

Rio Claro, 13 de agosto de 2021.

ARESPCAB

A/C Luiz Ricardo Ferreira Filippine

Superintendente

PESQUISA

Foram realizadas 300 pesquisas positivadas, de 05/07 a 06/08/2021, na cidade de Casa Branca/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 ARESPCAB.

Nas pesquisas realizadas, os serviços de abastecimento de água prestados receberam 32,7% (Satisfeitos) e 48,3% (Muito satisfeitos), totalizando-se 81%. É uma ótima porcentagem para este serviço público.

Uma informação importante, é que alguns comentaram (de 15 a 20 comentários) positivamente que não falta água e quando há um problema na rede que deve ser feito, são avisados antecipadamente e a falta de água é durante, no máximo, três horas.

Sobre o valor da água recebida nas residências, obteve-se barato (1,35%) e justo (46%), que significa 47,3%, enquanto que a resposta caro foi de 52,7%. Sobre este item, algumas pessoas (18 entrevistados) questionaram sobre o valor alto do esgoto.

Outro item que deve ser destacado é sobre o local utilizado para efetuar



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

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

Email: ihcassessoria@gmail.com

o pagamento da conta e o resultado foi de 200 pessoas (66,7%) pagarem na Lotérica.

Isso pode ser constatado que, muitas vezes, é sacado todo o pagamento (37 entrevistados) e junta-se todas as contas (23 entrevistados) para serem pagas e a lotérica aceita o pagamento das mesmas.

O cidadão de Casa Branca está acostumado a pagar suas contas na Lotérica e atualmente este fator foi facilitado por haver mais uma Lotérica na cidade.

No entanto, 53% estão muito satisfeitos com a disponibilidade de locais para efetuar o pagamento da conta de água.

Essa questão sobre o pagamento também foi questionada por alguns comentários (17 entrevistados) que deveria haver mais bancos que aceitassem o pagamento da conta; e que o Escritório da Concessionária deveria aceitar dinheiro e não apenas o cartão de débito. Também foi comentado que deveriam ter mais aplicativos e PIX para esse pagamento.

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

RELATÓRIO ANALÍTICO

Quanto ao aspecto da água recebida (gosto, cheiro, transparência, pressão) e falta de água obteve-se sempre a maior pontuação entre satisfeitos e muito satisfeitos.

As respostas que pontuaram o item 3 (indiferente), geralmente não usam a água para ser tomada. Isso é a justificativa para esta nota.

Quanto aos aspectos de atendimento na Concessionária, conseguiu-se



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

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

Email: ihcassessoria@gmail.com

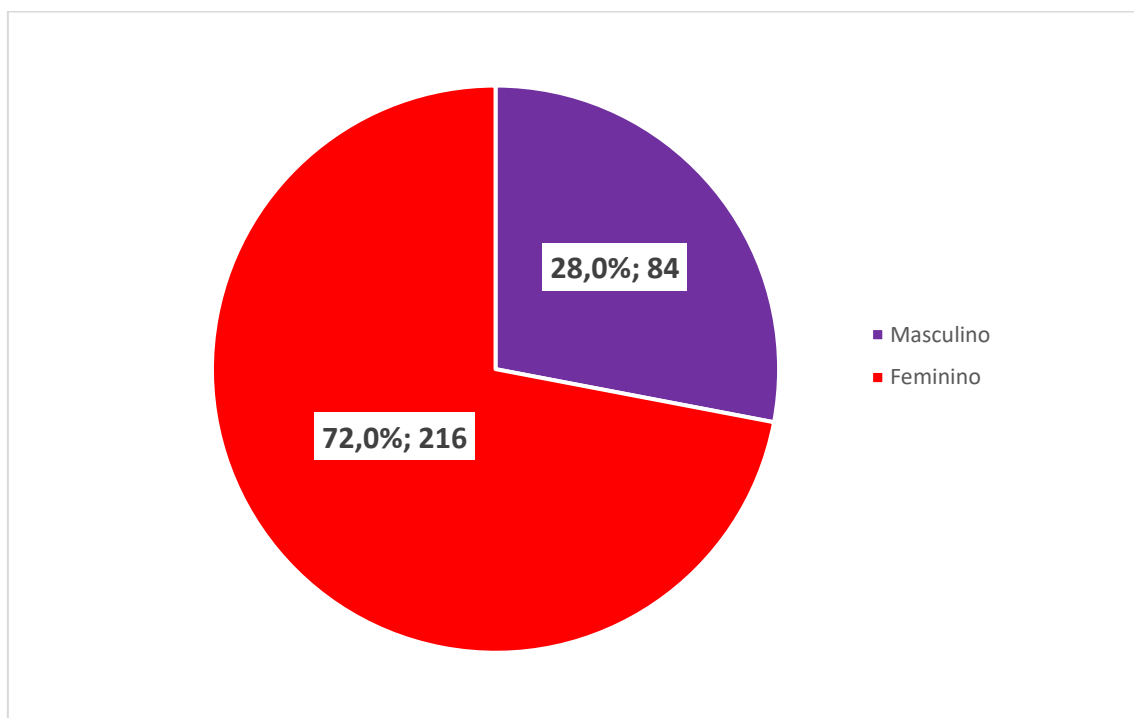
nota maior entre satisfeitos e muito satisfeitos. Também houve comentários (15 entrevistados) positivos para o profissionalismo e cordialidade dos serviços de rua.

Todos os imóveis são residenciais e 216 (72%) não sabem a média de consumo mensal em metros cúbicos, alguns citam apenas a média do valor que é pago.

Portanto, as informações e evidências coletadas nesta pesquisa mostram que os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário fiscalizados pela ARESPCAB são bem estabelecidos, com know-how significativos e visam promover a saúde e a qualidade de vida da população assistida.

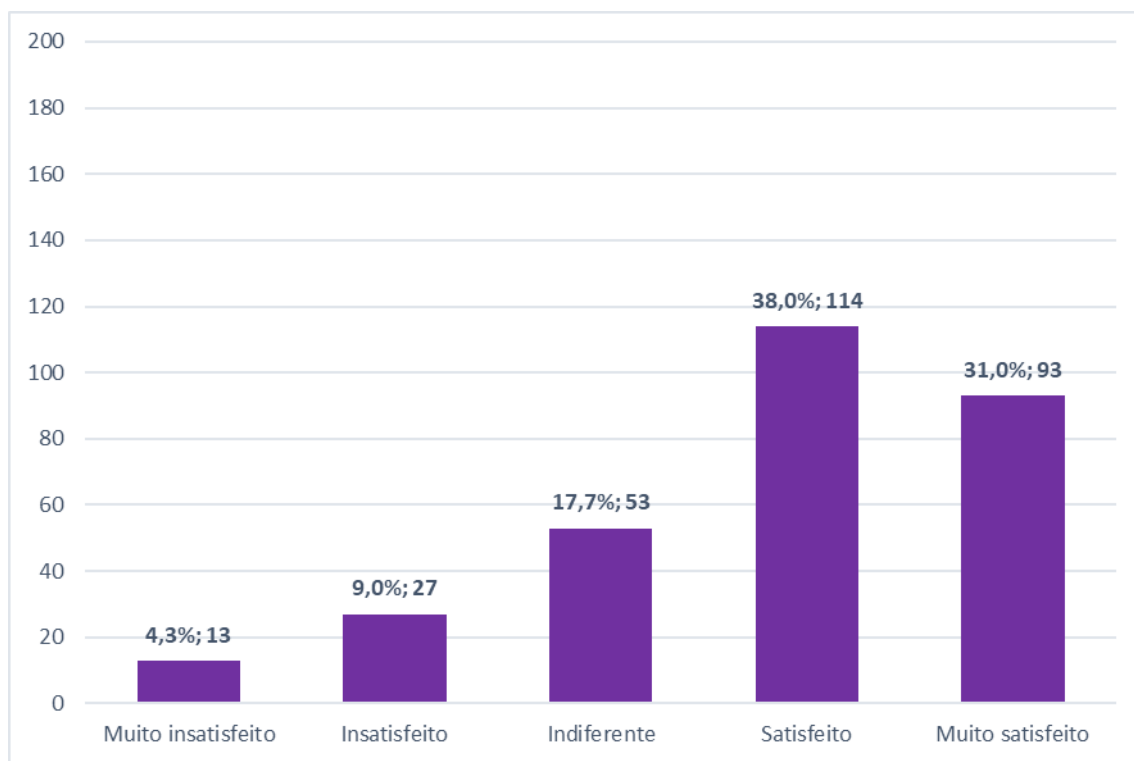
A seguir, todas as informações obtidas na pesquisa:

Foram entrevistados:

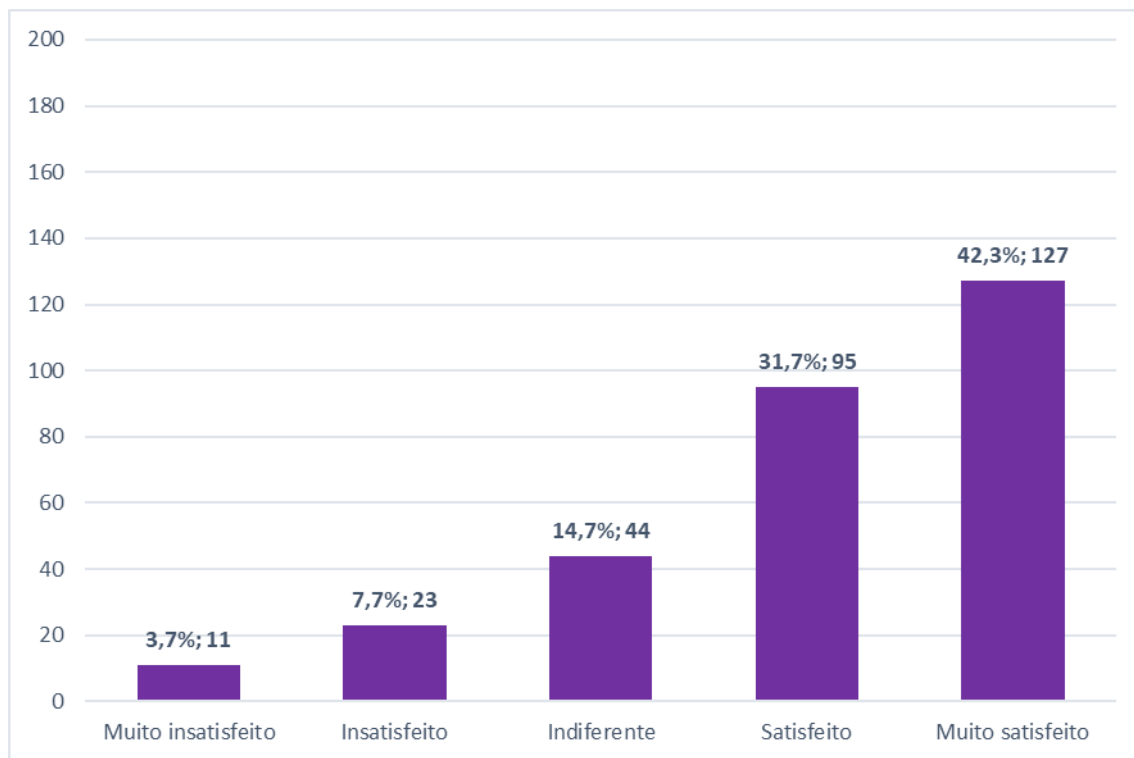


Considerando os serviços prestados pela concessionária Águas de Casa Branca que nota você dá para os seguintes itens:

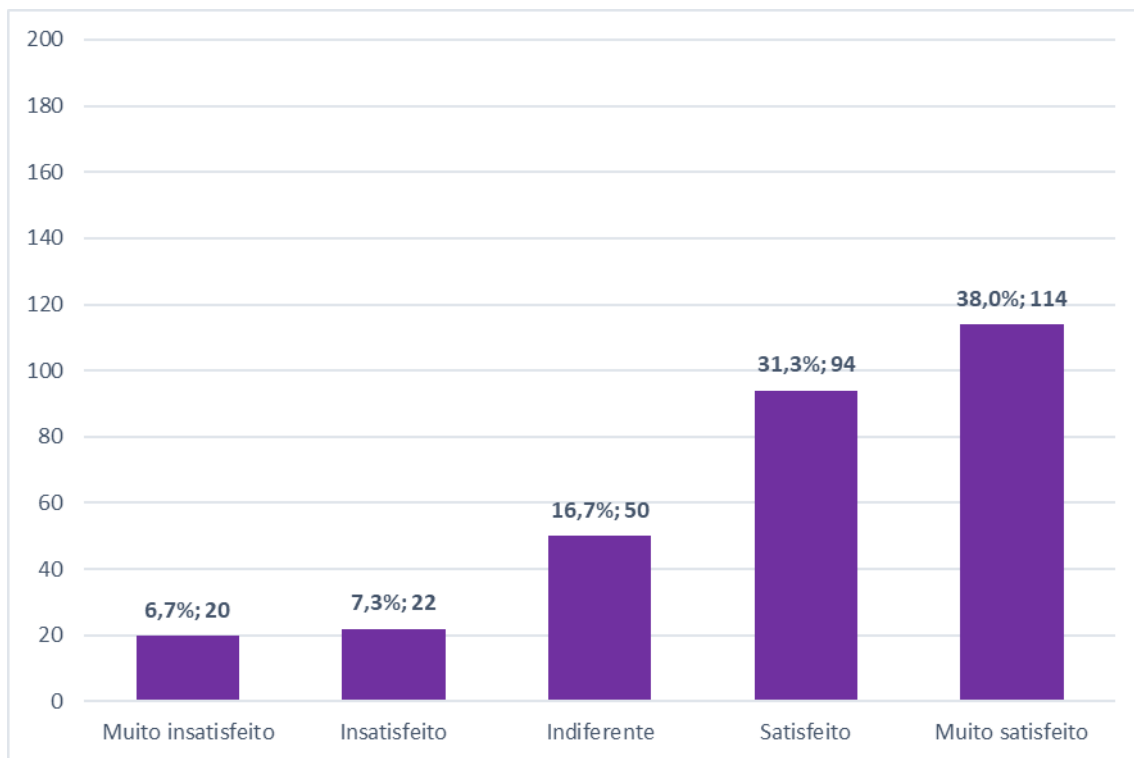
1. Aspecto da água - GOSTO:



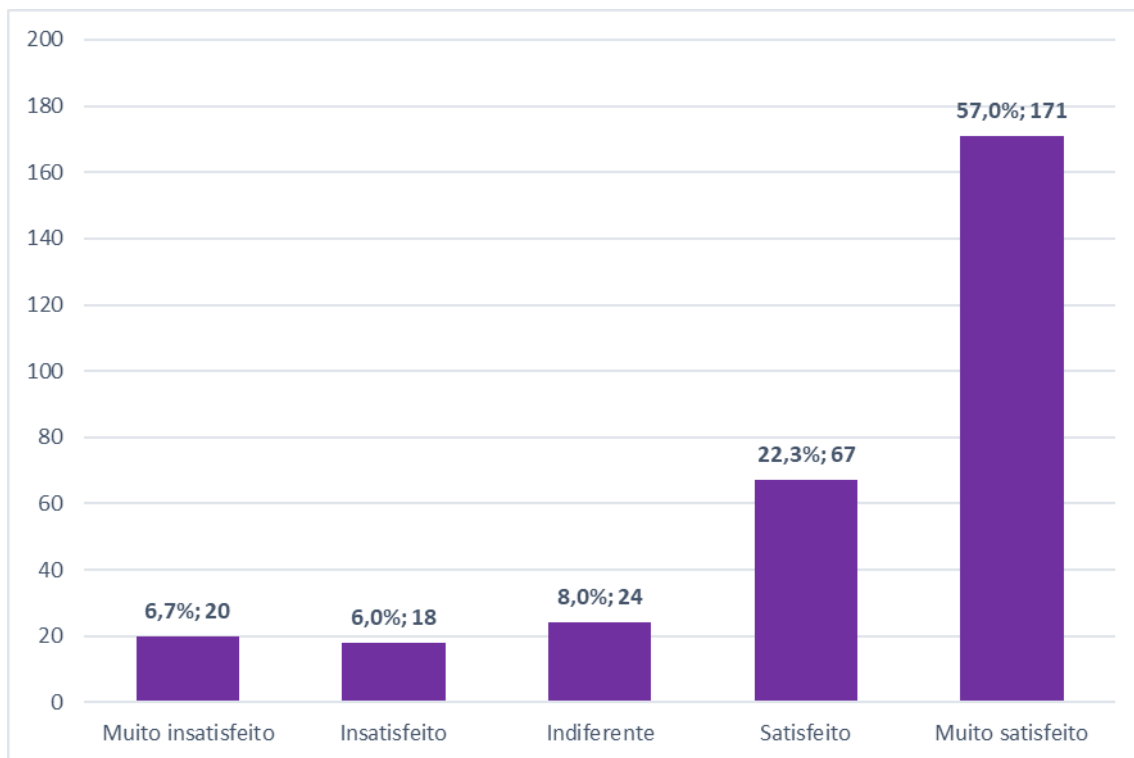
2. Aspecto da água - CHEIRO:



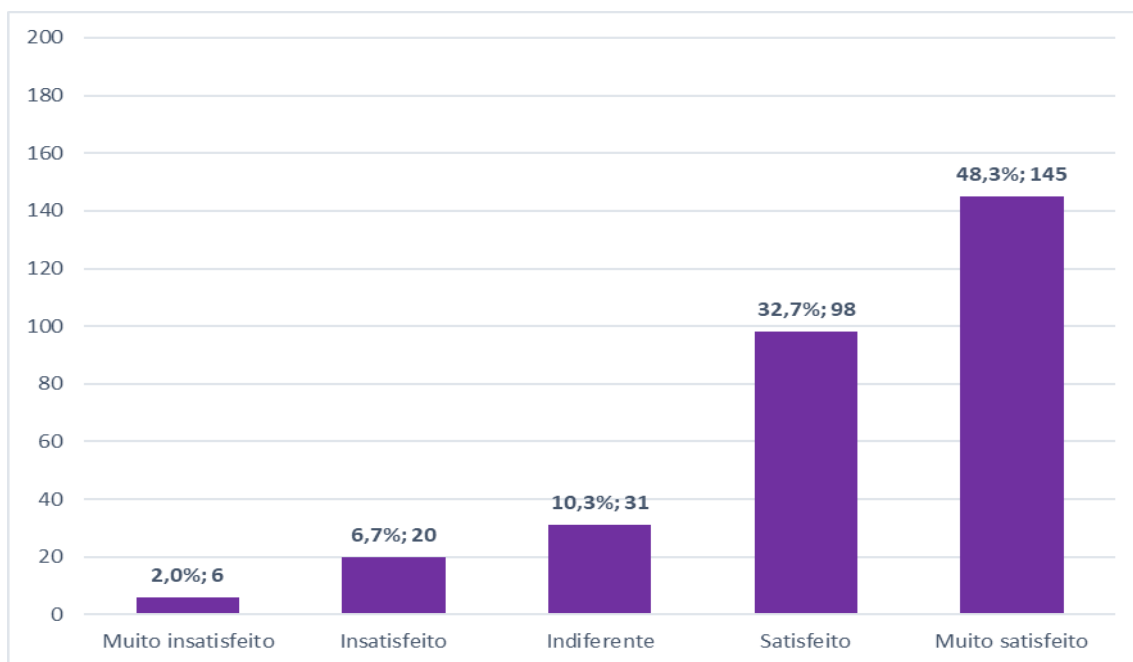
3. Aspecto da água – TRANSPARÊNCIA:



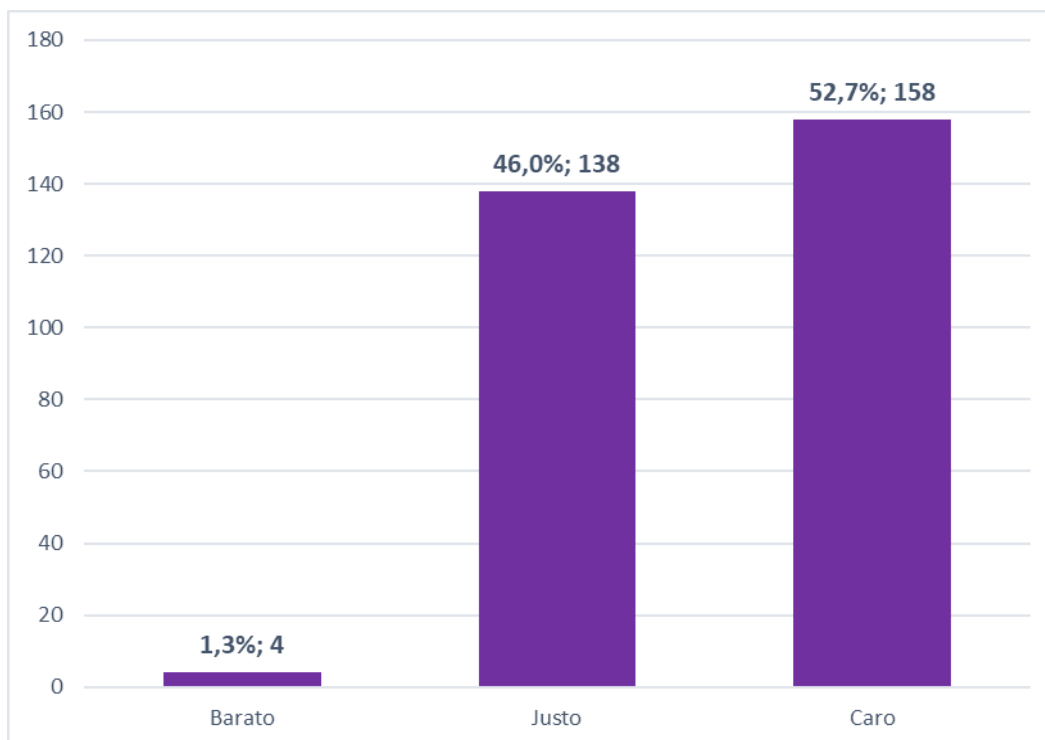
4. Aspecto da água - PRESSÃO:



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

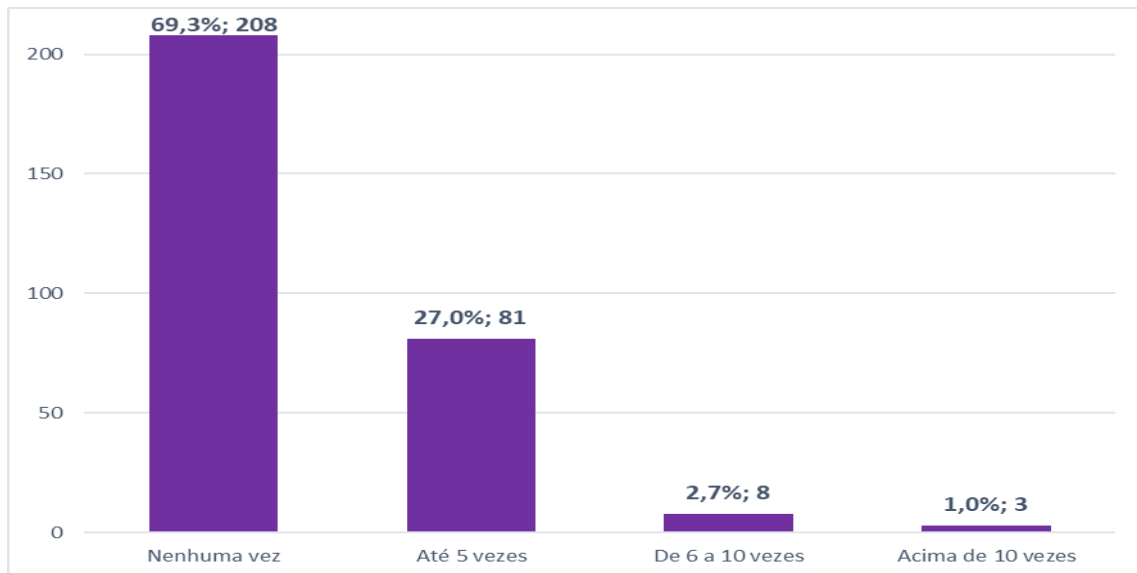


6. Considerando a qualidade da água recebida na sua residência/comércio, você considera que o preço pago é:



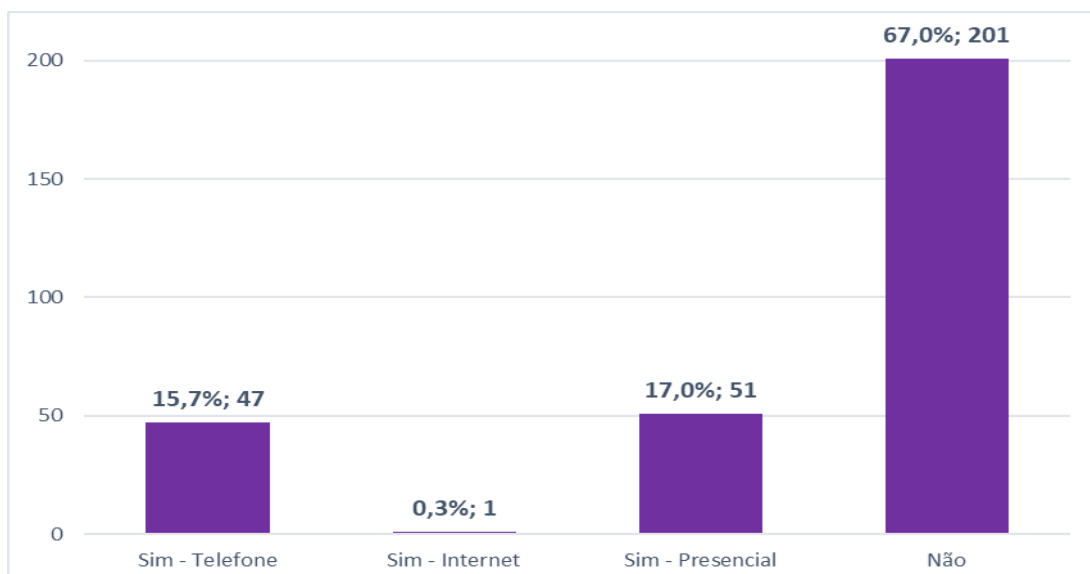
Serviço de Abastecimento da Água

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

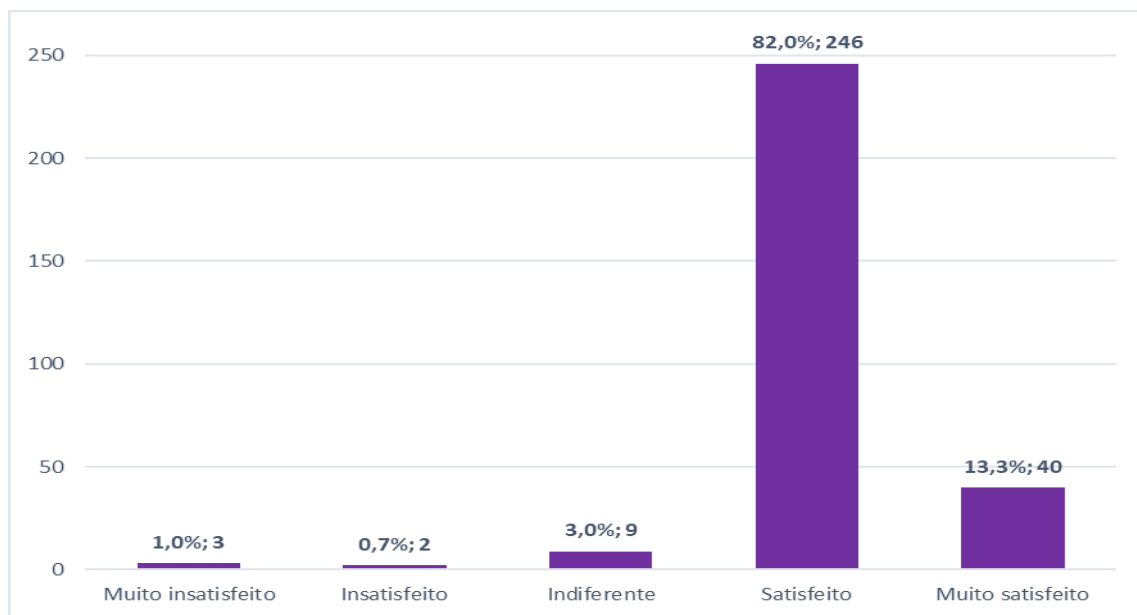
8. Nos últimos 6 meses, você utilizou o atendimento da concessionária através do telefone, internet ou presencial para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço?



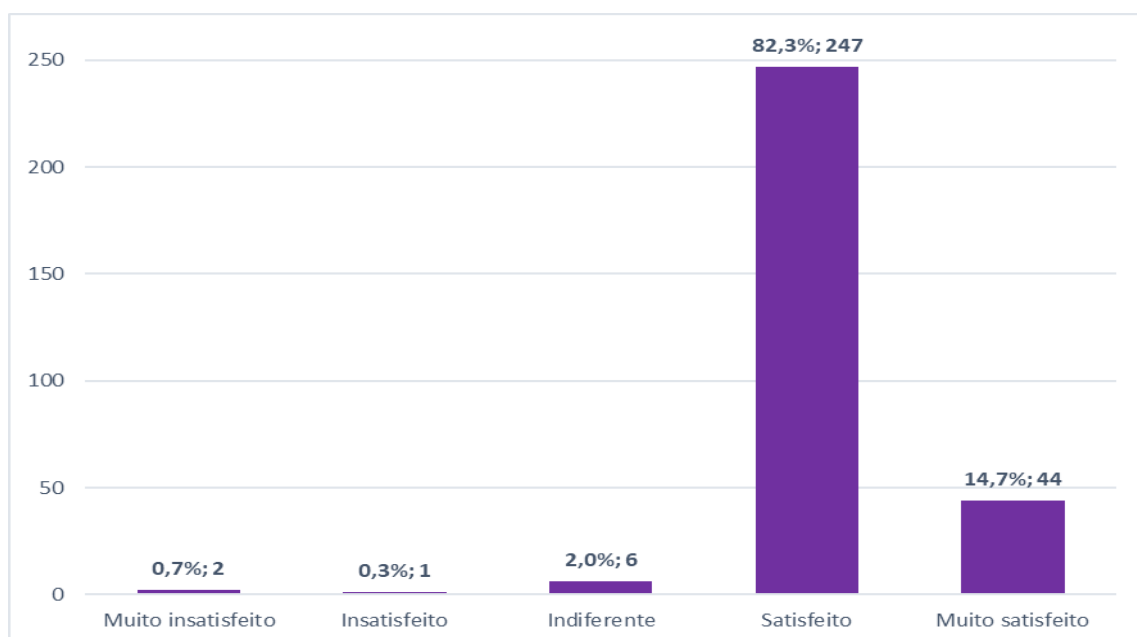
Observação: para quem respondeu não, a próxima pergunta foi feita da seguinte forma: Quando você acionou a Concessionária pela última vez? As respostas foram após a terceirização. Assim, deu-se a continuidade da pesquisa.

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

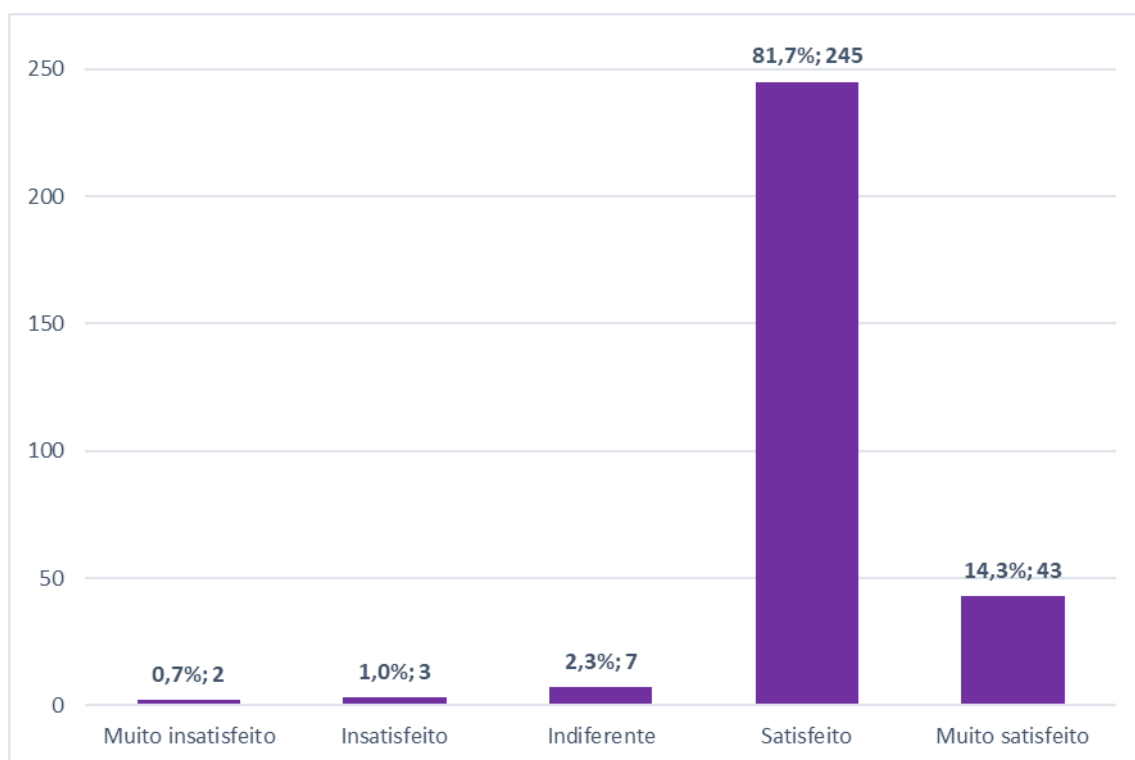
a) Facilidade de efetuar contato:



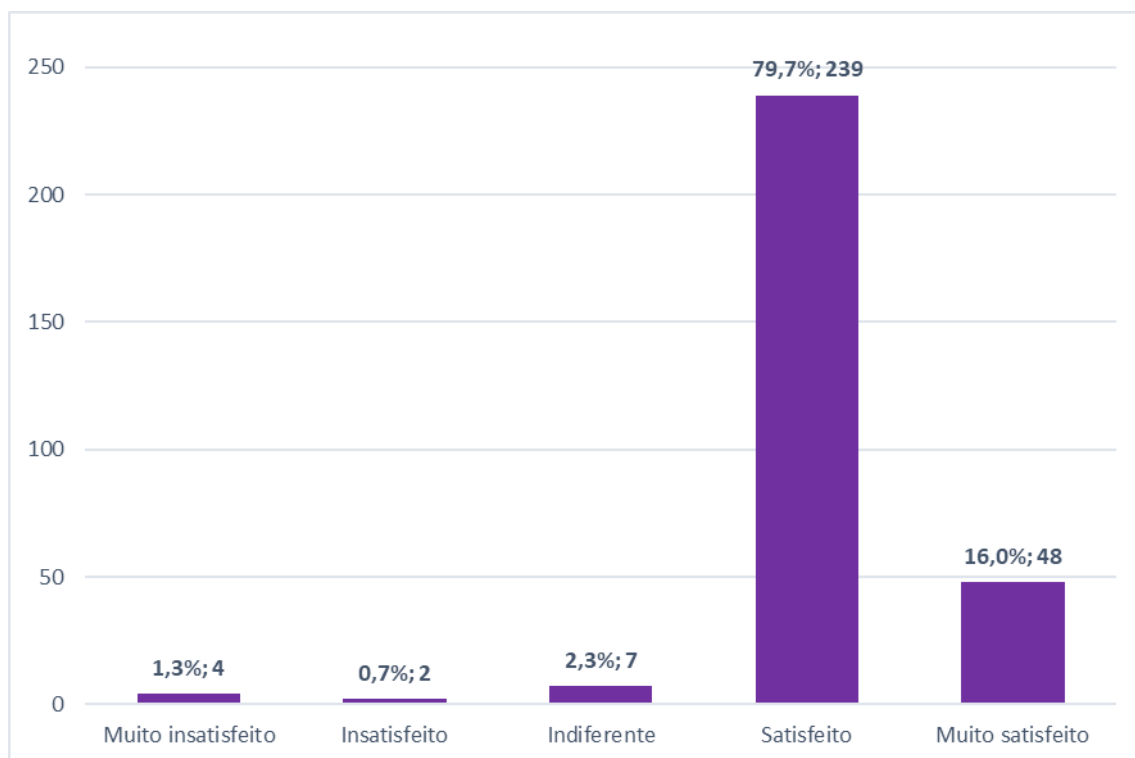
b) Cordialidade do atendente:



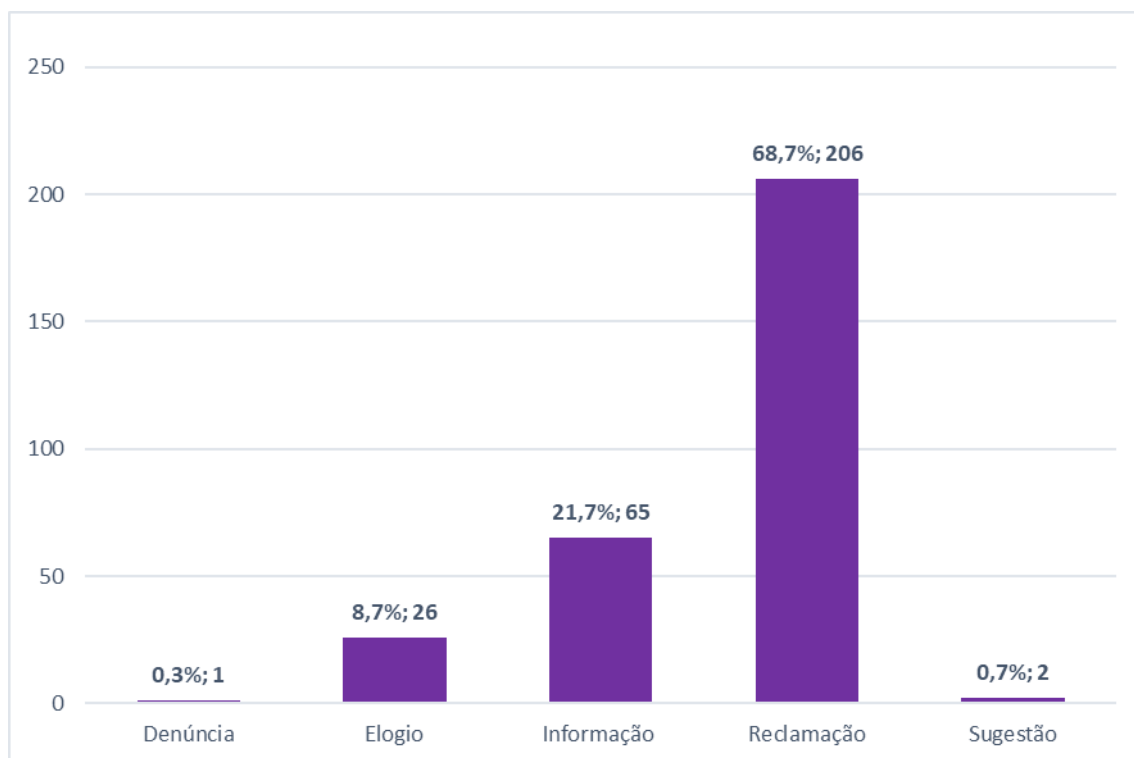
c) Conhecimento sobre o assunto:



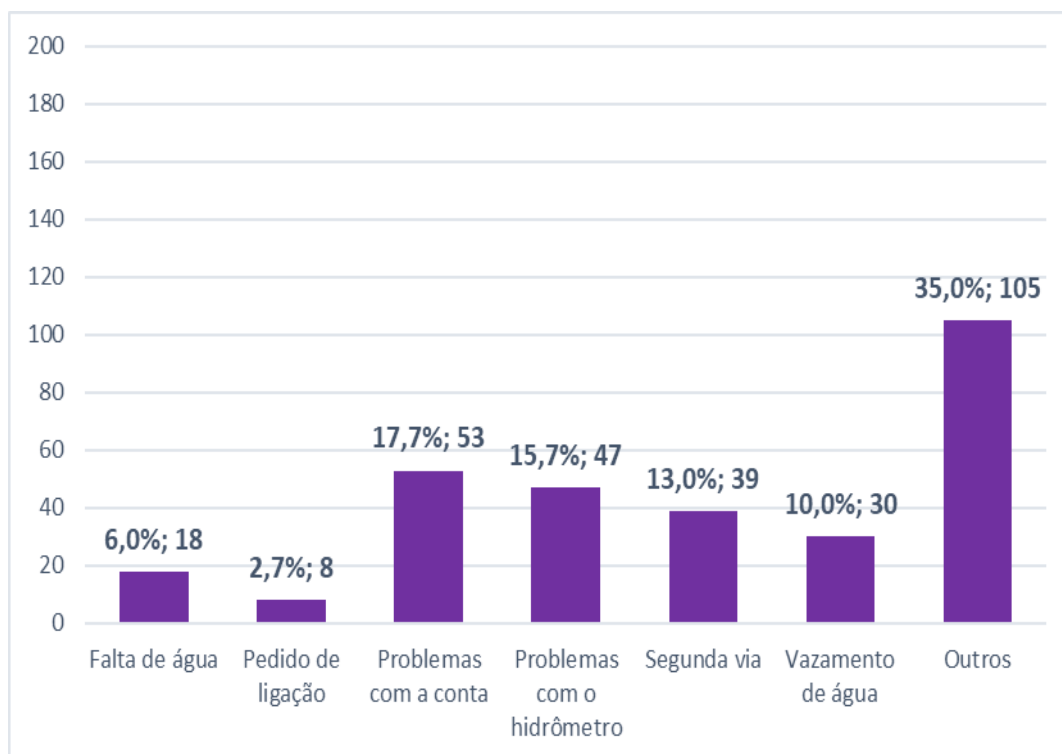
d) Satisfação geral com o atendimento:



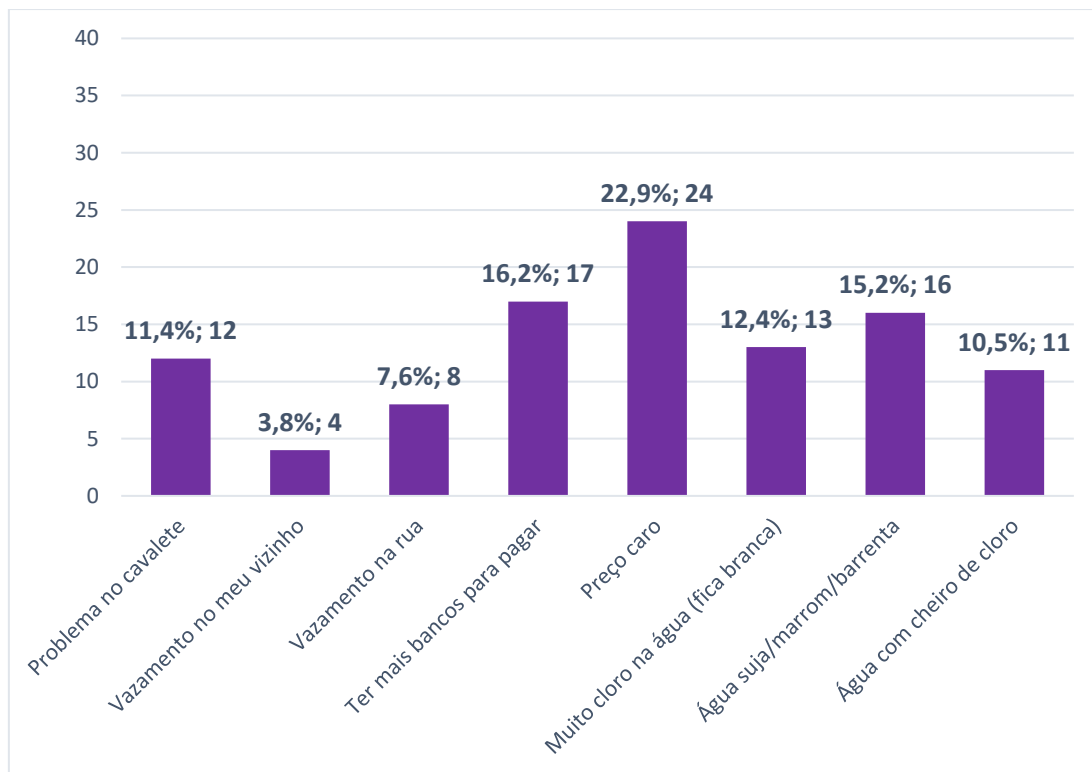
10. No último atendimento, você procurou a concessionária para fazer?



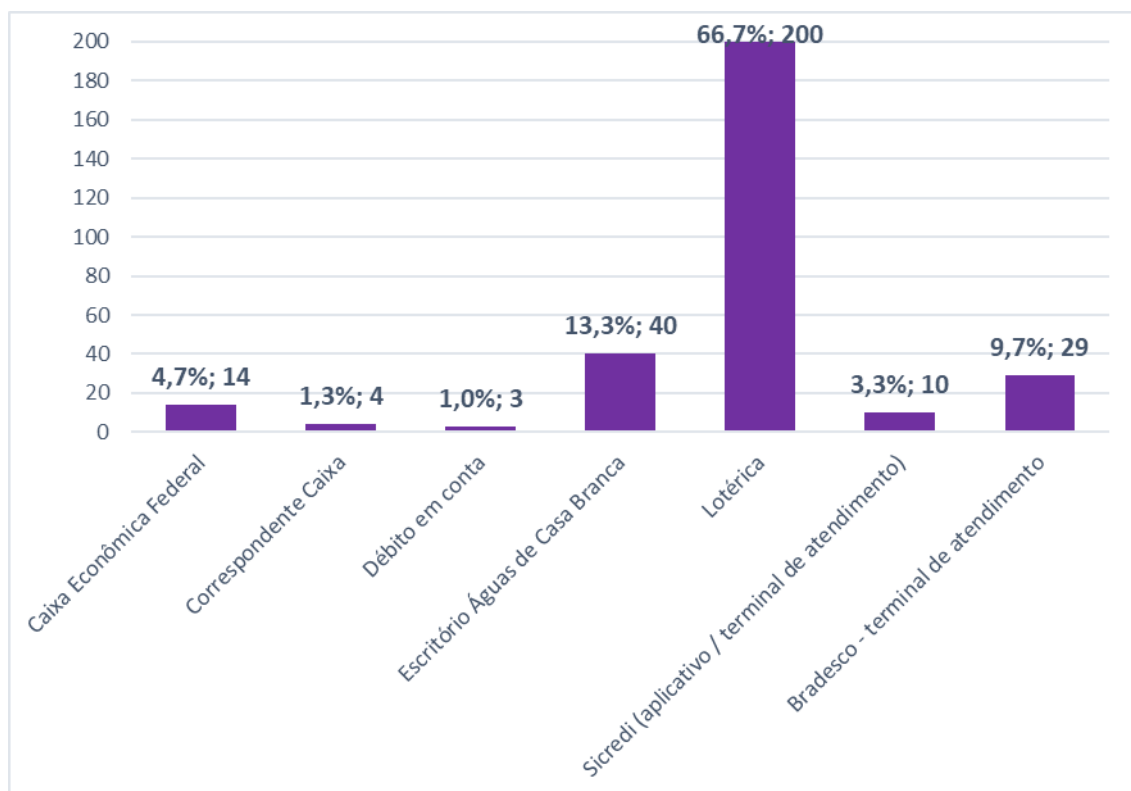
11. Neste contato, qual foi o principal assunto que você queria tratar?



Outros:

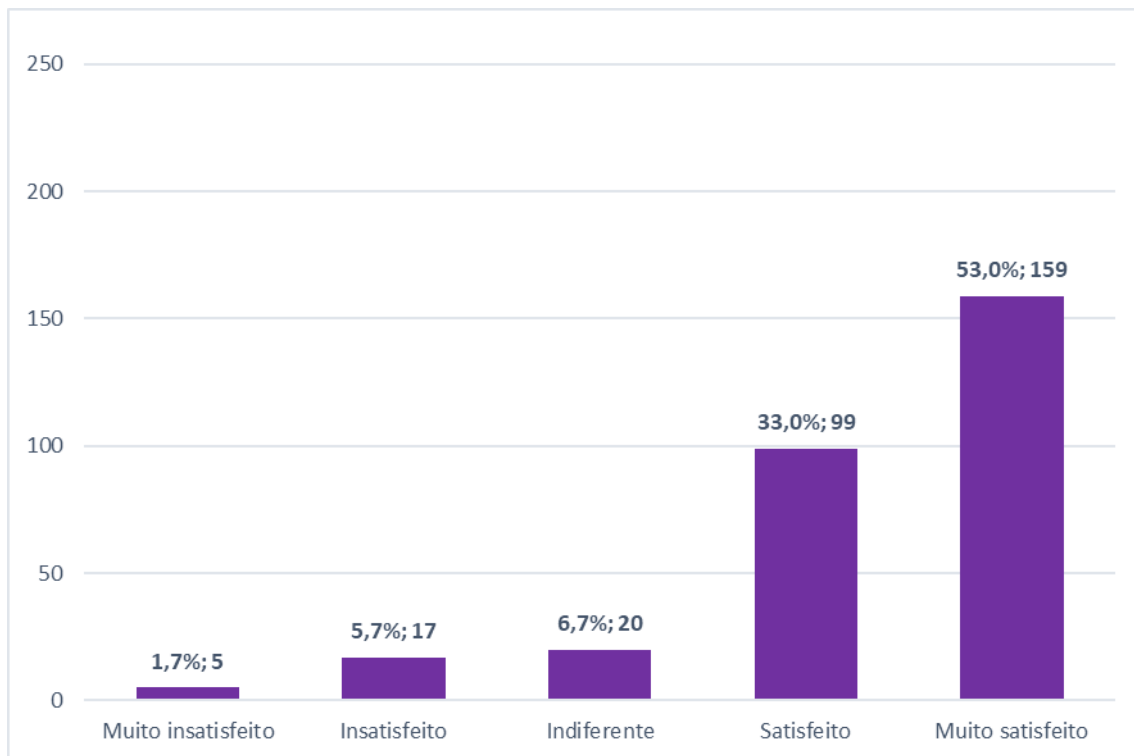


12. Qual local você mais utiliza para efetuar o pagamento da conta?

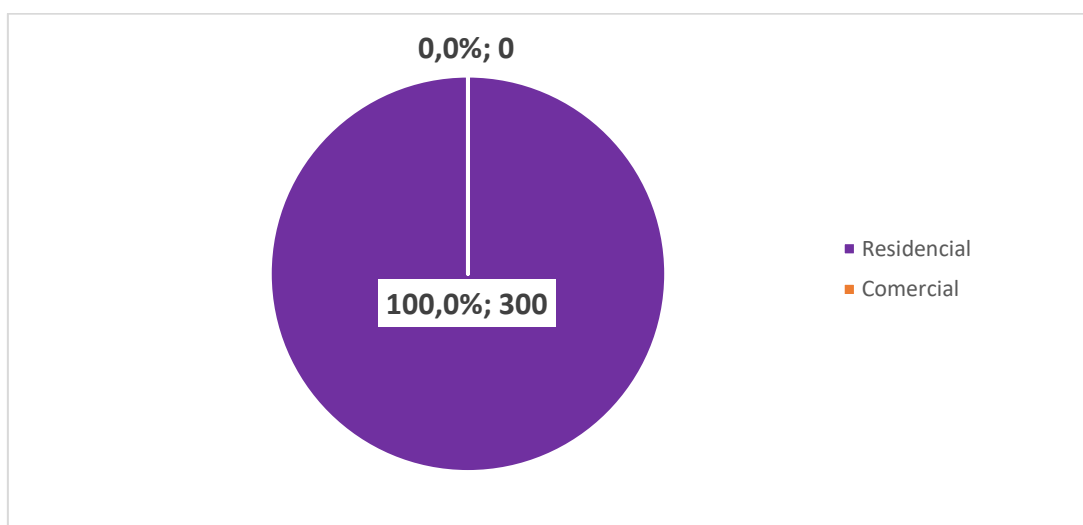


Nesta resposta, entram os dois distritos, que pagam na sub prefeitura. Então, foram consideradas as respostas como Escritório Águas de Casa Branca.

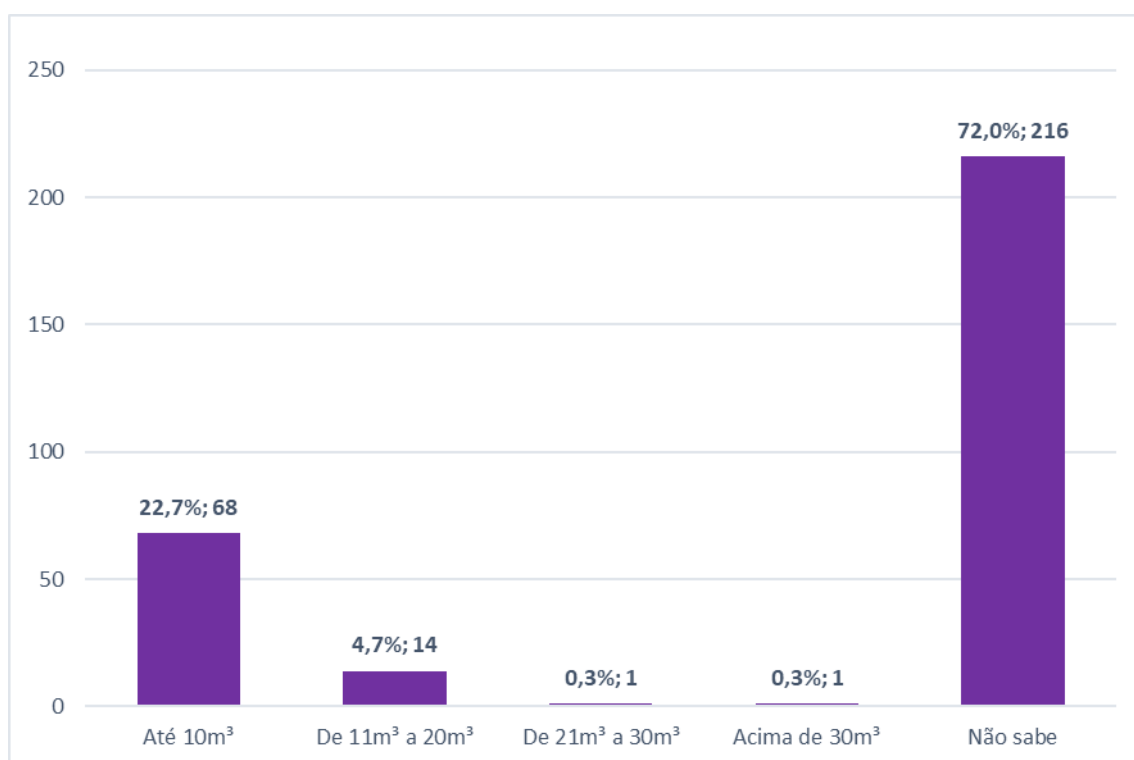
13. Que nota você dá para da disponibilidade de locais para efetuar o pagamento da conta?



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 e esgotamento sanitário fiscalizados pela ARESPCAB.

O objetivo foi alcançado, pois o resultando entre satisfeitos e muito satisfeitos foram os maiores índices sobre a Concessionária e os aspectos da água, além dos serviços prestados.

O único índice que foi praticamente a metade dos entrevistados está relacionado ao preço, que se obteve barato (1,35%) e justo (46%), apresentando-se 47,3%, enquanto que a resposta caro foi de 52,7%.

Esse valor deixa de ser preponderante, uma vez que, os serviços de abastecimento de água prestados receberam 32,7% (Satisfeitos) e 48,3% (Muito satisfeitos), totalizando-se 81%.

Isso significa que, mesmo com a resposta “caro” no valor da conta a ser paga, a nota recebida pela Concessionária (entre satisfeitos e muito satisfeitos) representa a maioria ou uma grande porcentagem da população entrevistada.

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