**PESQUISA LIMITE** · MAIO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

# SÃO JOSÉ DO RIO 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**


São José do Rio Preto, maio de 2024.

# SOBRE O ESTUDO

| | |
|---|---|
| **TIPO** DE PESQUISA | Pesquisa **quantitativa.** |
| **PERÍODO** DE CAMPO | As entrevistas foram realizadas entre os dias **20 e 23 de maio de 2024.** |
| **AMOSTRA E** ERRO | Foram entrevistados **380 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de São José do Rio Preto. A margem de erro para os índices globais é de 5,0%. |
| **MÉTODO** DE COLETA | A metodologia empregada é a **entrevista individual**. |
| RESUMO **METODOLÓGICO** | Dada a aleatoriedade empregada na seleção dos moradores, foi realizada pós-estratificação na amostra com base nos fatores sexo e faixa etária. As ponderações são realizadas com base em projeções realizadas com base nos dados do IBGE/CENSO 2022. |

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

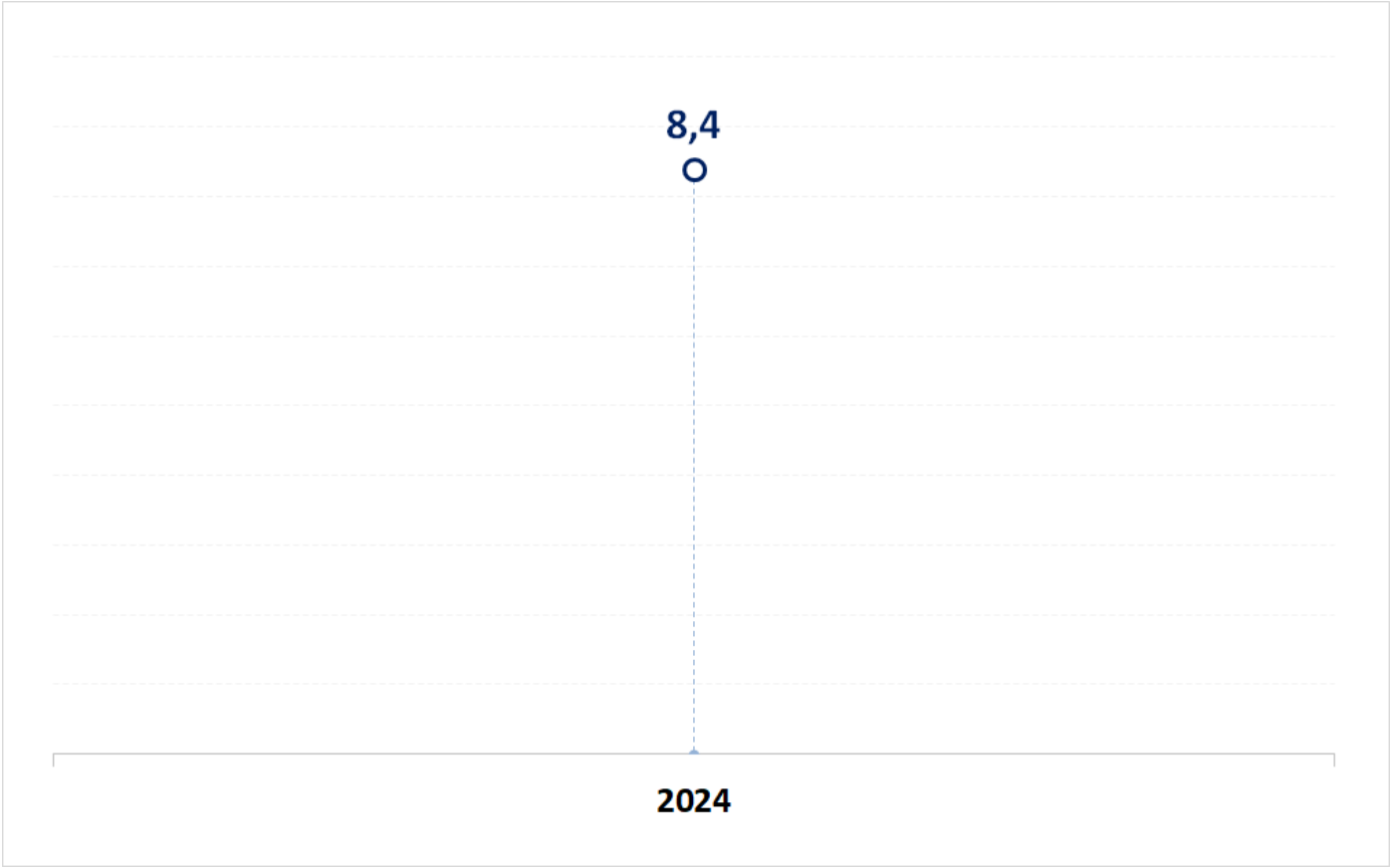
# SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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

II

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

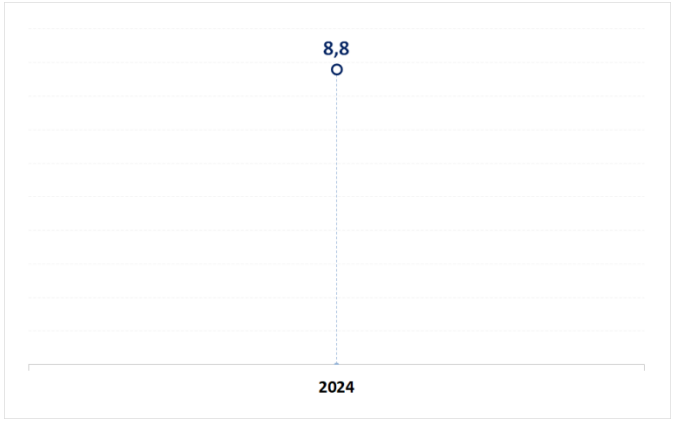
NOTA **MÉDIA DA CIDADE**



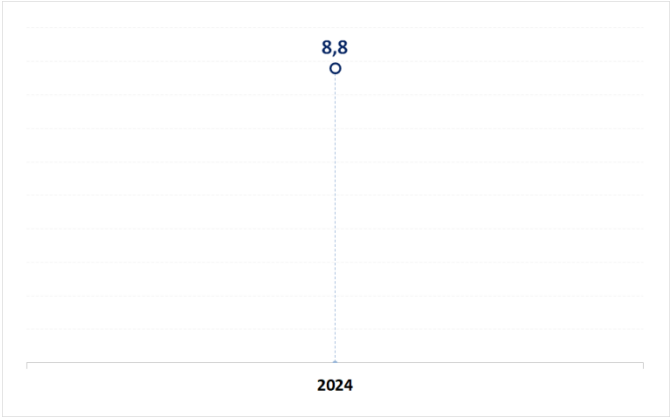
# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – **PARTE I**

NOTA **MÉDIA DA CIDADE**

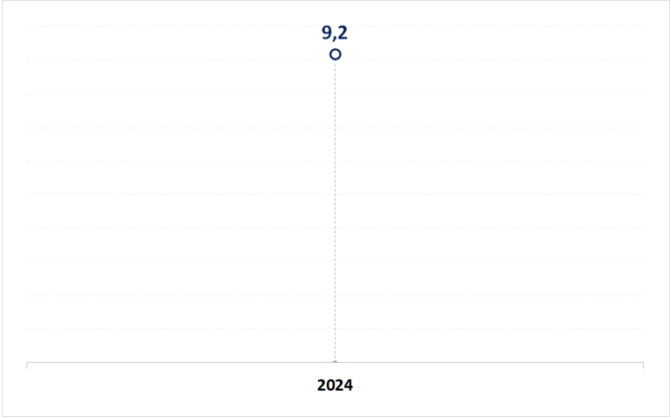
**ATENDIMENTO NA SEDE**



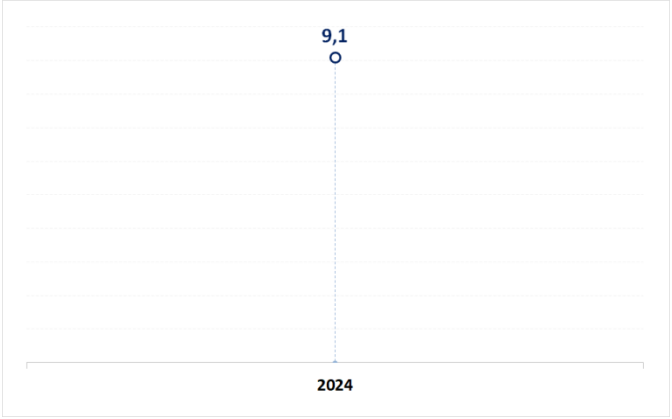

**ATENDIMENTO TELEFÔNICO**




**COLETA DE ESGOTO**



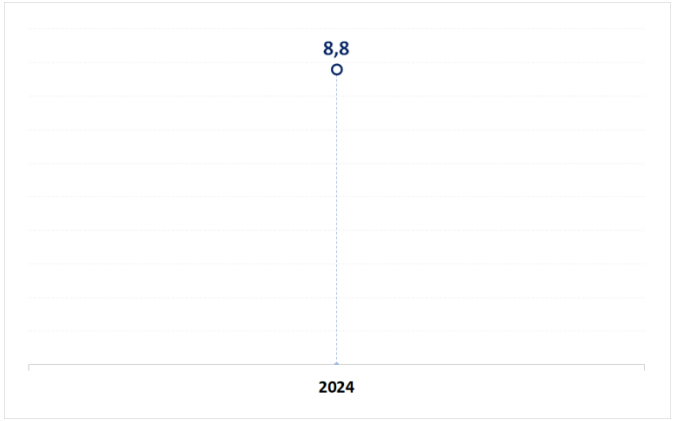

**TRATAMENTO DE ESGOTO**



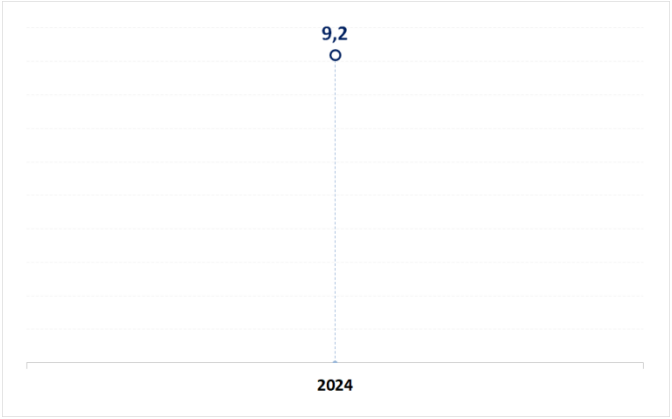
# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – **PARTE II**

NOTA **MÉDIA DA CIDADE**

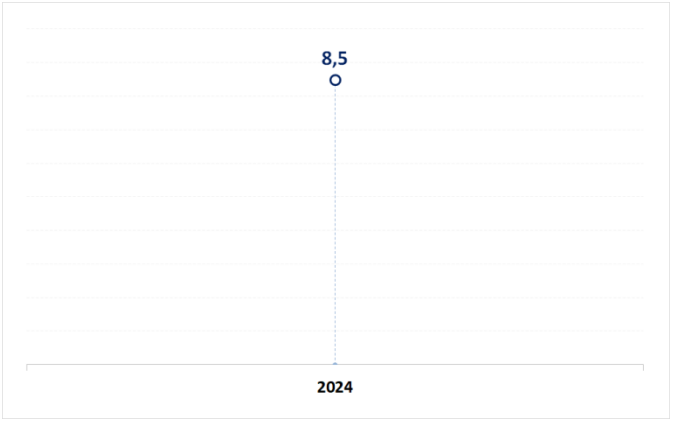
**ENTENDIMENTO DA CONTA**



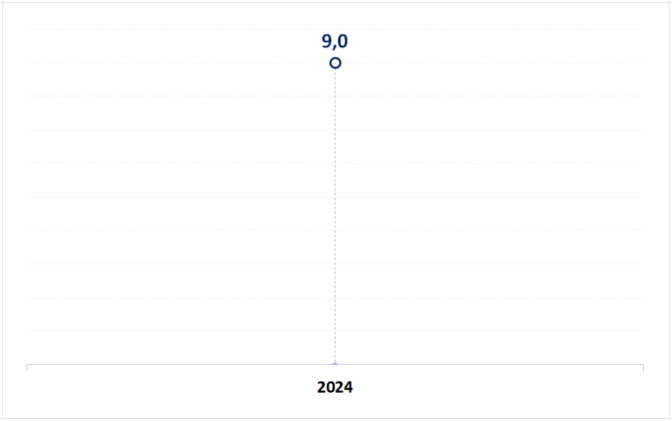

**LEITURA E ENTREGA CORRETA**




**PRESSÃO DA ÁGUA**



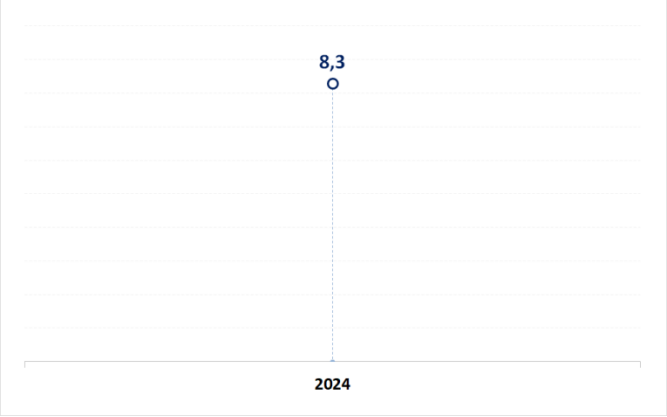

**QUALIDADE DA ÁGUA**



# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – **PARTE III**

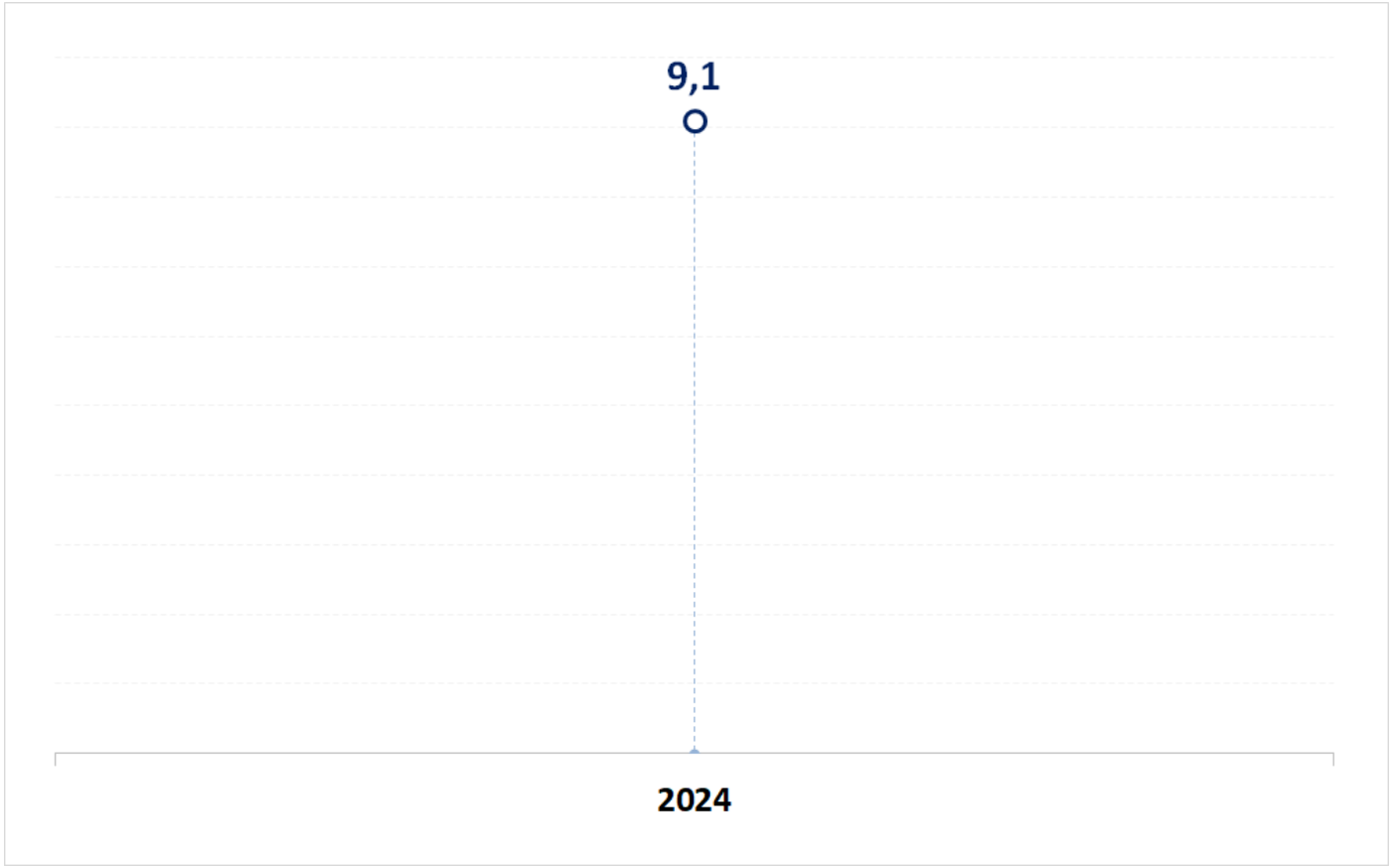
NOTA **MÉDIA DA CIDADE**

**RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS**



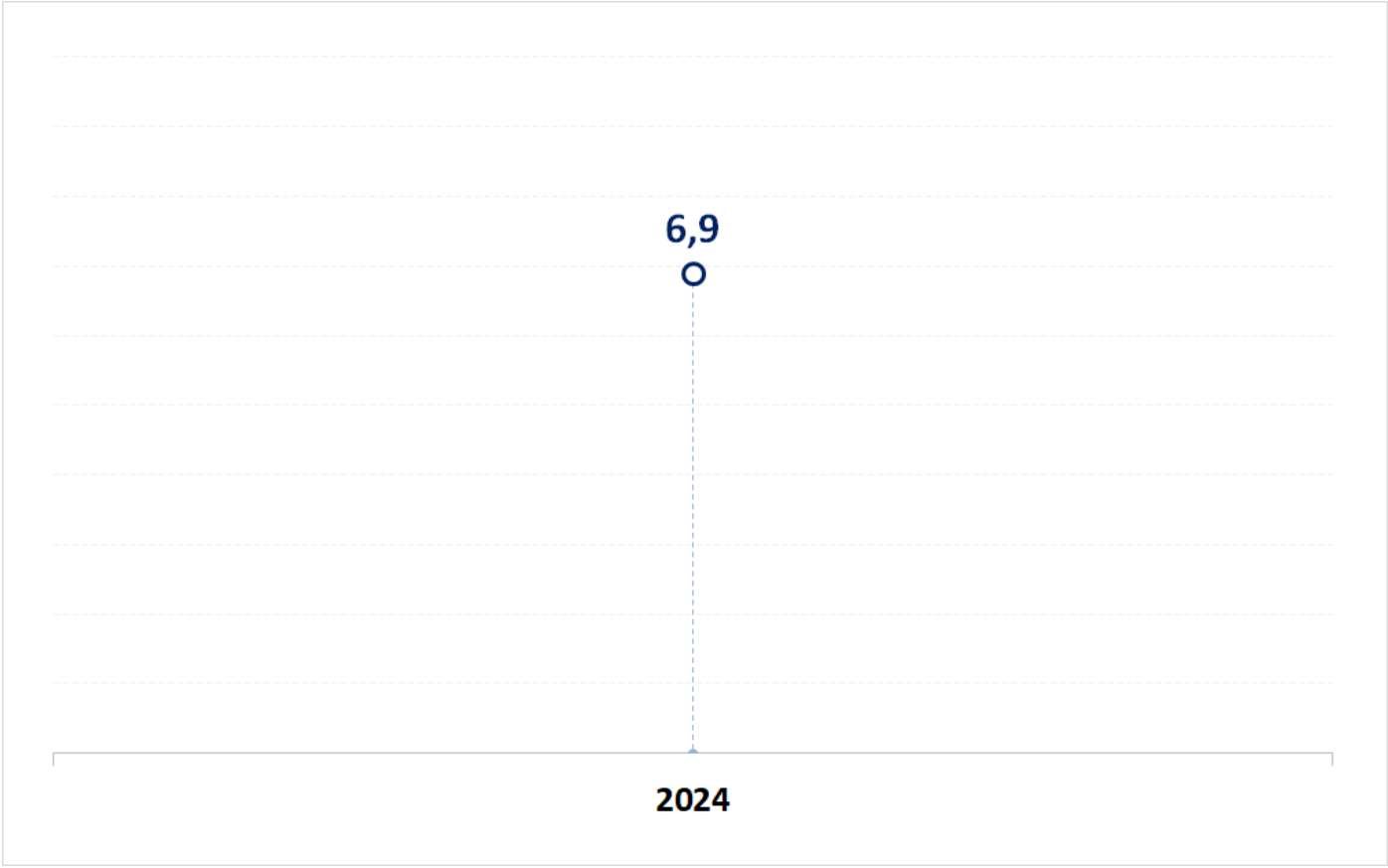
# SATISFAÇÃO GERAL: **COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS**

NOTA **MÉDIA DA CIDADE**



# SATISFAÇÃO GERAL: **VARRIÇÃO DE RUAS**

NOTA **MÉDIA DA CIDADE**

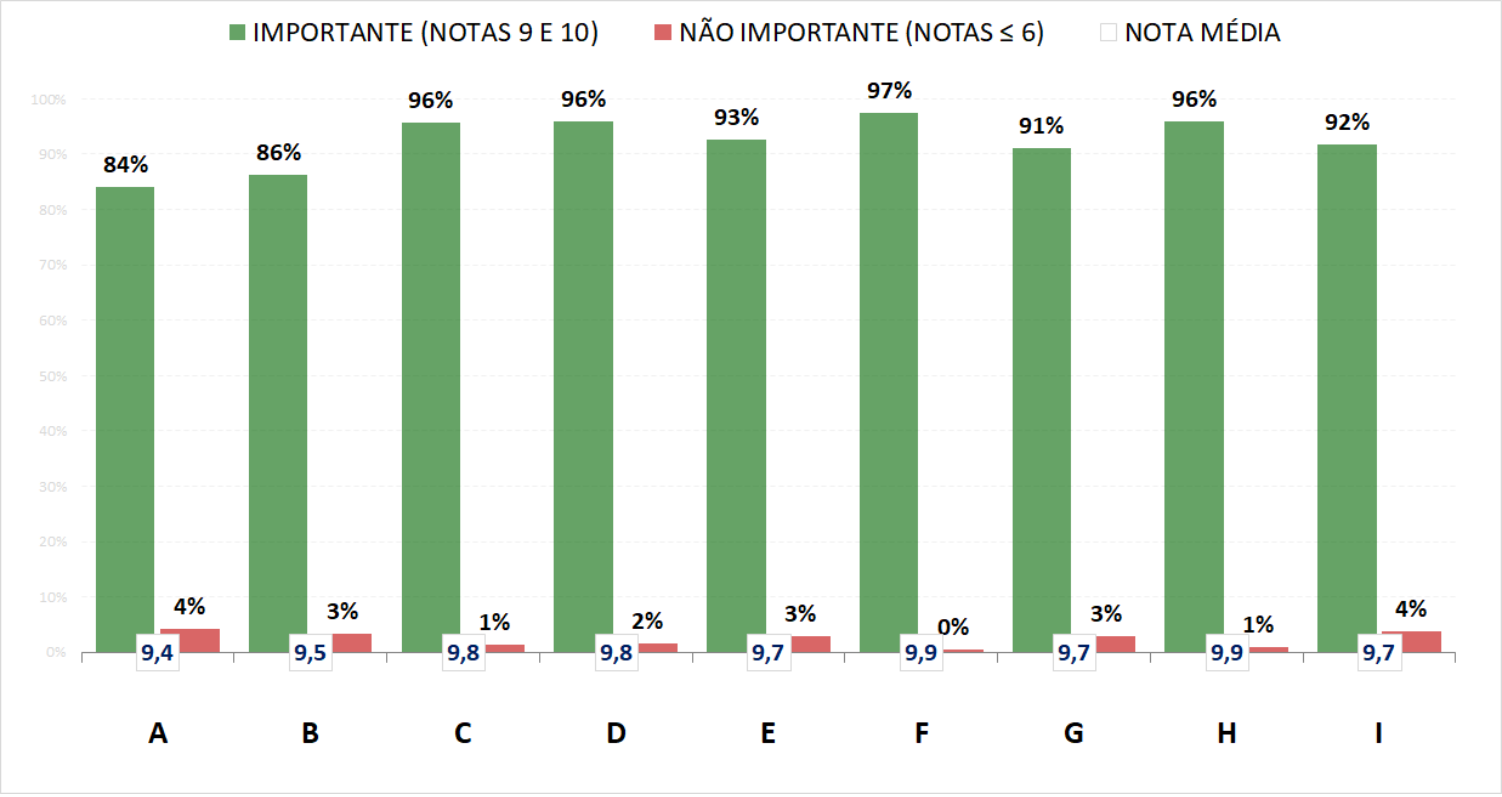


# SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

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

# IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

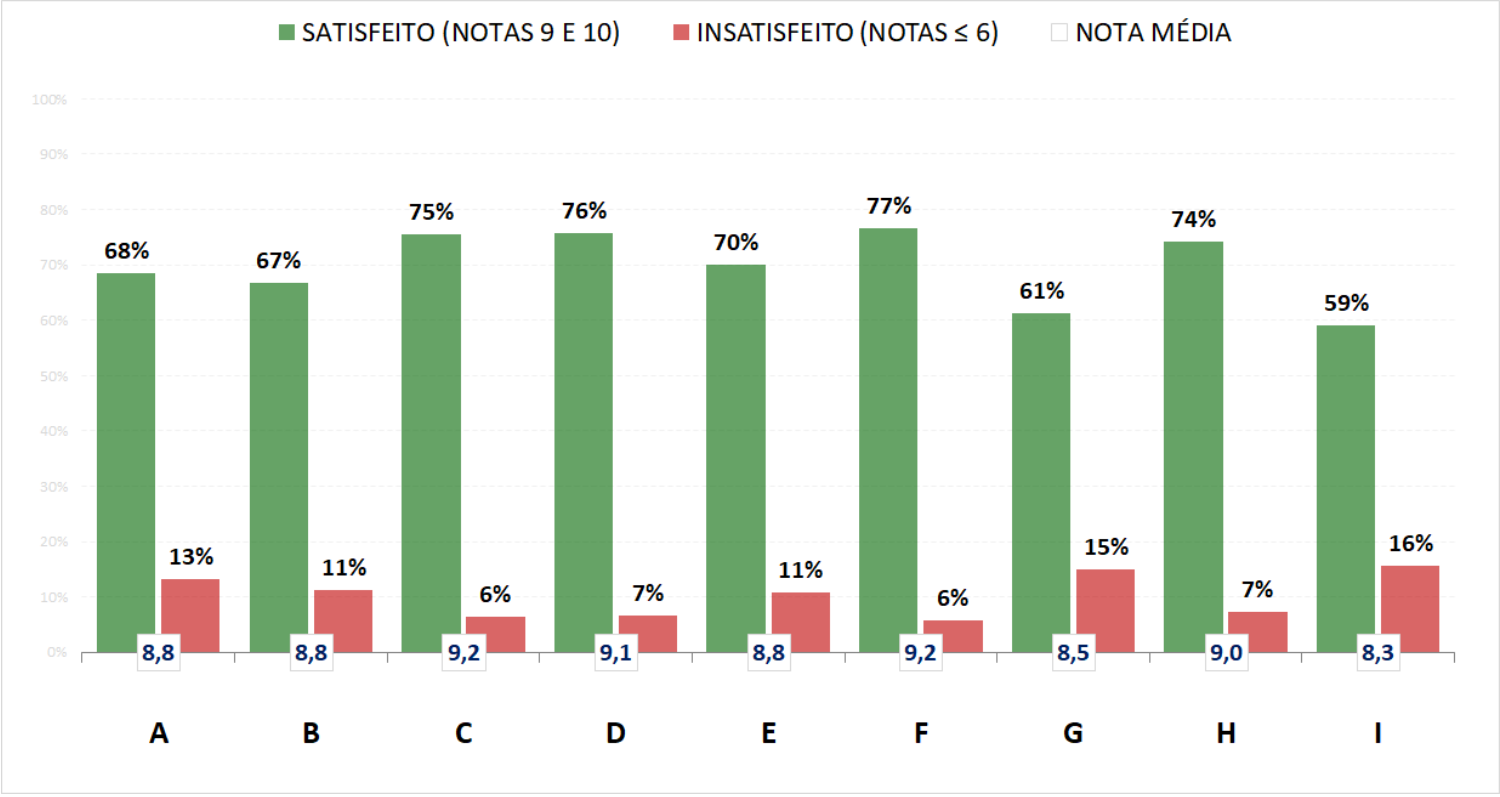
EU VOU CITAR UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ AVALIASSE A IMPORTÂNCIA DE CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE O ITEM É EXTREMAMENTE IMPORTANTE E 0 QUE NÃO É NADA IMPORTANTE. VAMOS LÁ?




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

# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

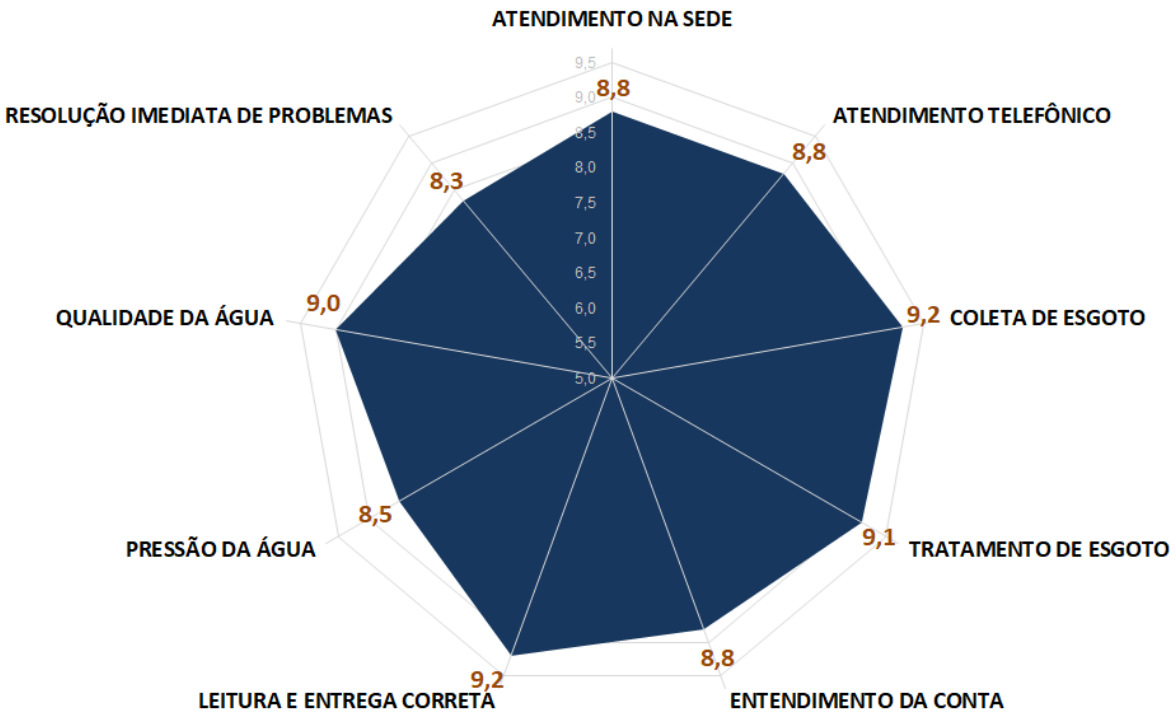
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?




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

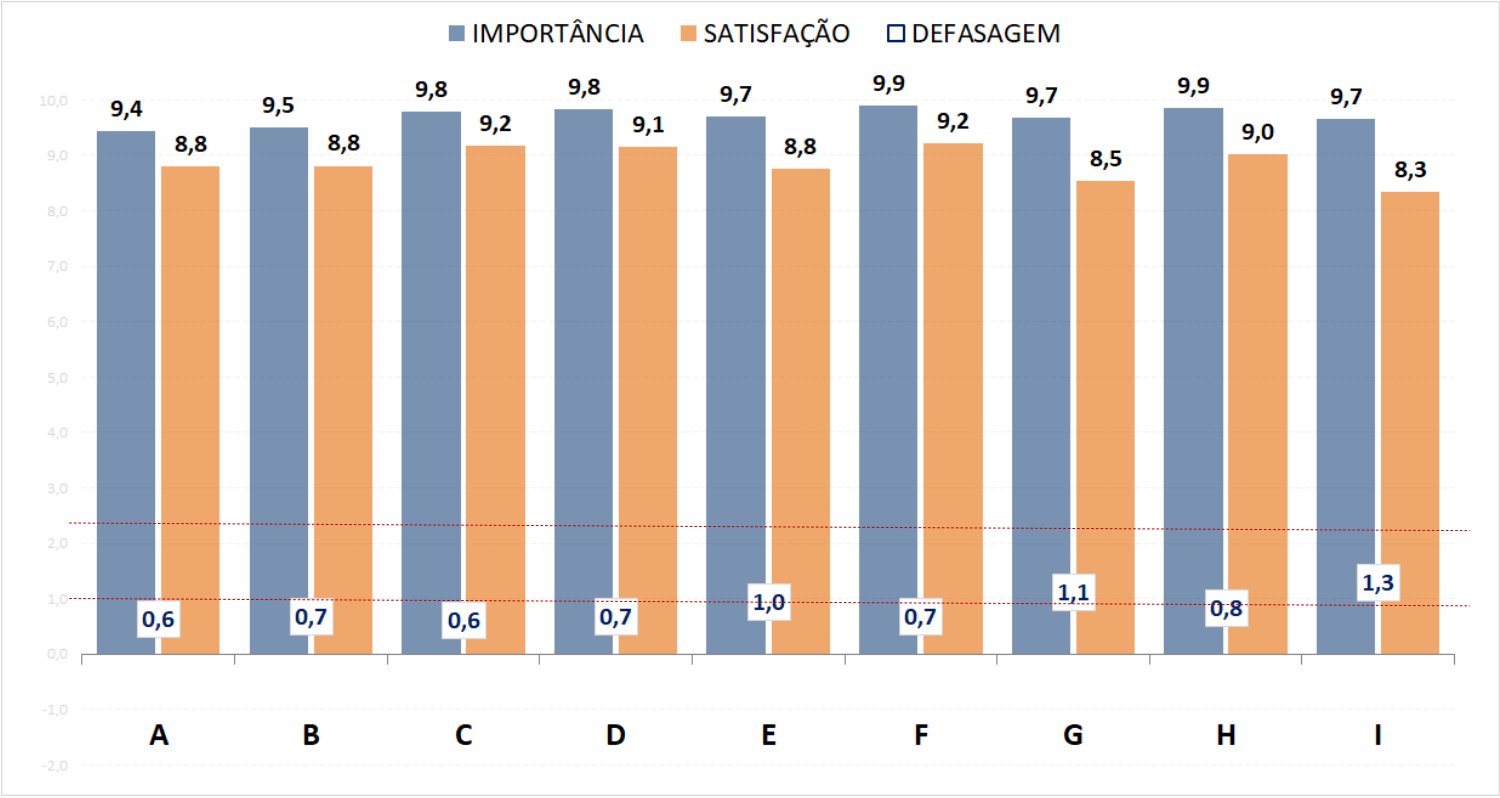
# RADAR DE SATISFAÇÃO

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



# DEFASAGEM: IMPORTÂNCIA VS SATISFAÇÃO

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



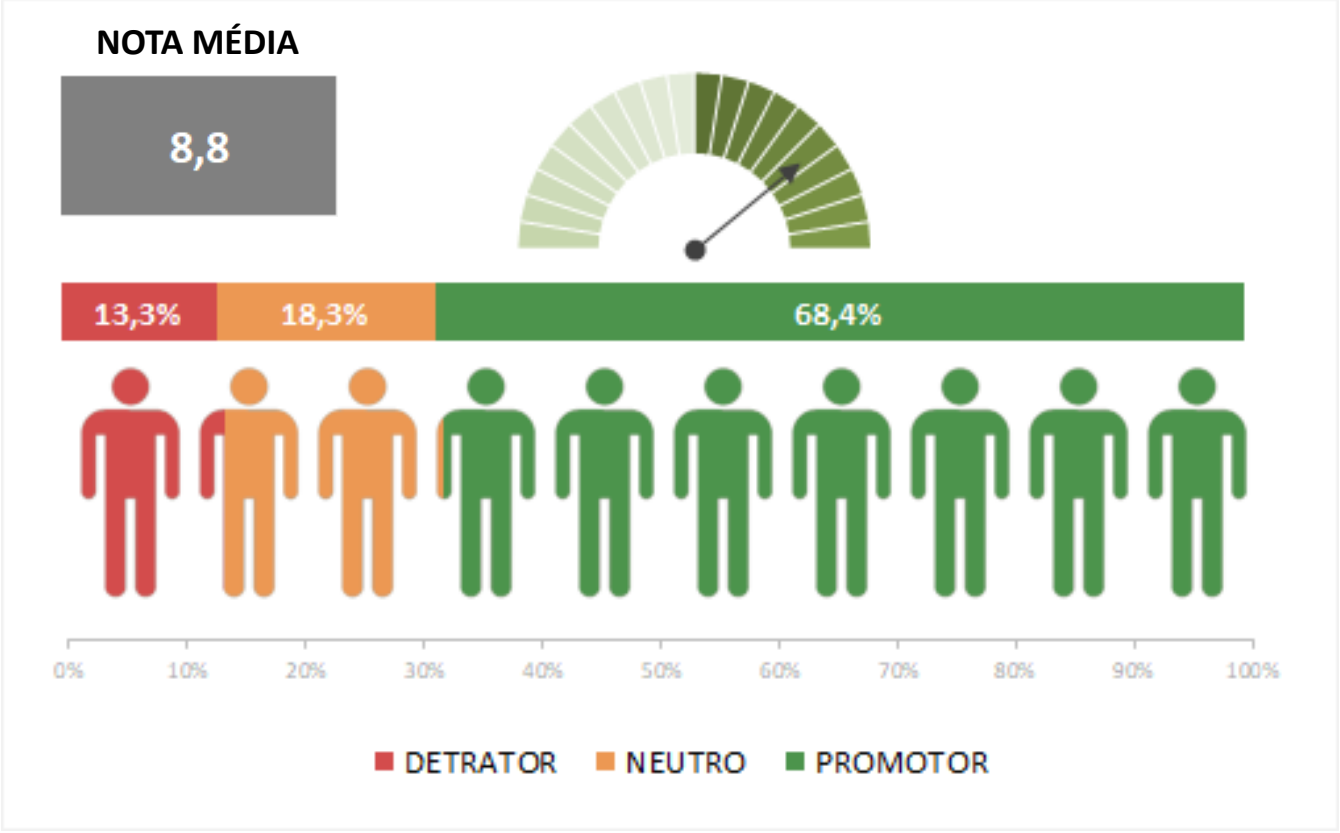

| | |
|---|---|
| A | ATENDIMENTO NA SEDE |
| B | ATENDIMENTO TELEFÔNICO |
| C | COLETA DE ESGOTO |
| D | TRATAMENTO DE ESGOTO |
| E | ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA |
| F | LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA |
| G | PRESSÃO DA ÁGUA |
| H | QUALIDADE DA ÁGUA |
| I | RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS |

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

# ATENDIMENTO NA SEDE

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA




% NÃO RESPOSTA: **48,0%**

# 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 SEMAE?

**ANÁLISE ESTRATIFICADA**

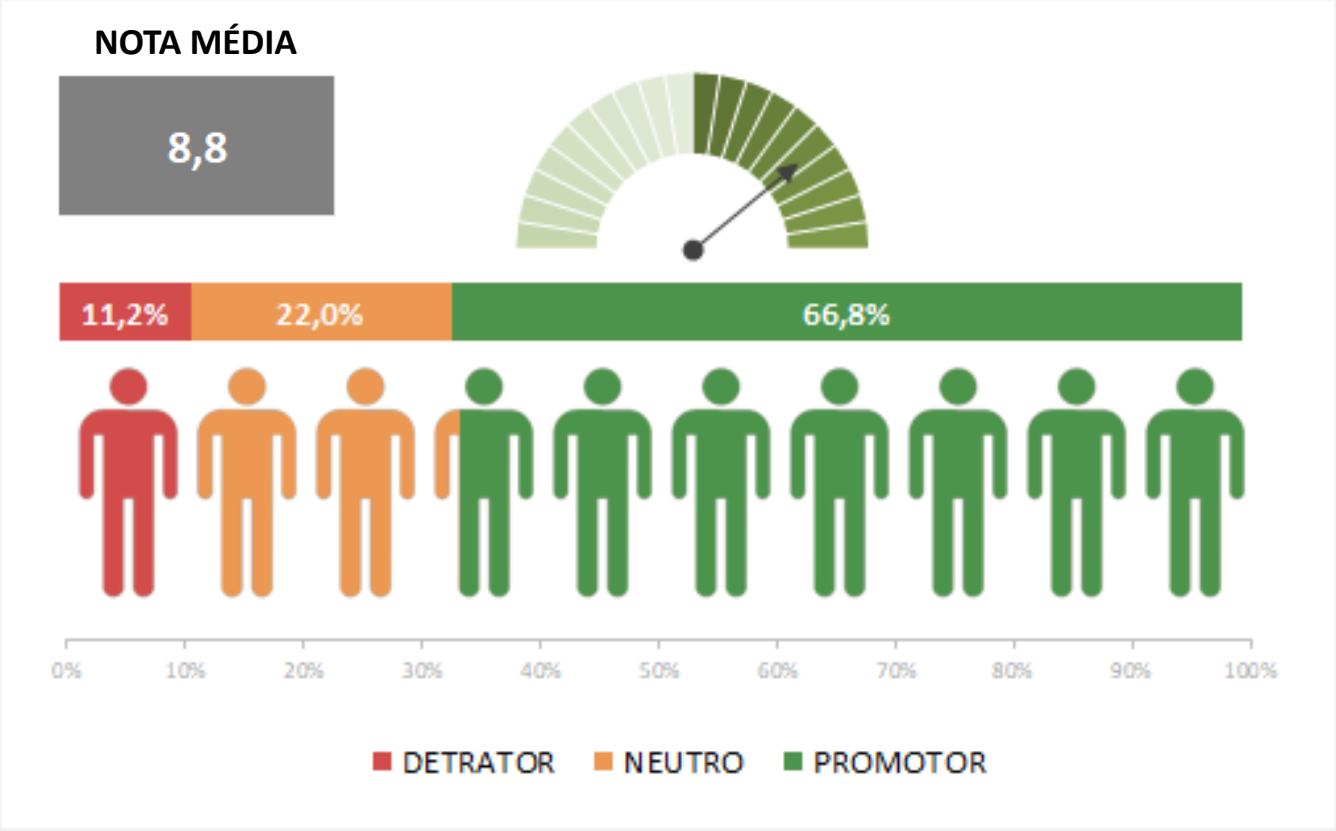
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| 0 | 1,0% | 1,0% | 0,0% | 0,0% | 2,7% | 0,0% | 0,8% | 1,6% | 0,0% | 1,6% | 0,0% | 1,1% | 0,0% | 1,0% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 3 | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 1,2% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,5% | 2,1% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,5% |
| 4 | 1,8% | 1,4% | 6,5% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,0% | 0,0% | 0,0% | 2,6% | 0,0% | 1,9% | 0,0% | 1,6% |
| 5 | 5,8% | 2,8% | 3,3% | 4,9% | 3,9% | 0,0% | 6,2% | 2,9% | 5,6% | 4,7% | 0,0% | 3,9% | 5,7% | 4,2% |
| 6 | 7,7% | 4,7% | 3,3% | 4,9% | 9,3% | 8,9% | 6,1% | 4,6% | 4,3% | 6,0% | 9,1% | 5,6% | 8,5% | 6,1% |
| 7 | 7,0% | 6,2% | 3,1% | 4,9% | 10,8% | 12,3% | 2,6% | 10,2% | 8,6% | 6,3% | 4,8% | 6,7% | 6,0% | 6,6% |
| 8 | 10,8% | 12,5% | 16,0% | 14,6% | 5,4% | 4,7% | 12,2% | 14,5% | 4,3% | 15,8% | 6,4% | 11,1% | 14,7% | 11,7% |
| 9 | 9,5% | 10,3% | 12,9% | 7,3% | 10,8% | 20,5% | 6,4% | 10,3% | 16,2% | 4,9% | 20,5% | 10,1% | 8,8% | 9,9% |
| 10 | 56,6% | 60,2% | 54,8% | 62,2% | 57,0% | 53,6% | 62,6% | 54,4% | 58,9% | 58,2% | 59,2% | 58,9% | 56,3% | 58,5% |
| **MÉDIA** | **8,7** | **8,9** | **8,8** | **9,0** | **8,6** | **9,0** | **8,8** | **8,7** | **8,9** | **8,7** | **9,2** | **8,8** | **8,8** | **8,8** |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| **INSATISFEITO** (NOTAS ≤ 6) | **16,2%** | **10,8%** | **13,1%** | **11,0%** | **16,0%** | **8,9%** | **16,2%** | **10,7%** | **12,0%** | **14,8%** | **9,1%** | **13,1%** | **14,2%** | **13,3%** |
| **SATISFEITO** (NOTAS 9 E 10) | **66,0%** | **70,5%** | **67,7%** | **69,5%** | **67,8%** | **74,1%** | **68,9%** | **64,7%** | **75,1%** | **63,1%** | **79,7%** | **69,1%** | **65,1%** | **68,4%** |

# 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 SEMAE?

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA




% NÃO RESPOSTA: **33,5%**

# 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 SEMAE?

**ANÁLISE ESTRATIFICADA**

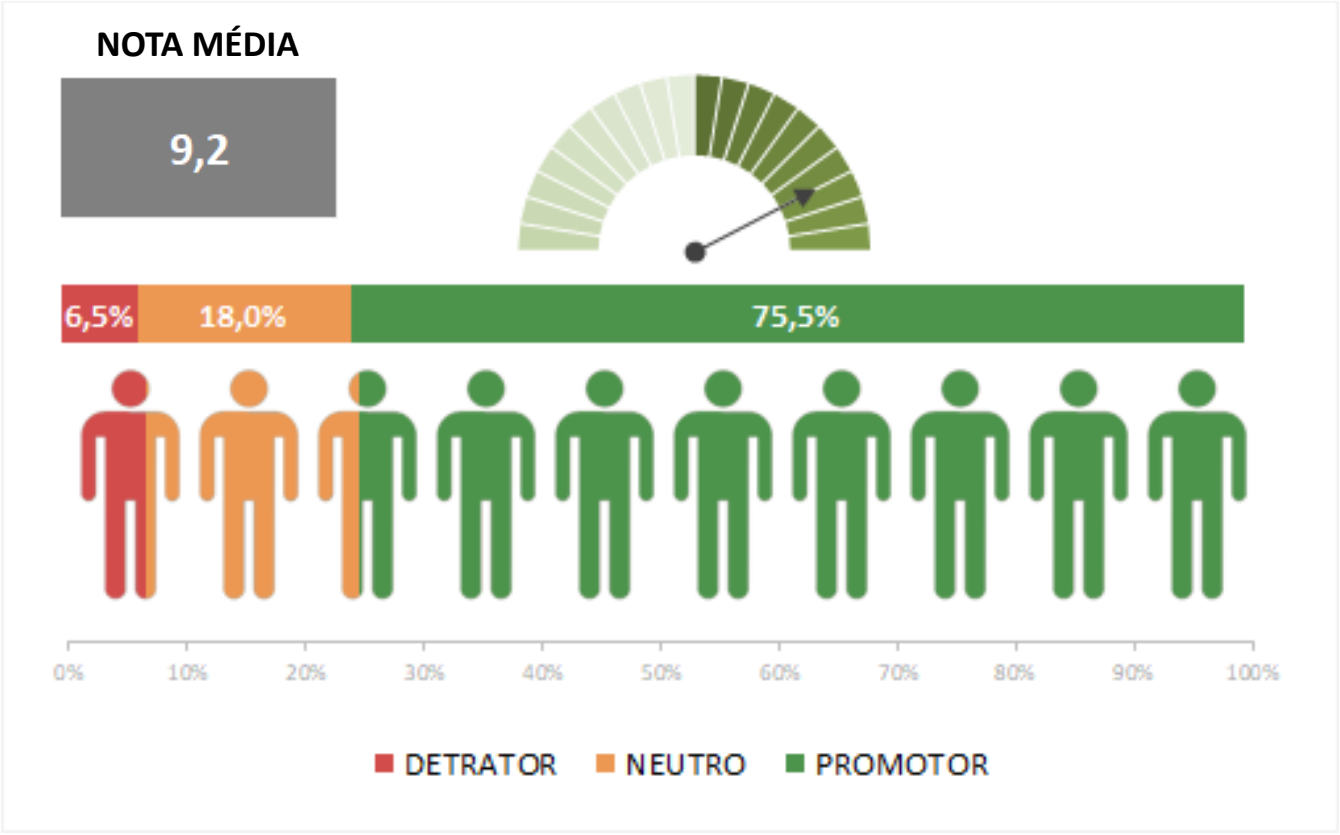
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| 0 | 2,2% | 0,7% | 0,0% | 1,9% | 2,0% | 0,0% | 1,9% | 1,1% | 1,8% | 1,6% | 0,0% | 1,4% | 1,7% | 1,4% |
| 1 | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,0% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 1,7% | 0,3% |
| 2 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 3 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 4 | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,0% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 1,7% | 0,3% |
| 5 | 4,4% | 3,1% | 0,0% | 1,0% | 9,5% | 0,0% | 1,9% | 8,3% | 7,9% | 1,6% | 8,3% | 3,3% | 5,4% | 3,7% |
| 6 | 5,8% | 5,1% | 2,5% | 6,6% | 6,2% | 5,9% | 7,1% | 2,3% | 2,1% | 6,4% | 5,1% | 5,5% | 5,3% | 5,4% |
| 7 | 10,6% | 3,7% | 14,8% | 4,7% | 3,9% | 2,8% | 6,4% | 9,6% | 3,4% | 8,9% | 2,5% | 6,1% | 10,4% | 7,0% |
| 8 | 11,1% | 18,4% | 21,6% | 11,4% | 14,3% | 20,4% | 11,8% | 18,5% | 7,5% | 14,9% | 25,3% | 15,8% | 11,4% | 15,0% |
| 9 | 5,0% | 11,0% | 7,2% | 8,4% | 8,5% | 12,5% | 5,4% | 11,3% | 11,2% | 7,4% | 7,8% | 7,6% | 10,4% | 8,2% |
| 10 | 59,4% | 58,0% | 53,9% | 66,1% | 53,6% | 58,3% | 64,2% | 48,9% | 66,0% | 58,2% | 51,0% | 60,3% | 51,9% | 58,7% |
| **MÉDIA** | **8,6** | **9,0** | **9,0** | **9,0** | **8,4** | **9,1** | **8,9** | **8,6** | **9,0** | **8,8** | **8,7** | **8,9** | **8,4** | **8,8** |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| **INSATISFEITO** (NOTAS ≤ 6) | **13,9%** | **8,9%** | **2,5%** | **9,4%** | **19,6%** | **5,9%** | **12,2%** | **11,6%** | **11,8%** | **10,7%** | **13,4%** | **10,1%** | **15,8%** | **11,2%** |
| **SATISFEITO** (NOTAS 9 E 10) | **64,4%** | **69,0%** | **61,2%** | **74,5%** | **62,2%** | **70,8%** | **69,7%** | **60,2%** | **77,3%** | **65,6%** | **58,9%** | **67,9%** | **62,4%** | **66,8%** |

# COLETA DE ESGOTO

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA




% NÃO RESPOSTA: **3,0%**

# COLETA DE ESGOTO

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

**ANÁLISE ESTRATIFICADA**

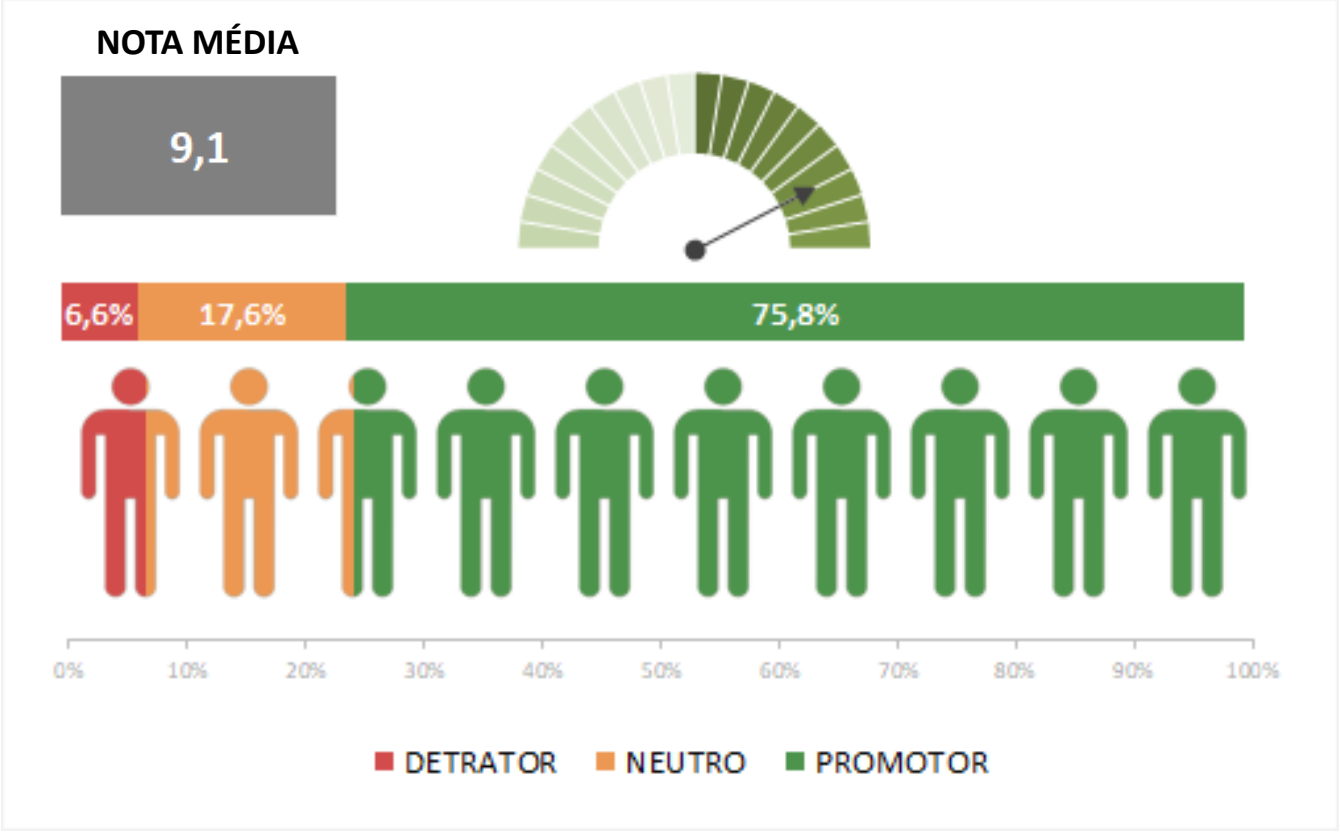
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

| 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% | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 1,7% | 0,0% | 0,0% | 1,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,7% | 0,3% |
| 1 | 0,0% | 1,0% | 0,0% | 1,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,8% | 0,0% | 0,0% | 3,3% | 0,3% | 1,6% | 0,5% |
| 2 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 3 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 4 | 1,1% | 0,5% | 0,0% | 0,7% | 1,3% | 1,5% | 0,5% | 0,9% | 0,0% | 1,2% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 0,8% |
| 5 | 3,6% | 3,7% | 1,8% | 3,9% | 4,5% | 3,4% | 3,3% | 4,5% | 8,4% | 1,5% | 6,7% | 3,5% | 4,4% | 3,7% |
| 6 | 0,9% | 1,5% | 1,9% | 0,6% | 1,4% | 1,7% | 1,2% | 1,0% | 0,0% | 1,5% | 1,8% | 1,2% | 1,7% | 1,2% |
| 7 | 3,6% | 2,5% | 1,9% | 3,3% | 3,4% | 3,3% | 0,9% | 7,1% | 3,9% | 3,1% | 1,5% | 2,4% | 6,4% | 3,0% |
| 8 | 15,5% | 14,6% | 11,3% | 16,4% | 15,7% | 14,4% | 13,5% | 18,4% | 17,7% | 12,5% | 22,1% | 14,1% | 19,6% | 15,0% |
| 9 | 7,0% | 8,4% | 9,5% | 7,8% | 6,6% | 9,6% | 8,6% | 5,1% | 9,8% | 7,9% | 4,6% | 7,2% | 10,5% | 7,8% |
| 10 | 68,3% | 67,2% | 73,4% | 65,9% | 66,3% | 64,4% | 71,9% | 61,2% | 58,9% | 72,3% | 60,0% | 70,3% | 54,2% | 67,7% |
| **MÉDIA** | **9,2** | **9,1** | **9,5** | **9,1** | **9,1** | **9,0** | **9,4** | **8,9** | **8,9** | **9,4** | **8,8** | **9,3** | **8,7** | **9,2** |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| **INSATISFEITO** (NOTAS ≤ 6) | **5,6%** | **7,2%** | **3,8%** | **6,5%** | **8,0%** | **8,3%** | **5,1%** | **8,2%** | **9,7%** | **4,2%** | **11,7%** | **5,9%** | **9,4%** | **6,5%** |
| **SATISFEITO** (NOTAS 9 E 10) | **75,3%** | **75,6%** | **82,9%** | **73,7%** | **72,9%** | **73,9%** | **80,5%** | **66,3%** | **68,7%** | **80,2%** | **64,7%** | **77,5%** | **64,7%** | **75,5%** |

# 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: **7,6%**

# 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**

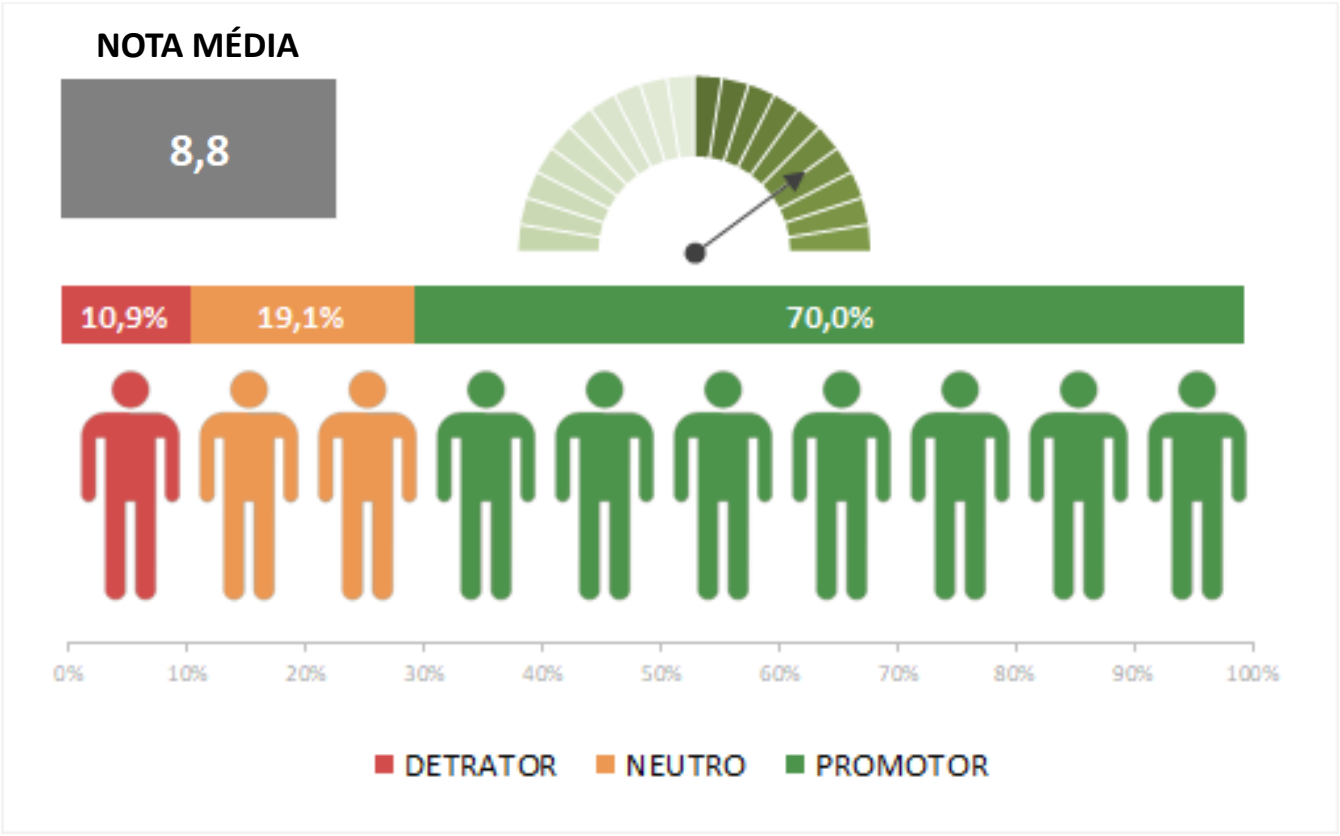
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

| 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 | 0,6% | 1,4% | 1,9% | 0,7% | 0,8% | 1,8% | 1,3% | 0,0% | 1,4% | 1,1% | 0,0% | 0,8% | 1,8% | 1,0% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 3 | 0,0% | 0,0% | 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 | 1,1% | 0,5% | 0,0% | 0,7% | 1,4% | 1,5% | 0,5% | 0,9% | 0,0% | 1,3% | 0,0% | 1,0% | 0,0% | 0,8% |
| 5 | 2,8% | 3,2% | 0,0% | 3,4% | 4,3% | 3,5% | 0,5% | 7,4% | 6,3% | 0,8% | 7,2% | 2,6% | 4,7% | 3,0% |
| 6 | 2,1% | 1,5% | 2,0% | 2,7% | 0,7% | 1,7% | 2,8% | 0,0% | 1,3% | 1,1% | 5,0% | 1,8% | 1,5% | 1,8% |
| 7 | 4,3% | 2,7% | 5,8% | 2,1% | 3,4% | 0,0% | 4,1% | 4,1% | 6,8% | 1,7% | 5,9% | 3,4% | 3,2% | 3,4% |
| 8 | 14,5% | 14,0% | 13,9% | 18,3% | 10,1% | 10,2% | 11,3% | 22,2% | 13,7% | 13,4% | 18,4% | 13,0% | 21,1% | 14,3% |
| 9 | 8,9% | 10,3% | 6,0% | 6,1% | 15,7% | 25,0% | 7,3% | 5,5% | 16,8% | 8,9% | 3,3% | 9,6% | 10,0% | 9,7% |
| 10 | 65,8% | 66,4% | 70,4% | 66,1% | 63,6% | 56,3% | 72,4% | 59,8% | 53,7% | 71,6% | 60,2% | 67,7% | 57,6% | 66,1% |
| **MÉDIA** | **9,1** | **9,1** | **9,2** | **9,1** | **9,1** | **9,0** | **9,3** | **9,0** | **8,8** | **9,3** | **8,9** | **9,2** | **8,9** | **9,1** |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| **INSATISFEITO** (NOTAS ≤ 6) | **6,5%** | **6,6%** | **3,9%** | **7,5%** | **7,2%** | **8,5%** | **5,0%** | **8,3%** | **9,0%** | **4,4%** | **12,2%** | **6,3%** | **8,0%** | **6,6%** |
| **SATISFEITO** (NOTAS 9 E 10) | **74,7%** | **76,7%** | **76,3%** | **72,1%** | **79,3%** | **81,3%** | **79,7%** | **65,3%** | **70,5%** | **80,5%** | **63,5%** | **77,3%** | **67,7%** | **75,8%** |

# ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA




% NÃO RESPOSTA: **6,5%**

# 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**

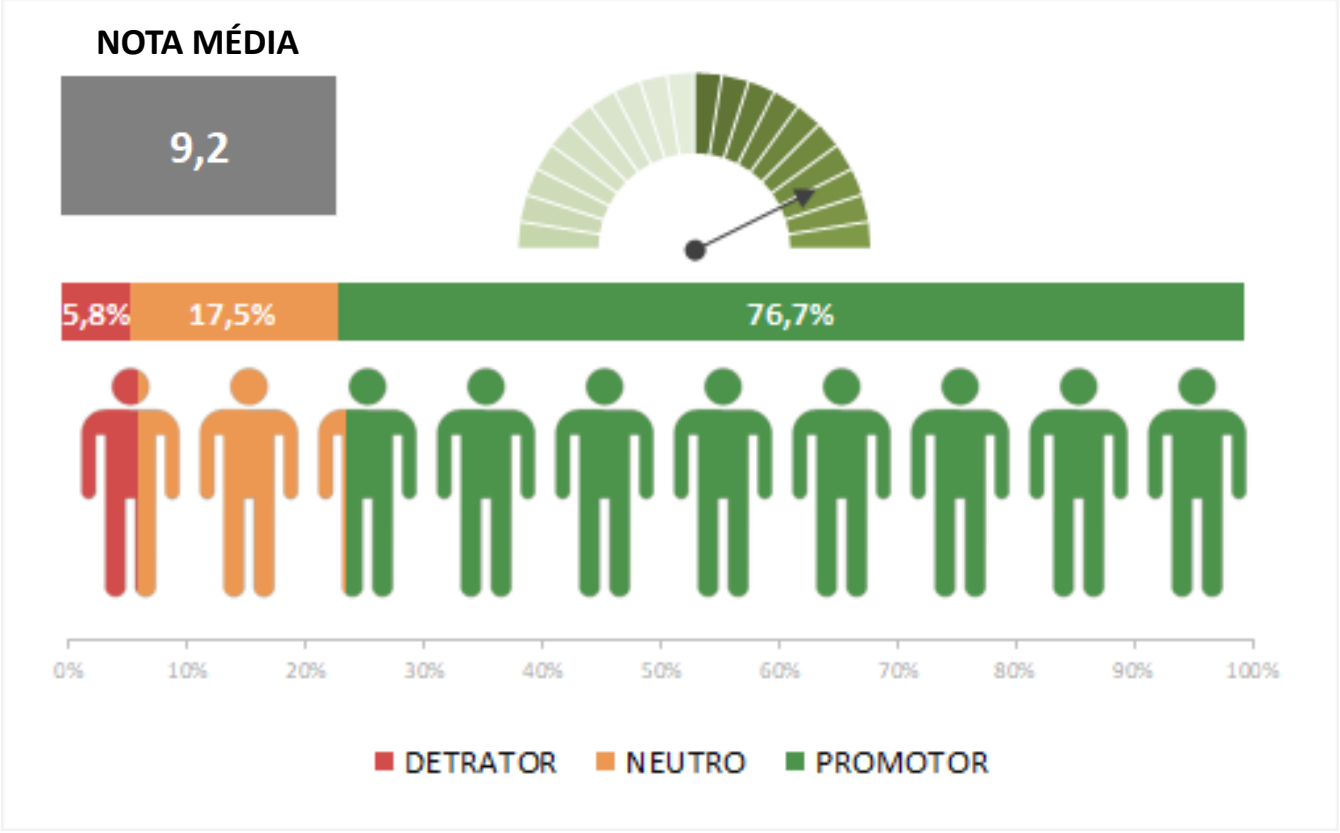
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

| 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 | 1,6% | 2,6% | 0,0% | 2,0% | 3,6% | 5,1% | 1,9% | 0,9% | 0,0% | 1,2% | 8,1% | 2,6% | 0,0% | 2,1% |
| 1 | 0,5% | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 1,4% | 0,0% | 0,4% | 1,0% | 0,0% | 0,4% | 1,7% | 0,3% | 1,5% | 0,5% |
| 2 | 1,2% | 0,5% | 0,0% | 2,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,7% | 4,1% | 0,0% | 0,0% | 1,0% | 0,0% | 0,8% |
| 3 | 0,5% | 1,0% | 0,0% | 1,3% | 0,6% | 0,0% | 1,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 4,6% | 0,6% | 1,5% | 0,8% |
| 4 | 0,5% | 1,6% | 0,0% | 0,6% | 2,2% | 0,0% | 1,0% | 1,8% | 0,0% | 0,0% | 6,5% | 1,0% | 1,5% | 1,1% |
| 5 | 5,5% | 3,6% | 0,0% | 5,3% | 6,2% | 5,0% | 5,9% | 1,6% | 6,4% | 4,6% | 1,5% | 4,4% | 4,6% | 4,5% |
| 6 | 1,7% | 0,5% | 0,0% | 1,3% | 1,4% | 0,0% | 1,0% | 1,8% | 1,5% | 1,2% | 0,0% | 1,0% | 1,6% | 1,1% |
| 7 | 5,5% | 7,7% | 10,1% | 5,2% | 6,3% | 8,3% | 5,9% | 7,2% | 9,0% | 7,0% | 2,5% | 7,4% | 3,2% | 6,7% |
| 8 | 11,9% | 12,9% | 8,0% | 13,8% | 13,5% | 13,5% | 13,7% | 9,6% | 5,5% | 15,7% | 8,0% | 11,3% | 18,0% | 12,4% |
| 9 | 8,9% | 8,6% | 14,1% | 7,2% | 7,2% | 13,7% | 6,8% | 9,5% | 11,0% | 7,0% | 12,7% | 8,9% | 7,8% | 8,7% |
| 10 | 62,3% | 60,4% | 67,8% | 61,3% | 57,5% | 54,3% | 62,0% | 63,7% | 62,4% | 62,7% | 54,4% | 61,5% | 60,3% | 61,3% |
| **MÉDIA** | **8,8** | **8,7** | **9,4** | **8,7** | **8,4** | **8,6** | **8,8** | **8,8** | **8,8** | **9,0** | **7,9** | **8,7** | **8,8** | **8,8** |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| **INSATISFEITO** (NOTAS ≤ 6) | **11,5%** | **10,4%** | **0,0%** | **12,5%** | **15,5%** | **10,1%** | **11,7%** | **9,9%** | **12,0%** | **7,5%** | **22,4%** | **10,9%** | **10,6%** | **10,9%** |
| **SATISFEITO** (NOTAS 9 E 10) | **71,2%** | **69,0%** | **81,9%** | **68,5%** | **64,7%** | **68,0%** | **68,8%** | **73,3%** | **73,4%** | **69,7%** | **67,1%** | **70,4%** | **68,2%** | **70,0%** |

# 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: **3,3%**

# 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**

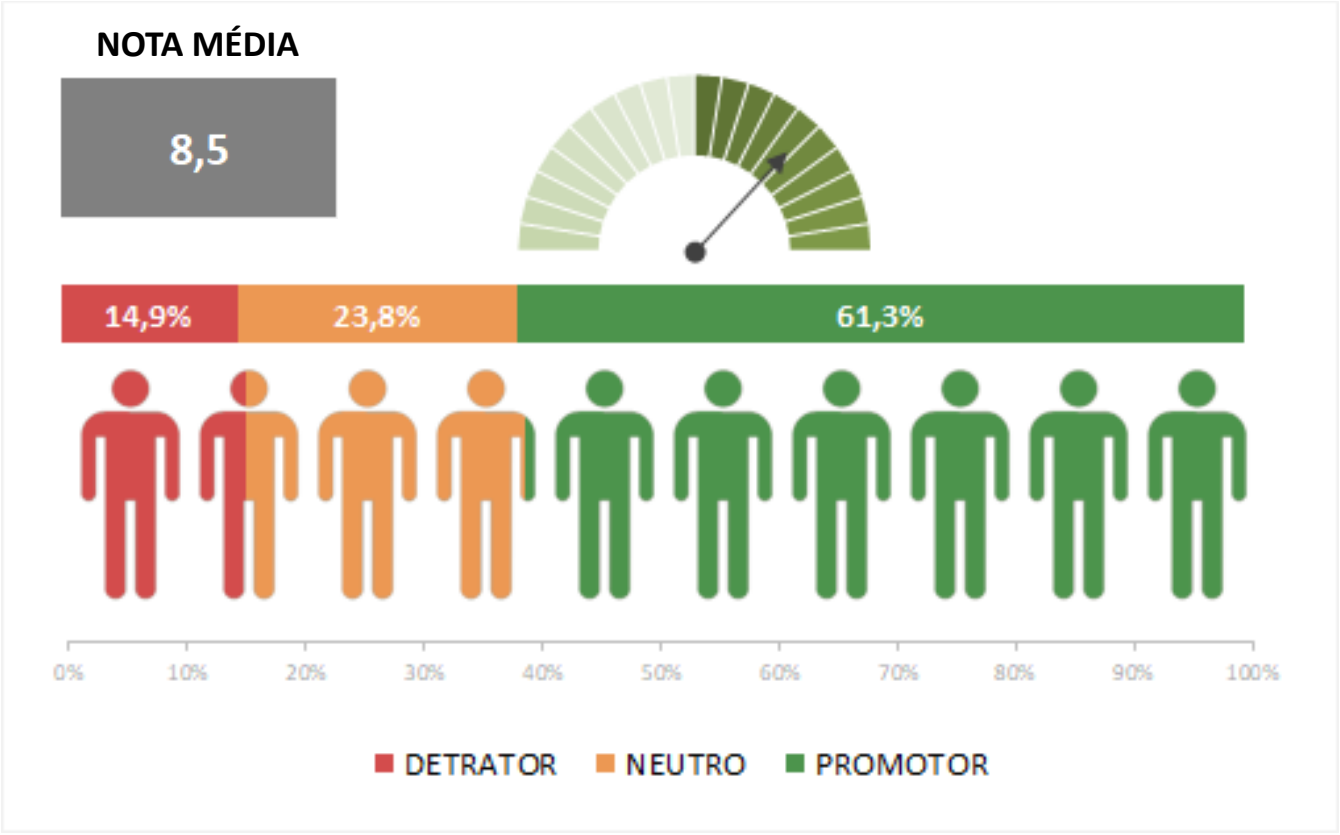
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

| 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 | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,3% |
| 1 | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 1,0% | 0,0% | 0,0% | 1,7% | 0,3% | 0,0% | 0,3% |
| 2 | 0,0% | 1,5% | 0,0% | 0,6% | 1,4% | 0,0% | 1,0% | 1,0% | 0,0% | 0,0% | 5,0% | 0,6% | 1,7% | 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% | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 1,0% | 0,0% | 0,0% | 1,7% | 0,3% | 0,0% | 0,3% |
| 5 | 2,2% | 1,5% | 0,0% | 3,3% | 1,3% | 0,0% | 1,4% | 3,6% | 5,3% | 1,2% | 0,0% | 1,9% | 1,4% | 1,8% |
| 6 | 3,0% | 1,8% | 3,9% | 2,0% | 2,0% | 1,7% | 2,4% | 2,7% | 0,0% | 3,3% | 1,5% | 2,2% | 3,0% | 2,4% |
| 7 | 4,0% | 4,2% | 5,8% | 4,6% | 2,7% | 5,0% | 3,6% | 4,7% | 1,5% | 4,9% | 4,0% | 4,0% | 4,6% | 4,1% |
| 8 | 13,6% | 13,1% | 13,7% | 13,0% | 13,5% | 20,5% | 11,8% | 12,3% | 15,8% | 14,0% | 8,0% | 13,6% | 12,1% | 13,4% |
| 9 | 6,9% | 9,2% | 5,8% | 7,8% | 9,9% | 10,8% | 7,6% | 7,7% | 13,0% | 6,4% | 9,4% | 7,1% | 13,3% | 8,1% |
| 10 | 70,3% | 67,0% | 70,8% | 68,1% | 67,8% | 62,0% | 71,8% | 66,1% | 64,4% | 69,8% | 68,7% | 69,5% | 63,8% | 68,6% |
| **MÉDIA** | **9,3** | **9,1** | **9,3** | **9,2** | **9,2** | **9,3** | **9,3** | **9,0** | **9,2** | **9,3** | **8,9** | **9,2** | **9,2** | **9,2** |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| **INSATISFEITO** (NOTAS ≤ 6) | **5,2%** | **6,3%** | **3,9%** | **6,5%** | **6,2%** | **1,7%** | **5,3%** | **9,2%** | **5,3%** | **4,9%** | **9,9%** | **5,7%** | **6,2%** | **5,8%** |
| **SATISFEITO** (NOTAS 9 E 10) | **77,2%** | **76,3%** | **76,7%** | **75,9%** | **77,6%** | **72,8%** | **79,4%** | **73,8%** | **77,3%** | **76,2%** | **78,1%** | **76,6%** | **77,1%** | **76,7%** |

# 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: **1,9%**

# 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**

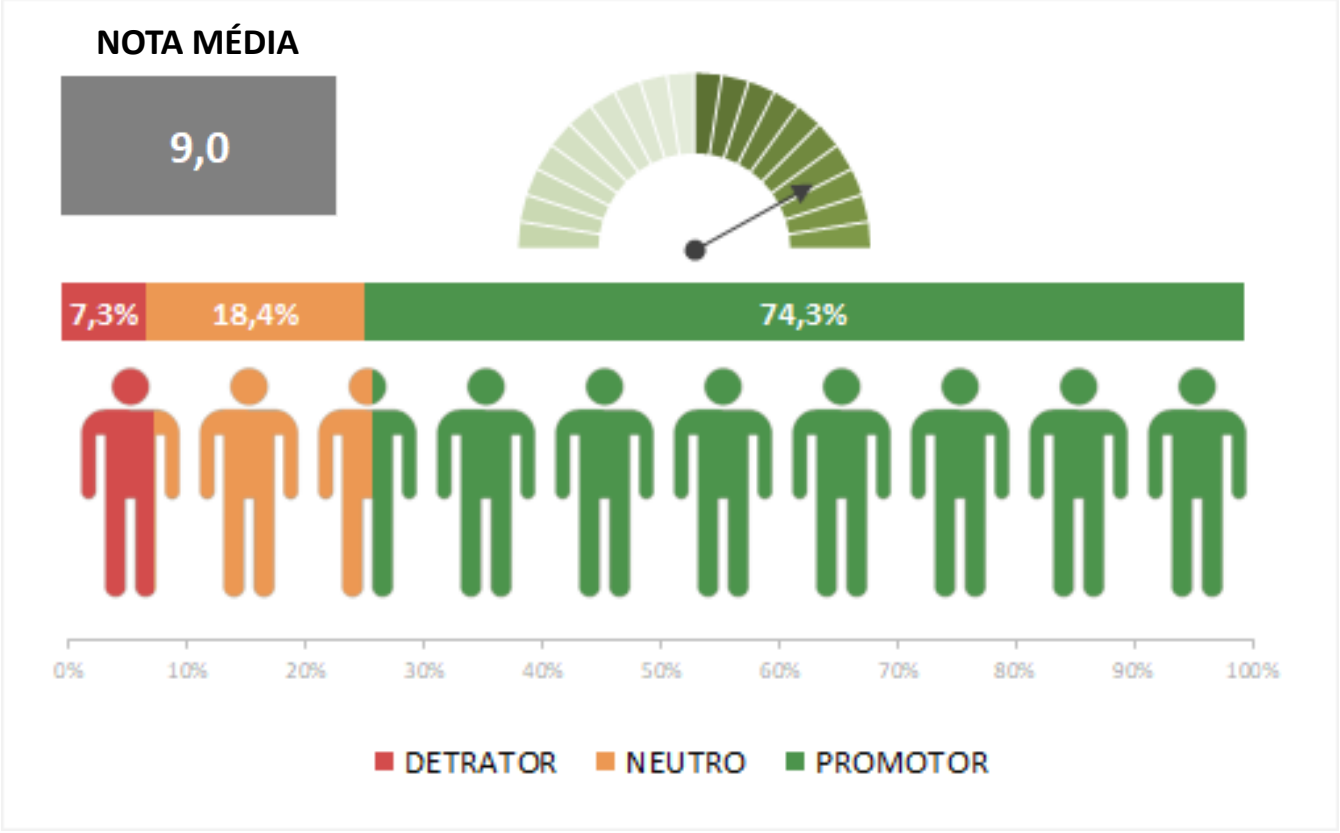
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

| 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% | 2,0% | 0,0% | 1,3% | 2,0% | 1,7% | 1,8% | 0,0% | 2,7% | 0,4% | 3,1% | 1,2% | 1,7% | 1,3% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 1,0% | 1,5% | 0,0% | 0,7% | 2,7% | 1,4% | 0,5% | 2,9% | 0,0% | 2,0% | 0,0% | 1,6% | 0,0% | 1,3% |
| 3 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 4 | 2,2% | 0,8% | 1,8% | 2,7% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 5,2% | 0,0% | 0,8% | 5,9% | 1,7% | 0,0% | 1,4% |
| 5 | 6,2% | 5,2% | 9,4% | 3,9% | 5,4% | 9,6% | 5,6% | 3,7% | 4,7% | 5,0% | 9,9% | 6,5% | 1,6% | 5,7% |
| 6 | 5,4% | 5,0% | 7,4% | 3,9% | 5,1% | 3,1% | 4,8% | 7,0% | 3,2% | 3,9% | 12,9% | 3,6% | 13,4% | 5,2% |
| 7 | 7,9% | 6,5% | 7,5% | 9,1% | 5,0% | 3,2% | 6,8% | 10,3% | 3,6% | 8,1% | 8,0% | 6,2% | 12,3% | 7,2% |
| 8 | 15,6% | 17,5% | 18,5% | 18,9% | 13,1% | 11,6% | 15,4% | 21,8% | 14,0% | 18,4% | 12,4% | 16,2% | 18,6% | 16,6% |
| 9 | 7,9% | 10,4% | 11,0% | 7,2% | 10,4% | 22,1% | 7,1% | 6,2% | 13,0% | 9,4% | 4,1% | 10,0% | 5,5% | 9,3% |
| 10 | 53,2% | 51,0% | 44,3% | 52,4% | 56,2% | 47,2% | 58,0% | 42,9% | 58,7% | 52,0% | 43,7% | 53,0% | 47,1% | 52,1% |
| **MÉDIA** | **8,6** | **8,5** | **8,4** | **8,6** | **8,6** | **8,6** | **8,7** | **8,2** | **8,9** | **8,6** | **7,8** | **8,6** | **8,4** | **8,5** |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| **INSATISFEITO** (NOTAS ≤ 6) | **15,4%** | **14,5%** | **18,7%** | **12,4%** | **15,2%** | **15,9%** | **12,7%** | **18,8%** | **10,6%** | **12,1%** | **31,8%** | **14,6%** | **16,6%** | **14,9%** |
| **SATISFEITO** (NOTAS 9 E 10) | **61,2%** | **61,5%** | **55,3%** | **59,6%** | **66,6%** | **69,3%** | **65,1%** | **49,1%** | **71,8%** | **61,4%** | **47,8%** | **63,0%** | **52,5%** | **61,3%** |

# QUALIDADE DA ÁGUA

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA




% NÃO RESPOSTA: **4,1%**

# 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**

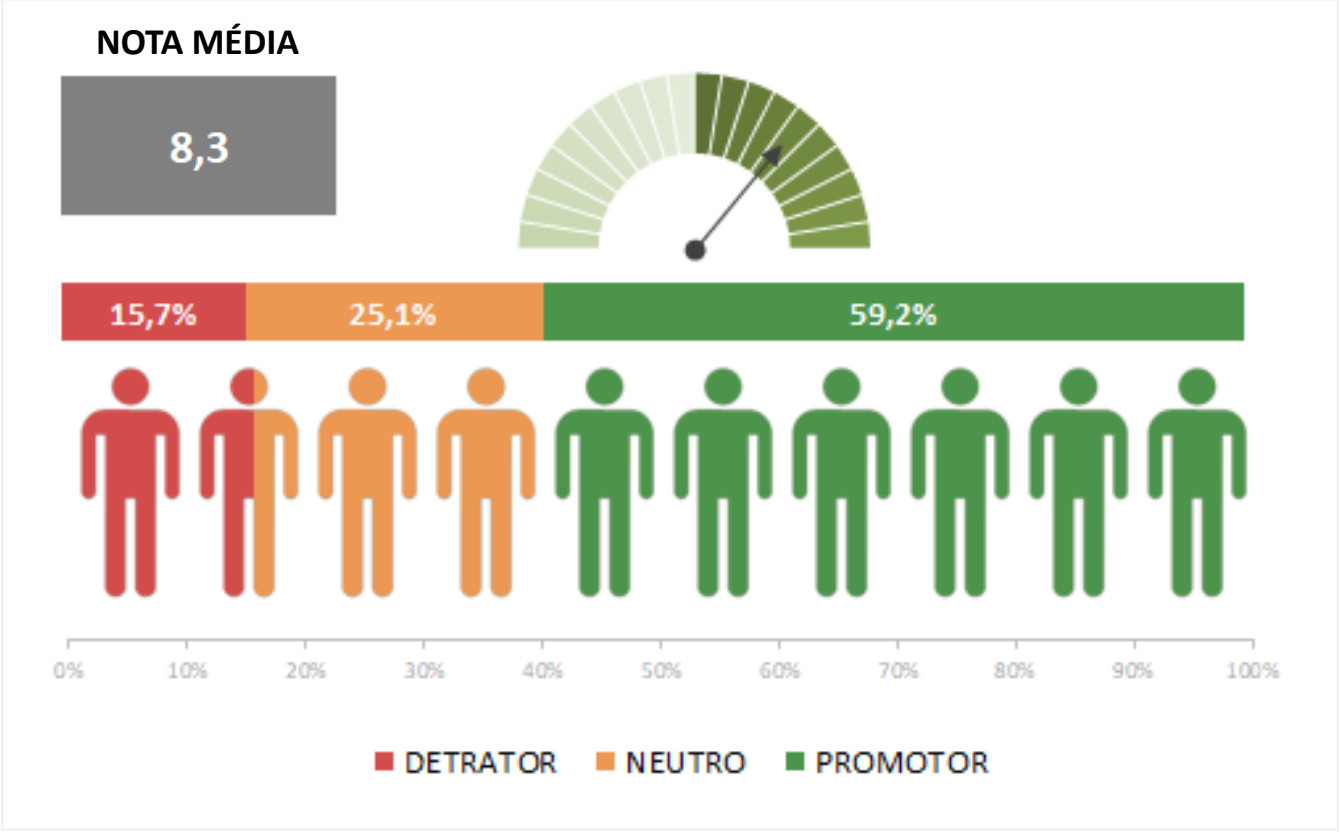
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

| 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 | 0,9% | 0,5% | 1,9% | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 1,3% | 0,0% | 2,2% | 0,4% | 0,0% | 0,5% | 1,7% | 0,7% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 1,1% | 2,0% | 0,0% | 2,6% | 1,4% | 0,0% | 1,3% | 2,9% | 1,3% | 0,4% | 6,3% | 1,6% | 1,6% | 1,6% |
| 3 | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,3% |
| 4 | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 1,6% | 0,3% |
| 5 | 1,1% | 1,5% | 0,0% | 2,0% | 1,4% | 3,3% | 1,4% | 0,0% | 2,6% | 1,2% | 0,0% | 1,3% | 1,5% | 1,3% |
| 6 | 3,6% | 2,9% | 1,9% | 5,2% | 1,9% | 0,0% | 4,8% | 1,9% | 3,5% | 2,4% | 6,3% | 3,0% | 4,6% | 3,2% |
| 7 | 4,1% | 4,7% | 3,8% | 5,9% | 3,3% | 1,7% | 4,3% | 6,1% | 2,5% | 6,1% | 0,0% | 4,2% | 5,7% | 4,4% |
| 8 | 14,8% | 13,2% | 15,4% | 13,1% | 14,0% | 6,7% | 17,4% | 11,0% | 14,0% | 15,7% | 6,9% | 13,8% | 14,6% | 14,0% |
| 9 | 14,2% | 14,0% | 22,6% | 10,5% | 12,8% | 19,3% | 9,9% | 19,6% | 12,2% | 12,6% | 22,4% | 13,8% | 15,5% | 14,1% |
| 10 | 59,0% | 61,2% | 54,4% | 59,3% | 64,6% | 69,0% | 59,5% | 56,7% | 61,6% | 60,3% | 58,1% | 61,6% | 53,2% | 60,2% |
| **MÉDIA** | **9,0** | **9,1** | **9,1** | **8,9** | **9,2** | **9,5** | **8,9** | **9,0** | **8,9** | **9,1** | **8,9** | **9,1** | **8,7** | **9,0** |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| **INSATISFEITO** (NOTAS ≤ 6) | **7,8%** | **6,9%** | **3,9%** | **11,1%** | **5,4%** | **3,3%** | **8,8%** | **6,6%** | **9,7%** | **5,3%** | **12,6%** | **6,6%** | **11,0%** | **7,3%** |
| **SATISFEITO** (NOTAS 9 E 10) | **73,2%** | **75,2%** | **77,0%** | **69,8%** | **77,4%** | **88,3%** | **69,5%** | **76,3%** | **73,8%** | **72,9%** | **80,5%** | **75,4%** | **68,7%** | **74,3%** |

# 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: **11,2%**

# RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

**ANÁLISE ESTRATIFICADA**

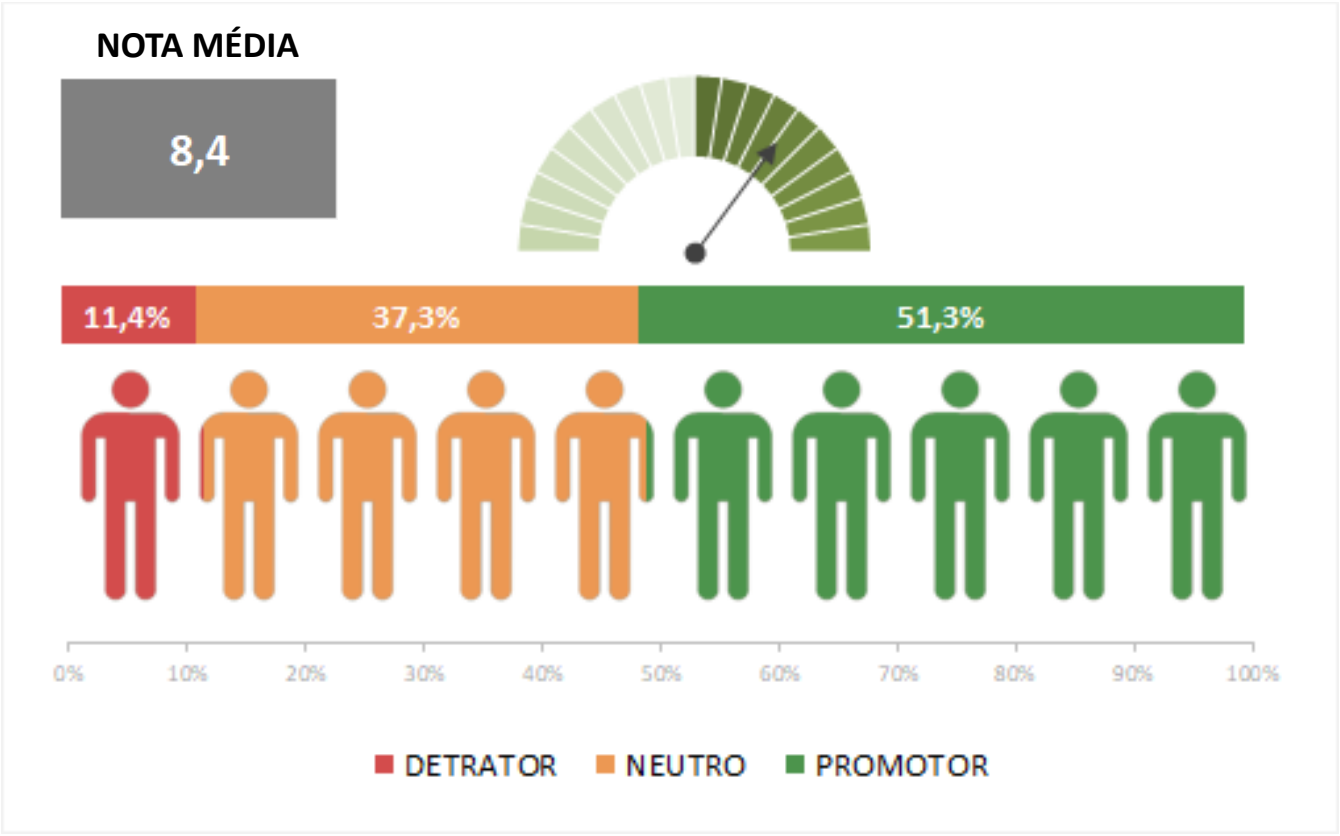
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| 0 | 3,5% | 2,8% | 5,8% | 1,4% | 3,2% | 2,0% | 4,1% | 2,1% | 3,8% | 1,9% | 7,2% | 3,4% | 1,7% | 3,1% |
| 1 | 0,5% | 1,1% | 0,0% | 1,4% | 0,7% | 0,0% | 0,5% | 1,9% | 0,0% | 0,4% | 3,5% | 0,3% | 3,1% | 0,8% |
| 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% | 0,5% | 0,0% | 1,5% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,9% | 0,0% | 0,5% | 1,8% | 0,3% | 1,6% | 0,6% |
| 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 | 8,9% | 6,0% | 3,9% | 10,2% | 6,8% | 2,0% | 7,8% | 9,5% | 8,1% | 6,8% | 8,9% | 6,0% | 13,9% | 7,4% |
| 6 | 3,8% | 3,9% | 5,6% | 2,9% | 3,6% | 1,7% | 4,1% | 4,5% | 1,2% | 3,1% | 9,9% | 4,3% | 1,6% | 3,8% |
| 7 | 6,5% | 11,9% | 9,4% | 9,4% | 9,3% | 11,2% | 6,0% | 14,7% | 6,8% | 11,4% | 4,6% | 9,2% | 9,8% | 9,3% |
| 8 | 19,4% | 12,5% | 22,8% | 13,8% | 13,2% | 13,4% | 15,6% | 17,4% | 18,0% | 15,2% | 15,1% | 14,9% | 19,7% | 15,8% |
| 9 | 8,5% | 13,5% | 9,3% | 10,2% | 13,4% | 15,0% | 11,0% | 9,3% | 14,1% | 9,6% | 13,4% | 11,1% | 11,4% | 11,1% |
| 10 | 48,3% | 47,8% | 43,2% | 49,4% | 49,8% | 54,8% | 51,1% | 38,7% | 47,9% | 51,1% | 35,8% | 50,3% | 37,2% | 48,0% |
| **MÉDIA** | **8,3** | **8,4** | **8,2** | **8,3** | **8,5** | **8,9** | **8,4** | **8,0** | **8,5** | **8,5** | **7,4** | **8,4** | **7,9** | **8,3** |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| **INSATISFEITO** (NOTAS ≤ 6) | **17,3%** | **14,3%** | **15,3%** | **17,3%** | **14,3%** | **5,6%** | **16,4%** | **19,9%** | **13,2%** | **12,7%** | **31,2%** | **14,4%** | **22,0%** | **15,7%** |
| **SATISFEITO** (NOTAS 9 E 10) | **56,8%** | **61,3%** | **52,5%** | **59,5%** | **63,2%** | **69,8%** | **62,1%** | **48,1%** | **62,0%** | **60,7%** | **49,2%** | **61,4%** | **48,6%** | **59,2%** |

# SATISFAÇÃO GERAL – SEMAE

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SEMAE? 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%**

# SATISFAÇÃO GERAL – SEMAE

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

**ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| 0 | 0,9% | 0,5% | 1,9% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 1,2% | 0,0% | 2,1% | 0,4% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,7% |
| 1 | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 0,0% | 1,5% | 0,0% | 1,6% | 0,2% |
| 2 | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,4% | 0,3% | 0,0% | 0,2% |
| 3 | 0,0% | 0,7% | 1,8% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,4% |
| 4 | 1,6% | 0,5% | 0,0% | 1,9% | 0,6% | 1,4% | 0,9% | 0,9% | 0,0% | 1,5% | 0,0% | 1,2% | 0,0% | 1,0% |
| 5 | 5,3% | 4,4% | 5,7% | 3,2% | 6,0% | 1,5% | 4,5% | 7,3% | 6,1% | 4,4% | 5,0% | 4,1% | 8,8% | 4,8% |
| 6 | 3,5% | 4,5% | 3,7% | 6,3% | 1,9% | 3,1% | 3,6% | 5,4% | 1,3% | 3,6% | 9,1% | 3,9% | 4,7% | 4,0% |
| 7 | 14,1% | 8,3% | 7,5% | 14,7% | 9,3% | 10,4% | 10,0% | 13,5% | 14,0% | 9,2% | 14,2% | 10,8% | 11,9% | 11,0% |
| 8 | 25,8% | 26,7% | 31,6% | 25,5% | 24,1% | 31,3% | 24,7% | 26,5% | 23,7% | 28,4% | 21,1% | 27,2% | 21,4% | 26,3% |
| 9 | 18,2% | 14,5% | 14,6% | 16,6% | 16,9% | 12,1% | 19,0% | 13,3% | 16,3% | 16,9% | 13,8% | 16,5% | 14,9% | 16,3% |
| 10 | 30,1% | 39,4% | 33,1% | 30,6% | 40,7% | 40,2% | 35,0% | 32,2% | 36,5% | 35,0% | 33,8% | 34,8% | 36,6% | 35,1% |
| **MÉDIA** | **8,3** | **8,5** | **8,2** | **8,2** | **8,6** | **8,7** | **8,4** | **8,2** | **8,4** | **8,4** | **8,1** | **8,4** | **8,3** | **8,4** |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| **INSATISFEITO** (NOTAS ≤ 6) | **11,8%** | **11,0%** | **13,2%** | **12,7%** | **9,0%** | **6,0%** | **11,3%** | **14,5%** | **9,5%** | **10,5%** | **17,1%** | **10,7%** | **15,1%** | **11,4%** |
| **SATISFEITO** (NOTAS 9 E 10) | **48,4%** | **53,9%** | **47,7%** | **47,2%** | **57,6%** | **52,3%** | **54,0%** | **45,5%** | **52,8%** | **51,8%** | **47,6%** | **51,3%** | **51,6%** | **51,3%** |

# MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DO PRESTADOR

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

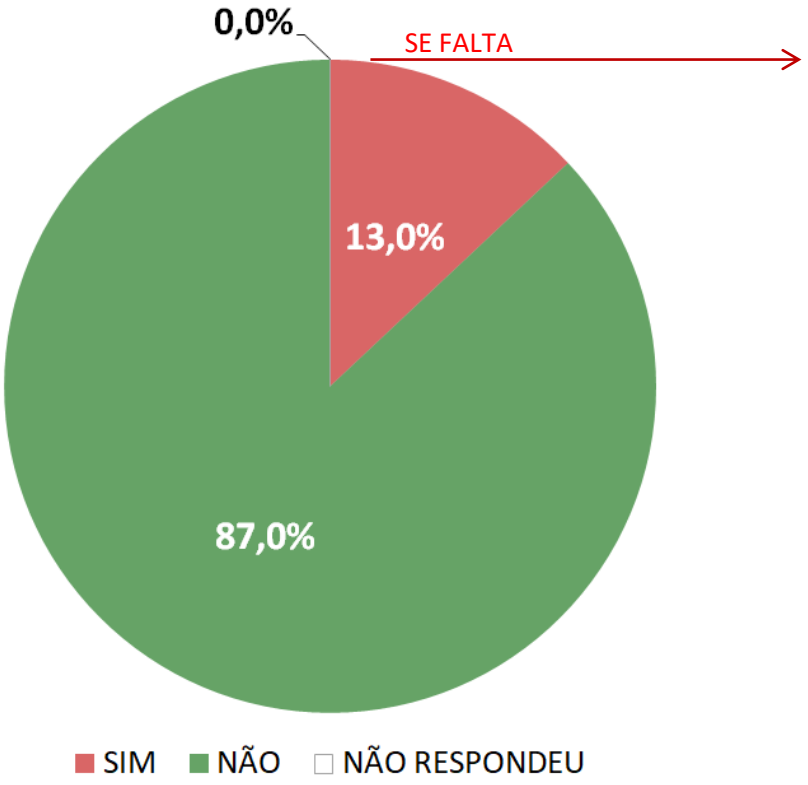
| **MOTIVOS** DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 51,3% DOS USUÁRIOS) | % |
|---|---|
| NUNCA TEVE PROBLEMAS | 32,5% |
| QUALIDADE DOS SERVIÇOS | 23,5% |
| BOM ATENDIMENTO | 16,0% |
| NÃO TEM O QUE RECLAMAR | 6,8% |
| NÃO FALTA ÁGUA | 6,4% |
| QUALIDADE DA ÁGUA | 5,7% |
| AGILIDADE NA RESOLUÇÃO | 4,5% |
| SÃO COMPROMETIDOS | 0,5% |
| OUTROS | 13,5% |
| NÃO RESPONDEU | 3,7% |

| **MOTIVOS** DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 11,4% DOS USUÁRIOS) | % |
|---|---|
| MELHORAR O ATENDIMENTO | 29,7% |
| DIMINUIR O PREÇO | 17,3% |
| MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA | 15,6% |
| AGILIZAR A RESOLUÇÃO | 13,2% |
| NÃO FALTAR ÁGUA | 6,8% |
| MELHORAR OS SERVIÇOS | 6,4% |
| MELHORAR A PRESSÃO | 6,3% |
| NÃO TER VAZAMENTOS | 2,2% |
| OUTROS | 19,3% |
| NÃO RESPONDEU | 2,0% |

# FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA?

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA




| COM QUAL FREQUÊNCIA? | % |
|---|---|
| < 1 VEZ POR MÊS | 9,0% |
| 1 VEZ POR MÊS | 39,3% |
| 2 VEZES POR MÊS | 6,7% |
| 3 VEZES POR MÊS | 9,2% |
| 1 VEZ POR SEMANA | 4,1% |
| > 1 VEZ POR SEMANA | 31,7% |

# FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA?
**ANÁLISE ESTRATIFICADA**

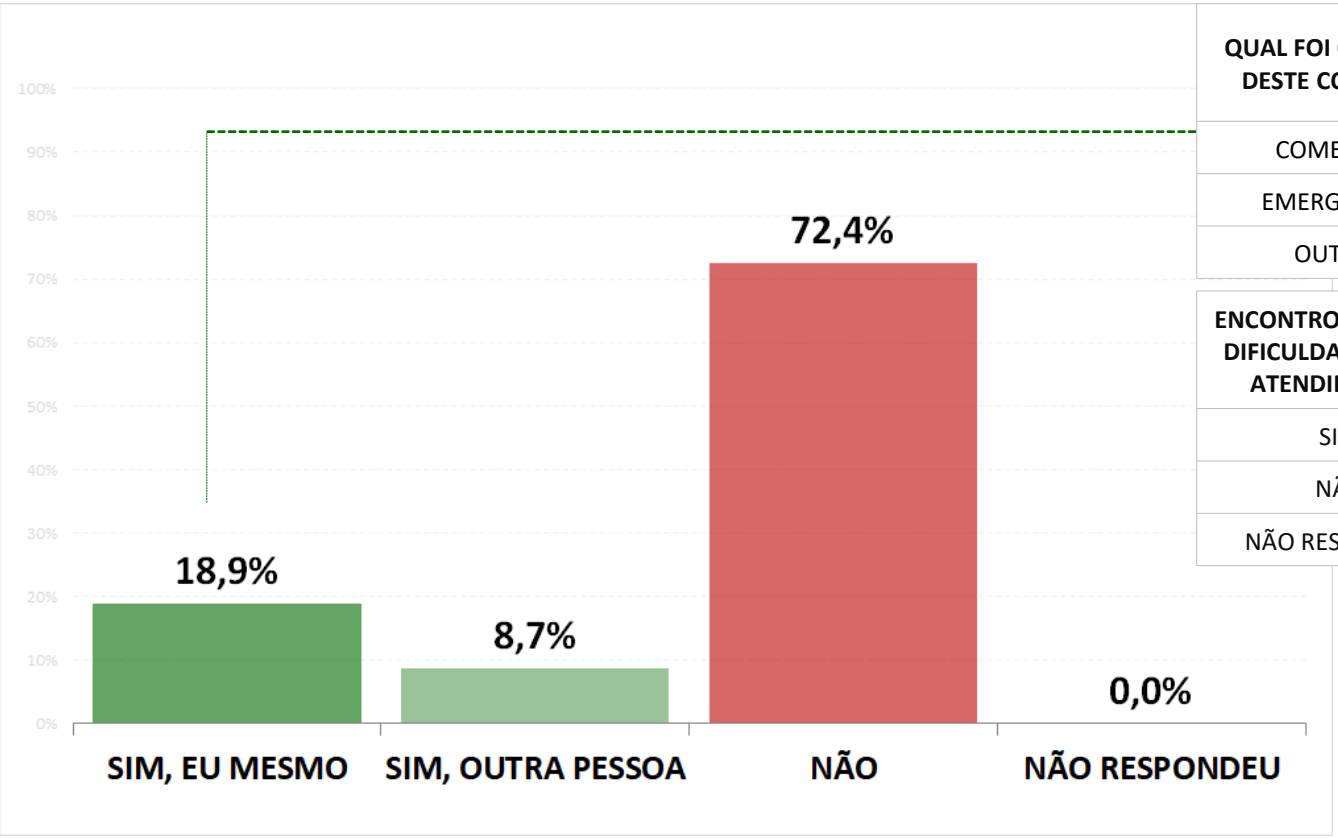
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| SIM | 12,8% | 13,2% | 13,0% | 12,7% | 13,4% | 4,7% | 14,0% | 15,7% | 10,9% | 11,7% | 21,0% | 10,6% | 25,7% | 13,0% |
| NÃO | 87,2% | 86,8% | 87,0% | 87,3% | 86,6% | 95,3% | 86,0% | 84,3% | 89,1% | 88,3% | 79,0% | 89,4% | 74,3% | 87,0% |
| 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 DA SEMAE?

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA




| QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO? | % |
|---|---|
| COMERCIAL | 32,9% |
| EMERGENCIAL | 67,1% |
| OUTROS | 0,0% |

| ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO? | % |
|---|---|
| SIM | 32,5% |
| NÃO | 67,5% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% |

| PRINCIPAIS DIFICULDADES | % |
|---|---|
| DEMORA NO ATENDIMENTO | 26,5% |
| NÃO RESOLVEU O PROBLEMA | 29,6% |
| DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA | 16,2% |
| ATENDIMENTO RUIM | 10,9% |
| NÃO DERAM RETORNO | 8,1% |
| FALTA DE INFORMAÇÕES PRECISAS | 4,4% |
| NÃO RESPONDEU | 4,4% |

# CANAL DE ATENDIMENTO

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

**ANÁLISE ESTRATIFICADA**

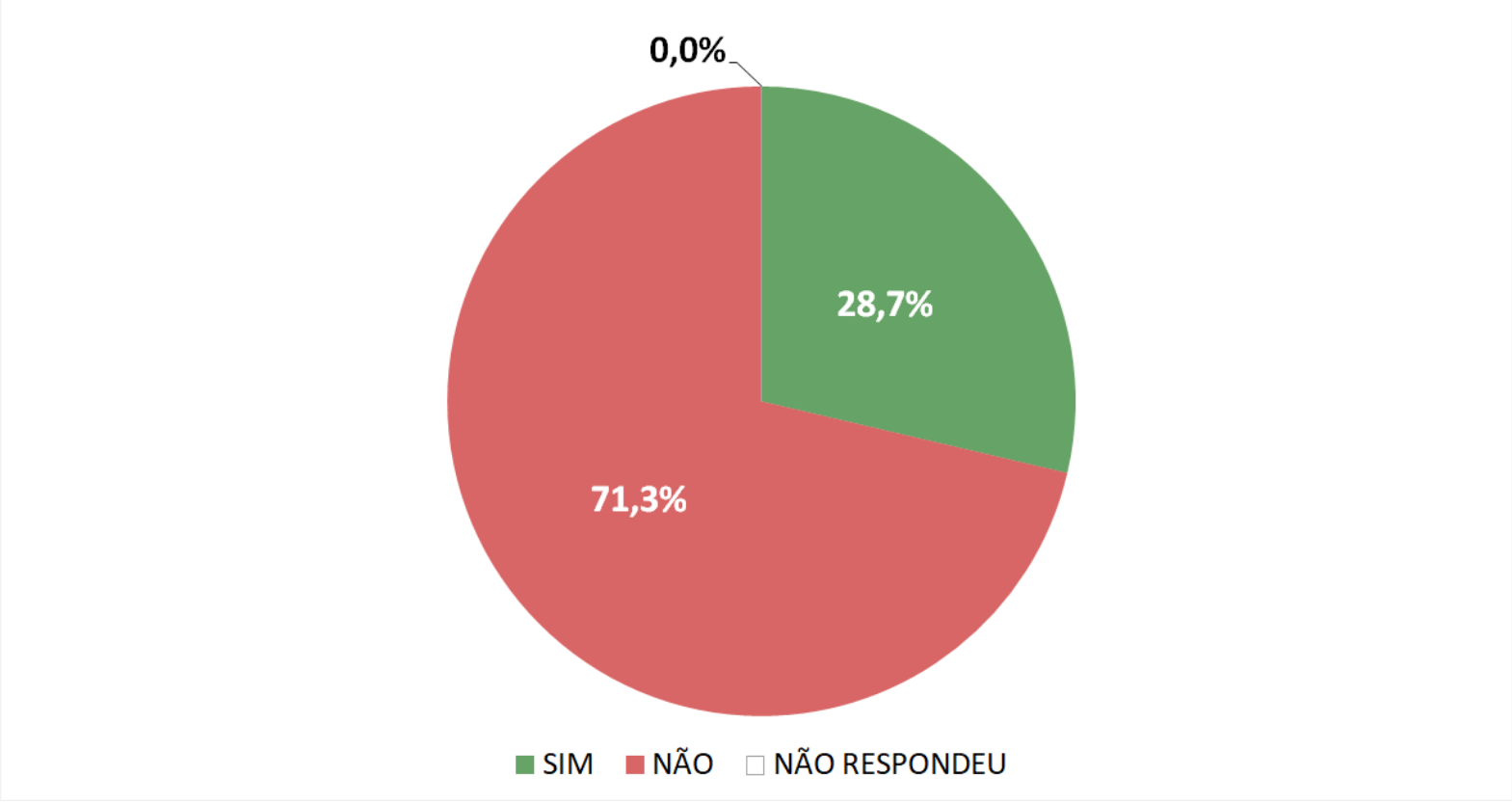
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

| 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 | 19,6% | 18,2% | 13,0% | 19,1% | 22,0% | 12,6% | 17,5% | 25,2% | 20,9% | 14,8% | 32,4% | 19,3% | 16,8% | 18,9% |
| SIM, OUTRA PESSOA | 7,5% | 9,7% | 5,5% | 8,9% | 10,3% | 7,7% | 7,3% | 12,1% | 11,7% | 9,2% | 2,9% | 6,8% | 18,9% | 8,7% |
| NÃO | 72,8% | 72,1% | 81,5% | 72,0% | 67,7% | 79,7% | 75,2% | 62,8% | 67,4% | 76,0% | 64,7% | 74,0% | 64,3% | 72,4% |
| 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**

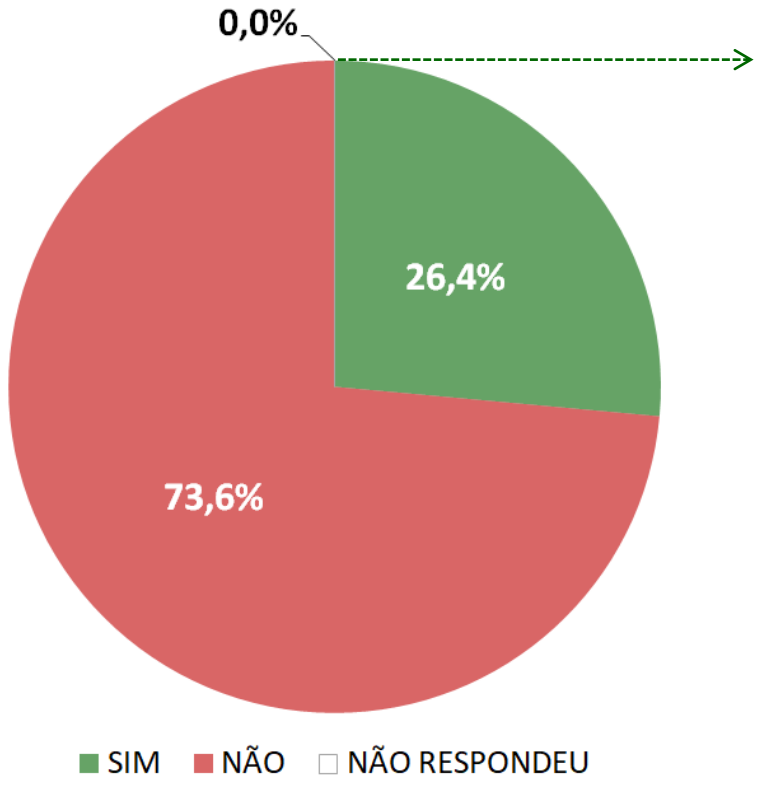
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

| 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 | 30,8% | 26,8% | 37,1% | 26,8% | 25,7% | 35,1% | 31,8% | 18,8% | 39,2% | 28,7% | 15,4% | 29,3% | 25,4% | 28,7% |
| NÃO | 69,2% | 73,2% | 62,9% | 73,2% | 74,3% | 64,9% | 68,2% | 81,2% | 60,8% | 71,3% | 84,6% | 70,7% | 74,6% | 71,3% |
| 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




| COMO FICOU SABENDO? | % |
|---|---|
| AMIGOS/FAMILIARES | 38,5% |
| INTERNET | 17,5% |
| TELEVISÃO | 13,4% |
| PREFEITURA | 10,3% |
| JORNAL | 6,6% |
| FOLHETO | 3,0% |
| REDES SOCIAIS | 1,9% |
| TRABALHO | 1,9% |
| RÁDIO | 1,0% |
| OUTROS MEIOS | 6,1% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% |

| JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO? | % |
|---|---|
| SIM | 14,5% |
| NÃO | 85,5% |
| 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 | 26,4% | 26,5% | 20,0% | 26,1% | 30,5% | 18,3% | 29,4% | 25,3% | 30,5% | 24,9% | 27,7% | 23,2% | **43,8%** | 26,4% |
| NÃO | 73,6% | 73,5% | **80,0%** | 73,9% | 69,5% | **81,7%** | 70,6% | 74,7% | 69,5% | 75,1% | 72,3% | 76,8% | 56,2% | 73,6% |
| 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

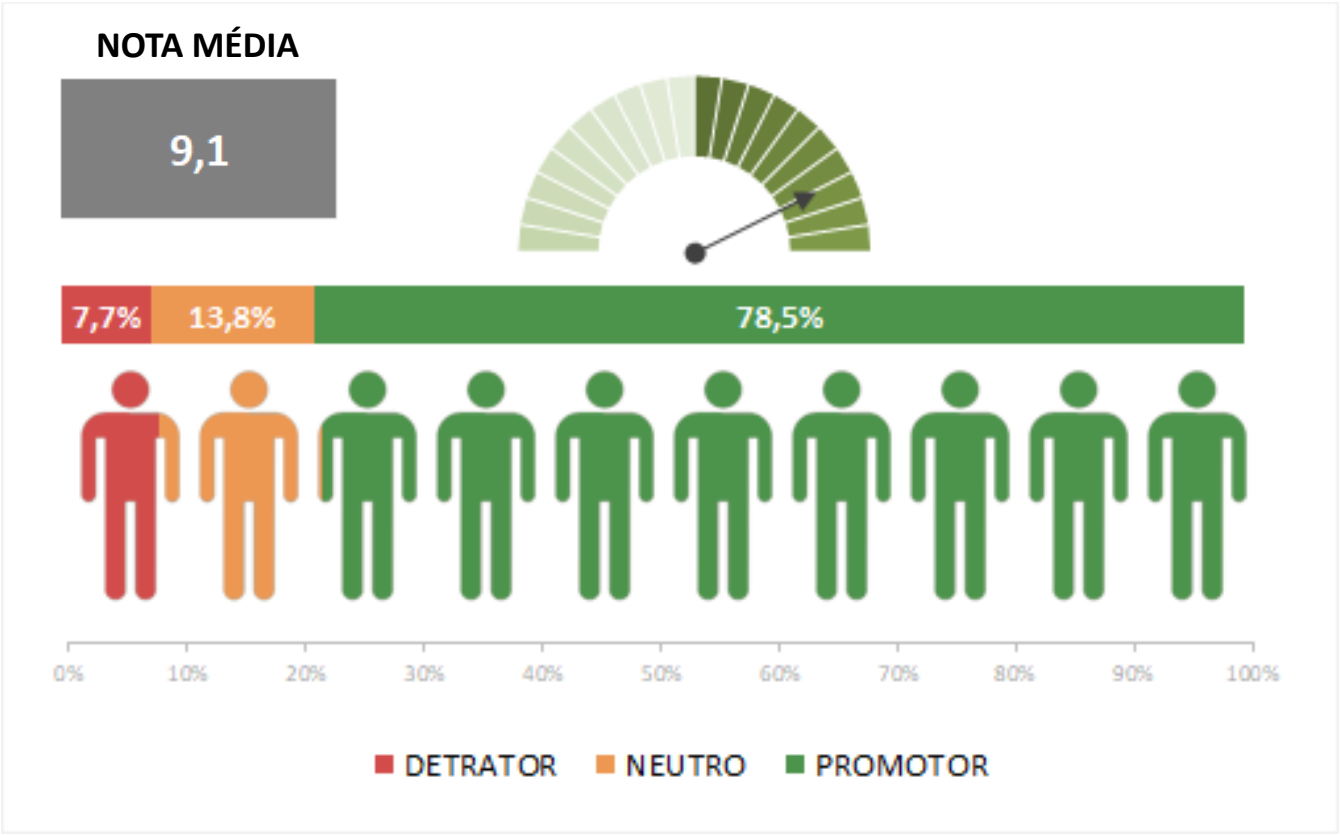
A SEGUIR, **SATISFAÇÃO GERAL** COM OS SERVIÇOS DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS E DE VARRIÇÃO DAS RUAS.

# 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 SÃO JOSÉ DO RIO 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%**

# 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 SÃO JOSÉ DO RIO 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 | 1,9% | 2,2% | 3,7% | 1,9% | 1,3% | 0,0% | 2,8% | 1,7% | 5,2% | 0,8% | 3,2% | 1,6% | 4,7% | 2,1% |
| 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 | 0,5% | 0,5% | 0,0% | 0,6% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 1,9% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,5% |
| 3 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 4 | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 0,0% | 1,5% | 0,3% | 0,0% | 0,2% |
| 5 | 2,9% | 3,8% | 1,9% | 3,8% | 3,9% | 0,0% | 2,2% | 7,7% | 2,5% | 1,9% | 10,6% | 2,8% | 6,4% | 3,4% |
| 6 | 2,0% | 0,9% | 0,0% | 1,9% | 1,8% | 0,0% | 2,2% | 0,8% | 0,0% | 0,8% | 5,9% | 0,9% | 4,5% | 1,4% |
| 7 | 1,5% | 2,1% | 1,8% | 2,5% | 1,2% | 1,4% | 2,4% | 0,9% | 2,4% | 2,1% | 0,0% | 1,9% | 1,4% | 1,8% |
| 8 | 10,9% | 12,9% | 12,9% | 13,3% | 10,1% | 4,5% | 12,3% | 15,7% | 6,4% | 12,2% | 18,1% | 11,2% | 16,0% | 12,0% |
| 9 | 6,1% | 10,7% | 12,7% | 8,9% | 5,8% | 7,8% | 6,6% | 12,9% | 10,9% | 7,0% | 11,8% | 7,7% | 13,0% | 8,6% |
| 10 | 74,1% | 66,3% | 67,0% | 66,4% | 75,3% | 86,3% | 71,5% | 57,5% | 72,6% | 74,4% | 48,9% | 72,9% | 54,0% | 69,9% |
| **MÉDIA** | **9,2** | **9,1** | **9,1** | **9,0** | **9,3** | **9,8** | **9,1** | **8,7** | **9,0** | **9,4** | **8,3** | **9,2** | **8,5** | **9,1** |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| **INSATISFEITO** (NOTAS ≤ 6) | **7,4%** | **7,9%** | **5,6%** | **8,9%** | **7,6%** | **0,0%** | **7,2%** | **13,0%** | **7,7%** | **4,2%** | **21,2%** | **6,2%** | **15,6%** | **7,7%** |
| **SATISFEITO** (NOTAS 9 E 10) | **80,2%** | **77,0%** | **79,7%** | **75,3%** | **81,1%** | **94,1%** | **78,1%** | **70,4%** | **83,5%** | **81,4%** | **60,7%** | **80,7%** | **67,0%** | **78,5%** |

# 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?

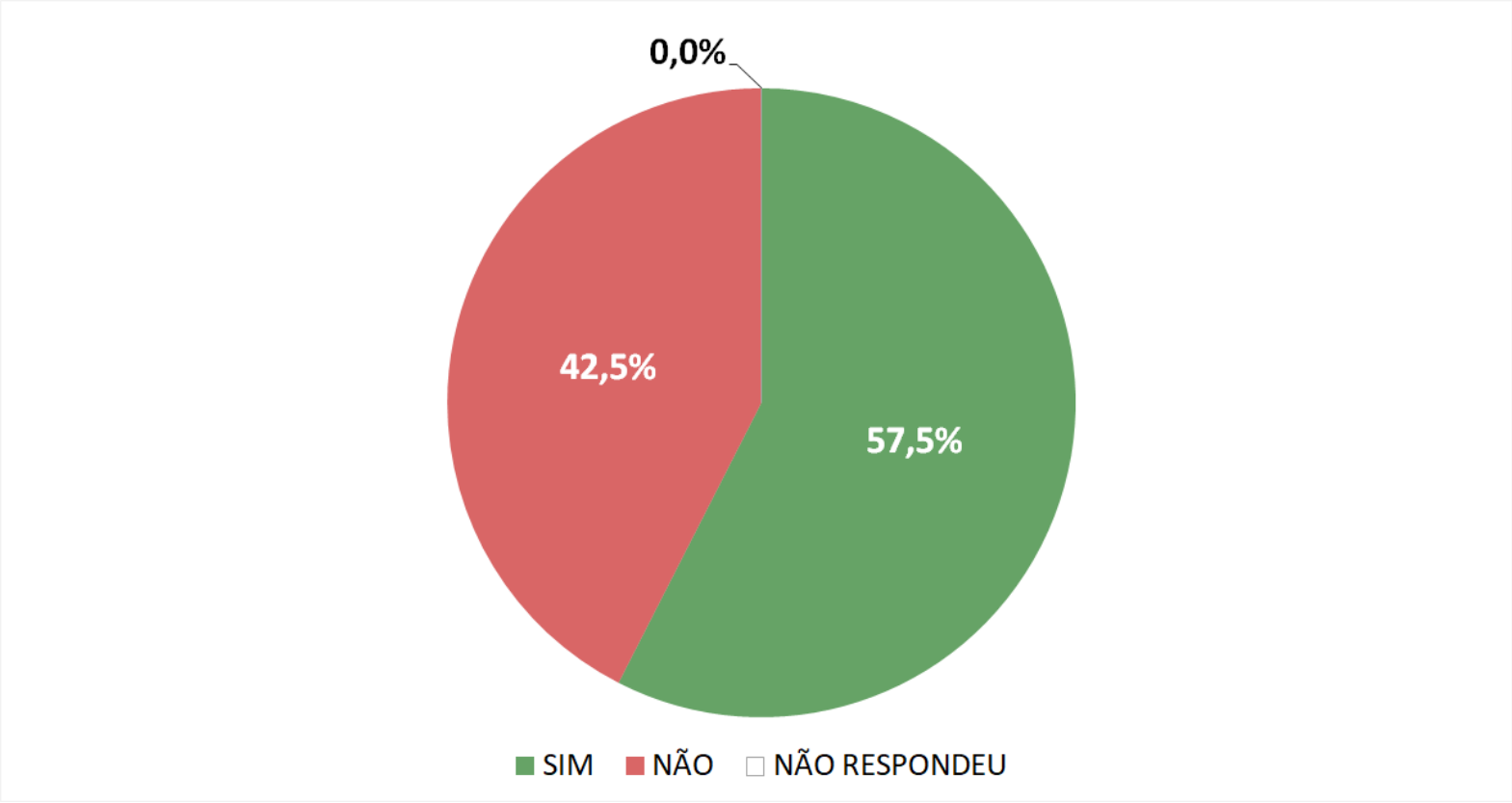
| **MOTIVOS** DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 78,5% DOS USUÁRIOS) | % |
|---|---|
| PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO | 34,2% |
| QUALIDADE DOS SERVIÇOS | 33,6% |
| NUNCA TEVE PROBLEMAS | 9,7% |
| EQUIPE DE QUALIDADE | 6,0% |
| NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS | 5,7% |
| NÃO TEM O QUE RECLAMAR | 4,7% |
| ESTÁ SATISFEITO | 2,0% |
| CIDADE/ RUAS LIMPAS | 1,0% |
| NÃO DEIXA ACUMULAR | 1,0% |
| SÃO EDUCADOS | 0,7% |
| SÃO ORGANIZADOS | 0,7% |
| OUTROS | 0,3% |
| NÃO RESPONDEU | 0,3% |

| **MOTIVOS** DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 7,7% DOS USUÁRIOS) | % |
|---|---|
| AUMENTAR FREQUÊNCIA | 31,0% |
| PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO | 17,2% |
| MELHORAR ORGANIZAÇÃO | 13,8% |
| MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS | 10,3% |
| NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS | 10,3% |
| IMPLEMENTAR COLETA SELETIVA | 3,4% |
| OUTROS | 3,4% |
| NÃO RESPONDEU | 10,3% |

# SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



# SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

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

**ANÁLISE ESTRATIFICADA**

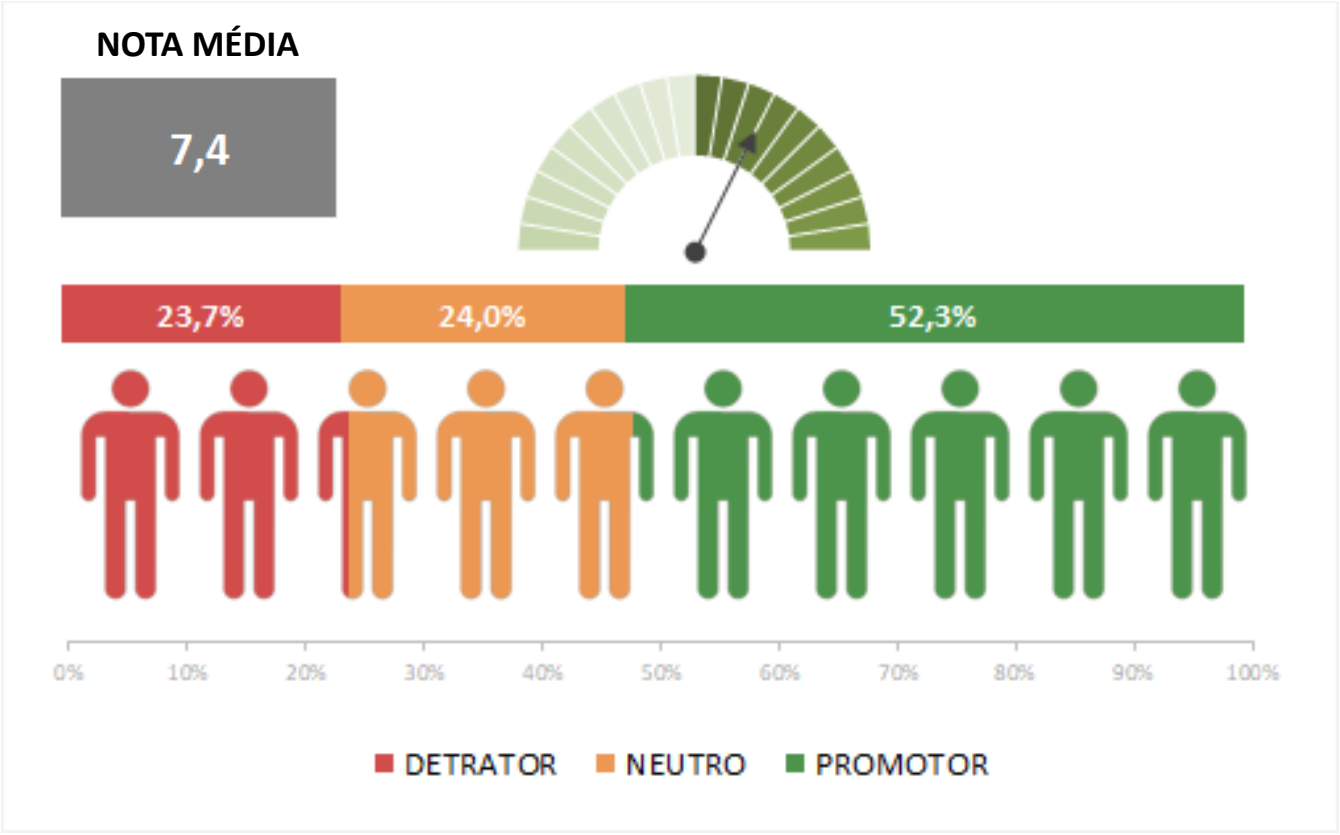
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| SIM | 55,9% | 58,9% | 42,4% | 68,1% | 55,3% | 40,2% | 57,1% | 68,3% | 51,9% | 58,1% | 62,1% | 55,8% | 66,3% | 57,5% |
| NÃO | 44,1% | 41,1% | 57,6% | 31,9% | 44,7% | 59,8% | 42,9% | 31,7% | 48,1% | 41,9% | 37,9% | 44,2% | 33,7% | 42,5% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| **TOTAL** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** |

# SATISFAÇÃO GERAL COM A 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: **45,9%**

# 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 | 17,9% | 15,4% | 19,6% | 12,3% | 20,2% | 0,0% | 12,2% | 27,9% | 19,4% | 13,4% | 25,9% | 15,5% | 19,9% | 16,5% |
| 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 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 4 | 0,9% | 1,6% | 0,0% | 2,0% | 1,3% | 0,0% | 2,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 7,7% | 1,2% | 1,8% | 1,3% |
| 5 | 3,1% | 3,4% | 0,0% | 4,1% | 4,5% | 0,0% | 0,8% | 8,0% | 0,0% | 4,2% | 2,6% | 3,0% | 4,2% | 3,3% |
| 6 | 2,1% | 3,0% | 3,1% | 4,1% | 0,0% | 0,0% | 3,8% | 1,4% | 5,9% | 2,5% | 0,0% | 2,1% | 4,1% | 2,6% |
| 7 | 6,8% | 6,6% | 3,3% | 11,3% | 2,6% | 9,3% | 7,4% | 4,9% | 5,5% | 6,6% | 8,0% | 7,5% | 3,9% | 6,7% |
| 8 | 21,7% | 13,8% | 26,2% | 13,4% | 16,2% | 10,1% | 24,2% | 8,1% | 13,8% | 18,3% | 16,7% | 19,6% | 9,8% | 17,3% |
| 9 | 6,9% | 10,7% | 9,4% | 7,2% | 11,3% | 0,0% | 8,0% | 12,9% | 5,8% | 7,5% | 17,8% | 7,8% | 13,2% | 9,0% |
| 10 | 40,5% | 45,4% | 38,3% | 45,4% | 43,8% | 80,6% | 41,2% | 36,8% | 49,6% | 47,4% | 21,3% | 43,3% | 43,0% | 43,2% |
| **MÉDIA** | **7,2** | **7,5** | **7,2** | **7,6** | **7,2** | **9,5** | **7,7** | **6,3** | **7,3** | **7,7** | **6,1** | **7,4** | **7,1** | **7,4** |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| **INSATISFEITO** (NOTAS ≤ 6) | **24,0%** | **23,5%** | **22,7%** | **22,7%** | **26,0%** | **0,0%** | **19,2%** | **37,2%** | **25,3%** | **20,1%** | **36,3%** | **21,8%** | **30,1%** | **23,7%** |
| **SATISFEITO** (NOTAS 9 E 10) | **47,4%** | **56,1%** | **47,7%** | **52,6%** | **55,1%** | **80,6%** | **49,2%** | **49,7%** | **55,4%** | **55,0%** | **39,0%** | **51,1%** | **56,2%** | **52,3%** |

# 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?

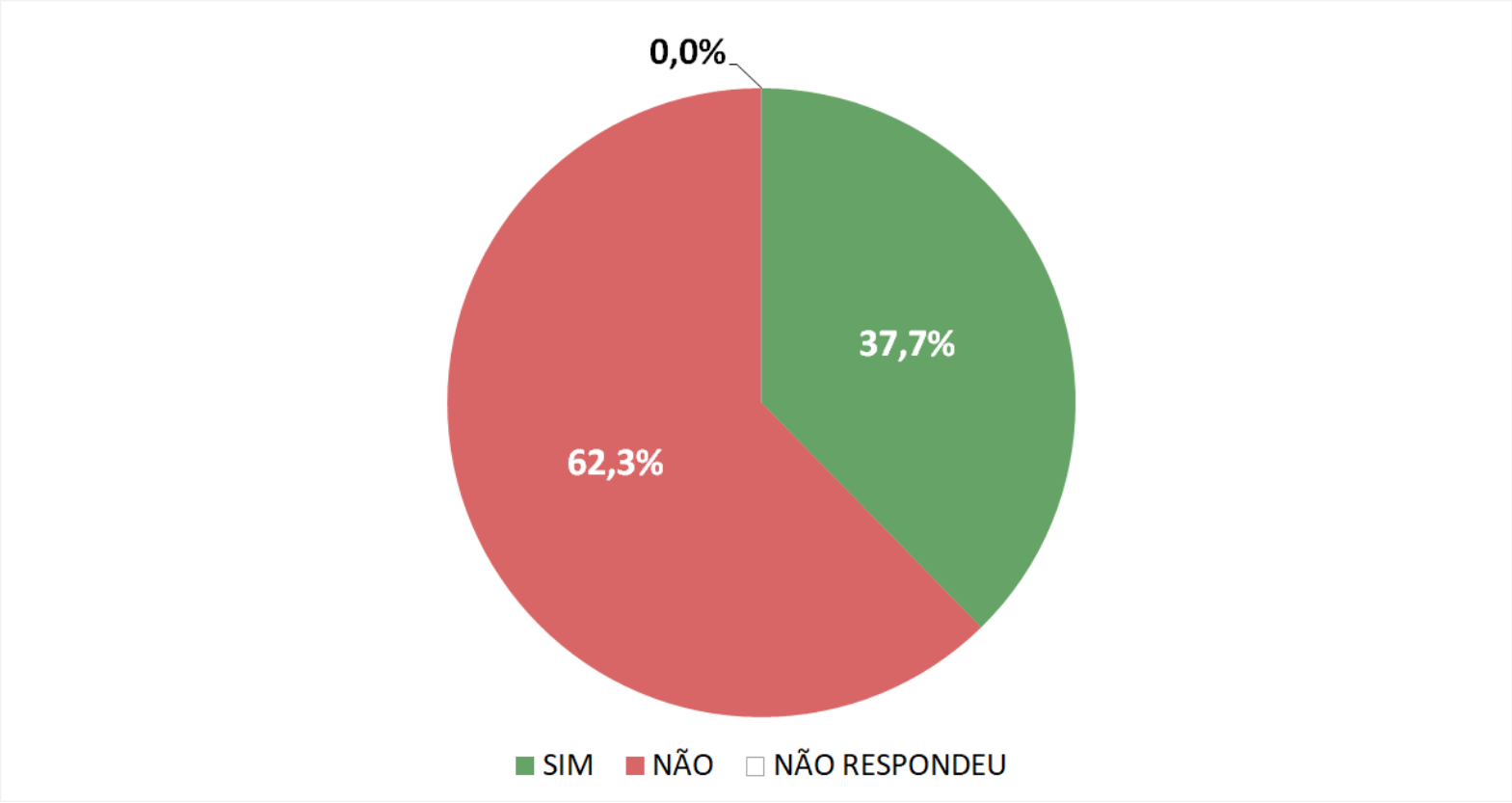
| **MOTIVOS** DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 52,3% DOS USUÁRIOS) | % |
|---|---|
| QUALIDADE DOS SERVIÇOS | 25,9% |
| NUNCA TEVE PROBLEMAS | 23,1% |
| PARTICULAR QUE FAZ | 20,4% |
| LEVAM TODO MATERIAL | 14,8% |
| PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO | 7,4% |
| EQUIPE DE QUALIDADE | 5,6% |
| NÃO TEM O QUE RECLAMAR | 0,9% |
| OUTROS | 0,9% |
| NÃO RESPONDEU | 0,9% |

| **MOTIVOS** DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 23,7% DOS USUÁRIOS) | % |
|---|---|
| PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES | 34,0% |
| TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO | 31,9% |
| AUMENTAR FREQUÊNCIA | 8,5% |
| INFORMAR OS DIAS CORRETOS DA COLETA | 6,4% |
| MELHORAR ORGANIZAÇÃO | 6,4% |
| LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL | 4,3% |
| CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO | 2,1% |
| MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS | 2,1% |
| NÃO RESPONDEU | 4,3% |

# 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**

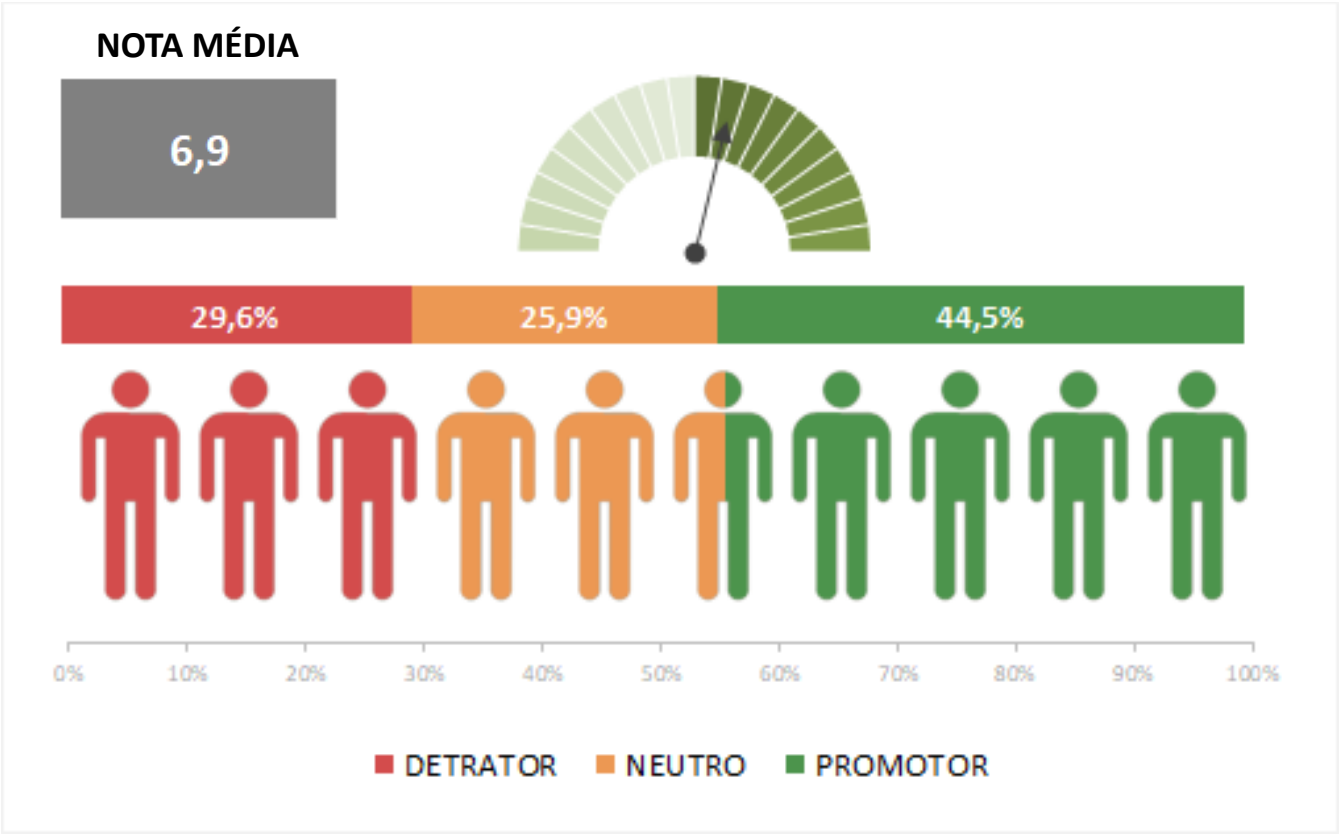
*EM **VERDE E VERMELHO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

| 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 | 41,0% | 34,8% | 27,8% | 42,7% | 38,2% | 21,5% | 36,5% | 49,3% | 26,9% | 38,1% | 49,4% | 36,0% | 46,6% | 37,7% |
| NÃO | 59,0% | 65,2% | 72,2% | 57,3% | 61,8% | 78,5% | 63,5% | 50,7% | 73,1% | 61,9% | 50,6% | 64,0% | 53,4% | 62,3% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| **TOTAL** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** |

# SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE SÃO JOSÉ DO RIO 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: **28,3%**

# SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE SÃO JOSÉ DO RIO 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 | 17,1% | 18,2% | 5,0% | 19,7% | 23,5% | 23,4% | 22,9% | 7,4% | 4,0% | 21,8% | 16,6% | 22,1% | 1,5% | 17,7% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 2 | 3,7% | 3,3% | 0,0% | 3,3% | 6,0% | 0,0% | 3,0% | 5,2% | 9,6% | 0,5% | 8,2% | 4,0% | 1,5% | 3,5% |
| 3 | 0,7% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 2,0% | 0,0% | 0,0% | 2,0% | 0,0% | 0,6% | 1,9% | 0,5% | 1,5% | 0,7% |
| 4 | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,3% |
| 5 | 5,1% | 6,8% | 2,4% | 7,3% | 6,7% | 6,5% | 4,9% | 7,8% | 3,7% | 6,6% | 6,4% | 6,0% | 6,2% | 6,0% |
| 6 | 2,3% | 0,7% | 0,0% | 1,7% | 2,0% | 0,0% | 0,7% | 3,0% | 0,0% | 1,1% | 4,0% | 0,9% | 3,1% | 1,4% |
| 7 | 6,2% | 3,9% | 7,8% | 4,9% | 3,1% | 0,0% | 7,0% | 3,1% | 1,9% | 5,9% | 4,3% | 5,5% | 2,7% | 4,9% |
| 8 | 22,1% | 20,1% | 25,2% | 25,4% | 12,9% | 7,3% | 18,8% | 28,7% | 19,1% | 19,2% | 30,1% | 19,8% | 25,4% | 21,0% |
| 9 | 3,0% | 5,9% | 4,9% | 4,9% | 4,0% | 9,7% | 4,5% | 3,1% | 9,8% | 3,8% | 2,1% | 4,1% | 6,5% | 4,6% |
| 10 | 39,3% | 40,4% | 54,7% | 32,8% | 38,9% | 53,2% | 38,2% | 38,7% | 51,8% | 40,0% | 26,5% | 36,7% | 51,6% | 39,9% |
| **MÉDIA** | **6,9** | **6,9** | **8,6** | **6,6** | **6,2** | **7,1** | **6,6** | **7,4** | **8,1** | **6,7** | **6,3** | **6,5** | **8,5** | **6,9** |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| **INSATISFEITO** (NOTAS ≤ 6) | **29,5%** | **29,7%** | **7,4%** | **32,0%** | **41,2%** | **29,9%** | **31,5%** | **26,4%** | **17,3%** | **31,1%** | **37,1%** | **33,9%** | **13,8%** | **29,6%** |
| **SATISFEITO** (NOTAS 9 E 10) | **42,3%** | **46,3%** | **59,6%** | **37,7%** | **42,8%** | **62,8%** | **42,7%** | **41,9%** | **61,6%** | **43,8%** | **28,5%** | **40,7%** | **58,1%** | **44,5%** |

# MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA VARRIÇÃO

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

| **MOTIVOS** DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 44,5% DOS USUÁRIOS) | % |
|---|---|
| CIDADE/ RUAS LIMPAS | 28,1% |
| QUALIDADE DOS SERVIÇOS | 28,1% |
| NUNCA TEVE PROBLEMAS | 21,1% |
| PASSAM SEMPRE | 7,0% |
| EQUIPE DE QUALIDADE | 5,3% |
| NÃO TEM O QUE RECLAMAR | 4,4% |
| SÃO DEDICADOS | 2,6% |
| SÃO EDUCADOS | 1,8% |
| NÃO RESPONDEU | 1,8% |

| **MOTIVOS** DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 29,6% DOS USUÁRIOS) | % |
|---|---|
| AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO | 29,4% |
| TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO | 23,5% |
| MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS | 14,1% |
| AUMENTAR FREQUÊNCIA | 12,9% |
| AMPLIAR EQUIPE | 8,2% |
| MELHORAR ORGANIZAÇÃO | 3,5% |
| PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO | 2,4% |
| MAIOR COMPROMETIMENTO | 1,2% |
| NÃO RESPONDEU | 4,7% |

# SOBRE A ARES-PCJ

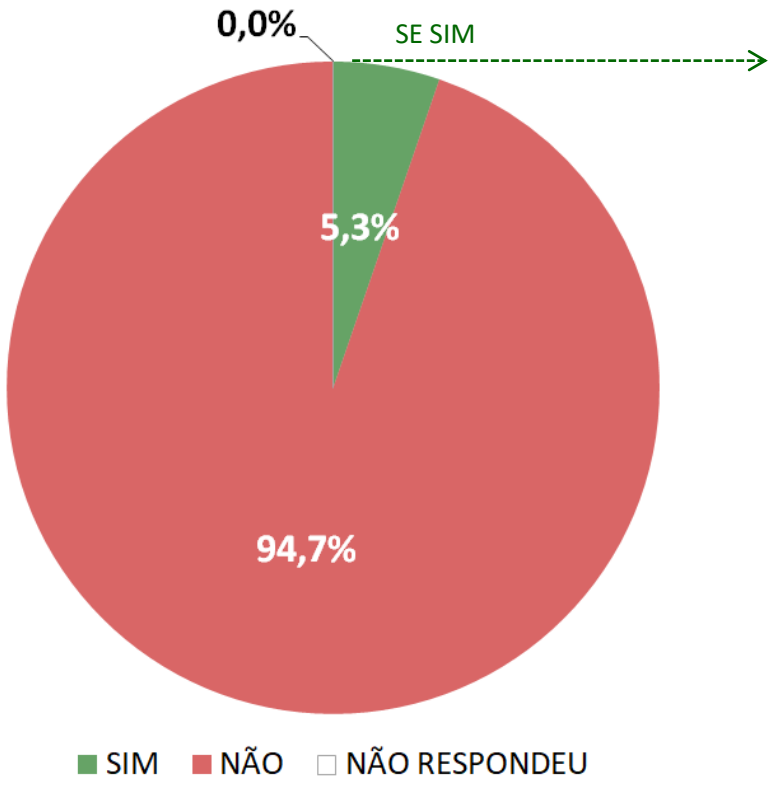
A SEGUIR, **NÍVEL DE CONHECIMENTO, AVALIAÇÃO DA AGÊNCIA E DE QUE FORMA CONHECEU.**

V

# CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA




| COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES? | % |
|---|---|
| 0 | 0,0% |
| 1 | 0,0% |
| 2 | 0,0% |
| 3 | 6,7% |
| 4 | 0,0% |
| 5 | 0,0% |
| 6 | 0,0% |
| 7 | 5,7% |
| 8 | 18,3% |
| 9 | 22,4% |
| 10 | 47,0% |
| **MÉDIA** | **8,6** |
| **INSATISFEITO** | **6,7%** |
| **SATISFEITO** | **69,4%** |

| COMO FICOU CONHECENDO A ARES? | % |
|---|---|
| INTERNET | 48,1% |
| TELEVISÃO | 27,5% |
| AMIGOS/FAMILIARES | 12,6% |
| FOLHETO | 7,5% |
| OUTROS MEIOS | 4,3% |
| NÃO RESPONDEU | 0,0% |

# CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

**ANÁLISE ESTRATIFICADA**

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

| RESPOSTA | SEXO | | FAIXA ETÁRIA (EM ANOS) | | | ESCOLARIDADE | | | RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS) | | | TIPO DO IMÓVEL | | GLOBAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | 18-29 | 30-49 | ≥ 50 | ≤ ENS FUND | ENS MÉD | ≥ ENS SUP | < 2 | 2 - 5 | > 5 | RES | COM | |
| SIM | 6,6% | 4,2% | 7,3% | 4,5% | 4,9% | 7,6% | 3,8% | 6,8% | 5,2% | 6,3% | 1,5% | 4,5% | 9,6% | 5,3% |
| NÃO | 93,4% | 95,8% | 92,7% | 95,5% | 95,1% | 92,4% | 96,2% | 93,2% | 94,8% | 93,7% | 98,5% | 95,5% | 90,4% | 94,7% |
| 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%** |

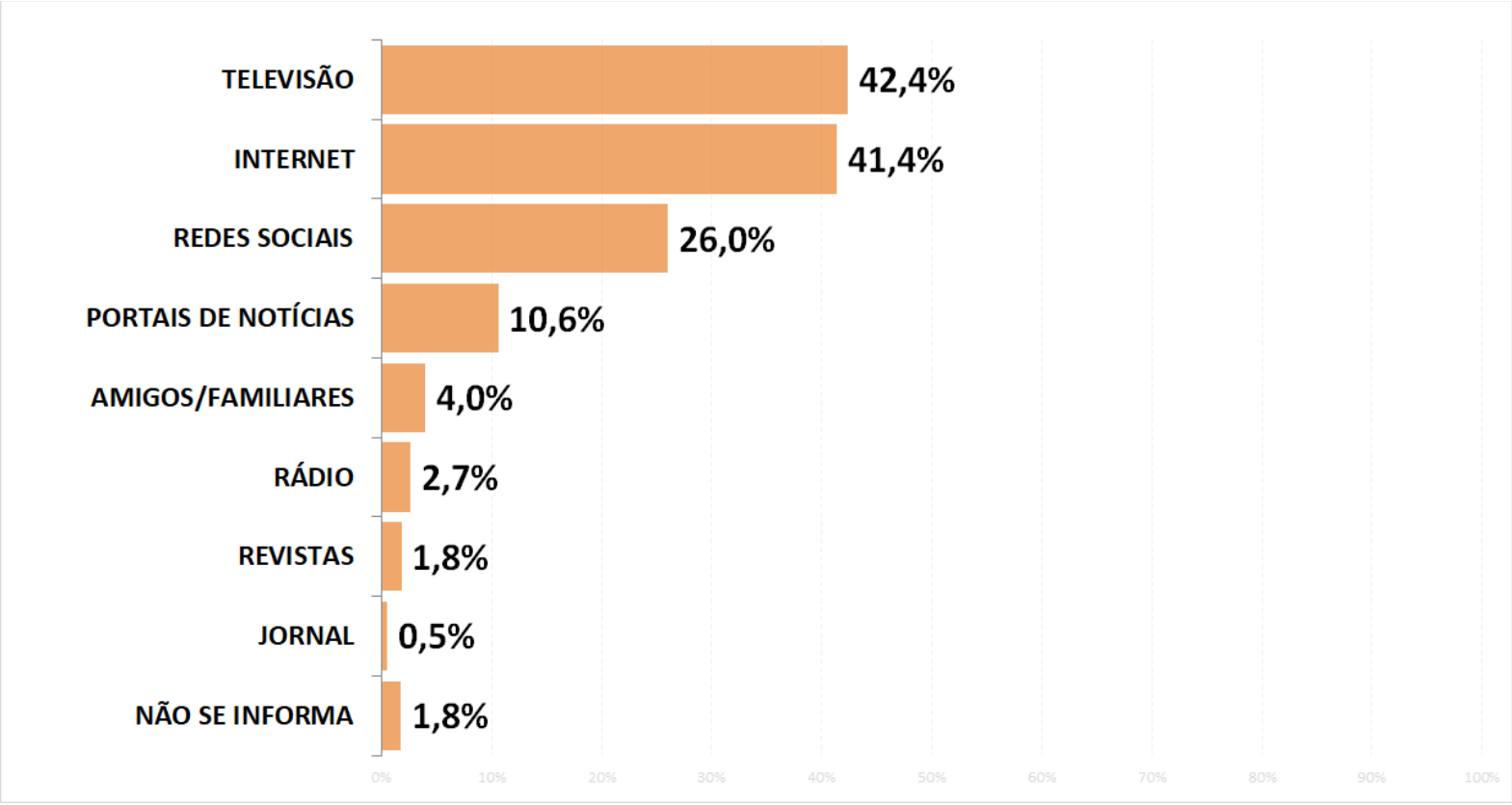
# COMUNICAÇÃO

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

# VI

# MEIOS DE COMUNICAÇÃO

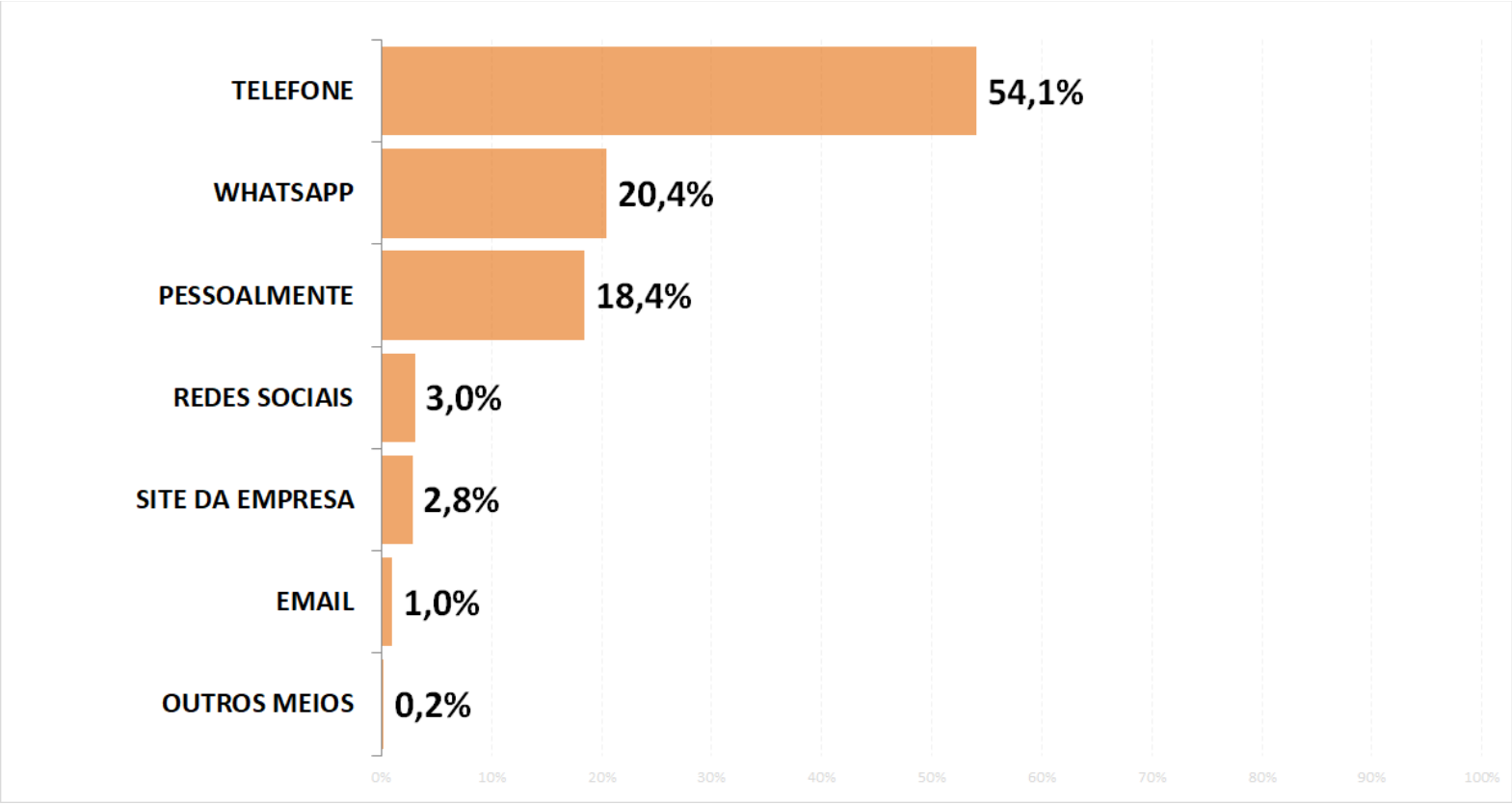
ATRAVÉS DE QUAIS MEIOS VOCÊ SE INFORMA SOBRE AS NOTÍCIAS DA CIDADE, DA REGIÃO E DO BRASIL?
**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA MÚLTIPLA E ESPONTÂNEA



# 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 | 54,0% | 54,1% | 55,6% | 54,1% | 53,1% | 39,1% | 50,9% | **68,9%** | 48,5% | 53,0% | **65,3%** | 53,0% | 59,5% | 54,1% |
| WHATSAPP | 20,9% | 20,1% | **31,5%** | 21,7% | 12,9% | 15,2% | 26,3% | 11,8% | **31,6%** | 20,5% | 6,1% | 19,0% | **28,0%** | 20,4% |
| PESSOALMENTE | 18,0% | 18,8% | 5,6% | 15,9% | **28,3%** | **35,5%** | 13,5% | 18,4% | 11,1% | 18,1% | **28,6%** | 19,8% | 10,9% | 18,4% |
| REDES SOCIAIS | 3,5% | 2,6% | 3,7% | 3,8% | 1,9% | 0,0% | **5,5%** | 0,0% | 0,0% | **4,8%** | 0,0% | 3,6% | 0,0% | 3,0% |
| SITE DA EMPRESA | 2,7% | 3,0% | 3,6% | 3,2% | 2,0% | **7,1%** | 2,5% | 0,9% | **6,3%** | 2,5% | 0,0% | 3,1% | 1,6% | 2,8% |
| EMAIL | 0,5% | 1,4% | 0,0% | 1,3% | 1,3% | **3,1%** | 0,9% | 0,0% | **2,5%** | 0,8% | 0,0% | 1,2% | 0,0% | 1,0% |
| OUTROS MEIOS | **0,5%** | 0,0% | 0,0% | 0,0% | **0,6%** | 0,0% | **0,4%** | 0,0% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,2% |
| **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