



PESQUISA DE SATISFAÇÃO



ÁGUAS DE TUIUTI



ARESPCAB

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE CASA BRANCA

JANEIRO E FEVEREIRO DE 2024

Rio Claro, 15 de fevereiro 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 27/janeiro a 9/fevereiro/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 nos dias atuais 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

Quanto ao consumo mensal, 58% não sabem a medida em metros cúbicos, alguns citam apenas a média do valor que é pago e 37% comentaram que consomem o mínimo, ou seja, até 10mt³/mês. Já 5% dizem que é sempre um pouco a mais que o mínimo.

Na faixa etária destacam-se os entrevistados de 60 anos ou mais (35%) e predominou-se em 58% do sexo feminino. Praticamente todos possuem caixa d'água.

A satisfação geral com o atendimento da Concessionária representa 26% de “satisfeito” e “muito satisfeito” para os 36 clientes que fizeram contato telefônico ou pessoalmente. Cerca de 93% dos entrevistados conhecem os canais de atendimento.

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, 88% responderam “não” e 12% “sim”.

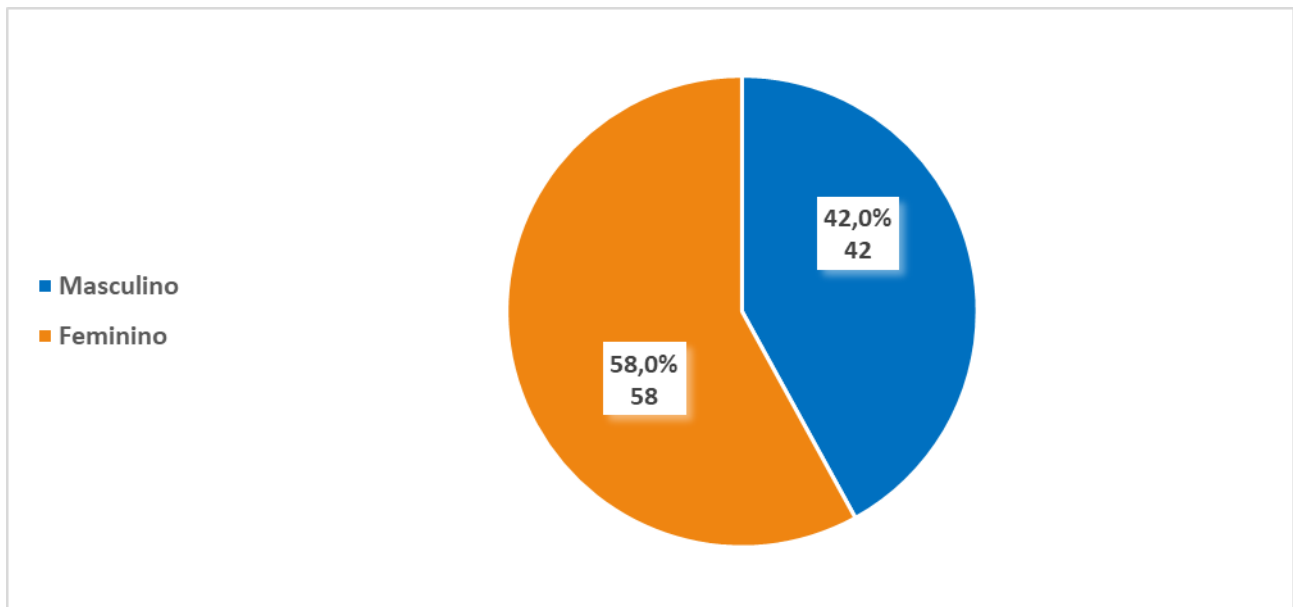
RELATÓRIO ANALÍTICO

Quanto ao valor, 52% responderam caro. O grau de satisfação geral com os serviços prestados pela Concessionária conseguiu 59% entre “satisfeito” e “muito satisfeito”. Enquanto que, “muito satisfeito”, “insatisfeito” e “indiferente” se referem aos outros 41%, mostrando que ainda é ruim pelas expectativas dos clientes devido a qualidade e, principalmente pela falta de água.

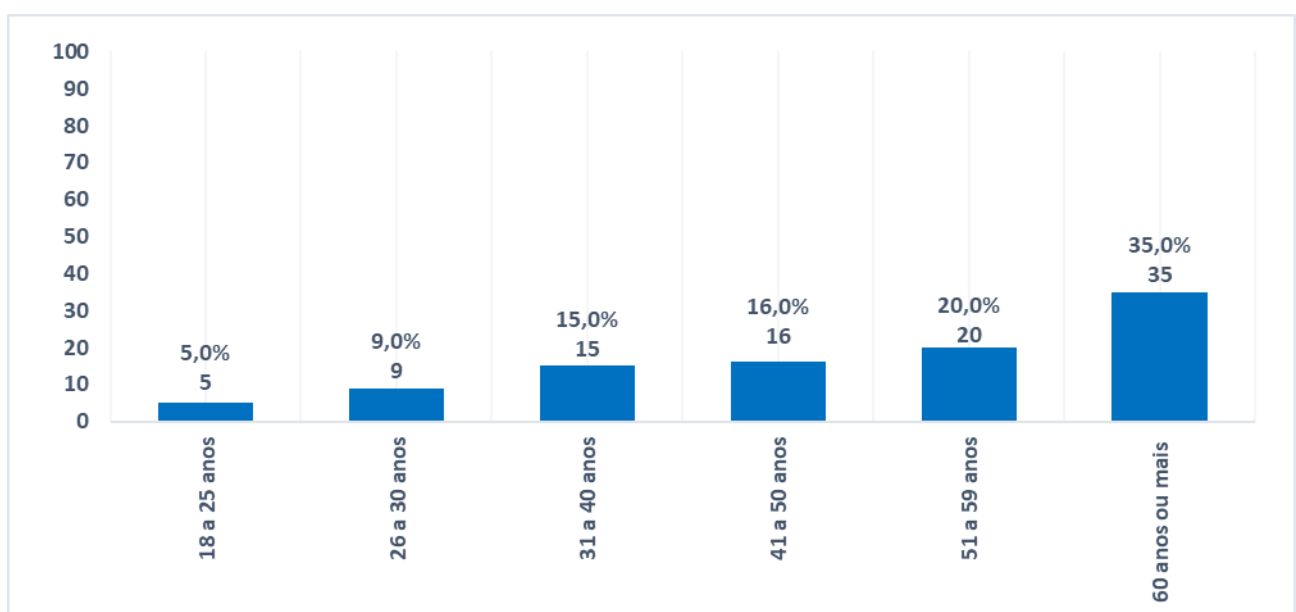
Portanto, as informações e evidências coletadas nesta pesquisa mostram que os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, na cidade de Tuiuti/SP, atende 59% dos entrevistados e 41% mapeou o que é mais importante para essas pessoas.

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

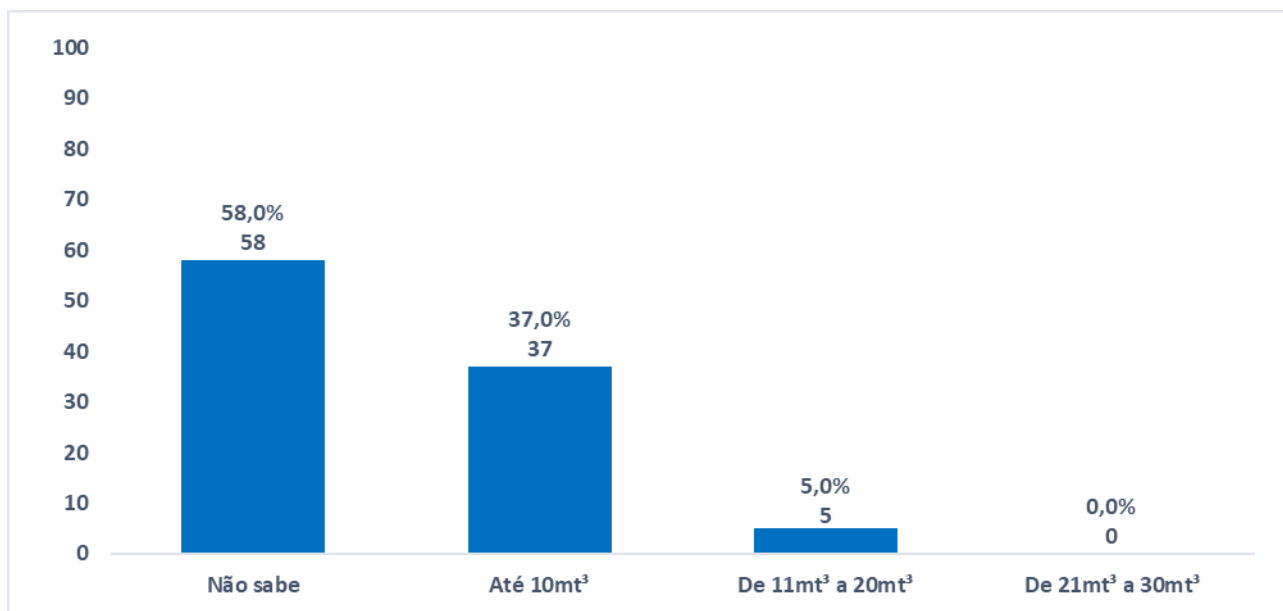
a) SEXO - Das 100 pessoas entrevistadas, destacam-se que são do sexo feminino:



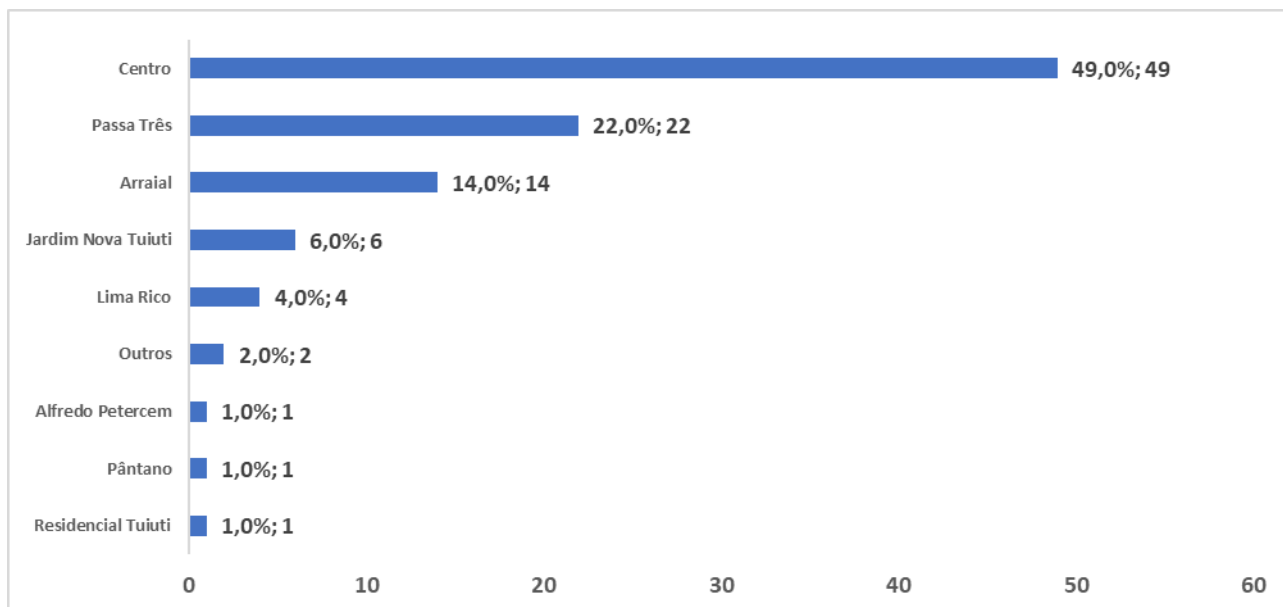
b) FAIXA ETÁRIA – Foi utilizado como critério de seleção dos pesquisados a idade mínima de 18 anos, não havendo restrição de limite de idade:



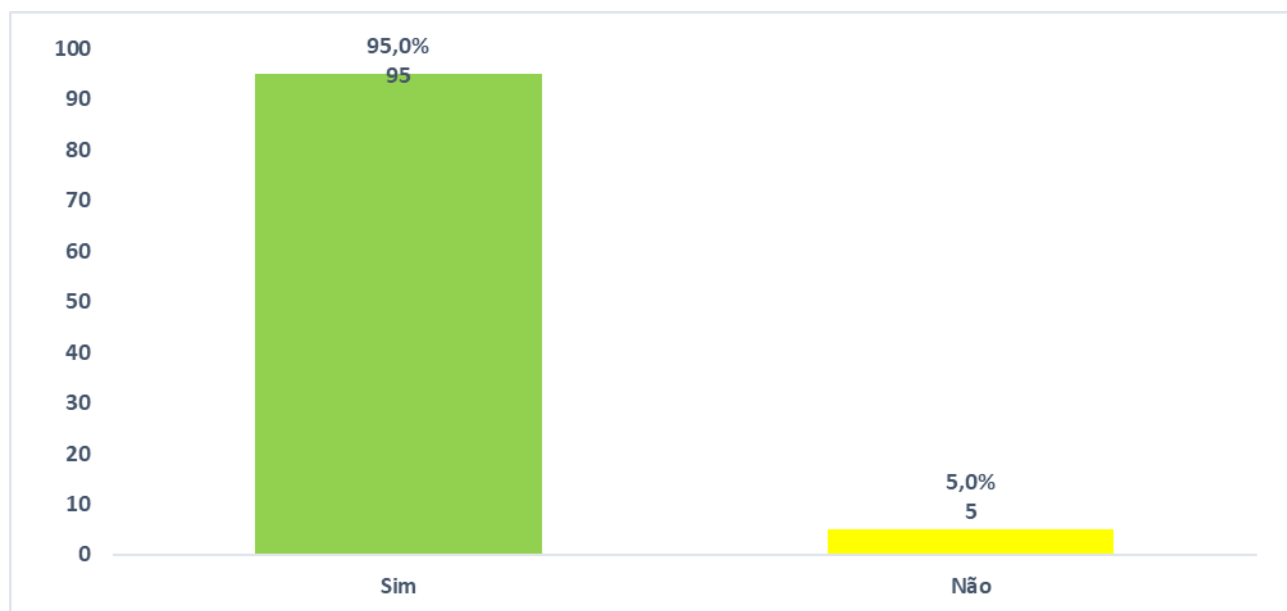
c) MÉDIA DE CONSUMO MENSAL:



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

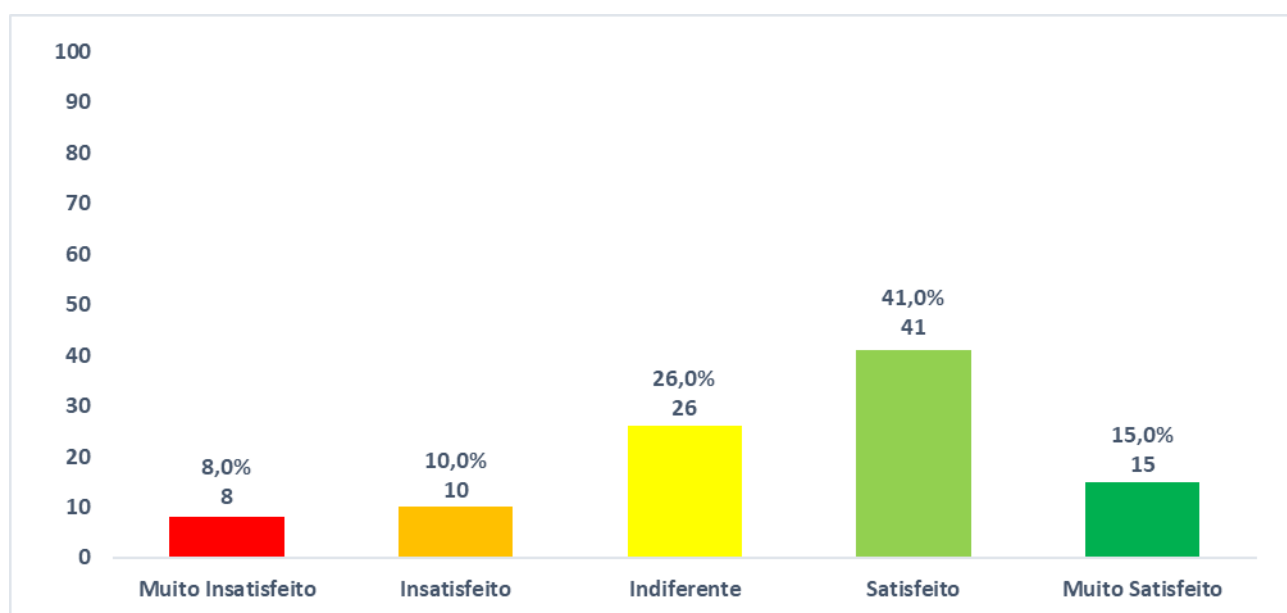


e) Possui CAIXA D'ÁGUA:

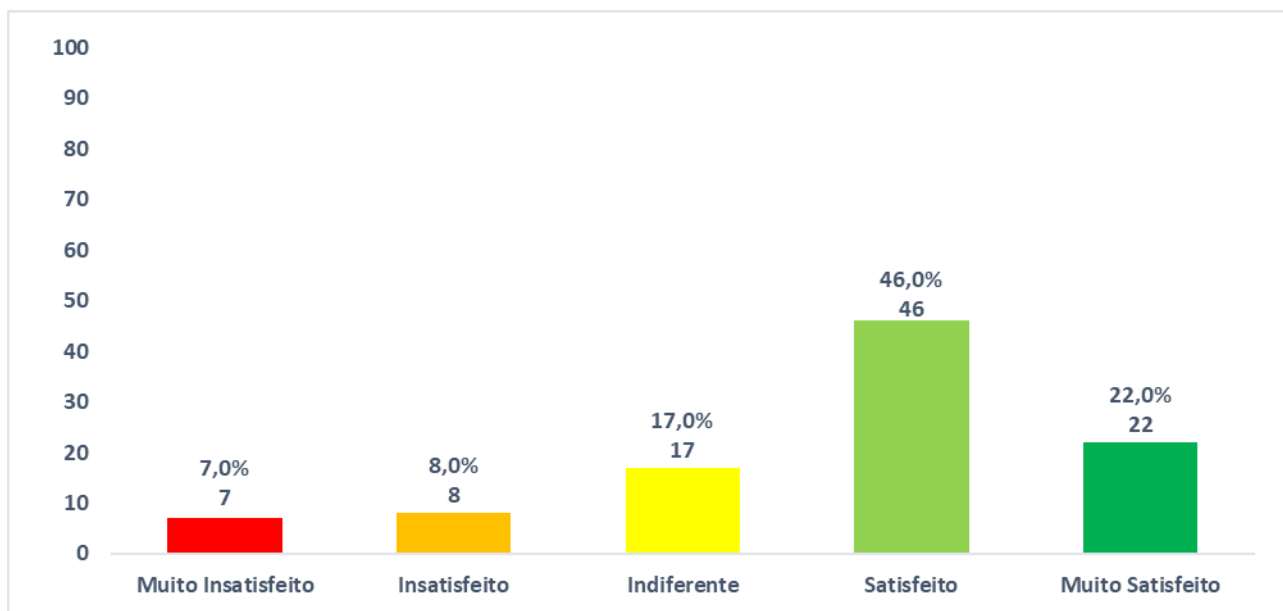


Considerando os serviços prestados pela Concessionária Águas de Tuiuti, qual seu grau de satisfação para os seguintes itens:

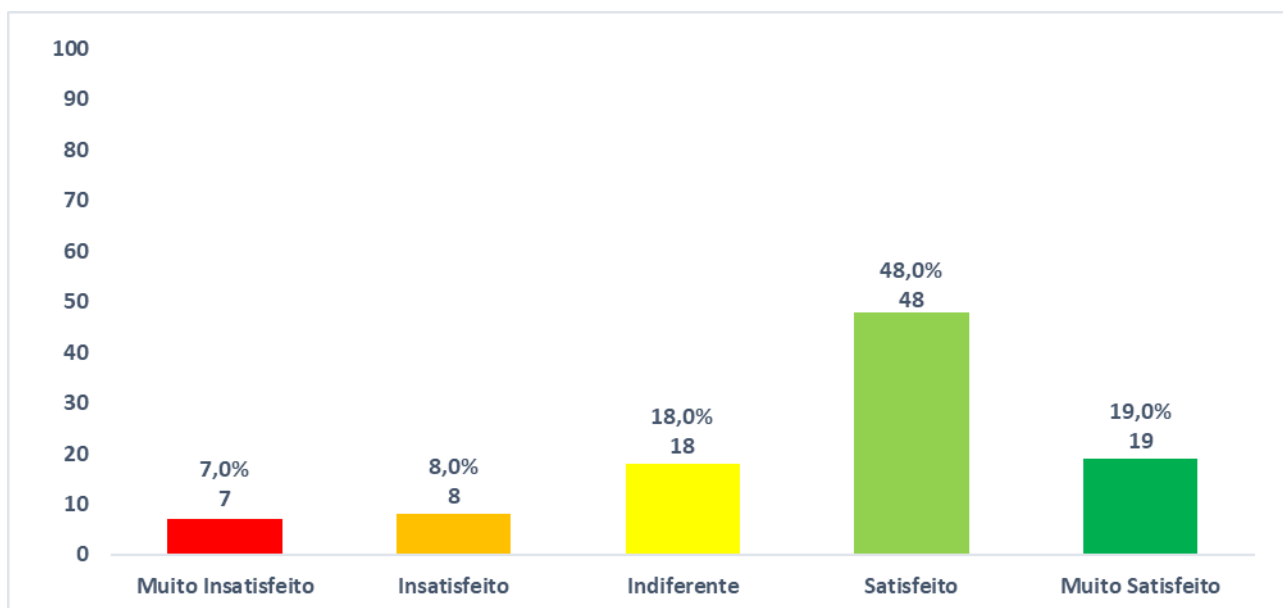
1 Aspecto da água – GOSTO - A resposta “indiferente” refere-se às pessoas que compam água ou trazem da zona rural para beber:



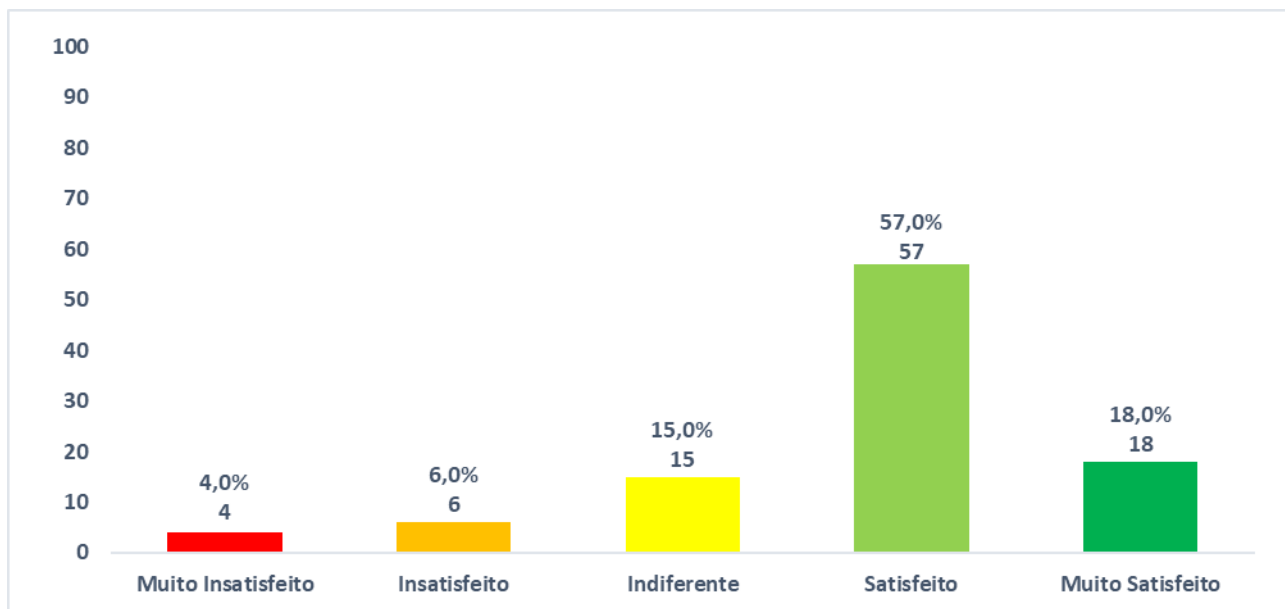
2 Aspecto da água – CHEIRO - As respostas “muito insatisfeito” e “insatisfeito” referem-se ao cheiro de cloro e “indiferente” porque não sentem cheiro nenhum:



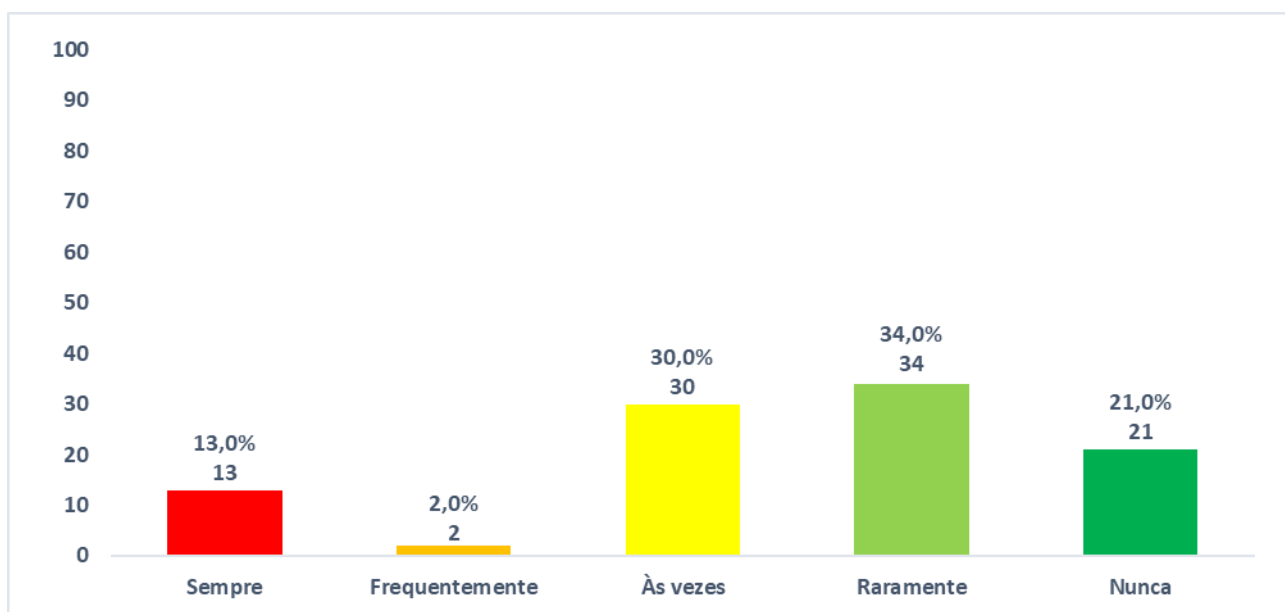
3 Aspecto da água – TRANSPARÊNCIA – A resposta “muito insatisfeito” e “insatisfeito” refere-se à água de cor branca e “indiferente” porque esse aspecto pode ser notado às vezes:



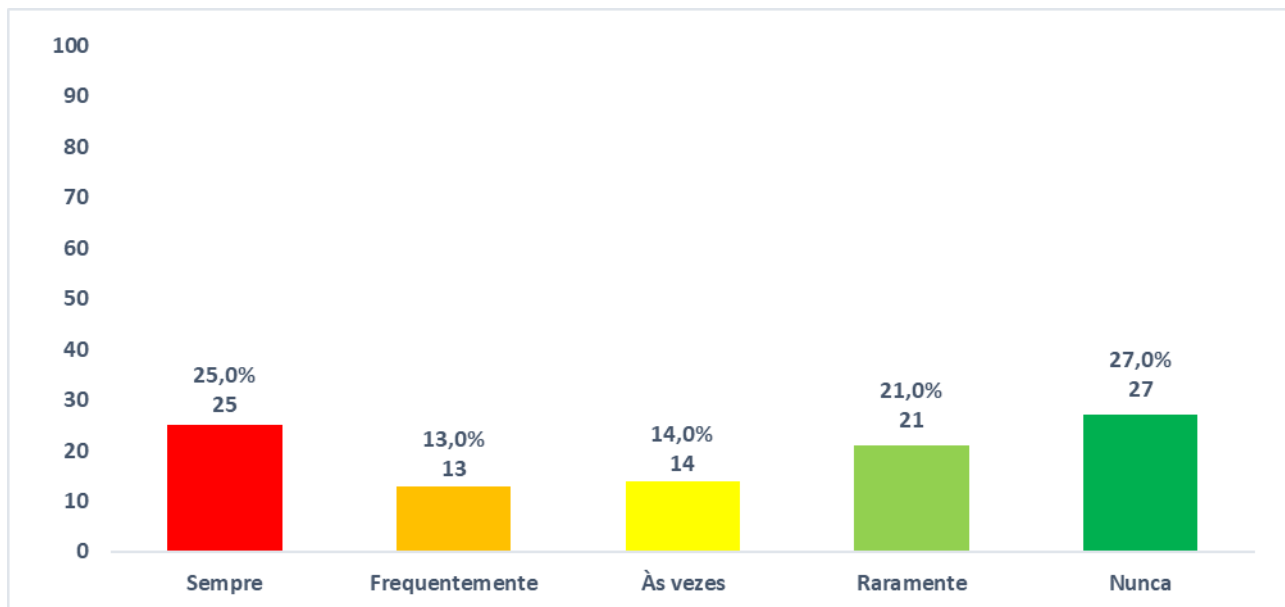
4 Aspecto da água – PRESSÃO – A resposta “indiferente” refere-se às pessoas que possuem caixa d’água e não percebem. Entre “satisfeito” e “muito satisfeito”, a somatória é de 75%:



5 Com qual frequência a água fornecida apresenta GOSTO, CHEIRO OU IMPUREZAS? A resposta “às vezes” é porque a água está com gosto, cheiro de cloro e também quanto a transparência:

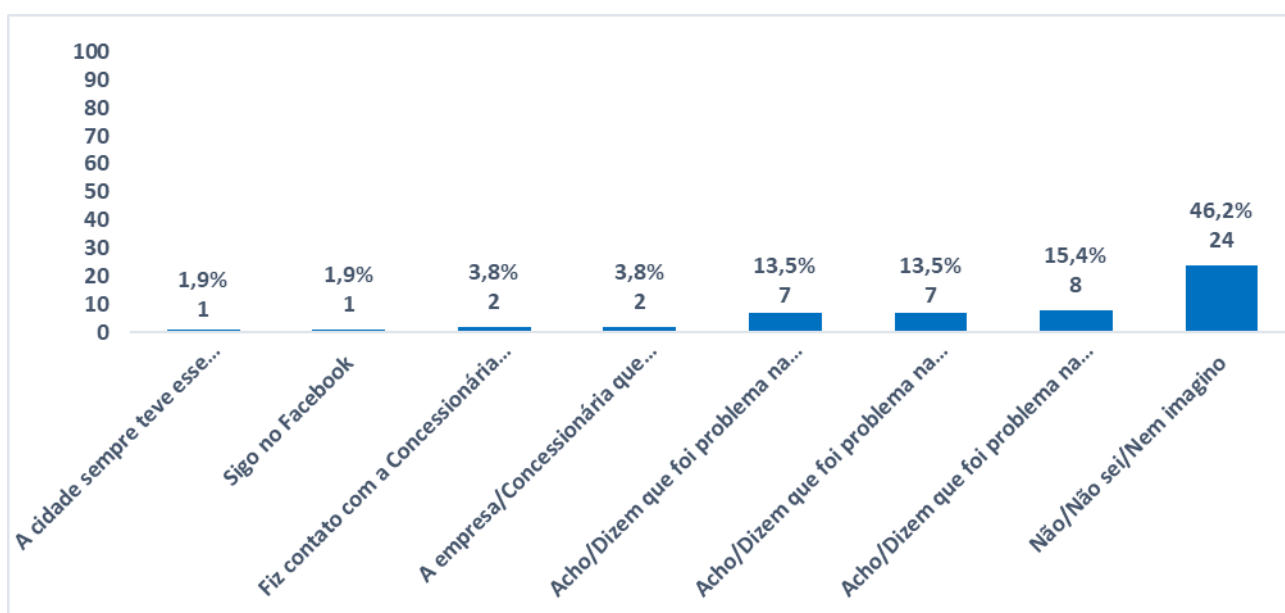


6 Com qual frequência falta água em sua residência que não seja por atraso de pagamento? A somatória de “Sempre”, “Frequentemente” e “Às vezes” é de 52%:



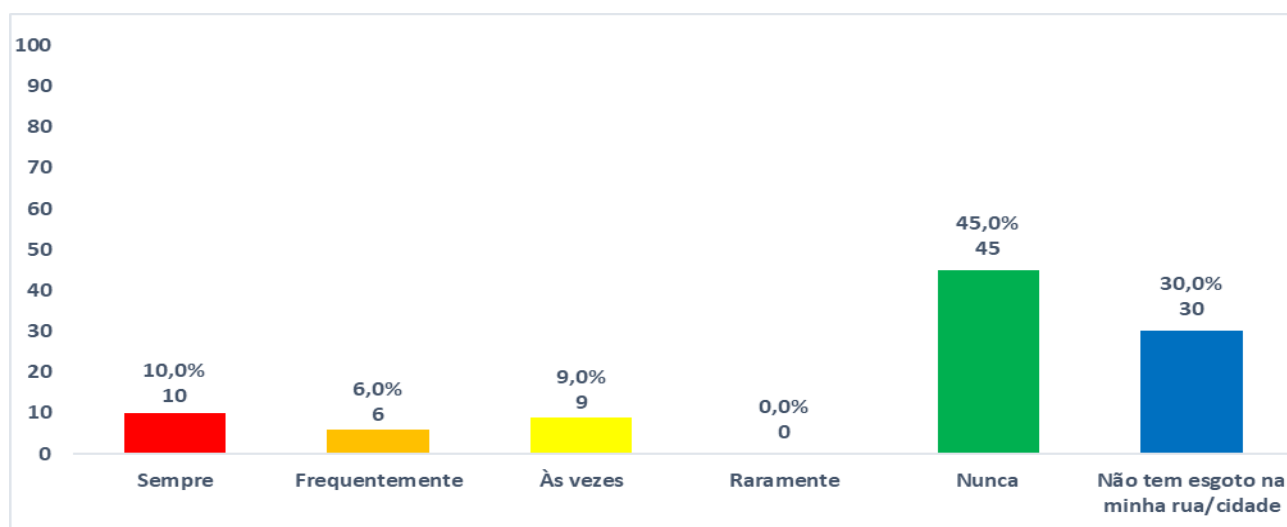
Observação: Para as 52 pessoas que responderam “Sempre”, “Frequentemente” e “Às vezes”, foi feita a próxima pergunta. Para as 48 pessoas que responderam “Raramente” e “Nunca”, seguiu-se para a pergunta 8.

7 Você sabe o porquê desta falta de água?

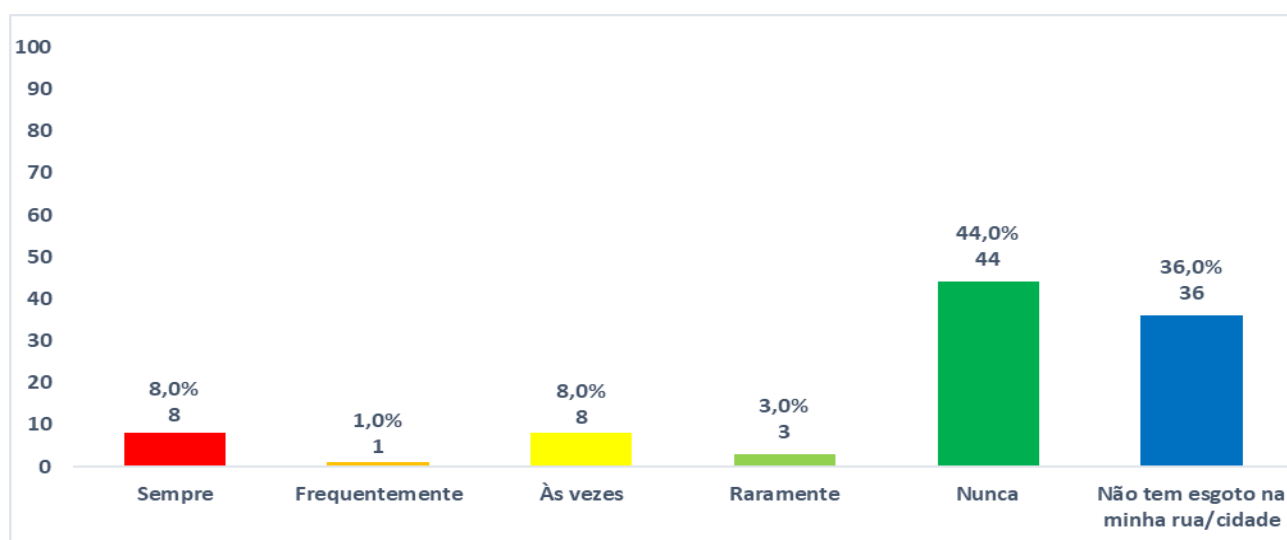


Respostas: A cidade sempre teve esse problema; Sigo no Facebook; Fiz contato com a Concessionária e disseram que houve um problema; A empresa/concessionária que não faz bem os serviços; Acho/Dizem que foi problema na bomba/falta de energia elétrica; Acho/Dizem que foi problema nos equipamentos; Acho/Dizem que foi problema no encanamento que é velho/antigo; Não/Não sei/Nem imagino.

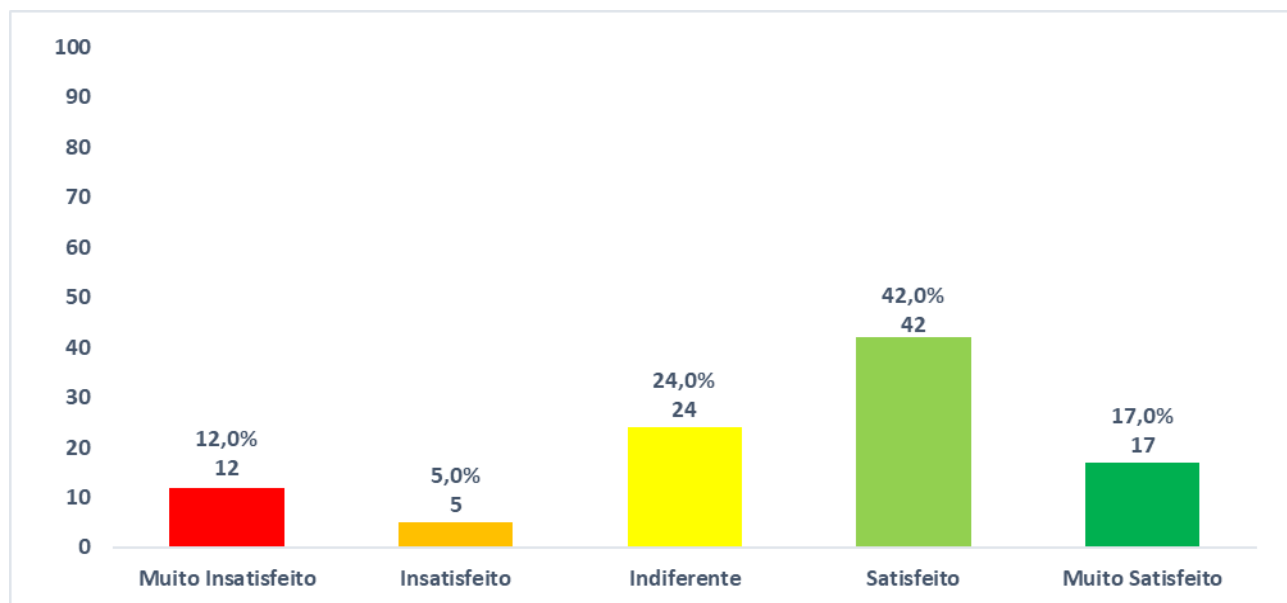
8 Já sentiu mau cheiro proveniente da rede de esgoto na sua rua ou na vizinhança?



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

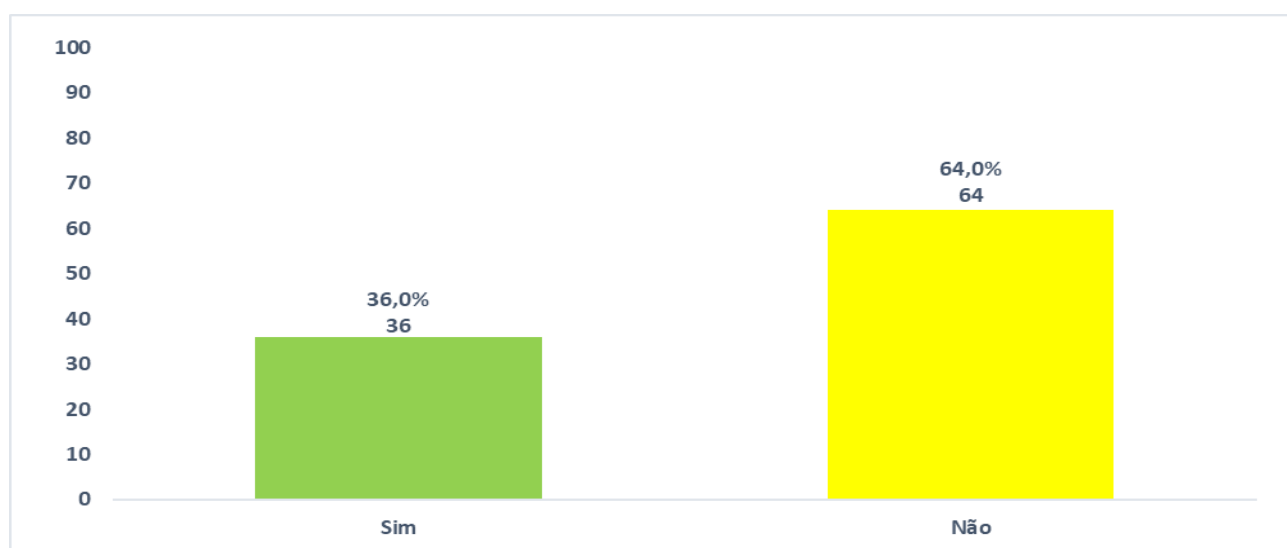


10 Qual seu grau de SATISFAÇÃO GERAL com os serviços prestados pela Concessionária Águas de Tuiuti? As respostas dos três primeiros itens (41%) são pelo descontentamento da qualidade da água e, principalmente pela falta de água ocorrida em dezembro/2023. A somatória de “Satisfeito” e “Muito satisfeito” é de 59%:



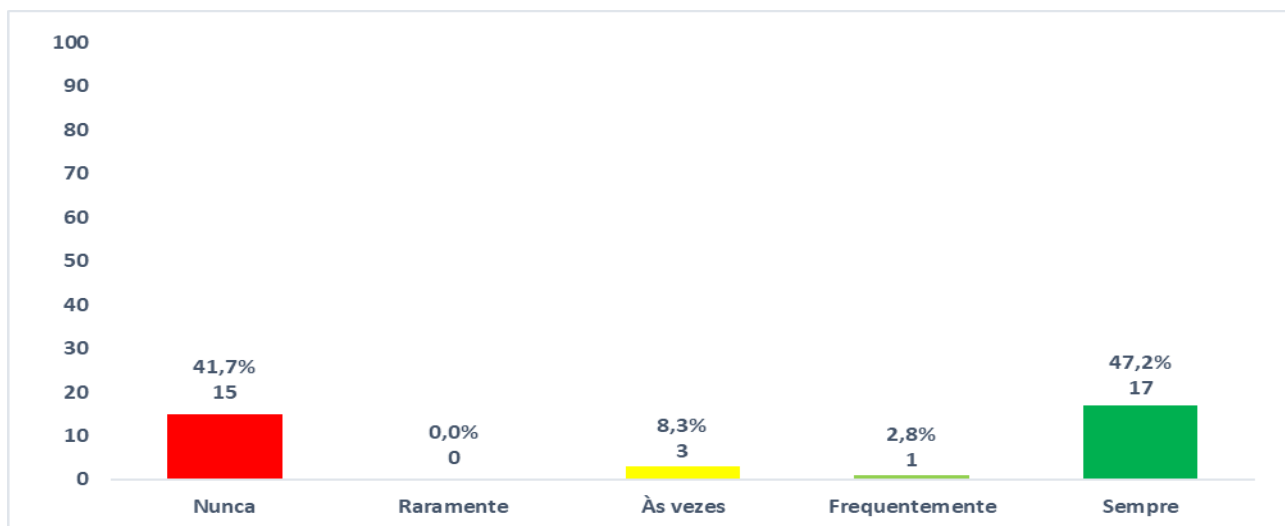
Atendimento da Concessionária Águas de Tuiuti

11 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 64%:

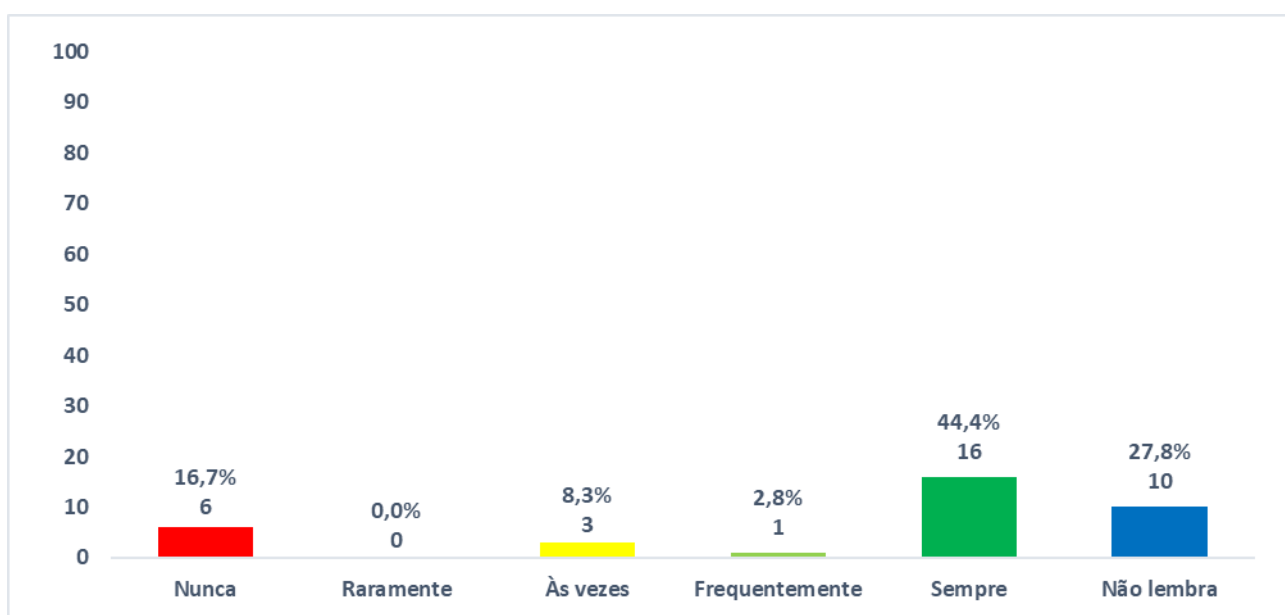


Observação: Para aqueles que responderam “sim” (36 entrevistados), a pesquisa continuou na questão 12. Para os que responderam “não” (64 entrevistados), a pesquisa procedeu à questão 15.

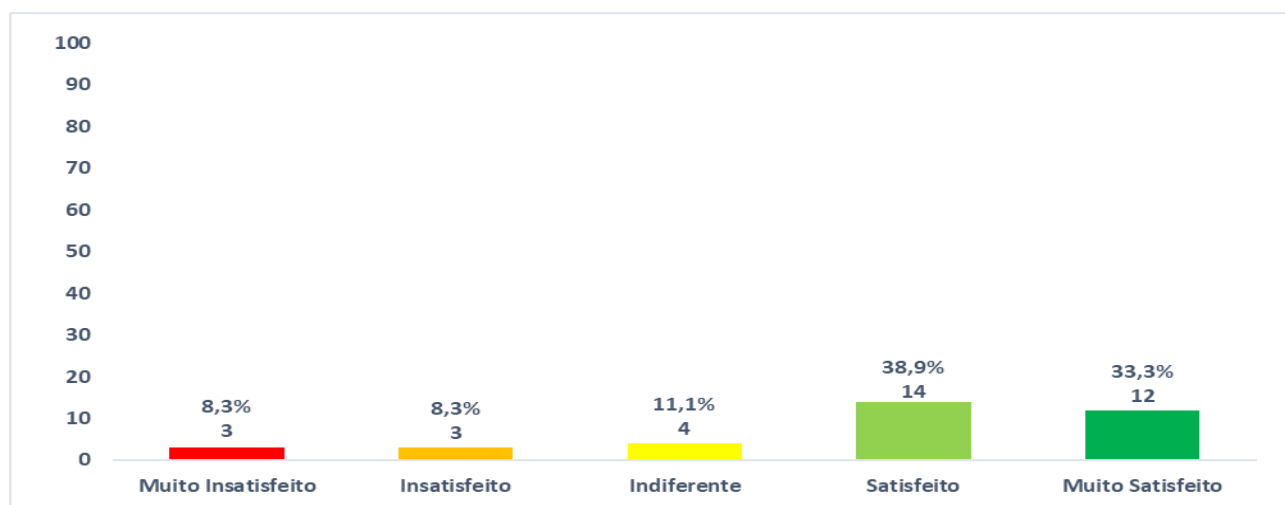
12 Pensando nas vezes que você utilizou o atendimento da Concessionária, sua solicitação foi atendida/resolvida com qual frequência?



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



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

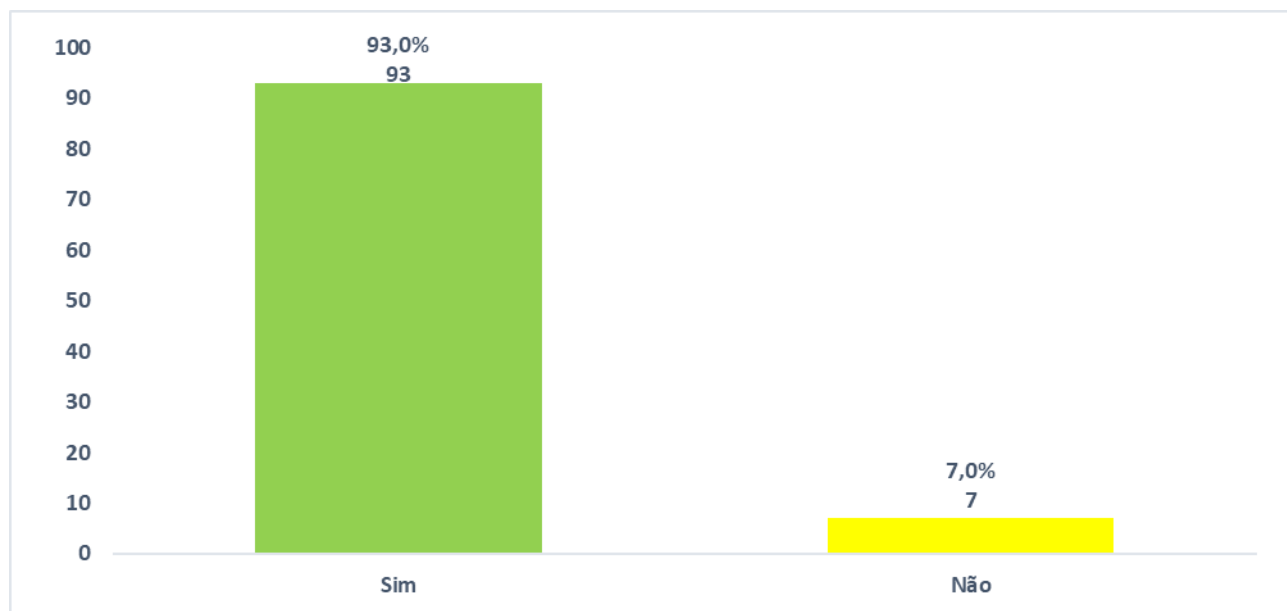


Observação: para as pessoas entrevistadas que responderam “Insatisfeito” e “Muito insatisfeito” na questão 10 - Qual seu grau de satisfação geral com os serviços prestados pela Concessionária Águas de Tuiuti? e que responderam “Não” na questão 11 - Nos últimos seis meses, você utilizou o atendimento da Concessionária para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço?, com o total de 6 pessoas, foi feita a pergunta a seguir:

15 Você comentou sobre os aspectos da água. Por que não procurou a Concessionária?

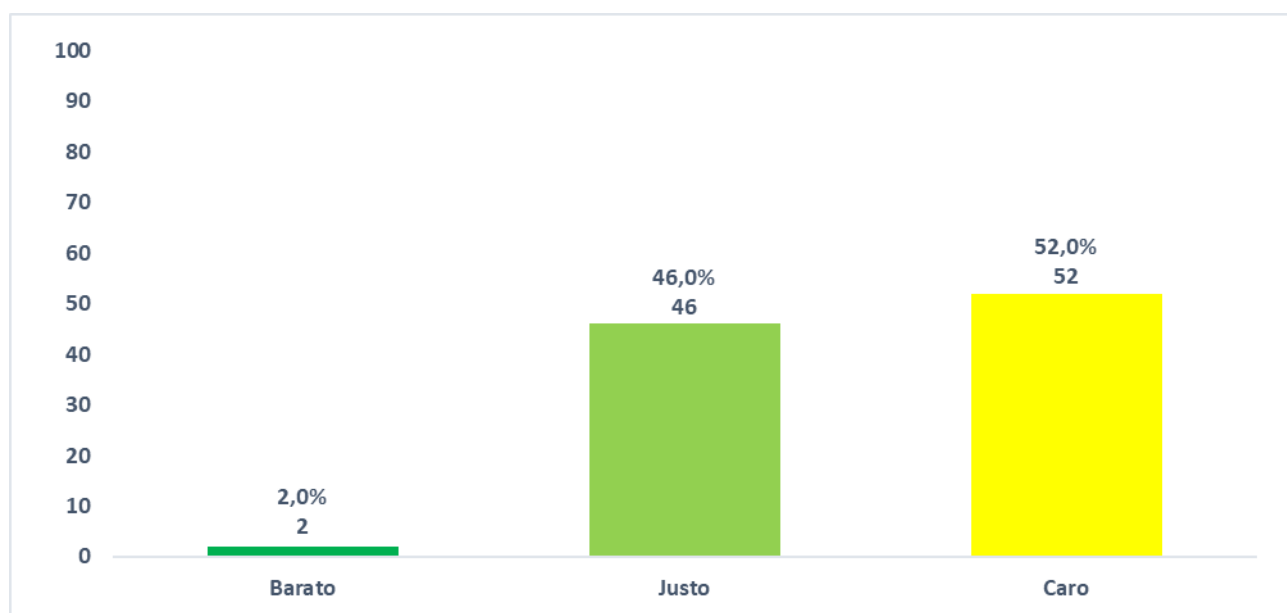


16 Você conhece os canais de atendimento da Concessionária Águas de Tuiuti?



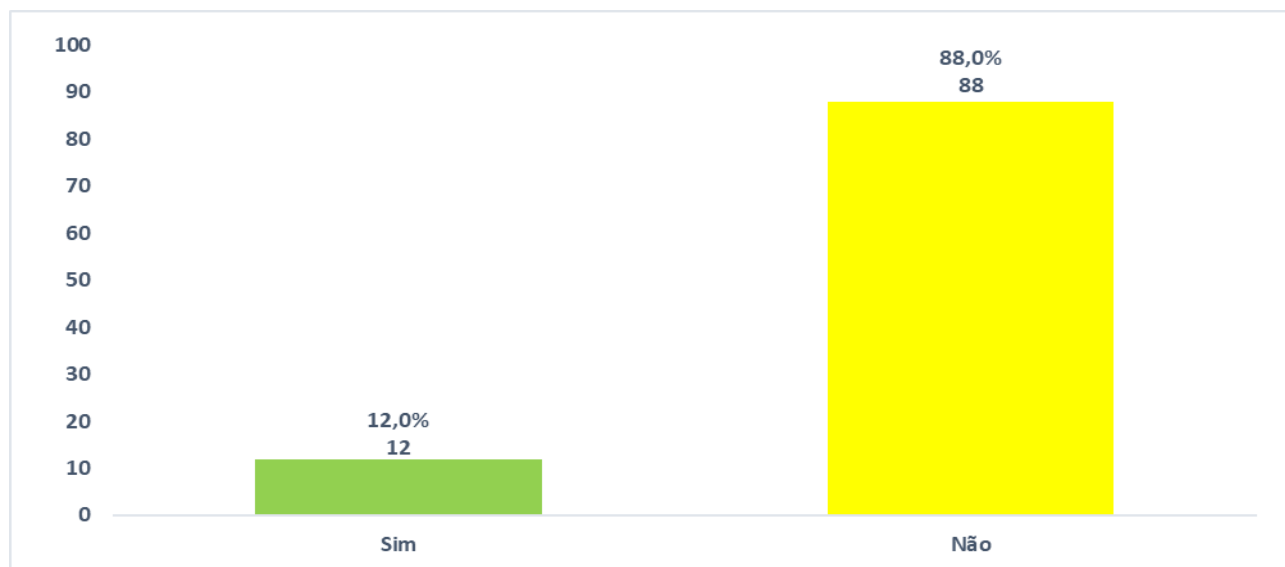
Fatura

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

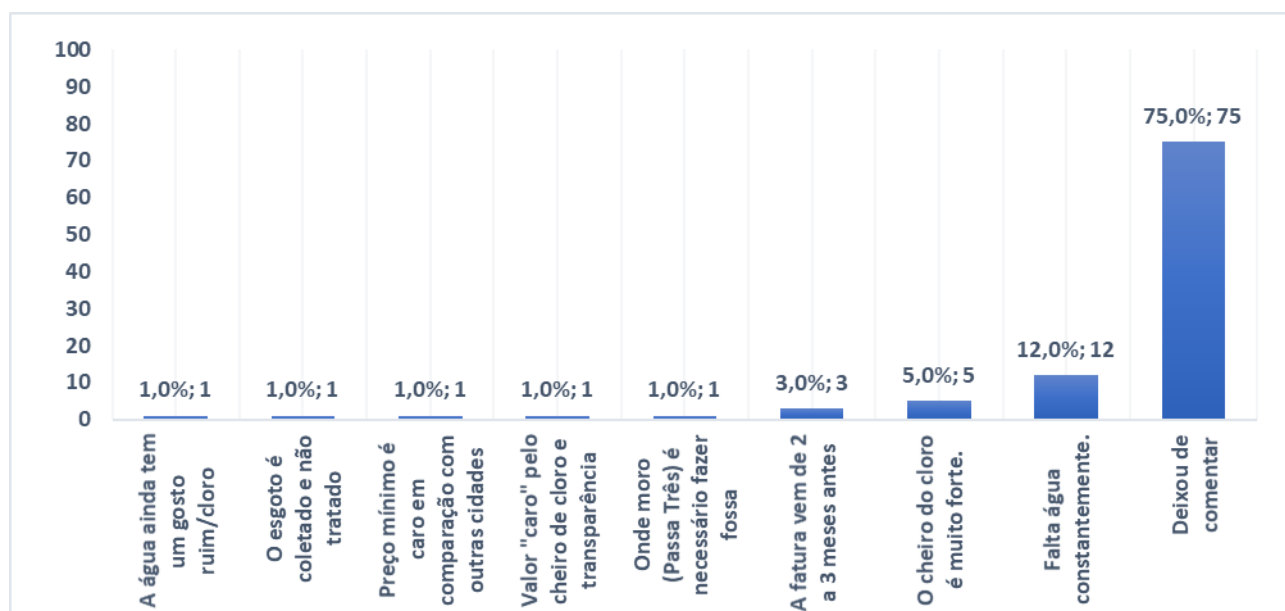


ARESPCAB

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



Comentários espontâneos:



Durante a realização das pesquisas foram assinalados todos os comentários espontâneos referentes ao assunto, enquanto que, 75% deixaram de comentar alguma coisa.

CONCLUSÃO

A Concessionária obteve o resultado entre “satisfeitos” e “muito satisfeitos” com os maiores índices para esses serviços e para os aspectos gerais.

Com o ponto de vista externo trazido pelos participantes, se bem aproveitada pela Concessionária/ARESPCAB, pode ser o ponto de partida para a resolução de problemas.

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 Tuiuti/SP.



Imara Hebling Camargo

ihcassessoria@gmail.com

19 99134.0612

Rio Claro/SP.