



# Informativo

## SAI

### Associação Amigos de Itamambuca

Dia da Mata Atlântica - plantio de mudas

Itamambuca, 20/06/2016

[www.itamambuca.org.br](http://www.itamambuca.org.br)



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

### A SAI CONTINUA COM ALTO ÍNDICE DE APROVAÇÃO

Após a posse da nova diretoria, a prioridade foi promover uma postura no sentido de "Ouvir Mais" seus associados. A partir daí, várias ações neste sentido foram iniciadas, dentre elas as reuniões de Ouvidoria e a Pesquisa de Satisfação.

A pesquisa foi realizada nos meses de Abril e Maio em plataforma on-line, promovida através de convites personalizados por e-mail, divulgação no website e de mídias impressas em pontos de maior tráfego de pessoas.

Os objetivos do questionário foram:

1) medir os níveis de satisfação dos associados em 9 itens de serviços: Vigilância, Limpeza de Ruas, Coleta Seletiva de Lixo, Manutenção de ruas e avenidas, Meio Ambiente, Responsabilidade Social, Ações com a comunidade local, Zeladoria, Comunicação com os moradores

comunidade local, Comunicação e Zeladoria,

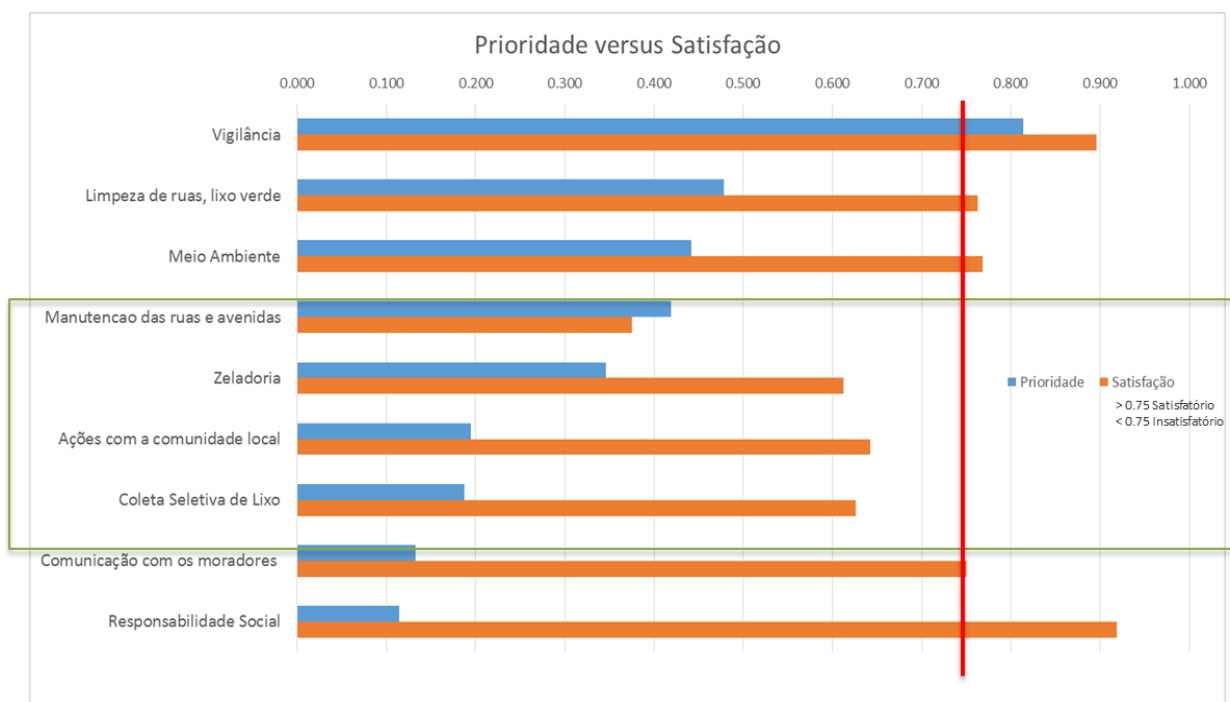
2) entender qual a prioridade destes 9 itens de serviço e

3) Medir o nível de aprovação da SAI.

Ao fim de 5 semanas, foram coletada 194 respostas em um universo de aproximadamente 450 associados ativos, representando uma amostra de pouco mais de 40%, ou seja, uma quantidade mais que suficiente do ponto de vista de significância estatística.

Os resultados foram muito positivos, confirmando as grandes diretrizes seguidas e executadas ao longo dos últimos anos, como também revelando e atestando áreas de melhoria. A seguir mostraremos e comentaremos os principais resultados.

O gráfico abaixo mostra as prioridades elencadas pelos associados bem como o índice de satisfação em cada um.





# Informativo

## SAI

### Associação Amigos de Itamambuca

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

(CONTINUAÇÃO)

As Top 5 prioridades em ordem decrescente foram: Vigilância, Limpeza de Ruas, Meio Ambiente, Manutenção das ruas e Avenidas e Zeladoria. Em termos de satisfação, as três primeiras apresentaram um nível satisfatório confirmando que as ações tomadas nos últimos anos foram acertadas, corretas e devem continuar seu aprimoramento. Por outro lado, a questão da manutenção das ruas e avenidas e a Zeladoria (que envolve as questões de manutenção da ordem: fiscalização de ambulantes,

cães na praia, etc) teve nível insatisfatório e vai merecer maior atenção por parte da administração.

Adicionalmente, a pesquisa forneceu vários comentários dos associados com reclamações e sugestões, os quais ajudam a ilustrar as preocupações e anseios. Estas informações estão resumidas na tabela abaixo e serão usadas pela administração da SAI para pautar suas próximas ações:

Tópicos	Comentários, reclamações e sugestões
Vigilância	- Alguns comentários no sentido dos vigilantes serem mais "atuantes" em questões de zeladoria (lixo verde, barulho, cachorros na praia, etc); - Vigilantes trafegando muito rápido.
Limpeza de ruas, lixo verde	- Lixo verde depositado nas ruas, entulhos, falta de fiscalização nas construções; - Melhorar a limpeza no canteiro central da avenida; - Fiscalizar a sujeira e entulhos, sobretudo no lado ímpar.
Coleta seletiva de lixo	- Reorganizar o posto, aumentar a conscientização dos usuários e a frequência de sua coleta, sobretudo em épocas de temporada.
Manutenção das ruas e avenidas	- Comunicar melhor o destino e uso dos fundos para a recuperação da Av. Itamambuca e Conaid, decidida na Assembleia de outubro de 2016; - Maior sistemática (método, frequência) e consistência na manutenção da avenida.
Meio Ambiente	- Intensificar o cercamento do Jundu, e as ações de despoluição do Rio Itamambuca (inclusive receber mais informes); - Denunciar construções ilegais, sobretudo nos entornos (Tiagão, Vila).
Responsabilidade Social	- Continuar com ações junto à escola do bairro, posto de saúde, de forma a contribuir com a comunidade local e do entorno.
Ações com a comunidade local	- Muitos comentários com relação a cobrar a Prefeitura por melhorias na avenida versus o incômodo com a cobrança da zona azul (container); - Percepção perfil sócio veranista versus sócio morador.
Comunicação com os moradores	- Os moradores não estão recebendo o boletim eletrônico, uns poucos sentindo falta do boletim impresso; - Melhorar a comunicação dos benefícios de ser associado da SAI, bem como do planejamento e atividades correntes.
Zeladoria	- Alta incidência de cachorros na praia, som alto, ambulantes, condução em alta velocidade na avenida ou na contramão, consumo de drogas; - Alguns comentários referentes a construções irregulares no loteamento; - Pousadas clandestinas.

E por último apresentamos o nível de aprovação da SAI, utilizando-se o método Promoter Net Score.

Detratores (de 0 a 6)	Passivos (de 7 a 8)	Promotores (de 9 a 10)	Net Promoter® Score
22% 43	23% 44	55% 107	33

Neste método, o número de associados Promotores (que recomendariam a SAI para alguém) superou em 33% o número de associados Detratores. Embora seja um ótimo resultado, a SAI continuará a buscar aumentar este número o máximo possível e para isso a pesquisa foi fundamental. Espera-se assim dar forma a todos os pontos levantados em ações concretas, não somente porque queremos sempre atender nossos associados, como também atrair novos associados.

Agradecemos novamente a colaboração de todos os que responderam a esta pesquisa.