

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO CESAN 2024

## PREFEITURAS

### ROTEIRO PARA REALIZAÇÃO DAS PESQUISAS

Com base em escuta de áudios de atendimentos

#### IDENTIFICAÇÃO

Olá, meu nome é "x" e eu estou fazendo uma pesquisa em nome da Cesan a fim de avaliar o saneamento básico.

O Sr.(a) poderia me ajudar respondendo algumas perguntas sobre a CESAN (água e esgoto).

- 1. Qual o seu nome?**
- 2. O(a) Sr.(a) conhece e acompanha o contrato de programa da CESAN em seu município?**
  - 2.1. Conheço e acompanho bem
  - 2.2. Conheço, mas acompanho pouco
  - 2.3. Não conheço
- 3. O(a) Sr.(a) conhece e acompanha o Plano Municipal de Saneamento Básico do Município?**
  - 3.1. Conheço e acompanho bem
  - 3.2. Conheço, mas acompanho pouco
  - 3.3. Não conheço

#### INVESTIMENTOS - ÁGUA E ESGOTO

- 4. Em relação ao volume de investimentos para a universalização e melhoria dos serviços realizados em água e esgoto pela CESAN, de 2021 até a presente data, o(a) Sr.(a) classificaria o nível de atendimento em:**
  - 4.1. Ótimo
  - 4.2. Regular
  - 4.3. Bom
  - 4.4. Ruim
  - 4.5. Péssimo
  - 4.6. NS/NR

#### ÁGUA

- 5. Em relação à qualidade da água fornecida pela CESAN, o(a) Sr.(a) classificaria o nível de atendimento em:**
  - 5.1. Muito satisfeito
  - 5.2. Satisfeito
  - 5.3. Nem satisfeito, nem insatisfeito
  - 5.4. Insatisfeito
  - 5.5. Muito insatisfeito

5.6. NS/NR

**6. Em relação aos serviços de água, qual(ais) desses assuntos o(a) Sr.(a) classificaria como prioritário (pode escolher mais de uma alternativa):**

- 6.1. Mais investimentos
- 6.2. Mais qualidade das obras e serviços
- 6.3. Mais rapidez e qualidade do serviço de recomposição da pavimentação
- 6.4. Mais fiscalização da CESAN

**7. Como o(a) Sr.(a) fica sabendo sobre paralisação do fornecimento de água do seu município? Pergunta 22 da pesquisa geral**

- 7.1. TV
- 7.2. Jornal
- 7.3. Rádio
- 7.4. SMS (torpedo)
- 7.5. Site da Cesan
- 7.6. Instagram
- 7.7. Facebook
- 7.8. Condomínio
- 7.9. Carro de som
- 7.10. Mensagem Whatsapp
- 7.11. E-mail
- 7.12. NS/NR

## ESGOTO

**8. Em relação à qualidade do tratamento do esgoto realizado pela CESAN, o(a) Sr.(a) classificaria o nível de atendimento em:**

- 8.1. Muito satisfeito
- 8.2. Satisfeito
- 8.3. Nem satisfeito, nem insatisfeito
- 8.4. Insatisfeito
- 8.5. Muito insatisfeito
- 8.6. NS/NR

**9. Em relação aos serviços de esgoto, qual(ais) desses assuntos o(a) Sr.(a) classificaria como prioritário (pode escolher mais de uma alternativa):**

- 9.1. Mais investimentos
- 9.2. Mais qualidade das obras e serviços
- 9.3. Mais rapidez e qualidade do serviço de recomposição da pavimentação
- 9.4. Mais fiscalização da CESAN

**10. Como o(a) Sr.(a) fica sabendo sobre extravasamento de esgoto em seu município?**

- 10.1. Mensagem Whatsapp
- 10.2. TV
- 10.3. Jornal
- 10.4. Rádio
- 10.5. SMS (torpedo)
- 10.6. Site da Cesan
- 10.7. Instagram
- 10.8. Facebook
- 10.9. Condomínio
- 10.10. Telefonema

## INSTITUCIONAL

### **11. De modo geral, como o(a) Sr.(a) avalia o nível de relacionamento institucional com a CESAN?**

- 11.1. Ótimo
- 11.2. Regular
- 11.3. Bom
- 11.4. Ruim
- 11.5. Péssimo
- 11.6. NS/NR

### **12. Quando precisou entrar em contato com a CESAN, qual foi o canal escolhido em primeiro lugar?**

#### **12.1.1. Mensagem de WhatsApp ou telefonema para o contato institucional na CESAN**

- 12.1.1.1. Que nota você daria para o atendimento institucional da CESAN, sendo 0 (péssimo) e 10 (Muito Bom)

#### **12.1.2. Escritório de atendimento**

- 12.1.2.1. Como o(a) Sr(a) avalia a estrutura física do escritório de atendimento da CESAN?

- 12.1.2.1.1. Ótimo
- 12.1.2.1.2. Regular
- 12.1.2.1.3. Ruim
- 12.1.2.1.4. Péssima

- 12.1.2.2. Que nota você daria para o escritório da CESAN, sendo 0 (péssimo) e 10 (Muito Bom)

#### **12.1.3. Call Center - 115**

- 12.1.3.1. Que nota você daria para o Call Center – 115 da CESAN, sendo 0 (péssimo) e 10 (Muito Bom)

### **13. Como o(a) Sr.(a) avalia o atendimento institucional pela Coordenadoria de Administração das Concessões (atendem às ligações, Whatsapp, mantém relacionamento contínuo com município, estabelecem feedback quando demandados)?**

- 13.1. Muito satisfeito
- 13.2. Satisfeito
- 13.3. Nem satisfeito, nem insatisfeito
- 13.4. Insatisfeito
- 13.5. Muito insatisfeito
- 13.6. NS/NR

### **14. Qual a frequência que o(a) Sr.(a) desejaria realizar as reuniões com a Coordenadoria de Relacionamento Institucional da CESAN?**

- 14.1. Uma vez por ano
- 14.2. Uma vez por semestre
- 14.3. Uma vez por trimestre
- 14.4. NS/NR

### **15. Como o(a) Sr.(a) avalia o atendimento institucional pela alta direção da CESAN (atendem às ligações, mantém relacionamento contínuo com município, estabelecem feedback quando demandados)?**

- 15.1. Muito satisfeito
- 15.2. Satisfeito
- 15.3. Nem satisfeito, nem insatisfeito
- 15.4. Insatisfeito
- 15.5. Muito insatisfeito

15.6. NS/NR

**16. Como o(a) Sr.(a) avalia o atendimento pelos gestores locais da CESAN (atendem às ligações, mantém relacionamento contínuo com município, estabelecem feedback quando demandados)?**

- 16.1. Muito satisfeito
- 16.2. Satisfeito
- 16.3. Nem satisfeito, nem insatisfeito
- 16.4. Insatisfeito
- 16.5. Muito insatisfeito
- 16.6. NS/NR

**17. Qual o seu grau de concordância com esta frase: É fácil se comunicar ou entrar em contato com o institucional da CESAN.**

- 17.1. Concorda totalmente
- 17.2. Concorda em parte
- 17.3. Nem concorda, nem discorda
- 17.4. Discorda em parte
- 17.5. Discorda totalmente
- 17.6. NS/NR

## OBRAS

**18. O(A) Sr.(a) já teve ou tem alguma obra da CESAN em seu município?**

- 18.1. Sim
  - 18.1.1. Houve alguma comunicação antecipada da Obra?
    - 18.1.1.1. Sim
    - 18.1.1.2. Não
  - 18.1.2. A Obra estava (está) bem sinalizada?
    - 18.1.2.1. Sim
    - 18.1.2.2. Não
  - 18.1.3. Como foi (é) a recuperação da pavimentação?
    - 18.1.3.1. Muito bem feita
    - 18.1.3.2. Bem feita
    - 18.1.3.3. Indiferente
    - 18.1.3.4. Mal feita
    - 18.1.3.5. Muito mal feita
    - 18.1.3.6. Não foi feita
    - 18.1.3.7. NS/NR
  - 18.1.4. Com relação a qualidade da obra da CESAN de um modo geral que nota o(a) Sr.(a) daria de 0 a 10, sendo 0 (péssimo) e 10 (muito Bom):
    - 18.1.4.1. Qual seria o motivo da nota (somente para o caso de 0 (zero) a 7 (sete):
      - 18.1.4.1.1. Barulho
      - 18.1.4.1.2. Poeira
      - 18.1.4.1.3. Dano ao imóvel
      - 18.1.4.1.4. Interdição no trânsito
      - 18.1.4.1.5. Má-qualidade da pavimentação
      - 18.1.4.1.6. Sinalização ruim
      - 18.1.4.1.7. Falta de acessibilidade/mobilidade
      - 18.1.4.1.8. Interdição no trânsito
      - 18.1.4.1.9. Nenhum desses, qual?
  - 18.1.5. De modo geral que nota o(a) Sr. daria pela sua experiência com execução de obras da CESAN, sendo 0 (zero) péssima e 10 (dez) muito boa?
- 18.2. Não

## SATISFAÇÃO

**19. Em uma escala de 0 a 10, onde 0 seria (Nunca recomendaria) e 10 (Sempre recomendaria), quanto o(a) Sr.(a) recomendaria a CESAN a um amigo ou familiar?**

- 19.1. 0 a 6 – Clientes detratores
- 19.2. 7 e 8 – Clientes neutros
- 19.3. 9 e 10 – Clientes promotores

**20. O que a CESAN pode fazer para melhorar?**

**21. O que a CESAN faz de melhor?**

Vou citar umas frases e gostaria de saber o seu grau de concordância. Avaliar com as opções (Discorda; Discorda em parte; Não concorda e nem discorda; Concorda em Parte; Concorda Totalmente)

**22. A CESAN é uma empresa inovadora.**

- 22.1. Discorda Totalmente
- 22.2. Discorda em parte
- 22.3. Não concorda e nem discorda
- 22.4. Concorda em Parte
- 22.5. Concorda Totalmente

**23. A CESAN é uma empresa sólida.**

- 23.1. Discorda Totalmente
- 23.2. Discorda em parte
- 23.3. Não concorda e nem discorda
- 23.4. Concorda em Parte
- 23.5. Concorda Totalmente

**24. A CESAN é uma empresa interessada na melhoria da sua relação com o Poder Concedente.**

- 24.1. Discorda Totalmente
- 24.2. Discorda em parte
- 24.3. Não concorda e nem discorda
- 24.4. Concorda em Parte
- 24.5. Concorda Totalmente

**25. A CESAN é uma empresa que resolve os problemas do Poder Concedente.**

- 25.1. Discorda Totalmente
- 25.2. Discorda em parte
- 25.3. Não concorda e nem discorda
- 25.4. Concorda em Parte
- 25.5. Concorda Totalmente

**26. A CESAN é uma empresa que contribui positivamente para a sociedade.**

- 26.1. Discorda Totalmente
- 26.2. Discorda em parte
- 26.3. Não concorda e nem discorda
- 26.4. Concorda em Parte
- 26.5. Concorda Totalmente

**27. De uma maneira geral qual o seu grau de satisfação com a qualidade dos serviços prestados pela CESAN?**

- 27.1. Muito satisfeito
- 27.2. Satisfeito
- 27.3. Nem satisfeito, nem insatisfeito
- 27.4. Insatisfeito
- 27.5. Muito insatisfeito
- 27.6. NS/NR