

Pesquisa de satisfação



Concessionária Águas de Estiva Gerbi– julho/2022



Rio Claro, 7 julho de 2022.

ARESPCAB
A/C Luiz Ricardo Ferreira Filippine
Superintendente

PESQUISA

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

METODOLOGIA

Para que os objetivos propostos fossem atingidos, foi realizada uma pesquisa estruturada, com 200 pesquisas positivadas, de 14/06/2021 a 05/07/2022.

A coleta de dados foi pela aplicação de um questionário realizado por telefone, onde as questões de pesquisa foram lidas e preenchidas pelas entrevistadoras, através de um sistema informatizado.

Uma vez coletados os dados, os mesmos são gerados em uma planilha eletrônica e processados para geração e análise dos gráficos solicitados.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Nas pesquisas realizadas, os serviços de abastecimento de água prestados receberam 50% (Satisfeitos) e 21,5% (Muito satisfeitos), totalizando-se 71,5%. Durante a pesquisa, cerca de 24 pessoas, comentaram que agora ou atualmente a água está bem melhor em questão de cheiro e transparência.

Em contrapartida, 4% (Muito insatisfeito); 6% (Insatisfeito) e 18,5% (Indiferente), pois têm de comprar água para tomar; tem dia que a água está boa e tem dia que não está em questão da transparência porque continua “meio amarelada”. A somatória é de 28,5%.

Sobre o valor ser “caro”, para 68%, significa que não se pode beber a água e compram (21 entrevistados). As respostas sobre a satisfação da água entre: insatisfeito e

indiferente, justificam essas respostas também pelo cheiro de cloro e transparência. Esse valor também foi comentado sobre a taxa de esgoto, que para 7 entrevistados, não existe na cidade.

Cerca de 5 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 142 pessoas (71%) pagarem na Lotérica. Houve um aumento de outras possibilidades de pagamento como: Pix (1%) e aplicativos (9,5%).

Essa questão sobre o pagamento também foi questionada por alguns comentários (7 entrevistados) que deveria haver mais aplicativos de outros bancos.

RELATÓRIO ANALÍTICO

Quanto aos aspectos de atendimento na Concessionária, conseguiu-se nota maior entre satisfeitos e muito satisfeitos. O índice maior está nas reclamações sobre a falta de água (13 entrevistados).

Todos os imóveis são residenciais e 104 (52%) não sabem a média de consumo mensal em metros cúbicos, alguns citam apenas a média do valor que é pago.

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

Portanto, 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.



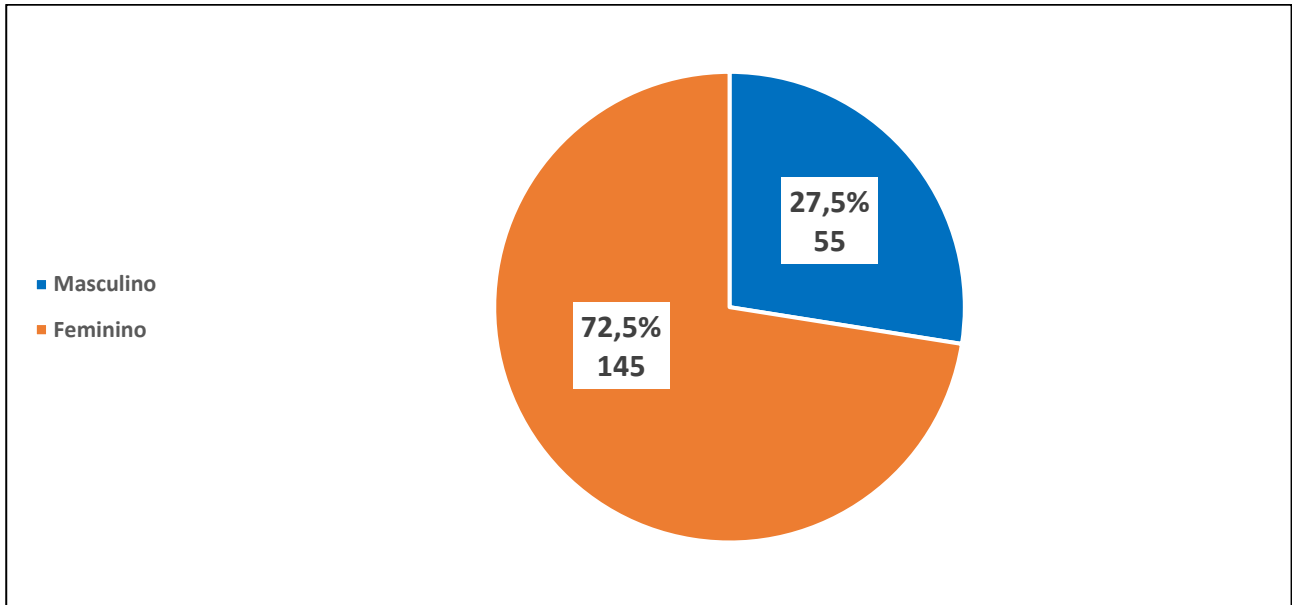
Rua 10 nº 2448 • Santana • 13500-230 • Rio Claro • SP

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

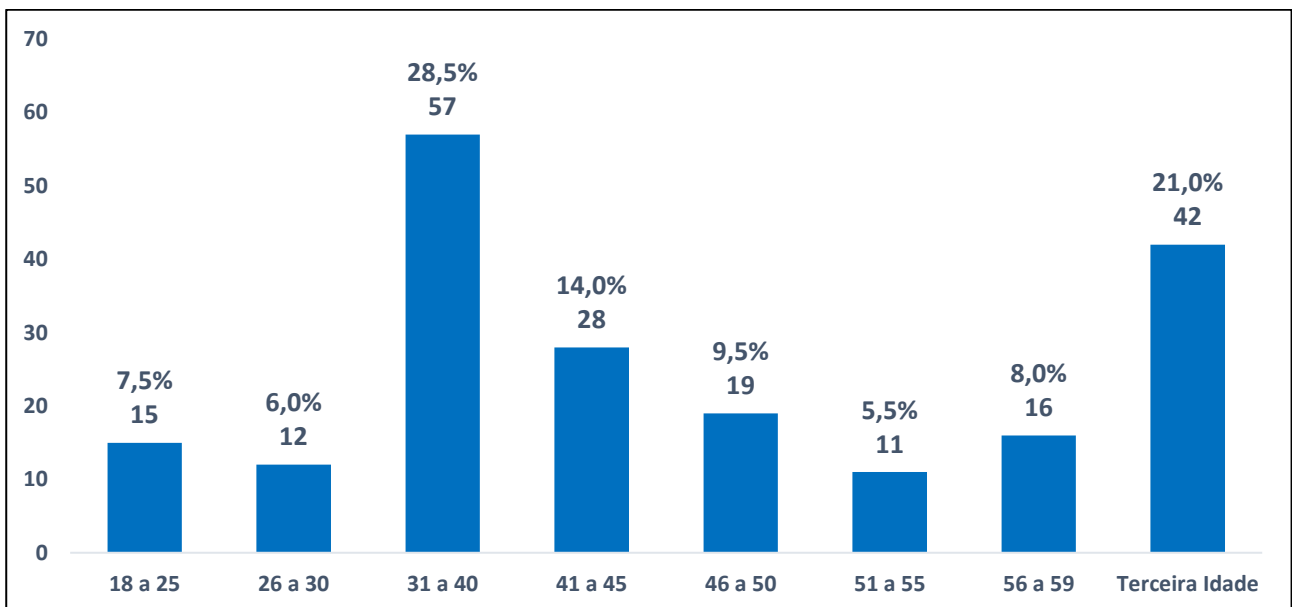
Email: ihcassessoria@gmail.com

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

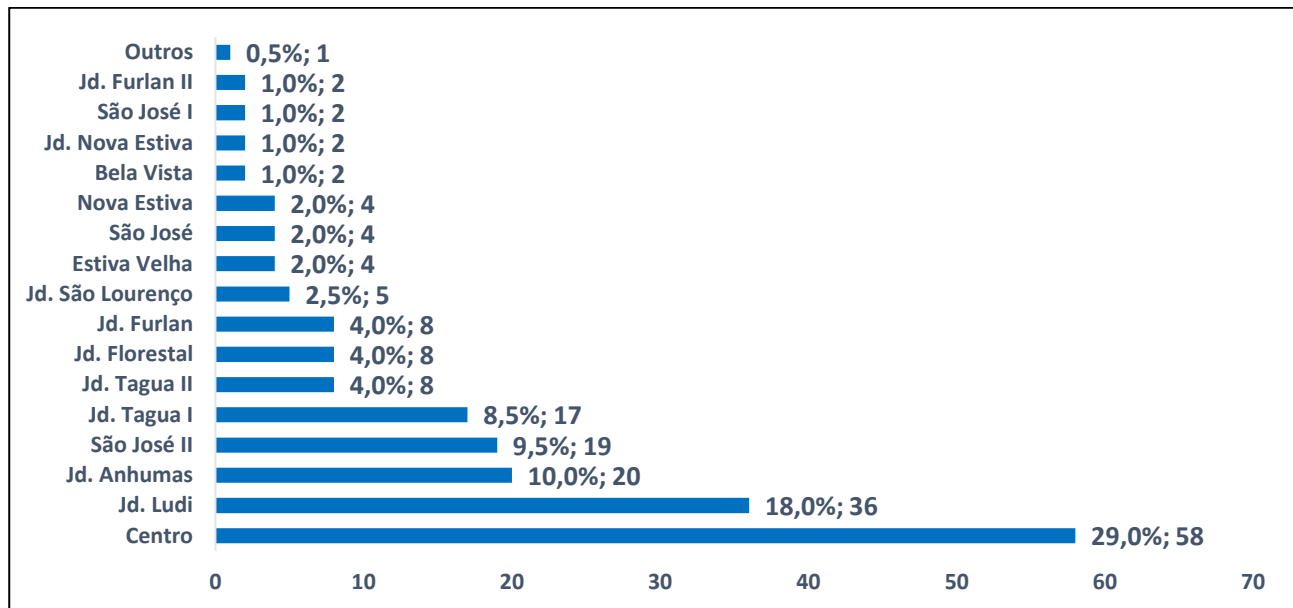
a) SEXO - Das 200 pessoas entrevistadas, destaca-se que 72,5% são do sexo feminino:



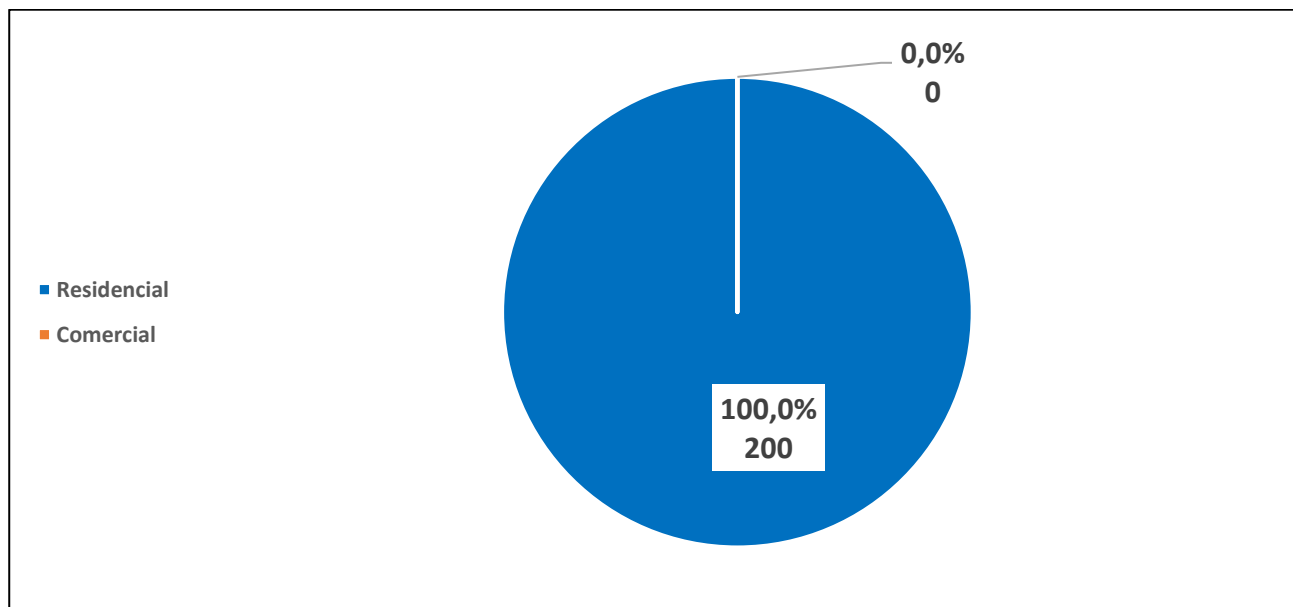
b) FAIXA ETÁRIA – Foi utilizado como critério de seleção a idade mínima de 18 anos, não havendo restrição de limite de idade. Com destaque para a faixa etária entre 31 a 40 anos:



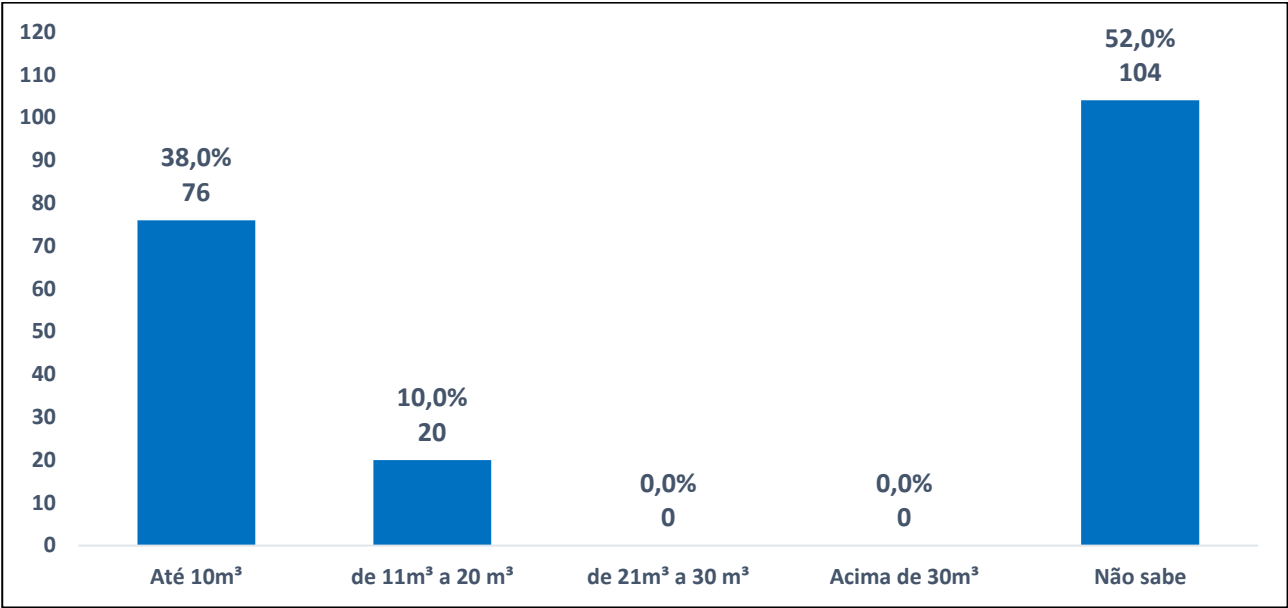
c) BAIRROS – O critério utilizado para caracterizar a amostra diz respeito ao bairro onde o(a) pesquisado(a) reside, destacando-se os bairros: Centro e Jardim Ludi. Alguns entrevistados não quiseram confirmar o endereço, mas citaram o bairro:



d) TIPO DO IMÓVEL - Todas as entrevistas foram baseadas na residência dos entrevistados:



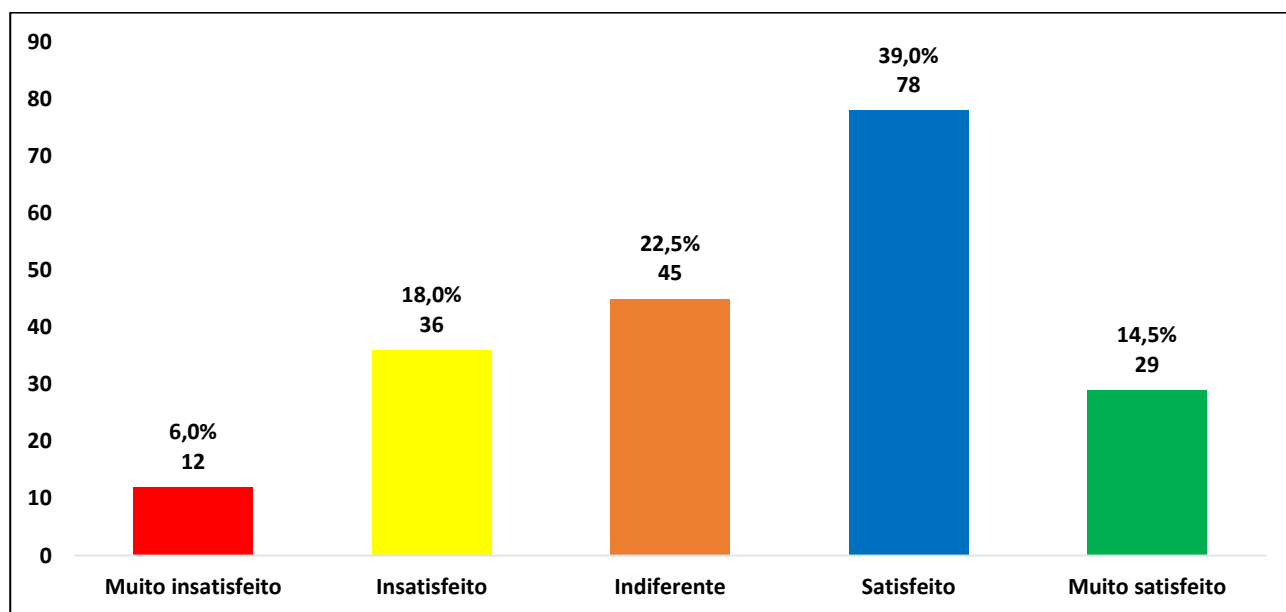
e) MÉDIA DE CONSUMO MENSAL - Destaca-se 52% que não sabe o quanto utiliza de água em m^3 :



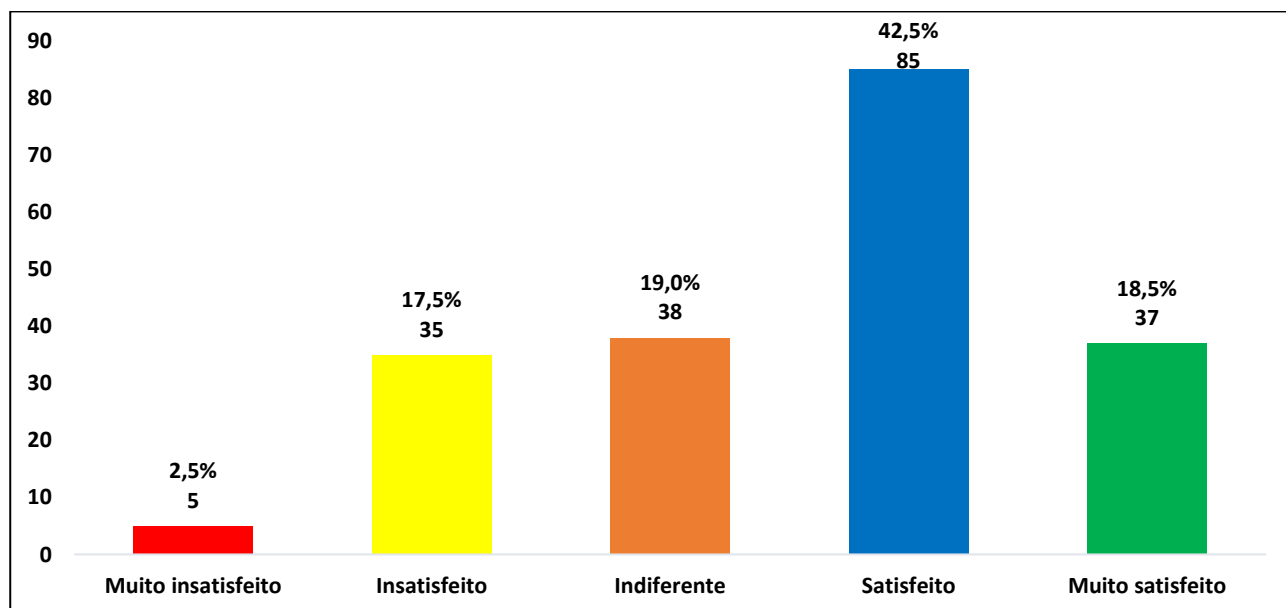
GRAU DE SATISFAÇÃO

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

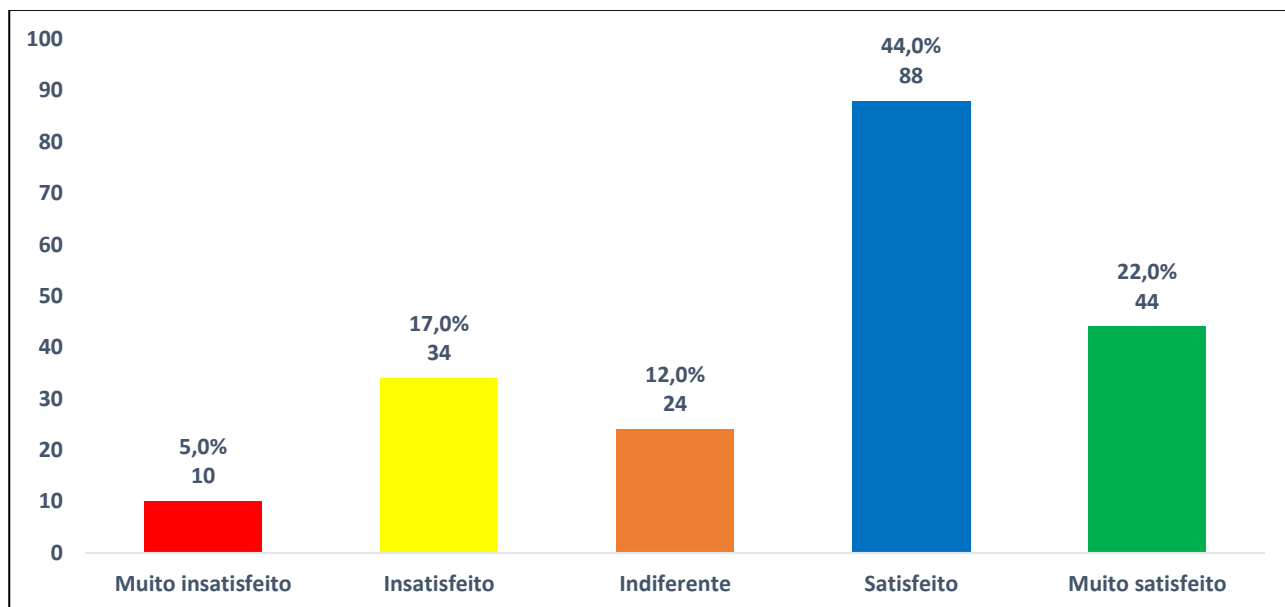
1. Aspecto da água - GOSTO: O gráfico mostra que para 39% é satisfeito e para 14,5% é muito satisfeito, totalizando-se 53,5%, ou seja, para praticamente a metade dos entrevistados:



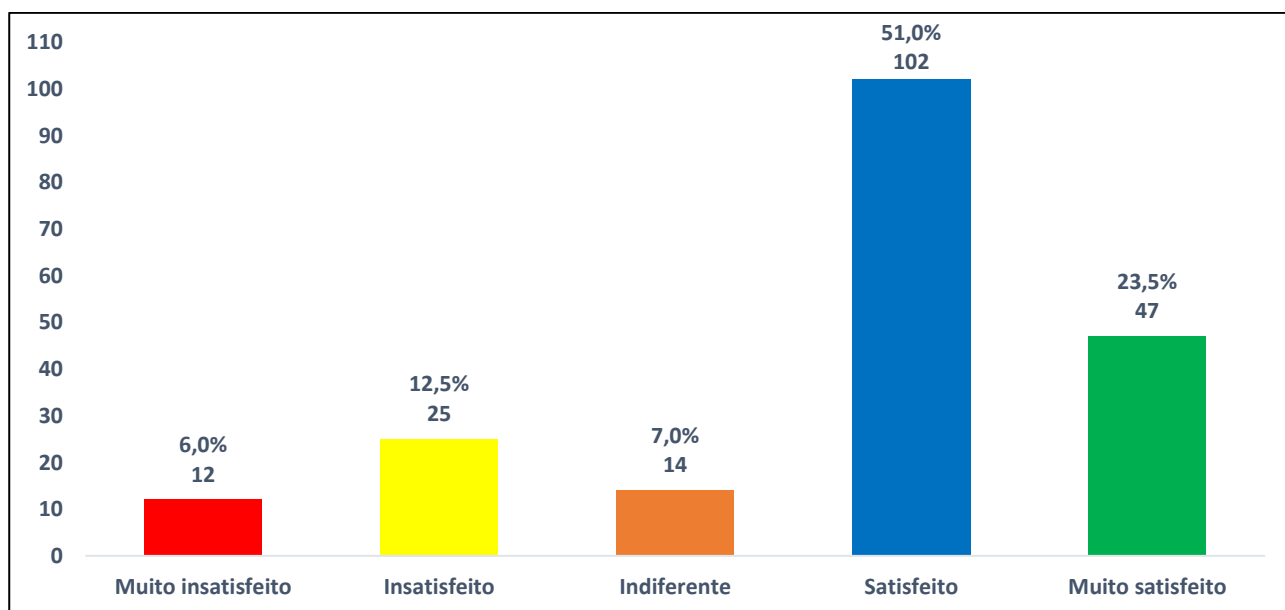
2. Aspecto da água - CHEIRO: somando-se “satisfeito” e “muito satisfeito” o resultado é de 79,5%:



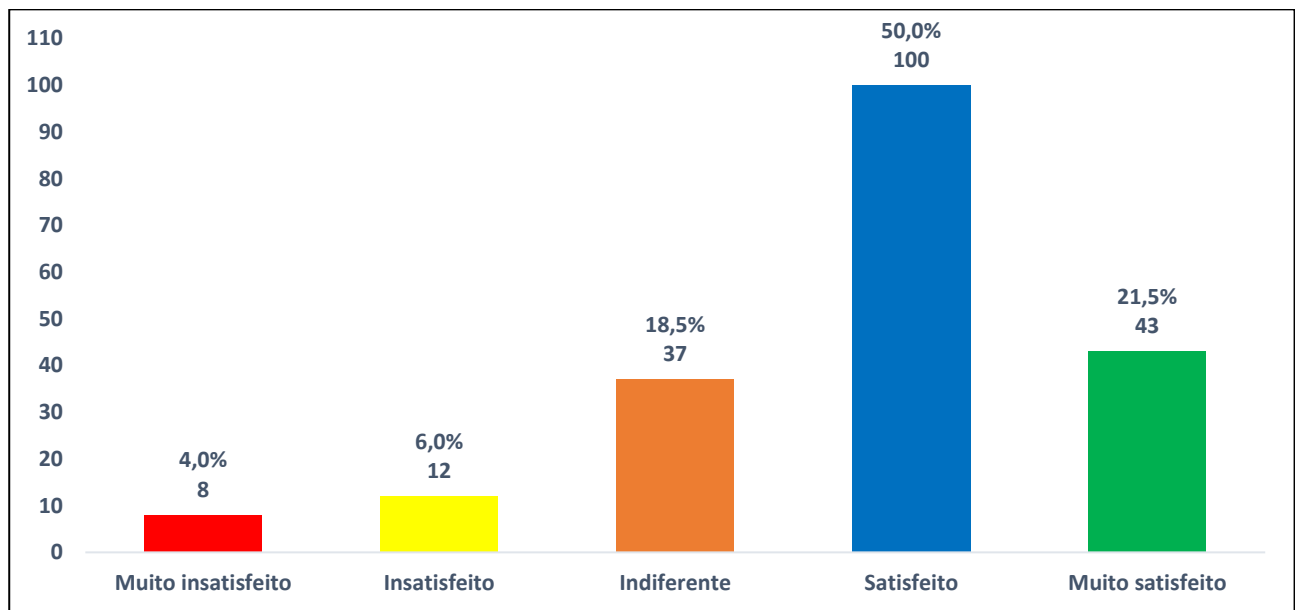
3. Aspecto da água – TRANSPARÊNCIA: Este gráfico apresenta que “satisfeito” e “muito satisfeito” totalizam 66%.



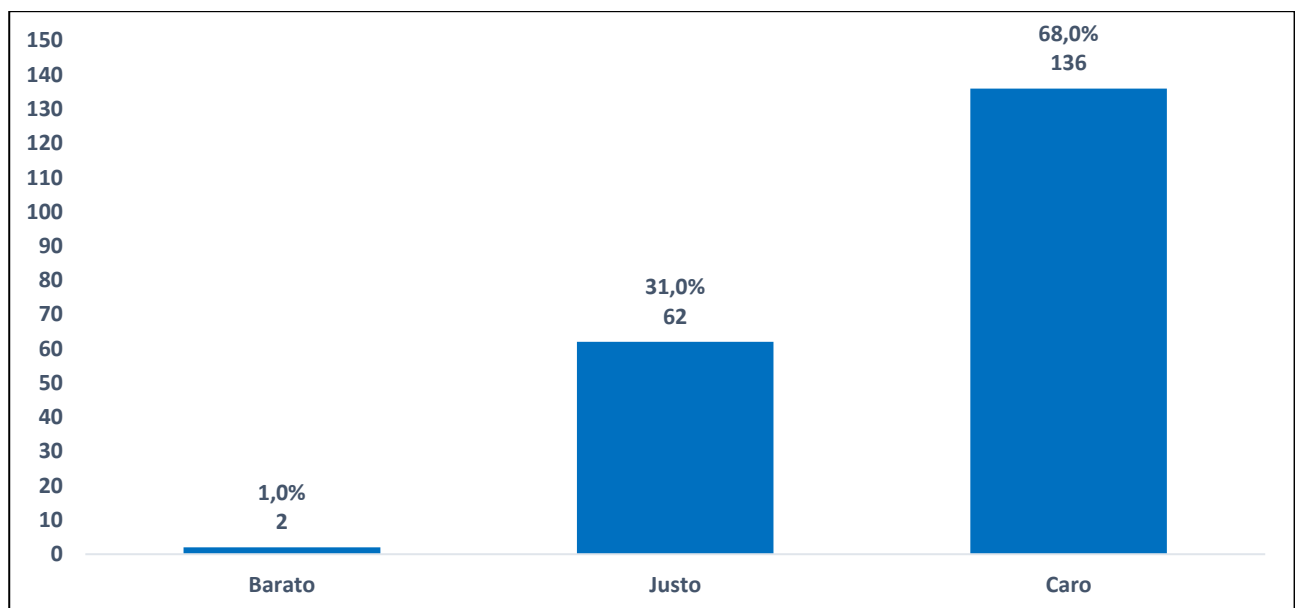
4. Aspecto da água - PRESSÃO: O gráfico abaixo apresenta que a soma do percentual de pesquisados “satisfeito” e “muito satisfeito” é de 74,5%:



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



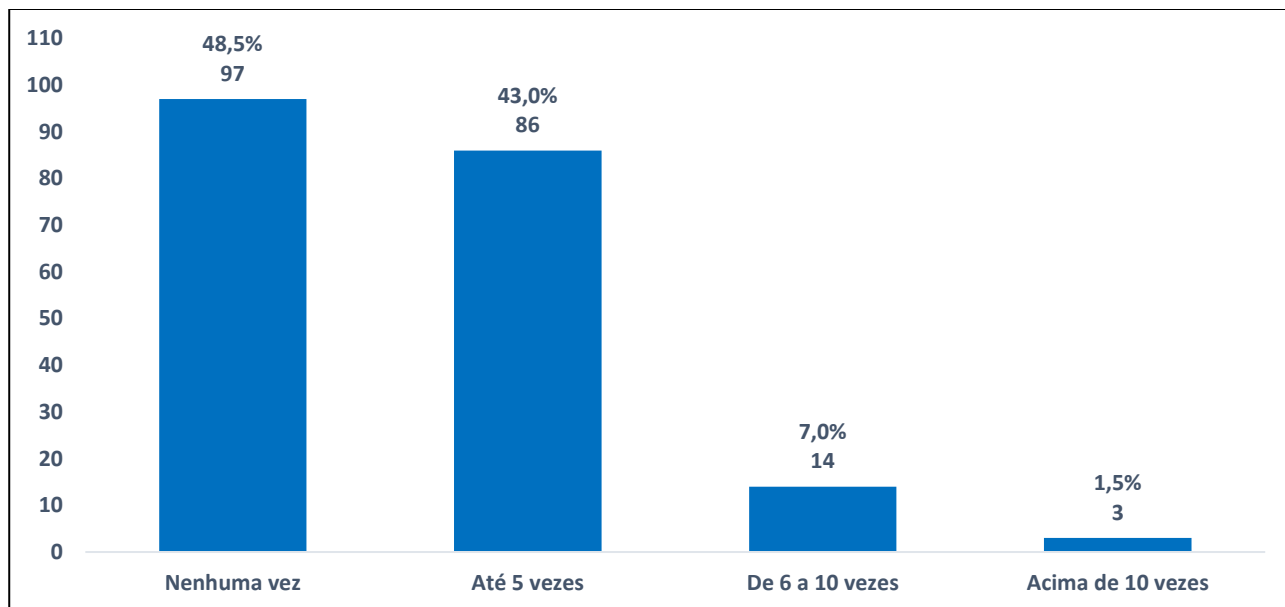
6. Considerando a qualidade da água recebida na sua residência/comércio, você considera que o preço pago é:



Serviço de Abastecimento da Água

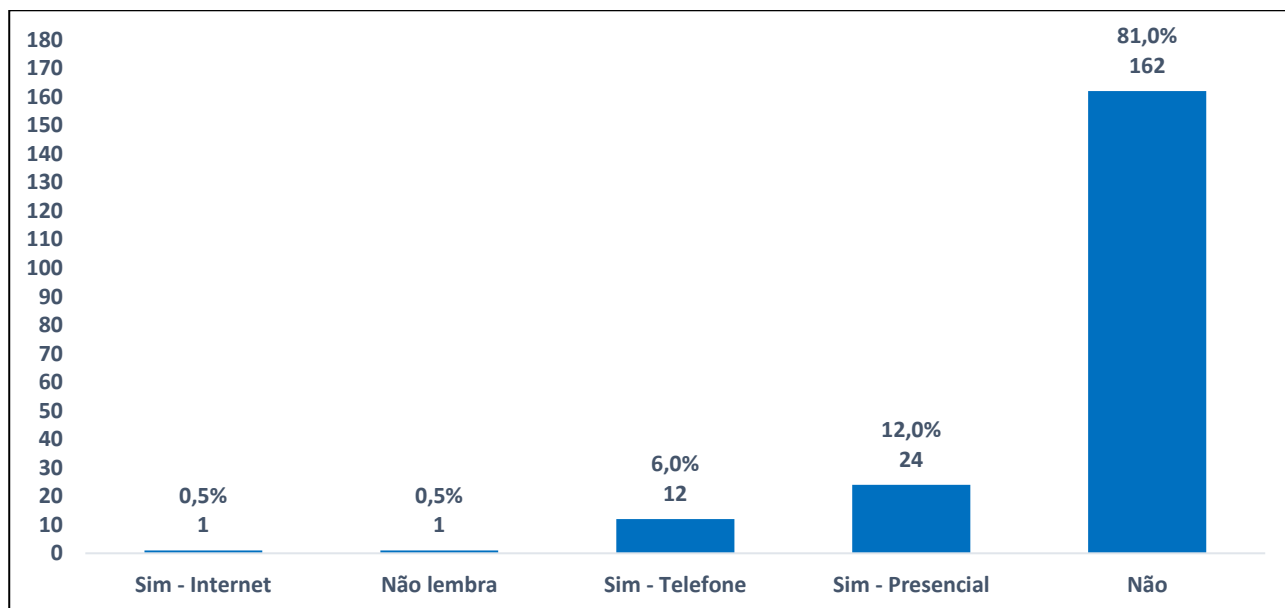
7. Nos últimos 6 meses, faltou água por qualquer outro motivo que não seja por atraso no pagamento?

Este gráfico representa que para 51,5% ainda está faltando água nas residências:



Atendimento da Concessionária Águas de Estiva Gerbi

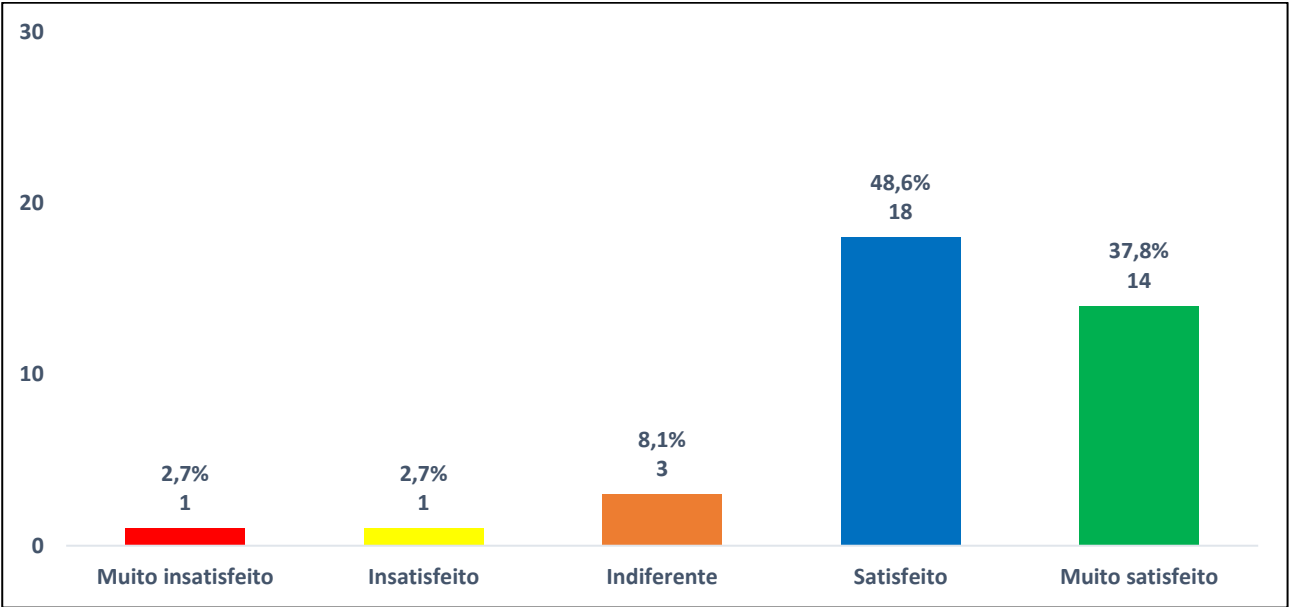
8. Nos últimos 6 meses, você utilizou o atendimento da concessionária através do telefone, internet ou presencial para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço?



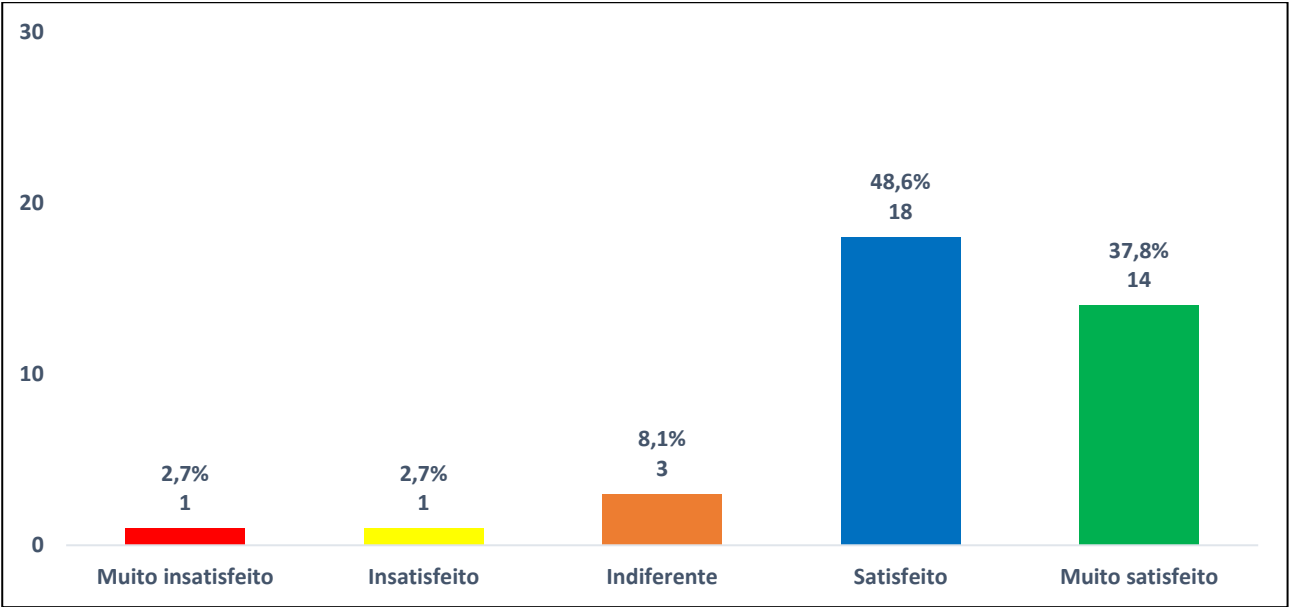
Observação: para quem respondeu “Sim” (37 entrevistados), foram feitas as questões a seguir. Para aqueles que responderam “Não” (162 entrevistados) ou “Não lembra” (1 entrevistado), a pesquisa continuou na questão 12.

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

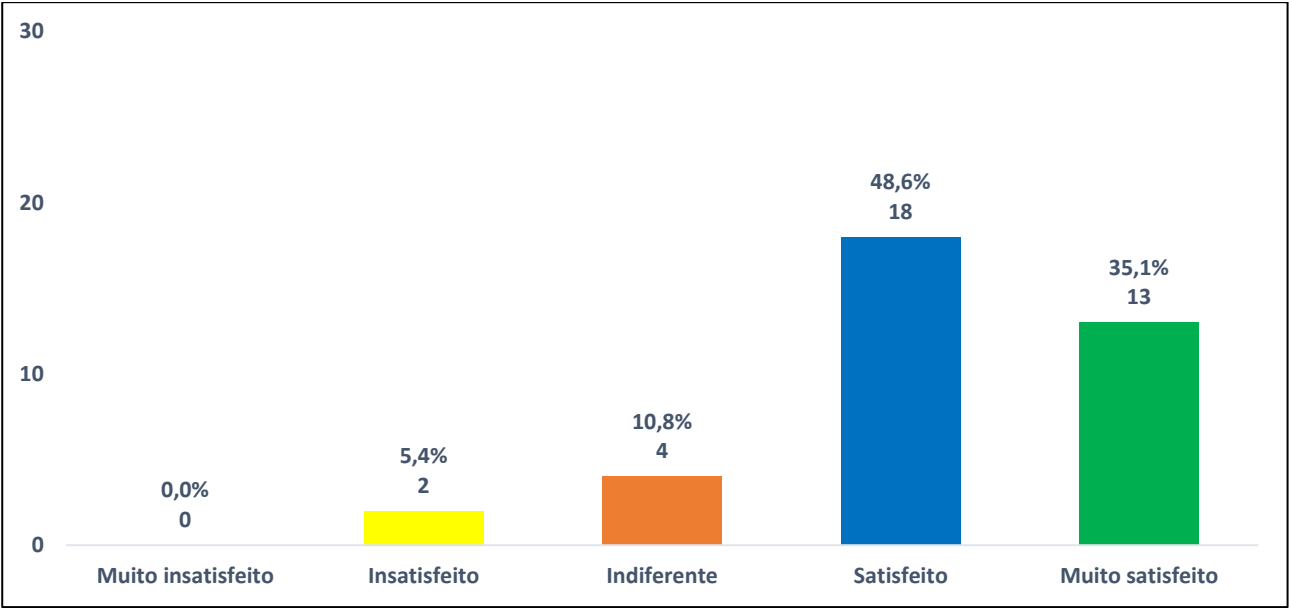
a) Facilidade de efetuar contato:



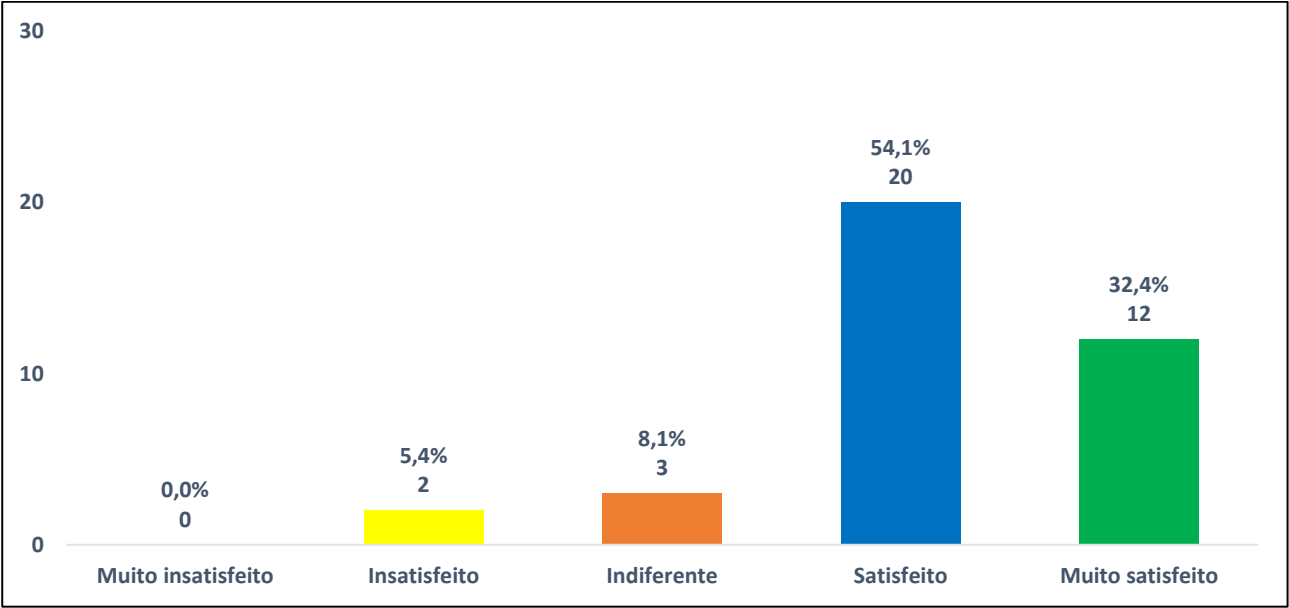
b) Cordialidade do atendente:



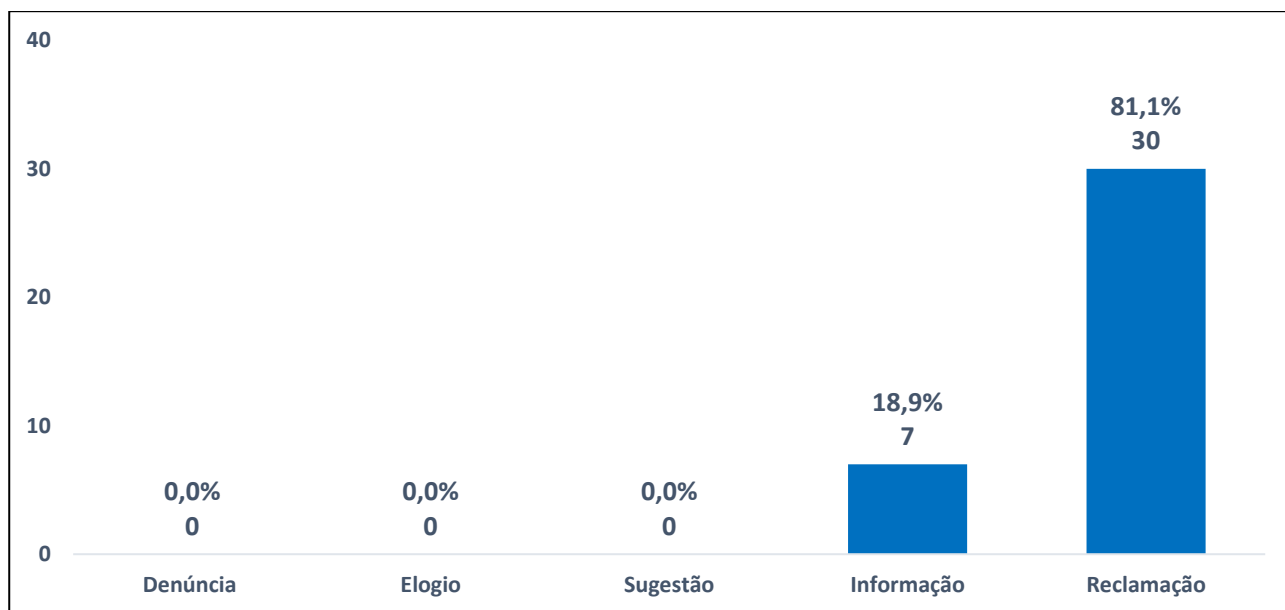
c) Conhecimento sobre o assunto:



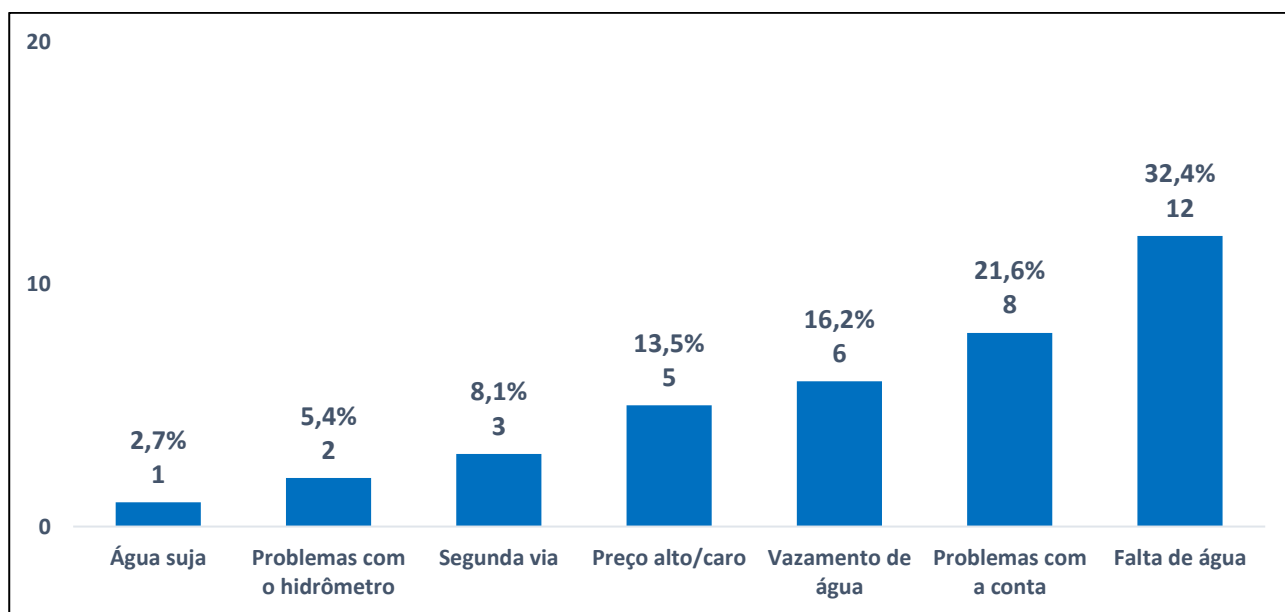
d) Satisfação geral com o atendimento:



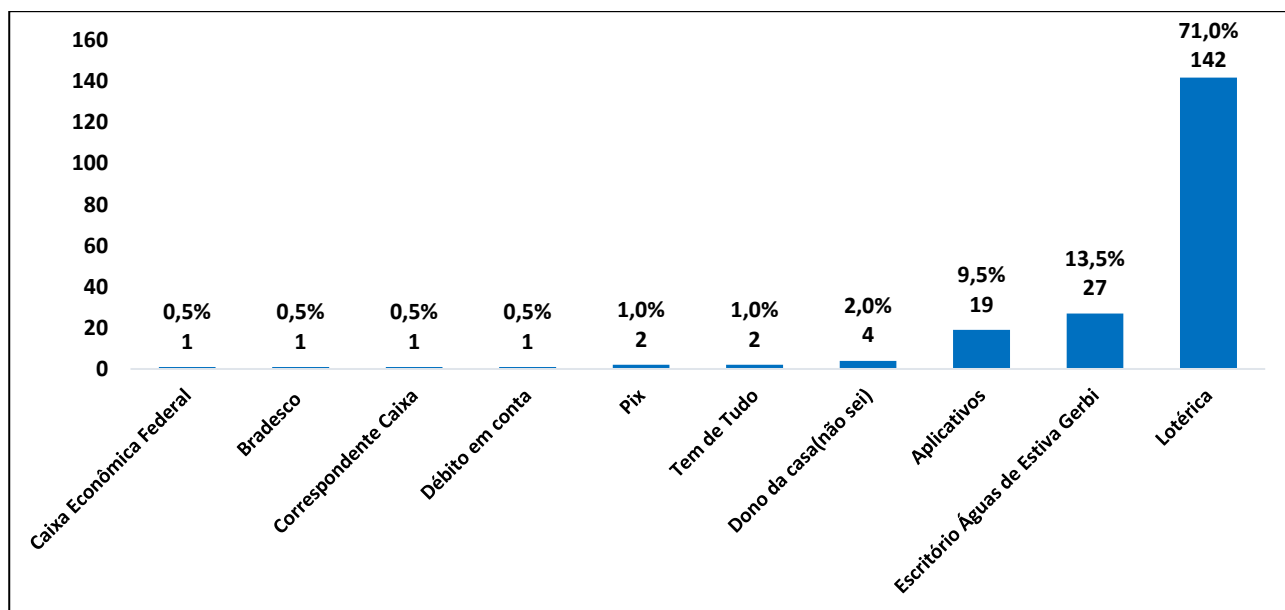
10. No último atendimento, você procurou a concessionária para fazer:



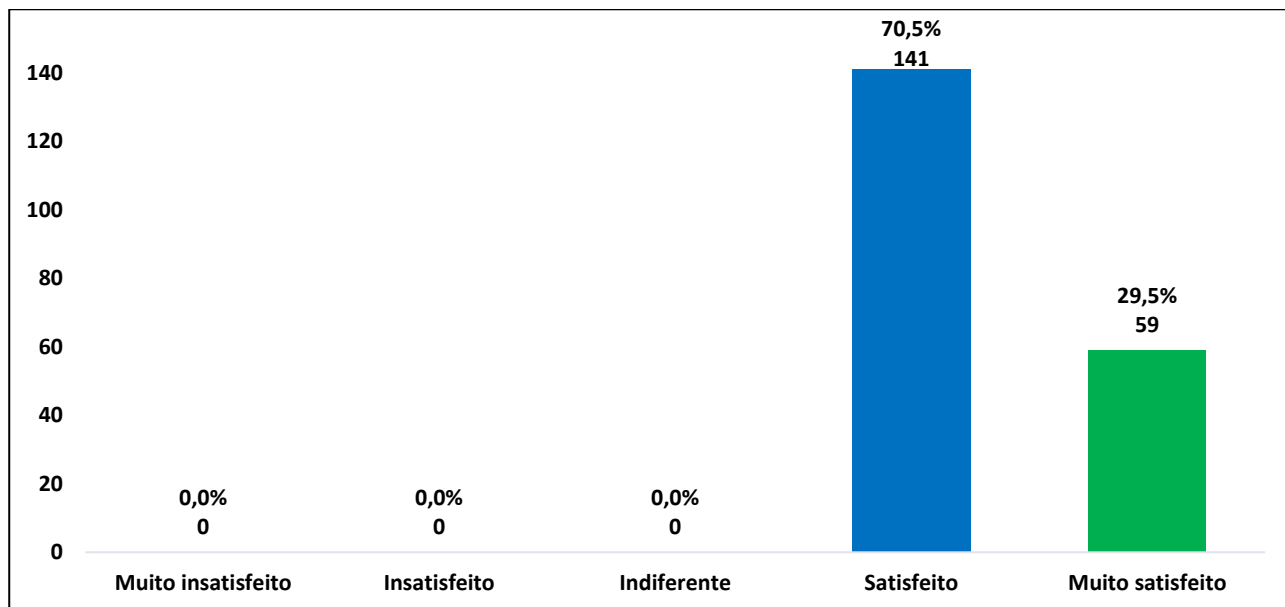
11. Neste contato, qual foi o principal assunto que você queria tratar?



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?



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.

A maior reclamação, ou seja, 12 (32,4%) foi sobre a falta de água. Isso significa que esse problema 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 68% como o preço pago ser caro.

Essa resposta é refletida pelos aspectos da água (cheiro e transparência); pela falta de água e por não haver tratamento de esgoto, segundo alguns dos entrevistados.

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