

ARESPCAB

A/C Luiz Ricardo Ferreira Filippine

Superintendente

PESQUISA

Foram realizadas 100 pesquisas positivadas, de 25/04/22 a 05/05/2022, na cidade de São Sebastião da Grama/SP.

SUMÁRIO EXECUTIVO

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.

Cerca de 17 pessoas que foram entrevistadas pela segunda vez, elogiaram a iniciativa da Agência, pois isso mostra interesse pelos consumidores.

Todos os entrevistados foram pesquisados em suas residências, sendo 63% de mulheres e 37% homens. Nesta pesquisa a escala de idade está mais diversificada. Também se diversificaram os endereços. Assim, atingiu-se mais bairros.

Nas pesquisas realizadas, a nota geral para os serviços de abastecimento de água prestados foram: Muito insatisfeito (15%); Insatisfeito (25%) e Indiferente (16%), somam 56%, ou seja, 56 entrevistados. O item indiferente é devido a 11 pessoas que consideram a água suja e 5 pessoas porque paga-se caro e a água precisa ser boa/transparente. Já 5 foram de “Muito insatisfeito” e 39 de “Satisfeitos”, com o total de 44 entrevistados que não possuem problema algum com a água.

Esses resultados mostram que praticamente metade dos entrevistados estão descontentes com os serviços prestados, 27% responderam que os serviços melhoraram, mas tem dias que a água continua suja e 13% acreditam que os serviços não irão melhorar.

Sobre o valor da água recebida nas residências, não se obteve a resposta barato (0%) e justo foi de 41%, enquanto que a resposta “caro” foi de 59%, pela quantidade de vezes que falta água (5 entrevistados) e pela sujeira na água (14 entrevistados).

Cerca de 44 pessoas pagam a conta de água na Lotérica (porque pagam outras contas também). Por aplicativos de bancos foram 17 pessoas, sendo que 8 entrevistados solicitaram mais aplicativos para efetuar o pagamento.

Assim, sugerimos que é necessário acabar com a água suja distribuída em São Sebastião da Grama.

RELATÓRIO ANALÍTICO

Quanto a procura pela Concessionária, 4 pessoas fizeram o contato telefônico; 11 foram presencialmente e 1 pela internet, ou seja, 16 pessoas. Enquanto que 84 não procuraram. Desse percentual, 11 pessoas responderam que não adianta ir até a Concessionária porque nada vai melhorar.

Quando perguntado se nos últimos seis meses, faltou água por qualquer outro motivo que não seja por atraso no pagamento, 78 entrevistados (78%) responderam que não e até 5 vezes, foram 22 entrevistados (22%). Este aspecto é positivo para a Concessionária.

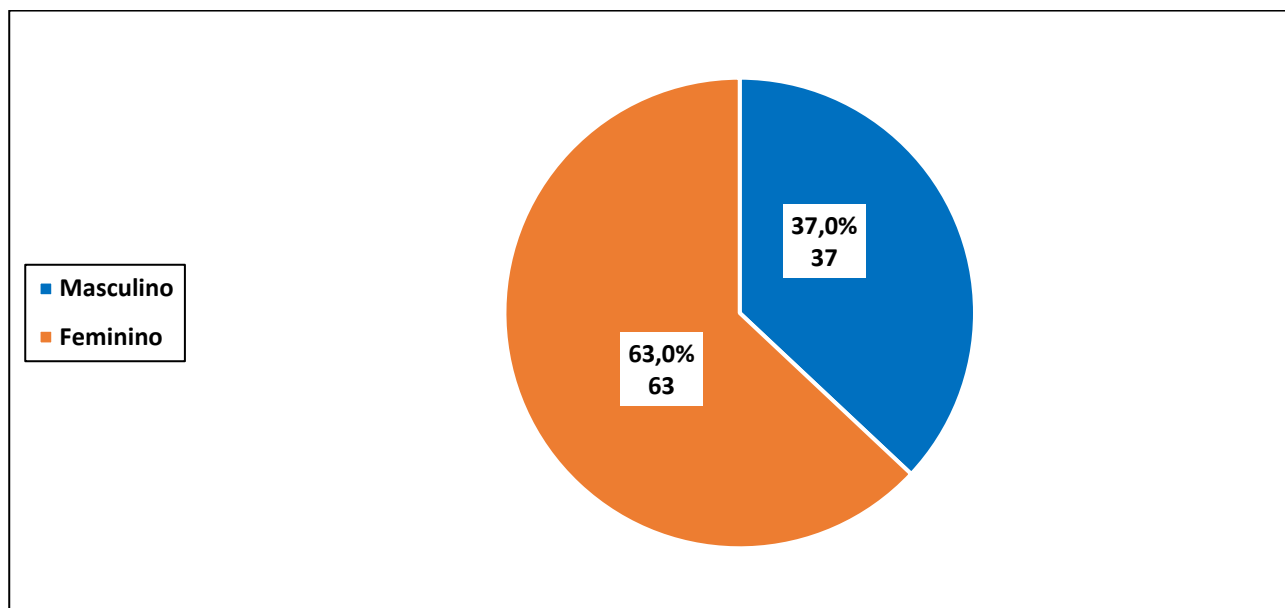
Outro aspecto positivo foi para os 16 entrevistados que procuraram a Concessionária, pois as notas maiores foram para “Muito satisfeito” e “Satisfeito”, mostrando o fácil acesso, a cordialidade do atendimento e o conhecimento sobre o assunto. Pontuou-se a satisfação geral sendo positiva. Apenas 2 pessoas responderam indiferente porque o atendimento deve ser bom por pagarem a água.

Sobre o aspecto da água: gosto, cheiro e pressão, os índices de “Muito satisfeito” e “Satisfeito” foram maiores. Enquanto que a transparência, obteve-se 25 “Muito insatisfeito” e 29 “Insatisfeito”, com total de 54%.

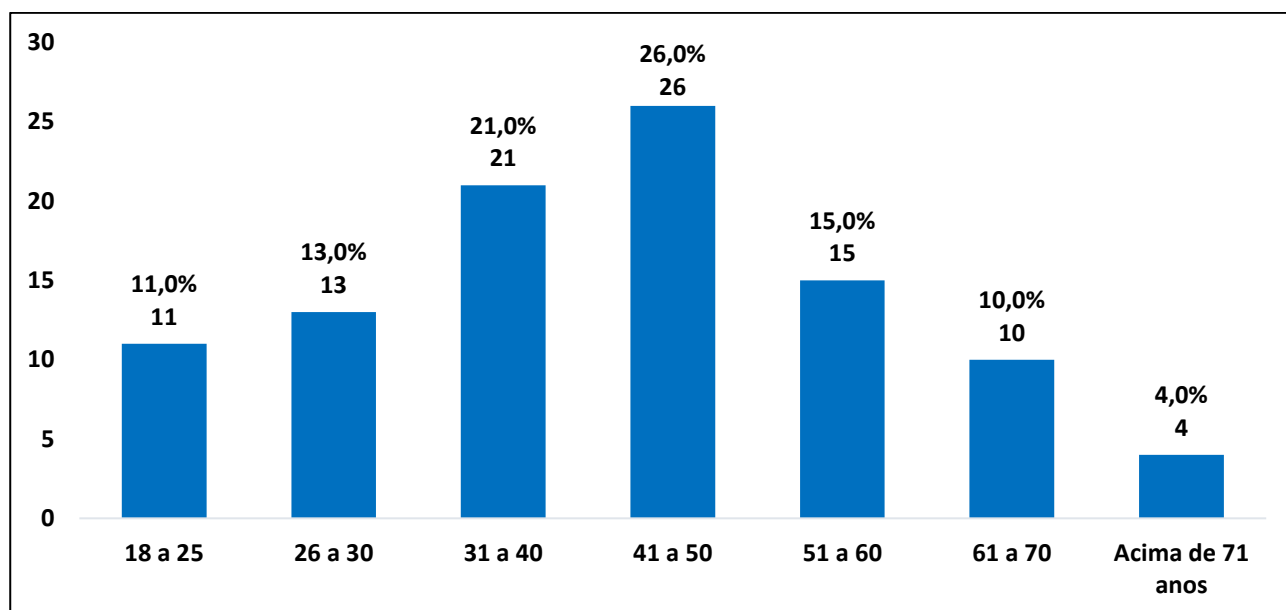
Portanto, as informações e evidências coletadas nesta pesquisa mostram que os serviços públicos de abastecimento das Águas de São Sebastião da Grama, fiscalizados pela ARESPCAB precisam melhorar no aspecto sobre a transparência.

A seguir, todas as informações obtidas na pesquisa:

Foram entrevistados:

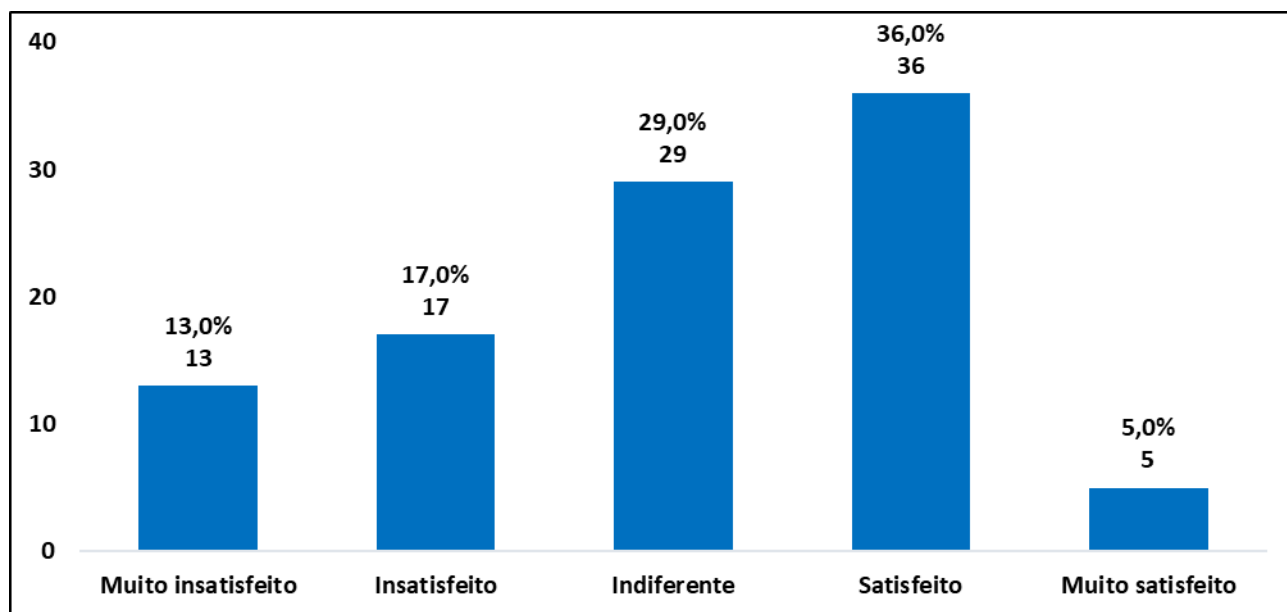


Idade:



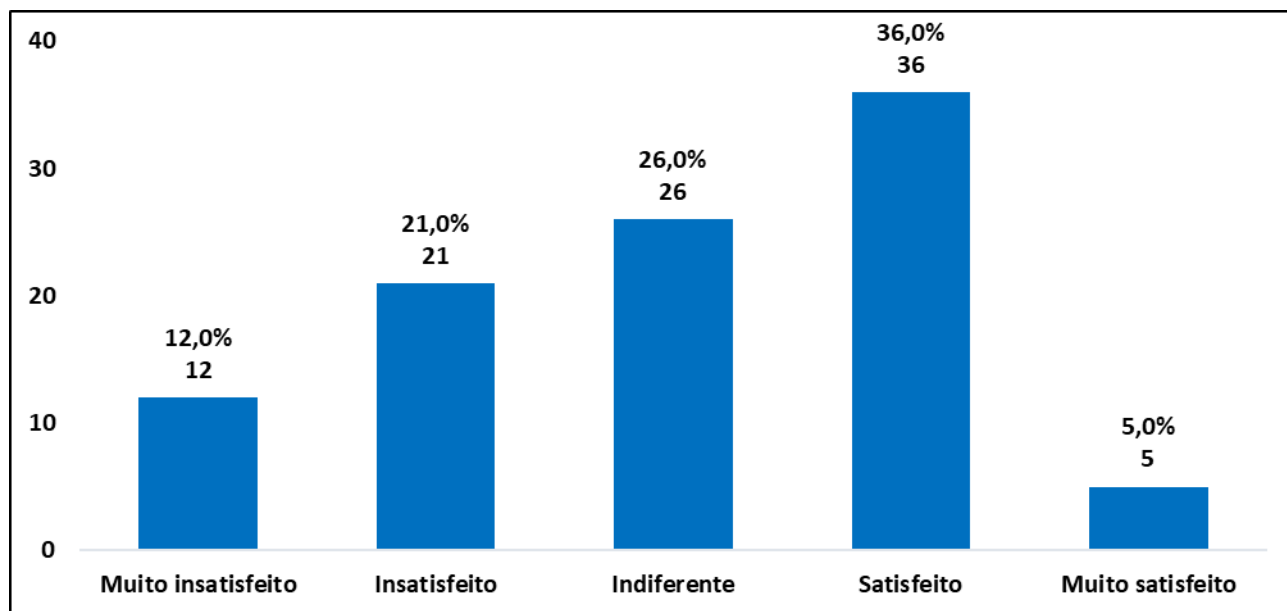
Considerando os serviços prestados pela concessionária Águas de São Sebastião da Grama que nota você dá para os seguintes itens:

1. Aspecto da água - GOSTO:



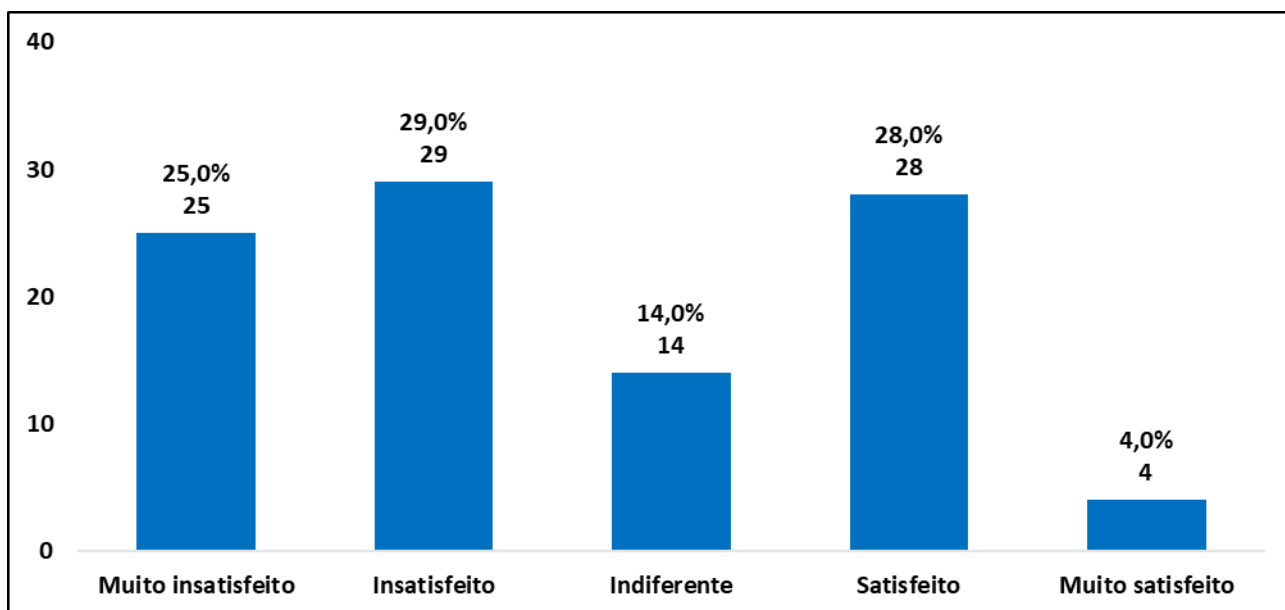
Observação: Muito insatisfeito e Insatisfeito sobre a transparência. Indiferente por não ter gosto de nada ou porque compra água.

2. Aspecto da água - CHEIRO:



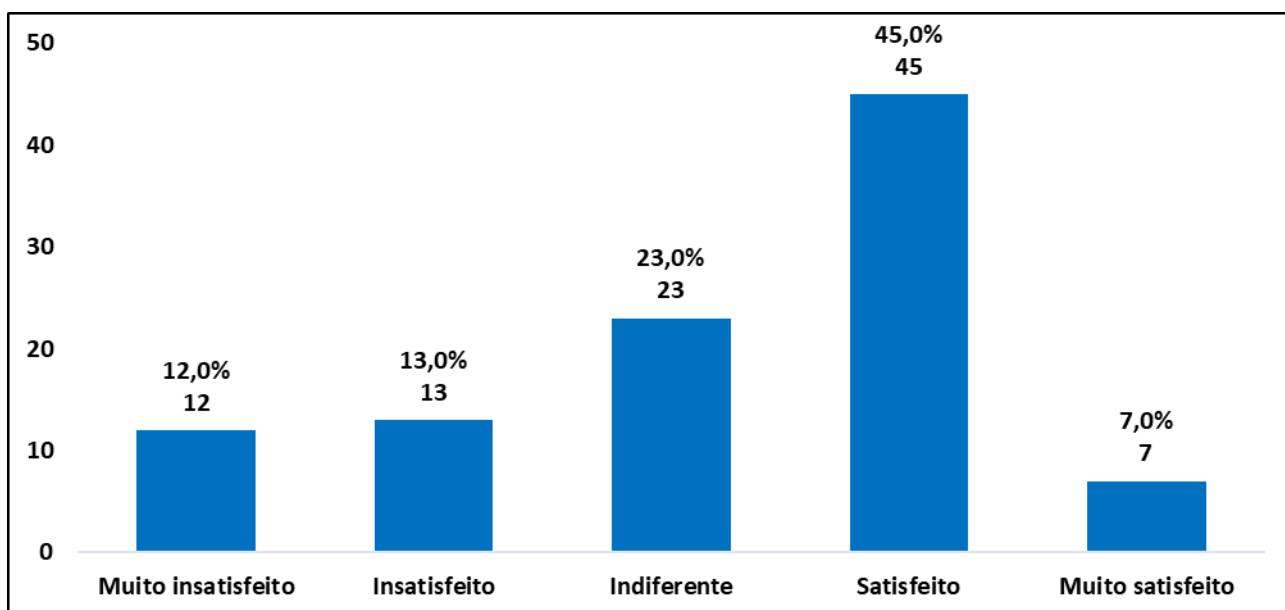
Observação: Muito insatisfeito e insatisfeito porque cheira a cloro. Indiferente porque não tem cheiro algum.

3. Aspecto da água – TRANSPARÊNCIA:



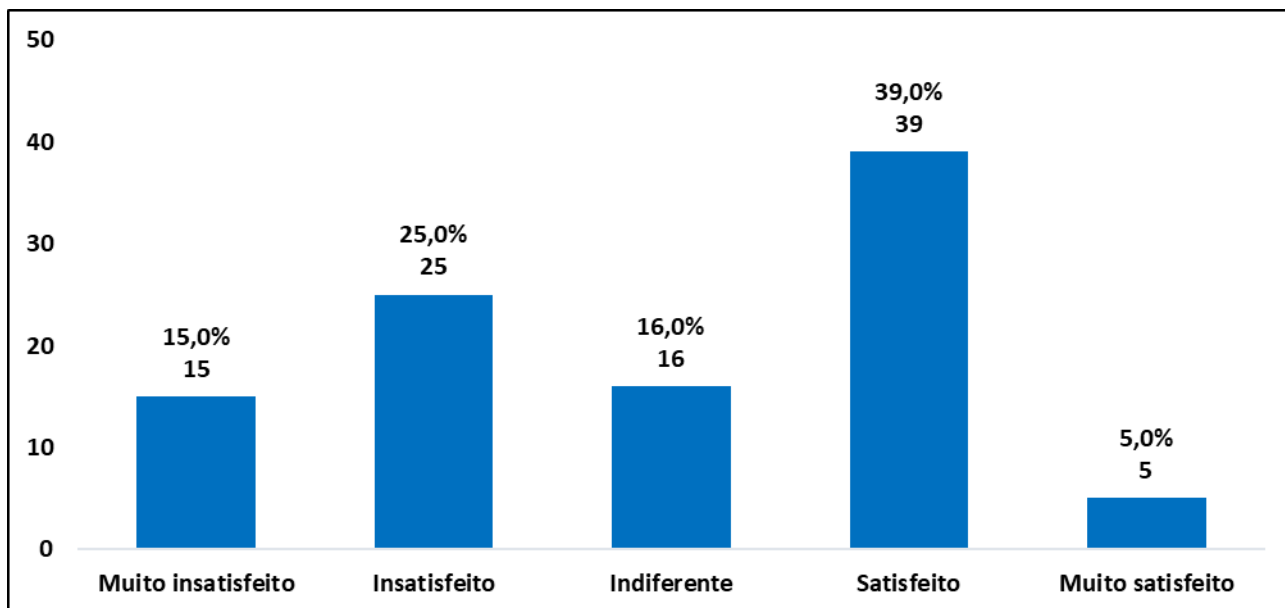
Observação: Muito insatisfeito e Insatisfeito devido a transparência. Indiferente porque nunca observaram algum aspecto ruim.

4. Aspecto da água - PRESSÃO:



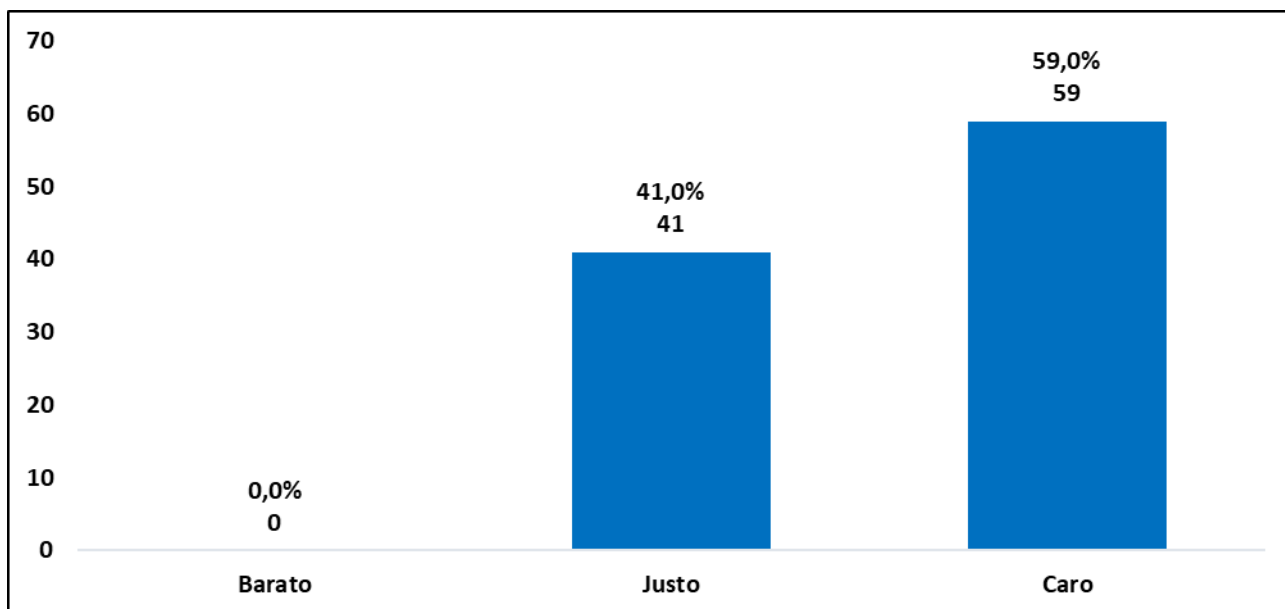
Observação: Indiferente porque não perceberam por ter caixa de água.

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



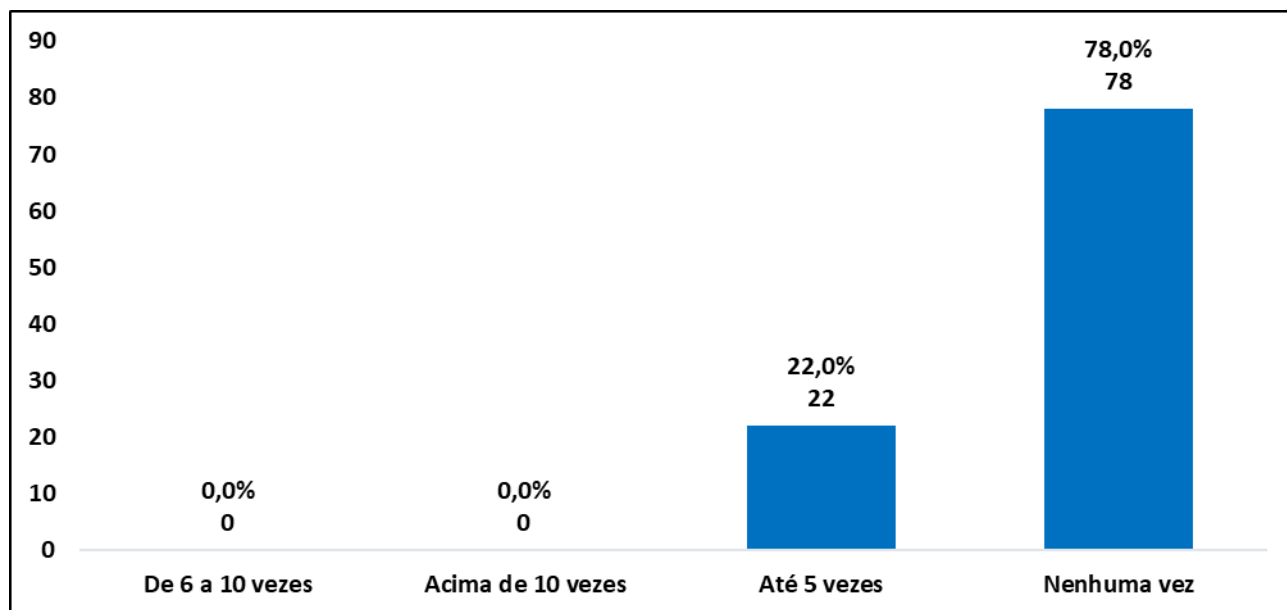
Observação: Indiferente por não haver nenhum problema com a água.

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



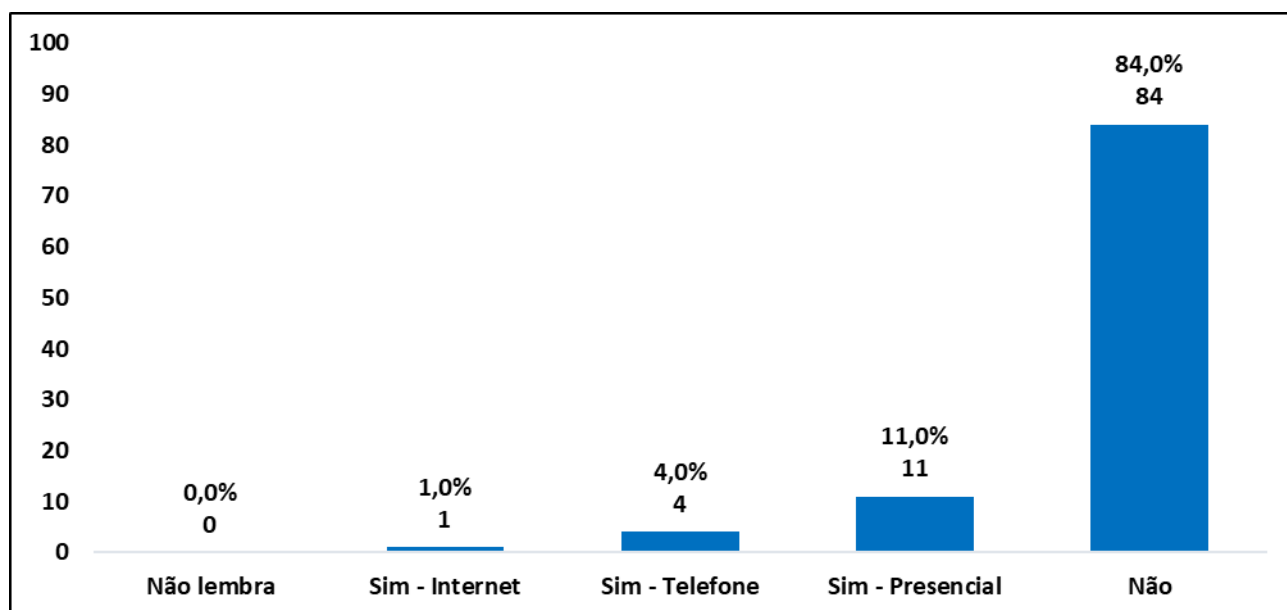
Serviço de Abastecimento da Água

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:

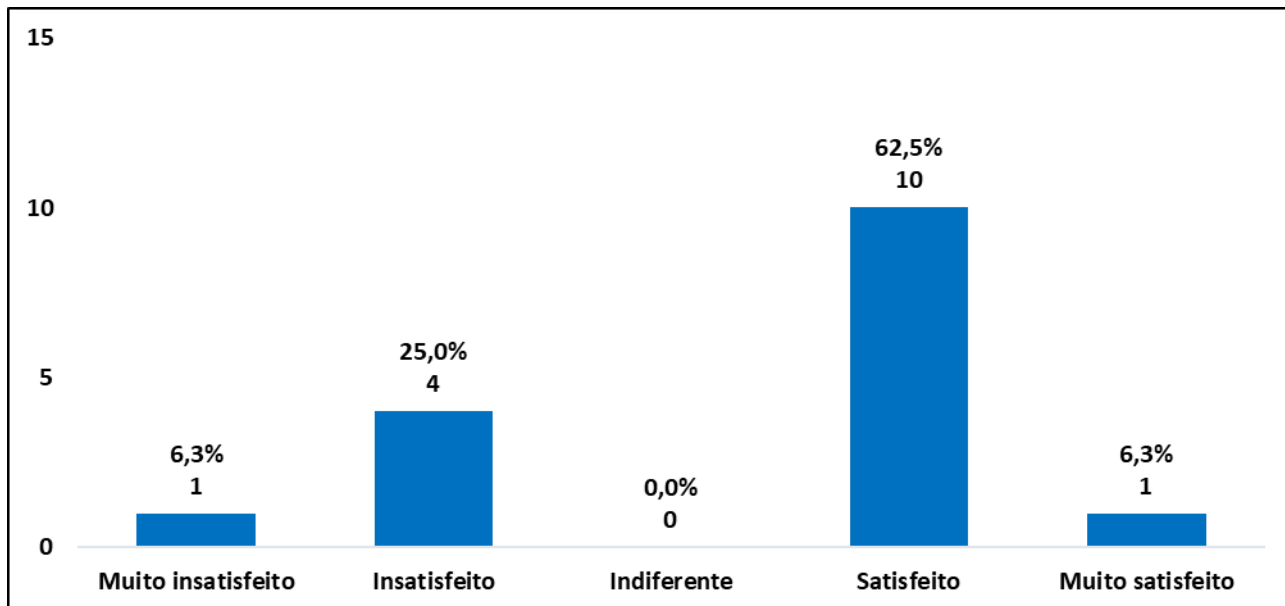
8. Nos últimos 6 meses, você utilizou o atendimento da concessionária através do telefone, internet ou presencial para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço?



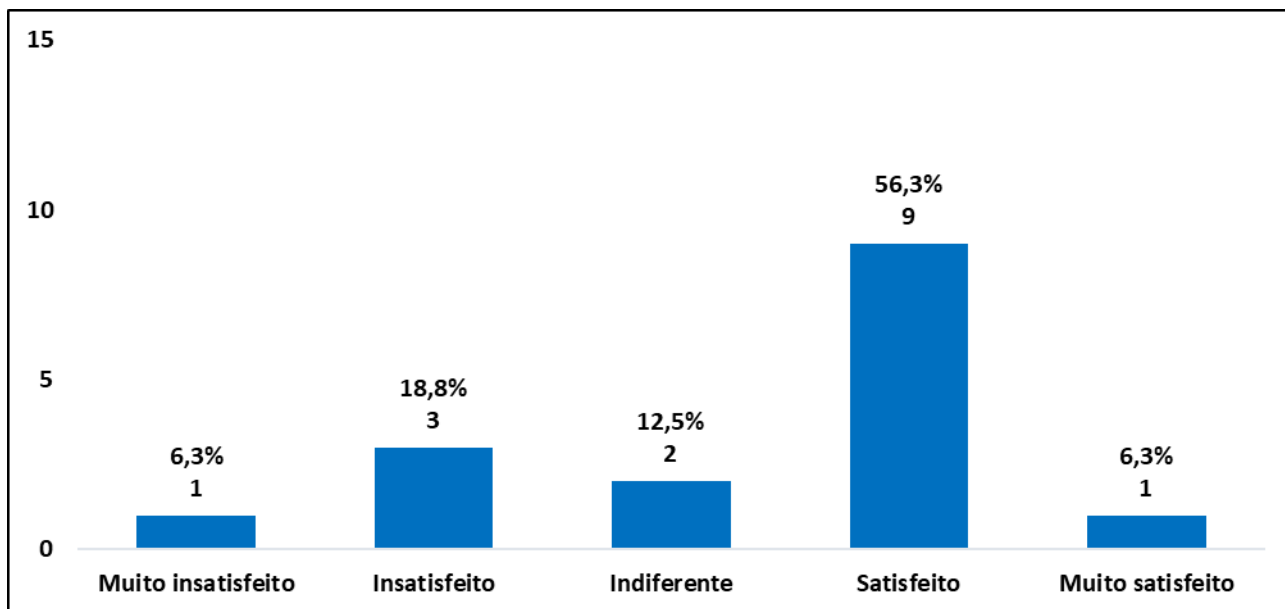
Observação: para quem respondeu “sim” (16 entrevistados), foram feitas as questões a seguir. Para aqueles que responderam “não” (84 entrevistados), a pesquisa continuou na questão 12.

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

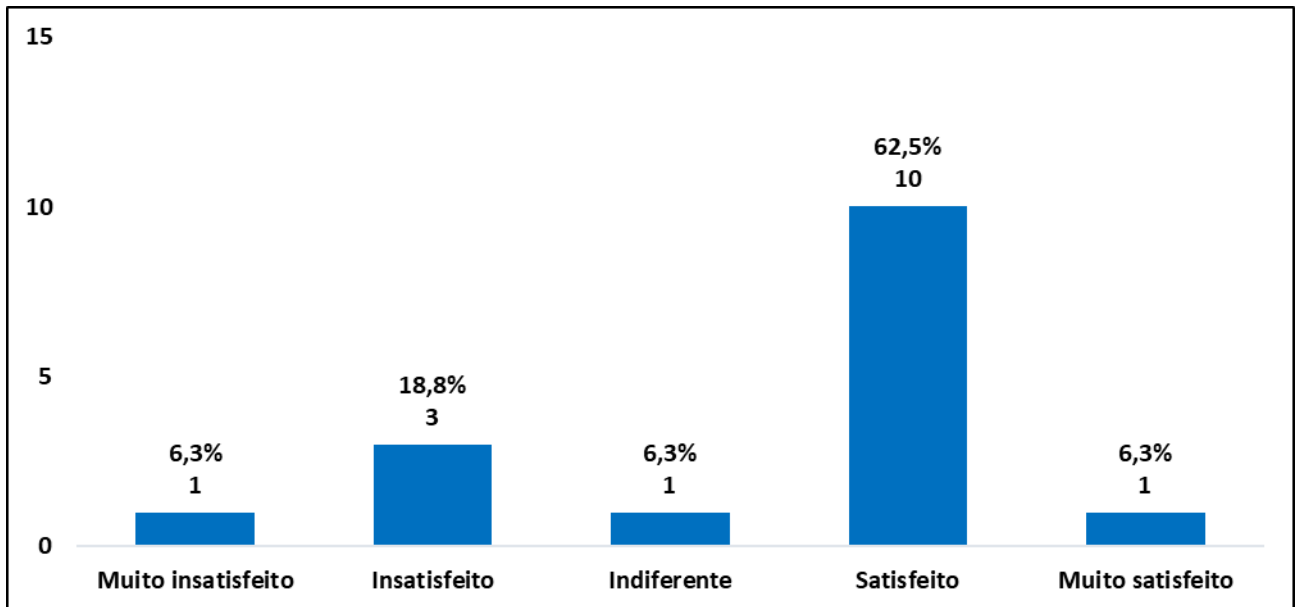
a) Facilidade de efetuar contato:



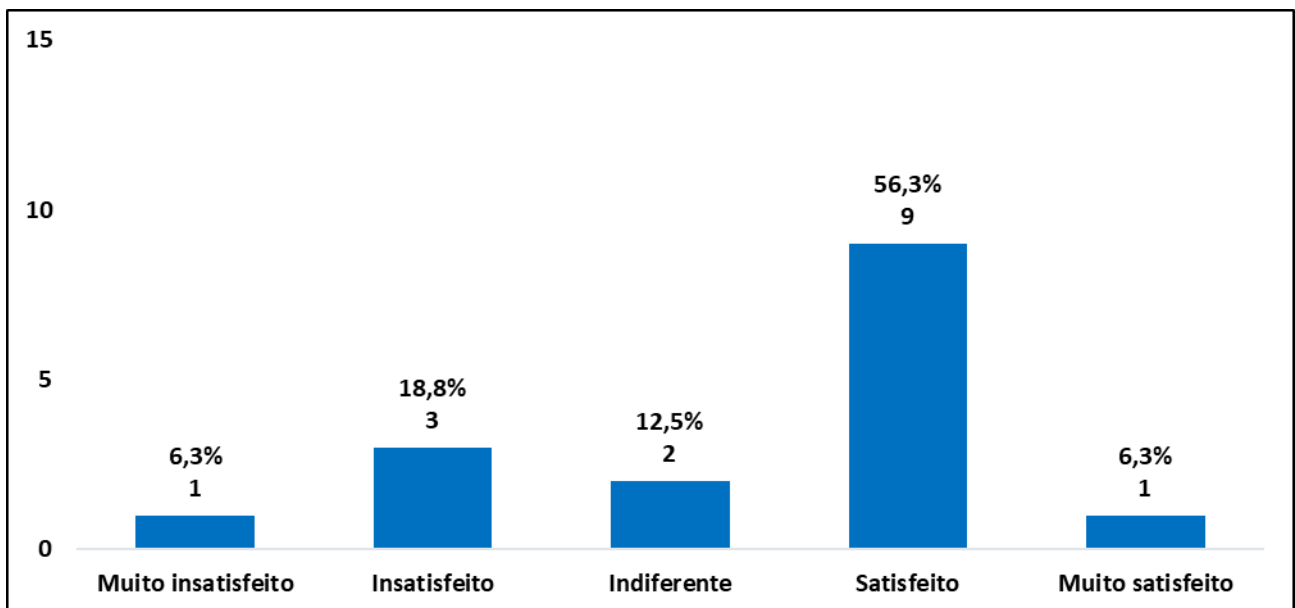
b) Cordialidade do atendente:



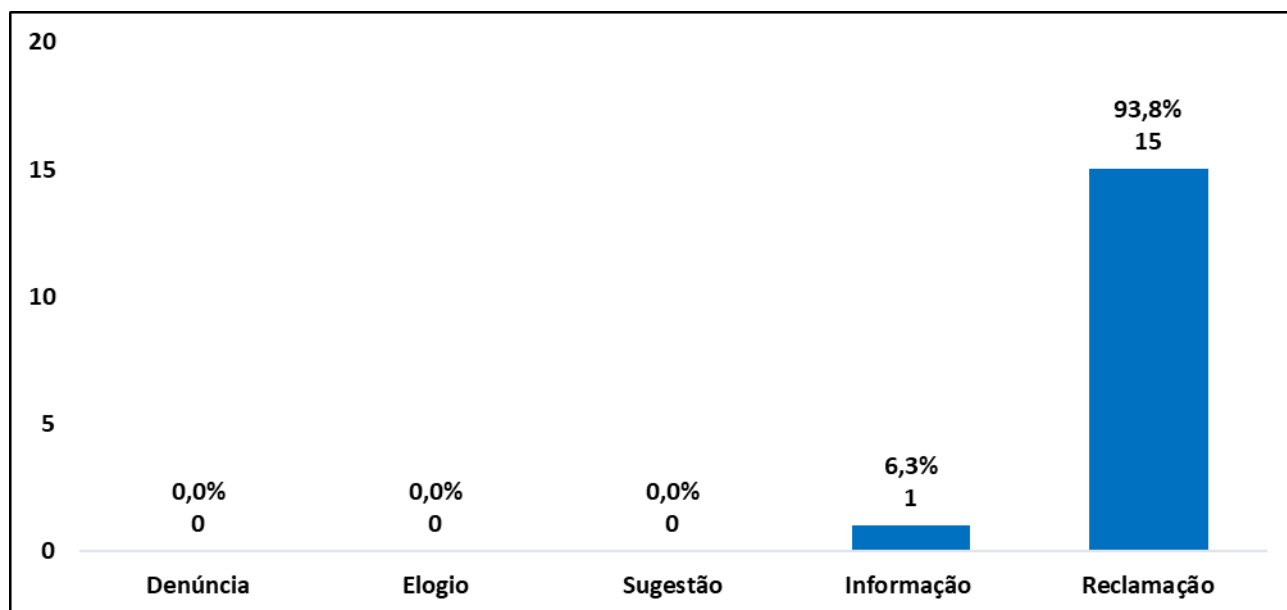
c) Conhecimento sobre o assunto:



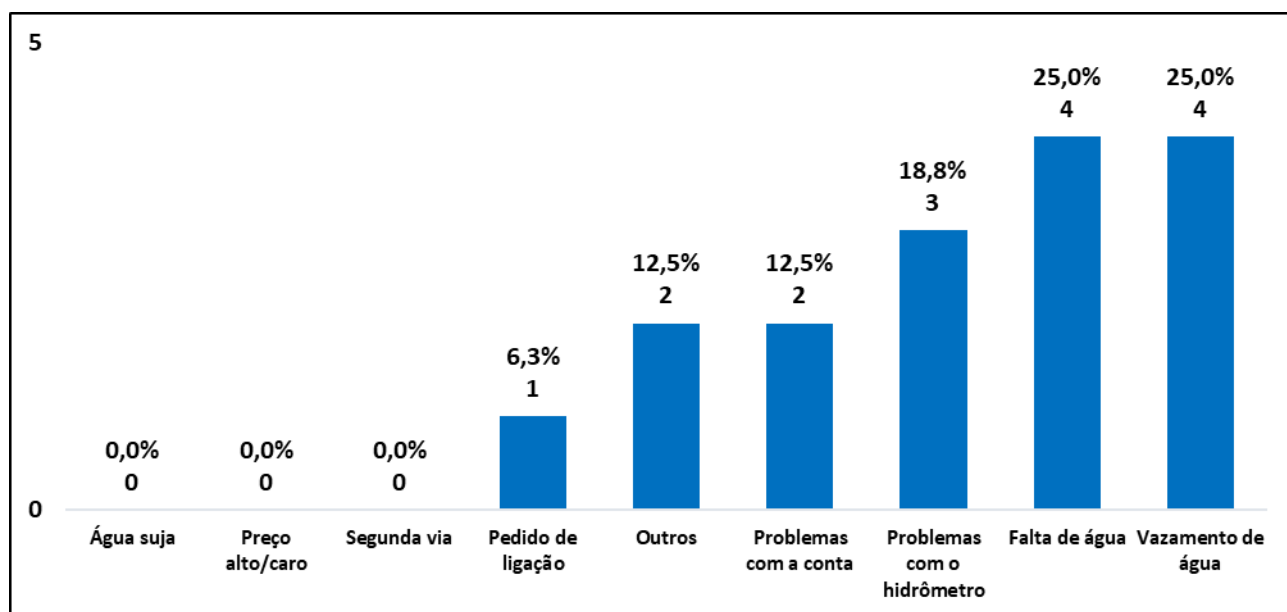
d) Satisfação geral com o atendimento:



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

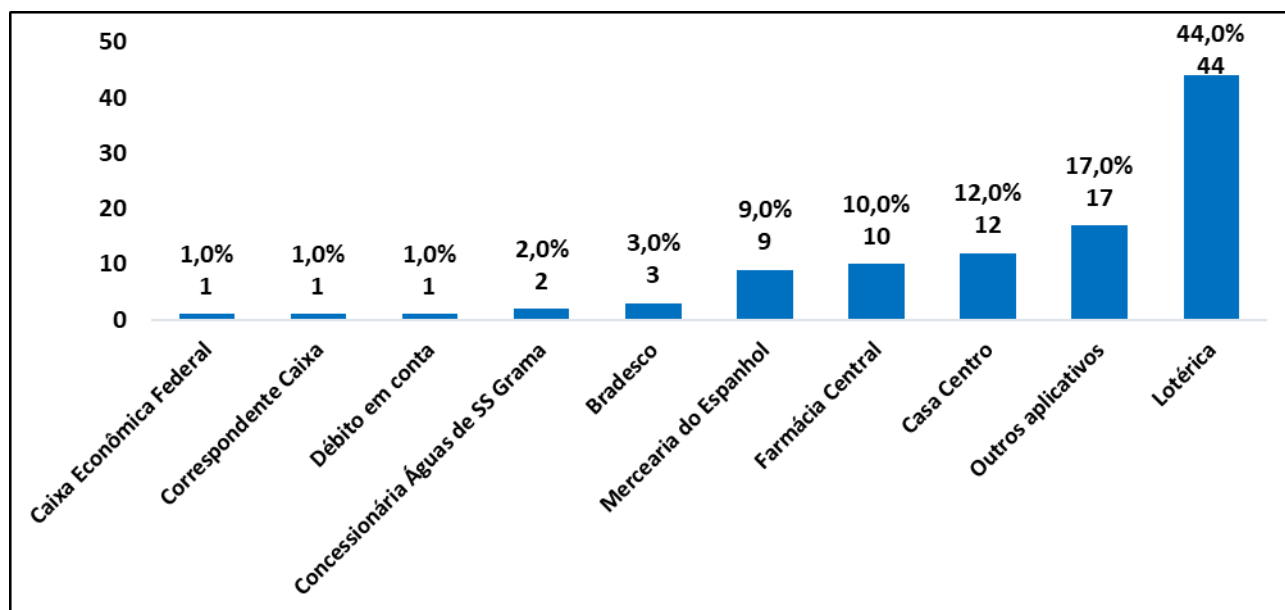


11. Neste contato, qual foi o principal assunto que você queria tratar?

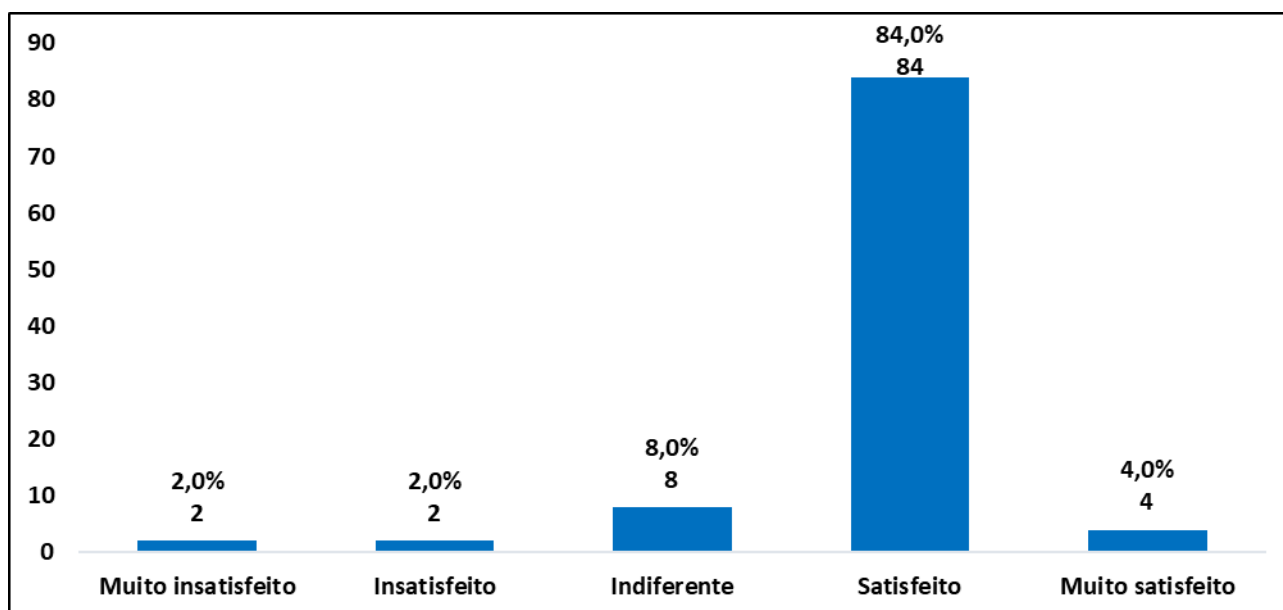


Observação: Duas pessoas alegaram (Outros), para reclamar sobre a transparência.

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

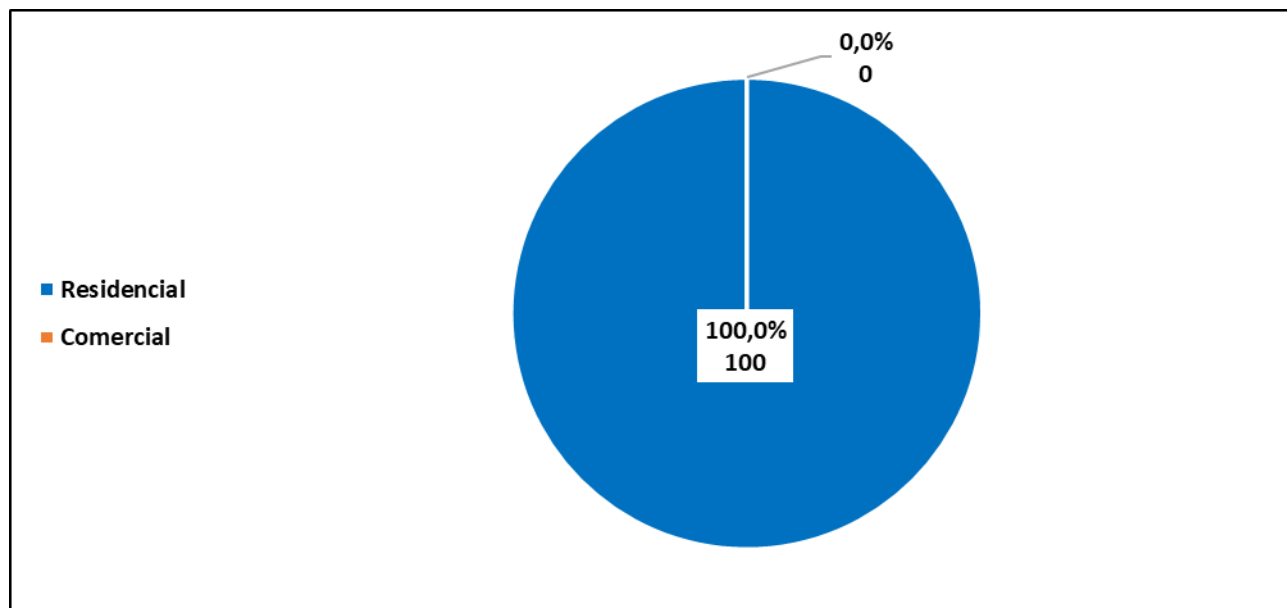


13. Que nota você dá para a disponibilidade de locais para efetuar o pagamento da conta?

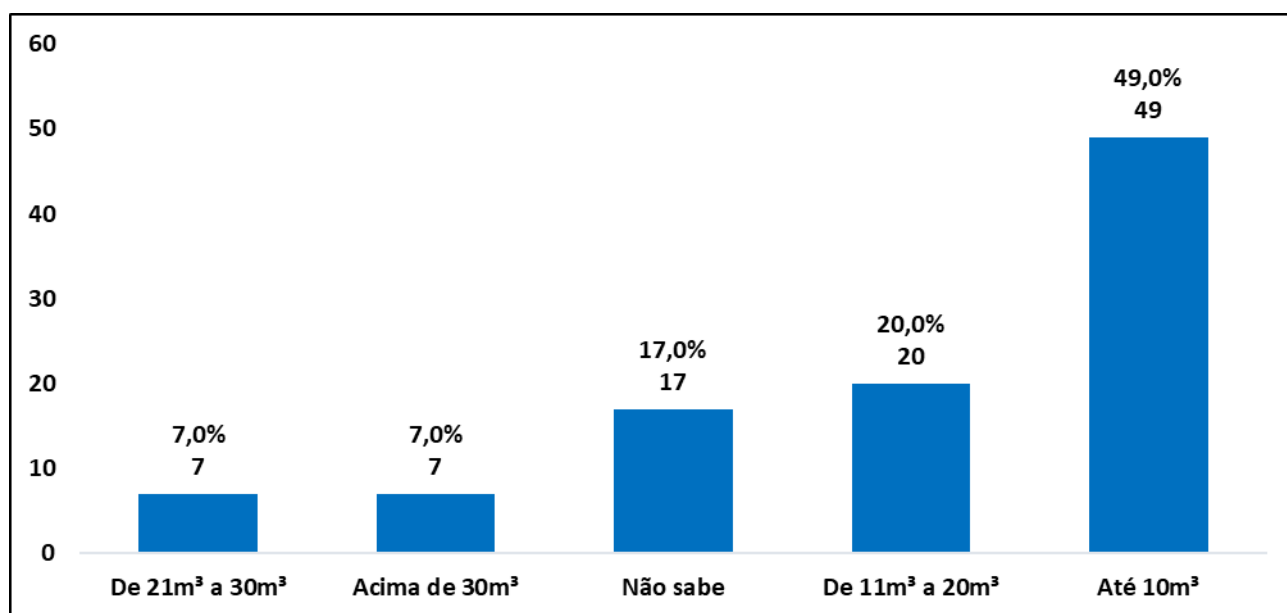


Observação: Indiferente porque já estão acostumados a pagar na Mercearia do Espanhol, Farmácia Central e Casa Centro e nunca encontraram nenhuma dificuldade no pagamento.

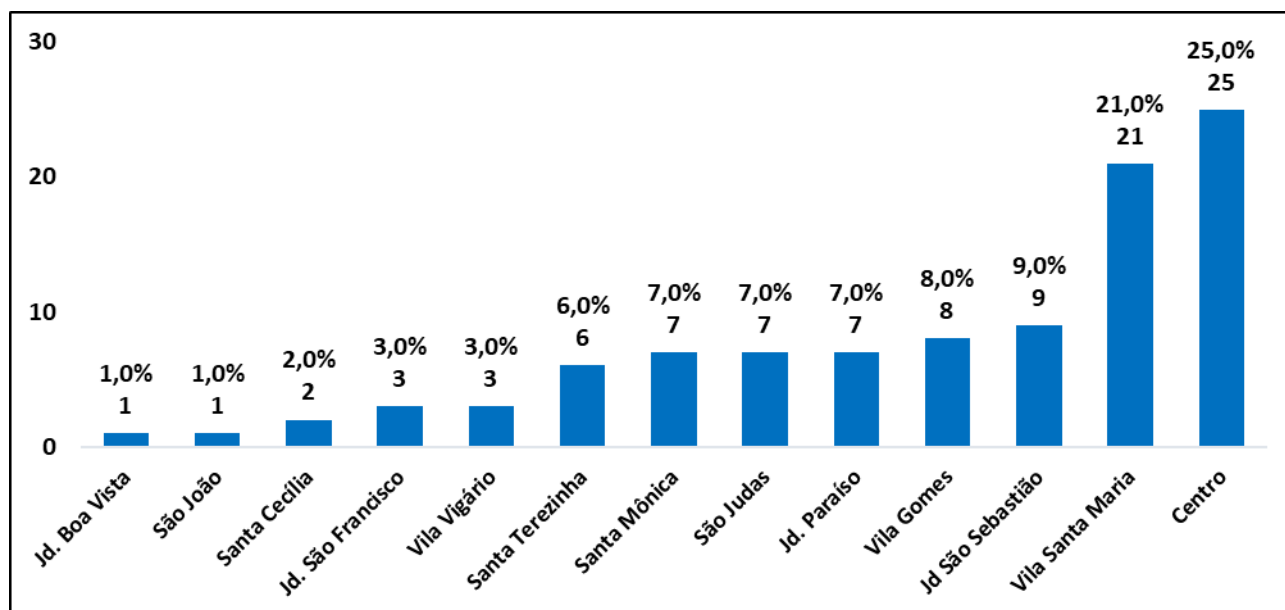
14. Tipo do imóvel:



15. Média de consumo mensal:



16. Bairros:



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