

enfoque
Informações-Pesquisas-Entretimentos

INDICE

Capa	1
Título	2
Índice	3
Introdução	4
Frequências e Gráficos	5
Frequências: Sexo	6
Gráficos: Idade	9
Frequências: Escolaridade	10
Gráficos: Escolaridade	11
Frequências: Como foi realizado o seu atendimento pelo sistema de água?	12
Gráficos: Como foi realizado o seu atendimento pelo sistema de água?	13
Frequências: Educador responsável do estabelecimento que lhe atendeu	14
Gráficos: Educador responsável do estabelecimento que lhe atendeu	15
Frequências: Colaboração da comunidade residente a sua solicitação	16
Gráficos: Colaboração da comunidade residente a sua solicitação	17
Frequências: Quanto ao serviço realizado	18
Gráficos: Quanto ao serviço realizado	19
Frequências: Atendimento pelo PGO	21
Gráficos: Atendimento pelo PGO	22
Frequências: Reparação do pavimento na rua de calcimanto	24
Gráficos: Reparação do pavimento na rua de calcimanto	25
Frequências: Classificação do Atendimento	26
Gráficos: Classificação do Atendimento	27
Frequências: Renda Familiar	28
Gráficos: Renda Familiar	29
Frequências: Avalie o investimento no sistema de abastecimento de água	30
Gráficos: Avalie o investimento no sistema de abastecimento de água	31
Frequências: Avalie o investimento no sistema de esgotamento sanitário	32
Gráficos: Avalie o investimento no sistema de esgotamento sanitário	33
Relatório Final	34 e 35

Pesquisa de Satisfação

Sistema de Abastecimento de Água

Esgotamento Sanitário

do Município de Cabrália Paulista

SP

Ano Base 2020

INDICE

Capa	1
Título	2
Índice	3
Introdução	4
Frequências e Gráficos	5
Frequência: Sexo	6
Gráfico: Sexo	7
Frequência: Idade	8
Gráfico: Idade	9
Frequência: 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 colaborador que lhe atendeu	14
Gráfico: Educação e cortesia do colaborador que lhe atendeu	15
Frequências: Colaborador da concessionária resolveu a sua solicitação	16
Gráfico: Colaborador da concessionária resolveu a sua solicitação	17
Frequências: Quanto ao serviço realizado	18
Gráfico: Quanto ao serviço realizado	19
Frequências: Cumprimento do prazo para realização dos serviços	20
Gráfico: Cumprimento do prazo para realização dos serviços	21
Frequências: Atendimento pelo 0800	22
Gráfico: Atendimento pelo 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
Frequências: Avalie o investimento no sistema de abastecimento de água	30
Gráfico: Avalie o investimento no sistema de abastecimento de água	31
Frequências: Avalie o investimento no sistema de esgotamento sanitário	32
Gráfico: Avalie o investimento no sistema de esgotamento sanitário	33
Relatório Final	34 e 35

INTRODUÇÃO

População: 4.243 habitantes

Data Pesquisa Campo: 15 a 17/12/2020

Amostra: 436 Questionários Válidos

Margem de Erro: Intervalo de confiança de 96%, com margem de erro de 4 pontos percentuais.

Metodologia: Survey Domiciliar

Filtro Aplicado: Apenas entrevistados que de alguma forma entraram em contato com a Concessionária Águas de Cabrália, nos últimos 03 meses que antecedeu a pesquisa.

Sexo

Frequências

Válida	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Total	436	100,00%	100,00%	

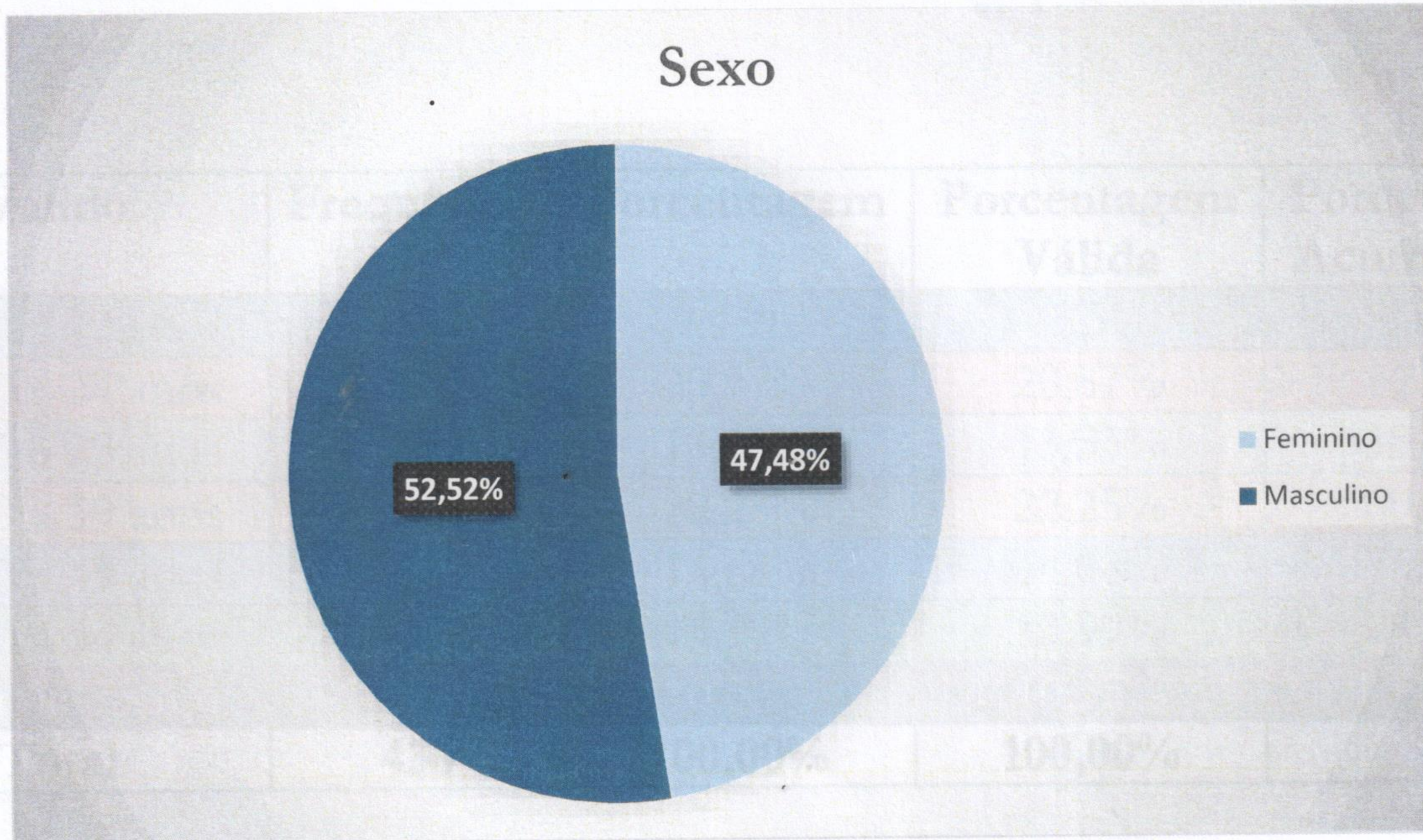
Gráficos

Sexo

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Feminino	207	47,48%	47,48%	47,48%
Masculino	229	52,52%	52,52%	100,00%
Total	436	100,00%	100,00%	

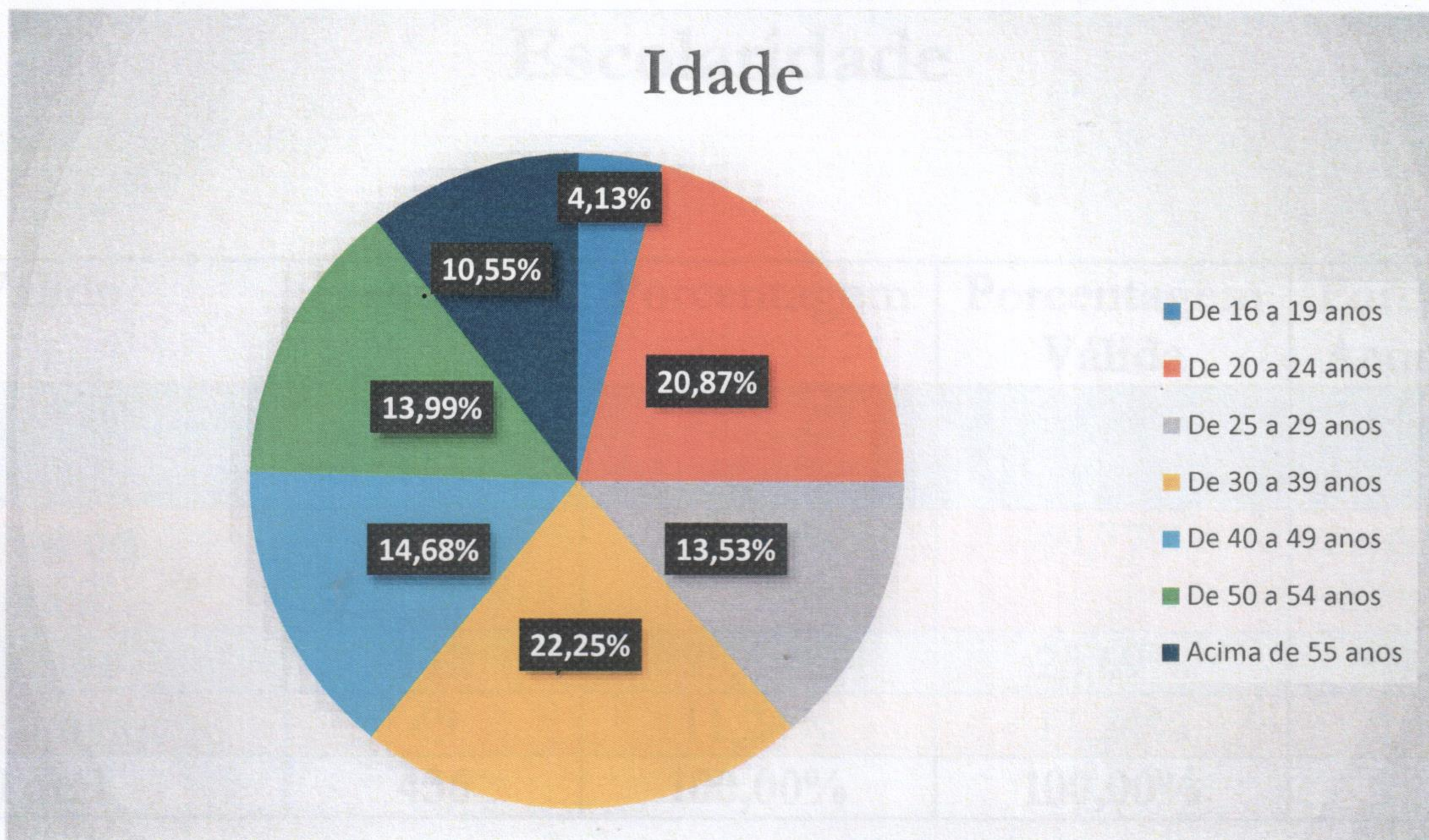
Idade

Sexo



Idade

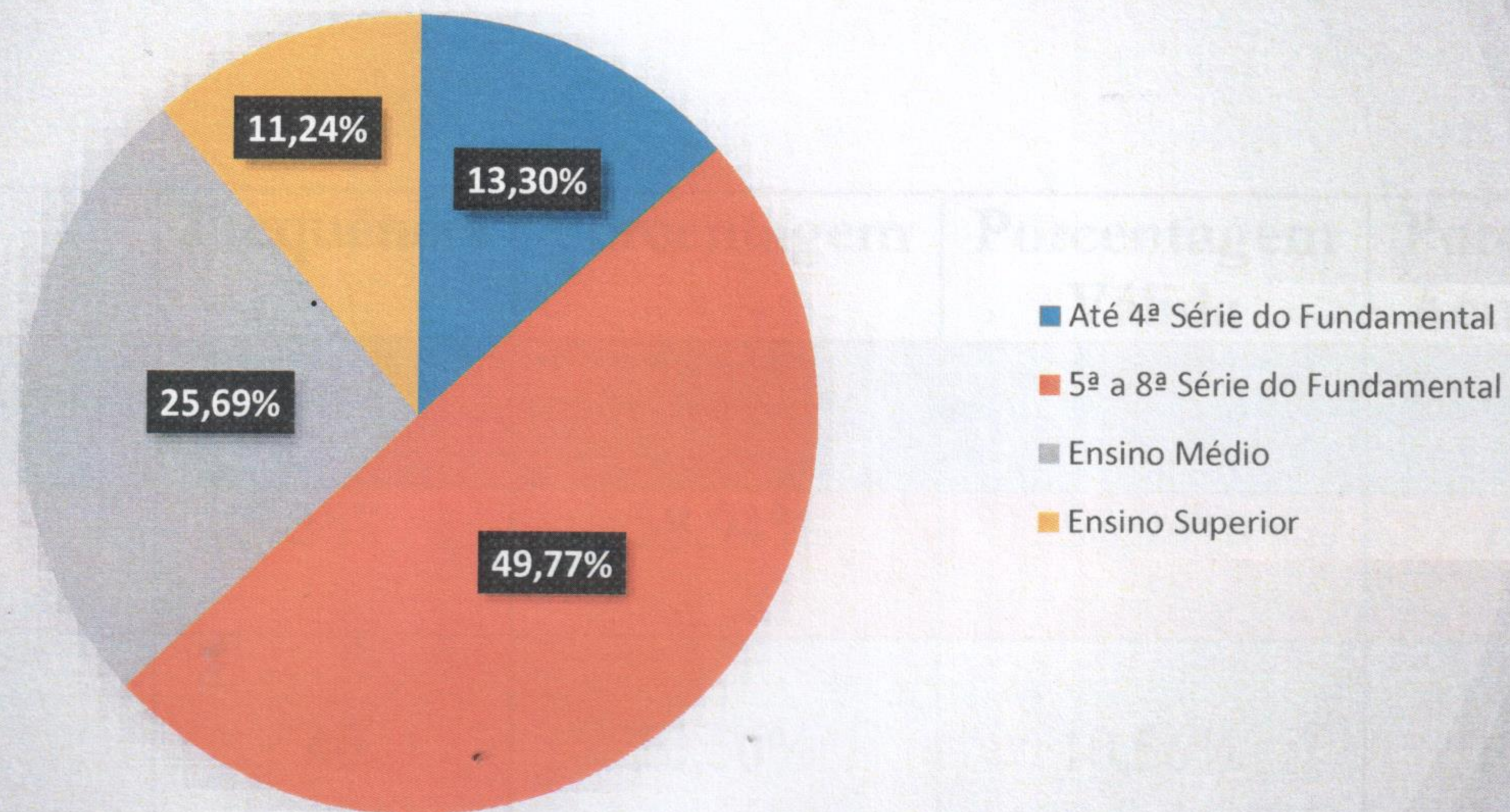
Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
De 16 a 19 anos	18	4,13%	4,13%	4,13%
De 20 a 24 anos	91	20,87%	20,87%	25%
De 25 a 29 anos	59	13,53%	13,53%	38,53%
De 30 a 39 anos	97	22,25%	22,25%	60,78%
De 40 a 49 anos	64	14,68%	14,68%	75,46%
De 50 a 54 anos	61	13,99%	13,99%	89,45%
Acima de 55 anos	46	10,55%	10,55%	100,00%
Total	436	100,00%	100,00%	



Escolaridade

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Até 4ª Série do Fundamental	58	13,30%	13,30%	13,30%
5ª a 8ª Série do Fundamental	217	49,77%	49,77%	63,07%
Ensino Médio	112	25,69%	25,69%	88,76%
Ensino Superior	49	11,24%	11,24%	100,00%
Total	436	100,00%	100,00%	

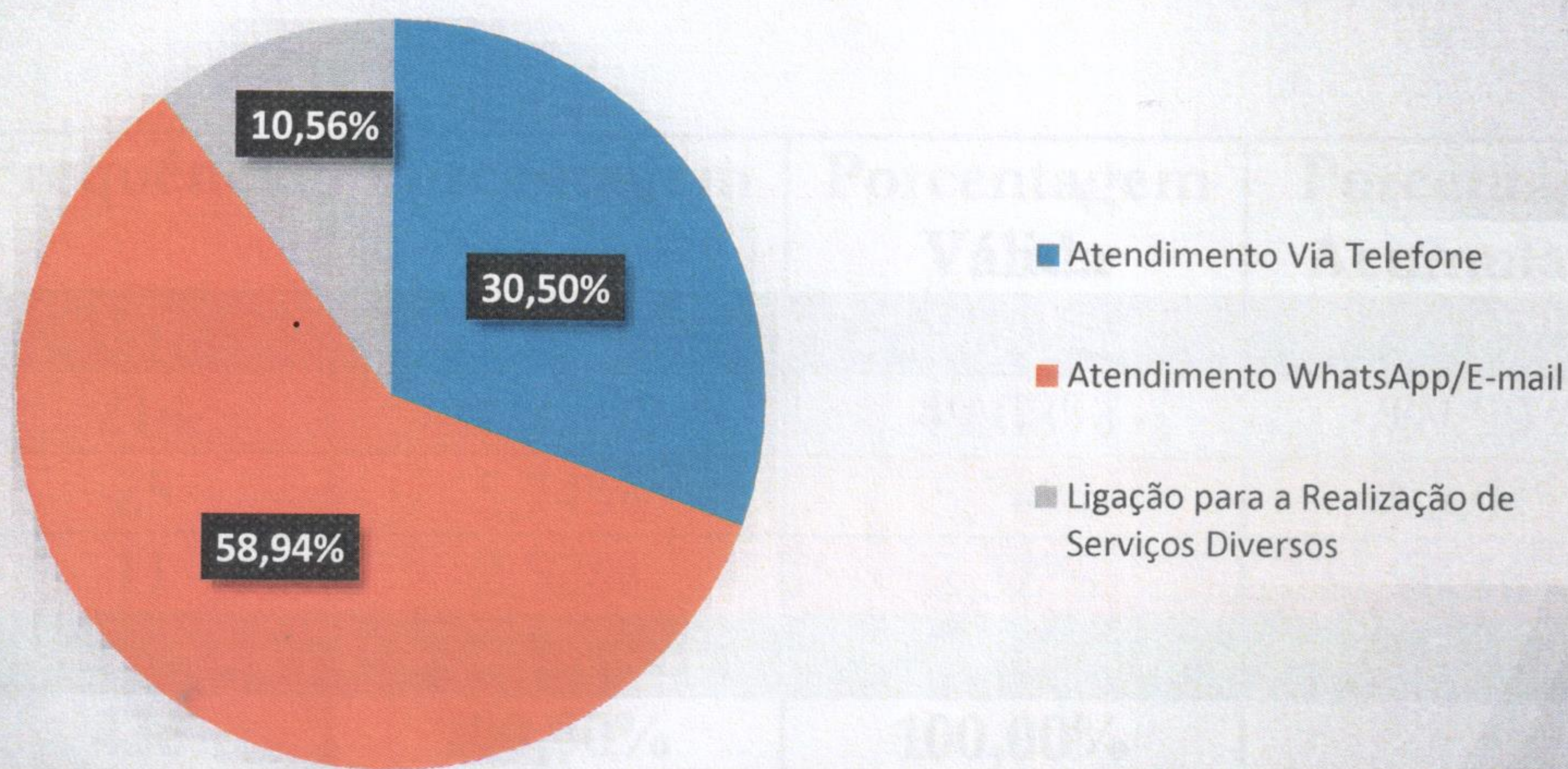
Escolaridade



Como foi realizado o seu Atendimento pelo Sistema de Água?

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Atendimento Via Telefone	133	30,50%	30,50%	30,50%
Atendimento WhatsApp/E-mail	257	58,94%	58,94%	89,44%
Ligação para a Realização de Serviços Diversos	46	10,56%	10,56%	100,00%
Total	436	100,00%	100,00%	

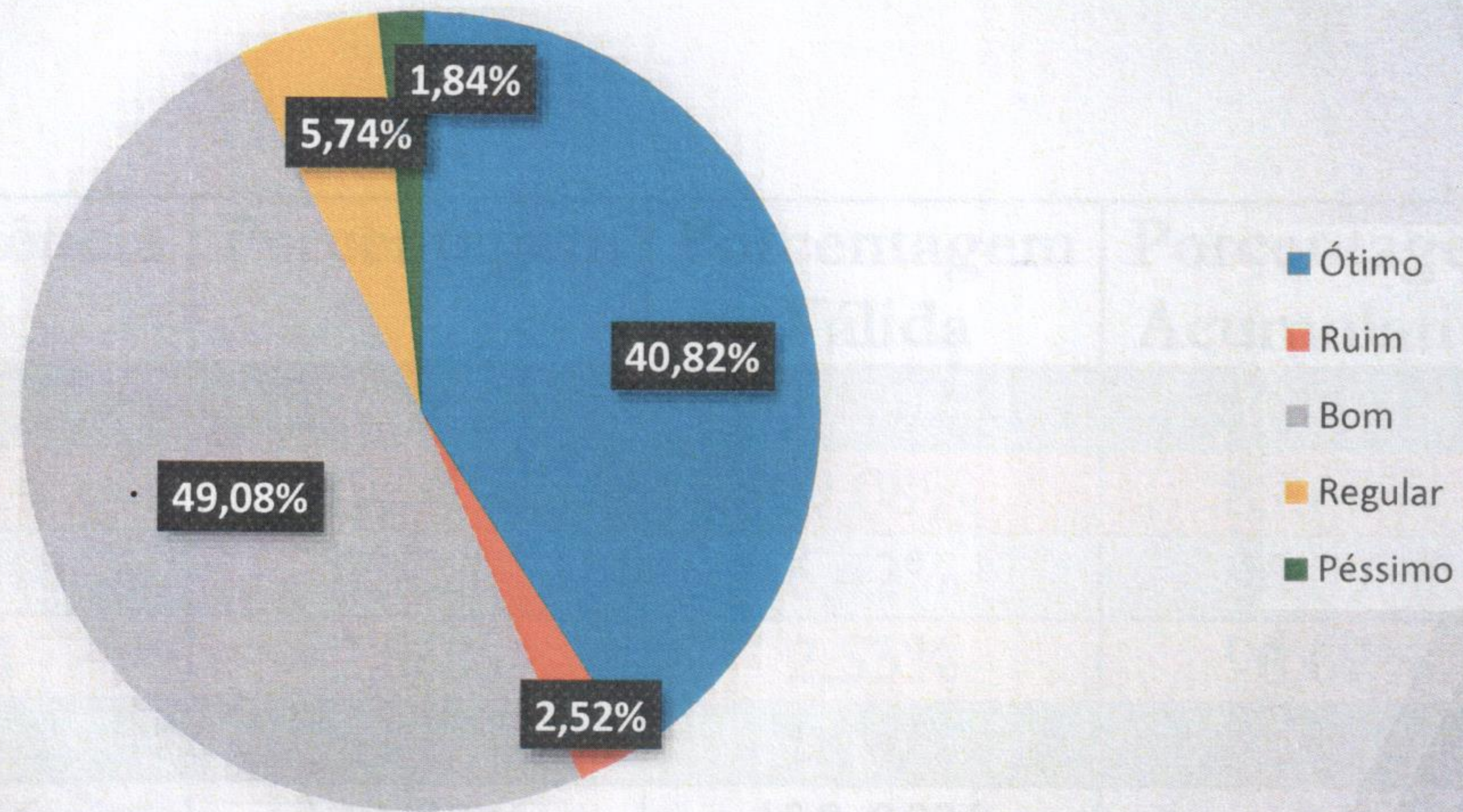
Como foi realizado o seu atendimento pelo Sistema de Água



Educação e Cortesia do Colaborador que lhe atendeu

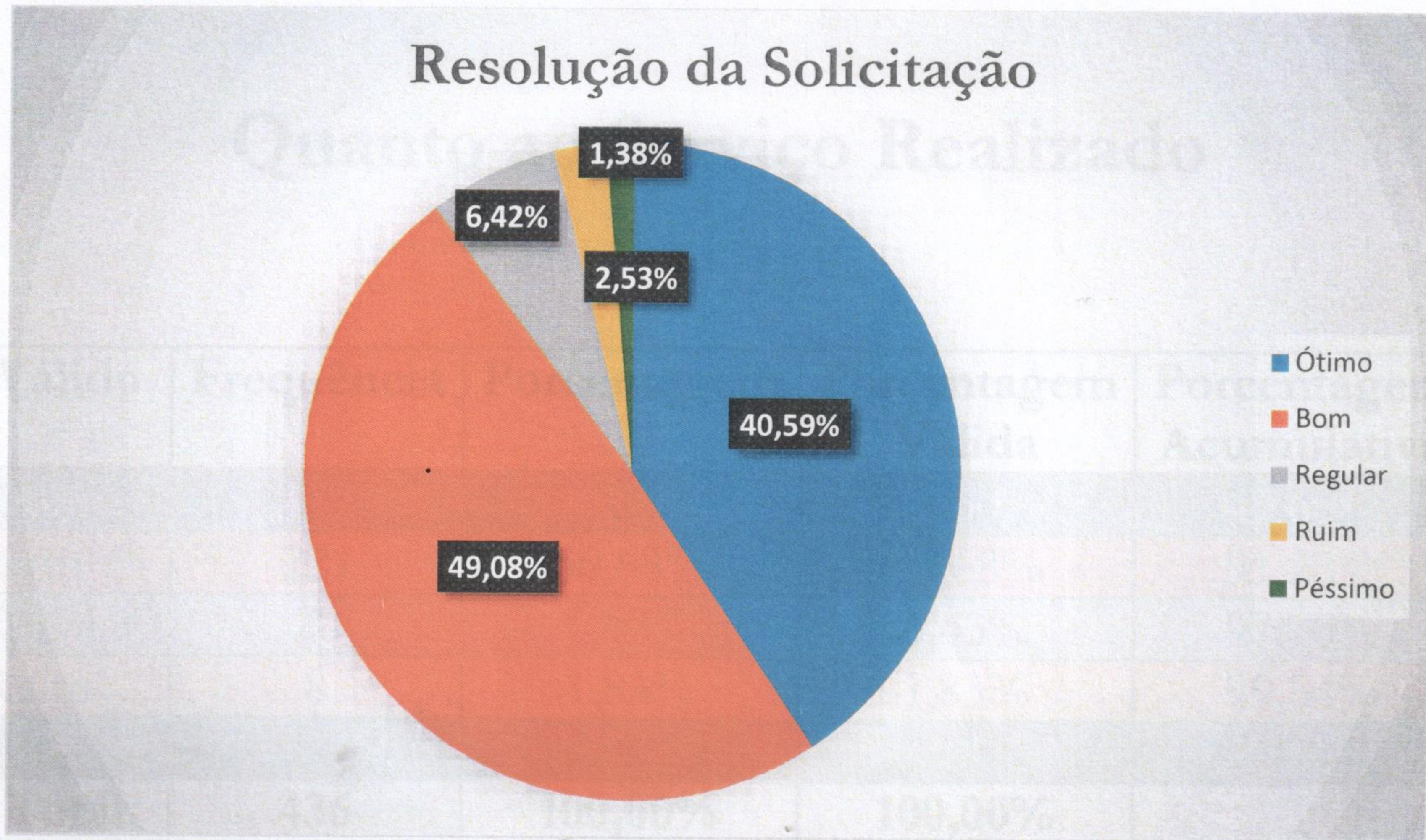
Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	178	40,82%	40,82%	40,82%
Bom	214	49,08%	49,08%	89,90%
Regular	25	5,74%	5,74%	95,64%
Ruim	11	2,52%	2,52%	98,16%
Péssimo	8	1,84%	1,84%	100,00
Total	436	100,00%	100,00%	

Educação e Cortesia do Colaborador que lhe atendeu



Resolução da Solicitação

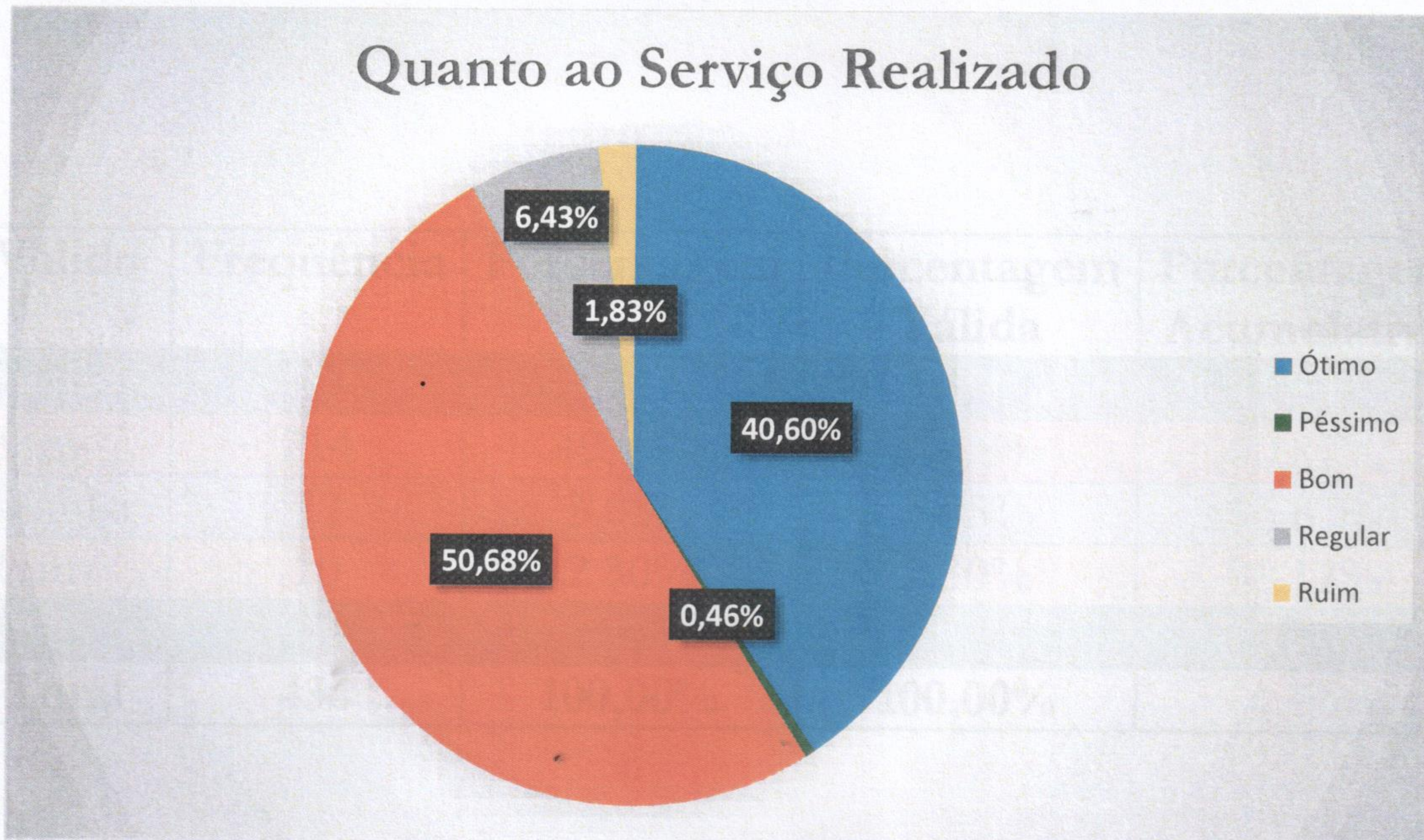
Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	177	40,59%	40,59%	40,59%
Bom	214	49,08%	49,08%	89,67%
Regular	28	6,42%	6,42%	96,09%
Ruim	11	2,53%	2,53%	98,62%
Péssimo	6	1,38%	1,38%	100,00%
Total	436	100,00%	100,00%	



Quanto ao Serviço Realizado

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	177	40,60%	40,60%	40,60%
Bom	221	50,68%	50,68%	91,28%
Regular	28	6,43%	6,43%	97,70%
Ruim	8	1,83%	1,83%	99,54%
Péssimo	2	0,46%	0,46%	100,00%
Total	436	100,00%	100,00%	

Cumprimento do Prazo para Realização dos Serviços



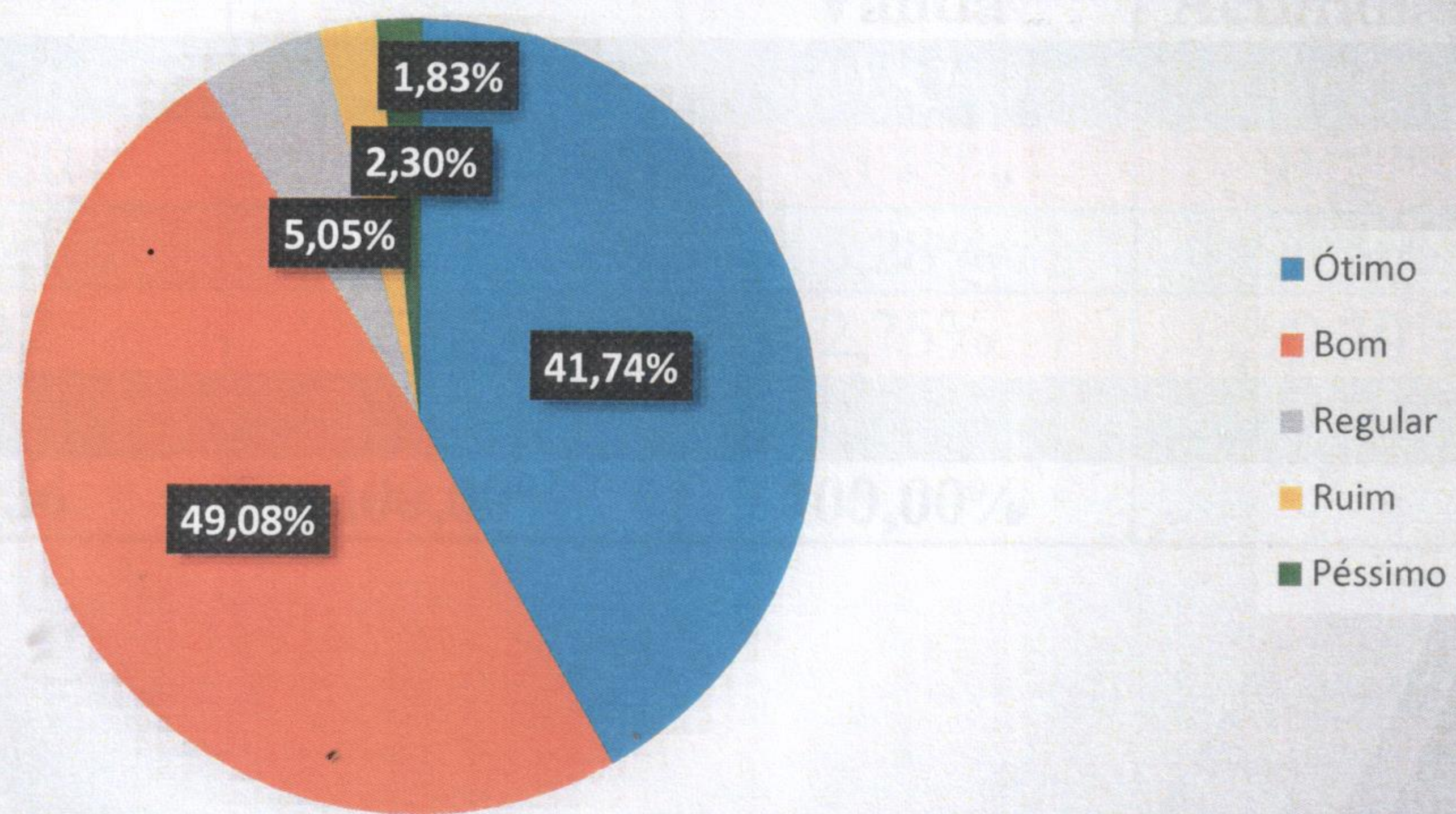
Cumprimento do Prazo para Realização dos Serviços

Cumprimento do Prazo para Realização dos Serviços

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	182	41,74%	41,74%	41,74%
Bom	214	49,08%	49,08%	90,82%
Regular	22	5,05%	5,05%	95,87%
Ruim	10	2,30%	2,30%	98,17%
Péssimo	8	1,83%	1,83%	100,00%
Total	436	100,00%	100,00%	

Atendimento 0800

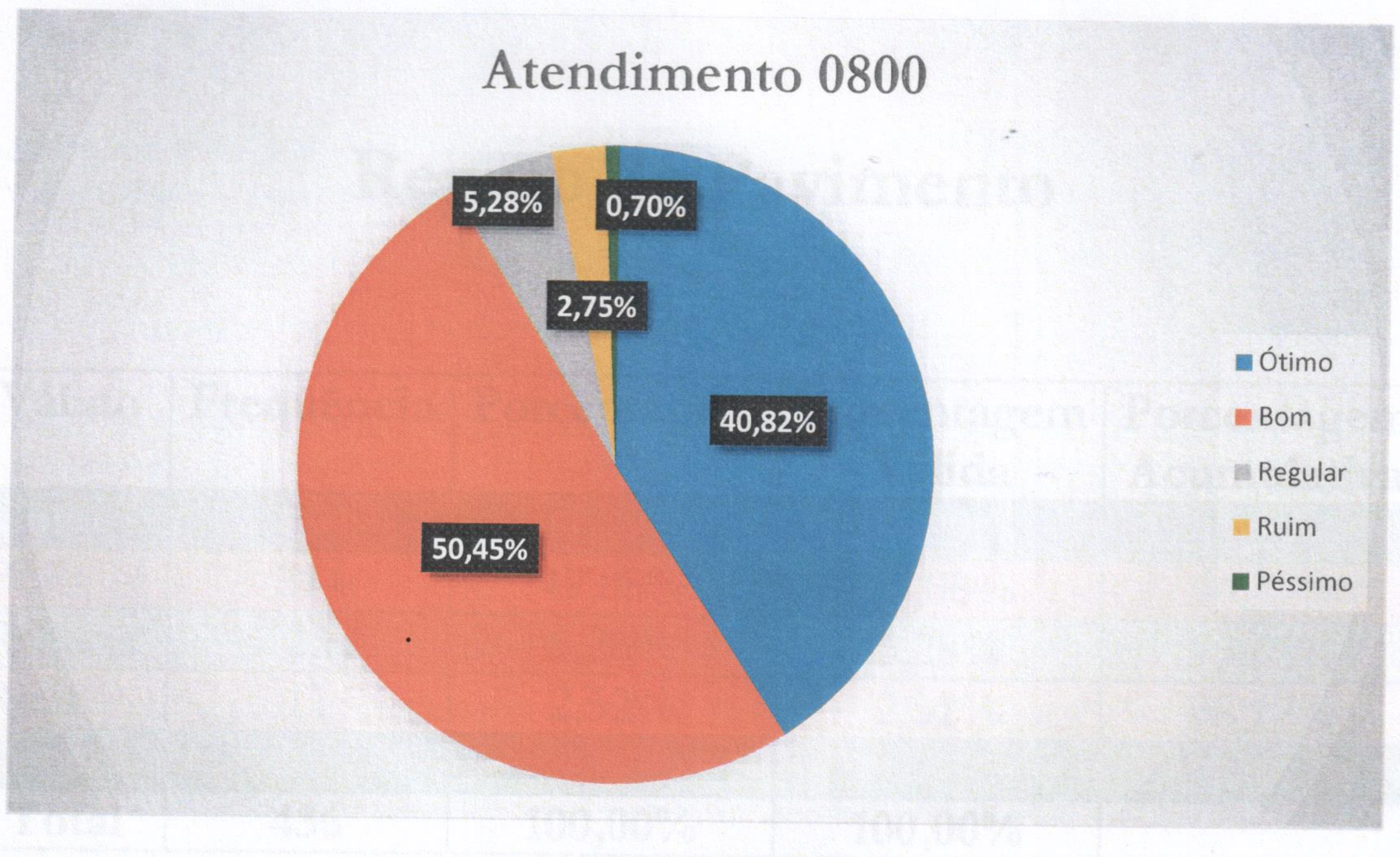
Cumprimento do Prazo para Realização dos Serviços



Atendimento 0800

Atendimento 0800

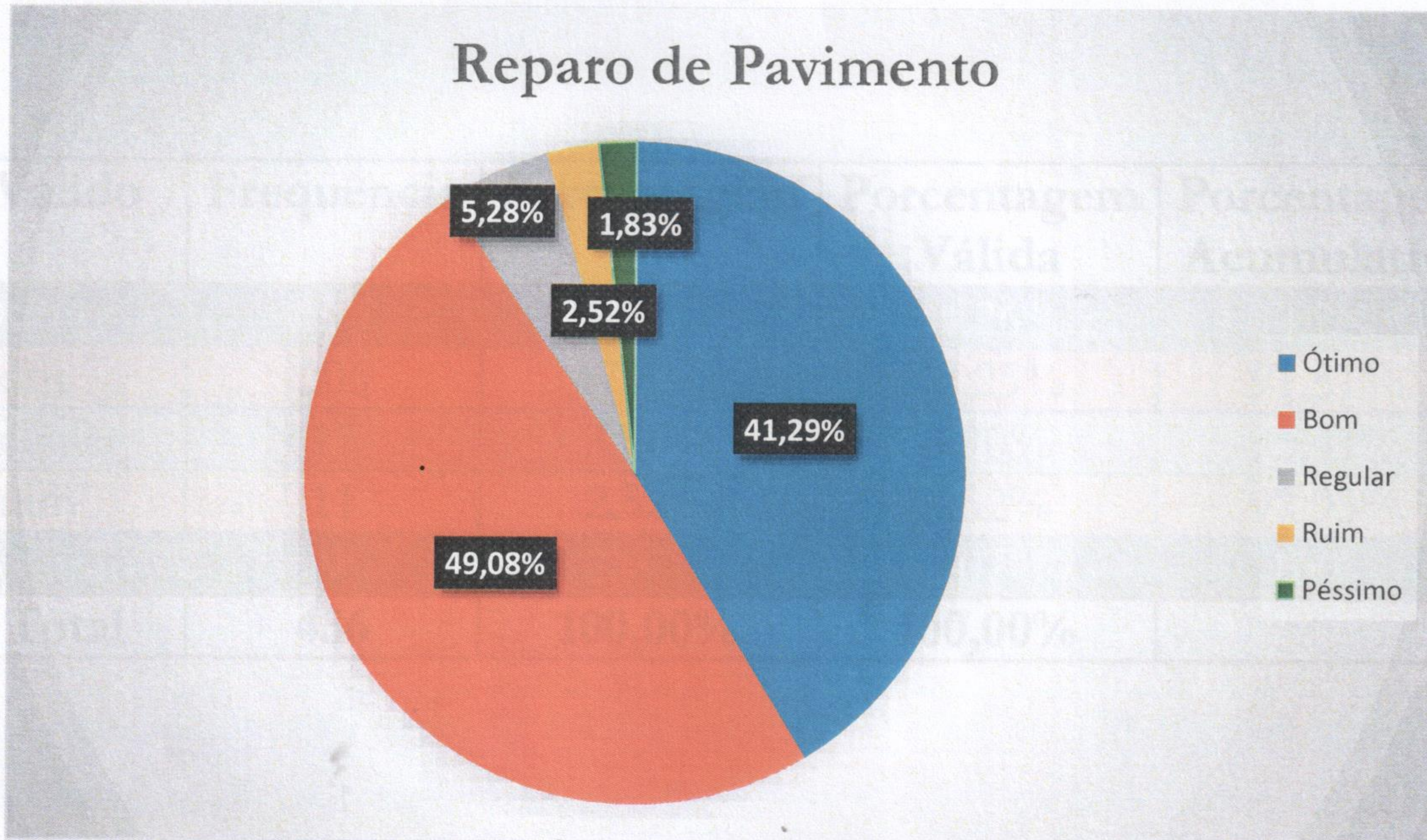
Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	178	40,82%	40,82%	40,82%
Bom	220	50,45%	50,45%	91,27%
Regular	23	5,28%	5,28%	96,55%
Ruim	12	2,75%	2,75%	99,30%
Péssimo	3	0,70%	0,70%	100,00%
Total	436	100,00%	100,00%	



Reparo de Pavimento

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	180	41,29%	41,29%	41,29%
Bom	214	49,08%	49,08%	90,37%
Regular	23	5,28%	5,28%	95,65%
Ruim	11	2,52%	2,52%	98,17%
Péssimo	8	1,83%	1,83%	100,00%
Total	436	100,00%	100,00%	

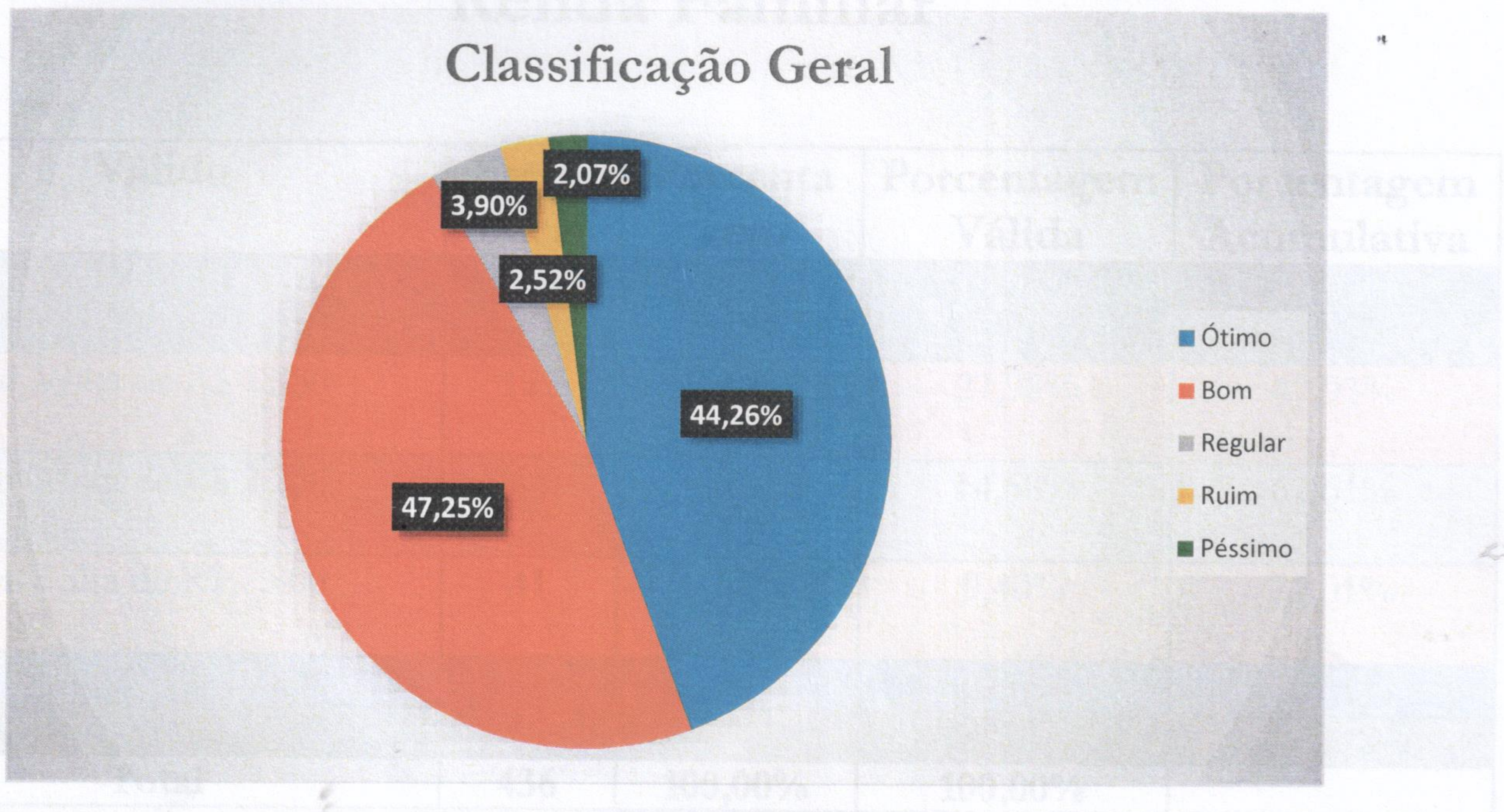
Classificação Geral



Classificação Geral

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	193	44,26%	44,26%	44,26%
Bom	206	47,25%	47,25%	91,51%
Regular	17	3,90%	3,90%	95,41%
Ruim	11	2,52%	2,52%	97,93%
Péssimo	9	2,07%	2,07%	100%
Total	436	100,00%	100,00%	

Classificação Geral

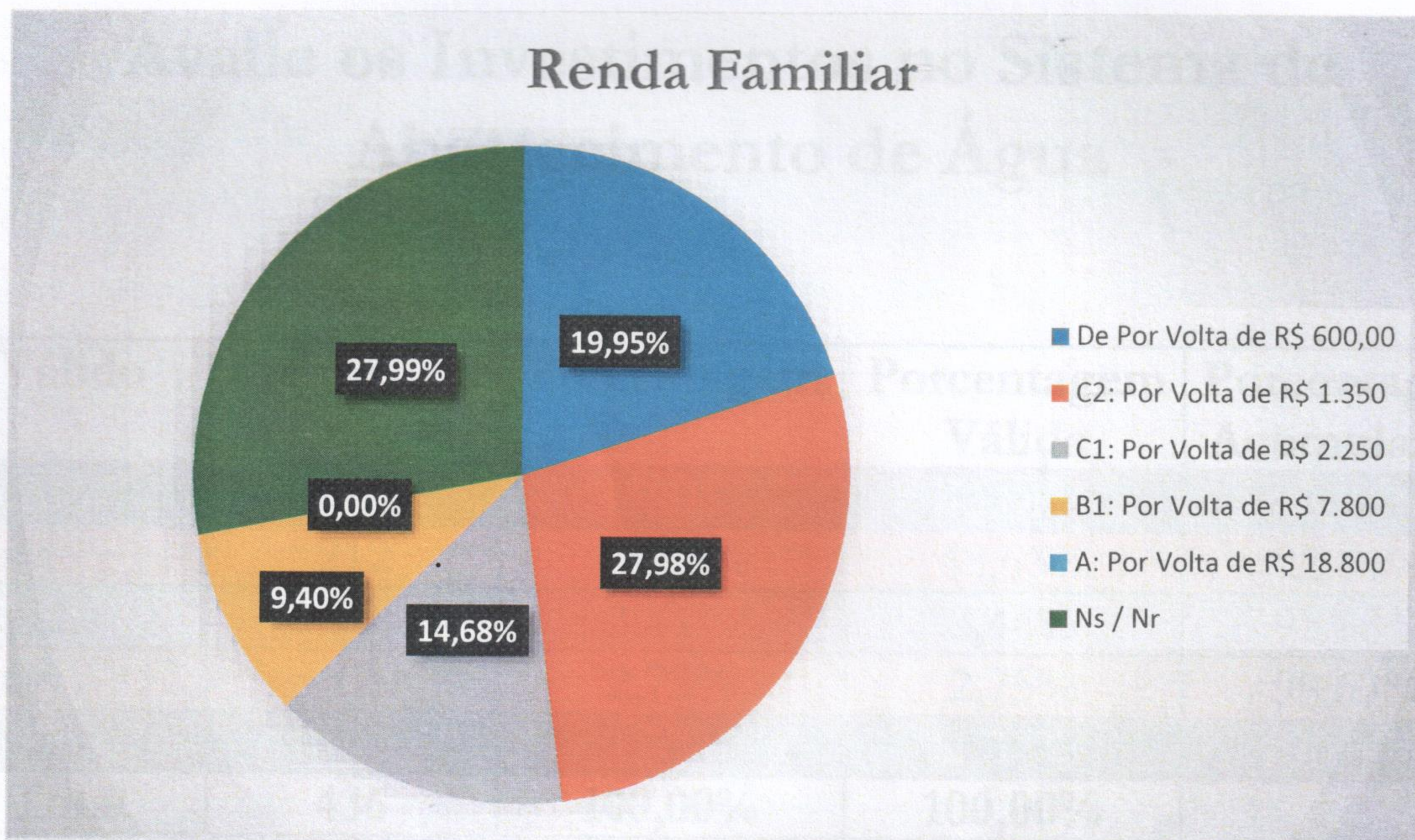


- *Ns* = Não sabe;
- *Nr* = Não respondeu;

Renda Familiar

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
De Por Volta de R\$ 600,00	87	19,95%	19,95%	19,95%
C2: Por Volta de R\$ 1.350	122	27,98%	27,98%	47,93%
C1: Por Volta de R\$ 2.250	64	14,68%	14,68%	62,61%
B1: Por Volta de R\$ 7.800	41	9,40%	9,40%	72,01%
A: Por Volta de R\$ 18.800	0	0,00%	0,00%	72,01%
Ns/Nr	122	27,99%	27,99%	100,00%
Total	436	100,00%	100,00%	

- *Ns = Não sabe;*
- *Nr = Não respondeu;*



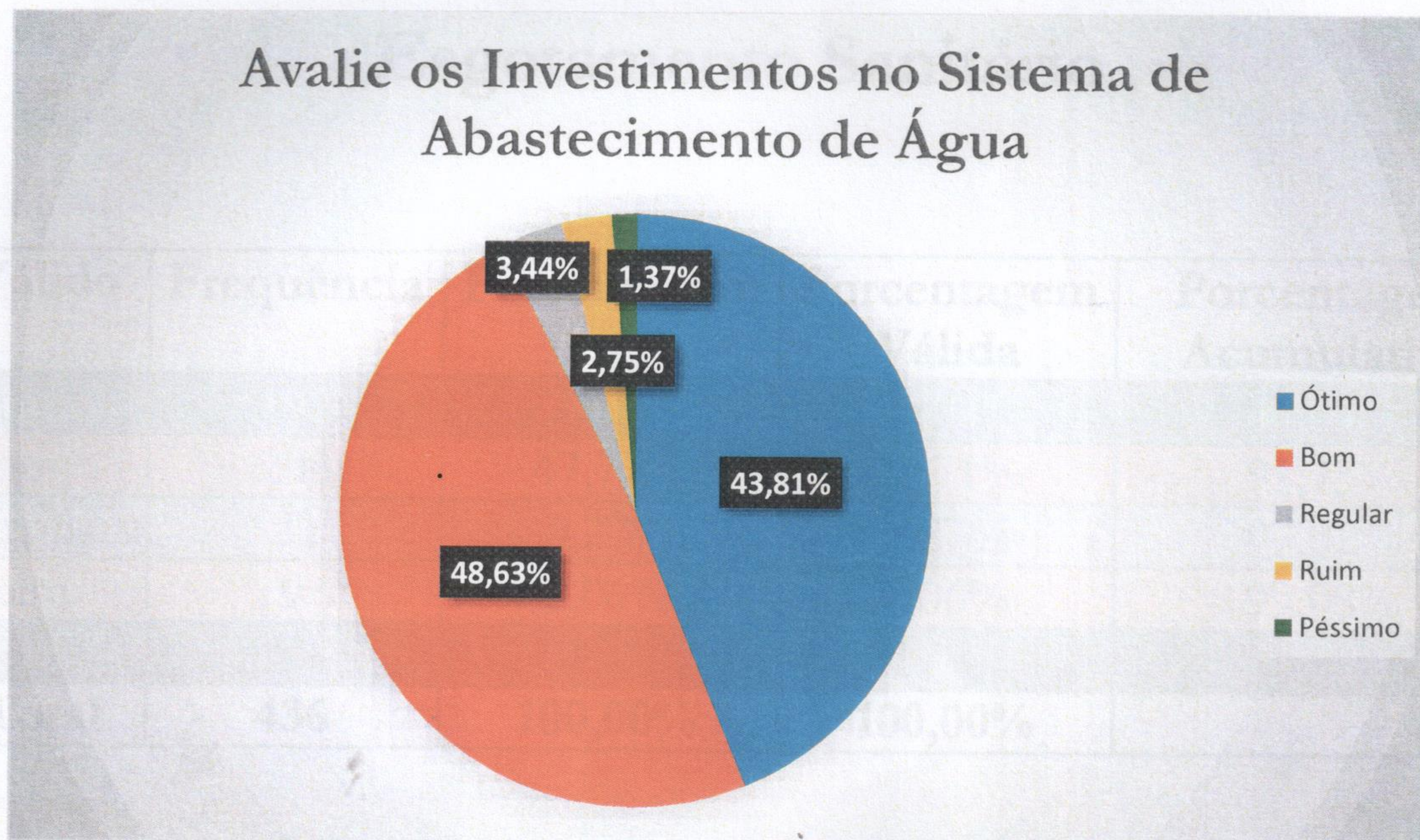
Avalie os Investimentos no Sistema de Abastecimento de Água

Abastecimento de Água

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	191	43,81%	43,81%	43,81%
Bom	212	48,63%	48,63%	92,44%
Regular	15	3,44%	3,44%	95,88%
Ruim	12	2,75%	2,75%	98,63%
Péssimo	6	1,37%	1,37%	100,00%
Total	436	100,00%	100,00%	

Avalie os Investimentos no Sistema de

Avalie os Investimentos no Sistema de Abastecimento de Água

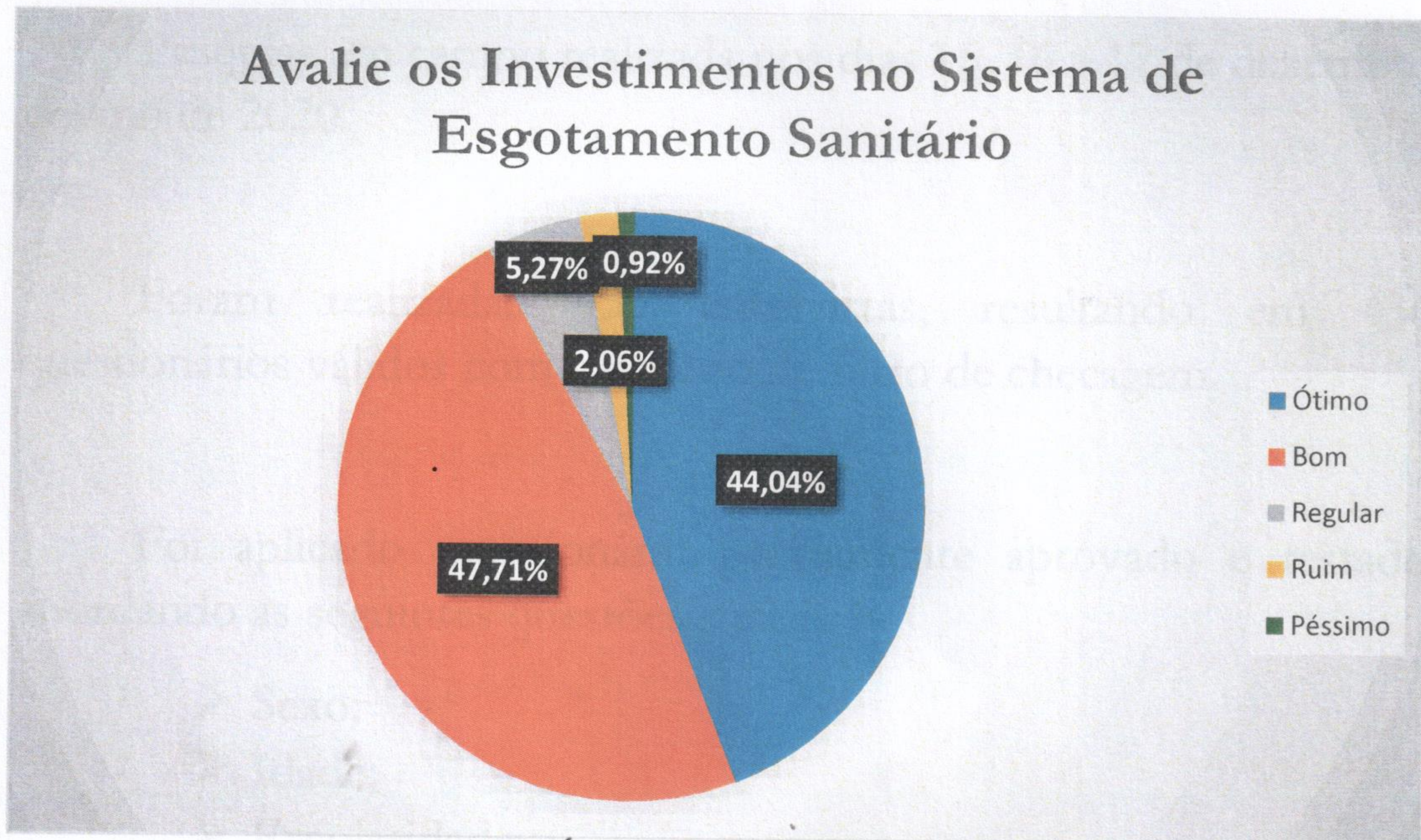


Avalie os Investimentos no Sistema de Esgotamento Sanitário

Esgotamento Sanitário

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	192	44,04%	44,04%	44,04%
Bom	208	47,71%	47,71%	91,75%
Regular	23	5,27%	5,27%	97,02%
Ruim	9	2,06%	2,06%	99,08%
Péssimo	4	0,92%	0,92%	100,00%
Total	436	100,00%	100,00%	

Pesquisa de levantamento de satisfação dos consumidores que entram em contato com a Concessionária Águas de Cabralia Paulista S/A, no período de 03 (três) meses que antecederam a realização da pesquisa.



➤ **Renda Familiar**

As seguintes perguntas foram feitas quanto à satisfação dos consumidores:

- Como foi realizado o atendimento pelo sistema de água;
- Educação e cortesia dos colaboradores que lhe atenderam;
- Colaboradores resolveram a solicitação;
- Quanto ao serviço realizado;
- Cumprimento do prazo para realização do serviço;
- Atendimento pelo 0800;
- Reparação do pavimento na rua ou calçamento;
- Classificação Geral;
- Avaliação no investimento no sistema de água;
- Avaliação no investimento no sistema de esgoto;

Pesquisa de levantamento de satisfação dos consumidores que entraram em contato com a Concessionária Águas de Cabrália Paulista SP, no período de 03 (três) meses que antecederam a realização da pesquisa.

Pesquisa em campo realizada nos dias 15, 16 e 17 de dezembro do ano de 2020.

Foram realizadas 455 entrevistas, resultando em 436 questionários válidos com o critério de filtro de checagem.

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

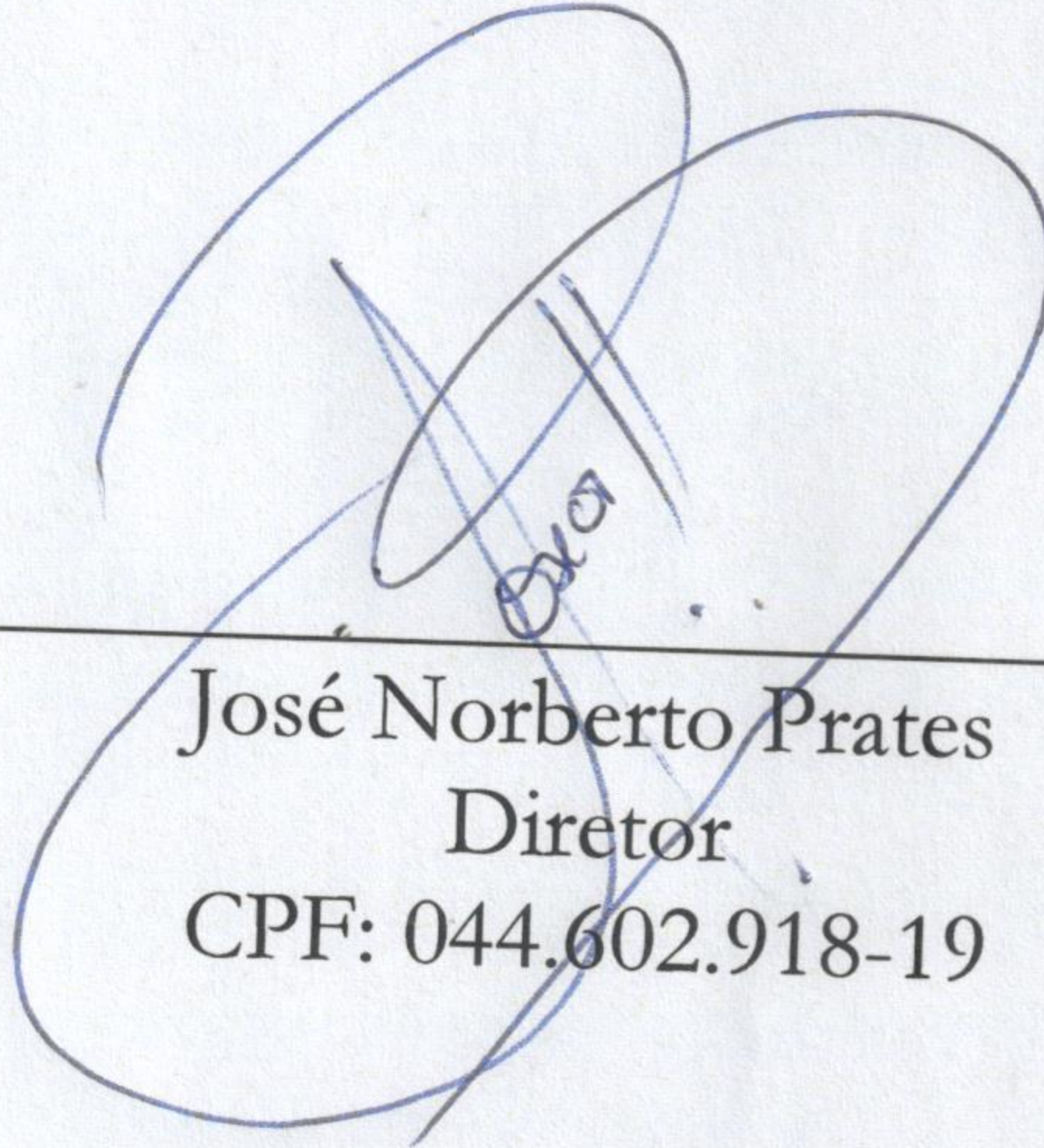
- Sexo;
- Idade;
- Escolaridade;
- Renda Familiar;

E seguintes pontos auferidos quanto a satisfação dos consumidores:

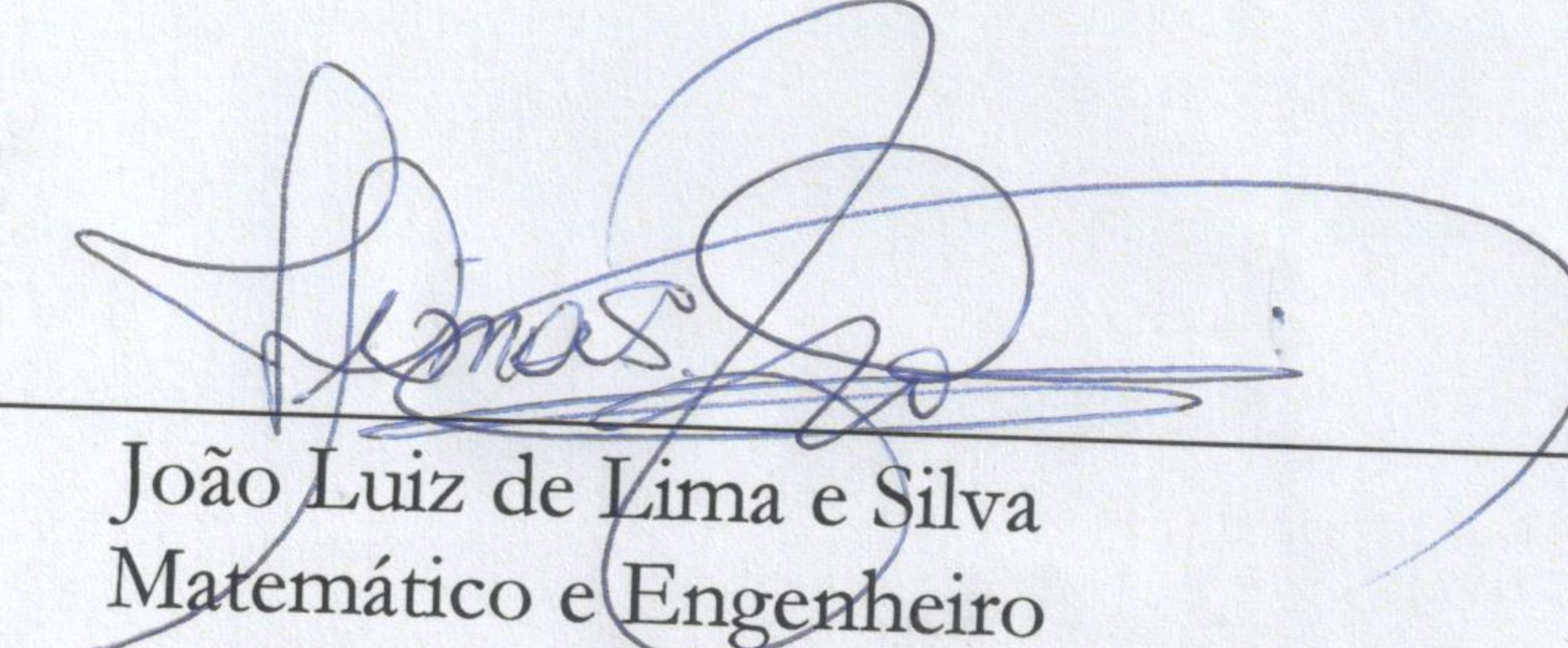
- Como foi realizado o seu atendimento pelo sistema de água;
- Educação e cortesia dos colaboradores que lhe atendeu;
- Colaboradores resolveram a solicitação.
- Quanto ao serviço realizado;
- Cumprimento do prazo para realização do serviço;
- Atendimento pelo 0800;
- Reparação do pavimento na rua ou calçamento;
- Classificação Geral;
- Avaliação no investimento no sistema de água;
- Avaliação no investimento no sistema de esgoto;

Merece destaque o índice de satisfação dos consumidores, auferidos pela classificação geral, onde se somando as notas “Ótimo e Bom”, atinge -se a marca de 90,85% dos consumidores satisfeitos.

São José do Rio Preto, 22 de dezembro de 2020.



José Norberto Prates
Diretor
CPF: 044.602.918-19



João Luiz de Lima e Silva
Matemático e Engenheiro
CPF: 048.876.188-32
Crea: 5062574194