



DANILO DOS SANTOS - ME

CNPJ 28.267.311/0001-30

RUA EVARISTO RECCO, 1631 - VILA SÃO PEDRO - ANDRADINA/SP

# RELATÓRIO FINAL

## FASE I

*PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS ATENDIDOS  
PELA AGÊNCIA REGULADORA DO SERVIÇO DE ÁGUA E  
ESGOTO DE CASTILHO – ARSAE*

*EXERCÍCIO 2024*



## **1 – Introdução**

Conforme solicitação realizada pela Agência Reguladora do Serviço de Água e Esgoto de Castilho – ARSAE, decorrido todo processo de contratação dos serviços de pesquisa de satisfação dos usuários do serviço de captação, tratamento e distribuição de água e afastamento, coleta e tratamento de esgoto do município de Castilho/SP atendidos pela Agência Reguladora do Serviço de Água e Esgoto de Castilho – ARSAE durante o exercício 2024, realizou-se através da metodologia CATI - Computer-assisted Telephone Interviewing com um universo pesquisado de 100% dos usuários atendidos pela Agência Reguladora no intervalo pesquisado.

## **2 - Metodologia**

Para a execução da fase I da Pesquisa de Satisfação, que busca medir o nível de satisfação dos usuários do serviço de água e esgoto de Castilho, atendidos pela Agência Reguladora do Serviço de Água e Esgoto – ARSAE foi utilizado após a análise do caso em específico, optou-se pela aplicação do método de pesquisa através de questionário por meio da pesquisa CATI - Computer-assisted Telephone Interviewing, onde os pesquisadores conseguem ter um controle maior em relação aos dados que estão sendo coletados.

Esses dados ficam armazenados em um banco de dados, o que faz com que tais informações fiquem protegidas à longo prazo, bem como pode-se continuar a entrevistar e atualizar esse banco de dados em um outro momento.

Uma outra vantagem propiciada pela abordagem é que caso o entrevistado não possa continuar com a entrevista em um certo momento por estar ocupado demais, os dados podem ficar armazenados e o estudo pode ser prosseguido em um momento que lhe for mais conveniente.

Evita-se, ainda, que os dados sejam mal interpretados e faz com que as perguntas sejam bem organizadas, obtendo-se, portanto, dados seguros e de qualidade.

Antes que os entrevistados sejam questionados via telefone (ou computador), é preciso que se tenha um bom roteiro. Este precisa ser convincente e sugestivo a fim de que seja possível fazer com que o entrevistado se sinta motivado a colaborar e contribuir com a boa condução da pesquisa. Na sequência, o roteiro é complementado com um questionário.



Este questionário foi devidamente elaborado e encaminhado para aprovação do órgão, sendo composto a partir de questões fechadas, porém, permitindo a livre manifestação ao final do questionário pelo entrevistado, e concluído com o agradecimento ao entrevistado pela cooperação contribuindo assim com o objetivo da pesquisa.

As possibilidades de atuação da pesquisa CATI são bastante amplas e possuem vantagens, como por exemplo, ser um estudo que permite a conversa casual e interativa com os entrevistados, confiando-se no sistema para registrar os dados.

Também é possível o emprego de perguntas que possibilitam respostas profundas. Em relação ao seu processo investigativo, ele tende a transcorrer de forma rápida e eficiente, o que otimiza o tempo de realização da pesquisa. Dessa forma, os dados são registrados imediatamente após a entrevista, o que faz com que seja possível a realização da análise após a conclusão da entrevista.

Para a realização da pesquisa, foram utilizadas as ferramentas de telefonemas diretamente aos usuários originada de telefones fixos e móveis e o envio de mensagens instantâneas através do aplicativo de uso denominado “*whatsapp*”.

Foram realizadas 3(três) tentativas originadas de telefone fixo, 3(três) tentativas originadas de telefone móvel e 5(tentativas) tentativas de envio de mensagens instantâneas “*whatsapp*”

### **3 – Universo pesquisado**

Foram encaminhados para realização da pesquisa, 120 (Cento e Vinte) atendimentos realizados, sendo:

<b>QUANTIDADE DE USUÁRIOS ATENDIDOS</b>		
PESQUISAS RETORNADAS	13	10,83%
TELEFONES CADASTRADOS COM DIVERGÊNCIA	19	15,83%
NÃO RESPONDERAM / NÃO RETORNARAM CONTATO	24	20,00%
TELEFONES NÃO CADASTRADOS	64	53,33%
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS REALIZADOS</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 01 – Quantidade de usuários atendidos

Importante destacar que a tentativa de contato e obtenção das respostas referentes aos atendimentos sem retorno ou resposta dos usuários, foram realizadas de acordo com o protocolo definido na metodologia acima exposta.

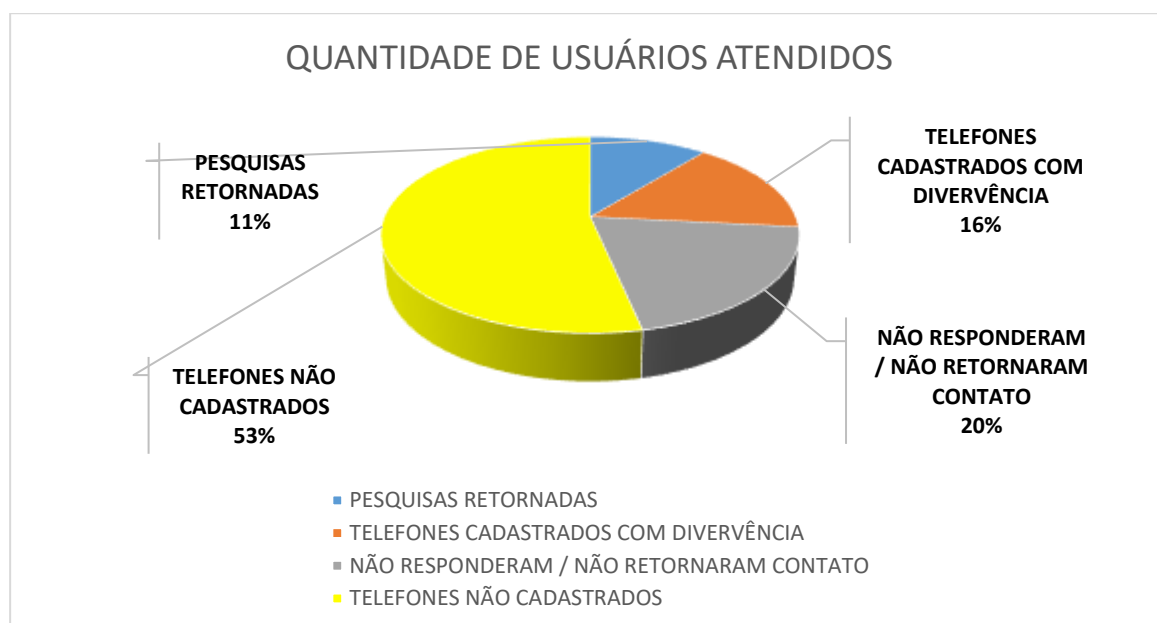


Gráfico 01 – Quantidade de usuários pesquisados.

Considerando, portanto, que 10,83% dos usuários atendidos pela ARSAE foram entrevistados e retornam suas respostas aos entrevistadores, podemos concluir que a pesquisa realizada tem um nível de confiabilidade de 95%, possuindo uma margem de erro de 25,8 p.p.

## 4 – RESULTADOS OBTIDOS

Após todo o explanado acima, trazemos ao conhecimento de V.Sas, os resultados obtidos:

### 4.1 – Solução do problema reclamado

Foi perguntado ao usuário atendido pela ARSAE, se o problema o qual o fez procurar a Agência Reguladora foi solucionado, obtendo-se as respostas conforme o quadro abaixo:

SOLUÇÃO DO PROBLEMA RECLAMADO		
NÃO	3	23,07%
PARCIALMENTE	3	23,07%
SIM	7	53,86%
<b>TOTAL DE RESPOSTAS DADAS</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 02 – Solução do problema reclamado

Desta forma, para 53,86% (07) dos entrevistados, o problema que levou o usuário até a ARSAE para registrar sua reclamação foi totalmente solucionado, sendo ainda que para 23,07% (03) dos entrevistados o problema foi parcialmente solucionado.



Gráfico 02 – Problema relatado pelo usuário foi solucionado?

Abaixo apresentamos a tabela demonstrando os problemas relatados e um breve relato dos casos:

Casos segundo os usuários, **não solucionados**:

Nº ATEND.	MOTIVO DO CONTATO	OBSERVAÇÕES
1652	Segurar o Corte de Fornecimento de Água	A concessionária não aceitou adiar
1710	Segunda Ligação	O imóvel pertencia a terceiros e por isso a concessionária solicitou a entrega de documentos
1725	Segurar o Corte de Fornecimento de Água	Resposta inconsistente; o usuário solicitou que o corte fosse adiado para o período da tarde e a concessionária aceitou a solicitação

Casos segundo os usuários, **solucionados parcialmente**:



Nº ATEND.	MOTIVO DO CONTATO	OBSERVAÇÕES
1676	Aumento no Consumo	Imóvel com dois hidrômetros, sendo um ativo e um inativo cadastrado na tarifa social. Havia também um número elevado de pessoas residindo no imóvel.
1714	Segunda Via de Fatura	Usuário somente solicitou a segunda via de duas faturas

## 4.2 – Satisfação do usuário com a solução do problema reclamado

Foi perguntado ao usuário atendido, se a solução dada ao problema o qual o fez procurar a ARSAE foi satisfatória, sendo as respostas conforme tabela abaixo:

USUÁRIO SATISFEITO COM A SOLUÇÃO DO PROBLEMA		
NÃO	1	7,69%
PARCIALMENTE	5	38,46%
SIM	7	53,85%
<b>TOTAL DE RESPOSTAS DADAS</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 03 – Satisfação dos usuários com a solução do problema

Para 53,85% dos entrevistados, o problema foi solucionado de forma satisfatória.

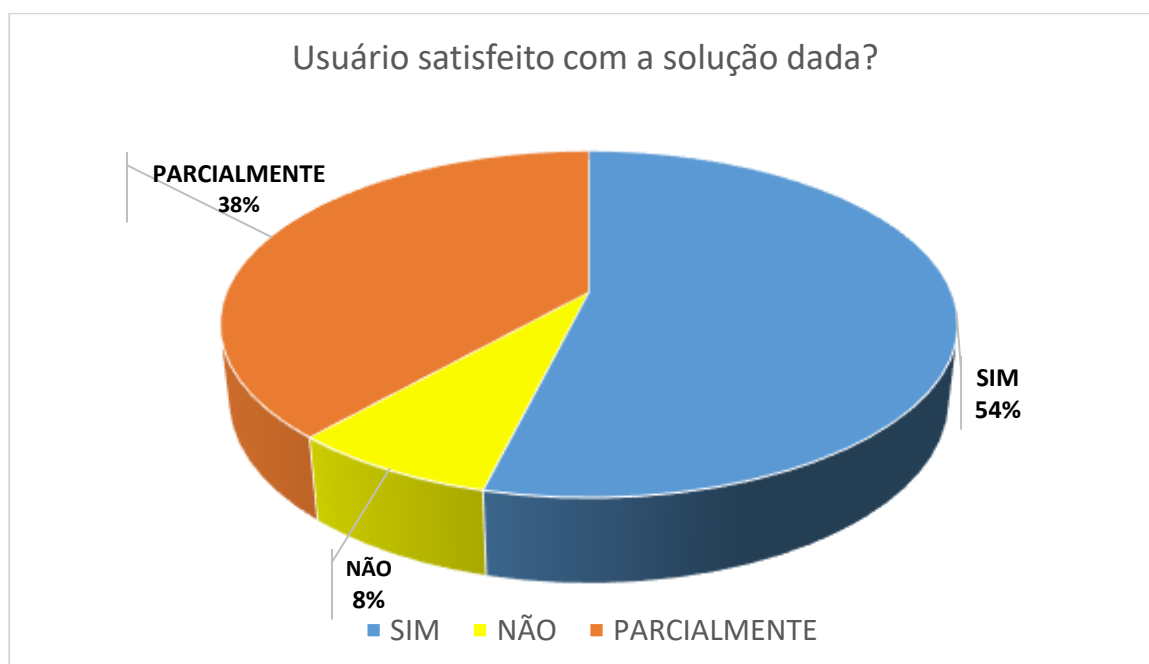


Gráfico 03 – Usuário satisfeito com a solução dada?

### 4.3 – Nota dada ao Atendimento da ARSAE

Foi requerido aos usuários pesquisados que fosse atribuído uma nota, considerando valores de 1 a 5 sendo:

**Nota 1** se o usuário julgasse que o atendimento dado pela ARSAE tivesse sido **PÉSSIMO**;

**Nota 2** se o usuário julgasse que o atendimento dado pela ARSAE tivesse sido **RUIM**;

**Nota 3** se o usuário julgasse que o atendimento dado pela ARSAE tivesse sido **REGULAR**;

**Nota 4** se o usuário julgasse que o atendimento dado pela ARSAE tivesse sido **BOM**;

**Nota 5** se o usuário julgasse que o atendimento dado pela ARSAE tivesse sido **ÓTIMO**.

Para este quesito obtivemos o seguinte resultado:

<b>NOTA DADA AO ATENDIMENTO DA ARSAE PELOS USUÁRIOS</b>		
1 - PÉSSIMO	0	0%
2 - RUIM	2	15,38%
3 - REGULAR	2	15,38%
4 - BOM	4	30,77%
5 - ÓTIMO	5	38,47%
<b>TOTAL DE RESPOSTAS DADAS</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Tabela 04 – Nota dada ao atendimento da ARSAE pelos usuários

Desta forma, apresentamos abaixo o gráfico contendo a demonstração dos dados conforme seguem:

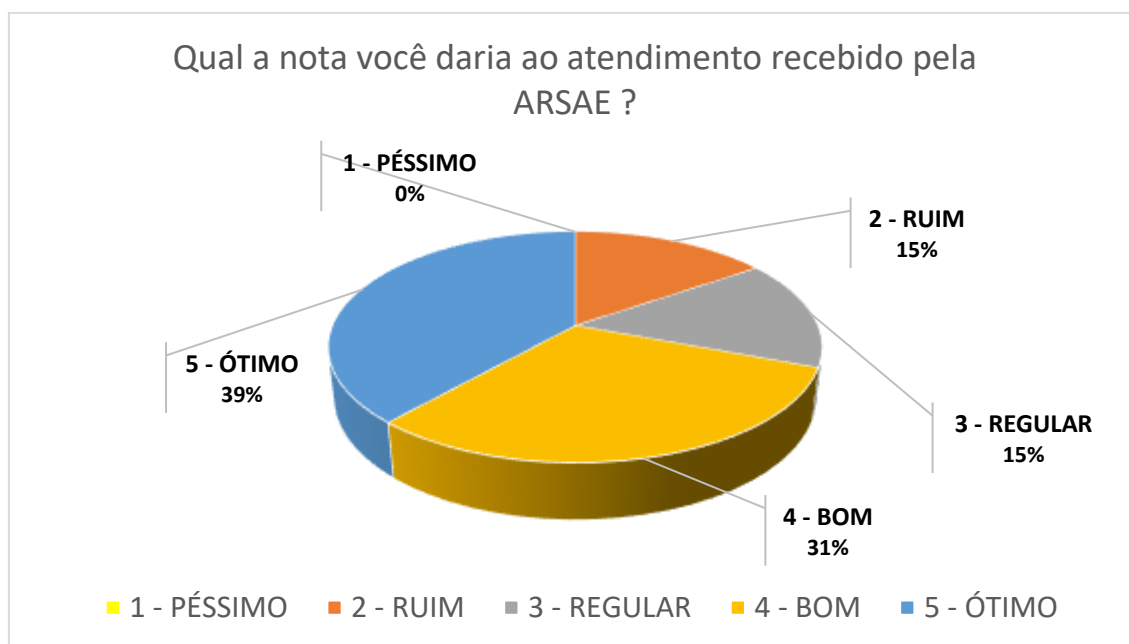


Gráfico 04 – Qual nota você daria ao atendimento recebido pela ARSAE

#### 4.4 – Nota dada sobre os serviços prestados pela Concessionária Águas de Castilho

Foi requerido aos usuários pesquisados que fosse atribuído uma nota, considerando valores de 1 a 5 sendo:

**Nota 1** se o usuário julgasse que o atendimento dado pela ARSAE tivesse sido **PÉSSIMO**;

**Nota 2** se o usuário julgasse que o atendimento dado pela ARSAE tivesse sido **RUIM**;

**Nota 3** se o usuário julgasse que o atendimento dado pela ARSAE tivesse sido **REGULAR**;

**Nota 4** se o usuário julgasse que o atendimento dado pela ARSAE tivesse sido **BOM**;

**Nota 5** se o usuário julgasse que o atendimento dado pela ARSAE tivesse sido **ÓTIMO**.

Para este quesito obtivemos o seguinte resultado:

<b>NOTA DADA AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CONCESSIONÁRIA</b>		
1 - PÉSSIMO	2	15,38%
2 - RUIM	0	0%
3 - REGULAR	4	30,77%
4 - BOM	3	23,08%
5 - ÓTIMO	3	23,08%
NÃO SOUBERAM OPINAR	1	7,69%
<b>TOTAL DE RESPOSTAS DADAS</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 05 – Nota dada aos serviços prestados pela Concessionária Águas de Castilho

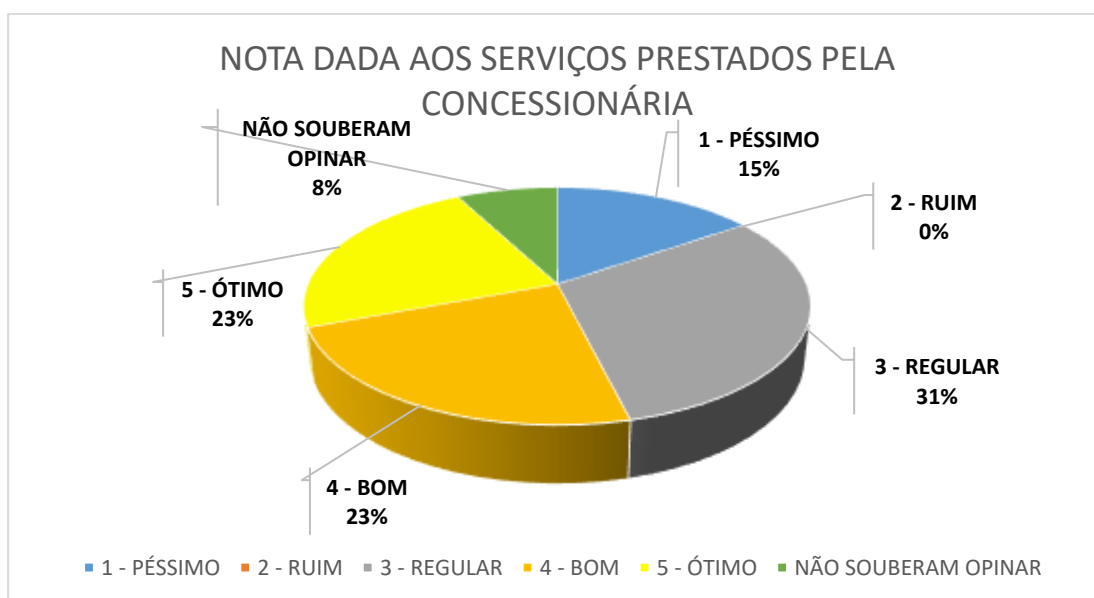


Gráfico 05 – Nota dada aos serviços prestados pela Concessionária Águas de Castilho



#### 4.5 – Nota dada sobre o atendimento prestado pela Concessionária Águas de Castilho

Foi requerido aos usuários pesquisados que fosse atribuído uma nota, considerando valores de 1 a 5 sendo:

**Nota 1** se o usuário julgasse que o atendimento dado pela ARSAE tivesse sido **PÉSSIMO**;

**Nota 2** se o usuário julgasse que o atendimento dado pela ARSAE tivesse sido **RUIM**;

**Nota 3** se o usuário julgasse que o atendimento dado pela ARSAE tivesse sido **REGULAR**;

**Nota 4** se o usuário julgasse que o atendimento dado pela ARSAE tivesse sido **BOM**;

**Nota 5** se o usuário julgasse que o atendimento dado pela ARSAE tivesse sido **ÓTIMO**.

Para este quesito obtivemos o seguinte resultado:

<b>NOTA DADA AOS ATENDIMENTO PRESTADO PELA CONCESSIONÁRIA</b>		
1 - PÉSSIMO	2	15,38%
2 - RUIM	0	0%
3 - REGULAR	3	23,09%
4 - BOM	4	30,77%
5 - ÓTIMO	2	15,38%
NÃO SOUBERAM OPINAR	2	15,38%
<b>TOTAL DE RESPOSTAS DADAS</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 06 – Nota dada ao atendimento prestado pela Concessionária Águas de Castilho

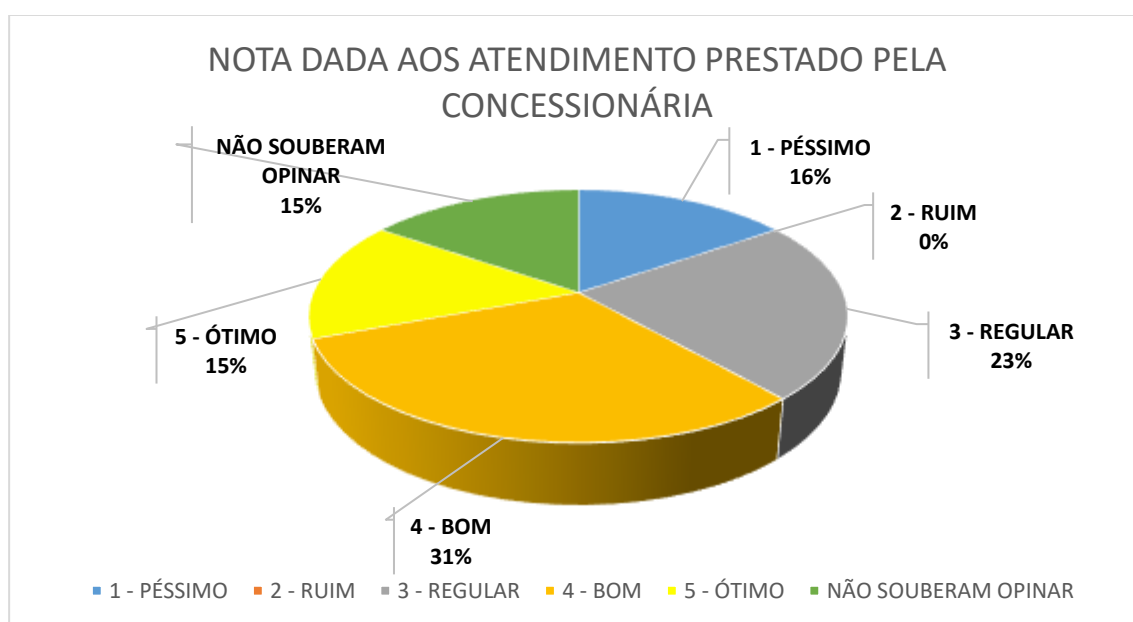


Gráfico 06 – Nota dada ao atendimento prestado pela Concessionária Águas de Castilho



## **5 – Setorização Geográfica dos dados**

Após o levantamento dos dados pesquisados, passamos a detalhar para conhecimento da ARSAE, quais os bairros que mais utilizaram-se do atendimento da ARSAE e que retornaram a pesquisa, sendo a classificação dos bairros assim apresentados:

BAIRRO	QTD USUÁRIOS	%
CENTRO	7	53,85%
LARANJEIRAS	2	15,39%
NOVA YORK	1	7,69%
OLGA BENARIO	1	7,69%
PAULO SERGIO	1	7,69%
NOVO ALVORADA	1	7,69%
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 07 – Usuários pesquisados por bairro

Dos usuários que julgaram que seus **casos não foram solucionados** temos:

01 Usuário – Bairro: Paulo Sérgio

01 Usuário – Bairro: Olga Benário

01 Usuário – Bairro: Centro

## **6 – Quantidade de usuários por atendentes**

Analisando a quantidade de atendimentos realizados por cada colaborador, que foi obtido respostas pelos usuários, apresentamos o quadro abaixo:

ATENDENTE	QTD DE ATENDIMENTOS	%
JÉSSICA VITRO	11	84,62%
RODRIGO	1	7,69%
NÃO CONSTA	1	7,69%
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 06 – Usuários atendidos por atendente

## **7 – Demonstração por tipo de reclamação**



Observamos que o maior motivo que levam os usuários a ARSAE com maior frequência é o Vazamento no Cavalete, sendo responsável por mais de 18% dos atendimentos retornados.

TIPO DE RECLAMAÇÃO	QTD DE USUÁRIOS	%
SEGUNDA VIA	6	46,15%
AUMENTO DE CONSUMO	3	23,09%
SEGUNDA LIGAÇÃO	1	7,69%
SEGURAR CORTE	2	15,38%
VAZAMENTO NO CAVALETE	1	7,69%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 07 – Usuários atendidos por tipo de reclamação

## **8 - Conclusão**

Após concluída a pesquisa de satisfação acima apresentada, é de grande relevância trazer ao conhecimento de V.Sas fatores importantes que devem ser observados:

- A) Do total de 120 atendimentos registrados pela ARSAE no exercício 2024, 69,17% dos atendimentos (83) não puderam ter a satisfação dos usuários aferida por motivos de dados de contato incompletos ou faltantes no registro de atendimento.
- B) Dentre os 37 atendimentos finalizados e possíveis de aferição de satisfação, 24 usuários não retornaram a pesquisa, o equivalente a 64,86% dos atendimentos possíveis de auditoria de satisfação, destacando mesmo que o trabalho intensivo de tentativa de obtenção de resposta, sendo realizadas 03 tentativas de contato originadas de telefone fixo, 03 tentativas originadas de telefone móvel e 05 tentativas utilizando-se de aplicativo de mensagens instantâneas (*Whatsapp*), buscando ao máximo o retorno para mensuração da satisfação dos usuários.
- C) Com respeito a solução dos problemas encaminhados pelos usuários a ARSAE, conclui-se que, com exceção dos usuários que buscaram satisfazer suas expectativas da forma pretendida e não de acordo com a legislação e regulamentos vigentes, todas as demais demandas foram atendidas e os casos solucionados conforme preconiza os ditames legais.



- D) Quanto a avaliação do atendimento da ARSAE, obtivemos 38,47% das qualificações como ótimas, somadas a qualificação “Boa” chegamos ao total de 69,24% de atendimentos considerados positivos, comparado a 15,38% que classificaram o atendimento como “Ruim”, sendo nenhum atendimento avaliado como “Péssimo”.
- E) Quanto aos serviços prestados pela Concessionária, 46,15% apontaram como Péssimo, Ruim ou Regular, enquanto 46,15% dos usuários que retornaram a pesquisa julgaram os serviços prestados pela Concessionária como Bom e Ótimo.
- F) Quanto ao atendimento prestado pela Concessionária, os números mantiveram os mesmos níveis aproximados das avaliações quanto aos serviços prestados pela Concessionária, obtendo 38,47% de avaliações classificadas como Péssimo, Ruim ou Regular, e 46,15% avaliaram o atendimento da Concessionária como Bom ou Ótimo.
- G) Por fim, cabe relevante destaque ao percentual de pessoas entrevistadas e que retornaram com suas respectivas respostas, quanto a não saberem opinar sobre os serviços e o atendimento da Concessionária, sendo respectivamente 15,38%% e 7,69%, o que pode demonstrar insegurança na resposta ou ainda possível confusão entre os entes ARSAE e Concessionária Águas de Castilho.

Diante dos pontos acima elencados, esta assessoria encerra os trabalhos de levantamento de informações, apresentado este relatório nas versões impressa e digital, além de solicitar o agendamento de apresentação gráfica a diretoria colegiada e aos colaboradores para ciência de todos e a implementação das melhorias aqui elencadas.

Andradina, 25 de junho de 2025.

Danilo dos Santos  
Diretor Técnico