

Pesquisa de satisfação



Concessionária Águas São S. da Grama – Ago/2021



Rio Claro, 13 de agosto de 2021.

ARESPCAB

A/C Luiz Ricardo Ferreira Filippine

Superintendente

PESQUISA

Foram realizadas 120 pesquisas positivadas, de 16/08 a 30/08/2021, na cidade de São Sebastião da Grama/SP, conforme Listagens 1 e 2.

SUMÁRIO EXECUTIVO

O objetivo da avaliação foi quanto aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário fiscalizados pela Agência de Águas de São Sebastião de Grama.

Nas pesquisas realizadas, os serviços de abastecimento de água prestados receberam 49,1% (muito insatisfeito, insatisfeito e indiferente) e 50,8% (satisfeito e muito satisfeito).

Isso significa que, praticamente a metade dos entrevistados não estão contentes com os serviços prestados e que, a outra metade encontra-se satisfeita.

A insatisfação ou indiferença referem-se a: esgoto caro, não avisam quando há problemas na rede e a água vem suja, preço alto. Onze participantes comentaram que antes da privatização cobrava-se R\$ 30,00 a cada dois meses e agora, a taxa mínima é mais cara e deve pagá-la todo mês.

. Sobre o valor da água recebida nas residências, obteve-se barato e justo (29,2%) e 70,8% responderam caro. Um dos motivos é que o esgoto está praticamente o mesmo valor da água. A água pode ser comprovada pelo que se recebe nas residências, mas não se vê, não se comprova sobre o esgoto.

Cinco participantes comentaram que perderam toda a roupa branca ou clara, devido a água suja que estava na máquina de lavar roupas. Trinta e um participantes alegaram que depois da privatização, melhoraram os serviços prestados, mas a água continua amarelada e com um cheiro muito forte de cloro.

Para um serviço público prestado as notas estão muito baixas. Dessa forma, é necessária a melhoria da água que chega nas residências.

Assim, sugerimos uma campanha informativa para solucionar as principais dúvidas levantadas nesta pesquisa como: valores cobrados, principalmente quanto a taxa de esgoto e disponibilidade de locais para pagar a conta de água.

Também é necessário avisar a população quando houver reparos na rede para fecharem os registros e não vir a água suja e escura.

RELATÓRIO ANALÍTICO

Quanto ao aspecto da água recebida (gosto, cheiro, transparência), obteve-se índices maiores quanto a muito insatisfeito e insatisfeito. As respostas que pontuaram o item 3 (indiferente), geralmente não usam a água para ser tomada ou estão insatisfeitos com os serviços prestados.

O contrário, ou seja, as notas entre satisfeito e muito satisfeito encontram-se na pressão e sem falta de água. Vinte e cinco participantes alegaram que, mesmo vindo suja e amarelada, nunca faltou água. Isso é justificado na satisfação dos serviços prestados.

Quanto ao atendimento na Concessionária e dos profissionais de rua, as notas foram as maiores entre satisfeitos e muito satisfeitos.

Todos os imóveis são residenciais e 67 (55,8%) não sabem a média de consumo mensal em metros cúbicos, alguns citam apenas a média dos valores pagos.



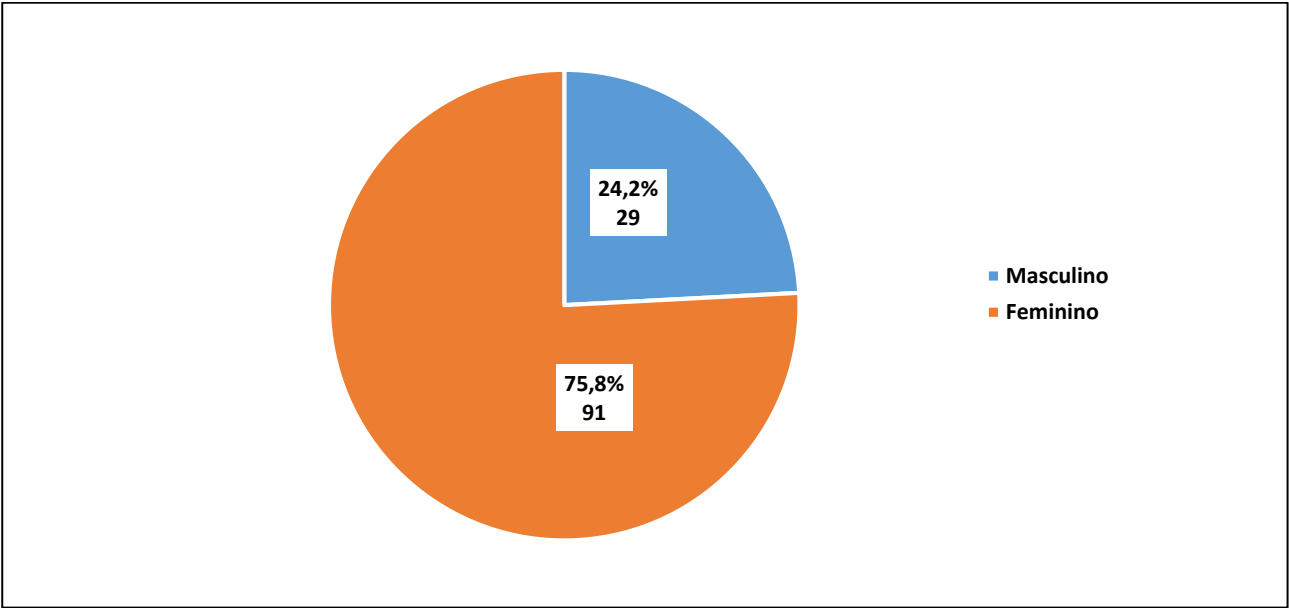
Rua 10 nº 2448 • Santana • 13500-230 • Rio Claro • SP

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

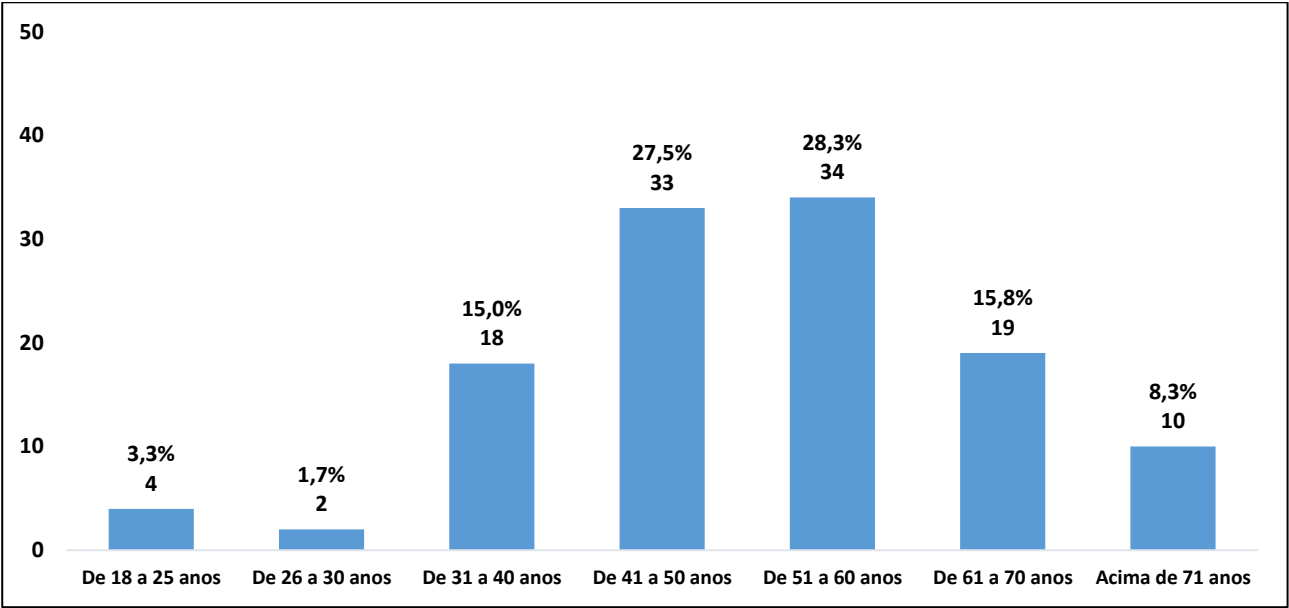
Email: ihcassessoria@gmail.com

A seguir, todas as informações obtidas na pesquisa:

Foram entrevistados:

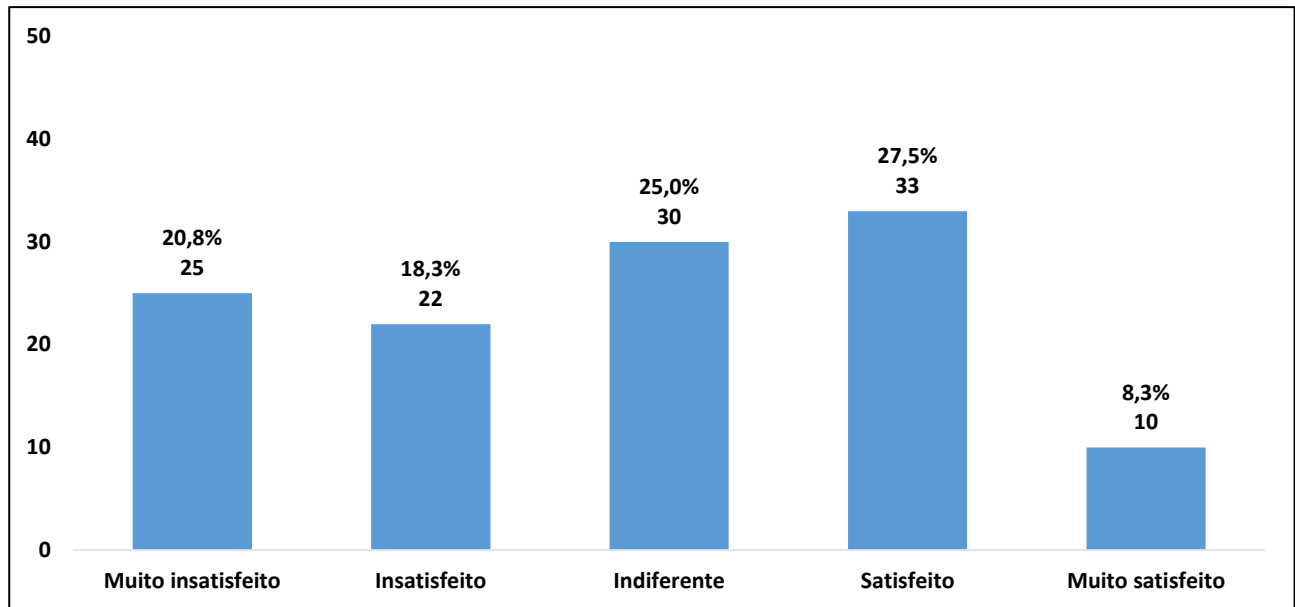


Idade:

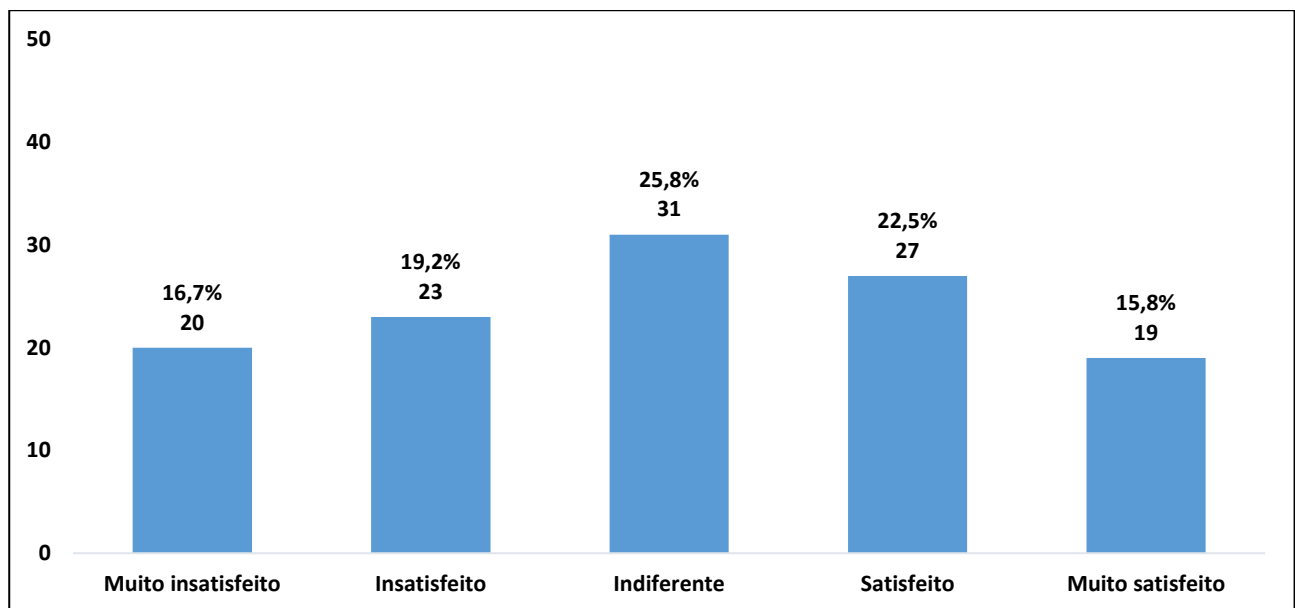


Considerando os serviços prestados pela concessionária Águas de Casa Branca que nota você dá para os seguintes itens:

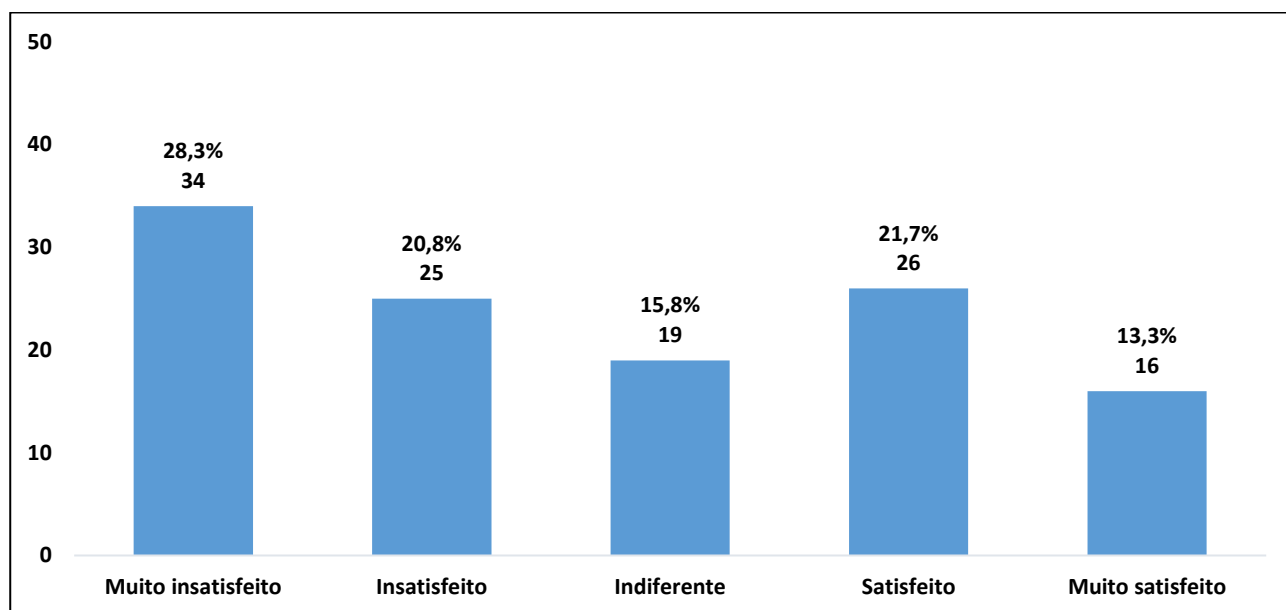
1. Aspecto da água - GOSTO:



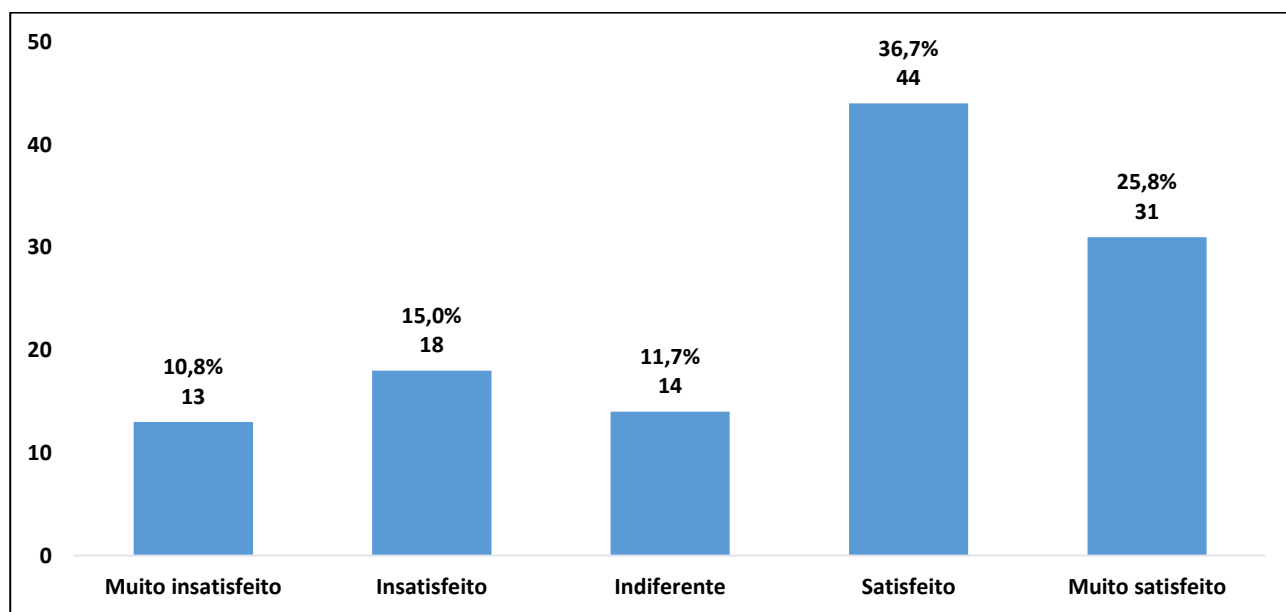
2. Aspecto da água - CHEIRO:



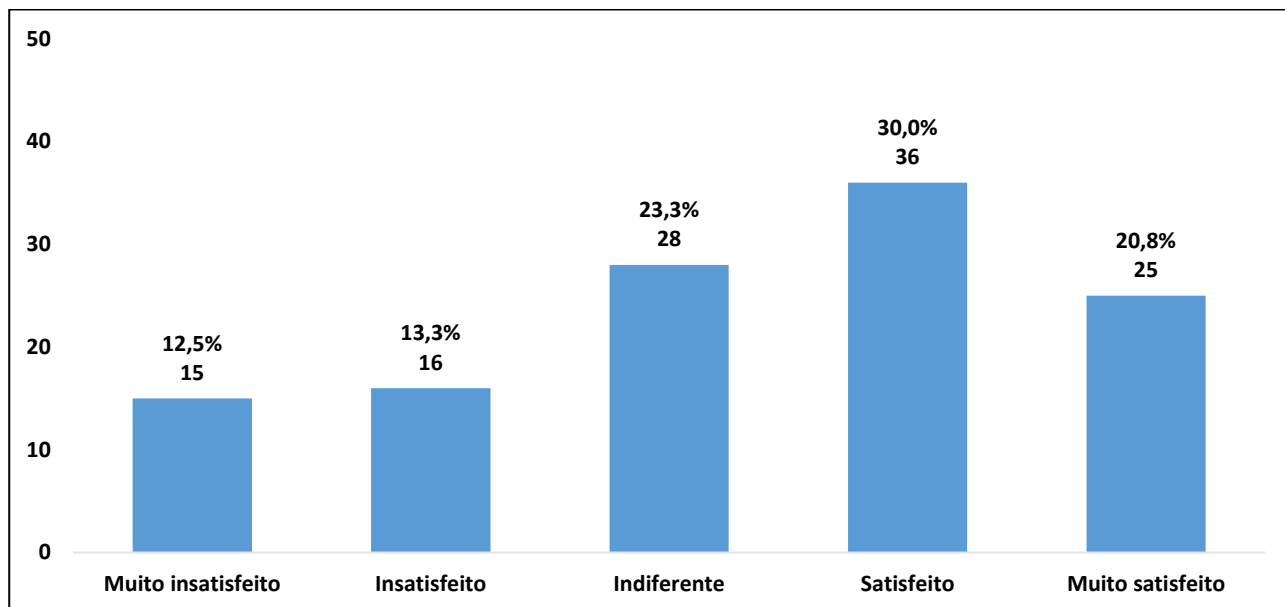
3. Aspecto da água – TRANSPARÊNCIA:



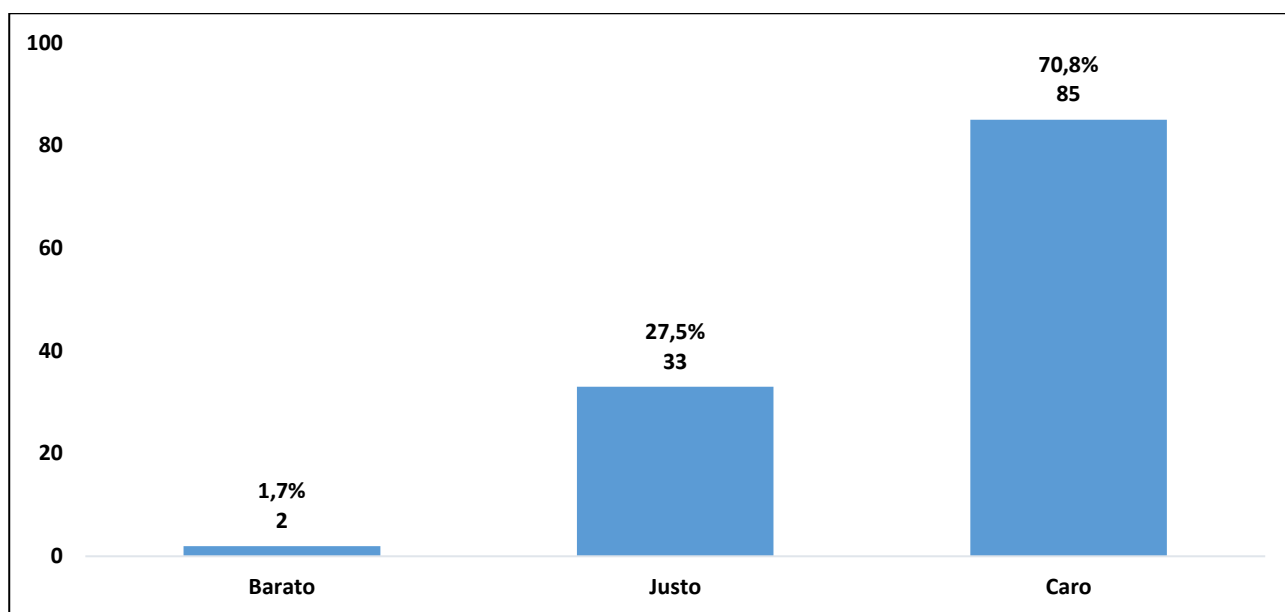
4. Aspecto da água - PRESSÃO:



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

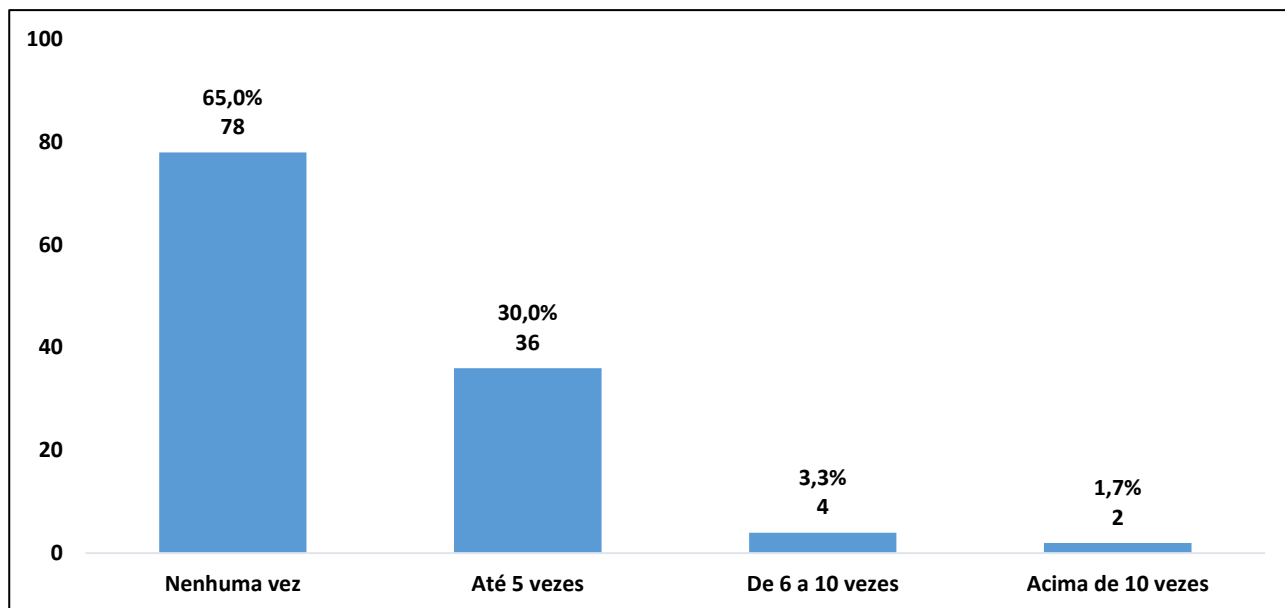


6. Considerando a qualidade da água recebida na sua residência/comércio, você considera que o preço pago é:



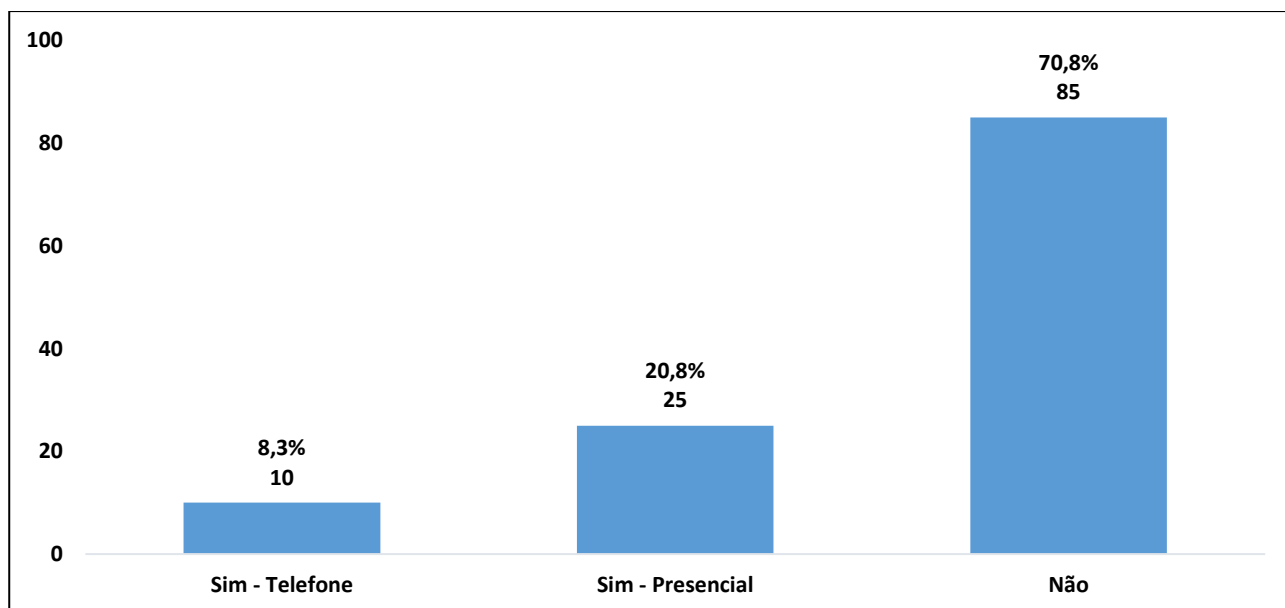
Serviço de Abastecimento da Água

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



Atendimento da Concessionária Águas de Casa Branca

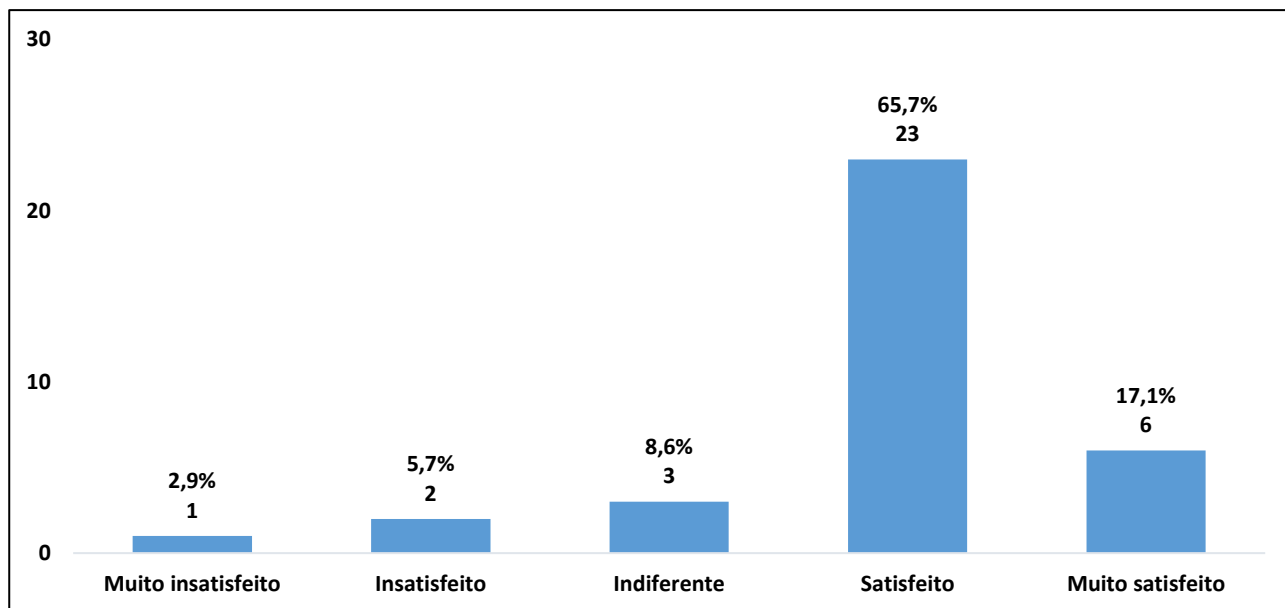
8. Nos últimos 6 meses, você utilizou o atendimento da concessionária através do telefone, internet ou presencial para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço?



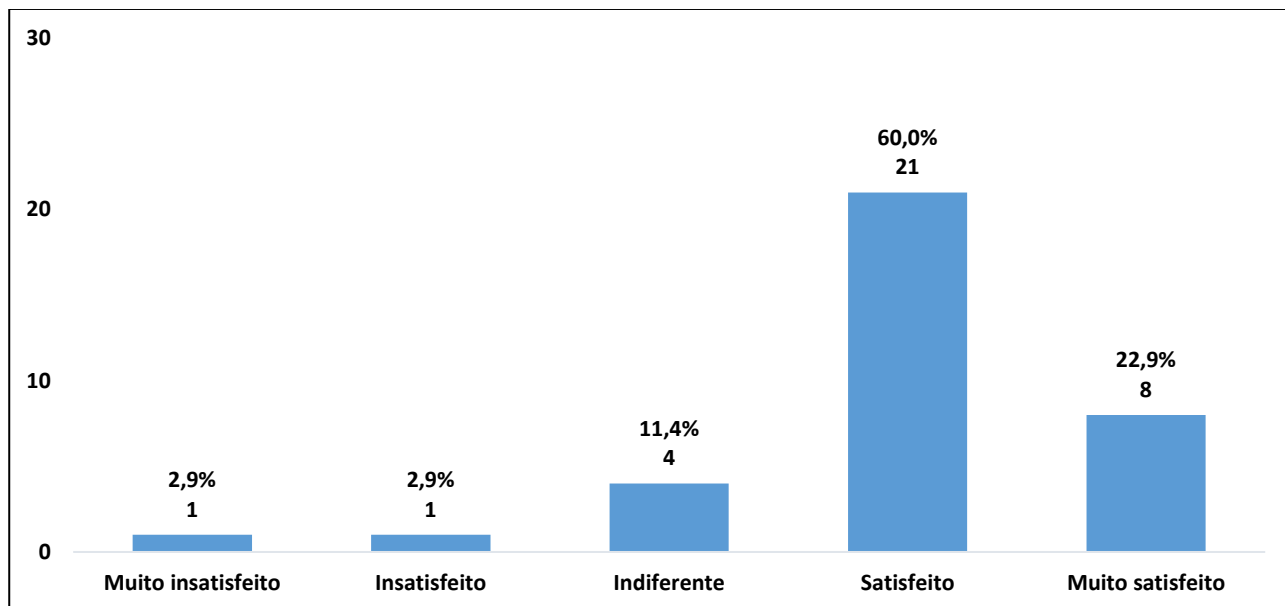
Obs.: O não foi justificado por 33 pessoas como: Não adianta reclamar; já cansei de reclamar; nada muda; a água continua com péssima qualidade; tenho vergonha; podem nos discriminar, pois a cidade é pequena e todos se conhecem. Os outros 52 participantes não tiveram nenhum motivo para procurar a Concessionária.

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

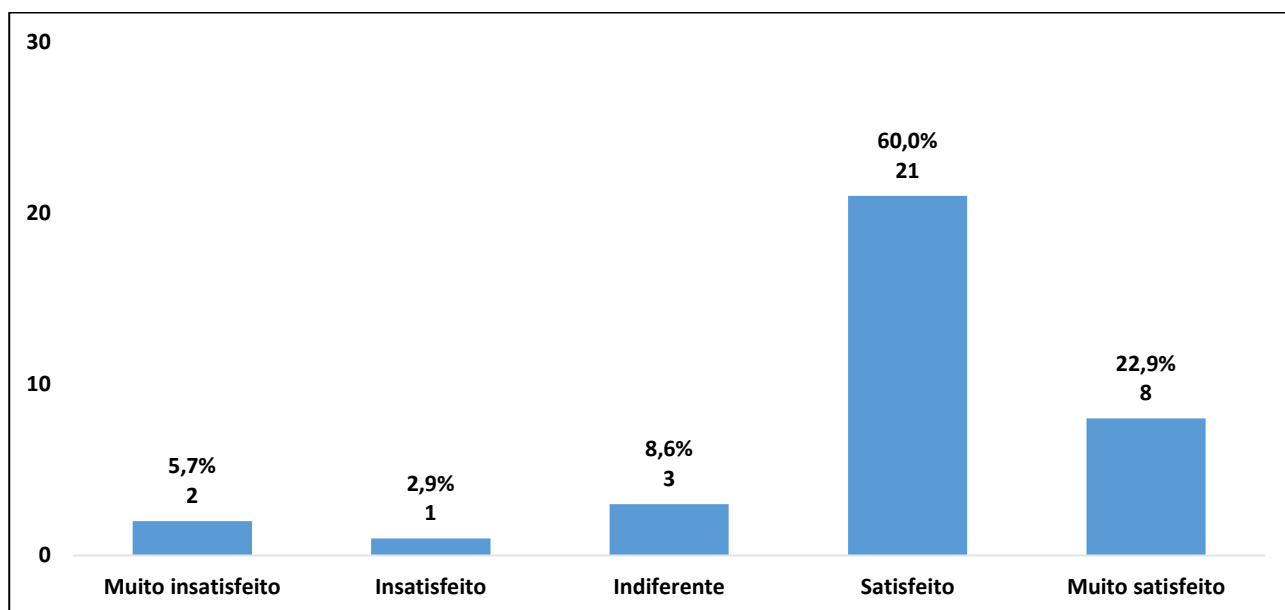
a) Facilidade de efetuar contato:



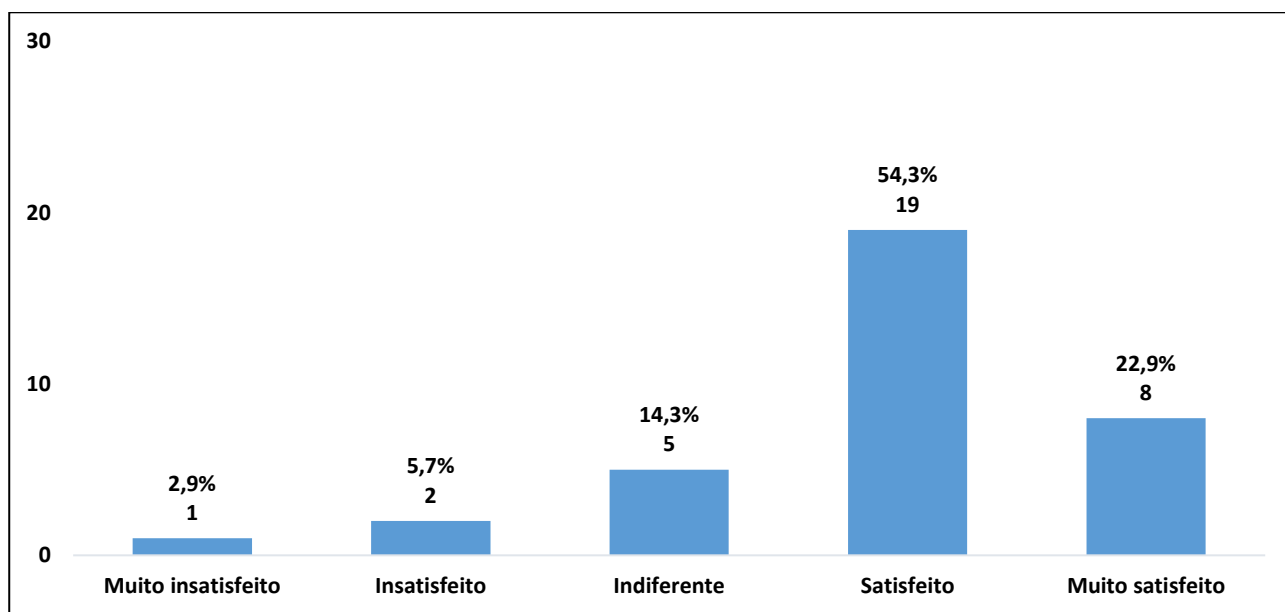
b) Cordialidade do atendente:



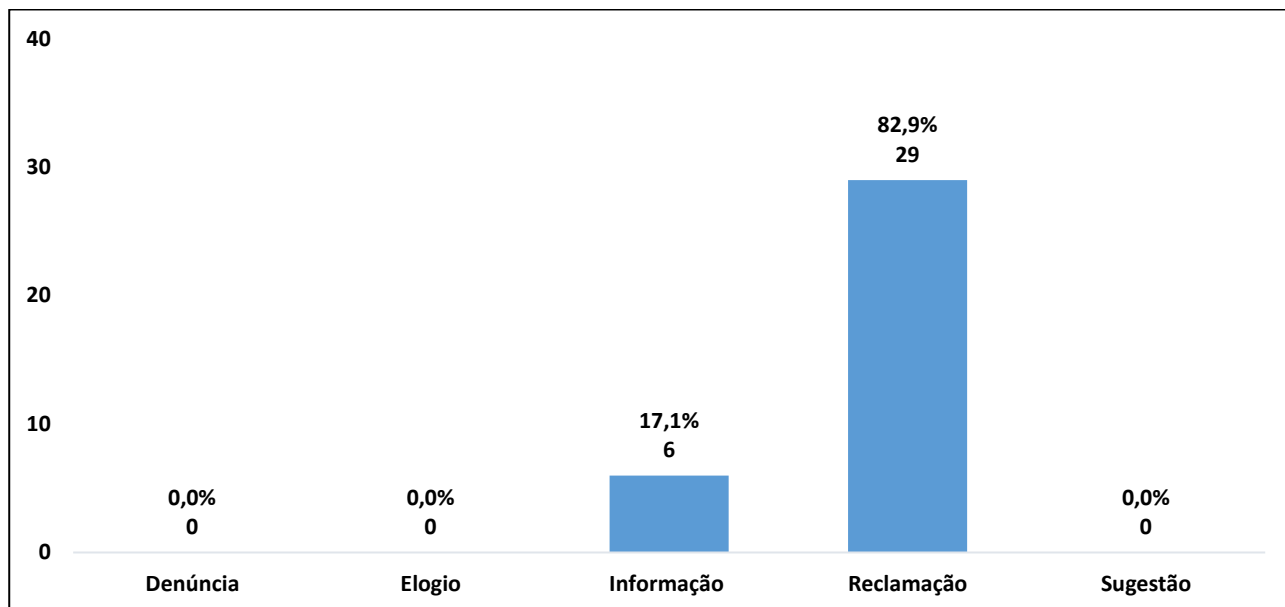
c) Conhecimento sobre o assunto:



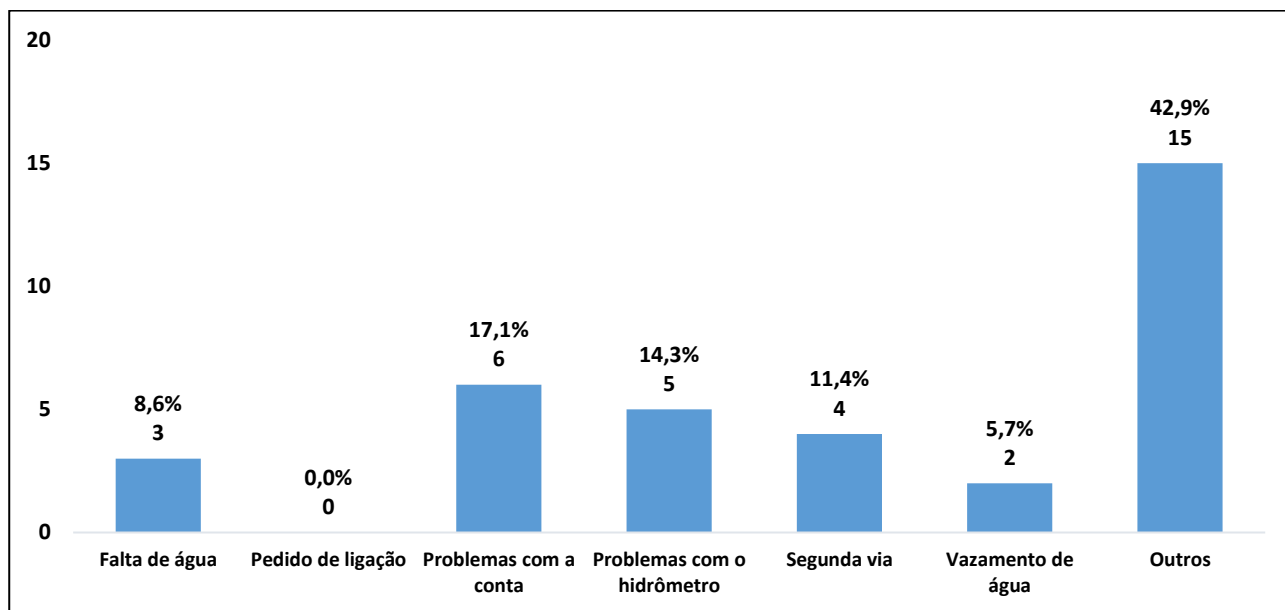
d) Satisfação geral com o atendimento:



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

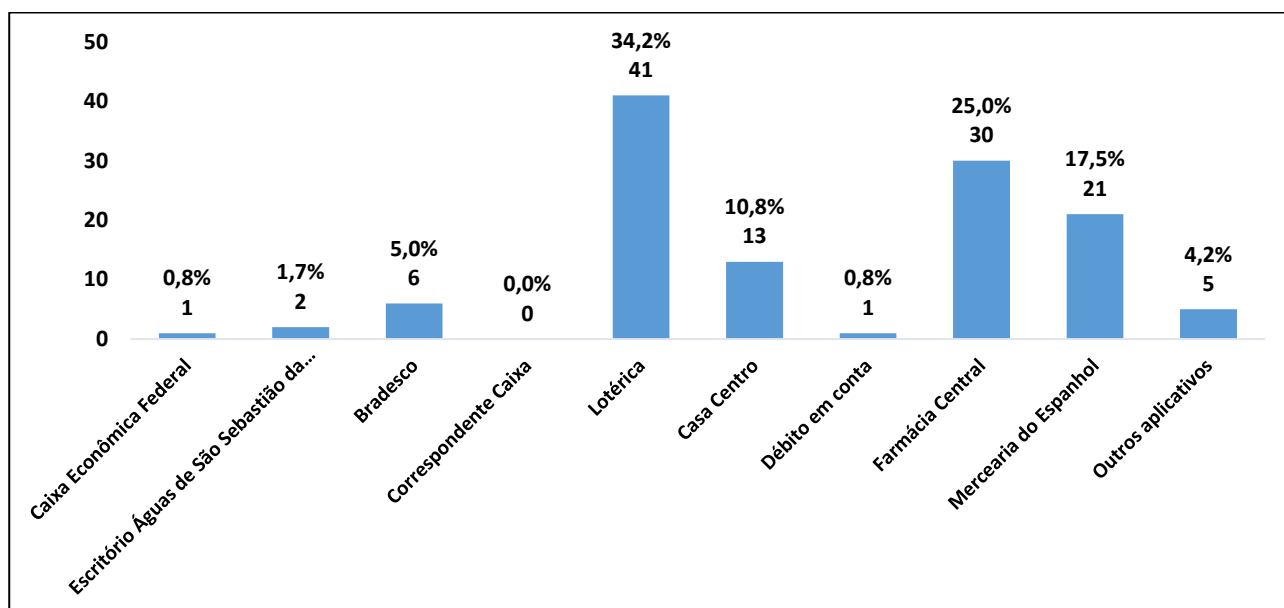


11. Neste contato, qual foi o principal assunto que você queria tratar?



Obs.: No item “Outros”, oito participantes reclamaram da água suja e sete participantes do preço caro.

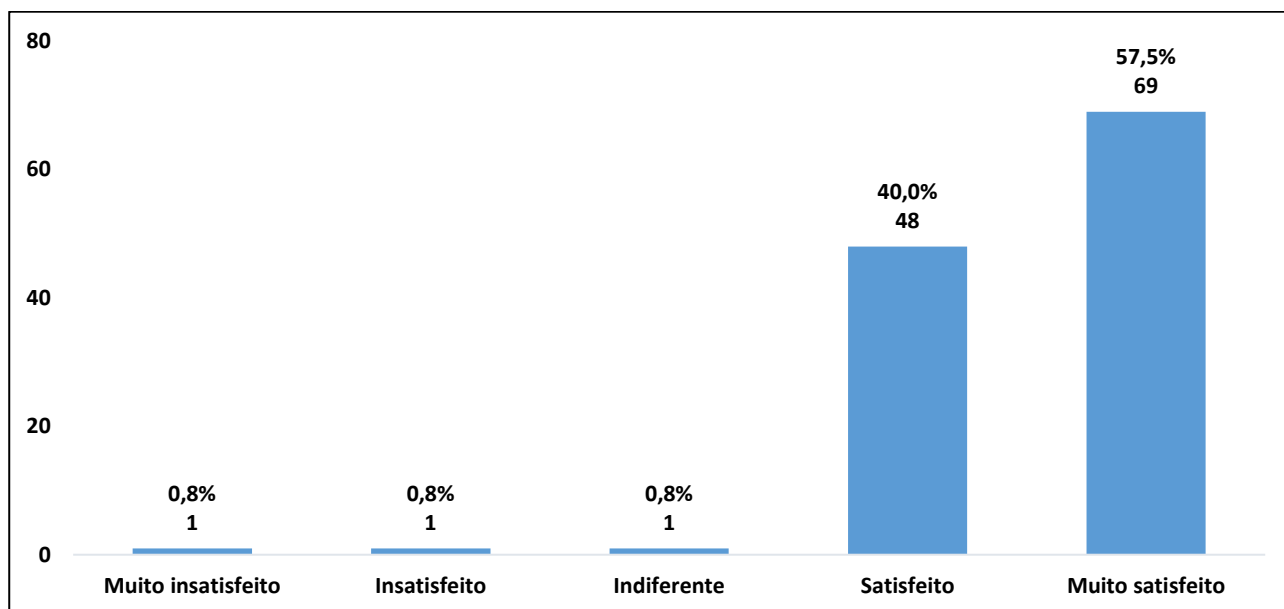
12. Qual local você mais utiliza para efetuar o pagamento da conta?



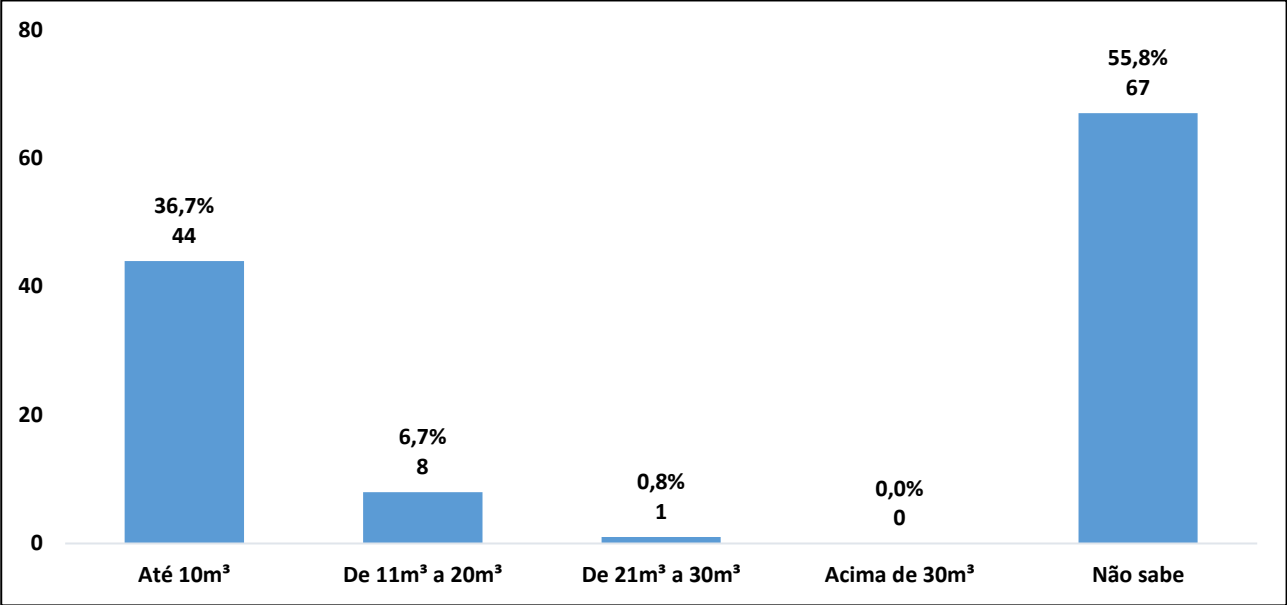
Obs.: A lotérica é o local mais procurado para se pagar a conta da água. Após a resposta, duas pessoas comentaram que não sabiam desta disponibilidade e 1 pensava que só poderia pagar na lotérica.

Os outros aplicativos são referentes ao Bradesco (3 participantes) e Nubank (2 participantes). Cinco pessoas comentaram que é necessário haver mais aplicativos.

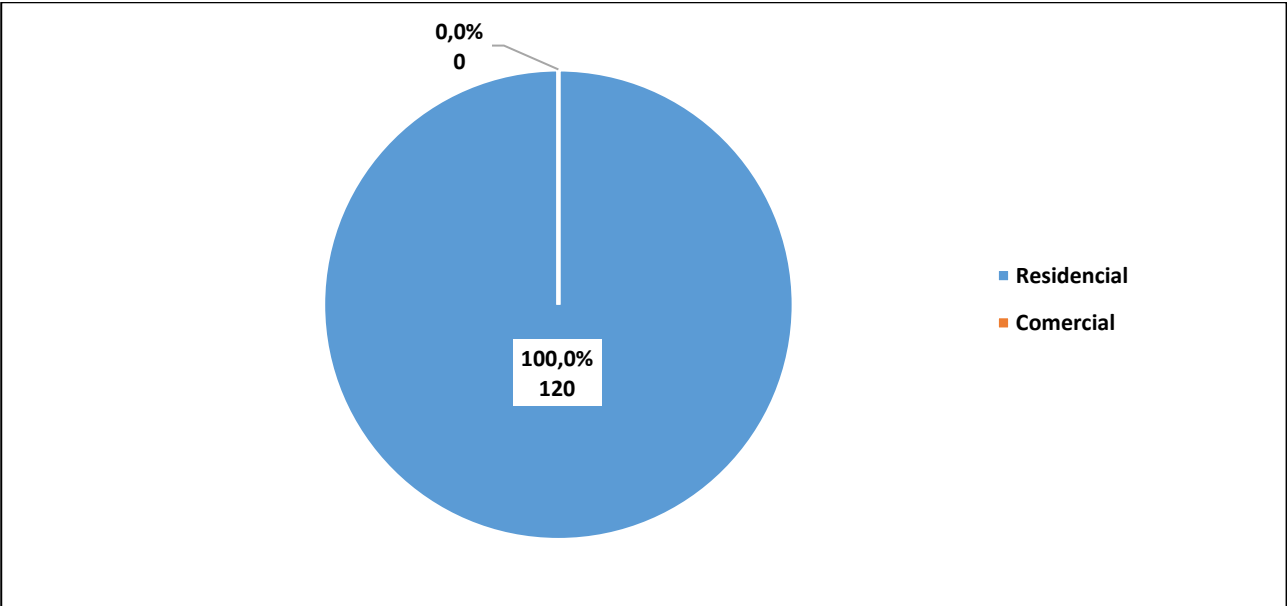
13. Que nota você dá para da disponibilidade de locais para efetuar o pagamento da conta?



14. Média de consumo mensal:



15. Tipo do imóvel:



CONCLUSÃO

O objetivo desta pesquisa foi de mensurar quanto aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário de água de São Sebastião da Gramma/SP.

O objetivo foi alcançado, pois através da pesquisa de telemarketing aos residentes e utilitários da água e esgoto, obteve-se os pareceres sobre os serviços prestados.

São índices altos quanto a muito insatisfeitos, insatisfeitos e indiferentes, que não superam as opiniões de satisfeitos e muito satisfeitos. Assim, a Concessionária deve avaliar esses índices e promover a melhoria em seus serviços de água e esgoto.



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

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

Email: ihcassessoria@gmail.com