

PESQUISA LIMITE · ABRIL DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
RIBEIRÃO PRETO



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

Ribeirão Preto, abril de 2024.

SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **18 e 24 de abril de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **571 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Ribeirão Preto. A margem de erro para os índices globais é de 4,0%.

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).*

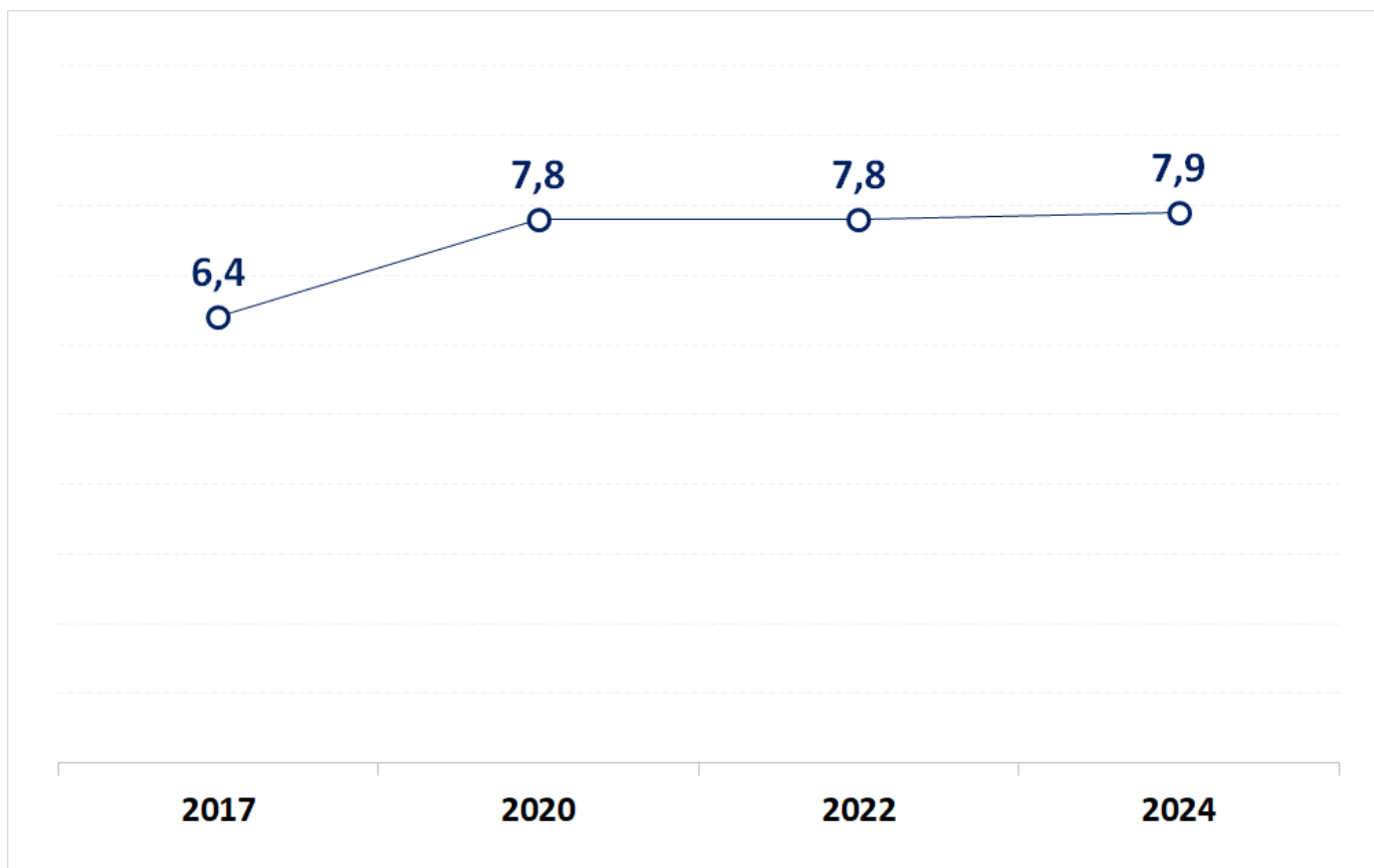
SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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



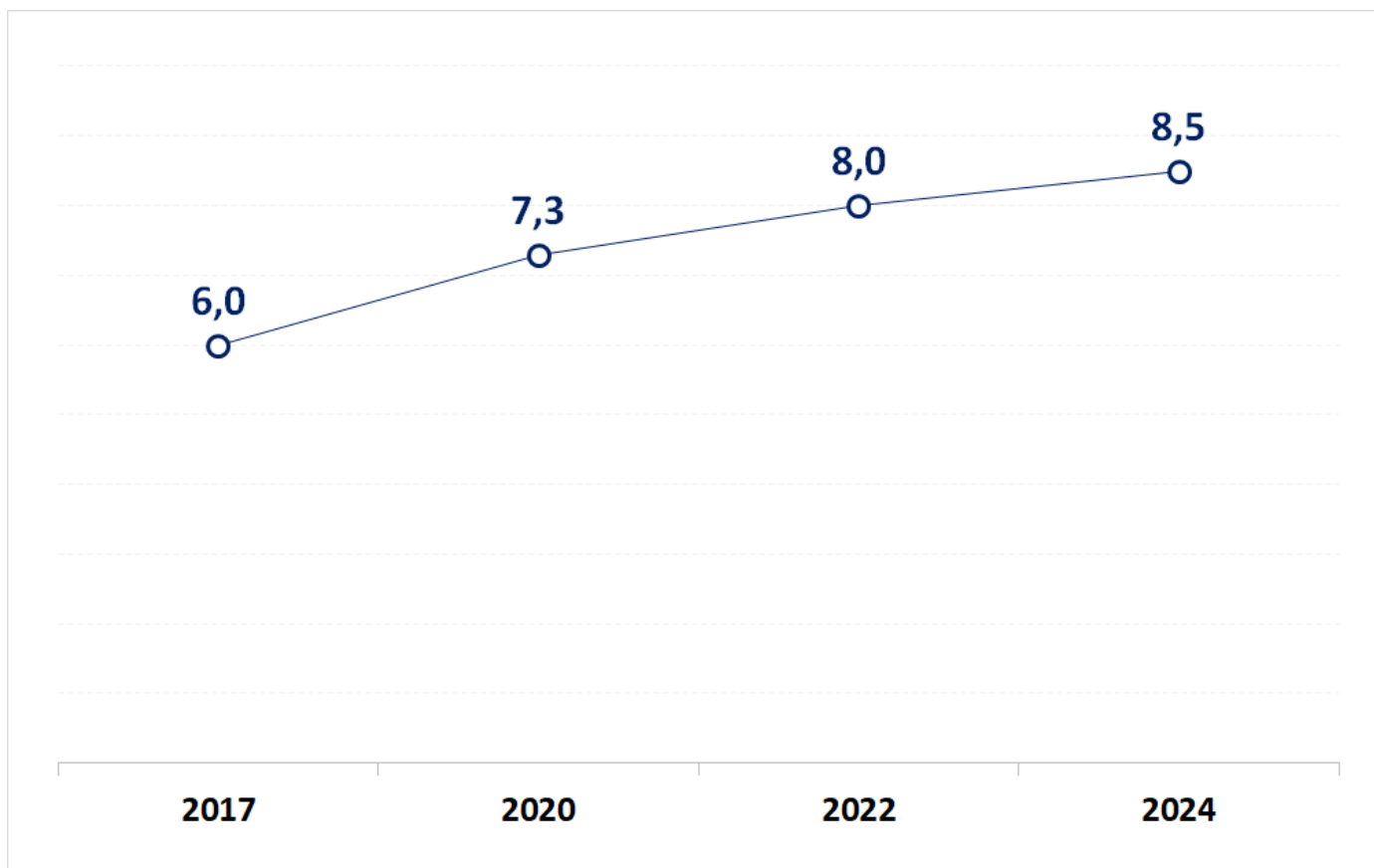
SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ESGOTO

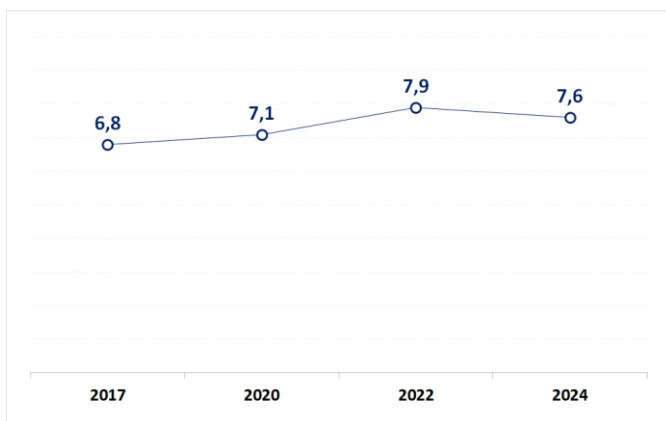
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



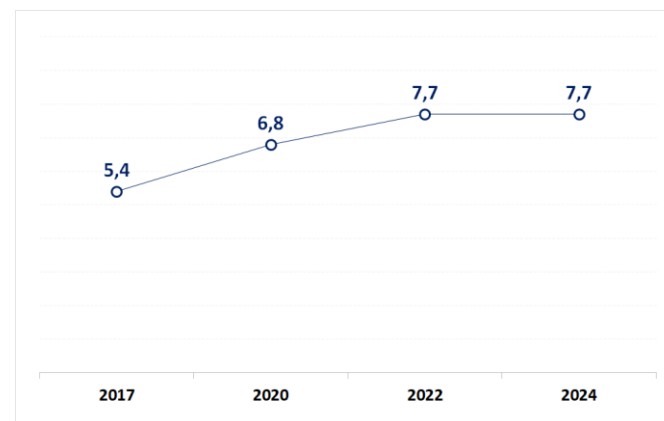
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

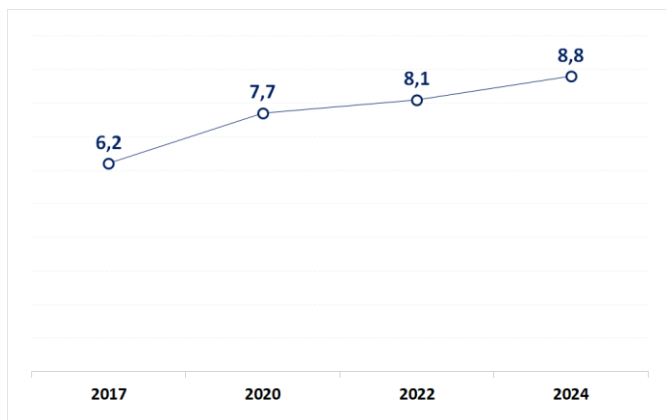
ATENDIMENTO NA SEDE



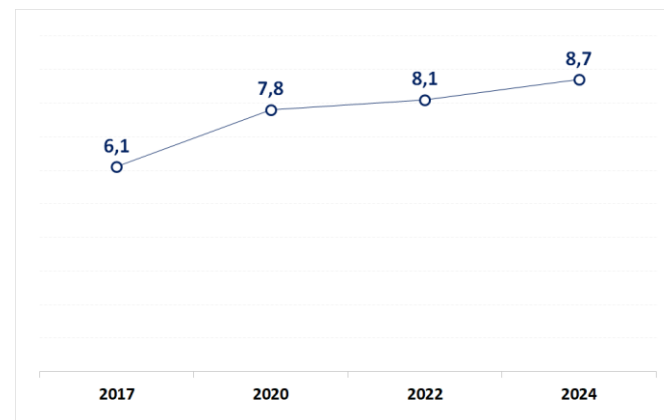
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



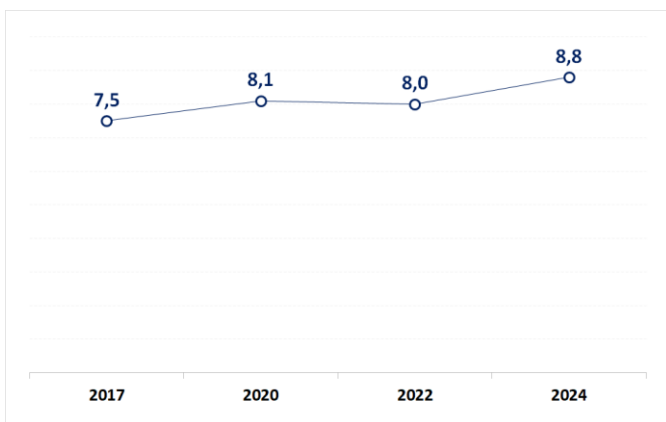
TRATAMENTO DE ESGOTO



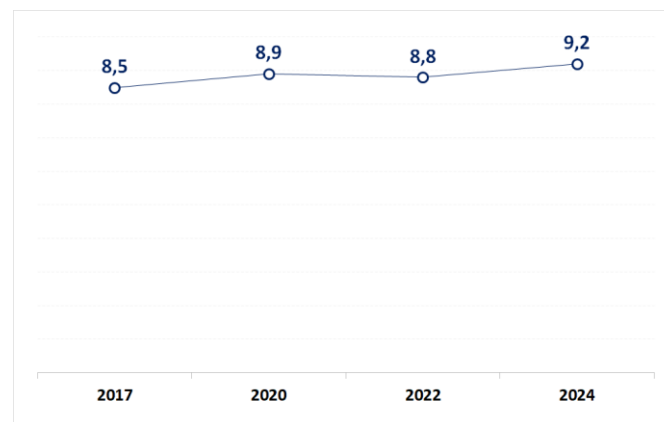
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

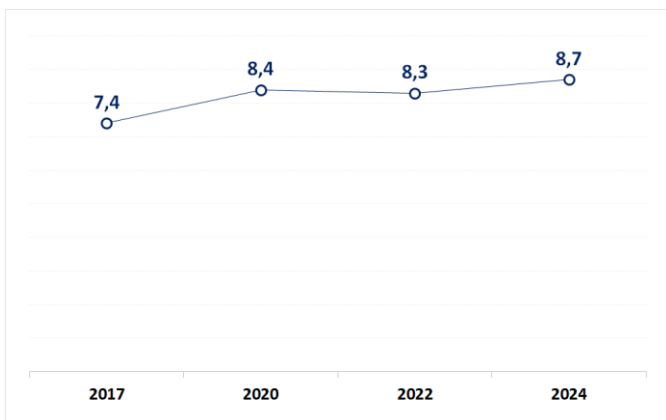
ENTENDIMENTO DA CONTA



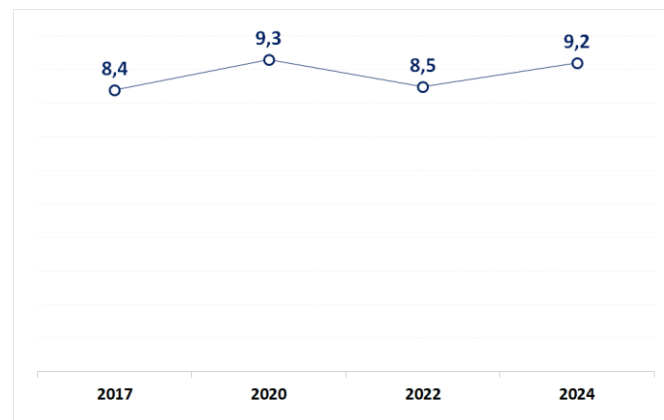
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



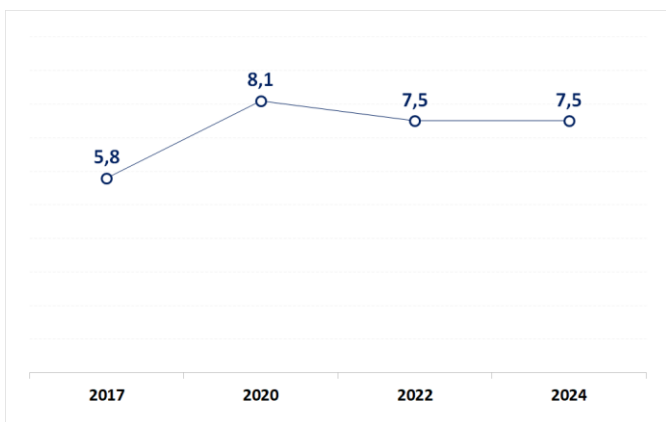
QUALIDADE DA ÁGUA



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

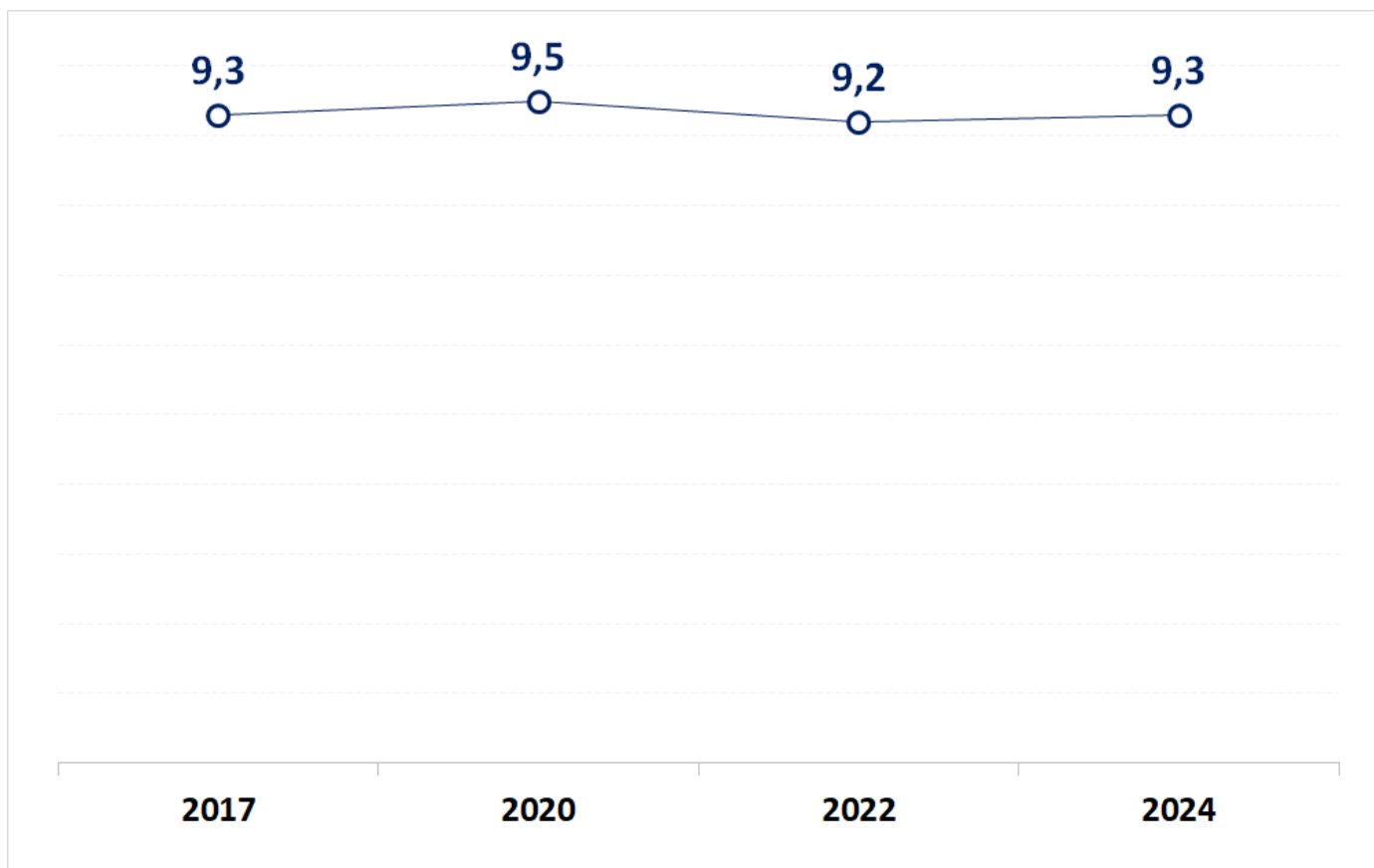
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



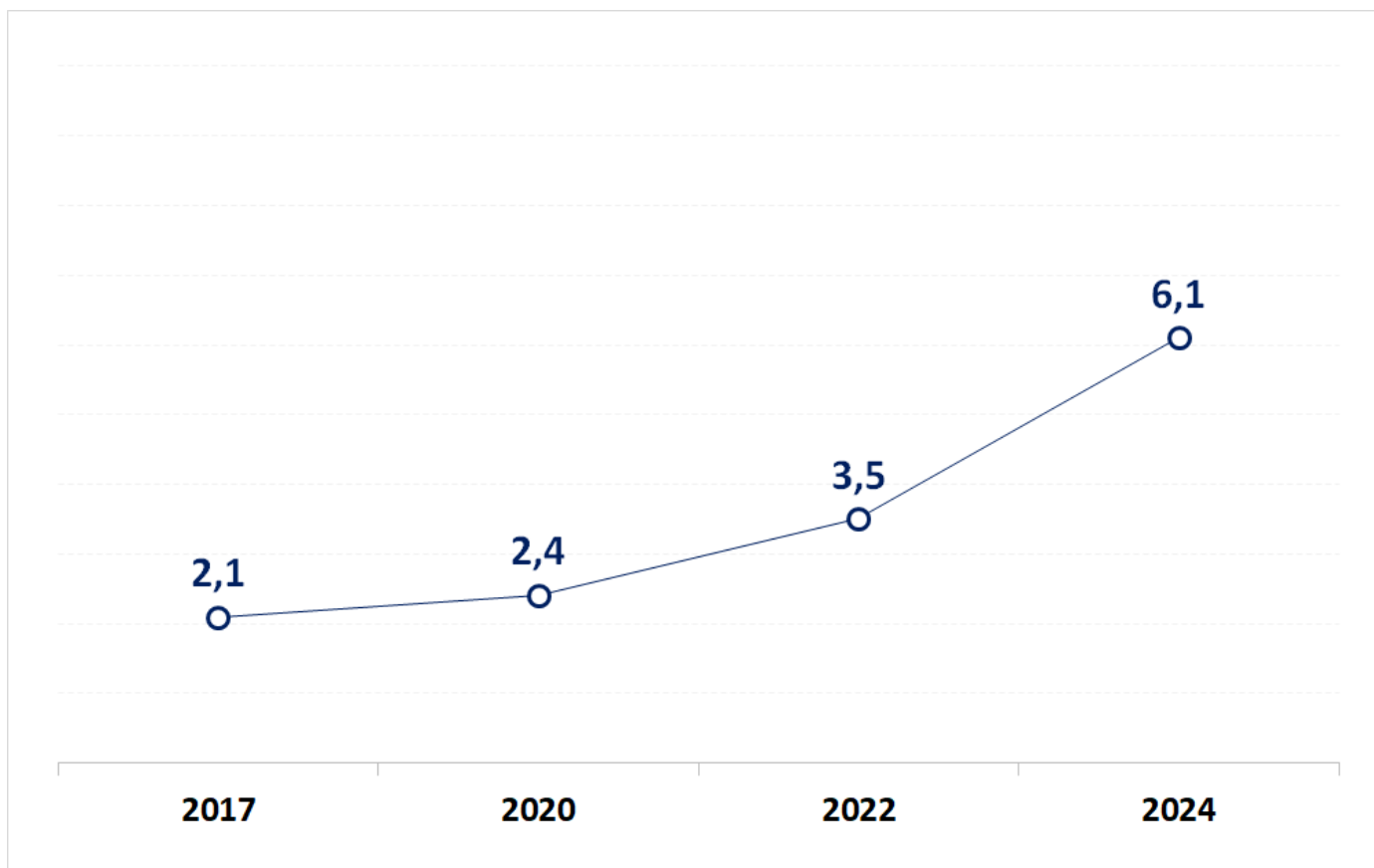
SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



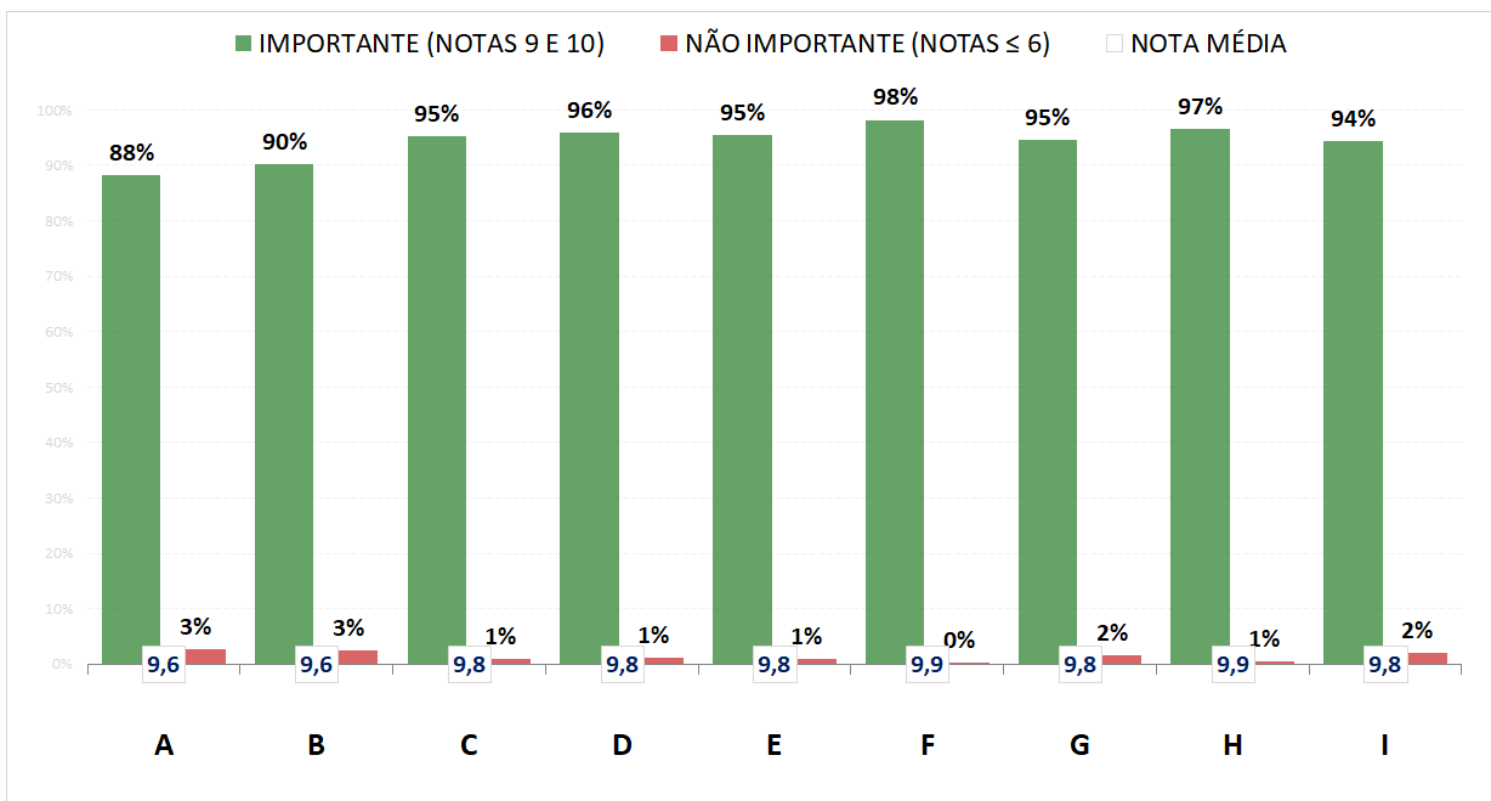
SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

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



IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

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

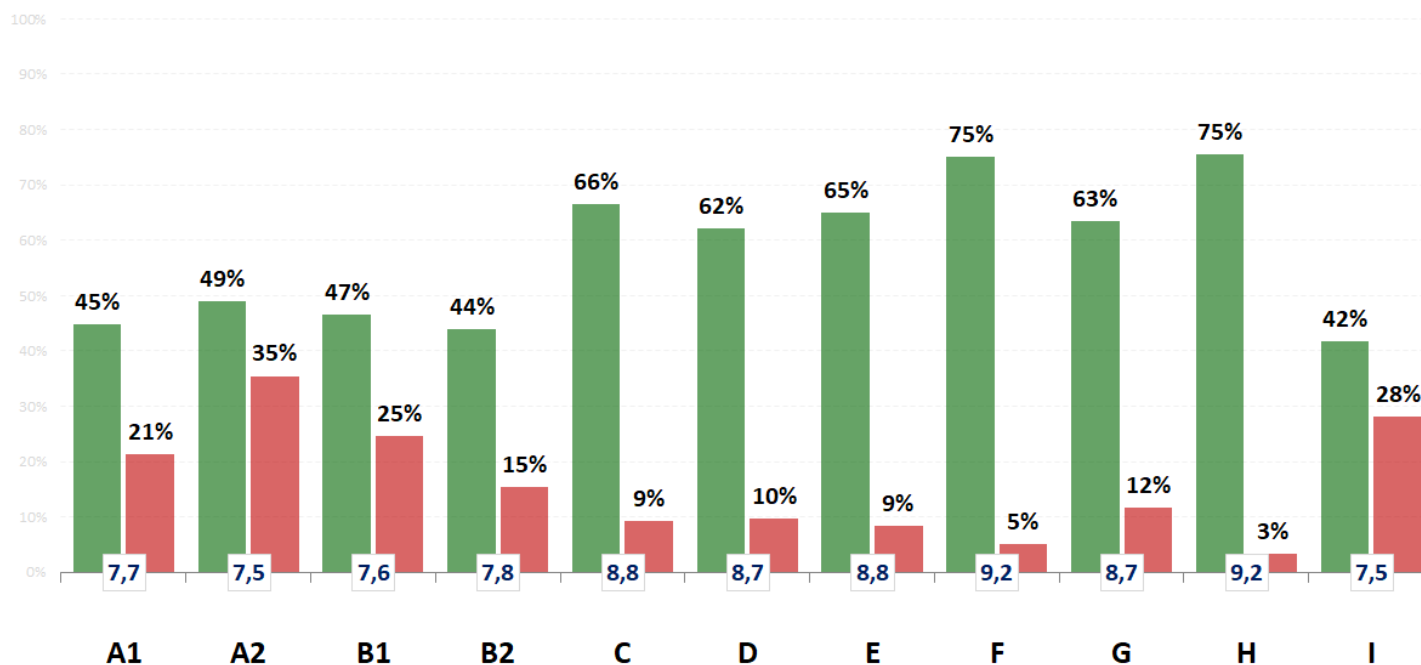


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

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

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



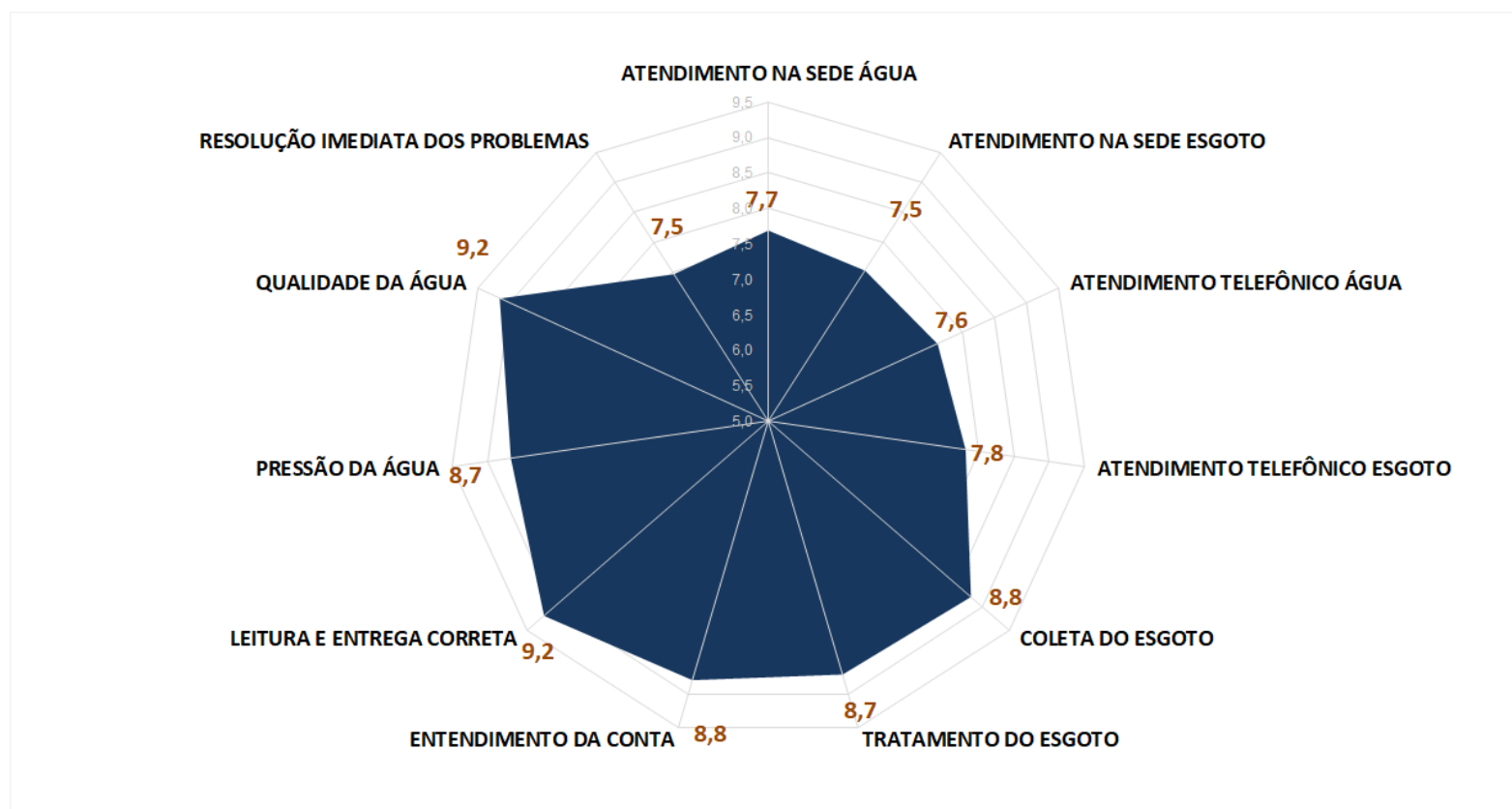
A1	ATENDIMENTO NA SEDE ÁGUA
A2	ATENDIMENTO NA SEDE ESGOTO
B1	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ÁGUA
B2	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ESGOTO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

RADAR DE SATISFAÇÃO

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

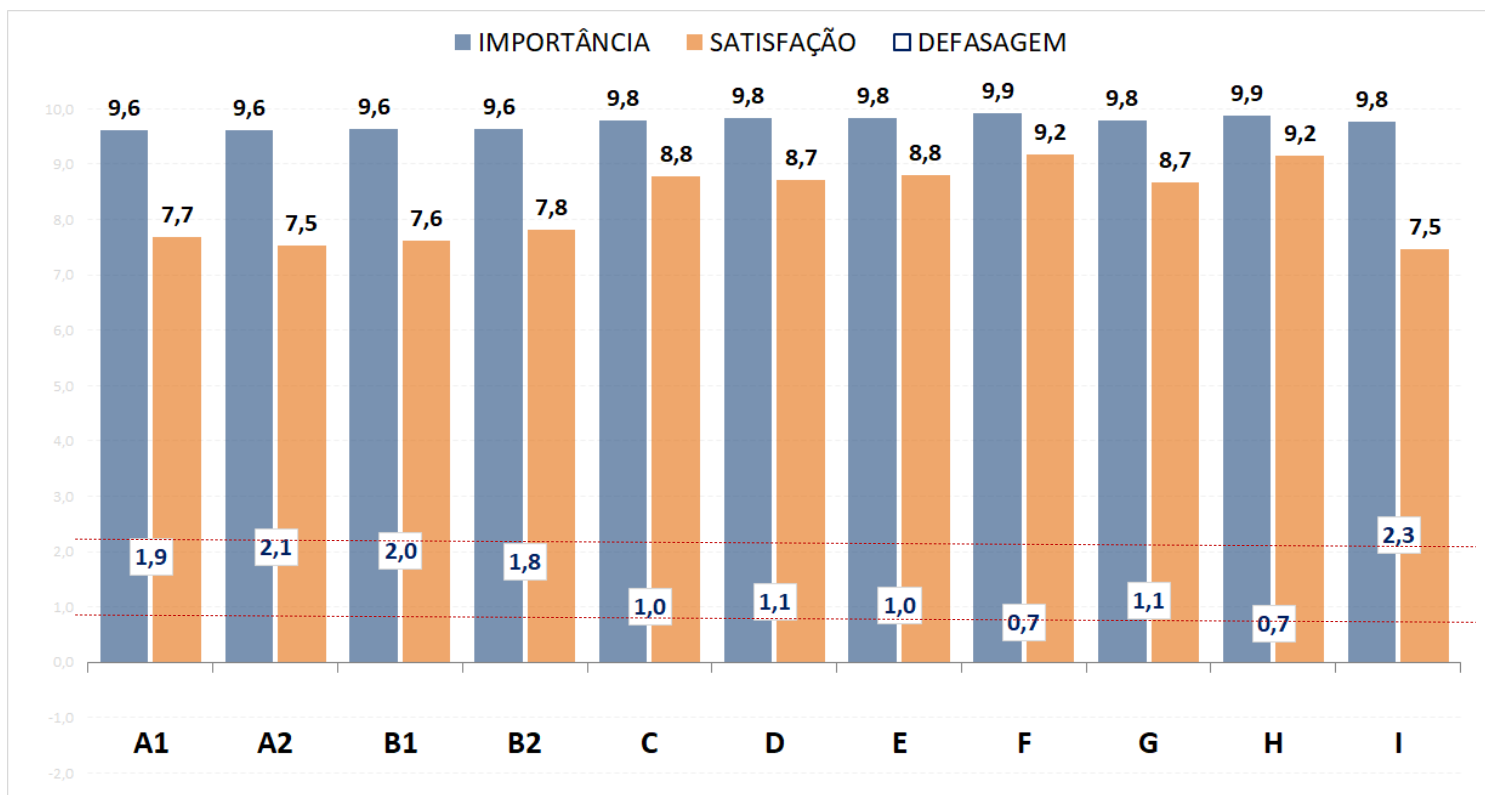




ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO
DE SERVIÇOS
DE SANEAMENTO
SABESP

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).



A1	ATENDIMENTO NA SEDE ÁGUA
A2	ATENDIMENTO NA SEDE ESGOTO
B1	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ÁGUA
B2	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ESGOTO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

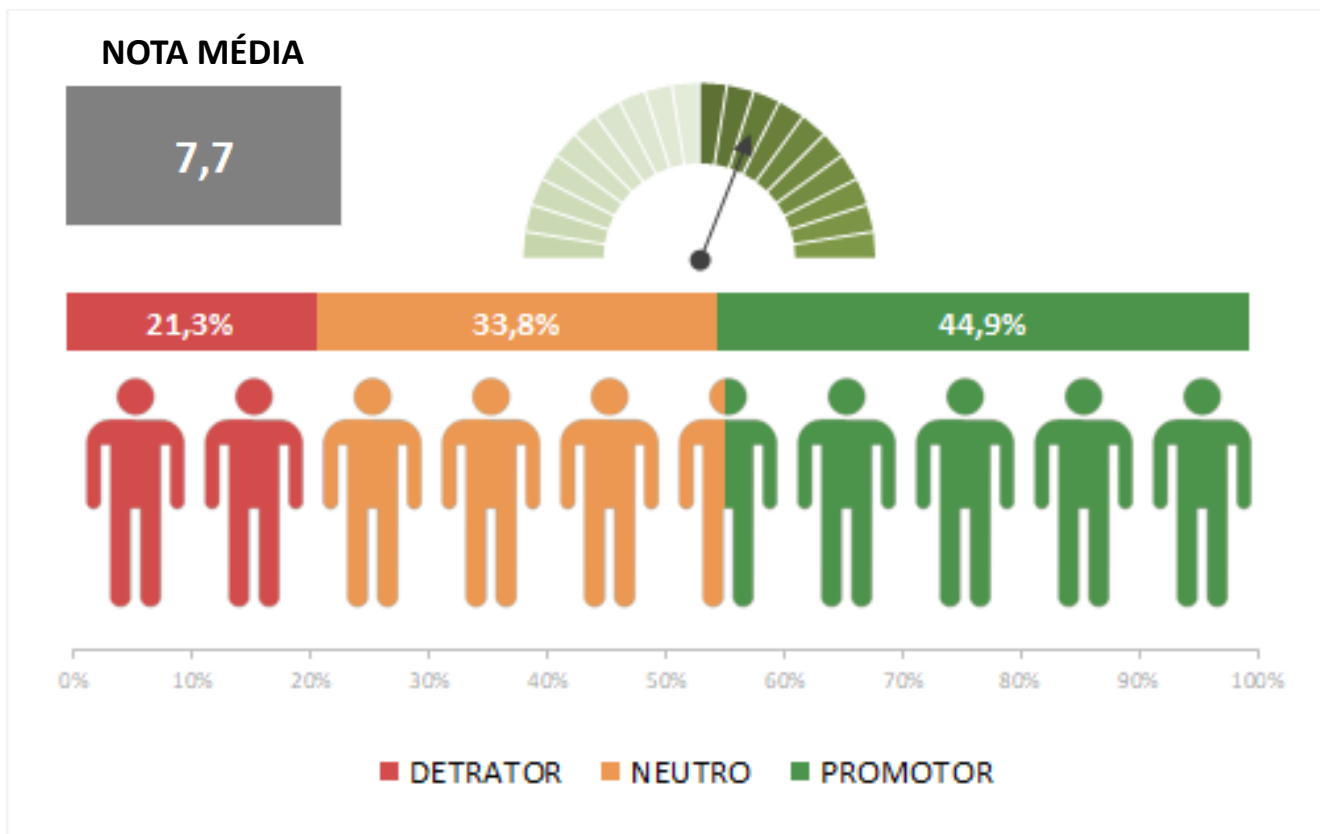


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO E
SUPERVISÃO DO
PODER JUDICIÁRIO

ATENDIMENTO NA SEDE

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 55,3%

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 SAERP?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

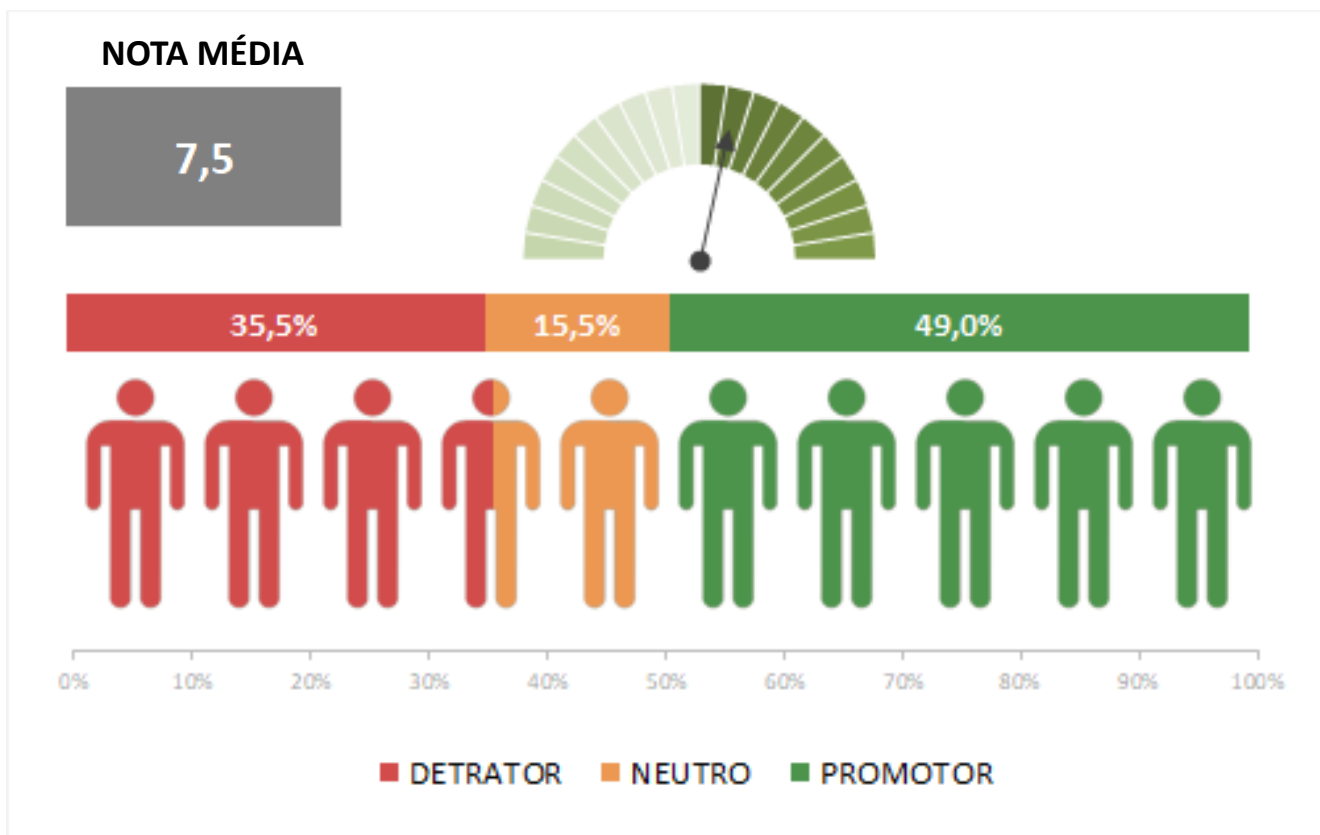
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	5,4%	3,9%	1,8%	4,8%	6,4%	9,1%	1,9%	6,8%	3,1%	5,2%	5,0%	4,3%	6,0%	4,6%
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	1,0%	1,4%	0,0%	2,2%	1,1%	1,8%	1,5%	0,0%	1,8%	1,5%	0,0%	0,9%	3,2%	1,2%
3	2,6%	2,0%	0,0%	5,4%	0,8%	0,0%	1,1%	7,2%	0,0%	2,5%	4,8%	1,3%	7,9%	2,3%
4	0,6%	0,7%	0,0%	0,9%	0,8%	1,7%	0,5%	0,0%	1,6%	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
5	8,0%	5,8%	7,7%	8,5%	4,5%	6,4%	7,2%	6,6%	0,0%	7,9%	13,0%	7,7%	2,3%	6,9%
6	5,6%	5,8%	2,0%	5,0%	9,0%	9,2%	3,2%	8,1%	7,5%	3,4%	11,5%	5,4%	7,0%	5,7%
7	13,5%	15,4%	17,0%	12,0%	15,3%	15,9%	13,0%	16,7%	27,9%	10,0%	14,1%	13,5%	20,2%	14,5%
8	17,5%	20,9%	26,4%	13,5%	20,3%	12,7%	21,4%	20,3%	20,5%	18,7%	22,2%	20,1%	14,8%	19,3%
9	17,7%	15,0%	11,2%	19,9%	16,2%	8,8%	20,4%	13,5%	10,4%	16,7%	21,1%	17,2%	11,5%	16,3%
10	28,1%	29,0%	33,9%	27,7%	25,6%	34,3%	29,6%	20,8%	27,2%	33,7%	8,3%	28,8%	27,1%	28,6%
MÉDIA	7,6	7,8	8,2	7,5	7,6	7,3	8,1	7,1	7,8	7,8	7,0	7,8	7,2	7,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	23,2%	19,6%	11,5%	26,8%	22,6%	28,2%	15,5%	28,7%	14,0%	21,0%	34,3%	20,4%	26,4%	21,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	45,8%	44,1%	45,2%	47,7%	41,8%	43,2%	50,1%	34,3%	37,6%	50,3%	29,4%	46,0%	38,6%	44,9%

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 DA AMBIENT?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 72,2%

ATENDIMENTO NA SEDE

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

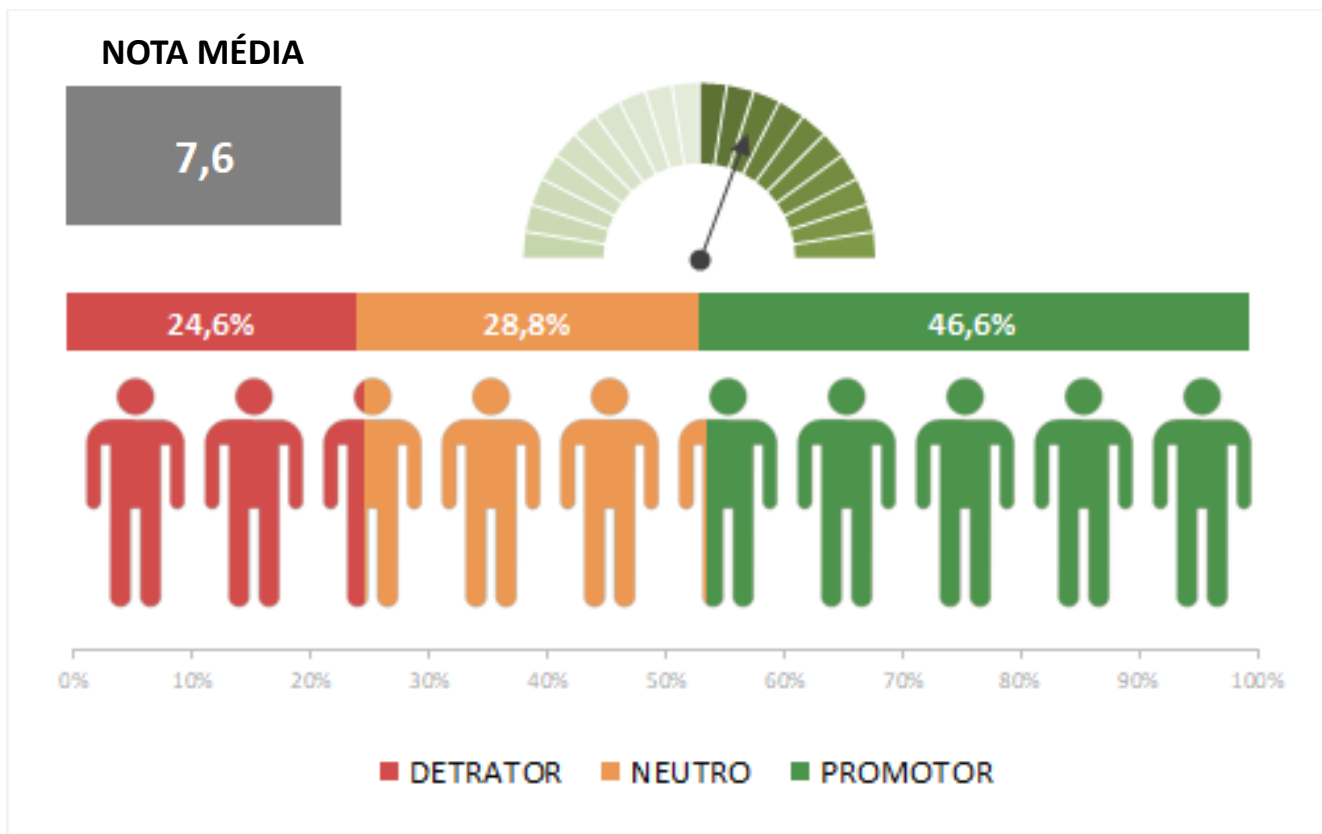
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	3,5%	2,6%	2,6%	4,4%	1,8%	7,0%	0,0%	7,3%	0,0%	3,4%	8,2%	3,3%	0,0%	3,0%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,7%	1,0%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	6,4%	6,1%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,4%
3	3,7%	2,2%	0,0%	3,8%	4,4%	3,2%	3,8%	0,0%	2,9%	3,5%	0,0%	2,7%	4,7%	2,9%
4	2,7%	1,2%	0,0%	2,2%	3,1%	6,1%	1,1%	0,0%	3,5%	1,7%	0,0%	2,1%	0,0%	1,9%
5	13,3%	18,8%	16,3%	8,0%	24,8%	20,2%	13,7%	19,8%	9,8%	16,1%	24,0%	17,3%	6,8%	16,3%
6	11,3%	9,1%	8,3%	8,6%	13,1%	26,8%	5,7%	6,3%	17,5%	7,3%	10,6%	11,1%	0,0%	10,1%
7	4,5%	3,5%	5,4%	5,4%	1,3%	0,0%	5,4%	3,9%	7,0%	3,7%	0,0%	2,6%	16,8%	4,0%
8	10,0%	12,9%	10,9%	10,8%	13,0%	6,3%	11,6%	16,5%	18,9%	8,0%	11,9%	12,1%	6,1%	11,6%
9	20,7%	17,1%	16,3%	27,6%	11,8%	11,4%	24,8%	9,1%	5,4%	23,2%	20,8%	19,9%	8,3%	18,8%
10	28,5%	31,6%	40,2%	25,4%	26,8%	18,9%	33,9%	30,8%	28,8%	33,1%	24,5%	27,4%	57,3%	30,2%
MÉDIA	7,4	7,6	8,1	7,5	7,1	6,4	8,1	7,0	7,3	7,7	7,1	7,4	8,6	7,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	36,2%	34,9%	27,2%	30,8%	47,2%	63,3%	24,3%	39,8%	39,9%	32,0%	42,7%	38,0%	11,5%	35,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	49,3%	48,7%	56,5%	53,0%	38,6%	30,3%	58,7%	39,9%	34,3%	56,3%	45,3%	47,2%	65,6%	49,0%

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 SAERP?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 42,3%

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 SAERP?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

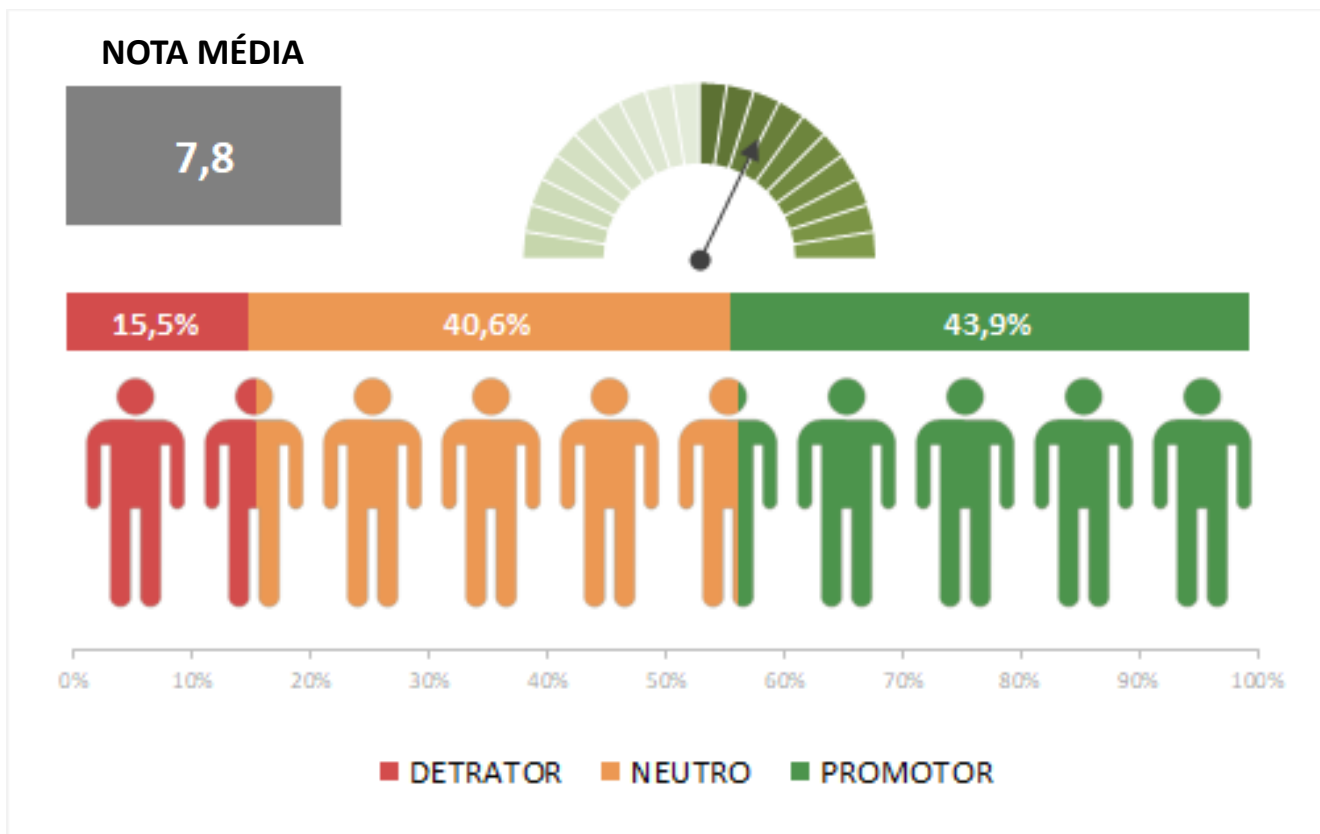
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	6,4%	4,1%	1,4%	8,4%	4,3%	7,0%	2,7%	8,6%	2,9%	6,6%	4,3%	4,4%	8,6%	5,2%
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	1,5%	1,7%	0,0%	3,2%	0,9%	0,0%	1,2%	3,2%	3,2%	1,7%	0,0%	0,8%	4,7%	1,6%
3	0,9%	2,5%	1,4%	0,7%	3,1%	1,8%	1,3%	2,3%	1,5%	1,8%	1,7%	1,3%	3,2%	1,7%
4	0,4%	0,5%	0,0%	0,7%	0,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
5	12,0%	13,9%	5,9%	17,6%	12,9%	14,9%	8,6%	19,7%	15,9%	9,7%	19,7%	12,7%	14,2%	13,0%
6	2,1%	3,1%	4,4%	1,4%	2,8%	0,0%	2,6%	4,2%	0,0%	4,3%	1,0%	2,8%	1,8%	2,6%
7	11,1%	8,3%	10,4%	10,2%	8,4%	11,6%	6,4%	14,3%	5,5%	10,8%	8,1%	9,9%	8,5%	9,6%
8	18,8%	19,4%	25,0%	17,8%	16,1%	23,3%	20,8%	13,6%	34,2%	15,4%	13,5%	18,2%	22,7%	19,1%
9	15,9%	15,0%	10,5%	17,1%	17,3%	12,1%	17,4%	13,9%	8,2%	17,5%	16,0%	17,7%	6,7%	15,5%
10	30,8%	31,5%	41,0%	22,9%	33,5%	29,3%	38,0%	20,1%	28,7%	31,2%	35,8%	31,6%	29,6%	31,2%
MÉDIA	7,6	7,6	8,4	7,0	7,7	7,5	8,2	6,7	7,6	7,6	7,8	7,8	7,0	7,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	23,4%	25,8%	13,1%	32,0%	24,7%	23,7%	17,4%	38,1%	23,5%	25,0%	26,6%	22,6%	32,5%	24,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	46,8%	46,5%	51,5%	40,0%	50,8%	41,4%	55,4%	34,0%	36,9%	48,7%	51,8%	49,3%	36,3%	46,6%

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **72,0%**

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

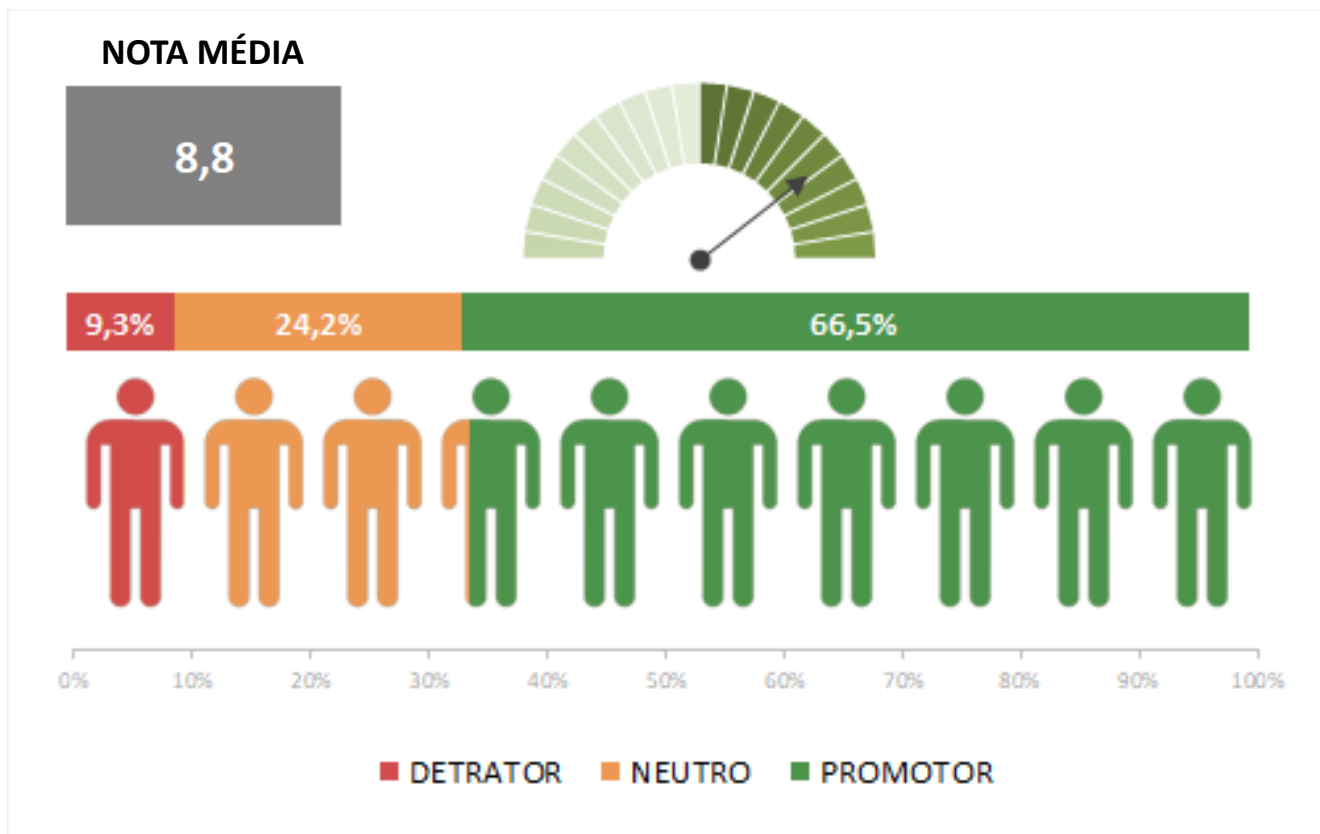
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	4,3%	3,8%	2,8%	4,0%	4,9%	10,7%	0,8%	5,6%	0,0%	4,2%	10,7%	4,6%	0,0%	4,0%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,7%	2,3%	0,0%	3,5%	1,8%	0,0%	0,0%	7,3%	6,4%	1,0%	0,0%	1,5%	5,3%	2,0%
3	2,6%	0,0%	0,0%	2,0%	1,3%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,9%	3,7%	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	5,9%	2,1%	0,0%	9,0%	1,3%	0,0%	1,9%	10,6%	2,1%	4,3%	5,9%	2,2%	16,7%	3,9%
6	5,3%	3,5%	5,9%	5,0%	2,5%	6,4%	1,9%	7,8%	2,1%	3,4%	3,3%	4,1%	6,3%	4,4%
7	14,2%	14,5%	8,5%	14,0%	19,2%	10,3%	13,4%	19,0%	13,6%	11,6%	24,7%	16,3%	0,0%	14,3%
8	22,2%	29,8%	32,4%	22,3%	25,9%	23,6%	28,2%	24,3%	30,7%	25,8%	25,3%	27,4%	17,8%	26,2%
9	24,8%	19,8%	21,0%	18,4%	27,2%	29,6%	28,2%	4,9%	14,7%	27,4%	8,1%	24,3%	6,5%	22,2%
10	19,1%	24,2%	29,3%	21,9%	16,0%	19,4%	23,3%	20,5%	30,3%	20,2%	21,9%	18,8%	43,8%	21,8%
MÉDIA	7,6	8,0	8,4	7,5	7,7	7,6	8,3	6,9	8,1	7,9	7,2	7,8	7,8	7,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	19,8%	11,7%	8,7%	23,5%	11,8%	17,1%	6,8%	31,4%	10,7%	14,9%	19,9%	13,2%	31,9%	15,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	43,9%	44,0%	50,3%	40,3%	43,1%	49,0%	51,6%	25,4%	45,0%	47,7%	30,1%	43,1%	50,2%	43,9%

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: **2,4%**

COLETA DE ESGOTO

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,2%	1,7%	0,9%	1,5%	1,9%	3,8%	0,5%	1,7%	0,8%	1,7%	1,9%	1,6%	1,2%	1,5%
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	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,8%	0,7%	1,9%	0,4%	0,3%	0,6%	0,0%	2,3%	1,4%	0,8%	0,0%	0,9%	0,0%	0,7%
4	0,5%	0,7%	0,0%	0,5%	1,0%	0,9%	0,0%	1,5%	1,9%	0,3%	0,0%	0,4%	1,2%	0,6%
5	2,9%	3,6%	2,9%	3,4%	3,5%	1,5%	2,7%	5,8%	3,5%	2,9%	4,3%	1,7%	10,7%	3,3%
6	3,1%	3,4%	0,9%	3,3%	4,6%	3,0%	2,8%	4,2%	3,1%	4,3%	0,9%	3,0%	4,1%	3,2%
7	9,8%	7,3%	7,9%	9,8%	7,4%	9,6%	7,6%	9,3%	12,4%	7,3%	5,9%	8,2%	9,4%	8,5%
8	16,1%	15,4%	16,5%	14,1%	17,1%	12,5%	18,2%	13,3%	17,1%	15,0%	15,4%	16,3%	13,1%	15,7%
9	11,5%	13,5%	11,7%	15,1%	10,2%	8,0%	14,8%	11,6%	13,7%	12,2%	13,1%	12,8%	11,7%	12,6%
10	54,3%	53,6%	57,2%	51,9%	54,0%	60,0%	53,4%	50,3%	46,1%	55,5%	58,4%	55,1%	48,5%	53,9%
MÉDIA	8,8	8,8	8,9	8,8	8,7	8,7	9,0	8,5	8,6	8,8	8,9	8,8	8,4	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	8,4%	10,1%	6,7%	9,1%	11,3%	9,8%	6,1%	15,6%	10,7%	10,0%	7,1%	7,6%	17,3%	9,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	65,8%	67,1%	68,9%	67,1%	64,3%	68,0%	68,2%	61,9%	59,8%	67,7%	71,6%	67,9%	60,2%	66,5%

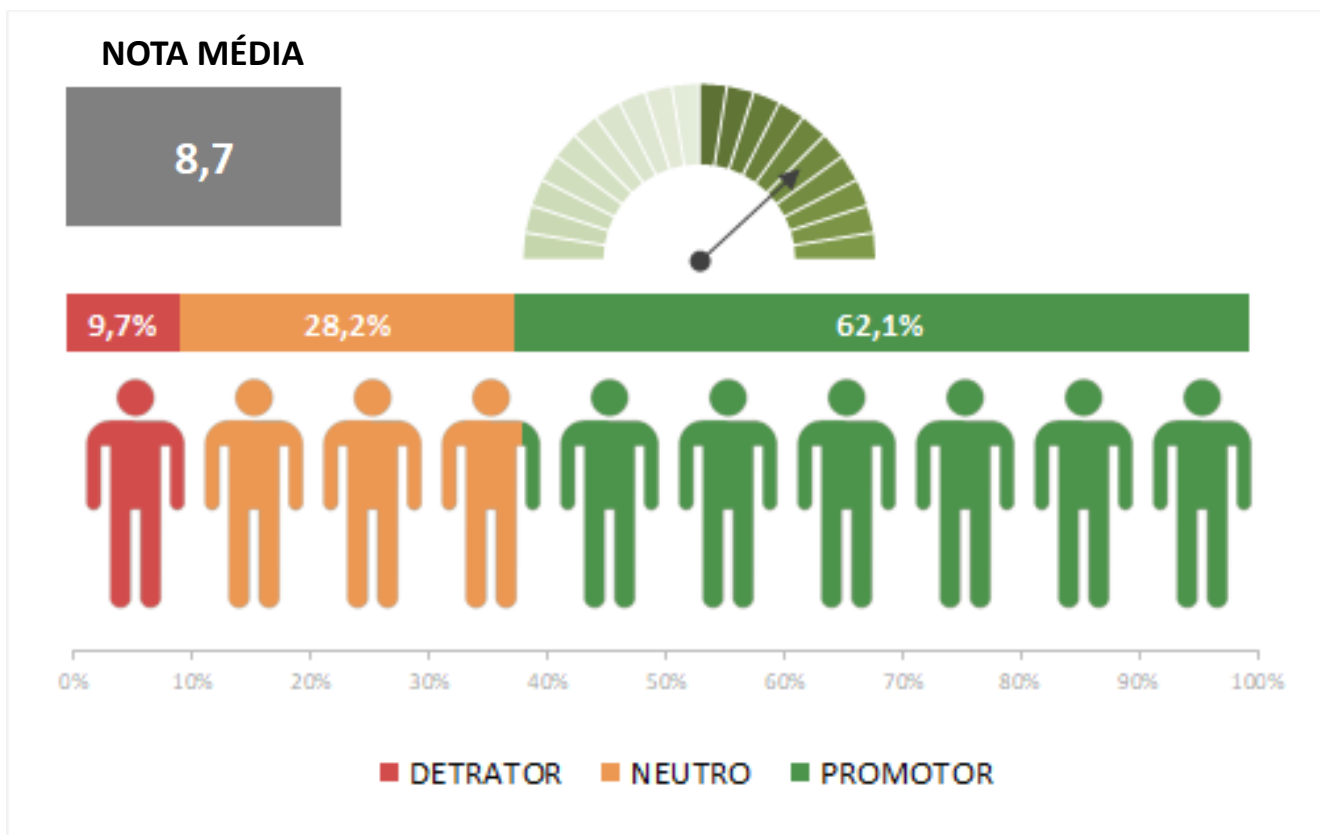


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO E
SUPERVISÃO DO
SERVIÇO PÚBLICO

TRATAMENTO DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **5,8%**

TRATAMENTO DE ESGOTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

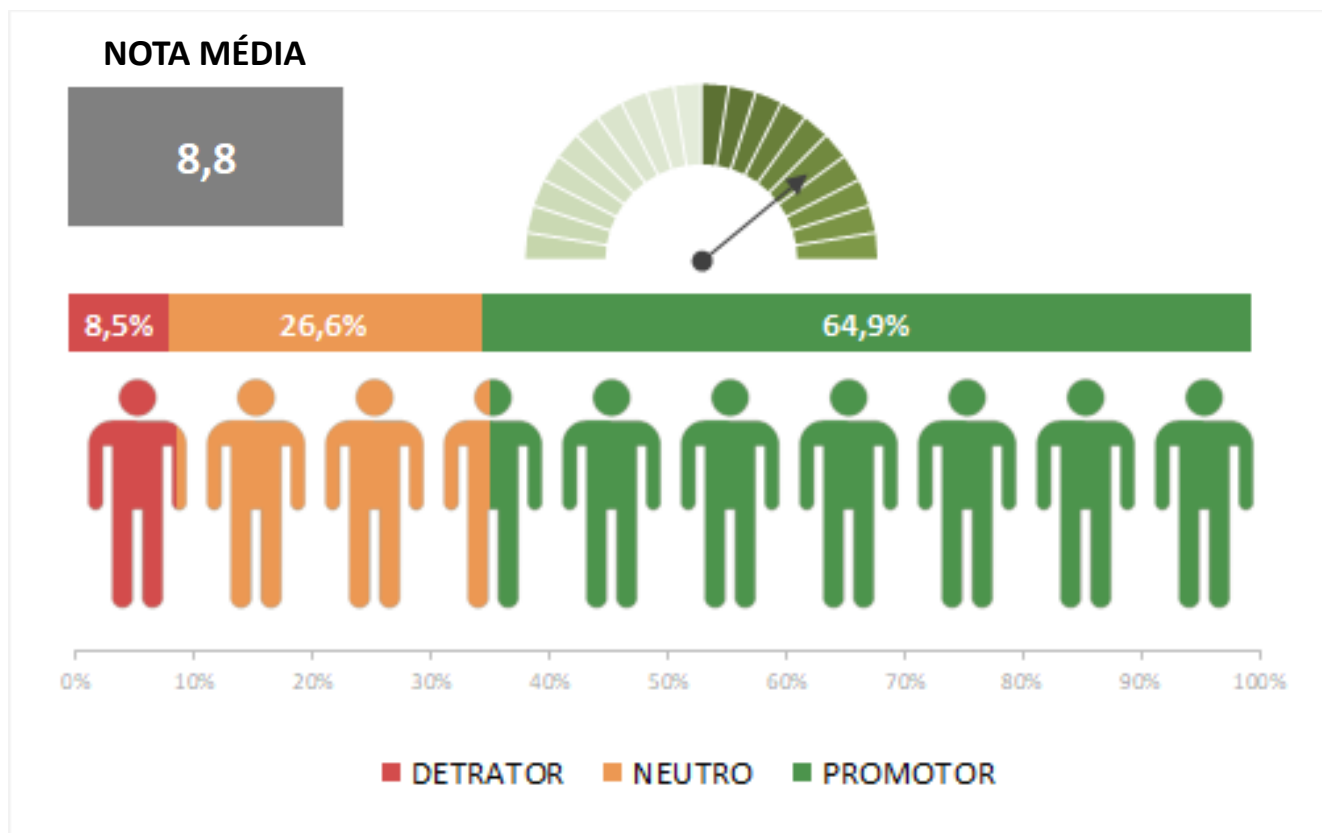
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,8%	1,1%	0,0%	0,6%	2,0%	3,9%	0,2%	0,0%	0,9%	1,0%	0,9%	1,1%	0,0%	0,9%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	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%	0,0%	0,5%	0,9%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
4	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
5	4,8%	3,8%	1,0%	6,4%	4,0%	2,2%	3,8%	6,9%	3,1%	4,5%	4,8%	2,8%	10,9%	4,3%
6	4,5%	3,7%	3,0%	4,3%	4,5%	2,4%	3,7%	6,2%	5,8%	3,6%	2,0%	3,7%	5,6%	4,1%
7	9,8%	7,7%	6,8%	9,0%	9,6%	8,5%	8,0%	10,3%	10,7%	7,0%	12,0%	9,5%	4,7%	8,7%
8	17,6%	21,2%	18,7%	17,7%	22,1%	22,3%	21,3%	13,6%	16,7%	20,8%	19,8%	20,8%	13,8%	19,5%
9	13,1%	14,7%	16,0%	15,8%	10,6%	10,0%	13,8%	17,5%	12,3%	12,5%	19,7%	14,7%	10,6%	14,0%
10	49,4%	47,1%	54,4%	46,3%	46,2%	49,8%	49,2%	44,8%	49,5%	50,3%	40,8%	46,8%	54,3%	48,2%
MÉDIA	8,7	8,7	9,1	8,7	8,5	8,5	8,8	8,6	8,7	8,8	8,6	8,7	8,7	8,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,1%	9,3%	4,0%	11,3%	11,5%	9,5%	7,7%	13,9%	10,7%	9,4%	7,8%	8,2%	16,5%	9,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	62,6%	61,8%	70,4%	62,0%	56,8%	59,7%	63,0%	62,3%	61,8%	62,8%	60,4%	61,5%	64,9%	62,1%

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: **2,5%**

ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

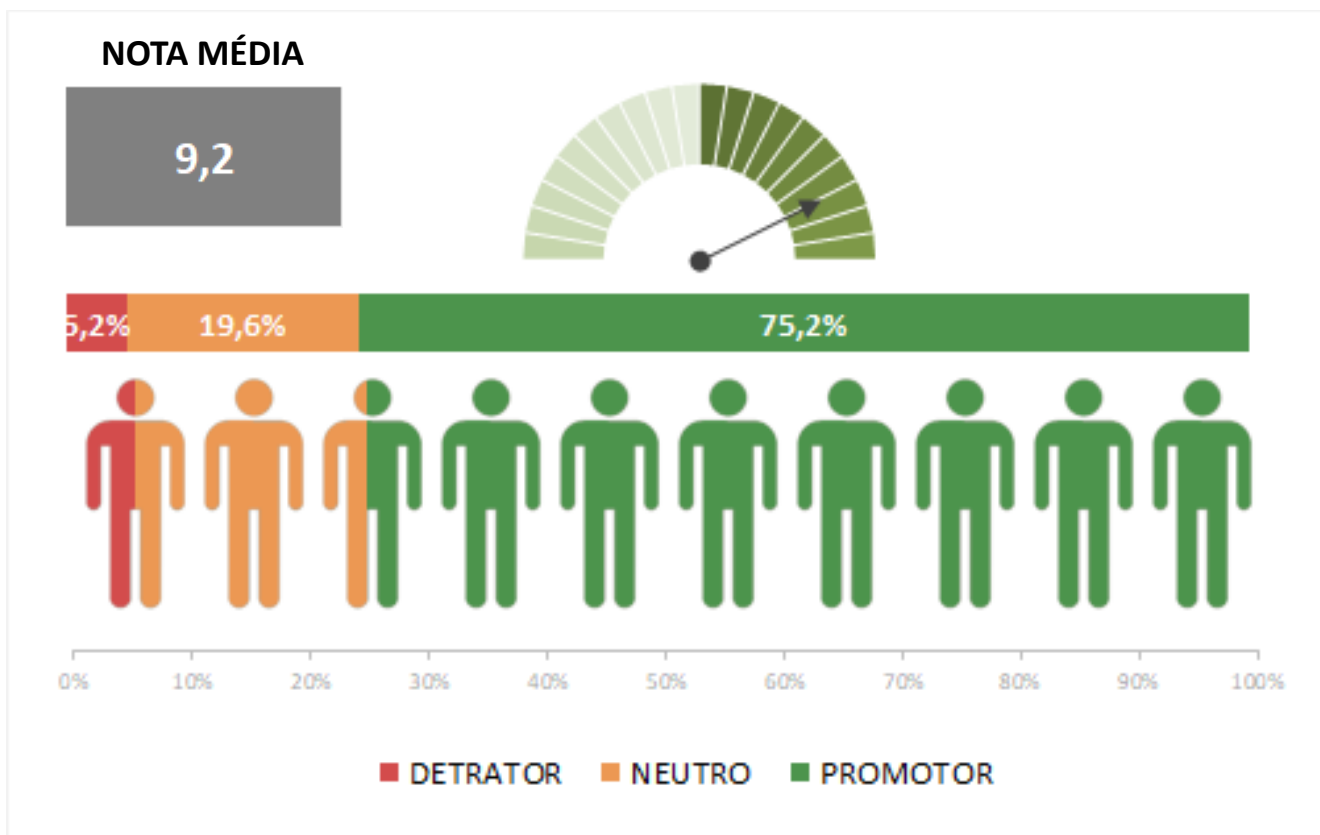
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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%	0,3%	0,0%	0,5%	0,5%	0,9%	0,0%	0,9%	0,9%	0,4%	0,0%	0,2%	1,3%	0,4%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,5%	0,7%	0,0%	0,5%	1,0%	2,9%	0,0%	0,0%	0,9%	0,7%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,5%	0,3%	0,0%	0,0%	1,2%	0,6%	0,6%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,3%	1,0%	0,4%
5	3,7%	3,3%	4,0%	4,6%	2,0%	1,5%	4,3%	3,4%	3,5%	3,7%	3,5%	2,5%	8,2%	3,5%
6	4,0%	3,1%	6,0%	3,2%	2,4%	2,3%	4,6%	2,4%	5,1%	4,1%	1,1%	3,6%	3,5%	3,5%
7	10,5%	8,8%	10,0%	11,2%	7,5%	8,1%	8,8%	12,3%	12,6%	8,2%	11,1%	9,4%	10,5%	9,6%
8	14,5%	19,2%	10,8%	19,1%	18,4%	18,1%	15,4%	19,3%	19,8%	15,1%	19,6%	18,4%	10,4%	17,0%
9	13,9%	14,7%	18,3%	13,5%	12,7%	9,6%	14,7%	17,2%	15,8%	14,2%	11,3%	15,2%	10,0%	14,3%
10	51,9%	49,5%	50,9%	47,3%	54,3%	56,1%	51,6%	44,4%	40,8%	53,1%	53,5%	49,7%	55,0%	50,6%
MÉDIA	8,8	8,8	8,9	8,7	8,9	8,8	8,8	8,7	8,5	8,8	8,9	8,8	8,6	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,2%	7,9%	10,0%	8,9%	7,1%	8,2%	9,5%	6,7%	10,9%	9,4%	4,5%	7,3%	14,0%	8,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	65,8%	64,2%	69,1%	60,8%	67,0%	65,6%	66,3%	61,6%	56,7%	67,3%	64,8%	64,9%	65,1%	64,9%

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?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 2,2%

LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	0,0%	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	0,5%	0,3%	0,0%	0,5%	0,5%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
3	0,5%	0,6%	0,0%	0,9%	0,5%	0,9%	0,0%	1,5%	0,8%	0,7%	0,0%	0,5%	0,9%	0,6%
4	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%
5	4,1%	2,4%	4,0%	4,5%	1,3%	3,8%	2,9%	3,4%	2,1%	5,0%	0,0%	2,4%	7,0%	3,2%
6	0,7%	1,0%	1,0%	1,3%	0,3%	0,8%	1,0%	0,9%	0,8%	0,9%	1,0%	1,1%	0,0%	0,9%
7	4,7%	5,6%	6,1%	7,1%	2,5%	3,3%	3,9%	9,3%	6,0%	4,7%	4,0%	4,1%	10,1%	5,2%
8	13,7%	15,1%	13,1%	13,4%	16,5%	12,4%	16,7%	11,4%	13,9%	13,6%	13,9%	14,7%	13,4%	14,5%
9	10,2%	9,3%	9,1%	11,8%	7,7%	8,9%	7,2%	15,5%	10,7%	7,6%	15,0%	9,7%	9,6%	9,7%
10	65,3%	65,6%	66,6%	60,5%	70,3%	67,3%	68,4%	58,1%	65,0%	66,7%	66,1%	66,8%	58,9%	65,5%
MÉDIA	9,2	9,2	9,2	9,0	9,3	9,1	9,3	9,0	9,2	9,1	9,4	9,2	8,9	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,1%	4,4%	5,0%	7,3%	3,0%	8,0%	3,8%	5,7%	4,3%	7,3%	1,0%	4,6%	7,9%	5,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	75,6%	74,8%	75,8%	72,3%	78,0%	76,2%	75,5%	73,6%	75,7%	74,4%	81,0%	76,6%	68,6%	75,2%

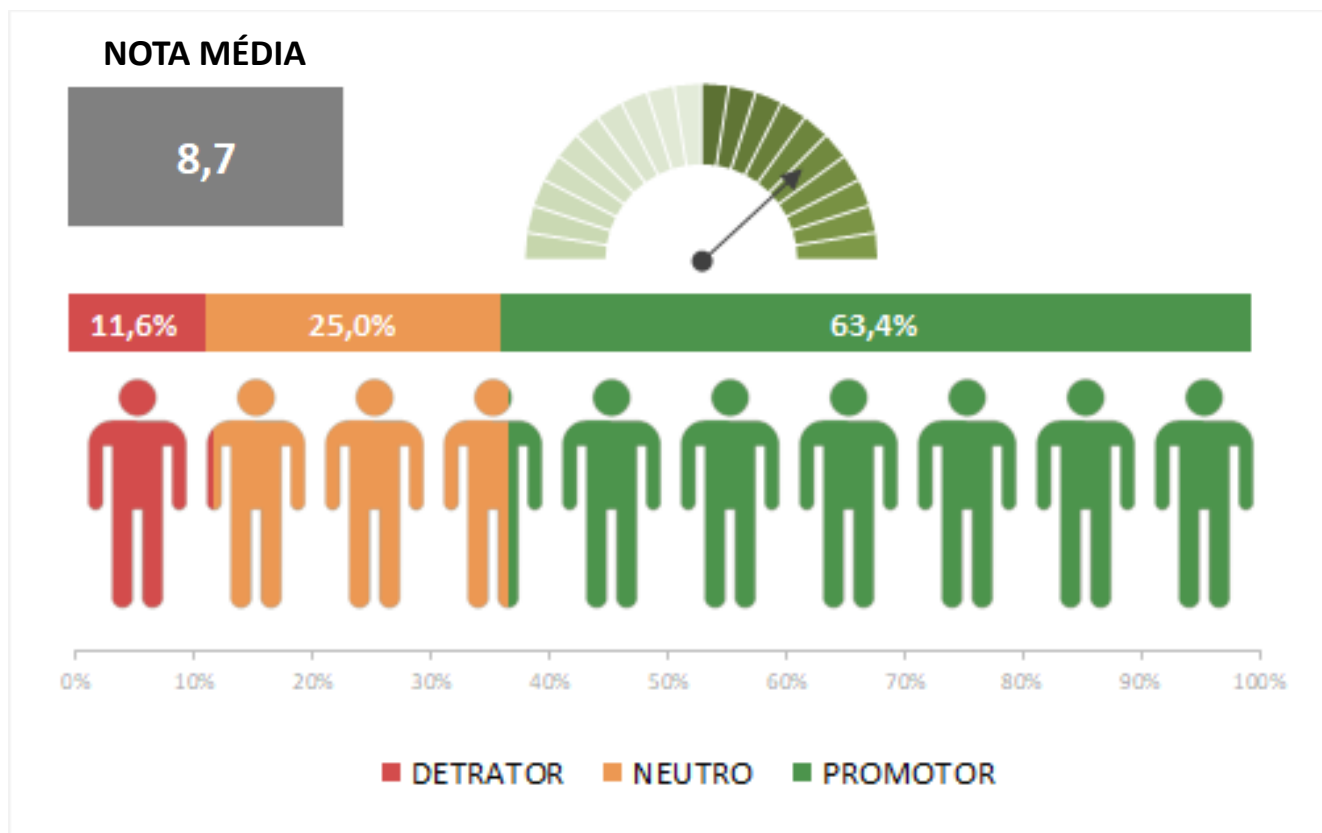


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

PRESSÃO DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **0,0%**

PRESSÃO DA ÁGUA

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

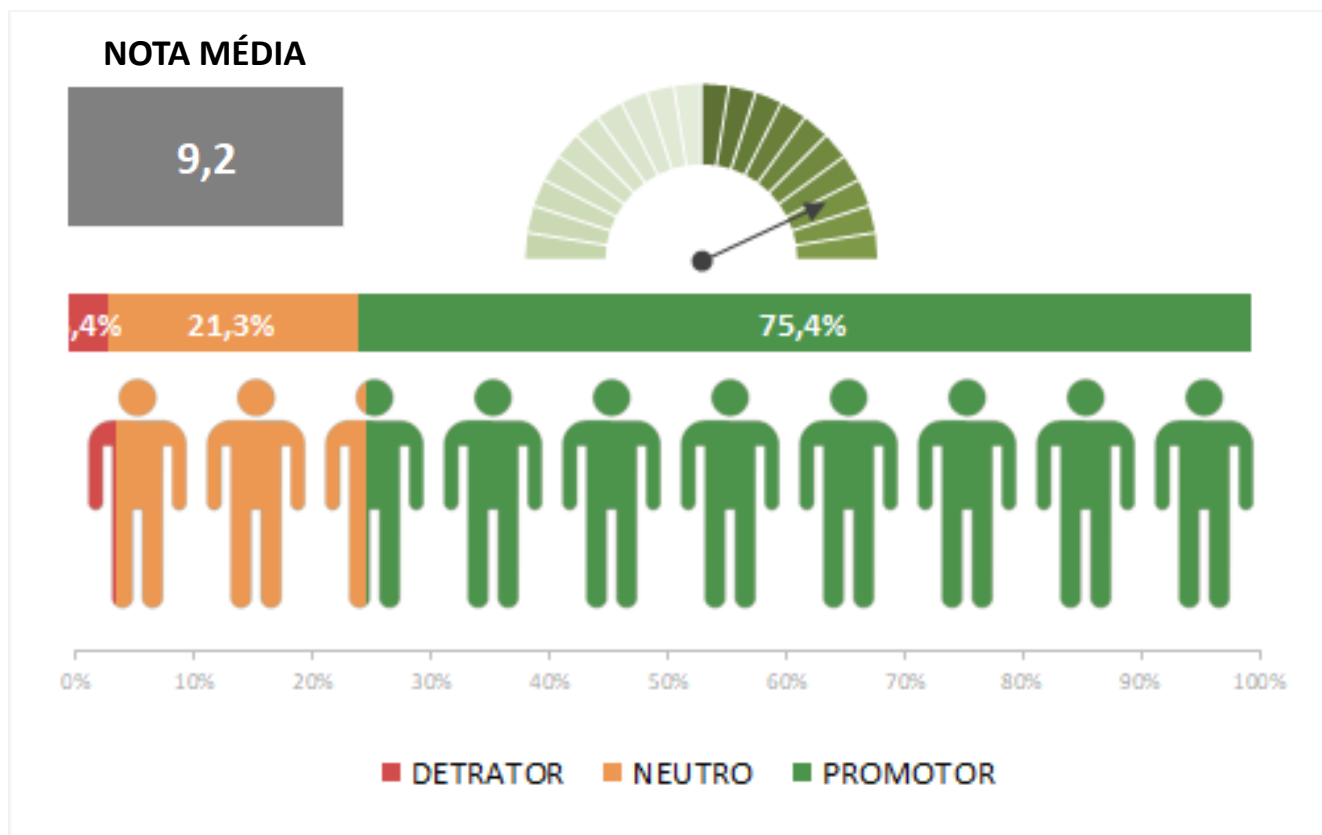
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,7%	0,9%	0,0%	1,3%	0,8%	1,5%	0,3%	1,5%	1,4%	0,6%	1,0%	0,6%	2,2%	0,8%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,5%	0,6%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,7%	0,6%	0,0%	0,7%	0,8%	0,2%	2,2%	0,5%
3	1,4%	0,6%	0,0%	2,0%	0,5%	0,9%	0,8%	1,5%	0,0%	1,0%	2,1%	0,5%	3,4%	1,0%
4	1,0%	0,6%	1,0%	1,3%	0,0%	0,0%	1,1%	0,6%	0,0%	0,0%	3,7%	0,9%	0,0%	0,8%
5	3,7%	3,4%	2,9%	3,3%	4,1%	3,4%	3,5%	3,6%	4,6%	2,7%	4,9%	3,7%	2,6%	3,5%
6	6,0%	4,1%	7,7%	4,1%	4,3%	2,6%	5,6%	5,7%	4,8%	5,6%	4,1%	4,2%	8,8%	5,0%
7	6,1%	8,9%	6,7%	8,5%	7,2%	10,4%	7,2%	6,3%	8,8%	8,0%	6,2%	8,0%	5,9%	7,6%
8	15,8%	18,7%	18,2%	19,1%	14,9%	13,8%	18,3%	18,2%	17,3%	16,3%	20,5%	17,7%	15,6%	17,3%
9	14,8%	13,6%	14,8%	16,3%	11,4%	6,6%	13,1%	22,4%	14,4%	14,4%	12,3%	14,9%	10,5%	14,2%
10	50,1%	48,5%	48,7%	42,8%	56,7%	61,0%	49,3%	39,7%	48,7%	50,8%	44,5%	49,4%	48,9%	49,3%
MÉDIA	8,7	8,7	8,8	8,4	8,9	8,9	8,7	8,5	8,7	8,7	8,3	8,7	8,3	8,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	13,2%	10,3%	11,6%	13,4%	9,7%	8,3%	12,1%	13,5%	10,8%	10,6%	16,6%	10,0%	19,1%	11,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	64,9%	62,1%	63,5%	59,1%	68,2%	67,6%	62,5%	62,1%	63,0%	65,2%	56,8%	64,3%	59,4%	63,4%

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: 0,2%

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

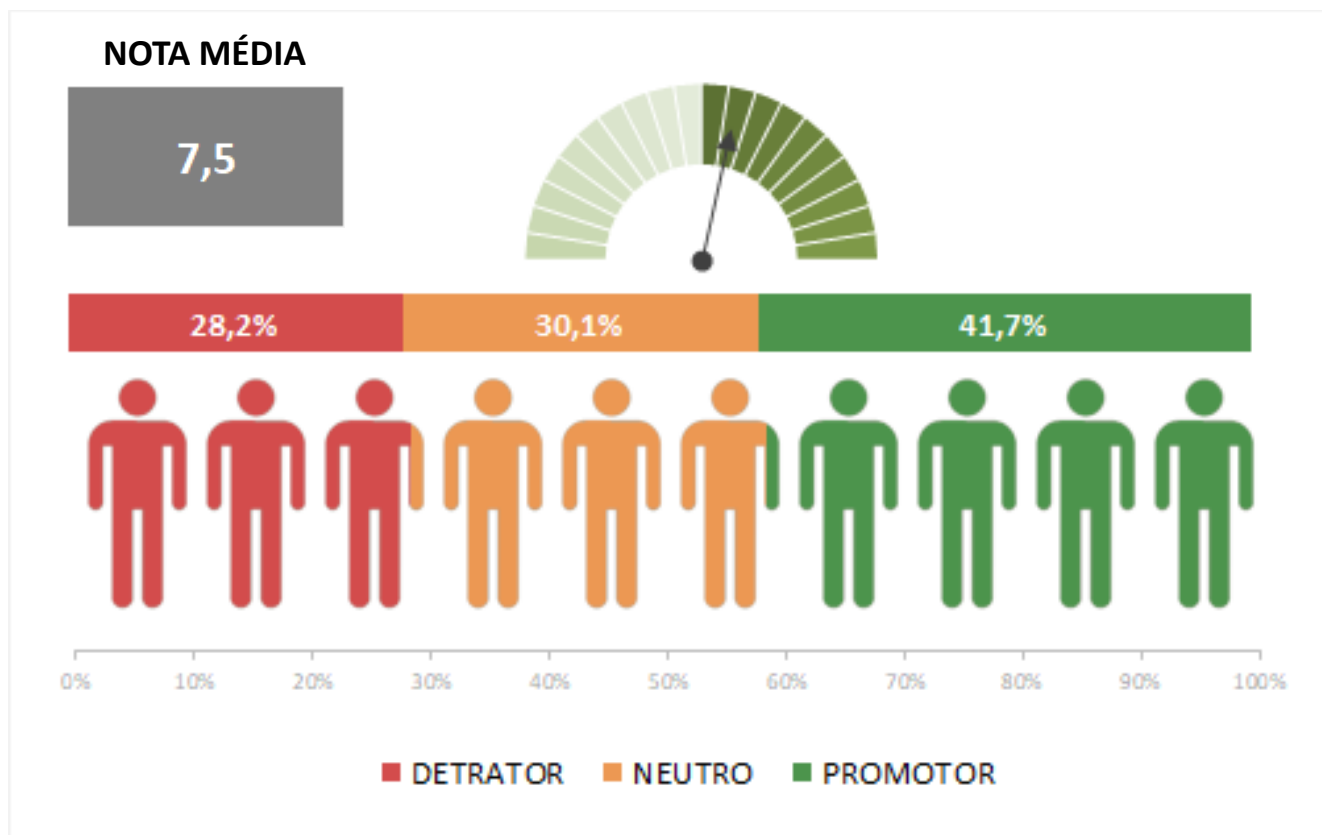
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	0,5%	1,0%	0,0%	0,5%	1,5%	2,8%	0,0%	0,7%	0,8%	1,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	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	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%
4	0,0%	1,0%	0,0%	0,4%	1,0%	1,7%	0,0%	0,6%	1,7%	0,0%	0,8%	0,4%	0,9%	0,5%
5	1,0%	0,3%	1,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,3%	1,7%	2,1%	0,3%	0,0%	0,0%	3,5%	0,6%
6	1,7%	1,0%	1,9%	1,5%	0,8%	0,8%	1,4%	1,7%	1,0%	1,6%	1,0%	1,1%	2,4%	1,3%
7	5,1%	5,1%	9,7%	5,3%	2,0%	3,6%	5,0%	6,3%	7,6%	5,5%	1,8%	4,4%	8,4%	5,1%
8	15,2%	17,0%	15,3%	18,4%	14,2%	10,7%	16,7%	19,4%	9,3%	16,7%	20,0%	17,2%	11,3%	16,2%
9	16,6%	16,2%	21,6%	15,6%	14,0%	10,9%	17,8%	17,8%	13,2%	19,4%	12,7%	17,0%	13,4%	16,4%
10	59,7%	58,5%	50,4%	57,4%	66,2%	69,5%	58,6%	51,7%	64,3%	55,2%	63,7%	58,8%	60,1%	59,1%
MÉDIA	9,2	9,1	9,1	9,1	9,3	9,2	9,3	9,0	9,1	9,1	9,3	9,2	9,1	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	3,4%	3,3%	3,0%	3,3%	3,6%	5,3%	1,9%	4,7%	5,6%	3,2%	1,8%	2,6%	6,8%	3,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	76,3%	74,7%	72,1%	73,0%	80,2%	80,5%	76,3%	69,5%	77,5%	74,6%	76,4%	75,8%	73,5%	75,4%

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 19,5%

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

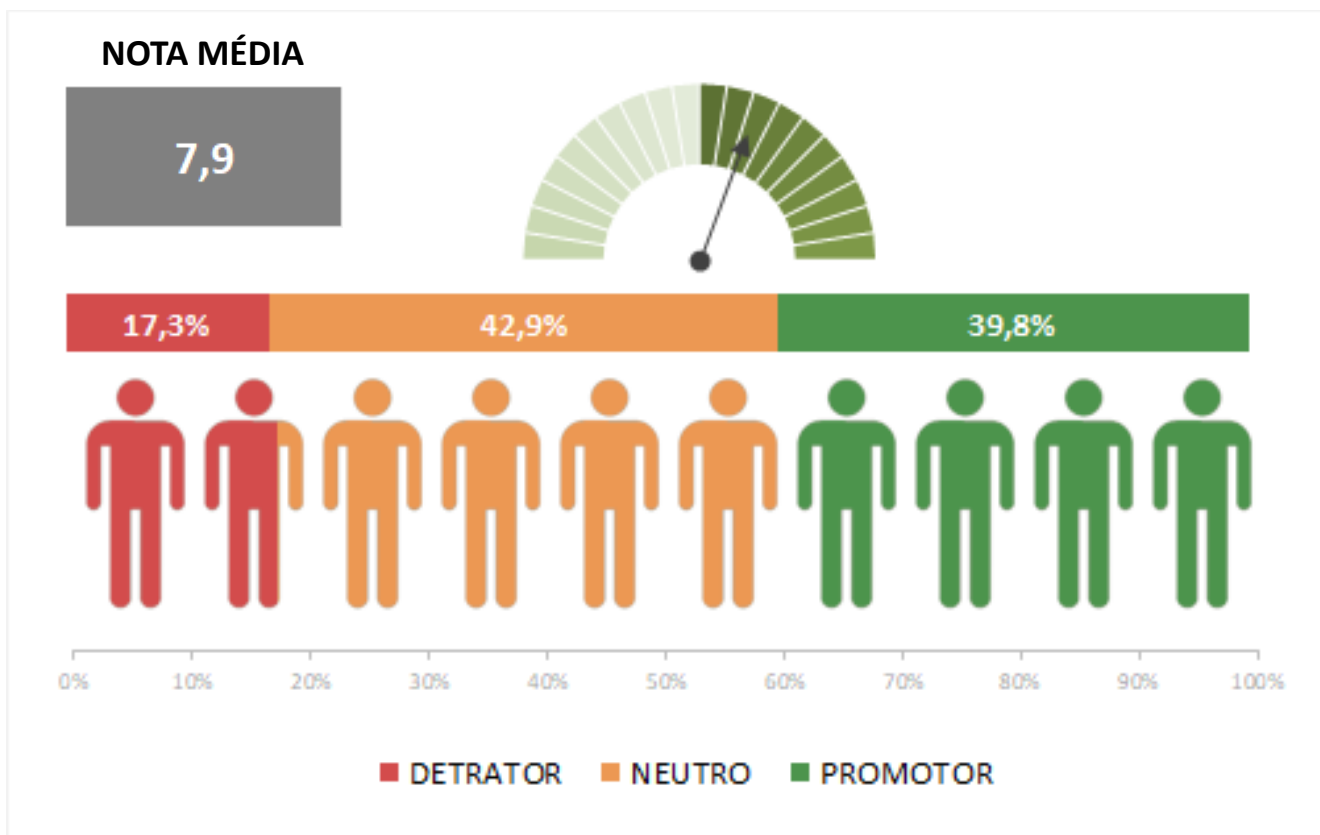
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	5,3%	3,1%	5,1%	3,5%	4,4%	4,0%	3,8%	4,9%	5,2%	3,7%	4,8%	3,6%	6,2%	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	3,4%	2,9%	0,0%	4,1%	3,9%	3,2%	2,9%	3,6%	2,2%	2,1%	7,9%	3,7%	1,3%	3,2%
3	1,4%	2,8%	1,2%	3,6%	1,0%	1,1%	0,9%	5,6%	1,0%	1,5%	5,8%	1,3%	5,3%	2,2%
4	2,1%	3,7%	0,0%	3,1%	4,3%	2,2%	3,1%	3,1%	2,0%	3,2%	3,5%	3,0%	2,7%	2,9%
5	7,5%	7,9%	6,3%	8,9%	7,1%	12,6%	6,0%	7,3%	8,2%	9,1%	3,9%	8,5%	4,6%	7,7%
6	10,0%	6,3%	9,1%	8,8%	6,7%	3,9%	4,9%	17,7%	10,1%	7,6%	8,4%	7,0%	12,0%	8,1%
7	13,0%	14,4%	14,2%	15,6%	11,2%	8,8%	13,5%	17,9%	14,3%	11,7%	15,7%	14,1%	12,5%	13,7%
8	16,3%	16,5%	14,4%	15,3%	18,8%	18,3%	15,8%	16,0%	8,4%	19,0%	15,6%	16,3%	16,9%	16,4%
9	9,4%	9,4%	10,3%	8,3%	10,1%	8,9%	10,9%	6,8%	14,3%	7,3%	11,3%	9,9%	7,3%	9,4%
10	31,5%	33,1%	39,4%	28,7%	32,4%	37,0%	38,1%	17,1%	34,2%	34,9%	22,9%	32,6%	31,2%	32,3%
MÉDIA	7,4	7,5	7,9	7,2	7,5	7,6	7,8	6,6	7,6	7,6	6,8	7,5	7,2	7,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	29,8%	26,6%	21,7%	32,0%	27,5%	27,0%	21,6%	42,2%	28,8%	27,1%	34,4%	27,1%	32,1%	28,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	40,9%	42,5%	49,7%	37,0%	42,5%	45,9%	49,0%	23,9%	48,5%	42,2%	34,3%	42,6%	38,5%	41,7%

SATISFAÇÃO GERAL – SAERP

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

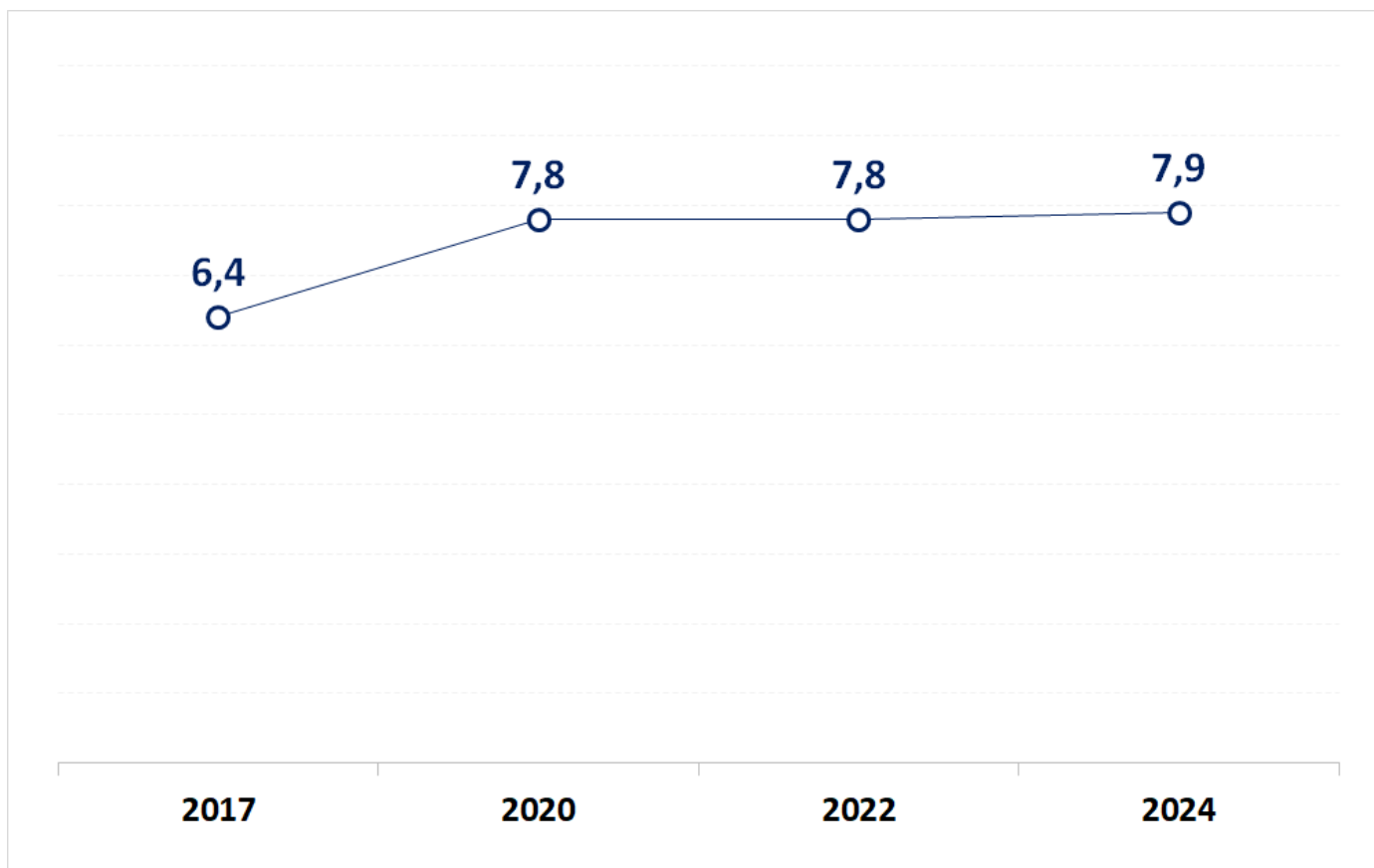


% NÃO RESPOSTA: 0,0%

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – SAERP

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

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SAERP? 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	1,2%	1,4%	0,9%	1,1%	1,8%	1,7%	1,0%	1,7%	1,0%	1,6%	0,9%	0,6%	4,4%	1,3%
1	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,3%	0,6%	0,0%	0,8%	0,3%	0,0%	0,5%	0,6%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	2,5%	0,4%
3	1,5%	0,3%	0,0%	1,1%	1,2%	1,7%	1,0%	0,0%	0,6%	0,9%	1,0%	0,8%	1,2%	0,9%
4	1,9%	1,3%	0,0%	2,4%	1,6%	1,7%	0,9%	2,8%	0,8%	1,7%	2,1%	1,3%	2,9%	1,6%
5	5,9%	7,0%	1,9%	7,5%	8,2%	7,8%	5,4%	7,7%	9,5%	6,6%	4,0%	5,7%	10,5%	6,5%
6	6,6%	6,3%	5,8%	6,9%	6,2%	5,3%	7,2%	5,6%	6,9%	5,8%	5,5%	7,2%	2,7%	6,4%
7	16,9%	13,2%	14,8%	15,3%	14,5%	8,0%	16,7%	16,7%	10,9%	14,5%	18,7%	14,3%	17,5%	14,9%
8	27,5%	28,5%	31,9%	25,4%	28,6%	26,3%	26,4%	32,9%	30,8%	27,7%	27,4%	29,0%	23,6%	28,0%
9	12,3%	13,6%	16,5%	14,4%	9,3%	6,7%	14,6%	14,8%	9,9%	13,1%	16,0%	13,0%	13,3%	13,0%
10	25,9%	27,5%	28,1%	25,1%	27,7%	40,8%	25,9%	17,2%	29,5%	27,0%	24,5%	27,9%	21,4%	26,8%
MÉDIA	7,9	8,0	8,3	7,8	7,8	8,2	8,0	7,7	8,0	7,9	8,0	8,1	7,3	7,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	17,4%	17,2%	8,7%	19,7%	19,8%	18,2%	16,4%	18,4%	18,9%	17,7%	13,5%	15,8%	24,2%	17,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	38,2%	41,1%	44,6%	39,5%	37,1%	47,5%	40,5%	32,0%	39,4%	40,0%	40,4%	40,8%	34,7%	39,8%

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?

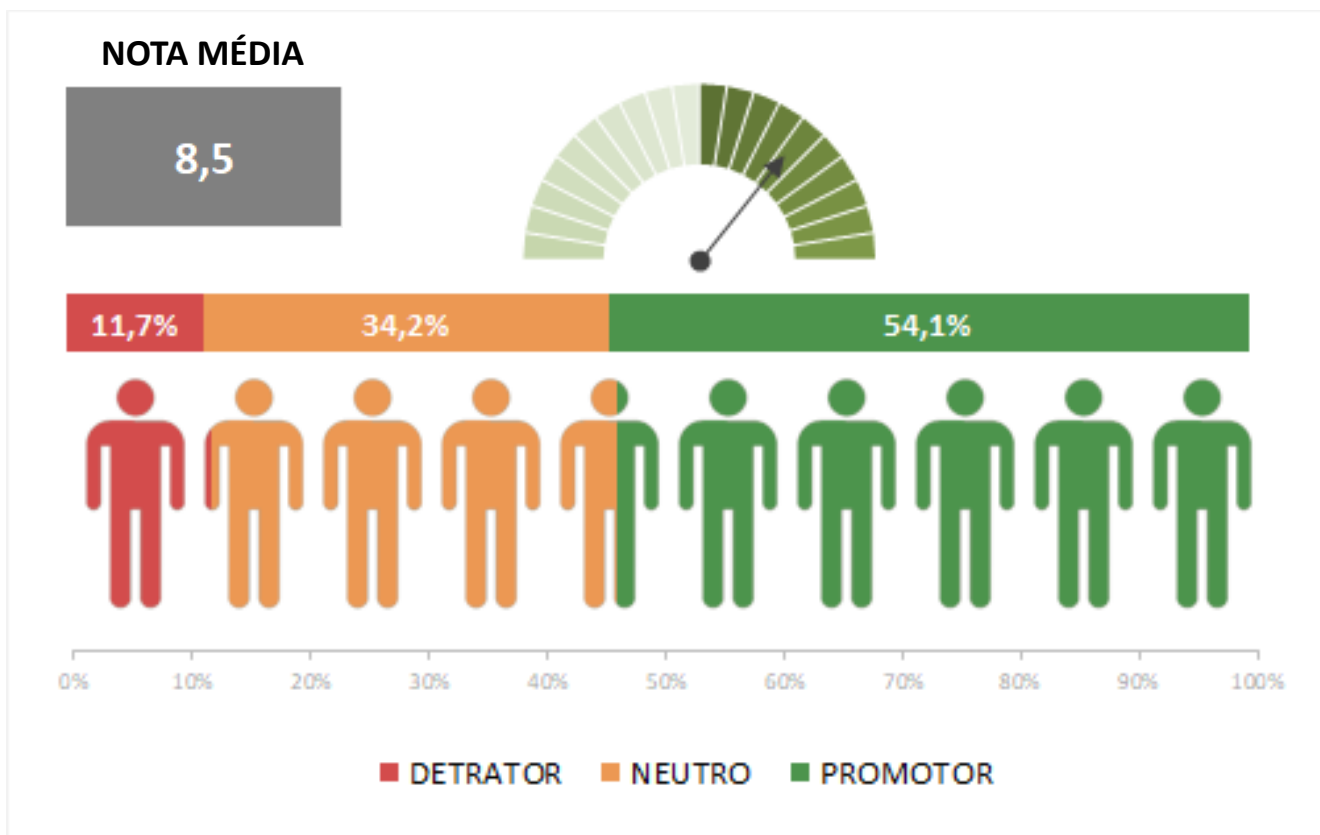
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 39,8% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	35,7%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	25,1%
BOM ATENDIMENTO	7,9%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	7,5%
NÃO FALTA ÁGUA	7,0%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	5,7%
QUALIDADE DA ÁGUA	5,3%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	1,8%
AGILIDADE RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	1,3%
PREÇO	0,4%
OUTROS	1,8%
NÃO RESPONDEU	3,5%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 17,3% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR O ATENDIMENTO	33,3%
NÃO FALTAR ÁGUA	23,2%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	22,2%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	15,2%
DIMINUIR O PREÇO	12,1%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	11,1%
NÃO TER VAZAMENTOS	9,1%
RESOLVER OS PROBLEMAS	8,1%
MELHORAR A PRESSÃO	5,1%
EFETUAR A LEITURA CORRETA	3,0%
NÃO COBRAR INDEVIDAMENTE	2,0%
OUTROS	4,0%
NÃO RESPONDEU	6,1%

SATISFAÇÃO GERAL – AMBIENT

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA AMBIENT? 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: 8,6%

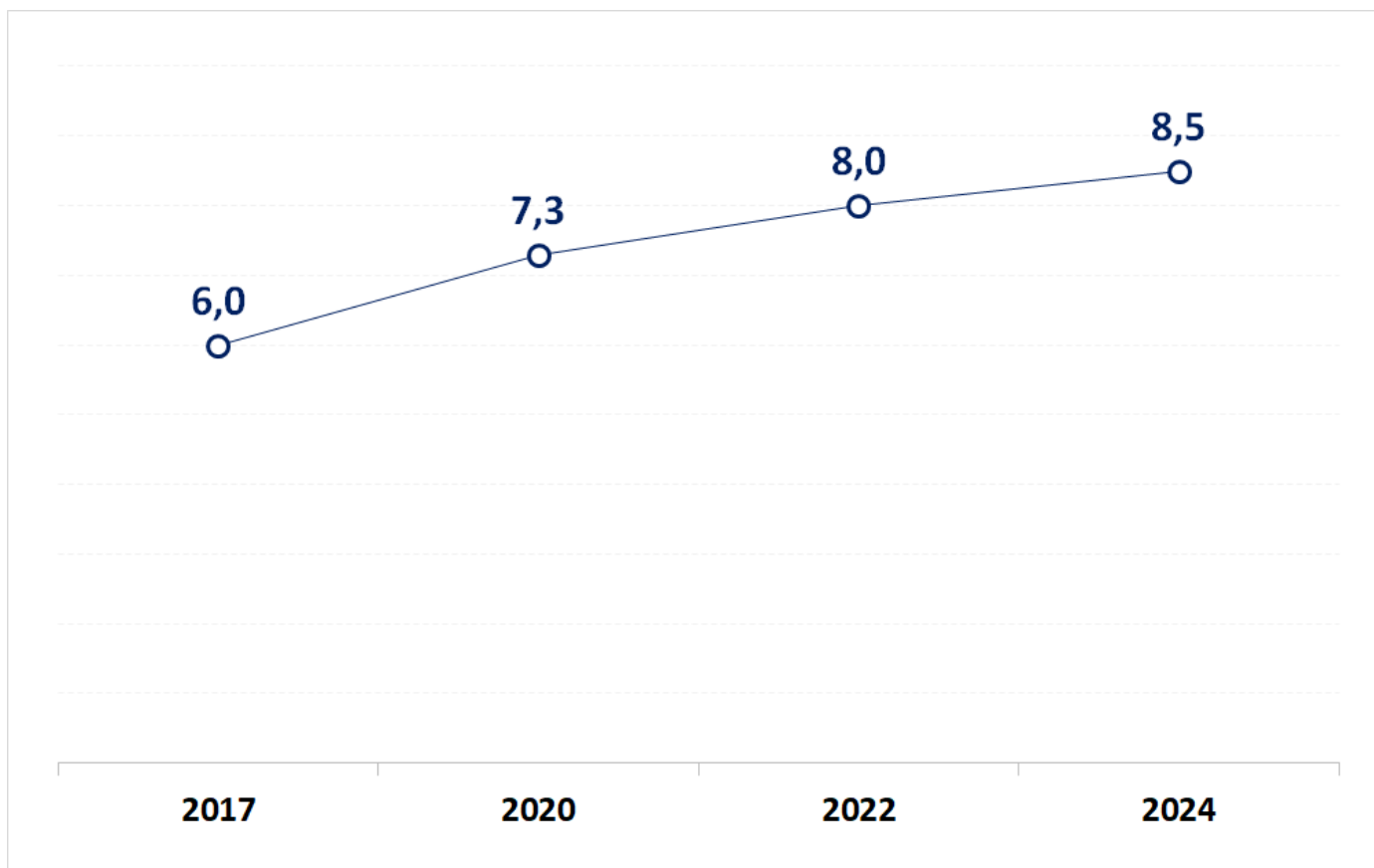


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE ENERGIA
ELÉTRICA
DO BRASIL

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – AMBIENT

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

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA AMBIENT? 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	1,3%	1,1%	0,0%	1,2%	2,0%	3,9%	0,3%	0,9%	2,0%	1,0%	0,9%	1,2%	1,3%	1,2%
1	0,5%	0,4%	0,0%	0,6%	0,5%	1,1%	0,4%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,6%	0,7%	0,0%	0,4%	1,3%	0,9%	0,3%	1,2%	0,9%	0,0%	2,1%	0,6%	0,8%	0,6%
4	1,7%	2,0%	0,0%	2,3%	2,5%	1,3%	1,5%	3,0%	0,0%	3,4%	0,0%	1,9%	1,9%	1,9%
5	5,2%	2,7%	0,0%	5,1%	4,9%	4,7%	3,3%	4,4%	3,9%	3,3%	5,1%	2,5%	10,2%	3,9%
6	2,8%	4,5%	3,1%	1,0%	7,0%	5,5%	3,1%	3,4%	3,9%	3,7%	4,0%	3,4%	5,0%	3,7%
7	8,1%	6,3%	4,3%	8,6%	7,2%	1,3%	6,0%	14,3%	3,0%	9,0%	7,2%	7,1%	7,0%	7,1%
8	24,5%	29,5%	32,7%	26,3%	24,6%	22,9%	27,4%	30,0%	35,4%	23,3%	25,7%	29,2%	17,8%	27,1%
9	11,7%	12,3%	9,5%	15,5%	9,8%	10,8%	11,9%	13,5%	11,0%	12,1%	11,4%	12,2%	11,3%	12,0%
10	43,7%	40,5%	50,4%	38,9%	40,2%	47,5%	45,9%	29,2%	39,8%	43,4%	43,7%	41,4%	44,7%	42,0%
MÉDIA	8,5	8,5	9,0	8,4	8,2	8,3	8,7	8,1	8,5	8,5	8,5	8,5	8,3	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	12,1%	11,4%	3,1%	10,7%	18,2%	17,5%	8,9%	13,0%	10,8%	12,2%	12,0%	10,1%	19,2%	11,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	55,4%	52,9%	59,9%	54,4%	50,0%	58,3%	57,7%	42,7%	50,8%	55,5%	55,1%	53,6%	56,0%	54,1%

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DO PRESTADOR

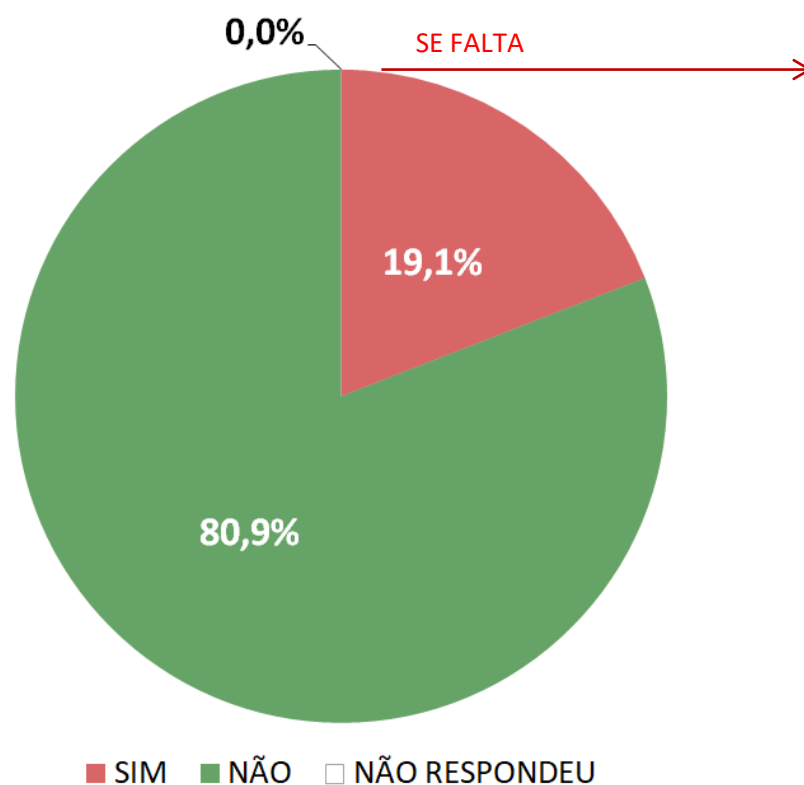
1. (SE NOTA 9 OU 10) PERCEBEMOS QUE ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS, POR QUAL MOTIVO ATRIBUI ESSA NOTA?
2. (SE NOTA ≥ 6) PELA SUA RESPOSTA, PERCEBEMOS QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PODERIAM SER MELHORES. O QUE PODERIA SER FEITO PARA SATISFAZÊ-LO?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 54,1% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	48,0%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	15,4%
BOA EMPRESA	10,4%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	6,1%
BOM ATENDIMENTO	4,7%
BOM TRATAMENTO DO ESGOTO	4,7%
ESTÁ SATISFEITO	3,9%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	0,7%
SÃO PREOCUPADOS COM O MEIO AMBIENTE	0,4%
PREÇO	0,4%
SÃO ATENCIOSOS	0,4%
OUTROS	0,4%
NÃO RESPONDEU	4,7%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 11,7% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	20,0%
DIMINUIR O PREÇO	13,8%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	10,8%
MODERNIZAR REDE DE ESGOTO	6,2%
NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO	6,2%
NÃO TER VAZAMENTOS	6,2%
MELHORAR O ATENDIMENTO	4,6%
MELHORAR O TRATAMENTO DO ESGOTO	4,6%
TRATAR O ESGOTO	4,6%
OUTROS	4,6%
NÃO RESPONDEU	18,5%

FALTA DE ÁGUA

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



COM QUAL FREQUÊNCIA?	%
< 1 VEZ POR MÊS	22,1%
1 VEZ POR MÊS	9,9%
2 VEZES POR MÊS	21,5%
3 VEZES POR MÊS	13,1%
1 VEZ POR SEMANA	12,4%
> 1 VEZ POR SEMANA	20,9%



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

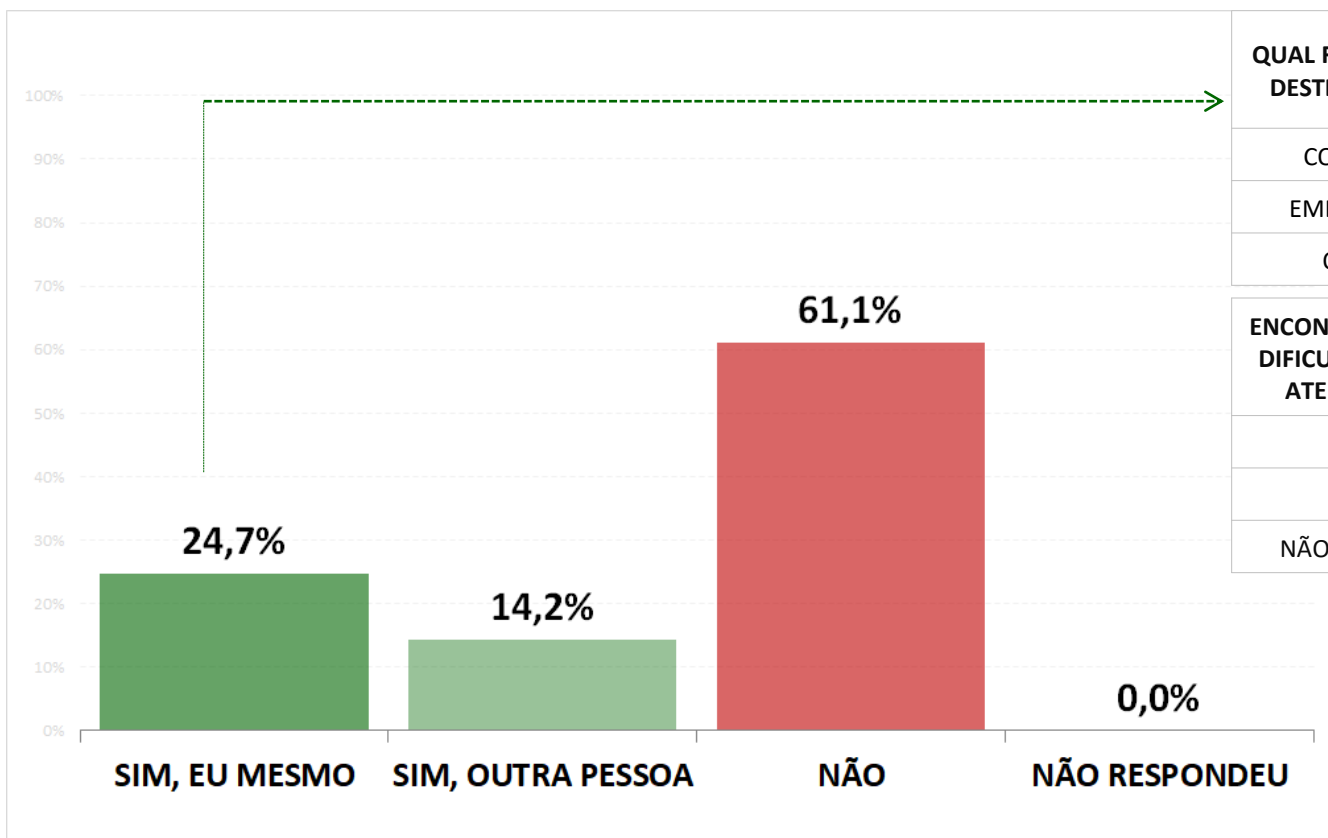
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	16,7%	21,2%	18,2%	19,9%	18,7%	15,9%	20,2%	19,3%	22,6%	16,7%	22,2%	18,8%	20,6%	19,1%
NÃO	83,3%	78,8%	81,8%	80,1%	81,3%	84,1%	79,8%	80,7%	77,4%	83,3%	77,8%	81,2%	79,4%	80,9%
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%

CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	24,6%
EMERGENCIAL	75,4%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	39,3%
NÃO	60,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA NO ATENDIMENTO	32,4%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	27,6%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	17,5%
ATENDIMENTO RUIM	7,1%
FALTA DE INFORMAÇÕES PRECISAS	5,3%
DEMORA NO RETORNO	2,8%
NÃO CONSEGUE FALAR AO TELEFONE	3,7%
NÃO DERAM RETORNO	1,2%
NÃO RESPONDEU	2,2%

CANAL DE ATENDIMENTO

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

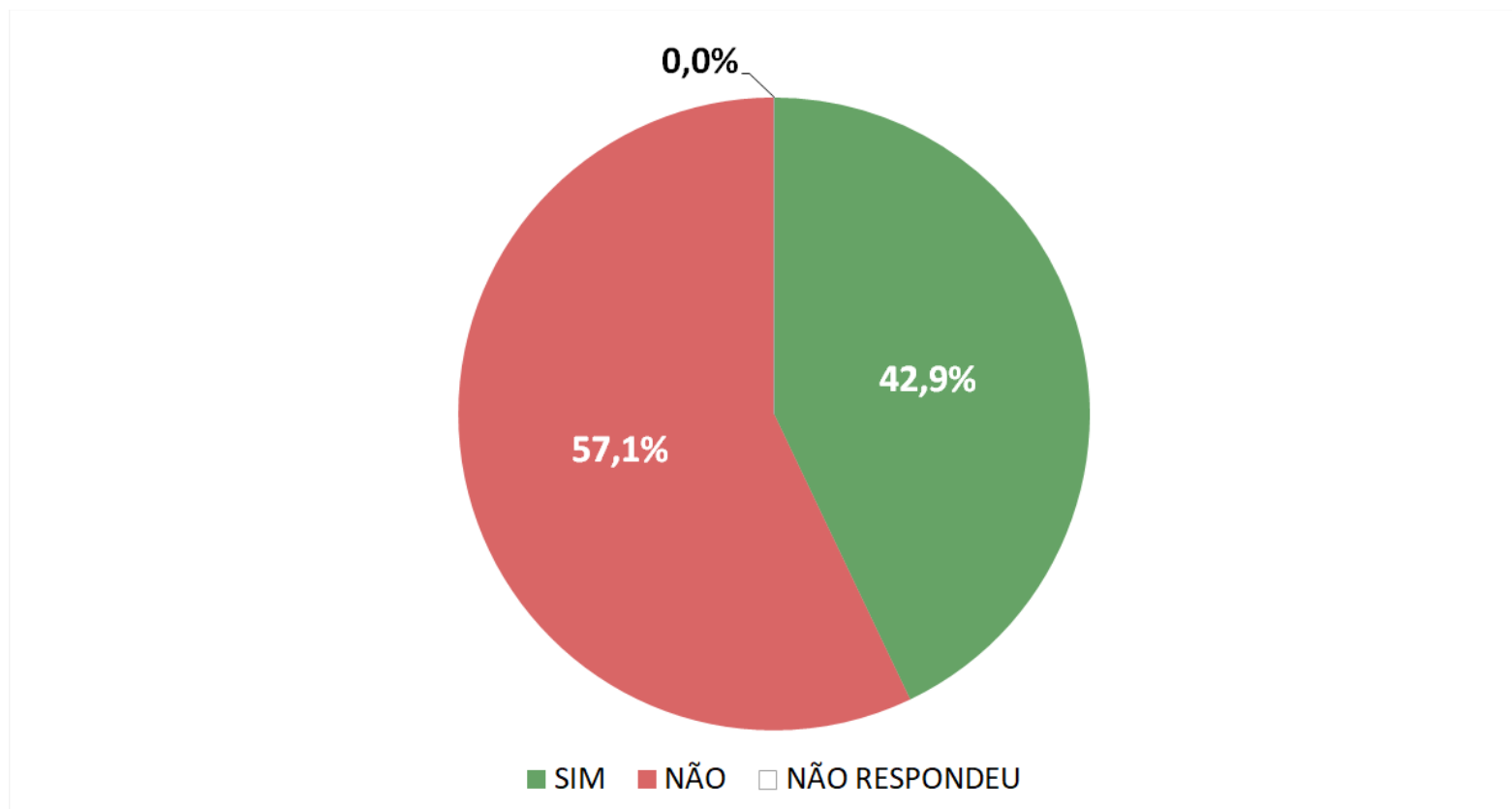
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	26,1%	23,5%	19,2%	26,1%	26,5%	25,6%	20,6%	32,6%	23,4%	22,5%	33,2%	23,4%	30,9%	24,7%
SIM, OUTRA PESSOA	16,1%	12,5%	14,6%	17,4%	10,5%	10,1%	16,5%	12,7%	12,8%	15,4%	14,0%	12,8%	21,1%	14,2%
NÃO	57,7%	64,0%	66,1%	56,5%	63,0%	64,3%	62,9%	54,7%	63,8%	62,1%	52,8%	63,9%	48,0%	61,1%
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%

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

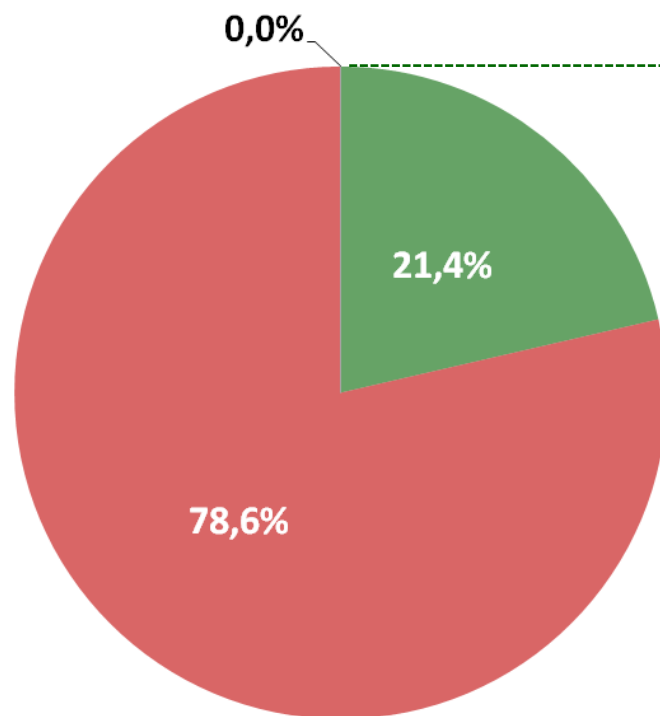
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	45,6%	40,5%	44,6%	43,4%	41,3%	57,7%	45,6%	25,3%	53,3%	44,1%	30,1%	43,1%	42,2%	42,9%
NÃO	54,4%	59,5%	55,4%	56,6%	58,7%	42,3%	54,4%	74,7%	46,7%	55,9%	69,9%	56,9%	57,8%	57,1%
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%

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	27,9%
INTERNET	24,9%
TELEVISÃO	18,8%
REDES SOCIAIS	8,1%
PREFEITURA	5,9%
RÁDIO	5,5%
AGÊNCIA REGULADORA	3,4%
TRABALHO	2,2%
JORNAL	1,4%
OUTROS MEIOS	1,8%
NÃO RESPONDEU	3,0%

JÁ OBTVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	6,2%
NÃO	93,8%
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	23,0%	20,0%	19,6%	22,0%	21,8%	25,9%	17,1%	26,7%	22,0%	19,7%	23,1%	22,3%	17,1%	21,4%
NÃO	77,0%	80,0%	80,4%	78,0%	78,2%	74,1%	82,9%	73,3%	78,0%	80,3%	76,9%	77,7%	82,9%	78,6%
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

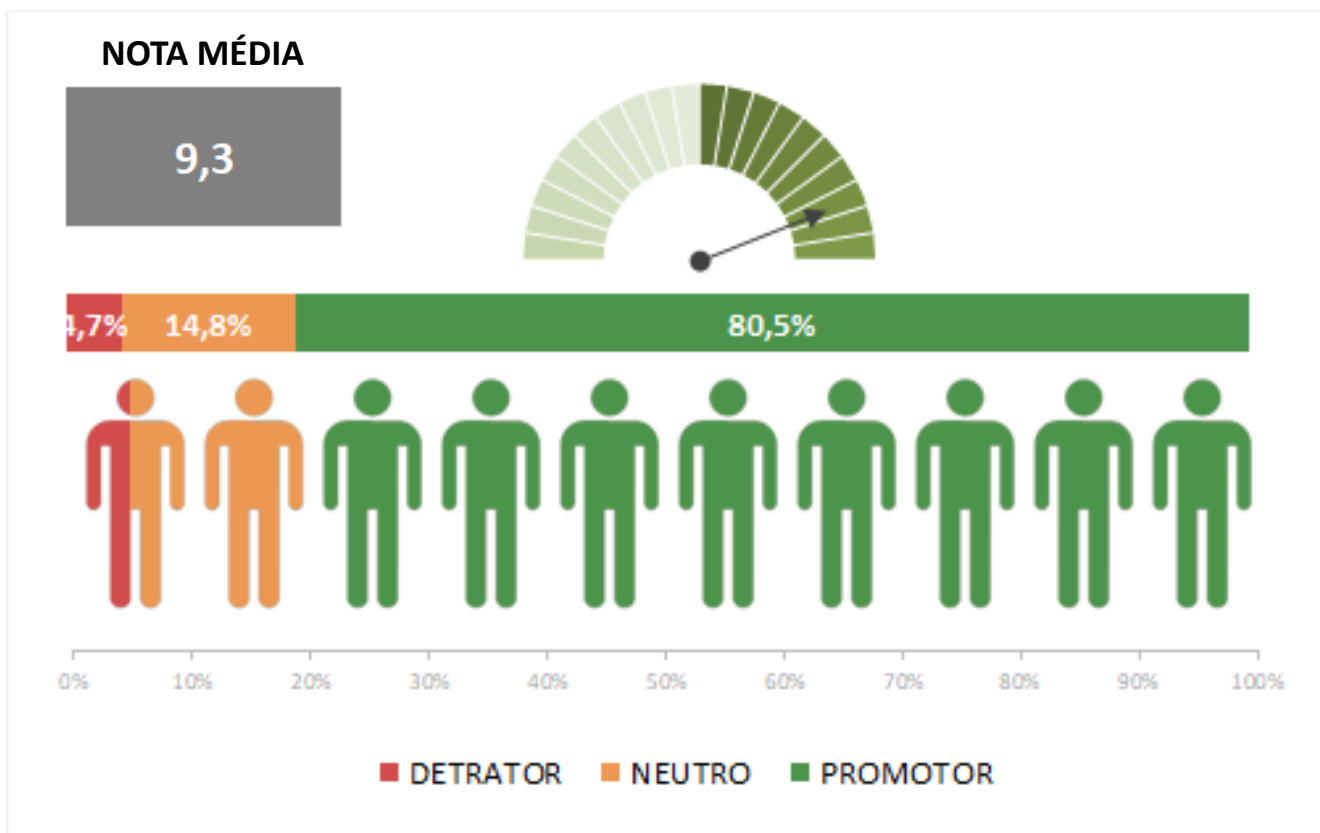
A SEGUIR, **SATISFAÇÃO GERAL** COM OS SERVIÇOS DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS E DE VARRIÇÃO DAS RUAS.

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 RIBEIRÃO PRETO? 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

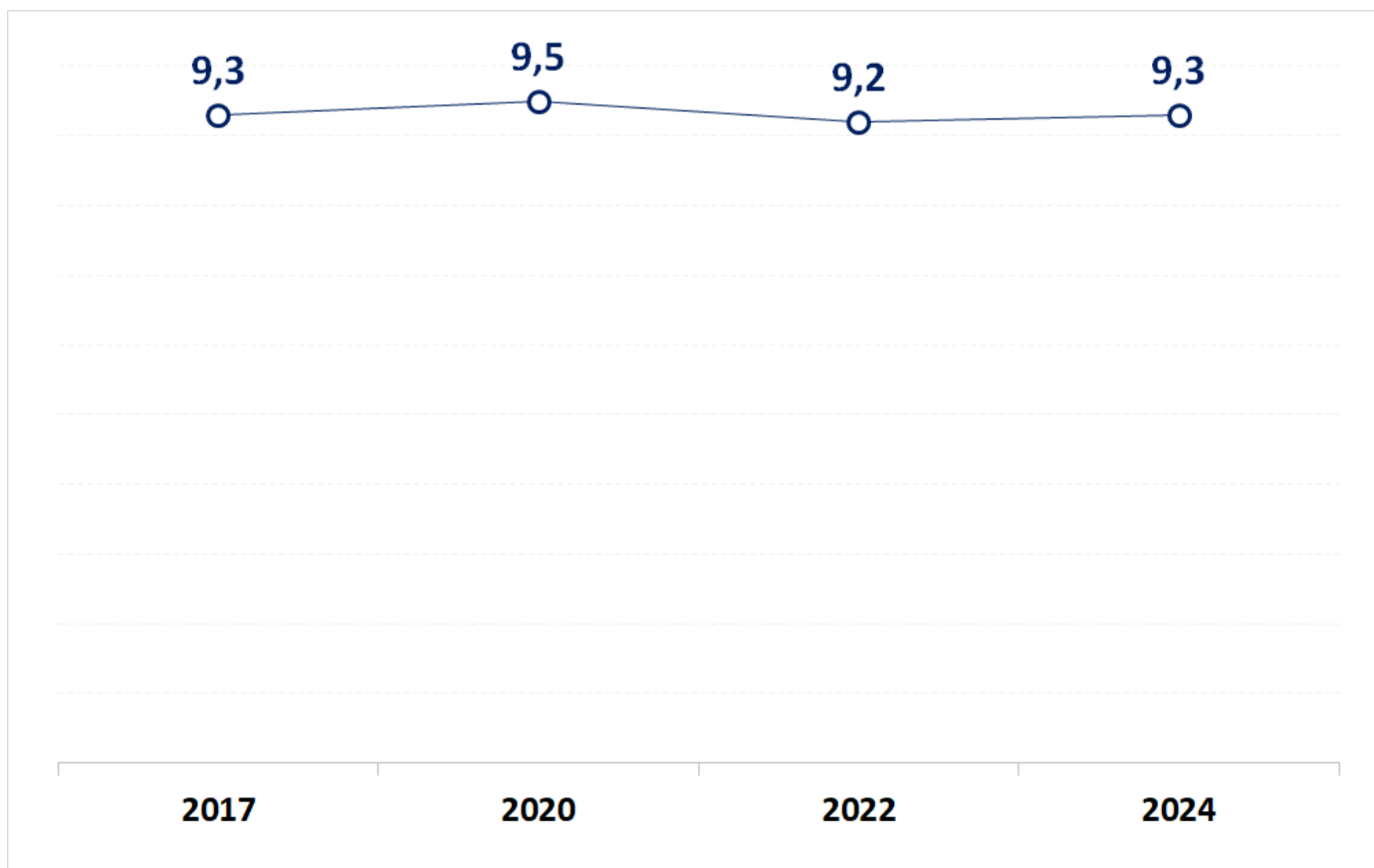


% NÃO RESPOSTA: 0,0%

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 RIBEIRÃO PRETO? 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 RIBEIRÃO PRETO? 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	0,0%	0,7%	0,9%	0,0%	0,5%	0,9%	0,4%	0,0%	0,8%	0,4%	0,0%	0,2%	1,2%	0,4%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	1,5%	0,7%	0,9%	1,5%	0,7%	0,6%	0,9%	1,7%	0,6%	1,3%	1,0%	0,7%	2,5%	1,1%
4	0,0%	0,3%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,9%	0,2%
5	3,5%	2,0%	3,0%	2,2%	3,0%	0,8%	3,2%	3,1%	1,8%	3,9%	0,6%	1,8%	6,8%	2,7%
6	0,5%	0,3%	1,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
7	3,1%	4,4%	2,9%	3,3%	4,9%	2,5%	3,5%	5,3%	7,1%	2,0%	5,8%	3,3%	6,2%	3,8%
8	10,2%	11,8%	9,7%	11,3%	11,5%	9,5%	8,8%	16,8%	6,1%	10,7%	18,1%	10,8%	12,1%	11,0%
9	7,2%	7,3%	6,8%	8,7%	5,9%	4,4%	8,2%	7,5%	8,7%	5,8%	9,0%	6,9%	8,7%	7,2%
10	74,0%	72,6%	74,9%	72,1%	73,6%	81,3%	74,6%	64,0%	74,7%	75,7%	65,5%	75,7%	61,6%	73,3%
MÉDIA	9,3	9,3	9,3	9,3	9,3	9,5	9,4	9,1	9,4	9,3	9,3	9,4	8,8	9,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	5,4%	4,0%	5,8%	4,5%	4,1%	2,2%	4,8%	6,3%	3,3%	5,8%	1,6%	3,2%	11,4%	4,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	81,2%	79,9%	81,6%	80,8%	79,5%	85,7%	82,8%	71,5%	83,5%	81,5%	74,5%	82,7%	70,3%	80,5%

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 - 80,5% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	32,1%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	31,7%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	10,9%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	7,2%
EQUIPE DE QUALIDADE	6,3%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	5,2%
ESTÁ SATISFEITO	3,7%
SÃO EDUCADOS	0,9%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	0,2%
NÃO RESPONDEU	1,7%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 4,7% DOS USUÁRIOS)	%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	33,3%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	14,8%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	11,1%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	11,1%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	7,4%
COLETAR LIXO SEM PRESSA	3,7%
OUTROS	7,4%
NÃO RESPONDEU	11,1%

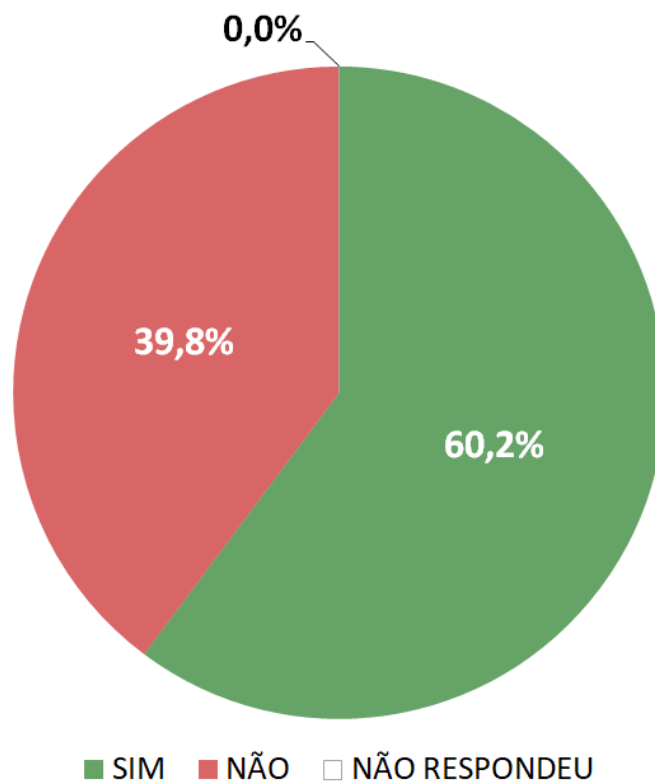


ARES
ASSOCIAÇÃO
REGENERADORA
DO PCJ

SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

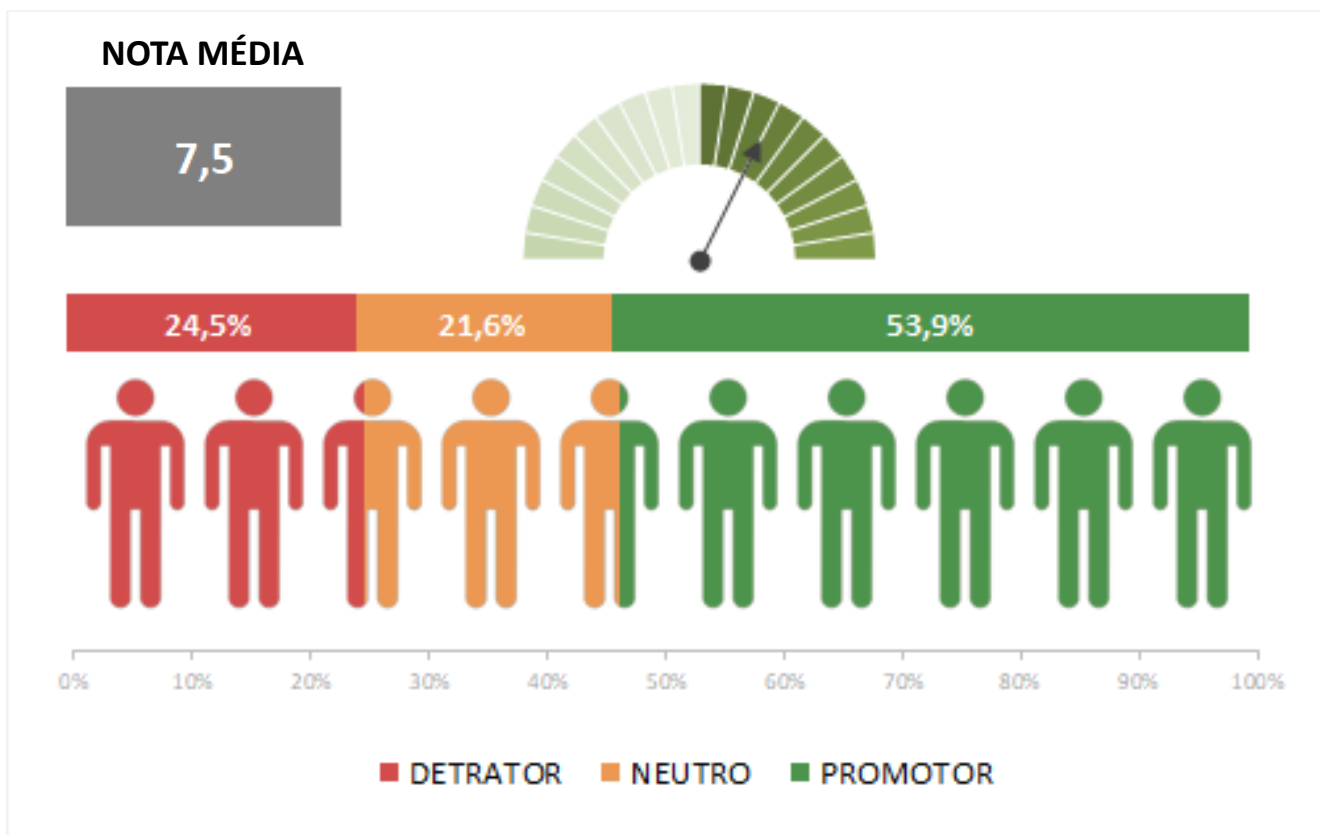
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	61,6%	59,0%	50,4%	67,4%	58,3%	53,8%	60,6%	64,4%	58,6%	57,7%	71,6%	59,1%	65,5%	60,2%
NÃO	38,4%	41,0%	49,6%	32,6%	41,7%	46,2%	39,4%	35,6%	41,4%	42,3%	28,4%	40,9%	34,5%	39,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA RECICLÁVEL

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

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 51,9%

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	15,3%	10,4%	4,0%	16,3%	14,1%	4,0%	8,4%	24,9%	8,4%	11,9%	19,8%	8,3%	27,5%	12,6%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,0%	0,6%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,8%
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%	2,0%	0,0%	0,8%	2,2%	2,4%	0,6%	1,2%	2,0%	1,2%	0,0%	0,5%	3,1%	1,1%
5	6,6%	6,3%	9,6%	6,2%	4,6%	5,8%	6,3%	7,1%	2,5%	8,0%	2,2%	7,1%	4,3%	6,5%
6	3,6%	3,5%	5,9%	1,8%	4,1%	8,8%	2,2%	3,2%	7,9%	1,9%	4,7%	4,0%	1,9%	3,5%
7	8,3%	9,6%	11,4%	9,2%	6,9%	8,5%	10,4%	6,6%	8,3%	8,1%	13,2%	9,1%	8,6%	9,0%
8	13,2%	12,1%	13,4%	15,7%	8,0%	6,4%	14,2%	13,0%	15,7%	13,0%	8,4%	13,0%	11,3%	12,6%
9	12,2%	13,3%	11,7%	13,9%	12,1%	8,5%	11,4%	17,6%	3,9%	14,8%	16,2%	15,9%	2,1%	12,8%
10	39,8%	42,2%	44,0%	34,3%	47,9%	55,5%	45,0%	26,4%	46,9%	41,1%	35,6%	41,0%	41,2%	41,1%
MÉDIA	7,3	7,7	8,2	7,1	7,6	8,3	7,9	6,3	7,6	7,6	7,0	7,8	6,3	7,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	26,5%	22,8%	19,4%	26,8%	25,0%	21,0%	19,0%	36,5%	25,2%	23,0%	26,7%	20,9%	36,8%	24,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	52,0%	55,5%	55,7%	48,2%	60,0%	64,0%	56,4%	44,0%	50,8%	55,9%	51,8%	56,9%	43,3%	53,9%

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 – 53,9% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	33,3%
PARTICULAR QUE FAZ	14,3%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	12,2%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	8,2%
EQUIPE DE QUALIDADE	7,5%
LEVAM TODO MATERIAL	6,8%
ESTÁ SATISFEITO	6,1%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	4,8%
SÃO EDUCADOS	2,0%
OUTROS	0,7%
NÃO RESPONDEU	4,1%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 24,5% DOS USUÁRIOS)	%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	31,8%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	31,8%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	12,1%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	6,1%
AMPLIAR PARA MAIS LOCAIS A COLETA	4,5%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	3,0%
OUTROS	4,5%
NÃO RESPONDEU	6,1%

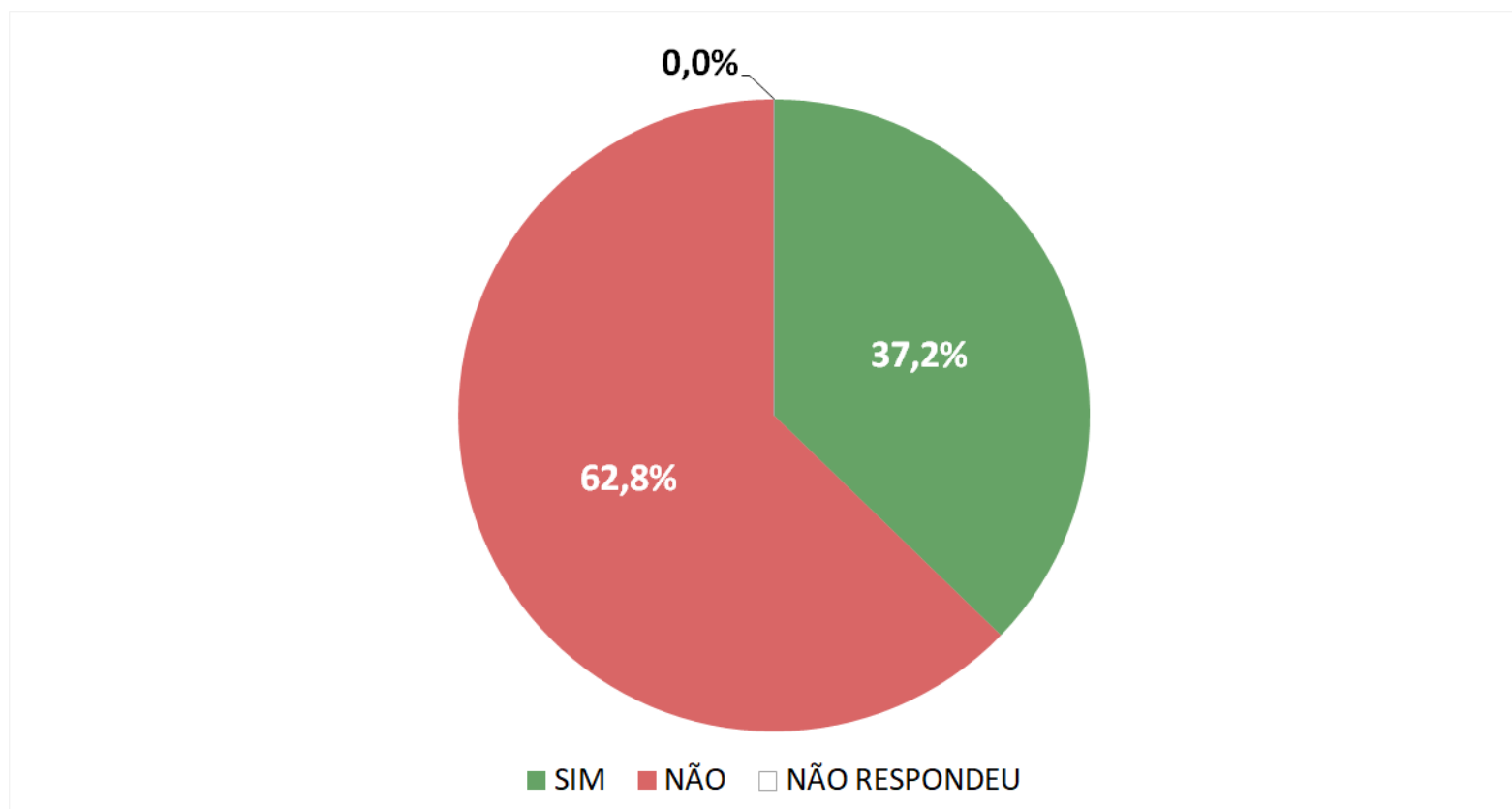


ARES
ASSOCIAÇÃO
REGISTRA
PCJ

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

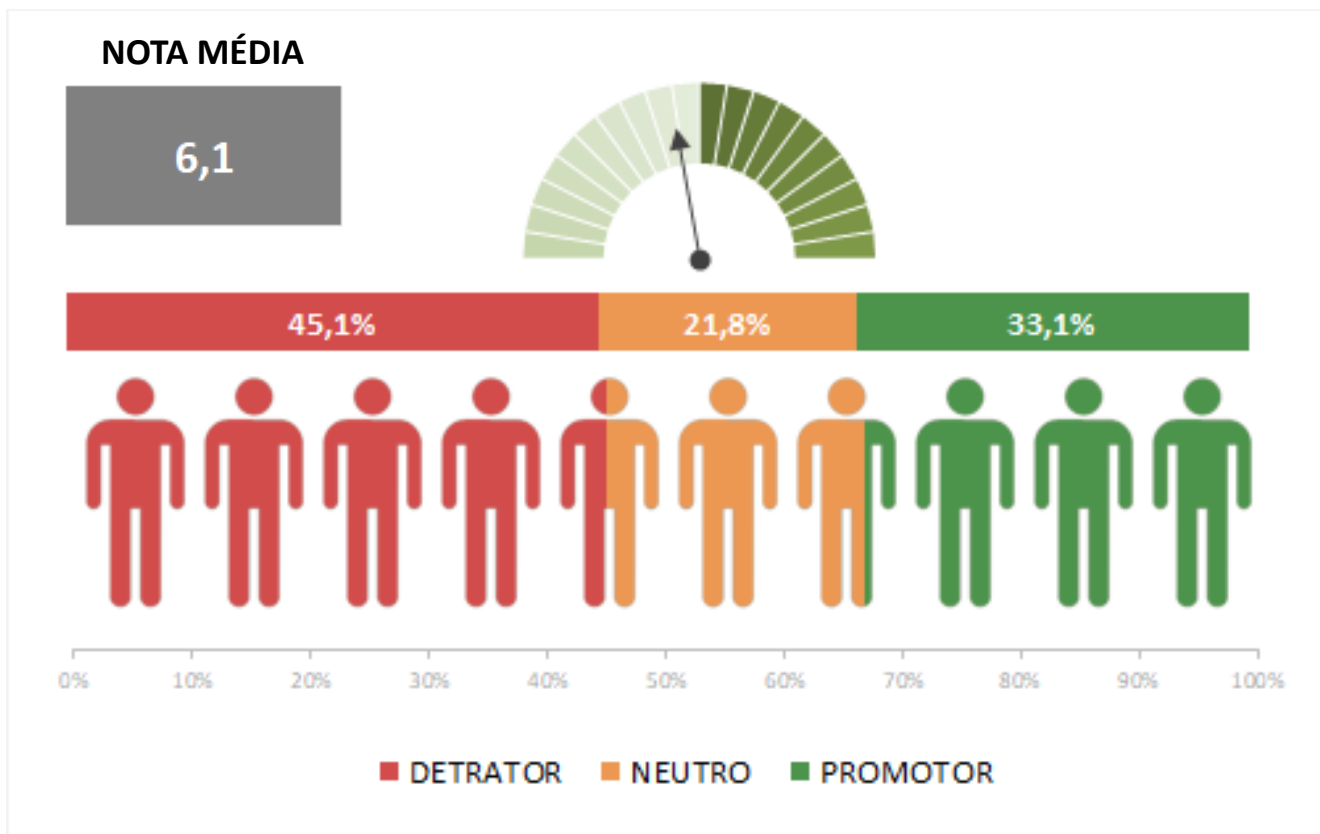
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	38,6%	36,1%	32,1%	46,3%	30,3%	28,8%	35,1%	48,6%	34,2%	34,2%	52,5%	34,3%	51,1%	37,2%
NÃO	61,4%	63,9%	67,9%	53,7%	69,7%	71,2%	64,9%	51,4%	65,8%	65,8%	47,5%	65,7%	48,9%	62,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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

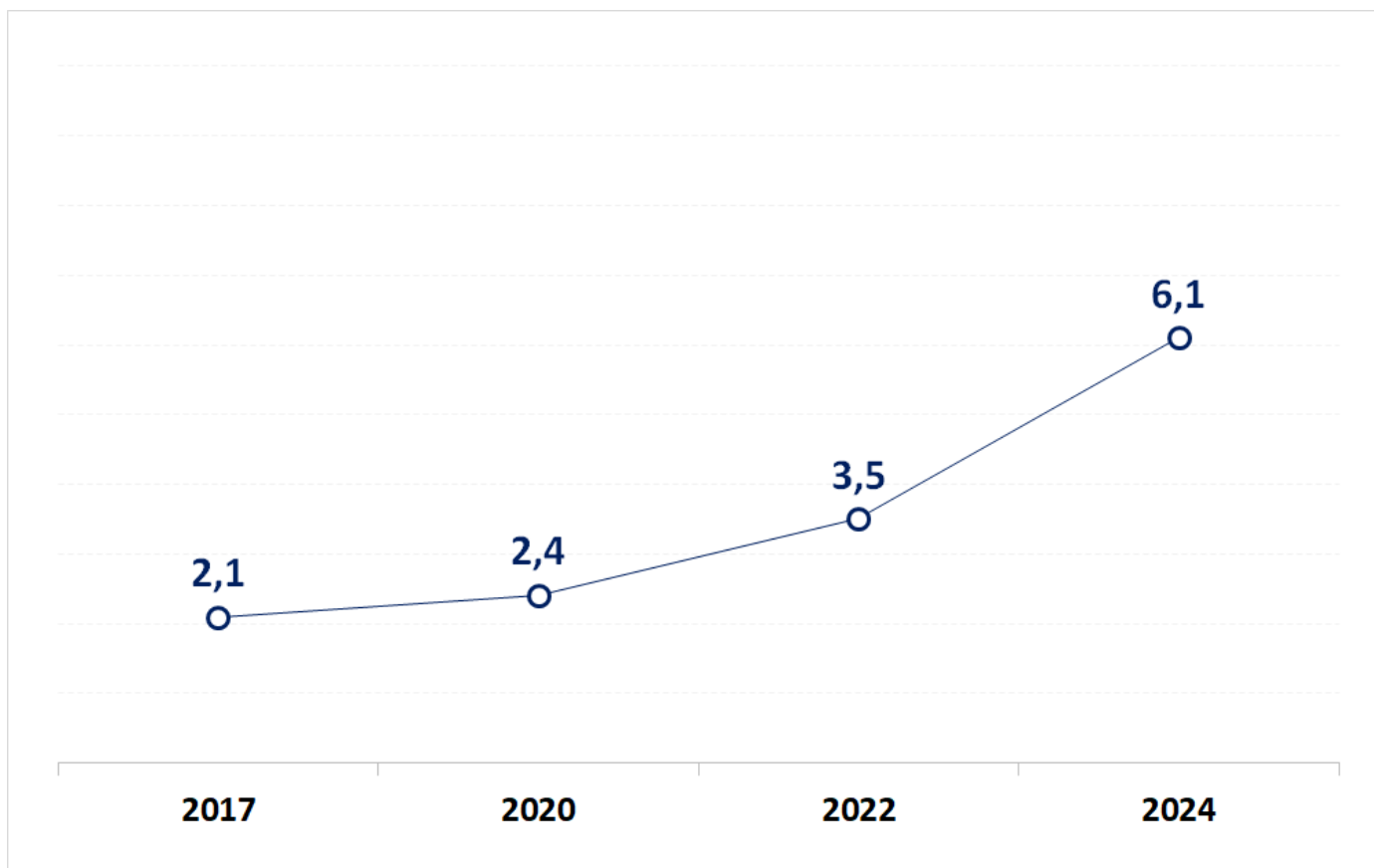


% NÃO RESPOSTA: 19,1%

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE RIBEIRÃO PRETO? 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 RIBEIRÃO PRETO? 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	14,5%	16,4%	12,3%	12,1%	22,1%	25,0%	15,7%	9,4%	19,1%	15,3%	13,4%	18,8%	2,5%	15,5%
1	1,5%	1,1%	1,2%	2,1%	0,4%	0,0%	1,0%	2,7%	0,0%	1,8%	1,3%	1,6%	0,0%	1,3%
2	6,0%	3,8%	6,9%	3,7%	4,8%	2,2%	5,1%	5,9%	5,0%	4,6%	5,5%	5,4%	2,5%	4,8%
3	3,1%	2,0%	2,3%	2,2%	3,1%	1,6%	2,8%	2,6%	1,4%	1,9%	5,3%	2,4%	3,1%	2,5%
4	2,8%	3,2%	2,3%	3,2%	3,3%	2,6%	3,4%	2,4%	3,3%	2,4%	4,3%	3,4%	1,3%	3,0%
5	10,9%	14,7%	8,9%	16,0%	12,0%	11,4%	12,8%	14,2%	13,8%	13,9%	10,2%	12,9%	13,2%	12,9%
6	5,9%	4,3%	2,3%	5,4%	6,6%	1,6%	2,4%	12,3%	3,3%	4,0%	9,6%	4,6%	6,9%	5,1%
7	9,9%	12,1%	17,9%	7,7%	10,3%	9,0%	13,0%	8,5%	11,0%	10,4%	13,4%	11,1%	10,8%	11,1%
8	8,6%	12,5%	10,1%	10,4%	11,3%	11,2%	10,2%	11,3%	11,5%	10,2%	9,4%	11,3%	8,2%	10,7%
9	5,5%	5,2%	6,9%	5,2%	4,4%	3,3%	6,7%	3,7%	7,4%	4,9%	3,9%	4,2%	9,8%	5,3%
10	31,3%	24,8%	29,1%	32,0%	21,8%	32,0%	27,0%	26,8%	24,2%	30,6%	23,8%	24,3%	41,7%	27,8%
MÉDIA	6,2	6,1	6,5	6,5	5,5	5,9	6,1	6,3	5,9	6,2	6,0	5,7	7,7	6,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	44,7%	45,5%	36,0%	44,6%	52,2%	44,4%	43,1%	49,6%	45,9%	44,0%	49,6%	49,0%	29,5%	45,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	36,8%	29,9%	36,0%	37,2%	26,2%	35,4%	33,8%	30,5%	31,6%	35,4%	27,7%	28,5%	51,5%	33,1%

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 – 33,1% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	36,0%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	19,3%
ESTÁ SATISFEITO	10,7%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	10,7%
EQUIPE DE QUALIDADE	9,3%
SÃO EDUCADOS	4,0%
PASSAM SEMPRE	3,3%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,7%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	2,0%
SÃO DEDICADOS	0,7%
SÃO ORGANIZADOS	0,7%
NÃO RESPONDEU	0,7%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 45,1% DOS USUÁRIOS)	%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	32,1%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	26,3%
AUMENTAR A FREQUÊNCIA	13,9%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	11,5%
AMPLIAR EQUIPE	8,6%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	1,9%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,0%
OUTROS	1,4%
NÃO RESPONDEU	3,3%

SOBRE A ARES-PCJ

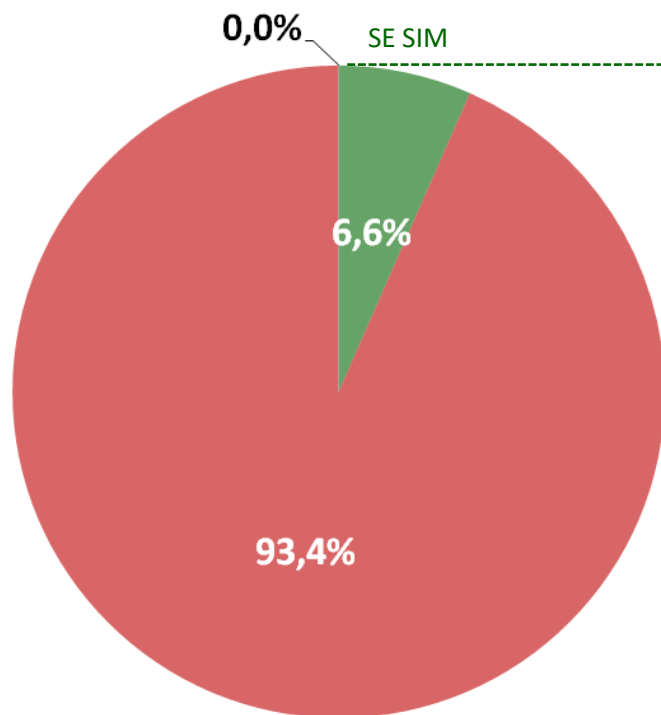
A SEGUIR, NÍVEL DE CONHECIMENTO, AVALIAÇÃO DA AGÊNCIA E DE QUE FORMA CONHECEU.

A large, stylized white letter 'V' is centered within a gray square. The square is positioned on the right side of the image, overlapping a dark gray horizontal bar and a light gray background.

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	0,0%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	6,8%
6	0,0%
7	9,8%
8	11,5%
9	45,1%
10	26,8%
MÉDIA	8,7
INSATISFEITO	6,8%
SATISFEITO	71,9%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
INTERNET	39,0%
TELEVISÃO	20,6%
FOLHETO	10,5%
AMIGOS/FAMILIARES	6,0%
RÁDIO	5,6%
ESCOLA	3,5%
TRABALHO	3,3%
REDES SOCIAIS	2,7%
JORNAL	2,4%
OUTROS MEIOS	7,0%
NÃO RESPONDEU	1,9%

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

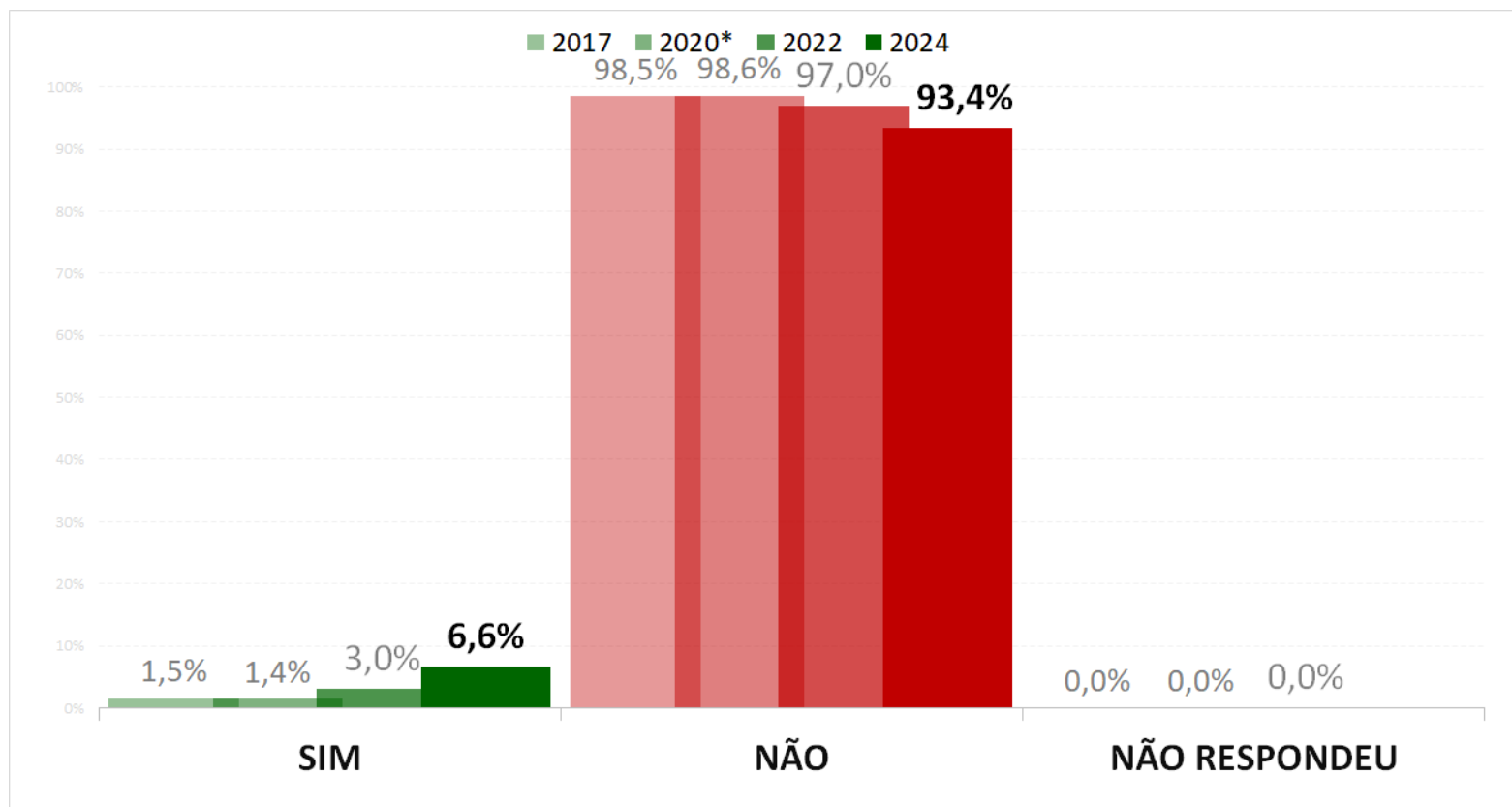
ANÁLISE ESTRATIFICADA

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	7,9%	5,4%	5,1%	5,8%	8,4%	6,0%	4,3%	11,9%	3,9%	5,7%	11,9%	7,0%	4,5%	6,6%
NÃO	92,1%	94,6%	94,9%	94,2%	91,6%	94,0%	95,7%	88,1%	96,1%	94,3%	88,1%	93,0%	95,5%	93,4%
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%

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

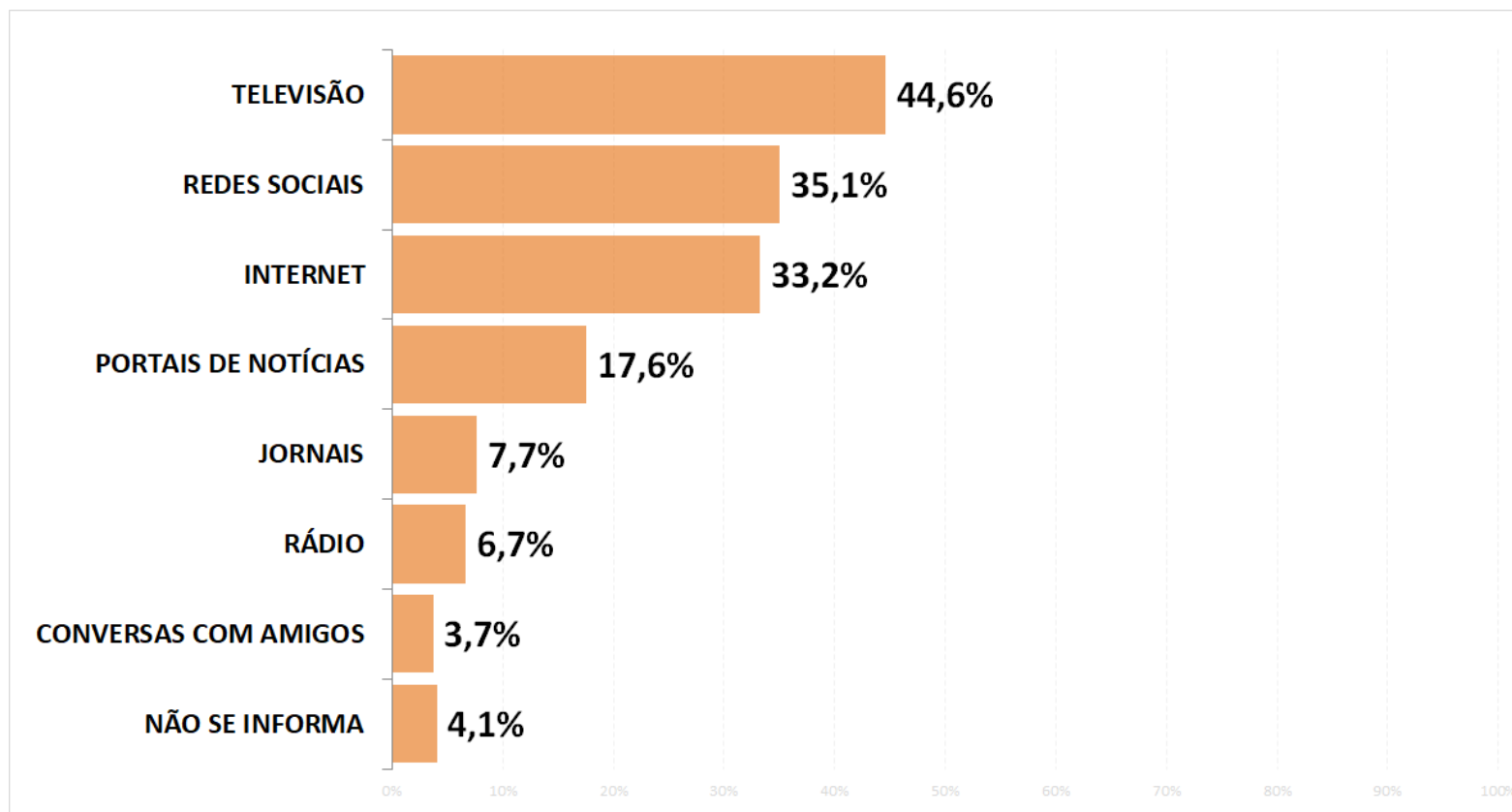


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO
DO PCJ

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

ATRAVÉS DE QUAIS MEIOS VOCÊ SE INFORMA SOBRE AS NOTÍCIAS DA CIDADE, DA REGIÃO E DO BRASIL?

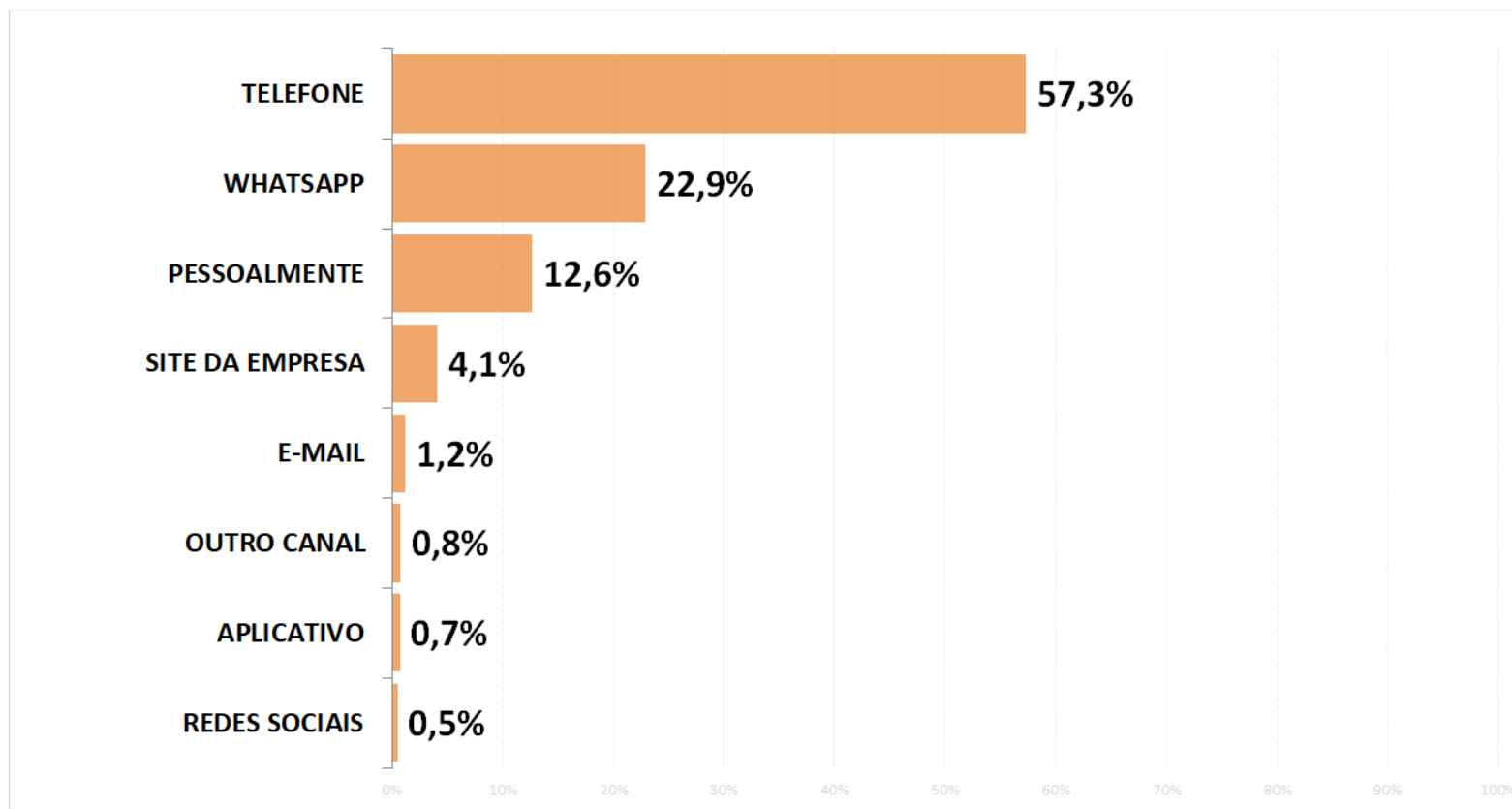
RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA MÚLTIPLA E ESPONTÂNEA



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	57,0%	57,6%	56,3%	54,9%	60,5%	58,4%	58,1%	54,8%	60,1%	57,6%	53,2%	54,5%	70,7%	57,3%
WHATSAPP	24,3%	21,6%	34,1%	24,7%	14,0%	15,4%	24,0%	26,7%	18,8%	23,5%	25,6%	24,1%	17,4%	22,9%
PESSOALMENTE	12,2%	12,9%	6,7%	13,6%	15,2%	20,8%	11,5%	8,4%	15,4%	12,6%	9,3%	14,8%	2,4%	12,6%
SITE DA EMPRESA	4,0%	4,2%	1,9%	4,0%	5,6%	4,0%	3,4%	5,8%	4,9%	3,8%	4,6%	3,8%	5,7%	4,1%
E-MAIL	0,9%	1,4%	0,9%	1,5%	1,0%	0,9%	1,8%	0,0%	0,8%	1,4%	0,9%	0,7%	3,1%	1,2%
OUTRO CANAL	0,5%	1,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,6%	1,9%	0,0%	0,5%	2,3%	0,9%	0,0%	0,8%
APLICATIVO	0,7%	0,6%	0,0%	0,9%	0,8%	0,0%	0,3%	1,9%	0,0%	0,0%	3,3%	0,7%	0,7%	0,7%
REDES SOCIAIS	0,3%	0,6%	0,0%	0,4%	0,8%	0,6%	0,3%	0,6%	0,0%	0,5%	0,8%	0,6%	0,0%	0,5%
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