

Pesquisa de Satisfação



**Concessionária Águas de São Sebastião da Grama –
fevereiro/2023**



Rio Claro, 17 de fevereiro de 2023.

ARESPCAB

A/C Luiz Ricardo Ferreira Filippine

Superintendente

PESQUISA

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta para a empresa receber objetivamente o feedback do público-alvo sobre o produto ou serviço oferecido.

Funciona como um canal direto entre o consumidor e a instituição - que, por sua vez, também sai ganhando, tendo acesso às opiniões sobre as soluções que oferece.

Foi aplicado o Customer Satisfaction Score, ou seja, pontuação como métrica que avalia a satisfação do cliente em interações específicas.

O objetivo geral da pesquisa foi medir o índice de satisfação quanto aos serviços de água e esgotamento sanitário, realizados pela ARESPCAB, em Casa Branca/SP.

METODOLOGIA

Foram realizadas 100 pesquisas positivadas, com pessoas que residem em São Sebastião da Grama, de 06 a 16/fevereiro/2023, na cidade de São Sebastião da Grama/SP.

A aplicação do questionário foi realizada por telefone, buscando-se anotar todas as observações dos usuários, que identificou as lacunas que precisam de atenção. Deste modo, é ideal para gerar insights sobre o “todo”.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Os aspectos da água estão com índices negativos:

- Gosto: 27% (indiferente) porque compram água; 37% satisfeitos e 36% insatisfeitos;
- Cheiro: 20% (indiferente) porque há dias que tem cheiro forte e outros dias não; 29% insatisfeitos e 51% satisfeitos;
- Transparência: 15% (indiferente) há dias que é transparente e outros dias não; 29% satisfeitos e 56% insatisfeitos.
- Pressão: 56% são de notas positivas.

Diante das informações obtidas, o problema maior está na transparência, com comentários como: a água está amarelada; a água está barrenta e já perdi muita roupa por isso, o que reflete em outros aspectos como:

- Nota geral para os serviços de abastecimento de água prestados: 11% responderam indiferente porque já estão cansados de reclamarem dos aspectos da água e não foram resolvidos; 38% satisfeitos e 51% insatisfeitos;
- Preço pago: 2% barato; 31% justo e 67% caro.

Observa-se que as informações continuam praticamente as mesmas, desde as pesquisas de maio e setembro/2022.

RELATÓRIO ANALÍTICO

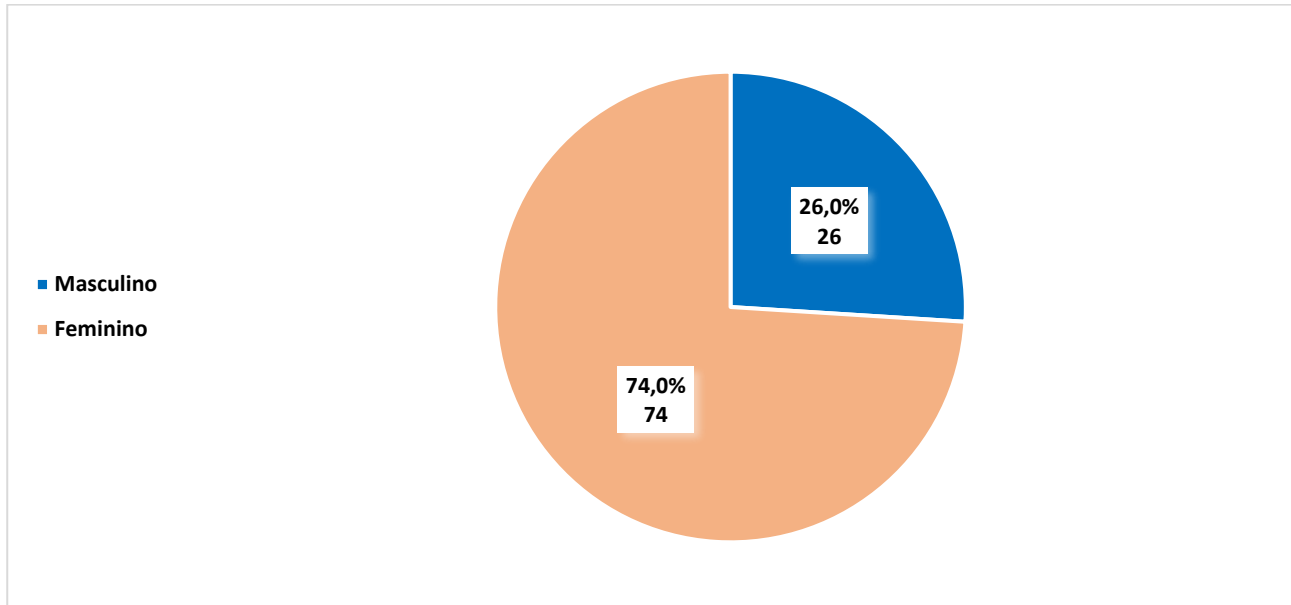
Quanto ao atendimento na Concessionária, conseguiu-se nota maior entre “satisfeito” e “muito satisfeito”, ou seja, os 21 entrevistados foram bem atendidos.

Todos os imóveis são residenciais e 52% gastam o mínimo; estão conscientes e buscam informações sobre a média de consumo mensal em metros cúbicos e ao valor correspondente.

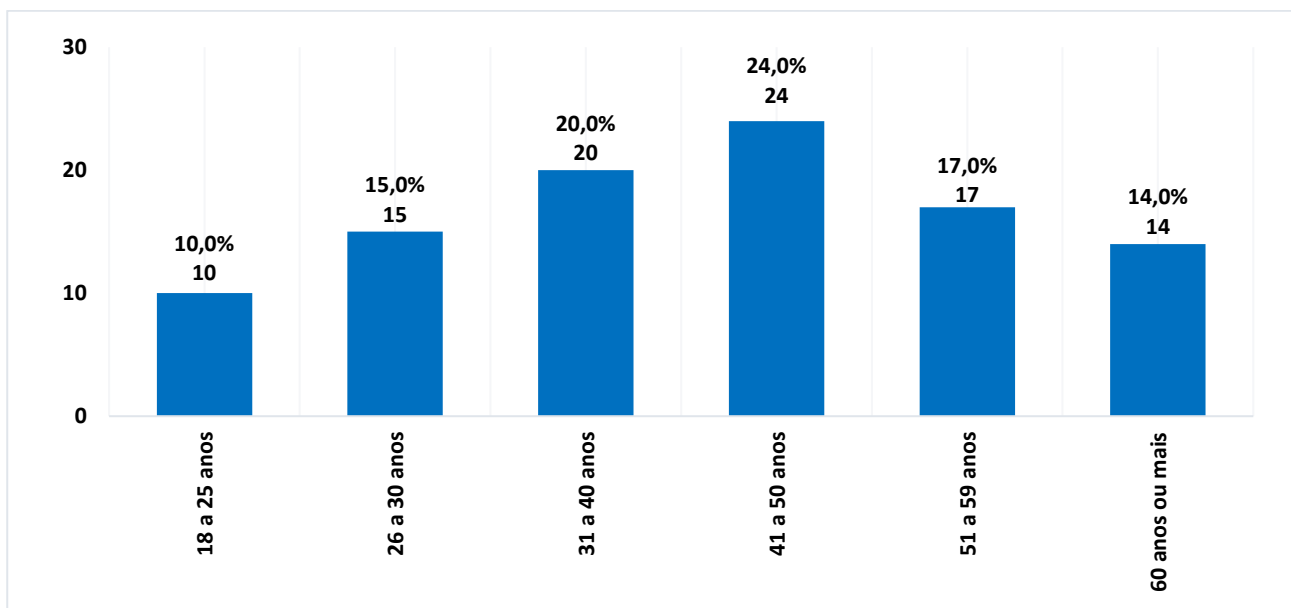
Portanto, as informações e evidências coletadas nesta pesquisa mostram que os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário fiscalizados pela ARESPCAB, na cidade de São Sebastião da Gramma/SP, não está com boa imagem e satisfação quanto a estes serviços.

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

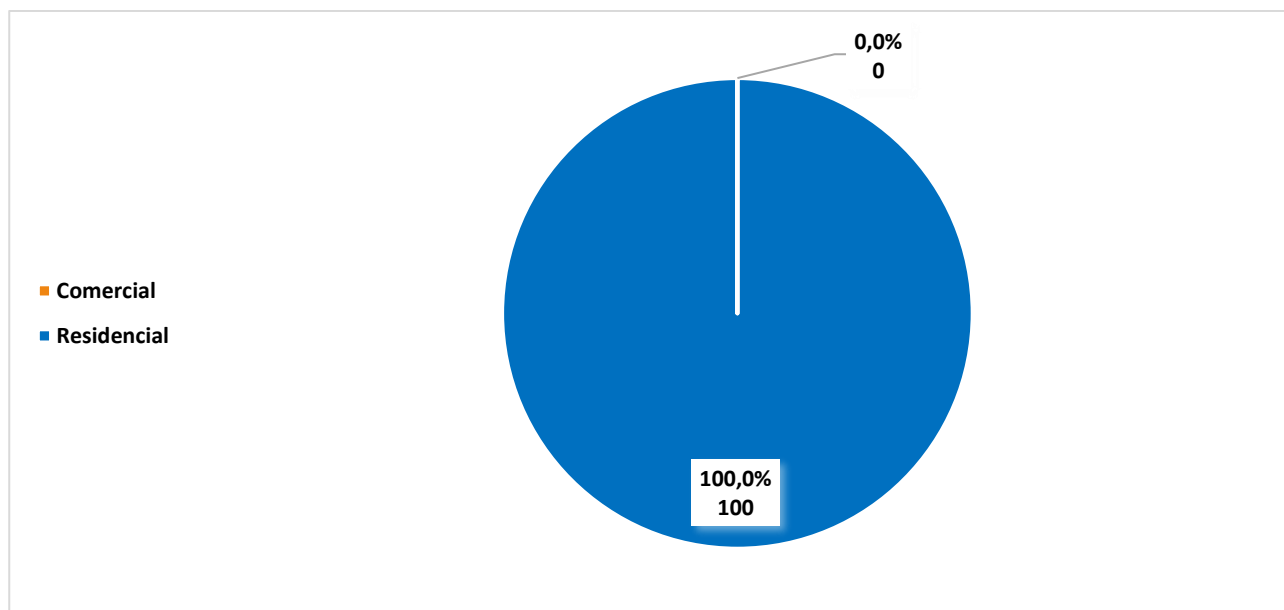
a) SEXO - Das 100 pessoas entrevistadas, destaca-se que 74 são do sexo feminino:



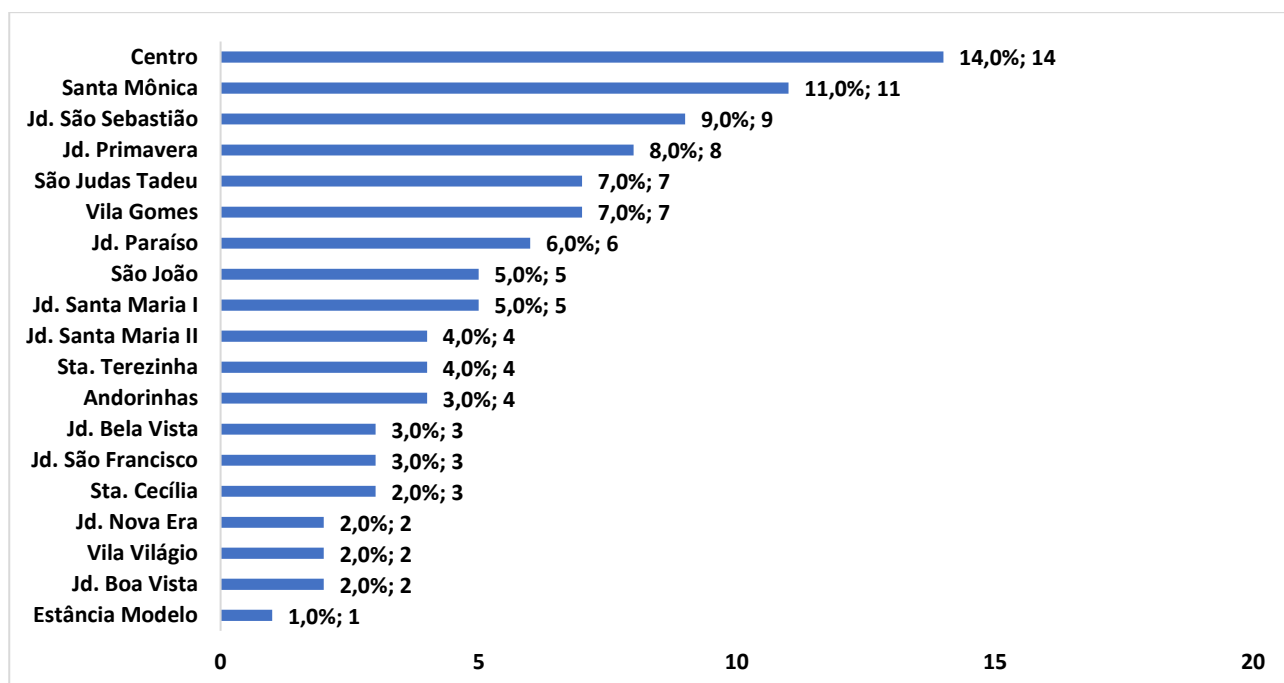
b) FAIXA ETÁRIA – Foi utilizado como critério de seleção dos pesquisados a idade mínima de 18 anos, não havendo restrição de limite de idade. Com destaque para a faixa etária de 41 a 50 anos:



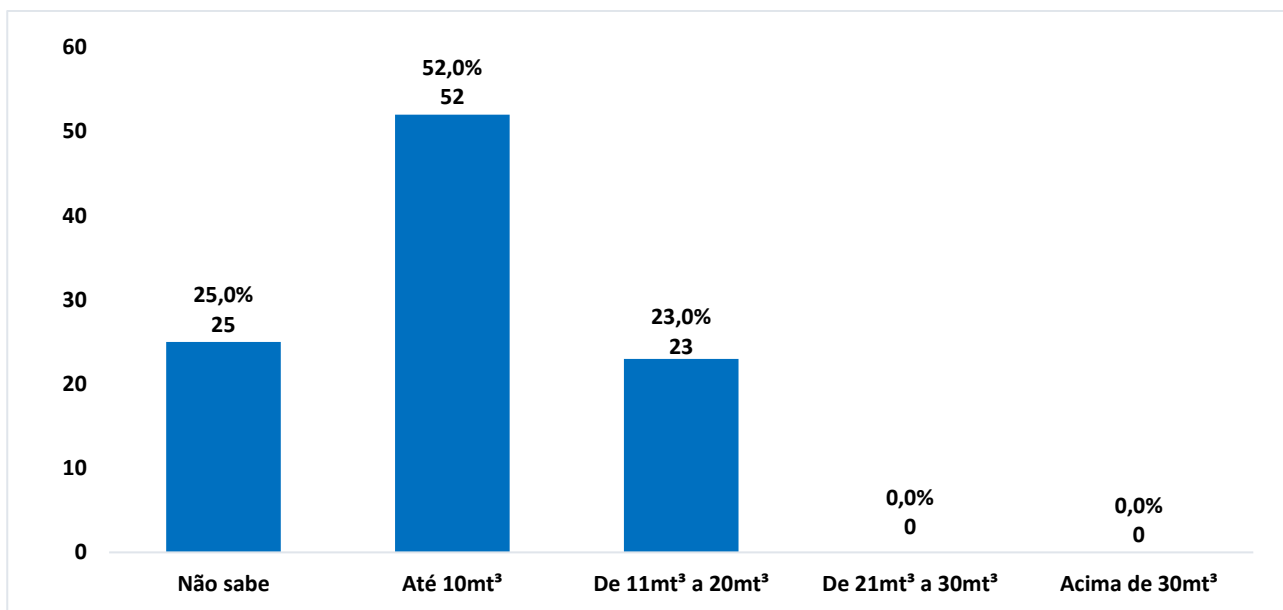
c) TIPO DE IMÓVEL - Todos foram residenciais:



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

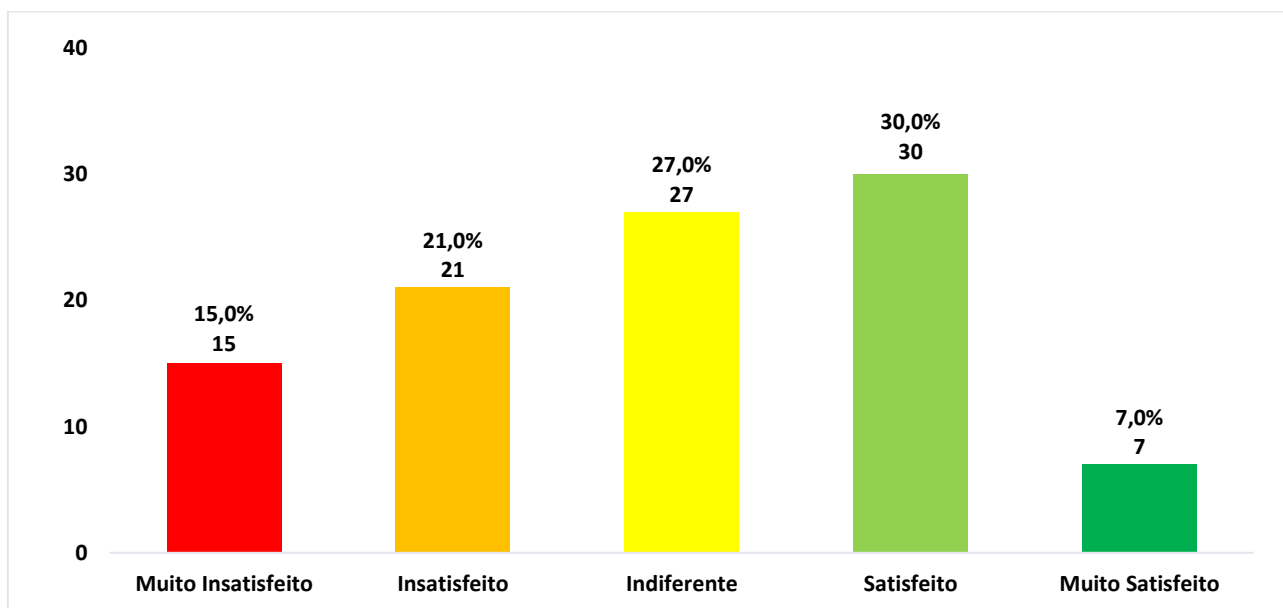


e) MÉDIA DE CONSUMO MENSAL – Destaca-se “Até 10 mt³” (52%):

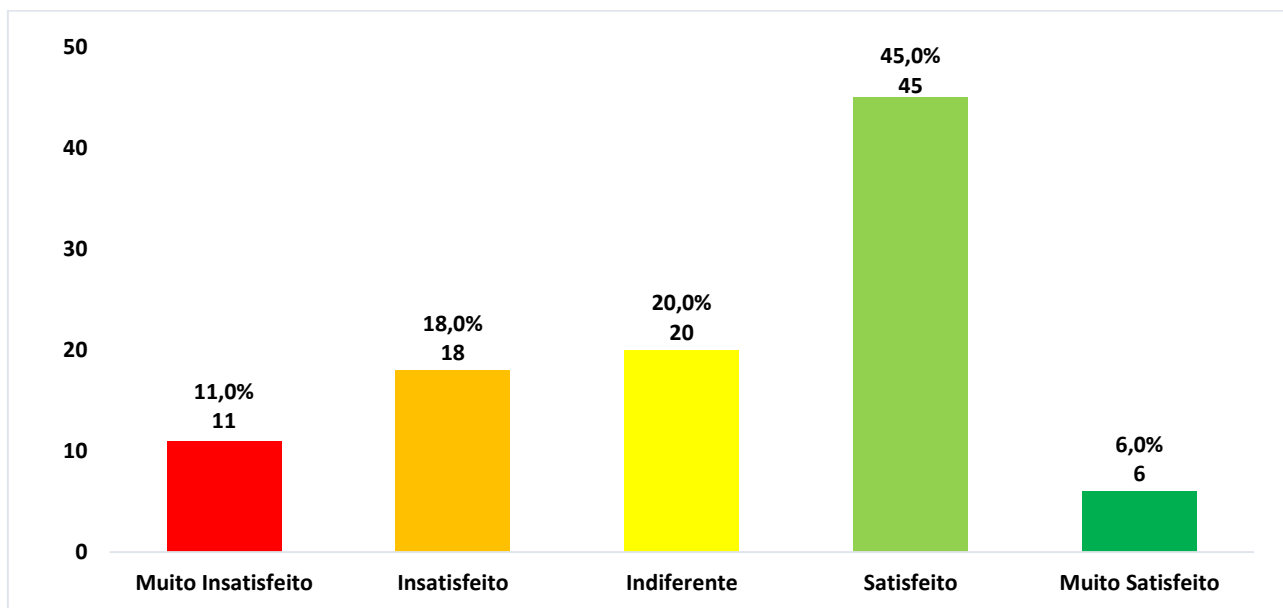


Considerando os serviços prestados pela concessionária Águas de São Sebastião da Grama que nota você dá para os seguintes itens:

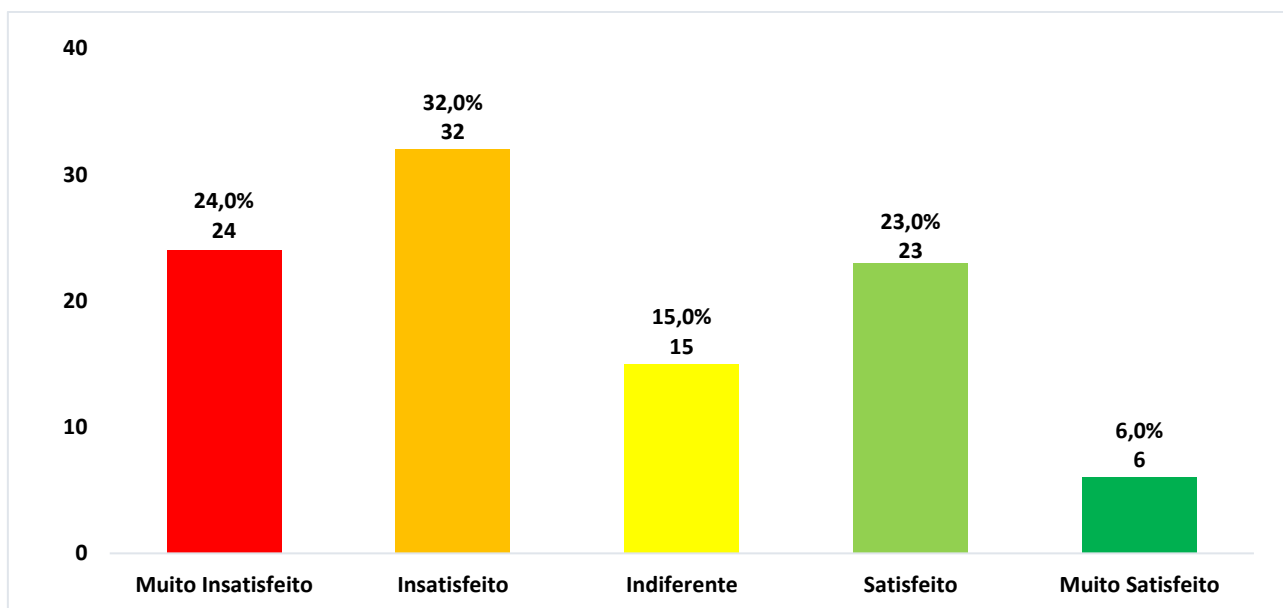
1. Aspecto da água – GOSTO - A resposta “indiferente” refere-se às pessoas que compram água para beber:



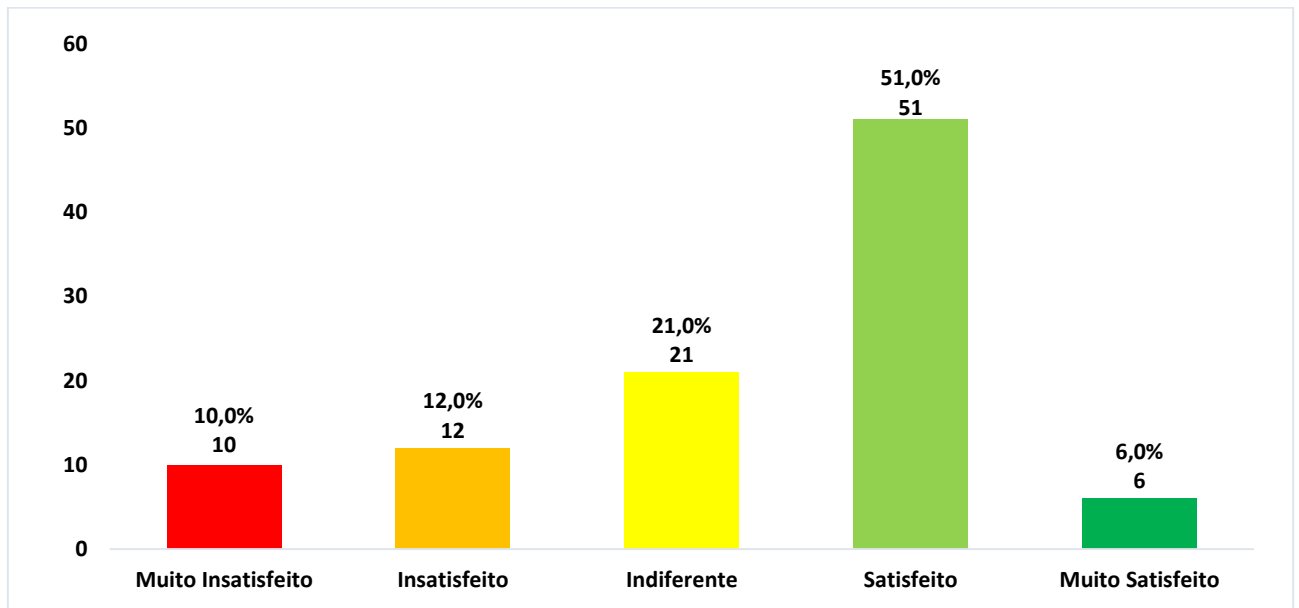
2. Aspecto da água – CHEIRO - A resposta “muito insatisfeito” e “insatisfeito” refere-se ao cheiro de cloro e “indiferente” porque há dias que tem cheiro e outros não:



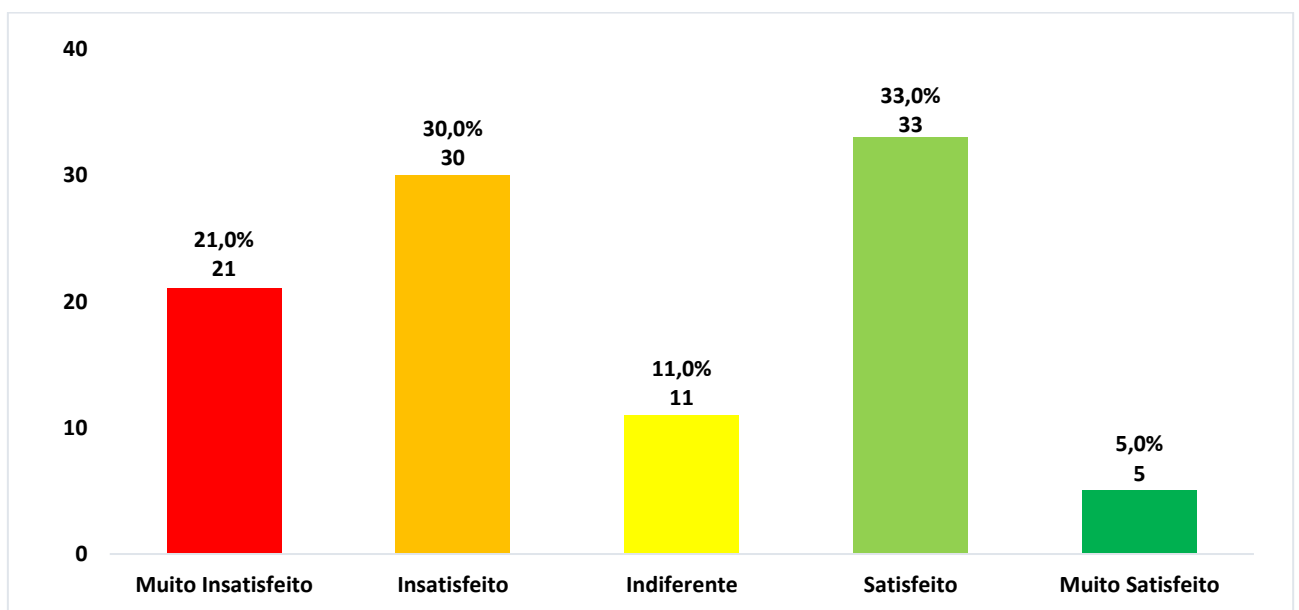
3. Aspecto da água – TRANSPARÊNCIA – A resposta “muito insatisfeito” e “insatisfeito” referem-se à água amarelada ou barrenta e “indiferente” porque há dias que está com transparência boa e outros dias está com aspecto negativo:



4. Aspecto da água – PRESSÃO – Entre “satisfeito” e “muito satisfeito”, a somatória é de 57%:

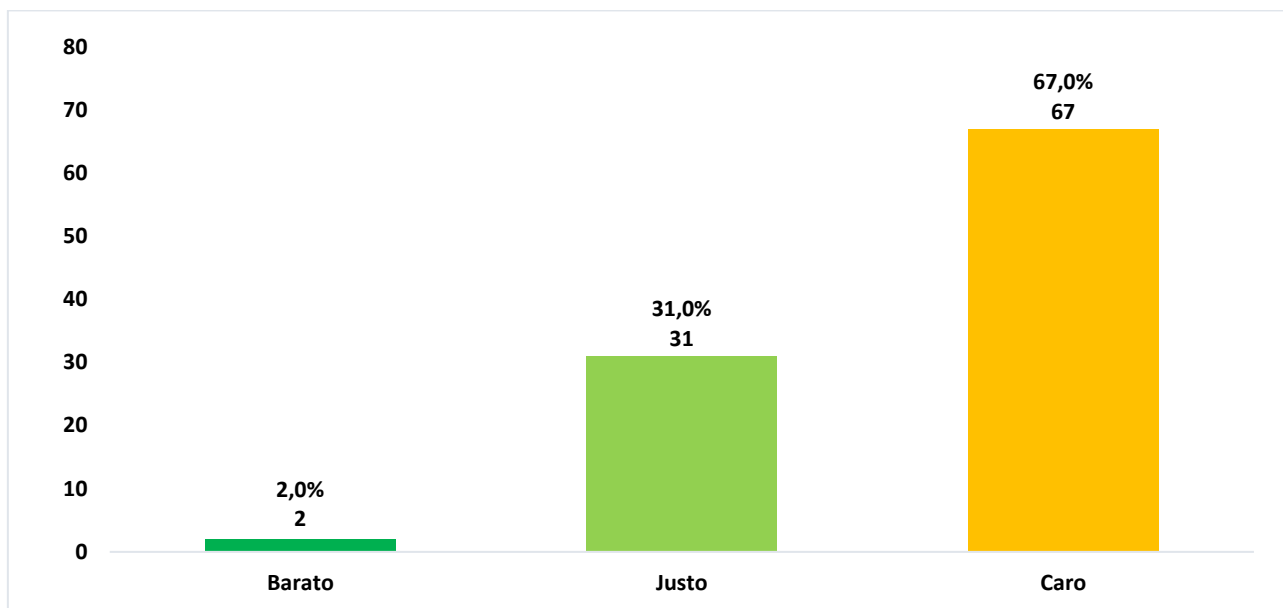


5. Qual nota GERAL você dá para os serviços de abastecimento de água prestados?



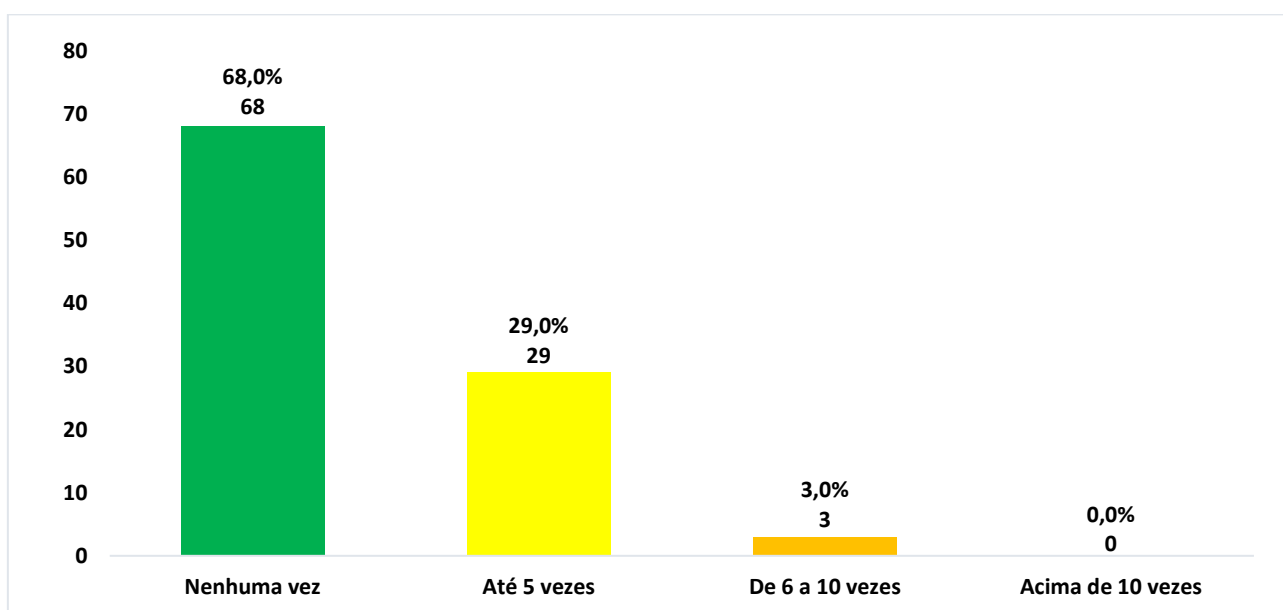
Neste item, o “indiferente” são as pessoas que já se cansaram de reclamar da qualidade da água e até agora, ainda não foi resolvido o problema.

6. Considerando a qualidade da água recebida na sua residência/comércio, você considera que o preço pago é: 67% responderam “caro”.



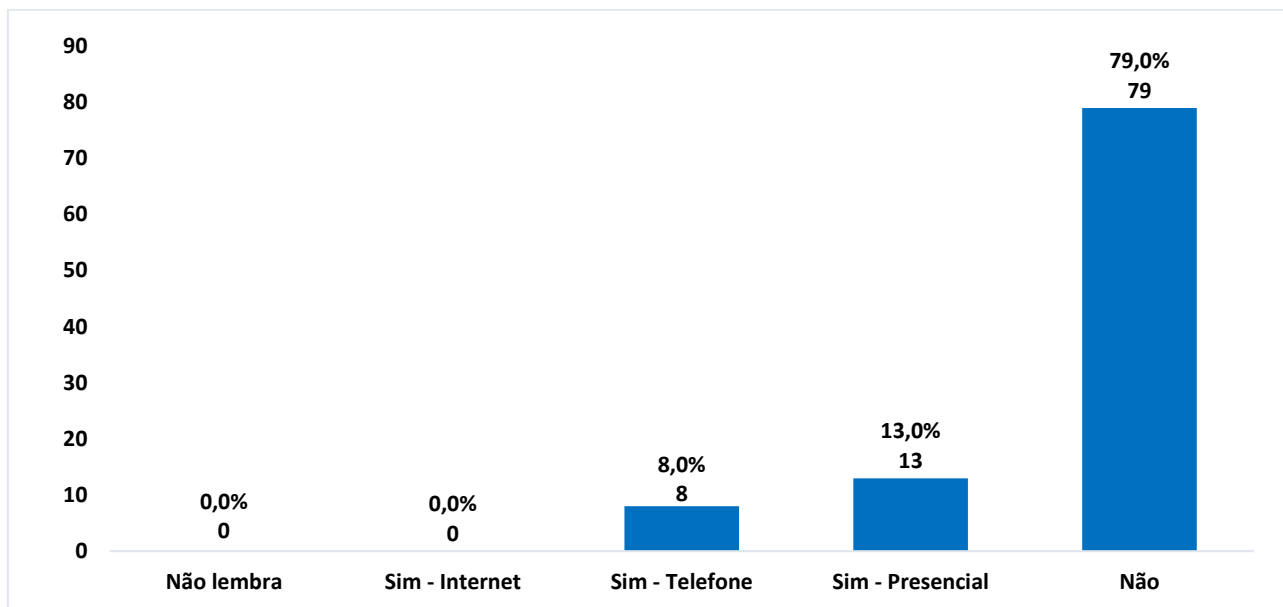
Serviço de Abastecimento da Água

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:



Atendimento da Concessionária Águas de São Sebastião da Grama

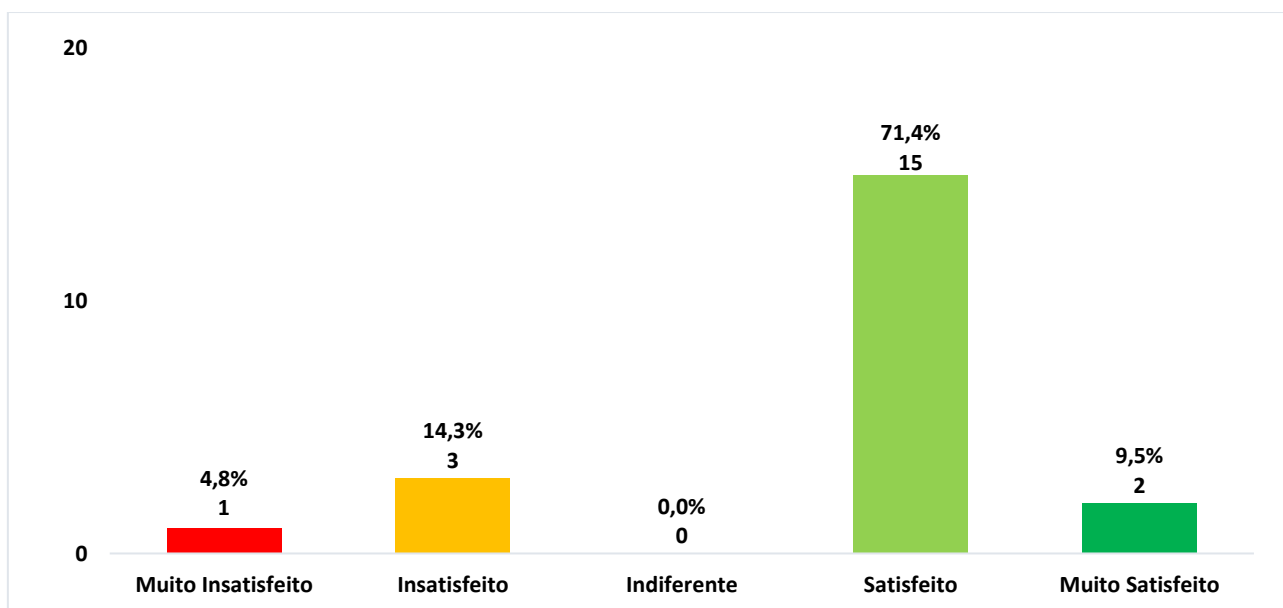
8. Nos últimos 6 meses, você utilizou o atendimento da concessionária através do telefone, internet ou presencial para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço? Cerca de 79% disseram “não”:



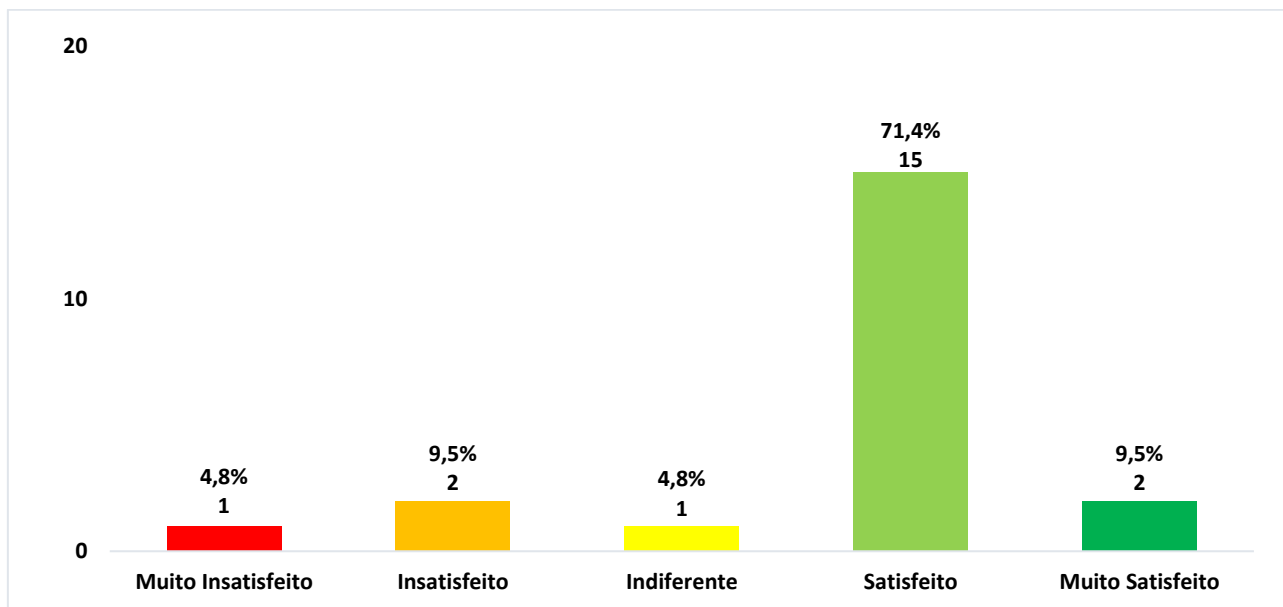
Observação: Para quem respondeu “sim” (21 entrevistados), foram feitas as questões a seguir. Para aqueles que responderam “não” (79 entrevistados), a pesquisa continuou na questão 12.

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

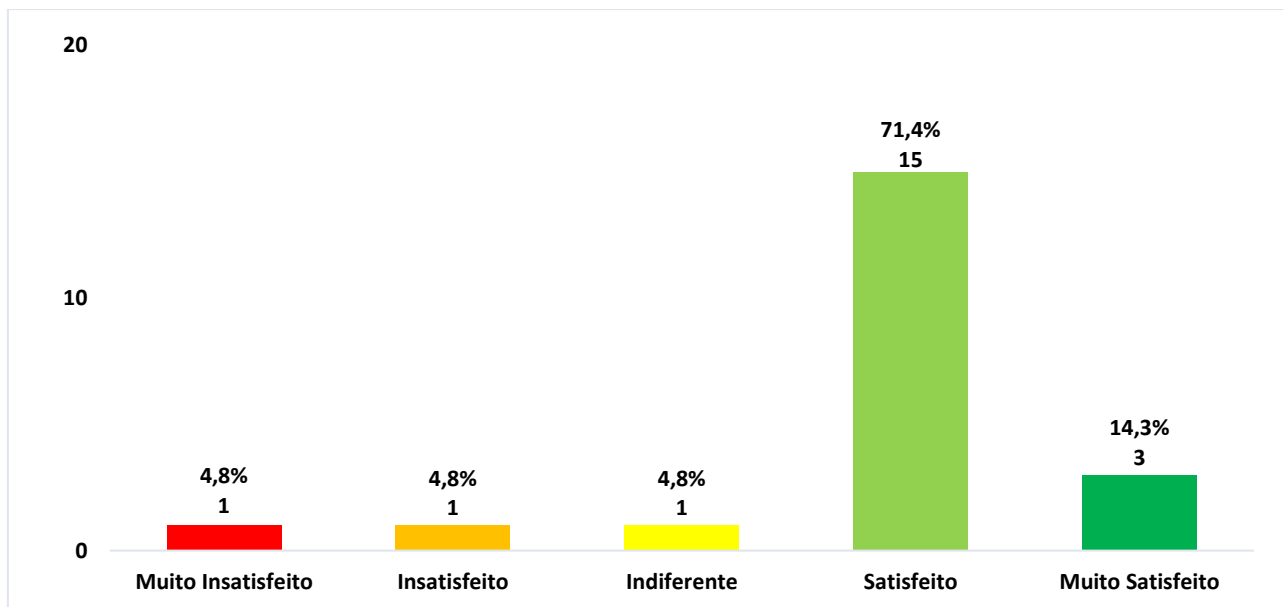
a) Facilidade de efetuar contato:



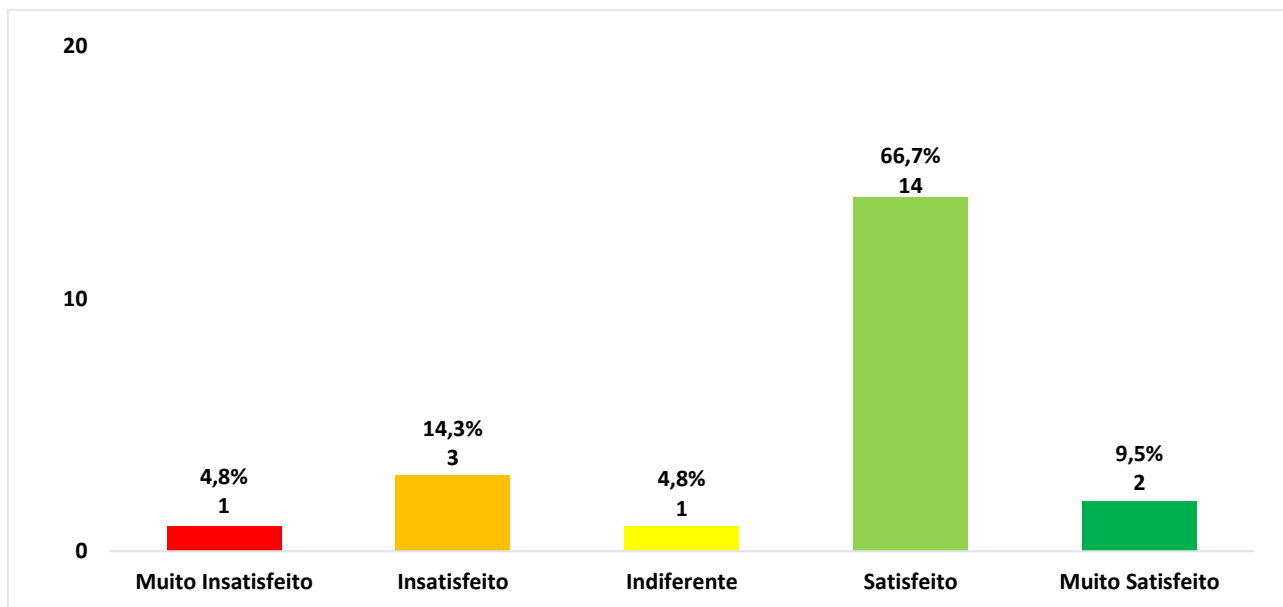
b) Cordialidade do atendente:



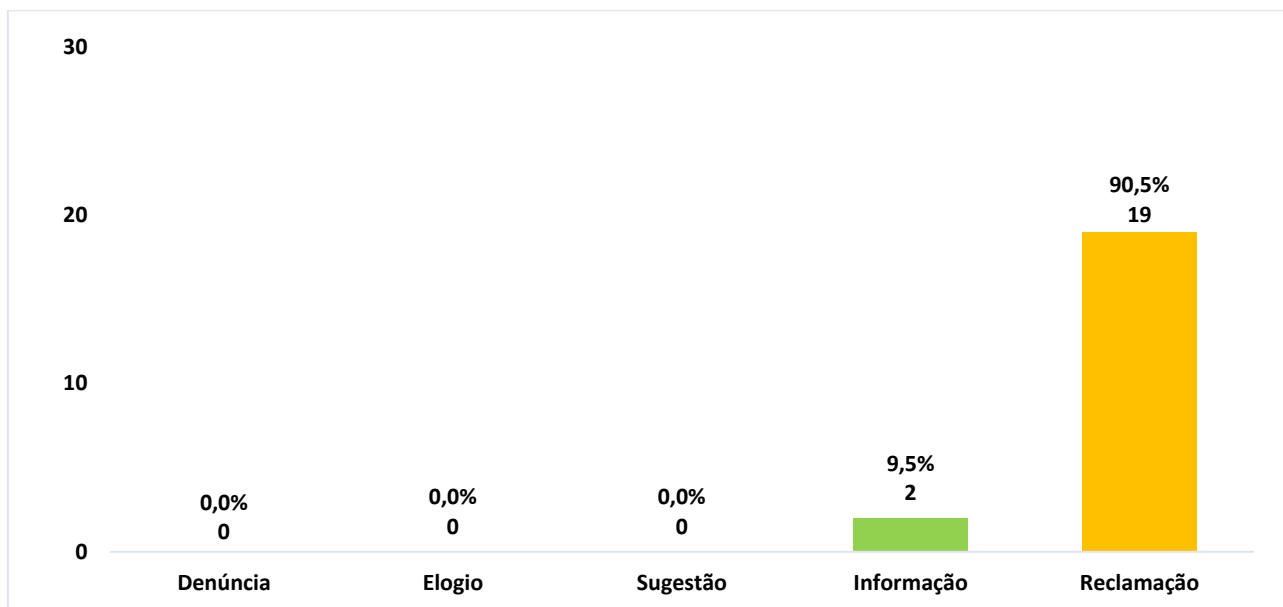
c) Conhecimento sobre o assunto:



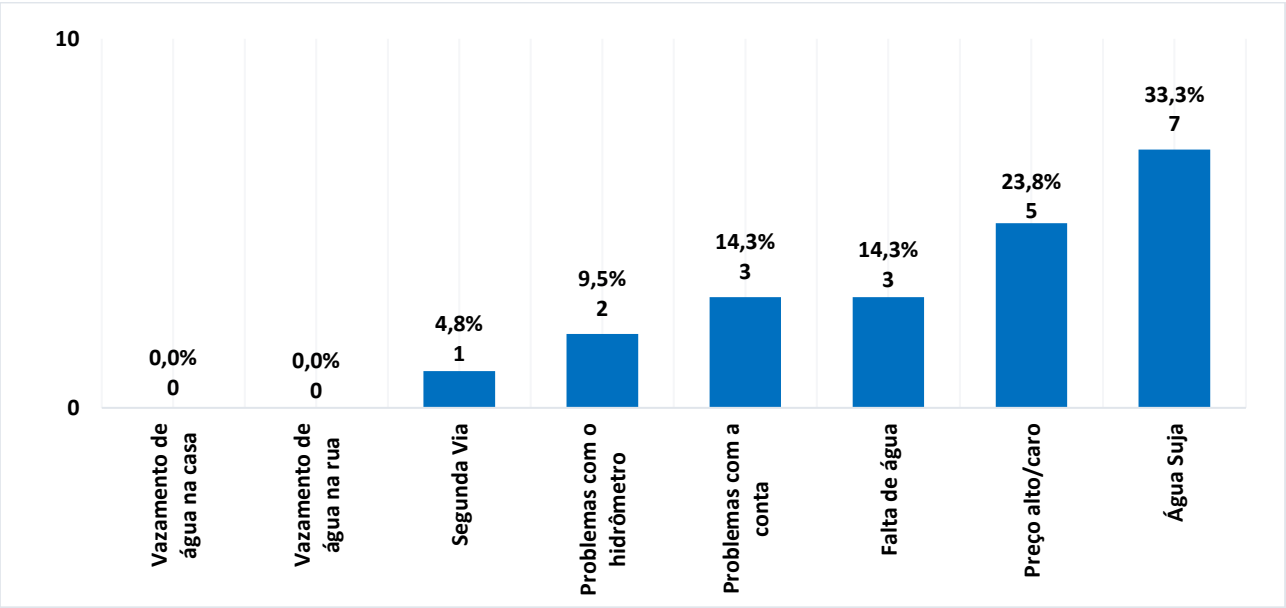
d) Satisfação geral com o atendimento:



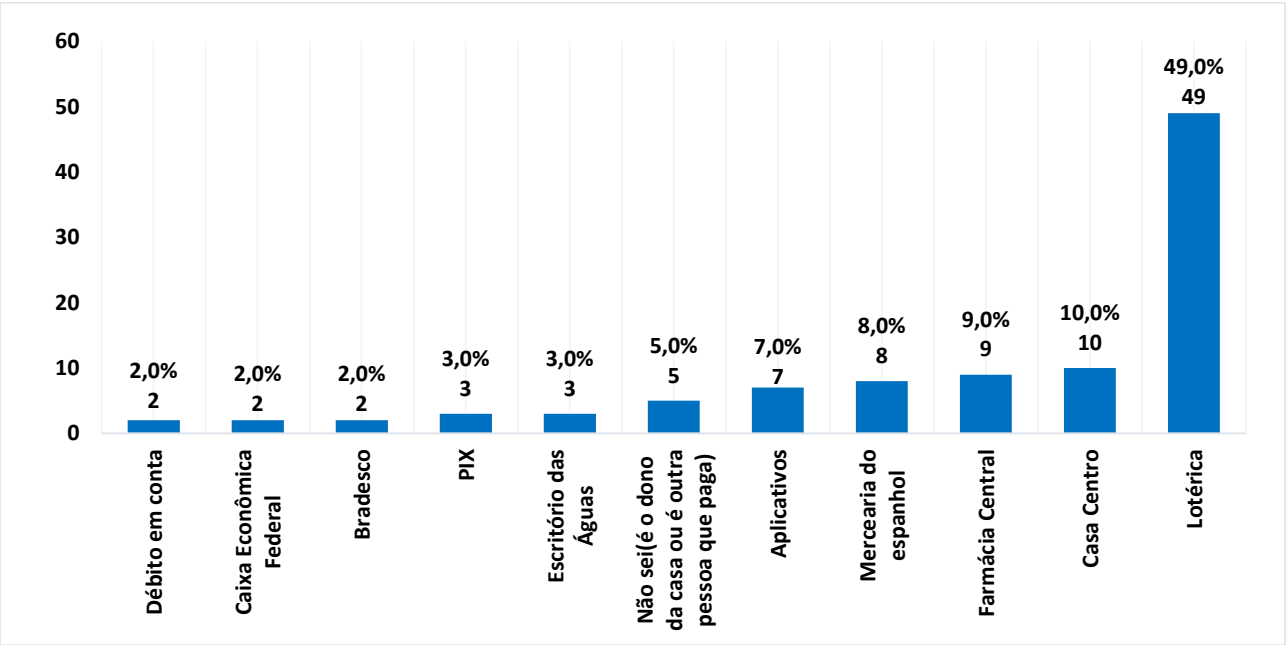
10. No último atendimento, você procurou a concessionária para fazer:



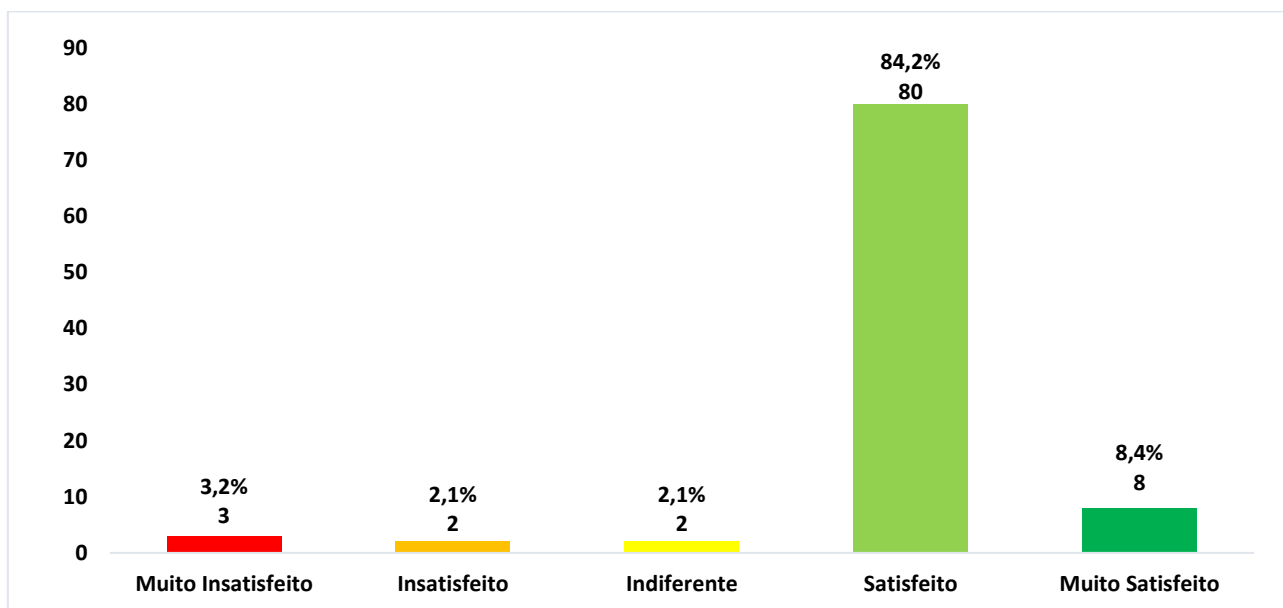
11. Neste contato, qual foi o principal assunto que você queria tratar?



12. Qual local você mais utiliza para efetuar o pagamento da conta? Destaca-se o pagamento na Lotérica (49%):



13. Que nota você dá para da disponibilidade de locais para efetuar o pagamento da conta? A resposta de “satisfeito” e “muito satisfeito” somaram 92,6%:



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

CONCLUSÃO

O objetivo desta pesquisa foi de mensurar a satisfação dos serviços da água e esgotamento sanitário em São Sebastião da Gramma/SP., fiscalizados pela ARESPCAB. O resultando entre “insatisfeitos” e “muito insatisfeitos” foram os maiores índices para esses serviços e os aspectos gerais.

Deve ser observado que quanto aos aspectos gerais da água, principalmente a transparência, influenciam as outras respostas, principalmente quanto ao preço que está caro, pela qualidade da água recebida e também à nota geral para os serviços de abastecimento de água prestados.

De forma geral, os aspectos pesquisados deram os parâmetros sobre o que melhorar e o que deve continuar no aprimoramento dos serviços de água e esgotamento sanitário em Casa Branca/SP.

Imara Hebling Camargo