

PESQUISA LIMITE · MARÇO DE 2024

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS  
**BROTAS**

# **SOBRE O ESTUDO**

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





**ARES**  
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)**

Brotas, março de 2024.



ARES  
Associação de Registros Esportivos do Brasil  
PCJ

# SOBRE O ESTUDO

## TIPO DE PESQUISA

Pesquisa **quantitativa**.

## PERÍODO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas entre os dias **01 e 06 de março de 2024**.

## AMOSTRA E ERRO

Foram entrevistados **371 chefes de família, responsáveis por condomínios e responsáveis por estabelecimentos comerciais** da cidade de Brotas. 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).*

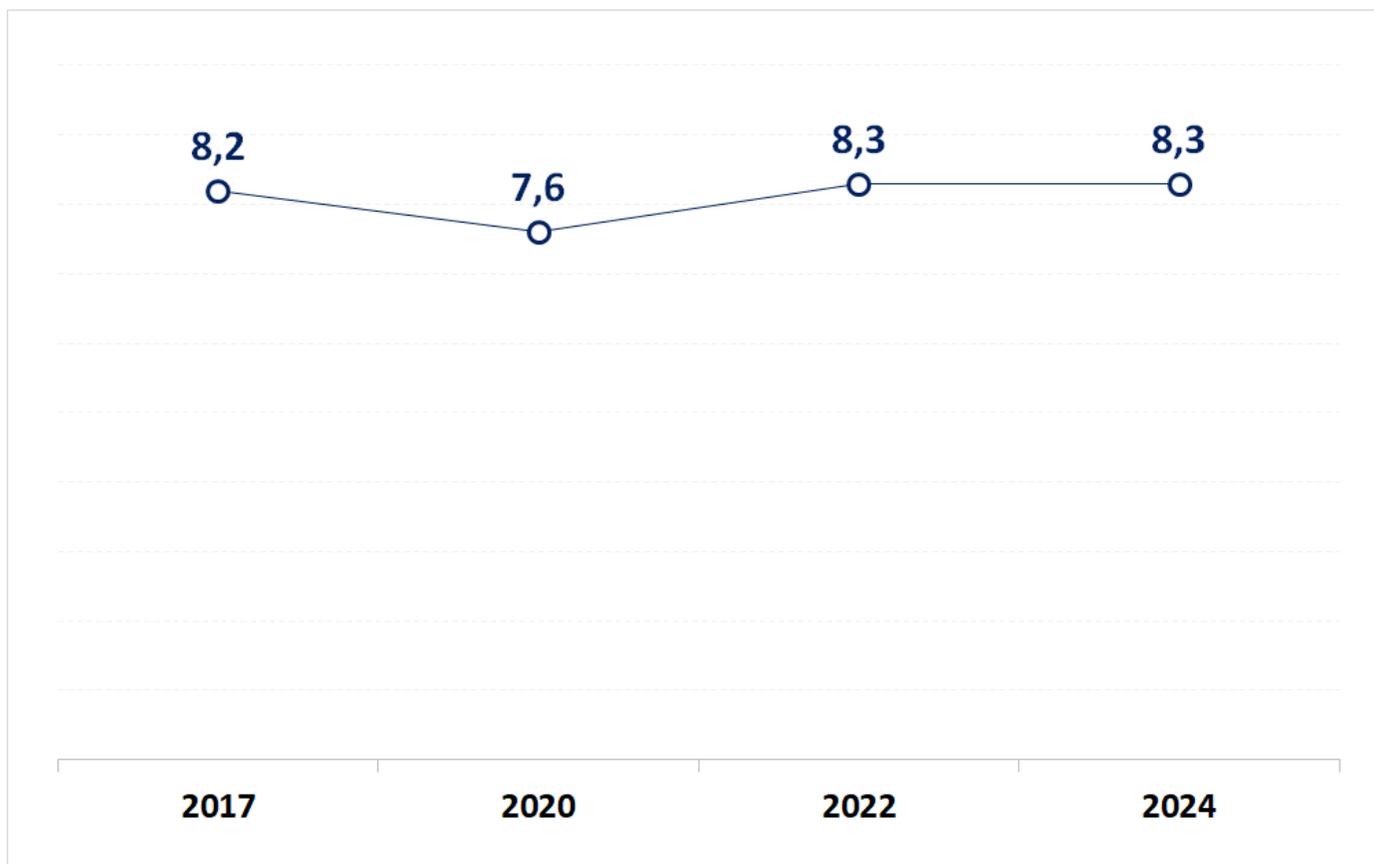
# SUMÁRIO – EVOLUTIVO NOTAS MÉDIAS

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



# SATISFAÇÃO GERAL: SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

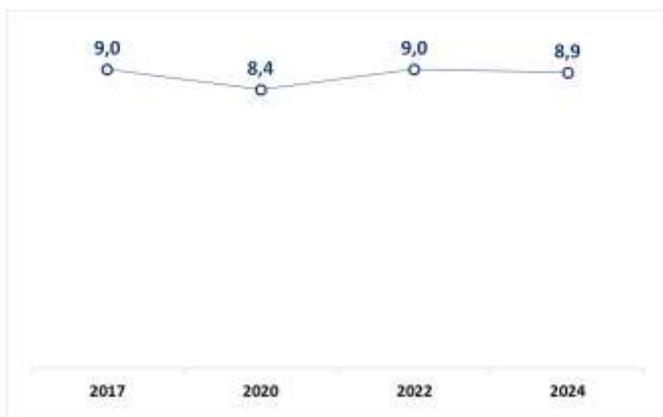
EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



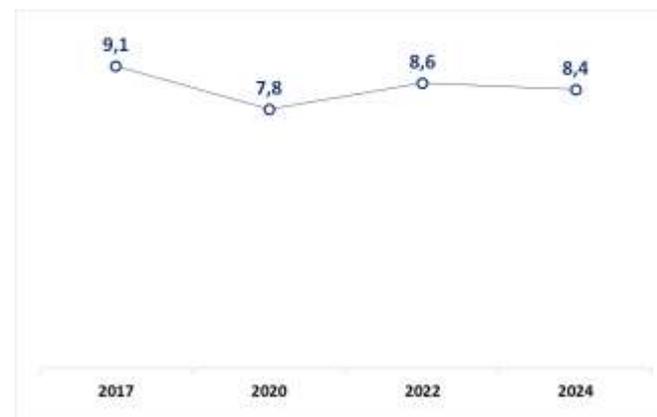
# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE I

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

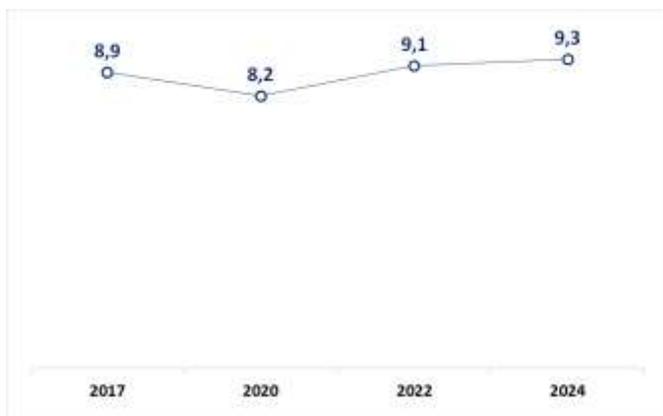
**ATENDIMENTO NA SEDE**



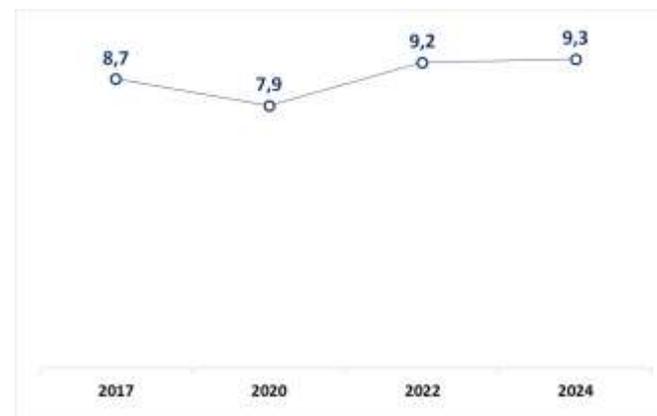
**ATENDIMENTO TELEFÔNICO**



**COLETA DE ESGOTO**



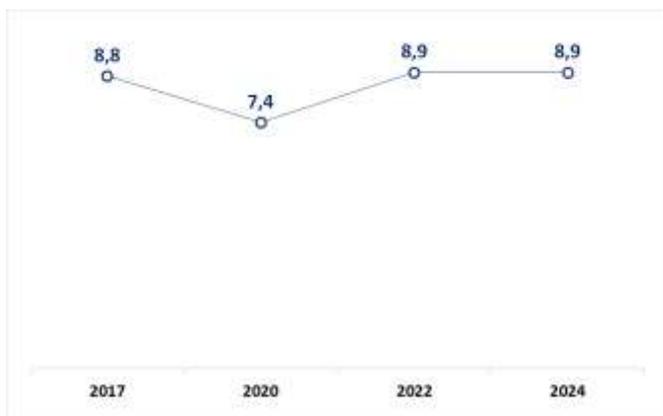
**TRATAMENTO DE ESGOTO**



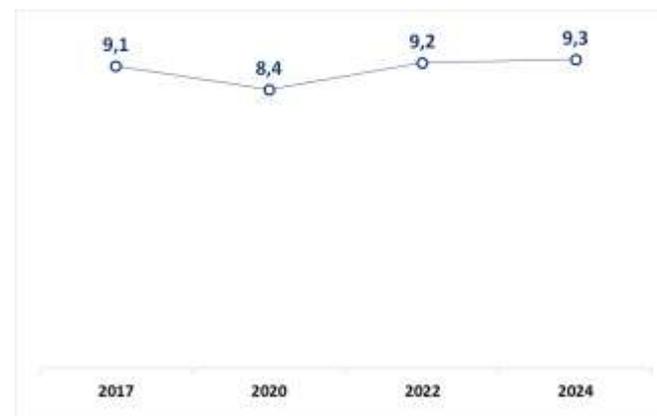
# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE II

## EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

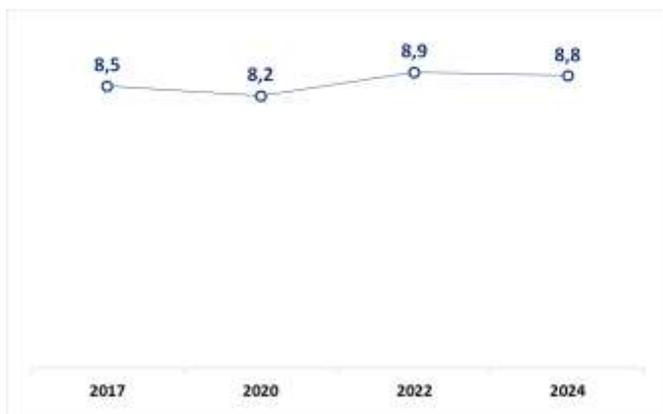
### ENTENDIMENTO DA CONTA



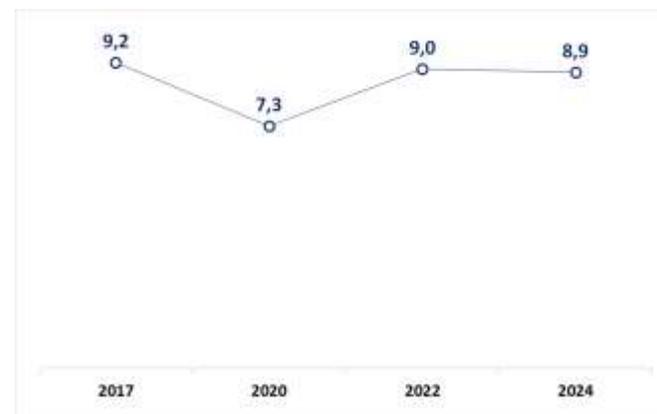
### LEITURA E ENTREGA CORRETA



### PRESSÃO DA ÁGUA



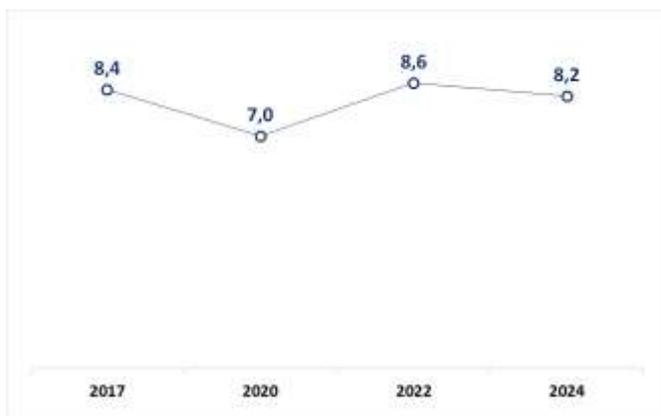
### QUALIDADE DA ÁGUA



# SATISFAÇÃO COM OS ASPECTOS – PARTE III

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE

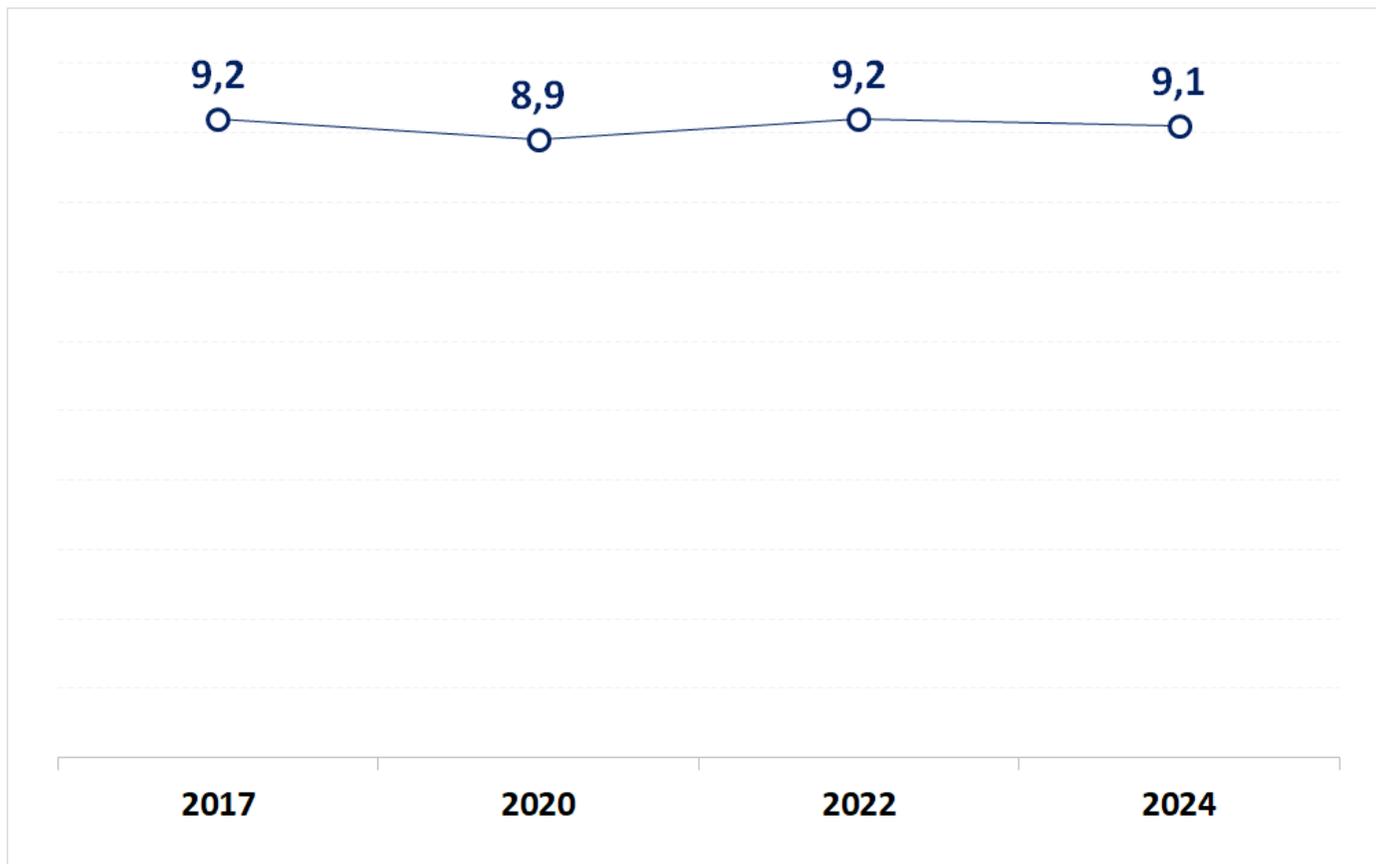
## RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS





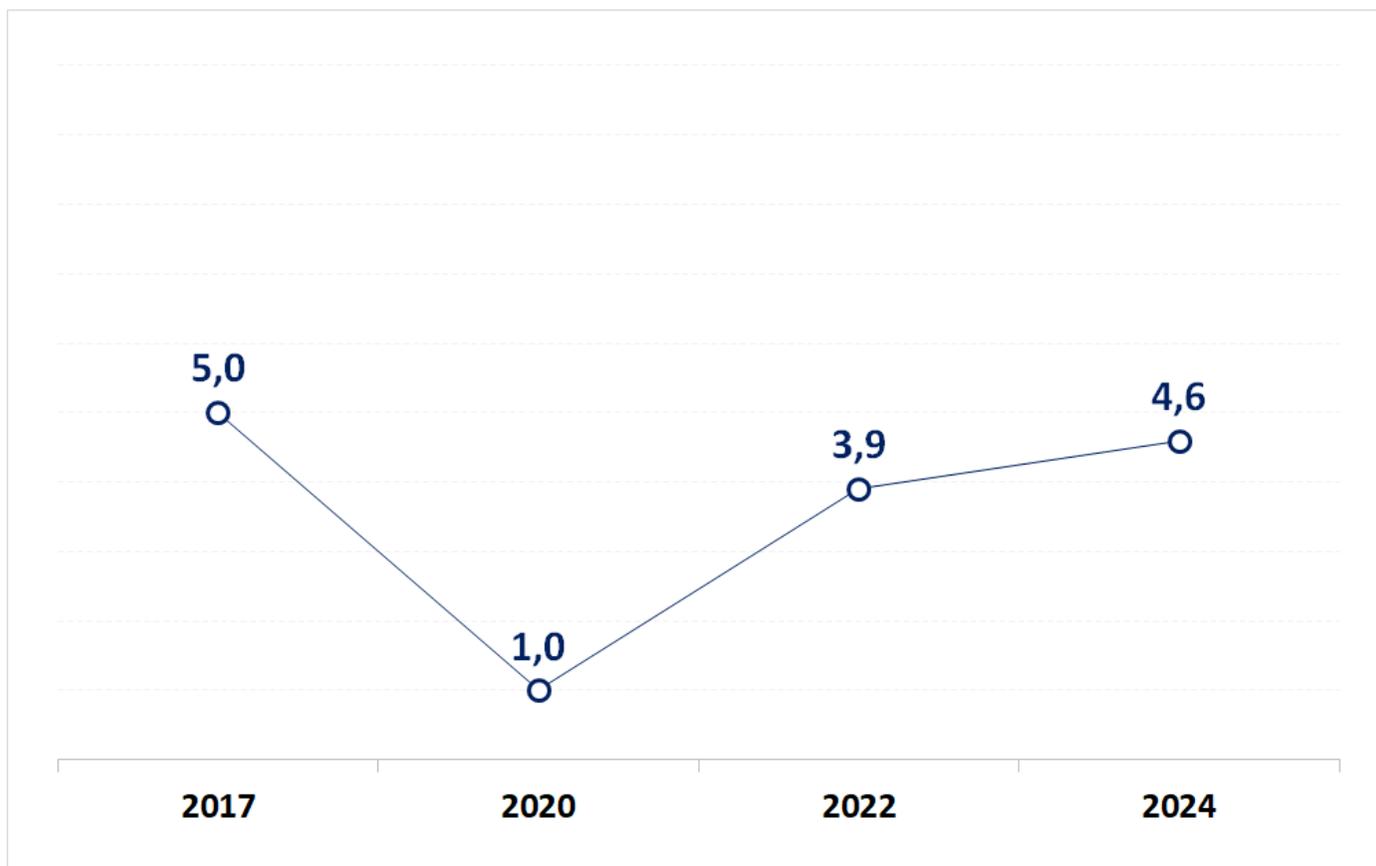
# SATISFAÇÃO GERAL: COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



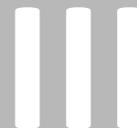
# SATISFAÇÃO GERAL: VARRIÇÃO DE RUAS

EVOLUTIVO DA NOTA MÉDIA DA CIDADE



# SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

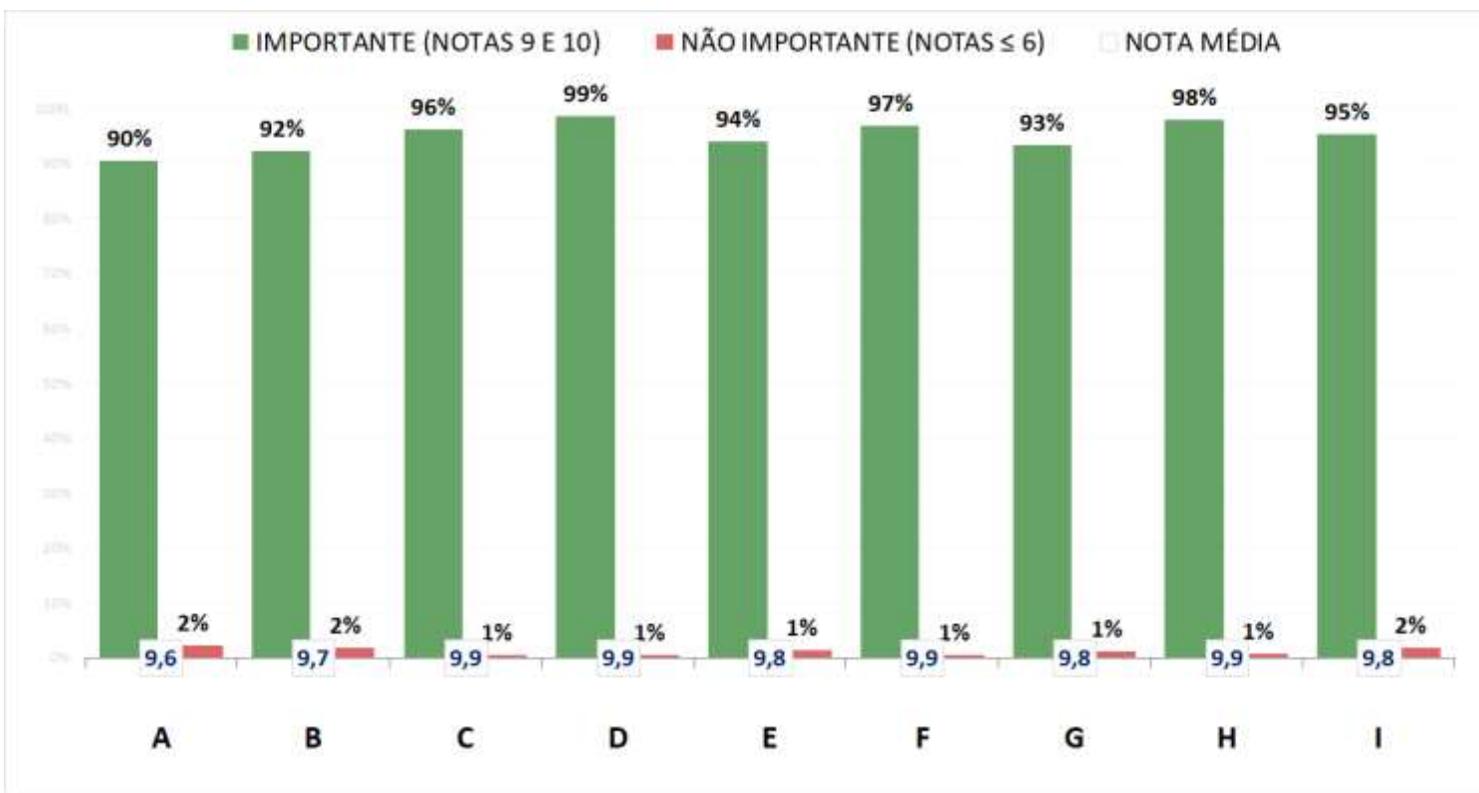
A SEGUIR, IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO COM ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E SATISFAÇÃO GERAL COM A EMPRESA FORNECEDORA.





# 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?

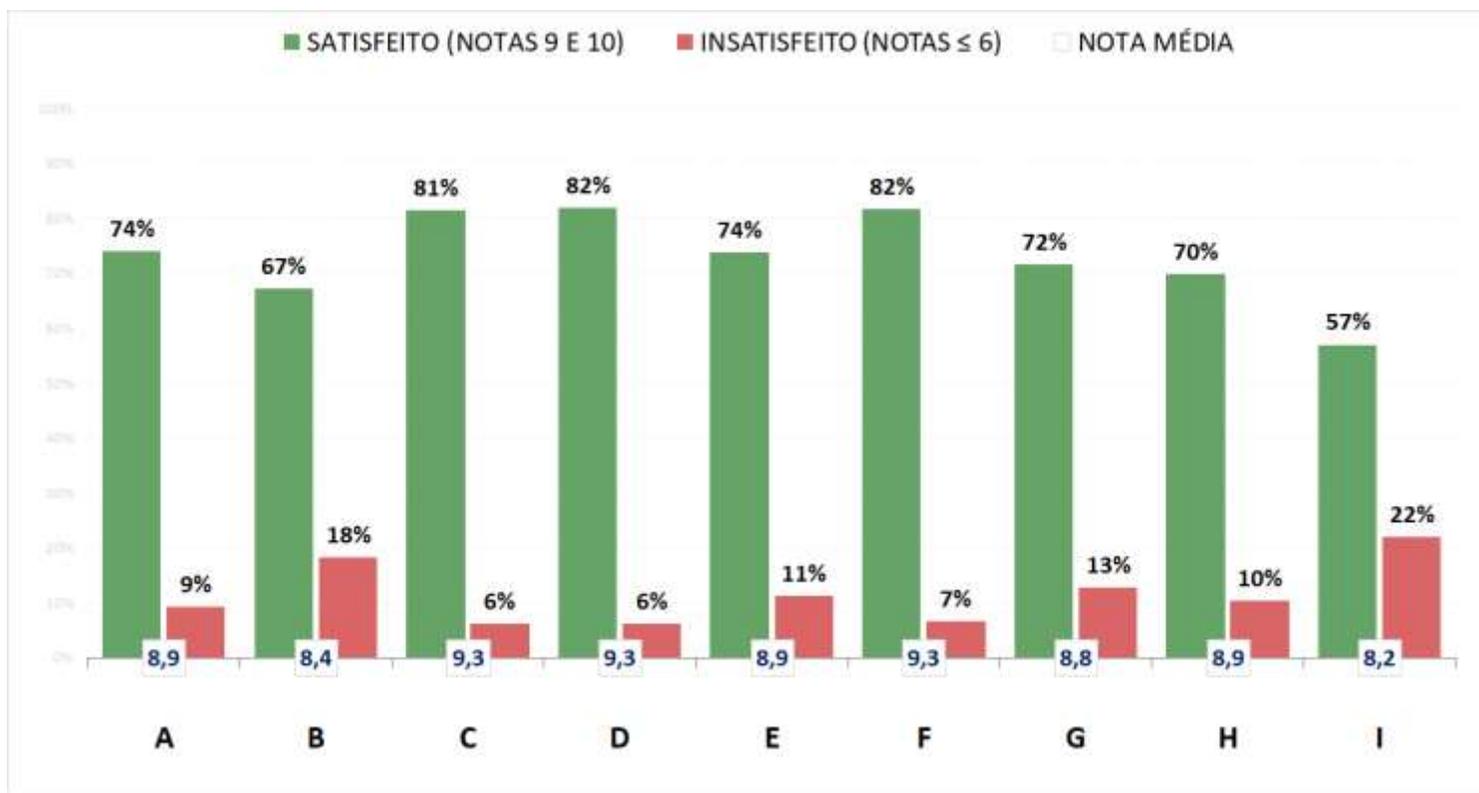


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



# 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?

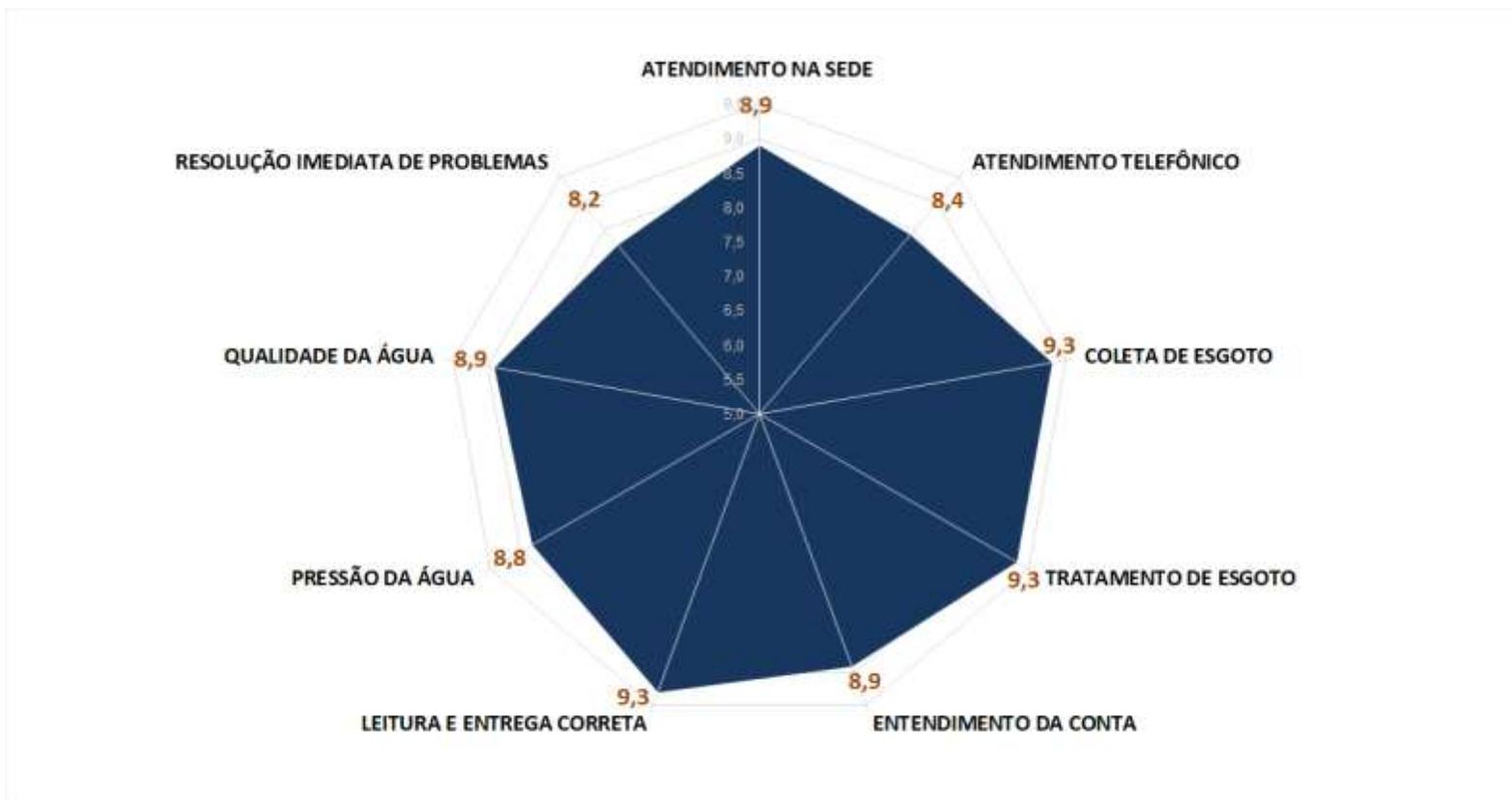


A	ATENDIMENTO NA SEDE
B	ATENDIMENTO TELEFÔNICO
C	COLETA DE ESGOTO
D	TRATAMENTO DE ESGOTO
E	ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA
F	LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA
G	PRESSÃO DA ÁGUA
H	QUALIDADE DA ÁGUA
I	RESOLUÇÃO IMEDIATA DE PROBLEMAS



# RADAR DE SATISFAÇÃO

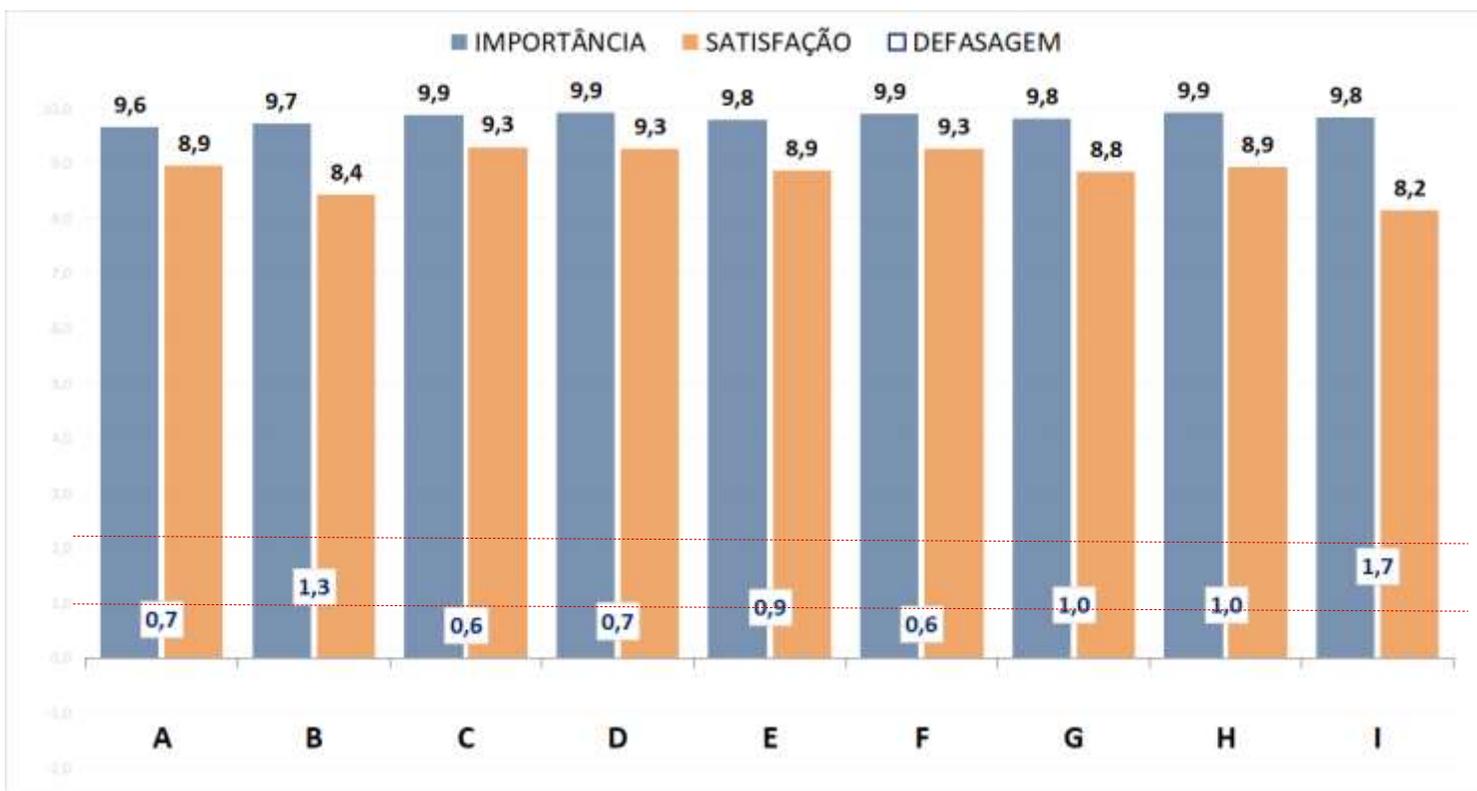
AGORA, CITAREI UMA SÉRIE DE ITENS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO E GOSTARIA QUE VOCÊ INDICASSE SUA SATISFAÇÃO COM CADA UM DELES ATRIBUINDO UMA NOTA DE 0 A 10, SENDO QUE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO. VAMOS LÁ?





# 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

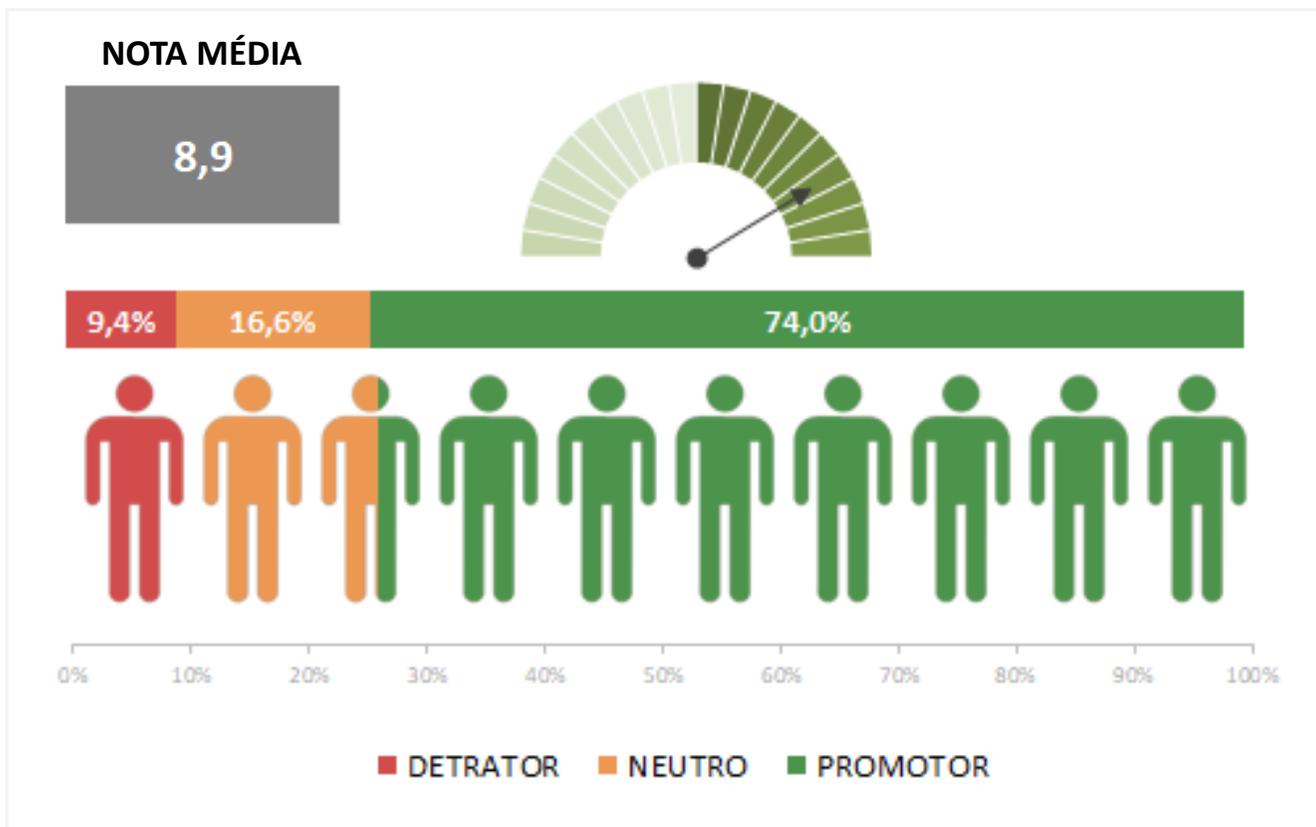
NÍVEL ALTO	ACIMA DE 2 PONTOS
NÍVEL MÉDIO	ENTRE 1 E 2 PONTOS
NÍVEL BAIXO	ATÉ 1 PONTO



# 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 SAAEB?

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **28,7%**



# 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 SAAEB?

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

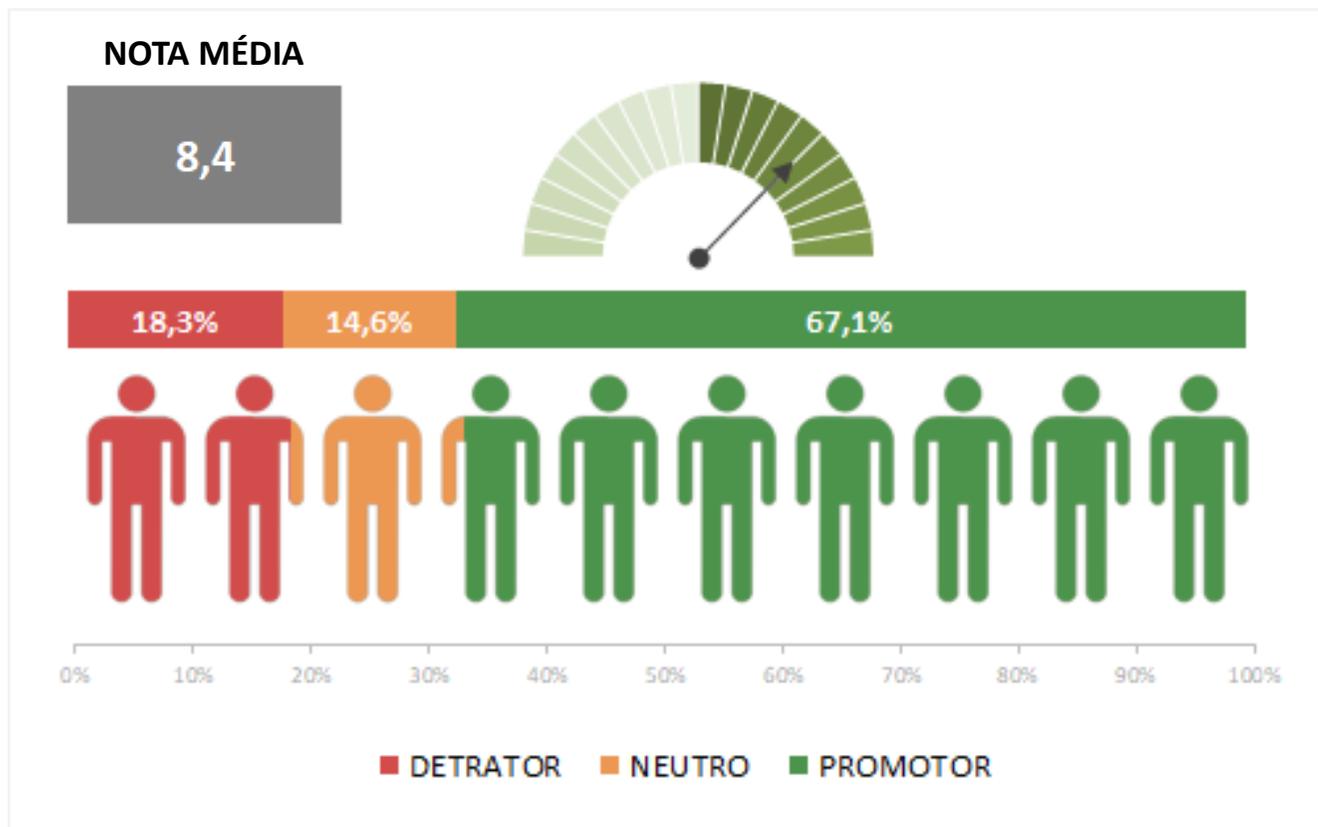
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	2,1%	1,3%	0,0%	3,1%	0,8%	0,0%	1,7%	5,3%	0,0%	2,0%	3,7%	1,4%	3,0%	1,7%
1	0,0%	0,7%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,3%
2	2,9%	0,0%	0,0%	2,3%	0,9%	1,4%	1,8%	0,0%	0,0%	1,7%	2,8%	1,6%	0,0%	1,4%
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	4,3%	1,4%	5,6%	4,3%	0,0%	2,4%	1,9%	6,4%	3,0%	2,5%	3,7%	3,3%	0,0%	2,8%
5	1,6%	2,1%	2,3%	1,6%	1,9%	1,1%	3,0%	0,0%	1,3%	0,7%	8,0%	1,3%	4,4%	1,8%
6	2,2%	0,6%	3,3%	1,2%	0,8%	2,3%	1,1%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	1,6%	0,0%	1,4%
7	2,2%	1,3%	3,3%	2,8%	0,0%	0,0%	2,5%	3,2%	0,0%	2,2%	3,7%	1,1%	5,1%	1,7%
8	11,2%	18,2%	17,4%	18,9%	9,6%	9,4%	14,6%	28,2%	11,2%	14,6%	23,6%	12,8%	25,3%	14,9%
9	10,4%	6,0%	8,0%	8,3%	7,9%	3,2%	11,6%	7,7%	7,5%	7,4%	12,1%	8,0%	8,3%	8,1%
10	63,1%	68,5%	60,1%	56,6%	78,1%	80,1%	61,1%	49,1%	75,8%	66,5%	42,4%	68,8%	51,7%	65,9%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,7</b>	<b>9,1</b>	<b>8,9</b>	<b>8,5</b>	<b>9,4</b>	<b>9,4</b>	<b>8,8</b>	<b>8,3</b>	<b>9,3</b>	<b>9,0</b>	<b>8,1</b>	<b>9,0</b>	<b>8,5</b>	<b>8,9</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>13,1%</b>	<b>6,0%</b>	<b>11,3%</b>	<b>13,4%</b>	<b>4,4%</b>	<b>7,2%</b>	<b>10,2%</b>	<b>11,7%</b>	<b>5,5%</b>	<b>9,3%</b>	<b>18,2%</b>	<b>9,4%</b>	<b>9,5%</b>	<b>9,4%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>73,5%</b>	<b>74,5%</b>	<b>68,1%</b>	<b>64,9%</b>	<b>86,0%</b>	<b>83,4%</b>	<b>72,7%</b>	<b>56,9%</b>	<b>83,3%</b>	<b>73,9%</b>	<b>54,6%</b>	<b>76,8%</b>	<b>60,0%</b>	<b>74,0%</b>



# 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 SAAEB?

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: 37,9%



**ARES**  
Associação de Regedores de PCJ

# ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

*EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	5,7%	4,6%	0,0%	11,0%	2,0%	4,8%	3,8%	10,2%	6,8%	2,9%	12,7%	5,1%	5,4%	5,1%
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	1,8%	1,5%	0,0%	1,0%	3,0%	2,2%	1,8%	0,0%	1,4%	0,7%	6,9%	1,5%	2,2%	1,7%
3	1,2%	0,7%	0,0%	1,5%	0,9%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,2%	0,0%	1,0%
4	1,2%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	0,9%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
5	5,5%	3,1%	5,6%	4,0%	3,9%	5,2%	4,1%	2,5%	5,3%	3,3%	6,7%	5,2%	0,0%	4,3%
6	6,9%	4,6%	8,8%	6,0%	3,9%	2,7%	8,3%	5,1%	0,0%	8,7%	3,3%	6,5%	2,2%	5,7%
7	3,3%	3,9%	4,6%	4,0%	2,9%	2,2%	2,7%	10,2%	4,7%	1,4%	12,7%	2,2%	10,2%	3,6%
8	5,8%	15,7%	23,7%	8,2%	7,6%	8,6%	9,9%	20,2%	6,1%	13,0%	11,5%	9,0%	19,7%	11,0%
9	6,4%	5,4%	2,3%	7,5%	5,9%	2,2%	8,8%	5,8%	7,1%	2,9%	17,7%	4,9%	10,3%	5,8%
10	62,2%	60,4%	54,9%	55,4%	69,8%	72,2%	58,7%	42,2%	68,7%	64,6%	28,5%	63,8%	49,8%	61,3%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,3</b>	<b>8,5</b>	<b>8,7</b>	<b>7,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>8,4</b>	<b>7,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>6,9</b>	<b>8,4</b>	<b>8,4</b>	<b>8,4</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>22,4%</b>	<b>14,6%</b>	<b>14,4%</b>	<b>25,0%</b>	<b>13,8%</b>	<b>14,9%</b>	<b>20,0%</b>	<b>21,6%</b>	<b>13,5%</b>	<b>18,2%</b>	<b>29,6%</b>	<b>20,1%</b>	<b>9,9%</b>	<b>18,3%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>68,5%</b>	<b>65,8%</b>	<b>57,2%</b>	<b>62,8%</b>	<b>75,7%</b>	<b>74,4%</b>	<b>67,4%</b>	<b>48,0%</b>	<b>75,8%</b>	<b>67,5%</b>	<b>46,2%</b>	<b>68,6%</b>	<b>60,1%</b>	<b>67,1%</b>

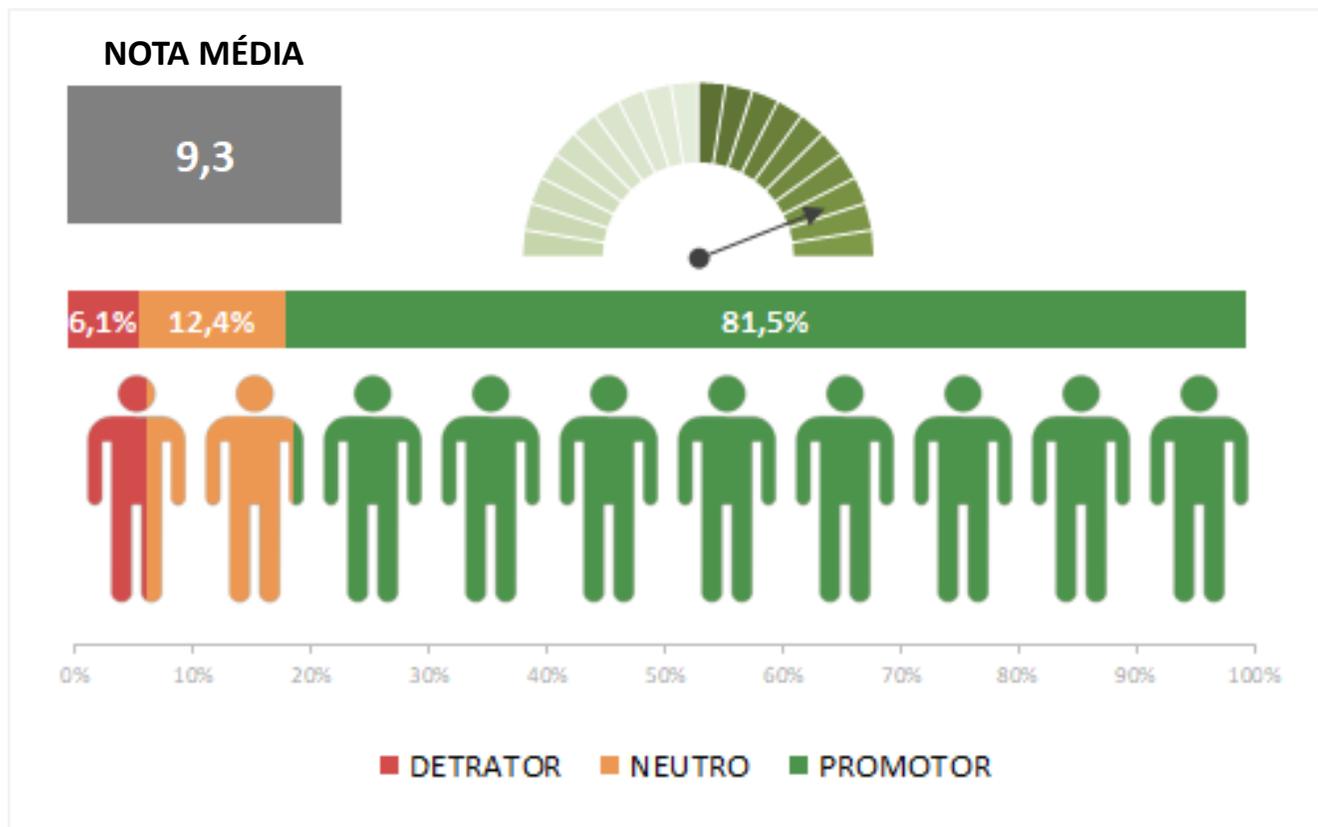


**ARES**  
Associação de Regiões de Saneamento  
do Estado do Rio de Janeiro

# COLETA DE ESGOTO

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: **3,8%**



# COLETA DE ESGOTO

DE 0 A 10, ONDE 10 SIGNIFICA QUE ESTÁ EXTREMAMENTE SATISFEITO E 0 QUE NÃO ESTÁ NADA SATISFEITO, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE ESGOTO?  
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	1,4%	1,4%	2,0%	1,3%	1,3%	3,0%	0,5%	0,0%	2,9%	0,9%	0,0%	1,7%	0,0%	1,4%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	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%	0,0%	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	2,2%	3,4%	3,4%	3,5%	1,9%	4,3%	2,6%	0,0%	5,2%	1,6%	2,2%	2,9%	2,2%	2,8%
6	1,6%	2,0%	4,9%	0,9%	1,2%	1,4%	1,5%	4,3%	1,7%	1,2%	5,3%	1,7%	2,8%	1,8%
7	0,8%	4,0%	2,9%	2,9%	1,8%	0,0%	2,8%	7,8%	0,0%	3,4%	4,7%	2,5%	2,2%	2,4%
8	10,4%	9,6%	12,3%	8,2%	10,5%	11,4%	9,6%	7,4%	8,9%	11,3%	6,6%	8,8%	17,8%	10,0%
9	8,2%	6,5%	6,3%	12,0%	3,2%	2,0%	9,8%	13,6%	4,6%	7,2%	15,3%	5,8%	17,1%	7,3%
10	75,4%	73,1%	68,3%	71,1%	80,1%	78,0%	73,3%	66,8%	76,8%	74,4%	65,9%	76,6%	57,9%	74,2%
<b>MÉDIA</b>	<b>9,4</b>	<b>9,2</b>	<b>9,0</b>	<b>9,3</b>	<b>9,4</b>	<b>9,2</b>	<b>9,4</b>	<b>9,3</b>	<b>9,2</b>	<b>9,4</b>	<b>9,3</b>	<b>9,3</b>	<b>9,2</b>	<b>9,3</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>5,2%</b>	<b>6,9%</b>	<b>10,3%</b>	<b>5,8%</b>	<b>4,4%</b>	<b>8,7%</b>	<b>4,6%</b>	<b>4,3%</b>	<b>9,8%</b>	<b>3,7%</b>	<b>7,5%</b>	<b>6,3%</b>	<b>5,0%</b>	<b>6,1%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>83,6%</b>	<b>79,5%</b>	<b>74,6%</b>	<b>83,1%</b>	<b>83,3%</b>	<b>80,0%</b>	<b>83,0%</b>	<b>80,4%</b>	<b>81,3%</b>	<b>81,6%</b>	<b>81,2%</b>	<b>82,5%</b>	<b>75,0%</b>	<b>81,5%</b>

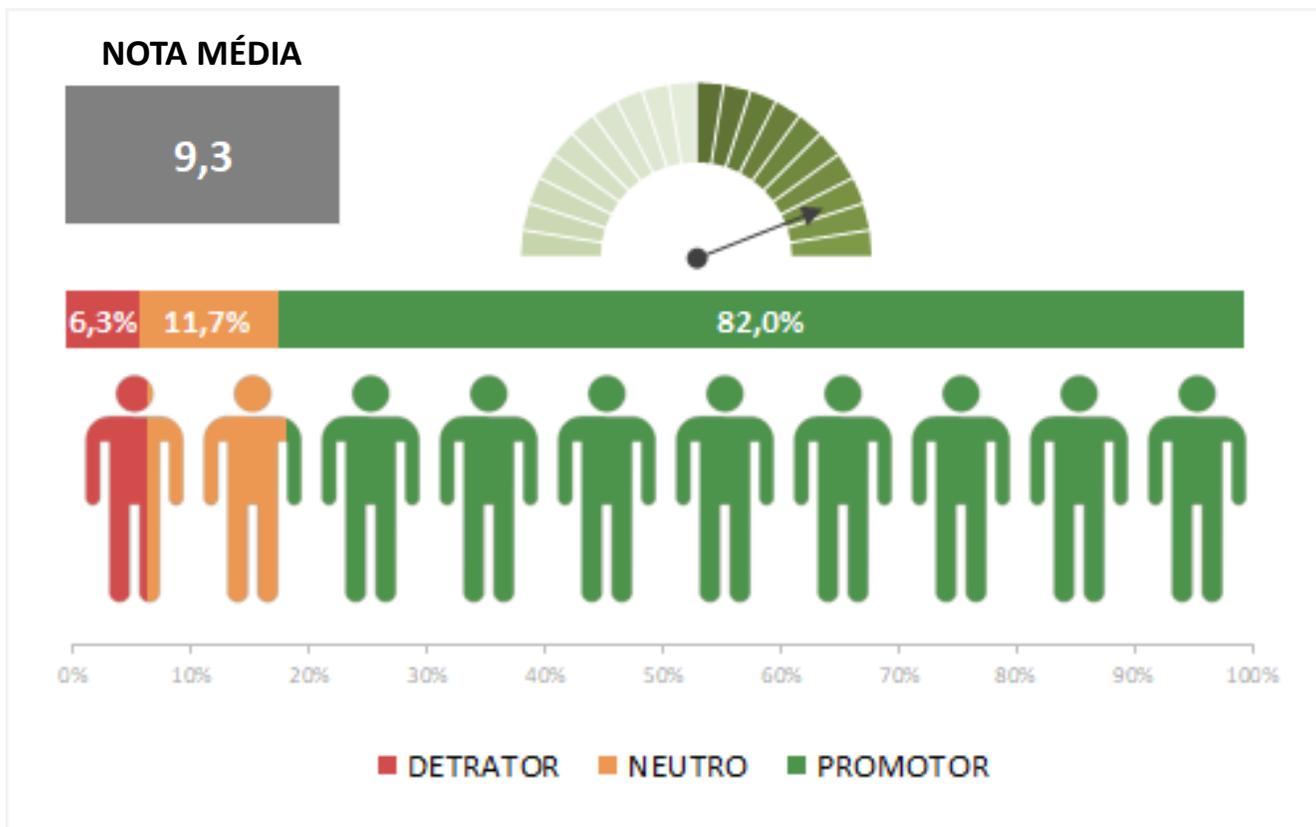


**ARES**  
Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado de São Paulo

# TRATAMENTO DE ESGOTO

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 5,1%



ARES  
Associação de Regiões do Estado de São Paulo  
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?

## 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%	0,9%	2,0%	0,0%	2,6%	3,8%	0,0%	0,0%	4,6%	0,0%	0,0%	1,4%	1,9%	1,5%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	2,0%	0,0%	2,0%	0,6%	2,0%	0,5%	0,0%	1,6%	0,9%	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	2,4%	2,5%	3,5%	3,2%	1,2%	2,3%	2,8%	1,8%	2,0%	2,3%	4,3%	2,5%	2,2%	2,5%
6	1,7%	1,0%	5,5%	0,0%	0,6%	0,6%	2,3%	0,0%	0,8%	2,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,3%
7	0,0%	6,0%	2,9%	3,3%	3,0%	0,7%	4,3%	5,5%	3,4%	3,1%	2,2%	3,2%	2,2%	3,1%
8	8,8%	8,5%	7,9%	10,9%	6,9%	7,3%	8,7%	12,2%	5,0%	11,2%	6,4%	8,5%	9,6%	8,7%
9	9,3%	7,6%	8,5%	11,0%	5,9%	4,8%	8,2%	19,3%	5,8%	7,2%	21,3%	7,0%	17,6%	8,4%
10	75,8%	71,5%	69,7%	69,6%	79,3%	78,4%	73,2%	61,3%	77,0%	73,2%	65,8%	74,6%	66,4%	73,6%
<b>MÉDIA</b>	<b>9,3</b>	<b>9,2</b>	<b>9,1</b>	<b>9,3</b>	<b>9,3</b>	<b>9,1</b>	<b>9,3</b>	<b>9,3</b>	<b>9,0</b>	<b>9,4</b>	<b>9,4</b>	<b>9,3</b>	<b>9,3</b>	<b>9,3</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>6,1%</b>	<b>6,4%</b>	<b>11,1%</b>	<b>5,2%</b>	<b>5,0%</b>	<b>8,7%</b>	<b>5,6%</b>	<b>1,8%</b>	<b>8,9%</b>	<b>5,2%</b>	<b>4,3%</b>	<b>6,6%</b>	<b>4,1%</b>	<b>6,3%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>85,1%</b>	<b>79,1%</b>	<b>78,1%</b>	<b>80,6%</b>	<b>85,1%</b>	<b>83,2%</b>	<b>81,3%</b>	<b>80,6%</b>	<b>82,7%</b>	<b>80,4%</b>	<b>87,1%</b>	<b>81,6%</b>	<b>84,0%</b>	<b>82,0%</b>

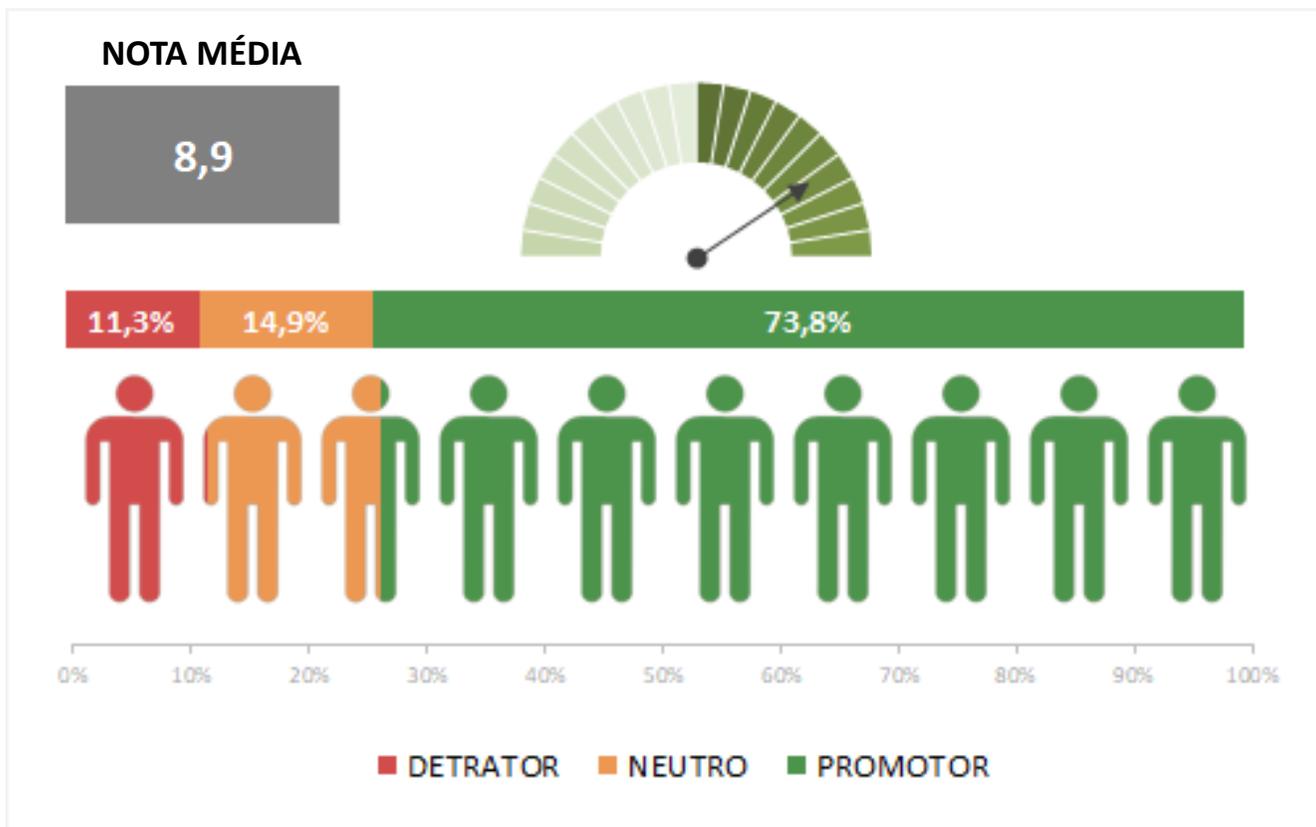


**ARES** Associação de Regiões de São Paulo

# ENTENDIMENTO DA CONTA DE ÁGUA

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 3,3%



ARES  
Associação de Regatantes do Sistema de Abastecimento de Água de São Paulo

# 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.

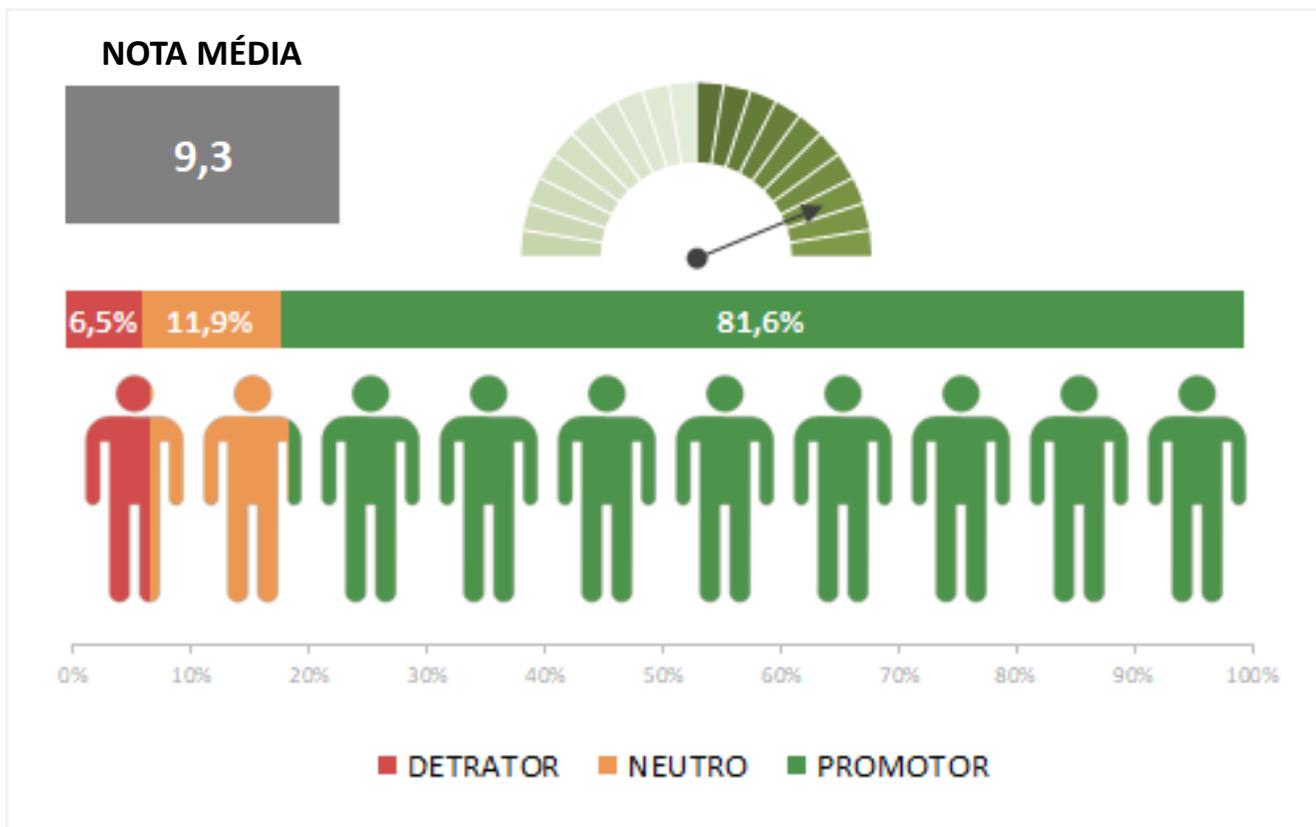
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	2,1%	2,0%	1,9%	2,9%	1,3%	2,4%	1,9%	1,8%	2,8%	2,1%	0,0%	2,1%	1,9%	2,0%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,5%	0,5%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
3	0,8%	1,0%	1,9%	0,7%	0,6%	0,0%	1,4%	1,7%	0,8%	1,2%	0,0%	0,7%	2,0%	0,9%
4	1,5%	0,5%	0,0%	2,5%	0,0%	1,6%	0,0%	2,6%	1,9%	0,7%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%
5	3,3%	5,9%	3,3%	4,9%	5,0%	6,7%	3,5%	2,6%	4,7%	5,2%	1,9%	5,0%	2,2%	4,6%
6	1,5%	2,0%	2,8%	1,9%	1,2%	2,2%	2,0%	0,0%	2,5%	1,8%	0,0%	2,0%	0,0%	1,8%
7	6,0%	4,4%	1,4%	8,0%	4,5%	3,9%	6,1%	5,8%	3,1%	5,7%	8,6%	5,3%	4,4%	5,2%
8	8,3%	11,0%	14,2%	8,4%	8,7%	6,8%	9,0%	20,0%	3,9%	9,3%	26,3%	7,8%	22,9%	9,7%
9	8,4%	4,7%	9,4%	8,9%	2,7%	3,6%	6,0%	16,2%	5,8%	3,8%	20,0%	5,5%	13,1%	6,5%
10	66,6%	68,0%	65,0%	59,2%	76,1%	72,8%	68,1%	49,2%	74,6%	68,5%	43,3%	69,3%	53,6%	67,3%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,9</b>	<b>8,9</b>	<b>9,0</b>	<b>8,5</b>	<b>9,2</b>	<b>9,0</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>9,0</b>	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>	<b>8,9</b>	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>10,7%</b>	<b>11,9%</b>	<b>10,0%</b>	<b>15,4%</b>	<b>8,0%</b>	<b>12,8%</b>	<b>10,8%</b>	<b>8,7%</b>	<b>12,6%</b>	<b>12,7%</b>	<b>1,9%</b>	<b>12,1%</b>	<b>6,1%</b>	<b>11,3%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>75,0%</b>	<b>72,7%</b>	<b>74,4%</b>	<b>68,2%</b>	<b>78,8%</b>	<b>76,4%</b>	<b>74,1%</b>	<b>65,4%</b>	<b>80,4%</b>	<b>72,3%</b>	<b>63,2%</b>	<b>74,8%</b>	<b>66,6%</b>	<b>73,8%</b>



# LEITURA E ENTREGA CORRETA DA CONTA

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

**RESULTADO GLOBAL** · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA



% NÃO RESPOSTA: 0,5%



# 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	2,2%	2,4%	0,0%	5,3%	0,6%	1,5%	3,1%	1,7%	3,4%	2,2%	0,0%	2,3%	1,9%	2,3%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	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	0,7%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	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	1,5%	2,4%	0,0%	4,4%	0,6%	0,6%	2,3%	4,4%	0,0%	2,0%	6,9%	1,5%	4,7%	1,9%
6	2,0%	1,9%	0,0%	3,8%	1,2%	2,1%	0,6%	6,2%	1,5%	1,1%	6,9%	2,0%	1,9%	2,0%
7	4,3%	2,9%	3,3%	5,6%	1,8%	2,8%	4,5%	2,6%	1,5%	4,9%	2,9%	3,7%	2,8%	3,6%
8	7,8%	8,7%	14,4%	6,9%	6,6%	5,9%	8,3%	15,1%	6,5%	8,4%	12,3%	7,3%	14,6%	8,3%
9	1,9%	3,1%	5,4%	1,6%	1,9%	1,3%	2,3%	6,4%	4,1%	0,0%	9,3%	2,2%	4,2%	2,5%
10	79,5%	78,8%	76,8%	71,6%	87,4%	85,8%	78,9%	61,0%	83,0%	80,8%	61,8%	80,5%	69,8%	79,1%
<b>MÉDIA</b>	<b>9,3</b>	<b>9,3</b>	<b>9,6</b>	<b>8,7</b>	<b>9,7</b>	<b>9,5</b>	<b>9,2</b>	<b>8,7</b>	<b>9,4</b>	<b>9,3</b>	<b>9,0</b>	<b>9,3</b>	<b>9,1</b>	<b>9,3</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>6,5%</b>	<b>6,6%</b>	<b>0,0%</b>	<b>14,4%</b>	<b>2,4%</b>	<b>4,3%</b>	<b>6,0%</b>	<b>15,0%</b>	<b>4,9%</b>	<b>5,9%</b>	<b>13,8%</b>	<b>6,3%</b>	<b>8,6%</b>	<b>6,5%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>81,4%</b>	<b>81,8%</b>	<b>82,3%</b>	<b>73,2%</b>	<b>89,3%</b>	<b>87,1%</b>	<b>81,2%</b>	<b>67,4%</b>	<b>87,1%</b>	<b>80,8%</b>	<b>71,1%</b>	<b>82,7%</b>	<b>74,0%</b>	<b>81,6%</b>

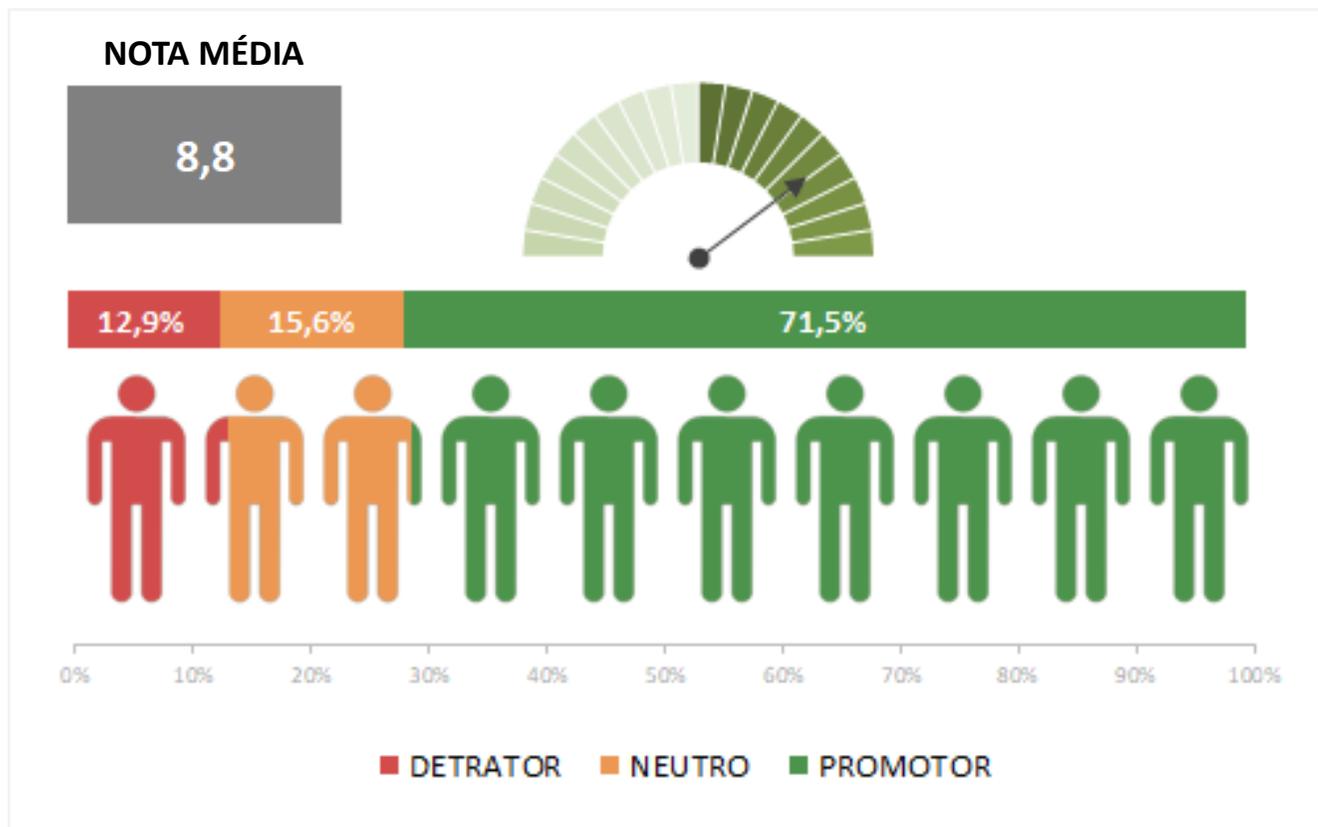


**ARES**  
Associação de Regiões de Saneamento do Estado de São Paulo

# PRESSÃO DA ÁGUA

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

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



% NÃO RESPOSTA: **0,0%**



ARES  
Associação de Regiões do Estado de São Paulo

# 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	1,8%	1,0%	0,0%	2,2%	1,3%	0,7%	1,1%	4,4%	0,8%	1,4%	2,9%	1,2%	2,8%	1,4%
1	0,7%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
2	0,6%	0,9%	0,0%	0,6%	1,2%	1,3%	0,5%	0,0%	0,0%	0,9%	2,0%	0,6%	1,9%	0,7%
3	0,6%	0,5%	0,0%	0,6%	0,7%	0,7%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	2,0%	0,6%	0,0%	0,5%
4	0,8%	1,5%	3,2%	0,6%	0,6%	0,6%	1,9%	0,0%	2,7%	0,4%	0,0%	1,3%	0,0%	1,1%
5	5,4%	6,0%	1,9%	8,1%	5,4%	7,5%	5,4%	1,7%	6,0%	6,4%	2,0%	6,3%	1,9%	5,7%
6	3,6%	2,4%	6,4%	1,8%	2,4%	2,8%	3,3%	2,6%	2,3%	3,0%	4,8%	2,7%	4,9%	3,0%
7	5,0%	3,9%	4,0%	4,6%	4,4%	2,9%	4,8%	7,4%	2,4%	4,7%	8,6%	4,8%	1,9%	4,4%
8	11,2%	11,2%	15,0%	15,2%	5,5%	4,7%	11,8%	27,9%	4,5%	14,1%	16,0%	10,0%	19,6%	11,2%
9	5,6%	6,7%	6,4%	8,7%	3,6%	4,6%	7,5%	5,8%	7,5%	5,9%	4,2%	5,2%	12,9%	6,2%
10	64,7%	65,9%	63,1%	56,5%	74,9%	74,2%	63,2%	47,6%	73,8%	62,0%	57,6%	67,0%	54,0%	65,3%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>	<b>9,0</b>	<b>8,6</b>	<b>9,0</b>	<b>9,0</b>	<b>8,8</b>	<b>8,3</b>	<b>9,1</b>	<b>8,7</b>	<b>8,5</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>8,8</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>13,5%</b>	<b>12,3%</b>	<b>11,5%</b>	<b>14,9%</b>	<b>11,6%</b>	<b>13,6%</b>	<b>12,7%</b>	<b>11,3%</b>	<b>11,8%</b>	<b>13,3%</b>	<b>13,7%</b>	<b>13,0%</b>	<b>11,5%</b>	<b>12,9%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>70,3%</b>	<b>72,6%</b>	<b>69,5%</b>	<b>65,3%</b>	<b>78,5%</b>	<b>78,8%</b>	<b>70,7%</b>	<b>53,4%</b>	<b>81,3%</b>	<b>67,9%</b>	<b>61,8%</b>	<b>72,2%</b>	<b>66,9%</b>	<b>71,5%</b>

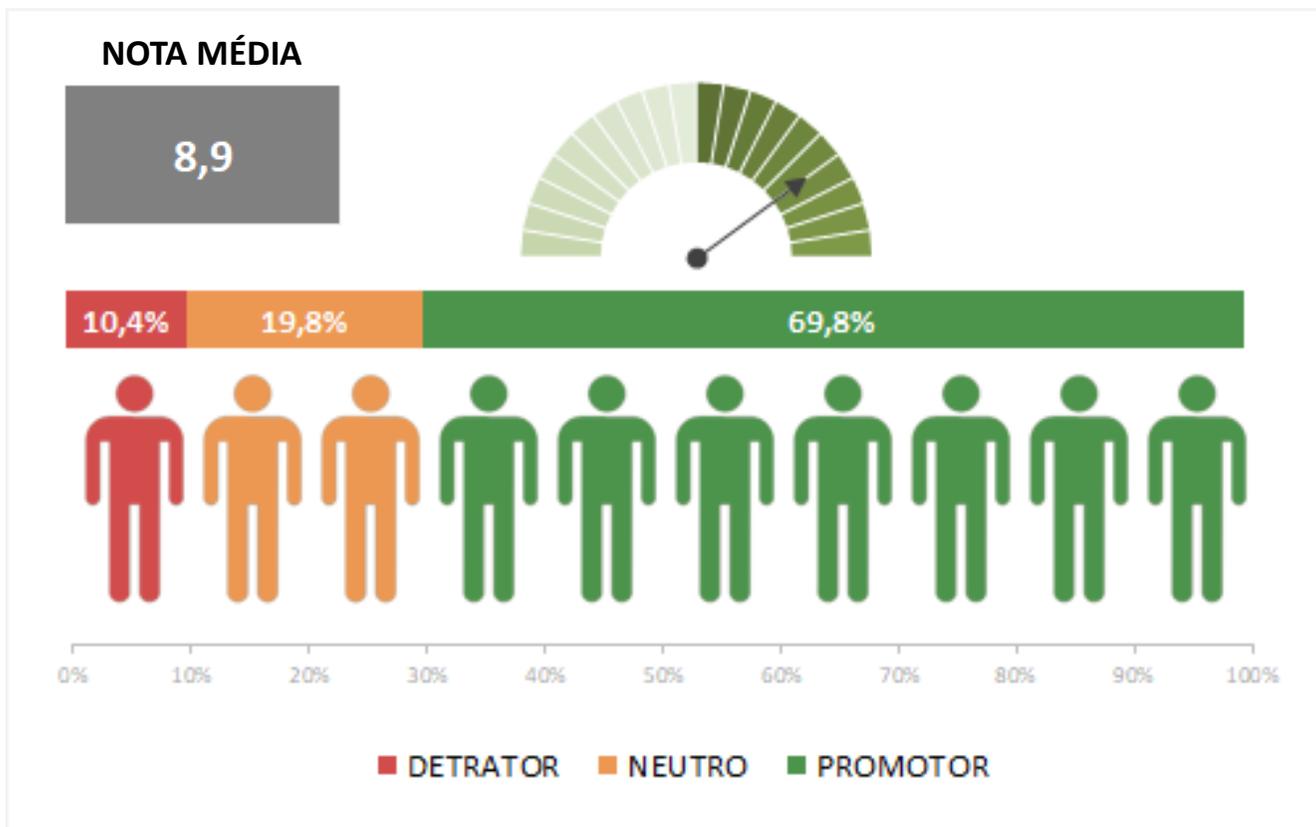


**ARES** Agência Reguladora de Serviços Públicos  
PCJ

# 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: **0,8%**



ARES  
Associação de Regiões de São Paulo

# 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.

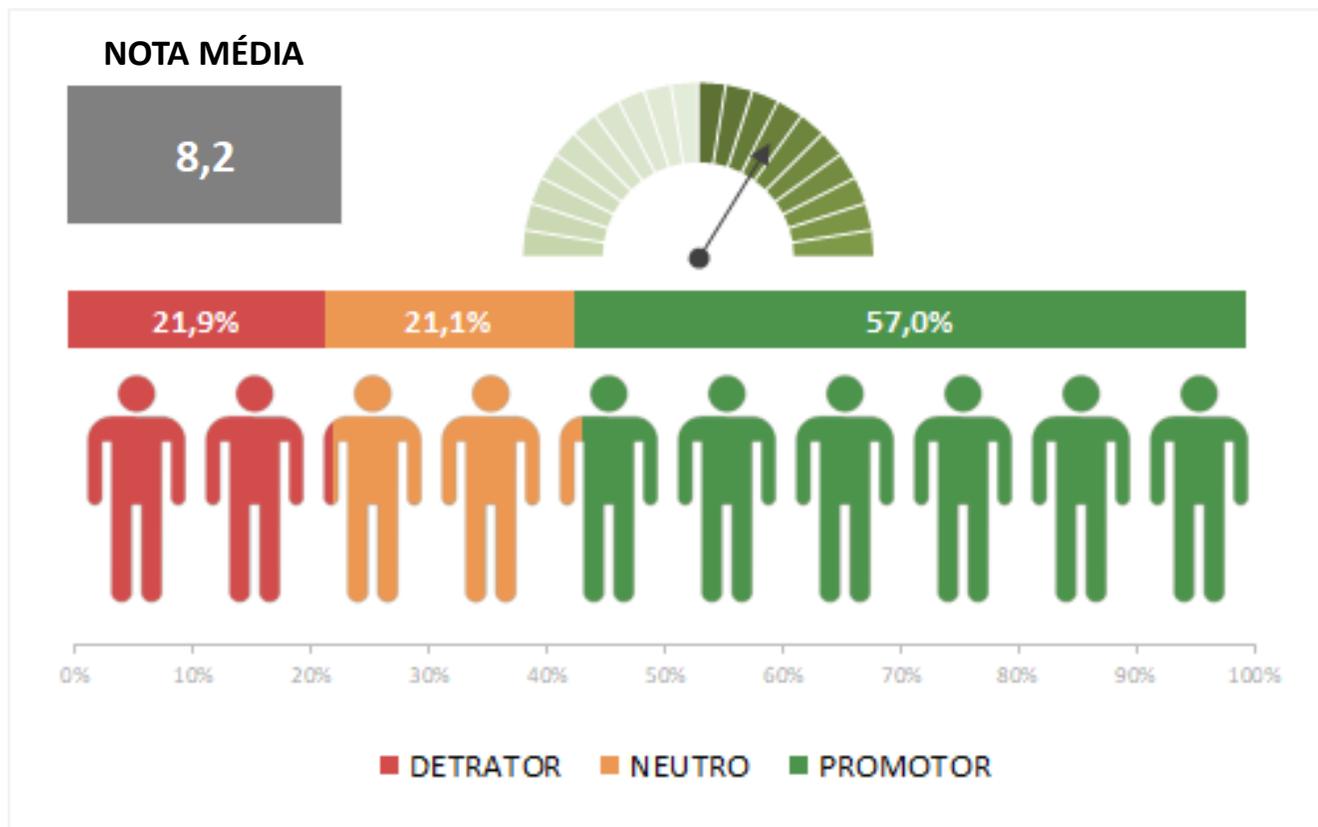
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,5%	0,5%	0,0%	1,8%	0,6%	1,5%	0,0%	2,6%	0,7%	0,6%	2,9%	0,4%	4,7%	0,9%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	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	1,3%	0,0%	0,0%	0,9%	0,7%	0,7%	0,7%	0,0%	0,8%	0,6%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
4	0,0%	0,9%	0,0%	0,6%	0,6%	0,6%	0,5%	0,0%	0,7%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%
5	3,6%	6,7%	3,2%	8,6%	3,0%	2,6%	6,5%	7,8%	3,5%	6,0%	5,9%	5,3%	4,2%	5,2%
6	2,0%	4,1%	0,0%	3,1%	4,7%	3,0%	4,1%	0,0%	2,9%	4,0%	0,0%	3,6%	0,0%	3,1%
7	3,6%	5,5%	10,4%	3,8%	2,4%	3,6%	5,5%	4,4%	6,5%	2,5%	9,1%	4,3%	6,8%	4,6%
8	13,6%	16,9%	15,5%	19,0%	11,6%	10,6%	17,4%	21,0%	5,5%	18,7%	25,6%	15,2%	15,8%	15,3%
9	7,5%	5,4%	9,1%	7,2%	4,4%	4,2%	6,9%	11,2%	5,1%	6,9%	8,2%	4,4%	20,7%	6,4%
10	66,9%	60,0%	61,8%	54,8%	72,1%	73,1%	58,4%	52,9%	74,3%	60,2%	48,3%	65,5%	47,9%	63,3%
<b>MÉDIA</b>	<b>9,0</b>	<b>8,8</b>	<b>9,1</b>	<b>8,6</b>	<b>9,2</b>	<b>9,1</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>9,2</b>	<b>8,9</b>	<b>8,5</b>	<b>9,0</b>	<b>8,6</b>	<b>8,9</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>8,4%</b>	<b>12,2%</b>	<b>3,2%</b>	<b>15,1%</b>	<b>9,5%</b>	<b>8,5%</b>	<b>11,9%</b>	<b>10,4%</b>	<b>8,7%</b>	<b>11,7%</b>	<b>8,8%</b>	<b>10,6%</b>	<b>8,8%</b>	<b>10,4%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>74,4%</b>	<b>65,4%</b>	<b>70,9%</b>	<b>62,0%</b>	<b>76,5%</b>	<b>77,4%</b>	<b>65,2%</b>	<b>64,1%</b>	<b>79,4%</b>	<b>67,1%</b>	<b>56,5%</b>	<b>69,9%</b>	<b>68,6%</b>	<b>69,8%</b>



# 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: 15,7%



# 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.*

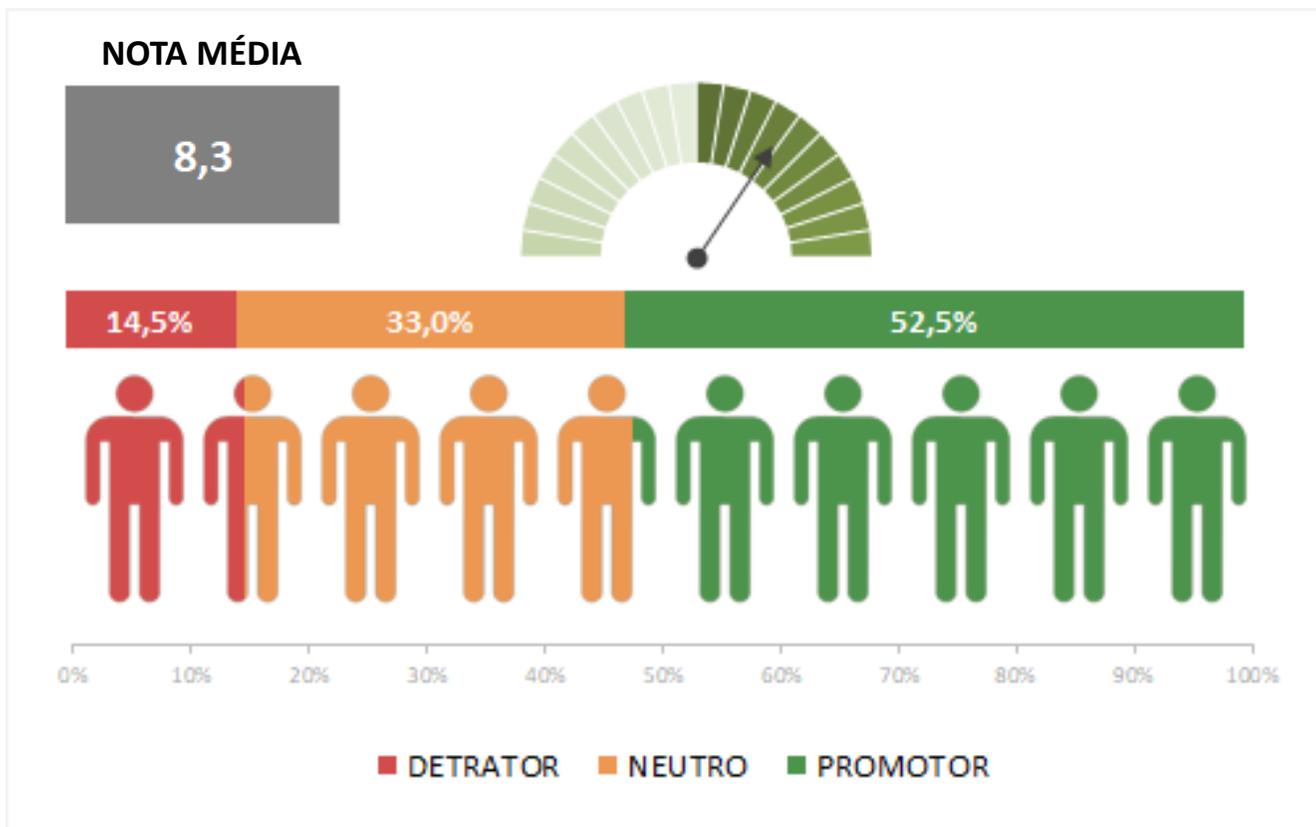
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	3,3%	5,5%	0,0%	6,6%	4,4%	6,0%	3,3%	4,7%	6,9%	2,8%	5,5%	4,0%	7,2%	4,4%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,0%	0,6%	2,3%	0,7%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,9%	0,8%	0,0%	0,5%	2,1%	0,8%
3	1,3%	1,1%	0,0%	0,7%	2,4%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,5%	7,3%	1,4%	0,0%	1,2%
4	5,2%	1,6%	4,6%	3,8%	2,2%	4,9%	2,4%	2,8%	3,3%	4,2%	0,0%	3,9%	0,0%	3,3%
5	5,6%	6,9%	7,3%	7,3%	4,6%	6,2%	6,2%	6,8%	5,2%	7,2%	4,8%	5,8%	9,0%	6,3%
6	5,2%	6,5%	14,6%	4,5%	3,0%	2,7%	6,9%	10,1%	3,8%	5,7%	11,6%	6,4%	2,4%	5,9%
7	3,6%	4,7%	8,9%	4,5%	1,4%	1,2%	3,7%	12,9%	1,0%	5,6%	5,4%	3,2%	10,0%	4,2%
8	18,1%	15,8%	22,2%	18,2%	13,0%	10,6%	16,8%	32,8%	14,1%	15,0%	32,3%	15,8%	24,0%	16,9%
9	3,3%	5,6%	1,7%	7,3%	3,0%	0,8%	6,8%	6,1%	4,0%	4,7%	4,8%	4,0%	7,8%	4,5%
10	53,3%	51,7%	38,4%	46,3%	66,1%	67,7%	50,0%	23,7%	60,6%	53,5%	28,3%	54,8%	37,6%	52,5%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>	<b>7,9</b>	<b>7,9</b>	<b>8,6</b>	<b>8,4</b>	<b>8,1</b>	<b>7,5</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>	<b>7,4</b>	<b>8,2</b>	<b>7,7</b>	<b>8,2</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>21,7%</b>	<b>22,1%</b>	<b>28,8%</b>	<b>23,7%</b>	<b>16,5%</b>	<b>19,7%</b>	<b>22,8%</b>	<b>24,4%</b>	<b>20,2%</b>	<b>21,1%</b>	<b>29,2%</b>	<b>22,1%</b>	<b>20,8%</b>	<b>21,9%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>56,6%</b>	<b>57,3%</b>	<b>40,1%</b>	<b>53,7%</b>	<b>69,1%</b>	<b>68,5%</b>	<b>56,8%</b>	<b>29,8%</b>	<b>64,6%</b>	<b>58,2%</b>	<b>33,0%</b>	<b>58,8%</b>	<b>45,3%</b>	<b>57,0%</b>



# SATISFAÇÃO GERAL – SAAEB

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



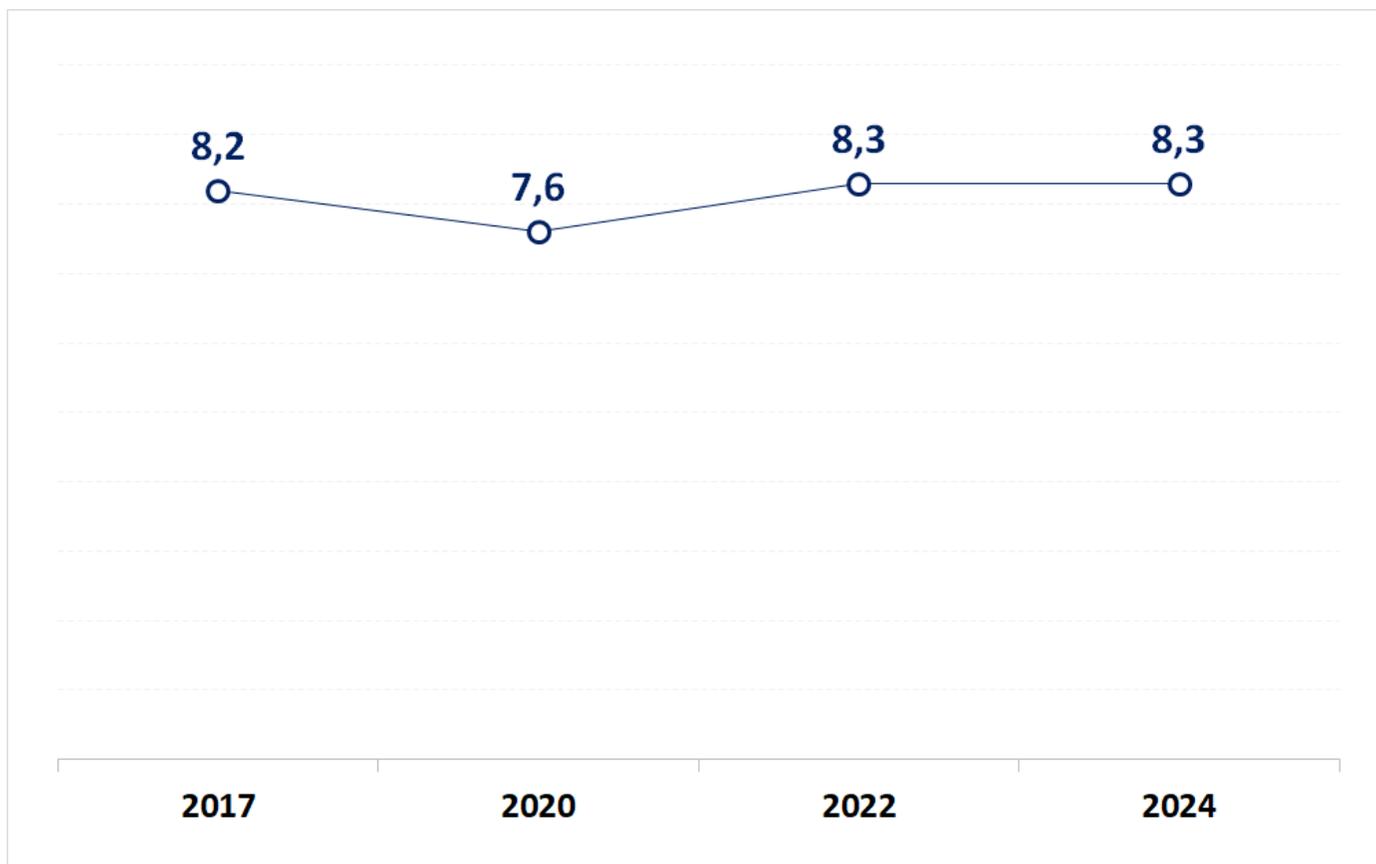
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



# EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL – SAAEB

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





ARES  
Associação de Regedores e Saneamento de PCJ

# SATISFAÇÃO GERAL – SAAEB

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	1,5%	2,4%	2,7%	1,8%	1,7%	2,8%	0,6%	4,3%	0,7%	2,5%	2,9%	1,3%	6,7%	2,0%
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	1,3%	0,5%	0,0%	1,5%	0,7%	0,0%	1,1%	2,6%	0,0%	0,6%	4,2%	0,7%	1,9%	0,9%
3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4	2,8%	1,9%	0,0%	4,6%	1,2%	2,2%	1,8%	4,4%	1,8%	2,0%	4,8%	2,6%	0,0%	2,3%
5	3,9%	3,9%	4,5%	5,0%	2,6%	3,6%	4,6%	2,6%	3,9%	3,2%	7,1%	3,9%	4,1%	3,9%
6	6,6%	4,4%	6,4%	6,5%	3,9%	3,9%	6,4%	6,2%	4,8%	6,1%	4,2%	5,6%	4,0%	5,4%
7	14,3%	10,2%	13,6%	17,0%	6,9%	5,1%	16,8%	16,5%	5,4%	13,9%	22,8%	12,4%	10,6%	12,2%
8	18,0%	23,4%	31,6%	21,5%	14,7%	12,5%	24,6%	31,3%	13,7%	23,7%	26,8%	20,6%	22,1%	20,8%
9	16,6%	11,0%	8,5%	15,7%	14,4%	13,9%	14,3%	11,2%	16,9%	12,4%	11,3%	13,8%	13,0%	13,7%
10	35,0%	42,4%	32,6%	26,3%	53,9%	56,0%	29,9%	20,9%	52,8%	35,6%	16,0%	39,0%	37,6%	38,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,2</b>	<b>8,4</b>	<b>8,1</b>	<b>7,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>8,1</b>	<b>7,5</b>	<b>8,8</b>	<b>8,2</b>	<b>7,2</b>	<b>8,3</b>	<b>7,9</b>	<b>8,3</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>16,0%</b>	<b>13,0%</b>	<b>13,6%</b>	<b>19,5%</b>	<b>10,0%</b>	<b>12,5%</b>	<b>14,4%</b>	<b>20,1%</b>	<b>11,2%</b>	<b>14,5%</b>	<b>23,1%</b>	<b>14,1%</b>	<b>16,8%</b>	<b>14,5%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>51,7%</b>	<b>53,4%</b>	<b>41,2%</b>	<b>42,0%</b>	<b>68,3%</b>	<b>69,9%</b>	<b>44,1%</b>	<b>32,1%</b>	<b>69,7%</b>	<b>48,0%</b>	<b>27,3%</b>	<b>52,8%</b>	<b>50,6%</b>	<b>52,5%</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?

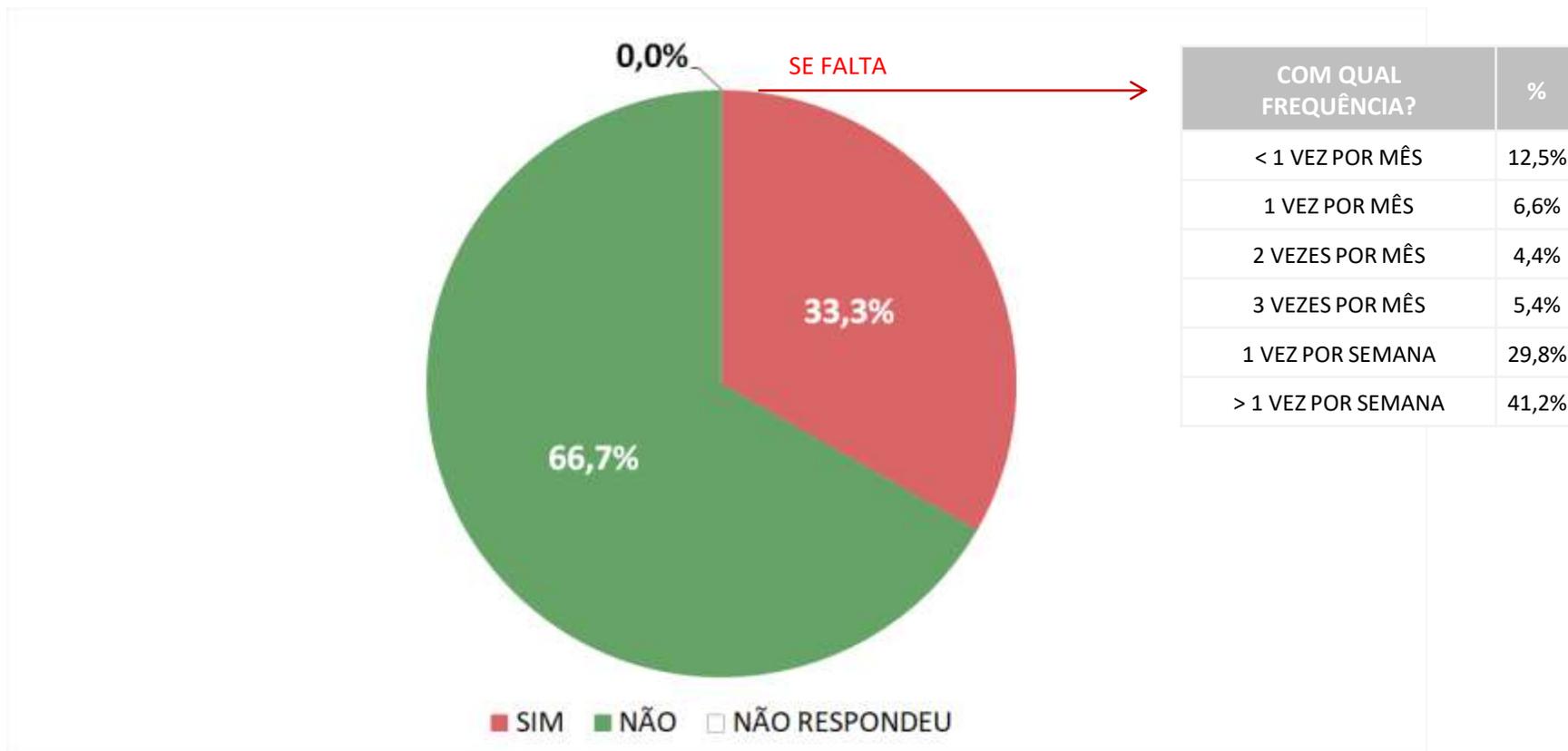
MOTIVOS DA SATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 52,5% DOS USUÁRIOS)	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	33,3%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	21,8%
BOM ATENDIMENTO	17,8%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	9,7%
QUALIDADE DA ÁGUA	7,8%
AGILIDADE NA RESOLUÇÃO	3,3%
RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	2,0%
NÃO FALTA ÁGUA	1,5%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	1,2%
OUTROS	0,5%
NÃO RESPONDEU	6,6%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 14,5% DOS USUÁRIOS)	%
MELHORAR O ATENDIMENTO	26,9%
NÃO FALTAR ÁGUA	27,5%
MELHORAR A QUALIDADE DA ÁGUA	16,1%
AGILIZAR A RESOLUÇÃO	10,5%
MELHORAR A PRESSÃO	8,4%
DIMINUIR O PREÇO	7,2%
EFETUAR LEITURA CORRETA	6,9%
TRATAR O ESGOTO	3,6%
DIMINUIR A QUANTIDADE DE CLORO	1,9%
OUTROS	17,9%
NÃO RESPONDEU	11,3%



# FALTA DE ÁGUA

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





**ARES**  
Associação de Regulação e Saneamento de Pernambuco  
PCJ

# 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	30,0%	<b>36,4%</b>	32,9%	<b>37,0%</b>	30,0%	31,7%	33,2%	<b>38,2%</b>	31,0%	35,0%	32,0%	34,3%	26,6%	33,3%
NÃO	70,0%	63,6%	67,1%	63,0%	70,0%	68,3%	66,8%	61,8%	69,0%	65,0%	68,0%	65,7%	<b>73,4%</b>	66,7%
NÃO RESPONDEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<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>

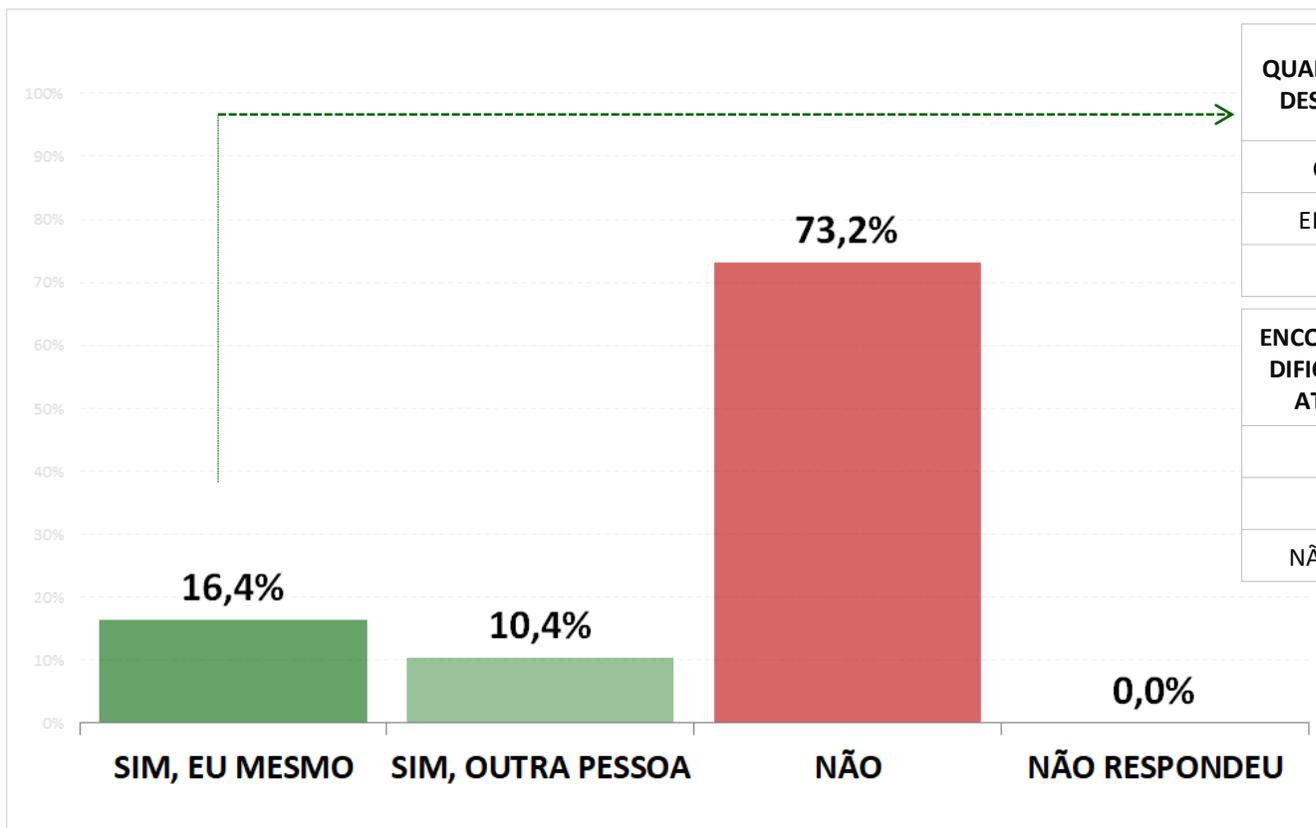


ARES  
Associação de Regulação e Supervisão de Serviços Públicos

# CANAL DE ATENDIMENTO

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

**RESULTADO GLOBAL · RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



QUAL FOI O MOTIVO DESTE CONTATO?	%
COMERCIAL	28,5%
EMERGENCIAL	71,5%
OUTROS	0,0%

ENCONTROU ALGUMA DIFICULDADE COM O ATENDIMENTO?	%
SIM	25,4%
NÃO	74,6%
NÃO RESPONDEU	0,0%

PRINCIPAIS DIFICULDADES	%
DEMORA NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA	30,6%
NÃO RESOLVEU O PROBLEMA	29,3%
ATENDIMENTO RUIM	14,4%
DEMORA NO ATENDIMENTO	11,5%
NÃO ATENDE AO TELEFONE	8,5%
FALTA DE INFORMAÇÕES PRECISAS	5,6%
NÃO RESPONDEU	0,0%



**ARES**  
Associação de Regentes do SAAEB  
PCJ

# CANAL DE ATENDIMENTO

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

**ANÁLISE ESTRATIFICADA**

*EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.*

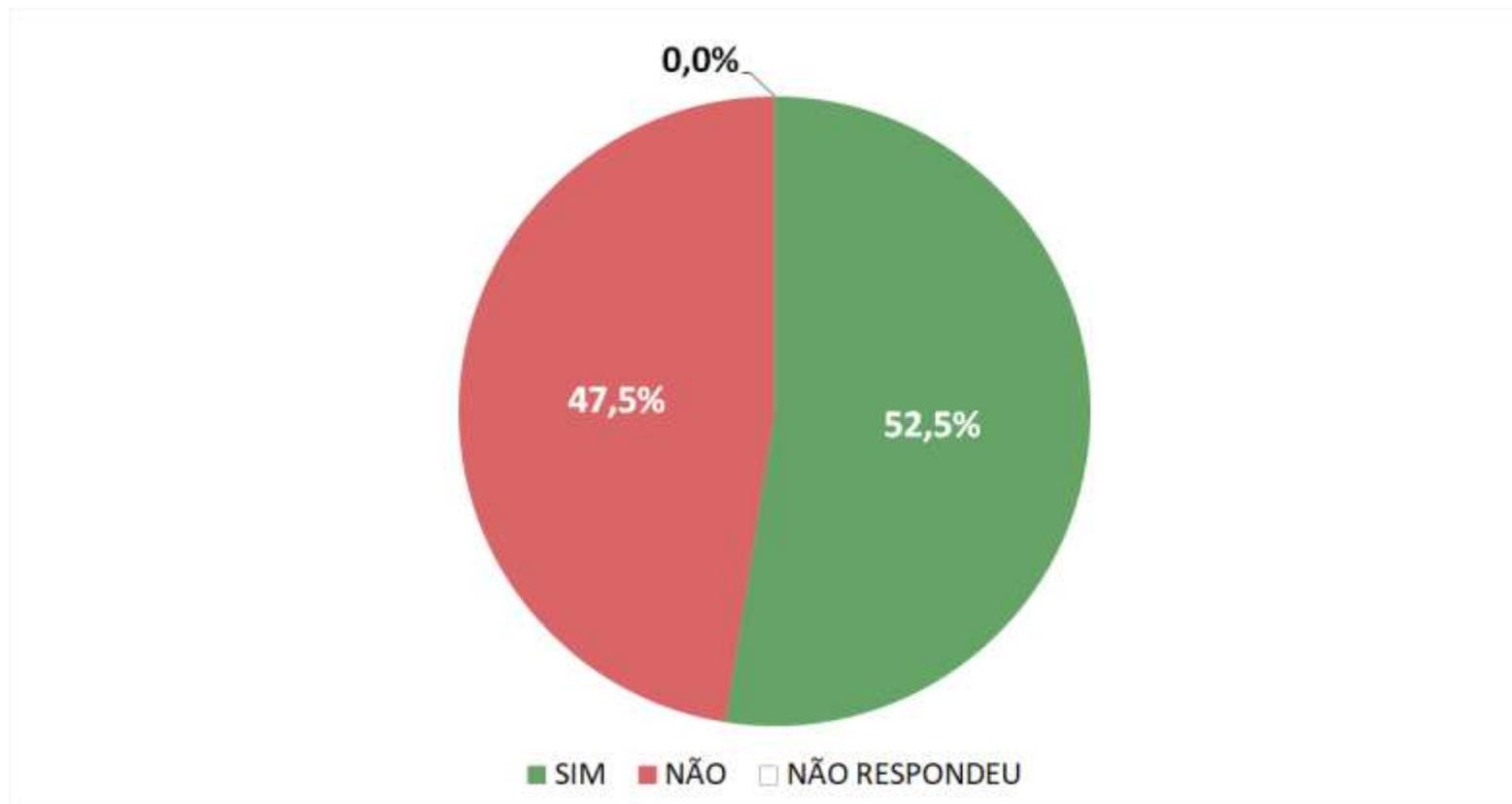
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM, EU MESMO	17,8%	15,1%	9,6%	23,8%	12,7%	11,7%	15,0%	<b>34,7%</b>	10,3%	16,6%	<b>31,8%</b>	14,4%	<b>30,1%</b>	16,4%
SIM, OUTRA PESSOA	11,1%	9,7%	<b>20,6%</b>	8,1%	7,4%	8,4%	10,7%	<b>14,6%</b>	8,3%	11,2%	12,2%	11,0%	6,0%	10,4%
NÃO	71,1%	75,2%	69,8%	68,1%	<b>79,9%</b>	<b>79,8%</b>	74,3%	50,7%	<b>81,4%</b>	72,2%	56,0%	74,6%	63,9%	73,2%
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





ARES  
Associação de Regulação e Supervisão de Serviços Públicos

# CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

VOCÊ BEBE ÁGUA DIRETAMENTE DA TORNEIRA?  
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

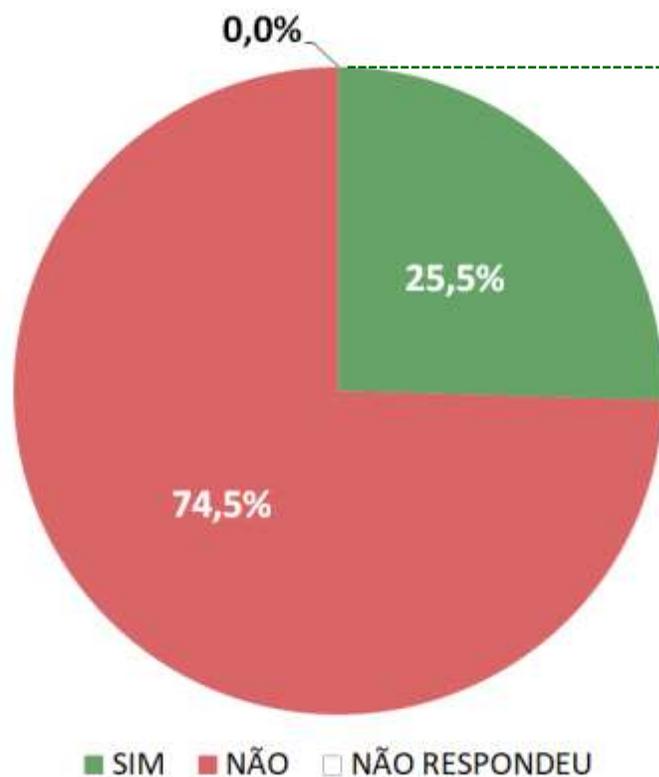
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	58,4%	47,0%	73,3%	47,5%	46,8%	56,0%	56,5%	28,5%	54,3%	54,4%	39,1%	54,5%	38,9%	52,5%
NÃO	41,6%	53,0%	26,7%	52,5%	53,2%	44,0%	43,5%	71,5%	45,7%	45,6%	60,9%	45,5%	61,1%	47,5%
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**



COMO FICOU SABENDO?	%
AMIGOS/FAMILIARES	28,9%
FOLHETO	15,0%
INTERNET	12,2%
TELEVISÃO	9,8%
RÁDIO	5,9%
REDES SOCIAIS	5,1%
ESCOLA	3,4%
PREFEITURA	1,9%
JORNAL	0,9%
OUTROS MEIOS	8,9%
NÃO RESPONDEU	7,9%

JÁ OBTEVE O BENEFÍCIO?	%
SIM	4,5%
NÃO	94,4%
NÃO RESPONDEU	1,1%



# 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	23,6%	27,2%	21,6%	29,2%	23,8%	23,8%	24,8%	32,3%	22,5%	26,9%	26,6%	23,7%	37,5%	25,5%
NÃO	76,4%	72,8%	78,4%	70,8%	76,2%	76,2%	75,2%	67,7%	77,5%	73,1%	73,4%	76,3%	62,5%	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%

# SERVIÇOS DE COLETA E VARRIÇÃO

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

IV

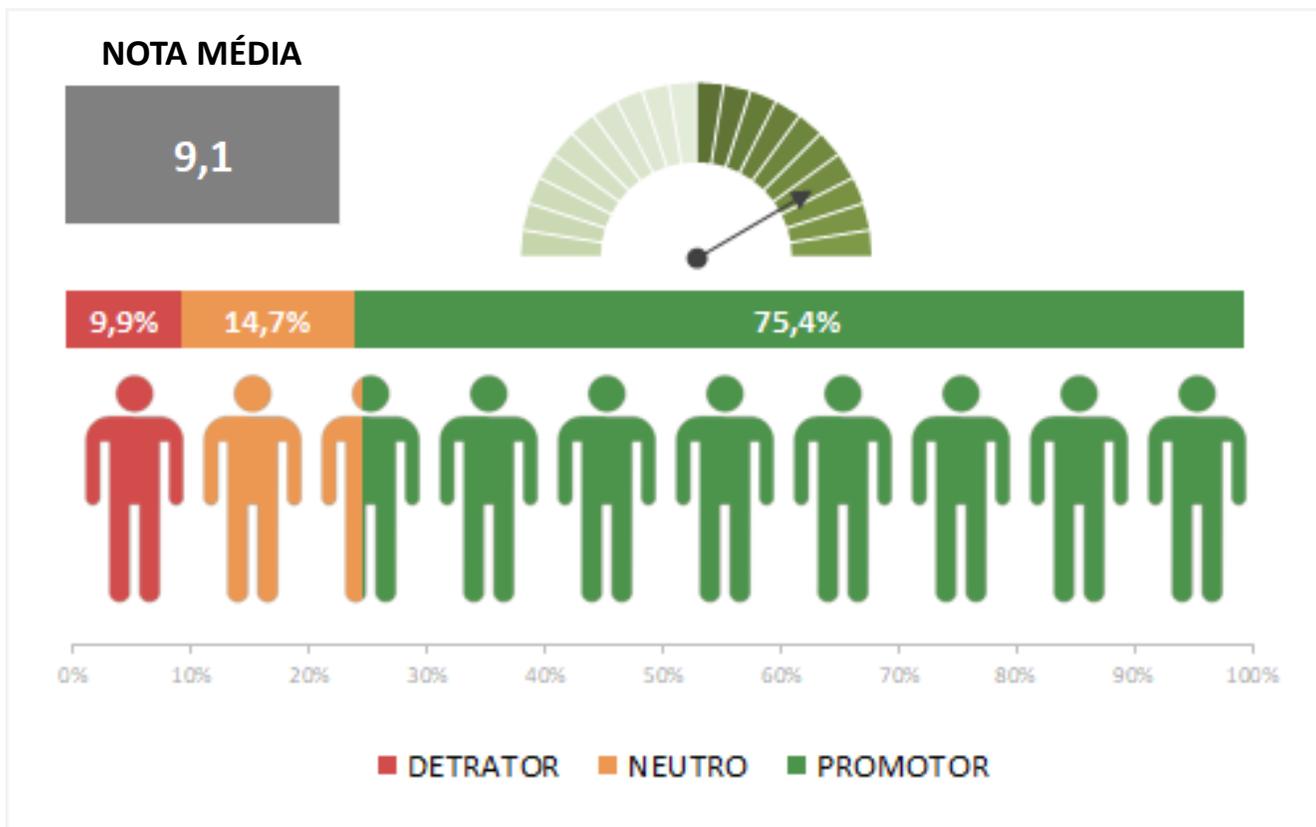


**ARES** Associação de Resíduos Sólidos de Curitiba  
PCJ

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

**RESULTADO GLOBAL - RESPOSTA ÚNICA E ESTIMULADA**



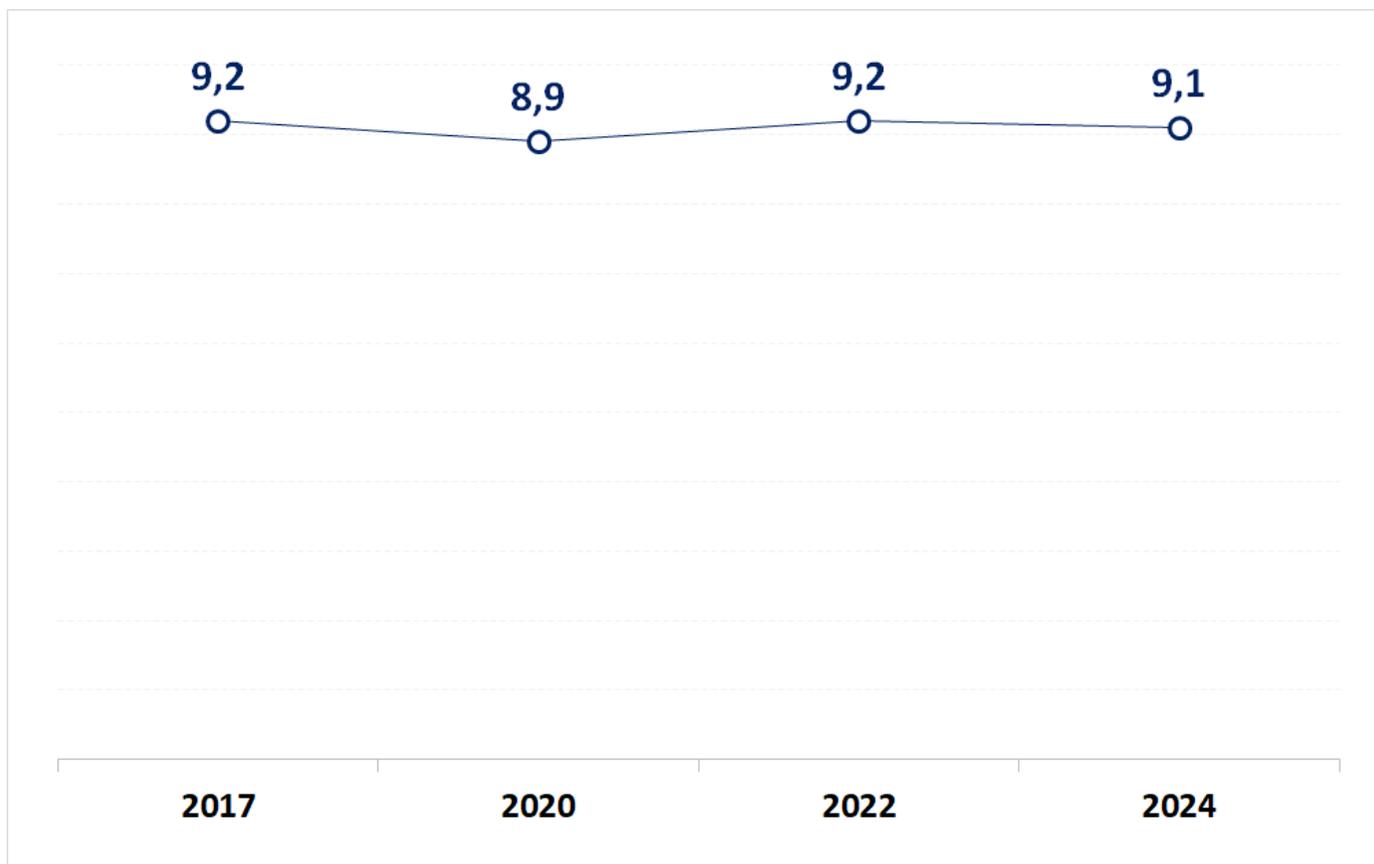
% NÃO RESPOSTA: 0,0%



# EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS (COLETA DE LIXO) AQUI EM BROTAS? 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 BROTAS? 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	0,8%	0,5%	1,9%	0,6%	0,0%	1,0%	0,5%	0,0%	1,2%	0,0%	2,0%	0,7%	0,0%	0,6%
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%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	1,9%	0,2%
3	0,7%	1,8%	0,0%	1,5%	1,7%	1,2%	1,7%	0,0%	1,4%	1,5%	0,0%	1,2%	1,8%	1,3%
4	1,3%	0,9%	0,0%	0,9%	1,8%	1,9%	0,0%	2,6%	0,7%	0,9%	2,9%	0,8%	2,8%	1,1%
5	5,0%	6,2%	9,6%	5,6%	3,6%	3,2%	7,7%	5,5%	3,0%	7,5%	4,4%	6,1%	2,1%	5,6%
6	1,5%	0,4%	1,9%	0,9%	0,6%	0,6%	0,0%	5,4%	0,7%	0,0%	6,0%	0,3%	5,8%	1,0%
7	3,1%	4,0%	5,3%	3,7%	2,6%	1,3%	2,4%	14,1%	1,6%	4,1%	6,6%	2,9%	8,5%	3,6%
8	9,9%	12,2%	9,6%	11,5%	11,5%	7,3%	12,1%	18,9%	6,1%	11,0%	25,0%	9,8%	20,1%	11,1%
9	5,1%	5,0%	10,4%	6,2%	1,2%	1,3%	5,8%	13,2%	7,1%	2,7%	9,8%	4,1%	11,7%	5,0%
10	72,5%	68,4%	61,2%	68,3%	77,0%	82,2%	69,8%	38,4%	78,2%	72,2%	41,3%	74,1%	45,3%	70,4%
<b>MÉDIA</b>	<b>9,1</b>	<b>9,0</b>	<b>8,8</b>	<b>9,0</b>	<b>9,2</b>	<b>9,3</b>	<b>9,1</b>	<b>8,3</b>	<b>9,3</b>	<b>9,1</b>	<b>8,2</b>	<b>9,2</b>	<b>8,4</b>	<b>9,1</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>9,3%</b>	<b>10,4%</b>	<b>13,4%</b>	<b>10,3%</b>	<b>7,7%</b>	<b>7,9%</b>	<b>9,9%</b>	<b>15,3%</b>	<b>7,0%</b>	<b>9,9%</b>	<b>17,3%</b>	<b>9,2%</b>	<b>14,4%</b>	<b>9,9%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>77,6%</b>	<b>73,4%</b>	<b>71,7%</b>	<b>74,5%</b>	<b>78,3%</b>	<b>83,5%</b>	<b>75,6%</b>	<b>51,6%</b>	<b>85,3%</b>	<b>75,0%</b>	<b>51,1%</b>	<b>78,1%</b>	<b>57,0%</b>	<b>75,4%</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?

<b>MOTIVOS DA SATISFAÇÃO</b> (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTAS 9 E 10 – 75,4% DOS USUÁRIOS)	<b>%</b>
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	35,1%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	31,2%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	16,5%
NÃO FICAM RESÍDUOS PARA TRÁS	5,0%
EQUIPE DE QUALIDADE	4,3%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,9%
ESTÁ SATISFEITO	2,5%
NÃO DEIXA ACUMULAR	1,1%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	0,4%
SÃO ORGANIZADOS	0,4%
NÃO RESPONDEU	0,7%

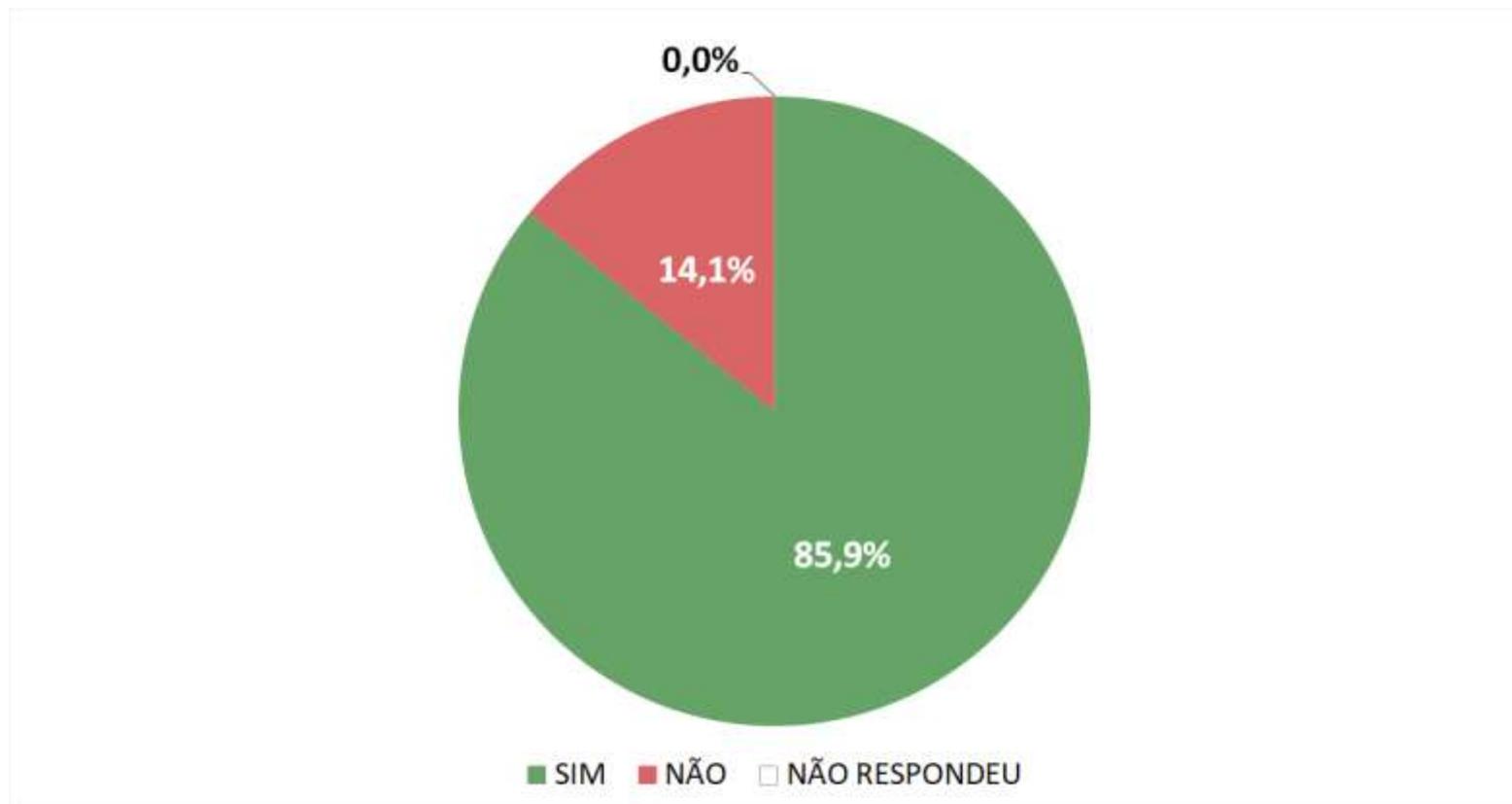
<b>MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO</b> (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 9,9% DOS USUÁRIOS)	<b>%</b>
NÃO DEIXAR RESÍDUOS PARA TRÁS	30,6%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	22,2%
PASSAR CORRETAMENTE NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	11,1%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	8,3%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	5,6%
MAIOR COMPROMETIMENTO	2,8%
OUTROS	5,6%
NÃO RESPONDEU	13,9%



# 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	84,6%	87,1%	75,7%	90,6%	86,4%	85,5%	85,0%	89,7%	85,3%	86,3%	85,5%	84,8%	93,0%	85,9%
NÃO	15,4%	12,9%	24,3%	9,4%	13,6%	14,5%	15,0%	10,3%	14,7%	13,7%	14,5%	15,2%	7,0%	14,1%
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%

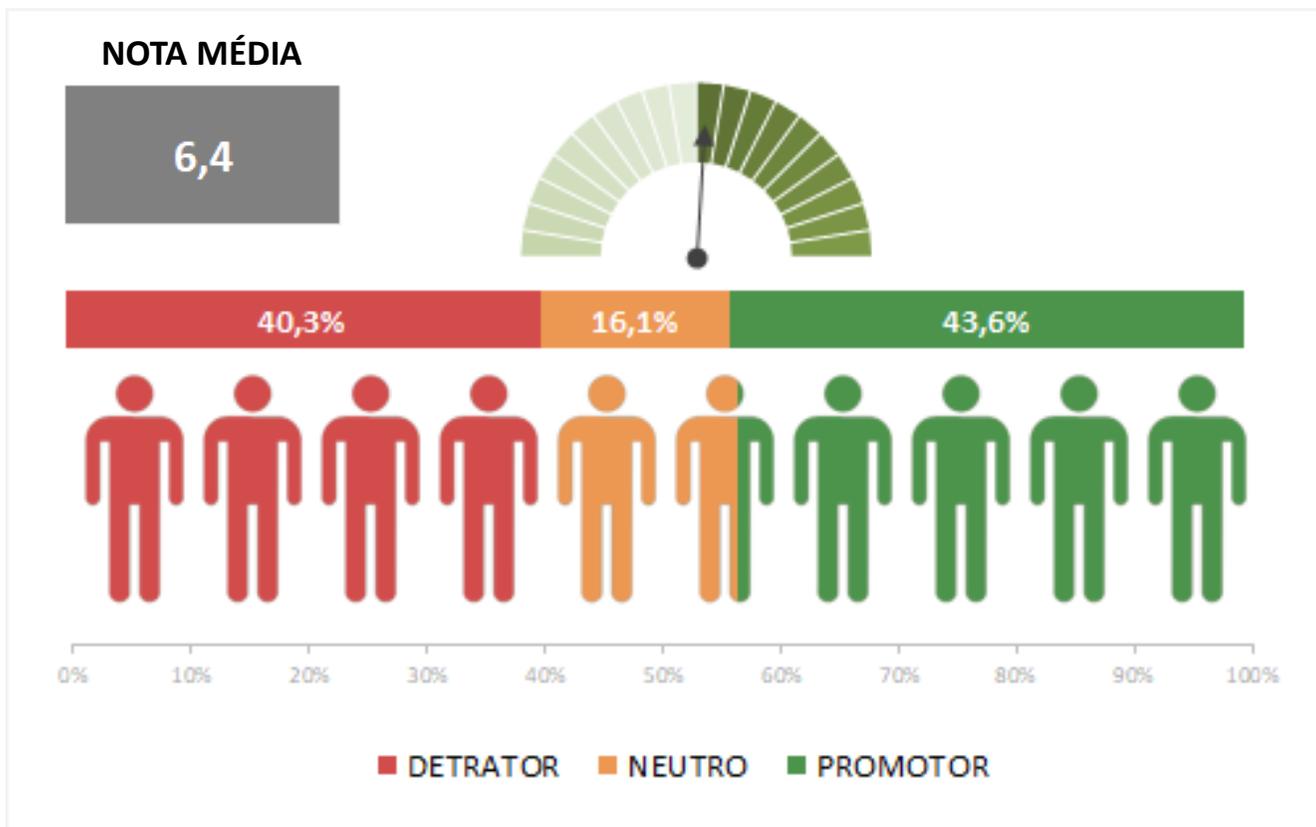


**ARES**  
Associação de Regeneração e Saneamento do PCJ

# 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: 30,9%



# SATISFAÇÃO GERAL COM A COLETA RECICLÁVEL

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

## ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM VERDE E VERMELHO, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
0	18,5%	20,6%	19,4%	22,2%	16,9%	17,9%	20,6%	20,9%	22,4%	15,8%	28,1%	21,2%	8,5%	19,6%
1	2,8%	0,7%	3,7%	2,1%	0,0%	0,0%	2,5%	3,3%	0,0%	1,6%	6,3%	1,4%	3,9%	1,7%
2	0,9%	1,8%	1,5%	1,1%	1,5%	0,9%	1,5%	2,0%	1,8%	1,3%	0,0%	1,5%	0,0%	1,3%
3	1,7%	0,7%	3,7%	0,0%	0,9%	0,9%	1,0%	2,3%	0,0%	1,5%	2,6%	0,9%	2,7%	1,1%
4	2,5%	5,3%	3,1%	5,1%	3,2%	2,7%	3,2%	9,8%	0,0%	4,8%	11,0%	2,5%	14,3%	3,9%
5	10,5%	8,2%	7,4%	10,6%	9,1%	8,2%	10,4%	8,7%	5,4%	13,4%	2,6%	8,7%	13,9%	9,3%
6	2,3%	4,2%	3,1%	2,6%	4,1%	4,0%	3,0%	2,1%	4,7%	3,1%	0,0%	3,0%	5,1%	3,2%
7	6,1%	5,3%	1,5%	10,9%	2,4%	3,3%	6,8%	8,1%	5,0%	4,7%	11,5%	5,3%	8,4%	5,7%
8	8,9%	11,9%	11,4%	9,1%	11,3%	11,6%	10,1%	8,4%	8,8%	12,6%	5,6%	10,8%	7,6%	10,4%
9	7,0%	4,2%	9,6%	6,2%	2,5%	0,9%	9,3%	5,4%	3,3%	7,1%	5,0%	5,1%	8,8%	5,6%
10	38,9%	37,2%	35,5%	30,1%	48,2%	49,6%	31,6%	29,1%	48,6%	34,0%	27,3%	39,6%	26,8%	38,1%
<b>MÉDIA</b>	<b>6,5</b>	<b>6,4</b>	<b>6,3</b>	<b>6,0</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>6,2</b>	<b>5,7</b>	<b>6,8</b>	<b>6,5</b>	<b>5,1</b>	<b>6,4</b>	<b>6,4</b>	<b>6,4</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>39,1%</b>	<b>41,4%</b>	<b>42,0%</b>	<b>43,7%</b>	<b>35,6%</b>	<b>34,6%</b>	<b>42,2%</b>	<b>49,0%</b>	<b>34,3%</b>	<b>41,6%</b>	<b>50,6%</b>	<b>39,2%</b>	<b>48,4%</b>	<b>40,3%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>45,9%</b>	<b>41,4%</b>	<b>45,1%</b>	<b>36,3%</b>	<b>50,7%</b>	<b>50,5%</b>	<b>40,9%</b>	<b>34,5%</b>	<b>51,9%</b>	<b>41,1%</b>	<b>32,2%</b>	<b>44,7%</b>	<b>35,6%</b>	<b>43,6%</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 – 43,6% DOS USUÁRIOS)	%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	28,7%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	19,4%
PASSAM EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	19,4%
PARTICULAR QUE FAZ	10,9%
LEVAM TODO MATERIAL	7,0%
ESTÁ SATISFEITO	4,7%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	2,3%
EQUIPE DE QUALIDADE	1,6%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	1,6%
SÃO EDUCADOS	0,8%
NÃO RESPONDEU	3,9%

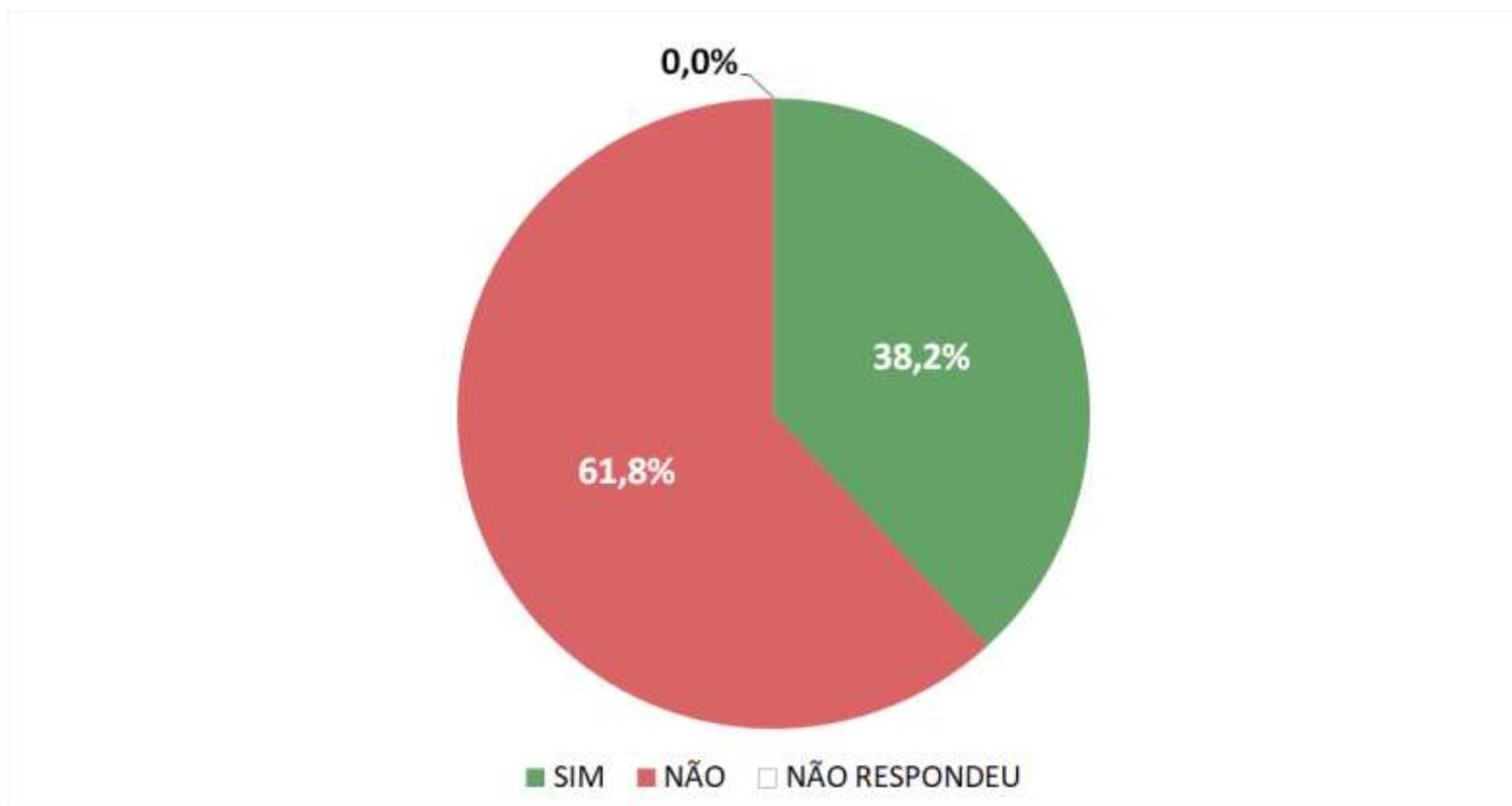
MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 40,3% DOS USUÁRIOS)	%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	24,6%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	22,1%
PRESTADOR FAZER A COLETA NO LOCAL, POIS NA RUA/BAIRRO SÓ PASSAM CATADORES	18,9%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	9,0%
LEVAR TODO TIPO DE MATERIAL RECICLÁVEL	8,2%
PASSAR CORRETAMENTE EM DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	5,7%
INFORMAR OS DIAS CORRETOS DA COLETA	3,3%
MELHORAR ORGANIZAÇÃO	1,6%
MAIOR COMPROMETIMENTO	0,8%
OUTROS	0,8%
NÃO RESPONDEU	4,9%



# 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.*

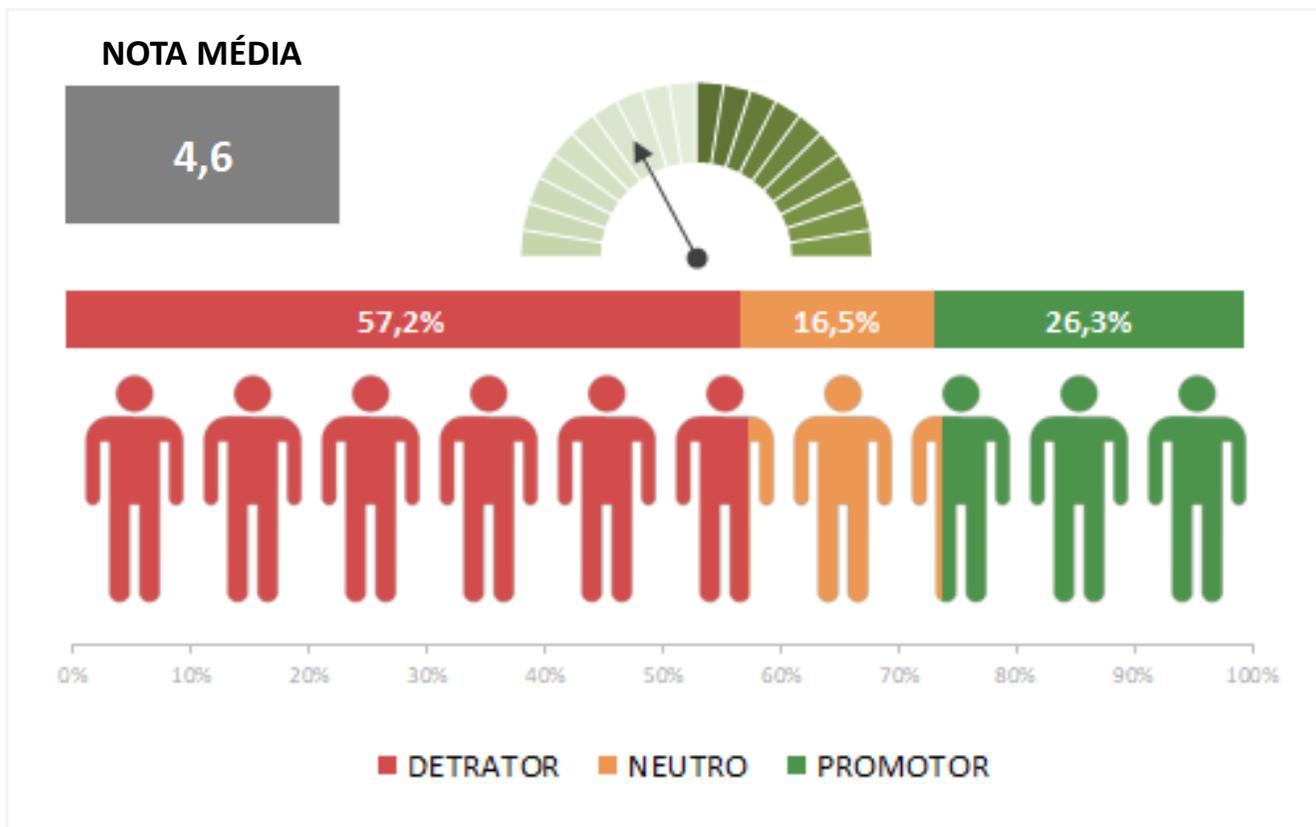
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			ESCOLARIDADE			RENDA FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)			TIPO DO IMÓVEL		GLOBAL
	M	F	18-29	30-49	≥ 50	≤ ENS FUND	ENS MÉD	≥ ENS SUP	< 2	2 - 5	> 5	RES	COM	
SIM	38,6%	37,8%	43,3%	40,7%	33,2%	25,0%	42,2%	61,9%	30,6%	37,9%	59,6%	37,4%	43,6%	38,2%
NÃO	61,4%	62,2%	56,7%	59,3%	66,8%	75,0%	57,8%	38,1%	69,4%	62,1%	40,4%	62,6%	56,4%	61,8%
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%
<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>



# SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

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



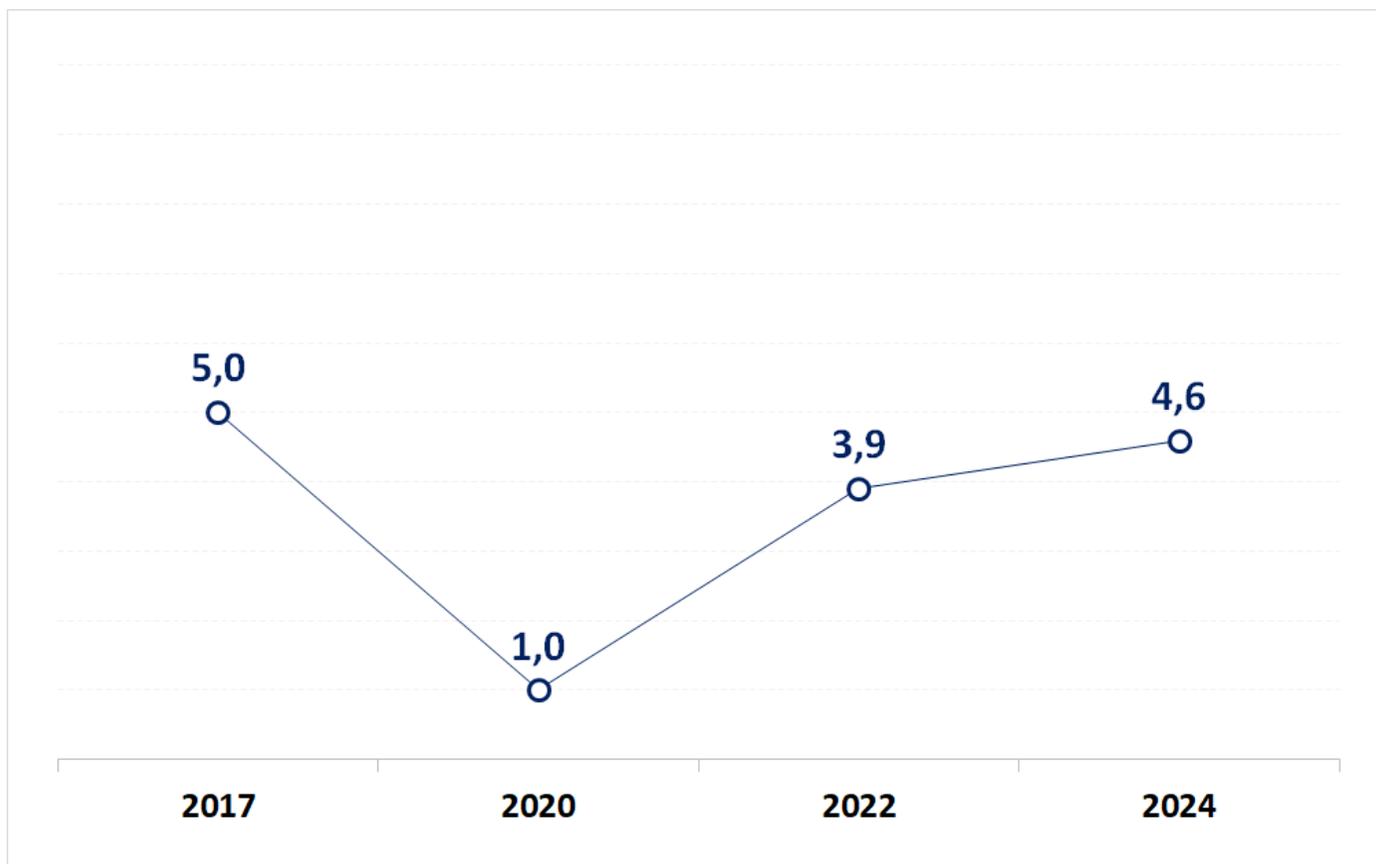
% NÃO RESPOSTA: 7,7%



# EVOLUTIVO SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO

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





ARES  
Associação de Regedores e Saneamento de Brotas

# SATISFAÇÃO GERAL COM A VARRIÇÃO DE RUA

DE UMA FORMA GERAL, QUAL SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE VARRIÇÃO DAS RUAS AQUI DE BROTAS? 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	41,9%	40,3%	31,7%	41,3%	46,0%	51,5%	39,4%	20,6%	42,1%	42,3%	32,8%	46,3%	4,9%	41,0%
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	1,2%	1,6%	1,4%	0,7%	2,1%	1,5%	0,6%	3,8%	1,7%	0,5%	4,5%	1,3%	2,0%	1,4%
3	0,8%	3,1%	2,7%	2,3%	1,3%	0,8%	3,5%	0,0%	0,9%	3,1%	0,0%	1,4%	6,5%	2,0%
4	0,0%	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
5	10,3%	9,2%	10,3%	7,8%	11,3%	7,0%	10,4%	14,1%	9,7%	8,6%	14,6%	8,8%	16,3%	9,7%
6	1,5%	4,0%	3,3%	1,4%	4,0%	2,2%	2,5%	5,3%	2,5%	3,6%	0,0%	2,3%	6,1%	2,8%
7	4,5%	4,6%	4,6%	5,7%	3,4%	1,5%	6,9%	4,5%	3,4%	4,8%	6,6%	3,9%	8,8%	4,6%
8	14,2%	9,8%	10,6%	12,6%	12,0%	10,0%	8,9%	26,3%	5,4%	13,1%	23,3%	11,2%	16,9%	11,9%
9	3,2%	3,0%	1,4%	5,3%	1,9%	0,0%	5,8%	1,8%	4,8%	2,3%	2,2%	3,1%	3,0%	3,1%
10	22,4%	23,9%	34,1%	22,3%	17,9%	25,5%	21,4%	23,5%	28,6%	21,6%	16,1%	21,4%	35,5%	23,2%
<b>MÉDIA</b>	<b>4,6</b>	<b>4,6</b>	<b>5,5</b>	<b>4,7</b>	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>	<b>4,7</b>	<b>6,0</b>	<b>4,7</b>	<b>4,5</b>	<b>4,9</b>	<b>4,2</b>	<b>7,2</b>	<b>4,6</b>
<b>INSATISFEITO (NOTAS ≤ 6)</b>	<b>55,7%</b>	<b>58,6%</b>	<b>49,3%</b>	<b>54,2%</b>	<b>64,7%</b>	<b>63,0%</b>	<b>57,0%</b>	<b>43,8%</b>	<b>57,7%</b>	<b>58,2%</b>	<b>52,0%</b>	<b>60,4%</b>	<b>35,9%</b>	<b>57,2%</b>
<b>SATISFEITO (NOTAS 9 E 10)</b>	<b>25,6%</b>	<b>26,9%</b>	<b>35,5%</b>	<b>27,6%</b>	<b>19,8%</b>	<b>25,5%</b>	<b>27,2%</b>	<b>25,3%</b>	<b>33,5%</b>	<b>23,9%</b>	<b>18,2%</b>	<b>24,5%</b>	<b>38,5%</b>	<b>26,3%</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 – 26,3% DOS USUÁRIOS)	%
CIDADE/RUAS LIMPAS	31,0%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS	28,7%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	23,0%
EQUIPE DE QUALIDADE	3,4%
ESTÁ SATISFEITO	2,3%
MELHOROU SERVIÇOS PRESTADOS	2,3%
PASSAM SEMPRE	2,3%
NÃO TEM O QUE RECLAMAR	1,1%
SÃO DEDIDADOS	1,1%
SÃO EDUCADOS	1,1%
NÃO RESPONDEU	3,4%

MOTIVOS DA INSATISFAÇÃO (ENTRE USUÁRIOS QUE DERAM NOTA MENOR OU IGUAL A 6 – 57,2% DOS USUÁRIOS)	%
AMPLIAR O SERVIÇO, POIS SÓ TEM EM ALGUNS LOCAIS/CENTRO	35,2%
TER O SERVIÇO NA RUA/BAIRRO	31,2%
AUMENTAR FREQUÊNCIA	10,1%
AMPLIAR EQUIPE	8,0%
MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	7,5%
CONSCIENTIZAR MELHOR A POPULAÇÃO	1,5%
MAIOR COMPROMETIMENTO	0,5%
PASSAR CORRETAMENTO NO DIA E HORÁRIO PROGRAMADO	0,5%
OUTROS	1,5%
NÃO RESPONDEU	4,0%

## **SOBRE A ARES-PCJ**

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



**V**

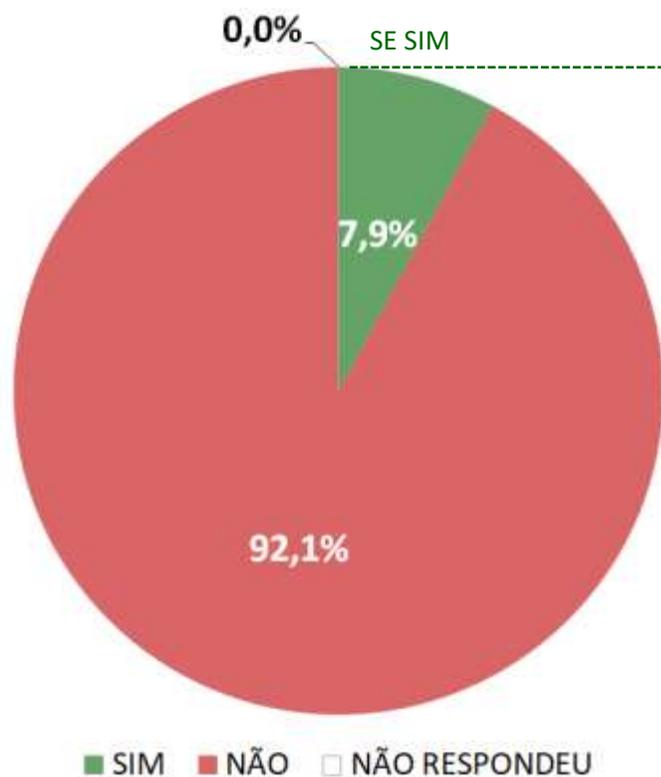


**ARES** AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO  
**PCJ**

# 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



COMO AVALIA O TRABALHO DA ARES?	%
0	0,0%
1	0,0%
2	11,6%
3	0,0%
4	0,0%
5	0,0%
6	0,0%
7	0,0%
8	7,6%
9	33,1%
10	47,7%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,4</b>
<b>INSATISFEITO</b>	<b>11,6%</b>
<b>SATISFEITO</b>	<b>80,8%</b>

COMO FICOU CONHECENDO A ARES?	%
INTERNET	29,3%
TELEVISÃO	21,8%
AMIGOS/FAMILIARES	16,9%
JORNAL	9,1%
TRABALHO	6,9%
RÁDIO	6,5%
PREFEITURA	3,9%
OUTROS MEIOS	3,0%
NÃO RESPONDEU	2,6%



**ARES**  
AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO  
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	10,9%	5,1%	7,0%	8,3%	8,0%	6,9%	7,4%	12,4%	10,1%	5,9%	10,8%	7,0%	13,7%	7,9%
NÃO	89,1%	94,9%	93,0%	91,7%	92,0%	93,1%	92,6%	87,6%	89,9%	94,1%	89,2%	93,0%	86,3%	92,1%
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%
<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>

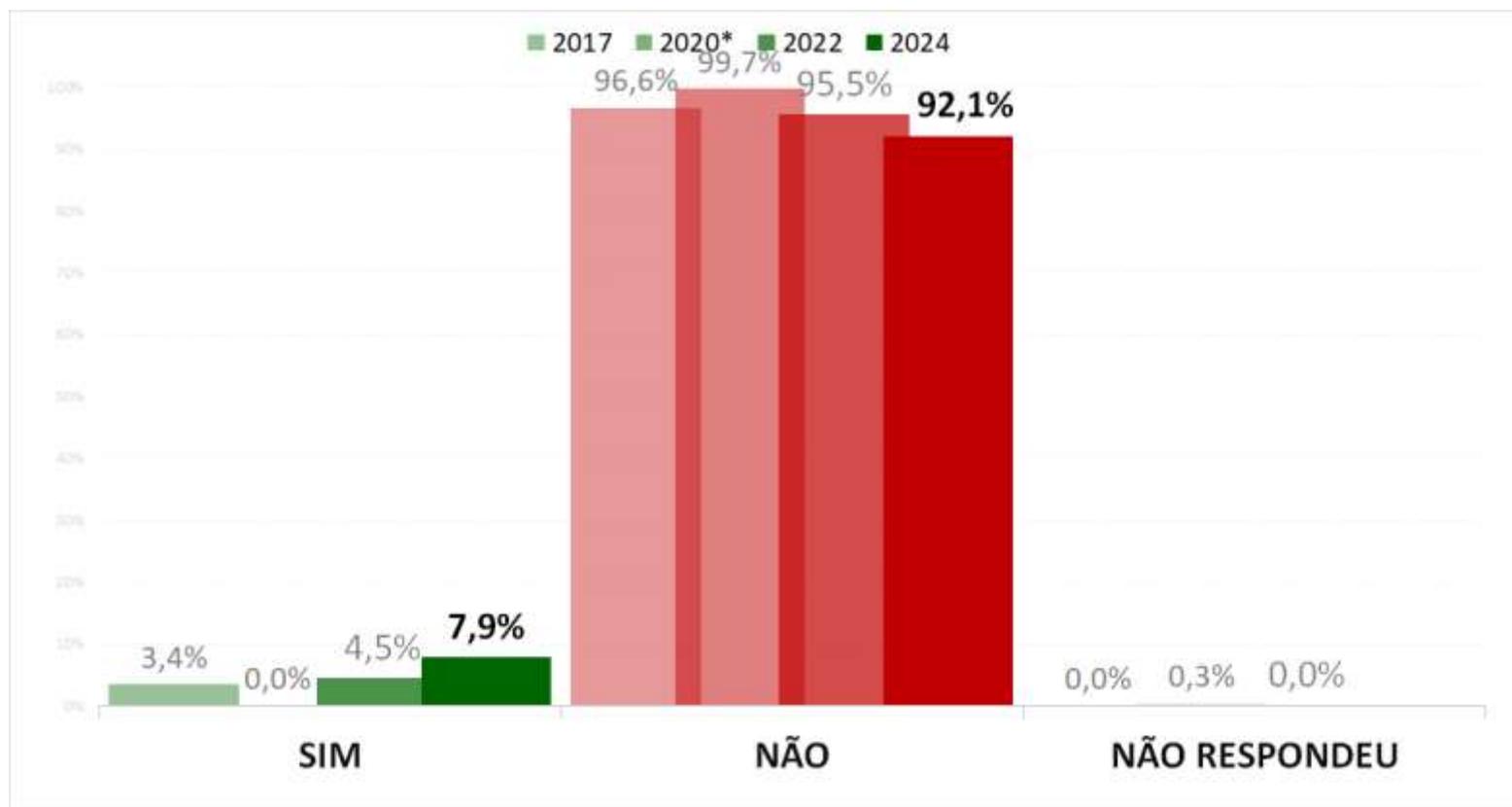


**ARES** AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO  
**PCJ**

# EVOLUTIVO: CONHECIMENTO DA ARES-PCJ

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

**EVOLUTIVO**



# COMUNICAÇÃO

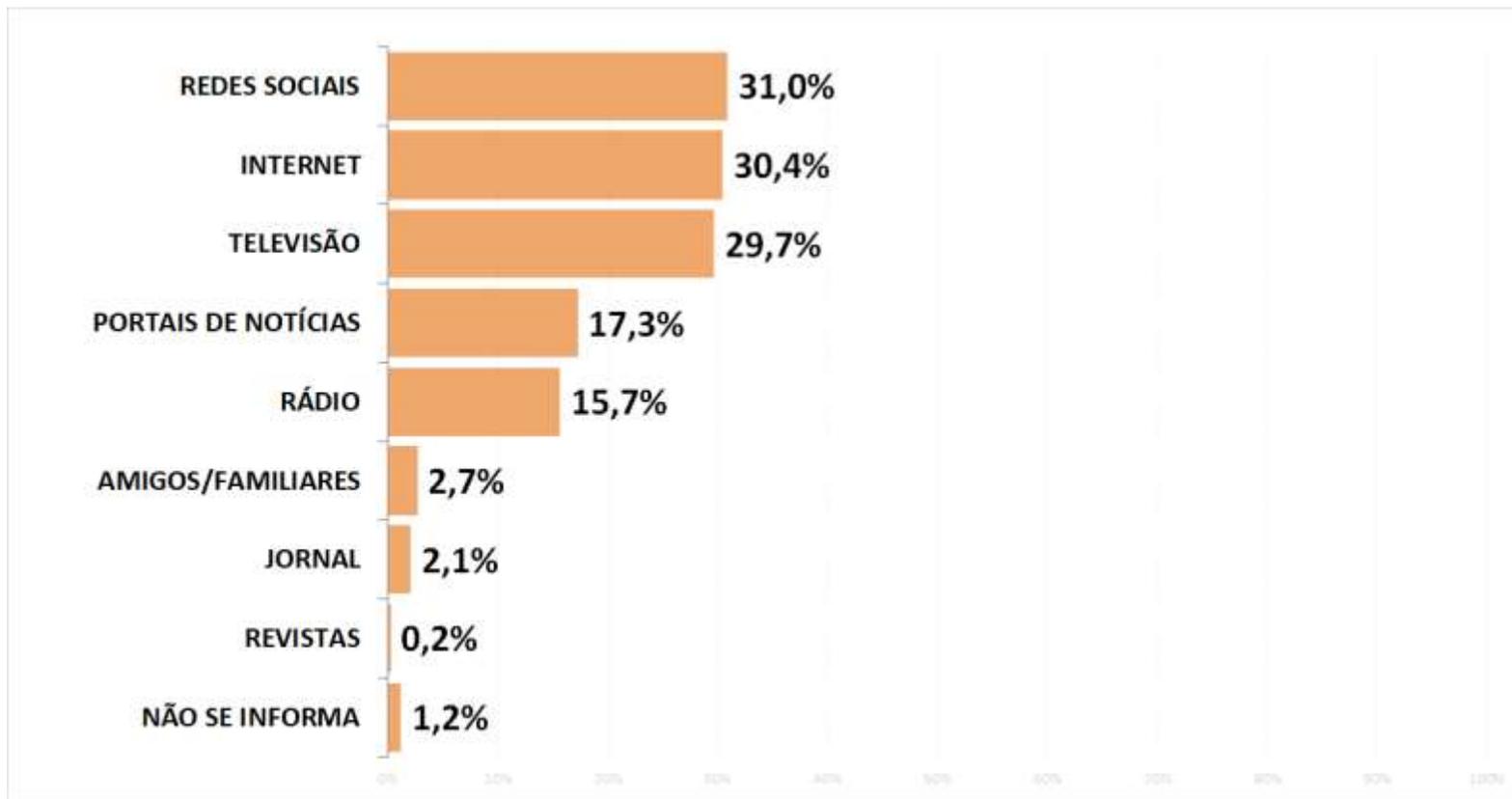
A SEGUIR, MELHOR MEIO DE CONTATO E MEIOS DE COMUNICAÇÃO QUE SE INFORMA.

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**

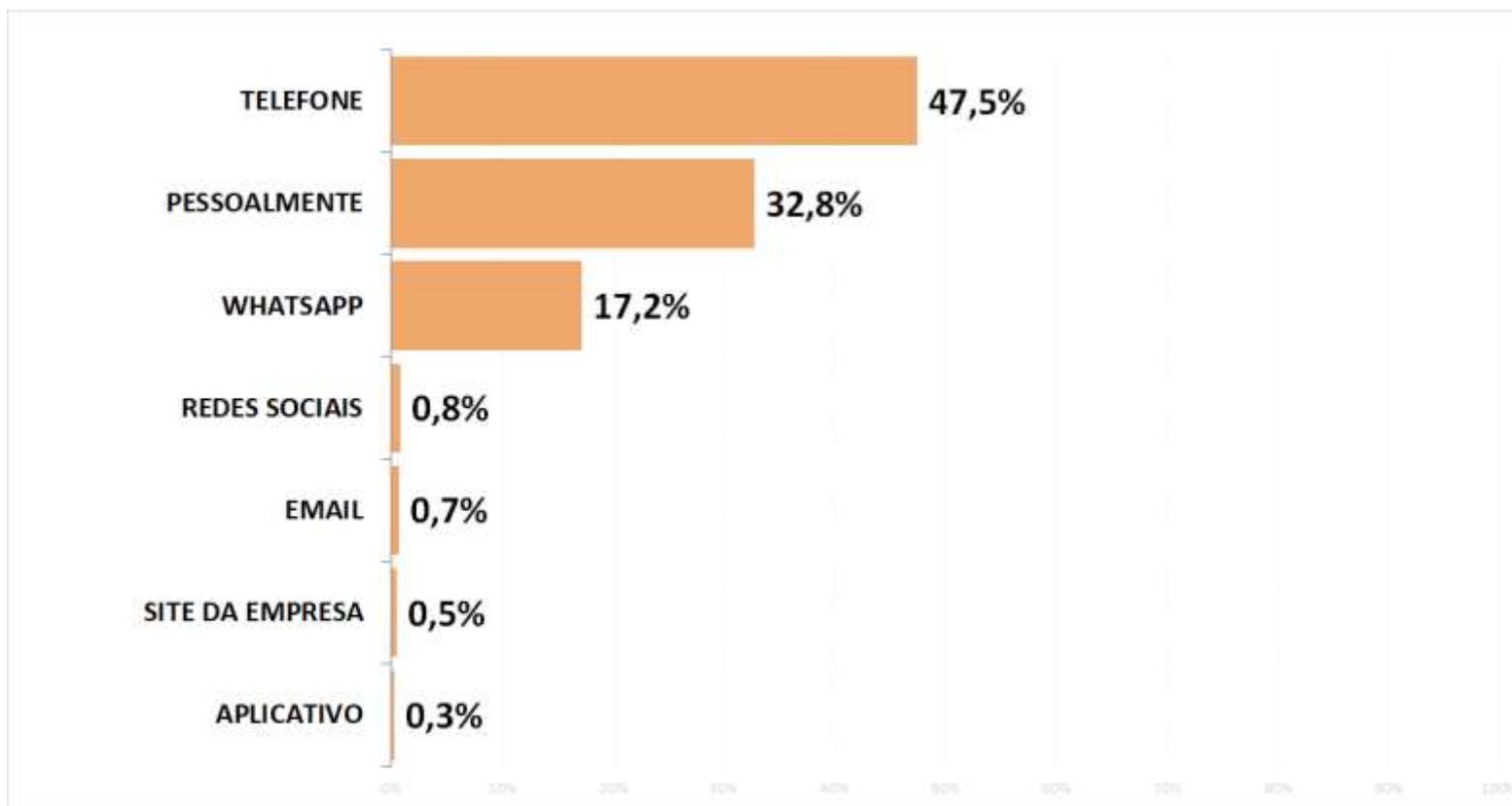




# CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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





ARES  
Associação dos Regatantes do Saneamento de Curitiba

# 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	47,8%	47,3%	49,7%	44,0%	49,8%	50,6%	43,8%	51,9%	40,4%	51,4%	49,6%	47,2%	50,1%	47,5%
PESSOALMENTE	33,1%	32,6%	21,1%	28,0%	43,4%	42,3%	30,9%	12,5%	46,5%	26,4%	25,3%	36,1%	10,4%	32,8%
WHATSAPP	17,3%	17,1%	26,5%	25,8%	4,4%	5,8%	23,5%	27,9%	13,1%	18,8%	21,2%	15,2%	31,3%	17,2%
REDES SOCIAIS	0,7%	1,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	1,1%	2,0%	0,4%	3,9%	0,8%
EMAIL	0,6%	0,9%	0,0%	0,0%	1,8%	1,3%	0,0%	1,7%	0,0%	0,9%	1,9%	0,8%	0,0%	0,7%
SITE DA EMPRESA	0,6%	0,5%	1,3%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,3%	2,1%	0,5%
APLICATIVO	0,0%	0,5%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	2,1%	0,3%
<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