



PESQUISA DE SATISFAÇÃO



AGOSTO DE 2023

Rio Claro, 21 de agosto de 2023.

ARESPCAB

A/C Luiz Ricardo Ferreira Filippine

Superintendente

PESQUISA

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta para a empresa receber objetivamente o feedback do público-alvo sobre o produto ou serviço oferecido.

Funciona como um canal direto entre o consumidor e a instituição - que, por sua vez, também sai ganhando, tendo acesso às opiniões sobre as soluções que oferece.

Foi aplicado o Customer Satisfaction Score, ou seja, pontuação como métrica que avalia a satisfação do cliente em interações específicas.

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

METODOLOGIA

Foram realizadas 100 pesquisas positivadas, com pessoas que residem em Tuitui, de 07 a 17/agosto/2023.

A aplicação do questionário foi realizada por telefone, buscando-se anotar todas as observações dos usuários, que identificou as lacunas que precisam de atenção. Deste modo, é ideal para gerar insights sobre o “todo”.



E-mail: ihcassessoria@gmail.com

19 9 9134-0612

Rio Claro – SP.

Observações:

. Nº 44/mailing – Fone: (11) 942784295. Está com o nome de Lucila, mas foi o filho que atendeu e não quis se identificar. Respondeu a pesquisa. Reclamou que funcionários da Concessionária fizeram uma troca de hidrômetro na casa dele e em seguida, recebeu a visita de um supervisor dessa equipe dizendo que não era aquele hidrômetro que deveria estar lá. Ficaram de voltar para trocar e não voltaram. Foi até a Concessionária solicitar a troca e não foi atendido até agora. Ele diz que o hidrômetro gira mesmo quando não há consumo na residência e que verá na próxima fatura o valor que será cobrado.

. Três pessoas entrevistadas comentaram sobre o assunto, mas o Nº 114/mailing, Sandra Scavasso foi categórica. Fone: (11) 999359688. Endereço: Avenida Joaquim de Lima Bueno, 166, Centro. Solicitou análise do poço artesiano para saber se a água está contaminada por conta de criação de porcos próximo ao local. Esse poço pertence à Concessionária.

. Nº 861/mailing. André – é vereador. Fone: (11) 999508244. Disse que antes havia o funcionário Alessandro que resolvia tudo, mas agora tem outro funcionário. Principalmente à noite, se houver algum problema, não tem onde recorrer.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Para 47 entrevistados não sabem a média de consumo mensal em metros cúbicos, alguns citam apenas a média do valor que é pago. Na faixa etária destacam-se os entrevistados com 60 anos ou mais (31%).

Sobre o conhecimento da ARESPCAB – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Casa Branca, 93% responderam “não” e 7% “sim”.

O campo “Observações” é preenchido quando durante a entrevista a pessoa complementa sua resposta ou no final dela, quando quer acrescentar mais alguma informação. Do contrário, este campo não é preenchido.

O comentário mais citado, por 11 pessoas, foi que: a falta de água é constante.

RELATÓRIO ANALÍTICO

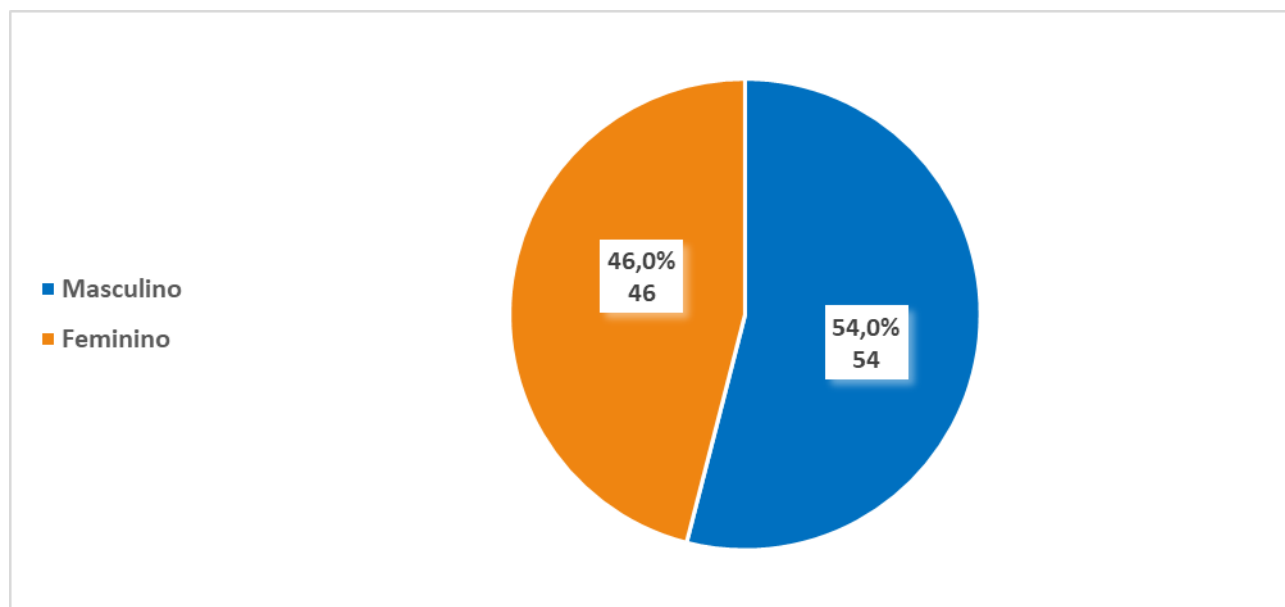
Quanto ao valor, 58% dos entrevistados alegam que está justo e para 3% está barato porque entendem que para fazer as novas instalações é preciso um grande investimento.

Cerca de 35% pessoas entraram em contato com a Concessionária. A satisfação geral com o atendimento representa 26% de “satisfeito” e “muito satisfeito”. O grau de satisfação geral com os serviços prestados pela Concessionária na cidade conseguiu 70% entre “satisfeito” e “muito satisfeito”.

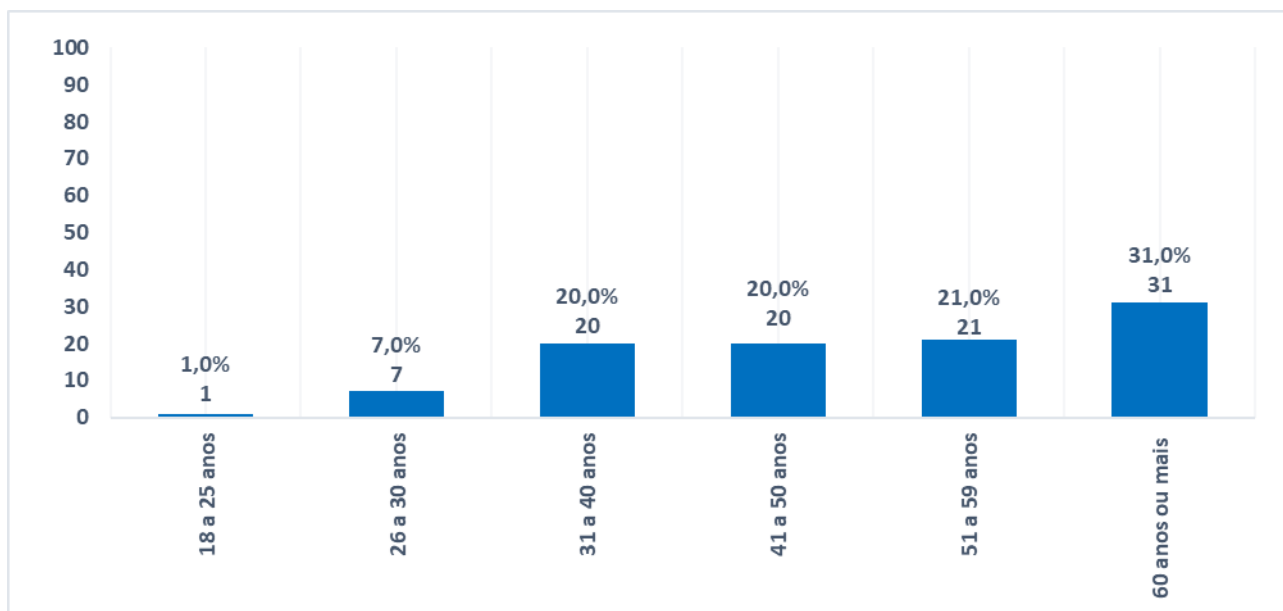
Portanto, as informações e evidências coletadas nesta pesquisa mostram que os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, na cidade de Tuiuti/SP, atualmente estão com uma imagem e satisfação positivas quanto a estes serviços.

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

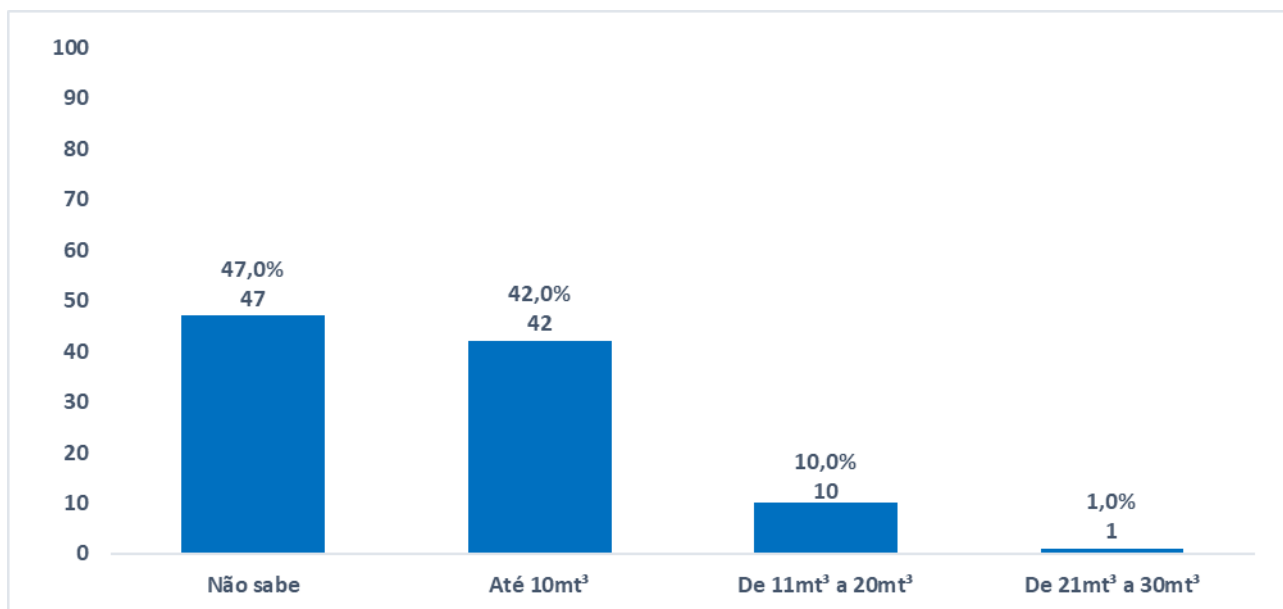
- a) SEXO - Das 100 pessoas entrevistadas, praticamente a metade é feminino e masculino:



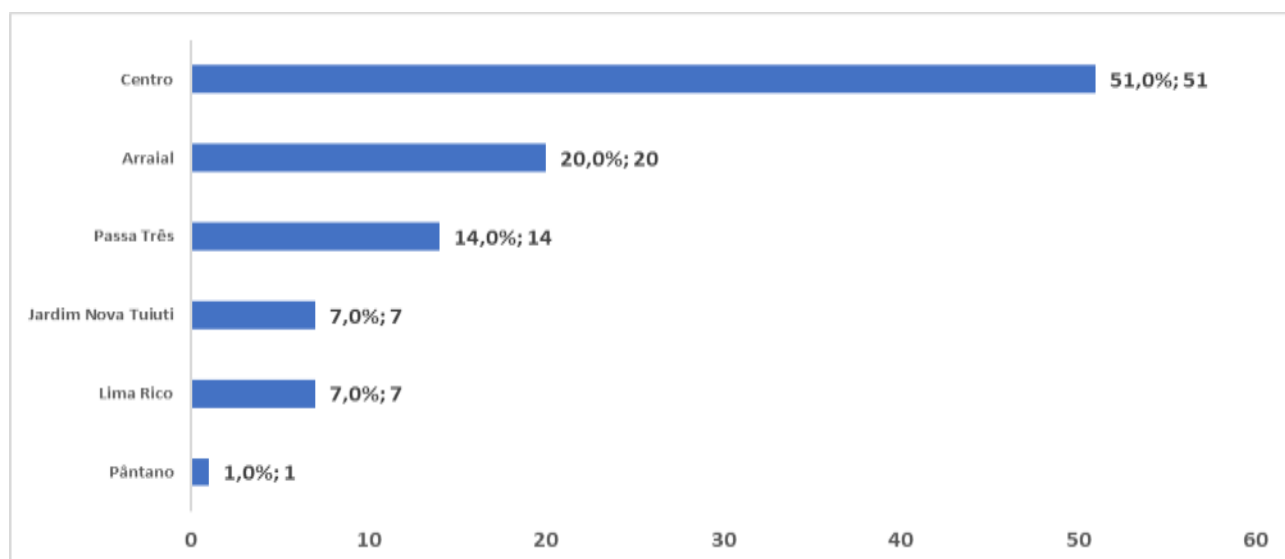
b) FAIXA ETÁRIA – Foi utilizado como critério de seleção dos pesquisados a idade mínima de 18 anos, não havendo restrição de limite de idade:



c) MÉDIA DE CONSUMO MENSAL – Para 47% não sabem:

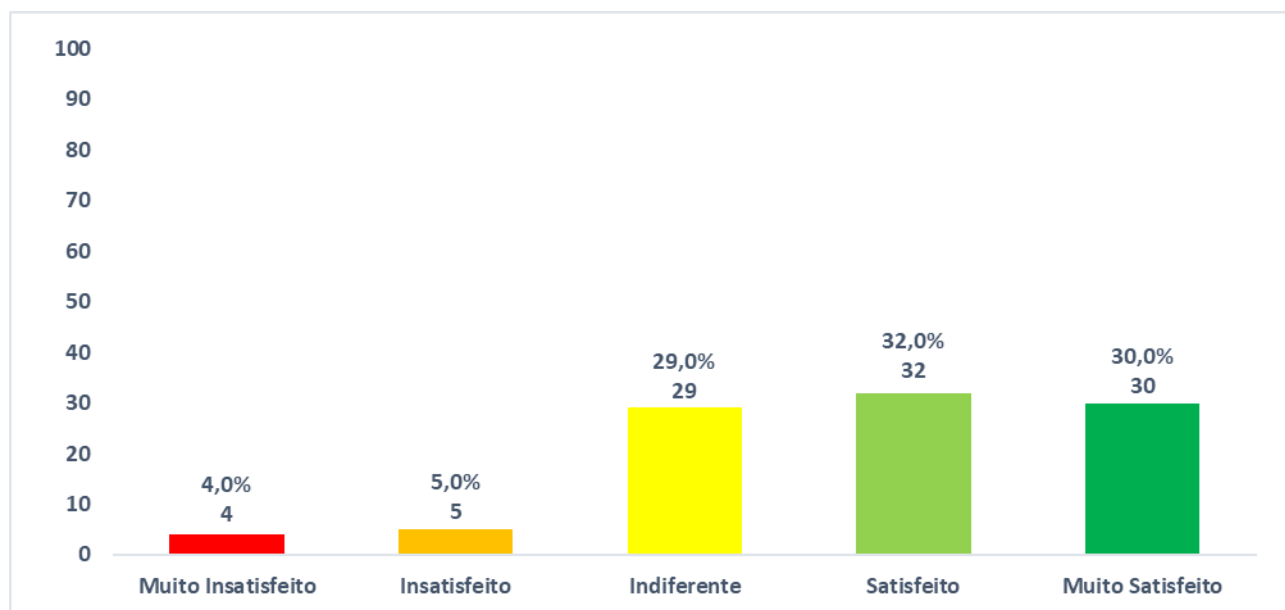


d) BAIRROS - Foram analisados vários bairros de Tuiuti, destacando-se o Centro:

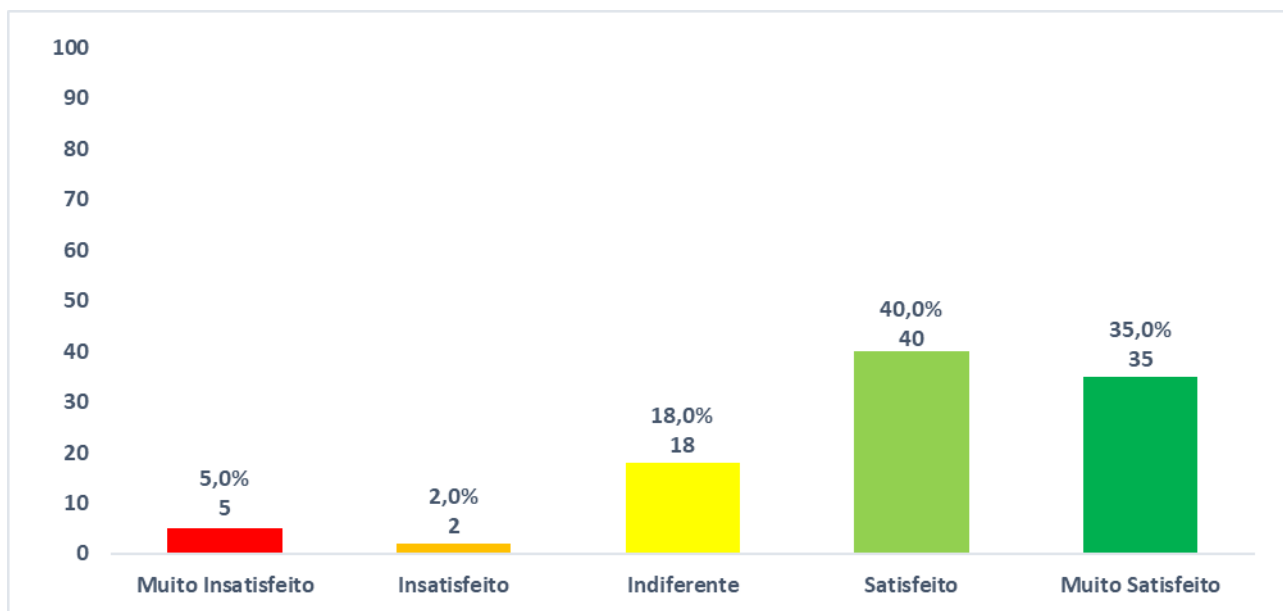


Considerando os serviços prestados pela Concessionária Águas de Tuiuti, qual seu grau de satisfação para os seguintes itens:

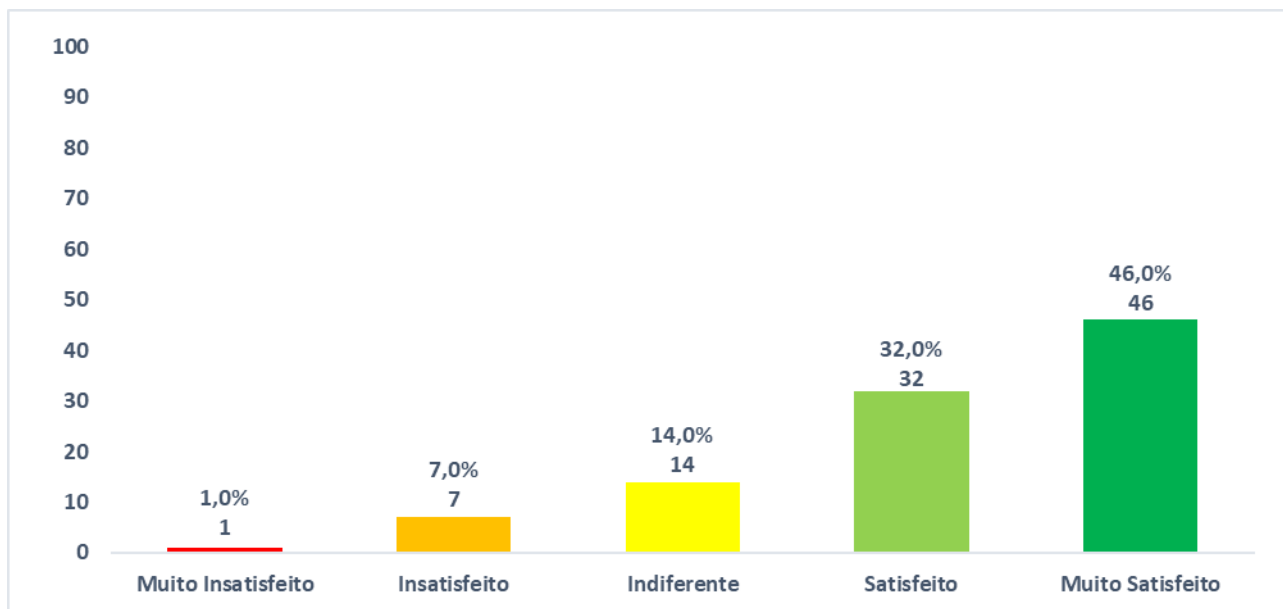
1 Aspecto da água – GOSTO - A resposta “muito insatisfeito” e “insatisfeito” é porque as pessoas alegam que tem gosto de cloro e “indiferente” refere-se às pessoas que compram água para beber:



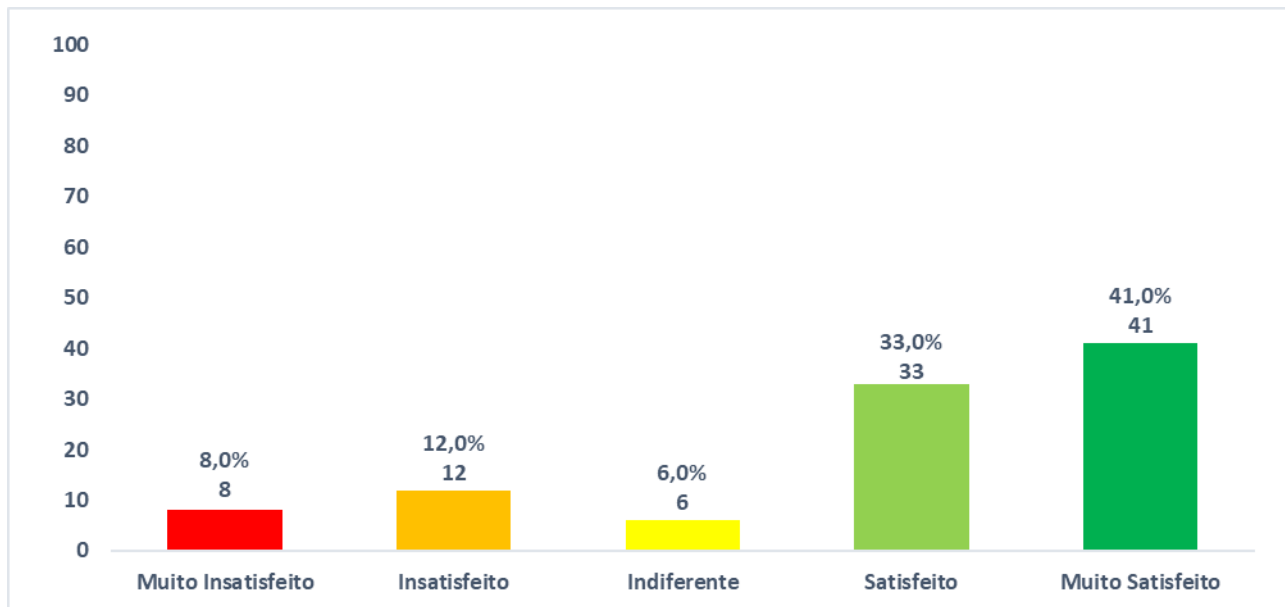
2 Aspecto da água – CHEIRO - A resposta “satisfeito” e “muito satisfeito” conseguiu 75%:



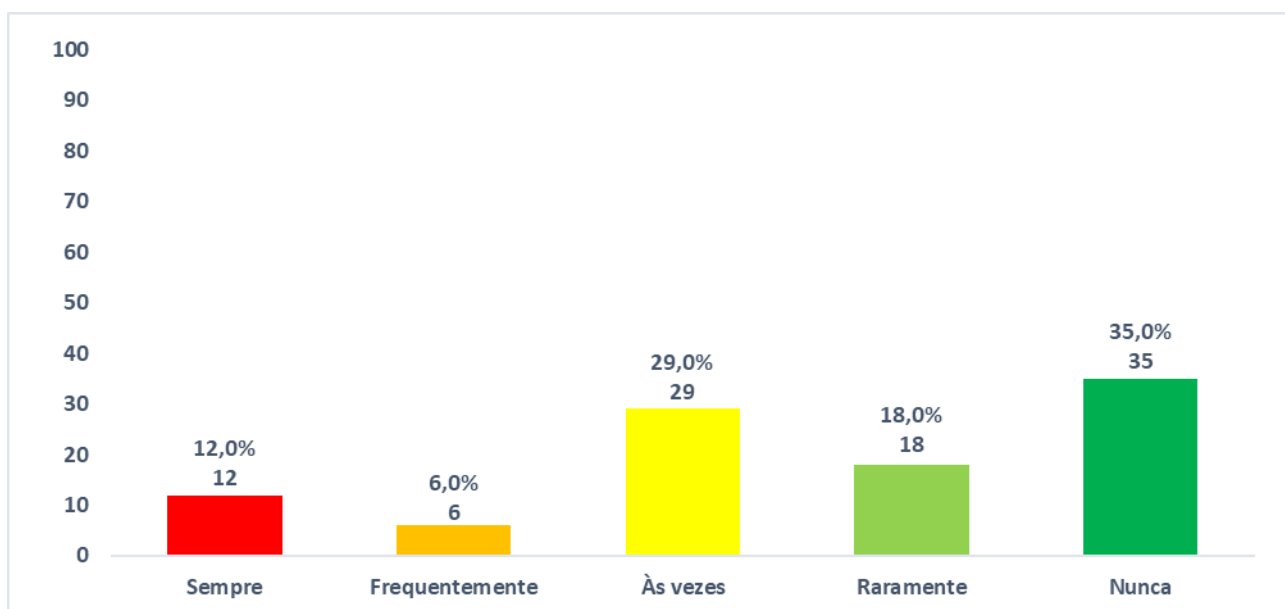
3 Aspecto da água – TRANSPARÊNCIA – A resposta “satisfeito” e “muito satisfeito” teve 78%:



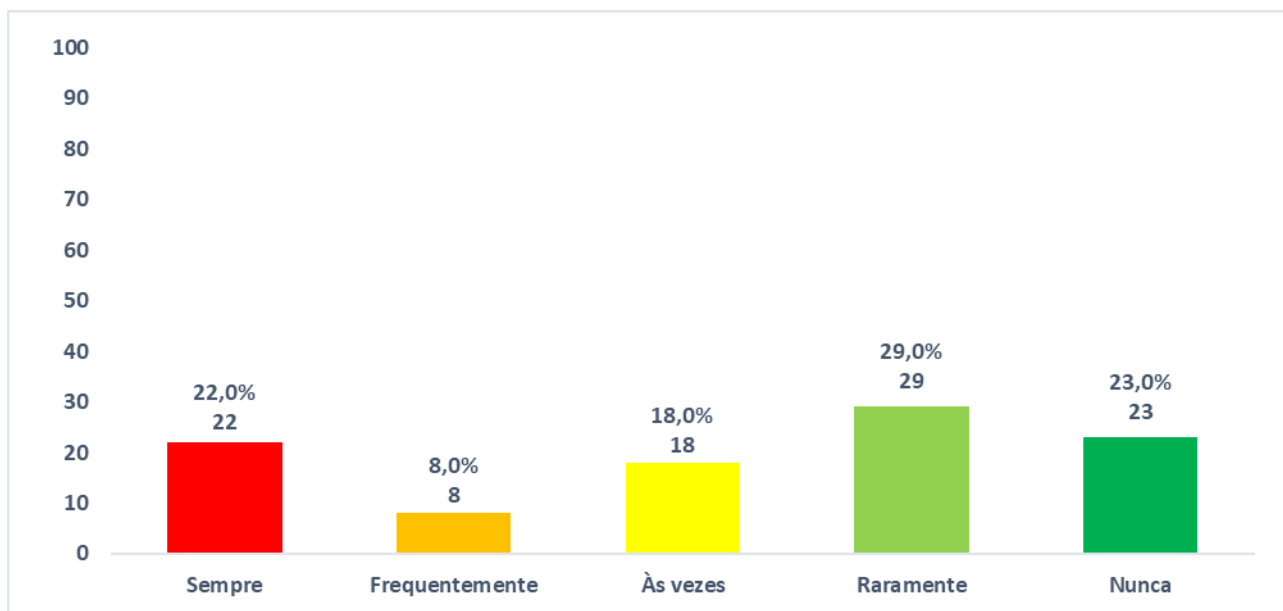
4 Aspecto da água – PRESSÃO – Entre “satisfeito” e “muito satisfeito”, a somatória é de 74%:



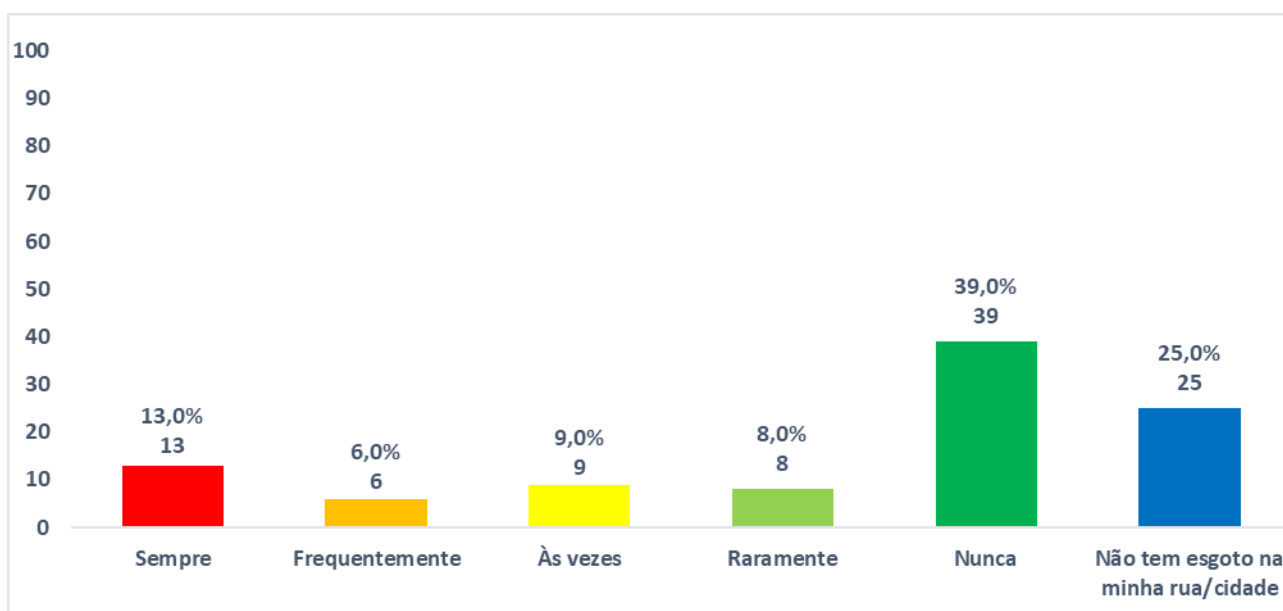
5 Com qual frequência a água fornecida apresenta gosto, cheiro ou impurezas? Destaca-se a resposta “nunca”:



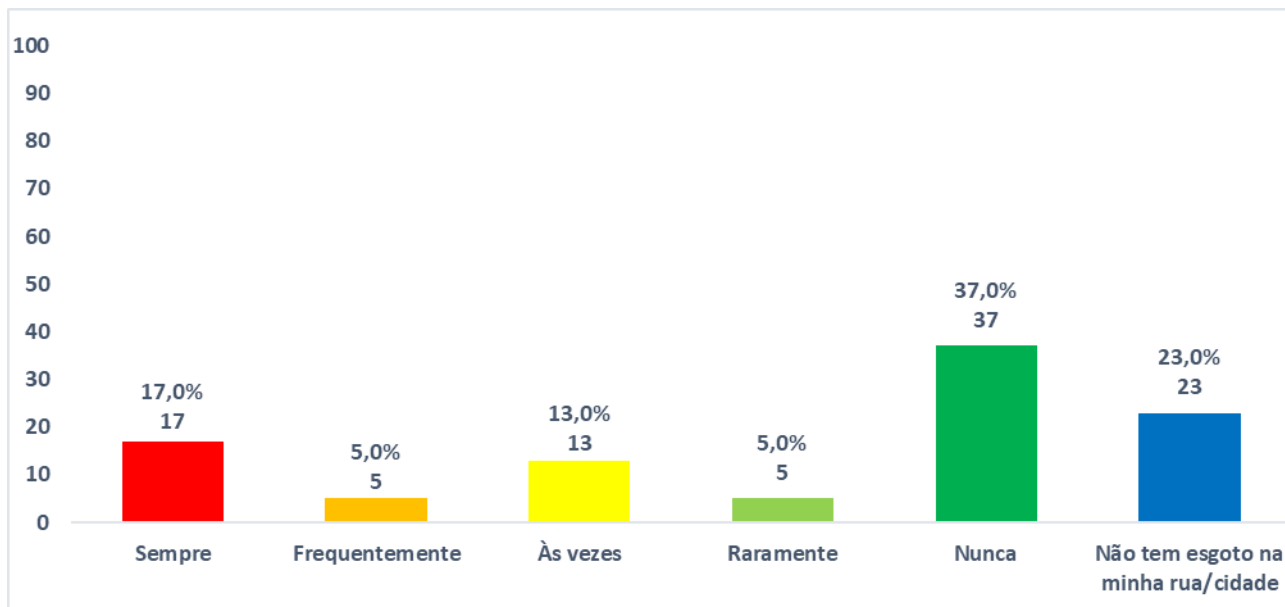
6 Com qual frequência falta água em sua residência que não seja por atraso de pagamento? A somatória de “raramente” e “nunca” é de 52%:



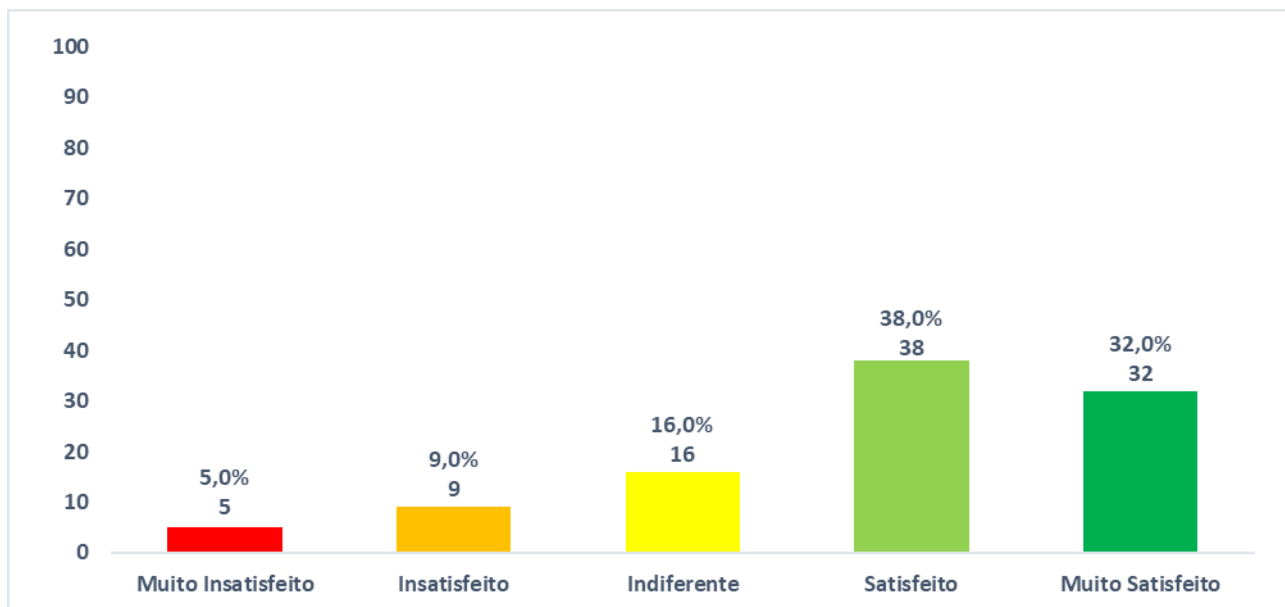
7 Já sentiu mau cheiro proveniente da rede de esgoto na sua rua ou na vizinhança? A somatória de “raramente” e “nunca” é de 47%:



8 No último ano, você notou vazamento na rede de esgoto próximo de sua residência?
A somatória de “raramente” e “nunca” é de 42%:

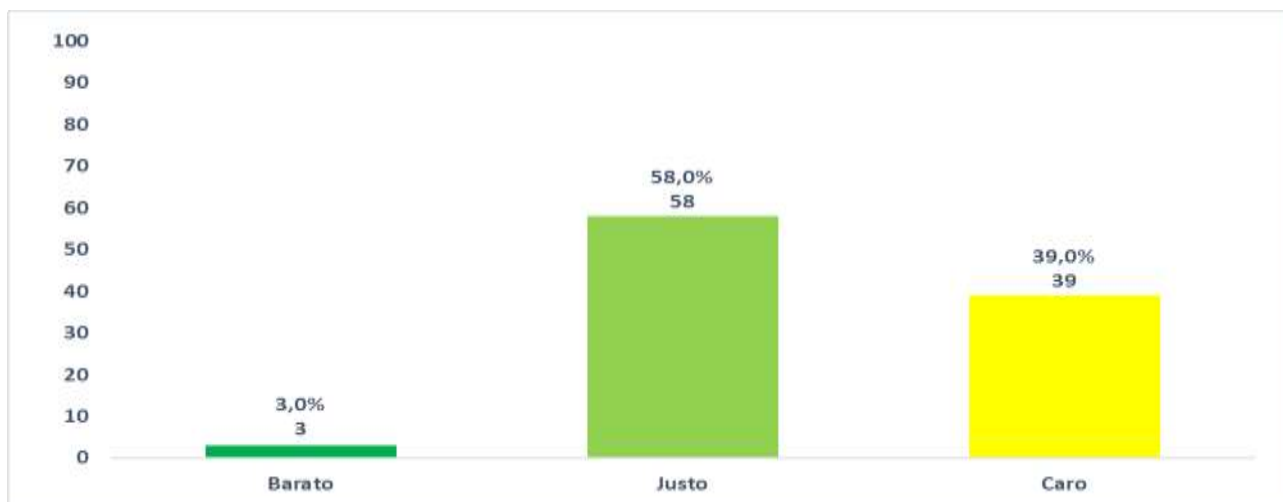


9 Qual seu grau de satisfação geral com os serviços prestados pela Concessionária Águas de Tuiuti? A somatória de “satisfeito” e “muito satisfeito” é de 70%:



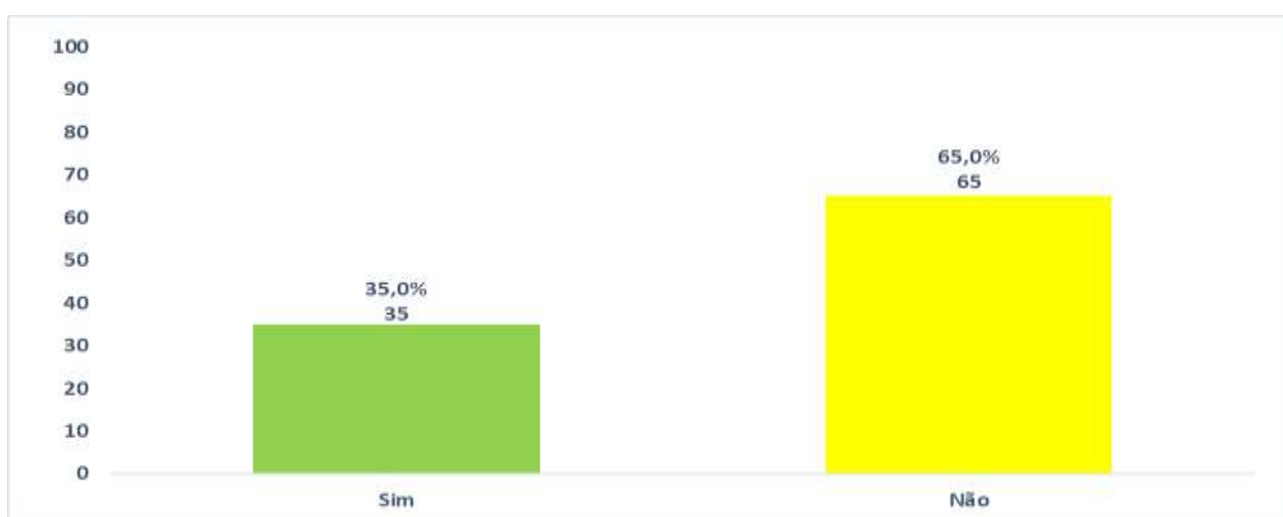
Fatura

10 Considerando a qualidade dos serviços prestados pela Concessionária, você considera que o preço pago é:



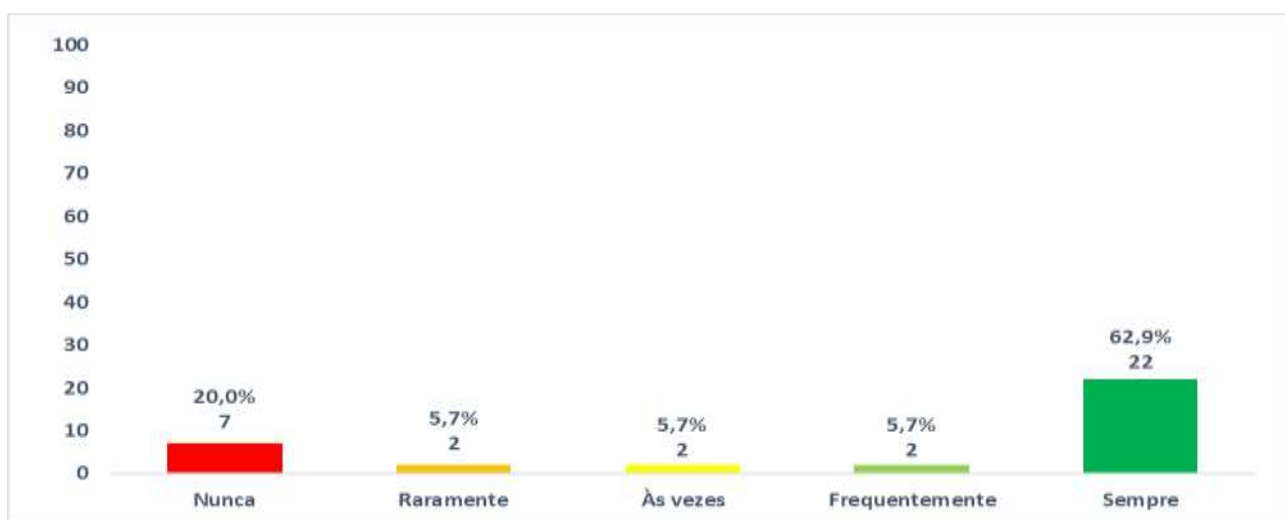
Atendimento da Concessionária Águas de Tuiuti

11 Nos últimos 6 meses, você utilizou o atendimento da Concessionária para resolver algum problema, solicitar informação ou reclamar de algum serviço? A resposta “não” foi dada por 65%:

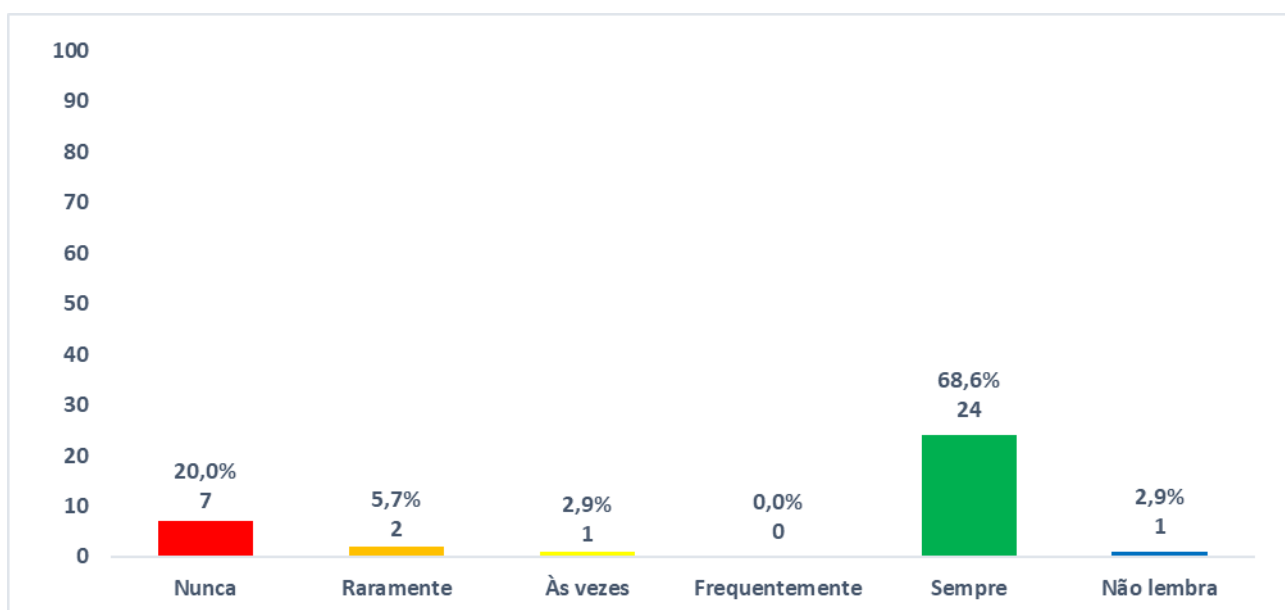


Observação: Para aqueles que responderam “sim” (35 entrevistados), a pesquisa continuou na questão 12. Para os que responderam “não”, a pesquisa procedeu à questão 15.

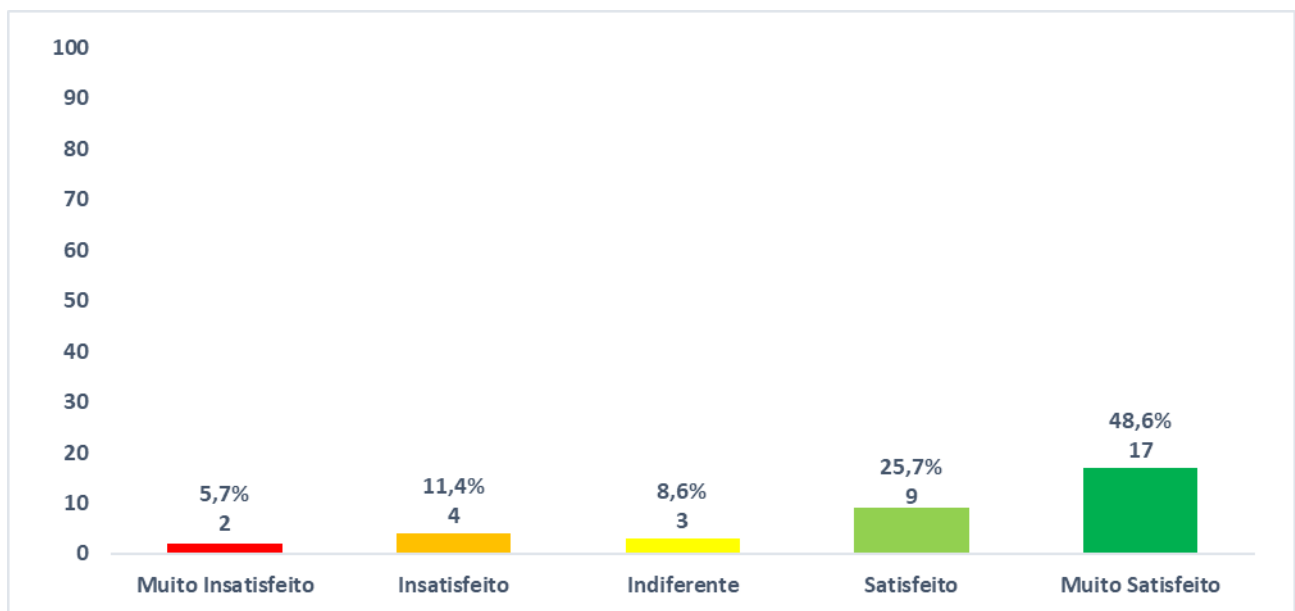
12 Pensando nas vezes que você utilizou o atendimento da Concessionária, sua solicitação foi atendida / resolvida com qual frequência?



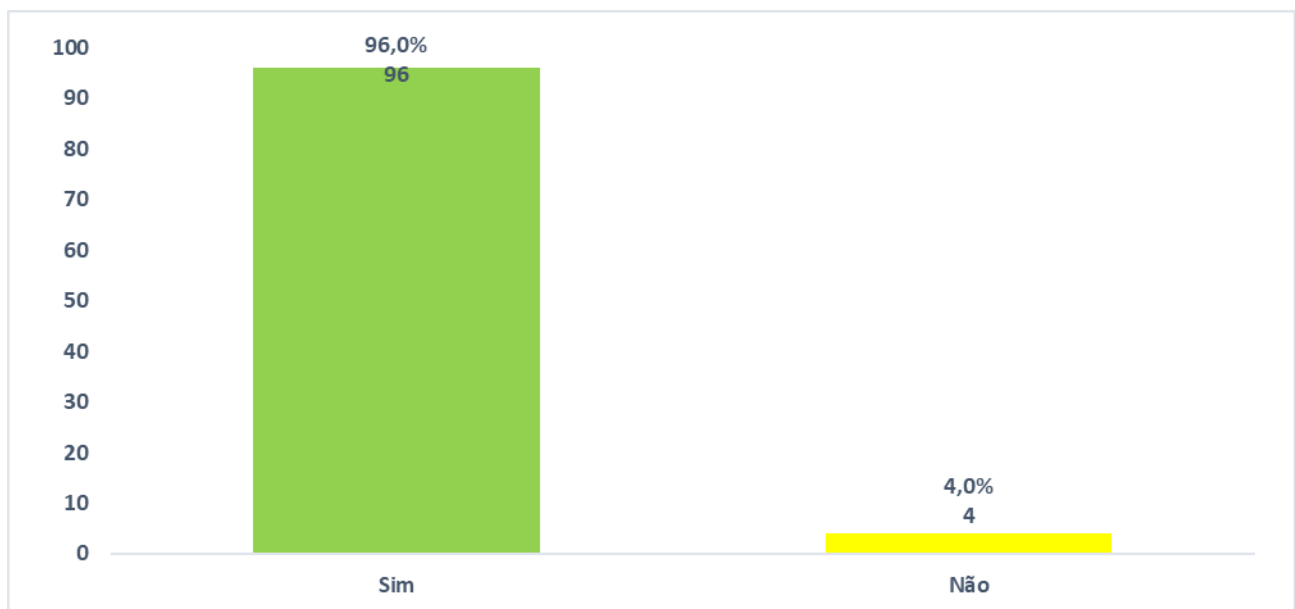
13 Ainda em relação a pergunta anterior, suas solicitações / reclamações foram atendidas dentro do prazo previsto?



14 Qual sua satisfação GERAL com o atendimento da Concessionária Águas de Tuiuti?

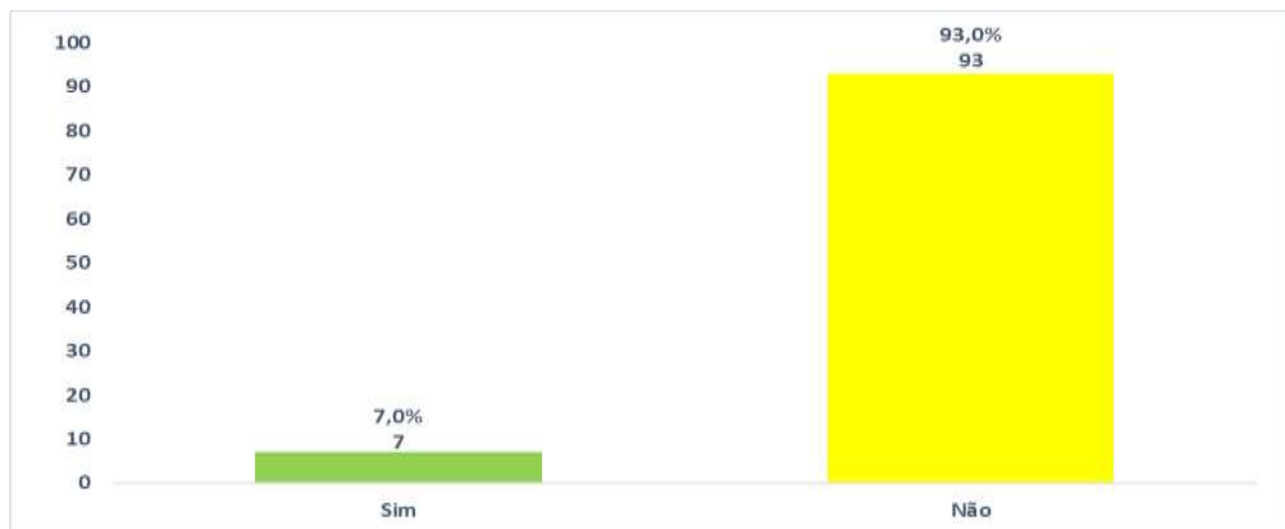


15 Você conhece os canais de atendimento da Concessionária Águas de Tuiuti?



ARESPCAB

16 Você conhece ou já ouviu falar sobre a ARESPCAB – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Casa Branca?



CONCLUSÃO

O objetivo desta pesquisa foi de mensurar a satisfação dos serviços da água e esgotamento sanitário em Tuiuti, fiscalizados pela ARESPCAB. O resultando entre “satisfeitos” e “muito satisfeitos” foram os maiores índices para os aspectos gerais e os serviços da Concessionária.

De forma geral, os aspectos pesquisados forneceram os parâmetros sobre o que melhorar e o que deve continuar no aprimoramento dos serviços de água e esgotamento sanitário em Tuiuti/SP.

Imara Hebling Camargo



E-mail: ihcassessoria@gmail.com

19 9 9134-0612

Rio Claro – SP.