

Pesquisa de Satisfação

Sistema de Abastecimento de Água

e

Sistema Esgotamento Sanitário

**Concessionária Águas de Cabrália Paulista
SPE Ltda.**

Ano base 2022

INDICE

Capa	1
Título	2
Índice	3
Introdução	4
Percentuais e Gráficos	5
Percentuais: Sexo	6
Gráfico: Sexo	7
Percentuais: Idade	8
Gráfico: Idade	9
Percentuais: Escolaridade	10
Gráfico: Escolaridade	11
Percentuais: Como foi realizado o seu atendimento pelo sistema de água?	12
Gráfico: Como foi realizado o seu atendimento pelo sistema de água?	13
Percentuais: Educação e cortesia do colaborador que lhe atendeu	14
Gráfico: Educação e cortesia do colaborador que lhe atendeu	15
Percentuais: Colaborador da concessionária resolveu a sua solicitação	16
Gráfico: Colaborador da concessionária resolveu a sua solicitação	17
Percentuais: Quanto ao serviço realizado	18
Gráfico: Quanto ao serviço realizado	19
Percentuais: Cumprimento do prazo para realização dos serviços	20
Gráfico: Cumprimento do prazo para realização dos serviços	21
Percentuais: Atendimento pelo 0800	22
Gráfico: Atendimento pelo 0800	23
Percentuais: Reparação do pavimento na rua ou calçamento	24
Gráfico: Reparação do pavimento na rua ou calçamento	25
Percentuais: Classificação do Atendimento	26
Gráfico: Classificação do Atendimento	27
Percentuais: Renda Familiar	28
Gráfico: Renda Familiar	29
Percentuais: Avalie o investimento no sistema de abastecimento de água	30
Gráfico: Avalie o investimento no sistema de abastecimento de água	31
Percentuais: Avalie o investimento no sistema de esgotamento sanitário	32
Gráfico: Avalie o investimento no sistema de esgotamento sanitário	33
Relatório Final	34
Colaboradores Envolvidos na Pesquisa	35

INTRODUÇÃO

População Estimada em 2021: 4.222 habitantes

Data Pesquisa Campo: 07 a 09/12/2022

Amostra: 502 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.

Percentuais e Gráficos

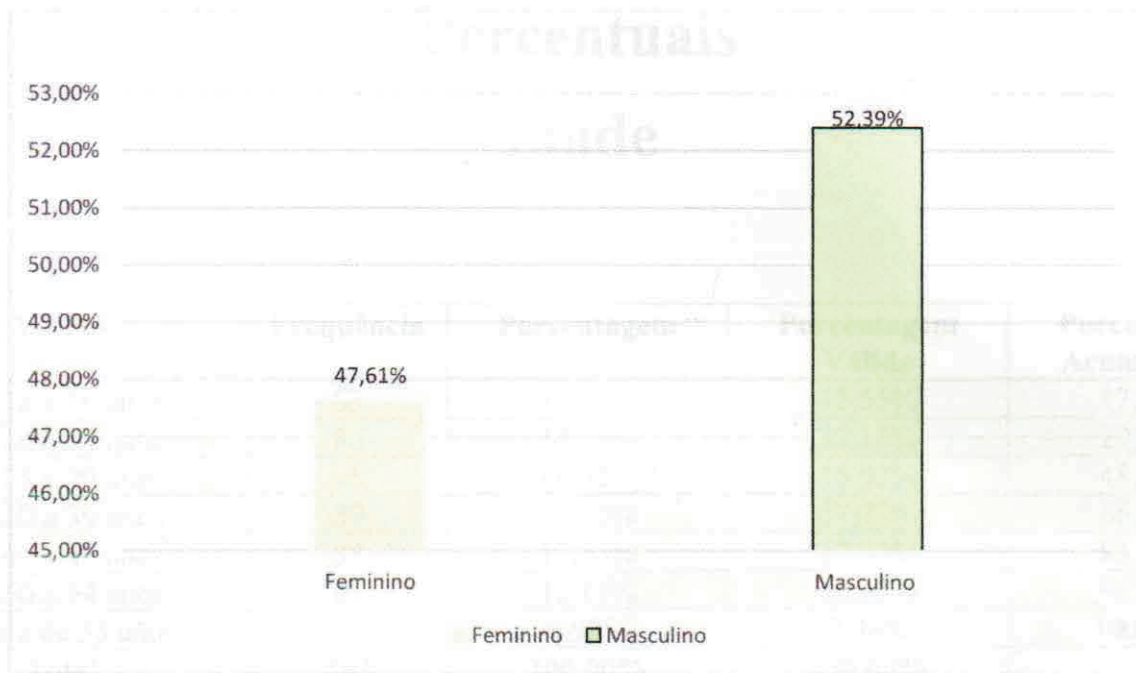


Percentuais

Sexo

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Feminino	239	47,61%	47,61%	47,61%
Masculino	263	52,39%	52,39%	100,00%
Total	502	100,00%	100,00%	

Gráfico Sexo



Percentuais Idade

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
De 16 a 19 anos	63	12,55%	12,55%	12,55%
De 20 a 24 anos	86	17,13%	17,13%	29,68%
De 25 a 29 anos	95	18,92%	18,92%	48,61%
De 30 a 39 anos	89	17,73%	17,73%	66,33%
De 40 a 49 anos	88	17,53%	17,53%	83,86%
De 50 a 54 anos	61	12,15%	12,15%	96,02%
Acima de 55 anos	20	3,98%	3,98%	100,00%
Total	502	100,00%	100,00%	

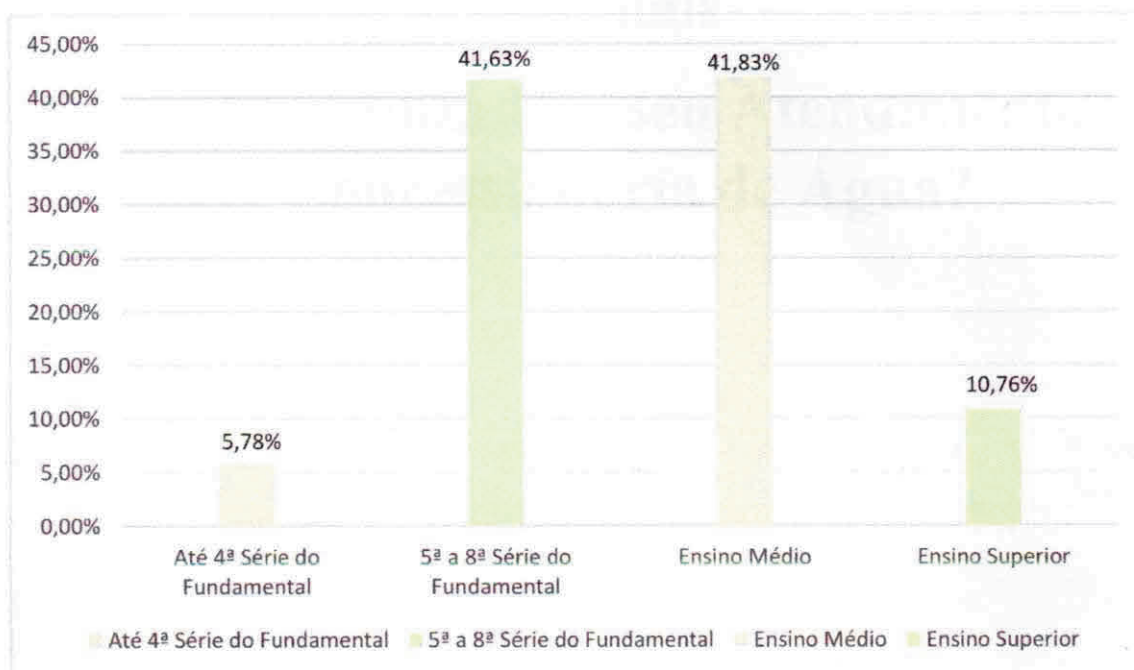
Gráfico Idade



Percentuais Escolaridade

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Até 4ª Série do Fundamental	29	5,78%	5,78%	5,78%
5ª a 8ª Série do Fundamental	209	41,63%	41,63%	47,41%
Ensino Médio	210	41,83%	41,83%	89,25%
Ensino Superior	54	10,76%	10,76%	100,00%
Total	502	100,00%	100,00%	

Gráfico Escolaridade



(Assinaturas manuscritas)

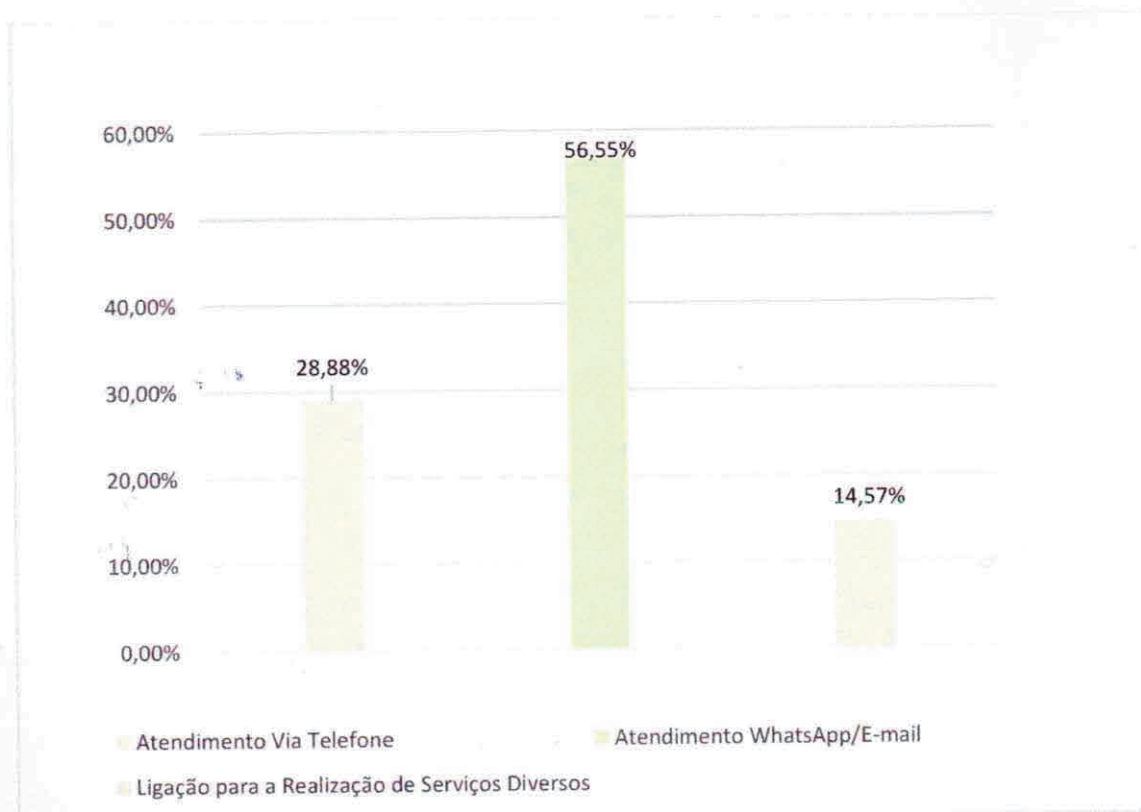
Percentuais

Como foi realizado o seu Atendimento pela Concessionária de Água?

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Atendimento Via Telefone (Bom/Ótimo)	145	28,88%	28,88%	28,88%
Atendimento WhatsApp/E-mail (Bom/Ótimo)	319	56,55%	56,55%	85,43%
Ligação para a Realização de Serviços Diversos	38	14,57%	14,57%	100,00%
Total	502	100,00%	100,00%	

Gráfico

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



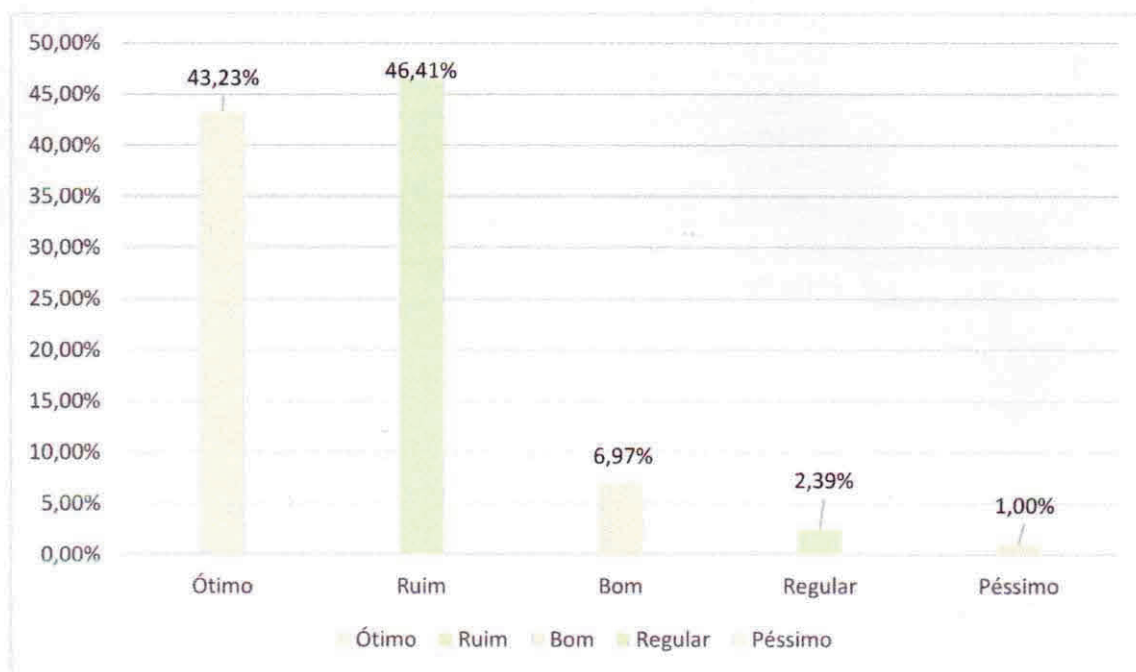
Percentuais

Educação e Cortesia do Colaborador que lhe atendeu

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	217	43,23%	43,23%	43,23%
Bom	233	46,41%	46,41%	89,64%
Regular	35	6,97%	6,97%	96,62%
Ruim	12	2,39%	2,39%	99,01%
Péssimo	5	1,00%	1,00%	100,00%
Total	502	100,00%	100,00%	

Gráfico

Educação e Cortesia Colaborador



Percentuais

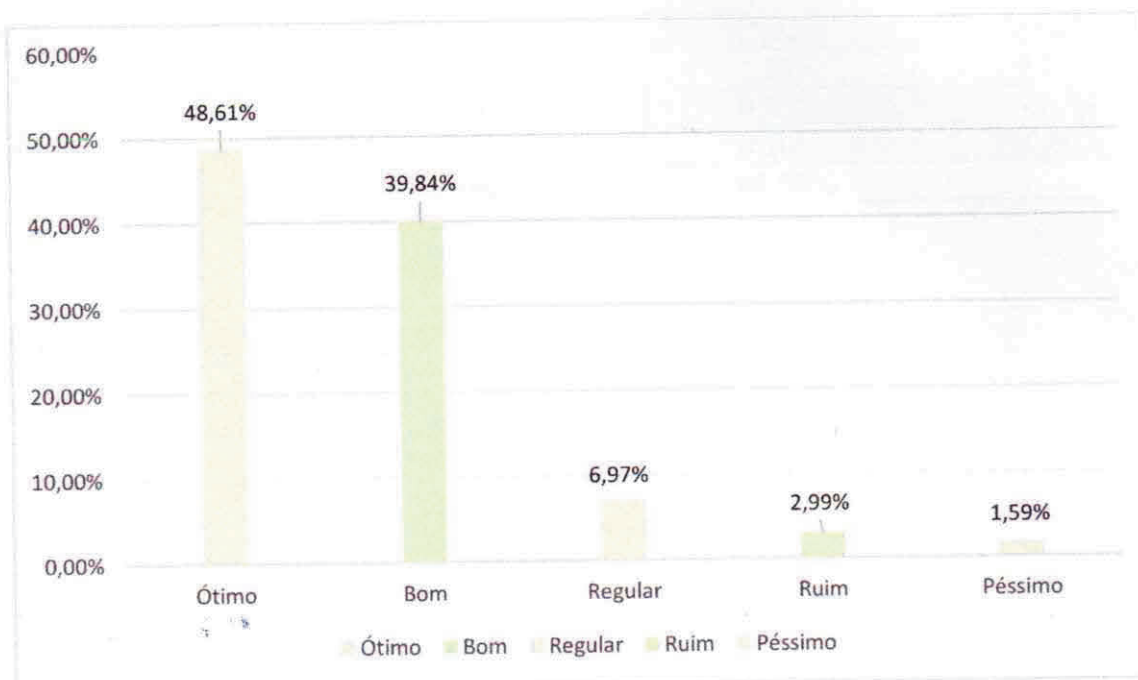
Resolução da Solicitação

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	244	48,61%	48,61%	48,61%
Bom	200	39,84%	39,84%	88,45%
Regular	35	6,97%	6,97%	95,42%
Ruim	15	2,99%	2,99%	98,41%
Péssimo	8	1,59%	1,59%	100,00%
Total	502	100,00%	100,00%	




Gráfico

Resolução da Solicitação



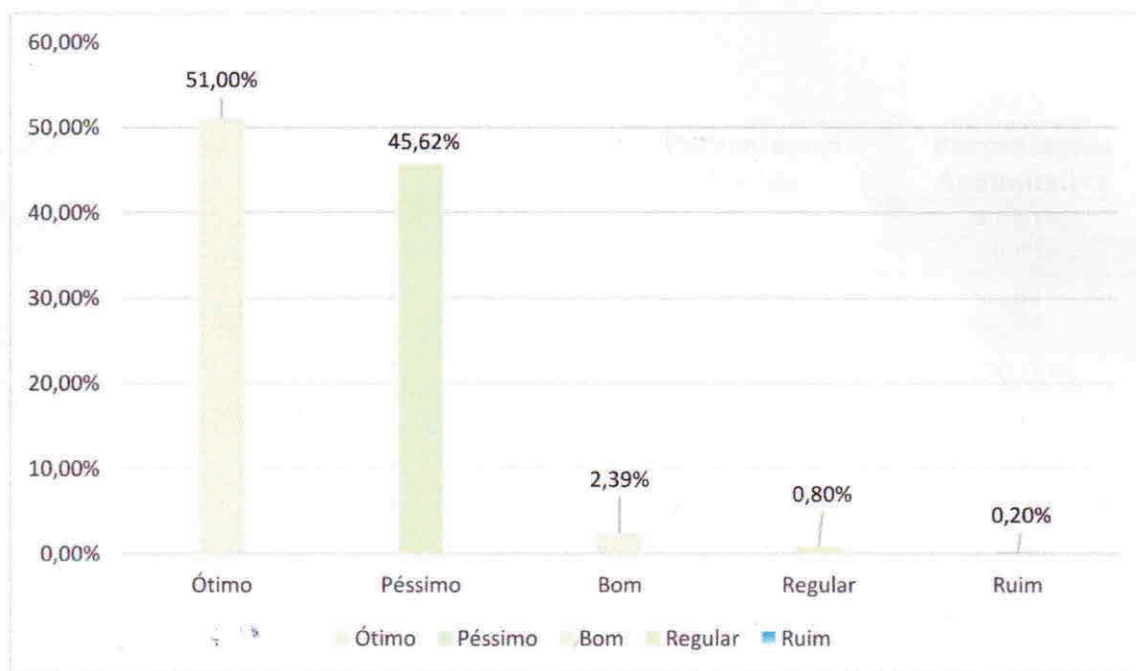
Percentuais

Quanto ao Serviço Realizado

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	256	51,00%	51,00%	51,00%
Bom	229	45,62%	45,62%	96,62%
Regular	12	2,39%	2,39%	99,01%
Ruim	4	0,80%	0,80%	99,80%
Péssimo	1	0,20%	0,20%	100,00%
Total	502	100,00%	100,00%	

Gráfico

Quanto ao Serviço Realizado



Percentuais

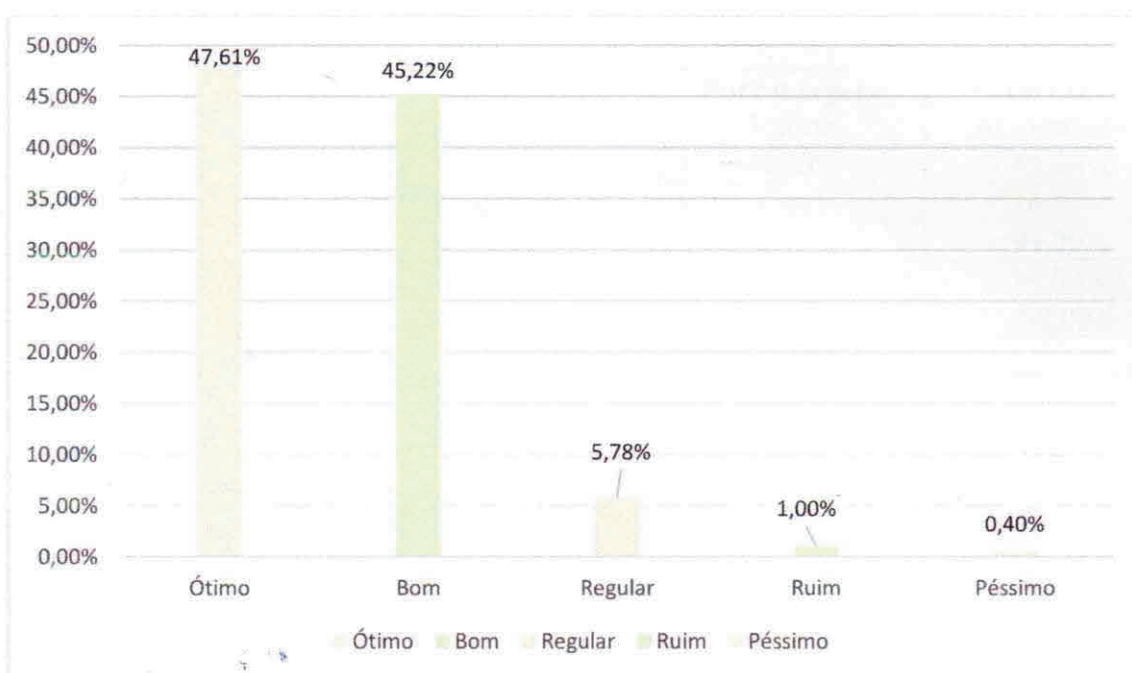
Cumprimento do Prazo para Realização dos Serviços

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	239	47,61%	47,61%	47,61%
Bom	227	45,22%	45,22%	92,83%
Regular	29	5,78%	5,78%	98,61%
Ruim	5	1,00%	1,00%	99,60%
Péssimo	2	0,40%	0,40%	100,00%
Total	502	100,00%	100,00%	




Gráfico

Cumprimento dos Prazos

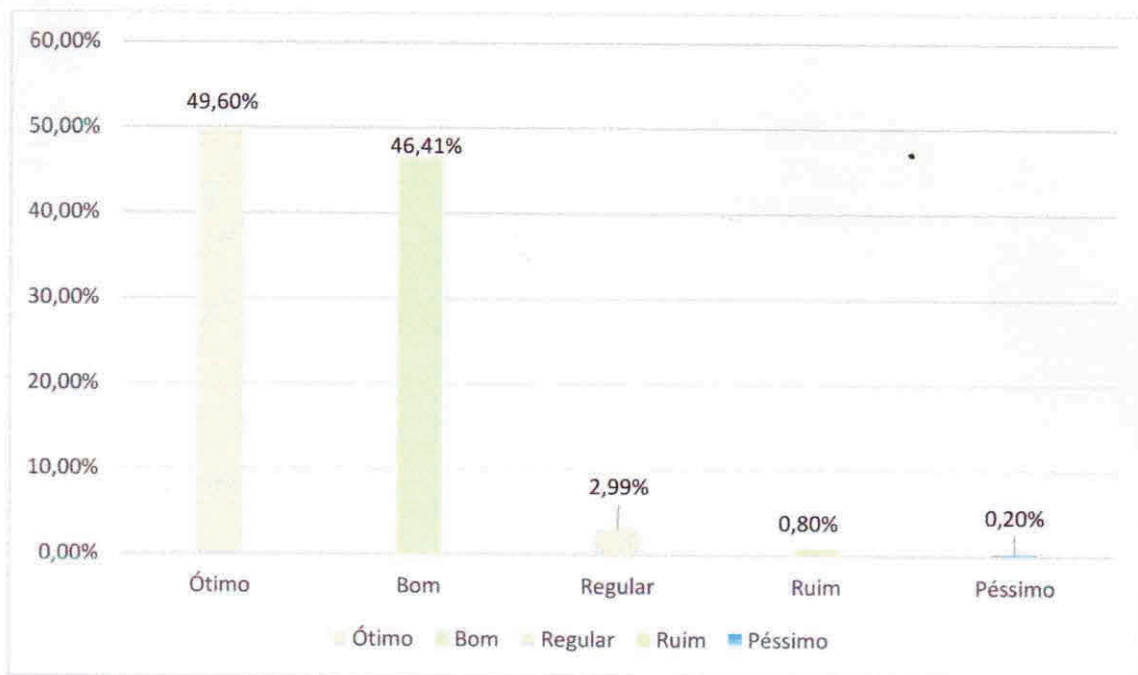


Percentuais Atendimento 0800

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	249	49,60%	49,60%	49,60%
Bom	233	46,41%	46,41%	96,01%
Regular	15	2,99%	2,99%	99,00%
Ruim	4	0,80%	0,80%	99,80%
Péssimo	1	0,20%	0,20%	100,00%
Total	502	100,00%	100,00%	

Gráfico

Atendimento 0800



[Handwritten signatures]

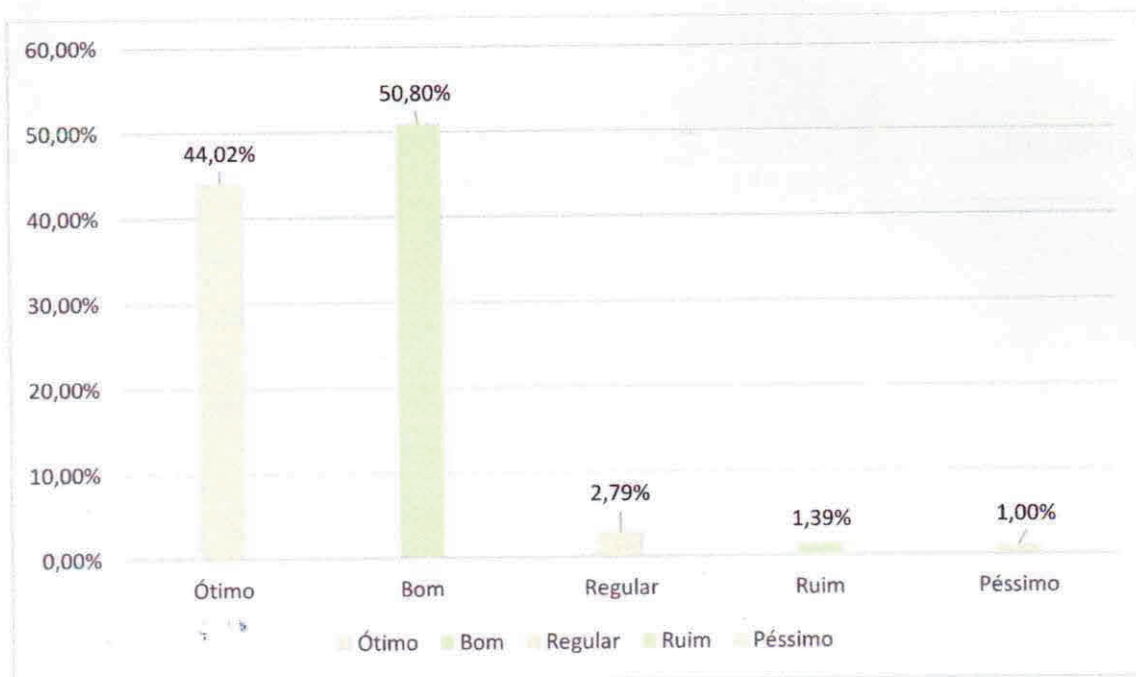
Percentuais

Reparo de Pavimento

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	221	44,02%	44,02%	44,02%
Bom	255	50,80%	50,80%	94,82%
Regular	14	2,79%	2,79%	97,61%
Ruim	7	1,39%	1,39%	99,00%
Péssimo	5	1,00%	1,00%	100,00%
Total	502	100,00%	100,00%	

Gráfico

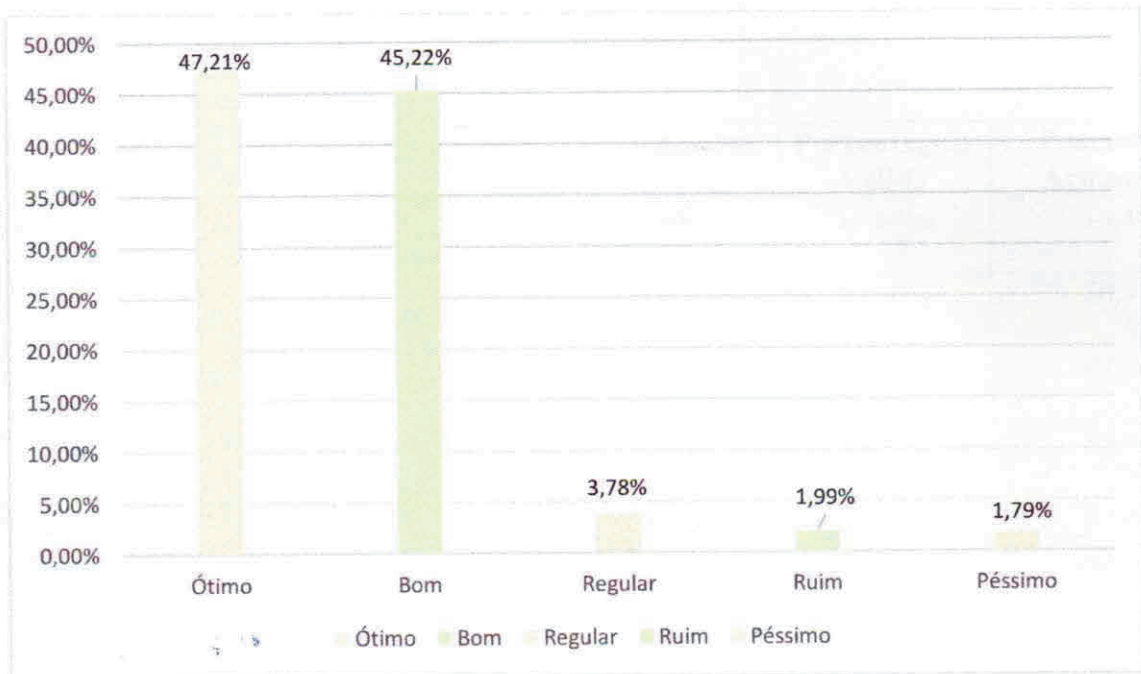
Reparo Pavimento



Percentuais Classificação Geral

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	237	47,21%	47,21%	47,21%
Bom	227	45,22%	45,22%	92,43%
Regular	19	3,78%	3,78%	96,21%
Ruim	10	1,99%	1,99%	98,21%
Péssimo	9	1,79%	1,79%	100,00%
Total	502	100,00%	100,00%	

Gráfico Classificação Geral

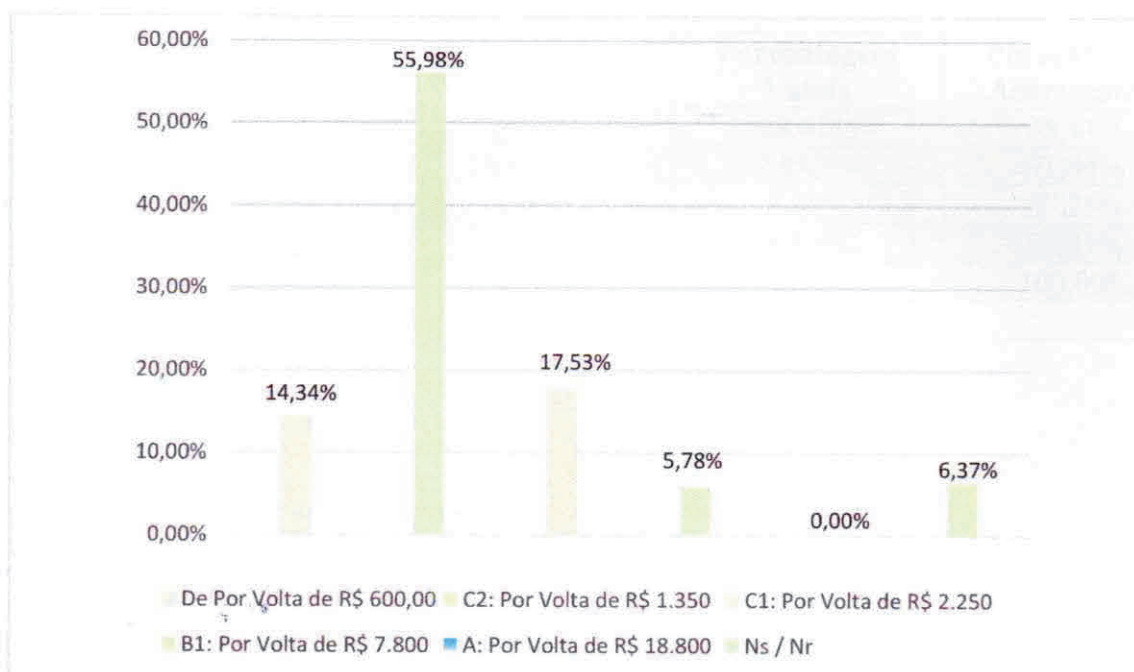


Percentuais Renda Familiar

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
De Por Volta de R\$ 600,00	72	14,34%	14,34%	14,34%
C2: Por Volta de R\$ 1.350	281	55,98%	55,98%	70,32%
C1: Por Volta de R\$ 2.250	88	17,53%	17,53%	87,85%
B1: Por Volta de R\$ 7.800	29	5,78%	5,78%	93,62%
A: Por Volta de R\$ 18.800	0	0,00%	0,00%	93,62%
Ns/Nr	32	6,37%	6,37%	100,00%
Total	502	100,00%	100,00%	

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

Gráfico Renda Familiar



(Handwritten signatures)

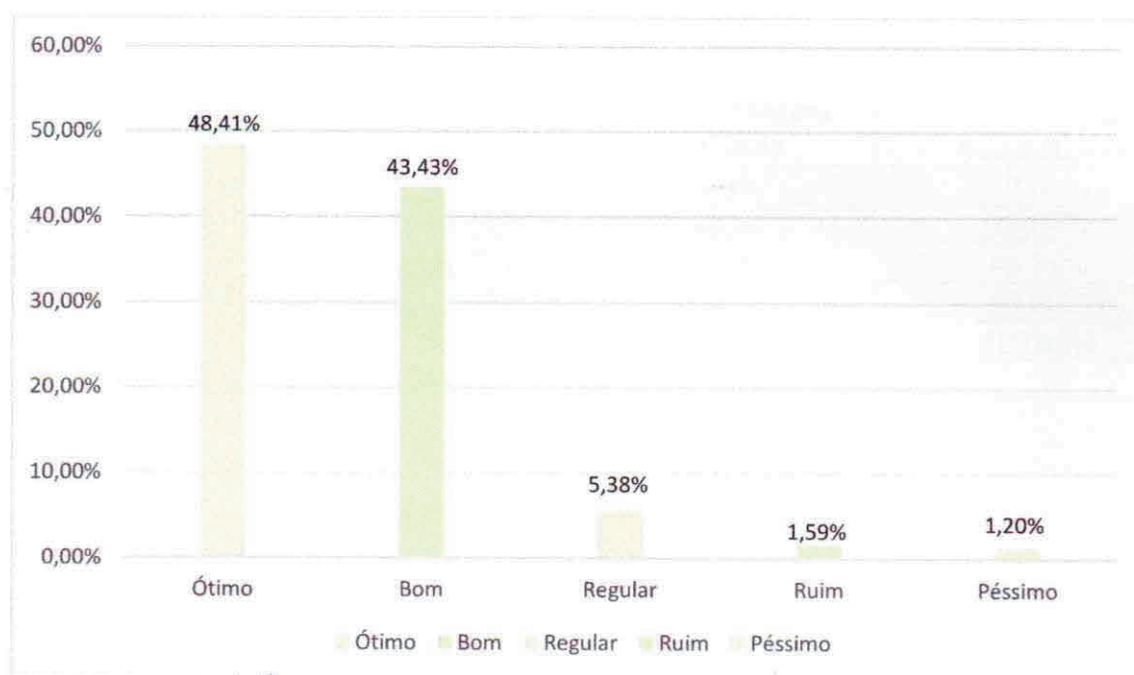
Percentuais

Avaliação dos Investimentos no Sistema de Abastecimento de Água

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	243	48,41%	48,41%	48,41%
Bom	218	43,43%	43,43%	91,84%
Regular	27	5,38%	5,38%	97,21%
Ruim	8	1,59%	1,59%	98,81%
Péssimo	6	1,20%	1,20%	100,00%
Total	502	100,00%	100,00%	

Gráfico

Avaliação Investimento – Água



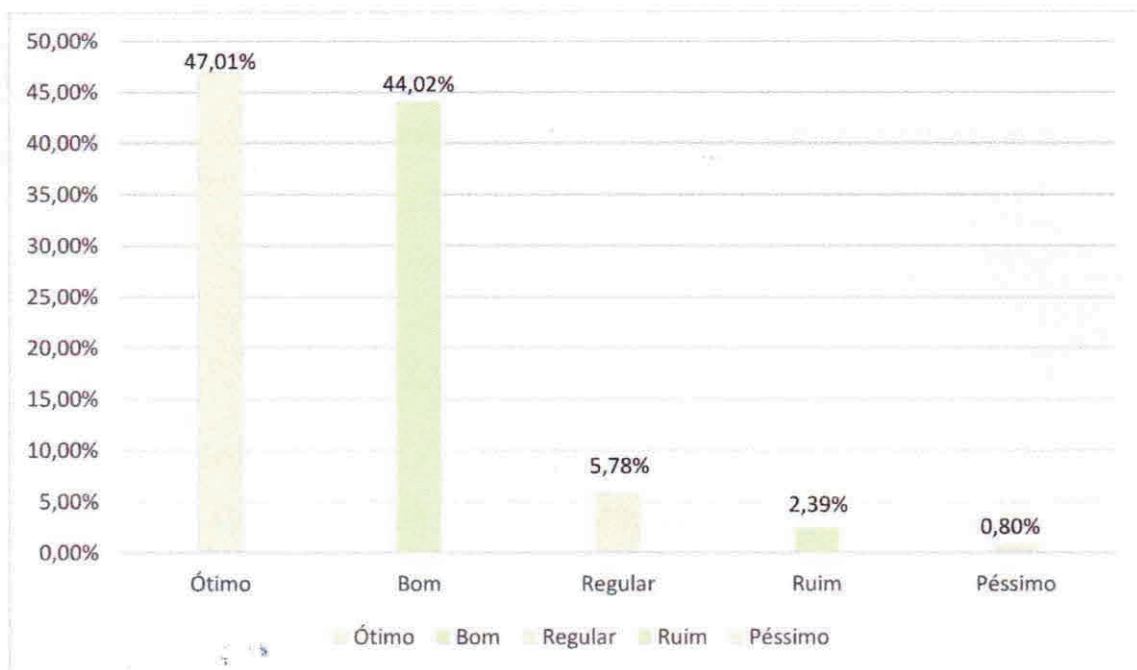
Percentuais

Avaliação dos Investimentos no Sistema de Esgotamento Sanitário

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	236	47,01%	47,01%	47,01%
Bom	221	44,02%	44,02%	91,03%
Regular	29	5,78%	5,78%	96,81%
Ruim	12	2,39%	2,39%	99,20%
Péssimo	4	0,80%	0,80%	100,00%
Total	502	100,00%	100,00%	

Gráfico

Avaliação dos Investimentos Esgoto



[Handwritten signatures]

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 07, 08 e 09 de dezembro do ano de 2022.

Foram realizadas 511 entrevistas, resultando em 502 questionários válidos com o critério de filtro de checagem.

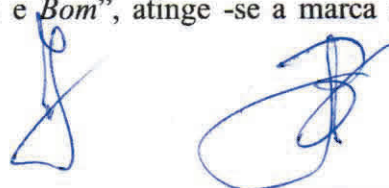
Foi aplicado questionário previamente aprovado e testado abordando as seguintes questões sociais:

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

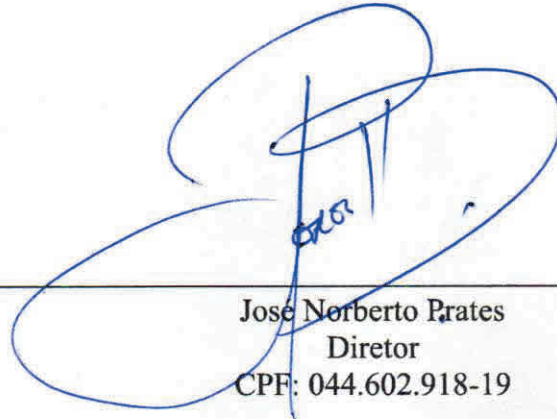
E seguintes pontos auferidos quanto a satisfação dos consumidores:

- 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 93,77% dos consumidores satisfeitos.



São José do Rio Preto, 13 de dezembro de 2022.



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