



Tubarão, 7 de maio de 2017.

Realizamos a pesquisa para avaliar a satisfação dos usuários do sistema de abastecimento de água do município de tubarão SC, quanto aos serviços prestados.

A pesquisa foi realizada entre os dias 11 de Abril a 04 de Maio sendo que os questionários foram aplicados via telefone de 17 a 27 de abril. Foram ouvidos 500 usuários que de alguma forma nos últimos seis meses entraram em contato com a empresa. Destes 500 usuários 124 (24,8%) entraram em contato via telefone e 376(75,2%) foram atendidos direto no balcão da empresa.

**\* Dos 500 usuários ouvidos:**

37% necessitaram de atendimento presencial em seu imóvel.

63% aguardaram até 10 minutos para serem atendidos

93,8% avaliam como ótimo e bom o atendimento que tiveram pelo atendente da empresa

93,6% avaliam como ótimo e bom o item se sua solicitação foi resolvida satisfatoriamente

**\* Dos 185 (37%) usuários que necessitaram de atendimento presencial:**

98,9 avaliam como ótimo e bom o atendimento que tiveram do funcionário que foi até o local para fazer o serviço

96,1% avaliam como sendo ótimo e bom o serviço prestado no local

92,3% avaliam como ótimo e bom o serviço bem feito e dentro do prazo

**\* 34(7%) dos que foram ouvidos tiveram reparação de pavimentação e calçadas, destes:**

99% avaliam como ótimo e bom a reparação feita na pavimentação ou calçadas.

A avaliação em geral está muito positiva seria necessário saber a avaliação da população em geral sobre os serviços prestados para ver se esta avaliação se repete.

Edson Kolosque

Coordenador de Pesquisa

RESULTADOS DA PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA SOBRE O SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA DO MUNICÍPIO DE TUBARÃO

ATENDIMENTO VIA TELEFONE

PERGUNTAS E RESPOSTAS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
QUAL SUA OPINIÃO QUANTO A EDUCAÇÃO E CORTESIA DO FUNCIONÁRIO "NO SETOR COMERCIAL"?	66,9	30,6	2,4	-	-
SE O FUNCIONÁRIO "NO SETOR COMERCIAL" RESOLVEU SATISFATORIAMENTE SUAS SOLICITAÇÕES?	59,7	34,7	3,2	2,4	-
QUAL SUA OPINIÃO QUANTO A EDUCAÇÃO E CORTESIA DO FUNCIONÁRIO "QUE ATENDEU NA SUA LIGAÇÃO DE ÁGUA"? (atendimento no imóvel)	82,8	15,2		2,0	
SE O FUNCIONÁRIO "QUE ATENDEU NA SUA LIGAÇÃO DE ÁGUA" (atendimento no imóvel) RESOLVEU SATISFATORIAMENTE SUAS SOLICITAÇÕES ?	72,8	21,2		7,0	
SE O SERVIÇO "NA SUA LIGAÇÃO DE ÁGUA" (atendimento no imóvel) FOI REALIZADO A CONTENTO E NO PRAZO COMPROMISSADO?	70,8	24,2		5,0	
APOS A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO "NA SUA LIGAÇÃO DE ÁGUA" (atendimento no imóvel), O PAVIMENTO FOI ADEQUADAMENTE REPARADO E O LOCAL LIMPO?	54,6	36,4	-	-	9,0

RESULTADOS DA PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA SOBRE O SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA DO MUNICÍPIO DE TUBARÃO

ATENDIMENTO Balcão

PERGUNTAS E RESPOSTAS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
QUAL SUA OPINIÃO QUANTO A EDUCAÇÃO E CORTESIA DO FUNCIONÁRIO "NO SETOR COMERCIAL"?	38,9	53,7	5,3	2,1	
SE O FUNCIONÁRIO "NO SETOR COMERCIAL" RESOLVEU SATISFATORIAMENTE SUAS SOLICITAÇÕES?	36,4	57,0	4,5	2,1	
QUAL SUA OPINIÃO QUANTO A EDUCAÇÃO E CORTESIA DO FUNCIONÁRIO "QUE ATENDEU NA SUA LIGAÇÃO DE ÁGUA"? (atendimento no imóvel)	50,0	50,0			
SE O FUNCIONÁRIO "QUE ATENDEU NA SUA LIGAÇÃO DE ÁGUA" (atendimento no imóvel) RESOLVEU SATISFATORIAMENTE SUAS SOLICITAÇÕES ?	29,0	71,0			
SE O SERVIÇO "NA SUA LIGAÇÃO DE ÁGUA" (atendimento no imóvel) FOI REALIZADO A CONTENTO E NO PRAZO COMPROMISSADO?	32,6	57,0	10,4		
APÓS A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO "NA SUA LIGAÇÃO DE ÁGUA" (atendimento no imóvel), O PAVIMENTO FOI ADEQUADAMENTE REPARADO E O LOCAL LIMPO?		100,0			

Resultado da pesquisa

Art. 49 da Resolução 007/2013	SOMATÓRIO DOS CONCEITOS "ÓTIMO" E "BOM"
Os resultados obtidos pelo prestador serão considerados adequados se a soma dos conceitos "ótimo" e "bom" corresponderem a 80% (oitenta por cento) ou mais do total.	95,4

RESULTADO GLOBAL DA PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA DO FORMULÁRIO PARA PESQUISA DE OPINIÃO (TELEFONE) – Preencher em %								
I - ATENDIMENTO VIA TELEFONE								
Nos últimos meses o responsável por sua conta de água entrou em contato com a Concessionária de Água?						SIM	NÃO	
						100		
Você teve atendimento presencial de funcionários da Tubarão Saneamento em seu imóvel ? Obs.: em caso de resposta NEGATIVA desconsiderar as perguntas do bloco ATENDIMENTO NO IMÓVEL.						79,8	20,2	
Por qual motivo você entrou em contato com a Concessionária de Água?								
Nova ligação	Valor da Fatura	Falta d'água	Qualidade da Água	Vazamento Interno	Vazamento na Rua	Corte de agua	Qualidade Obra na Rua	Solicitação de outro serviço
2,4	19,4		3,2	29,0	4,0	1,6		40,4
Qual tempo aproximado de espera até ser atendido por um funcionário?								
ATÉ 5 MINUTOS		DE 05 A 10 MINUTOS			DE 10 A 15 MINUTOS		30 MINUTOS OU MAIS	
99,2		0,8						
Opinião			ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	
QUAL SUA OPINIÃO QUANTO A EDUCAÇÃO E CORTESIA DO FUNCIONÁRIO "VIA TELEFONE"?			66,9	30,6	2,4	-		
SE O FUNCIONÁRIO "VIA TELEFONE" RESOLVEU SATISFATORIAMENTE SUAS SOLICITAÇÕES?			59,7	34,7	3,2	2,4		
QUAL SUA OPINIÃO QUANTO A EDUCAÇÃO E CORTESIA DO FUNCIONÁRIO "QUE ATENDEU NA SUA LIGAÇÃO DE ÁGUA"? (atendimento no imóvel)			82,8	15,2		2,0		
ATENDIMENTO NO IMÓVEL								
SE O FUNCIONÁRIO "QUE ATENDEU NA SUA LIGAÇÃO DE ÁGUA" (atendimento no imóvel) RESOLVEU SATISFATORIAMENTE SUAS SOLICITAÇÕES ?			72,8	21,2		7,0		
SE O SERVIÇO "NA SUA LIGAÇÃO DE ÁGUA" (atendimento no imóvel) FOI REALIZADO A CONTENTO E NO PRAZO COMPROMISSADO?			70,8	24,2		5,0		
APÓS A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO "NA SUA LIGAÇÃO DE ÁGUA" (atendimento no imóvel), O PAVIMENTO FOI ADEQUADAMENTE REPARADO E O LOCAL LIMPO?			54,6	36,4	-	-	9,0	

RESULTADO GLOBAL DA PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA DO FORMULARIO PARA PESQUISA DE OPINIÃO (BALCÃO) – Preencher em %								
I - ATENDIMENTO PERSONALIZADO (SETOR COMERCIAL)								
Nos últimos meses o responsável por sua conta de água entrou em contato com a Concessionária de Água?						SIM	NÃO	
						100		
Você teve atendimento presencial de funcionários da Tubarão Saneamento em seu imóvel ? Obs.: em caso de resposta NEGATIVA desconsiderar as perguntas do bloco ATENDIMENTO NO IMÓVEL.						22,8	77,2	
Por qual motivo você entrou em contato com a Concessionária de Água ?								
Nova ligação	Valor da Fatura	Falta d'água	Qualidade da Água	Vazamento Interno	Vazamento na Rua	Corte de agua	Qualidade Obra na Rua	Solicitação de outro serviço
7,2	12,5			3,2	1,9	0,8		74,5
Qual tempo aproximado de espera até ser atendido por um funcionário?								
ATÉ 5 MINUTOS			DE 05 A 10 MINUTOS			DE 10 A 15 MINUTOS		30 MINUTOS OU MAIS
22,1			28,7			42,6		6,6
Opinião				ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
QUAL SUA OPINIÃO QUANTO A EDUCAÇÃO E CORTESIA DO FUNCIONÁRIO "NO SETOR COMERCIAL"?				38,9	53,7	5,3	2,1	
SE O FUNCIONÁRIO "NO SETOR COMERCIAL" RESOLVEU SATISFATORIAMENTE SUAS SOLICITAÇÕES?				36,4	57,0	4,5	2,1	
QUAL SUA OPINIÃO QUANTO A EDUCAÇÃO E CORTESIA DO FUNCIONÁRIO "QUE ATENDEU NA SUA LIGAÇÃO DE ÁGUA"?				50,0	50,0			
SE O FUNCIONÁRIO "QUE ATENDEU NA SUA LIGAÇÃO DE ÁGUA" (atendimento no imóvel) RESOLVEU SATISFATORIAMENTE SUAS SOLICITAÇÕES ?				29,0	71,0			
SE O SERVIÇO "NA SUA LIGAÇÃO DE ÁGUA" (atendimento no imóvel) FOI REALIZADO A CONTENTO E NO PRAZO COMPROMISSADO?				32,6	57,0	10,4		
APÓS A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO "NA SUA LIGAÇÃO DE ÁGUA" (atendimento no imóvel), O PAVIMENTO FOI ADEQUADAMENTE REPARADO E O LOCAL LIMPO?					100,0			

RESULTADO DA PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA SOBRE A CORTESIA QUANTO AO ATENDIMENTO REALIZADO PELA AGR-TUBARÃO						
I - ATENDIMENTO VIA TELEFONE						
Nos últimos meses o responsável por sua conta de água entrou em contato com a AGR-Tubarão(AGENCIA REGULADORA DE SANEAMENTO DE TUBARÃO)					SIM	NÃO
					100	
Qual tempo você ficou aguardando para ser atendido na AGR-TUBARÃO?						
ATÉ 5 MINUTOS	DE 05 A 10 MINUTOS		DE 10 A 15 MINUTOS		30 MINUTOS OU MAIS	
Opinião			ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM PÉSSIMO
QUAL SUA OPINIÃO QUANTO A EDUCAÇÃO E CORTESIA DO FUNCIONÁRIO "via telefone"?						
SE O FUNCIONÁRIO "via telefone " RESOLVEU SATISFATORIAMENTE SUAS SOLICITAÇÕES?						
Como você ficou sabendo da existência da AGR-TUBARÃO?						
Site	Jornal	TV	Radio	outros	Encaminhado pela tubarão Saneamento	

RESULTADO DA PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA SOBRE A CORTESIA QUANTO AO ATENDIMENTO REALIZADO PELA AGR-TUBARÃO						
II - ATENDIMENTO PRESENCIAL(BALCÃO)						
Nos últimos meses o responsável por sua conta de água entrou em contato com a AGR-Tubarão(AGENCIA REGULADORA DE SANEAMENTO DE TUBARÃO)				SIM	NÃO	
Qual tempo você ficou aguardando para ser atendido na AGR-TUBARÃO?						
ATÉ 5 MINUTOS	DE 05 A 10 MINUTOS		DE 10 A 15 MINUTOS		30 MINUTOS OU MAIS	
Opinião		ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
QUAL SUA OPINIÃO QUANTO A EDUCAÇÃO E CORTESIA DO FUNCIONÁRIO "via balcão"?						
SE O FUNCIONÁRIO "via balcão " RESOLVEU SATISFATORIAMENTE SUAS SOLICITAÇÕES?						
Como você ficou sabendo da existência da AGR-TUBARÃO?						
Site	Jornal	TV	Radio	outros	Encaminhado pela tubarão Saneamento	

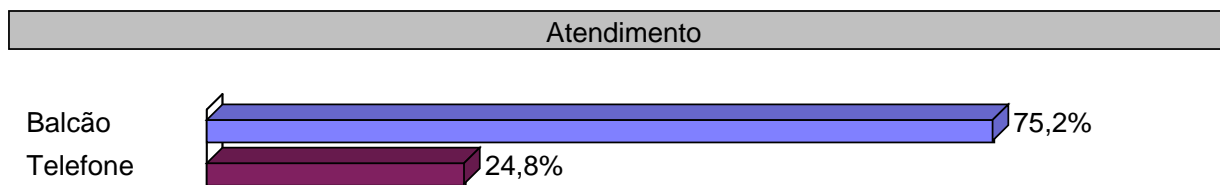
## 1. Local de Moradia

<b>Bairro</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréq.</b>
Andrino	2	0,4%
Campestre	4	0,8%
Centro	42	8,4%
Conqonhas	9	1,8%
Dehon	12	2,4%
Fábio Silva	12	2,4%
Guarda ME	1	0,2%
Humaita	24	4,8%
Humaita de Cima	22	4,4%
Madre	2	0,4%
Monte Castelo	16	3,2%
Morretes	10	2,0%
Oficinas	53	10,6%
Passagem	24	4,8%
Passo do Gado	20	4,0%
Praia Redonda	12	2,4%
Recife	13	2,6%
Revoredo	8	1,6%
Santa Luzia	10	2,0%
Santo Antônio de Padua	11	2,2%
São Bernardo	8	1,6%
São Clemente	16	3,2%
São Cristovão	14	2,8%
São João ME	37	7,4%
São João MD	28	5,6%
São Martinho	60	12,0%
Sertão dos Correias	7	1,4%
Vila Esperança	12	2,4%
Vila Moeda	11	2,2%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>



## 2. Contato

Atendimento	Nb. cit.	Fréq.
Balcão	376	75,2%
Telefone	124	24,8%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>

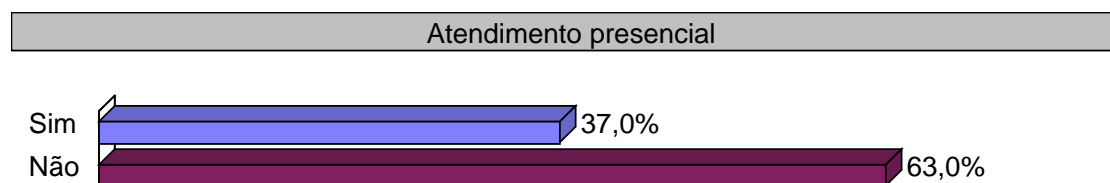


**3. Nos últimos meses o responsável por sua conta de água entrou em contato com a Concessionária de Água?**

<b>Entrou em contato</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréq.</b>
Sim	500	100%
Não	0	0,0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>

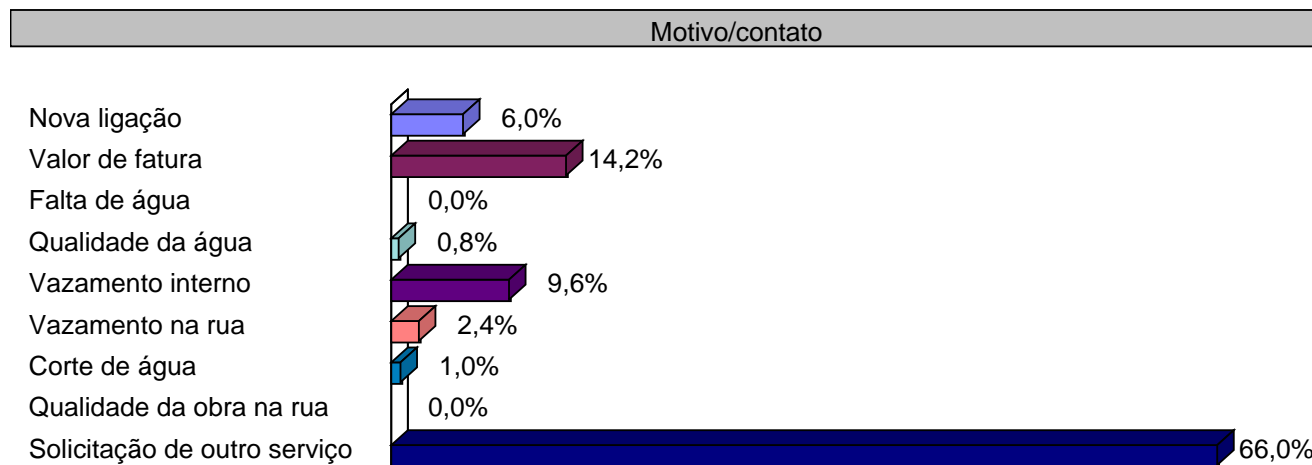
**4. Você teve atendimento presencial de funcionários da Tubarão Saneamento em seu imóvel ?**

<b>Atendimento presencial</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréq.</b>
Sim	185	37,0%
Não	315	63,0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>



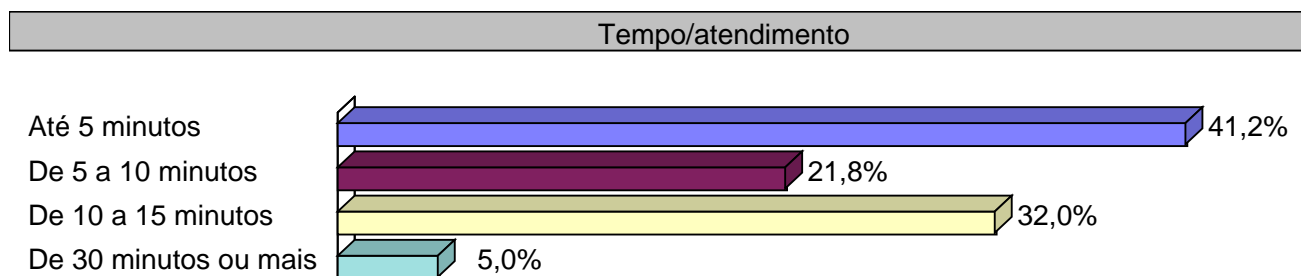
## 5. Por qual motivo você entrou em contato com a Concessionária de Água?

Motivo/contato	Nb. cit.	Fréq.
Nova ligação	30	6,0%
Valor de fatura	71	14,2%
Falta de água	0	0,0%
Qualidade da água	4	0,8%
Vazamento interno	48	9,6%
Vazamento na rua	12	2,4%
Corte de água	5	1,0%
Qualidade da obra na rua	0	0,0%
Solicitação de outro serviço	330	66,0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>



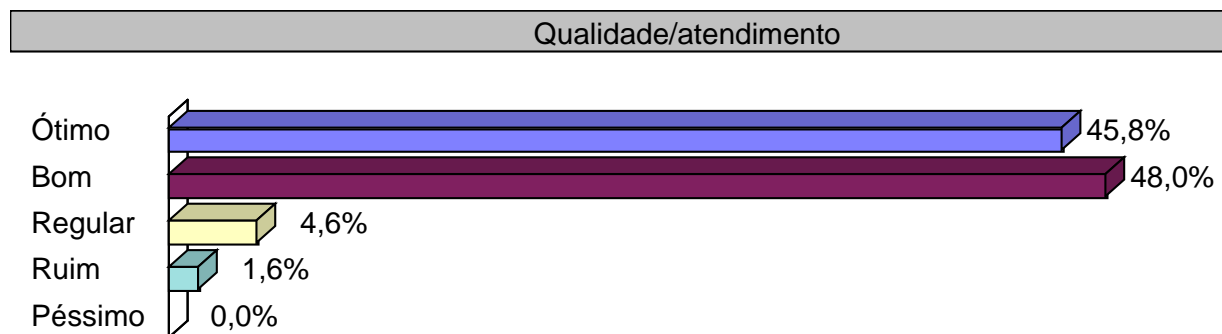
## 6. Qual tempo aproximado de espera até ser atendido por um funcionário?

Tempo/atendimento	Nb. cit.	Fréq.
Até 5 minutos	206	41,2%
De 5 a 10 minutos	109	21,8%
De 10 a 15 minutos	160	32,0%
De 30 minutos ou mais	25	5,0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>



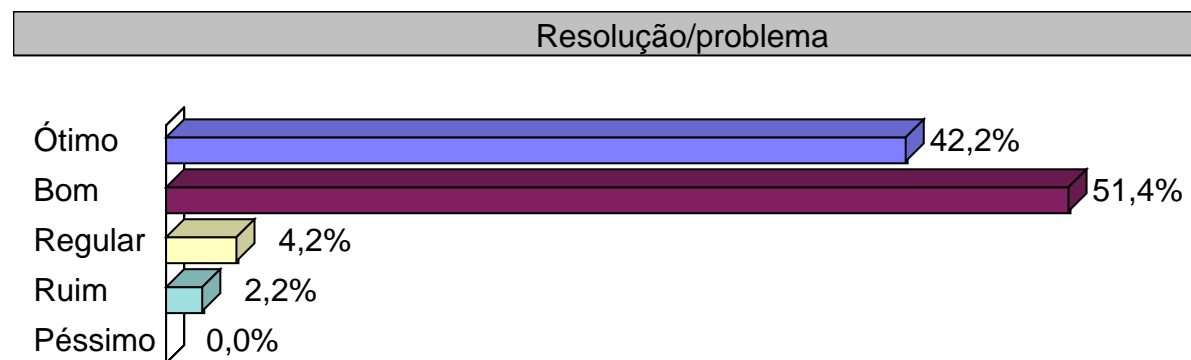
## 7. Qual sua opinião quanto a educação e cortesia do funcionário "Via telefone"?

Qualidade/atendimento	Nb. cit.	Fréq.
Ótimo	229	45,8%
Bom	240	48,0%
Regular	23	4,6%
Ruim	8	1,6%
Péssimo	0	0,0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>



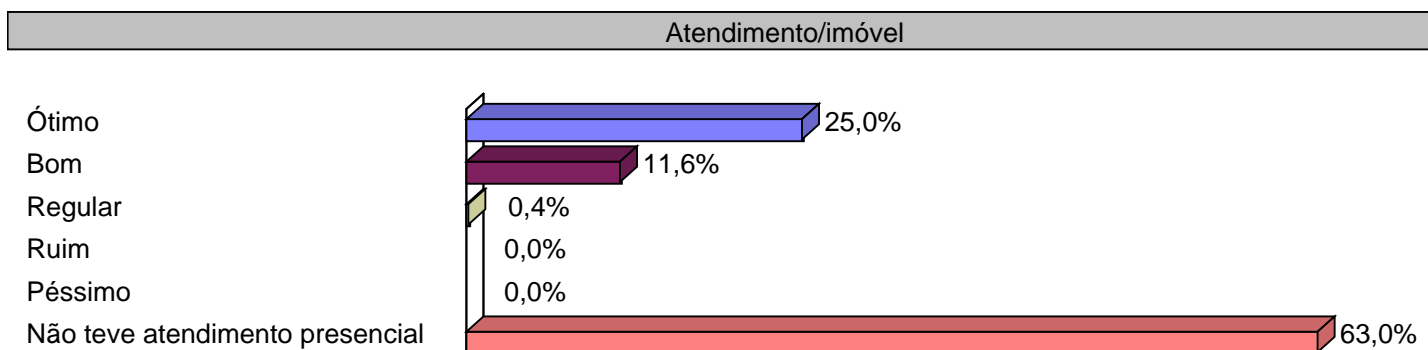
### 8. Se o funcionário "via Telefone" resolveu satisfatoriamente suas solicitações?

Resolução/problema	Nb. cit.	Fréq.
Ótimo	211	42,2%
Bom	257	51,4%
Regular	21	4,2%
Ruim	11	2,2%
Péssimo	0	0,0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>



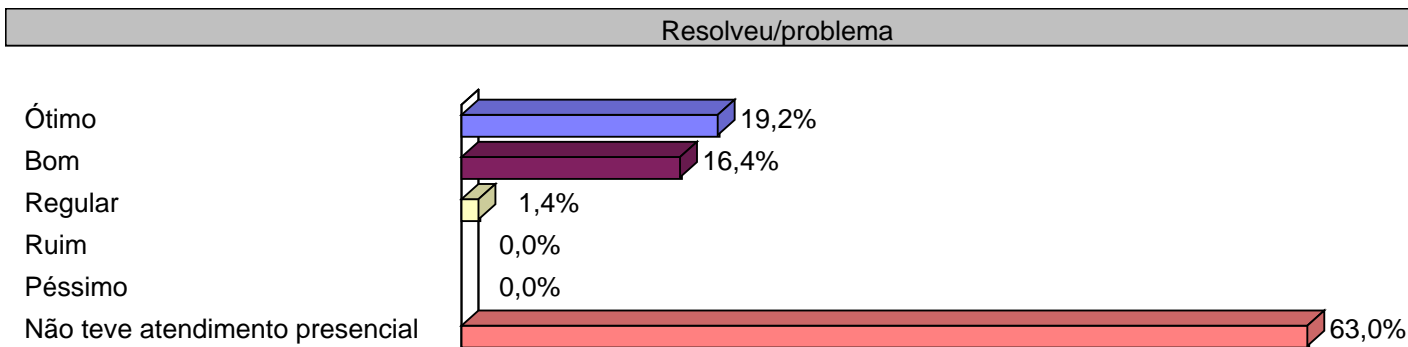
**9. Qual sua opinião quanto a educação e cortesia do funcionário “que atendeu na sua ligação de água”?**

<b>Atendimento/imóvel</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréq.</b>
Ótimo	125	25,0%
Bom	58	11,6%
Regular	2	0,4%
Ruim	0	0,0%
Péssimo	0	0,0%
Não teve atendimento presencial	315	63,0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>



**10. Se o funcionário "que atendeu na sua ligação de água" resolveu satisfatoriamente suas solicitações?**

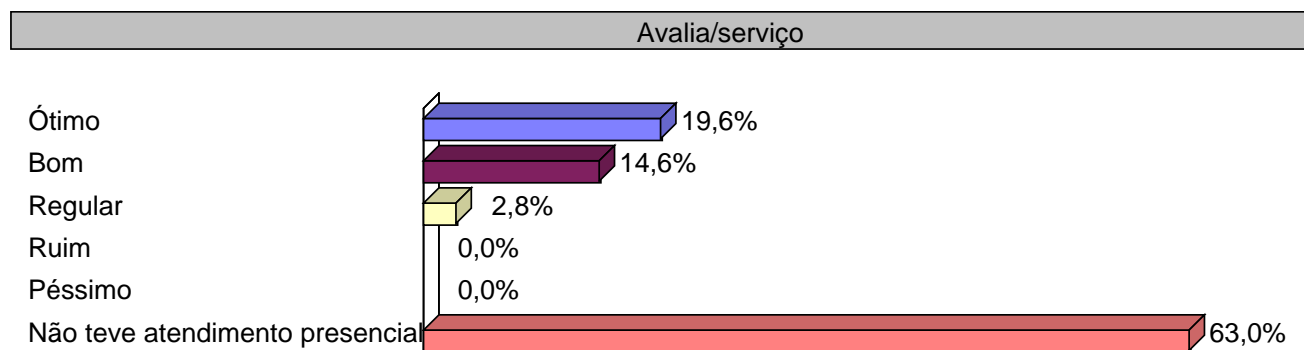
Resolveu/problema	Nb. cit.	Fréq.
Ótimo	96	19,2%
Bom	82	16,4%
Regular	7	1,4%
Ruim	0	0,0%
Péssimo	0	0,0%
Não teve atendimento presencial	315	63,0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>





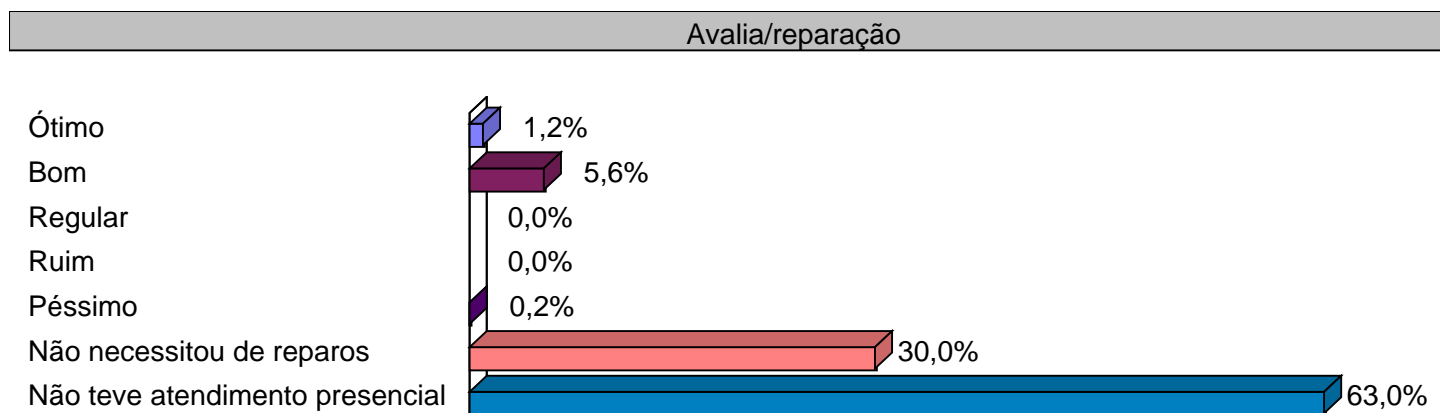
**11. Se o serviço “na sua ligação de água” foi realizada a contento e no prazo comprometido?**

Avalia/serviço	Nb. cit.	Fréq.
Ótimo	98	19,6%
Bom	73	14,6%
Regular	14	2,8%
Ruim	0	0,0%
Péssimo	0	0,0%
Não teve atendimento presencial	315	63,0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>



**12. Após a realização do serviço “na sua ligação de água”, o pavimento foi adequadamente reparado e o local limpo?**

Avalia/reparação	Nb. cit.	Fréq.
Ótimo	6	1,2%
Bom	28	5,6%
Regular	0	0,0%
Ruim	0	0,0%
Péssimo	1	0,2%
Não necessitou de reparos	150	30,0%
Não teve atendimento presencial	315	63,0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>



**CRUZAMIENTOS**

## Bairro x Atendimento presencial

### Bairro

Você teve atendimento presencial de funcionários da Tubarão saneamentos em seu imóvel?

Atendimento presencial	Sim	Não	TOTAL
<b>Bairro</b>			
Andrino	100%	0,0%	<b>100%</b>
Campestre	75,0%	25,0%	<b>100%</b>
Centro	21,4%	78,6%	<b>100%</b>
Conçonhas	22,2%	77,8%	<b>100%</b>
Dehon	33,3%	66,7%	<b>100%</b>
Fábio Silva	33,3%	66,7%	<b>100%</b>
Guarda ME	0,0%	100%	<b>100%</b>
Humaita	83,3%	16,7%	<b>100%</b>
Humaita de Cima	36,4%	63,6%	<b>100%</b>
Madre	100%	0,0%	<b>100%</b>
Monte Castelo	68,8%	31,3%	<b>100%</b>
Morretes	30,0%	70,0%	<b>100%</b>
Oficinas	28,3%	71,7%	<b>100%</b>
Passagem	29,2%	70,8%	<b>100%</b>
Passo do Gado	25,0%	75,0%	<b>100%</b>
Praia Redonda	33,3%	66,7%	<b>100%</b>
Recife	15,4%	84,6%	<b>100%</b>
Revoredo	25,0%	75,0%	<b>100%</b>
Santa Luzia	20,0%	80,0%	<b>100%</b>
Santo Antônio de Padua	81,8%	18,2%	<b>100%</b>
São Bernardo	75,0%	25,0%	<b>100%</b>
São Clemente	43,8%	56,3%	<b>100%</b>
São Cristovão	64,3%	35,7%	<b>100%</b>
São João ME	43,2%	56,8%	<b>100%</b>
São João MD	7,1%	92,9%	<b>100%</b>
São Martinho	33,3%	66,7%	<b>100%</b>
Sertão dos Correias	71,4%	28,6%	<b>100%</b>
Vila Esperança	16,7%	83,3%	<b>100%</b>
Vila Moeda	36,4%	63,6%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>37,0%</b>	<b>63,0%</b>	<b>100%</b>

## Bairro x Motivo/contato

### Bairro

### Por qual motivo você entrou em contato com a concessionária de água?

Motivo/contato	Nova ligação	Valor de fatura	Falta de água	Qualidade da água	Vazamento interno	Vazamento na rua	Corte de água	Qualidade da obra na rua	Solicitação de outro serviço	TOTAL
<b>Bairro</b>										
Andrino	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	100%
Campestre	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	100%
Centro	2,4%	4,8%	0,0%	4,8%	9,5%	0,0%	0,0%	0,0%	78,6%	100%
Conçonhas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	100%
Dehon	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	83,3%	100%
Fábio Silva	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	8,3%	8,3%	8,3%	0,0%	41,7%	100%
Guarda ME	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	100%
Humaita	8,3%	16,7%	0,0%	8,3%	33,3%	4,2%	0,0%	0,0%	29,2%	100%
Humaita de Cima	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%	4,5%	0,0%	0,0%	90,9%	100%
Madre	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	100%
Monte Castelo	62,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	37,5%	100%
Morretes	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	100%
Oficinas	7,5%	9,4%	0,0%	0,0%	7,5%	0,0%	0,0%	0,0%	75,5%	100%
Passagem	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	8,3%	0,0%	75,0%	100%
Passo do Gado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	100%
Praia Redonda	25,0%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	100%
Recife	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	15,4%	0,0%	0,0%	0,0%	76,9%	100%
Revoredo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	75,0%	100%
Santa Luzia	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	100%
Santo Antônio de Padua	0,0%	27,3%	0,0%	0,0%	36,4%	9,1%	0,0%	0,0%	27,3%	100%
São Bernardo	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	100%
São Clemente	12,5%	31,3%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	100%
São Cristóvão	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	35,7%	14,3%	0,0%	0,0%	35,7%	100%
São João ME	5,4%	29,7%	0,0%	0,0%	13,5%	5,4%	0,0%	0,0%	45,9%	100%
São João MD	0,0%	17,9%	0,0%	0,0%	3,6%	3,6%	3,6%	0,0%	71,4%	100%
São Martinho	6,7%	31,7%	0,0%	0,0%	8,3%	1,7%	1,7%	0,0%	50,0%	100%
Sertão dos Correias	0,0%	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	71,4%	100%
Vila Esperança	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	100%
Vila Moeda	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,2%	0,0%	0,0%	0,0%	81,8%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>6,0%</b>	<b>14,2%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,8%</b>	<b>9,6%</b>	<b>2,4%</b>	<b>1,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>66,0%</b>	<b>100%</b>

## Bairro x Tempo/atendimento

### Bairro

Qual foi o tempo que você esperou para ser atendido?

Tempo/atendimento	Até 5 minutos	De 5 a 10 minutos	De 10 a 15 minutos	De 30 minutos ou mais	TOTAL
<b>Bairro</b>					
Andrino	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	<b>100%</b>
Campestre	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	<b>100%</b>
Centro	35.7%	26.2%	33.3%	4.8%	<b>100%</b>
Conçonhas	55.6%	11.1%	0.0%	33.3%	<b>100%</b>
Dehon	66.7%	8.3%	25.0%	0.0%	<b>100%</b>
Fábio Silva	25.0%	25.0%	41.7%	8.3%	<b>100%</b>
Guarda ME	100%	0.0%	0.0%	0.0%	<b>100%</b>
Humaita	66.7%	12.5%	20.8%	0.0%	<b>100%</b>
Humaita de Cima	31.8%	18.2%	50.0%	0.0%	<b>100%</b>
Madre	0.0%	0.0%	100%	0.0%	<b>100%</b>
Monte Castelo	18.8%	56.3%	12.5%	12.5%	<b>100%</b>
Morretes	30.0%	0.0%	70.0%	0.0%	<b>100%</b>
Oficinas	35.8%	26.4%	34.0%	3.8%	<b>100%</b>
Passagem	41.7%	20.8%	25.0%	12.5%	<b>100%</b>
Passo do Gado	60.0%	25.0%	15.0%	0.0%	<b>100%</b>
Praia Redonda	41.7%	33.3%	16.7%	8.3%	<b>100%</b>
Recife	46.2%	15.4%	30.8%	7.7%	<b>100%</b>
Revoredo	25.0%	37.5%	37.5%	0.0%	<b>100%</b>
Santa Luzia	50.0%	10.0%	40.0%	0.0%	<b>100%</b>
Santo Antônio de Padua	27.3%	18.2%	54.5%	0.0%	<b>100%</b>
São Bernardo	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	<b>100%</b>
São Clemente	50.0%	6.3%	37.5%	6.3%	<b>100%</b>
São Cristovão	35.7%	35.7%	14.3%	14.3%	<b>100%</b>
São João ME	45.9%	16.2%	35.1%	2.7%	<b>100%</b>
São João MD	28.6%	28.6%	39.3%	3.6%	<b>100%</b>
São Martinho	43.3%	20.0%	28.3%	8.3%	<b>100%</b>
Sertão dos Correias	42.9%	28.6%	28.6%	0.0%	<b>100%</b>
Vila Esperanca	25.0%	8.3%	66.7%	0.0%	<b>100%</b>
Vila Moeda	63.6%	18.2%	18.2%	0.0%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>41,2%</b>	<b>21,8%</b>	<b>32,0%</b>	<b>5,0%</b>	<b>100%</b>

## Bairro x Qualidade/atendimento

### Bairro

Qual sua opinião quanto a educação e cortesia do funcionário que lhe atendeu?

Qualidade/atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	TOTAL
<b>Bairro</b>						
Andrino	0,0%	100%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Campestre	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Centro	42,9%	47,6%	4,8%	4,8%	0,0%	100%
Congonhas	66,7%	22,2%	11,1%	0,0%	0,0%	100%
Dehon	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Fábio Silva	25,0%	66,7%	8,3%	0,0%	0,0%	100%
Guarda ME	0,0%	100%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Humaita	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Humaita de Cima	18,2%	81,8%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Madre	0,0%	100%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Monte Castelo	56,3%	31,3%	0,0%	12,5%	0,0%	100%
Morretes	20,0%	70,0%	10,0%	0,0%	0,0%	100%
Oficinas	43,4%	47,2%	5,7%	3,8%	0,0%	100%
Passagem	54,2%	41,7%	4,2%	0,0%	0,0%	100%
Passo do Gado	55,0%	40,0%	5,0%	0,0%	0,0%	100%
Praia Redonda	33,3%	58,3%	0,0%	8,3%	0,0%	100%
Recife	53,8%	46,2%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Revoredo	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Santa Luzia	60,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100%
Santo Antônio de Padua	27,3%	72,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
São Bernardo	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
São Clemente	37,5%	56,3%	6,3%	0,0%	0,0%	100%
São Cristovão	50,0%	42,9%	7,1%	0,0%	0,0%	100%
São João ME	43,2%	45,9%	10,8%	0,0%	0,0%	100%
São João MD	25,0%	67,9%	3,6%	3,6%	0,0%	100%
São Martinho	48,3%	48,3%	3,3%	0,0%	0,0%	100%
Sertão dos Correias	71,4%	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Vila Esperança	41,7%	50,0%	8,3%	0,0%	0,0%	100%
Vila Moeda	72,7%	18,2%	9,1%	0,0%	0,0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>45,8%</b>	<b>48,0%</b>	<b>4,6%</b>	<b>1,6%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100%</b>

## Bairro x Resolução/problema

### Bairro

### O funcionário resolveu satisfatoriamente suas solicitações?

Resolução/problema	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	TOTAL
<b>Bairro</b>						
Andrino	0,0%	100%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
Campestre	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
Centro	38,1%	52,4%	4,8%	4,8%	0,0%	<b>100%</b>
Congonhas	55,6%	11,1%	22,2%	11,1%	0,0%	<b>100%</b>
Dehon	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
Fábio Silva	25,0%	66,7%	8,3%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
Guarda ME	0,0%	100%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
Humaita	79,2%	20,8%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
Humaita de Cima	31,8%	68,2%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
Madre	0,0%	100%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
Monte Castelo	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
Morretes	30,0%	70,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
Oficinas	43,4%	52,8%	1,9%	1,9%	0,0%	<b>100%</b>
Passagem	37,5%	50,0%	8,3%	4,2%	0,0%	<b>100%</b>
Passo do Gado	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
Praia Redonda	41,7%	58,3%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
Recife	38,5%	53,8%	7,7%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
Revoredo	37,5%	62,5%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
Santa Luzia	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
Santo Antônio de Padua	9,1%	90,9%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
São Bernardo	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
São Clemente	50,0%	43,8%	6,3%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
São Cristovão	35,7%	35,7%	21,4%	7,1%	0,0%	<b>100%</b>
São João ME	45,9%	43,2%	2,7%	8,1%	0,0%	<b>100%</b>
São João MD	25,0%	67,9%	3,6%	3,6%	0,0%	<b>100%</b>
São Martinho	35,0%	53,3%	10,0%	1,7%	0,0%	<b>100%</b>
Sertão dos Correias	57,1%	42,9%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
Vila Esperança	16,7%	83,3%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
Vila Moeda	72,7%	27,3%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>42,2%</b>	<b>51,4%</b>	<b>4,2%</b>	<b>2,2%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100%</b>



## Bairro x Atendimento/imóvel

### Bairro

Qual sua opinião quanto a educação e cortesia do funcionário que lhe atendeu em seu imóvel?

Atendimento/imóvel	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não teve atendimento presencial	TOTAL
<b>Bairro</b>							
Andrino	0,0%	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Campestre	75,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	100%
Centro	21,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	78,6%	100%
Congonhas	22,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	77,8%	100%
Dehon	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	100%
Fábio Silva	16,7%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	100%
Guarda ME	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	100%
Humaita	66,7%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	100%
Humaita de Cima	22,7%	13,6%	0,0%	0,0%	0,0%	63,6%	100%
Madre	0,0%	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Monte Castelo	56,3%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	31,3%	100%
Morretes	10,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	70,0%	100%
Oficinas	22,6%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	71,7%	100%
Passagem	20,8%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	70,8%	100%
Passo do Gado	15,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	100%
Praia Redonda	8,3%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	100%
Recife	15,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	84,6%	100%
Revoredo	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	100%
Santa Luzia	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	100%
Santo Antônio de Padua	27,3%	54,5%	0,0%	0,0%	0,0%	18,2%	100%
São Bernardo	37,5%	37,5%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	100%
São Clemente	31,3%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	56,3%	100%
São Cristovão	42,9%	7,1%	14,3%	0,0%	0,0%	35,7%	100%
São João ME	21,6%	21,6%	0,0%	0,0%	0,0%	56,8%	100%
São João MD	3,6%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	92,9%	100%
São Martinho	18,3%	15,0%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	100%
Sertão dos Correias	57,1%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%	100%
Vila Esperança	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	83,3%	100%
Vila Moeda	36,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	63,6%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>25,0%</b>	<b>11,6%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>63,0%</b>	<b>100%</b>

## Bairro x Resolveu/problema

### Bairro

### Ele resolveu o problema em seu domicilio?

Resolveu/problema	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não teve atendimento presencial	TOTAL
<b>Bairro</b>							
Andrino	0.0%	100%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	<b>100%</b>
Campestre	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	<b>100%</b>
Centro	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	78.6%	<b>100%</b>
Conqonhas	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	77.8%	<b>100%</b>
Dehon	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	<b>100%</b>
Fábio Silva	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	<b>100%</b>
Guarda ME	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%	<b>100%</b>
Humaita	50.0%	25.0%	8.3%	0.0%	0.0%	16.7%	<b>100%</b>
Humaita de Cima	22.7%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%	63.6%	<b>100%</b>
Madre	0.0%	100%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	<b>100%</b>
Monte Castelo	56.3%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	31.3%	<b>100%</b>
Morretes	10.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	70.0%	<b>100%</b>
Oficinas	22.6%	5.7%	0.0%	0.0%	0.0%	71.7%	<b>100%</b>
Passagem	16.7%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	70.8%	<b>100%</b>
Passo do Gado	15.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	<b>100%</b>
Praia Redonda	8.3%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	<b>100%</b>
Recife	0.0%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	84.6%	<b>100%</b>
Revoredo	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	<b>100%</b>
Santa Luzia	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	80.0%	<b>100%</b>
Santo Antônio de Padua	18.2%	63.6%	0.0%	0.0%	0.0%	18.2%	<b>100%</b>
São Bernardo	12.5%	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	<b>100%</b>
São Clemente	18.8%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	56.3%	<b>100%</b>
São Cristovão	28.6%	21.4%	14.3%	0.0%	0.0%	35.7%	<b>100%</b>
São João ME	13.5%	21.6%	8.1%	0.0%	0.0%	56.8%	<b>100%</b>
São João MD	3.6%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	92.9%	<b>100%</b>
São Martinho	11.7%	21.7%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	<b>100%</b>
Sertão dos Correias	14.3%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	<b>100%</b>
Vila Esperança	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3%	<b>100%</b>
Vila Moeda	27.3%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	63.6%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>19,2%</b>	<b>16,4%</b>	<b>1,4%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>63,0%</b>	<b>100%</b>

## Bairro x Avalia/serviço

### Bairro

Que avaliação você faz do serviço prestado em seu imóvel? (Bem feito e dentro do prazo)

Avalia/serviço	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não teve atendimento presencial	TOTAL
<b>Bairro</b>							
Andrino	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
Campestre	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	<b>100%</b>
Centro	21,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	78,6%	<b>100%</b>
Congonhas	22,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	77,8%	<b>100%</b>
Dehon	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	<b>100%</b>
Fábio Silva	16,7%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	<b>100%</b>
Guarda ME	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	<b>100%</b>
Humaita	50,0%	25,0%	8,3%	0,0%	0,0%	16,7%	<b>100%</b>
Humaita de Cima	18,2%	18,2%	0,0%	0,0%	0,0%	63,6%	<b>100%</b>
Madre	0,0%	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
Monte Castelo	43,8%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	31,3%	<b>100%</b>
Morretes	10,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	70,0%	<b>100%</b>
Oficinas	22,6%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	71,7%	<b>100%</b>
Passagem	16,7%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	70,8%	<b>100%</b>
Passo do Gado	10,0%	15,0%	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	<b>100%</b>
Praia Redonda	8,3%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	<b>100%</b>
Recife	0,0%	15,4%	0,0%	0,0%	0,0%	84,6%	<b>100%</b>
Revoredo	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	<b>100%</b>
Santa Luzia	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	<b>100%</b>
Santo Antônio de Padua	18,2%	54,5%	9,1%	0,0%	0,0%	18,2%	<b>100%</b>
São Bernardo	0,0%	62,5%	12,5%	0,0%	0,0%	25,0%	<b>100%</b>
São Clemente	43,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	56,3%	<b>100%</b>
São Cristovão	28,6%	21,4%	14,3%	0,0%	0,0%	35,7%	<b>100%</b>
São João ME	16,2%	16,2%	10,8%	0,0%	0,0%	56,8%	<b>100%</b>
São João MD	3,6%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	92,9%	<b>100%</b>
São Martinho	13,3%	16,7%	3,3%	0,0%	0,0%	66,7%	<b>100%</b>
Sertão dos Correias	0,0%	57,1%	14,3%	0,0%	0,0%	28,6%	<b>100%</b>
Vila Esperança	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	83,3%	<b>100%</b>
Vila Moeda	27,3%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	63,6%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>19,6%</b>	<b>14,6%</b>	<b>2,8%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>63,0%</b>	<b>100%</b>

**Atendimento x Atendimento presencial**

**Atendimento**

**Você teve atendimento presencial de funcionários da Tubarão saneamentos em seu imóvel?**

<b>Atendimento presencial</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Atendimento</b>			
Balcão	22,9%	77,1%	<b>100%</b>
Telefone	79,8%	20,2%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>37,0%</b>	<b>63,0%</b>	<b>100%</b>

## Atendimento x Motivo/contato

### Atendimento

Por qual motivo você entrou em contato com a concessionária de água?

<b>Motivo/contato</b>	Nova ligação	Valor de fatura	Falta de água	Qualidade da água	Vazamento interno	Vazamento na rua	Corte de água	Qualidade da obra na rua	Solicitação de outro serviço	<b>TOTAL</b>
<b>Atendimento</b>										
Balcão	7,2%	12,5%	0,0%	0,0%	3,2%	1,9%	0,8%	0,0%	74,5%	<b>100%</b>
Telefone	2,4%	19,4%	0,0%	3,2%	29,0%	4,0%	1,6%	0,0%	40,3%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6,0%</b>	<b>14,2%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,8%</b>	<b>9,6%</b>	<b>2,4%</b>	<b>1,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>66,0%</b>	<b>100%</b>

## Atendimento x Tempo/atendimento

### Atendimento

Qual foi o tempo que você esperou para ser atendido?

<b>Tempo/atendimento</b>	<b>Até 5 minutos</b>	<b>De 5 a 10 minutos</b>	<b>De 10 a 15 minutos</b>	<b>De 30 minutos ou mais</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Atendimento</b>					
Balcão	22,1%	28,7%	42,6%	6,6%	<b>100%</b>
Telefone	99,2%	0,8%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>41,2%</b>	<b>21,8%</b>	<b>32,0%</b>	<b>5,0%</b>	<b>100%</b>

## Atendimento x Qualidade/atendimento

### Atendimento

Qual sua opinião quanto a educação e cortesia do funcionário que lhe atendeu?

<b>Qualidade/atendimento</b> <b>Atendimento</b>	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	<b>TOTAL</b>
Balcão	38,8%	53,7%	5,3%	2,1%	0,0%	<b>100%</b>
Telefone	66,9%	30,6%	2,4%	0,0%	0,0%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>45,8%</b>	<b>48,0%</b>	<b>4,6%</b>	<b>1,6%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100%</b>

## Atendimento x Resolução/problema

### Atendimento

O funcionário resolveu satisfatoriamente suas solicitações?

Resolução/problema Atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	TOTAL
Balcão	36,4%	56,9%	4,5%	2,1%	0,0%	100%
Telefone	59,7%	34,7%	3,2%	2,4%	0,0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>42,2%</b>	<b>51,4%</b>	<b>4,2%</b>	<b>2,2%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100%</b>



**Atendimento x Atendimento/imóvel****Atendimento****Qual sua opinião quanto a educação e cortesia do funcionário que lhe atendeu em seu imóvel?**

<b>Atendimento/imóvel</b>	<b>Ótimo</b>	<b>Bom</b>	<b>Regular</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>	<b>Não teve atendimento presencial</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Atendimento</b>							
Balcão	11,4%	11,4%	0,0%	0,0%	0,0%	77,1%	<b>100%</b>
Telefone	66,1%	12,1%	1,6%	0,0%	0,0%	20,2%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25,0%</b>	<b>11,6%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>63,0%</b>	<b>100%</b>

**Atendimento x Resolveu/problema**  
**Atendimento**  
**Ele resolveu o problema em seu domicilio?**

<b>Resolveu/problema</b>	<b>Ótimo</b>	<b>Bom</b>	<b>Regular</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>	<b>Não teve atendimento presencial</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Atendimento</b>							
Balcão	6,6%	16,2%	0,0%	0,0%	0,0%	77,1%	<b>100%</b>
Telefone	57,3%	16,9%	5,6%	0,0%	0,0%	20,2%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>19,2%</b>	<b>16,4%</b>	<b>1,4%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>63,0%</b>	<b>100%</b>

**Atendimento x Avalia/serviço****Atendimento****Que avaliação você faz do serviço prestado em seu imóvel? (Bem feito e dentro do prazo)**

<b>Avalia/serviço</b>	<b>Ótimo</b>	<b>Bom</b>	<b>Regular</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>	<b>Não teve atendimento presencial</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Atendimento</b>							
Balcão	7,4%	13,0%	2,4%	0,0%	0,0%	77,1%	<b>100%</b>
Telefone	56,5%	19,4%	4,0%	0,0%	0,0%	20,2%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>19,6%</b>	<b>14,6%</b>	<b>2,8%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>63,0%</b>	<b>100%</b>

## Atendimento x Avalia/reparação

### Atendimento

Que avaliação você faz da reparação da pavimentação e da limpeza do local após a realização do serviço?

<b>Avalia/reparação</b>	<b>Ótimo</b>	<b>Bom</b>	<b>Regular</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>	<b>Não necessitou de reparos</b>	<b>Não teve atendimento presencial</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Atendimento</b>								
Balcão	0,0%	6,4%	0,0%	0,0%	0,0%	16,5%	77,1%	<b>100%</b>
Telefone	4,8%	3,2%	0,0%	0,0%	0,8%	71,0%	20,2%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,2%</b>	<b>5,6%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,2%</b>	<b>30,0%</b>	<b>63,0%</b>	<b>100%</b>