

Pesquisa de satisfação



Concessionária Águas de Estiva Gerbi – Dez/2021



Rio Claro, 11 de janeiro de 2022.

ARESPCAB

A/C Luiz Ricardo Ferreira Filippine

Superintendente

PESQUISA

Foram realizadas 300 pesquisas positivadas, de 13/12/2021 a 07/01/2022, na cidade de Estiva Gerbi/SP, conforme Listagem 1.

SUMÁRIO EXECUTIVO

O objetivo da avaliação foi quanto aos serviços públicos de abastecimento de água fiscalizados pela ARESPCAB.

Nas pesquisas realizadas, os serviços de abastecimento de água prestados receberam 40,7% (Satisfeitos) e 20,3% (Muito satisfeitos), totalizando-se 61%.

Em contrapartida, 5,3% (Muito insatisfeito); 8,3% (Insatisfeito) e 25,3% (Indiferente), pois têm de comprar água para tomar; tem dia que a água está boa e tem dia que não está ou não adianta reclamar, porque nada mudará. A somatória é de 38,9%.

Sobre o valor da água recebida nas residências, obteve-se barato (1%) e justo (23%), enquanto que a resposta caro foi de 76%, pois 45 entrevistados questionaram sobre o valor do esgoto e que não possuem este serviço; 27 reclamaram da constante falta de água e 62 entrevistados destacaram outros aspectos como: água com cheiro de cloro; esbranquiçada; amarelada que estraga as roupas na máquina de lavar.

Cerca de 34 pessoas, com mais de 60 anos, comentaram que antigamente se pagava cerca de R\$ 19,00 a R\$ 20,00 na conta de água e que, atualmente esse valor é de R\$ 45,00 a R\$ 47,00.

Outro item que deve ser destacado é sobre o local utilizado para efetuar o pagamento da conta e o resultado foi de 246 pessoas (82%) pagarem na Lotérica, sendo que 38 entrevistados comentaram que a lotérica é o único local para se pagar a conta de água.

Durante a pesquisa, foram citados os locais de pagamento da conta e 47 entrevistados não estavam cientes dos outros locais e procedimentos, como o PIX.

Essa questão sobre o pagamento também foi questionada por alguns comentários (23 entrevistados) que deveria haver mais bancos que aceitassem o pagamento da conta, além de ter mais aplicativos.

Assim, sugerimos uma campanha informativa para solucionar as principais dúvidas levantadas nesta pesquisa: valores cobrados e locais de pagamento.

RELATÓRIO ANALÍTICO

Quanto aos aspectos de atendimento na Concessionária, conseguiu-se nota maior entre satisfeitos e muito satisfeitos.

Todos os imóveis são residenciais e 177 (59%) não sabem a média de consumo mensal em metros cúbicos, alguns citam apenas a média do valor que é pago.

Assim, as informações e evidências coletadas nesta pesquisa mostram que os serviços públicos de abastecimento de água fiscalizados pela ARESPCAB precisam melhorar em diversos aspectos para maior satisfação dos cidadãos de Estiva Gerbi/SP.



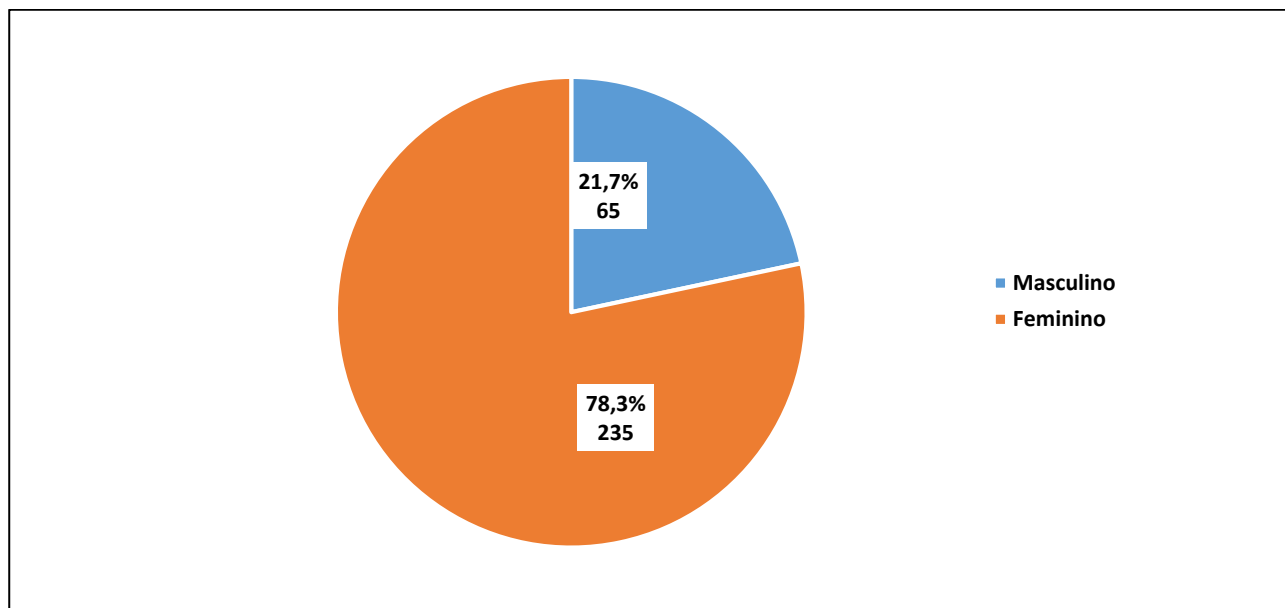
Rua 10 nº 2448 • Santana • 13500-230 • Rio Claro • SP

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

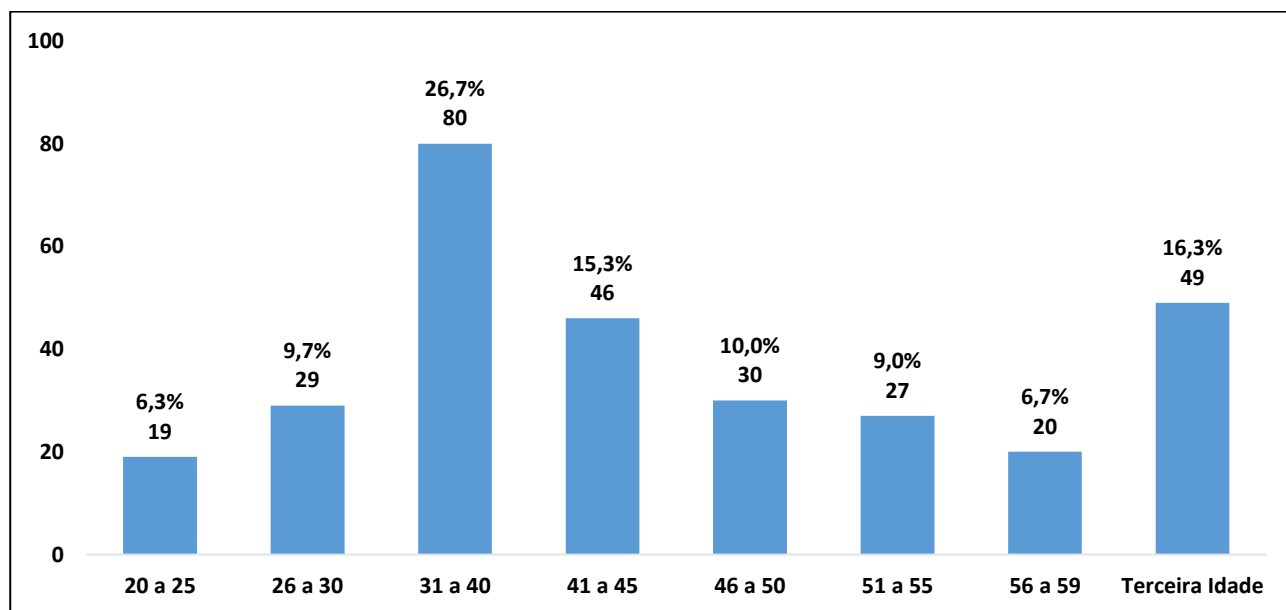
Email: ihcassessoria@gmail.com

A seguir, todas as informações obtidas na pesquisa:

Foram entrevistados:

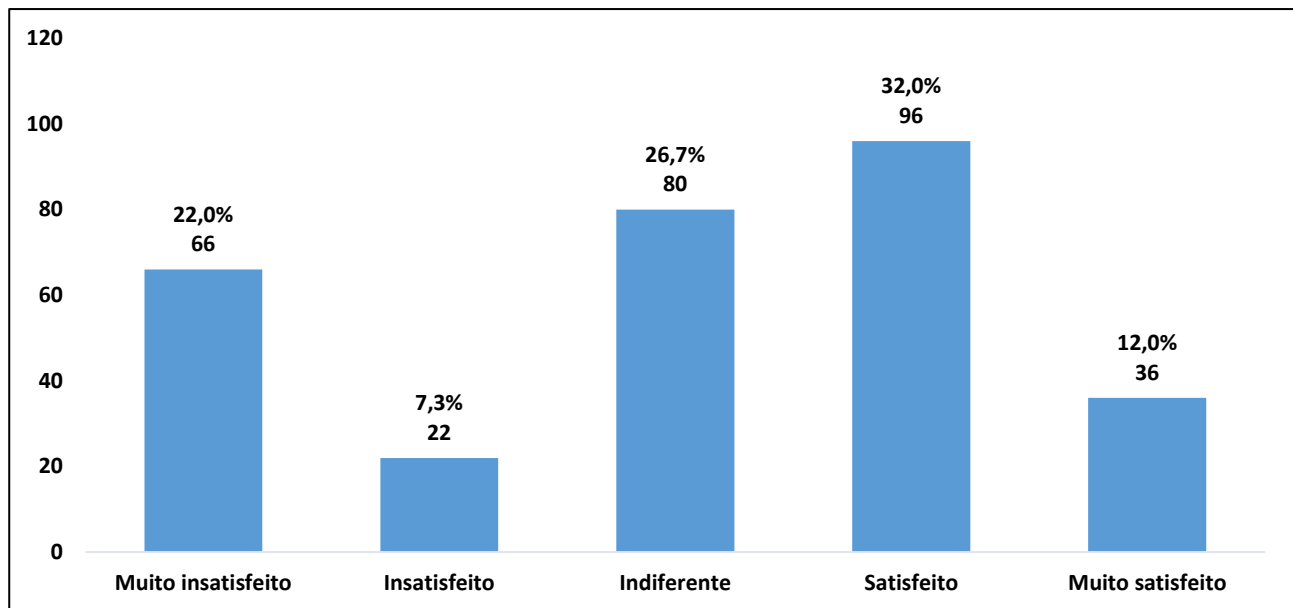


Idade:

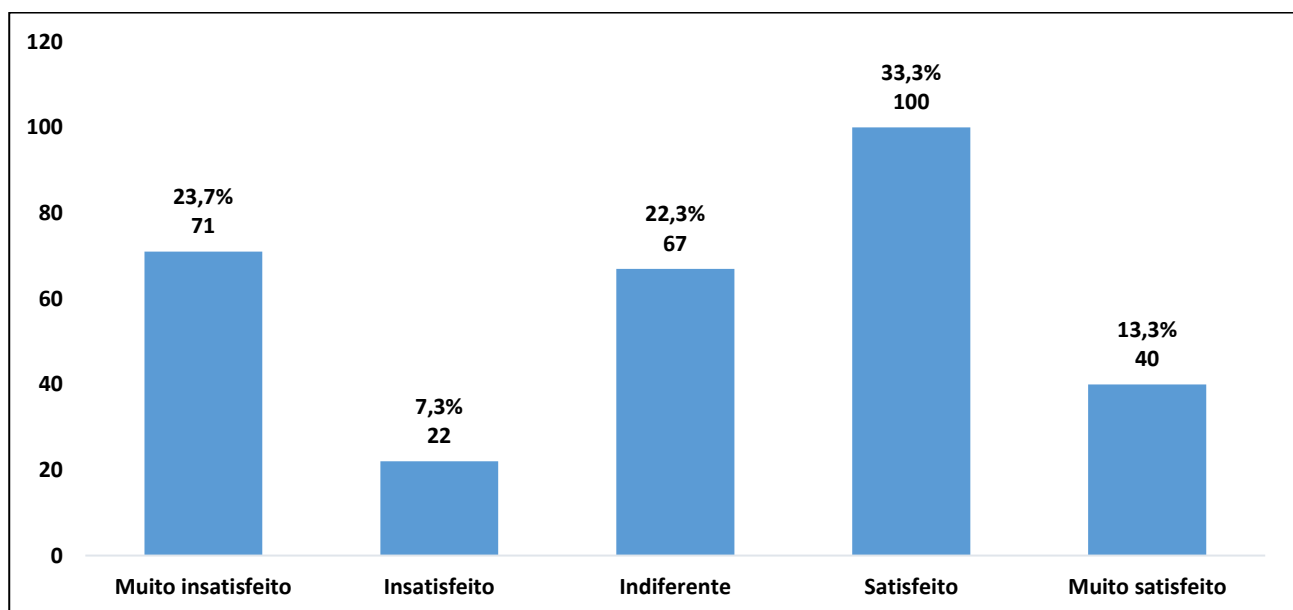


Considerando os serviços prestados pela concessionária Águas de Estiva Gerbi que nota você dá para os seguintes itens:

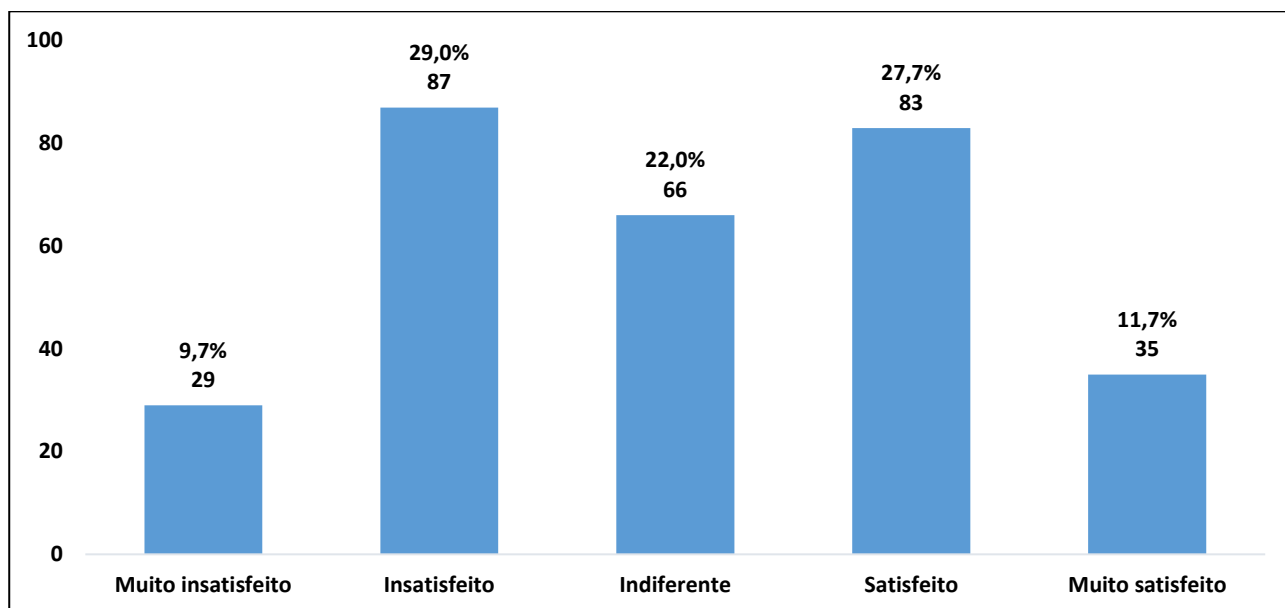
1. Aspecto da água - GOSTO:



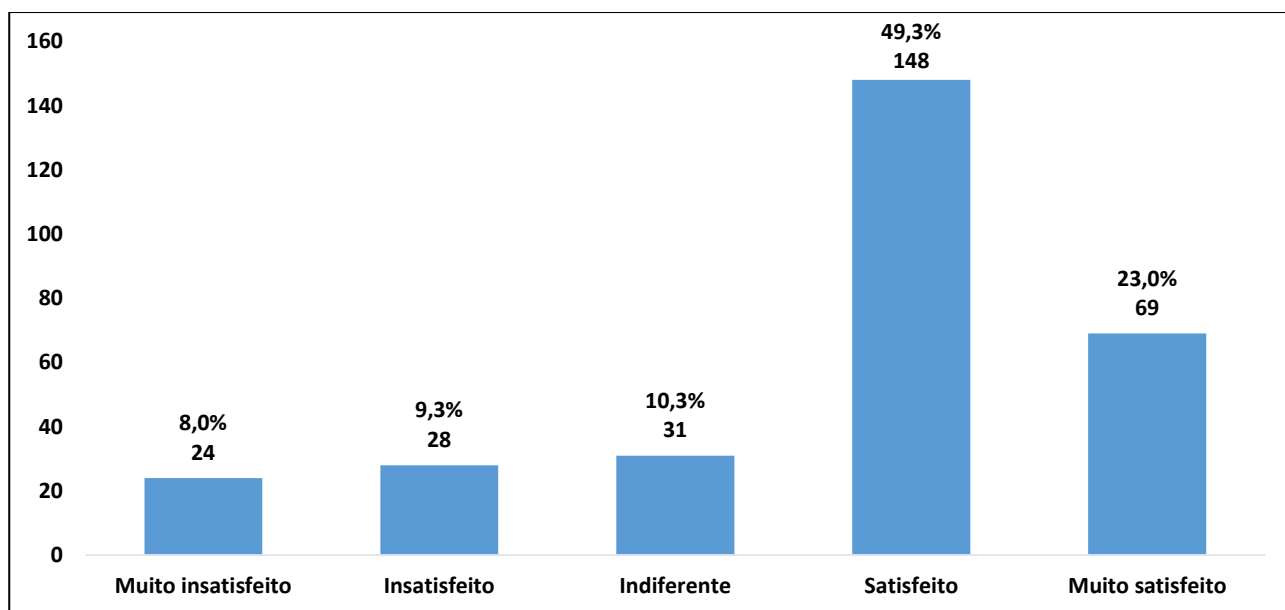
2. Aspecto da água - CHEIRO:



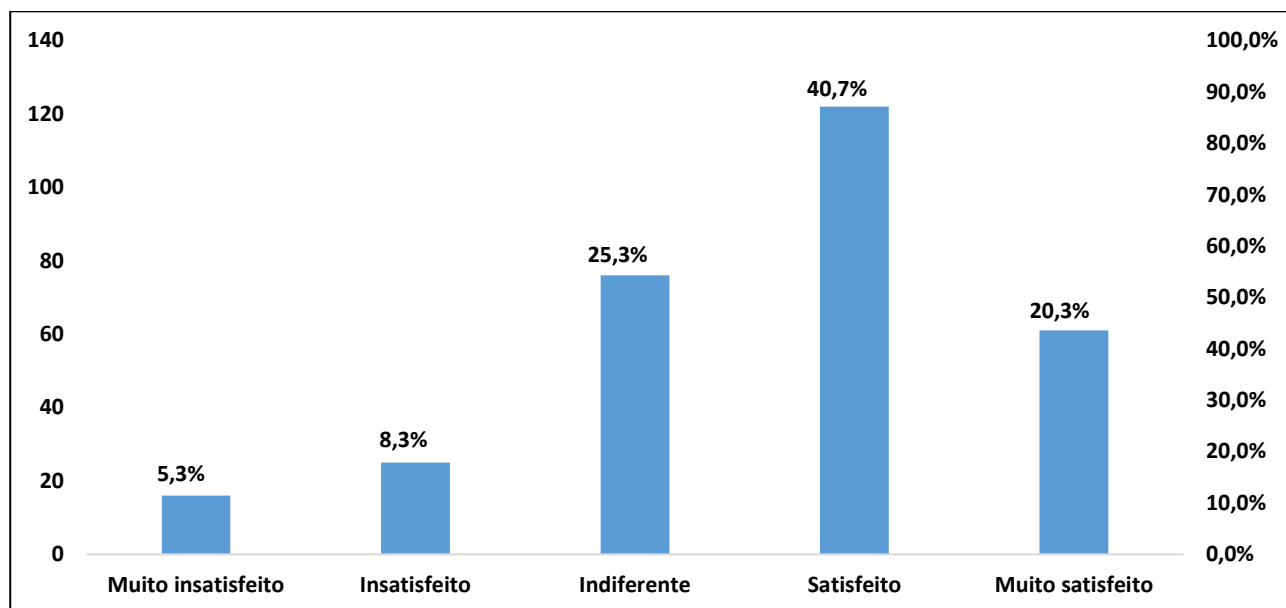
3. Aspecto da água – TRANSPARÊNCIA:



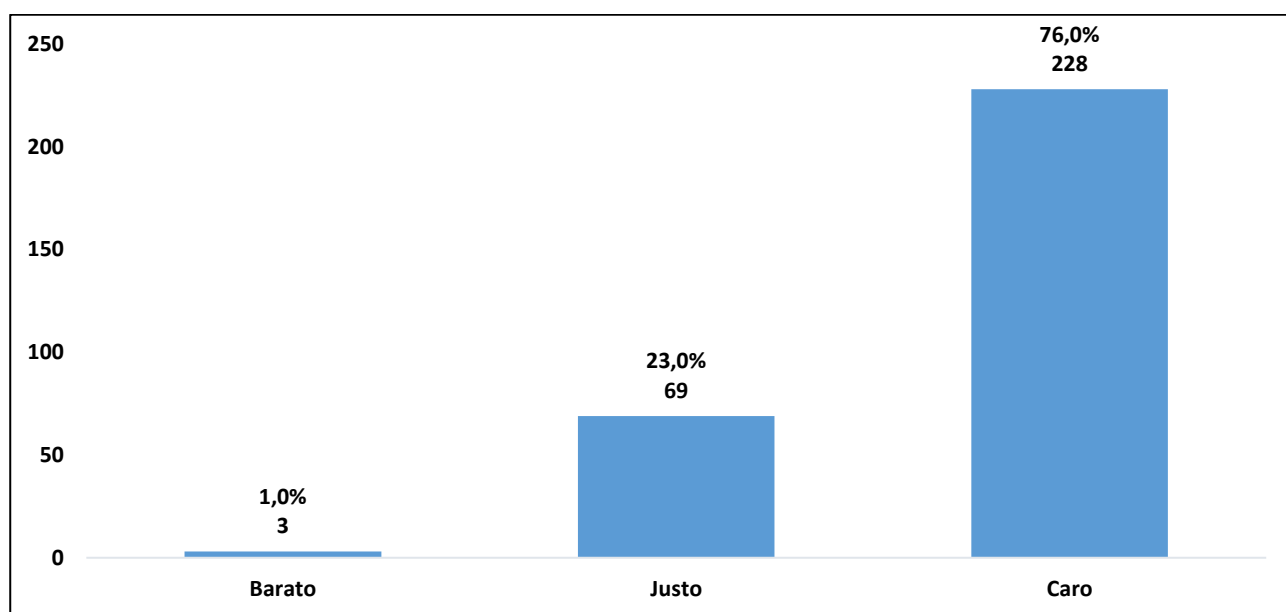
4. Aspecto da água - PRESSÃO:



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

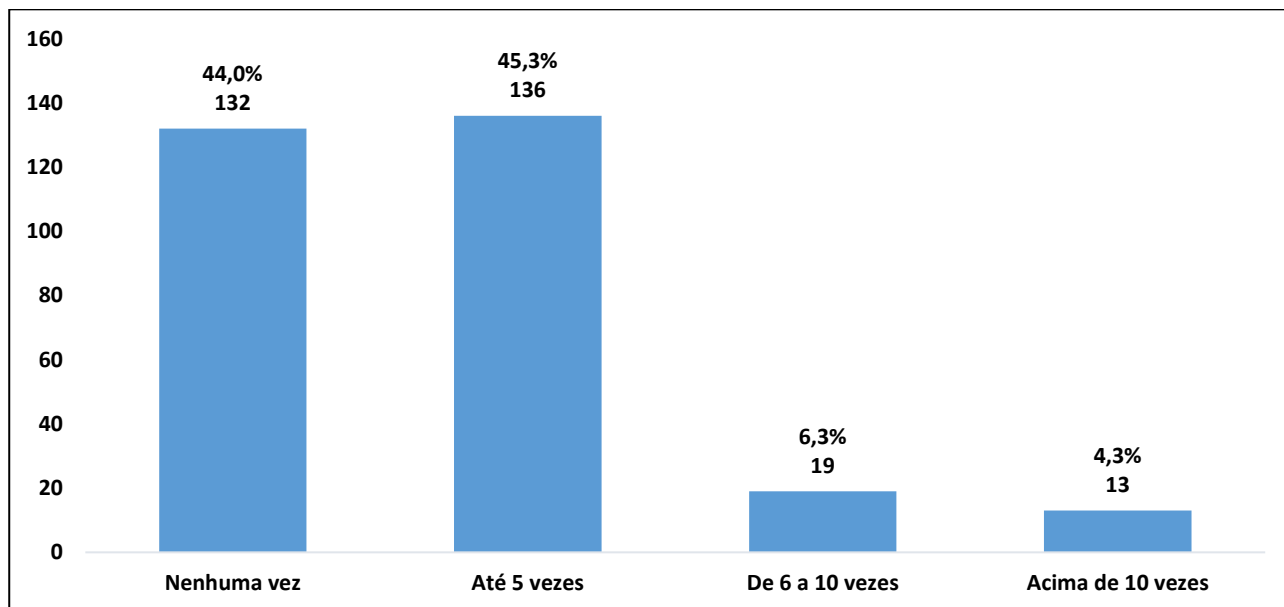


6. Considerando a qualidade da água recebida na sua residência/comércio, você considera que o preço pago é:



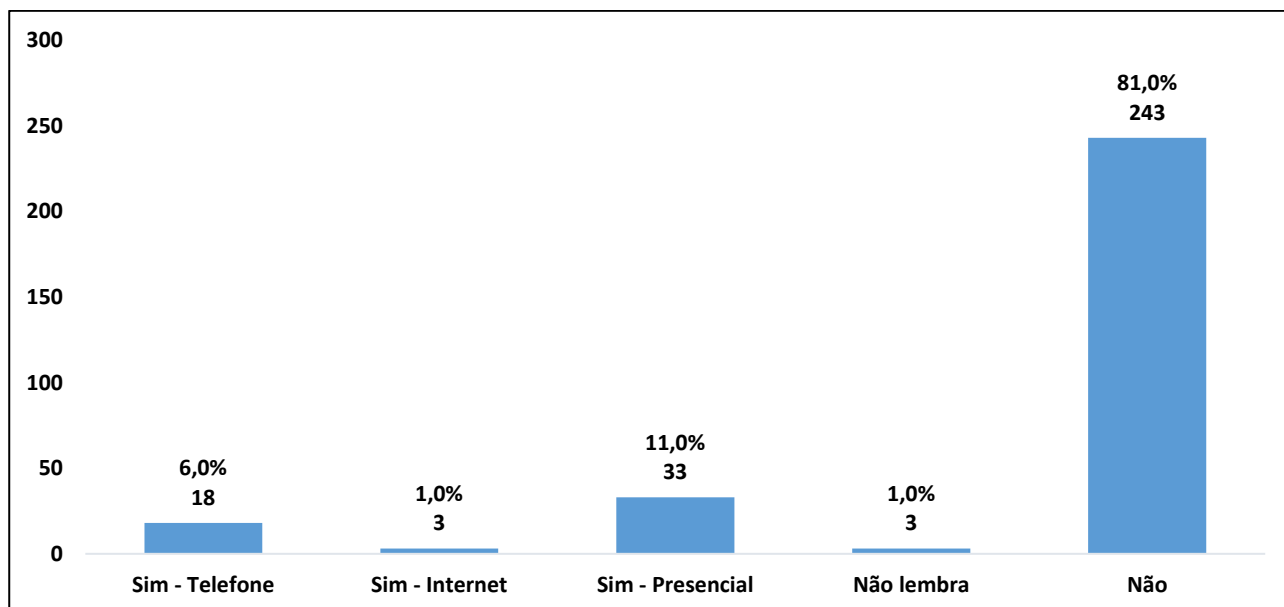
Serviço de Abastecimento da Água

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



Atendimento da Concessionária Águas de Estiva Gerbi

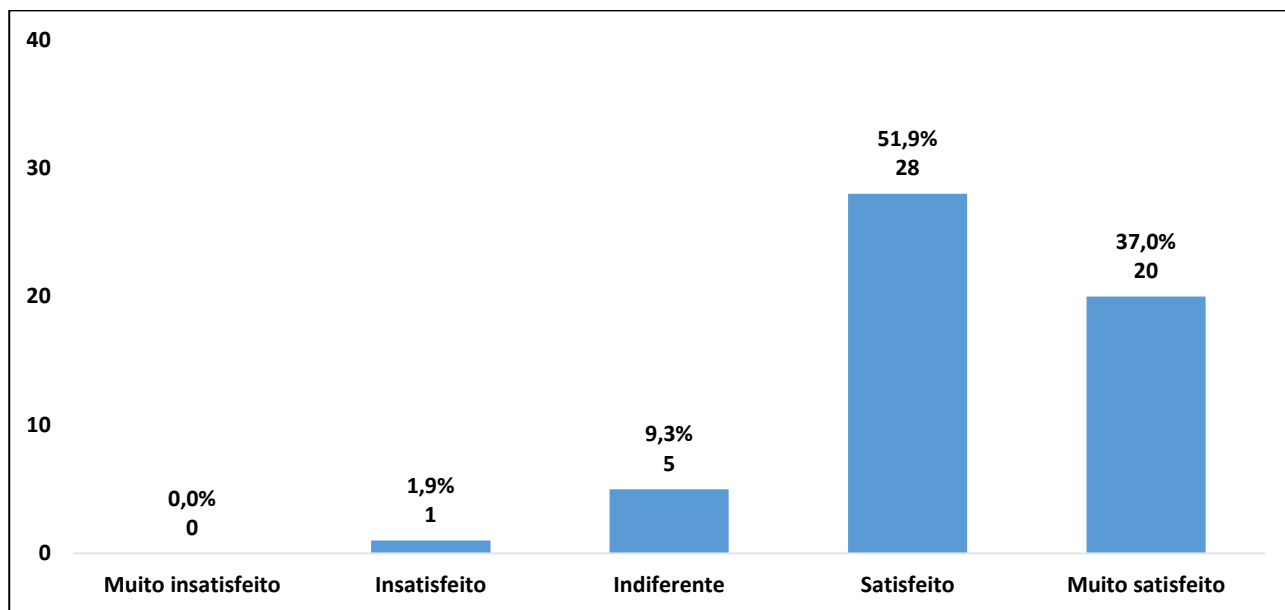
8. Nos últimos 6 meses, você utilizou o atendimento da concessionária através do telefone, internet ou presencial para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço?



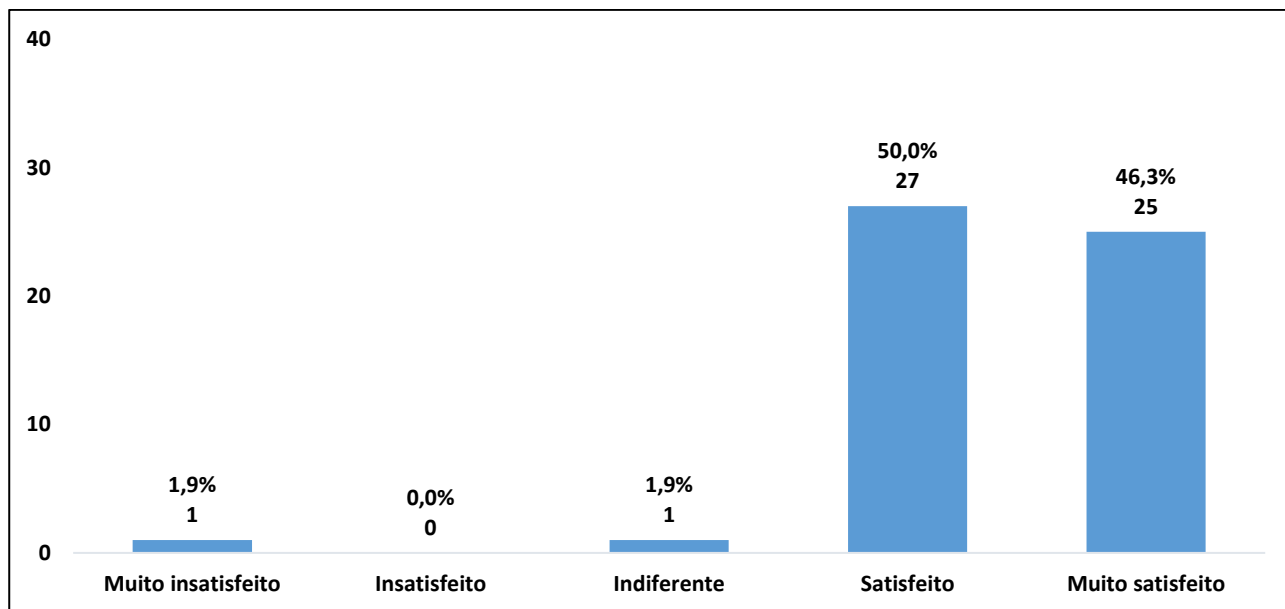
Observação: para quem respondeu sim (54 entrevistados), foram feitas as questões a seguir. Para aqueles que responderam não (243 entrevistados), a pesquisa continuou na questão 12.

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

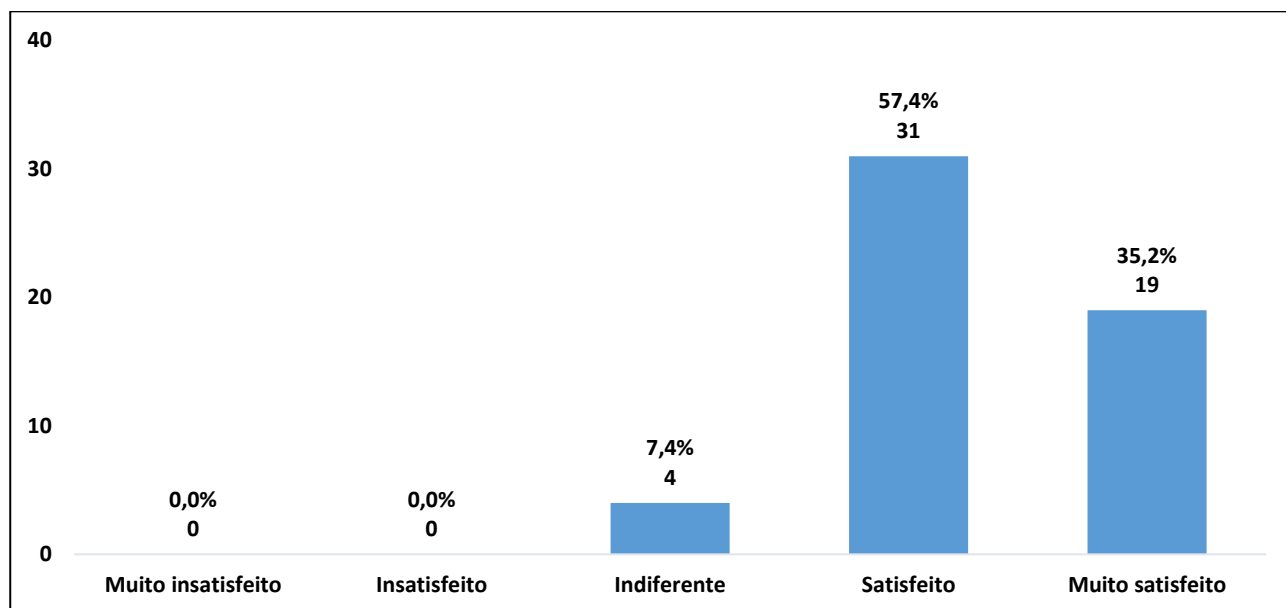
a) Facilidade de efetuar contato:



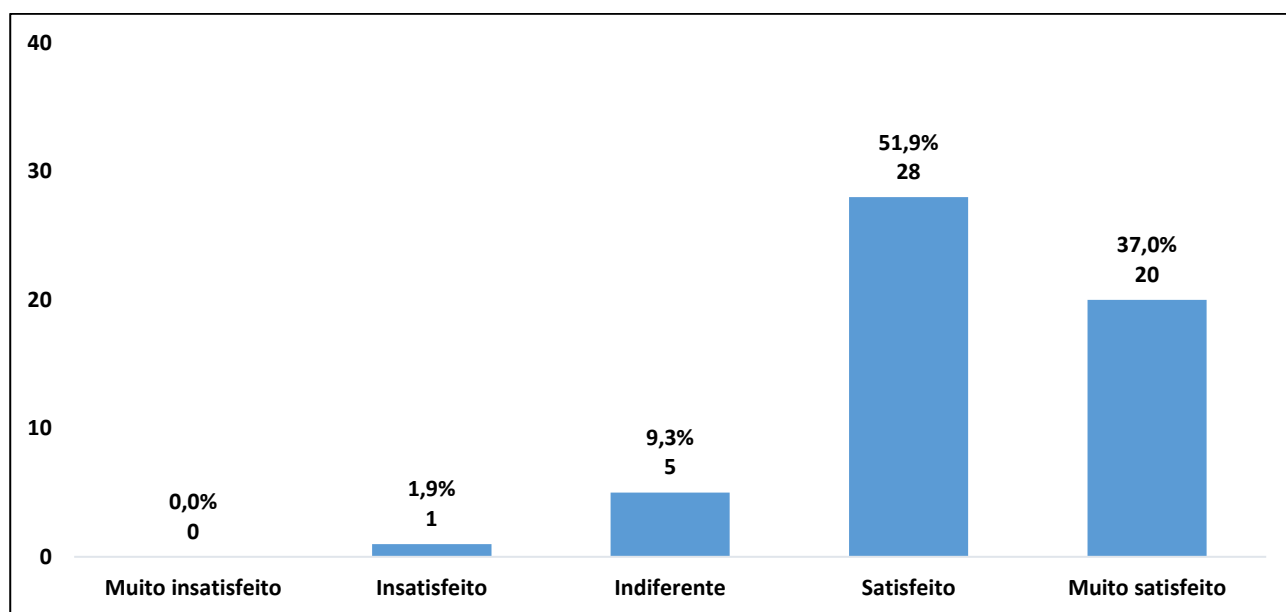
b) Cordialidade do atendente:



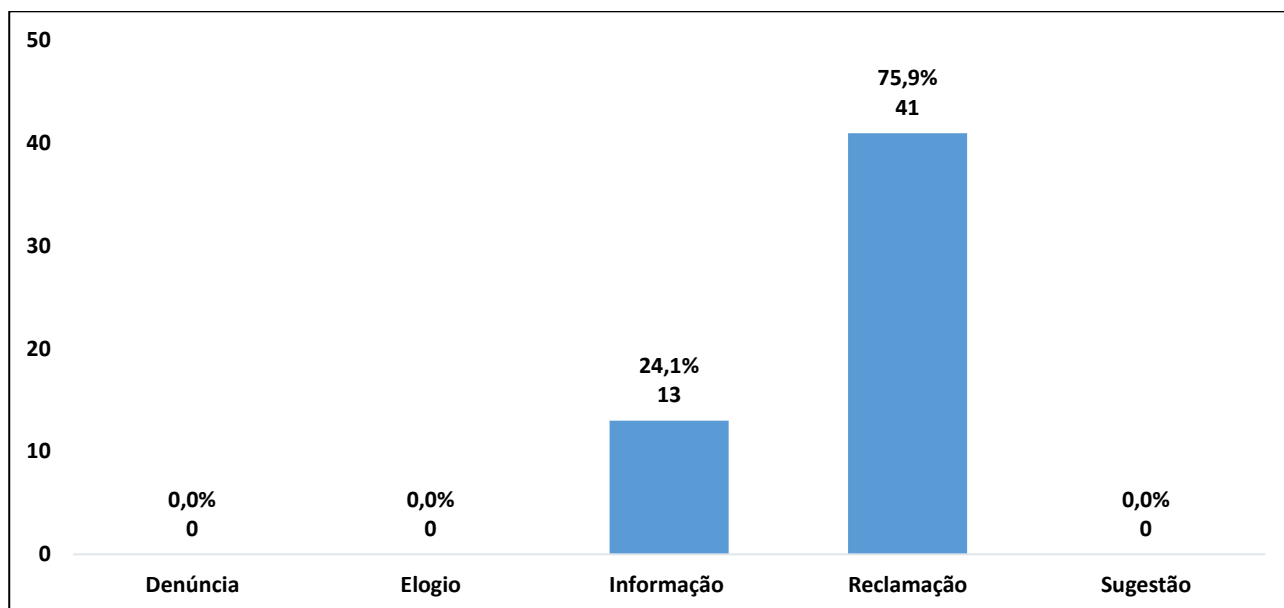
c) Conhecimento sobre o assunto:



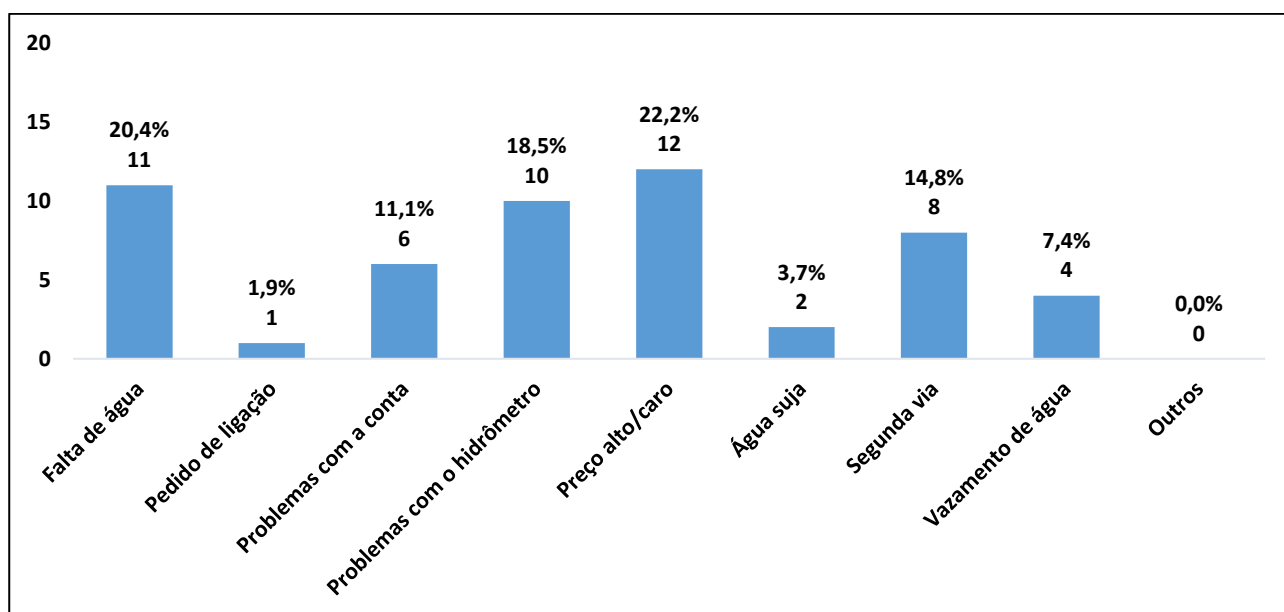
d) Satisfação geral com o atendimento:



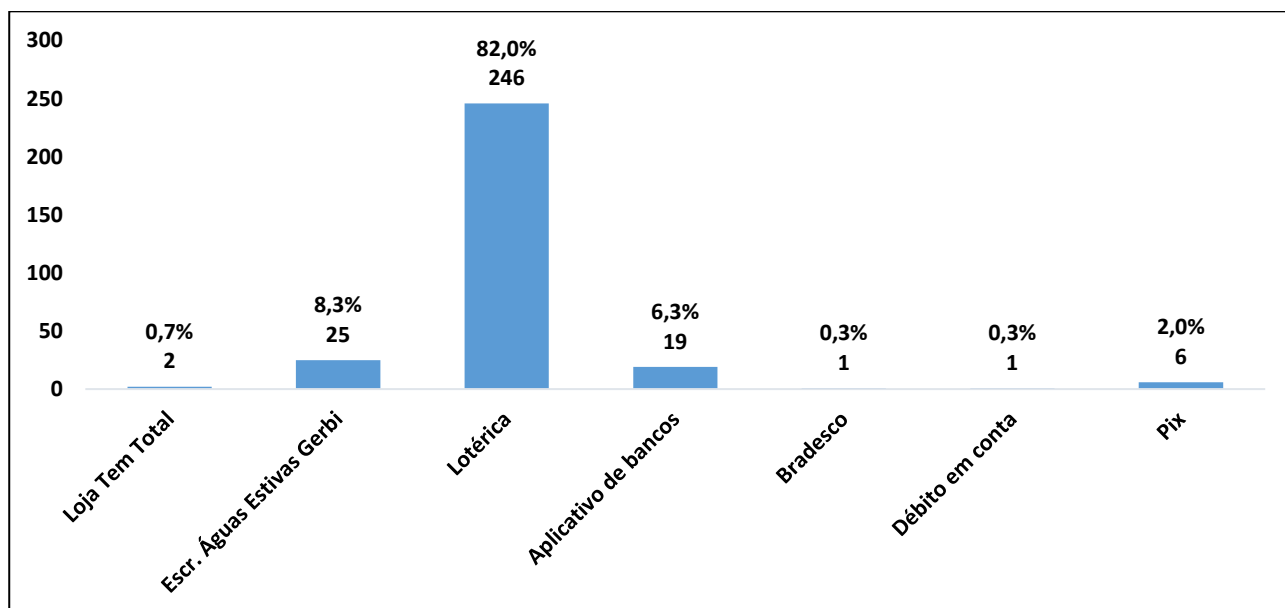
10. No último atendimento, você procurou a concessionária para fazer:



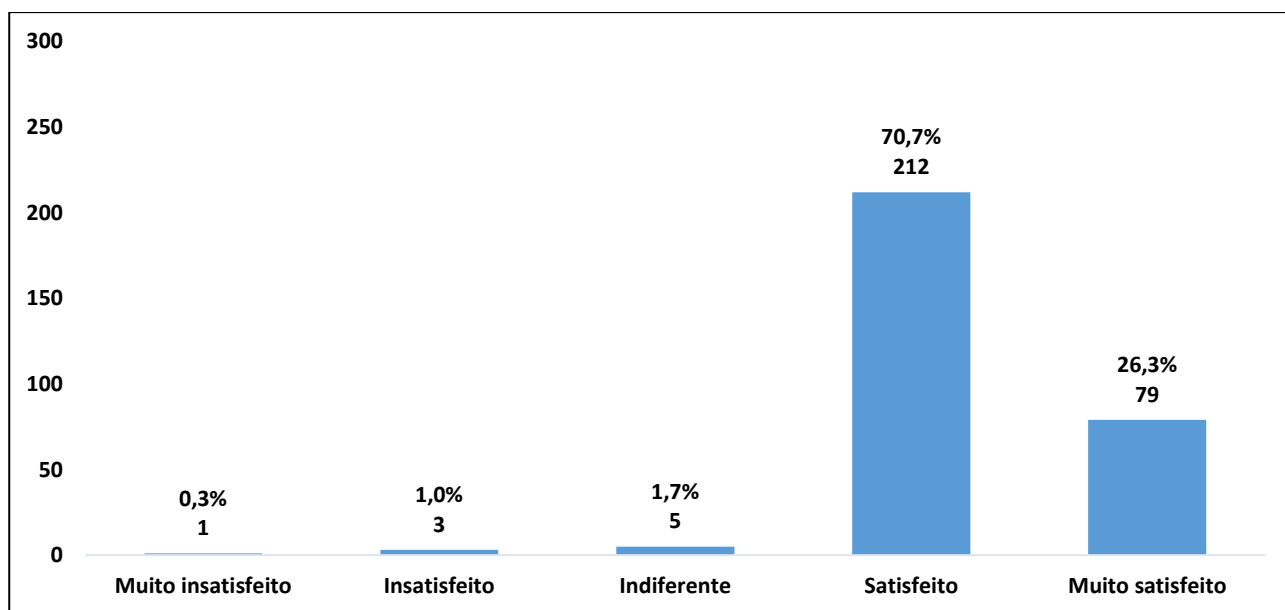
11. Neste contato, qual foi o principal assunto que você queria tratar?



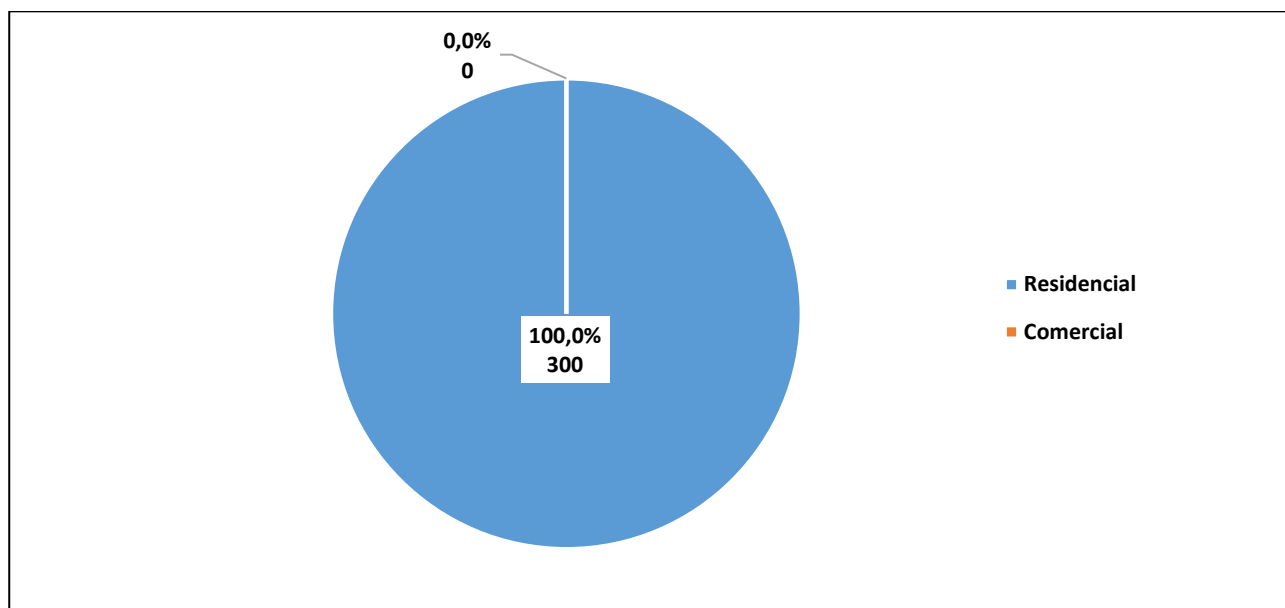
12. Qual local você mais utiliza para efetuar o pagamento da conta?



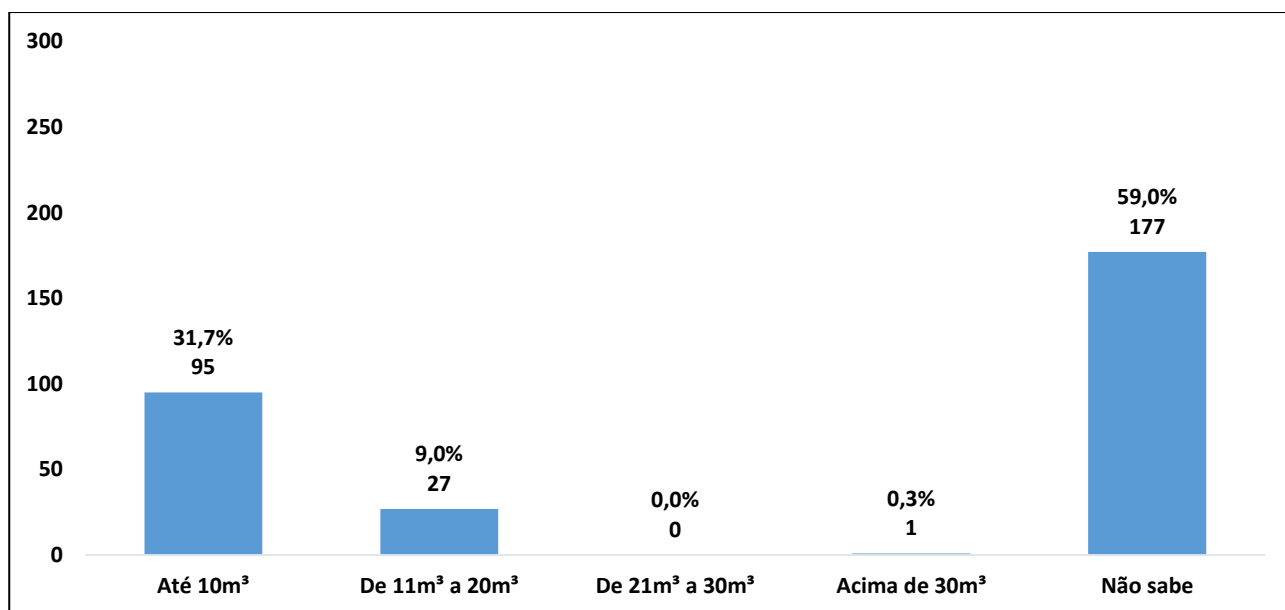
13. Que nota você dá para da disponibilidade de locais para efetuar o pagamento da conta?



14. Tipo do imóvel:



15. Média de consumo mensal:



CONCLUSÃO

O objetivo desta pesquisa foi de mensurar quanto aos serviços públicos de abastecimento de água fiscalizados pela ARESPCAB, na cidade de Estiva Gerbi/SP.

Uma grande reclamação, ou seja, 168 (55,9%) foi sobre a falta de água. Isso significa que praticamente metade dos entrevistados estão com esse problema e que necessita ser sanado.

Quando feita a questão sobre o valor, foram mencionadas as alternativas: barato, justo ou caro. A resposta de muitos foi: caríssimo; salgadíssimo e muito caro. Totalizando 76% como o preço pago ser caro.

Essa resposta é refletida pelos aspectos da água; pela falta de água e por não haver tratamento de esgoto, segundo os entrevistados.

Também se observou que a população de Estiva Gerbi está paciente e ao mesmo tempo, descontente com a água que recebe, pois são poucas as reclamações feitas na concessionária da água.

Dessa forma, há muito o que se fazer para melhorar a qualidade da água e, esclarecer a população sobre as formas de pagamento, valores cobrados e a questão do esgoto.

Imara Hebling Camargo



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

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

Email: ihcassessoria@gmail.com