SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E TITULARES DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DO ESTADO DA BAHIA

RESULTADOS

Outubro de 2018

Objetivo geral

- Identificar a satisfação dos usuários residenciais e dos dirigentes titulares dos serviços de água e esgoto do Estado da Bahia.

Objetivos específicos

a) Identificar a satisfação dos usuários com a qualidade da água e seus atributos;

b) Levantar a percepção sobre a regularidade no fornecimento, ações de manutenção e satisfação com serviço de fornecimento;

c) Levantar a satisfação dos usuários com os procedimentos de leitura do consumo, medição e cobrança;

d) Identificar o nível de conhecimento e utilização dos canais de atendimento da concessionária, bem como a satisfação com os mesmos;

e) Identificar a satisfação dos usuários com os serviços de esgoto e gerar indicadores comparáveis por região, entre os serviços de saneamento básico;

f) Identificar o nível de conhecimento da AGERSA – Agência Reguladora bem como de sua função;

g) Levantar o nível de contato com a instituição AGERSA e satisfação com sua atuação;

Metodologia

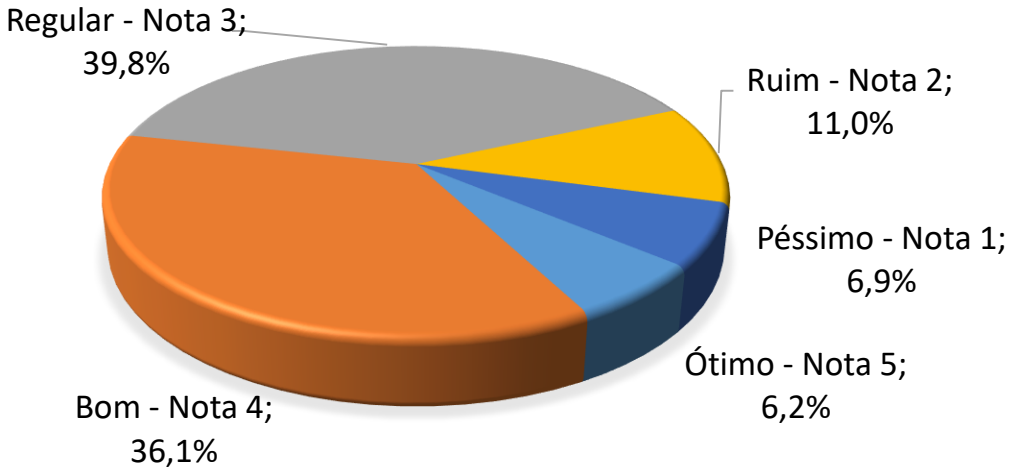
- **Tipo da pesquisa:** quantitativa, realizada pela técnica de *survey*, por levantamento amostral;
- **Abordagem:** presencial, domiciliar;
- **Universo e público-alvo:** clientes da AGERSA nos segmentos residencial e titulares do município;
- **Instrumento:** questionário estruturado contendo questões abertas e fechadas;
- **Amostragem:** por cotas representativas da população de clientes, considerando os territórios de identidade e cidades;
- **Período da coleta:** julho a agosto de 2018.

Resultados

1. Avaliação geral dos serviços prestados pela EMBASA
2. Qualidade da água
3. Regularidade no fornecimento
4. Canais de atendimento e informação
5. Informações comerciais: leitura, medição de consumo e cobrança
6. Serviços de manutenção
7. Serviços de esgoto
8. Imagem da instituição
9. Nível de conhecimento e satisfação com a atuação da Agersa
10. Considerações finais

Avaliação geral da EMBASA

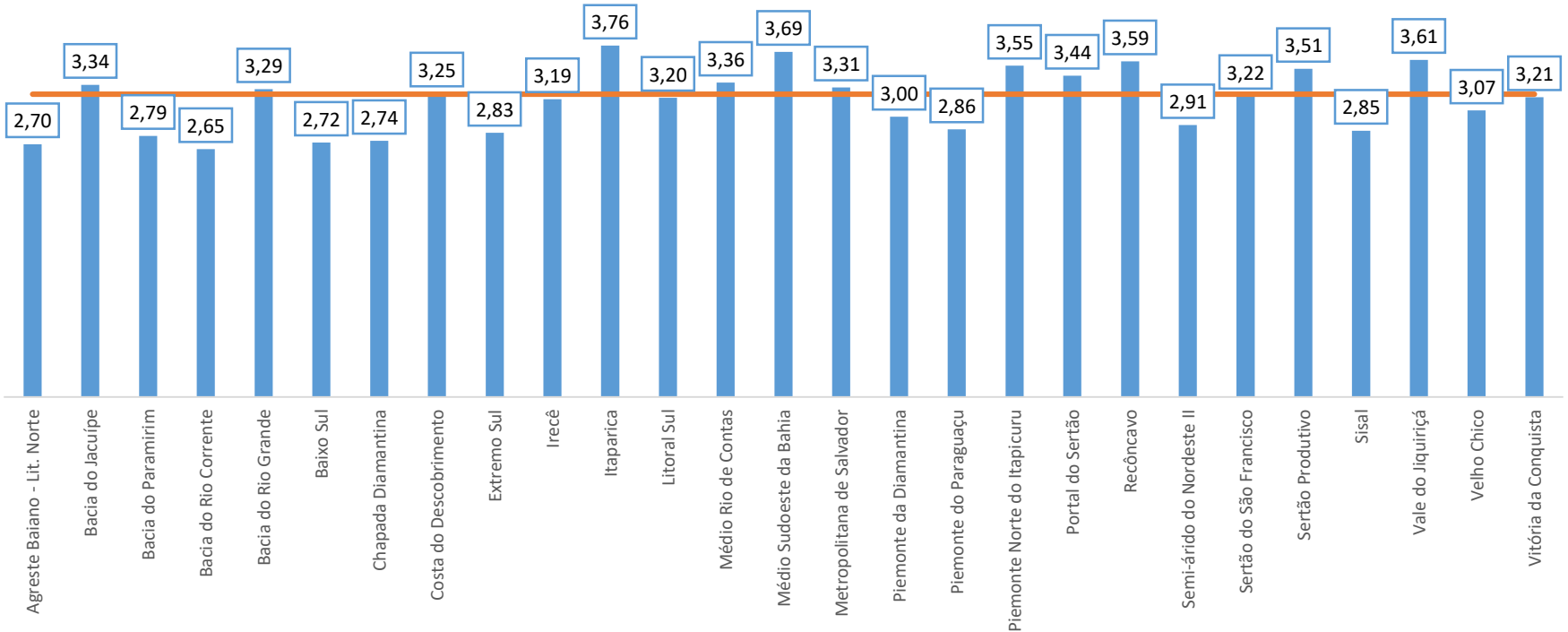
Avaliação geral dos serviços prestados: EMBASA



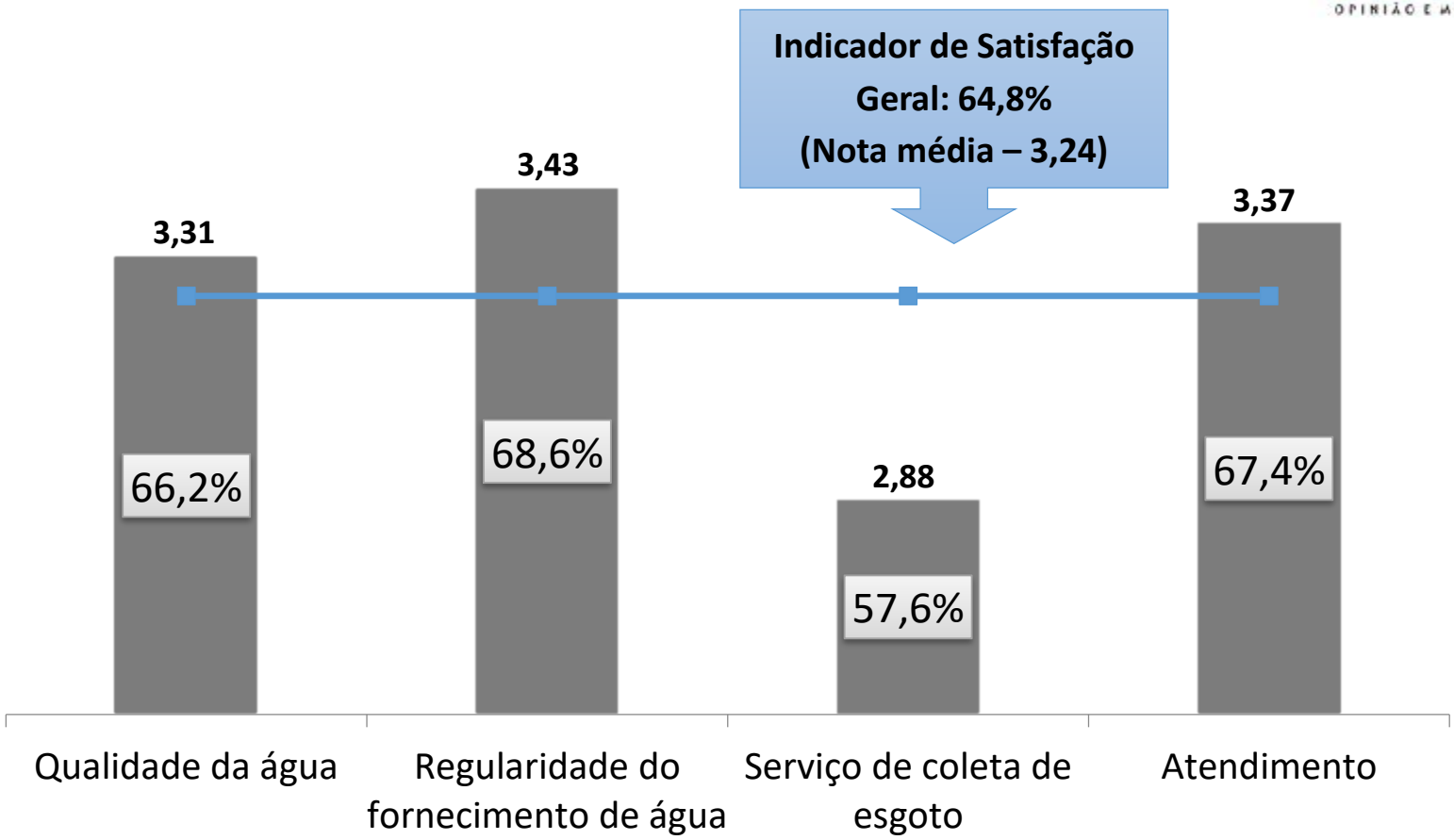
Média geral de satisfação: 3,24 (64,8%)

- **Aprovação mediana: 42,3%** (conceitos ótimo e bom atribuídos)
- **Não aprova: 17,9%**
- **Avaliação negativa** concentra-se no conceito regular (diferente de reprovação)

Satisfação com a regularidade no fornecimento, por TI

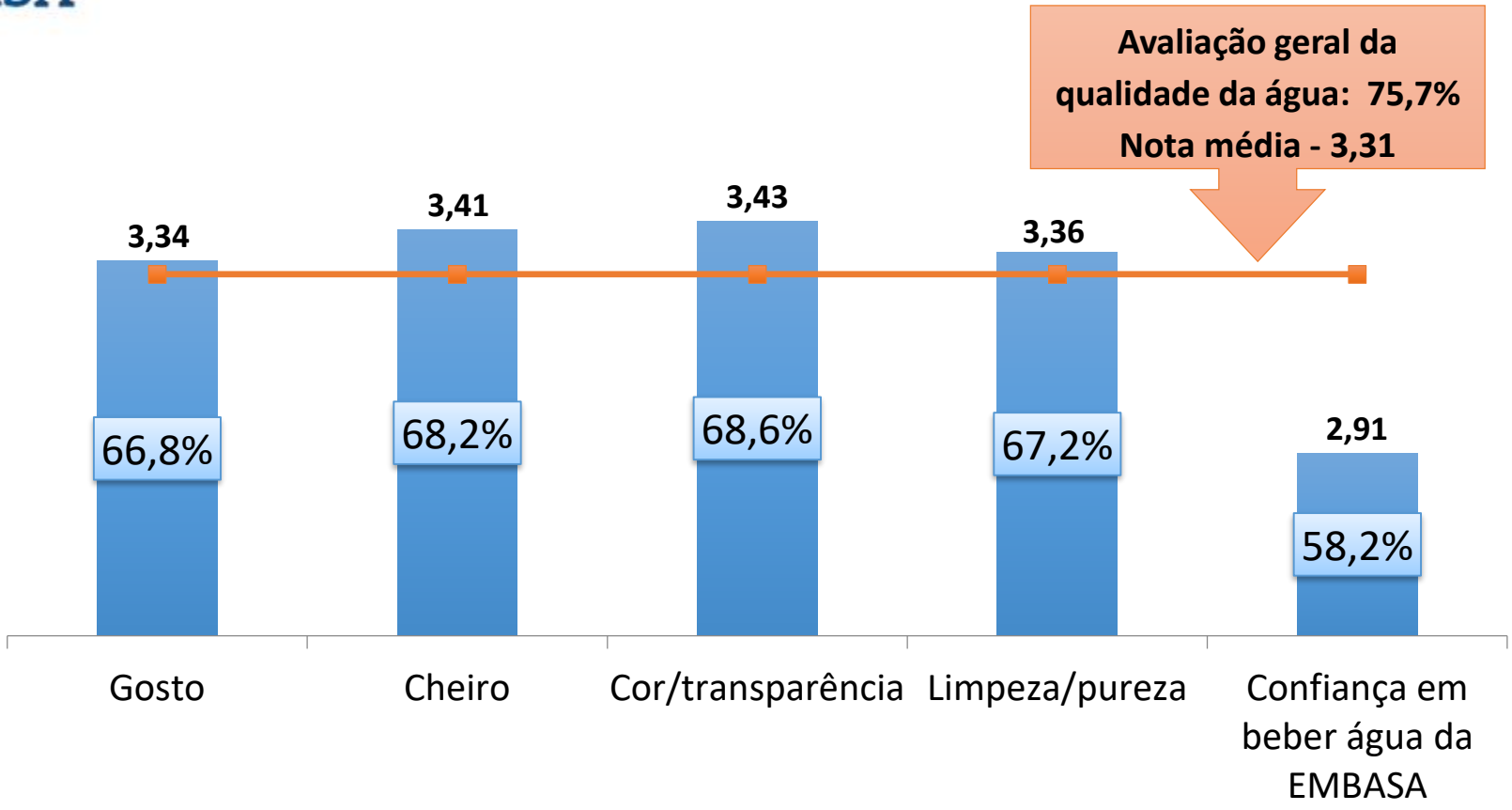


Avaliação dos serviços prestados pela EMBASA

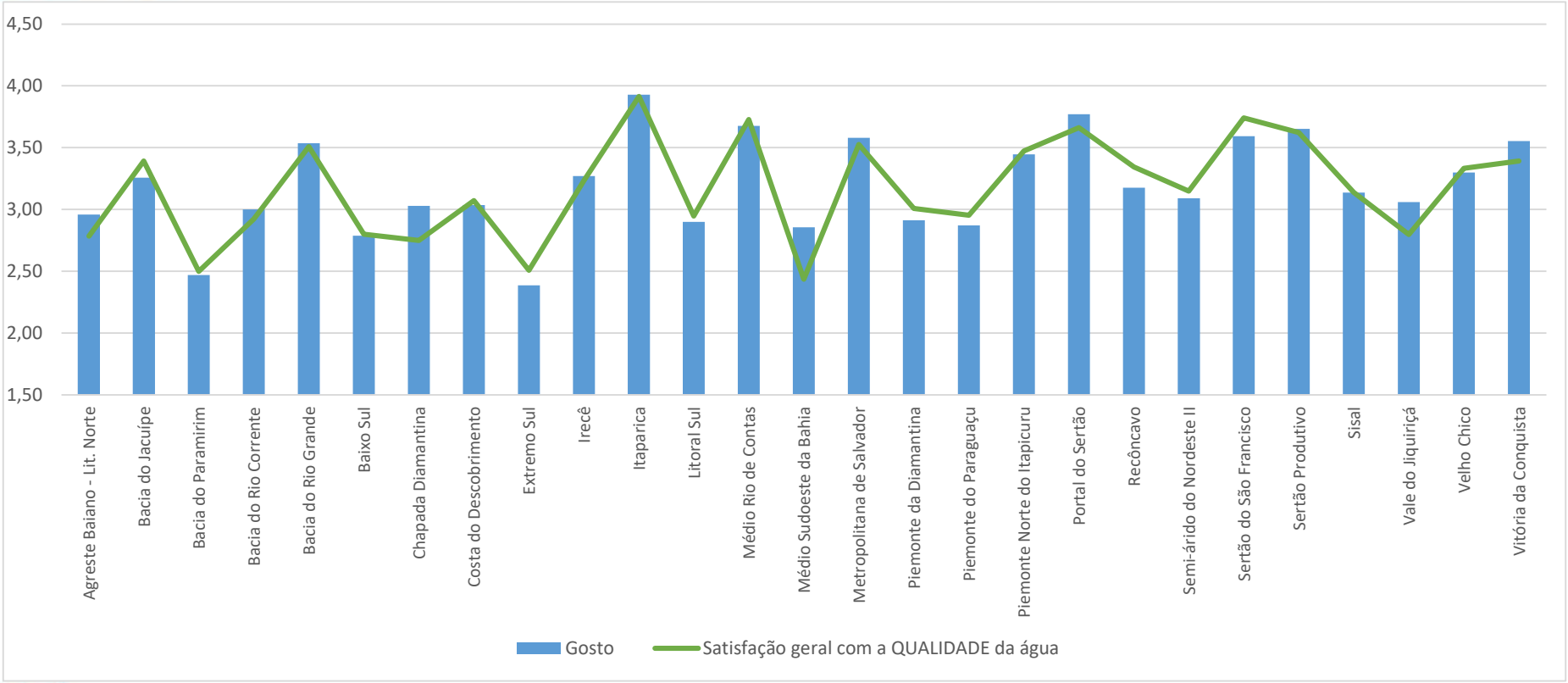


Qualidade da água da EMBASA

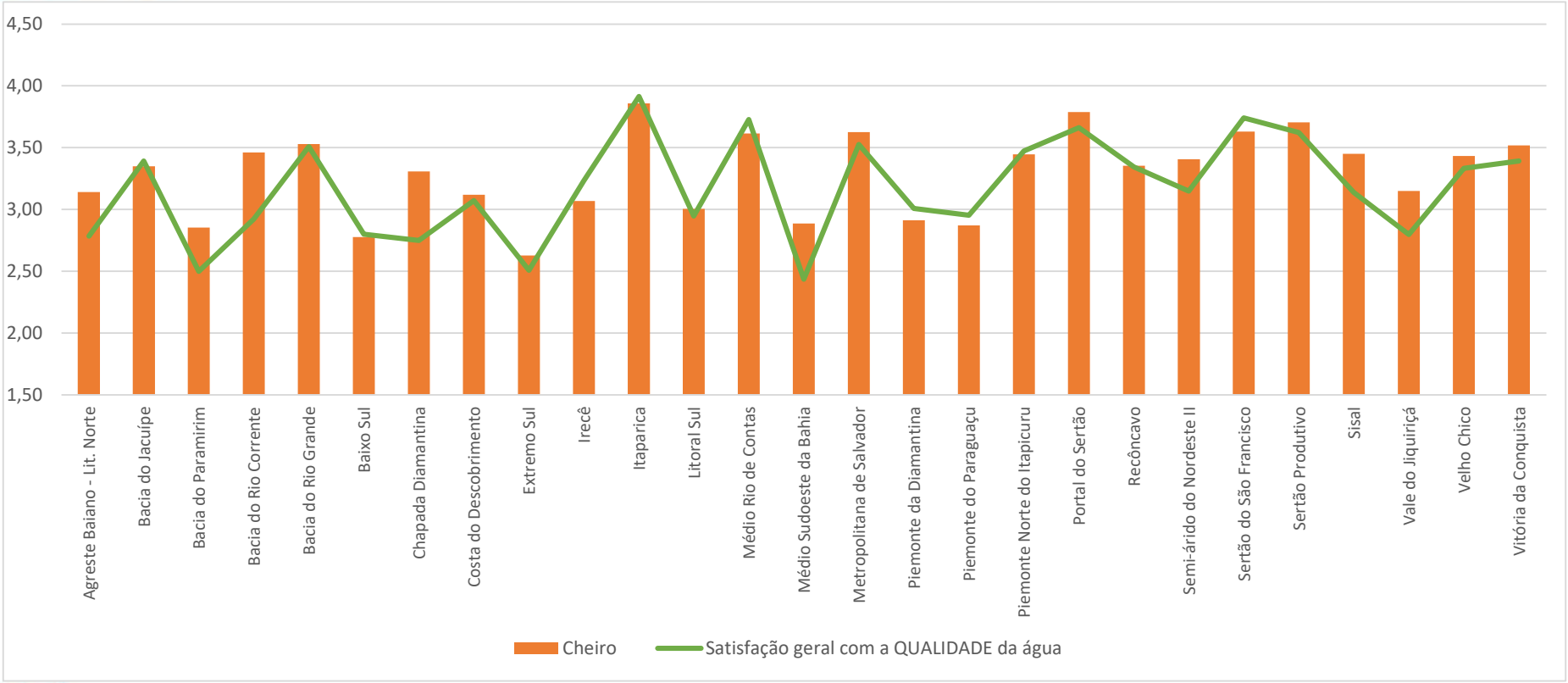
Atributos relacionados à qualidade da água



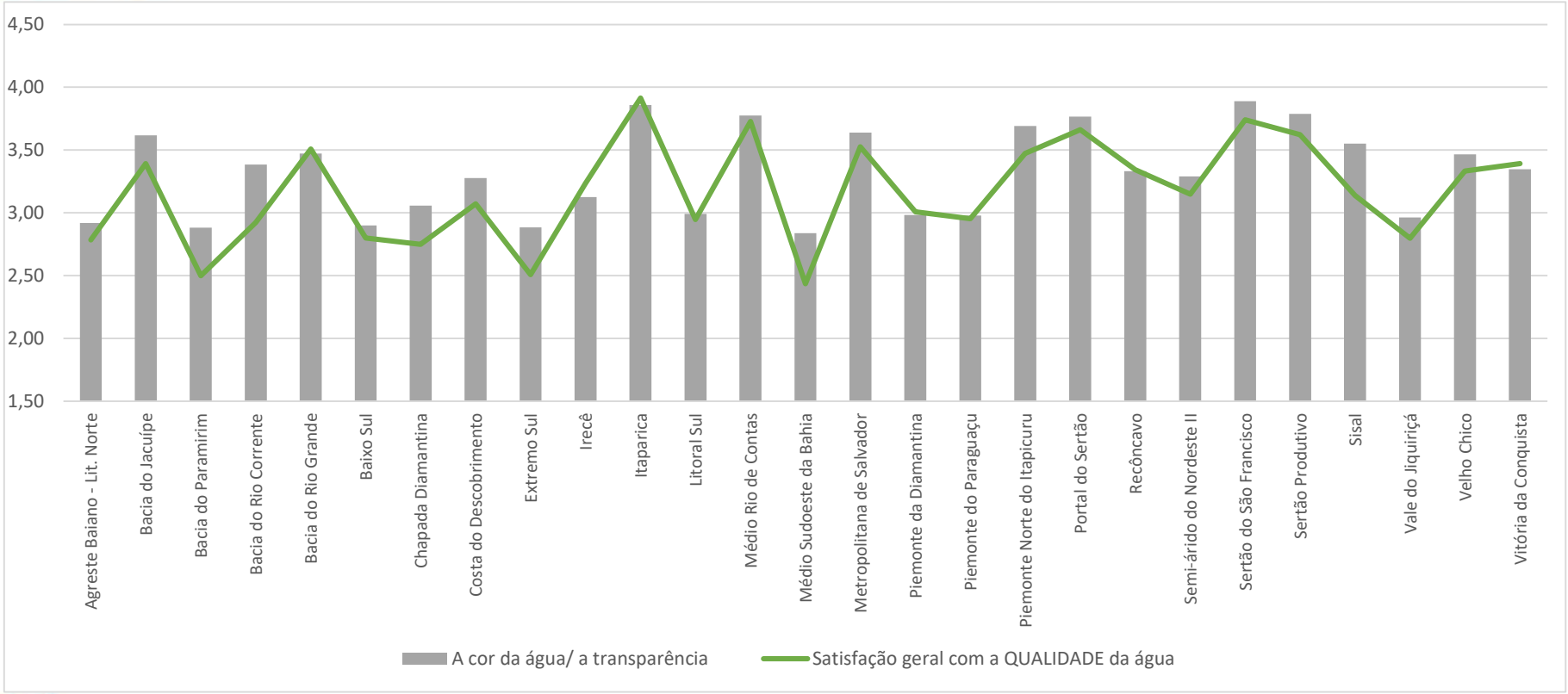
Qualidade da água, por região: GOSTO



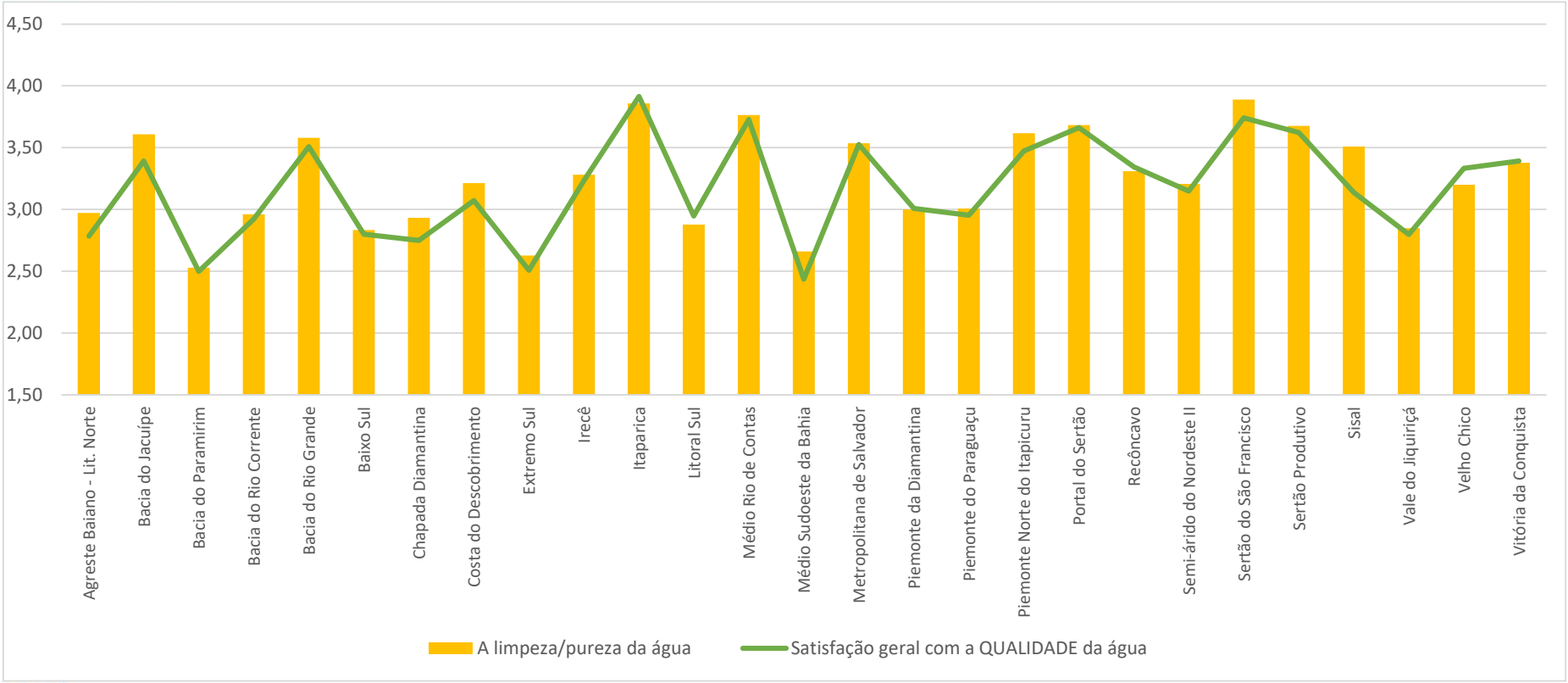
Qualidade da água, por região: CHEIRO



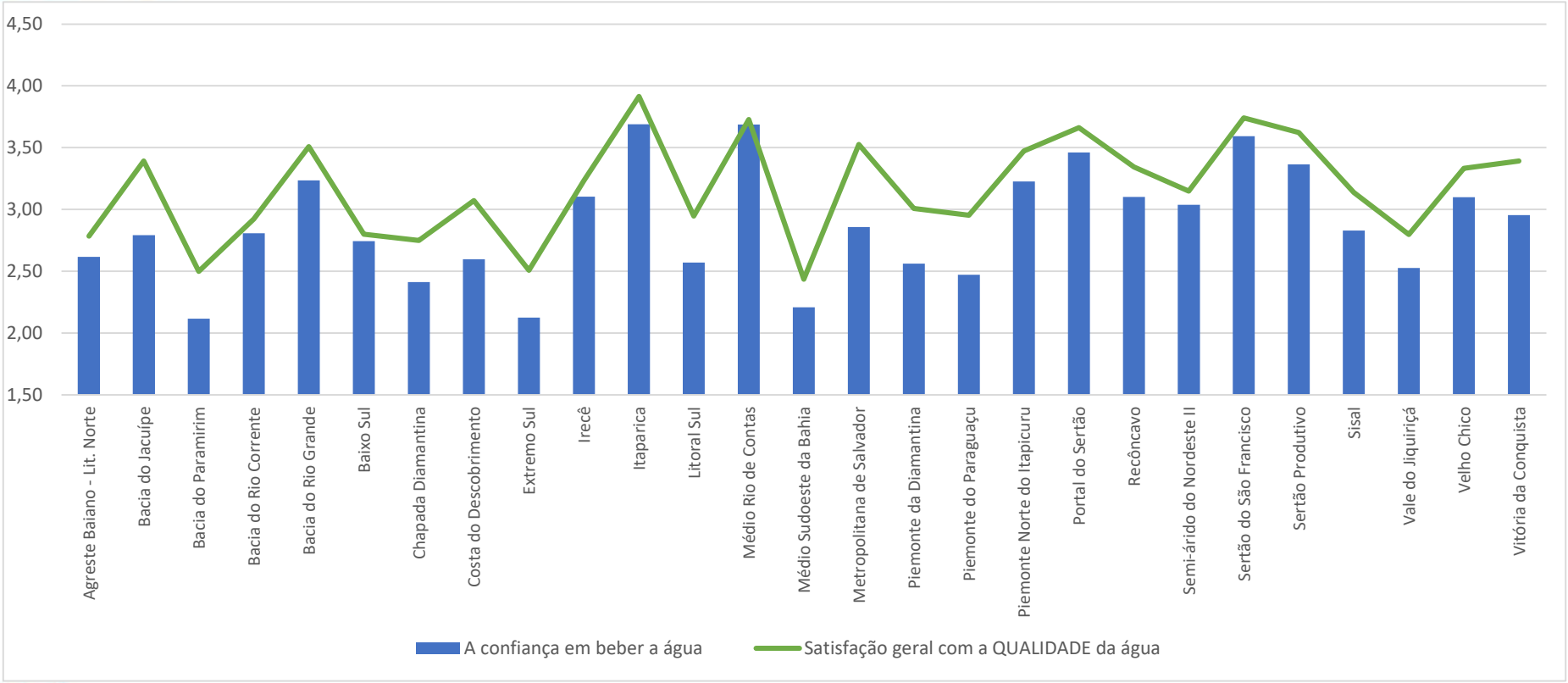
Qualidade da água, por região: COR/TRANSPARÊNCIA



Qualidade da água, por região: LIMPEZA/PUREZA

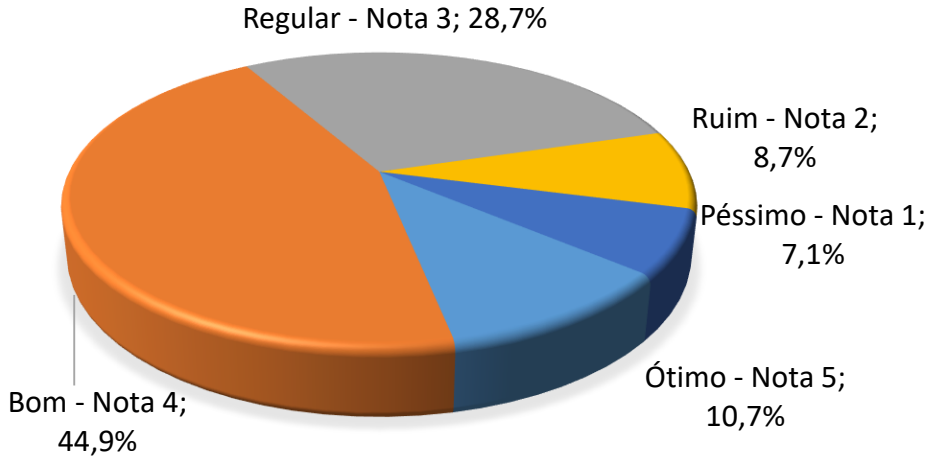


Qualidade da água, por região: CONFIANÇA EM BEBER



Serviços de abastecimento

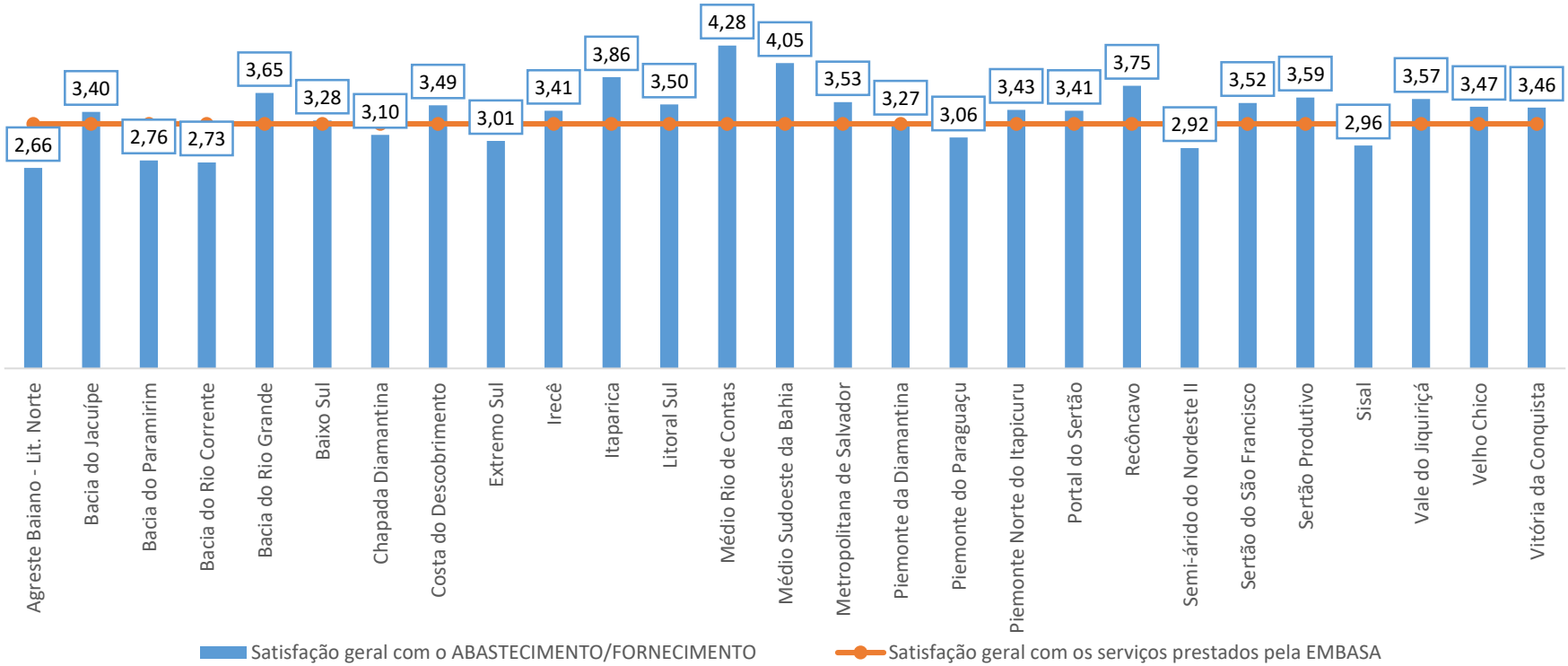
Regularidade no fornecimento de água



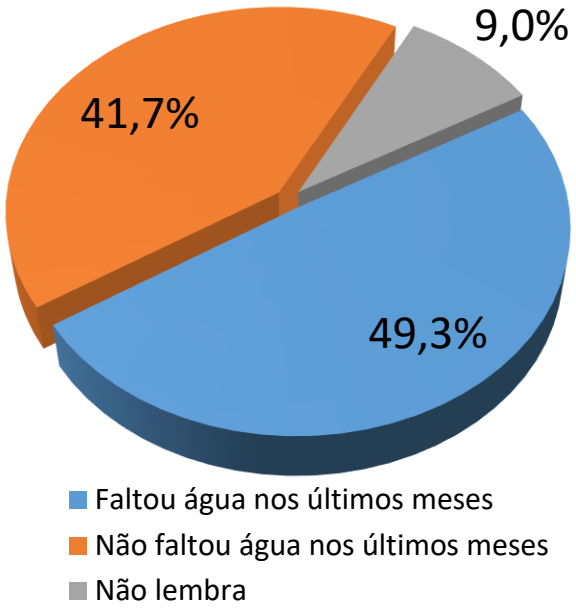
Média geral de satisfação: 3,43 – 68,6%

- **Aprovação média alta: 55,6%** (conceitos ótimo ou bom)
- **Não aprova: 15,6%**

Satisfação com a regularidade no fornecimento, por TI



Serviços de fornecimento: panorama geral



15,39 vezes

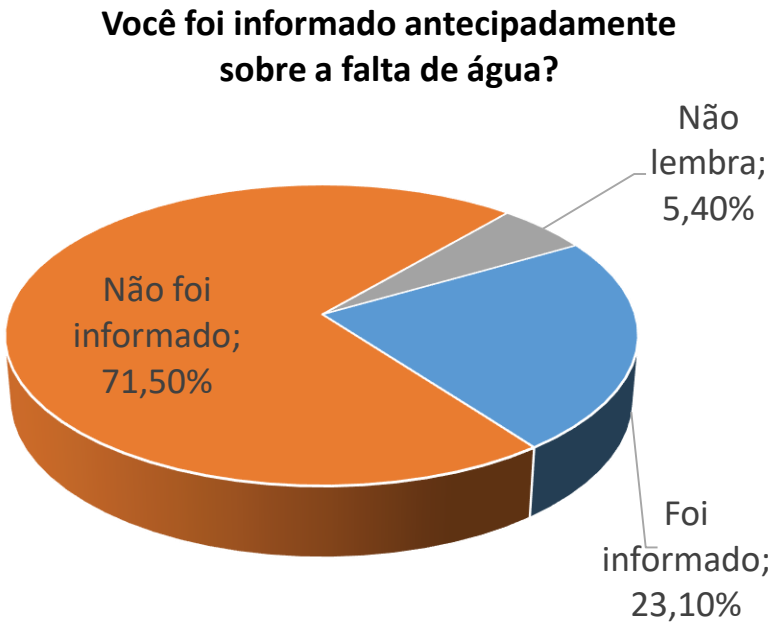
Ocorrido: 57h54min sem água

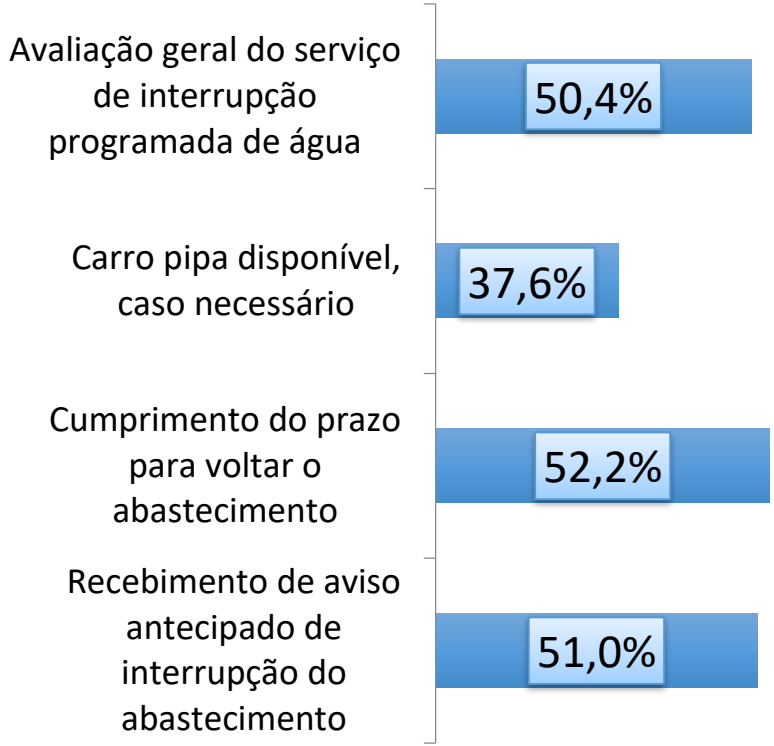
Tolerável: 23h43min sem água

Déficit no reestabelecimento: 34h11min

Média geral de satisfação com a regularidade do fornecimento: 3,43 (68,6%)

Regularidade no fornecimento: Interrupções programadas





Interrupção do fornecimento: comunicação prévia

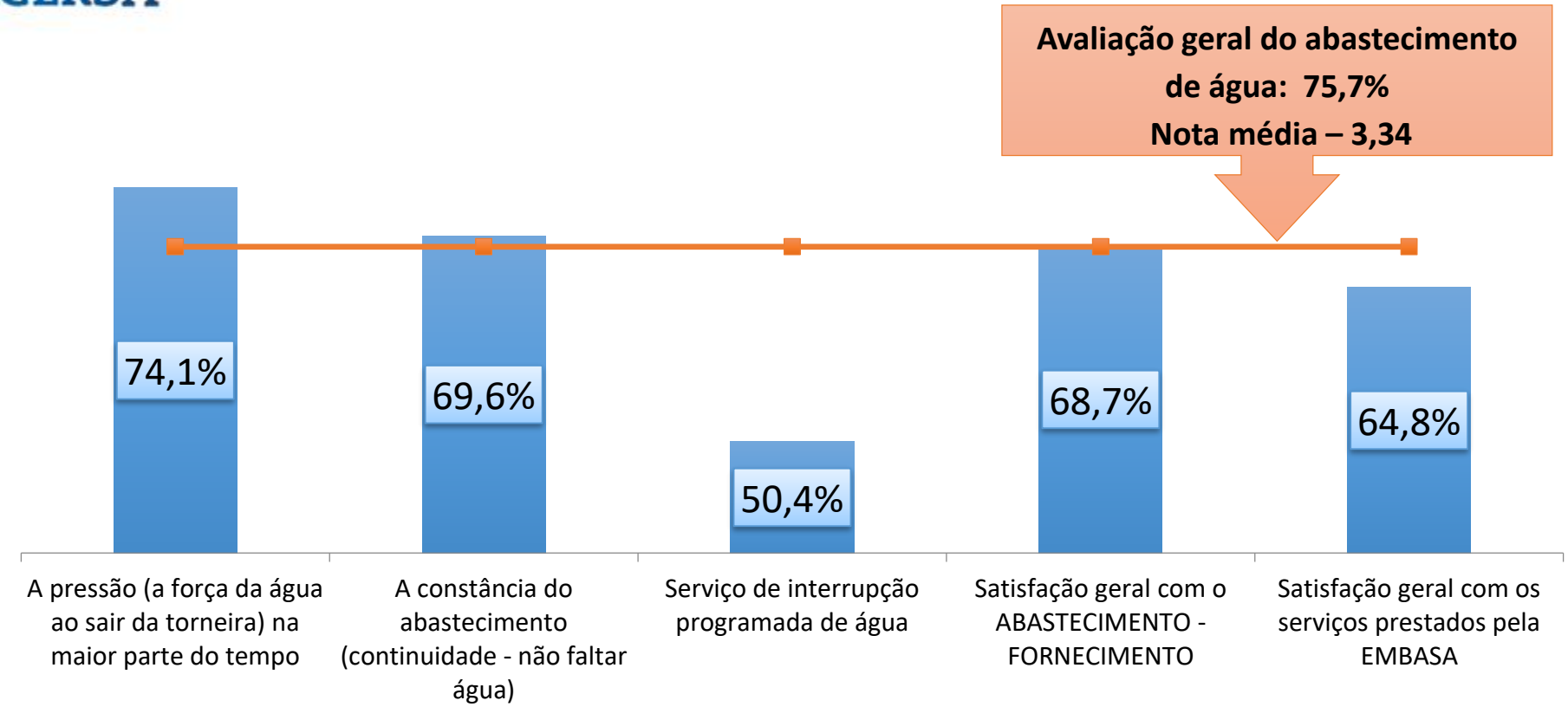
- A comunicação prévia NÃO ATINGE 71,5% dos clientes;

- A comunicação ocorre?
  - Quais canais tem sido utilizados?
  - Os canais são adequados?
  - Cadastro de clientes é confiável?
  - Uso de SMS?

- A comunicação NÃO ocorre?
  - As interrupções no fornecimento NÃO são programadas?

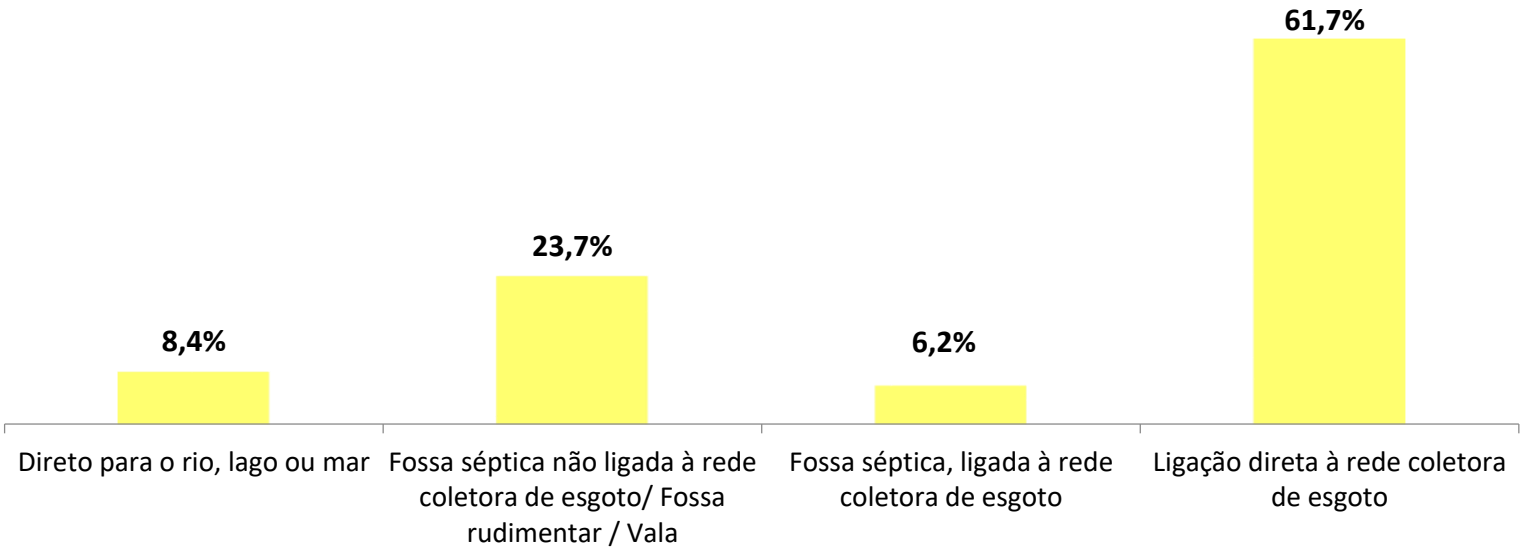
Indicador de Satisfação Geral – Serviço de interrupção programada: 50,4%

Atributos relacionados ao abastecimento de água

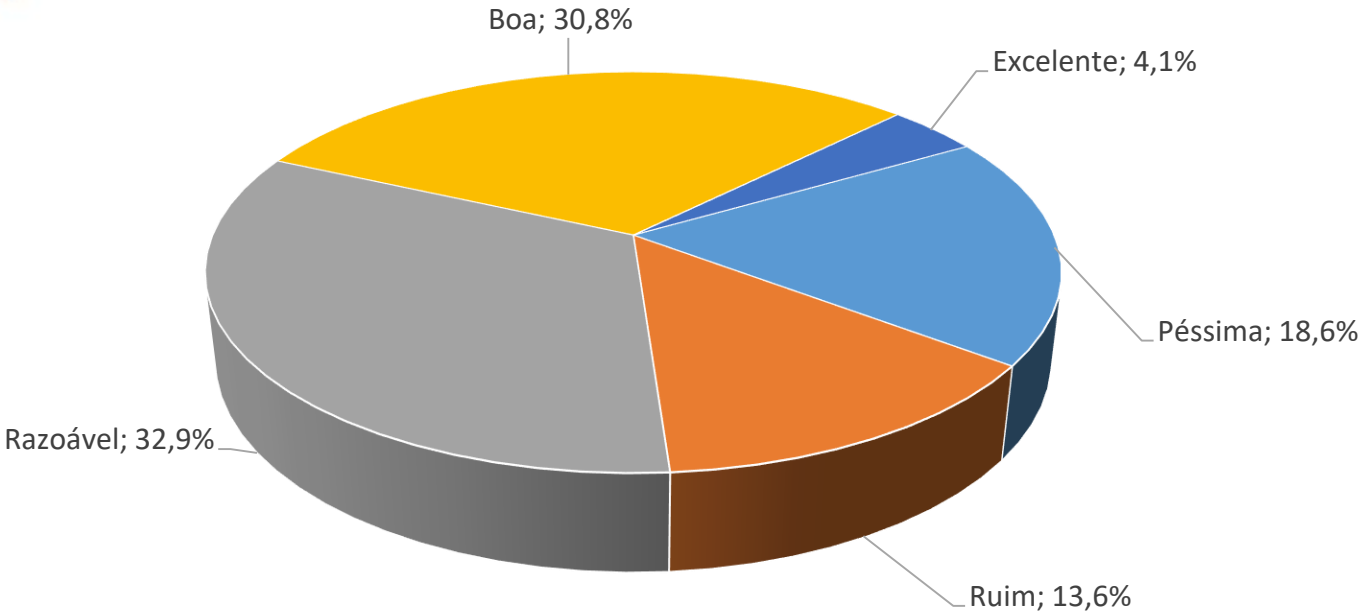


Serviços de esgoto

Destino do esgoto da residência

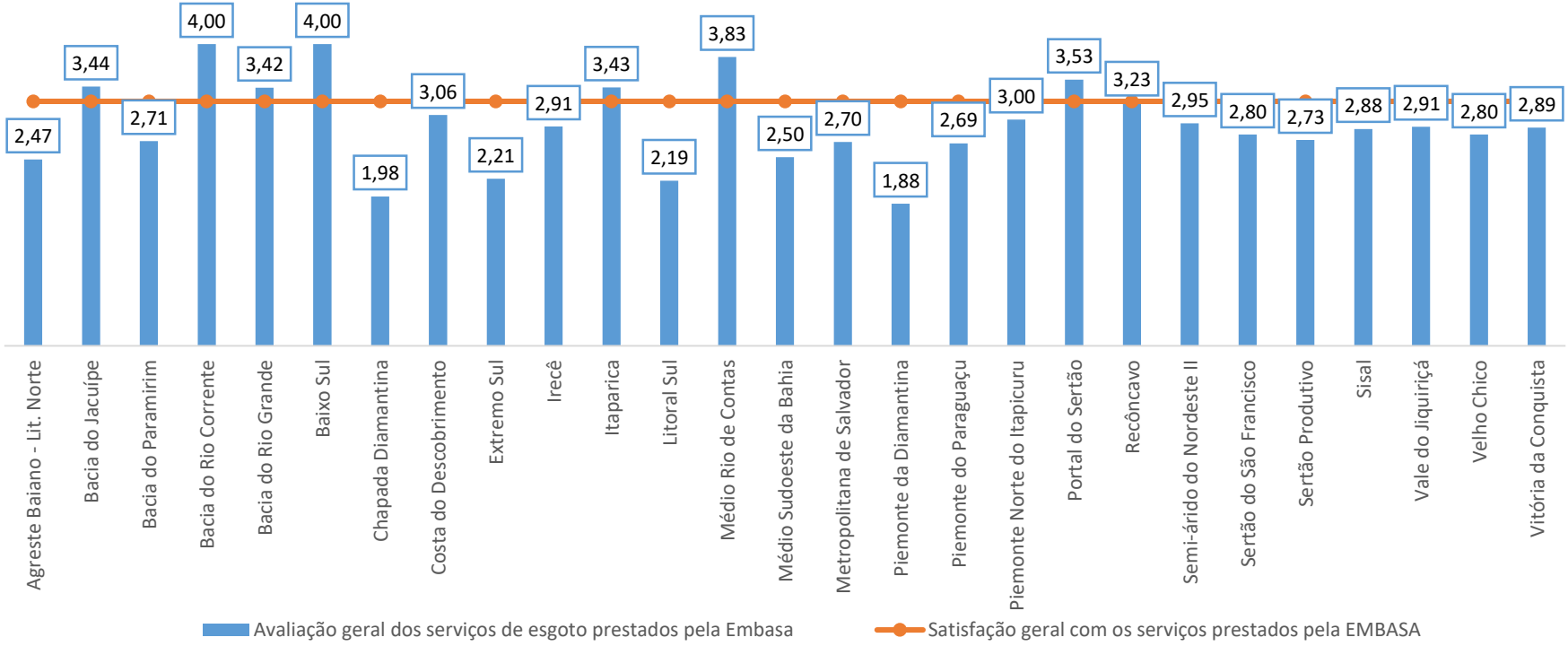


Serviços de esgoto: avaliação

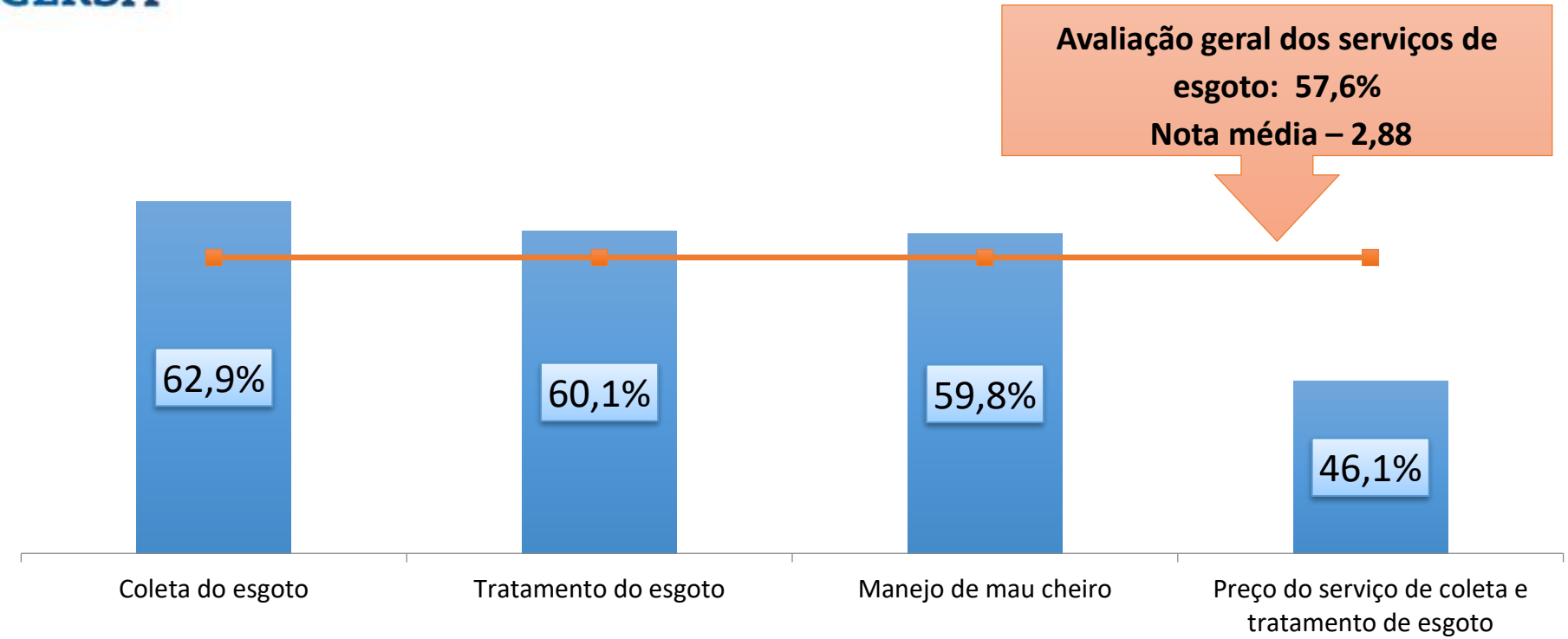


Média geral de satisfação: 2,88 (57,67%)

Satisfação com os serviços de esgoto, por TI

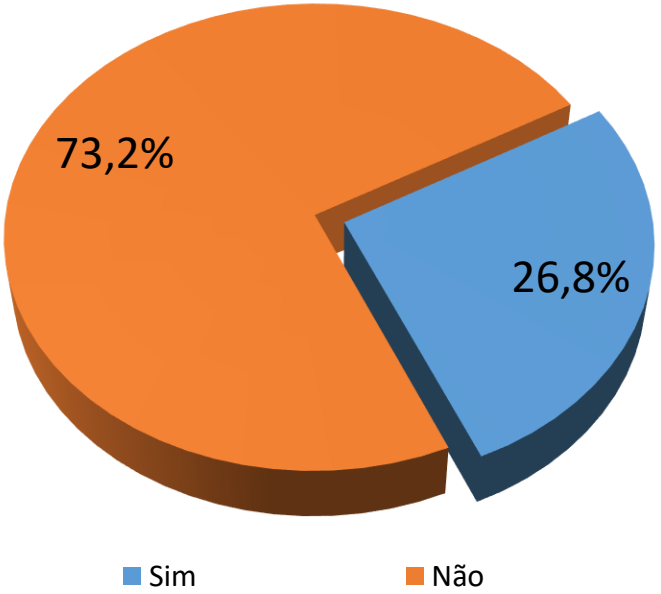


Atributos relacionados ao abastecimento de água

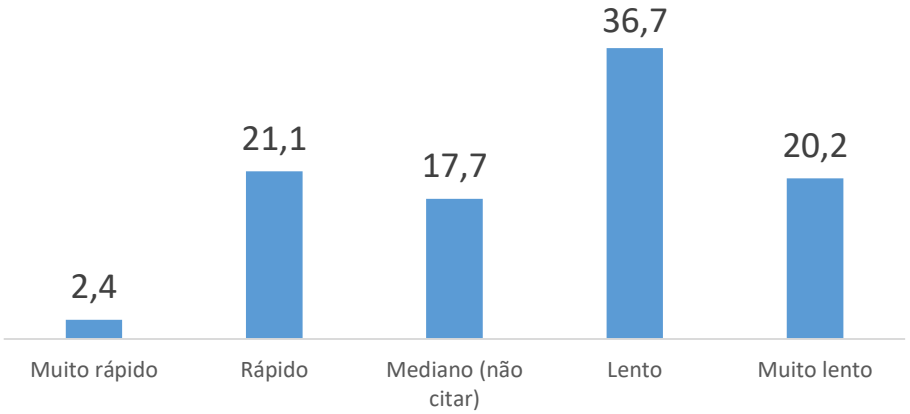


Serviços de esgoto: panorama geral

Nos últimos 6 meses, ocorreu algum vazamento na rede de esgoto ou projeção de mau cheiro em local próximo à sua casa?



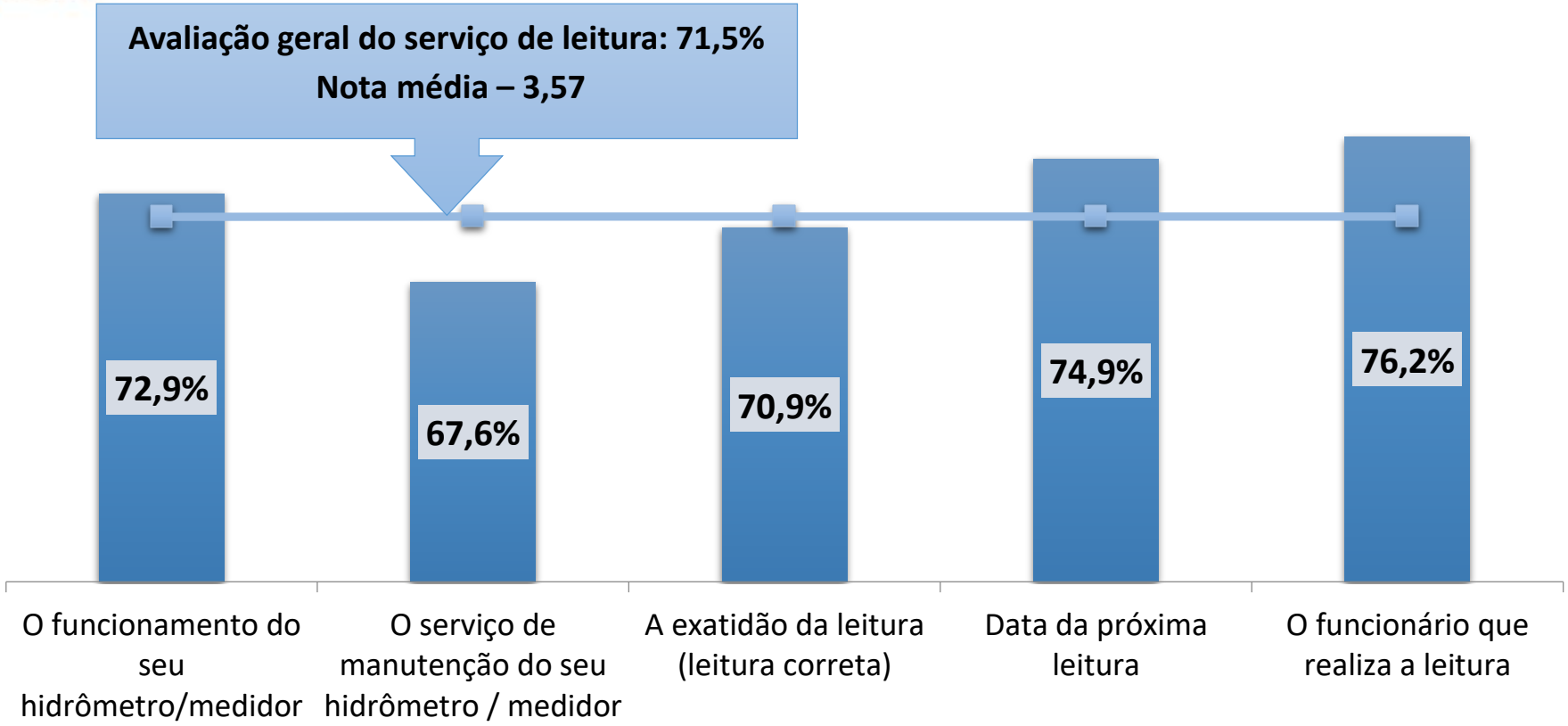
- Procurou a EMBASA para resolver o problema? 69,2%
- A EMBASA resolveu o problema?
  - Sim, parcialmente = 32,3%
  - Sim, totalmente = 32,7%
- Tempo para solucionar o problema:



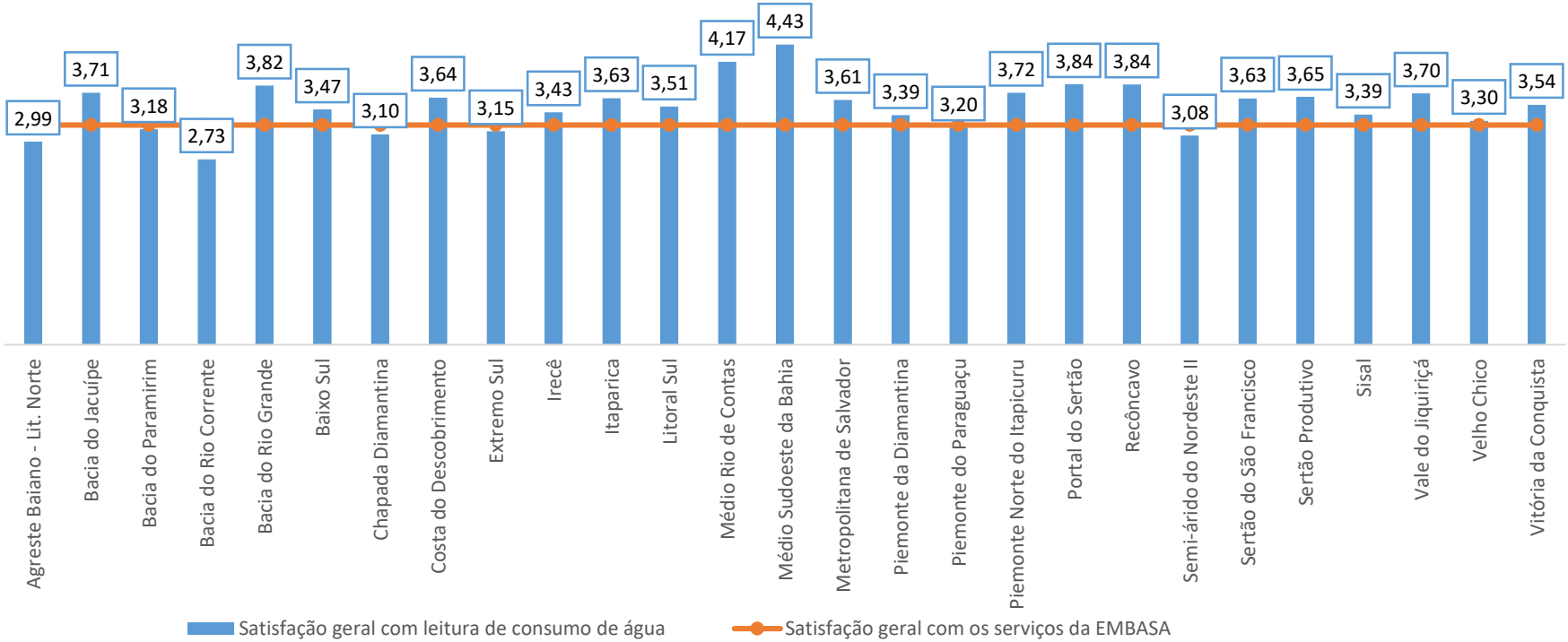
INFORMAÇÕES COMERCIAIS

Medição, leitura e cobrança

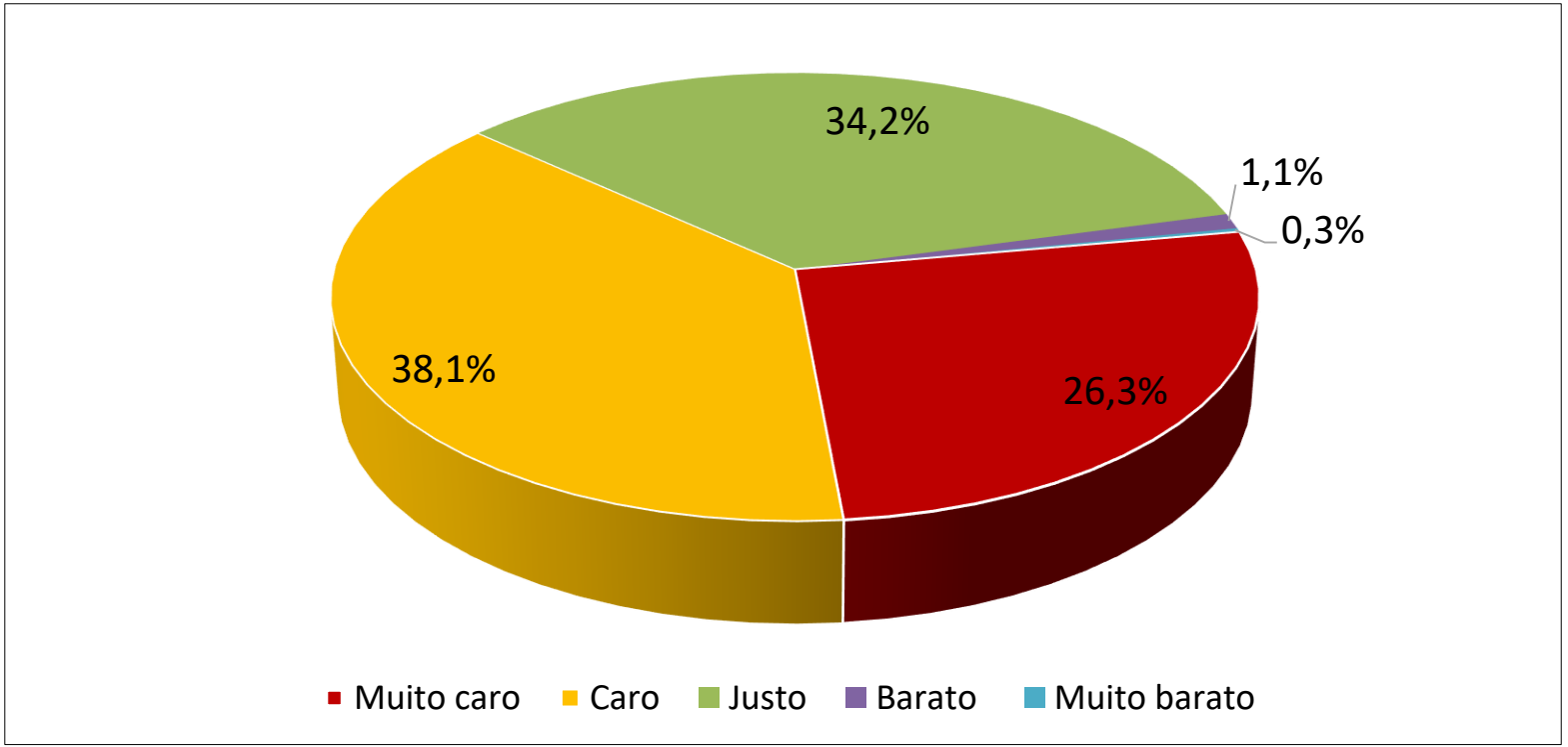
Satisfação com as atividades relacionadas as informações comerciais: medição/leitura



Satisfação com as atividades relacionadas as informações comerciais, por TI

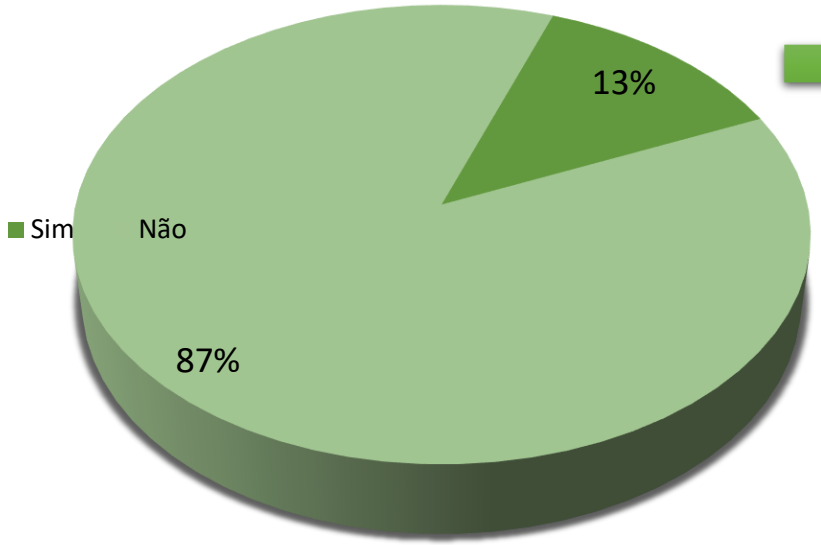


Medição de consumo e leitura: Percepção sobre o preço da água



Medição de consumo e leitura: hidrômetro

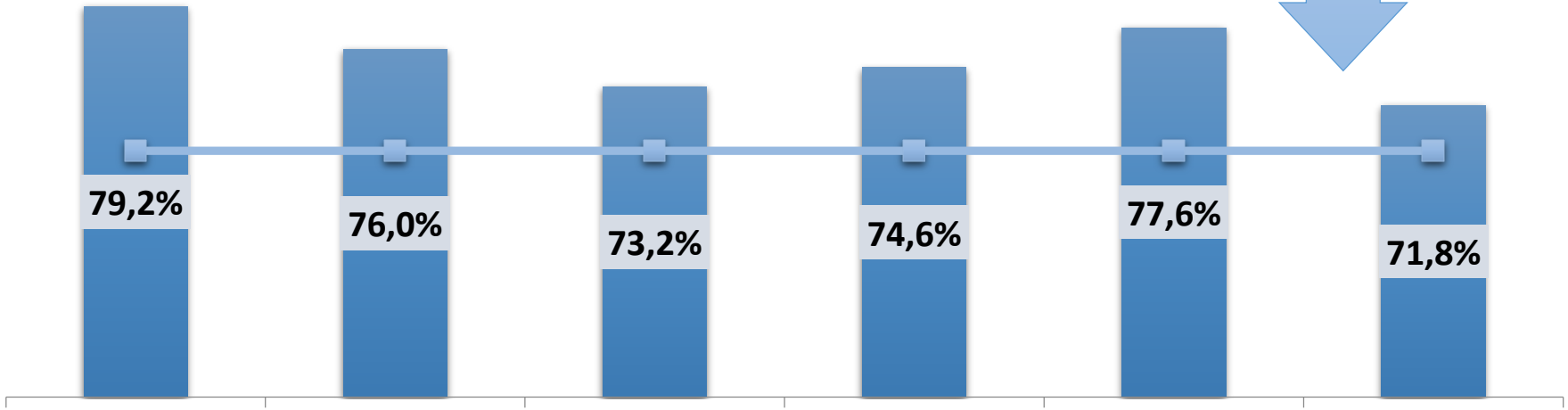
O(a) Sr(a) já percebeu algum problema no funcionamento do seu hidrômetro?



Razões	%
Gira sem parar	30,4%
Não é confiável	29,1%
Tem defeito	22,2%
É antigo	19,1%
Não está calibrado/marca qualquer coisa	14,9%
Vazamento	5,9%
Outro	1,8%
Não consegue visualizar a leitura	0,1%
Não possui medidor	0,1%
Passando só ar na tubulação	0,7%
Quebrou	0,3%

Satisfação com as atividades relacionadas as informações comerciais: cobrança

Avaliação da fatura: 68,4%
Nota média – 3,42



Pontualidade com que recebe a conta de água (chega dias antes do vencimento)

Clareza das informações contidas na conta de água

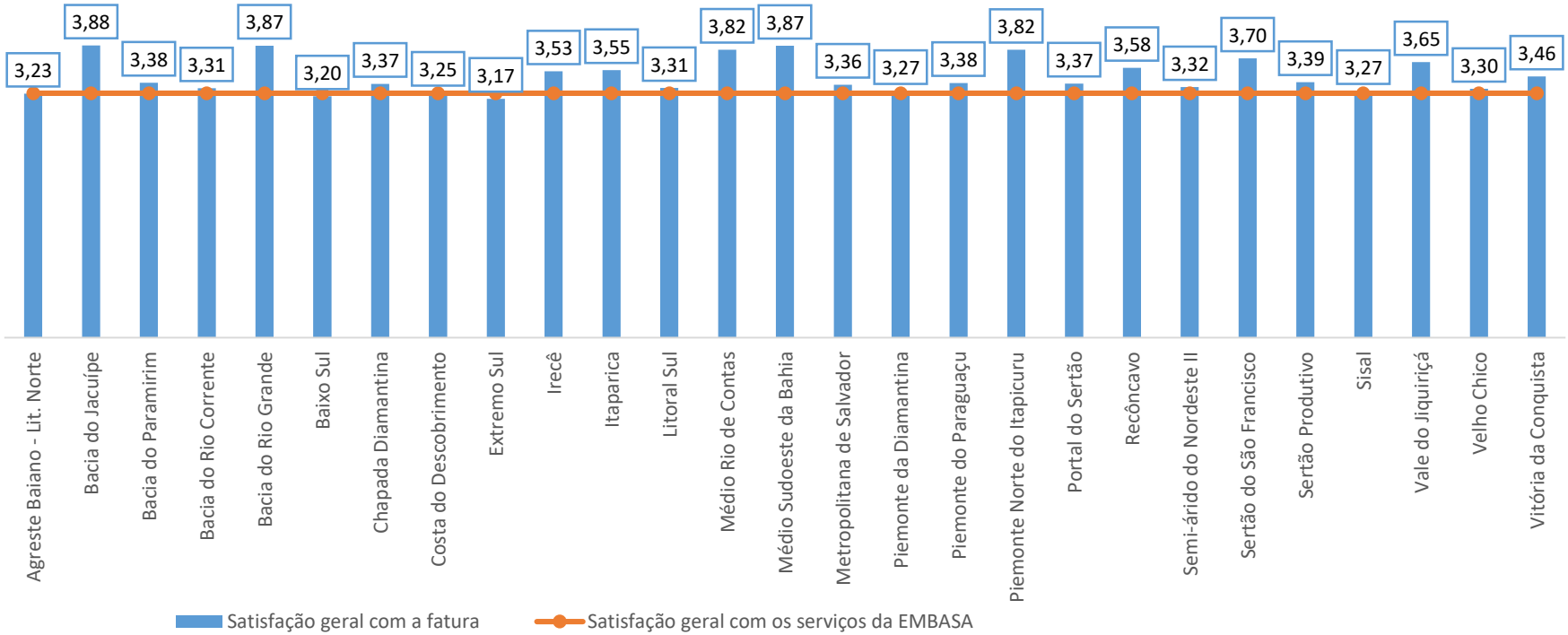
Conta sem erros / Medição correta

Utilidade das informações contidas na conta de água

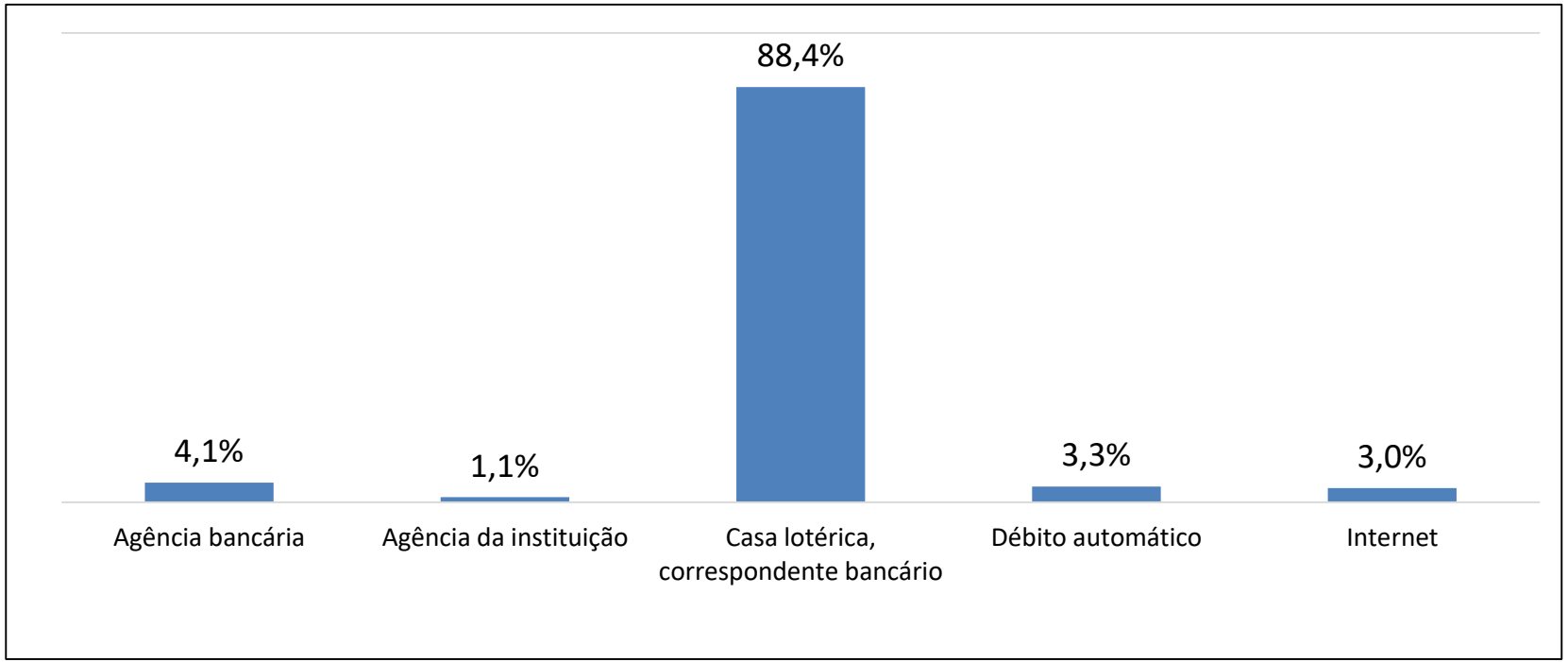
Dia de vencimento da conta de água

Tamanho da letra da conta de água

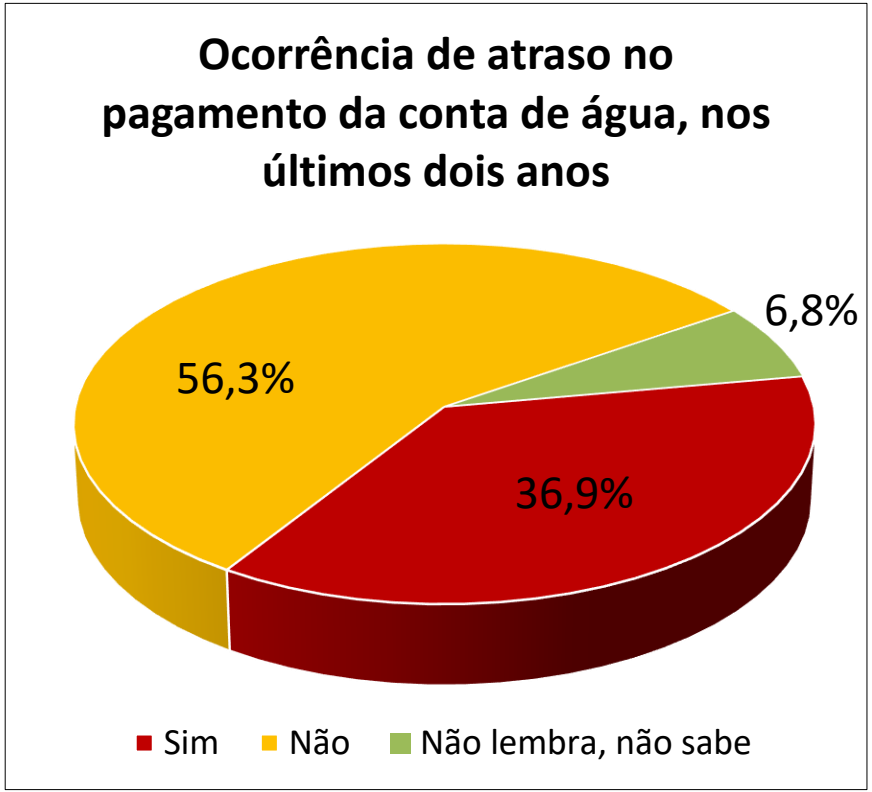
Satisfação com as atividades relacionadas as informações comerciais, por TI - FATURA



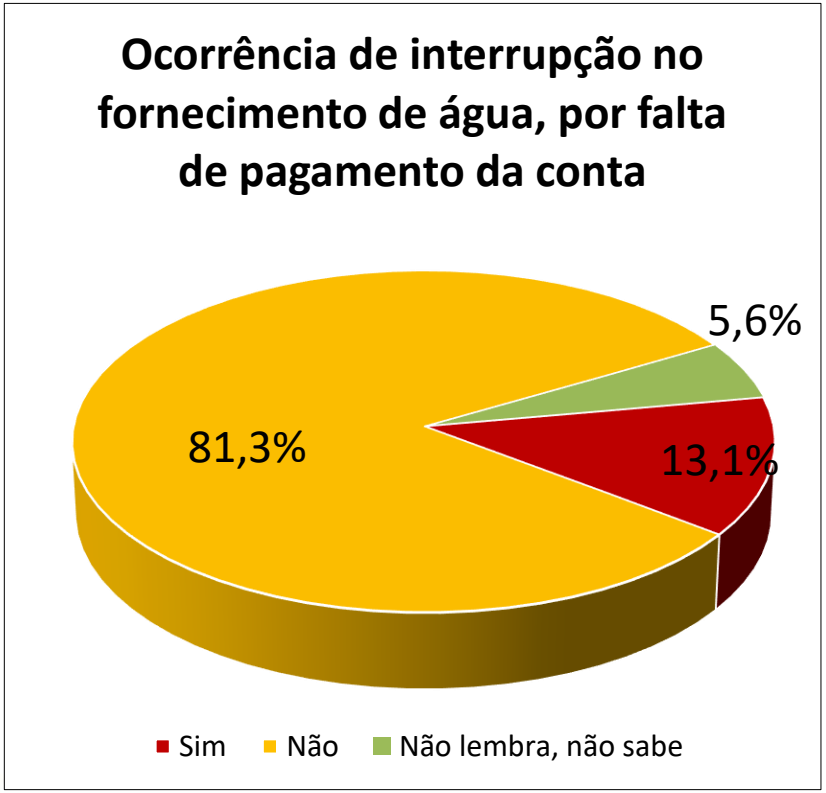
Satisfação com as atividades relacionadas as informações comerciais: cobrança

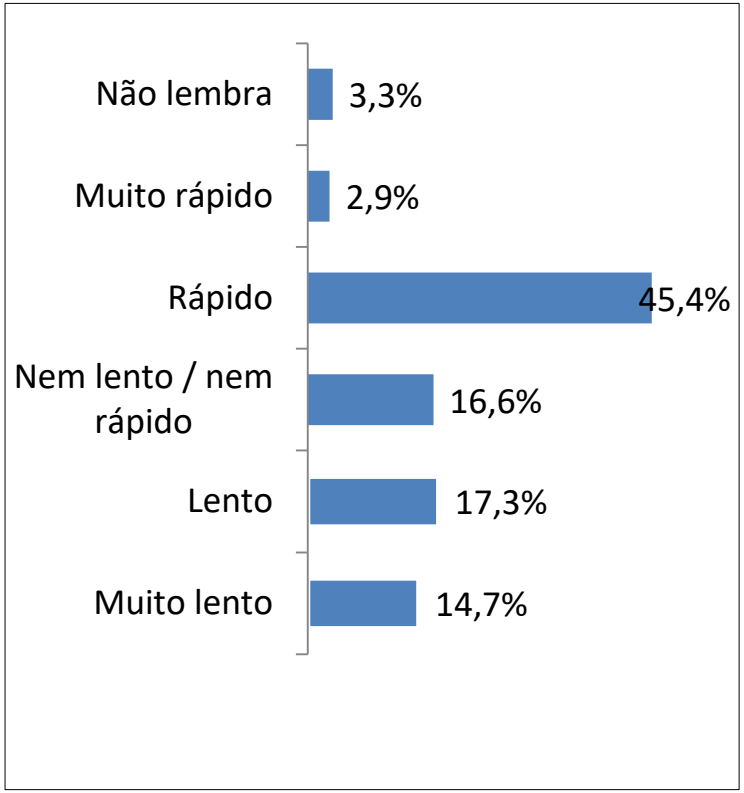


Satisfação com as atividades relacionadas as informações comerciais: cobrança



Satisfação com as atividades relacionadas as informações comerciais: cobrança





Conclusões

- Avaliação mediana alta – 64,8

- Indicadores de avaliação sem variações expressivas:
  - Mínimo de 37,7% - máximo de 79,2%
  - 57 indicadores, 55 deles acima de 50%

- Atividades fim bem avaliadas, à exceção de:
  - Qualidade da água: +
  - Regularidade no fornecimento: +
  - Serviços de esgoto: -

- **Qual a meta de satisfação da instituição?**

- **Qual o nível de serviço desejado pela AGERSA?**

Conclusões

- Para aumentar a satisfação do cliente:
    - Ou melhora o serviço fim (foco na qualidade (gosto) e regularidade do fornecimento – tempo de retorno mais importante que a frequência da falta)
    - Ou atua na melhoria de serviços secundários de maior impacto na satisfação:
        - Atendimento
        - Comunicação/retorno
        - Se não dá pra melhorar, é possível explicar!!!
- Reputação – imagem – marca!
    - Comparação com as demais empresas: 52% igual!
    - Companhia não é única! Qual reputação deseja?

MUITO OBRIGADO!

Realização



Rua Júlio Moura, 176 – Centro – 88.020-150 Florianópolis SC - 48 3024.4090 – foco@focoopiniao.com.br