

Pesquisa de satisfação



**Concessionária Águas de São Sebastião da Grama –
agosto/2022**



Rio Claro, 05 de setembro de 2022.

ARESPCAB

A/C Luiz Ricardo Ferreira Filippine

Superintendente

PESQUISA

O principal objetivo da pesquisa de opinião quantitativa aqui apresentado foi o de aferir os serviços públicos fiscalizados pela ARESPCAB, sobre os serviços de água e esgoto, realizado pela empresa Águas de São Sebastião da Grama/SP. Para tanto, foram abordados os seguintes aspectos:

- a) Identificar os principais indicadores de satisfação;
- b) Mensurar a satisfação dos usuários para cada um desses indicadores;
- c) Verificar o impacto (importância) de cada indicador na satisfação geral dos usuários;
- d) Analisar a percepção dos usuários quanto ao trabalho da Concessionária.

METODOLOGIA

Foram realizadas 100 pesquisas positivadas, de 22/08 a 02/09/2022, na cidade de São Sebastião da Grama/SP.

A aplicação do questionário foi realizada por telefone, buscando-se anotar todas as observações dos usuários, com o critério de aleatoriedade, fundamental para a qualidade dos resultados de uma pesquisa.

Os dados coletados foram digitados em uma planilha, conforme Listagem Padrão para a geração das informações estatísticas.



Rua 10 nº 2448 • Santana • 13500-230 • Rio Claro • SP
Fones: 19 3524-3514 • Cel: 19 9134-0612
Email: ihcassessoria@gmail.com

SUMÁRIO EXECUTIVO

Todos os entrevistados foram pesquisados em suas residências, sendo 77% mulheres e 23% homens. Nesta pesquisa, a idade de maior prevalência foi acima de 60 anos (33%).

A pesquisa revelou que 71% dos entrevistados estão satisfeitos com os serviços prestados pela Concessionária (“satisfeito” – 55%; “muito satisfeito” – 16%). 8% alegaram insatisfação (muito insatisfeito - 2%; Insatisfeito - 6%), e os outros 21% manifestaram-se indiferentes com a qualidade geral dos serviços prestados. Essa porcentagem revela que os serviços melhoraram, mas ainda não é boa a transparência: “Tem dias que está amarelada; tem dias que mancha as roupas”, além de cheirar cloro.

Em relação ao valor da água recebida nas residências, 23% dos entrevistados consideram o valor justo, enquanto 77% julgam o valor elevado, pela quantidade de vezes que falta água e pela transparência.

Das 100 pessoas entrevistadas, 33 pagam a fatura de água na Lotérica (porque pagam outras contas também); 9 pessoas efetuam o pagamento através de aplicativos de banco, sendo que 5 entrevistados solicitaram mais aplicativos para efetuar o pagamento. 4 entrevistados (idosos) alegaram não saber a forma de pagamento da fatura, pois o pagamento é realizado por outro membro da família.

Portanto, é necessário melhorar a transparência e o cheiro da água suja distribuída em São Sebastião da Grama.

RELATÓRIO ANALÍTICO

Quando perguntado se, nos últimos seis meses, faltou água por qualquer outro motivo que não seja por atraso no pagamento, 82 entrevistados (82%) responderam que não. Este aspecto é positivo para a Concessionária.

Outro aspecto positivo foi para os 15 entrevistados que procuraram a Concessionária, pois as notas maiores foram para “Muito satisfeito” e “Satisfeito”, mostrando o fácil acesso, a cordialidade do atendimento e o conhecimento sobre o assunto. Pontuou-se a satisfação geral sendo positiva.

Sobre o aspecto da água: gosto e pressão, os índices de “Muito satisfeito” e “Satisfeito” foram maiores. Em relação a transparência, 58% dos entrevistados

manifestaram-se insatisfeitos (“Muito insatisfeito” – 7%; “Insatisfeito” – 51%). Essa resposta evidencia a nota geral dos serviços de água de São Sebastião da Grama e o valor da conta de água.

Portanto, as informações e evidências coletadas nesta pesquisa mostram que os serviços públicos de abastecimento das Águas de São Sebastião da Grama, fiscalizados pela ARESPCAB precisam melhorar no aspecto sobre a transparência.



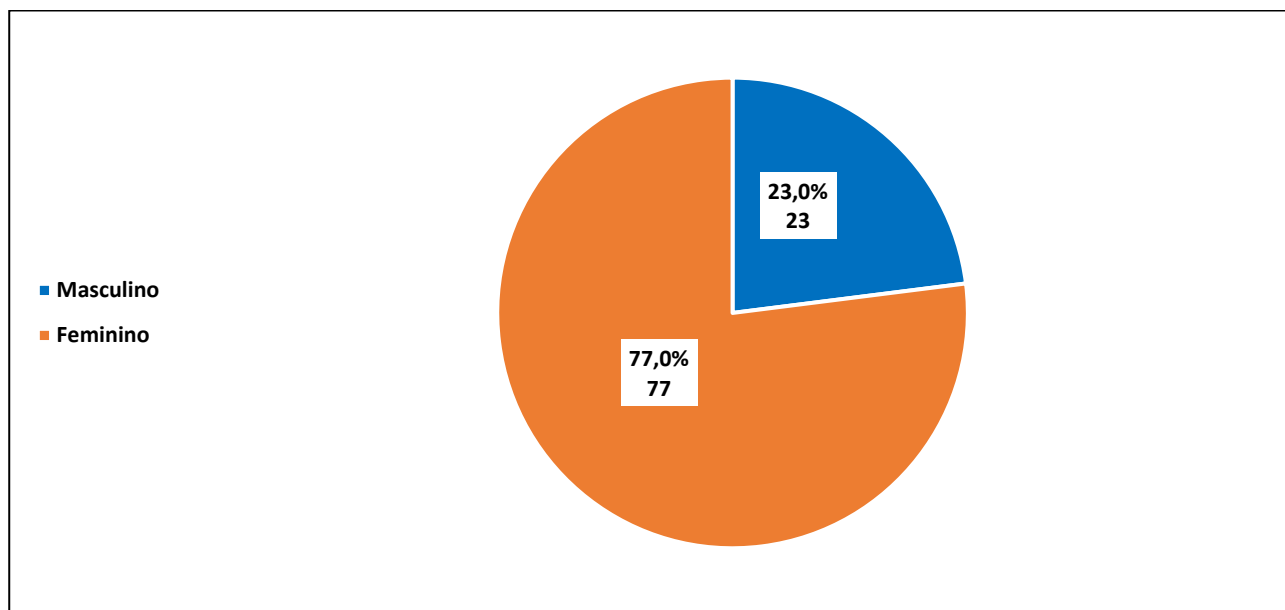
Rua 10 nº 2448 • Santana • 13500-230 • Rio Claro • SP

Fones: 19 3524-3514 • Cel: 19 9134-0612

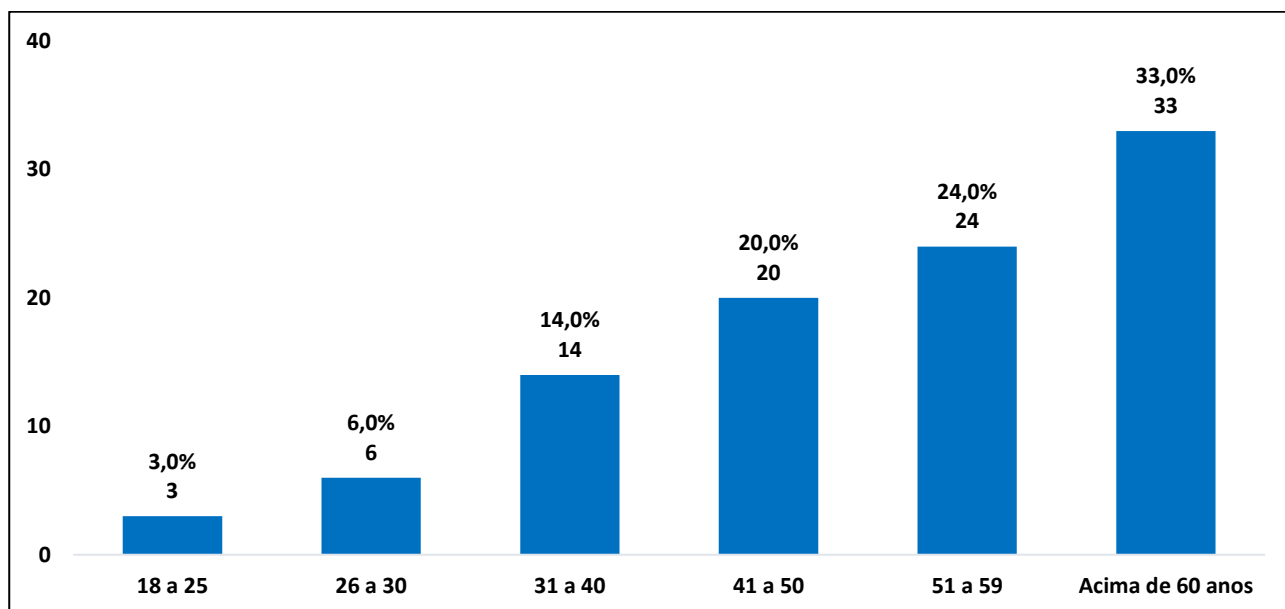
Email: ihcassessoria@gmail.com

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

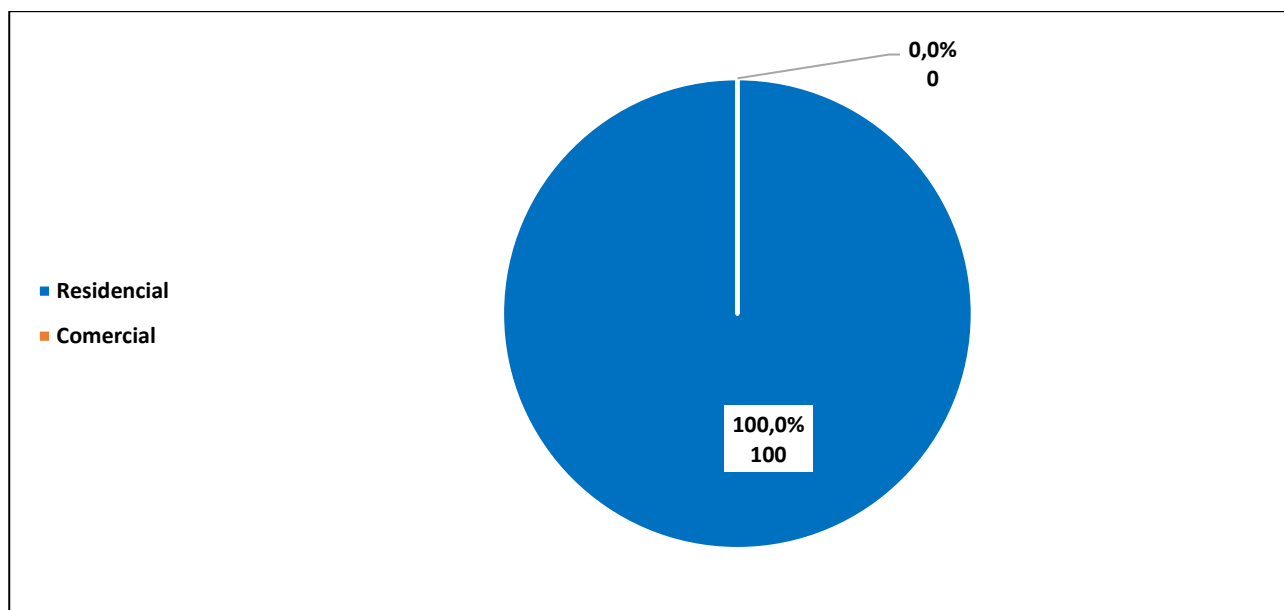
a) SEXO - Das 100 pessoas entrevistadas, destaca-se que são do sexo feminino:



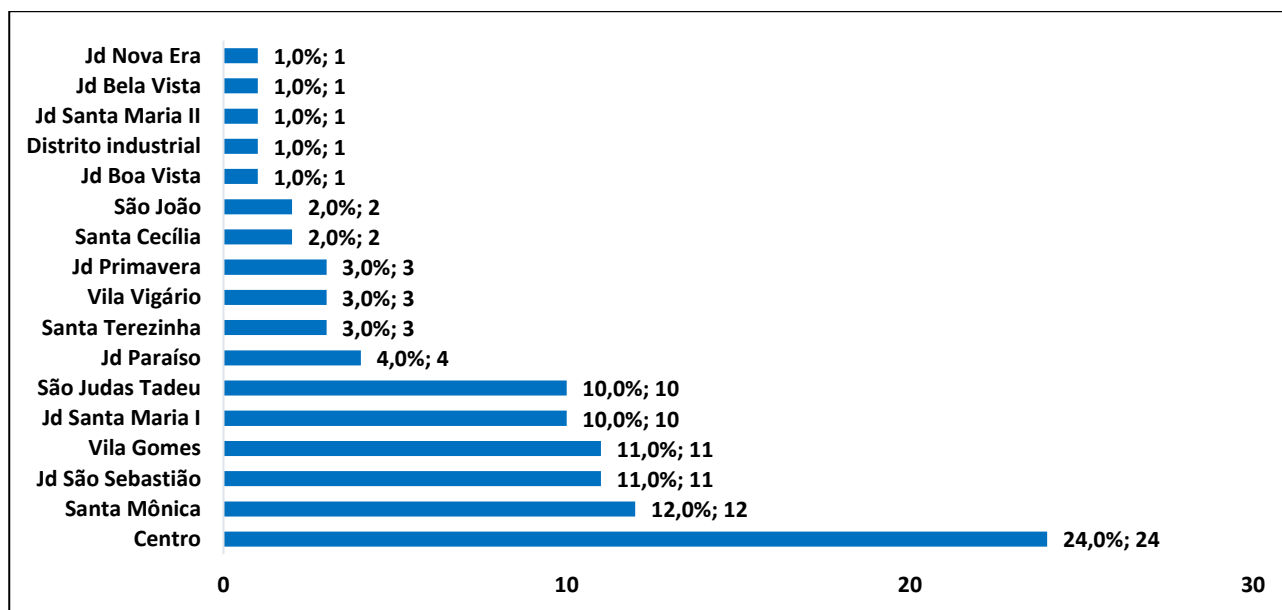
b) FAIXA ETÁRIA – Foi utilizado como critério de seleção dos pesquisados a idade mínima de 18 anos, não havendo restrição de limite de idade. Com destaque para a faixa etária acima de 60 anos:



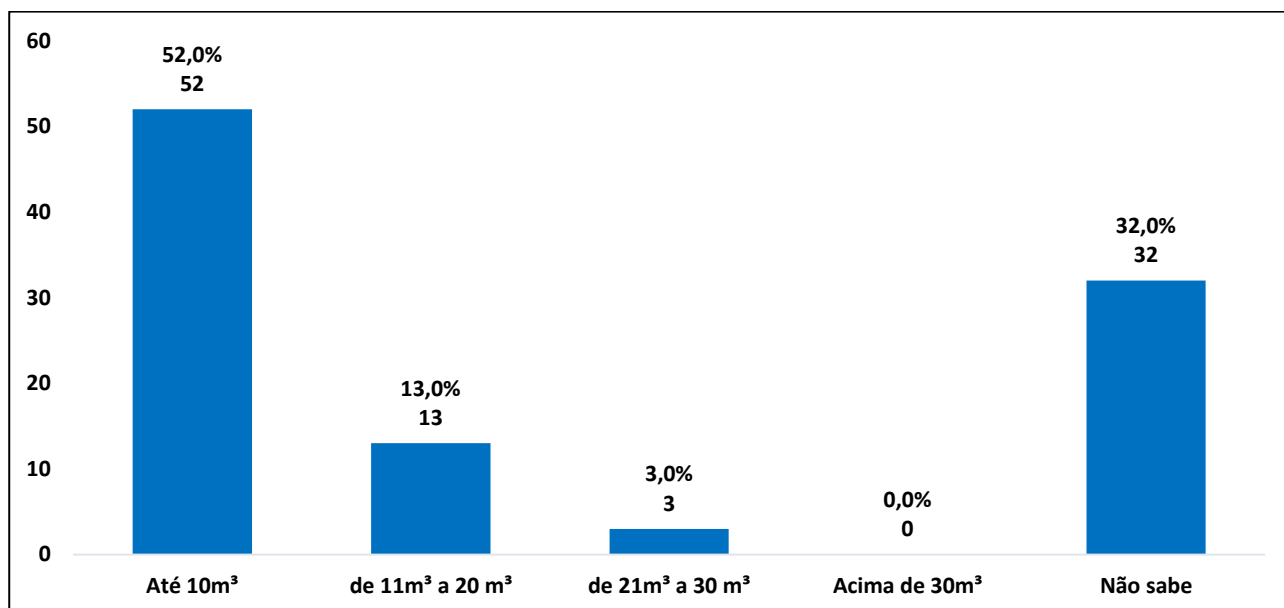
c) TIPO DE IMÓVEL - Todos foram residenciais:



d) BAIRROS - Foram analisados vários bairros de São Sebastião da Grama, destacando-se: Centro e Santa Mônica:

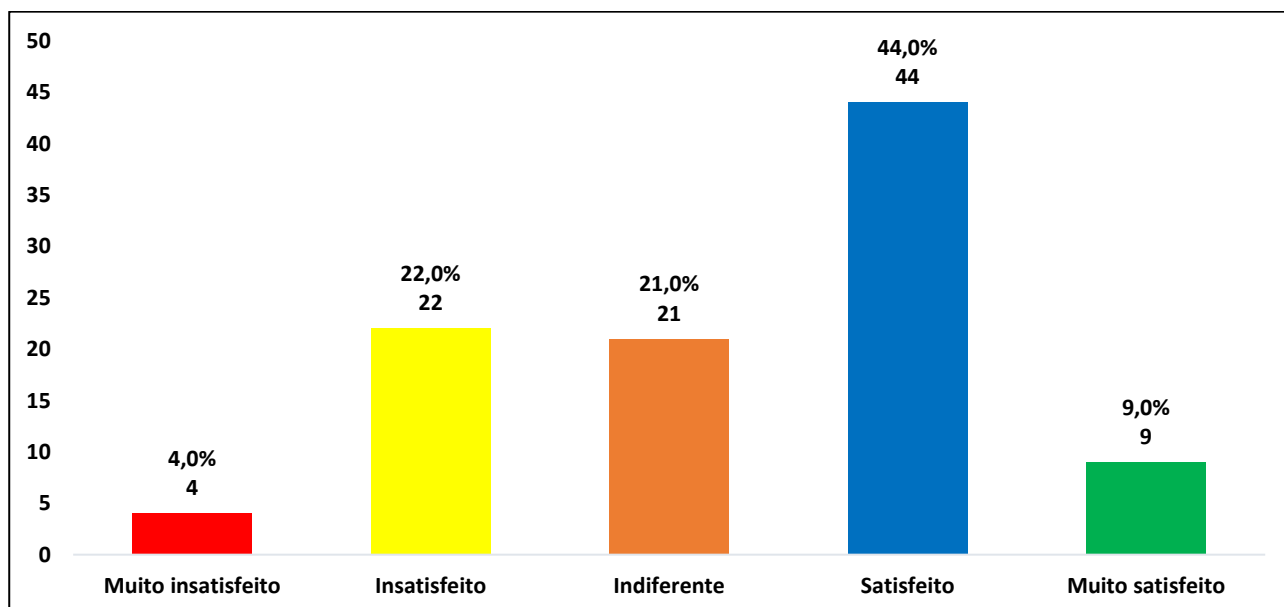


e) MÉDIA DE CONSUMO MENSAL – Destacam-se dois resultados, ou seja, o volume mínimo (52%) e “não sabe” (32%):



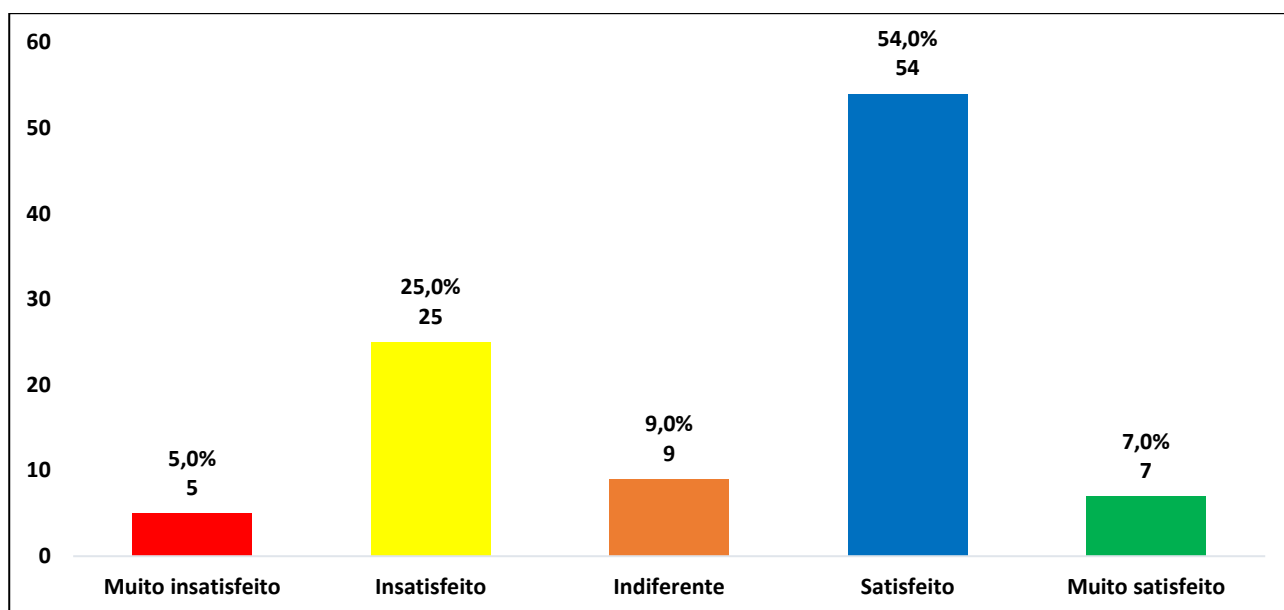
Considerando os serviços prestados pela concessionária Águas de São Sebastião da Grama que nota você dá para os seguintes itens:

1. Aspecto da água - GOSTO:



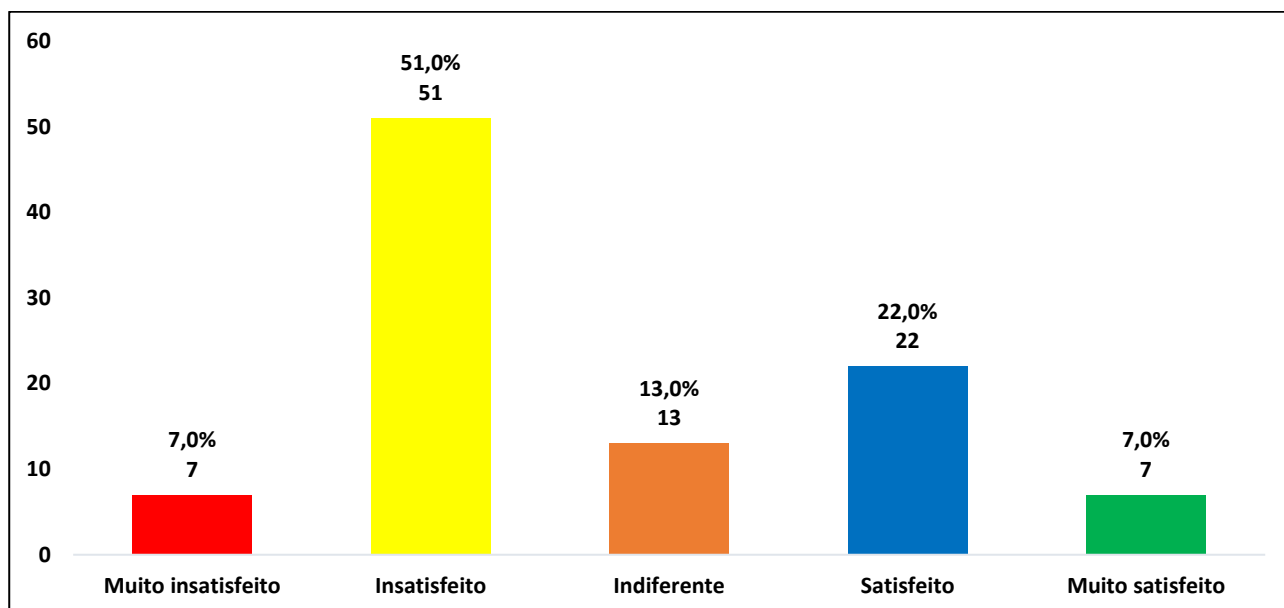
Observação: Muito insatisfeito e Insatisfeito sobre a transparência e cheiro, não sendo boa para beber. Indiferente por não ter gosto de nada ou porque compra água.

2. Aspecto da água - CHEIRO:



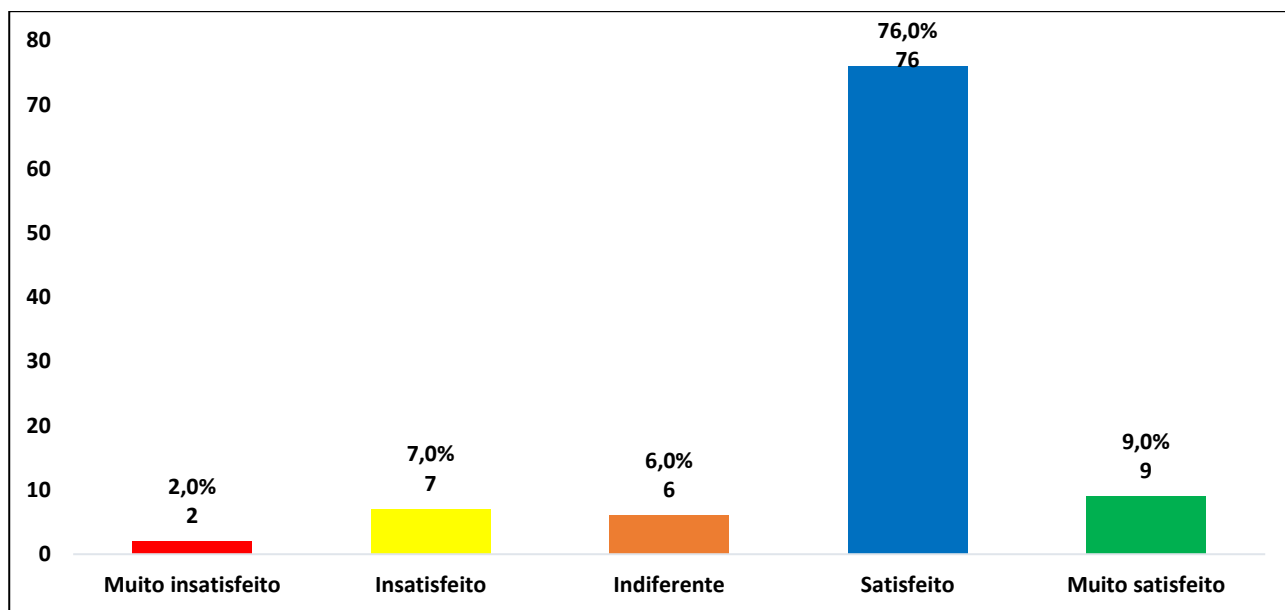
Observação: Muito insatisfeito e insatisfeito porque cheira a cloro. Indiferente porque não tem cheiro algum.

3. Aspecto da água – TRANSPARÊNCIA:



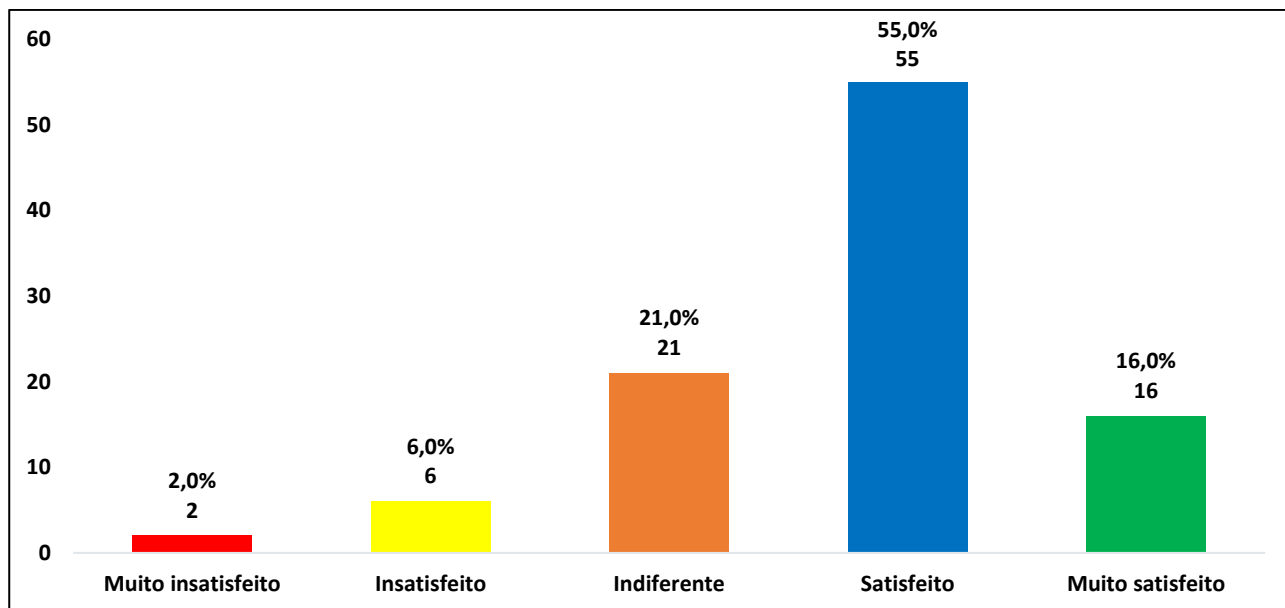
Observação: Muito insatisfeito e Insatisfeito devido a transparência. Indiferente porque nunca observaram algum aspecto ruim.

4. Aspecto da água - PRESSÃO:



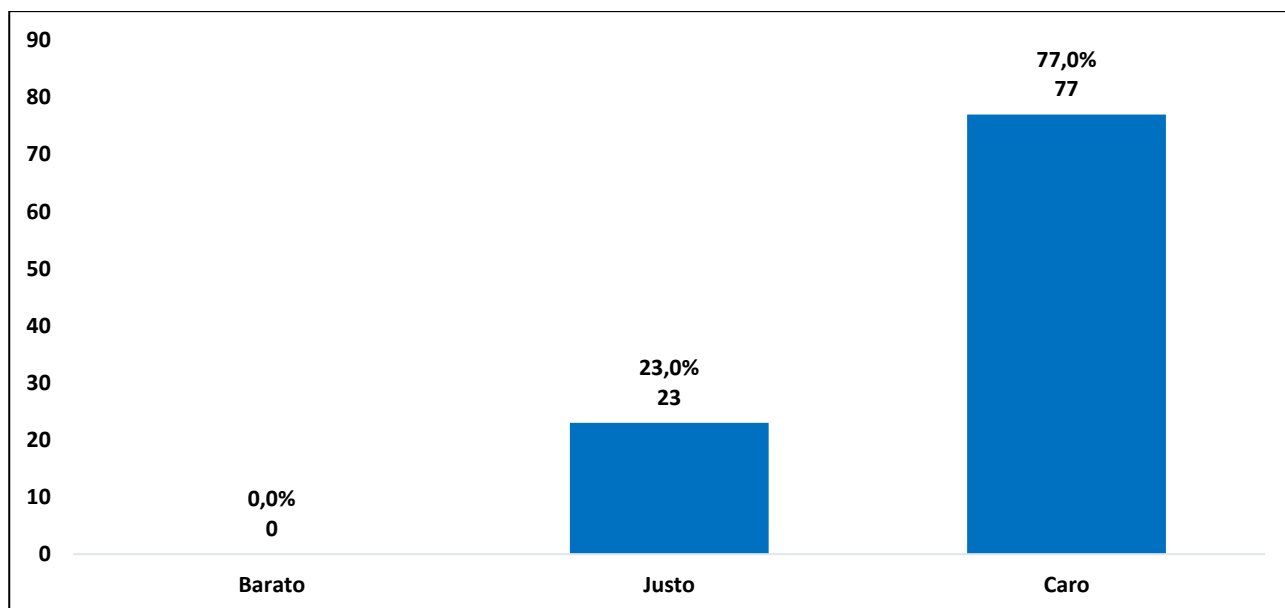
Observação: Indiferente porque não perceberam por terem caixa de água.

5. Qual nota GERAL você dá para os serviços de abastecimento de água prestados?



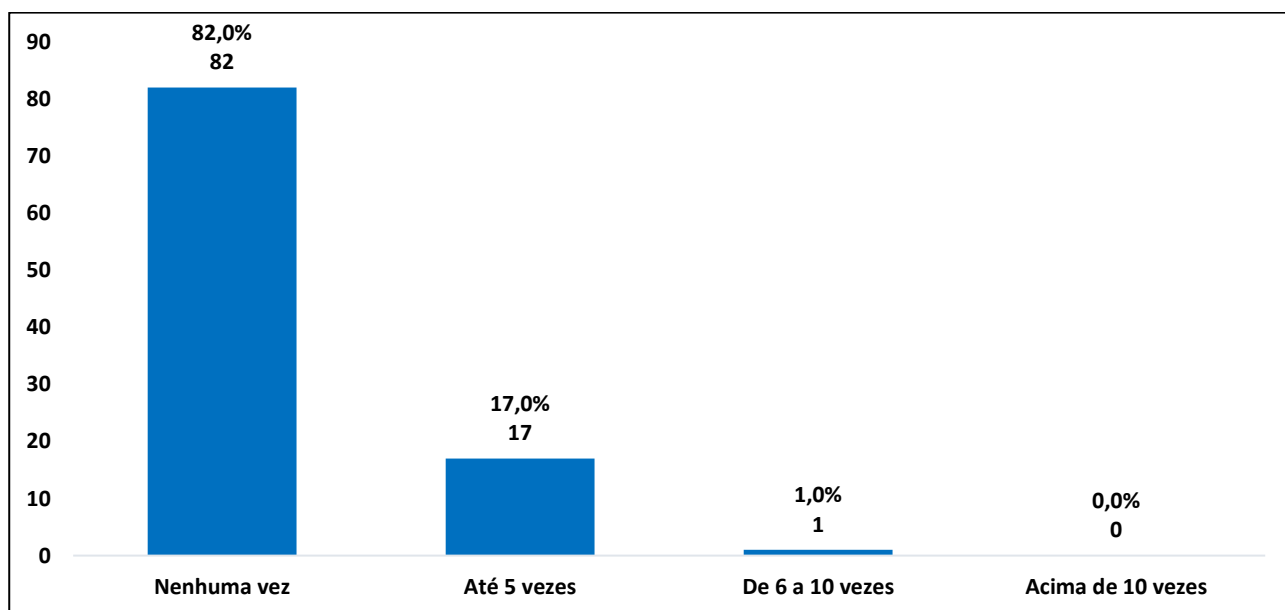
Observação: Indiferente por não haver nenhum problema com a água. A nota de “Muito satisfeito” poderia ser maior para 23 entrevistados, mas devido a transparência optou-se pelo “Satisfeito”.

6. Considerando a qualidade da água recebida na sua residência/comércio, você considera que o preço pago é:



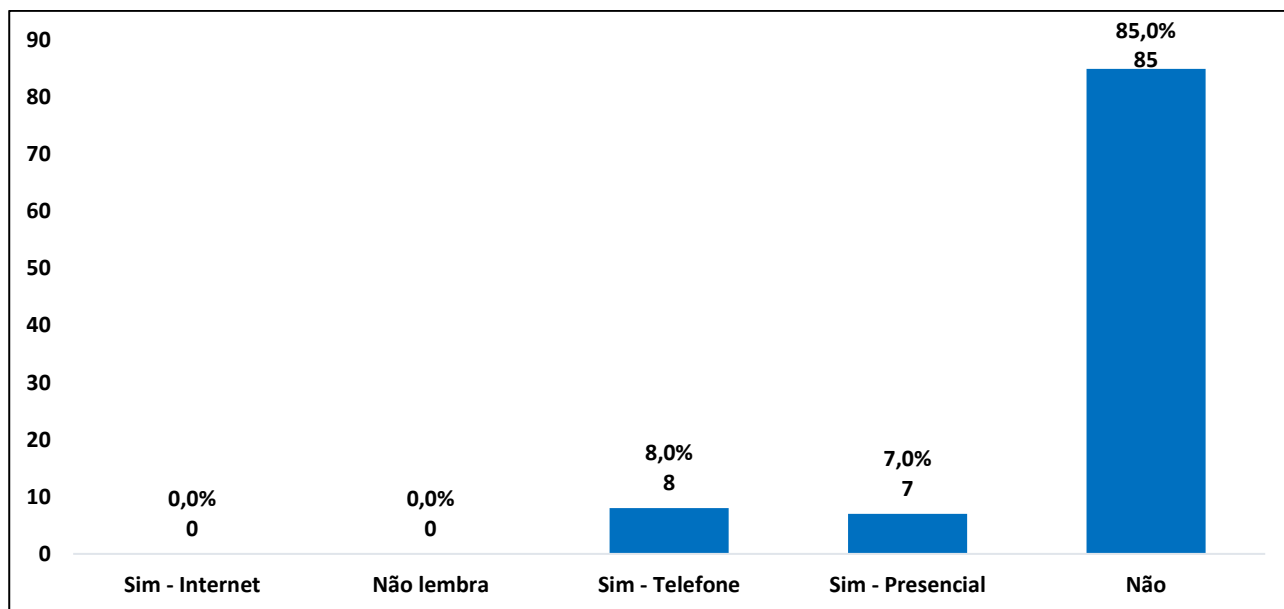
Serviço de Abastecimento da Água

7. Nos últimos 6 meses, faltou água por qualquer outro motivo que não seja por atraso no pagamento?



Atendimento da Concessionária Águas de São Sebastião da Grama:

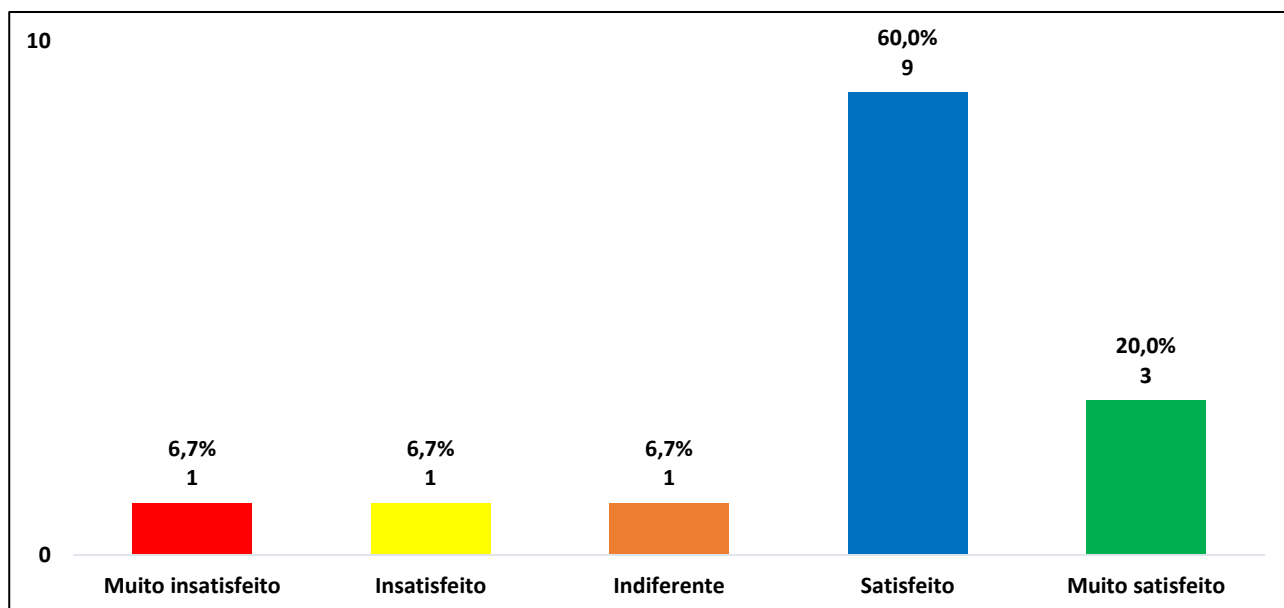
8. Nos últimos 6 meses, você utilizou o atendimento da concessionária através do telefone, internet ou presencial para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço?



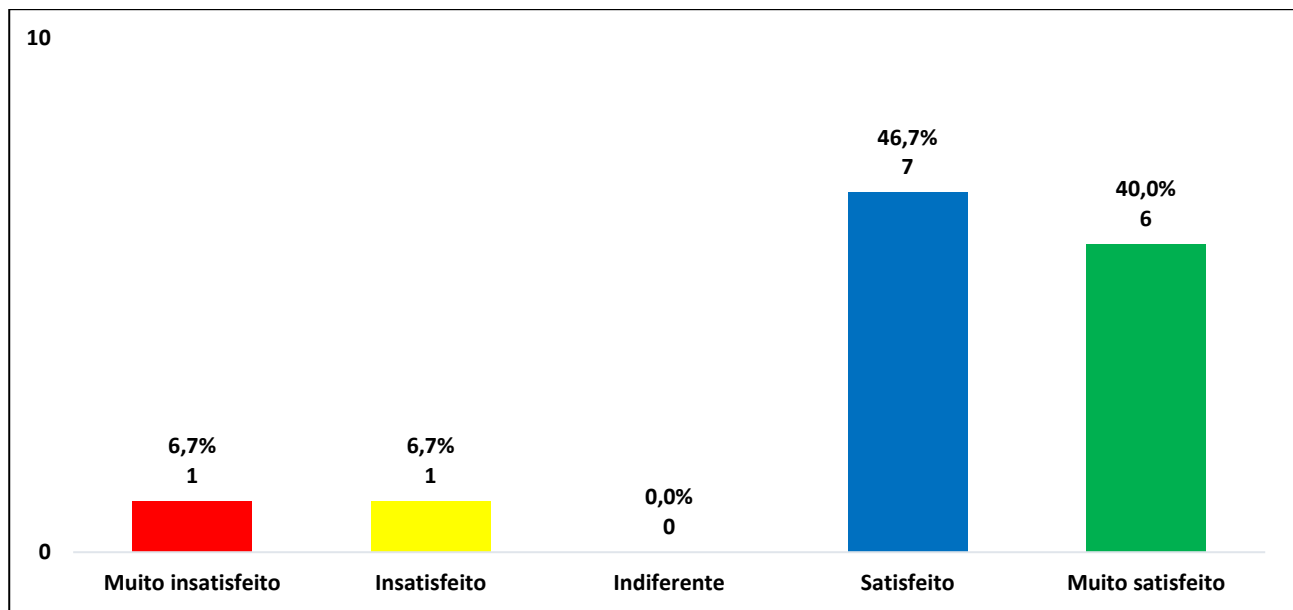
Observação: para quem respondeu “sim” (15 entrevistados), foram feitas as questões a seguir. Para aqueles que responderam “não” (85 entrevistados), a pesquisa continuou na questão 12.

9. Pensando no atendimento que você recebeu, na última vez que procurou a concessionária, que nota você dá para:

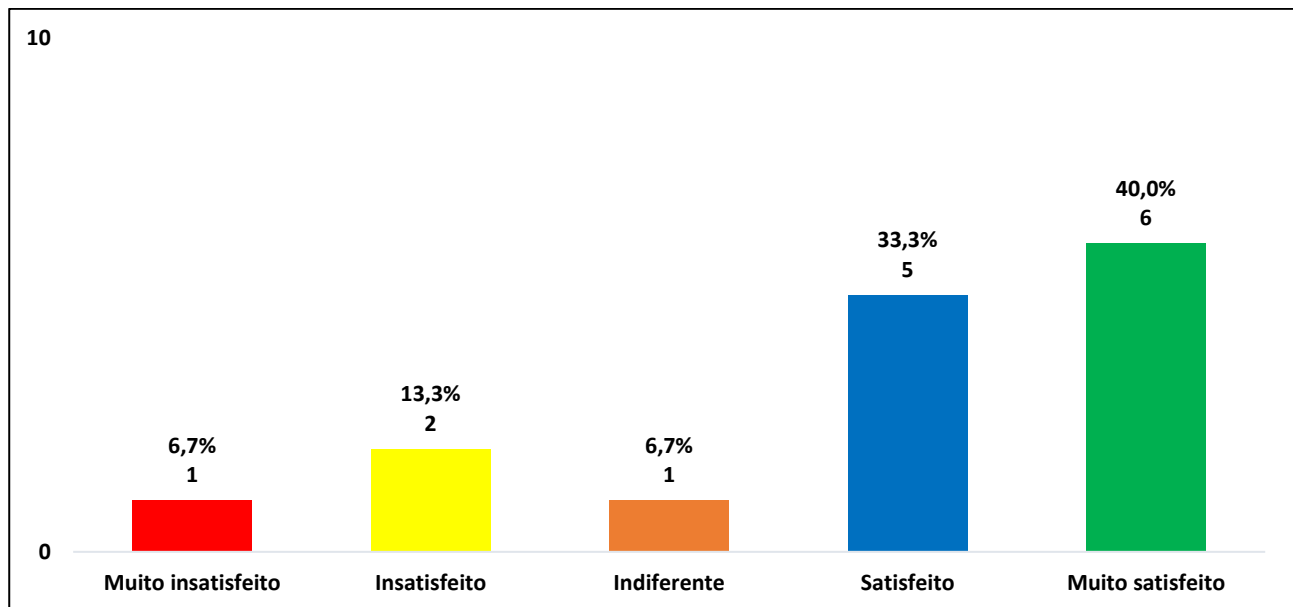
a) Facilidade de efetuar contato:



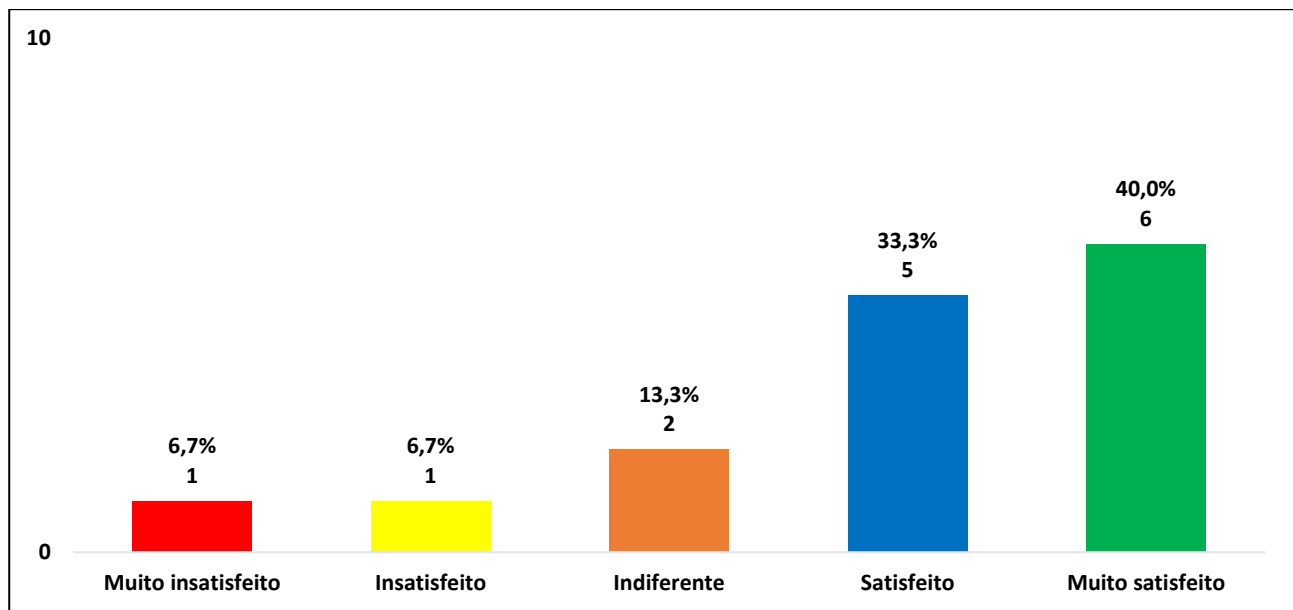
b) Cordialidade do atendente:



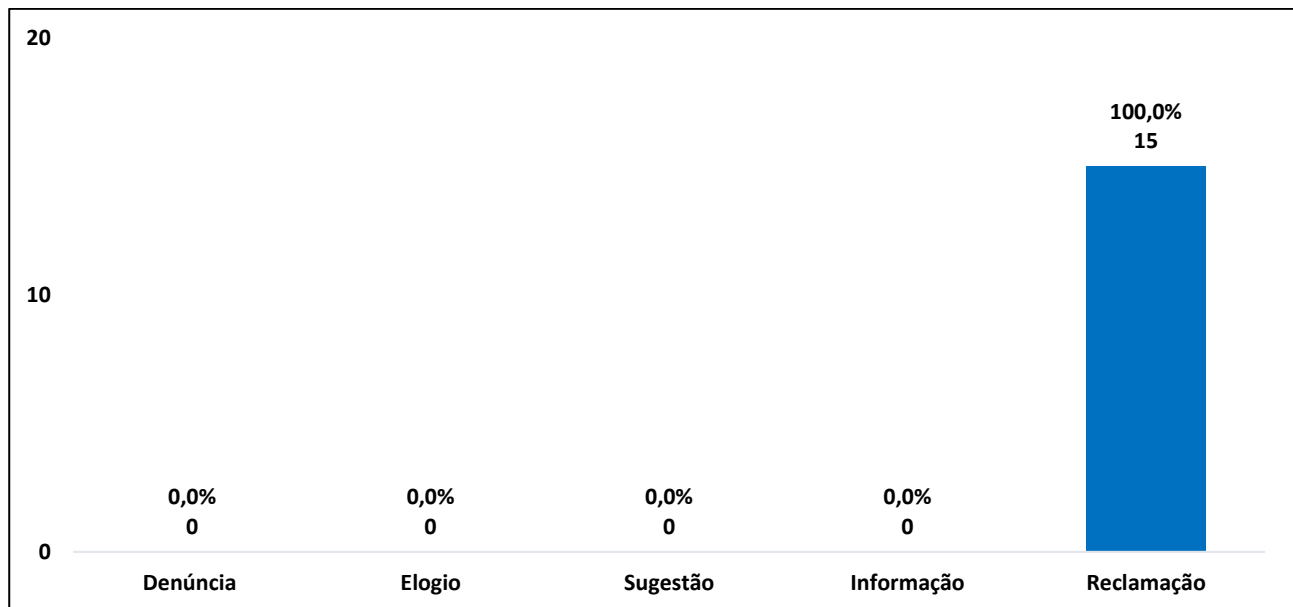
c) Conhecimento sobre o assunto:



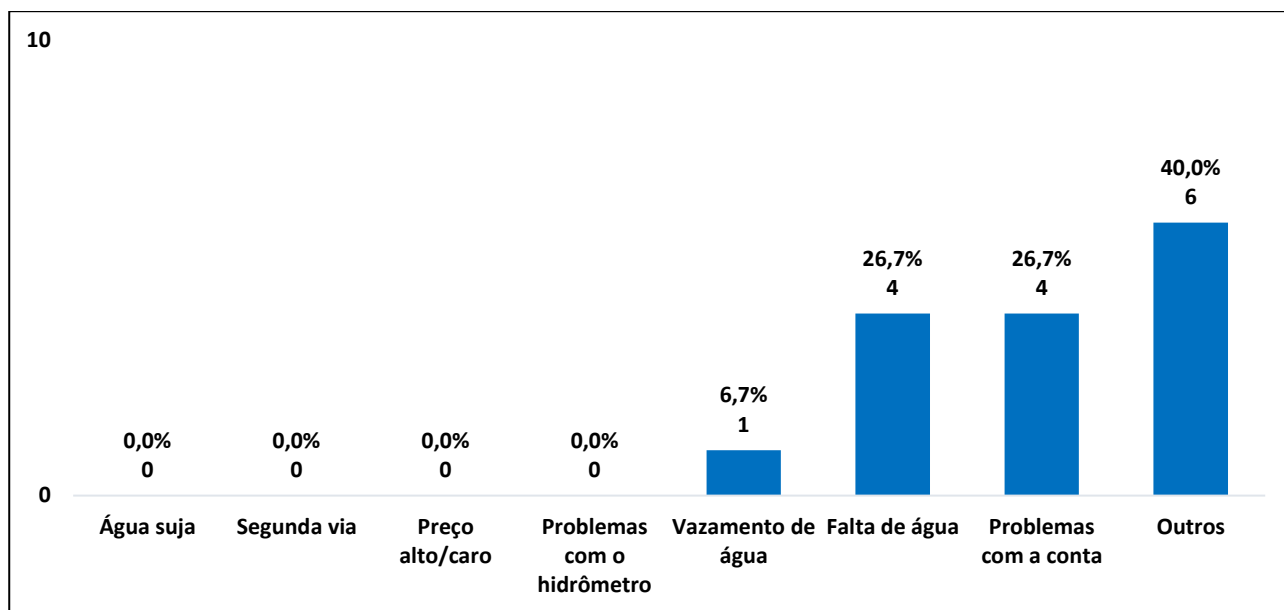
d) Satisfação geral com o atendimento:



10. No último atendimento, você procurou a concessionária para fazer:

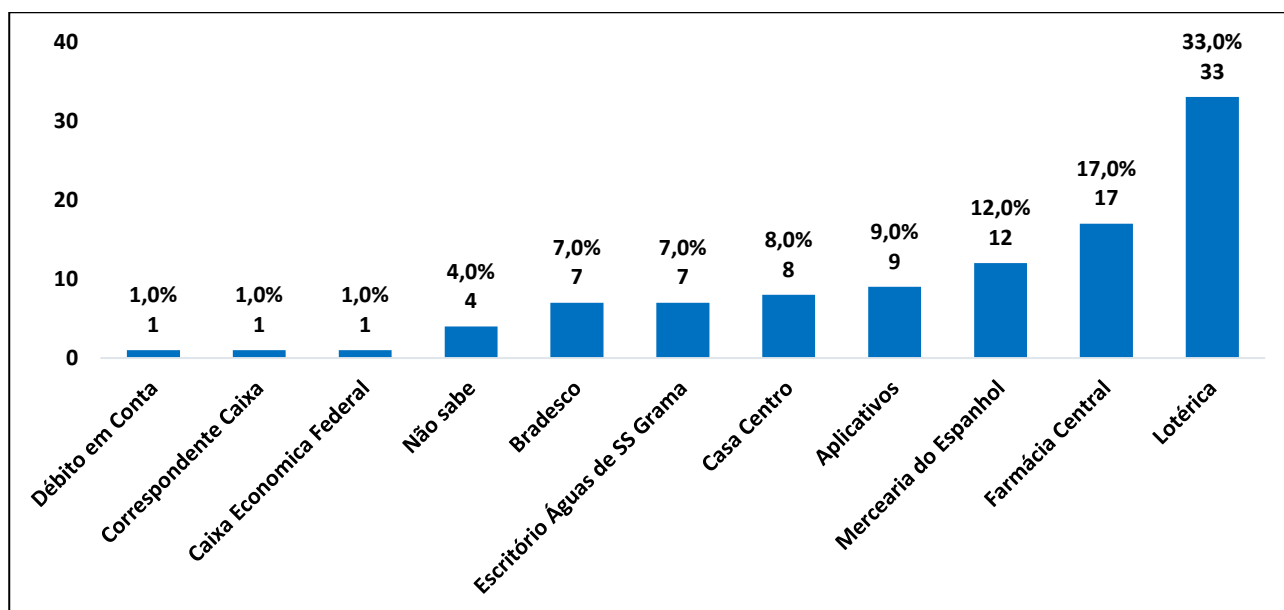


11. Neste contato, qual foi o principal assunto que você queria tratar?



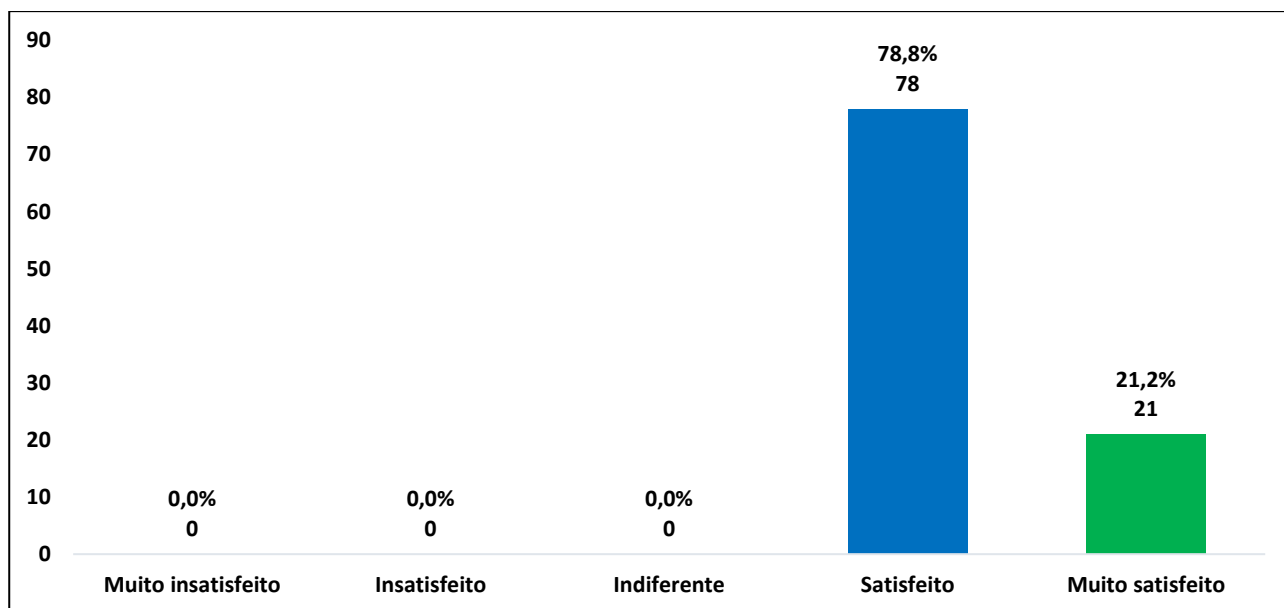
Observação: Seis pessoas alegaram “Outros”, para reclamar sobre a transparência e cheiro.

12. Qual local você mais utiliza para efetuar o pagamento da conta?



Observação: A lotérica continua sendo um dos locais mais procurados. Quatro entrevistados solicitaram mais aplicativos para pagar a conta.

13. Que nota você dá para a disponibilidade de locais para efetuar o pagamento da conta?



Observação: Indiferente porque já estão acostumados a pagar na Lotérica, Mercearia do Espanhol, Farmácia Central e Casa Centro e nunca encontraram nenhuma dificuldade no pagamento.

CONCLUSÃO

O objetivo desta pesquisa foi de mensurar quanto aos serviços públicos de abastecimento de água fiscalizados pela ARESPCAB, na cidade de São Sebastião da Gramma/SP.

A Concessionária tem um bom atendimento, pela pontuação recebida. É pouca a procura para informações, com um índice maior de reclamações.

Há pouca falta de água nas residências, mas as maiores reclamações são devido à transparência.

Imara Hebling Camargo



Rua 10 n° 2448 • Santana • 13500-230 • Rio Claro • SP
Fones: 19 3524-3514 • Cel: 19 9134-0612
Email: ihcassessoria@gmail.com