

PESQUISA LIMITE · MAIO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
SOROCABA

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

Sorocaba, maio de 2024.

SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **09 e 14 de maio de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **377 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Sorocaba. A margem de erro para os índices globais é de 4,0%.

MÉTODO DE COLETA

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

RESUMO METODOLÓGICO

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

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

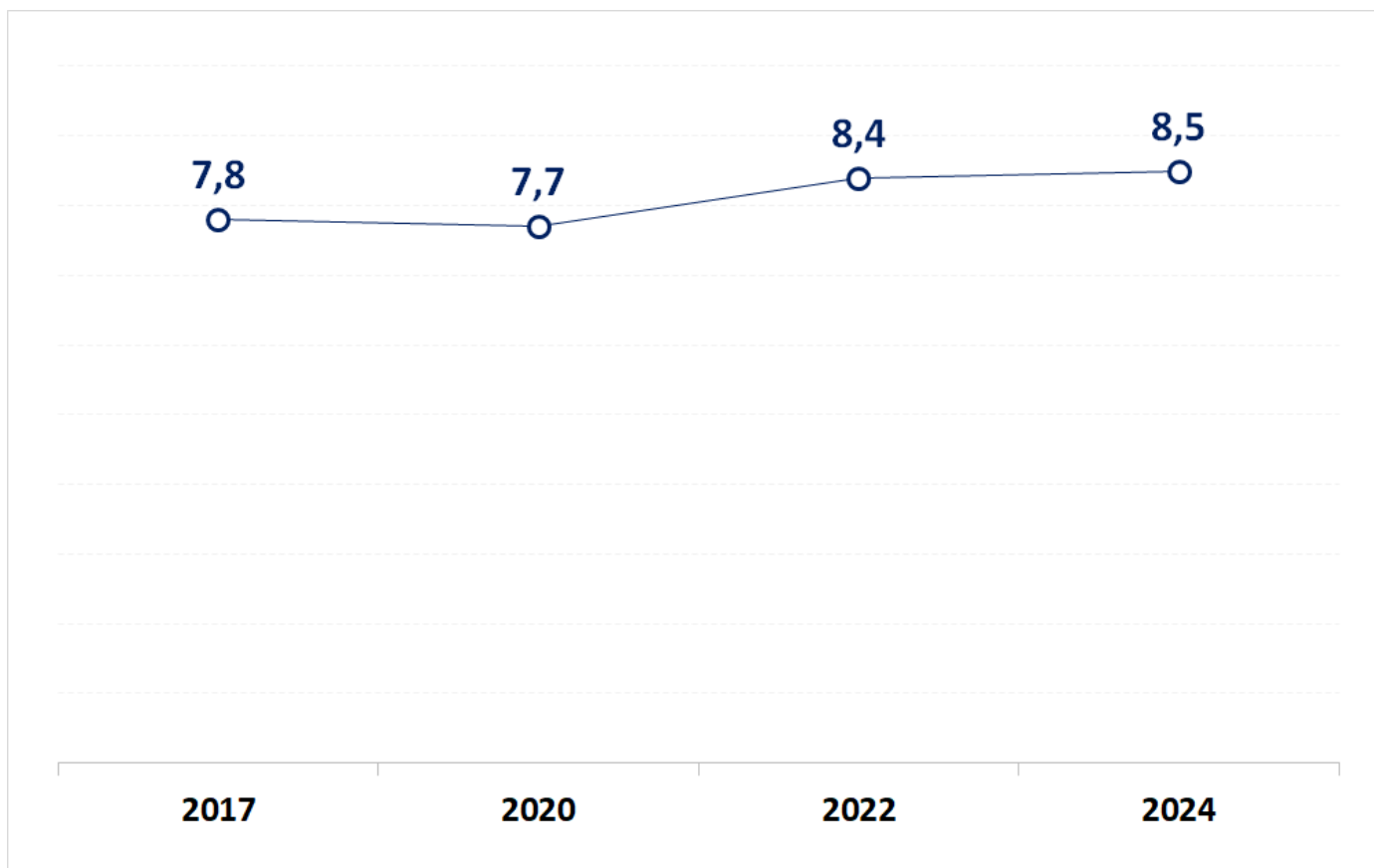
SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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



SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

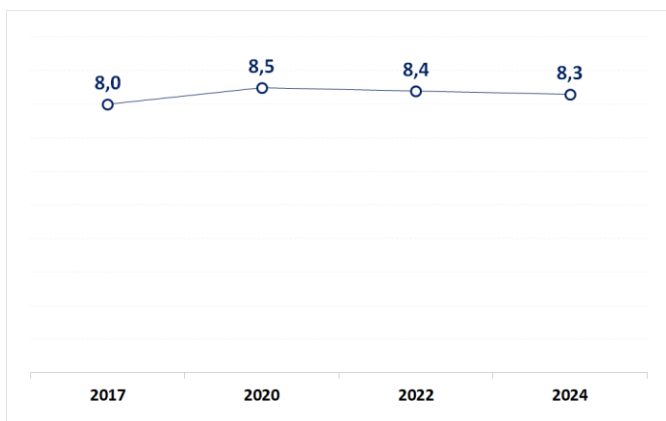
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



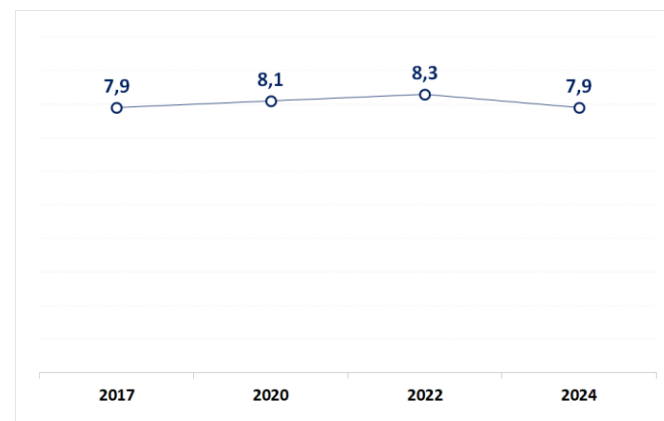
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

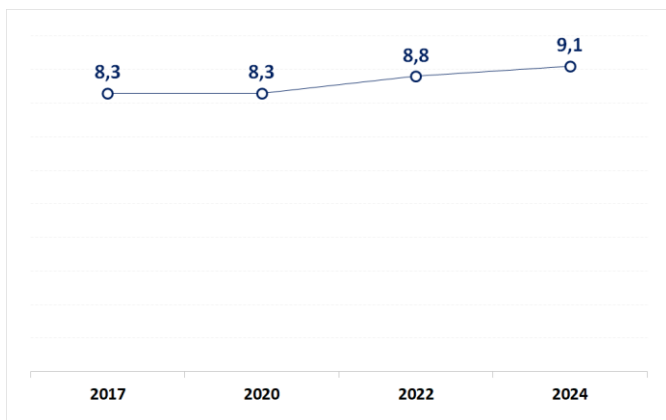
ATENDIMENTO NA SEDE



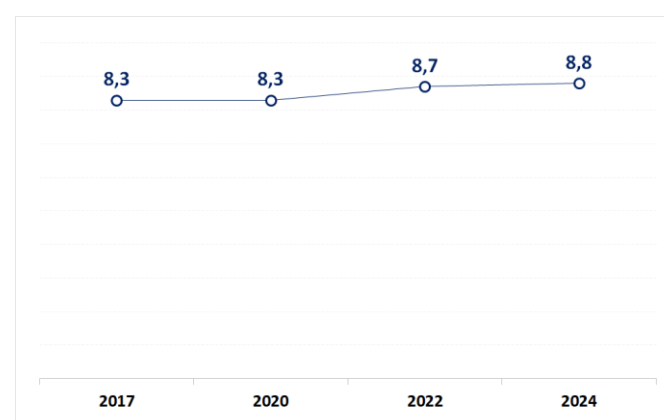
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



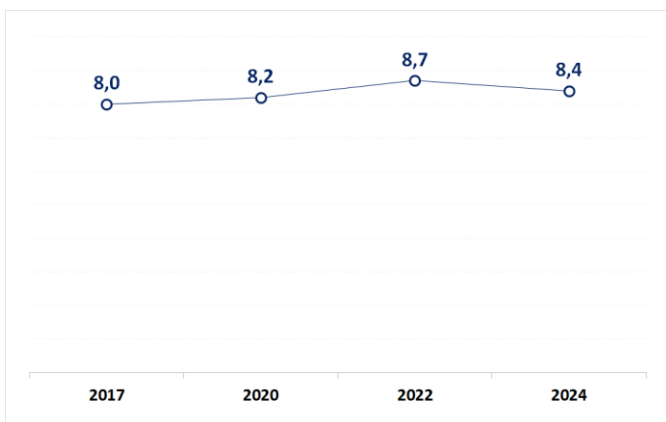
TRATAMENTO DE ESGOTO



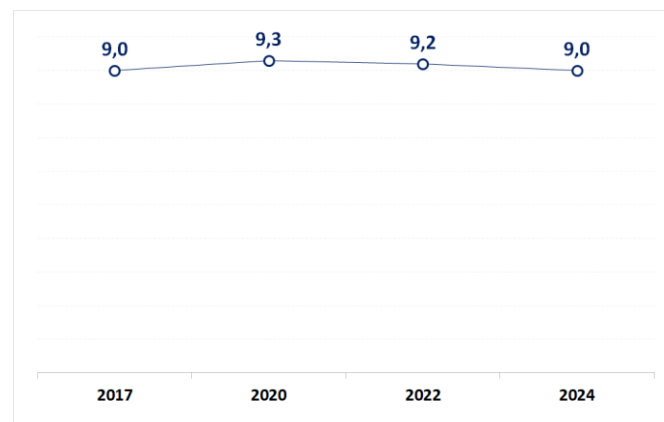
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

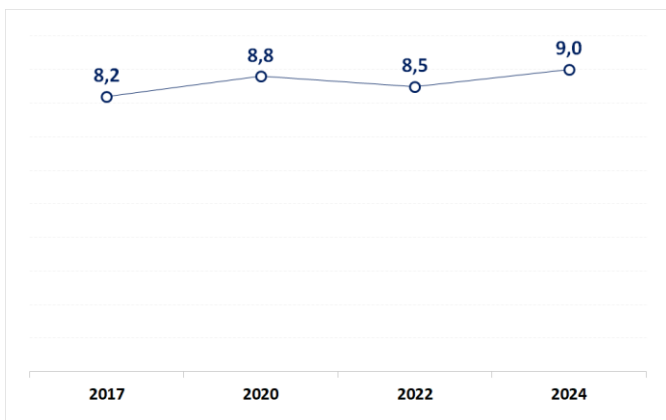
ENTENDIMENTO DA CONTA



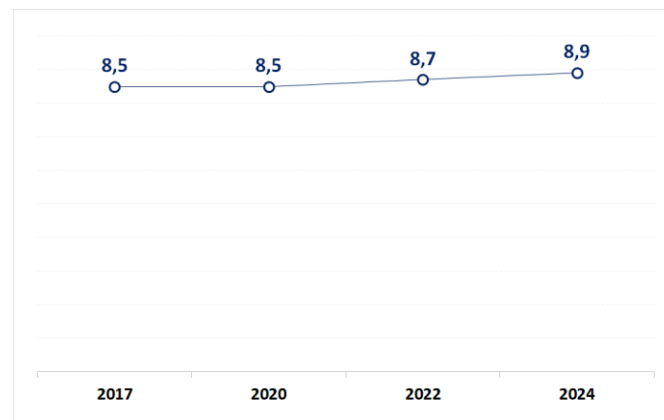
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



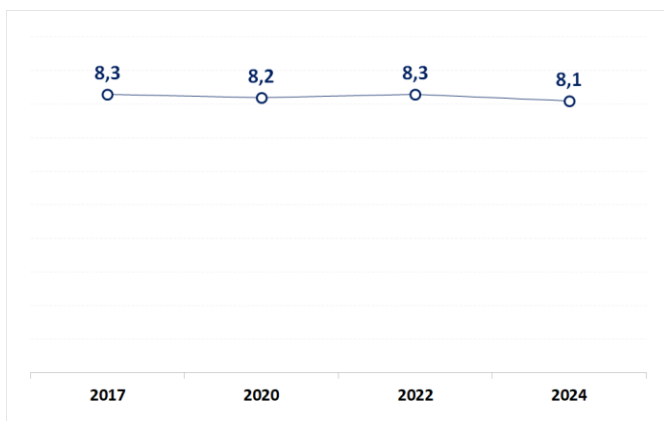
QUALIDADE DA ÁGUA



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

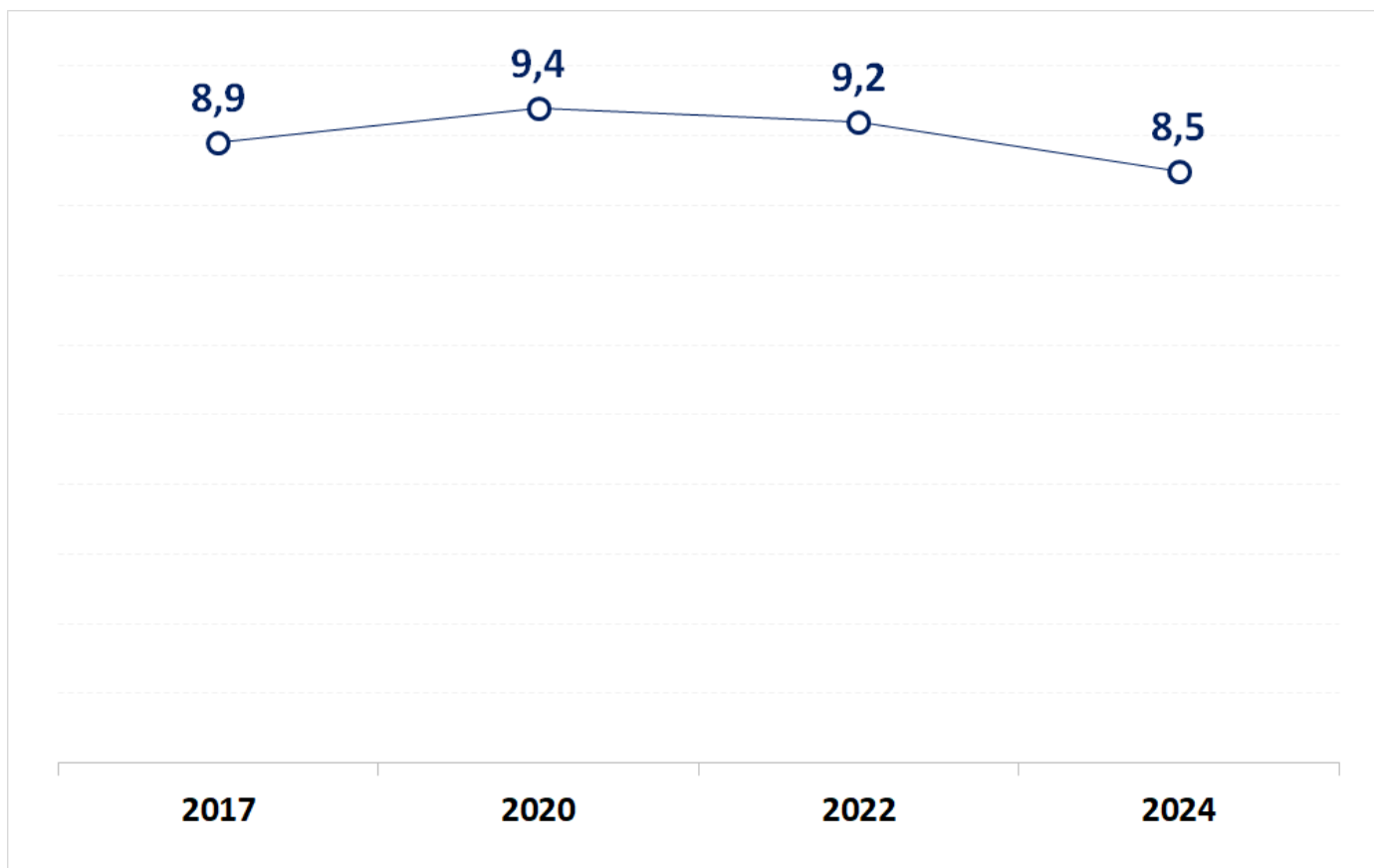




ARES
ASSOCIAÇÃO
DE REGULAÇÃO E
SANEAMENTO
DO ESTADO DE
SÃO PAULO

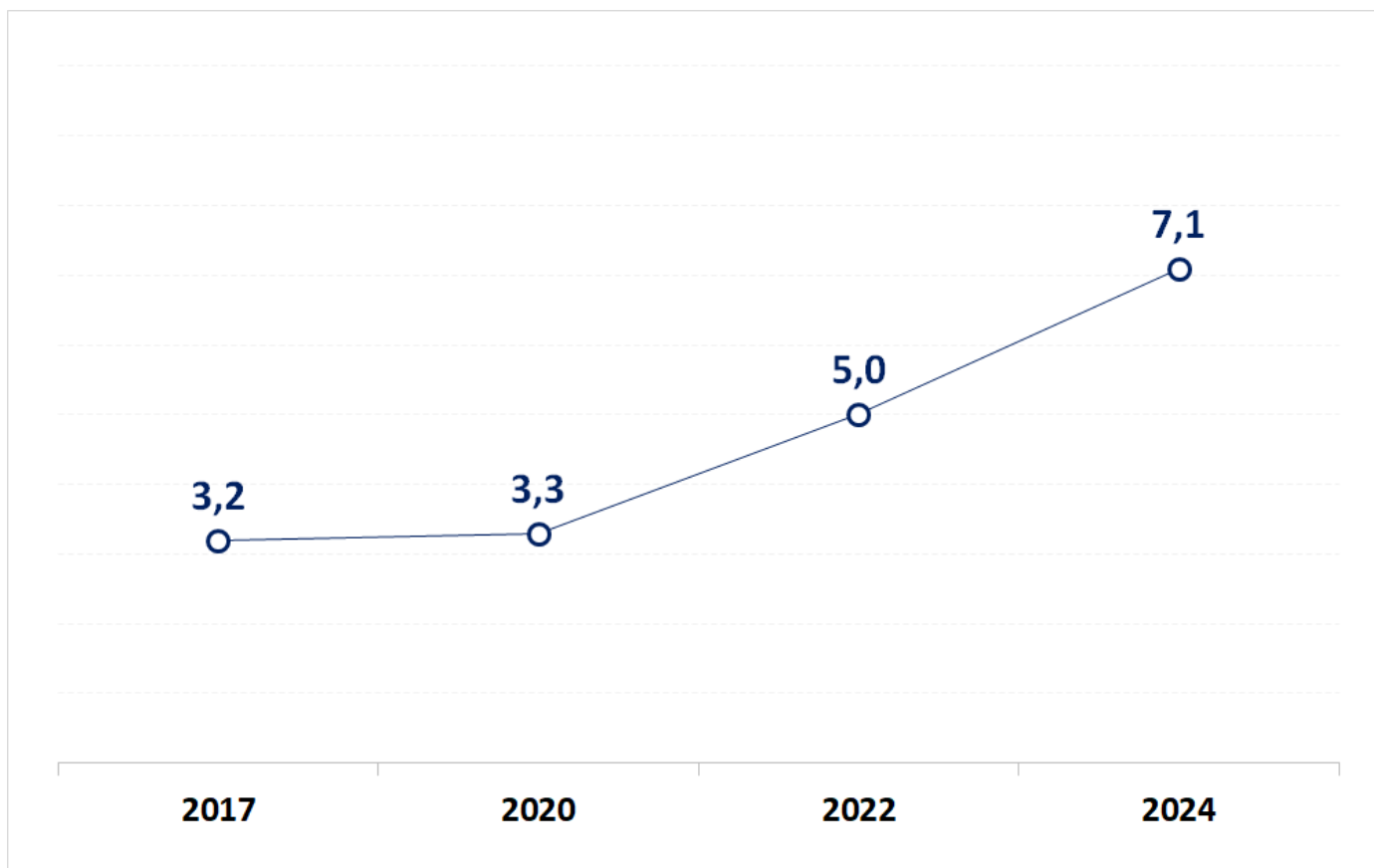
SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**



SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



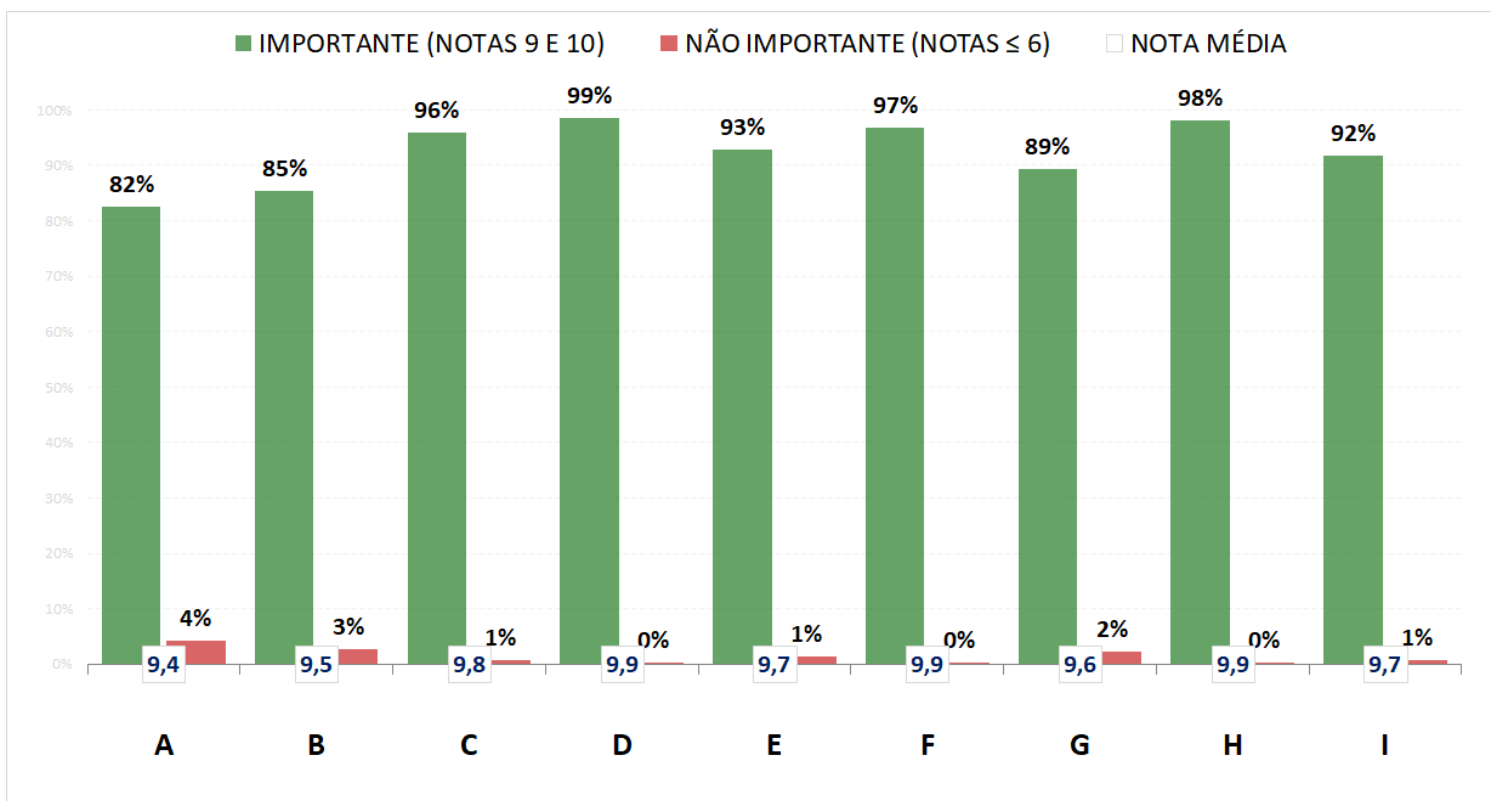
SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

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



IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

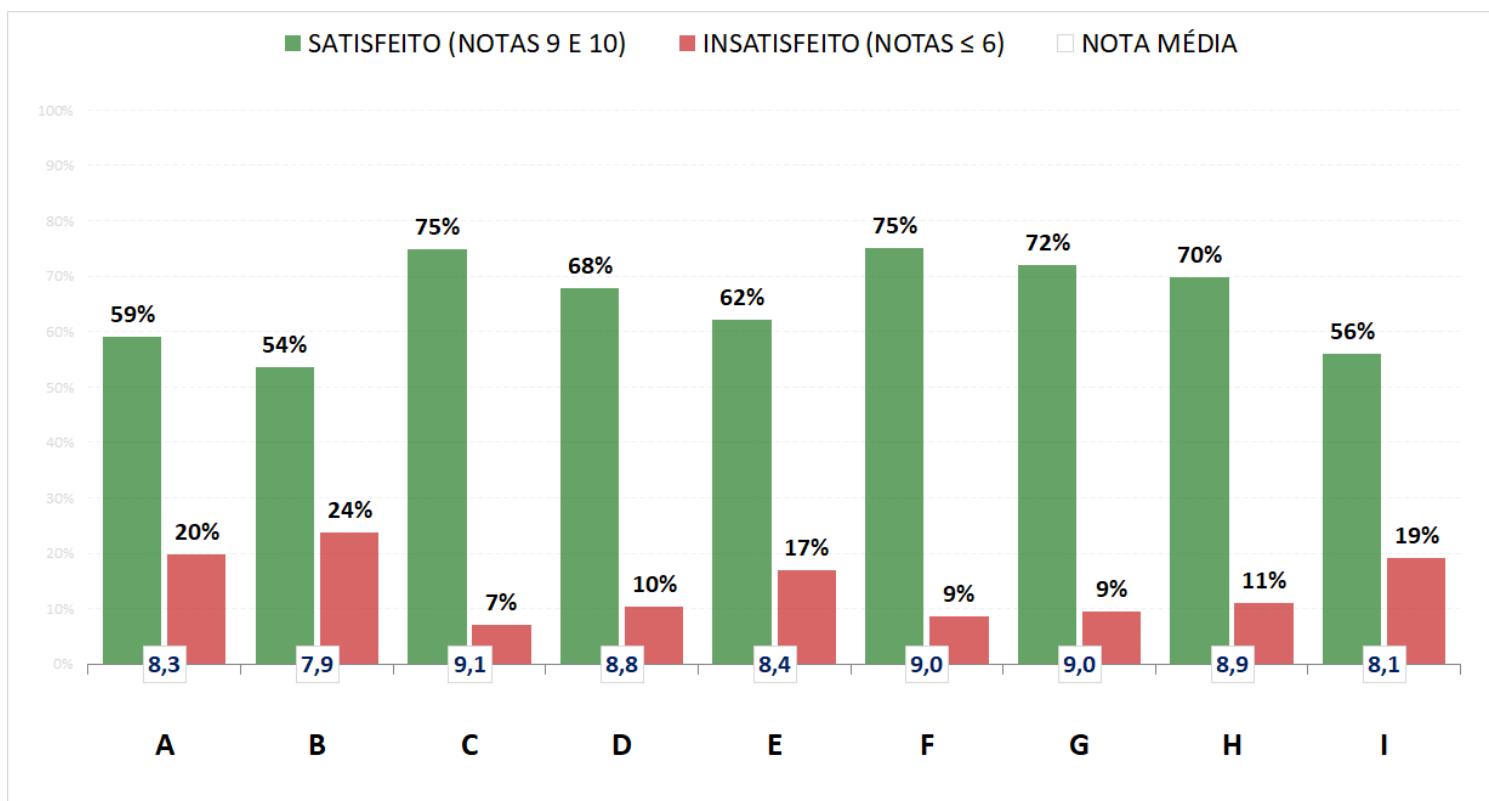
EU VOU CITAR UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ AVALIASSE A IMPORTÂNCIA DE CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE O ITEM É EXTREMAMENTE IMPORTANTE E 0 QUE NÃO É NADA IMPORTANTE. VAMOS LÁ?



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

SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

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



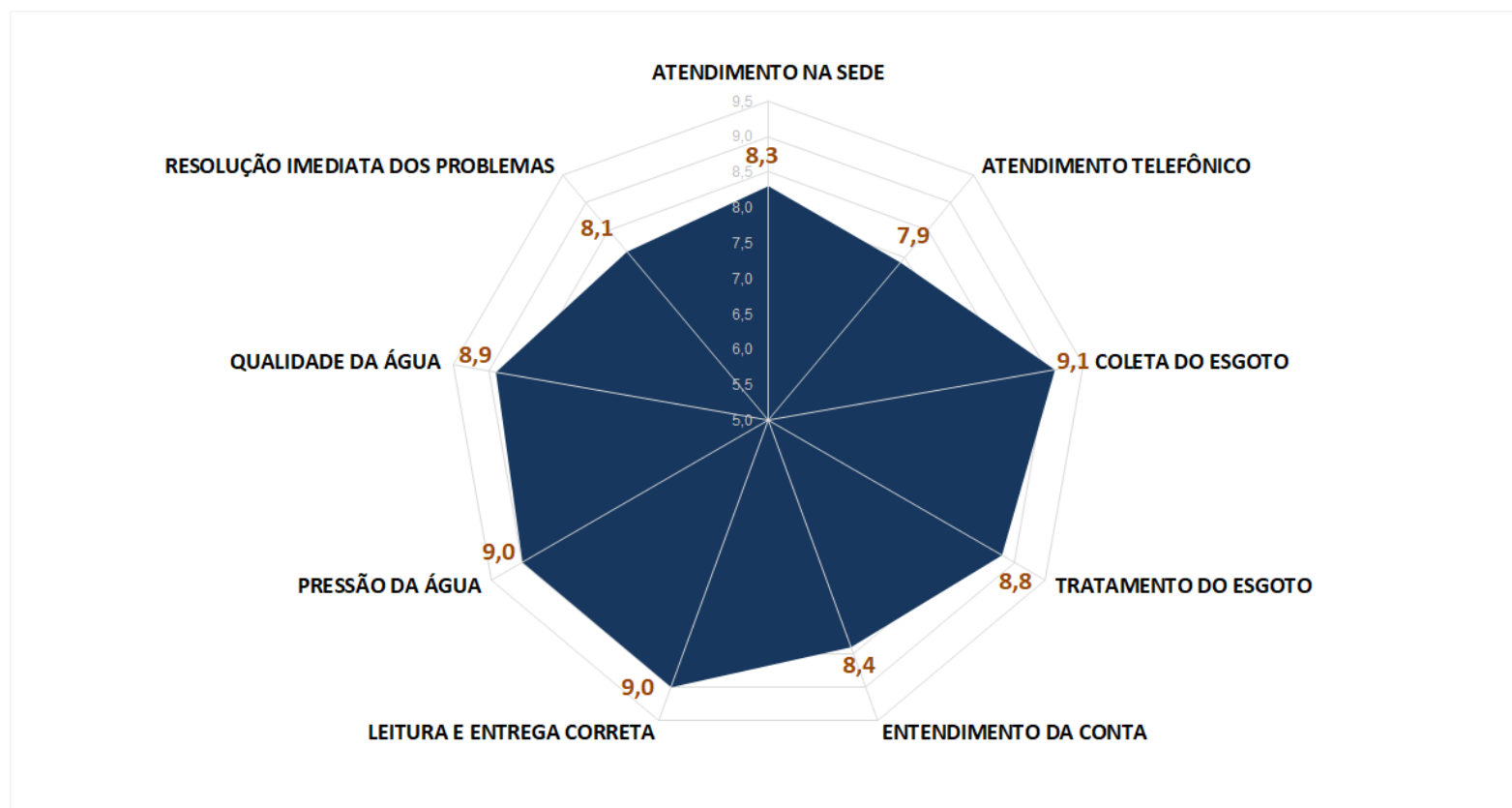
A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
PCJ

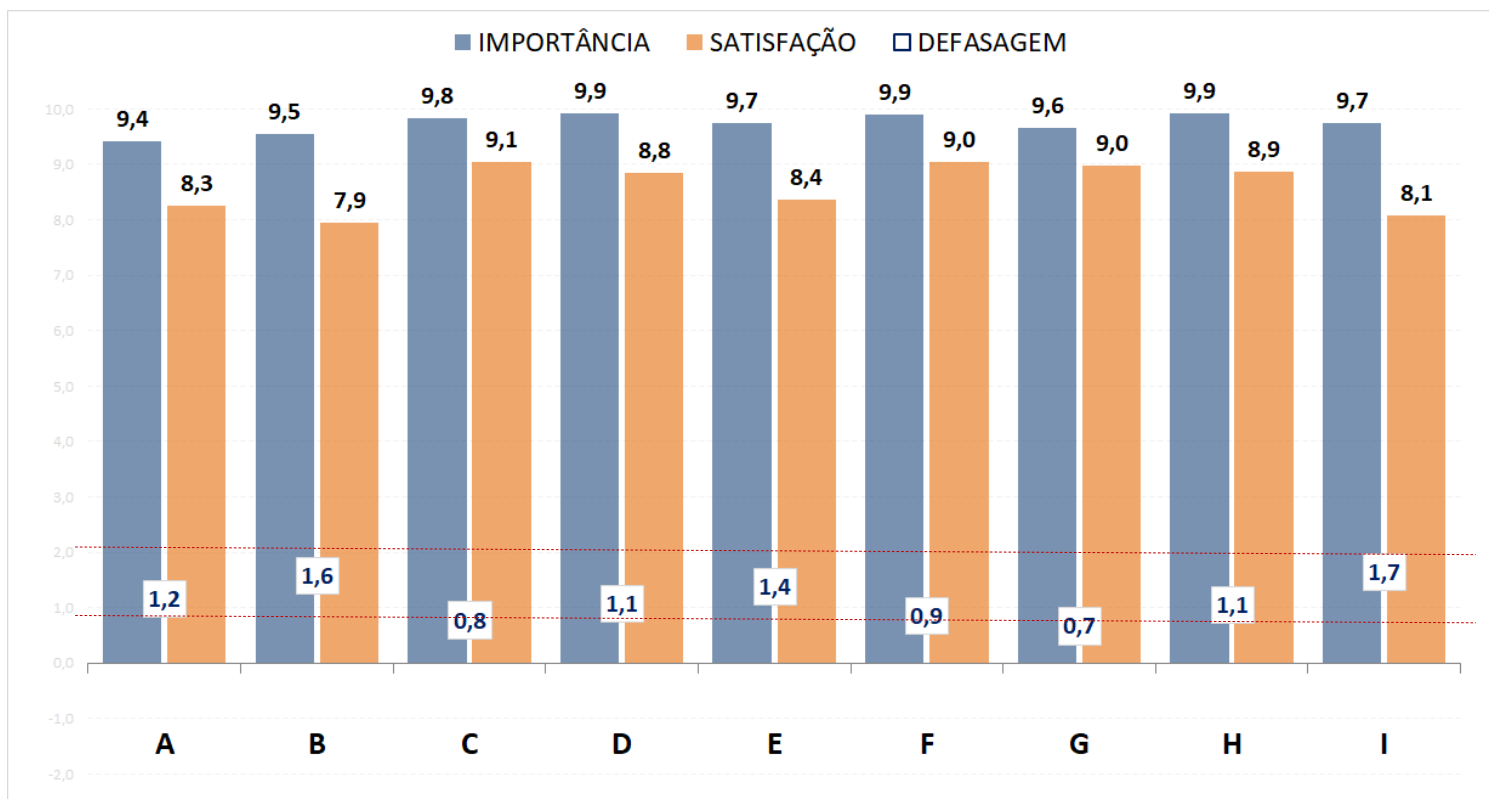
RADAR DE SATISFAÇÃO

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



DEFASAGEM: IMPORTÂNCIA VS SATISFAÇÃO

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



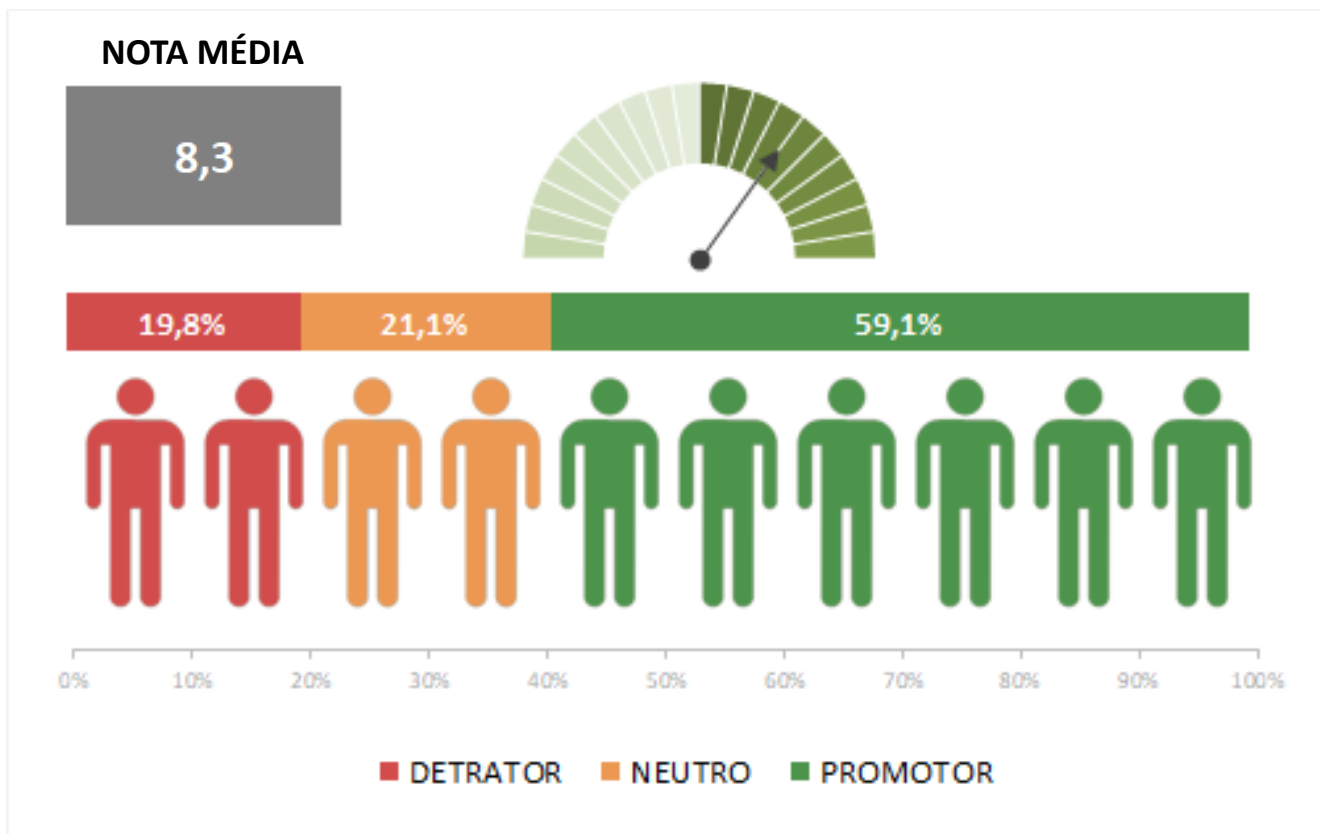
A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

ATENDIMENTO NA SEDE

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **42,8%**

ATENDIMENTO NA SEDE

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	3,6%	2,9%	1,6%	3,2%	4,5%	5,6%	1,8%	4,2%	3,4%	3,4%	2,6%	3,5%	2,0%	3,2%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	0,0%	1,1%	0,0%	0,8%	0,7%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
4	1,9%	2,8%	0,0%	3,9%	2,2%	1,0%	3,3%	1,6%	0,0%	4,3%	0,0%	2,9%	0,0%	2,4%
5	9,0%	10,3%	18,0%	5,5%	9,0%	9,0%	10,9%	7,3%	10,9%	9,5%	9,0%	10,0%	8,1%	9,7%
6	4,7%	2,6%	3,4%	3,2%	4,4%	5,3%	2,8%	3,8%	4,9%	3,6%	2,5%	3,9%	2,0%	3,6%
7	7,2%	7,0%	13,1%	6,3%	3,6%	1,1%	5,8%	16,7%	1,5%	9,0%	7,9%	5,9%	13,3%	7,1%
8	16,5%	11,8%	13,1%	11,1%	18,5%	15,9%	15,4%	8,8%	16,4%	16,2%	6,6%	12,8%	20,6%	14,1%
9	9,3%	10,2%	9,7%	11,2%	7,9%	5,2%	10,6%	12,4%	9,7%	7,5%	15,2%	8,8%	14,6%	9,7%
10	47,3%	51,2%	41,0%	54,7%	48,4%	56,8%	47,8%	45,2%	53,1%	45,0%	56,1%	51,2%	39,5%	49,3%
MÉDIA	8,2	8,3	8,1	8,5	8,1	8,3	8,3	8,2	8,4	8,0	8,7	8,2	8,4	8,3
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	19,7%	19,8%	22,9%	16,6%	21,5%	21,0%	20,4%	16,9%	19,2%	22,3%	14,2%	21,3%	12,1%	19,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	56,6%	61,4%	50,8%	65,9%	56,3%	62,0%	58,4%	57,6%	62,9%	52,5%	71,3%	60,0%	54,0%	59,1%

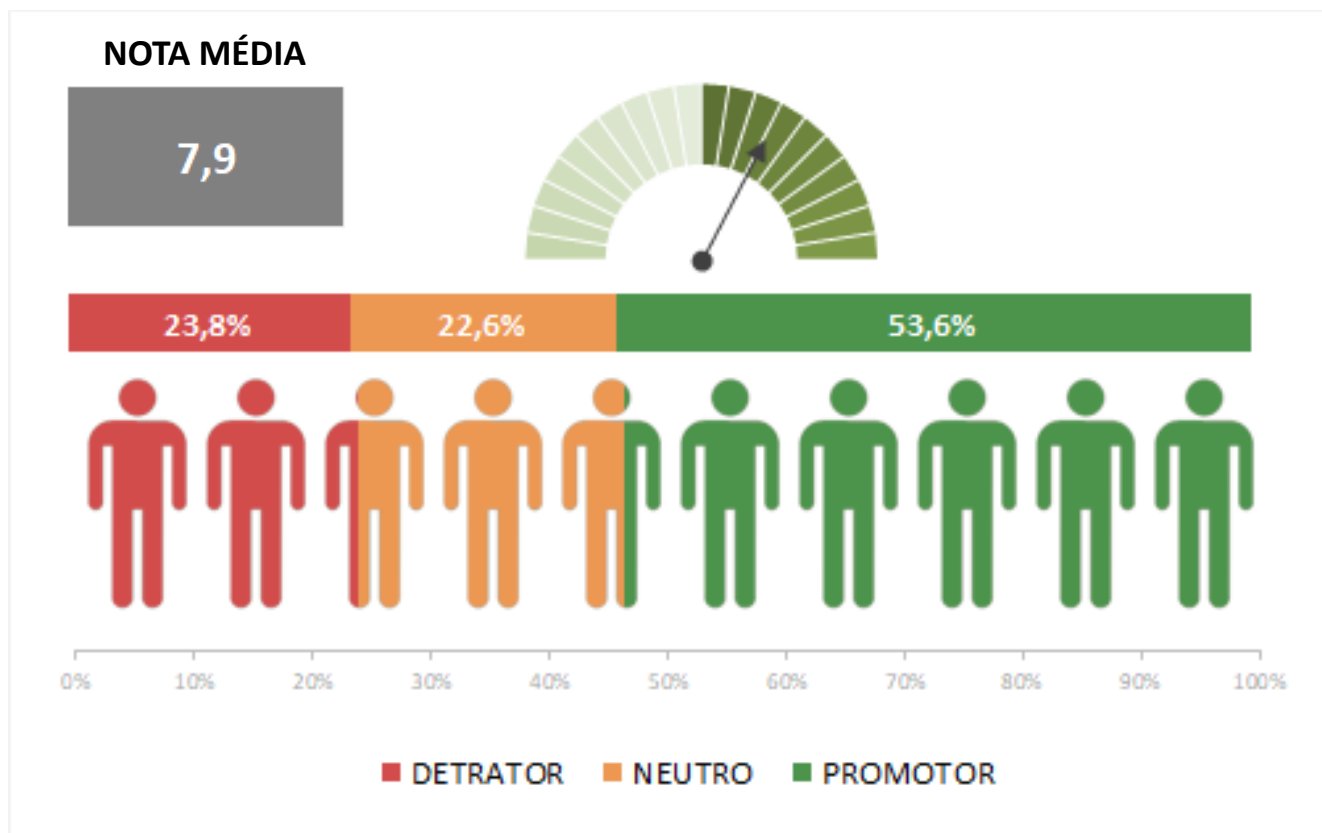


ARES
AGÊNCIA
REG. LABORA.
PCJ

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **39,4%**

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 SAAE?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDIA 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%	5,7%	5,1%	3,6%	5,4%	7,6%	3,4%	4,1%	3,0%	5,1%	4,8%	5,1%	1,7%	4,5%
1	0,0%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
2	1,1%	0,4%	0,0%	0,0%	2,1%	1,0%	0,5%	1,0%	0,0%	0,9%	1,1%	0,9%	0,0%	0,7%
3	2,9%	2,9%	3,3%	2,1%	3,6%	2,2%	3,3%	2,7%	6,1%	2,6%	0,0%	3,5%	0,0%	2,9%
4	1,4%	1,3%	3,4%	0,7%	0,7%	0,0%	1,3%	2,6%	2,9%	0,5%	1,7%	0,8%	3,8%	1,3%
5	8,4%	8,7%	15,3%	7,1%	6,1%	5,0%	11,6%	5,3%	11,1%	5,5%	13,6%	8,6%	8,6%	8,6%
6	6,1%	5,0%	10,2%	3,6%	4,8%	8,2%	3,6%	7,1%	2,5%	7,1%	4,6%	5,4%	5,7%	5,5%
7	5,7%	4,4%	3,5%	8,6%	1,4%	0,0%	4,0%	11,9%	1,4%	5,8%	7,0%	4,6%	7,1%	5,0%
8	17,1%	18,0%	10,1%	20,9%	18,1%	15,3%	21,0%	12,1%	20,4%	16,9%	16,2%	18,3%	14,2%	17,6%
9	9,1%	7,7%	6,8%	7,2%	10,8%	8,6%	8,1%	8,7%	10,1%	7,1%	9,6%	8,6%	7,3%	8,3%
10	45,0%	45,4%	42,3%	45,4%	46,9%	52,1%	42,7%	44,4%	42,5%	47,9%	41,3%	43,9%	51,5%	45,2%
MÉDIA	8,0	7,9	7,5	8,1	8,0	8,0	7,9	7,9	7,9	8,0	7,8	7,9	8,4	7,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	23,0%	24,5%	37,3%	17,8%	22,8%	24,0%	24,2%	22,8%	25,6%	22,2%	25,9%	24,7%	19,8%	23,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	54,2%	53,1%	49,1%	52,6%	57,7%	60,7%	50,8%	53,2%	52,6%	55,0%	50,9%	52,4%	58,8%	53,6%

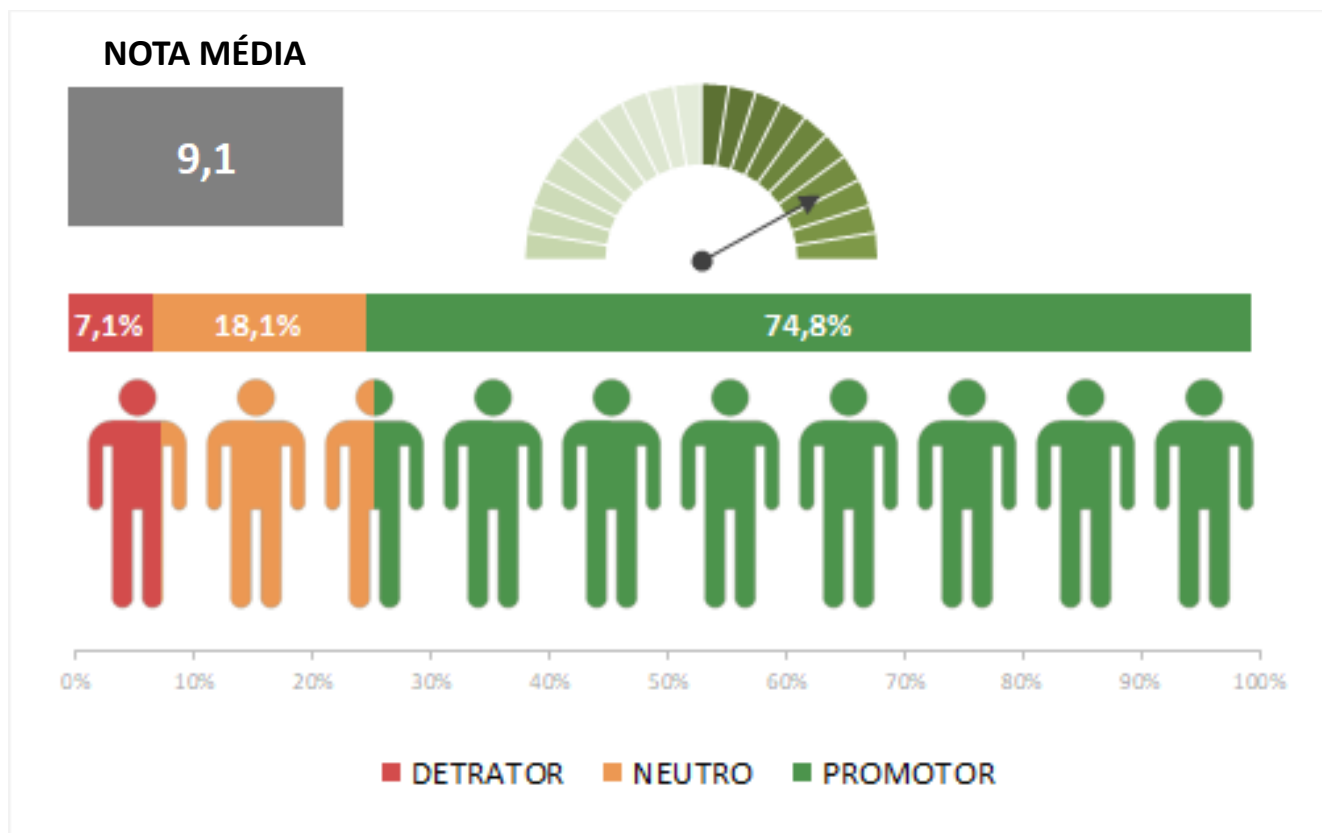


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

COLETA DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 1,6%

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

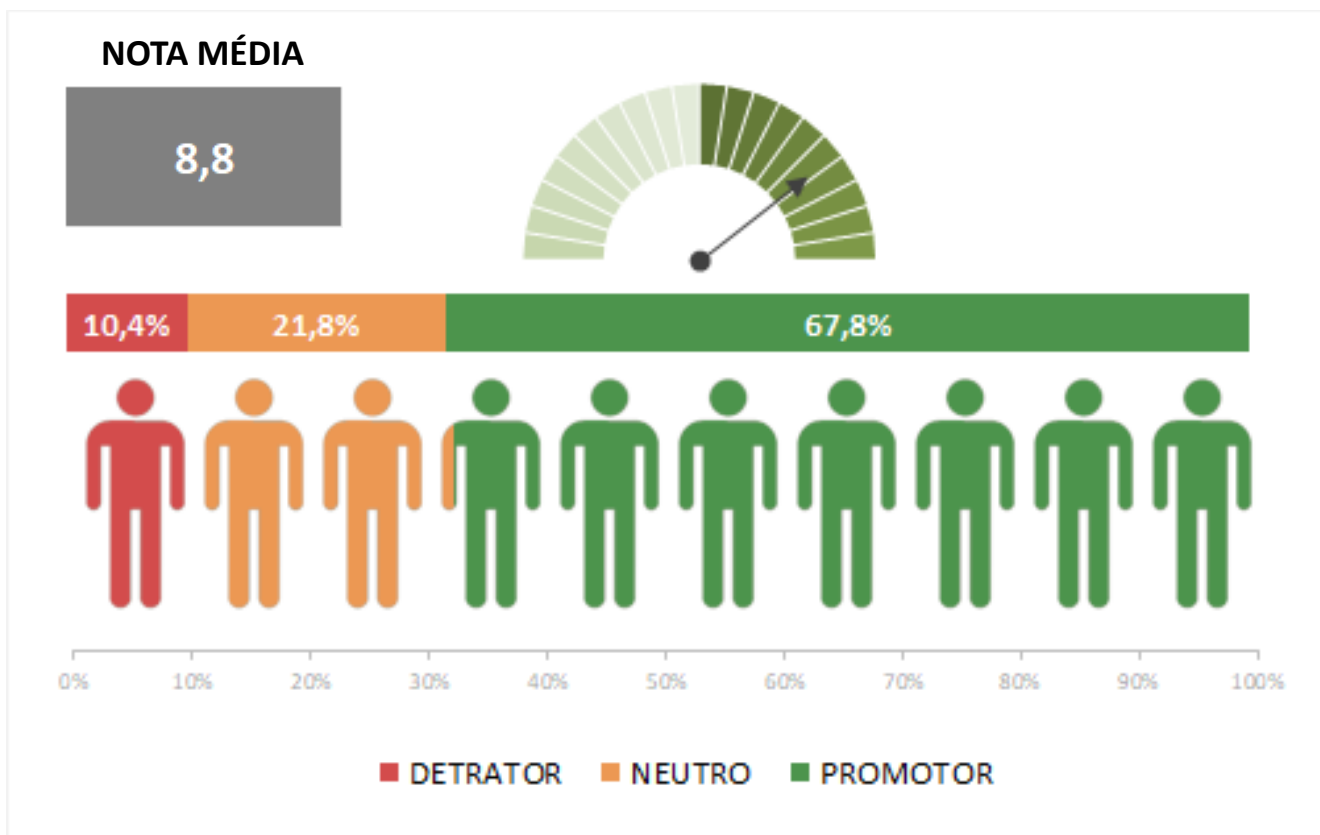
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	0,6%	1,8%	0,0%	0,9%	2,3%	2,2%	0,9%	0,8%	0,0%	1,9%	0,9%	1,2%	1,6%	1,2%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,3%	0,6%	0,0%	0,2%	0,6%	0,3%	0,0%	0,3%
3	0,5%	0,4%	1,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,3%	1,6%	0,4%
4	0,7%	0,7%	0,0%	1,4%	0,4%	0,0%	1,0%	0,9%	0,0%	1,3%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
5	2,9%	2,7%	3,0%	3,3%	2,0%	2,9%	2,8%	2,6%	4,2%	2,0%	3,2%	3,1%	0,0%	2,8%
6	1,5%	1,8%	3,0%	1,0%	1,6%	2,1%	1,1%	2,4%	1,0%	2,3%	0,6%	1,7%	1,6%	1,7%
7	9,1%	8,1%	9,0%	8,1%	8,8%	7,8%	10,1%	5,8%	7,1%	9,1%	8,7%	8,8%	6,5%	8,6%
8	8,0%	11,0%	10,9%	9,5%	8,7%	8,1%	9,5%	11,2%	6,8%	9,0%	14,3%	9,6%	9,5%	9,5%
9	8,0%	7,4%	10,0%	8,6%	5,2%	8,0%	7,5%	7,7%	9,9%	8,1%	4,1%	7,9%	5,9%	7,7%
10	68,6%	65,8%	63,1%	66,8%	70,1%	68,9%	65,9%	67,9%	69,2%	66,1%	67,5%	66,3%	73,3%	67,1%
MÉDIA	9,1	9,0	9,1	9,1	9,0	9,1	9,0	9,1	9,2	9,0	9,1	9,0	9,2	9,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,3%	7,8%	7,0%	7,1%	7,1%	7,2%	6,9%	7,4%	7,0%	7,7%	5,4%	7,4%	4,8%	7,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	76,6%	73,2%	73,1%	75,3%	75,3%	76,9%	73,4%	75,6%	79,1%	74,2%	71,7%	74,2%	79,2%	74,8%

TRATAMENTO DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 5,6%

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

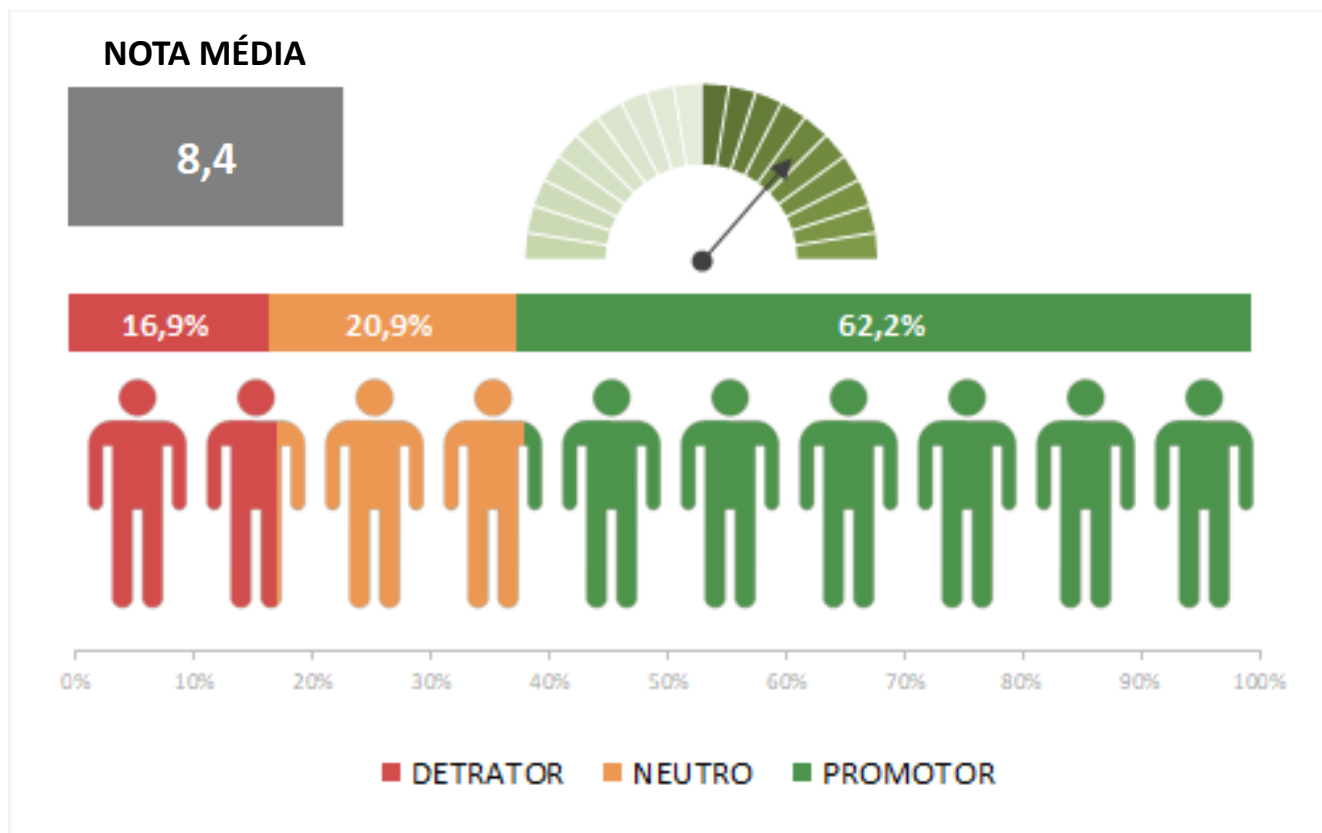
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	0,0%	2,1%	0,0%	0,9%	2,0%	1,6%	0,9%	0,9%	0,0%	1,6%	1,0%	1,0%	1,6%	1,1%
1	0,0%	0,4%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%
3	0,5%	0,4%	1,1%	0,5%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,3%	1,6%	0,4%
4	1,3%	0,3%	0,0%	0,0%	2,2%	0,5%	0,9%	0,7%	0,0%	1,4%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
5	4,8%	6,1%	5,3%	6,3%	4,7%	3,7%	7,3%	3,2%	4,7%	7,0%	2,4%	6,2%	0,0%	5,5%
6	2,7%	1,9%	3,2%	2,0%	2,0%	3,6%	1,3%	3,0%	4,3%	1,9%	1,0%	2,6%	0,0%	2,3%
7	6,2%	6,9%	6,3%	5,8%	7,6%	7,0%	6,3%	6,6%	4,4%	7,6%	6,2%	6,8%	5,2%	6,6%
8	15,8%	14,7%	16,0%	16,0%	13,7%	12,9%	16,3%	15,3%	7,7%	17,5%	17,9%	15,3%	14,8%	15,2%
9	7,7%	7,5%	8,5%	7,8%	6,8%	9,1%	8,0%	4,8%	8,6%	8,2%	4,7%	8,2%	2,8%	7,6%
10	61,0%	59,5%	59,6%	60,2%	60,6%	61,3%	57,4%	65,5%	67,8%	54,4%	66,9%	58,3%	74,0%	60,2%
MÉDIA	9,0	8,7	8,9	8,9	8,8	8,9	8,7	9,0	9,0	8,6	9,2	8,8	9,2	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,3%	11,5%	9,6%	10,1%	11,3%	9,5%	12,0%	7,8%	11,5%	12,3%	4,3%	11,4%	3,3%	10,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	68,7%	67,0%	68,1%	68,0%	67,4%	70,5%	65,4%	70,3%	76,4%	62,7%	71,6%	66,6%	76,7%	67,8%

ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **3,0%**

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

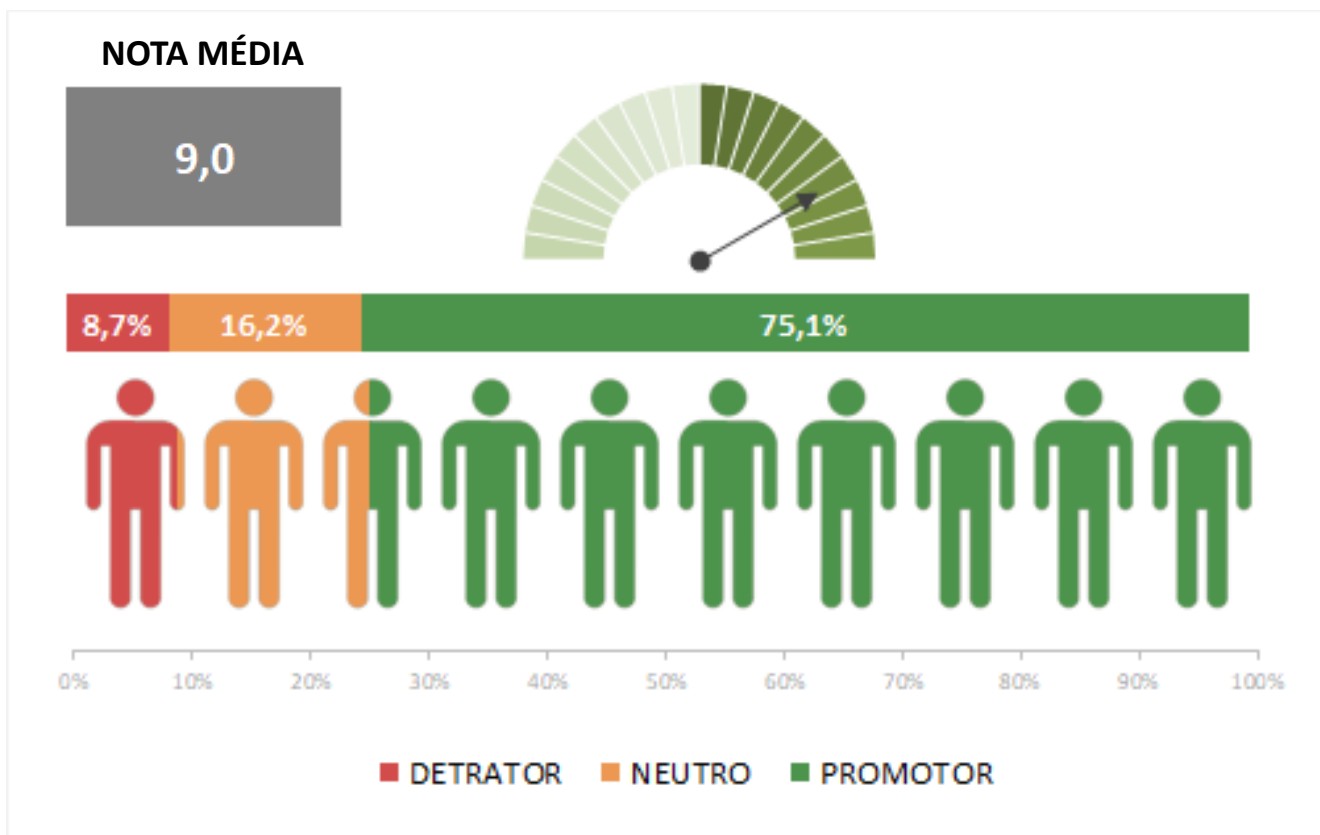
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	4,1%	4,6%	2,0%	2,4%	8,1%	7,9%	3,0%	3,3%	3,4%	5,3%	2,9%	4,9%	0,0%	4,3%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,3%	0,3%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	1,3%	0,9%	1,0%	1,0%	1,2%	1,7%	1,2%	0,0%	2,5%	0,0%	2,2%	1,0%	1,5%	1,1%
4	1,4%	0,6%	1,0%	1,4%	0,4%	0,8%	1,1%	0,9%	0,6%	1,5%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
5	5,7%	5,7%	6,1%	7,6%	3,2%	3,5%	7,3%	4,5%	2,4%	7,5%	4,8%	6,3%	1,5%	5,7%
6	5,1%	4,1%	7,2%	3,8%	3,7%	3,7%	4,2%	6,4%	3,3%	5,4%	3,8%	4,8%	3,1%	4,5%
7	7,5%	8,3%	9,0%	5,7%	9,9%	8,9%	6,9%	9,2%	7,3%	8,5%	7,3%	8,1%	7,0%	8,0%
8	12,7%	13,2%	17,2%	10,5%	13,1%	14,9%	11,6%	14,0%	11,8%	13,4%	13,2%	13,1%	11,9%	13,0%
9	9,8%	8,8%	4,0%	12,5%	8,9%	11,1%	7,8%	10,7%	7,9%	9,0%	11,5%	9,3%	9,3%	9,3%
10	52,2%	53,6%	52,4%	55,1%	50,7%	47,4%	56,4%	51,0%	61,0%	48,9%	54,3%	51,1%	65,6%	52,9%
MÉDIA	8,3	8,4	8,4	8,6	8,1	8,0	8,5	8,5	8,7	8,1	8,6	8,2	9,1	8,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	17,8%	16,1%	17,4%	16,2%	17,4%	17,6%	17,3%	15,1%	12,1%	20,2%	13,8%	18,4%	6,2%	16,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	62,0%	62,4%	56,4%	67,6%	59,6%	58,6%	64,1%	61,7%	68,8%	57,9%	65,8%	60,4%	74,9%	62,2%

LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

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

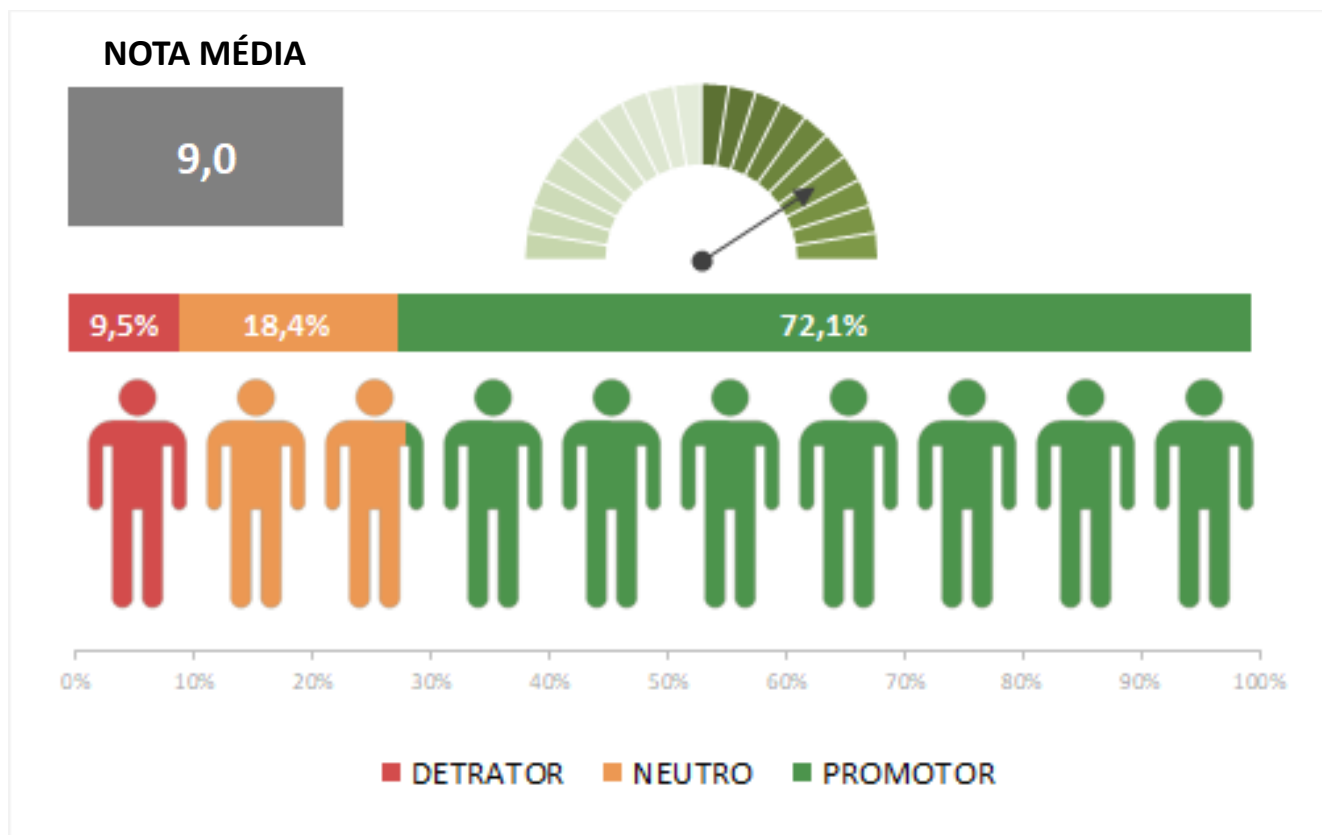
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	1,7%	1,3%	3,1%	0,9%	1,2%	0,0%	2,2%	1,6%	2,7%	1,5%	0,0%	1,7%	0,0%	1,5%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	0,0%	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	0,4%	0,5%	0,0%	0,5%	0,7%	0,5%	0,6%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
5	4,7%	6,8%	7,1%	6,1%	4,6%	3,2%	7,2%	5,7%	5,5%	3,7%	11,9%	6,4%	1,5%	5,8%
6	0,0%	1,7%	1,0%	0,9%	0,7%	1,0%	0,4%	1,8%	1,1%	0,3%	2,0%	0,8%	1,5%	0,9%
7	5,8%	5,3%	3,1%	7,5%	4,8%	5,7%	4,6%	7,6%	3,5%	6,2%	6,2%	5,7%	4,5%	5,6%
8	9,4%	11,7%	10,0%	10,9%	10,8%	9,8%	11,7%	9,2%	8,6%	11,9%	9,5%	11,4%	5,0%	10,6%
9	9,2%	6,2%	7,1%	6,2%	9,6%	6,7%	7,1%	10,0%	7,0%	8,2%	6,6%	6,8%	13,5%	7,6%
10	68,8%	66,4%	68,7%	66,9%	67,5%	73,0%	66,3%	64,2%	70,9%	67,5%	63,8%	66,6%	74,0%	67,5%
MÉDIA	9,1	9,0	8,9	9,0	9,1	9,3	8,9	9,0	9,0	9,1	8,9	9,0	9,5	9,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,9%	10,3%	11,2%	8,5%	7,3%	4,7%	10,4%	9,1%	9,9%	6,2%	13,9%	9,5%	3,1%	8,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	77,9%	72,6%	75,8%	73,1%	77,1%	79,7%	73,3%	74,2%	78,0%	75,7%	70,4%	73,4%	87,4%	75,1%

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: **0,3%**

PRESSÃO DA ÁGUA

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

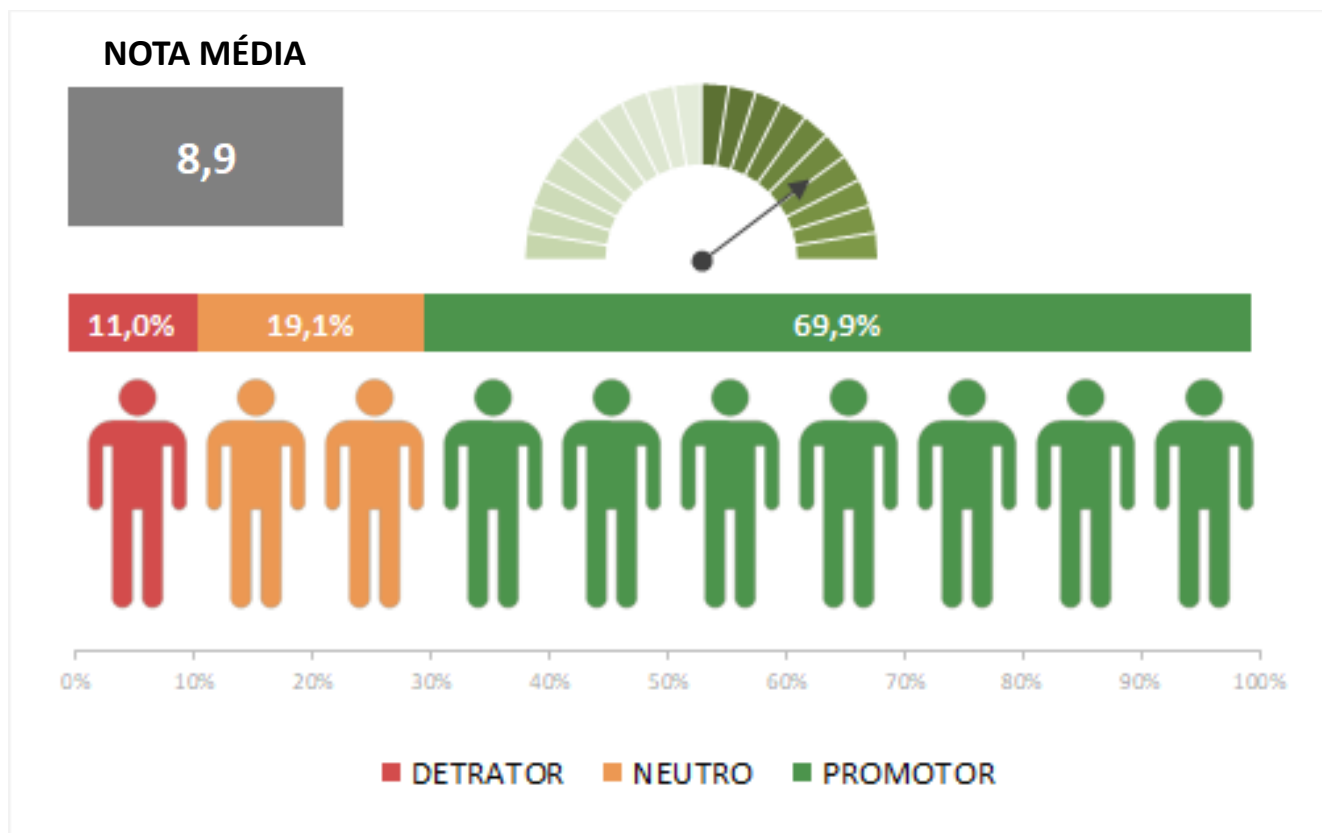
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,0%	1,6%	1,0%	1,4%	1,6%	1,6%	0,8%	2,4%	0,0%	1,0%	3,9%	1,3%	1,5%	1,4%
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	0,7%	0,3%	0,0%	0,5%	0,8%	0,5%	0,3%	0,9%	0,0%	0,5%	1,0%	0,5%	0,0%	0,5%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,0%	0,8%	1,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	2,0%	0,5%	0,0%	0,4%
5	5,1%	4,2%	4,0%	4,7%	5,1%	3,5%	5,7%	3,5%	2,4%	3,7%	9,9%	4,9%	2,7%	4,7%
6	3,1%	2,0%	1,0%	4,2%	1,6%	3,2%	1,9%	3,4%	2,1%	2,4%	3,5%	2,5%	2,8%	2,6%
7	4,0%	4,8%	5,0%	5,5%	2,8%	3,1%	4,7%	5,3%	2,4%	4,2%	7,3%	4,4%	4,8%	4,4%
8	13,8%	14,3%	18,9%	14,8%	10,0%	11,5%	15,6%	13,3%	13,4%	15,3%	11,4%	14,3%	11,9%	14,0%
9	9,6%	6,6%	3,0%	8,9%	10,1%	6,0%	7,4%	11,6%	7,0%	7,1%	11,7%	8,0%	8,1%	8,0%
10	62,7%	65,3%	66,0%	59,6%	68,1%	70,5%	63,6%	57,7%	72,9%	65,8%	49,4%	63,5%	68,2%	64,1%
MÉDIA	9,0	9,0	9,0	8,8	9,1	9,1	9,0	8,7	9,4	9,1	8,2	8,9	9,1	9,0
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,0%	9,0%	7,0%	11,2%	9,1%	8,8%	8,7%	12,0%	4,5%	7,5%	20,3%	9,8%	7,0%	9,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	72,2%	71,9%	69,0%	68,5%	78,2%	76,6%	71,1%	69,3%	79,8%	72,9%	61,0%	71,5%	76,2%	72,1%

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?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 0,9%

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

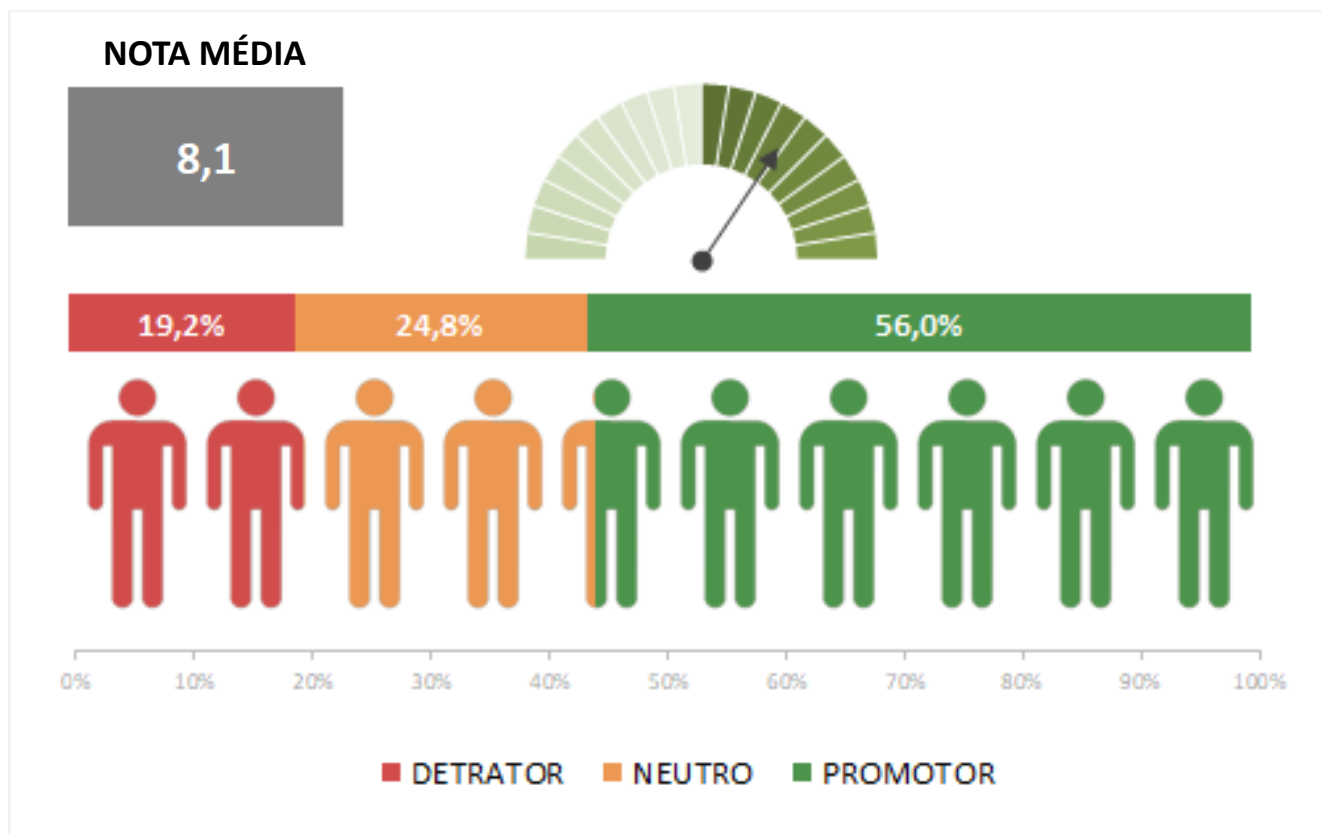
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	0,6%	1,0%	0,0%	0,9%	1,2%	1,7%	0,4%	0,8%	1,8%	0,3%	0,9%	0,7%	1,5%	0,8%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,4%	0,5%	0,0%	0,5%	0,7%	0,5%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
3	0,8%	0,4%	1,0%	0,5%	0,4%	0,0%	1,1%	0,0%	1,8%	0,3%	0,0%	0,4%	1,5%	0,6%
4	0,8%	0,6%	0,0%	1,4%	0,4%	1,3%	0,4%	0,9%	0,0%	0,9%	1,0%	0,8%	0,0%	0,7%
5	4,8%	7,3%	9,9%	5,1%	4,7%	9,0%	6,2%	2,5%	6,6%	6,6%	3,9%	6,2%	5,2%	6,1%
6	2,9%	1,8%	2,0%	2,8%	2,0%	3,8%	2,6%	0,0%	2,4%	2,6%	1,6%	2,4%	1,5%	2,3%
7	4,6%	5,7%	5,0%	6,9%	3,3%	3,6%	4,1%	9,6%	3,0%	5,7%	6,3%	5,2%	5,3%	5,2%
8	14,6%	13,3%	17,0%	13,5%	12,4%	13,0%	14,9%	12,7%	16,4%	14,0%	10,7%	14,9%	6,7%	13,9%
9	11,6%	8,2%	7,0%	9,9%	11,5%	9,4%	9,0%	12,2%	7,8%	8,0%	17,1%	9,8%	9,5%	9,8%
10	58,9%	61,2%	58,0%	58,5%	63,4%	57,7%	60,8%	61,3%	60,2%	60,7%	58,4%	58,9%	68,7%	60,1%
MÉDIA	8,9	8,8	8,8	8,8	9,0	8,6	8,9	9,1	8,8	8,9	9,0	8,8	9,0	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,3%	11,6%	13,0%	11,2%	9,5%	16,3%	11,3%	4,2%	12,6%	11,6%	7,5%	11,1%	9,9%	11,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	70,5%	69,4%	65,0%	68,4%	74,9%	67,1%	69,8%	73,5%	68,0%	68,7%	75,5%	68,8%	78,1%	69,9%

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?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 22,5%

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

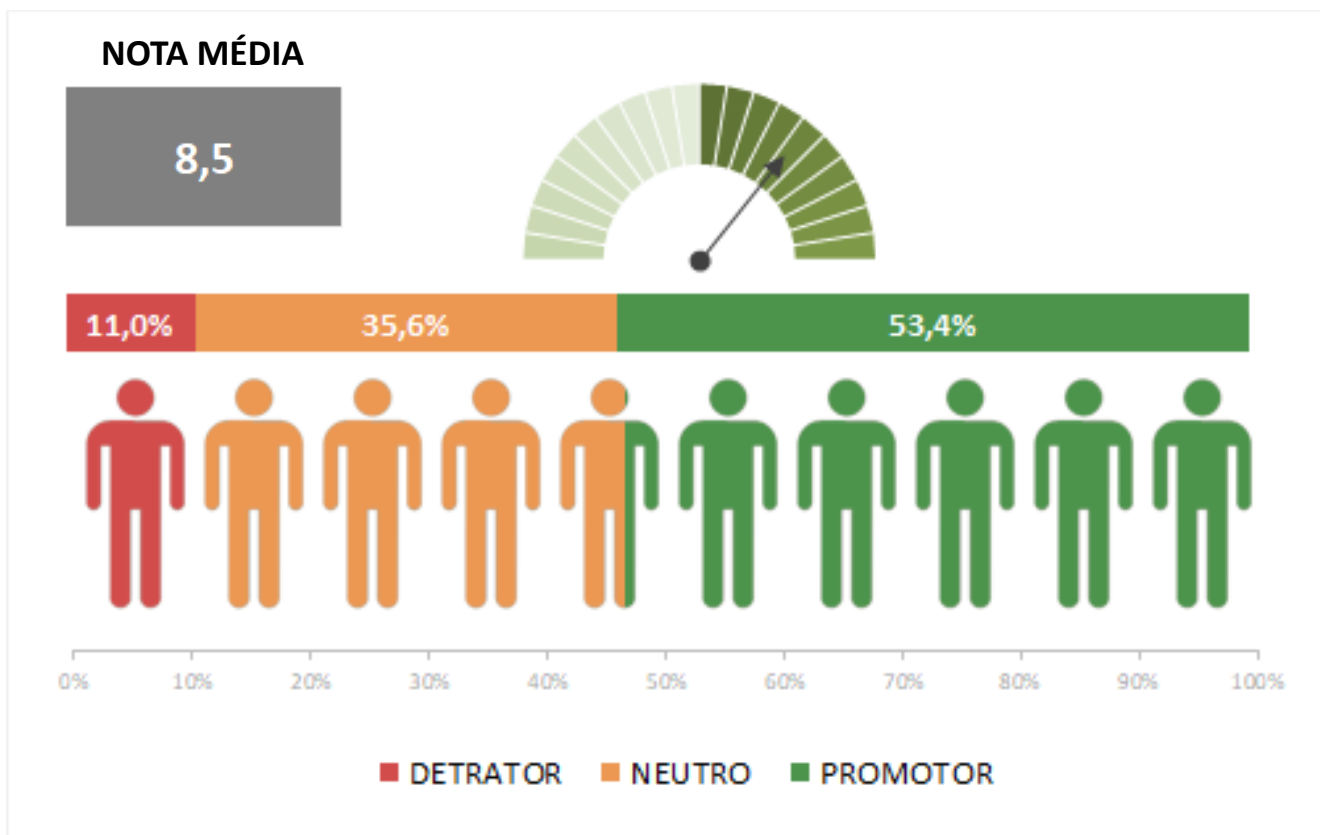
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	4,5%	4,5%	2,6%	4,1%	6,2%	5,5%	3,1%	6,5%	3,4%	5,3%	3,7%	5,1%	1,5%	4,5%
1	0,4%	0,5%	0,0%	0,6%	0,5%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
2	1,2%	0,3%	1,3%	0,6%	0,5%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,9%	0,0%	0,7%
3	2,1%	1,8%	3,9%	1,2%	1,6%	0,8%	2,8%	1,0%	3,0%	0,8%	3,3%	2,0%	1,5%	1,9%
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	7,2%	7,2%	10,4%	7,6%	4,7%	10,0%	7,1%	4,5%	6,6%	10,1%	1,1%	7,2%	7,1%	7,2%
6	4,5%	4,4%	3,9%	5,9%	3,1%	5,5%	2,6%	7,5%	2,6%	4,5%	6,2%	4,2%	6,0%	4,4%
7	9,4%	10,5%	7,8%	10,6%	10,6%	9,5%	8,1%	14,8%	9,3%	11,2%	7,9%	9,5%	12,4%	10,0%
8	15,0%	14,6%	11,6%	18,3%	12,7%	13,8%	18,5%	7,7%	11,5%	14,7%	18,4%	16,1%	8,1%	14,8%
9	7,6%	11,2%	10,2%	8,7%	9,9%	6,0%	10,0%	12,0%	10,3%	7,7%	12,8%	9,3%	10,7%	9,5%
10	48,0%	45,0%	48,2%	42,5%	50,2%	49,0%	45,5%	46,0%	53,2%	43,5%	46,6%	45,3%	52,5%	46,5%
MÉDIA	8,1	8,1	8,1	8,0	8,2	8,1	8,1	8,0	8,4	7,8	8,4	8,0	8,5	8,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	19,9%	18,6%	22,1%	19,9%	16,6%	21,8%	18,0%	19,5%	15,7%	22,9%	14,4%	19,8%	16,2%	19,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	55,7%	56,2%	58,4%	51,2%	60,1%	55,0%	55,5%	58,0%	63,5%	51,2%	59,4%	54,6%	63,3%	56,0%

SATISFAÇÃO GERAL – SAAE

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

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA

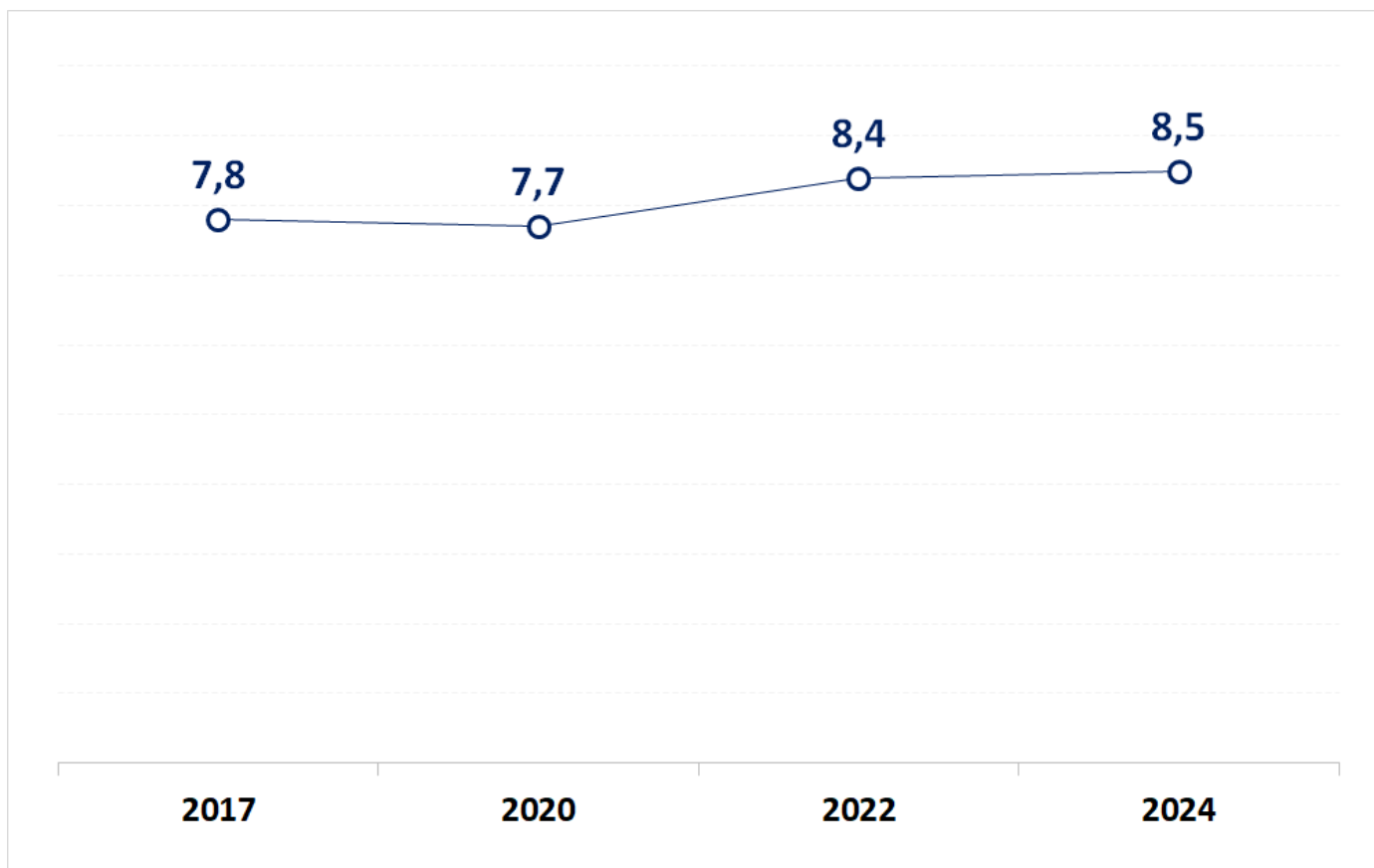


% NÃO RESPOSTA: 0,0%

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – SAAE

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

RESULTADO GLOBAL E EVOLUTIVO



SATISFAÇÃO GERAL – SAAE

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%	0,4%	0,5%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,7%	0,4%	1,0%	0,5%	0,4%	0,0%	0,4%	1,5%	0,0%	0,0%	2,8%	0,6%	0,0%	0,6%
3	1,8%	1,6%	1,0%	1,9%	2,0%	0,6%	2,3%	1,7%	0,0%	2,4%	1,9%	1,9%	0,0%	1,7%
4	0,8%	0,7%	1,0%	0,9%	0,4%	0,0%	1,5%	0,0%	0,8%	1,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
5	4,6%	3,8%	5,0%	2,3%	5,8%	5,1%	3,8%	4,1%	3,9%	5,2%	1,7%	4,3%	3,7%	4,2%
6	3,2%	3,7%	3,0%	3,7%	3,5%	2,9%	3,9%	3,0%	3,0%	3,5%	3,8%	3,5%	3,1%	3,5%
7	12,3%	7,0%	12,1%	11,7%	5,3%	8,1%	9,1%	12,2%	6,8%	10,0%	11,4%	9,7%	8,0%	9,5%
8	27,2%	25,0%	30,8%	23,8%	25,6%	25,4%	24,8%	29,6%	22,2%	26,2%	30,0%	25,9%	27,0%	26,0%
9	10,0%	12,5%	7,9%	12,5%	12,1%	8,2%	11,4%	14,7%	8,8%	11,3%	14,2%	11,9%	7,1%	11,3%
10	39,5%	44,5%	38,1%	42,3%	44,5%	49,2%	42,5%	33,2%	54,5%	39,8%	34,3%	40,9%	51,2%	42,1%
MÉDIA	8,4	8,6	8,4	8,5	8,5	8,7	8,5	8,3	8,9	8,4	8,3	8,4	8,8	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	11,1%	10,9%	11,0%	9,7%	12,4%	9,1%	12,3%	10,3%	7,7%	12,7%	10,1%	11,6%	6,8%	11,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	49,4%	57,1%	46,0%	54,8%	56,6%	57,5%	53,9%	47,9%	63,3%	51,1%	48,6%	52,8%	58,2%	53,4%

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DO PRESTADOR

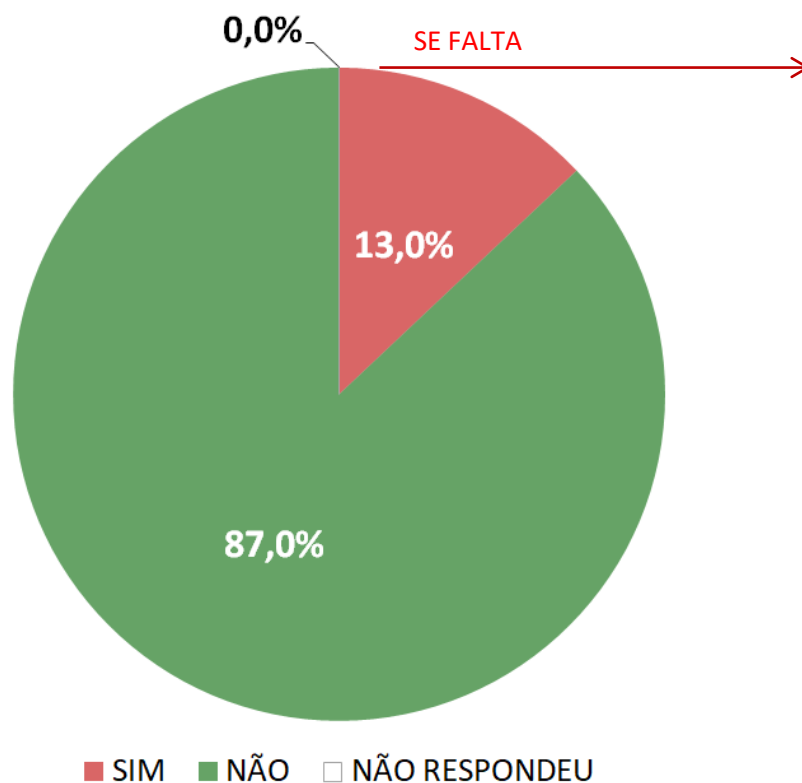
1. (SE NOTA 9 OU 10) PERCEBEMOS QUE ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS, POR QUAL MOTIVO ATRIBUI ESSA NOTA?
2. (SE NOTA ≥ 6) PELA SUA RESPOSTA, PERCEBEMOS QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PODERIAM SER MELHORES. O QUE PODERIA SER FEITO PARA SATISFAZÊ-LO?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 53,4% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	33,9%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	29,7%
BOM ATENDIMENTO	17,1%
QUALIDADE DA ÁGUA	6,4%
NÃO FALTA ÁGUA	4,4%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	4,3%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	2,4%
FAZ LEITURA CORRETA DA CONTA	0,7%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	0,4%
BOA EMPRESA	0,2%
OUTROS	5,5%
NÃO RESPONDEU	3,8%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 11,0% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR OS SERVIÇOS	22,3%
DIMINUIR O PREÇO	19,9%
MELHORAR O ATENDIMENTO	14,8%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	13,1%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO	11,1%
NÃO FALTAR ÁGUA	5,2%
MELHORAR A PRESSÃO	5,0%
TRATAR O ESGOTO	4,4%
COMUNICAR ANTES DO CORTE	1,4%
OUTROS	19,5%
NÃO RESPONDEU	6,4%

FALTA DE ÁGUA

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



COM QUAL FREQUÊNCIA?	%
< 1 VEZ POR MÊS	25,4%
1 VEZ POR MÊS	33,4%
2 VEZES POR MÊS	17,7%
3 VEZES POR MÊS	4,1%
1 VEZ POR SEMANA	1,4%
> 1 VEZ POR SEMANA	17,9%

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

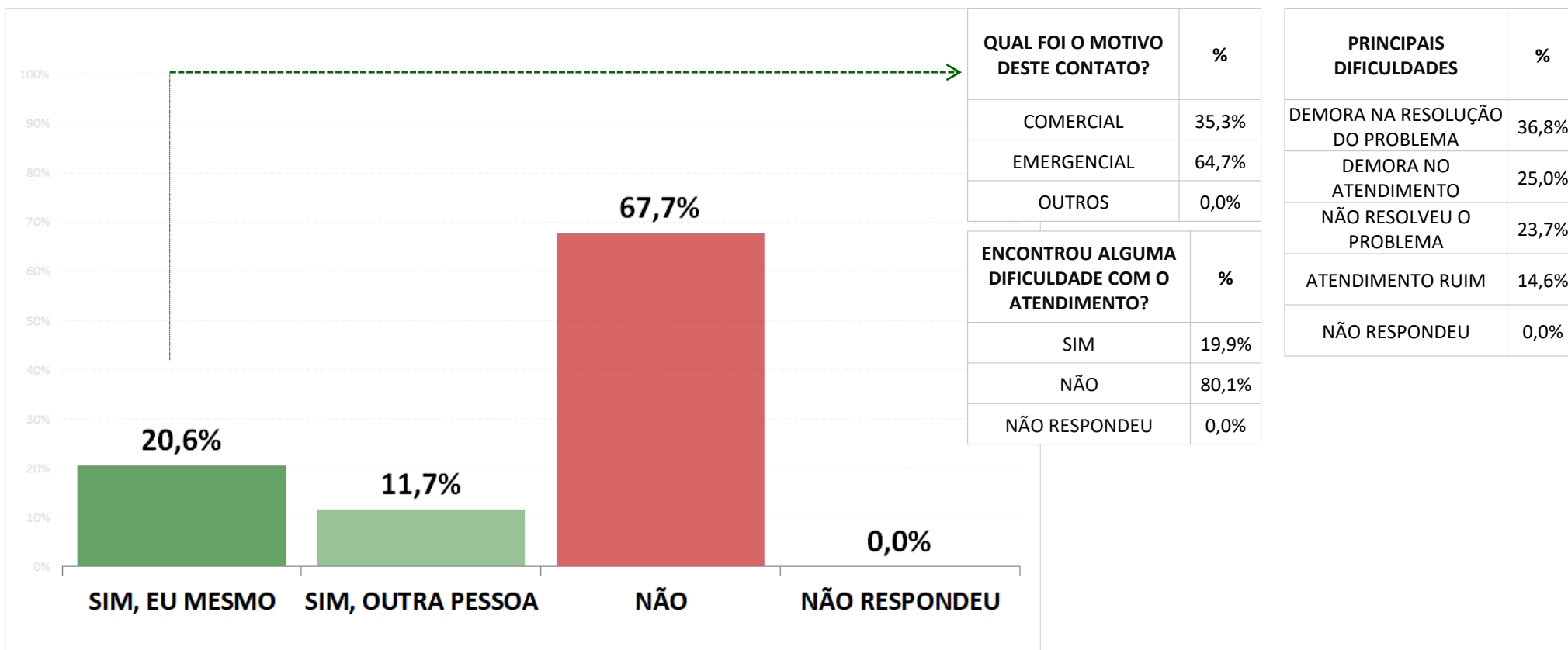
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	13,2%	12,8%	19,0%	10,3%	12,3%	9,9%	14,5%	13,1%	6,4%	15,4%	14,1%	14,2%	4,5%	13,0%
NÃO	86,8%	87,2%	81,0%	89,7%	87,7%	90,1%	85,5%	86,9%	93,6%	84,6%	85,9%	85,8%	95,5%	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 DO SAAE?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





ARES
ASSOCIAÇÃO
REG. LABORAL
PCJ

CANAL DE ATENDIMENTO

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

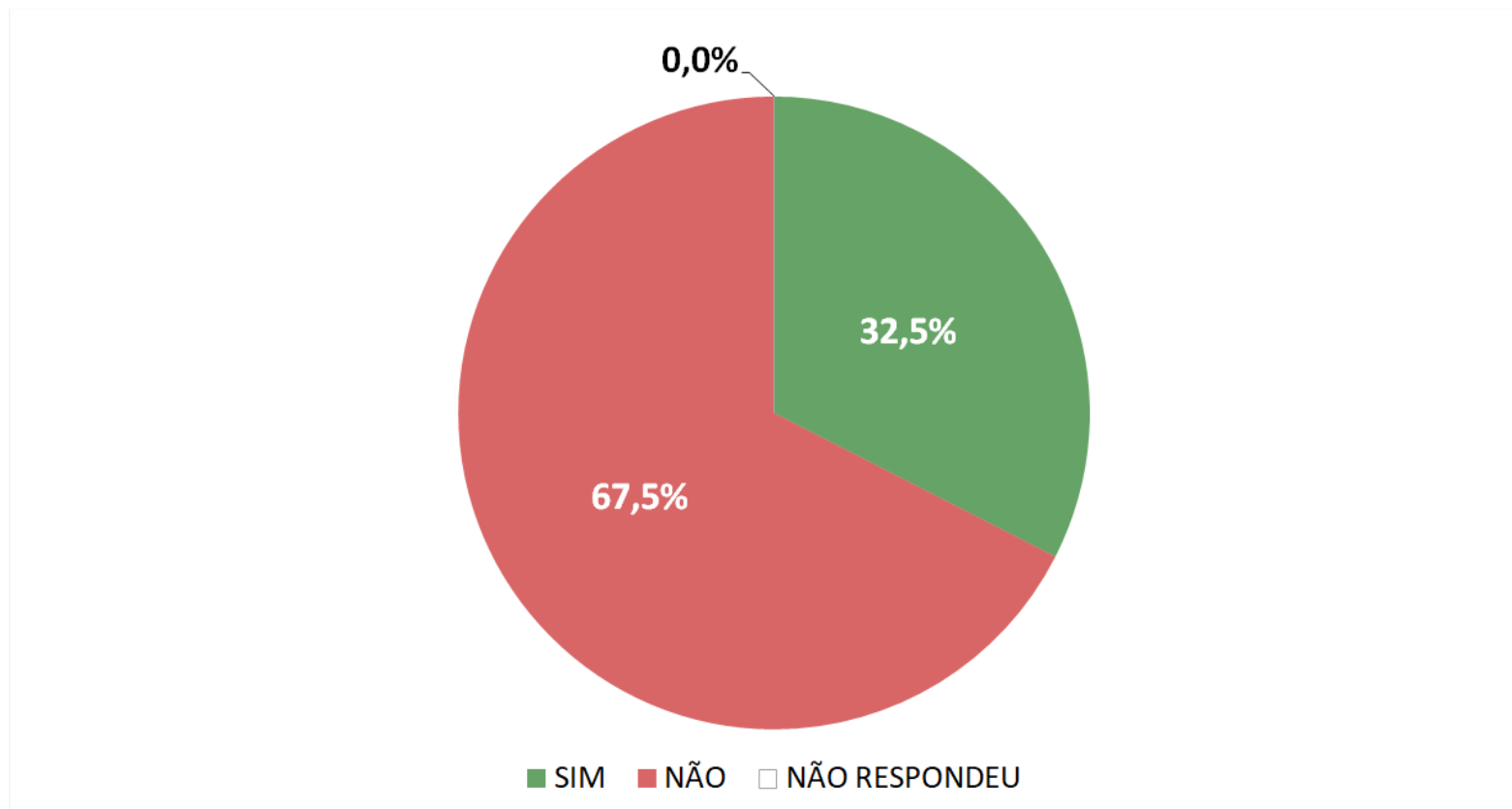
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	21,5%	19,9%	13,1%	23,7%	21,9%	19,2%	19,3%	25,4%	13,3%	21,3%	27,0%	21,0%	18,1%	20,6%
SIM, OUTRA PESSOA	11,2%	12,1%	13,1%	12,0%	10,4%	10,5%	12,3%	11,6%	12,7%	12,6%	8,1%	11,2%	15,1%	11,7%
NÃO	67,3%	68,0%	73,9%	64,3%	67,6%	70,2%	68,4%	63,0%	73,9%	66,1%	64,9%	67,8%	66,8%	67,7%
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%

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

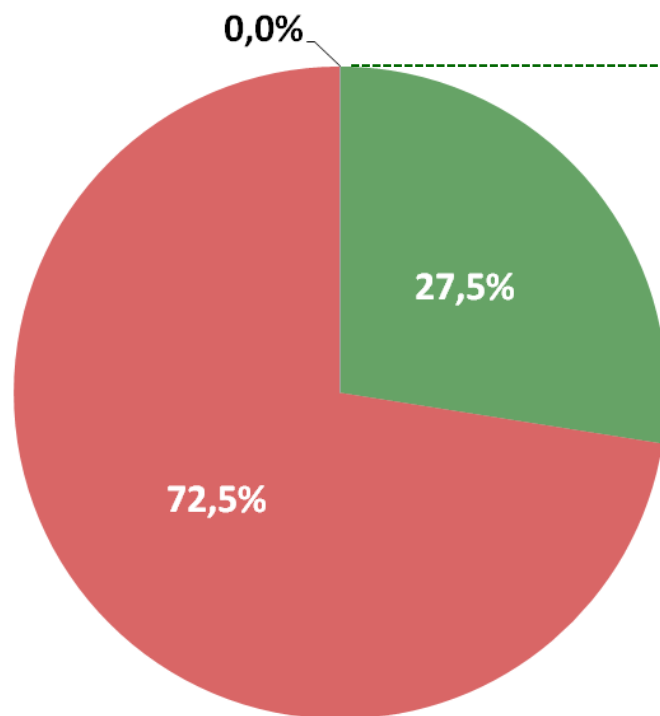
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	36,9%	28,5%	32,1%	33,7%	31,4%	33,1%	37,4%	20,5%	37,2%	33,2%	25,2%	34,3%	19,5%	32,5%
NÃO	63,1%	71,5%	67,9%	66,3%	68,6%	66,9%	62,6%	79,5%	62,8%	66,8%	74,8%	65,7%	80,5%	67,5%
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%

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	30,9%
TELEVISÃO	21,8%
INTERNET	20,8%
FOLHETO	4,3%
PREFEITURA	3,6%
JORNAL	3,1%
REDES SOCIAIS	2,2%
TRABALHO	1,9%
RÁDIO	0,7%
OUTROS MEIOS	9,4%
NÃO RESPONDEU	1,4%

JÁ OBTVEU O BENEFÍCIO?	%
SIM	4,9%
NÃO	88,8%
NÃO RESPONDEU	6,3%

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	26,2%	28,7%	18,0%	31,7%	28,7%	22,7%	29,6%	28,0%	27,4%	27,3%	28,0%	26,0%	38,1%	27,5%
NÃO	73,8%	71,3%	82,0%	68,3%	71,3%	77,3%	70,4%	72,0%	72,6%	72,7%	72,0%	74,0%	61,9%	72,5%
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%

SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

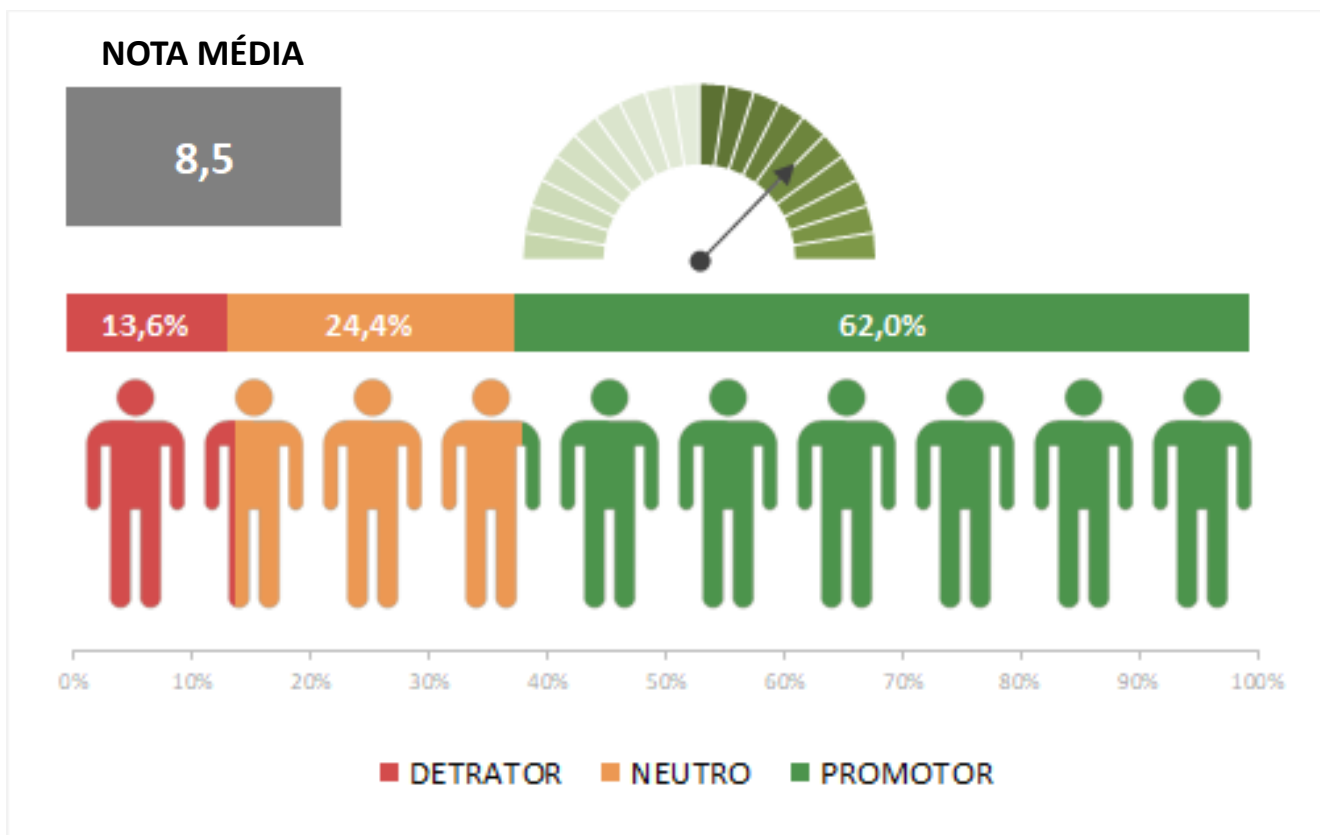
A SEGUIR, **SATISFAÇÃO GERAL** COM OS SERVIÇOS DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS E DE VARRIÇÃO DAS RUAS.

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

RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA

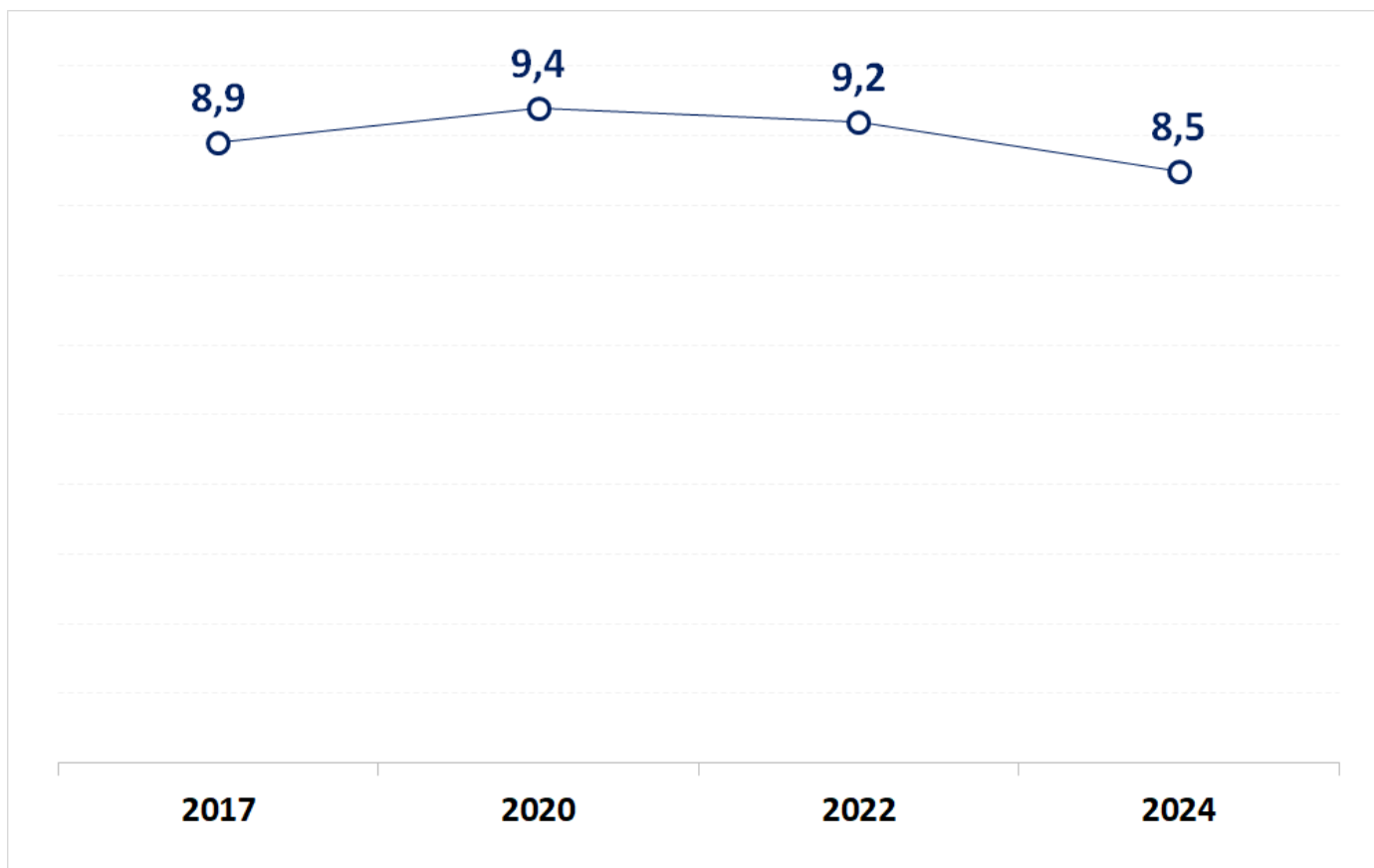


% NÃO RESPOSTA: 0,0%

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS (COLETA DE LIXO) AQUI EM SOROCABA? 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 SOROCABA? 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%	2,7%	1,0%	1,9%	3,8%	4,7%	1,2%	2,4%	3,0%	1,5%	3,9%	2,5%	1,5%	2,4%
1	0,4%	0,4%	0,0%	0,9%	0,0%	0,7%	0,0%	0,9%	1,6%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
2	1,0%	0,8%	0,0%	0,5%	1,9%	1,6%	0,9%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
3	0,8%	0,7%	1,0%	0,9%	0,4%	0,0%	1,1%	0,8%	0,0%	1,4%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
4	1,6%	1,1%	1,0%	1,4%	1,5%	0,5%	1,5%	1,9%	0,0%	2,2%	0,6%	1,5%	0,0%	1,4%
5	3,6%	4,0%	3,0%	4,2%	3,8%	3,8%	3,2%	5,2%	2,1%	2,5%	9,1%	4,1%	1,5%	3,8%
6	4,3%	3,9%	6,9%	4,7%	1,7%	1,5%	4,8%	5,4%	0,0%	5,3%	5,4%	4,2%	3,2%	4,1%
7	5,8%	8,9%	8,9%	8,3%	5,4%	4,3%	9,3%	6,7%	7,1%	7,8%	6,7%	7,1%	9,8%	7,4%
8	16,0%	17,7%	16,0%	20,5%	13,4%	8,5%	16,7%	27,0%	14,2%	13,3%	29,9%	16,0%	23,8%	16,9%
9	8,1%	7,4%	10,0%	8,4%	5,6%	6,6%	8,2%	8,0%	10,9%	7,5%	4,8%	7,2%	11,9%	7,7%
10	56,4%	52,4%	52,1%	48,4%	62,5%	67,9%	53,1%	41,7%	61,1%	56,9%	39,6%	55,1%	48,2%	54,3%
MÉDIA	8,6	8,5	8,7	8,4	8,6	8,7	8,6	8,2	8,8	8,6	8,1	8,5	8,8	8,5
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	13,7%	13,5%	13,0%	14,4%	13,1%	12,8%	12,8%	16,6%	6,7%	14,6%	19,0%	14,7%	6,3%	13,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	64,5%	59,8%	62,1%	56,7%	68,1%	74,5%	61,2%	49,6%	72,0%	64,4%	44,4%	62,3%	60,1%	62,0%

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?

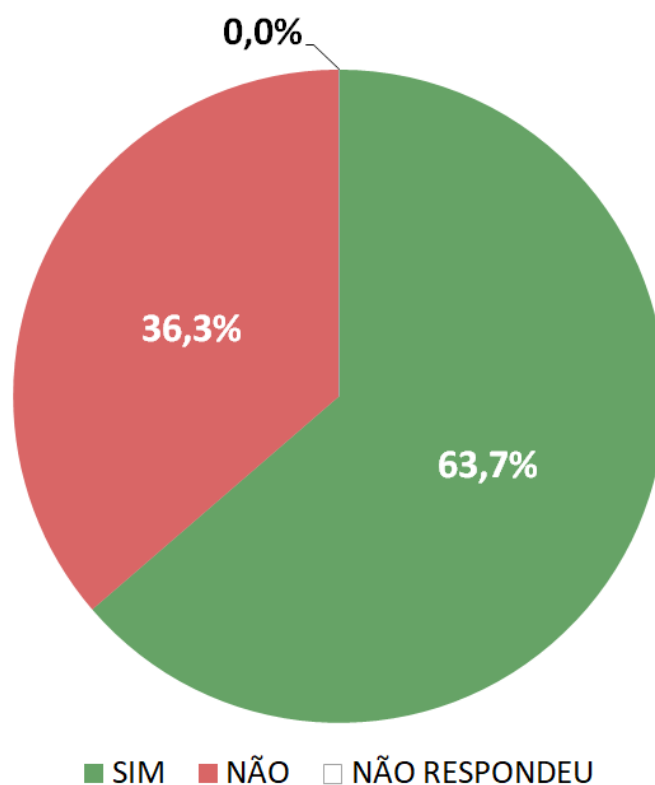
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 62,0% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	33,1%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	30,1%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	15,9%
EQUIPE DE QUALIDADE	6,1%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	5,3%
ESTÁ SATISFEITO	2,2%
NÃO DEIXA ACUMULAR	2,2%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	1,1%
SÃO EDUCADOS	1,1%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	0,8%
SÃO ORGANIZADOS	0,8%
NÃO RESPONDEU	1,1%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 13,6% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	26,9%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	21,8%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	15,4%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	14,1%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	5,1%
TER MAIS LIXEIRAS	5,1%
IMPLEMENTAR COLETA SELETIVA	3,8%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,3%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,3%
OUTROS	2,6%
NÃO RESPONDEU	2,6%

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

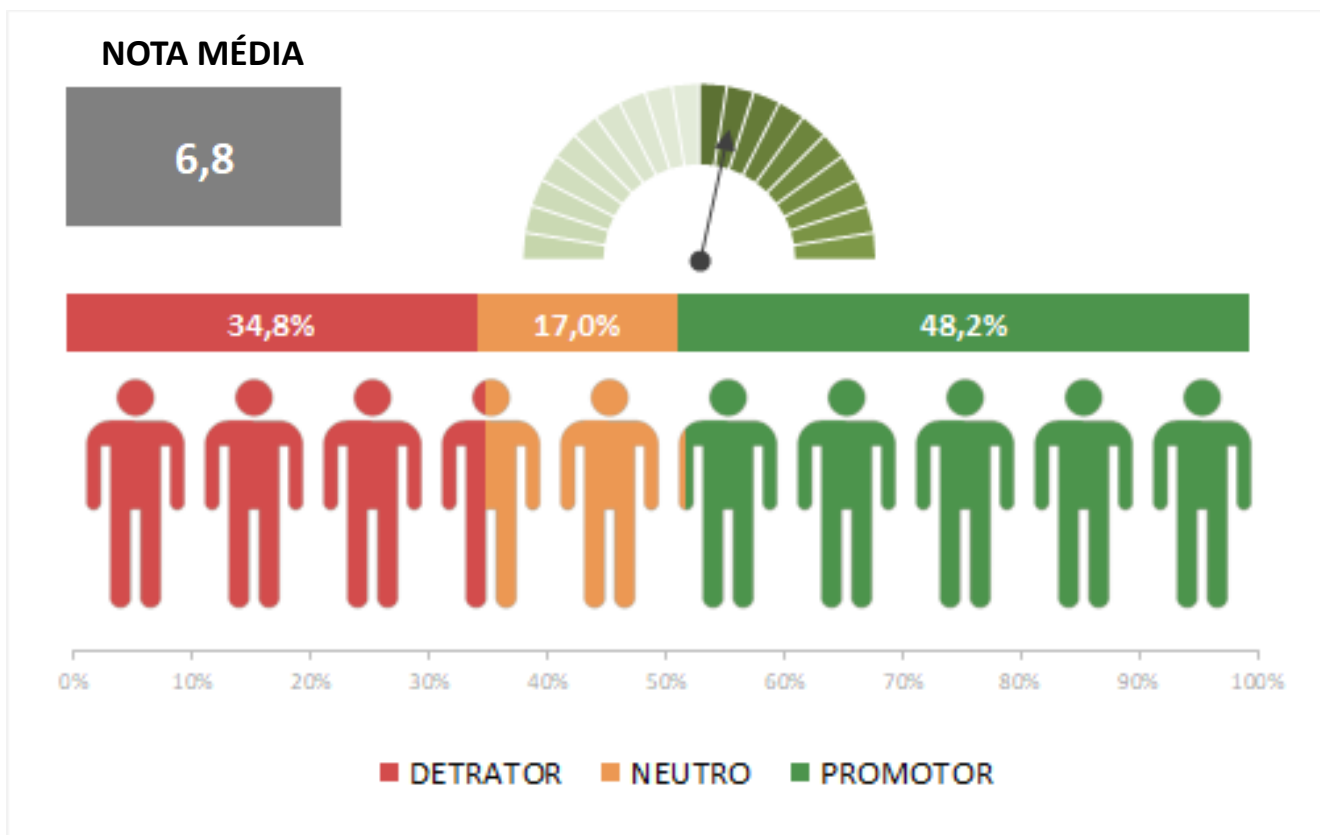
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	64,2%	63,2%	62,0%	67,5%	60,3%	54,2%	64,4%	72,8%	54,3%	63,6%	74,7%	61,7%	78,2%	63,7%
NÃO	35,8%	36,8%	38,0%	32,5%	39,7%	45,8%	35,6%	27,2%	45,7%	36,4%	25,3%	38,3%	21,8%	36,3%
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 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: 59,1%

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	15,8%	20,8%	11,7%	24,0%	14,6%	14,1%	18,3%	21,4%	16,3%	16,9%	23,3%	17,4%	22,4%	18,5%
1	2,1%	0,8%	2,4%	0,9%	1,3%	0,0%	2,4%	0,0%	4,4%	0,7%	0,0%	1,2%	2,0%	1,4%
2	0,0%	0,8%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	2,0%	0,0%	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	2,7%	1,2%	0,0%	1,0%	4,9%	0,0%	2,0%	2,5%	5,0%	0,7%	1,2%	2,4%	0,0%	1,9%
5	9,6%	8,1%	9,5%	7,7%	10,0%	10,3%	8,9%	7,7%	8,1%	8,8%	9,2%	7,4%	13,3%	8,8%
6	2,9%	4,5%	4,7%	4,8%	1,3%	0,0%	4,0%	5,4%	2,3%	3,6%	5,3%	4,2%	2,3%	3,8%
7	7,9%	3,6%	7,2%	5,9%	3,5%	0,0%	8,2%	2,9%	0,0%	5,9%	9,4%	5,8%	4,5%	5,5%
8	10,4%	12,4%	19,1%	9,5%	8,7%	7,1%	12,6%	11,6%	7,4%	14,2%	10,3%	11,9%	10,3%	11,5%
9	4,9%	7,8%	7,2%	5,6%	7,4%	2,2%	5,9%	10,2%	5,5%	7,4%	5,8%	6,2%	7,5%	6,5%
10	43,7%	40,0%	38,1%	39,6%	48,3%	66,3%	36,9%	38,4%	49,0%	41,8%	35,4%	42,9%	37,7%	41,7%
MÉDIA	7,0	6,7	7,3	6,4	7,2	7,9	6,6	6,7	6,8	7,1	6,4	6,9	6,4	6,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	33,1%	36,2%	28,3%	39,4%	32,2%	24,4%	36,4%	37,0%	38,1%	30,8%	39,0%	33,2%	40,0%	34,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	48,6%	47,8%	45,4%	45,2%	55,7%	68,5%	42,7%	48,5%	54,5%	49,2%	41,2%	49,1%	45,2%	48,2%

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?

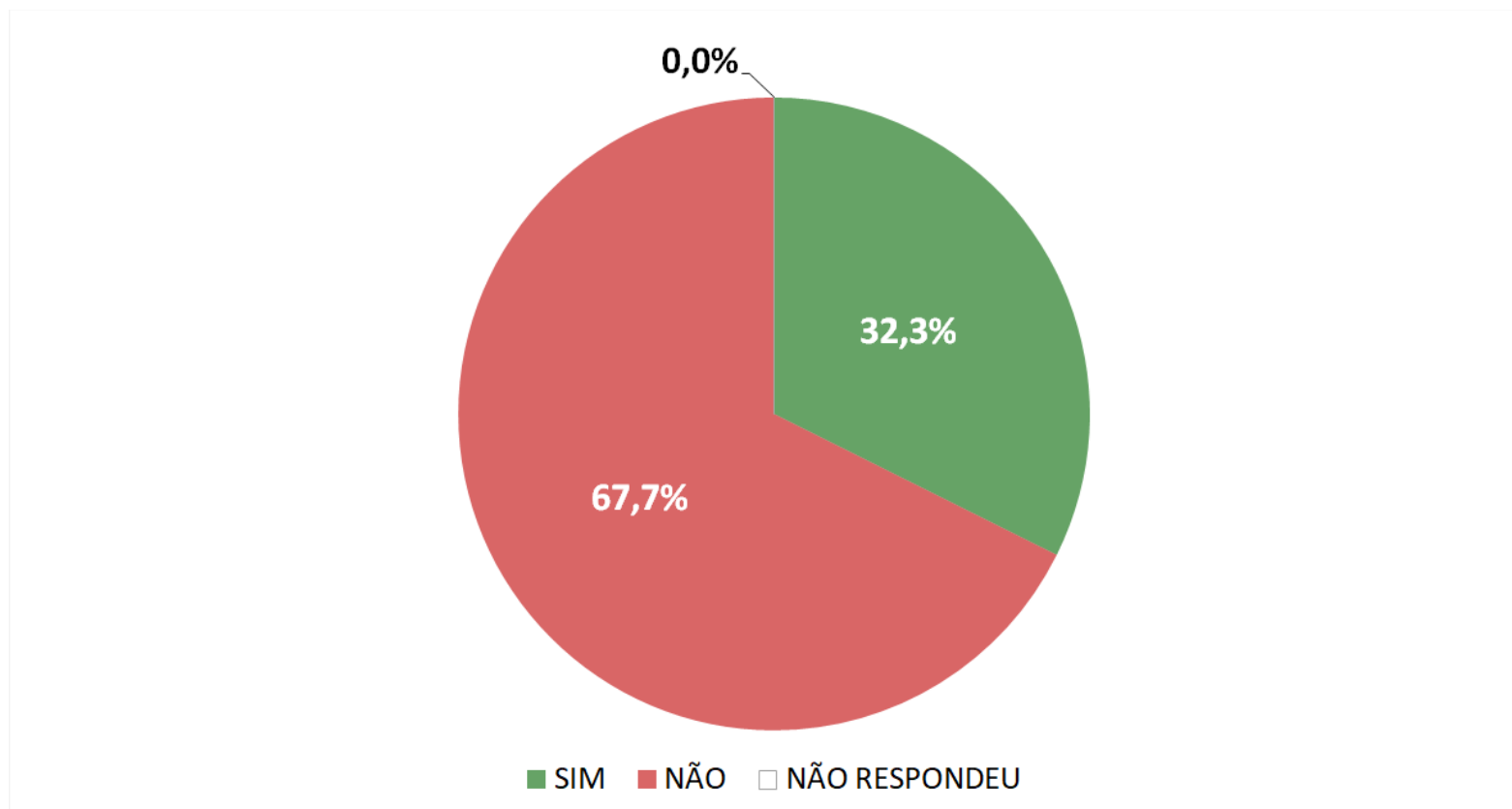
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 48,2% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	38,4%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	23,2%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	14,3%
PARTICULAR QUE FAZ	8,9%
LEVAM TODO MATERIAL	5,4%
ESTÁ SATISFEITO	3,6%
EQUIPE DE QUALIDADE	2,7%
NÃO DEIXA ACUMULAR	1,8%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	1,8%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 34,8% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	30,4%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	24,1%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	12,7%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	10,1%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	6,3%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	5,1%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	2,5%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,3%
DEVERIA IMPLEMENTAR LIXEIRAS	1,3%
INFORMAR OS DIAS CORRETOS DA COLETA	1,3%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,3%
OUTROS	2,5%
NÃO RESPONDEU	1,3%

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

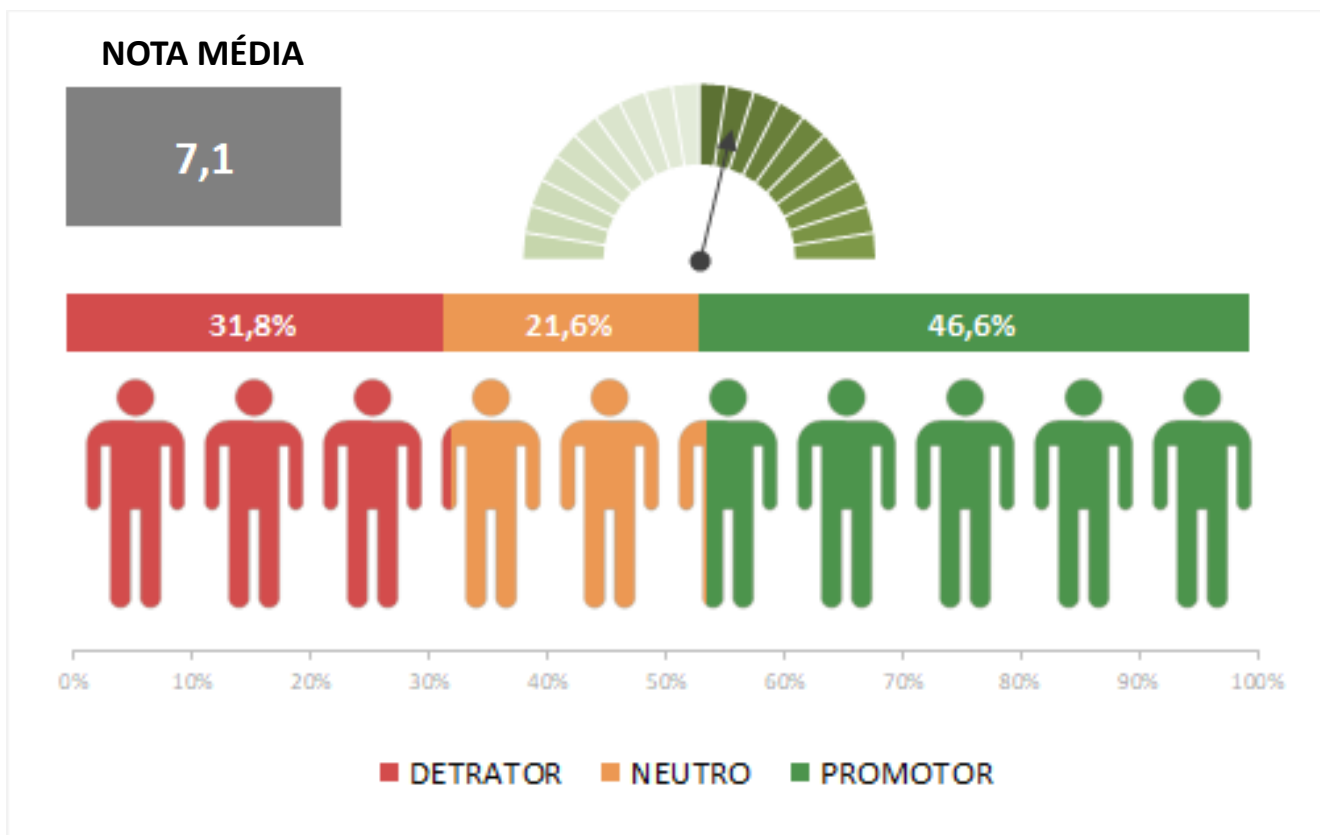
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	32,8%	31,9%	27,0%	35,0%	32,7%	28,4%	36,7%	26,7%	35,0%	32,1%	30,2%	31,5%	38,3%	32,3%
NÃO	67,2%	68,1%	73,0%	65,0%	67,3%	71,6%	63,3%	73,3%	65,0%	67,9%	69,8%	68,5%	61,7%	67,7%
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 SOROCABA? 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

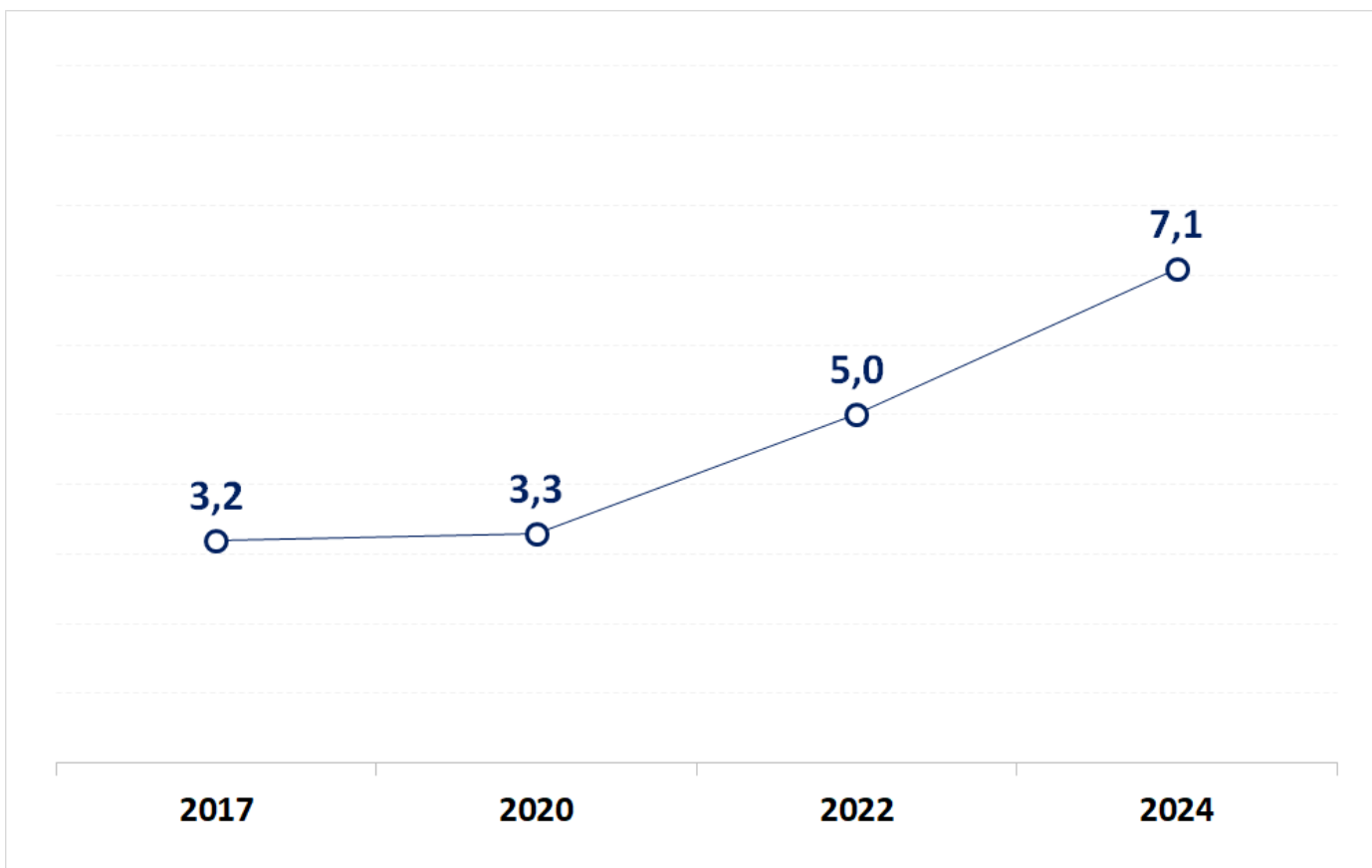


% NÃO RESPOSTA: 29,9%

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	14,0%	12,8%	7,1%	8,0%	25,4%	32,4%	9,1%	6,2%	7,0%	18,5%	6,3%	15,5%	3,3%	13,4%
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	0,7%	0,4%	1,5%	0,0%	0,6%	0,9%	0,0%	1,4%	0,0%	0,9%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
3	3,4%	1,3%	1,4%	3,1%	1,8%	1,8%	2,1%	3,2%	0,0%	2,8%	3,2%	2,8%	0,0%	2,3%
4	0,5%	1,1%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	1,1%	0,8%	1,0%	0,4%	1,6%	0,9%	0,0%	0,8%
5	12,2%	11,2%	8,7%	13,3%	11,4%	13,3%	13,3%	6,5%	14,7%	11,7%	8,9%	13,1%	4,8%	11,7%
6	2,0%	4,1%	2,9%	4,2%	1,8%	0,9%	3,6%	4,1%	2,3%	4,2%	1,2%	3,1%	3,1%	3,1%
7	5,0%	6,5%	5,7%	7,3%	3,8%	3,6%	7,5%	3,8%	6,6%	6,2%	4,1%	4,5%	11,8%	5,8%
8	16,2%	15,4%	15,7%	16,5%	14,8%	7,4%	18,1%	17,9%	5,0%	16,6%	22,9%	15,7%	16,1%	15,8%
9	6,5%	9,6%	7,1%	10,9%	5,1%	4,4%	8,4%	11,0%	0,0%	9,8%	11,2%	9,0%	4,4%	8,2%
10	39,4%	37,6%	50,0%	36,7%	32,8%	35,3%	36,7%	45,1%	63,4%	28,9%	40,7%	34,7%	56,5%	38,5%
MÉDIA	7,0	7,2	8,0	7,5	6,0	5,6	7,4	7,9	8,1	6,5	7,9	6,8	8,6	7,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	32,8%	30,9%	21,6%	28,6%	43,5%	49,3%	29,2%	22,2%	25,0%	38,5%	21,2%	36,1%	11,2%	31,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	46,0%	47,2%	57,0%	47,6%	37,9%	39,7%	45,1%	56,1%	63,4%	38,7%	51,9%	43,7%	60,9%	46,6%

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 – 46,6% DOS USUÁRIOS)	%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	34,1%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	26,8%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	16,2%
PASSAM SEMPRE	9,5%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,6%
ESTÁ SATISFEITO	2,2%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	1,7%
SÃO EDUCADOS	1,1%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	0,6%
SÃO DEDICADOS	0,6%
NÃO RESPONDEU	1,7%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 31,8% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	28,8%
SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/SÓ TEM NO CENTRO	25,8%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	15,2%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	9,1%
AMPLIAR EQUIPE	7,6%
LIMPAR CORRETAMENTE AS RUAS	3,0%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	2,3%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	2,3%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,5%
MAIOR COMPROMETIMENTO	0,8%
OUTROS	2,3%
NÃO RESPONDEU	1,5%

SOBRE A ARES-PCJ

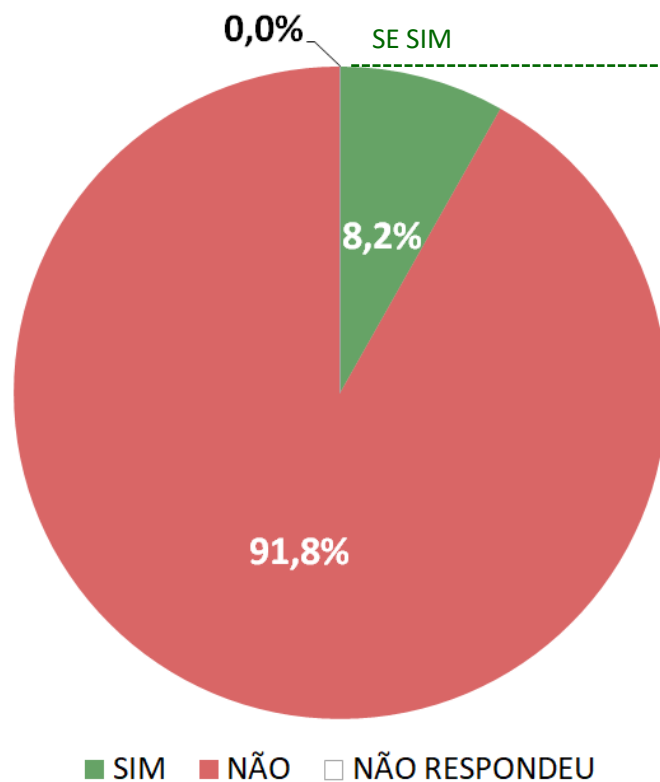
A SEGUIR, NÍVEL DE CONHECIMENTO, AVALIAÇÃO DA AGÊNCIA E DE QUE FORMA CONHECEU.

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

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	0,0%
1	2,8%
2	0,0%
3	0,0%
4	0,0%
5	5,2%
6	4,8%
7	2,8%
8	14,4%
9	20,6%
10	49,4%
MÉDIA	8,1
INSATISFEITO	12,8%
SATISFEITO	70,1%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
INTERNET	37,1%
TELEVISÃO	22,0%
AMIGOS/FAMILIARES	9,5%
TRABALHO	6,9%
REDES SOCIAIS	4,5%
JORNAL	2,4%
RÁDIO	1,8%
OUTROS MEIOS	11,8%
NÃO RESPONDEU	4,1%

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

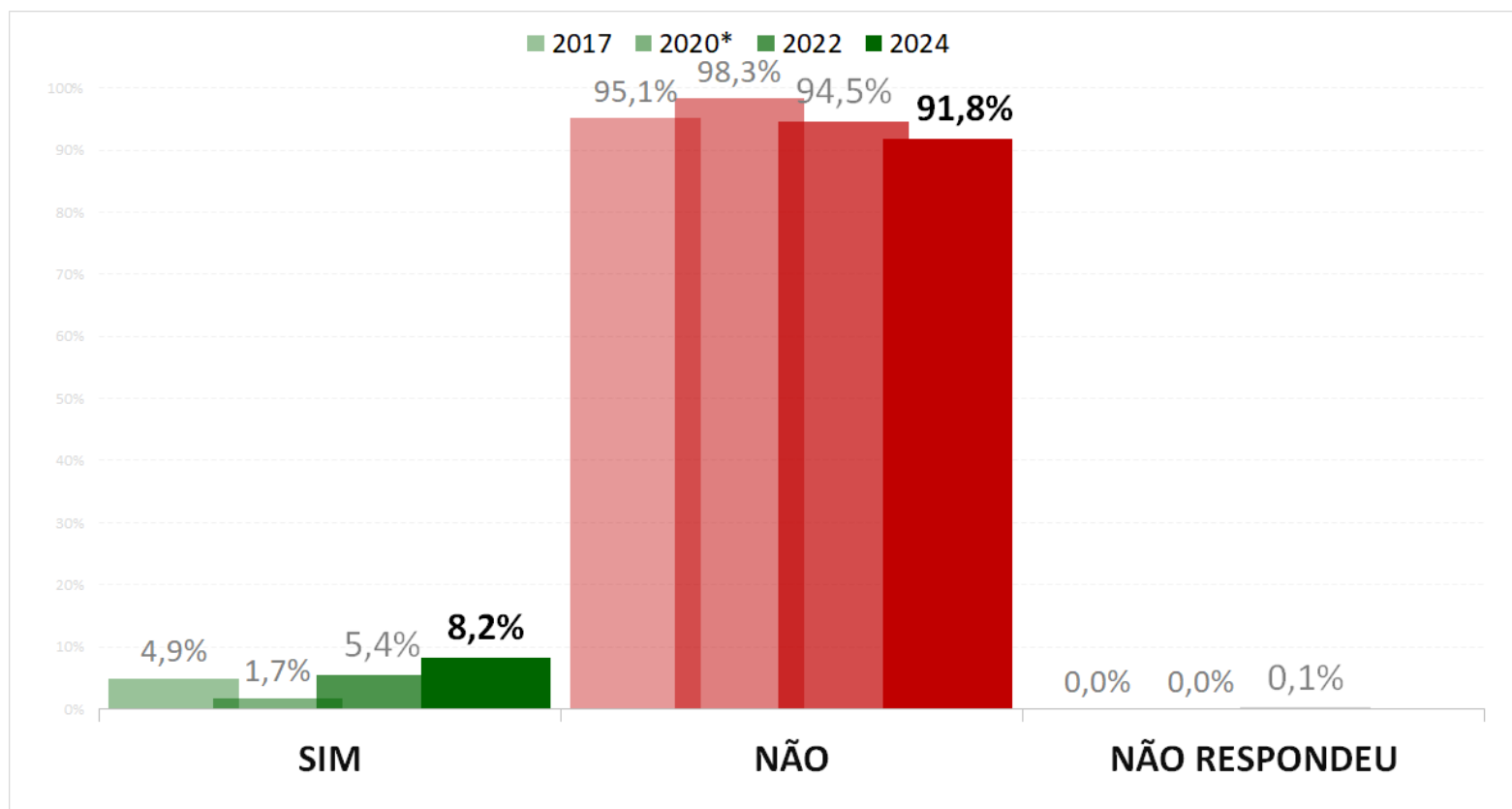
ANÁLISE ESTRATIFICADA

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	8,5%	7,9%	9,0%	9,8%	5,8%	5,9%	9,0%	8,8%	4,3%	9,3%	9,6%	6,5%	20,1%	8,2%
NÃO	91,5%	92,1%	91,0%	90,2%	94,2%	94,1%	91,0%	91,2%	95,7%	90,7%	90,4%	93,5%	79,9%	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



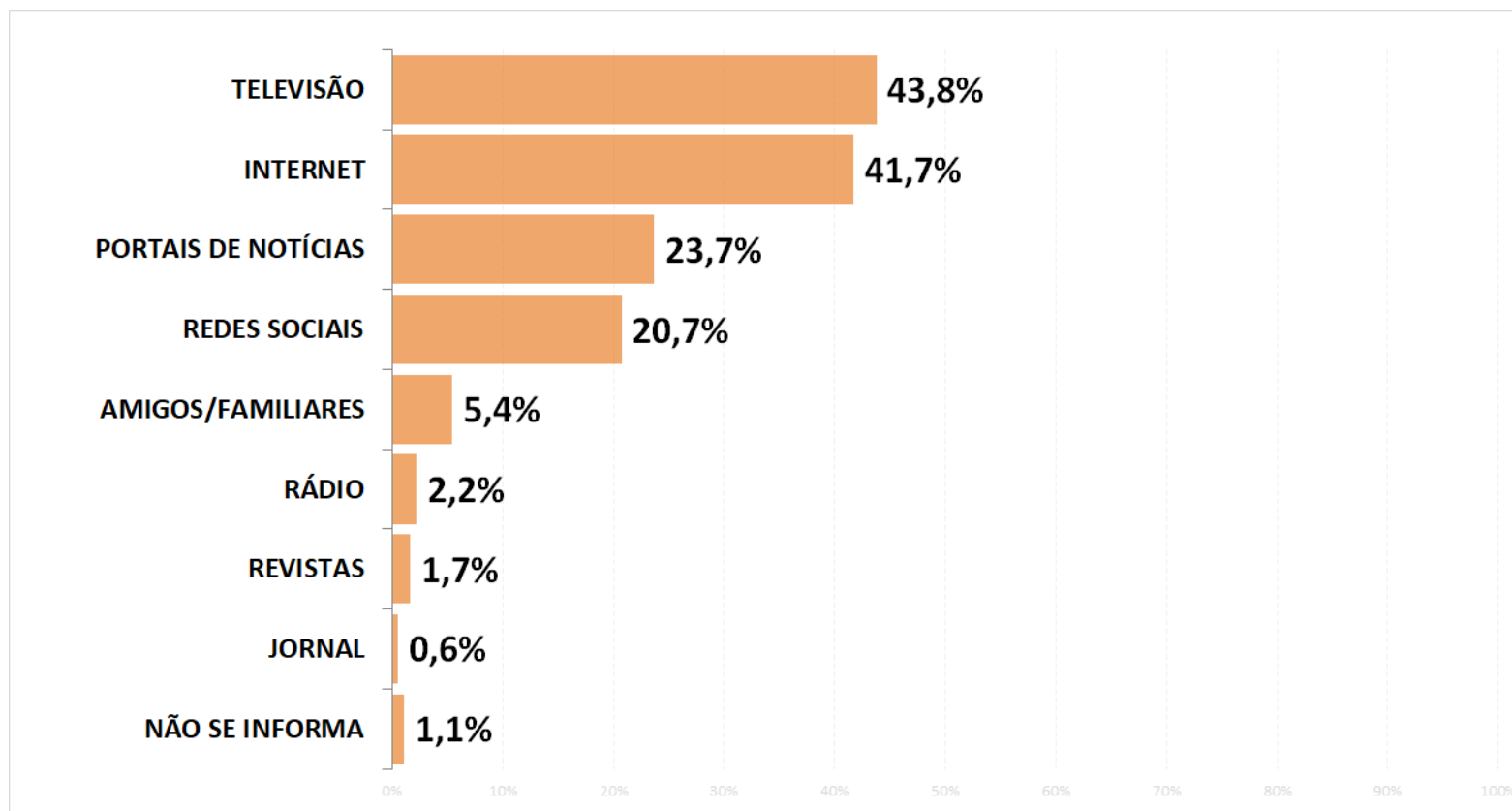
COMUNICAÇÃO

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

VI

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

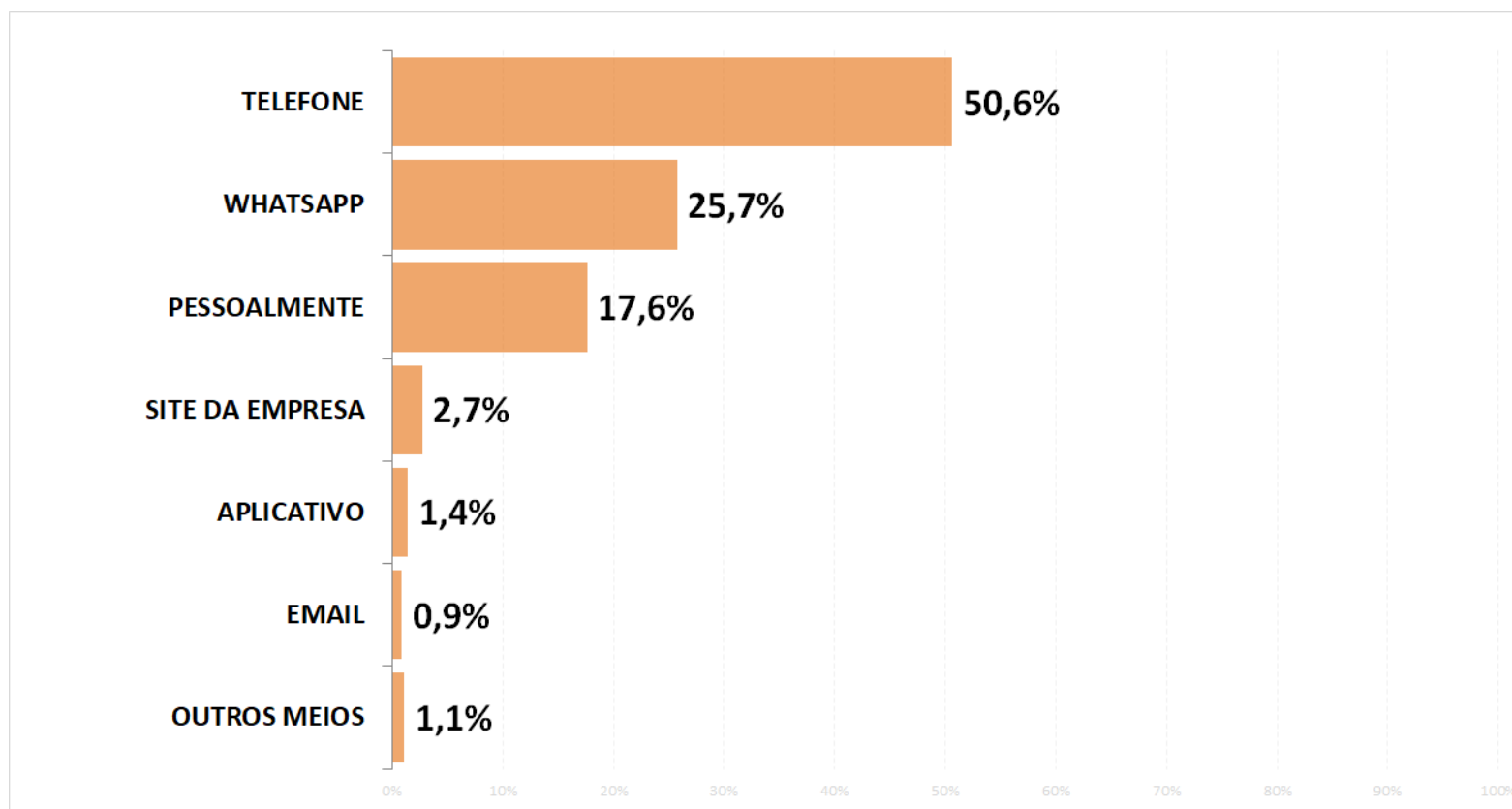
ATRAVÉS DE QUAIS MEIOS VOCÊ SE INFORMA SOBRE AS NOTÍCIAS DA CIDADE, DA REGIÃO E DO BRASIL?
RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA MÚLTIPLA E ESPONTÂNEA



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	51,4%	49,8%	53,9%	51,2%	47,7%	49,5%	52,9%	46,5%	53,7%	49,5%	50,0%	50,8%	49,4%	50,6%
WHATSAPP	24,7%	26,7%	21,0%	27,3%	26,9%	23,7%	25,8%	28,0%	17,0%	30,5%	22,9%	24,9%	31,8%	25,7%
PESSOALMENTE	18,6%	16,7%	19,1%	15,4%	19,2%	22,9%	16,6%	13,8%	23,7%	15,3%	16,9%	19,2%	6,4%	17,6%
SITE DA EMPRESA	2,4%	3,0%	4,0%	2,3%	2,3%	1,1%	2,6%	4,7%	3,8%	1,7%	4,1%	2,1%	6,6%	2,7%
APLICATIVO	1,8%	1,1%	0,0%	1,4%	2,4%	2,3%	0,9%	1,5%	1,2%	1,7%	1,0%	1,5%	1,2%	1,4%
EMAIL	0,4%	1,3%	1,0%	0,9%	0,7%	0,0%	0,0%	3,9%	0,0%	0,2%	3,6%	0,5%	3,4%	0,9%
OUTROS MEIOS	0,7%	1,4%	1,0%	1,4%	0,8%	0,5%	1,2%	1,5%	0,6%	1,1%	1,6%	1,1%	1,2%	1,1%
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