

PESQUISA LIMITE · MARÇO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
VALINHOS

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

Valinhos, março de 2024.

SOBRE O ESTUDO

TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **16 e 20 de março de 2024**.

AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **378 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Valinhos. A margem de erro para os índices globais é de 5,0%.

MÉTODO DE COLETA

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

RESUMO METODOLÓGICO

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

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

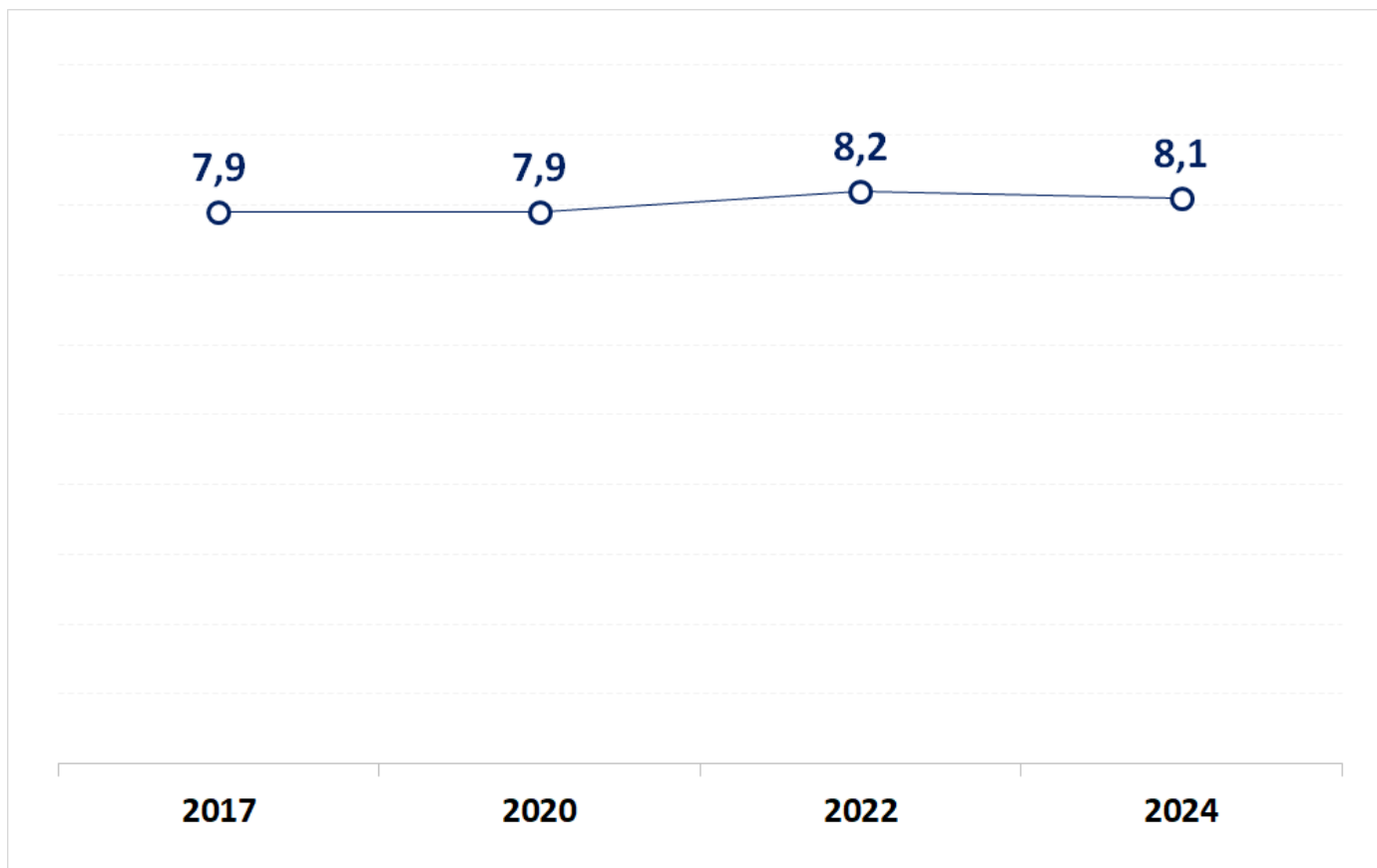
SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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



SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

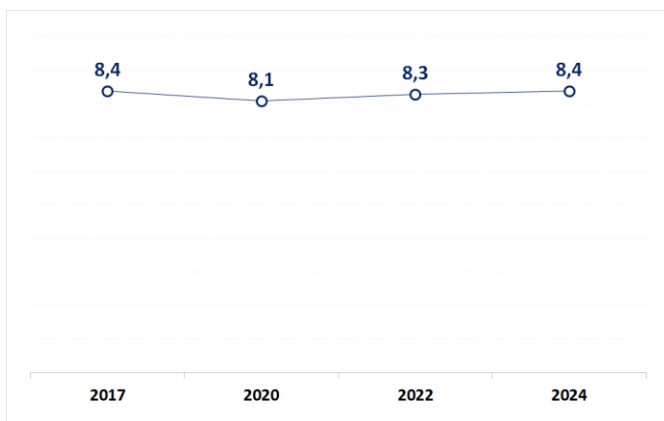
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



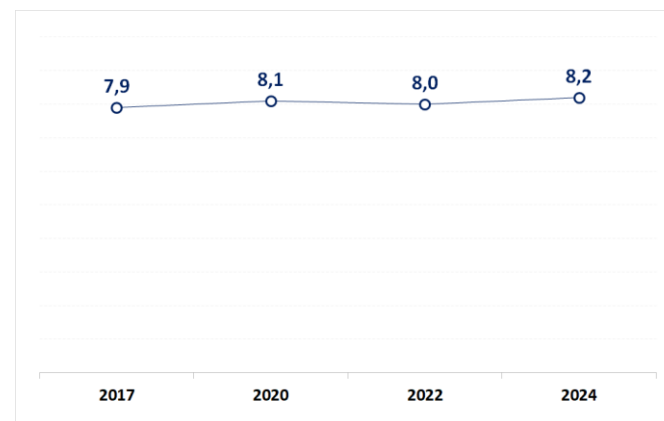
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

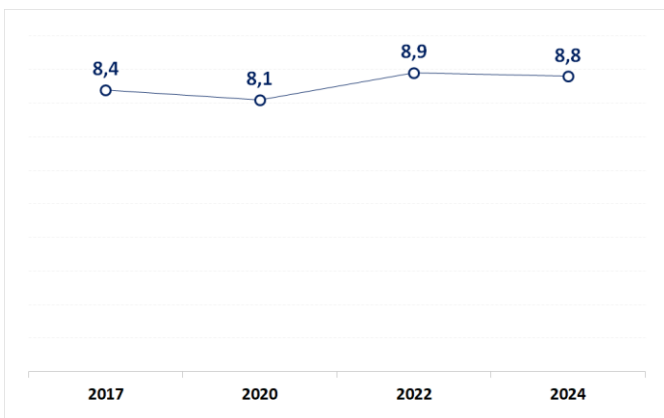
ATENDIMENTO NA SEDE



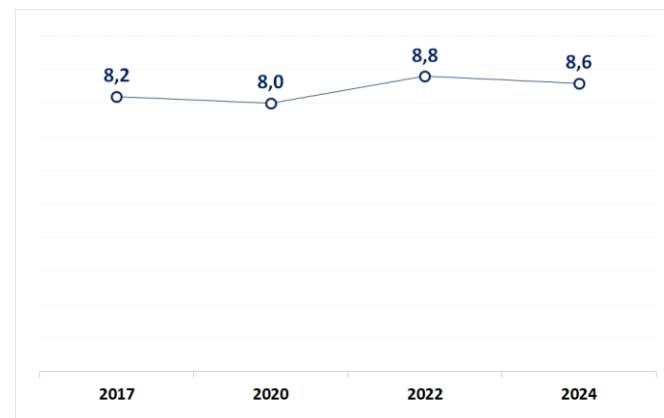
ATENDIMENTO TELEFÔNICO



COLETA DE ESGOTO



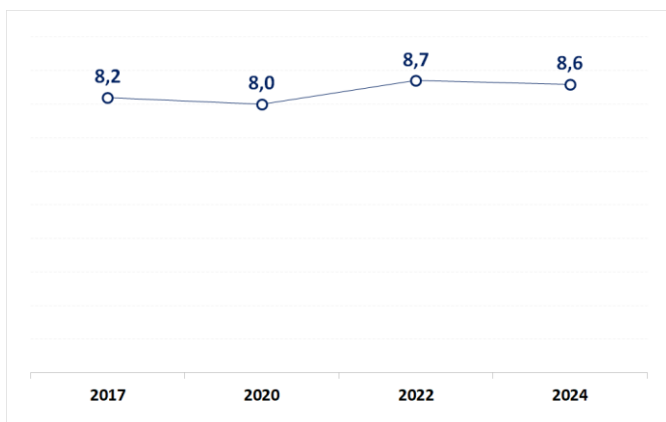
TRATAMENTO DE ESGOTO



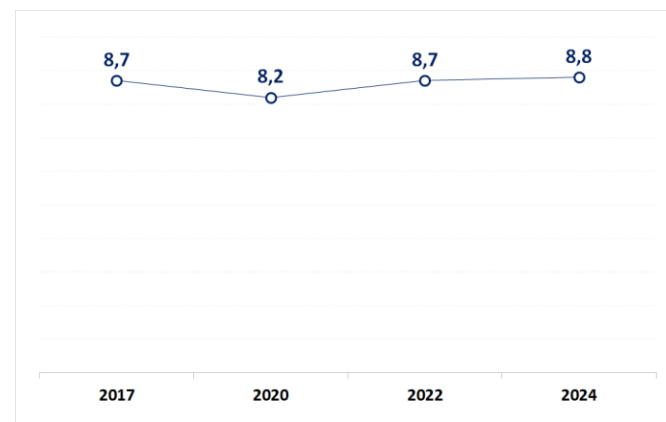
SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

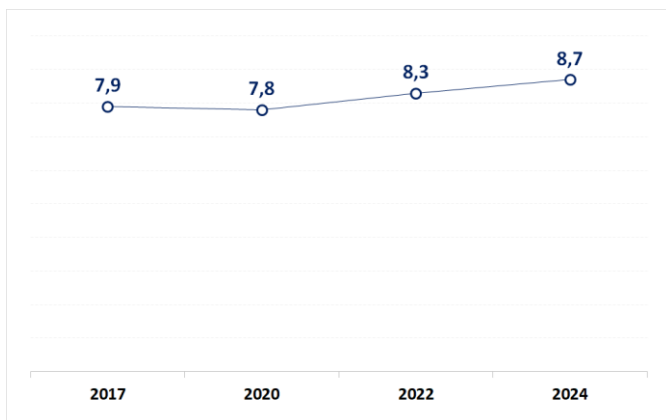
ENTENDIMENTO DA CONTA



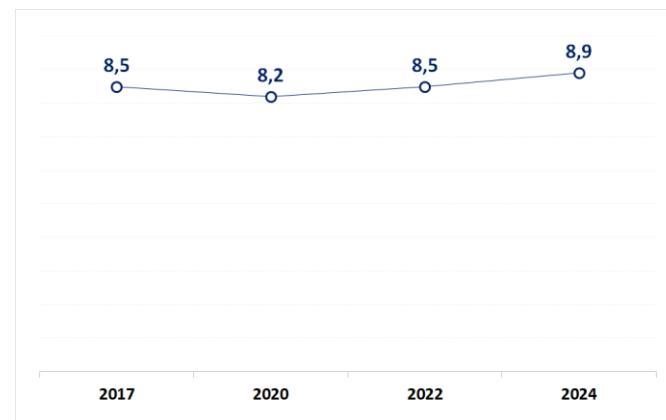
LEITURA E ENTREGA CORRETA



PRESSÃO DA ÁGUA



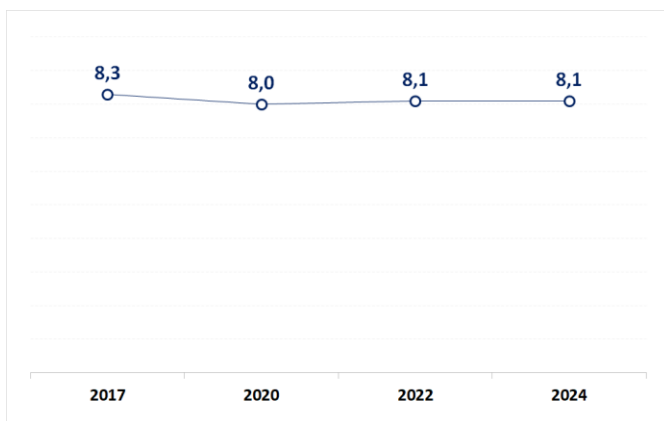
QUALIDADE DA ÁGUA



SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

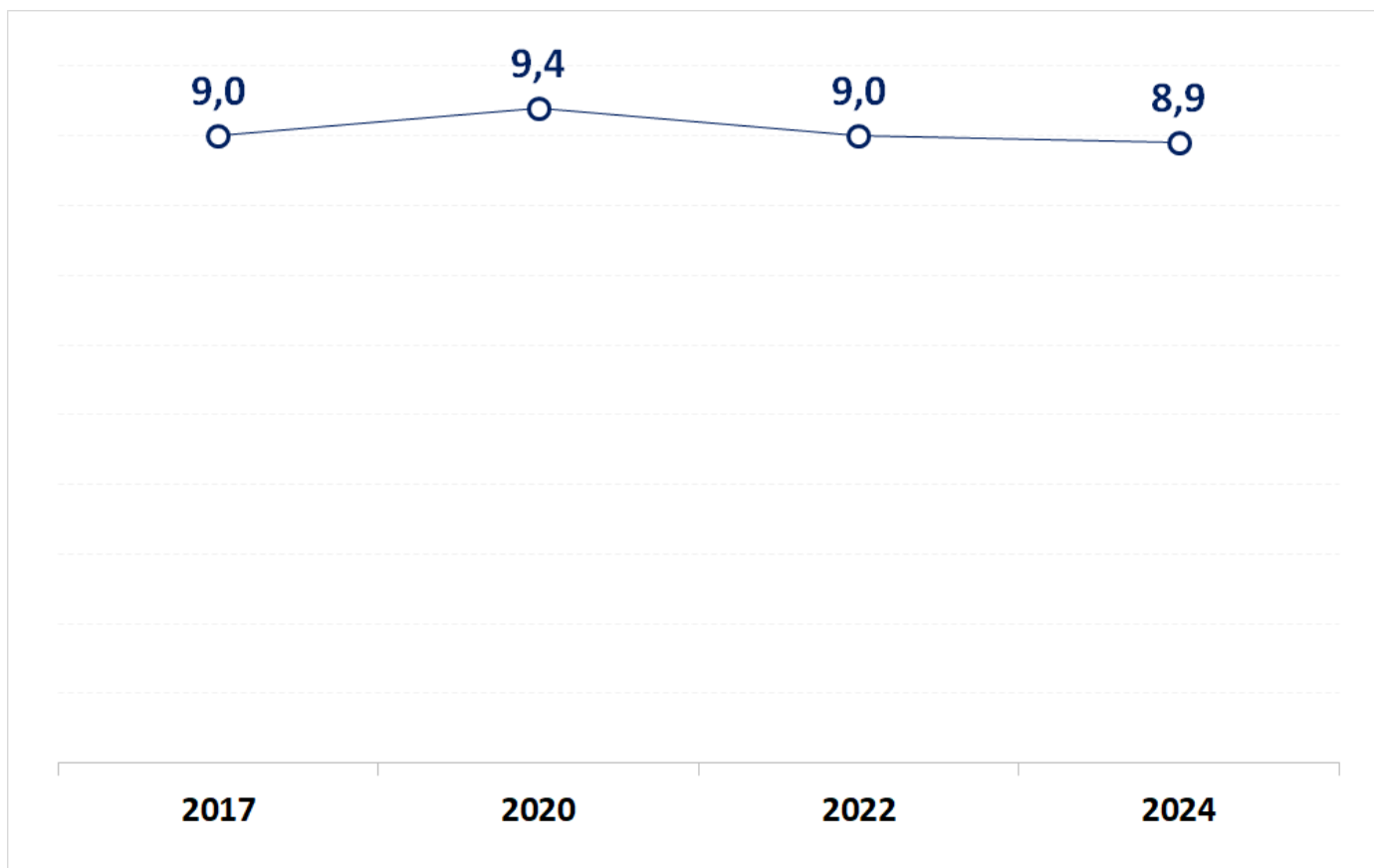
EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



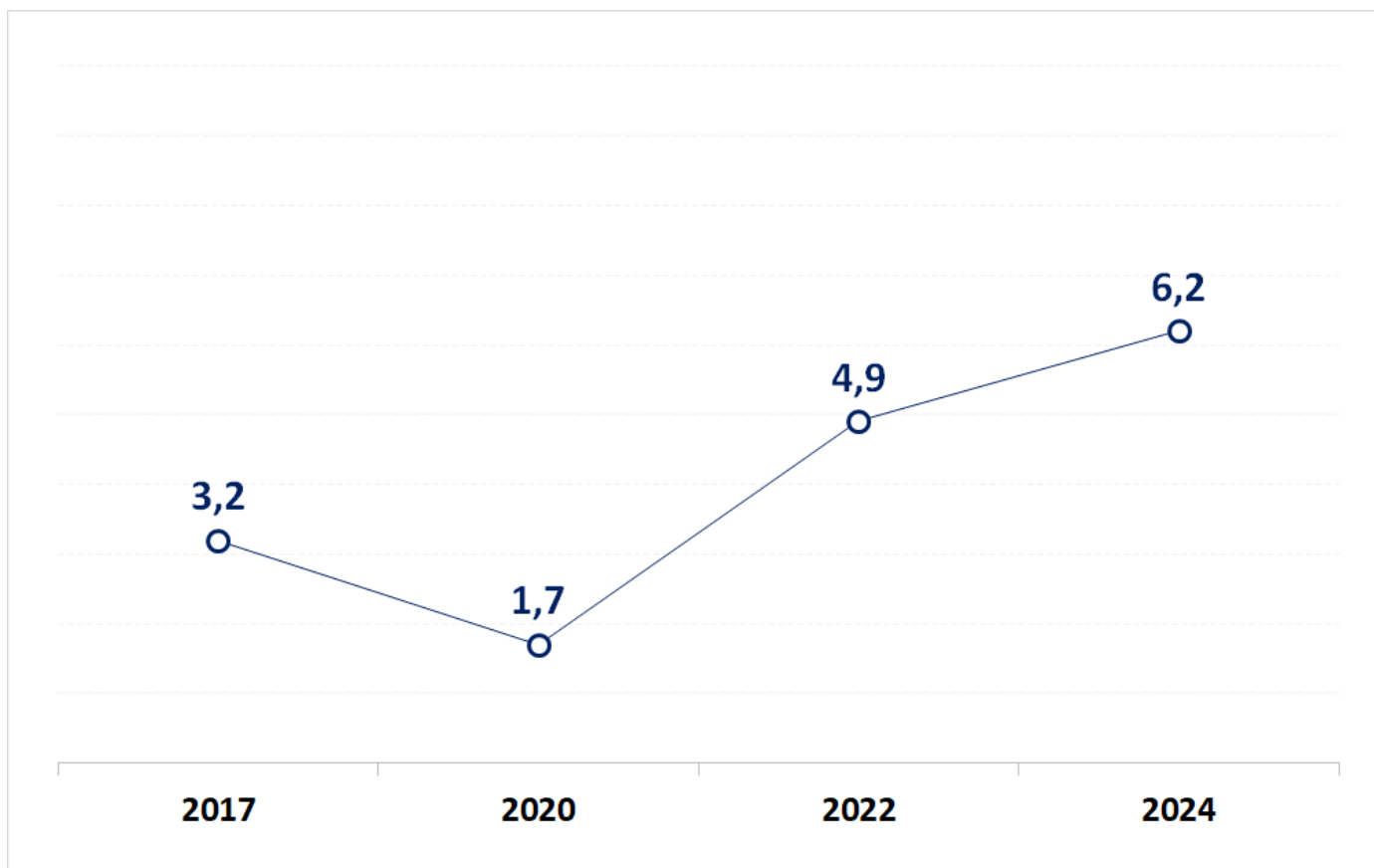
SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA **MÉDIA DA CIDADE**



SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



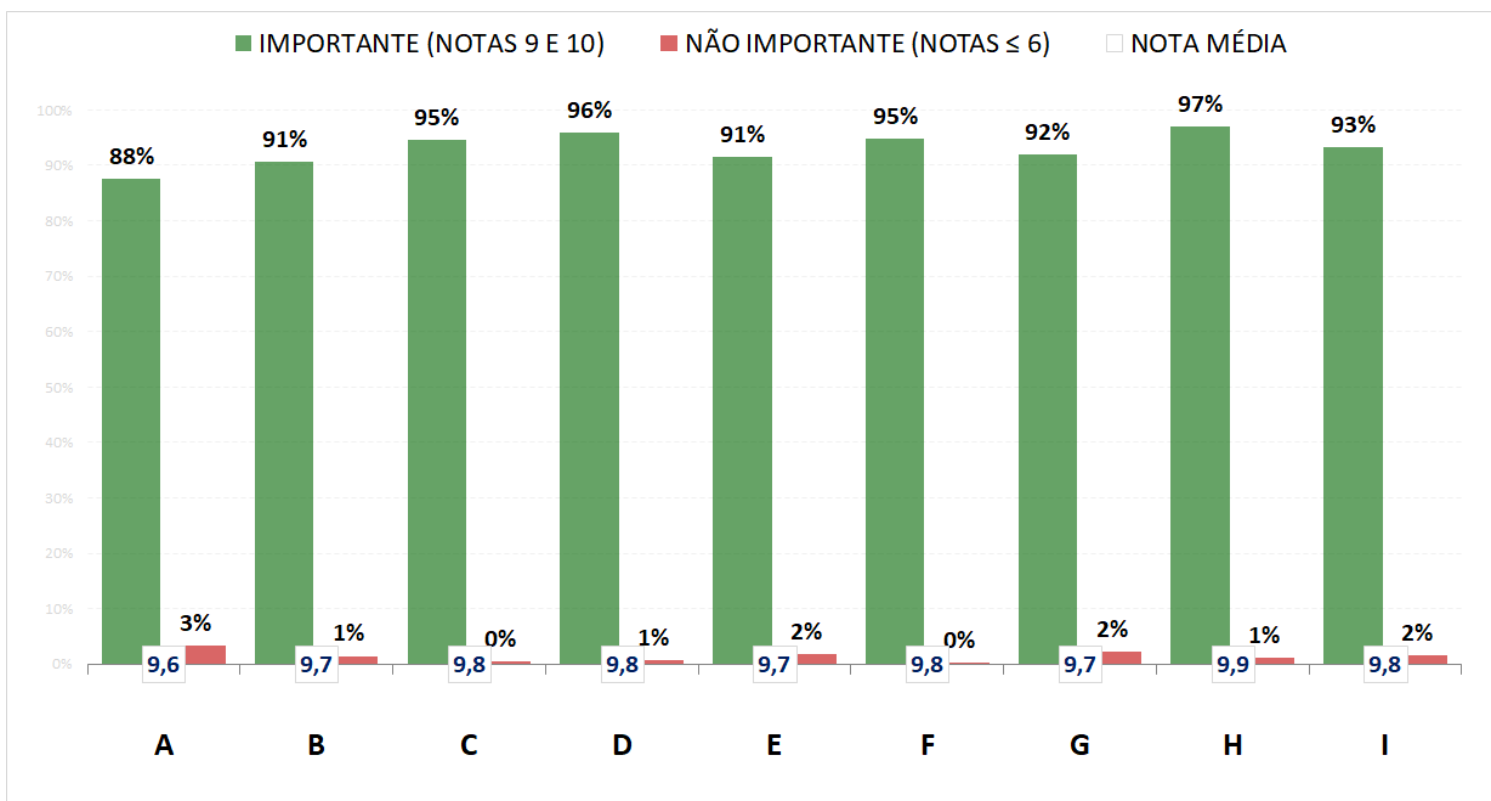
SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

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



IMPORTÂNCIA DOS ASPECTOS

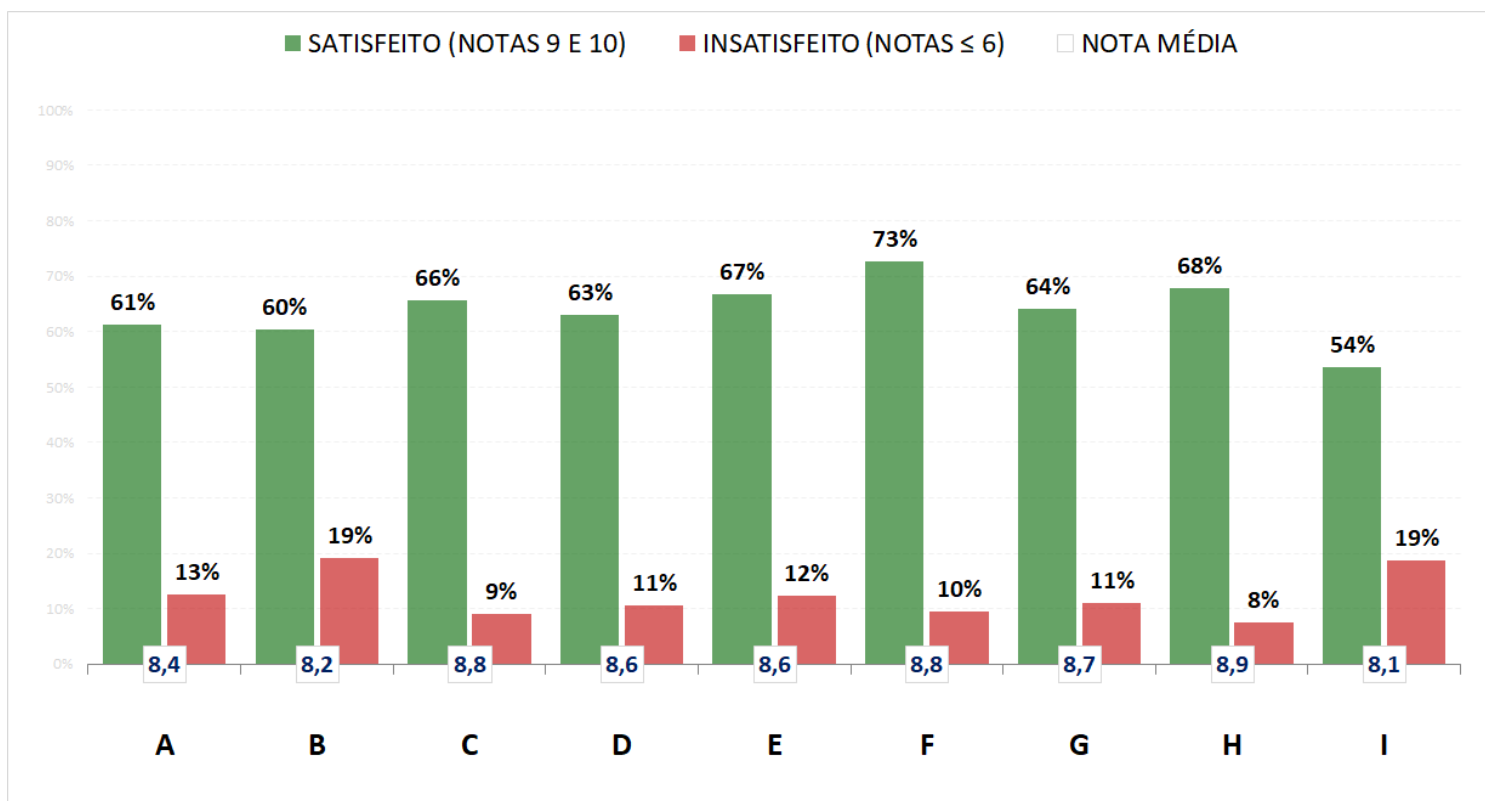
EU VOU CITAR UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ AVALIASSE A IMPORTÂNCIA DE CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE O ITEM É EXTREMAMENTE IMPORTANTE E 0 QUE NÃO É NADA IMPORTANTE. VAMOS LÁ?



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

SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS

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



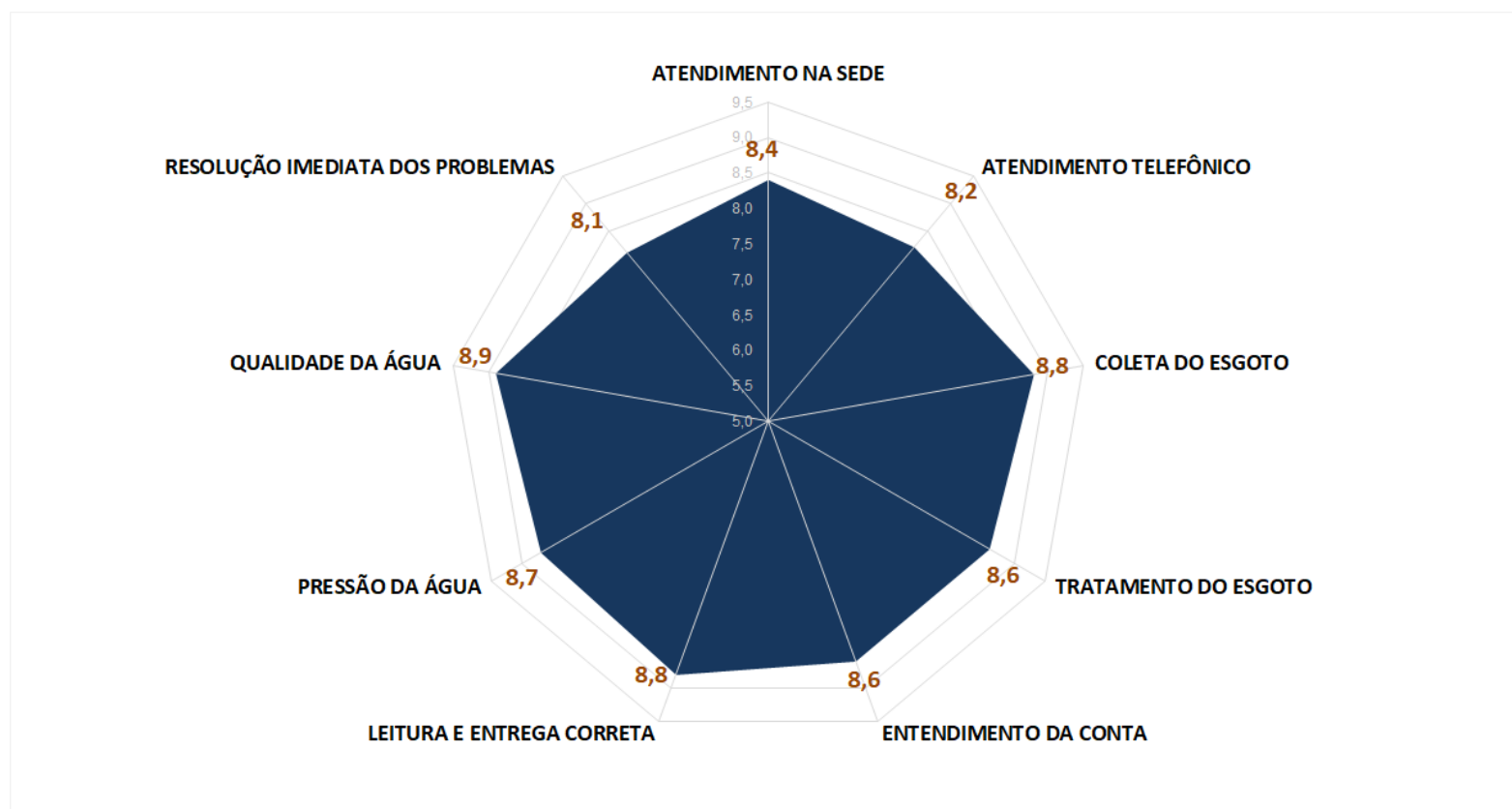
A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



ARES
AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

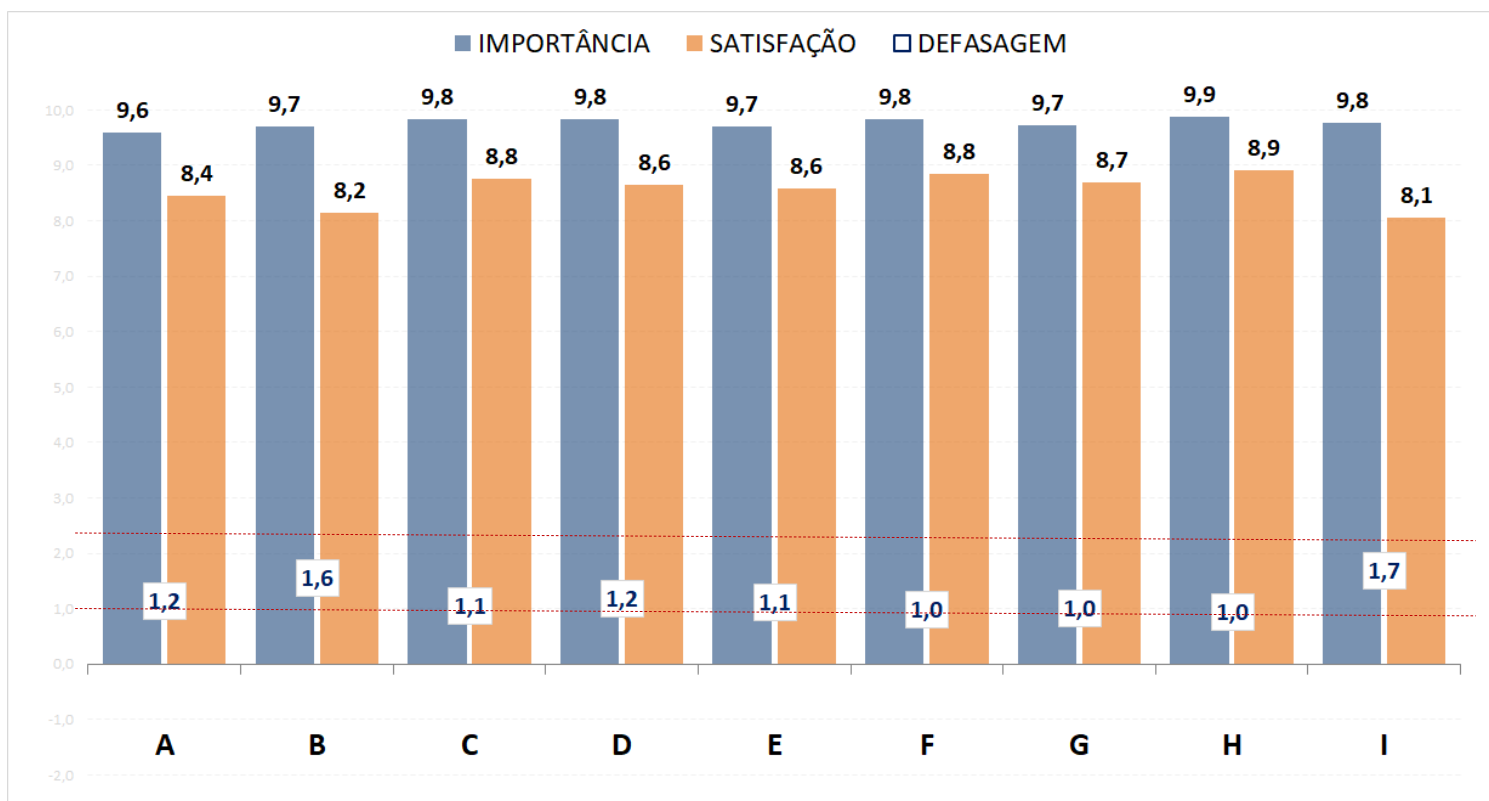
RADAR DE SATISFAÇÃO

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



DEFASAGEM: IMPORTÂNCIA VS SATISFAÇÃO

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



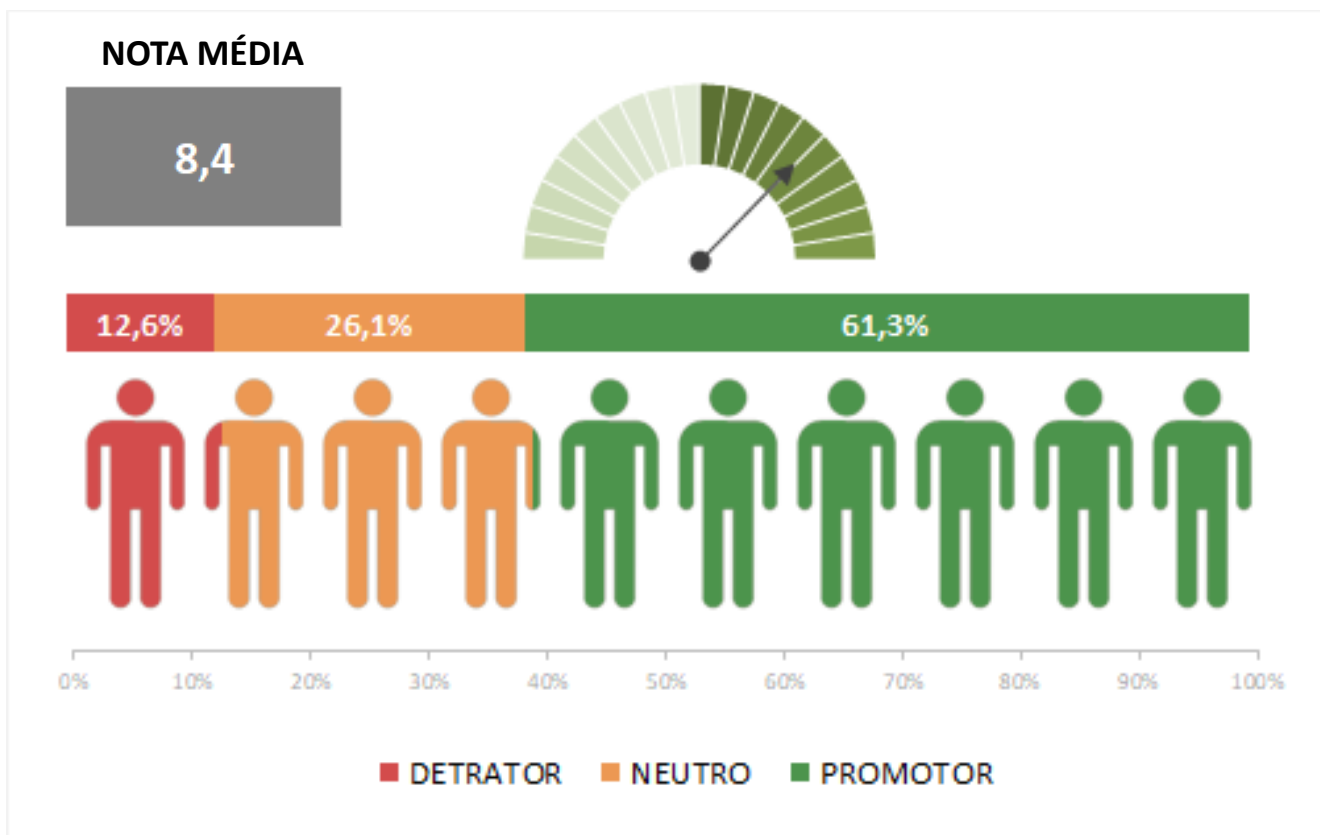
A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

ATENDIMENTO NA SEDE

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **30,0%**

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 DAEV?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,5%	4,5%	2,7%	5,0%	0,8%	1,3%	2,8%	4,9%	1,0%	5,0%	1,8%	3,5%	0,0%	3,0%
1	0,6%	0,7%	0,0%	0,8%	0,8%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	3,7%	0,8%	0,0%	0,7%
2	1,5%	0,0%	0,0%	1,1%	0,8%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
3	2,0%	0,0%	3,8%	0,0%	0,8%	1,2%	1,5%	0,0%	0,9%	1,5%	0,0%	1,2%	0,0%	1,0%
4	0,0%	0,7%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	2,3%	0,3%
5	4,4%	3,8%	6,5%	4,5%	2,5%	1,3%	6,5%	2,5%	4,8%	2,1%	6,4%	4,3%	3,1%	4,1%
6	2,9%	2,4%	6,5%	2,6%	0,8%	1,8%	3,9%	1,2%	5,9%	0,0%	3,7%	2,8%	2,1%	2,7%
7	3,2%	4,8%	3,8%	6,1%	1,6%	2,4%	6,3%	1,3%	4,7%	3,6%	3,8%	3,5%	7,0%	4,0%
8	24,1%	20,2%	22,4%	20,5%	24,0%	19,7%	25,3%	19,0%	15,4%	26,5%	23,6%	22,9%	18,1%	22,2%
9	15,6%	17,5%	15,6%	14,1%	19,8%	28,3%	9,6%	17,5%	24,2%	13,4%	11,4%	16,5%	16,4%	16,5%
10	44,1%	45,5%	38,8%	44,6%	47,9%	43,8%	42,4%	49,9%	43,1%	46,2%	43,9%	43,7%	51,0%	44,8%
MÉDIA	8,5	8,4	8,2	8,2	8,8	8,9	8,2	8,4	8,7	8,4	8,2	8,4	8,9	8,4
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	13,0%	12,1%	19,4%	14,8%	6,7%	5,7%	16,4%	12,3%	12,6%	10,3%	17,4%	13,5%	7,6%	12,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	59,7%	62,9%	54,4%	58,6%	67,7%	72,2%	52,0%	67,4%	67,3%	59,6%	55,2%	60,2%	67,4%	61,3%

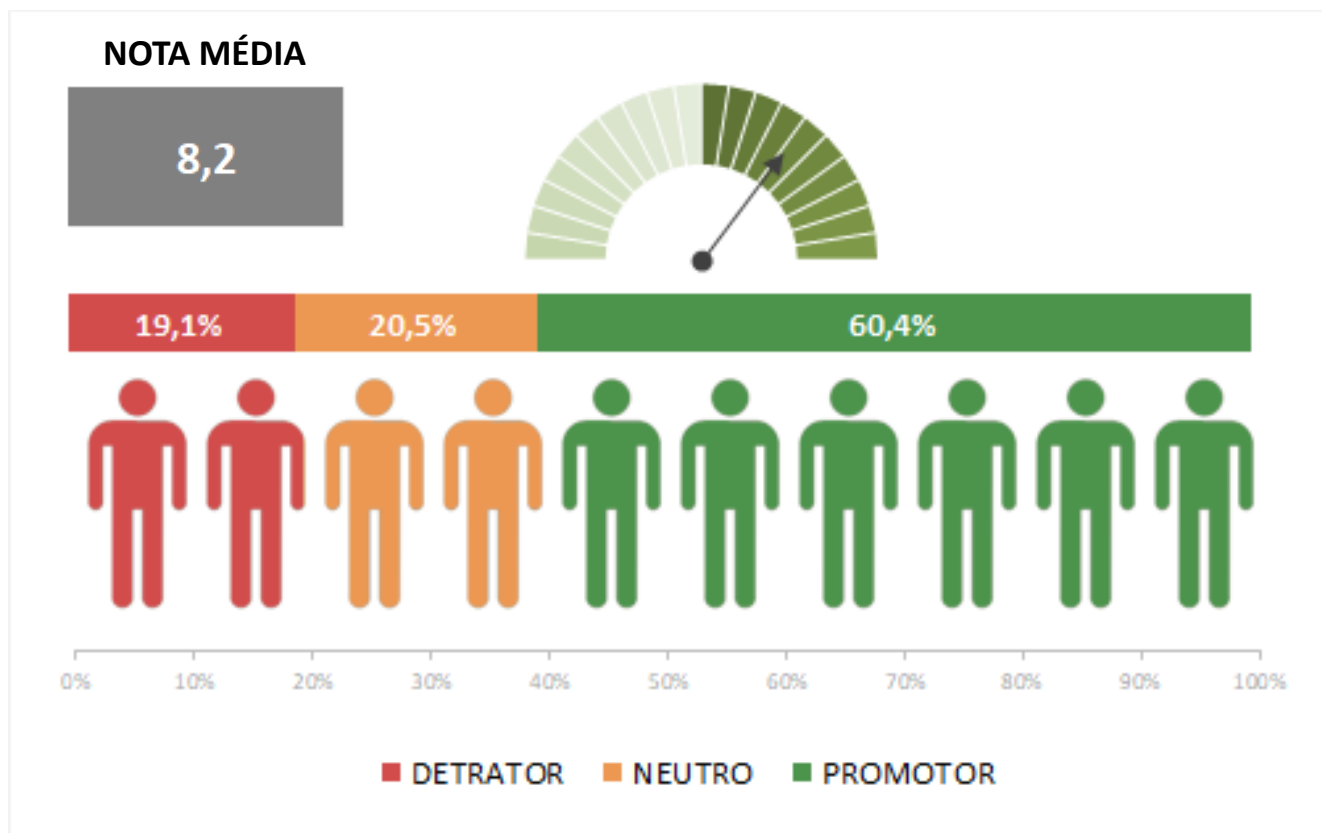


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO E
SUPERVISÃO DO
PODER JUDICIÁRIO

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 DAEV?

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **28,1%**

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 DAEV?
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%	4,9%	2,5%	5,6%	1,7%	2,5%	3,5%	4,6%	2,1%	4,8%	3,2%	4,2%	0,0%	3,6%
1	0,0%	0,7%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	2,1%	0,3%
2	3,0%	2,2%	6,1%	2,5%	0,8%	0,0%	3,4%	3,6%	2,9%	1,5%	4,8%	2,7%	2,1%	2,6%
3	2,7%	0,0%	3,6%	0,0%	1,7%	1,2%	2,1%	0,0%	2,0%	0,0%	3,3%	1,5%	0,0%	1,3%
4	1,3%	0,6%	0,0%	0,0%	2,5%	1,2%	0,7%	1,1%	1,9%	0,0%	1,5%	1,1%	0,0%	0,9%
5	5,3%	7,3%	2,5%	10,4%	3,3%	2,5%	8,3%	6,4%	0,0%	7,0%	13,3%	6,4%	5,8%	6,3%
6	3,8%	4,3%	5,0%	2,8%	5,0%	1,2%	2,0%	10,1%	2,6%	2,6%	9,8%	3,5%	6,9%	4,0%
7	7,6%	4,4%	3,6%	7,1%	5,9%	7,8%	8,5%	0,0%	3,4%	7,6%	6,8%	6,4%	3,9%	6,0%
8	16,7%	12,5%	20,9%	12,2%	14,2%	14,1%	10,2%	22,6%	10,1%	15,9%	19,5%	12,1%	27,6%	14,6%
9	15,3%	16,5%	27,1%	11,9%	15,0%	21,1%	16,4%	10,1%	26,2%	10,6%	11,8%	17,7%	6,4%	15,9%
10	42,2%	46,7%	28,5%	46,9%	49,8%	48,4%	44,8%	40,3%	48,7%	50,1%	24,2%	44,4%	45,2%	44,5%
MÉDIA	8,2	8,2	7,9	8,0	8,5	8,7	8,1	7,8	8,6	8,3	7,1	8,1	8,3	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	18,1%	20,0%	19,8%	22,0%	15,1%	8,6%	20,1%	27,0%	11,6%	15,9%	37,6%	19,5%	17,0%	19,1%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	57,5%	63,1%	55,6%	58,7%	64,8%	69,5%	61,3%	50,4%	74,9%	60,7%	36,0%	62,1%	51,6%	60,4%

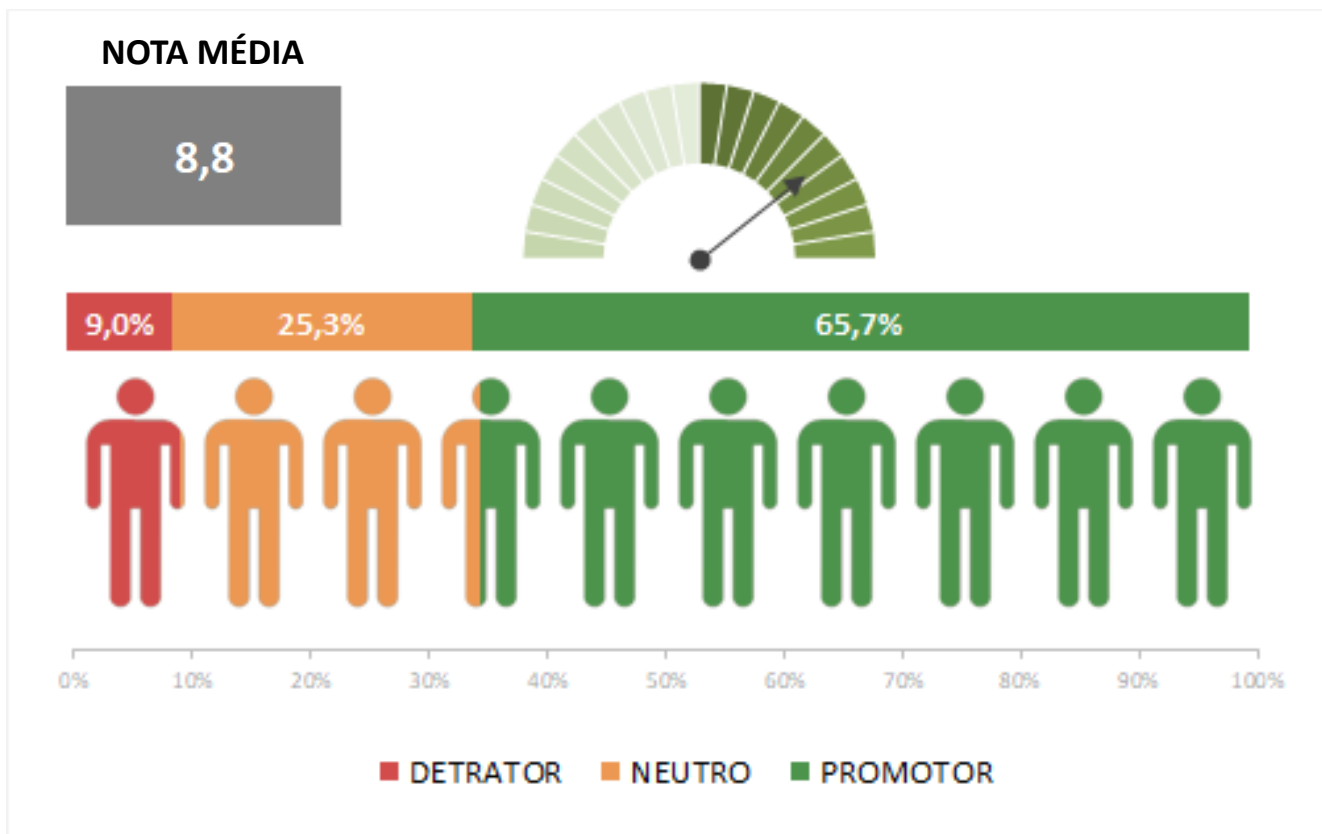


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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: **5,0%**

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

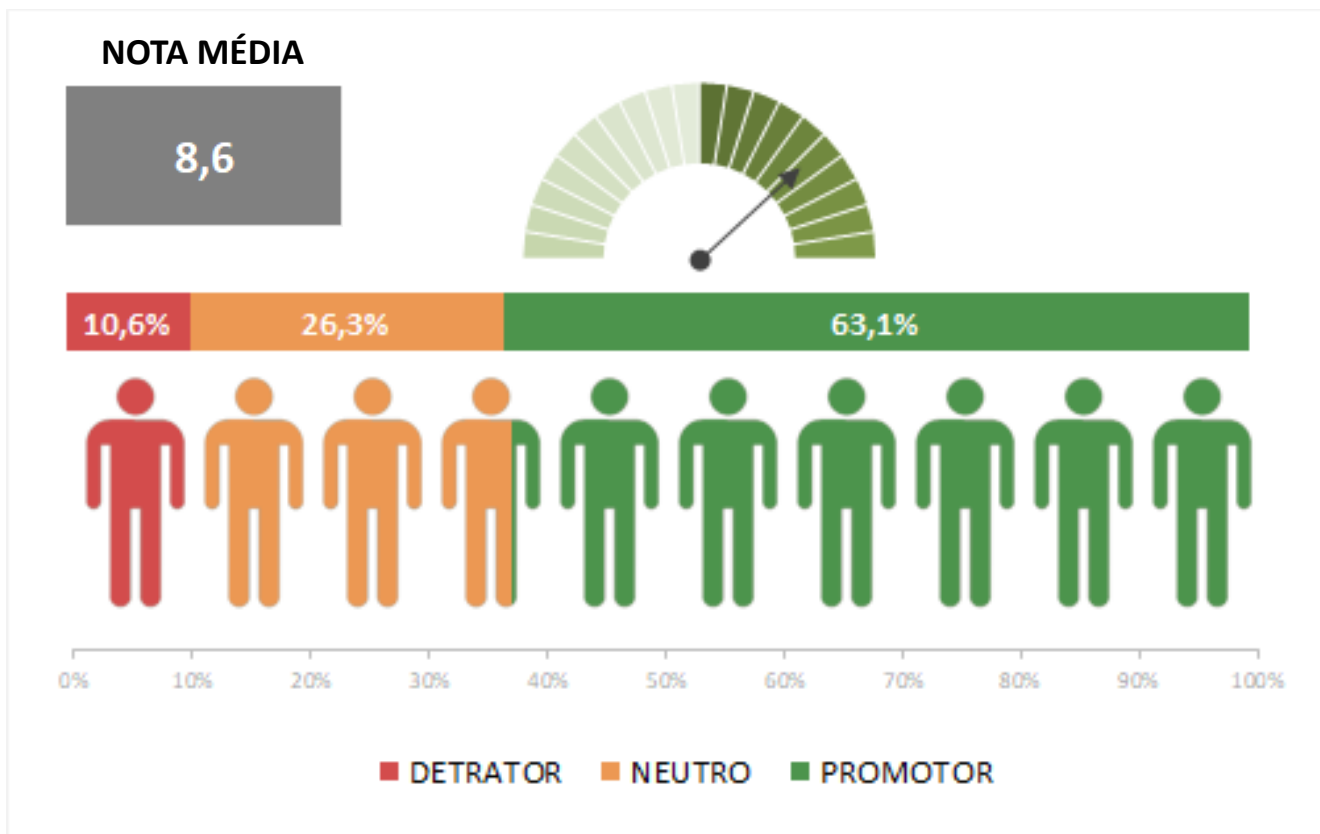
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	2,7%	2,4%	2,7%	2,6%	2,4%	3,0%	2,0%	3,1%	1,8%	2,6%	3,7%	2,9%	0,0%	2,5%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	2,0%	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	0,5%	0,4%	0,0%	0,0%	1,2%	1,9%	0,0%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	0,5%	2,4%	0,0%	1,8%	1,8%	2,0%	1,0%	1,9%	1,7%	1,0%	1,2%	1,7%	0,0%	1,5%
6	3,8%	4,7%	0,0%	4,1%	6,5%	6,6%	1,0%	8,3%	9,2%	1,9%	3,6%	4,6%	1,8%	4,3%
7	8,2%	5,6%	9,2%	5,1%	7,7%	3,9%	9,8%	4,1%	9,7%	6,3%	5,2%	7,2%	4,6%	6,9%
8	17,4%	19,5%	16,8%	18,7%	19,0%	19,7%	18,5%	17,0%	27,0%	15,4%	15,8%	18,3%	19,7%	18,4%
9	12,1%	9,3%	15,8%	7,3%	11,8%	14,6%	10,9%	6,4%	22,7%	5,5%	6,9%	11,8%	2,8%	10,7%
10	54,8%	55,1%	55,4%	59,8%	49,7%	48,3%	56,7%	58,1%	27,2%	66,8%	62,4%	53,0%	69,1%	55,0%
MÉDIA	8,8	8,7	9,0	8,8	8,6	8,5	8,9	8,6	8,3	9,0	8,8	8,7	9,2	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	7,4%	10,5%	2,7%	9,1%	11,8%	13,5%	4,0%	14,3%	13,5%	6,0%	9,7%	9,7%	3,8%	9,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	66,9%	64,5%	71,2%	67,1%	61,5%	62,9%	67,6%	64,5%	49,9%	72,3%	69,3%	64,8%	71,9%	65,7%

TRATAMENTO DE ESGOTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **6,1%**

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

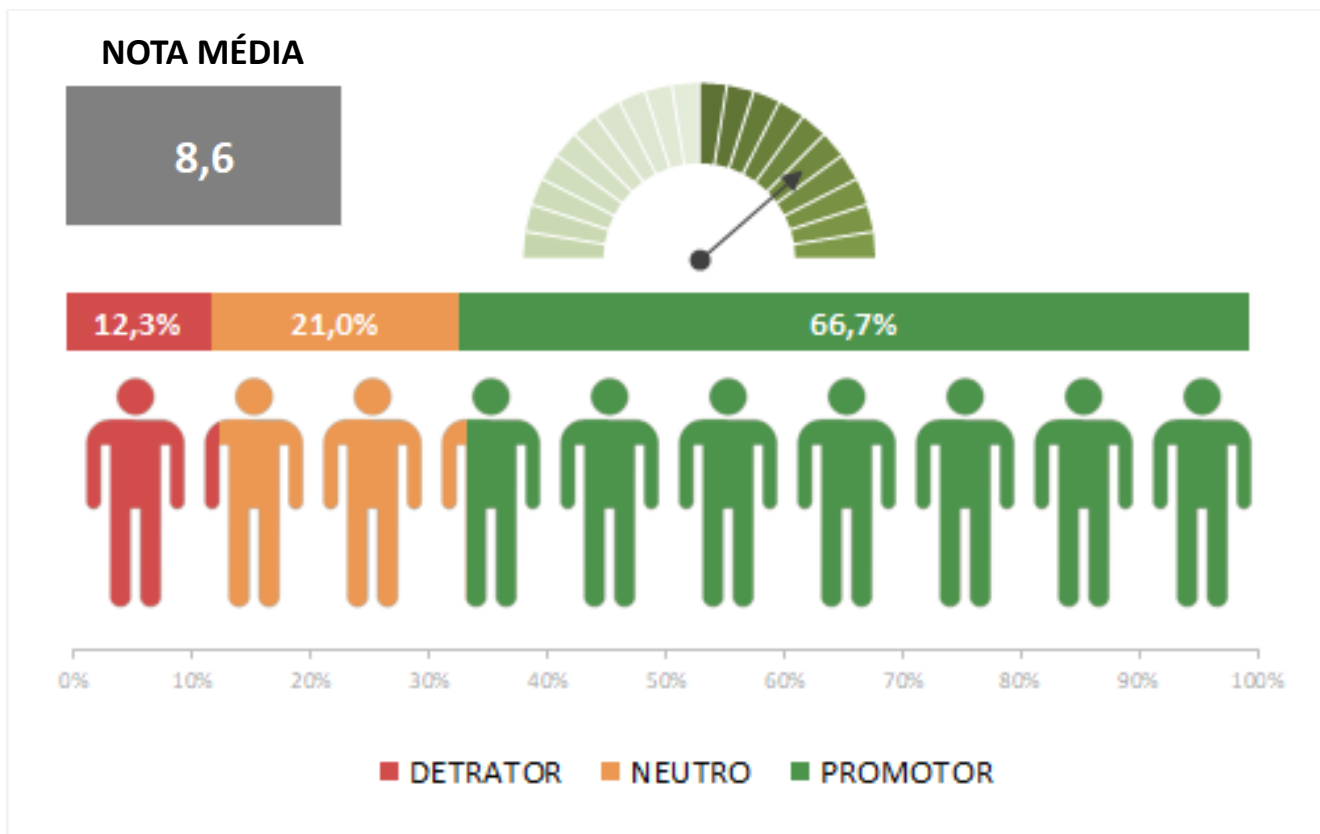
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	2,8%	2,4%	6,6%	1,5%	1,7%	1,0%	2,7%	3,9%	0,9%	1,9%	7,1%	2,9%	0,0%	2,6%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	1,2%	0,9%	0,0%	0,9%	1,7%	1,8%	0,0%	2,4%	0,9%	0,5%	3,0%	1,2%	0,0%	1,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	2,9%	4,8%	0,0%	4,9%	4,6%	3,7%	2,7%	6,4%	2,7%	4,2%	2,6%	3,9%	3,8%	3,8%
6	3,6%	2,8%	0,0%	3,8%	4,0%	3,6%	1,7%	5,9%	8,0%	1,9%	0,0%	3,7%	0,0%	3,2%
7	8,3%	6,2%	12,2%	5,7%	6,3%	4,1%	9,8%	5,0%	7,5%	8,1%	5,1%	8,0%	1,8%	7,2%
8	20,7%	17,6%	17,2%	20,6%	18,5%	18,1%	19,9%	18,5%	23,6%	18,9%	15,1%	19,2%	18,4%	19,1%
9	11,4%	9,6%	18,0%	7,7%	9,8%	12,9%	11,4%	5,9%	20,2%	7,1%	6,2%	10,9%	7,3%	10,5%
10	49,1%	55,9%	46,0%	54,9%	53,4%	54,7%	51,8%	51,9%	36,4%	57,4%	60,9%	50,2%	68,6%	52,6%
MÉDIA	8,6	8,7	8,4	8,7	8,7	8,8	8,7	8,3	8,5	8,8	8,4	8,5	9,3	8,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,5%	10,8%	6,6%	11,1%	12,1%	10,1%	7,0%	18,6%	12,4%	8,4%	12,7%	11,7%	3,8%	10,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	60,5%	65,4%	64,0%	62,5%	63,1%	67,6%	63,2%	57,9%	56,6%	64,6%	67,1%	61,1%	76,0%	63,1%

ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 1,5%

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

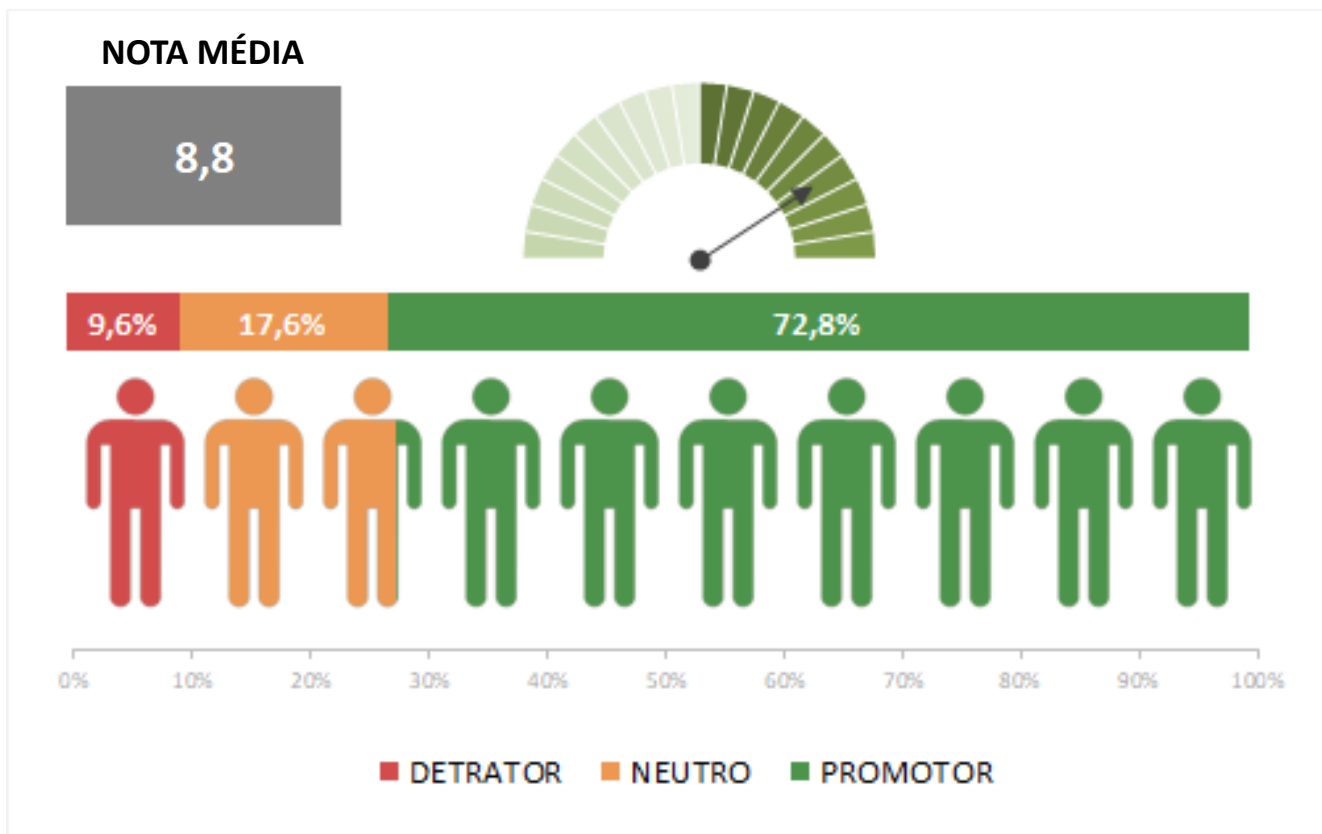
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	2,3%	3,1%	3,6%	2,9%	2,2%	0,0%	3,2%	4,5%	3,3%	2,7%	2,3%	3,1%	0,0%	2,7%
1	0,5%	0,5%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	2,4%	0,5%	0,0%	0,5%
2	0,5%	0,9%	0,0%	0,6%	1,1%	1,9%	0,5%	0,0%	0,8%	0,9%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
3	0,7%	0,4%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%	1,1%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
4	0,5%	1,3%	0,0%	0,6%	1,7%	2,7%	0,0%	1,0%	1,6%	0,4%	1,3%	0,8%	2,0%	0,9%
5	3,6%	4,9%	2,6%	6,1%	3,3%	4,5%	4,0%	4,7%	2,5%	4,3%	6,0%	4,1%	5,7%	4,3%
6	2,7%	2,5%	4,4%	3,3%	1,1%	0,0%	2,6%	5,1%	0,9%	1,9%	7,1%	2,6%	2,8%	2,6%
7	9,3%	5,9%	6,9%	8,2%	7,2%	4,0%	10,0%	6,2%	8,2%	8,8%	2,9%	8,6%	0,0%	7,5%
8	11,2%	15,7%	9,0%	13,8%	15,5%	12,8%	10,8%	19,9%	18,1%	13,0%	10,1%	13,1%	16,7%	13,6%
9	17,6%	11,9%	18,3%	10,4%	17,1%	23,5%	14,8%	5,4%	29,4%	10,3%	4,8%	15,5%	8,4%	14,6%
10	51,2%	52,8%	55,3%	52,7%	49,8%	50,8%	53,0%	51,3%	33,3%	57,5%	63,1%	50,3%	64,4%	52,0%
MÉDIA	8,6	8,5	8,8	8,5	8,6	8,9	8,6	8,2	8,3	8,7	8,6	8,5	9,1	8,6
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	10,7%	13,7%	10,5%	14,9%	10,5%	9,0%	11,4%	17,2%	11,0%	10,3%	19,1%	12,5%	10,5%	12,3%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	68,8%	64,7%	73,5%	63,1%	66,9%	74,3%	67,8%	56,7%	62,7%	67,9%	67,9%	65,8%	72,8%	66,7%

LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **2,2%**

LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

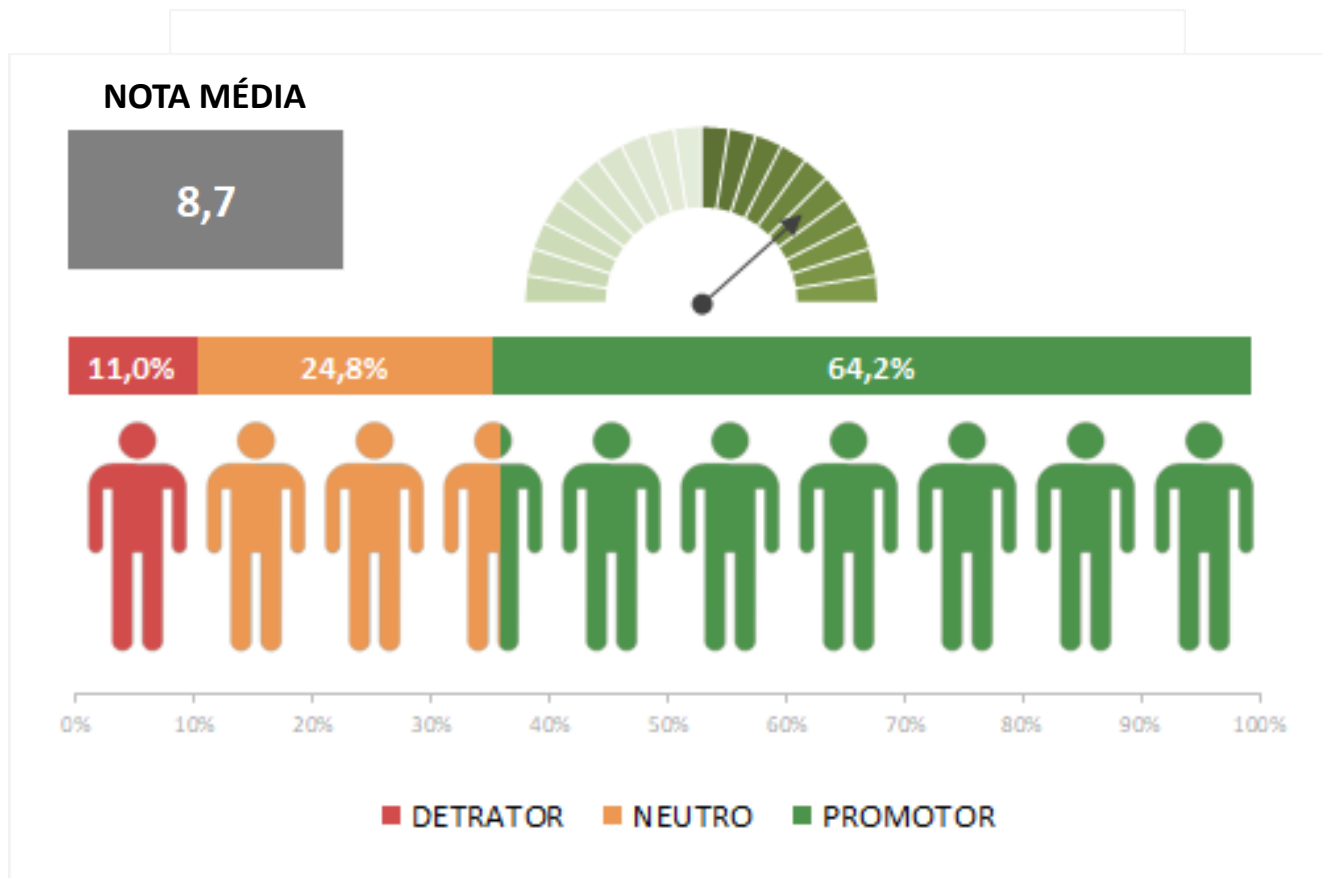
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,9%	1,8%	0,0%	2,3%	2,2%	0,0%	2,1%	3,1%	0,9%	1,6%	4,0%	2,1%	0,0%	1,8%
1	1,5%	0,9%	2,6%	0,6%	1,1%	0,9%	1,5%	1,0%	3,3%	0,0%	1,3%	1,4%	0,0%	1,2%
2	0,0%	1,4%	0,0%	1,2%	0,5%	1,8%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%	1,3%	0,5%	2,0%	0,7%
3	0,0%	0,9%	0,0%	0,6%	0,5%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%	0,0%	1,3%	0,3%	2,0%	0,5%
4	0,7%	0,9%	0,0%	0,8%	1,1%	0,9%	0,0%	2,2%	0,8%	0,7%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%
5	3,4%	2,0%	4,5%	2,3%	2,2%	0,0%	3,5%	3,8%	4,3%	0,9%	3,7%	2,8%	1,8%	2,7%
6	0,7%	3,1%	3,7%	2,1%	1,1%	3,2%	1,1%	2,4%	2,0%	1,6%	3,0%	1,6%	4,8%	2,0%
7	10,0%	5,5%	5,2%	10,9%	5,5%	4,5%	9,1%	7,9%	10,3%	7,1%	5,8%	8,2%	3,7%	7,6%
8	8,2%	11,7%	9,9%	7,8%	12,2%	9,3%	8,4%	13,9%	10,6%	9,3%	11,7%	10,1%	9,3%	10,0%
9	7,0%	9,7%	7,3%	7,4%	9,9%	12,6%	8,3%	4,2%	12,9%	8,3%	2,8%	8,6%	7,3%	8,4%
10	66,6%	62,3%	66,8%	64,0%	63,6%	66,9%	65,0%	60,4%	54,3%	69,5%	65,3%	63,7%	69,2%	64,4%
MÉDIA	8,9	8,8	9,0	8,8	8,9	9,2	8,8	8,5	8,6	9,1	8,6	8,8	9,1	8,8
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	8,2%	10,9%	10,7%	9,9%	8,8%	6,7%	9,1%	13,6%	11,9%	5,7%	14,4%	9,5%	10,6%	9,6%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	73,7%	71,9%	74,1%	71,4%	73,5%	79,5%	73,4%	64,6%	67,1%	77,8%	68,1%	72,2%	76,5%	72,8%

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: **0,4%**

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

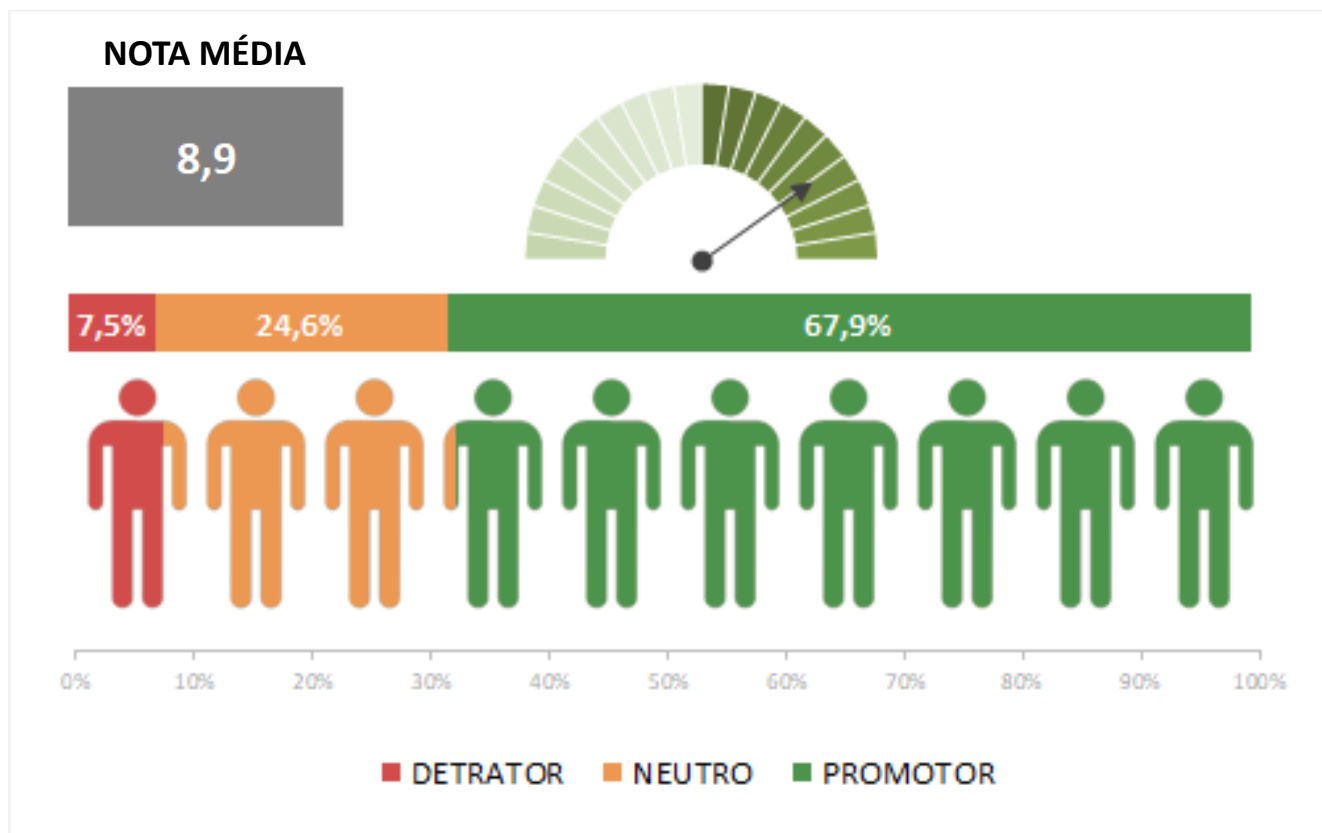
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	1,6%	1,4%	0,0%	2,6%	1,1%	0,9%	2,1%	1,0%	0,8%	0,4%	5,5%	1,7%	0,0%	1,5%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
2	0,0%	0,9%	0,0%	1,2%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%	0,9%	0,0%	1,3%	0,3%	2,0%	0,5%
3	0,0%	1,4%	0,0%	1,2%	0,5%	0,0%	1,0%	0,9%	0,0%	1,4%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
4	0,7%	0,4%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
5	3,1%	4,9%	6,2%	3,8%	3,3%	1,7%	6,1%	2,4%	3,2%	4,4%	3,5%	4,6%	0,0%	4,0%
6	3,8%	3,2%	6,2%	3,4%	2,2%	0,0%	2,7%	8,6%	1,9%	1,6%	10,9%	3,3%	4,8%	3,5%
7	7,3%	5,4%	6,9%	5,2%	7,1%	4,3%	7,3%	6,4%	9,4%	5,3%	4,0%	6,3%	6,6%	6,3%
8	18,2%	18,8%	22,9%	18,7%	16,4%	19,6%	18,5%	17,5%	27,2%	16,5%	10,9%	19,7%	10,4%	18,5%
9	12,1%	9,5%	10,5%	10,7%	10,9%	18,9%	8,3%	7,3%	18,3%	8,8%	5,8%	11,0%	9,3%	10,7%
10	53,3%	53,6%	47,3%	51,8%	57,9%	52,6%	53,1%	55,0%	38,3%	60,0%	58,2%	51,5%	67,0%	53,4%
MÉDIA	8,8	8,6	8,7	8,5	8,9	9,0	8,6	8,7	8,6	8,9	8,3	8,6	9,2	8,7
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	9,1%	12,7%	12,3%	13,6%	7,7%	4,5%	12,9%	13,8%	6,8%	9,4%	21,2%	11,6%	6,8%	11,0%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	65,4%	63,1%	57,8%	62,5%	68,9%	71,5%	61,3%	62,3%	56,6%	68,8%	64,0%	62,5%	76,2%	64,2%

QUALIDADE DA ÁGUA

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 0,3%

QUALIDADE DA ÁGUA

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

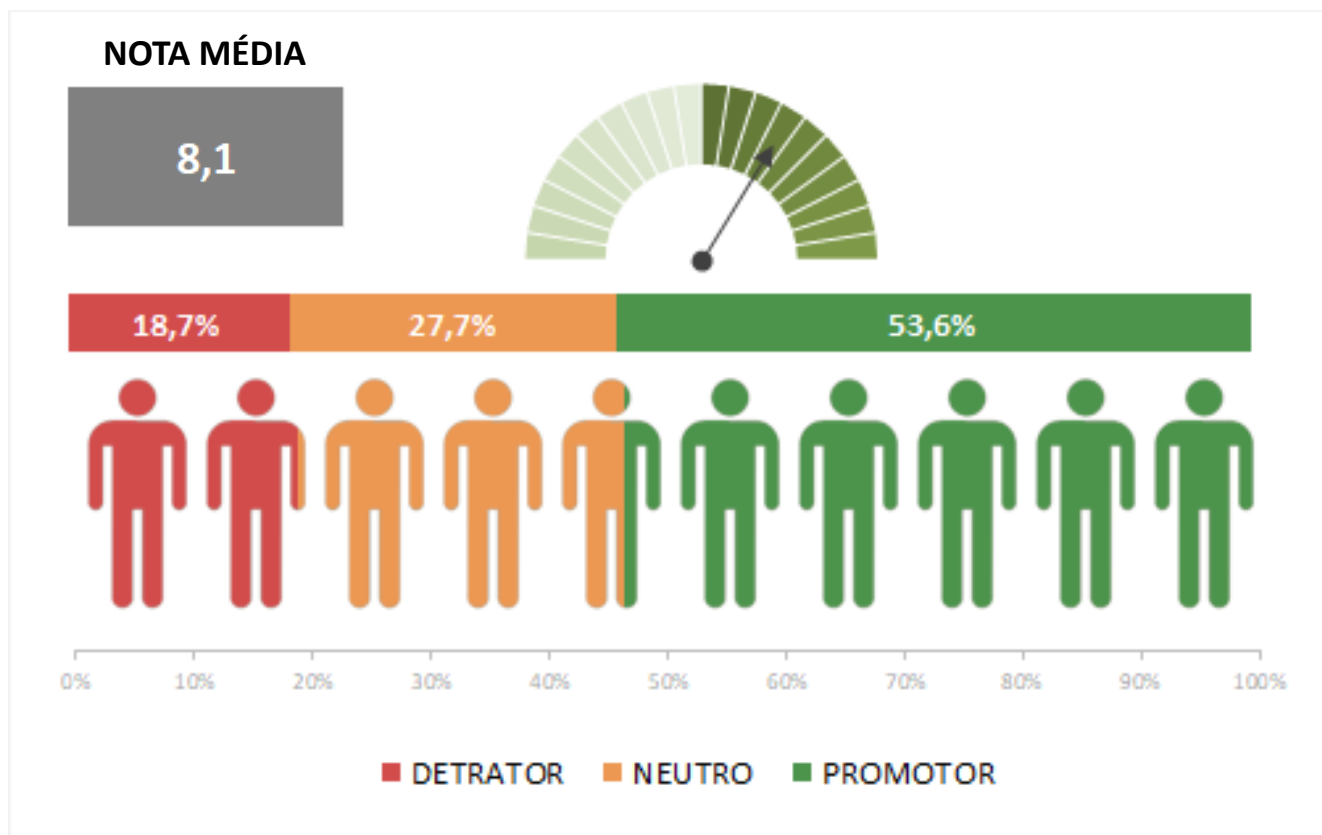
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	2,0%	0,2%
2	0,5%	0,5%	0,0%	0,6%	0,5%	1,0%	0,4%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%	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%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
5	3,0%	5,2%	1,8%	6,7%	2,7%	4,4%	5,3%	1,4%	2,9%	4,0%	5,4%	4,3%	2,8%	4,1%
6	3,0%	2,0%	1,8%	3,6%	1,6%	0,9%	3,2%	2,7%	1,9%	2,5%	3,5%	2,4%	2,8%	2,5%
7	10,0%	8,3%	11,3%	9,1%	8,1%	5,7%	7,0%	17,0%	8,3%	9,2%	10,0%	9,6%	5,6%	9,1%
8	15,0%	15,9%	18,5%	18,2%	11,3%	5,2%	19,8%	17,3%	14,0%	13,8%	22,5%	15,8%	13,1%	15,5%
9	15,8%	10,9%	12,3%	13,4%	13,5%	20,6%	10,8%	10,5%	26,8%	8,3%	7,6%	13,3%	12,9%	13,2%
10	52,8%	56,3%	54,3%	47,1%	62,2%	62,3%	53,0%	50,1%	44,4%	61,8%	49,9%	53,8%	60,8%	54,6%
MÉDIA	8,9	8,9	9,0	8,6	9,2	9,2	8,8	8,8	8,9	9,0	8,7	8,9	9,0	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	6,4%	8,6%	3,6%	12,1%	4,9%	6,2%	9,4%	5,1%	6,5%	7,0%	10,1%	7,5%	7,6%	7,5%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	68,6%	67,2%	66,6%	60,5%	75,7%	82,9%	63,8%	60,6%	71,2%	70,0%	57,4%	67,0%	73,8%	67,9%

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: **9,7%**

RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

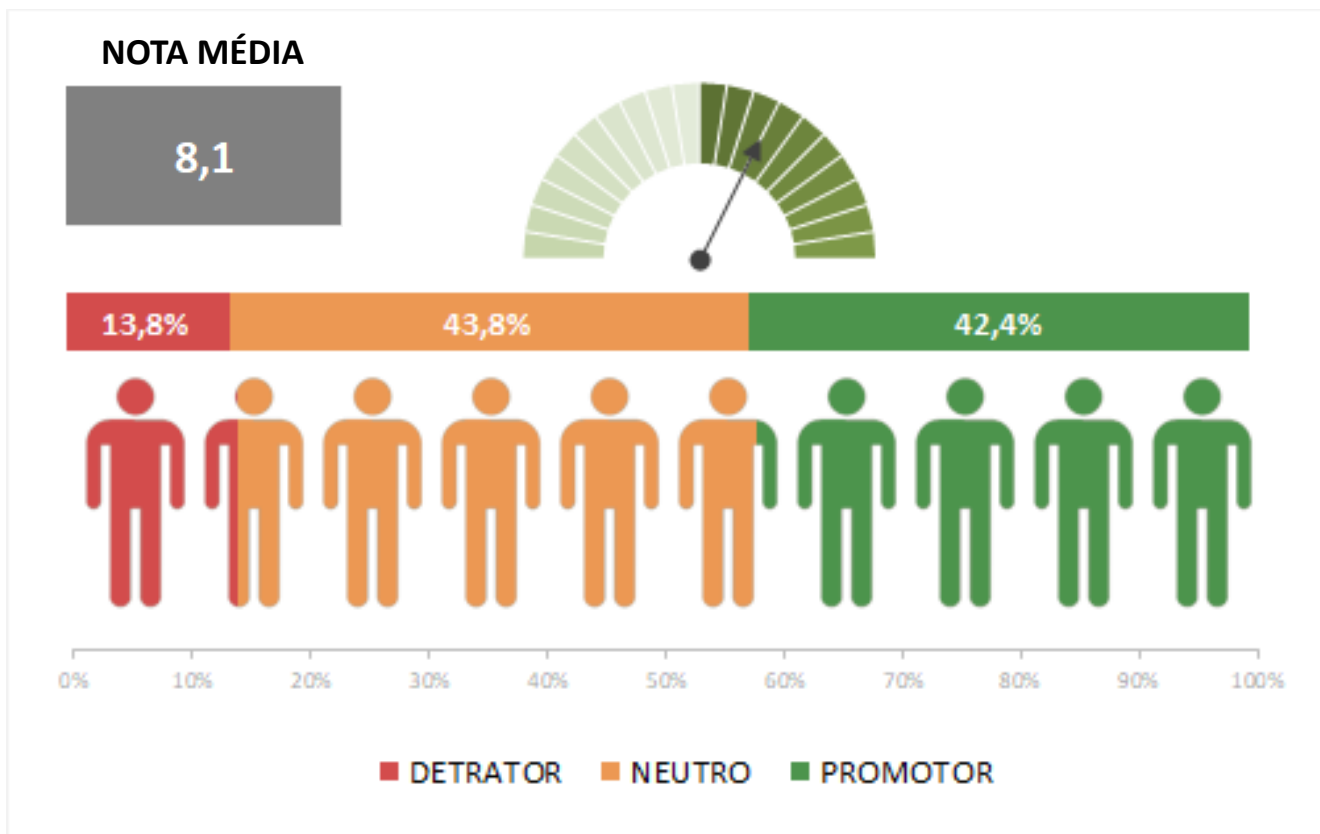
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	2,7%	3,5%	0,0%	4,4%	3,1%	1,0%	4,5%	2,5%	0,9%	3,0%	7,3%	3,6%	0,0%	3,1%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	2,0%	0,3%
2	1,7%	0,5%	3,3%	0,0%	1,2%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	1,0%	2,9%	1,2%	0,0%	1,1%
3	2,7%	1,0%	0,0%	3,1%	1,2%	1,1%	3,1%	0,0%	0,8%	3,2%	0,0%	2,1%	0,0%	1,8%
4	1,6%	1,4%	0,0%	2,4%	1,2%	1,0%	2,6%	0,0%	0,0%	1,3%	4,7%	1,7%	0,0%	1,5%
5	6,1%	8,4%	9,2%	8,9%	4,9%	3,9%	9,4%	6,8%	5,5%	8,7%	6,2%	6,1%	15,3%	7,3%
6	4,0%	3,2%	8,9%	2,0%	3,1%	3,0%	3,4%	4,6%	3,5%	2,9%	6,0%	3,9%	1,9%	3,6%
7	7,6%	9,5%	5,6%	9,4%	9,2%	7,2%	9,2%	9,2%	8,3%	5,7%	17,7%	8,7%	8,6%	8,7%
8	21,7%	16,8%	24,7%	16,3%	19,7%	14,1%	15,3%	32,0%	19,7%	18,5%	20,9%	18,7%	21,6%	19,1%
9	15,0%	14,7%	23,7%	16,8%	9,2%	17,1%	15,1%	12,1%	23,7%	11,3%	11,6%	14,8%	15,3%	14,8%
10	36,8%	40,4%	24,7%	36,2%	47,2%	51,7%	35,4%	31,7%	37,5%	44,4%	21,3%	39,2%	35,4%	38,7%
MÉDIA	8,0	8,1	8,0	7,8	8,3	8,8	7,7	8,1	8,6	8,1	7,0	8,1	8,1	8,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	18,8%	18,5%	21,4%	21,3%	14,8%	9,9%	25,1%	15,1%	10,7%	20,1%	28,4%	18,6%	19,2%	18,7%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	51,8%	55,1%	48,4%	53,0%	56,4%	68,8%	50,4%	43,8%	61,2%	55,7%	32,9%	54,0%	50,7%	53,6%

SATISFAÇÃO GERAL – DAEV

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

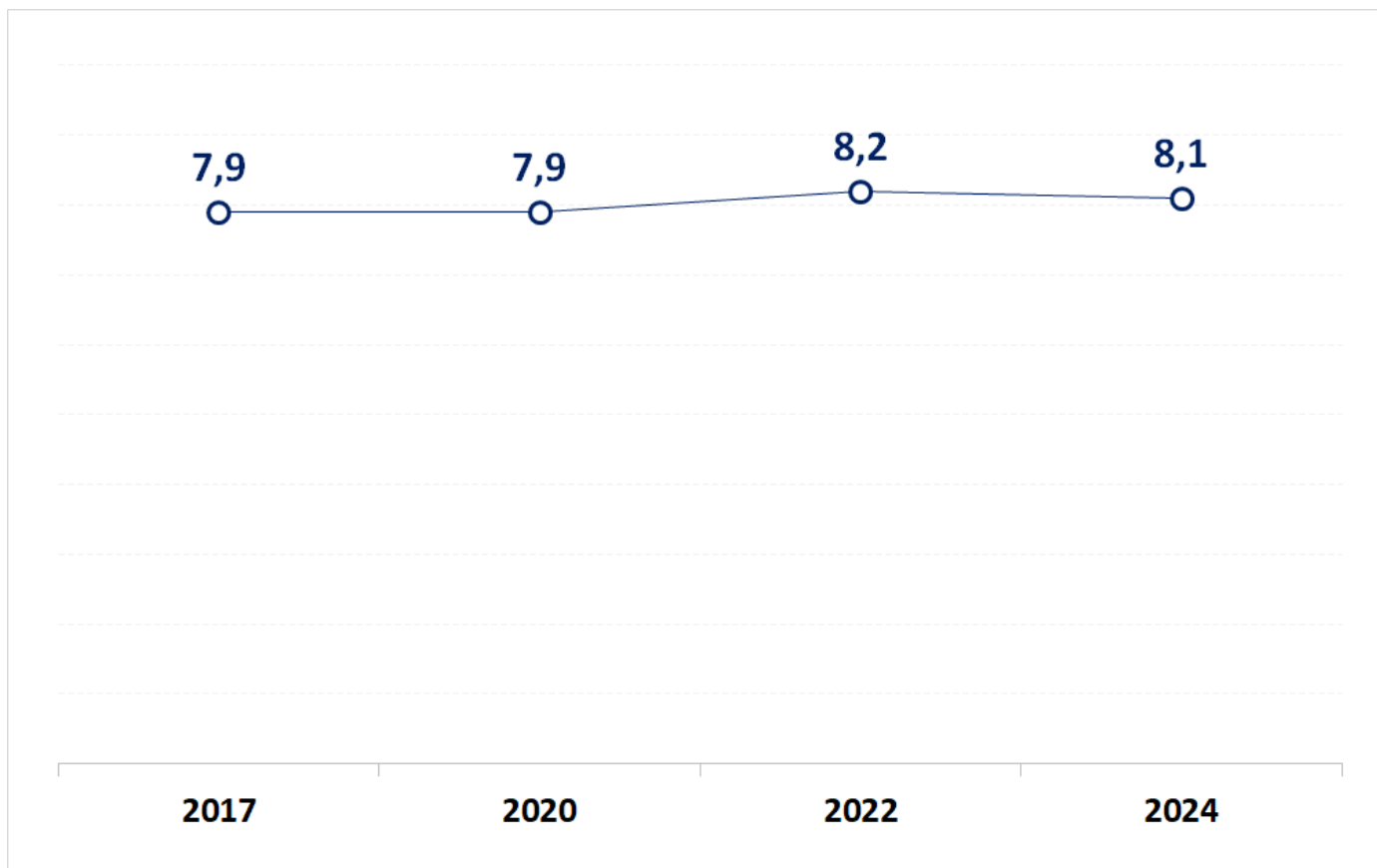


% NÃO RESPOSTA: **0,0%**

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – DAEV

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

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PELO DAEV? 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	0,5%	1,8%	0,0%	1,2%	1,6%	0,9%	0,5%	2,7%	0,9%	1,4%	1,1%	1,3%	0,0%	1,1%
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	0,0%	1,6%	1,8%	1,2%	0,0%	0,0%	0,7%	2,0%	1,2%	0,5%	1,3%	0,7%	2,0%	0,8%
3	0,9%	0,5%	0,0%	0,6%	1,1%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
4	0,5%	0,9%	0,0%	0,6%	1,1%	1,0%	0,9%	0,0%	0,8%	0,5%	1,1%	0,8%	0,0%	0,7%
5	6,8%	5,7%	2,6%	6,0%	8,1%	3,6%	7,5%	6,4%	3,2%	5,7%	11,4%	6,1%	7,5%	6,2%
6	5,8%	2,7%	2,6%	6,4%	2,7%	0,9%	5,8%	4,4%	4,7%	3,6%	5,4%	4,5%	2,0%	4,2%
7	19,4%	13,1%	23,4%	18,1%	10,8%	8,4%	17,6%	21,2%	7,8%	17,1%	27,7%	16,7%	11,9%	16,1%
8	26,8%	28,5%	34,2%	26,9%	25,4%	26,6%	31,4%	21,2%	34,4%	27,7%	19,6%	27,3%	30,6%	27,7%
9	14,6%	16,6%	19,5%	14,9%	14,6%	16,4%	14,2%	17,8%	20,3%	12,1%	18,4%	16,2%	11,4%	15,6%
10	24,7%	28,7%	15,9%	24,1%	34,6%	42,3%	20,1%	24,3%	26,7%	30,0%	14,0%	25,7%	34,8%	26,8%
MÉDIA	8,0	8,1	8,0	7,9	8,2	8,7	7,8	7,8	8,3	8,1	7,5	8,0	8,3	8,1
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	14,4%	13,1%	6,9%	16,1%	14,6%	6,3%	16,7%	15,5%	10,8%	13,0%	20,3%	14,1%	11,4%	13,8%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	39,3%	45,3%	35,4%	39,0%	49,1%	58,7%	34,3%	42,1%	47,1%	42,1%	32,4%	41,9%	46,2%	42,4%

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DO PRESTADOR

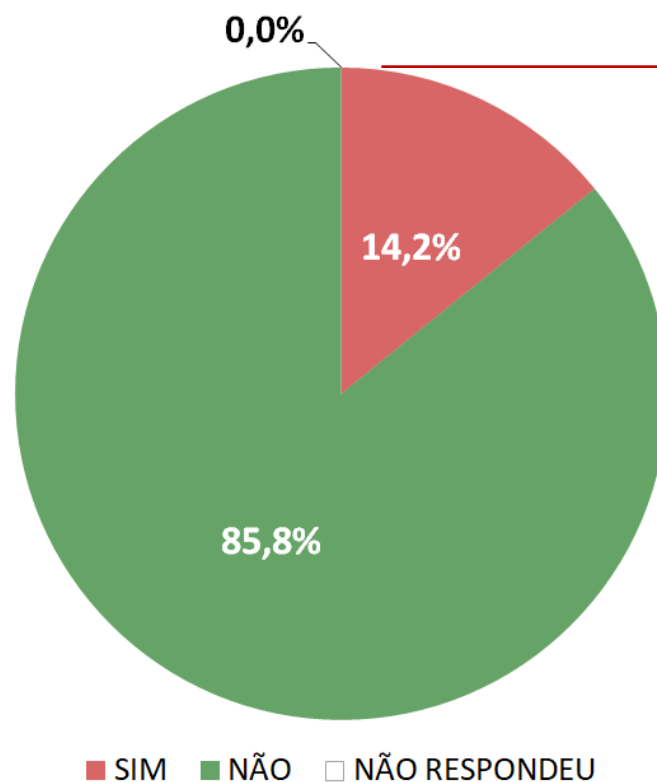
1. (SE NOTA 9 OU 10) PERCEBEMOS QUE ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS, POR QUAL MOTIVO ATRIBUI ESSA NOTA?
2. (SE NOTA ≥ 6) PELA SUA RESPOSTA, PERCEBEMOS QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS PODERIAM SER MELHORES. O QUE PODERIA SER FEITO PARA SATISFAZÊ-LO?

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 42,4% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	31,3%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	27,1%
BOM ATENDIMENTO	17,5%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	7,2%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	6,0%
NÃO FALTA ÁGUA	1,8%
QUALIDADE DA ÁGUA	1,8%
BOA EMPRESA	1,2%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	1,2%
OUTROS	12,0%
NÃO RESPONDEU	1,8%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 13,8% DOS USUÁRIOS)	%
DIMINUIR O PREÇO	40,7%
MELHORAR O ATENDIMENTO	13,0%
NÃO FALTAR ÁGUA	9,3%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	7,4%
MELHORAR A PRESSÃO	7,4%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	7,4%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	5,6%
ENTREGAR A CONTA NA DATA CORRETA	3,7%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,9%
MELHORAR A GESTÃO	1,9%
MELHORAR COMUNICAÇÃO	1,9%
OUTROS	13,0%
NÃO RESPONDEU	5,6%

FALTA DE ÁGUA

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



COM QUAL FREQUÊNCIA?	%
< 1 VEZ POR MÊS	13,2%
1 VEZ POR MÊS	17,6%
2 VEZES POR MÊS	30,6%
3 VEZES POR MÊS	3,1%
1 VEZ POR SEMANA	8,3%
> 1 VEZ POR SEMANA	27,2%

FALTA DE ÁGUA

EXISTE FALTA DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? ANÁLISE ESTRATIFICADA

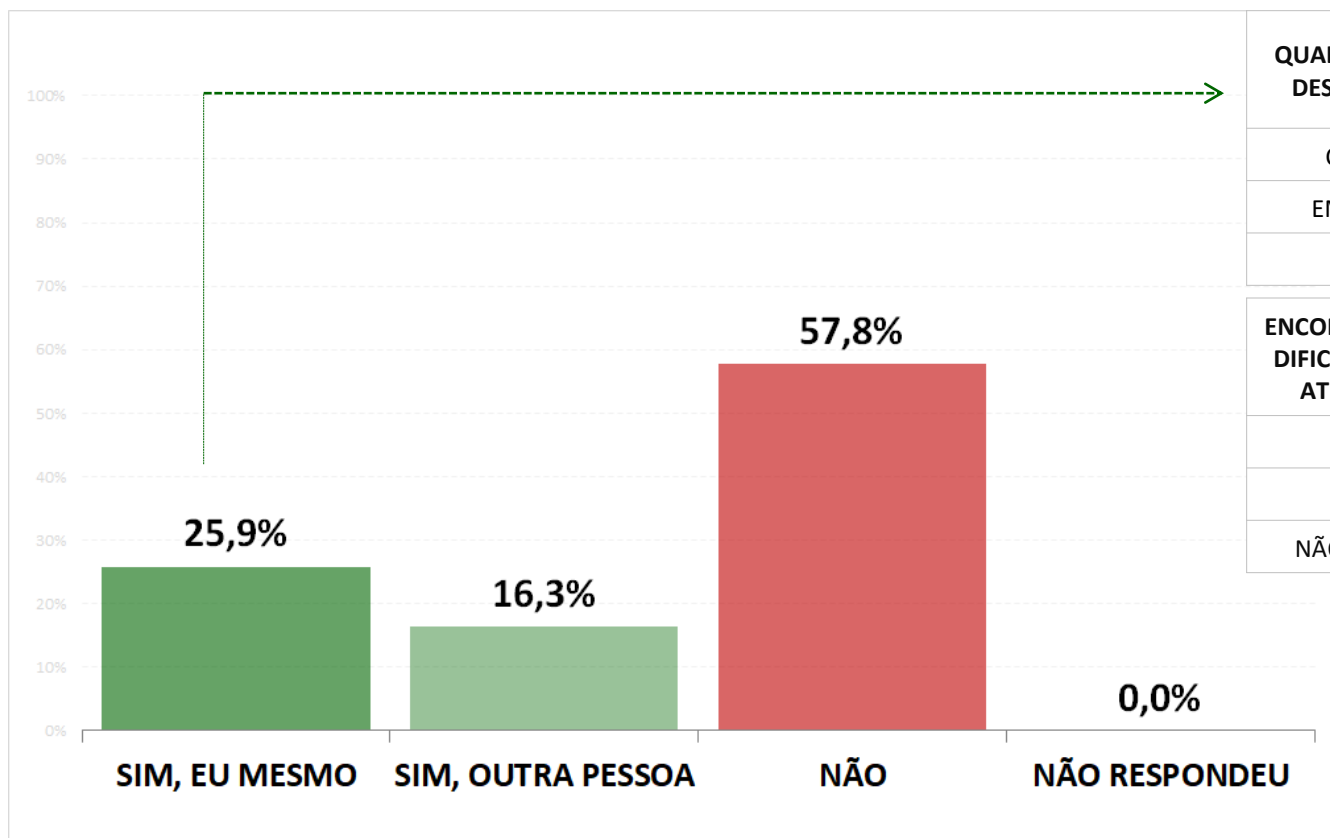
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	13,8%	14,5%	18,3%	13,4%	13,0%	13,0%	12,6%	18,5%	10,4%	11,9%	27,2%	15,3%	6,3%	14,2%
NÃO	86,2%	85,5%	81,7%	86,6%	87,0%	87,0%	87,4%	81,5%	89,6%	88,1%	72,8%	84,7%	93,7%	85,8%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

CANAL DE ATENDIMENTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	29,6%
EMERGENCIAL	70,4%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	38,6%
NÃO	61,4%
NÃO RESPONDEU	1,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	37,4%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	27,4%
DEMORA NO ATENDIMENTO	20,5%
ATENDIMENTO RUIM	5,4%
NÃO ATENDEM AO TELEFONE	4,8%
NÃO ATENDERAM	2,2%
SERVIÇO EXECUTADO DE FORMA ERRADA	2,2%

CANAL DE ATENDIMENTO

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

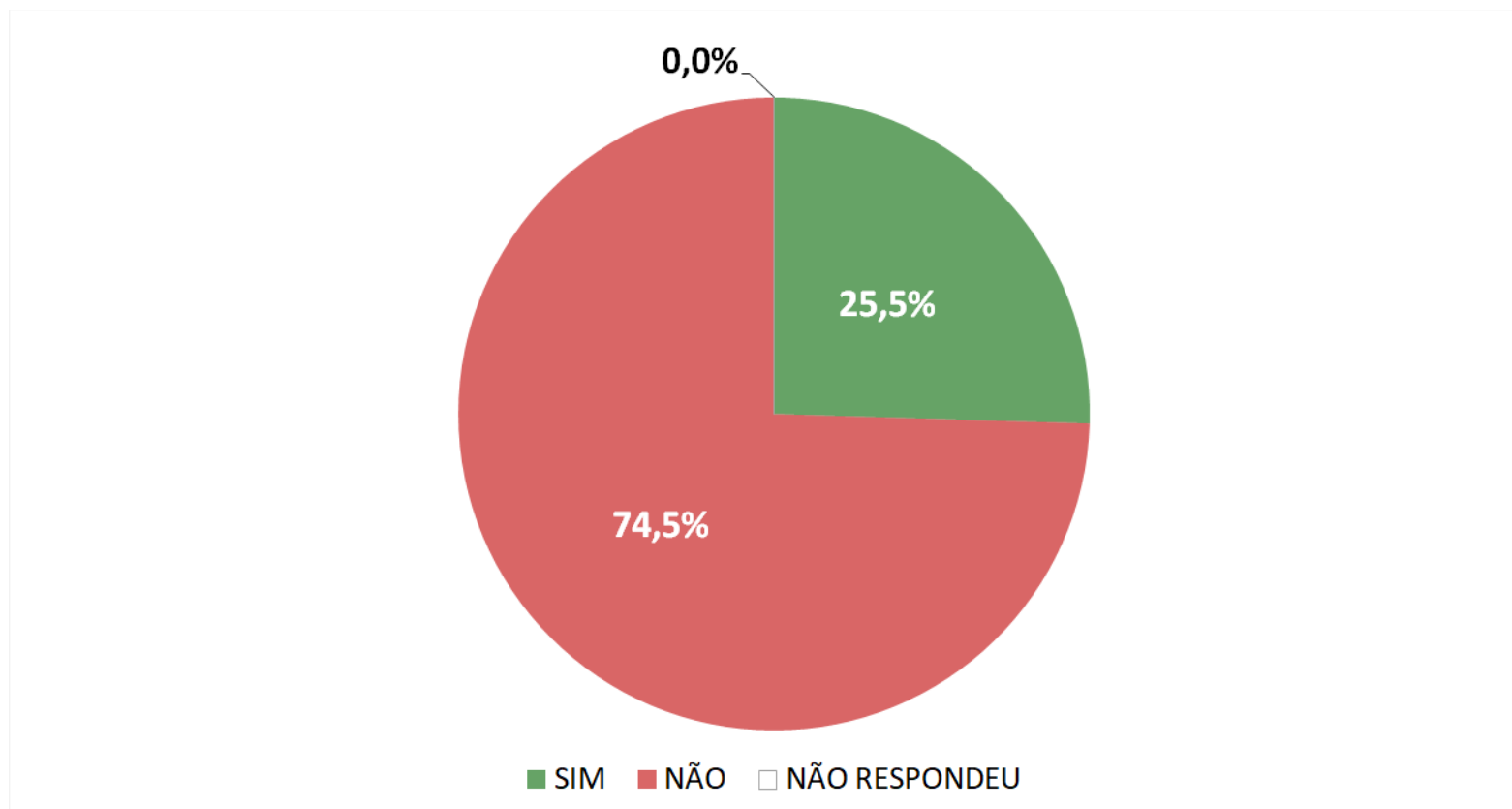
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	27,7%	24,2%	28,8%	27,1%	23,2%	12,2%	25,4%	40,7%	6,7%	30,6%	42,2%	25,9%	25,7%	25,9%
SIM, OUTRA PESSOA	15,7%	17,0%	13,1%	17,5%	16,8%	21,2%	12,7%	18,8%	20,9%	16,8%	10,3%	17,0%	11,4%	16,3%
NÃO	56,7%	58,8%	58,1%	55,4%	60,0%	66,6%	61,9%	40,5%	72,4%	52,6%	47,5%	57,1%	62,9%	57,8%
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%

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

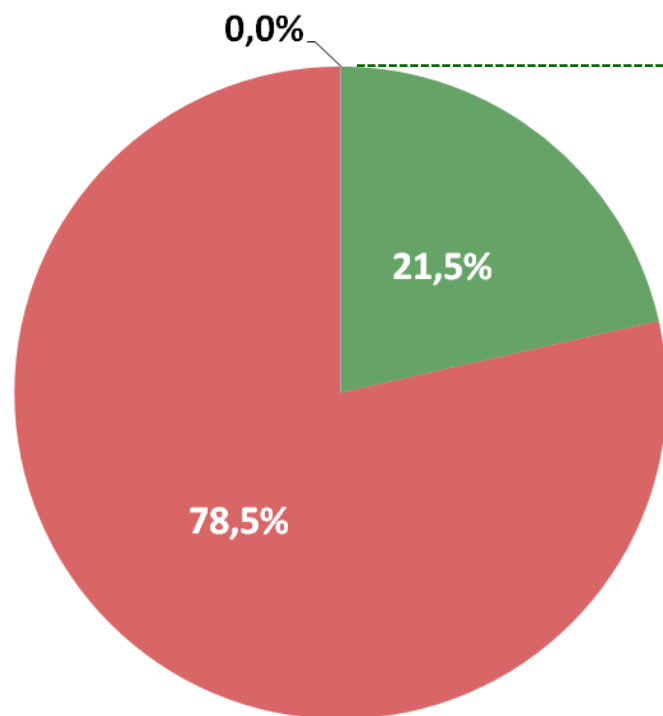
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	26,5%	24,5%	34,4%	25,7%	21,1%	29,6%	26,3%	19,7%	43,8%	20,8%	11,3%	26,0%	22,1%	25,5%
NÃO	73,5%	75,5%	65,6%	74,3%	78,9%	70,4%	73,7%	80,3%	56,2%	79,2%	88,7%	74,0%	77,9%	74,5%
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	35,4%
INTERNET	19,8%
PREFEITURA	13,1%
TELEVISÃO	9,8%
REDES SOCIAIS	5,8%
JORNAL	4,2%
TRABALHO	2,3%
FOLHETO	2,1%
OUTROS MEIOS	16,2%
NÃO RESPONDEU	4,8%

JÁ OBTVEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	0,0%
NÃO	100,0%
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	20,9%	22,0%	16,7%	25,7%	19,5%	12,6%	25,4%	22,7%	11,0%	26,2%	25,7%	20,0%	32,1%	21,5%
NÃO	79,1%	78,0%	83,3%	74,3%	80,5%	87,4%	74,6%	77,3%	89,0%	73,8%	74,3%	80,0%	67,9%	78,5%
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

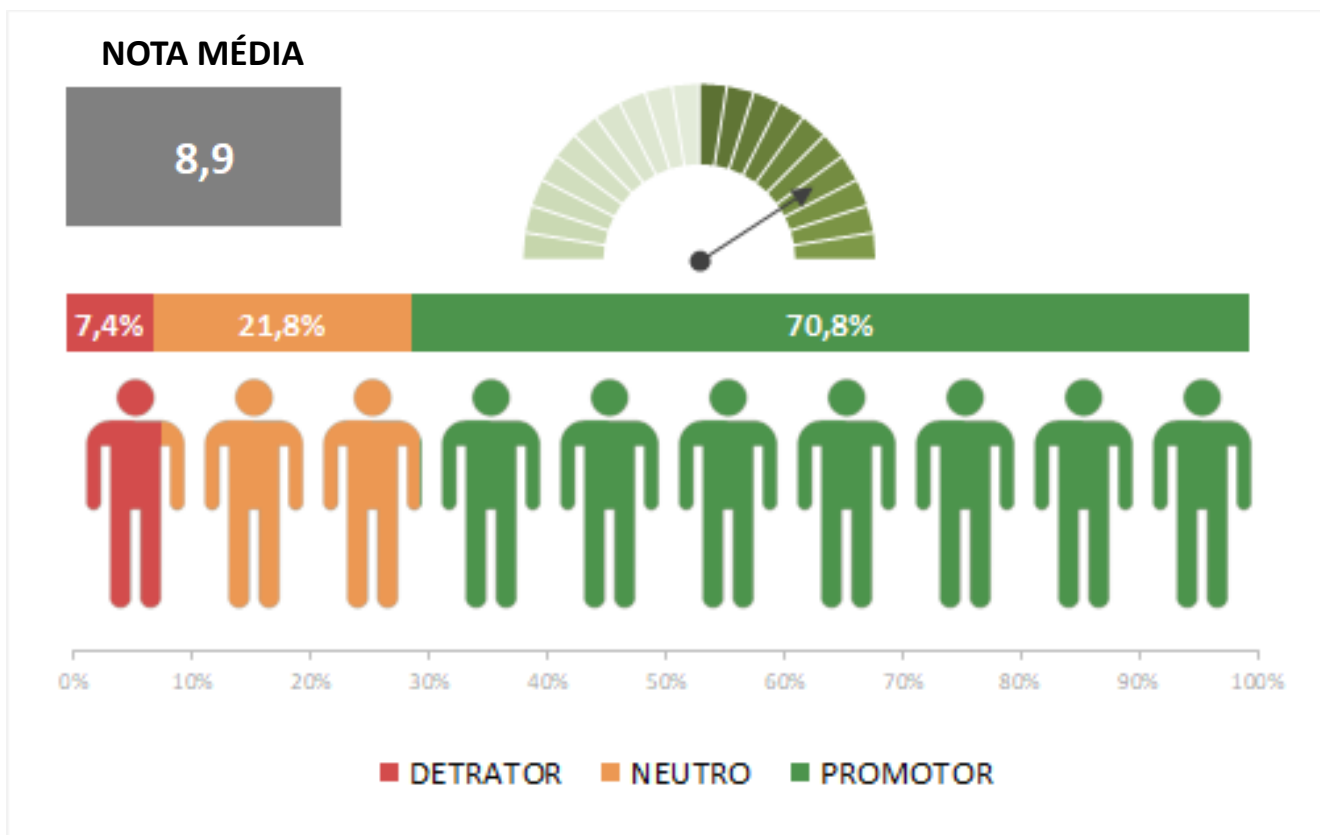
A SEGUIR, **SATISFAÇÃO GERAL** COM OS SERVIÇOS DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS E DE VARRIÇÃO DAS RUAS.

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 VALINHOS? 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

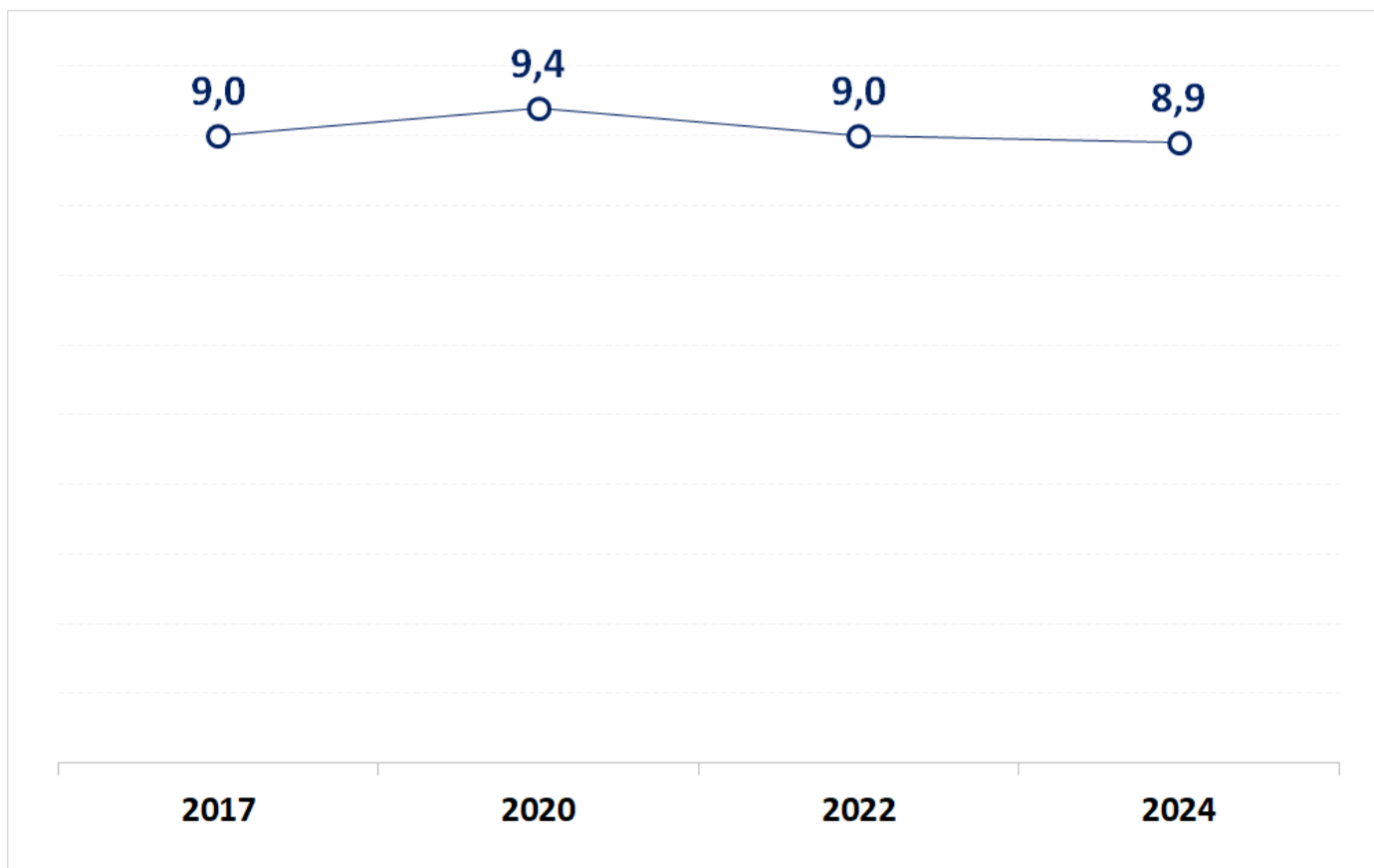


% NÃO RESPOSTA: 2,4%

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,7%	1,8%	0,0%	2,1%	1,1%	0,0%	0,5%	4,1%	0,0%	1,5%	2,7%	0,9%	4,0%	1,3%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	2,0%	0,2%
2	0,5%	0,5%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	1,0%	0,0%	0,8%	0,0%	1,3%	0,3%	2,0%	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	0,7%	0,4%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
5	1,2%	3,5%	0,0%	2,1%	3,8%	0,9%	1,8%	5,1%	0,0%	1,3%	3,7%	2,5%	1,8%	2,4%
6	2,1%	2,7%	0,0%	2,7%	3,3%	2,8%	1,4%	4,1%	3,3%	0,5%	6,7%	2,8%	0,0%	2,4%
7	7,1%	6,9%	0,0%	11,3%	6,1%	4,0%	6,7%	10,4%	8,8%	4,2%	11,2%	7,0%	6,6%	7,0%
8	15,7%	14,1%	15,1%	14,7%	14,9%	12,8%	16,7%	13,3%	15,0%	14,7%	14,3%	15,1%	12,9%	14,9%
9	14,5%	10,1%	11,3%	9,9%	14,8%	21,2%	7,7%	12,2%	24,9%	8,3%	4,9%	12,7%	8,3%	12,2%
10	57,6%	59,5%	73,5%	55,1%	54,9%	58,3%	63,1%	50,0%	47,2%	68,3%	53,9%	58,1%	62,4%	58,6%
MÉDIA	9,0	8,8	9,6	8,7	8,9	9,3	9,0	8,4	9,0	9,2	8,4	9,0	8,6	8,9
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	5,2%	9,4%	0,0%	9,0%	9,3%	3,7%	5,7%	14,2%	4,1%	4,4%	15,7%	7,0%	9,7%	7,4%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	72,1%	69,6%	84,9%	65,0%	69,7%	79,5%	70,8%	62,1%	72,0%	76,7%	58,8%	70,8%	70,8%	70,8%

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 70,8% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	37,0%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	29,2%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	7,8%
EQUIPE DE QUALIDADE	7,4%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	7,0%
NÃO DEIXAM ACUMULAR	3,5%
ESTÁ SATISFEITO	2,7%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,7%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	0,8%
SÃO ORGANIZADOS	0,8%
OUTROS	0,8%
NÃO RESPONDEU	0,4%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 7,4% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	20,0%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	20,0%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	16,7%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	10,0%
COLETAR LIXO SEM PRESSA	6,7%
IMPLEMENTAR COLETA SELETIVA	6,7%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	6,7%
OUTROS	6,7%
NÃO RESPONDEU	6,7%

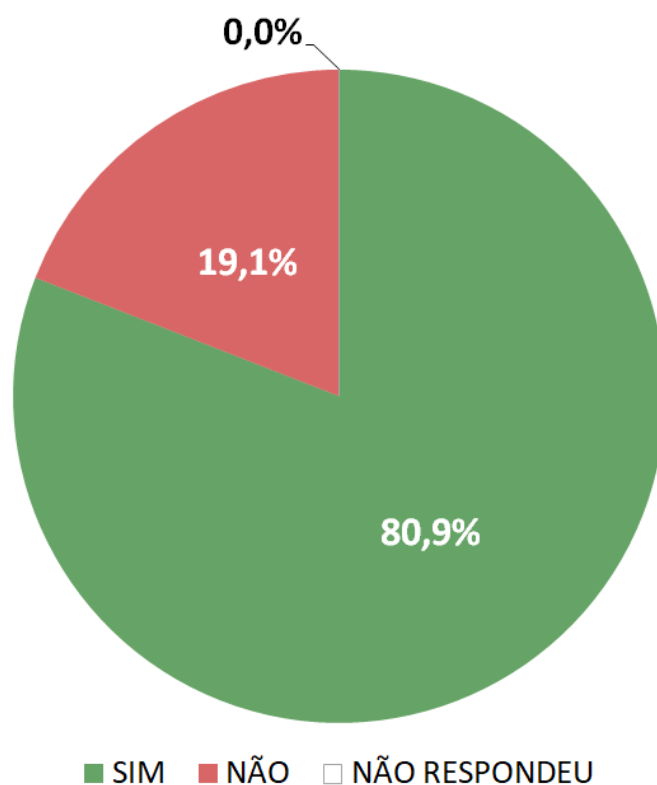


ARES
ASSOCIAÇÃO
REGENERADORA
DO ESPAÇO URBANO

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

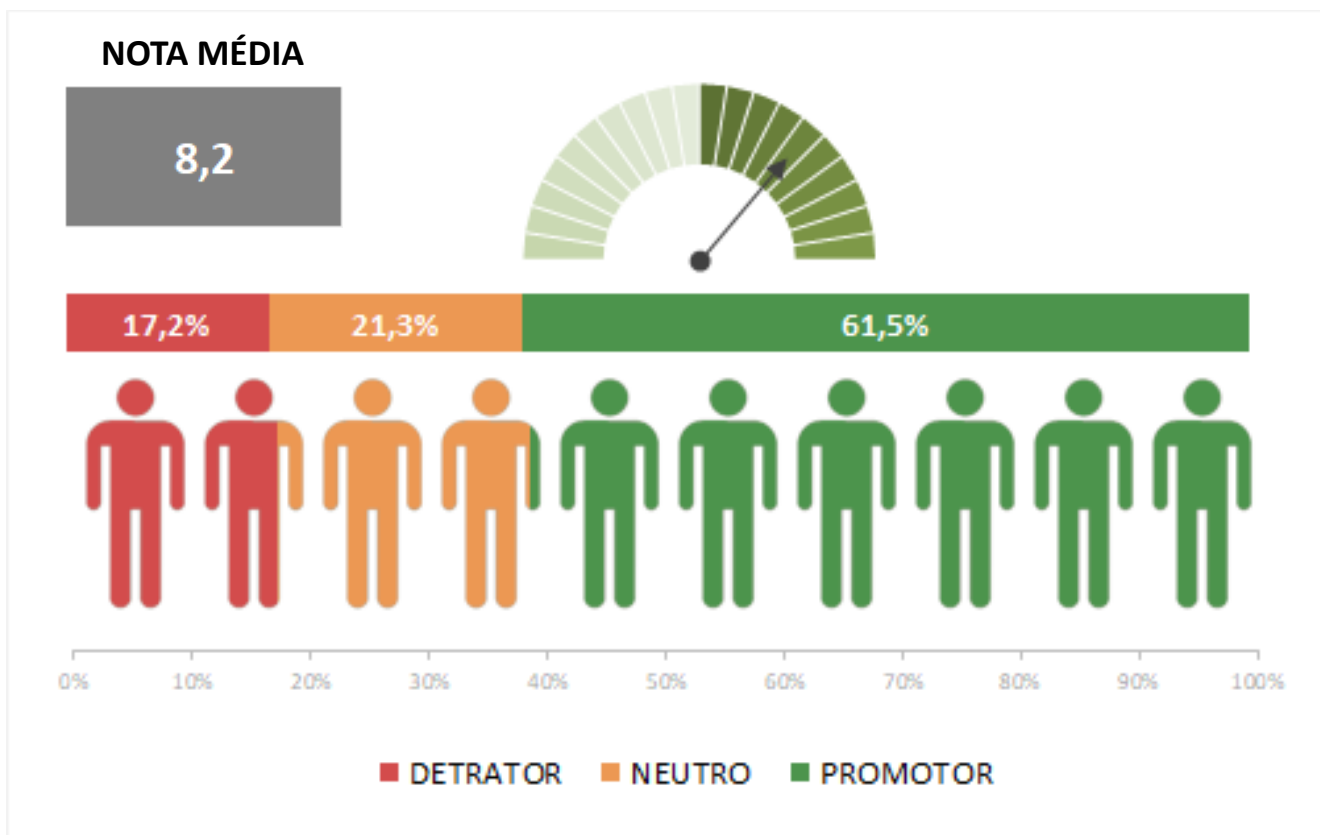
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	82,6%	79,4%	67,4%	81,1%	87,0%	76,2%	81,0%	85,6%	69,8%	88,3%	77,1%	79,5%	91,2%	80,9%
NÃO	17,4%	20,6%	32,6%	18,9%	13,0%	23,8%	19,0%	14,4%	30,2%	11,7%	22,9%	20,5%	8,8%	19,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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: 17,6%

SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA RECICLÁVEL

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	8,1%	8,0%	10,3%	9,1%	6,0%	5,7%	5,2%	15,7%	0,0%	8,1%	17,7%	7,6%	10,6%	8,1%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,8%	0,3%
2	0,6%	0,5%	0,0%	0,0%	1,3%	2,3%	0,0%	0,0%	2,3%	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	0,0%	1,6%	0,0%	0,7%	1,3%	0,0%	0,5%	2,1%	1,1%	0,0%	2,6%	1,0%	0,0%	0,8%
5	3,4%	3,6%	0,0%	3,4%	5,3%	1,2%	4,5%	3,7%	1,3%	2,5%	3,2%	4,1%	0,0%	3,5%
6	5,3%	2,9%	8,2%	3,4%	2,7%	1,2%	4,1%	6,5%	1,2%	3,4%	9,3%	4,0%	4,4%	4,0%
7	6,6%	4,3%	3,0%	6,6%	5,3%	6,5%	6,1%	3,1%	8,2%	4,4%	3,8%	4,7%	9,5%	5,4%
8	17,3%	14,6%	26,9%	16,4%	9,9%	13,5%	16,0%	17,7%	12,8%	18,3%	13,4%	16,5%	12,0%	15,9%
9	7,3%	12,0%	12,7%	7,6%	10,6%	11,5%	11,0%	5,9%	22,9%	6,2%	5,4%	10,4%	6,6%	9,8%
10	51,4%	52,0%	39,0%	52,7%	57,0%	58,2%	52,6%	44,2%	50,2%	56,7%	44,6%	51,1%	55,1%	51,7%
MÉDIA	8,1	8,2	7,9	8,1	8,3	8,6	8,4	7,3	8,9	8,3	7,1	8,2	8,0	8,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	17,4%	17,1%	18,4%	16,7%	17,2%	10,3%	14,3%	29,1%	5,9%	14,4%	32,8%	17,3%	16,8%	17,2%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	58,7%	64,0%	51,7%	60,3%	67,6%	69,7%	63,6%	50,1%	73,1%	62,9%	50,0%	61,5%	61,7%	61,5%

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 - 61,5% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	38,8%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	24,5%
LEVAM TODO MATERIAL	9,7%
EQUIPE DE QUALIDADE	8,2%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	6,6%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	4,6%
SÃO ORGANIZADOS	2,6%
ESTÁ SATISFEITO	2,0%
PARTICULAR QUE FAZ	1,0%
OUTROS	1,5%
NÃO RESPONDEU	0,5%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 17,2% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	35,8%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	15,1%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	9,4%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	9,4%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	7,5%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	5,7%
AMPLIAR PARA MAIS LOCAIS A COLETA	3,8%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	3,8%
OUTROS	7,5%
NÃO RESPONDEU	1,9%

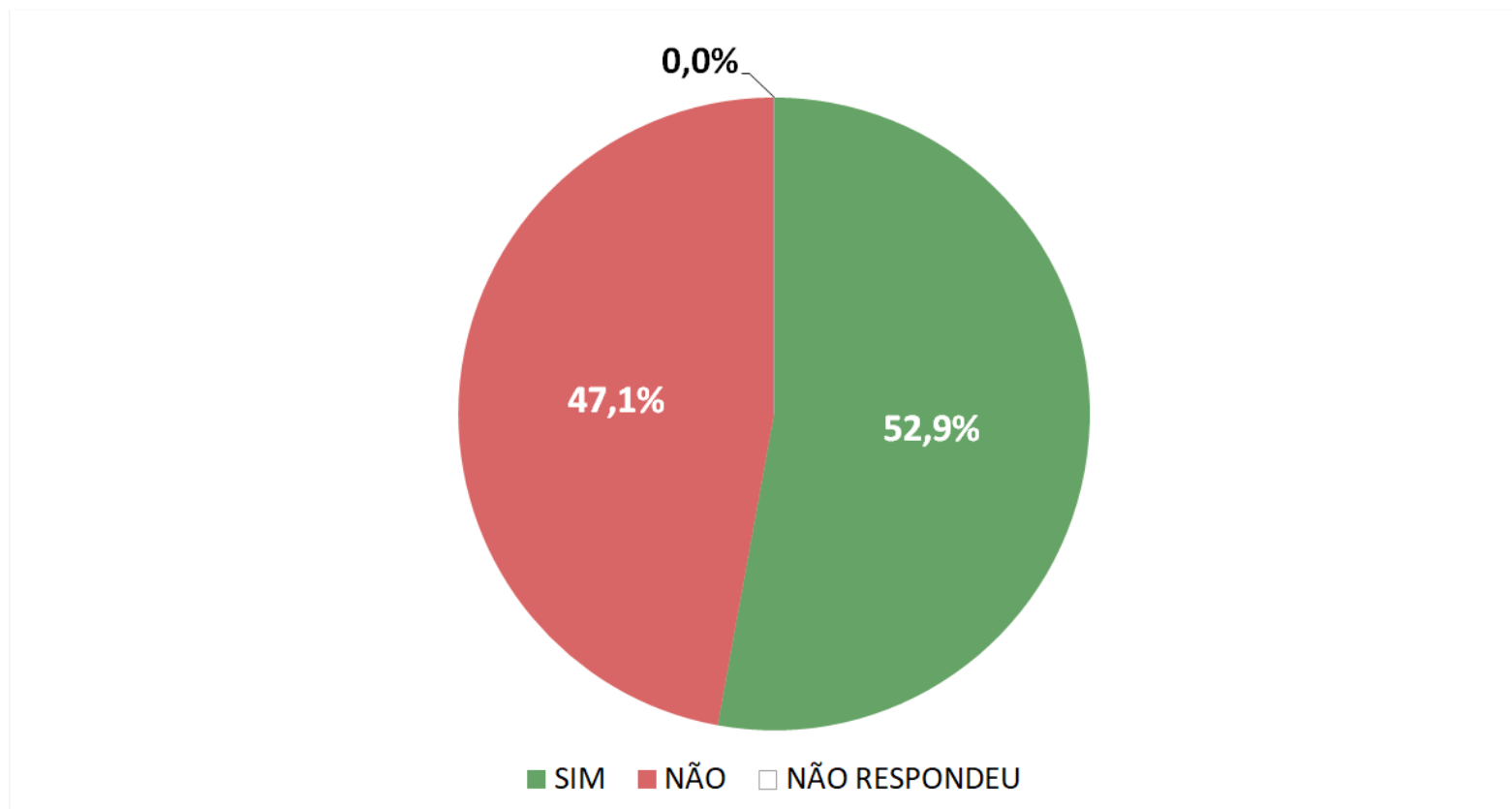


ARES
AGÊNCIA
DE REGULAÇÃO E
SUPERVISÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS

ECOPONTO

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

RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



ECOPONTO

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

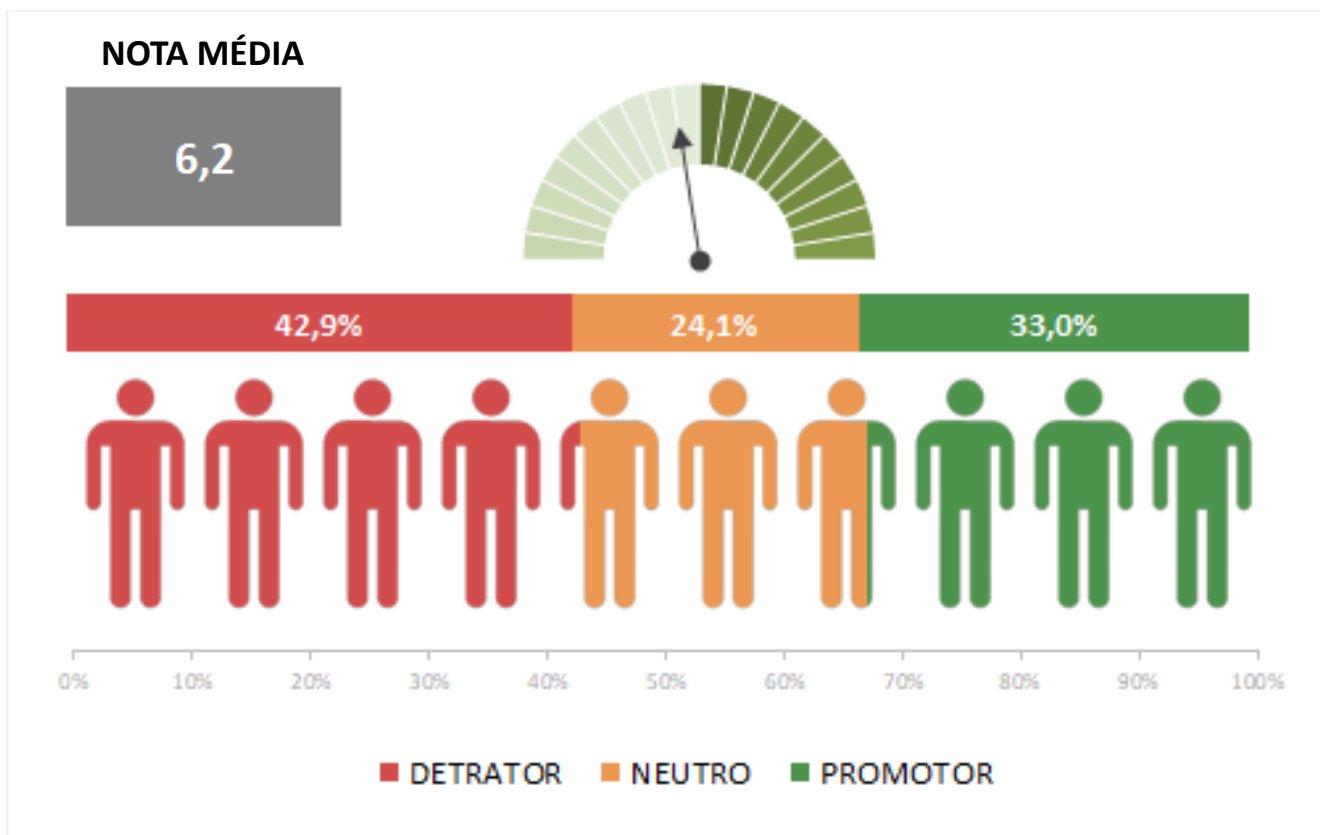
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	53,5%	52,3%	48,1%	56,6%	51,3%	36,6%	52,0%	71,3%	30,3%	58,8%	73,1%	50,4%	70,8%	52,9%
NÃO	46,5%	47,7%	51,9%	43,4%	48,7%	63,4%	48,0%	28,7%	69,7%	41,2%	26,9%	49,6%	29,2%	47,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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

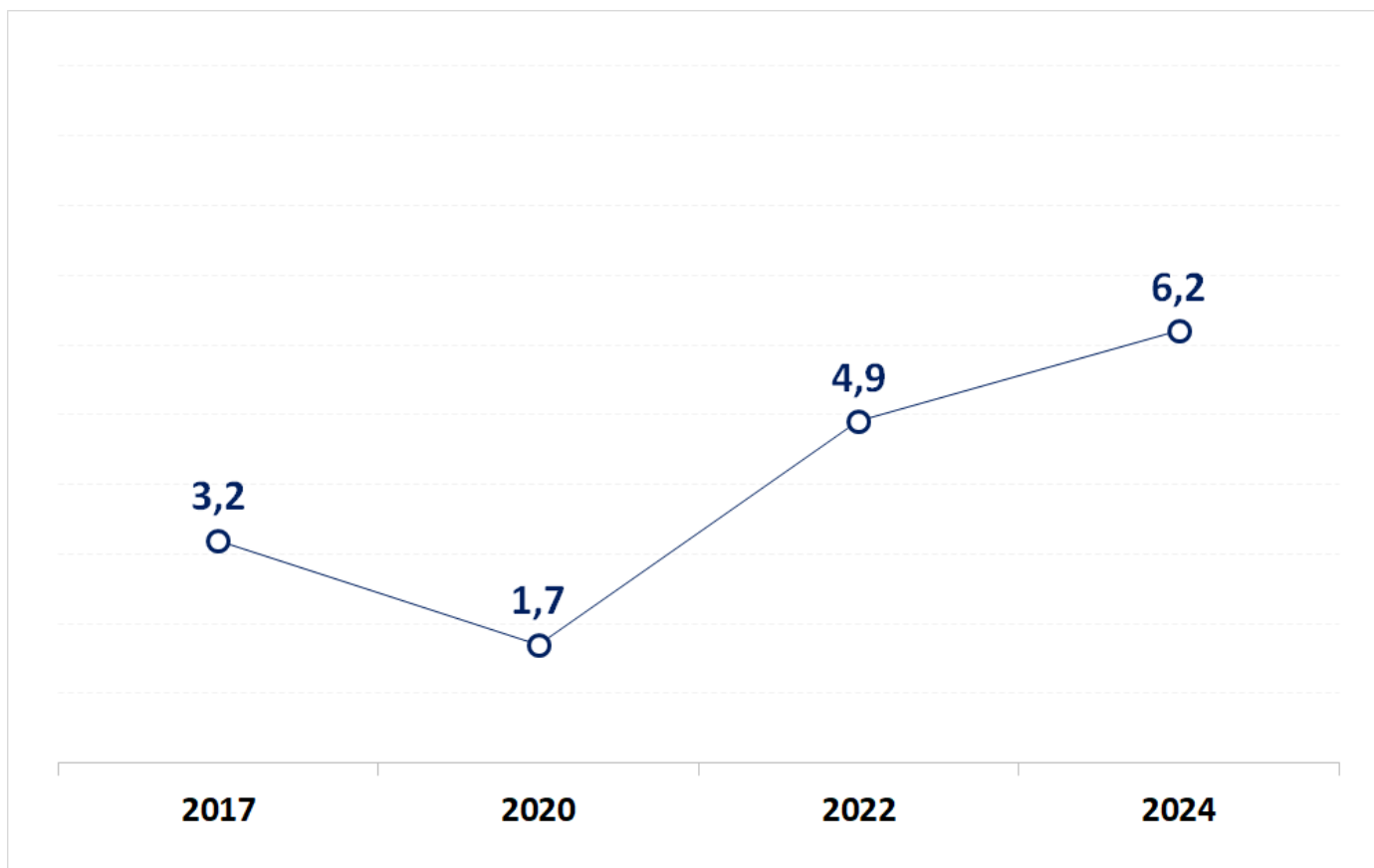


% NÃO RESPOSTA: 10,3%

EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE VALINHOS? 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 VALINHOS? 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%	20,5%	8,2%	18,6%	23,8%	23,4%	18,6%	14,7%	16,4%	21,6%	15,6%	21,4%	2,0%	18,8%
1	0,0%	1,0%	0,0%	0,7%	0,6%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	2,7%	0,6%	0,0%	0,5%
2	2,8%	2,5%	0,0%	2,2%	4,2%	5,7%	1,8%	1,0%	4,6%	2,2%	0,0%	2,7%	2,0%	2,6%
3	1,0%	5,1%	0,0%	4,6%	3,0%	5,9%	2,3%	2,0%	2,0%	3,4%	2,8%	3,6%	0,0%	3,1%
4	2,0%	0,5%	0,0%	0,0%	3,0%	1,9%	0,5%	1,9%	0,9%	1,4%	1,3%	0,6%	5,6%	1,2%
5	12,8%	10,1%	12,4%	11,1%	11,3%	11,0%	12,4%	10,1%	6,6%	14,6%	10,7%	11,6%	10,5%	11,4%
6	5,0%	5,4%	0,0%	5,5%	7,1%	3,3%	6,0%	5,6%	2,7%	7,4%	1,9%	5,6%	2,7%	5,2%
7	6,4%	5,0%	9,1%	5,1%	4,7%	2,9%	7,6%	4,9%	3,2%	6,3%	8,1%	5,7%	5,5%	5,7%
8	19,2%	17,7%	25,7%	18,8%	14,9%	19,7%	18,0%	18,0%	19,7%	14,9%	23,9%	19,6%	10,6%	18,4%
9	6,6%	4,9%	7,2%	7,3%	3,6%	4,2%	1,8%	14,5%	9,2%	1,2%	14,3%	5,9%	4,7%	5,8%
10	27,1%	27,3%	37,4%	26,1%	23,9%	21,9%	31,1%	25,4%	34,6%	27,1%	18,7%	22,7%	56,3%	27,2%
MÉDIA	6,4	6,0	7,7	6,2	5,5	5,5	6,3	6,6	6,8	5,8	6,4	5,9	8,2	6,2
INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)	40,8%	45,0%	20,6%	42,7%	52,9%	51,2%	41,6%	37,3%	33,3%	50,5%	35,0%	46,0%	22,9%	42,9%
SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)	33,7%	32,3%	44,7%	33,4%	27,4%	26,2%	32,9%	39,9%	43,8%	28,3%	33,0%	28,7%	61,0%	33,0%

MOTIVOS DA AVALIAÇÃO DA VARRIÇÃO

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

MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 33,0% DOS USUÁRIOS)	%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	31,5%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	21,3%
PASSAM SEMPRE	12,0%
EQUIPE DE QUALIDADE	6,5%
ESTÁ SATISFEITO	6,5%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	4,6%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	4,6%
SÃO ORGANIZADOS	3,7%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	2,8%
SÃO EDUCADOS	1,9%
OUTROS	2,8%
NÃO RESPONDEU	1,9%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 42,9% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	43,5%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	14,3%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	13,0%
SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/SÓ TEM NO CENTRO	8,4%
PASSAR CORRETAMENTE EM DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	5,8%
AUMENTAR EQUIPE	5,2%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,9%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	1,3%
RUAS SUJAS	1,3%
OUTROS	3,2%
NÃO RESPONDEU	1,9%

SOBRE A ARES-PCJ

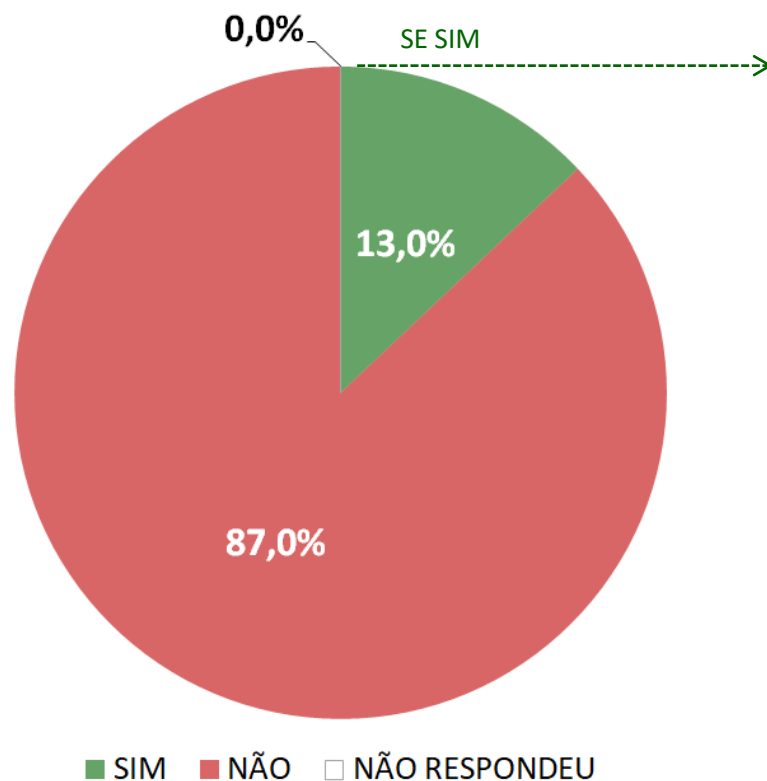
A SEGUIR, NÍVEL DE CONHECIMENTO, AVALIAÇÃO DA AGÊNCIA E DE QUE FORMA CONHECEU.

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	0,0%
2	3,8%
3	0,0%
4	0,0%
5	7,4%
6	0,0%
7	15,8%
8	19,7%
9	6,9%
10	46,4%
MÉDIA	8,4
INSATISFEITO	11,2%
SATISFEITO	53,3%

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	54,3%
INTERNET (OUTROS)	17,6%
JORNAL	7,0%
PREFEITURA	6,1%
TRABALHO	6,1%
RÁDIO	5,3%
AMIGOS/FAMILIARES	4,3%
REDES SOCIAIS	3,4%
PORTAL DE NOTÍCIAS	3,4%
OUTROS MEIOS	4,2%
NÃO RESPONDEU	5,3%

CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

ANÁLISE ESTRATIFICADA

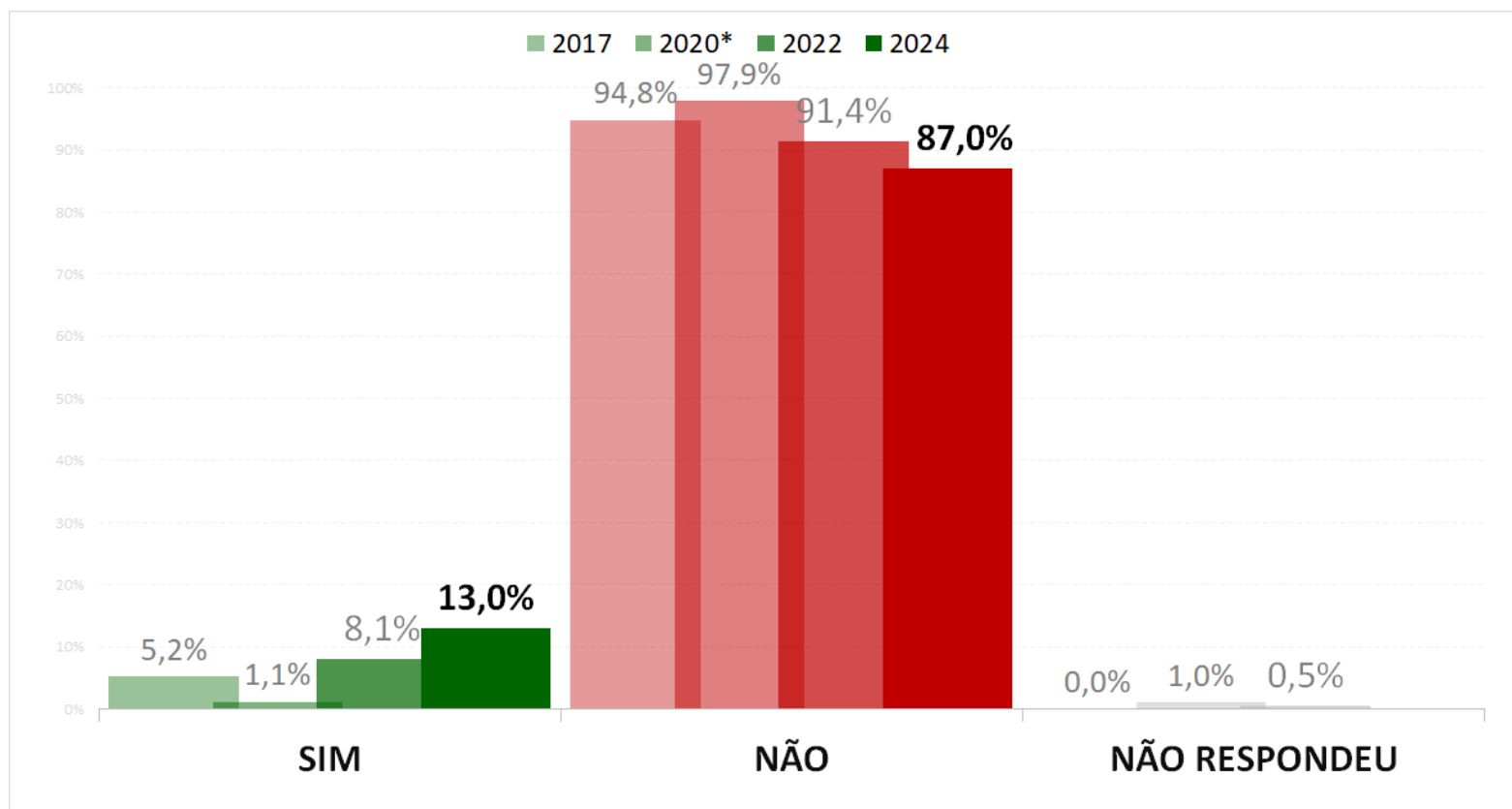
EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

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	12,8%	13,1%	6,2%	10,6%	18,4%	14,0%	9,5%	18,8%	0,8%	15,3%	24,0%	12,8%	14,1%	13,0%
NÃO	87,2%	86,9%	93,8%	89,4%	81,6%	86,0%	90,5%	81,2%	99,2%	84,7%	76,0%	87,2%	85,9%	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%

EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

EVOLUTIVO



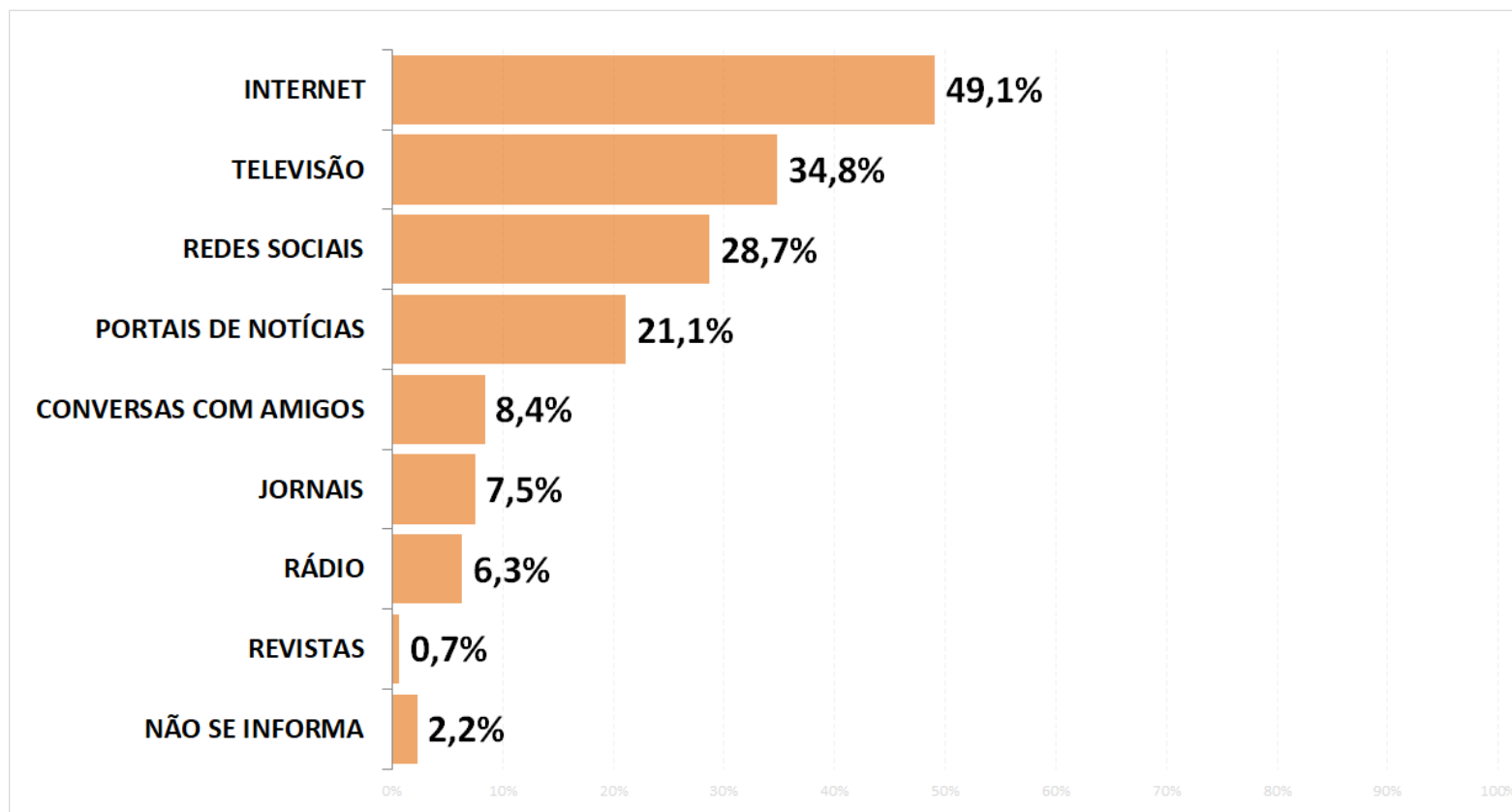
COMUNICAÇÃO

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

VI

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

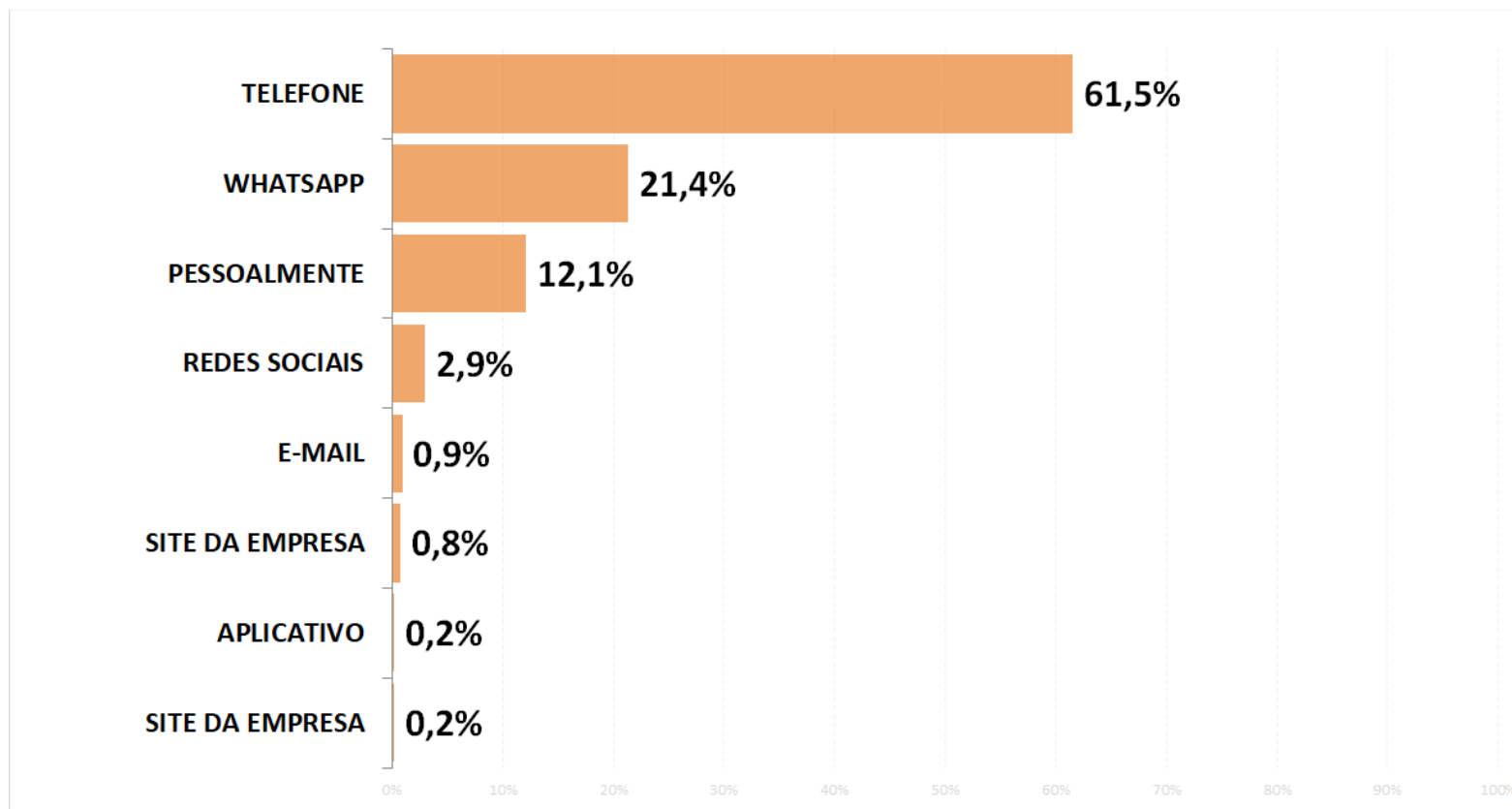
ATRAVÉS DE QUAIS MEIOS VOCÊ SE INFORMA SOBRE AS NOTÍCIAS DA CIDADE, DA REGIÃO E DO BRASIL?
RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA MÚLTIPLA E ESPONTÂNEA



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	63,2%	59,9%	54,3%	64,3%	62,1%	61,6%	59,3%	65,7%	56,3%	65,4%	58,1%	63,4%	47,7%	61,5%
WHATSAPP	20,5%	22,1%	29,8%	21,5%	17,3%	15,8%	25,9%	18,0%	23,3%	20,6%	22,9%	20,0%	30,8%	21,4%
PESSOALMENTE	11,7%	12,4%	10,5%	10,2%	14,6%	20,0%	9,8%	8,5%	14,8%	9,7%	13,1%	12,3%	10,4%	12,1%
REDES SOCIAIS	2,7%	3,1%	3,6%	3,4%	2,2%	2,6%	2,8%	3,6%	2,8%	2,0%	5,9%	2,7%	4,5%	2,9%
E-MAIL	0,9%	0,9%	0,0%	0,6%	1,6%	0,0%	0,9%	1,9%	0,0%	1,4%	0,0%	0,8%	2,0%	0,9%
SITE DA EMPRESA	0,5%	1,1%	1,8%	0,0%	1,1%	0,0%	0,9%	1,4%	2,7%	0,0%	0,0%	0,2%	4,6%	0,8%
APLICATIVO	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
SITE DA EMPRESA	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,2%	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