

PESQUISA DE SATISFAÇÃO CESAN 2024

CLIENTES GERAL

ROTEIRO PARA REALIZAÇÃO DAS PESQUISAS

Com base em escuta de áudios de atendimentos da pesquisa de 2022

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. O Sr.(a) possui mais de 18 anos?

- 1.1. Sim
- 1.2. Não

2. O(a) Sr.(a) é o responsável pela fatura da CESAN?

- 2.1. Sim
- 2.2. Não

3. O(a) Sr.(a) mora/reside em qual cidade do ES?

4. Qual o bairro?

5. Você responde por uma conta de água de alguma empresa ou apenas por uma conta particular? (A sua conta é pessoa física ou jurídica?)

5.1. PF

5.1.1. Qual a classificação imobiliária?

5.1.1.1 Residencial

5.1.1.2 Social (beneficiário da Tarifa Social da Cesan)

5.2. PJ

5.2.1. Qual a classificação imobiliária?

5.2.1.1. Comércio

5.2.1.2. Serviço

5.2.1.3. Empresa pública

5.2.1.4. Indústria

5.2.2. Qual seu cargo?

5.2.2.1. Proprietário

5.2.2.2. Gerente

5.2.2.3. Outro

6. Qual a sua situação ocupacional:

- 6.1. Assalariado
- 6.2. Empresário
- 6.3. Sem registro
- 6.4. Estudante
- 6.5. Funcionário Público
- 6.6. Aposentado

7. Gênero que se identifica:

- 7.1. Masculino

- 7.2. Feminino
- 7.3. Outros (especificar)
- 7.4. NR/NS

8. Qual a sua idade?

9. Grau de escolaridade?

10. Qual o seu nome?

11. Qual o telefone (confirmar o número)?

12. Você poderia me dizer qual é aproximadamente a renda mensal da sua família? (isto é, a soma da renda mensal de todos os membros que residem na sua casa - salários, benefícios, pensão, aposentadoria, aluguel, rendas extras)

13. O(a) Sr.(a) usa água e esgoto ou somente água ou somente esgoto da CESAN?

- 13.1. Água e esgoto
- 13.2. Água
- 13.3. Esgoto

ÁGUA

14. Em relação à transparência da água, na sua opinião, a água distribuída pela CESAN é:

- 14.1. Muito clara
- 14.2. Clara
- 14.3. Normal
- 14.4. Pouco escura
- 14.5. Muito escura
- 14.6. NS/NR

15. Na sua opinião o gosto da água distribuída pela CESAN é:

- 15.1. Ótimo
- 15.2. Regular
- 15.3. Bom
- 15.4. Ruim
- 15.5. Péssimo
- 15.6. NS/NR

16. E o cheiro da água distribuída pela CESAN é:

- 16.1. Ótimo
- 16.2. Regular
- 16.3. Bom
- 16.4. Ruim
- 16.5. Péssimo
- 16.6. NS/NR

17. E a pressão com que a água da CESAN chega na sua casa (no seu imóvel) é:

- 17.1. Muito forte
- 17.2. Forte
- 17.3. Adequado
- 17.4. Fraca
- 17.5. Muito Fraca
- 17.6. NS/NR

18. De maneira geral qual o seu grau de satisfação com a qualidade da água fornecida pela CESAN?

- 18.1. Muito satisfeito
- 18.2. Satisfeito
- 18.3. Nem satisfeito, nem insatisfeito
- 18.4. Insatisfeito
- 18.5. Muito insatisfeito
- 18.6. NS/NR

19. O(A) Sr.(a) solicitou conserto de vazamento de água nos últimos 12 meses?

- 19.1.1. Sim
- 19.1.2. Não

19.2. Como o(a) Sr. (a) avalia o tempo gasto para os consertos de vazamentos realizados pela CESAN nas redes de água?

- 19.2.1. Muito rápido
- 19.2.2. Rápido
- 19.2.3. Normal
- 19.2.4. Demorado
- 19.2.5. Muito demorado
- 19.2.6. NS/NR

19.3. Qual o seu grau de satisfação com a qualidade destes consertos?

- 19.3.1. Muito satisfeito
- 19.3.2. Satisfeito
- 19.3.3. Nem satisfeito, nem insatisfeito
- 19.3.4. Insatisfeito
- 19.3.5. Muito insatisfeito
- 19.3.6. NS/NR

20. Em relação à regularidade/fornecimento da água na sua casa/estabelecimento, o(a) Sr.(a) diria que:

- 20.1. Nunca falta
- 20.2. De vez enquanto falta água
- 20.3. Costuma faltar água muitas vezes
- 20.4. Sempre falta
- 20.5. NS/NR

21. Qual o seu grau de satisfação com a continuidade, regularidade no abastecimento de água da CESAN?

- 21.1. Muito satisfeito
- 21.2. Satisfeito
- 21.3. Indiferente (Nem satisfeito, nem insatisfeito)
- 21.4. Insatisfeito
- 21.5. Muito insatisfeito
- 21.6. NS/NR

22. Como você fica sabendo sobre paralisação do fornecimento de água na sua região?

- 22.1. TV
- 22.2. Jornal
- 22.3. Rádio
- 22.4. SMS (torpedo)
- 22.5. Site da Cesan
- 22.6. Instagram
- 22.7. Facebook

- 22.8. Condomínio
- 22.9. Carro de som
- 22.10. Mensagem Whatsapp
- 22.11. E-mail
- 22.12. NS/NR

23. Considerando a prestação dos serviços da CESAN, no fornecimento de água, você diria que o preço da conta de água é:

- 23.1. Muito barato
- 23.2. Barato
- 23.3. Justo
- 23.4. Caro
- 23.5. Muito Caro
- 23.6. NS/NR

24. Comparando o serviço prestado de energia elétrica com o serviço de água e esgoto, você diria que a conta da CESAN é:

- 24.1. Mais alta
- 24.2. Igual
- 24.3. Mais barata
- 24.4. NS/NR

ESGOTO

25. Em relação ao serviço de coleta e tratamento de esgoto feito pela CESAN, na sua opinião, o serviço é:

- 25.1. Ótimo (muito satisfeito)
- 25.2. Regular (satisfeito)
- 25.3. Bom (nem satisfeito, nem insatisfeito)
- 25.4. Ruim (insatisfeito)
- 25.5. Péssimo (muito insatisfeito)
- 25.6. NS/NR

26. Você confia no tratamento feito pela CESAN?

- 26.1. Confio totalmente
- 26.2. Confio em parte
- 26.3. Não confio e nem desconfio
- 26.4. Desconfio em parte
- 26.5. Desconfio Totalmente
- 26.6. NS/NR

27. O(A) Sr.(a) solicitou conserto de vazamento de esgoto nos últimos 12 meses?

- 27.1.1. Sim
- 27.1.2. Não

27.2. Como o(a) Sr. (a) avalia o tempo gasto para os consertos de vazamentos realizados pela CESAN nas redes de esgoto?

- 27.2.1. Muito rápido
- 27.2.2. Rápido
- 27.2.3. Normal
- 27.2.4. Demorado
- 27.2.5. Muito demorado
- 27.2.6. NS/NR

27.3. Qual o seu grau de satisfação com a qualidade destes consertos?

- 27.3.1. Muito satisfeito
- 27.3.2. Satisfeito
- 27.3.3. Nem satisfeito, nem insatisfeito
- 27.3.4. Insatisfeito
- 27.3.5. Muito insatisfeito
- 27.3.6. NS/NR

SERVIÇOS

28. Você já solicitou algum serviço à CESAN nos últimos 12 meses?

28.1.1. Sim

28.1.1.1. Qual?

28.1.1.2. O prazo informado para execução do serviço foi cumprido?

28.1.1.2.1. Sim

28.1.1.2.2. Não

28.1.1.2.3. NS/NR

28.1.1.3. Que nota você daria para o cumprimento de prazo de solicitação de serviço da CESAN, sendo 0 (zero) totalmente insatisfeito e 10 (dez) totalmente satisfeito?

28.1.2. Não

ATENDIMENTO

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

29.1.1. Escritório de atendimento

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

29.1.1.1.1. Ótimo

29.1.1.1.2. Regular

29.1.1.1.3. Ruim

29.1.1.1.4. Péssima

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

29.1.2. Call Center - 115

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

30. Conhece os serviços disponibilizados no site da CESAN?

30.1. Sim

30.2. Não

30.3. NS/NR

31. Que nota você daria para o site da CESAN, sendo 0 (zero) péssimo e 10 (dez) muito bom?

32. Qual o seu grau de concordância com esta frase: É fácil se comunicar ou entrar em contato com a CESAN.

32.1. Concorda totalmente

32.2. Concorda em parte

32.3. Nem concorda, nem discorda

32.4. Discorda em parte

32.5. Discorda totalmente

32.6. NS/NR

OBRAS

33. O(A) Sr.(a) já teve alguma obra da CESAN próxima a sua residência?

33.1. Sim

33.1.1. Houve alguma comunicação antecipada da Obra?

33.1.1.1. Sim

33.1.1.2. Não

33.1.2. A Obra estava bem sinalizada?

33.1.2.1. Sim

33.1.2.2. Não

33.1.3. Como foi a recuperação da pavimentação?

33.1.3.1. Muito bem feita

33.1.3.2. Bem feita

33.1.3.3. Indiferente

33.1.3.4. Mal feita

33.1.3.5. Muito mal feita

33.1.3.6. Não foi feita

33.1.3.7. NS/NR

33.1.4. Com relação a qualidade da obra da CESAN de um modo geral que nota você daria de 0 a 10, sendo 0 (péssimo) e 10 (muito Bom):

33.1.4.1. Qual seria o motivo da nota (somente para o caso de 0 (zero) a 7 (sete)):

33.1.4.1.1. Barulho

33.1.4.1.2. Poeira

33.1.4.1.3. Dano ao imóvel

33.1.4.1.4. Interdição no trânsito

33.1.4.1.5. Acabamento ruim

33.1.4.1.6. Sinalização ruim

33.1.4.1.7. Falta de acessibilidade/mobilidade

33.1.4.1.8. Interdição no trânsito

33.1.4.1.9. Nenhum desses, qual?

33.1.5. De modo geral que nota você daria pela sua experiência com execução de obras da CESAN, sendo 0 (zero) péssima e 10 (dez) muito boa?

33.2. Não

SATISFAÇÃO

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

34.1. 0 a 6 – Clientes detratores

34.2. 7 e 8 – Clientes neutros

34.3. 9 e 10 – Clientes promotores

35. O que a CESAN pode fazer para melhorar?

36. O que a CESAN faz de melhor?

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

37. A CESAN é uma empresa inovadora.

37.1. Descorda Totalmente

37.2. Descorda em parte

37.3. Não concorda e nem descorda

37.4. Concorda em Parte

37.5. Concorda Totalmente

38. A CESAN é uma empresa sólida.

- 38.1. Descorda Totalmente
- 38.2. Descorda em parte
- 38.3. Não concorda e nem descorda
- 38.4. Concorda em Parte
- 38.5. Concorda Totalmente

39. A CESAN é uma empresa interessada na melhoria da sua relação com o cliente.

- 39.1. Descorda Totalmente
- 39.2. Descorda em parte
- 39.3. Não concorda e nem descorda
- 39.4. Concorda em Parte
- 39.5. Concorda Totalmente

40. A CESAN é uma empresa que resolve os problemas do cliente

- 40.1. Descorda Totalmente
- 40.2. Descorda em parte
- 40.3. Não concorda e nem descorda
- 40.4. Concorda em Parte
- 40.5. Concorda Totalmente

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

- 41.1. Discorda Totalmente
- 41.2. Discorda em parte
- 41.3. Não concorda e nem discorda
- 41.4. Concorda em Parte
- 41.5. Concorda Totalmente

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

- 42.1. Muito satisfeito
- 42.2. Satisfeito
- 42.3. Nem satisfeito, nem insatisfeito
- 42.4. Insatisfeito
- 42.5. Muito insatisfeito
- 42.6. NS/NR