



PESQUISA DE SATISFAÇÃO



ÁGUAS DE TUIUTI



ARESPCAB

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE CASA BRANCA

AGOSTO DE 2024

Rio Claro, 26 de agosto de 2024.

ARESPCAB

A/C Luiz Ricardo Ferreira Filippine

Superintendente

PESQUISA

Uma pesquisa de satisfação busca o entendimento de quais são os pontos fortes e o que precisa ser melhorado para que a empresa/instituição cresça e alcance os resultados almejados.

Afinal, é através dos feedbacks dos entrevistados que pode haver a construção de estratégias de melhoria, planos de ação para reverter os insatisfeitos e saber para onde direcionar os esforços.

O objetivo geral da pesquisa foi medir o índice de satisfação quanto aos serviços de água e esgotamento sanitário, fiscalizados pela ARESPCAB, por meio de 100 pesquisas positivadas/realizadas, de 12 a 24/agosto/2024, com pessoas que residem em Tuiuti.

METODOLOGIA

As pesquisas telefônicas são um método de coleta de feedback feita através do telefone e assistidas por um computador. Por isso são conhecidas também por pesquisa CATI (Computer Assisted Telephone Interview). O fato de serem realizadas por telefone, beneficia a empresa/instituição que a realiza por alguns motivos:

- . Taxa de aceitação: a aceitação do respondente é maior, já que é possível colaborar do conforto de sua casa, ou através da praticidade do celular;
- . Alcance do público-alvo: ainda existem muitas pessoas que não têm acesso à internet atualmente e não podem participar de pesquisas online. Assim, como também existem outras que vivem em regiões de difícil ou restrito acesso para a realização de uma pesquisa tradicional em papel.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Na faixa etária destacam-se os entrevistados de 60 anos ou mais (31%) e predominou-se em 54% do sexo masculino. Praticamente todos possuem caixa d'água.

Quanto ao consumo mensal, 46% não sabem a medida em metros cúbicos, alguns citam apenas a média do valor que é pago e 47% comentaram que consomem o mínimo, ou seja, até 10mt³/mês. Já 6% dizem que é sempre um pouco a mais que o mínimo.

Quanto aos canais de atendimento da Concessionária, 80% responderam “sim” e 20% “não.” Para os entrevistados que quiseram anotar os canais, foram passados: 0800 e endereço. Também foi informado que esses canais estão na fatura da água e esgotamento sanitário da Concessionária.

Sobre o conhecimento da ARESPCAB – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Casa Branca, 84% responderam “não” e 16% “sim”.

RELATÓRIO ANALÍTICO

A satisfação geral com o atendimento da Concessionária representa 68% de “satisfeito” e “muito satisfeito” para os 31 clientes que fizeram contato telefônico ou pessoalmente.

O grau de satisfação geral com os serviços prestados pela Concessionária conseguiu 81% entre “satisfeito” e “muito satisfeito”. Quanto ao valor, 4% responderam “barato”, 56% “justo” e 40% “caro.”

Portanto, as informações e evidências coletadas nesta pesquisa mostram que os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, na cidade de Tuiuti/SP, atende 81% dos entrevistados.



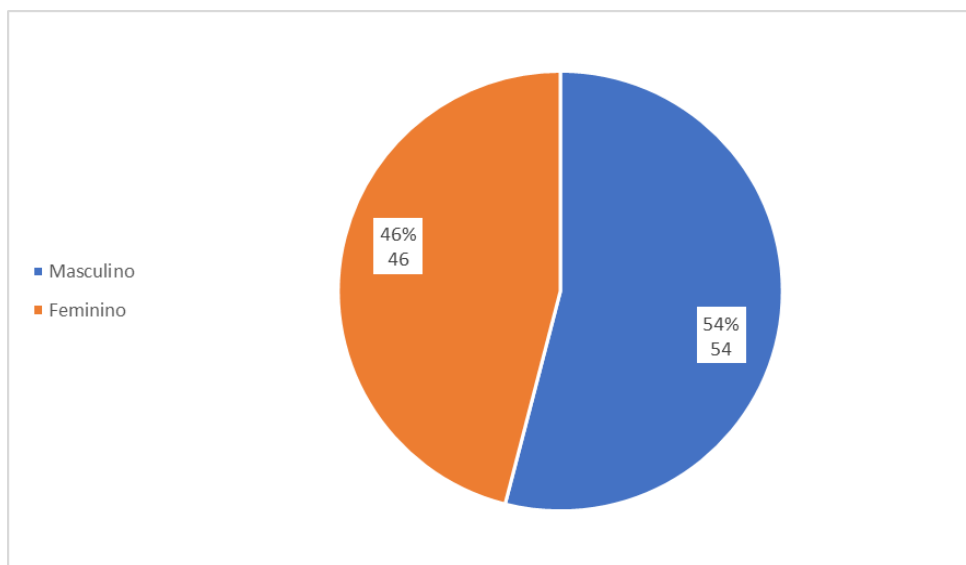
E-mail: ihcassessoria@gmail.com

19 9 9134-0612

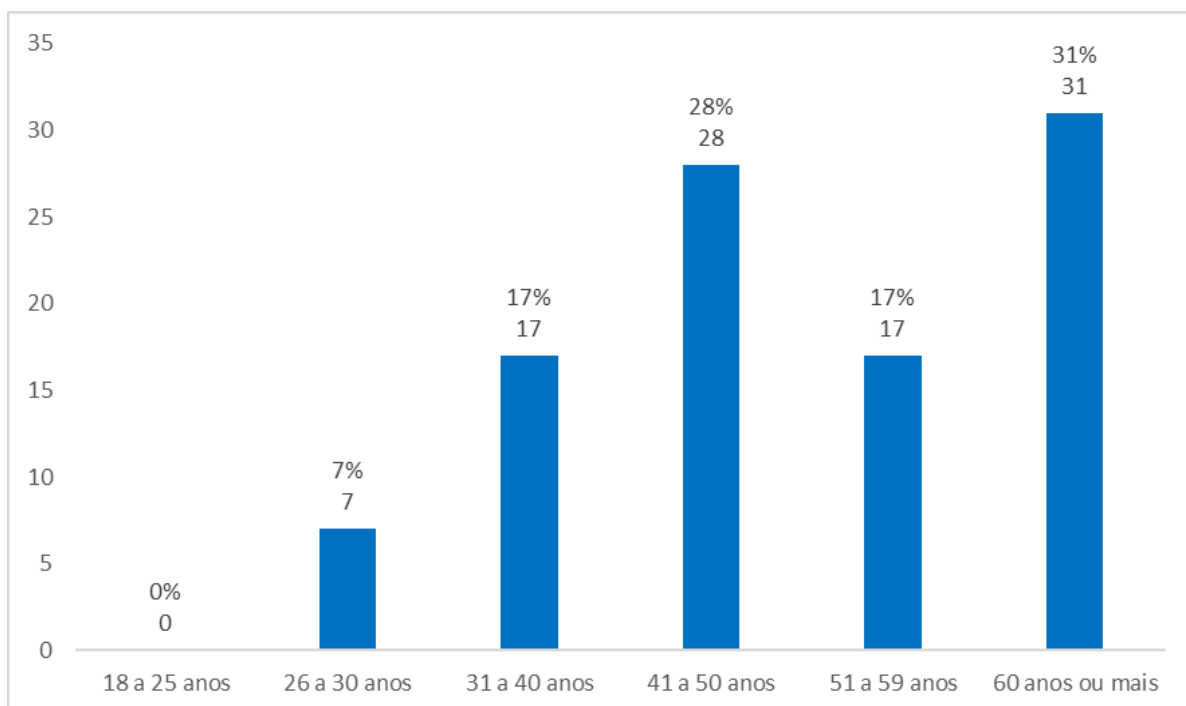
Rio Claro – SP.

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

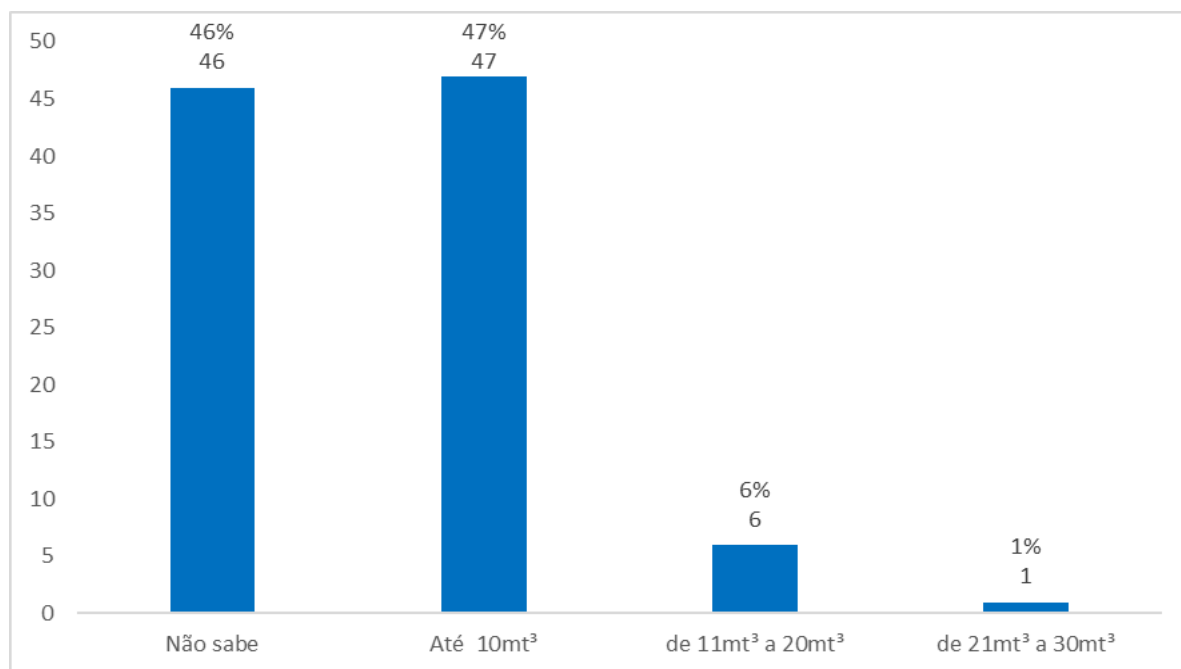
a) SEXO - Das 100 pessoas entrevistadas, destacam-se que são do sexo masculino:



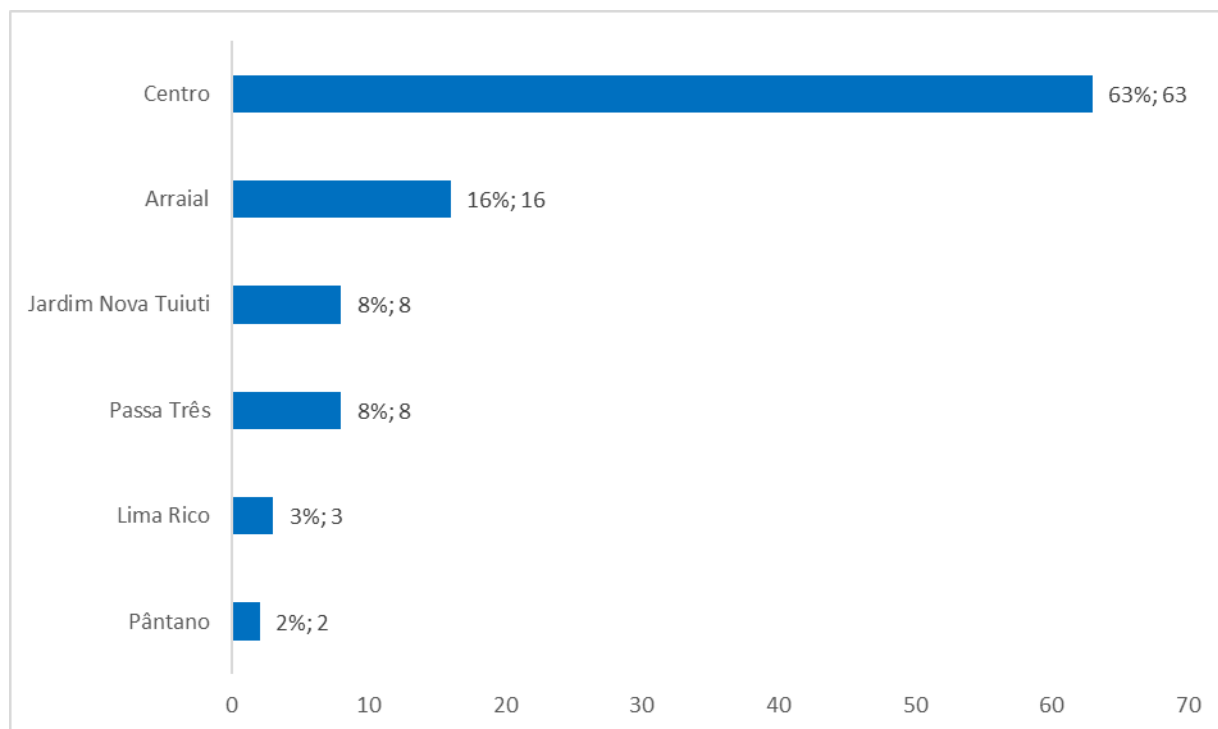
b) FAIXA ETÁRIA – Foi utilizado como critério de seleção dos pesquisados a idade mínima de 18 anos, não havendo restrição de limite de idade:



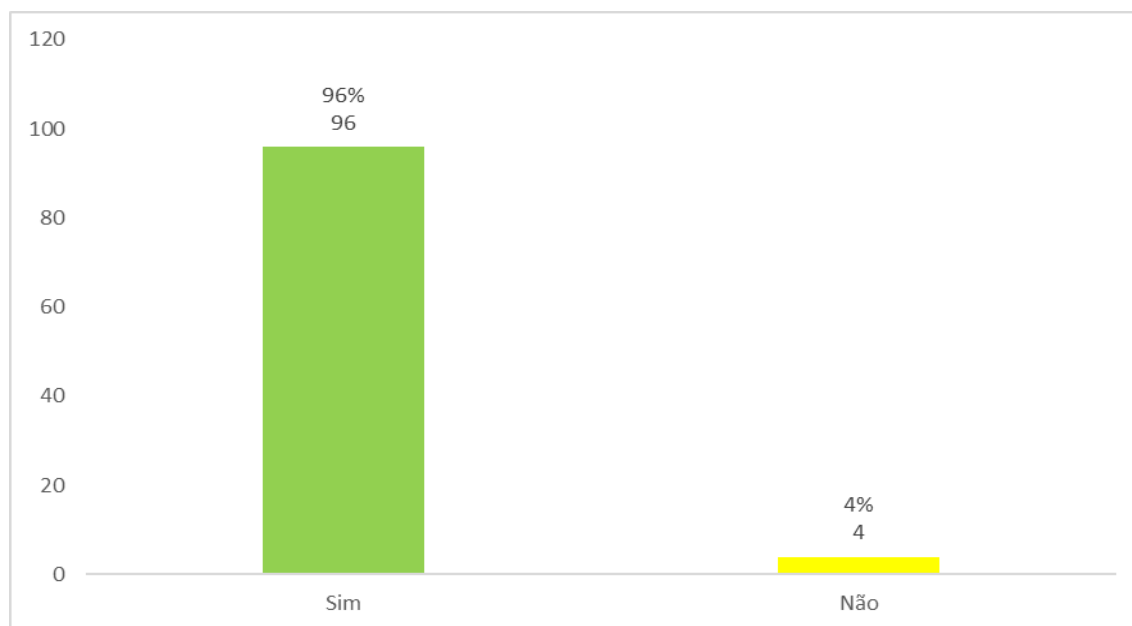
c) MÉDIA DE CONSUMO MENSAL:



d) BAIRROS - Foram analisados vários bairros de Tuiuti, destacando-se o Centro:

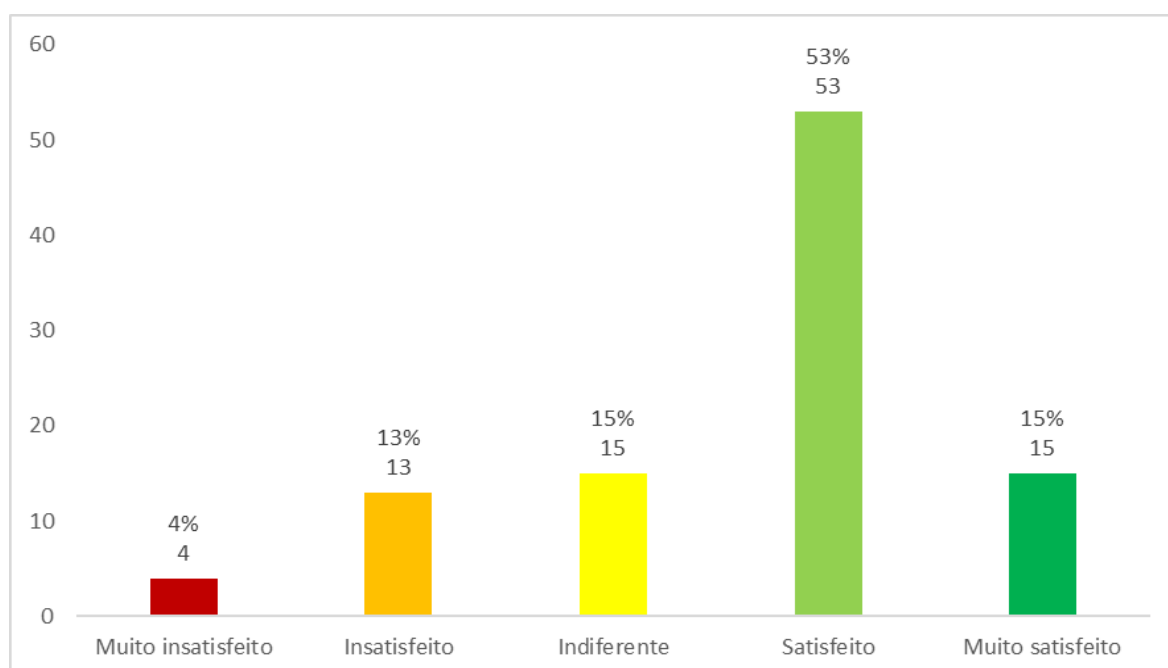


e) Possui CAIXA D'ÁGUA:

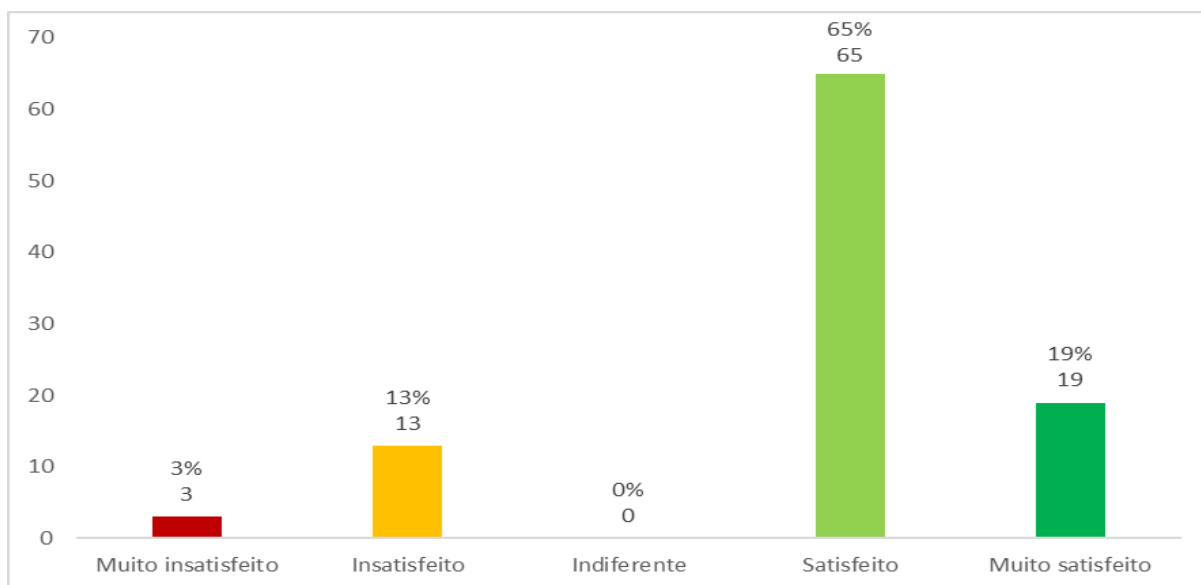


Considerando os serviços prestados pela Concessionária Águas de Tuiuti, qual seu grau de satisfação para os seguintes itens:

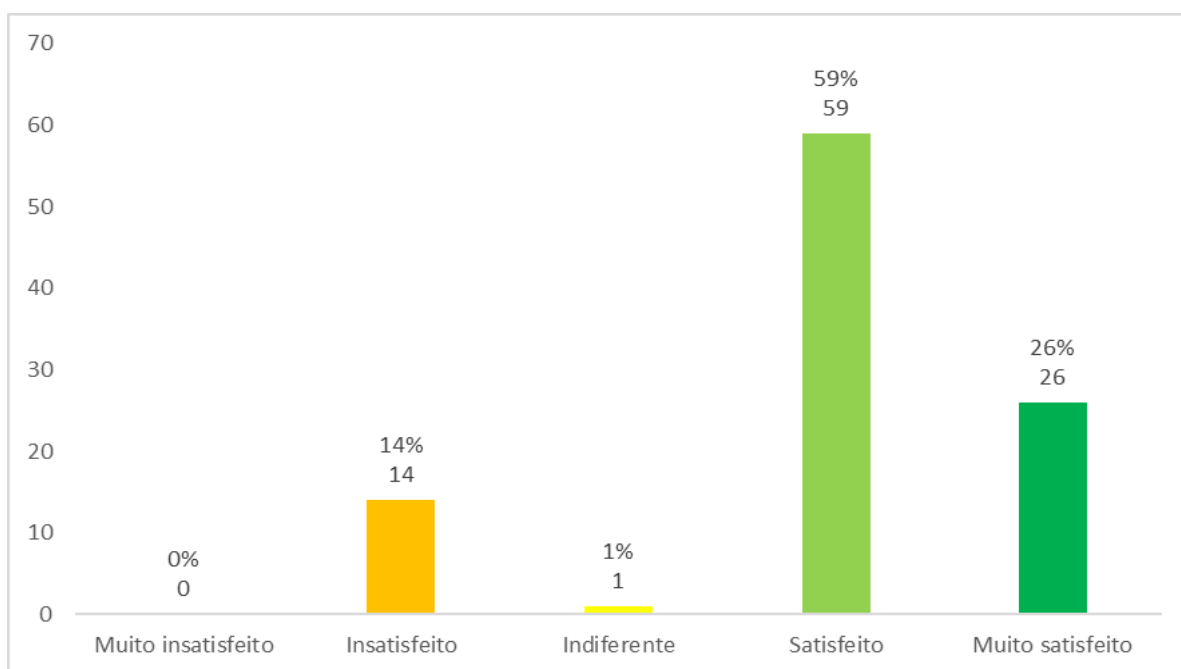
1 Aspecto da água – GOSTO - A resposta “indiferente” refere-se às pessoas que compram água ou trazem da zona rural para beber:



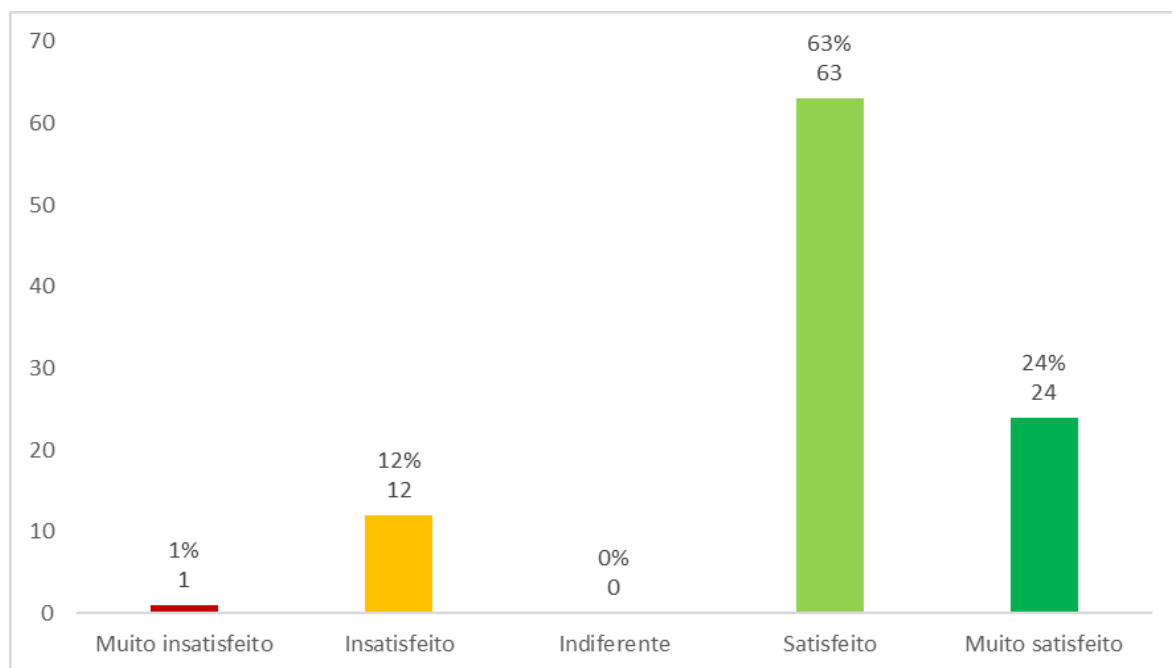
2 Aspecto da água – CHEIRO - As respostas “muito insatisfeito” e “insatisfeito” referem-se ao cheiro de cloro:



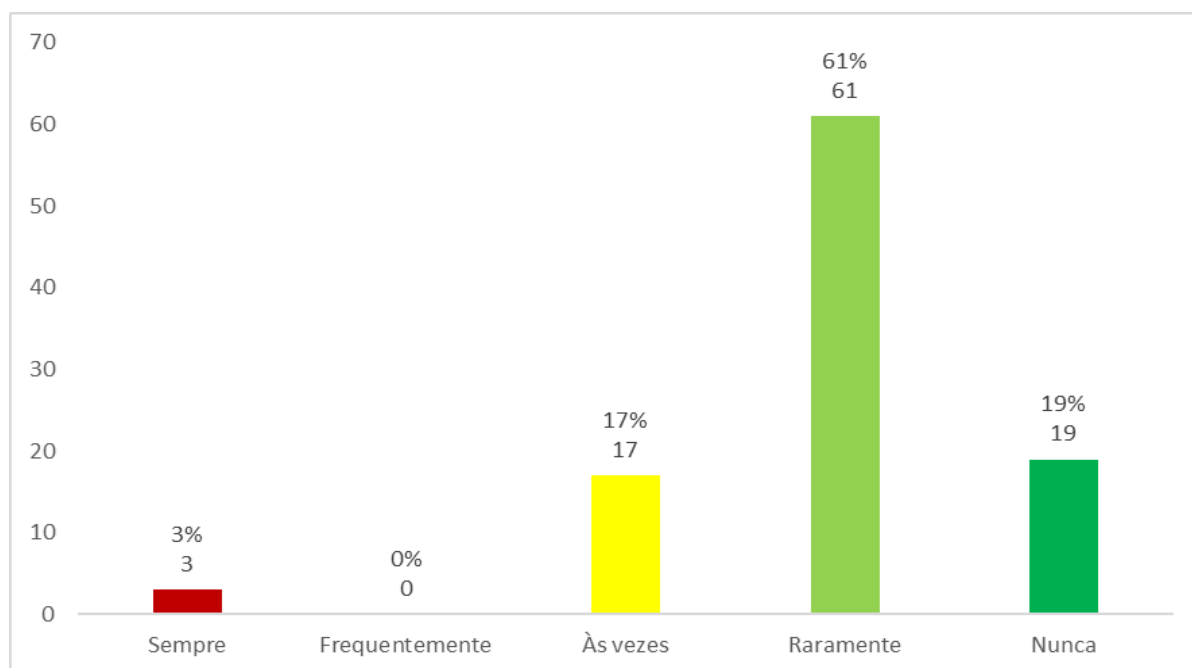
3 Aspecto da água – TRANSPARÊNCIA – A resposta “insatisfeito” refere-se à água de cor branca e “indiferente” porque esse aspecto pode ser notado às vezes:



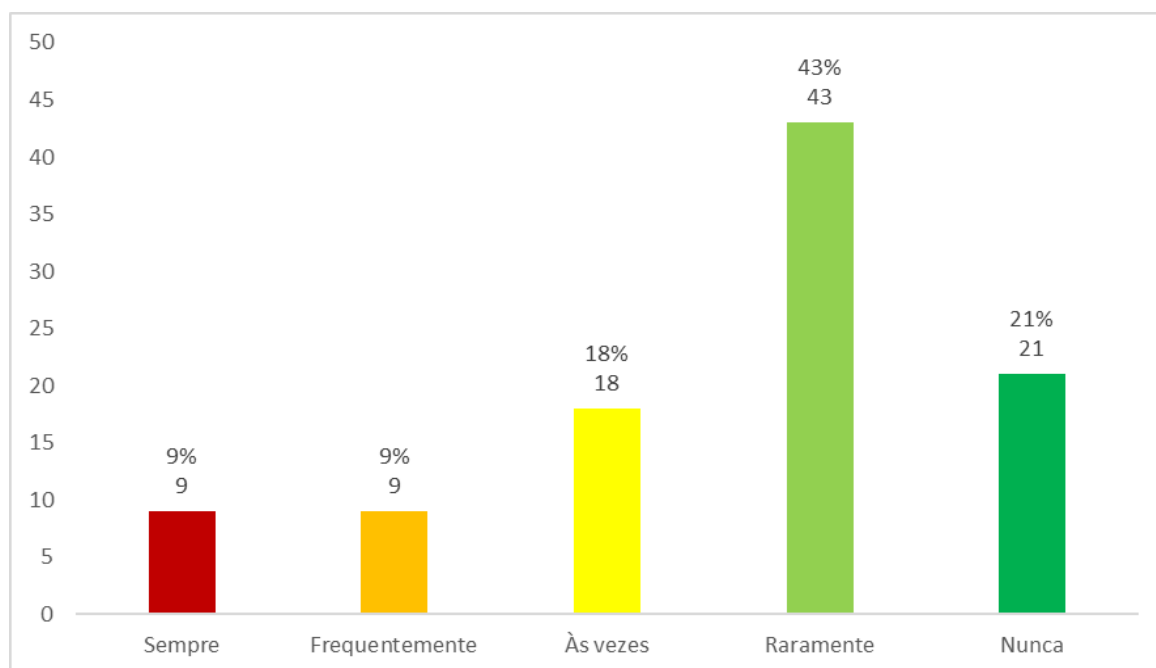
4 Aspecto da água – PRESSÃO – Entre “satisfeito” e “muito satisfeito”, a somatória é de 87%:



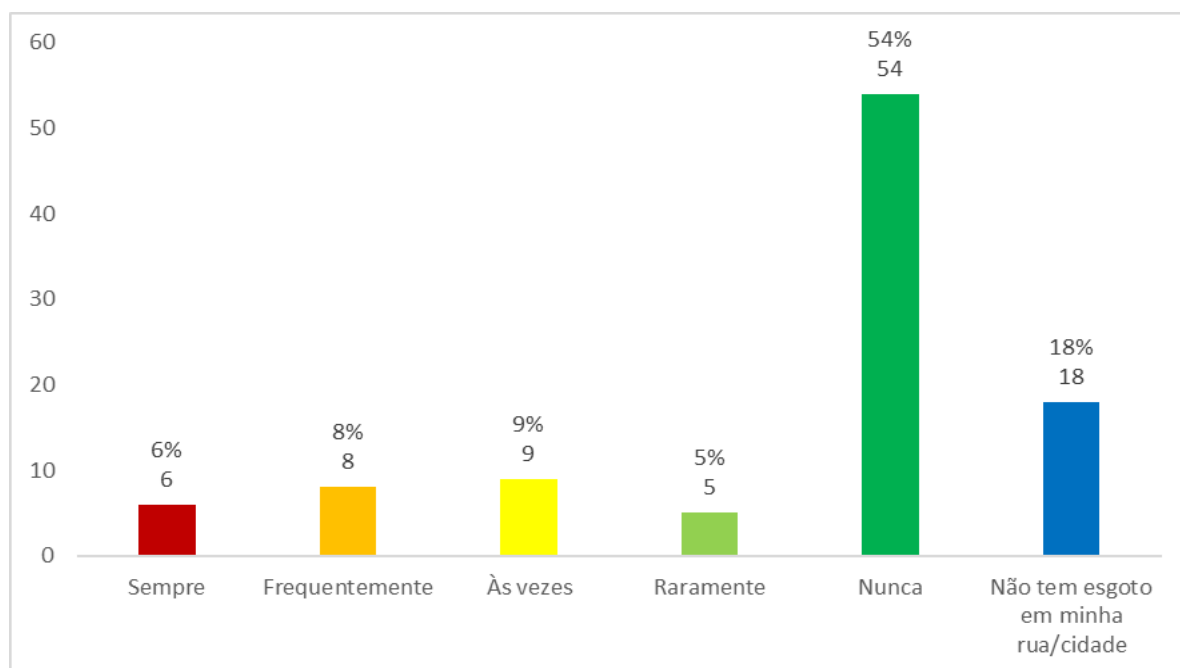
5 Com qual frequência a água fornecida apresenta GOSTO, CHEIRO OU IMPUREZAS?



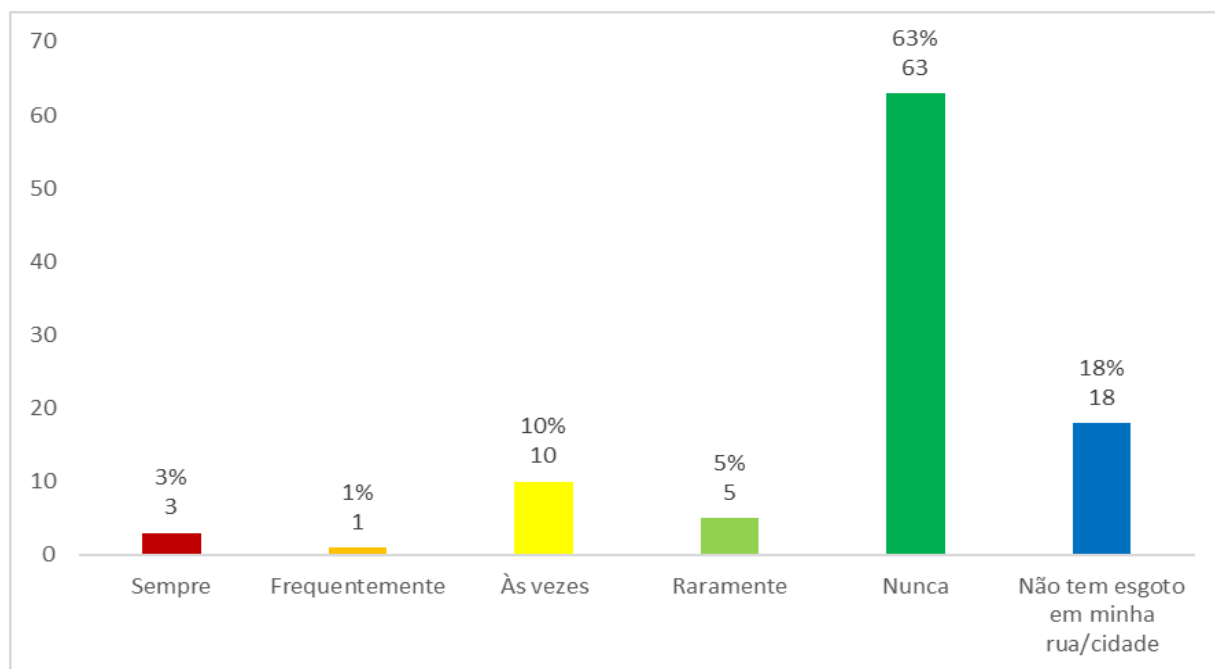
6 Com qual frequência falta água em sua residência que não seja por atraso de pagamento? A somatória de “Raramente” e “Nunca” é de 64%:



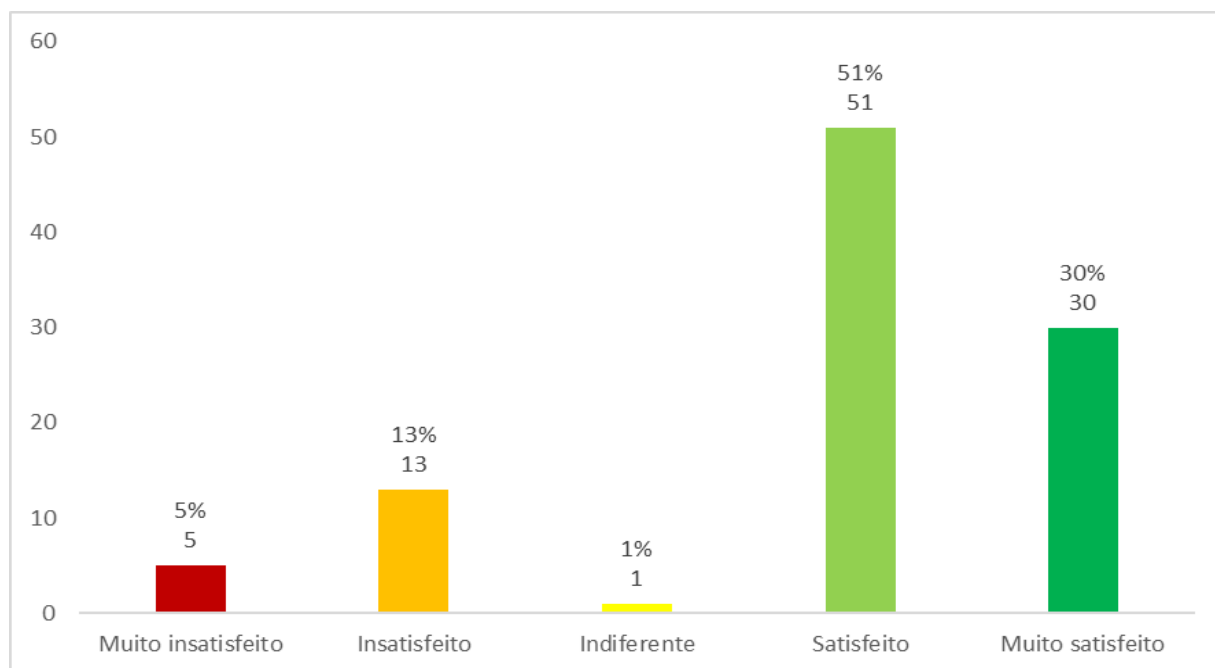
7 Já sentiu mau cheiro proveniente da rede de esgoto na sua rua ou na vizinhança?



8 No último ano, você notou vazamento na rede de esgoto próximo de sua residência?

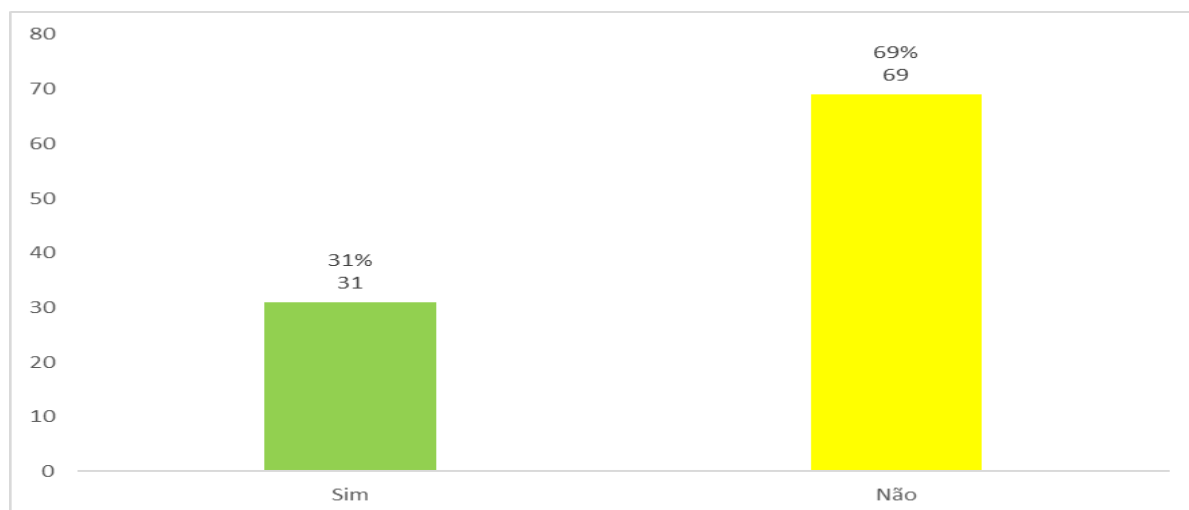


9 Qual seu grau de SATISFAÇÃO GERAL com os serviços prestados pela Concessionária Águas de Tuiuti? A somatória de “Satisfeito” e “Muito satisfeito” é de 81%:



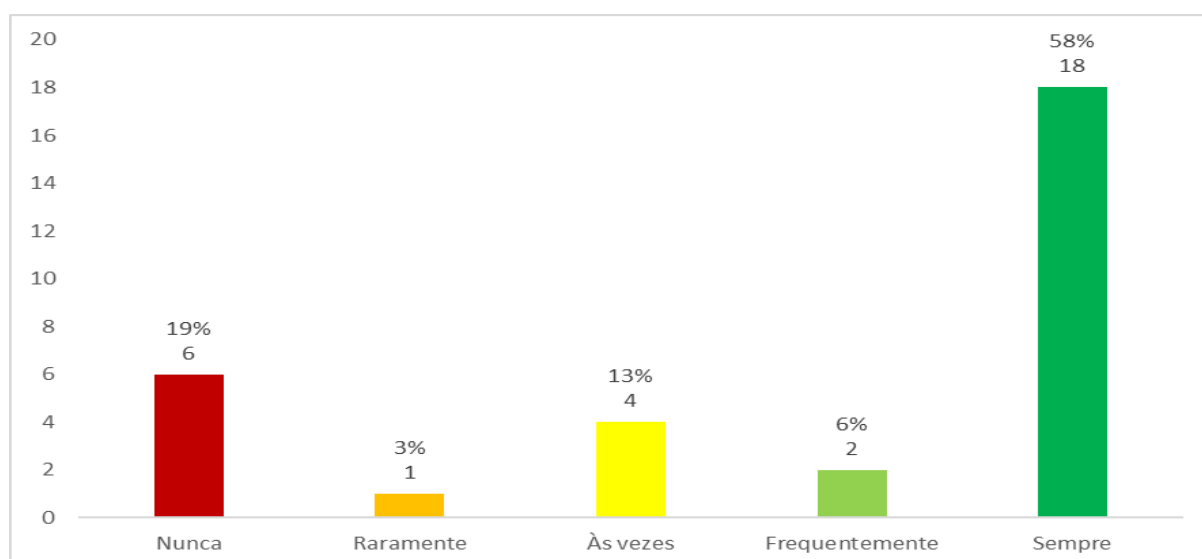
Atendimento da Concessionária Águas de Tuiuti

10 Nos últimos seis meses, você utilizou o atendimento da Concessionária para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço? A resposta “não” foi dada por 69%:

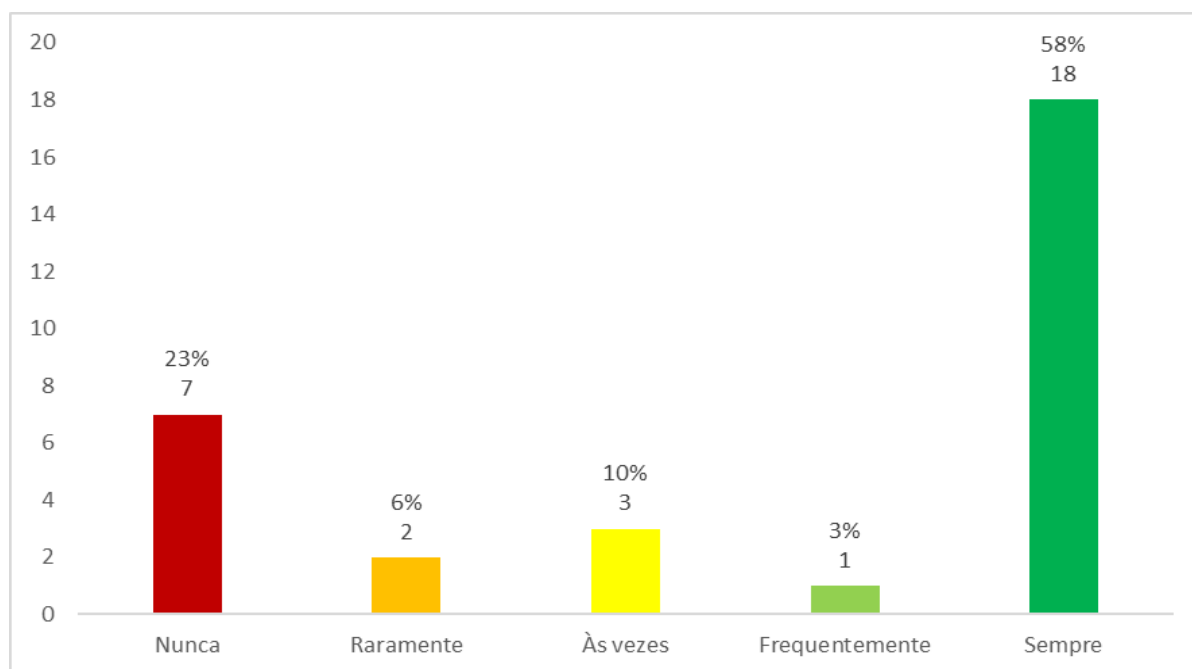


Observação: Para aqueles que responderam “sim” (31 entrevistados), a pesquisa continuou na questão 12. Para os que responderam “não” (69 entrevistados), a pesquisa procedeu à questão 15.

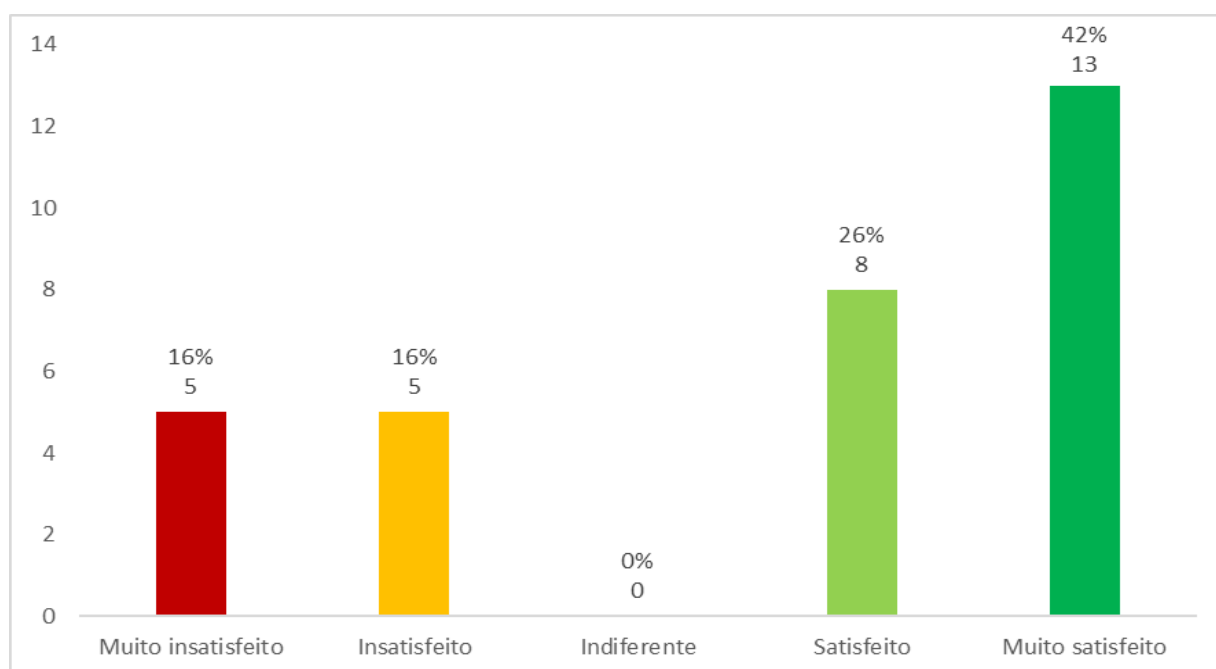
11 Pensando nas vezes que você utilizou o atendimento da Concessionária, sua solicitação foi atendida/resolvida com qual frequência?



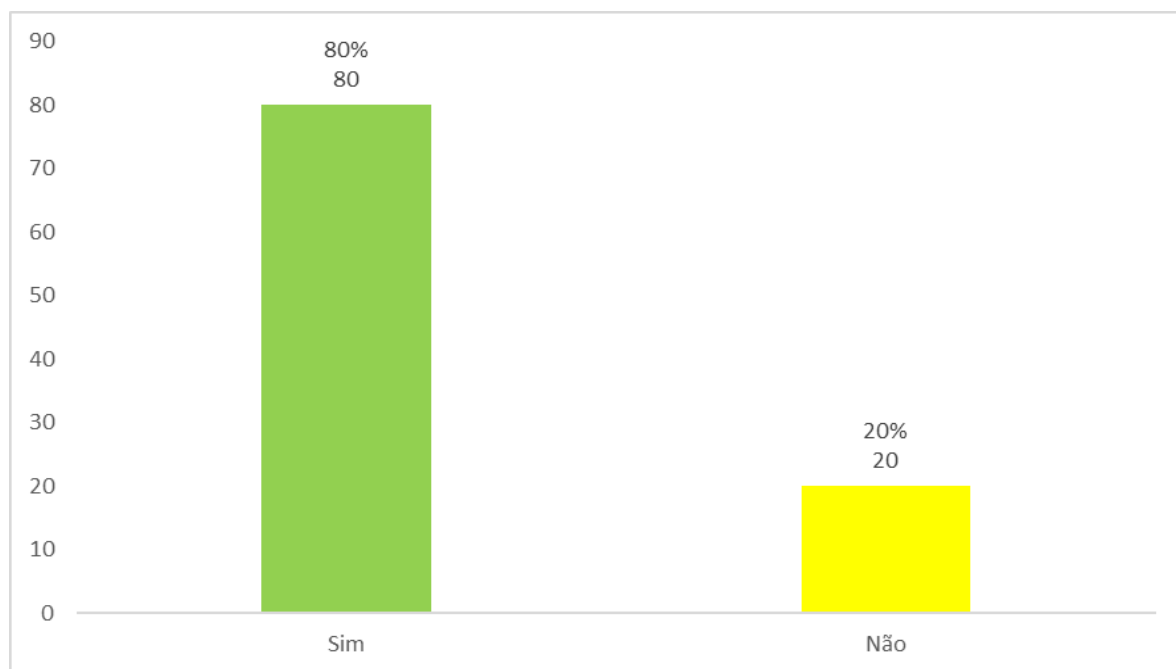
12 Ainda em relação à pergunta anterior, suas solicitações/reclamações foram atendidas dentro do prazo previsto?



13 Qual sua satisfação GERAL com o atendimento da Concessionária Águas de Tuiuti?

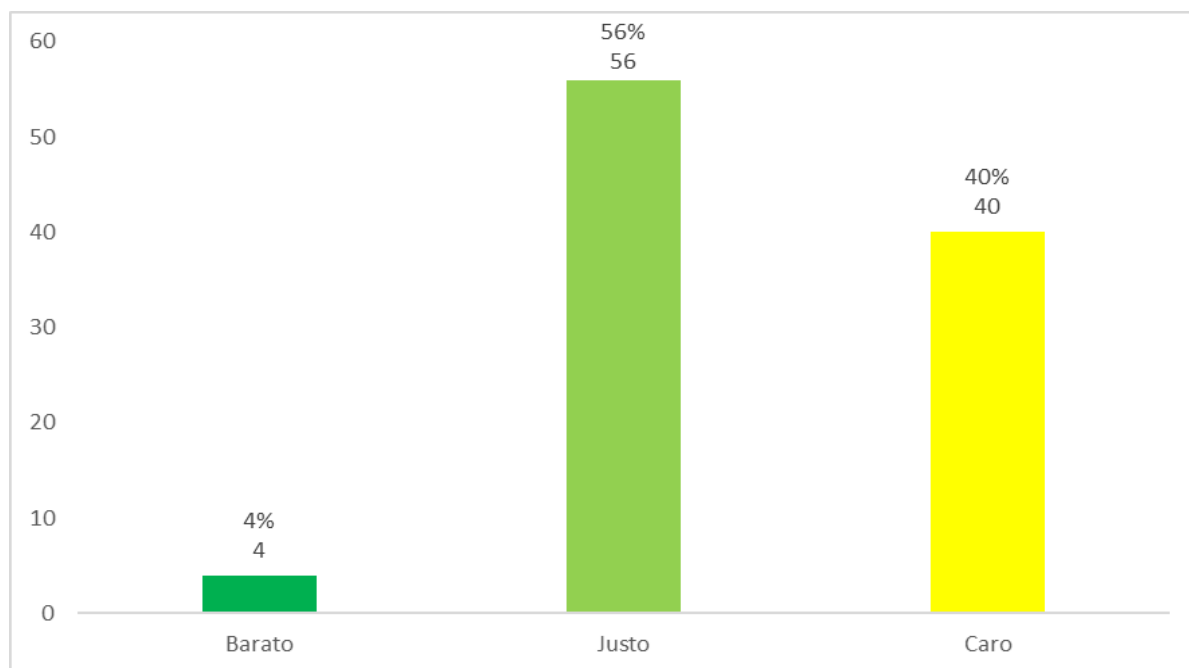


14 Você conhece os canais de atendimento da Concessionária Águas de Tuiuti?



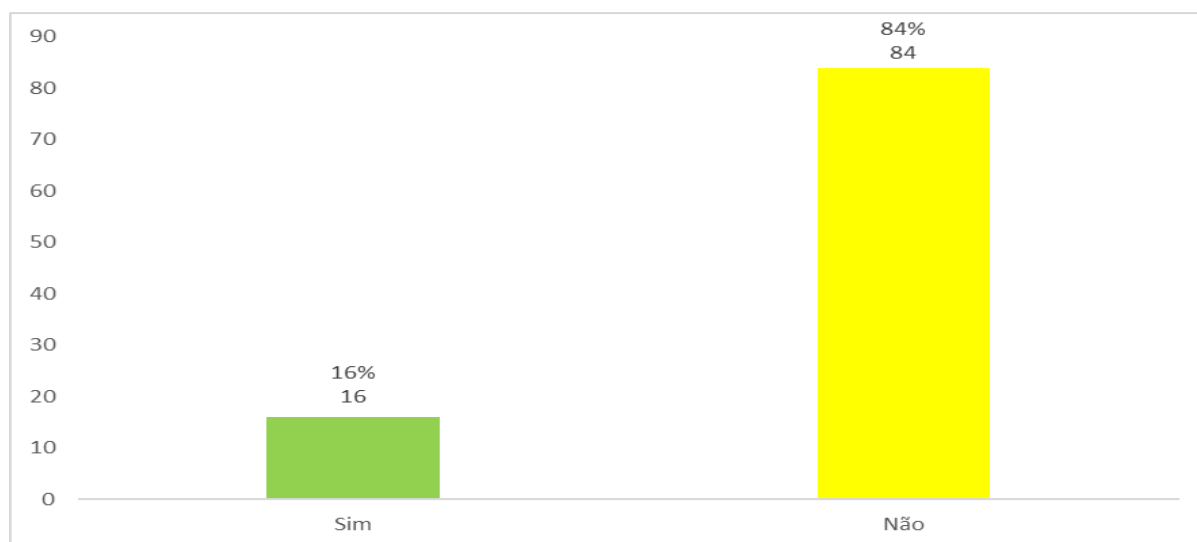
Fatura

15 Considerando a qualidade dos serviços prestados pela Concessionária, você considera que o preço pago é:



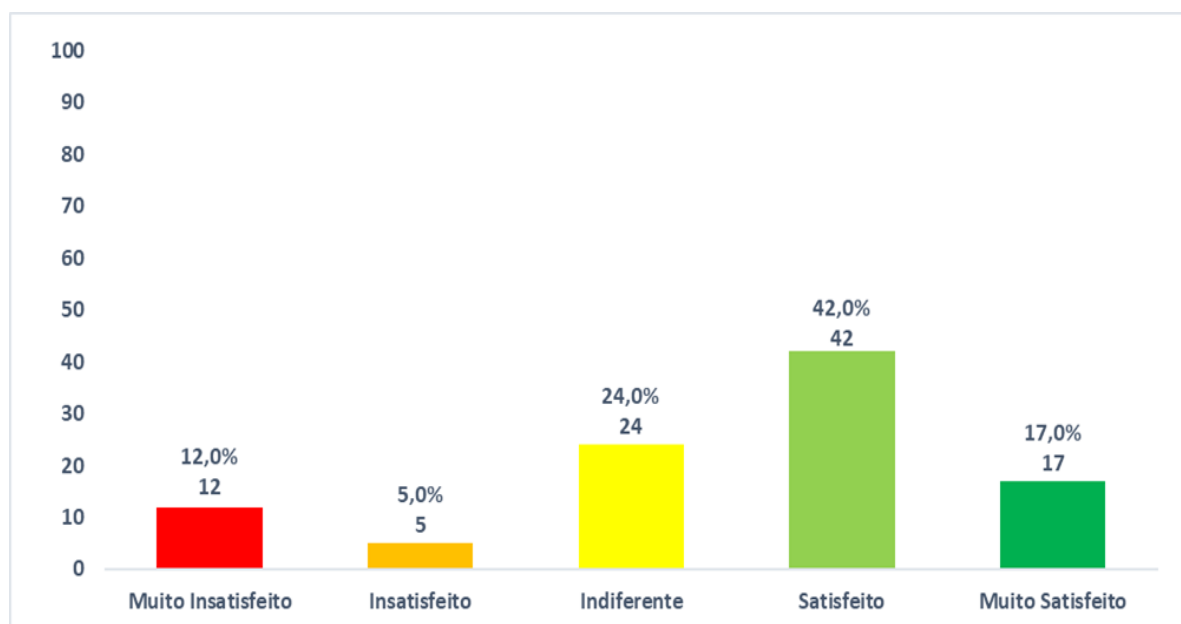
ARESPCAB

16 Você conhece ou já ouviu falar sobre a ARESPCAB – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Casa Branca?

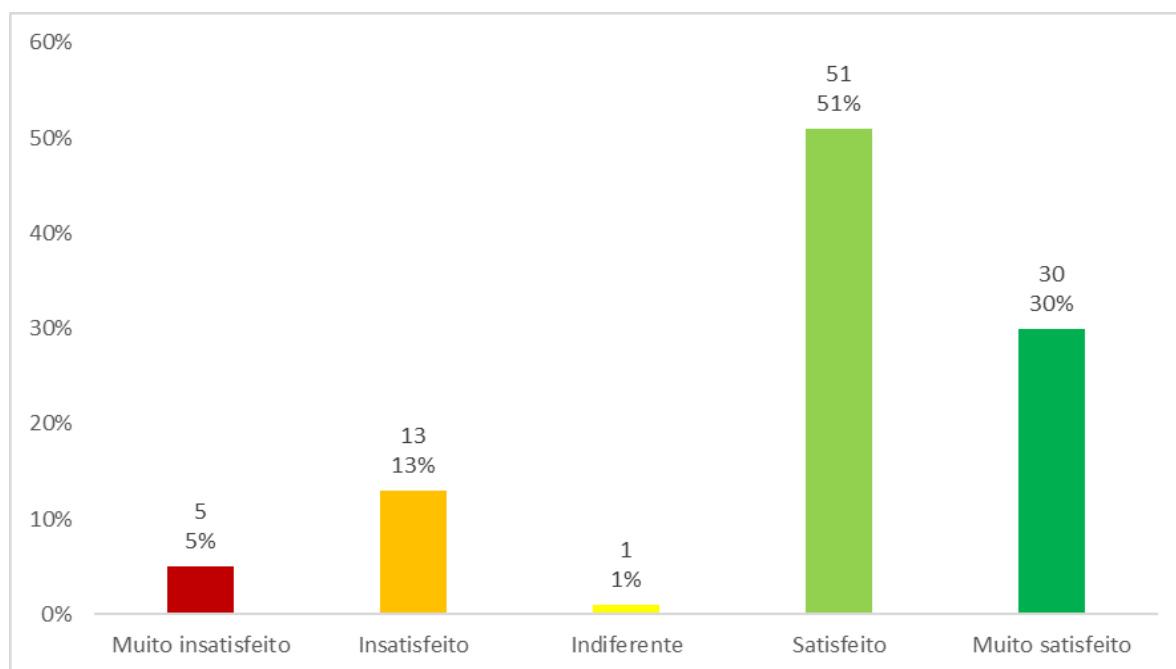


COMPARATIVO DAS PESQUISAS NESTE ANO:

Grau de **SATISFAÇÃO GERAL** com os serviços prestados pela Concessionária Águas de Tuiuti em **janeiro/fevereiro**: a somatória de “satisfeito” e “muito satisfeito” foi de **59%**.



Grau de **SATISFAÇÃO GERAL** com os serviços prestados pela Concessionária Águas de Tuiuti em **agosto**: a somatória de “satisfeito” e “muito satisfeito” é de **81%**.



CONCLUSÃO

O objetivo desta pesquisa foi de mensurar quanto aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário fiscalizados pela ARESPCAB, na cidade de Tuiuti/SP.

O que deve ser destacado é a comparação feita com as pesquisas. No primeiro semestre, a satisfação geral com a Concessionária ficou baseada em 59%. No segundo semestre o índice é de 81%. Dessa forma, o aumento foi de 22%.

Esse aumento de satisfação pode ser comprovado pelas respostas dadas nesta pesquisa, ou seja, pelos aspectos da água, o que justifica o valor pago pelos tuiutienses.

Portanto, a Concessionária obteve o resultado entre “satisfeitos” e “muito satisfeitos” com os maiores índices para os aspectos gerais e seus serviços. Este foi o maior índice de satisfeito alcançado em Tuiuti até o momento.



Imara Hebling Camargo

 ihcassessoria@gmail.com

 19 99134.0612

 Rio Claro/SP.