

BLUEOPINION



SMEAS da Maia

Serviços Municipalizados de Electricidade,
Água e Saneamento da Maia

***SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA
MAIA
ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES
Março 2015***

- 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 Electricidade, 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, e 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, a 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 a 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 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 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;
- ✓ Percecionar grau de satisfação global com o atendimento do SMAS da Maia;
- ✓ Percecionar grau de importância dos serviços prestados da Entidade Gestora, Serviços Municipalizados da Maia;
- ✓ Percecionar grau de satisfação dos serviços prestados pela Entidade Gestora de 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 acerca do SMAS da Maia comparativamente com outros serviços públicos;
- ✓ Levantamento de sugestões.



1. Caraterização da amostra

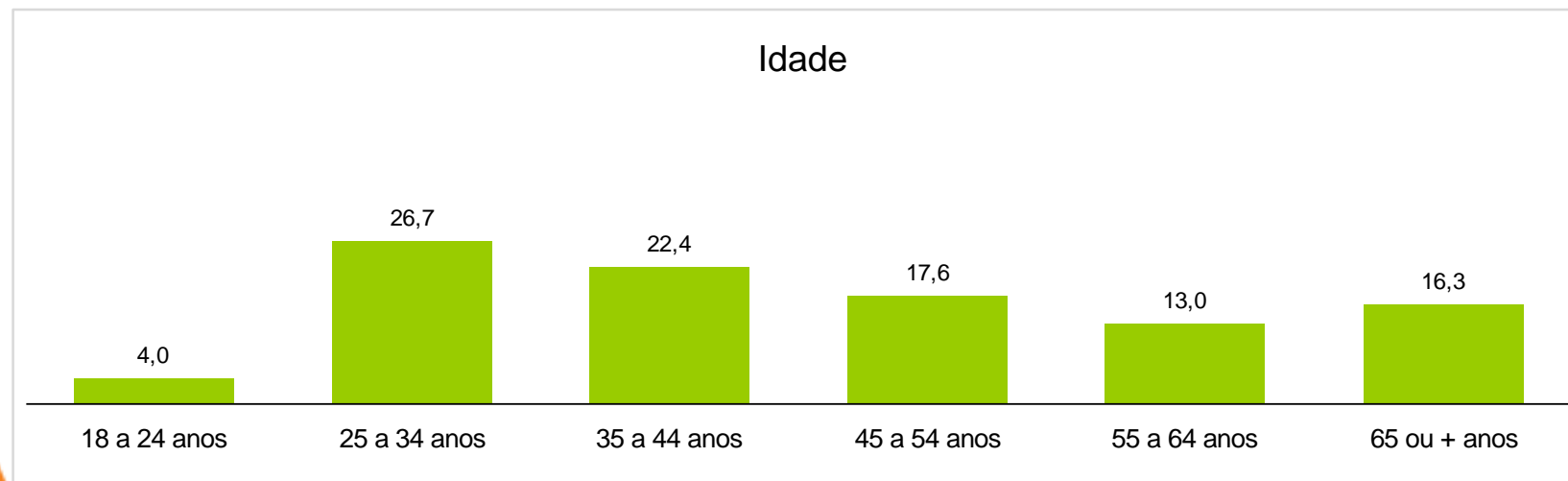
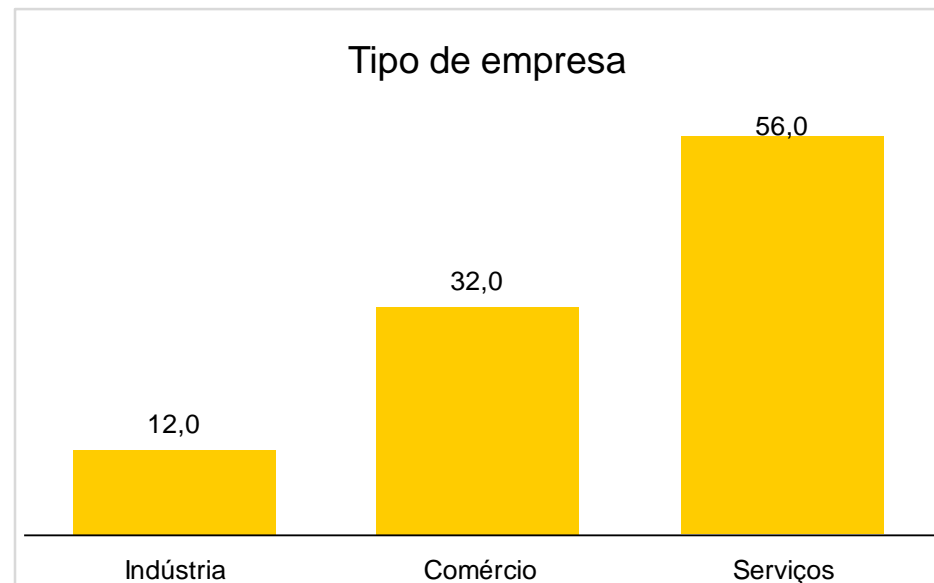
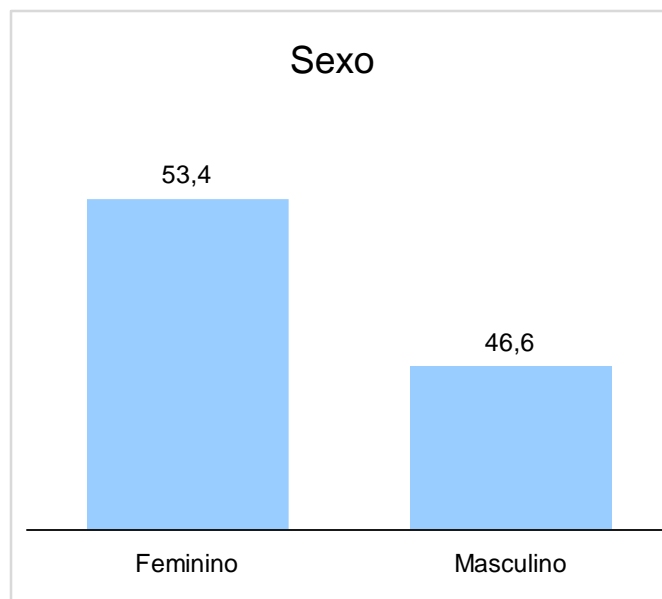
Universo

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

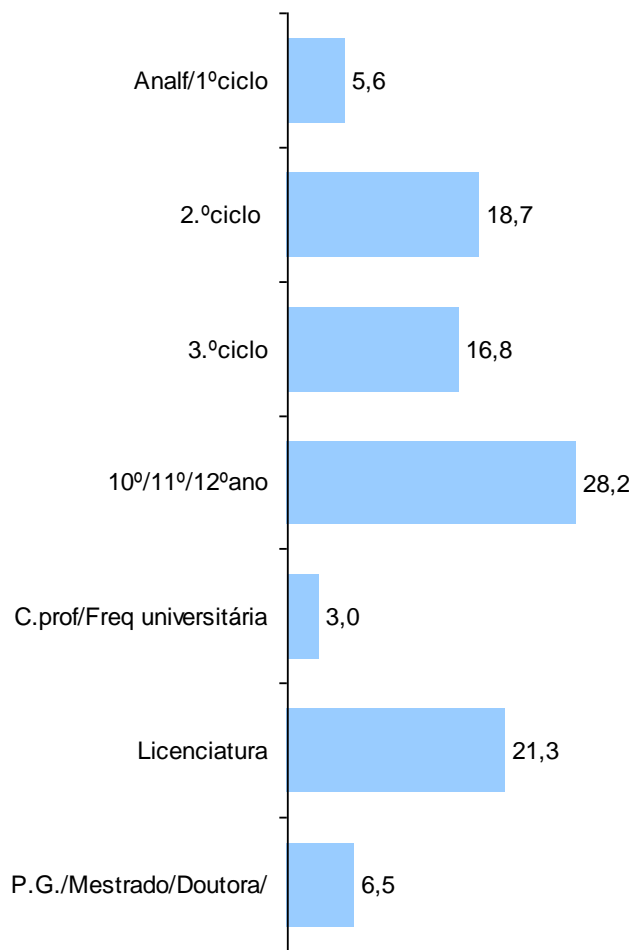
Amostra

Freguesia	Domésticos	Empresas	Total
Águas Santas	229	6	235
Avioso Santa Maria	51	3	54
Avioso São Pedro	46	2	48
Barca	14	2	16
Folgosa	24	1	25
Gemunde	35	2	37
Gondim	11	0	11
Gueifães	82	2	84
Maia	125	11	136
Milheirós	37	1	38
Moreira	117	8	125
Nogueira	55	2	57
Pedrouços	127	3	130
São Pedro Fins	12	1	13
Silva Escura	17	1	18
Vermoim	129	4	133
Vila Nova Telha	39	1	40
Total	1150	50	1200





Instrução escolar



Ocupação profissional



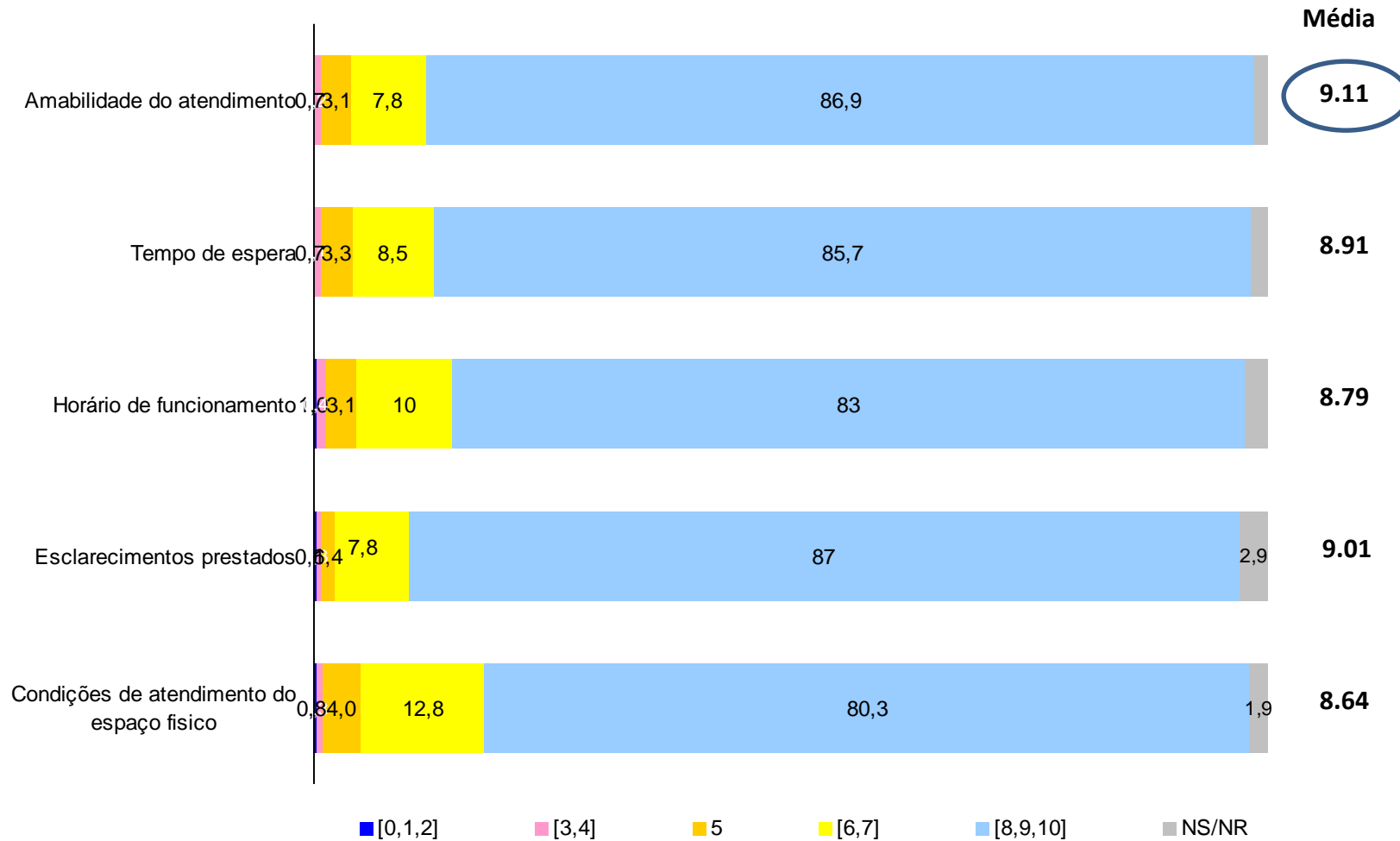
2. Apresentação de resultados

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

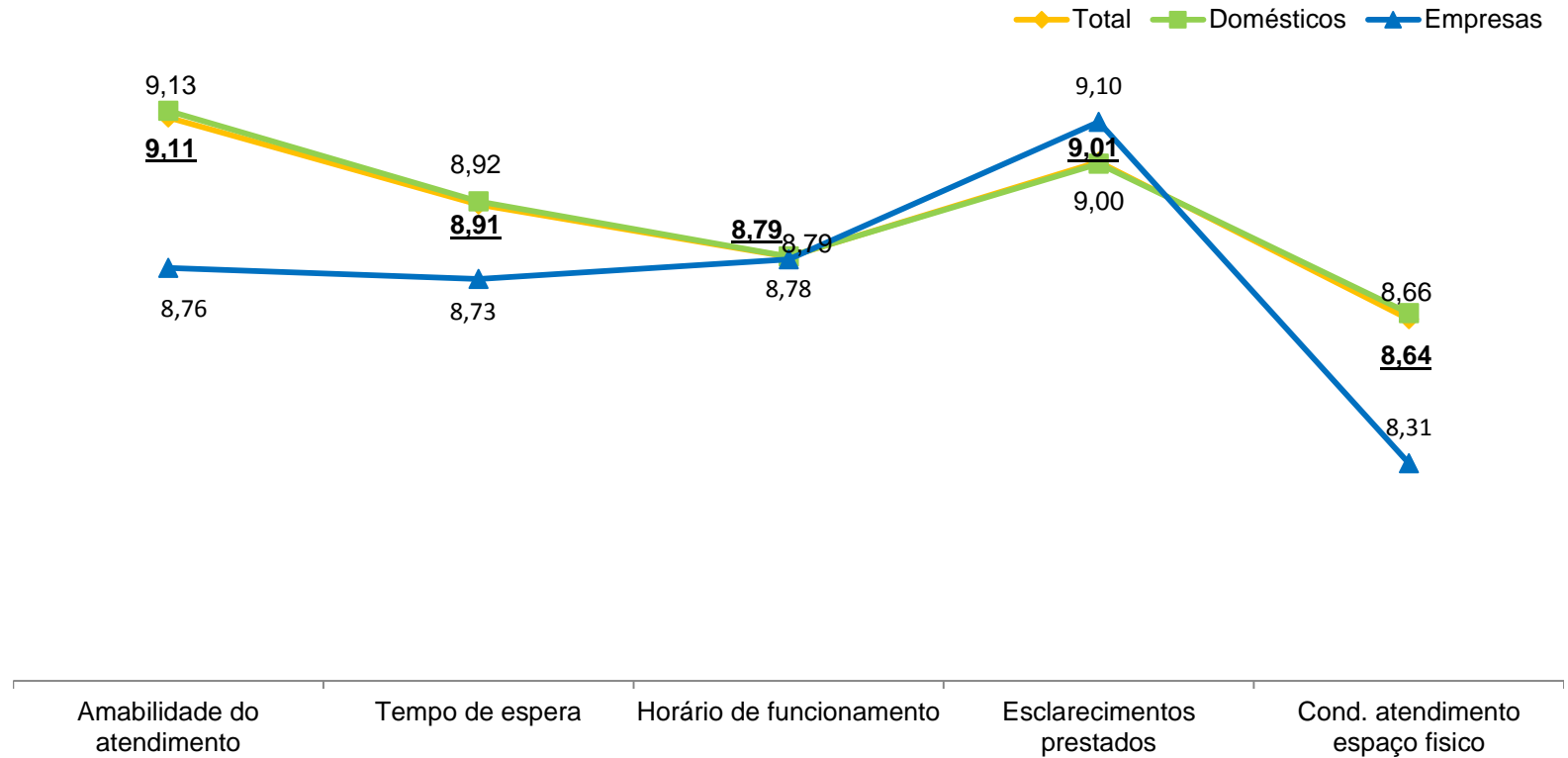
Amostra: 1200



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

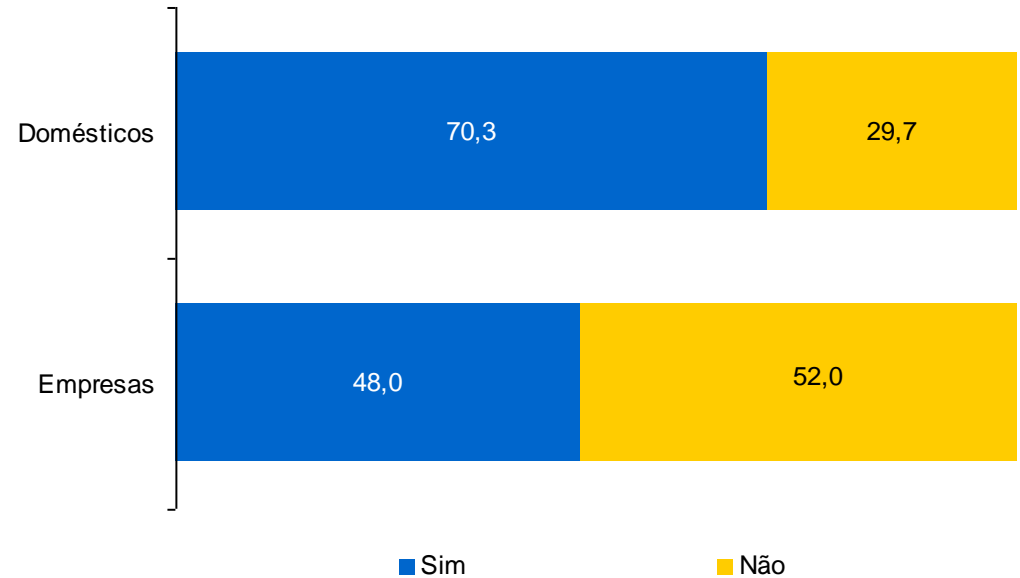
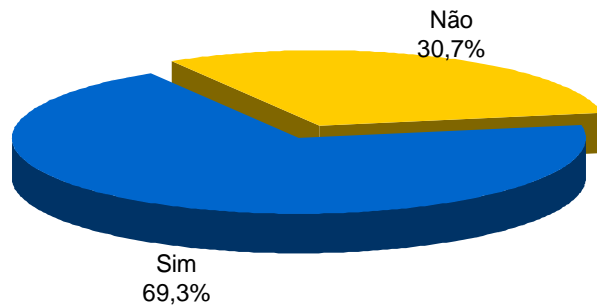


Como se pode verificar pelo gráfico todos os itens são considerados importantes, quando se trata do atendimento.



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

Amostra:1200

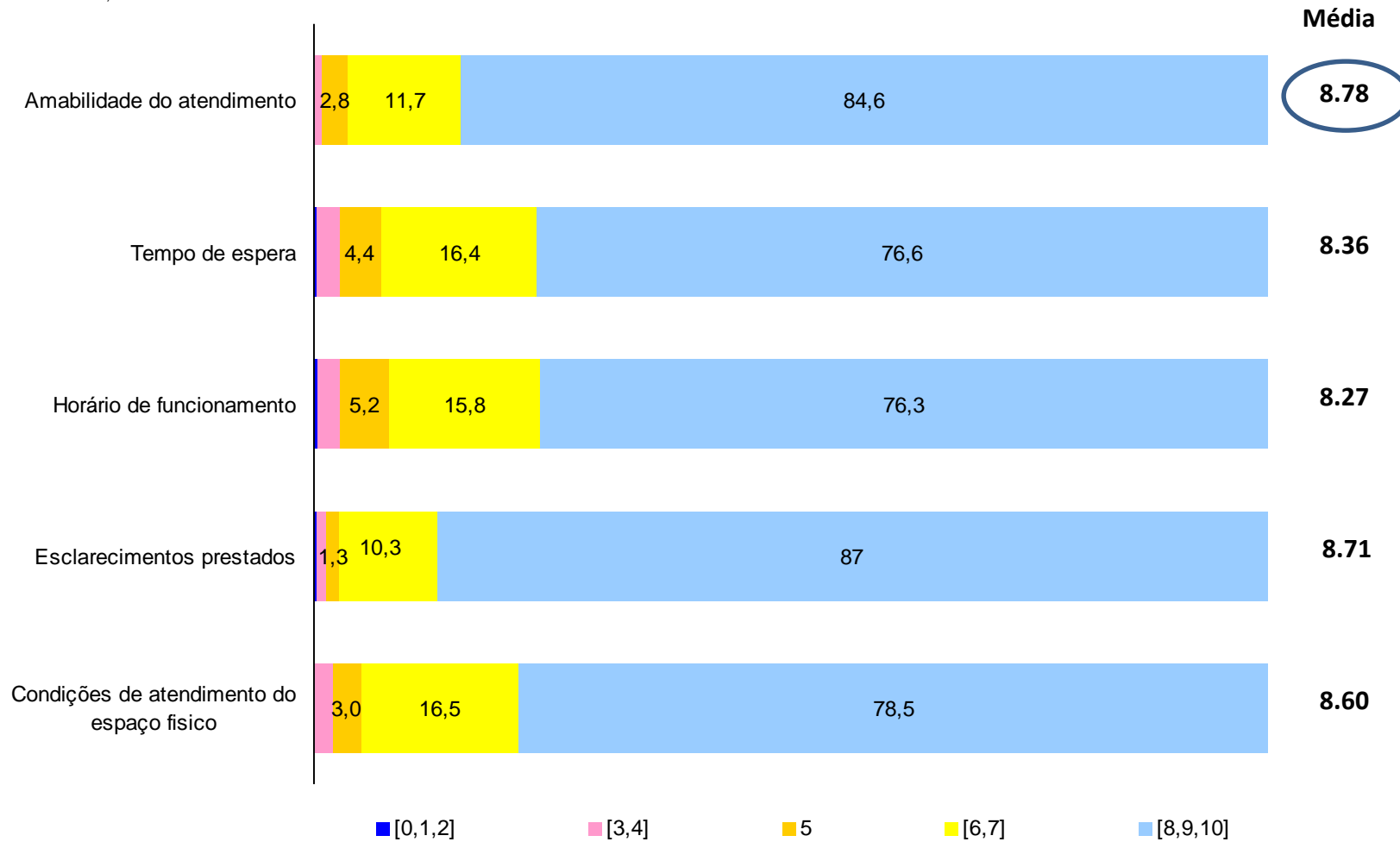
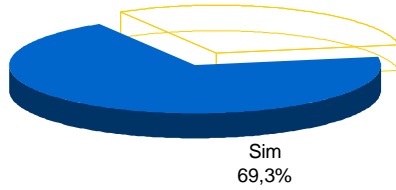


Mais de 2/3 dos clientes deslocaram-se ao balcão dos SMAS da Maia.

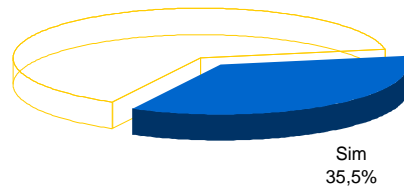


P2.1. Numa escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação com os Serviços Municipalizados da Maia ao nível de:

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

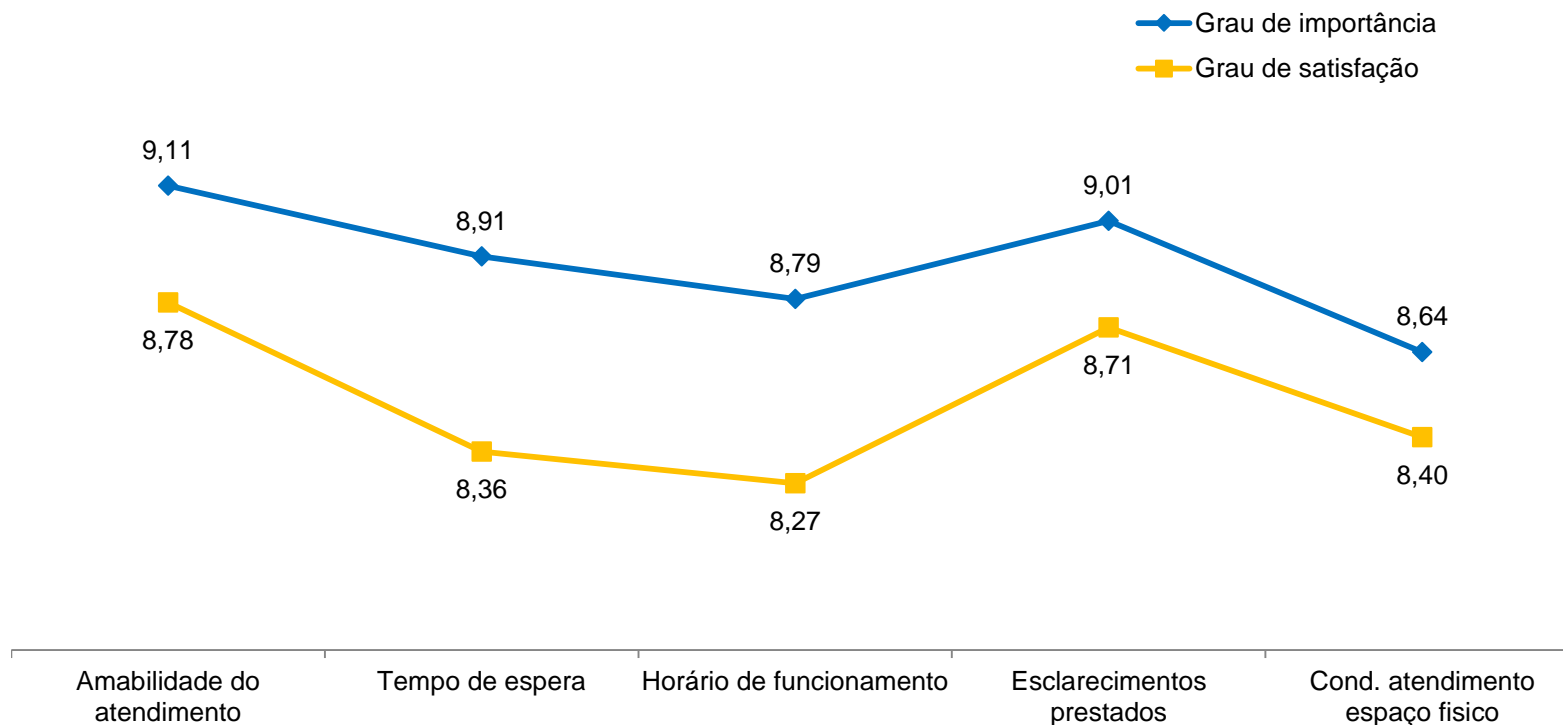
Valores médios	Amabilidade do atendimento	Tempo de espera	Horário de funcionamento	Esclarecimentos prestados	Cond. atendimento espaço físico
out/14					
Doméstico	8,09	7,75	7,78	7,94	7,74
Empresas	8,25	7,25	7,75	8,00	7,82
Total	8,09	7,74	7,78	7,94	7,74
mar/15					
Doméstico	8,80	8,39	8,28	8,72	8,42
Empresas	8,13	7,50	7,92	8,50	7,79
Total	8,78	8,36	8,27	8,71	8,40

Comparativamente com a vaga anterior, os valores médios de satisfação dos clientes aumentaram significativamente, demonstrando que os clientes estão bastante satisfeitos com os Serviços Municipalizados da Maia.



Grau de importância Vs. Grau de satisfação

Atendimento ao balcão

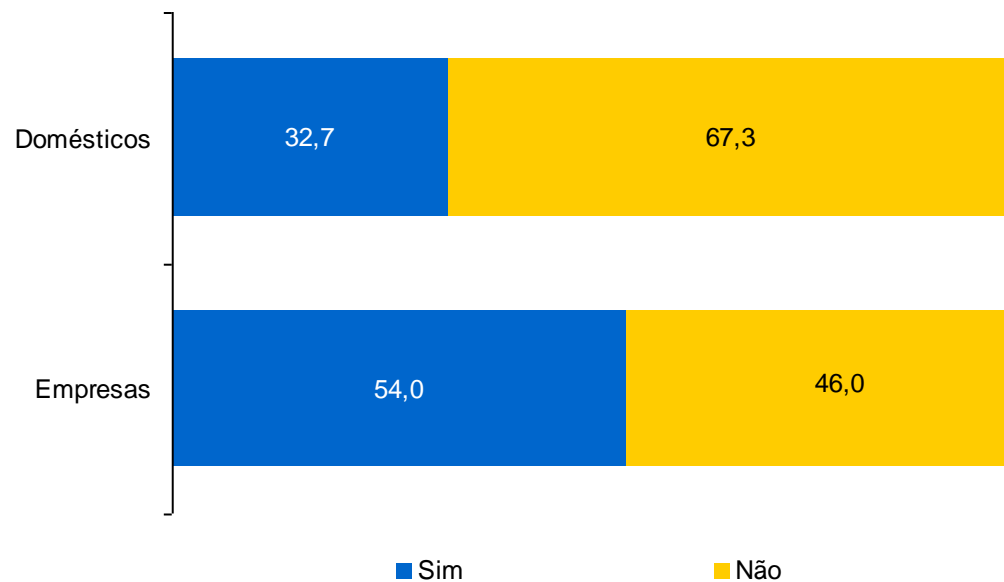
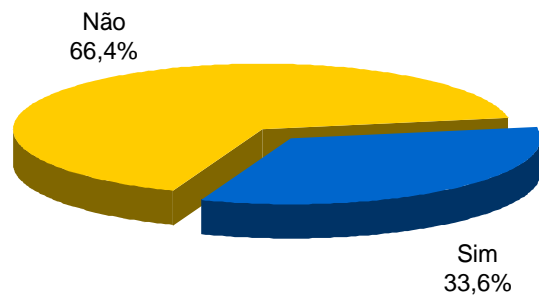


Apesar de os clientes do SMAS se encontrarem bastante satisfeitos com todos os itens avaliados, o horário de atendimento é o que apresenta maior discrepância entre a importância dada e o nível de satisfação obtido pelo cliente, logo deve ser melhorado.



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

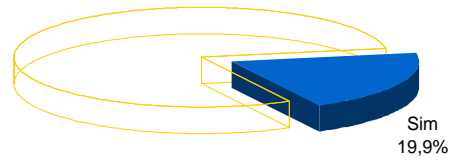
Amostra: 1200



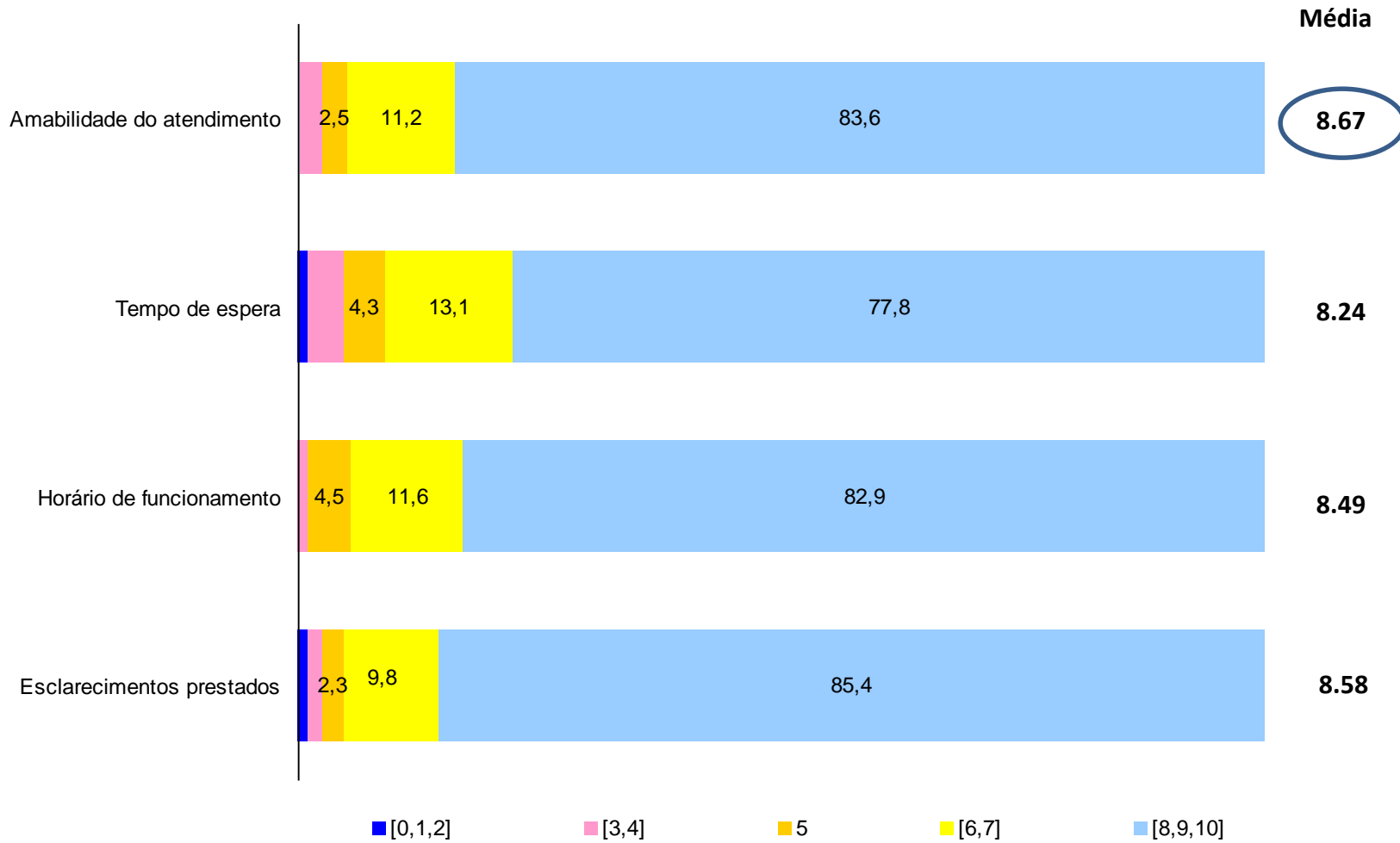
Cerca de 33% dos clientes do SMAS já recorreram ao serviço telefónico.



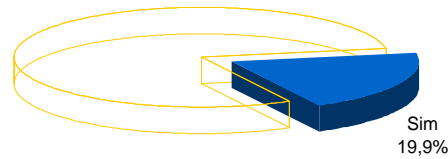
P3.1 Numa escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação com o atendimento telefónico do SMAS ao nível de:



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

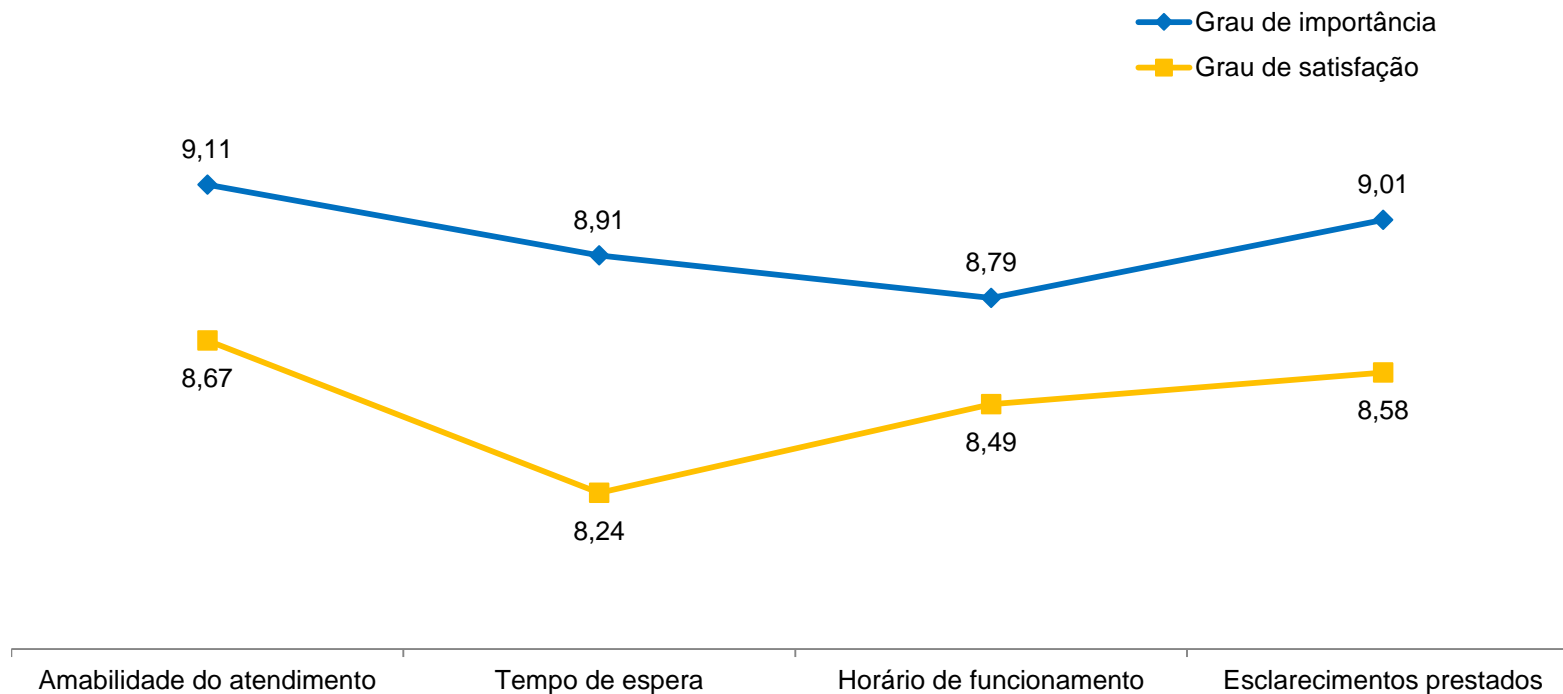
Valores médios	Amabilidade do atendimento	Tempo de espera	Horário de funcionamento	Esclarecimentos prestados
out/14				
Doméstico	7,91	7,58	7,53	7,72
Empresas	8,08	7,33	7,64	8,33
Total	7,92	7,57	7,54	7,75
mar/15				
Doméstico	8,65	8,25	8,49	8,55
Empresas	8,96	8,04	8,48	8,96
Total	8,67	8,24	8,49	8,58

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

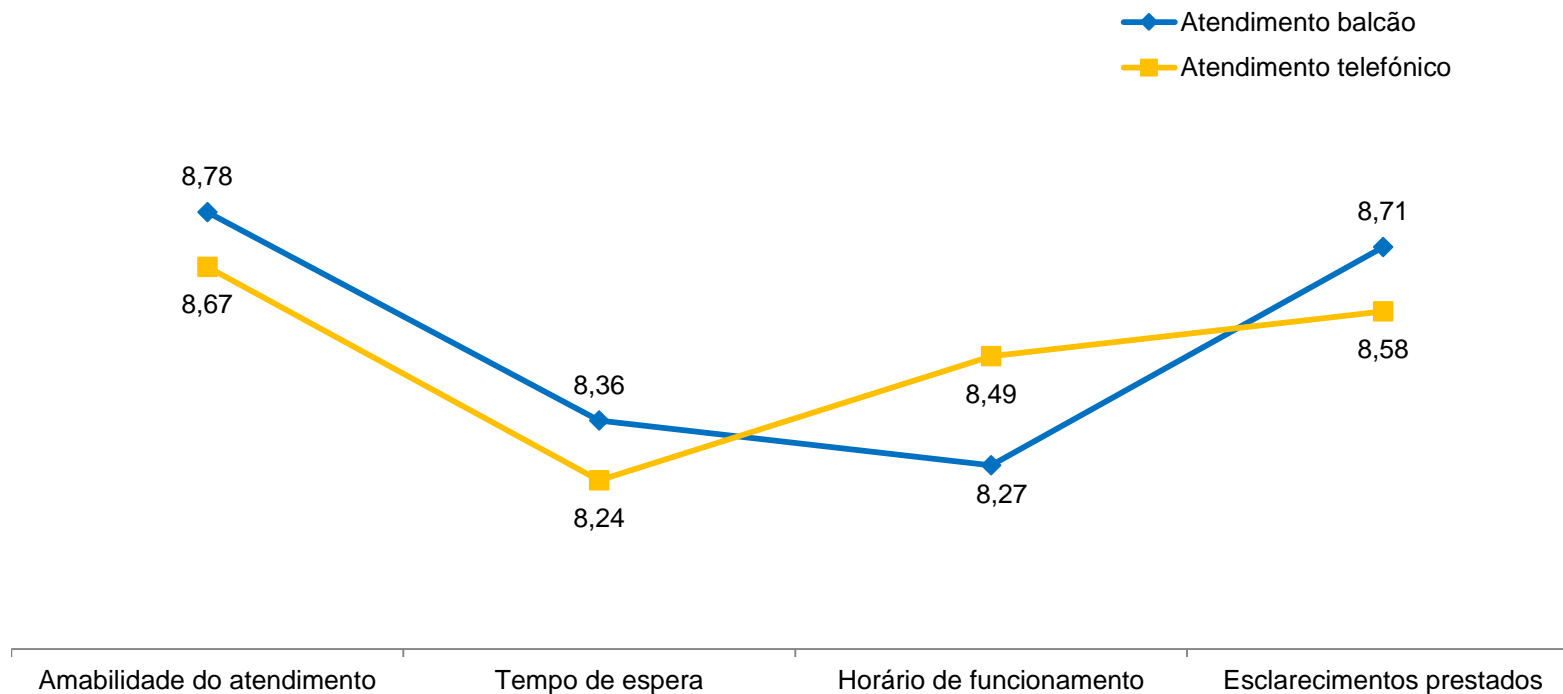


Tal como se verificou no atendimento ao balcão, o tempo de espera é um dos itens que apresenta maior discrepância entre a importância e a satisfação dada pelo cliente.



Grau de satisfação

- atendimento balcão vs. atendimento telefónico



Há exceção do horário de funcionamento, todos os itens foram melhor avaliados pelos clientes que se dirigiram ao balcão.

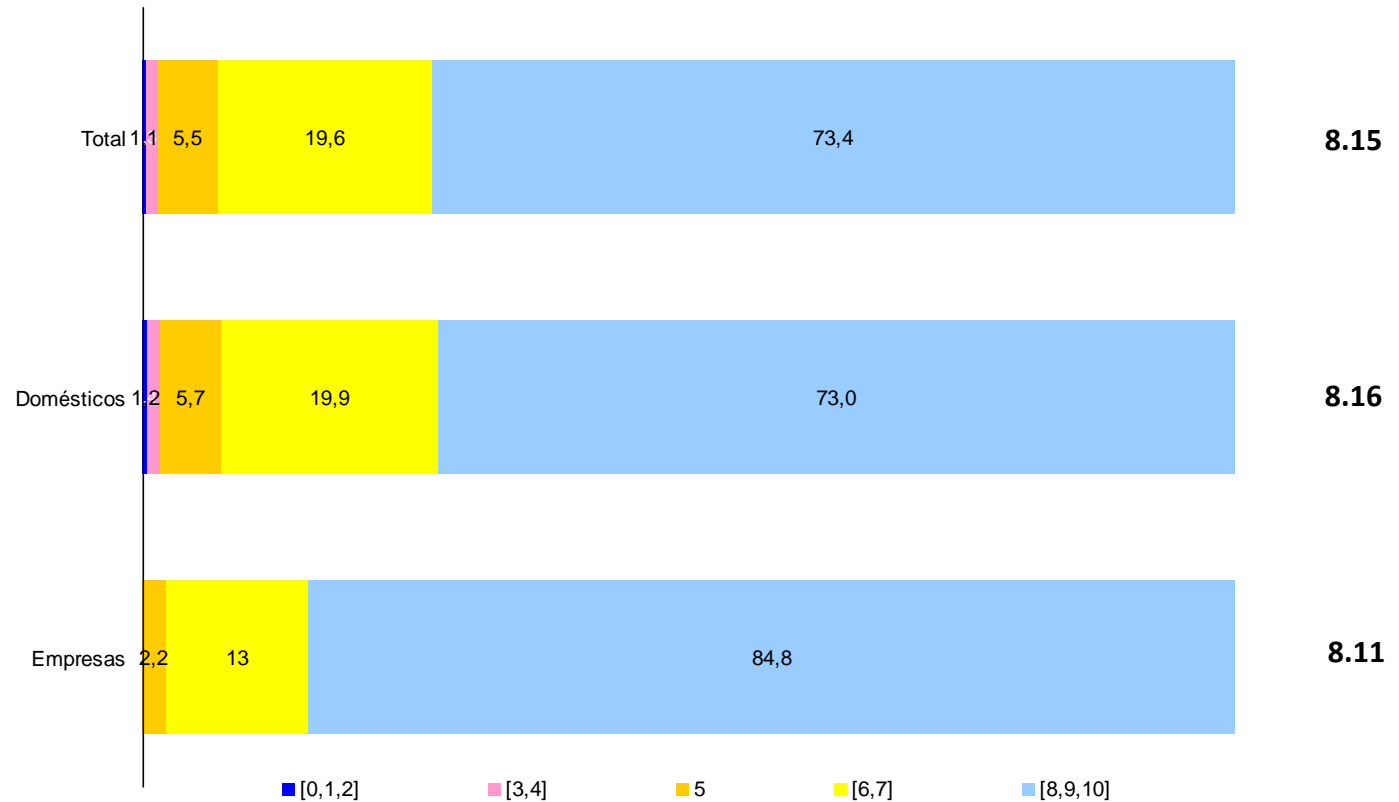


P4. Voltando a utilizar uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação global com o atendimento dos SMAS da Maia:

Grau de satisfação global

Amostra: 1200

Média



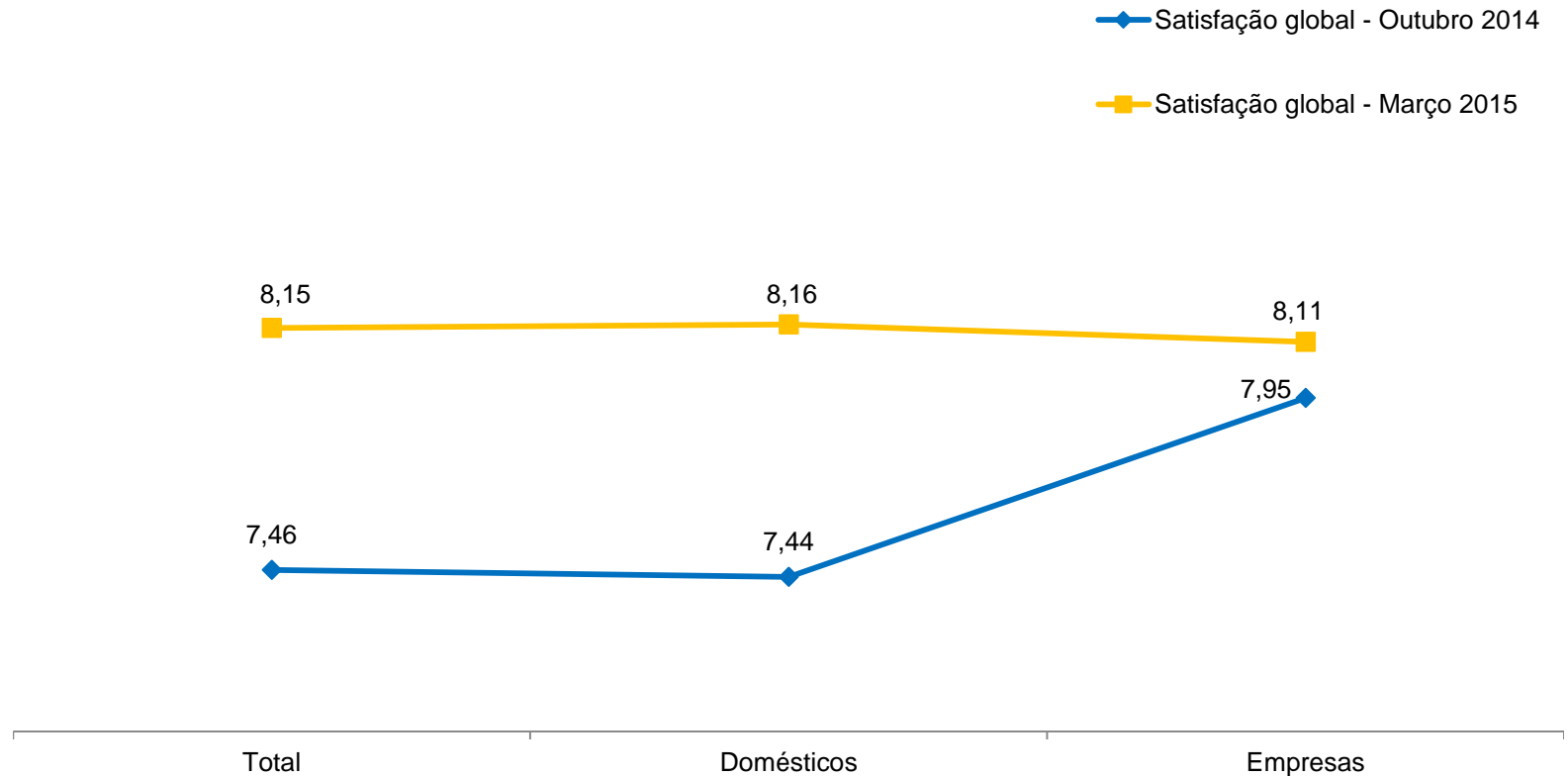
De uma forma global os clientes encontram-se satisfeitos com o atendimento dos SMAS da Maia.



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

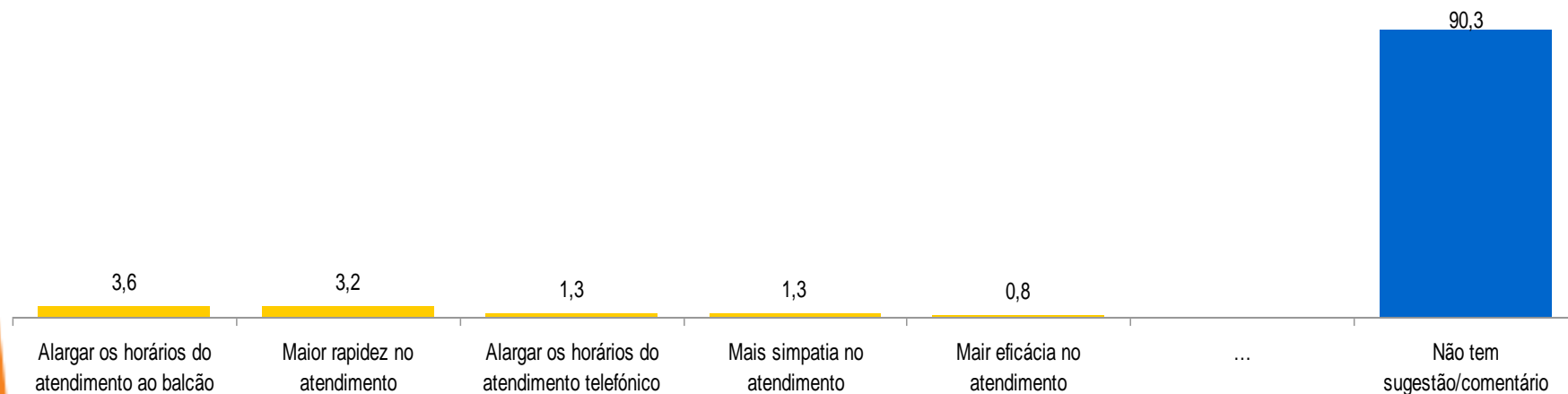


Comparativamente com a vaga anterior, verificou-se um aumento nos níveis de satisfação globais dos clientes com o SMAS da Maia.



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	3,6	3,5	6,0
Maior rapidez no atendimento	3,2	2,6	16,0
Alargar os horários do atendimento telefónico	1,3	1,2	2,0
Mais simpatia no atendimento	1,3	1,2	4,0
Mair eficácia no atendimento	0,8	0,9	
...			
Não tem sugestão/comentário	90,3	90,7	82,0
Amostra	1200	1150	50

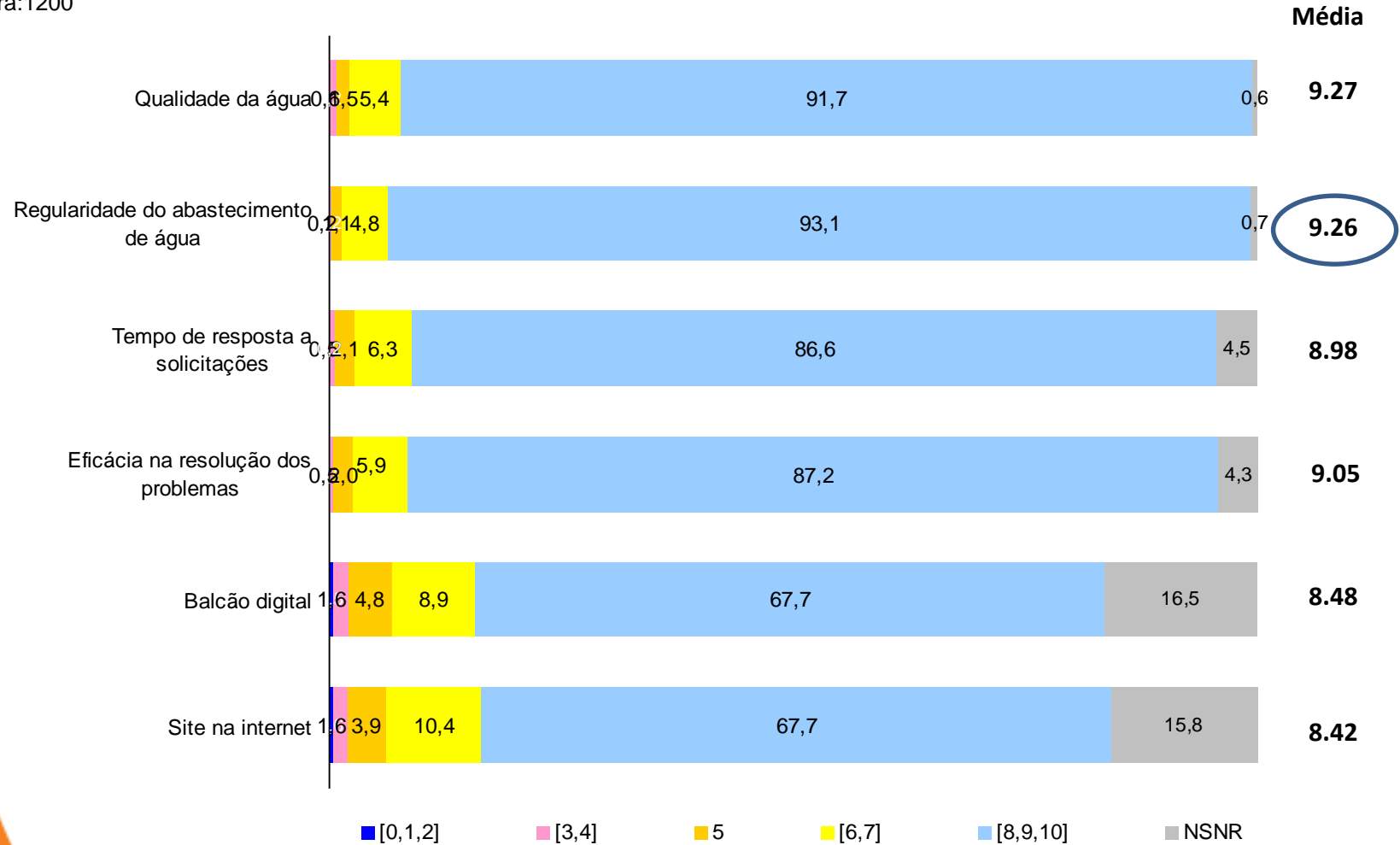


b) Serviços prestados

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

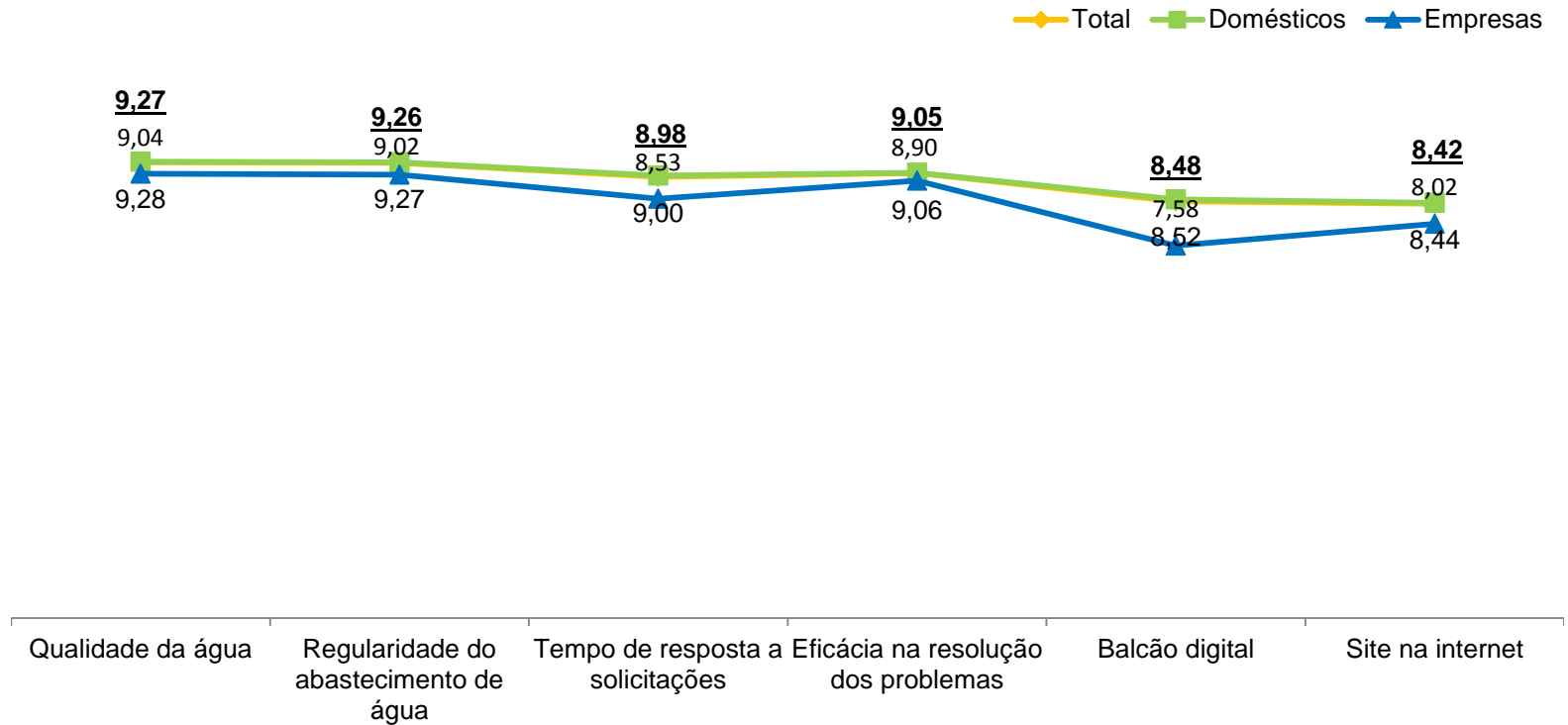
Amostra: 1200



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



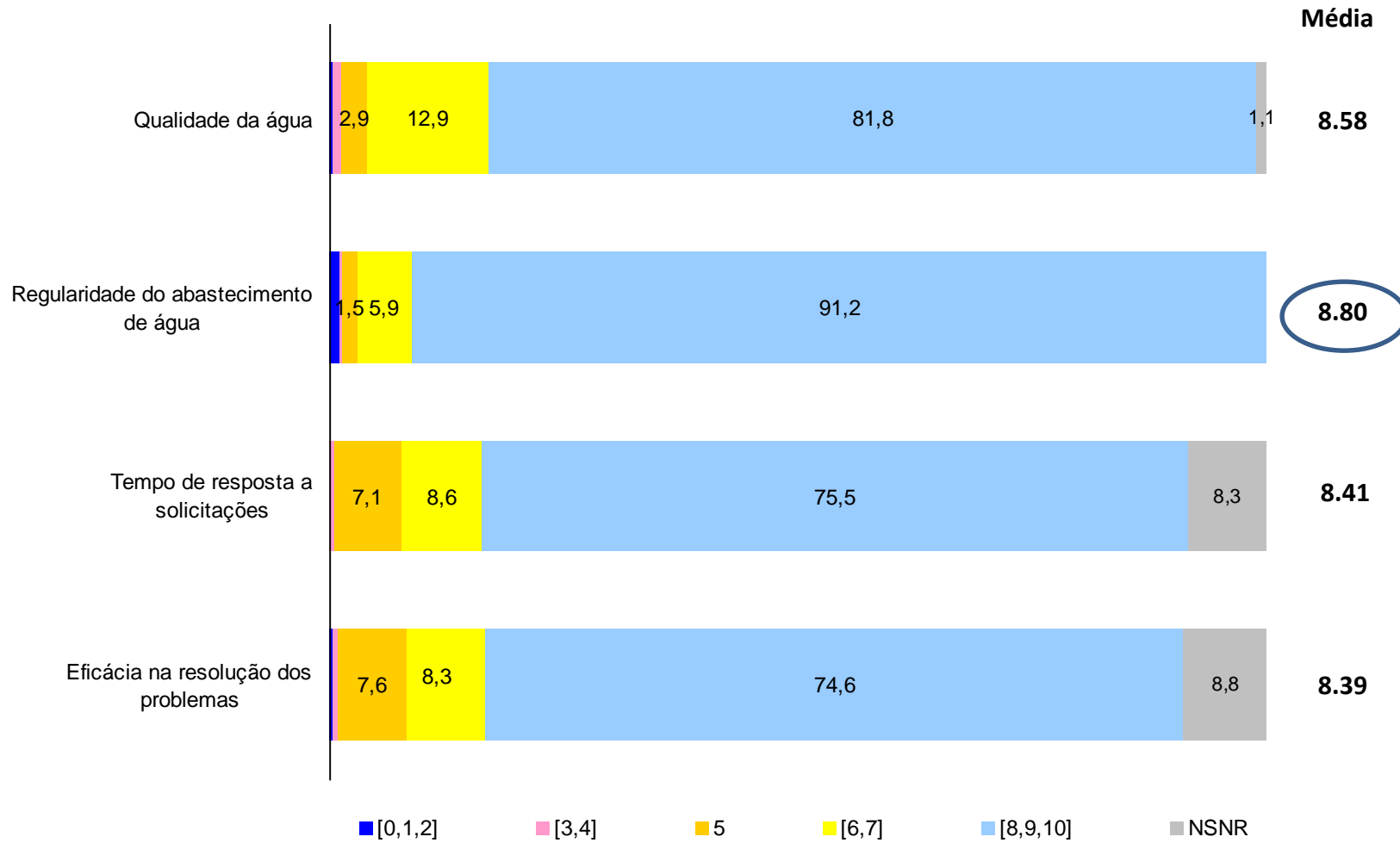
O balcão digital e o site na internet, são os itens que menos importância têm para os clientes.



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

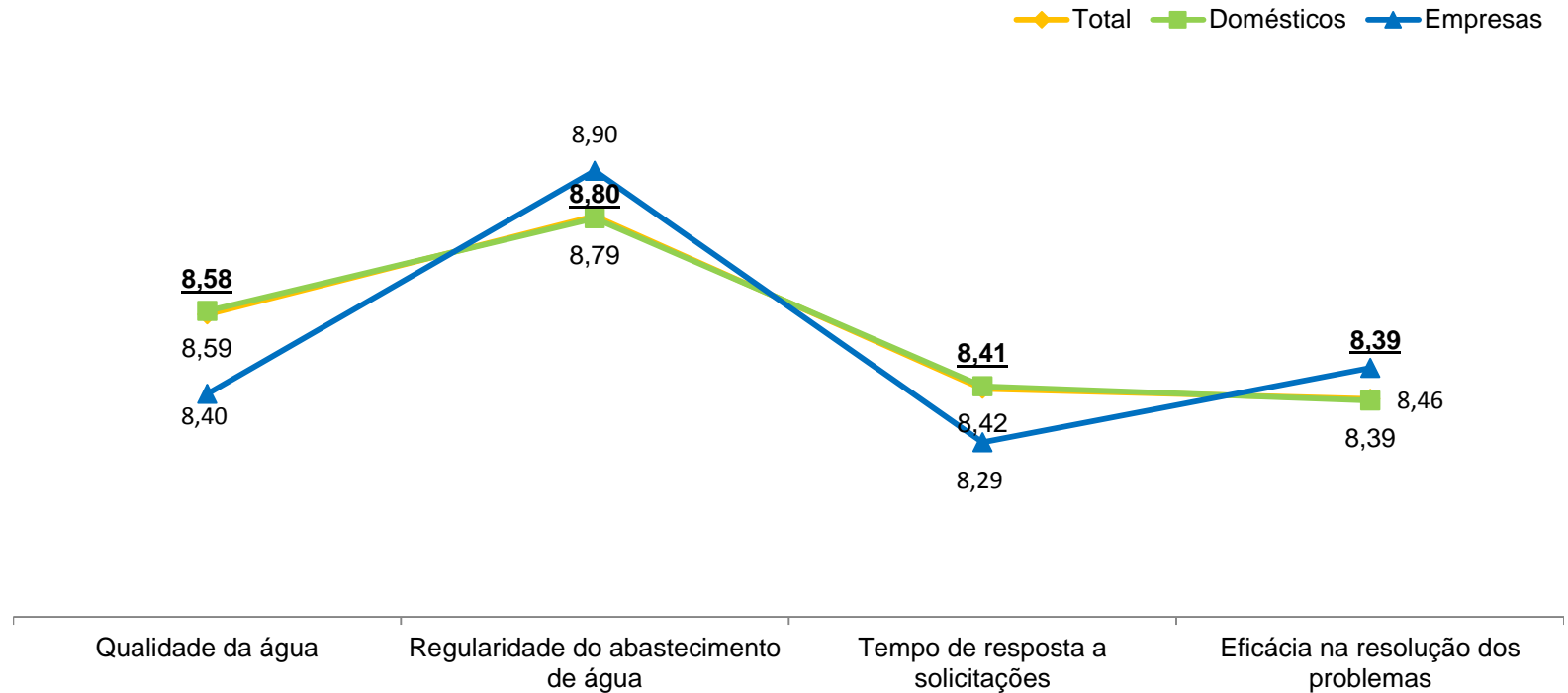
Amostra: 1200



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



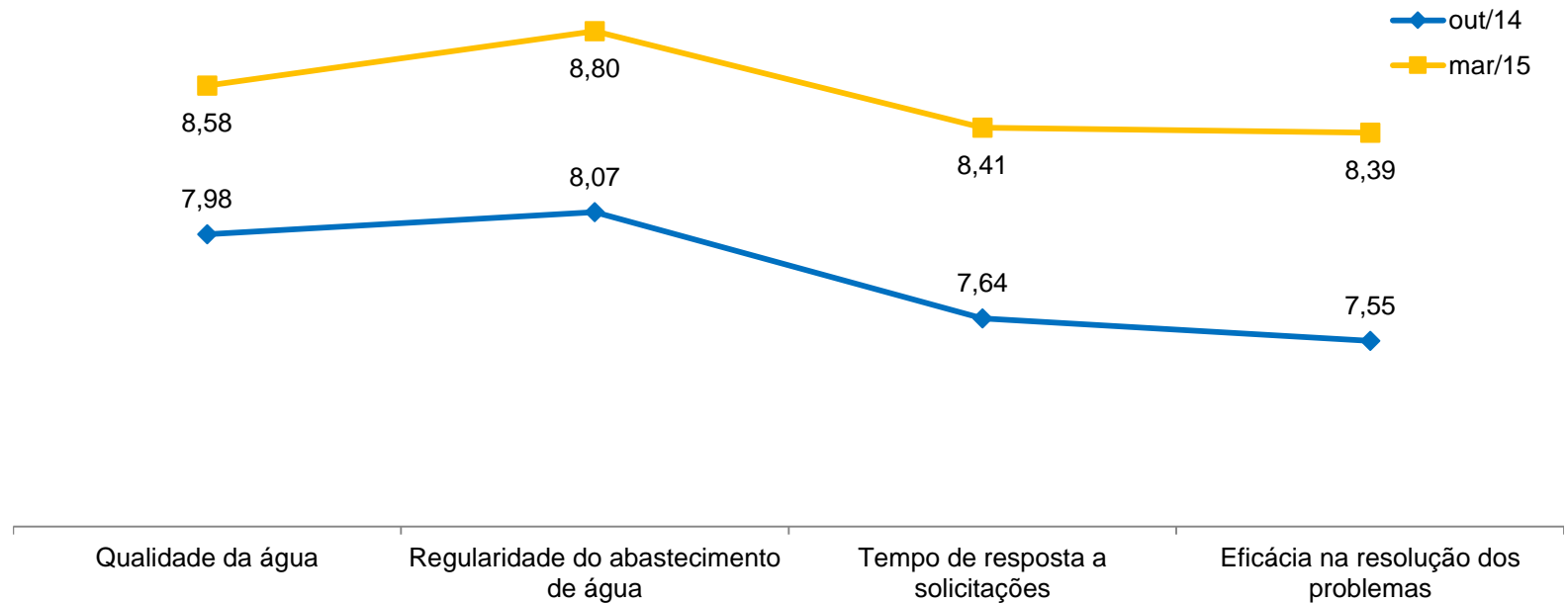
Através do gráfico podemos verificar que os clientes do SMAS estão satisfeitos com todos os itens avaliados, em especial com a regularidade do abastecimento da água.



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

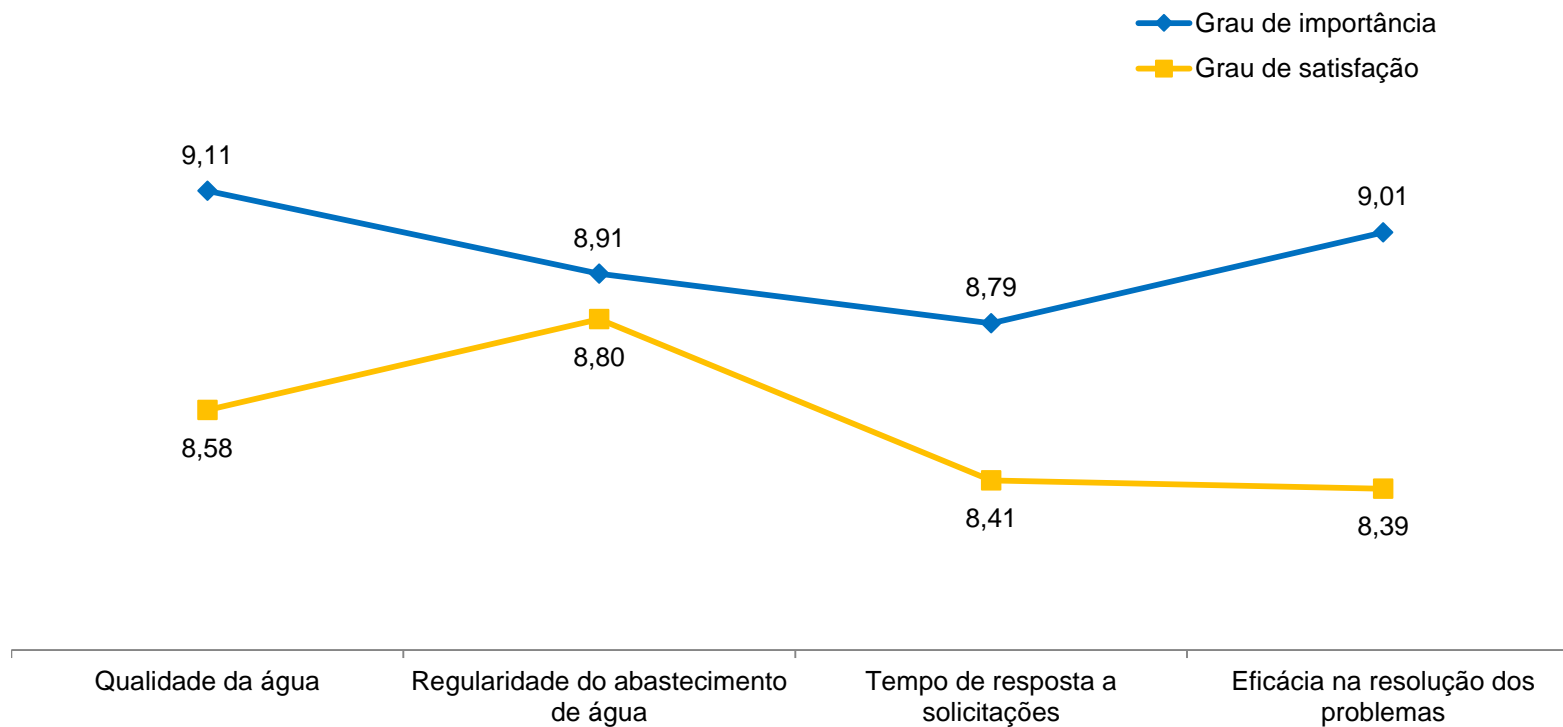
Amostra: 1200



Comparativamente com a vaga anterior, a importância atribuída a cada item aumentou, mantendo-se sempre acima dos 8 pontos.



Grau de importância Vs. Grau de satisfação

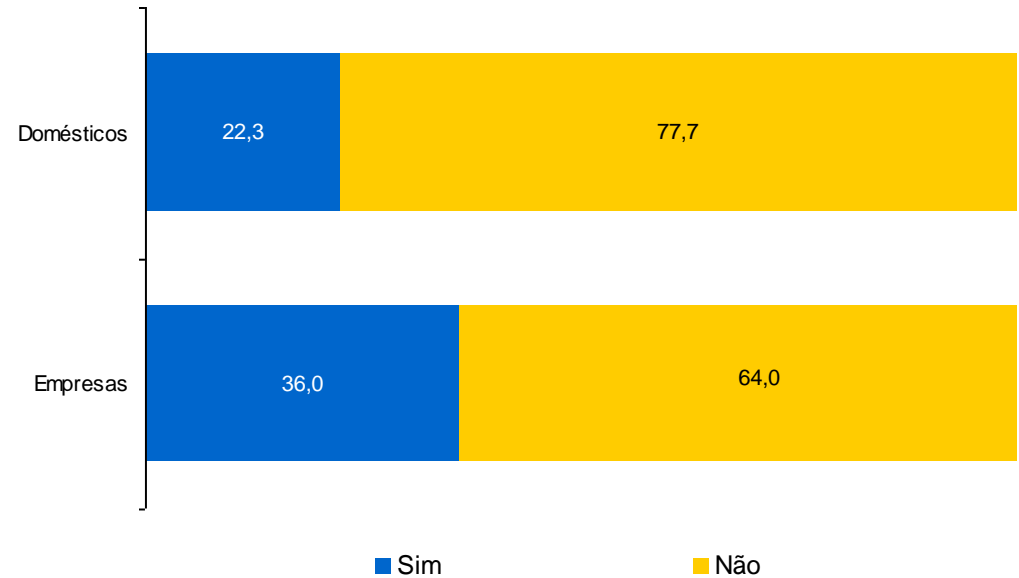
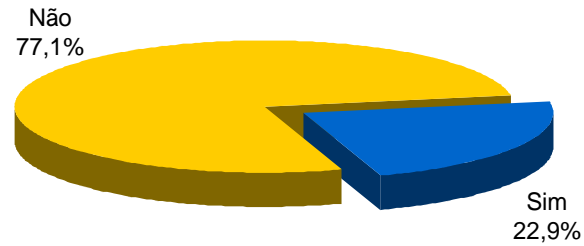


A eficácia na resolução dos problemas é o item que apresenta maior discrepância entre a importância, dada e o grau de satisfação percebido pelo cliente.



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

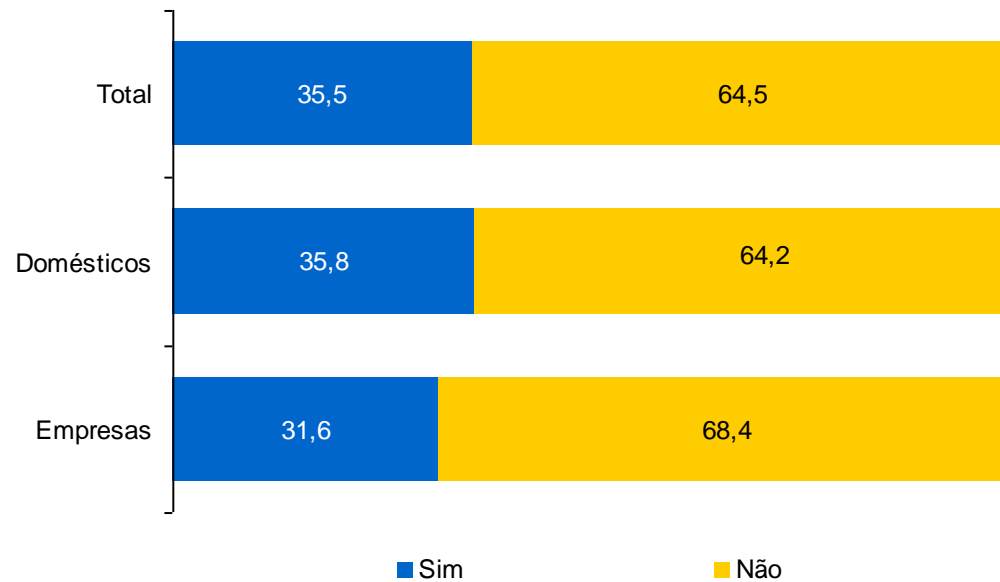
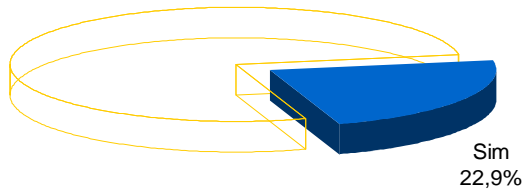
Amostra:1200



Cerca de 23% dos clientes do SMAS conhecem ou já ouviram falar do serviço Balcão Digital.



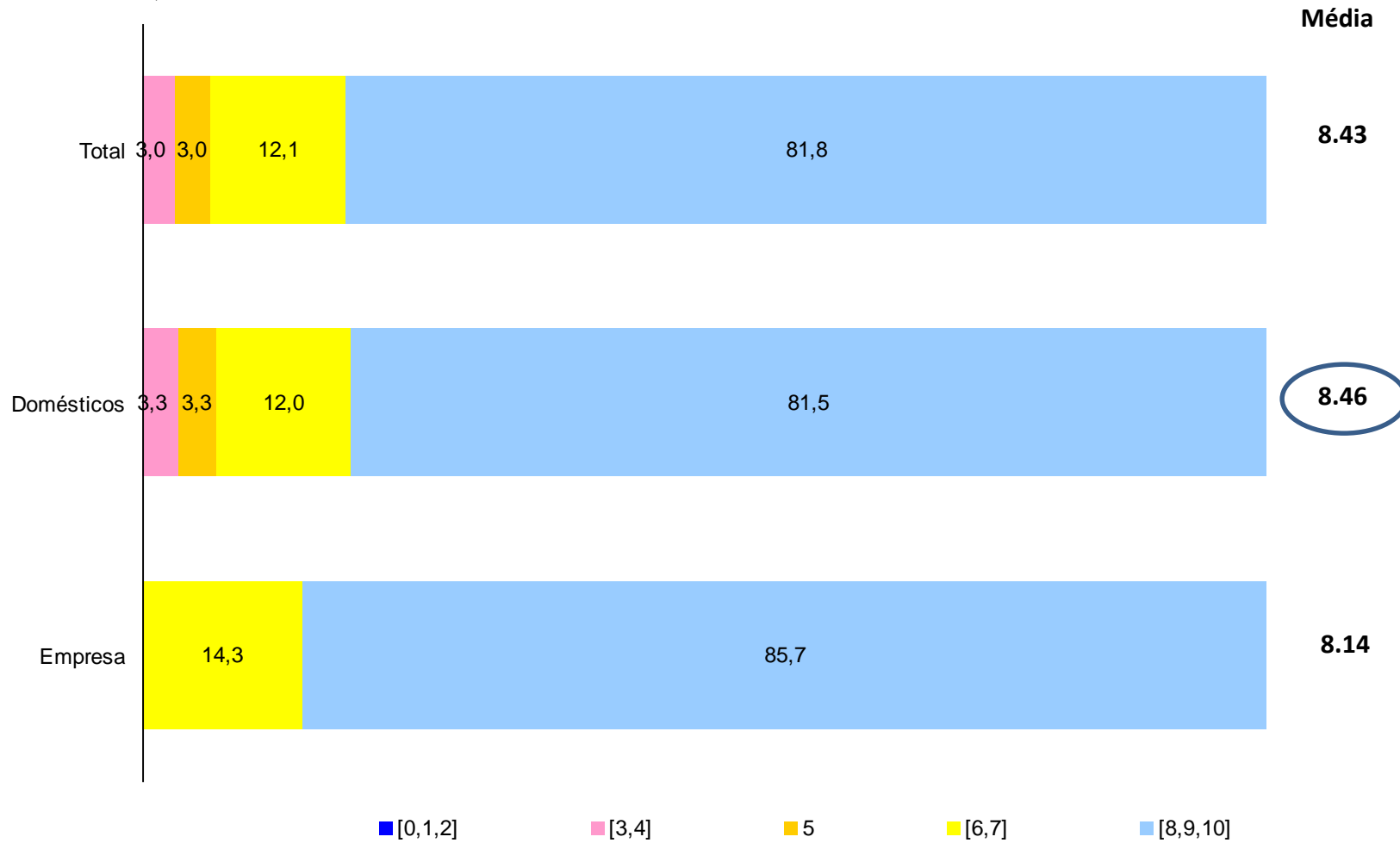
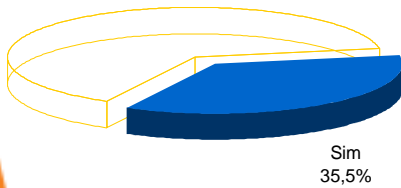
P7.1 Já alguma vez utilizou o serviço Balcão Digital do SMAS da Maia?



Apenas 35,5% dos inquiridos que conhecem ou já ouviram falar do serviço Balcão digital, o utilizaram.

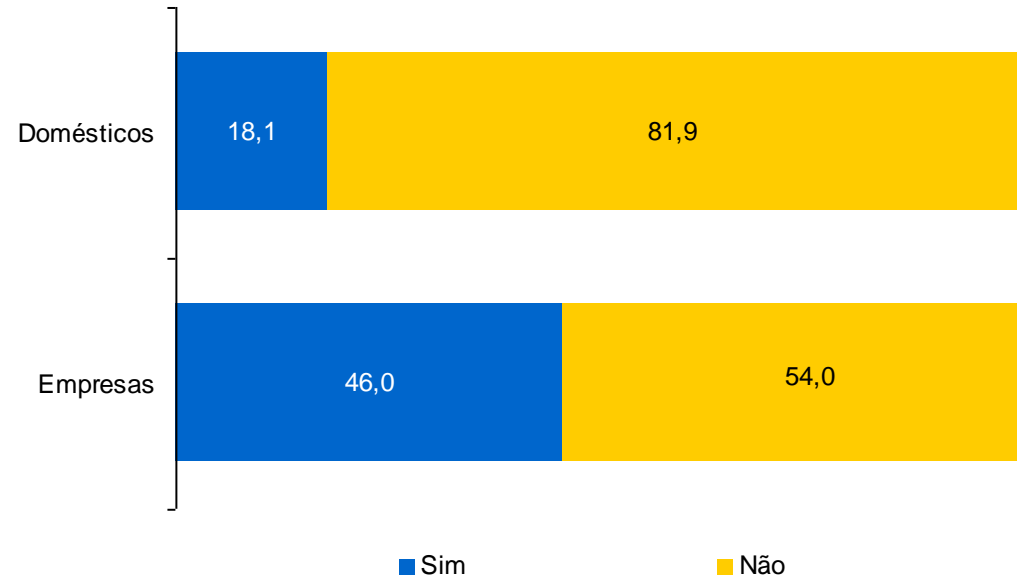
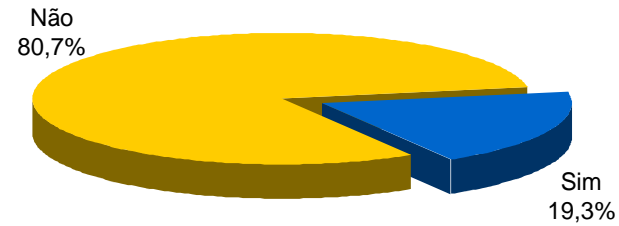


P7.2 Utilizando uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação global com serviço Balcão Digital do SMAS da Maia?



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

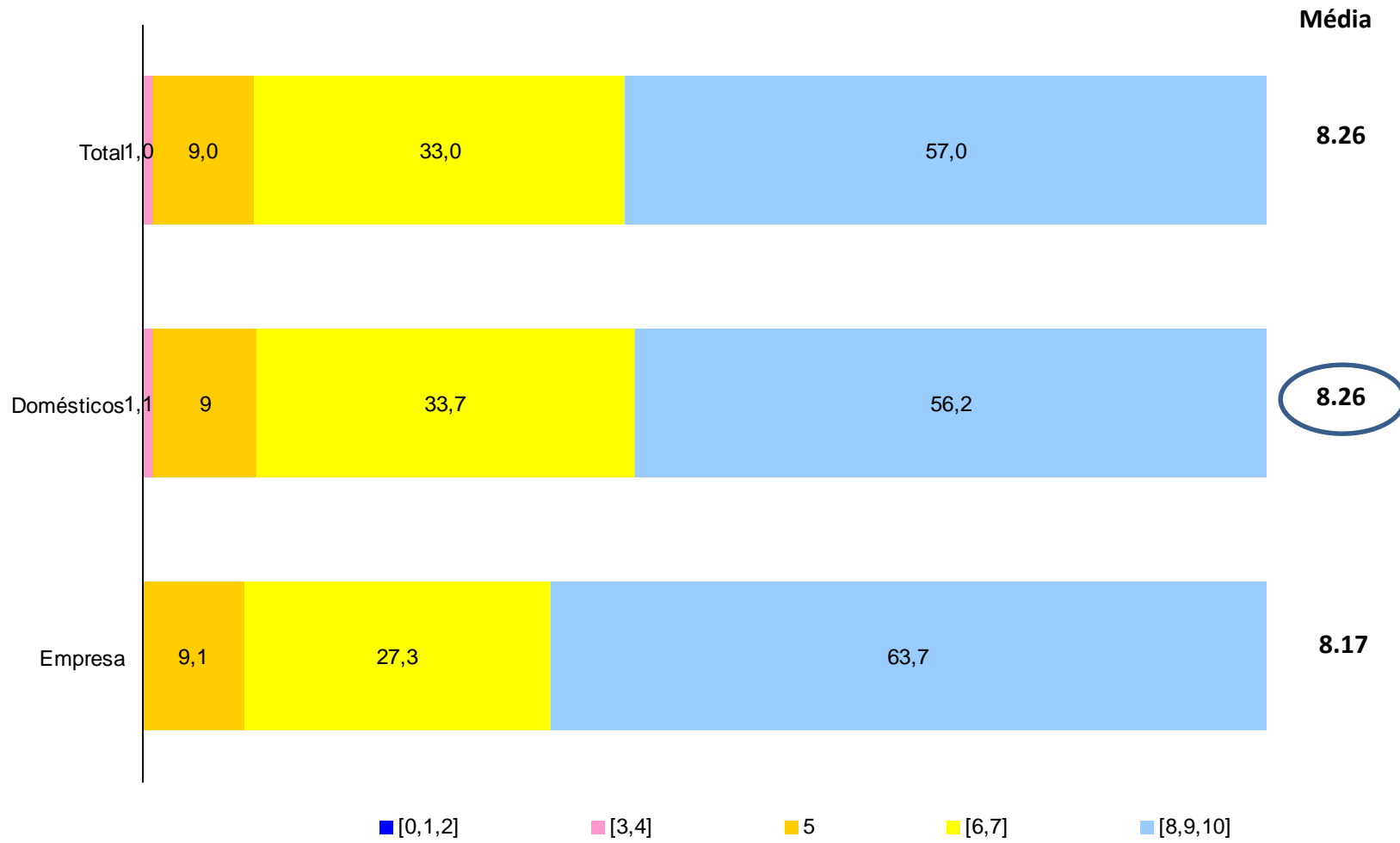
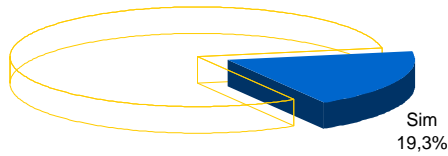
Amostra:1200



Apenas 19.3% 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?

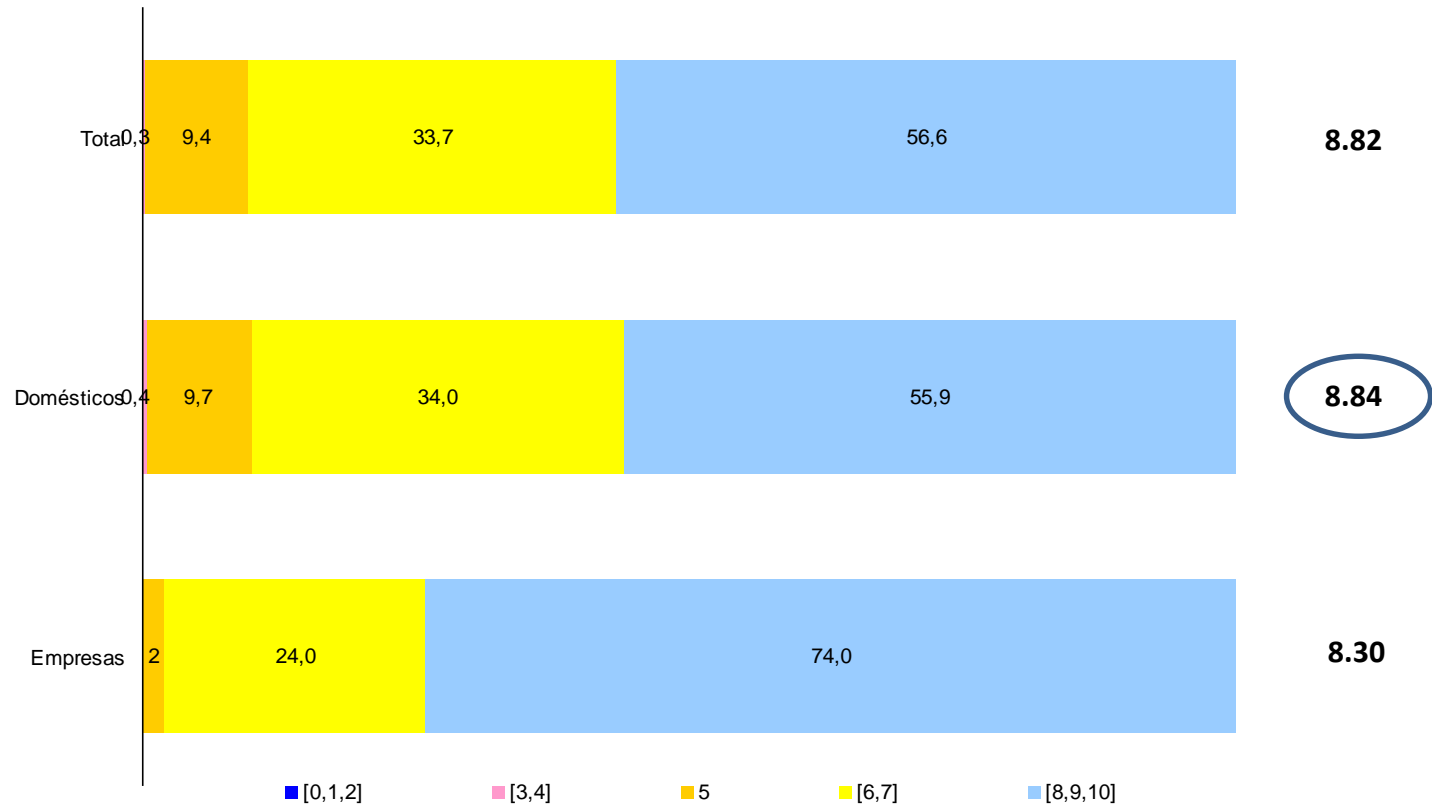


P9. Voltando a utilizar uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação global com os serviços prestados pelos SMAS da Maia:

Grau de satisfação global

Amostra: 1200

Média



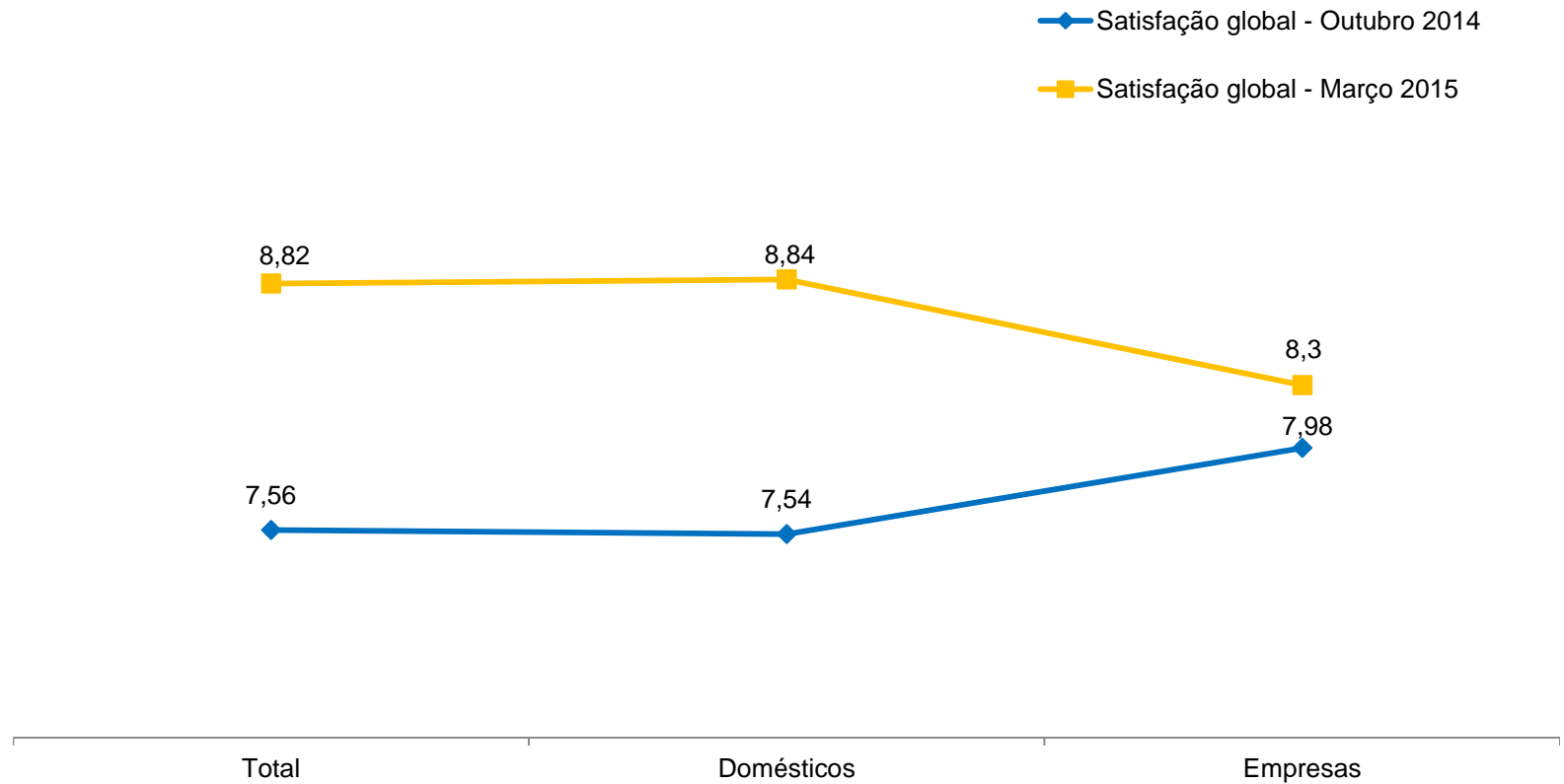
De uma forma global os clientes encontram-se bastante satisfeitos com o atendimento dos SMAS da Maia.



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

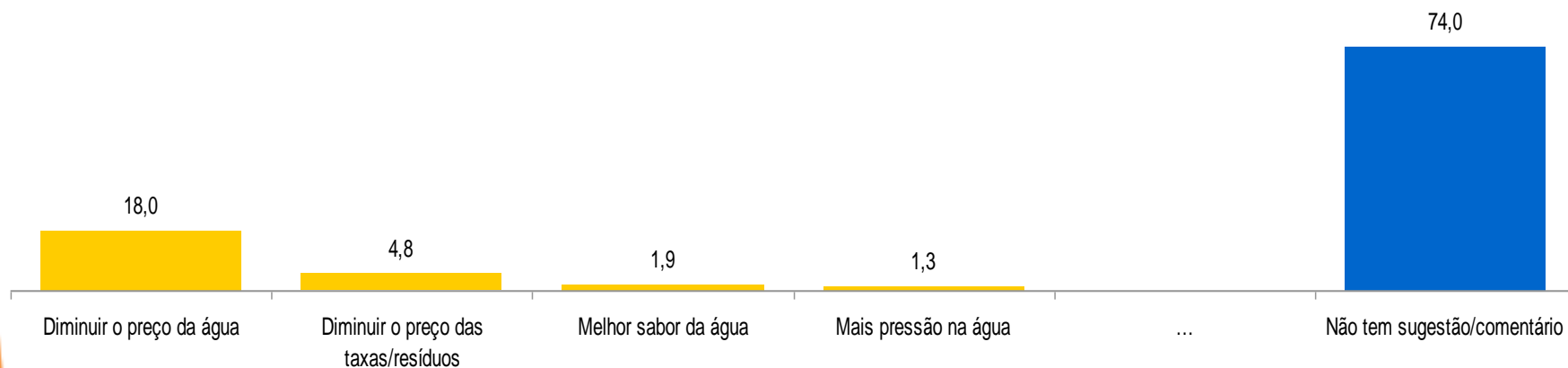


Comparativamente com a vaga anterior, os clientes encontram-se mais satisfeitos com os serviços prestados pelos SMAS da Maia.



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

Amostra:1200



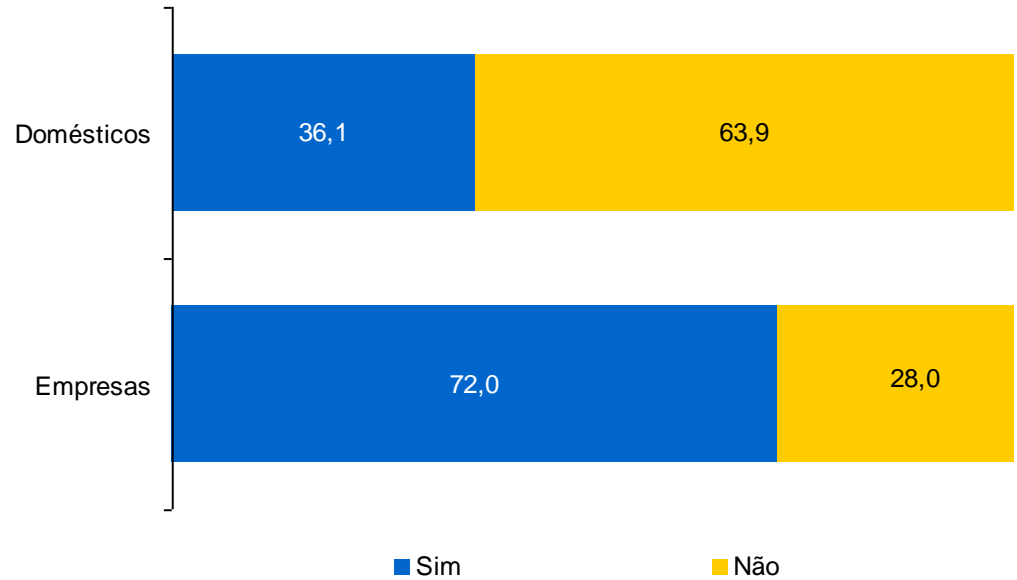
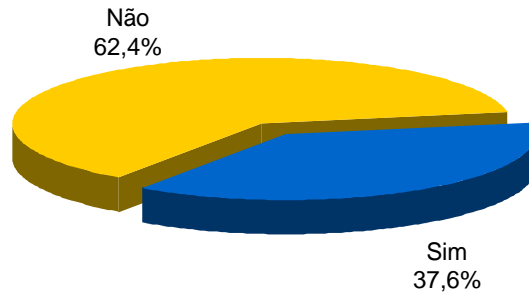
Valores em %	Total	Domésticos	Empresas
Diminuir o preço da água	18,0	18,8	
Diminuir o preço das taxas/resíduos	4,8	4,3	18,0
Melhor sabor da água	1,9	1,6	10,0
Mais pressão na água	1,3	1,1	4,0
...			
Não tem sugestão/comentário	74,0	74,3	68,0
Amostra	1200	1150	50



c) Contato com a SMAS

P10. Alguma vez contactou o SMAS da Maia?

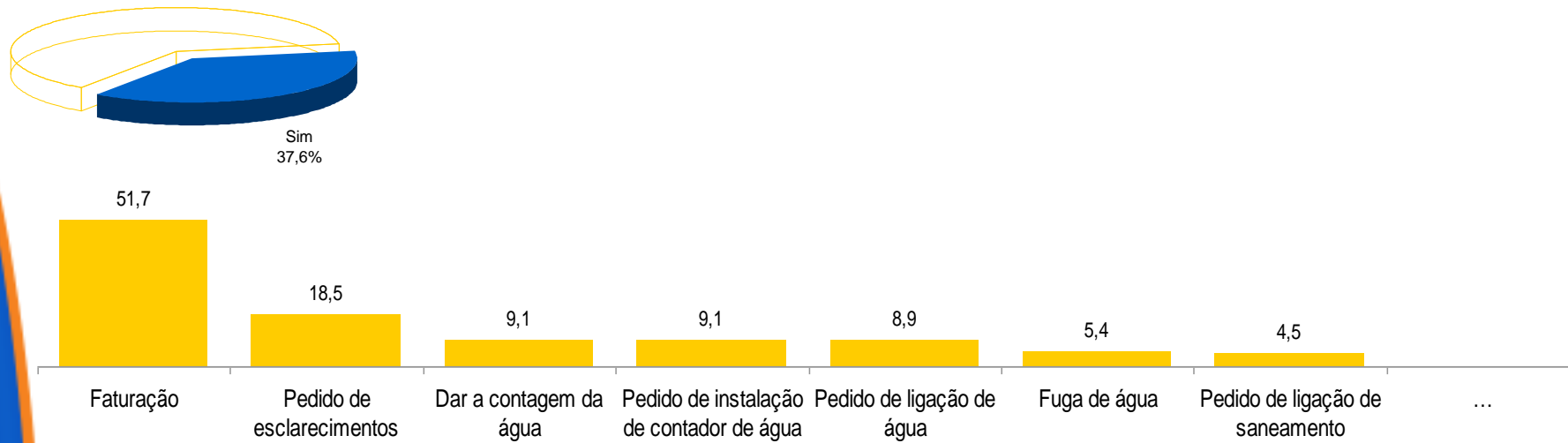
Amostra: 1200



Apenas 37,6% dos clientes tiveram necessidade de contactar o SMAS da Maia.



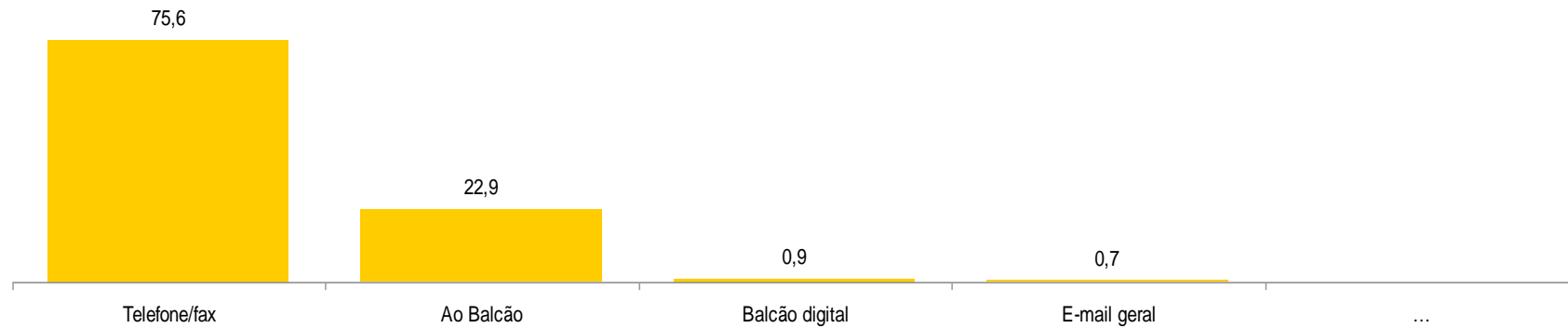
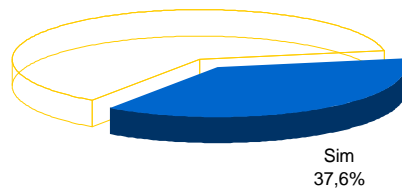
P10.1. Qual o motivo que o levaram a contatar o SMAS da Maia?



Valores em %	Total	Domésticos	Empresas
Faturação	51,7	51,2	57,1
Pedido de esclarecimentos	18,5	19,1	11,4
Dar a contagem da água	9,1	9,9	
Pedido de instalação de contador de água	9,1	8,9	11,4
Pedido de ligação de água	8,9	8,0	20,0
Fuga de água	5,3	5,6	2,9
Pedido de ligação de saneamento	4,5	4,1	8,6
...			



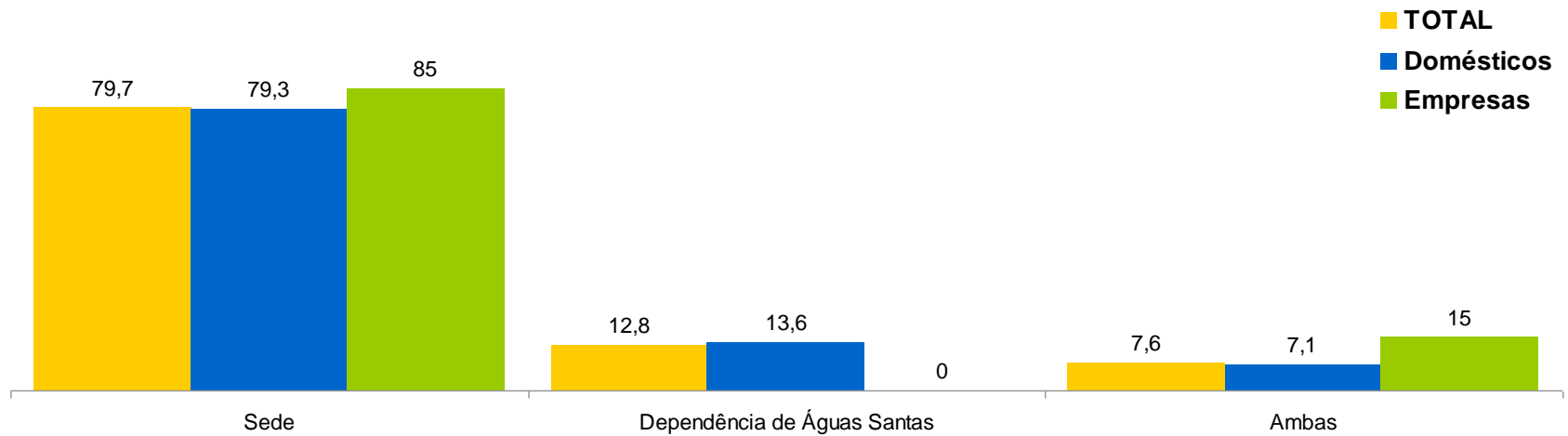
P10.2. Qual o meio de contato utilizado?



Valores em %	Total	Domésticos	Empresas
Telefone/fax	75,6	77,3	55,6
Ao Balcão	22,9	21,5	38,9
Balcão digital	0,9	0,5	5,6
E-mail geral	0,7	0,7	



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, 79,7% fê-lo para a sede.

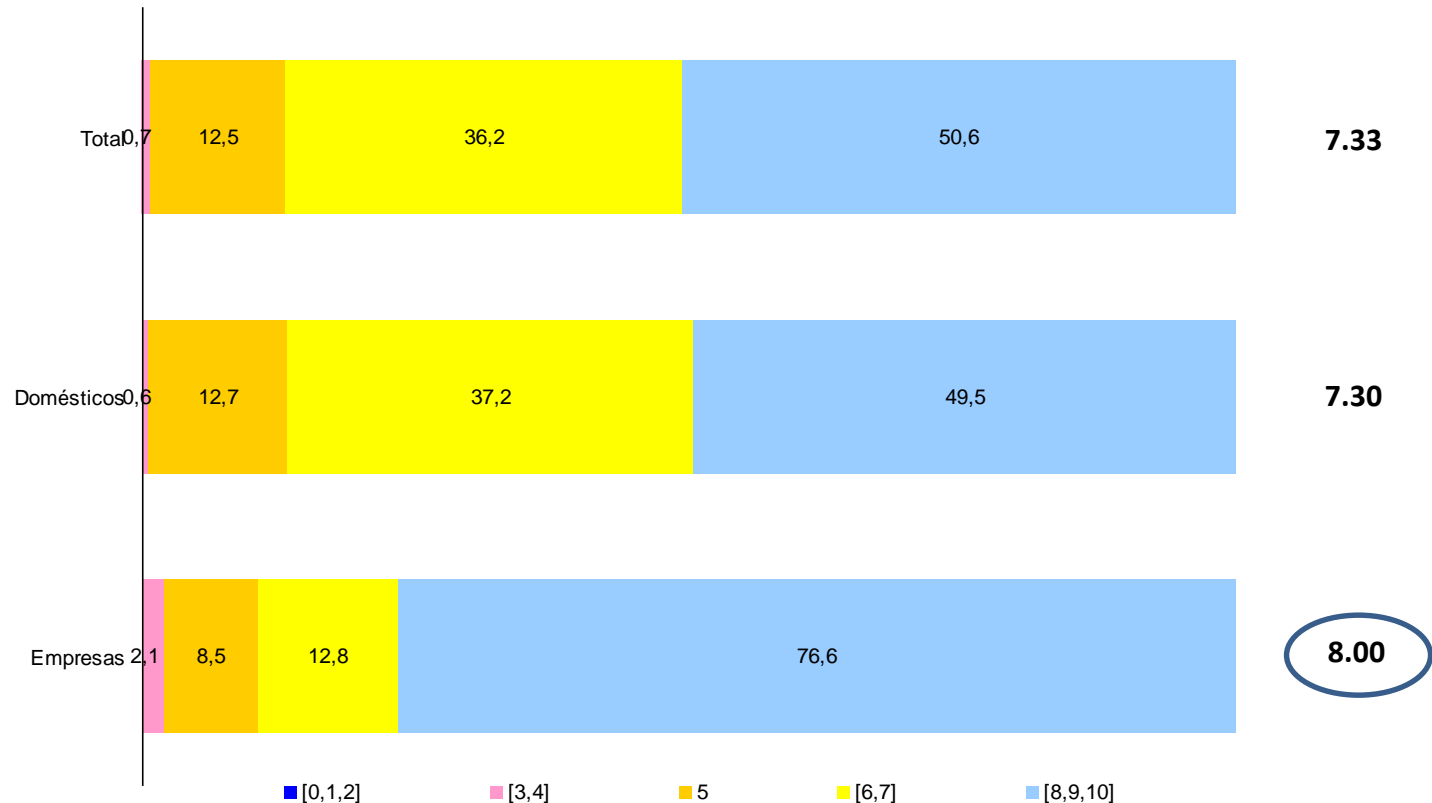


P11. Comparativamente com outros serviços públicos a que recorre, qual a sua opinião global acerca dos SMAS da MAIA, utilizar uma escala de 0 a 10, em que 0 é “muito pior” que os outros serviços e 10 “muito melhor” que os outros serviços.

Grau de satisfação comparativa

Amostra: 1200

Média



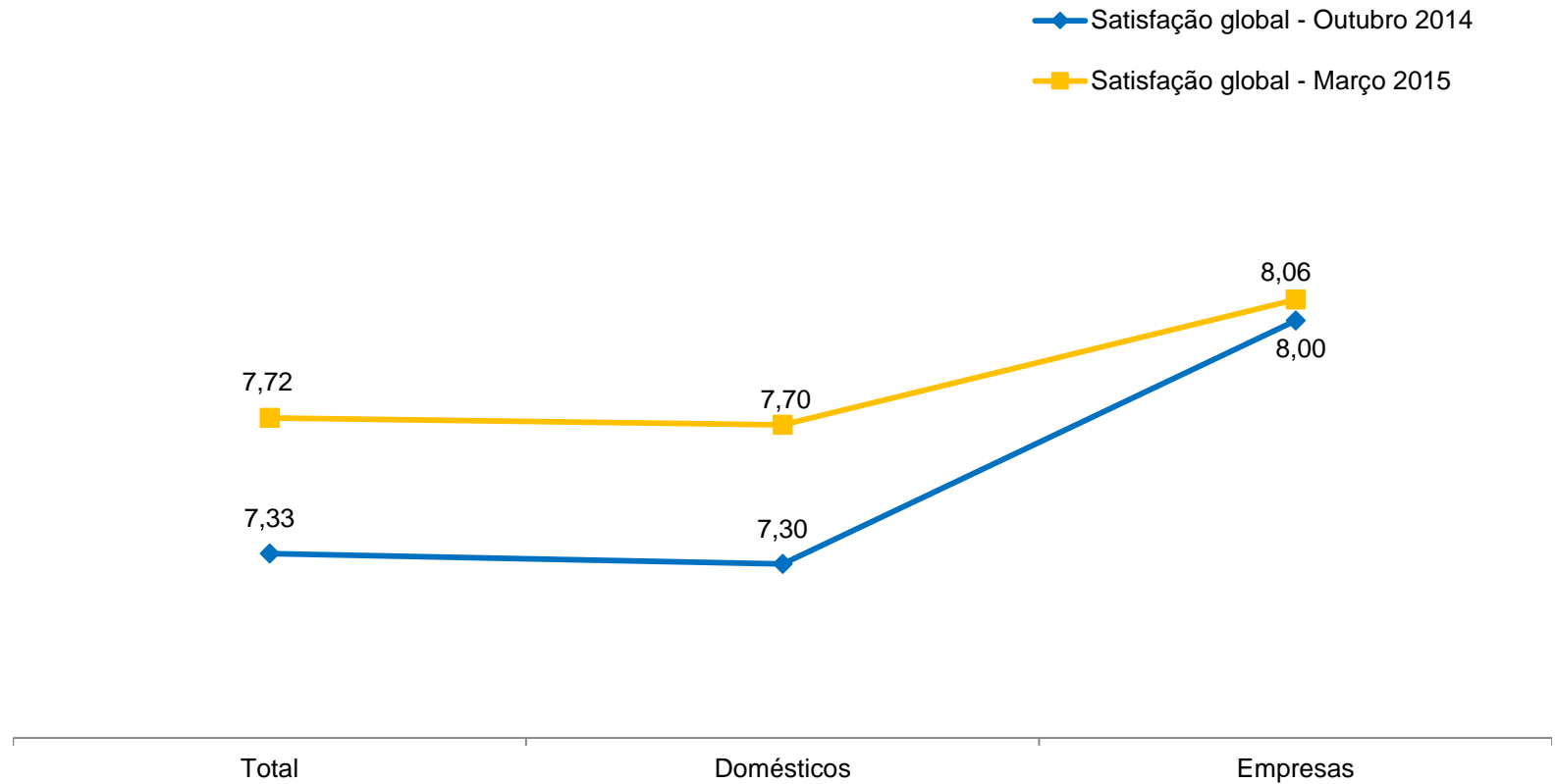
De uma forma geral, os clientes dos Serviços Municipalizados da Maia consideram os SMAS da Maia são bastante melhores que outros serviços a que normalmente recorrem.



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

- ✓ Tal como na vaga anterior os clientes da SMAS, 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 como o mais importante (média = 9.11).
- ✓ Mais de 80% dos inquiridos residentes nas freguesias de Avioso de São Pedro, Barca, Gondim, Maia e Silva Escura, já utilizaram o serviço de atendimento ao balcão do SMAS da Maia. Relativamente à satisfação com a atendimento o balcão, os clientes do SMAS encontram-se satisfeitos com todos os itens avaliados (médias superiores a 8 valores).
- ✓ Tal como no atendimento ao balcão, os clientes da SMAS que já utilizaram o atendimento telefónico também se encontram bastantes satisfeitos (médias superiores a 8 valores). Podemos salientar os clientes das freguesias de Gemunde em Milheiros como os mais satisfeitos, com médias superiores a 9 valores.
- ✓ Relativamente à satisfação global do atendimento com o SMAS da Maia, 82% dos clientes estão satisfeitos.



- ✓ Quando questionados sobre sugestões do atendimento, 3,6% 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 = 9,26), 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, 88% dos clientes encontra-se satisfeito.
- ✓ Os clientes da freguesia de Águas Santas são os que se encontram mais satisfeitos com os serviços prestados pelo SMAS.
- ✓ Dos 37% de clientes que já contataram o SMAS, mais de 3/4 fizeram por telefone/fax, sendo que mais de metade (51,7%) contactou o SMAS por causa da faturação.
- ✓ Quando pedidos para comparar outros serviços públicos com o SMAS da Maia, os clientes da freguesia de Milheirós são os que apresentam maior média.
- ✓ Relativamente a sugestão que ajudem a melhorar a qualidade dos serviços prestados, 91% dos clientes diz não ter sugestões/ comentários e 2,1% gostaria que o horário de atendimento ao balcão fosse alargado

