

BLUEOPINION



**SMEAS da Maia**

Serviços Municipalizados de Electricidade,  
Água e Saneamento da Maia

***SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA  
MAIA  
ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES  
Maio 2016***

- 0. Introdução e Aspetos Metodológicos**
- 1. Caraterização da amostra**
- 2. Apresentação de resultados**
  - a) Atendimento**
  - b) Serviços prestados**
  - c) Contato com a SMAS**
- 3. Sumário Executivo**

# **0. Introdução e Aspetos Metodológicos**

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

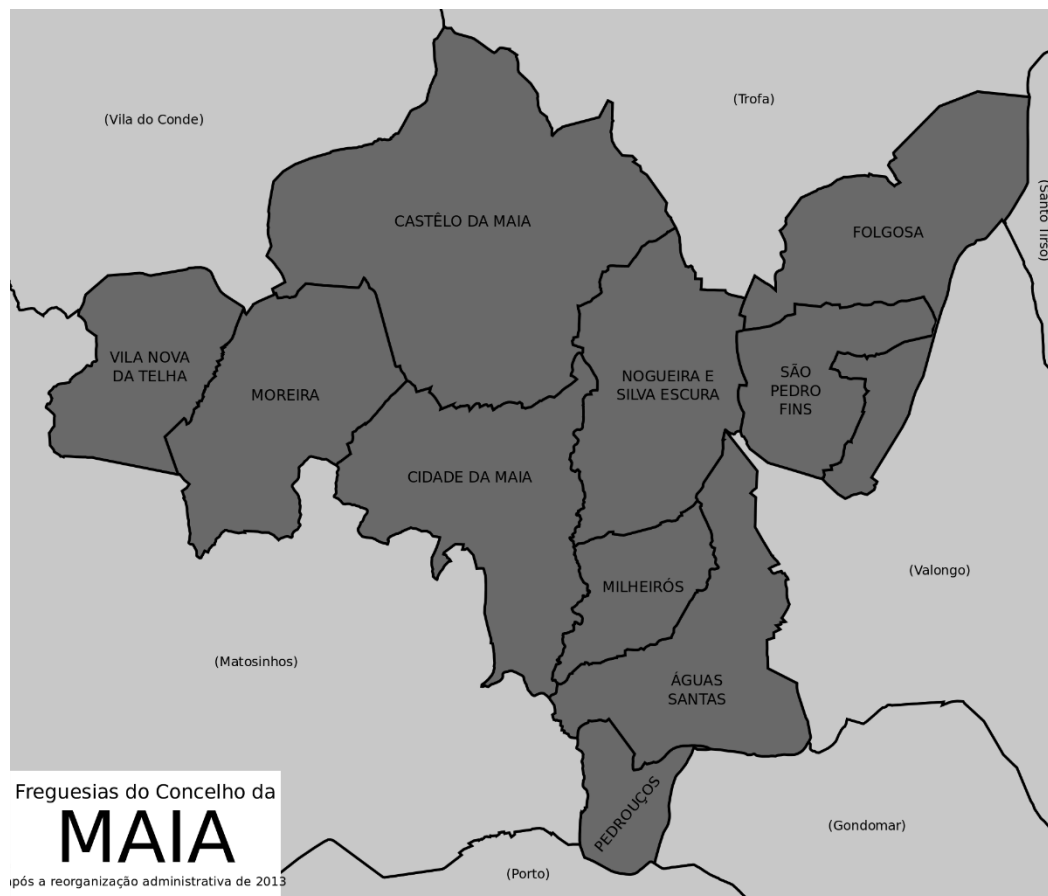
O Município da Maia é o único em Portugal, é dos poucos a nível mundial, que procede ao tratamento - compostagem - das lamas provenientes do tratamento das águas residuais, produzindo um fertilizante orgânico de excecionais qualidades.

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

Neste contexto, os responsáveis dos SMAS da Maia , solicitaram à BlueOpinion, empresa de estudos de mercado certificada pela Esomar, a apresentação de um estudo de mercado que respondesse ao principal objetivo definido: medir a satisfação, a vários níveis, dos clientes para com os serviços prestados.



## Mapa do concelho da Maia:



## Objetivos do estudo

**Objetivo principal:** perceber os níveis de satisfação da população residente no concelho da Maia, clientes do SMAS (Serviços Municipalizados de Eletricidade, Água e Saneamento da Maia).

### **Objetivos específicos:**

- ✓ Percecionar grau de importância dado ao atendimento de uma entidade de abastecimento de água e de drenagem e tratamento de águas residuais;
- ✓ Percecionar grau de satisfação com:
  - o atendimento ao balcão do SMAS da Maia;
  - o atendimento telefónico do SMAS da Maia;
- ✓ Medir o grau de satisfação global com o atendimento dos SMAS da Maia;
- ✓ Percecionar grau de importância atribuído aos serviços prestados por uma Entidade de abastecimento de água;
- ✓ Percecionar grau de satisfação para com os serviços prestados pelos Serviços Municipalizados da Maia;
- ✓ Medir 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 dos SMAS da Maia comparativamente com outros serviços públicos;
- ✓ Levantamento de sugestões.



# 1. Caraterização da amostra

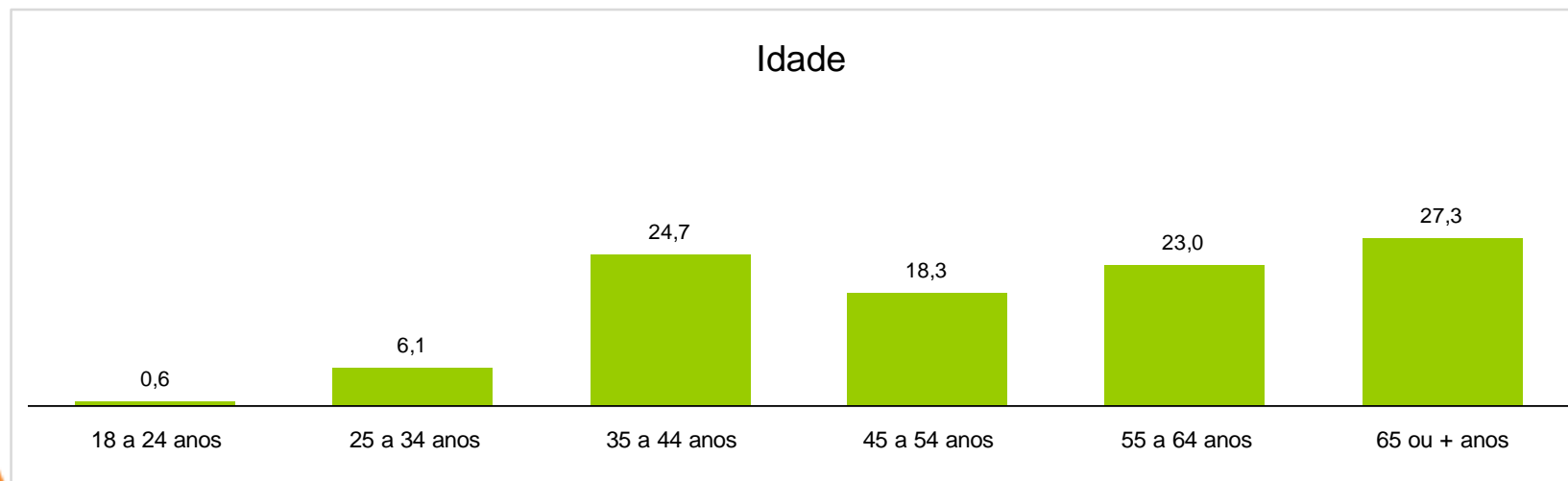
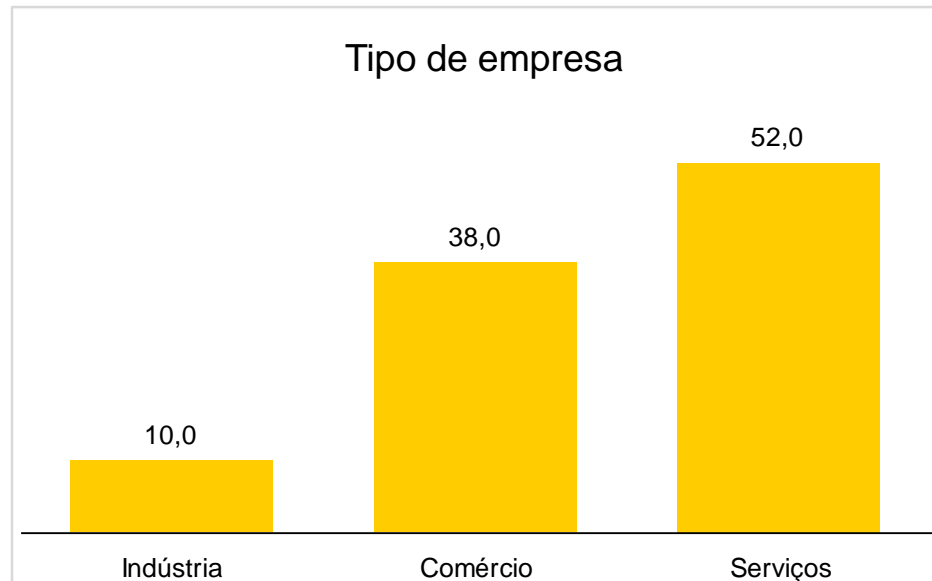
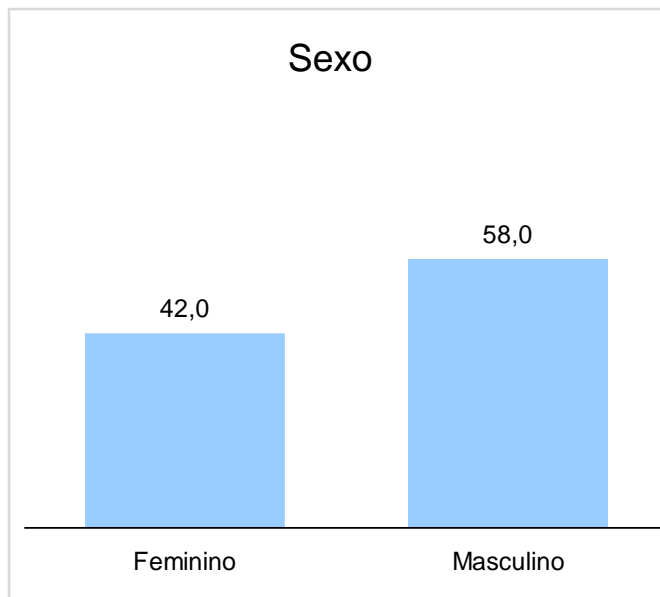
## Universo

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

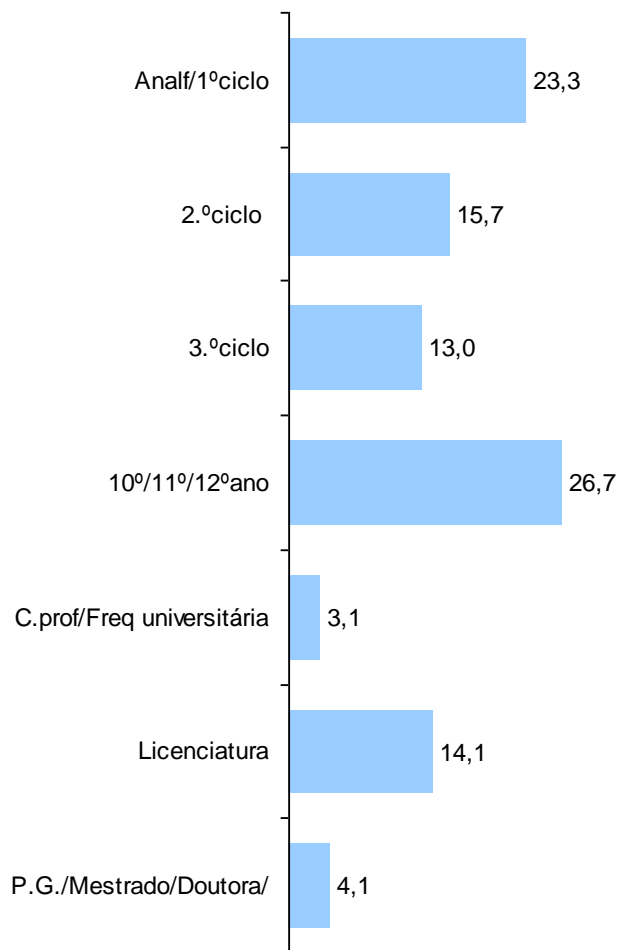
## Amostra

Freguesia	Domésticos	Empresas	Total
ÁGUAS SANTAS	229	6	235
CASTÊLO DA MAIA	157	9	166
CIDADE DA MAIA	336	17	353
FOLGOSA	24	1	25
MILHEIRÓS	37	1	38
MOREIRA	117	8	125
NOGUEIRA E SILVA ESCURA	72	3	75
PEDROUÇOS	127	3	130
SÃO PEDRO FINS	12	1	13
VILA NOVA TELHA	39	1	40
Total	1150	50	1200





## Instrução escolar



## Ocupação profissional



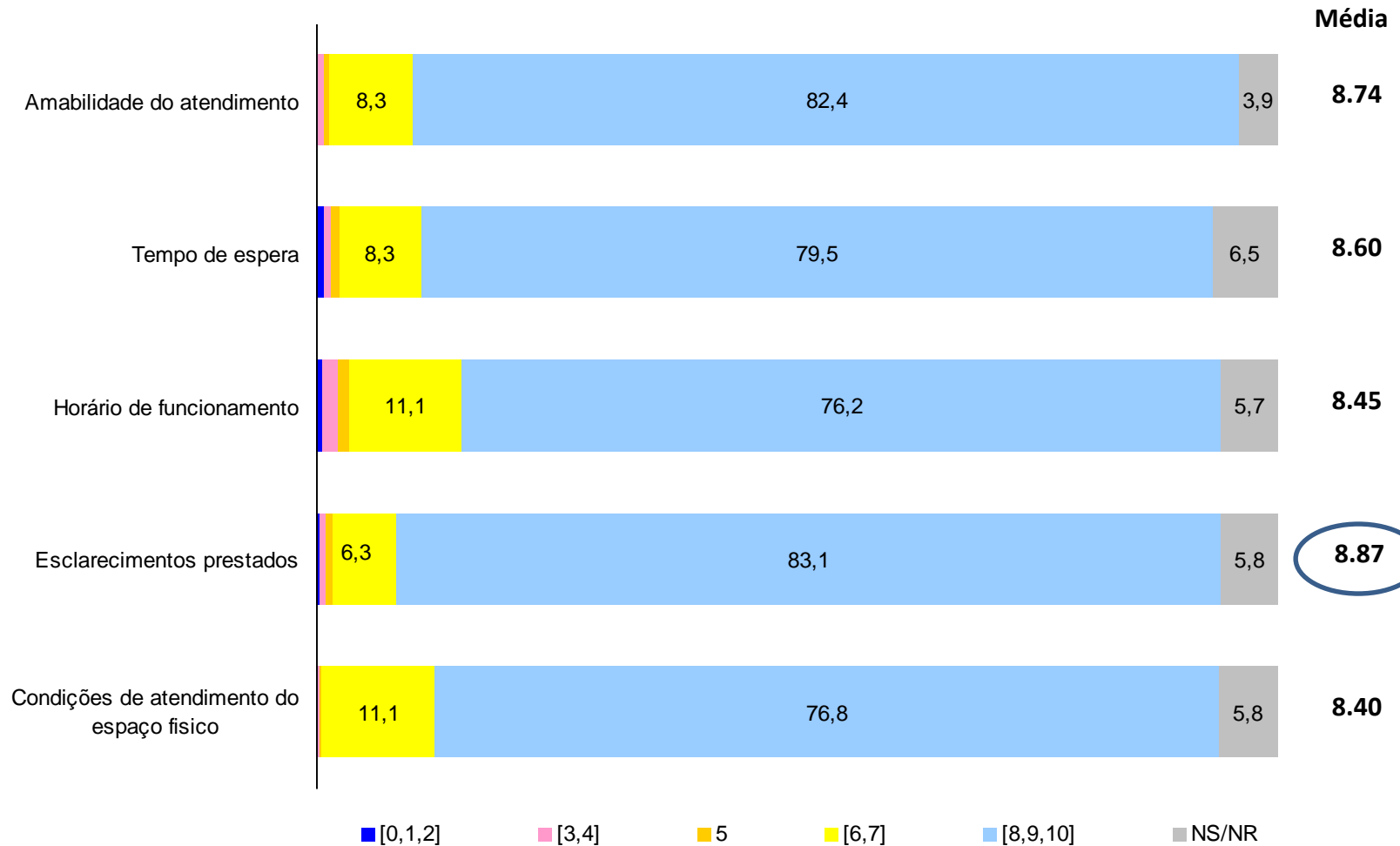
## **2. Apresentação de resultados**

## **a) Atendimento**

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:

## Grau de importância

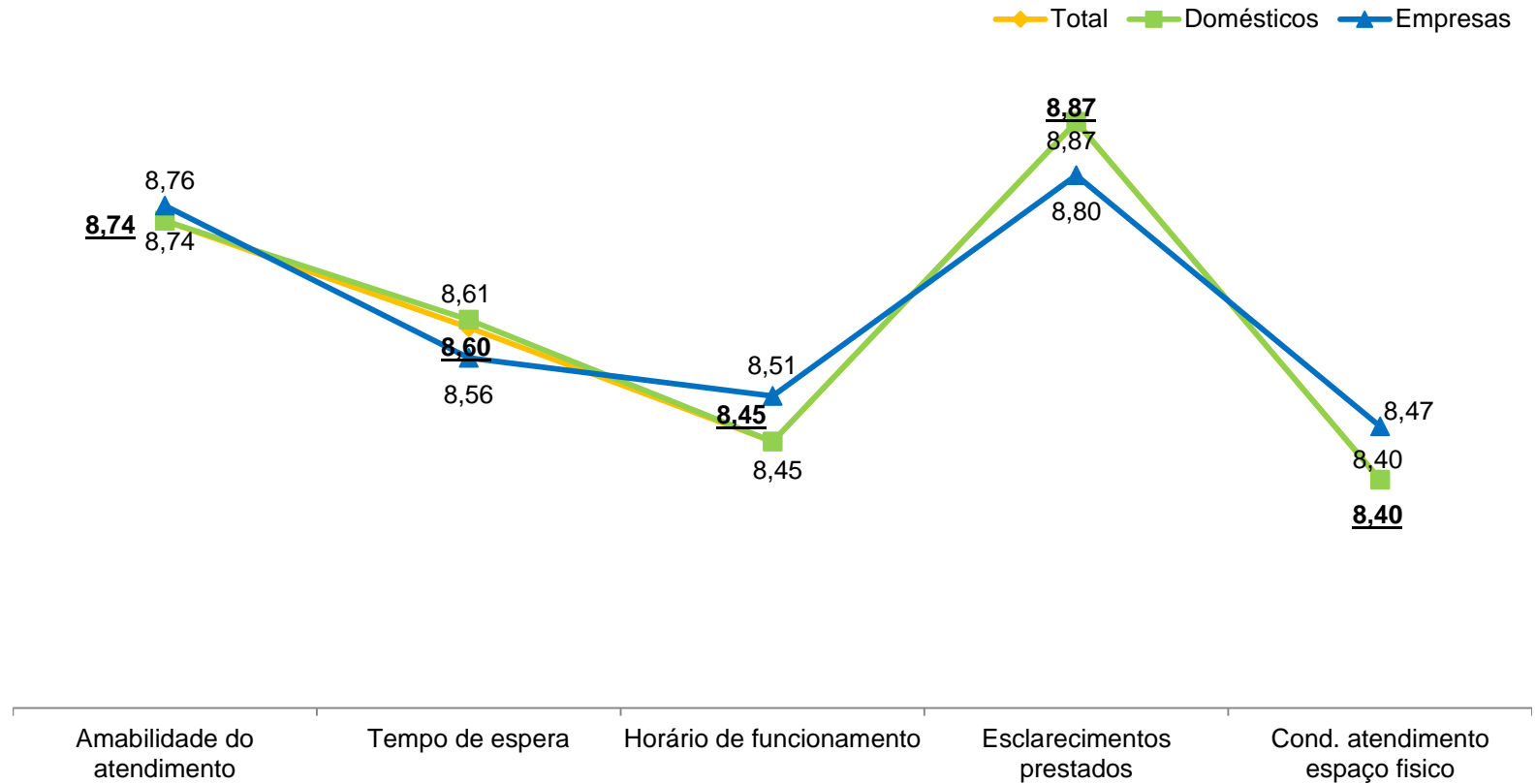
Amostra: 1200



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:

## Grau de importância

Amostra: 1200

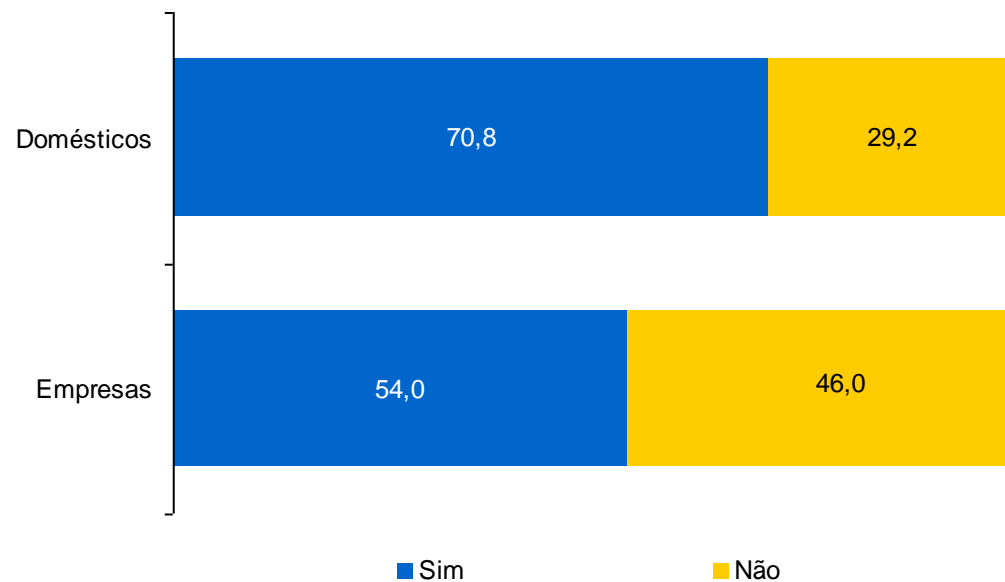
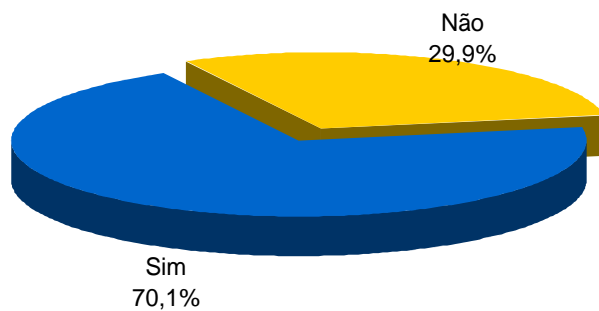


Como se pode verificar pelo gráfico todos os itens são considerados importantes, quando se trata do atendimento.



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

Amostra:1200

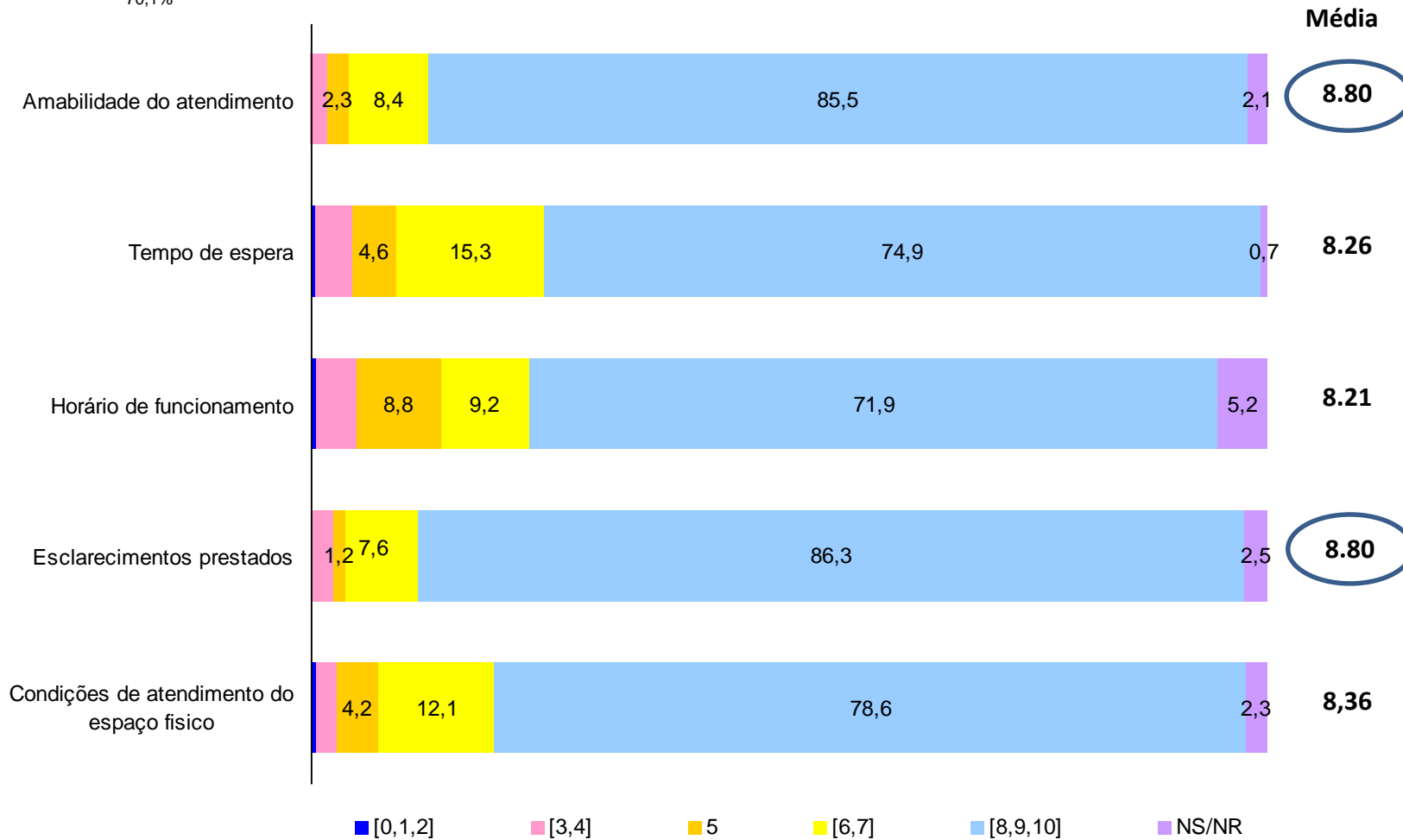
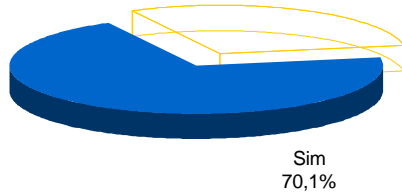


70% dos clientes deslocaram-se ao balcão dos SMAS da Maia.



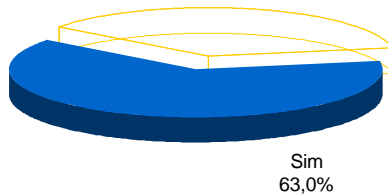
P2.1. Numa escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação com os Serviços Municipalizados da Maia ao nível de:

## Grau de satisfação



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 satisfação



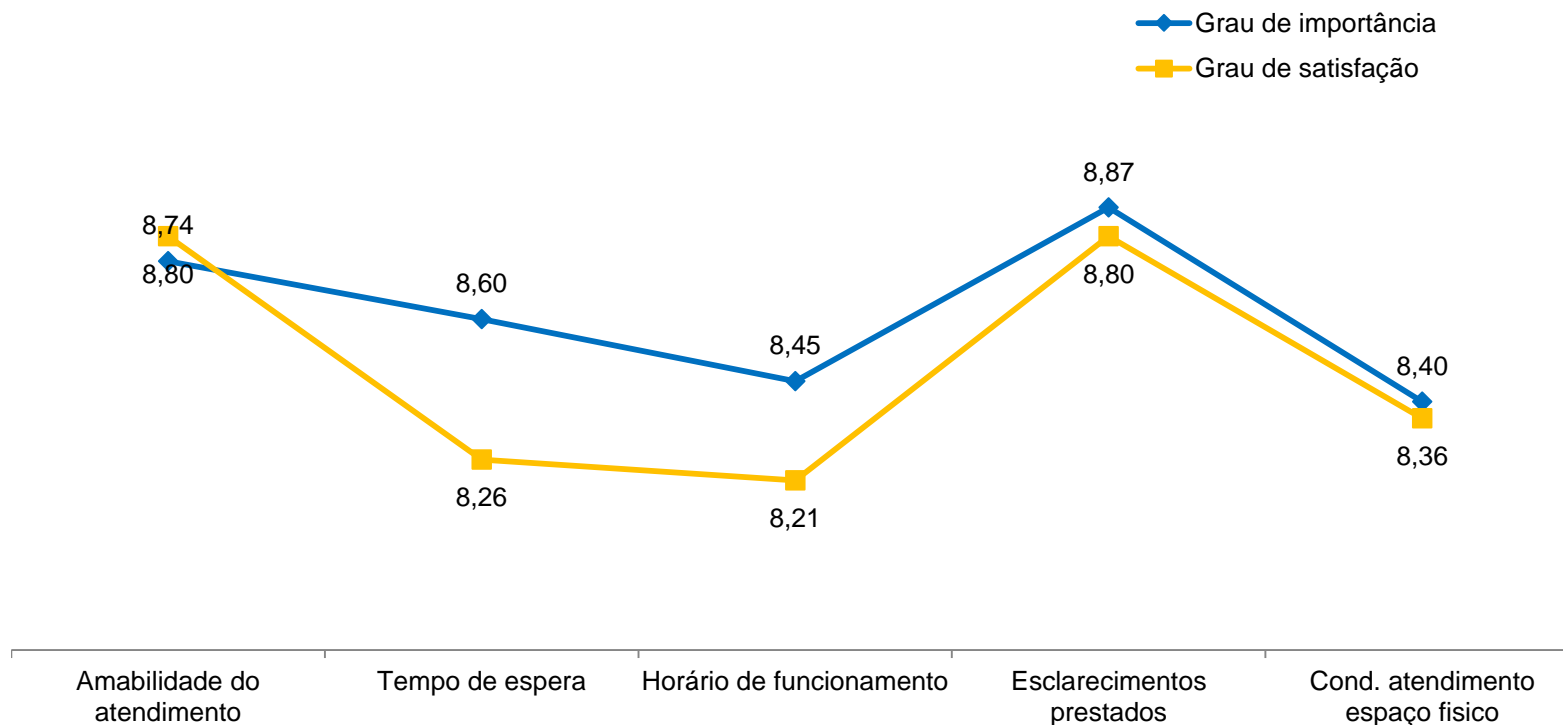
Valores médios	Amabilidade do atendimento	Tempo de espera	Horário de funcionamento	Esclarecimentos prestados	Cond. atendimento espaço físico
nov/15					
Doméstico	8,58	8,08	8,10	8,52	8,31
Empresas	7,69	7,46	7,54	7,69	7,54
Total	8,56	8,07	8,09	8,51	8,30
mai/16					
Doméstico	8.82	8.28	8.21	8.81	8.37
Empresas	8.37	7.44	8.04	8.52	8.00
Total	8.80	8.26	8.21	8.80	8.36

Comparativamente com a vaga anterior, os valores médios de satisfação dos clientes aumentaram, destacando-se a amabilidade do atendimento e os esclarecimentos prestados pelos Serviços Municipalizados da Maia.



## Grau de importância Vs. Grau de satisfação

### Atendimento ao balcão

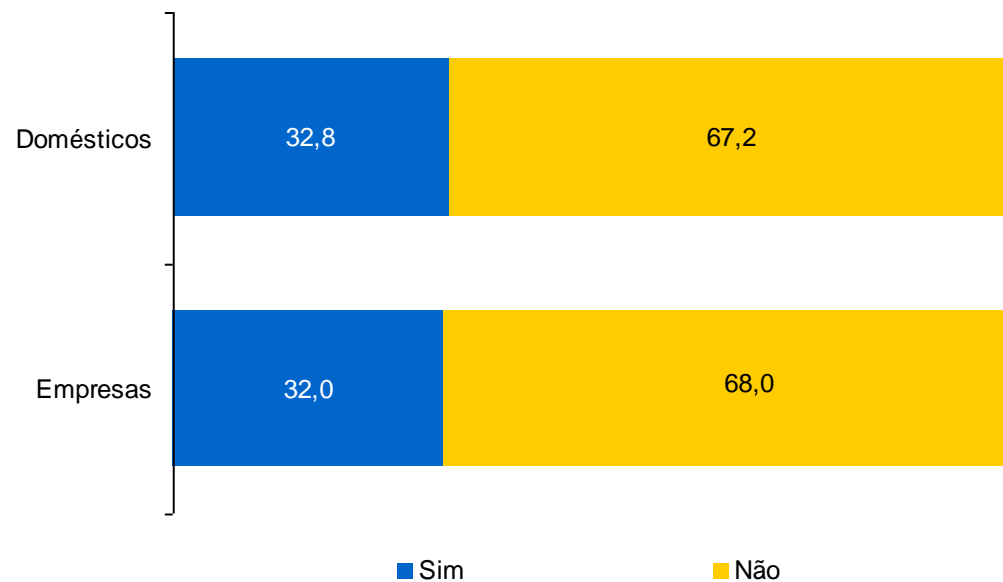
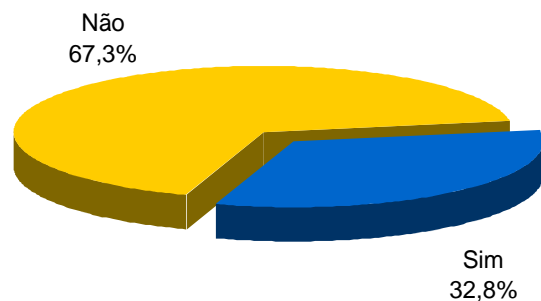


Apesar de os clientes do SMAS se encontrarem bastante satisfeitos com todos os itens avaliados, o tempo de espera é o que apresenta maior discrepância entre a importância dada e o nível de satisfação obtido pelo cliente, logo deve ser melhorado.



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

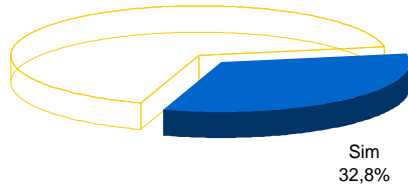
Amostra: 1200



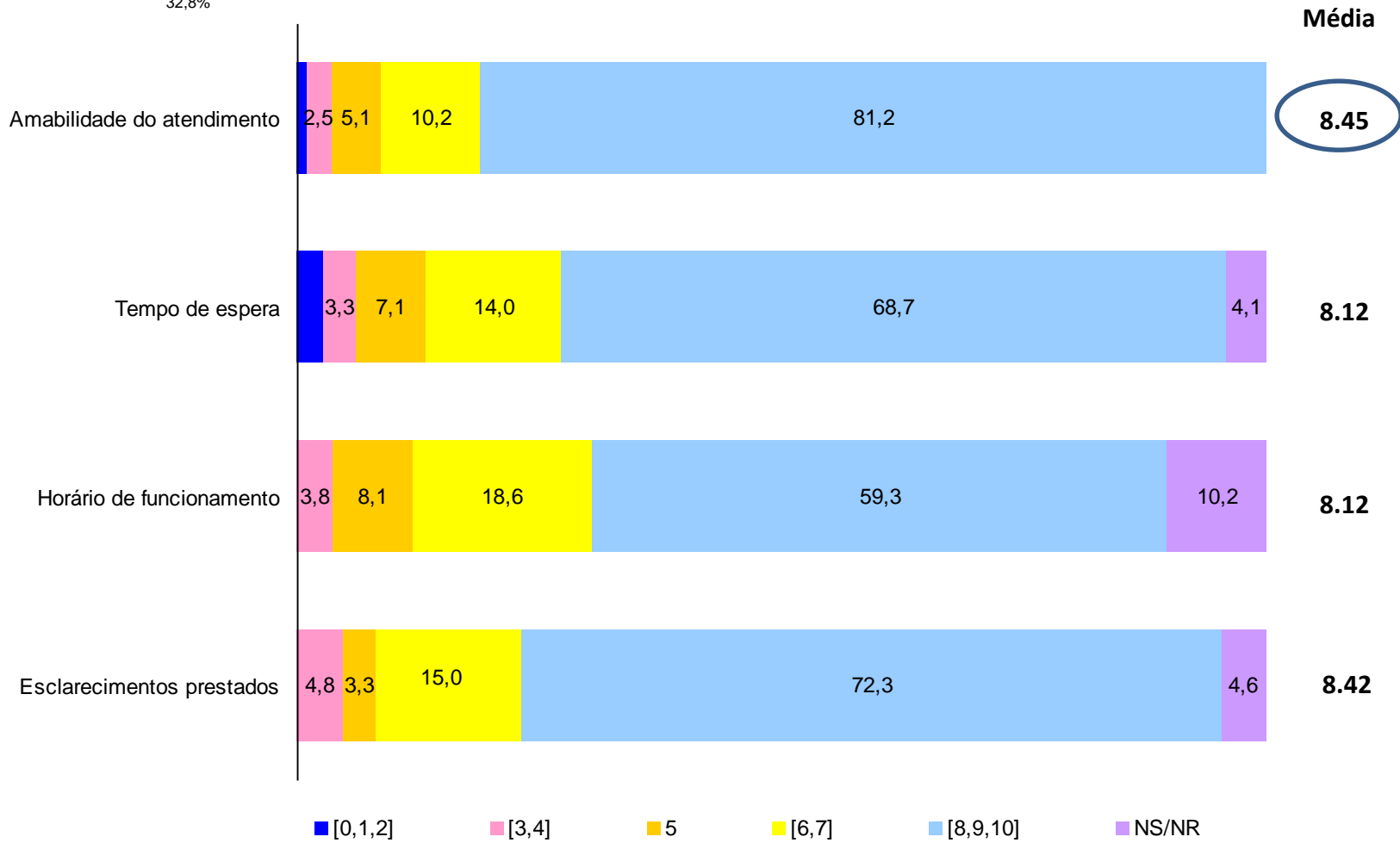
Mais de 32% dos clientes do SMAS já recorreram ao serviço telefónico.



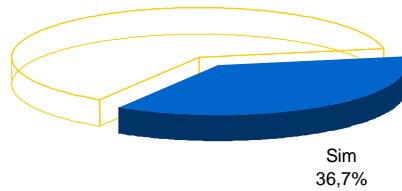
P3.1 Numa escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação com o atendimento telefónico do SMAS ao nível de:



### Grau de satisfação



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 do SMAS ao nível de:



## Grau de satisfação

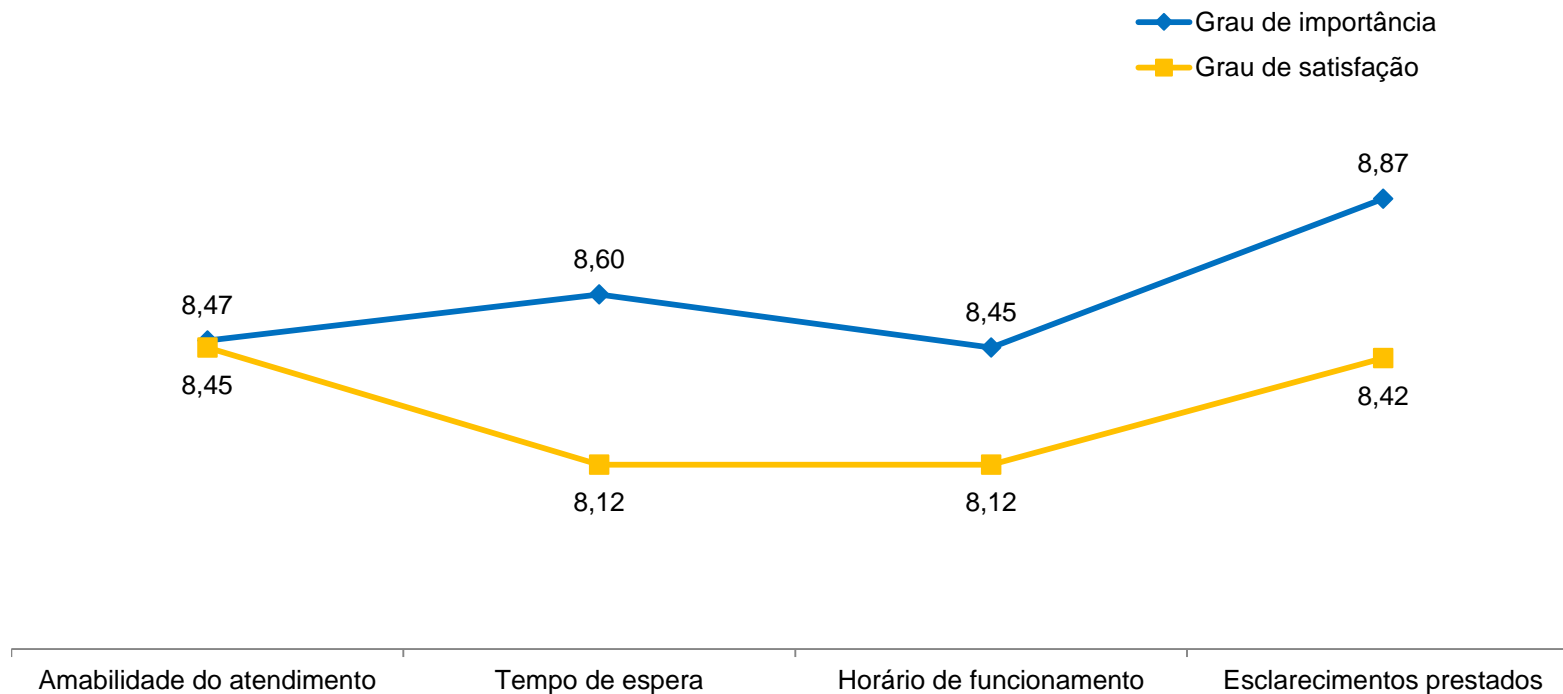
Valores médios	Amabilidade do atendimento	Tempo de espera	Horário de funcionamento	Esclarecimentos prestados
nov/15				
Doméstico	8,53	8	8,24	8,61
Empresas	7,80	7,29	7,93	7,64
Total	8,50	7,98	8,23	8,58
mai/16				
Doméstico	8.47	8.15	8.14	8.43
Empresas	8.13	7.44	7.81	8.19
Total	8.45	8.12	8.12	8.42

Apesar dos níveis de satisfação serem elevados, o tempo de espera e o horário de funcionamento continuam a ser os itens com os quais os clientes estão menos satisfeitos.



## Grau de importância Vs. Grau de satisfação

### Atendimento telefónico

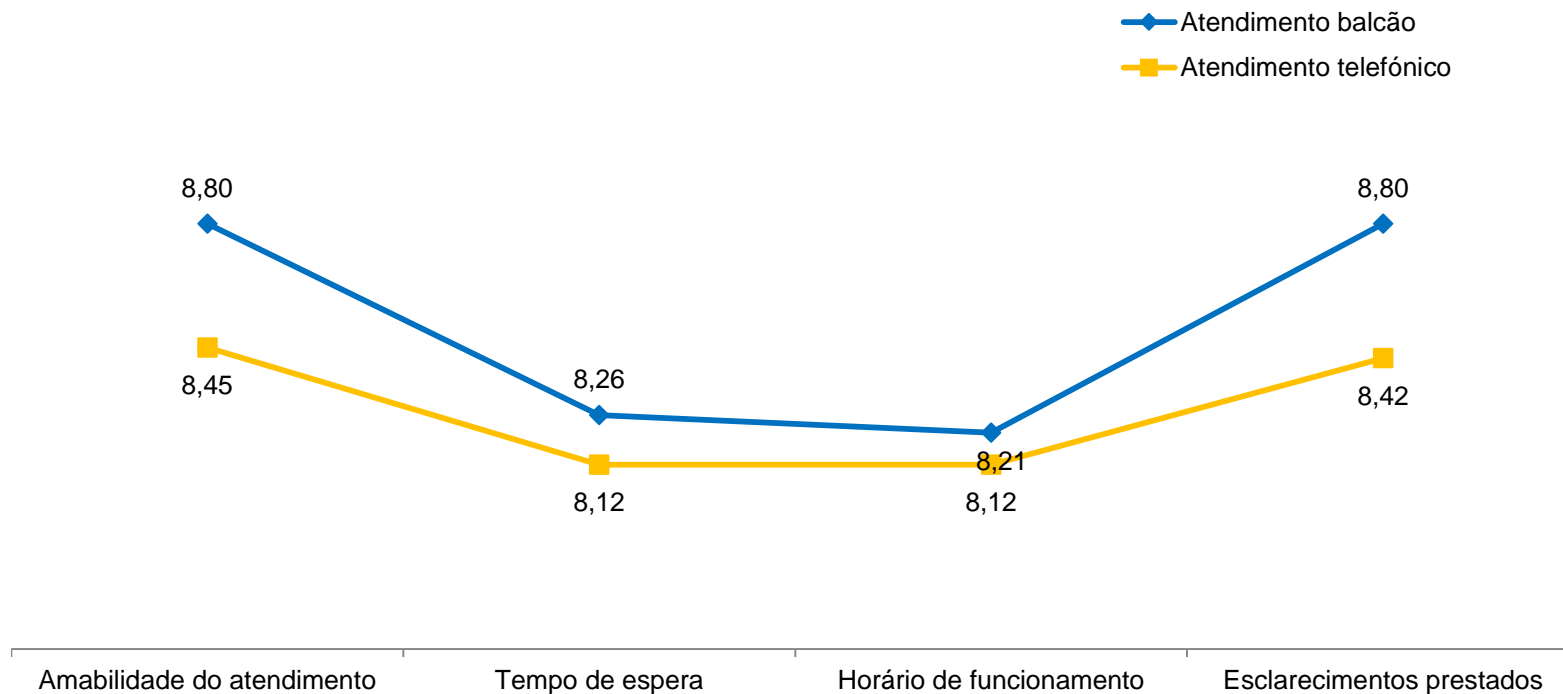


Tal como se verificou no atendimento ao balcão, o tempo de espera é um dos itens que apresenta maior discrepância entre a importância e a satisfação dada pelo cliente.



## Grau de satisfação

### - atendimento balcão vs. atendimento telefónico



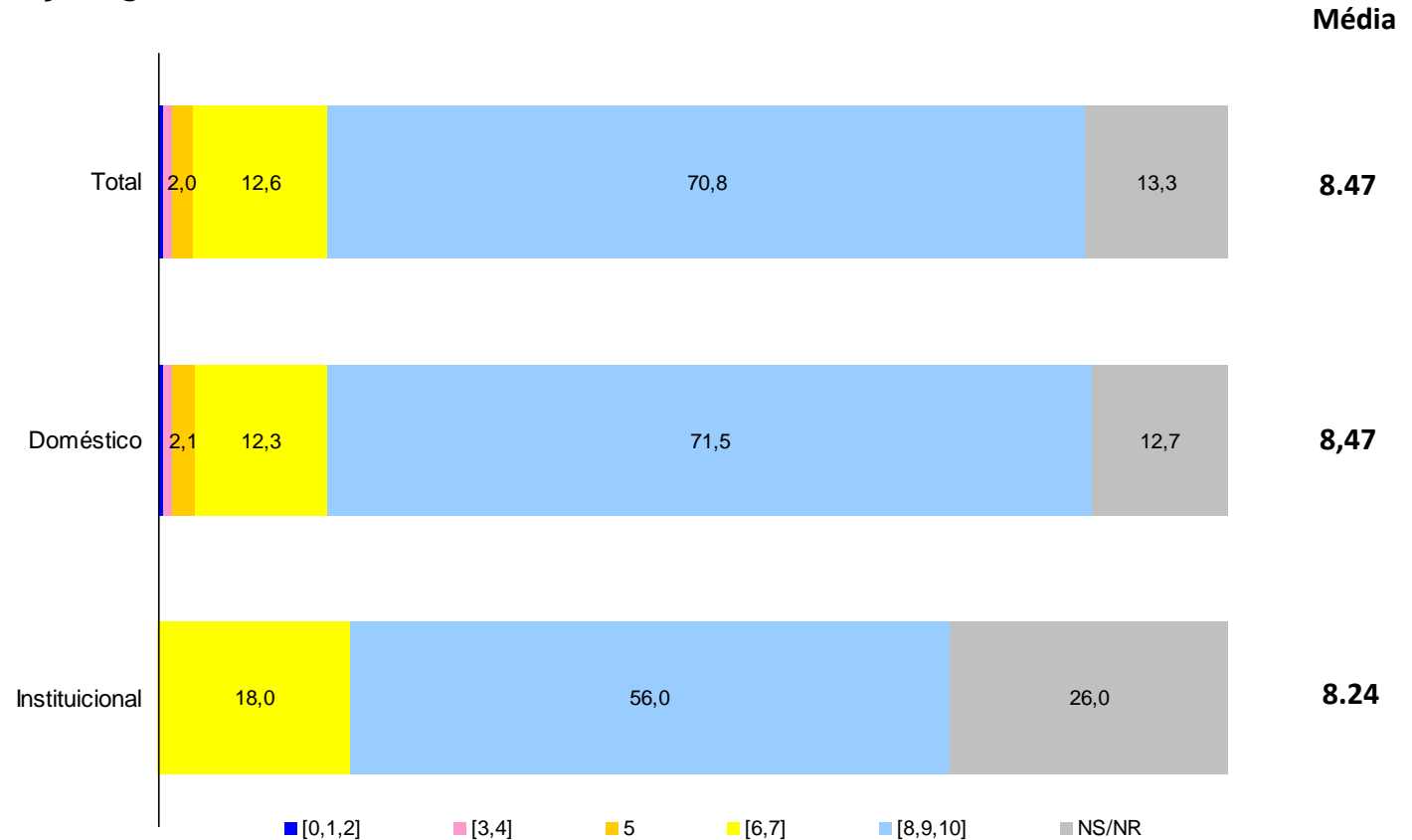
Quando comparamos o nível de satisfação dos clientes do SMAS da Maia com o atendimento ao balcão e o telefónico, podemos concluir que todos os itens são melhor avaliados no atendimento ao balcão.



P4. Voltando a utilizar uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação global com o atendimento dos SMAS da Maia:

## Grau de satisfação global

Amostra: 1200



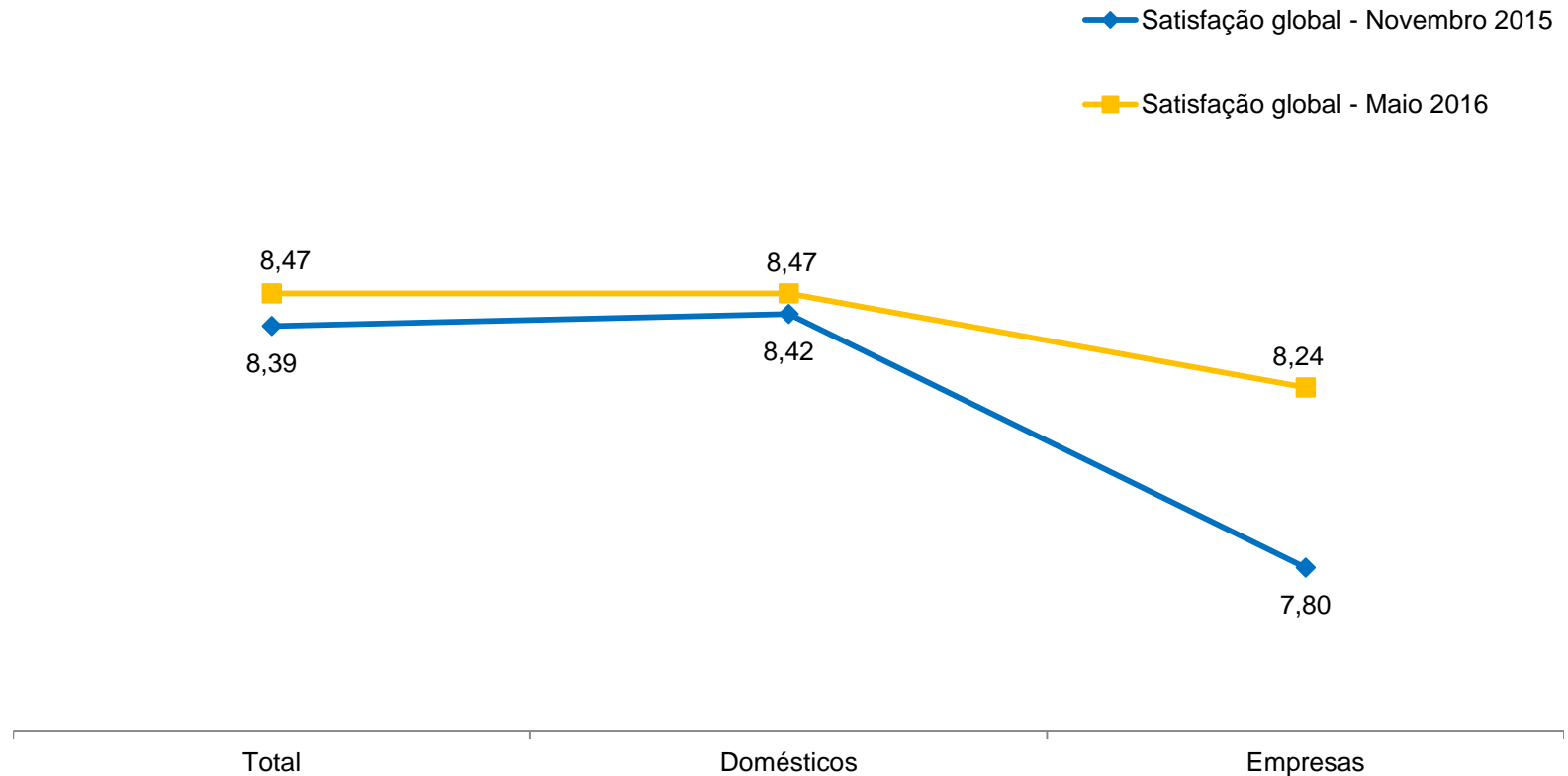
Em termos médios quer os clientes domésticos quer os institucionais encontram-se satisfeitos com o atendimento do SMAS da Maia.



P4. Voltando a utilizar uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação global com o atendimento dos SMAS da Maia:

## Grau de satisfação global

Amostra: 1200

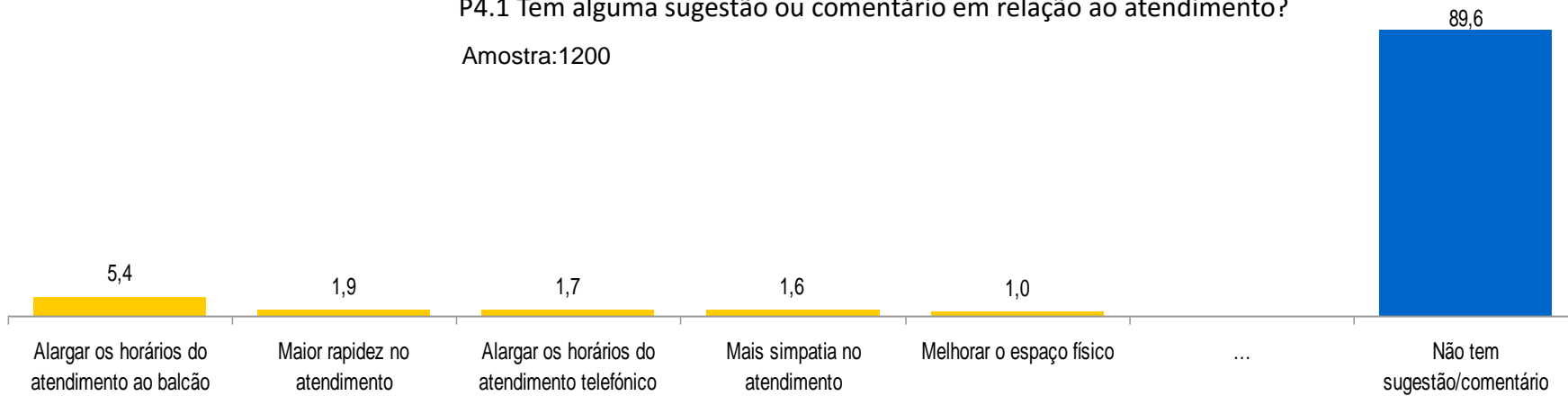


Comparativamente com a vaga anterior, verificou-se um aumento nos níveis de satisfação globais dos clientes, com principal destaque dos clientes institucionais.



# P4.1 Tem alguma sugestão ou comentário em relação ao atendimento?

Amostra:1200



Valores em %	Total	Domésticos	Empresas
Alargar os horários do atendimento ao balcão	5,4	5,5	4,0
Maior rapidez no atendimento	1,9	1,8	4,0
Alargar os horários do atendimento telefónico	1,7	1,7	
Mais simpatia no atendimento	1,6	1,6	2,0
Melhorar o espaço físico	1,0	1,0	
...			
Não tem sugestão/comentário	89,6	89,4	94,0
Amostra	1200	1150	50

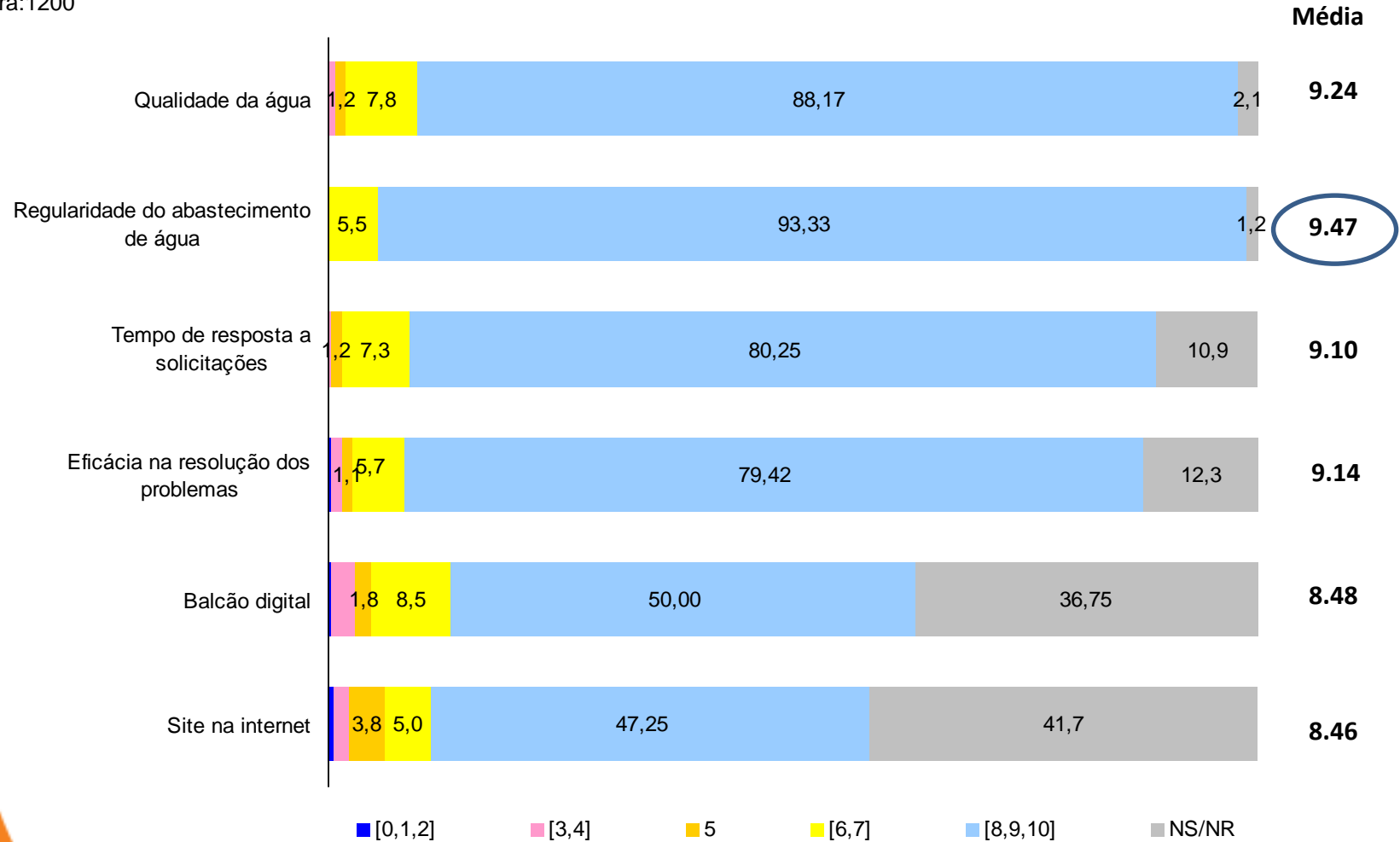


## **b) Serviços prestados**

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 à:

## Grau de importância

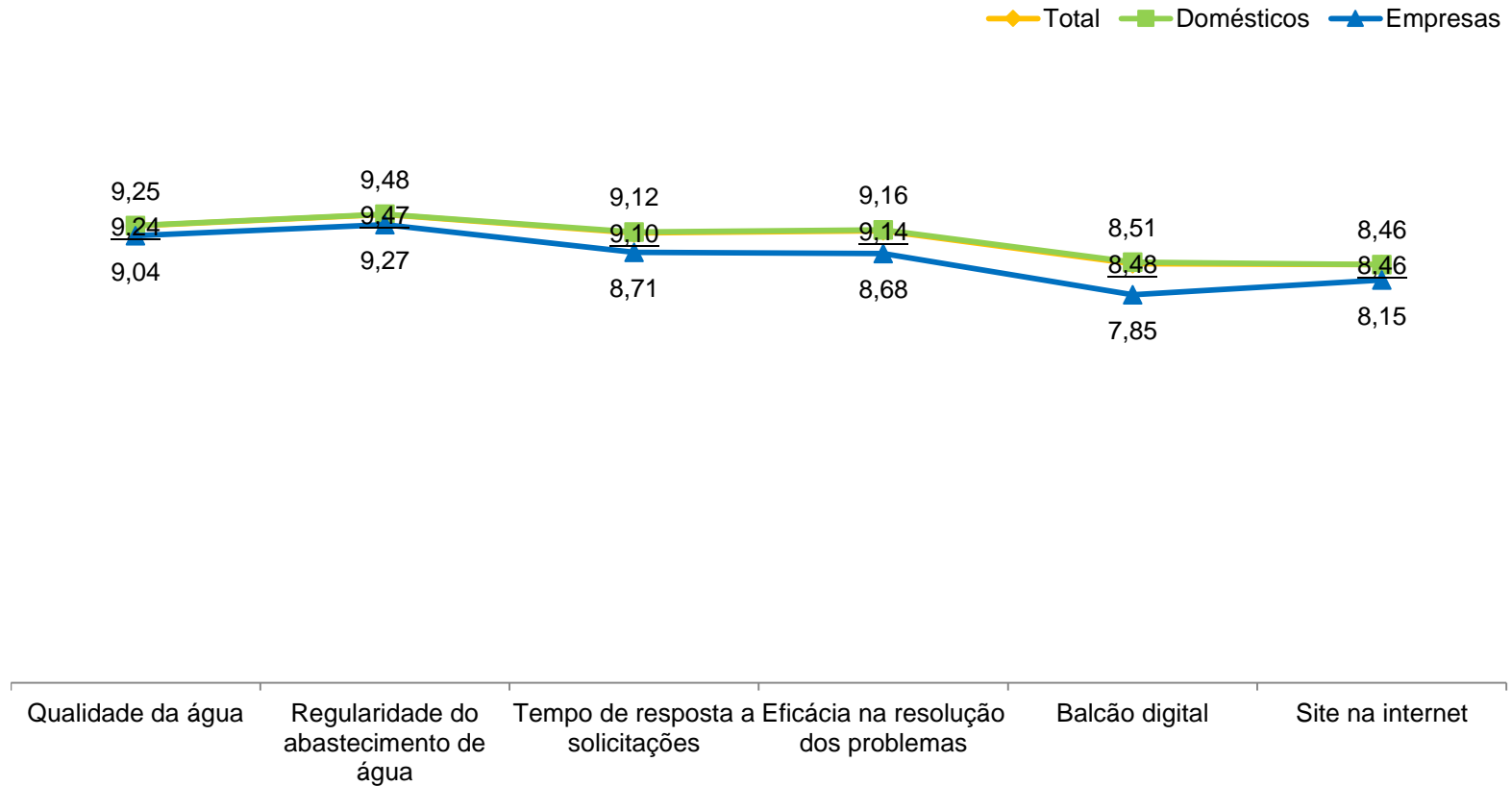
Amostra: 1200



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 à:

## Grau de importância

Amostra: 1200



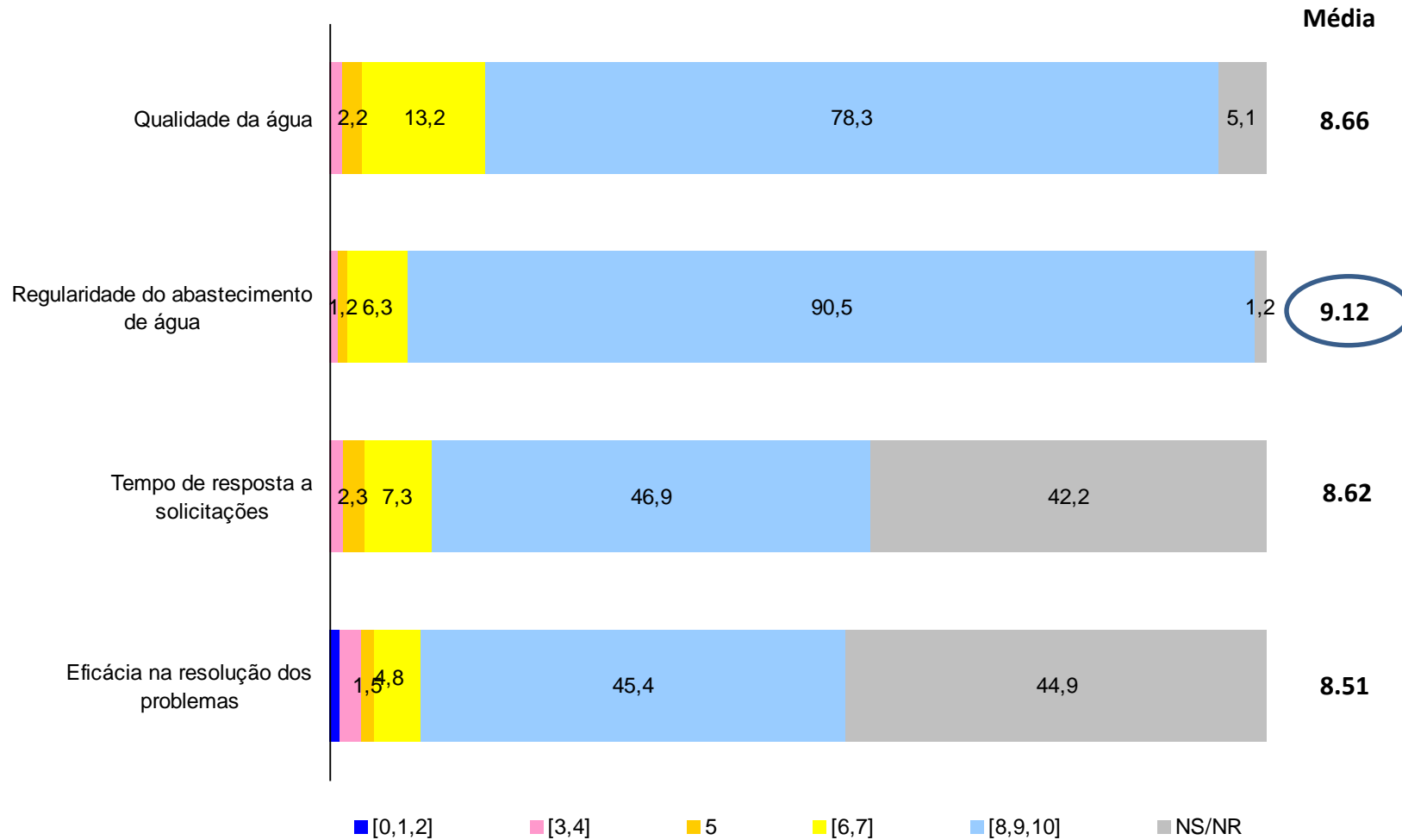
O balcão digital e o site na internet, são os itens que menos importância têm para os clientes.



P6. Utilizando uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação com o SMAS da Maia relativamente a:

## Grau de satisfação

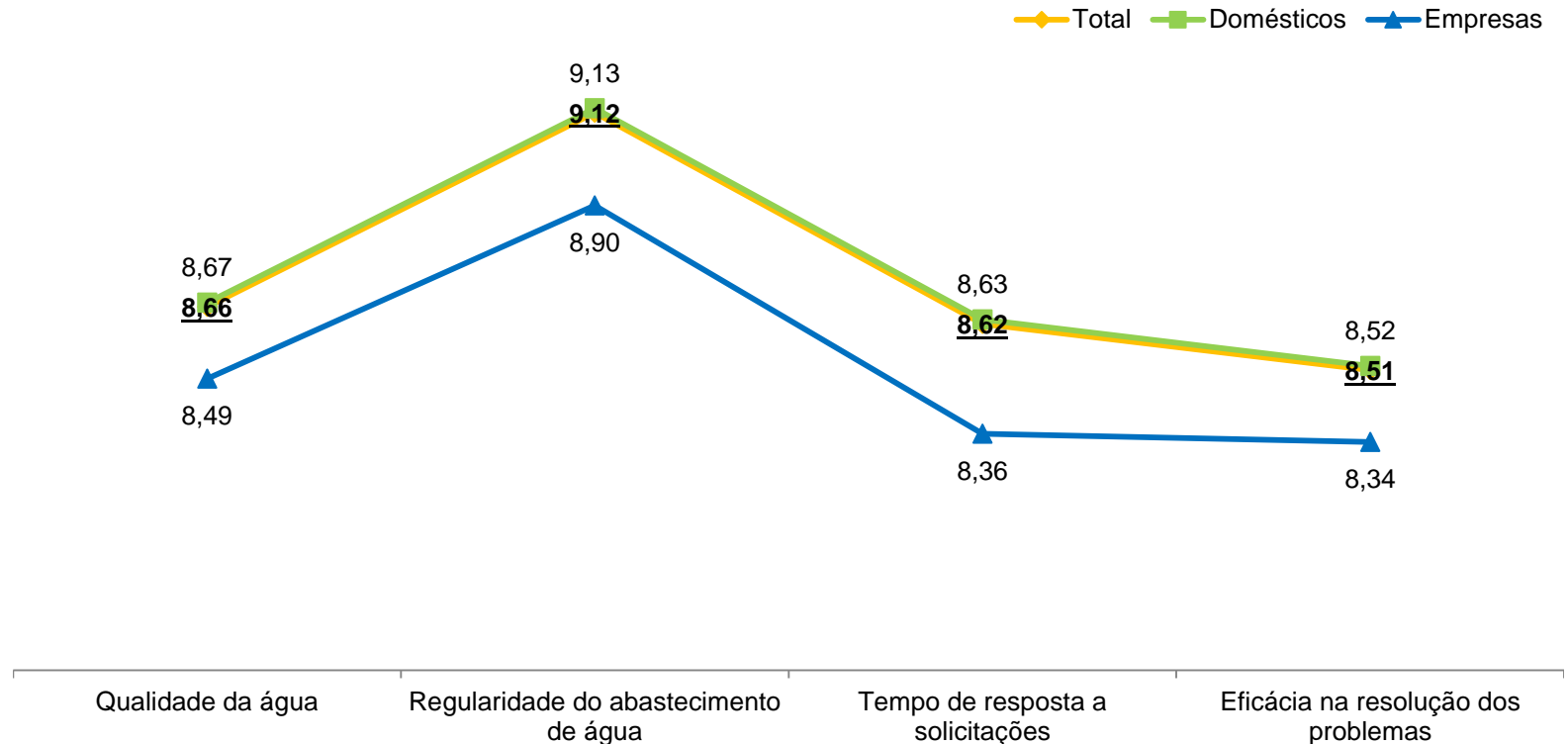
Amostra: 1200



P6. Utilizando uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação com o SMAS da Maia relativamente a:

## Grau de importância

Amostra: 1200



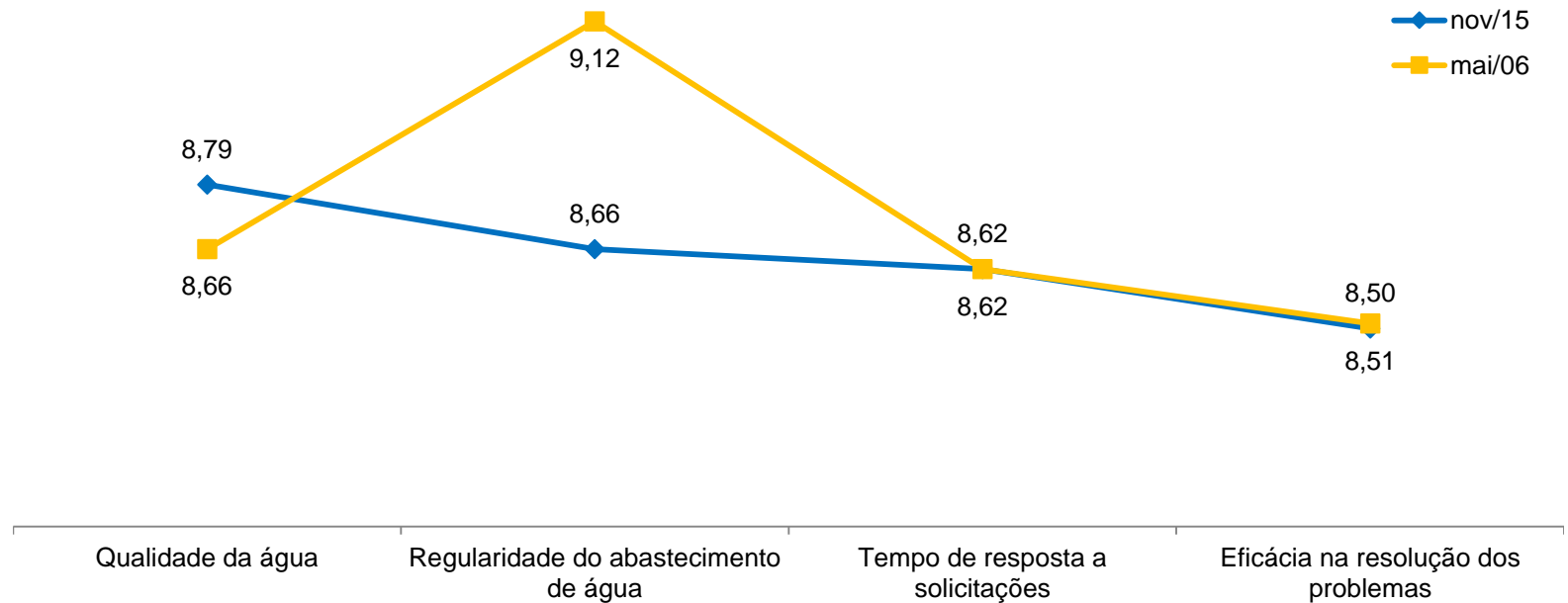
Através do gráfico podemos verificar que os clientes do SMAS estão satisfeitos com todos os itens avaliados, em especial com a regularidade do abastecimento de água.



P6. Utilizando uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação com o SMAS da Maia relativamente a:

## Grau de satisfação

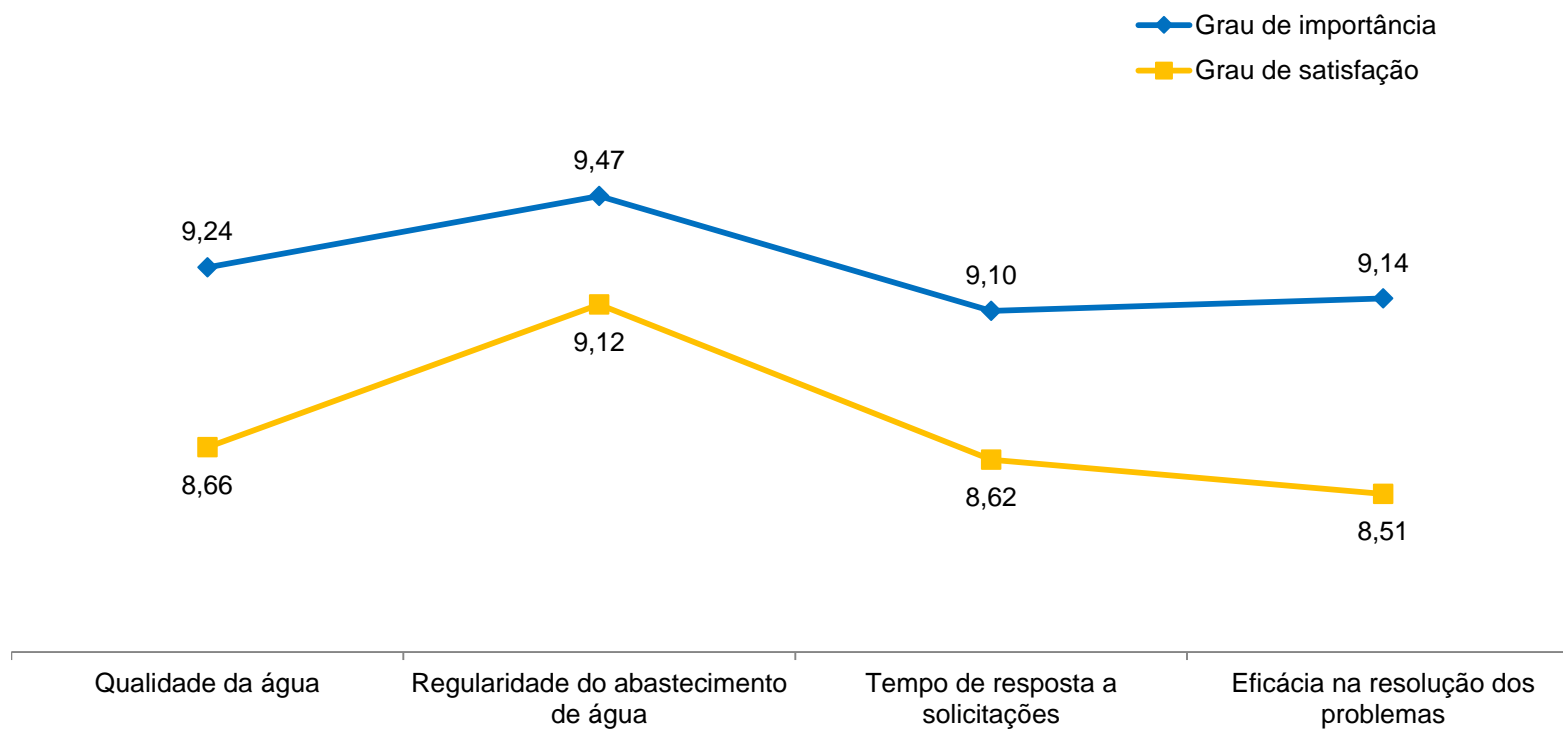
Amostra: 1200



Comparativamente com a vaga anterior, os níveis de satisfação com a regularidade do abastecimento da água aumentou substancialmente.



## Grau de importância Vs. Grau de satisfação

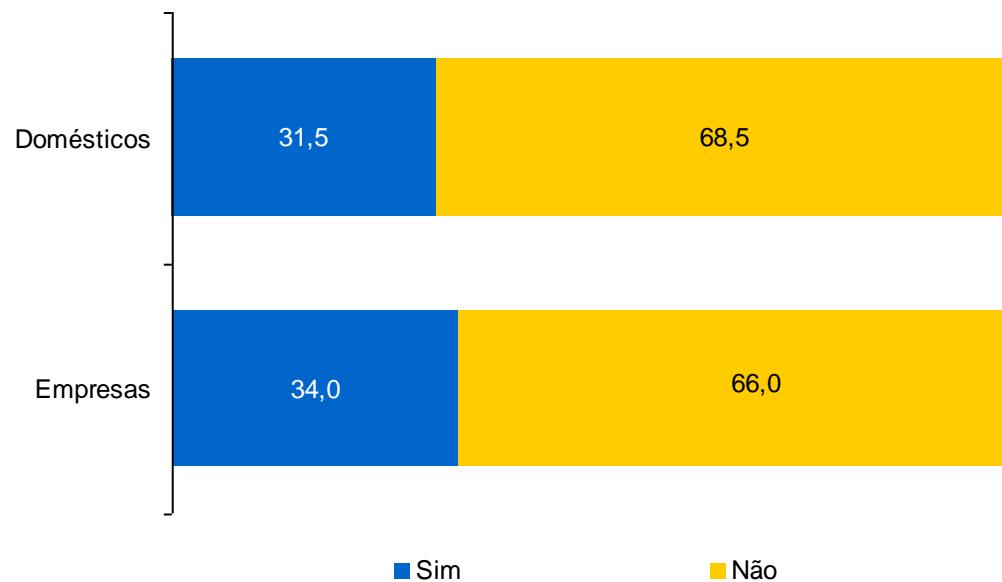
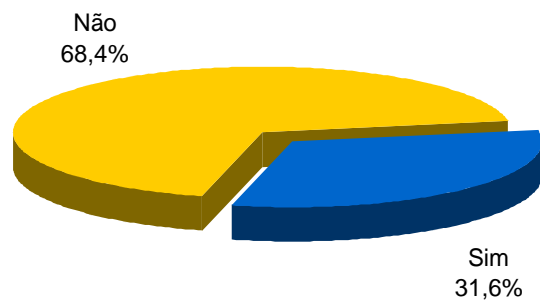


A eficácia na resolução dos problemas é o item que apresenta maior discrepância entre a importância, dada e o grau de satisfação percebido pelo cliente.



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

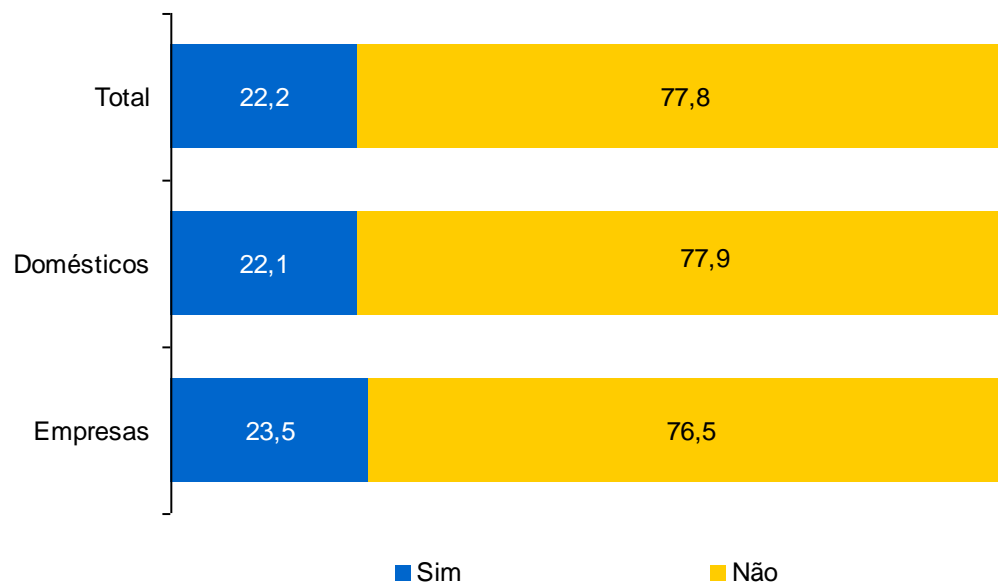
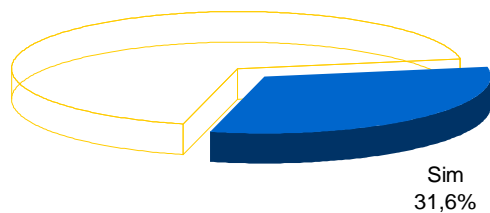
Amostra:1200



Mais de 31% dos clientes do SMAS conhecem ou já ouviram falar do serviço Balcão Digital.



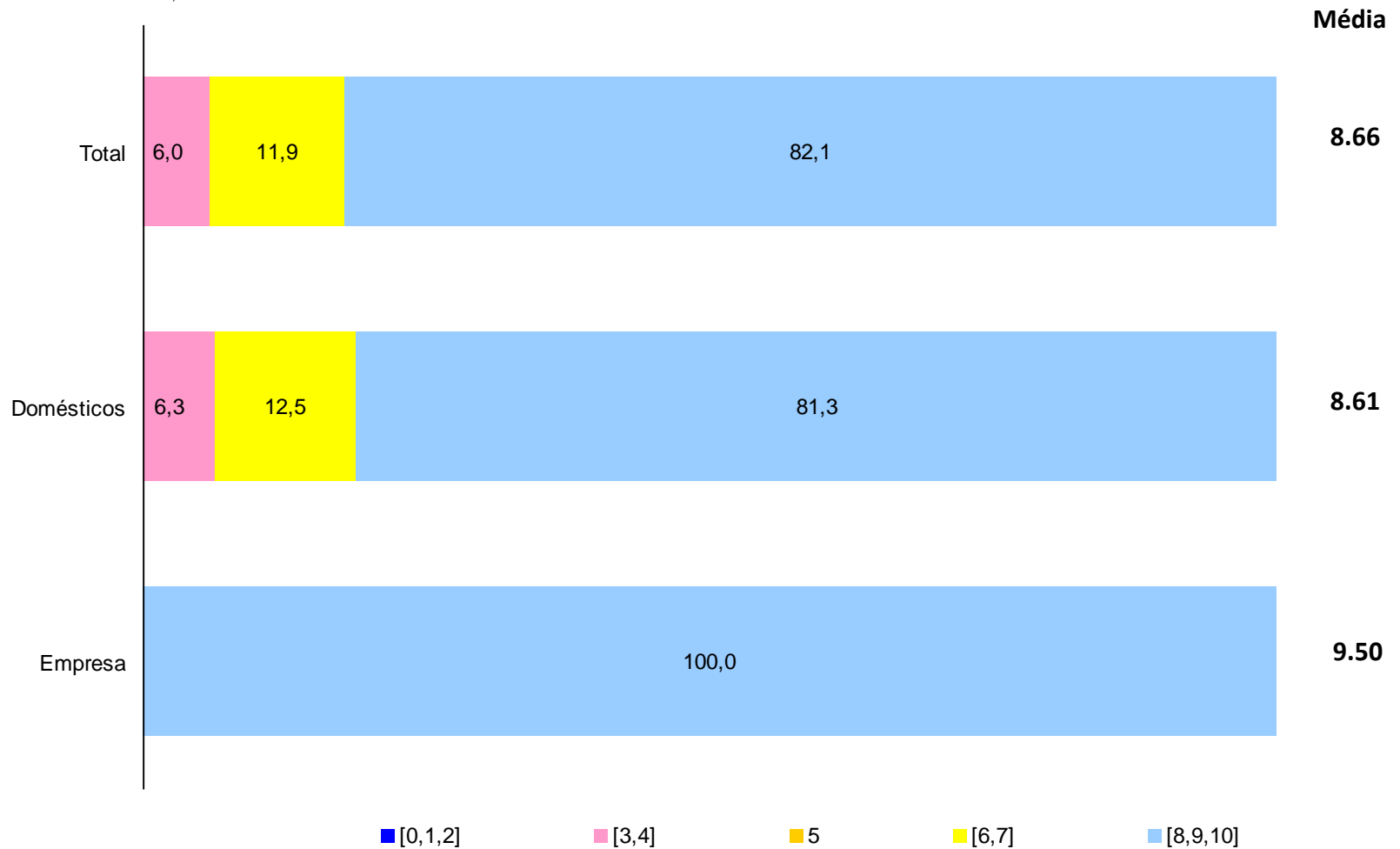
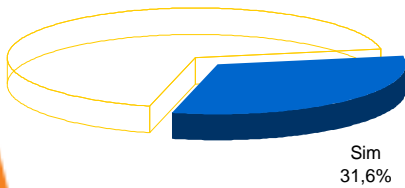
P7.1 Já alguma vez utilizou o serviço Balcão Digital do SMAS da Maia?



Apenas 22% dos inquiridos que conhecem ou já ouviram falar do serviço Balcão digital, o utilizaram.

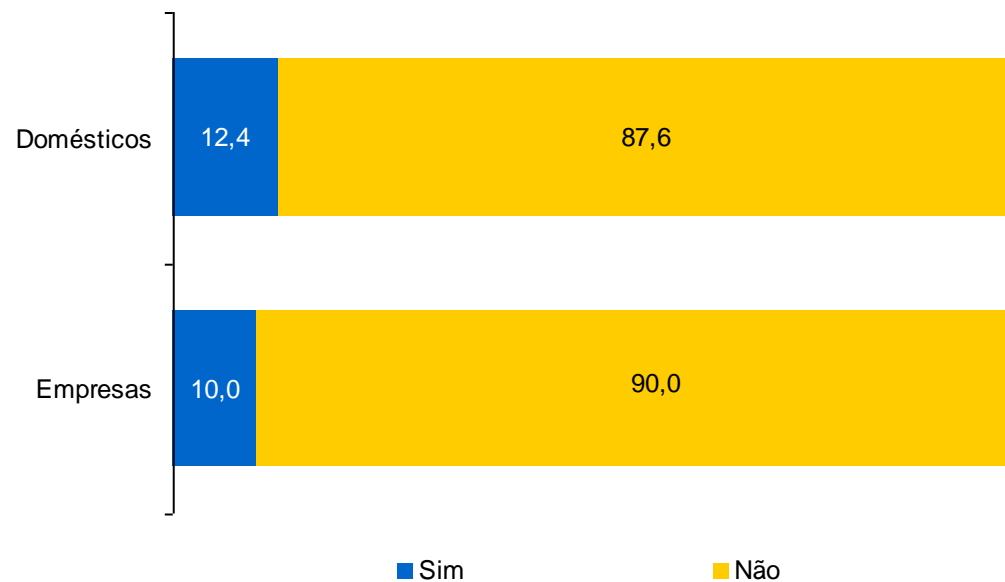
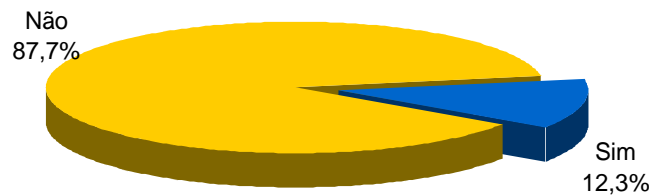


P7.2 Utilizando uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação global com serviço Balcão Digital do SMAS da Maia?



P8 Já alguma vez utilizou o Site do SMAS da Maia?

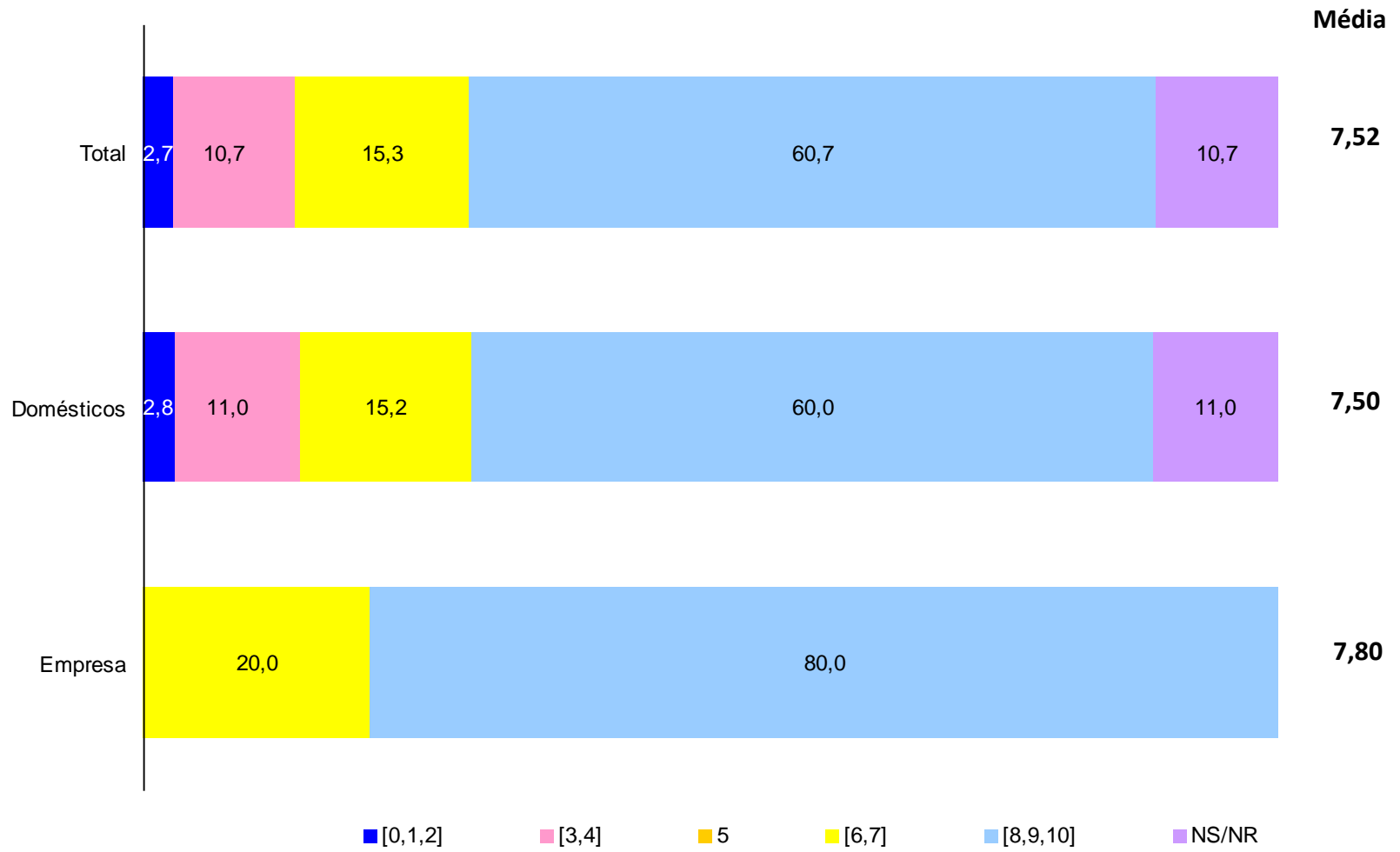
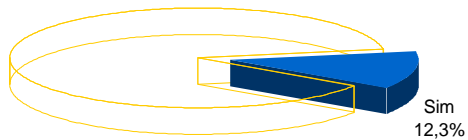
Amostra:1200



Apenas 12,3% dos clientes já utilizaram o site do SMAS da Maia.



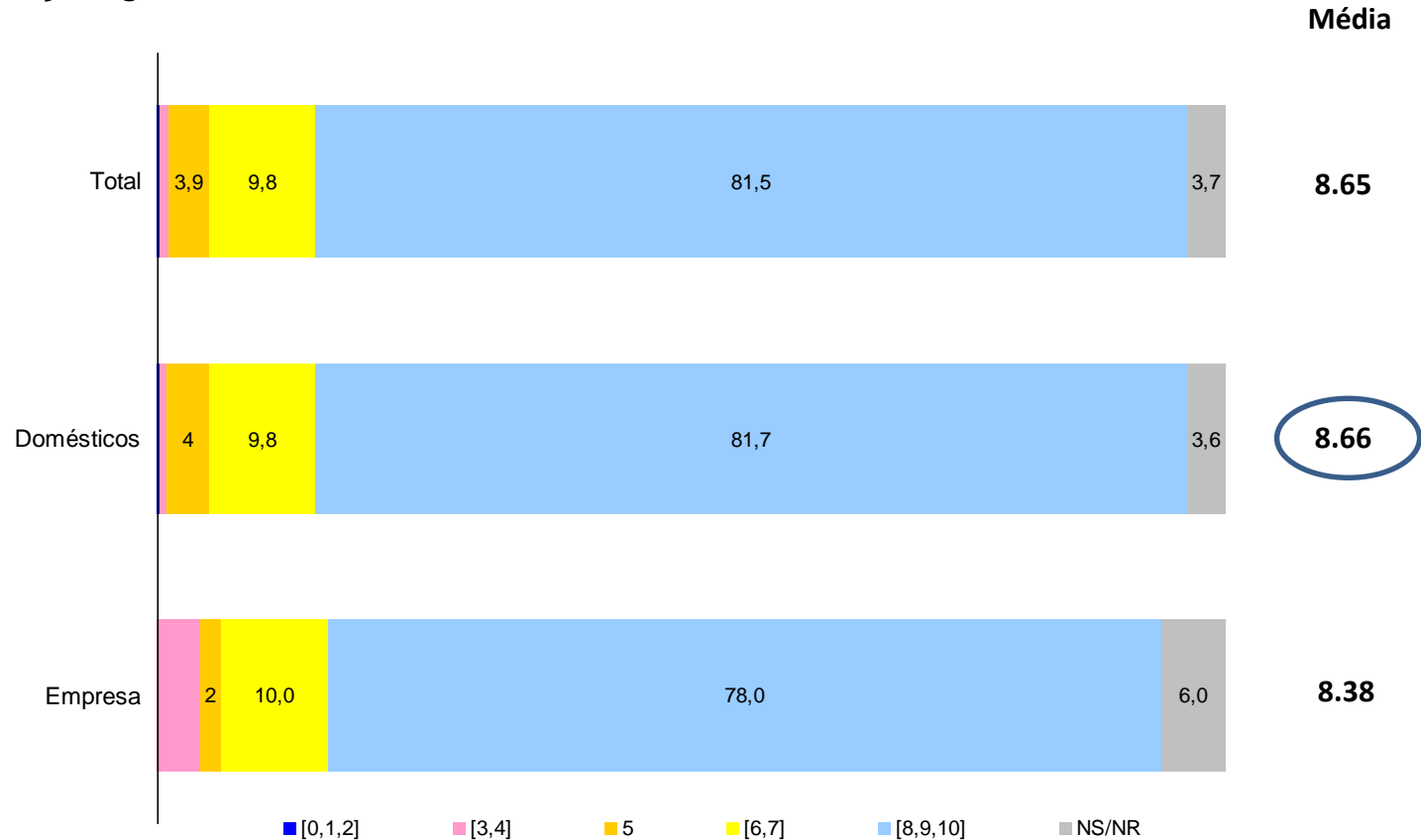
P8.1 Utilizando uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação global com Site do SMAS da Maia?



P9. Voltando a utilizar uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação global com os serviços prestados pelos SMAS da Maia:

## Grau de satisfação global

Amostra: 1200



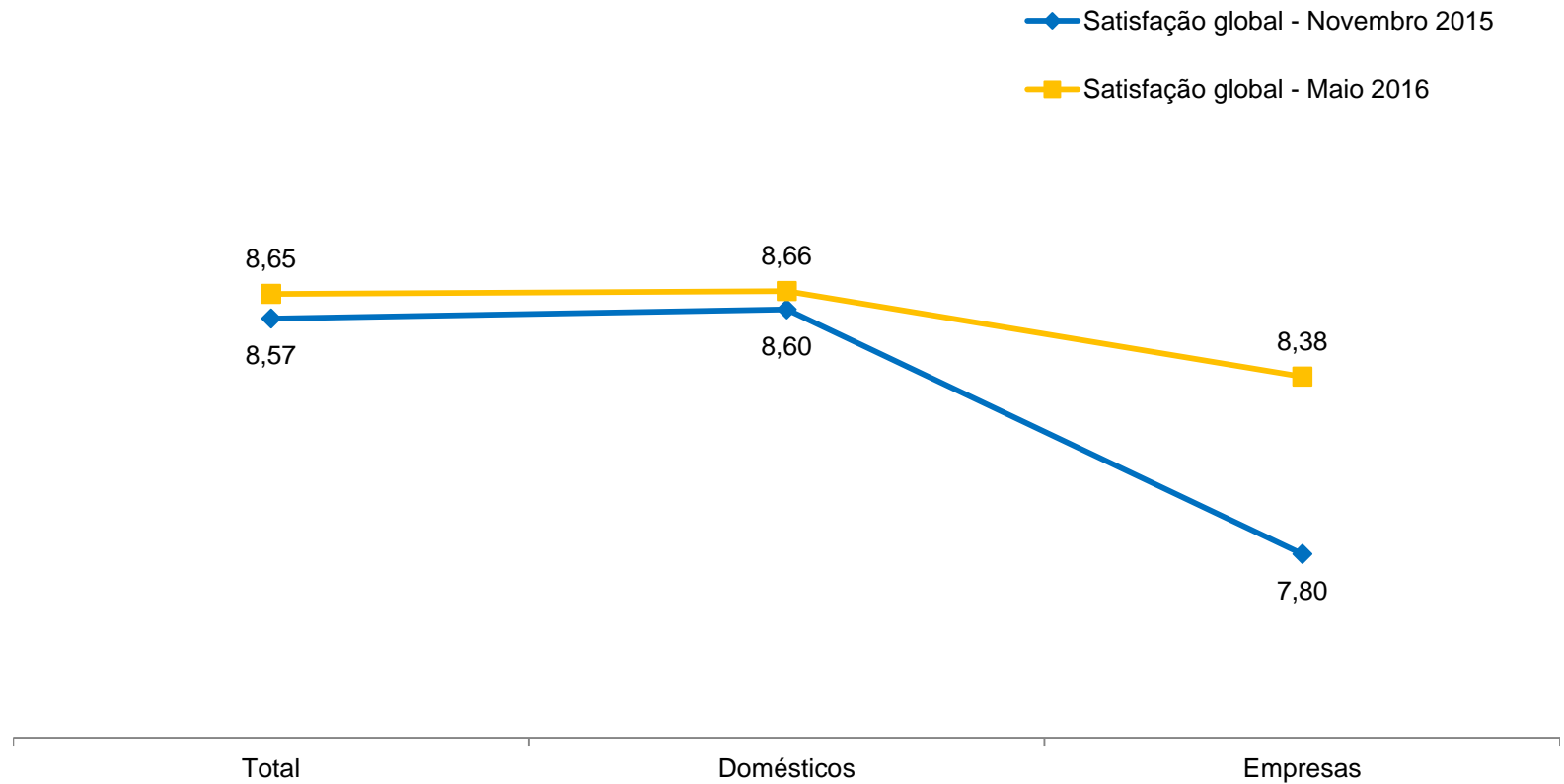
De uma forma global os clientes encontram-se bastante satisfeitos com o atendimento dos SMAS da Maia.



P9. Voltando a utilizar uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação global com os serviços prestados pelos SMAS da Maia:

## Grau de satisfação global

Amostra: 1200

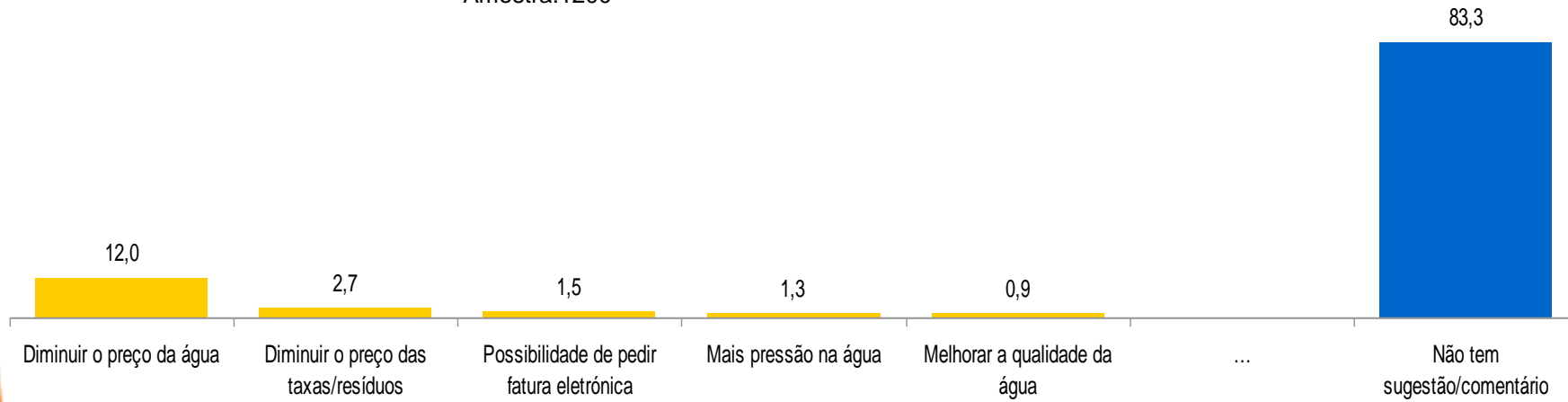


Comparativamente com a vaga anterior, os clientes encontram-se ligeiramente mais satisfeitos com os serviços prestados pelos SMAS da Maia.



# P9.1 Tem alguma sugestão ou comentário em relação aos Serviços Prestados pelo SMAS?

Amostra:1200



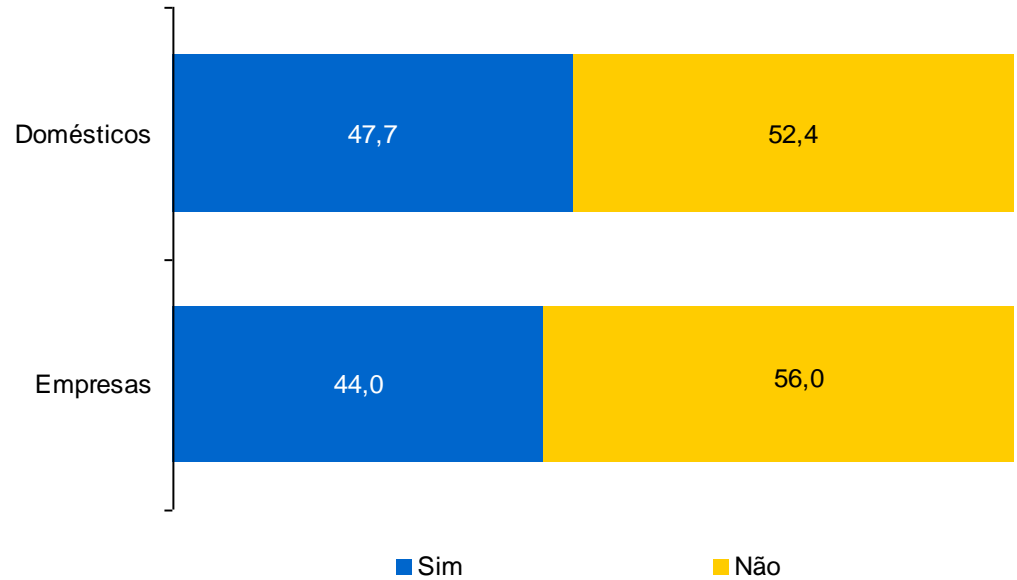
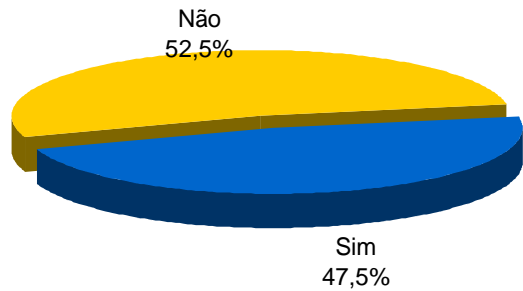
Valores em %	Total	Domésticos	Empresas
Diminuir o preço da água	12,0	12,5	8,0
Diminuir o preço das taxas/resíduos	2,7	2,8	2,0
Possibilidade de pedir fatura eletrónica	1,5	1,6	
Mais pressão na água	1,3	1,2	
Melhorar a qualidade da água	0,9	1,0	
...			
Não tem sugestão/comentário	83,3	83,3	82,0
Amostra	1200	1150	50



## **c) Contato com a SMAS**

# P10. Alguma vez contactou o SMAS da Maia?

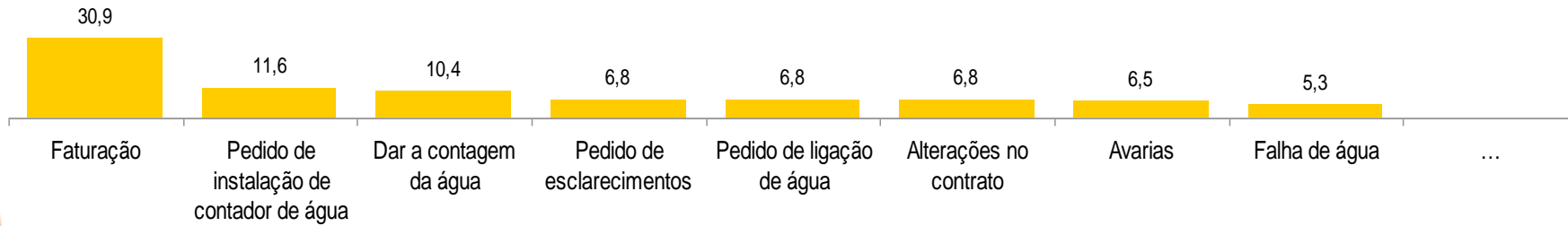
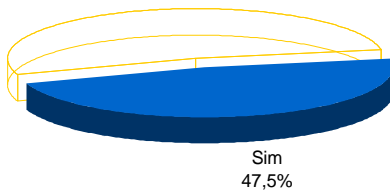
Amostra:1200



Apenas 47,5% dos clientes do SMAS tiveram necessidade de contactar o SMAS da Maia.



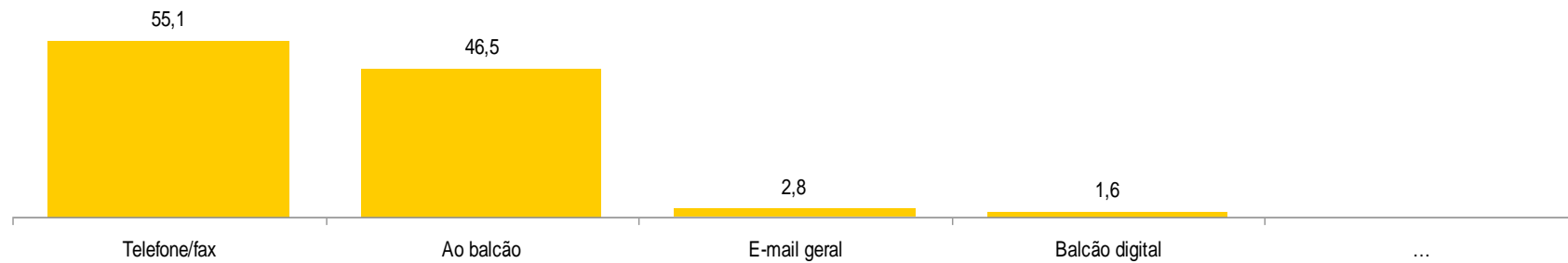
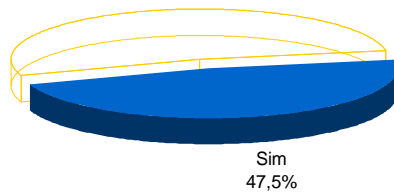
### P10.1. Qual o motivo que o levaram a contatar o SMAS da Maia?



Valores em %	Total	Domésticos	Empresas
Faturação	30,9	30,7	36,4
Pedido de instalação de contador	11,6	12,0	
Dar a contagem da água	10,4	10,6	4,5
Pedido de esclarecimentos	6,8	6,4	18,2
Pedido de ligação de água	6,8	6,8	9,1
Alterações no contrato	6,8	6,8	9,1
Avarias	6,5	6,0	18,2
Falha de água	5,3	5,1	4,5
...			



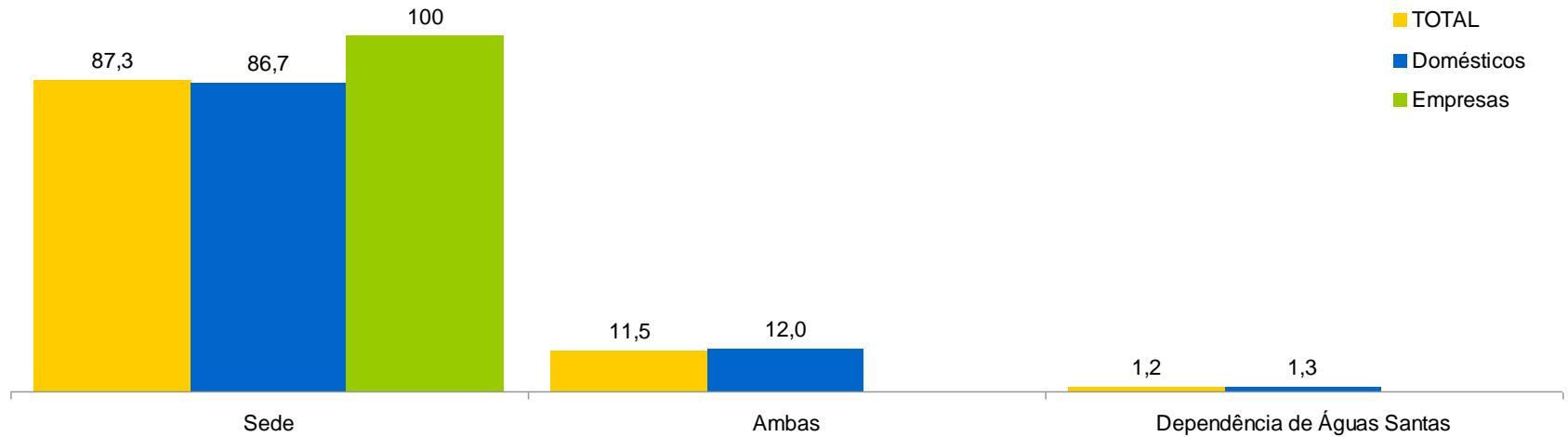
## P10.2. Qual o meio de contato utilizado?



Valores em %	Total	Domésticos	Empresas
Telefone/fax	55,1	54,7	63,6
Ao balcão	46,5	46,7	40,9
E-mail geral	2,8	2,7	4,5
Balcão digital	1,6	1,6	



P10.3. O seu contato telefônico/por fax foi efetuado para a:



Os clientes que utilizaram o telefone/fax para contatar o SMAS da Maia, 87,3% fê-lo para a sede.

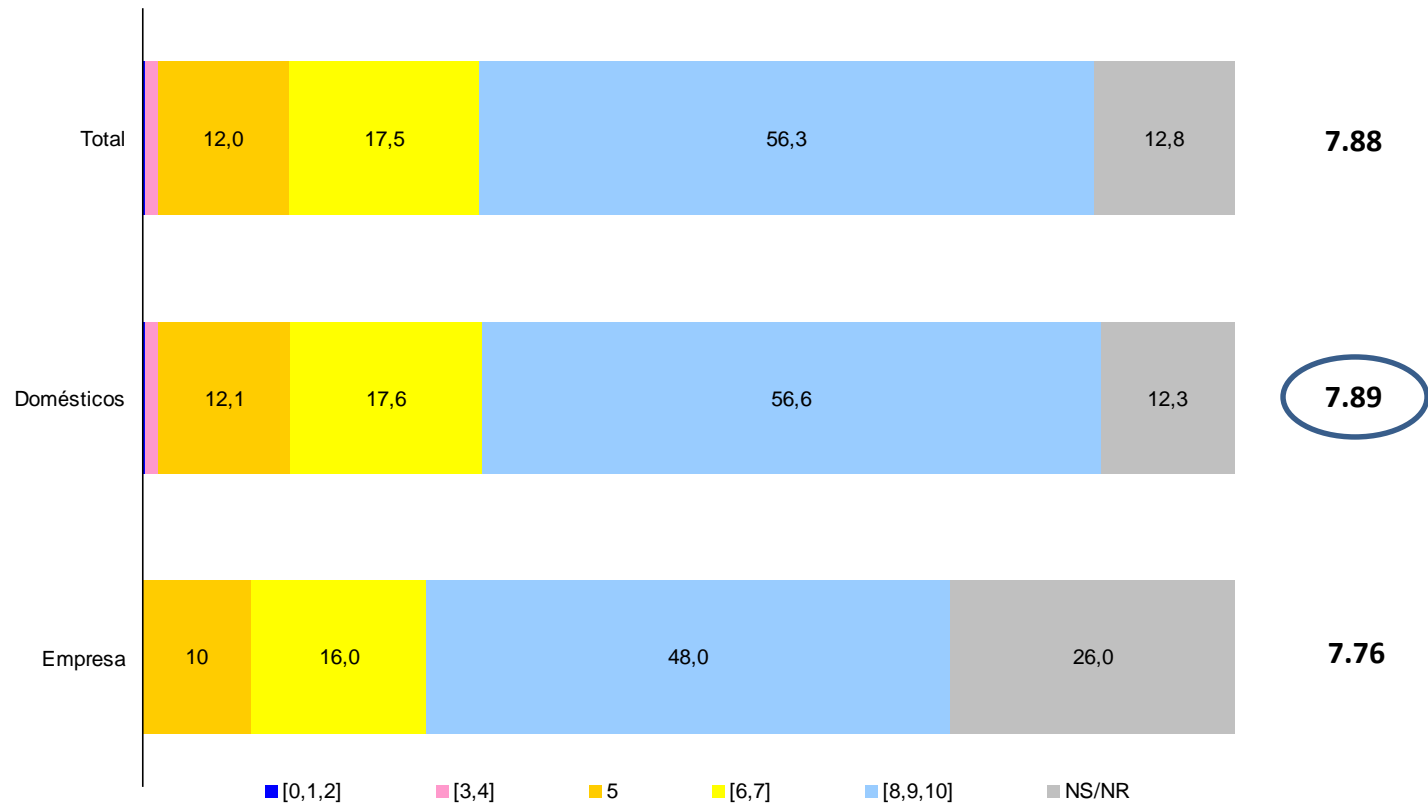


P11. Comparativamente com outros serviços públicos a que recorre, qual a sua opinião global acerca dos SMAS da MAIA, utilizar uma escala de 0 a 10, em que 0 é “muito pior” que os outros serviços e 10 “muito melhor” que os outros serviços.

## Grau de satisfação comparativa

Amostra: 1200

**Média**



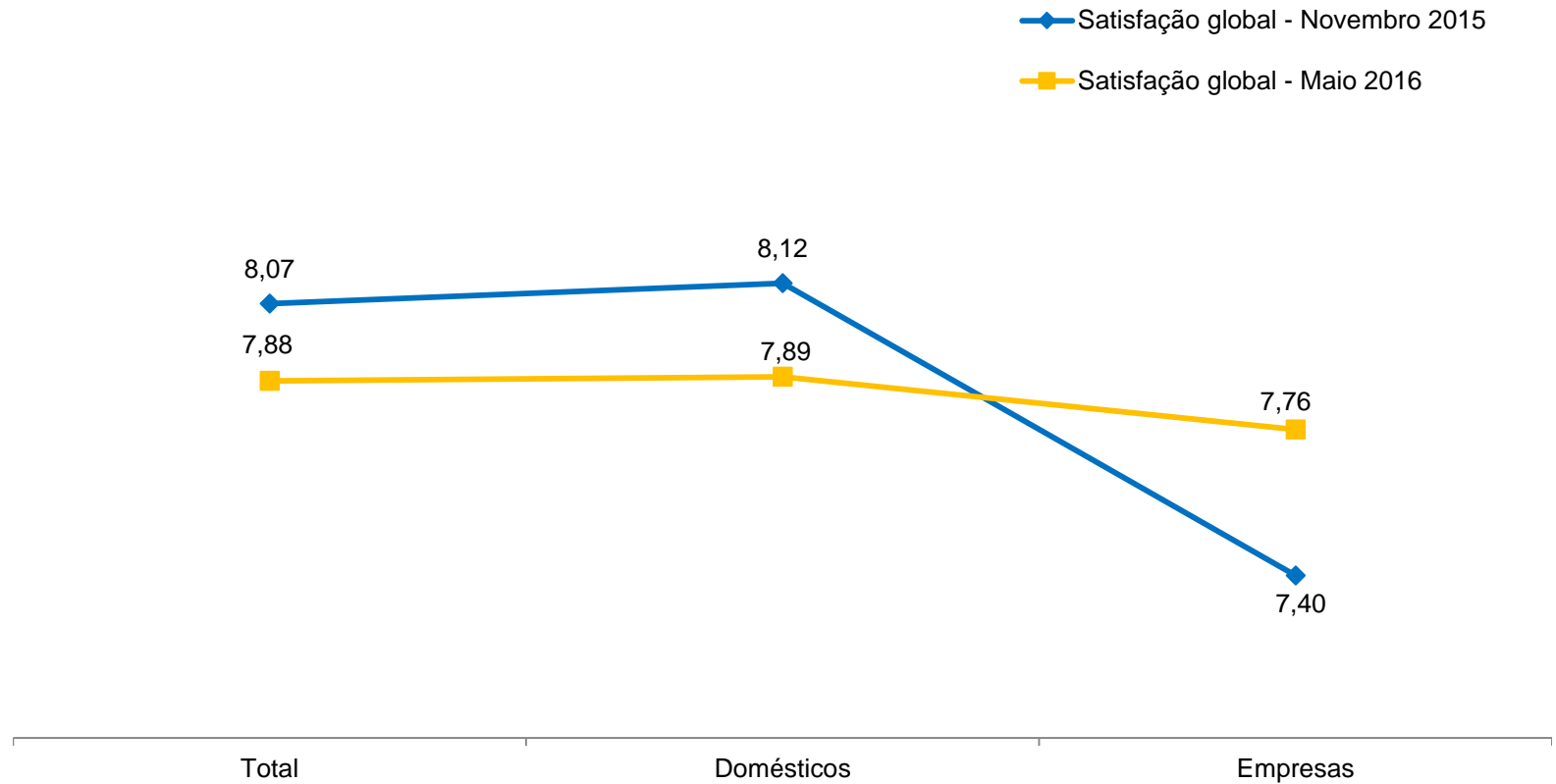
De uma forma geral, os clientes dos Serviços Municipalizados da Maia consideram os SMAS da Maia são bastante melhores que outros serviços a que normalmente recorrem.



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

## Grau de satisfação comparativa

Amostra: 1200



### **3. Sumário executivo**

- ✓ Os clientes dos SMAS, quando questionados sobre o grau de importância de determinados itens referentes ao atendimento por parte de uma Entidade Gestora de Abastecimento de Água e de Drenagem e Tratamento de Águas Residuais, consideram os “esclarecimentos prestados” como o item mais importante (média = 8,87).
- ✓ Mais de 79% dos inquiridos residentes na freguesia Cidade da Maia, já utilizaram o serviço de atendimento ao balcão do SMAS da Maia. Relativamente à satisfação com o atendimento ao balcão, os clientes do SMAS encontram-se satisfeitos com todos os itens avaliados (médias superiores a 8,20 valores).
- ✓ Tal como no atendimento ao balcão, os clientes do SMAS que já utilizaram o atendimento telefónico também se encontram bastantes satisfeitos (médias superiores a 8,12 valores). Podemos salientar os clientes da freguesia da Cidade da Maia os como os mais satisfeitos, com médias superiores a 8,2 valores.
- ✓ Quando questionados sobre sugestões ao atendimento, 5,4% dos inquiridos que deram sugestões referem que o SMAS deveria “alargar os horários do atendimento ao balcão”.



- ✓ A “regularidade do abastecimento de água” é o item a que os inquiridos atribuem maior importância (média = 9,47), relativamente aos serviços prestados por uma Entidade Gestora de Abastecimento de Água e de Drenagem e Tratamento de Águas Residuais. Quando avaliam este serviço prestado pelo SMAS, 90,5% dos clientes encontra-se satisfeito.
- ✓ Relativamente a sugestões que ajudem a melhorar a qualidade dos serviços prestados, 12% dos clientes que deram sugestões, referem “diminuir o preço da água”.
- ✓ Dos 47,5% de clientes que já contataram o SMAS, mais de 55% fizeram-no por telefone/fax, sendo que 30,9% contactou o SMAS por motivos de faturação.
- ✓ Quando solicitada uma comparação de outros serviços públicos com o SMAS da Maia, os clientes da freguesia da Cidade da Maia são os que apresentam uma maior média de avaliação (8,51).

