

enfoque
Informações-Pesquisas-Entretenimentos

Pesquisa de Satisfação

Sistema de Abastecimento de Água - SAA

e

Sistema Esgotamento Sanitário - SES

Cabrália Paulista SP

28 de dezembro de 2021

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: 14 a 16/12/2021

Amostra: 478 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 04 meses que antecedeu a pesquisa.

FREQUÊNCIAS
E
GRÁFICOS

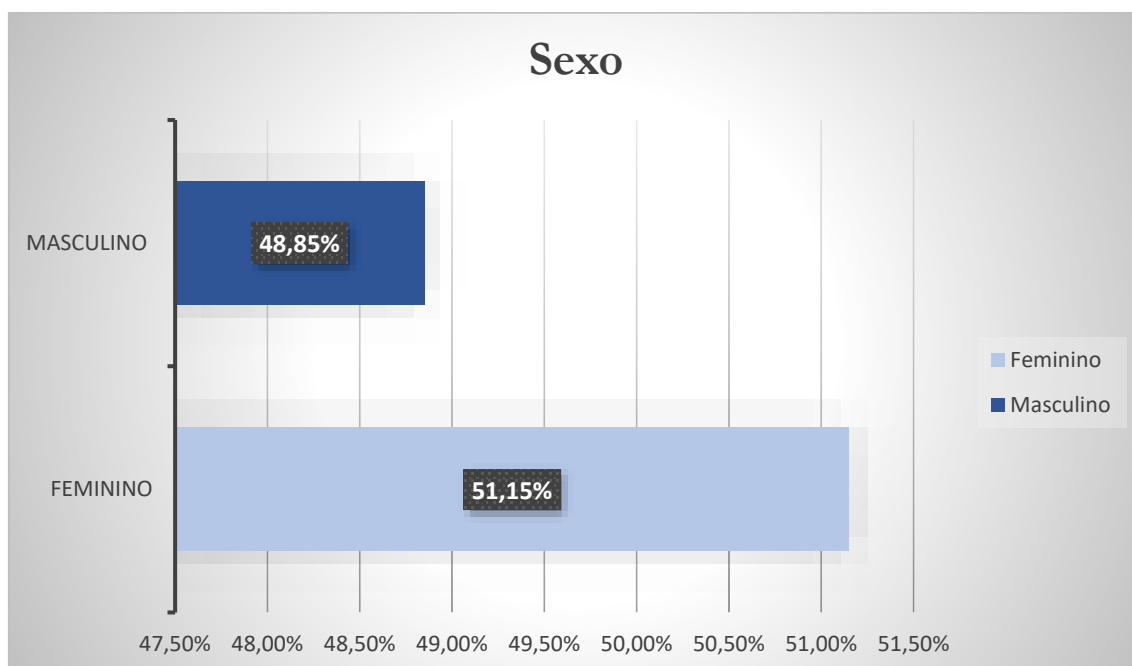
Frequência

Sexo

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Feminino	244	51,15%	51,15%	51,15%
Masculino	234	48,85%	48,85%	100,00%
Total	478	100,00%	100,00%	

Frequência

Gráficos - Sexo

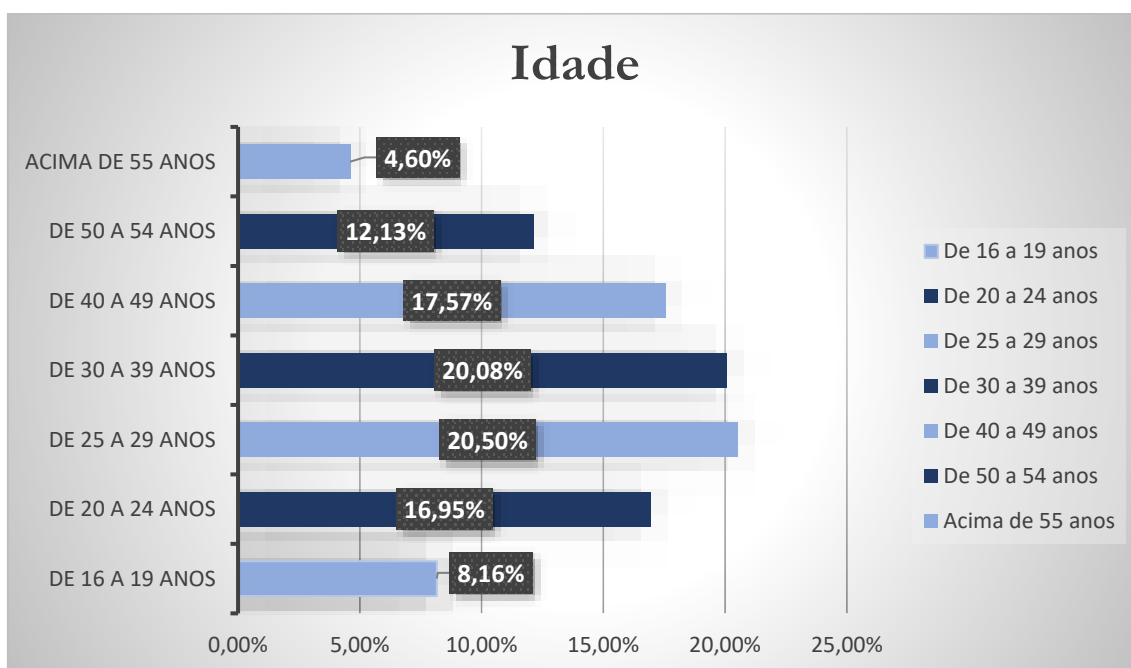


Frequência Idade

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
De 16 a 19 anos	39	8,16%	8,16%	8,16%
De 20 a 24 anos	81	16,95%	16,95%	25,11%
De 25 a 29 anos	98	20,50%	20,50%	45,61%
De 30 a 39 anos	96	20,08%	20,08%	65,69%
De 40 a 49 anos	84	17,57%	17,57%	83,26%
De 50 a 54 anos	58	12,13%	12,13%	95,40%
Acima de 55 anos	22	4,60%	4,60%	100,00%
Total	478	100,00%	100,00%	

Frequência

Gráfico - Idade

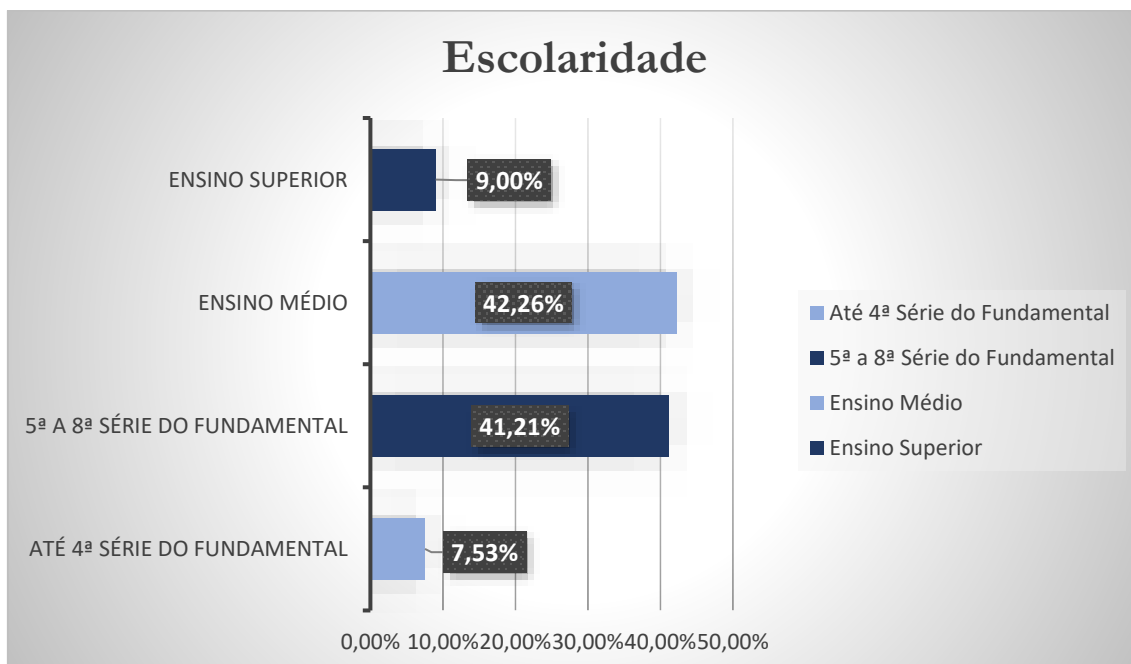


Frequência Escolaridade

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Até 4ª Série do Fundamental	36	7,53%	7,53%	7,53%
5ª a 8ª Série do Fundamental	197	41,21%	41,21%	48,74%
Ensino Médio	202	42,26%	42,26%	91,00%
Ensino Superior	43	9,00%	9,00%	100,00%
Total	478	100,00%	100,00%	

Frequência

Gráfico - Escolaridade



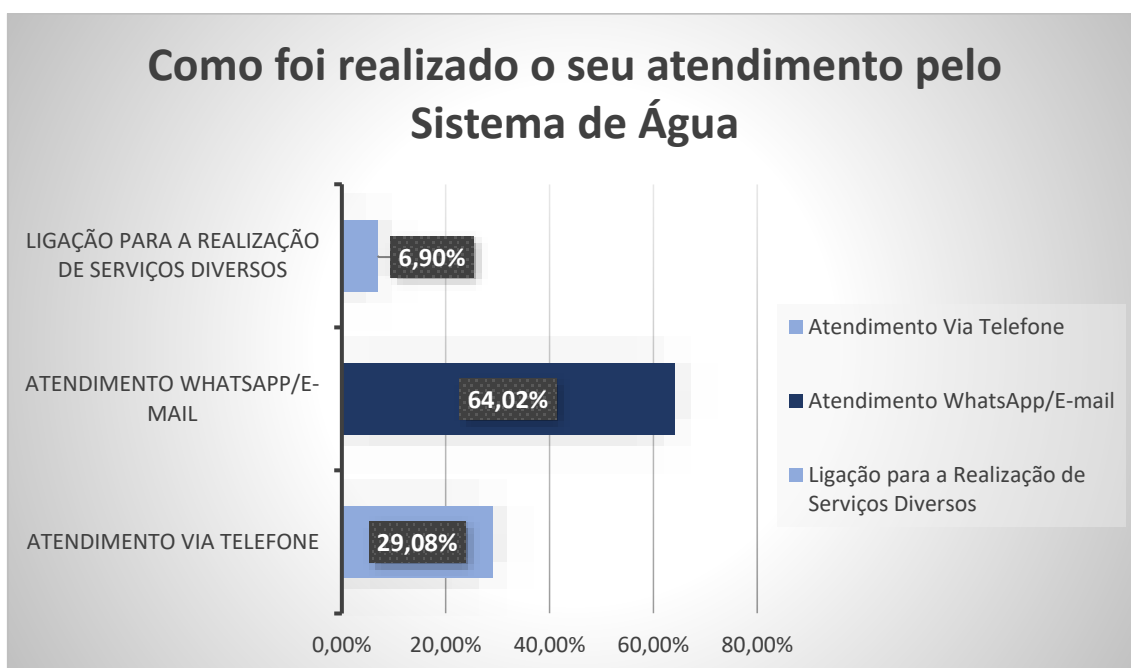
Frequência

Como foi realizado o seu Atendimento pelo Sistema de Água?

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Atendimento Via Telefone	139	29,08%	29,08%	29,08%
Atendimento WhatsApp/E-mail	306	64,02%	64,02%	93,10%
Ligação para a Realização de Serviços Diversos	33	6,90%	6,90%	100,00%
Total	478	100,00%	100,00%	

Frequência

Gráfico – Como foi realizado o seu Atendimento pelo Sistema de Abastecimento de Água



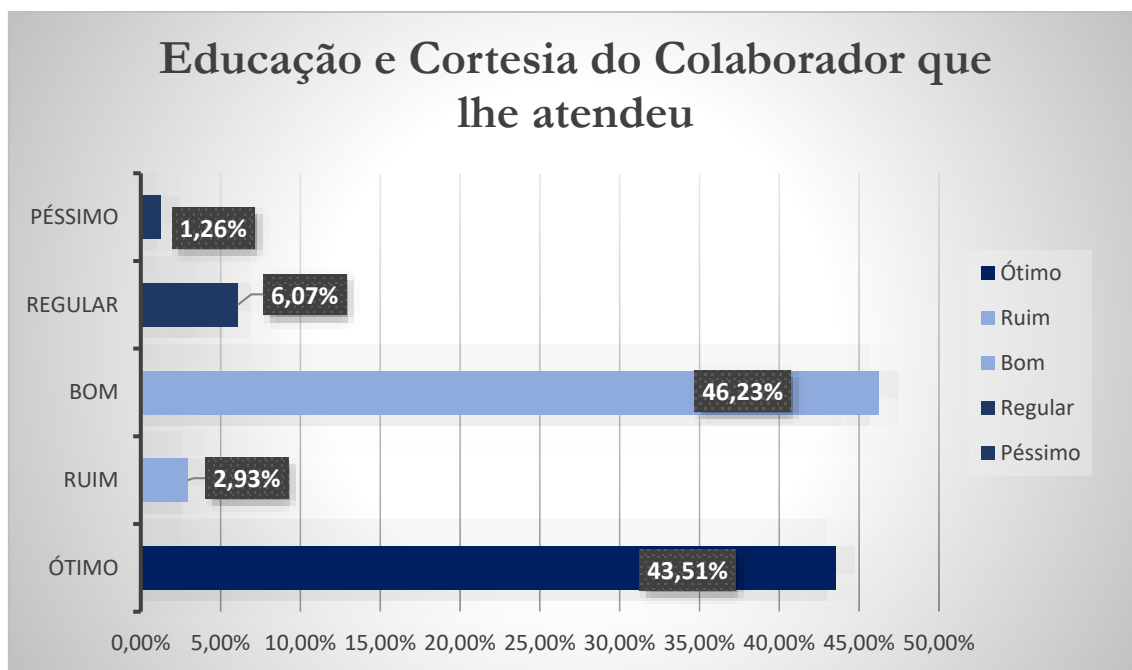
Frequência

Educação e Cortesia do Colaborador que lhe atendeu

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	208	43,51%	43,51%	43,51%
Bom	221	46,23%	46,23%	89,74%
Regular	29	6,07%	6,07%	95,81%
Ruim	14	2,93%	2,93%	98,74%
Péssimo	6	1,26%	1,26%	100,00%
Total	478	100,00%	100,00%	

Frequência

Gráfico – Educação e Cortesia Colaborador



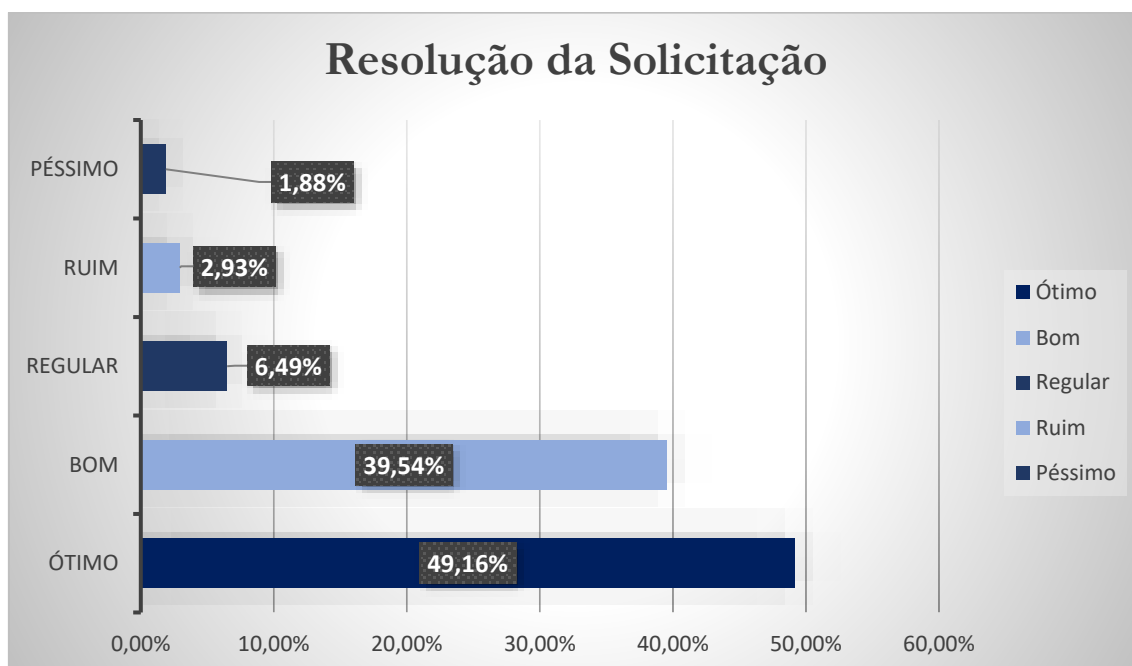
Frequência

Resolução da Solicitação

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	235	49,16%	49,16%	49,16%
Bom	189	39,54%	39,54%	88,70%
Regular	31	6,49%	6,49%	95,19%
Ruim	14	2,93%	2,93%	98,11%
Péssimo	9	1,88%	1,88%	100,00%
Total	478	100,00%	100,00%	

Frequência

Gráfico – Resolução da Solicitação



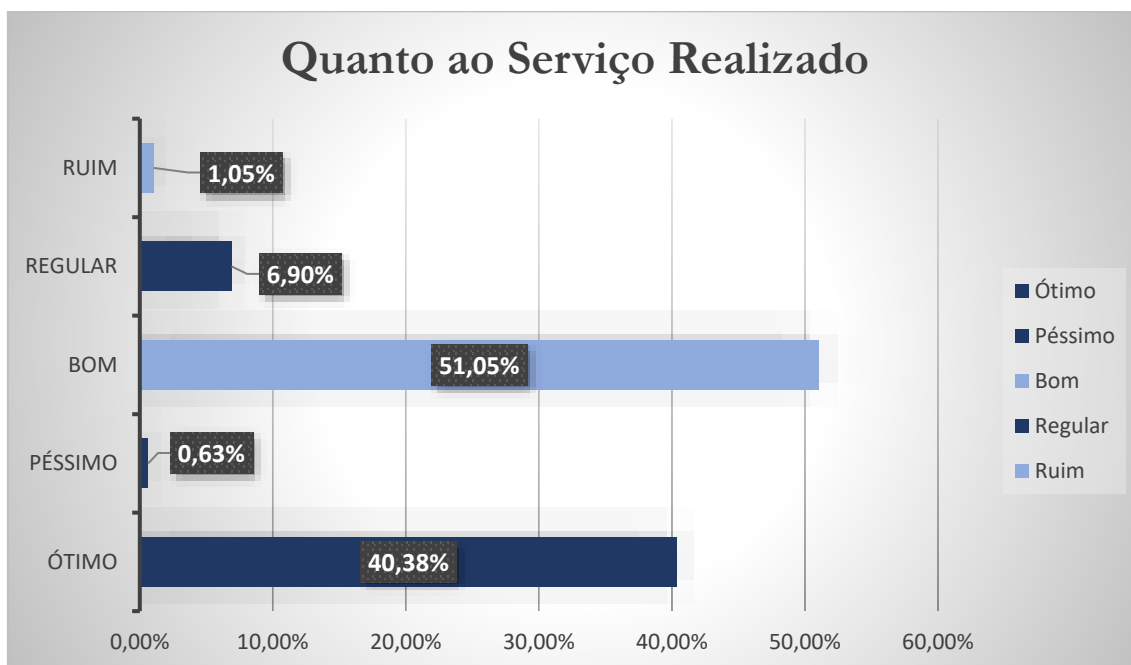
Frequência

Quanto ao Serviço Realizado

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	193	40,38%	40,38%	40,38%
Bom	244	51,05%	51,05%	91,43%
Regular	33	6,90%	6,90%	98,33%
Ruim	5	1,05%	1,05%	99,38%
Péssimo	3	0,63%	0,63%	100,00%
Total	436	100,00%	100,00%	

Frequência

Gráfico – Quanto ao Serviço Realizado



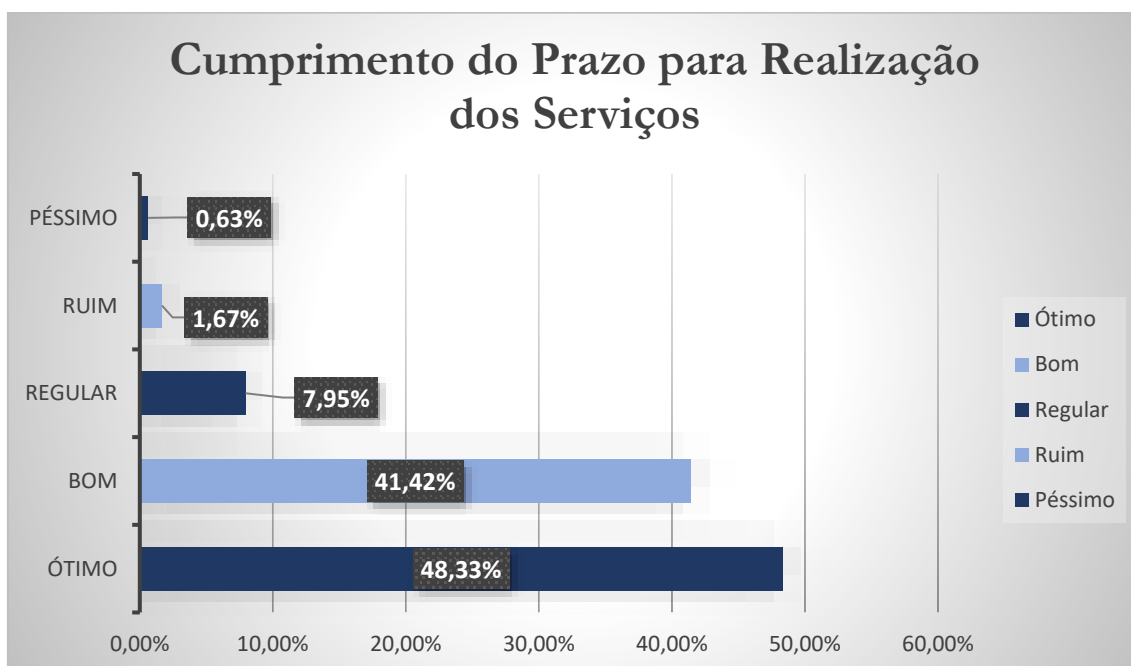
Frequência

Cumprimento do Prazo para Realização dos Serviços

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	231	48,33%	48,33%	48,33%
Bom	198	41,42%	41,42%	89,75%
Regular	38	7,95%	7,95%	97,70%
Ruim	8	1,67%	1,67%	99,38%
Péssimo	3	0,63%	0,63%	100,00%
Total	478	100,00%	100,00%	

Frequência

Gráfico – Cumprimento dos Prazos



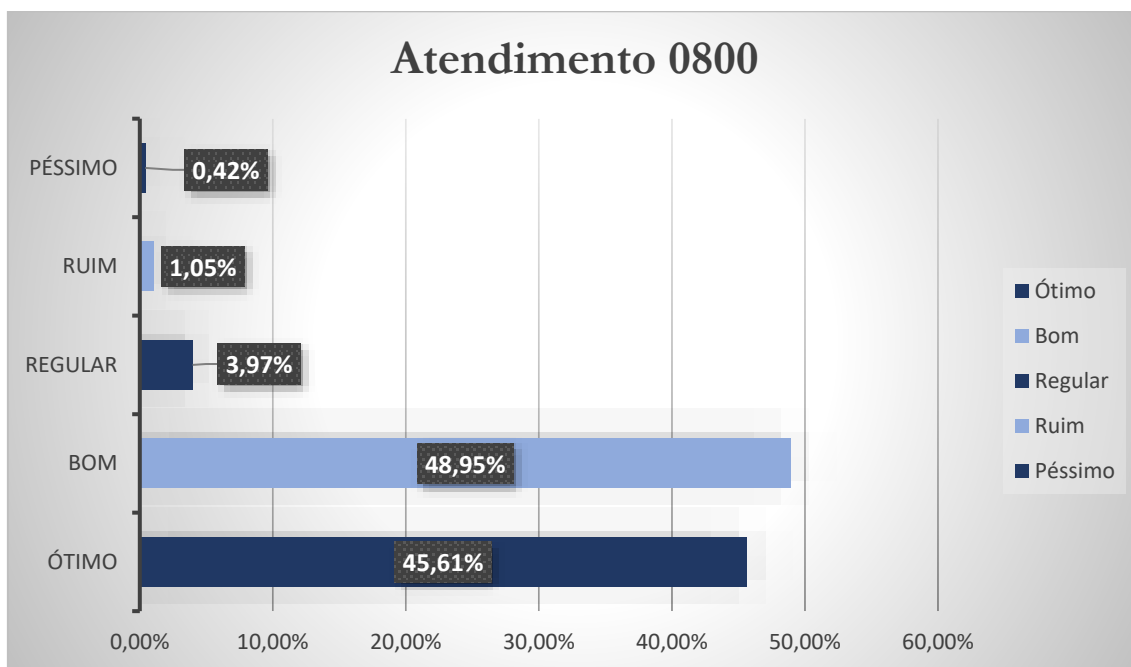
Frequência

Atendimento 0800

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	218	45,61%	45,61%	45,61%
Bom	234	48,95%	48,95%	94,56%
Regular	19	3,97%	3,97%	98,54%
Ruim	5	1,05%	1,05%	99,58%
Péssimo	2	0,42%	0,42%	100,00%
Total	478	100,00%	100,00%	

Frequência

Gráfico – Atendimento 0800



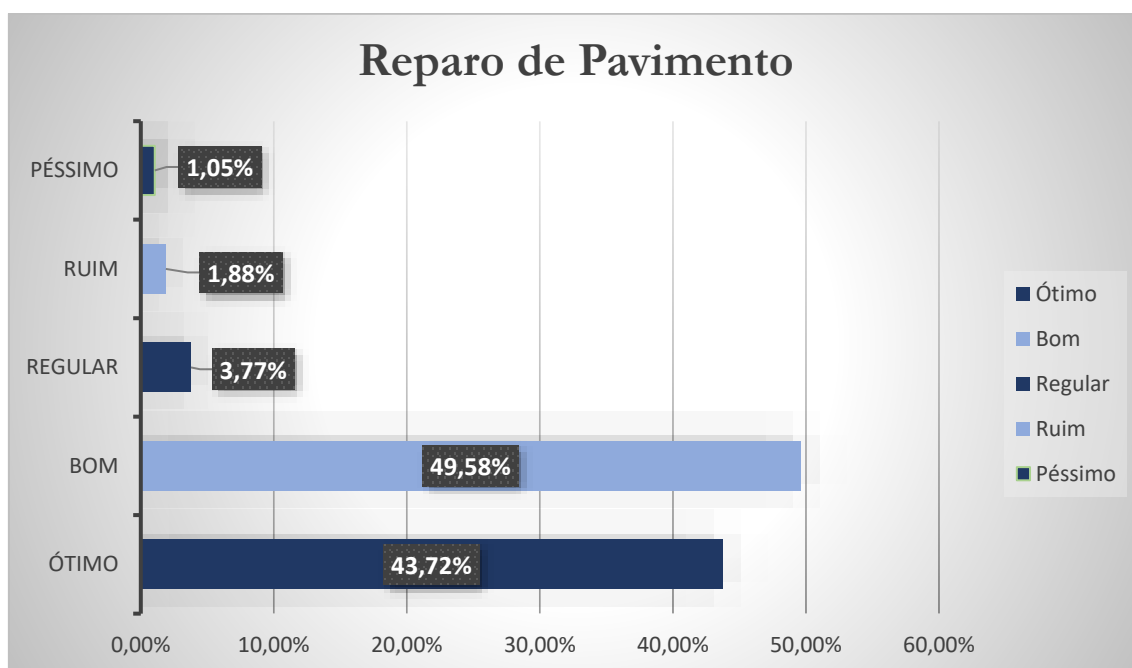
Frequência

Reparo de Pavimento

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	209	43,72%	43,72%	43,27%
Bom	237	49,58%	49,58%	93,30%
Regular	18	3,77%	3,77%	97,07%
Ruim	9	1,88%	1,88%	98,95%
Péssimo	5	1,05%	1,05%	100,00%
Total	478	100,00%	100,00%	

Frequência

Gráfico – Reparo Pavimento



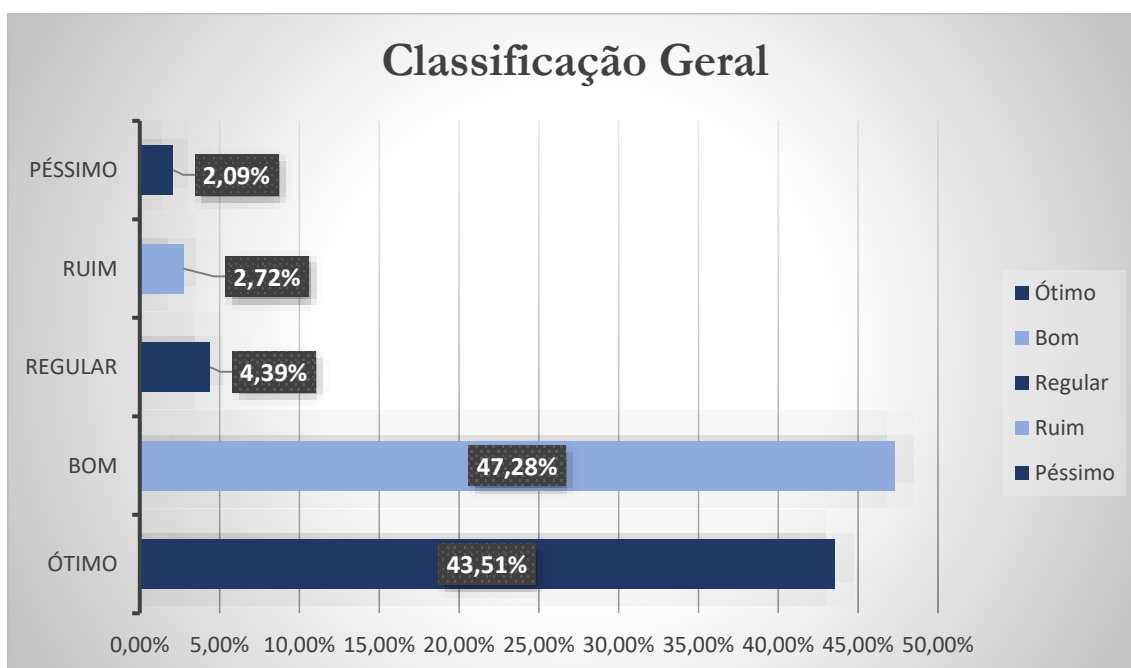
Frequência

Classificação Geral

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	208	43,51%	43,51%	43,51%
Bom	226	47,28%	47,28%	90,79%
Regular	21	4,39%	4,39%	95,18%
Ruim	13	2,72%	2,72%	97,90%
Péssimo	10	2,09%	2,09%	100,00%
Total	478	100,00%	100,00%	

Frequência

Gráfico – Classificação Geral



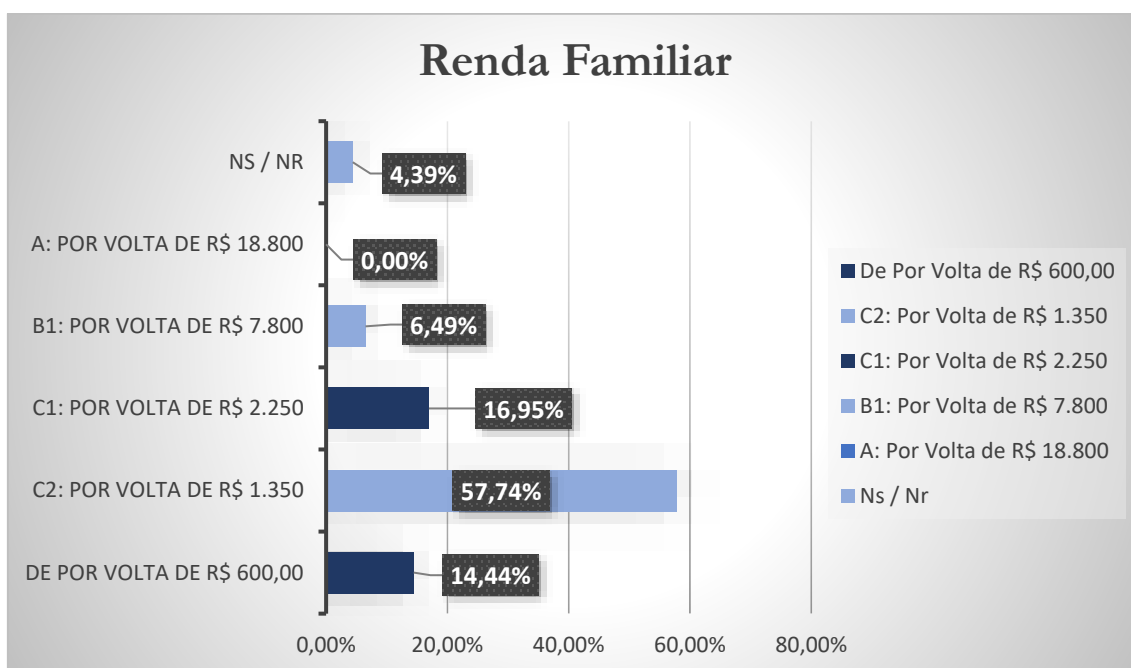
Frequência Renda Familiar

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
De Por Volta de R\$ 600,00	69	14,44%	14,44%	14,44%
C2: Por Volta de R\$ 1.350	276	57,74%	57,74%	72,18%
C1: Por Volta de R\$ 2.250	81	16,95%	16,95%	89,13%
B1: Por Volta de R\$ 7.800	31	6,49%	6,49%	95,61%
A: Por Volta de R\$ 18.800	0	0,00%	0,00%	95,61%
Ns/Nr	21	4,39%	4,39%	100,00%
Total	436	100,00%	100,00%	

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

Frequência

Gráfico – Renda Familiar



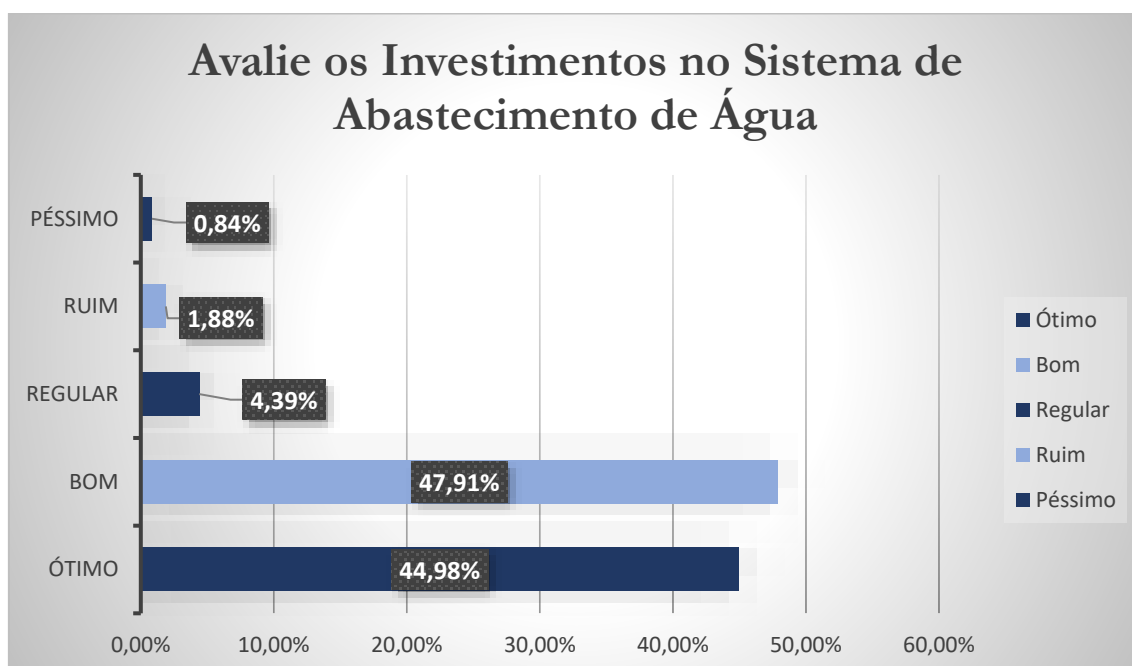
Frequência

Avaliação dos Investimentos no Sistema de Abastecimento de Água

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	215	44,98%	44,98%	44,98%
Bom	229	47,91%	47,91%	92,89%
Regular	21	4,39%	4,39%	97,28%
Ruim	9	1,88%	1,88%	99,16%
Péssimo	4	0,84%	0,84%	100,00%
Total	478	100,00%	100,00%	

Frequência

Gráfico – Avaliação Investimento - Água



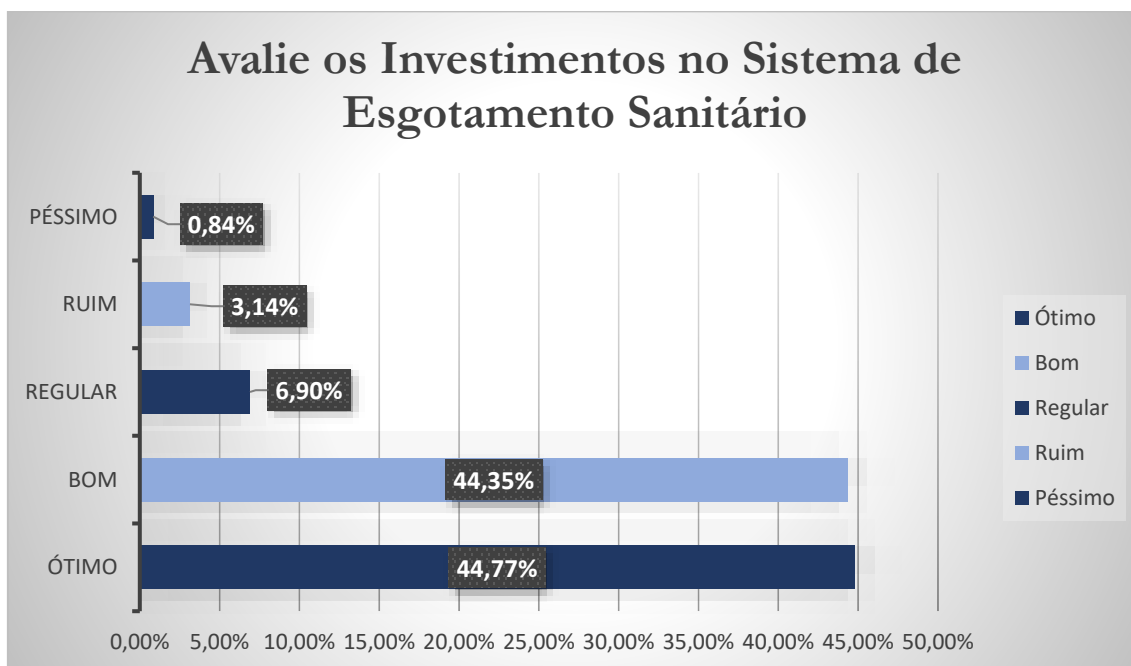
Frequência

Avaliação dos Investimentos no Sistema de Esgotamento Sanitário

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	214	44,77%	44,77%	44,77%
Bom	212	44,35%	44,35%	89,12%
Regular	33	6,90%	6,90%	96,03%
Ruim	15	3,14%	3,14%	99,16%
Péssimo	4	0,84%	0,84%	100,00%
Total	478	100,00%	100,00%	

Frequência

Gráfico – Avaliação dos Investimentos Esgoto



Pesquisa de levantamento de satisfação dos consumidores que entraram em contato com a Concessionária Águas de Cabrália Paulista SP, no período de 04 (quatro) meses que antecederam a realização da pesquisa.

Pesquisa em campo realizada nos dias 14, 15 e 16 de dezembro do ano de 2021.

Foram realizadas 493 entrevistas, resultando em 478 questionários válidos com o critério de filtro de checagem.

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

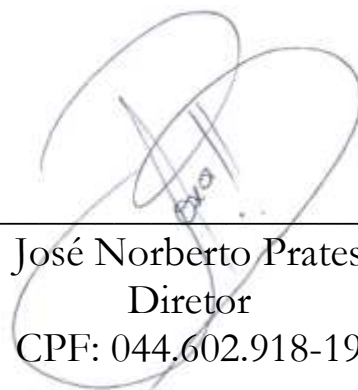
- Sexo;
- Idade;
- Escolaridade;
- Renda Familiar;

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 91,34% dos consumidores satisfeitos.

São José do Rio Preto, 28 de dezembro de 2021.



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