

Pesquisa de Satisfação

Sistema de Abastecimento de Água

e

Esgotamento Sanitário

Concessionária Águas de Cabrália Paulista SPE Ltda.

Pesquisa realizada no ano de 2023

INDICE

Capa	01
Título	02
Índice	03
Introdução	04
Percentuais e Gráficos	05
Tabela de Percentuais: Sexo	06
Gráfico: Sexo	07
Tabela de Percentuais: Idade	08
Gráfico: Idade	09
Tabela Percentuais: Escolaridade	10
Gráfico: Escolaridade	11
Tabela Percentuais: Como foi realizado o atendimento pelo sistema de água?.....	12
Gráfico: Como foi realizado o seu atendimento pelo sistema de água?	13
Tabela Percentuais: Educação e cortesia do colaborador que lhe atendeu.....	14
Gráfico: Educação e cortesia do colaborador que lhe atendeu	15
Tabela Percentuais: Colaborador da concessionária resolveu a sua solicitação.....	16
Gráfico: Colaborador da concessionária resolveu a sua solicitação	17
Tabela Percentuais: Quanto ao serviço realizado	18
Gráfico: Quanto ao serviço realizado	19
Tabela Percentuais: Cumprimento do prazo para realização dos serviços.....	20
Gráfico: Cumprimento do prazo para realização dos serviços	21
Tabela Percentuais: Atendimento pelo 0800	22
Gráfico: Atendimento pelo 0800	23
Tabela Percentuais: Reparo de Pavimento	24
Gráfico: Reparação do pavimento na rua ou calçamento	25
Tabela Percentuais: Classificação do Atendimento	26
Gráfico: Classificação do Atendimento	27
Tabela Percentuais: Renda Familiar	28
Gráfico: Renda Familiar	29
Tabela Percentuais: Avaliação investimento no sistema de abastecimento água ...	30
Gráfico: Avaliação investimento no sistema de abastecimento água	31
Tabela Percentuais: Avaliação investimento no sistema de esgotamento sanitário	32
Gráfico: Avalie o investimento no sistema de esgotamento sanitário	33
Relatório Final	34
Colaboradores Envolvidos	35

INTRODUÇÃO

População Último Censo - 20224.299 habitantes

Data Pesquisa Campo 12 a 14/12/2023

Número de Amostras Válidas.....514 Questionários

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

Metodologia utilizadaSurvey Domiciliar

Filtro Aplicado: Apenas entrevistados que de alguma forma entraram em contato com a Concessionária Águas de Cabrália, nos últimos 05 meses que antecedeu a pesquisa.

Percentuais Obtidos

e

Gráficos

Valor	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Menores	25%	25%
Total	100%	100%

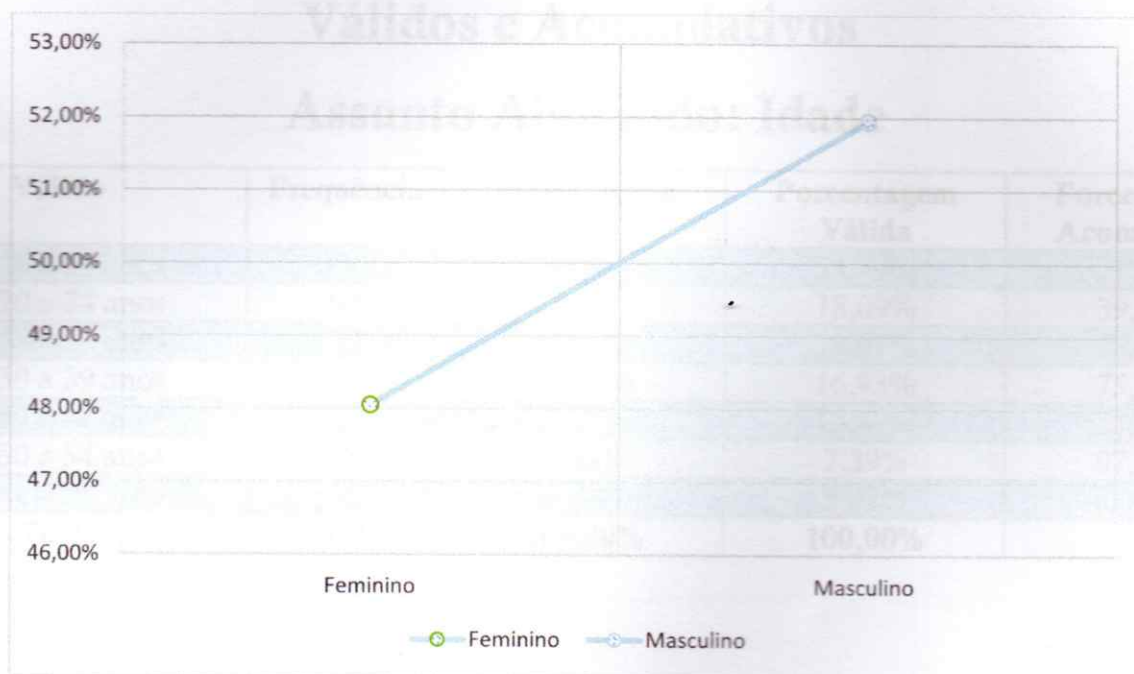
Gráfico

**Tabela dos Percentuais
Válidos e Acumulativos
Assunto Abordado: Sexo**

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Feminino	247	48,05%	48,05%	48,05%
Masculino	267	51,95%	51,95%	100,00%
Total	514	100,00%	100,00%	

Gráfico

Sexo



Gráfico

Idade

**Tabela dos Percentuais
Válidos e Acumulativos
Assunto Abordado: Idade**

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
De 16 a 19 anos	112	21,79%	21,79%	21,79%
De 20 a 24 anos	93	18,09%	18,09%	39,88%
De 25 a 29 anos	98	19,07%	19,07%	58,95%
De 30 a 39 anos	87	16,93%	16,93%	75,88%
De 40 a 49 anos	71	13,81%	13,81%	89,69%
De 50 a 54 anos	38	7,39%	7,39%	97,08%
Acima de 55 anos	15	2,92%	2,92%	100,00%
Total	514	100,00%	100,00%	

Gráfico

Idade

Tabela dos Percentuais
 Válidos e Acumulativos

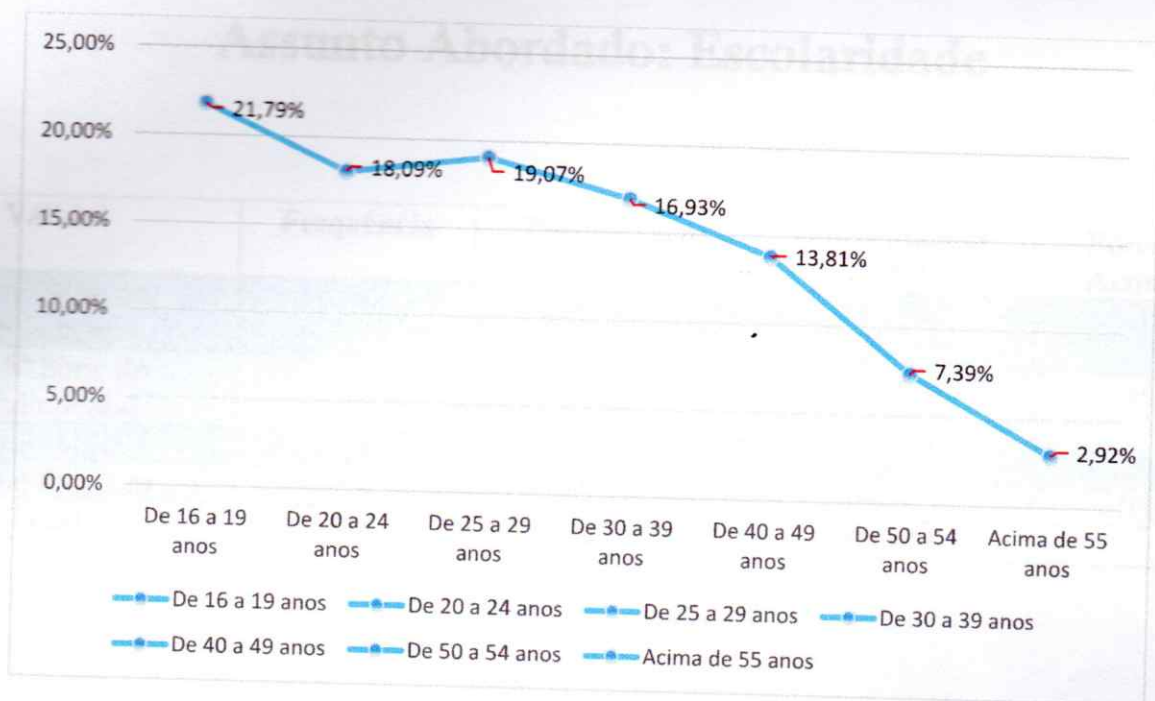


Gráfico
Escolaridade

**Tabela dos Percentuais
Válidos e Acumulativos**
Assunto Abordado: Escolaridade

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Até 4ª Série do Fundamental	25	4,86%	4,86%	4,86%
5ª a 8ª Série do Fundamental	215	41,83%	41,83%	46,69%
Ensino Médio	221	43,00%	43,00%	89,68%
Ensino Superior	53	10,31%	10,31%	100,00%
Total	514	100,00%	100,00%	

Gráfico

Escolaridade

Tabela dos Percentuais
 Válidos e Acumulativos

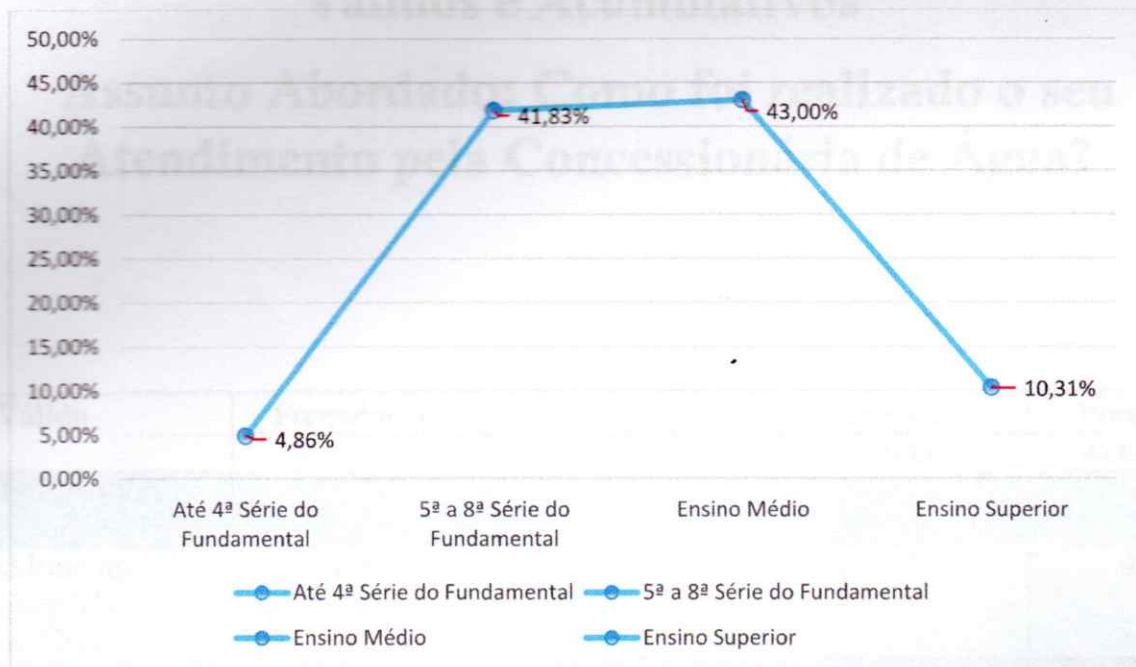


Tabela dos Percentuais

Válidos e Acumulativos

Assunto Abordado: Como foi realizado o seu Atendimento pela Concessionária de Água?

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Atendimento Via Telefone (Bom/Ótimo)	138	26,85%	26,85%	26,85%
Atendimento WhatsApp/E-mail (Bom/Ótimo)	336	65,37%	65,37%	92,22%
Ligação para a Realização de Serviços Diversos	40	7,78%	7,78%	100,00%
Total	514	100,00%	100,00%	

Tabela dos Percentuais

Válidos e Acumulativos

Assunto Abordado: Educação e Cortesia do Colaborador que se atendeu

Gráfico

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

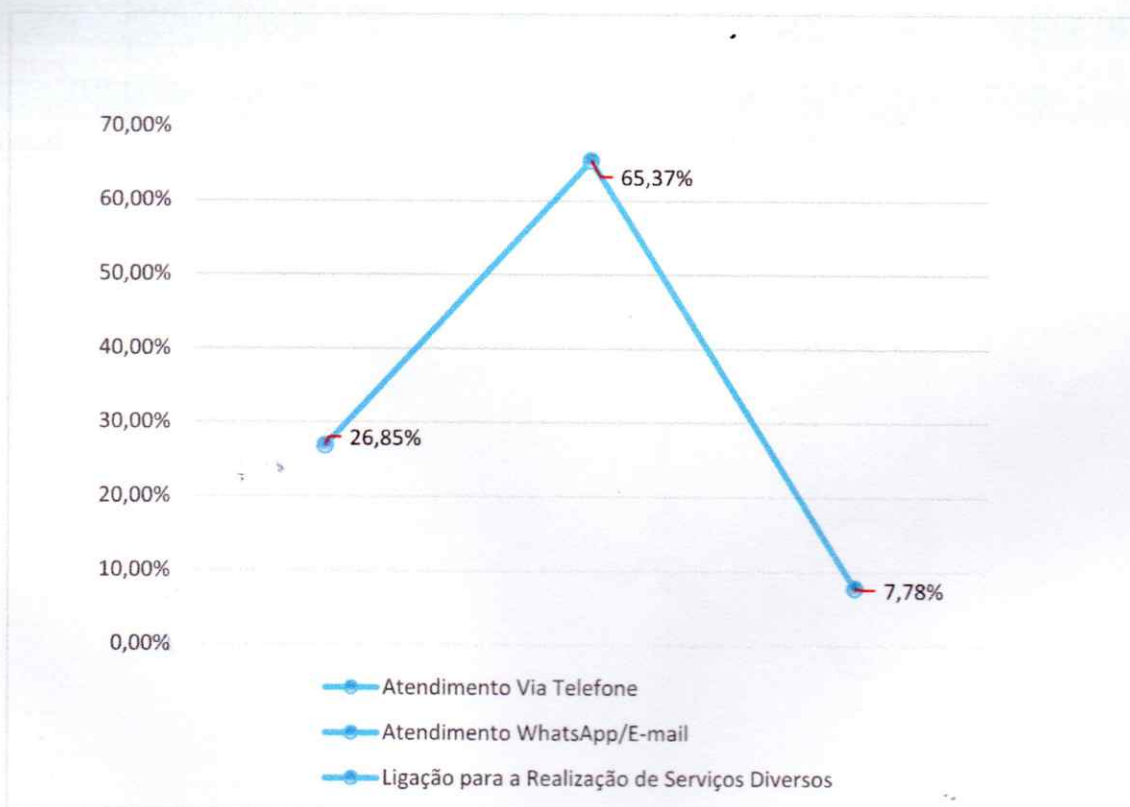


Tabela dos Percentuais Válidos e Acumulativos

**Assunto Abordado: Educação e Cortesia do
Colaborador que lhe atendeu**

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	245	47,67%	47,67%	47,67%
Bom	227	44,16%	44,16%	91,83%
Regular	30	5,84%	5,84%	97,67%
Ruim	9	1,75%	1,75%	99,42%
Péssimo	3	0,58%	0,58%	100,00%
Total	514	100,00%	100,00%	

Gráfico

Educação e Cortesia Colaborador



**Tabela dos Percentuais
Válidos e Acumulativos**

Assunto Abordado: Resolução da Solicitação

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	237	46,11%	46,11%	46,11%
Bom	246	47,86%	47,86%	93,97%
Regular	19	3,70%	3,70%	97,67%
Ruim	9	1,75%	1,75%	99,42%
Péssimo	3	0,58%	-0,58%	100,00%
Total	514	100,00%	100,00%	

Tabela dos Percentuais
 Válidos e Acumulativos
Gráfico
Resolução da Solicitação

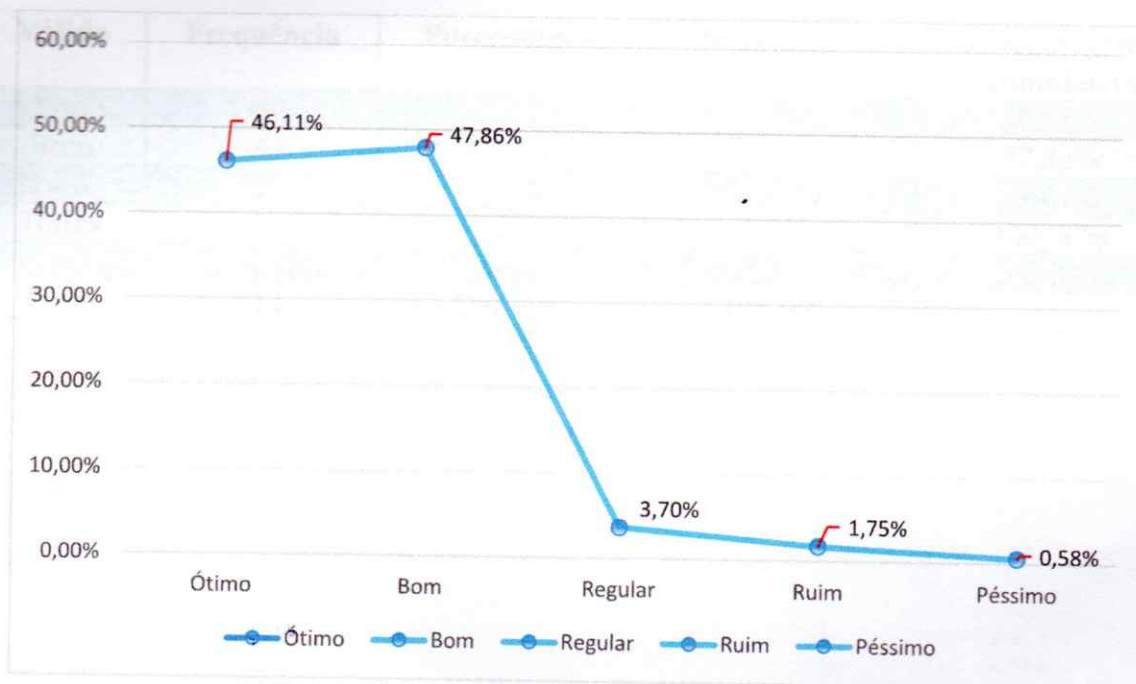
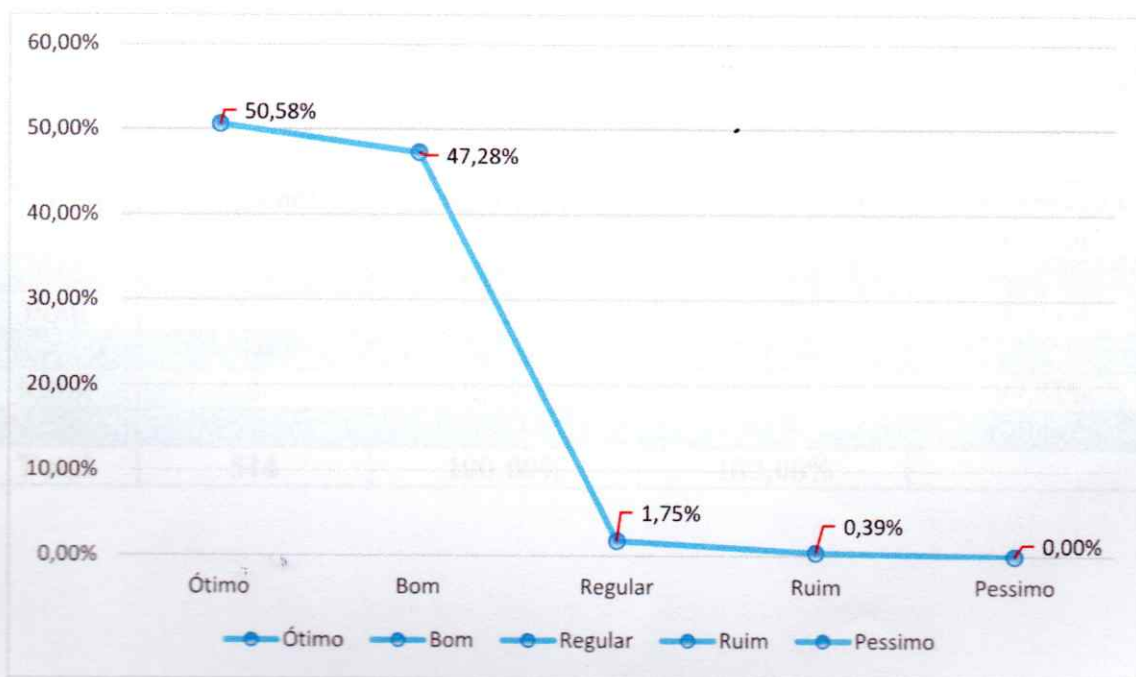


Tabela dos Percentuais
Válidos e Acumulativos
Assunto Abordado: Quanto ao Serviço
Realizado

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	260	50,58%	50,58%	50,58%
Bom	243	47,28%	47,28%	97,86%
Regular	9	1,75%	1,75%	99,61%
Ruim	2	0,39%	0,39%	100,00%
Péssimo	0	0,00%	0,00%	100,00%
Total	514	100,00%	100,00%	

Gráfico Quanto ao Serviço Realizado



**Tabela dos Percentuais
Válidos e Acumulativos**

**Assunto Abordado: Cumprimento do Prazo
para Realização dos Serviços**

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	241	46,89%	46,89%	46,89%
Bom	253	49,22%	49,22%	96,11%
Regular	16	3,11%	3,11%	99,22%
Ruim	3	0,58%	0,58%	99,81%
Péssimo	1	0,19%	0,19%	100,00%
Total	514	100,00%	100,00%	

Gráfico

Cumprimento dos Prazos

Tabela dos Percentuais

Válidos e Acumulativos

Assunto Abordado: Atendimento

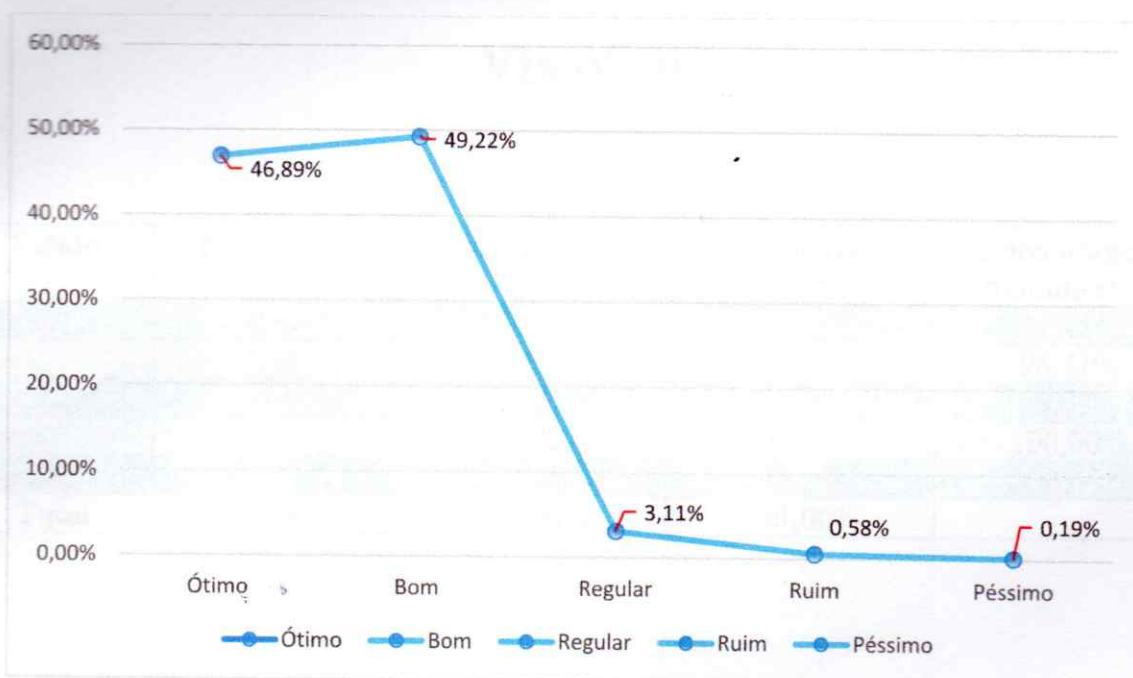


Tabela dos Percentuais
Válidos e Acumulativos
Assunto Abordado: Atendimento
Via 0800

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	254	49,42%	49,42%	49,42%
Bom	241	46,89%	46,89%	96,31%
Regular	14	2,72%	2,72%	99,03%
Ruim	5	0,97%	0,97%	100,00%
Péssimo	0	0,00%	0,00%	100,00%
Total	514	100,00%	100,00%	

Tabela de Percentuais
 Válidos e Acumulativos
 Assunto Abordado: Reparo de Pavimento

Gráfico Atendimento 0800

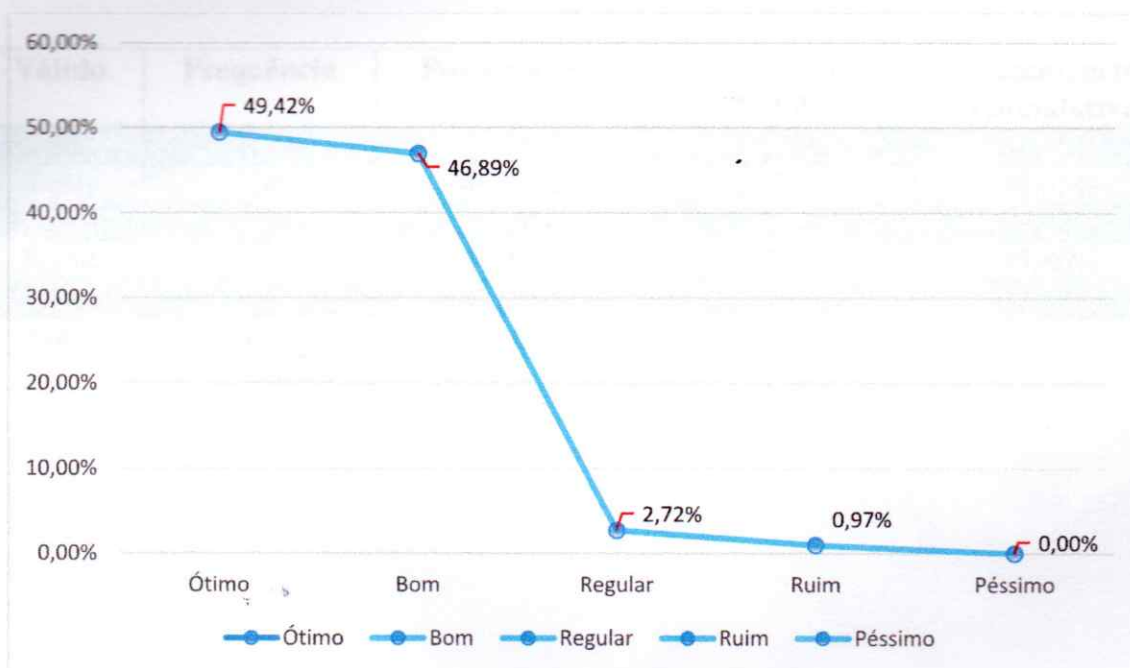


Tabela dos Percentuais Válidos e Acumulativos

Assunto Abordado: Reparo de Pavimento

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	266	51,75%	51,75%	51,75%
Bom	238	46,30%	46,30%	98,05%
Regular	7	1,36%	1,36%	99,42%
Ruim	2	0,39%	0,39%	99,80%
Péssimo	1	0,19%	0,19%	100,00%
Total	514	100,00%	100,00%	

Tabela dos Percentuais
 Válidos e Acumulativos
 Assunto Abordado: Classificação

Gráfico

Reparo Pavimento

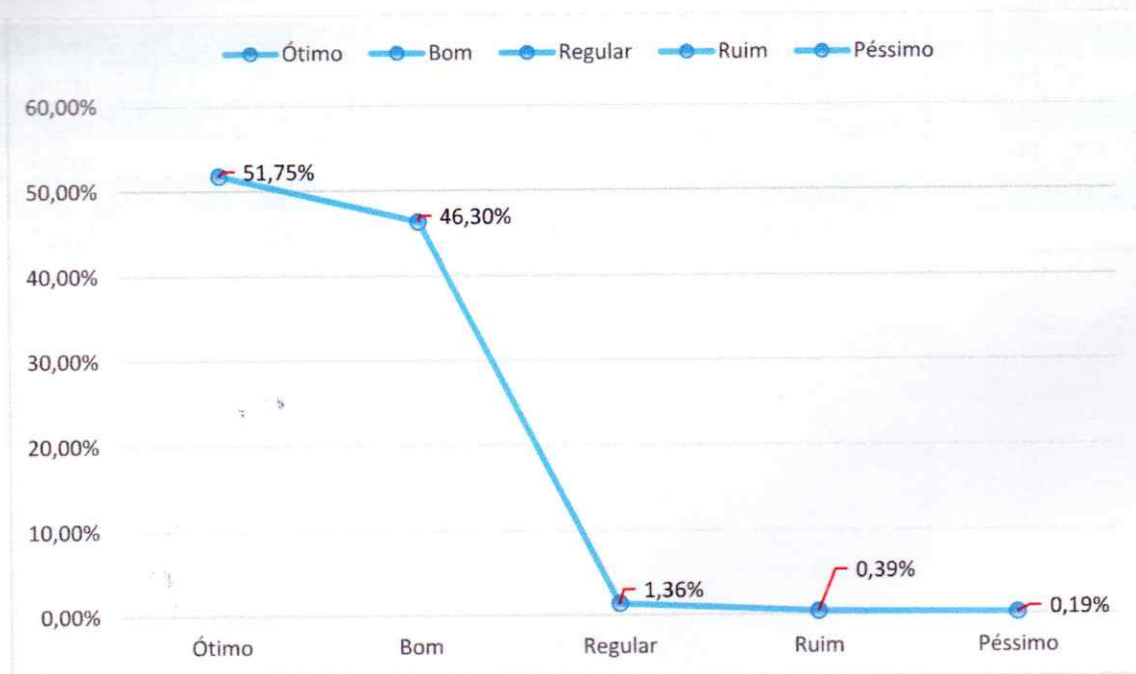


Tabela dos Percentuais
Válidos e Acumulativos
Assunto Abordado: Classificação Geral

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	259	50,39%	50,39%	50,39%
Bom	228	44,36%	44,36%	94,75%
Regular	16	3,11%	3,11%	97,86%
Ruim	8	1,56%	1,56%	99,42%
Péssimo	3	0,58%	0,58%	100,00%
Total	514	100,00%	100,00%	

Gráfico Classificação Geral



Tabela dos Percentuais

Válidos e Acumulativos

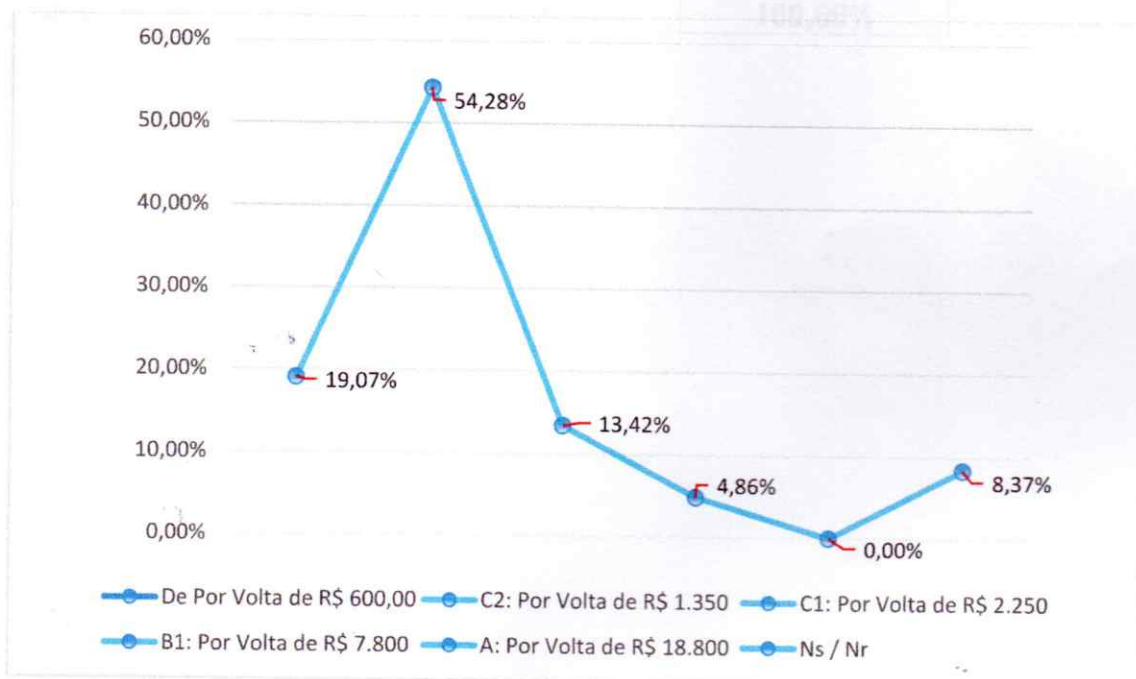
Assunto Abordado:

Renda Familiar

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
De Por Volta de R\$ 600,00	98	19,07%	19,07%	19,07%
C2: Por Volta de R\$ 1.350	279	54,28%	54,28%	73,35%
C1: Por Volta de R\$ 2.250	69	13,42%	13,42%	86,77%
B1: Por Volta de R\$ 7.800	25	4,86%	4,86%	91,64%
A: Por Volta de R\$ 18.800	0	0,00%	0,00%	91,64%
Ns/Nr	43	8,37%	8,37%	100,00%
Total	514	100,00%	100,00%	

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

Gráfico Renda Familiar



**Tabela dos Percentuais
Válidos e Acumulativos**

**Assunto Abordado: Avaliação dos Investimentos
Realizados no Sistema de Abastecimento de Água**

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	248	48,25%	48,25%	48,25%
Bom	240	46,69%	46,69%	94,94%
Regular	18	3,50%	3,50%	98,44%
Ruim	5	0,97%	0,97%	99,42%
Péssimo	3	0,58%	0,58%	100,00%
Total	514	100,00%	100,00%	

Gráfico

Avaliação Investimento – Água

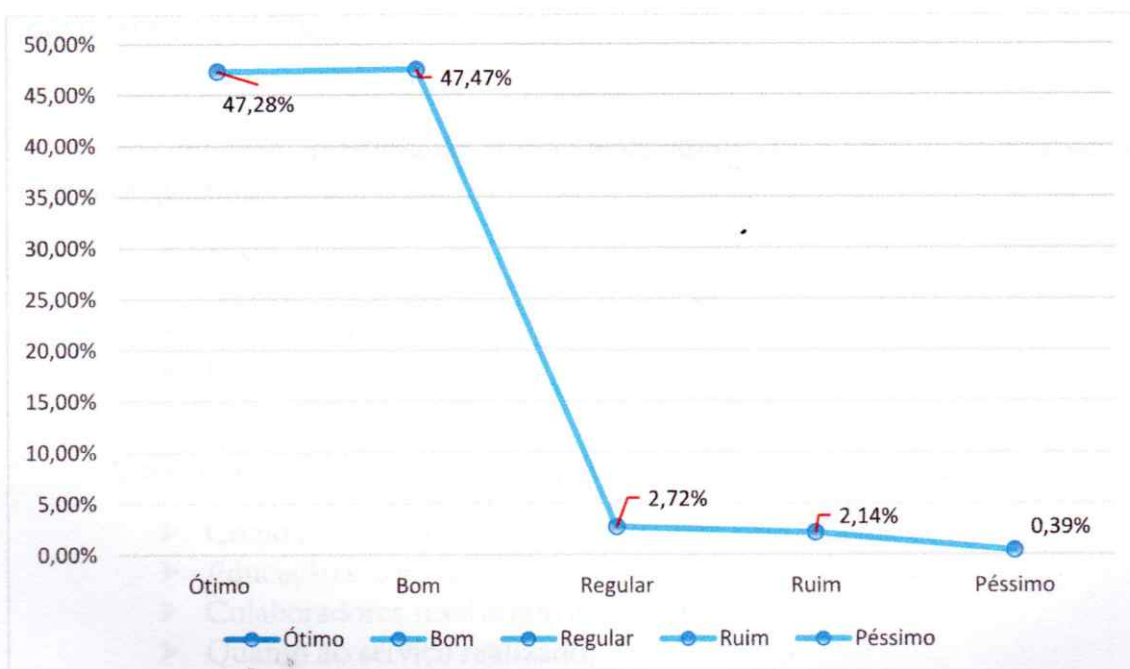


**Tabela dos Percentuais
Válidos e Acumulativos
Assunto Abordado: Avaliação dos
Investimentos Realizados no Sistema de
Esgotamento Sanitário**

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	243	47,28%	47,28%	47,28%
Bom	244	47,47%	47,47%	94,75%
Regular	14	2,72%	2,72%	97,47%
Ruim	11	2,14%	2,14%	99,61%
Péssimo	2	0,39%	0,39%	100,00%
Total	514	100,00%	100,00%	

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 05 (cinco) meses que antecederam a realização da pesquisa.

Pesquisa em campo realizada nos dias 12, 13 e 14 de dezembro do ano de 2023.

Foram realizadas 533 entrevistas, resultando em 514 questionários válidos com o critério de filtro de checagem.

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

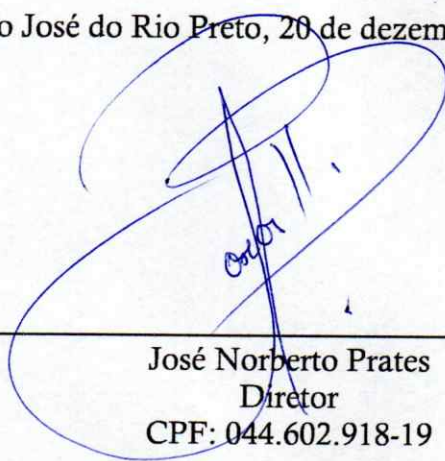
- Sexo;
- Idade;
- Escolaridade;
- Renda Familiar;

E seguintes pontos auferidos quanto a satisfação dos consumidores:

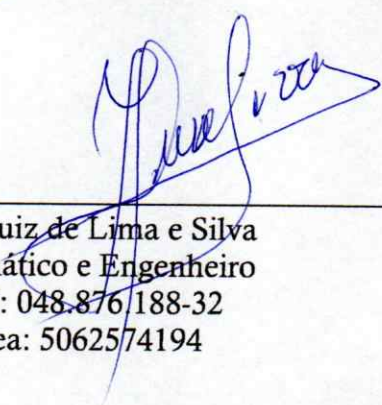
- Como foi realizado o seu atendimento pelo sistema de água;
- Educação e cortesia dos colaboradores que lhe atendeu;
- Colaboradores resolveram a solicitação.
- Quanto ao serviço realizado;
- Cumprimento do prazo para realização do serviço;
- Atendimento pelo 0800;
- Reparação do pavimento na rua ou 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 95,07% dos consumidores satisfeitos.

São José do Rio Preto, 20 de dezembro de 2023.



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