

PESQUISA LIMITE · FEVEREIRO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS  
**MOGI MIRIM**

# **SOBRE O ESTUDO**

A SEGUIR, **COORDENAÇÃO DO ESTUDO E RESUMO METODOLÓGICO**, ALÉM DE PERÍODO DE COLETA, NÚMERO DE ENTREVISTAS E MARGEM DE ERRO.





**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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](http://www.limiteconsultoria.com.br)**

Mogi Mirim, fevereiro de 2024.



# SOBRE O ESTUDO

## TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

## PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **20 e 25 de fevereiro de 2024**.

## AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **380 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Mogi Mirim. 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.

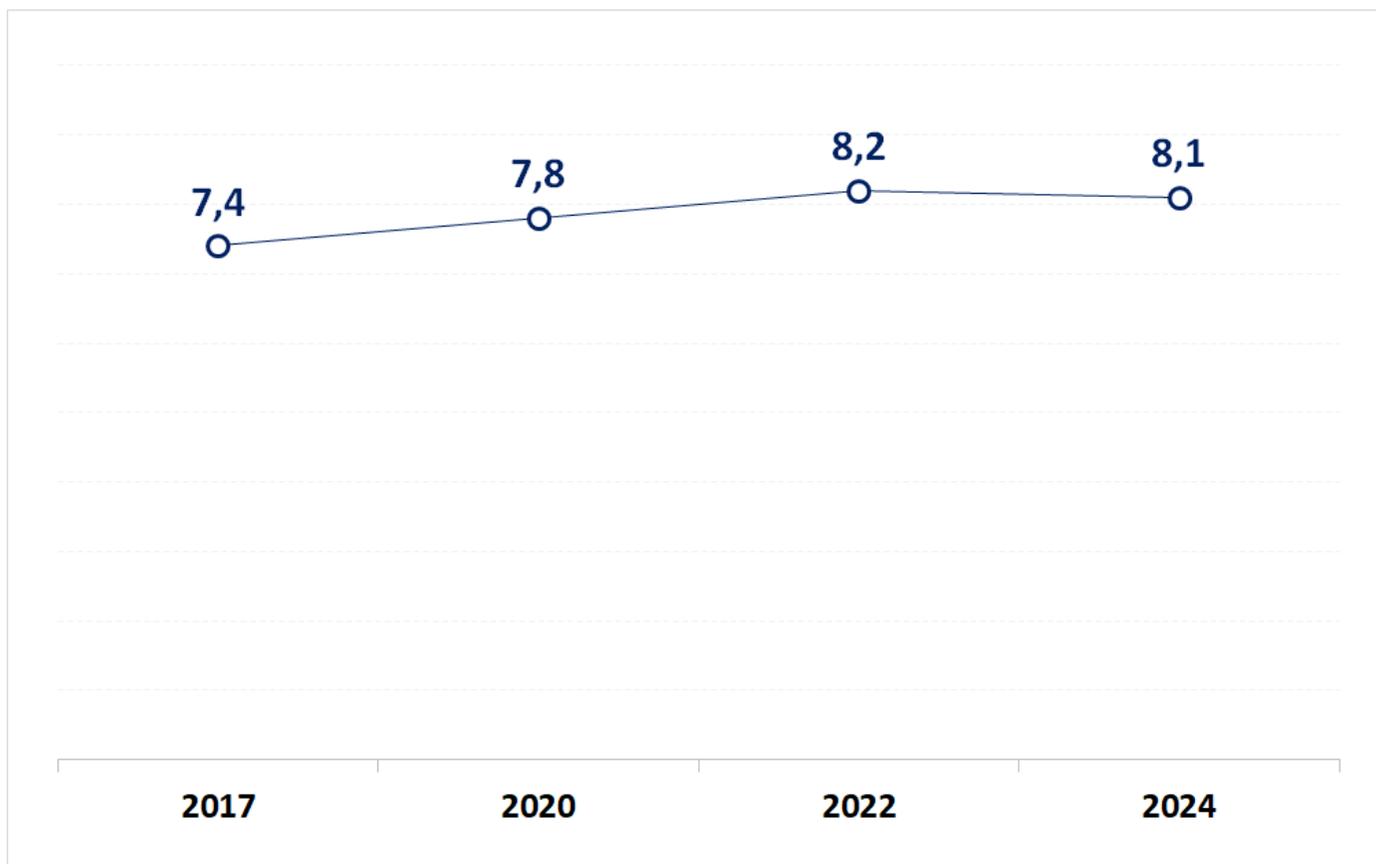




**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LACRA  
PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA

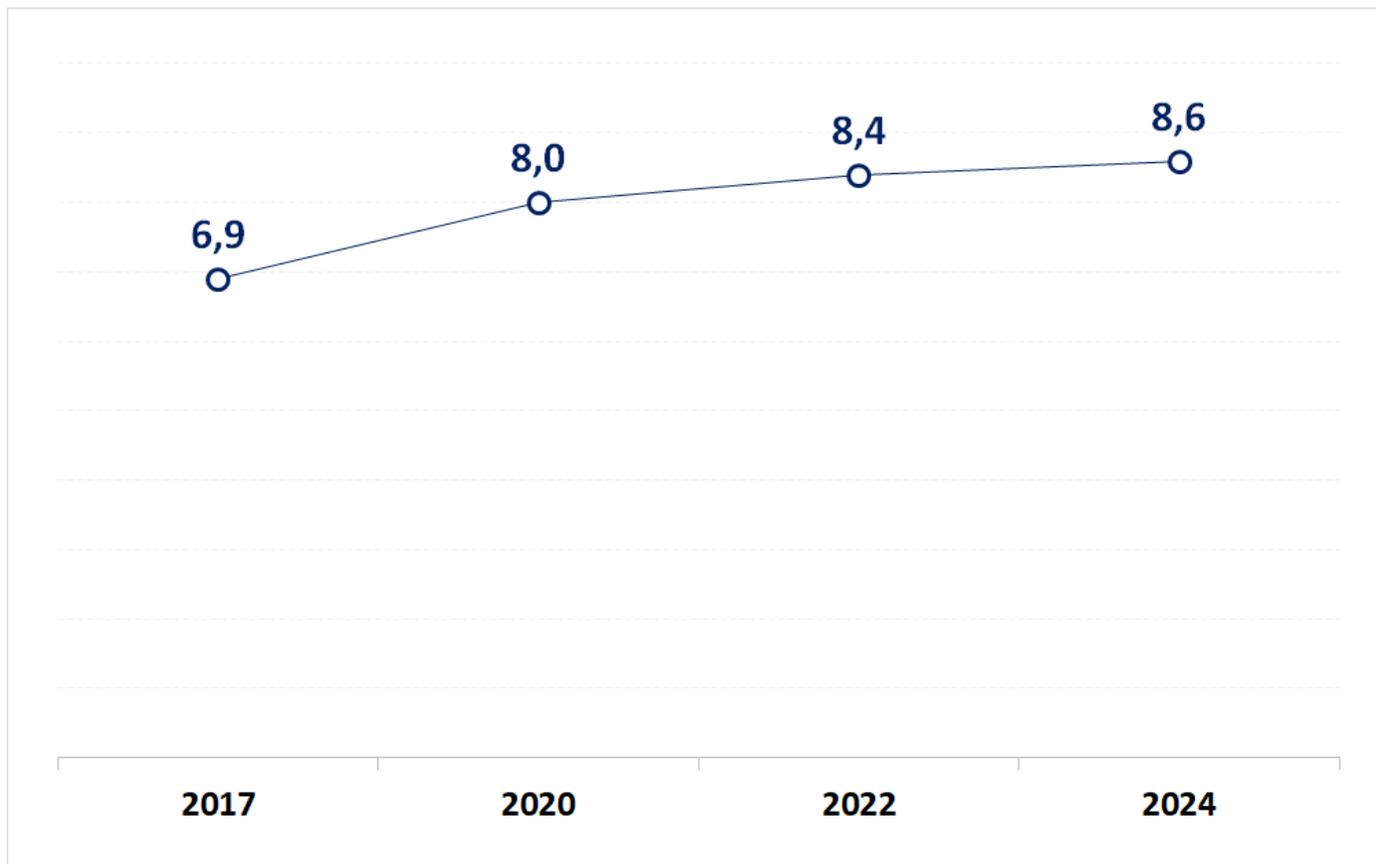
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE





# SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ESGOTO

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

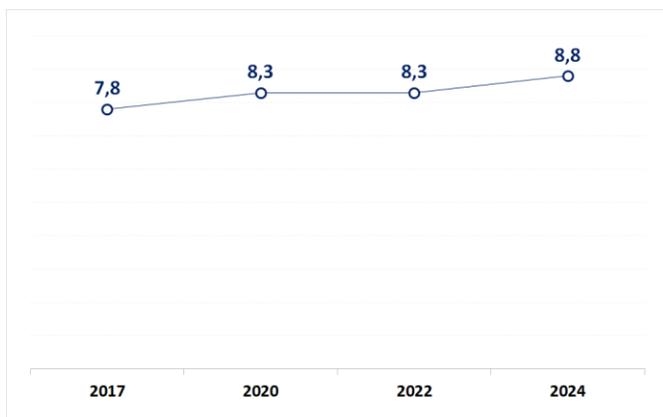




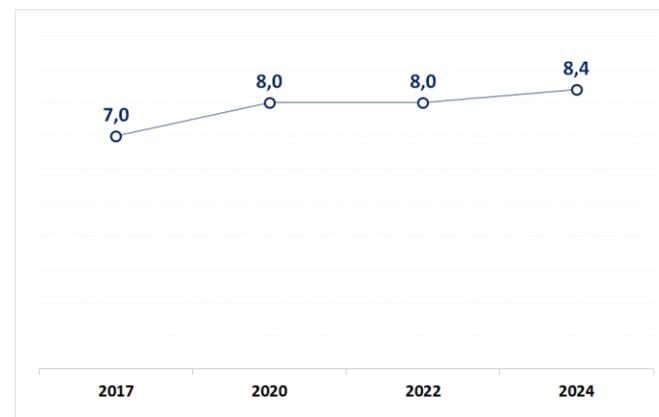
# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

## EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

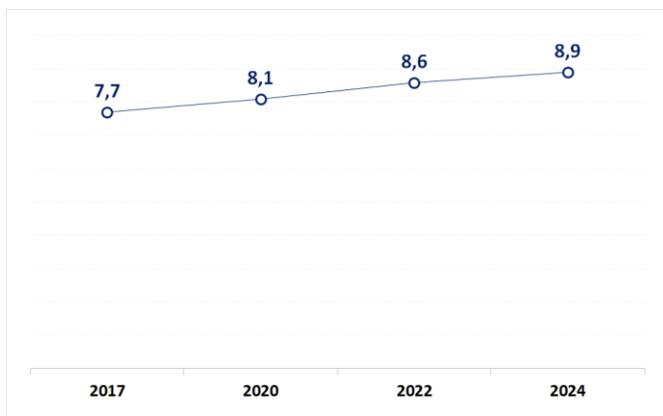
### ATENDIMENTO NA SEDE



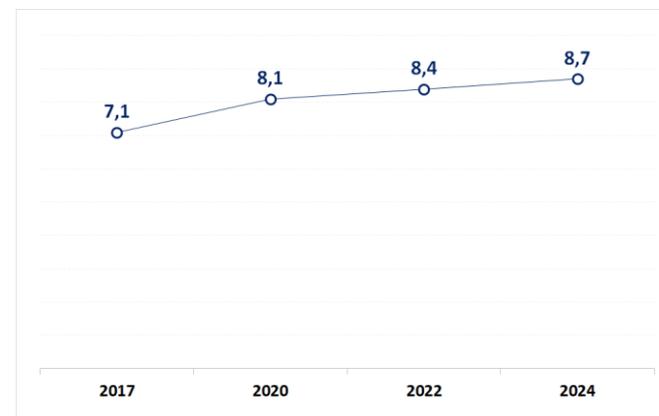
### ATENDIMENTO TELEFÔNICO



### COLETA DE ESGOTO



### TRATAMENTO DE ESGOTO



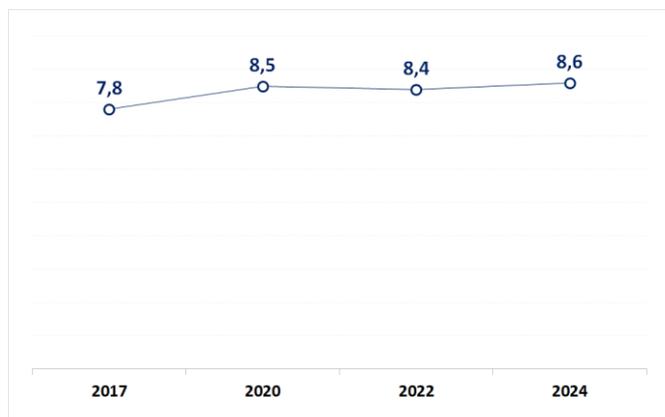


**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADRA  
PCJ

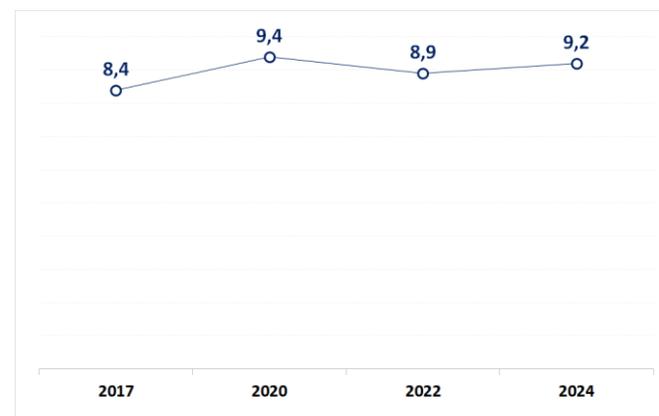
# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

## EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

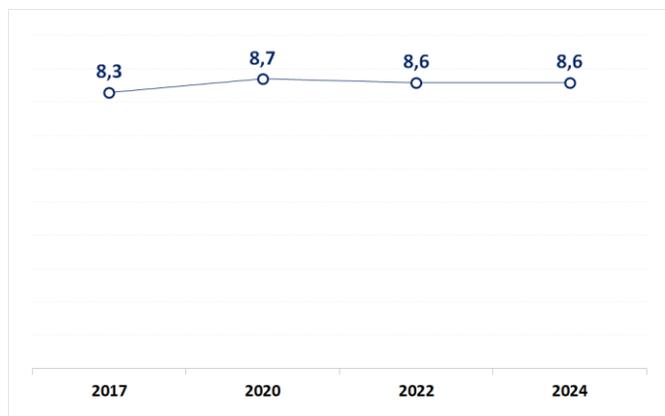
### ENTENDIMENTO DA CONTA



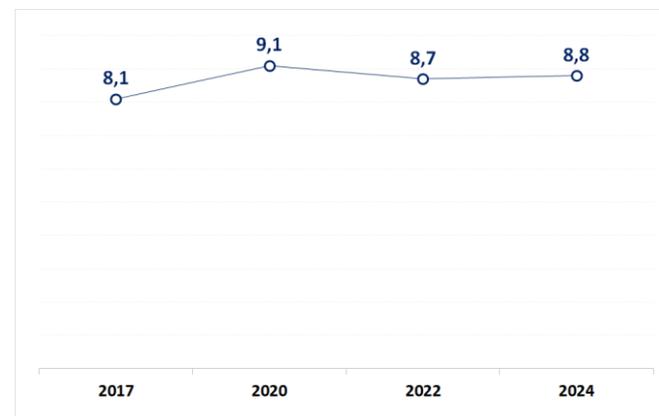
### LEITURA E ENTREGA CORRETA



### PRESSÃO DA ÁGUA



### QUALIDADE DA ÁGUA

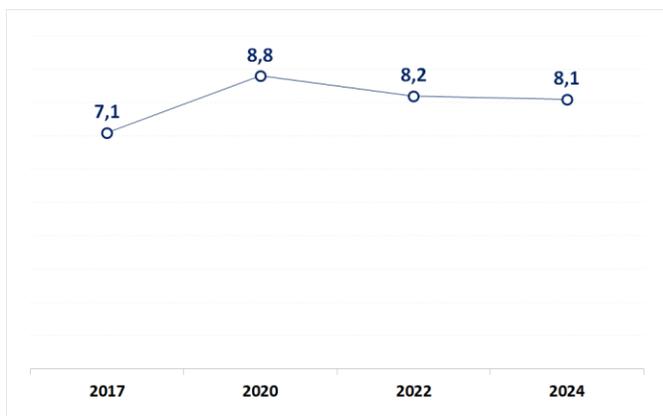




# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

## EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

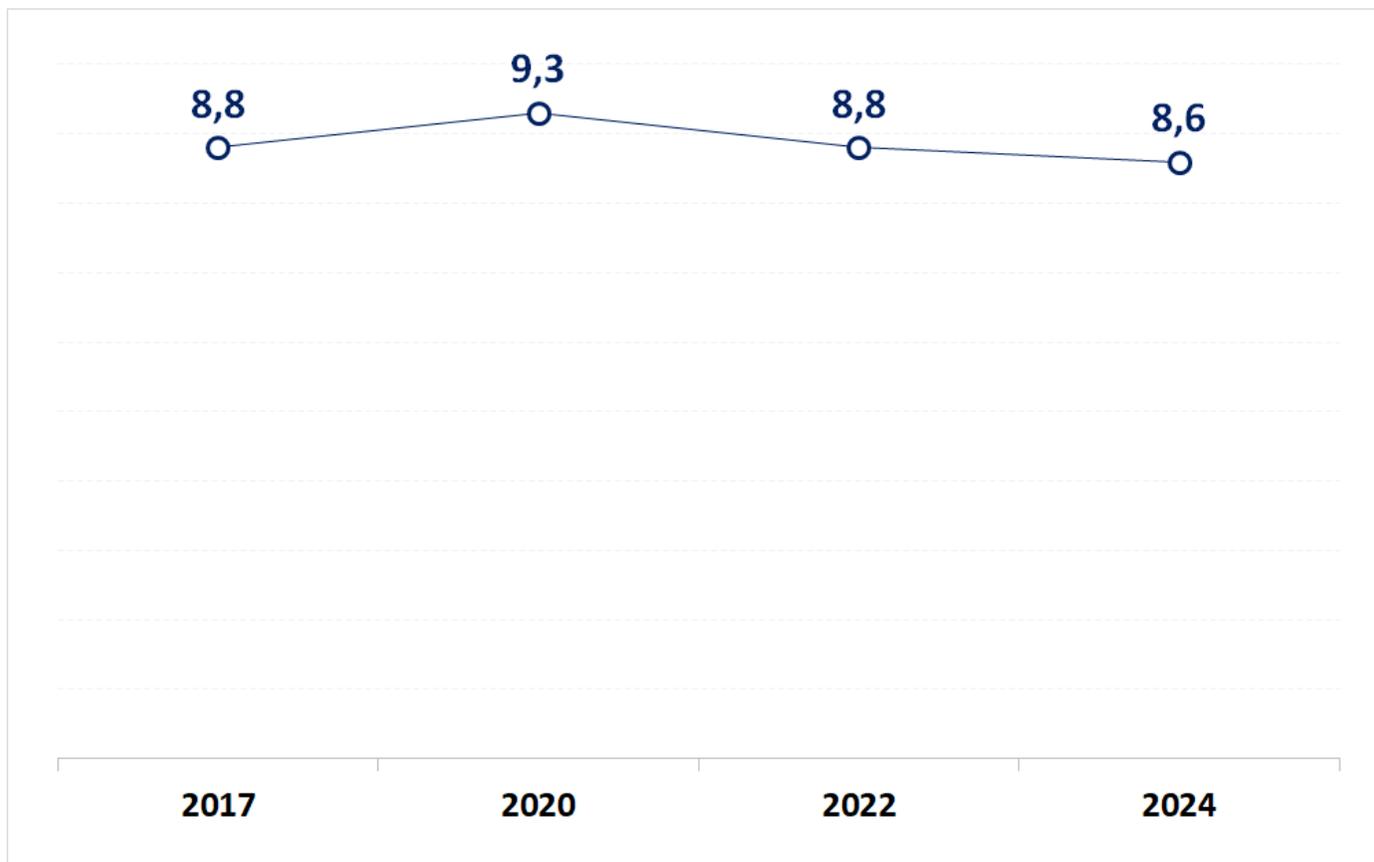
### RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





# SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

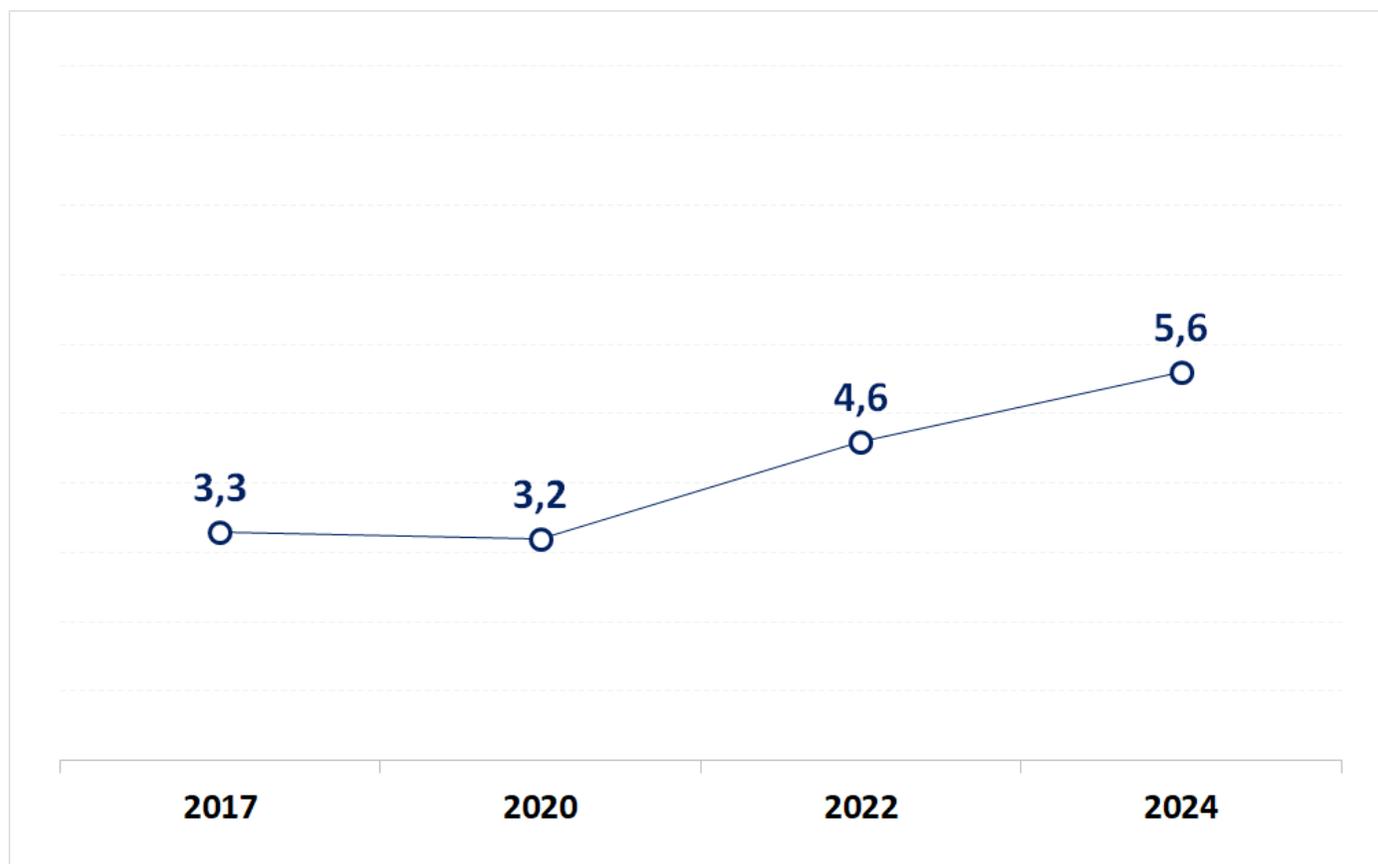
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE





# SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



# SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

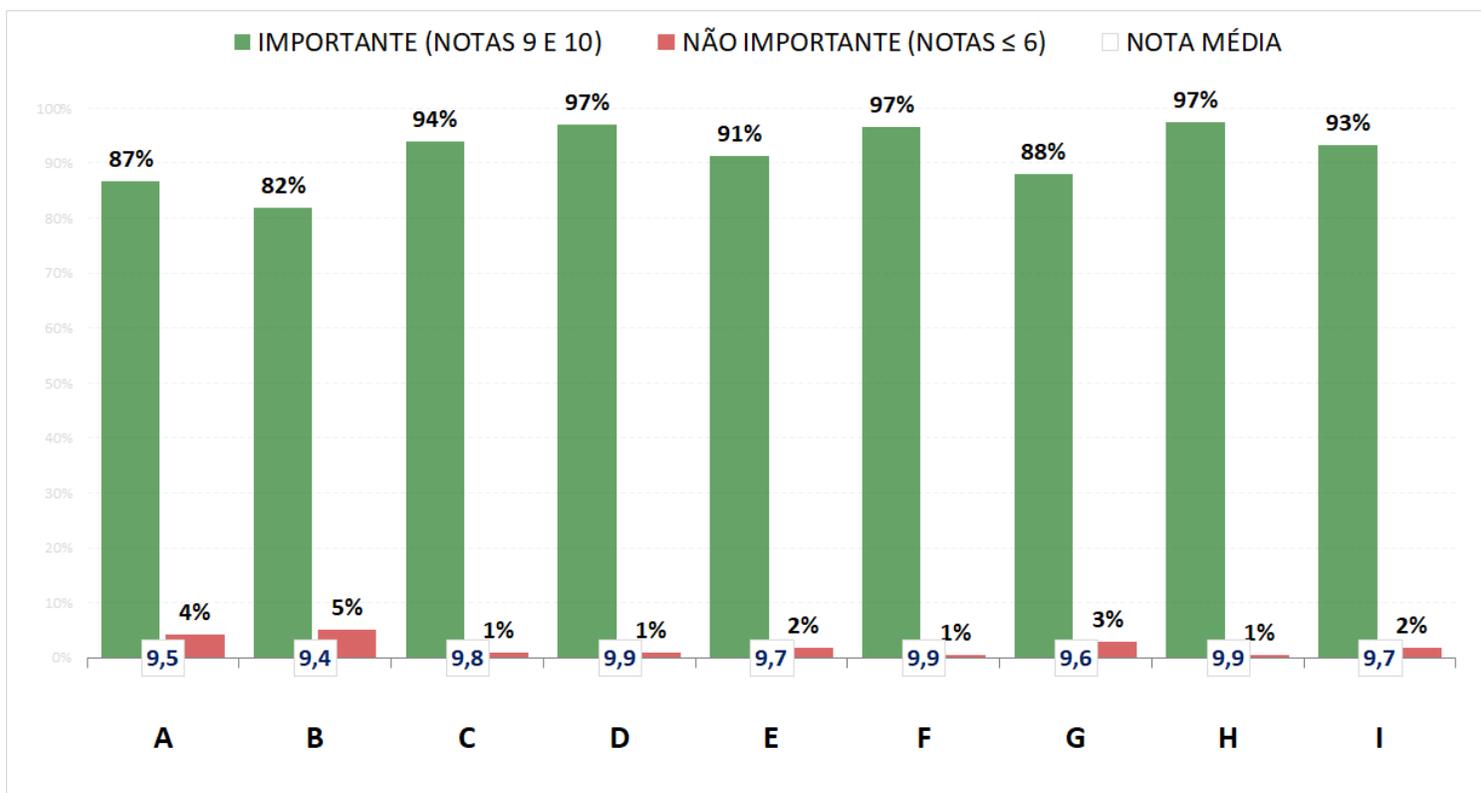
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





# 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?

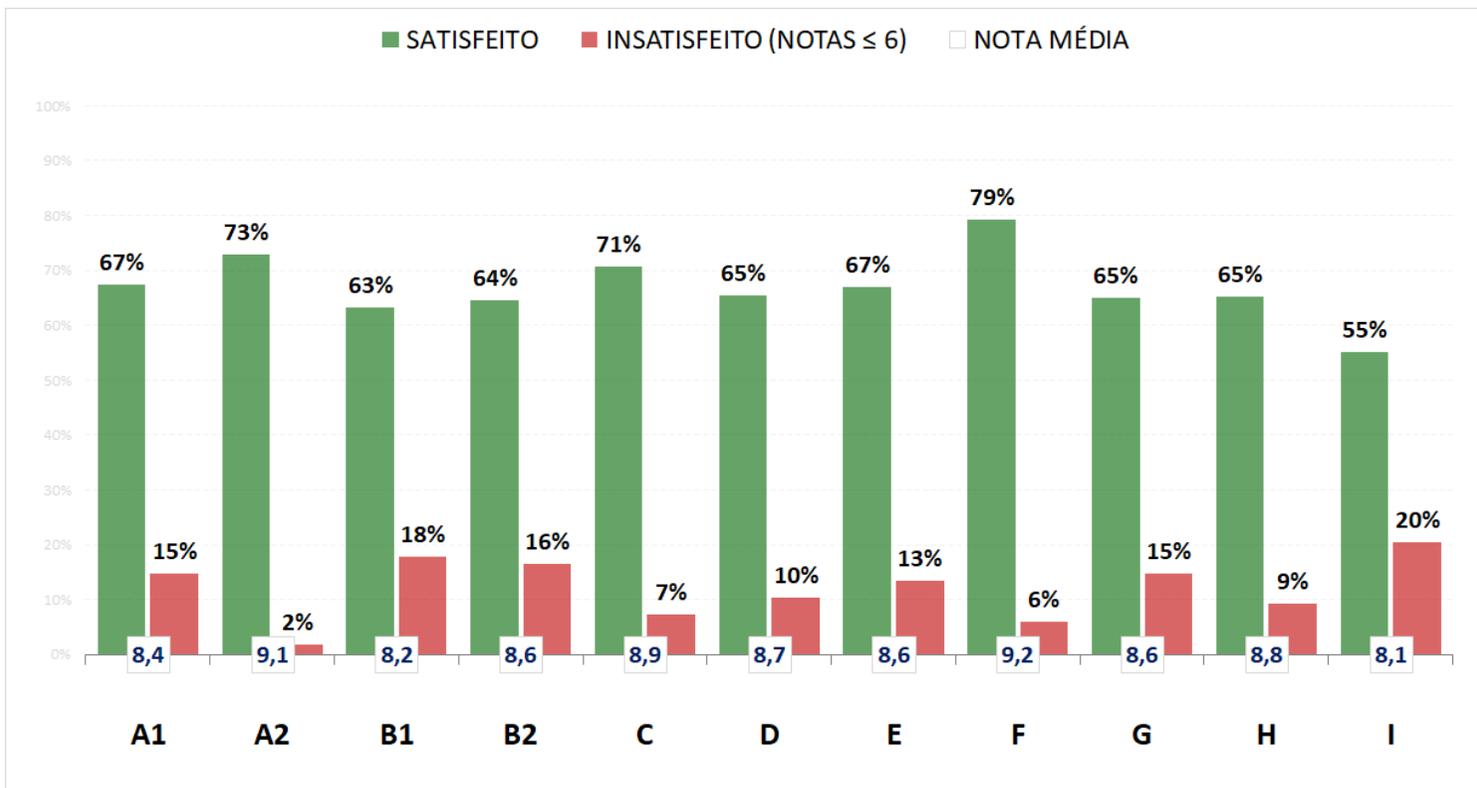


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



# 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?

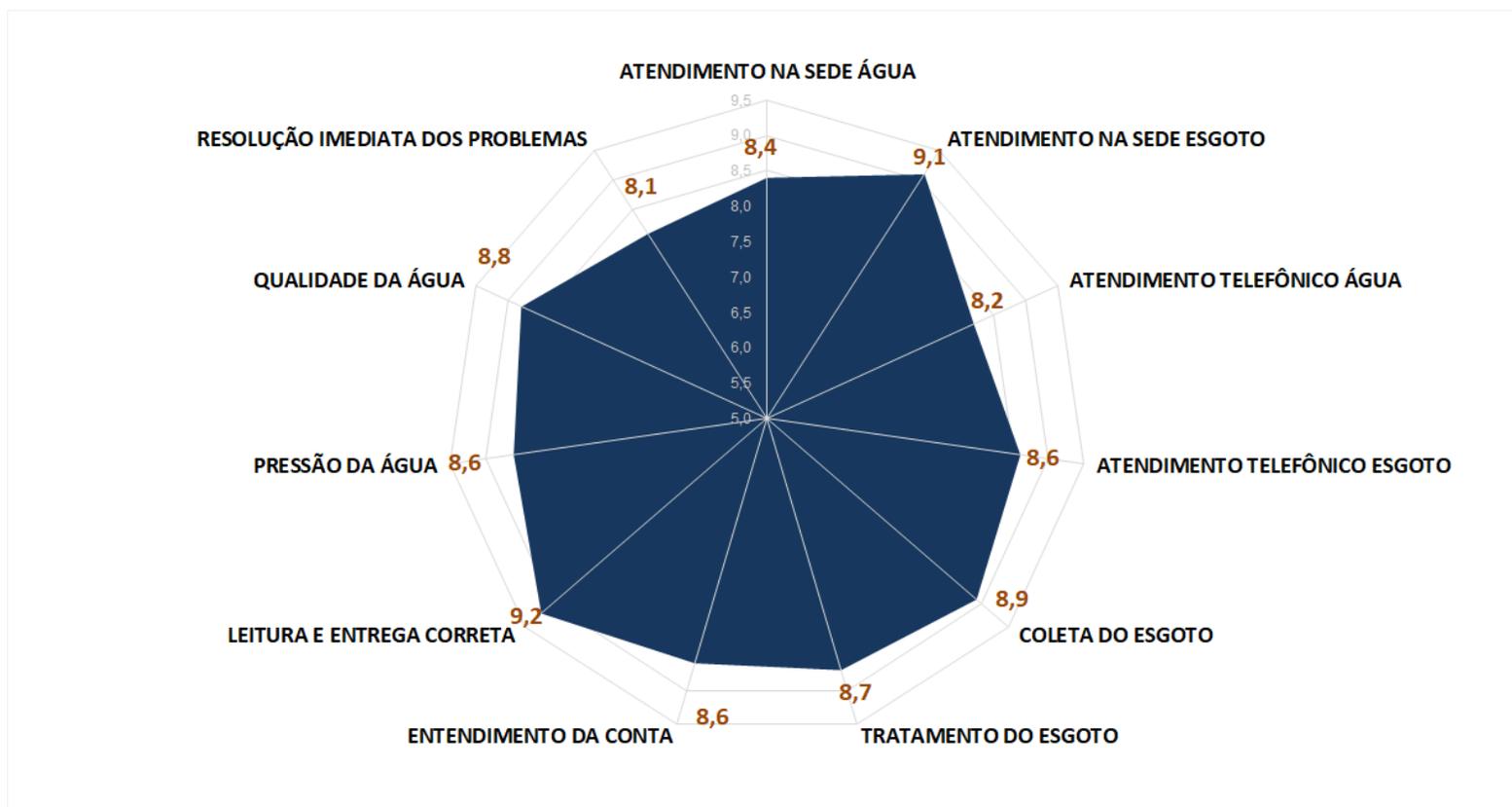


A1	ATENDIMENTO NA SEDE ÁGUA
A2	ATENDIMENTO NA SEDE ESGOTO
B1	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ÁGUA
B2	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ESGOTO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



# RADAR DE SATISFAÇÃO

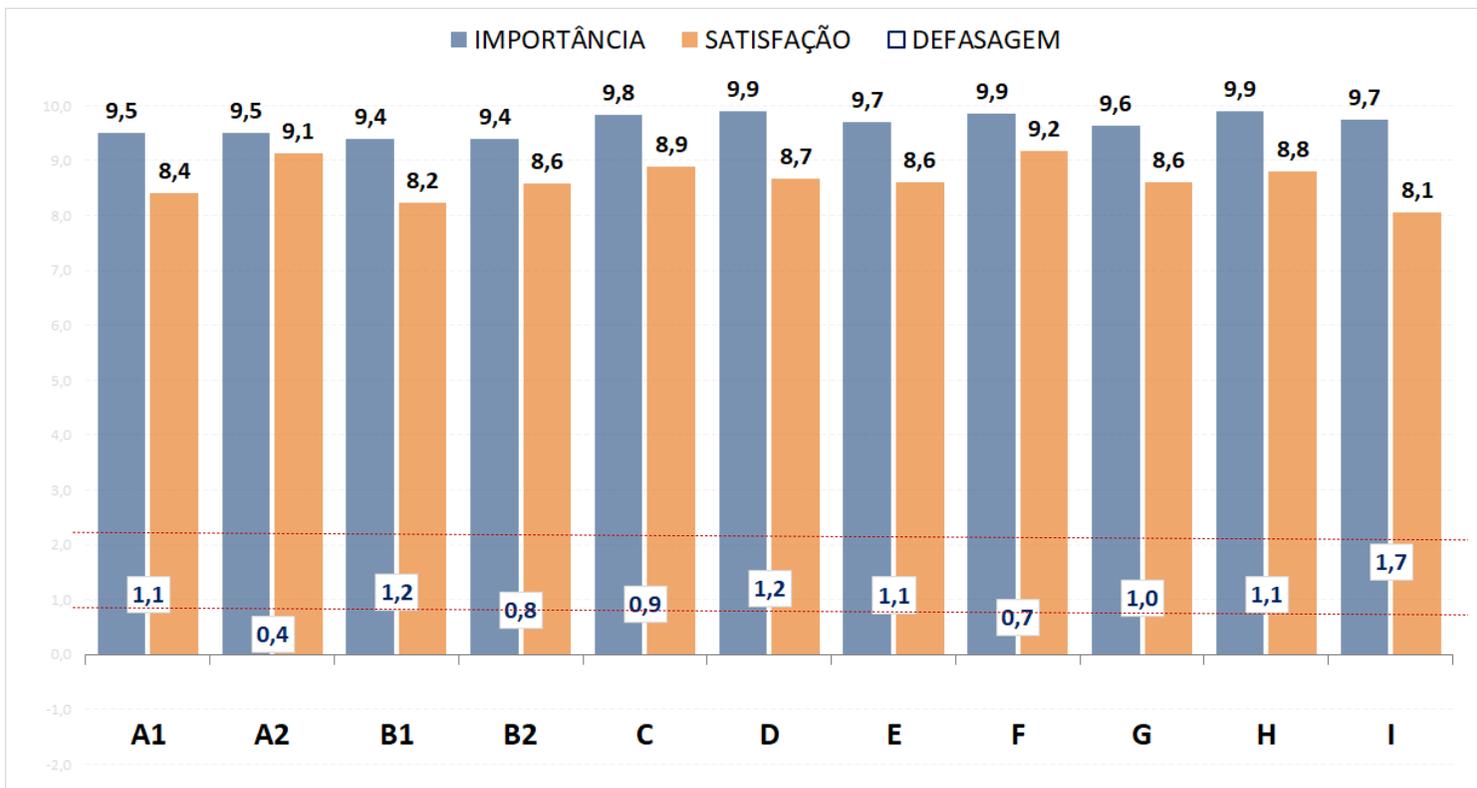
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





# 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).



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

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

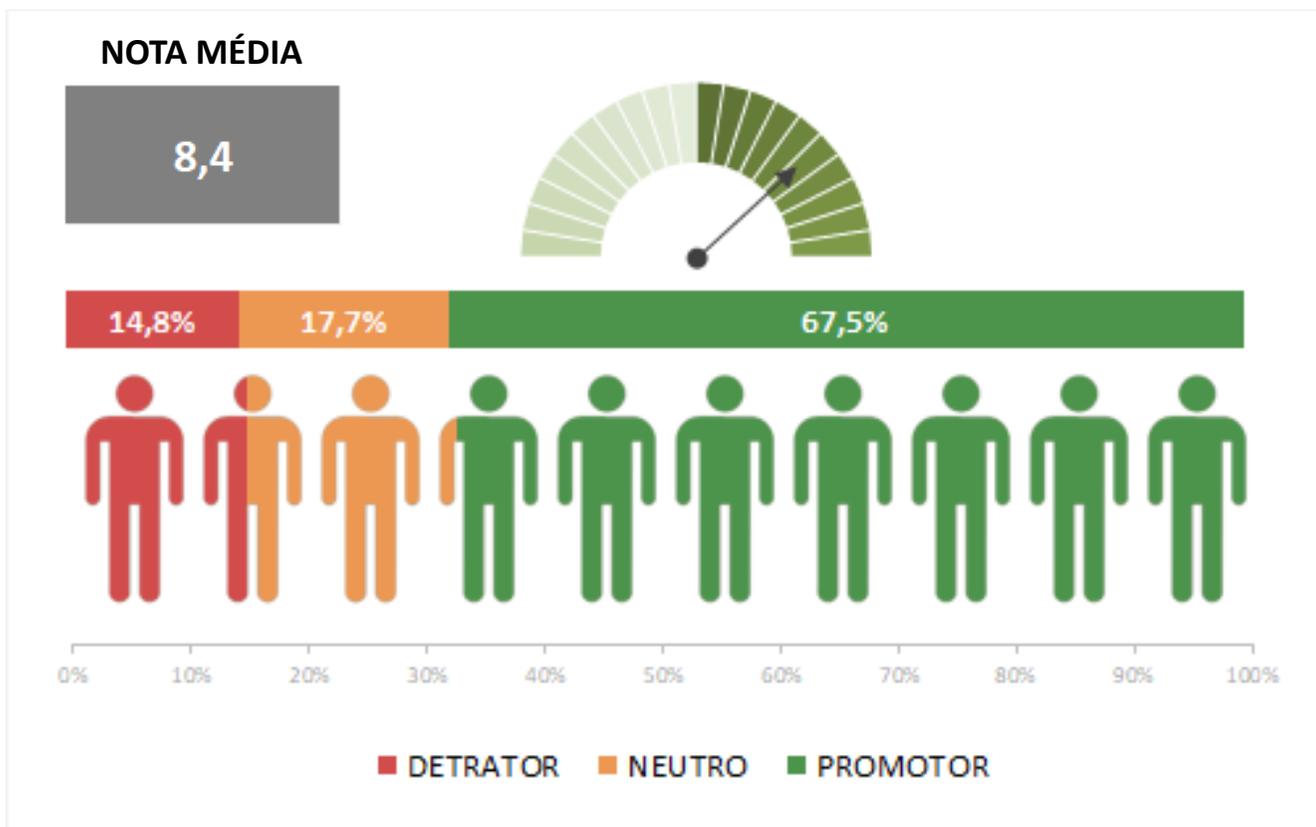


**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADORA  
PCJ

# 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: 28,2%



# ATENDIMENTO NA SEDE

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA SEDE DO 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	3,7%	4,3%	2,6%	6,8%	1,9%	2,5%	4,1%	4,6%	2,6%	2,3%	5,2%	3,9%	4,2%	4,0%
1	0,0%	0,8%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
2	3,4%	0,8%	4,8%	2,3%	0,8%	0,0%	3,9%	1,0%	0,0%	1,8%	5,8%	2,6%	0,0%	2,1%
3	1,7%	0,0%	0,0%	1,3%	0,8%	0,0%	1,1%	1,0%	0,0%	0,0%	3,9%	0,4%	2,6%	0,9%
4	1,7%	0,5%	0,0%	1,3%	1,4%	1,9%	1,6%	0,0%	1,3%	0,5%	2,2%	1,3%	0,0%	1,1%
5	4,4%	2,3%	7,4%	2,5%	2,4%	0,0%	4,1%	4,3%	8,0%	0,9%	3,2%	3,4%	3,1%	3,4%
6	4,4%	1,6%	0,0%	5,8%	1,7%	0,0%	1,9%	6,0%	1,3%	2,1%	7,5%	3,1%	2,6%	3,0%
7	6,5%	6,6%	2,6%	5,8%	9,0%	1,2%	8,0%	7,8%	3,7%	7,4%	9,3%	7,1%	4,5%	6,6%
8	10,7%	11,6%	9,5%	9,9%	13,0%	18,7%	10,4%	7,9%	16,2%	9,8%	8,0%	12,0%	7,4%	11,1%
9	17,1%	13,6%	20,1%	17,2%	11,6%	9,1%	11,4%	23,7%	9,9%	17,9%	18,4%	14,3%	19,6%	15,3%
10	46,4%	58,0%	52,9%	46,2%	57,3%	66,8%	52,7%	43,6%	57,0%	56,5%	36,5%	51,3%	55,9%	52,2%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,2</b>	<b>8,7</b>	<b>8,5</b>	<b>8,0</b>	<b>8,8</b>	<b>9,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>	<b>8,7</b>	<b>8,8</b>	<b>7,5</b>	<b>8,4</b>	<b>8,6</b>	<b>8,4</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>19,3%</b>	<b>10,2%</b>	<b>14,8%</b>	<b>20,9%</b>	<b>9,1%</b>	<b>4,4%</b>	<b>17,5%</b>	<b>17,0%</b>	<b>13,2%</b>	<b>8,5%</b>	<b>27,8%</b>	<b>15,3%</b>	<b>12,6%</b>	<b>14,8%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>63,5%</b>	<b>71,6%</b>	<b>73,0%</b>	<b>63,4%</b>	<b>68,9%</b>	<b>75,8%</b>	<b>64,1%</b>	<b>67,3%</b>	<b>66,9%</b>	<b>74,4%</b>	<b>54,9%</b>	<b>65,7%</b>	<b>75,4%</b>	<b>67,5%</b>

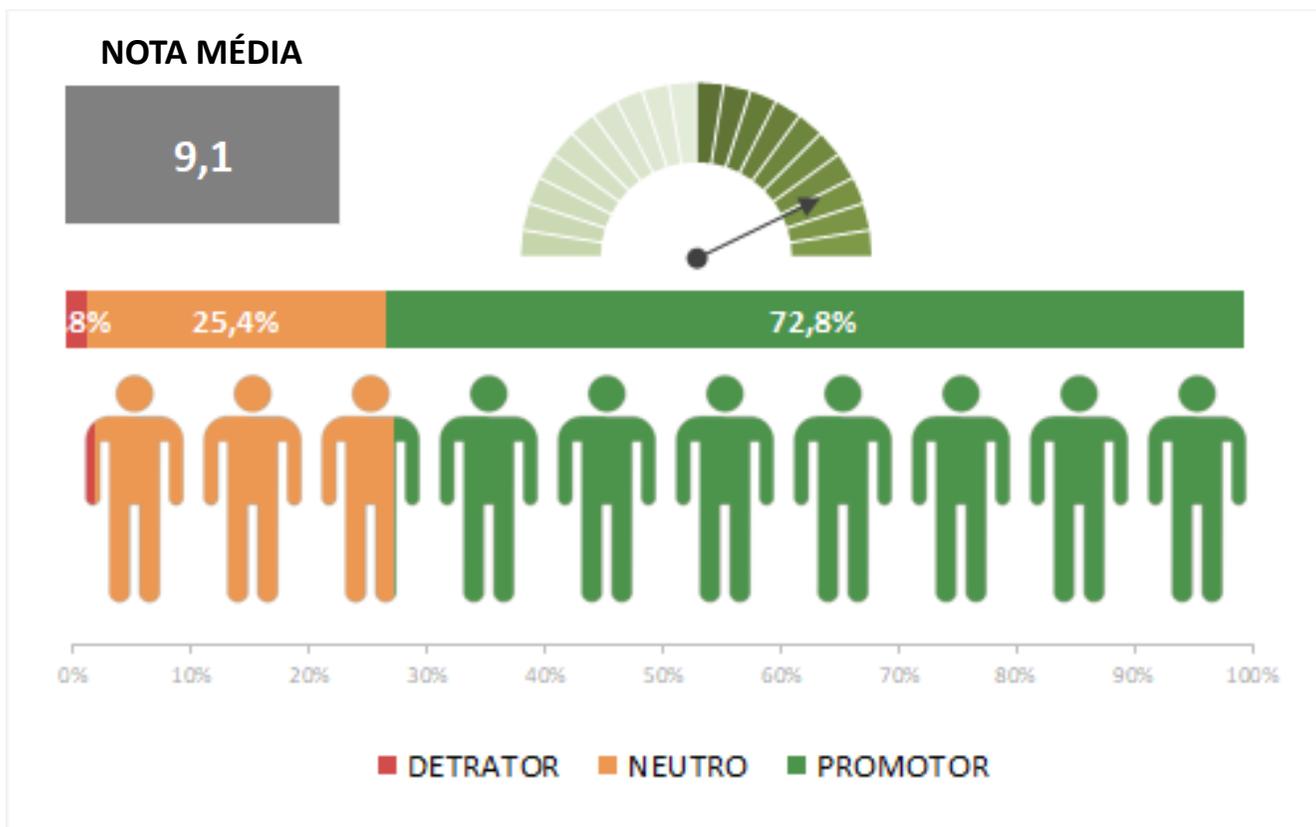


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# ATENDIMENTO NA SEDE

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 77,0%



# 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 DA SESAMM?  
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	2,0%	3,9%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,7%
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%	0,0%	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	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
6	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	2,1%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	1,1%
7	9,1%	2,6%	0,0%	8,7%	7,1%	0,0%	9,2%	2,4%	2,0%	9,6%	0,0%	6,2%	3,4%	5,6%
8	21,8%	18,0%	24,0%	17,4%	18,6%	24,1%	24,4%	8,5%	19,2%	23,0%	10,4%	23,3%	6,0%	19,8%
9	24,4%	15,5%	34,4%	20,0%	7,1%	3,9%	16,1%	35,8%	21,9%	21,0%	9,5%	21,9%	10,8%	19,6%
10	42,2%	62,5%	41,7%	53,9%	62,0%	68,2%	48,1%	53,2%	51,7%	46,4%	80,0%	46,4%	79,8%	53,2%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,9</b>	<b>9,3</b>	<b>9,2</b>	<b>9,2</b>	<b>9,1</b>	<b>9,2</b>	<b>9,0</b>	<b>9,4</b>	<b>9,1</b>	<b>9,0</b>	<b>9,7</b>	<b>9,0</b>	<b>9,7</b>	<b>9,1</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>2,5%</b>	<b>1,3%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>5,1%</b>	<b>3,9%</b>	<b>2,1%</b>	<b>0,0%</b>	<b>5,2%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>2,3%</b>	<b>0,0%</b>	<b>1,8%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>66,6%</b>	<b>78,1%</b>	<b>76,0%</b>	<b>73,9%</b>	<b>69,2%</b>	<b>72,1%</b>	<b>64,3%</b>	<b>89,0%</b>	<b>73,6%</b>	<b>67,4%</b>	<b>89,6%</b>	<b>68,2%</b>	<b>90,6%</b>	<b>72,8%</b>

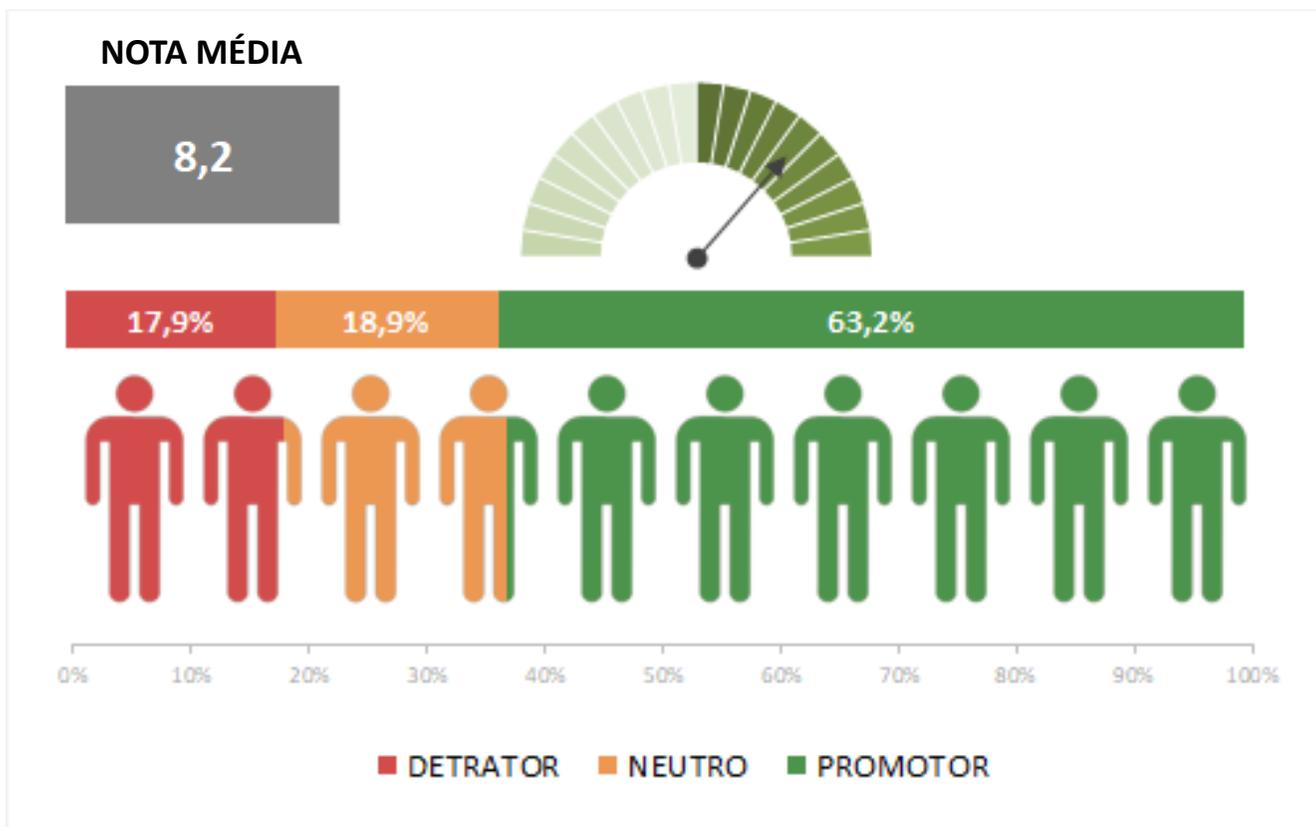


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DE COMUNICAÇÃO EM MASSA

# 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: 35,8%



# ATENDIMENTO TELEFÔNICO

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO DO 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	4,2%	4,7%	9,5%	2,4%	3,9%	1,4%	2,9%	8,0%	4,2%	5,8%	2,2%	5,0%	2,3%	4,5%
1	0,0%	0,8%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
2	4,2%	0,8%	4,5%	2,4%	1,1%	0,0%	4,3%	1,1%	0,0%	1,2%	9,1%	2,9%	0,0%	2,4%
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%	0,9%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,6%	0,7%	0,0%	0,5%	1,3%	0,3%	1,3%	0,5%
5	11,2%	5,3%	11,5%	8,2%	5,8%	5,9%	11,4%	4,9%	12,2%	8,3%	2,0%	7,8%	9,0%	8,0%
6	1,7%	2,4%	2,5%	0,0%	4,3%	1,4%	2,3%	2,2%	0,8%	3,9%	0,0%	2,6%	0,0%	2,1%
7	2,0%	10,2%	5,0%	8,7%	4,6%	1,4%	6,3%	8,9%	3,6%	7,4%	9,1%	5,7%	9,5%	6,4%
8	17,0%	8,6%	2,5%	17,3%	12,9%	10,1%	14,8%	10,8%	12,3%	10,2%	19,5%	13,3%	9,1%	12,5%
9	9,7%	16,9%	19,5%	16,1%	7,1%	1,4%	9,1%	25,0%	12,7%	13,1%	17,4%	11,8%	20,7%	13,5%
10	49,9%	49,4%	45,0%	44,0%	58,9%	78,4%	47,3%	38,4%	54,1%	48,7%	39,4%	50,0%	48,0%	49,6%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,1</b>	<b>8,3</b>	<b>7,6</b>	<b>8,3</b>	<b>8,5</b>	<b>9,3</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,5</b>	<b>8,1</b>	<b>8,0</b>	<b>8,1</b>	<b>8,6</b>	<b>8,2</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>21,3%</b>	<b>15,0%</b>	<b>28,0%</b>	<b>13,9%</b>	<b>16,5%</b>	<b>8,7%</b>	<b>22,5%</b>	<b>16,8%</b>	<b>17,3%</b>	<b>20,7%</b>	<b>14,6%</b>	<b>19,2%</b>	<b>12,6%</b>	<b>17,9%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>59,7%</b>	<b>66,2%</b>	<b>64,5%</b>	<b>60,0%</b>	<b>66,0%</b>	<b>79,8%</b>	<b>56,4%</b>	<b>63,5%</b>	<b>66,8%</b>	<b>61,8%</b>	<b>56,7%</b>	<b>61,8%</b>	<b>68,7%</b>	<b>63,2%</b>

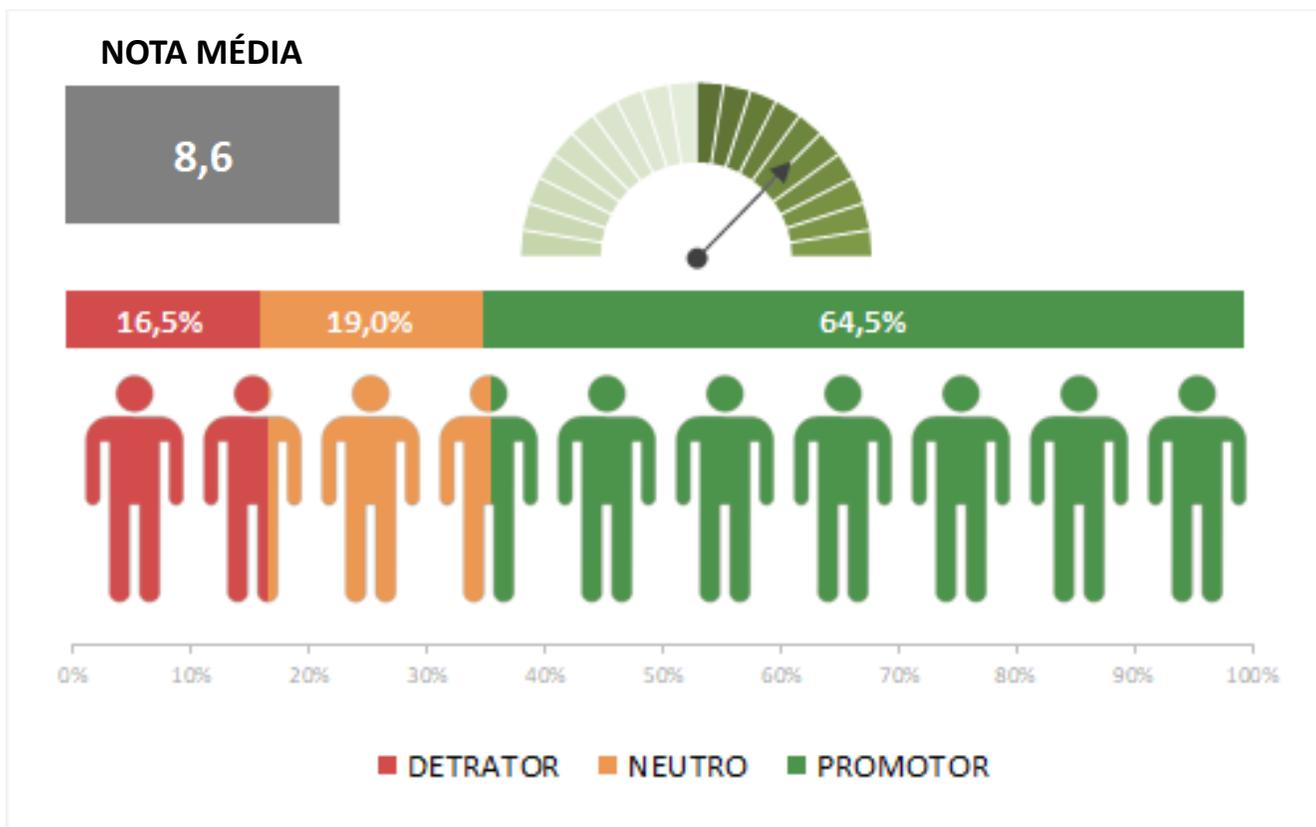


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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 DA SESAMM?

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: 80,7%



# ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	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	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,1%	0,0%	0,8%
5	18,0%	9,9%	29,9%	7,9%	6,2%	12,9%	20,0%	4,3%	24,8%	4,9%	9,4%	13,7%	12,7%	13,5%
6	3,1%	1,5%	0,0%	0,0%	6,2%	0,0%	4,4%	0,0%	0,0%	4,9%	0,0%	2,8%	0,0%	2,2%
7	3,1%	5,6%	0,0%	4,0%	8,6%	0,0%	5,7%	4,9%	5,5%	5,2%	0,0%	4,8%	3,6%	4,5%
8	12,5%	16,1%	13,0%	22,7%	7,2%	14,8%	17,9%	9,7%	8,8%	13,3%	32,5%	14,2%	15,6%	14,6%
9	17,8%	19,3%	31,2%	12,9%	14,8%	0,0%	11,2%	38,8%	17,1%	20,3%	17,9%	16,6%	25,6%	18,7%
10	45,5%	46,0%	26,0%	52,5%	54,6%	72,3%	39,1%	42,3%	43,8%	49,6%	40,2%	46,8%	42,5%	45,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,5</b>	<b>8,7</b>	<b>7,9</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>9,1</b>	<b>8,1</b>	<b>9,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>8,5</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>21,1%</b>	<b>12,9%</b>	<b>29,9%</b>	<b>7,9%</b>	<b>14,8%</b>	<b>12,9%</b>	<b>26,1%</b>	<b>4,3%</b>	<b>24,8%</b>	<b>11,6%</b>	<b>9,4%</b>	<b>17,6%</b>	<b>12,7%</b>	<b>16,5%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>63,3%</b>	<b>65,4%</b>	<b>57,1%</b>	<b>65,3%</b>	<b>69,4%</b>	<b>72,3%</b>	<b>50,3%</b>	<b>81,1%</b>	<b>60,9%</b>	<b>69,9%</b>	<b>58,1%</b>	<b>63,4%</b>	<b>68,1%</b>	<b>64,5%</b>

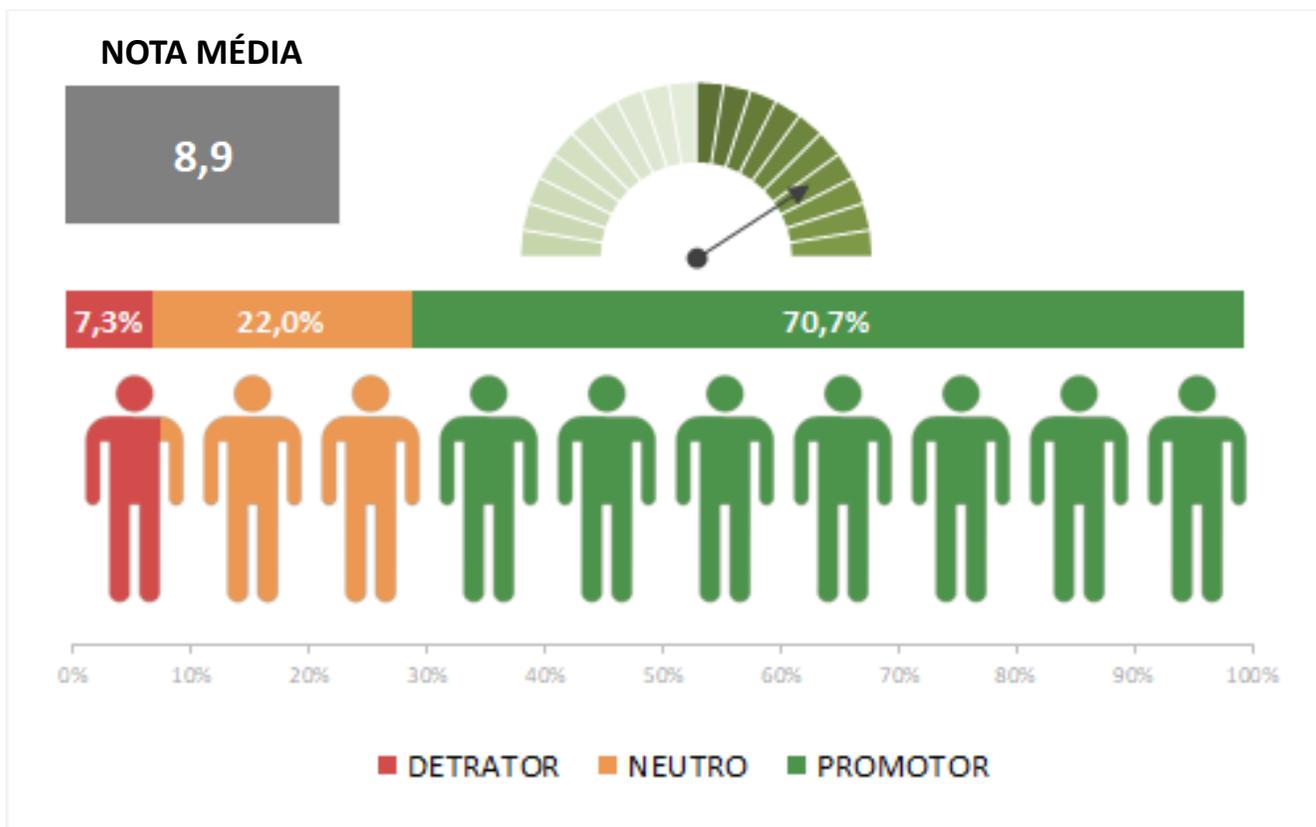


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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: 7,6%



# COLETA DE ESGOTO

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,2%	1,3%	0,0%	0,8%	2,2%	4,2%	0,0%	0,8%	3,3%	0,0%	1,4%	1,5%	0,0%	1,2%
1	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%	0,4%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,6%	0,9%	0,4%	1,1%	0,5%
2	1,4%	0,9%	0,0%	1,7%	1,1%	2,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,9%	3,5%	1,4%	0,0%	1,1%
3	0,6%	1,4%	0,0%	0,0%	2,4%	1,6%	1,5%	0,0%	0,6%	1,3%	0,0%	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	1,6%	2,4%	1,9%	2,7%	1,3%	1,7%	2,6%	1,4%	0,0%	1,7%	1,8%	1,8%	2,9%	2,0%
6	0,6%	2,4%	0,0%	3,1%	0,7%	1,4%	1,5%	1,6%	2,1%	1,2%	1,5%	1,1%	3,6%	1,5%
7	7,9%	8,2%	10,6%	8,7%	6,1%	5,5%	10,1%	7,2%	8,6%	7,5%	9,7%	7,7%	9,7%	8,0%
8	15,5%	12,5%	12,5%	12,0%	16,6%	8,0%	20,0%	10,6%	10,0%	15,9%	14,7%	14,9%	9,3%	14,0%
9	7,9%	12,1%	10,6%	14,2%	5,7%	6,6%	8,3%	14,2%	9,3%	11,7%	8,1%	11,0%	5,2%	10,0%
10	63,5%	58,0%	64,5%	55,9%	63,4%	69,0%	54,9%	62,2%	66,2%	59,2%	58,5%	59,2%	68,3%	60,7%
<b>MÉDIA</b>	<b>9,0</b>	<b>8,8</b>	<b>9,2</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>9,1</b>	<b>9,0</b>	<b>9,0</b>	<b>8,7</b>	<b>8,9</b>	<b>9,1</b>	<b>8,9</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>5,2%</b>	<b>9,3%</b>	<b>1,9%</b>	<b>9,1%</b>	<b>8,2%</b>	<b>10,9%</b>	<b>6,7%</b>	<b>5,8%</b>	<b>6,0%</b>	<b>5,8%</b>	<b>9,0%</b>	<b>7,3%</b>	<b>7,6%</b>	<b>7,3%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>71,4%</b>	<b>70,1%</b>	<b>75,1%</b>	<b>70,1%</b>	<b>69,1%</b>	<b>75,6%</b>	<b>63,2%</b>	<b>76,4%</b>	<b>75,4%</b>	<b>70,9%</b>	<b>66,6%</b>	<b>70,1%</b>	<b>73,5%</b>	<b>70,7%</b>

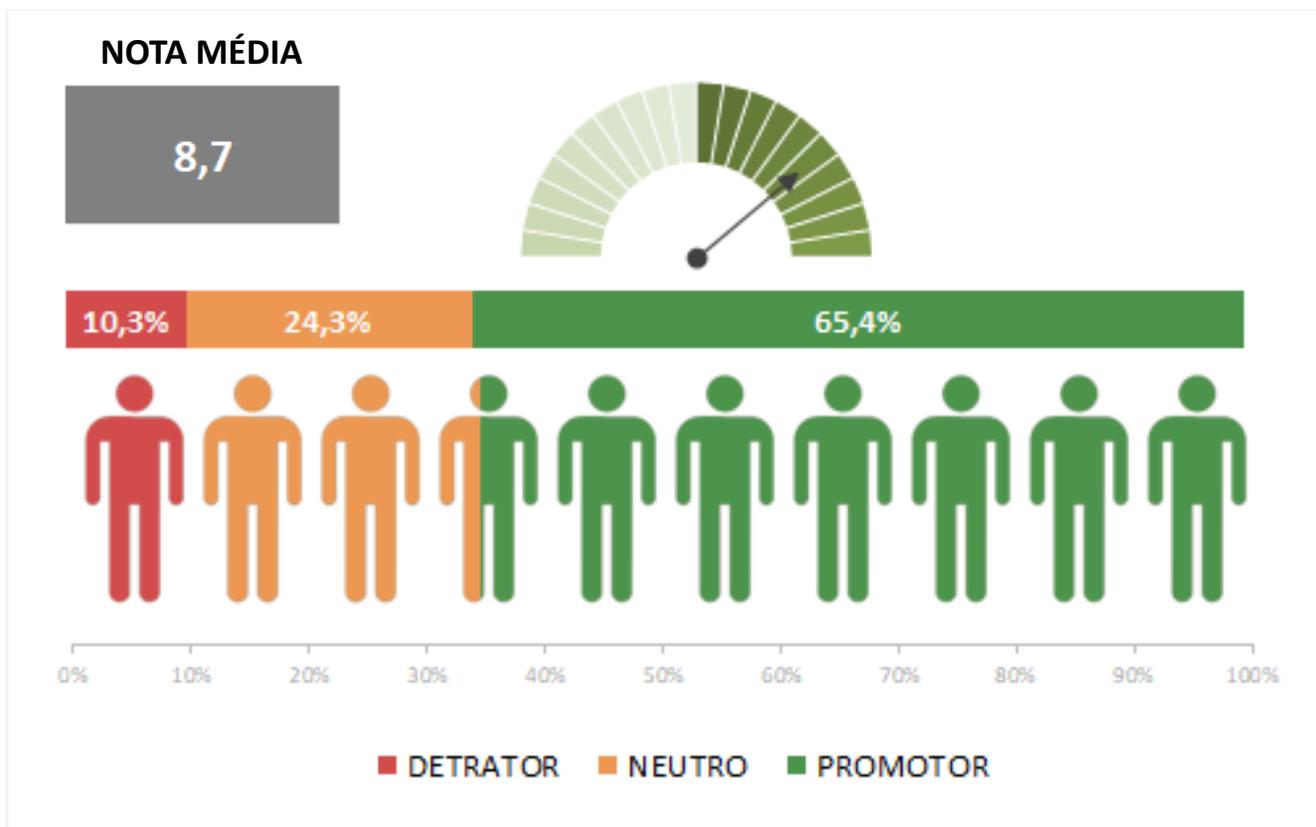


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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: 12,4%



# TRATAMENTO DE ESGOTO

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	0,6%	1,9%	0,0%	1,7%	1,6%	3,1%	0,0%	1,7%	2,4%	0,0%	3,4%	1,6%	0,0%	1,3%
1	0,0%	0,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
2	3,0%	1,6%	0,0%	3,8%	1,9%	2,1%	0,0%	4,9%	2,5%	1,0%	5,5%	2,2%	2,4%	2,2%
3	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,8%	1,6%	0,4%	0,5%	0,6%	0,4%	1,0%	0,9%	0,0%	0,7%
4	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,4%	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
5	3,0%	4,4%	1,9%	3,0%	5,6%	7,2%	4,3%	1,0%	2,9%	3,1%	3,0%	3,7%	4,1%	3,8%
6	1,5%	1,6%	0,0%	2,8%	1,2%	0,0%	1,7%	2,2%	1,0%	0,6%	4,9%	1,1%	3,7%	1,5%
7	7,4%	7,2%	8,5%	6,4%	7,5%	5,4%	11,6%	3,4%	7,2%	7,9%	6,7%	7,6%	5,8%	7,3%
8	18,1%	16,1%	23,0%	14,9%	15,9%	6,6%	24,8%	14,5%	13,8%	19,4%	15,7%	17,3%	15,5%	17,0%
9	6,9%	13,2%	7,0%	14,5%	8,1%	8,5%	6,1%	16,2%	7,7%	12,0%	11,0%	11,0%	6,8%	10,3%
10	59,4%	51,4%	59,6%	52,2%	55,5%	65,3%	49,8%	55,0%	61,9%	54,2%	48,8%	53,8%	61,7%	55,1%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,8</b>	<b>8,5</b>	<b>9,1</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>	<b>8,2</b>	<b>8,6</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>8,2%</b>	<b>12,1%</b>	<b>1,9%</b>	<b>12,1%</b>	<b>13,0%</b>	<b>14,1%</b>	<b>7,7%</b>	<b>10,9%</b>	<b>9,4%</b>	<b>6,5%</b>	<b>17,8%</b>	<b>10,3%</b>	<b>10,3%</b>	<b>10,3%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>66,3%</b>	<b>64,6%</b>	<b>66,7%</b>	<b>66,7%</b>	<b>63,6%</b>	<b>73,8%</b>	<b>55,9%</b>	<b>71,2%</b>	<b>69,6%</b>	<b>66,2%</b>	<b>59,8%</b>	<b>64,8%</b>	<b>68,5%</b>	<b>65,4%</b>

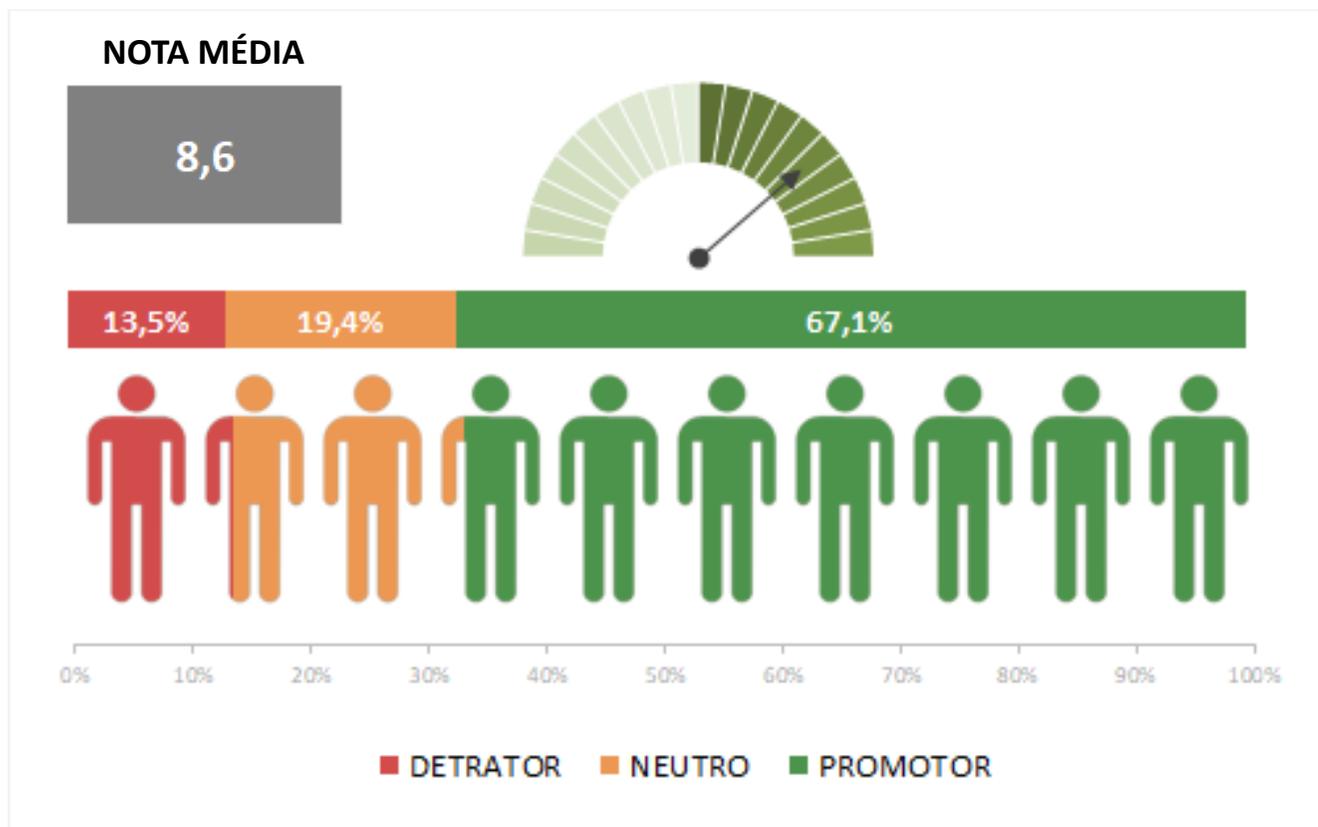


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 2,3%



# ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,8%	3,2%	1,8%	1,7%	3,7%	5,6%	3,1%	0,0%	4,7%	2,5%	0,0%	3,0%	0,0%	2,5%
1	0,0%	0,6%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
3	0,7%	0,3%	0,0%	0,9%	0,4%	0,8%	0,9%	0,0%	0,6%	0,7%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
4	1,3%	0,3%	0,0%	0,9%	1,0%	1,2%	1,2%	0,0%	0,9%	0,0%	2,6%	0,5%	2,2%	0,8%
5	5,9%	7,1%	0,0%	10,0%	6,6%	8,6%	8,3%	3,3%	11,0%	4,2%	5,9%	6,1%	8,8%	6,6%
6	3,3%	1,8%	0,0%	4,3%	2,1%	1,2%	2,7%	3,1%	0,9%	3,5%	2,6%	2,8%	1,0%	2,5%
7	6,7%	6,1%	11,6%	5,3%	4,9%	1,5%	7,0%	8,7%	3,6%	8,0%	7,0%	7,6%	0,0%	6,4%
8	15,2%	11,1%	11,6%	13,5%	13,4%	6,5%	16,7%	12,9%	13,5%	12,6%	15,0%	11,2%	22,6%	13,1%
9	11,6%	13,9%	24,7%	10,4%	9,2%	8,8%	8,2%	20,6%	11,3%	13,4%	13,1%	13,4%	9,7%	12,8%
10	52,8%	55,6%	50,3%	52,3%	58,0%	64,6%	51,3%	51,5%	52,4%	54,7%	53,9%	54,0%	55,7%	54,3%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>9,0</b>	<b>8,4</b>	<b>8,6</b>	<b>8,5</b>	<b>8,3</b>	<b>9,0</b>	<b>8,3</b>	<b>8,7</b>	<b>8,8</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,6</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>13,7%</b>	<b>13,3%</b>	<b>1,8%</b>	<b>18,6%</b>	<b>14,5%</b>	<b>18,6%</b>	<b>16,9%</b>	<b>6,4%</b>	<b>19,2%</b>	<b>11,5%</b>	<b>11,1%</b>	<b>13,8%</b>	<b>12,0%</b>	<b>13,5%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>64,4%</b>	<b>69,5%</b>	<b>75,0%</b>	<b>62,6%</b>	<b>67,3%</b>	<b>73,4%</b>	<b>59,5%</b>	<b>72,1%</b>	<b>63,7%</b>	<b>68,0%</b>	<b>67,0%</b>	<b>67,4%</b>	<b>65,5%</b>	<b>67,1%</b>

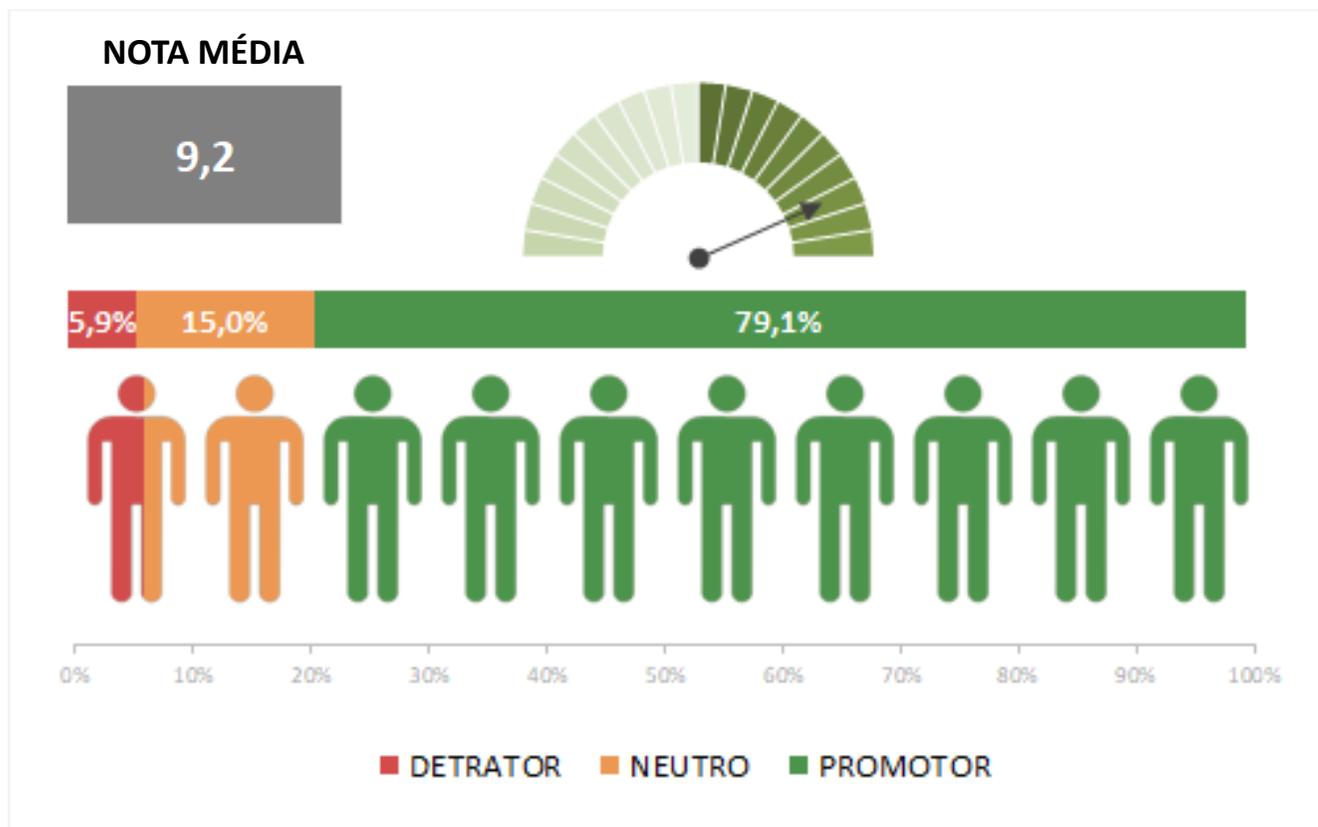


**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADORA  
PCJ

# 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: 1,1%



# 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	2,0%	1,3%	1,8%	1,9%	1,4%	2,3%	2,3%	0,5%	1,8%	0,9%	0,0%	2,0%	0,0%	1,7%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,6%	0,2%	1,0%	0,3%
3	0,0%	1,4%	0,0%	1,5%	0,4%	0,7%	0,7%	0,8%	0,6%	0,0%	2,8%	0,2%	3,6%	0,7%
4	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
5	2,8%	0,9%	0,0%	2,8%	1,8%	0,7%	2,9%	1,2%	2,4%	1,8%	1,3%	2,2%	0,0%	1,8%
6	0,7%	1,4%	0,0%	2,4%	0,4%	0,0%	1,8%	1,0%	1,0%	0,3%	3,1%	1,0%	1,8%	1,1%
7	1,5%	2,6%	0,0%	4,1%	1,2%	1,5%	2,4%	2,1%	1,6%	2,0%	2,2%	2,5%	0,0%	2,1%
8	14,4%	11,5%	16,6%	12,3%	11,7%	8,9%	14,0%	14,1%	12,8%	14,4%	10,8%	13,2%	11,1%	12,9%
9	13,3%	10,0%	13,0%	13,6%	9,1%	4,1%	10,8%	17,1%	12,1%	11,1%	13,2%	10,6%	16,9%	11,6%
10	64,7%	70,2%	68,7%	61,5%	72,7%	80,5%	65,1%	62,4%	66,7%	69,5%	65,0%	67,9%	65,6%	67,6%
<b>MÉDIA</b>	<b>9,1</b>	<b>9,2</b>	<b>9,4</b>	<b>9,0</b>	<b>9,3</b>	<b>9,3</b>	<b>9,0</b>	<b>9,2</b>	<b>9,1</b>	<b>9,4</b>	<b>9,1</b>	<b>9,2</b>	<b>9,2</b>	<b>9,2</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>6,1%</b>	<b>5,7%</b>	<b>1,8%</b>	<b>8,6%</b>	<b>5,4%</b>	<b>5,0%</b>	<b>7,7%</b>	<b>4,4%</b>	<b>6,8%</b>	<b>3,0%</b>	<b>8,8%</b>	<b>5,8%</b>	<b>6,4%</b>	<b>5,9%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>78,1%</b>	<b>80,1%</b>	<b>81,7%</b>	<b>75,1%</b>	<b>81,7%</b>	<b>84,6%</b>	<b>76,0%</b>	<b>79,5%</b>	<b>78,8%</b>	<b>80,6%</b>	<b>78,2%</b>	<b>78,5%</b>	<b>82,6%</b>	<b>79,1%</b>

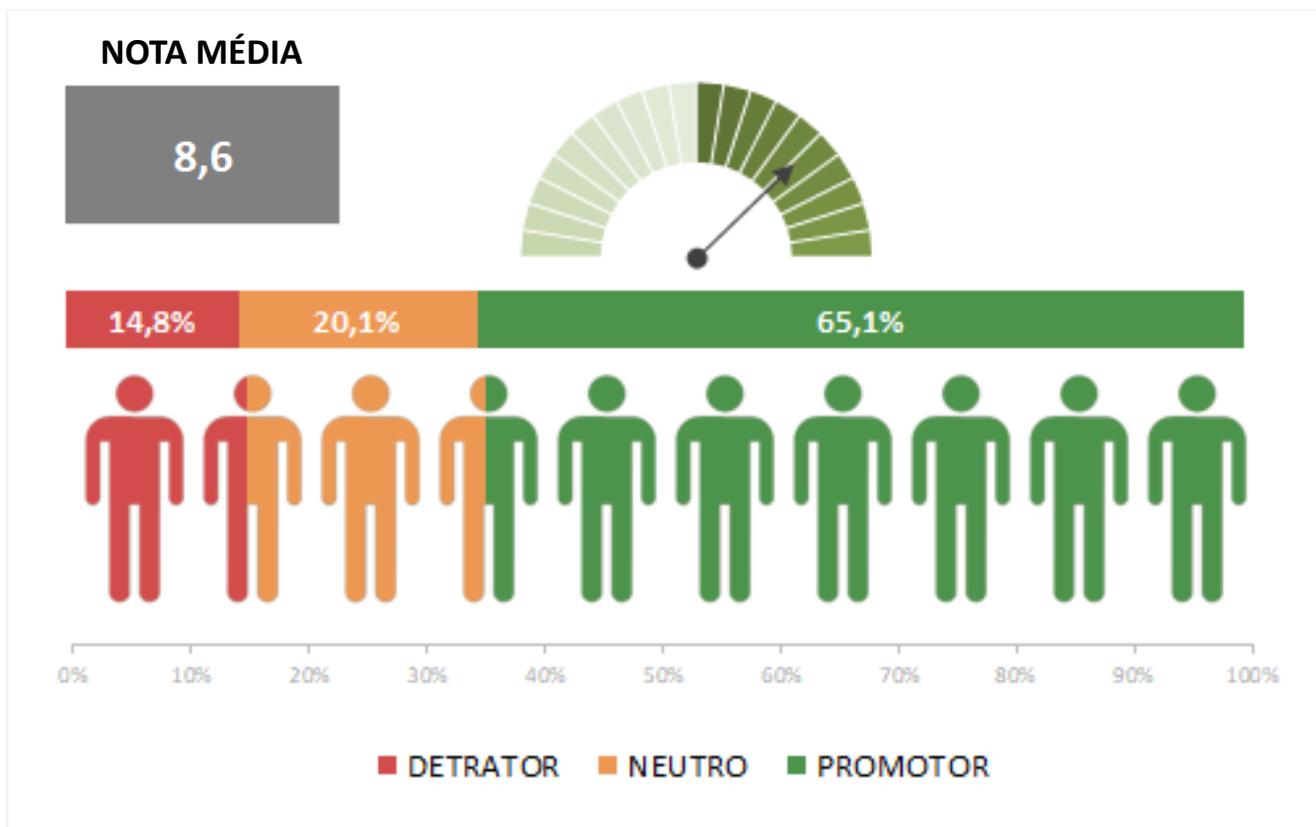


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# PRESSÃO DA ÁGUA

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 0,5%



# 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	1,1%	0,9%	0,0%	0,0%	2,4%	2,6%	1,0%	0,0%	0,6%	1,7%	0,0%	1,2%	0,0%	1,0%
1	0,0%	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
2	2,0%	1,2%	0,0%	2,6%	1,4%	0,7%	1,7%	2,0%	0,0%	2,7%	1,3%	1,5%	1,8%	1,6%
3	1,8%	0,0%	0,0%	0,9%	1,3%	1,1%	0,8%	0,7%	0,9%	0,7%	1,3%	1,0%	0,0%	0,9%
4	1,9%	1,1%	3,2%	1,5%	0,6%	2,4%	2,2%	0,0%	0,9%	2,5%	0,0%	1,7%	0,0%	1,5%
5	5,5%	6,4%	1,8%	7,7%	6,3%	7,4%	5,6%	5,4%	6,5%	5,1%	7,0%	6,0%	5,9%	6,0%
6	4,4%	3,0%	3,2%	3,3%	4,2%	1,4%	4,1%	4,6%	5,2%	2,0%	5,9%	3,8%	2,8%	3,7%
7	5,2%	6,5%	9,9%	6,3%	3,6%	0,7%	6,9%	8,0%	4,5%	5,6%	9,1%	5,3%	8,8%	5,9%
8	14,6%	13,8%	23,2%	13,5%	10,6%	9,6%	9,5%	22,7%	8,4%	17,4%	14,7%	13,8%	16,4%	14,2%
9	10,3%	8,5%	11,6%	6,5%	11,0%	3,3%	10,5%	12,0%	6,1%	10,6%	11,9%	9,2%	10,0%	9,4%
10	53,2%	58,0%	47,2%	57,0%	58,5%	70,7%	57,0%	44,6%	66,9%	51,1%	48,8%	56,0%	54,2%	55,7%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,5</b>	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>	<b>8,5</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,6</b>	<b>8,5</b>	<b>8,9</b>	<b>8,4</b>	<b>8,5</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,6</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>16,7%</b>	<b>13,1%</b>	<b>8,1%</b>	<b>16,8%</b>	<b>16,3%</b>	<b>15,7%</b>	<b>16,1%</b>	<b>12,8%</b>	<b>14,2%</b>	<b>15,3%</b>	<b>15,5%</b>	<b>15,7%</b>	<b>10,5%</b>	<b>14,8%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>63,5%</b>	<b>66,5%</b>	<b>58,8%</b>	<b>63,5%</b>	<b>69,5%</b>	<b>74,0%</b>	<b>67,4%</b>	<b>56,5%</b>	<b>73,0%</b>	<b>61,7%</b>	<b>60,7%</b>	<b>65,2%</b>	<b>64,2%</b>	<b>65,1%</b>

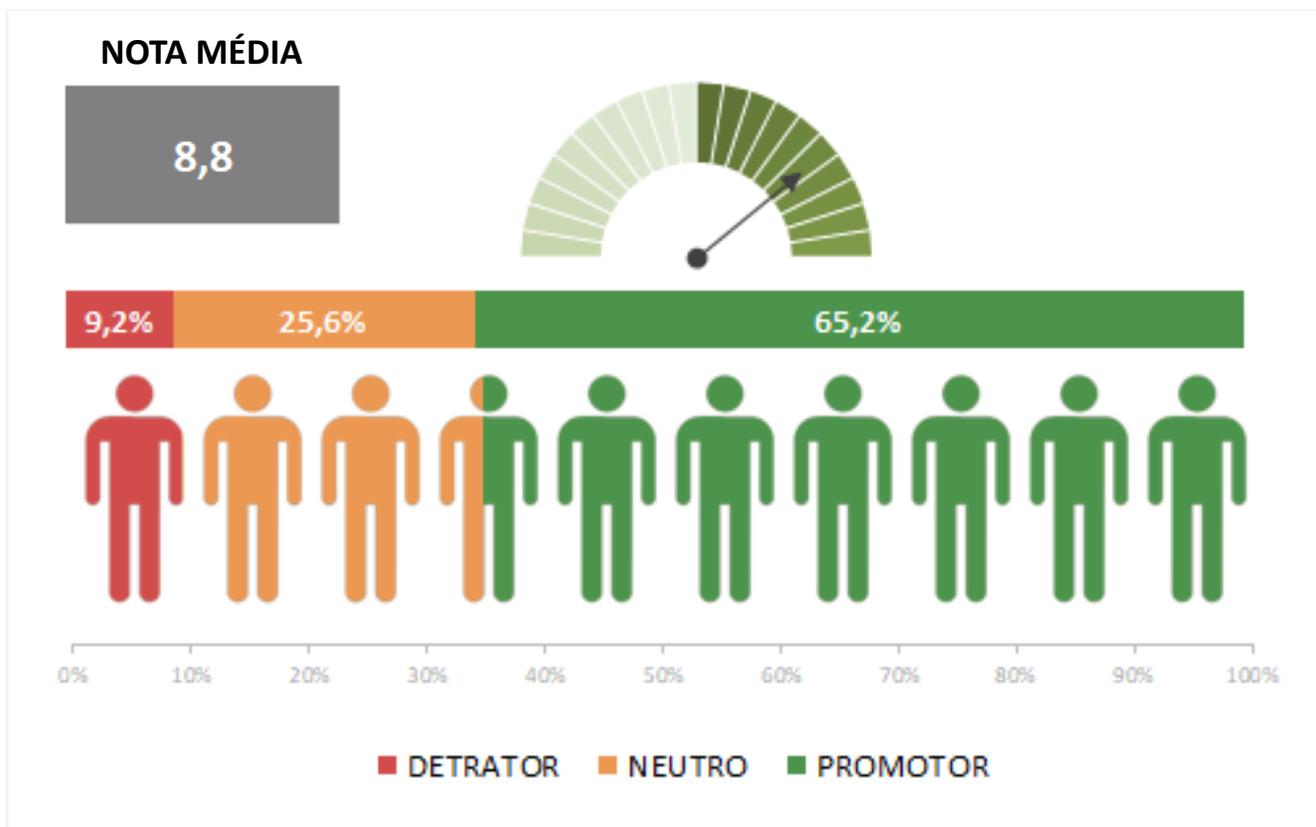


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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: 0,4%



# QUALIDADE DA ÁGUA

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,3%	0,6%	0,0%	0,9%	1,4%	0,0%	2,2%	0,0%	1,8%	0,9%	0,0%	1,1%	0,0%	0,9%
1	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	1,0%	0,2%
2	0,7%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	2,2%	0,4%
3	0,5%	1,5%	0,0%	0,7%	1,8%	0,0%	1,2%	1,5%	0,0%	1,0%	2,7%	1,2%	0,0%	1,0%
4	1,3%	0,6%	3,2%	0,7%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,1%	0,0%	0,9%
5	2,4%	3,0%	1,8%	2,4%	3,4%	1,9%	2,8%	3,2%	1,5%	4,1%	1,3%	3,2%	0,0%	2,7%
6	3,7%	2,6%	6,3%	2,2%	2,4%	0,7%	4,9%	2,6%	3,7%	2,0%	5,3%	2,3%	7,5%	3,1%
7	5,7%	4,2%	4,9%	5,0%	4,8%	1,4%	6,2%	5,6%	1,1%	4,7%	11,2%	4,7%	6,2%	4,9%
8	22,2%	19,1%	19,7%	27,9%	14,3%	9,5%	19,0%	29,6%	19,7%	22,1%	20,3%	21,0%	18,5%	20,6%
9	11,0%	12,0%	18,7%	12,4%	7,3%	4,8%	10,8%	16,6%	7,9%	13,6%	12,8%	11,3%	12,4%	11,5%
10	51,2%	56,1%	45,4%	46,9%	64,1%	81,7%	49,9%	40,4%	64,3%	49,7%	43,9%	54,0%	52,2%	53,7%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,7</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>	<b>8,9</b>	<b>9,6</b>	<b>8,5</b>	<b>8,7</b>	<b>9,1</b>	<b>8,7</b>	<b>8,5</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>9,9%</b>	<b>8,6%</b>	<b>11,3%</b>	<b>7,9%</b>	<b>9,5%</b>	<b>2,6%</b>	<b>14,1%</b>	<b>7,8%</b>	<b>7,0%</b>	<b>9,9%</b>	<b>11,7%</b>	<b>8,9%</b>	<b>10,7%</b>	<b>9,2%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>62,2%</b>	<b>68,0%</b>	<b>64,1%</b>	<b>59,2%</b>	<b>71,4%</b>	<b>86,5%</b>	<b>60,7%</b>	<b>57,0%</b>	<b>72,2%</b>	<b>63,3%</b>	<b>56,7%</b>	<b>65,4%</b>	<b>64,6%</b>	<b>65,2%</b>

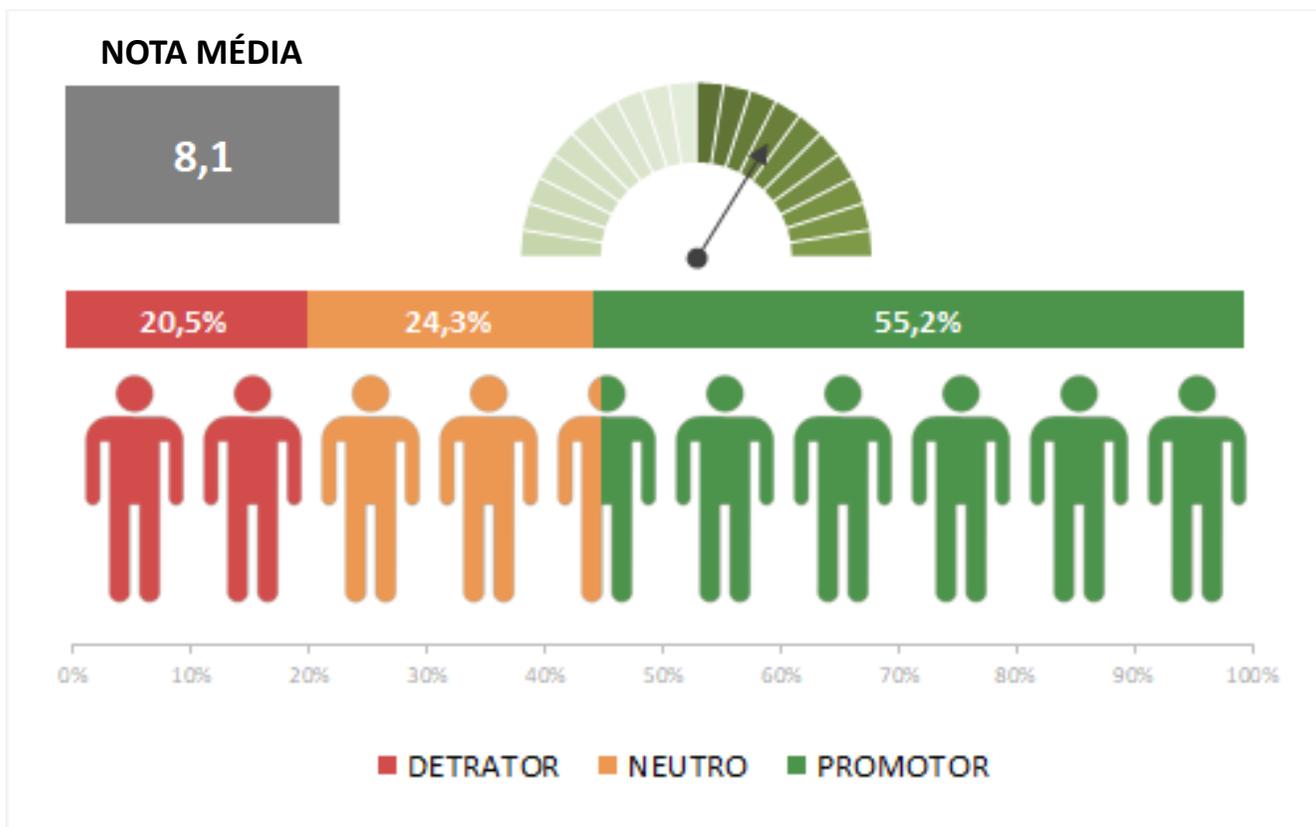


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# 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: 16,3%



# RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

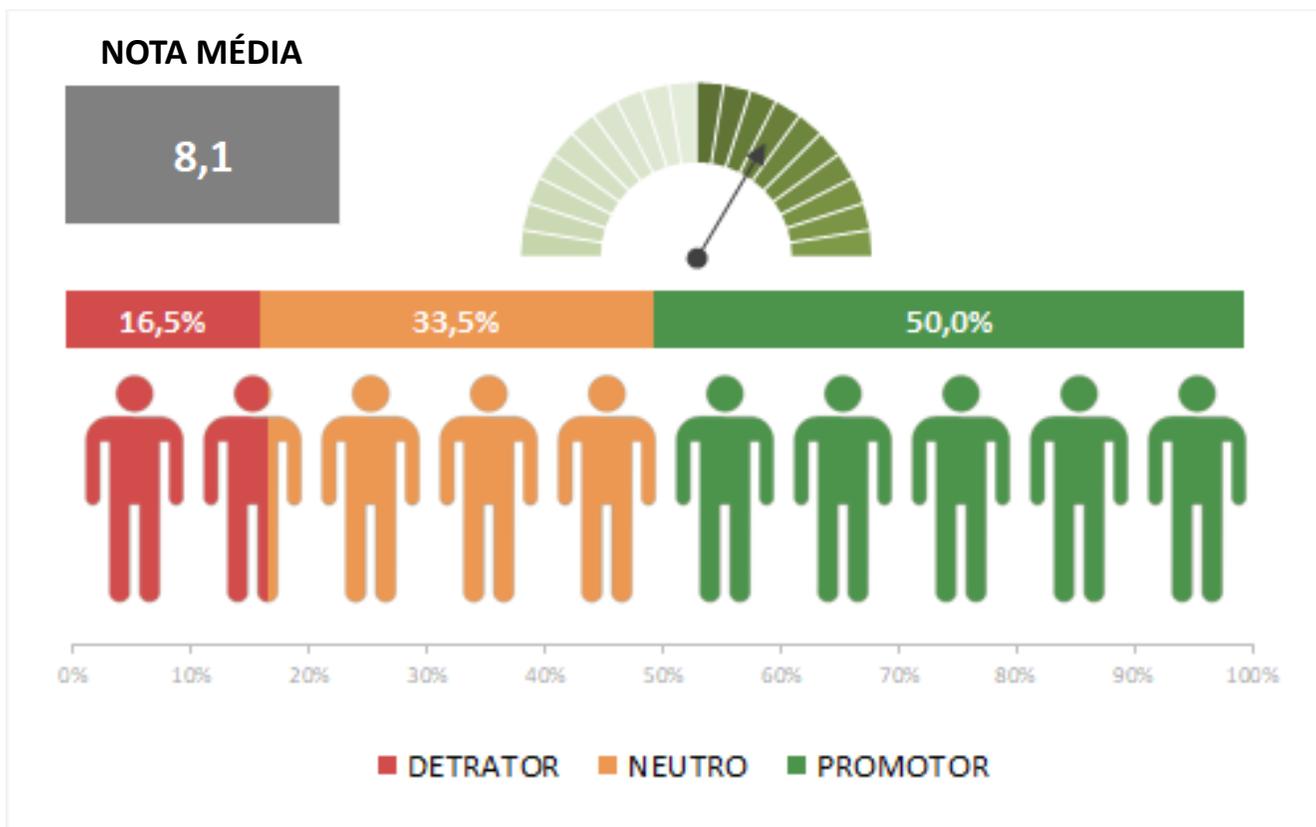
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	3,1%	2,6%	0,0%	2,1%	4,8%	4,4%	3,5%	1,2%	3,5%	3,8%	0,0%	3,4%	0,0%	2,8%
1	0,9%	0,6%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,7%	1,9%	0,4%	2,5%	0,8%
2	1,6%	0,6%	4,1%	0,8%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	1,3%	0,0%	1,1%
3	1,5%	1,3%	0,0%	2,7%	0,8%	0,0%	1,0%	2,7%	0,0%	0,7%	4,9%	0,9%	4,0%	1,4%
4	2,2%	1,5%	0,0%	1,0%	3,4%	4,9%	1,4%	0,5%	1,8%	2,4%	0,9%	2,0%	1,1%	1,8%
5	9,3%	6,6%	8,7%	9,4%	6,1%	11,0%	6,6%	7,7%	14,3%	3,3%	6,5%	8,2%	6,3%	7,9%
6	6,4%	3,1%	4,1%	2,7%	6,9%	0,0%	5,8%	5,9%	2,8%	4,5%	8,0%	4,3%	6,6%	4,7%
7	12,5%	7,6%	17,4%	9,6%	6,9%	0,9%	13,7%	10,4%	7,1%	13,9%	5,7%	9,8%	10,1%	9,9%
8	8,4%	20,0%	9,1%	19,4%	12,0%	3,8%	15,0%	19,9%	11,0%	14,1%	21,3%	14,3%	15,5%	14,5%
9	13,8%	12,9%	21,9%	12,1%	10,7%	5,3%	10,3%	21,4%	6,1%	15,6%	19,2%	12,2%	18,7%	13,3%
10	40,3%	43,2%	34,7%	38,2%	48,6%	69,8%	38,4%	30,2%	53,4%	41,0%	26,5%	43,2%	35,2%	41,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,8</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>7,9</b>	<b>8,1</b>	<b>8,6</b>	<b>7,8</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>7,6</b>	<b>8,1</b>	<b>8,1</b>	<b>8,1</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>25,1%</b>	<b>16,4%</b>	<b>16,9%</b>	<b>20,7%</b>	<b>21,9%</b>	<b>20,2%</b>	<b>22,6%</b>	<b>18,1%</b>	<b>22,3%</b>	<b>15,4%</b>	<b>27,3%</b>	<b>20,5%</b>	<b>20,4%</b>	<b>20,5%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>54,1%</b>	<b>56,1%</b>	<b>56,6%</b>	<b>50,3%</b>	<b>59,3%</b>	<b>75,0%</b>	<b>48,7%</b>	<b>51,7%</b>	<b>59,5%</b>	<b>56,6%</b>	<b>45,7%</b>	<b>55,4%</b>	<b>53,9%</b>	<b>55,2%</b>



# 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**



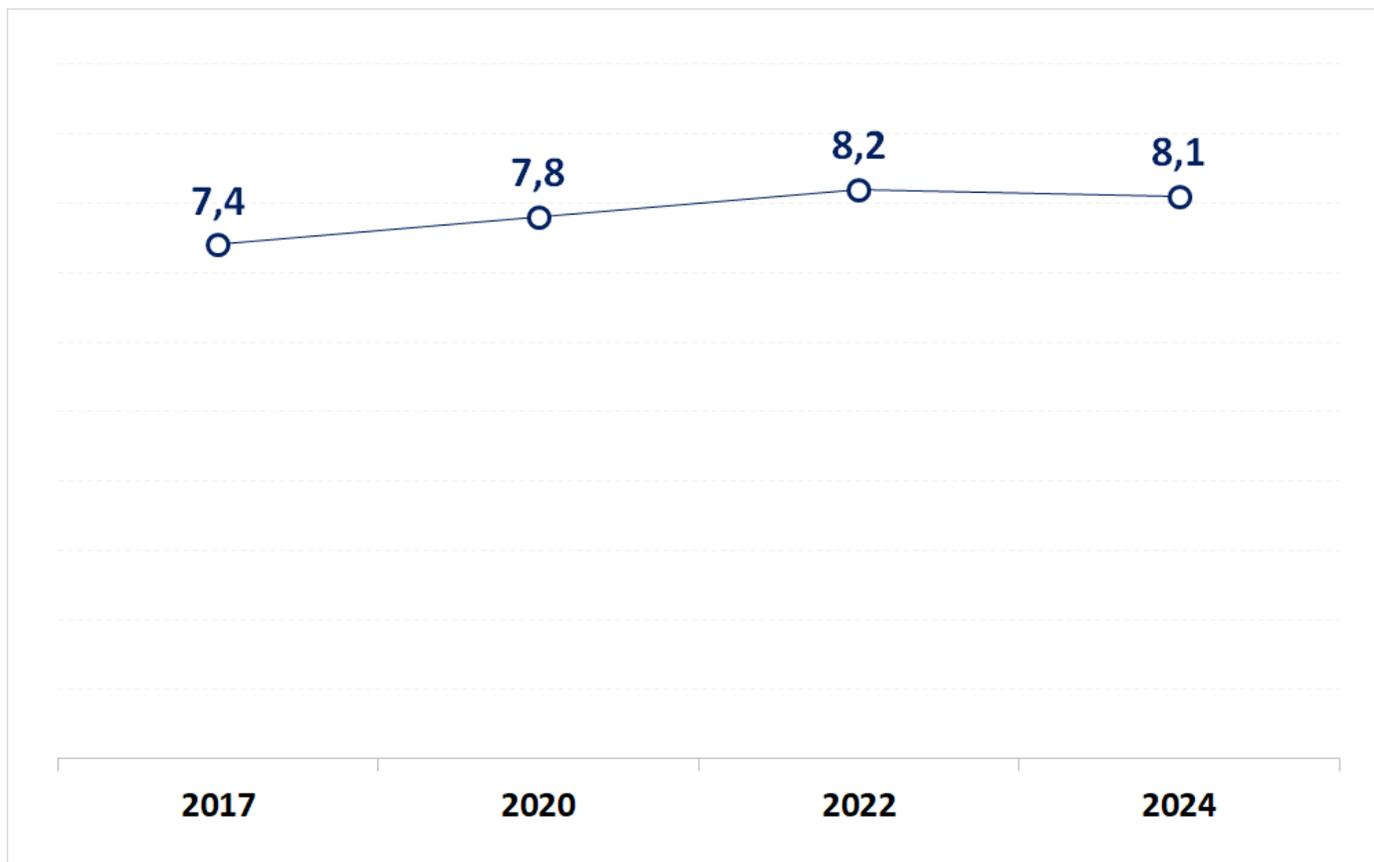
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



# 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	0,5%	2,2%	1,8%	0,7%	1,8%	3,5%	1,4%	0,0%	2,1%	0,9%	0,0%	1,6%	0,0%	1,4%
1	0,0%	0,9%	0,0%	0,7%	0,4%	0,0%	0,7%	0,5%	0,0%	0,9%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%
2	0,5%	0,9%	0,0%	0,7%	1,0%	0,0%	0,7%	1,2%	0,0%	0,6%	2,1%	0,8%	0,0%	0,7%
3	0,7%	0,9%	0,0%	0,9%	1,2%	0,7%	1,6%	0,0%	0,6%	0,7%	1,7%	0,6%	2,2%	0,8%
4	1,8%	0,3%	0,0%	0,9%	1,6%	0,0%	0,8%	1,9%	0,0%	0,0%	3,3%	1,0%	1,0%	1,0%
5	9,5%	6,1%	4,9%	9,9%	7,1%	6,3%	9,4%	6,7%	10,7%	4,9%	11,3%	7,1%	11,0%	7,7%
6	5,3%	3,6%	4,9%	5,9%	2,8%	0,7%	5,1%	6,0%	0,0%	4,1%	11,7%	5,2%	0,0%	4,4%
7	15,3%	10,7%	21,1%	14,8%	7,2%	4,9%	14,3%	16,4%	7,3%	17,9%	10,0%	13,1%	11,8%	12,9%
8	21,4%	19,7%	28,5%	19,6%	17,5%	16,1%	22,2%	21,3%	20,4%	22,3%	16,7%	20,9%	18,3%	20,5%
9	18,7%	16,1%	21,5%	18,9%	14,0%	8,2%	18,2%	22,3%	19,2%	16,5%	17,8%	16,7%	20,9%	17,4%
10	26,1%	38,7%	17,2%	26,9%	45,4%	59,5%	25,7%	23,9%	39,7%	31,2%	25,4%	32,3%	34,7%	32,7%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,0</b>	<b>8,2</b>	<b>8,0</b>	<b>7,9</b>	<b>8,4</b>	<b>8,7</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>	<b>8,4</b>	<b>8,2</b>	<b>7,7</b>	<b>8,1</b>	<b>8,3</b>	<b>8,1</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>18,4%</b>	<b>14,8%</b>	<b>11,6%</b>	<b>19,8%</b>	<b>15,9%</b>	<b>11,2%</b>	<b>19,7%</b>	<b>16,2%</b>	<b>13,3%</b>	<b>12,0%</b>	<b>30,1%</b>	<b>17,0%</b>	<b>14,2%</b>	<b>16,5%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>44,8%</b>	<b>54,9%</b>	<b>38,7%</b>	<b>45,8%</b>	<b>59,4%</b>	<b>67,7%</b>	<b>43,9%</b>	<b>46,1%</b>	<b>58,9%</b>	<b>47,7%</b>	<b>43,2%</b>	<b>49,0%</b>	<b>55,7%</b>	<b>50,0%</b>



# 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  $\geq 6$ ) 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 – 50,0% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	51,1%
BOM ATENDIMENTO	21,6%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	15,3%
NÃO FALTA ÁGUA	10,5%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	5,3%
QUALIDADE DA ÁGUA	4,2%
ESTÁ SATISFEITO	1,1%
BOA EMPRESA	1,1%
AGILIDADE RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	1,1%
SÃO COMPROMETIDOS	0,5%
FAZ LEITURA CORRETA DA CONTA	0,5%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	0,5%
OUTROS	1,6%
NÃO RESPONDEU	3,7%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 16,5% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR O ATENDIMENTO	35,9%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	28,1%
NÃO FALTAR ÁGUA	21,9%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	21,9%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	17,2%
DIMINUIR O PREÇO	12,5%
RESOLVER OS PROBLEMAS	6,3%
MELHORAR A PRESSÃO	6,3%
TRATAR O ESGOTO	3,1%
NÃO TER VAZAMENTOS	3,1%
EFETUAR A LEITURA CORRETA	3,1%
MAIOR COMPROMETIMENTO	3,1%
MELHORAR A GESTÃO	1,6%
MAIS TRANSPARÊNCIA	1,6%
NÃO TER CHEIRO DE ESGOTO	1,6%
OUTROS	1,6%
NÃO RESPONDEU	4,7%

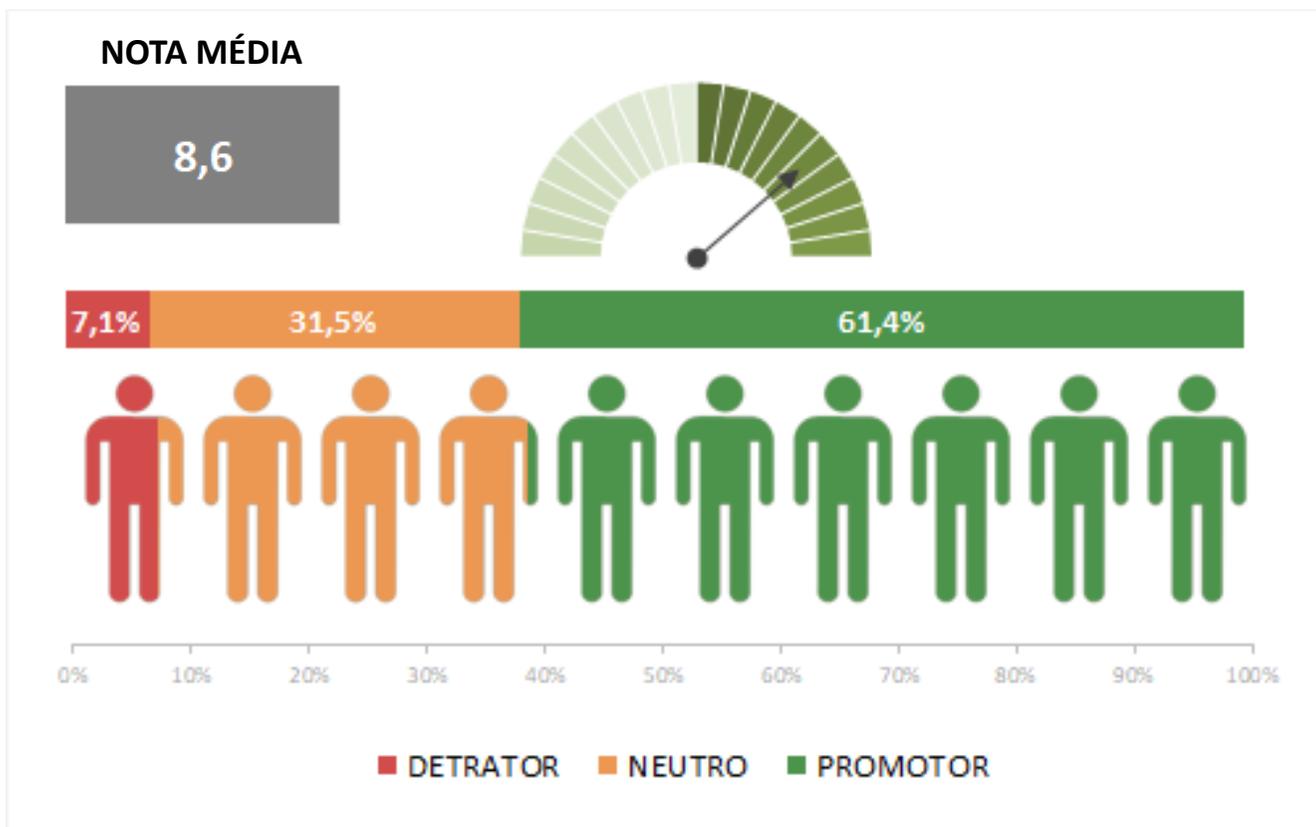


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DO PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL – SESAMM

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



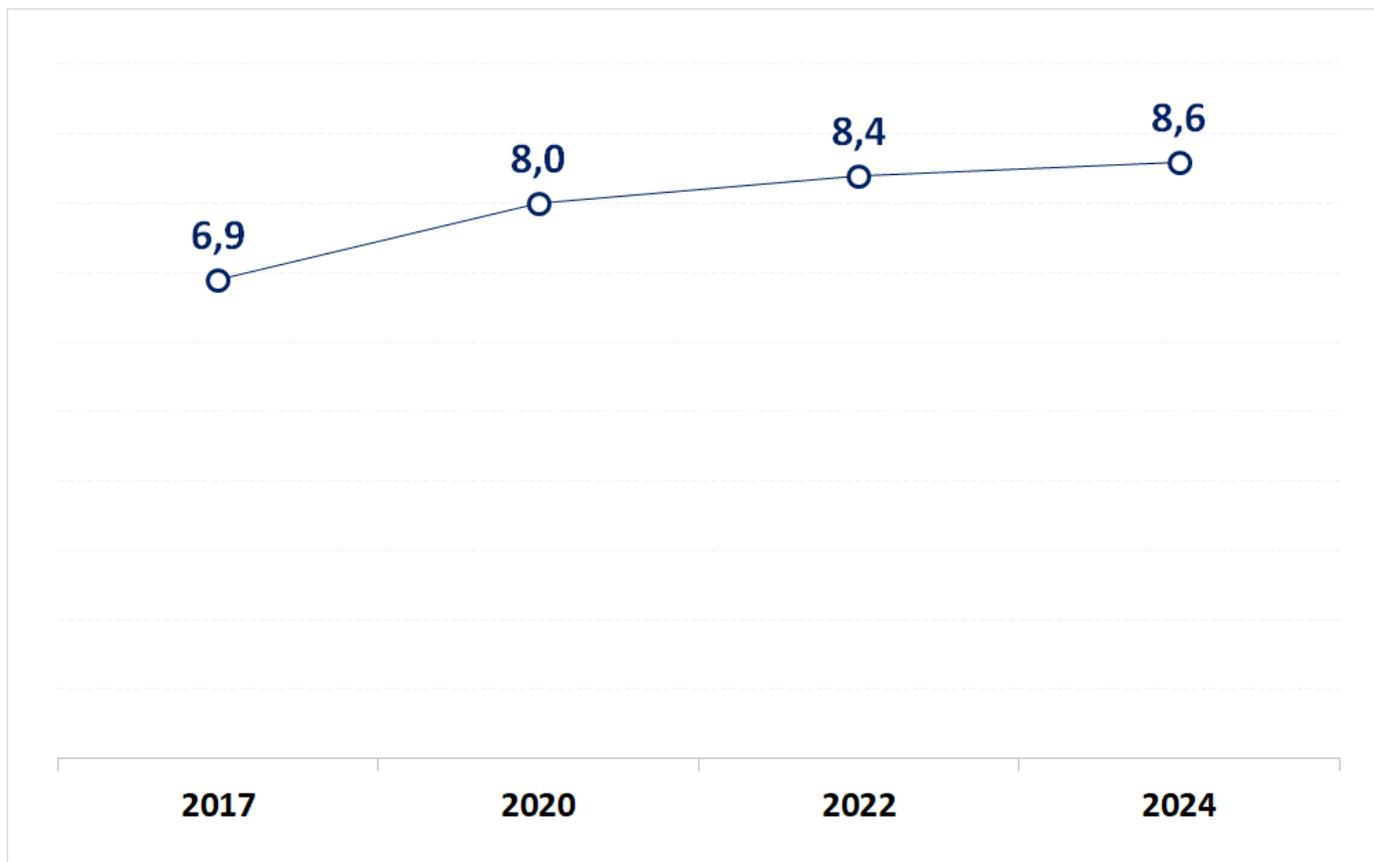
% NÃO RESPOSTA: 26,8%



# EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – SESAMM

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

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SESAMM? 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	2,5%	1,7%	2,2%	1,3%	2,8%	4,4%	2,5%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	2,5%	0,0%	2,1%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,8%	0,7%	0,0%	1,0%	0,9%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	4,2%	0,9%	0,0%	0,7%
3	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,1%	0,9%	0,0%	0,7%	0,7%	0,0%	1,2%	0,3%	1,4%	0,4%
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	0,8%	5,2%	0,0%	1,0%	6,8%	3,6%	3,8%	2,0%	3,0%	2,7%	3,7%	3,7%	0,0%	3,1%
6	1,0%	0,4%	0,0%	1,3%	0,5%	0,0%	1,6%	0,0%	1,6%	0,0%	1,2%	0,6%	1,4%	0,7%
7	16,2%	9,3%	20,3%	15,7%	5,5%	1,8%	21,4%	8,8%	10,6%	13,1%	15,7%	12,5%	12,8%	12,5%
8	24,6%	14,1%	28,0%	19,3%	13,8%	10,0%	17,6%	27,2%	13,7%	22,6%	18,4%	19,2%	17,9%	19,0%
9	13,3%	15,7%	7,8%	18,8%	14,3%	12,9%	14,0%	16,5%	14,9%	15,3%	13,7%	13,8%	18,4%	14,5%
10	40,9%	52,1%	41,8%	41,7%	54,3%	66,4%	39,1%	42,7%	55,5%	44,0%	41,8%	46,6%	48,1%	46,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,5</b>	<b>8,7</b>	<b>8,5</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>8,9</b>	<b>8,4</b>	<b>8,7</b>	<b>9,0</b>	<b>8,6</b>	<b>8,4</b>	<b>8,6</b>	<b>8,9</b>	<b>8,6</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>5,1%</b>	<b>8,9%</b>	<b>2,2%</b>	<b>4,6%</b>	<b>12,1%</b>	<b>8,9%</b>	<b>7,9%</b>	<b>4,8%</b>	<b>5,3%</b>	<b>5,0%</b>	<b>10,4%</b>	<b>7,9%</b>	<b>2,8%</b>	<b>7,1%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>54,2%</b>	<b>67,7%</b>	<b>49,6%</b>	<b>60,4%</b>	<b>68,6%</b>	<b>79,2%</b>	<b>53,1%</b>	<b>59,2%</b>	<b>70,4%</b>	<b>59,3%</b>	<b>55,5%</b>	<b>60,4%</b>	<b>66,5%</b>	<b>61,4%</b>



# 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  $\geq 6$ ) 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 – 61,4% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	34,4%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	20,6%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	13,9%
ESTÁ SATISFEITO	7,2%
BOA EMPRESA	4,4%
BOM TRATAMENTO DO ESGOTO	4,4%
BOM ATENDIMENTO	3,9%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	1,1%
EQUIPE DE QUALIDADE	0,6%
OUTROS	0,6%
NÃO RESPONDEU	8,9%

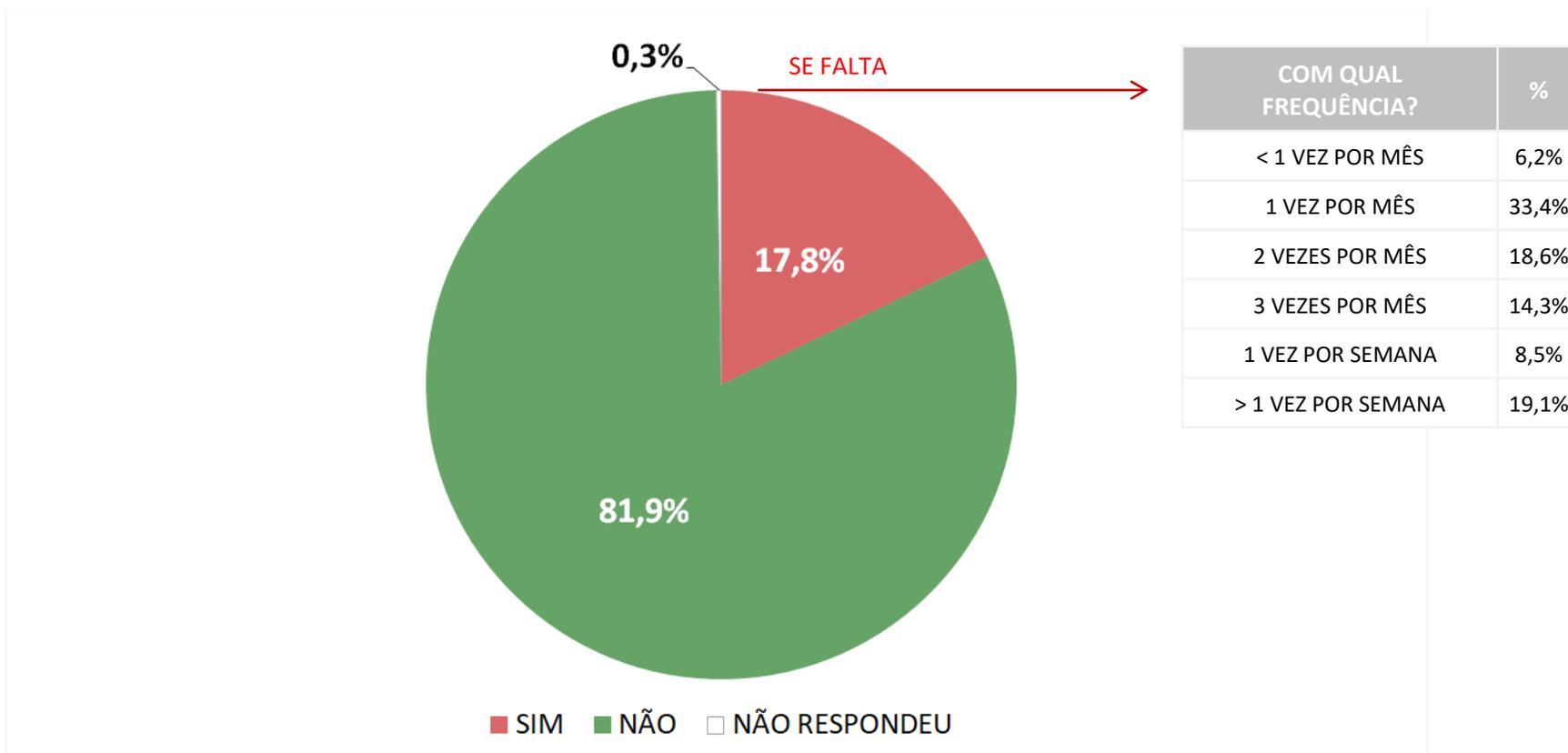
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 7,1% DOS USUÁRIOS)	%
DIMINUIR O PREÇO	24,0%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	24,0%
MELHORAR O ATENDIMENTO	8,0%
MELHORAR O TRATAMENTO DO ESGOTO	8,0%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	4,0%
DIMINUIR MAL CHEIRO	4,0%
MELHORAR FISCALIZAÇÃO	4,0%
RESOLVER OS PROBLEMAS	4,0%
NÃO RESPONDEU	20,0%



**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# FALTA DE ÁGUA

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





# FALTA DE ÁGUA

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

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

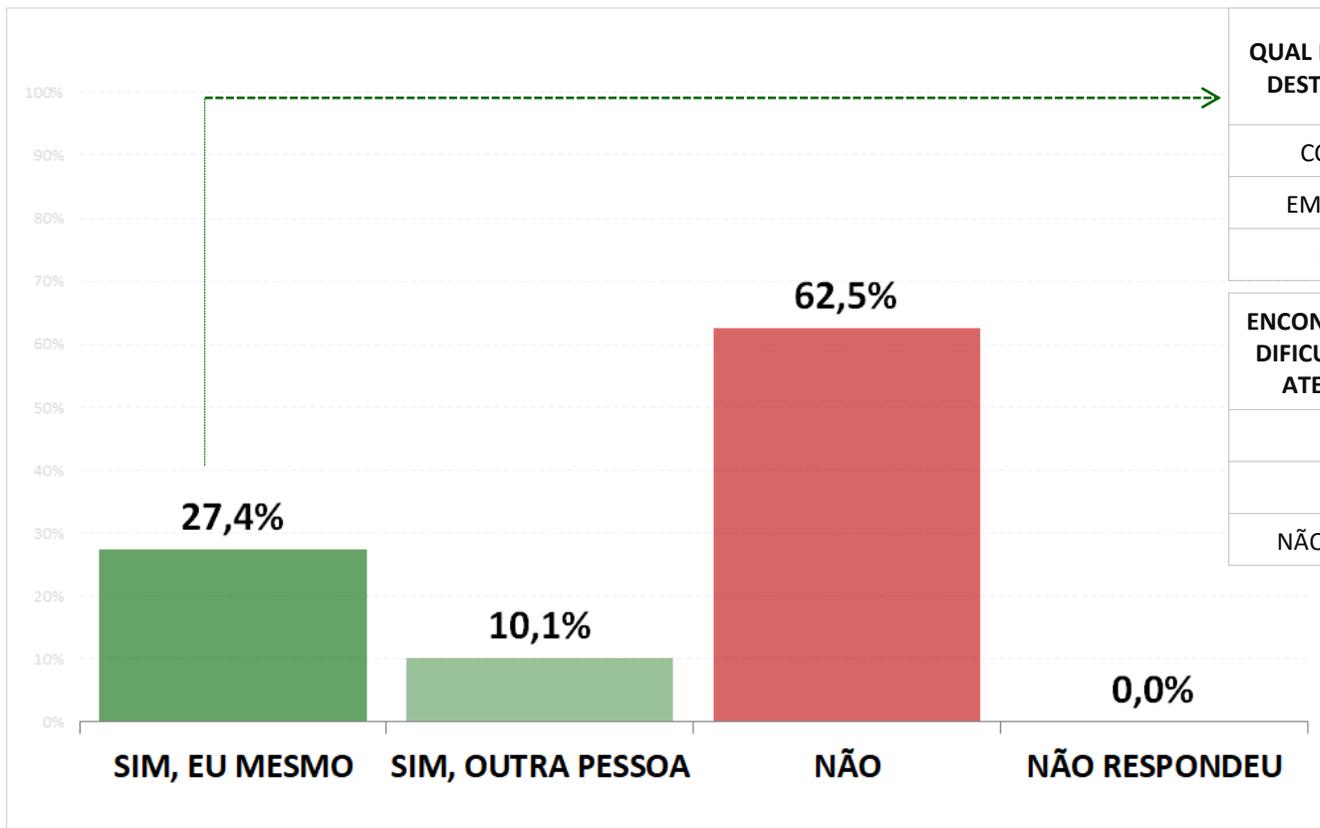
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	18,1%	17,6%	16,6%	17,8%	18,5%	17,6%	20,3%	15,0%	17,2%	19,7%	16,1%	19,4%	9,6%	17,8%
NÃO	81,9%	81,9%	83,4%	81,5%	81,5%	82,4%	79,0%	85,0%	82,8%	79,7%	83,9%	80,3%	90,4%	81,9%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



# CANAL DE ATENDIMENTO

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

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	47,4%
EMERGENCIAL	52,6%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	30,9%
NÃO	69,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	23,7%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	19,4%
DEMORA NO ATENDIMENTO	18,9%
ATENDIMENTO RUIM	14,6%
NÃO DERAM RETORNO	6,4%
SERVIÇO MAL FEITO	6,1%
COBRANÇA INDEVIDA	4,2%



**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# CANAL DE ATENDIMENTO

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

**ANÁLISE ESTRATIFICADA**

*EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

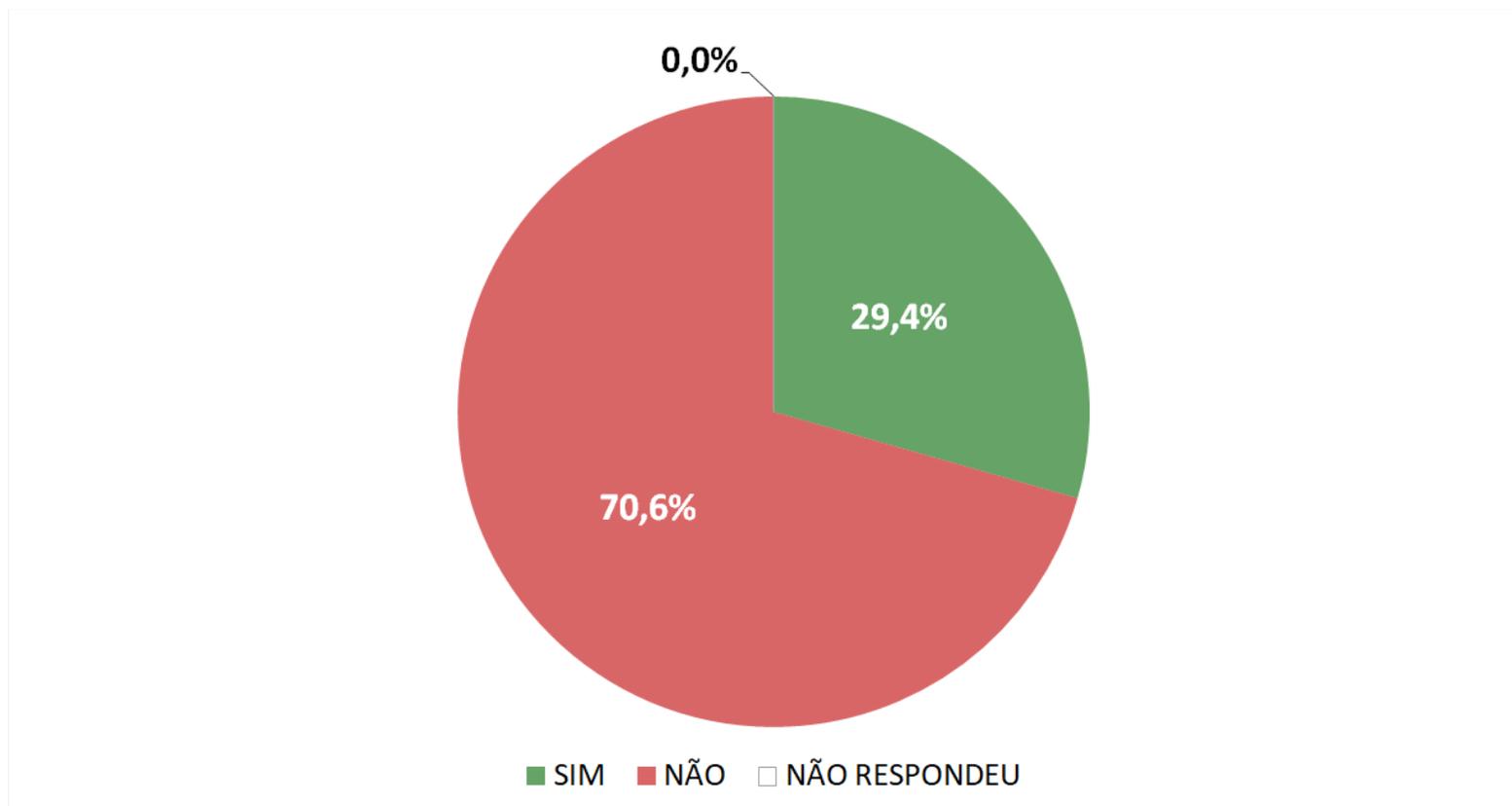
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	25,1%	29,5%	15,1%	32,4%	28,6%	21,6%	26,3%	32,4%	23,9%	26,0%	37,8%	26,8%	30,6%	27,4%
SIM, OUTRA PESSOA	11,6%	8,8%	13,4%	13,5%	5,4%	5,9%	14,9%	7,2%	7,4%	12,9%	8,3%	11,7%	1,8%	10,1%
NÃO	63,3%	61,7%	71,5%	54,0%	66,0%	72,5%	58,8%	60,4%	68,7%	61,2%	53,9%	61,5%	67,6%	62,5%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



# 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.

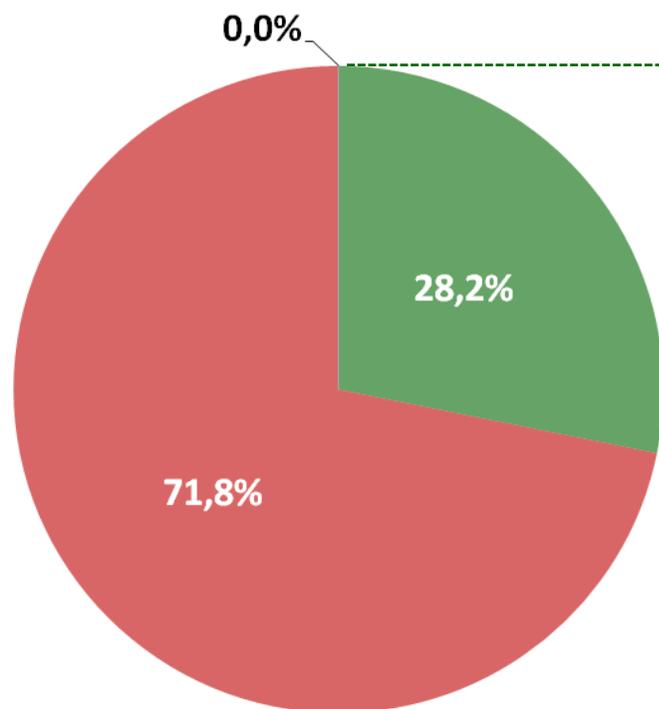
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	32,1%	26,9%	21,8%	35,0%	27,9%	48,3%	33,5%	12,5%	41,0%	29,4%	13,4%	32,6%	12,4%	29,4%
NÃO	67,9%	73,1%	78,2%	65,0%	72,1%	51,7%	66,5%	87,5%	59,0%	70,6%	86,6%	67,4%	87,6%	70,6%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



# 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	33,3%
INTERNET	23,2%
PREFEITURA	13,1%
JORNAL	6,8%
TELEVISÃO	6,7%
REDES SOCIAIS	5,2%
FOLHETO	4,6%
TRABALHO	2,9%
RÁDIO	1,5%
OUTROS MEIOS	3,6%
NÃO RESPONDEU	3,1%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	5,9%
NÃO	94,1%
NÃO RESPONDEU	0,0%



# TARIFA SOCIAL

VOCÊ CONHECE/OUVIU FALAR SOBRE A TARIFA SOCIAL RESIDENCIAL DE ÁGUA E ESGOTO (QUE POSSIBILITA DESCONTO NA CONTA DE ÁGUA PARA A POPULAÇÃO DE BAIXA RENDA)?

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

*EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	26,3%	29,9%	21,5%	29,9%	29,8%	18,0%	26,0%	37,2%	24,4%	26,0%	40,6%	27,1%	33,9%	28,2%
NÃO	73,7%	70,1%	78,5%	70,1%	70,2%	82,0%	74,0%	62,8%	75,6%	74,0%	59,4%	72,9%	66,1%	71,8%
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%

# SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

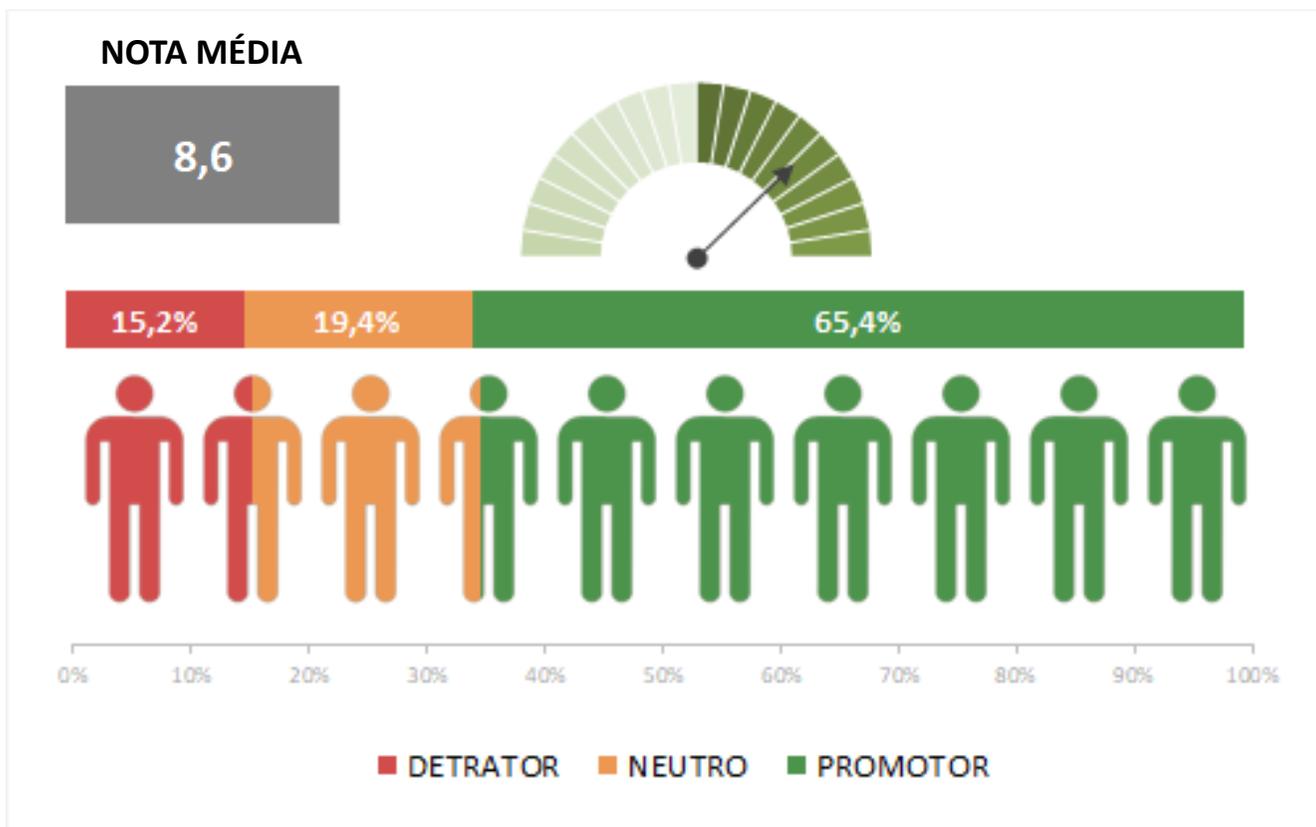
IV



# 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 MOGI MIRIM? 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**



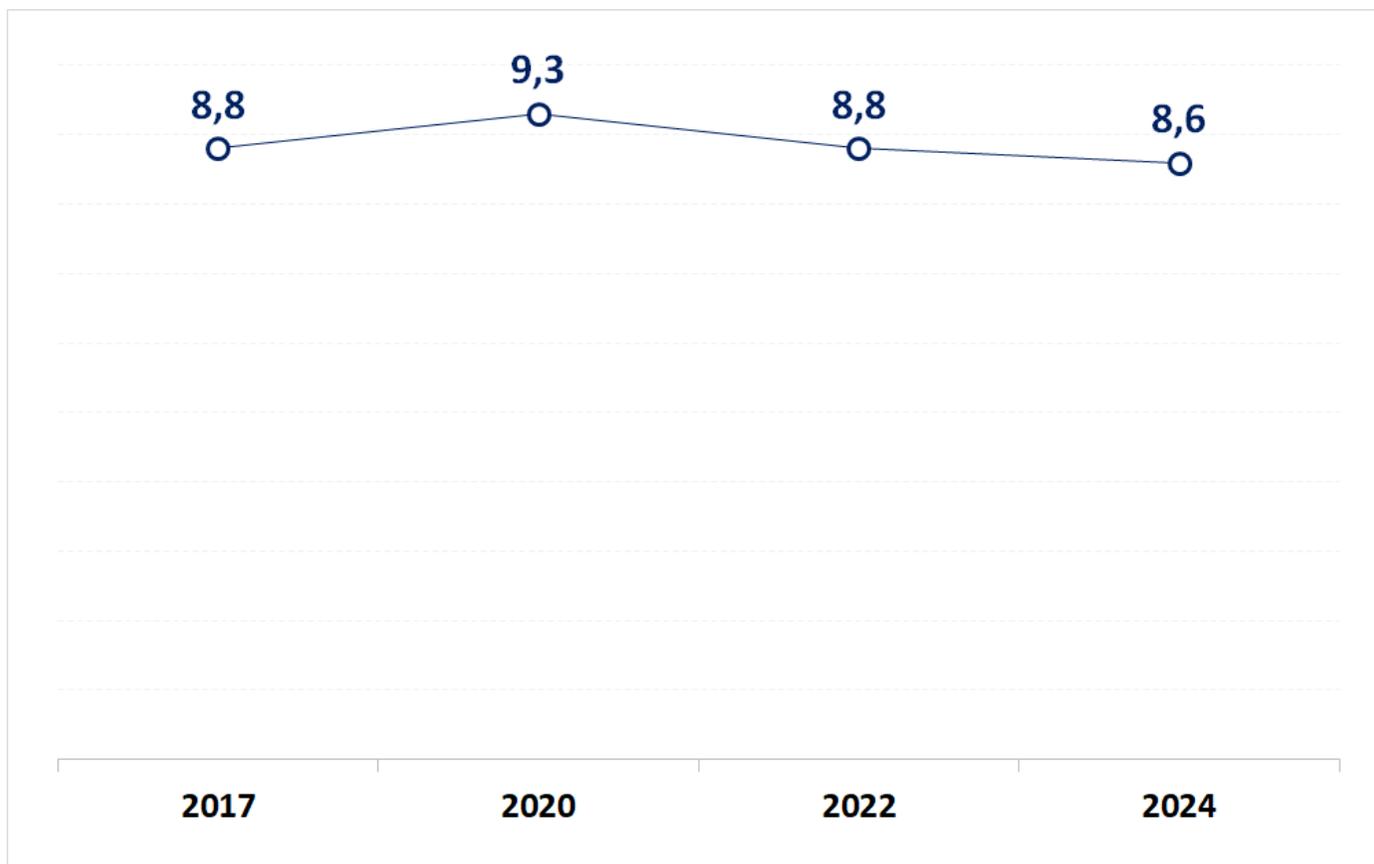
% NÃO RESPOSTA: 0,6%



# 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 MOGI MIRIM? 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 MOGI MIRIM? 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	0,5%	3,0%	1,8%	1,5%	2,2%	2,7%	0,8%	2,6%	2,7%	1,6%	1,4%	1,8%	1,8%	1,8%
1	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
2	0,5%	1,2%	0,0%	0,7%	1,4%	2,0%	1,0%	0,0%	0,6%	1,5%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
3	1,3%	1,2%	3,2%	0,7%	0,8%	1,4%	2,2%	0,0%	3,3%	0,6%	0,0%	1,5%	0,0%	1,2%
4	1,5%	1,7%	0,0%	3,3%	0,8%	0,7%	1,2%	2,7%	0,6%	1,1%	4,5%	1,9%	0,0%	1,6%
5	3,4%	6,3%	8,4%	5,6%	2,6%	2,0%	3,8%	8,2%	3,4%	7,0%	2,7%	5,6%	1,0%	4,9%
6	6,1%	3,1%	3,2%	4,8%	4,9%	1,1%	7,0%	3,7%	5,7%	4,9%	2,5%	4,7%	3,8%	4,5%
7	4,3%	7,4%	4,9%	8,3%	4,1%	0,7%	5,4%	9,9%	2,6%	8,4%	5,2%	6,0%	5,2%	5,9%
8	15,1%	12,1%	6,7%	10,0%	20,1%	13,4%	13,3%	13,9%	13,7%	12,0%	17,3%	15,4%	3,6%	13,5%
9	14,3%	9,7%	9,9%	12,0%	12,7%	8,8%	10,4%	15,6%	10,0%	10,3%	18,4%	10,8%	17,7%	11,9%
10	53,0%	54,1%	62,0%	53,0%	50,1%	67,2%	55,0%	43,1%	57,5%	52,3%	48,0%	51,0%	67,0%	53,6%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,7</b>	<b>8,4</b>	<b>8,7</b>	<b>8,5</b>	<b>8,6</b>	<b>8,9</b>	<b>8,6</b>	<b>8,3</b>	<b>8,6</b>	<b>8,4</b>	<b>8,7</b>	<b>8,4</b>	<b>9,2</b>	<b>8,6</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>13,4%</b>	<b>16,8%</b>	<b>16,6%</b>	<b>16,7%</b>	<b>13,1%</b>	<b>9,9%</b>	<b>16,0%</b>	<b>17,6%</b>	<b>16,2%</b>	<b>16,9%</b>	<b>11,1%</b>	<b>16,8%</b>	<b>6,6%</b>	<b>15,2%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>67,3%</b>	<b>63,8%</b>	<b>71,8%</b>	<b>65,0%</b>	<b>62,8%</b>	<b>76,0%</b>	<b>65,3%</b>	<b>58,7%</b>	<b>67,5%</b>	<b>62,6%</b>	<b>66,4%</b>	<b>61,8%</b>	<b>84,6%</b>	<b>65,4%</b>



# 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  $\geq 6$ ) 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 - 65,4% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	28,6%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	25,7%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	13,5%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	8,6%
ESTÁ SATISFEITO	7,3%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,7%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	5,3%
NÃO DEIXA ACUMULAR	1,2%
CIDADE/RUAS LIMPAS	0,4%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	0,4%
OUTROS	1,2%
NÃO RESPONDEU	2,0%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 15,2% DOS USUÁRIOS)	%
PASSAR CORRETAMENTE NOS DIAS E HORÁRIOS PROGRAMADOS	26,8%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	23,2%
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	16,1%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	14,3%
AMPLIAR EQUIPE	5,4%
IMPLEMENTAR COLETA SELETIVA	5,4%
COLETAR LIXO SEM PRESSA	3,6%
INFORMAR SOBRE O DESTINO DO LIXO	1,8%
MAIOR COMPROMETIMENTO	1,8%
OUTROS	1,8%

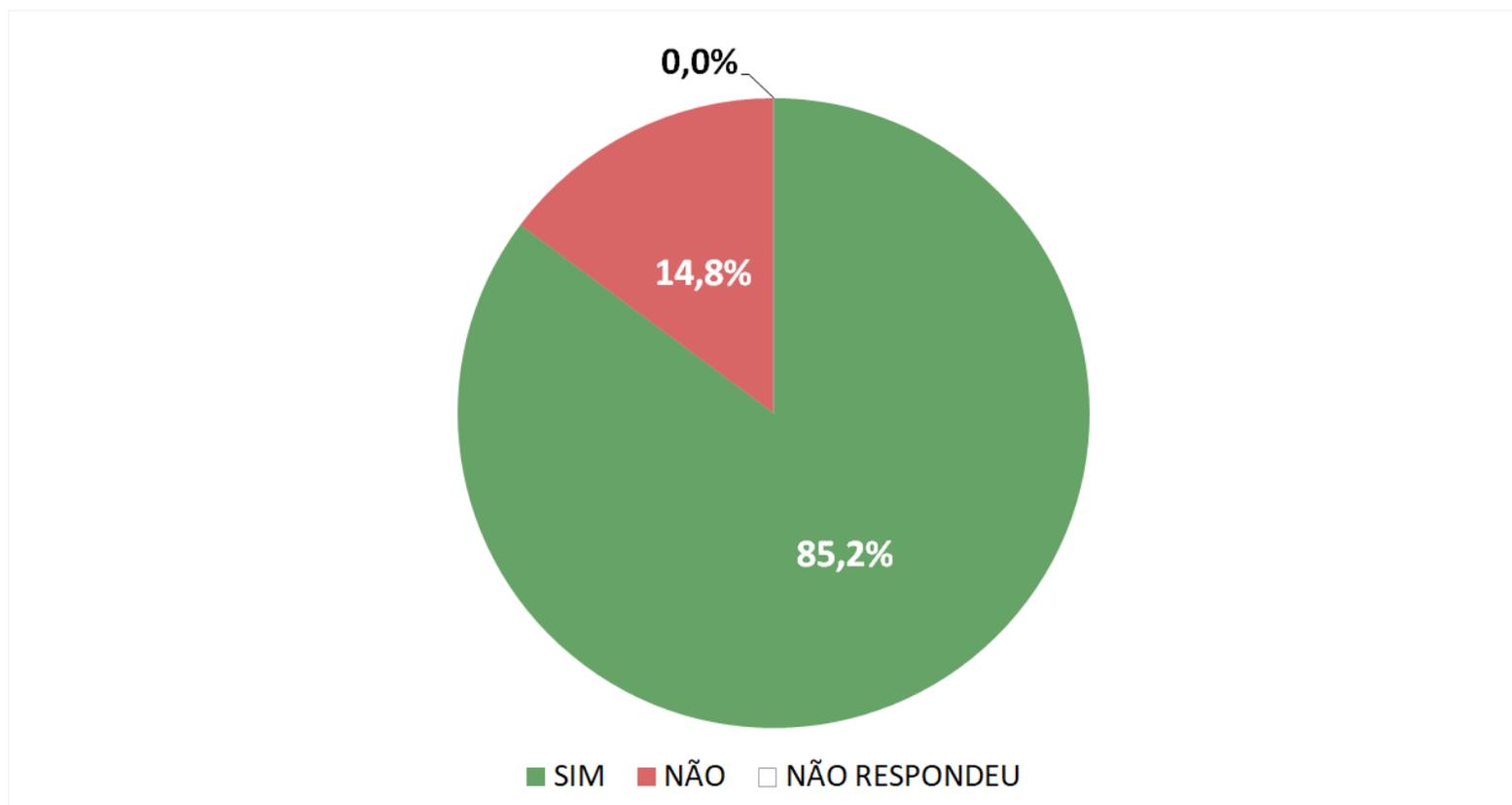


**ARES**  
AGÊNCIA  
RES. LADRA  
PCJ

# SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA





# SEPARAÇÃO DE LIXO RECICLÁVEL

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

**ANÁLISE ESTRATIFICADA**

*EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	85,4%	85,0%	72,9%	<b>91,0%</b>	85,7%	87,0%	85,2%	84,0%	85,3%	85,1%	87,1%	84,6%	88,4%	85,2%
NÃO	14,6%	15,0%	<b>27,1%</b>	9,0%	14,3%	13,0%	14,8%	16,0%	14,7%	14,9%	12,9%	15,4%	11,6%	14,8%
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%	<b>0,0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

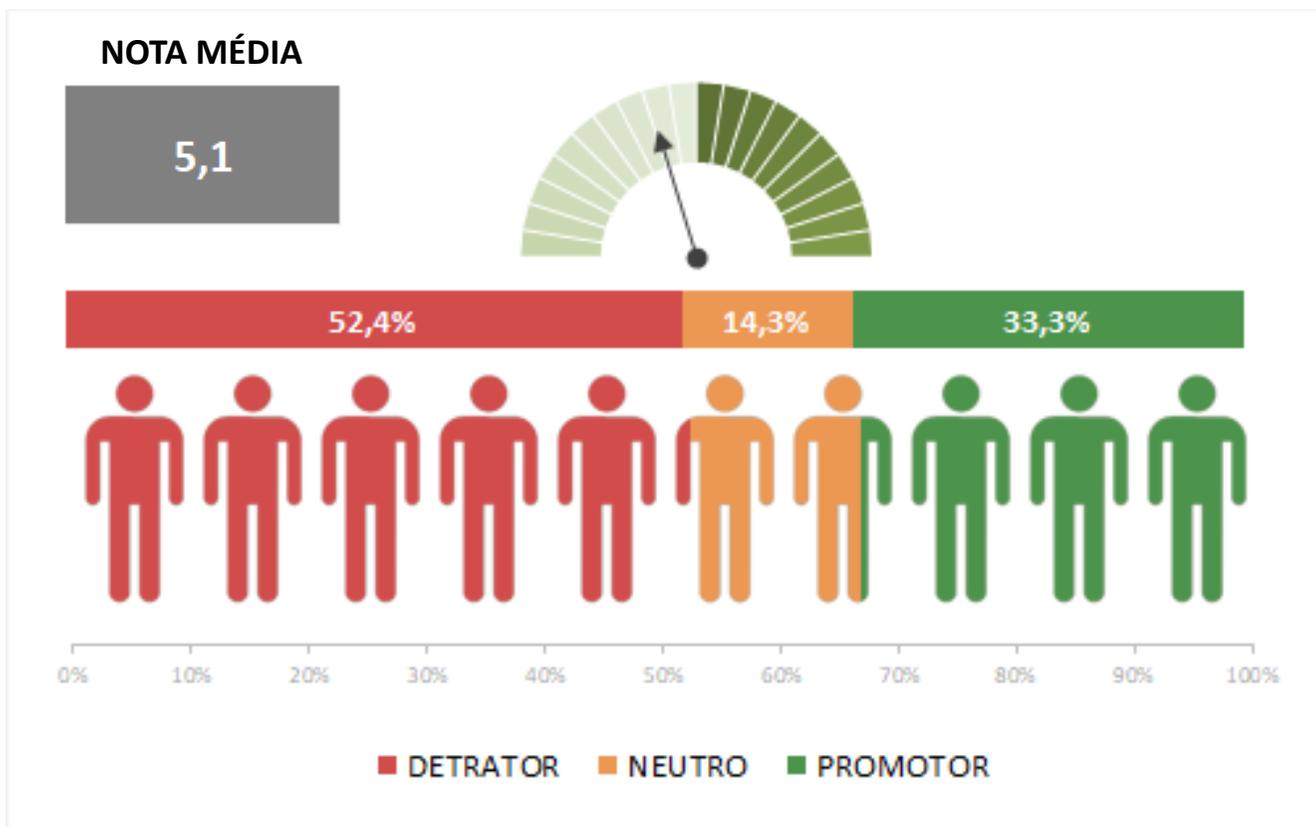


**ARES**  
AGÊNCIA  
RESÍDUOS  
PCJ

# 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: 42,5%



# 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	34,1%	37,3%	38,7%	38,8%	31,7%	29,7%	32,7%	42,4%	33,2%	38,3%	35,2%	35,4%	37,4%	35,9%
1	0,0%	0,9%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
2	0,0%	2,0%	3,2%	1,2%	0,0%	0,0%	1,5%	1,2%	0,0%	2,1%	0,0%	1,4%	0,0%	1,1%
3	4,4%	2,3%	0,0%	3,9%	4,0%	0,0%	3,5%	4,7%	0,0%	1,5%	12,4%	3,4%	2,6%	3,2%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	8,5%	10,2%	3,2%	12,1%	9,6%	6,7%	9,7%	10,5%	9,6%	9,3%	10,4%	7,8%	14,7%	9,4%
6	3,8%	1,0%	5,8%	1,5%	1,4%	0,0%	5,0%	0,7%	6,2%	1,2%	0,0%	1,8%	3,8%	2,3%
7	5,7%	3,9%	3,2%	5,4%	4,7%	2,7%	7,9%	2,7%	0,0%	3,6%	13,3%	3,4%	8,9%	4,7%
8	10,0%	9,2%	14,8%	10,6%	6,0%	8,9%	10,3%	9,1%	4,8%	15,4%	0,0%	11,8%	2,1%	9,5%
9	3,7%	3,7%	0,0%	6,7%	2,5%	0,0%	4,2%	5,2%	2,7%	4,8%	2,5%	3,9%	3,3%	3,7%
10	29,8%	29,5%	31,0%	18,5%	40,2%	52,0%	23,9%	23,5%	43,4%	22,9%	26,2%	30,3%	27,3%	29,6%
<b>MÉDIA</b>	<b>5,3</b>	<b>5,0</b>	<b>5,1</b>	<b>4,5</b>	<b>5,7</b>	<b>6,4</b>	<b>5,1</b>	<b>4,5</b>	<b>5,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>	<b>5,2</b>	<b>4,9</b>	<b>5,1</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>50,8%</b>	<b>53,7%</b>	<b>51,0%</b>	<b>58,8%</b>	<b>46,7%</b>	<b>36,5%</b>	<b>53,7%</b>	<b>59,5%</b>	<b>49,0%</b>	<b>53,3%</b>	<b>58,0%</b>	<b>50,5%</b>	<b>58,4%</b>	<b>52,4%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>33,5%</b>	<b>33,2%</b>	<b>31,0%</b>	<b>25,1%</b>	<b>42,7%</b>	<b>52,0%</b>	<b>28,1%</b>	<b>28,7%</b>	<b>46,1%</b>	<b>27,7%</b>	<b>28,7%</b>	<b>34,2%</b>	<b>30,6%</b>	<b>33,3%</b>



# 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  $\geq 6$ ) 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 – 33,3% DOS USUÁRIOS)	%
PARTICULAR QUE FAZ	26,0%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	22,1%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	15,6%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	9,1%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	7,8%
ESTÁ SATISFEITO	5,2%
LEVAM TODO MATERIAL	5,2%
SÃO ORGANIZADOS	2,6%
OUTROS	2,6%
NÃO RESPONDEU	3,9%

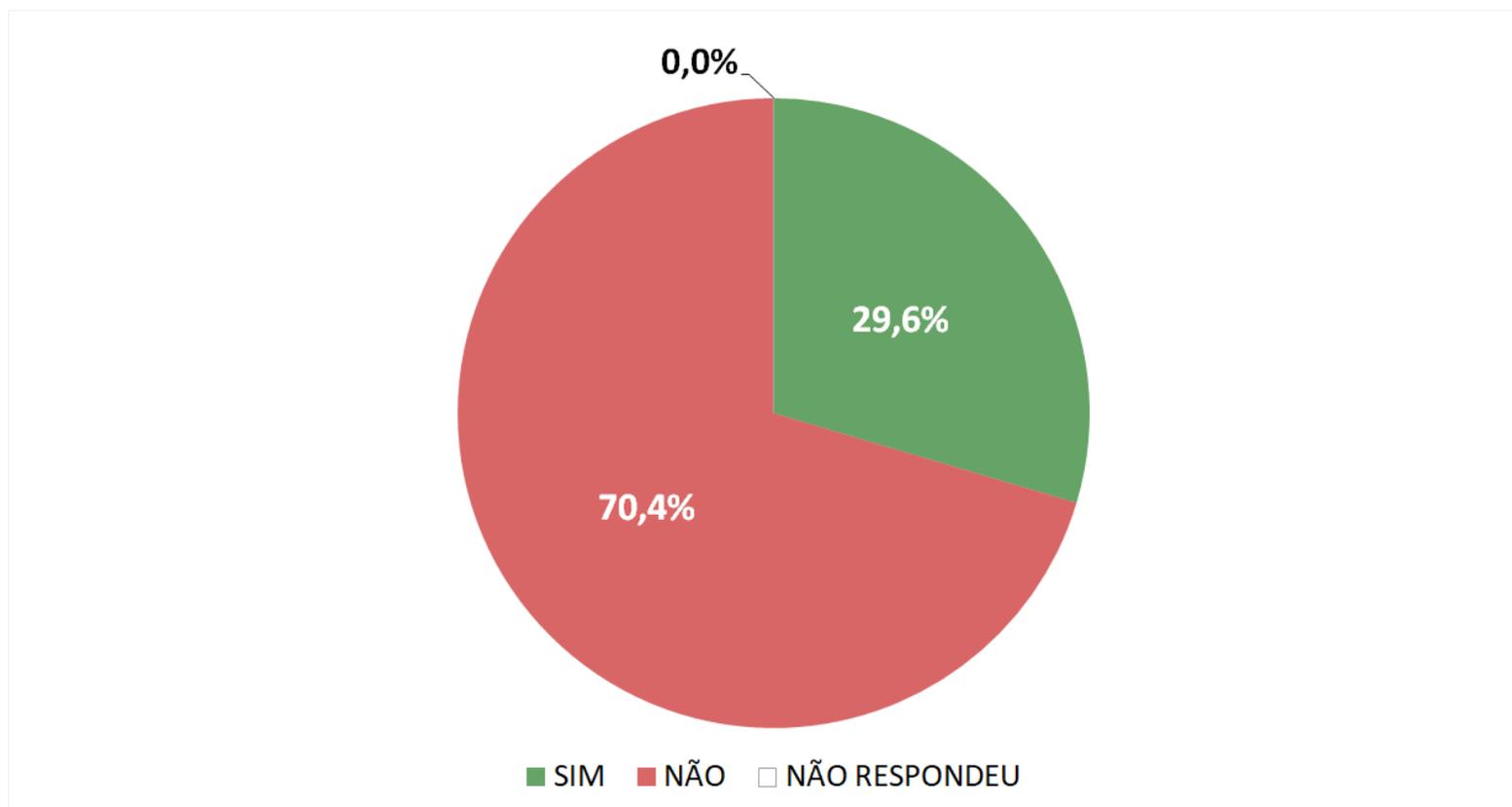
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 52,4% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	39,8%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	34,5%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	9,7%
AMPLIAR PARA MAIS LOCAIS A COLETA	3,5%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	3,5%
DAR MAIS APOIO AOS CATADORES	1,8%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	0,9%
OUTROS	3,5%
NÃO RESPONDEU	2,7%



# 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	31,6%	27,7%	21,5%	37,2%	26,4%	12,5%	32,7%	36,8%	14,0%	34,1%	42,8%	29,5%	30,2%	29,6%
NÃO	68,4%	72,3%	78,5%	62,8%	73,6%	87,5%	67,3%	63,2%	86,0%	65,9%	57,2%	70,5%	69,8%	70,4%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

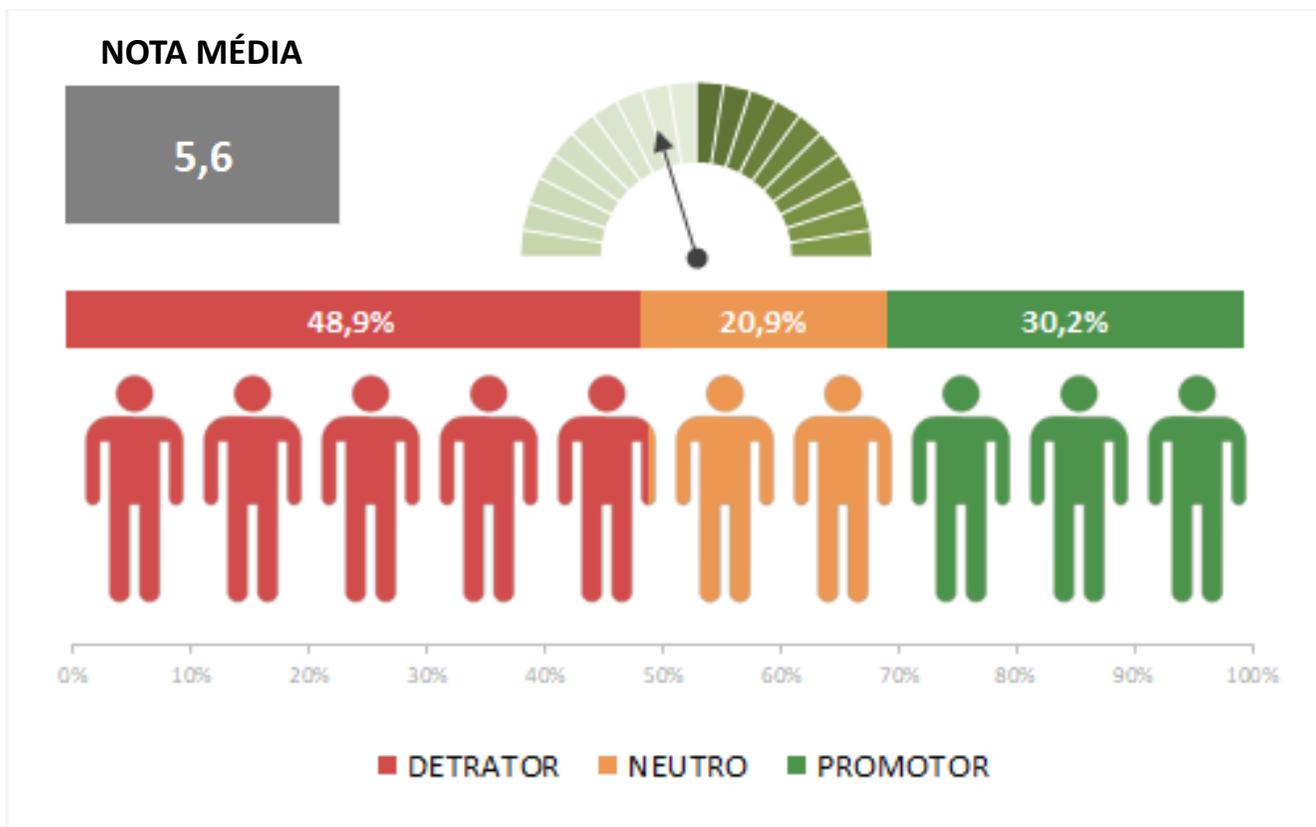


**ARES**  
AGÊNCIA  
RES-LABORA  
PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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



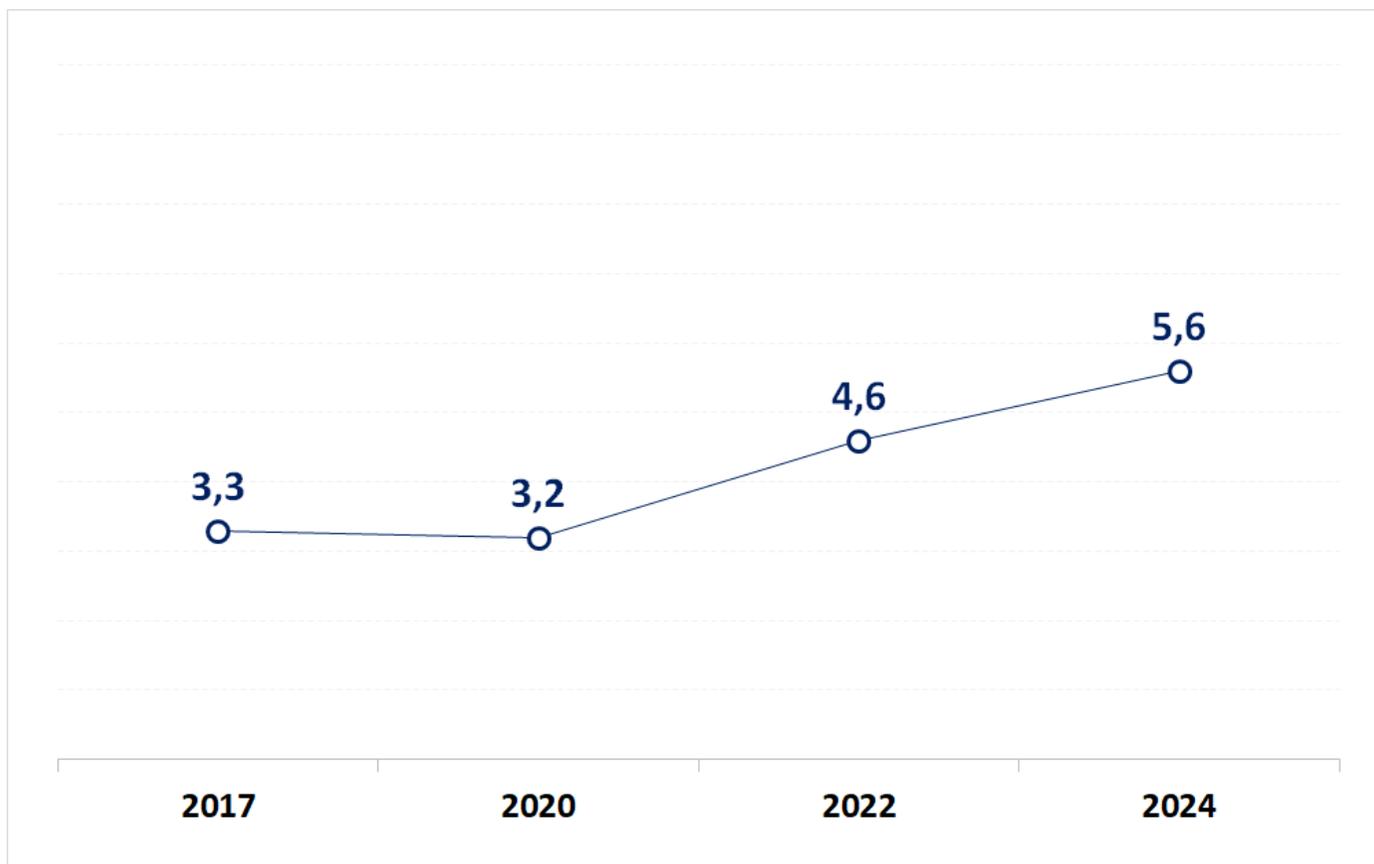
% NÃO RESPOSTA: 14,2%



# EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE MOGI MIRIM? 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 MOGI MIRIM? 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	22,4%	27,3%	21,5%	14,7%	38,4%	47,4%	21,2%	16,8%	32,8%	22,9%	20,2%	27,2%	14,6%	24,9%
1	0,6%	1,4%	0,0%	0,8%	1,8%	0,0%	1,9%	0,5%	0,0%	1,6%	0,9%	0,6%	2,8%	1,0%
2	3,8%	3,9%	3,5%	5,9%	1,8%	0,0%	4,3%	5,6%	0,0%	3,7%	10,0%	4,3%	1,9%	3,9%
3	2,1%	2,3%	0,0%	3,4%	2,1%	0,0%	2,2%	3,4%	0,0%	3,7%	1,5%	2,3%	1,9%	2,2%
4	3,2%	0,7%	0,0%	3,0%	1,8%	0,0%	1,0%	4,1%	1,5%	0,8%	5,4%	2,3%	0,0%	1,9%
5	9,5%	9,2%	0,0%	11,5%	12,3%	11,9%	9,4%	7,9%	15,2%	9,6%	1,5%	9,3%	9,7%	9,3%
6	4,7%	6,5%	7,3%	7,7%	2,3%	0,0%	5,0%	9,5%	1,2%	7,2%	8,2%	4,6%	10,3%	5,6%
7	12,3%	5,5%	6,9%	11,1%	7,3%	3,3%	12,7%	7,3%	5,8%	11,7%	6,3%	9,6%	5,2%	8,8%
8	11,8%	12,3%	9,2%	15,6%	9,7%	10,2%	12,7%	12,5%	12,2%	10,5%	16,7%	12,1%	12,0%	12,1%
9	4,9%	2,2%	8,8%	0,0%	4,5%	0,9%	3,8%	4,7%	3,7%	1,1%	9,5%	2,9%	6,3%	3,5%
10	24,6%	28,6%	42,7%	26,3%	17,9%	26,4%	25,8%	27,8%	27,5%	27,2%	19,7%	24,7%	35,5%	26,6%
<b>MÉDIA</b>	<b>5,7</b>	<b>5,5</b>	<b>6,8</b>	<b>6,0</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>5,8</b>	<b>6,1</b>	<b>5,4</b>	<b>5,6</b>	<b>5,6</b>	<b>5,4</b>	<b>6,7</b>	<b>5,6</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>46,3%</b>	<b>51,4%</b>	<b>32,3%</b>	<b>46,9%</b>	<b>60,6%</b>	<b>59,2%</b>	<b>45,0%</b>	<b>47,8%</b>	<b>50,7%</b>	<b>49,5%</b>	<b>47,8%</b>	<b>50,6%</b>	<b>41,0%</b>	<b>48,9%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>29,5%</b>	<b>30,8%</b>	<b>51,5%</b>	<b>26,3%</b>	<b>22,3%</b>	<b>27,3%</b>	<b>29,6%</b>	<b>32,5%</b>	<b>31,3%</b>	<b>28,3%</b>	<b>29,2%</b>	<b>27,7%</b>	<b>41,8%</b>	<b>30,2%</b>



# 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  $\geq 6$ ) 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 – 30,2% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	26,4%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	20,7%
CIDADE/ RUAS LIMPAS	18,4%
ESTÁ SATISFEITO	12,6%
EQUIPE DE QUALIDADE	5,7%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	5,7%
SÃO ORGANIZADOS	4,6%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	1,1%
OUTROS	1,1%
NÃO RESPONDEU	3,4%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 48,9% DOS USUÁRIOS)	%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	31,1%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	27,5%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	17,4%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	12,6%
AMPLIAR EQUIPE	9,0%
MAIOR COMPROMETIMENTO	0,6%
NÃO RESPONDEU	1,8%

## **SOBRE A ARES-PCJ**

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



**V**

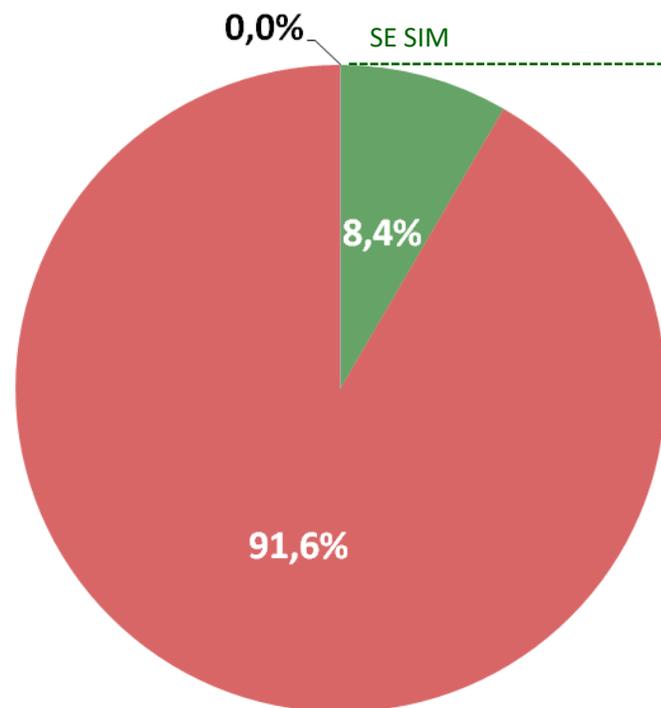


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



■ SIM ■ NÃO □ NÃO RESPONDEU

COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	0,0%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,0%
4	5,3%
5	5,8%
6	0,0%
7	0,0%
8	23,1%
9	29,6%
10	36,1%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,6</b>
<b>INSATISFEITO</b>	<b>11,2%</b>
<b>SATISFEITO</b>	<b>65,7%</b>

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
TELEVISÃO	38,7%
INTERNET (OUTROS)	22,1%
TRABALHO	12,9%
FOLHETO	6,2%
AMIGOS/FAMILIARES	5,0%
PORTAL DE NOTÍCIAS	4,2%
PREFEITURA	3,4%
REDES SOCIAIS	3,1%
OUTROS MEIOS	3,4%
NÃO RESPONDEU	3,8%



**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
PCJ

# 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	9,1%	7,7%	8,4%	8,8%	8,0%	6,0%	3,3%	16,0%	5,1%	8,7%	13,0%	8,9%	5,8%	8,4%
NÃO	90,9%	92,3%	91,6%	91,2%	92,0%	94,0%	96,7%	84,0%	94,9%	91,3%	87,0%	91,1%	94,2%	91,6%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

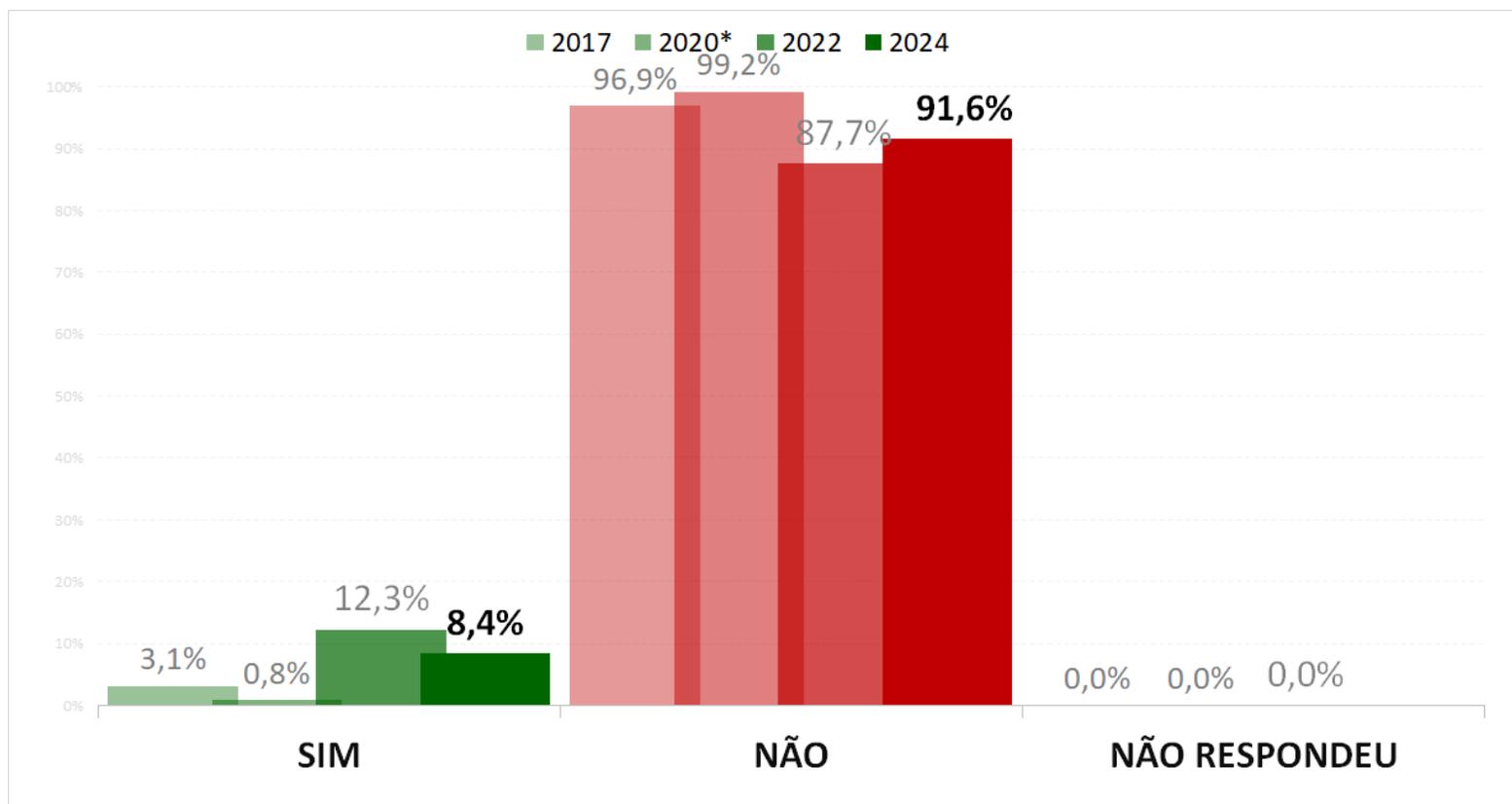


**ARES**  
AGÊNCIA  
REGULADORA  
DOS SERVIÇOS DE  
SANEAMENTO  
BÁSICO

# EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

EVOLUTIVO



# COMUNICAÇÃO

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

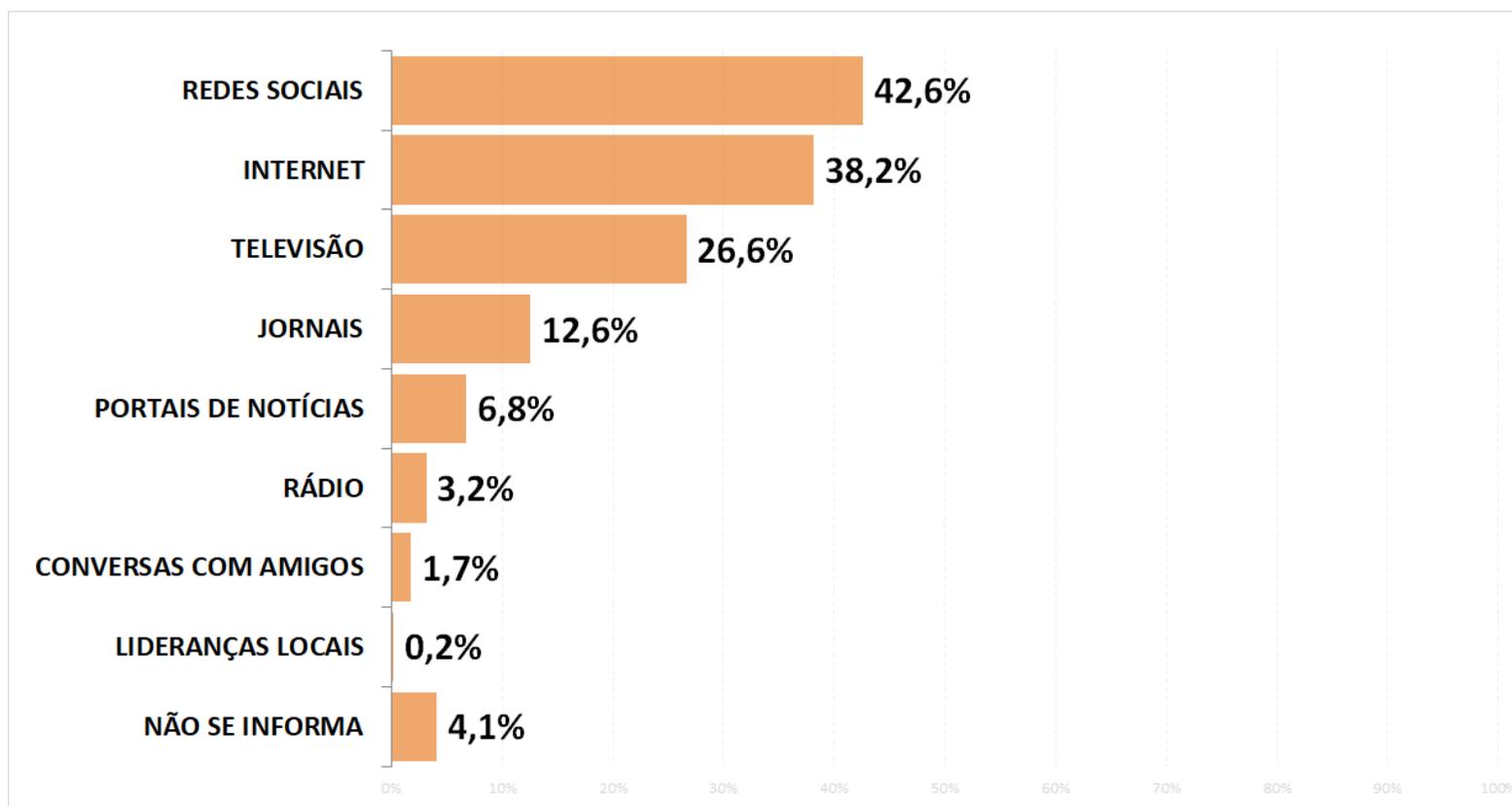
VI



**ARES**  
AGÊNCIA  
REG. LADORA  
PCJ

# MEIOS DE COMUNICAÇÃO

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

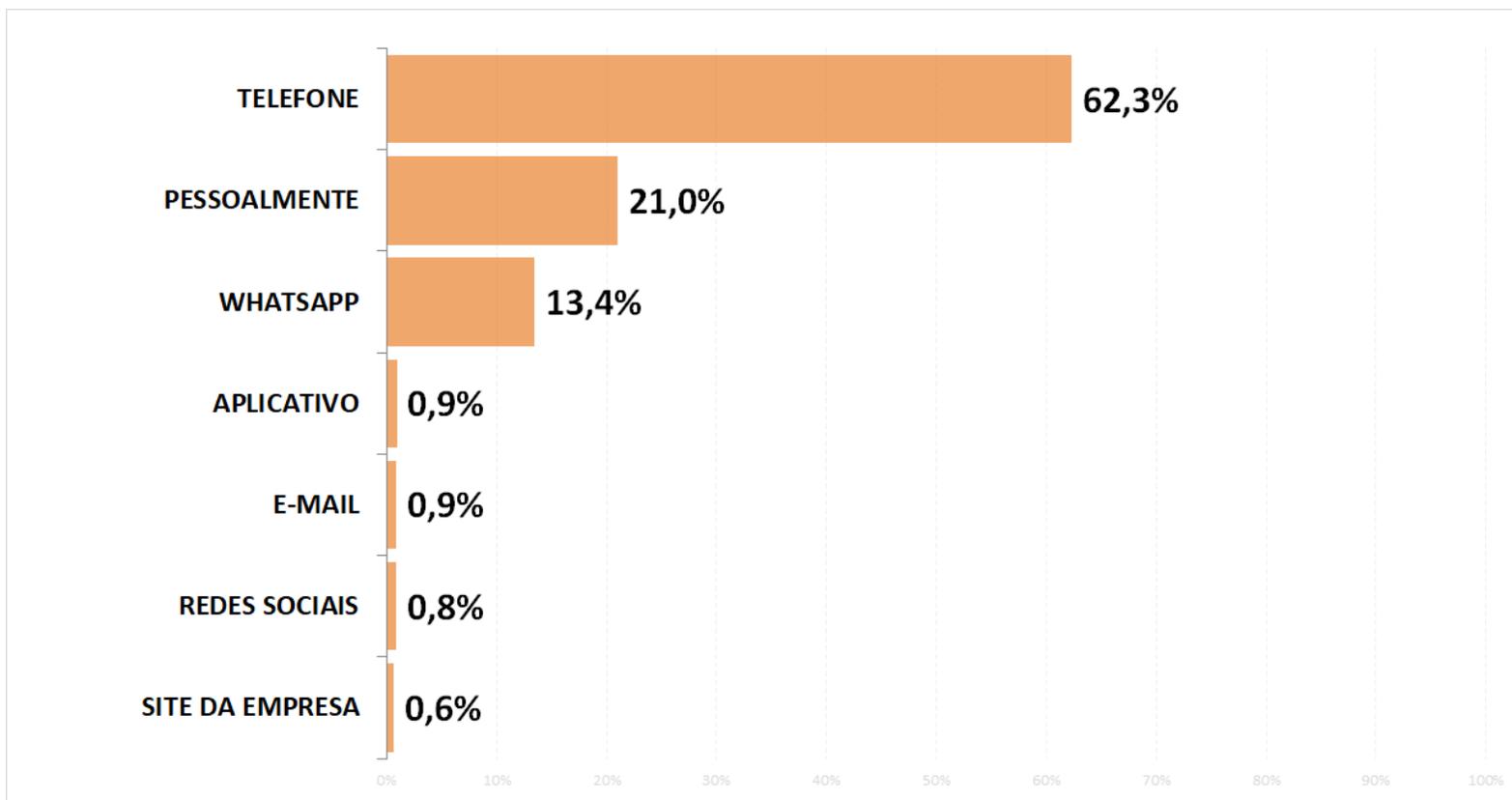




# CANAIS DE COMUNICAÇÃO

EM SUA OPINIÃO, QUAL É O MELHOR MEIO DE COMUNICAÇÃO PARA FAZER CONTATO COM A EMPRESA RESPONSÁVEL POR ÁGUA E ESGOTO?

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESPONTÂNEA





# CANAIS DE COMUNICAÇÃO

EM SUA OPINIÃO, QUAL É O MELHOR MEIO DE COMUNICAÇÃO PARA FAZER CONTATO COM A EMPRESA RESPONSÁVEL POR ÁGUA E ESGOTO?

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
TELEFONE	60,0%	64,5%	<b>68,7%</b>	53,6%	67,4%	<b>73,9%</b>	63,1%	54,1%	<b>69,1%</b>	59,2%	57,5%	61,7%	65,6%	62,3%
PESSOALMENTE	<b>26,0%</b>	16,4%	17,6%	20,3%	23,2%	23,1%	<b>23,9%</b>	16,2%	<b>24,4%</b>	20,6%	18,5%	22,1%	15,1%	21,0%
WHATSAPP	11,2%	15,6%	10,2%	<b>22,2%</b>	6,9%	3,0%	12,4%	<b>21,3%</b>	5,6%	16,4%	<b>18,7%</b>	13,1%	15,3%	13,4%
APLICATIVO	0,7%	1,1%	0,0%	<b>2,4%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	<b>2,6%</b>	0,0%	1,3%	1,4%	0,8%	1,8%	0,9%
E-MAIL	1,1%	0,7%	<b>1,8%</b>	0,0%	1,2%	0,0%	0,6%	<b>1,7%</b>	0,9%	1,2%	0,0%	1,0%	0,0%	0,9%
REDES SOCIAIS	0,5%	1,1%	0,0%	1,5%	0,6%	0,0%	0,0%	<b>2,3%</b>	0,0%	0,6%	<b>2,7%</b>	1,0%	0,0%	0,8%
SITE DA EMPRESA	0,5%	0,7%	<b>1,8%</b>	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	<b>1,7%</b>	0,0%	0,7%	1,3%	0,3%	<b>2,2%</b>	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.**

VISITE: [WWW.LIMITEPESQUISAS.COM.BR](http://WWW.LIMITEPESQUISAS.COM.BR)

FONE: +55 11 4302.3778 • +55 19 3495.0002