



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

 **ÁGUAS DE ESTIVA GERBI**



**AGOSTO DE 2023**

Rio Claro, 07 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 Estiva Gerbi/SP, fiscalizados pela ARESPCAB.

## **METODOLOGIA**

Foram realizadas 100 pesquisas positivadas, com pessoas que residem em Estiva Gerbi, de 29/julho a 04/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](mailto:ihcassessoria@gmail.com)

19 9 9134-0612

Rio Claro – SP.

## **Observação:**

. N° Mailing - 1236: Comentou que há 1 ano alguns funcionários trocaram o hidrômetro de sua residência. Em seguida, um chefe da Concessionária foi até lá e disse que não era aquele hidrômetro e teria de ser substituído e até agora, não houve a troca. Foi várias vezes reclamar na Concessionária, pois segundo ele, está com o consumo errado. Também comentou que, o problema maior da Concessionária não é sobre a qualidade da água, mas sobre os reparos que fazem na rua e deixam inacabados com pedras soltas. Solicitou o contato da Arespcab e foi passado.

## **SUMÁRIO EXECUTIVO**

Para 51 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 de 41 a 50 anos (28%).

Sobre o conhecimento da ARESPCAB – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Casa Branca, 95% responderam “não” e 5% “sim”. Para 6 pessoas foi esclarecido o que é a agência reguladora e seus objetivos.

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.

Os dois comentários mais citados foram: para 21 entrevistados é que “agora a água está bem melhor em questão de cheiro e transparência” e para 11 foi que “o valor caro é porque antigamente a taxa era bem menor que a atual.”

## **RELATÓRIO ANALÍTICO**

Observa-se que a qualidade da água e o atendimento da Concessionária orientam os entrevistados para praticamente as respostas serem positivas ou negativas.

Quanto ao valor, 63% dos entrevistados alegam que está caro pois: antigamente a taxa era bem menor que a atual; o preço mínimo é alto; pelo cheiro

de cloro e transparência; em comparação com outras cidades; tem dia que a água está boa e tem dia que não está em questão da transparência porque continua “meio amarelada”; paga o esgoto e não tem o esgoto na cidade; não tem pressão; o esgoto é coletado e não tratado.

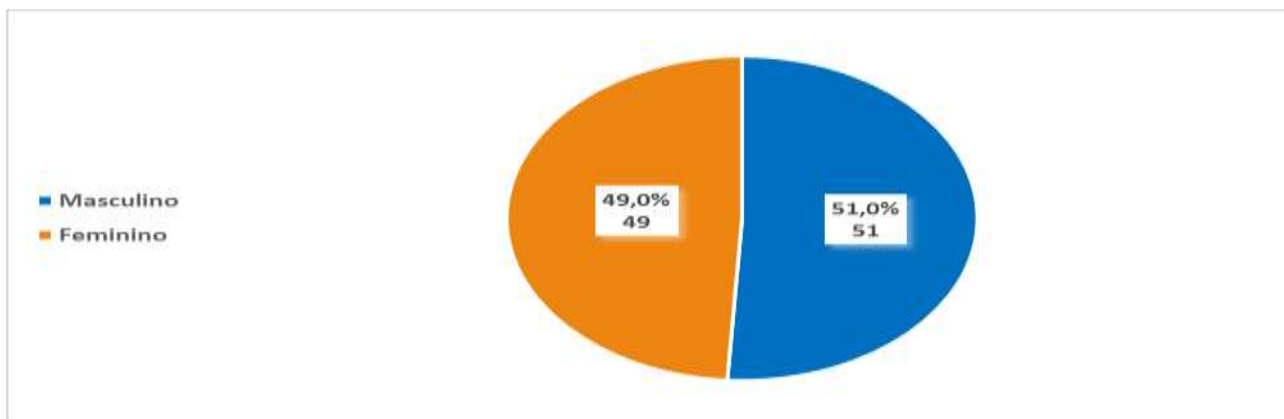
Já para a justificativa de ser barato, significa que: agora a água está bem melhor em questão de cheiro e transparência (21%); as solicitações para a Concessionária foram atendidas com frequência e, também, foram resolvidas dentro do prazo previsto.

Cerca de 23% pessoas entraram em contato com a Concessionária. A satisfação geral com o atendimento representa 18% de “satisfeito” e “muito satisfeito”. Para o grau de satisfação geral com os serviços prestados pela Concessionária na cidade conseguiu 71% entre “satisfeito” e “muito satisfeito”.

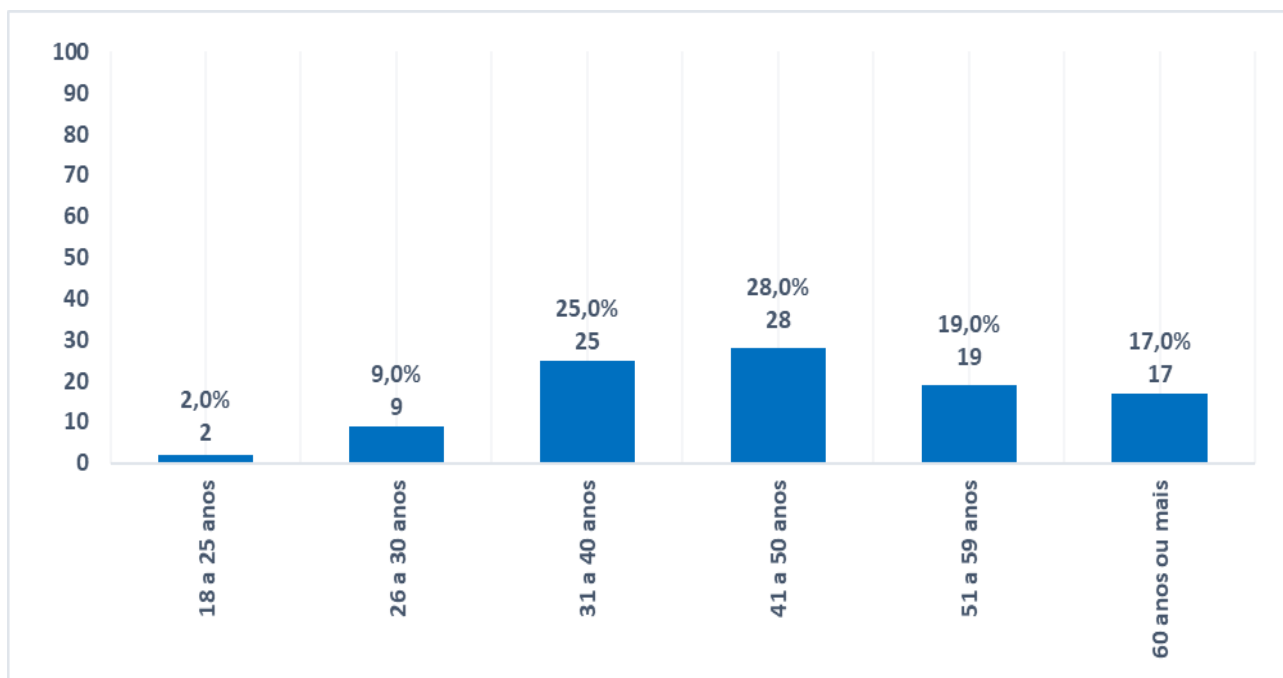
Portanto, as informações e evidências coletadas nesta pesquisa mostram que os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, na cidade de Estiva Gerbi/SP, atualmente estão com uma imagem e satisfação positivas quanto a estes serviços.

### CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

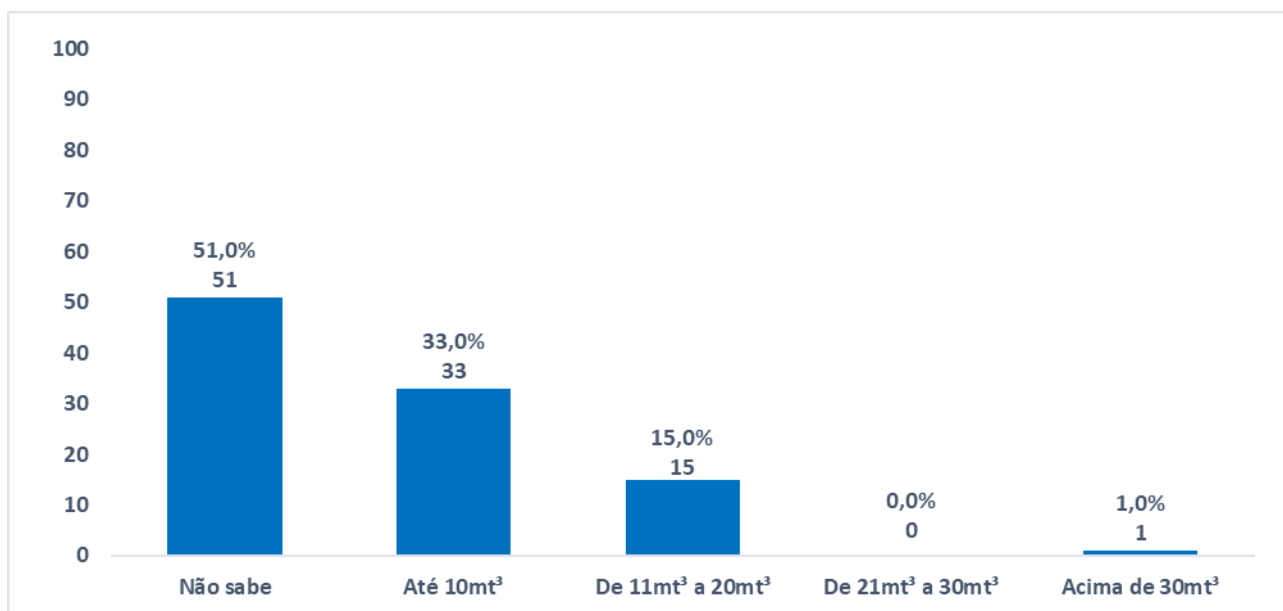
- a) SEXO - Das 100 pessoas entrevistadas, praticamente a metade é feminino e masculino:



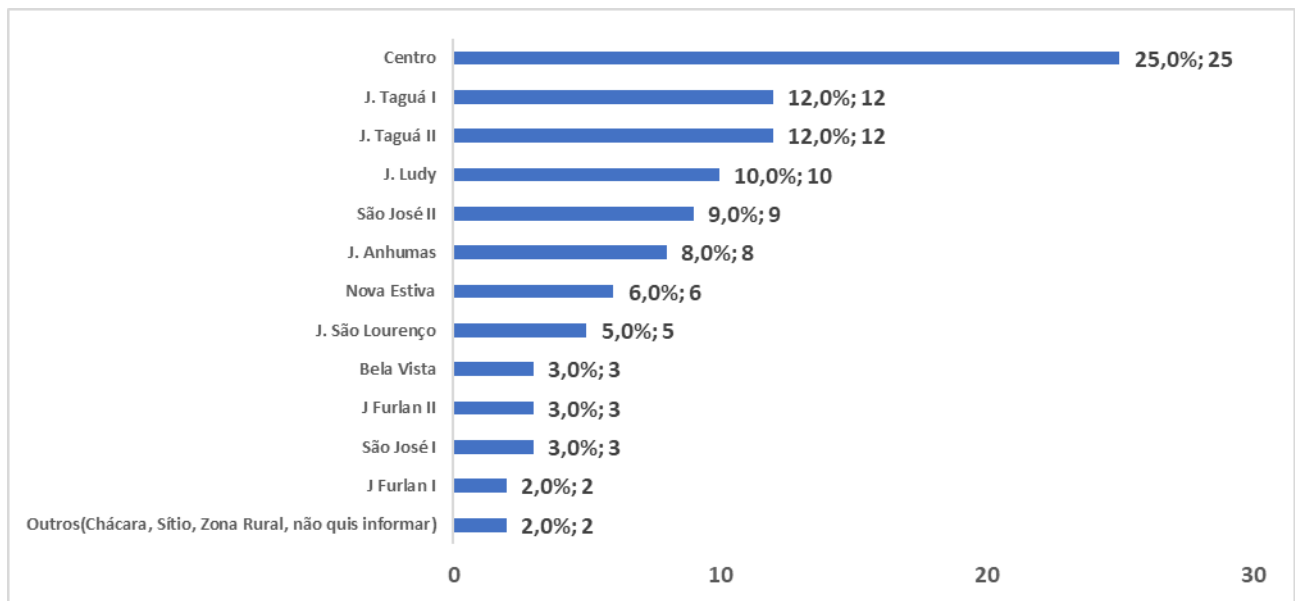
b) FAIXA ETÁRIA – Foi utilizado como critério de seleção dos pesquisados a idade mínima de 18 anos, não havendo restrição de limite de idade:



c) MÉDIA DE CONSUMO MENSAL – Para 51% não sabem:

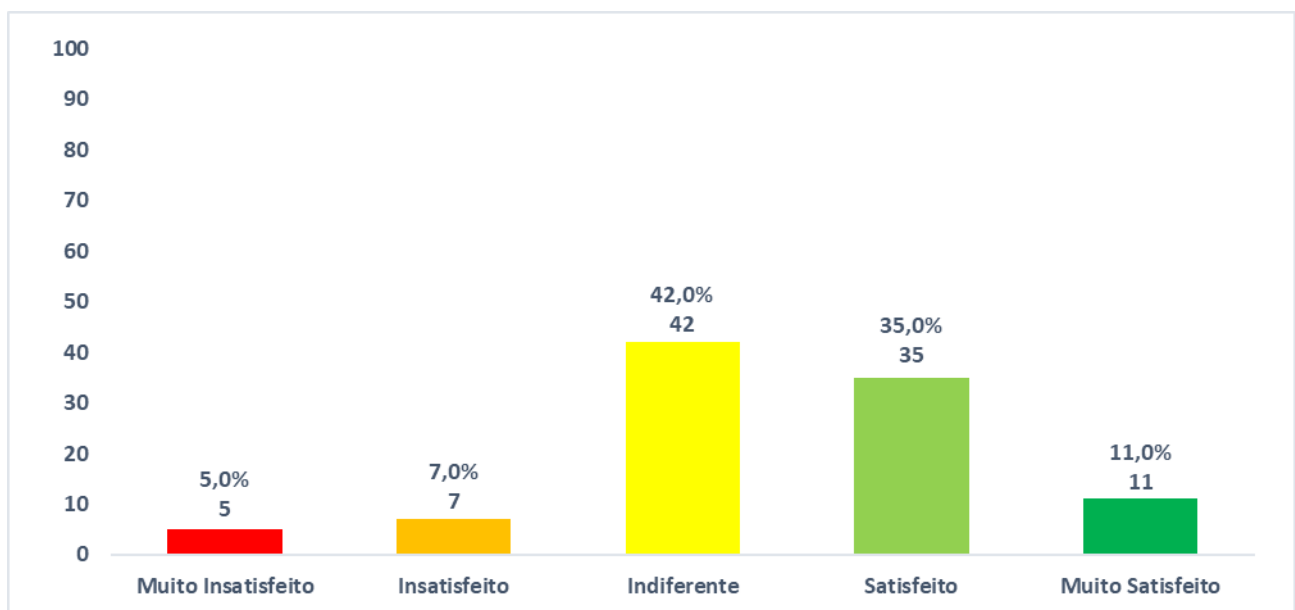


d) BAIRROS - Foram analisados vários bairros de Estiva Gerbi, destacando-se o Centro:

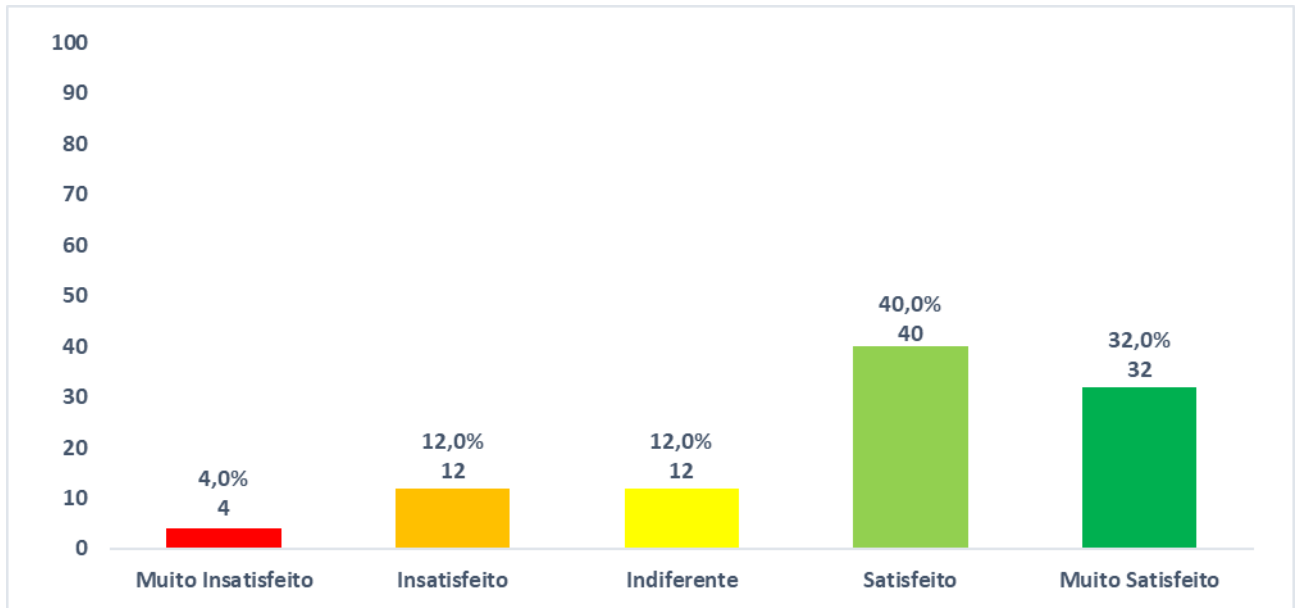


**Considerando os serviços prestados pela Concessionária Águas de Estiva Gerbi, qual seu grau de satisfação para os seguintes itens:**

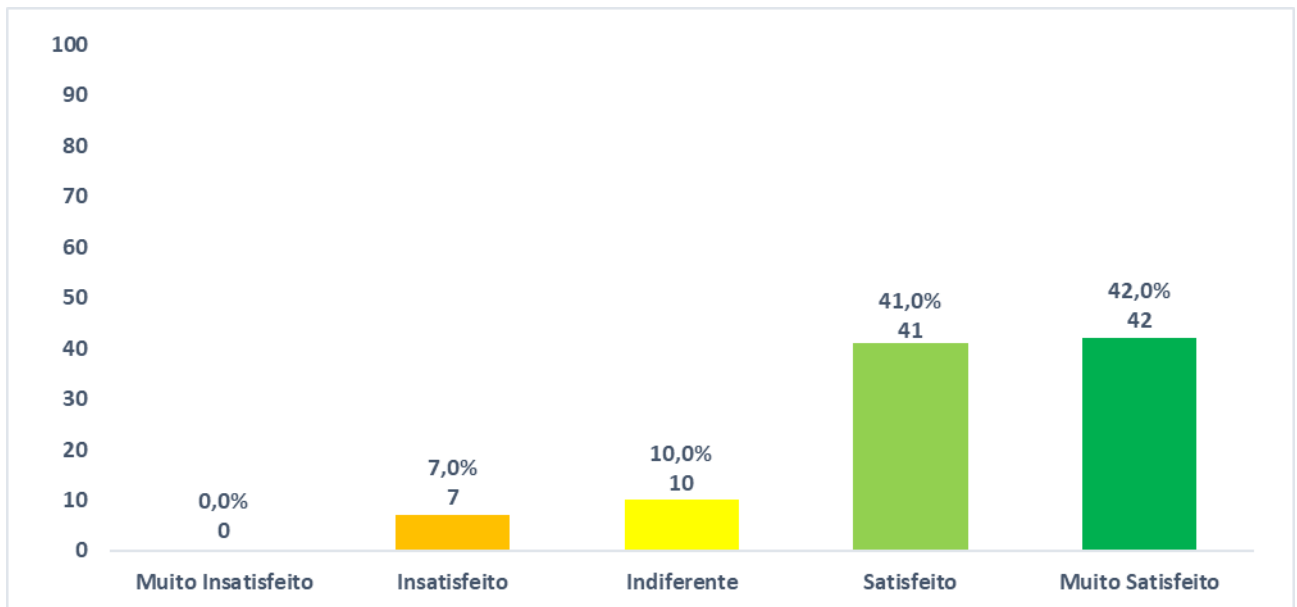
1 Aspecto da água – GOSTO - A resposta “muito insatisfeito” e “insatisfeito” é porque as pessoas alegam que tem gosto de cloro e “indiferente” refere-se às pessoas que compram água para beber:



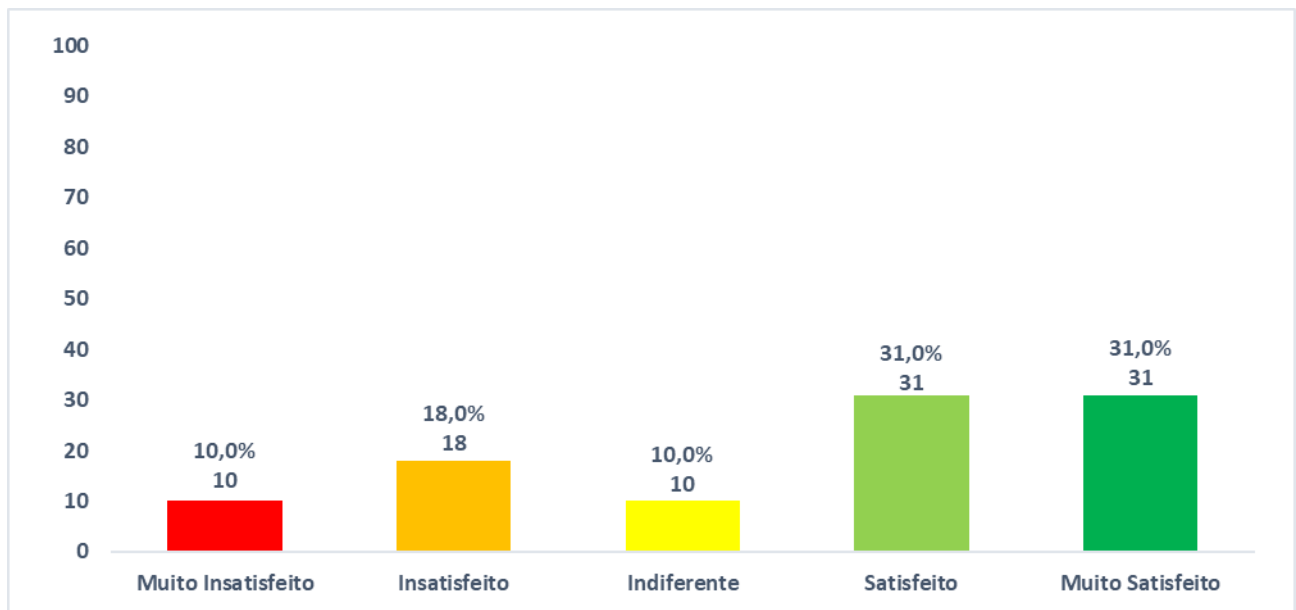
2 Aspecto da água – CHEIRO - A resposta “satisfeito” e “muito satisfeito” conseguiu 72%:



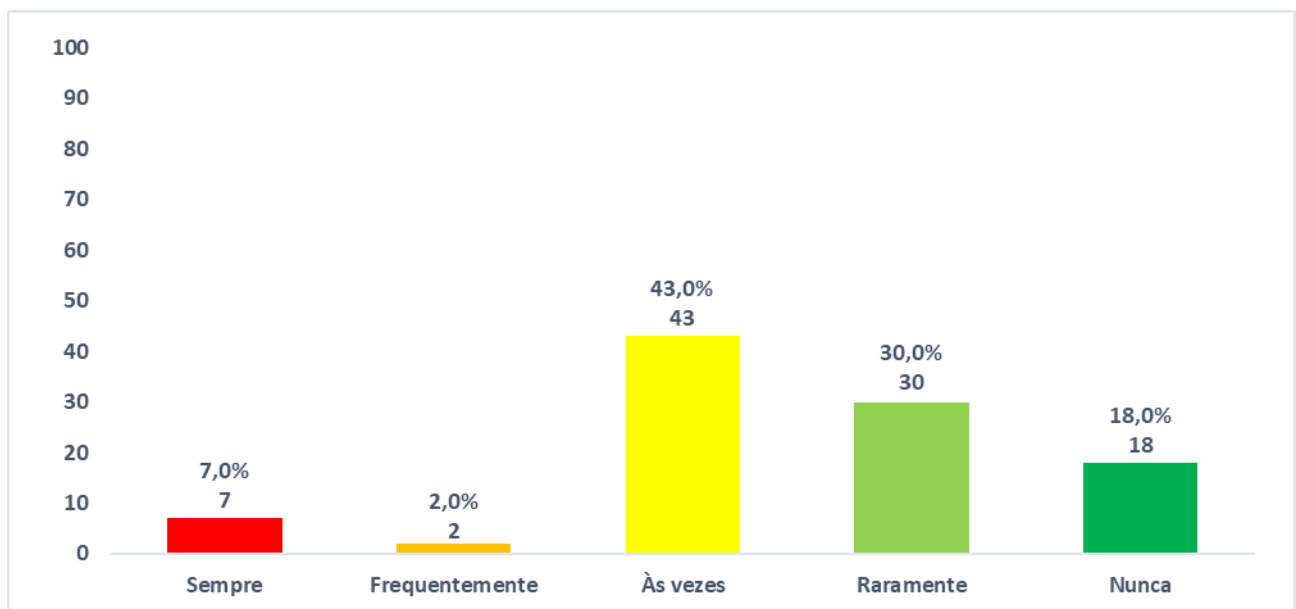
3 Aspecto da água – TRANSPARÊNCIA – A resposta “satisfeito” e “muito satisfeito” teve 83%:



4 Aspecto da água – PRESSÃO – Entre “satisfeito” e “muito satisfeito”, a somatória é de 62%:

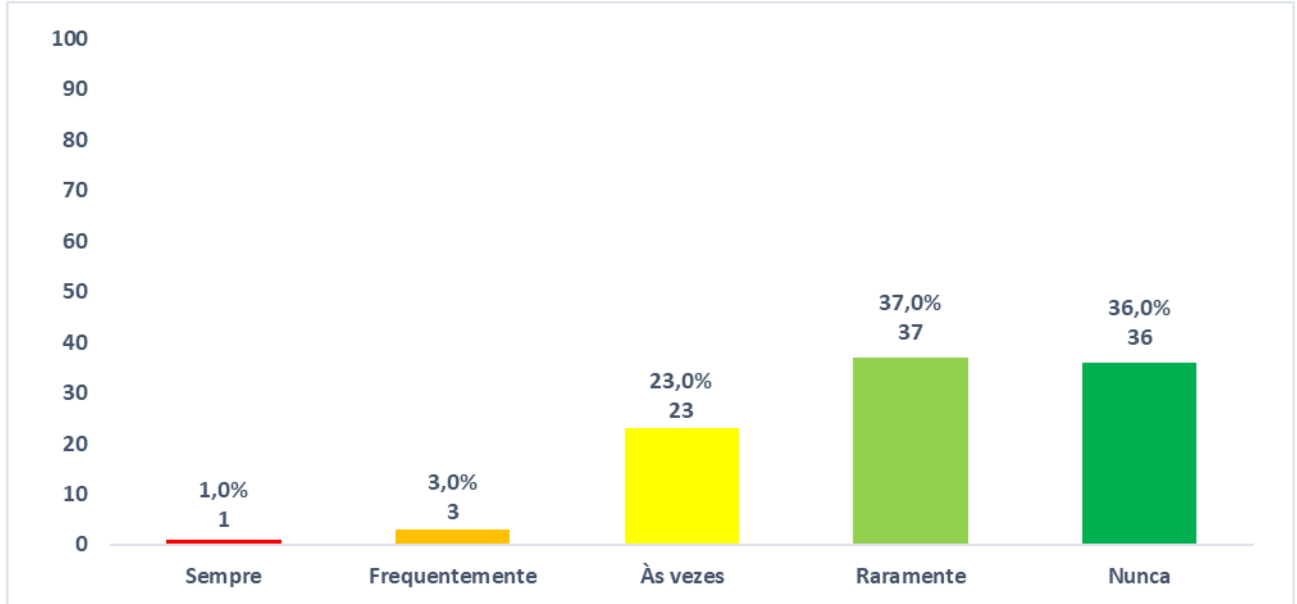


5 Com qual frequência a água fornecida apresenta gosto, cheiro ou impurezas? Destaca-se a resposta “às vezes”:

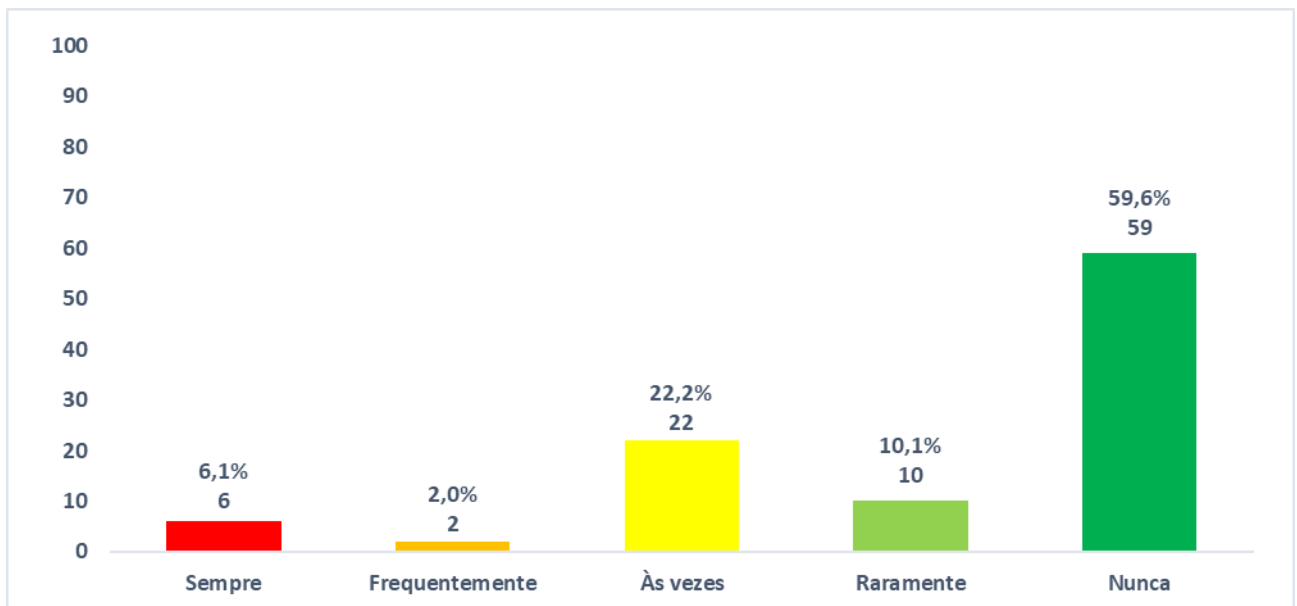




6 Com qual frequência falta água em sua residência que não seja por atraso de pagamento? A somatória de “raramente” e “nunca” é de 73%:

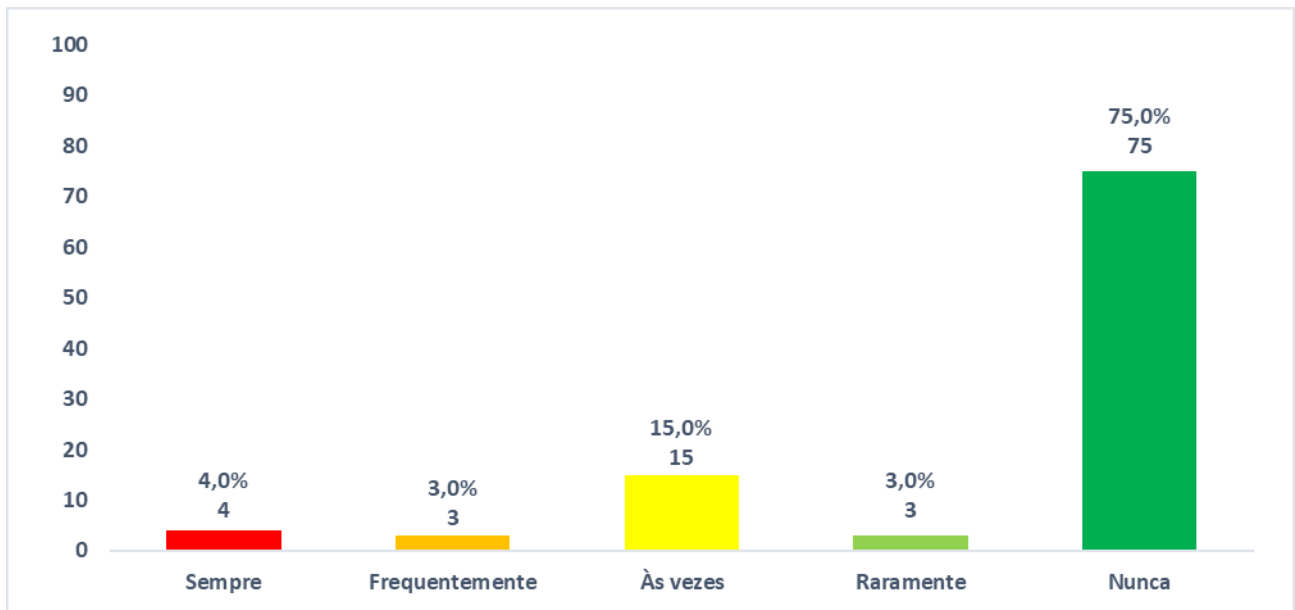


7 Já sentiu mau cheiro proveniente da rede de esgoto na sua rua ou na vizinhança? A somatória de “raramente” e “nunca” é de 69%:



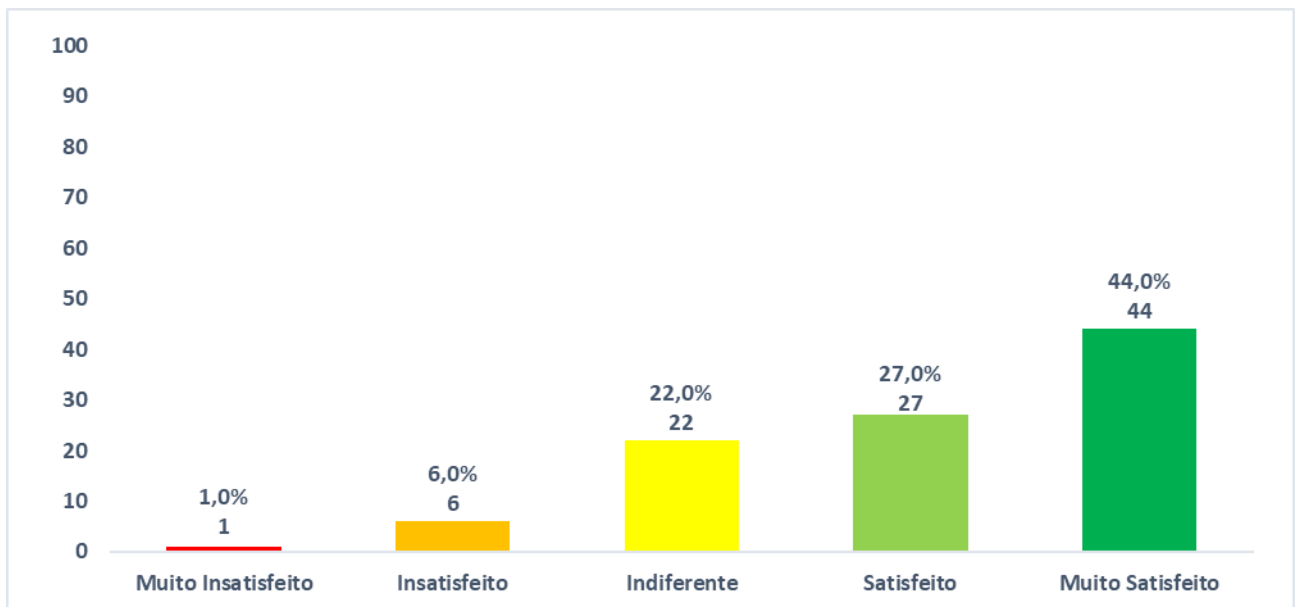
8 No último ano, você notou vazamento na rede de esgoto próximo de sua residência?

A somatória de “raramente” e “nunca” é de 78%:



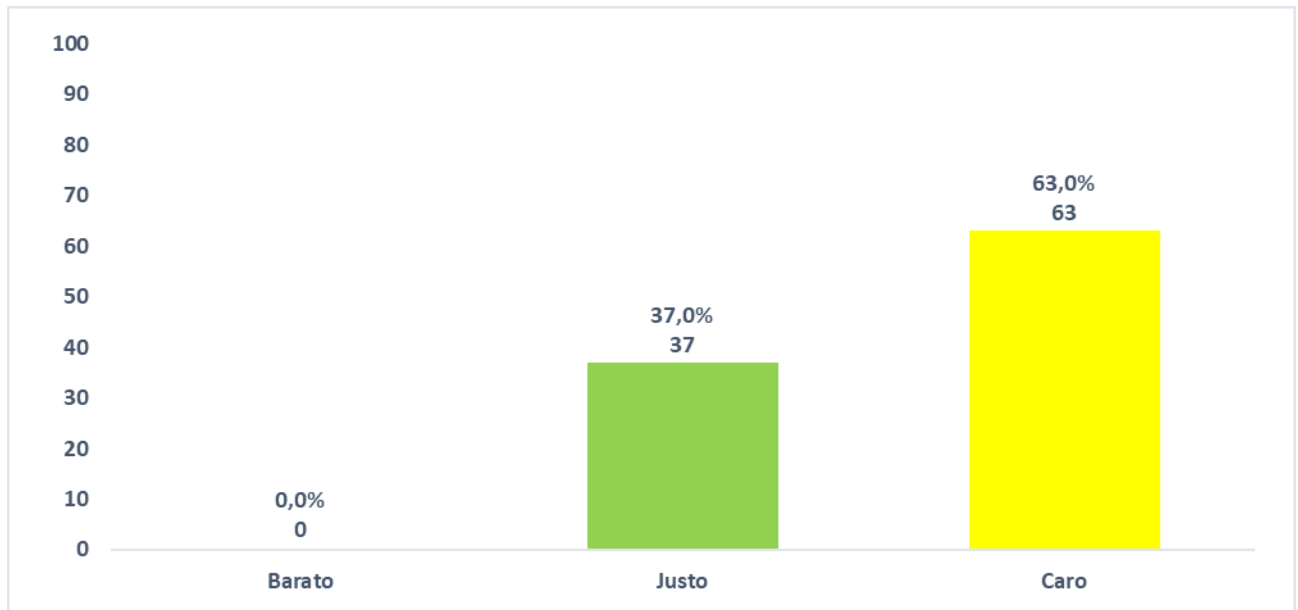
9 Qual seu grau de satisfação geral com os serviços prestados pela Concessionária

Águas de Estiva Gerbi? A somatória de “satisfeito” e “muito satisfeito” é de 71%:



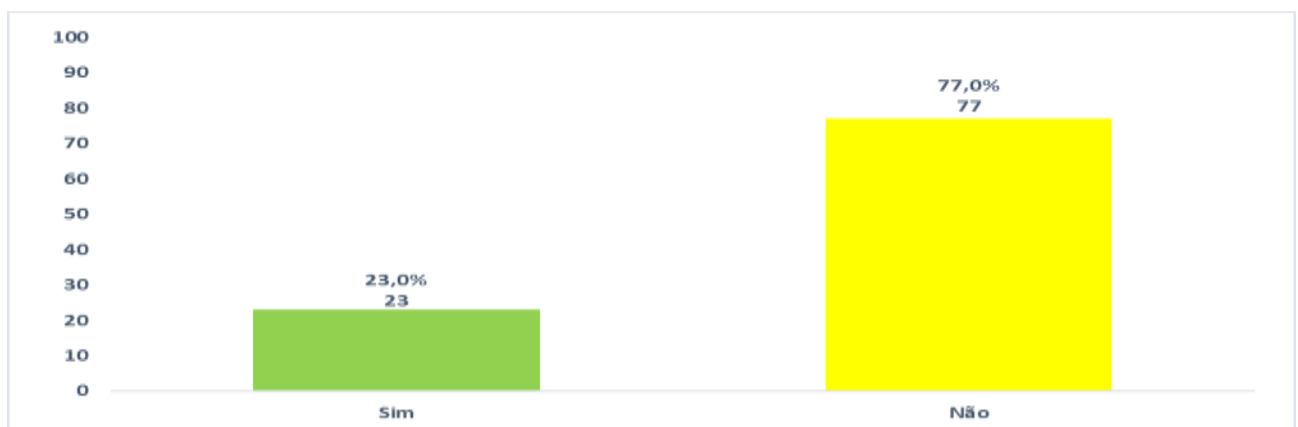
## Fatura

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



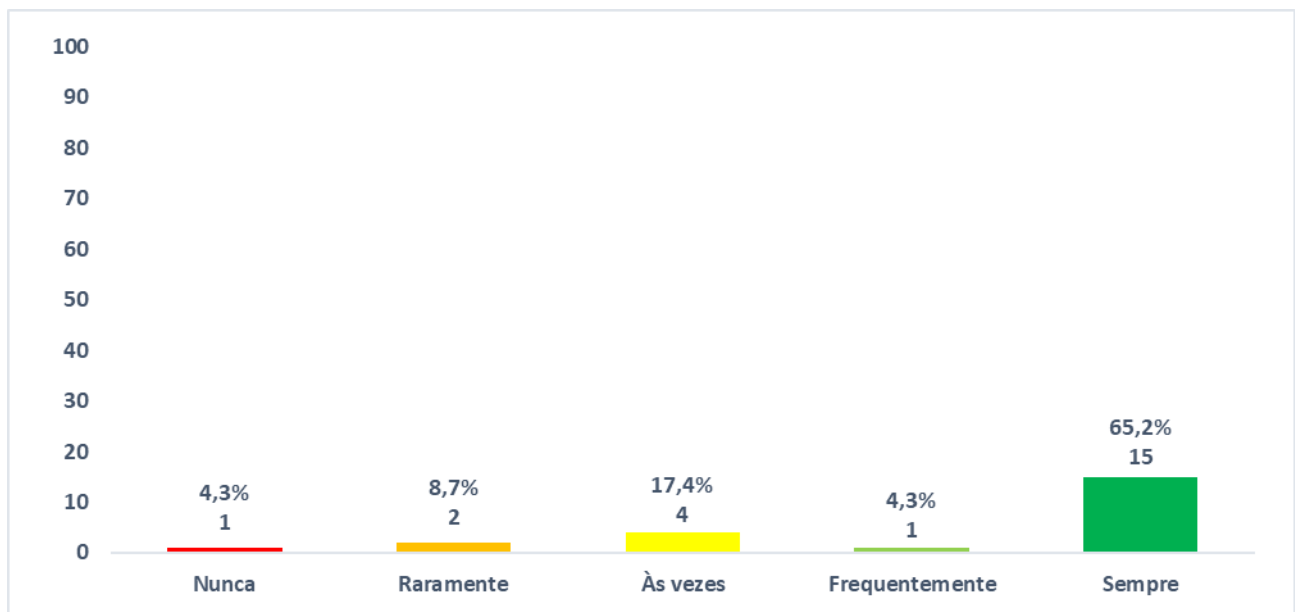
## Atendimento da Concessionária Águas de Estiva Gerbi

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 77%:

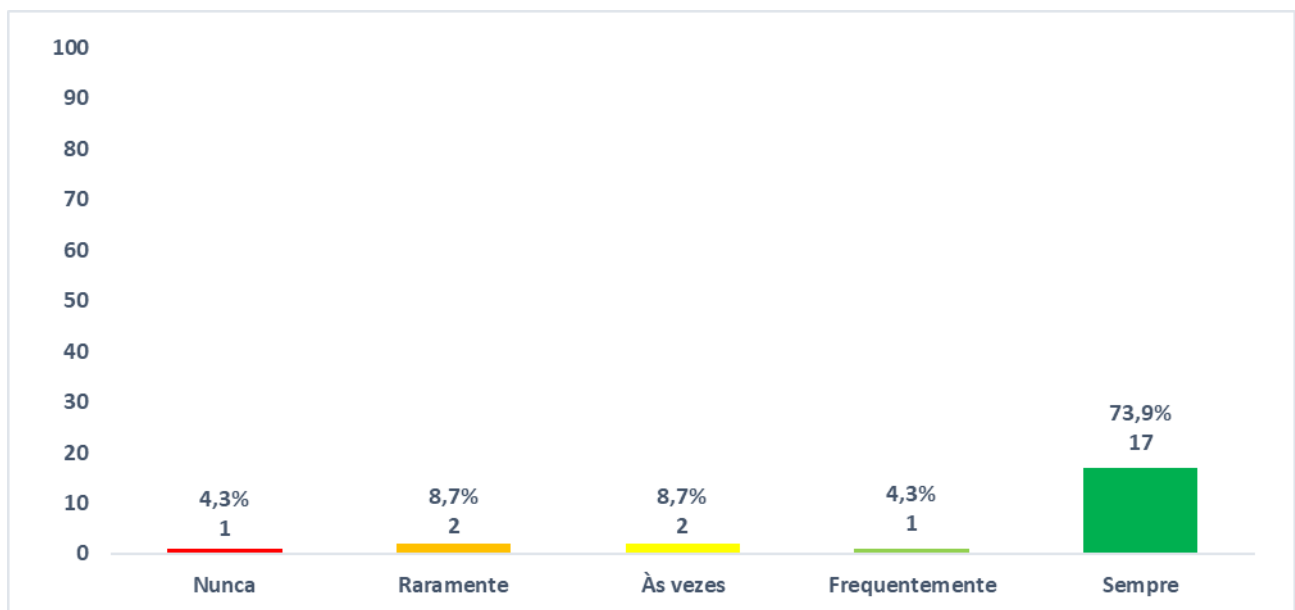


Observação: Para aqueles que responderam “sim” (23 entrevistados), a pesquisa continuou na questão 12. Para os que responderam “não”, a pesquisa procedeu à questão 15.

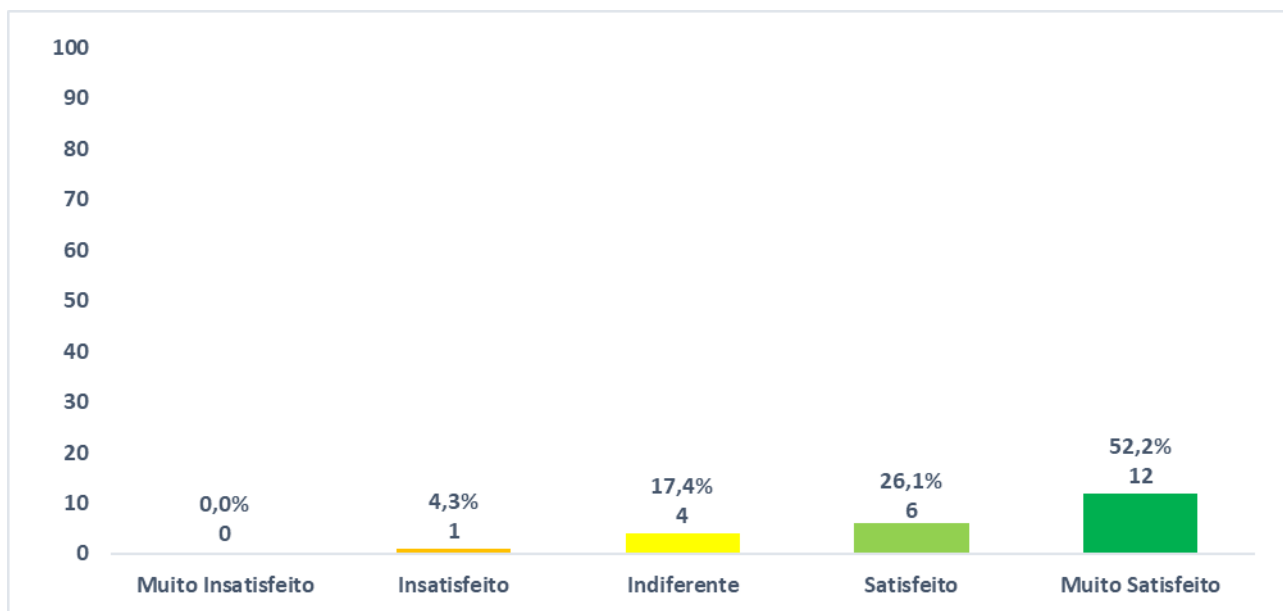
12 Pensando nas vezes que você utilizou o atendimento da Concessionária, sua solicitação foi atendida / resolvida com qual frequência?



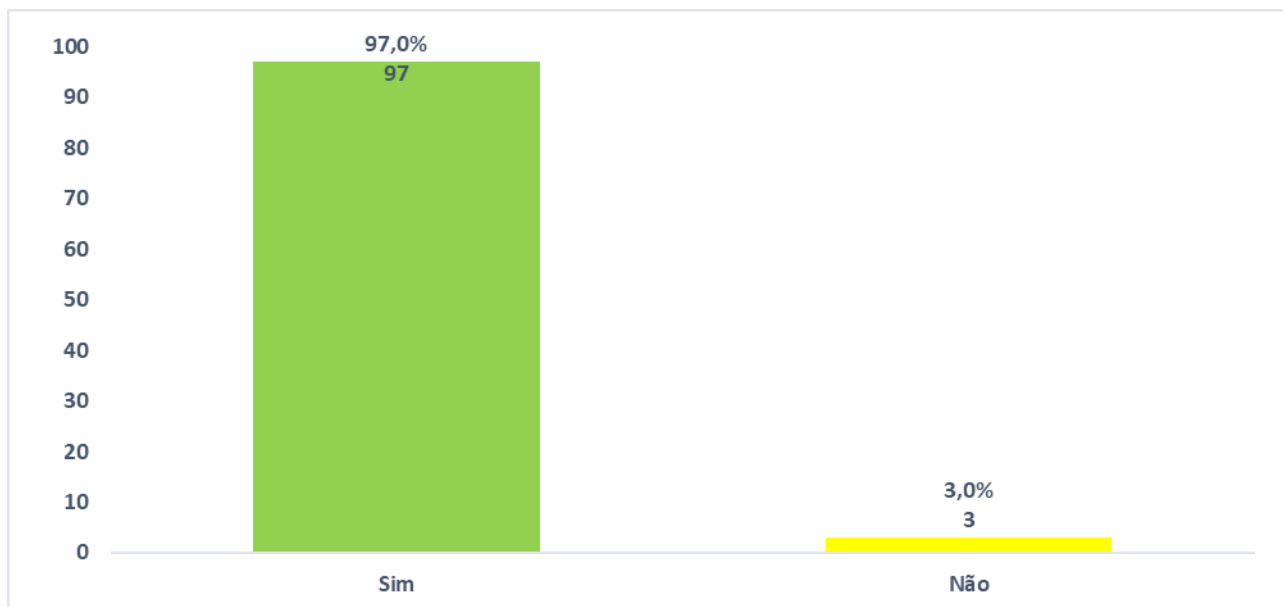
13 Ainda em relação a pergunta anterior, suas solicitações / reclamações foram atendidas dentro do prazo previsto?



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

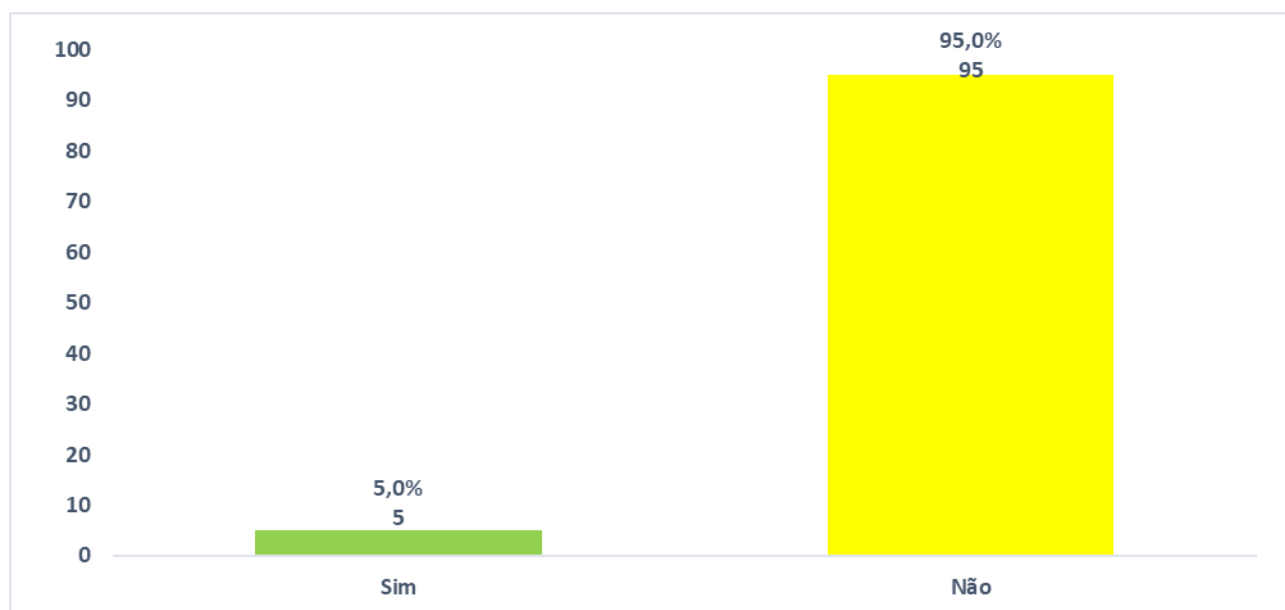


15 Você conhece os canais de atendimento da Concessionária Águas de Estiva Gerbi?



## **ARESPCAB**

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



Observação: para 6 pessoas que perguntaram o que é ARESPCAB, foi explicado seu objetivo.

## **CONCLUSÃO**

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

Somente o item “GOSTO” conseguiu a porcentagem de 46% entre “muito satisfeito” e “satisfeito” e principalmente, 42% responderam “indiferente”, pois compram água para beber. Observou-se que, ainda existe a ideia de que a água da cidade não é boa para ser tomada.

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 Estiva Gerbi/SP.

Imara Hebling Camargo



E-mail: [ihcassessoria@gmail.com](mailto:ihcassessoria@gmail.com)

19 9 9134-0612

Rio Claro – SP.