

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ÁGUAS DE SÃO SEBASTIÃO DA GRAMA



ARESPCAB

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE CASA BRANCA

SETEMBRO E OUTUBRO DE 2023

Rio Claro, 9 de outubro 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 São Sebastião da Grama/SP, fiscalizados pela ARESPCAB.

METODOLOGIA

Foram realizadas 150 pesquisas positivadas, com pessoas que residem em São Sebastião da Grama, de 25/setembro a 6/outubro/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 importantes:

Nº 70 mailing – Disse que a conta de água veio altíssima e depois dos funcionários verificarem que não havia problema fora de sua residência, no outro mês houve um desconto. Achou um absurdo acontecer isso.

Nº 316 mailing – É vereador. Disse que as pessoas estão reclamando muito sobre a água amarelada.

Nº 328 mailing – Solicita um bueiro na frente de sua casa, pois os vizinhos têm cachorros e a sujeira fica toda parada em frente à sua casa. Já falou com o vereador [REDACTED] e o [REDACTED] também já foi em sua residência, mas nada foi feito.

Nº 556 mailing – É bióloga e trabalhou em uma empresa, que pela qualidade da água (amarelada), a própria empresa precisava fazer um tratamento da mesma para ser utilizada. Começaram a fotografar e reunir provas para fazer uma denúncia, mas a ideia não foi em frente. Foi passado o telefone da Arespcab.

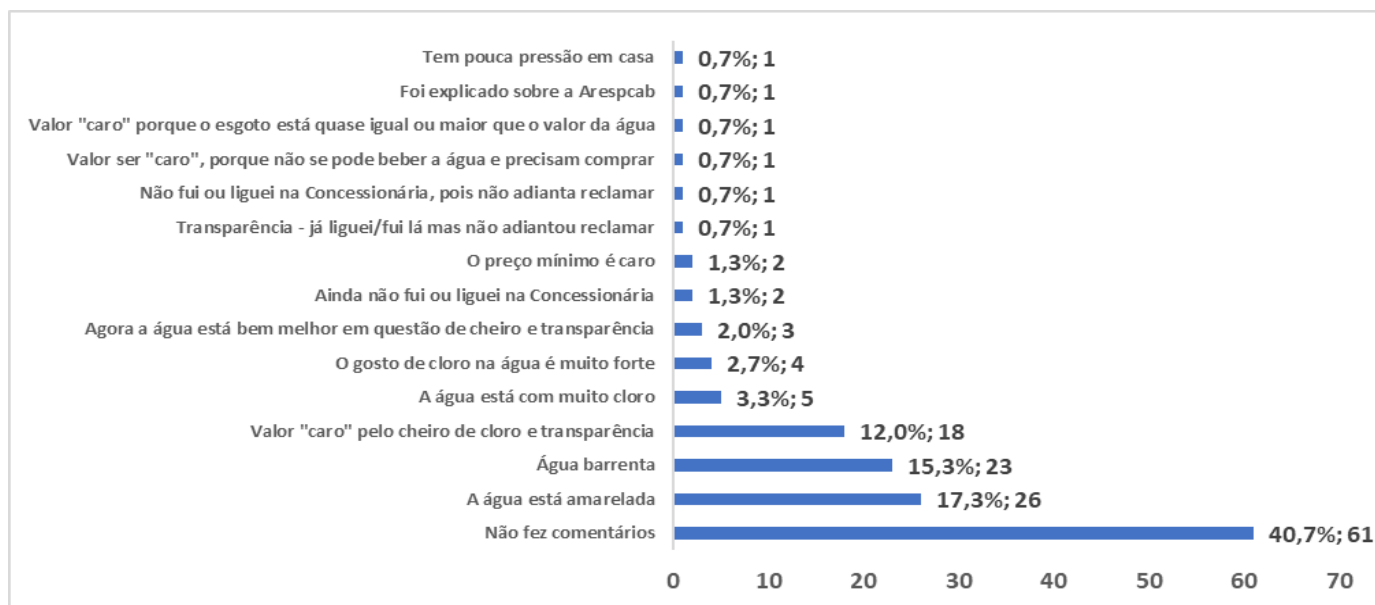
Nº 859 mailing – Comentou que o bueiro em frente à sua casa já foi concertado pela concessionária, mas foi quebrada a manilha e está entupido. Quando chove a água entra em sua residência.

Nº mailing 1395 – Reclamou do gosto, cheiro e transparência da água que vem muito suja e, às vezes com cloro. A pressão também não é boa, o pai está acamado e ela tem que comprar água para beber porque não tem condições de dar para ele.

Nº 1217 mailing – Reclamou do gosto, cheiro e transparência da água porque vem com muito cloro. Disse que a pressão também é ruim, vem bem fraca e sente muito cheiro de esgoto porque mora próximo a uma represa onde fazem o tratamento.

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 quis comentar mais nada.



SUMÁRIO EXECUTIVO

Quanto ao consumo mensal, 44,7 % não sabem a medida em metros cúbicos, alguns citam apenas a média do valor que é pago. Já 37,3% comentaram que consomem o mínimo, ou seja, até 10mt³ por mês.

Na faixa etária destacam-se os entrevistados de 60 anos ou mais (28,7%) e predominou-se em 75,3% do sexo feminino.

A satisfação geral com o atendimento da Concessionária representa 79,5% de “satisfeito” e “muito satisfeito” para os clientes que fizeram contato telefônico ou pessoalmente. Cerca de 92% dos entrevistados conhecem os canais de atendimento.

Sobre o conhecimento da ARESPCAB – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Casa Branca, 89,3% responderam “não” e 10,7% “sim”.

RELATÓRIO ANALÍTICO

Quanto ao valor, 102 pessoas ou 68% responderam caro e as causas estão nos comentários espontâneos. O mesmo pode ser visto quanto aos aspectos da água.

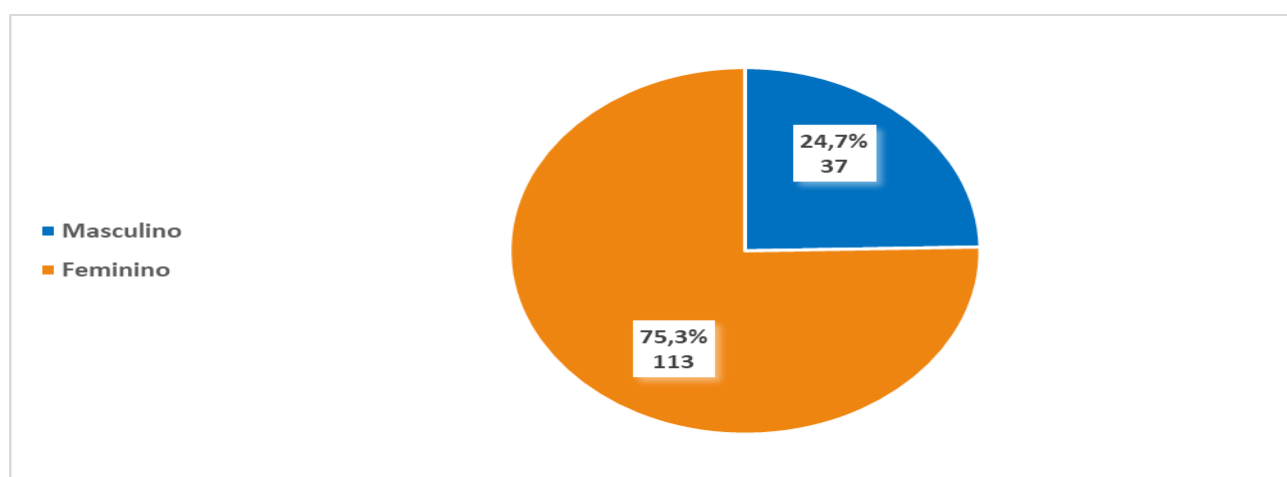
Consequentemente, o grau de satisfação geral com os serviços prestados pela Concessionária conseguiu 50% entre “satisfeito” e “muito satisfeito”. Enquanto que, “muito satisfeito”, “insatisfeito” e “indiferente” se referem aos outros 50%,

mostrando que ainda é ruim pelas expectativas dos clientes devido a qualidade da água.

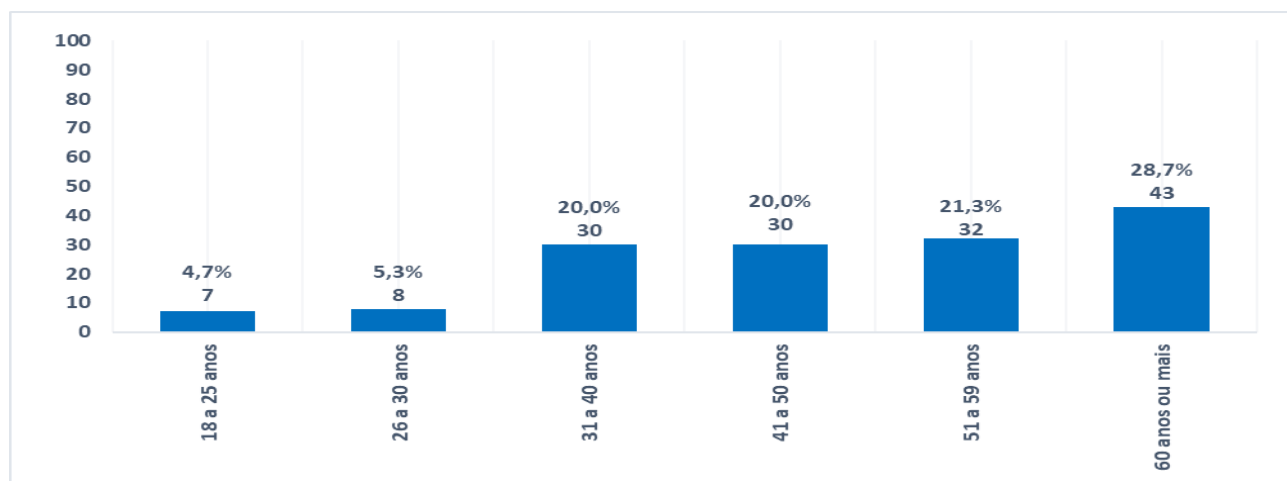
Portanto, as informações e evidências coletadas nesta pesquisa mostram que os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, na cidade de São Sebastião da Gramma/SP, atende 50% dos entrevistados e 50% mapeou o que é mais importante para essas pessoas.

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

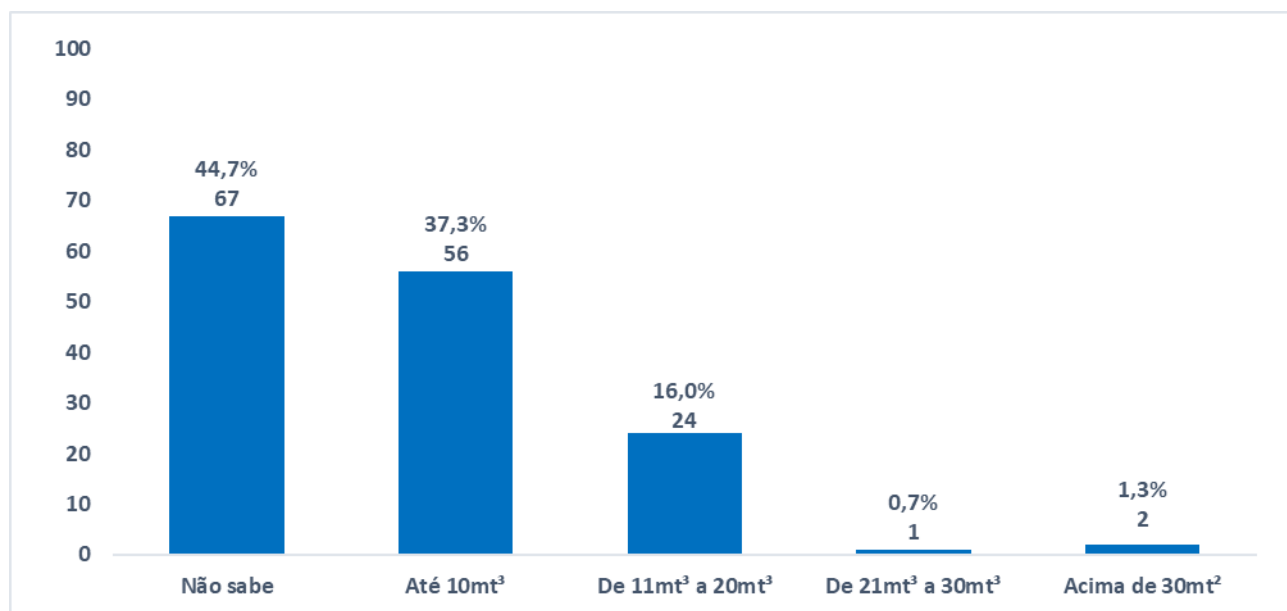
a) SEXO - Das 150 pessoas entrevistadas, destacam-se que são do sexo feminino:



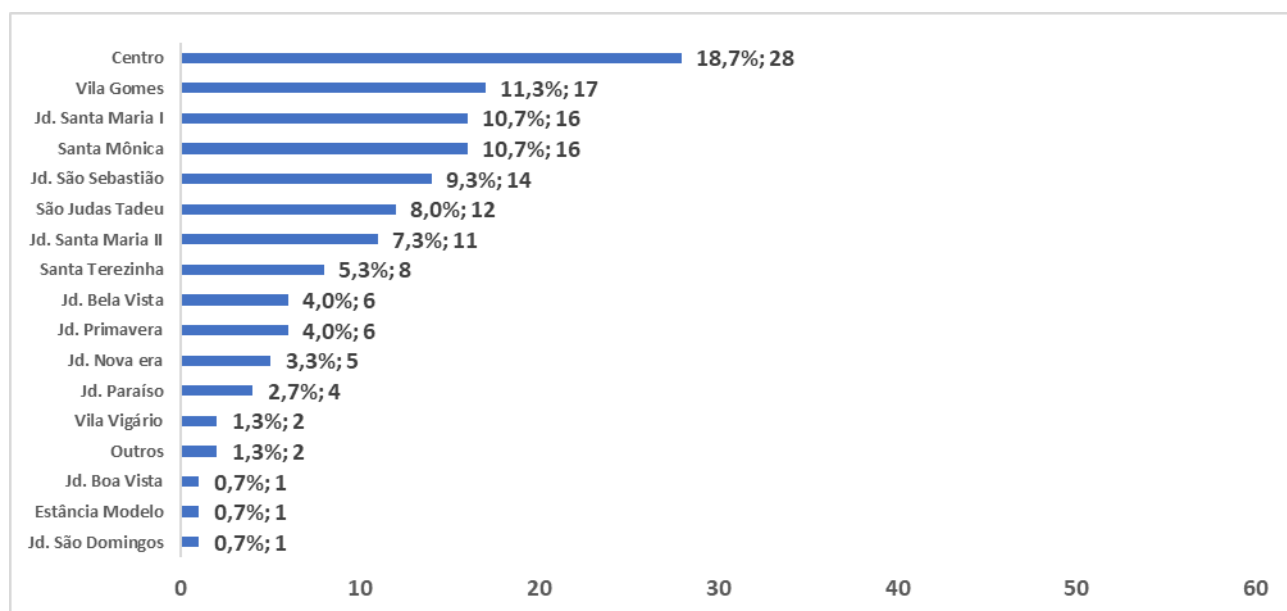
b) FAIXA ETÁRIA – Foi utilizado como critério de seleção dos pesquisados a idade mínima de 18 anos, não havendo restrição de limite de idade:



c) MÉDIA DE CONSUMO MENSAL:

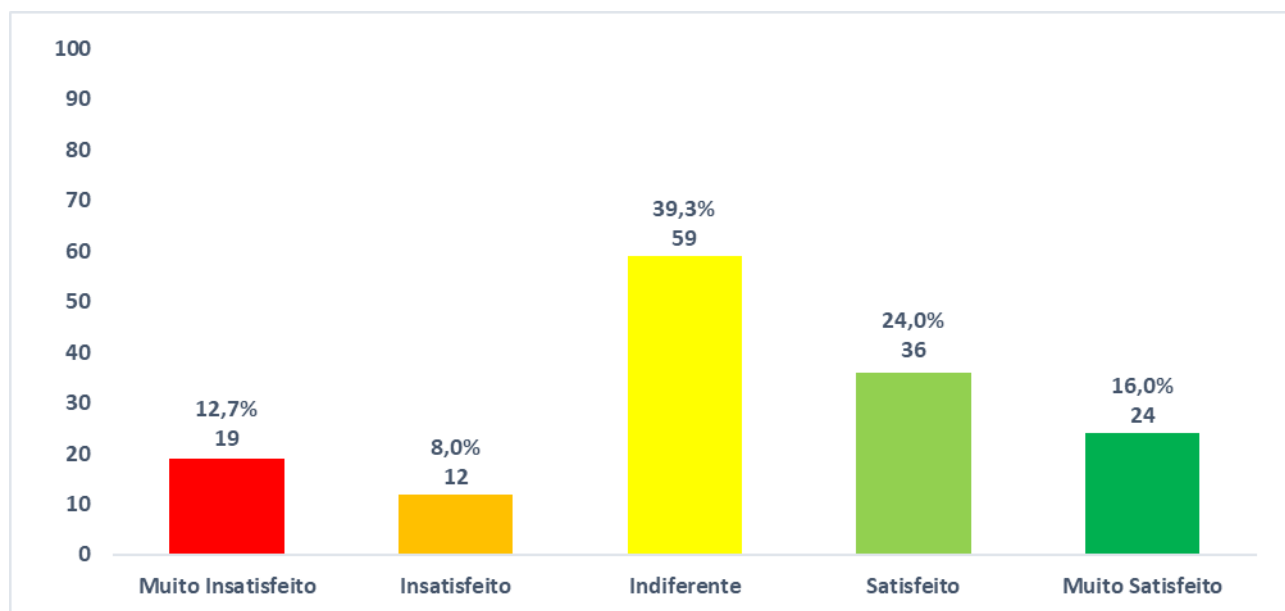


d) BAIRROS - Foram analisados vários bairros de São Sebastião da Grama, destacando-se o Centro:

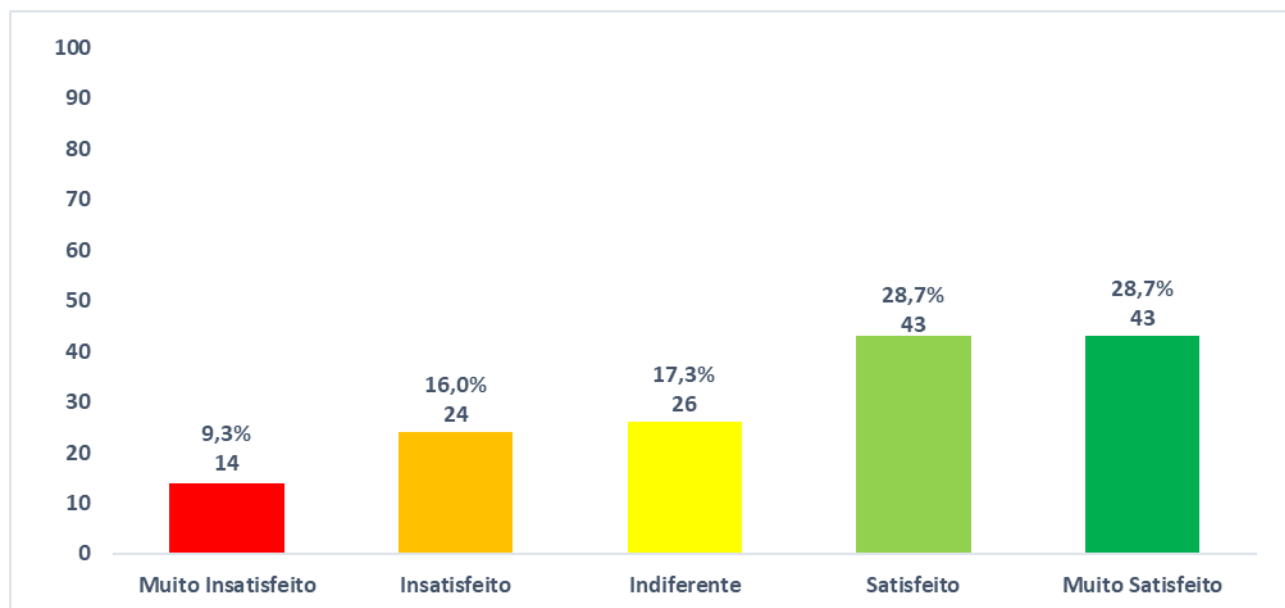


Considerando os serviços prestados pela Concessionária Águas de São Sebastião da Grama, qual seu grau de satisfação para os seguintes itens:

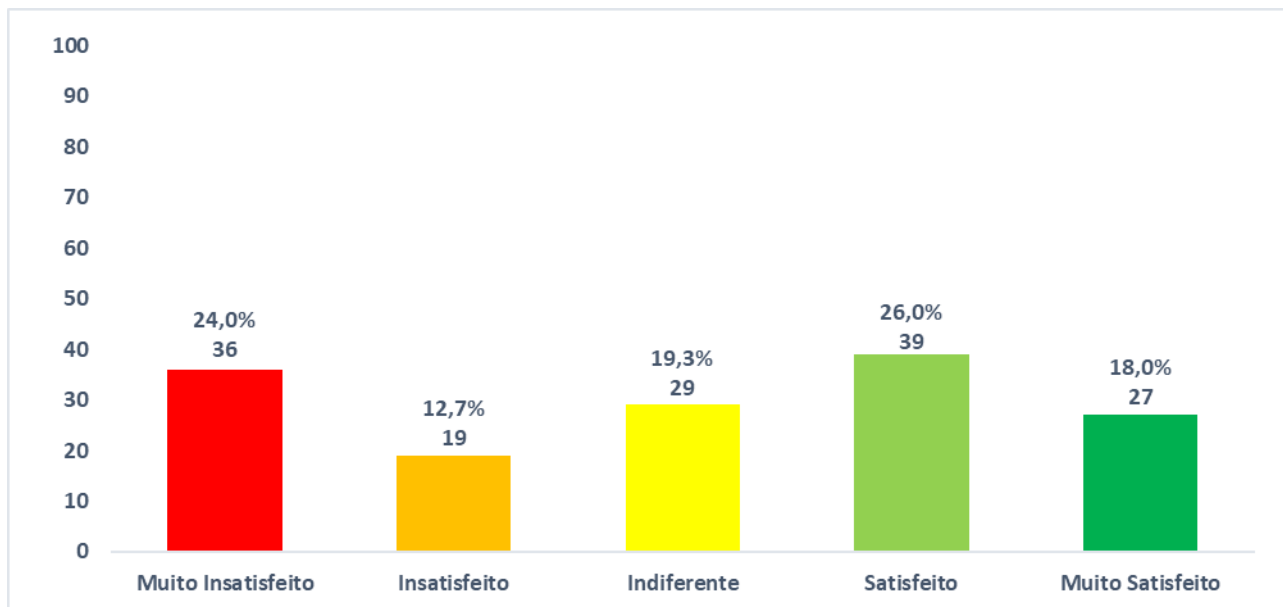
1 Aspecto da água – GOSTO - A resposta “indiferente” refere-se às pessoas que compram água para beber:



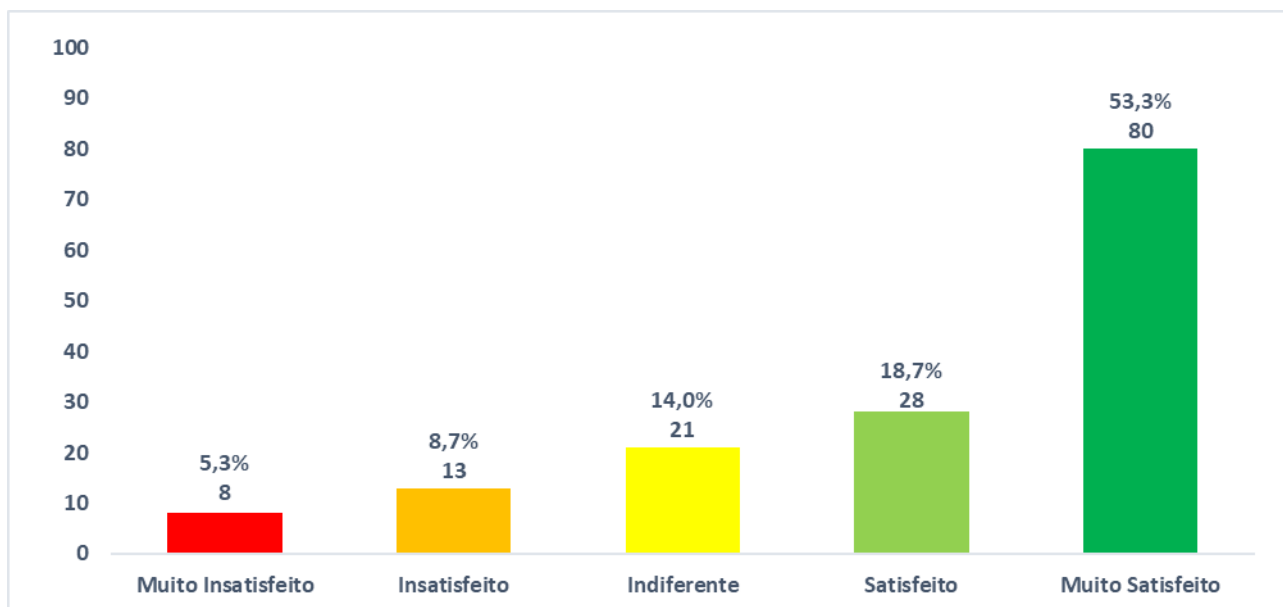
2 Aspecto da água – CHEIRO - As respostas “muito insatisfeito” e “insatisfeito” referem-se ao cheiro de cloro e “indiferente” porque não sentem cheiro nenhum:



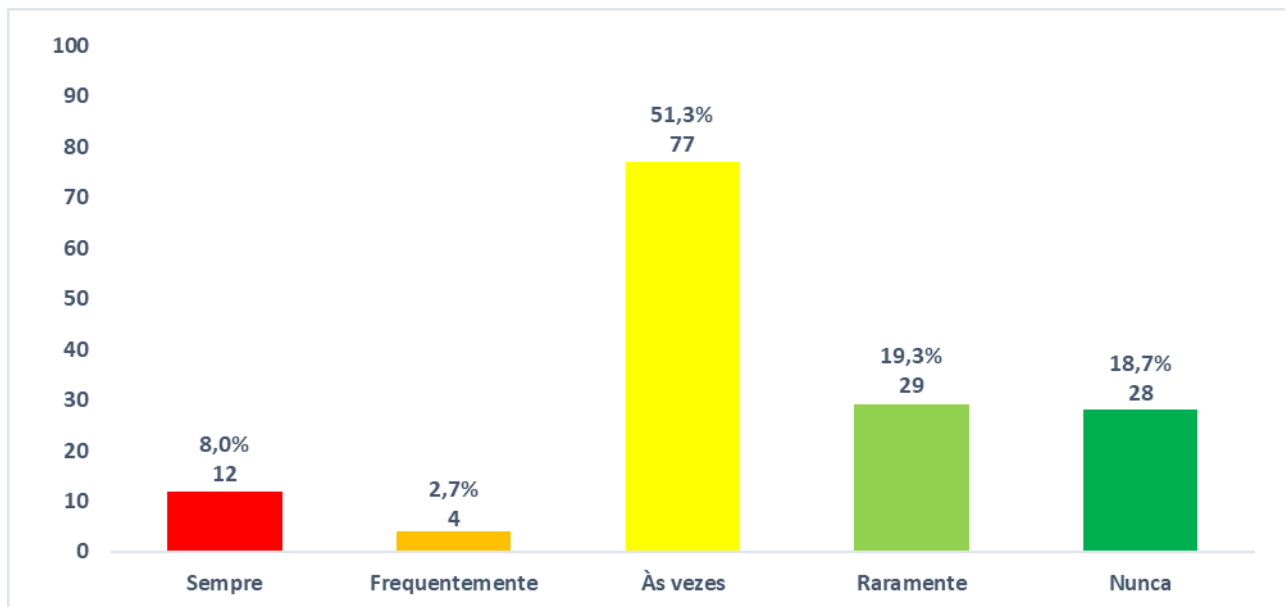
3 Aspecto da água – TRANSPARÊNCIA – A resposta "muito insatisfeito" e "insatisfeito" refere-se à água amarelada ou barrenta e "indiferente" porque esse aspecto pode ser notado às vezes:



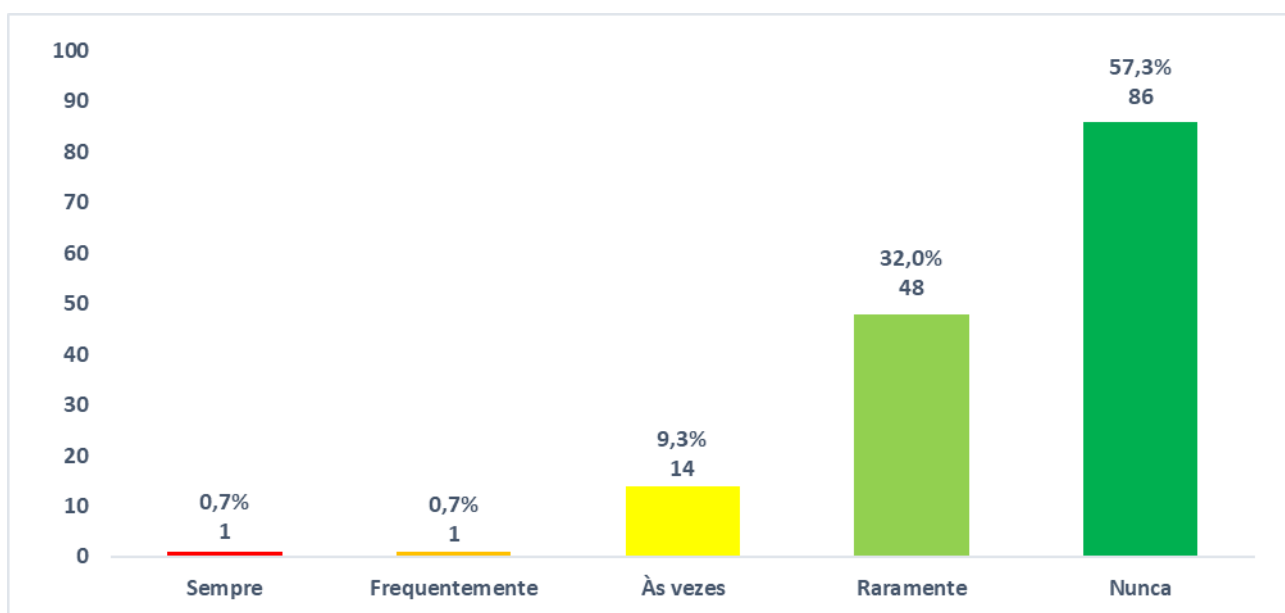
4 Aspecto da água – PRESSÃO – A resposta "indiferente" refere-se às pessoas que possuem caixa d'água e não percebem. Entre "satisfeito" e "muito satisfeito", a somatória é de 72%:



5 Com qual frequência a água fornecida apresenta gosto, cheiro ou impurezas? A resposta “às vezes” é porque a água está com cheiro de cloro e também quanto a transparência:

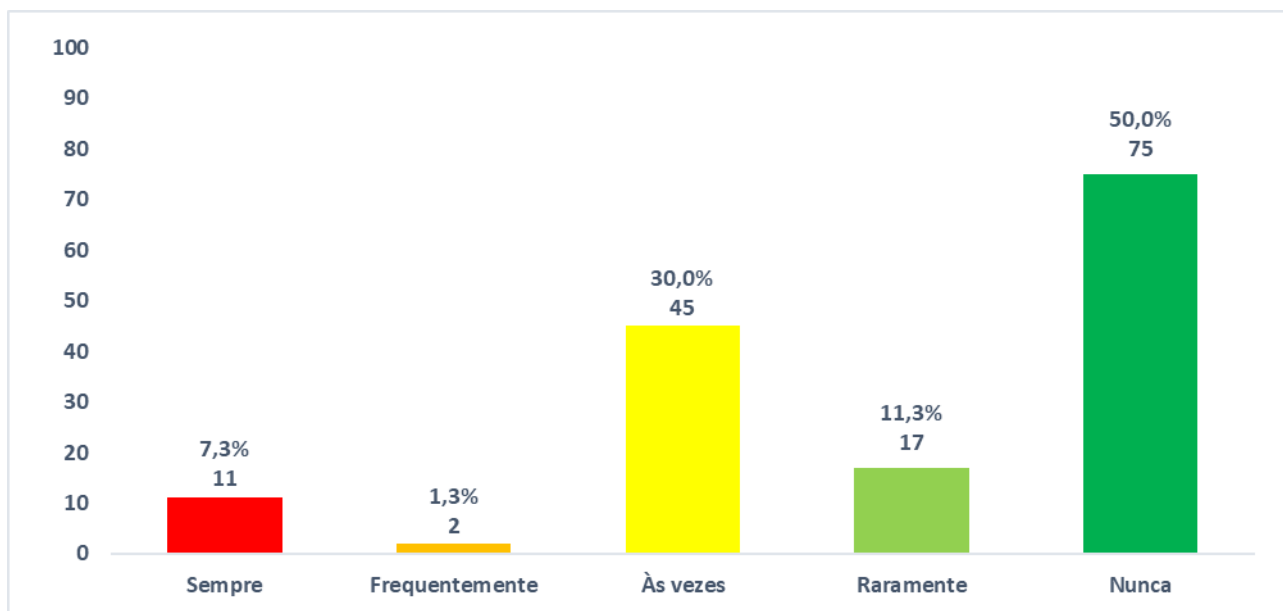


6 Com qual frequência falta água em sua residência que não seja por atraso de pagamento? A somatória de “raramente” e “nunca” é de 89,3%:



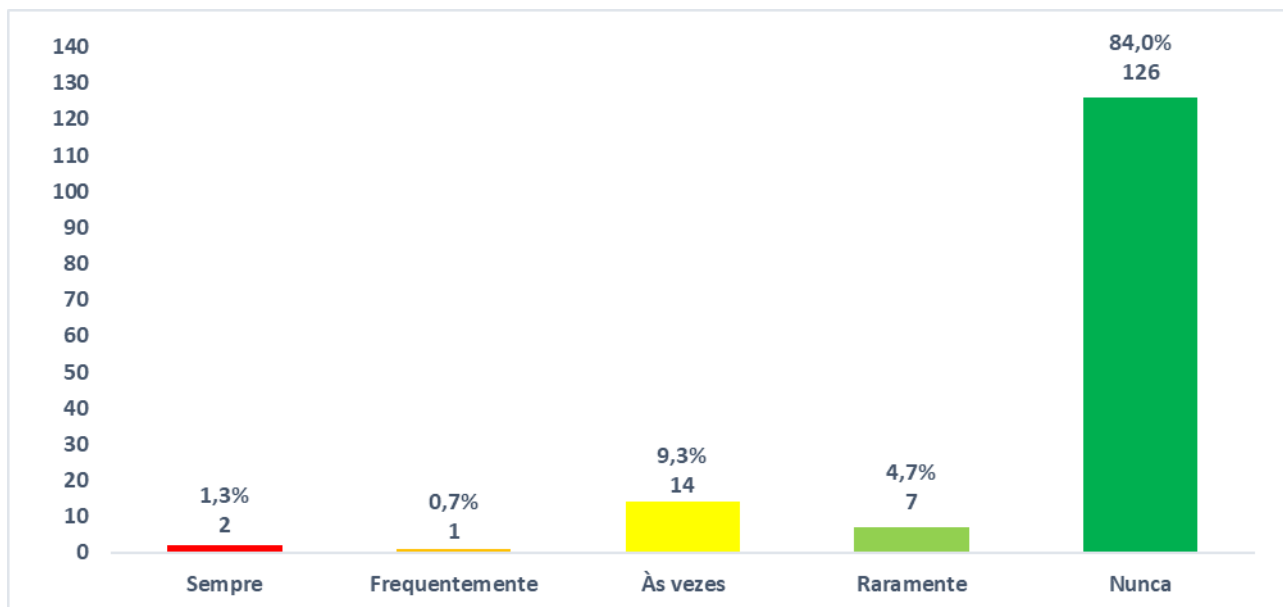
7 Já sentiu mau cheiro proveniente da rede de esgoto na sua rua ou na vizinhança?

A somatória de “raramente” e “nunca” é de 61,3%:

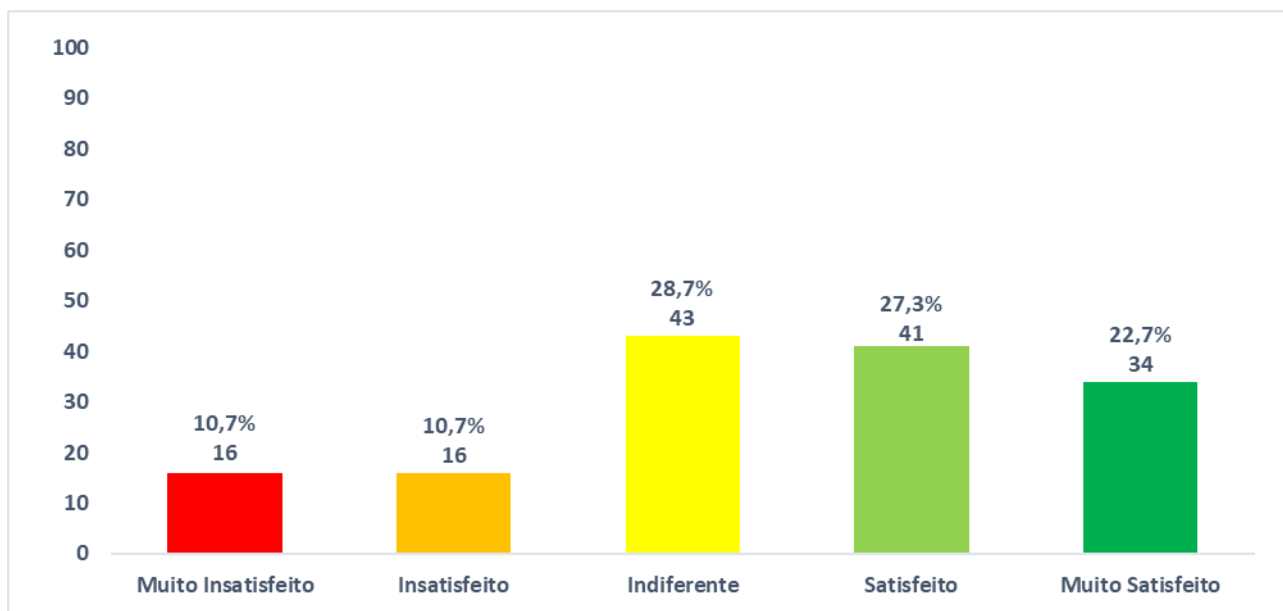


8 No último ano, você notou vazamento na rede de esgoto próximo de sua residência?

A somatória de “raramente” e “nunca” é de 88,7%:

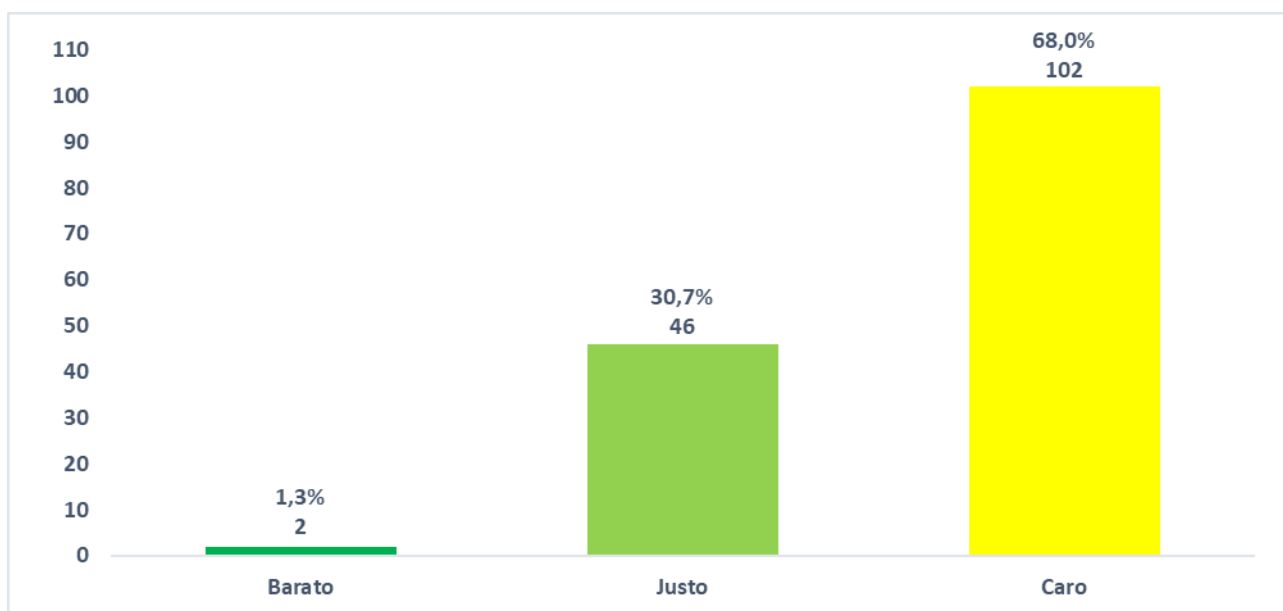


9 Qual seu grau de satisfação geral com os serviços prestados pela Concessionária Águas de São Sebastião da Grama? A resposta indiferente é pelo descontentamento da qualidade da água:



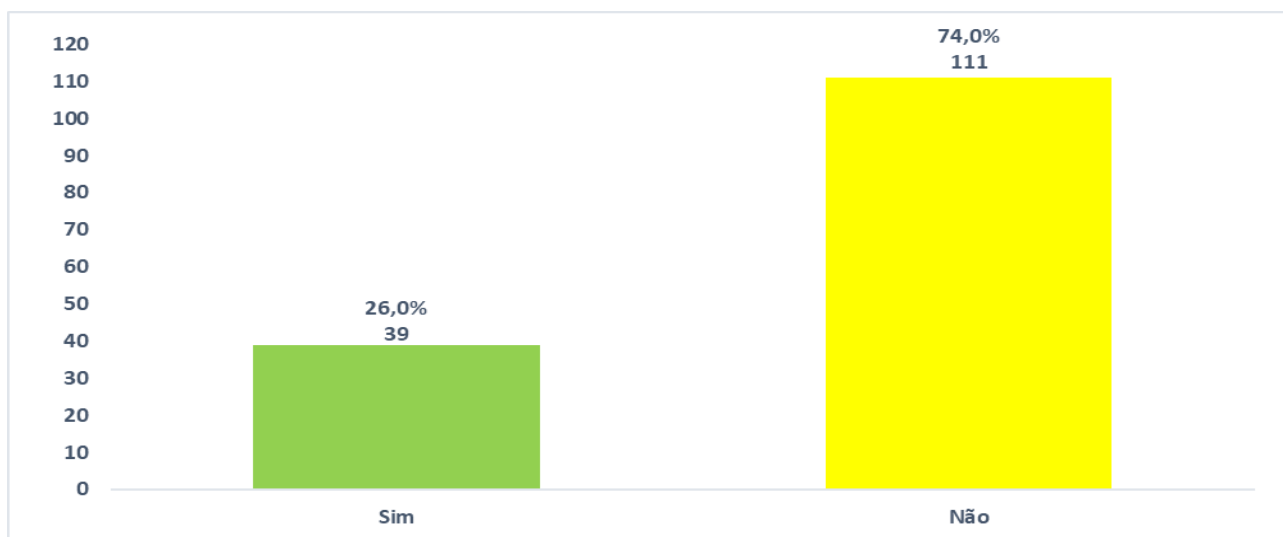
Fatura

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



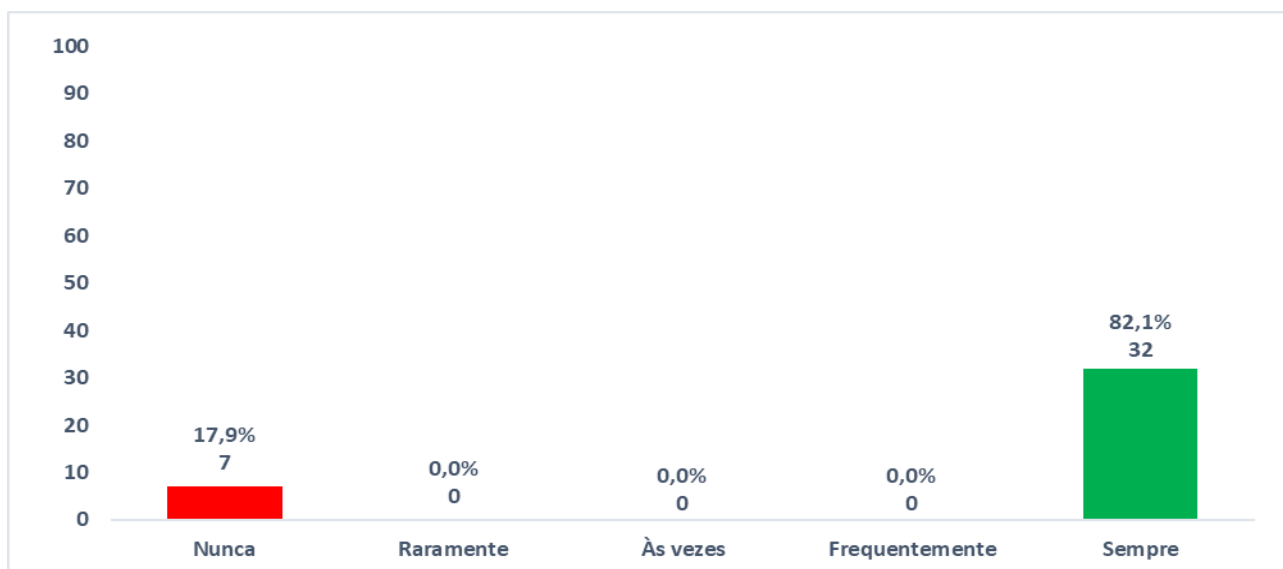
Atendimento da Concessionária Águas de São Sebastião da Grama

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 74%:

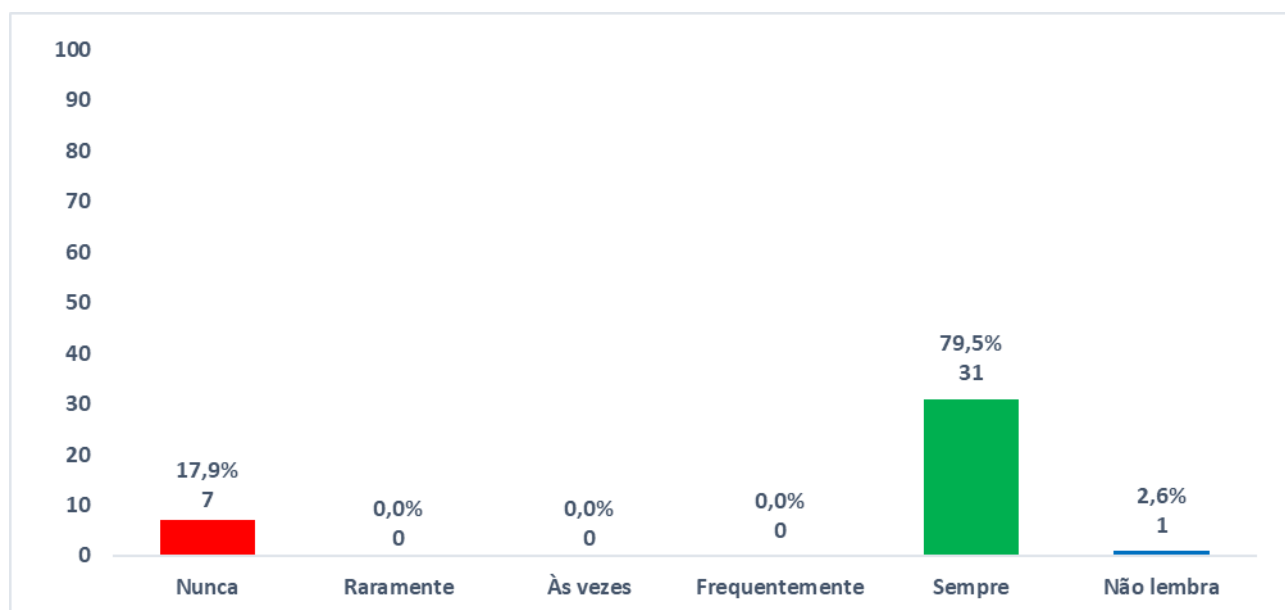


Observação: Para aqueles que responderam “sim” (39 entrevistados), a pesquisa continuou na questão 12. Para os que responderam “não”, a pesquisa procedeu à questão 15.

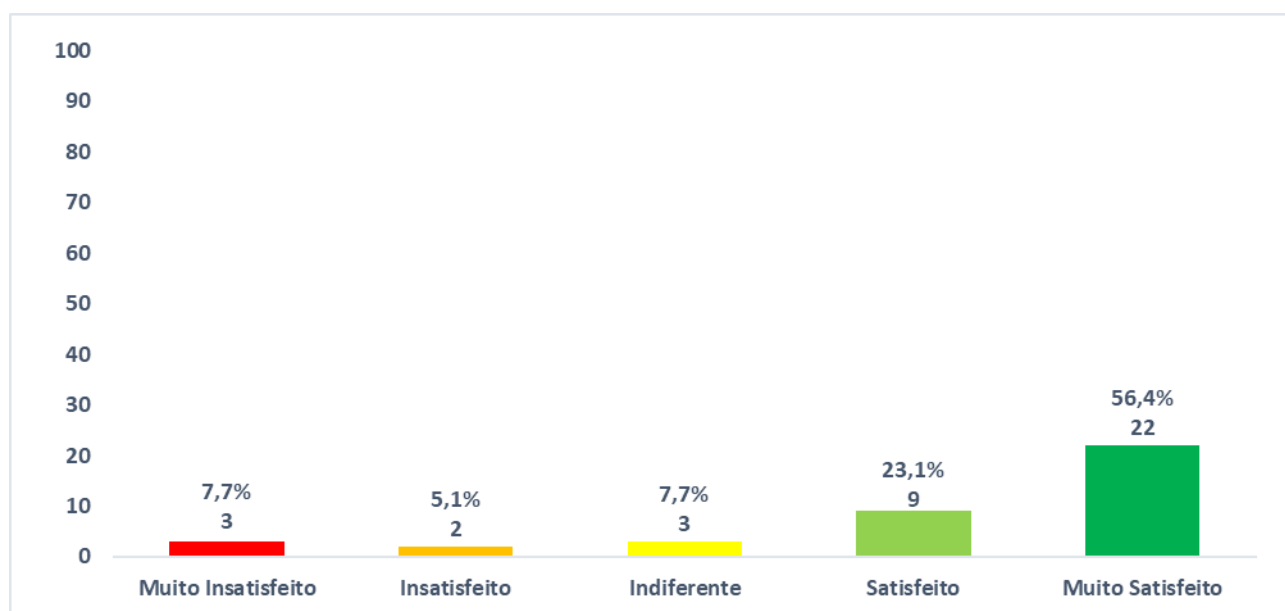
12 Pensando nas vezes que você utilizou o atendimento da Concessionária, sua solicitação foi atendida/resolvida com qual frequência?



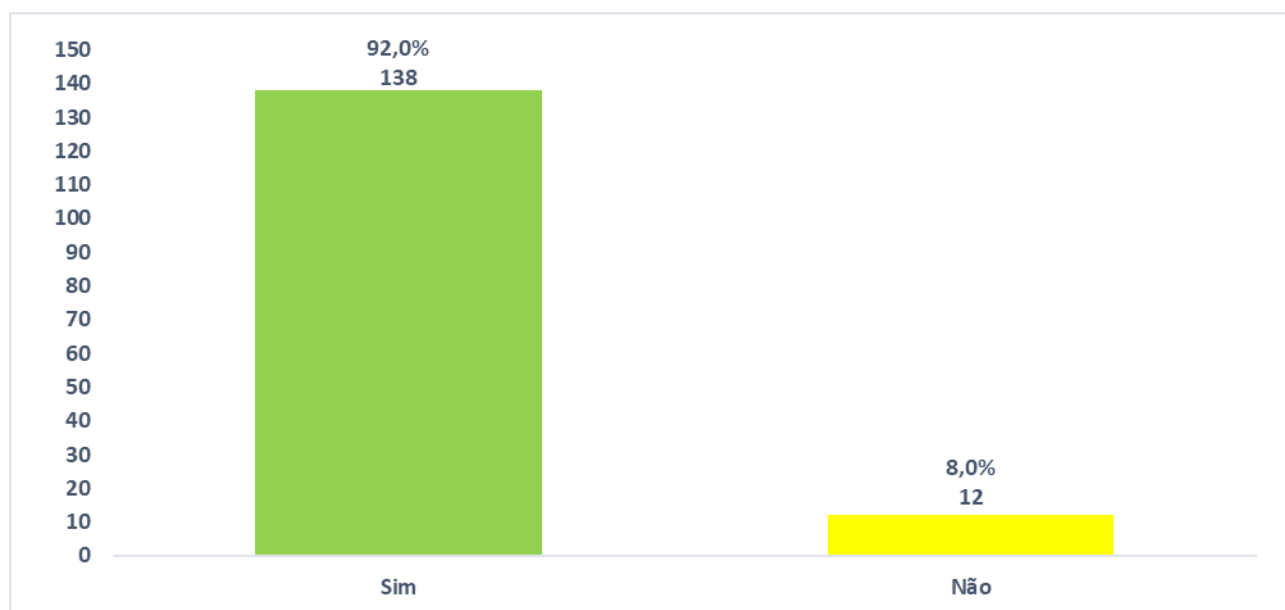
13 Ainda em relação à pergunta anterior, suas solicitações/reclamações foram atendidas dentro do prazo previsto?



14 Qual sua satisfação GERAL com o atendimento da Concessionária Águas de São Sebastião da Grama?

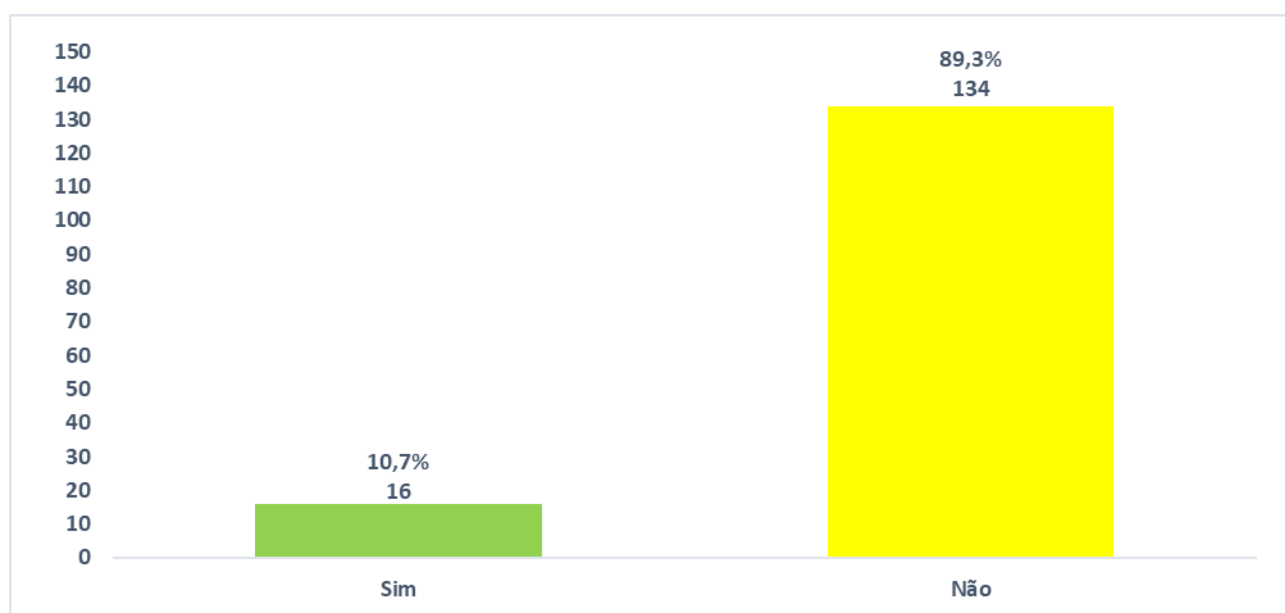


15 Você conhece os canais de atendimento da Concessionária Águas de São Sebastião da Grama?



ARESPCAB

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



CONCLUSÃO

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

A partir das reclamações dos clientes, é possível identificar os problemas que estão impedindo maior satisfação com a Concessionária. Comparando-se com as pesquisas anteriores, pode-se observar que vários aspectos da água ainda precisam ser melhorados.

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 Gramma/SP.

Imara Hebling Camargo



E-mail: ihcassessoria@gmail.com

19 9 9134-0612

Rio Claro – SP.