

**SMEAS da Maia**

Serviços Municipalizados de Electricidade,  
Água e Saneamento da Maia

***SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA  
MAIA  
ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES  
Novembro 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**

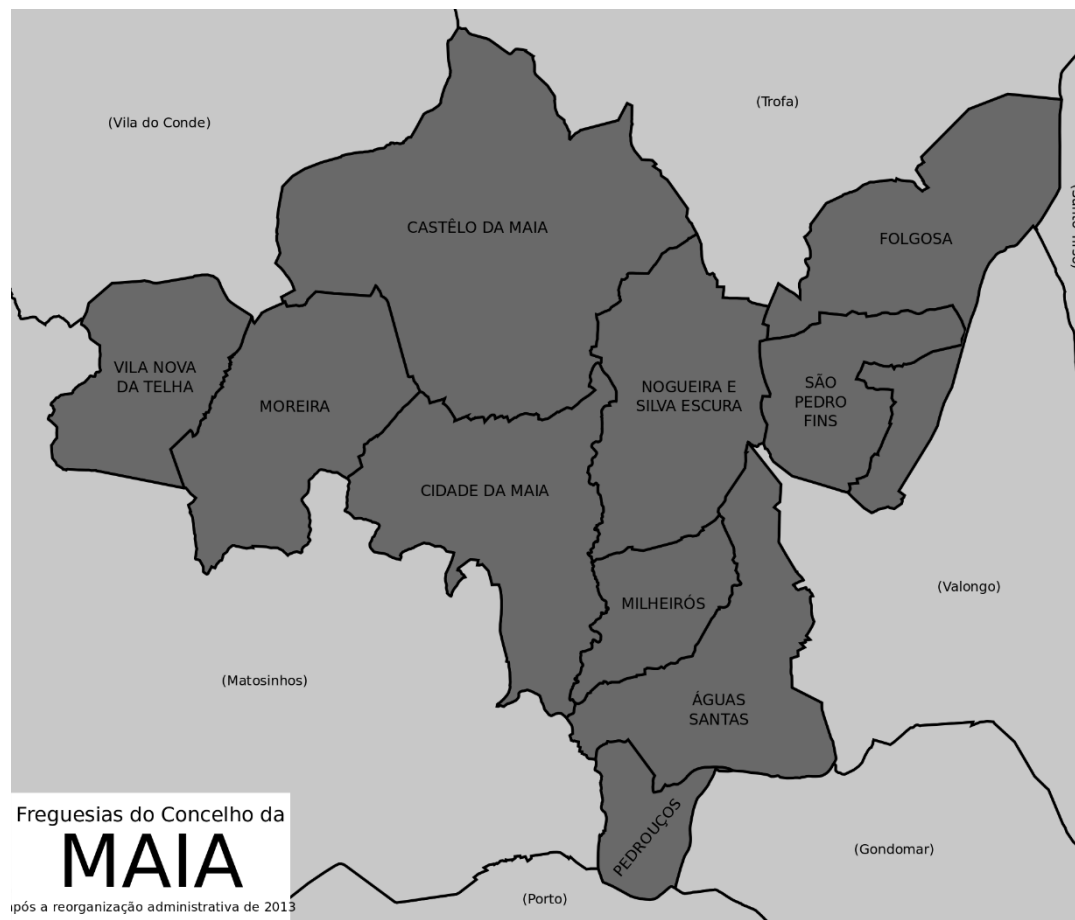
Os Serviços Municipalizados de Electricidade, Água e Saneamento da Maia contam com mais de 50 anos ao serviços dos seus clientes

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



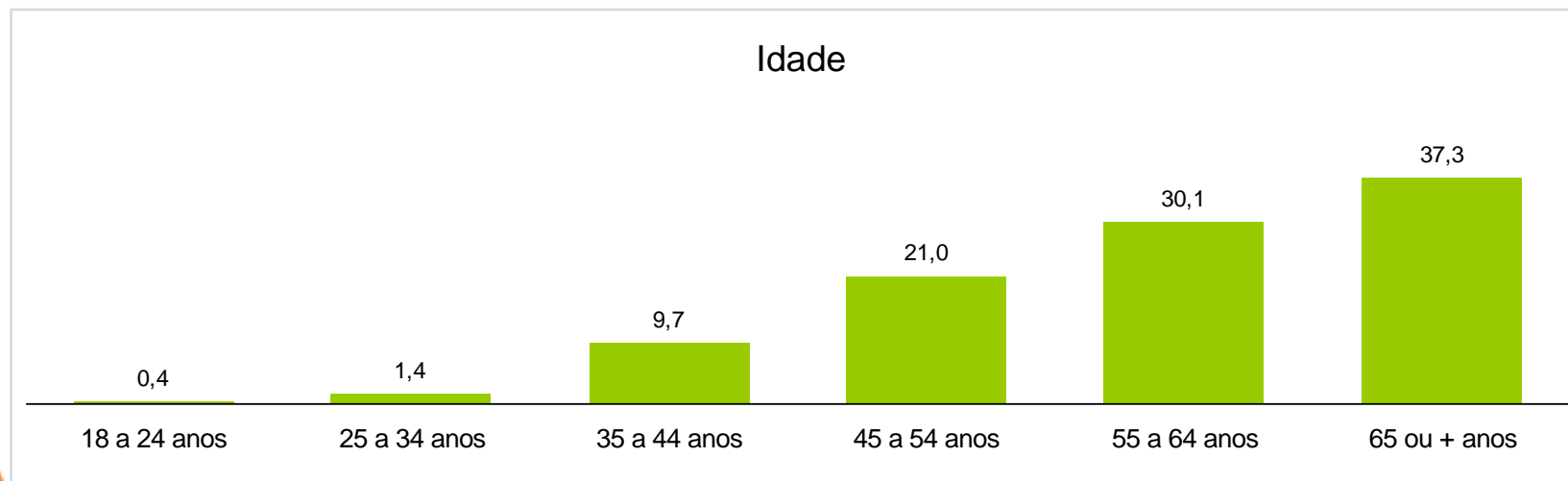
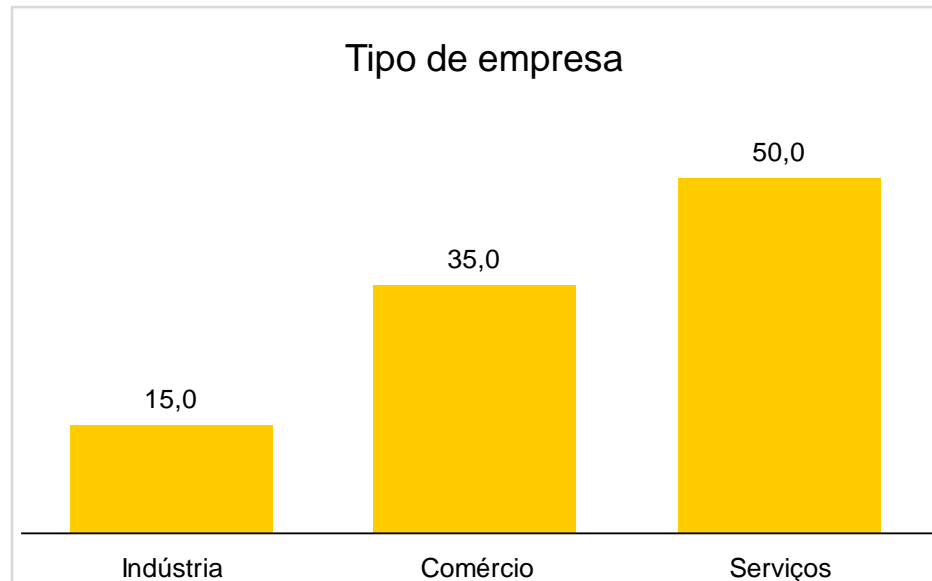
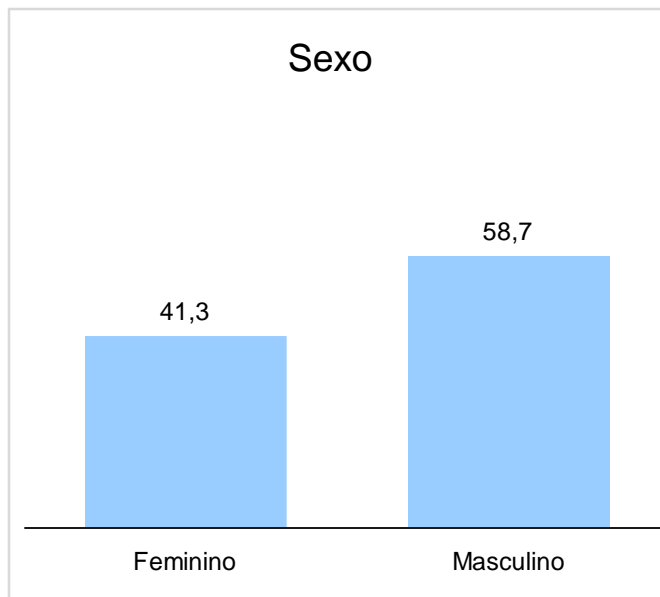
## Universo

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

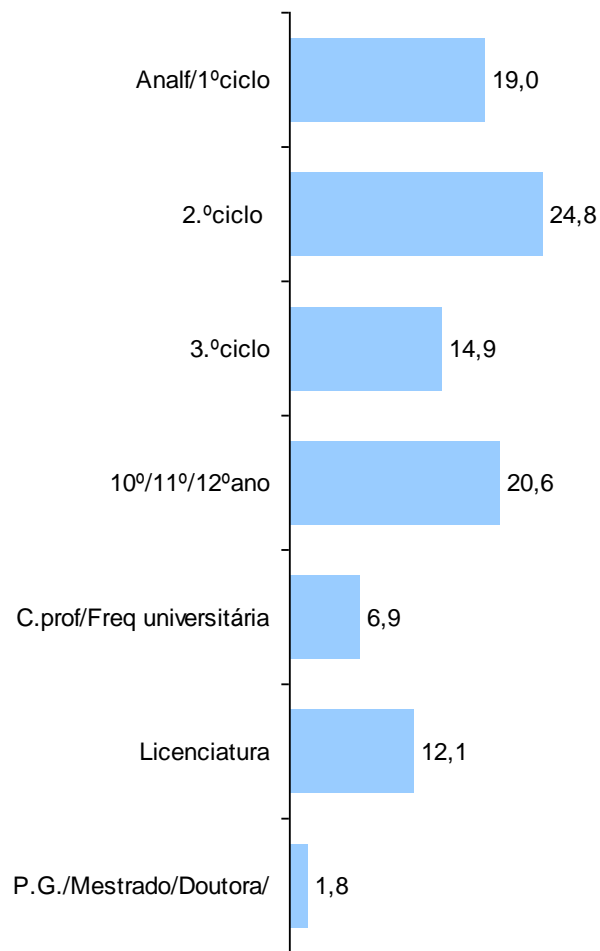
## Amostra

Freguesia	Domésticos	Empresas	Total
Águas Santas	229	6	235
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 + 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



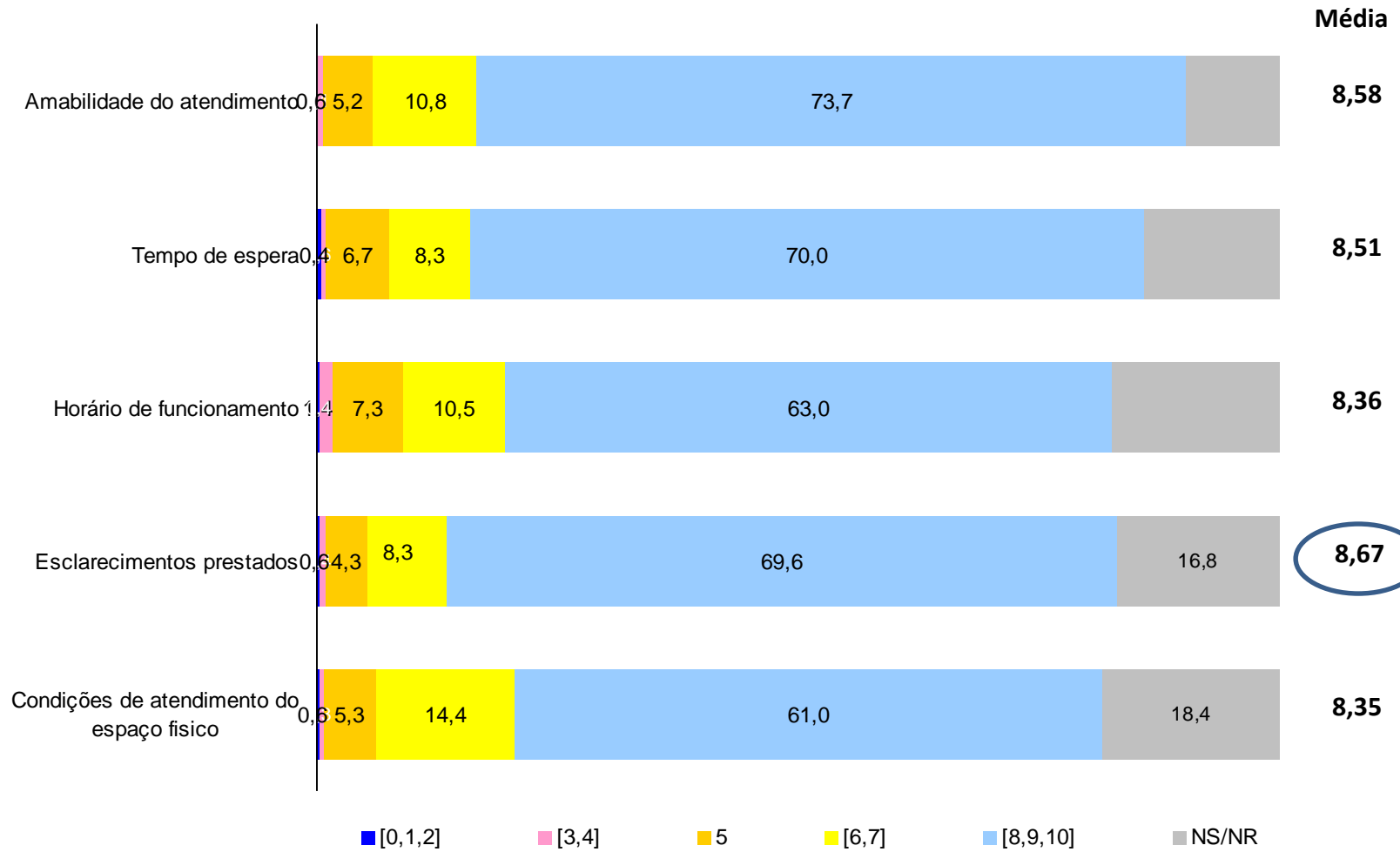
## **2. Apresentação de resultados**

## **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

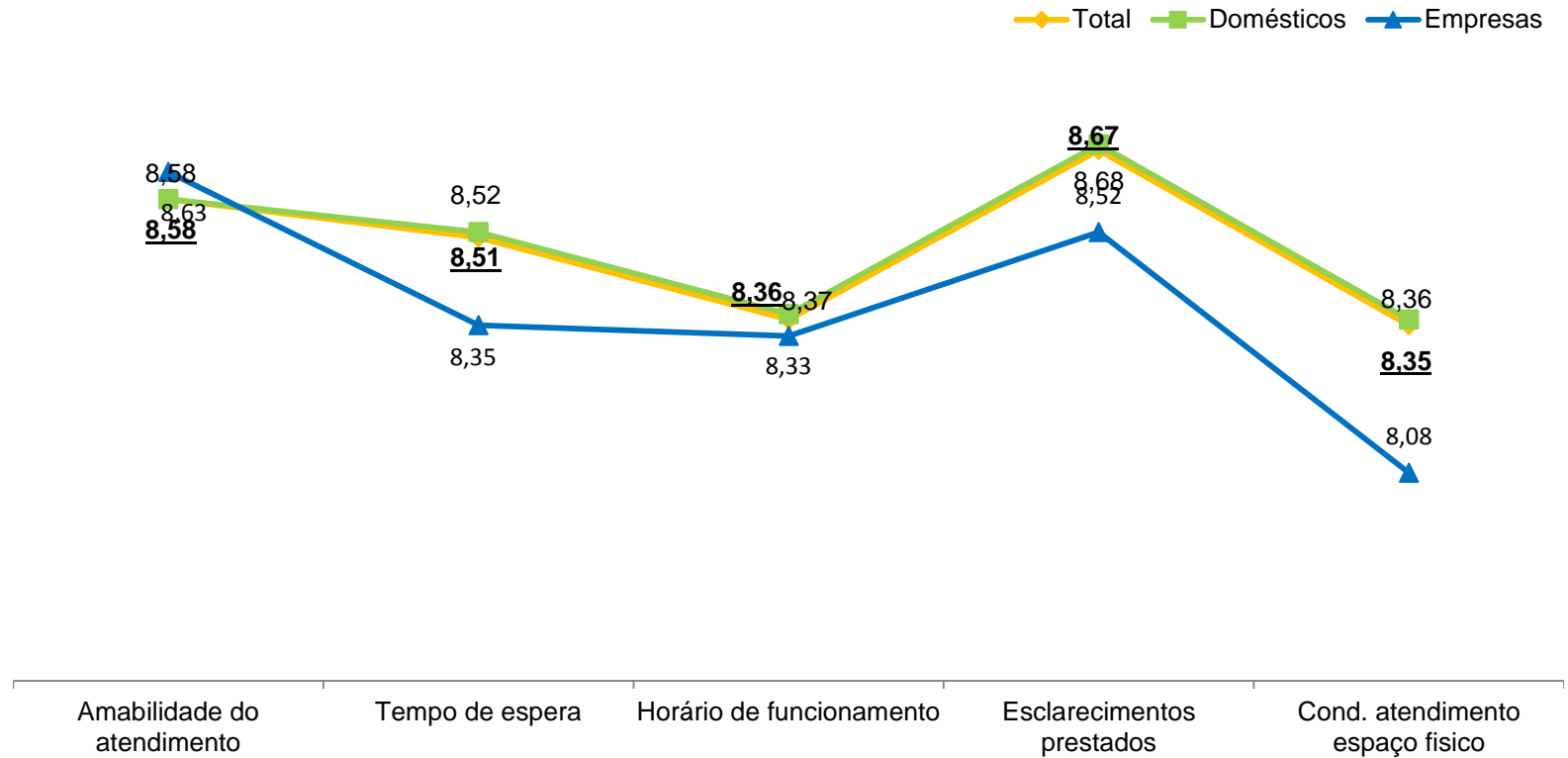
Amostra: 1200



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

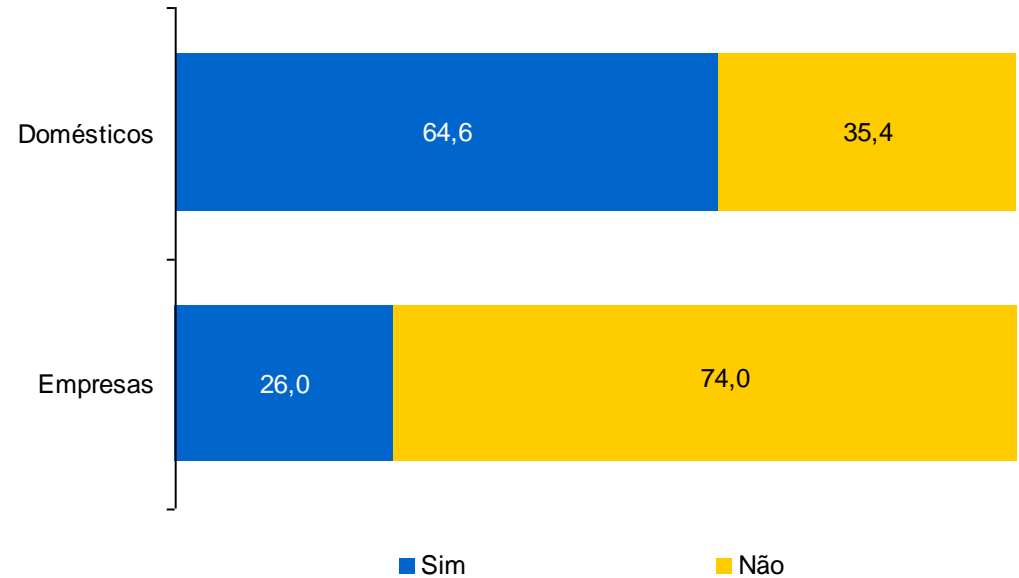
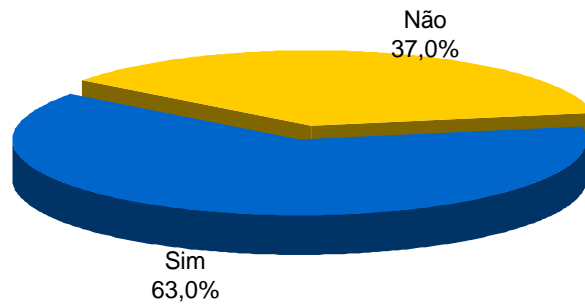


Como se pode verificar pelo gráfico todos os itens são considerados importantes, quando se trata do atendimento.



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

Amostra:1200



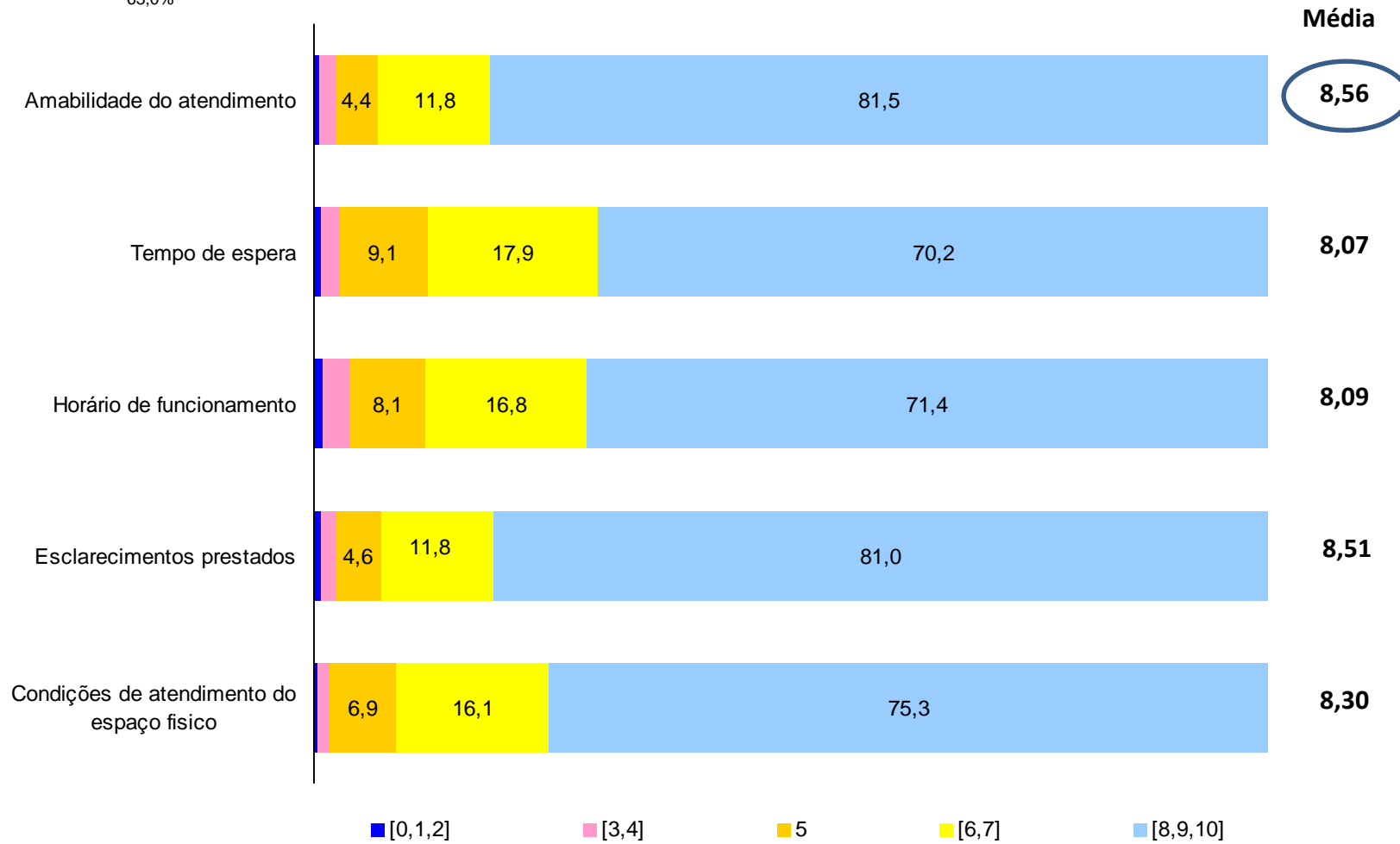
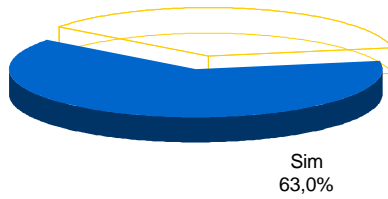
Mais de 60% dos clientes deslocaram-se ao balcão dos SMAS da Maia.





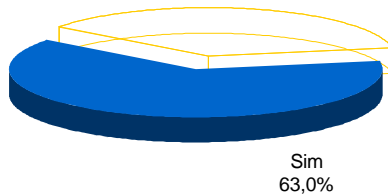
P2.1. Numa escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação com os Serviços Municipalizados da Maia ao nível de:

## 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



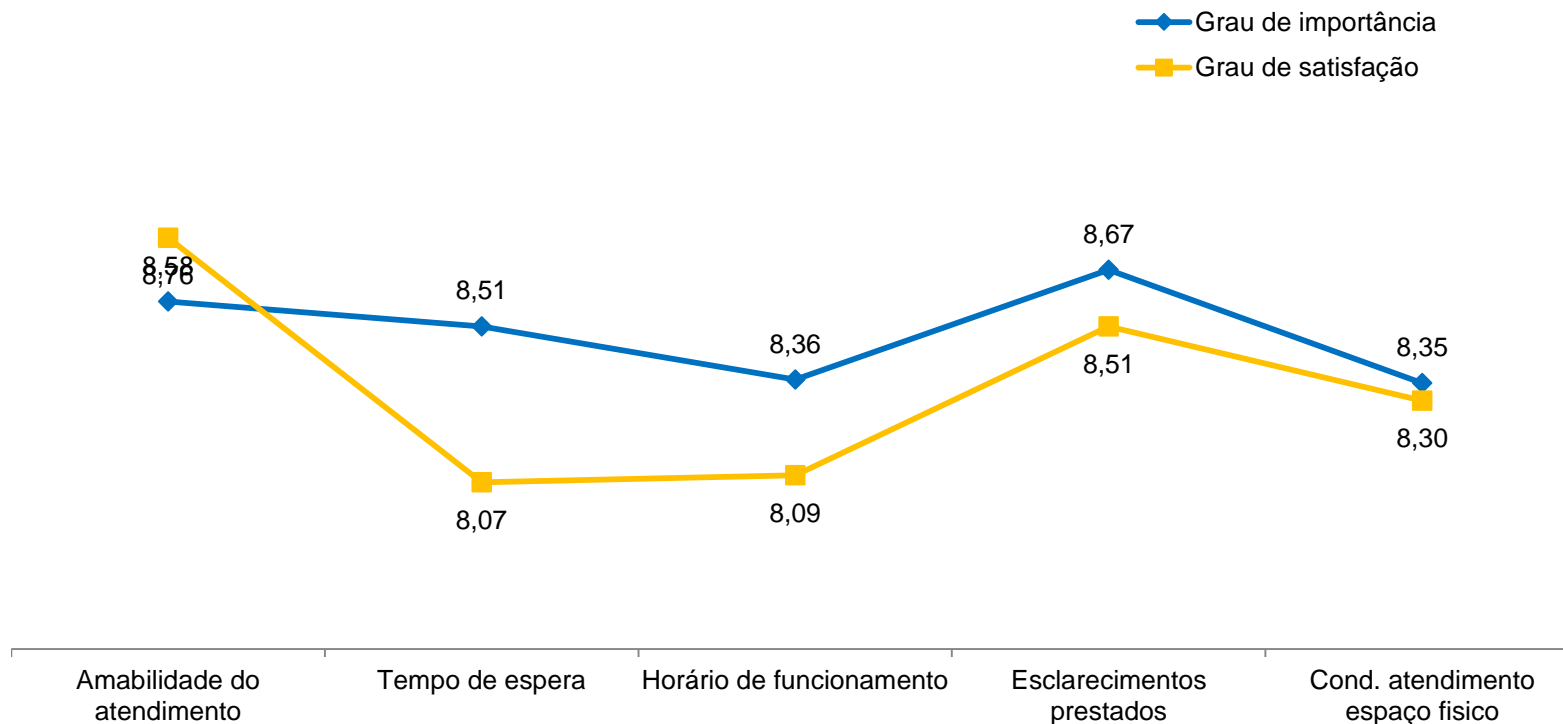
Valores médios	Amabilidade do atendimento	Tempo de espera	Horário de funcionamento	Esclarecimentos prestados	Cond. atendimento espaço físico
mar/15					
Doméstico	8,80	8,39	8,28	8,72	8,42
Empresas	8,13	7,50	7,92	8,50	7,79
Total	8,78	8,36	8,27	8,71	8,40
nov/15					
Doméstico	8,58	8,08	8,10	8,52	8,31
Empresas	7,69	7,46	7,54	7,69	7,54
Total	8,56	8,07	8,09	8,51	8,30

Comparativamente com a vaga anterior, os valores médios de satisfação dos clientes diminuíram ligeiramente, continuado contudo elevados, o que demonstra que os clientes estão bastante satisfeitos com os Serviços Municipalizados da Maia.



## Grau de importância Vs. Grau de satisfação

### Atendimento ao balcão

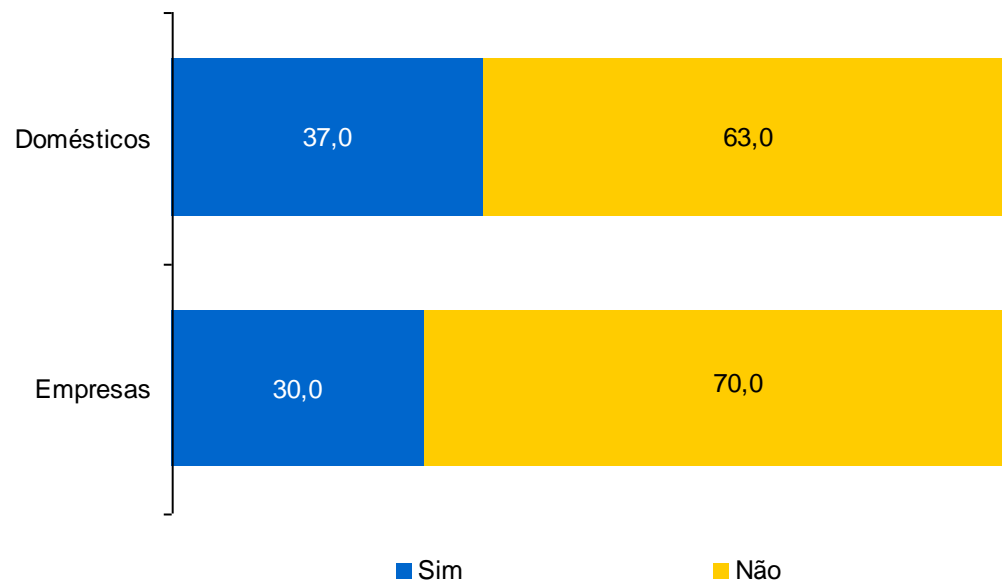
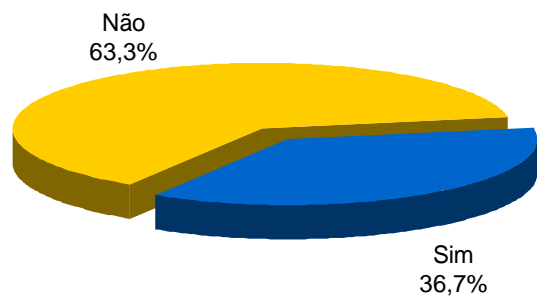


Apesar de os clientes do SMAS se encontrarem bastante satisfeitos com todos os itens avaliados, o tempo de espera é o que apresenta maior discrepância entre a importância dada e o nível de satisfação obtido pelo cliente, logo deve ser melhorado.



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

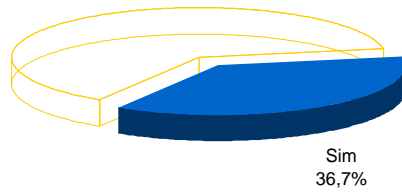
Amostra: 1200



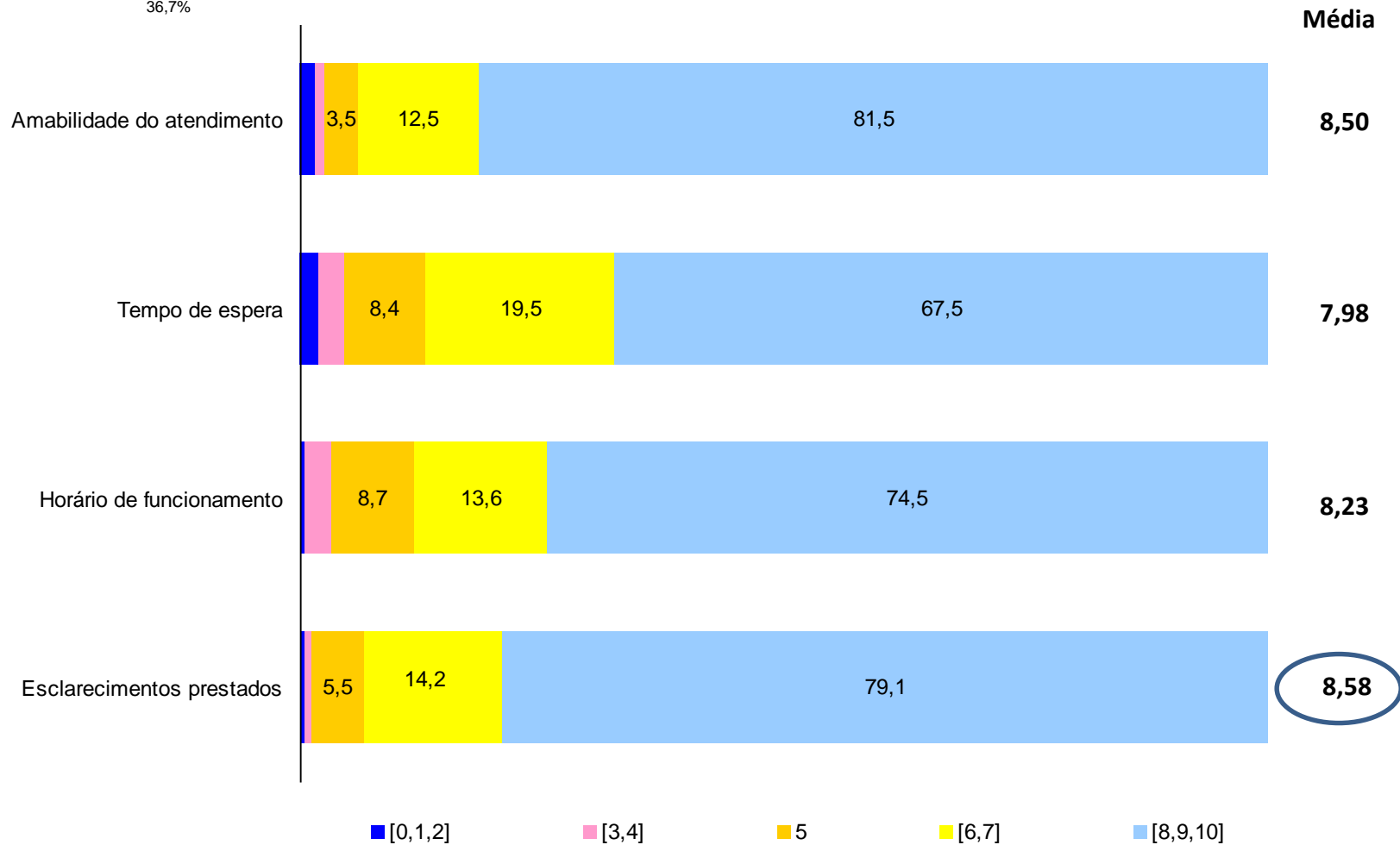
Cerca de 37% dos clientes do SMAS já recorreram ao serviço telefónico.



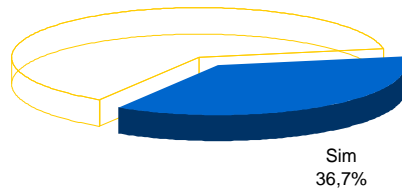
P3.1 Numa escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação com o atendimento telefónico do SMAS ao nível de:



## 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

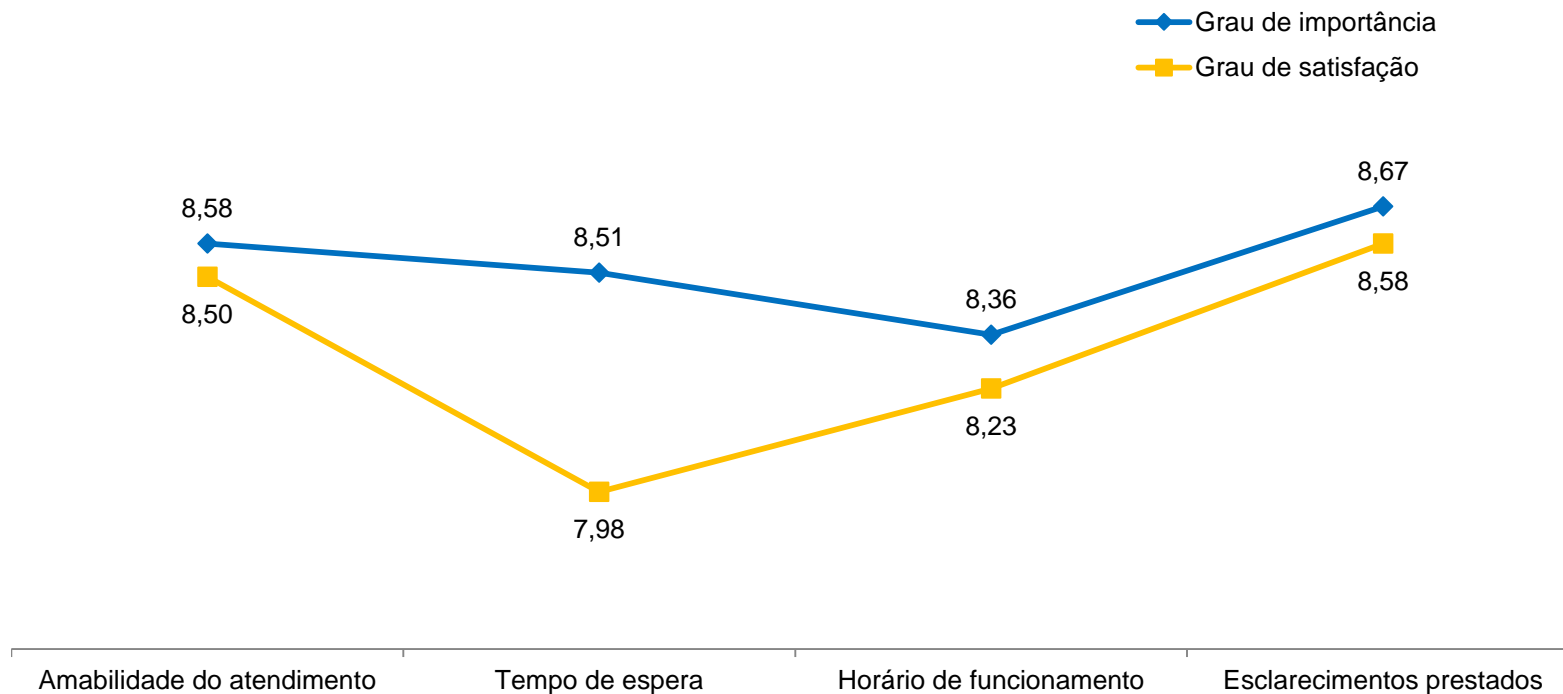
Valores médios	Amabilidade do atendimento	Tempo de espera	Horário de funcionamento	Esclarecimentos prestados
mar/15				
Doméstico	8,65	8,25	8,49	8,55
Empresas	8,96	8,04	8,48	8,96
Total	8,67	8,24	8,49	8,58
nov/15				
Doméstico	8,53	8	8,24	8,61
Empresas	7,80	7,29	7,93	7,64
Total	8,50	7,98	8,23	8,58

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 telefônico

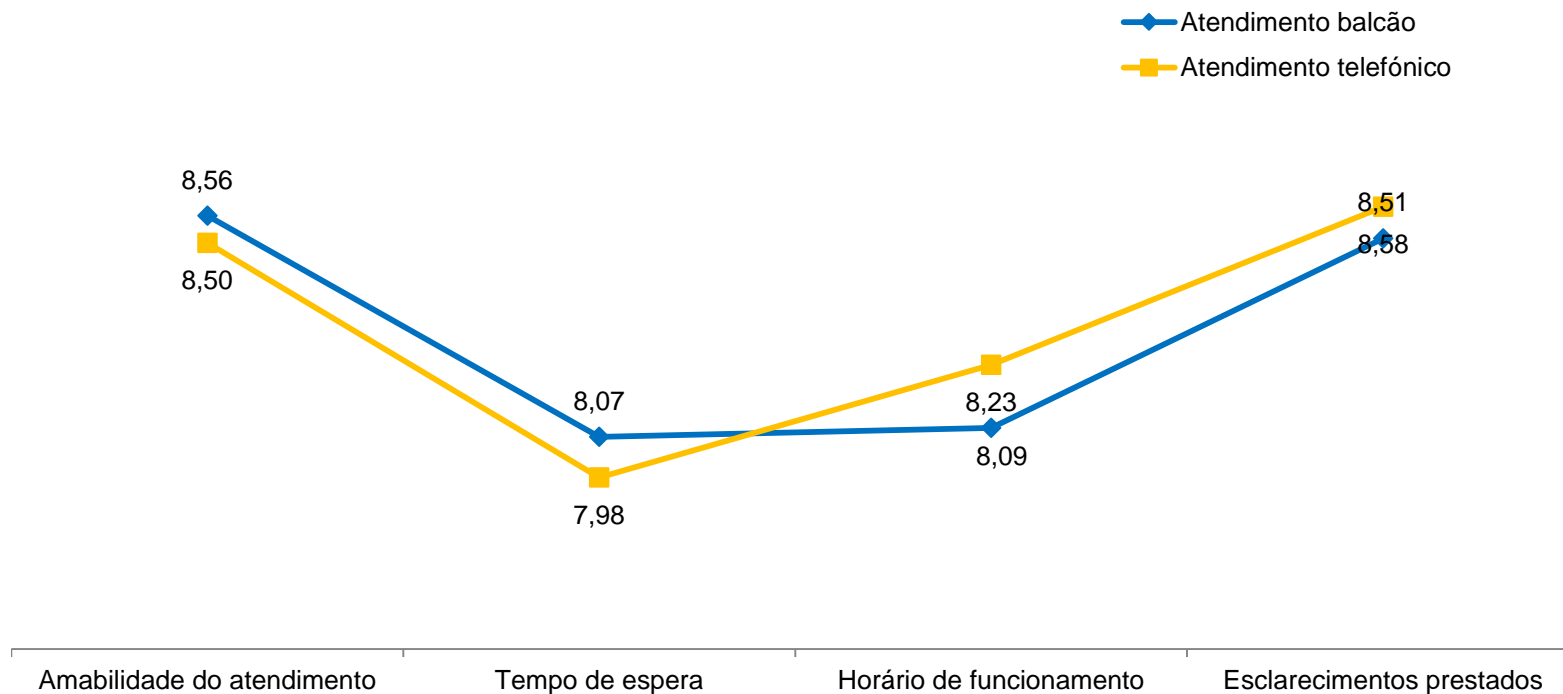


Tal como se verificou no atendimento ao balcão, o tempo de espera é um dos itens que apresenta maior discrepância entre a importância e a satisfação dada pelo cliente.



## Grau de satisfação

### - atendimento balcão vs. atendimento telefónico



A amabilidade do atendimento e o tempo de espera foram melhor avaliados pelos clientes que se dirigiram ao balcão, enquanto que o horário de funcionamento e os esclarecimentos prestados foram melhor avaliados no atendimento telefónico.

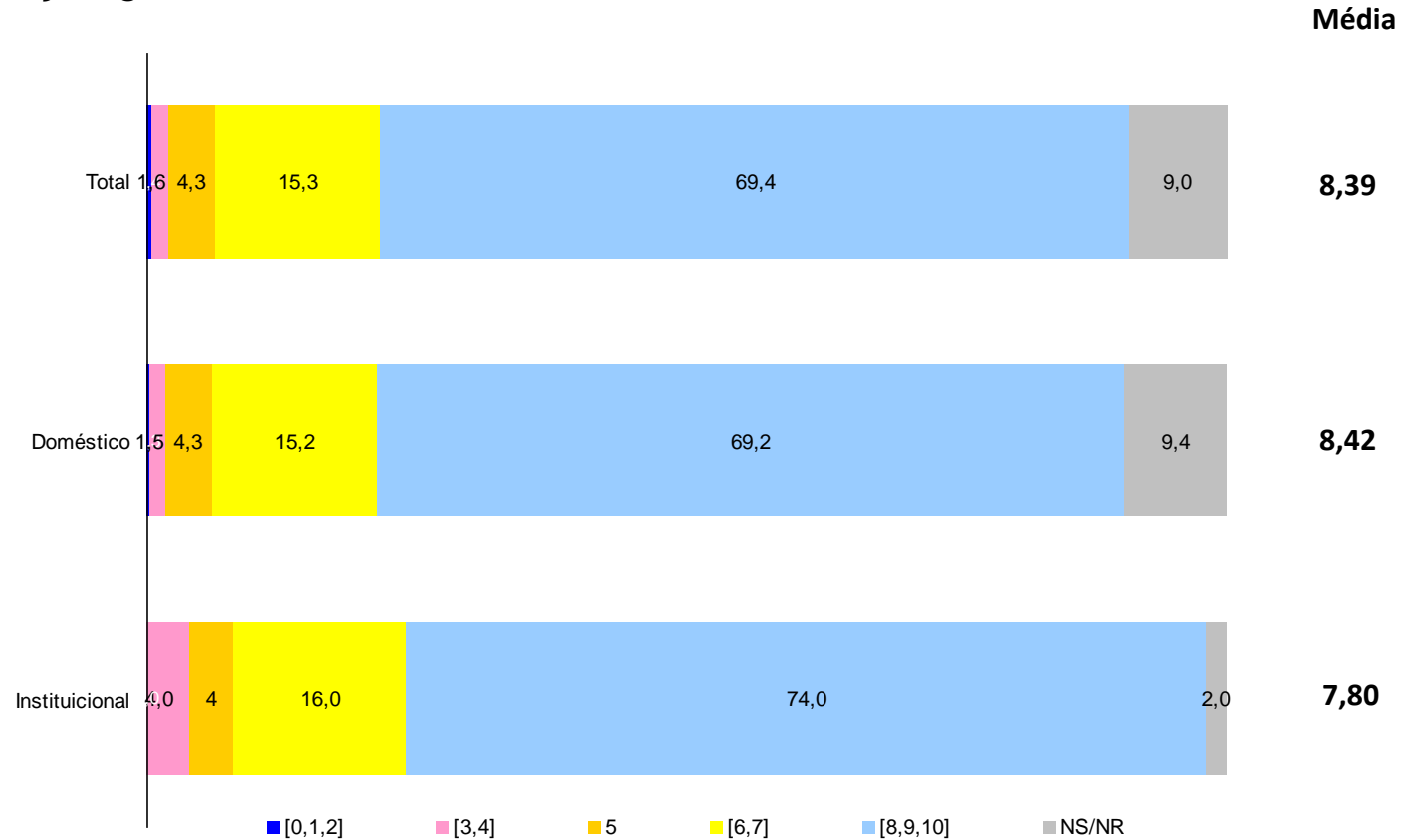




P4. Voltando a utilizar uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação global com o atendimento dos SMAS da Maia:

## Grau de satisfação global

Amostra: 1200



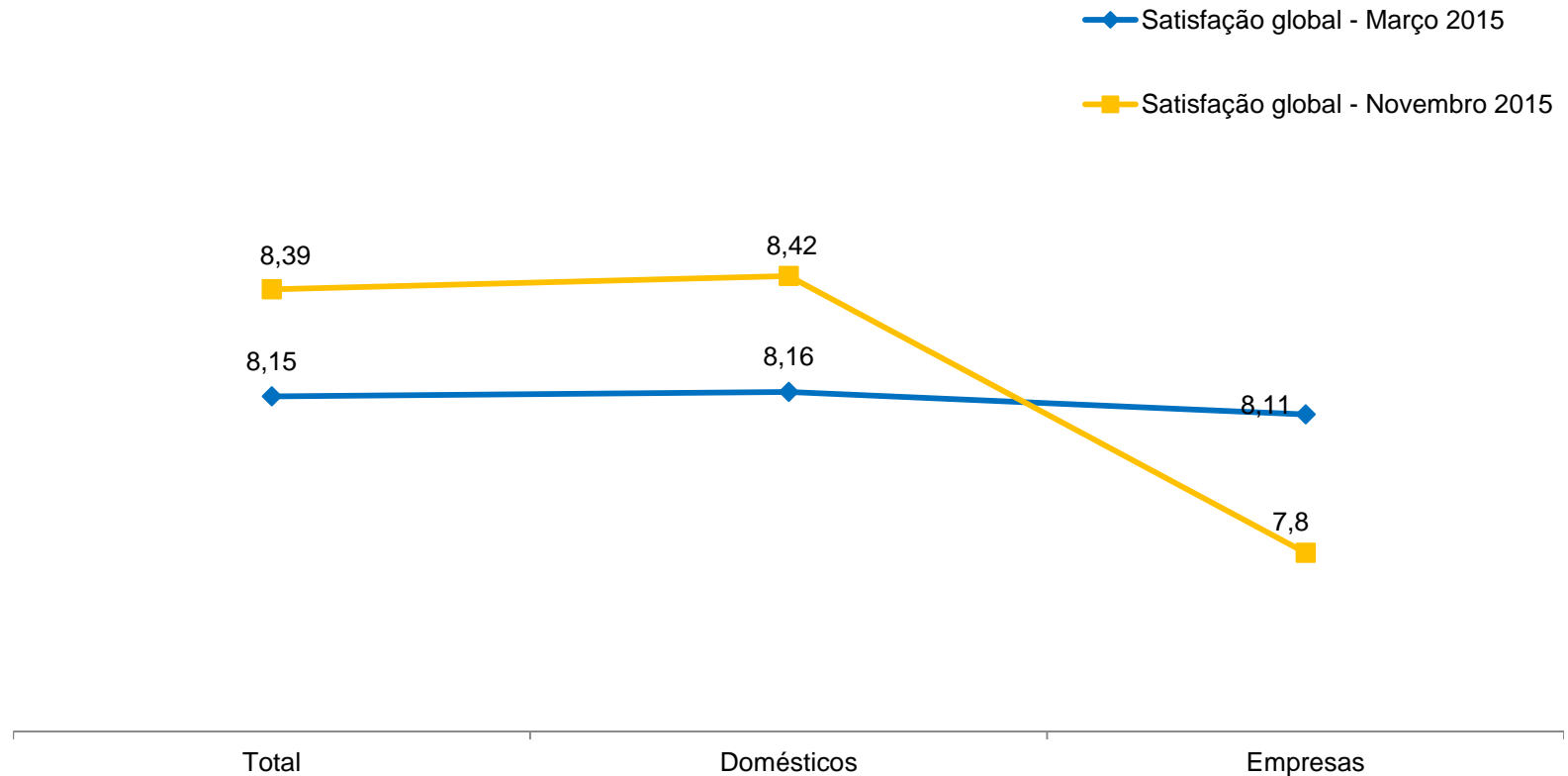
De uma forma global os clientes encontram-se satisfeitos com o atendimento dos SMAS da Maia.



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

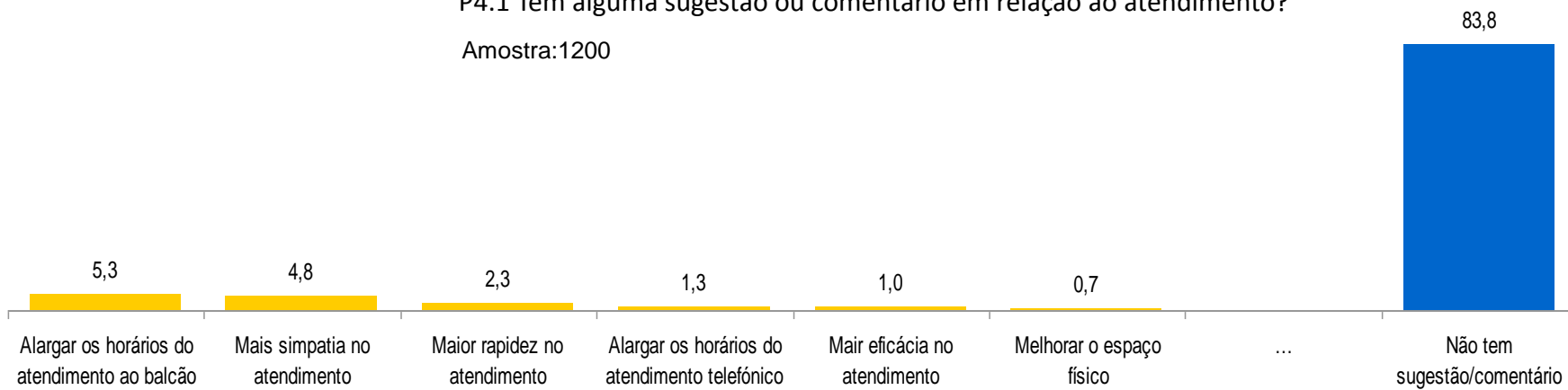


Comparativamente com a vaga anterior, verificou-se um aumento nos níveis de satisfação globais dos clientes “domésticos” com o SMAS da Maia e um ligeiro decréscimo dos clientes “empresas”.



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

Amostra:1200



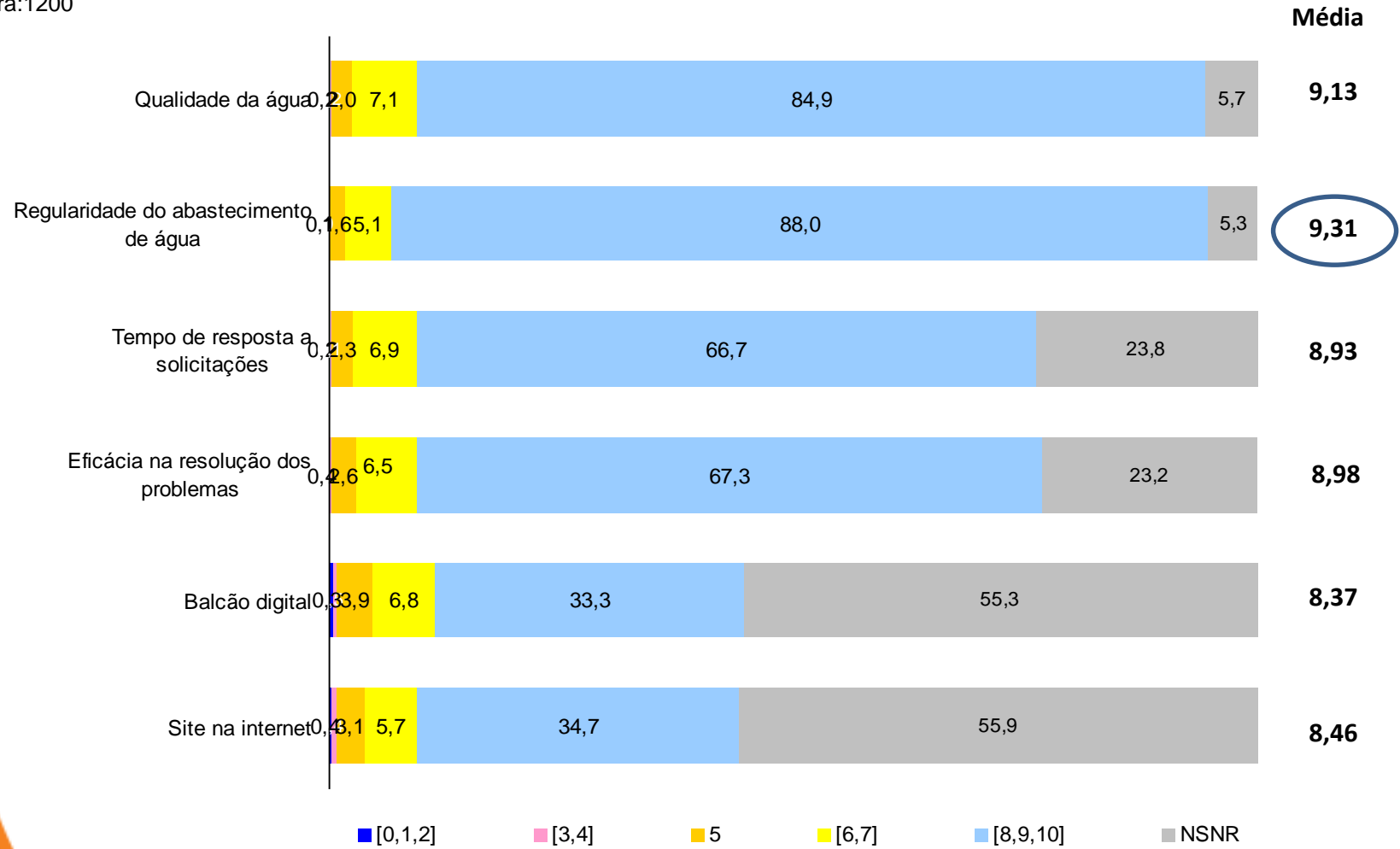
Valores em %	Total	Domésticos	Empresas
Alargar os horários do atendimento ao balcão	5,3	5,5	2,0
Mais simpatia no atendimento	4,8	1,8	72,0
Maior rapidez no atendimento	2,3	2,3	2,0
Alargar os horários do atendimento telefónico	1,3	1,2	4,0
Mair eficácia no atendimento	1,0	1,0	2,0
Melhorar o espaço físico	0,7	0,7	0,0
...			
Não tem sugestão/comentário	83,8	86,6	18,0
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

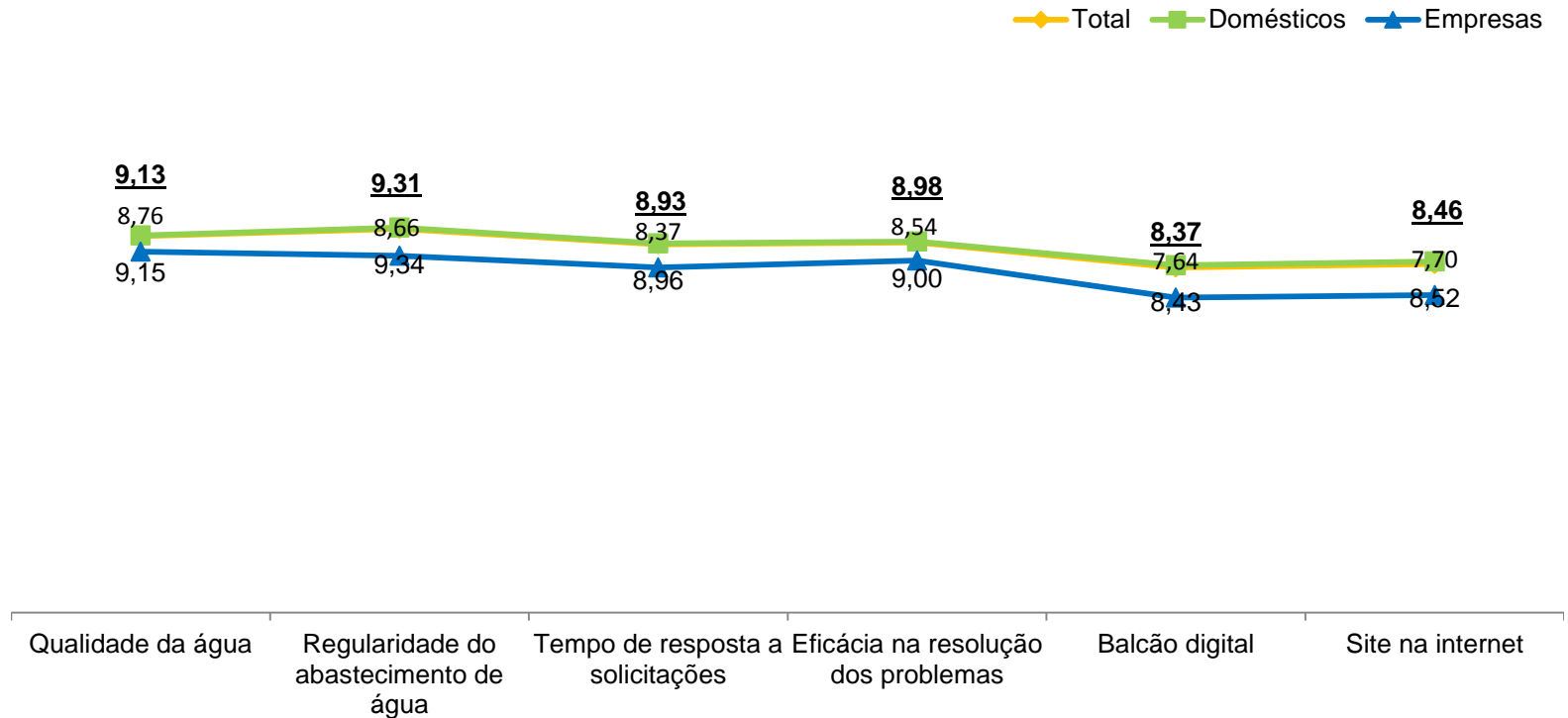
Amostra: 1200



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



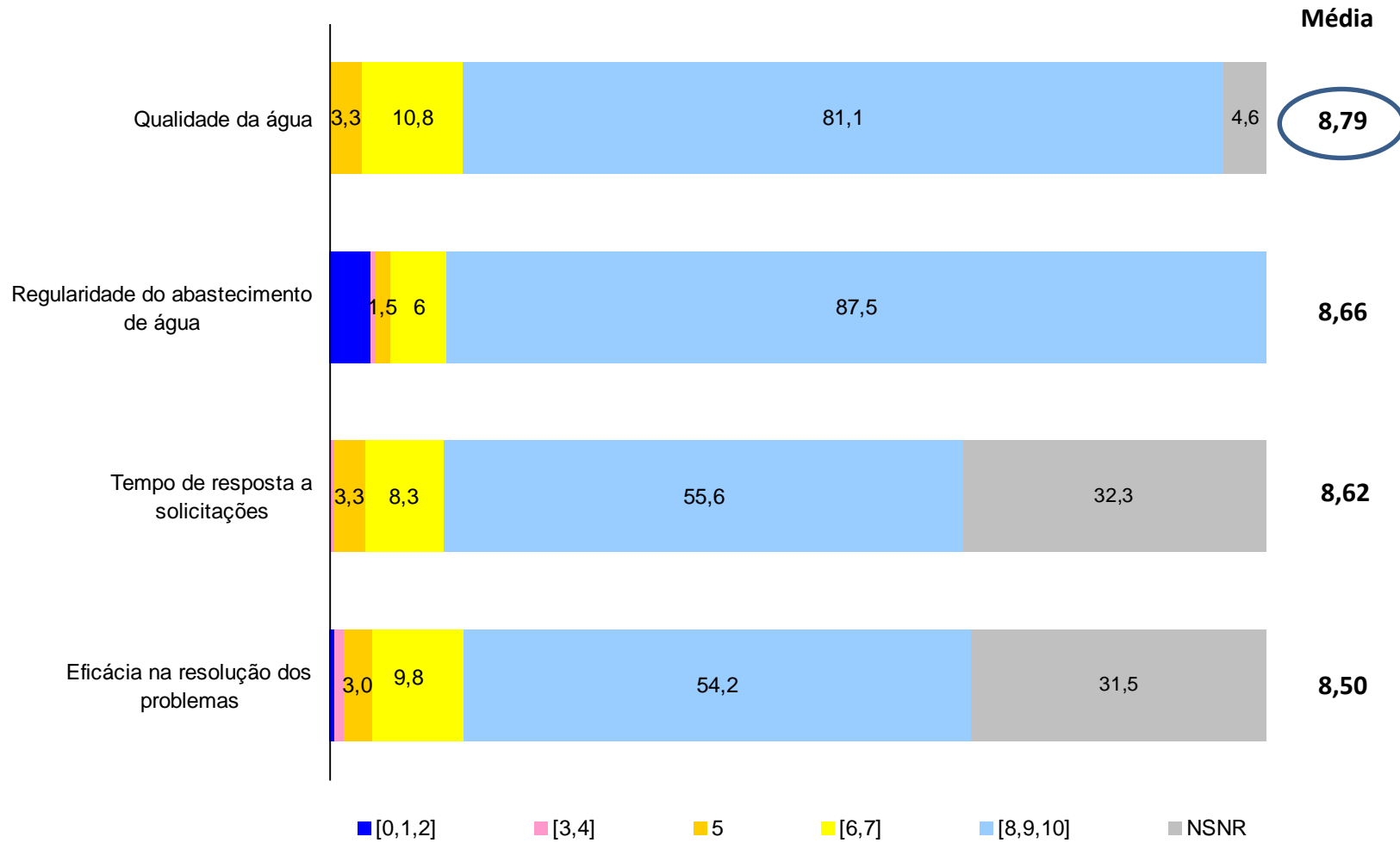
O balcão digital e o site na internet, são os itens que menos importância têm para os clientes.



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

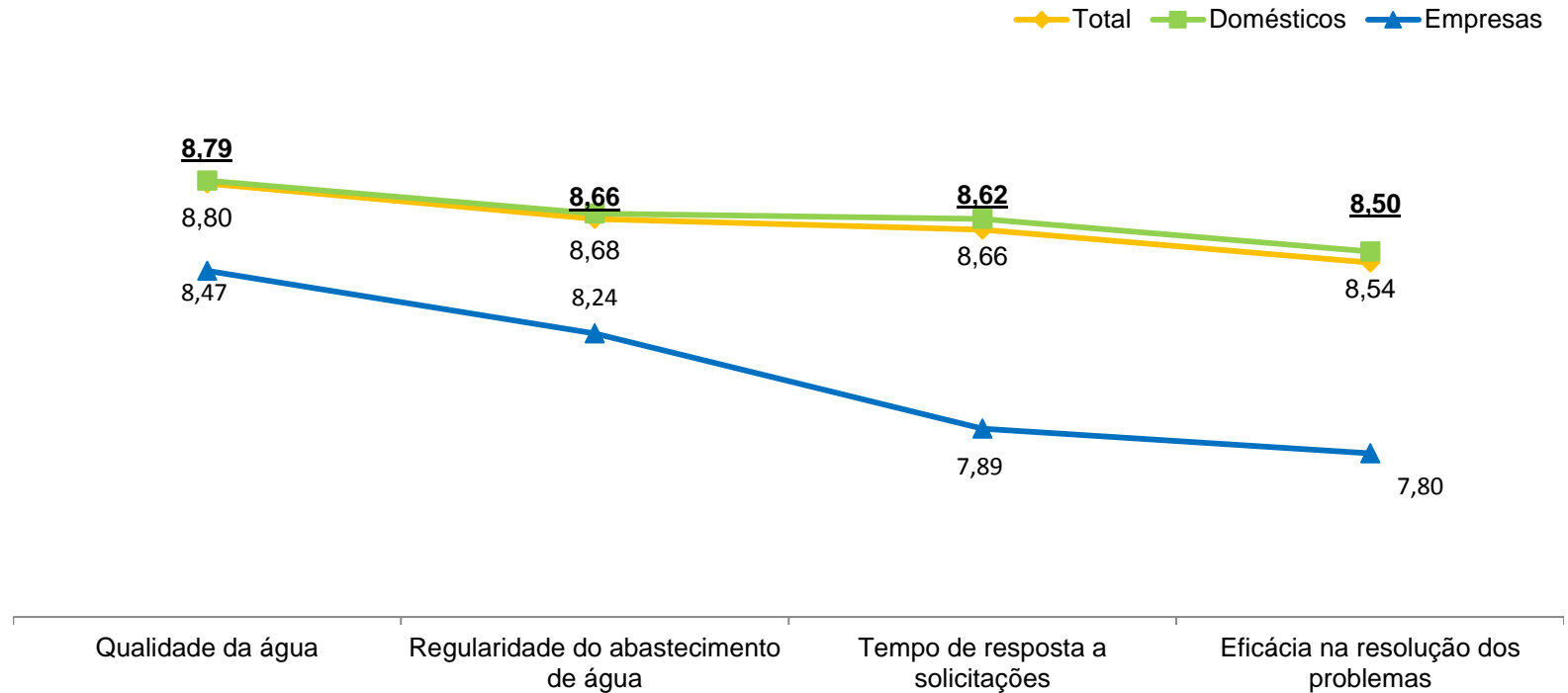
Amostra: 1200



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 qualidade da água.

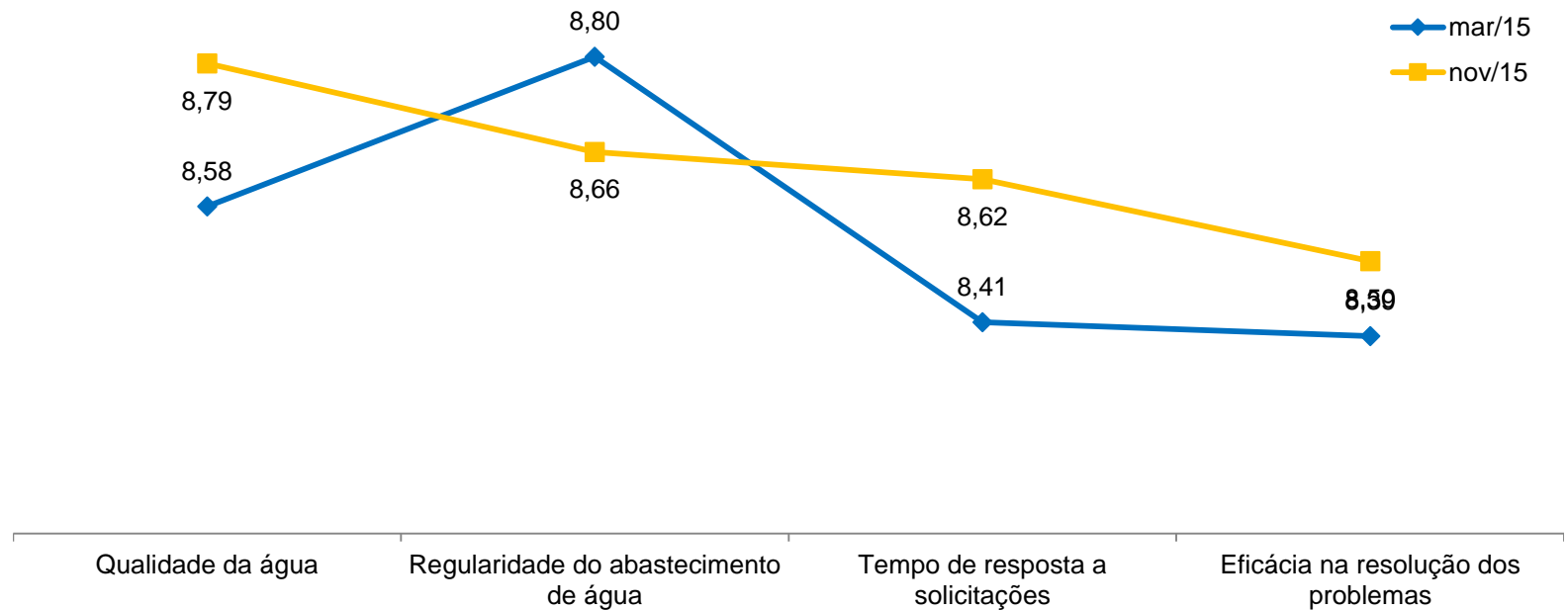




P6. Utilizando uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação com o SMAS da Maia relativamente a:

## Grau de satisfação

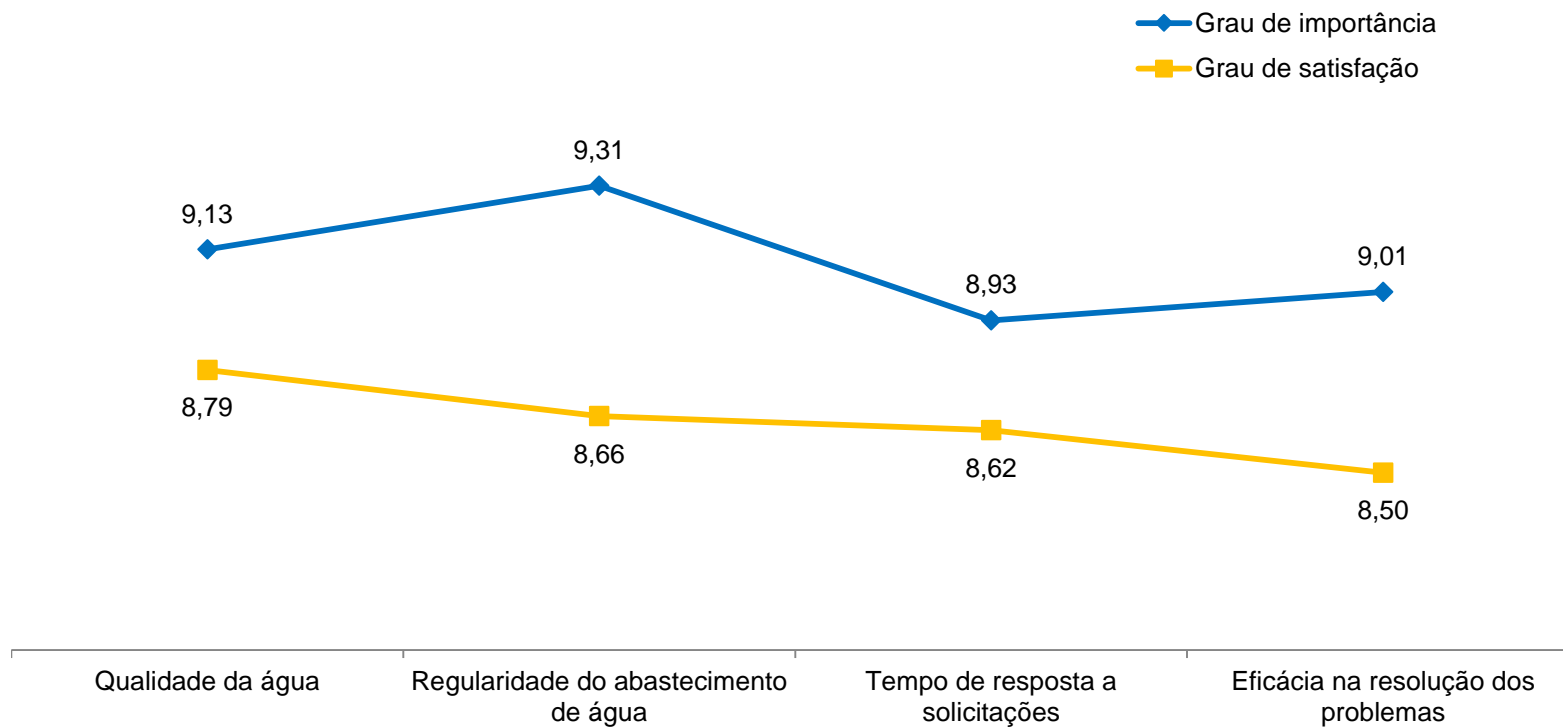
Amostra: 1200



Comparativamente com a vaga anterior, a satisfação atribuída a cada item aumentou, à exceção da regularidade do abastecimento da água..



## Grau de importância Vs. Grau de satisfação

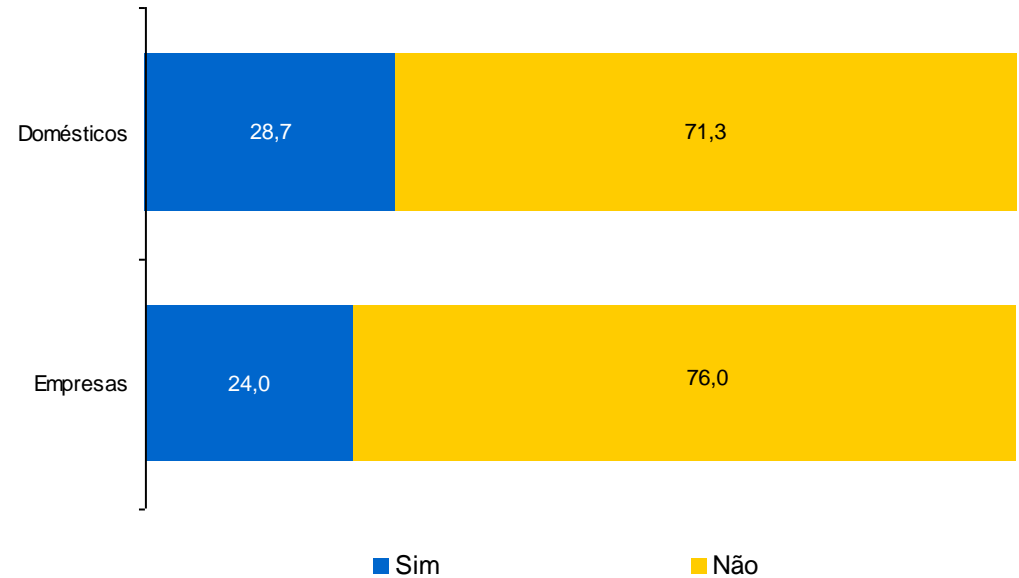
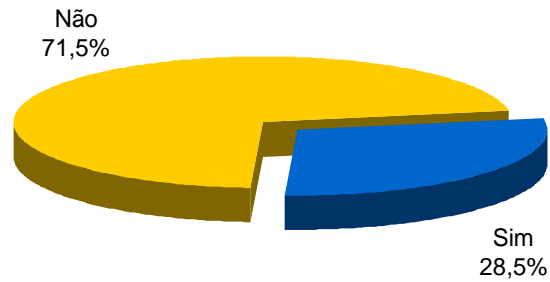


A regularidade do abastecimento da água é o item que apresenta maior discrepância entre a importância, dada e o grau de satisfação percebido pelo cliente.



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

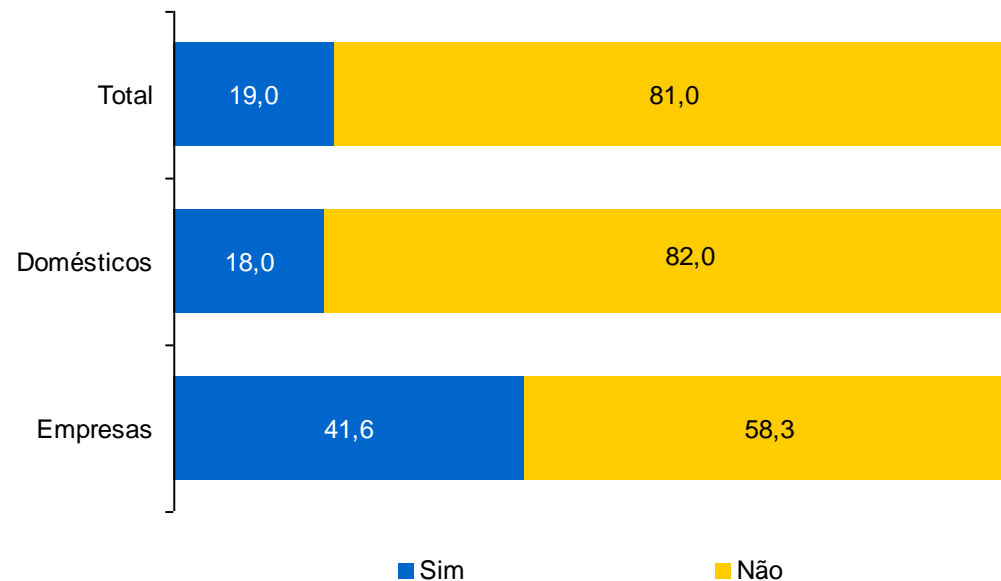
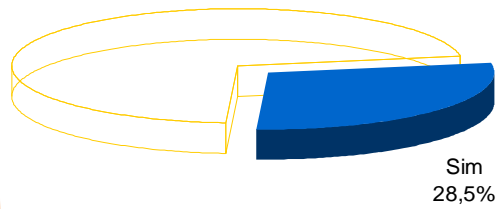
Amostra:1200



Mais de 28% dos clientes do SMAS conhecem ou já ouviram falar do serviço Balcão Digital.



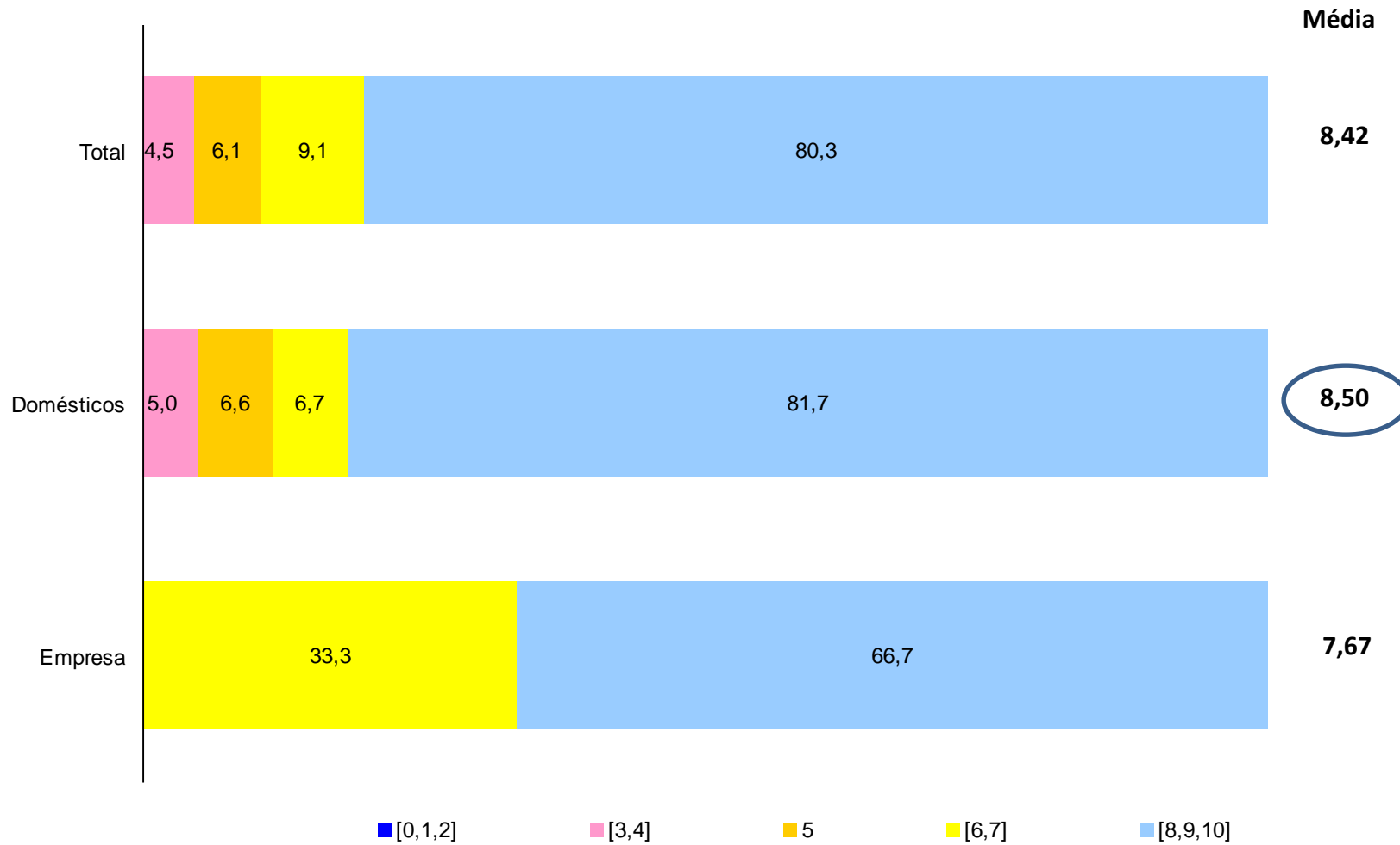
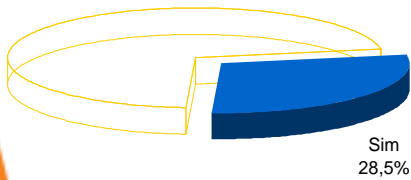
P7.1 Já alguma vez utilizou o serviço Balcão Digital do SMAS da Maia?



Apenas 19% dos inquiridos que conhecem ou já ouviram falar do serviço Balcão digital, o utilizaram, destacando-se claramente os clientes “empresas”.

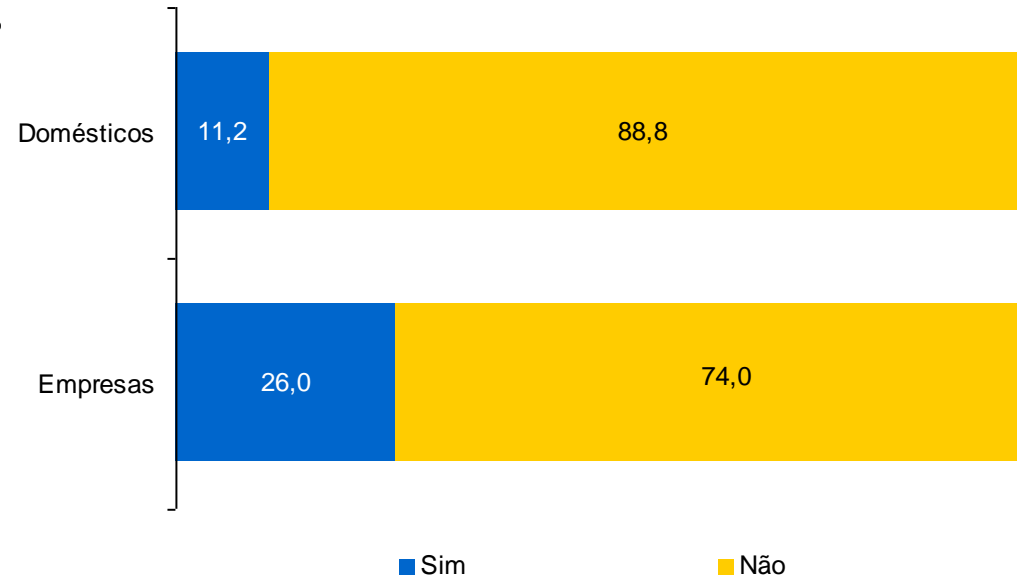
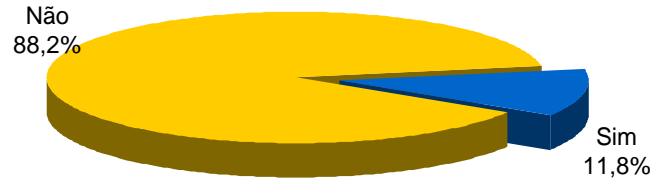


P7.2 Utilizando uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação global com serviço Balcão Digital do SMAS da Maia?



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

Amostra:1200

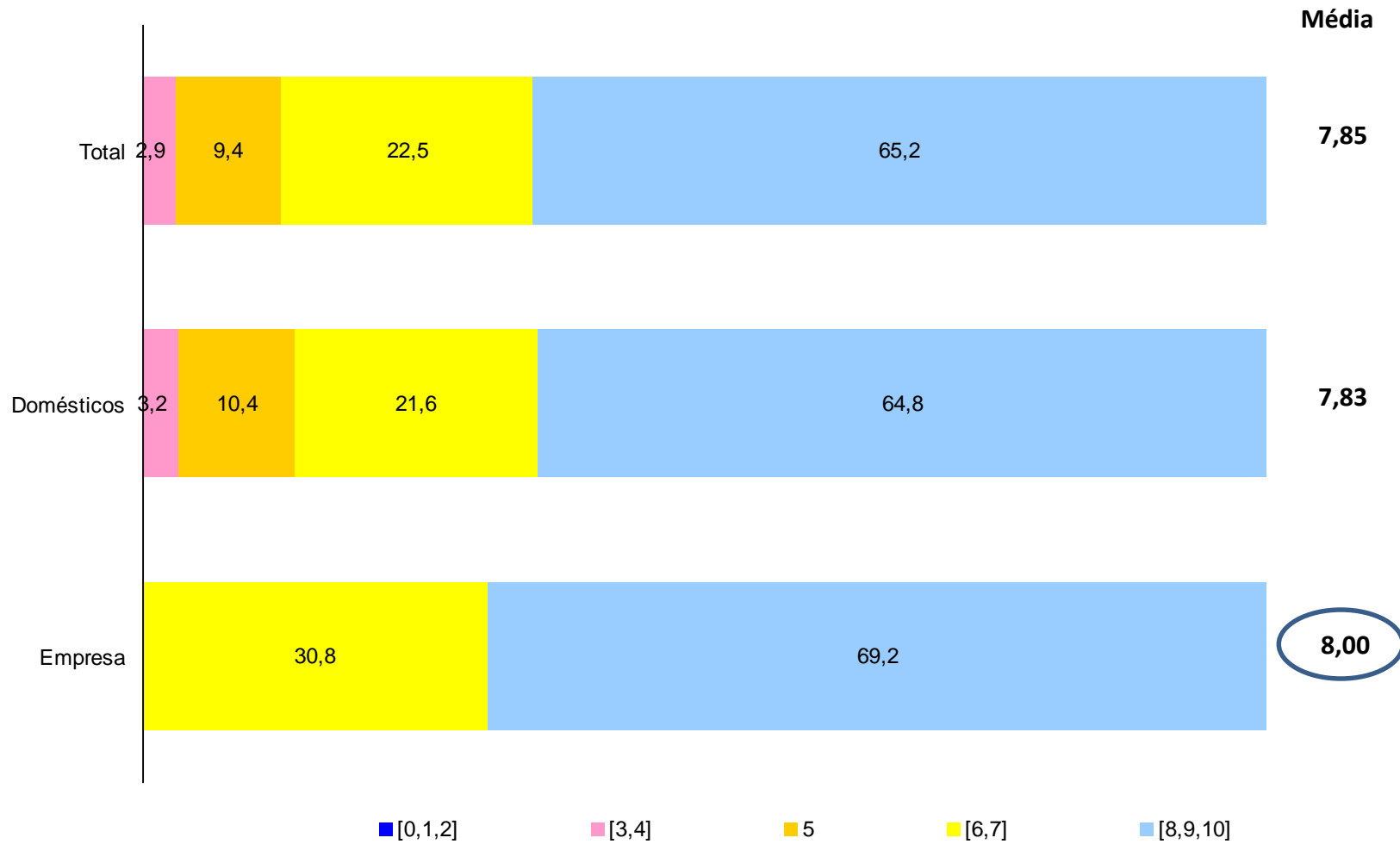
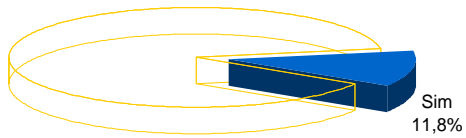


Apenas 11.8% dos clientes já utilizaram o site do SMAS da Maia.

Tal como na utilização do balcão digital, são os clientes “empresas” os que mais 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?

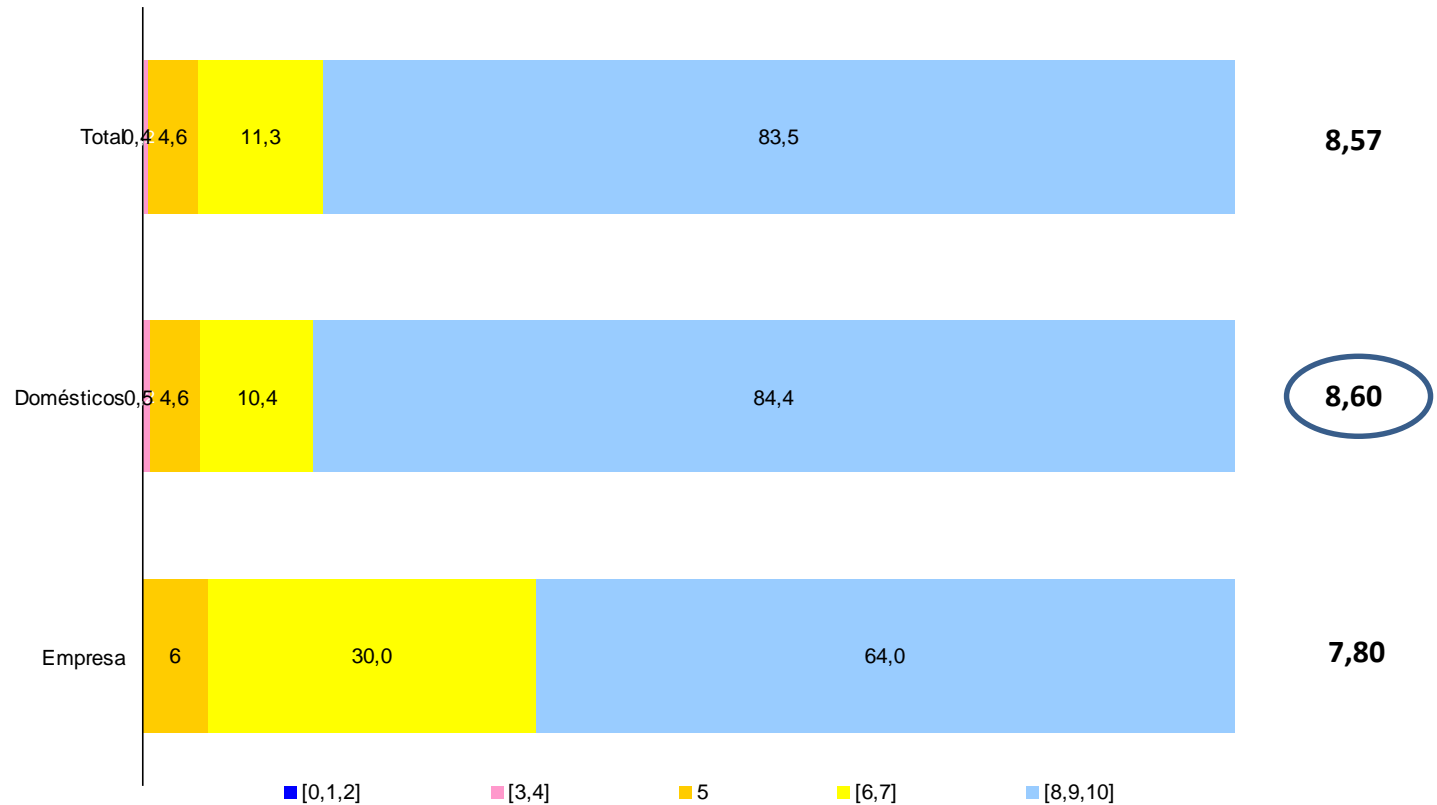


P9. Voltando a utilizar uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação global com os serviços prestados pelos SMAS da Maia:

## Grau de satisfação global

Amostra: 1200

**Média**



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

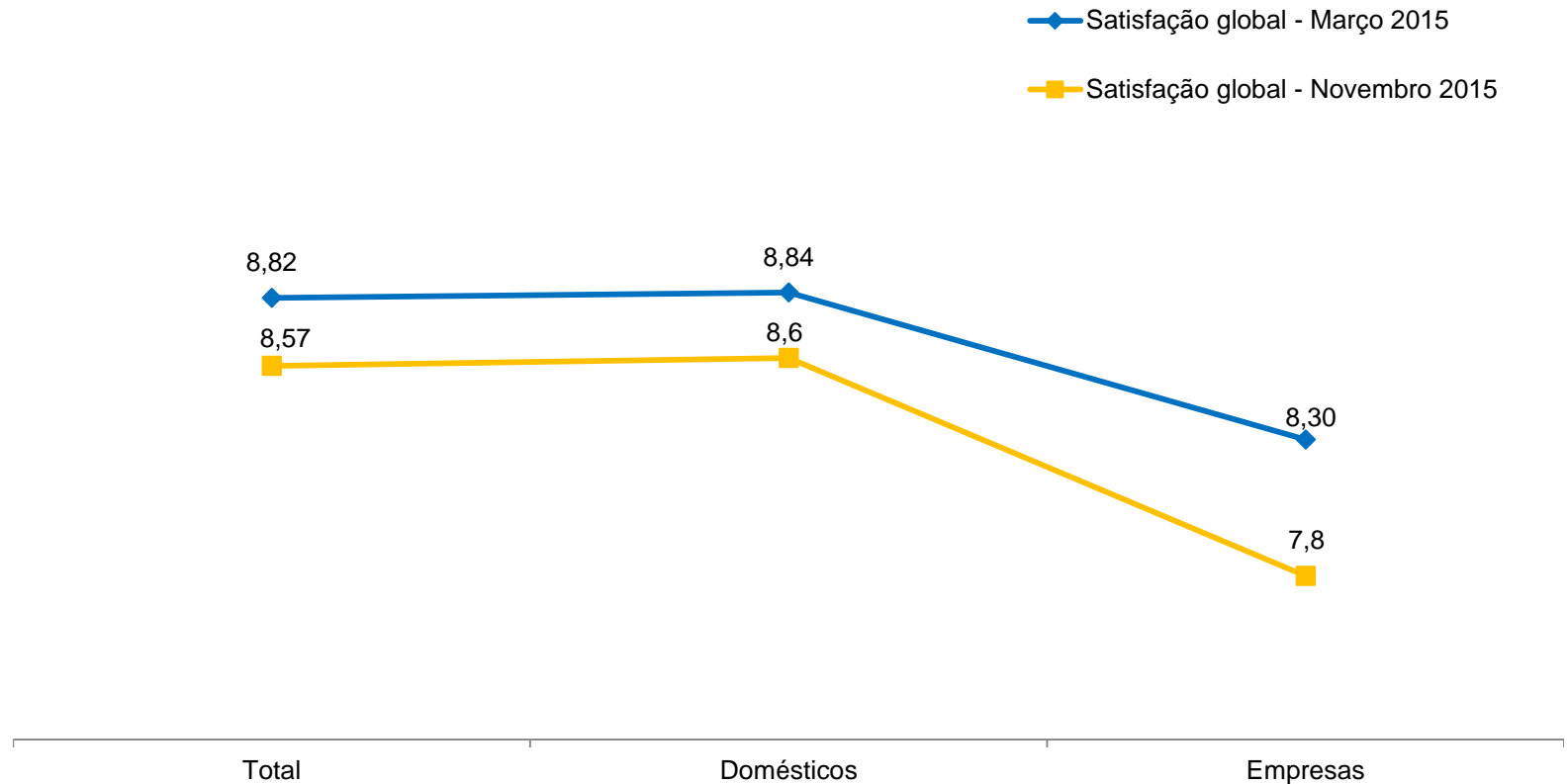




P9. Voltando a utilizar uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação global com os serviços prestados pelos SMAS da Maia:

## Grau de satisfação global

Amostra: 1200

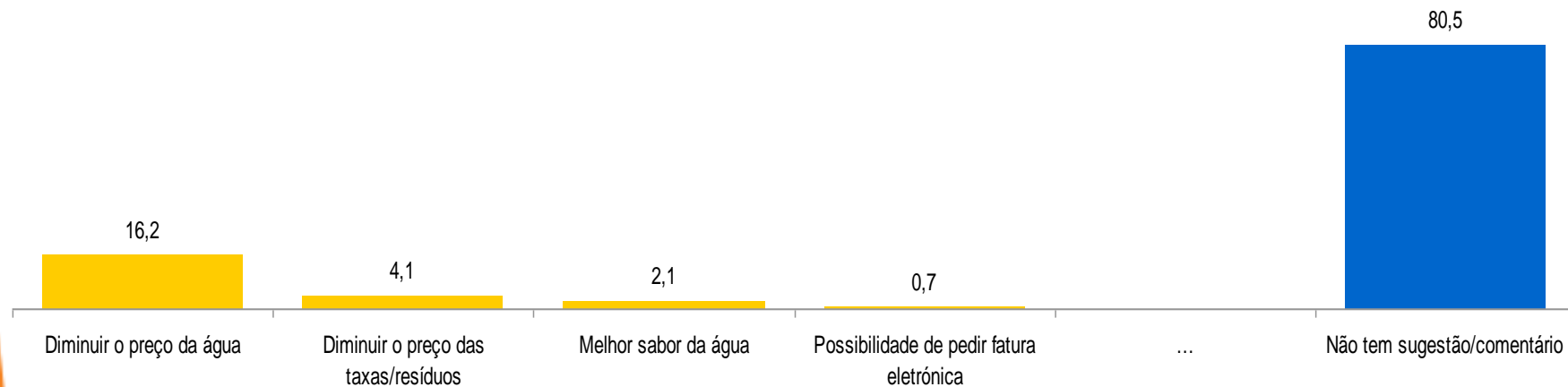


Apesar dos valores elevados, comparativamente com a vaga anterior, os clientes encontram-se ligeiramente menos satisfeitos com os serviços prestados pelos SMAS da Maia.



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

Amostra:1200



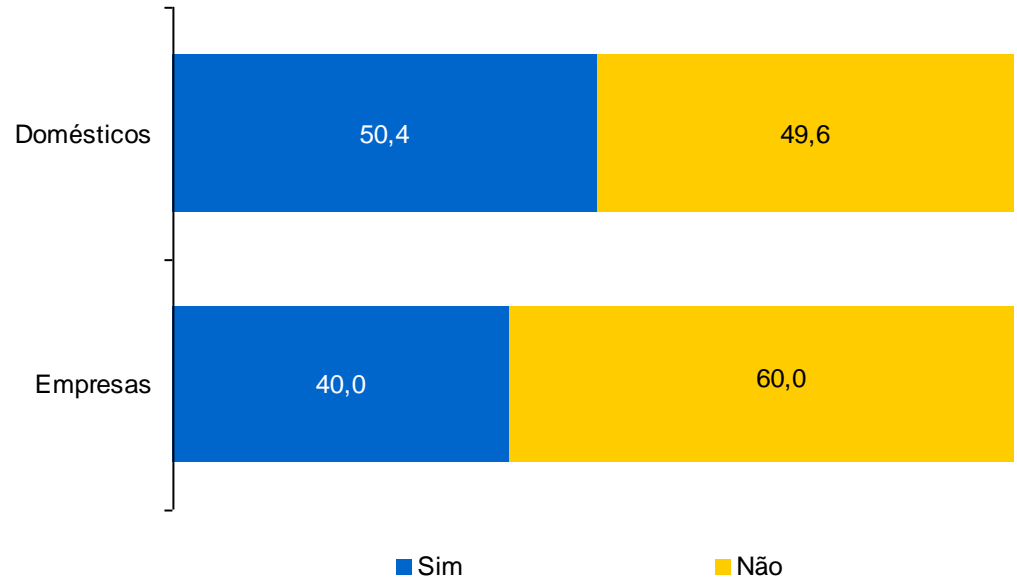
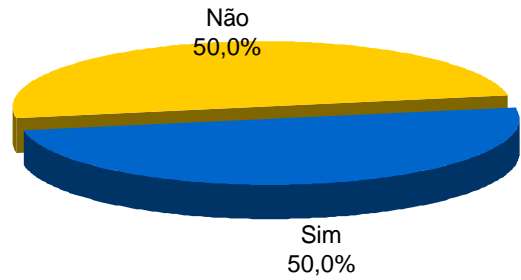
Valores em %	Total	Domésticos	Empresas
Diminuir o preço da água	16,2	16,5	8,0
Diminuir o preço das taxas/resíduos	4,1	4,2	2,0
Melhor sabor da água	2,1	2,2	0,0
Possibilidade de pedir fatura eletrónica	0,7	0,3	8,0
...			
Não tem sugestão/comentário	80,5	80,4	82,0
Amostra	1200	1150	50



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

# P10. Alguma vez contactou o SMAS da Maia?

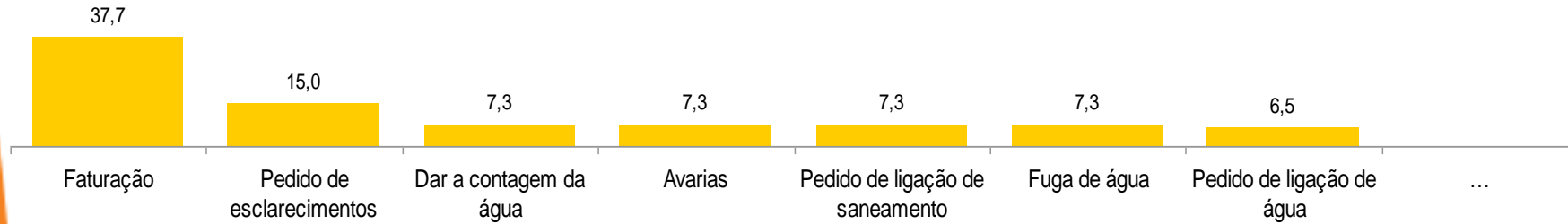
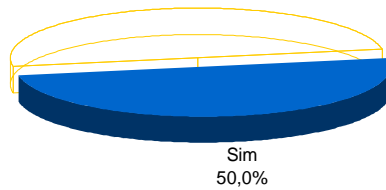
Amostra:1200



Metade dos clientes do SMAS tiveram necessidade de contactar o SMAS da Maia.



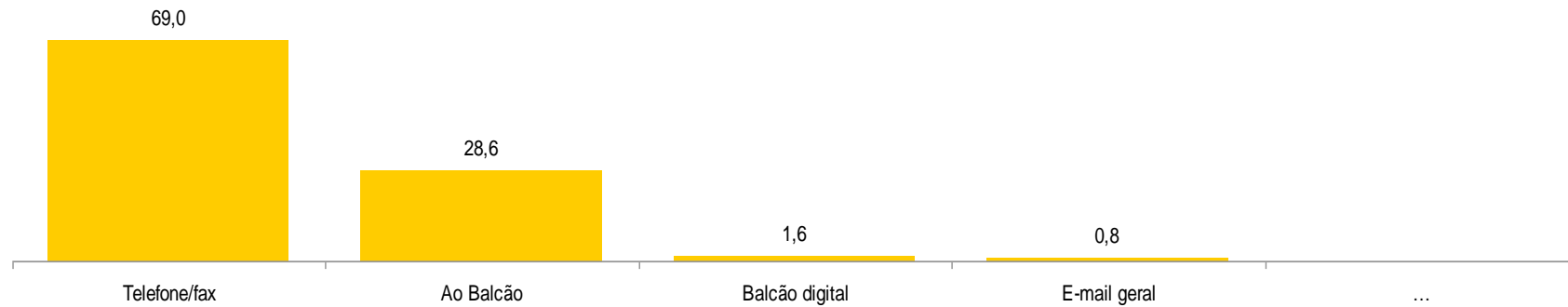
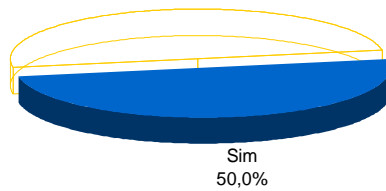
### P10.1. Qual o motivo que o levaram a contatar o SMAS da Maia?



Valores em %	Total	Domésticos	Empresas
Faturação	37,7	36,7	65,0
Pedido de esclarecimentos	15,0	15,2	10,0
Dar a contagem da água	7,3	7,4	5,0
Avárias	7,3	7,6	
Pedido de ligação de saneamento	7,3	7,2	10,0
Fuga de água	7,3	5,1	
Pedido de ligação de água	6,5	6,5	5,0
...			



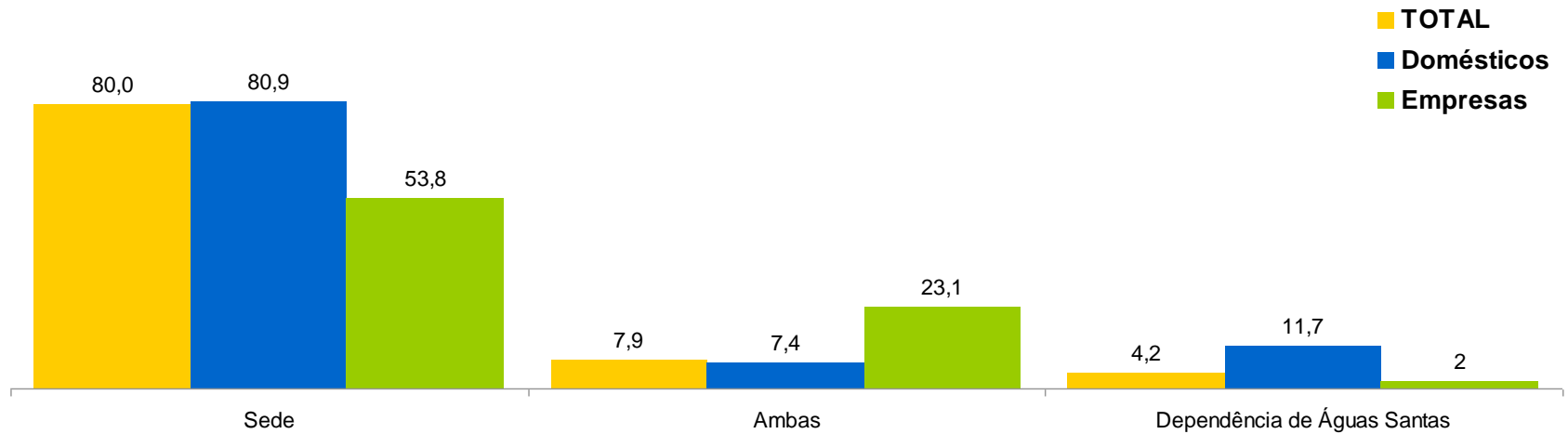
## P10.2. Qual o meio de contato utilizado?



Valores em %	Total	Domésticos	Empresas
Telefone/fax	69,0	69,4	55,0
Ao Balcão	28,6	29,1	15,0
Balcão digital	1,6	1,0	20,0
E-mail geral	0,8	0,5	10,0



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, 80% fê-lo para a sede.

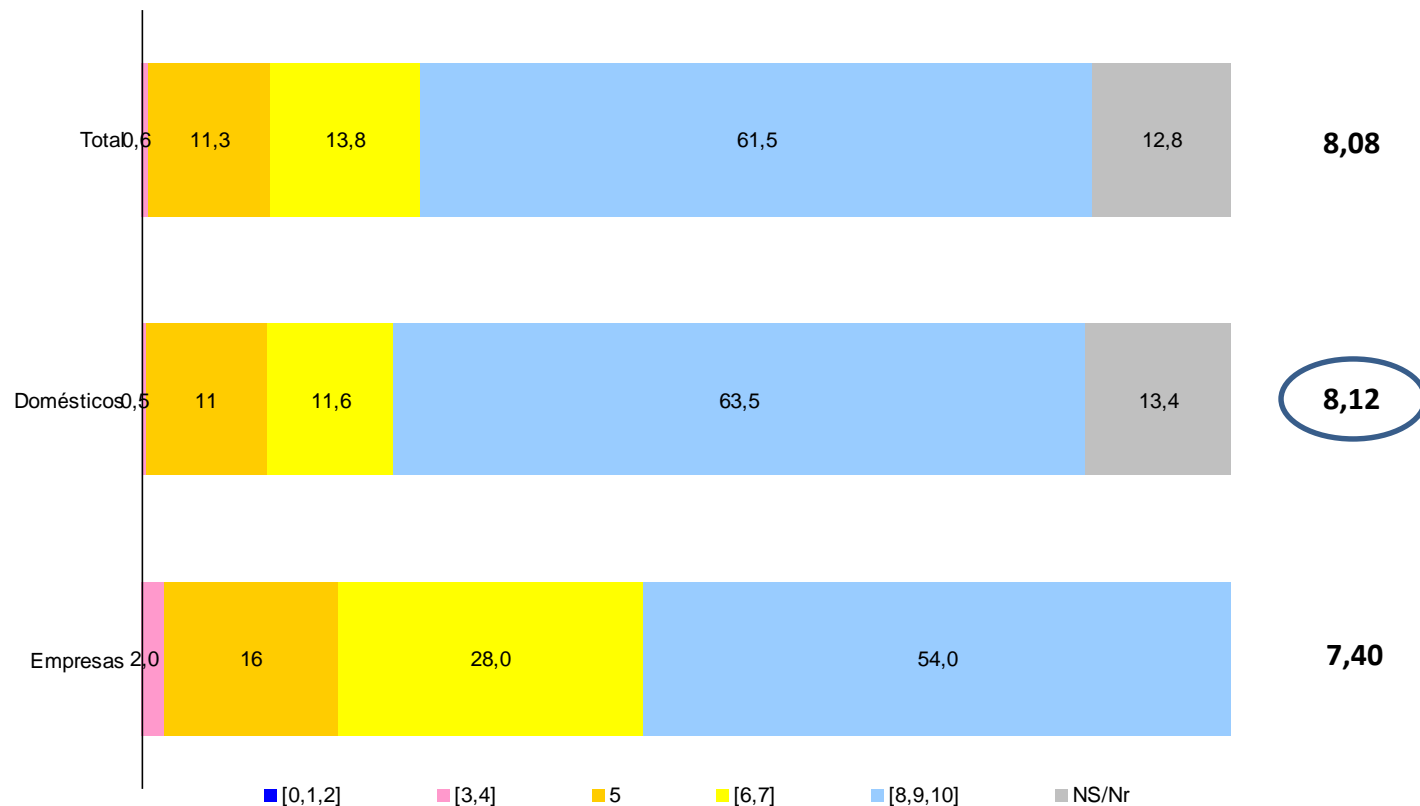


P11. Comparativamente com outros serviços públicos a que recorre, qual a sua opinião global acerca dos SMAS da MAIA, utilizar uma escala de 0 a 10, em que 0 é “muito pior” que os outros serviços e 10 “muito melhor” que os outros serviços.

## Grau de satisfação comparativa

Amostra: 1200

**Média**



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

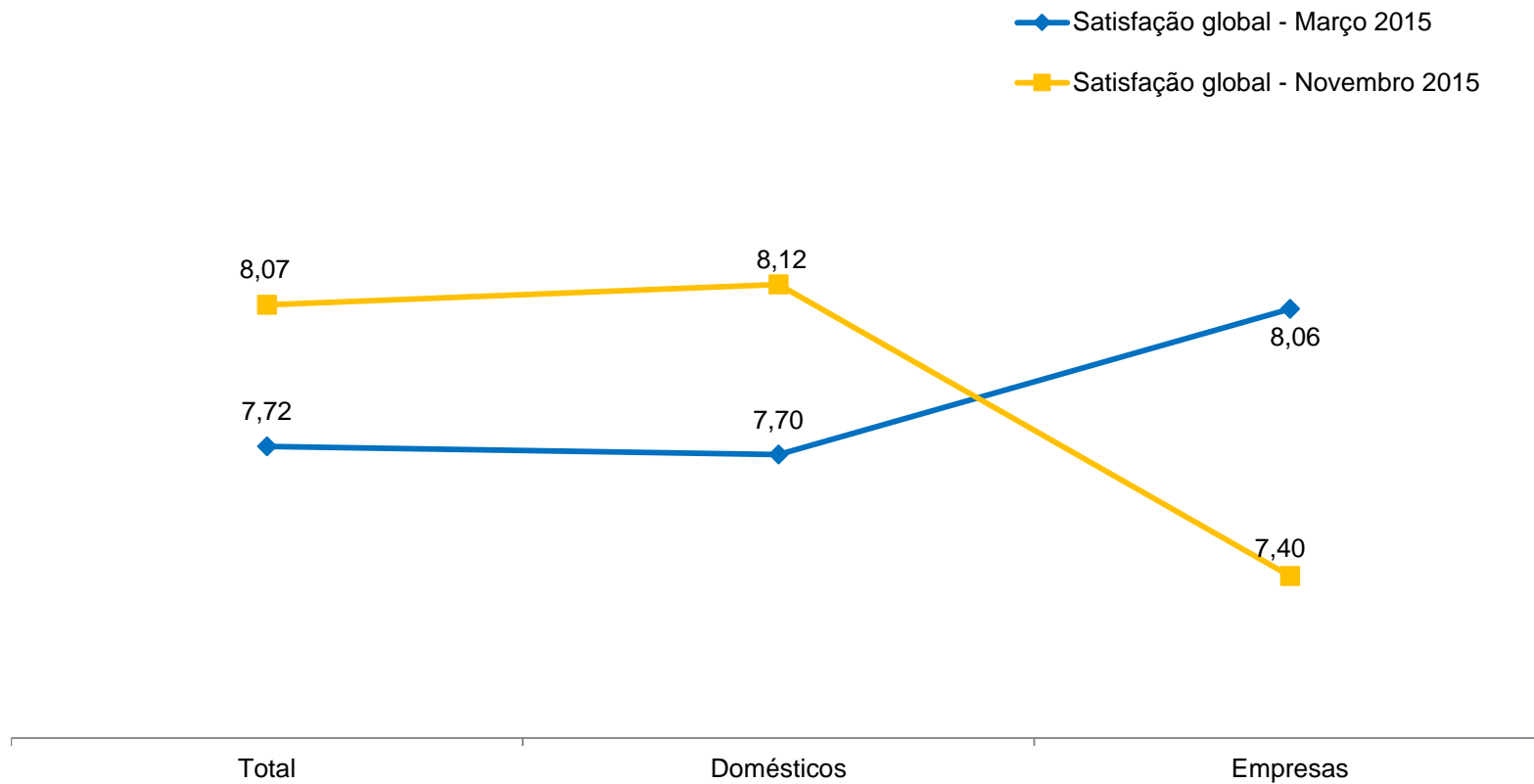




P11. Comparativamente com outros serviços públicos a que recorre, qual a sua opinião global acerca dos SMAS da MAIA, utilizar uma escala de 0 a 10, em que 0 é “muito pior” que os outros serviços e 10 “muito melhor” que os outros serviços.

## Grau de satisfação comparativa

Amostra: 1200



### **3. Sumário executivo**

- ✓ Os clientes 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 os esclarecimentos prestador como o mais importante (média = 8,67).
- ✓ Relativamente à satisfação com a atendimento ao 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 7,9 valores). Podemos salientar os clientes da freguesia de Folgosa como os mais satisfeitos, com médias superiores a 8,5 valores.
- ✓ Quando questionados sobre sugestões do atendimento, 5,3% referem que o SMAS deviria alargar os horários do atendimento ao balcão.



- ✓ A regularidade do abastecimento de água é o item a que os inquiridos atribuem maior importância (média = 9,31), 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.
- ✓ Dos clientes que já contataram o SMAS, mais de 69% fizeram por telefone/fax, sendo que 37,7% contactou o SMAS por causa da faturação.
- ✓ Relativamente a sugestão que ajudem a melhorar a qualidade dos serviços prestados, 89% dos clientes diz não ter sugestões/ comentários, 2,1% gostaria que o horário de atendimento ao balcão fosse alargado e 1,9% gostava que o SMAS reduzisse as taxas dos resíduos.

