

PESQUISA LIMITE · MARÇO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
SANTO ANTONIO DE POSSE

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

Santo Antonio de Posse, março de 2024.

SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **09 e 15 de março de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **372 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Santo Antonio de Posse. A margem de erro para os índices globais é de 5,0%.

MÉTODO DE COLETA

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

RESUMO METODOLÓGICO

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

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

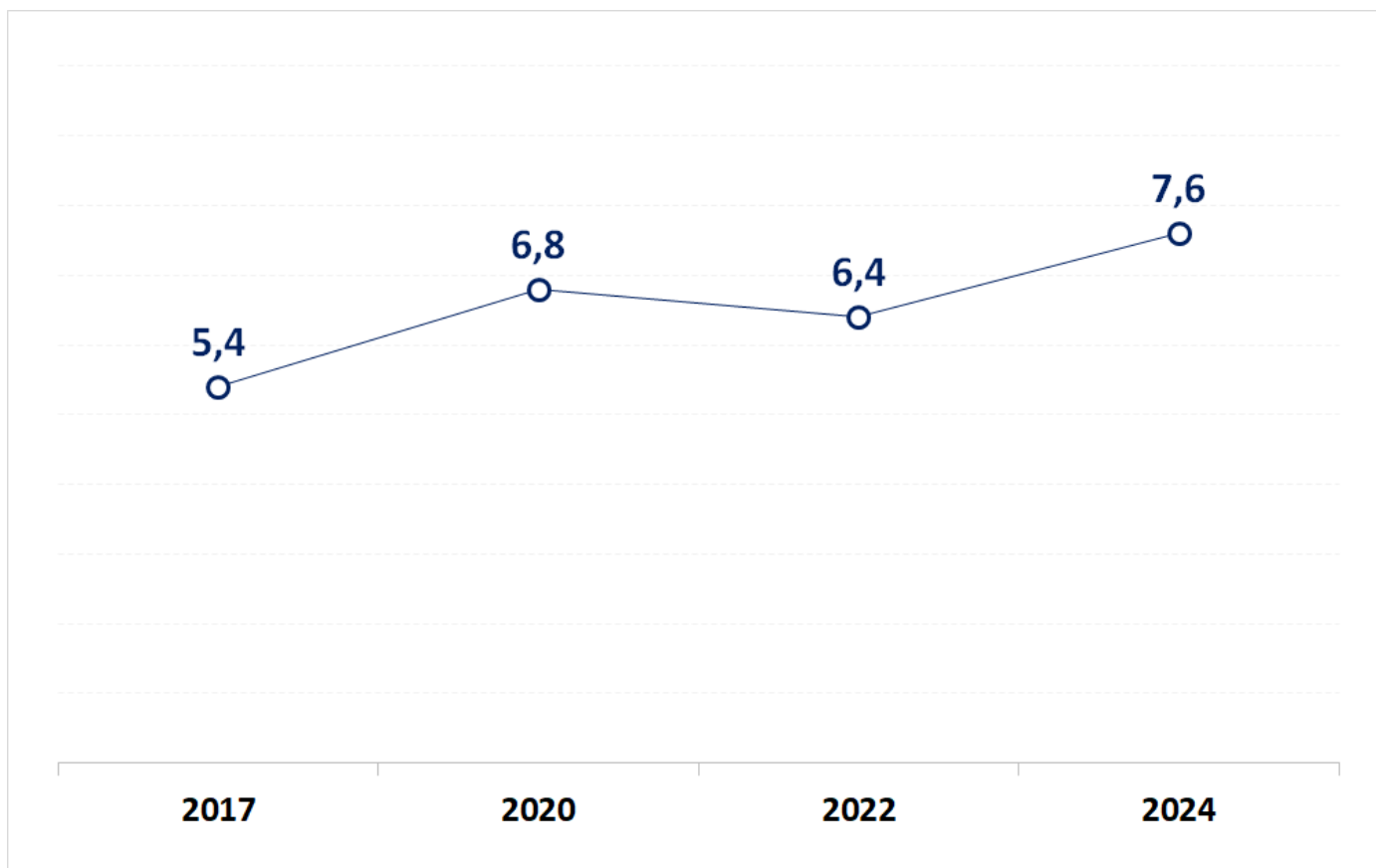
SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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



SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

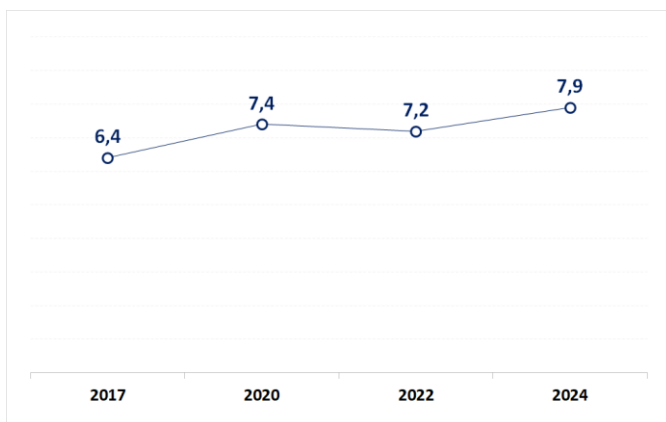
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



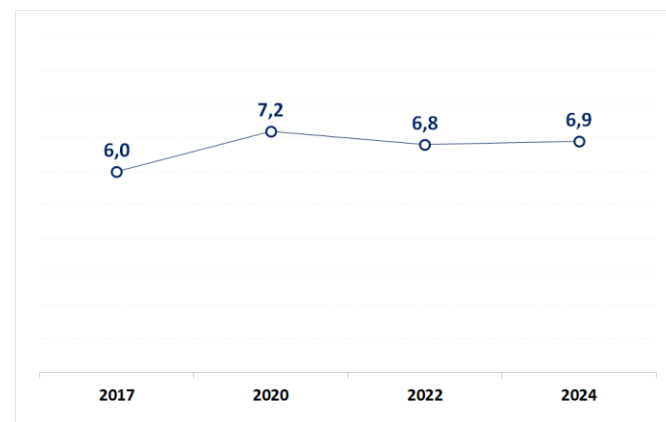
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

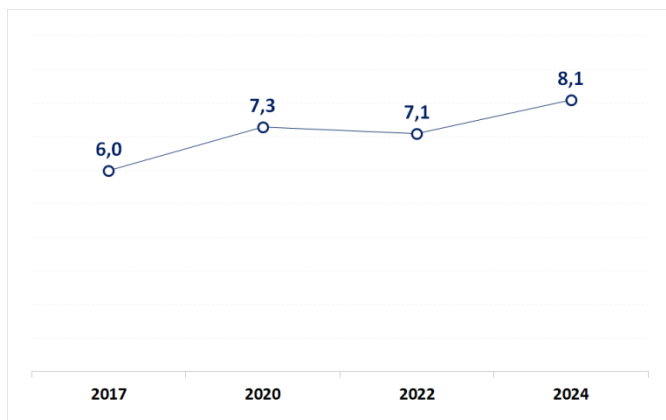
ATENDIMENTO NA SEDE



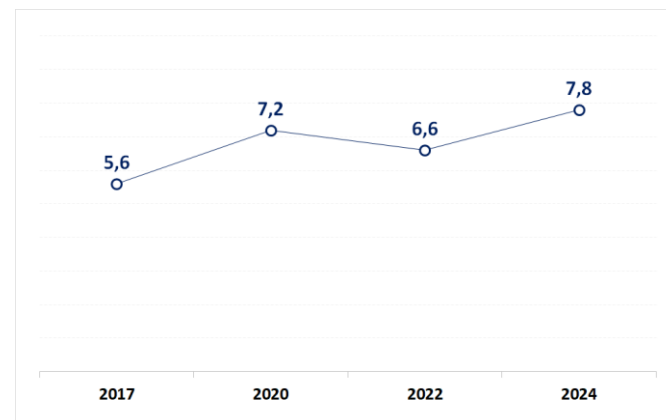
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



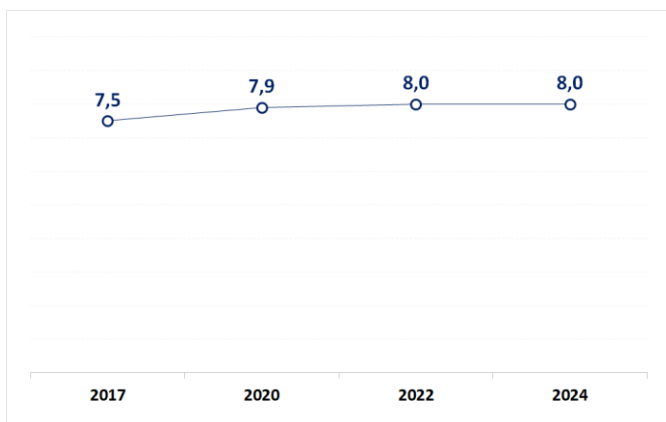
TRATAMENTO DE ESGOTO



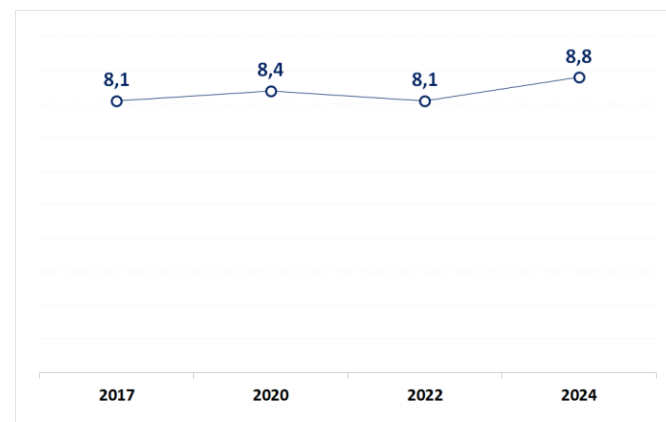
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

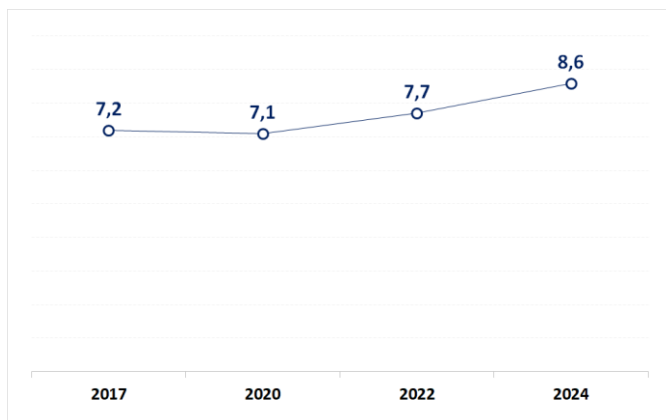
ENTENDIMENTO DA CONTA



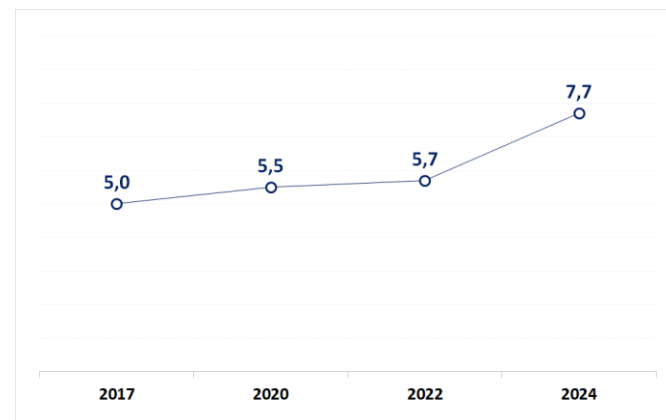
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



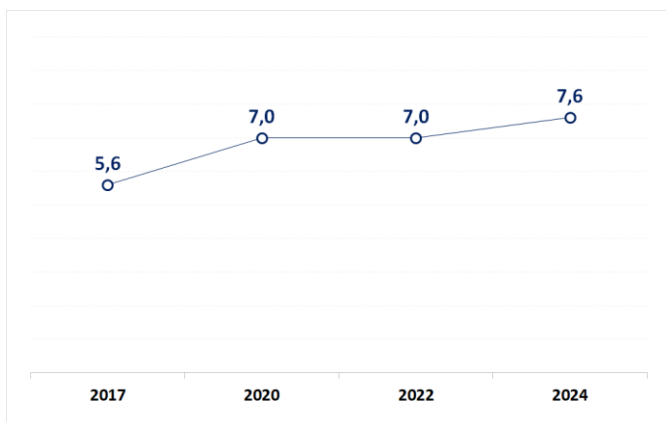
QUALIDADE DA ÁGUA



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

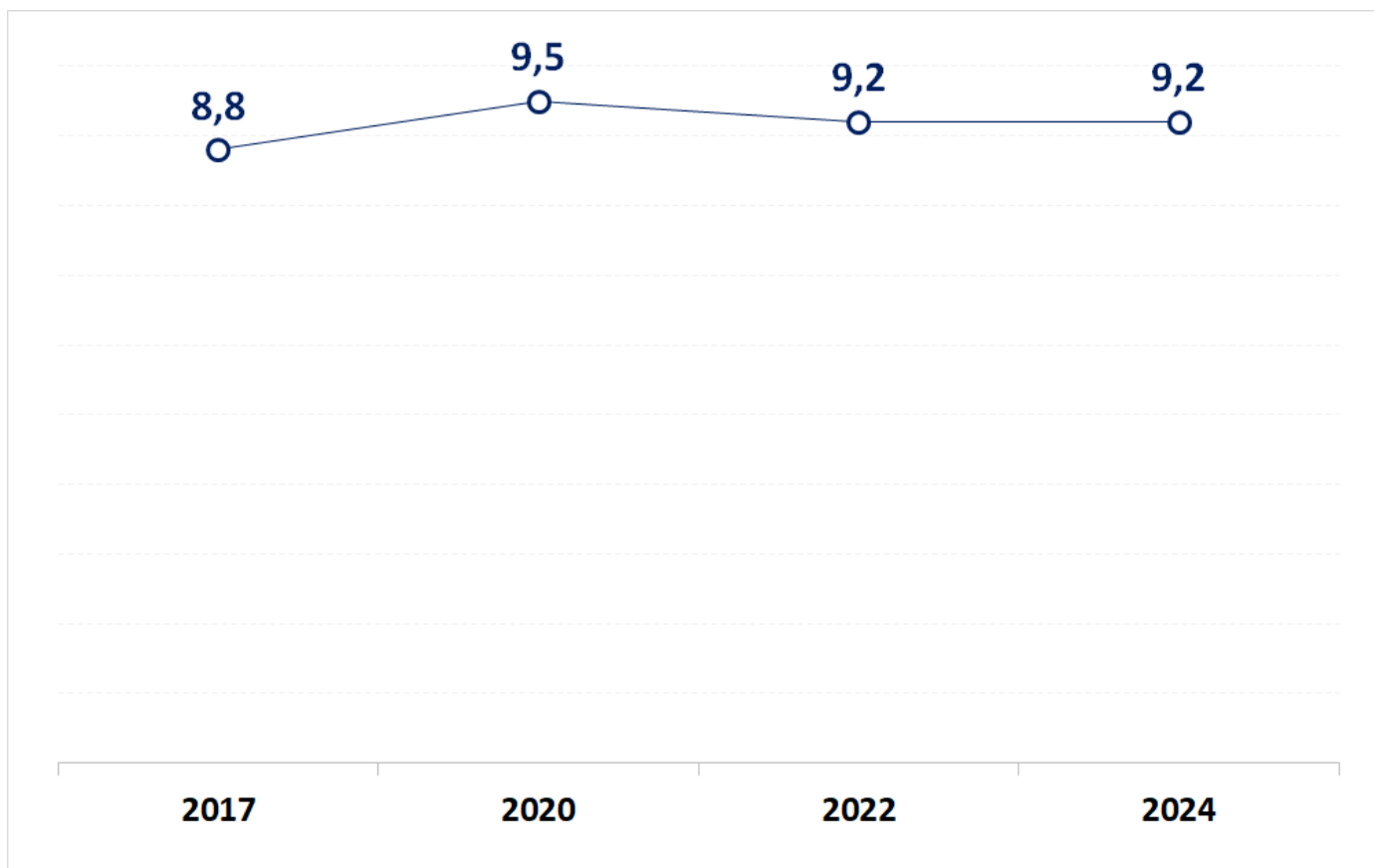
EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



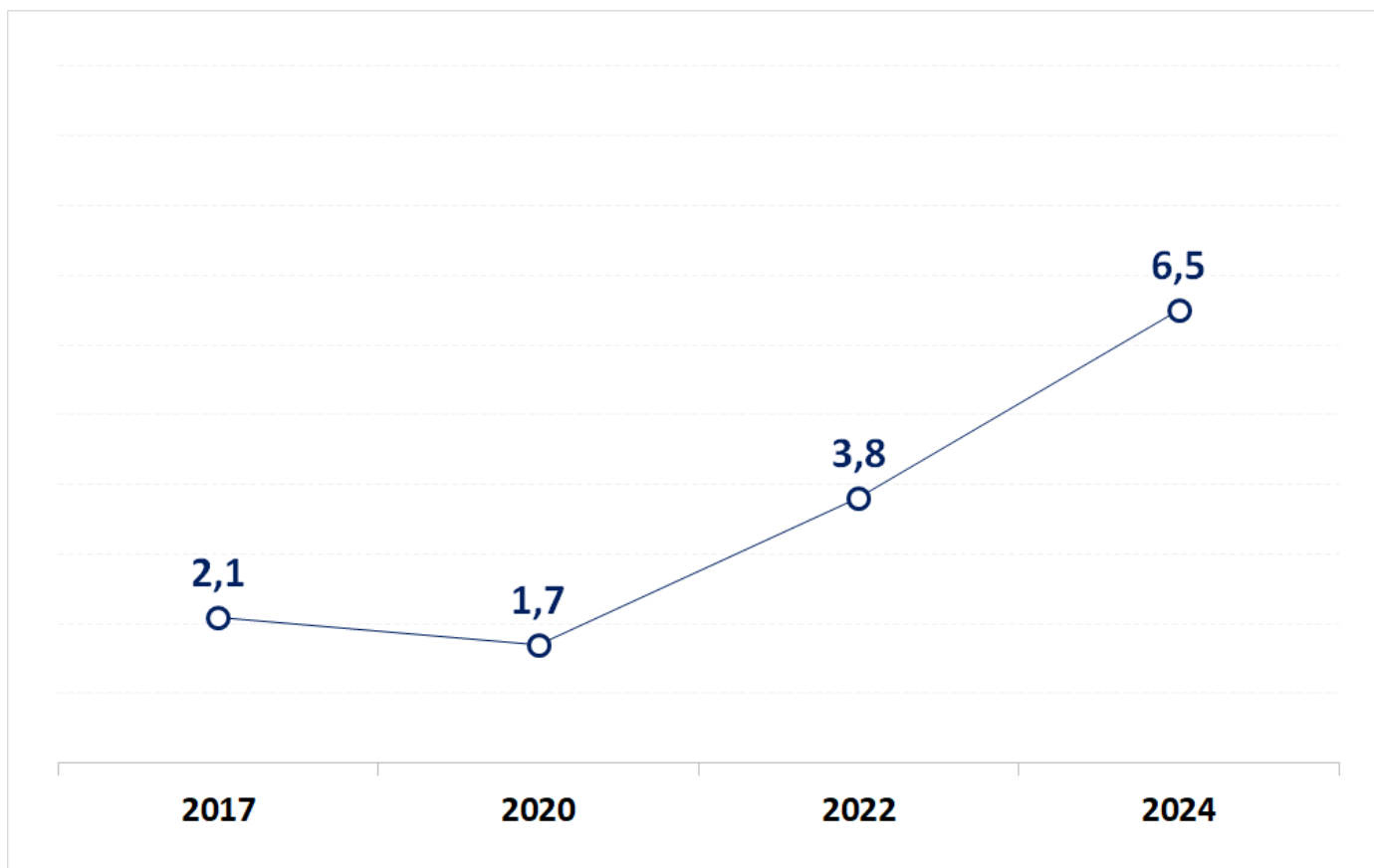
SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



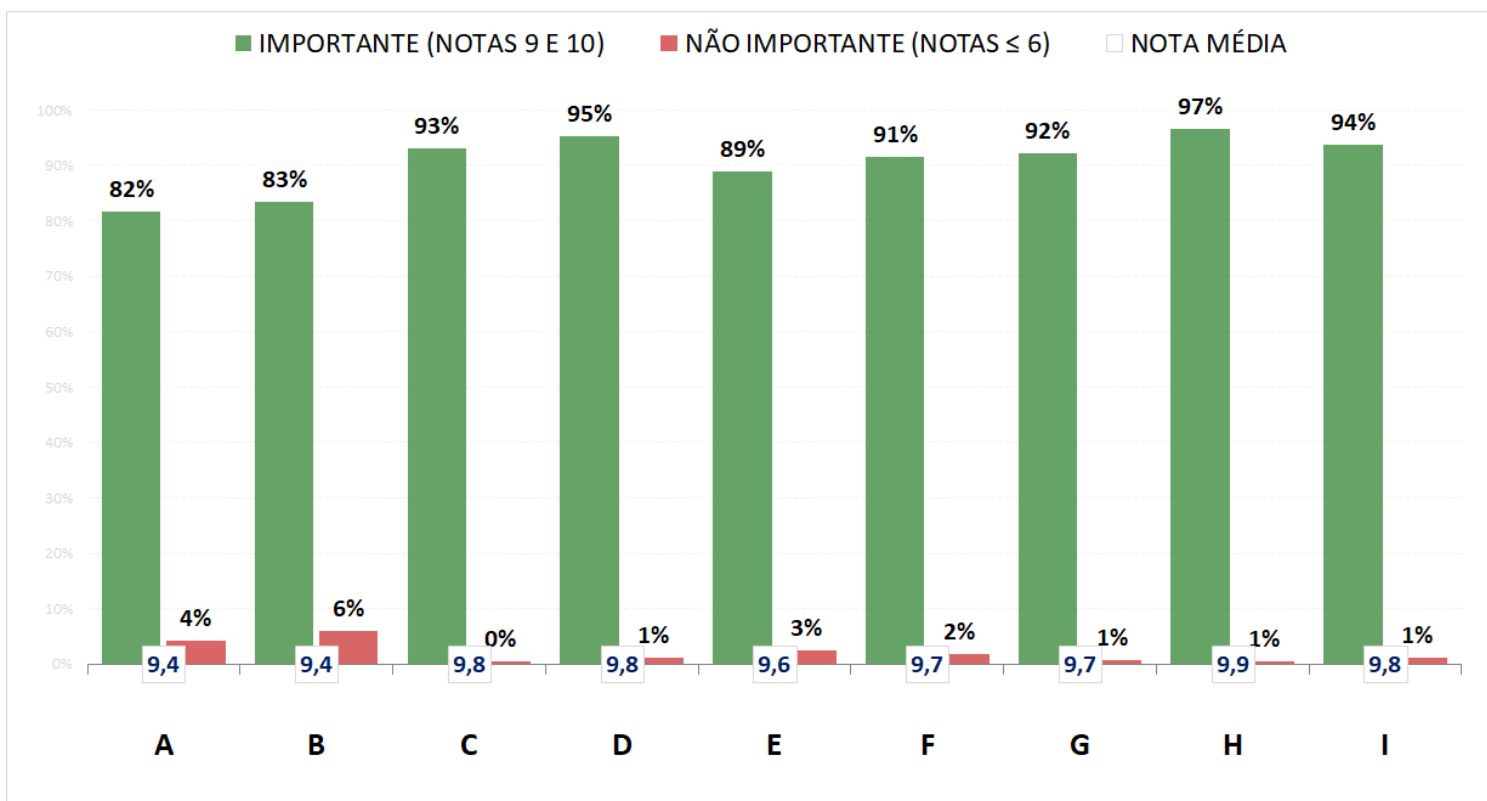
SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

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



IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

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



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

SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

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

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



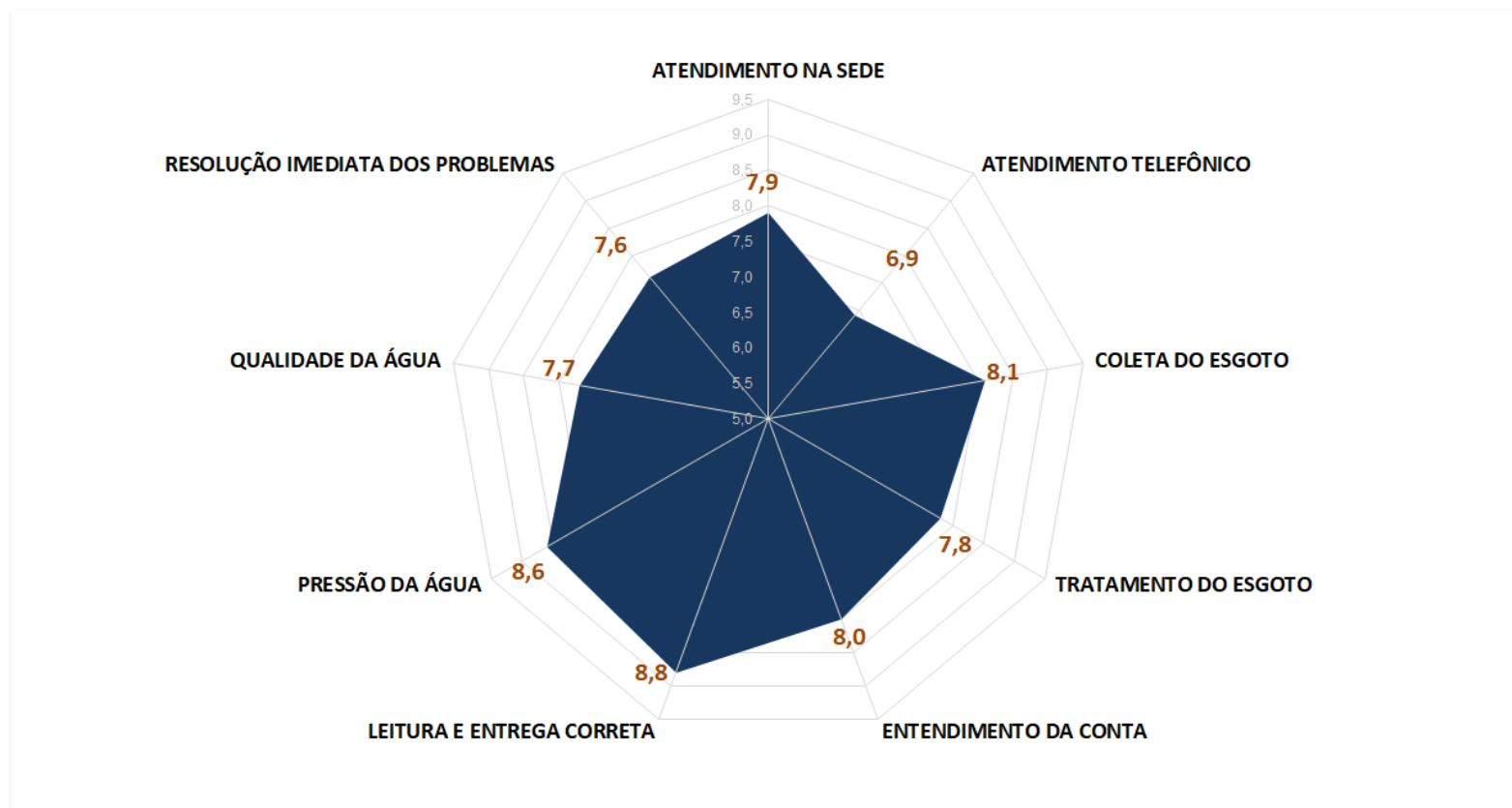
A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

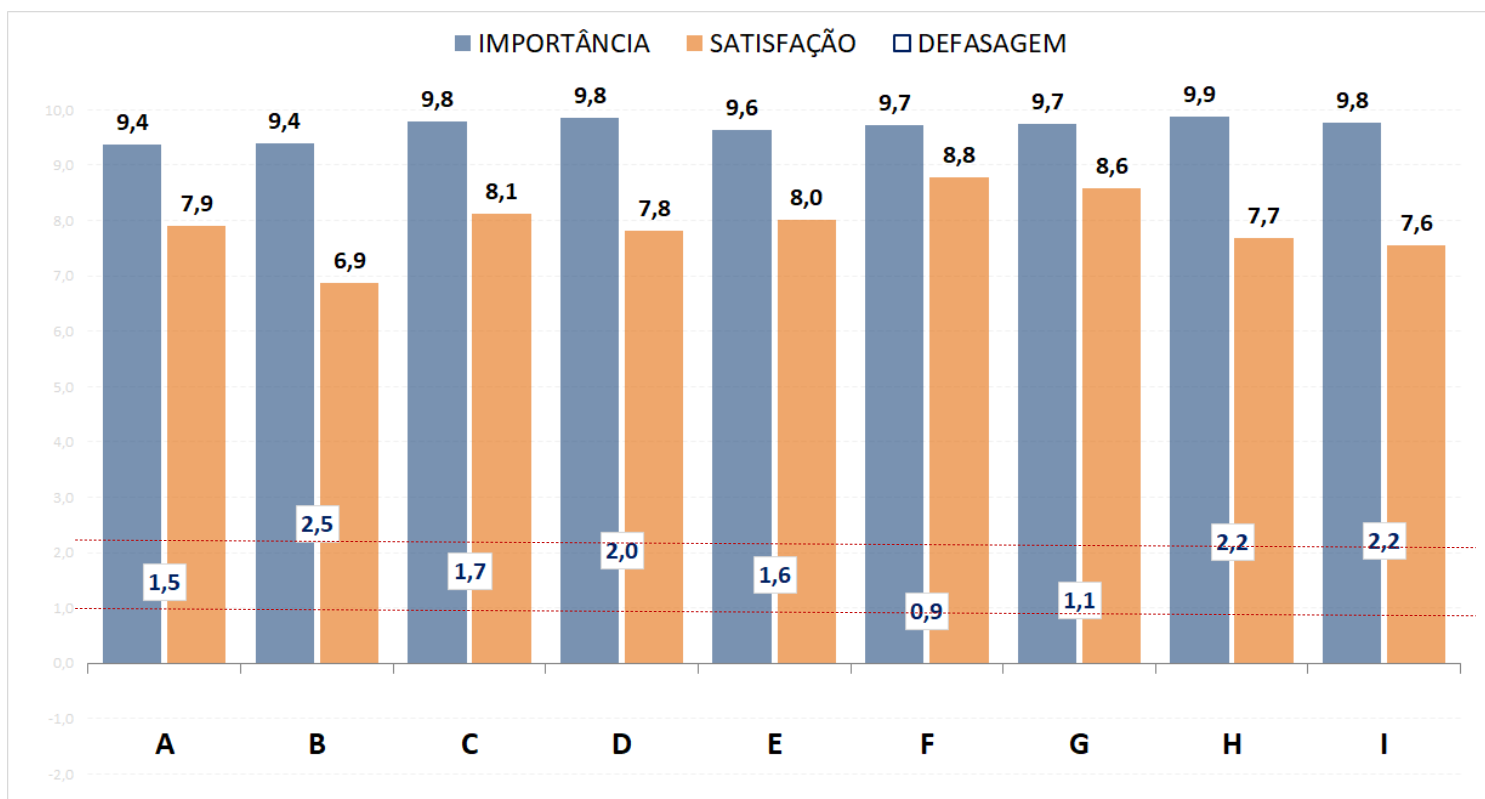
RADAR DE SATISFAÇÃO

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?



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).



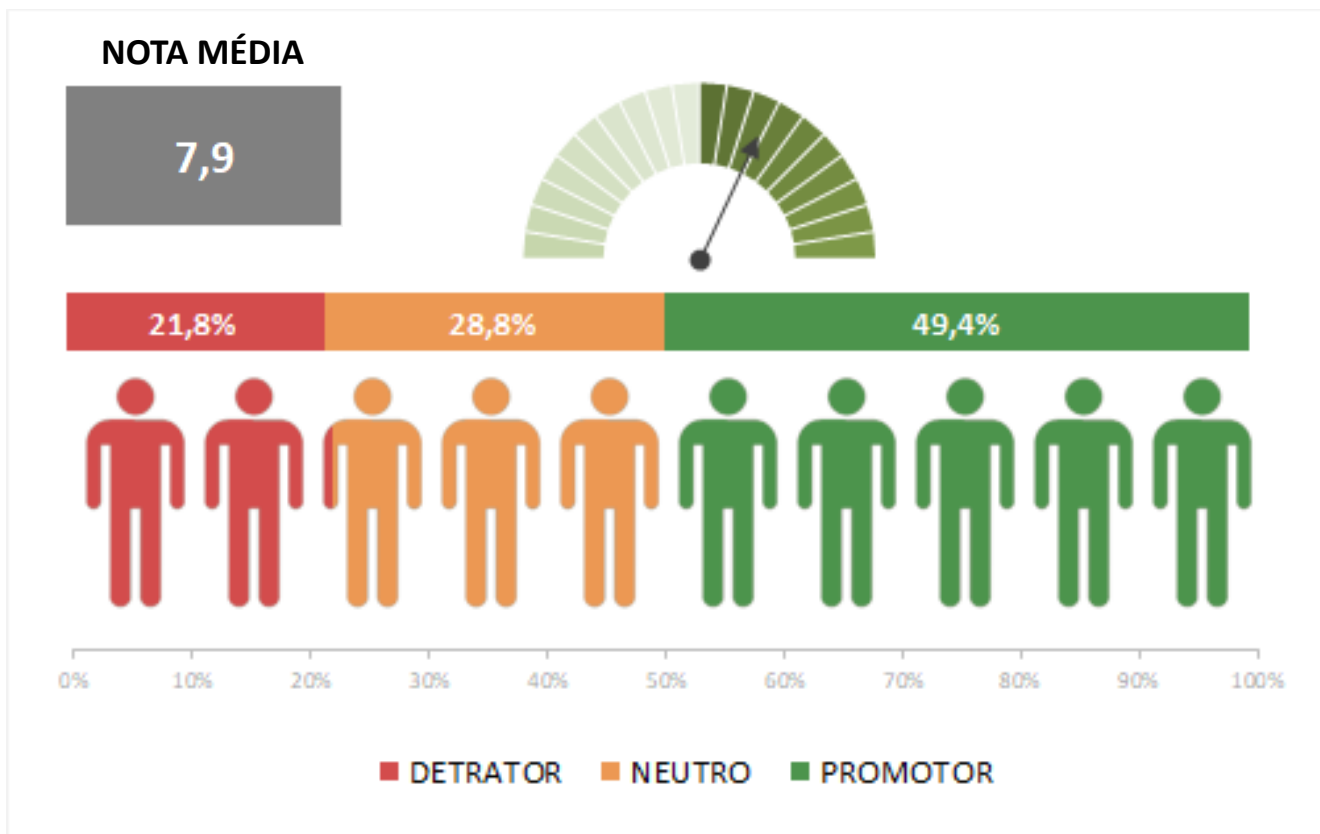
A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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: 48,2%

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

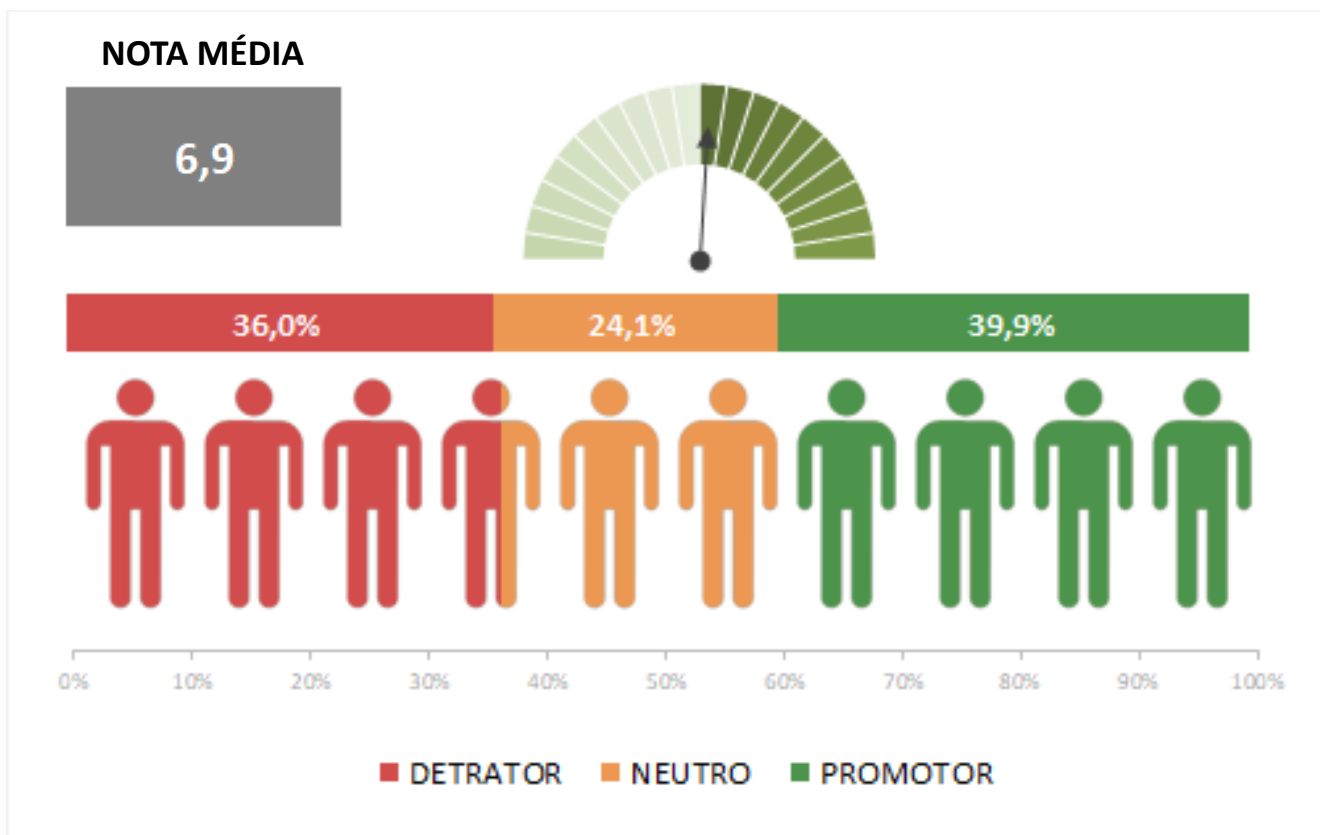
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	1,5%	5,5%	0,0%	5,6%	3,3%	3,4%	4,3%	2,3%	4,4%	3,9%	0,0%	3,8%	0,0%	3,5%
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	3,8%	1,6%	5,1%	3,1%	0,8%	2,5%	4,8%	0,0%	2,5%	4,2%	0,0%	3,0%	0,0%	2,8%
4	1,0%	3,3%	0,0%	2,5%	3,1%	2,0%	0,8%	4,5%	1,9%	1,9%	3,0%	2,0%	3,6%	2,1%
5	10,7%	7,6%	8,0%	12,8%	5,6%	5,6%	14,7%	6,7%	4,2%	12,2%	13,8%	9,4%	6,6%	9,2%
6	4,4%	4,2%	3,0%	4,3%	5,2%	4,5%	4,9%	3,1%	4,4%	3,0%	7,3%	3,4%	15,4%	4,3%
7	9,3%	9,4%	13,9%	6,1%	10,0%	11,7%	8,5%	6,5%	14,5%	5,0%	7,3%	10,1%	0,0%	9,3%
8	21,8%	16,9%	32,1%	15,4%	15,5%	18,9%	17,4%	23,7%	21,9%	20,4%	10,8%	19,1%	22,8%	19,4%
9	16,5%	8,5%	18,1%	15,4%	5,4%	5,8%	13,6%	23,0%	7,4%	13,7%	22,7%	12,3%	15,3%	12,6%
10	31,0%	42,9%	19,8%	34,7%	51,1%	45,8%	31,0%	30,2%	38,8%	35,7%	35,1%	36,9%	36,4%	36,9%
MÉDIA	7,9	7,9	7,9	7,6	8,3	8,1	7,5	8,1	7,9	7,8	8,2	7,9	8,2	7,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	21,4%	22,2%	16,0%	28,4%	18,0%	18,0%	29,5%	16,6%	17,5%	25,2%	24,1%	21,5%	25,6%	21,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	47,5%	51,5%	38,0%	50,1%	56,5%	51,5%	44,7%	53,2%	46,1%	49,4%	57,8%	49,2%	51,7%	49,4%

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: 48,8%

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

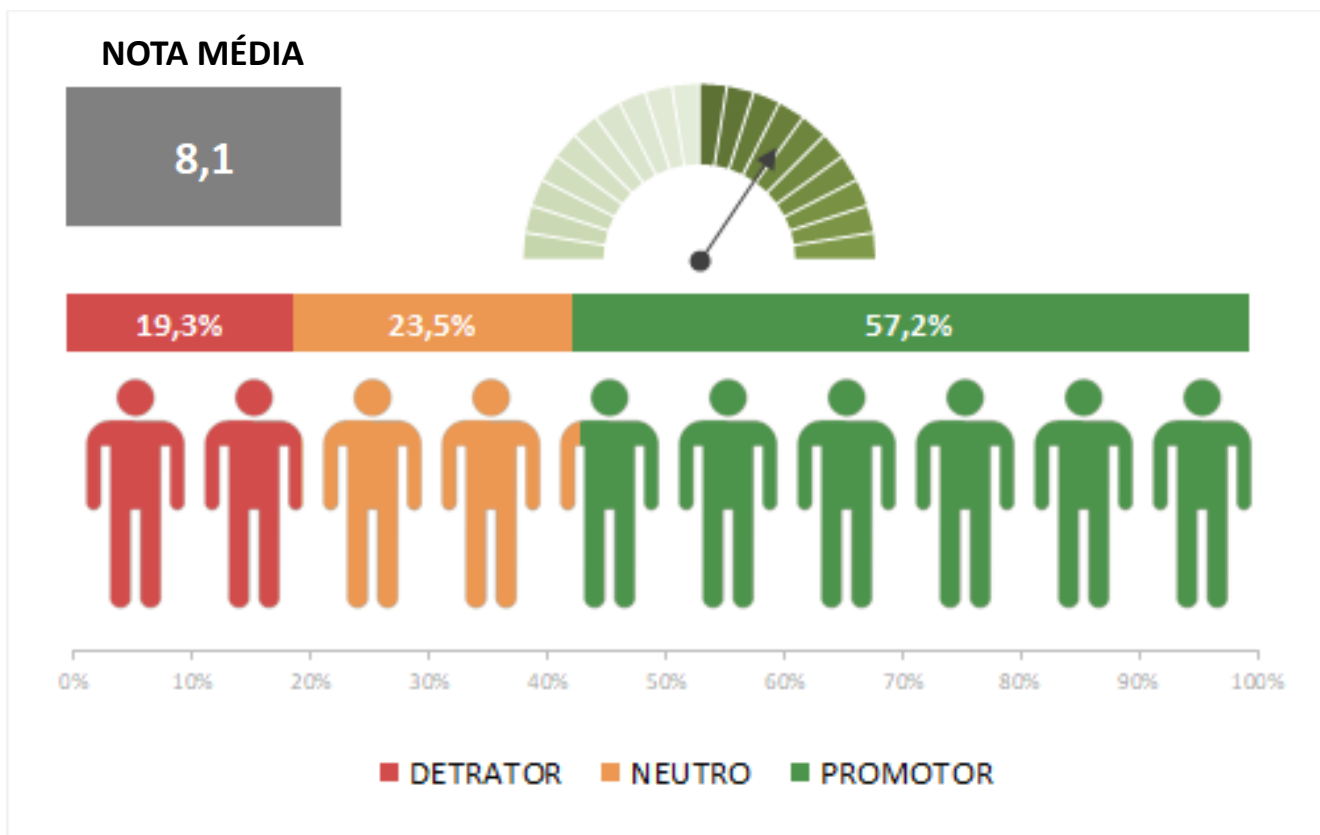
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	7,4%	11,9%	0,0%	13,7%	11,9%	10,0%	9,2%	10,8%	9,6%	11,0%	7,7%	9,6%	13,7%	9,9%
1	0,0%	2,8%	3,1%	1,2%	0,9%	2,0%	1,9%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,5%
2	2,8%	4,1%	6,1%	2,9%	2,4%	2,5%	0,0%	11,5%	0,7%	6,5%	3,1%	3,7%	0,0%	3,5%
3	1,2%	1,5%	0,0%	1,2%	2,4%	0,0%	2,8%	1,3%	2,5%	0,0%	1,8%	1,4%	0,0%	1,3%
4	3,4%	3,9%	0,0%	7,1%	1,8%	5,8%	3,4%	0,0%	7,0%	1,8%	0,0%	3,9%	0,0%	3,7%
5	14,0%	9,7%	19,6%	11,2%	6,4%	6,9%	11,6%	20,7%	2,7%	16,2%	22,7%	11,6%	12,0%	11,6%
6	1,2%	7,1%	6,1%	2,4%	6,0%	3,4%	6,1%	3,8%	3,3%	4,1%	8,2%	4,7%	0,0%	4,5%
7	7,2%	6,2%	16,6%	2,9%	4,4%	5,1%	4,1%	13,9%	10,3%	3,1%	6,3%	7,0%	0,0%	6,6%
8	18,6%	16,5%	17,5%	23,5%	9,3%	11,0%	29,4%	9,1%	18,0%	22,0%	4,4%	16,6%	29,6%	17,4%
9	15,7%	7,1%	16,6%	9,3%	9,1%	10,0%	8,1%	17,7%	11,0%	7,8%	18,8%	11,1%	8,8%	11,0%
10	28,5%	29,3%	14,4%	24,4%	45,4%	43,4%	23,4%	11,1%	31,3%	27,4%	27,1%	28,5%	35,9%	29,0%
MÉDIA	7,3	6,5	7,0	6,5	7,3	7,3	6,9	5,9	7,0	6,7	6,9	6,8	7,4	6,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	30,0%	40,9%	34,9%	39,8%	31,8%	30,6%	35,0%	48,2%	29,4%	39,7%	43,5%	36,7%	25,6%	36,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	44,2%	36,4%	31,0%	33,7%	54,5%	53,3%	31,5%	28,8%	42,3%	35,2%	45,8%	39,6%	44,7%	39,9%

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: 10,6%

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

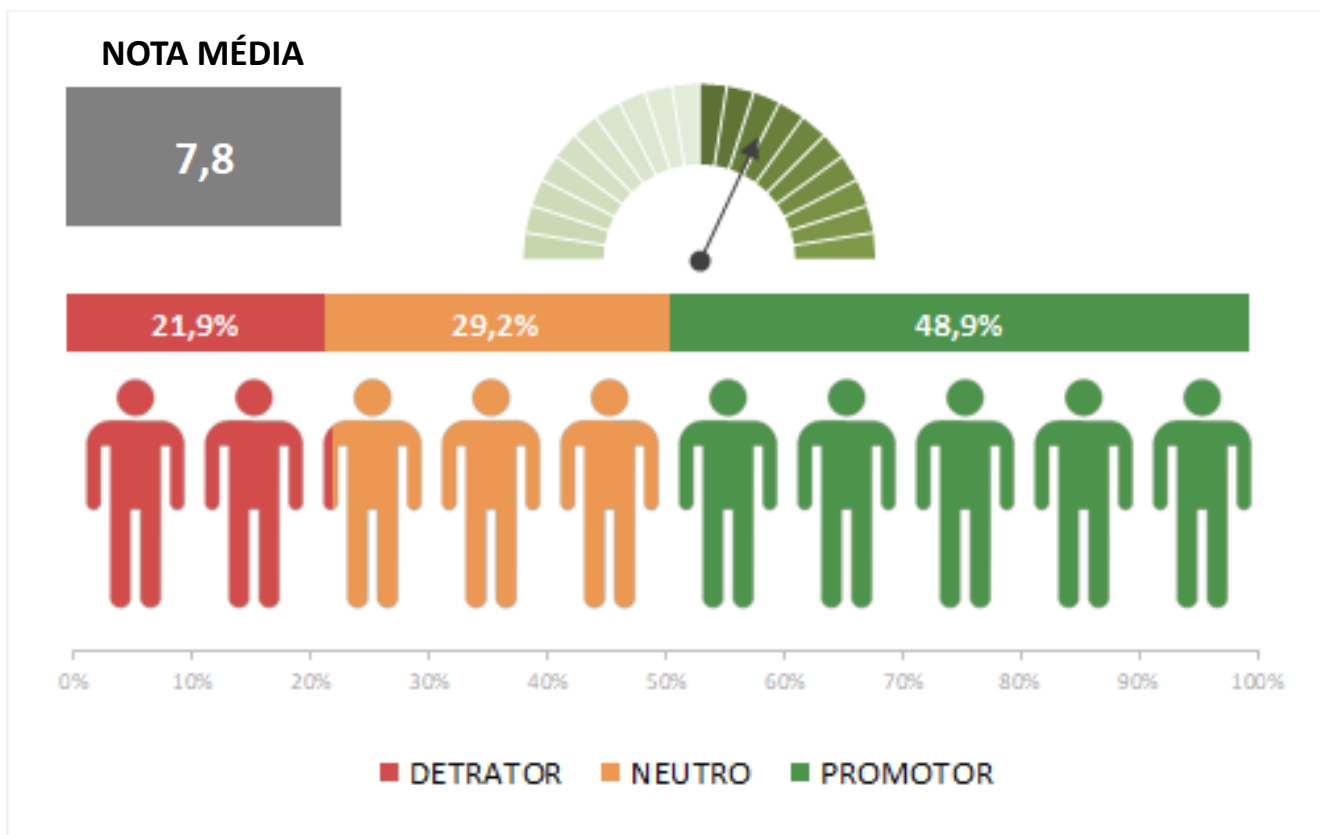
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	1,7%	5,3%	1,6%	3,8%	4,7%	6,4%	2,2%	0,0%	4,4%	3,5%	1,2%	3,8%	0,0%	3,5%
1	0,0%	1,6%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	1,9%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
2	0,6%	1,5%	0,0%	1,6%	1,3%	1,1%	0,7%	1,6%	1,8%	0,7%	0,0%	1,1%	0,0%	1,1%
3	1,4%	0,8%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	1,0%	1,6%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%
4	0,0%	2,2%	0,0%	1,6%	1,4%	1,5%	1,2%	0,0%	1,5%	0,7%	1,2%	1,2%	0,0%	1,1%
5	8,7%	8,7%	7,5%	10,3%	7,9%	6,6%	10,7%	9,2%	9,5%	6,0%	15,0%	8,7%	9,4%	8,7%
6	4,9%	0,9%	2,7%	3,0%	2,9%	2,8%	2,6%	3,7%	1,7%	4,3%	2,2%	2,5%	9,7%	2,9%
7	6,4%	7,3%	7,0%	8,5%	4,8%	6,8%	5,2%	10,2%	6,7%	8,4%	2,2%	6,6%	9,9%	6,8%
8	21,1%	12,4%	18,4%	20,5%	11,5%	9,8%	25,0%	14,8%	17,8%	17,1%	12,1%	16,5%	19,9%	16,7%
9	16,2%	11,1%	17,3%	12,2%	12,5%	14,4%	11,7%	16,1%	14,6%	11,0%	19,3%	12,5%	30,8%	13,6%
10	38,9%	48,2%	38,0%	38,6%	53,0%	50,6%	37,9%	40,0%	41,1%	45,0%	46,8%	45,1%	20,2%	43,6%
MÉDIA	8,3	8,0	8,0	8,0	8,3	8,2	8,0	8,1	8,0	8,1	8,5	8,1	8,1	8,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	17,4%	21,0%	19,3%	20,2%	18,1%	18,5%	20,3%	18,9%	19,9%	18,5%	19,6%	19,3%	19,2%	19,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	55,1%	59,3%	55,2%	50,8%	65,6%	64,9%	49,6%	56,1%	55,6%	56,0%	66,1%	57,6%	51,0%	57,2%

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: **10,3%**

TRATAMENTO DE ESGOTO

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,5%	8,0%	1,5%	5,6%	6,4%	6,9%	4,0%	1,6%	4,3%	5,9%	2,6%	5,1%	0,0%	4,8%
1	0,0%	1,6%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%	0,0%	1,9%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
2	0,6%	0,6%	0,0%	0,7%	0,9%	1,5%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
3	3,5%	2,1%	4,2%	1,8%	2,8%	3,0%	3,8%	0,0%	4,8%	1,6%	0,0%	2,9%	0,0%	2,8%
4	1,4%	2,1%	2,7%	2,2%	0,5%	1,1%	3,2%	0,0%	1,1%	3,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,8%
5	9,6%	8,1%	7,3%	9,4%	9,4%	6,4%	12,4%	6,4%	7,3%	11,0%	6,9%	8,8%	9,7%	8,9%
6	4,7%	0,0%	2,7%	1,1%	3,5%	4,2%	1,4%	0,0%	3,3%	1,3%	2,3%	2,1%	4,8%	2,3%
7	8,0%	9,3%	12,6%	8,5%	5,8%	8,5%	7,0%	12,8%	8,2%	9,3%	8,0%	7,4%	28,1%	8,7%
8	24,9%	16,3%	16,8%	29,0%	13,3%	15,1%	26,2%	20,2%	20,4%	21,2%	18,8%	20,3%	25,0%	20,6%
9	10,1%	7,4%	12,6%	8,0%	6,5%	7,4%	7,1%	15,5%	8,9%	6,2%	16,9%	8,9%	6,7%	8,7%
10	35,8%	44,3%	36,5%	33,7%	50,8%	46,0%	34,8%	39,0%	40,3%	38,6%	44,5%	41,1%	25,6%	40,1%
MÉDIA	8,0	7,6	7,8	7,7	7,9	7,8	7,7	8,2	7,8	7,6	8,5	7,8	7,9	7,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	21,2%	22,6%	21,5%	20,9%	23,5%	23,1%	24,9%	12,5%	22,1%	24,6%	11,8%	22,4%	14,5%	21,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	45,9%	51,8%	49,1%	41,7%	57,4%	53,4%	41,9%	54,5%	49,2%	44,9%	61,4%	49,9%	32,3%	48,9%

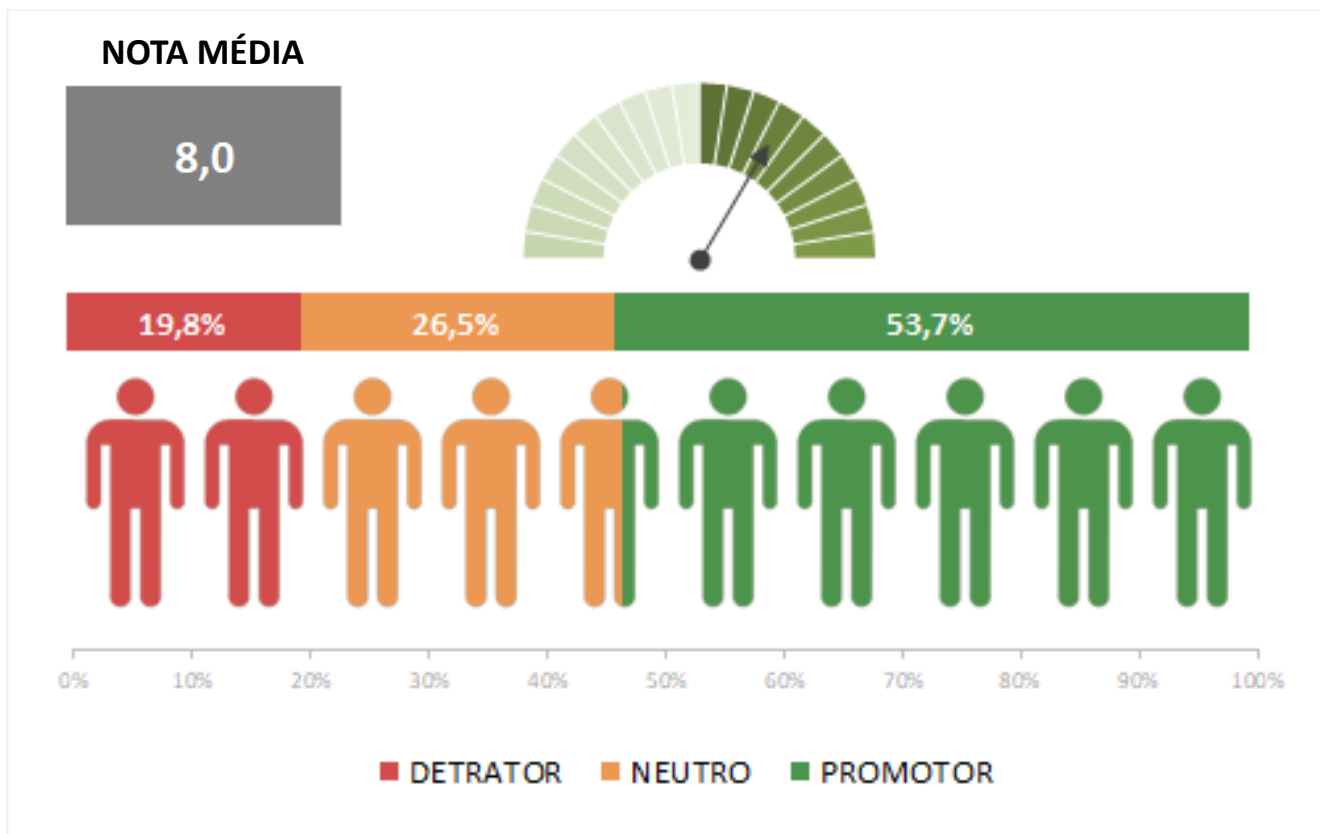


ARES
AGÊNCIA
REGULAÇÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS

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: **2,2%**

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

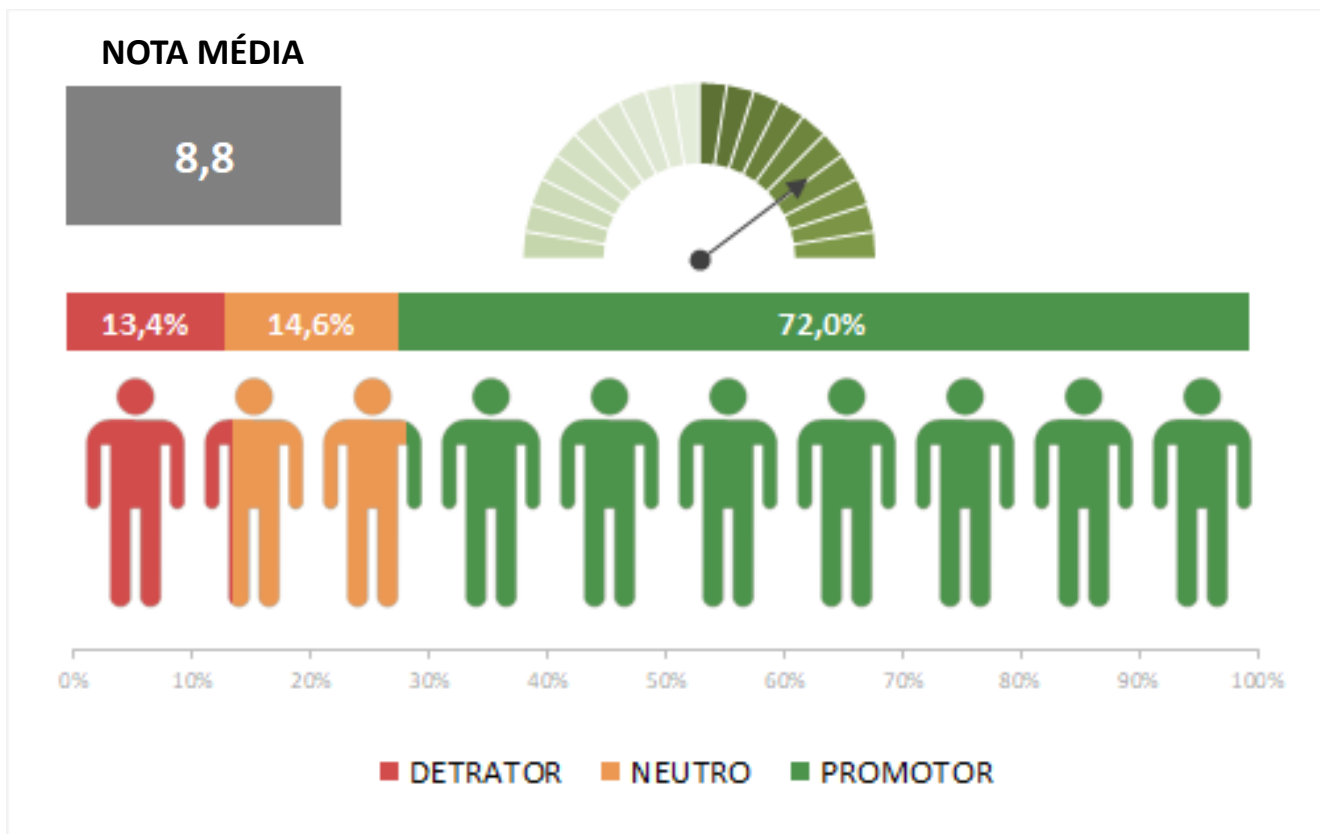
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	1,1%	7,3%	6,2%	1,4%	6,1%	7,2%	3,3%	0,0%	6,1%	3,8%	0,0%	4,5%	0,0%	4,3%
1	0,0%	0,7%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	6,4%	0,4%
2	2,7%	0,9%	0,0%	2,0%	2,8%	3,4%	1,0%	0,0%	2,7%	0,9%	1,9%	1,9%	0,0%	1,8%
3	1,3%	0,3%	0,0%	1,0%	1,2%	1,0%	1,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
4	1,9%	0,6%	0,0%	1,0%	2,3%	1,7%	1,4%	0,0%	1,4%	1,5%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
5	6,9%	9,0%	9,5%	12,0%	2,4%	4,7%	12,1%	6,8%	7,8%	8,4%	7,0%	8,5%	0,0%	8,0%
6	2,2%	4,5%	1,5%	2,1%	6,0%	4,2%	1,1%	6,0%	3,7%	1,0%	9,6%	3,3%	4,6%	3,3%
7	11,2%	9,5%	16,8%	7,4%	9,2%	8,2%	10,2%	15,2%	11,3%	8,8%	12,6%	10,5%	7,3%	10,4%
8	20,1%	12,5%	15,3%	17,1%	15,9%	15,9%	18,0%	13,5%	17,5%	15,8%	13,4%	14,9%	36,5%	16,2%
9	10,7%	6,7%	6,9%	12,1%	6,1%	8,6%	8,7%	8,8%	8,8%	10,1%	3,9%	8,4%	12,0%	8,6%
10	42,0%	48,0%	42,3%	44,0%	48,0%	45,2%	43,3%	47,9%	38,8%	49,8%	48,9%	45,8%	33,3%	45,0%
MÉDIA	8,2	7,8	7,8	8,2	7,9	7,8	8,0	8,4	7,6	8,3	8,2	8,0	8,2	8,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	16,1%	23,3%	18,8%	19,4%	20,8%	22,2%	19,8%	14,7%	23,7%	15,6%	21,2%	20,3%	11,0%	19,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	52,6%	54,7%	49,1%	56,1%	54,1%	53,8%	52,0%	56,6%	47,5%	59,8%	52,8%	54,2%	45,3%	53,7%

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: **0,3%**

LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

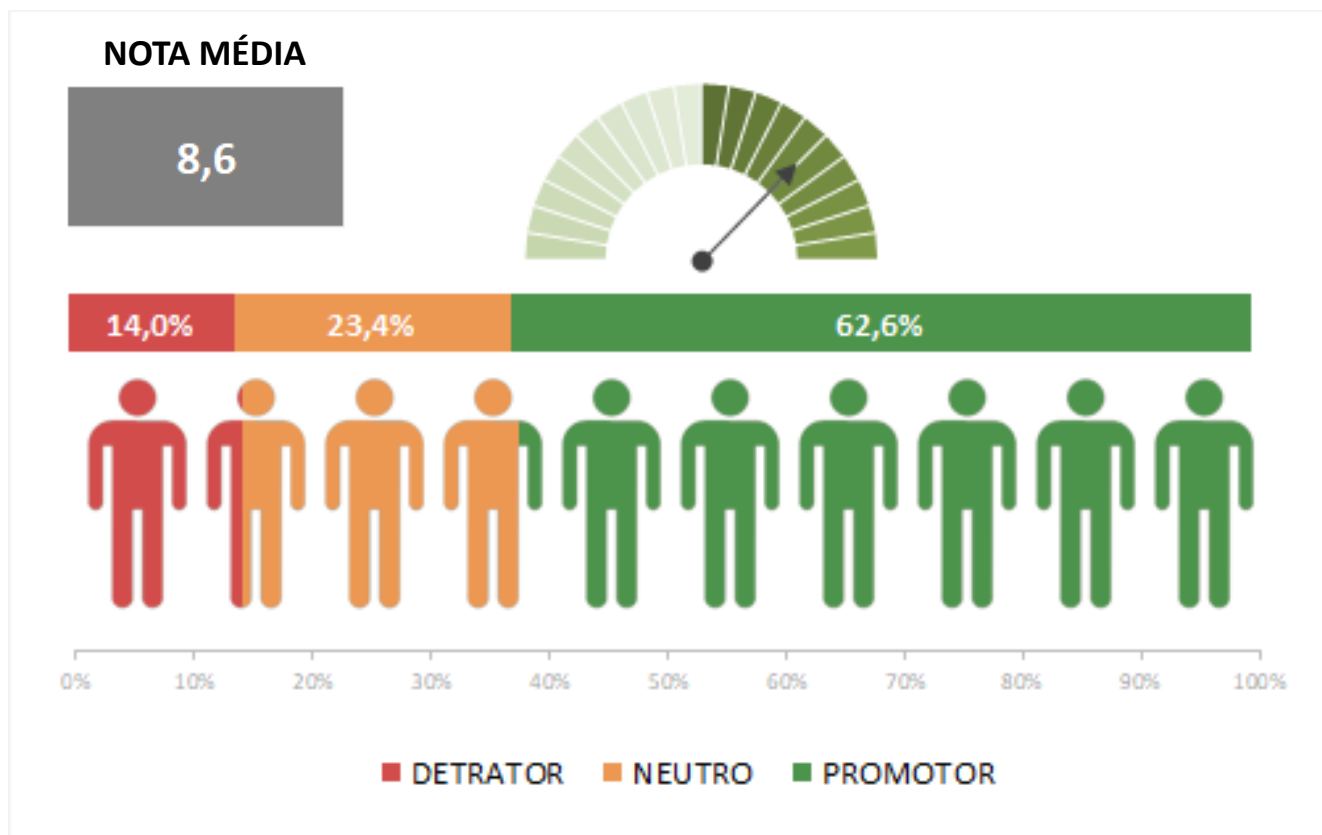
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,5%	2,4%	1,5%	1,4%	1,6%	2,7%	0,9%	0,0%	1,6%	1,8%	0,0%	1,6%	0,0%	1,5%
1	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%
2	0,8%	0,3%	0,0%	1,0%	0,4%	0,4%	1,0%	0,0%	0,3%	0,9%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
3	0,5%	1,1%	0,0%	1,4%	0,7%	1,3%	0,7%	0,0%	1,3%	0,0%	2,0%	0,9%	0,0%	0,8%
4	1,6%	3,2%	3,0%	2,6%	1,7%	2,9%	2,1%	1,9%	3,5%	0,9%	3,8%	2,1%	6,4%	2,4%
5	4,7%	5,7%	4,1%	7,1%	4,0%	2,7%	9,0%	2,8%	4,7%	5,8%	4,9%	5,5%	0,0%	5,2%
6	2,4%	3,3%	1,5%	2,4%	4,3%	2,7%	2,7%	3,4%	3,2%	1,5%	6,0%	2,7%	4,7%	2,8%
7	3,9%	5,3%	7,1%	4,0%	3,5%	3,2%	3,0%	10,9%	4,6%	1,8%	13,6%	4,0%	13,7%	4,6%
8	9,5%	10,6%	5,6%	12,4%	10,4%	8,0%	11,1%	12,2%	7,1%	11,6%	14,6%	9,7%	16,4%	10,0%
9	13,5%	6,7%	14,4%	9,6%	7,6%	9,2%	10,8%	10,4%	11,9%	9,5%	6,2%	10,7%	0,0%	10,1%
10	62,5%	61,3%	62,7%	58,2%	65,4%	66,5%	58,8%	58,4%	61,5%	66,3%	48,9%	62,1%	58,8%	61,9%
MÉDIA	9,0	8,6	8,9	8,6	8,9	8,8	8,7	8,9	8,7	9,0	8,4	8,8	8,7	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,5%	16,2%	10,1%	15,8%	13,0%	13,0%	16,4%	8,1%	15,0%	10,9%	16,7%	13,5%	11,1%	13,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	76,0%	68,0%	77,1%	67,8%	73,0%	75,7%	69,5%	68,8%	73,3%	75,8%	55,1%	72,8%	58,8%	72,0%

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?

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

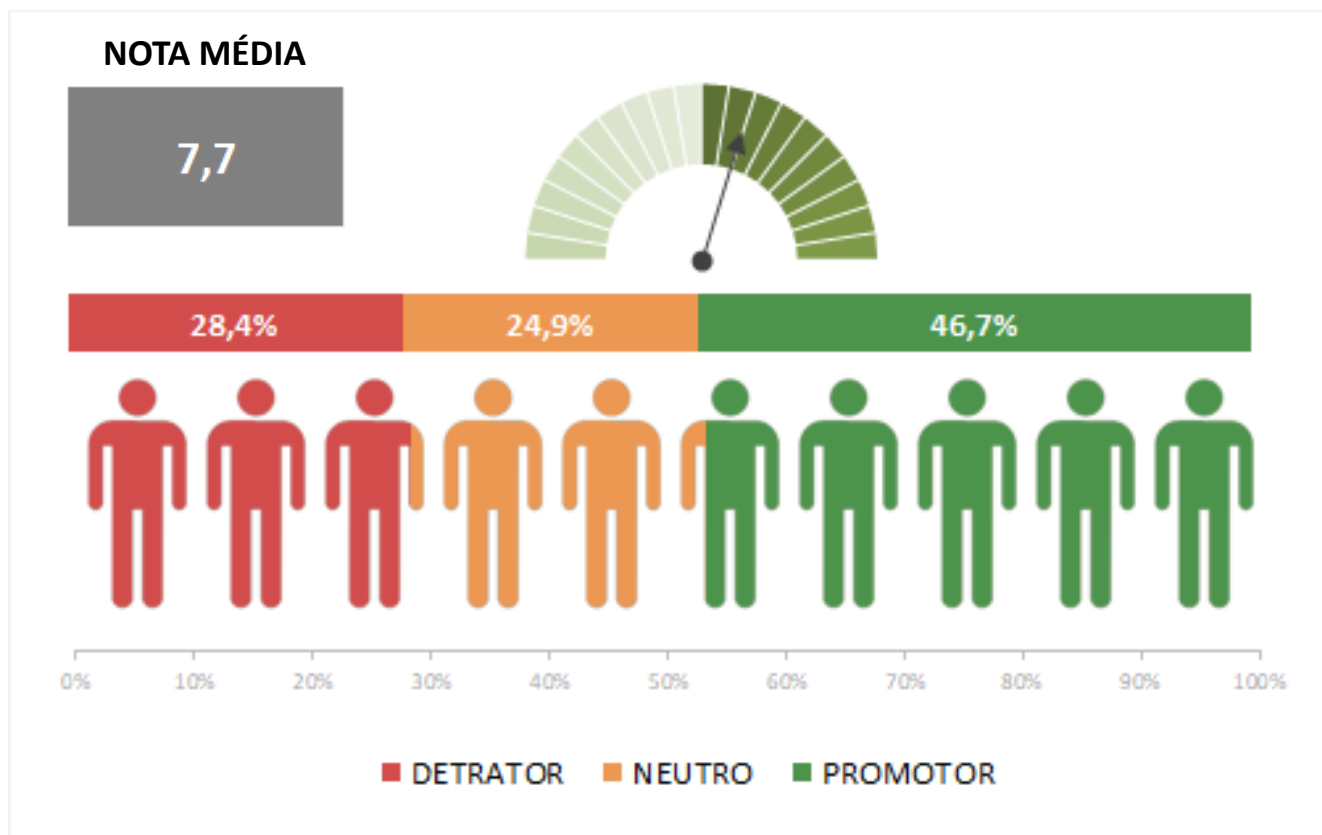
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	0,5%	1,1%	0,0%	0,7%	1,6%	1,4%	0,7%	0,0%	1,9%	0,0%	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	2,1%	0,0%	2,6%	1,0%	0,0%	0,9%	1,6%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
3	0,0%	0,7%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
4	1,8%	1,4%	2,6%	0,7%	2,0%	0,7%	1,1%	4,6%	1,3%	1,4%	3,0%	1,7%	0,0%	1,6%
5	4,7%	5,9%	8,6%	5,7%	2,7%	3,5%	5,5%	8,8%	2,3%	8,9%	3,1%	5,6%	0,0%	5,3%
6	3,9%	5,7%	7,1%	5,4%	2,7%	3,0%	4,9%	8,5%	2,4%	6,8%	5,9%	4,6%	9,4%	4,8%
7	5,3%	6,4%	3,0%	8,7%	4,6%	5,9%	5,4%	6,5%	6,0%	4,5%	9,4%	5,5%	11,1%	5,8%
8	19,5%	15,6%	23,5%	18,0%	13,0%	10,2%	22,0%	24,2%	13,1%	20,3%	22,7%	17,3%	21,0%	17,6%
9	18,9%	8,3%	19,6%	12,6%	10,4%	14,5%	13,5%	11,6%	18,8%	9,0%	11,9%	13,0%	22,9%	13,5%
10	43,3%	54,7%	31,5%	47,2%	63,1%	59,9%	44,3%	35,8%	53,2%	46,7%	44,1%	49,9%	35,5%	49,1%
MÉDIA	8,5	8,6	8,1	8,6	9,0	8,9	8,5	8,1	8,8	8,4	8,6	8,6	8,6	8,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	13,0%	15,0%	22,4%	13,4%	8,9%	9,5%	14,8%	21,9%	8,9%	19,5%	11,9%	14,3%	9,4%	14,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	62,2%	63,0%	51,1%	59,8%	73,5%	74,4%	57,8%	47,4%	71,9%	55,7%	56,0%	62,9%	58,5%	62,6%

QUALIDADE DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **0,5%**

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

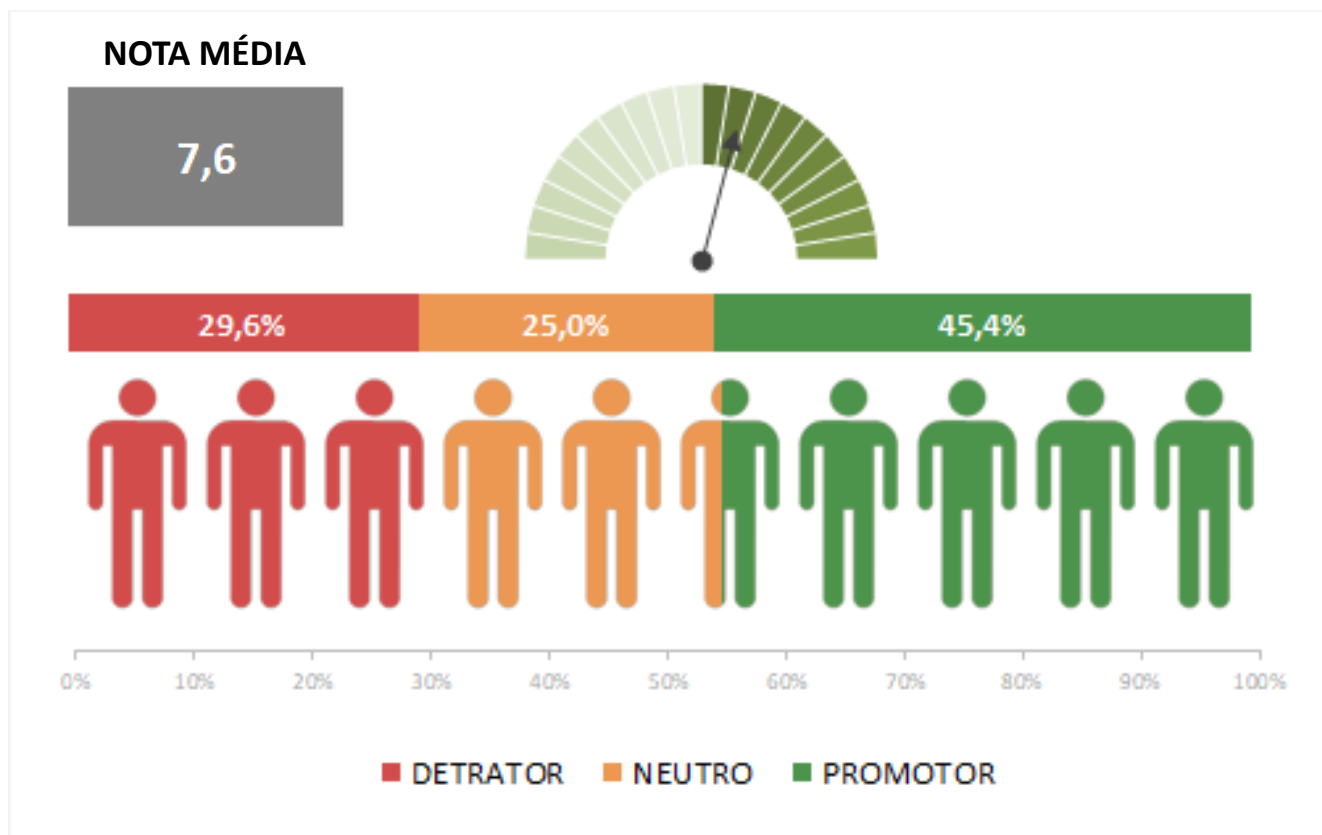
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	3,2%	4,6%	1,5%	5,4%	3,9%	4,6%	4,4%	1,4%	6,2%	2,8%	0,0%	4,1%	0,0%	3,9%
1	1,3%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
2	1,3%	0,6%	2,6%	0,0%	0,8%	0,7%	1,6%	0,0%	0,7%	1,4%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
3	2,1%	1,0%	1,5%	2,0%	1,1%	1,9%	1,9%	0,0%	1,5%	2,1%	0,0%	1,7%	0,0%	1,6%
4	1,9%	3,0%	1,5%	2,4%	3,1%	3,6%	2,4%	0,0%	2,9%	2,7%	0,0%	2,6%	0,0%	2,4%
5	10,4%	12,0%	23,5%	9,9%	4,3%	6,9%	14,7%	13,3%	9,5%	11,8%	14,6%	11,3%	9,4%	11,2%
6	9,7%	5,8%	10,8%	5,3%	8,2%	6,2%	11,0%	4,1%	6,3%	10,1%	4,3%	7,6%	9,9%	7,7%
7	9,0%	8,0%	4,1%	8,5%	11,5%	10,8%	5,4%	9,9%	12,5%	4,7%	8,1%	8,3%	11,9%	8,5%
8	18,1%	14,9%	17,9%	18,4%	13,3%	12,2%	17,3%	24,1%	12,5%	19,2%	20,4%	15,5%	31,8%	16,5%
9	7,1%	8,9%	4,5%	9,8%	8,5%	6,2%	8,3%	11,4%	6,0%	9,5%	10,0%	7,5%	16,6%	8,0%
10	36,1%	41,2%	29,5%	38,4%	45,2%	45,3%	33,1%	35,7%	40,3%	35,8%	42,7%	39,8%	20,5%	38,7%
MÉDIA	7,6	7,8	7,1	7,8	8,0	7,8	7,4	8,1	7,5	7,7	8,3	7,7	8,0	7,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	29,8%	27,0%	44,0%	25,0%	21,5%	25,5%	36,0%	18,9%	28,7%	30,9%	18,8%	28,9%	19,3%	28,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	43,2%	50,1%	34,1%	48,1%	53,7%	51,5%	41,4%	47,1%	46,3%	45,3%	52,6%	47,3%	37,1%	46,7%

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: 14,9%

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

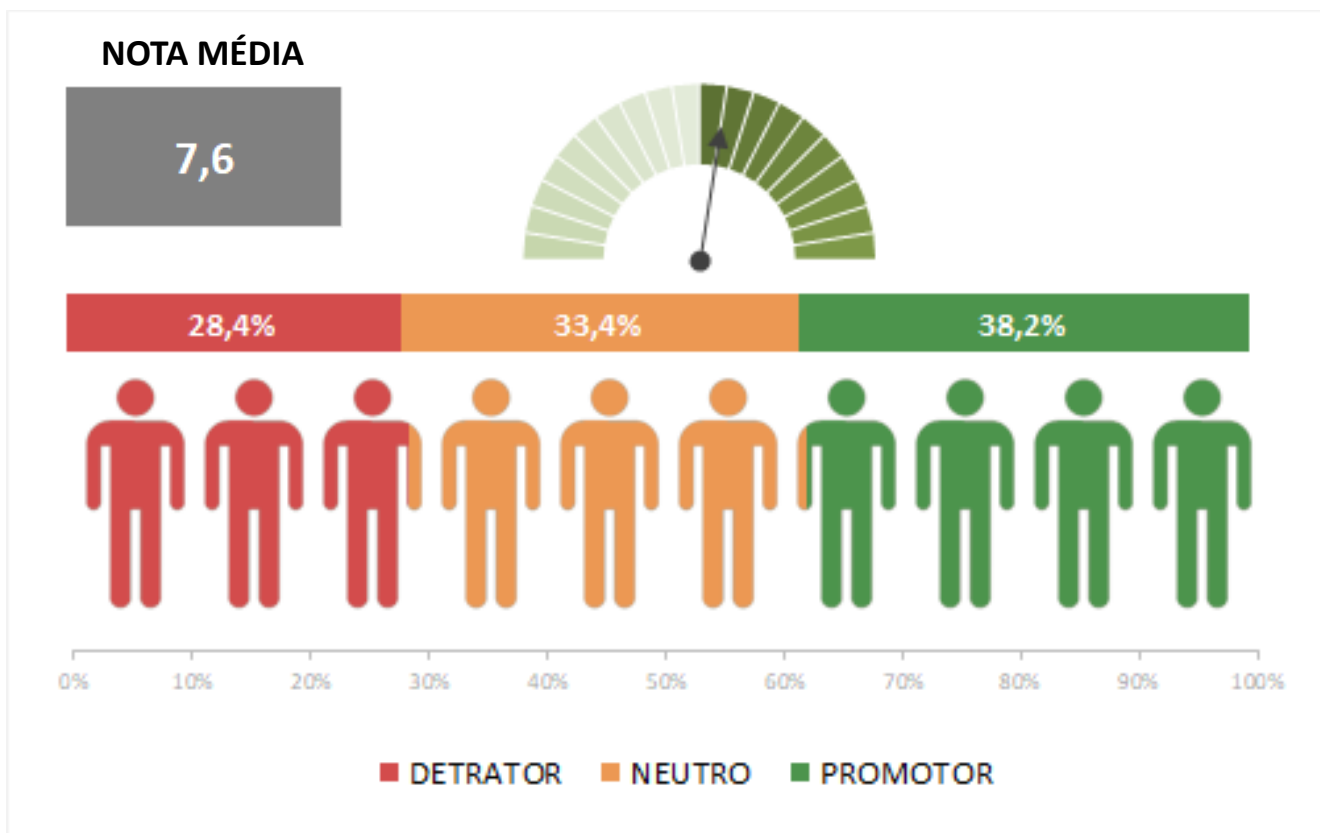
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,9%	5,0%	1,6%	3,4%	3,5%	5,0%	1,5%	1,5%	3,3%	3,6%	0,0%	3,1%	0,0%	3,0%
1	0,0%	0,8%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
2	1,5%	3,8%	3,3%	3,4%	1,4%	1,7%	2,1%	5,8%	1,7%	1,8%	8,0%	2,1%	14,4%	2,7%
3	4,4%	3,8%	5,6%	4,2%	2,9%	4,1%	6,3%	0,0%	3,4%	6,2%	0,0%	4,3%	0,0%	4,1%
4	0,9%	1,6%	0,0%	2,6%	0,5%	1,9%	1,2%	0,0%	1,5%	1,4%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%
5	11,0%	11,8%	14,8%	11,2%	8,9%	9,1%	13,1%	12,8%	11,8%	11,0%	11,4%	11,5%	9,5%	11,4%
6	5,6%	8,0%	12,1%	5,7%	4,2%	2,7%	6,1%	16,7%	4,3%	7,1%	13,4%	7,2%	0,0%	6,8%
7	11,8%	8,0%	17,2%	7,1%	7,7%	8,6%	10,4%	11,6%	15,9%	3,2%	12,5%	9,5%	17,8%	9,9%
8	17,1%	13,2%	12,5%	19,2%	12,1%	12,1%	21,8%	8,4%	11,0%	21,2%	8,7%	15,9%	0,0%	15,1%
9	14,3%	5,2%	8,3%	9,9%	10,3%	13,3%	6,5%	8,1%	11,8%	9,4%	4,2%	9,4%	15,4%	9,7%
10	32,5%	39,0%	23,0%	33,3%	48,5%	41,4%	30,0%	35,0%	34,4%	35,1%	41,9%	35,4%	43,0%	35,8%
MÉDIA	7,8	7,3	7,0	7,5	8,1	7,8	7,4	7,5	7,5	7,5	7,7	7,5	7,7	7,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	24,4%	34,7%	39,0%	30,5%	21,4%	24,5%	31,3%	36,9%	27,0%	31,1%	32,7%	29,9%	23,9%	29,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	46,8%	44,1%	31,3%	43,2%	58,8%	54,7%	36,5%	43,1%	46,1%	44,5%	46,1%	44,7%	58,4%	45,4%

SATISFAÇÃO GERAL – PREFEITURA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE SANTO ANTONIO DE POSSE? 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

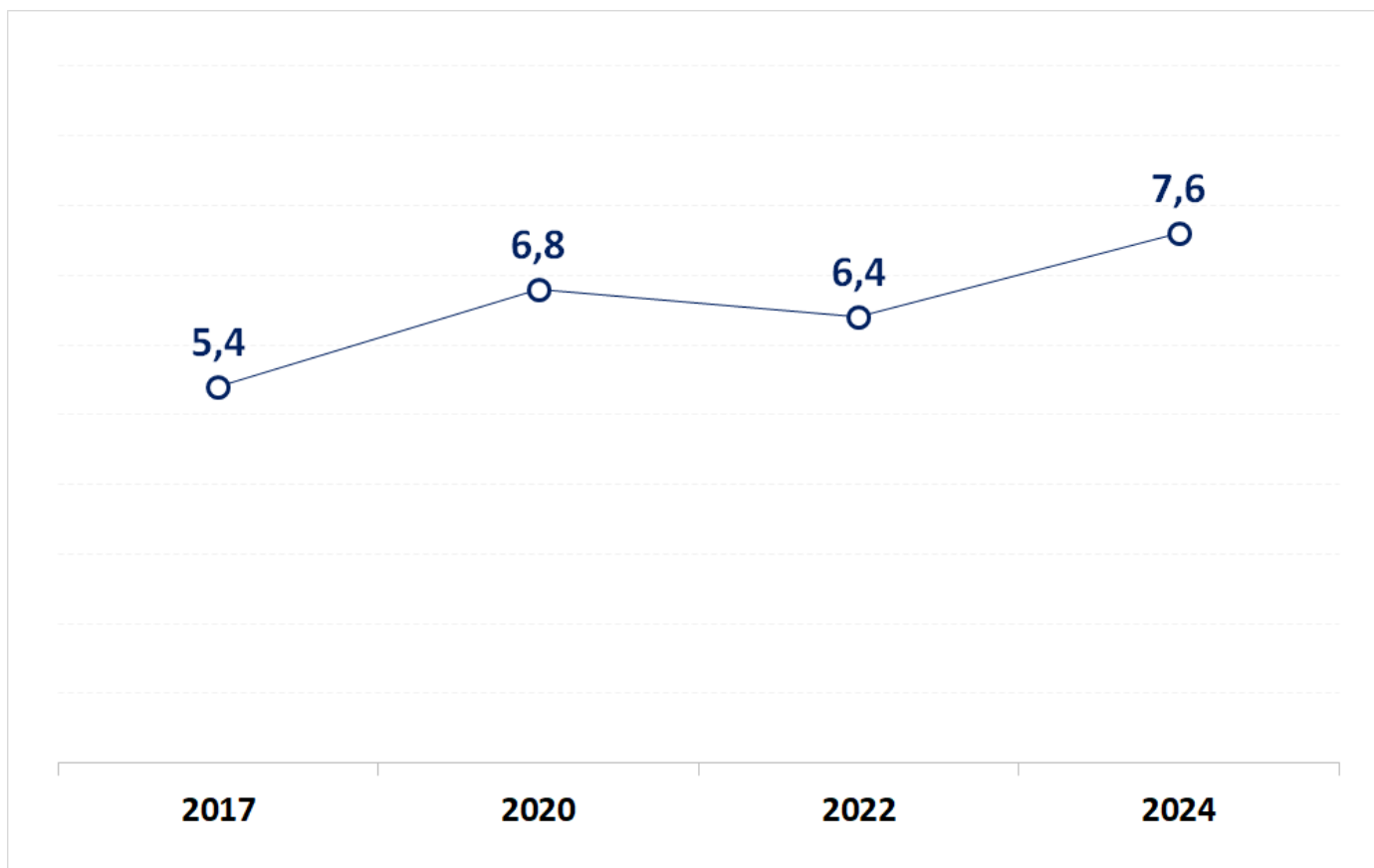


% NÃO RESPOSTA: 0,0%

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – PREFEITURA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE SANTO ANTONIO DE POSSE? 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 – PREFEITURA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE SANTO ANTONIO DE POSSE? 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	1,6%	3,2%	1,5%	4,0%	1,2%	3,0%	2,3%	1,4%	2,8%	2,8%	0,0%	2,5%	0,0%	2,4%
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%	0,9%	0,0%	0,0%	1,2%	0,7%	0,4%	0,0%	0,7%	0,3%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
3	0,8%	2,5%	0,0%	2,4%	2,1%	1,7%	2,4%	0,0%	1,0%	2,5%	1,1%	1,8%	0,0%	1,7%
4	4,2%	1,7%	2,6%	4,3%	1,6%	3,6%	2,6%	2,0%	3,5%	2,3%	2,8%	3,1%	0,0%	2,9%
5	12,2%	14,8%	19,8%	11,4%	11,7%	11,0%	15,1%	15,7%	13,5%	14,0%	12,4%	13,5%	13,7%	13,5%
6	8,1%	6,8%	12,3%	7,4%	4,1%	6,3%	7,7%	9,2%	7,0%	7,0%	9,8%	7,3%	9,3%	7,4%
7	15,9%	8,6%	15,9%	12,0%	9,9%	8,1%	14,3%	16,8%	11,7%	12,0%	14,4%	12,5%	7,3%	12,2%
8	22,4%	20,1%	29,1%	17,3%	20,2%	17,7%	22,9%	25,3%	20,2%	22,8%	19,3%	20,0%	41,1%	21,2%
9	9,1%	9,1%	5,6%	11,3%	9,2%	9,0%	9,0%	9,6%	8,9%	7,9%	13,6%	9,1%	9,4%	9,1%
10	25,8%	32,3%	13,2%	29,9%	39,0%	38,9%	23,3%	19,9%	30,7%	28,3%	26,6%	29,7%	19,3%	29,1%
MÉDIA	7,6	7,6	7,1	7,5	8,0	7,8	7,4	7,5	7,6	7,5	7,8	7,6	7,8	7,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	26,8%	29,9%	36,2%	29,5%	21,8%	26,3%	30,5%	28,3%	28,4%	29,0%	26,1%	28,7%	23,0%	28,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	34,9%	41,4%	18,8%	41,1%	48,2%	47,9%	32,3%	29,6%	39,7%	36,2%	40,2%	38,8%	28,7%	38,2%

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DO PRESTADOR

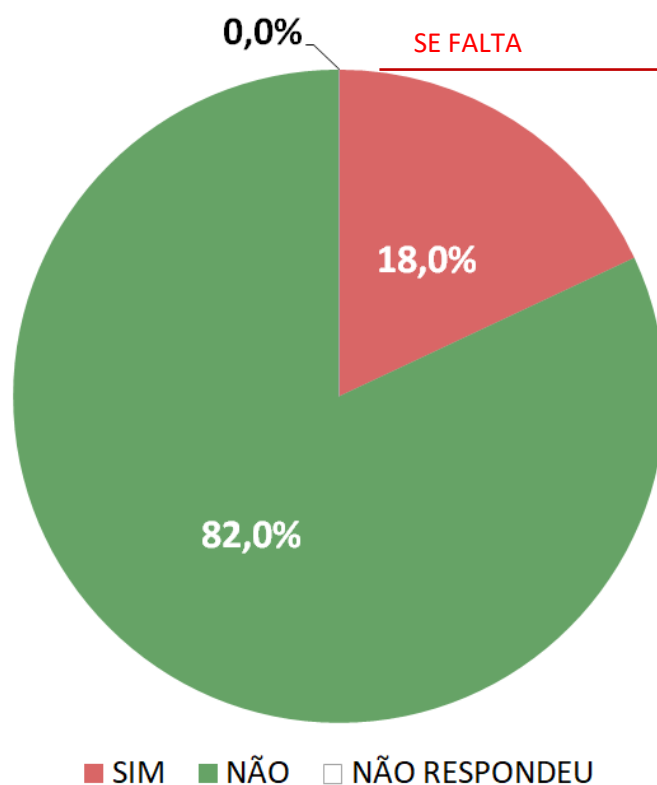
1. (SE NOTA 9 OU 10) PERCEBEMOS QUE ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS, POR QUAL MOTIVO ATRIBUI ESSA NOTA?
2. (SE NOTA ≥ 6) PELA SUA RESPOSTA, PERCEBEMOS QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PODERIAM SER MELHORES. O QUE PODERIA SER FEITO PARA SATISFAZÊ-LO?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 38,2% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	37,3%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	22,1%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	12,7%
NÃO FALTA ÁGUA	11,6%
BOM ATENDIMENTO	8,5%
QUALIDADE DA ÁGUA	2,6%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	2,5%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	2,2%
BOA COLETA DE ESGOTO	1,4%
OUTROS	1,2%
NÃO RESPONDEU	3,1%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 28,4% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	43,0%
MELHORAR O ATENDIMENTO	23,9%
DIMINUIR O PREÇO	18,9%
MELHORAR OS SERVIÇOS	17,9%
NÃO FALTAR ÁGUA	13,6%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO	8,0%
EFETUAR LEITURA CORRETA DA CONTA	4,1%
MAIOR COMPROMETIMENTO	4,3%
MELHORAR A PRESSÃO	1,4%
OUTROS	13,7%
NÃO RESPONDEU	1,5%

FALTA DE ÁGUA

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



COM QUAL FREQUÊNCIA?	%
< 1 VEZ POR MÊS	16,4%
1 VEZ POR MÊS	17,9%
2 VEZES POR MÊS	15,4%
3 VEZES POR MÊS	9,2%
1 VEZ POR SEMANA	26,0%
> 1 VEZ POR SEMANA	15,1%

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

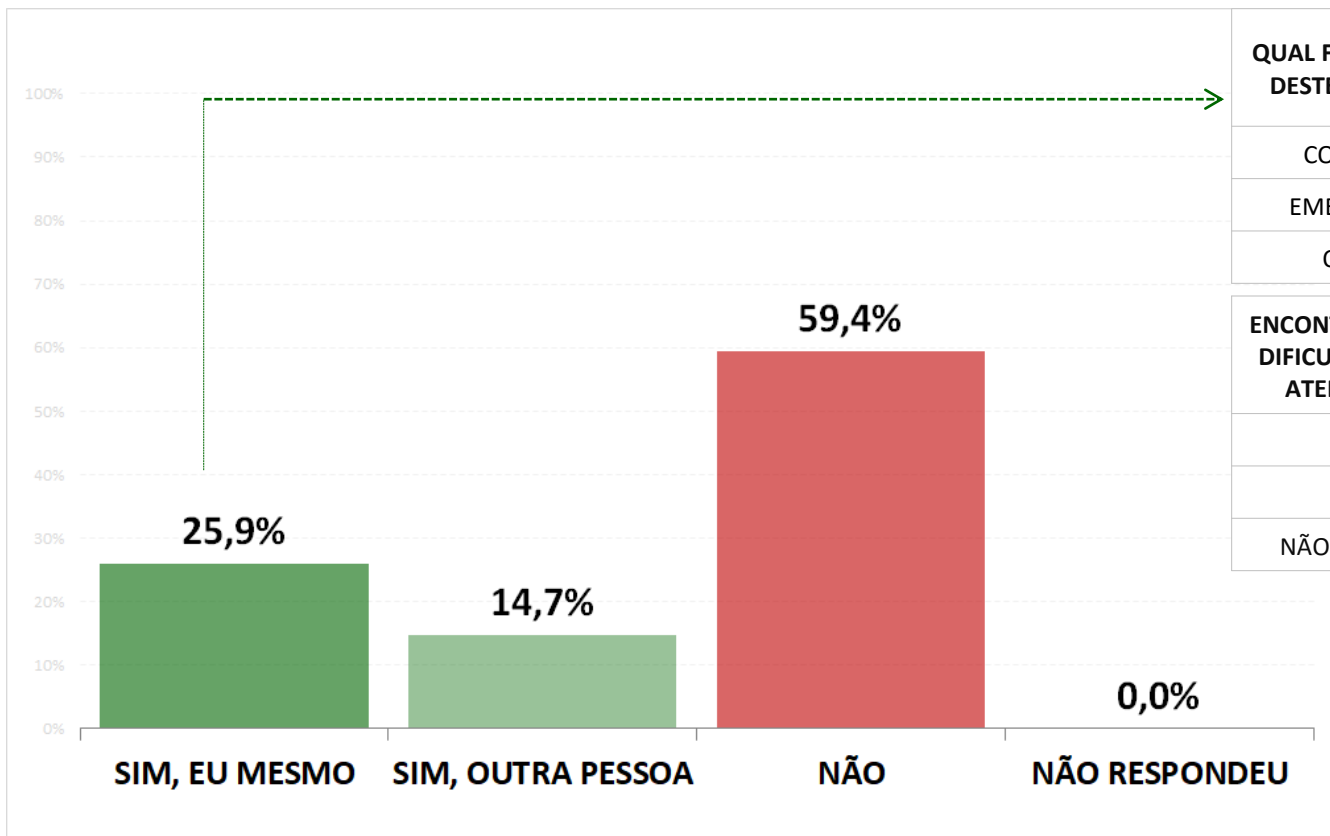
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	15,7%	20,3%	21,3%	19,2%	14,5%	16,8%	12,9%	30,9%	16,7%	20,0%	15,6%	18,3%	14,0%	18,0%
NÃO	84,3%	79,7%	78,7%	80,8%	85,5%	83,2%	87,1%	69,1%	83,3%	80,0%	84,4%	81,7%	86,0%	82,0%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

CANAL DE ATENDIMENTO

VOCÊ OU ALGUÉM DE SUA CASA JÁ FEZ ALGUMA SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE SANTO ANTONIO DE POSSE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	50,4%
EMERGENCIAL	49,6%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	33,4%
NÃO	66,6%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	35,2%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	32,7%
DEMORA NO ATENDIMENTO	11,1%
ATENDIMENTO RUIM	6,6%
NÃO ATENDEM AO TELEFONE	6,5%
FUNCIONÁRIOS DESPREPARADOS	3,0%
NÃO RESOLVEM POR TELEFONE	1,7%
NÃO RESPONDEU	3,1%

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 DE SANTO ANTONIO DE POSSE?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

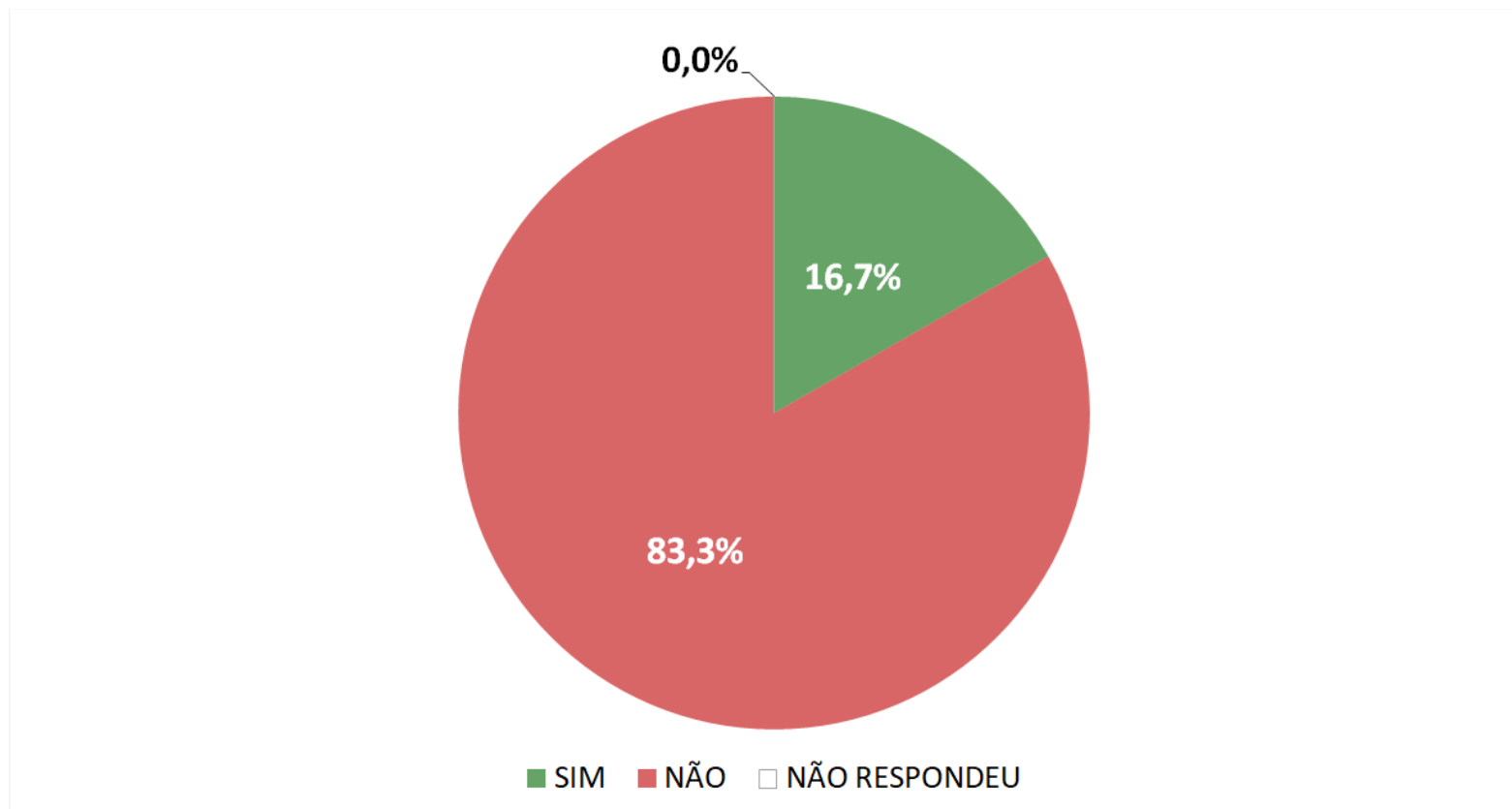
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	21,7%	30,0%	23,3%	29,1%	24,2%	22,6%	26,7%	31,2%	21,6%	25,6%	40,2%	24,6%	47,7%	25,9%
SIM, OUTRA PESSOA	14,6%	14,9%	19,4%	16,1%	10,1%	13,6%	12,0%	22,6%	14,2%	14,5%	17,1%	15,4%	4,6%	14,7%
NÃO	63,7%	55,1%	57,3%	54,8%	65,7%	63,7%	61,3%	46,1%	64,2%	59,9%	42,7%	60,1%	47,7%	59,4%
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%

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

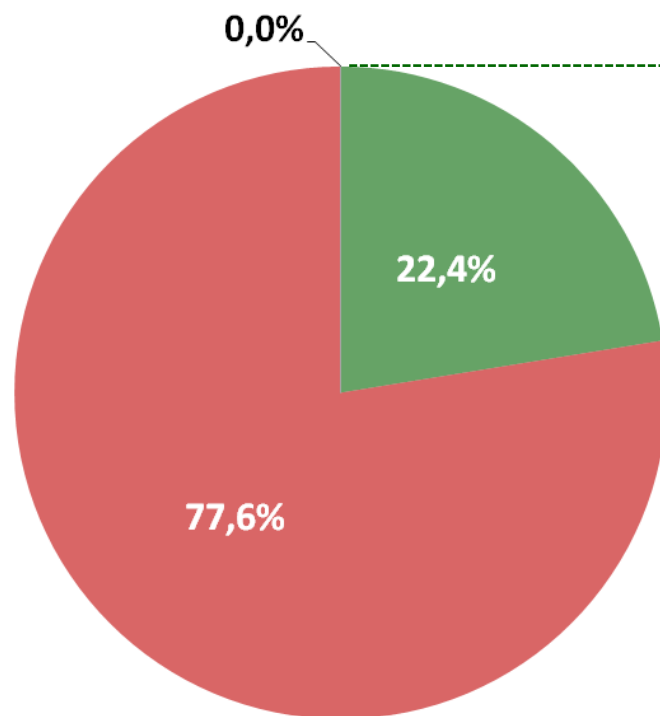
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	22,2%	11,4%	13,4%	21,0%	14,4%	20,8%	20,2%	1,3%	24,3%	13,4%	3,9%	17,5%	4,6%	16,7%
NÃO	77,8%	88,6%	86,6%	79,0%	85,6%	79,2%	79,8%	98,7%	75,7%	86,6%	96,1%	82,5%	95,4%	83,3%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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	31,0%
FOLHETO	15,0%
PREFEITURA	14,2%
INTERNET	10,2%
REDES SOCIAIS	8,7%
TELEVISÃO	7,5%
PORTAL DE NOTÍCIAS	2,3%
TRABALHO	2,0%
RÁDIO	1,7%
OUTROS MEIOS	5,5%
NÃO RESPONDEU	1,8%

JÁ OBTVEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	6,1%
NÃO	93,9%
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	17,0%	27,7%	18,8%	21,7%	25,7%	22,2%	15,4%	37,0%	20,6%	22,9%	26,7%	21,4%	39,6%	22,4%
NÃO	83,0%	72,3%	81,2%	78,3%	74,3%	77,8%	84,6%	63,0%	79,4%	77,1%	73,3%	78,6%	60,4%	77,6%
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

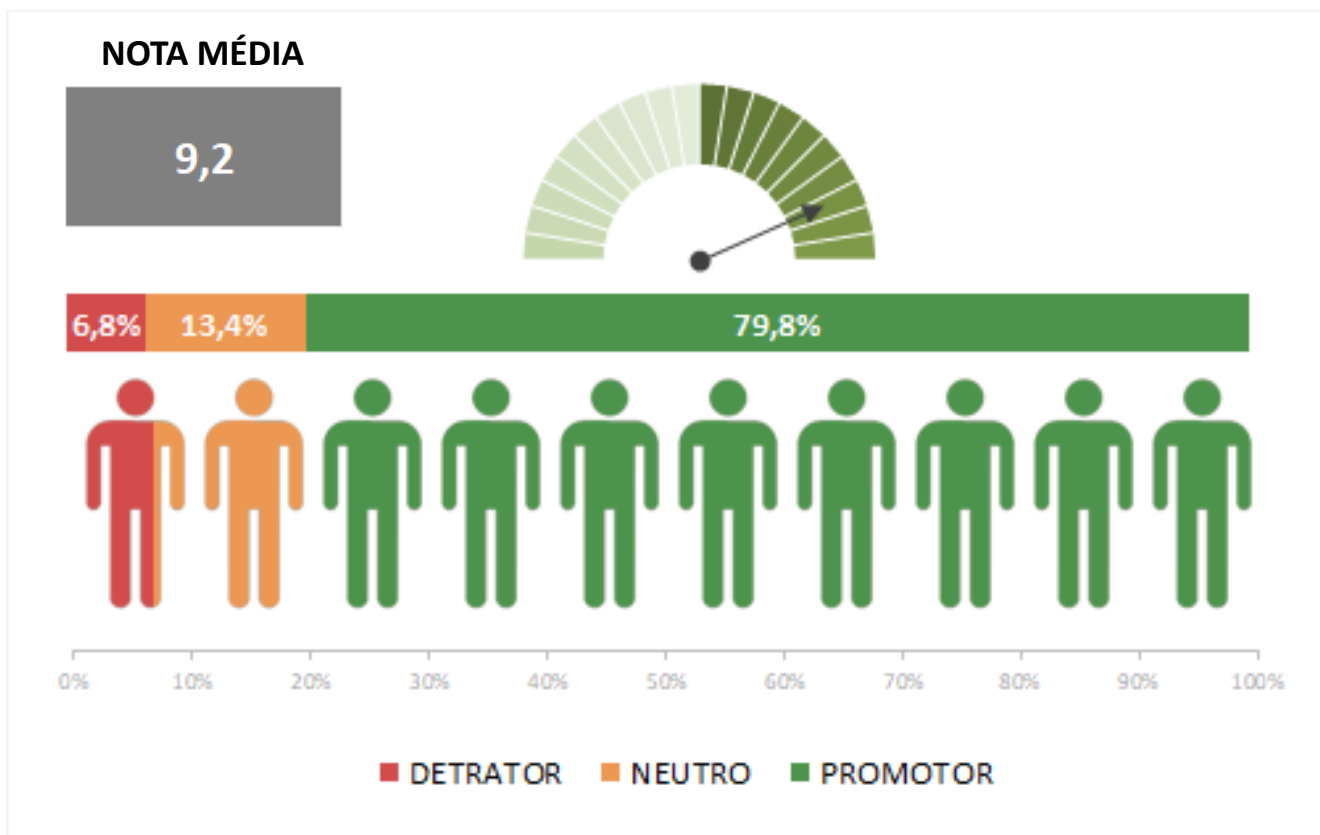
A SEGUIR, **SATISFAÇÃO GERAL** COM OS SERVIÇOS DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS E DE VARRIÇÃO DAS RUAS.

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

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA

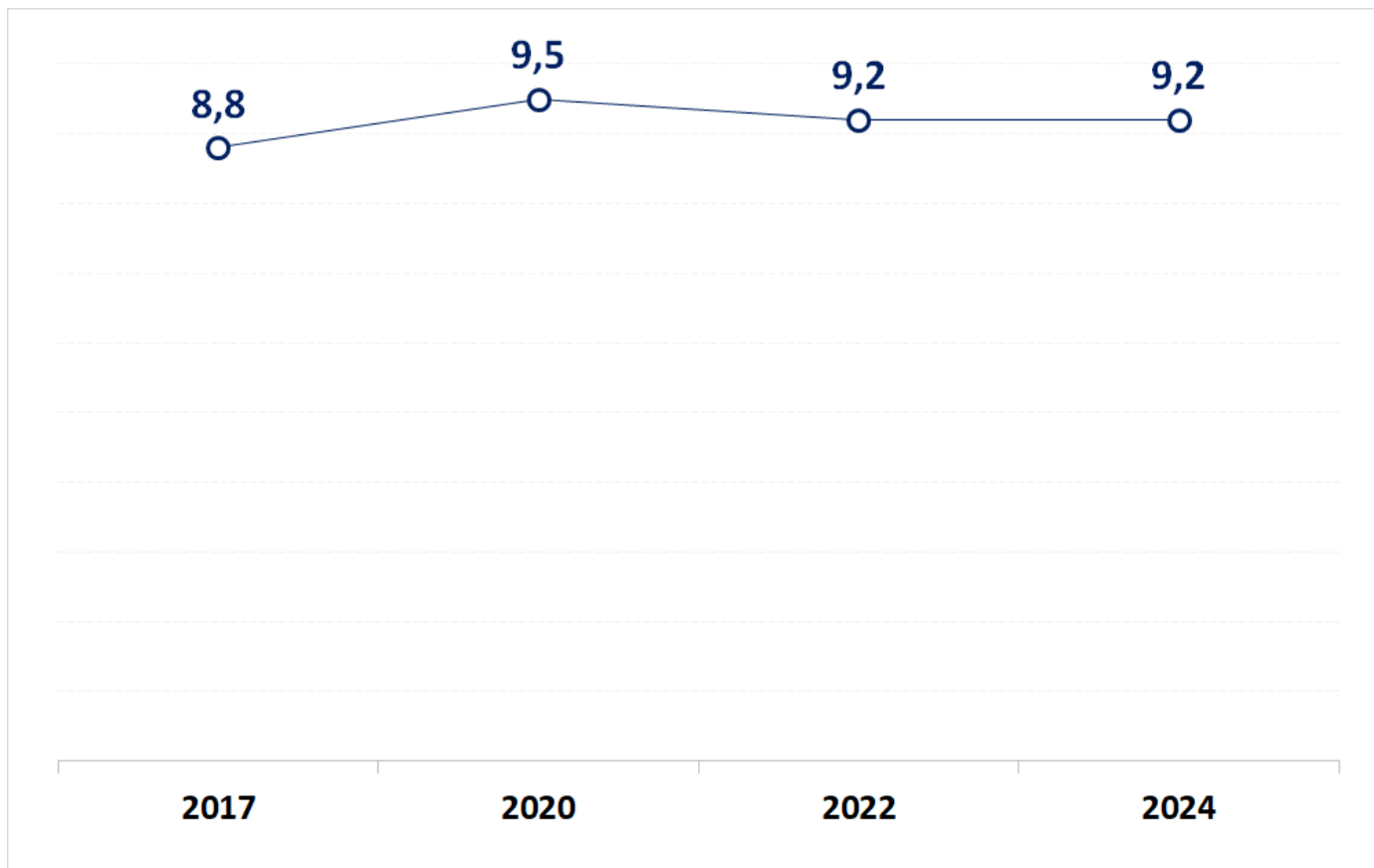


% NÃO RESPOSTA: 0,4%

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS (COLETA DE LIXO) AQUI EM SANTO ANTONIO DE POSSE? 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 SANTO ANTONIO DE POSSE? 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%	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%
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%	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
3	1,8%	1,3%	4,1%	0,7%	0,7%	0,6%	3,2%	0,0%	0,9%	2,7%	0,0%	1,6%	0,0%	1,5%
4	0,8%	0,9%	0,0%	1,0%	1,2%	1,1%	1,0%	0,0%	1,6%	0,3%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
5	0,5%	0,8%	0,0%	0,7%	1,1%	1,7%	0,0%	0,0%	1,0%	0,6%	0,0%	0,4%	4,6%	0,7%
6	5,4%	1,0%	6,7%	2,9%	1,1%	3,5%	2,0%	5,2%	5,7%	1,8%	0,0%	3,4%	0,0%	3,2%
7	3,4%	3,9%	5,6%	4,7%	1,1%	1,3%	6,3%	3,3%	4,0%	2,4%	6,6%	3,6%	4,7%	3,6%
8	7,8%	11,6%	10,1%	15,1%	3,5%	6,3%	14,2%	8,0%	10,3%	9,3%	9,5%	10,0%	4,7%	9,7%
9	11,1%	6,6%	17,5%	2,6%	9,8%	9,5%	6,9%	11,5%	7,6%	9,3%	11,4%	8,2%	19,9%	8,8%
10	68,3%	73,6%	56,0%	71,3%	80,8%	75,7%	65,4%	72,1%	68,9%	72,5%	72,6%	71,3%	66,1%	71,0%
MÉDIA	9,2	9,3	8,9	9,2	9,5	9,4	9,0	9,4	9,2	9,2	9,5	9,2	9,3	9,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,3%	4,3%	10,8%	6,3%	4,7%	7,2%	7,2%	5,2%	9,2%	6,6%	0,0%	6,9%	4,6%	6,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	79,5%	80,2%	73,5%	73,9%	90,6%	85,2%	72,3%	83,6%	76,5%	81,8%	83,9%	79,4%	86,0%	79,8%

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 – 79,8% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	34,6%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	28,4%
ESTÁ SATISFEITO	10,5%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	8,8%
EQUIPE DE QUALIDADE	6,2%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	3,6%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,3%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	1,6%
CIDADE/RUAS LIMPAS	1,3%
NÃO DEIXA ACUMULAR	1,0%
SÃO EDUCADOS	0,7%
SÃO ORGANIZADOS	0,3%
NÃO RESPONDEU	0,7%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 6,8% DOS USUÁRIOS)	%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	28,6%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	19,0%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	14,3%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	14,3%
MAIOR COMPROMETIMENTO	4,8%
NÃO RESPONDEU	19,0%

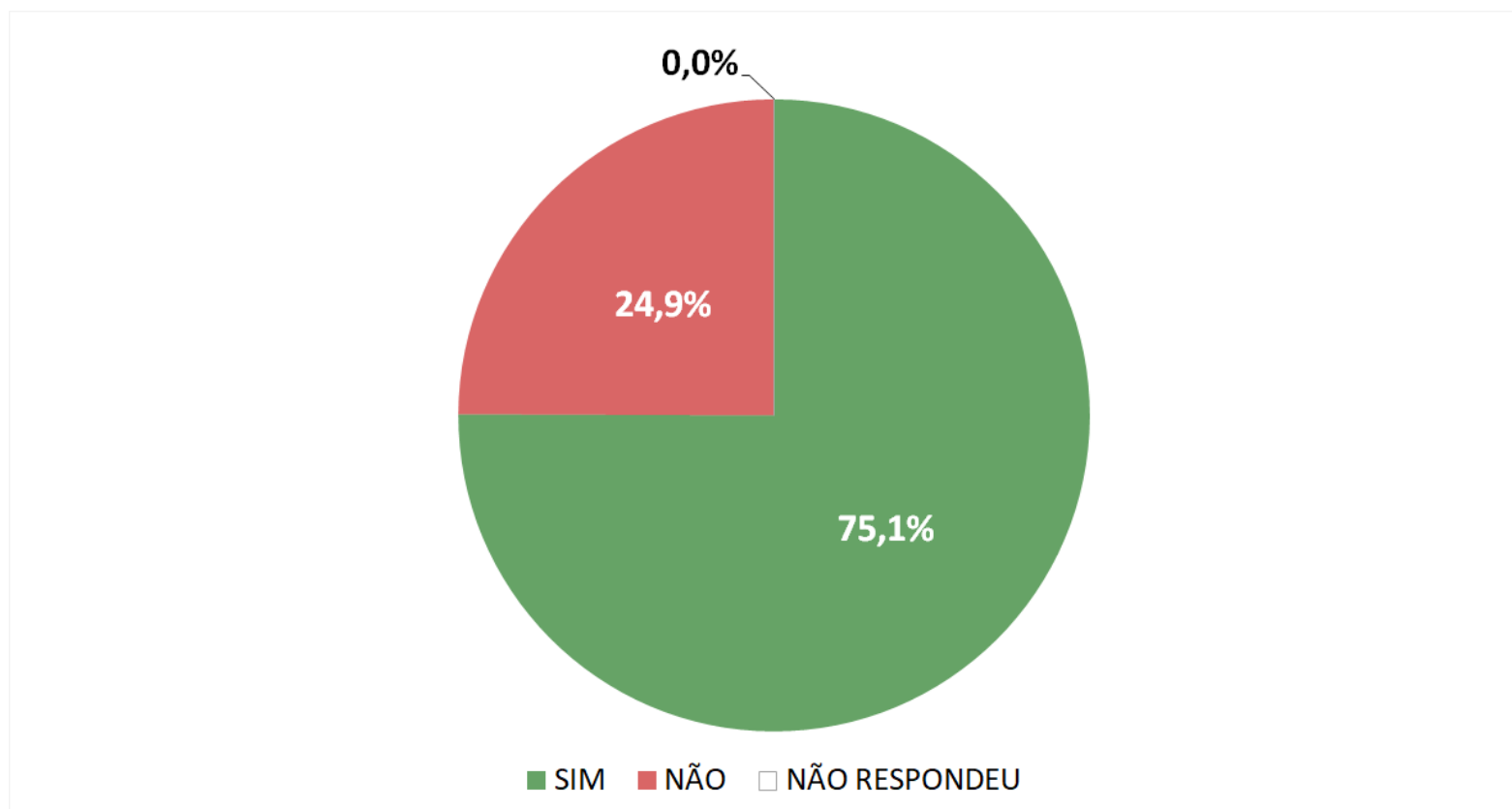


ARES
ASSOCIAÇÃO
REGENERADORA
DO PCJ

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

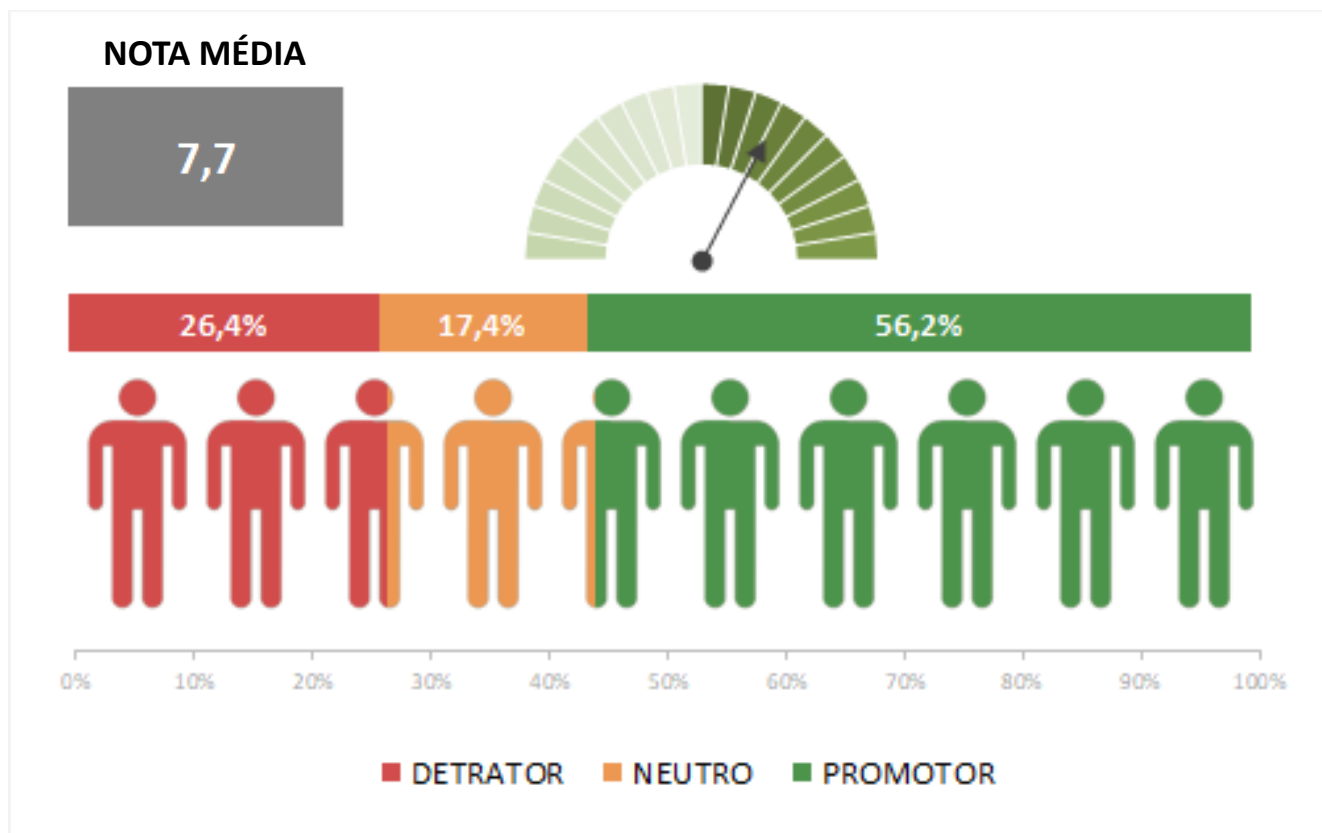
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	70,7%	79,3%	75,4%	77,4%	72,3%	69,5%	73,4%	90,2%	65,9%	81,3%	83,7%	75,2%	72,6%	75,1%
NÃO	29,3%	20,7%	24,6%	22,6%	27,7%	30,5%	26,6%	9,8%	34,1%	18,7%	16,3%	24,8%	27,4%	24,9%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SATISFAÇÃO GERAL COM A 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: **24,1%**

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	5,9%	10,4%	8,2%	6,9%	9,7%	8,8%	7,1%	9,4%	8,3%	9,3%	4,1%	8,0%	12,0%	8,2%
1	1,8%	0,4%	0,0%	1,3%	1,5%	0,9%	1,8%	0,0%	2,1%	0,4%	0,0%	1,1%	0,0%	1,1%
2	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
3	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
4	2,5%	2,1%	0,0%	3,9%	1,9%	1,8%	3,1%	1,7%	1,8%	2,7%	2,6%	1,7%	12,2%	2,3%
5	7,7%	10,5%	10,4%	9,9%	7,4%	11,0%	9,1%	5,5%	12,6%	5,8%	9,7%	9,5%	3,3%	9,1%
6	6,3%	4,4%	8,2%	6,4%	2,4%	4,0%	3,5%	11,4%	5,8%	5,3%	3,6%	5,6%	0,0%	5,3%
7	8,0%	6,1%	6,0%	8,5%	6,0%	3,2%	6,9%	14,7%	5,2%	4,3%	21,9%	6,3%	18,2%	7,0%
8	11,2%	9,5%	10,4%	9,8%	10,9%	7,7%	9,1%	17,9%	5,3%	13,0%	16,7%	9,3%	27,3%	10,3%
9	9,4%	7,0%	12,0%	7,3%	6,9%	5,9%	12,5%	4,3%	6,4%	10,6%	5,5%	8,7%	0,0%	8,2%
10	47,2%	48,8%	44,8%	46,0%	52,3%	55,7%	47,0%	35,1%	52,0%	48,1%	35,9%	49,4%	27,1%	48,1%
MÉDIA	7,9	7,6	7,8	7,7	7,8	7,8	7,8	7,4	7,6	7,8	7,8	7,8	6,8	7,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	24,1%	28,6%	26,8%	28,4%	23,9%	27,5%	24,5%	27,9%	31,1%	24,0%	20,0%	26,3%	27,4%	26,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	56,6%	55,9%	56,8%	53,3%	59,2%	61,6%	59,5%	39,4%	58,4%	58,7%	41,4%	58,1%	27,1%	56,2%

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 – 56,2% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	34,6%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	23,5%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	10,5%
ESTÁ SATISFEITO	8,6%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	6,8%
EQUIPE DE QUALIDADE	4,9%
LEVAM TODO MATERIAL	4,9%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	2,5%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	1,2%
NÃO RESPONDEU	2,5%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 26,4% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	24,3%
PASSAR CORRETAMENTO NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	24,3%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	21,6%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	8,1%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	5,4%
INFORMAR OS DIAS CORRETOS DA COLETA	2,7%
AMPLIAR PARA MAIS LOCAIS A COLETA	1,4%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,4%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,4%
VOLTAR O SERVIÇO	1,4%
NÃO RESPONDEU	8,1%

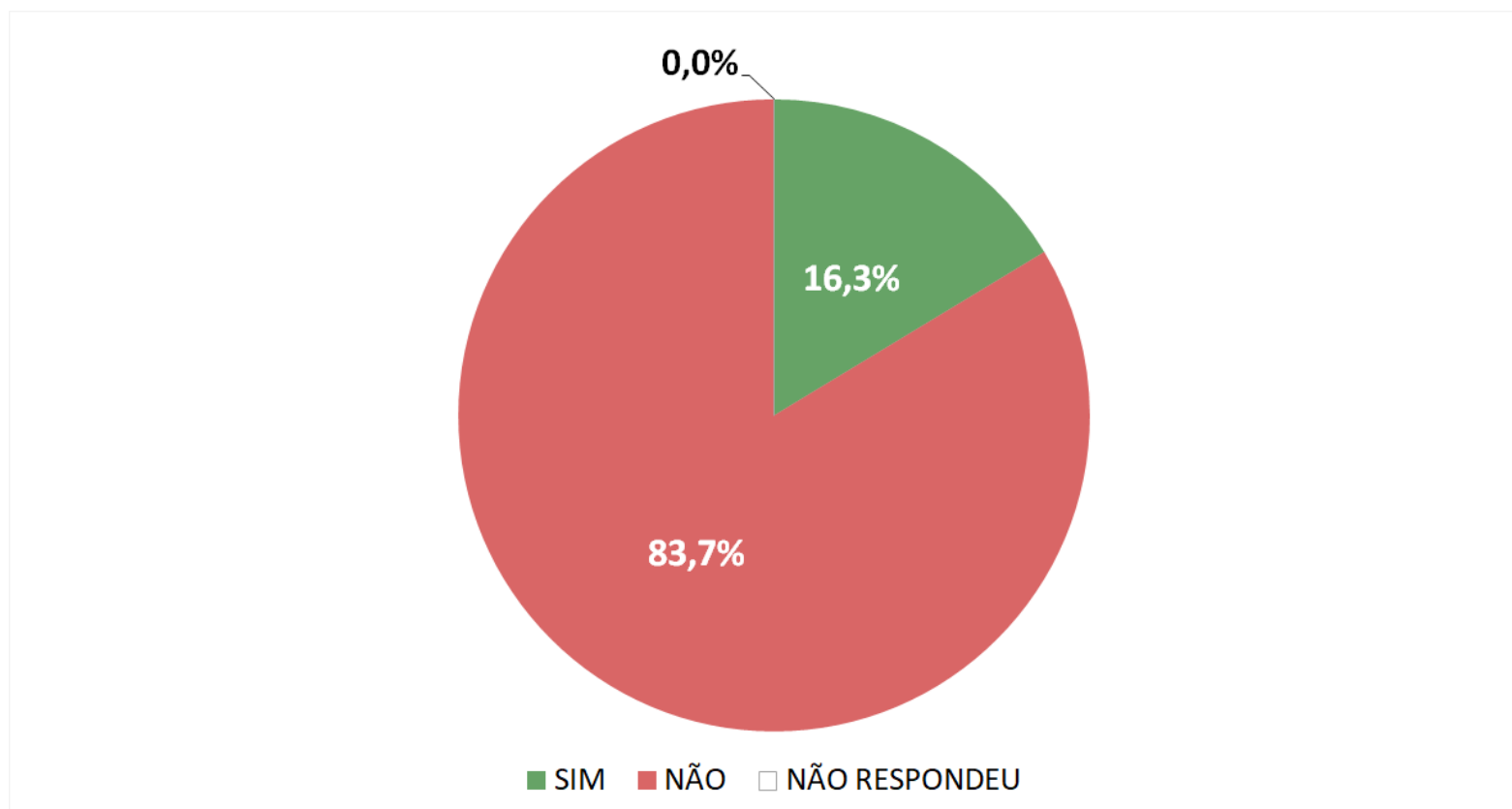


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO E
SUPERVISÃO DO
SERVIÇO PÚBLICO

ECOPONTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



ECOPONTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

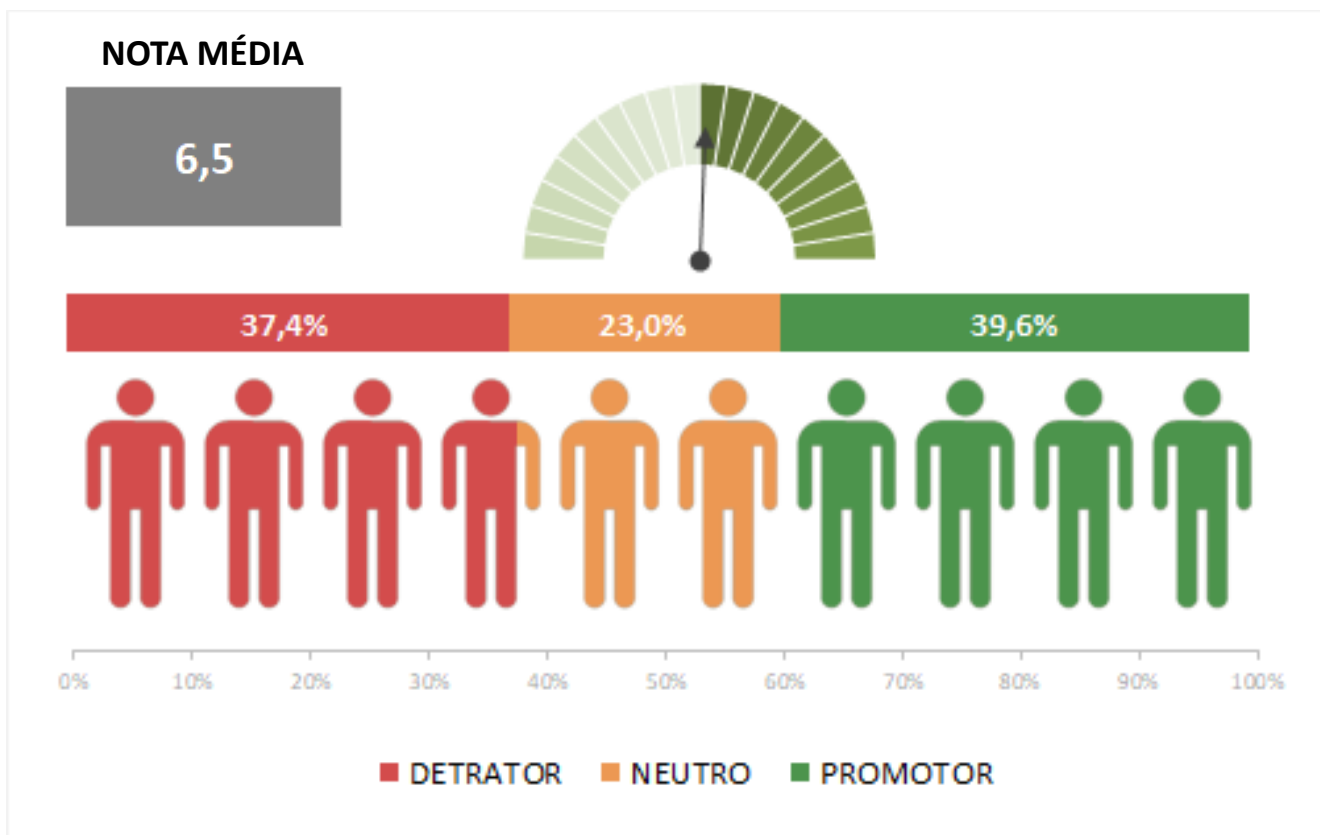
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	18,9%	13,9%	13,8%	15,0%	19,6%	13,6%	19,2%	16,3%	14,2%	15,1%	26,9%	16,1%	21,1%	16,3%
NÃO	81,1%	86,1%	86,2%	85,0%	80,4%	86,4%	80,8%	83,7%	85,8%	84,9%	73,1%	83,9%	78,9%	83,7%
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%

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE SANTO ANTONIO DE POSSE? 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: 20,1%

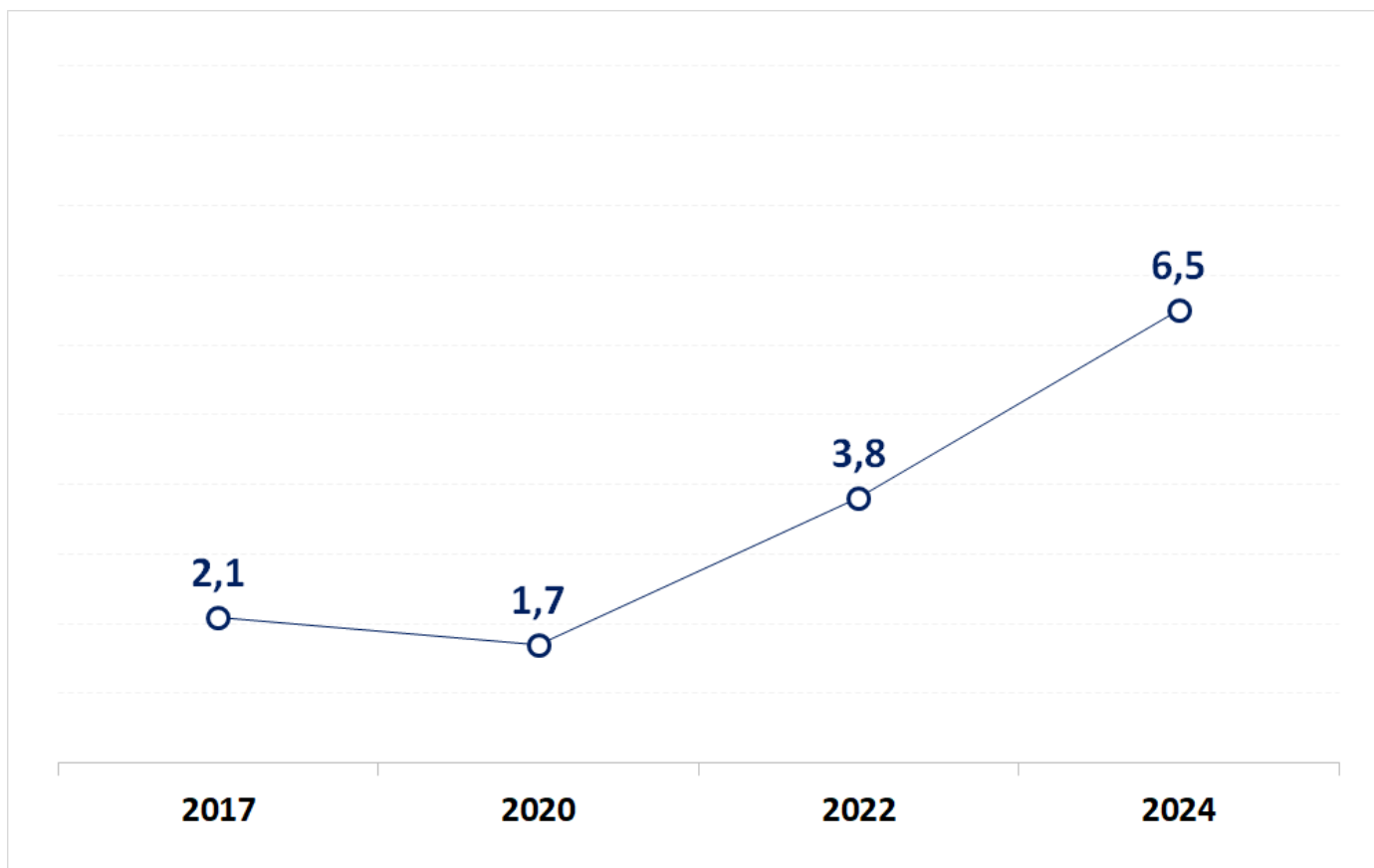


ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE SANTO ANTONIO DE POSSE? 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 SANTO ANTONIO DE POSSE? 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	17,3%	19,7%	9,4%	16,6%	26,8%	29,8%	13,1%	6,1%	25,0%	15,7%	8,5%	19,2%	8,0%	18,5%
1	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,7%	0,8%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
2	4,0%	1,4%	3,4%	2,0%	2,9%	3,7%	2,8%	0,0%	3,7%	1,8%	2,4%	2,8%	0,0%	2,6%
3	0,7%	0,9%	2,0%	0,0%	0,9%	0,8%	1,1%	0,0%	1,1%	0,0%	2,4%	0,8%	0,0%	0,8%
4	3,1%	1,4%	0,0%	2,0%	3,9%	3,4%	2,0%	0,0%	2,5%	2,6%	0,0%	2,3%	0,0%	2,2%
5	6,1%	13,2%	4,0%	14,4%	8,1%	5,4%	8,0%	22,9%	6,9%	9,7%	18,5%	9,9%	8,0%	9,8%
6	3,7%	2,6%	2,0%	4,3%	2,5%	3,0%	4,3%	1,0%	6,1%	1,5%	0,0%	3,4%	0,0%	3,1%
7	11,0%	6,7%	19,6%	5,2%	5,8%	6,2%	6,5%	18,9%	7,9%	8,0%	13,7%	8,0%	20,2%	8,8%
8	20,0%	9,0%	25,0%	14,5%	6,9%	7,6%	22,4%	11,1%	8,0%	20,8%	11,6%	13,7%	22,3%	14,3%
9	9,7%	4,9%	5,4%	11,0%	3,9%	6,2%	3,9%	16,3%	8,9%	4,0%	13,0%	7,0%	10,4%	7,2%
10	23,7%	40,4%	29,3%	29,9%	37,3%	33,9%	35,7%	22,0%	29,1%	36,0%	30,0%	32,4%	31,0%	32,3%
MÉDIA	6,4	6,6	7,2	6,6	5,8	5,7	7,0	7,1	5,8	6,9	7,1	6,4	7,6	6,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	35,5%	39,1%	20,7%	39,3%	46,1%	46,1%	31,4%	31,6%	46,2%	31,2%	31,8%	38,9%	16,1%	37,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	33,5%	45,2%	34,7%	40,9%	41,2%	40,1%	39,7%	38,3%	37,9%	40,0%	42,9%	39,4%	41,4%	39,6%

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 – 39,6% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	31,7%
CIDADE/RUAS LIMPAS	22,8%
ESTÁ SATISFEITO	13,0%
EQUIPE DE QUALIDADE	8,1%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	7,3%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	6,5%
PASSAM SEMPRE	4,1%
SÃO EDUCADOS	2,4%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	0,8%
SÃO ORGANIZADOS	0,8%
NÃO RESPONDEU	2,4%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 37,4% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	31,7%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	26,7%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	15,0%
AMPLIAR EQUIPE	9,2%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	6,7%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	2,5%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,7%
PASSAR CORRETAMENTO NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	1,7%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	1,7%
MAIOR COMPROMETIMENTO	0,8%
NÃO RESPONDEU	2,5%

SOBRE A ARES-PCJ

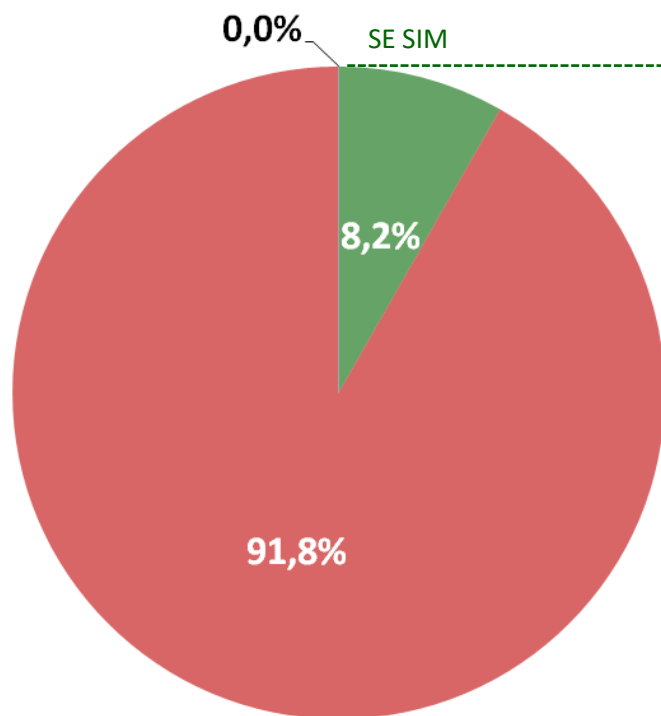
A SEGUIR, NÍVEL DE CONHECIMENTO, AVALIAÇÃO DA AGÊNCIA E DE QUE FORMA CONHECEU.

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

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



■ SIM ■ NÃO ■ NÃO RESPONDEU

COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	0,0%
1	13,5%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	0,0%
6	0,0%
7	0,0%
8	13,5%
9	33,1%
10	39,9%
MÉDIA	8,1
INSATISFEITO	13,5%
SATISFEITO	73,1%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	38,0%
REDES SOCIAIS	21,5%
ESCOLA	10,9%
FOLHETO	11,2%
AMIGOS/FAMILIARES	5,0%
PORTAL DE NOTÍCIAS	4,7%
PREFEITURA	3,6%
INTERNET	3,3%
OUTROS MEIOS	5,4%
NÃO RESPONDEU	4,7%

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

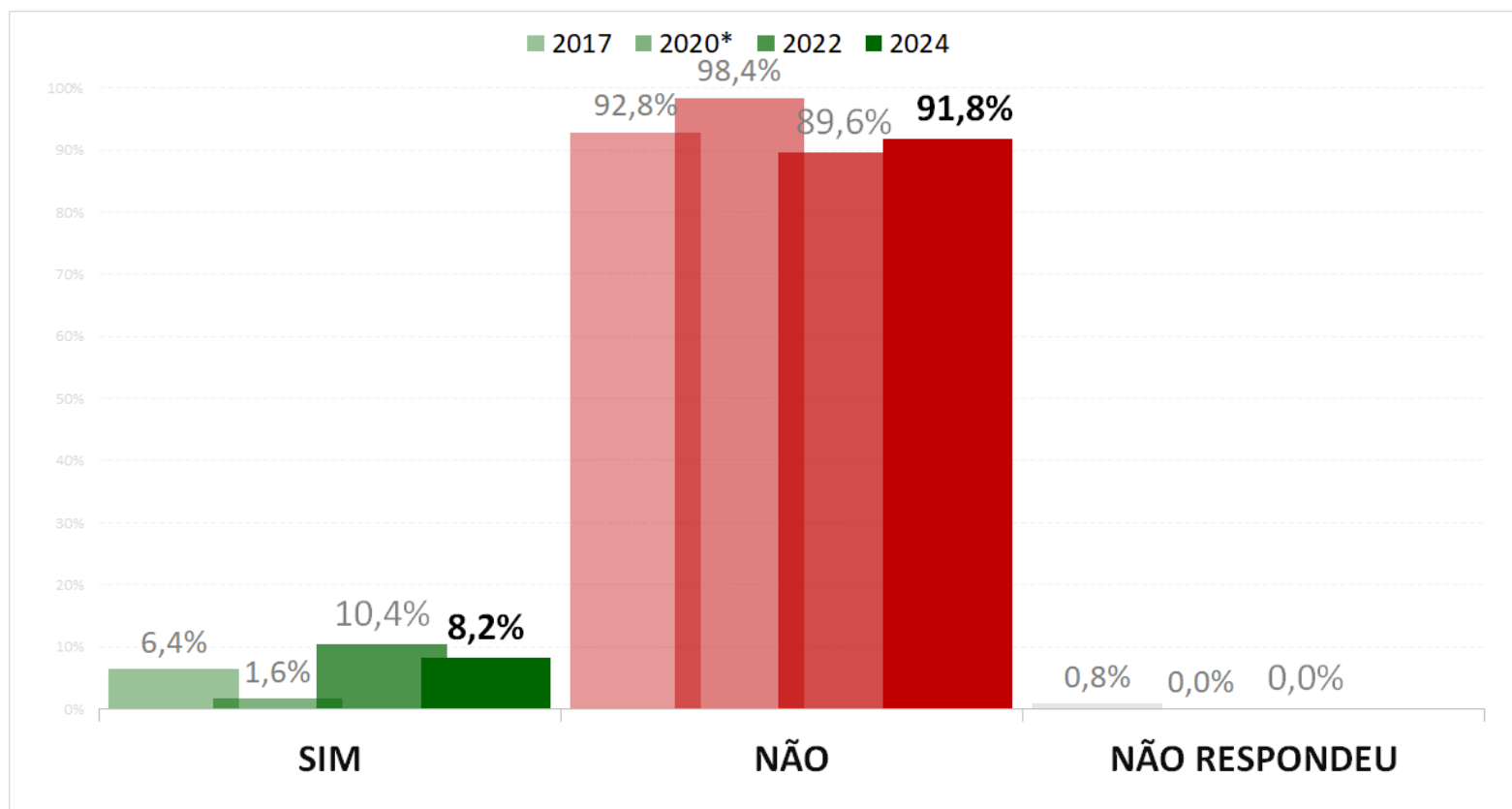
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	10,2%	6,3%	6,7%	8,3%	9,2%	6,2%	7,1%	14,7%	4,8%	10,3%	12,5%	8,5%	4,7%	8,2%
NÃO	89,8%	93,7%	93,3%	91,7%	90,8%	93,8%	92,9%	85,3%	95,2%	89,7%	87,5%	91,5%	95,3%	91,8%
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%

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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



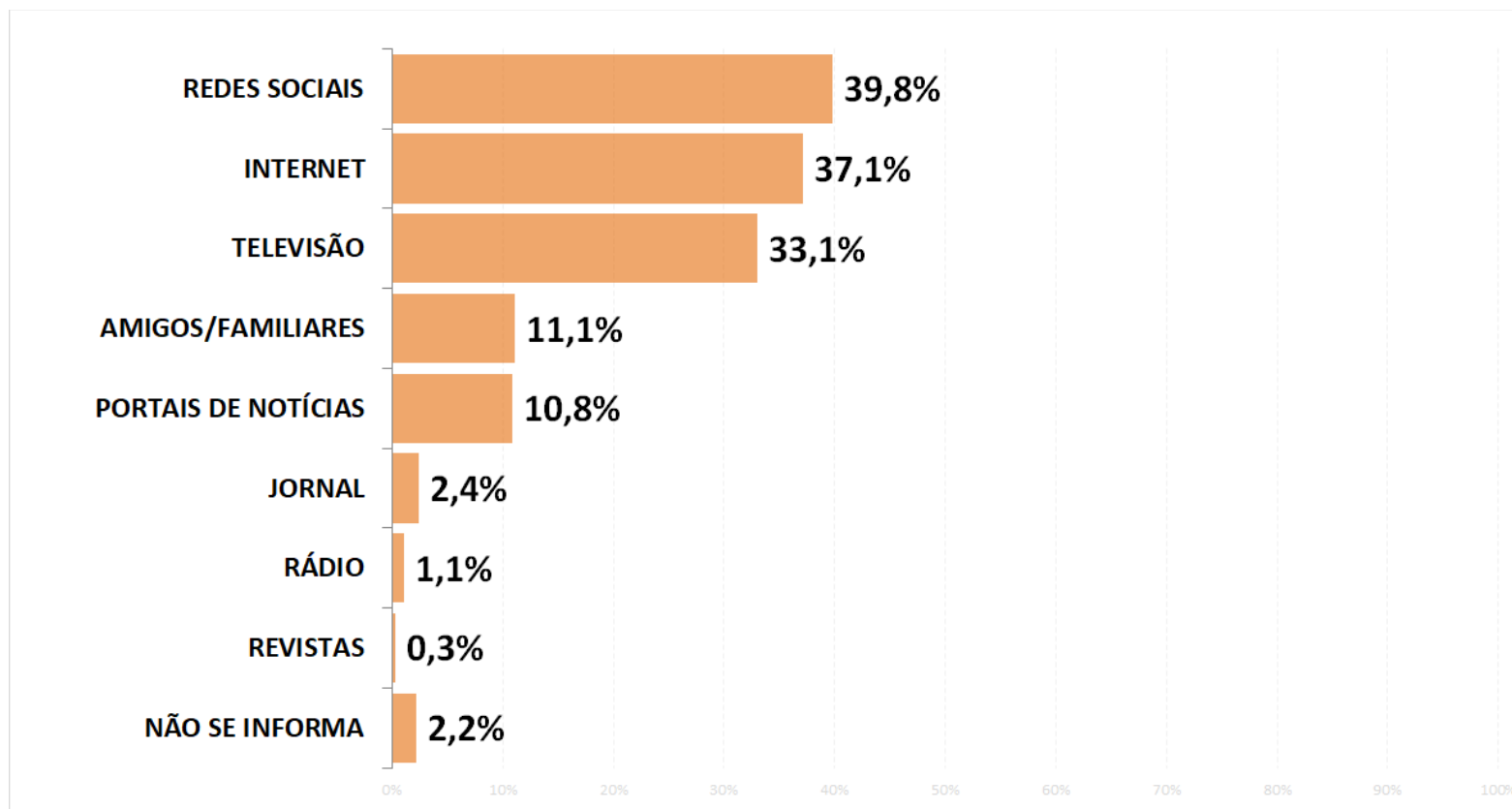
COMUNICAÇÃO

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

VI

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

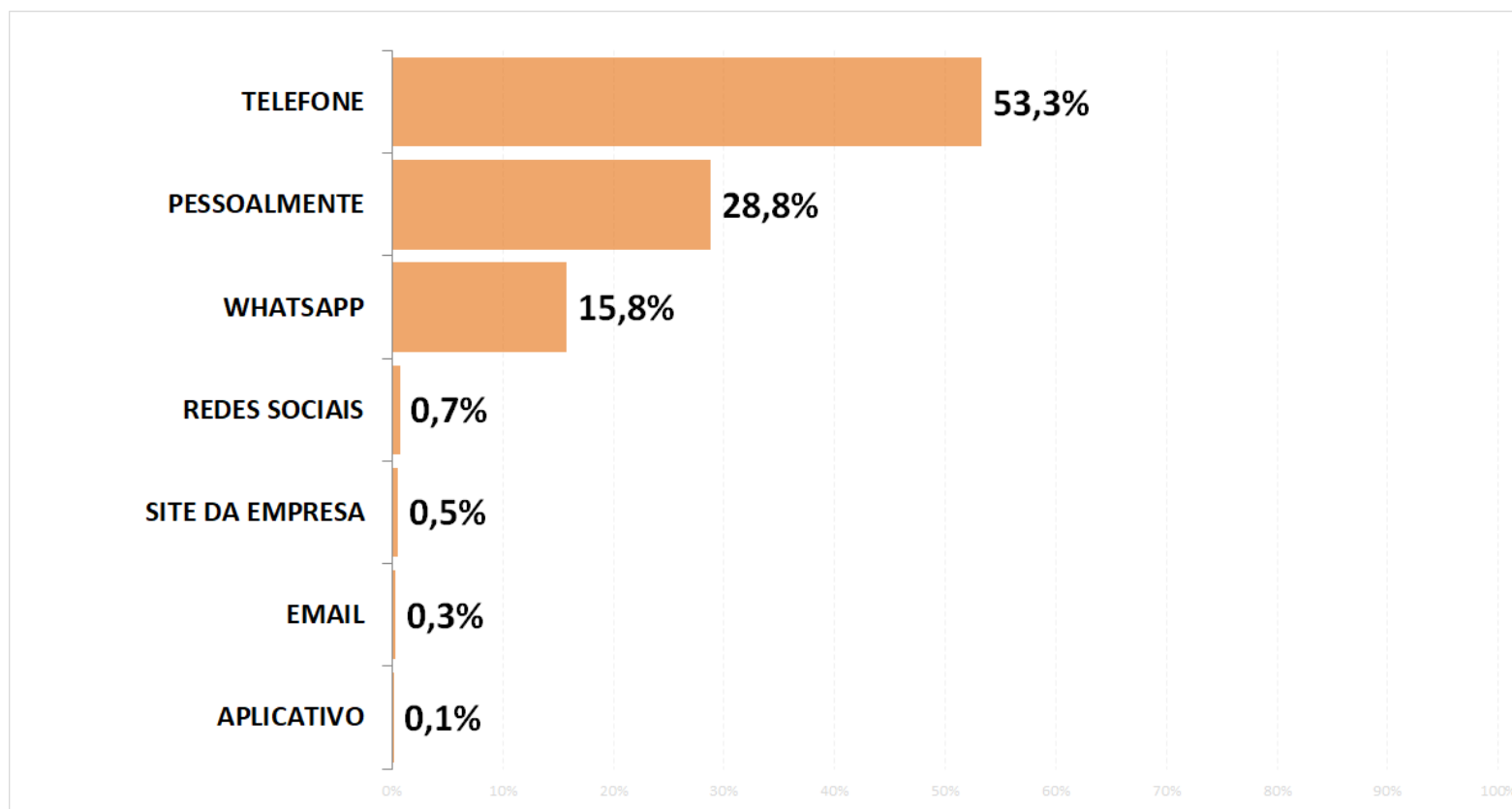
ATRAVÉS DE QUAIS MEIOS VOCÊ SE INFORMA SOBRE AS NOTÍCIAS DA CIDADE, DA REGIÃO E DO BRASIL?
RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA MÚLTIPLA E ESPONTÂNEA



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	58,8%	47,8%	45,5%	50,9%	61,1%	57,5%	52,9%	45,0%	55,6%	53,3%	45,8%	53,1%	55,8%	53,3%
PESSOALMENTE	24,1%	33,5%	30,0%	28,2%	28,7%	33,5%	29,8%	16,8%	34,4%	26,0%	20,5%	30,1%	7,3%	28,8%
WHATSAPP	16,0%	15,6%	24,6%	18,8%	6,6%	5,6%	16,6%	36,0%	9,0%	17,2%	32,5%	15,1%	27,7%	15,8%
REDES SOCIAIS	0,0%	1,4%	0,0%	1,4%	0,4%	1,7%	0,0%	0,0%	1,0%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
SITE DA EMPRESA	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,7%	1,3%	0,0%	1,2%	0,0%	0,3%	4,6%	0,5%
EMAIL	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,4%	0,0%	0,8%	0,0%	0,3%	1,1%	0,3%	0,0%	0,3%
APLICATIVO	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%	0,4%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,2%	4,7%	0,4%
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