

PESQUISA LIMITE · MARÇO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
RAFARD

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

Rafard, março de 2024.

SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

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

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **351 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Rafard. A margem de erro para os índices globais é de 5,0%.

MÉTODO DE COLETA

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

RESUMO METODOLÓGICO

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

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

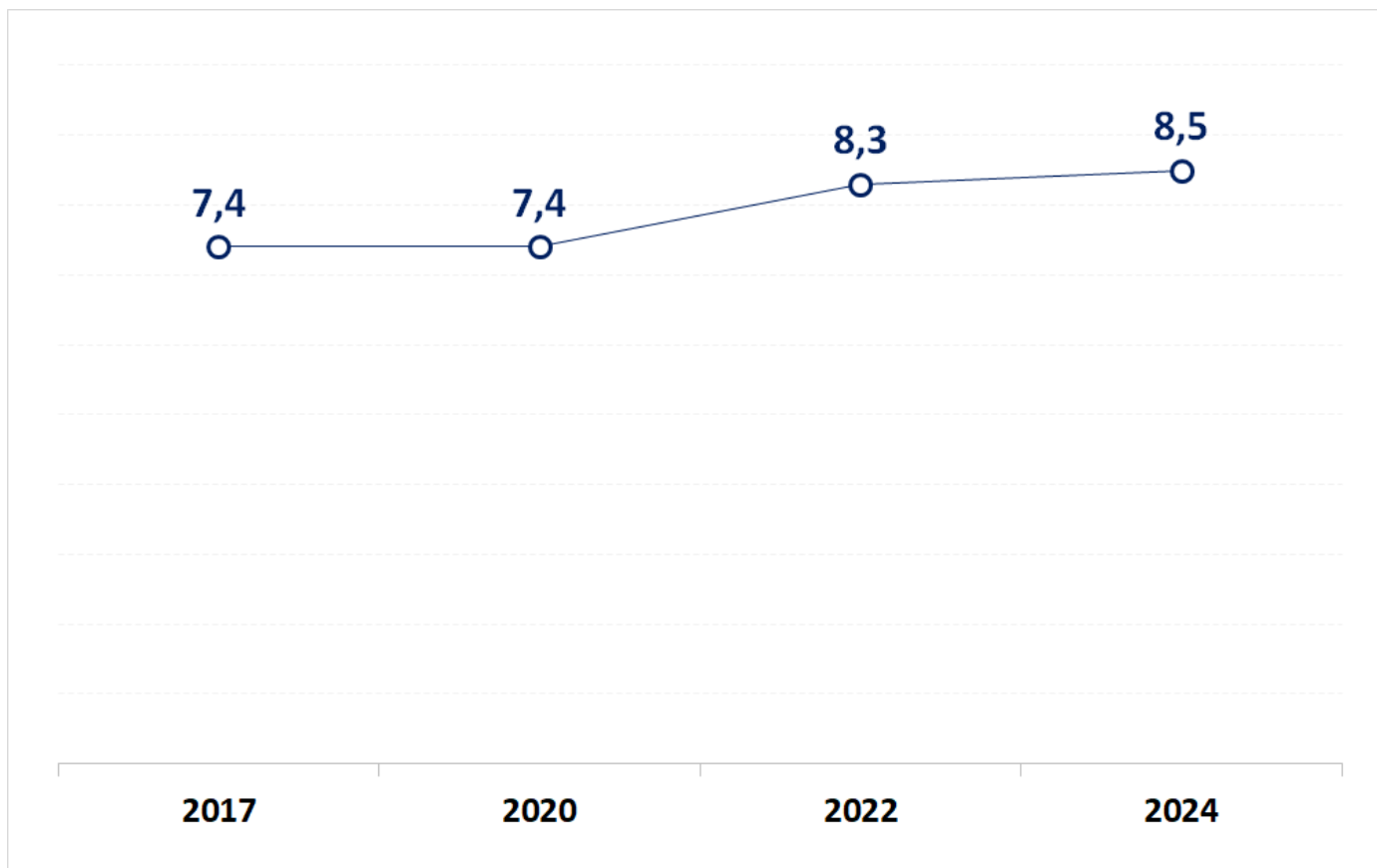
SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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



SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

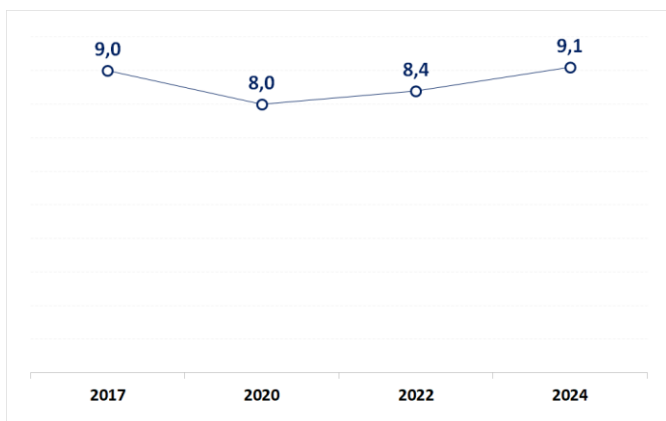
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



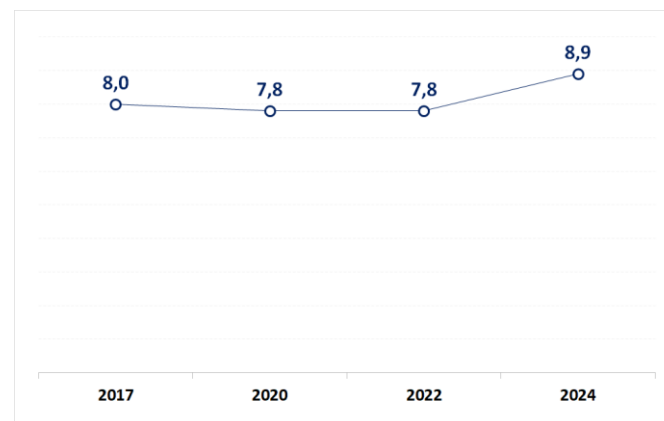
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

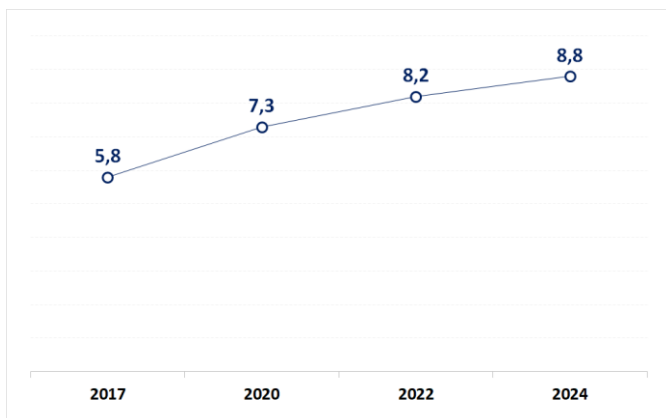
ATENDIMENTO NA SEDE



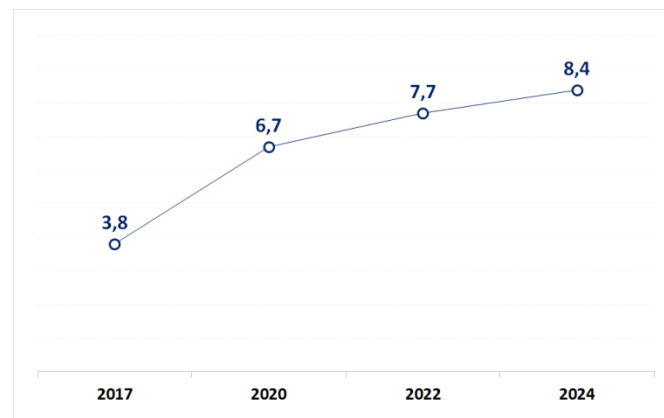
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



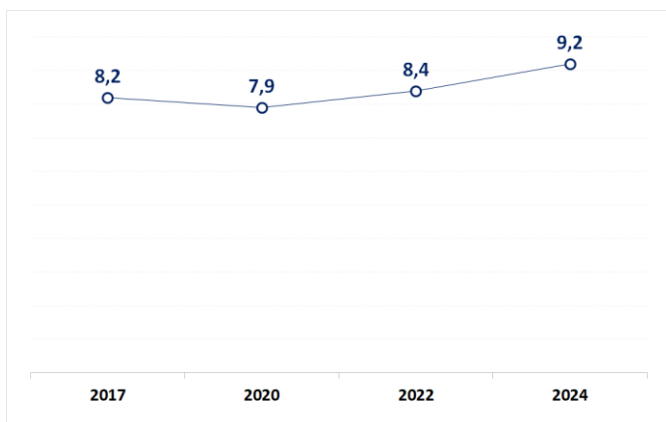
TRATAMENTO DE ESGOTO



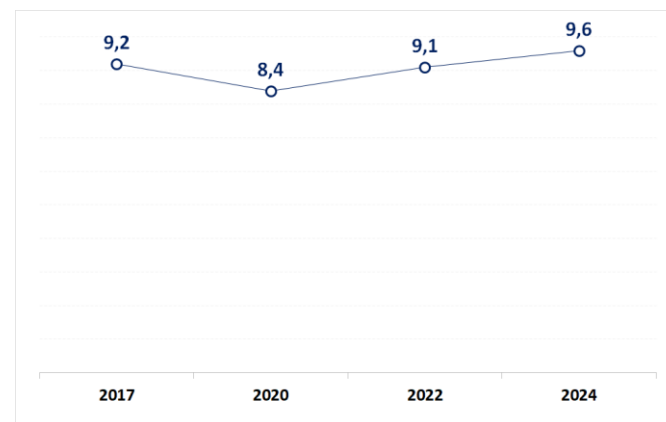
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

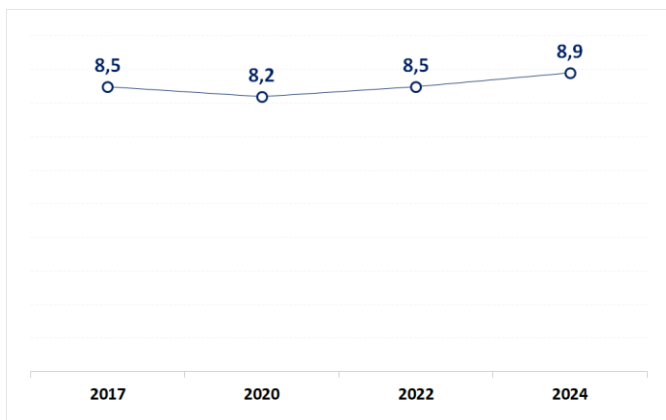
ENTENDIMENTO DA CONTA



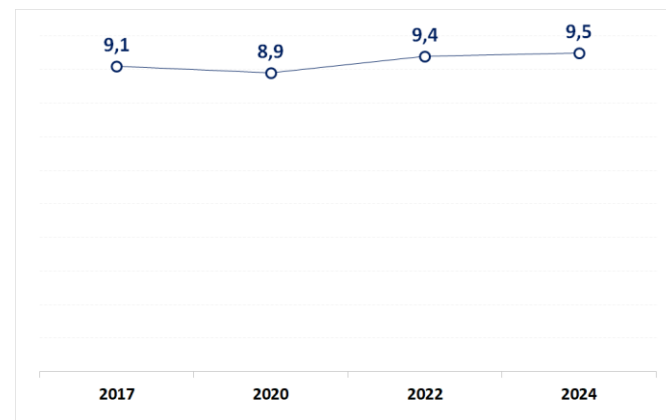
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



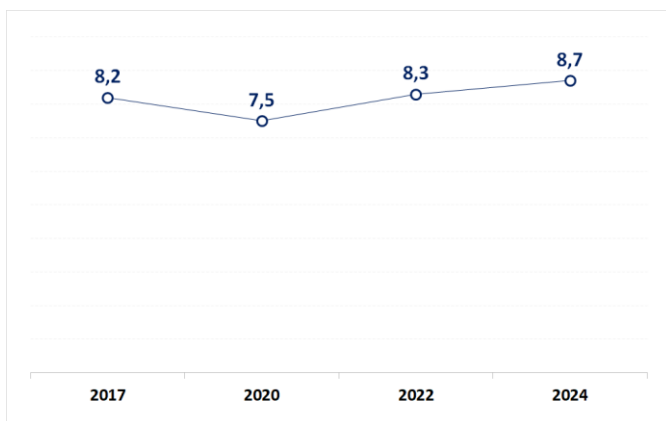
QUALIDADE DA ÁGUA



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

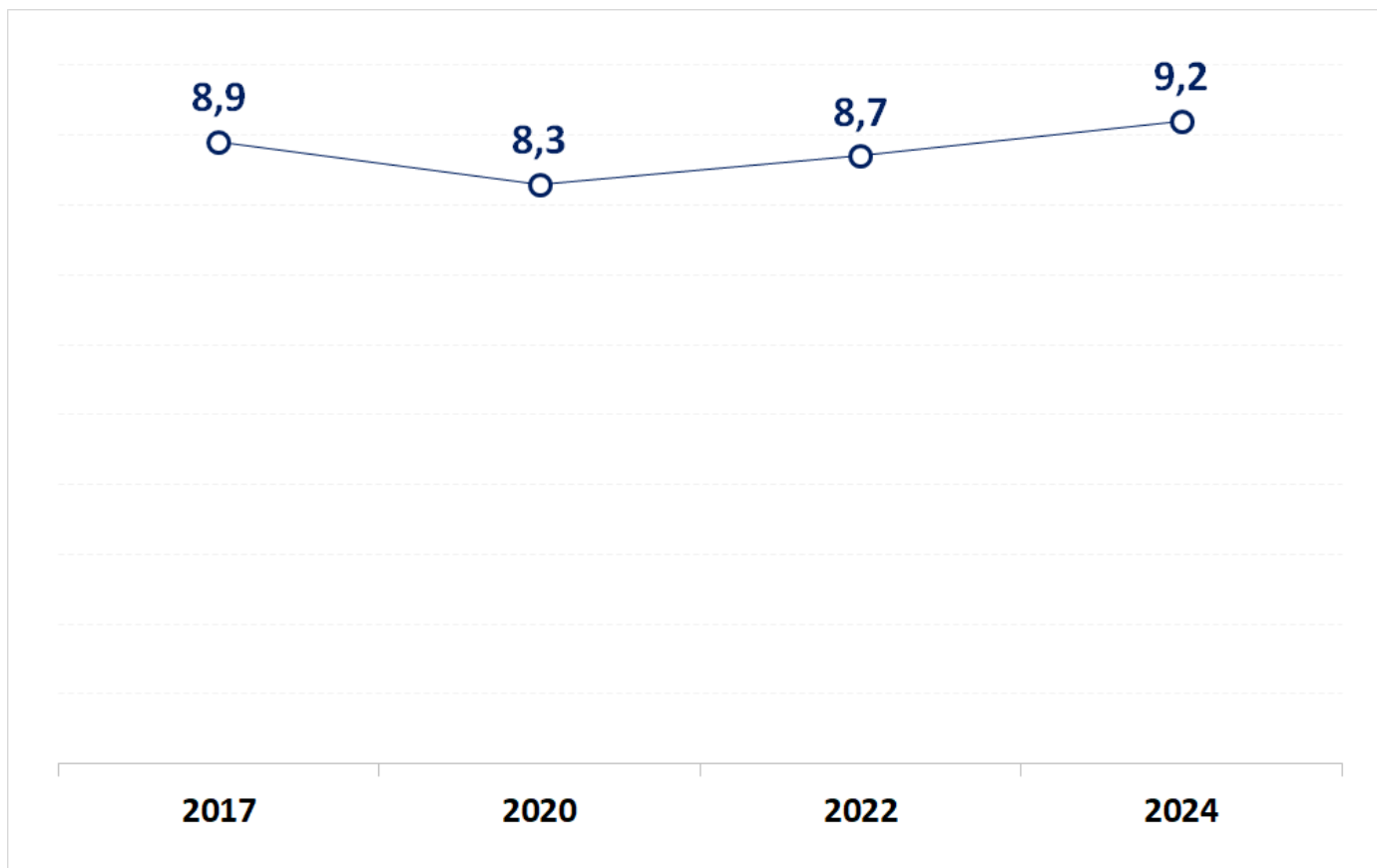
EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



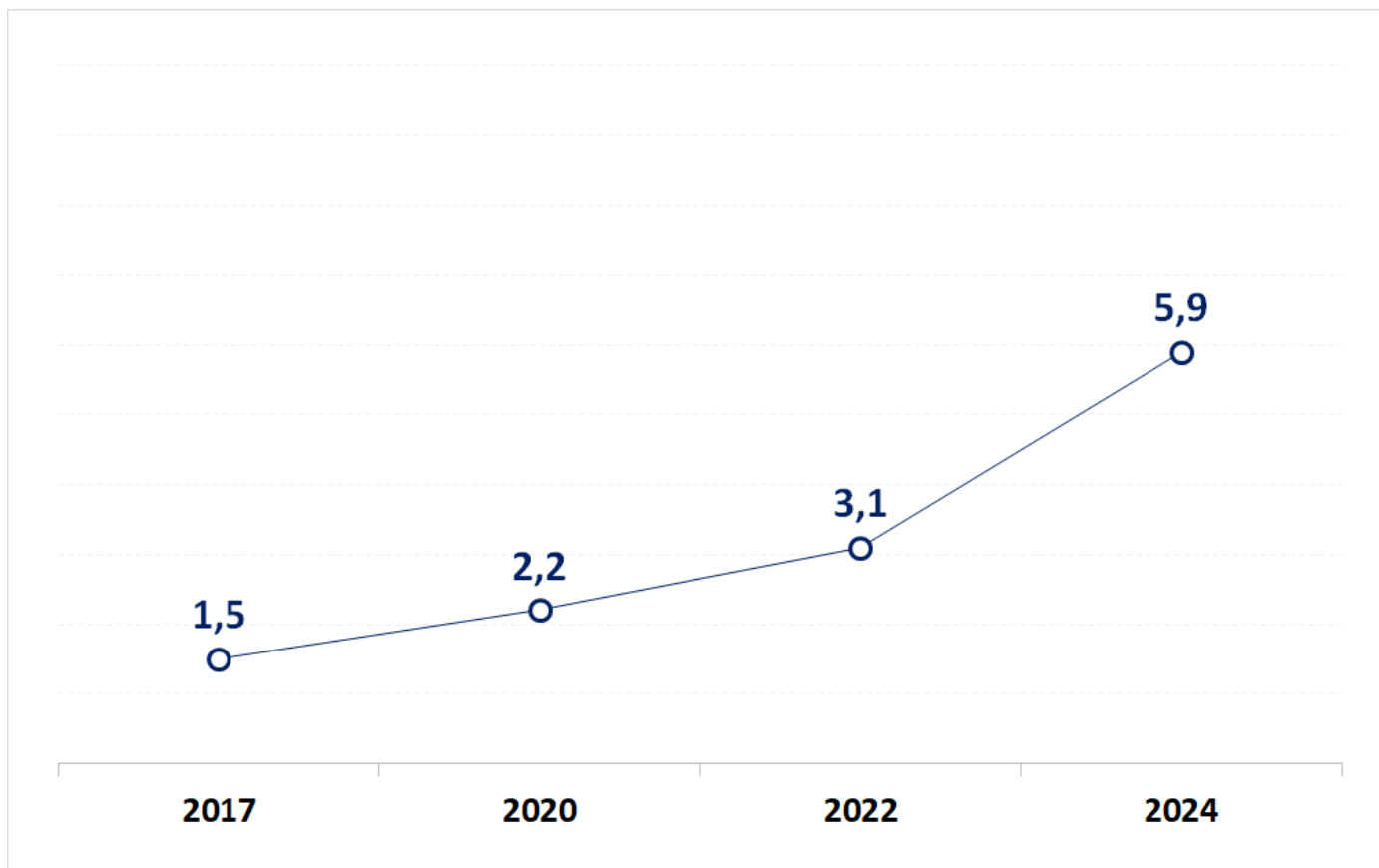
SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



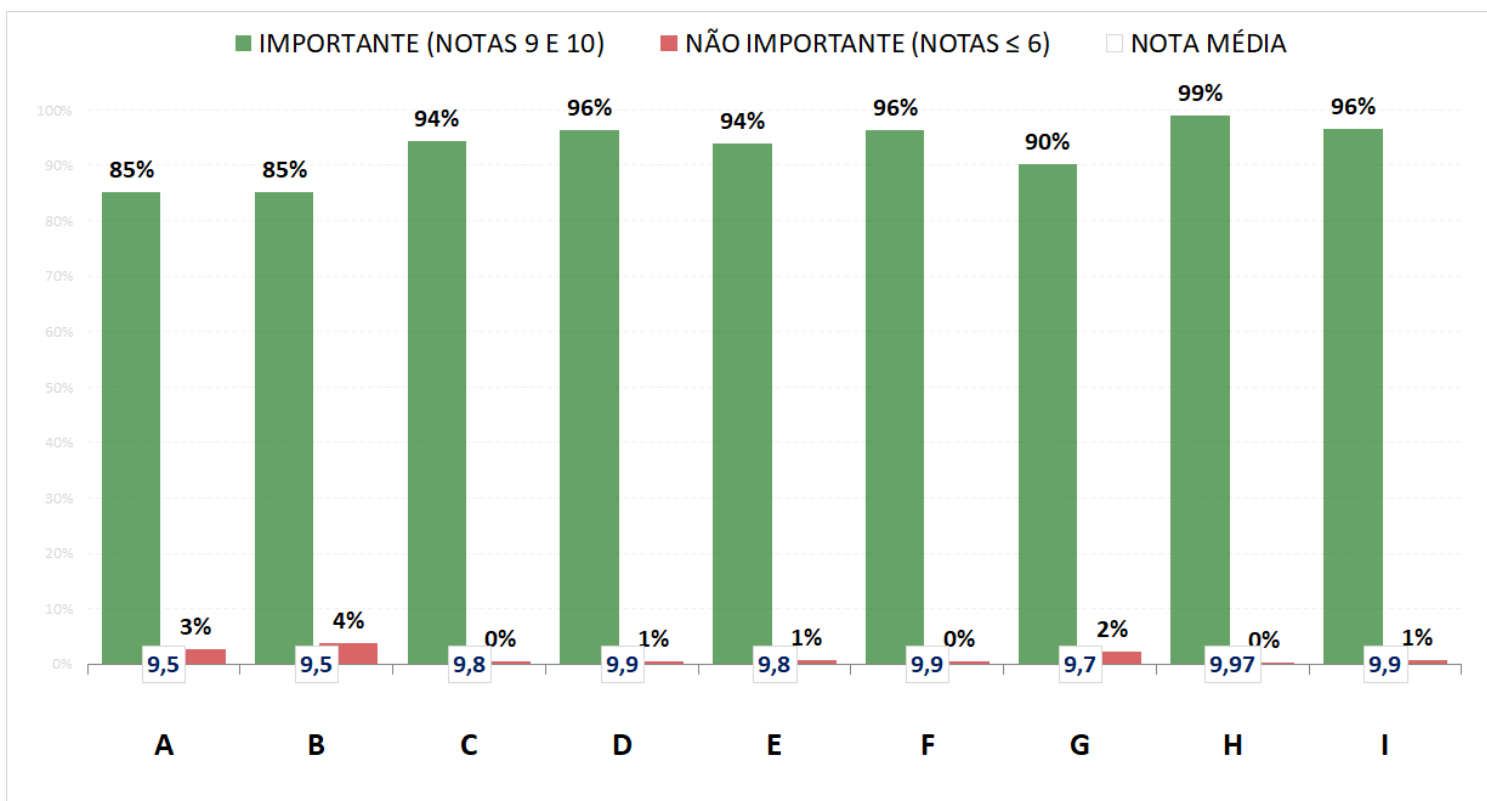
SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

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



IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

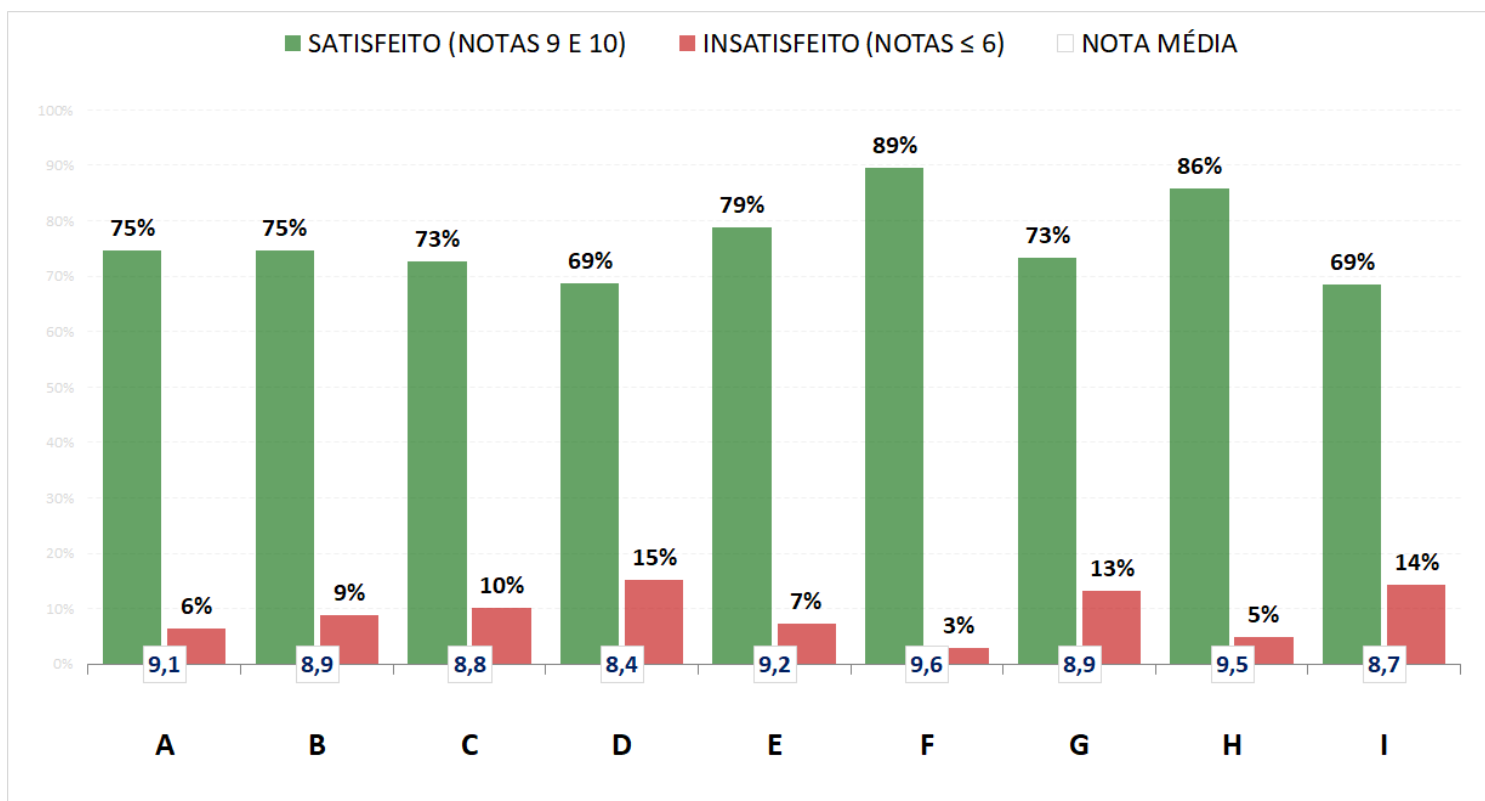
EU VOU CITAR UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ AVALIASSE A IMPORTÂNCIA DE CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE O ITEM É EXTREMAMENTE IMPORTANTE E 0 QUE NÃO É NADA IMPORTANTE. VAMOS LÁ?



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

SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

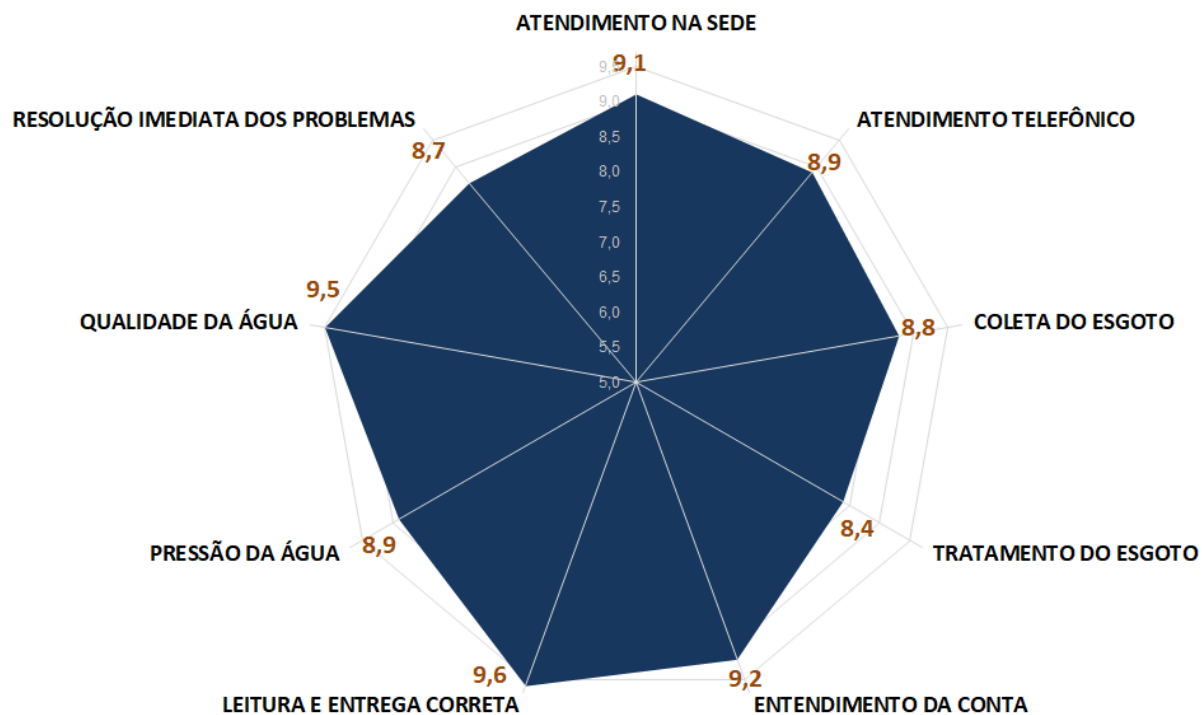
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?



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

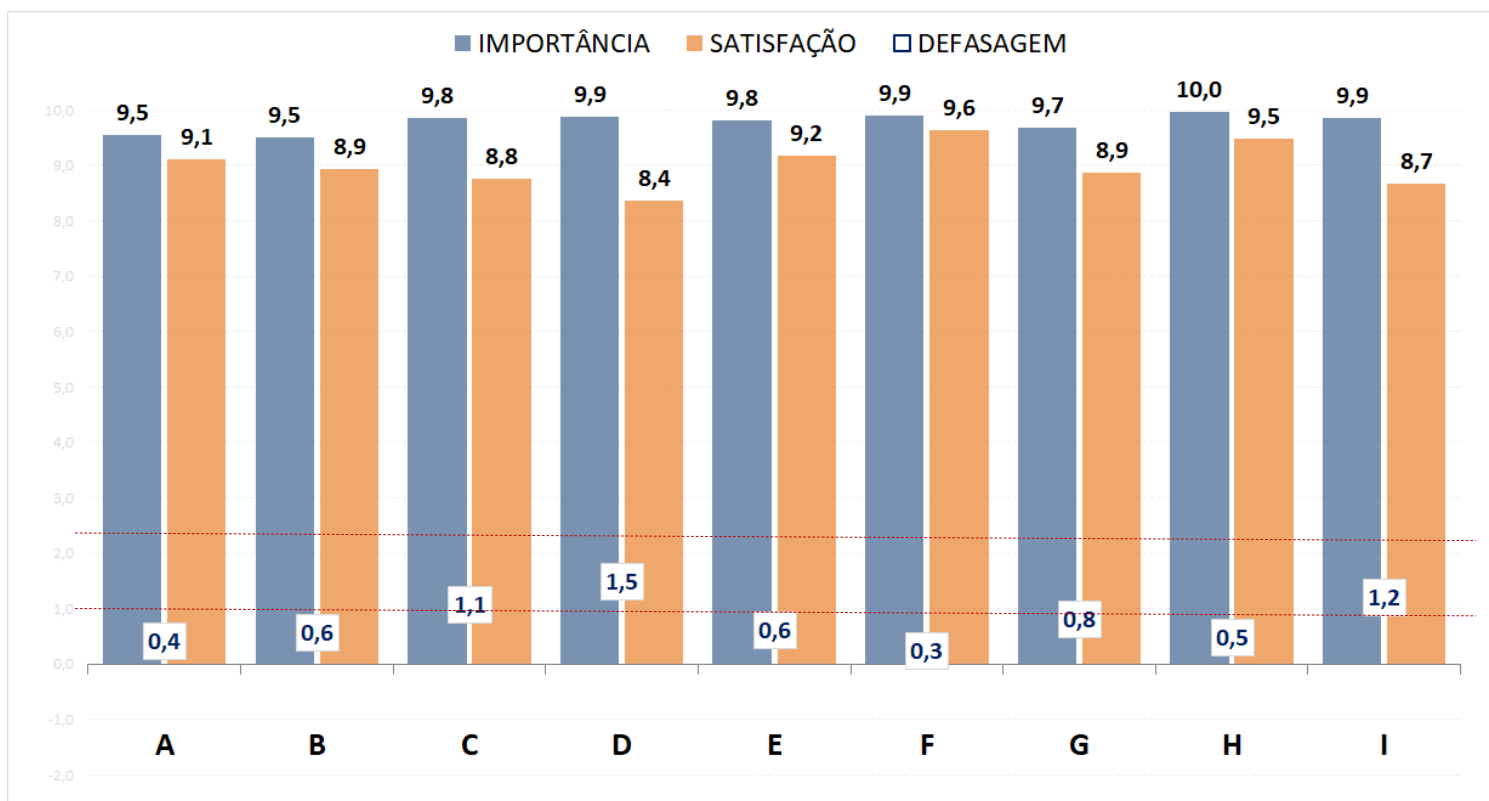
RADAR DE SATISFAÇÃO

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).



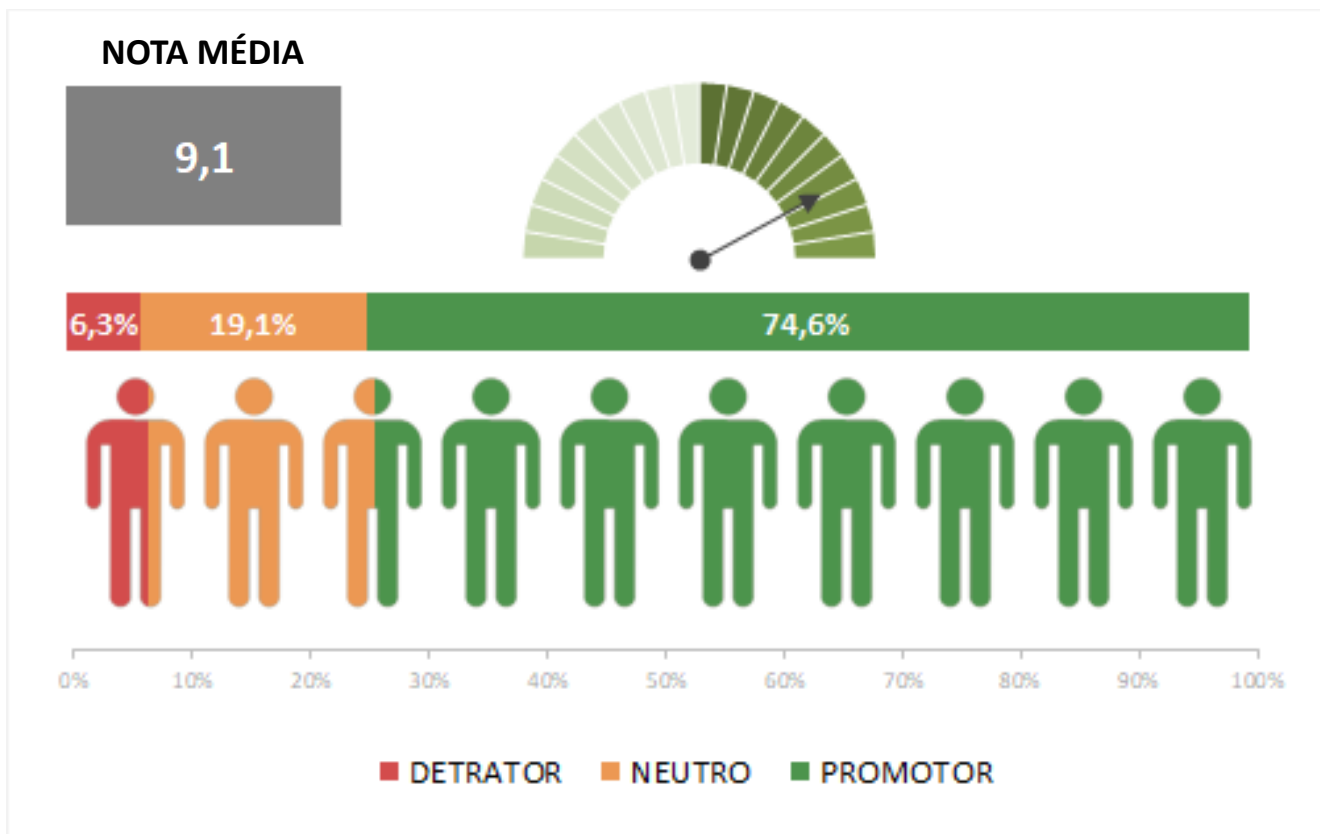
A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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 SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 46,2%

ATENDIMENTO NA SEDE

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

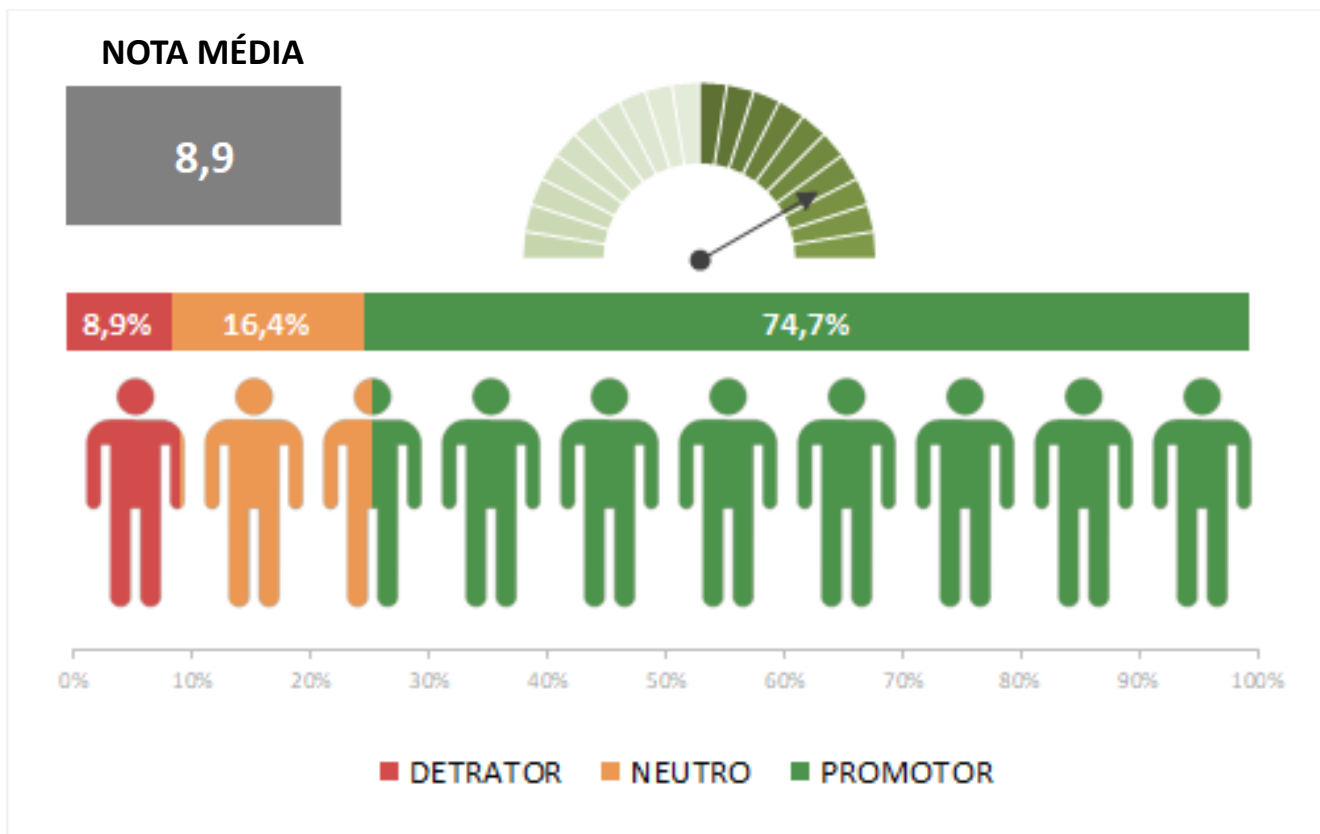
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	1,4%	0,9%	0,0%	1,7%	0,7%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
1	2,1%	0,0%	0,0%	1,4%	1,0%	0,0%	2,0%	0,0%	1,7%	0,9%	0,0%	1,1%	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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
5	0,0%	3,8%	0,0%	1,5%	3,2%	2,1%	0,7%	5,0%	1,3%	1,1%	7,0%	1,4%	8,6%	2,0%
6	3,0%	1,2%	0,0%	2,9%	2,1%	0,0%	3,3%	2,3%	0,0%	1,9%	6,4%	2,2%	0,0%	2,0%
7	3,2%	7,9%	7,2%	7,2%	3,5%	4,3%	6,9%	4,6%	6,0%	6,8%	0,0%	5,5%	7,8%	5,6%
8	13,3%	13,5%	7,2%	15,7%	13,8%	13,5%	12,4%	15,8%	13,8%	13,0%	14,6%	10,2%	50,7%	13,4%
9	7,1%	5,5%	8,8%	5,9%	5,6%	2,7%	8,4%	6,7%	0,0%	9,4%	4,5%	5,5%	15,3%	6,3%
10	68,6%	68,1%	76,8%	65,5%	67,7%	76,0%	64,3%	65,7%	75,6%	65,4%	67,4%	72,7%	17,6%	68,4%
MÉDIA	9,0	9,2	9,6	9,1	9,0	9,3	9,0	9,1	9,2	9,1	9,1	9,2	8,2	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	7,8%	5,0%	0,0%	5,7%	9,5%	3,5%	7,9%	7,2%	4,6%	5,5%	13,5%	6,1%	8,6%	6,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	75,7%	73,7%	85,6%	71,4%	73,2%	78,7%	72,8%	72,4%	75,6%	74,8%	72,0%	78,2%	32,9%	74,6%

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 DO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 63,3%

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,3%	1,7%	0,0%	2,2%	1,4%	4,3%	0,0%	0,0%	6,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	1,5%
1	1,7%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
2	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,1%	1,4%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
3	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,1%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	2,7%	5,4%	0,0%	4,4%	5,0%	2,5%	4,4%	5,8%	6,0%	2,1%	7,4%	3,4%	10,4%	4,1%
6	3,0%	0,0%	0,0%	2,0%	1,4%	0,0%	0,0%	6,0%	0,0%	1,5%	3,4%	1,6%	0,0%	1,4%
7	4,7%	6,3%	0,0%	8,4%	4,7%	2,8%	5,5%	9,8%	12,7%	2,9%	3,4%	4,4%	16,1%	5,5%
8	11,7%	10,1%	0,0%	10,4%	14,8%	6,0%	15,8%	10,0%	9,3%	11,9%	10,2%	9,3%	26,5%	10,9%
9	13,7%	9,8%	15,5%	14,9%	7,6%	10,4%	16,5%	5,4%	11,7%	12,6%	9,0%	10,6%	21,3%	11,7%
10	61,2%	64,7%	84,5%	55,7%	62,8%	71,2%	55,8%	62,9%	52,5%	66,7%	66,7%	67,0%	25,6%	63,0%
MÉDIA	8,9	8,9	9,8	8,7	8,9	8,9	9,0	8,9	8,3	9,2	9,1	9,0	8,3	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	8,7%	9,0%	0,0%	10,6%	10,1%	9,6%	6,4%	11,9%	13,9%	5,9%	10,7%	8,7%	10,4%	8,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	74,9%	74,5%	100,0%	70,5%	70,4%	81,6%	72,3%	68,4%	64,1%	79,3%	75,7%	77,6%	46,9%	74,7%

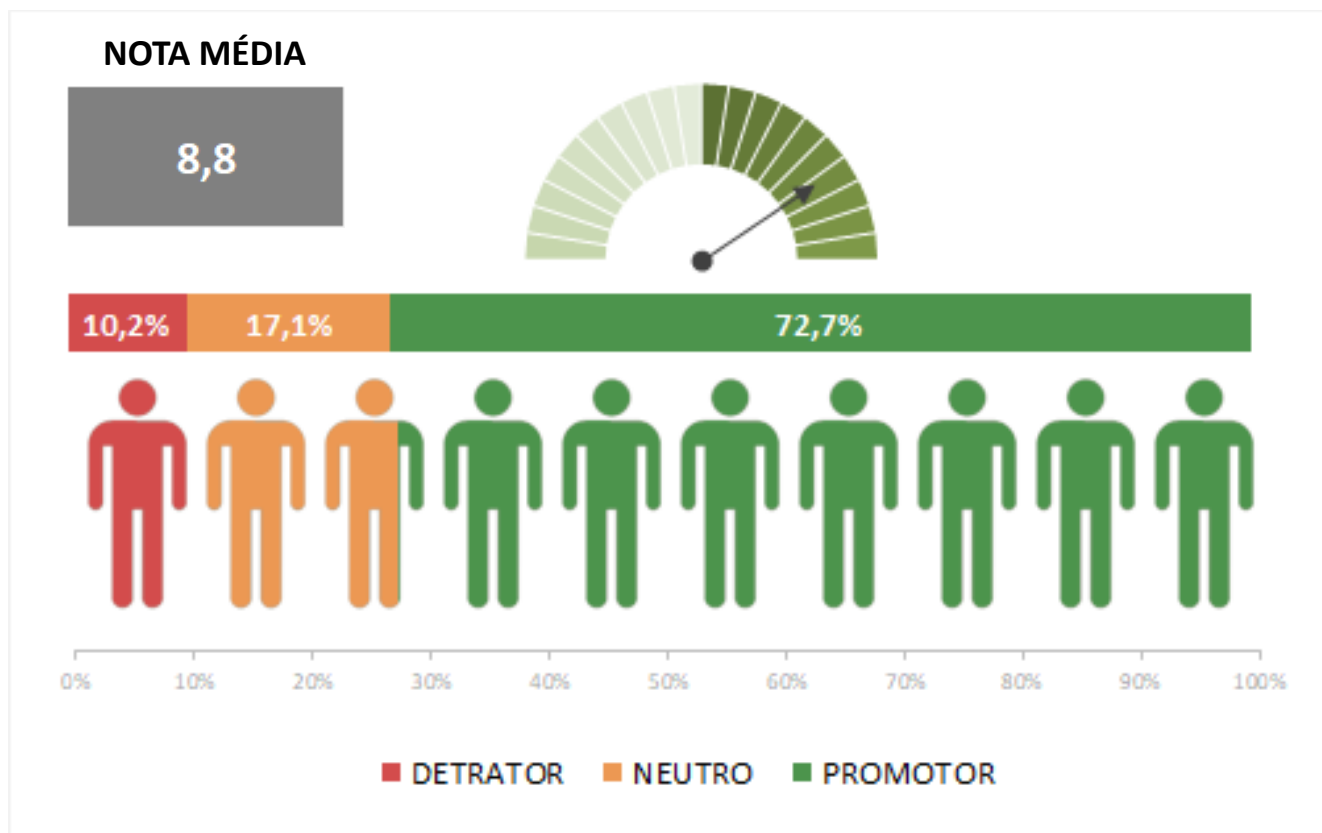


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

COLETA DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **3,8%**

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

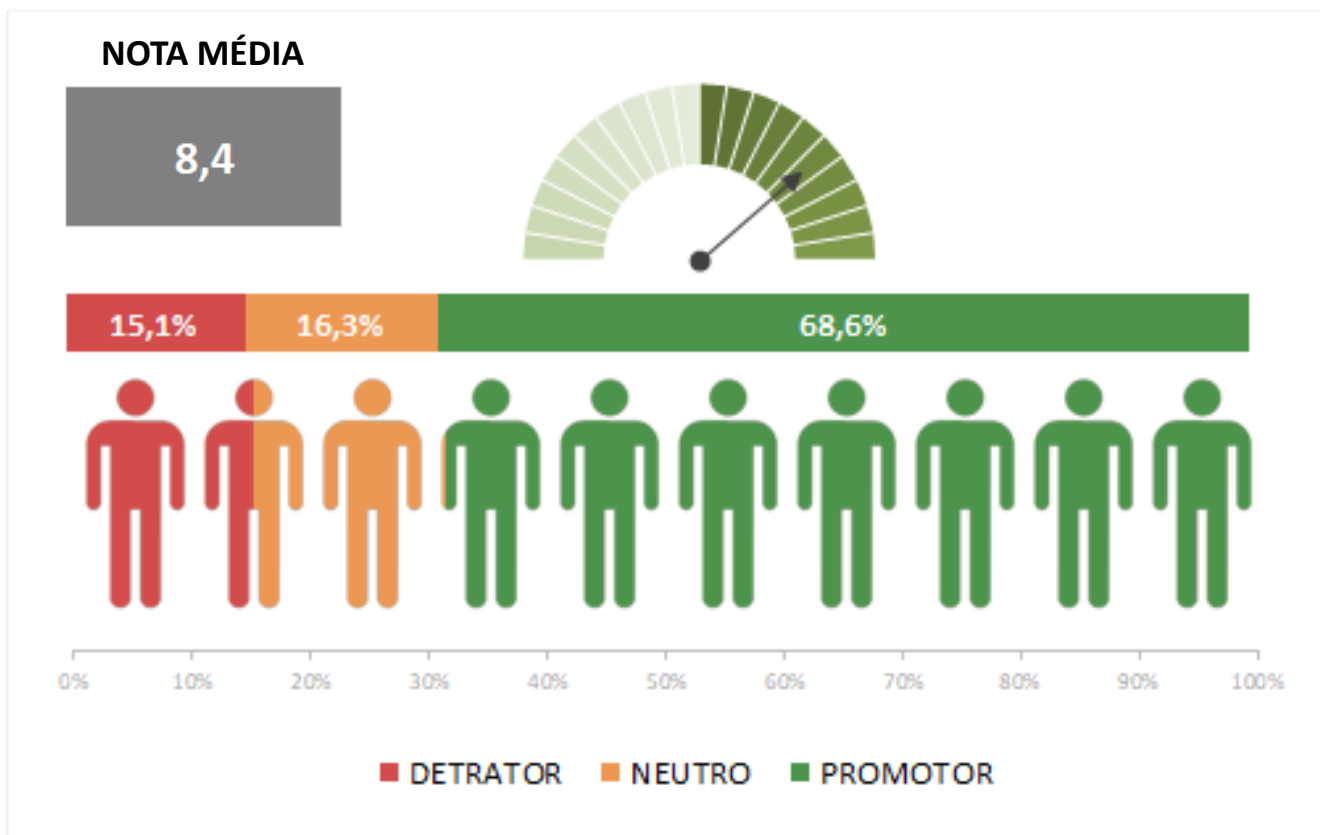
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	3,9%	4,5%	3,2%	4,1%	4,9%	1,9%	5,1%	6,4%	6,4%	3,4%	3,1%	4,2%	4,1%	4,2%
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	1,1%	0,0%	0,0%	0,8%	0,6%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,5%	1,7%	0,6%	0,0%	0,6%
3	1,1%	0,4%	0,0%	0,8%	1,1%	0,5%	0,5%	1,8%	0,7%	0,5%	1,7%	0,8%	0,0%	0,7%
4	2,2%	0,4%	4,0%	0,0%	1,1%	0,5%	2,3%	0,0%	0,7%	0,4%	6,1%	1,3%	0,0%	1,3%
5	3,0%	2,8%	0,0%	4,9%	2,5%	3,2%	2,4%	3,9%	0,7%	4,8%	0,0%	2,7%	7,5%	2,9%
6	0,6%	0,4%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%	0,6%	1,1%	0,0%	0,5%	1,4%	0,3%	4,1%	0,5%
7	3,8%	7,5%	6,4%	5,9%	5,0%	5,5%	5,6%	6,4%	6,2%	5,3%	6,0%	5,2%	15,0%	5,7%
8	9,1%	13,6%	7,2%	12,5%	12,5%	12,9%	10,6%	10,5%	17,1%	9,3%	7,9%	11,1%	17,0%	11,4%
9	7,8%	7,6%	4,0%	12,4%	5,1%	6,1%	8,2%	9,5%	7,4%	6,5%	13,2%	7,6%	9,5%	7,7%
10	67,3%	63,0%	75,2%	57,9%	66,7%	69,2%	63,7%	60,3%	60,9%	68,6%	59,0%	66,1%	42,7%	65,0%
MÉDIA	8,8	8,8	9,1	8,6	8,7	9,1	8,6	8,5	8,6	8,9	8,5	8,8	8,2	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	12,1%	8,4%	7,2%	11,3%	10,7%	6,2%	12,0%	13,2%	8,4%	10,2%	14,0%	9,9%	15,8%	10,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	75,1%	70,6%	79,2%	70,2%	71,8%	75,3%	71,9%	69,9%	68,3%	75,2%	72,1%	73,7%	52,2%	72,7%

TRATAMENTO DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **10,7%**

TRATAMENTO DE ESGOTO

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	8,7%	5,7%	3,6%	6,9%	9,2%	6,5%	7,5%	7,5%	6,9%	8,4%	3,1%	7,0%	11,7%	7,1%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,9%	0,5%	1,7%	0,8%	0,0%	0,8%
3	1,2%	1,1%	0,0%	1,8%	1,2%	1,5%	1,3%	0,0%	0,7%	1,3%	1,7%	1,2%	0,0%	1,2%
4	0,5%	1,5%	3,6%	0,0%	0,7%	0,0%	2,1%	0,0%	2,6%	0,5%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%
5	4,5%	2,7%	4,4%	5,2%	1,5%	1,8%	4,7%	4,0%	2,7%	3,4%	6,0%	3,0%	18,6%	3,6%
6	1,7%	1,1%	0,0%	1,8%	1,8%	1,8%	1,2%	1,2%	0,9%	1,7%	1,3%	1,5%	0,0%	1,4%
7	4,9%	6,1%	3,6%	6,0%	6,1%	4,8%	4,9%	8,6%	2,1%	7,6%	4,6%	5,1%	15,9%	5,5%
8	9,1%	12,3%	4,4%	11,5%	13,2%	15,6%	8,2%	7,9%	13,3%	9,8%	9,1%	9,8%	32,7%	10,7%
9	8,5%	10,5%	12,5%	10,7%	6,8%	8,7%	10,2%	9,3%	12,6%	7,5%	10,8%	9,9%	0,0%	9,5%
10	59,2%	59,0%	67,9%	56,2%	57,6%	59,2%	58,2%	61,5%	57,3%	59,4%	61,7%	60,7%	21,0%	59,1%
MÉDIA	8,2	8,6	8,9	8,3	8,1	8,5	8,2	8,5	8,4	8,3	8,7	8,4	6,8	8,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	18,3%	12,0%	11,6%	15,6%	16,4%	11,7%	18,4%	12,7%	14,7%	15,7%	13,8%	14,5%	30,3%	15,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	67,7%	69,5%	80,3%	66,9%	64,3%	67,9%	68,4%	70,8%	69,9%	66,9%	72,5%	70,6%	21,0%	68,6%

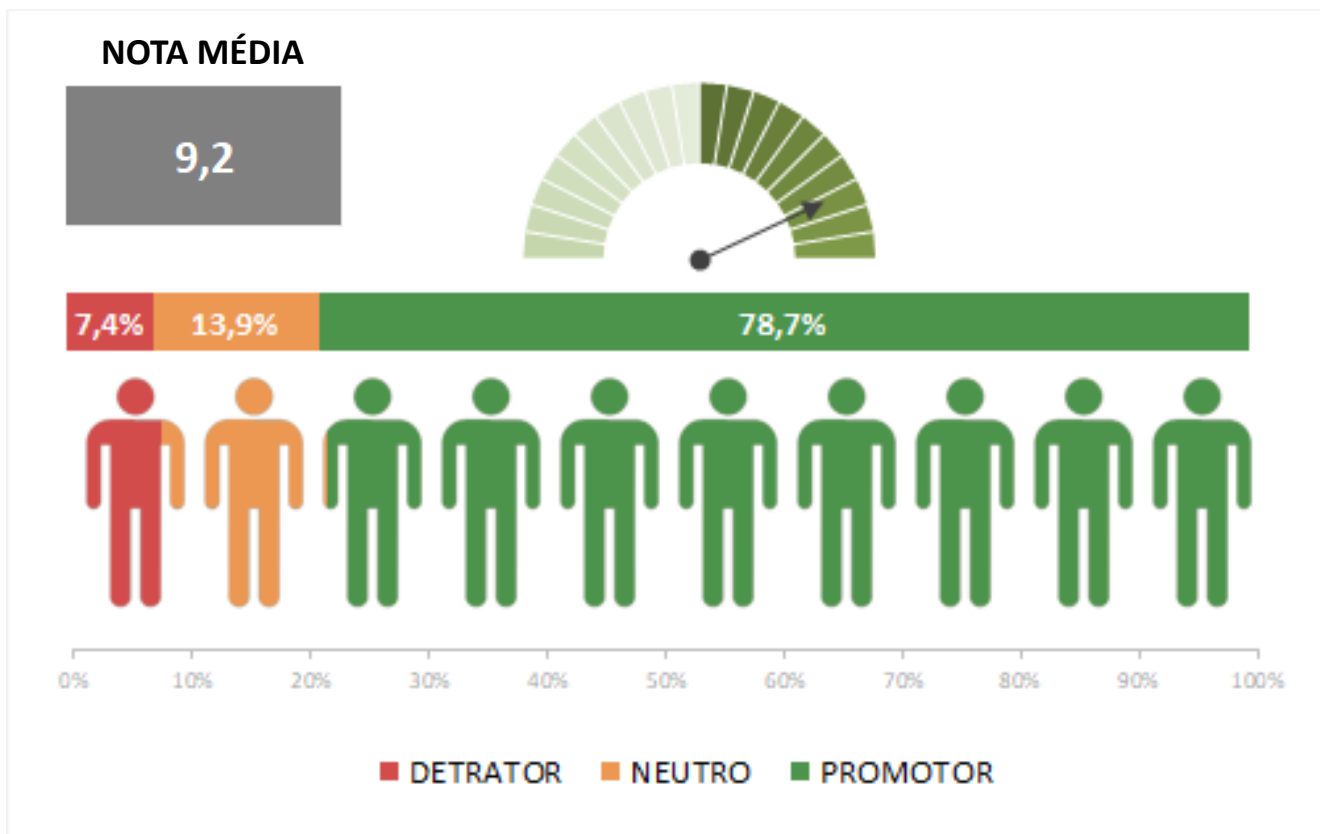


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **2,3%**

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

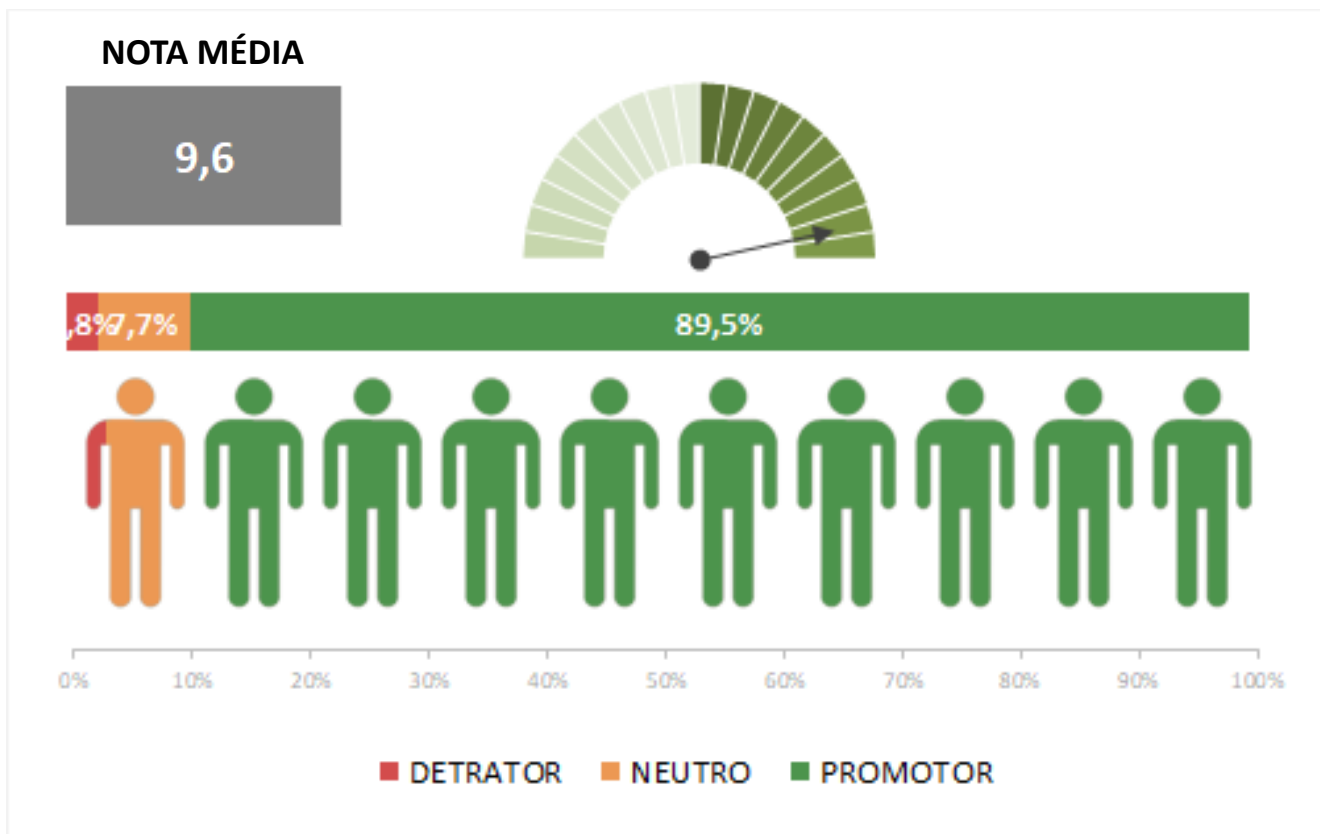
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	0,5%	1,0%	0,0%	0,9%	1,1%	2,2%	0,0%	0,0%	1,2%	0,7%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,1%	0,0%	0,0%	0,8%	0,6%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,5%	1,7%	0,6%	0,0%	0,5%
3	0,6%	1,3%	3,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,4%	1,8%	0,0%	1,7%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%
4	0,0%	1,3%	0,0%	1,8%	0,0%	1,0%	0,7%	0,0%	1,2%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
5	3,9%	2,7%	0,0%	4,2%	4,3%	3,2%	2,3%	6,2%	3,1%	3,3%	3,5%	3,4%	0,0%	3,3%
6	1,6%	0,7%	0,0%	0,8%	2,1%	1,4%	1,4%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	1,0%	4,0%	1,2%
7	4,0%	2,3%	0,0%	5,8%	2,3%	4,1%	2,9%	1,8%	3,7%	3,1%	2,2%	2,7%	12,3%	3,1%
8	8,5%	12,9%	18,9%	11,6%	5,4%	5,8%	14,0%	11,6%	8,6%	12,9%	6,6%	10,0%	25,6%	10,8%
9	6,9%	7,0%	3,7%	10,2%	5,7%	5,5%	7,7%	8,0%	5,6%	6,3%	12,4%	6,9%	9,1%	7,0%
10	72,7%	70,9%	74,4%	63,2%	78,5%	76,9%	68,5%	70,6%	76,8%	68,8%	73,6%	72,9%	48,9%	71,8%
MÉDIA	9,2	9,2	9,4	8,9	9,3	9,2	9,2	9,2	9,3	9,1	9,4	9,2	8,9	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	7,8%	7,0%	3,0%	9,2%	8,1%	7,8%	6,9%	8,0%	5,4%	8,9%	5,2%	7,6%	4,0%	7,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	79,7%	77,9%	78,1%	73,4%	84,2%	82,4%	76,1%	78,6%	82,4%	75,1%	86,0%	79,7%	58,0%	78,7%

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: 0,9%

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

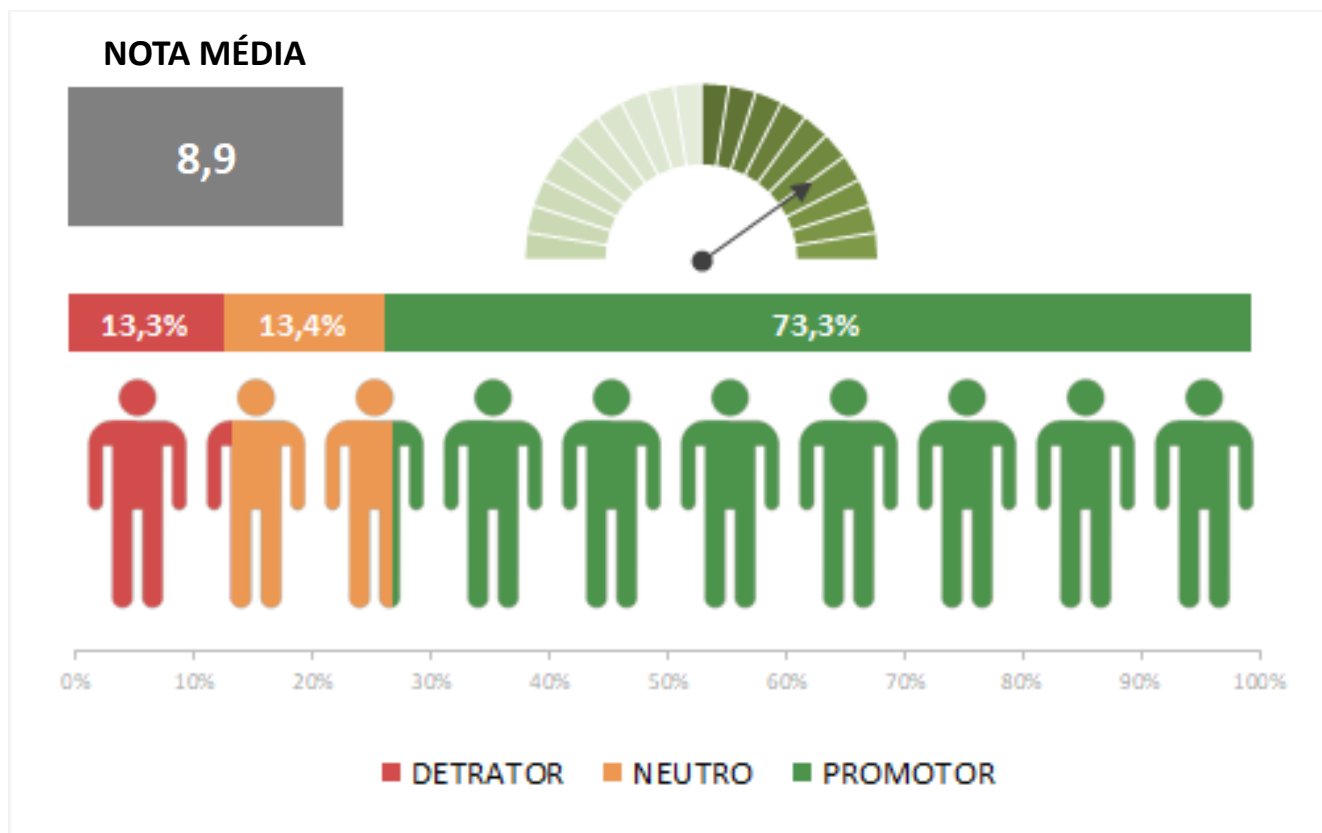
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,1%	0,6%	0,0%	1,6%	0,6%	0,9%	1,2%	0,0%	0,8%	1,1%	0,0%	0,9%	0,0%	0,9%
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	1,7%	0,0%	0,0%	1,5%	0,6%	0,0%	0,5%	3,5%	0,0%	0,5%	3,9%	0,9%	0,0%	0,8%
6	0,5%	1,3%	3,0%	0,0%	0,6%	0,7%	1,4%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,9%
7	1,1%	1,0%	0,0%	1,6%	1,1%	0,0%	1,8%	1,1%	0,0%	1,5%	1,3%	0,9%	4,3%	1,1%
8	7,4%	6,0%	3,0%	8,0%	7,3%	5,6%	6,2%	10,2%	5,0%	7,4%	7,0%	6,1%	17,6%	6,6%
9	2,9%	3,2%	3,7%	4,2%	1,5%	2,0%	3,1%	5,1%	2,9%	0,9%	12,4%	2,4%	17,6%	3,1%
10	84,8%	87,9%	90,2%	82,9%	87,7%	90,2%	85,9%	80,1%	91,3%	86,6%	75,3%	87,6%	60,6%	86,4%
MÉDIA	9,5	9,7	9,8	9,5	9,6	9,7	9,6	9,5	9,8	9,6	9,5	9,6	9,3	9,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	3,9%	1,9%	3,0%	3,2%	2,4%	2,2%	3,0%	3,5%	0,8%	3,6%	3,9%	3,0%	0,0%	2,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	87,7%	91,1%	93,9%	87,1%	89,2%	92,2%	89,0%	85,2%	94,2%	87,5%	87,7%	90,0%	78,1%	89,5%

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: 0,6%

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

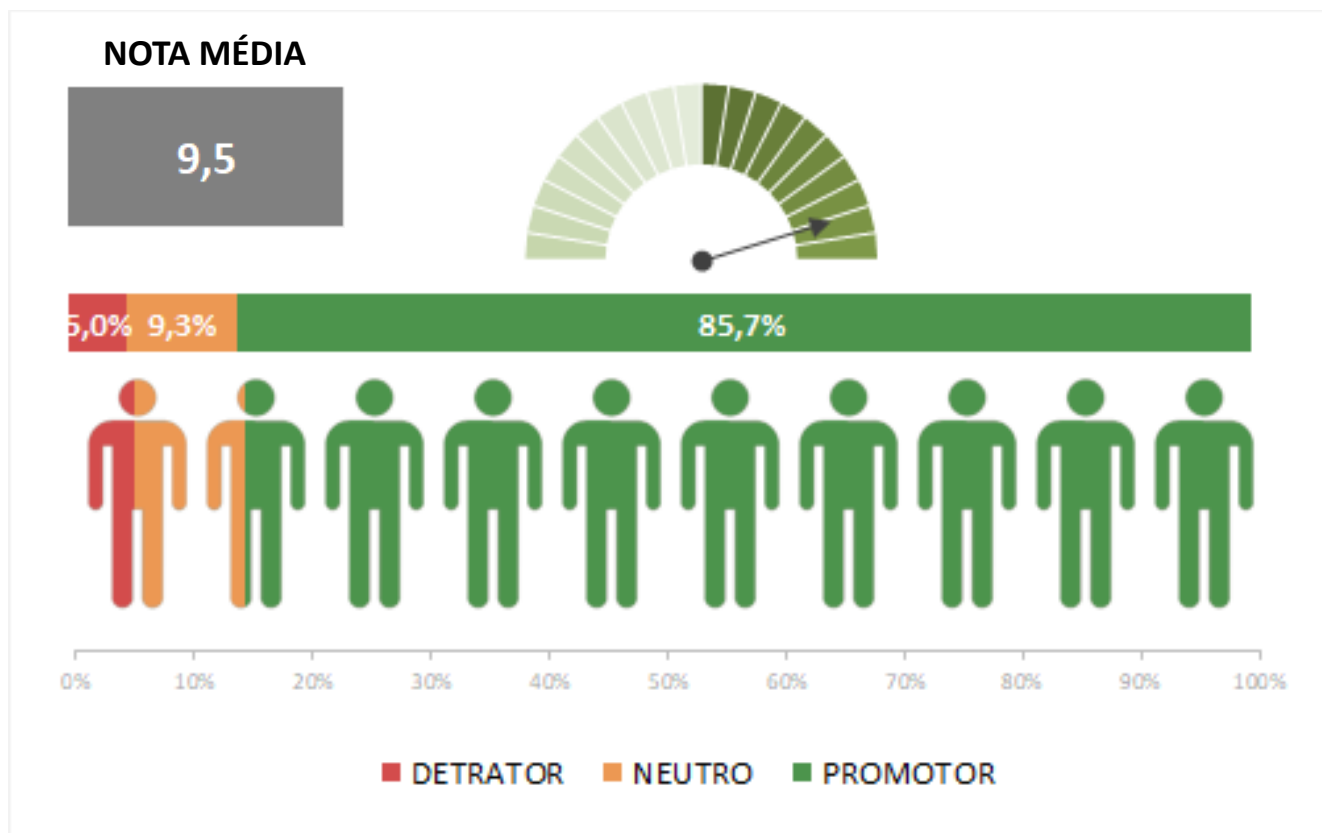
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	1,2%	1,0%	0,0%	2,4%	0,5%	0,5%	1,3%	1,7%	0,6%	1,6%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
1	1,2%	0,3%	0,0%	1,5%	0,5%	0,5%	0,6%	1,7%	0,6%	1,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
2	0,0%	0,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,1%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	0,0%	1,6%	3,0%	0,0%	0,5%	0,5%	1,4%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
4	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
5	5,8%	8,2%	3,0%	8,4%	8,0%	7,1%	7,5%	5,6%	7,6%	7,7%	3,4%	7,4%	0,0%	7,1%
6	2,7%	3,3%	3,0%	2,4%	3,6%	3,0%	3,2%	2,8%	0,6%	4,1%	3,5%	3,2%	0,0%	3,0%
7	3,2%	4,5%	3,0%	5,0%	3,3%	1,4%	5,0%	5,8%	2,6%	5,2%	1,3%	3,3%	17,6%	3,9%
8	11,3%	7,8%	9,8%	11,3%	7,5%	4,3%	10,7%	16,2%	6,7%	10,5%	11,1%	9,1%	17,6%	9,5%
9	5,9%	7,7%	10,5%	6,6%	5,1%	7,6%	5,4%	9,5%	6,7%	5,9%	10,9%	6,9%	4,3%	6,8%
10	68,5%	64,6%	67,6%	61,5%	70,6%	75,0%	64,5%	54,8%	73,4%	62,1%	69,8%	66,7%	60,6%	66,5%
MÉDIA	9,0	8,8	9,1	8,6	9,0	9,2	8,8	8,5	9,1	8,6	9,3	8,9	9,1	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	11,0%	15,4%	9,1%	15,6%	13,5%	11,7%	14,3%	13,8%	10,6%	16,3%	6,8%	13,9%	0,0%	13,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	74,5%	72,2%	78,1%	68,0%	75,7%	82,6%	69,9%	64,2%	80,1%	68,0%	80,8%	73,7%	64,8%	73,3%

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?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 0,3%

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

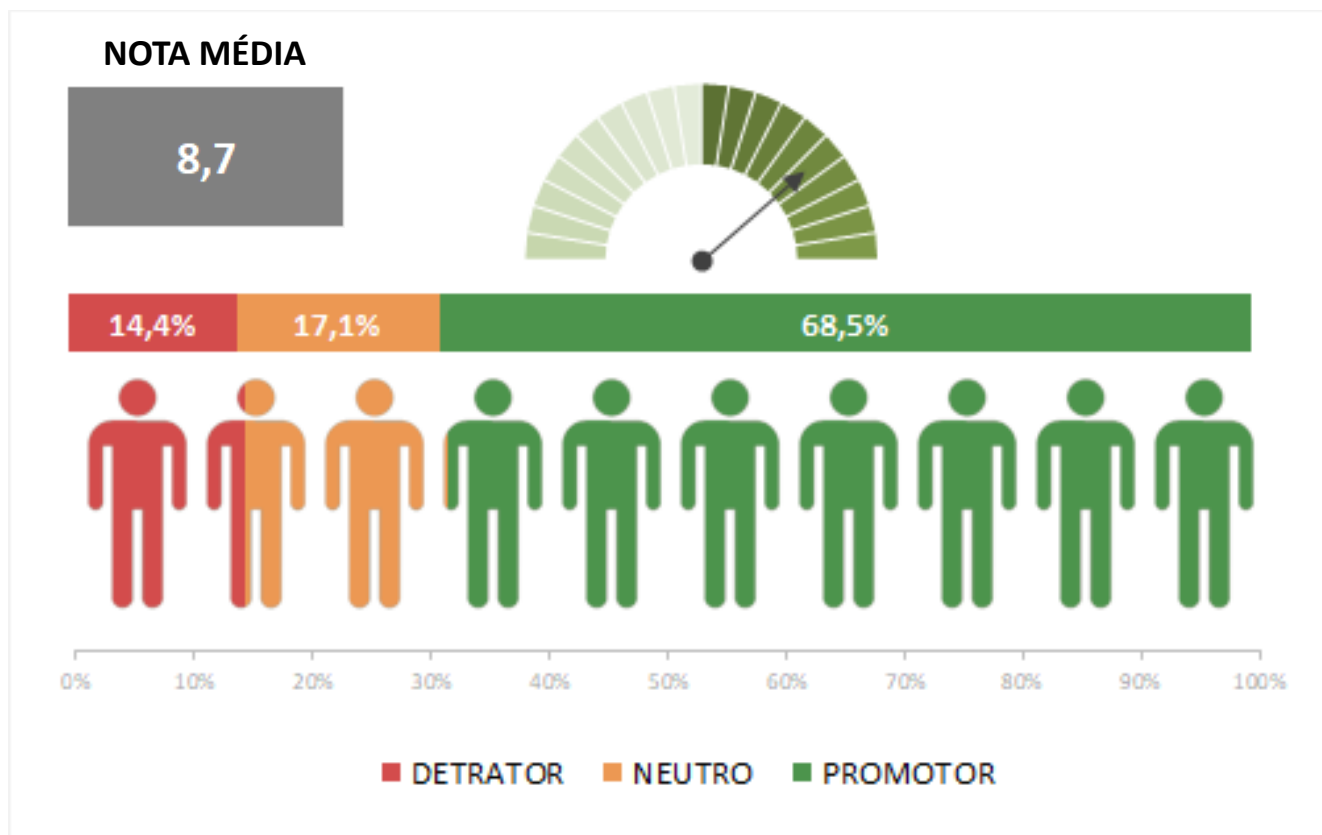
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	0,0%	0,0%	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%	0,0%	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	1,7%	3,3%	6,2%	1,5%	1,5%	0,5%	4,5%	1,1%	0,6%	3,4%	3,0%	2,4%	4,6%	2,5%
6	2,6%	2,3%	0,0%	2,5%	3,8%	2,4%	2,4%	2,8%	4,0%	1,5%	3,0%	2,3%	6,0%	2,5%
7	1,6%	3,3%	0,0%	4,2%	2,1%	2,4%	3,4%	0,0%	3,3%	2,7%	0,0%	2,2%	8,4%	2,5%
8	7,7%	6,0%	7,0%	5,6%	7,9%	7,8%	5,9%	7,5%	5,8%	6,1%	11,8%	5,9%	28,4%	6,8%
9	8,3%	8,4%	13,9%	11,4%	2,4%	3,1%	12,2%	8,2%	4,0%	10,1%	10,4%	8,7%	0,0%	8,4%
10	78,1%	76,7%	72,8%	74,7%	82,3%	83,8%	71,6%	80,5%	82,3%	76,2%	71,8%	78,4%	52,6%	77,3%
MÉDIA	9,5	9,4	9,4	9,5	9,5	9,6	9,3	9,6	9,6	9,5	9,4	9,5	8,7	9,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	4,3%	5,6%	6,2%	4,0%	5,3%	3,0%	6,9%	3,9%	4,6%	4,9%	6,0%	4,8%	10,6%	5,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	86,4%	85,1%	86,8%	86,1%	84,8%	86,9%	83,8%	88,7%	86,3%	86,3%	82,2%	87,1%	52,6%	85,7%

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: **20,2%**

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

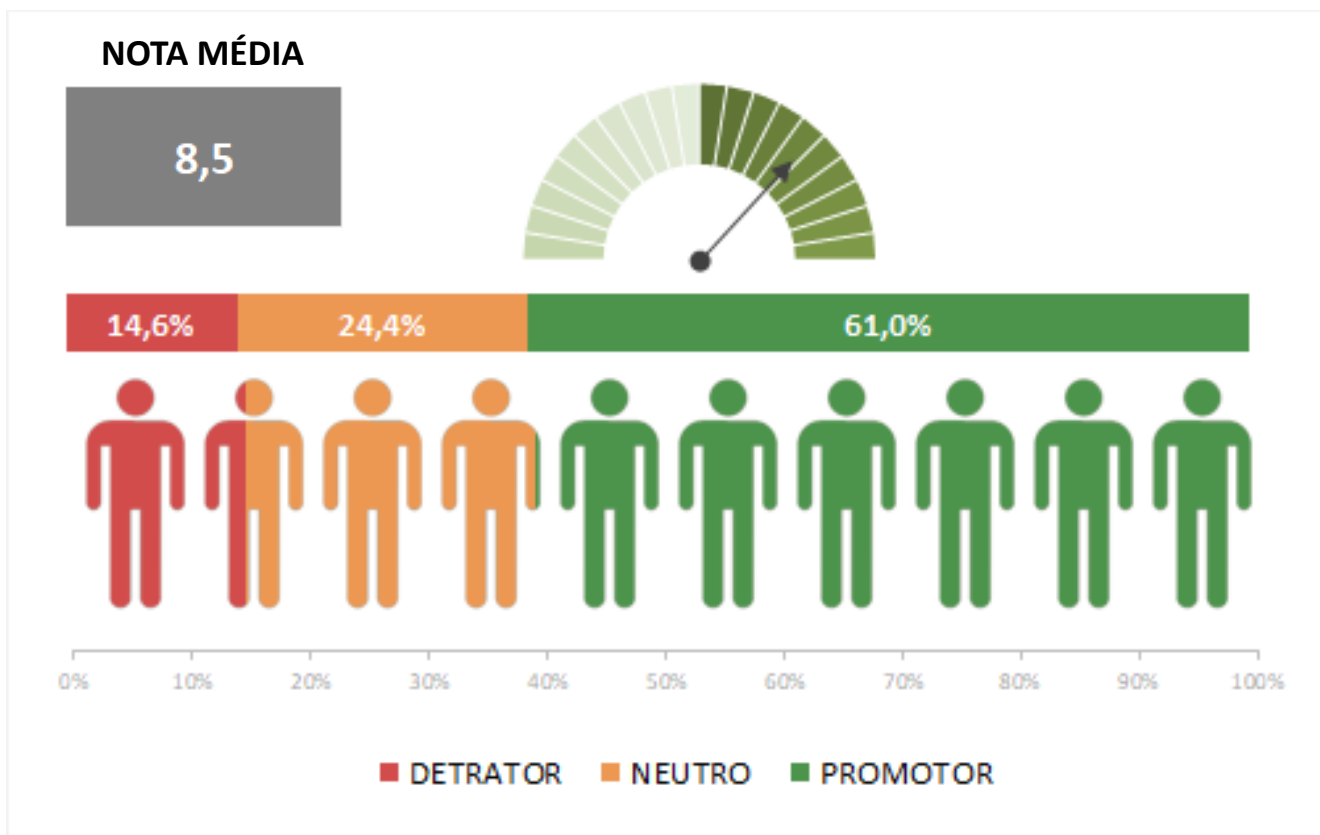
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	2,6%	2,0%	3,9%	1,0%	2,7%	0,7%	4,3%	0,0%	1,9%	1,7%	5,1%	2,4%	0,0%	2,3%
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	0,6%	1,6%	3,9%	0,0%	0,7%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	1,5%	1,8%	1,2%	0,0%	1,1%
4	1,6%	2,0%	3,9%	2,0%	0,6%	0,7%	3,2%	0,0%	0,8%	2,8%	0,0%	1,9%	0,0%	1,8%
5	5,6%	7,2%	7,9%	7,2%	5,0%	7,4%	5,5%	7,3%	6,2%	8,0%	1,8%	6,3%	8,6%	6,5%
6	2,2%	3,2%	0,0%	5,3%	1,8%	3,2%	1,6%	4,9%	3,1%	2,2%	4,1%	2,6%	5,5%	2,7%
7	6,8%	4,5%	4,9%	5,3%	6,3%	4,0%	6,4%	6,4%	3,1%	5,1%	11,5%	5,2%	12,1%	5,6%
8	8,7%	13,9%	3,9%	12,7%	14,1%	13,7%	11,6%	7,1%	10,9%	14,6%	1,8%	9,0%	55,0%	11,5%
9	12,9%	5,8%	9,7%	10,2%	8,0%	4,5%	10,3%	14,6%	6,5%	10,2%	10,2%	9,4%	5,5%	9,2%
10	58,9%	59,7%	61,7%	56,4%	60,8%	65,7%	54,8%	59,8%	67,6%	53,9%	63,7%	61,9%	13,3%	59,3%
MÉDIA	8,7	8,6	8,4	8,7	8,8	8,9	8,4	9,0	9,0	8,5	8,6	8,7	7,8	8,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	12,6%	16,0%	19,7%	15,4%	10,8%	12,0%	16,9%	12,2%	11,9%	16,2%	12,7%	14,4%	14,1%	14,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	71,8%	65,5%	71,4%	66,6%	68,8%	70,2%	65,2%	74,3%	74,1%	64,1%	74,0%	71,3%	18,8%	68,5%

SATISFAÇÃO GERAL – PREFEITURA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE RAFARD? 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

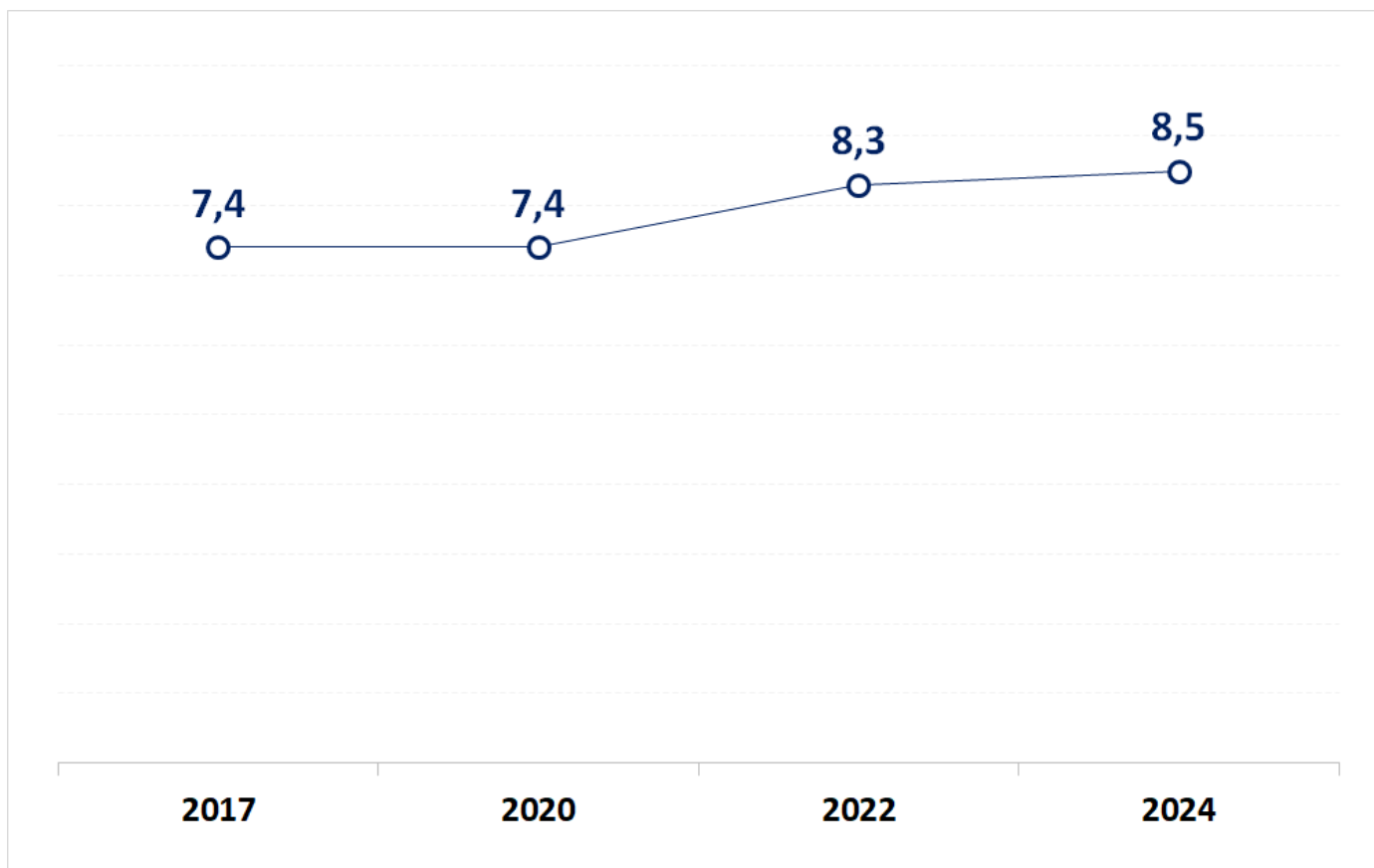


% NÃO RESPOSTA: 0,2%

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – PREFEITURA

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

RESULTADO GLOBAL E EVOLUTIVO





ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

SATISFAÇÃO GERAL – PREFEITURA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,4%	1,1%	0,4%	0,0%	0,6%	0,3%	1,3%	0,6%	0,0%	0,5%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,7%	0,0%	0,0%	1,5%	0,6%	1,5%	0,6%	0,0%	0,8%	1,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
3	2,0%	2,0%	3,0%	0,0%	3,3%	1,1%	2,3%	2,7%	1,4%	1,9%	3,4%	2,1%	0,0%	2,0%
4	1,1%	2,2%	3,0%	1,6%	1,1%	0,5%	1,4%	5,0%	1,1%	0,5%	7,8%	1,8%	0,0%	1,7%
5	6,8%	6,7%	9,8%	8,1%	3,8%	2,7%	9,4%	7,5%	2,9%	8,7%	7,2%	7,1%	0,0%	6,8%
6	4,5%	1,3%	0,0%	3,9%	3,3%	1,5%	2,7%	5,6%	1,0%	3,8%	2,6%	2,8%	4,0%	2,8%
7	9,3%	6,2%	17,3%	5,6%	4,4%	7,2%	8,8%	5,6%	6,5%	9,6%	2,1%	7,3%	15,2%	7,7%
8	13,5%	19,6%	12,8%	20,5%	15,2%	12,2%	19,0%	19,2%	14,1%	16,6%	22,7%	15,3%	45,2%	16,7%
9	17,4%	11,9%	17,3%	13,6%	13,9%	15,6%	15,9%	8,5%	12,7%	15,4%	14,7%	15,0%	5,1%	14,5%
10	43,7%	49,0%	36,8%	45,1%	53,1%	56,7%	39,5%	45,8%	58,8%	42,2%	38,1%	47,2%	30,5%	46,5%
MÉDIA	8,4	8,5	8,2	8,5	8,6	8,9	8,3	8,3	8,9	8,4	8,0	8,5	8,4	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	16,1%	13,3%	15,8%	15,2%	13,4%	8,4%	16,8%	20,9%	7,9%	16,2%	22,4%	15,2%	4,0%	14,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	61,1%	60,9%	54,1%	58,7%	67,0%	72,2%	55,4%	54,3%	71,5%	57,6%	52,8%	62,2%	35,7%	61,0%

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DO PRESTADOR

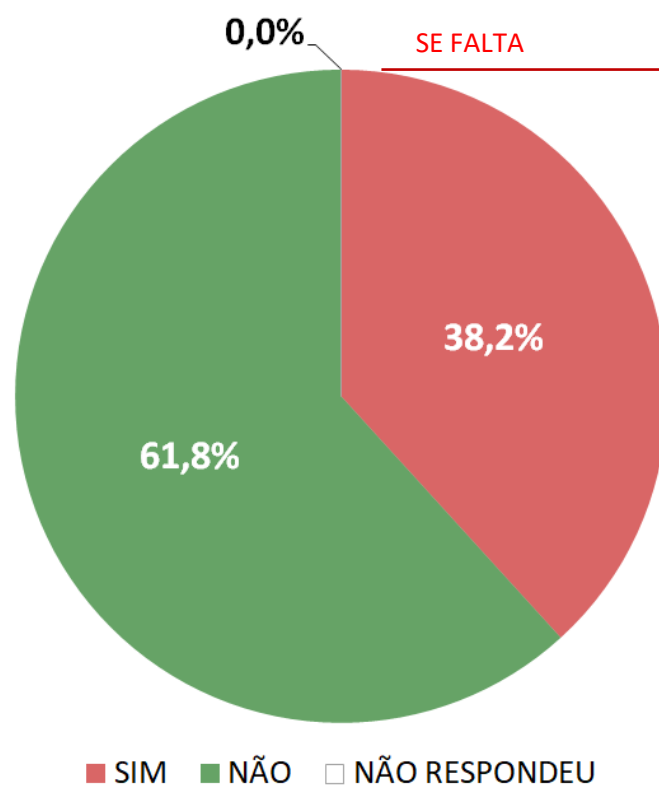
1. (SE NOTA 9 OU 10) PERCEBEMOS QUE ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS, POR QUAL MOTIVO ATRIBUI ESSA NOTA?
2. (SE NOTA ≥ 6) PELA SUA RESPOSTA, PERCEBEMOS QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PODERIAM SER MELHORES. O QUE PODERIA SER FEITO PARA SATISFAZÊ-LO?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 - 61,0% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	25,5%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	26,4%
QUALIDADE DA ÁGUA	15,1%
BOM ATENDIMENTO	10,4%
NÃO FALTA ÁGUA	10,4%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	6,6%
BOA EMPRESA	0,9%
SÃO ORGANIZADOS	0,4%
OUTROS	4,1%
NÃO RESPONDEU	10,5%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 14,6% DOS USUÁRIOS)	%
NÃO FALTAR ÁGUA	41,2%
TRATAR O ESGOTO	21,6%
MELHORAR O ATENDIMENTO	11,8%
MELHORAR A PRESSÃO	11,8%
MELHORAR OS SERVIÇOS	11,8%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	5,9%
MELHORAR COMUNICAÇÃO	3,9%
DIMINUIR O PREÇO	3,9%
MAIOR INVESTIMENTO	2,0%
OUTROS	11,8%
NÃO RESPONDEU	2,0%

FALTA DE ÁGUA

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



COM QUAL FREQUÊNCIA?	%
< 1 VEZ POR MÊS	12,1%
1 VEZ POR MÊS	11,2%
2 VEZES POR MÊS	16,3%
3 VEZES POR MÊS	10,1%
1 VEZ POR SEMANA	18,7%
> 1 VEZ POR SEMANA	31,7%

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

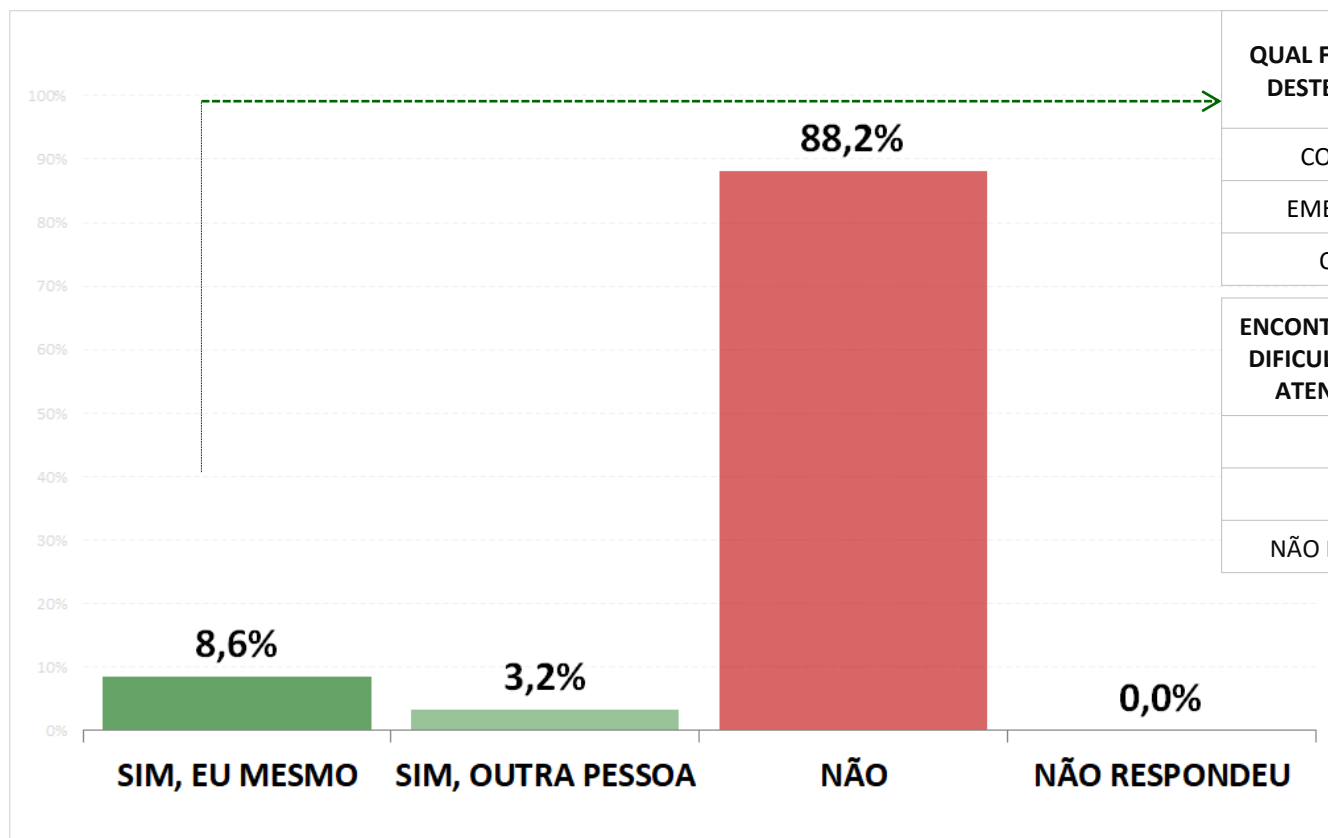
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	36,8%	39,5%	32,4%	44,3%	35,6%	32,3%	41,8%	40,0%	30,9%	41,1%	41,9%	38,3%	36,6%	38,2%
NÃO	63,2%	60,5%	67,6%	55,7%	64,4%	67,7%	58,2%	60,0%	69,1%	58,9%	58,1%	61,7%	63,4%	61,8%
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 DO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	33,8%
EMERGENCIAL	66,2%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	19,0%
NÃO	81,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	34,8%
ATENDIMENTO RUIM	14,4%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	14,4%
DEMORA NO ATENDIMENTO	18,2%
NÃO ATENDEM AO TELEFONE	18,2%
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 SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

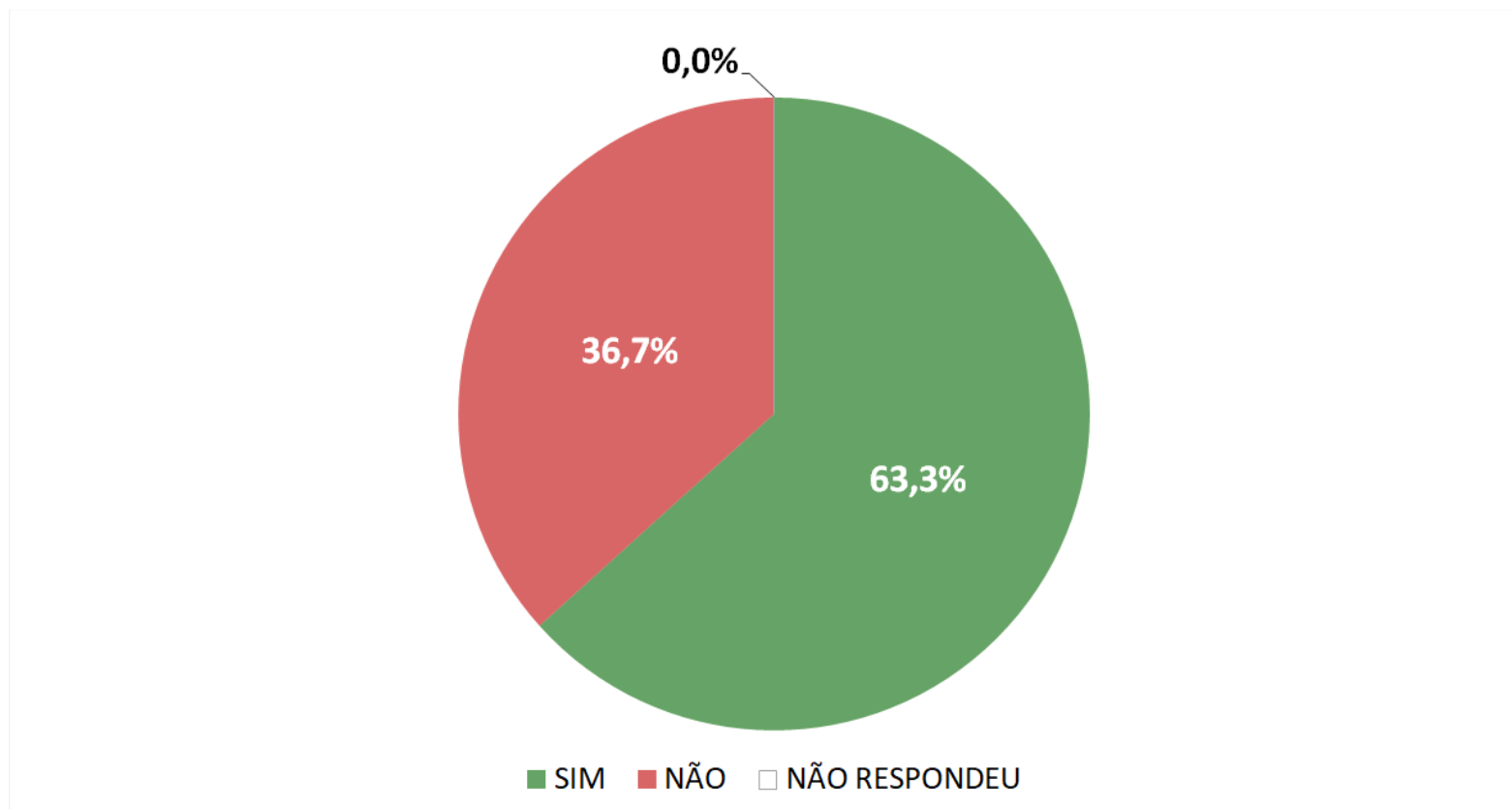
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	7,8%	9,3%	3,0%	9,6%	10,6%	7,2%	9,3%	9,1%	3,9%	10,2%	11,6%	8,8%	4,0%	8,6%
SIM, OUTRA PESSOA	3,9%	2,6%	3,7%	4,1%	2,1%	3,0%	3,9%	1,7%	1,8%	3,0%	7,2%	3,4%	0,0%	3,2%
NÃO	88,3%	88,1%	93,2%	86,3%	87,3%	89,7%	86,8%	89,2%	94,3%	86,8%	81,2%	87,8%	96,0%	88,2%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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

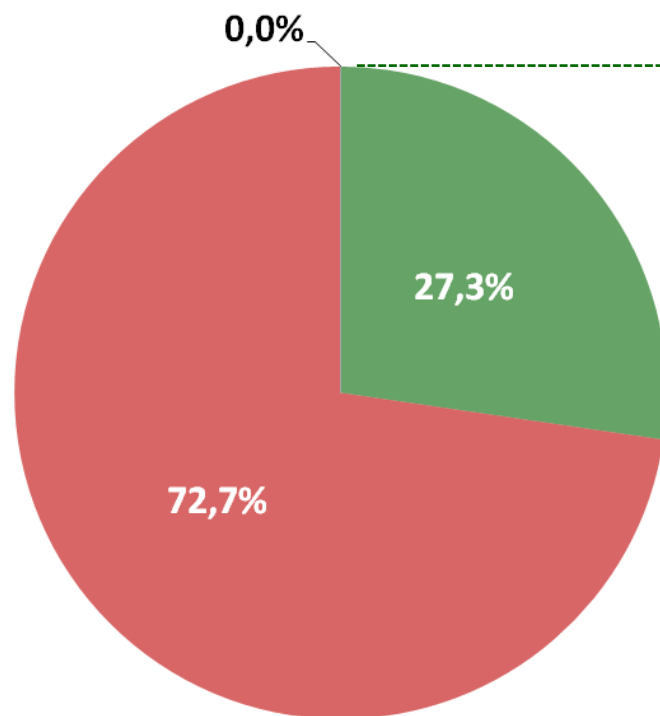
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	66,3%	60,6%	83,5%	68,0%	47,6%	56,5%	69,0%	60,9%	61,6%	68,9%	43,7%	64,2%	45,9%	63,3%
NÃO	33,7%	39,4%	16,5%	32,0%	52,4%	43,5%	31,0%	39,1%	38,4%	31,1%	56,3%	35,8%	54,1%	36,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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	47,6%
PREFEITURA	13,8%
INTERNET	9,4%
TELEVISÃO	8,9%
RÁDIO	4,0%
REDES SOCIAIS	3,0%
JORNAL	2,6%
AGÊNCIA REGULADORA	0,9%
TRABALHO	0,9%
OUTROS MEIOS	5,9%

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



ARES
ASSOCIAÇÃO
DOS REGEDORES
DA PREFEITURA DE
CURITIBA

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	29,3%	25,5%	17,3%	25,8%	34,3%	24,4%	27,4%	32,8%	18,6%	30,6%	32,2%	27,5%	23,3%	27,3%
NÃO	70,7%	74,5%	82,7%	74,2%	65,7%	75,6%	72,6%	67,2%	81,4%	69,4%	67,8%	72,5%	76,7%	72,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

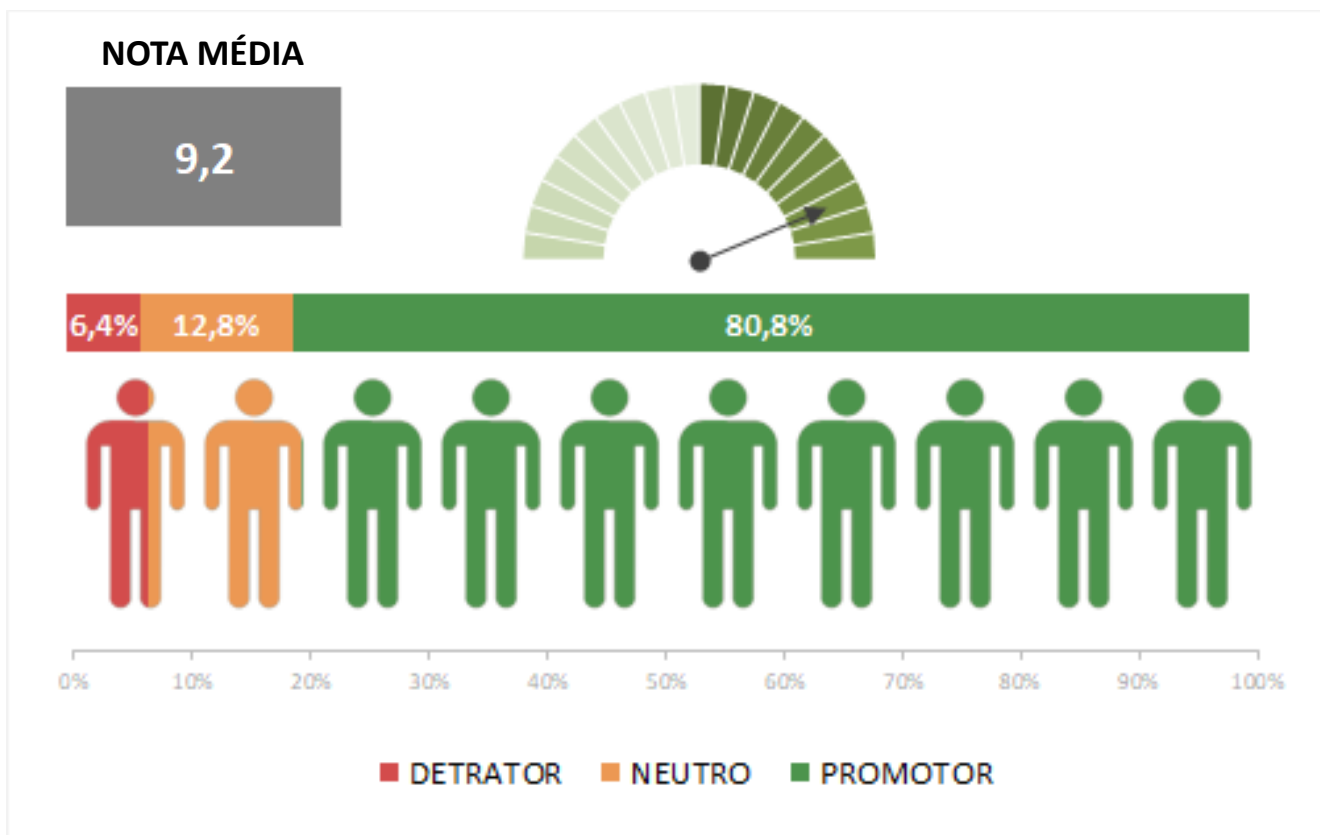
A SEGUIR, **SATISFAÇÃO GERAL** COM OS SERVIÇOS DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS E DE VARRIÇÃO DAS RUAS.

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

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 0,0%

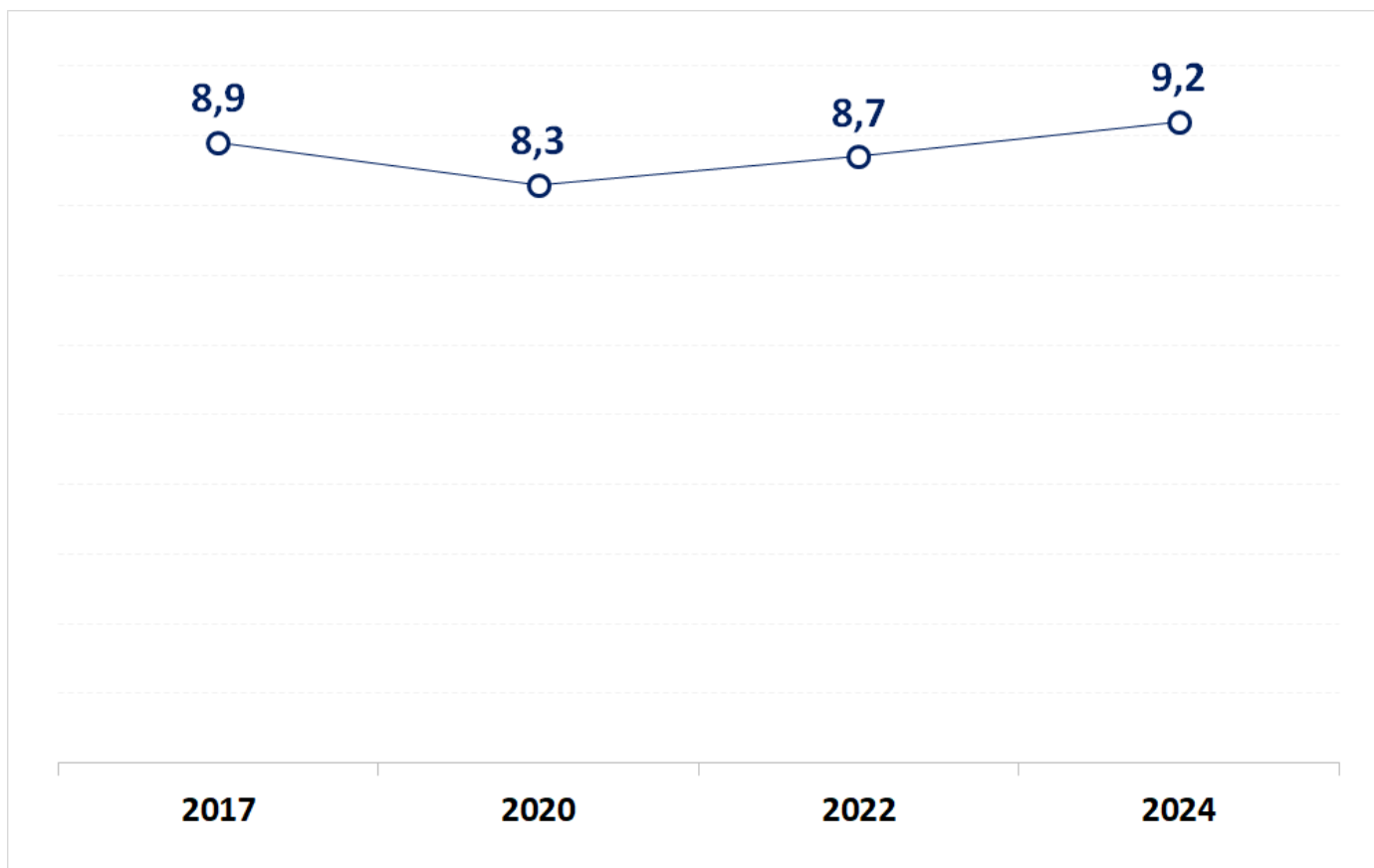


ARES
ASSOCIAÇÃO
DOS RESÍDUOS
SÓLIDOS DE
RAFARD

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 RAFARD? 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 RAFARD? 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	1,0%	1,6%	0,0%	1,7%	1,7%	3,1%	0,5%	0,0%	3,7%	0,4%	0,0%	1,4%	0,0%	1,3%
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	1,0%	0,3%	0,0%	0,0%	1,7%	1,2%	0,5%	0,0%	0,0%	0,7%	1,7%	0,7%	0,0%	0,7%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	4,5%	3,6%	10,5%	2,5%	2,0%	2,4%	6,3%	1,0%	1,1%	6,2%	1,3%	4,2%	0,0%	4,0%
6	0,5%	0,3%	0,0%	0,0%	1,1%	0,7%	0,0%	1,0%	0,6%	0,4%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
7	5,4%	3,3%	3,7%	4,1%	4,8%	3,9%	4,8%	3,6%	5,6%	4,2%	1,7%	4,5%	0,0%	4,3%
8	11,2%	5,9%	6,8%	9,4%	8,4%	6,0%	8,3%	13,8%	6,2%	6,5%	21,1%	7,4%	30,8%	8,5%
9	6,0%	9,2%	3,0%	8,9%	9,1%	7,7%	9,2%	3,6%	9,3%	6,2%	10,8%	7,6%	9,1%	7,7%
10	70,4%	75,7%	76,0%	73,4%	71,3%	75,0%	70,5%	76,9%	73,5%	75,3%	63,4%	73,8%	60,1%	73,1%
MÉDIA	9,1	9,3	9,2	9,3	9,2	9,1	9,2	9,5	9,2	9,3	9,2	9,2	9,3	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	7,0%	5,9%	10,5%	4,2%	6,3%	7,4%	7,3%	2,1%	5,4%	7,7%	3,0%	6,7%	0,0%	6,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	76,4%	84,9%	79,0%	82,3%	80,4%	82,7%	79,6%	80,5%	82,7%	81,5%	74,2%	81,4%	69,2%	80,8%

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO

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

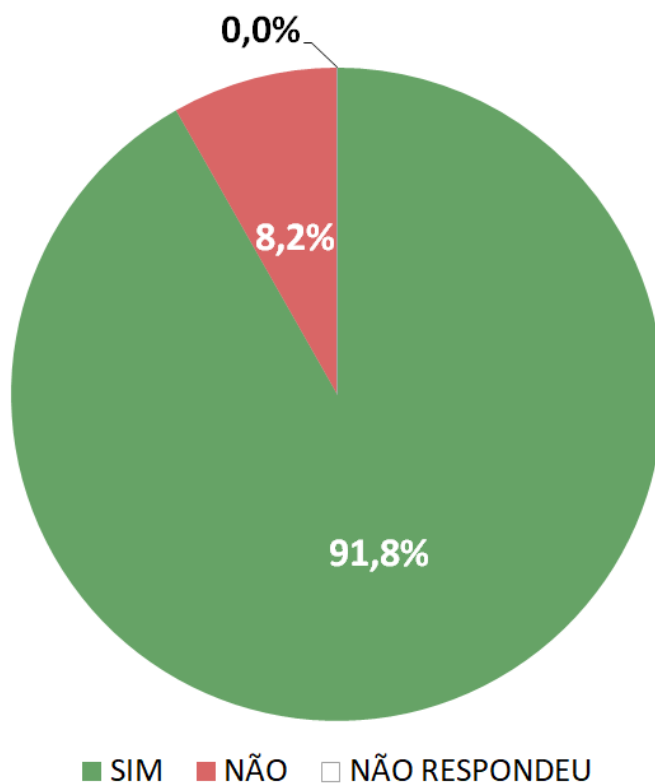
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 80,8% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	37,5%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	30,9%
EQUIPE DE QUALIDADE	7,4%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	5,6%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	4,9%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	4,6%
ESTÁ SATISFEITO	3,2%
NÃO DEIXA ACUMULAR	1,4%
SÃO ORGANIZADOS	1,1%
CIDADE/RUAS LIMPAS	0,7%
OUTROS	0,7%
NÃO RESPONDEU	2,1%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 6,4% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	40,0%
PASSAR CORRETAMENTE EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	20,0%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	15,0%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	5,0%
NÃO RESPONDEU	20,0%

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

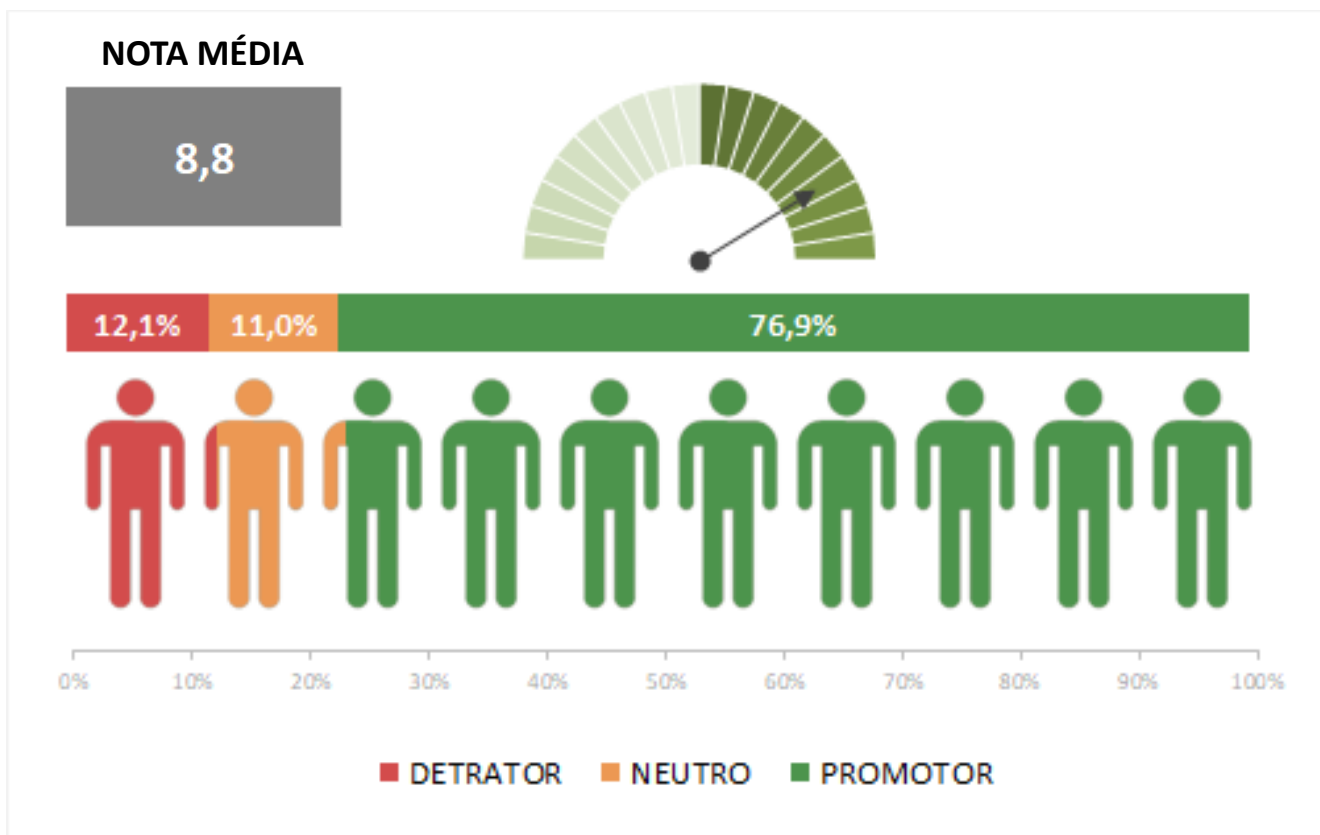
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	87,8%	95,4%	92,5%	88,2%	94,9%	89,3%	90,6%	100,0%	90,6%	90,8%	98,3%	91,4%	100,0%	91,8%
NÃO	12,2%	4,6%	7,5%	11,8%	5,1%	10,7%	9,4%	0,0%	9,4%	9,2%	1,7%	8,6%	0,0%	8,2%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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: 15,0%

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	8,5%	4,0%	15,8%	1,9%	4,8%	5,1%	6,6%	6,6%	5,0%	7,7%	1,9%	6,4%	0,0%	6,1%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,8%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
3	0,8%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	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	6,3%	2,2%	8,7%	4,8%	0,7%	6,2%	4,0%	0,0%	6,0%	3,6%	1,9%	4,3%	0,0%	4,1%
6	0,6%	1,8%	0,0%	2,0%	1,3%	0,8%	2,0%	0,0%	1,4%	1,6%	0,0%	1,3%	0,0%	1,3%
7	2,9%	2,2%	0,0%	4,7%	1,8%	2,0%	2,6%	3,3%	0,7%	3,5%	2,4%	2,4%	6,0%	2,5%
8	10,6%	6,6%	3,5%	11,2%	8,6%	5,3%	7,8%	16,7%	3,1%	11,2%	8,7%	7,6%	27,5%	8,5%
9	6,9%	5,2%	7,9%	6,6%	4,3%	2,9%	8,7%	4,3%	5,6%	5,3%	9,1%	5,2%	22,9%	6,0%
10	62,8%	77,9%	64,1%	67,1%	78,5%	77,8%	66,8%	69,2%	78,2%	65,9%	76,0%	72,2%	43,6%	70,9%
MÉDIA	8,3	9,2	7,8	8,9	9,2	9,0	8,6	8,9	9,0	8,5	9,4	8,8	9,0	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	16,8%	8,0%	24,5%	10,4%	6,8%	12,1%	14,1%	6,6%	12,4%	14,2%	3,7%	12,7%	0,0%	12,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	69,7%	83,1%	72,0%	73,7%	82,9%	80,7%	75,5%	73,5%	83,8%	71,2%	85,2%	77,4%	66,5%	76,9%

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 – 76,9% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	32,5%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	21,9%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	8,9%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	6,8%
LEVAM TODO MATERIAL	6,3%
ESTÁ SATISFEITO	5,9%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,1%
PARTICULAR QUE FAZ	5,1%
PASSAM SEMPRE	1,3%
SÃO ORGANIZADOS	0,4%
NÃO RESPONDEU	5,9%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 12,1% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	37,0%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	18,5%
LEVAR TODO MATERIAL RECICLÁVEL	14,8%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	11,1%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	11,1%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	3,7%
NÃO RESPONDEU	3,7%

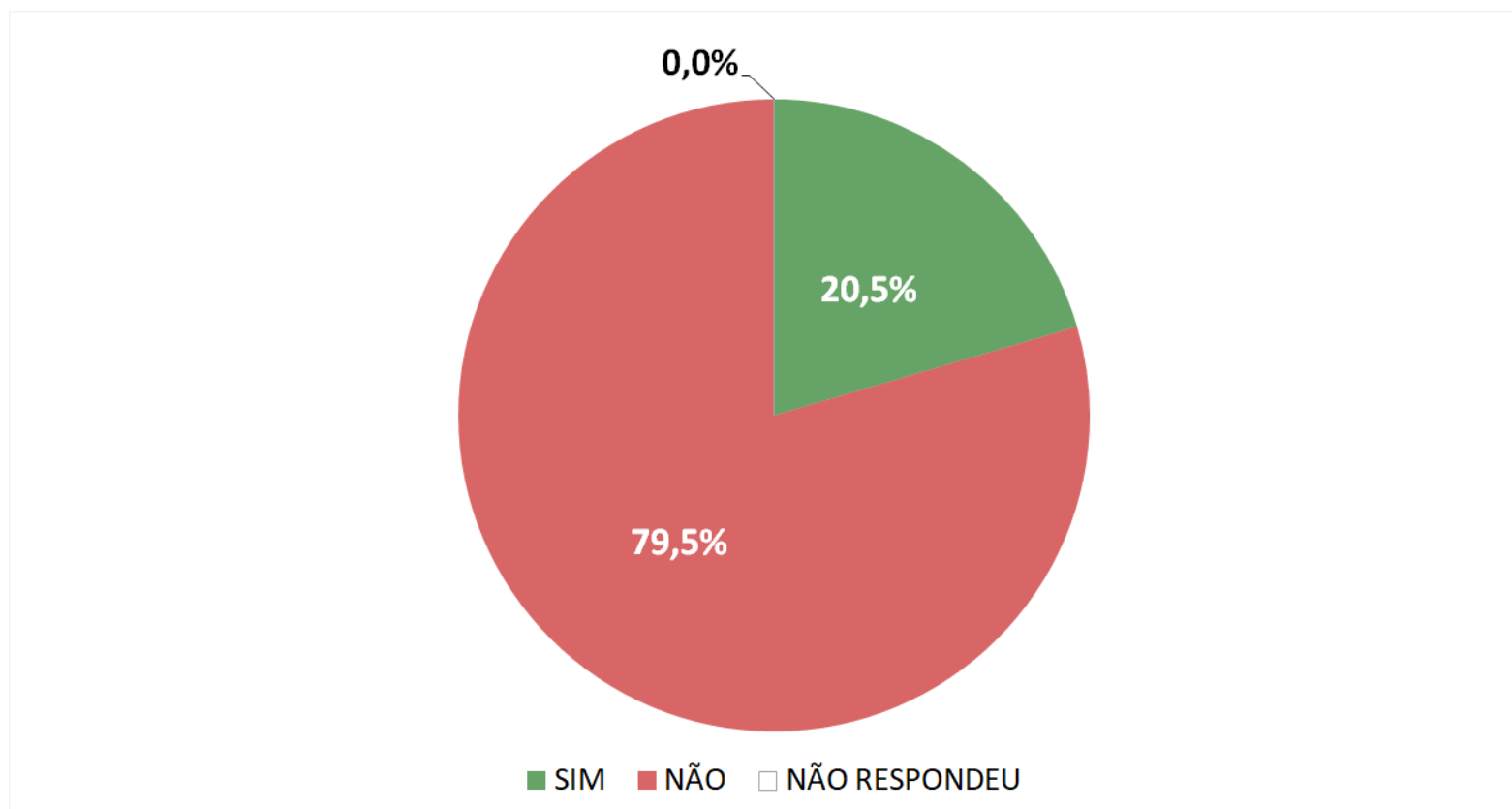


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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

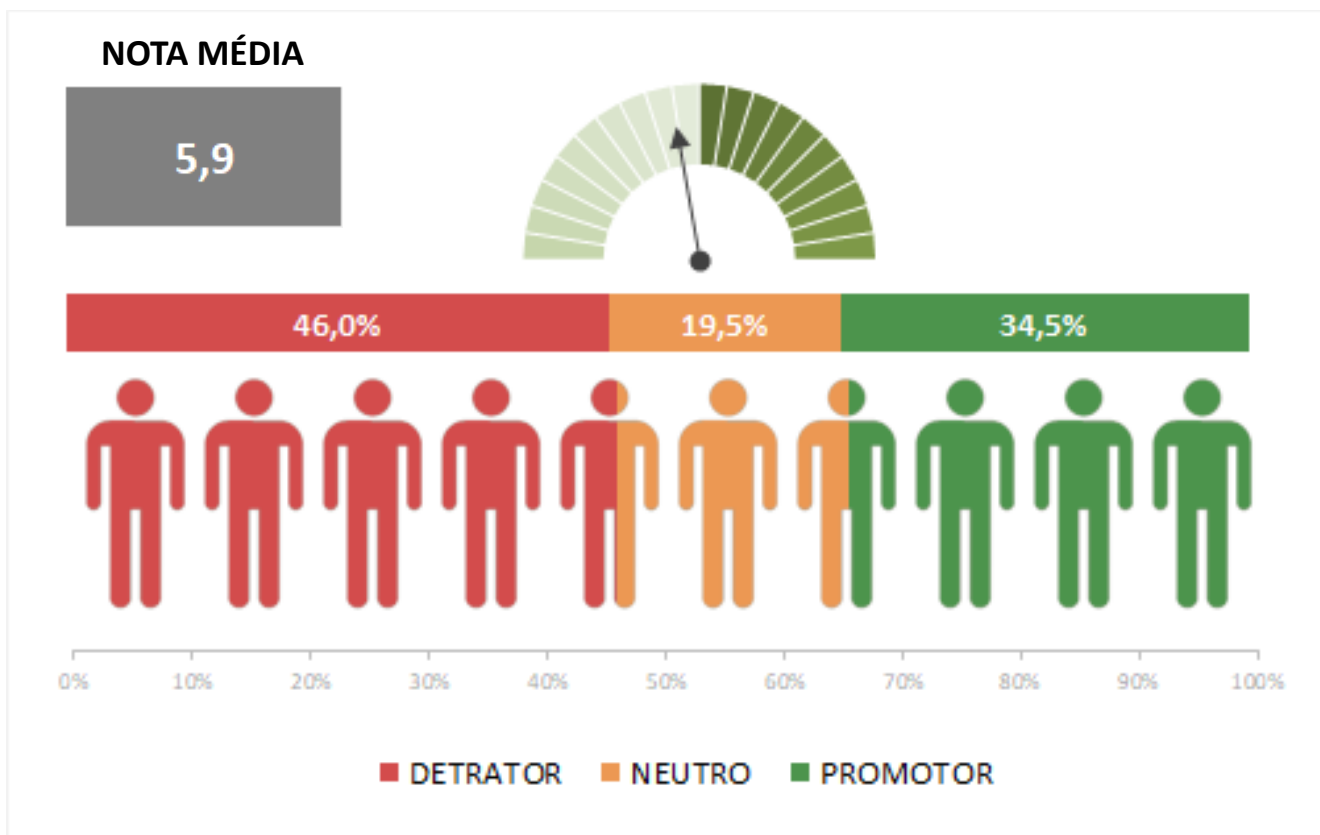
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	20,2%	20,7%	22,6%	21,1%	18,7%	13,7%	22,0%	29,6%	16,4%	19,4%	33,5%	20,1%	27,5%	20,5%
NÃO	79,8%	79,3%	77,4%	78,9%	81,3%	86,3%	78,0%	70,4%	83,6%	80,6%	66,5%	79,9%	72,5%	79,5%
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%

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA

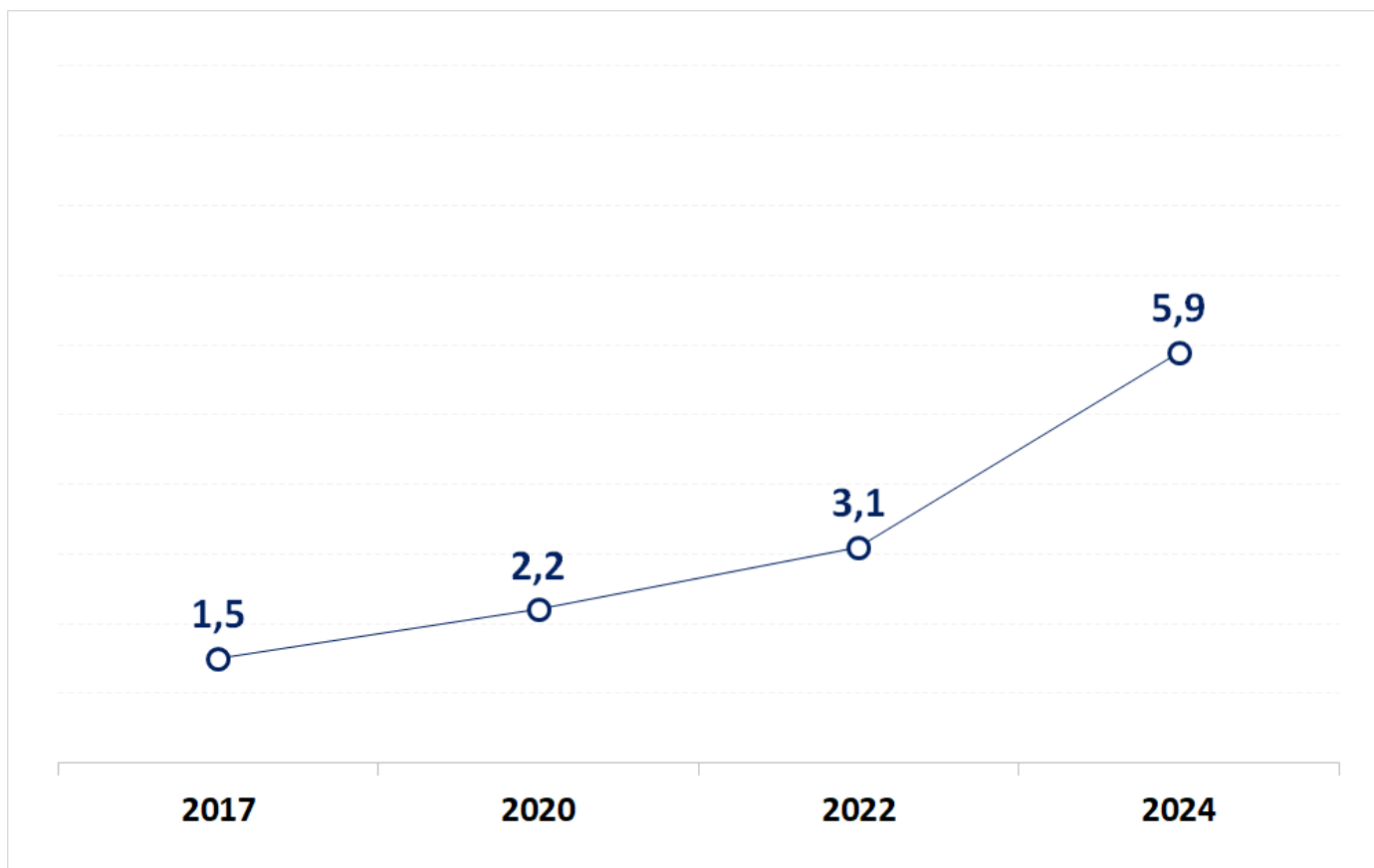


% NÃO RESPOSTA: 11,2%

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE RAFARD? 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 RAFARD? 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	23,9%	24,6%	17,3%	20,3%	33,7%	34,1%	18,4%	21,9%	23,0%	28,1%	10,7%	24,6%	17,9%	24,3%
1	0,7%	0,4%	0,0%	0,8%	0,6%	0,0%	0,4%	1,9%	0,0%	0,9%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
2	1,1%	2,9%	6,1%	0,0%	1,5%	0,8%	3,6%	0,0%	0,9%	2,6%	2,0%	2,1%	0,0%	2,0%
3	3,7%	1,1%	3,7%	1,8%	2,1%	2,5%	2,4%	1,9%	5,1%	0,5%	4,5%	2,5%	0,0%	2,4%
4	3,5%	2,3%	0,0%	2,6%	5,3%	4,2%	3,1%	0,0%	1,9%	4,1%	0,0%	3,0%	0,0%	2,9%
5	9,2%	11,3%	6,8%	8,1%	15,2%	15,7%	6,7%	9,9%	12,4%	10,6%	4,0%	10,0%	16,8%	10,3%
6	4,2%	3,0%	6,8%	1,8%	3,4%	2,5%	5,1%	1,2%	2,6%	2,8%	9,0%	3,7%	0,0%	3,6%
7	5,6%	8,2%	6,1%	6,9%	7,6%	7,0%	7,1%	6,4%	9,6%	6,2%	4,5%	7,0%	6,0%	7,0%
8	10,4%	14,7%	12,1%	15,0%	10,2%	8,4%	11,4%	23,9%	8,0%	11,0%	30,0%	12,5%	14,5%	12,6%
9	5,2%	4,4%	3,0%	7,7%	2,7%	4,2%	6,2%	1,9%	4,6%	5,6%	1,6%	3,8%	25,5%	4,8%
10	32,5%	27,1%	38,2%	35,0%	17,8%	20,5%	35,5%	31,0%	31,8%	27,7%	33,6%	30,2%	19,2%	29,7%
MÉDIA	5,9	5,8	6,5	6,6	4,6	4,8	6,4	6,3	5,9	5,5	7,1	5,8	6,6	5,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	46,3%	45,6%	40,6%	35,4%	61,7%	59,8%	39,8%	36,7%	46,0%	49,5%	30,3%	46,5%	34,6%	46,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	37,7%	31,5%	41,3%	42,7%	20,4%	24,7%	41,7%	32,9%	36,5%	33,3%	35,2%	34,0%	44,8%	34,5%

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 - 34,5% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	35,5%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	28,0%
EQUIPE DE QUALIDADE	7,5%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	7,5%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	6,5%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	3,2%
ESTÁ SATISFEITO	1,1%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	1,1%
SÃO EDUCADOS	1,1%
OUTROS	1,1%
NÃO RESPONDEU	7,5%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 46,0% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	26,0%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	22,6%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	13,7%
AMPLIAR EQUIPE	13,0%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	11,6%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	3,4%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	2,1%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,4%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	1,4%
TER FISCALIZAÇÃO	0,7%
OUTROS	1,4%
NÃO RESPONDEU	2,7%

SOBRE A ARES-PCJ

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

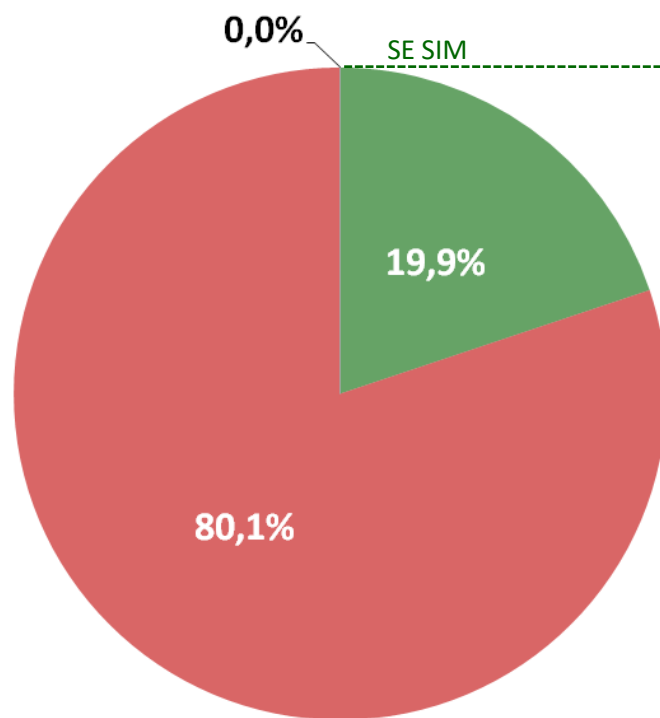


V

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



■ SIM ■ NÃO ■ NÃO RESPONDEU

COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	2,1%
1	0,0%
2	0,0%
3	2,7%
4	0,0%
5	5,9%
6	4,6%
7	4,8%
8	25,8%
9	1,6%
10	52,5%
MÉDIA	8,1
INSATISFEITO	15,3%
SATISFEITO	54,2%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	30,9%
AMIGOS/FAMILIARES	12,1%
RÁDIO	10,6%
PREFEITURA	9,2%
REDES SOCIAIS	8,8%
INTERNET	7,0%
FOLHETO	5,4%
JORNAL	3,4%
OUTROS MEIOS	11,9%
NÃO RESPONDEU	0,8%

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

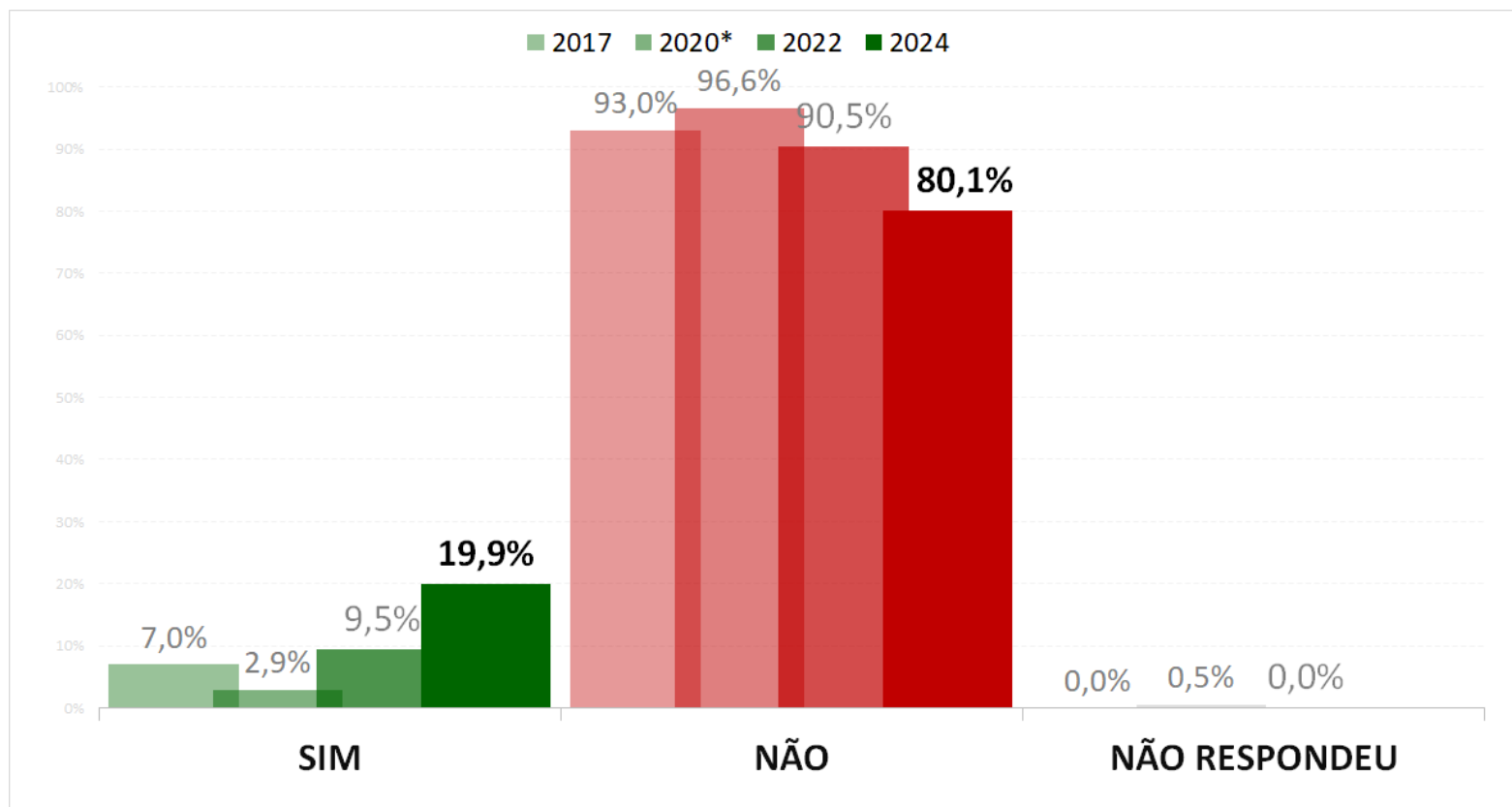
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	22,3%	17,6%	12,8%	21,7%	22,0%	14,7%	18,1%	34,8%	10,1%	21,7%	32,7%	19,8%	20,3%	19,9%
NÃO	77,7%	82,4%	87,2%	78,3%	78,0%	85,3%	81,9%	65,2%	89,9%	78,3%	67,3%	80,2%	79,7%	80,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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



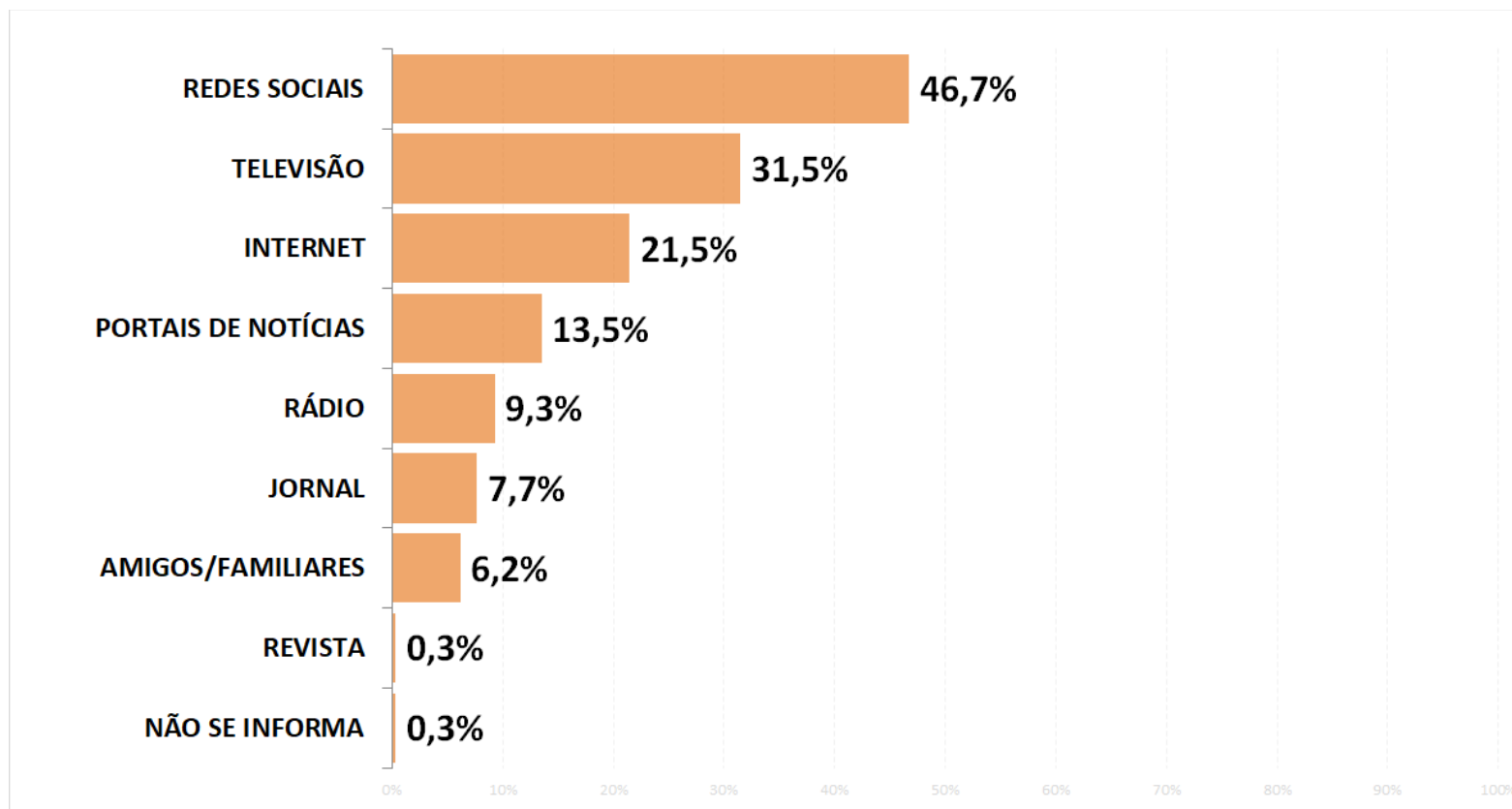
COMUNICAÇÃO

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

VI

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

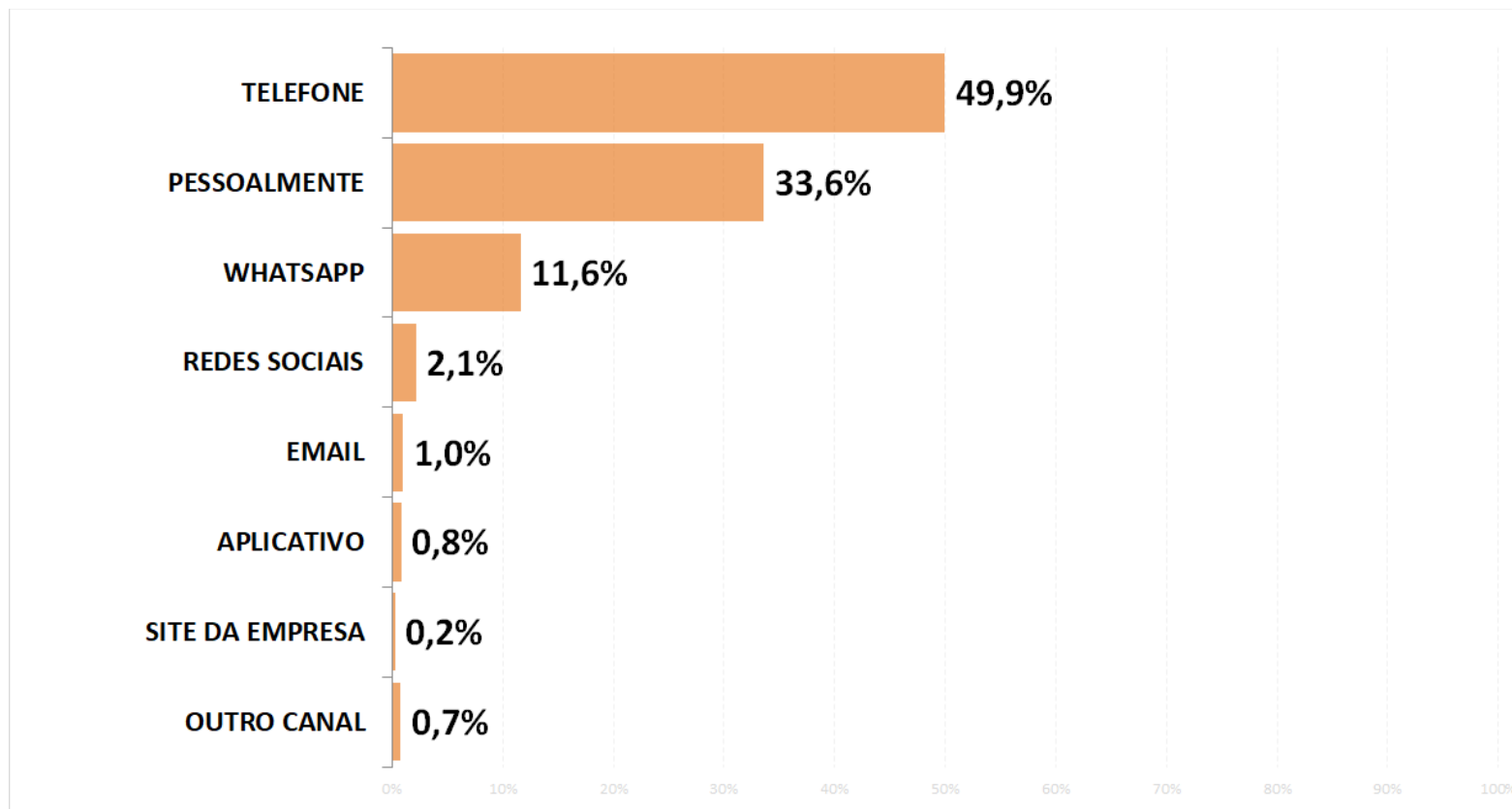
ATRAVÉS DE QUAIS MEIOS VOCÊ SE INFORMA SOBRE AS NOTÍCIAS DA CIDADE, DA REGIÃO E DO BRASIL?
RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA MÚLTIPLA E ESPONTÂNEA



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESPONTÂNEA



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
TELEFONE	46,2%	53,4%	42,9%	50,7%	53,1%	60,9%	43,5%	46,2%	53,0%	51,9%	35,4%	50,7%	34,7%	49,9%
PESSOALMENTE	35,8%	31,5%	30,1%	30,7%	38,3%	29,3%	37,9%	30,0%	31,8%	35,4%	29,7%	33,6%	33,4%	33,6%
WHATSAPP	13,0%	10,3%	17,3%	13,8%	6,3%	8,6%	12,6%	14,6%	10,7%	9,8%	21,0%	11,2%	19,6%	11,6%
REDES SOCIAIS	1,7%	2,5%	3,0%	3,2%	0,6%	0,0%	3,8%	1,7%	1,1%	1,5%	6,9%	1,9%	7,2%	2,1%
APLICATIVO	1,7%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
EMAIL	0,6%	1,3%	3,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	5,5%	0,0%	0,0%	6,9%	1,0%	0,0%	1,0%
SITE DA EMPRESA	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
OUTRO CANAL	0,5%	1,0%	0,0%	0,9%	1,1%	1,2%	0,0%	1,9%	0,6%	1,0%	0,0%	0,5%	5,1%	0,7%
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