



CONSELHO FEDERAL DE ESTATÍSTICA
CONSELHO REGIONAL DE ESTATÍSTICA
DA 3ª REGIÃO – SP
CARTA DE AUTORIZAÇÃO

(Lei Nº 4.739 – 15 de Julho de 1965 – Decreto Nº 62.497 – 1º de Abril de 1968 alterado pelo Decreto Lei Nº 63.111 de 19 de Agosto de 1968)

PESSOA JURÍDICA
INSCRIÇÃO Nº J3303 - EXERCÍCIO DE 2024

Pela presente carta, autorizamos o funcionamento nas atividades de estatística à Pessoa Jurídica denominada **EMPRESA JORNALÍSTICA PRATES LTDA**, CNPJ **07.138.745/0001-60**, localizada à **RUA GABRIEL SIIMAO, 290 – VILA SIMÃO**, CEP: **17470-000**, município de **DUARTINA**, Estado: **SP**, inscrita neste Conselho em **01 de agosto de 2024**, tendo como profissional responsável pelos trabalhos o Estatístico **CAROLINA FURLANETTO DE MELLO**, registrado no CONRE DA 3ª REGIÃO, sob Nº **11.270**.

Validade até 31 de março de 2.025

São Paulo, 01 de agosto de 2.024

Fernanda CR Gonçalves

Assinado de forma digital por
CONSELHO REGIONAL DE ESTATÍSTICA
3 REGIAO:15252395000197
Dados: 2024.08.01 17:20:22 -03'00'

Fernanda Cardoso Rosa Gonçalves
Presidente do CONRE 3ª REGIÃO

OBS: As pessoas jurídicas e suas unidades dependentes deverão providenciar a revalidação da carta ao término de cada exercício, e efetuar o devido pagamento das anuidades, sob pena das sanções regulamentares.

Pesquisa de Satisfação

Sistema de Abastecimento de Água

e

Esgotamento Sanitário

Concessionária Águas de Cabralia Paulista SPE Ltda.

Pesquisa realizada no ano de 2024

INDICE

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

INTRODUÇÃO

Com o objetivo de avaliar a percepção da população em relação aos serviços prestados pela Concessionária Águas de Cabrália, foi realizada uma pesquisa domiciliar entre os dias **09 e 11 de dezembro de 2024**. A metodologia adotada foi a **survey domiciliar**, com aplicação de questionários presenciais junto à população residente no município de Cabrália Paulista - SP.

A base populacional considerada teve como referência os dados do último Censo Demográfico do IBGE (2022), que indicou uma população total de **4.299 habitantes**. Foram consideradas válidas **529 entrevistas**, respeitando-se critérios de representatividade e qualidade da amostra.

A pesquisa adotou um **nível de confiança de 96%**, com **margem de erro de 4 pontos percentuais** para mais ou para menos.

Importante destacar que foi aplicado um filtro de qualificação: foram incluídos apenas os respondentes que tiveram algum tipo de contato com a Concessionária Águas de Cabrália nos cinco meses anteriores à realização da pesquisa. Essa delimitação visou garantir maior relevância e precisão nas respostas obtidas.

Percentuais Obtidos e Gráficos

Tabela dos Percentuais
Válidos e Acumulativos
Assunto Abordado: Sexo

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Feminino	252	47,63%	47,63%	47,63%
Masculino	277	52,37%	52,37%	100,00%
Total	529	100,00%	100,00%	

Gráfico - Sexo

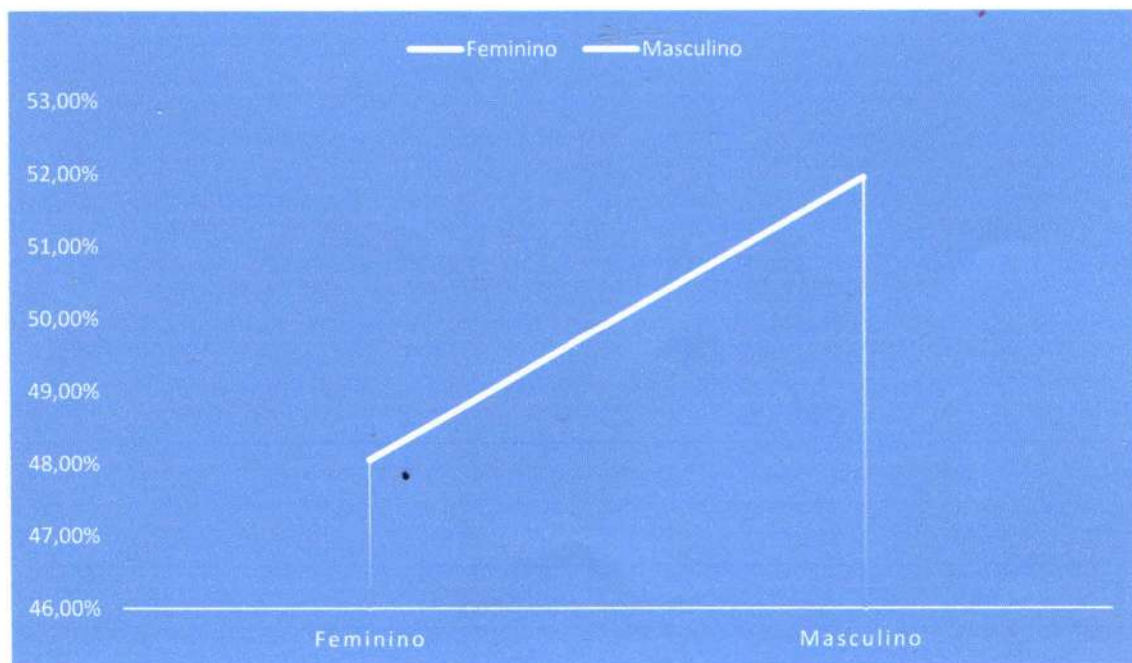


Tabela dos Percentuais

Válidos e Acumulativos

Assunto Abordado: Idade

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
De 16 a 19 anos	115	21,73%	21,73%	21,73%
De 20 a 24 anos	95	17,95%	17,95%	39,69%
De 25 a 29 anos	101	19,09%	19,09%	58,79%
De 30 a 39 anos	90	17,01%	17,01%	75,80%
De 40 a 49 anos	72	13,61%	13,61%	89,41%
De 50 a 54 anos	39	7,37%	7,37%	96,78%
Acima de 55 anos	17	3,24%	3,24%	100,00%
Total	529	100,00%	100,00%	

Gráfico - Idade



Tabela dos Percentuais

Válidos e Acumulativos

Assunto Abordado: Escolaridade

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Até 4ª Série do Fundamental	26	4,91%	4,91%	4,91%
5ª a 8ª Série do Fundamental	217	41,02%	41,02%	45,93%
Ensino Médio	230	43,47%	43,47%	89,41%
Ensino Superior	56	10,60%	10,60%	100,00%
Total	529	100,00%	100,00%	

Gráfico - Escolaridade



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)	112	21,17%	21,17%	21,17%
Atendimento WhatsApp/E-mail (Bom/Ótimo)	381	72,02%	72,02%	93,19%
Ligação para a Realização de Serviços Diversos	36	6,81%	6,81%	100%
Total	529	100,00%	100,00%	

Gráfico -

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

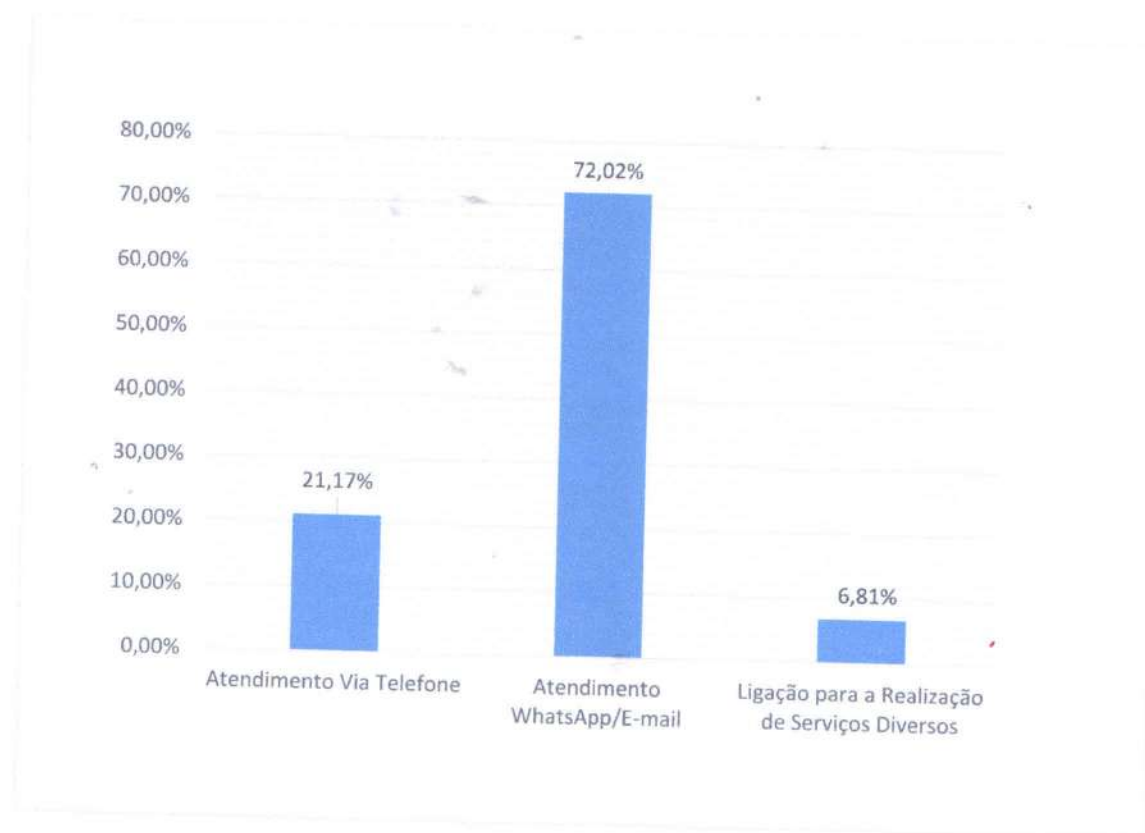


Tabela dos Percentuais

Válidos e Acumulativos

Assunto Abordado: Educação e Cortesia do Colaborador que lhe atendeu

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	251	47,44%	47,44%	47,44%
Bom	233	44,04%	44,04%	91,48%
Regular	32	6,04%	6,04%	97,52%
Ruim	10	1,89%	1,89%	99,41%
Péssimo	3	0,59%	0,59%	100,00%
Total	529	100,00%	100,00%	

Gráfico - Educação e Cortesia Colaborador

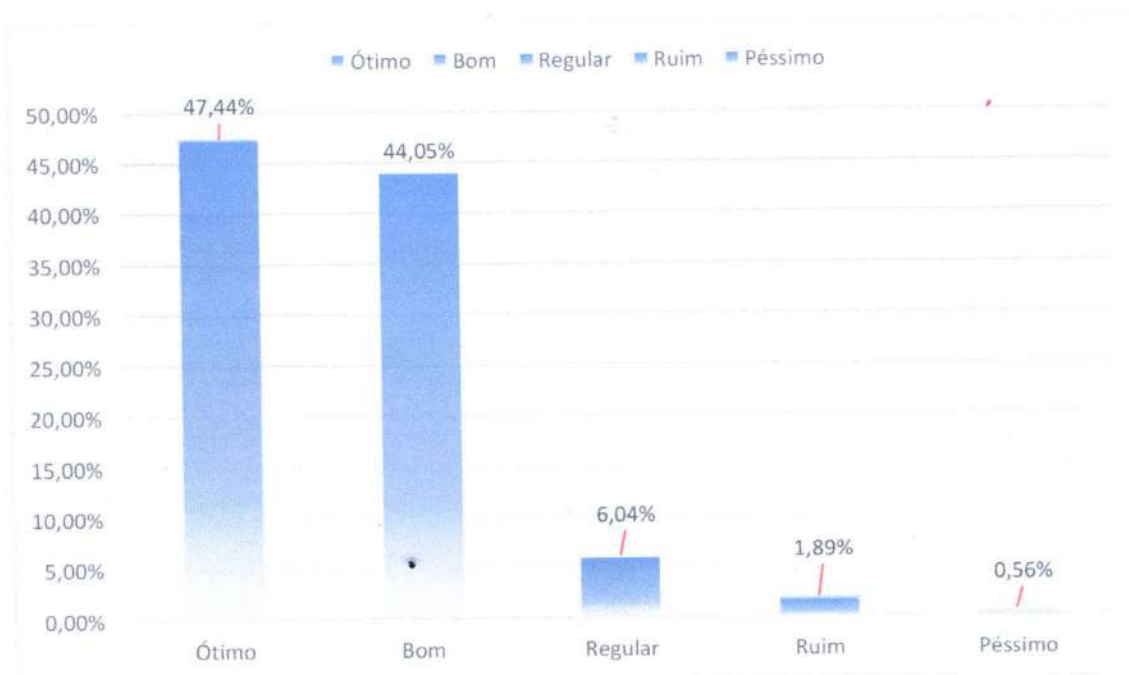


Tabela dos Percentuais

Válidos e Acumulativos

Assunto Abordado: Resolução da Solicitação

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	242	45,74%	45,74%	45,74%
Bom	251	47,44%	47,44%	93,18%
Regular	24	4,53%	4,53%	97,71%
Ruim	8	1,51%	1,51%	99,22%
Péssimo	4	0,78%	0,78%	100,00%
Total	529	100,00%	100,00%	

Gráfico - Resolução da Solicitação

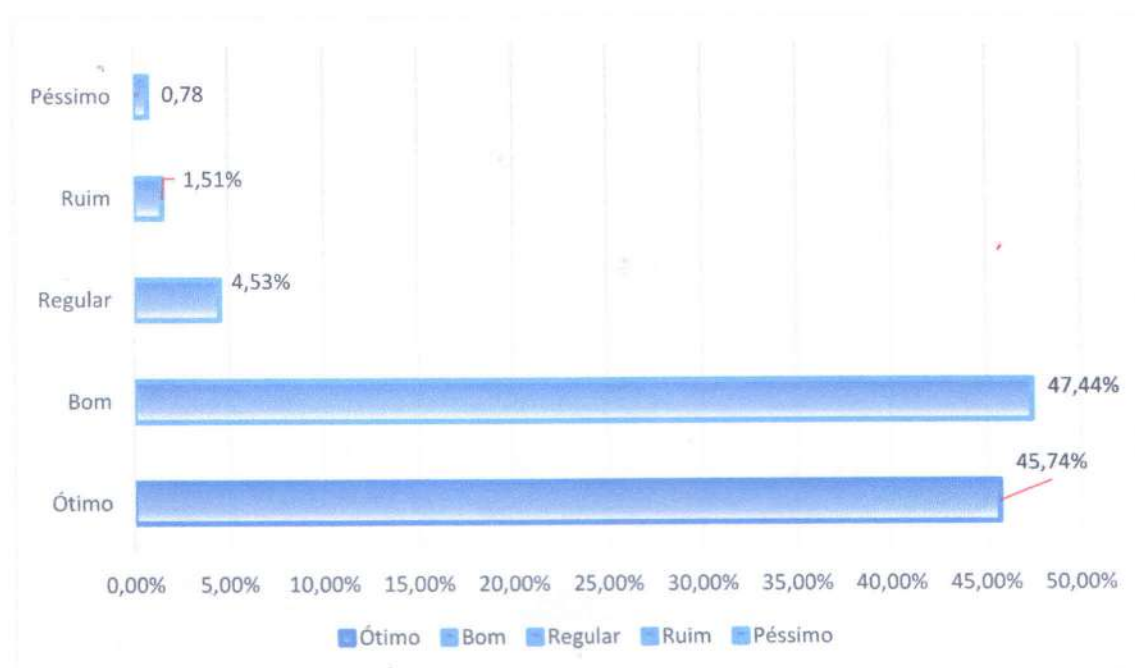


Tabela dos Percentuais
Válidos e Acumulativos
Assunto Abordado: Quanto ao Serviço
Realizado

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	267	50,47%	50,47%	50,47%
Bom	246	44,08%	44,08%	94,55%
Regular	13	2,45%	2,45%	97%
Ruim	3	3%	3%	100%
Péssimo	0	0%	0%	100,00%
Total	529	100,00%	100,00%	

Gráfico- Quanto ao Serviço Realizado

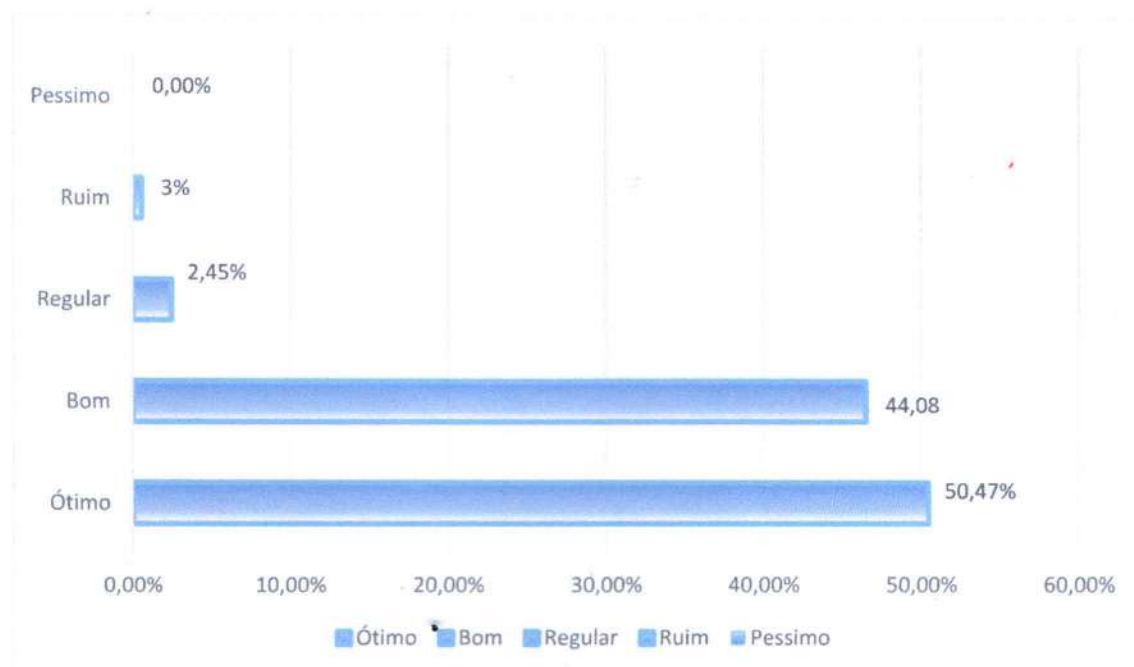


Tabela dos Percentuais

Válidos e Acumulativos

Assunto Abordado: Cumprimento do Prazo para Realização dos Serviços

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	248	46,88%	46,88%	46,88%
Bom	259	48,96%	48,96%	95,84%
Regular	18	3,40%	3,40%	99,24%
Ruim	3	0,56%	0,56%	99,80%
Péssimo	1	0,20%	0,20%	100,00%
Total	529	100,00%	100,00%	

Gráfico- Cumprimento dos Prazos

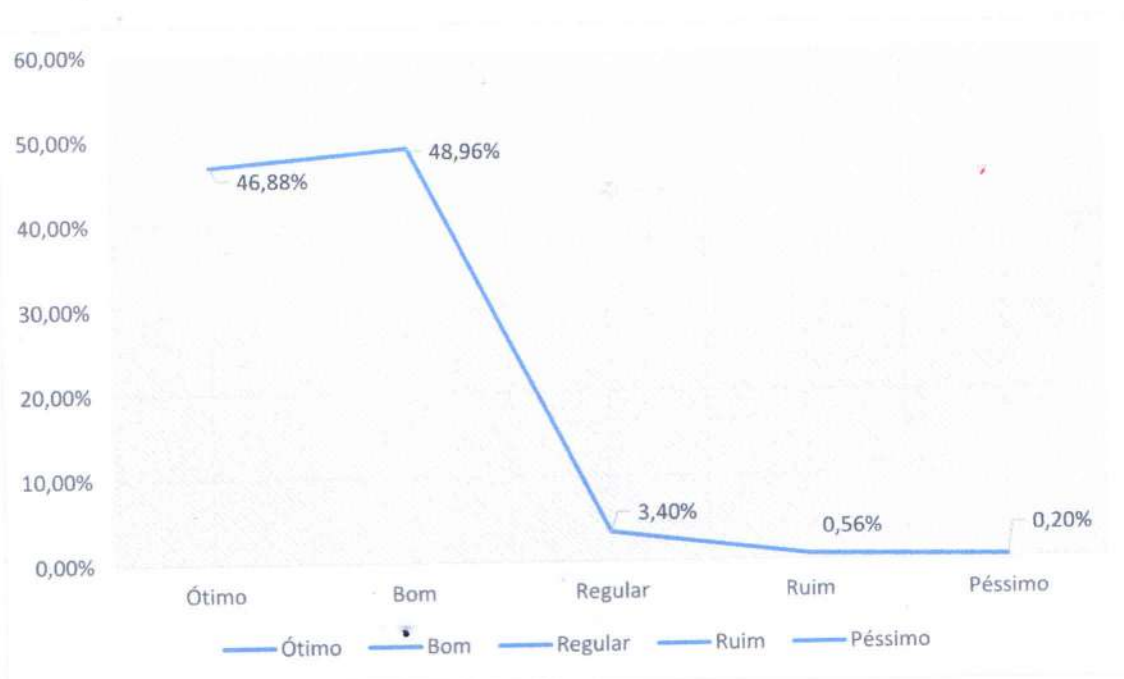


Tabela dos Percentuais Válidos e Acumulativos

Assunto Abordado: Atendimento- Via 0800

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	260	49,14%	49,14%	49,14%
Bom	246	46,50%	46,50%	95,64%
Regular	17	3,23%	3,23%	98,87%
Ruim	6	1,13%	1,13%	100%
Péssimo	0	0%	0%	100,00%
Total	529	100,00%	100,00%	

Gráfico - Atendimento 0800

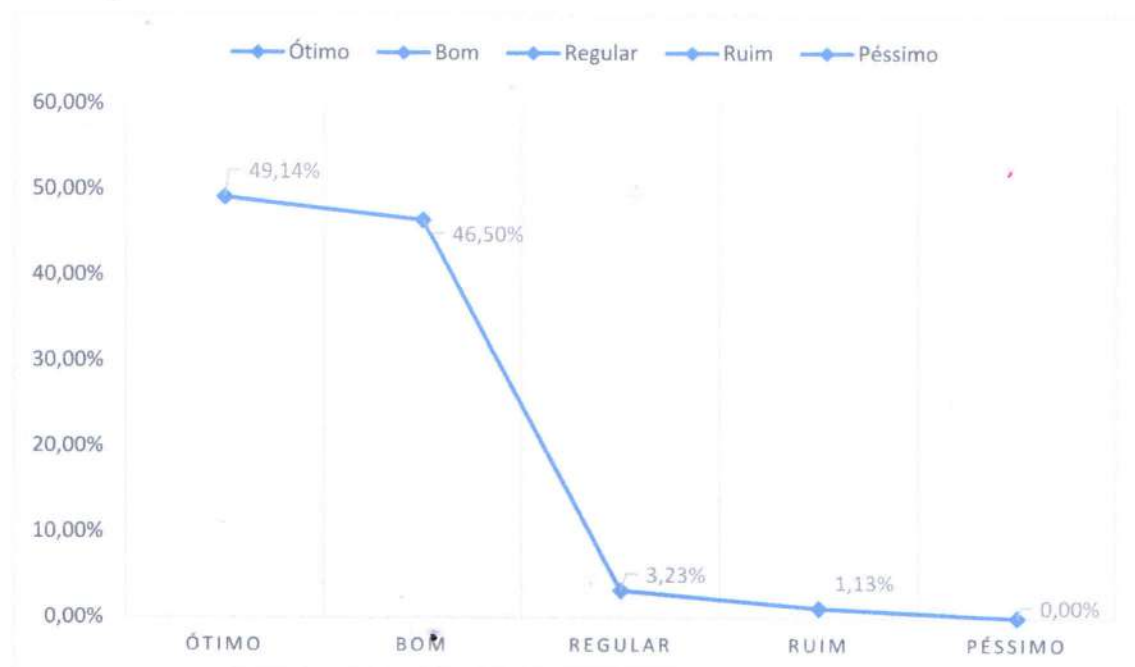


Tabela dos Percentuais Válidos e Acumulativos

Assunto Abordado: Reparo de Pavimento

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	272	51,41%	51,41%	51,41%
Bom	244	46,12%	46,12%	97,53%
Regular	9	1,70%	1,70%	99,23%
Ruim	3	0,56%	0,56%	99,79%
Péssimo	1	0,21%	0,21%	100,00%
Total	529	100,00%	100,00%	

Gráfico - Reparo Pavimento



Tabela dos Percentuais

Válidos e Acumulativos

Assunto Abordado: Classificação Geral

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	265	50,09%	50,09%	50,09%
Bom	234	44,23%	44,23%	94,32%
Regular	18	3,40%	3,40%	97,72%
Ruim	9	1,70%	1,70%	99,42%
Péssimo	3	0,58%	0,58%	100,00%
Total	529	100,00%	100,00%	

Gráfico - Classificação Geral

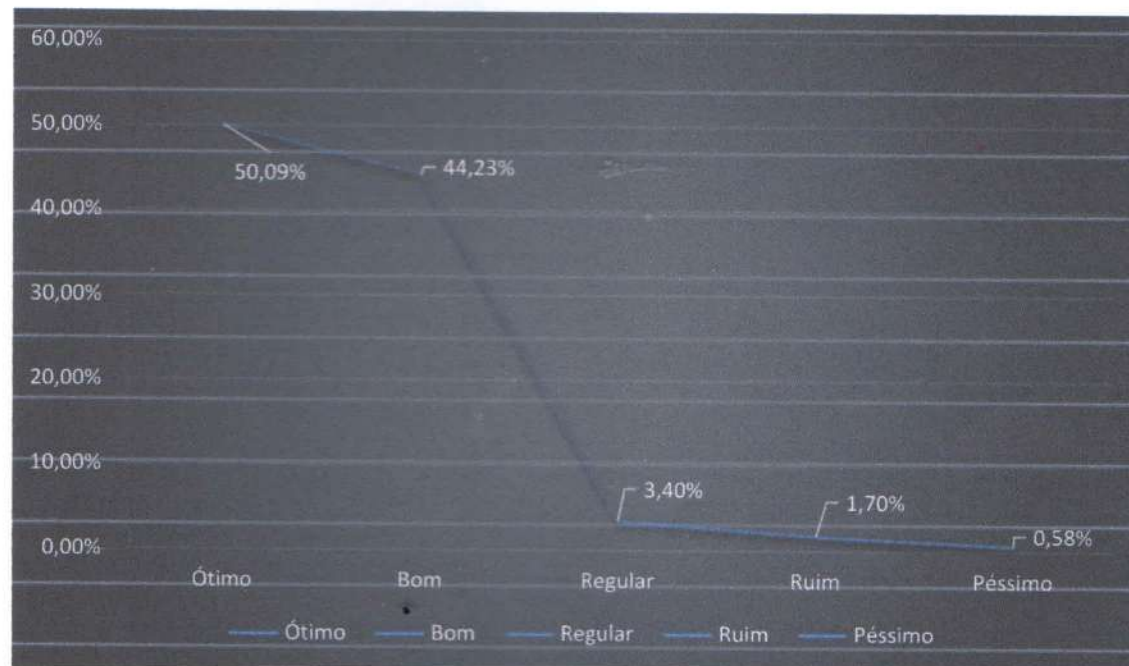


Tabela dos Percentuais

Válidos e Acumulativos

Assunto Abordado:

Renda Familiar

<u>Válido</u>	<u>Frequência</u>	<u>Porcentagem</u>	<u>Porcentagem Válida</u>	<u>Porcentagem Acumulativa</u>
<u>De Por Volta de R\$ 600,00</u>	57	10,77%	10,77%	10,77%
<u>C2: Por Volta de R\$ 1.350</u>	296	55,95%	55,95%	66,72%
<u>C1: Por Volta de R\$ 2.250</u>	107	20,22%	20,22%	86,94%
<u>B1: Por Volta de R\$ 7.800</u>	18	3,42%	3,42%	90,36%
<u>A: Por Volta de R\$ 18.800</u>	0	0%	0%	90,36%
<u>Ns/Nr</u>	51	9,64%	9,64%	100,00%
<u>Total</u>	529	100,00%	100,00%	

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

Gráfico - Renda Familiar

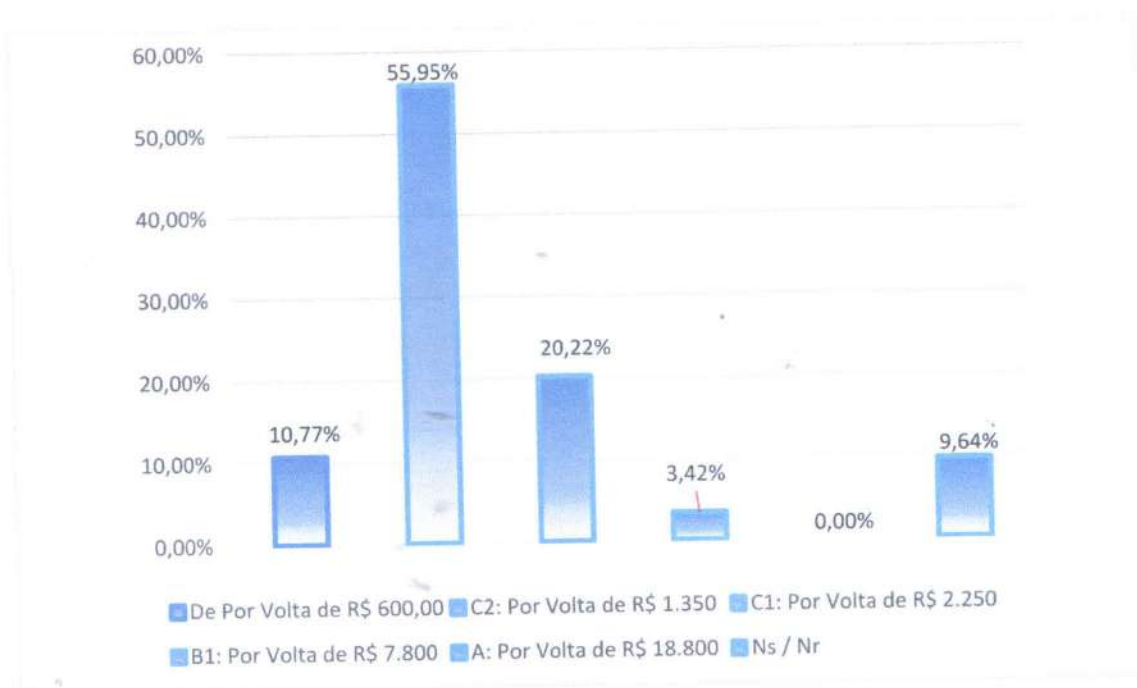


Tabela dos Percentuais Válidos e Acumulativos

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

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	253	47,82%	47,82%	47,82%
Bom	248	46,88%	46,88%	94,70%
Regular	19	3,59%	3,59%	98,29%
Ruim	6	1,13%	1,13%	99,42%
Péssimo	3	0,58%	0,58%	100,00%
Total	529	100,00%	100,00%	

Gráfico

Avaliação Investimento – Água

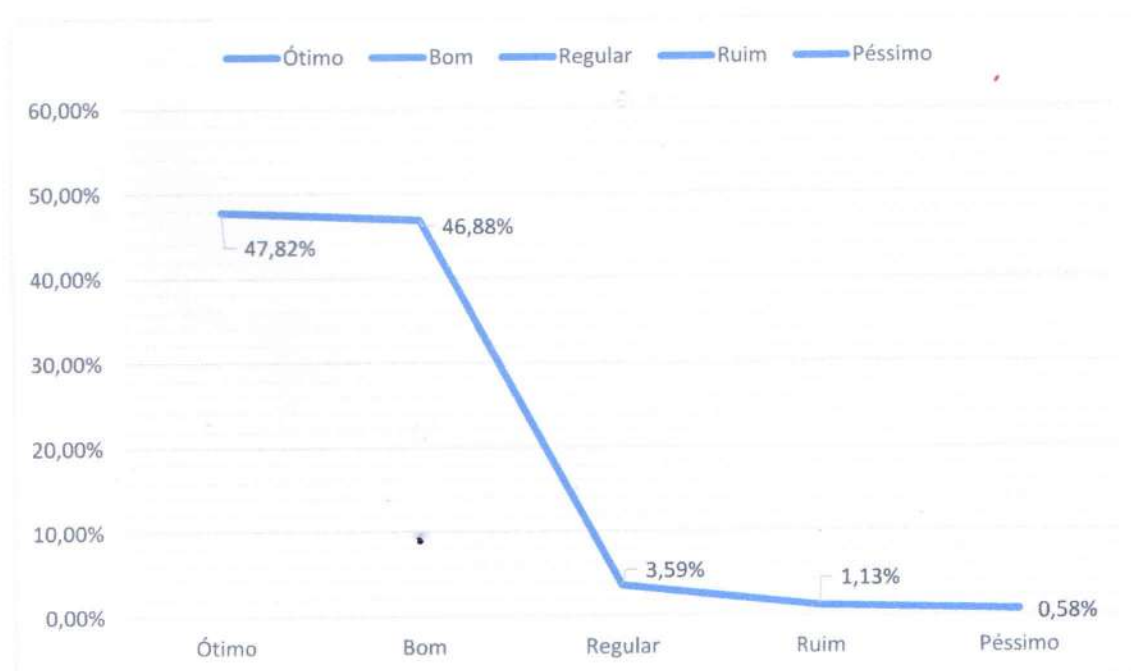
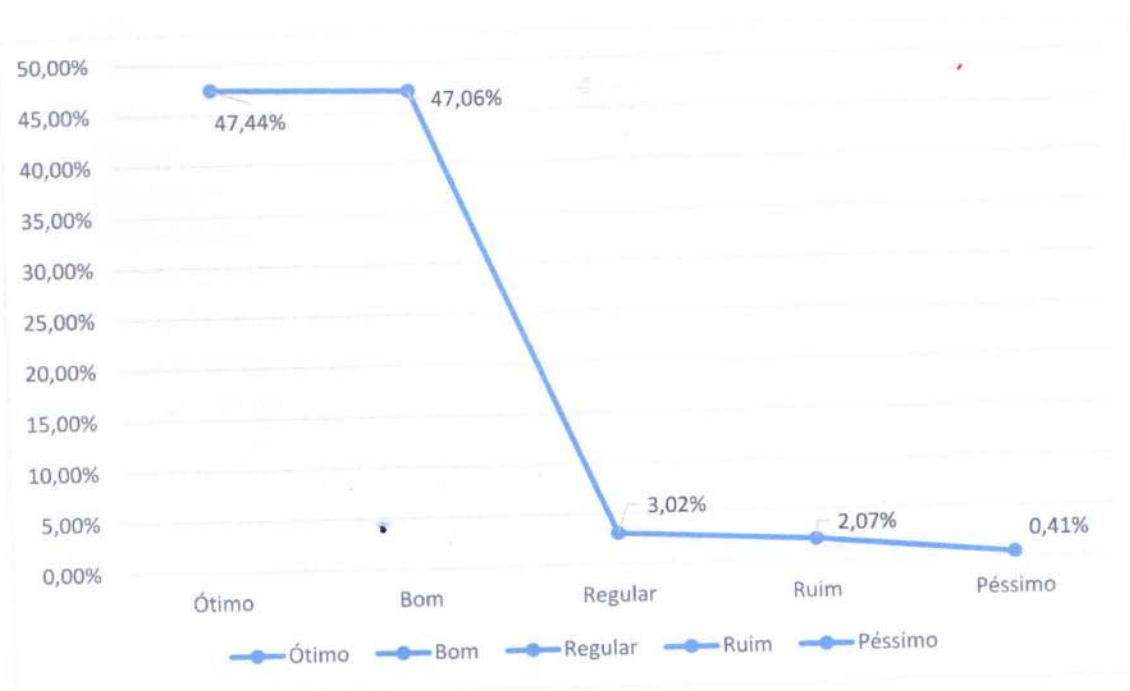


Tabela dos Percentuais
Válidos e Acumulativos
Assunto Abordado: Avaliação dos
Investimentos Realizados no Sistema de
Esgotamento Sanitário

Válido	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida	Porcentagem Acumulativa
Ótimo	251	47,44%	47,44%	47,44%
Bom	249	47,06%	47,06%	94,50%
Regular	16	3,02%	3,02%	97,52%
Ruim	11	2,07%	2,07%	99,59%
Péssimo	2	0,41%	0,41%	100,00%
Total	529	100,00%	100,00%	

Gráfico- Avaliação dos Investimentos
Esgoto



Pesquisa de Satisfação dos Consumidores – Concessionária Águas de Cabrália Paulista SP

Período de Referência:

A pesquisa teve como base os atendimentos realizados nos cinco meses anteriores à sua aplicação.

Execução da Pesquisa:

A pesquisa de campo foi realizada nos dias 09, 10 e 11 de dezembro de 2024.

Amostragem:

Foram conduzidas 541 entrevistas, das quais 529 questionários foram considerados válidos, respeitando o critério de filtro de checagem.

Metodologia:

Foi aplicado um questionário previamente aprovado e testado, contemplando aspectos sociais e pontos específicos de avaliação da satisfação do consumidor.

Aspectos Sociais Investigados:

- ✓ Sexo
- ✓ Idade
- ✓ Escolaridade
- ✓ Renda Familiar
- ✓ Aspectos Avaliados quanto à Satisfação com os Serviços Prestados:
- ✓ Qualidade do atendimento pelo sistema de água
- ✓ Educação e cortesia dos colaboradores
- ✓ Efetividade na resolução das solicitações
- ✓ Qualidade dos serviços executados
- ✓ Cumprimento dos prazos estabelecidos
- ✓ Atendimento via 0800
- ✓ Qualidade da reparação do pavimento (rua ou calçamento)
- ✓ Classificação geral do atendimento
- ✓ Avaliação dos investimentos no sistema de água
- ✓ Avaliação dos investimentos no sistema de esgoto

Destaque – Satisfação Geral:

A **Classificação Geral** dos serviços apresentou um **índice de satisfação de 94,49%**, considerando-se as respostas “**Ótimo**” e “**Bom**”, demonstrando alto grau de aprovação por parte dos consumidores entrevistados.

São José do Rio Preto, 30 de dezembro de 2024.



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