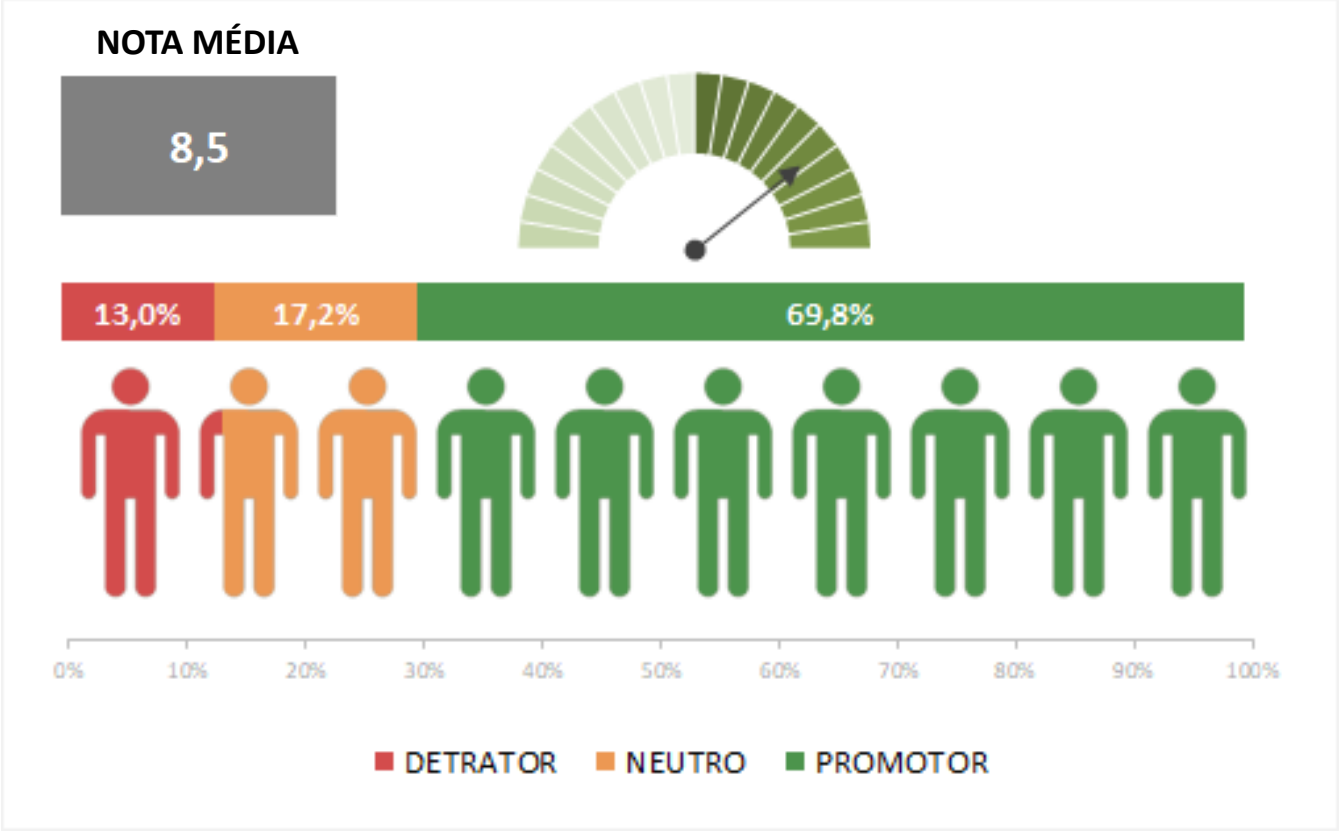
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

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	2,8%	1,8%	2,2%	2,3%	2,5%	2,2%	3,0%	0,0%	3,2%	1,7%	3,9%	1,9%	14,7%	2,3%
1	1,6%	0,4%	2,2%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	8,4%	0,0%	1,6%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%
2	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,5%	1,5%	0,0%	0,0%	1,1%	0,5%	0,0%	0,6%	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	0,0%	0,0%	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	1,9%	3,8%	1,4%	3,3%	3,2%	4,0%	1,6%	4,4%	4,5%	2,1%	3,1%	2,9%	0,0%	2,8%
6	1,9%	1,8%	0,0%	2,3%	2,5%	3,3%	1,2%	0,0%	3,2%	1,1%	2,6%	1,9%	0,0%	1,8%
7	3,1%	1,5%	1,4%	3,4%	1,7%	2,3%	1,6%	5,2%	3,4%	1,3%	4,9%	2,4%	0,0%	2,3%
8	12,9%	15,9%	13,4%	11,7%	17,6%	17,7%	11,6%	15,7%	13,7%	12,7%	23,7%	14,9%	0,0%	14,4%
9	11,1%	10,3%	9,9%	11,6%	10,2%	14,6%	10,4%	0,0%	13,6%	10,0%	8,1%	10,8%	5,8%	10,7%
10	64,8%	63,3%	69,6%	64,1%	60,7%	54,4%	70,5%	66,4%	57,2%	69,0%	53,6%	63,5%	79,5%	64,1%
MÉDIA	**8,9**	**9,0**	**9,1**	**8,9**	**8,9**	**8,8**	**9,2**	**8,6**	**8,7**	**9,1**	**8,6**	**9,0**	**8,5**	**9,0**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**8,2%**	**9,0%**	**5,7%**	**9,2%**	**9,7%**	**11,0%**	**5,9%**	**12,8%**	**12,1%**	**6,9%**	**9,6%**	**8,4%**	**14,7%**	**8,6%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**75,9%**	**73,6%**	**79,4%**	**75,7%**	**70,9%**	**68,9%**	**80,9%**	**66,4%**	**70,8%**	**79,0%**	**61,7%**	**74,4%**	**85,3%**	**74,8%**

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: **3,9%**

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

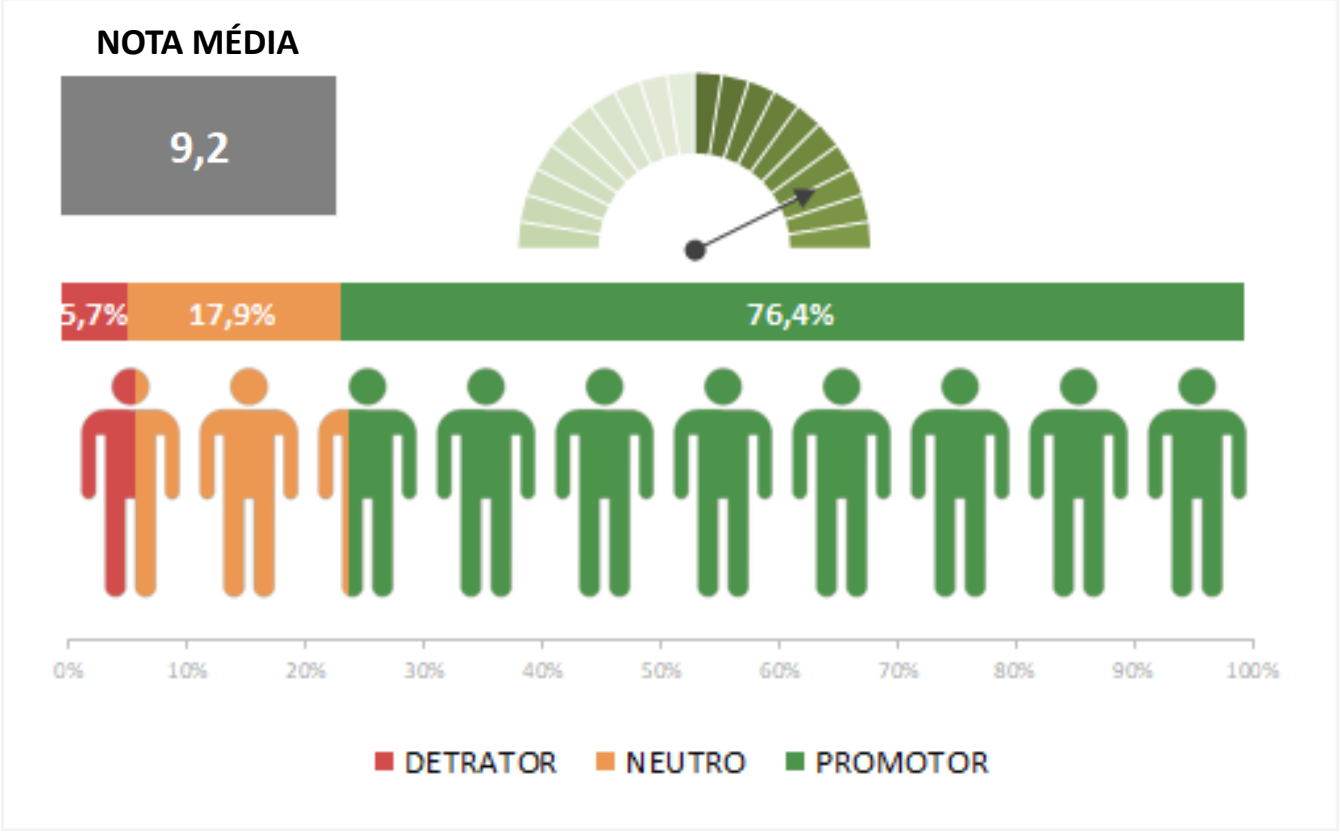
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

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	7,3%	6,1%	11,1%	4,5%	6,6%	5,9%	8,1%	3,3%	1,6%	7,8%	11,6%	7,0%	0,0%	6,7%
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	0,6%	0,4%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
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	2,5%	5,2%	0,0%	5,0%	4,7%	6,3%	2,8%	0,0%	6,4%	2,5%	4,7%	3,9%	0,0%	3,8%
6	2,2%	1,6%	3,7%	1,3%	1,6%	3,0%	1,6%	0,0%	2,1%	2,2%	0,0%	2,0%	0,0%	1,9%
7	4,1%	4,7%	3,7%	5,0%	4,1%	4,7%	4,8%	1,6%	8,1%	2,1%	8,2%	4,0%	14,7%	4,4%
8	12,5%	13,3%	16,3%	10,5%	13,4%	13,3%	10,3%	22,7%	15,3%	9,6%	24,7%	12,5%	23,4%	12,9%
9	8,1%	10,3%	8,9%	10,5%	7,9%	11,3%	9,2%	2,6%	10,7%	9,6%	4,2%	9,0%	14,1%	9,2%
10	62,8%	58,3%	56,3%	62,0%	61,7%	55,4%	62,2%	69,8%	55,8%	65,3%	46,7%	61,1%	47,9%	60,6%
MÉDIA	**8,6**	**8,5**	**8,2**	**8,7**	**8,6**	**8,4**	**8,5**	**9,1**	**8,8**	**8,6**	**7,8**	**8,5**	**9,0**	**8,5**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**12,6%**	**13,4%**	**14,8%**	**12,0%**	**12,9%**	**15,3%**	**13,5%**	**3,3%**	**10,2%**	**13,4%**	**16,3%**	**13,4%**	**0,0%**	**13,0%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**70,9%**	**68,6%**	**65,2%**	**72,5%**	**69,6%**	**66,7%**	**71,4%**	**72,4%**	**66,5%**	**74,9%**	**50,8%**	**70,1%**	**61,9%**	**69,8%**

LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **2,8%**

LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

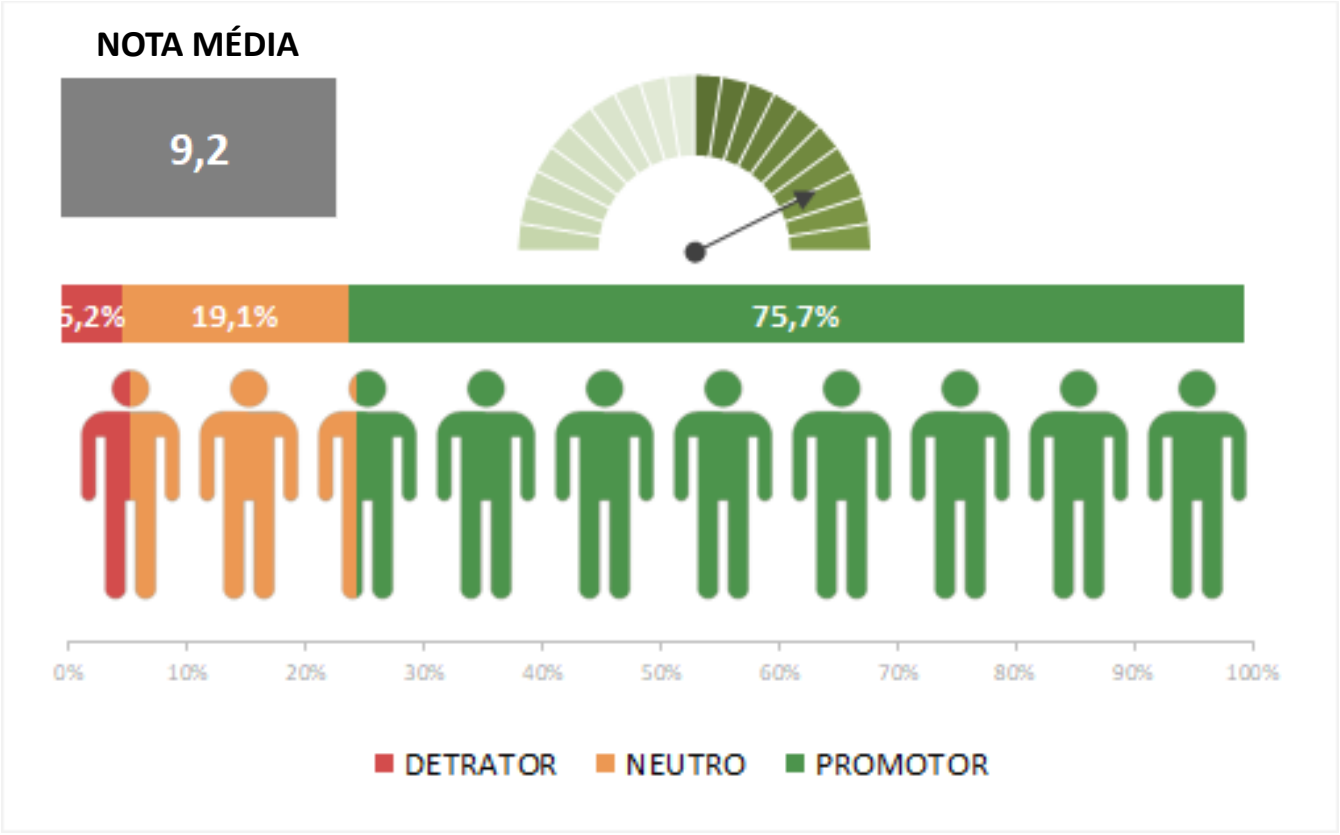
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,2%	0,8%	0,0%	1,7%	0,9%	0,9%	1,3%	0,0%	0,0%	1,6%	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	0,0%	0,4%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
4	0,6%	0,4%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
5	1,3%	2,0%	0,0%	1,0%	3,3%	4,5%	0,0%	0,0%	4,7%	0,4%	1,6%	1,7%	0,0%	1,6%
6	3,4%	1,3%	5,0%	2,2%	0,9%	0,9%	3,8%	0,0%	1,4%	3,2%	0,0%	2,4%	0,0%	2,4%
7	6,1%	6,7%	1,4%	6,9%	8,8%	8,3%	4,2%	10,2%	11,9%	4,0%	7,6%	6,6%	0,0%	6,4%
8	12,0%	11,1%	15,2%	11,5%	9,5%	10,0%	9,9%	23,8%	9,9%	9,9%	23,5%	10,5%	43,9%	11,6%
9	9,3%	7,4%	5,8%	9,0%	9,2%	9,5%	8,9%	2,7%	9,7%	7,2%	11,7%	8,7%	0,0%	8,4%
10	66,2%	70,0%	72,5%	66,1%	67,5%	65,8%	70,6%	63,3%	62,5%	72,6%	55,7%	68,4%	56,1%	68,0%
MÉDIA	**9,1**	**9,2**	**9,4**	**9,1**	**9,2**	**9,1**	**9,2**	**9,2**	**9,1**	**9,2**	**9,1**	**9,2**	**9,1**	**9,2**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**6,4%**	**4,9%**	**5,0%**	**6,6%**	**5,0%**	**6,4%**	**6,4%**	**0,0%**	**6,0%**	**6,3%**	**1,6%**	**5,9%**	**0,0%**	**5,7%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**75,5%**	**77,3%**	**78,3%**	**75,1%**	**76,7%**	**75,3%**	**79,4%**	**66,0%**	**72,2%**	**79,8%**	**67,4%**	**77,1%**	**56,1%**	**76,4%**

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: **0,6%**

PRESSÃO DA ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

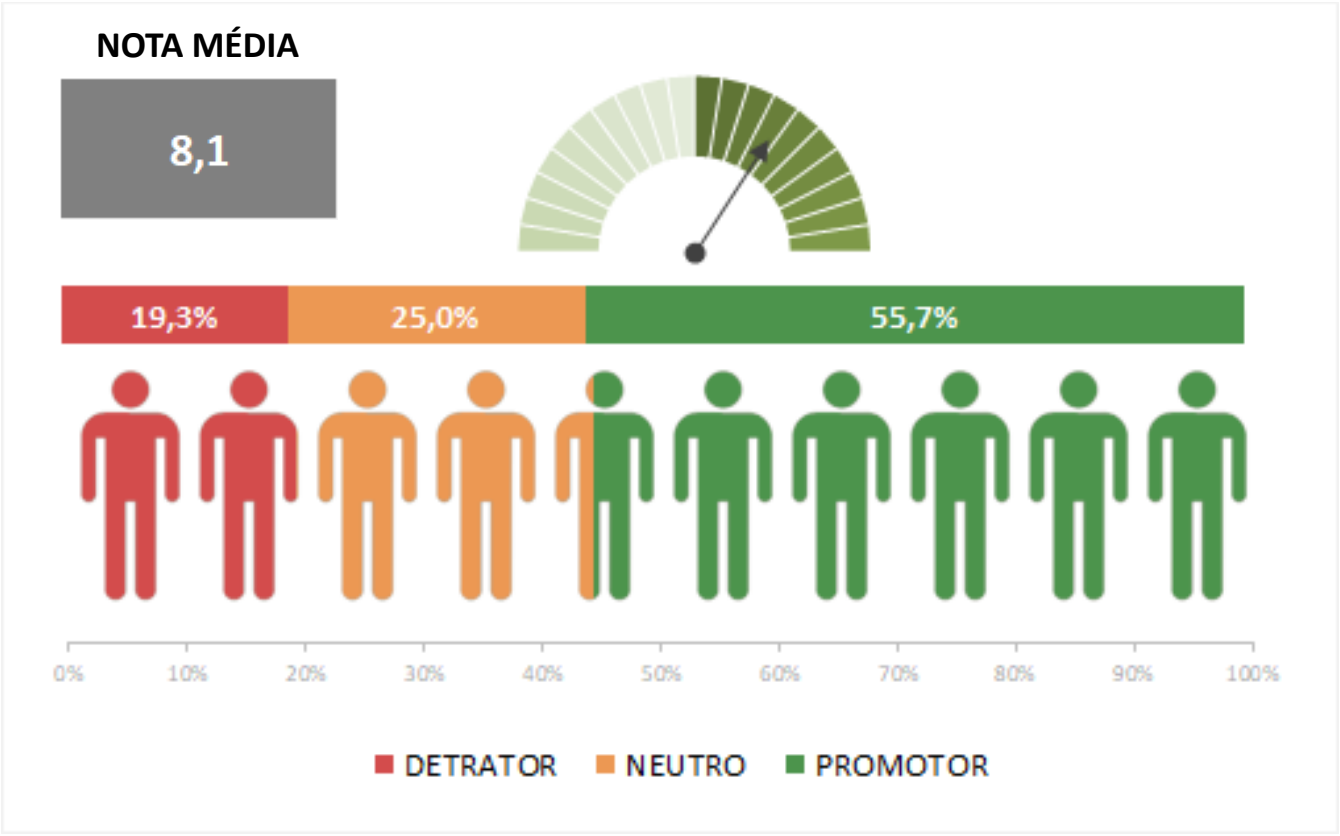
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,8%	0,0%	1,0%	0,0%	0,5%	0,0%	1,6%	0,8%	0,0%	1,5%	0,4%	0,0%	0,4%
4	1,6%	0,0%	2,2%	0,0%	0,9%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	0,8%	0,0%	0,8%
5	1,8%	3,5%	2,7%	2,9%	2,3%	1,7%	2,4%	6,8%	4,8%	1,1%	6,2%	2,7%	0,0%	2,6%
6	1,3%	1,6%	1,4%	0,5%	2,4%	0,9%	2,1%	0,0%	2,6%	1,2%	0,0%	1,5%	0,0%	1,4%
7	4,6%	2,5%	2,2%	4,6%	3,3%	5,0%	0,6%	12,6%	3,2%	4,4%	0,0%	3,7%	0,0%	3,6%
8	15,8%	15,3%	16,8%	15,6%	14,8%	16,6%	14,6%	16,6%	12,6%	17,1%	13,5%	15,8%	9,3%	15,5%
9	8,9%	7,2%	9,2%	9,0%	6,4%	9,2%	8,1%	4,3%	7,3%	8,1%	9,3%	7,4%	28,8%	8,1%
10	66,2%	69,1%	65,7%	66,5%	69,9%	66,1%	70,8%	58,0%	68,6%	68,1%	63,3%	67,8%	61,9%	67,6%
MÉDIA	**9,2**	**9,3**	**9,2**	**9,2**	**9,3**	**9,3**	**9,3**	**8,8**	**9,2**	**9,3**	**8,8**	**9,2**	**9,5**	**9,2**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**4,6%**	**5,9%**	**6,2%**	**4,3%**	**5,6%**	**3,1%**	**6,0%**	**8,5%**	**8,2%**	**2,3%**	**14,0%**	**5,4%**	**0,0%**	**5,2%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**75,1%**	**76,3%**	**74,9%**	**75,5%**	**76,4%**	**75,3%**	**78,8%**	**62,3%**	**75,9%**	**76,2%**	**72,5%**	**75,2%**	**90,7%**	**75,7%**

QUALIDADE DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **0,6%**

QUALIDADE DA ÁGUA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

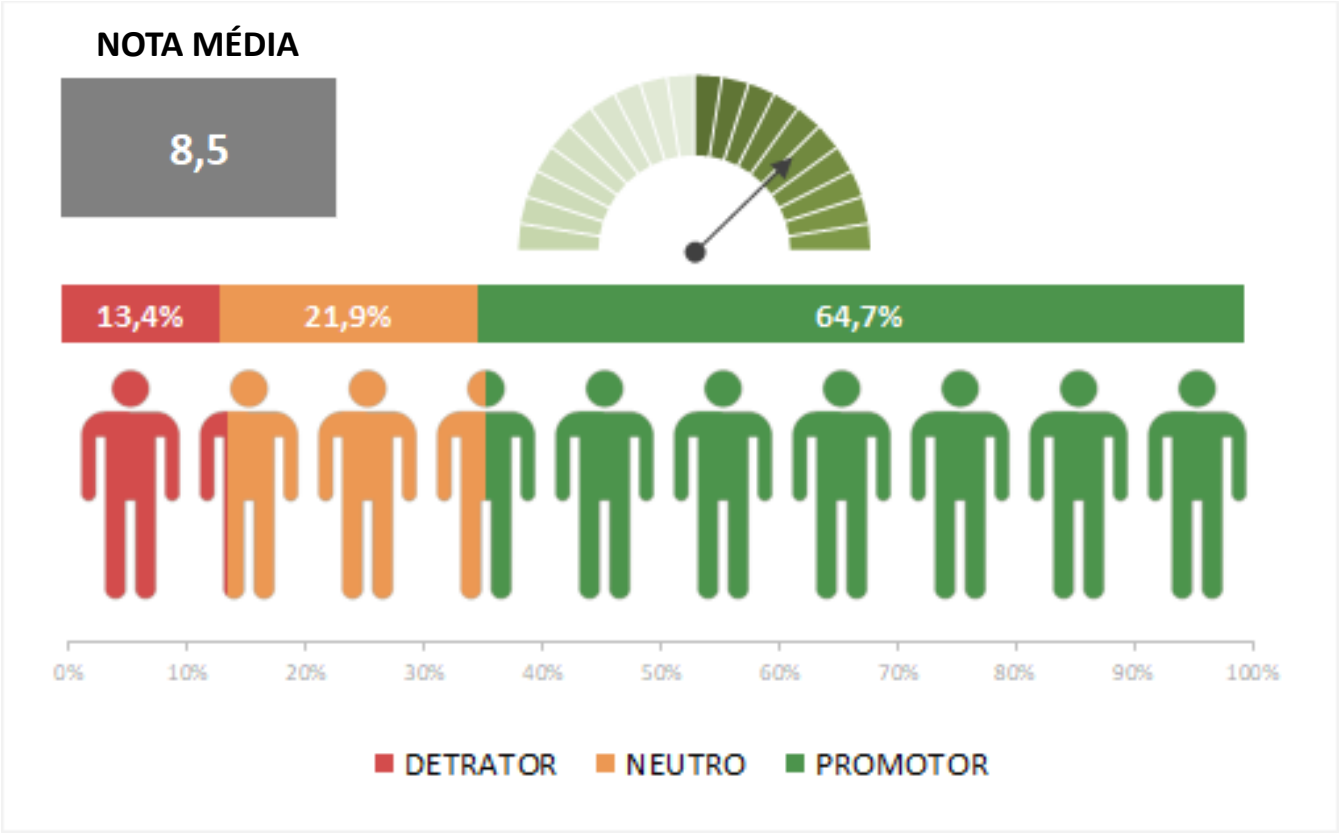
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,2%	5,8%	1,4%	5,8%	2,2%	2,9%	4,0%	2,3%	3,9%	3,2%	3,8%	3,5%	0,0%	3,4%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,2%	0,8%	0,0%	1,0%	1,7%	2,0%	0,6%	0,0%	2,1%	0,8%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
3	0,6%	0,9%	0,0%	1,2%	0,7%	0,8%	0,9%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
4	0,6%	1,3%	0,0%	1,0%	1,6%	1,8%	0,6%	0,0%	1,6%	0,4%	2,6%	1,0%	0,0%	1,0%
5	9,3%	11,0%	10,3%	9,9%	10,3%	11,6%	10,1%	6,0%	10,4%	10,5%	8,1%	10,2%	9,7%	10,2%
6	3,0%	2,8%	0,0%	2,9%	4,7%	5,5%	1,8%	0,0%	1,1%	3,3%	4,8%	3,0%	0,0%	2,9%
7	11,1%	9,5%	10,5%	10,4%	10,1%	11,4%	9,6%	10,0%	11,9%	11,4%	1,6%	10,7%	0,0%	10,3%
8	13,8%	15,7%	18,1%	18,6%	8,5%	8,7%	17,2%	22,1%	11,3%	13,6%	27,2%	14,3%	26,7%	14,7%
9	10,1%	9,3%	9,7%	13,6%	5,6%	9,1%	9,4%	12,8%	7,3%	10,2%	12,0%	9,2%	24,0%	9,7%
10	49,0%	42,8%	49,9%	35,6%	54,7%	46,2%	45,7%	46,6%	50,4%	45,4%	39,9%	46,2%	39,6%	46,0%
MÉDIA	**8,4**	**7,9**	**8,6**	**7,8**	**8,3**	**8,0**	**8,1**	**8,6**	**8,1**	**8,1**	**8,2**	**8,1**	**8,7**	**8,1**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**16,0%**	**22,8%**	**11,7%**	**21,7%**	**21,2%**	**24,6%**	**18,1%**	**8,4%**	**19,0%**	**19,4%**	**19,3%**	**19,6%**	**9,7%**	**19,3%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**59,2%**	**52,1%**	**59,7%**	**49,2%**	**60,2%**	**55,3%**	**55,1%**	**59,4%**	**57,8%**	**55,6%**	**52,0%**	**55,4%**	**63,6%**	**55,7%**

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: **19,2%**

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

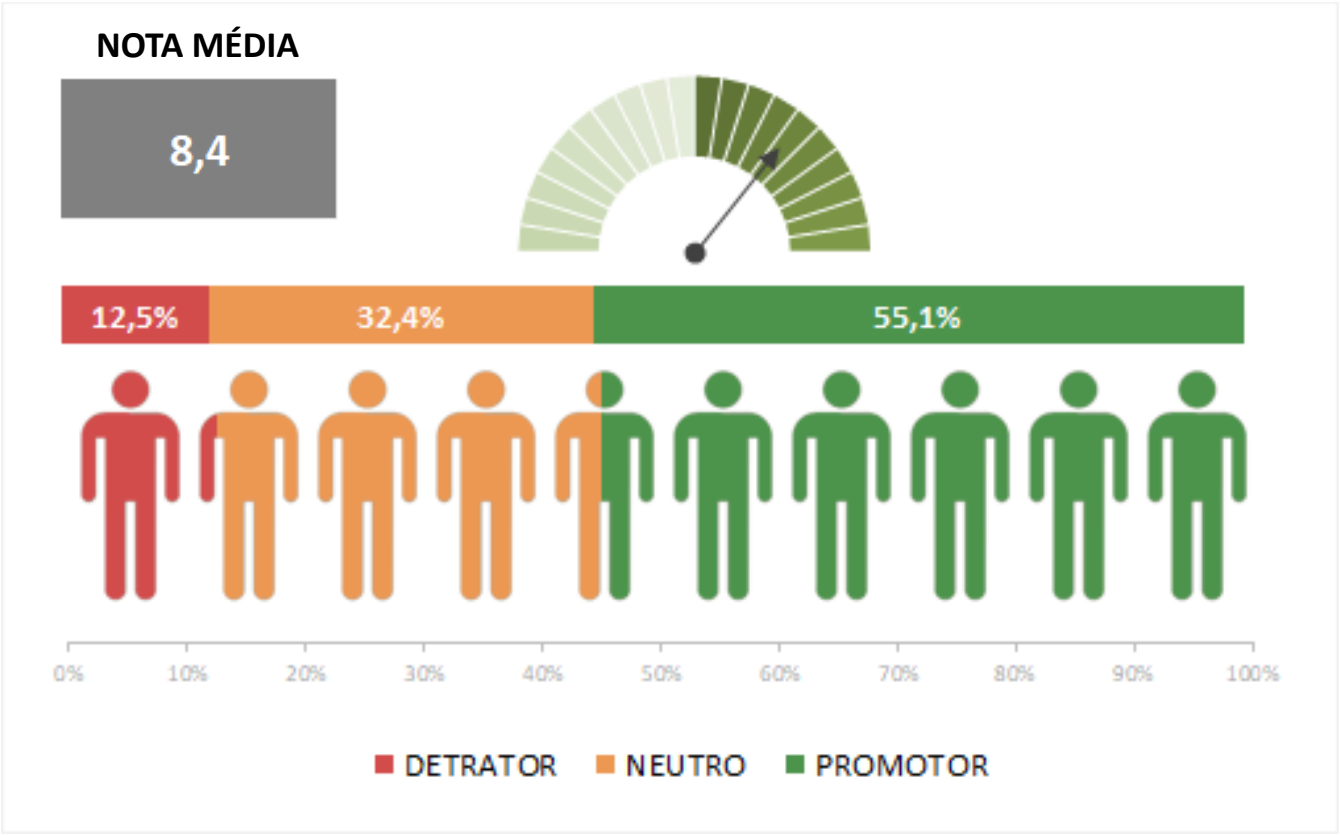
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	2,1%	5,1%	0,0%	5,4%	3,3%	5,3%	3,3%	0,0%	7,0%	3,1%	0,0%	3,8%	0,0%	3,6%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	1,5%	1,0%	0,0%	2,0%	1,0%	1,8%	1,1%	0,0%	1,8%	1,2%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	6,7%	7,8%	4,1%	7,7%	8,1%	9,8%	5,2%	8,5%	6,3%	6,5%	12,9%	7,5%	0,0%	7,2%
6	2,2%	0,5%	0,0%	2,3%	1,0%	1,1%	1,8%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	1,4%	0,0%	1,4%
7	8,3%	6,7%	12,6%	5,4%	7,4%	4,6%	8,8%	10,2%	9,1%	8,3%	0,0%	7,6%	5,8%	7,5%
8	14,6%	14,2%	11,8%	14,8%	15,2%	19,0%	11,1%	16,1%	17,6%	13,3%	15,1%	14,0%	24,0%	14,4%
9	15,0%	14,5%	23,2%	13,2%	12,6%	8,6%	17,0%	22,1%	10,7%	16,1%	14,6%	14,4%	23,4%	14,8%
10	49,5%	50,3%	48,4%	49,1%	51,4%	49,8%	51,6%	43,2%	47,5%	49,4%	57,4%	50,0%	46,8%	49,9%
MÉDIA	**8,6**	**8,4**	**9,0**	**8,2**	**8,5**	**8,2**	**8,6**	**8,7**	**8,1**	**8,5**	**8,9**	**8,5**	**9,1**	**8,5**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**12,5%**	**14,3%**	**4,1%**	**17,5%**	**13,4%**	**18,0%**	**11,5%**	**8,5%**	**15,1%**	**12,9%**	**12,9%**	**13,9%**	**0,0%**	**13,4%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**64,5%**	**64,8%**	**71,6%**	**62,3%**	**64,0%**	**58,4%**	**68,6%**	**65,3%**	**58,2%**	**65,5%**	**72,0%**	**64,4%**	**70,2%**	**64,7%**

SATISFAÇÃO GERAL – SAAE

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

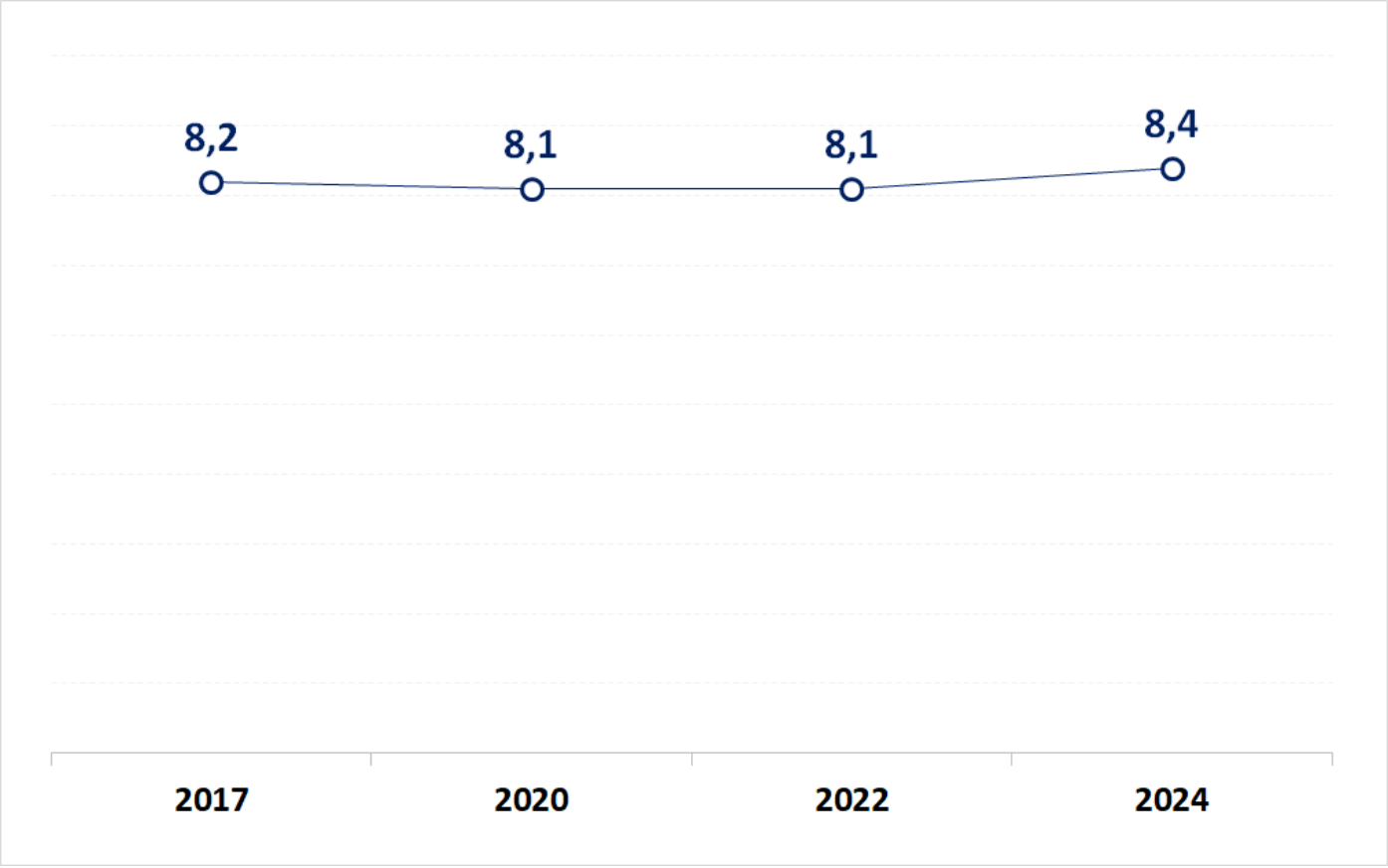


% NÃO RESPOSTA: **0,0%**

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – SAAE

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

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,5%	0,6%	2,2%	0,7%	0,7%	0,8%	1,5%	0,0%	2,3%	0,0%	3,8%	0,6%	14,7%	1,0%
1	0,0%	0,4%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,6%	1,9%	1,4%	0,9%	1,6%	1,8%	1,2%	0,0%	0,8%	1,7%	0,0%	1,3%	0,0%	1,3%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	1,6%	0,8%	0,6%	0,0%	1,1%	0,0%	2,5%	0,6%	0,0%	0,6%
5	4,6%	8,4%	8,9%	3,8%	7,7%	9,0%	3,1%	13,5%	6,7%	6,4%	6,0%	6,6%	0,0%	6,4%
6	3,6%	2,4%	0,0%	3,9%	3,9%	2,1%	3,7%	2,5%	2,4%	2,9%	4,8%	3,1%	0,0%	3,0%
7	11,7%	7,3%	9,2%	12,8%	6,3%	6,4%	11,0%	12,5%	6,0%	10,9%	9,4%	9,7%	5,8%	9,5%
8	21,9%	23,9%	25,7%	25,3%	18,5%	15,1%	29,3%	17,9%	18,1%	24,4%	24,5%	22,9%	20,9%	22,9%
9	11,8%	13,1%	11,9%	13,5%	11,7%	11,0%	12,1%	18,4%	13,6%	13,2%	6,4%	12,3%	17,6%	12,4%
10	43,7%	41,5%	40,8%	38,5%	48,1%	52,5%	37,5%	35,2%	48,2%	40,5%	42,6%	42,7%	41,0%	42,6%
MÉDIA	**8,5**	**8,4**	**8,3**	**8,4**	**8,5**	**8,5**	**8,4**	**8,3**	**8,5**	**8,5**	**8,1**	**8,5**	**7,8**	**8,4**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**10,9%**	**14,2%**	**12,5%**	**9,9%**	**15,4%**	**14,9%**	**10,1%**	**16,0%**	**14,2%**	**11,0%**	**17,1%**	**12,5%**	**14,7%**	**12,5%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**55,5%**	**54,6%**	**52,7%**	**52,0%**	**59,8%**	**63,5%**	**49,6%**	**53,7%**	**61,8%**	**53,7%**	**49,0%**	**55,0%**	**58,6%**	**55,1%**

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?

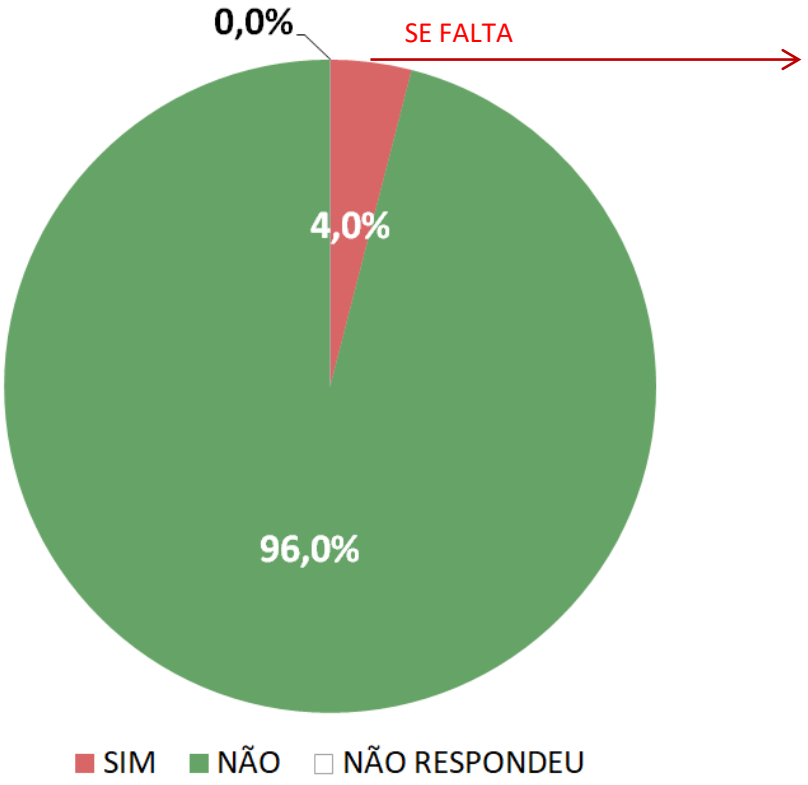
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 55,1% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	31,6%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	27,2%
BOM ATENDIMENTO	10,3%
NÃO FALTA ÁGUA	7,7%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	7,0%
QUALIDADE DA ÁGUA	5,5%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	4,4%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	3,5%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	1,6%
OUTROS	1,1%
NÃO RESPONDEU	5,3%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 12,5% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	50,4%
MELHORAR O ATENDIMENTO	13,2%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO	12,9%
DIMINUIR O PREÇO	12,8%
TRATAR O ESGOTO	6,9%
NÃO COBRAR INDEVIDAMENTE	2,4%
MAIOR INVESTIMENTO	2,3%
OUTROS	13,3%
NÃO RESPONDEU	4,5%

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



COM QUAL FREQUÊNCIA?	%
< 1 VEZ POR MÊS	27,8%
1 VEZ POR MÊS	39,3%
2 VEZES POR MÊS	11,5%
3 VEZES POR MÊS	0,0%
1 VEZ POR SEMANA	0,0%
> 1 VEZ POR SEMANA	21,5%

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

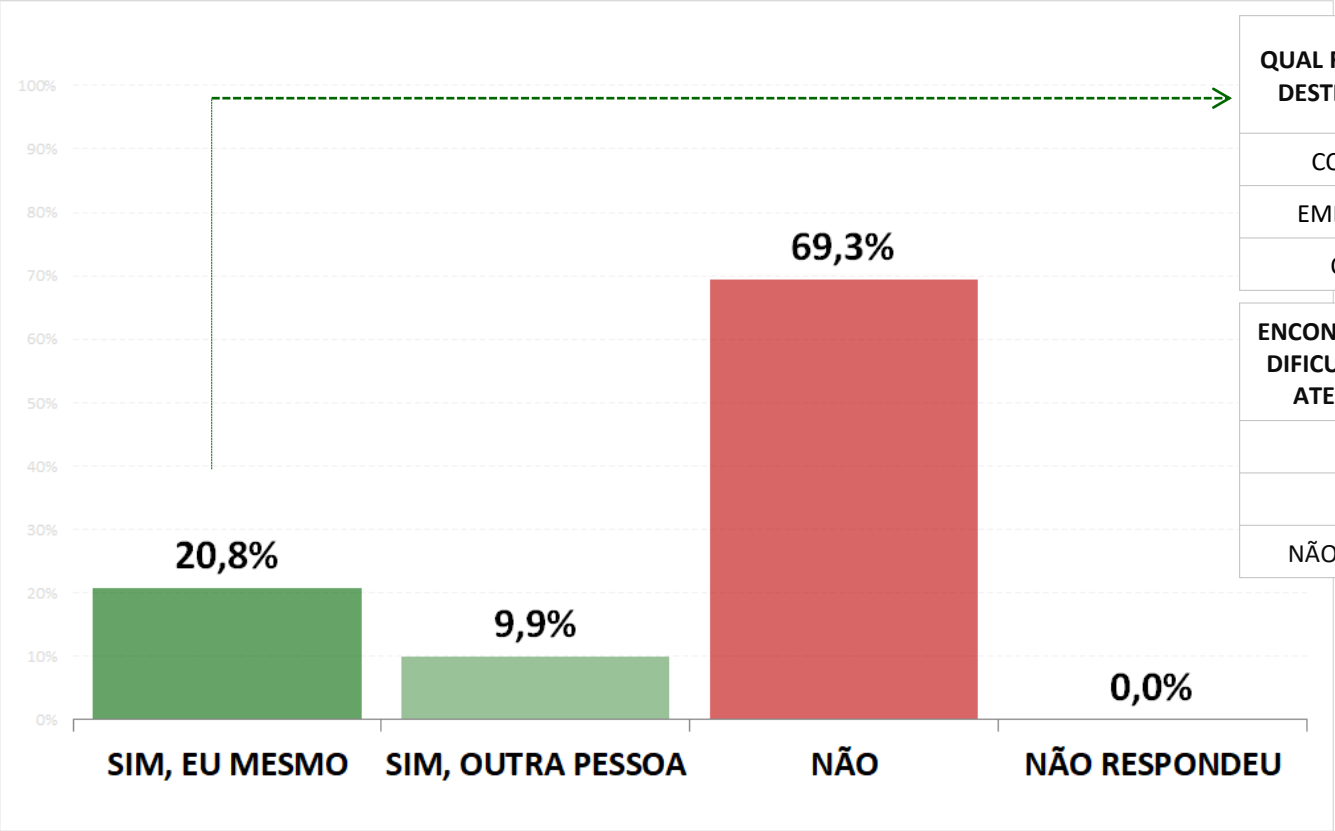
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			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	4,2%	3,8%	0,0%	5,5%	4,8%	3,5%	3,5%	8,2%	3,3%	4,4%	3,6%	3,7%	14,1%	4,0%
NÃO	95,8%	96,2%	100,0%	94,5%	95,2%	96,5%	96,5%	91,8%	96,7%	95,6%	96,4%	96,3%	85,9%	96,0%
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%**

CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	16,8%
EMERGENCIAL	83,2%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	33,3%
NÃO	66,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	34,5%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	22,8%
ATENDIMENTO RUIM	10,9%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	10,9%
FALTA DE INFORMAÇÕES PRECISAS	9,4%
DEMORA NO ATENDIMENTO	7,0%
NÃO DERAM RETORNO	4,6%
NÃO RESPONDEU	0,0%

CANAL DE ATENDIMENTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

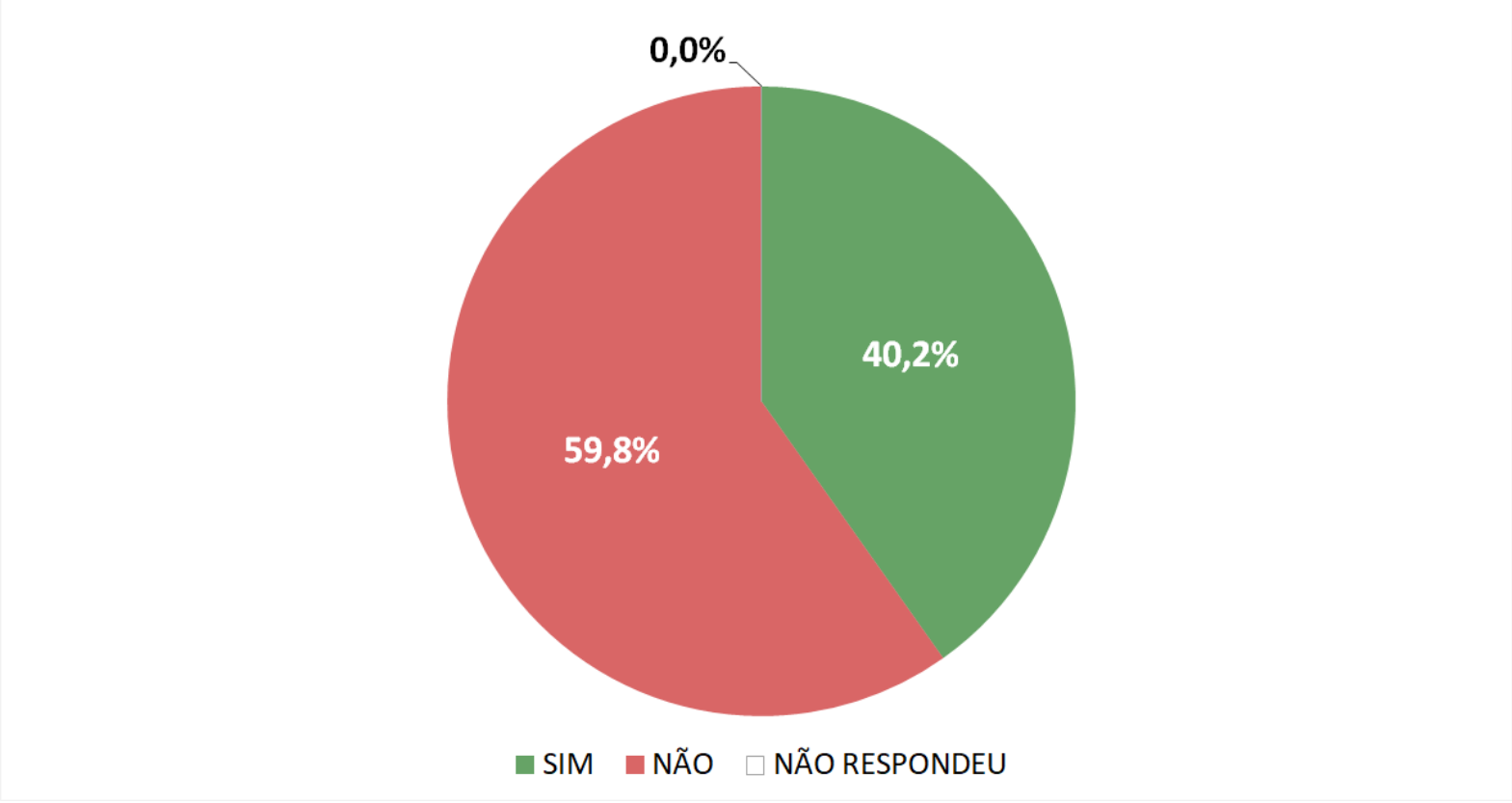
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	21,4%	20,1%	12,5%	26,1%	20,1%	16,8%	17,8%	**46,8%**	18,0%	20,1%	29,5%	19,5%	**58,7%**	20,8%
SIM, OUTRA PESSOA	8,8%	11,0%	13,3%	7,9%	10,0%	8,3%	12,2%	4,3%	**16,7%**	7,0%	11,3%	9,6%	**17,6%**	9,9%
NÃO	69,8%	68,8%	74,3%	66,0%	69,9%	74,8%	70,0%	48,9%	65,4%	72,9%	59,3%	70,8%	23,8%	69,3%
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%**

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

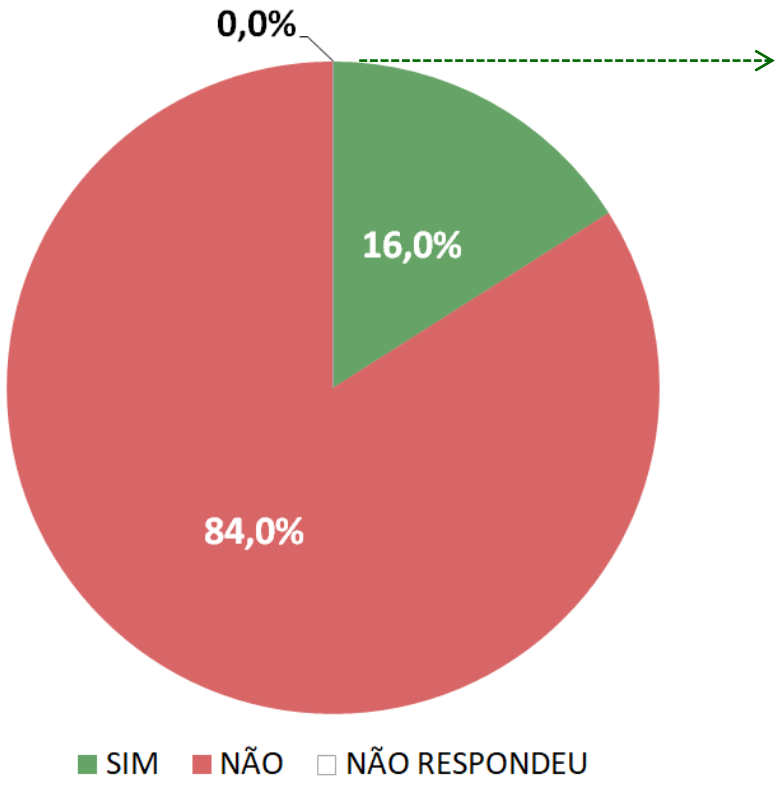
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

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	41,5%	38,8%	56,7%	37,4%	33,3%	41,8%	39,0%	40,6%	52,7%	36,3%	35,8%	39,9%	47,0%	40,2%
NÃO	58,5%	61,2%	43,3%	62,6%	66,7%	58,2%	61,0%	59,4%	47,3%	63,7%	64,2%	60,1%	53,0%	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



COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	30,4%
TELEVISÃO	14,6%
FOLHETO	11,4%
PREFEITURA	8,8%
INTERNET	8,0%
AGÊNCIA REGULADORA	2,9%
REDES SOCIAIS	1,7%
JORNAL	1,2%
TRABALHO	1,2%
OUTROS MEIOS	14,1%
NÃO RESPONDEU	5,7%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	4,7%
NÃO	95,3%
NÃO RESPONDEU	0,0%

TARIFA SOCIAL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	15,0%	17,0%	12,5%	18,3%	15,6%	11,7%	15,0%	**33,9%**	12,9%	16,2%	21,1%	15,1%	**41,6%**	16,0%
NÃO	85,0%	83,0%	87,5%	81,7%	84,4%	88,3%	85,0%	66,1%	87,1%	83,8%	78,9%	84,9%	58,4%	84,0%
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%**

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

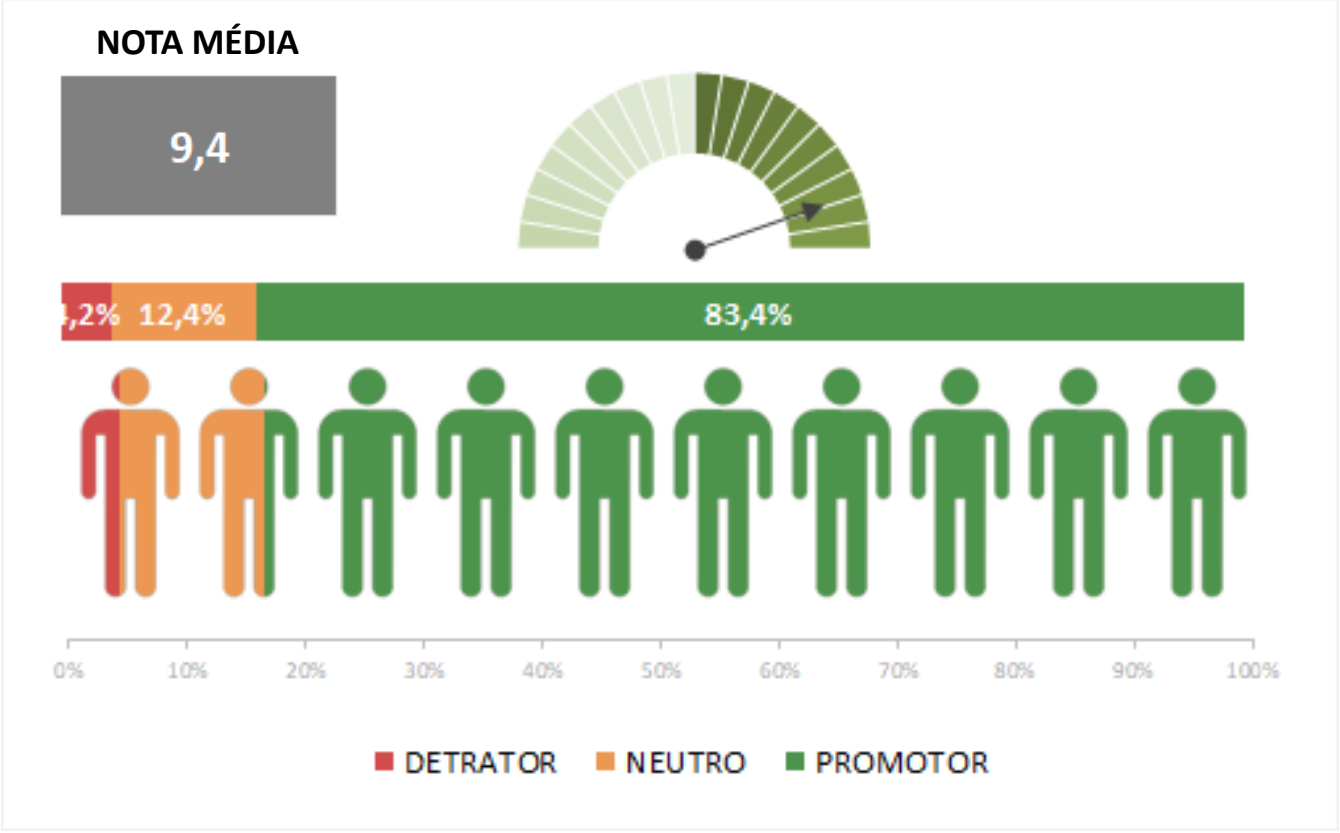
A SEGUIR, **SATISFAÇÃO GERAL** COM OS SERVIÇOS DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS E DE VARRIÇÃO DAS RUAS.

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 PORTO FELIZ? 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

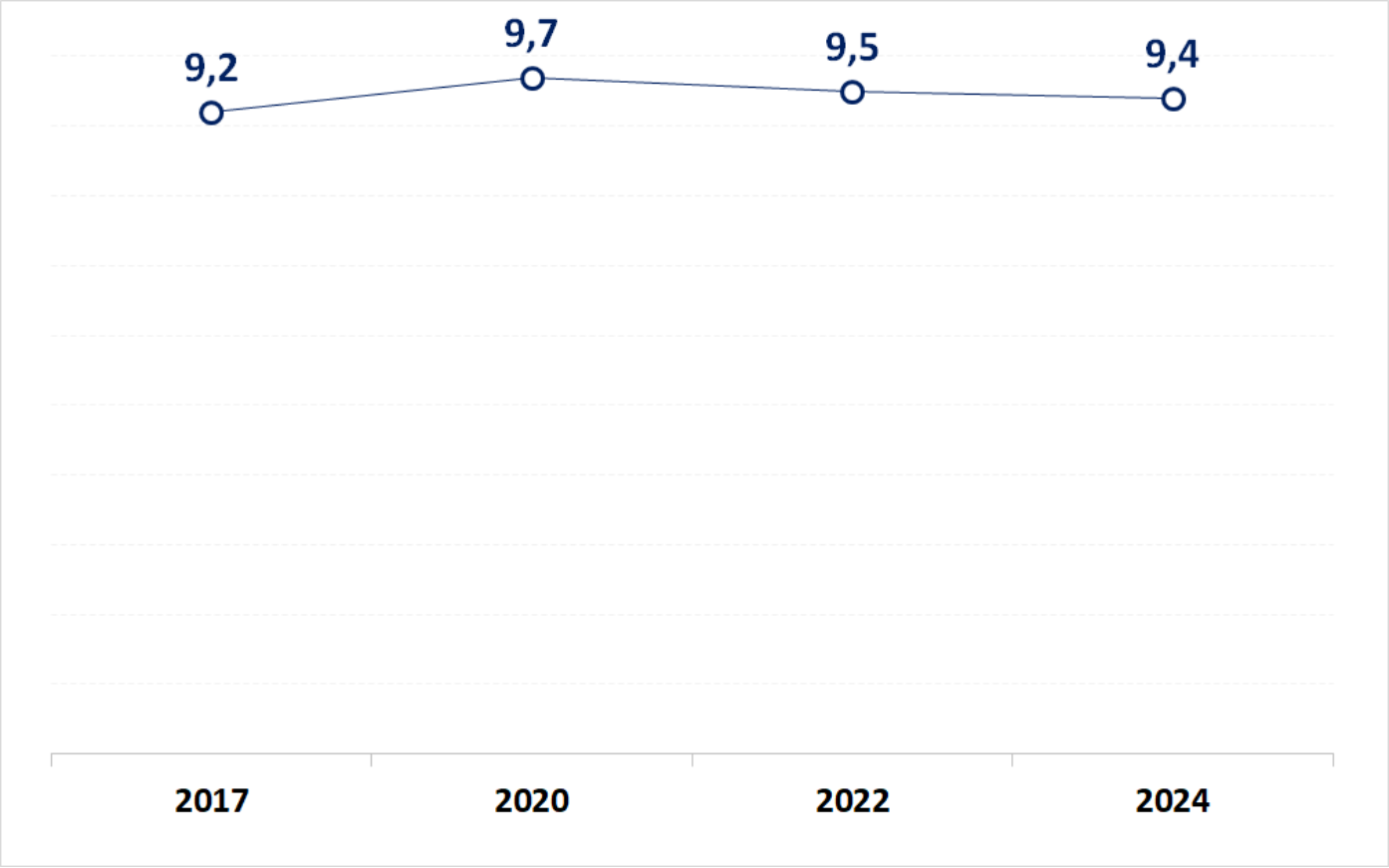


% NÃO RESPOSTA: **0,0%**

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,9%	0,4%	2,2%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	5,8%	0,0%	0,0%	5,3%	0,7%	0,0%	0,7%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	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	2,4%	3,1%	1,4%	3,1%	3,0%	2,4%	2,8%	3,3%	3,4%	2,3%	3,0%	2,8%	0,0%	2,7%
6	0,6%	1,0%	1,4%	0,5%	0,8%	1,7%	0,0%	1,6%	1,3%	0,8%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
7	2,1%	2,2%	4,9%	1,9%	0,7%	0,8%	2,4%	5,2%	0,0%	2,4%	4,7%	2,2%	0,0%	2,1%
8	12,3%	8,2%	19,7%	7,9%	7,2%	9,8%	8,6%	19,6%	9,9%	11,3%	6,3%	9,8%	24,0%	10,3%
9	5,9%	6,7%	5,4%	8,9%	4,0%	4,9%	7,4%	5,3%	0,8%	8,1%	7,8%	6,3%	5,8%	6,3%
10	75,8%	78,4%	65,1%	77,1%	84,2%	80,3%	78,8%	59,2%	84,6%	75,0%	72,9%	77,3%	70,2%	77,1%
MÉDIA	**9,4**	**9,5**	**9,1**	**9,5**	**9,6**	**9,5**	**9,5**	**8,6**	**9,6**	**9,5**	**9,0**	**9,4**	**9,5**	**9,4**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**3,9%**	**4,4%**	**4,9%**	**4,1%**	**3,9%**	**4,1%**	**2,8%**	**10,8%**	**4,7%**	**3,1%**	**8,3%**	**4,3%**	**0,0%**	**4,2%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**81,7%**	**85,1%**	**70,6%**	**86,0%**	**88,2%**	**85,2%**	**86,3%**	**64,5%**	**85,4%**	**83,1%**	**80,7%**	**83,6%**	**76,0%**	**83,4%**

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?

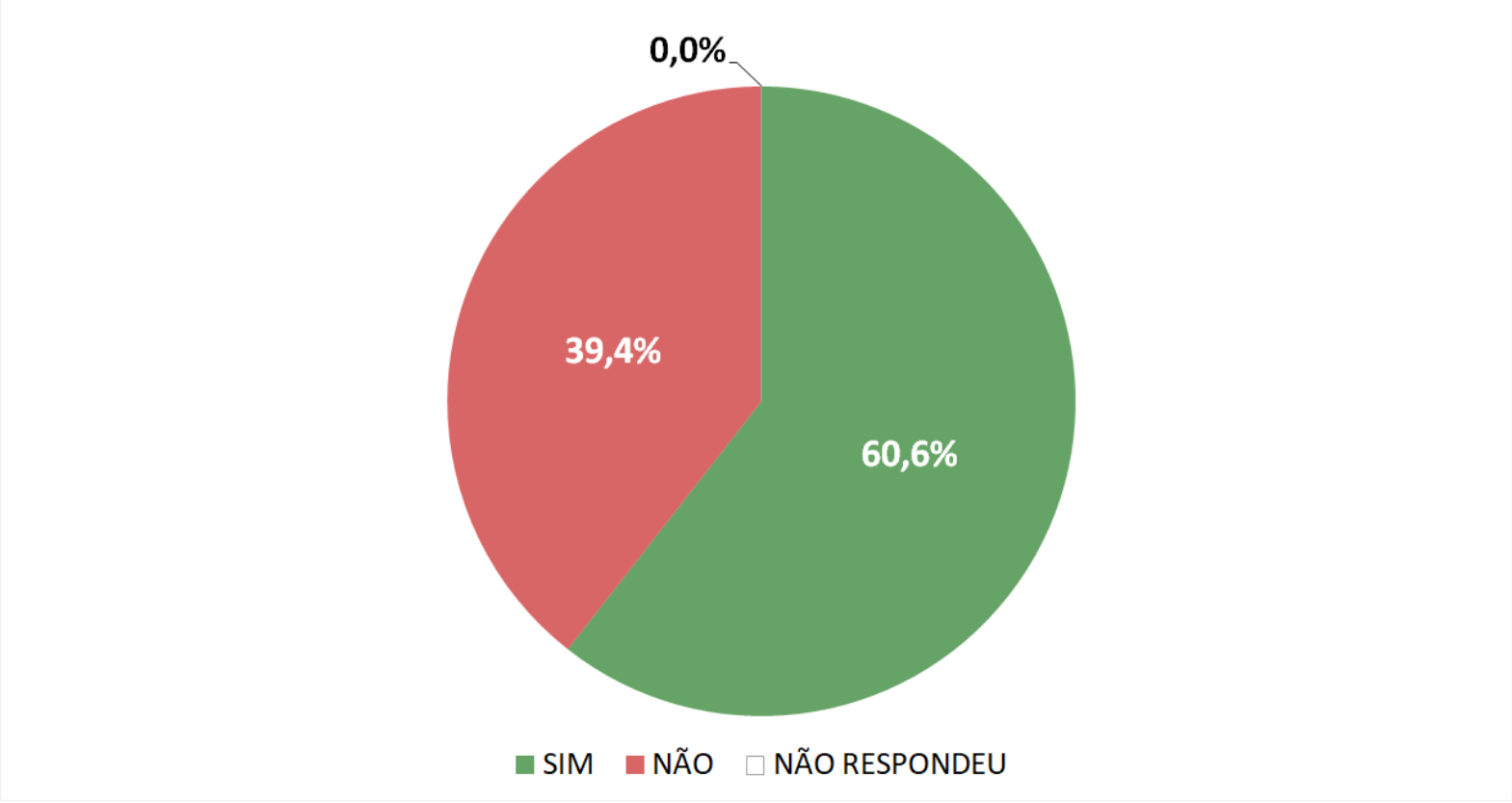
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 83,4% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	35,4%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	34,8%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	11,1%
EQUIPE DE QUALIDADE	6,3%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	3,8%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,5%
SÃO EDUCADOS	2,5%
ESTÁ SATISFEITO	0,9%
NÃO DEIXA ACUMULAR	0,9%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	0,6%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	0,3%
NÃO RESPONDEU	0,6%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 4,2% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	40,0%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	13,3%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	13,3%
TER MAIS LIXEIRAS	13,3%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	6,7%
NÃO RESPONDEU	13,3%

SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

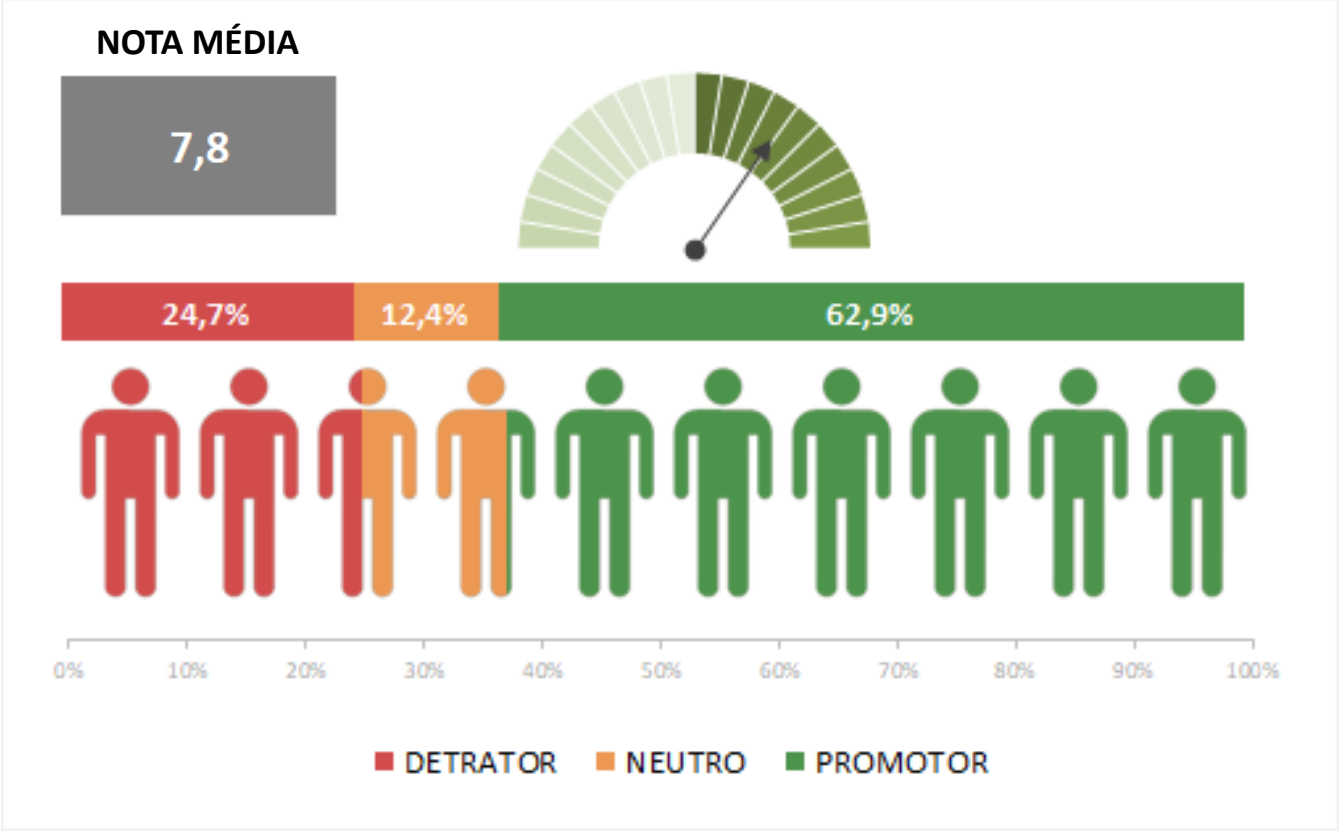
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

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	56,6%	64,7%	57,3%	60,5%	62,6%	60,3%	57,8%	73,9%	61,8%	56,6%	77,8%	59,7%	85,9%	60,6%
NÃO	43,4%	35,3%	42,7%	39,5%	37,4%	39,7%	42,2%	26,1%	38,2%	43,4%	22,2%	40,3%	14,1%	39,4%
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 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: **48,0%**

SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA RECICLÁVEL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	10,2%	13,2%	11,0%	12,0%	11,4%	11,0%	9,8%	19,9%	18,9%	10,0%	3,6%	10,6%	31,7%	11,6%
1	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	6,1%	0,7%	0,0%	0,6%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	2,2%	1,1%	0,0%	2,9%	1,4%	1,8%	2,1%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	1,8%	0,0%	1,7%
5	8,6%	7,4%	6,8%	6,3%	10,5%	5,6%	9,4%	7,8%	6,6%	4,7%	32,3%	8,4%	0,0%	8,0%
6	2,3%	3,5%	0,0%	4,3%	3,0%	3,8%	0,7%	9,3%	4,7%	2,0%	3,6%	2,6%	8,2%	2,8%
7	2,2%	5,1%	2,7%	4,8%	2,8%	1,8%	4,8%	2,6%	5,8%	2,7%	3,6%	3,7%	0,0%	3,6%
8	5,2%	12,9%	17,4%	5,2%	7,5%	5,0%	6,0%	27,7%	3,7%	10,4%	11,4%	8,0%	26,3%	8,8%
9	6,9%	3,7%	2,7%	5,7%	6,6%	4,1%	7,4%	0,0%	2,5%	7,3%	0,0%	5,6%	0,0%	5,4%
10	61,4%	53,1%	59,4%	58,7%	55,2%	67,0%	58,7%	32,7%	57,8%	60,3%	39,3%	58,7%	33,7%	57,5%
MÉDIA	**8,0**	**7,7**	**8,1**	**7,8**	**7,7**	**8,2**	**8,0**	**6,6**	**7,3**	**8,2**	**7,0**	**7,9**	**6,0**	**7,8**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**24,3%**	**25,2%**	**17,9%**	**25,5%**	**28,0%**	**22,1%**	**23,0%**	**37,0%**	**30,2%**	**19,3%**	**45,6%**	**24,0%**	**39,9%**	**24,7%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**68,3%**	**56,7%**	**62,0%**	**64,5%**	**61,7%**	**71,1%**	**66,1%**	**32,7%**	**60,3%**	**67,6%**	**39,3%**	**64,3%**	**33,7%**	**62,9%**

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA COLETA

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

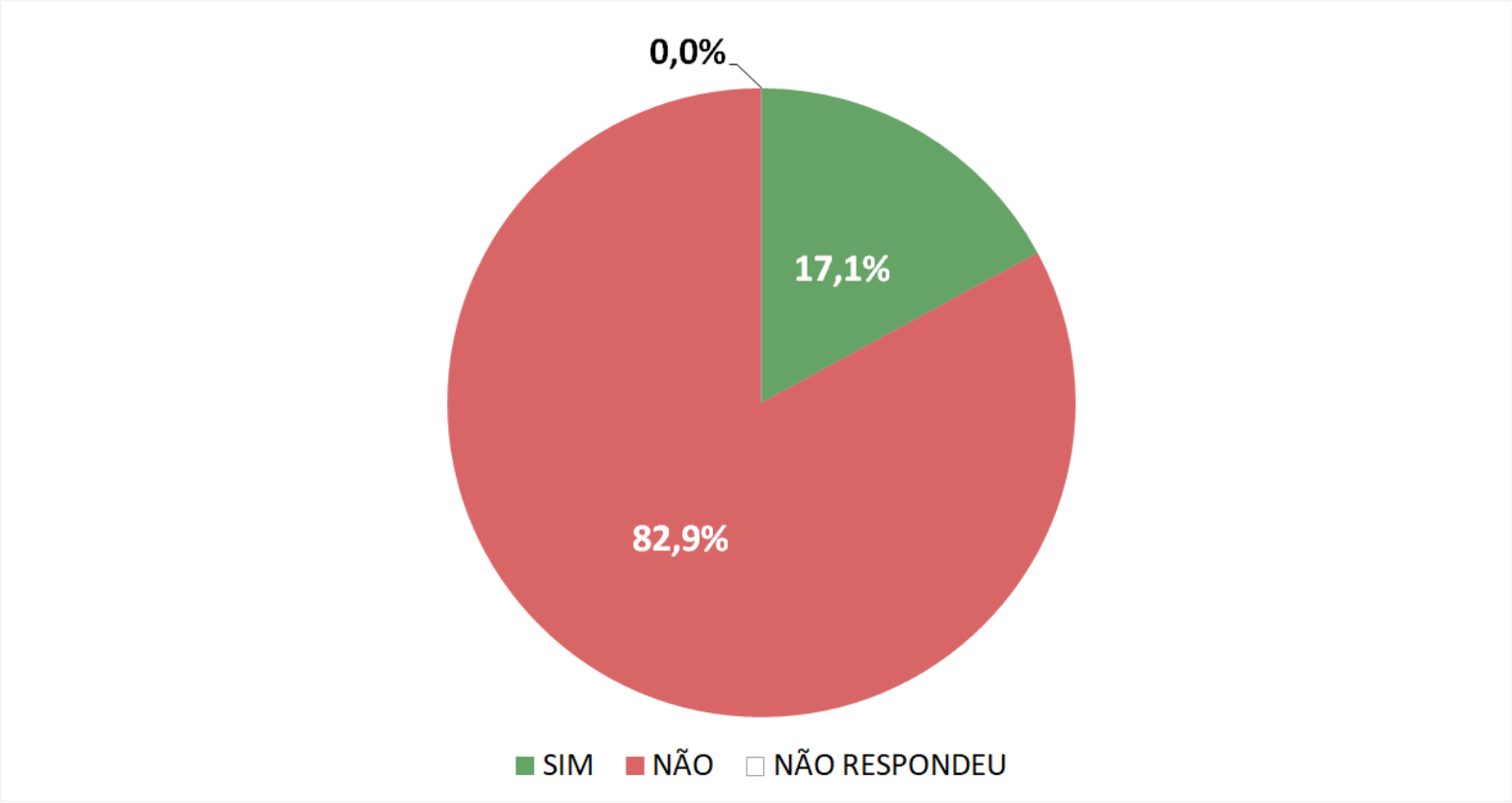
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 62,9% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	37,4%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	19,5%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	19,5%
EQUIPE DE QUALIDADE	9,8%
LEVAM TODO MATERIAL	6,5%
ESTÁ SATISFEITO	4,1%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	1,6%
SÃO EDUCADOS	0,8%
NÃO RESPONDEU	0,8%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 27,7% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	34,8%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	21,7%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	8,7%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	8,7%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	6,5%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	6,5%
AMPLIAR PARA MAIS LOCAIS A COLETA	2,2%
IMPLEMENTAR LIXEIRAS	2,2%
MAIOR COMPROMETIMENTO	2,2%
NÃO RESPONDEU	6,5%

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

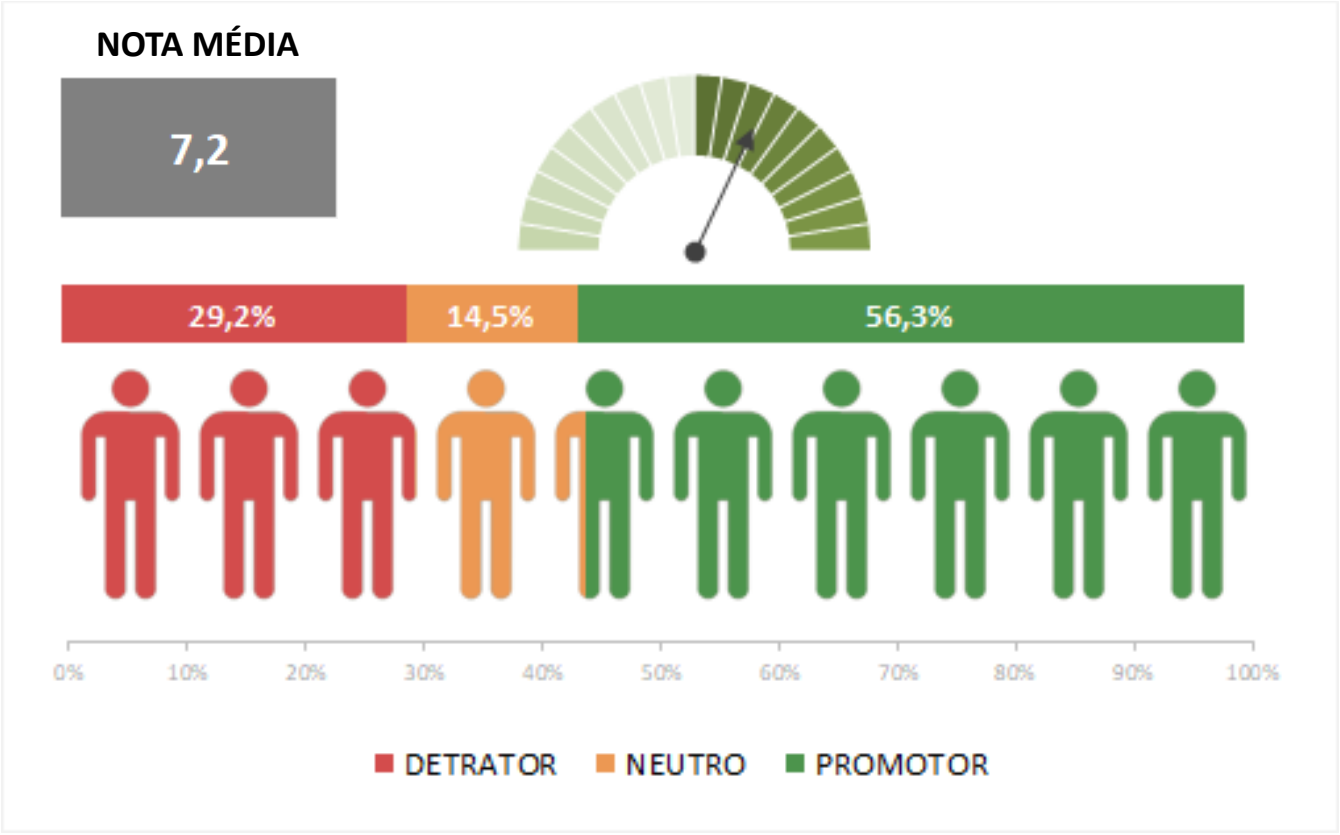
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

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	18,6%	15,6%	12,7%	19,1%	17,6%	14,6%	14,1%	38,2%	13,8%	15,0%	33,7%	16,1%	47,4%	17,1%
NÃO	81,4%	84,4%	87,3%	80,9%	82,4%	85,4%	85,9%	61,8%	86,2%	85,0%	66,3%	83,9%	52,6%	82,9%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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

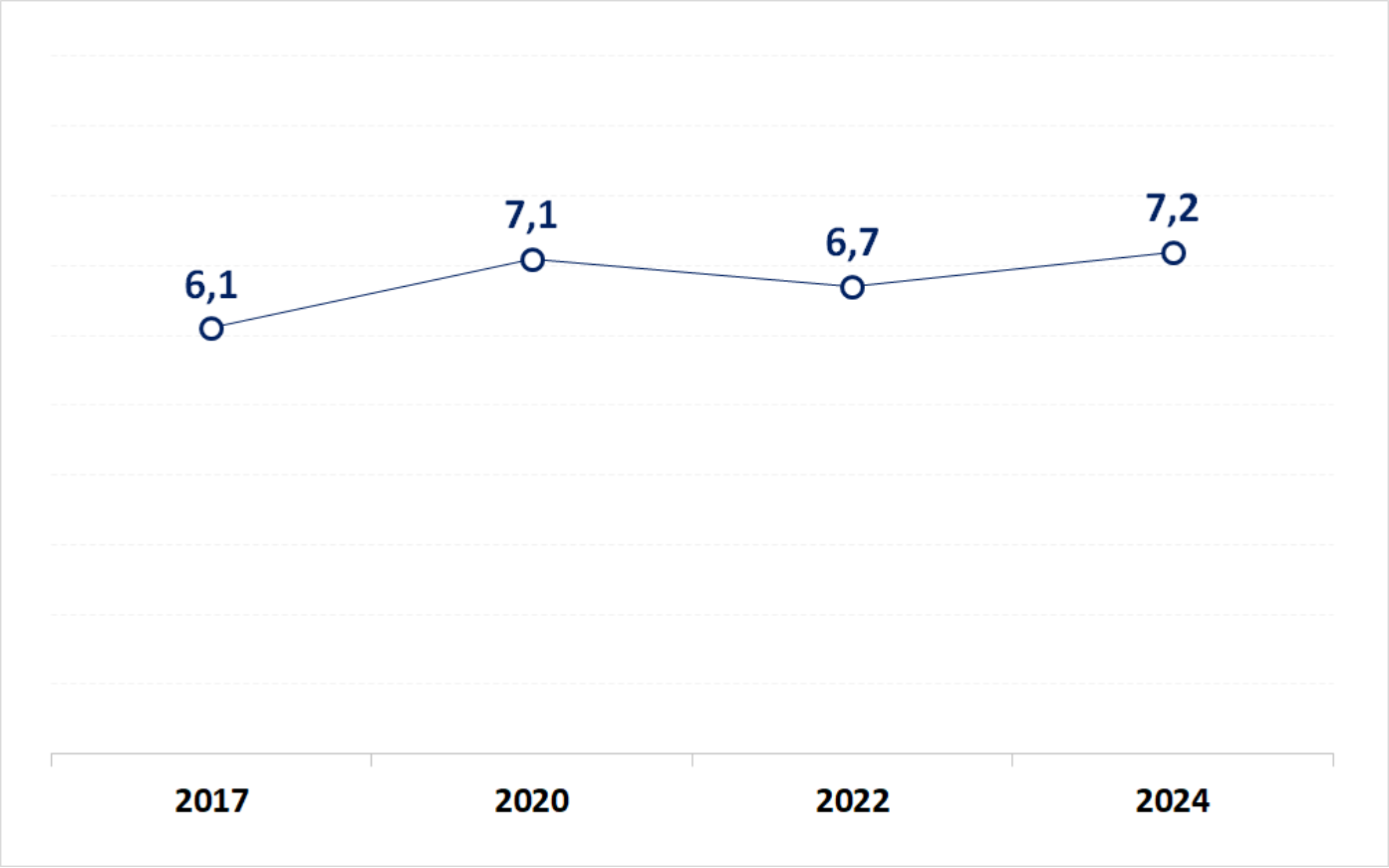


% NÃO RESPOSTA: **10,8%**

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE PORTO FELIZ? 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 PORTO FELIZ? 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	15,5%	16,3%	16,6%	11,0%	20,5%	20,8%	15,2%	4,4%	18,1%	16,5%	8,5%	16,1%	9,7%	15,9%
1	2,4%	2,1%	2,3%	1,1%	3,5%	4,2%	1,5%	0,0%	6,4%	1,2%	0,0%	2,4%	0,0%	2,3%
2	0,0%	0,7%	1,5%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
3	2,0%	1,3%	0,0%	1,7%	2,5%	1,7%	2,0%	0,0%	1,3%	1,5%	2,8%	1,7%	0,0%	1,6%
4	1,4%	1,3%	0,0%	1,7%	1,9%	0,6%	1,8%	1,7%	0,9%	0,9%	4,4%	1,4%	0,0%	1,3%
5	5,0%	7,3%	2,3%	3,1%	11,5%	10,6%	4,5%	0,0%	8,1%	5,8%	4,2%	6,3%	0,0%	6,1%
6	2,0%	1,1%	0,0%	2,3%	1,7%	1,0%	2,3%	0,0%	2,8%	1,4%	0,0%	1,6%	0,0%	1,5%
7	5,6%	3,7%	3,8%	6,5%	3,5%	2,8%	4,6%	10,6%	5,9%	4,7%	2,6%	4,6%	6,8%	4,7%
8	8,6%	11,2%	10,5%	11,8%	7,4%	4,1%	9,6%	27,8%	8,4%	10,3%	10,4%	9,6%	16,5%	9,8%
9	2,6%	4,4%	2,9%	4,8%	2,5%	3,3%	2,8%	7,2%	3,7%	3,3%	4,2%	3,6%	0,0%	3,5%
10	54,9%	50,6%	60,2%	56,1%	45,0%	50,0%	55,9%	48,3%	44,5%	53,9%	62,9%	52,4%	67,0%	52,8%
MÉDIA	**7,3**	**7,2**	**7,6**	**7,9**	**6,4**	**6,5**	**7,4**	**8,5**	**6,6**	**7,3**	**8,1**	**7,2**	**8,5**	**7,2**
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	**28,3%**	**30,1%**	**22,7%**	**20,8%**	**41,6%**	**39,8%**	**27,2%**	**6,1%**	**37,5%**	**27,9%**	**20,0%**	**29,8%**	**9,7%**	**29,2%**
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	**57,5%**	**55,0%**	**63,1%**	**60,9%**	**47,6%**	**53,3%**	**58,7%**	**55,5%**	**48,2%**	**57,2%**	**67,1%**	**56,0%**	**67,0%**	**56,3%**

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA VARRIÇÃO

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 56,3% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	38,0%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	27,3%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	10,7%
EQUIPE DE QUALIDADE	7,5%
PASSAM SEMPRE	6,4%
ESTÁ SATISFEITO	2,7%
SÃO EDUCADOS	2,1%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	1,6%
SÃO ORGANIZADOS	1,1%
NÃO RESPONDEU	2,7%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 29,2% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	26,3%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	18,9%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	17,9%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	15,8%
AMPLIAR EQUIPE	10,5%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	2,1%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	2,1%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,1%
PASSAR CORRETAMENTO NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	1,1%
NÃO RESPONDEU	4,2%

SOBRE A ARES-PCJ

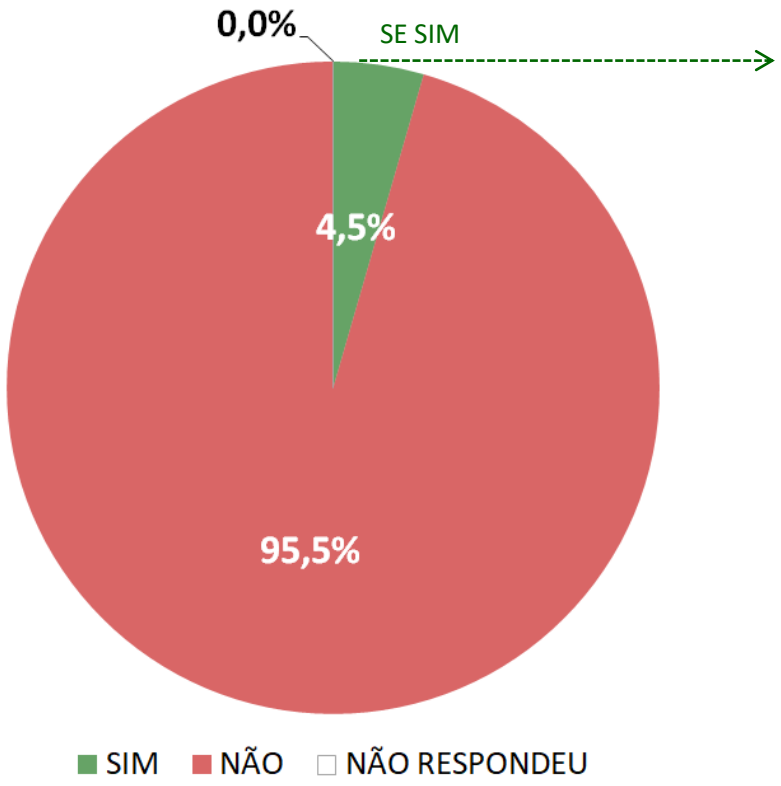
A SEGUIR, **NÍVEL DE CONHECIMENTO, AVALIAÇÃO DA AGÊNCIA E DE QUE FORMA CONHECEU.**

V

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	0,0%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	7,0%
6	0,0%
7	0,0%
8	17,7%
9	39,9%
10	35,4%
MÉDIA	**8,6**
INSATISFEITO	**7,0%**
SATISFEITO	**75,3%**

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
INTERNET	50,3%
TRABALHO	15,6%
TELEVISÃO	10,8%
REDES SOCIAIS	10,7%
PORTAL DE NOTÍCIAS	6,6%
AMIGOS/FAMILIARES	6,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

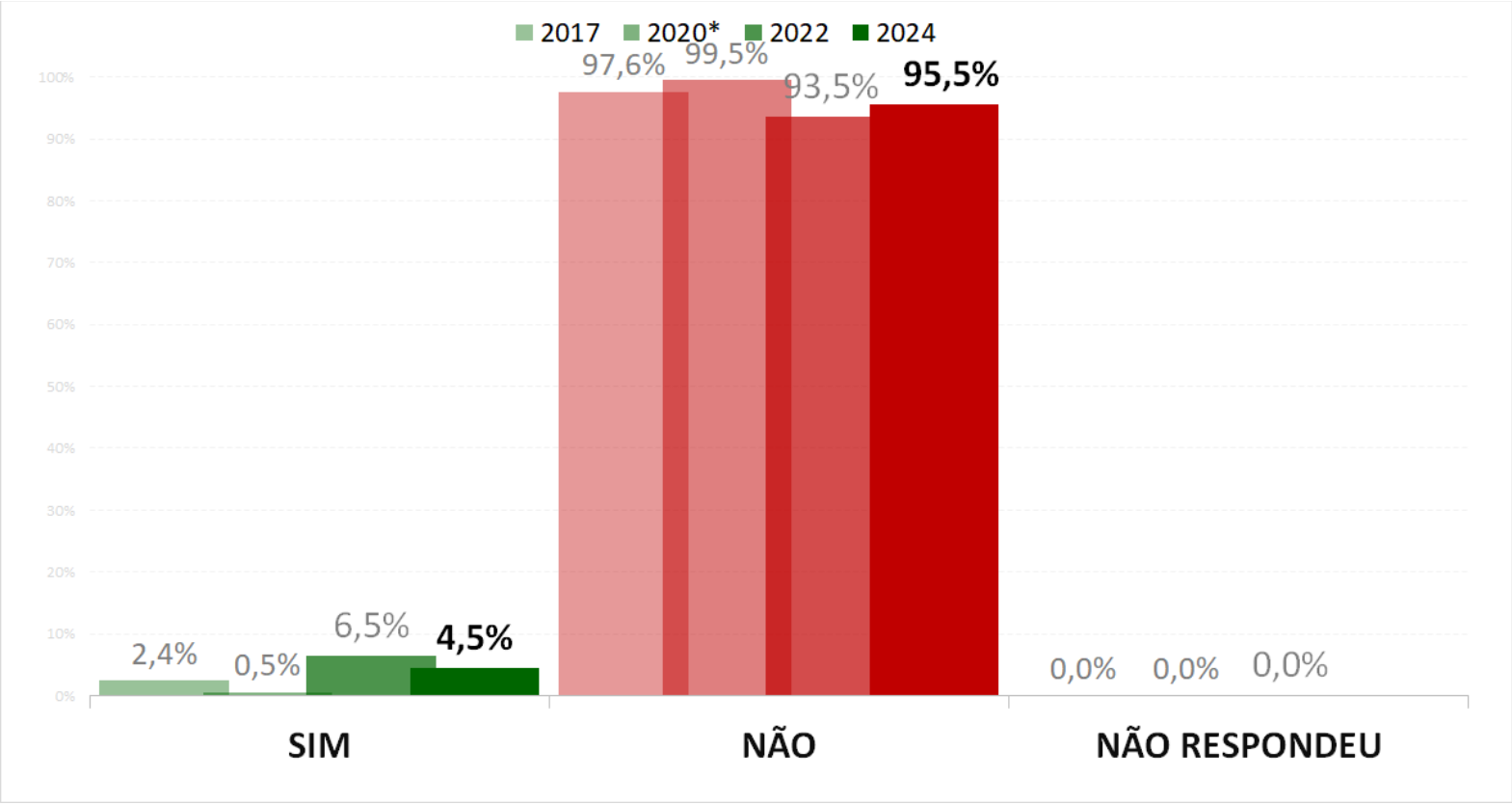
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

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	4,5%	4,5%	4,9%	7,0%	1,6%	1,3%	6,4%	5,8%	3,9%	4,3%	6,3%	4,1%	**14,8%**	4,5%
NÃO	95,5%	95,5%	95,1%	93,0%	**98,4%**	**98,7%**	93,6%	94,2%	96,1%	95,7%	93,7%	95,9%	85,2%	95,5%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	**0,0%**
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

EVOLUTIVO



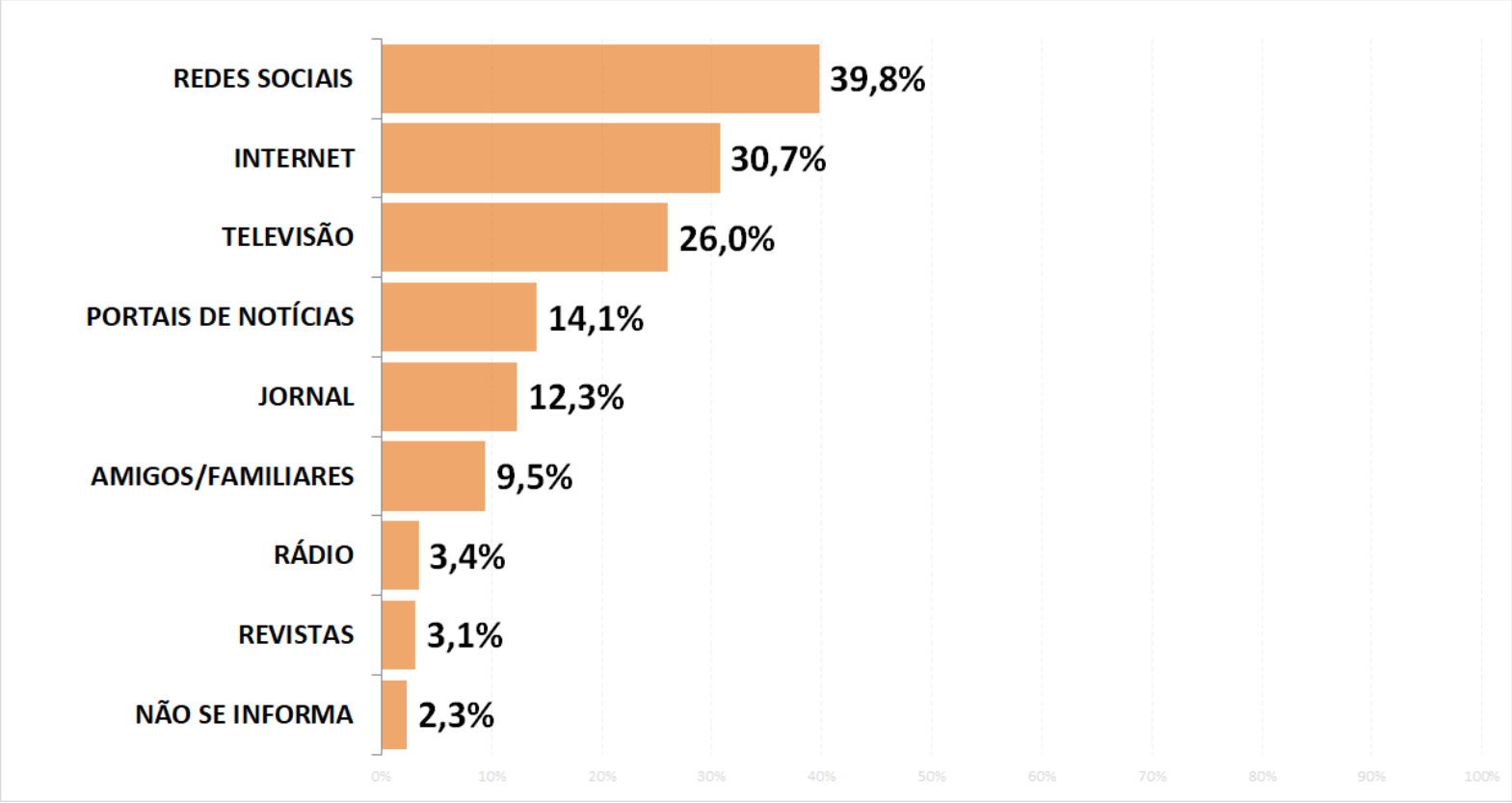
COMUNICAÇÃO

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

VI

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

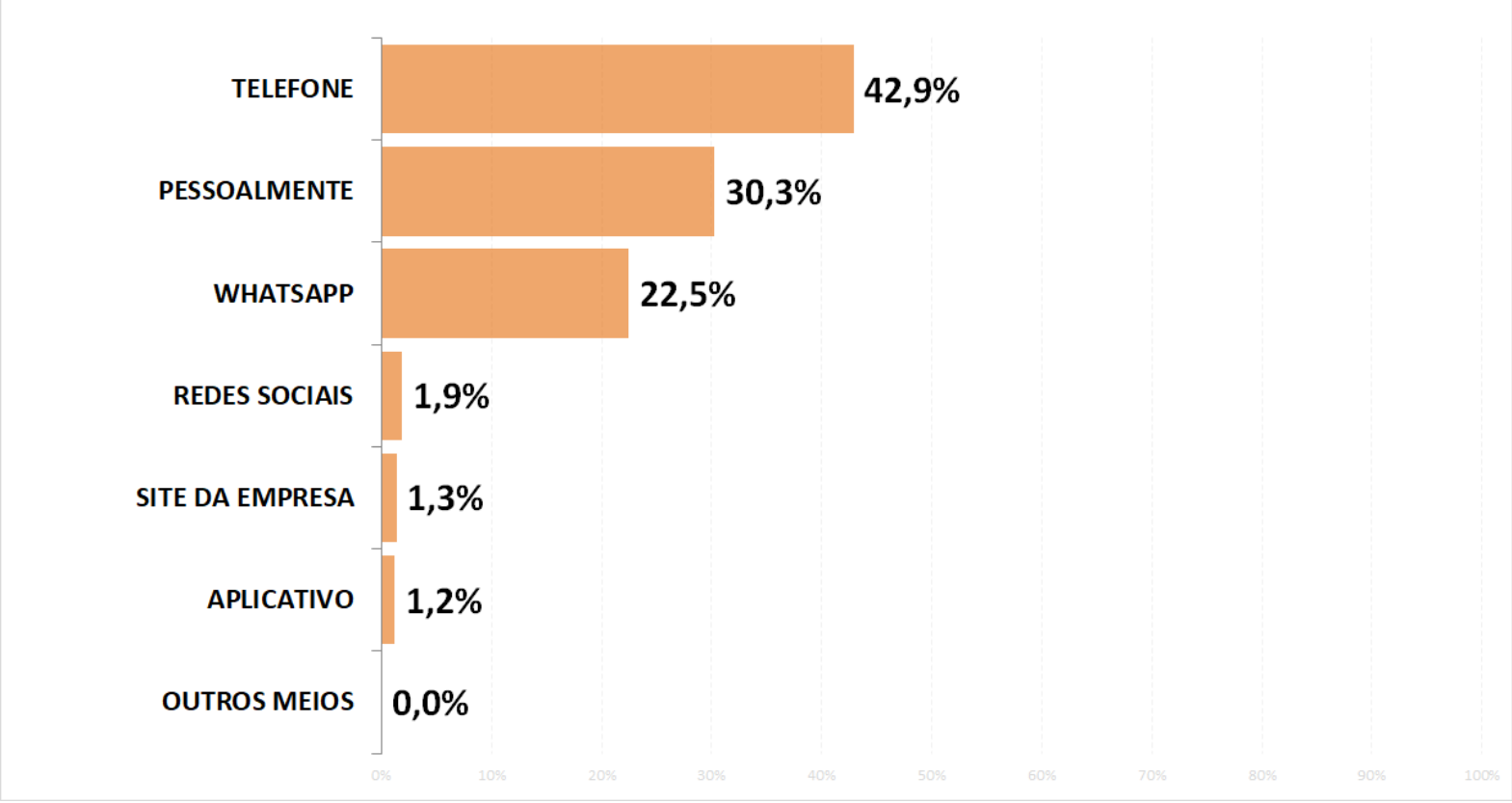
ATRAVÉS DE QUAIS MEIOS VOCÊ SE INFORMA SOBRE AS NOTÍCIAS DA CIDADE, DA REGIÃO E DO BRASIL?
RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA MÚLTIPLA E ESPONTÂNEA



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

EM SUA OPINIÃO, QUAL É O MELHOR MEIO DE COMUNICAÇÃO PARA FAZER CONTATO COM A EMPRESA RESPONSÁVEL POR ÁGUA E ESGOTO?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESPONTÂNEA



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

EM SUA OPINIÃO, QUAL É O MELHOR MEIO DE COMUNICAÇÃO PARA FAZER CONTATO COM A EMPRESA RESPONSÁVEL POR ÁGUA E ESGOTO?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
TELEFONE	40,8%	45,0%	40,3%	45,6%	41,5%	41,7%	43,3%	44,6%	34,2%	44,6%	51,3%	42,1%	**65,4%**	42,9%
PESSOALMENTE	31,2%	29,3%	21,6%	25,6%	**40,4%**	34,8%	28,6%	23,9%	**39,5%**	25,2%	**38,0%**	30,5%	23,0%	30,3%
WHATSAPP	23,2%	21,7%	**32,4%**	23,3%	15,6%	20,7%	23,7%	22,4%	23,7%	24,6%	9,2%	22,8%	11,6%	22,5%
REDES SOCIAIS	2,8%	0,9%	2,2%	1,2%	2,4%	2,3%	0,9%	**4,9%**	2,6%	2,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
SITE DA EMPRESA	1,2%	1,6%	0,0%	**3,4%**	0,0%	0,5%	1,3%	**4,2%**	0,0%	2,1%	0,0%	1,4%	0,0%	1,3%
APLICATIVO	0,9%	1,4%	**3,5%**	0,9%	0,0%	0,0%	**2,2%**	0,0%	0,0%	1,5%	1,5%	1,2%	0,0%	1,2%
OUTROS MEIOS	**0,0%**	**0,0%**	**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%**

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.
VISITE: **WWW.LIMITEPESQUISAS.COM.BR**
FONE: +55 11 4302.3778 • +55 19 3495.0002