

Pesquisa de satisfação



Concessionária Águas de Tuiuti – dezembro/2022



Rio Claro, 19 de dezembro de 2022.

ARESPCAB

A/C Luiz Ricardo Ferreira Filippine

Superintendente

PESQUISA

O objetivo geral da pesquisa foi medir o índice de satisfação quanto aos serviços de água e esgotamento sanitário, fiscalizados pela ARESPCAB, em Tuiuti - SP.

Os objetivos específicos foram:

- 1- Padronizar as pesquisas de satisfação com um questionário completo e flexível, que permita entender a satisfação e necessidades dos clientes em relação a cada fator da qualidade e medir o impacto de intervenções ou melhorias;
- 2 - Obter informações quantitativas para apoiar o processo de tomada de decisões;
- 3 - Identificar desafios e oportunidades comuns à cidade para discutir soluções integradas;
- 4 - Contribuir para a gestão da qualidade da água.

METODOLOGIA

Foram realizadas 200 pesquisas positivadas, com pessoas que residem em Tuiuti, entre os dias 05 e 17 de dezembro de 2022.

A aplicação do questionário foi realizada por telefone, buscando-se anotar todas as observações dos usuários, com o critério de aleatoriedade, fundamental para a qualidade dos resultados de uma pesquisa.

Os dados coletados foram digitados em uma planilha, conforme Listagem Padrão para a geração das informações estatísticas.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Nas pesquisas realizadas, apenas 48% dos entrevistados aprovaram a água fornecida no município de Tuiuti (“satisfeitos” e “muito satisfeitos”). Comentários negativos foram frequentes, como:

“Não adianta reclamar”— Comentário realizado por 15 participantes;

“Já fui conversar com o prefeito e a resposta foi que devo procurar o escritório do departamento de água.” — Comentário realizado por 11 participantes;

“Fui até o escritório e que estava fechado.” — Comentário realizado por 7 participantes;

“Mesmo faltando água, o “relógio” continua girando e cobrando a água.” — Comentário realizado por 3 participantes;

“Os novos funcionários não entendem de nada.” — Comentário realizado por 13 participantes;

“No escritório não sabem dar informações devido à falta de água.” — Comentário realizado por 5 participantes;

“Quando começou a privatização pensei que o valor da água iria diminuir, mas aumentou.” — Comentário realizado por 4 participantes;

“É cobrado o valor da água, mas não tem esgoto e assim mesmo está caro.” — Comentário realizado por 3 participantes;

“Cobram um mês antecipado, como sabem o quanto gastei?” — Comentário realizado por 21 participantes;

O vereador André respondeu o questionário e informou que muitas pessoas o questionam sobre a falta de abastecimento de água frequente no município. Ele comentou *“as meninas novas do escritório não entendem do assunto”*, e acrescentou que, quanto precisa de informações, ele entra em contato com o Alessandro, funcionário antigo do departamento de água de Tuiuti.

Em relação ao valor da água recebida nas residências, obteve-se “caro” para 68,5% (137 entrevistados). Os participantes acham o valor cobrando elevado devido ao aspecto turvo da água, baixa pressão e falta de abastecimento frequente.

Na questão “Nos últimos 6 meses, faltou água por qualquer outro motivo que não seja por atraso no pagamento?”, 44,5% (89 pessoas) disseram “sim”. Entre elas, 45 confirmaram que foram mais de dez vezes.

Quanto ao local de pagamento, 69% estão acostumados a pagar na Lotérica. Cinco delas costumam pagar na Lotérica de Morungaba. Continua aumentando o número de pessoas que pagam por aplicativos (16,5%).

Quando perguntado “Que nota você dá para a disponibilidade de locais para efetuar o pagamento da conta?” 28,5% responderam “satisfeito” e 71% responderam “muito satisfeito”, pois pagam todas as contas do mês. Nessa resposta não foram contabilizados os que responderam “não sabe” na pergunta 12.

RELATÓRIO ANALÍTICO

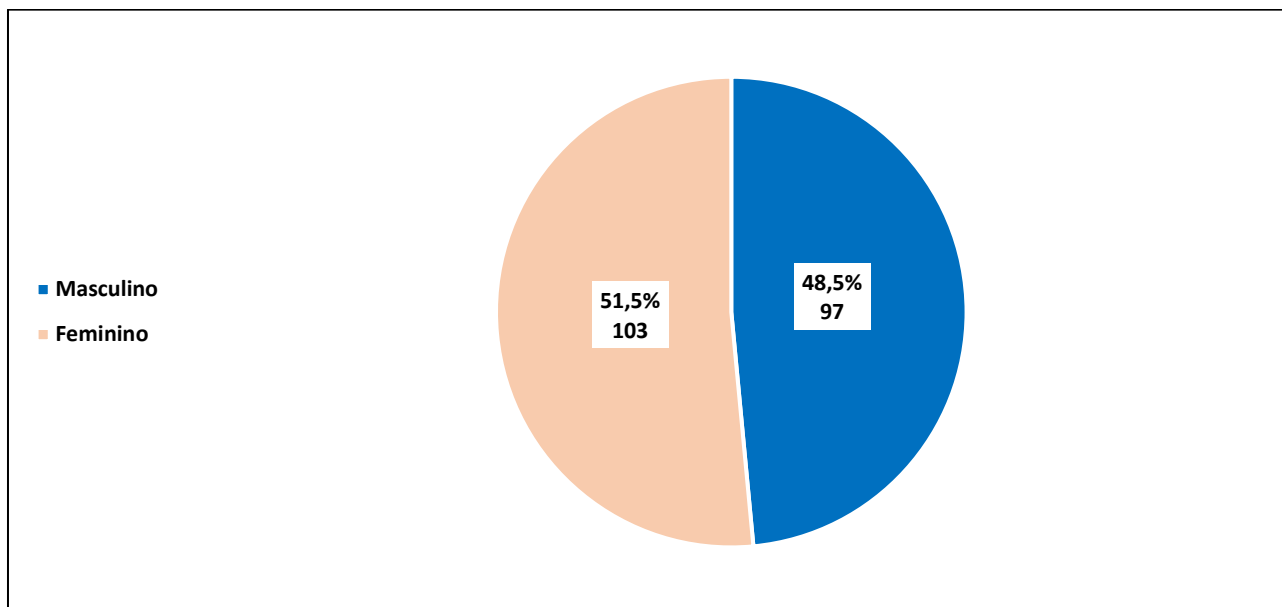
A qualidade da água divide opiniões no município de Tuiuti. Parte da população está satisfeita com a água fornecida; já para outros, a falta de abastecimento de água frequente é um problema que gera insatisfação e opiniões negativas em relação a água.

O atendimento do SAC da concessionária Águas de Tuiuti obteve 36 avaliações positivas e 18 negativas (aspecto geral).

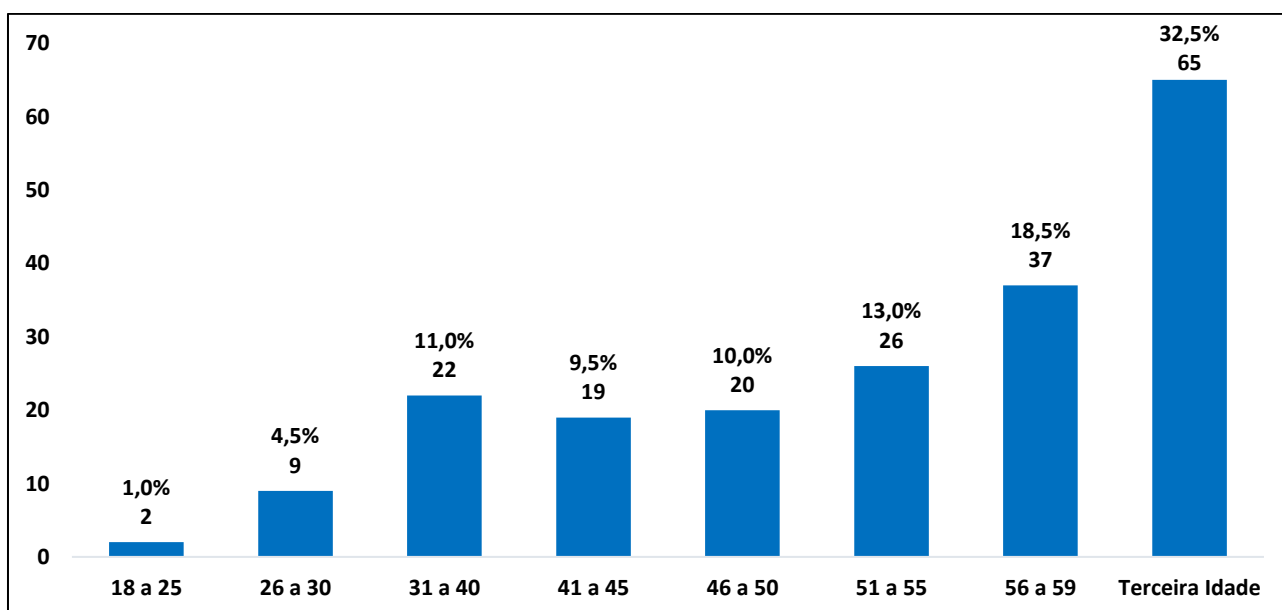
Todos os imóveis são residenciais e 65 (32,5%) não sabem a média de consumo mensal em metros cúbicos, alguns citam apenas a média do valor que é pago.

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

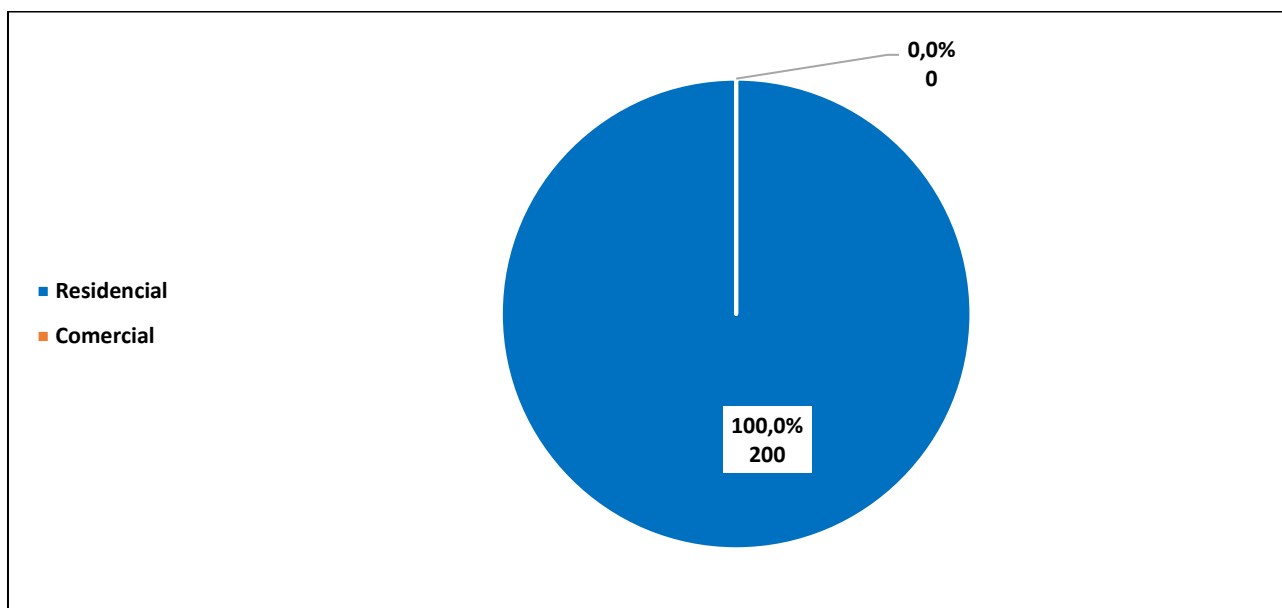
A) SEXO



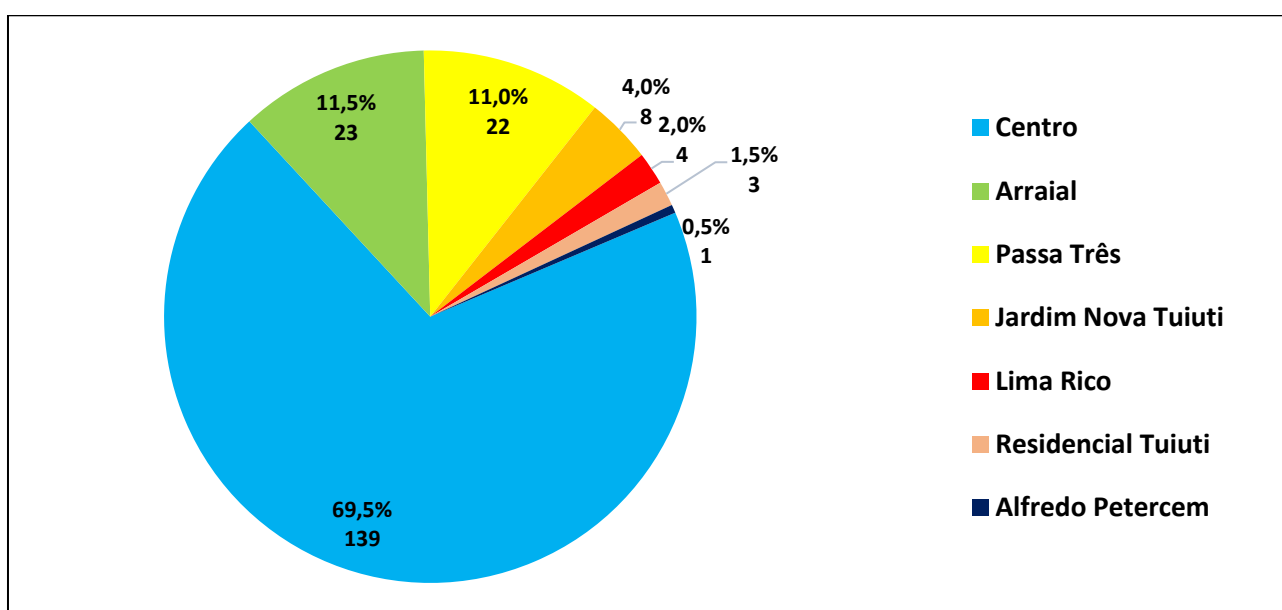
B) FAIXA ETÁRIA – Foi utilizado como critério de seleção dos pesquisados a idade mínima de 18 anos, não havendo restrição de limite de idade. Com destaque para a faixa etária de 60 anos ou mais:



C) TIPO DE IMÓVEL - Todos foram residenciais:

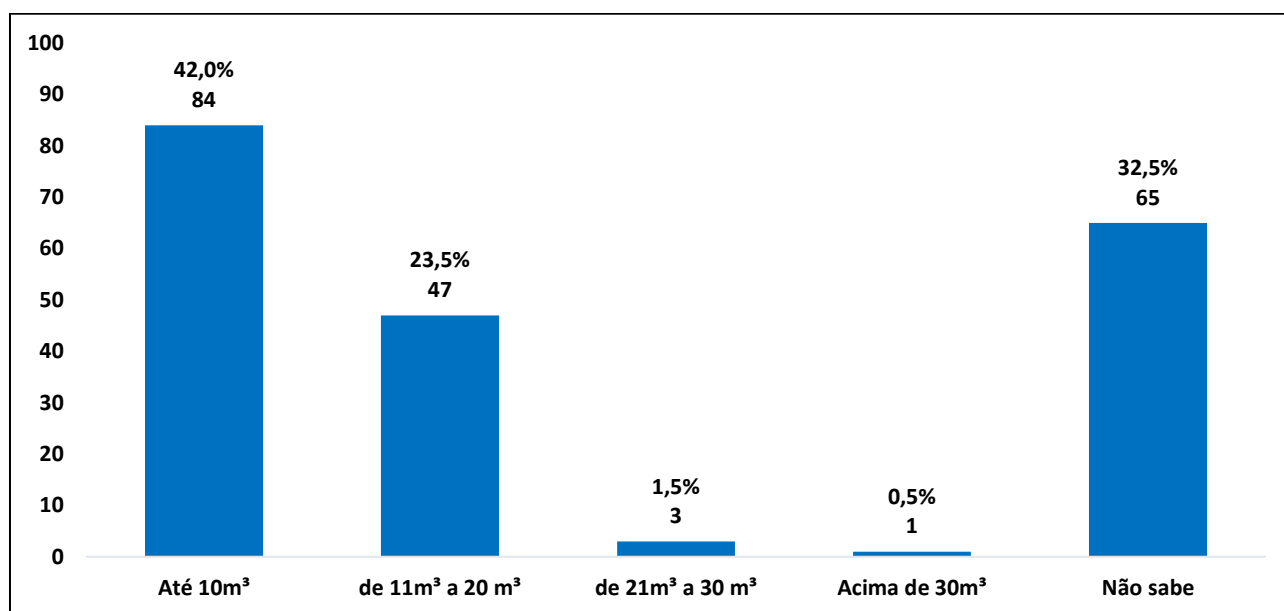


D) BAIRROS - Foram analisados vários bairros de Tuiuti, destacando-se:



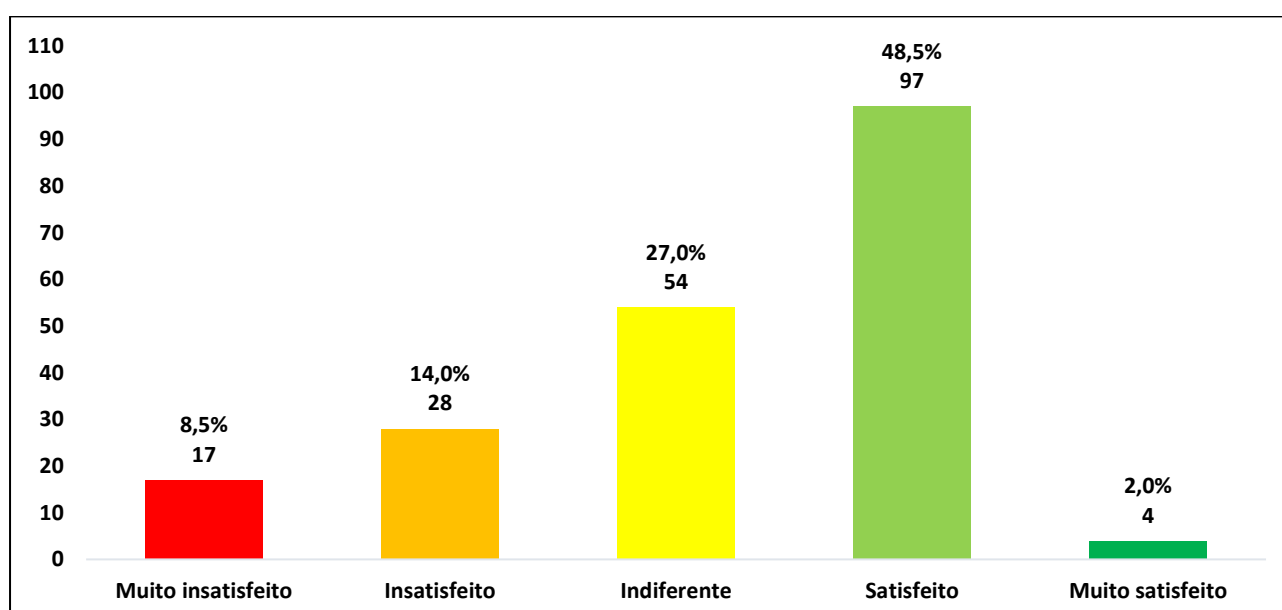
Observação: Em alguns bairros há pessoas que usam poço e outras que usam a água da cidade, como Lima Rico.

E) MÉDIA DE CONSUMO MENSAL – Destacam-se dois resultados: o volume mínimo (42%) e “não sabe” (32,5%):

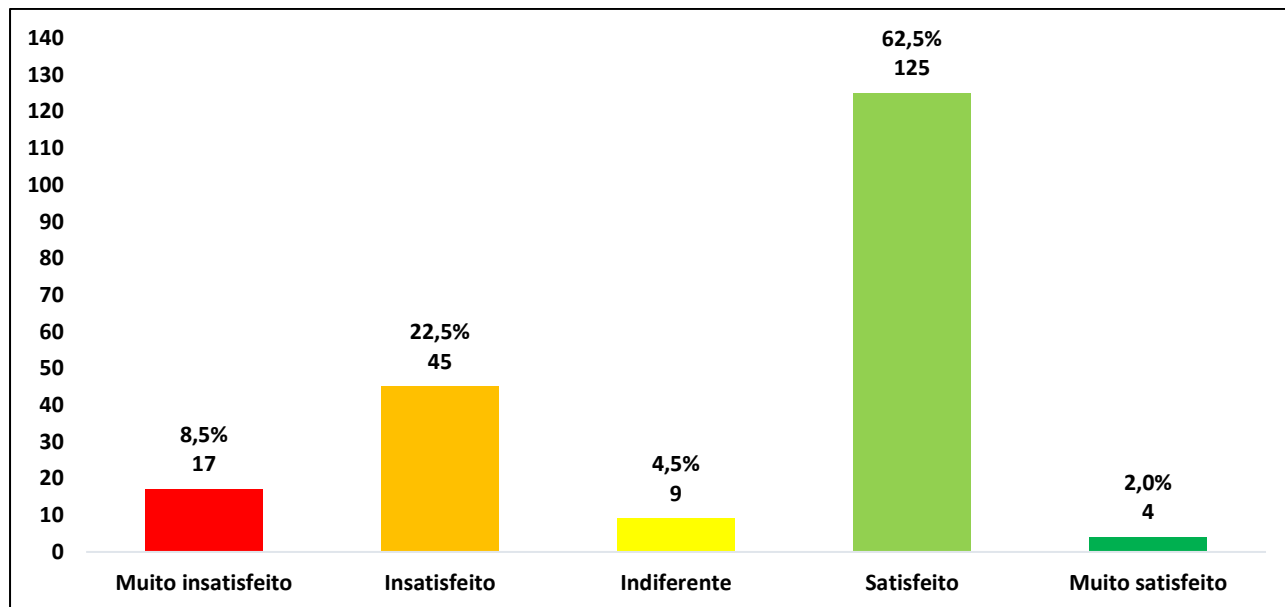


Considerando os serviços prestados pela concessionária Águas de Tuiuti que nota você dá para os seguintes itens:

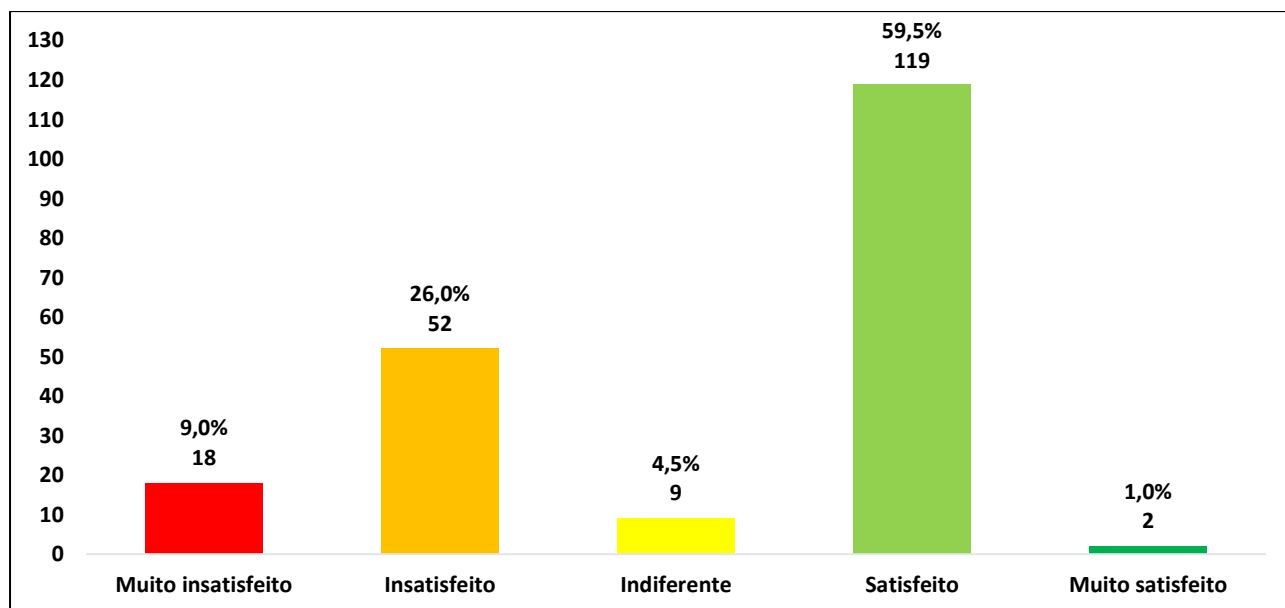
1. Aspecto da água – GOSTO - A resposta “indiferente” refere-se às pessoas que trazem da roça a água para beber:



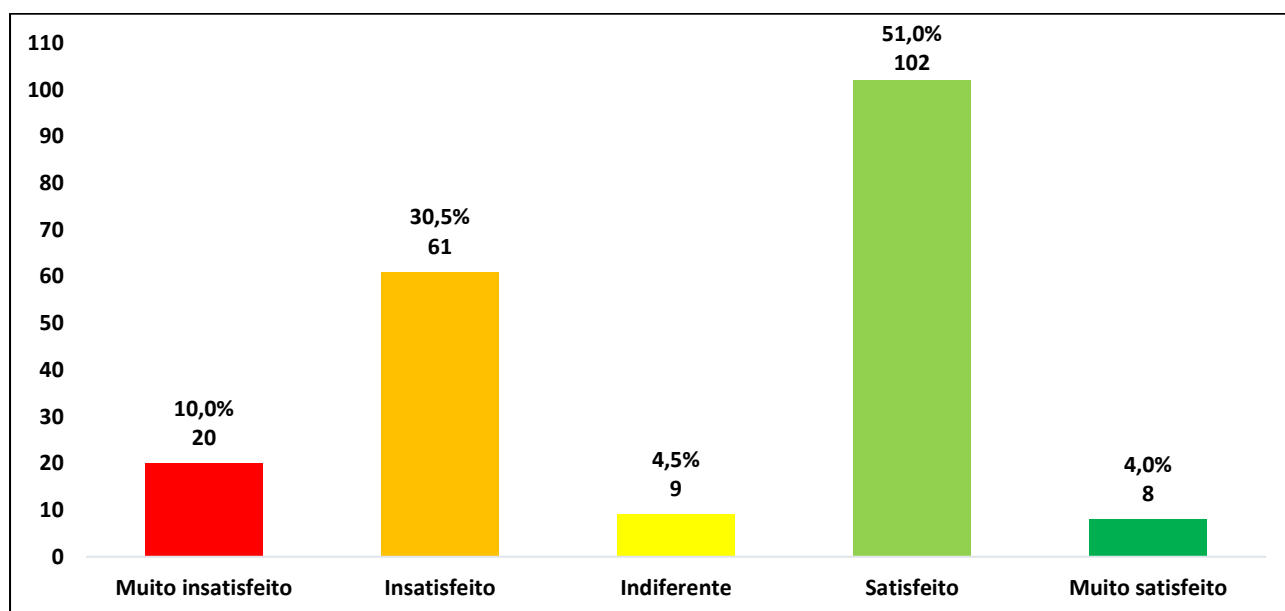
2. Aspecto da água – CHEIRO - As respostas “muito insatisfeito” e “insatisfeito” referem-se ao cheiro de cloro e “indiferente” porque não sentem cheiro nenhum:



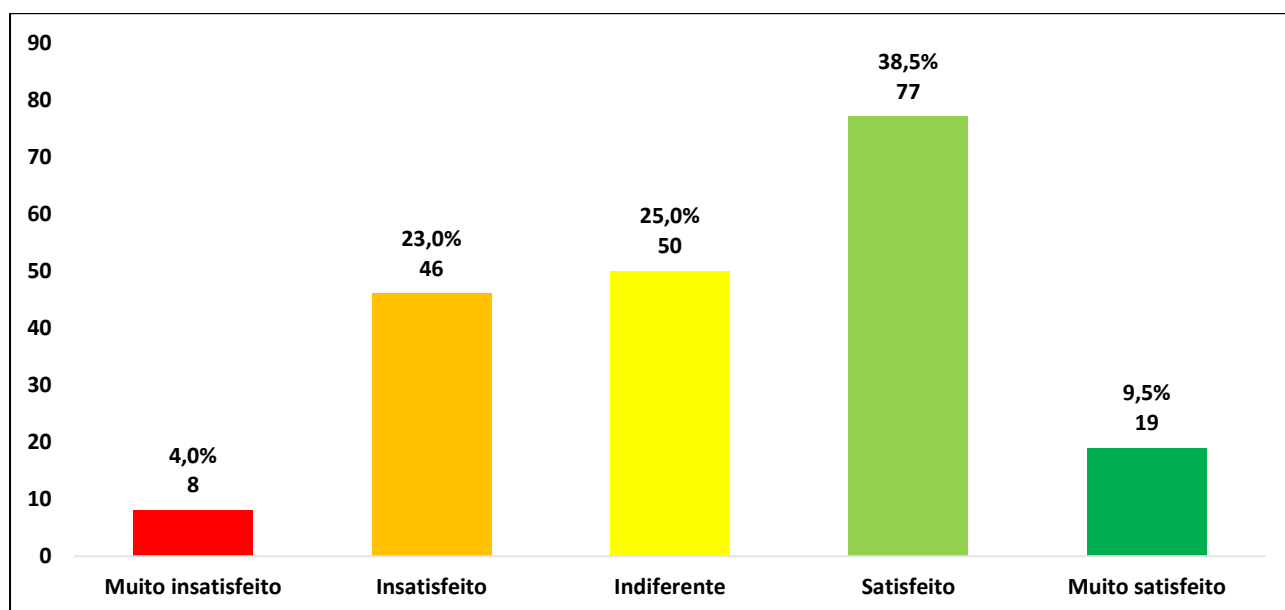
3. Aspecto da água – TRANSPARÊNCIA – As respostas “muito insatisfeito” e “insatisfeito” referem-se à água esbranquiçada e “indiferente” porque não há nenhum aspecto negativo:



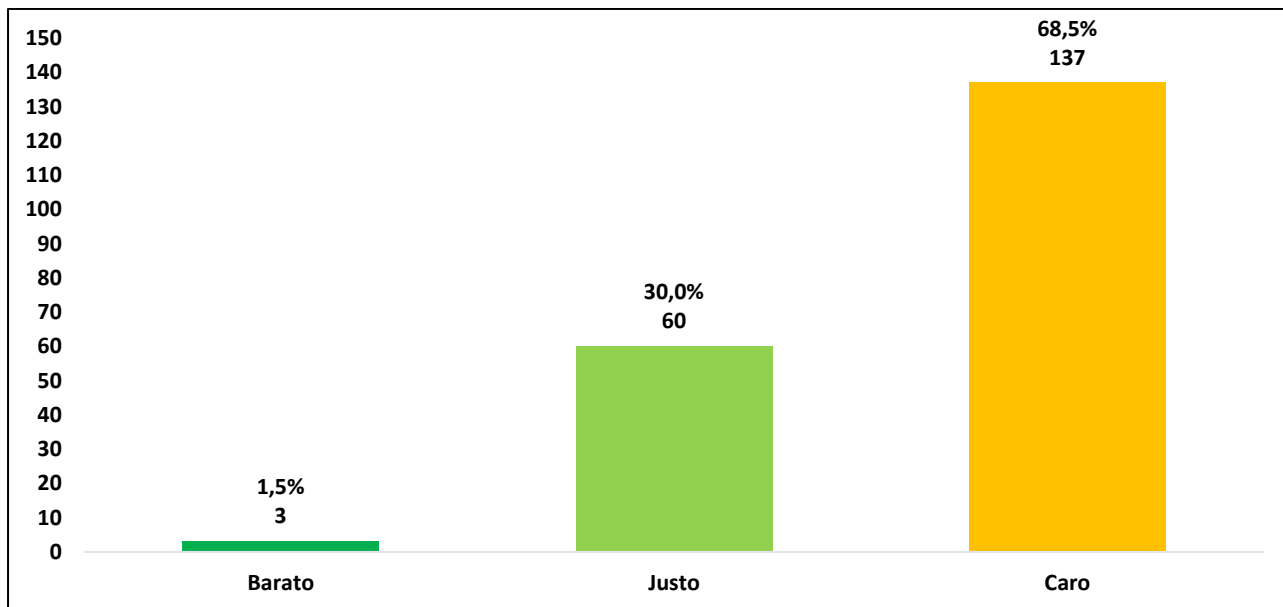
4. Aspecto da água – PRESSÃO – 55% dos participantes estão satisfeitos com a pressão da água.



5. Qual nota GERAL você dá para os serviços de abastecimento de água prestados? A soma das porcentagens de “satisfeito” e “muito satisfeito” é 48%. Já para o “indiferente” significa que a água melhorou, mas ainda existem aspectos que precisam ser melhorados como o cheiro, a transparência, a falta de água e o valor:

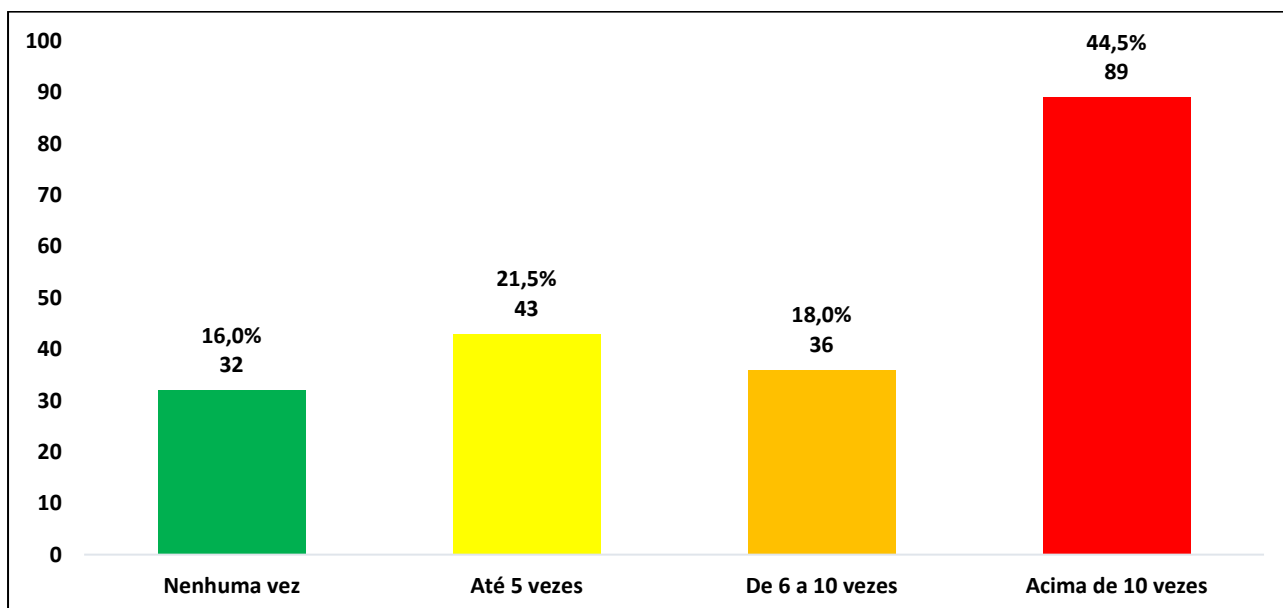


6. Considerando a qualidade da água recebida na sua residência/comércio, você considera que o preço pago é: 68,5% responderam “caro” e 30% responderam que é justo por estar havendo reparos na rede:



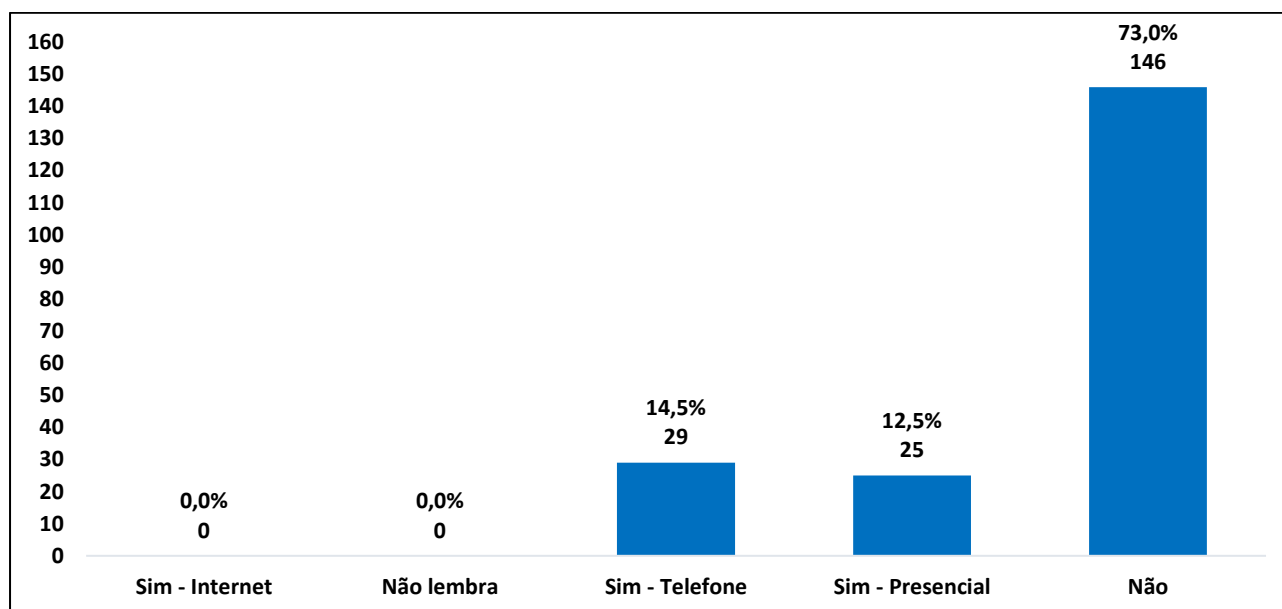
Serviço de Abastecimento das Águas de Tuiuti

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. Já para 44,5% tem faltado muito mais de dez vezes nos últimos seis meses:



Atendimento da Concessionária Águas de Tuiuti

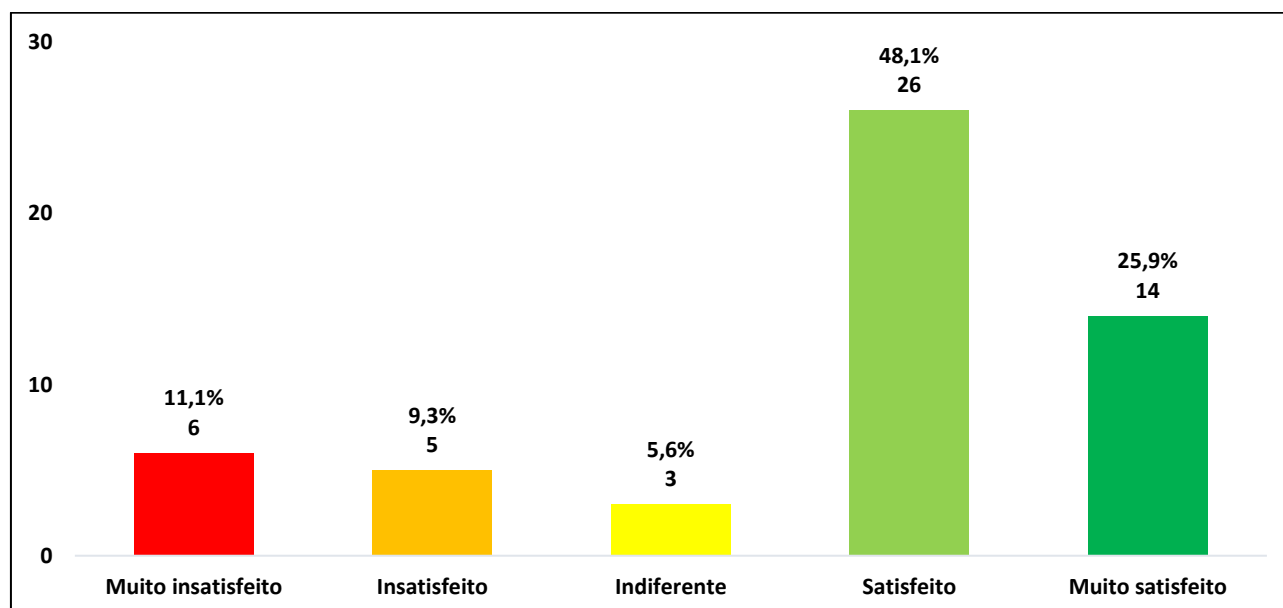
8. Nos últimos 6 meses, você utilizou o atendimento da concessionária através do telefone, internet ou presencial para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço? Cerca de 73% disseram “não”:



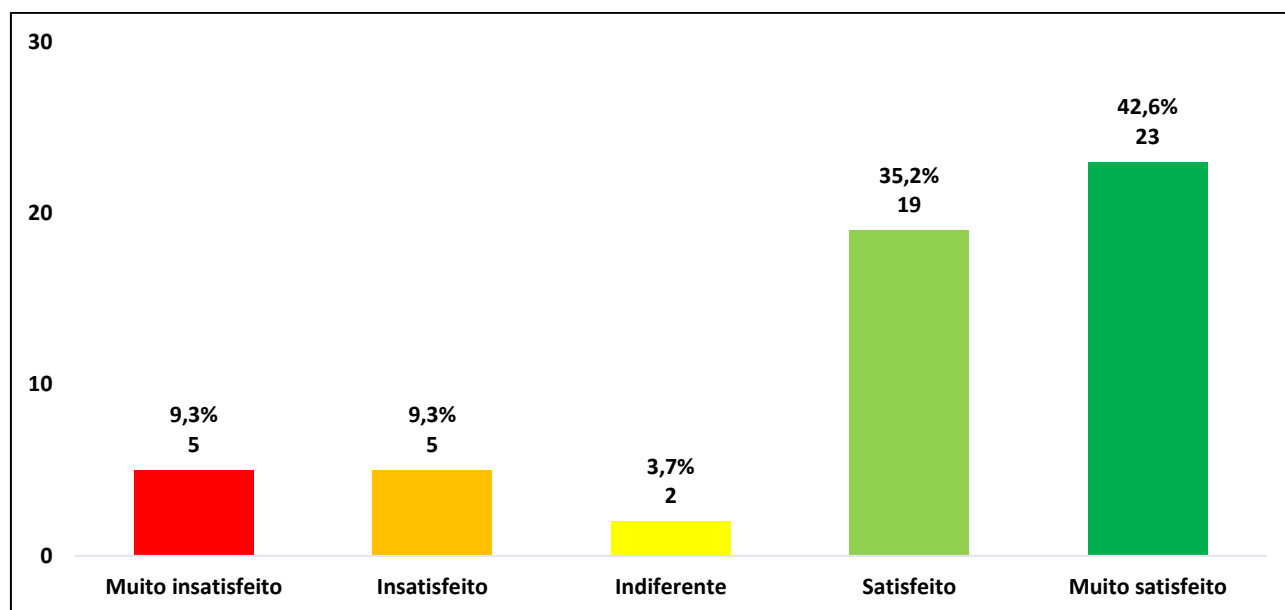
Observação: Para quem respondeu “sim” (54 entrevistados), foram feitas as questões a seguir. Para aqueles que responderam “não” (146 entrevistados), a pesquisa continuou na questão 12.

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

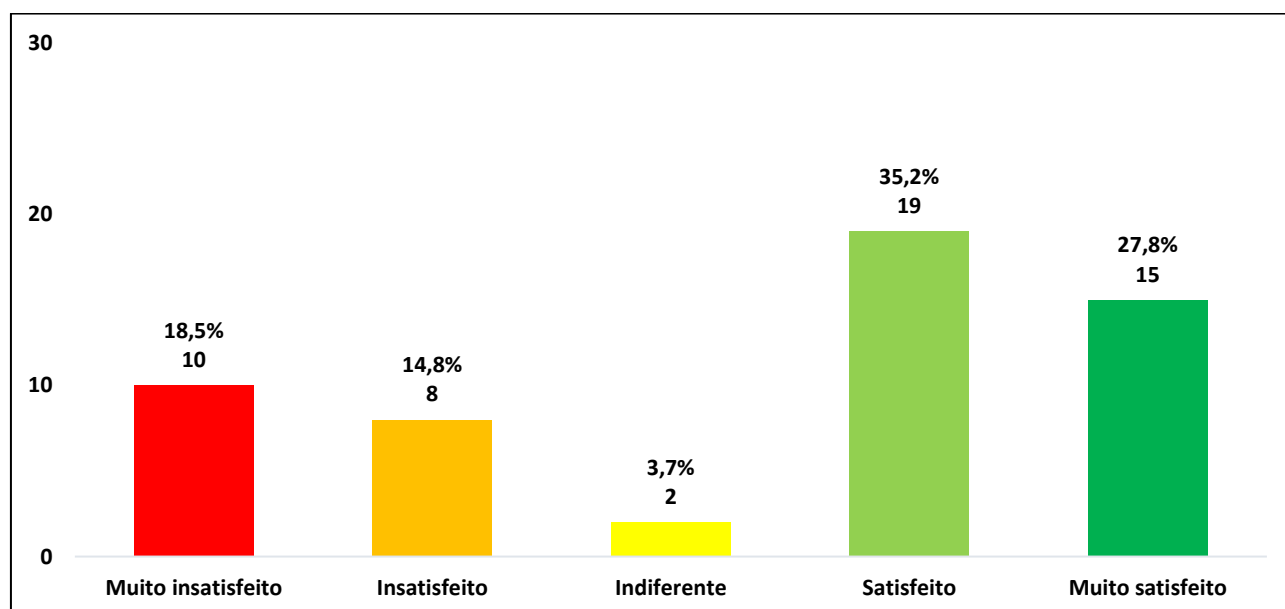
a) Facilidade de efetuar contato:



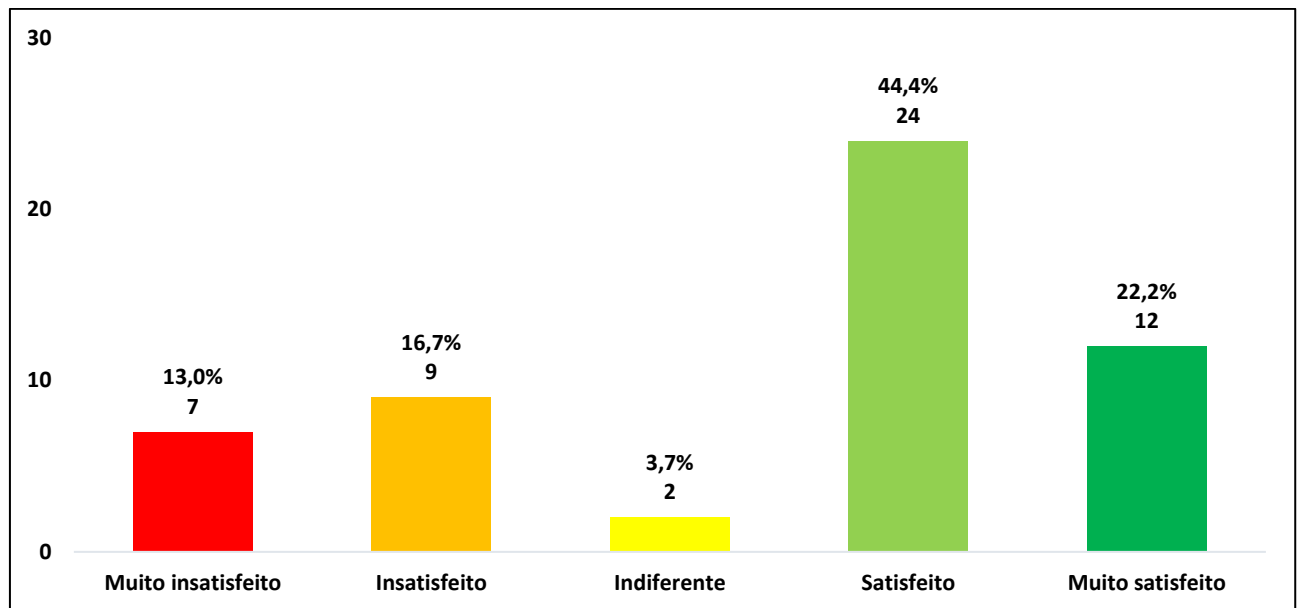
b) Cordialidade do atendente:



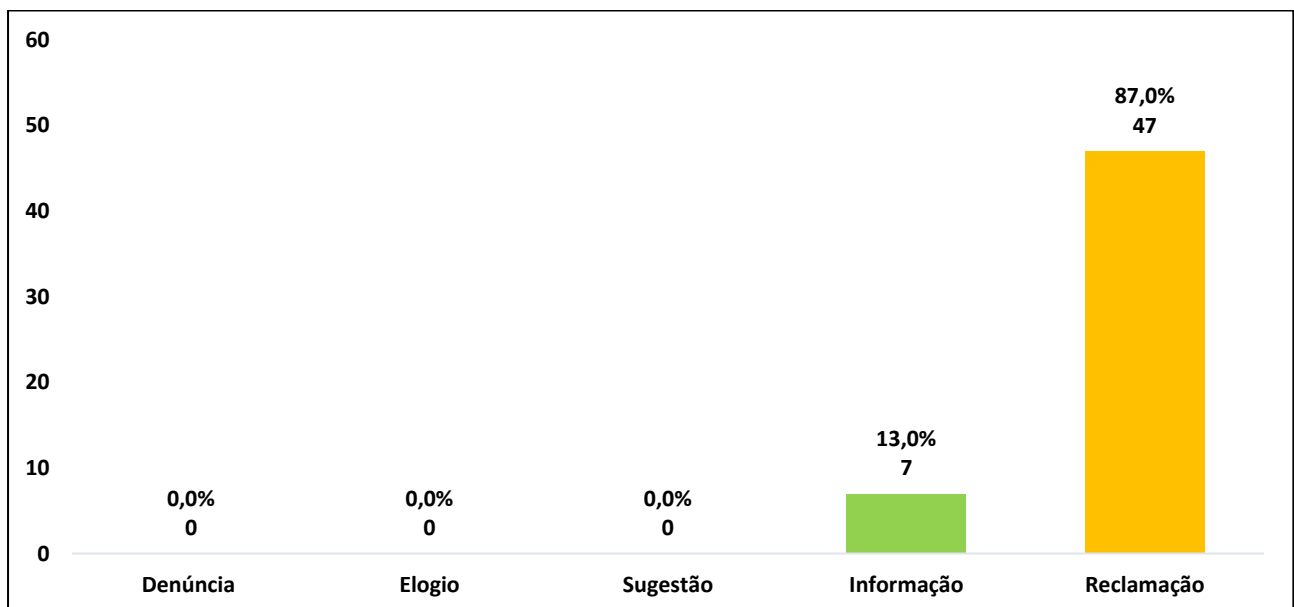
c) Conhecimento sobre o assunto:



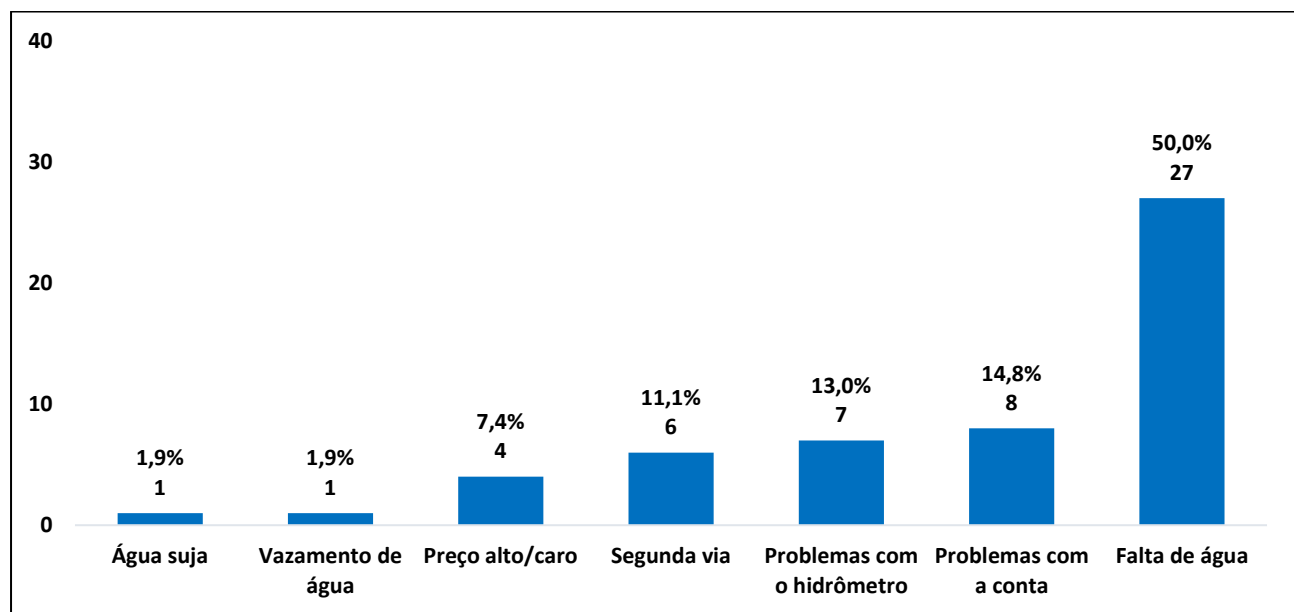
d) Satisfação geral com o atendimento:



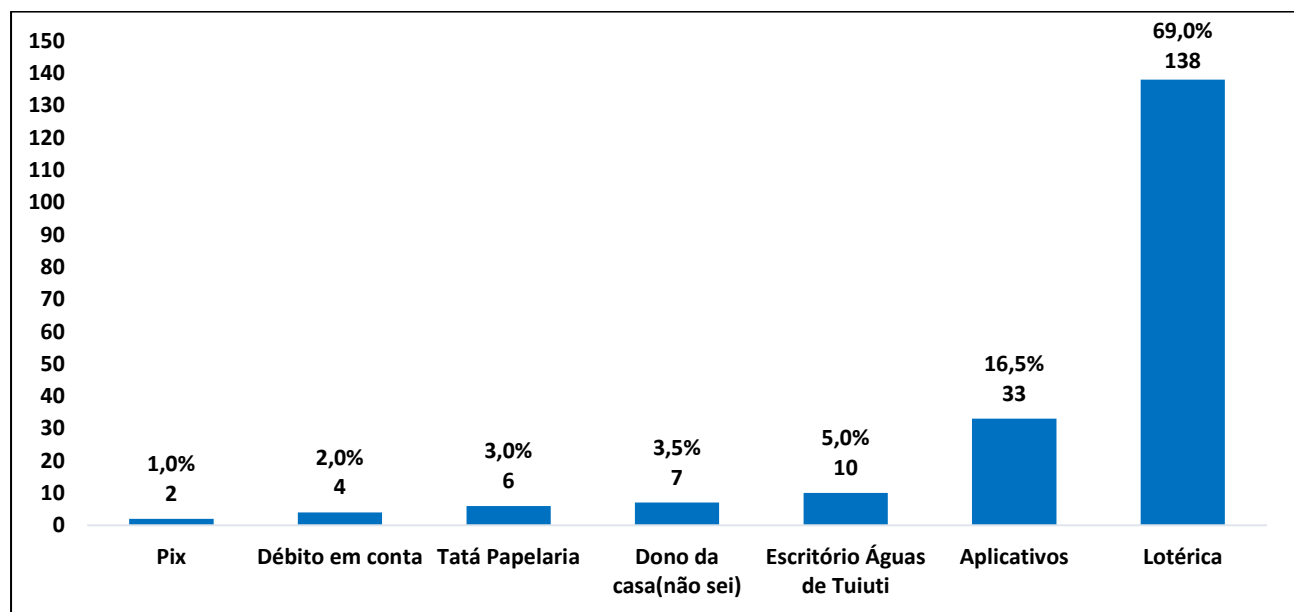
10. No último atendimento, você procurou a concessionária para fazer:



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

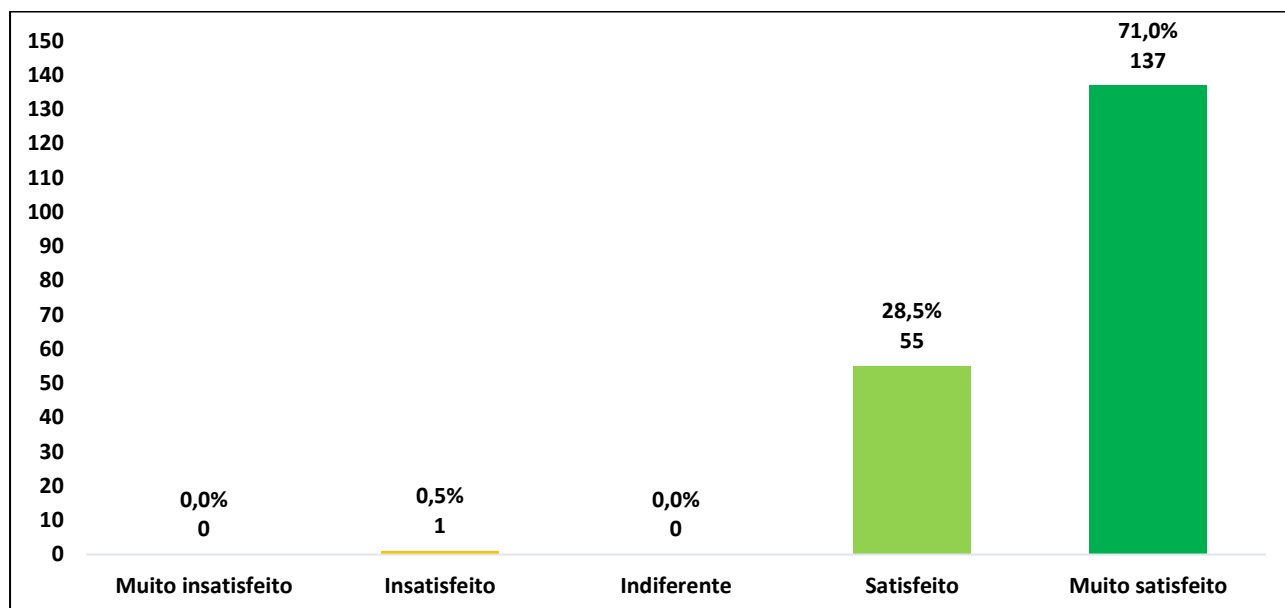


12. Qual local você mais utiliza para efetuar o pagamento da conta? Destaca-se o pagamento na Lotérica (69%):



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

As respostas “satisfeito” e “muito satisfeito” somaram 99,5%:



Observação: Neste gráfico não foram contabilizadas 7 respostas da pergunta anterior: “Não sei.”

CONCLUSÃO

O objetivo desta pesquisa foi mensurar a satisfação dos serviços públicos da água e esgotamento sanitário em Tuiuti-SP, fiscalizados pela ARESPCAB. As informações e evidências coletadas nesta pesquisa mostram que os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário de Tuiuti dividem opiniões. Para alguns usuários, a qualidade da água e os serviços prestados pela Concessionária são satisfatórios. Para outros, ainda são necessárias melhorias para alcançar um nível de aprovação da água fornecida, principalmente devido à falta de abastecimento de água frequente.

Devido a quantidade de críticas, recomenda-se que informações sejam passadas aos munícipes para sanar as dúvidas levantadas. Também é necessário que os atendentes do SAC da concessionária sejam orientados e estejam preparados para sanar os questionamentos da população.

Durante as entrevistas, alguns participantes foram hostis e usaram palavras de baixo calão. Mesmo assim, a pesquisa foi retomada. Por este fato, é provável que os atendentes do SAC da concessionária passem por essas situações constrangedoras no seu dia a dia.

Imara Hebling Camargo

IHC
ASSESSORIA