



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 MIRASSOL – ARSAE*

EXERCÍCIO 2024



1 – Introdução

Conforme solicitação realizada pela Agência Reguladora do Serviço de Água e Esgoto de Mirassol – 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 Mirassol/SP atendidos pela Agência Reguladora do Serviço de Água e Esgoto de Mirassol – 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 Mirassol, 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, 446 (Quatrocentos e Quarenta e Seis) atendimentos realizados, sendo:

QUANTIDADE DE USUÁRIOS ATENDIDOS		
Pesquisas Retornadas	193	43,27%
Casos não finalizados	04	0,90%
Telefones cadastrados com divergência	46	10,31%
Não responderam ou não retornaram os contatos	186	41,70%
Atendimentos sem telefone cadastrado	07	1,57%
Casos encaminhados por órgãos governamentais	10	2,24%
TOTAL DE ATENDIMENTOS REALIZADOS	446	100,0%

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.

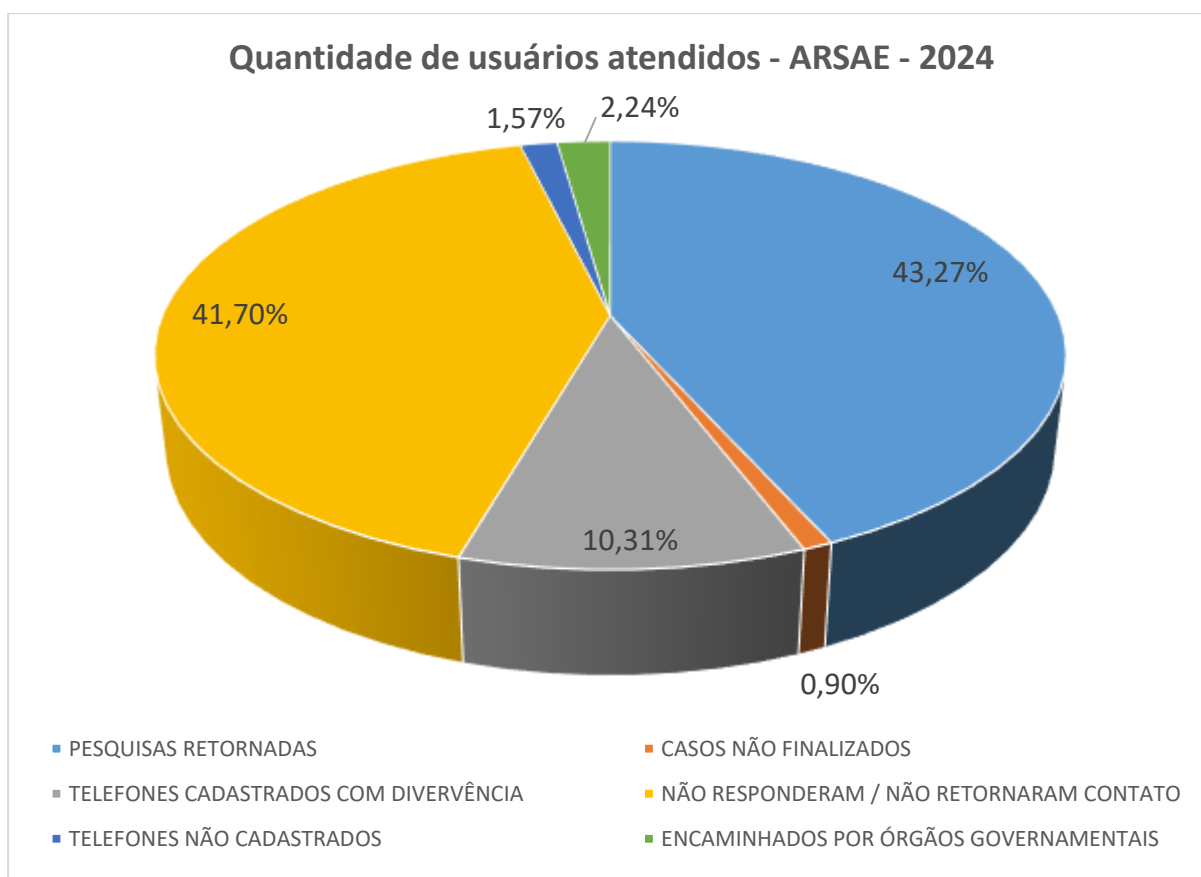


Gráfico 01 – Quantidade de usuários pesquisados.

Considerando, portanto, que 43,27% 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 5,33 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	26	13,47%
PARCIALMENTE	10	5,18%
SIM	157	81,35%
TOTAL DE RESPOSTAS DADAS	193	100,00%

Tabela 02 – Solução do problema reclamado

Desta forma, para 81% (157) dos entrevistados, o problema que levou o usuário até a ARSAE para registrar sua reclamação foi totalmente solucionado, sendo ainda que para 5% (10) dos entrevistados o problema foi parcialmente solucionado.

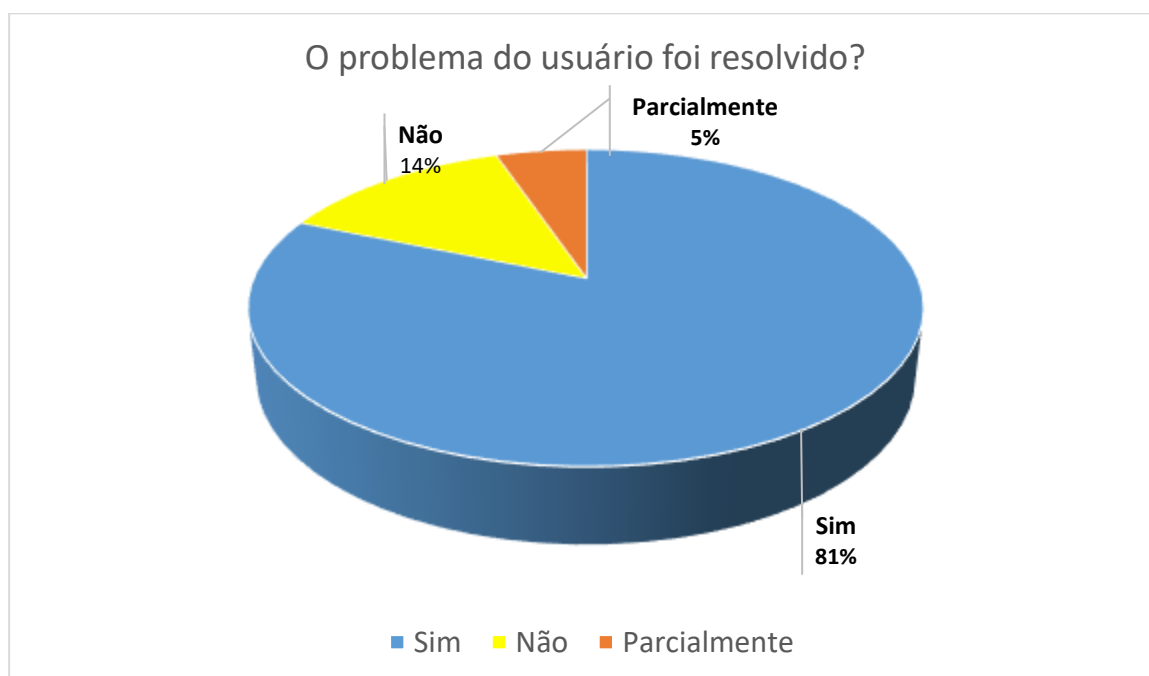


Gráfico 02 – Problema relatado pelo usuário foi solucionado?

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
6	Desobstrução de Esgoto	Descontente com o valor da Taxa de instalação da tampa TIL
22	Aumento de Consumo	Foi constatado indício de vazamento e usuária orientada
28	Reparcelamento	Usuária não ficou satisfeita diante das condições oferecidas



DANILO DOS SANTOS - ME

CNPJ 28.267.311/0001-30

RUA EVARISTO RECCO, 7631 - VILA SÃO PEDRO - ANDRADINA/SP

Nº ATEND.	MOTIVO DO CONTATO	OBSERVAÇÕES
69	Aumento de Consumo	Negou a possibilidade de vazamento. Hidroteste OK.
78	Troca de registro	O registro que estava espanado era o interno, logo não era de responsabilidade da concessionária
101	Aumento de Consumo	Indício de vazamento e usuária orientada
107	Problema com fatura	Solicitação improcedente
182	Aumento de Consumo	Indício de vazamento e usuário orientado
186	Obstrução de Esgoto	Respostas inconsistentes, pois, a usuária alega que não foi resolvido mas assinalou que ficou satisfeita com a resolução
193	Aumento de Consumo	Houve falha no sistema da concessionária e o HM do usuário não estava cadastrado, após ser normalizado a cobrança passou a ser realizada corretamente
222	Infiltração no muro	Usuário informa que sempre que cai água da caixa d'água da Sanessol, a mesma infiltra em seu muro
228	Suspensão temporária	A suspensão temporária foi feita, porém se passaram os três meses e o abastecimento foi retornado.
293	Parcelamento	Usuário se recusou a ir até a concessionária para assumir a dívida
328	Aumento de Consumo	Indício de vazamento, usuário orientado
348	Parcelamento	Valéria (ex estagiária)
373	Problema com fatura	Usuária tinha um acordo para pagamento da dívida, teve um vazamento e queria a revisão, mas não possuía nenhum comprovante do reparo realizado.
403	TOI	Usuário instalou um "eliminador de ar" no cavalete afirmando não saber que seria uma infração
424	Aumento de Consumo	Não havia direito a revisão de fatura.
440	Atendimento da Sanessol	Usuária quando contatada informou que não queria dar segmento a reclamação.

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

Nº ATEND.	MOTIVO DO CONTATO	OBSERVAÇÕES
12	Fraude cometida pela Vizinha	Vizinha estava interligada a casa do reclamante, porém internamente ao imóvel do reclamante
27	Aumento de Consumo	Teste HM ok, Teste Vazamento c/ indicio, cliente nega
37	Recuperação de receita	Relata que não cometeu a irregularidade, porém permaneceu no imóvel utilizando-a
218	Vazamento	Não se tratava de vazamento.



Nº ATEND.	MOTIVO DO CONTATO	OBSERVAÇÕES
314	Aumento de Consumo	Indício de vazamento, usuária orientada, porém acredita que foi erro da Sanessol
410	Aumento de Consumo	Teste de vazamento ok, sem indício de vazamento

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	25	12,95%
PARCIALMENTE	15	7,77%
SIM	153	79,27%
TOTAL DE RESPOSTAS DADAS	193	100,00%

Tabela 03 – Satisfação dos usuários com a solução do problema

Para 79,27% dos entrevistados, o problema foi solucionado de forma satisfatória.

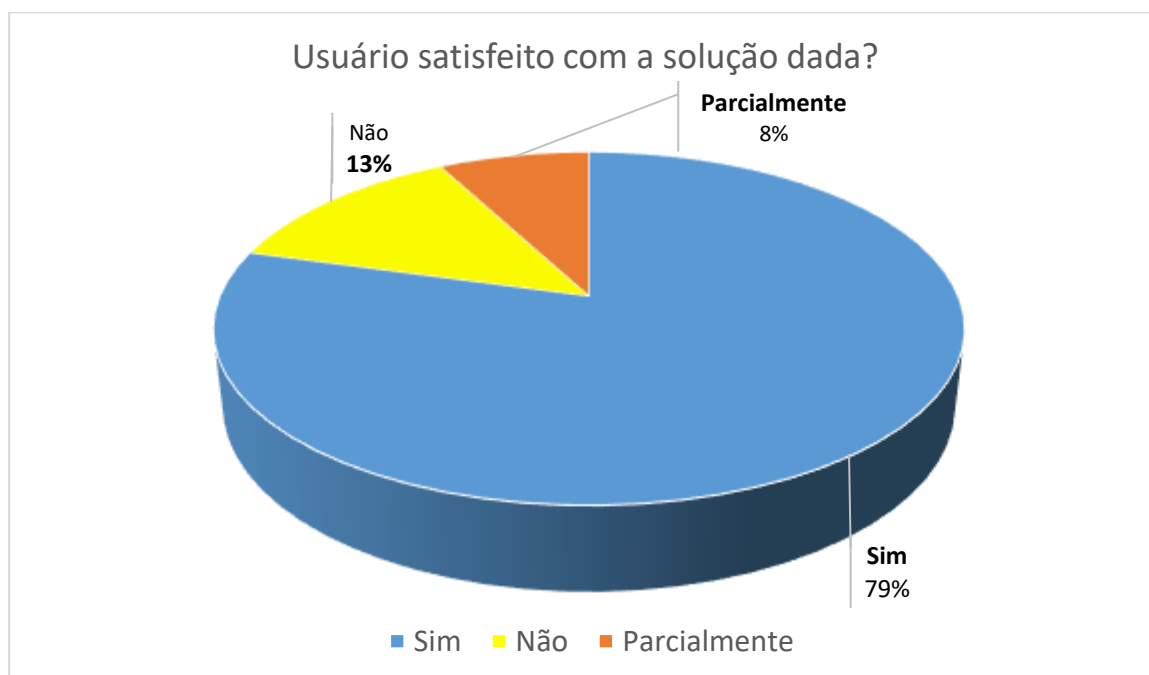


Gráfico 03 – Usuário satisfeito com a solução dada?

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:

NOTA DADA AO ATENDIMENTO DA ARSAE PELOS USUÁRIOS		
1 - PÉSSIMO	14	7,25%
2 - RUIM	9	4,66%
3 - REGULAR	7	3,63%
4 - BOM	22	11,40%
5 - ÓTIMO	141	73,06%
TOTAL DE RESPOSTAS DADAS	193	100%

Tabela 04 – Nota dada ao atendimento da ARSAE pelos usuários

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

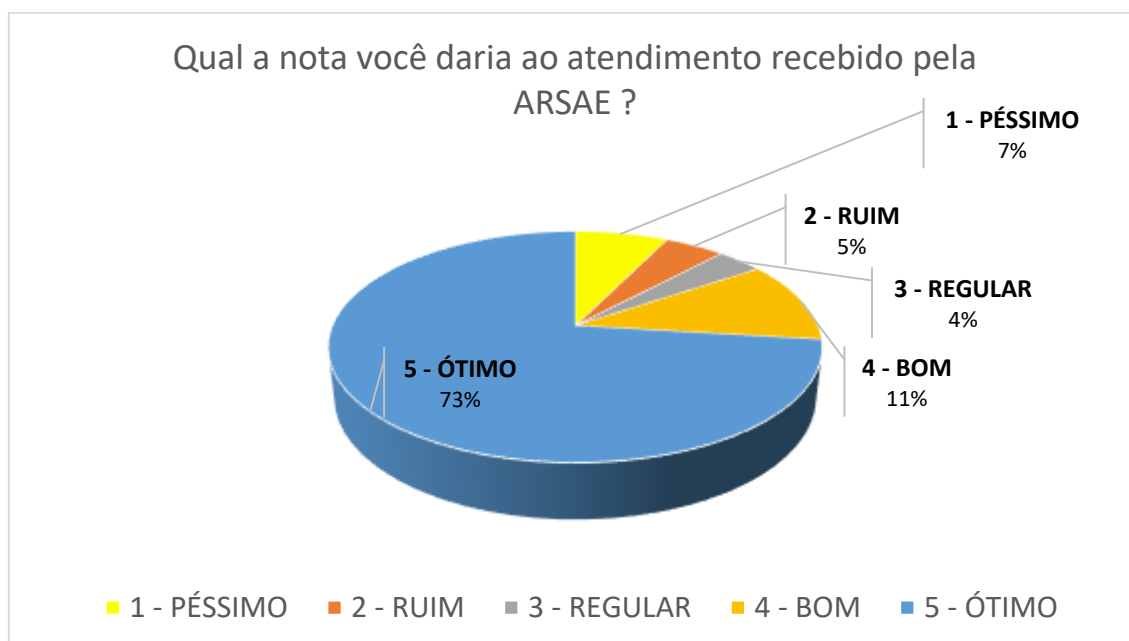


Gráfico 04 – Qual nota você daria ao atendimento recebido pela ARSAE

4.4 – Nota dada sobre os serviços prestados pela Concessionária Sanessol

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:

NOTA DADA AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CONCESSIONÁRIA		
1 - PÉSSIMO	32	16,58%
2 - RUIM	21	10,88%
3 - REGULAR	10	5,18%
4 - BOM	14	7,25%
5 - ÓTIMO	67	34,72%
NÃO SOUBERAM OPINAR	49	25,39%
TOTAL DE RESPOSTAS DADAS	193	100,00%

Tabela 05 – Nota dada aos serviços prestados pela Concessionária Sanessol

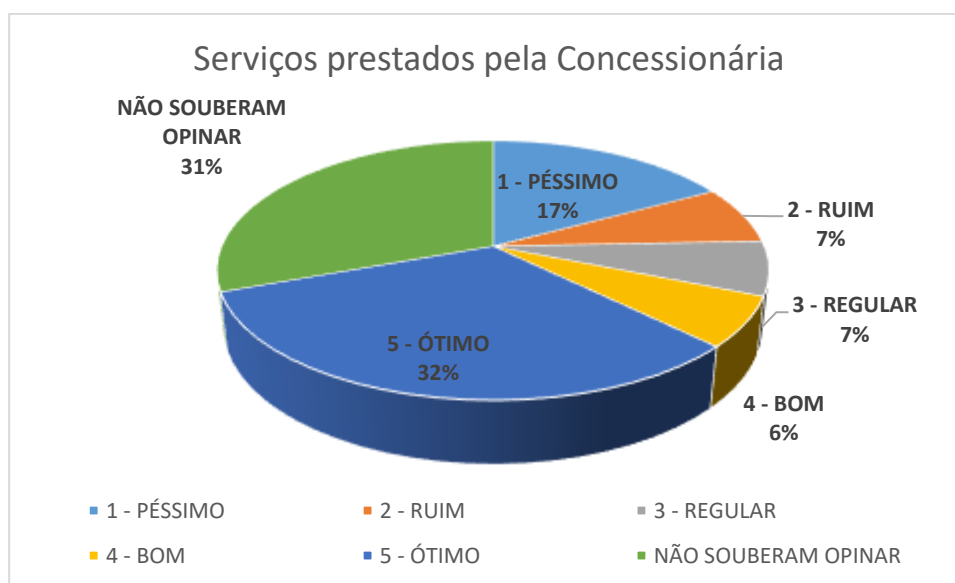


Gráfico 05 – Nota dada aos serviços prestados pela Concessionária Sanessol

4.5 – Nota dada sobre o atendimento prestado pela Concessionária Sanessol

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:

NOTA DADA AOS ATENDIMENTO PRESTADO PELA CONCESSIONÁRIA		
1 - PÉSSIMO	33	17,10%
2 - RUIM	14	7,25%
3 - REGULAR	13	6,74%
4 - BOM	12	6,22%
5 - ÓTIMO	62	32,12%
NÃO SOUBERAM OPINAR	59	30,57%
TOTAL DE RESPOSTAS DADAS	193	100,00%

Tabela 06 – Nota dada ao atendimento prestado pela Concessionária Sanessol

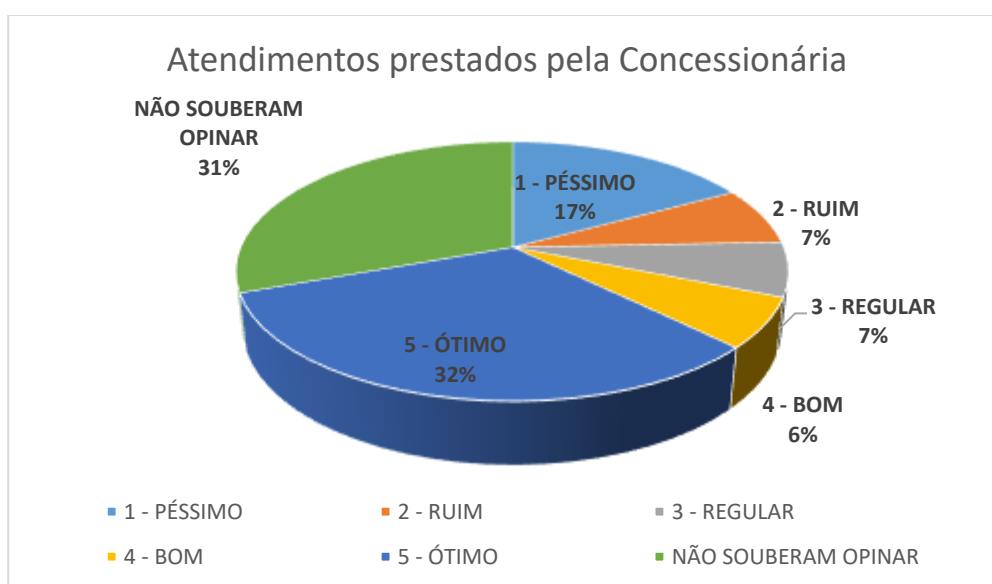


Gráfico 06 – Nota dada ao atendimento prestado pela Concessionária Sanessol



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	%
AEROPORTO	1	0,52%
ALVORADA	8	4,15%
BEIJA-FLOR	6	3,11%
BELA VISTA	4	2,07%
CELINA DALUL	4	2,07%
CENTRO	17	8,81%
COHAB I	4	2,07%
COHAB II	3	1,55%
COHAB III	1	0,52%
DAMHA II	1	0,52%
DAMHA IV	1	0,52%
GOLDEN PARK	2	1,04%
MANHATTAN	2	1,04%
SETLIFE	2	1,04%
FLAMBOYANT	1	0,52%
JARDIM CRISTINA	1	0,52%
JARDIM GIRASSOL	1	0,52%
JARDIM IMPERIAL	1	0,52%
JARDIM KARINA I	3	1,55%
JARDIM KARINA III	2	1,04%
JARDIM LAGUNA	3	1,55%
MAIS PARQUE	1	0,52%
MARILÚ	4	2,07%
MIRAFLORES	3	1,55%
MIRAVISTA	4	2,07%
MOREIRA	2	1,04%
MOREIRA E GUIMARÃES	1	0,52%
NAVARRETE	4	2,07%
NOSSA SENHORA APARECIDA	5	2,59%
NOVA ESPERANÇA	4	2,07%
PARQUE DA NASCENTE	1	0,52%
PARQUE DAS FLORES	1	0,52%
PARQUE DOS IPÊS I	2	1,04%



DANILO DOS SANTOS - ME

CNPJ 28.267.311/0001-30

RUA EVARISTO RECCO, 7631 - VILA SÃO PEDRO - ANDRADINA/SP

BAIRRO	QTD USUÁRIOS	%
PORTAL	12	6,22%
PROF. MATEUS	1	0,52%
REGISSOL	24	12,44%
REGISSOL II	1	0,52%
RENASCENÇA	4	2,07%
SANTA CASA	3	1,55%
SANTA CLAUDIA	5	2,59%
SANTA CRUZ	3	1,55%
SANTA RITA	7	3,63%
SÃO BERNARDO	5	2,59%
SÃO BERNARDO II	1	0,52%
SÃO BERNARDO III	1	0,52%
SÃO FRANCISCO	1	0,52%
SÃO JOSÉ	10	5,18%
SOUZA	4	2,07%
VALE DO SOL	3	1,55%
VILA MARIA	2	1,04%
VILA MOREIRA	2	1,04%
VILA VERDE	1	0,52%
NÃO CONSTA	3	1,55%
TOTAL	193	100,00%

Tabela 07 – Usuários pesquisados por bairro

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

03 Usuários – Bairro São José
 02 Usuários – Bairro: Centro
 02 Usuários – Bairro: Alvorada
 01 Usuário – Bairro: Parque das Flores
 01 Usuário – Bairro: Renascença
 01 Usuário – Bairro: Santa Cruz
 01 Usuário – Bairro: Regissol

01 Usuário – Bairro: Condomínio Manhattan
 01 Usuário – Bairro: Marilú
 01 Usuário – Bairro: Miraflores
 01 Usuário – Bairro: Santa Rita
 01 Usuário – Bairro: Beija Flor
 01 Usuário – Não constava o bairro

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	%
ADRIANA	69	35,75%
ANA CLARA	42	21,76%
DANIELE	5	2,59%
EDUARDO	2	1,04%
INARA	26	13,47%
LORENA	22	11,40%
MÁRCIO	19	9,84%
VALÉRIA	8	4,15%
TOTAL	193	100,00%

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	%
VAZAMENTO NO CAVALETE	36	18,65%
AUMENTO DE CONSUMO	33	17,10%
PROBLEMAS COM FATURA	18	9,33%
VAZAMENTO DE ÁGUA	13	6,74%
ERRO DE LEITURA	11	5,70%
OBSTRUÇÃO DE ESGOTO	10	5,18%
PARCELAMENTO	7	3,63%
BAIXA PRESSÃO	5	2,59%
TROCA DE REGISTRO	5	2,59%
FALTA DE ÁGUA	4	2,07%
COBRANÇA INDEVIDA	3	1,55%
DÉBITO DE INQUILINO	3	1,55%
DÍVIDA BELA VISTA	3	1,55%
NOVA LIGAÇÃO	3	1,55%
RECUPERAÇÃO DE RECEITA	3	1,55%
TROCA DE HIDRÔMETRO	3	1,55%
VAZAMENTO DE ESGOTO	3	1,55%
CADASTRO DE MORADOR	2	1,04%
DÉBITOS	2	1,04%
DÚVIDA	2	1,04%



TIPO DE RECLAMAÇÃO	QTD DE USUÁRIOS	%
RELIGAÇÃO	2	1,04%
REPARCELAMENTO	2	1,04%
RETIRADA DE EQUIPAMENTO	2	1,04%
SEGUNDA VIA	2	1,04%
ATENDIMENTO DA SANESSOL	1	0,52%
AVISO DE DÉBITO	1	0,52%
BUEIRO SEM TAMPA	1	0,52%
DESCASO COM CLIENTE	1	0,52%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	1	0,52%
FRAUDE COMETIDA PELA VIZINHA	1	0,52%
INFILTRAÇÃO NO MURO	1	0,52%
INVASÃO DE PROPRIEDADE	1	0,52%
MÁ CONSERVAÇÃO DE TERRENO DA SANESSOL	1	0,52%
QUALIDADE DA ÁGUA	1	0,52%
RECOMPOSIÇÃO DE CALÇADA	1	0,52%
SUSPENSÃO TEMPORÁRIA	1	0,52%
TARIFA SOCIAL	1	0,52%
TIL	1	0,52%
TOI	1	0,52%
TROCA DE TITULARIDADE	1	0,52%
TOTAL	193	100,00%

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 446 atendimentos registrados pela ARSAE no exercício 2024, 11,8% dos atendimentos (52) não puderam ter a satisfação dos usuários aferida por motivos de dados de contato incompletos no registro de atendimento, um percentual maior do que o aferido no ano de 2021, última pesquisa de satisfação realizada, que foi de 10,6%;
- B) Dentre os 379 atendimentos finalizados e possíveis de aferição de satisfação, 186 usuários não retornaram a pesquisa, o equivalente a 49% dos atendimentos possíveis de auditoria de satisfação, destacando mesmo que o



DANILO DOS SANTOS - ME

CNPJ 28.267.311/0001-30

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

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 73,06% das qualificações como ótimas, somadas a qualificação “Boa” chegamos ao total de 84,46% de atendimentos considerados positivos, comparado a 11,91% que classificaram o atendimento como “Péssimo” ou “Ruim”.
- E) Importante destacar que dentre os atendimentos classificados “Péssimo” referem-se a usuários que alegam não ter tido seu problema solucionado, conforme descrito no item C.
- F) Quanto aos serviços prestados pela Concessionária, 32,64% apontaram como Péssimo, Ruim ou Regular, enquanto 41,97% dos usuários que retornaram a pesquisa julgaram os serviços prestados pela Concessionária como Bom e Ótimo.
- G) Quanto ao atendimento prestado pela Concessionária, os números mantiveram os mesmos níveis aproximados das avaliações quanto aos serviços prestados pela Concessionária, obtendo 31,09% de avaliações classificadas como Péssimo, Ruim ou Regular, e 38,34% avaliaram o atendimento da Concessionária como Bom ou Ótimo.
- H) 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 25,39% e 30,57%, o que pode demonstrar insegurança na resposta ou ainda possível confusão entre os entes ARSAE e Concessionária Sanessol.



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, 06 de junho de 2025.

Danilo dos Santos
Diretor Técnico