

Pesquisa de satisfação



Concessionária Águas de Tuiuti – abril/2022



ARESPCAB

A/C Luiz Ricardo Ferreira Filippine

Superintendente

PESQUISA

Foram realizadas 100 pesquisas positivadas, de 04 a 12/04/2022, na cidade de Tuiuti/SP, conforme Listagens 1 (do início) e 2 (do final), pois foram feitas por duas pesquisadoras.

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 52% (Satisfeitos) e 13% (Muito satisfeitos), totalizando-se 61%.

Em contrapartida, 5% (Muito insatisfeito); 14% (Insatisfeito) e 16% (Indiferente), pois a água é distribuída em pouca quantidade e pressão, dificultando a lavagem de roupas, louça, quintal; muita tubulação quebrada e acarreta a falta de água por algumas horas; cheira muito cloro; tem gosto de cloro. A somatória é de 35% com opiniões negativas.

Sobre o valor da água recebida nas residências, não se obteve a resposta barato (0%) e justo foi de 37%, enquanto que a resposta caro foi de 63%, pela quantidade de vezes que falta água (23 entrevistados); por ela vir suja muitas vezes (5 entrevistados); que o preço da água aumentou demais nos últimos meses e dizem não entender o motivo (17 participantes). Antes da privatização foi divulgado que o preço da água iria abaixar, mas pelo contrário, aumentou (12 participantes).

Cerca de 32 pessoas, tem mais de 60 anos, inclusive pessoas de mais de 70 e 80 anos foram muito receptivas. Foi entrevistado um vice-prefeito de 87 anos que disse que desde a época de seu mandato, as tubulações precisam ser trocadas porque estão muito velhas.

Cerca de 82 pessoas pagam a conta de água na Lotérica (já se habituaram a isso porque na cidade não tem bancos), sendo que 9 pessoas reclamaram da infraestrutura do

local, 17 entrevistados comentaram que a lotérica é o único local para se pagar essa conta, ou seja, não conhecem outros locais de pagamento. Por aplicativos de bancos foram 13 pessoas, sendo que 4 entrevistados solicitaram mais bancos e 5 dizem ter problemas com o código de barras para efetuar o pagamento.

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

RELATÓRIO ANALÍTICO

Quanto aos aspectos de atendimento na Concessionária, conseguiu-se 26 respostas com nota maior entre satisfeitos e muito satisfeitos (21%). Com a resposta indiferente (3%) trata-se de “um serviço público e eles têm de resolver os problemas.”

Quando perguntado se nos últimos seis meses, faltou água por qualquer outro motivo que não seja por atraso no pagamento, 65 entrevistados (65%) responderam que sim, seja até 5 vezes e até mais de 10 vezes. Esta está sendo a maior reclamação.

Todos os imóveis são residenciais e 55 (55%) responderam que gastam o valor mínimo, enquanto 23 (23%) não sabem o quanto gastam.

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 Tuiuti/SP.



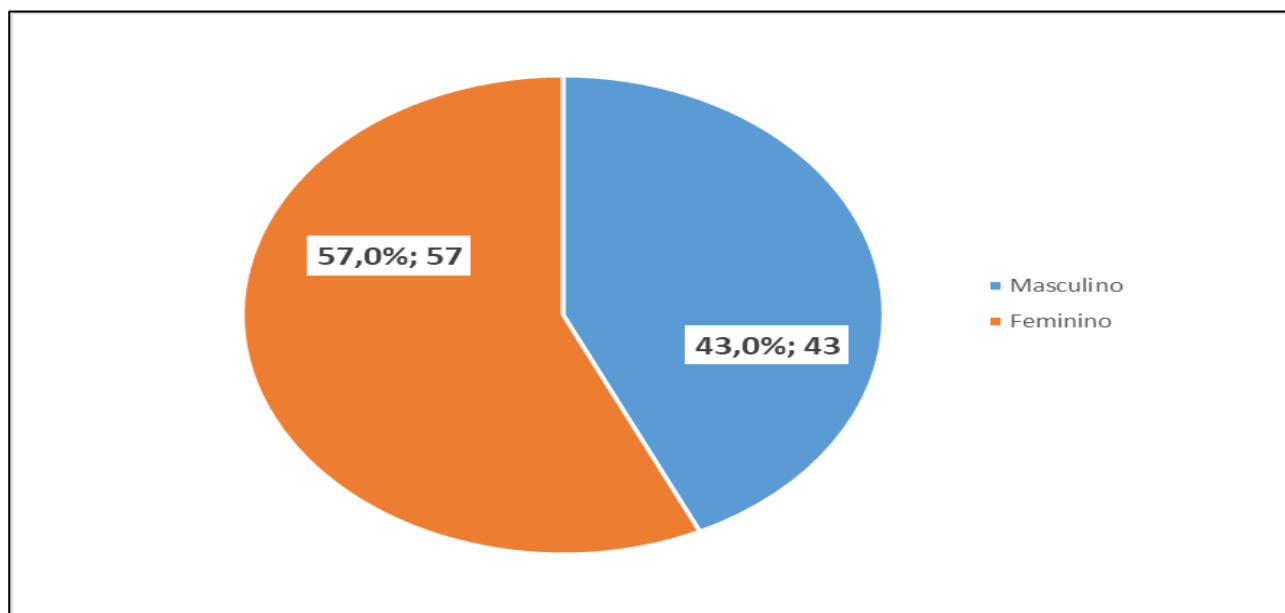
Rua 10 nº 2448 • Santana • 13500-230 • Rio Claro • SP

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

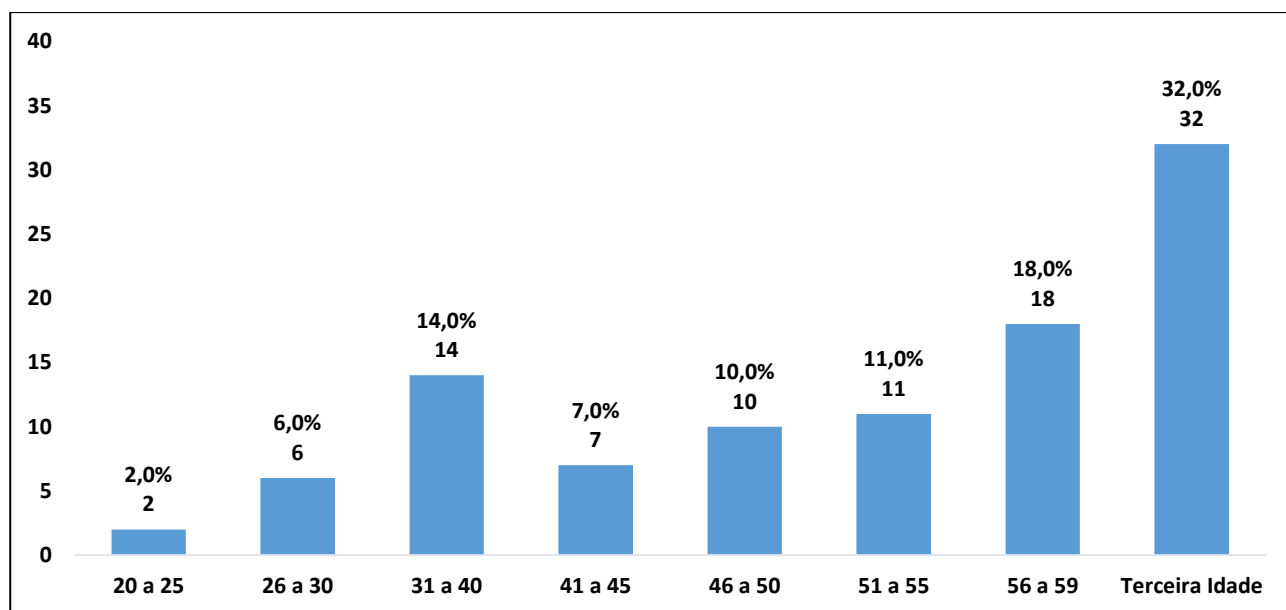
Email: ihcassessoria@gmail.com

A seguir, todas as informações obtidas na pesquisa:

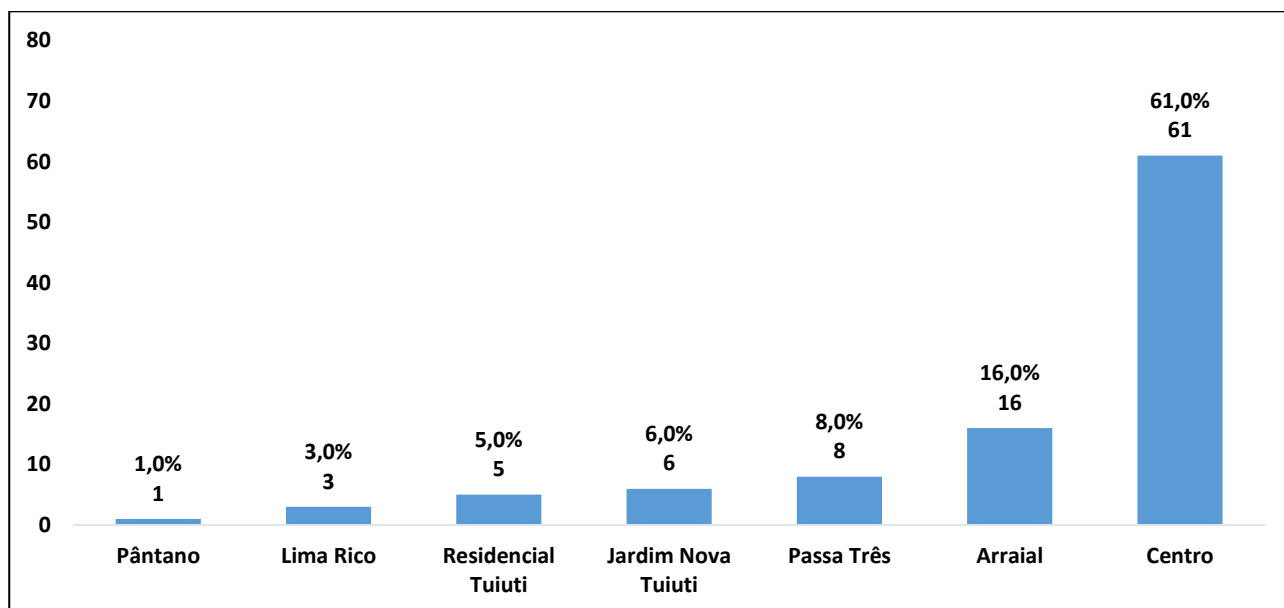
Foram entrevistados:



Idade:



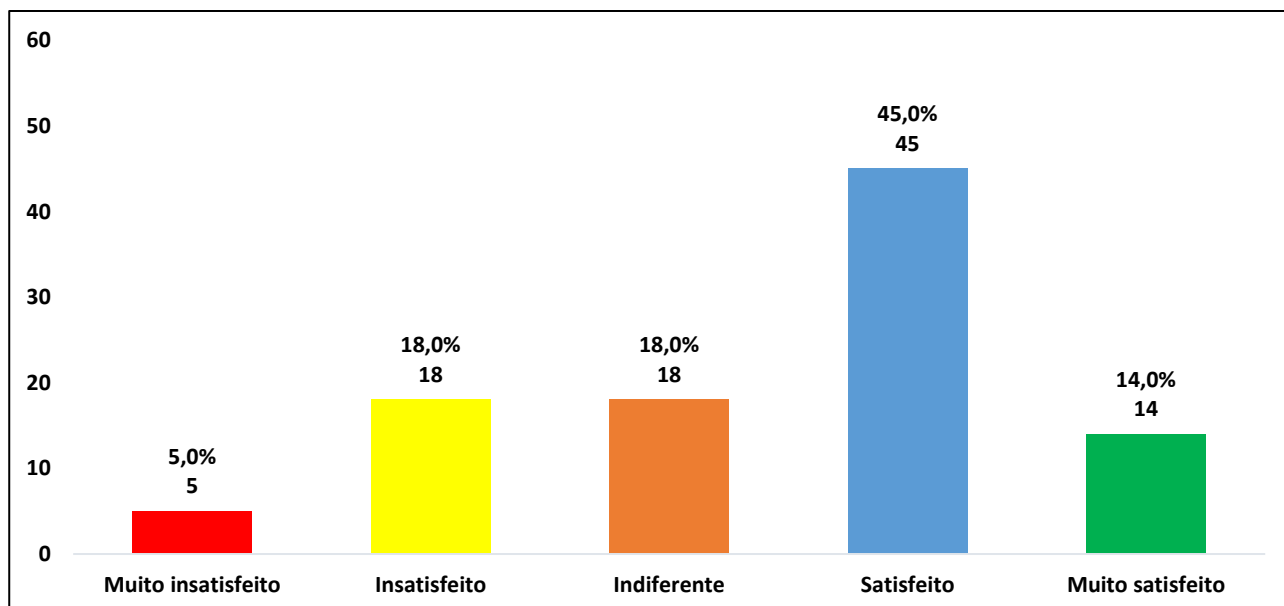
Bairros:



Observação: As pessoas de Pântano; Lima Rico e Passa Três foram entrevistadas porque também possuem casa na cidade de Tuiuti.

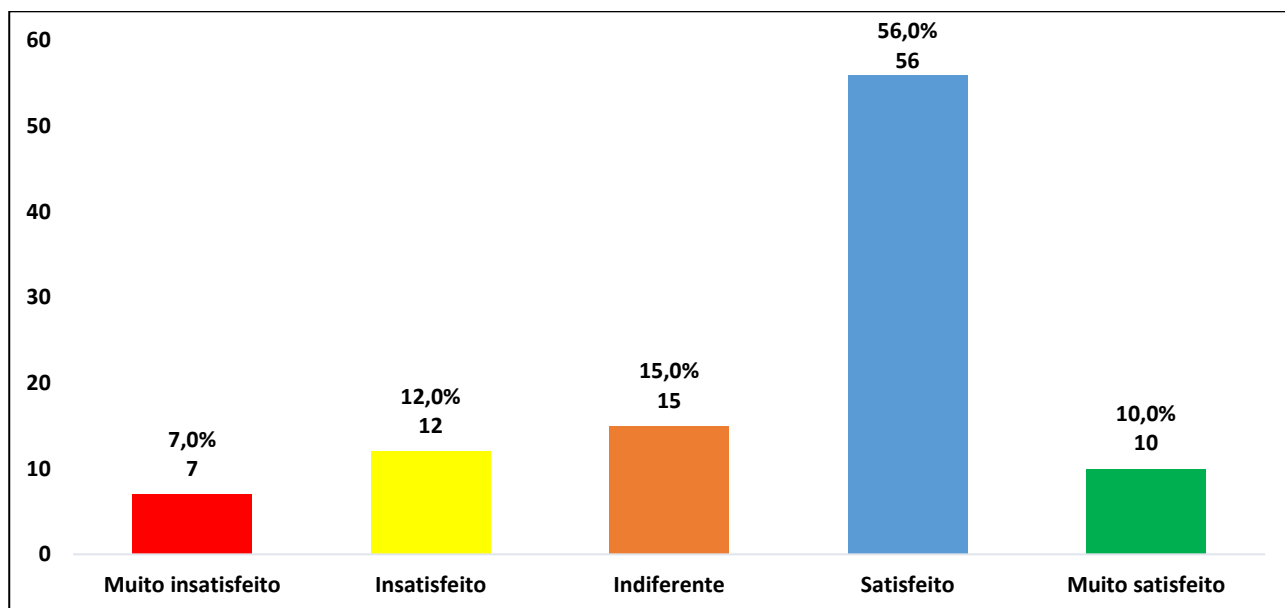
Considerando os serviços prestados pela concessionária Águas de Tuiuti que nota você dá para os seguintes itens:

1. Aspecto da água - GOSTO:



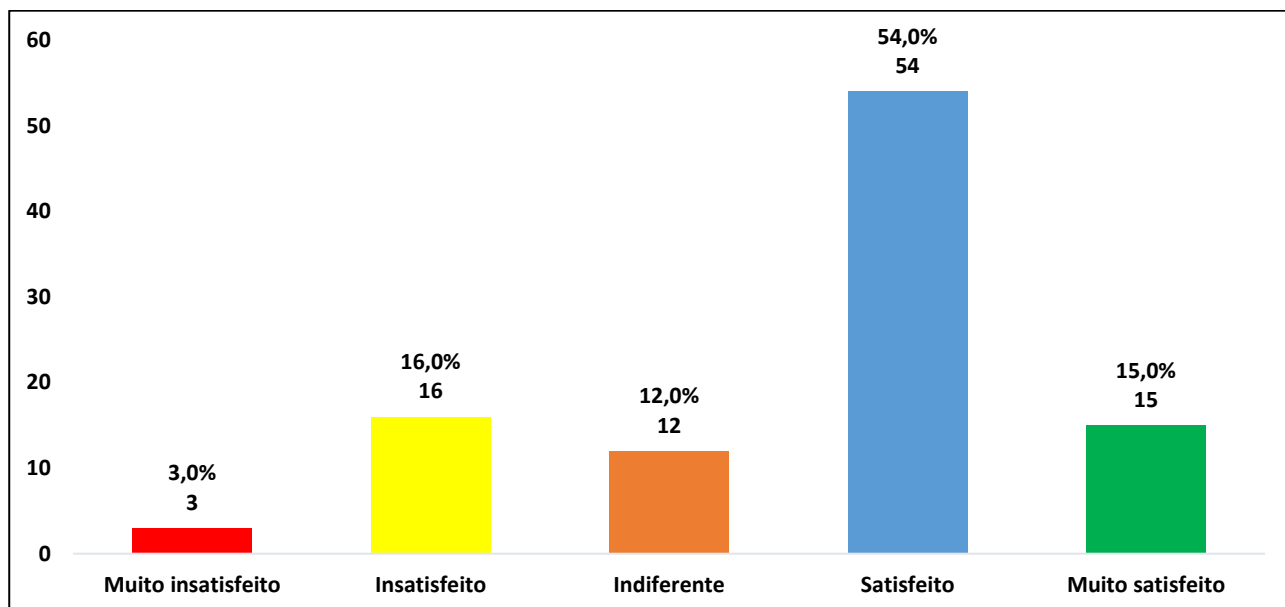
Observação: Muito insatisfeito e Insatisfeito porque tem gosto de cloro. Indiferente porque não tem gosto de nada.

2. Aspecto da água - CHEIRO:



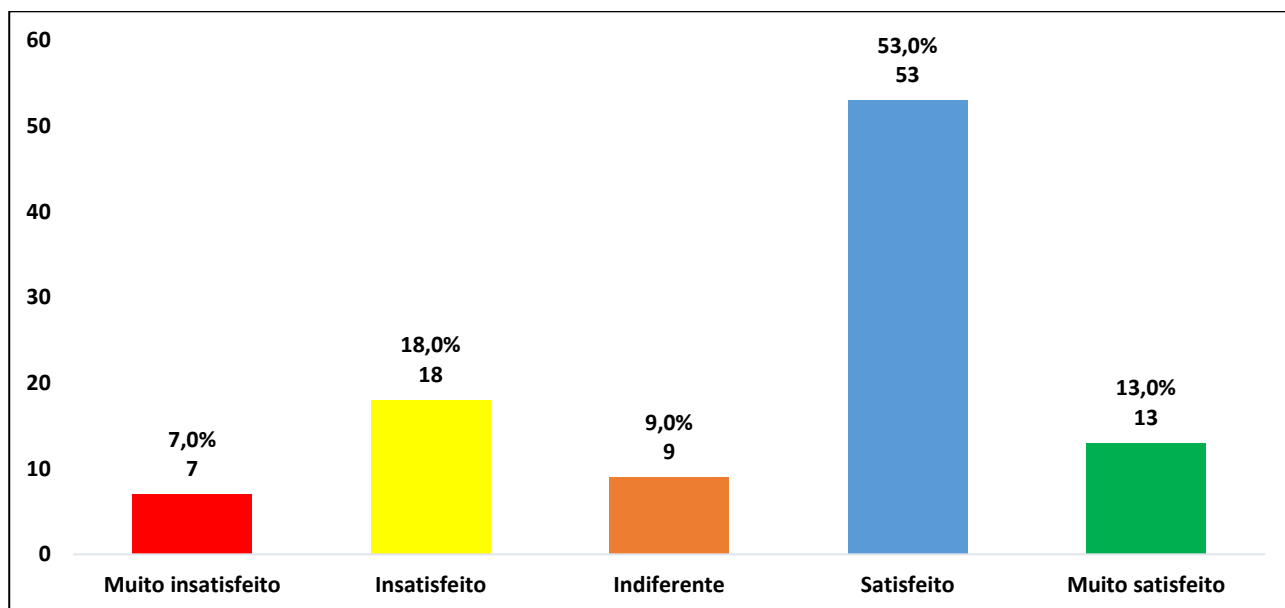
Observação: Muito insatisfeito e insatisfeito porque cheira a cloro. Indiferente porque não tem cheiro nenhum.

3. Aspecto da água – TRANSPARÊNCIA:

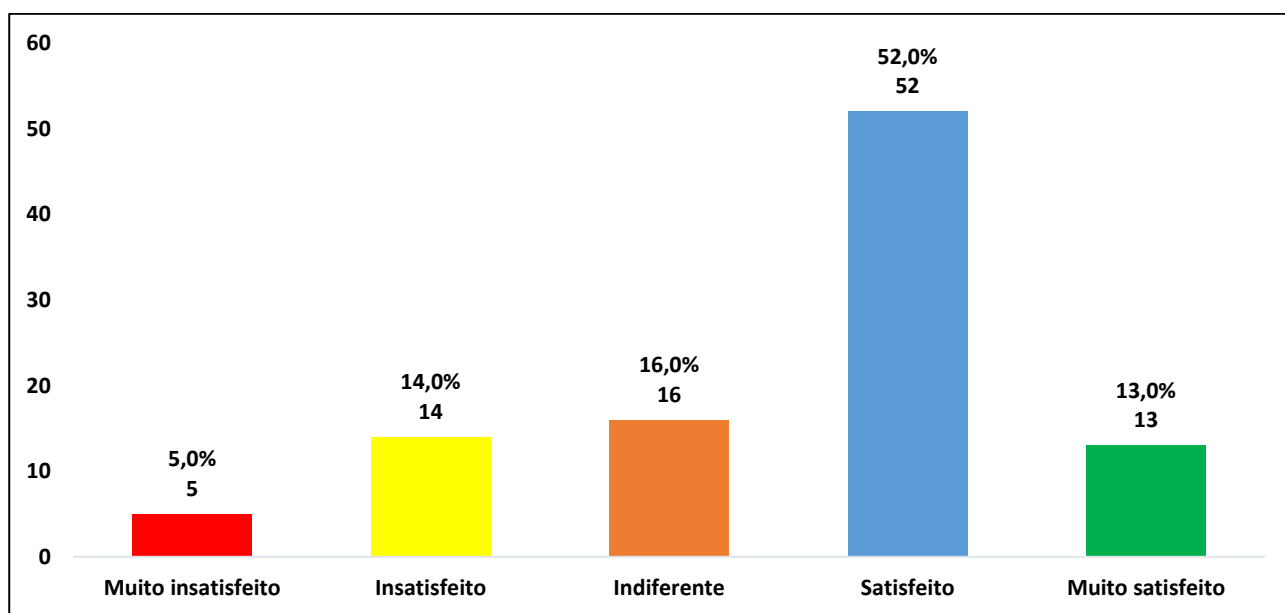


Observação: Muito insatisfeito e Insatisfeito porque a água é branca devido ao cloro. Indiferente porque é normal.

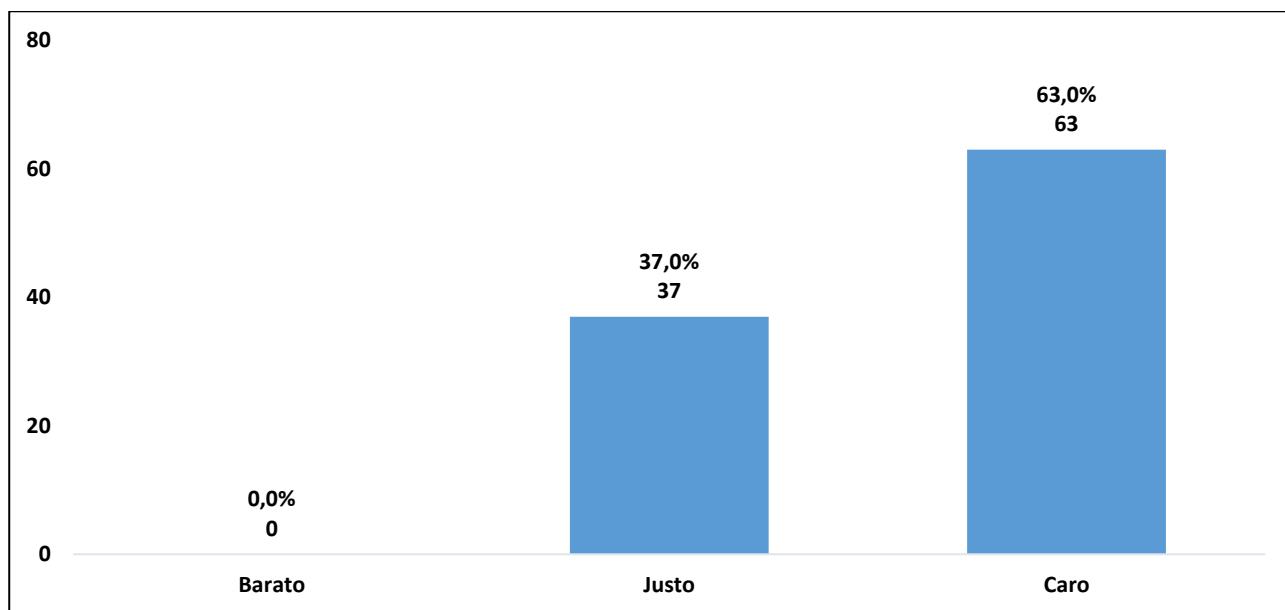
4. Aspecto da água - PRESSÃO:



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

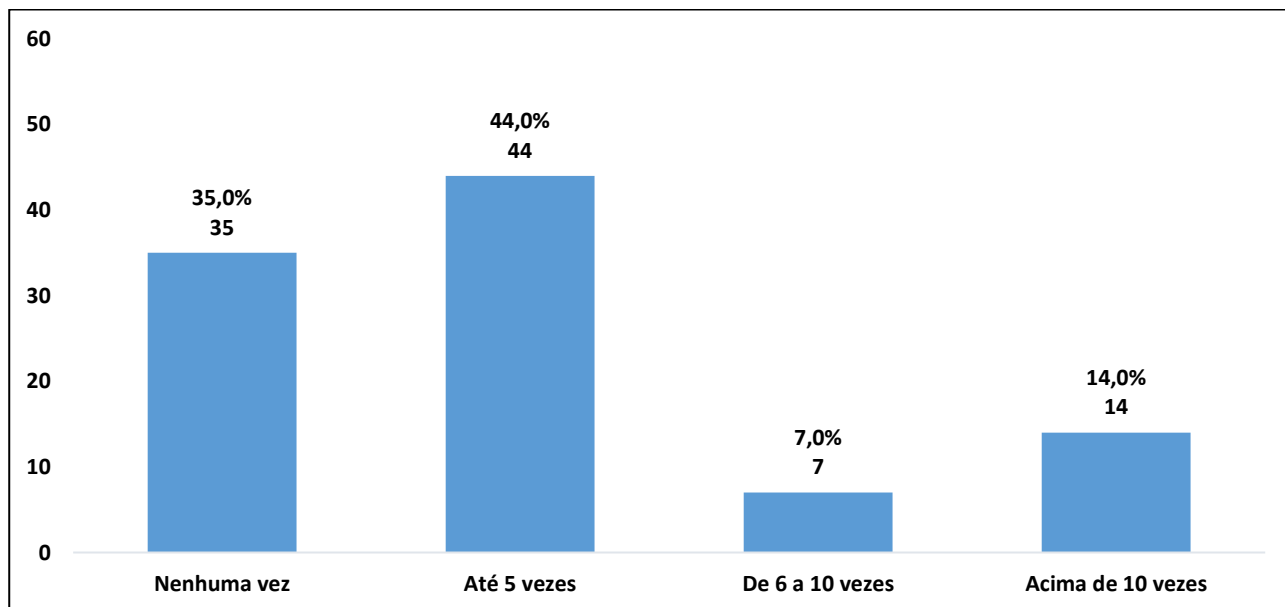


6. Considerando a qualidade da água recebida na sua residência/comércio, você considera que o preço pago é:



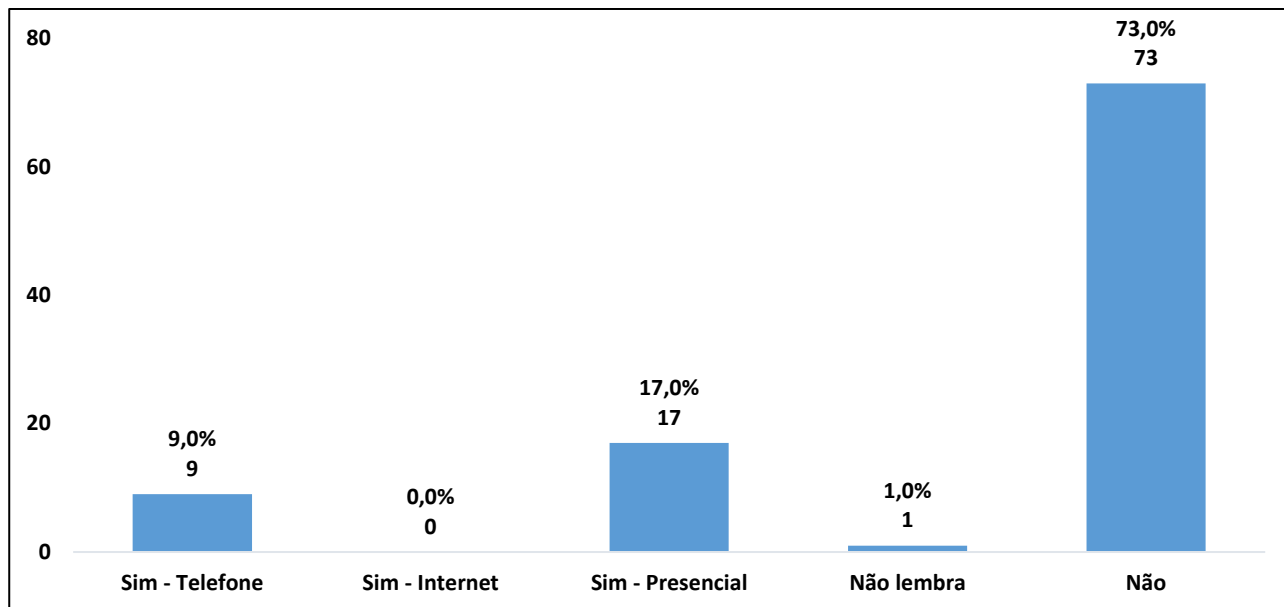
Serviço de Abastecimento da Água

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



Atendimento da Concessionária Águas de Tuiuti

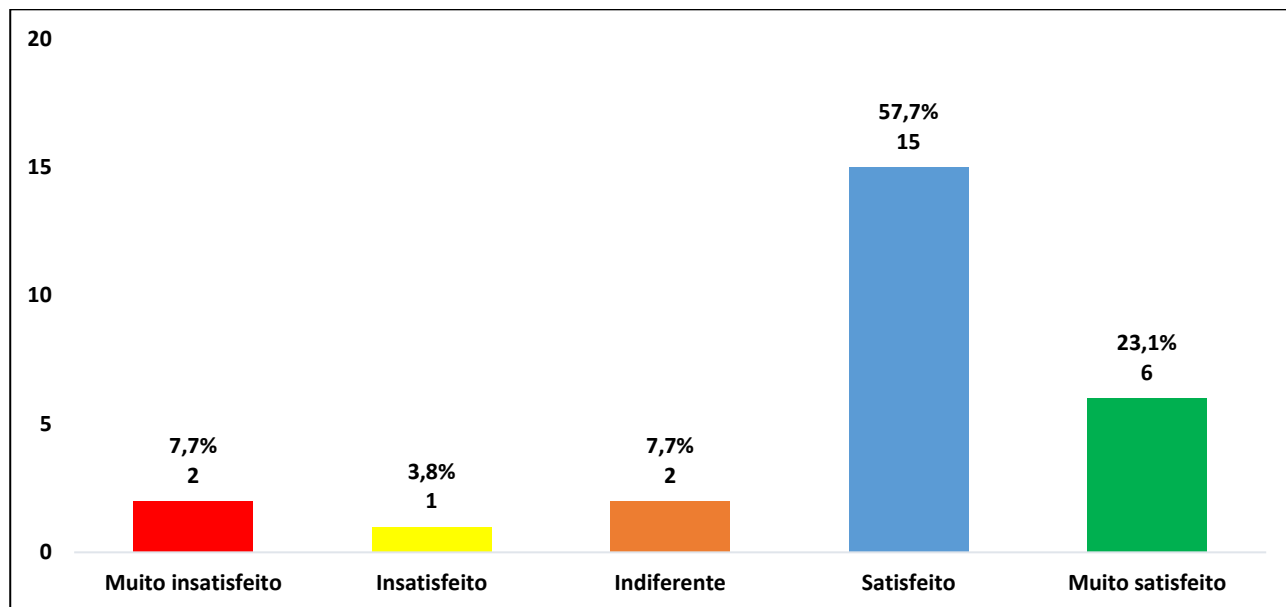
8. Nos últimos 6 meses, você utilizou o atendimento da concessionária através do telefone, internet ou presencial para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço?



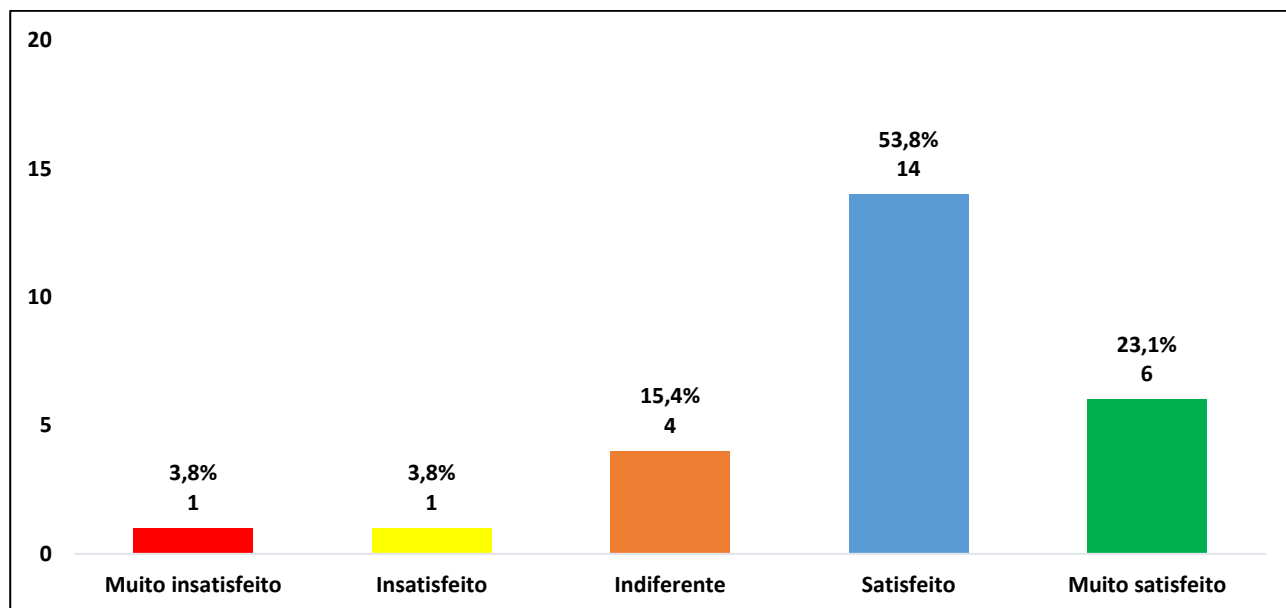
Observação: para quem respondeu “sim” (26 entrevistados), foram feitas as questões a seguir. Para aqueles que responderam “não” (74 entrevistados), a pesquisa continuou na questão 12.

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

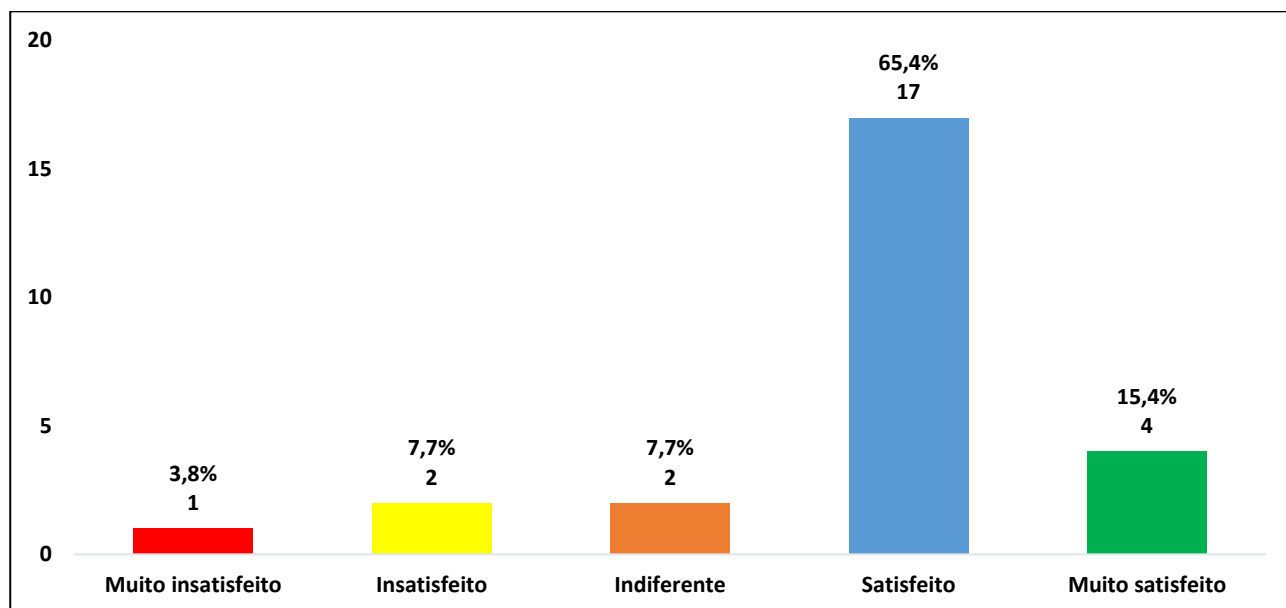
a) Facilidade de efetuar contato:



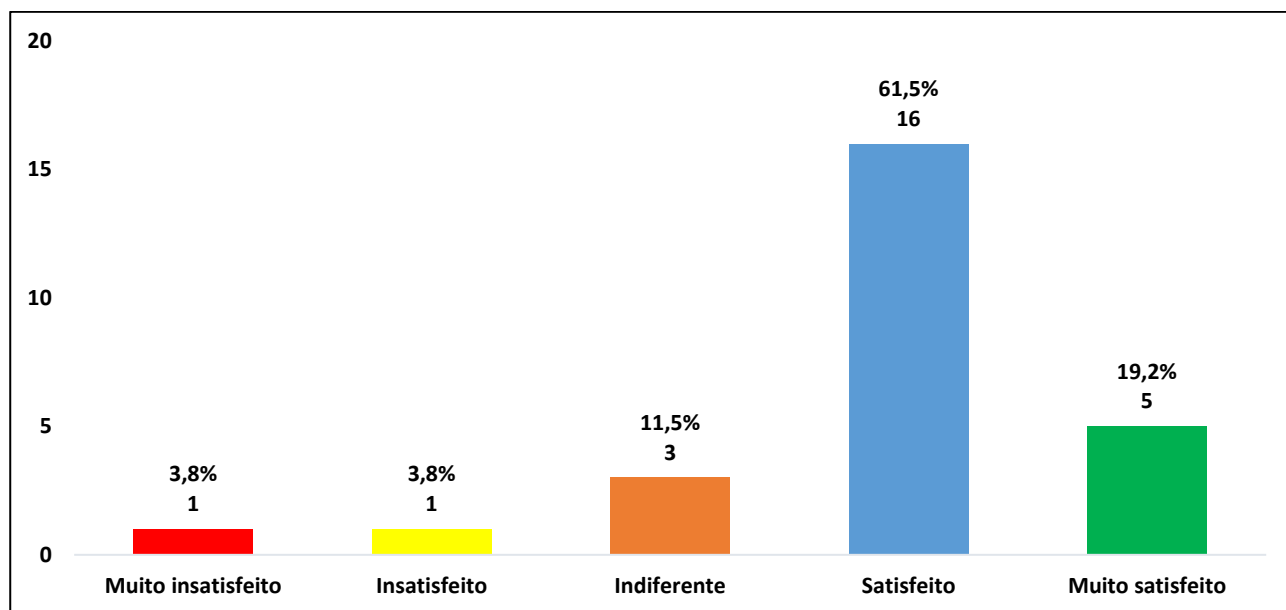
b) Cordialidade do atendente:



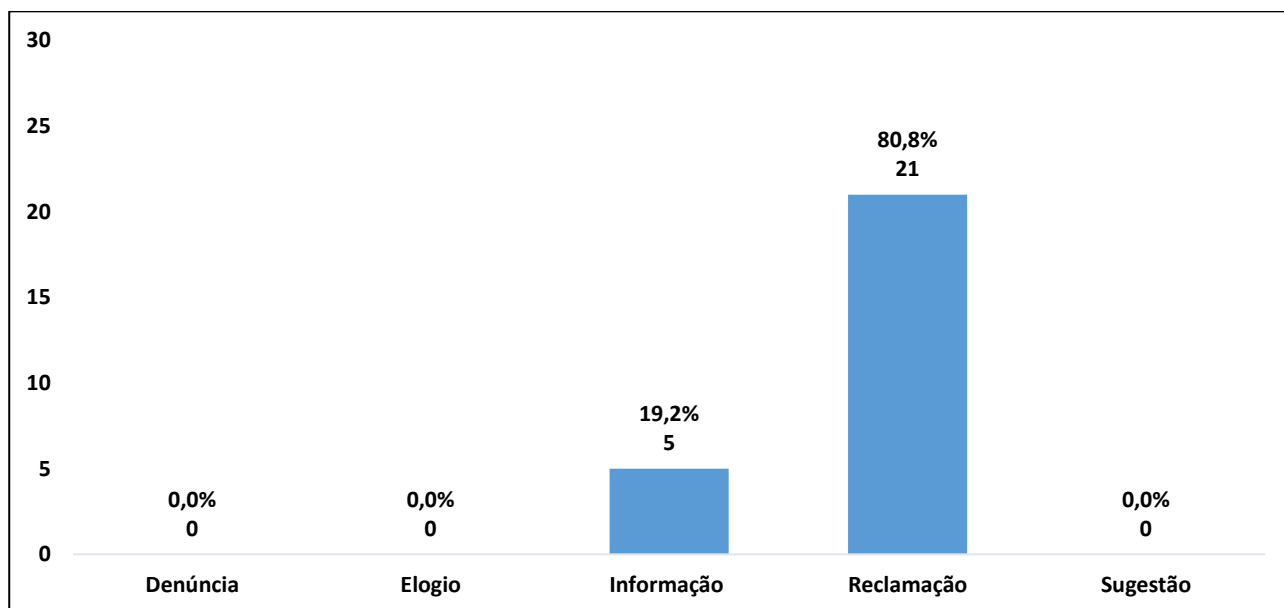
c) Conhecimento sobre o assunto:



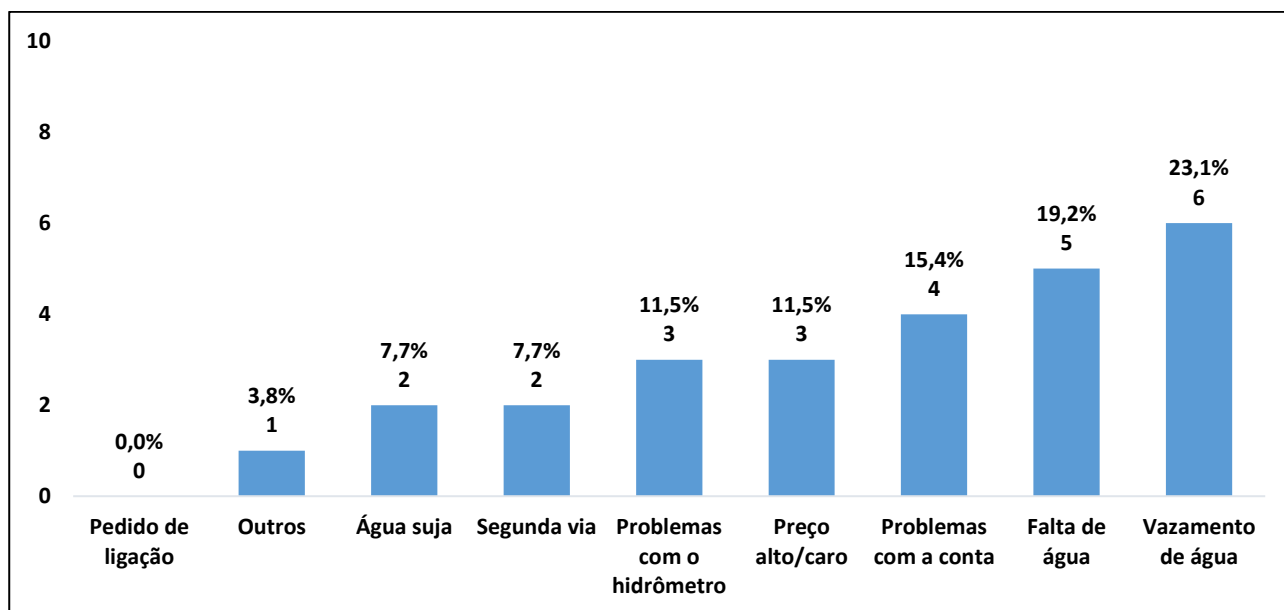
d) Satisfação geral com o atendimento:



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

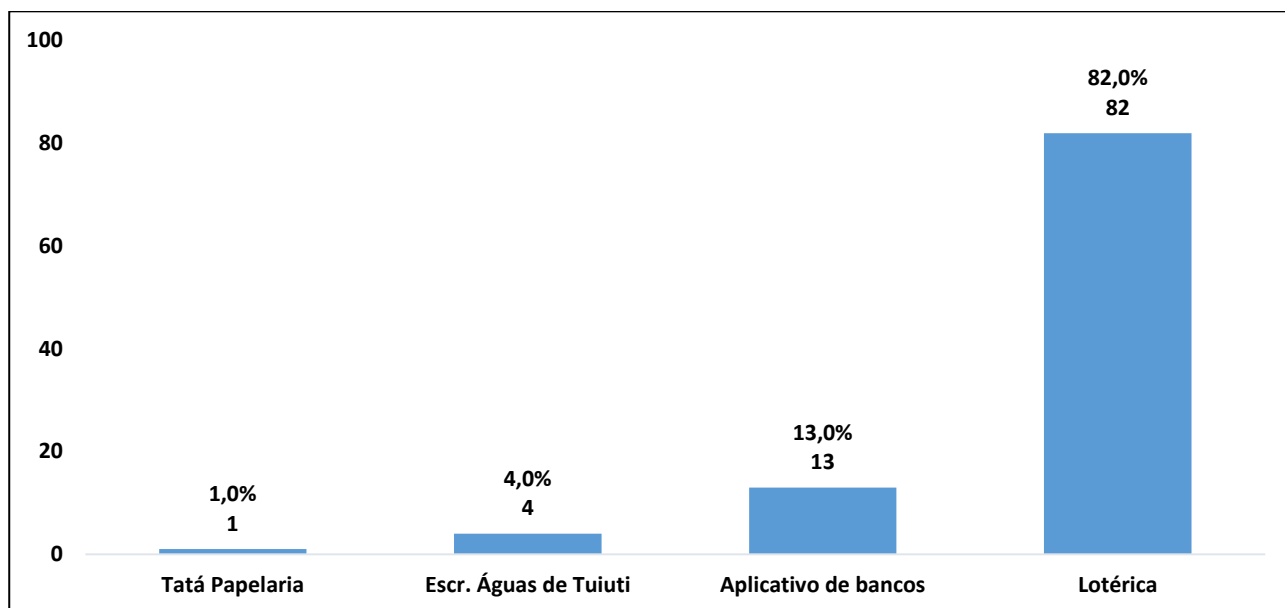


11. Neste contato, qual foi o principal assunto que você queria tratar?

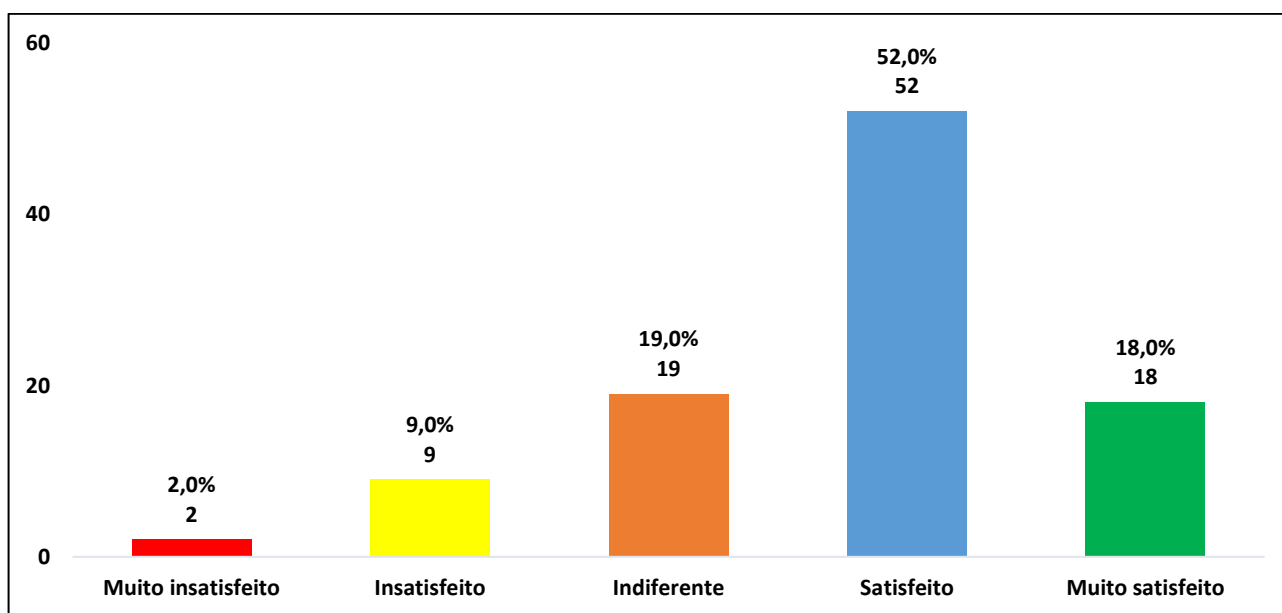


Observação: Uma pessoa alegou (Outros), pois disse que antigamente conhecia todos da agência e que foi até lá para conhecer os novos funcionários.

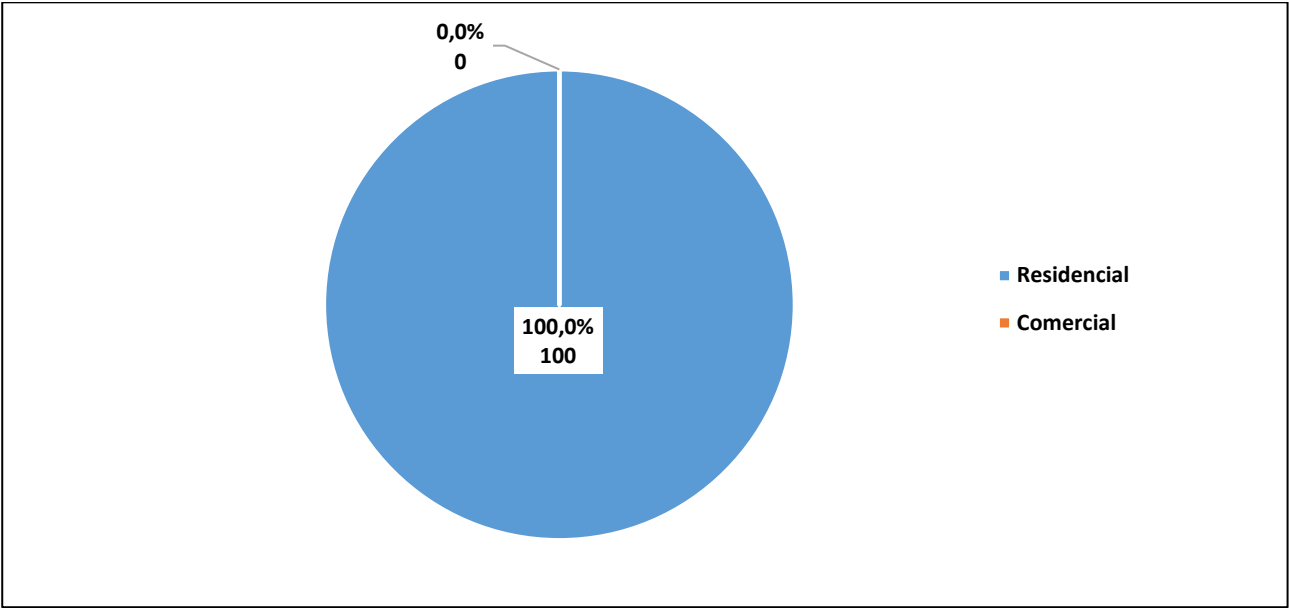
12. Qual local você mais utiliza para efetuar o pagamento da conta?



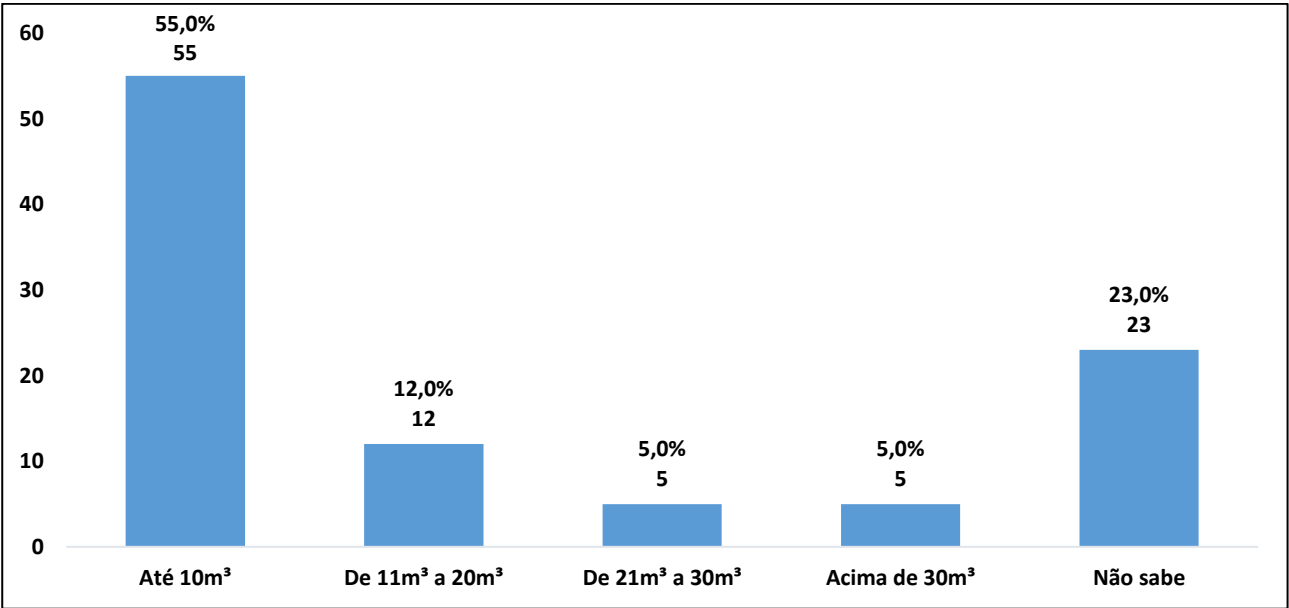
13. Que nota você dá para a disponibilidade de locais para efetuar o pagamento da conta?



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 Tuiuti/SP.

As maiores reclamações são devido à falta de água. Também há descontentamento sobre o valor cobrado.

Apenas um entrevistado respondeu que paga a conta de água na Tatá Papelaria. A maioria está acostumada a pagar na Lotérica.

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

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