

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ÁGUAS DE SÃO SEBASTIÃO DA GRAMA



ARESPCAB

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE CASA BRANCA

ABRIL DE 2024

Rio Claro, 18 de abril de 2024.

ARESPCAB

A/C Luiz Ricardo Ferreira Filippine

Superintendente

PESQUISA

Uma pesquisa de satisfação busca o entendimento de quais são os pontos fortes e o que precisa ser melhorado para que a empresa/instituição cresça e alcance os resultados almejados.

Afinal, é através dos feedbacks dos entrevistados que pode haver a construção de estratégias de melhoria, planos de ação para reverter os insatisfeitos e saber para onde direcionar os esforços.

O objetivo geral da pesquisa foi medir o índice de satisfação quanto aos serviços de água e esgotamento sanitário, fiscalizados pela ARESPCAB, por meio de 88 pesquisas positivadas/realizadas, de 01 a 15/abril de 2024, com pessoas que residem ou que tenham o comércio em São Sebastião da Gramma/SP.

METODOLOGIA

As pesquisas telefônicas são um método de coleta de feedback feita através do telefone e assistidas por um computador. Por isso são conhecidas também por pesquisa CATI (Computer Assisted Telephone Interview). O fato de serem realizadas por telefone, beneficia a empresa/instituição que as realiza por alguns motivos:

- . Taxa de aceitação: a aceitação do respondente é maior, já que é possível colaborar do conforto de sua casa, ou através da praticidade do celular;
- . Alcance do público-alvo: ainda existem muitas pessoas que não têm acesso à internet atualmente e não podem participar de pesquisas online.



E-mail: ihcassessoria@gmail.com

19 9 9134-0612

Rio Claro – SP.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Na faixa etária destacam-se os entrevistados de 60 anos ou mais (36,4%) e predominou-se em 62,5% do sexo feminino. Quanto ao consumo mensal, 59,1% não sabem a medida em metros cúbicos, alguns citam apenas a média do valor que é pago e 31,8% comentaram que consomem o mínimo, ou seja, até 10m³/mês. Já 9,1% dizem que é sempre um pouco a mais que o mínimo.

Quanto ao valor, 61,4% responderam caro devido a qualidade da água. Alegam a água amarelada ou barrenta que ocasionam a perda de roupas na máquina de lavar. Isso pode ser verificado nos comentários espontâneos.

Enquanto, 73,9% dos entrevistados conhecem os canais de atendimento. Algumas das entrevistadas alegam não conhecerem os canais porque é o marido que verifica a conta e faz o pagamento ou um filho(a) que cuida deste assunto.

Para os entrevistados que quiseram anotar os canais, foram passados: 0800 e endereço da Concessionária. Também foi informado que esses canais estão na fatura.

Sobre o conhecimento da ARESPCAB – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Casa Branca, 83,0% responderam “não” e 17% “sim”. Isso significa que, para algumas pessoas, pelo menos, já ouviram falar sobre a Agência Reguladora. Por outro lado, é um índice baixo, que deve ser trabalhado junto aos usuários do serviço.

RELATÓRIO ANALÍTICO

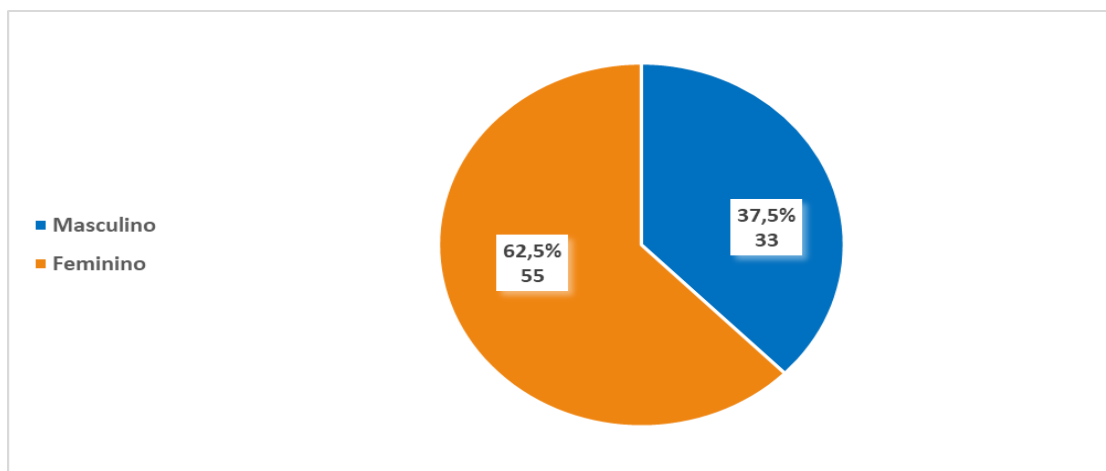
Para 27 entrevistados que fizeram contato com a Concessionária, a satisfação geral com o atendimento representa 74% de “satisfeito” e “muito satisfeito”.

O grau de satisfação geral com os serviços prestados pela Concessionária conseguiu 53,4% entre “satisfeito” e “muito satisfeito”; a resposta “indiferente” para 28,4%, enquanto, “muito insatisfeito” e “insatisfeito” se referem a 18,2%.

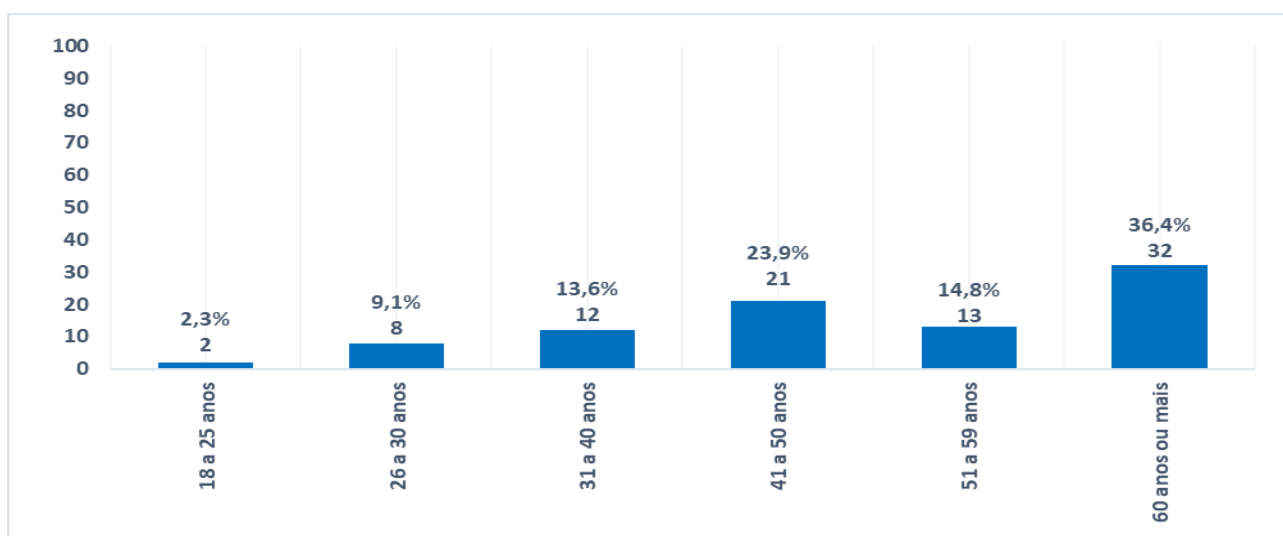
Portanto, as informações e evidências coletadas nesta pesquisa mostram a opinião dos entrevistados, quanto aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário na cidade de São Sebastião da Gramma/SP.

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

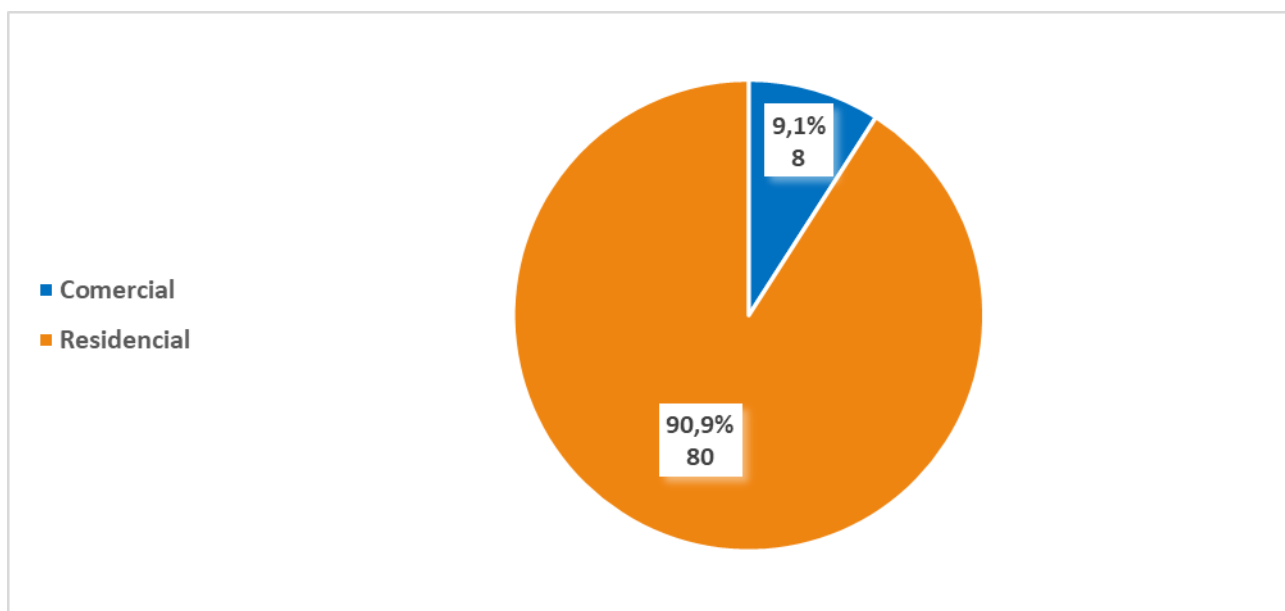
a) SEXO - Das 88 pessoas entrevistadas, destacam-se que são do sexo feminino:



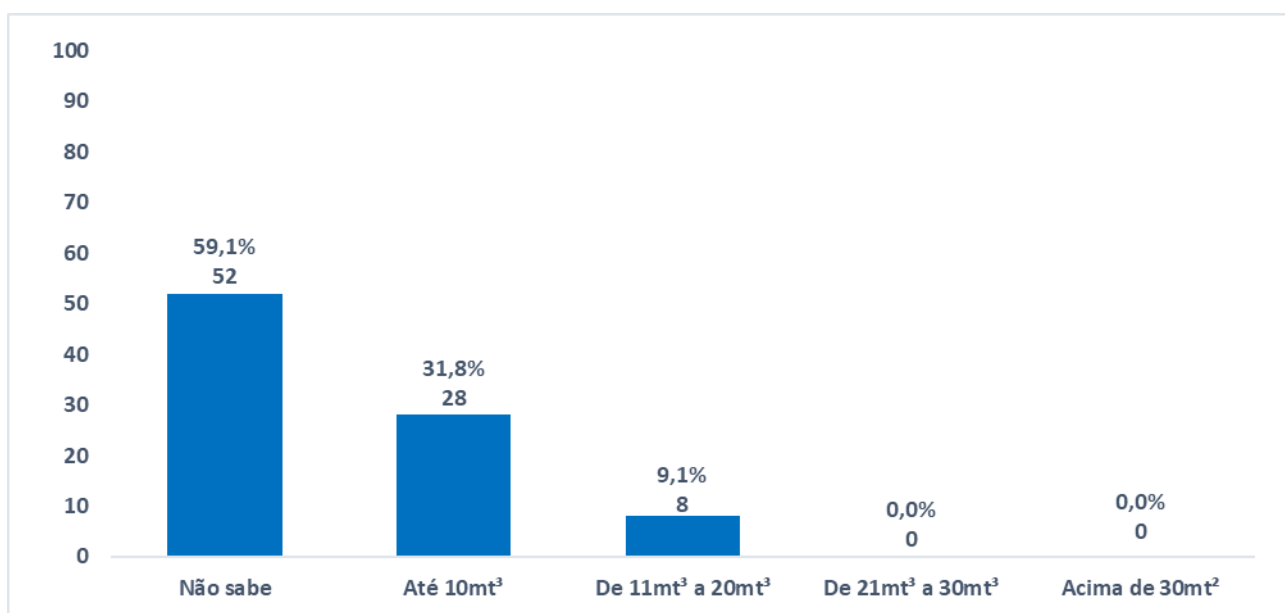
b) FAIXA ETÁRIA – Foi utilizado como critério de seleção dos pesquisados a idade mínima de 18 anos, não havendo restrição de limite de idade:



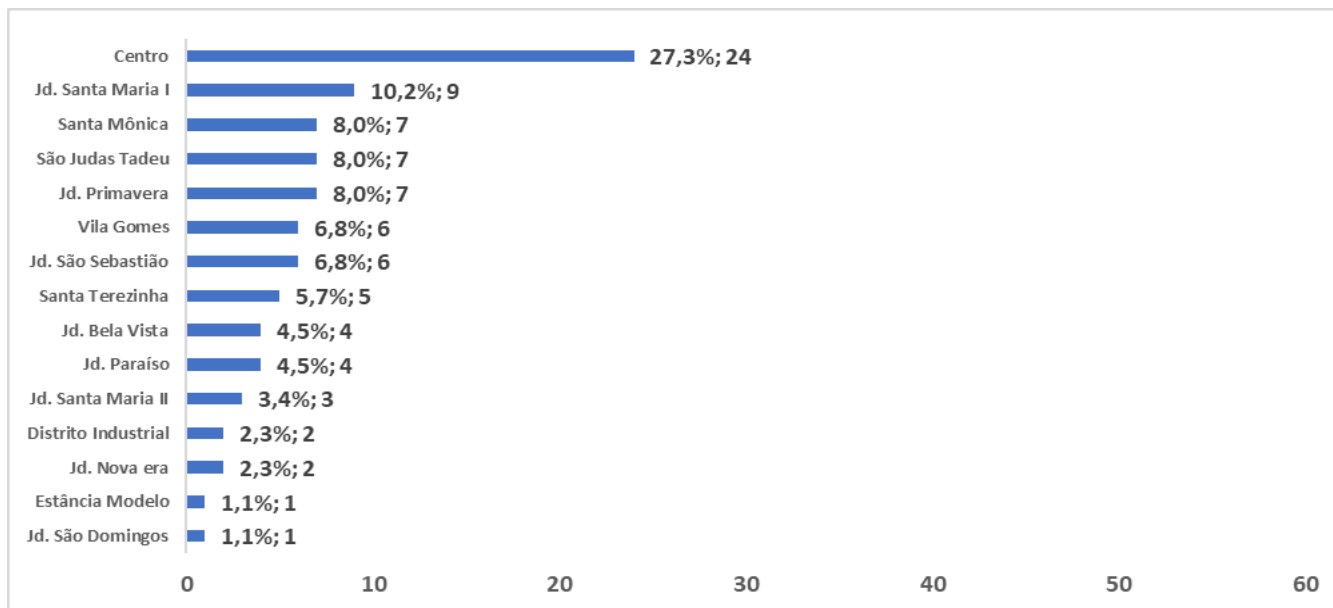
c) TIPO DE IMÓVEL - 80 pesquisas são residenciais e 8 com o comércio:



d) MÉDIA DE CONSUMO MENSAL:

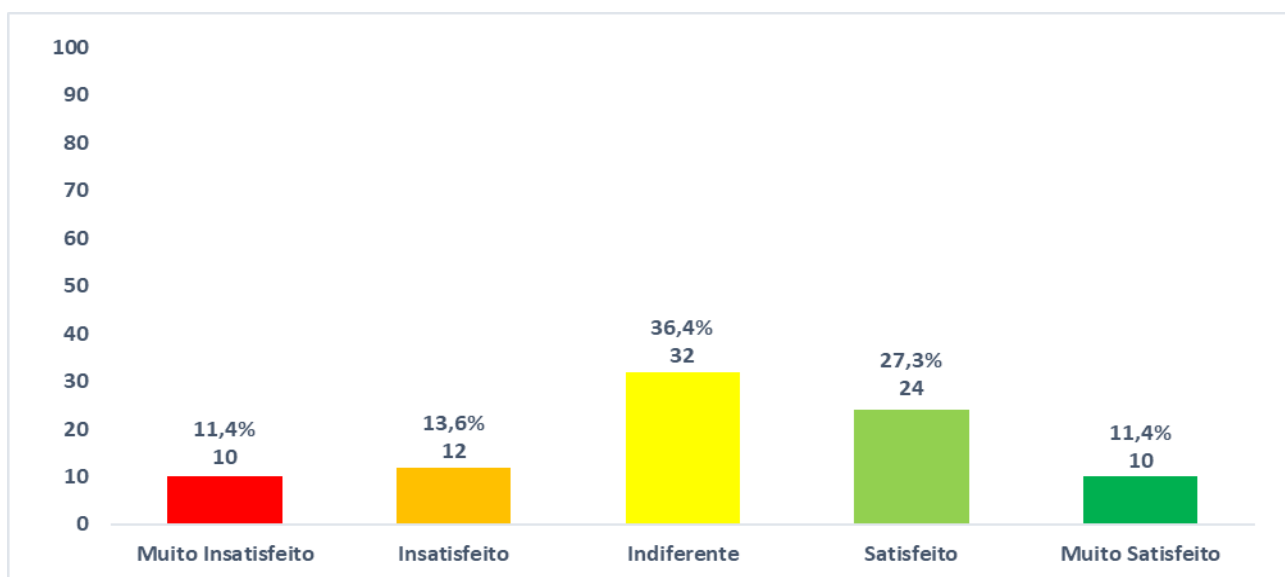


e) BAIRROS - Foram analisados vários bairros de São Sebastião da Grama, destacando-se o Centro:

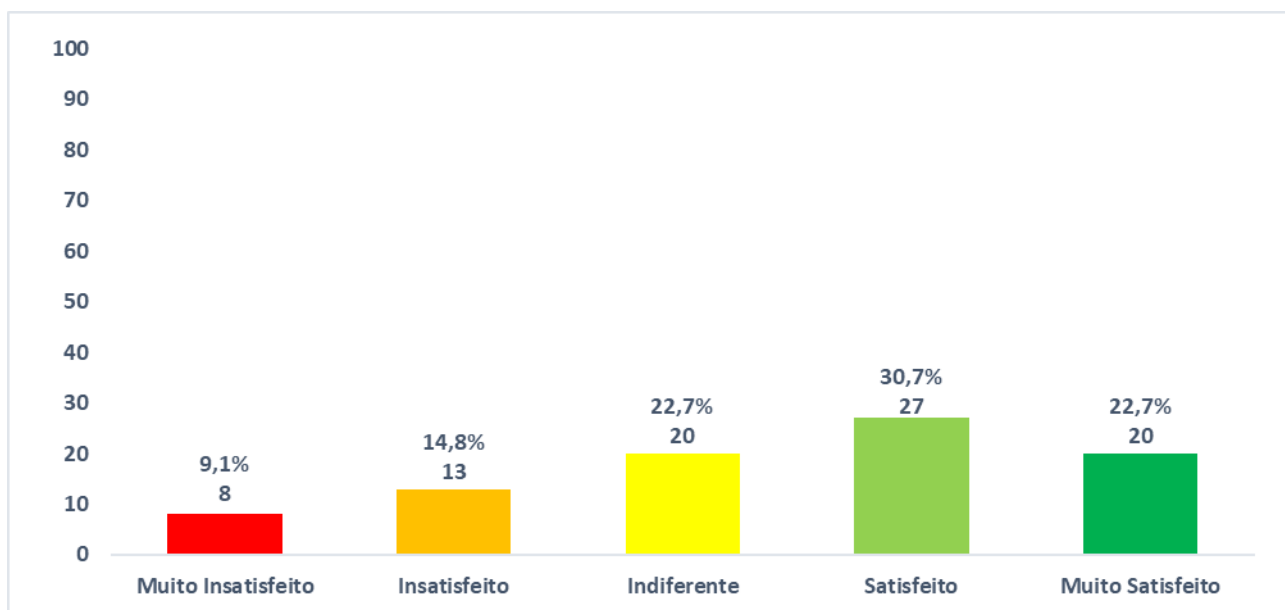


Considerando os serviços prestados pela Concessionária Águas de São Sebastião da Grama, qual seu grau de satisfação para os seguintes itens?

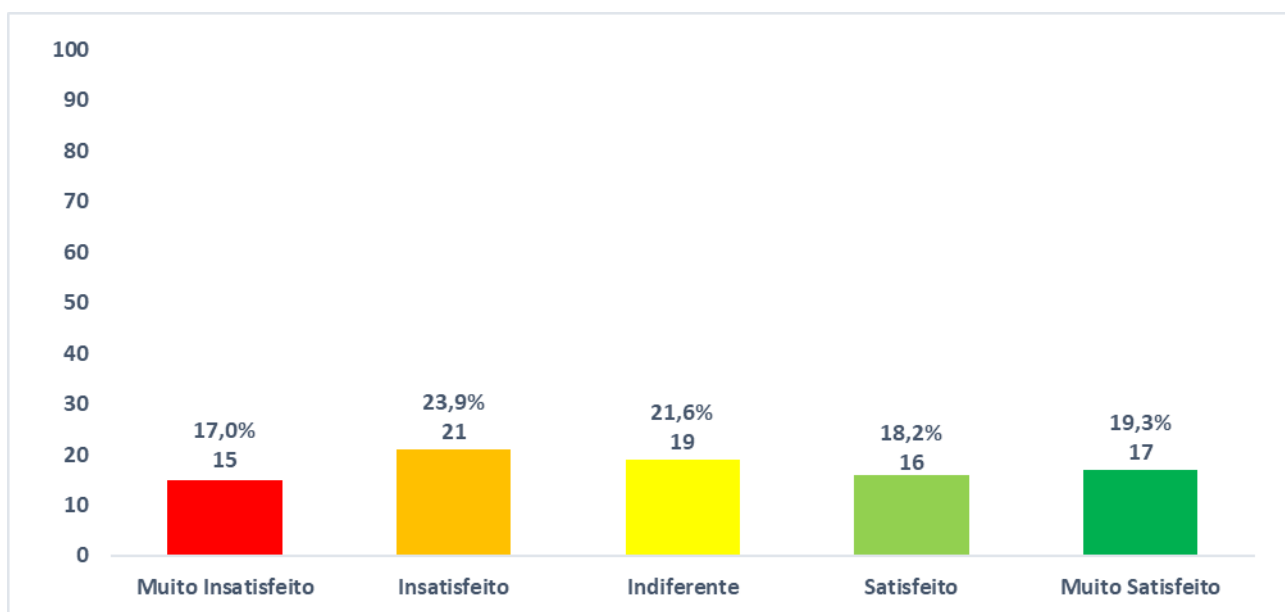
1 Aspecto da água – GOSTO - A resposta “indiferente” refere-se às pessoas que compram água para beber:



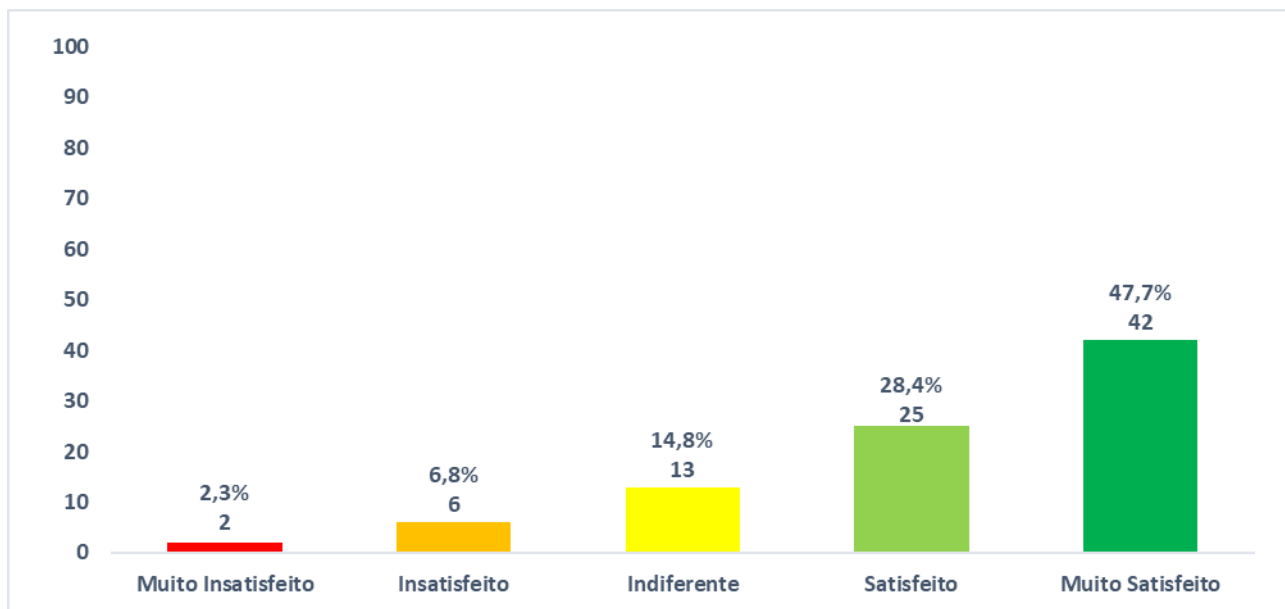
2 Aspecto da água – CHEIRO - As respostas “muito insatisfeito” e “insatisfeito” referem-se ao cheiro de cloro e “indiferente” porque não sentem cheiro nenhum:



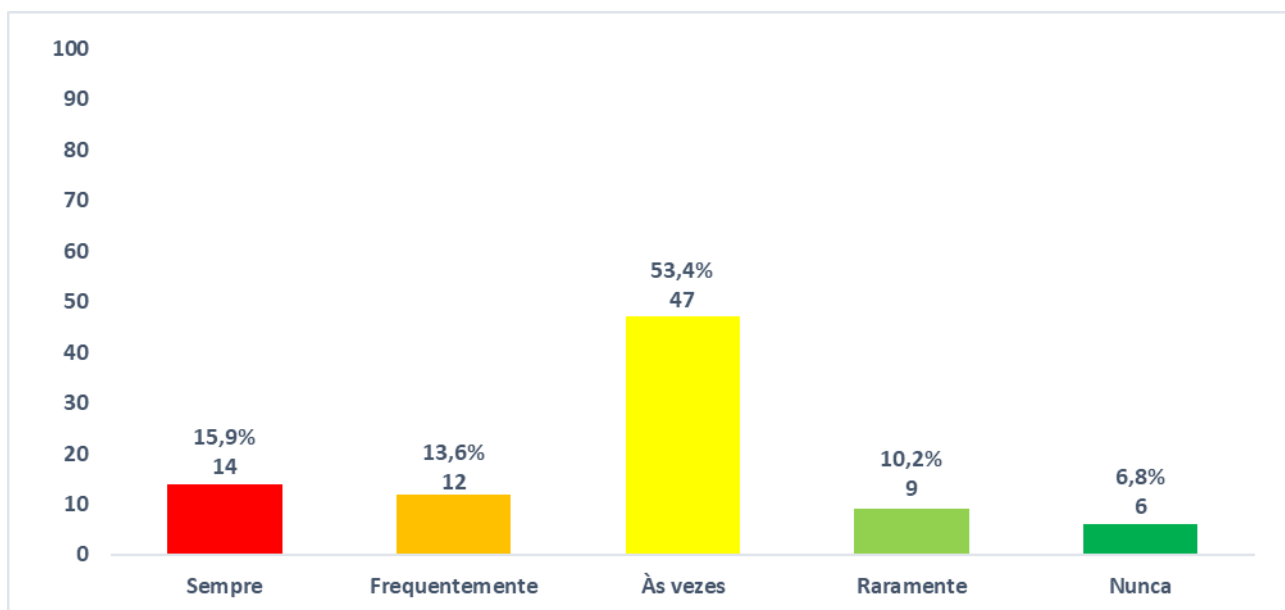
3 Aspecto da água – TRANSPARÊNCIA – A resposta “muito insatisfeito” e “insatisfeito” refere-se à água amarelada ou barrenta e “indiferente” porque esse aspecto pode ser notado às vezes:



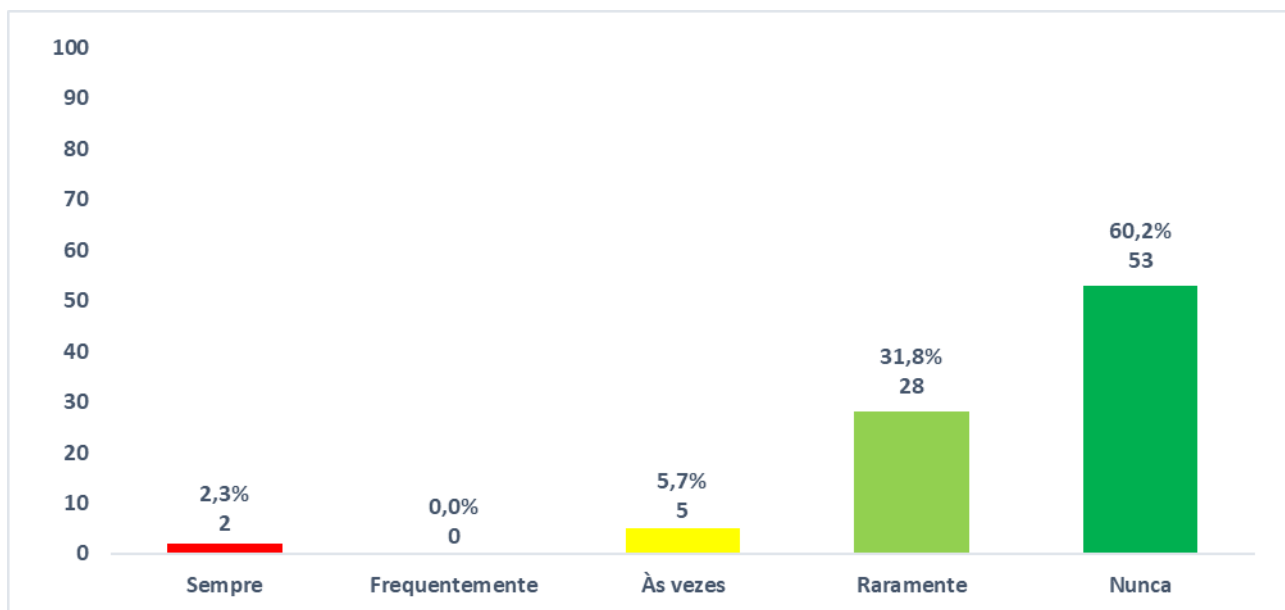
4 Aspecto da água – PRESSÃO – A resposta “indiferente” refere-se às pessoas que possuem caixa d’água e não percebem. Entre “satisfeito” e “muito satisfeito”, a somatória é de 76,1%:



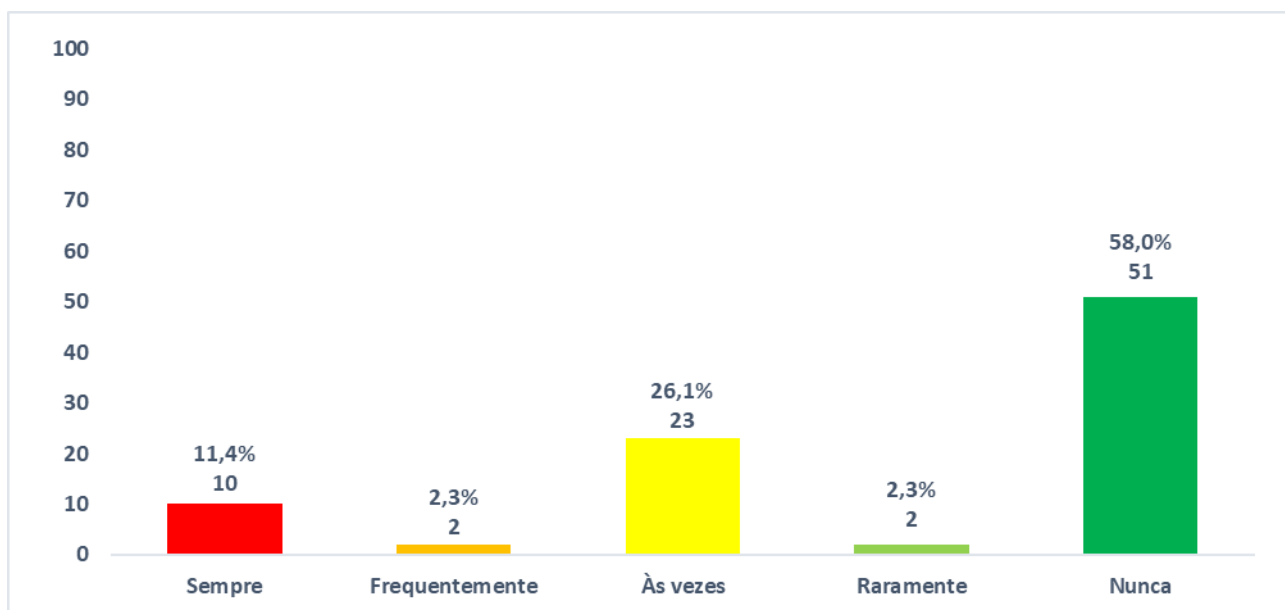
5 Com qual frequência a água fornecida apresenta gosto, cheiro ou impurezas?



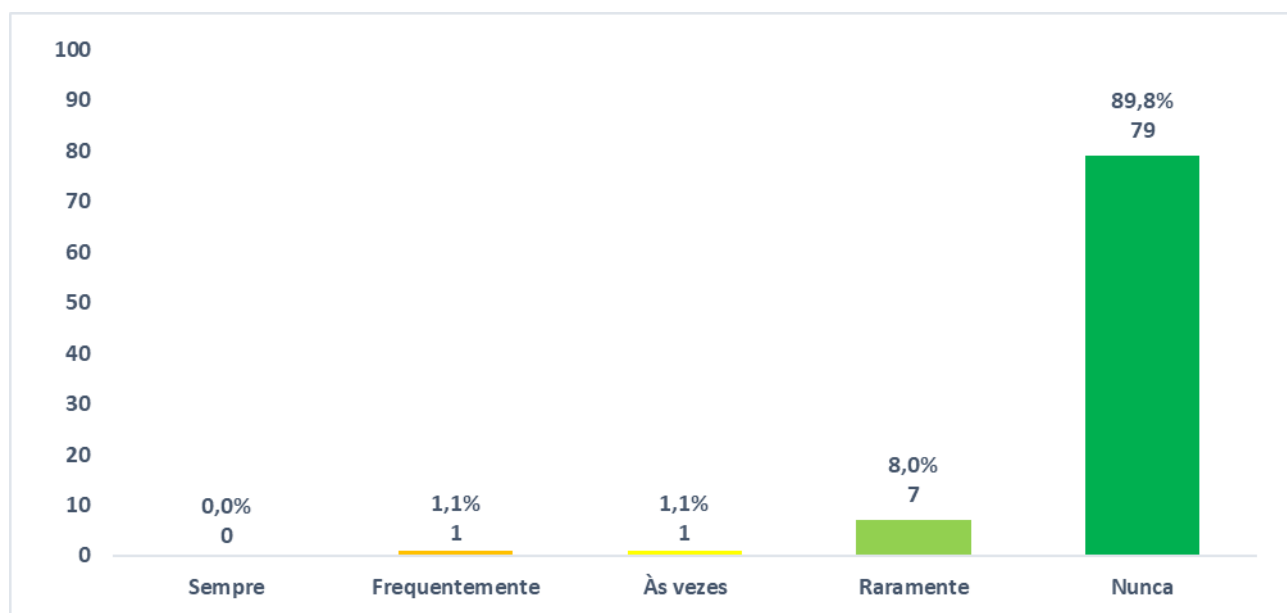
6 Com qual frequência falta água em sua residência/comércio que não seja por atraso de pagamento? A somatória de “raramente” e “nunca” é de 92%:



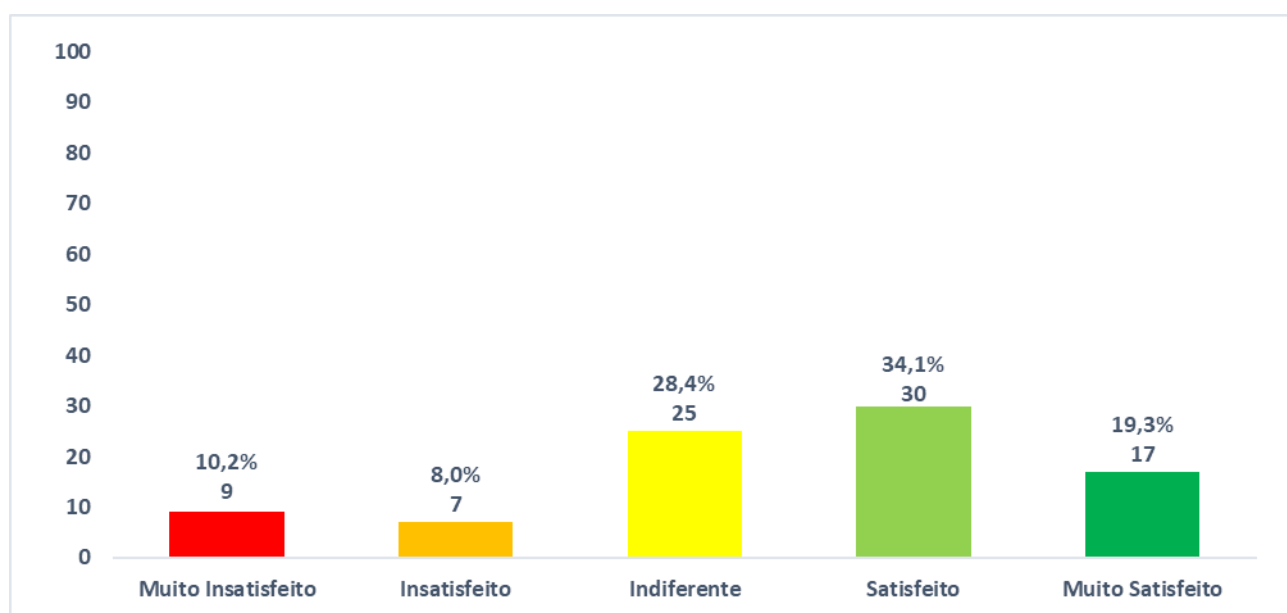
7 Já sentiu mau cheiro proveniente da rede de esgoto na sua rua/comércio ou na vizinhança? A somatória de “raramente” e “nunca” é de 60,3%:



8 No último ano, você notou vazamento na rede de esgoto próximo de sua residência/comércio? A somatória de “raramente” e “nunca” é de 97,8%:

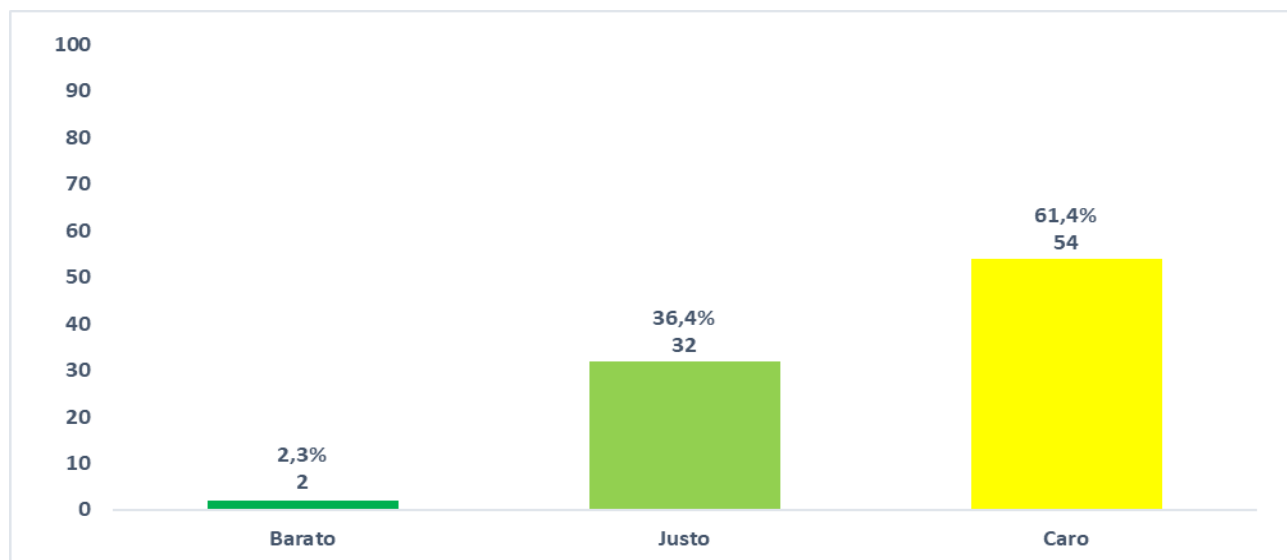


9 Qual seu grau de satisfação geral com os serviços prestados pela Concessionária Águas de São Sebastião da Grama?



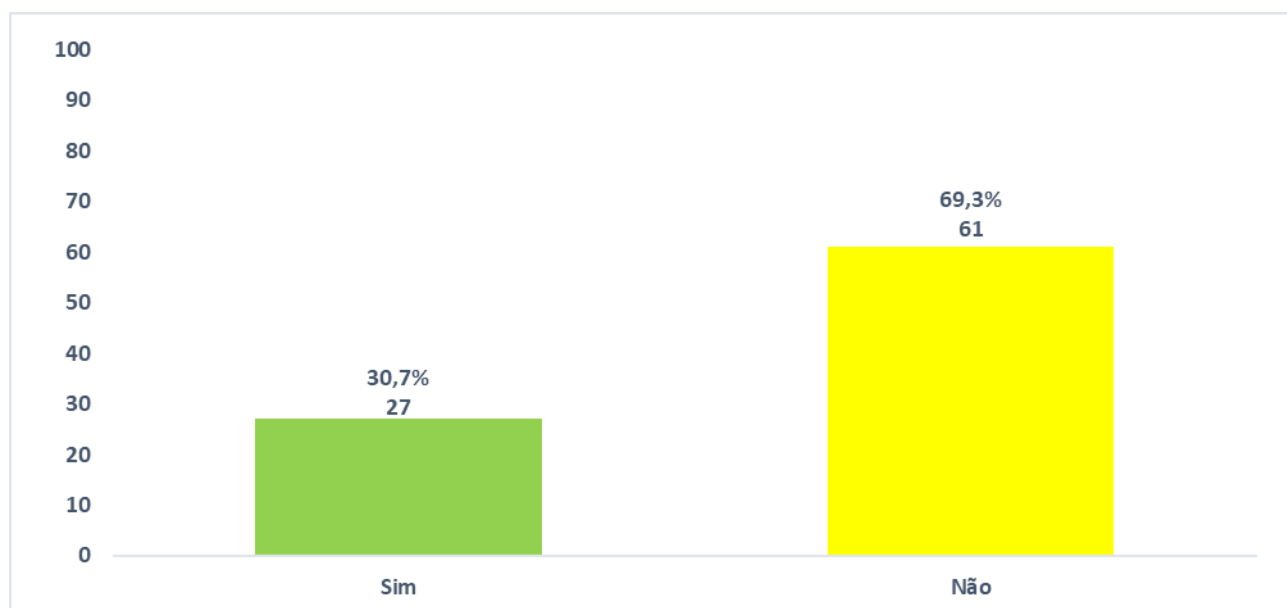
Fatura

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



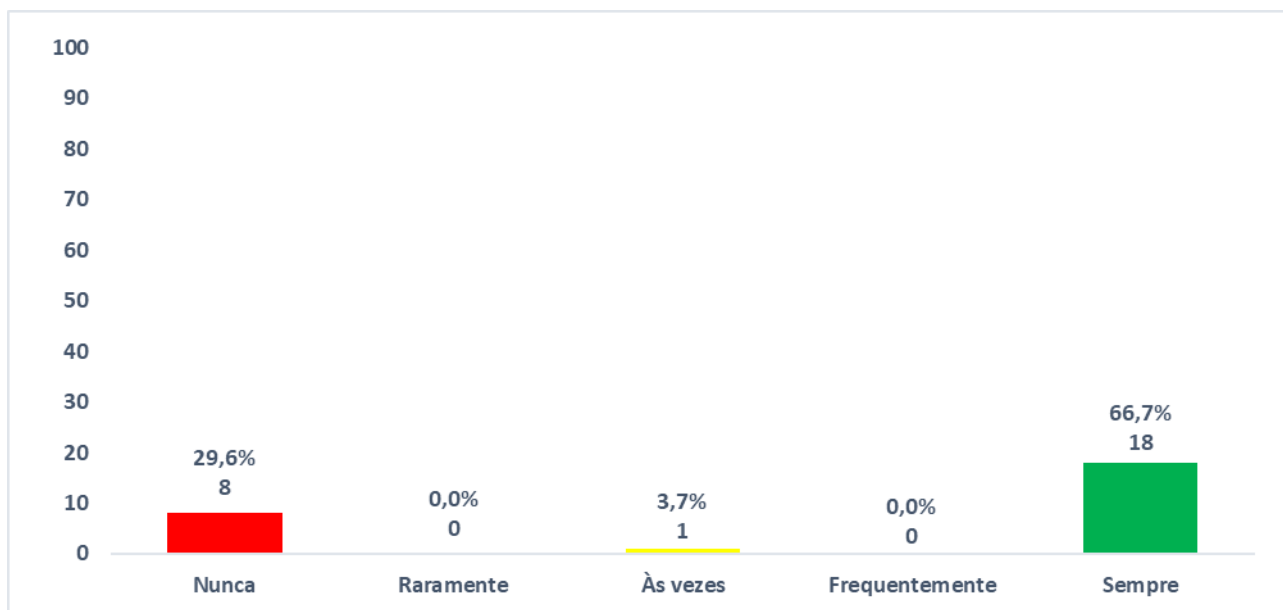
Atendimento da Concessionária Águas de São Sebastião da Grama

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 69,3%:

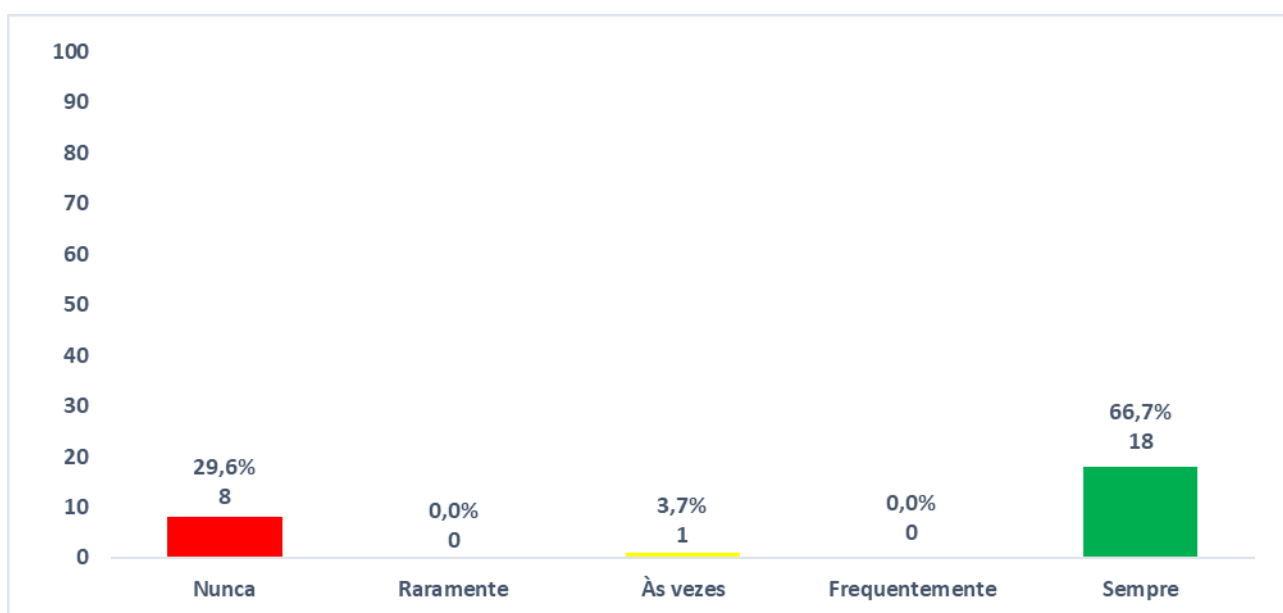


Observação: Para aqueles que responderam “sim” (27 entrevistados), a pesquisa continuou na questão 12. Para os que responderam “não”, a pesquisa procedeu à questão 15.

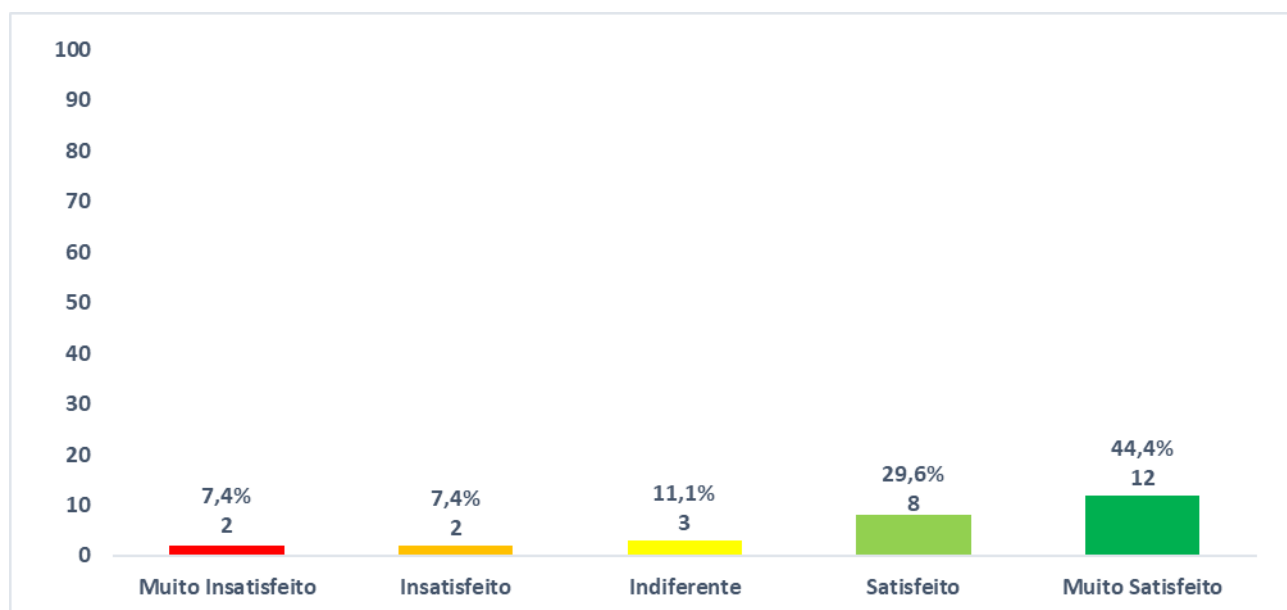
12 Pensando nas vezes que você utilizou o atendimento da Concessionária, sua solicitação foi atendida/resolvida com qual frequência?



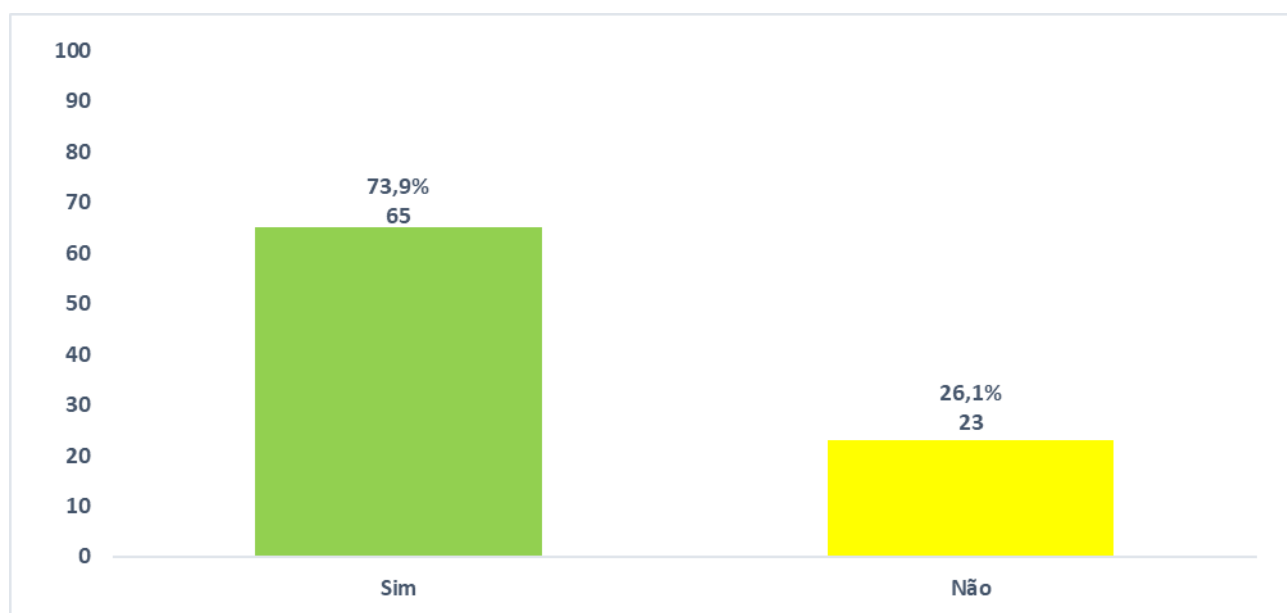
13 Ainda em relação à pergunta anterior, suas solicitações/reclamações foram atendidas dentro do prazo previsto?



14 Qual sua satisfação GERAL com o atendimento da Concessionária Águas de São Sebastião da Grama? Entre “satisfeito” e “muito satisfeito” a somatória é de 74%:

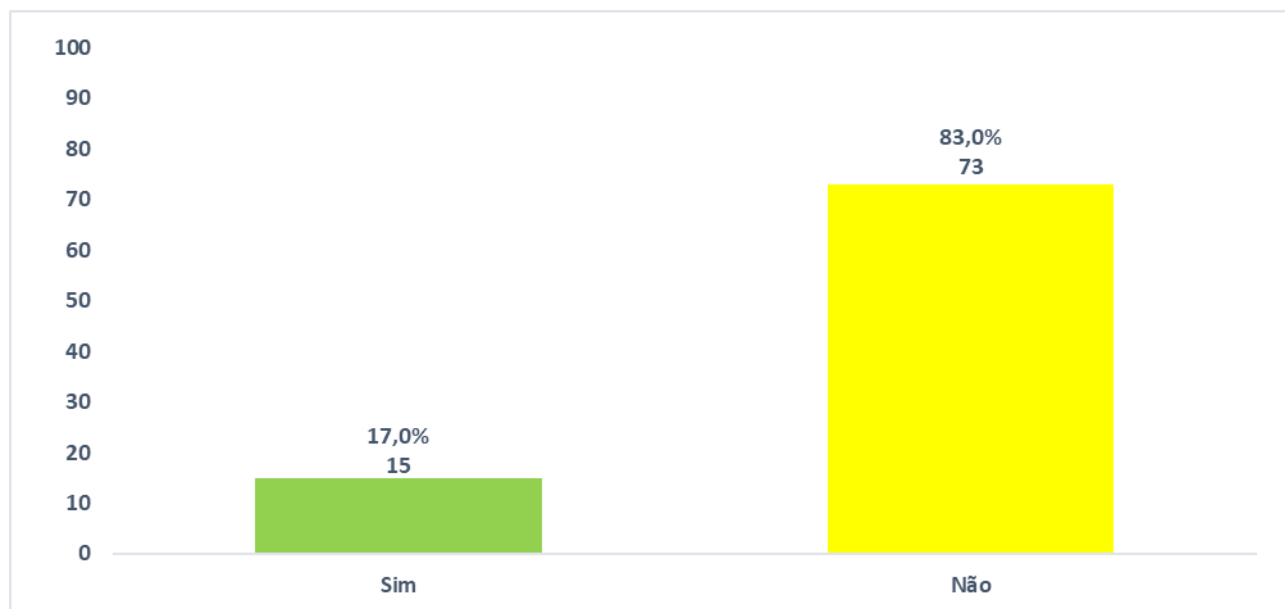


15 Você conhece os canais de atendimento da Concessionária Águas de São Sebastião da Grama?

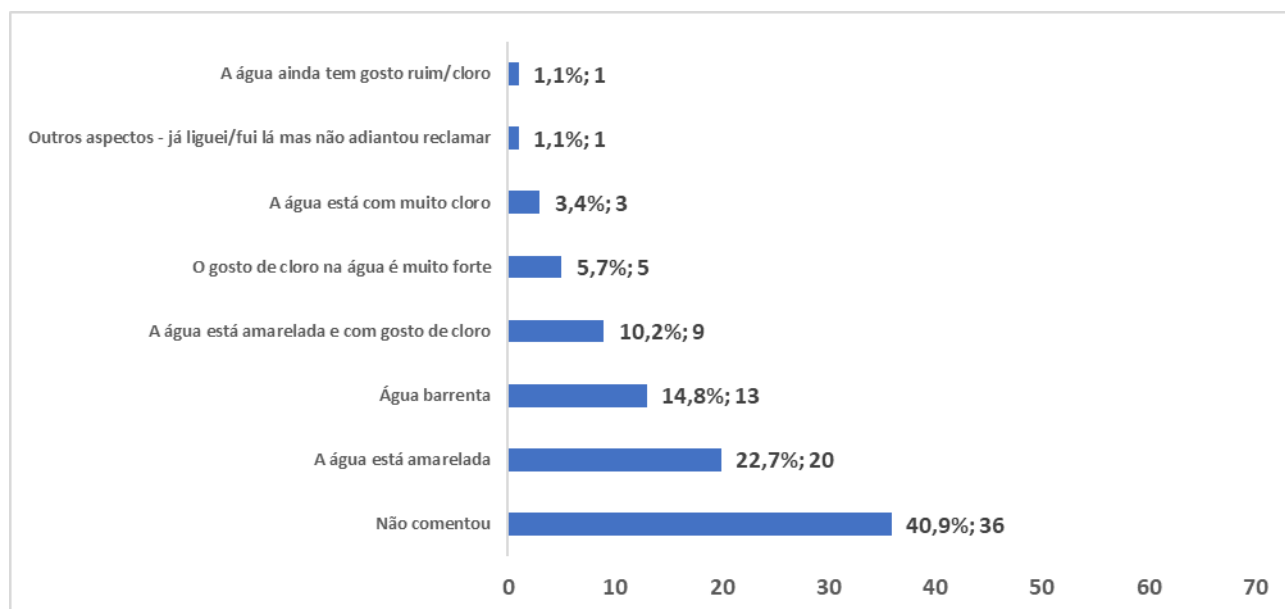


ARESPCAB

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



Comentários espontâneos



Durante as entrevistas houve muitos comentários espontâneos que foram registrados. O último item significa que a pessoa entrevistada apenas respondeu a pesquisa e não comentou mais nada.

CONCLUSÃO

O objetivo desta pesquisa foi de mensurar a satisfação dos serviços da água e esgotamento sanitário em São Sebastião da Grama, fiscalizados pela ARESPCAB.

Deve ser observado que, quanto aos aspectos gerais da água, principalmente a transparência, influenciam as outras respostas, principalmente quanto ao preço que está caro, devido a qualidade da água recebida e, também, à nota geral para os serviços da Concessionária.

De forma geral, os aspectos pesquisados deram os parâmetros sobre o que melhorar e o que deve continuar no aprimoramento dos serviços de água e esgotamento sanitário em São Sebastião da Grama/SP.

