

Pesquisa de Satisfação



Concessionária Águas de Estiva Gerbi – novembro/2022



Rio Claro, 30 de novembro de 2022.

ARESPCAB

A/C Luiz Ricardo Ferreira Filippine

Superintendente

PESQUISA

O objetivo geral da pesquisa é avaliar o índice de satisfação quanto aos serviços de água e esgotamento sanitário, fiscalizados pela ARESPCAB, em Estiva Gerbi - SP.

Objetivos específicos:

- 1- Padronizar as pesquisas de satisfação com um questionário completo e flexível, que permita entender a satisfação e necessidades dos clientes em relação a cada fator da qualidade e medir o impacto de intervenções ou melhorias;
- 2- Obter informações quantitativas para apoiar o processo de tomada de decisões;
- 3- Identificar desafios e oportunidades comuns à cidade para discutir soluções integradas;
- 4- Contribuir para a gestão da qualidade da água.

METODOLOGIA

Foram realizadas 100 pesquisas positivadas, com pessoas que residem em Estiva Gerbi, de 16 a 29 de novembro de 2022. Como o sistema é informatizado, procurou-se fazer a pesquisa em diversos bairros.

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.

As informações coletadas foram digitadas em uma planilha, conforme Listagem Padrão para a geração das informações estatísticas.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Nas pesquisas realizadas, 58% dos entrevistados manifestaram-se satisfeitos com a qualidade da água oferecida pela *Concessionária Águas De Estiva Gerbi SPE Ltda.*

Em relação a fatura de água e esgoto, 83% dos entrevistados consideram que o valor cobrado é elevado. Essas declarações estão relacionadas com a quantidade de vezes que há cortes no fornecimento de água, baixa pressão e aspecto turvo da água.

Em relação aos locais de pagamento, 56% estão acostumados a pagar na Lotérica. Nota-se um aumento no número de pessoas que pagam por aplicativos e Pix (22%). Quatro entrevistados comentaram que deveria haver um número maior de bancos que disponibilizassem pagamentos por aplicativos.

Quando perguntado “Que nota você dá para a disponibilidade de locais para efetuar o pagamento da conta?” 30,5% responderam “satisfeito” e 63% responderam “muito satisfeito”. Nessa resposta não foram contabilizados os que responderam “não sabe” (5 entrevistados) na pergunta 12.

RELATÓRIO ANALÍTICO

Em relação ao gosto da água, metade dos participantes (51%) declararam indiferença, já que compram água potável para beber. Comentários negativos como “a água não presta”, “tem gosto de cloro”, “Estiva Gerbi nunca teve água boa para beber” foram frequentes.

Nos aspectos “cheiro”, “transparência” e “pressão”, as opiniões positivas foram mais relevantes. Destaca-se a falta de abastecimento de água, declarada por 56% dos participantes (gráfico 7).

Das 100 pessoas entrevistadas, 20 informaram que entraram em contato com a concessionária Águas de Estiva Gerbi nos últimos seis meses. Quando perguntado sobre a satisfação geral com o atendimento, 80% aprovaram o SAC da concessionária.

Todos os imóveis são residenciais. 44% dos entrevistados não tinham conhecimento sobre a média de consumo mensal em metros cúbicos, sabendo informar apenas o valor da fatura.

As informações e evidências coletadas nesta pesquisa mostram que os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário de Estiva Gerbi dividem opiniões. Para alguns usuários, a qualidade da água e os serviços prestados pela

Concessionária são satisfatórios. Para outros, ainda são necessárias melhorias para alcançar um nível de aprovação da água fornecida. Durante as entrevistas, comentários negativos foram frequentes:

“Depois que a Cláudia (prefeita) entrou, a água continua ruim e com um preço altíssimo.” – Comentário realizado por 5 pessoas ;

“Já reclamei várias vezes e o preço não abaixa.” – Comentário realizado por 5 pessoas;

“A água melhorou muito, mas ainda está amarela, estragando as roupas.” – Comentário realizado por 7 pessoas;

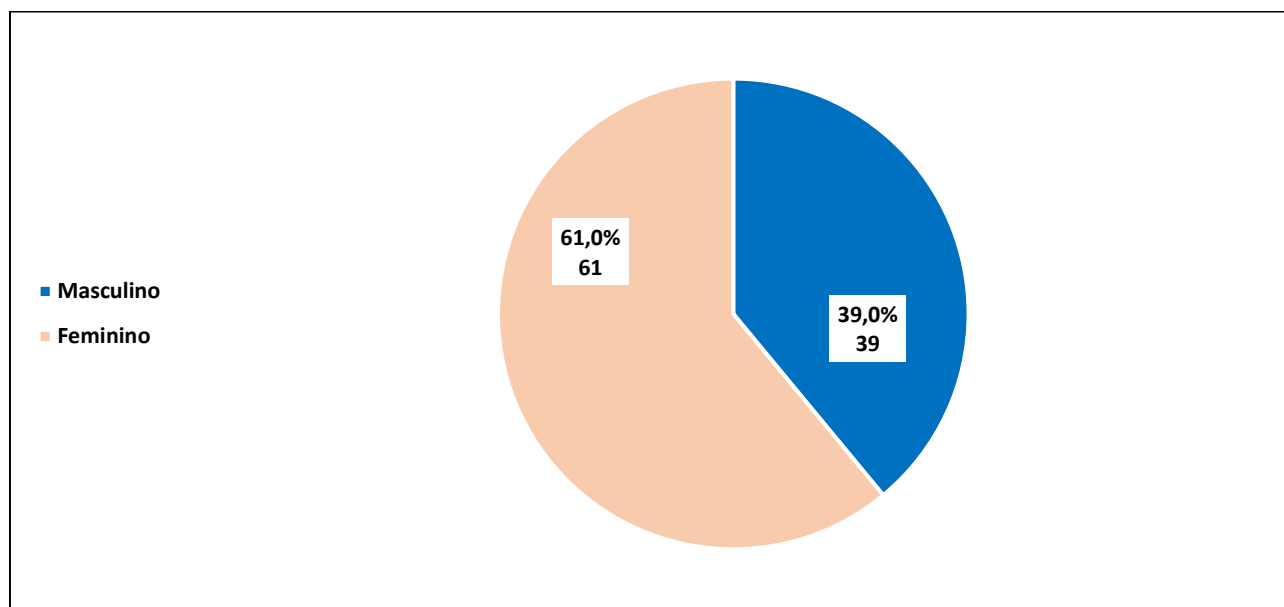
“Em Mogi Guaçu, o preço é a metade.” – Comentário realizado por 3 pessoas;

“No meu bairro não tem pressão.” – Comentário realizado por 6 pessoas;

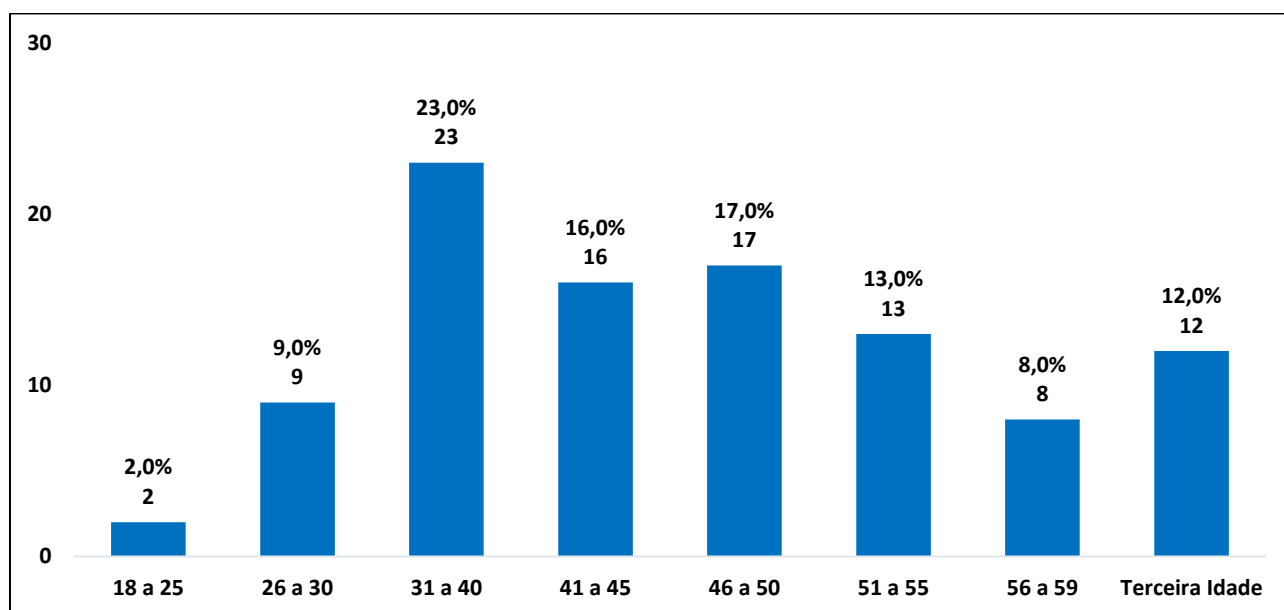
“A água está mais cara que a luz.” – Comentário realizado por 2 pessoas.

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

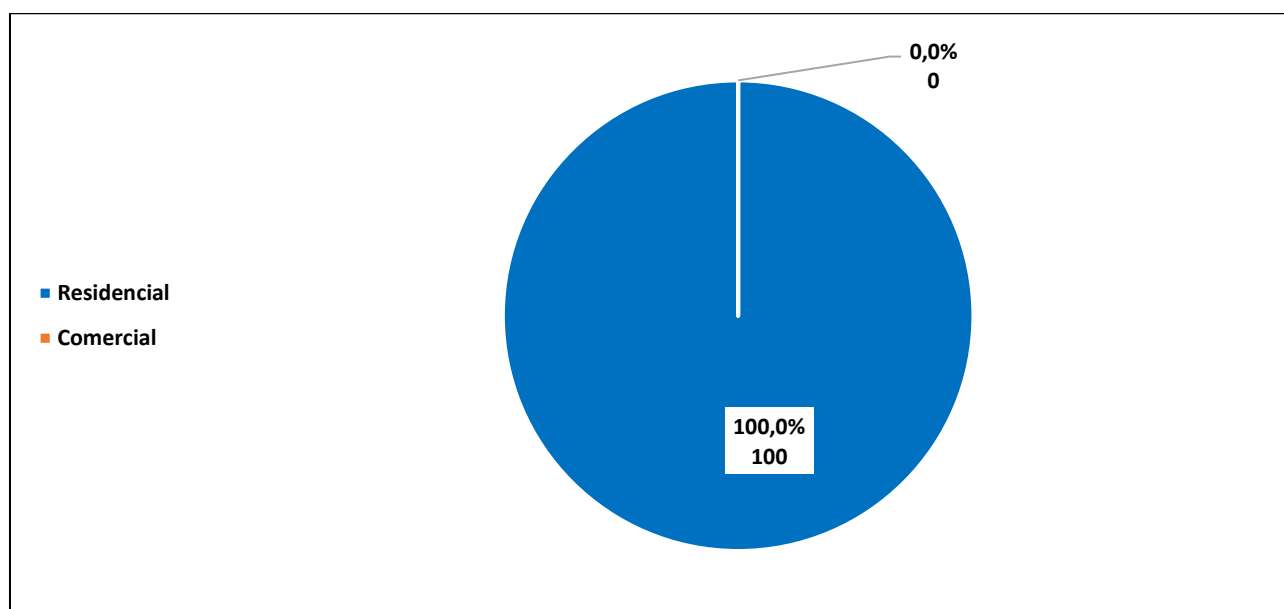
a) SEXO - Das 100 pessoas entrevistadas, 61 são do sexo feminino:



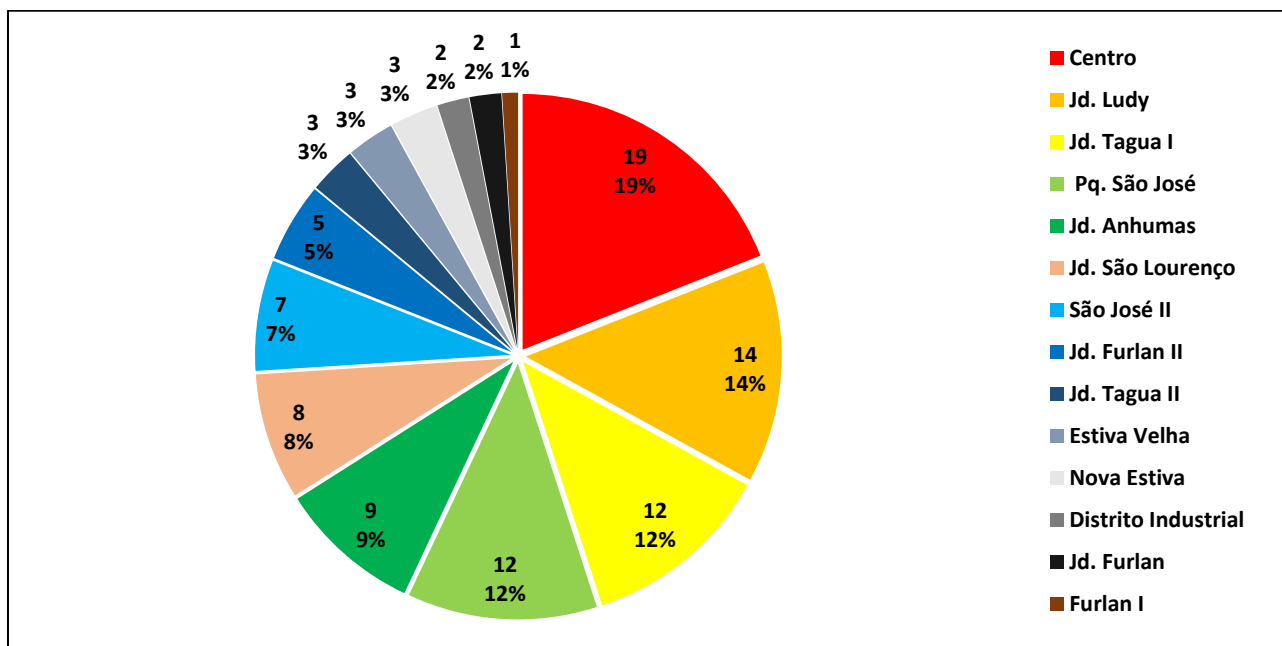
b) FAIXA ETÁRIA – Foi utilizado como critério de seleção dos pesquisados a idade mínima de 18 anos, não havendo restrição de limite de idade. Com destaque para a faixa etária de 31 a 40 anos:



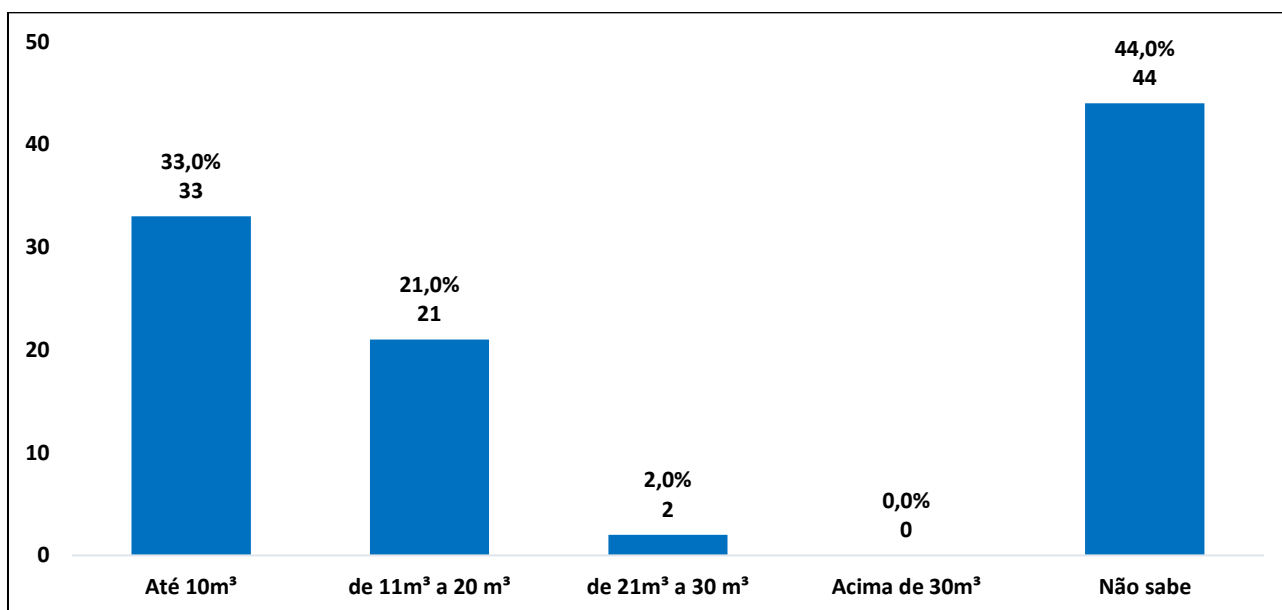
c) TIPO DE IMÓVEL - Todos foram residenciais:



d) BAIRROS - Foram analisados vários bairros de Estiva Gerbi, destacando-se: Centro, Jardim Ludy e Jardim Tagua I:

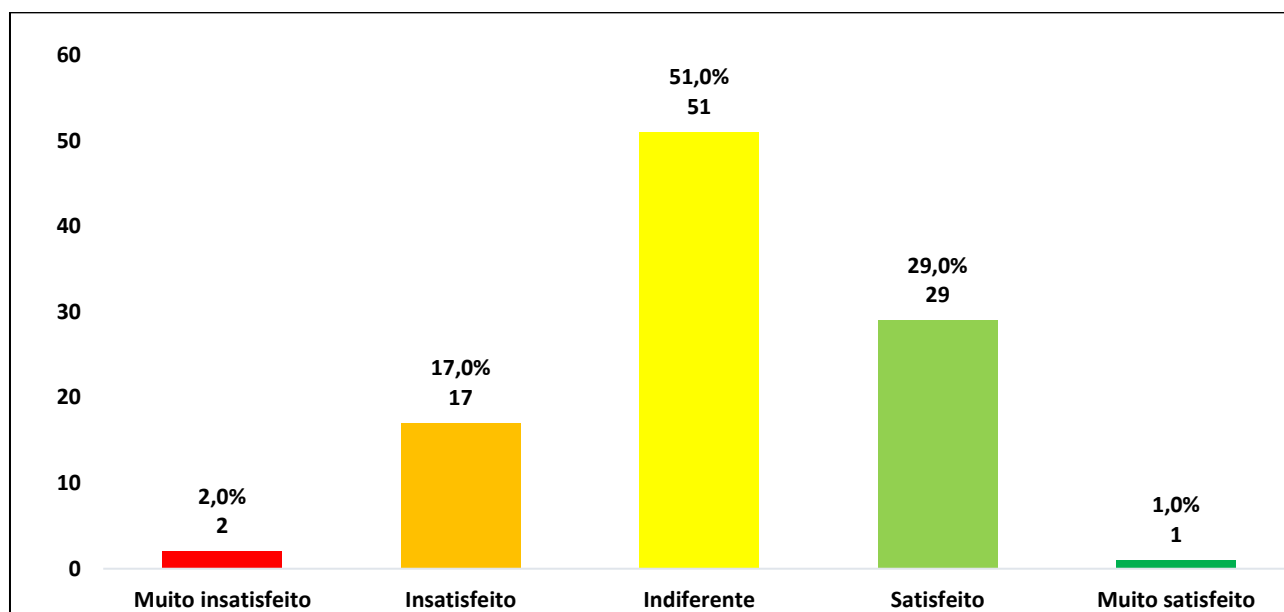


e) MÉDIA DE CONSUMO MENSAL – Destacam-se dois resultados: o volume mínimo (33%) e “não sabe” (44%):

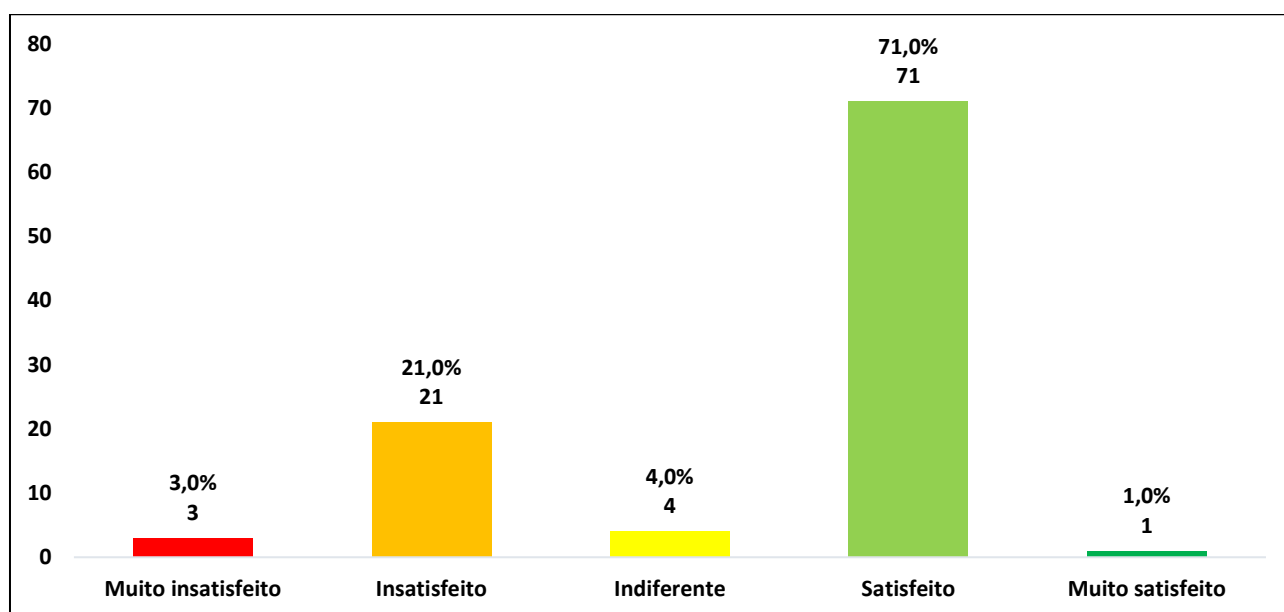


Considerando os serviços prestados pela concessionária Águas de Estiva Gerbi que nota você dá para os seguintes itens:

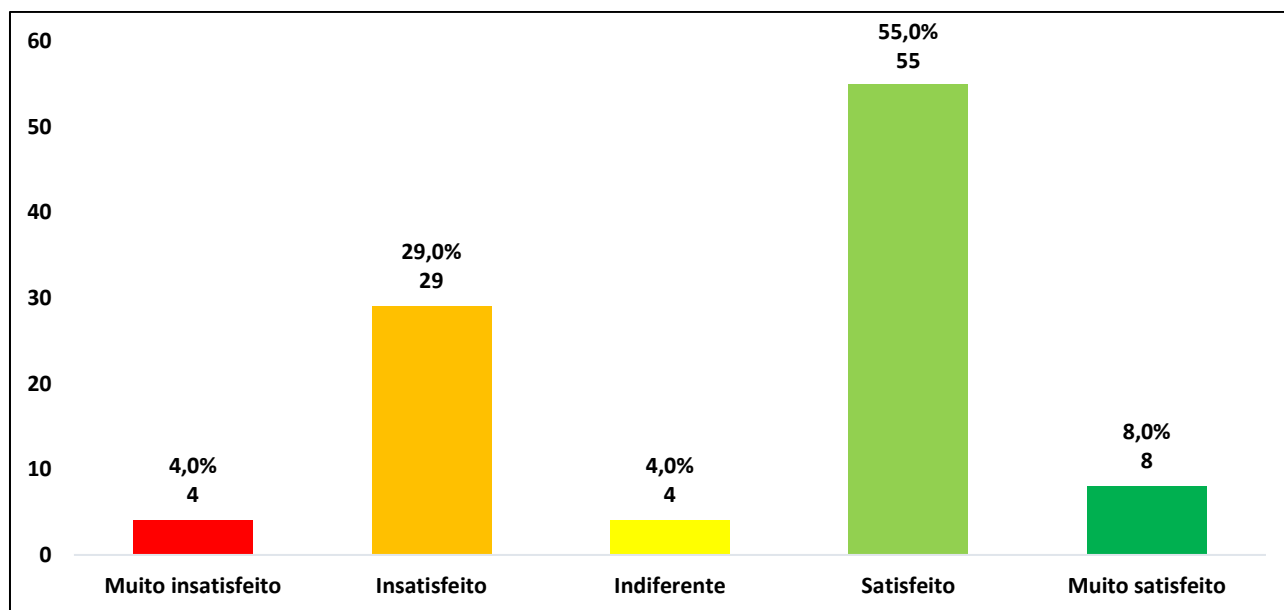
1. Aspecto da água – GOSTO - A resposta “indiferente” refere-se às pessoas que compram água para beber:



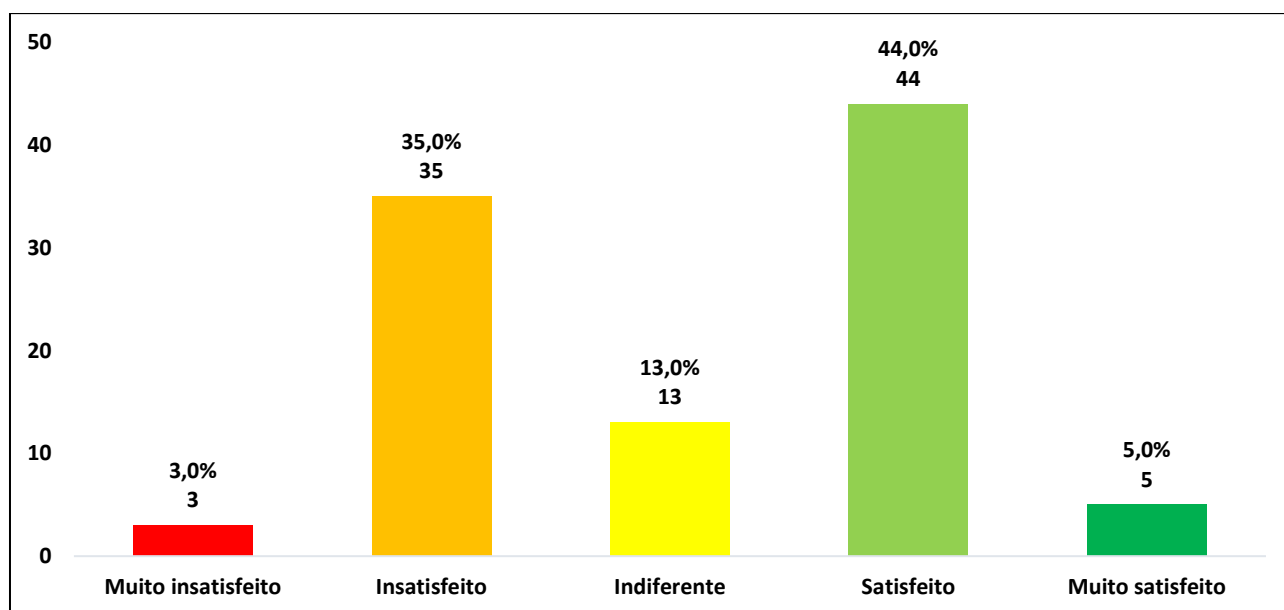
2. Aspecto da água – CHEIRO - As respostas “muito insatisfeito” e “insatisfeito” referem-se ao cheiro de cloro e “indiferente” porque não sentem cheiro nenhum:



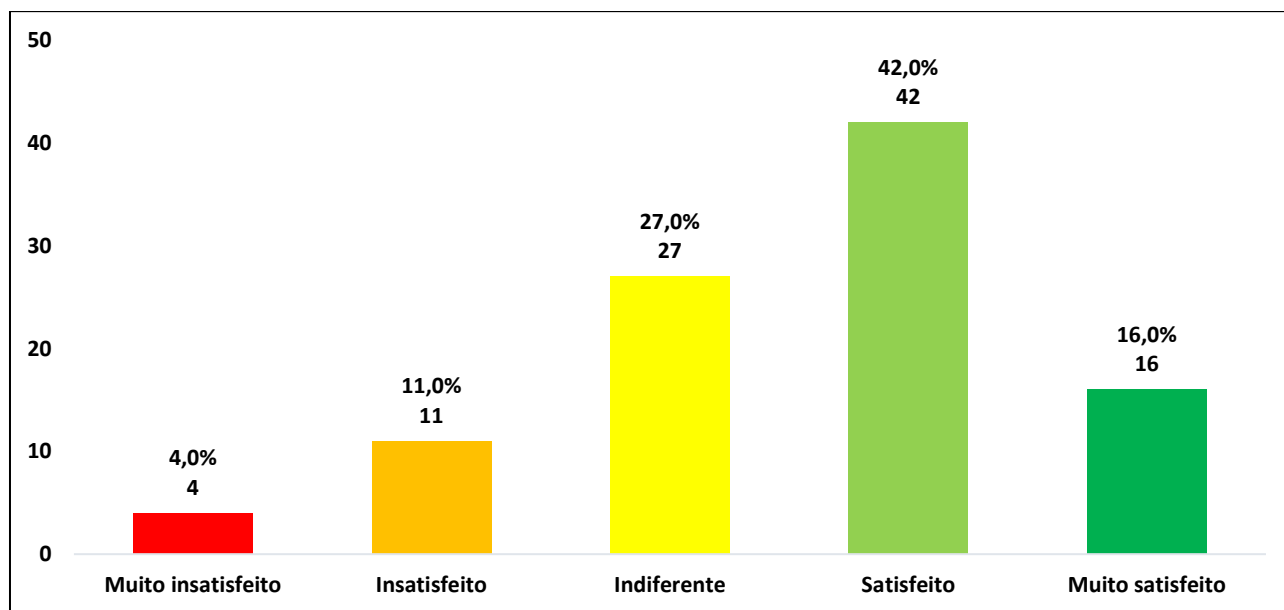
3. Aspecto da água – TRANSPARÊNCIA – As respostas “muito insatisfeito” e “insatisfeito” referem-se à água amarelada ou esbranquiçada e “indiferente” porque não há nenhum aspecto negativo:



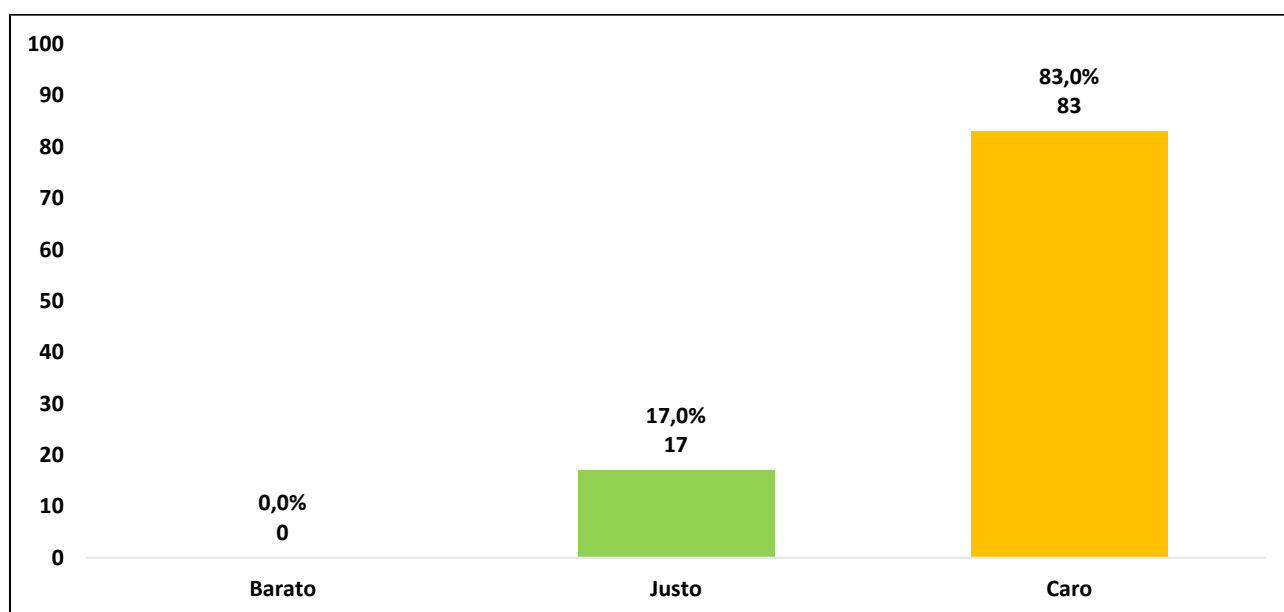
4. Aspecto da água – PRESSÃO – Entre “satisfeito” e “muito satisfeito”, a somatória é de 49% e “muito insatisfeito” e “insatisfeito” o total é de 38%. A resposta “indiferente” é porque não perceberam por terem caixa de água:



5. Qual nota GERAL você dá para os serviços de abastecimento de água prestados? Os “satisfeitos” e “muito satisfeitos” são de 58%. Já para o “indiferente” significa que a água melhorou, mas ainda existem aspectos que precisam ser melhorados como a pressão e o valor:

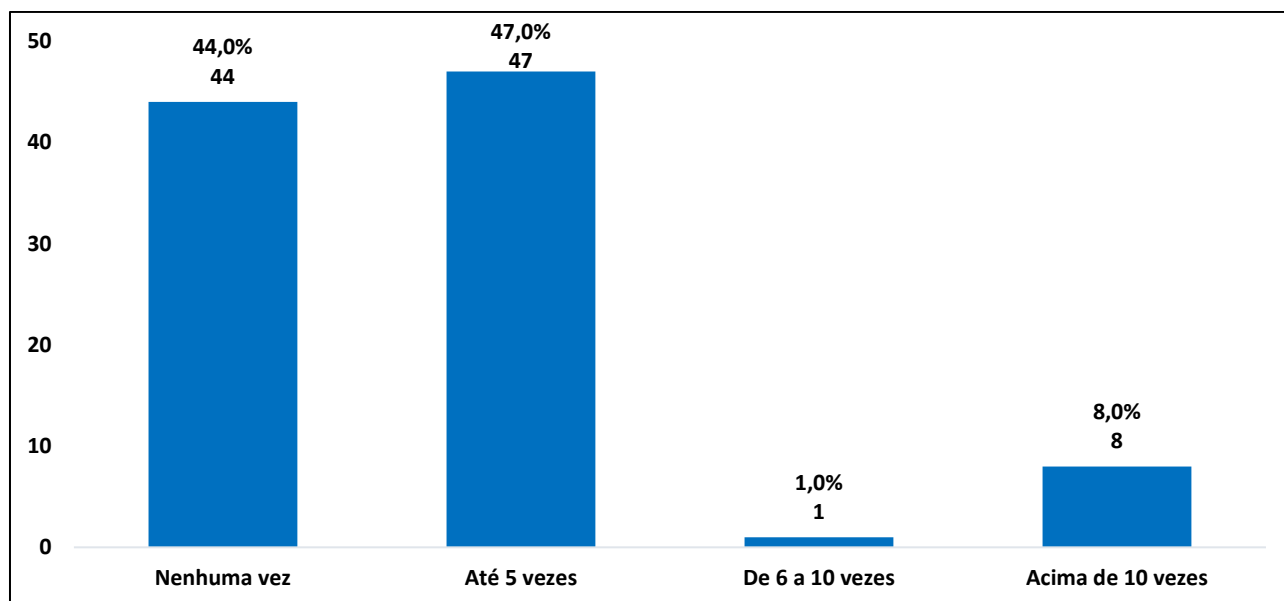


6. Considerando a qualidade da água recebida na sua residência/comércio, você considera que o preço pago é: 83% responderam “caro”.



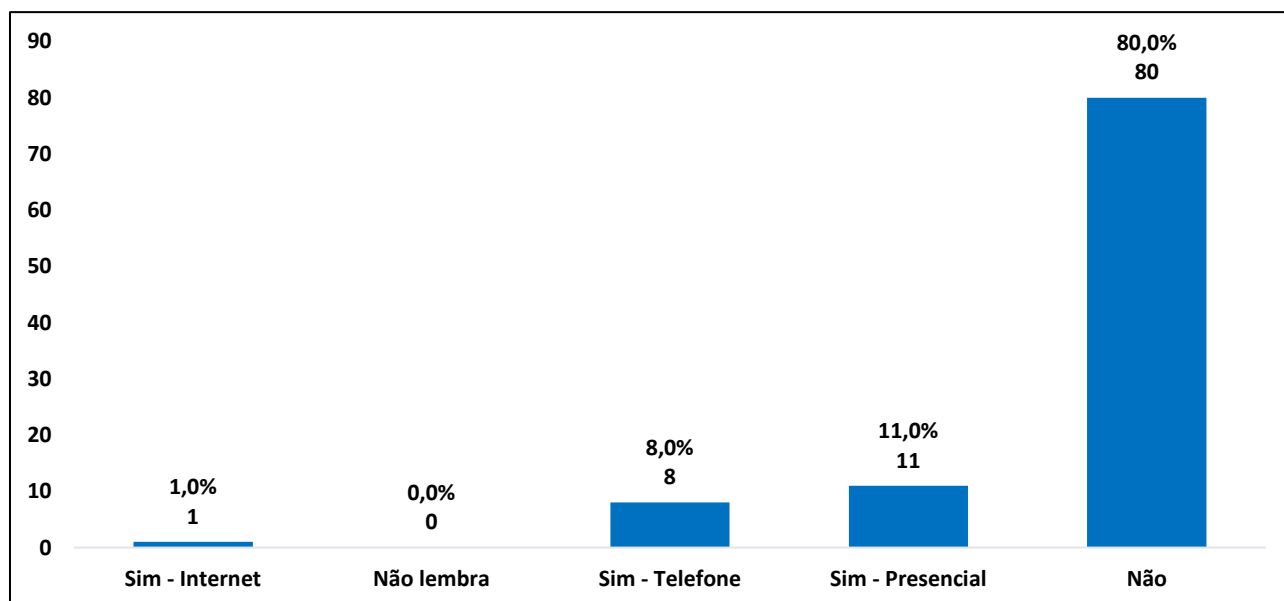
Serviço de Abastecimento da Água

7. Nos últimos 6 meses, faltou água por qualquer outro motivo que não seja por atraso no pagamento? Na resposta “nenhuma vez”, foram incluídas as pessoas que possuem caixa de água e não perceberam a falta. Já para 47% tem faltado água:



Atendimento da Concessionária Águas de Estiva Gerbi

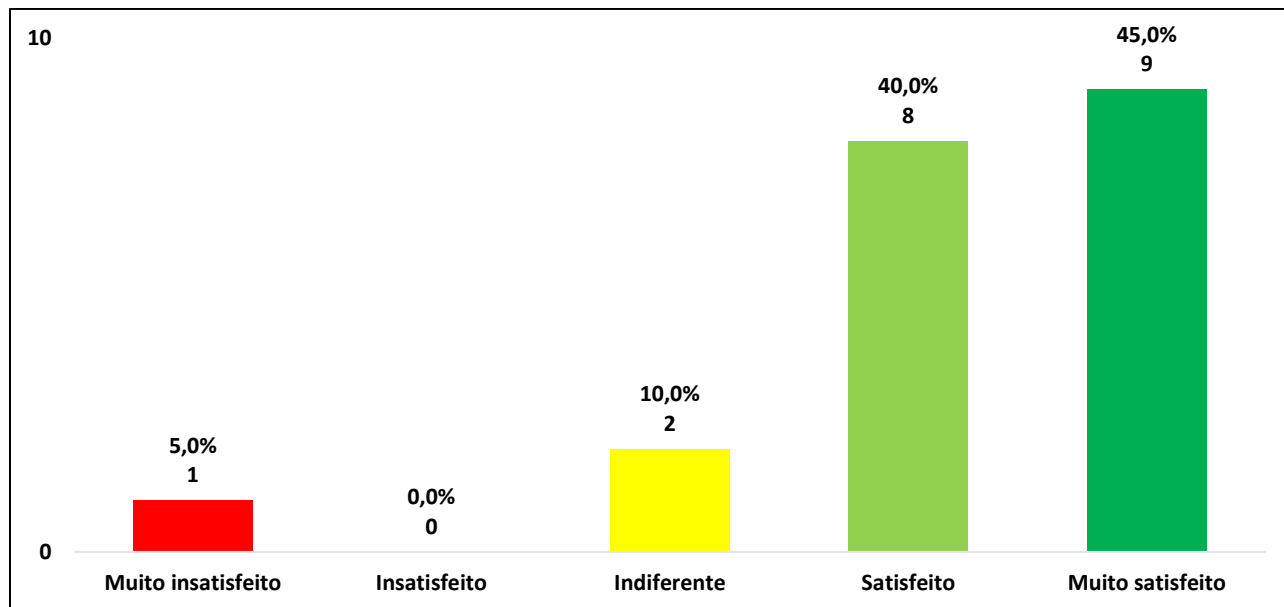
8. Nos últimos 6 meses, você utilizou o atendimento da concessionária através do telefone, internet ou presencial para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço? Cerca de 80% disseram “não”:



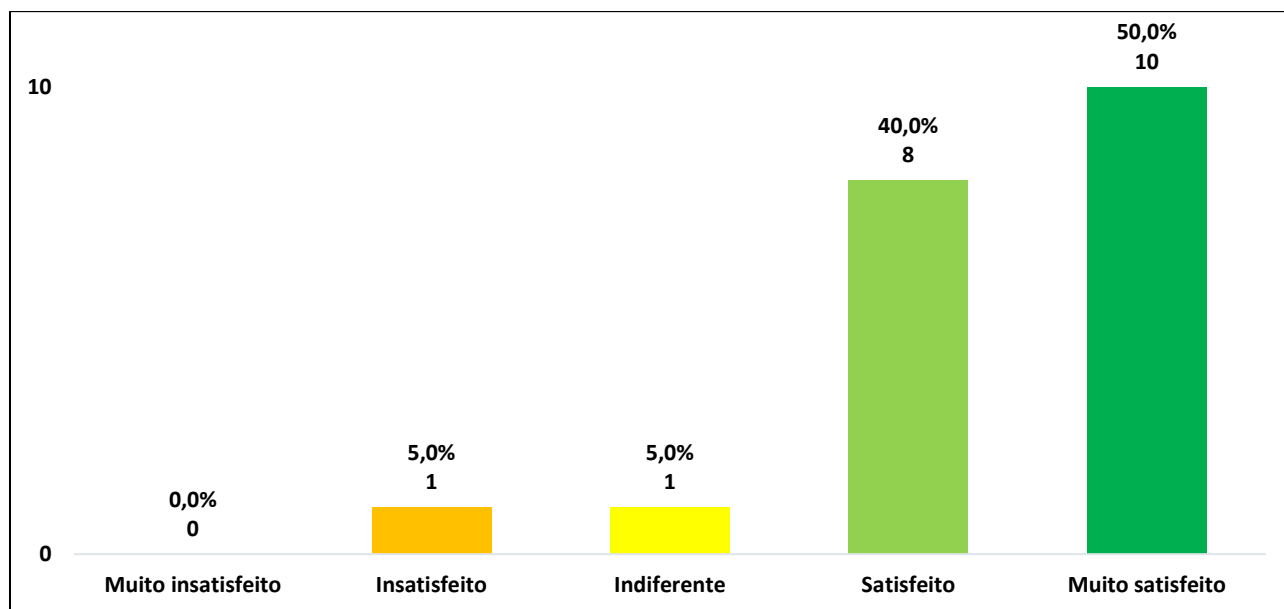
Observação: para quem respondeu “sim” (20 entrevistados), foram feitas as questões a seguir. Para aqueles que responderam “não” (80 entrevistados), a pesquisa continuou na questão 12.

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

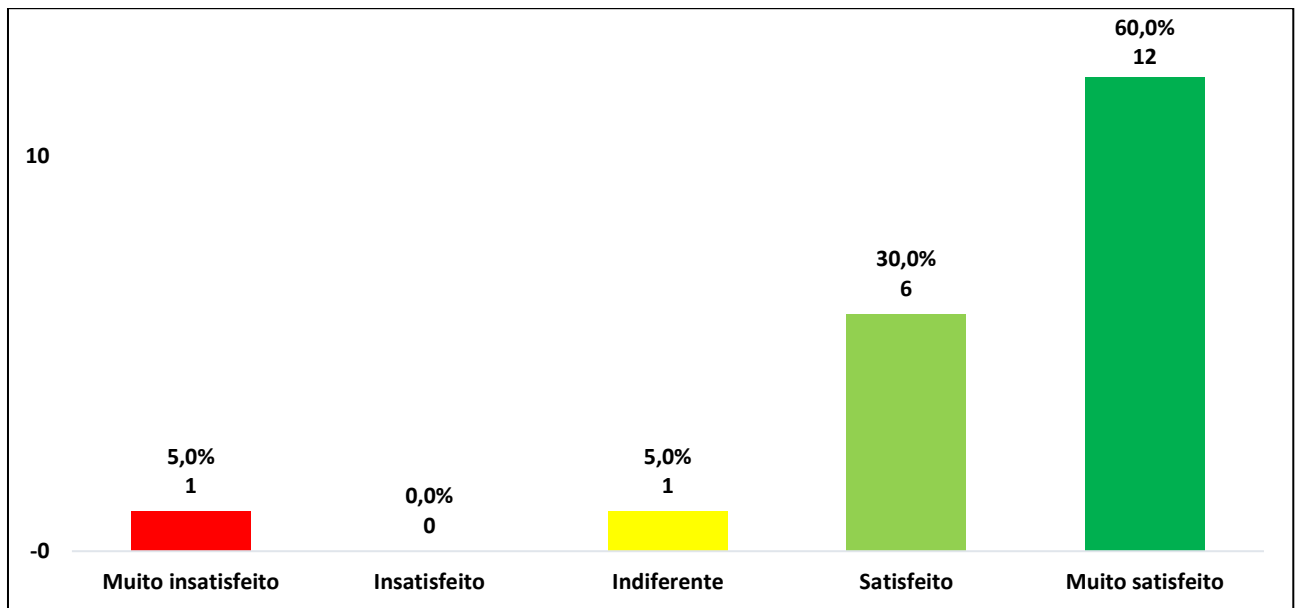
a) Facilidade de efetuar contato:



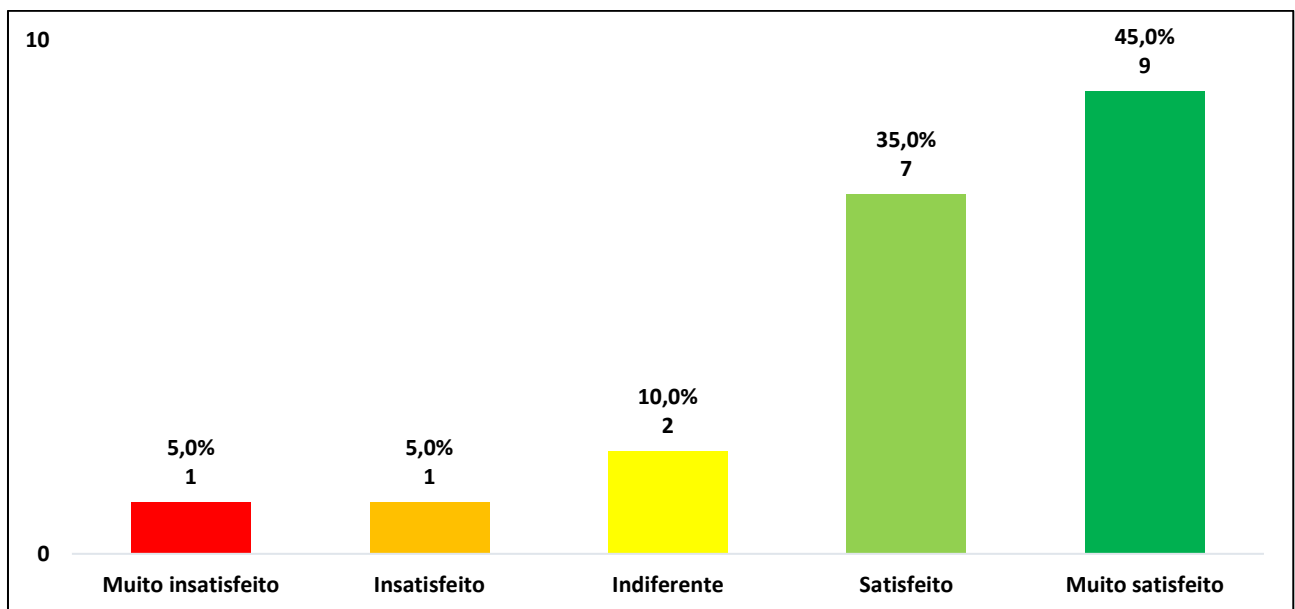
b) Cordialidade do atendente:



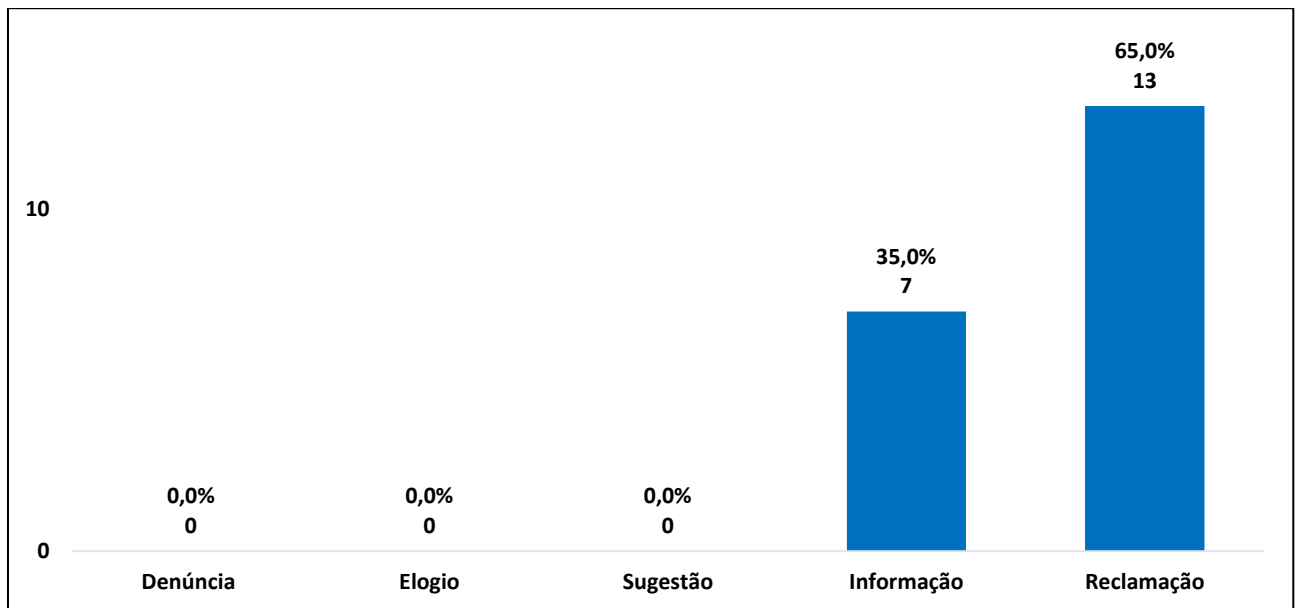
c) Conhecimento sobre o assunto:



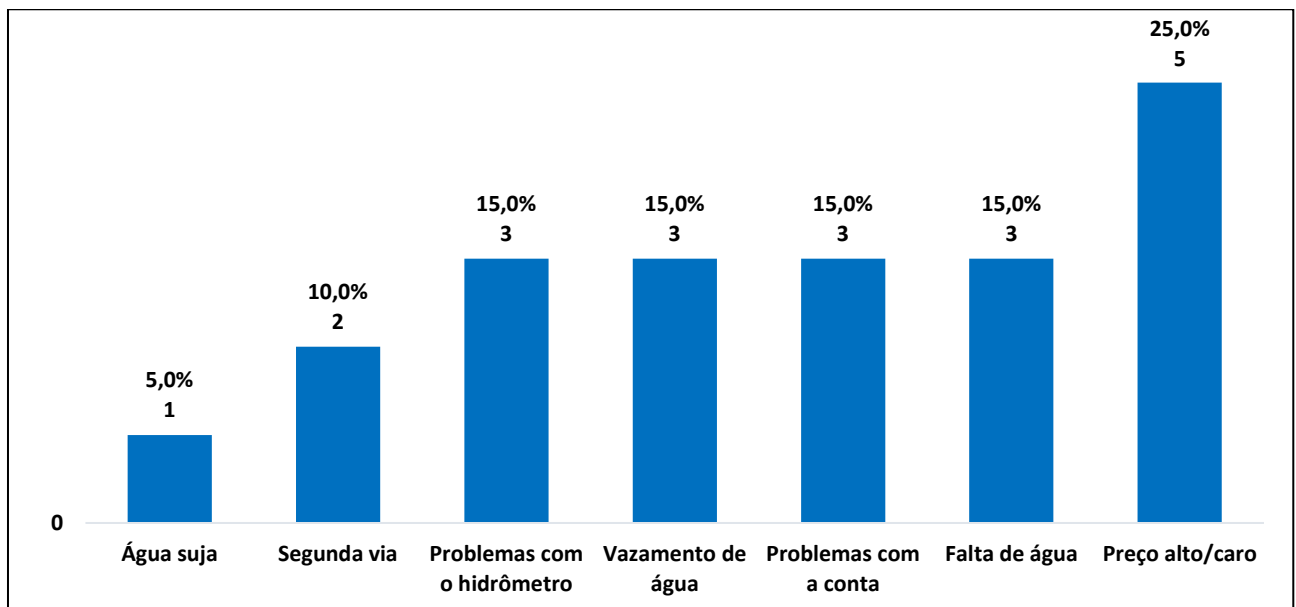
d) Satisfação geral com o atendimento:



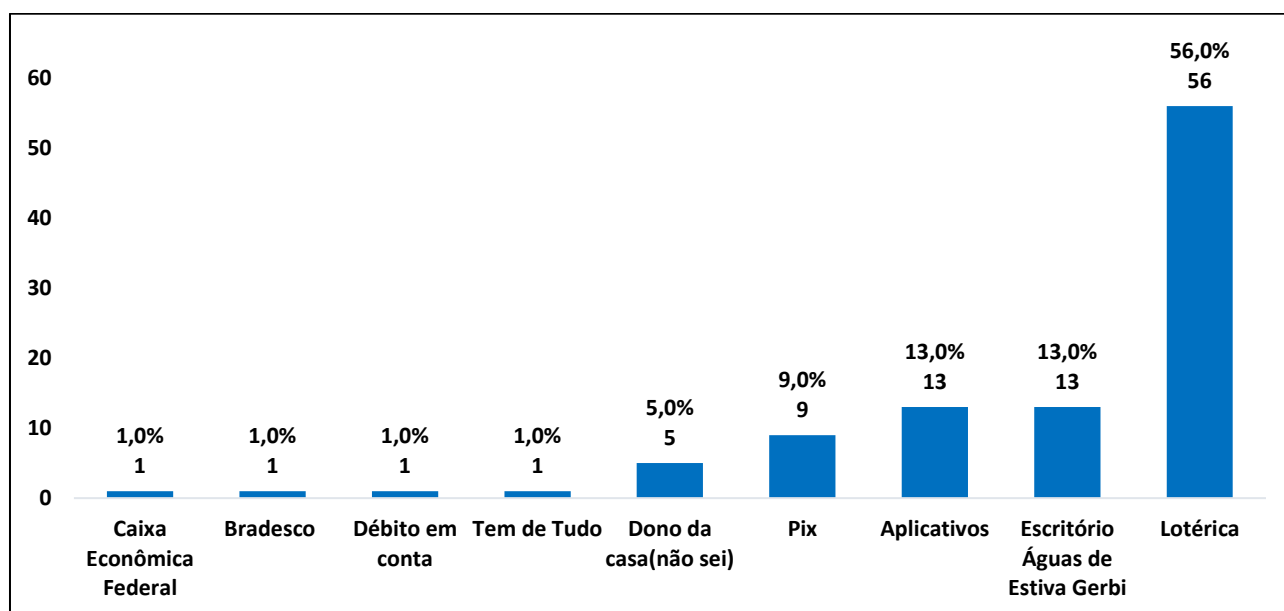
10. No último atendimento, você procurou a concessionária para fazer:



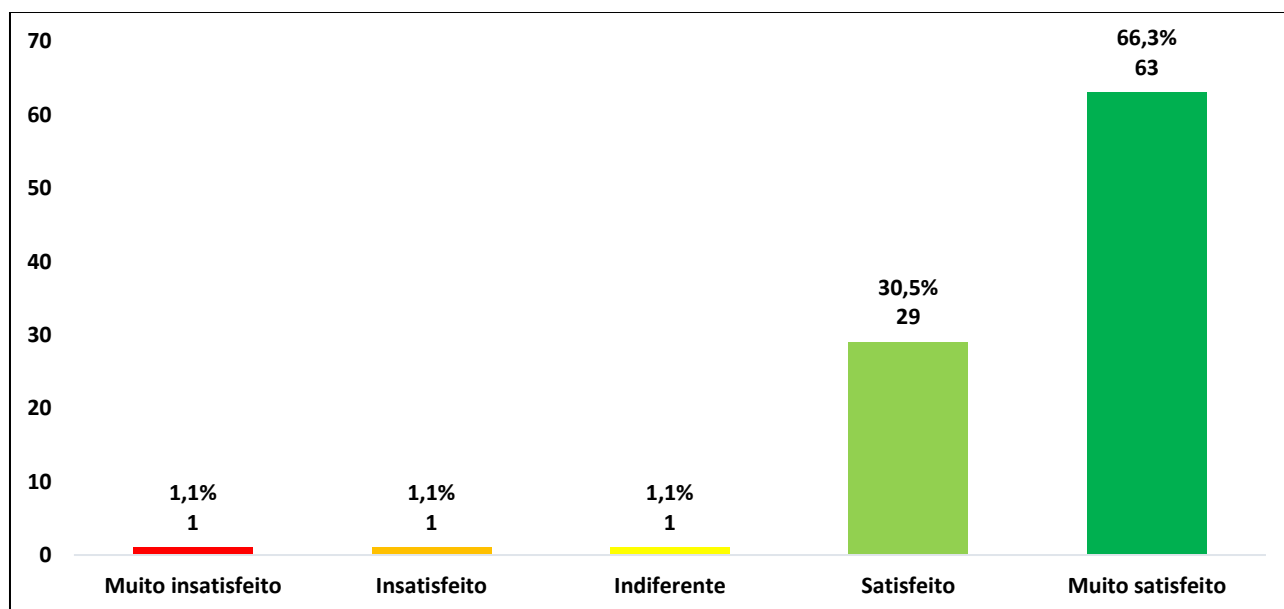
11. Neste contato, qual foi o principal assunto que você queria tratar?



12. Qual local você mais utiliza para efetuar o pagamento da conta? Destaca-se o pagamento na Lotérica (56%):



13. Que nota você dá para da disponibilidade de locais para efetuar o pagamento da conta? A resposta de “satisfeito” e “muito satisfeito” somaram 96,8%:



Observação: Neste gráfico não foram contabilizadas 5 respostas da pergunta anterior: “Não sei.”

CONCLUSÃO

O objetivo desta pesquisa foi mensurar a satisfação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em Estiva Gerbi - SP, fiscalizados pela ARESPCAB.

A qualidade da água no município de Estiva Gerbi sempre foi alvo de muitas críticas. Os participantes informaram que nunca estiveram satisfeitos com a qualidade da água, porém, após a privatização, os valores cobrados pelo serviço aumentaram e a qualidade da água continuou a mesma.

Nenhum participante utilizou “Águas de Estiva Gerbi” para referir-se a Concessionária. As referências foram “DAAE” e “escritório de vocês”.

Como forma de valorizar a reputação da concessionária, recomenda-se projetos educacionais para as crianças e eventos institucionais para os adultos. É necessário ter estratégias consolidadas que possam construir e manter uma imagem que traga credibilidade a *Concessionária Águas de Estiva Gerbi SPE Ltda.*

Imara Hebling Camargo

