

DELINEAMENTO AMOSTRAL UTILIZADO PARA MEDIÇÃO DA SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS

Núbia da Silva Batista Brandão¹, Max Brandão de Oliveira¹,
João Welliandre Carneiro Alexandre²

RESUMO

O novo cenário mundial é traduzido em clientes cada vez mais seletivos, sofisticados e com alto grau de expectativas em relação ao atendimento. Por conta disto, é de suma importância que se pesquise a satisfação destes clientes. É comum reconhecer que satisfazer as necessidades do consumidor é um dos objetivos centrais das organizações, fazendo com que o monitoramento dessa satisfação seja uma avaliação do desempenho global. O consumidor está mais informado e mais exigente, e essa avaliação constante da sua satisfação revela excelentes benefícios. Sendo assim, com o objetivo de avaliar o nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará, será realizada uma pesquisa de campo voltada à visão da empresa pelo usuário, fidelidade e atendimento, e para isso se faz necessário realizar um delineamento amostral. Desta maneira, este estudo tem como objetivo determinar o plano amostral que será utilizado na pesquisa de satisfação dos clientes da companhia. A população alvo é composta por usuários dos serviços da mesma, residentes no estado do Ceará, dividido em 12 Unidades de Negócios (UN). Neste caso, o imóvel que possui ligação de água é a unidade amostral e nele será entrevistado apenas um residente com idade superior ou igual a 18 anos. O questionário a ser aplicado será composto de perguntas dicotômicas e de múltiplas escolhas, visando detectar pontos relevantes no sistema de abastecimento de água. Devido a natureza das perguntas optou-se por um plano amostral estratificado sem reposição por UN, com erro amostral de 2,5%, nível de confiança de 95% e estimadores do tipo proporção para os diferentes itens do questionário, ou seja, tem-se interesse em estimar a proporção de respostas “sim” P para cada item do questionário, onde faremos uso do critério conservador baseado no fato de, $P \times Q \leq 1/4$ onde $Q = 1 - P$. Deste modo foram selecionados 1.600 imóveis, sendo distribuídos proporcionalmente por UN.

Palavras-chave: *Satisfação, Amostragem Estratificada, Amostragem.*

¹Programa de Pós-graduação em Logística e Pesquisa Operacional - UFC, nubiatistabrandao@gmail.com, maxbrandao@gmail.com

²Departamento de Estatística e Matemática Aplicada e Programa de Pós-graduação em Logística e Pesquisa Operacional, jwca@ufc.br