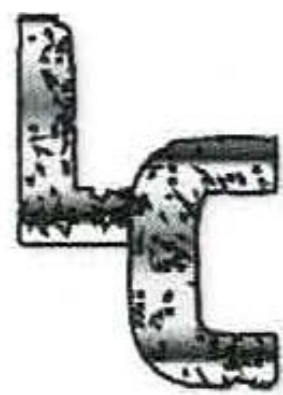


A close-up photograph of a water fountain with multiple jets of water spraying upwards. The water is captured in motion, creating a misty, sparkling effect. The background is a warm, golden-brown color, suggesting a sunset or sunrise. Two thin white diagonal lines cross the image, one from the top-left to the bottom-right, and another from the top-right to the bottom-left, framing the central text.

# **SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA**

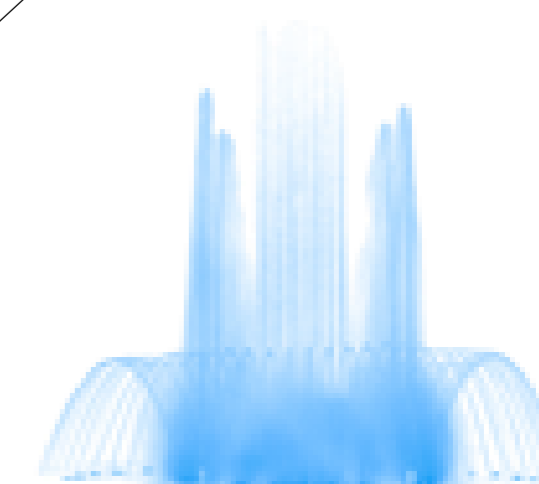
ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES  
- DEZEMBRO 2018 -



Letras e Capítulos, Lda

# SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA

ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES  
- DEZEMBRO 2018 -



**SMEAS da Maia**

Serviços Municipalizados de Electricidade,  
Água e Saneamento da Maia

# ÍNDICE



**INTRODUÇÃO & ASPETOS METODOLÓGICOS**



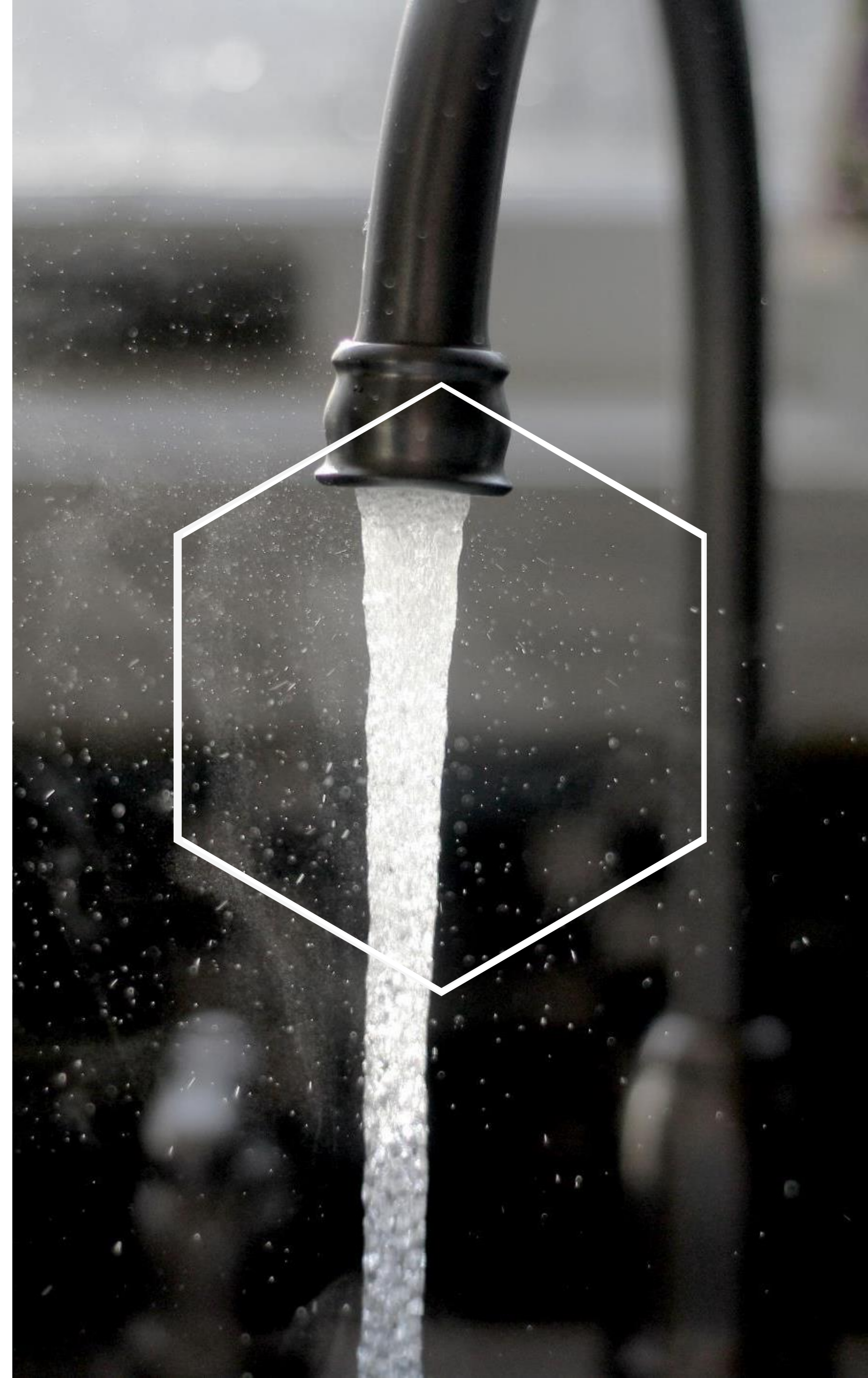
**CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA**



**APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS**



**SUMÁRIO EXECUTIVO**





# INTRODUÇÃO & ASPETOS METODOLÓGICOS

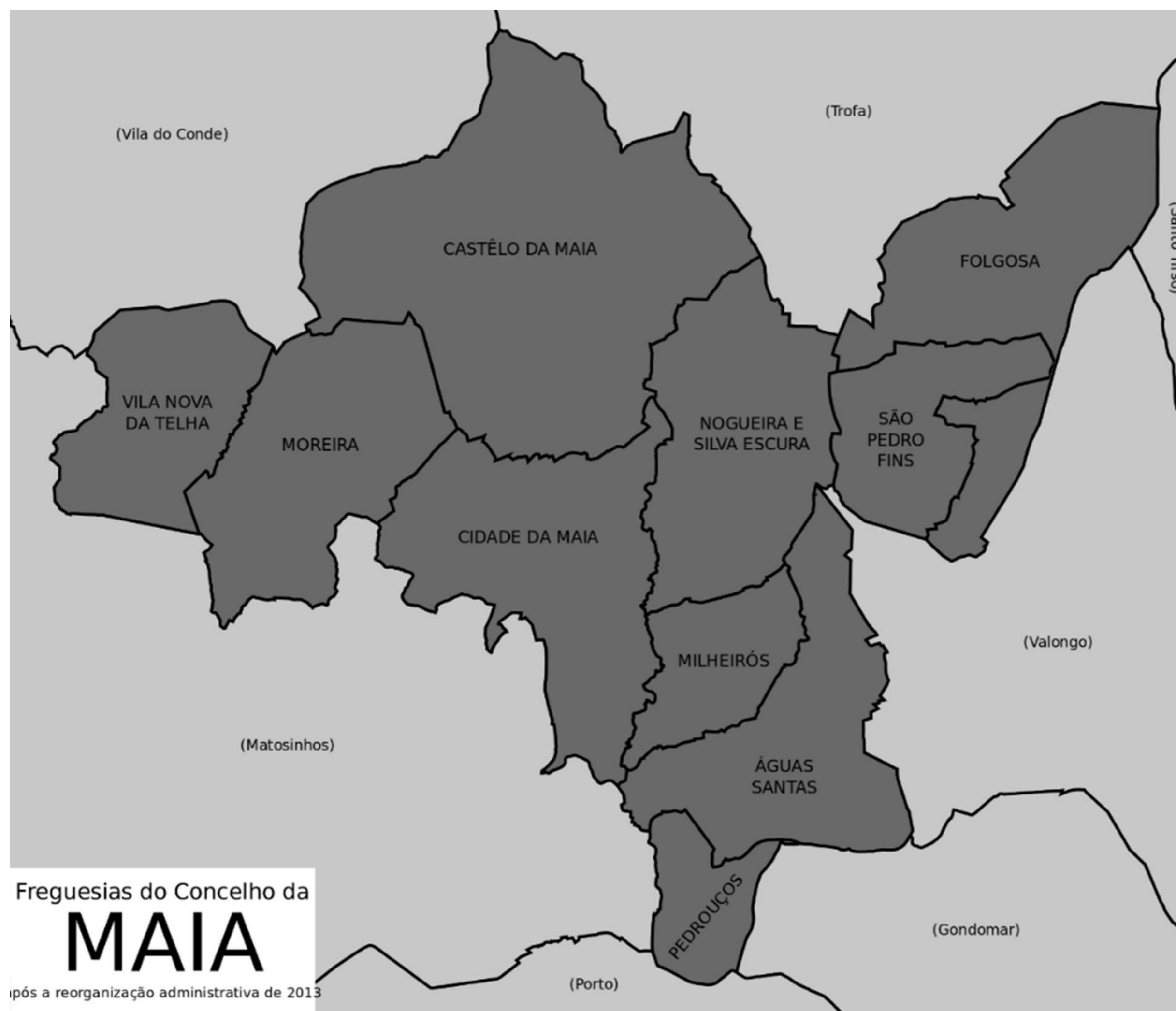
Os Serviços Municipalizados de Eletricidade, Água e Saneamento da Maia contam com mais de 50 anos ao serviço dos seus clientes.

O Município da Maia é o único em Portugal, e dos poucos a nível mundial, que procede à compostagem das lamas provenientes do tratamento das águas residuais, produzindo dois fertilizantes orgânicos de excecionais qualidades.

No âmbito da avaliação da qualidade do serviço prestado junto dos seus clientes, os SMAS da Maia pretendem efetuar um estudo, na sequência dos já efetuados, com o objetivo de medir o seu nível de satisfação atual.

Neste contexto, foi solicitado a uma empresa de estudos de mercado certificada pela Esomar, externa e independente, a apresentação de um estudo de mercado que avalie a satisfação dos clientes.

# INTRODUÇÃO & ASPETOS METODOLÓGICOS



# INTRODUÇÃO & ASPETOS METODOLÓGICOS

## OBJETIVOS DO ESTUDO:

Objetivo principal: perceber os níveis de satisfação da população residente no concelho da Maia, clientes dos Serviços Municipalizados de Eletricidade, Água e Saneamento da Maia.

Objetivos específicos:

- Percecionar o grau de importância no atendimento prestado por uma entidade de abastecimento de água e de drenagem e tratamento de águas residuais;
- Percecionar o grau de satisfação com:
  - o atendimento ao balcão do SMAS da Maia;
  - o atendimento telefónico do SMAS da Maia;
- Percecionar o grau de satisfação global com o atendimento do SMAS da Maia;
- Percecionar o grau de importância dado aos serviços prestados por uma entidade de abastecimento de água e de drenagem e tratamento de águas residuais;
- Percecionar o grau de satisfação dos serviços prestados pelo SMAS;
- Medir o grau de conhecimento, utilização e satisfação do serviço Balcão Digital e Site na Internet;
- Definir os motivos que levaram ao último contacto com o SMAS da Maia e o meio de contacto utilizado;
- Percecionar se as formas possíveis para contactar o SMAS da Maia são as mais adequadas;
- Percecionar a opinião global acerca do SMAS da Maia comparativamente com outros serviços públicos;
- Recolha de sugestões dos clientes.

# Caracterização da amostra

Variáveis demográficas e por tipologia de empresa da amostra alvo de estudo, no âmbito do estudo de satisfação dos clientes.



Universo:

O universo a estudar foi constituído por clientes do SMAS, domésticos e comércio/indústria, que residam/estejam sediados no concelho da Maia.

Amostra:

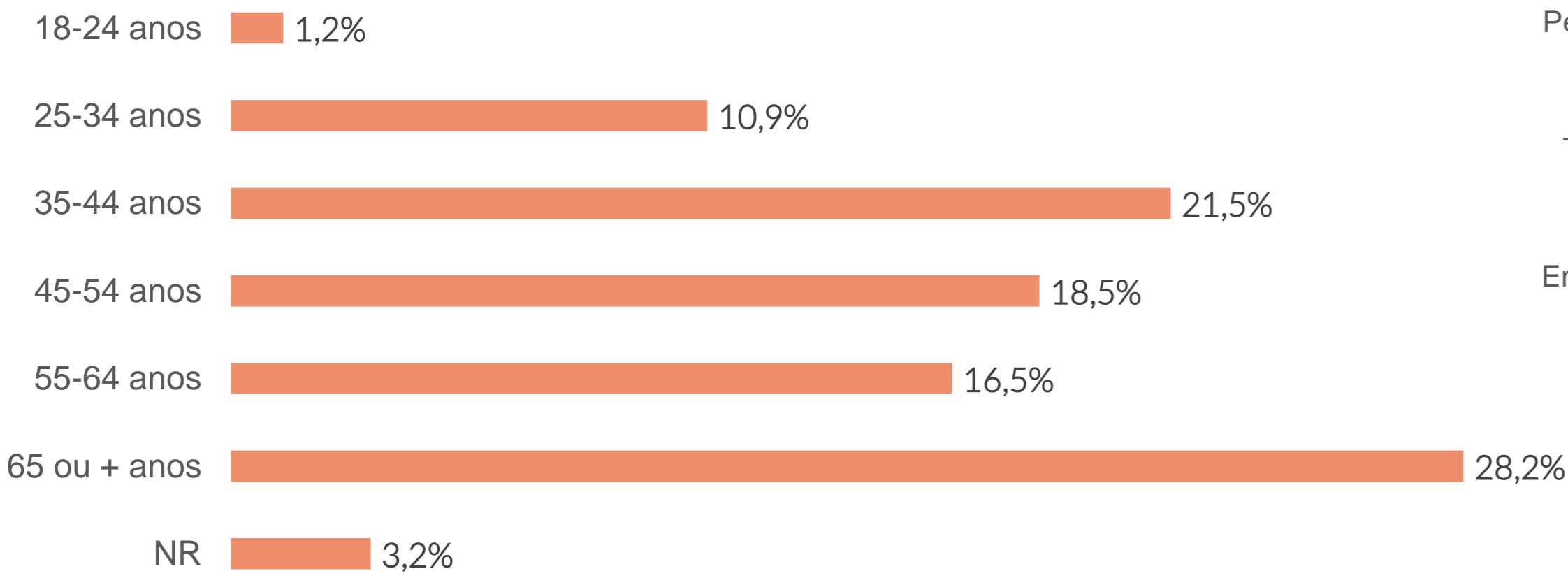
	Domésticos	Empresas	TOTAL
Águas Santas	192	6	198
Castêlo da Maia	147	9	156
Cidade da Maia	280	17	297
Folgosa	31	1	32
Milheirós	55	1	56
Moreira	104	8	112
Nogueira e Silva Escura	59	3	62
Predouços	40	3	43
São Pedro de Fins	10	1	11
Vila Nova da Telha	32	1	33
TOTAL	950	50	1000

# DOMÉSTICOS

SEXO

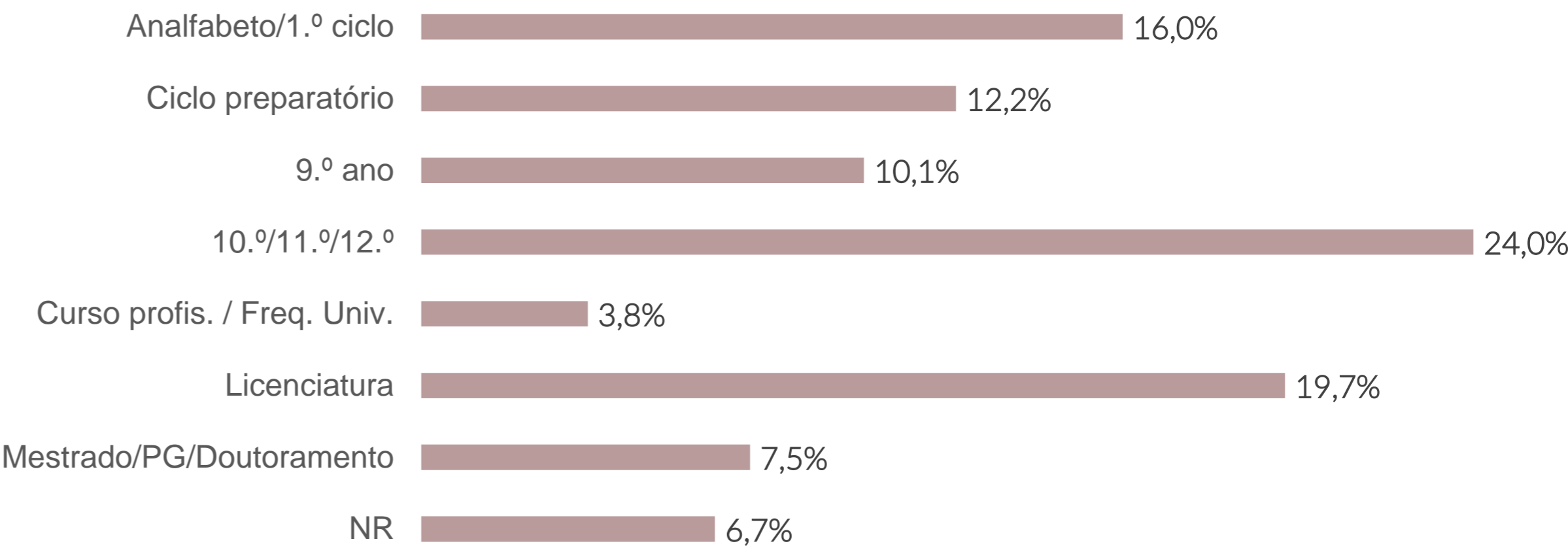


## IDADE

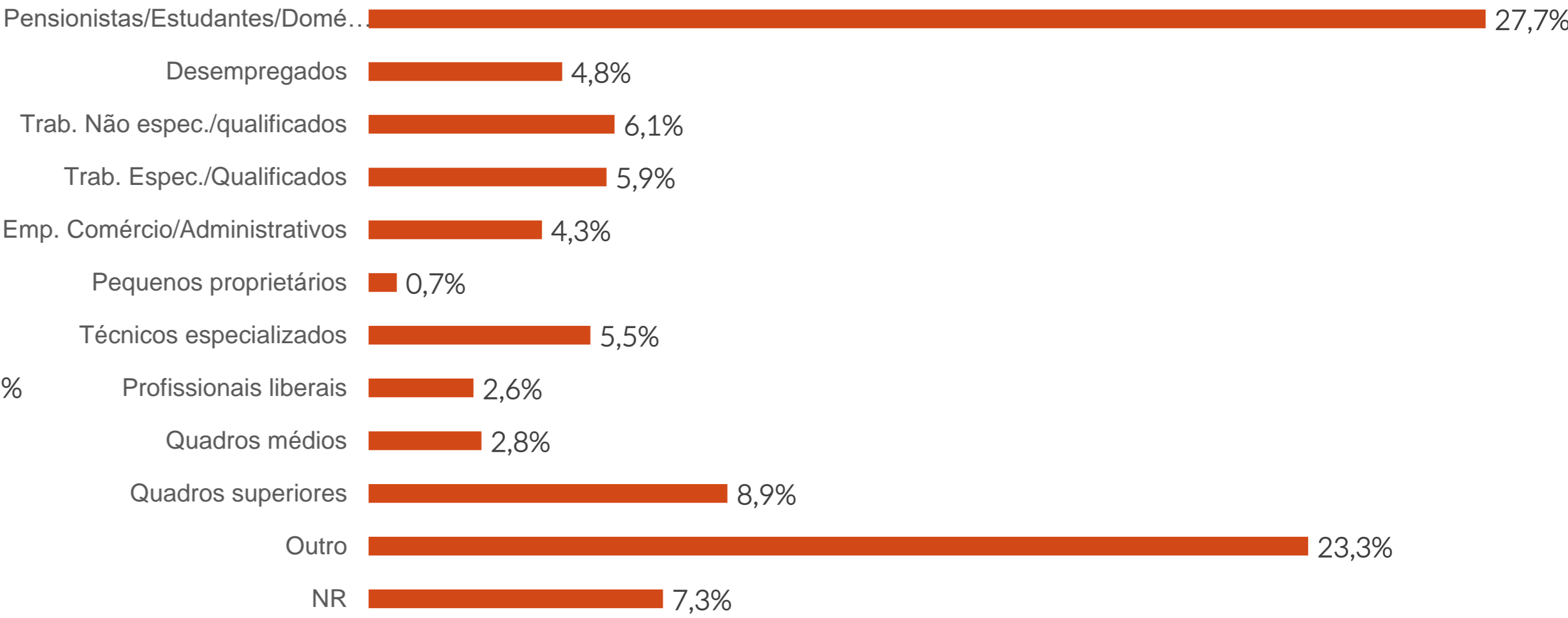


base=950

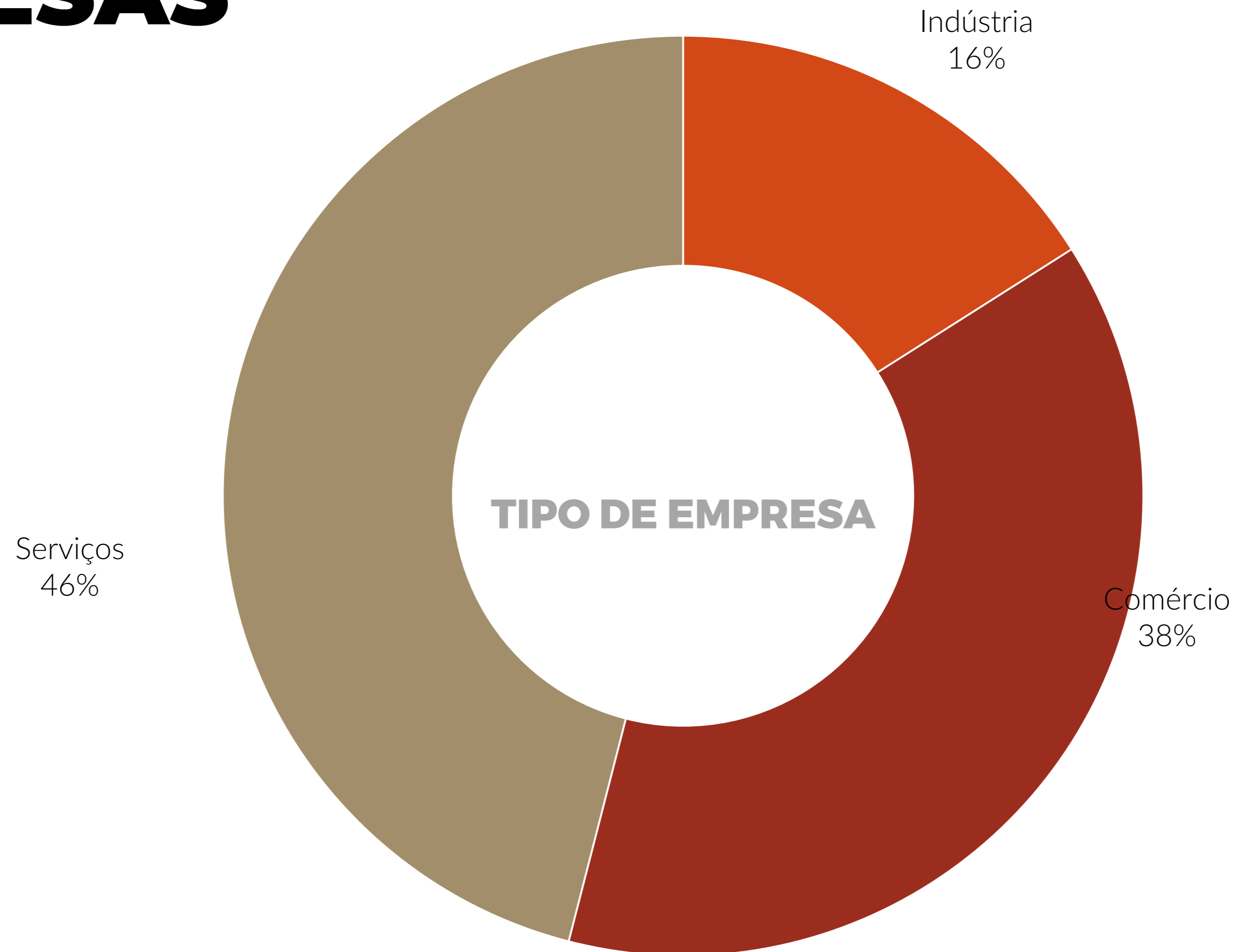
## NÍVEL DE ESCOLARIDADE



## OCUPAÇÃO PROFISSIONAL



# EMPRESAS

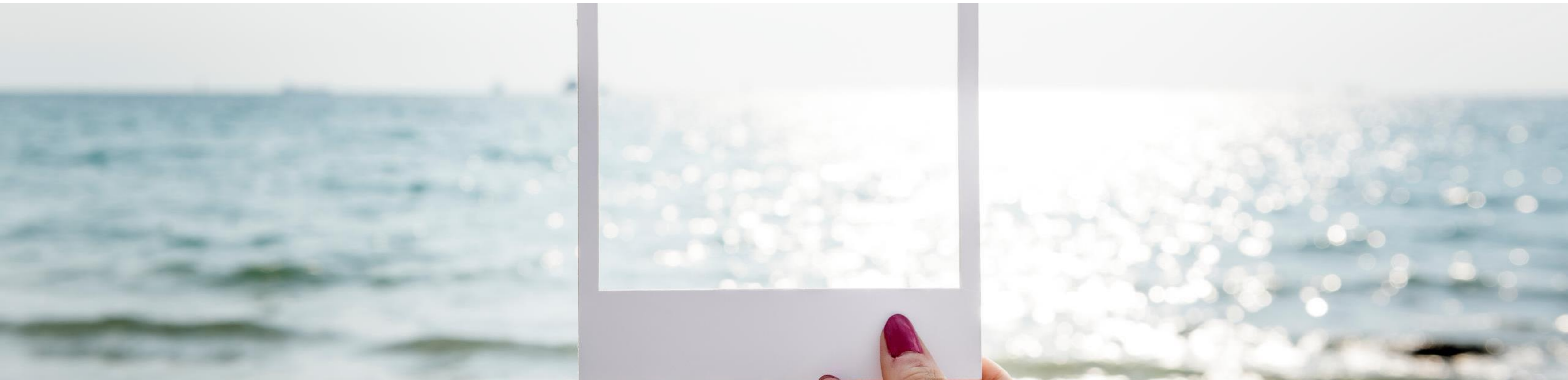


base=50

# Apresentação dos resultados

Agregados por Atendimento, Serviços  
Prestados e Contacto com os SMAS,  
apresentam-se neste capítulo os resultados  
mais reveladores do estudo de satisfação aos  
clientes.





# ATENDIMENTO

Avaliação do grau de importância no atendimento prestado por uma entidade de abastecimento de água e de drenagem e tratamento de águas residuais; avaliar o grau de satisfação com o atendimento ao balcão e atendimento telefónico do SMAS da Maia; avaliar o grau de satisfação global com o atendimento do SMAS da Maia.

# Grau de importância

Média:

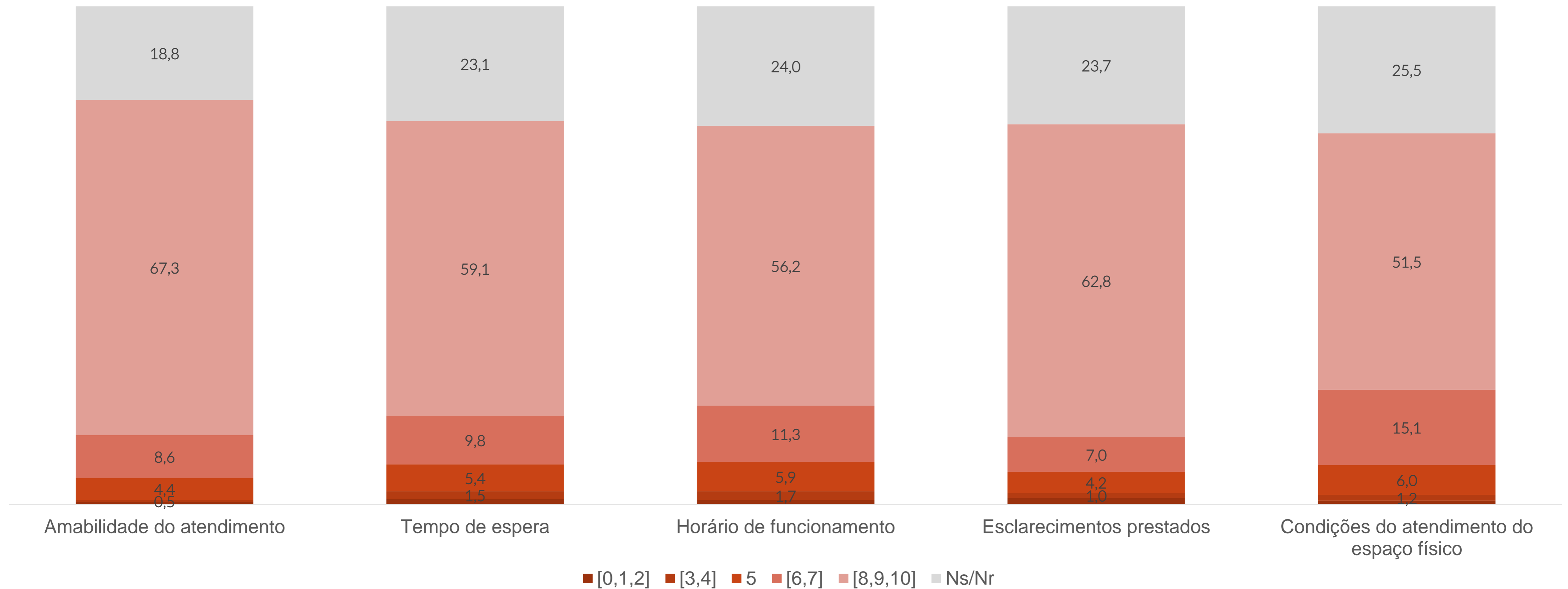
8.64

8.31

8.22

8.55

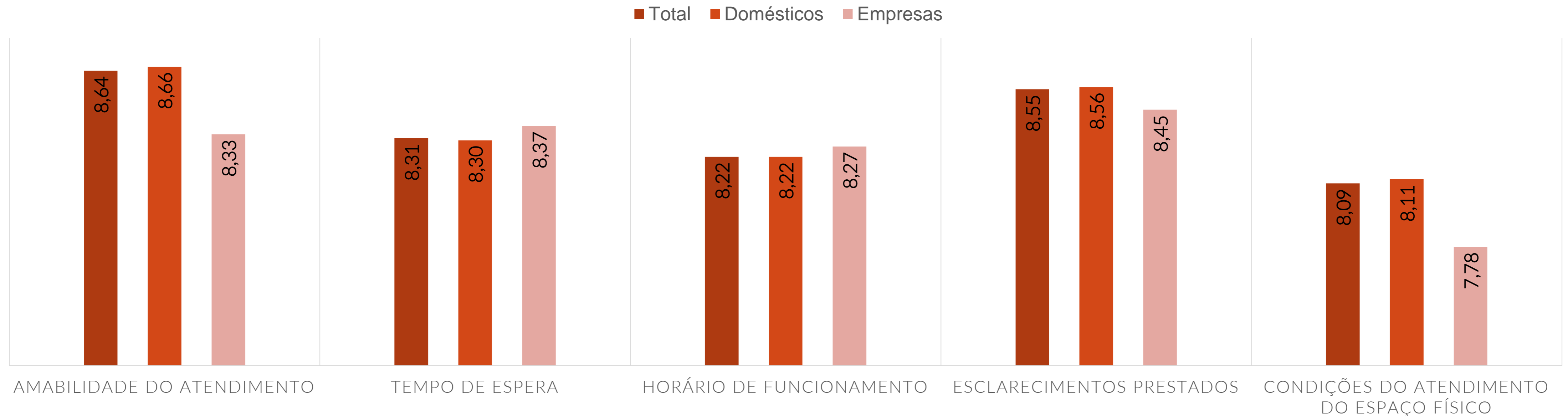
8.09



base=1000

P1. Tendo em conta uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada importante” e 10 “muitíssimo importante, qual o grau de importância que atribui a:

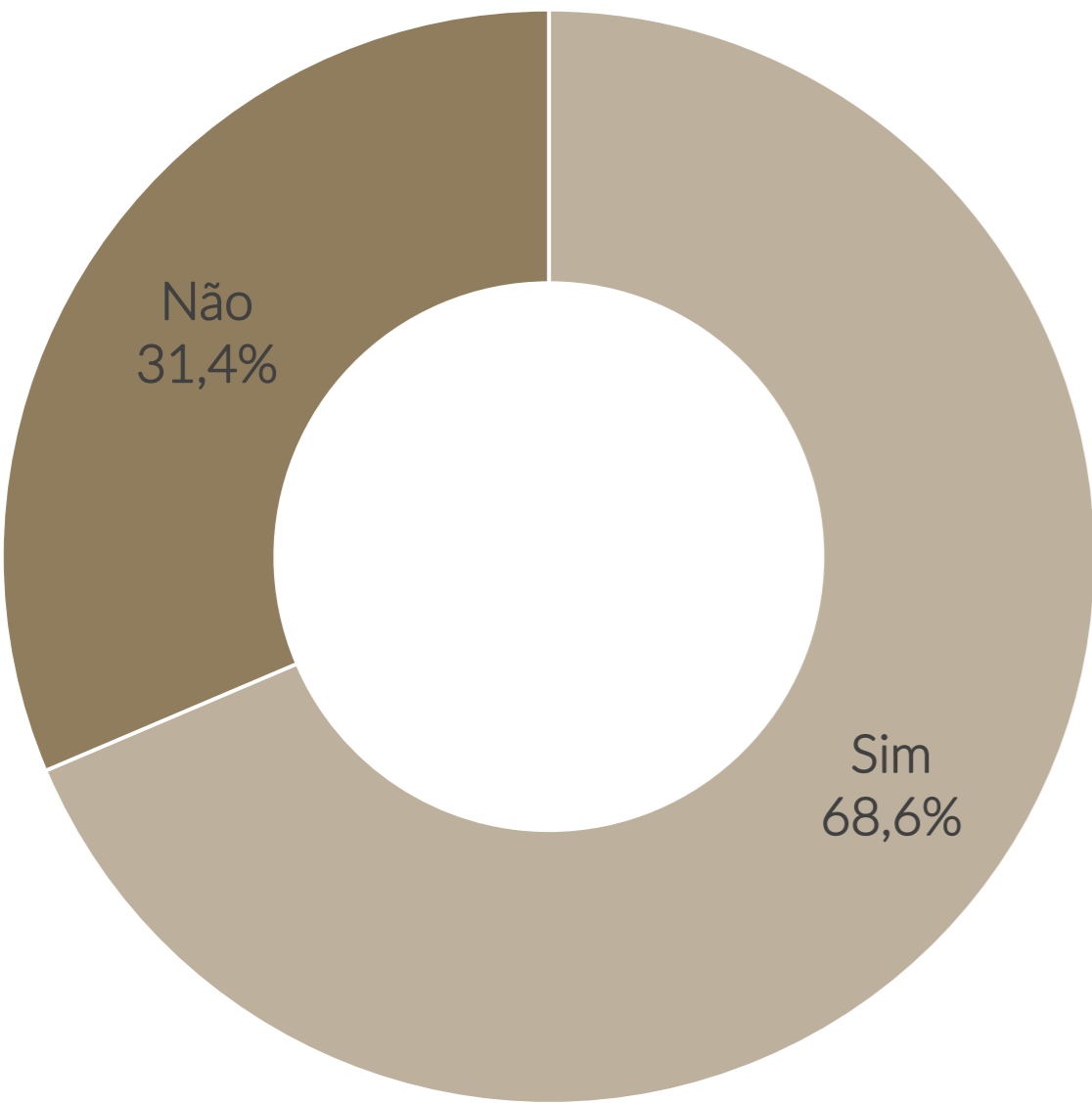
# Grau de importância



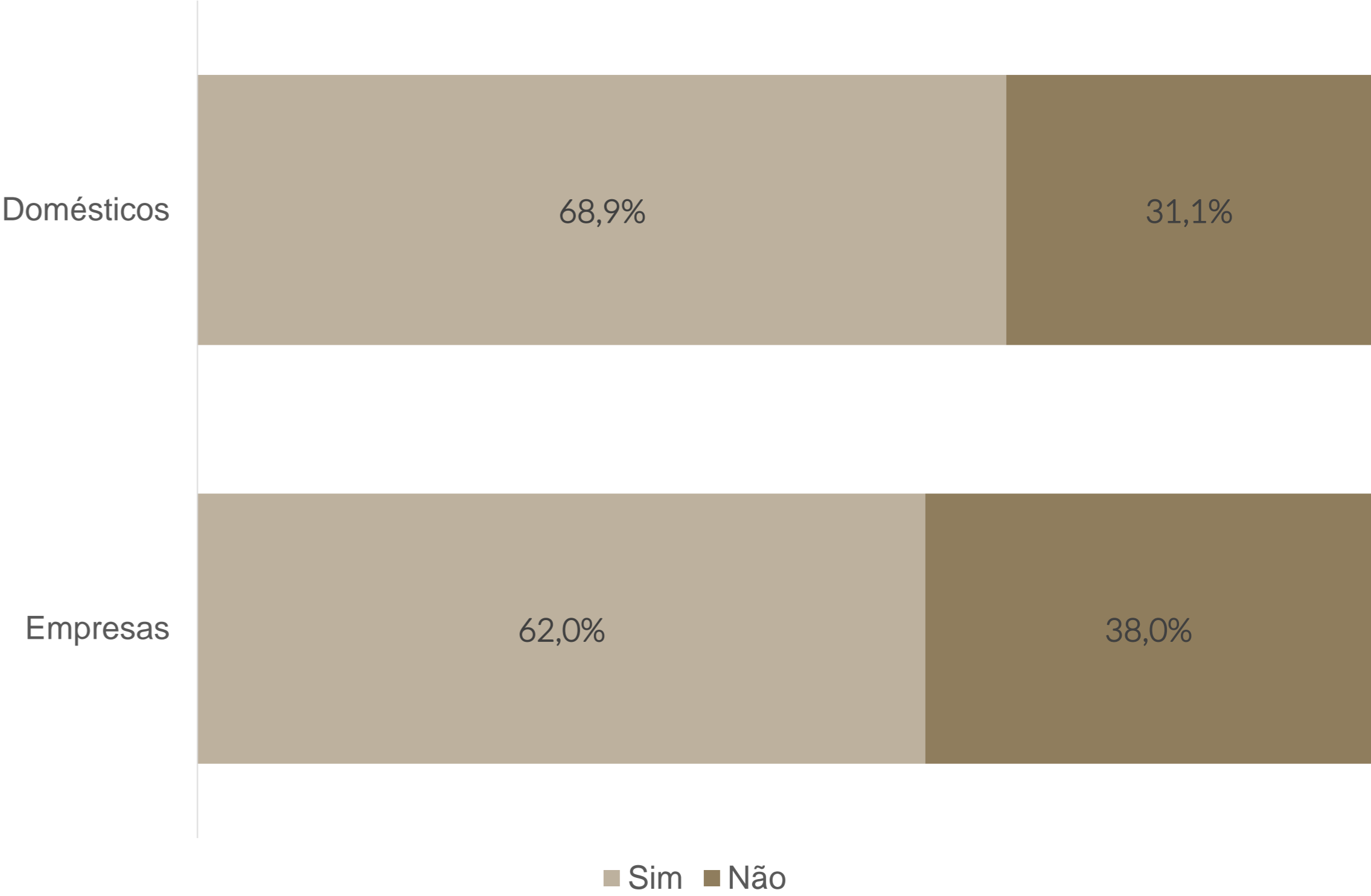
Como se pode verificar, todos os itens avaliados são considerados importantes, com médias superiores a 8 (a única exceção observa-se nas “Condições do atendimento do espaço físico” junto dos clientes institucionais).

Realçam-se os itens “Amabilidade do atendimento” e “Esclarecimentos prestados”, visto atingirem os scores mais elevados no total e junto dos clientes domésticos. Nos clientes institucionais é de notar os itens “Esclarecimentos prestados” e “Tempo de espera”.

# Utilização do Serviço de Atendimento ao Balcão



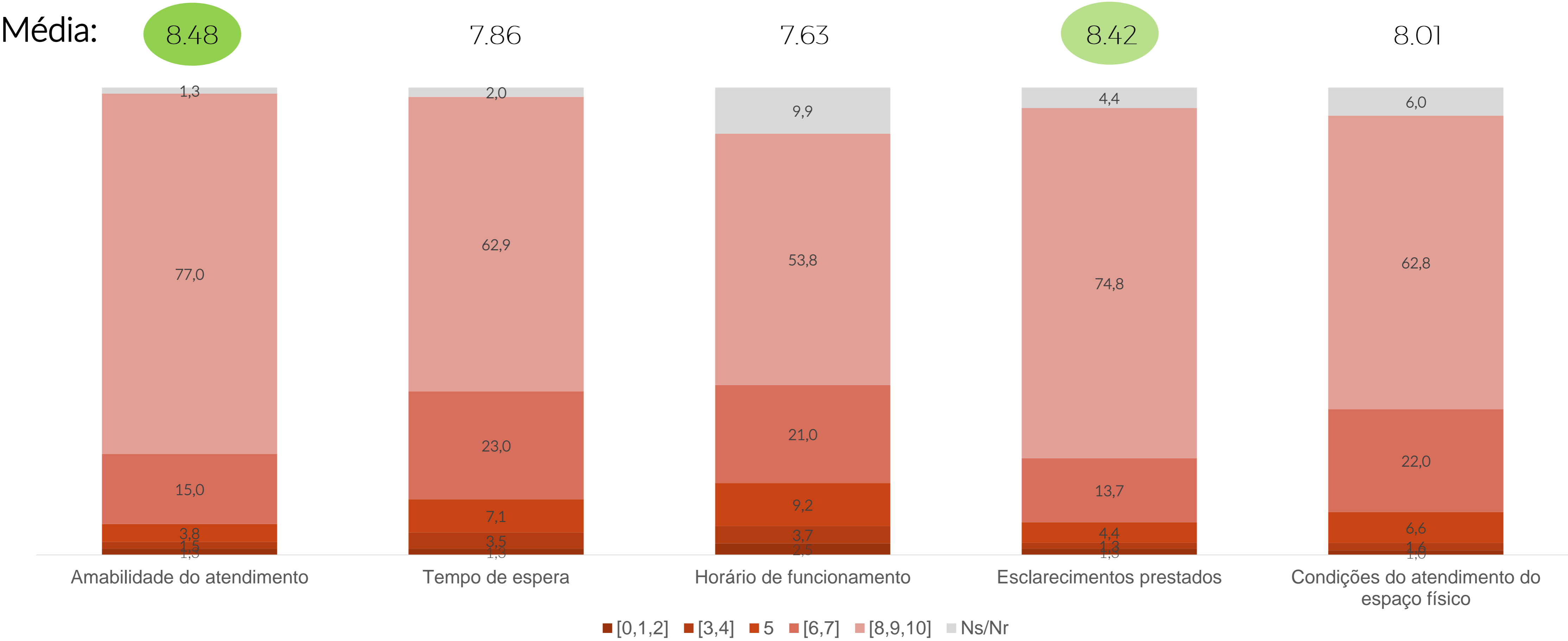
A maioria dos clientes (69%) já utilizou os serviços de atendimento ao balcão dos SMAS da Maia.



base=1000

P2. Já alguma vez utilizou o Serviço de Atendimento ao Balcão dos SMAS da Maia?

# Grau de satisfação com os Serviços

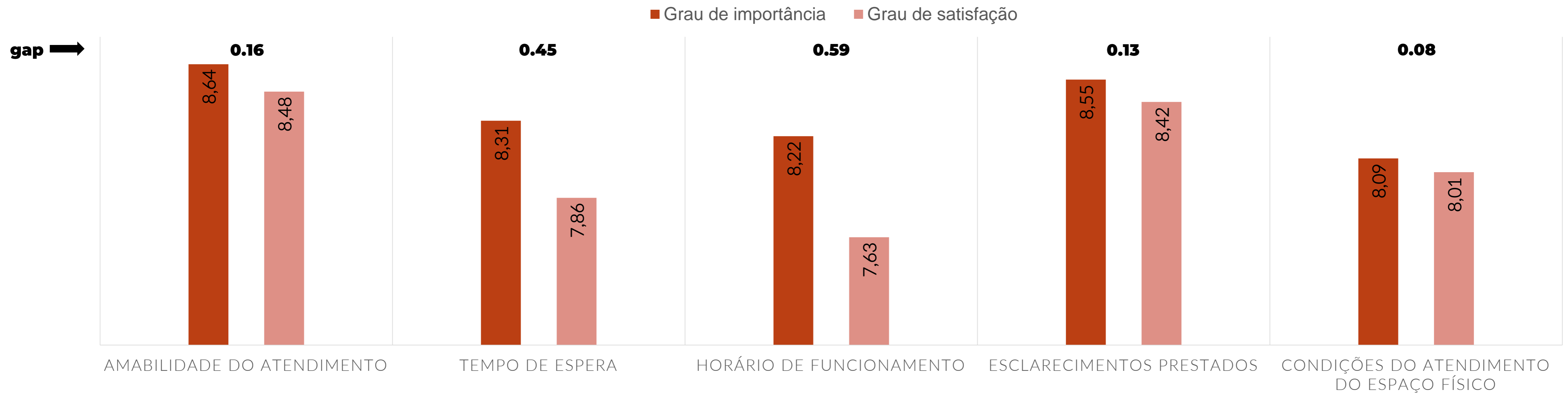


base=686

P2.1. Numa escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito”, qual o grau de satisfação com os Serviços Municipalizados da Maia ao nível de:

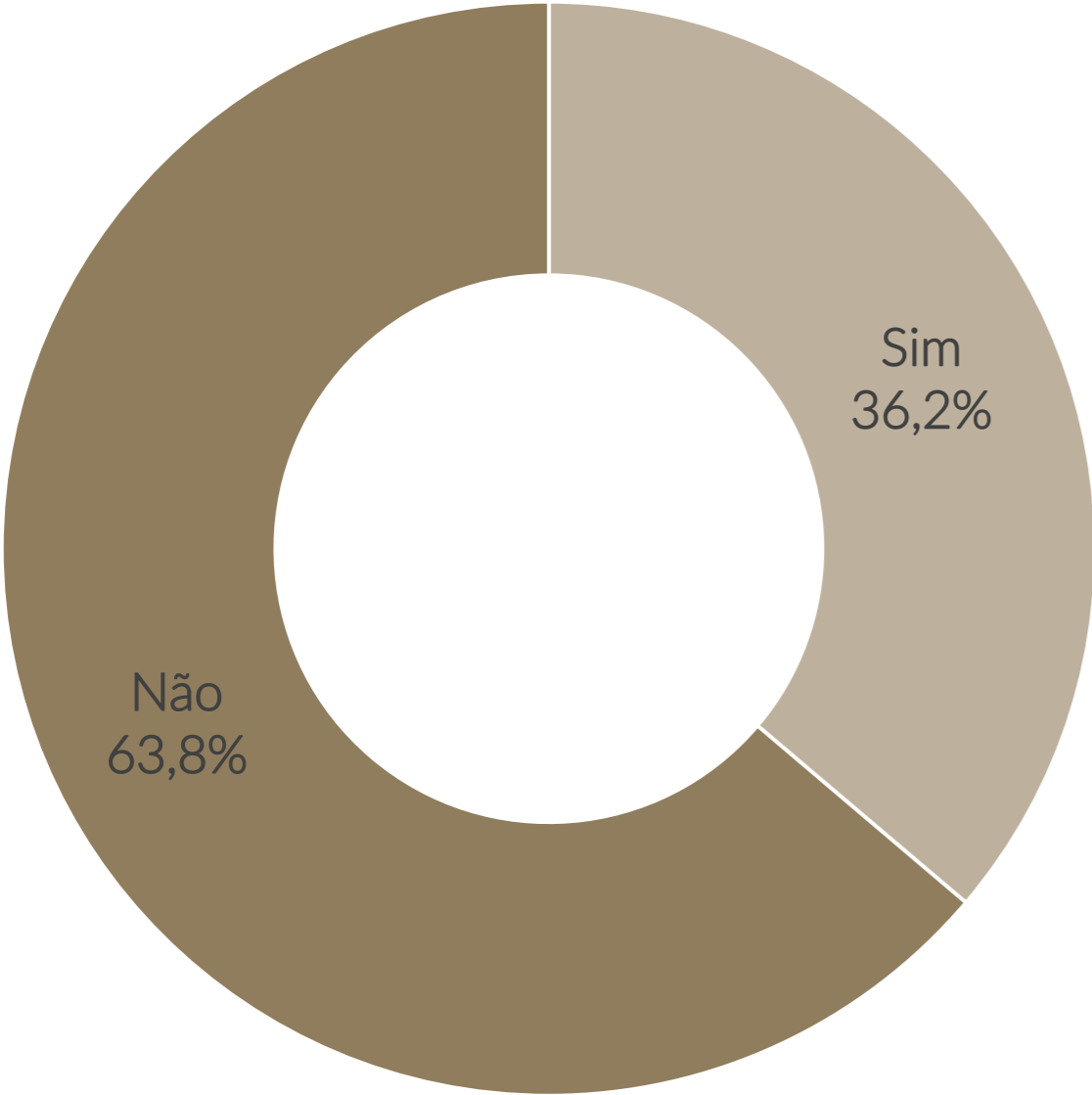
# Grau de importância vs Grau de satisfação

## Atendimento ao Balcão

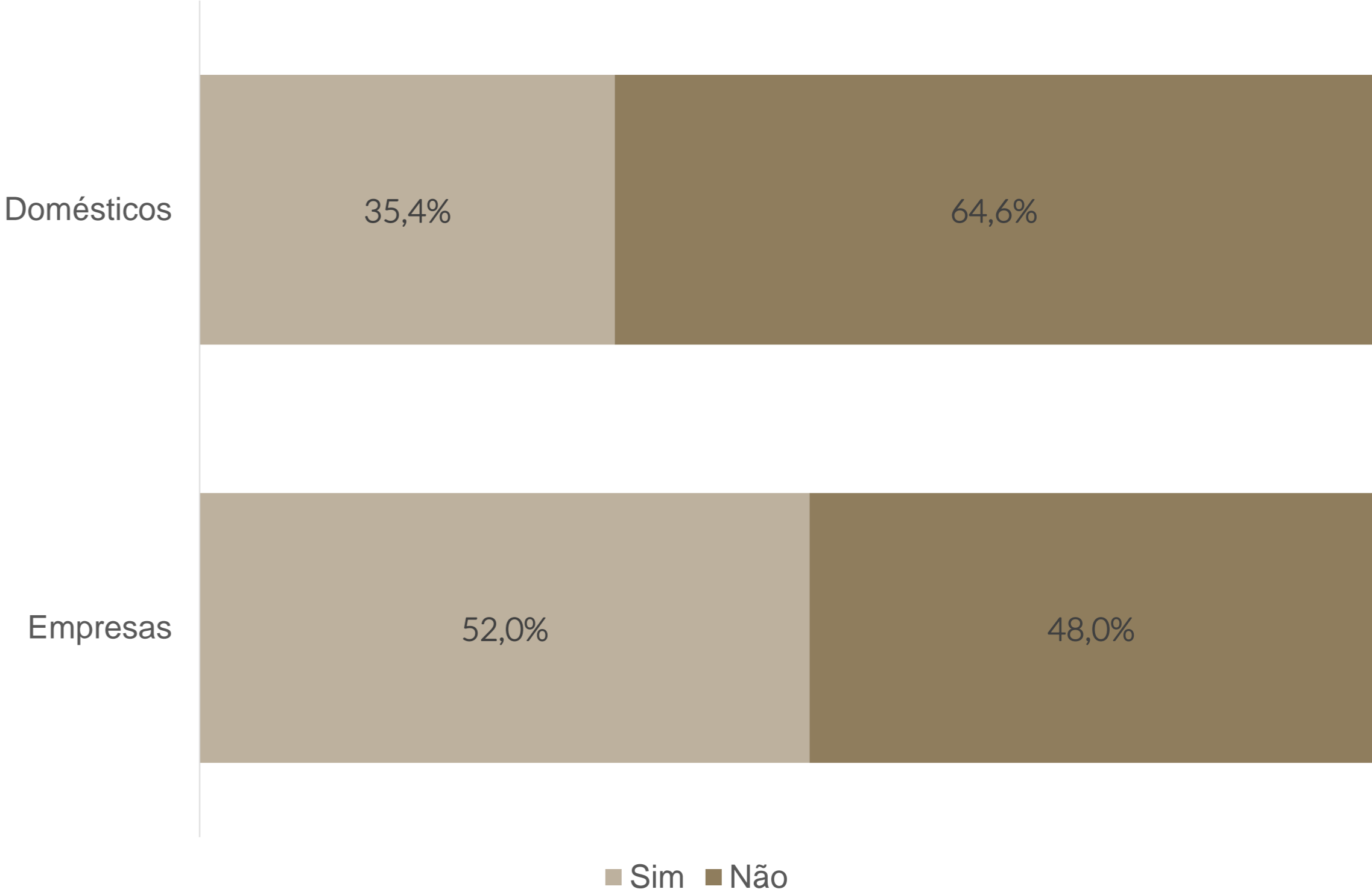


Apesar dos clientes dos SMAS se encontrarem bastante satisfeitos com todos os itens avaliados, o horário de funcionamento e o tempo de espera são os que apresentam maior discrepância entre a importância dada e o nível de satisfação avaliado.

# Utilização do Serviço de Atendimento Telefónico



36% dos clientes dos SMAS da Maia já recorreram ao seu serviço telefónico, sendo mais visível junto do segmento empresarial.



base=1000

P3. Já alguma vez utilizou o Serviço de Atendimento Telefónico dos SMAS da Maia?

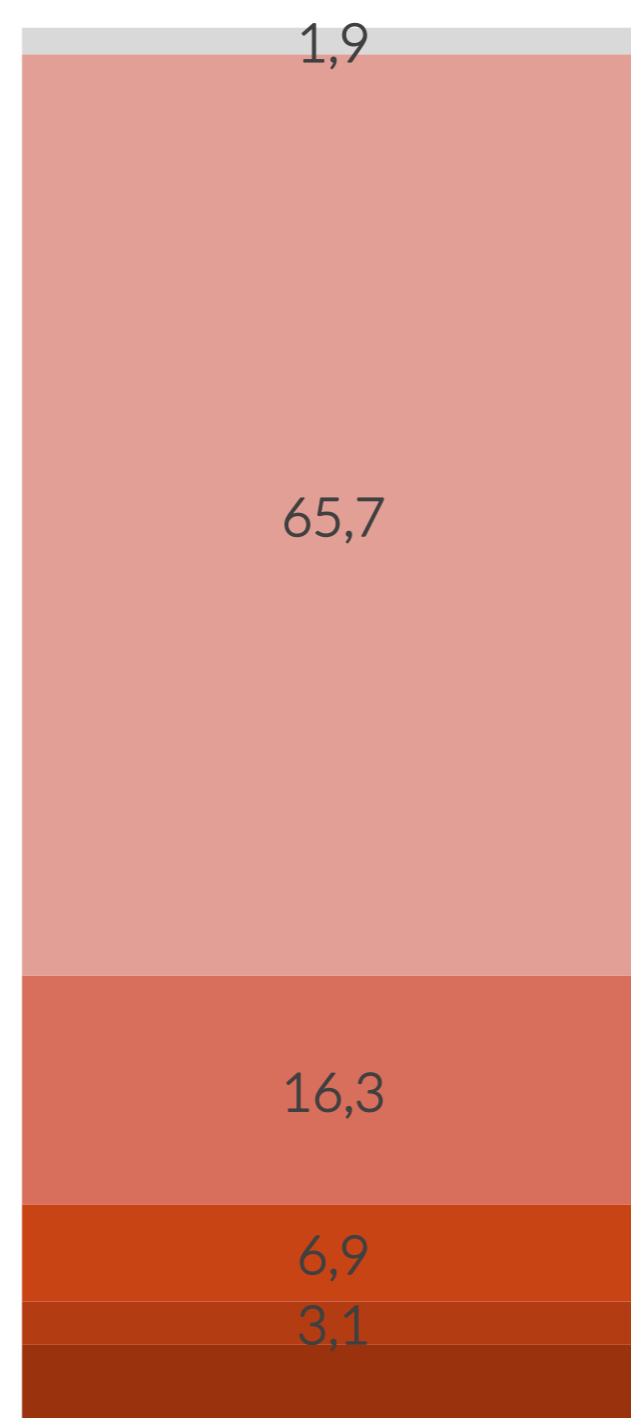
# Grau de satisfação com Atendimento Telefónico

Média:

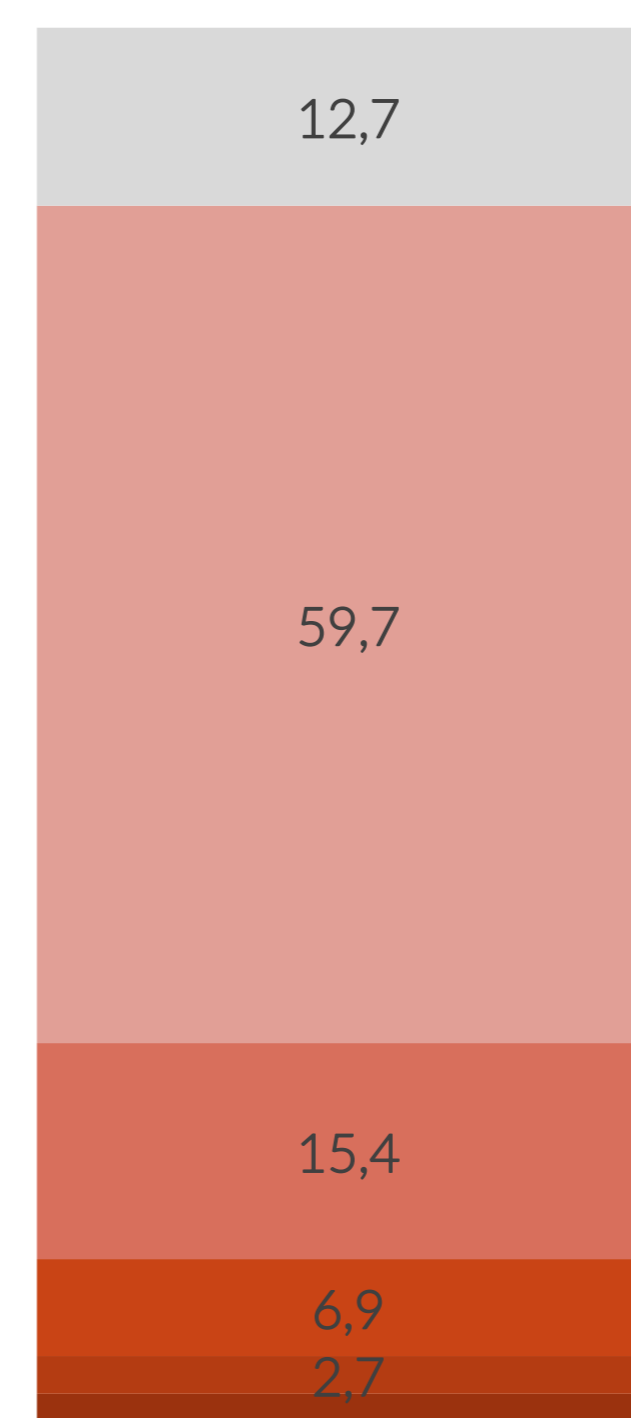
8.32



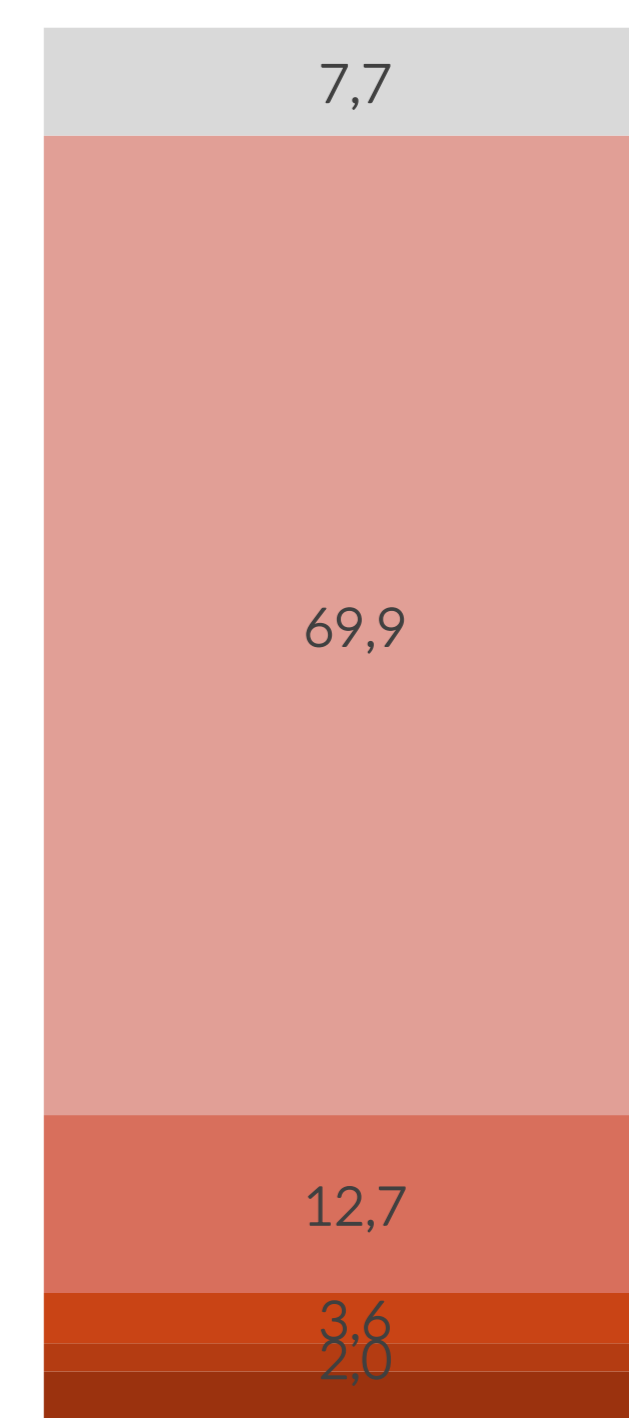
Amabilidade do atendimento



Tempo de espera



Horário de funcionamento



Esclarecimentos prestados

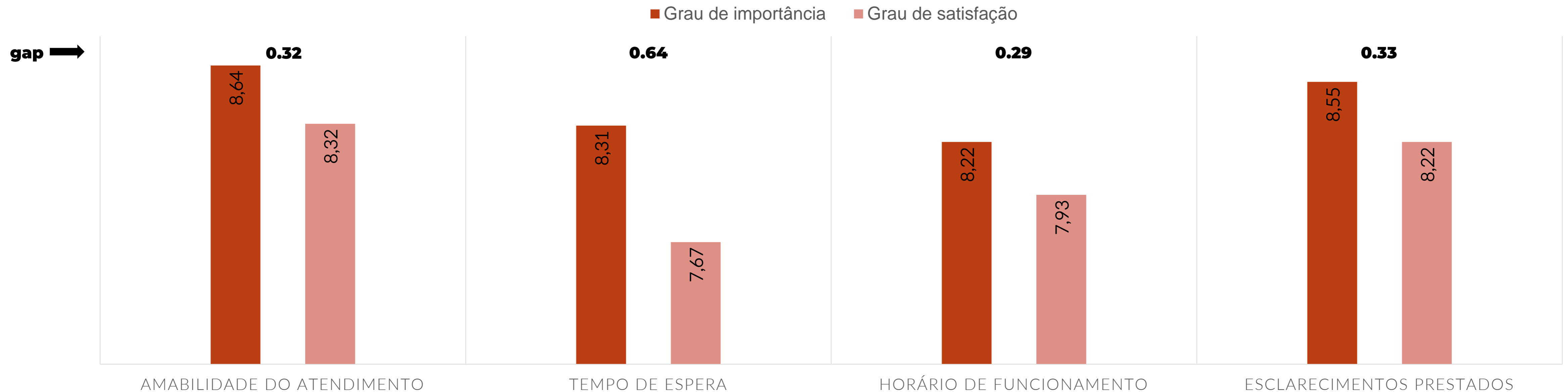
■ [0,1,2] ■ [3,4] ■ 5 ■ [6,7] ■ [8,9,10] ■ Ns/Nr

base=362

P3.1. Numa escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito”, qual o grau de satisfação com o atendimento telefónico dos SMAS ao nível de:

# Grau de importância vs Grau de satisfação

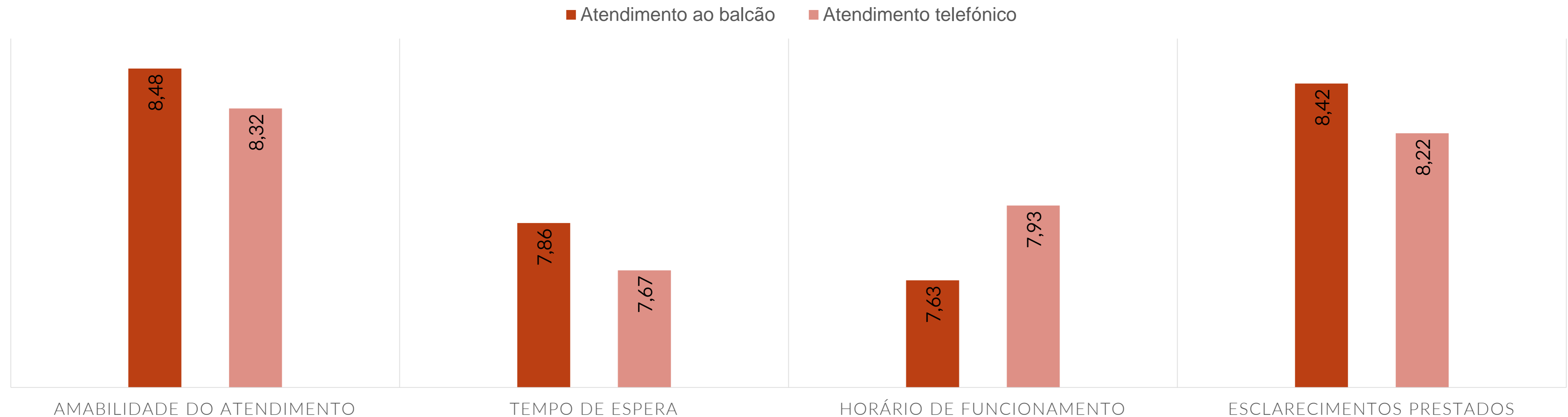
## Atendimento Telefônico



Tal como verificado no atendimento ao balcão, o tempo de espera é o item que apresenta maior discrepância entre a importância e a satisfação avaliada pelo cliente.

# Grau de satisfação

## Atendimento ao Balcão vs Atendimento Telefónico



Quando comparamos o nível de satisfação dos clientes dos SMAS da Maia do atendimento ao balcão e do telefónico, observamos que o horário de funcionamento é melhor avaliado no atendimento telefónico.

Em contrapartida, a amabilidade do atendimento, o tempo de espera e os esclarecimentos prestados obtêm melhores scores no atendimento ao balcão.

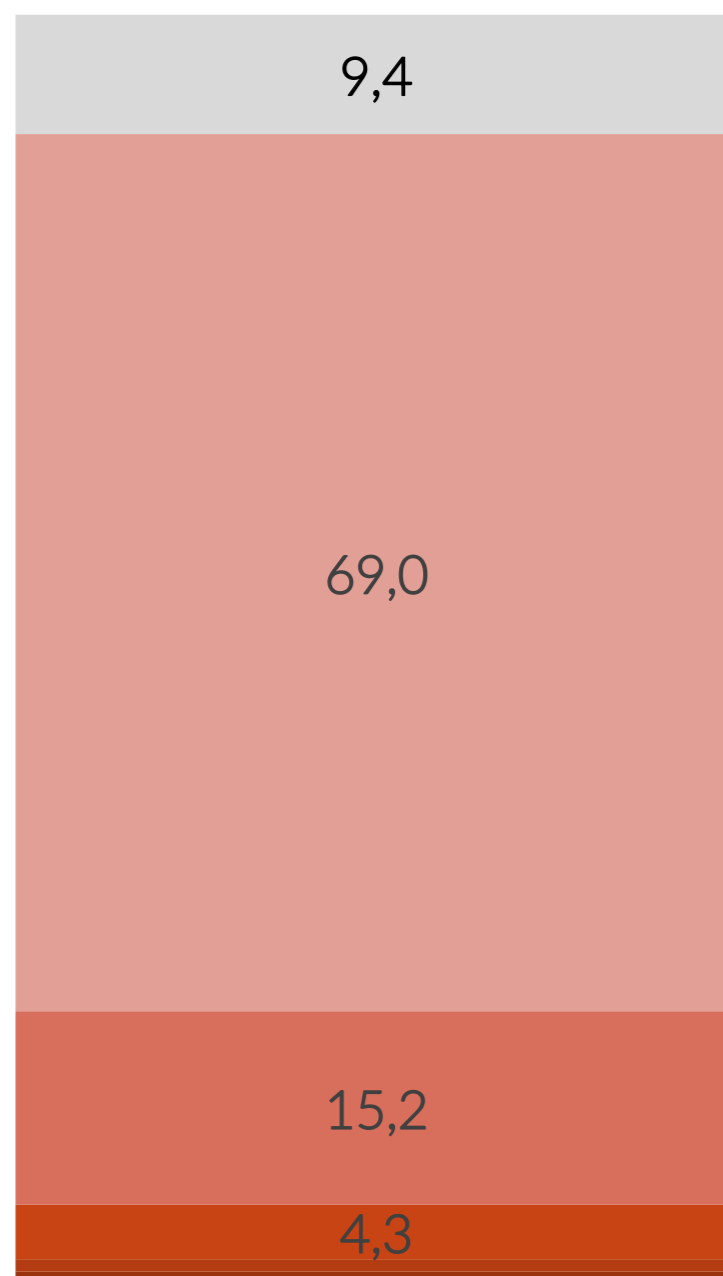
# Grau de satisfação global

Média:

8.31

8.33

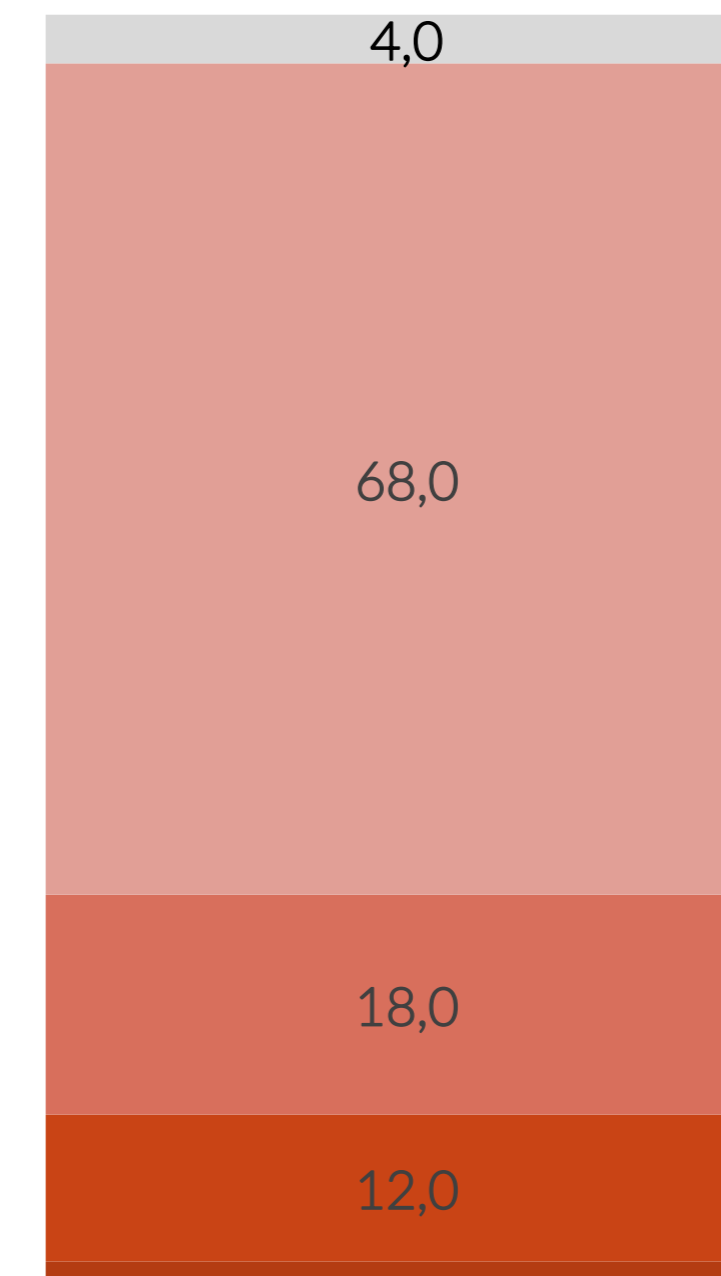
7.85



Total



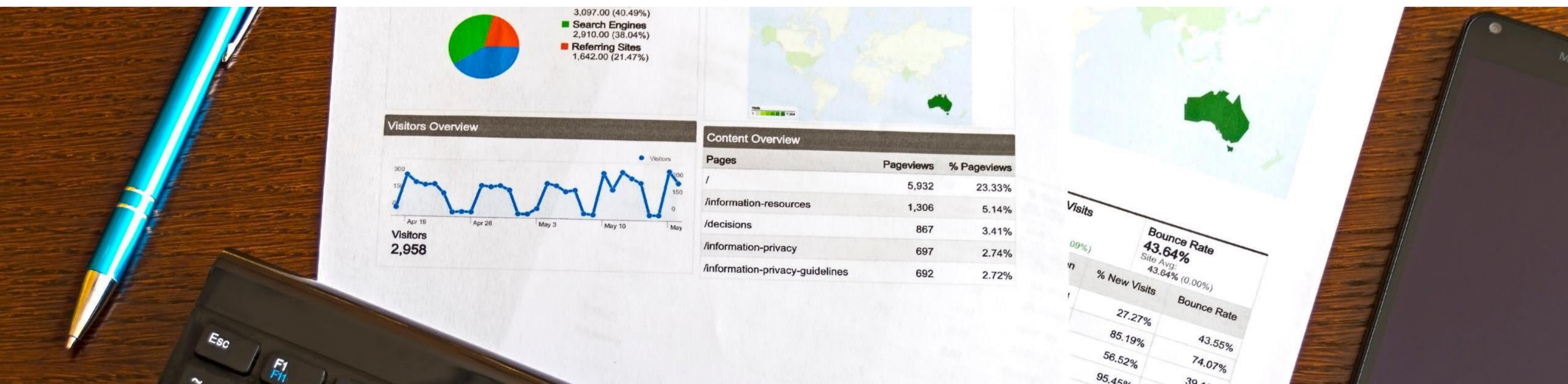
Domésticos



Empresas

■ [0,1,2] ■ [3,4] ■ 5 ■ [6,7] ■ [8,9,10] ■ Ns/Nr

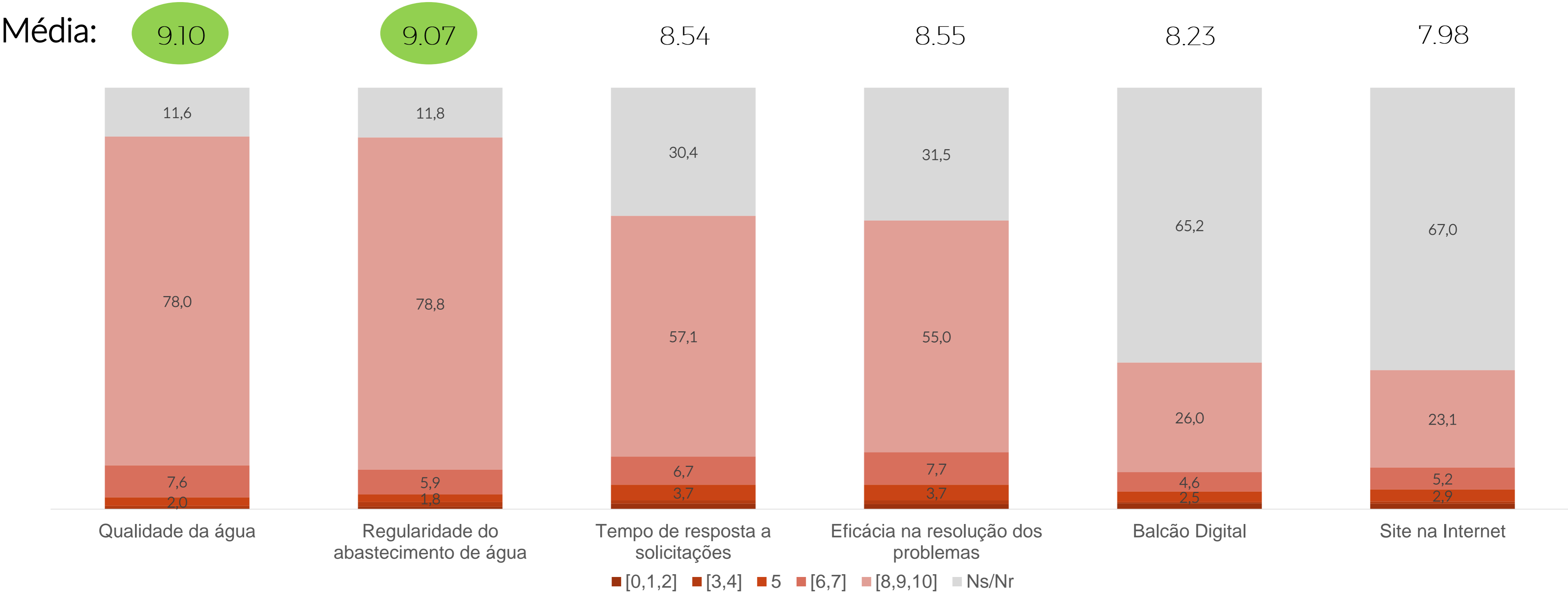
Em termos médios, e de uma forma global, quer os clientes domésticos quer os institucionais encontram-se satisfeitos com o atendimento dos SMAS da Maia, embora a média global decresça nos clientes intitucionais.



# SERVIÇOS PRESTADOS

Percecionar o grau de importância dado aos serviços prestados por uma entidade de abastecimento de água e de drenagem e tratamento de águas residuais; avaliar o grau de satisfação dos serviços prestados pelo SMAS; medir o grau de conhecimento, utilização e satisfação do serviço Balcão Digital e Website.

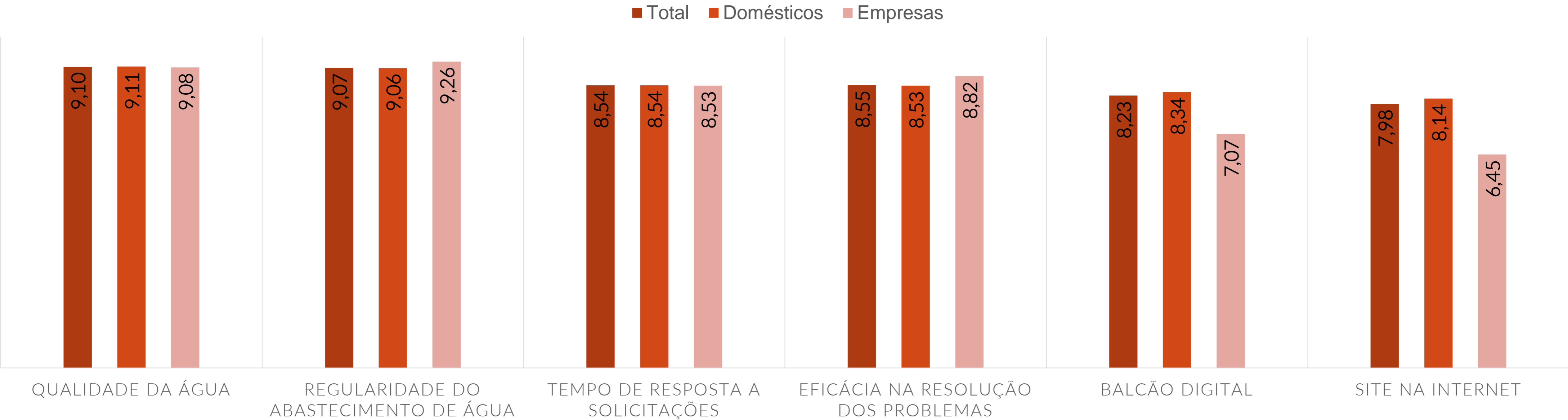
# Grau de importância



base=1000

P5. Tendo em conta uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada importante” e 10 “muitíssimo importante, qual o grau de importância que atribui a:

# Grau de importância



Como se pode verificar, todos os itens avaliados são considerados importantes. O Balcão Digital e o Site na Internet são os itens que atingem os scores mais baixos em termos de importância.

base=1000

P5. Tendo em conta uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada importante” e 10 “muitíssimo importante, qual o grau de importância que atribui a:

# Grau de satisfação

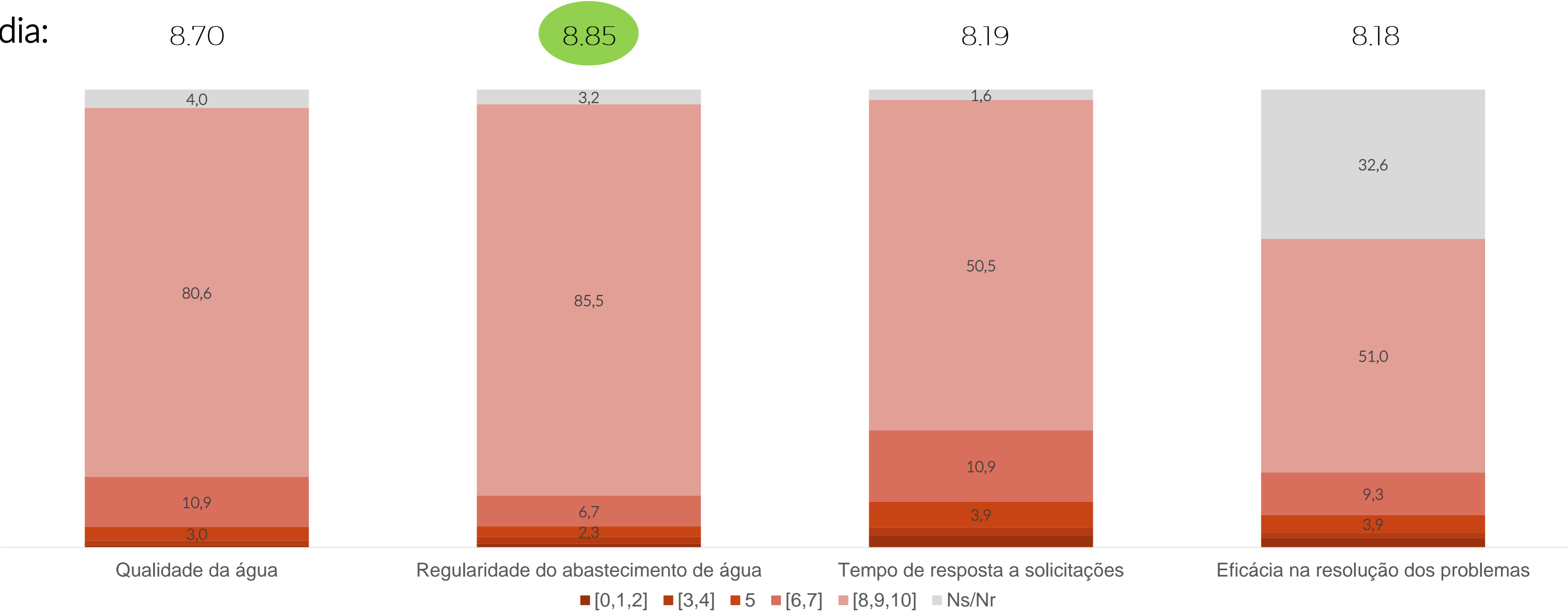
Média:

8.70

8.85

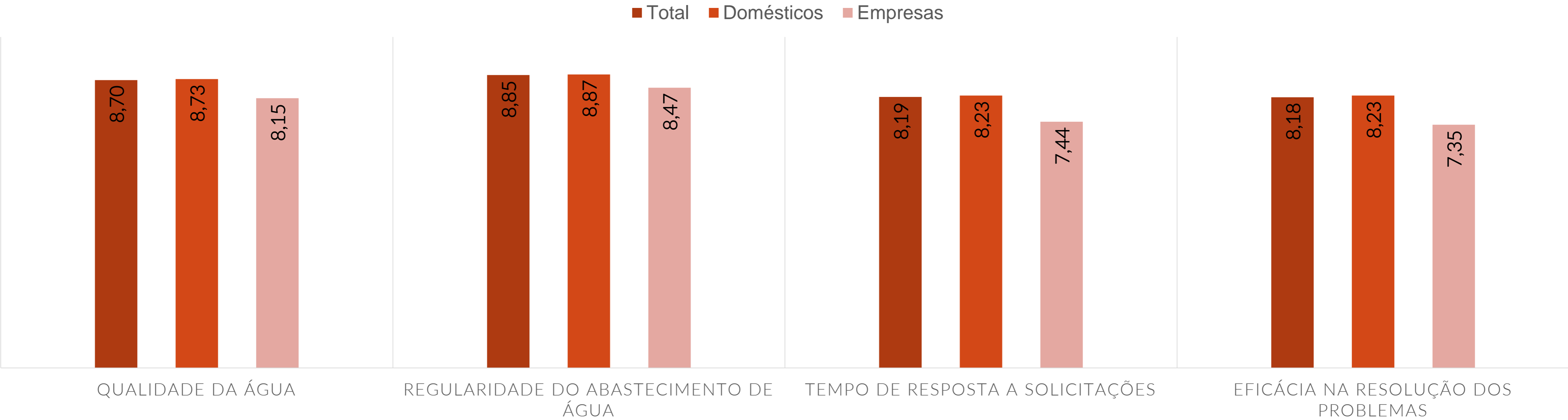
8.19

8.18



P6. Utilizando a mesma escala, qual o grau de satisfação com os SMAS da Maia relativamente a:

# Grau de satisfação

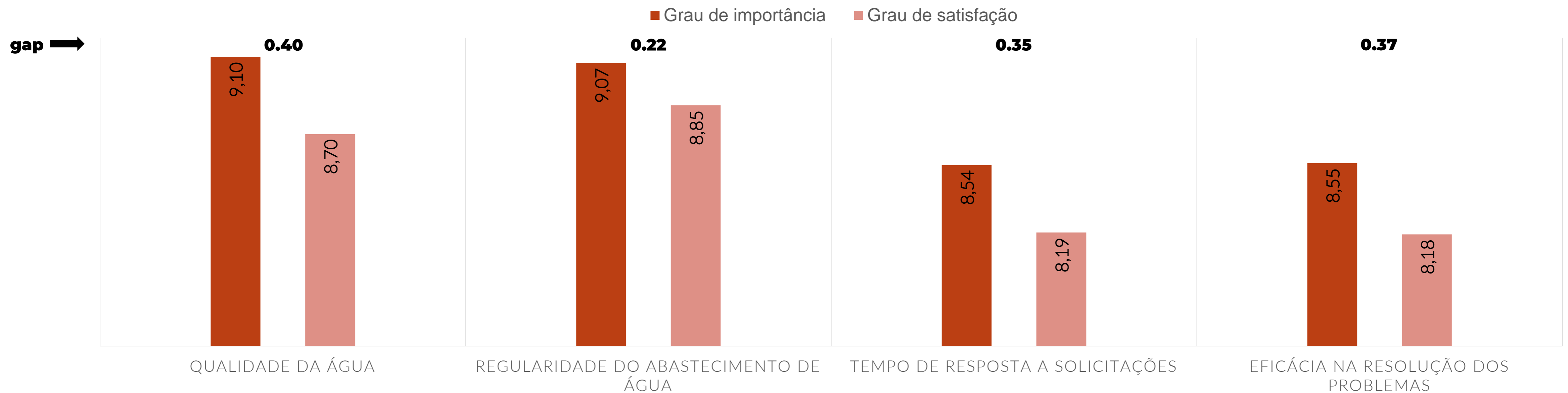


No total e os clientes domésticos encontram-se satisfeitos com todos os itens avaliados (com médias superiores a 8).  
De salientar que os clientes institucionais encontram-se menos satisfeitos com o tempo de resposta a solicitações e com a eficácia na resolução dos problemas.

base=1000

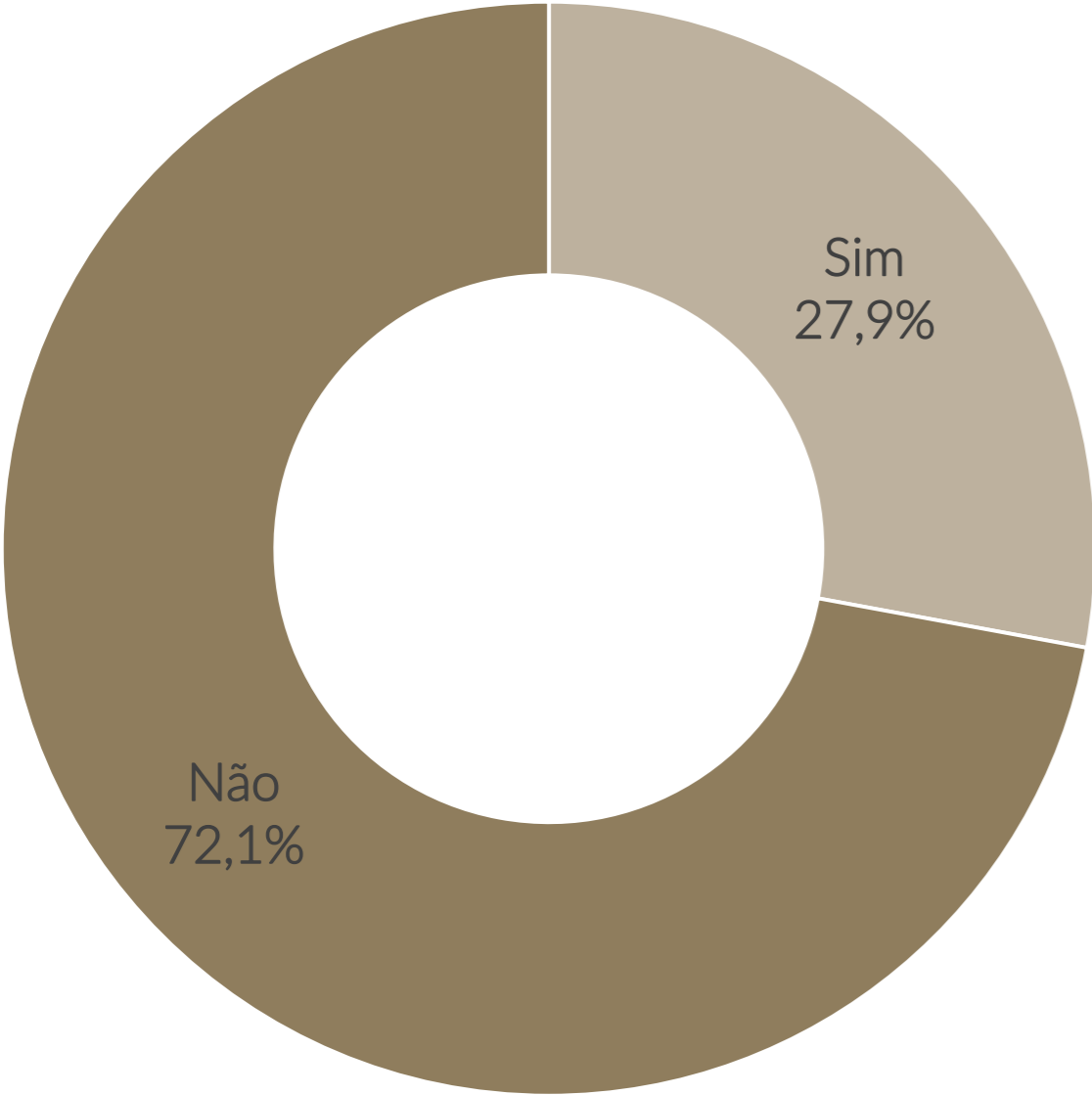
P6. Utilizando a mesma escala, qual o grau de satisfação com os SMAS da Maia relativamente a:

# Grau de importância vs Grau de satisfação



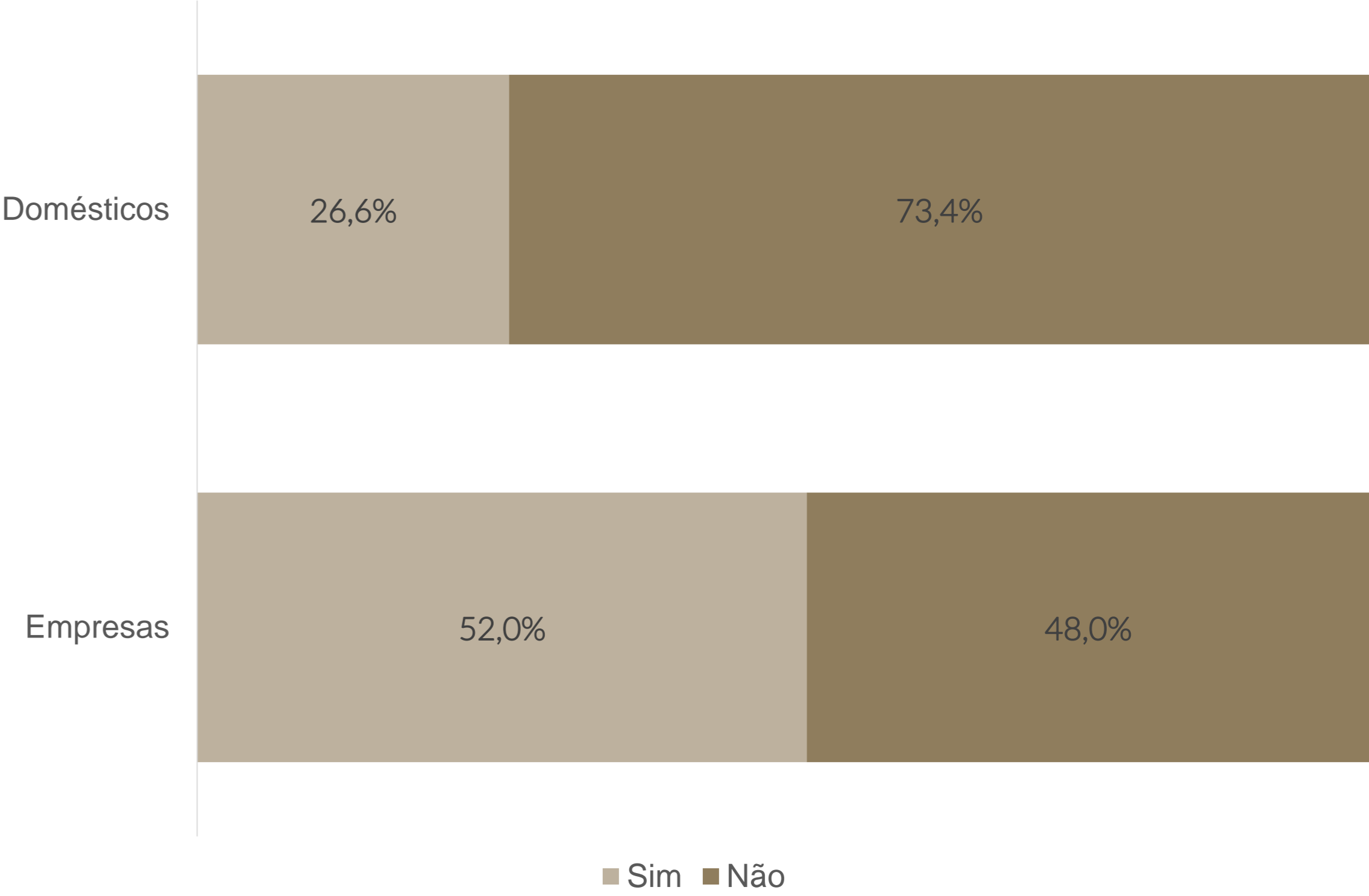
A “Regularidade do abastecimento de água” é o item que apresenta menor discrepância entre a importância dada e o grau de satisfação percebido pelo cliente.  
Em contrapartida, a “Qualidade da água” é o item que apresenta o maior gap entre a importância atribuída e a satisfação.

# Conhecimento do Balcão Digital



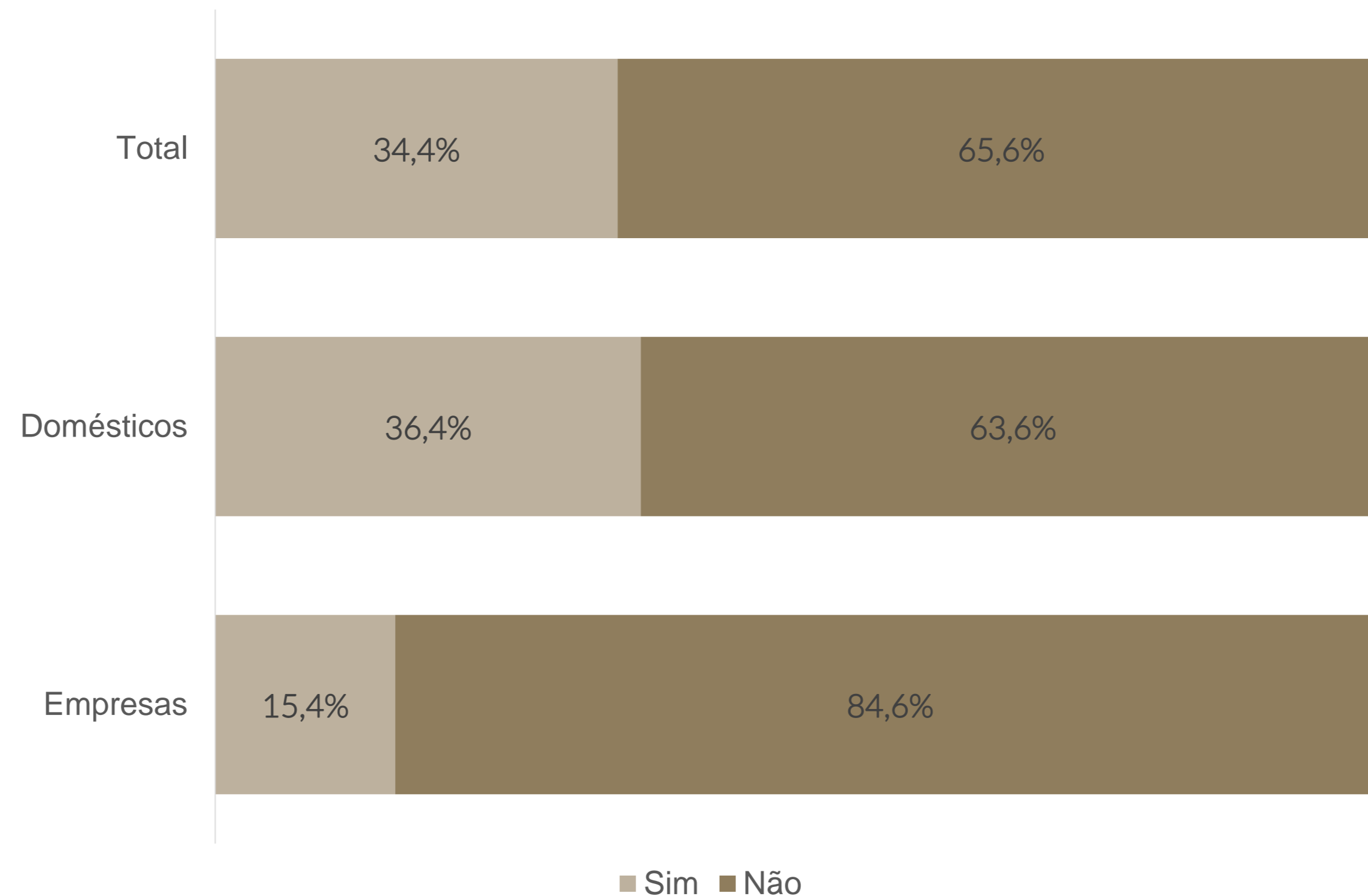
28% dos clientes dos SMAS da Maia conhecem ou já ouviram falar do serviço Balcão Digital.  
São os clientes institucionais que mais conhecem o Balcão Digital.

base=1000



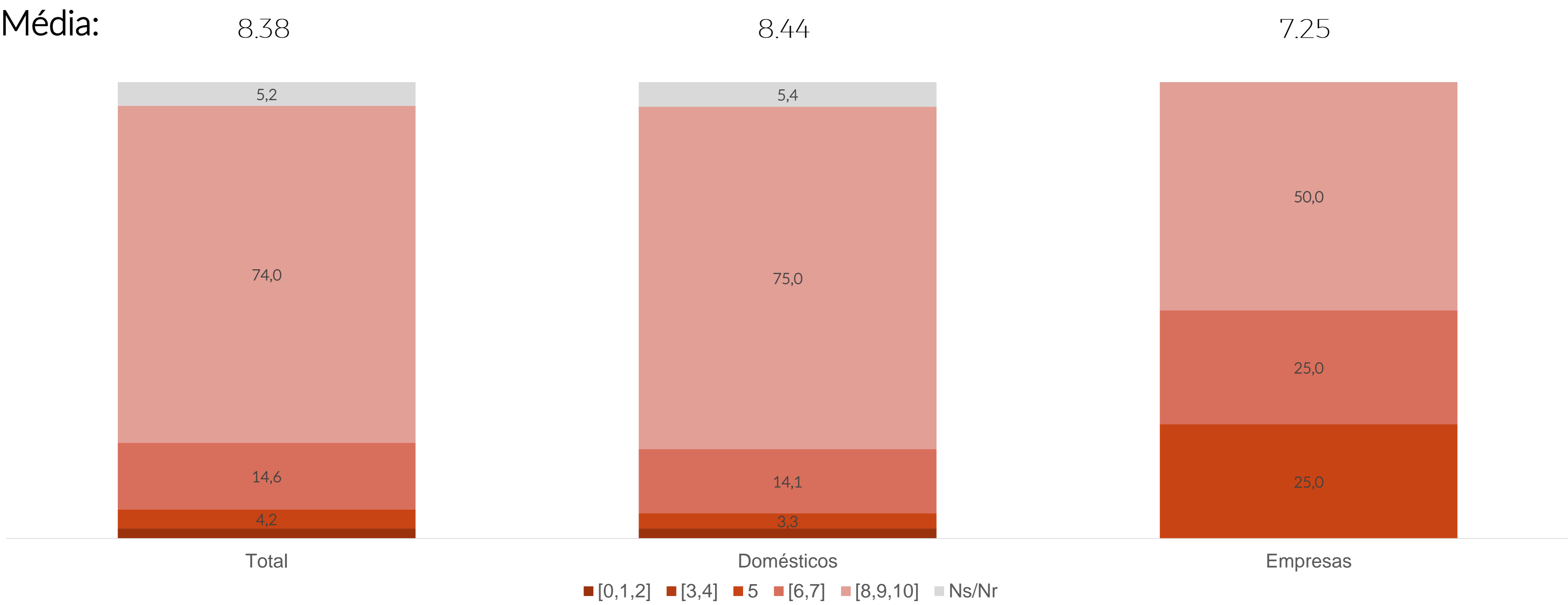
P7. Conhece ou já ouviu falar do Balcão Digital disponibilizado pelos SMAS da Maia?

# Utilização do Balcão Digital



A percentagem de clientes que conhecem ou já ouviram falar do serviço Balcão Digital e que já o utilizou atinge os 34%, valor superior junto dos clientes domésticos.

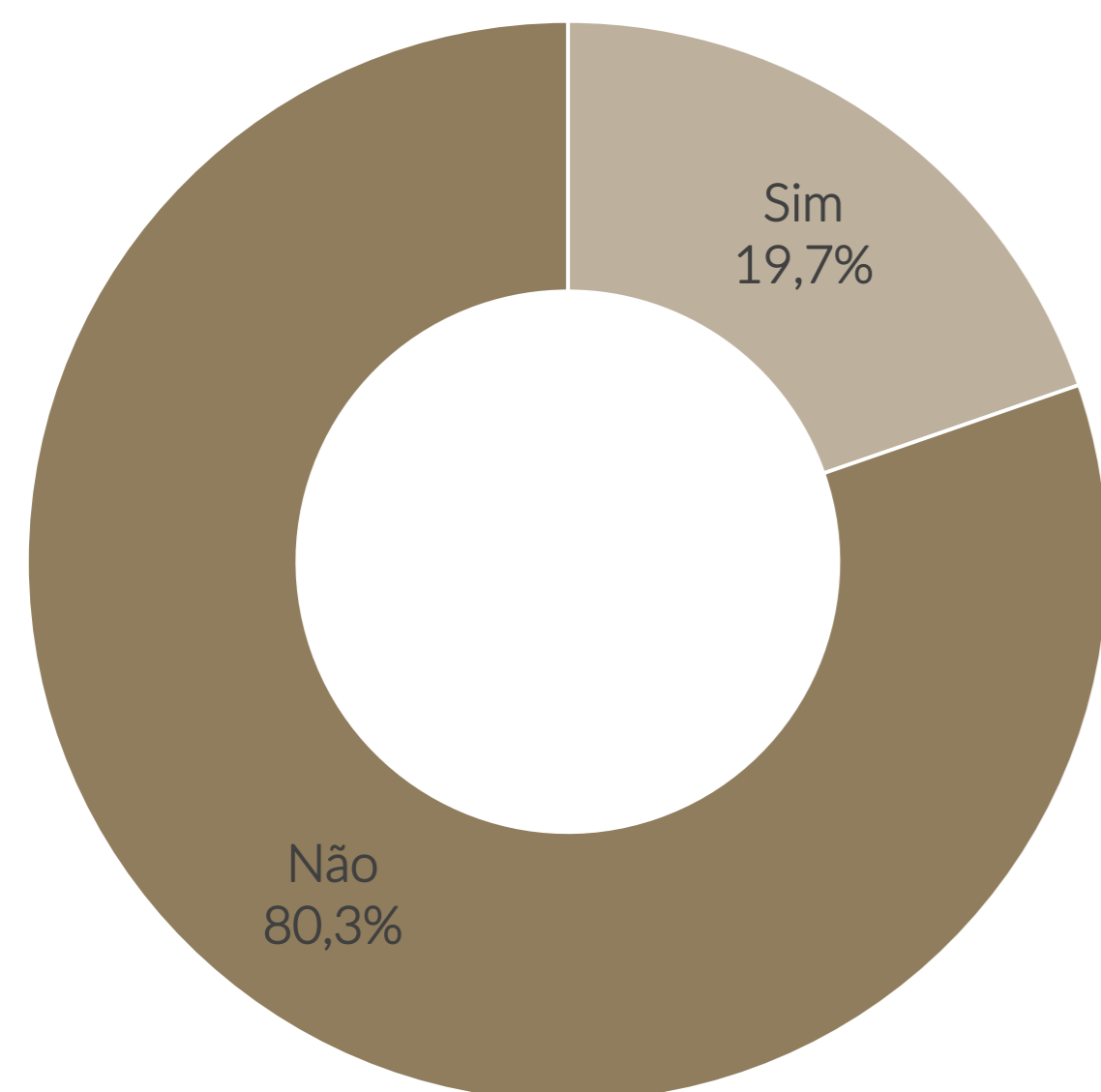
# Avaliação do Balcão Digital



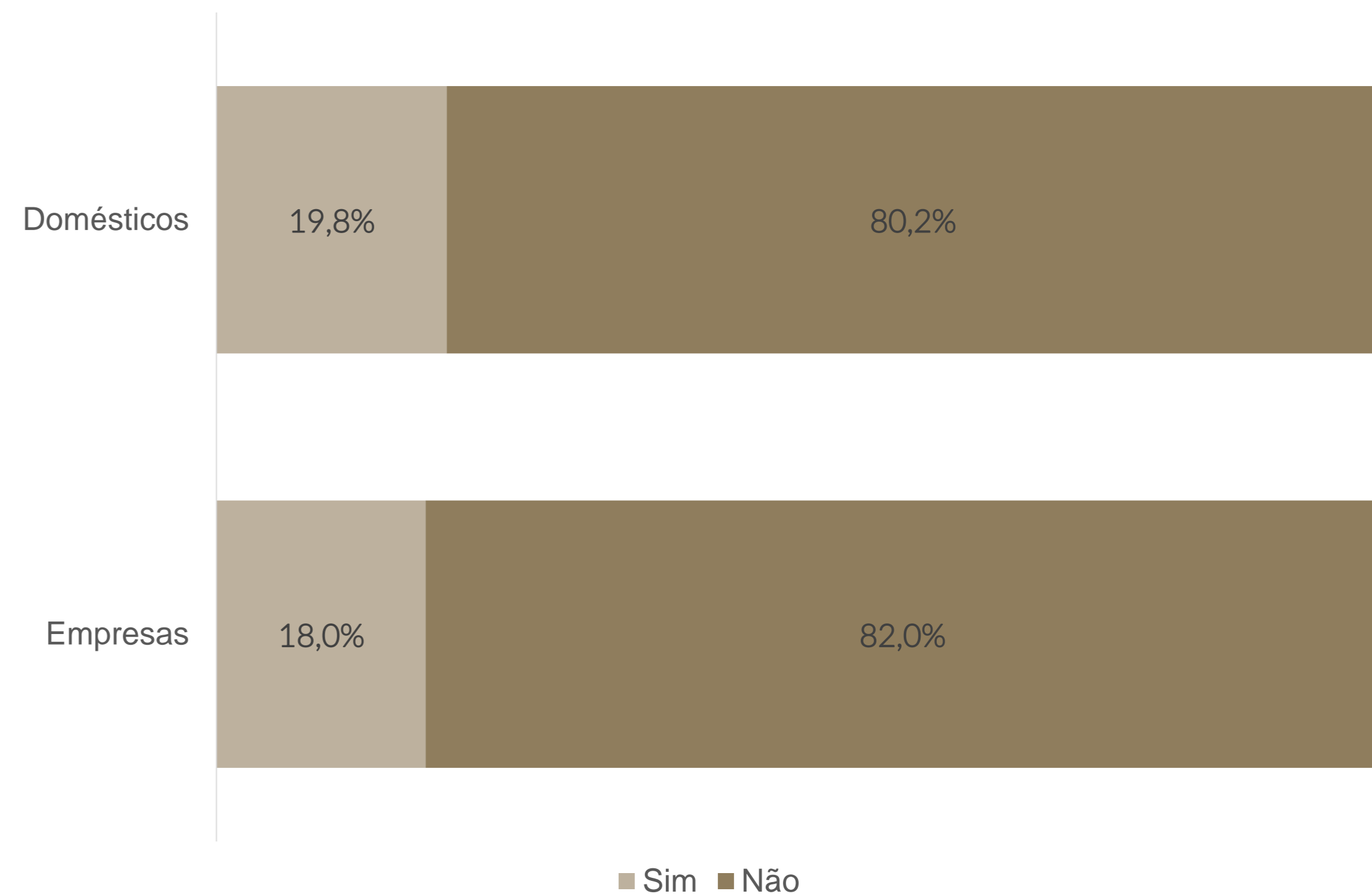
base=96

P7.2. Qual o grau de satisfação global com o serviço Balcão Digital dos SMAS da Maia, numa escala de 0 a 10?

# Utilização do Site dos SMAS da Maia



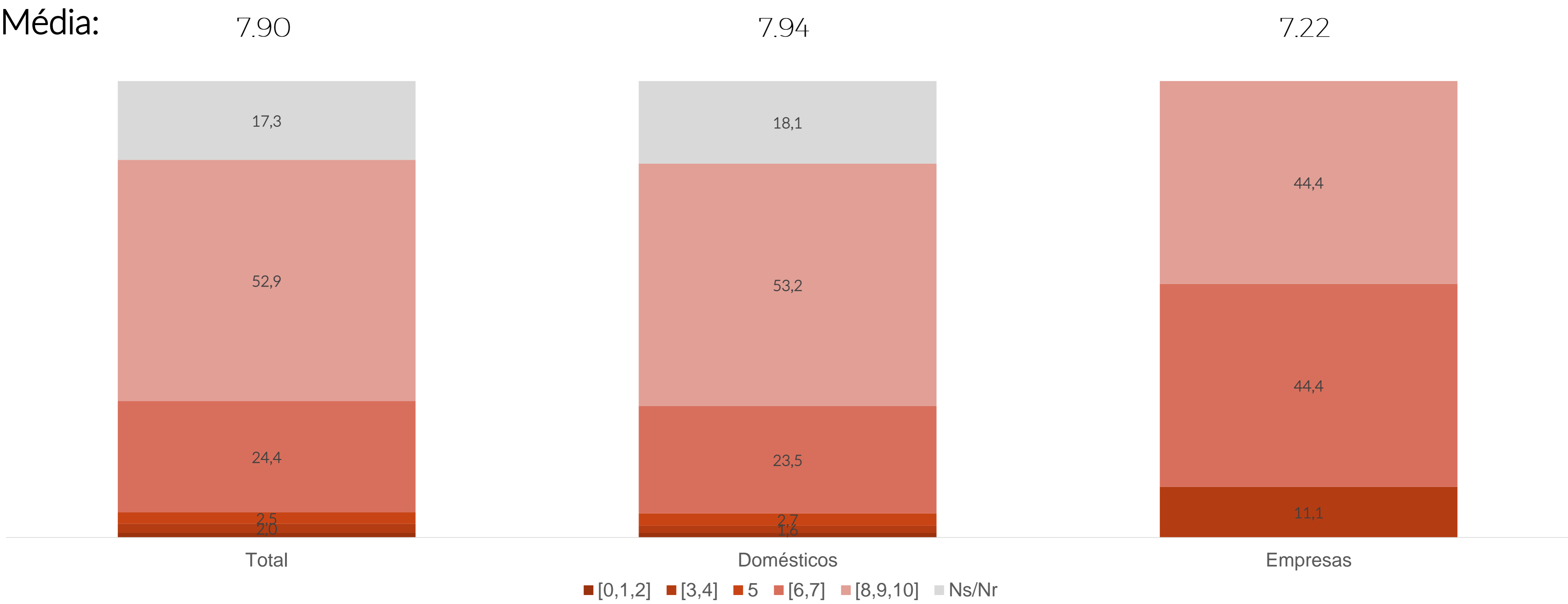
20% dos clientes dos SMAS da Maia já utilizaram o site.  
O acesso ao site é visível quer junto dos clientes domésticos,  
quer institucionais.



base=1000

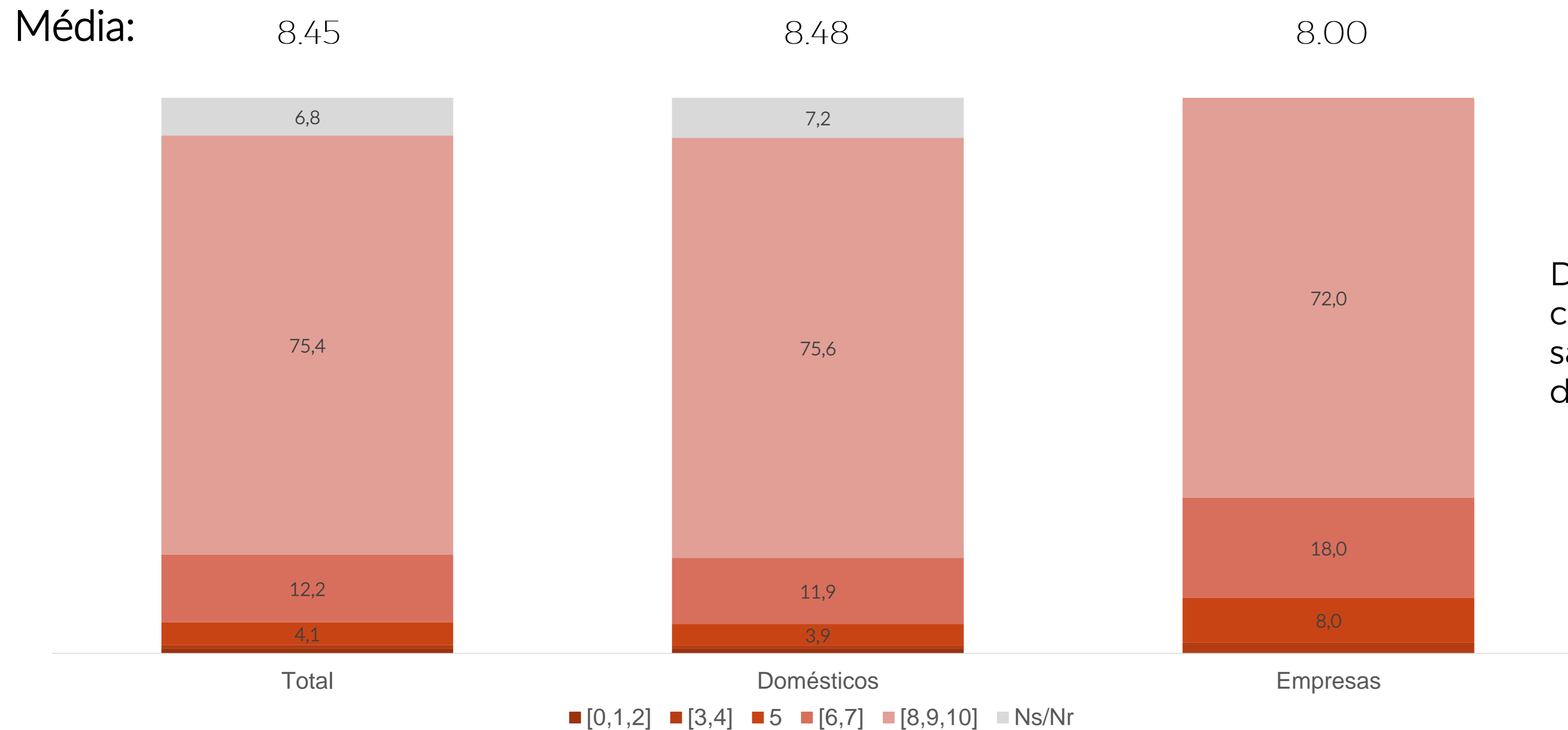
P8. Já alguma vez utilizou o site dos SMAS da Maia?

# Avaliação do Site dos SMAS da Maia



P8.1. Qual o grau de satisfação global com o Site dos SMAS da Maia, numa escala de 0 a 10?

# Grau de satisfação global



De uma forma global, os clientes encontram-se bastante satisfeitos com o atendimento dos SMAS da Maia.

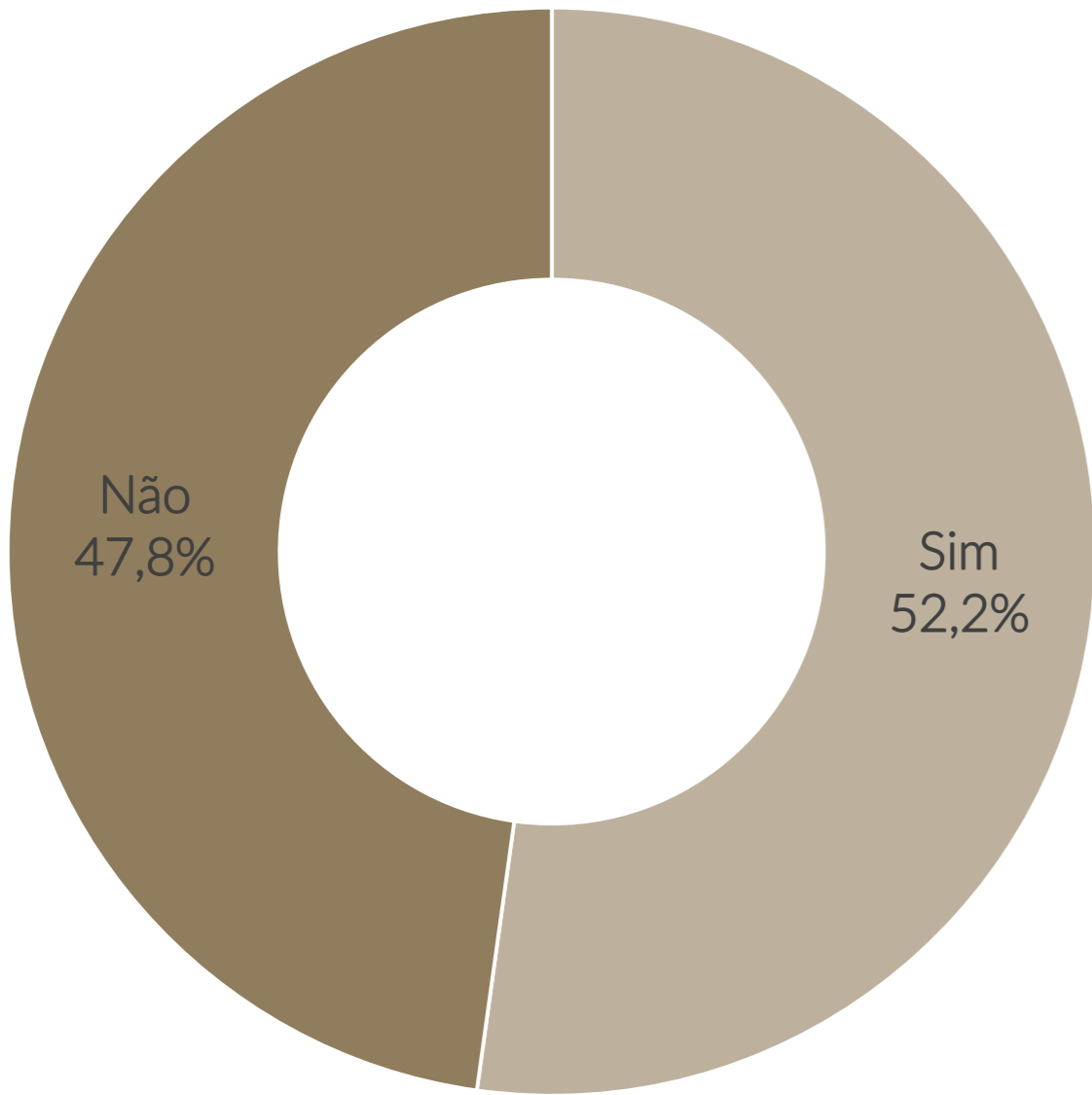
P9. E qual o grau de satisfação global com os serviços prestados pelos SMAS da Maia?



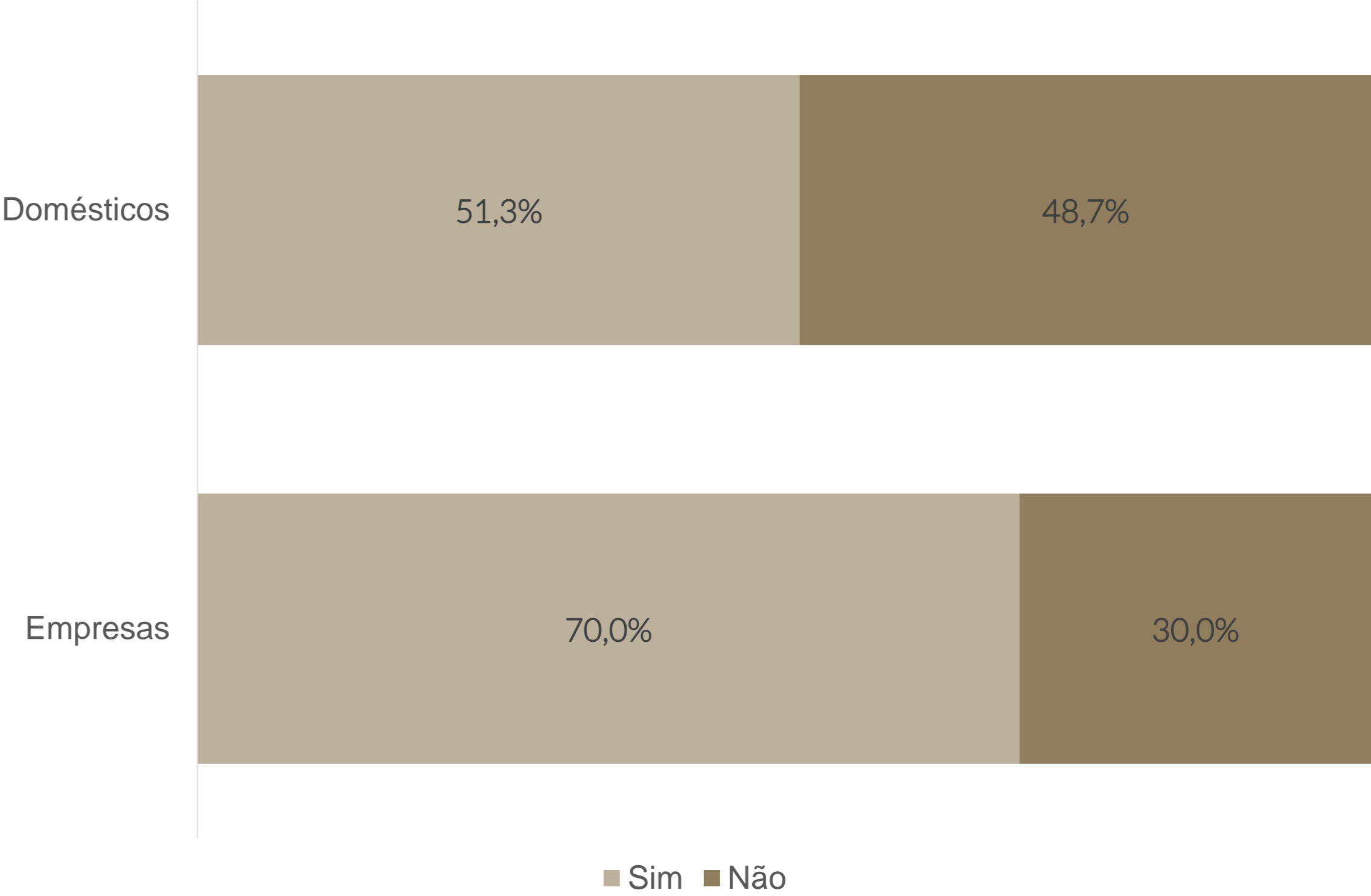
# CONTACTO COM OS SMAS

Definir os motivos que levaram ao último contacto com o SMAS da Maia e o meio de contacto utilizado; perceber se as formas possíveis para contactar o SMAS da Maia são as mais adequadas; medir a opinião global acerca do SMAS da Maia comparativamente com outros serviços públicos; recolha de sugestões dos clientes para melhoria da qualidade dos serviços prestados.

# Contacto com os SMAS da Maia

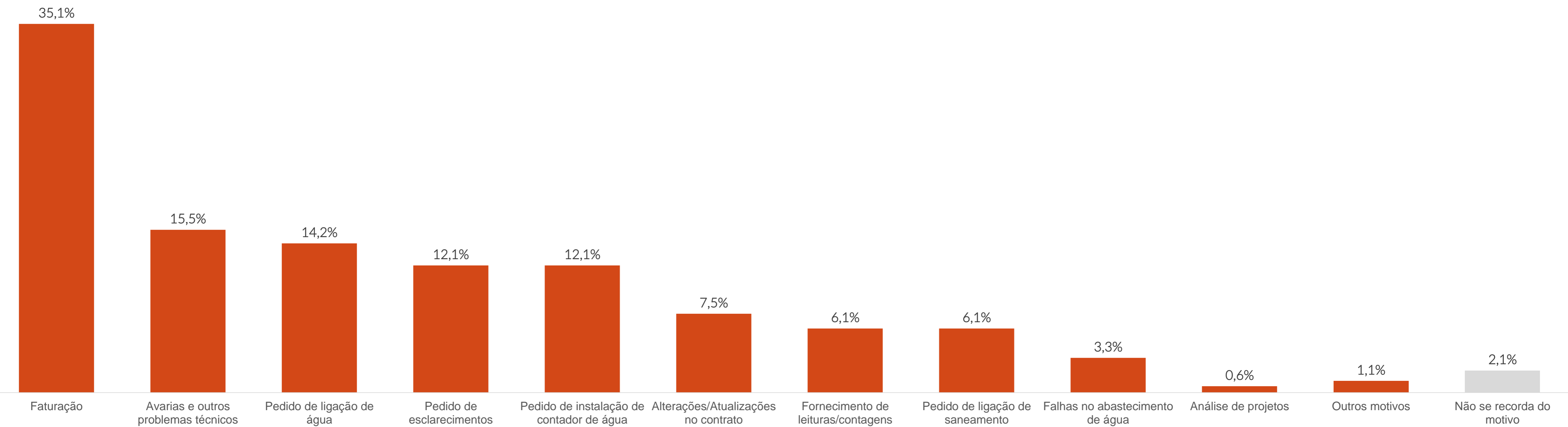


Mais de metade dos clientes já contactaram os SMAS da Maia. De notar a percentagem de empresas que já tiveram um contacto com os serviços dos SMAS.



base=1000

# Motivos para o Contacto com os SMAS da Maia



01 Assuntos relacionados com a faturação

02 Avarias e outros problemas técnicos

03 Pedido de ligação de água

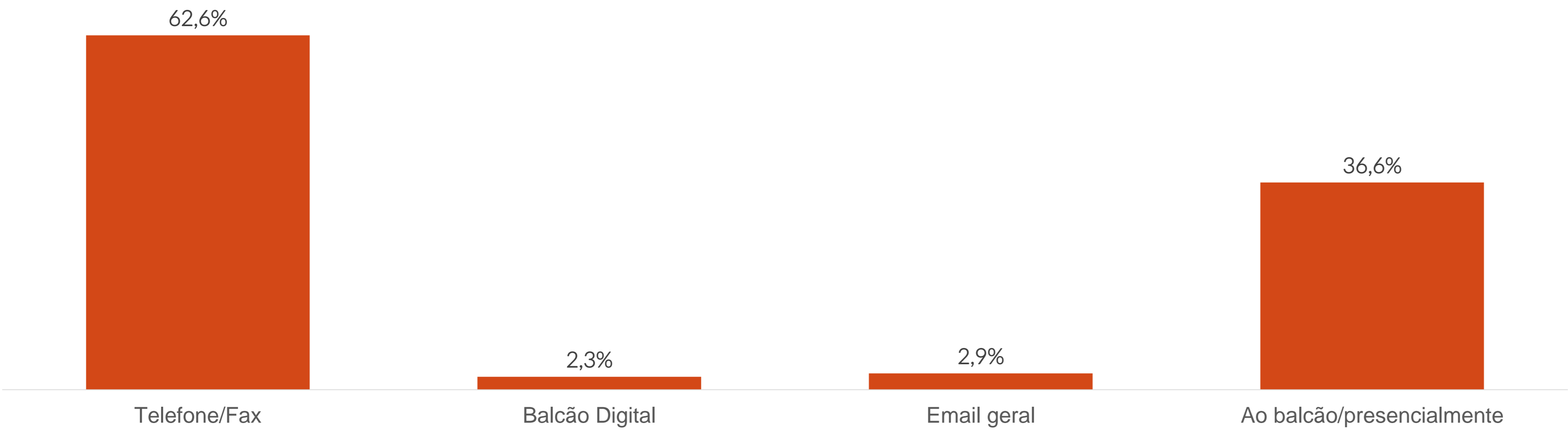
base=522

P10.1. Qual o motivo que o levaram a contactar os SMAS da Maia?

# Motivos para o Contacto com os SMAS da Maia

	Total	Domésticos	Empresas
Faturação	35,1%	34,3%	45,7%
Avarias e outros problemas técnicos	15,5%	15,6%	14,3%
Pedido de ligação de água	14,2%	14,8%	5,7%
Pedido de esclarecimentos	12,1%	12,1%	11,4%
Pedido de instalação de contador de água	12,1%	12,5%	5,7%
Alterações/Atualizações no contrato	7,5%	7,0%	14,3%
Fornecimento de leituras/contagens	6,1%	6,6%	-
Pedido de ligação de saneamento	6,1%	6,4%	2,9%
Falhas no abastecimento de água	3,3%	3,3%	2,9%
Análise de projetos	0,6%	0,4%	2,9%
Outros motivos	1,1%	1,0%	2,9%
Não se recorda do motivo	2,1%	2,1%	2,9%

# Meios de Contacto com os SMAS da Maia



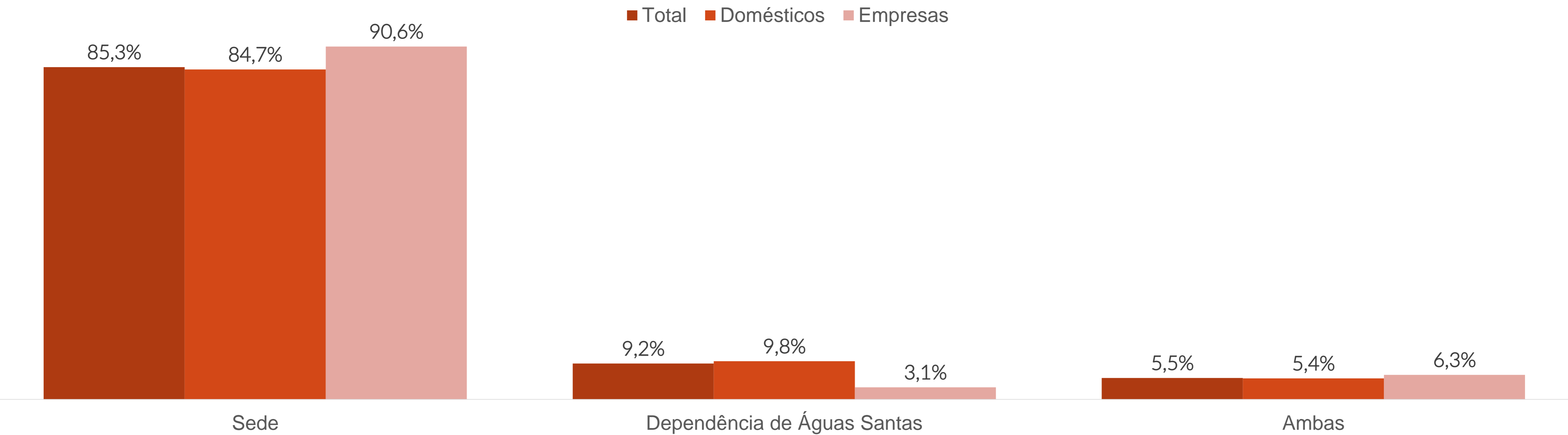
De salientar o telefone enquanto meio principal para contacto com os SMAS da Maia.

	Total	Domésticos	Empresas
Telefone / Fax	62,6%	60,6%	91,4%
Balcão Digital	2,3%	2,3%	2,9%
Email geral	2,9%	2,3%	11,4%
Ao balcão/presencialmente	36,6%	38,8%	5,7%

base=522

P10.2. Qual o meio de contacto utilizado?

# Meios de Contacto com os SMAS da Maia

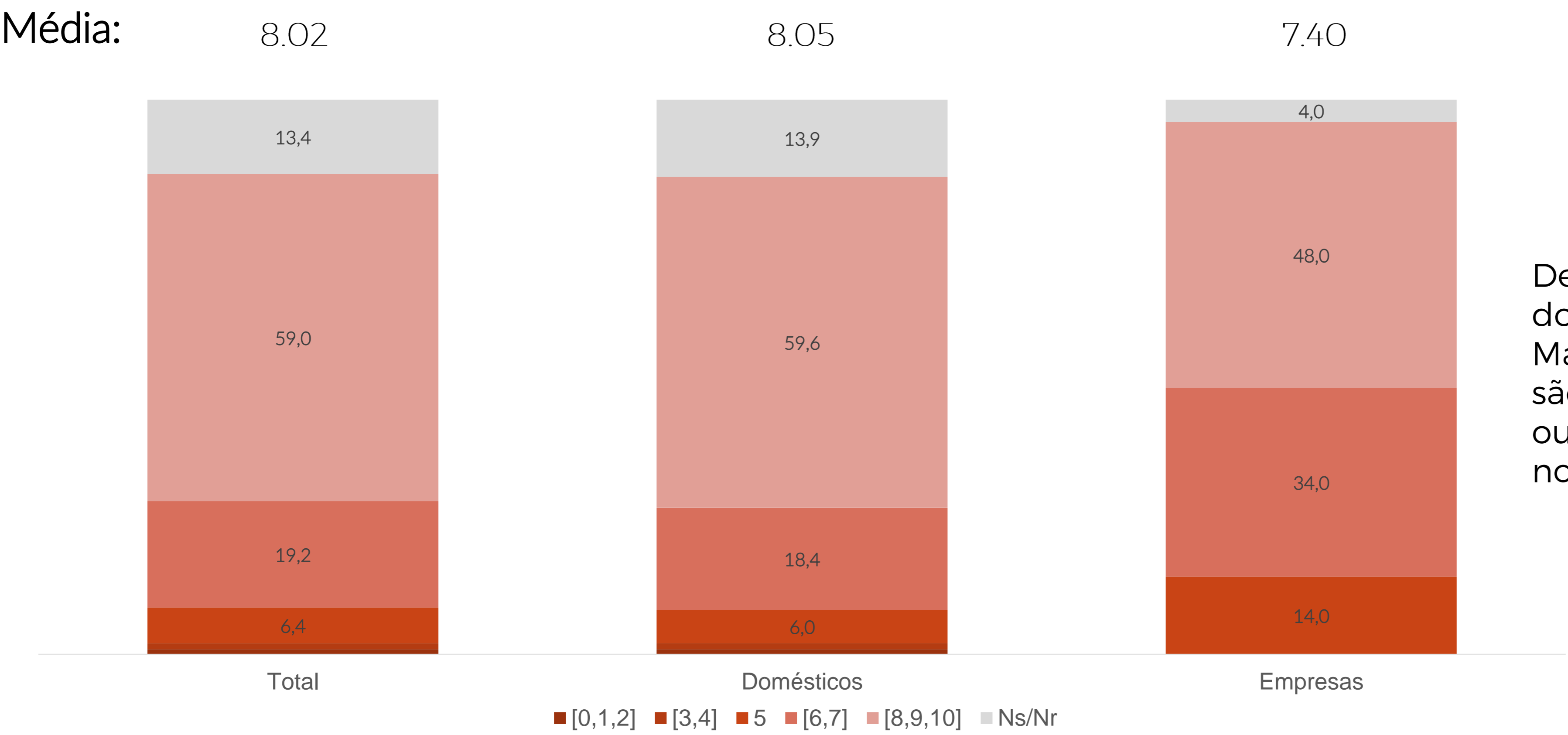


A esmagadora maioria dos clientes efetuou o contacto com a Sede dos SMAS da Maia.

base=327

P10.3. O seu contacto telefónico/fax foi efetuado para a:

# Grau de satisfação comparativa

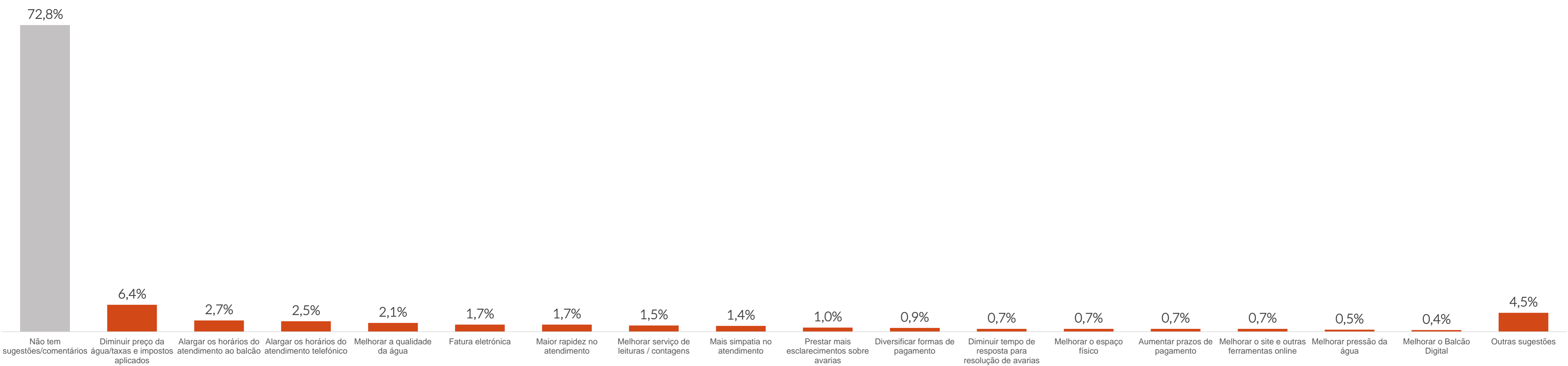


De uma forma geral, os clientes dos Serviços Municipalizados da Maia consideram que os SMAS são bastante melhores do que outros serviços aos quais normalmente recorrem.

base=1000

P11. Comparativamente com outros serviços públicos a que recorre, qual a sua opinião global acerca dos SMAS da Maia, utilizando uma escala de 0 a 10, em que 0 é “muito pior do que os outros serviços” e 10 “muito melhor do que os outros serviços”?

# Sugestões para melhoria da qualidade dos serviços prestados



01 Nenhuma sugestão ou comentário de melhoria

02 Diminuir o preço da água

03 Alargar horários de atendimento (balcão e telefónico)

base=1000

P12. Sugestões que ajudem a melhorar a qualidade dos serviços prestados:

# Sugestões para melhoria da qualidade dos serviços prestados

	Total	Domésticos	Empresas
Não tem sugestões / comentários	72,8%	72,2%	84,0%
Diminuir preço da água / taxas e impostos aplicados	6,4%	6,5%	4,0%
Alargar os horários do atendimento ao balcão	2,7%	2,7%	2,0%
Alargar os horários do atendimento telefónico	2,5%	2,6%	-
Melhorar qualidade da água	2,1%	2,0%	4,0%
Maior rapidez no atendimento	1,7%	1,8%	-
Fatura eletrónica	1,7%	1,8%	-
Melhorar serviço de leituras / contagens	1,5%	1,6%	-
Mais simpatia no atendimento	1,4%	1,5%	-
Prestar mais esclarecimentos sobre avarias / cortes	1,0%	1,1%	-
Diversificar formas de pagamento	0,9%	0,9%	-
Diminuir tempo de espera para resolução de avarias / pedidos	0,7%	0,7%	-
Melhorar o espaço físico	0,7%	0,7%	-
Melhorar o site e outras ferramentas digitais	0,7%	0,7%	-
Aumentar prazos para pagamento	0,7%	0,7%	-
Melhorar a pressão da água	0,5%	0,5%	-
Melhorar o balcão digital	0,4%	0,4%	-
Outras sugestões	4,5%	4,4%	6,0%

base=1000

P12. Sugestões que ajudem a melhorar a qualidade dos serviços prestados:

The background is a blurred dashboard with several data cards. The top right card shows 'CTR 14.65%' with a small upward arrow and a teal line chart. The bottom right card shows 'Quality Score 9.38' with a small downward arrow and a teal line chart. The bottom left card shows 'Cost per conversion 873.27' with a small downward arrow and a yellow line chart. Other cards and charts are visible but blurred.

# SUMÁRIO EXECUTIVO

# Sumário Executivo

- Os clientes SMAS da Maia, quando questionados sobre o grau de importância de determinados itens referentes ao atendimento de uma Entidade Gestora de Abastecimento de Água e de Drenagem e Tratamento de Águas Residuais, consideram a **amabilidade do atendimento** e os **esclarecimentos prestados** como os mais importantes (média = 8.64 e 8.55, respetivamente).
- A maioria dos clientes (69%) já **utilizou o serviço de atendimento ao balcão** dos SMAS da Maia. Relativamente à **satisfação com o atendimento ao balcão**, os clientes dos SMAS encontram-se satisfeitos com todos os itens avaliados (médias superiores a 7.63), principalmente com a **amabilidade do atendimento** e nos **esclarecimentos prestados**.
- Tal como no atendimento ao balcão, os clientes dos SMAS que já utilizaram o **atendimento telefónico** (cerca de 36%) também se encontram bastantes **satisfeitos com este serviço** (médias superiores a 7.67), principalmente com a **amabilidade do atendimento** ou mesmo com os **esclarecimentos prestados**.
- A **regularidade do abastecimento de água** e a **qualidade da água** são os itens a que os inquiridos atribuem maior importância relativamente aos serviços prestados por uma Entidade Gestora de Abastecimento de Água e de Drenagem e Tratamento de Águas Residuais. Os clientes dos SMAS avaliam estes itens de uma forma bastante positiva, possibilitando que os mesmos atinjam os 8.85 e 8.70 respetivamente.

# Sumário Executivo

- 28% dos clientes dos SMAS da Maia conhecem ou já ouviram falar do serviço Balcão Digital. Quando estes clientes utilizam o Balcão Digital ficam satisfeitos com a sua utilidade (média=8.38).
- O **website** dos SMAS da Maia é utilizado por 20% dos clientes. Em termos médios, a sua utilização é avaliada positivamente (7.90).
- Dos 52% de clientes que já contactaram os SMAS, a maioria fê-lo por telefone, essencialmente por causa de assuntos relacionados com a faturação (35%).
- Quando pedidos para comparar com outros serviços públicos, os clientes dos SMAS da Maia avaliam os serviços prestados por esta instituição com scores mais positivos (média=8.02).
- Relativamente a sugestões, **73% dos clientes afirma não ter sugestões / comentários de melhoria**. Por outro lado, e apesar de residuais, a diminuição do preço da água e o alargamento dos horários de atendimento (quer no balcão, quer no telefone) são as sugestões mais mencionadas.

