AZUL TOMATE
COMUNICAÇÃO

AZUL TOMATE

PESQUISA E COMUNICAÇÃO

www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

Pesquisa de Satisfação
Sistema de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário
Cabrália Paulista - SP
Dezembro de 2019

www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

Índice

Capa	1
Título	2
Índice	3
Introdução	4
Frequencias e Gráficos	5
Frequências: Sexo	6
Gráfico: Sexo	7
Frequências: Idade	8
Gráfico: Idade	9
Frequências: Escolaridade	10
Gráfico: Escolaridade	11
Frequências: Como foi realizado o seu atendimento pelo sistema de água?	12
Gráfico: Como foi realizado o seu atendimento pelo sistema de água?	13
Frequências: Educação e cortesia do funcionário que te atendeu	14
Gráfico : Educação e cortesia do funcionário que te atendeu	15
Frequências: Funcionário resolveu a solicitação	16
Gráfico: Funcionário resolveu a solicitação	17
Frequências: Quanto ao serviço realizado	18
Gráfico: Quanto ao serviço realizado	19
Frequências: Cumprimento do prazo para realizar o serviço)	20
Gráfico: Cumprimento do prazo para realizar o serviço	21
Frequência: Atendimento via 0800	22
Gráfico: Atendimento via 0800	23
Frequências: Reparação do pavimento na rua ou calçamento	24
Gráfico: Reparação do pavimento na rua ou calçamento	25
Frequências: Classificação do atendimento:	26
Gráfico: Classificação do atendimento:	27
Frequências: Renda Familiar	28
Gráfico: Renda Familiar	29
Frequência: Avalie o investimento no sistema de água	30
Gráfico: Avalie o investimento no sistema de água	31
Frequência: Avalie o investimento no sistema de esgoto	32
Gráfico: Avalie o investimento no sistema de esgoto	33
Relatório Final	34

www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

INTRODUÇÃO

POPULAÇÃO: 4.410 hab.

DATA DO CAMPO: De 07 à 09/12/2019.

AMOSTRA: 366 Questionários Válidos

MARGEM DE ERRO: intervalo de confiança
de 95% com margem de erro de 5 pontos percentuais

METODOLOGIA: Survey Domiciliar

FILTRO APLICADO: Apenas pessoas que entraram em contato com o sistema de água de Cabrália Paulista nos últimos 03 meses (de Outubro de 2019 até a data do campo)

www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

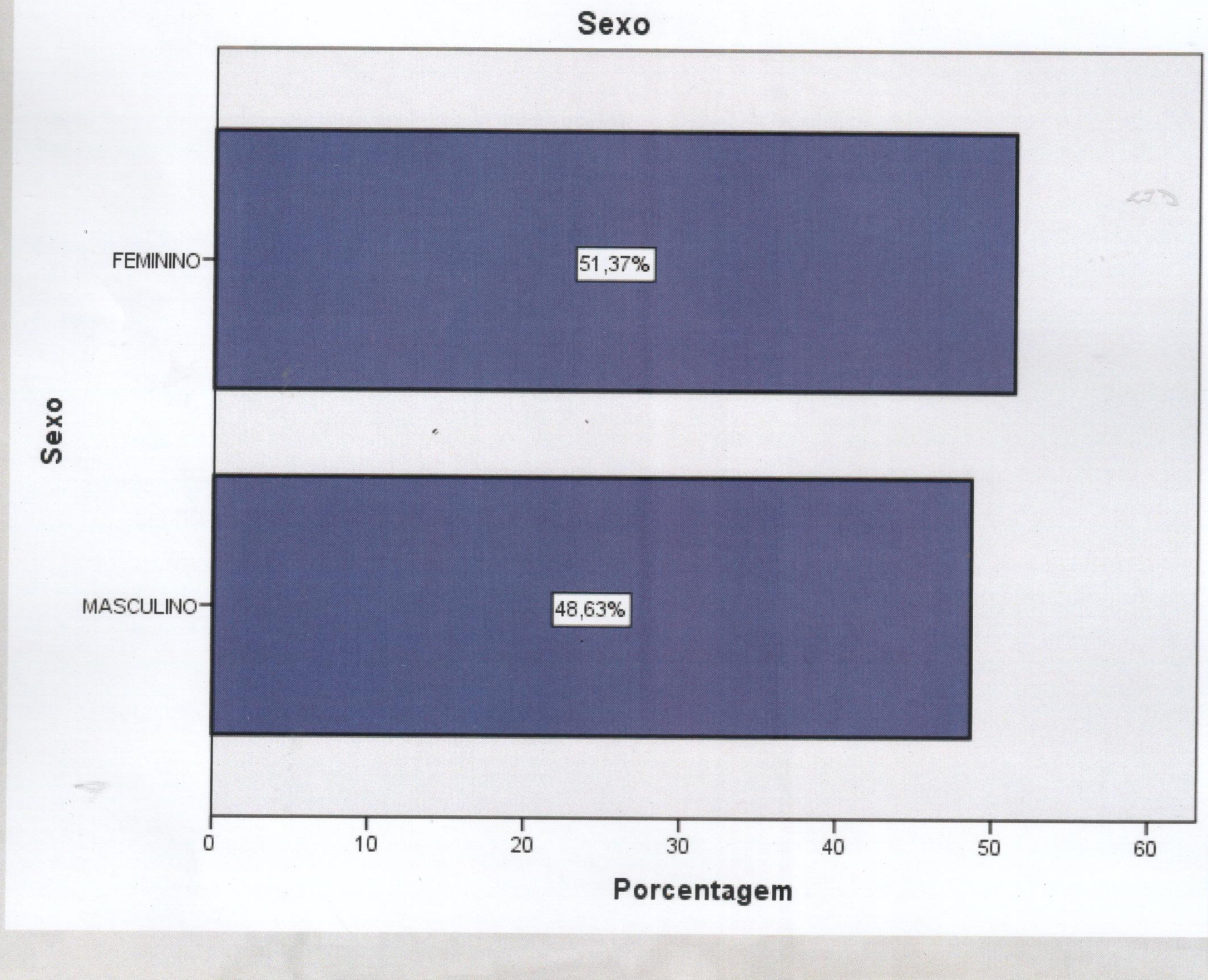
Frequencias
e
Gráficos

www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

Sexo

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	FEMININO	188	51,37%	51,37%	51,37%
	MASCULINO	178	48,63%	48,63%	100,00%
	Total	366	100,00%	100,00%	

www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

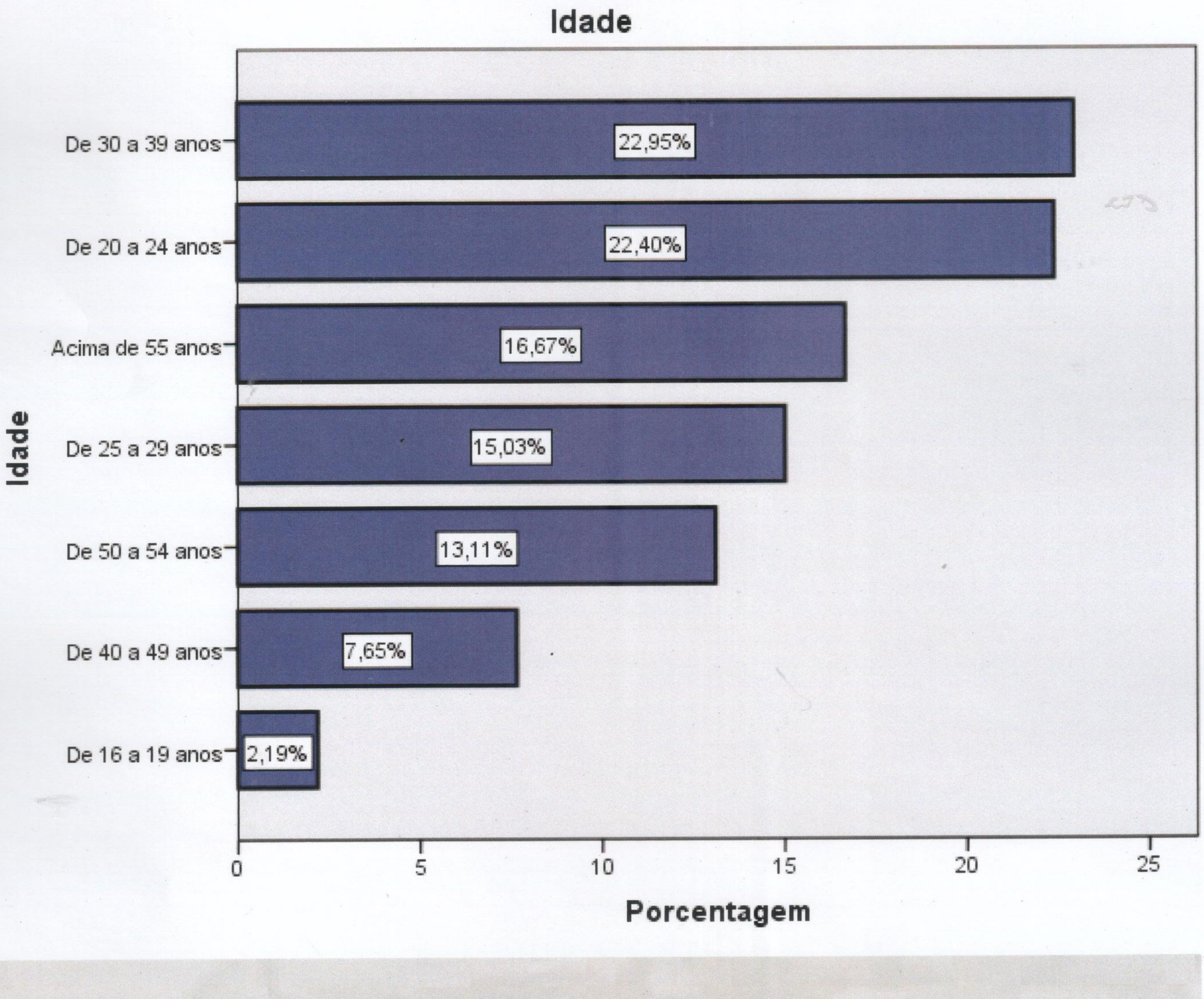


www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

Idade

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	De 16 a 19 anos	8	2,19%	2,19%	2,19%
	De 20 a 24 anos	82	22,40%	22,40%	24,59%
	De 25 a 29 anos	55	15,03%	15,03%	39,62%
	De 30 a 39 anos	84	22,95%	22,95%	62,57%
	De 40 a 49 anos	28	7,65%	7,65%	70,22%
	De 50 a 54 anos	48	13,11%	13,11%	83,33%
	Acima de 55 anos	61	16,67%	16,67%	100,00%
	Total	366	100,00%	100,00%	

www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

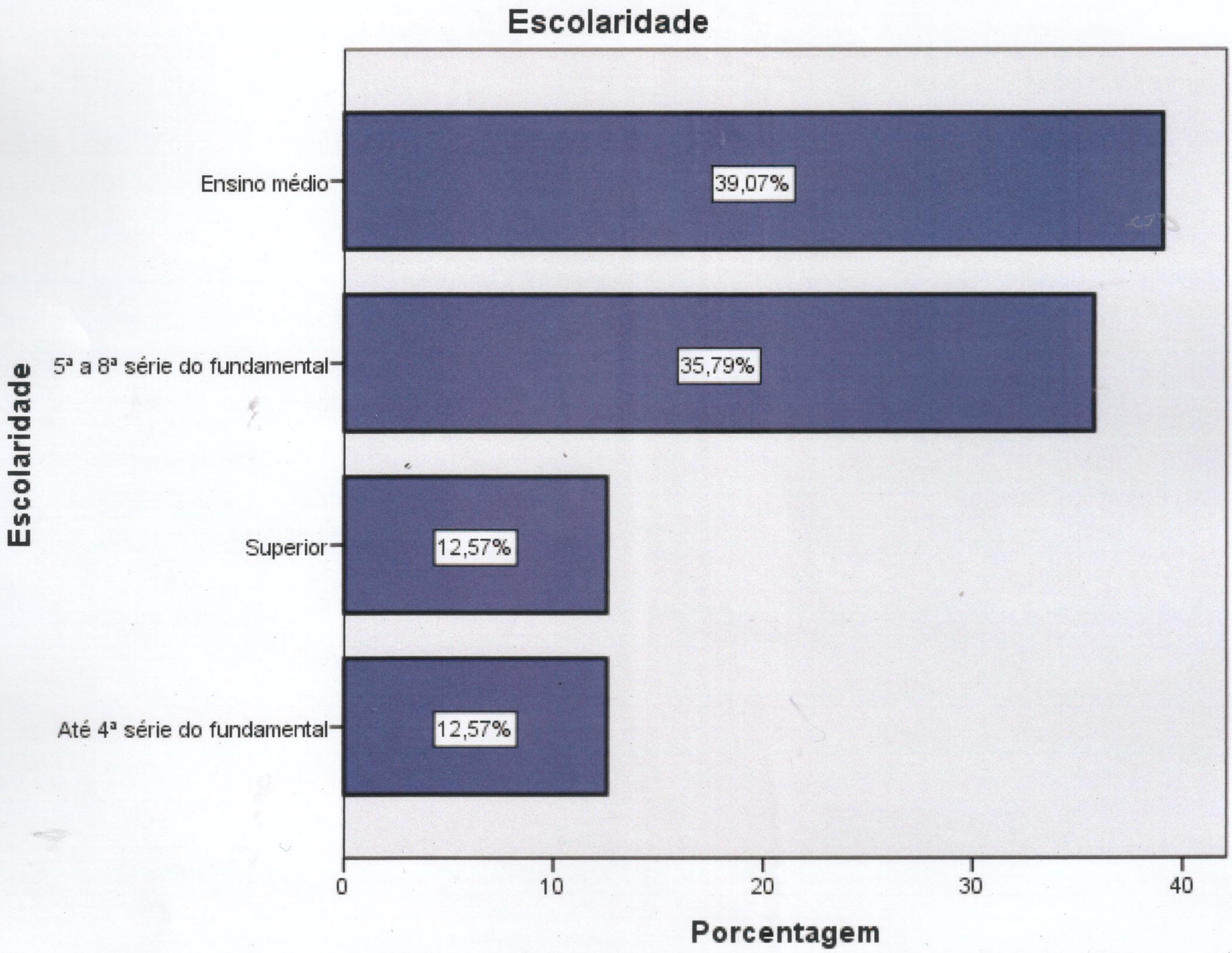


www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

Escolaridade

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Até 4ª série do fundamental	46	12,57%	12,57%	12,57%
	5ª a 8ª série do fundamental	131	35,79%	35,79%	48,36%
	Ensino médio	143	39,07%	39,07%	87,43%
	Superior	46	12,57%	12,57%	100,00%
	Total	366	100,00%	100,00%	

www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

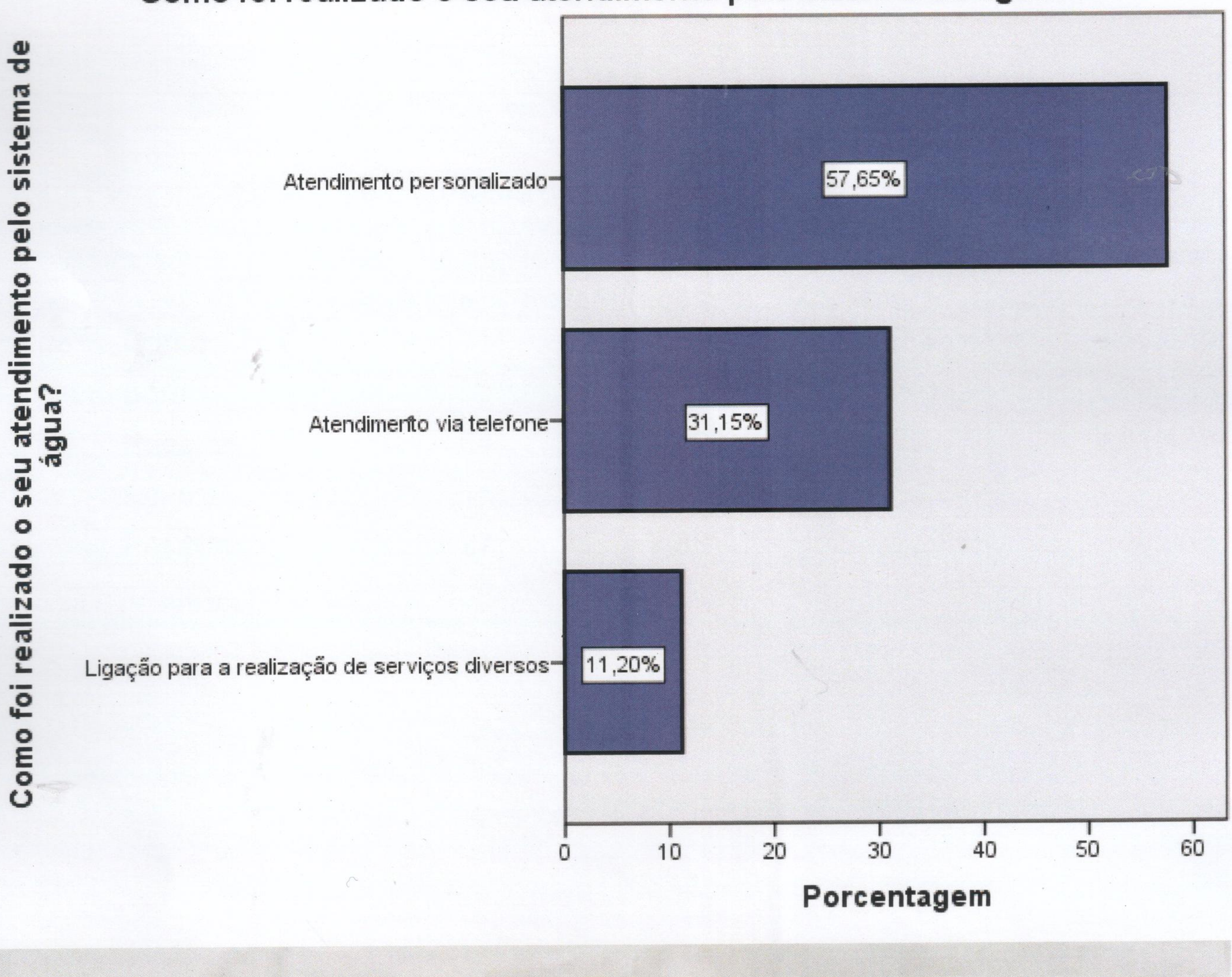


www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

Como foi realizado o seu atendimento pelo sistema de água?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Atendimento via telefone	114	31,15%	31,15%	31,15%
	Atendimento personalizado	211	57,65%	57,65%	88,80%
	Ligação para a realização de serviços diversos	41	11,20%	11,20%	100,00%
	Total	366	100,00%	100,00%	

www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

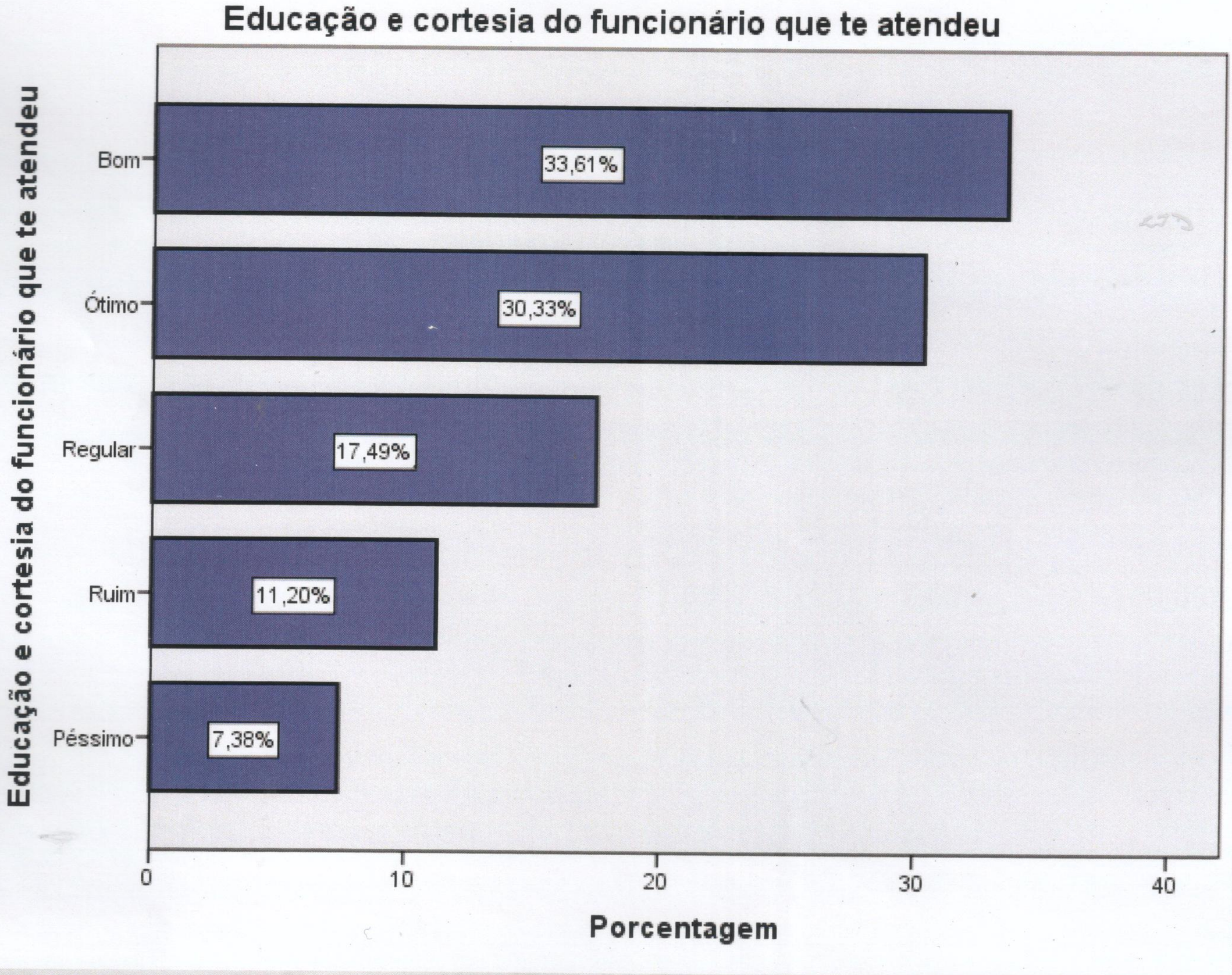


www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

Educação e cortesia do funcionário que te atendeu

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Ótimo	111	30,33%	30,33%	30,33%
	Bom	123	33,61%	33,61%	63,93%
	Regular	64	17,49%	17,49%	81,42%
	Ruim	41	11,20%	11,20%	92,62%
	Péssimo	27	7,38%	7,38%	100,00%
	Total	366	100,00%	100,00%	

www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

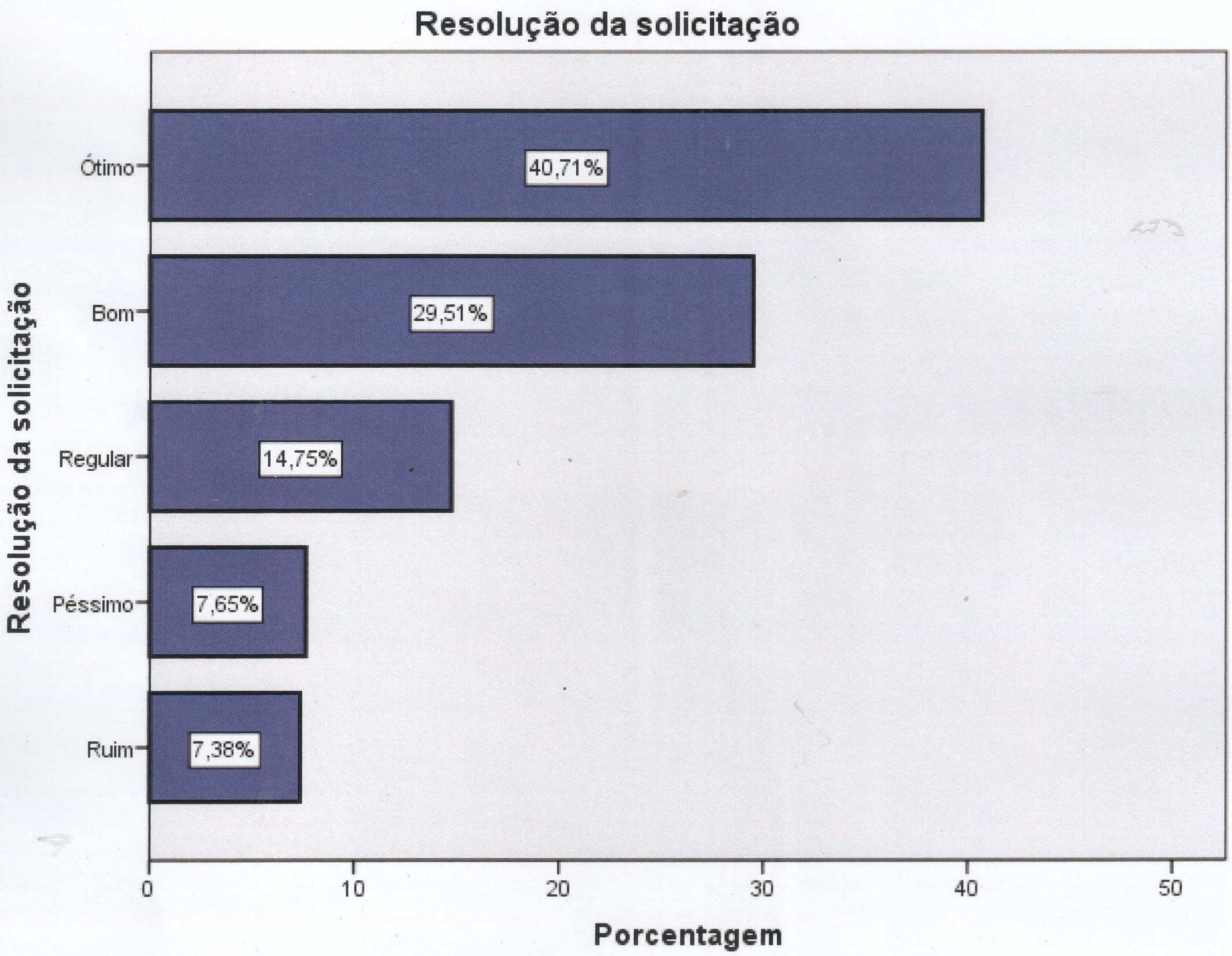


www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

Resolução da solicitação

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Ótimo	149	40,71%	40,71%	40,71%
	Bom	108	29,51%	29,51%	70,22%
	Regular	54	14,75%	14,75%	84,97%
	Ruim	27	7,38%	7,38%	92,35%
	Péssimo	28	7,65%	7,65%	100,00%
	Total	366	100,00%	100,00%	

www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

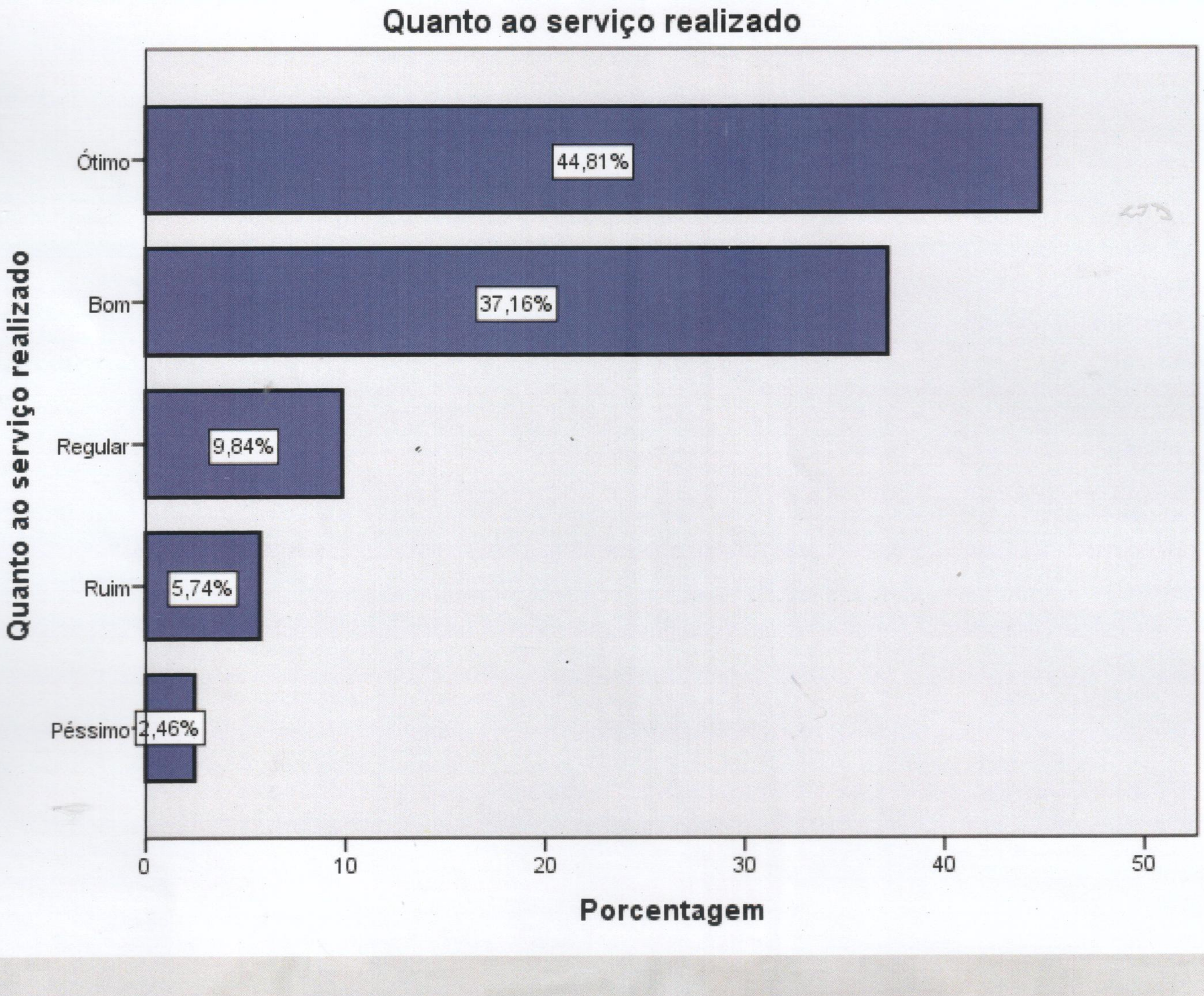


www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

Quanto ao serviço realizado

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Ótimo	164	44,81%	44,81%	44,81%
	Bom	136	37,16%	37,16%	81,97%
	Regular	36	9,84%	9,84%	91,80%
	Ruim	21	5,74%	5,74%	97,54%
	Péssimo	9	2,46%	2,46%	100,00%
	Total	366	100,00%	100,00%	

www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

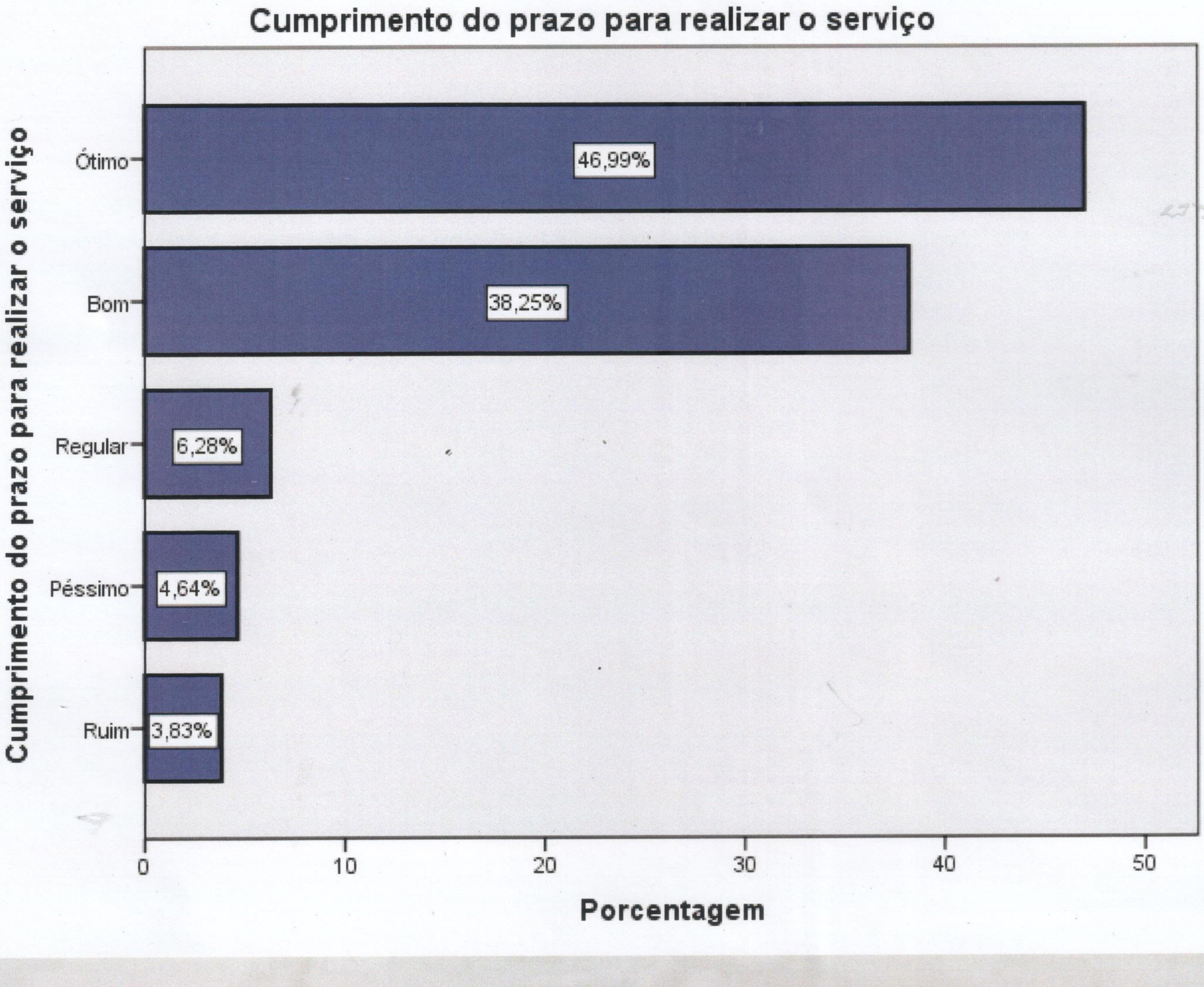


www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

Cumprimento do prazo para realizar o serviço

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Ótimo	172	46,99%	46,99%	46,99%
	Bom	140	38,25%	38,25%	85,25%
	Regular	23	6,28%	6,28%	91,53%
	Ruim	14	3,83%	3,83%	95,36%
	Péssimo	17	4,64%	4,64%	100,00%
	Total	366	100,00%	100,00%	

www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

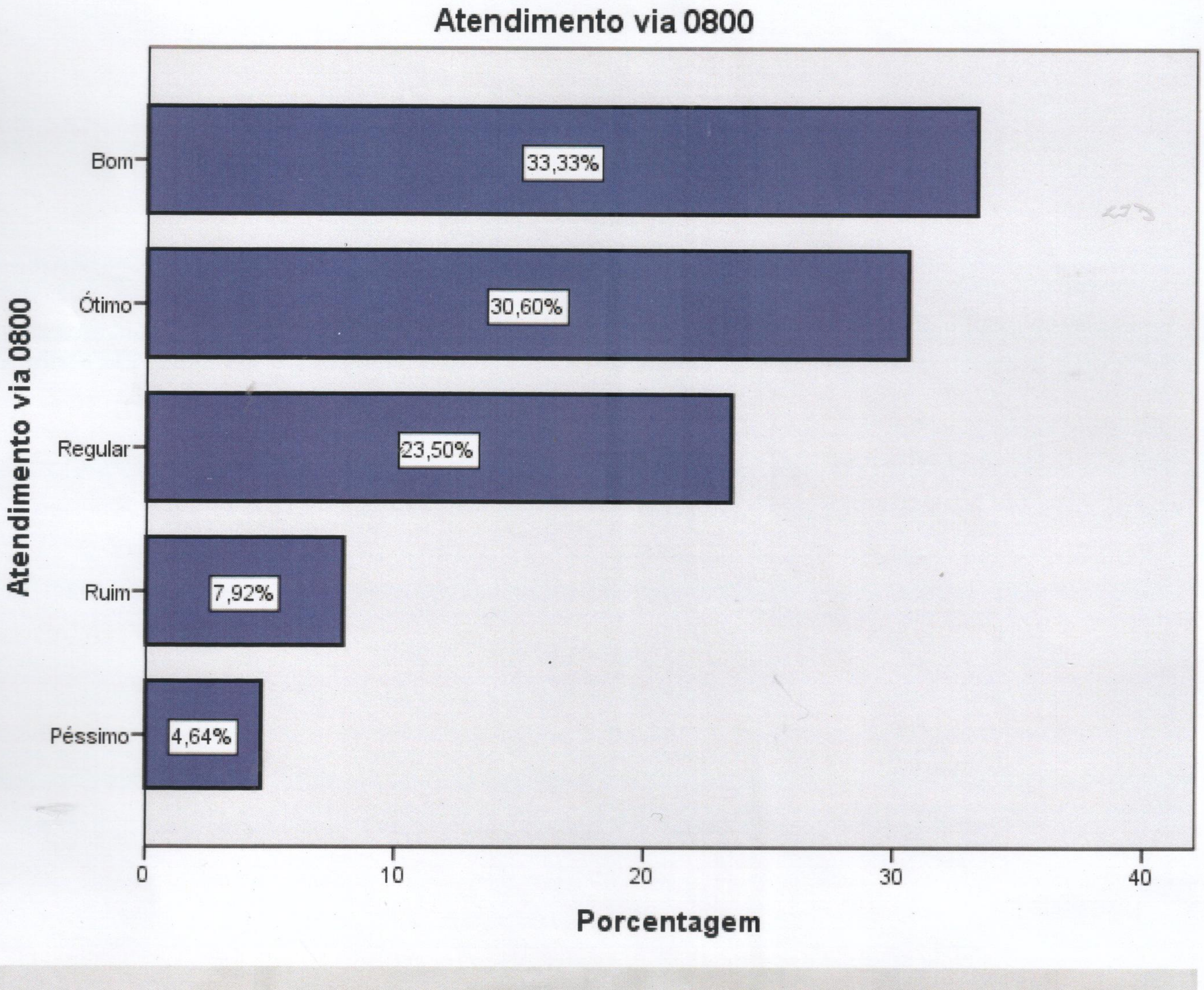


www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

Atendimento via 0800

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Ótimo	112	30,60%	30,60%	30,60%
	Bom	122	33,33%	33,33%	63,93%
	Regular	86	23,50%	23,50%	87,43%
	Ruim	29	7,92%	7,92%	95,36%
	Péssimo	17	4,64%	4,64%	100,00%
	Total	366	100,00%	100,00%	

www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

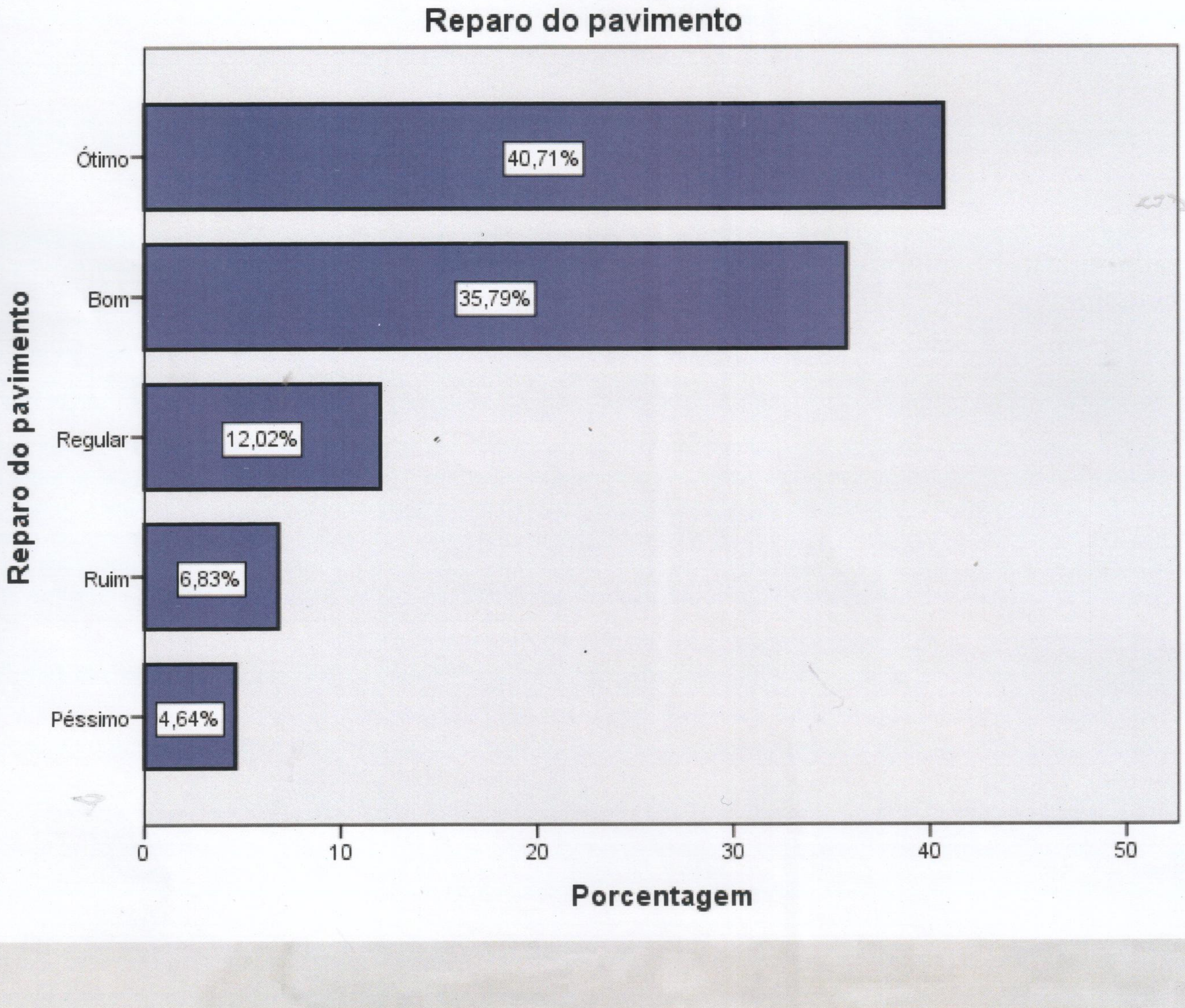


www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

Reparo do pavimento

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Ótimo	149	40,71%	40,71%	40,71%
	Bom	131	35,79%	35,79%	76,50%
	Regular	44	12,02%	12,02%	88,52%
	Ruim	25	6,83%	6,83%	95,36%
	Péssimo	17	4,64%	4,64%	100,00%
	Total	366	100,00%	100,00%	

www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

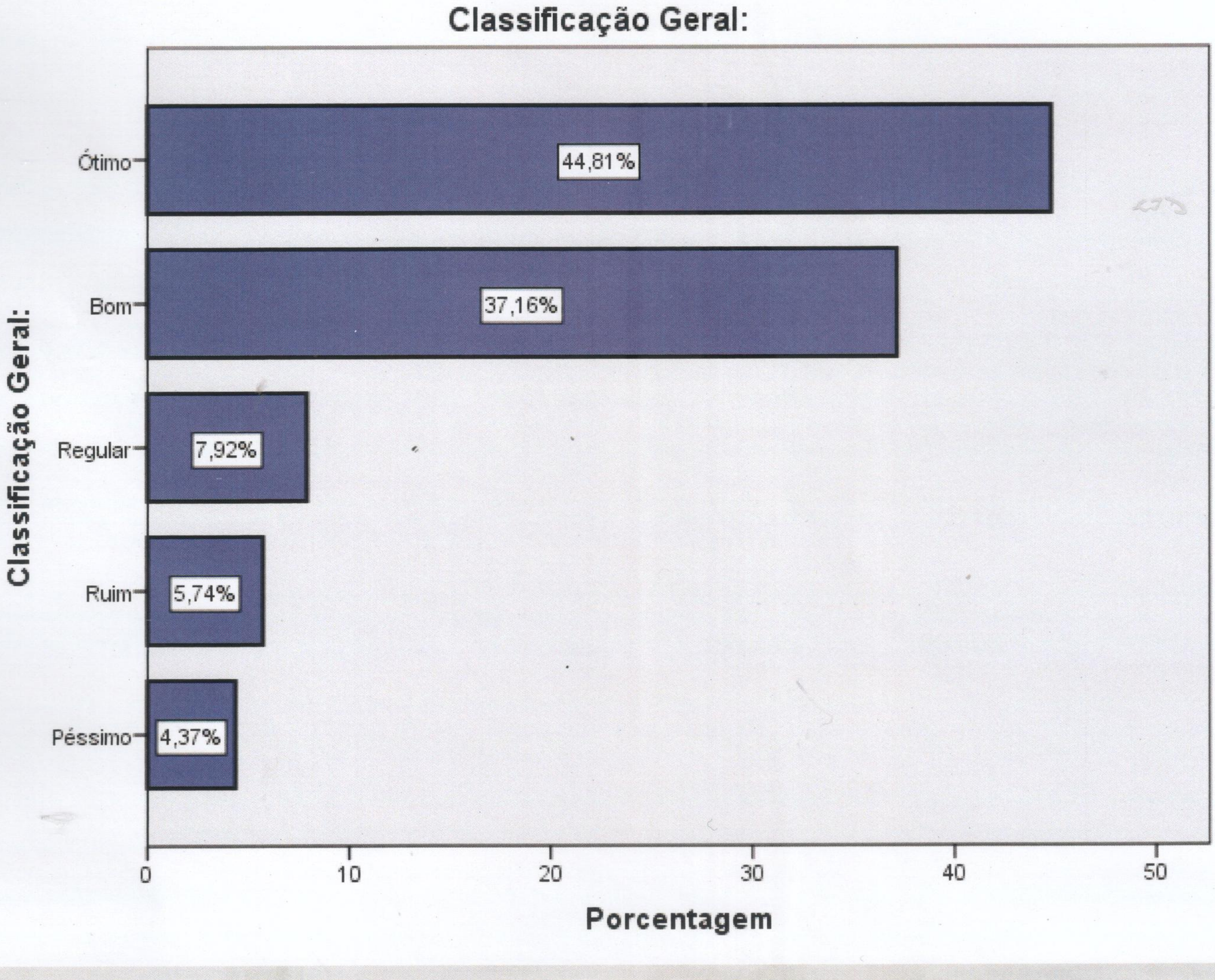


www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

Classificação Geral:

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Ótimo	164	44,81%	44,81%	44,81%
	Bom	136	37,16%	37,16%	81,97%
	Regular	29	7,92%	7,92%	89,89%
	Ruim	21	5,74%	5,74%	95,63%
	Péssimo	16	4,37%	4,37%	100,00%
	Total	366	100,00%	100,00%	

www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

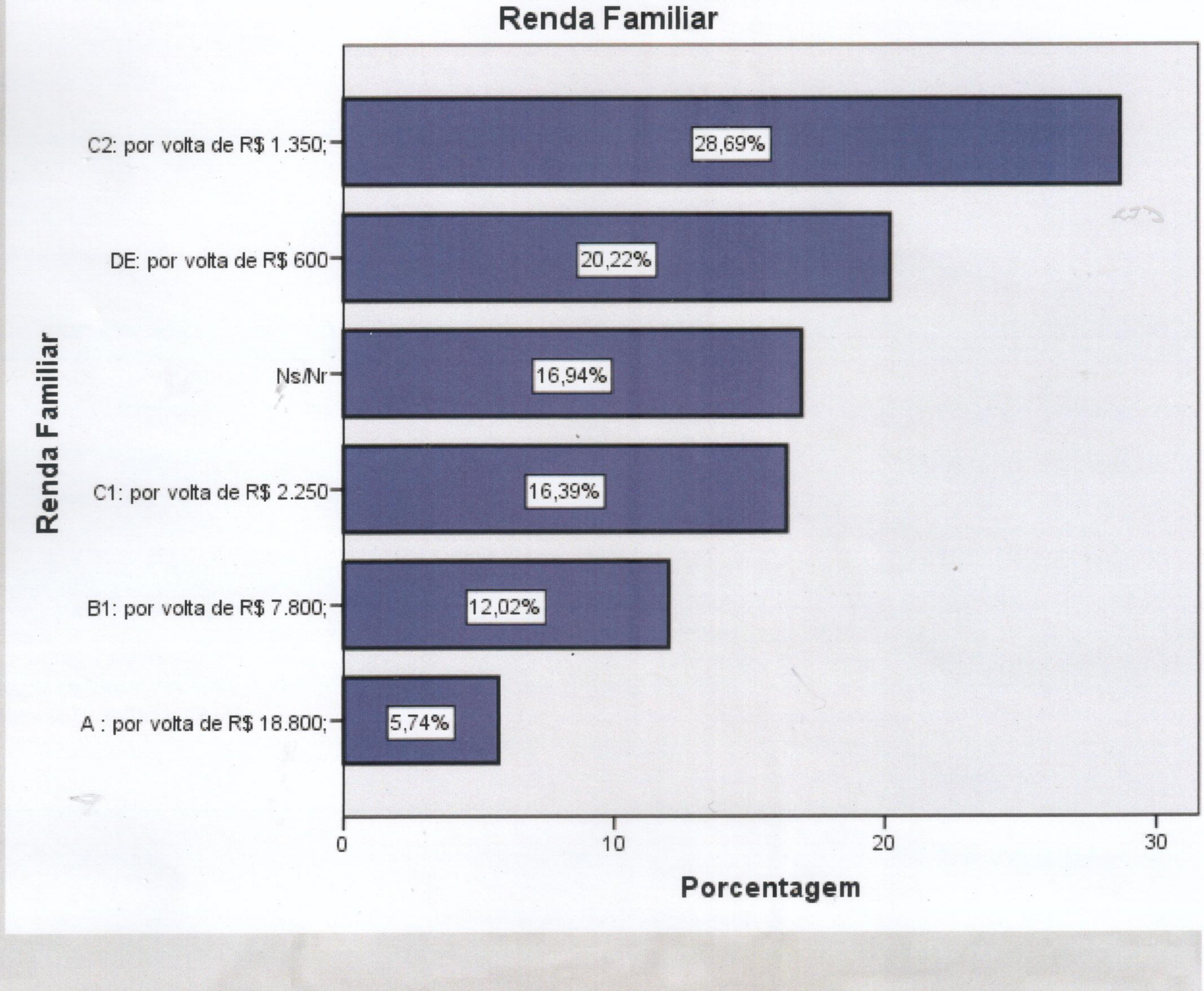


www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

Renda Familiar

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	DE: por volta de R$ 600	74	20,22%	20,22%	20,22%
	C2: por volta de R$ 1.350;	105	28,69%	28,69%	48,91%
	C1: por volta de R$ 2.250	60	16,39%	16,39%	65,30%
	B1: por volta de R$ 7.800;	44	12,02%	12,02%	77,32%
	A : por volta de R$ 18.800;	21	5,74%	5,74%	83,06%
	Ns/Nr	62	16,94%	16,94%	100,00%
	Total	366	100,00%	100,00%	

www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

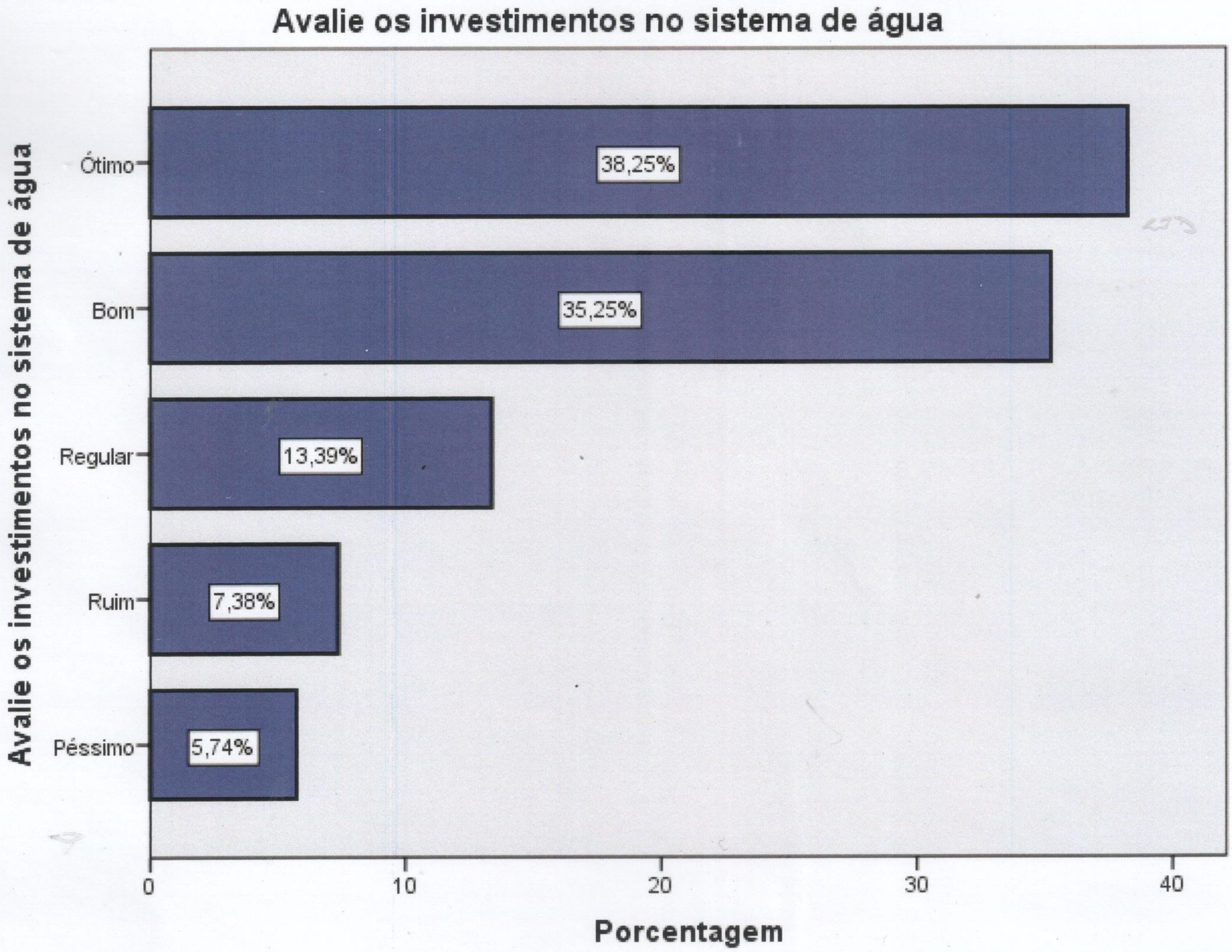


www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

Avalie os investimentos no sistema de água

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Ótimo	140	38,25%	38,25%	38,25%
	Bom	129	35,25%	35,25%	73,50%
	Regular	49	13,39%	13,39%	86,89%
	Ruim	27	7,38%	7,38%	94,26%
	Péssimo	21	5,74%	5,74%	100,00%
	Total	366	100,00%	100,00%	

www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

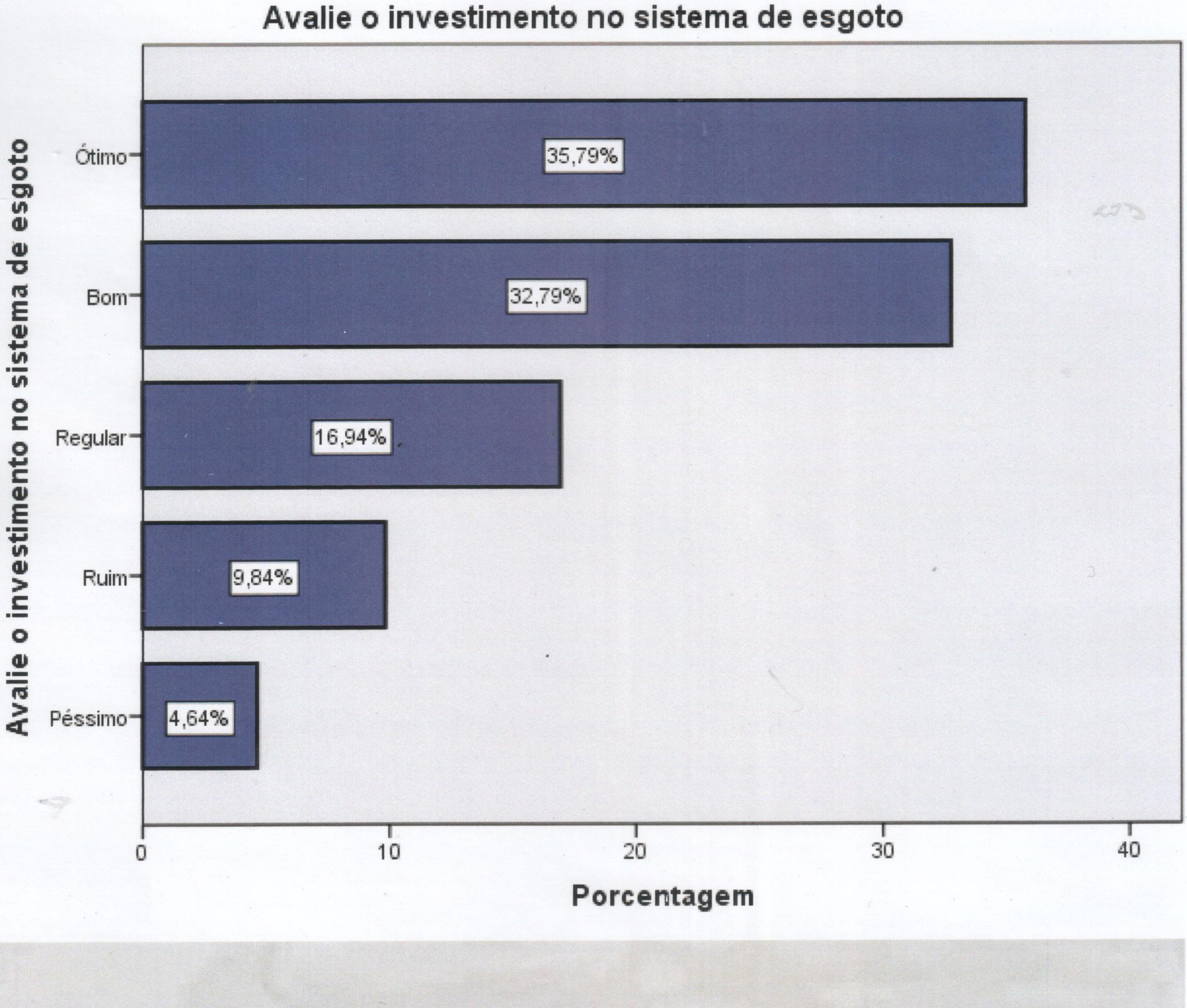


www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

Avalie o investimento no sistema de esgoto

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Ótimo	131	35,79%	35,79%	35,79%
	Bom	120	32,79%	32,79%	68,58%
	Regular	62	16,94%	16,94%	85,52%
	Ruim	36	9,84%	9,84%	95,36%
	Péssimo	17	4,64%	4,64%	100,00%
	Total	366	100,00%	100,00%	

www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.



www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.

Pesquisa de levantamento de satisfação dos clientes que entraram em contato com o Sistema de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário de Cabrália Paulista – SP no período de Outubro á Dezembro do ano corrente.

Campo realizado nos dias 07, 08 e 09/12/2019.

Realizado 395 entrevistas, resultando em 366 questionários válidos com o critério de filtro e checagem.

Foi aplicado questionário previamente aprovado e testado abordando as seguintes questões sociais:

- ✓ Sexo
- ✓ Idade
- ✓ Escolaridade
- ✓ Renda familiar

E Seguintes pontos auferidos quanto á satisfação dos usuários:

- ✓ Como foi realizado o seu atendimento pelo sistema de água;
- ✓ Educação e cortesia do funcionário que te atendeu;
- ✓ Funcionário resolveu a solicitação;
- ✓ Quanto ao serviço realizado;
- ✓ Cumprimento do prazo para realizar o serviço;
- ✓ Atendimento via 0800;
- ✓ Reparação do pavimento na rua ou calçamento;
- ✓ Classificação Geral;
- ✓ Avaliação no investimento no sistema de água;
- ✓ Avaliação no investimento no sistema de esgoto.

Merece destaque o Índice de satisfação do Cliente, auferido pela classificação geral, onde se somando as notas "Ótimo e Bom", atinge-se a marca de 77,97 de clientes satisfeitos.

Bauru, 16 de Dezembro de 2019

Luiz Augusto Alves

Diretor Azul Tomate Pesquisa e Comunicação

www.azultomate.com.br -
PROIBIDA A DIVULGAÇÃO TOTAL
OU PARCIAL DESTA.