

BLUEOPINION



SMEAS da Maia

Serviços Municipalizados de Electricidade,
Água e Saneamento da Maia

***SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA
MAIA
ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES
Novembro 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 Electricidade, Água e Saneamento da Maia contam com mais de 50 anos ao serviços dos seus clientes

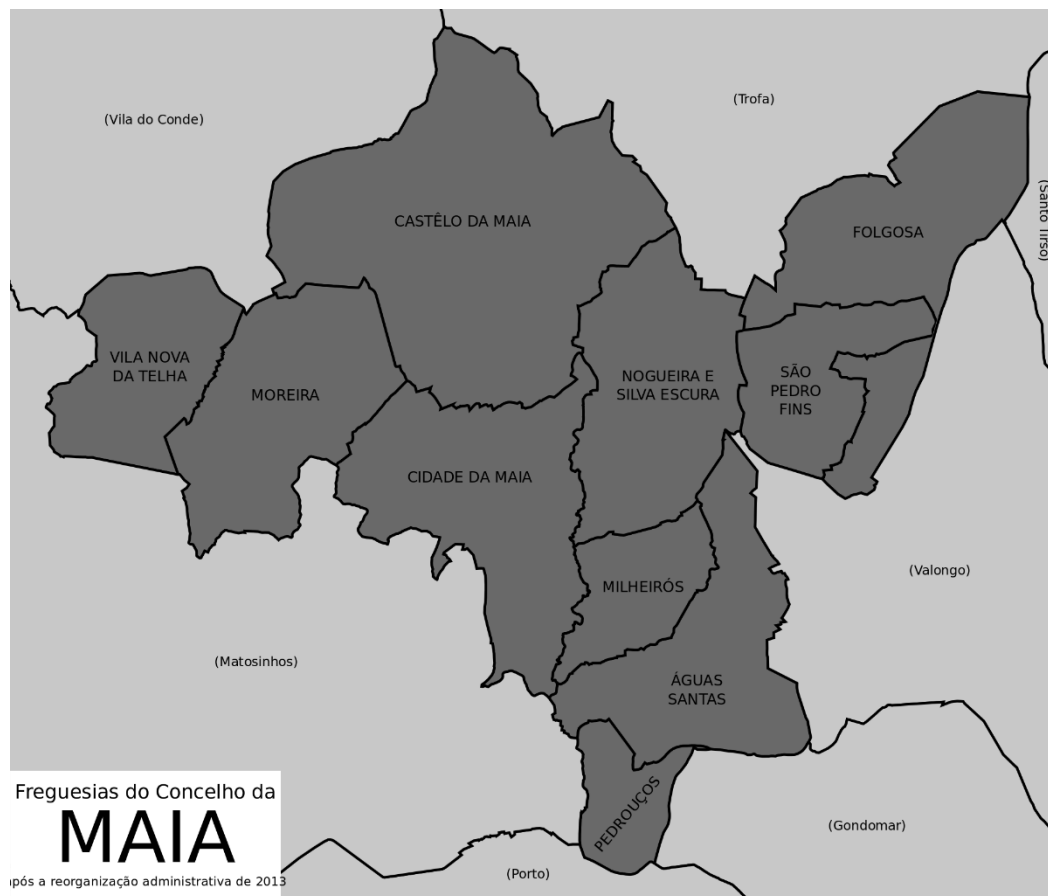
O Município da Maia é o único em Portugal, e dos poucos a nível mundial, que procede ao tratamento - compostagem - das lamas provenientes do tratamento das águas residuais, produzindo um fertilizante orgânico de excecionais qualidades.

No âmbito da avaliação da qualidade do serviço prestado junto dos seus clientes, 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 à BlueOpinion, empresa de estudos de mercado certificada pela Esomar, a apresentação de um estudo de mercado que avalie a satisfação 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 o 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 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 grau de satisfação dos serviços prestados pelo SMAS;
- ✓ 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

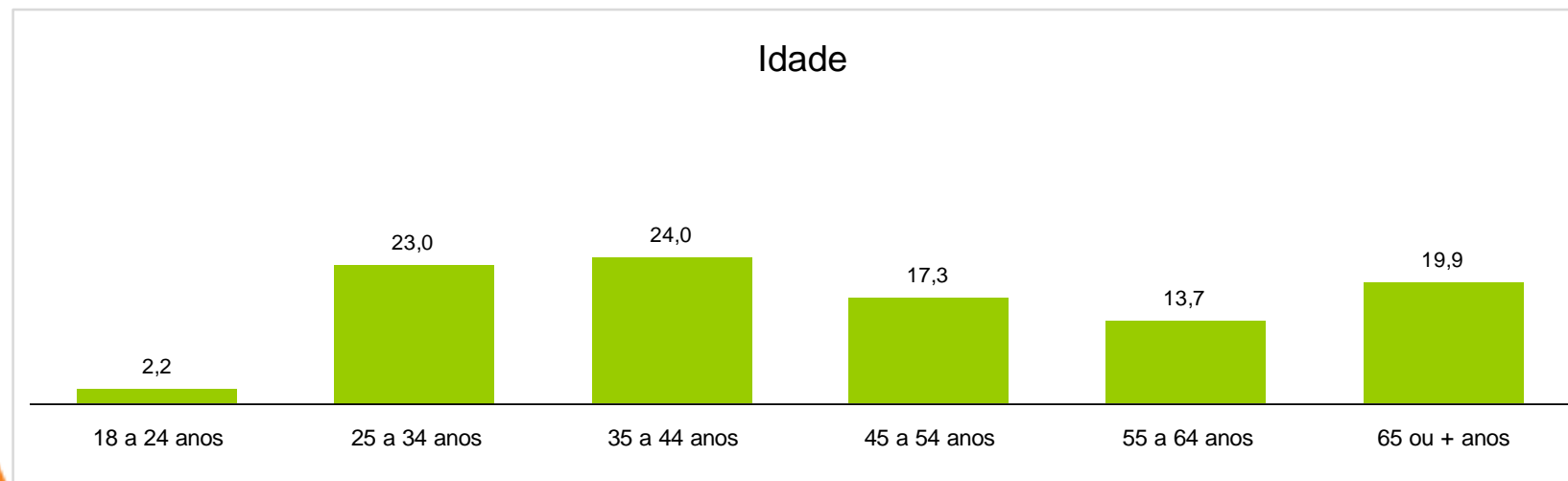
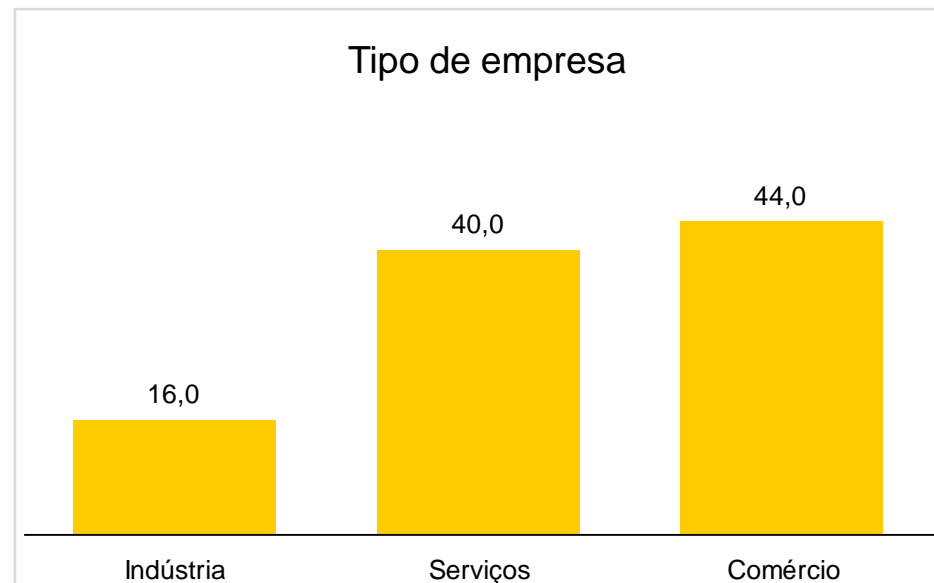
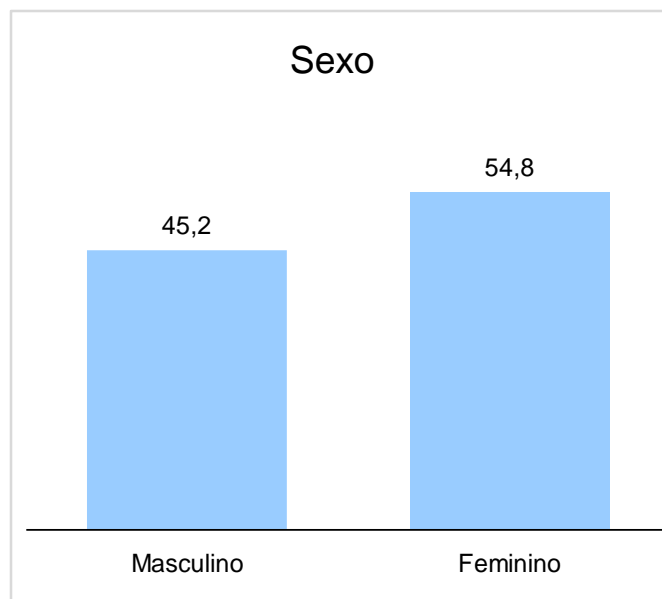
Universo

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

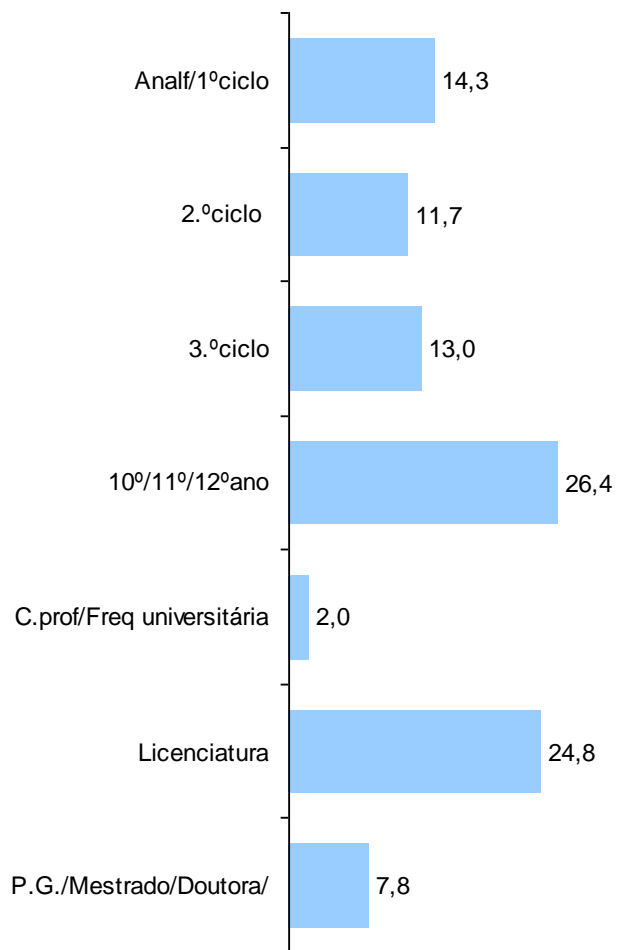
Amostra

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 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



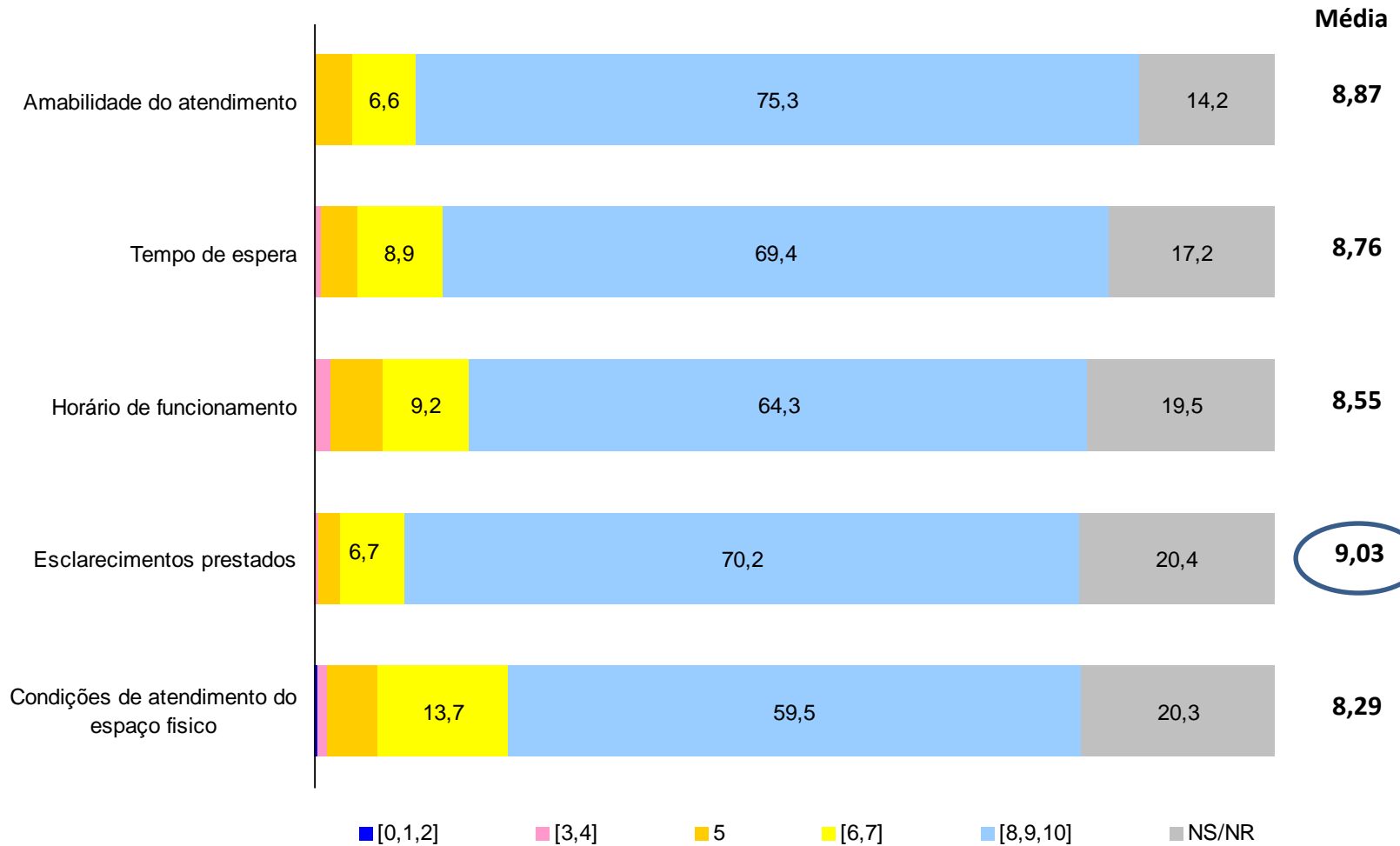
2. Apresentação de resultados

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

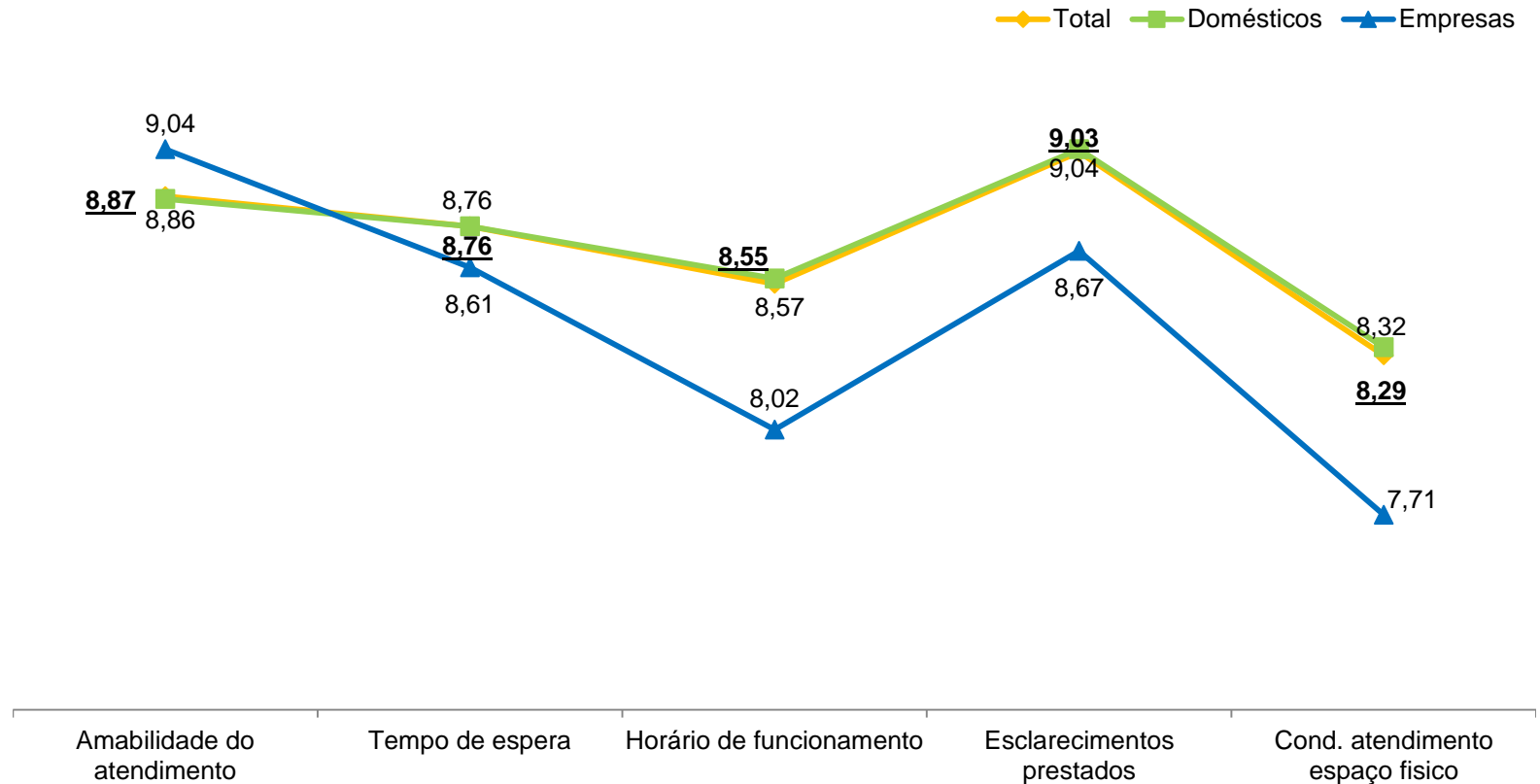
Amostra: 1200



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

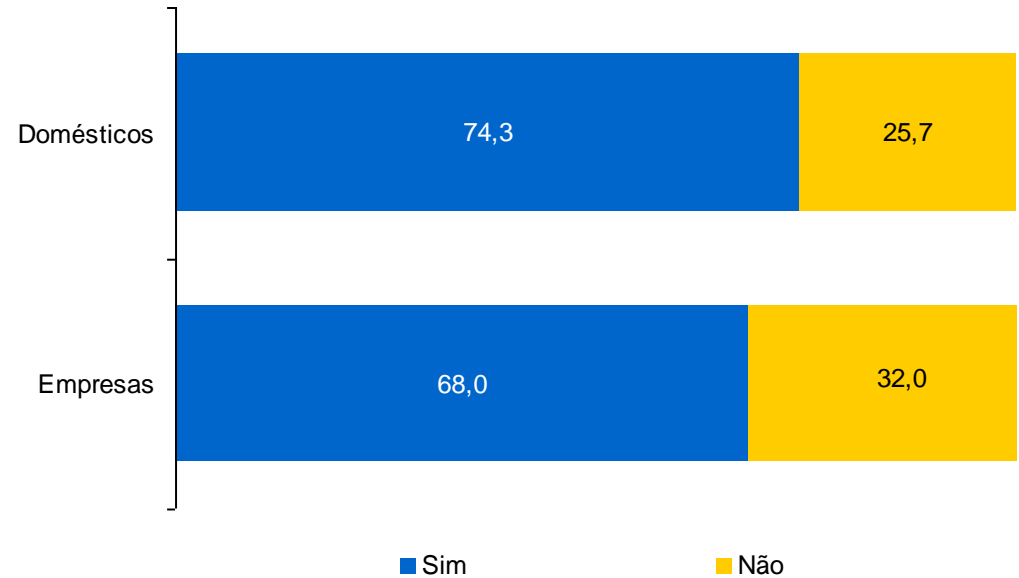
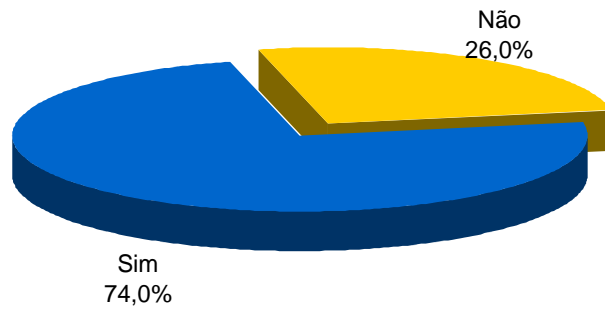


Como se pode verificar todos os itens são considerados importantes, em especial os esclarecimentos prestados pelos funcionários.



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

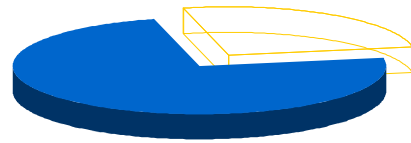
Amostra:1200



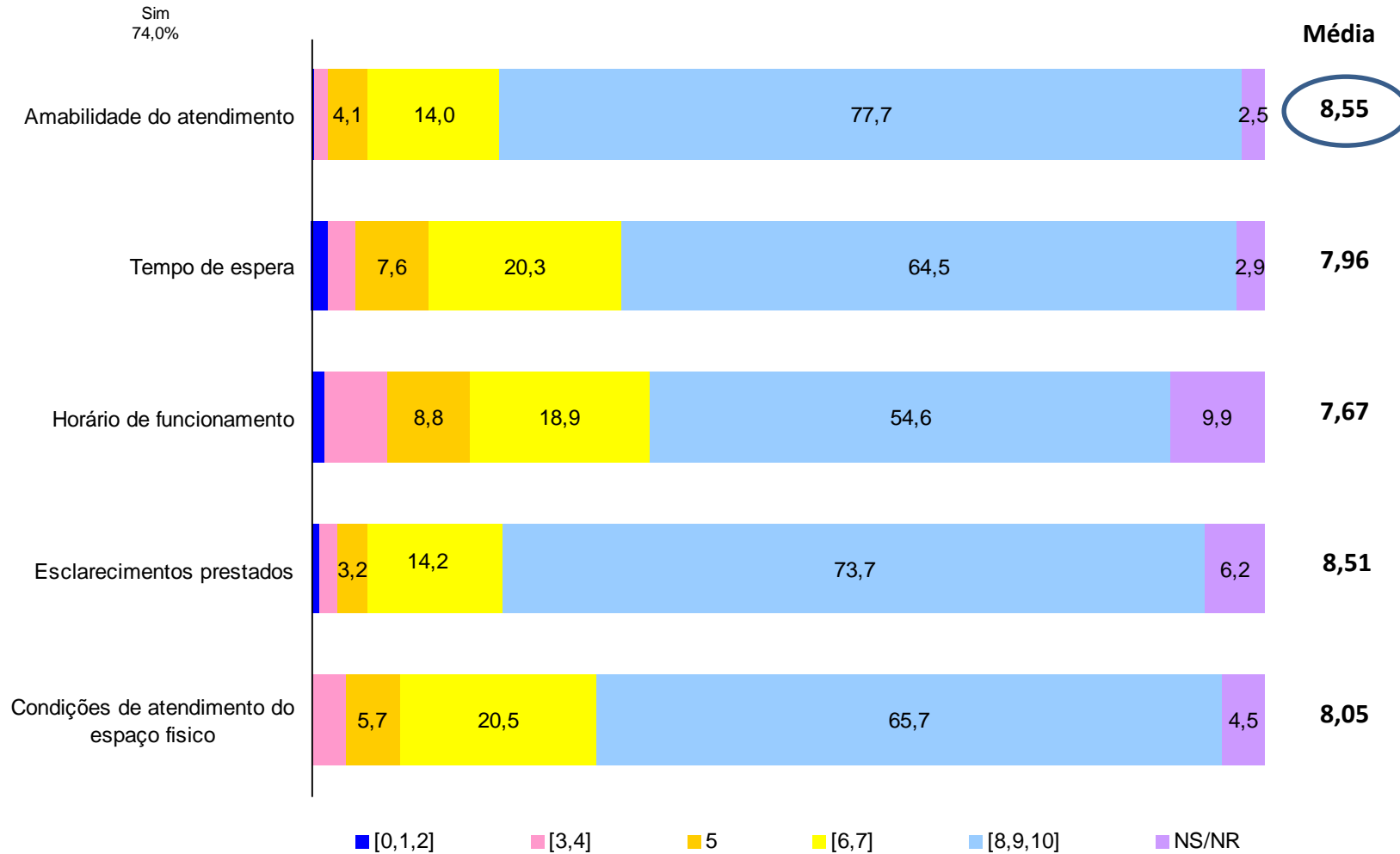
74% dos clientes já se deslocaram ao balcão dos SMAS da Maia.



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:

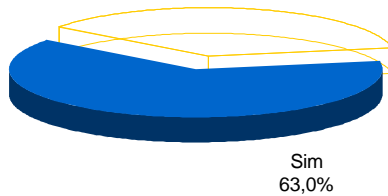


Grau de satisfação



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



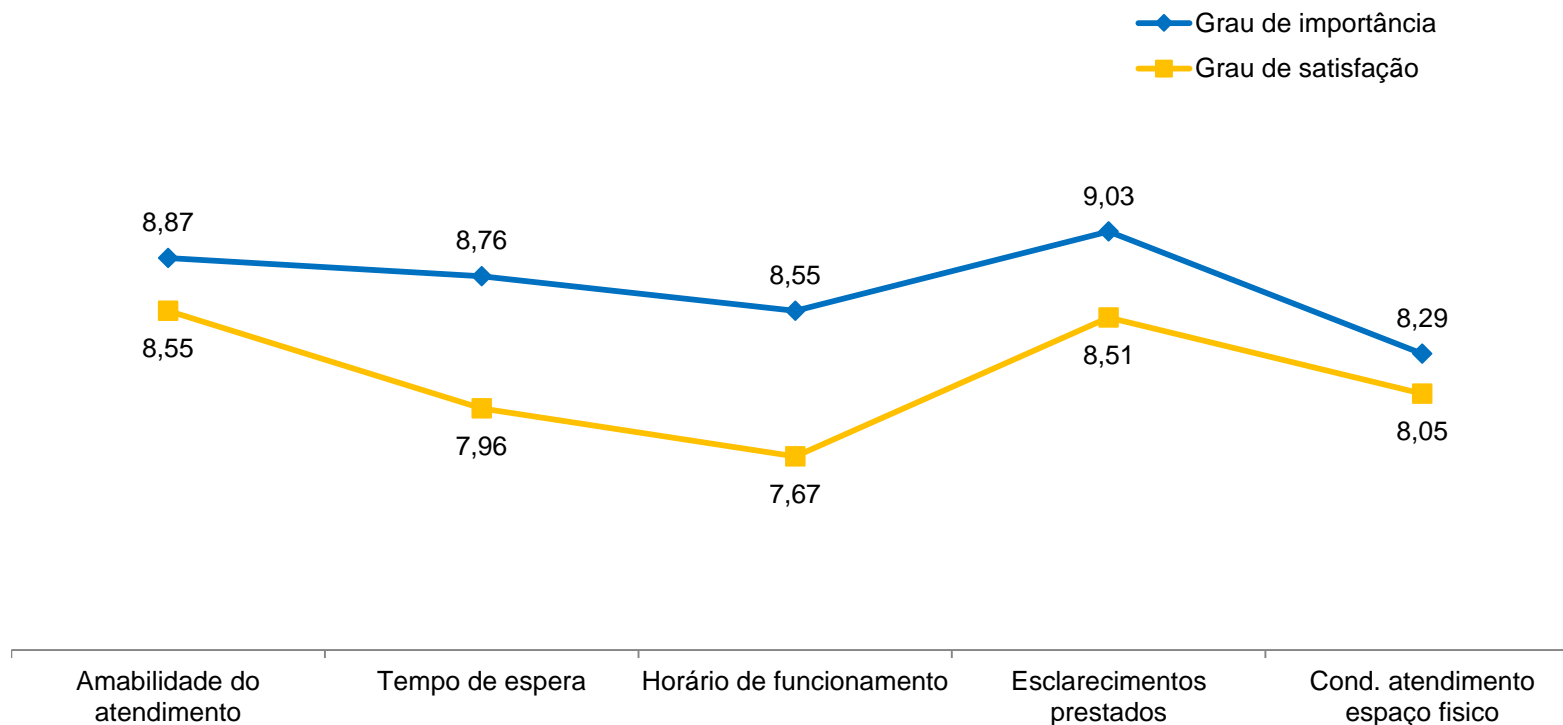
Valores médios	Amabilidade do atendimento	Tempo de espera	Horário de funcionamento	Esclarecimentos prestados	Cond. atendimento espaço físico
mai/16					
Doméstico	8,82	8,28	8,21	8,81	8,37
Empresas	8,37	7,44	8,04	8,52	8,00
Total	8,80	8,26	8,21	8,80	8,36
nov/16					
Doméstico	8,55	7,96	7,68	8,52	8,06
Empresas	8,53	7,84	7,37	8,10	7,83
Total	8,55	7,96	7,67	8,51	8,05

Apesar da ligeira descida dos valores médios, os clientes dos SMAS continuam satisfeitos com os Serviços Municipalizados da Maia.



Grau de importância Vs. Grau de satisfação

Atendimento ao balcão

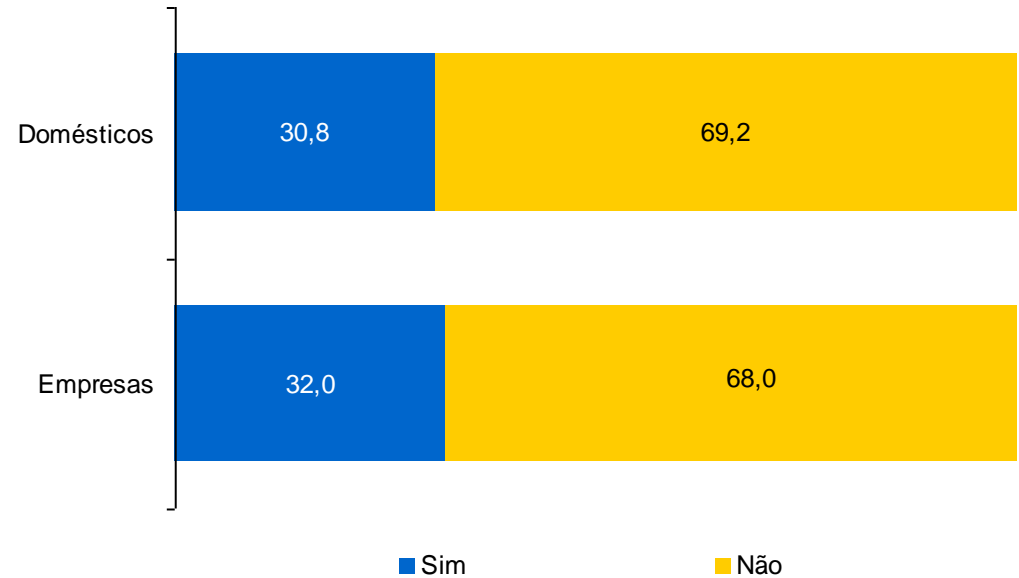
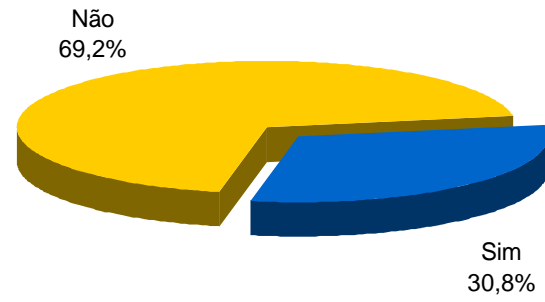


Apesar de os clientes do SMAS se encontrarem bastante satisfeitos com todos os itens avaliados, o horário de funcionamento e o tempo de espera são os que apresentam maior discrepância entre a importância dada e o nível de satisfação obtido pelo cliente.



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

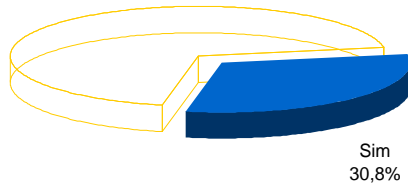
Amostra:1200



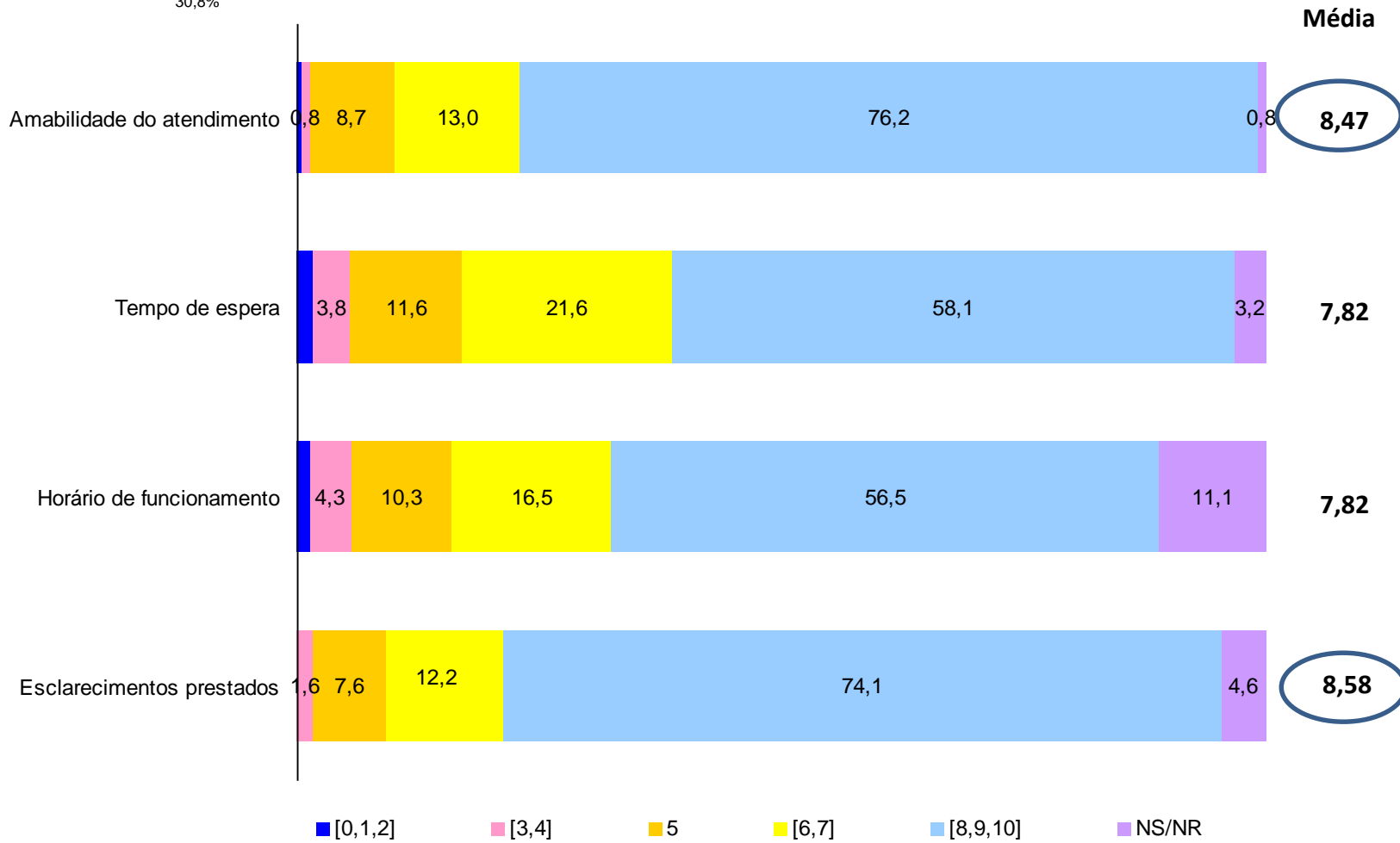
Mais de 31% dos clientes do SMAS já recorreram ao serviço telefónico.



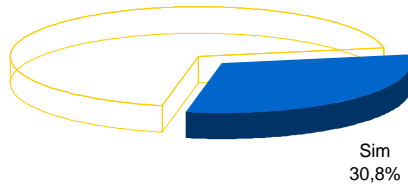
P3.1 Numa escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação com o atendimento telefónico do SMAS ao nível de:



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

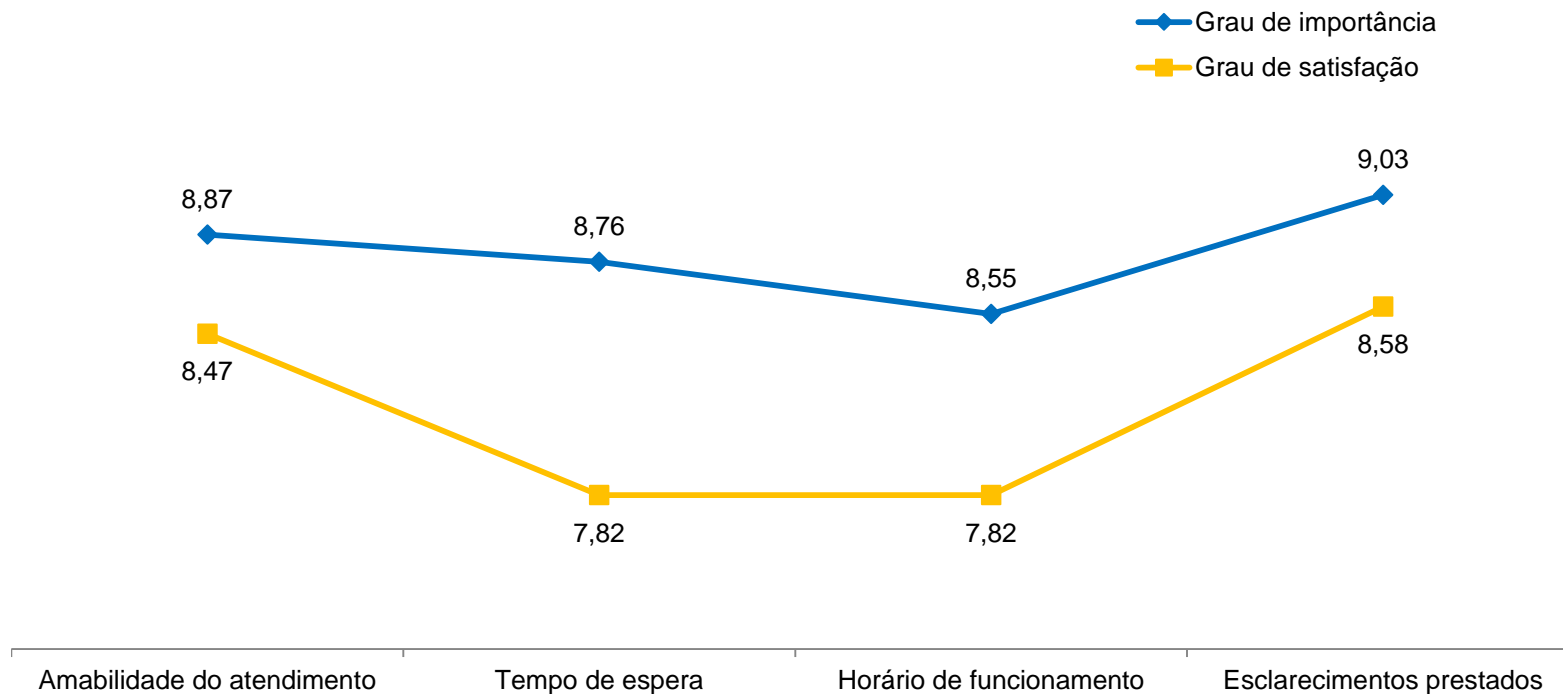
Valores médios	Amabilidade do atendimento	Tempo de espera	Horário de funcionamento	Esclarecimentos prestados
mai/16				
Doméstico	8,47	8,15	8,14	8,43
Empresas	8,13	7,44	7,81	8,19
Total	8,45	8,12	8,12	8,42
nov/16				
Doméstico	8,49	7,83	7,84	8,61
Empresas	7,94	7,57	7,31	8,13
Total	8,47	7,82	7,82	8,58

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

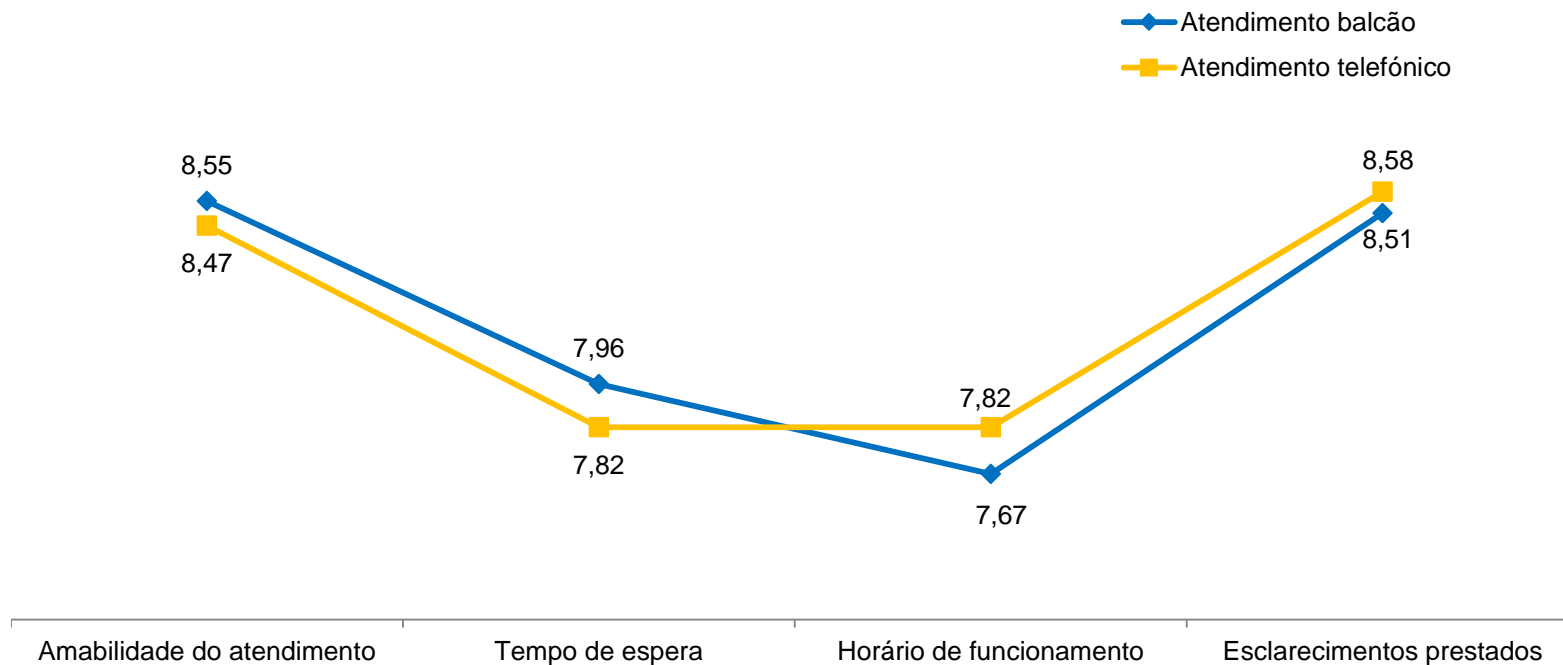


Tal como se verificou no atendimento ao balcão, o tempo de espera é um dos itens que apresenta maior discrepância entre a importância e a satisfação dada pelo cliente.



Grau de satisfação

- atendimento balcão vs. atendimento telefónico



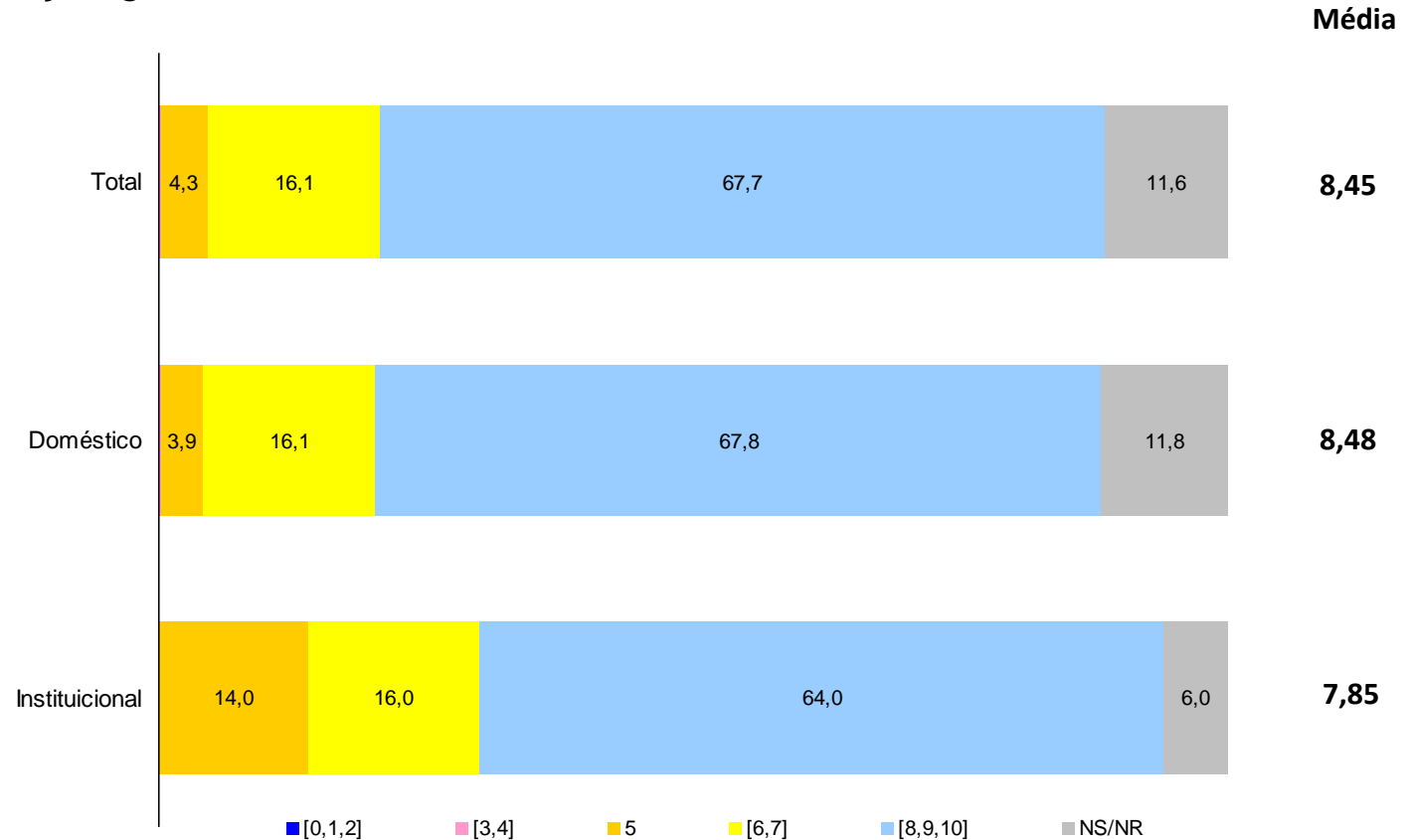
Quando comparamos o nível de satisfação dos clientes do SMAS da Maia com o atendimento ao balcão e o telefónico podemos concluir que, com exceção do horário de funcionamento, todos os itens são melhor avaliados no atendimento ao balcão.



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



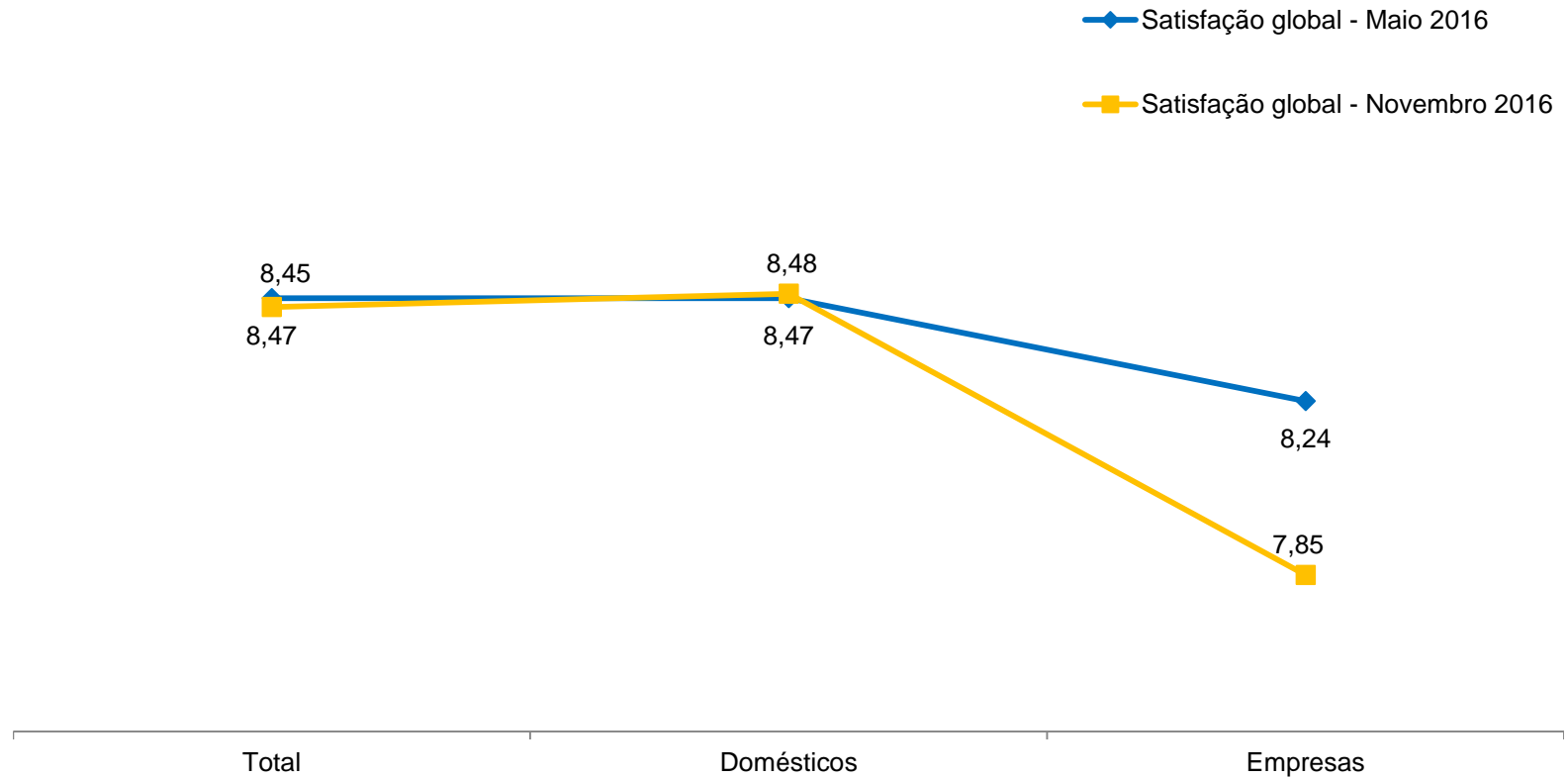
Em termos médios quer os clientes domésticos quer os institucionais encontram-se satisfeitos com o atendimento do SMAS da Maia.



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 uma ligeira diminuição nos níveis de satisfação globais dos clientes institucionais.

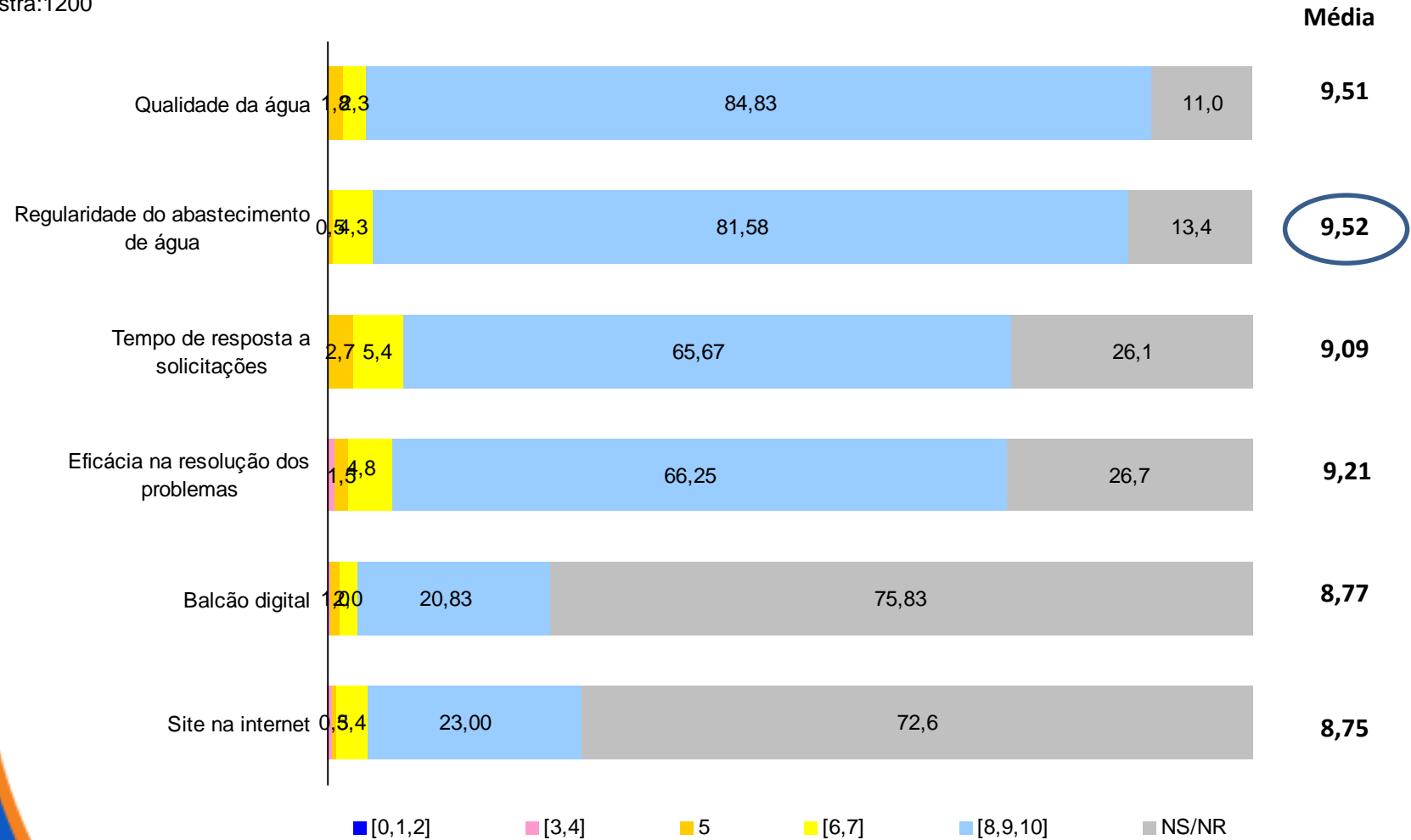


b) Serviços prestados

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

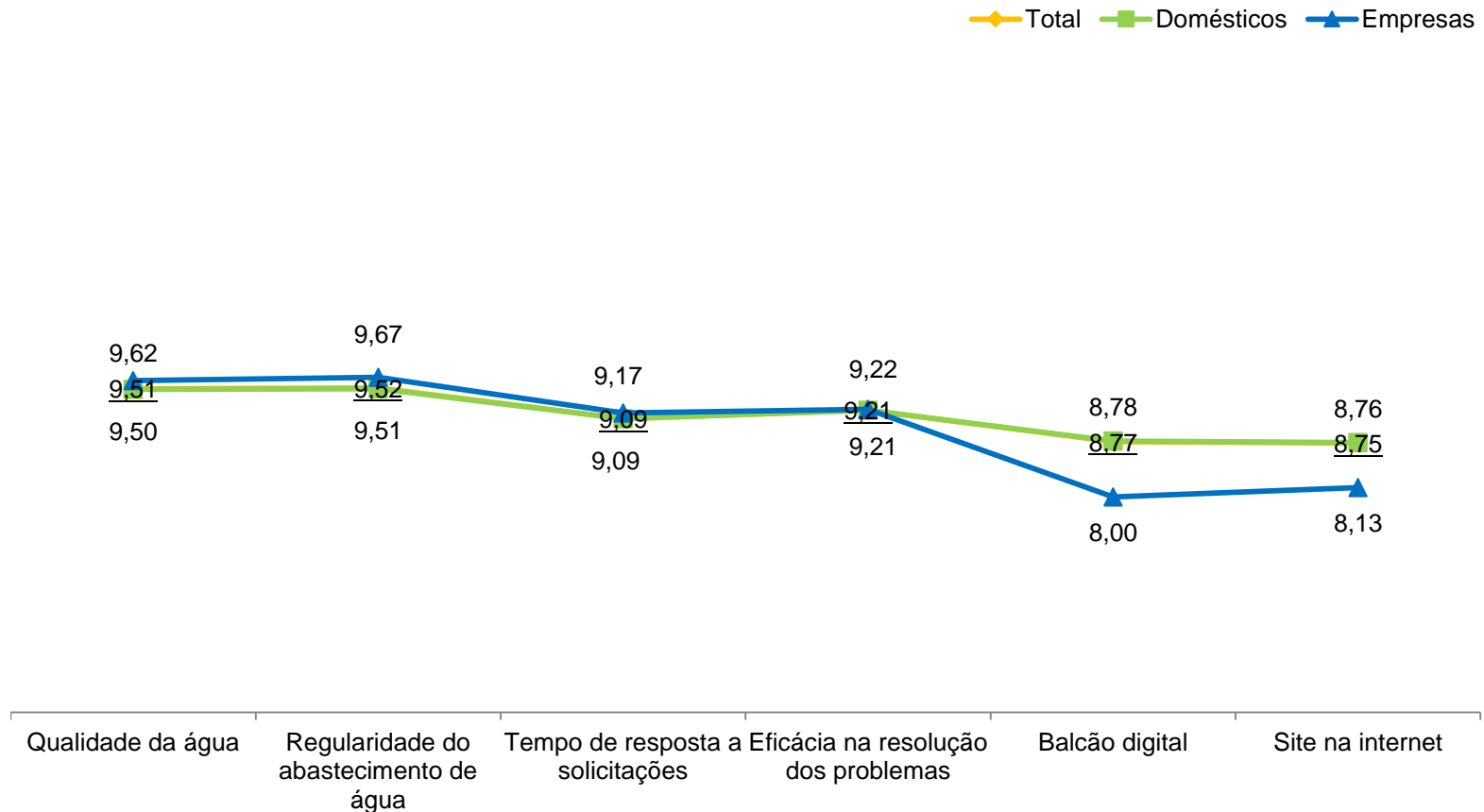
Amostra: 1200



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



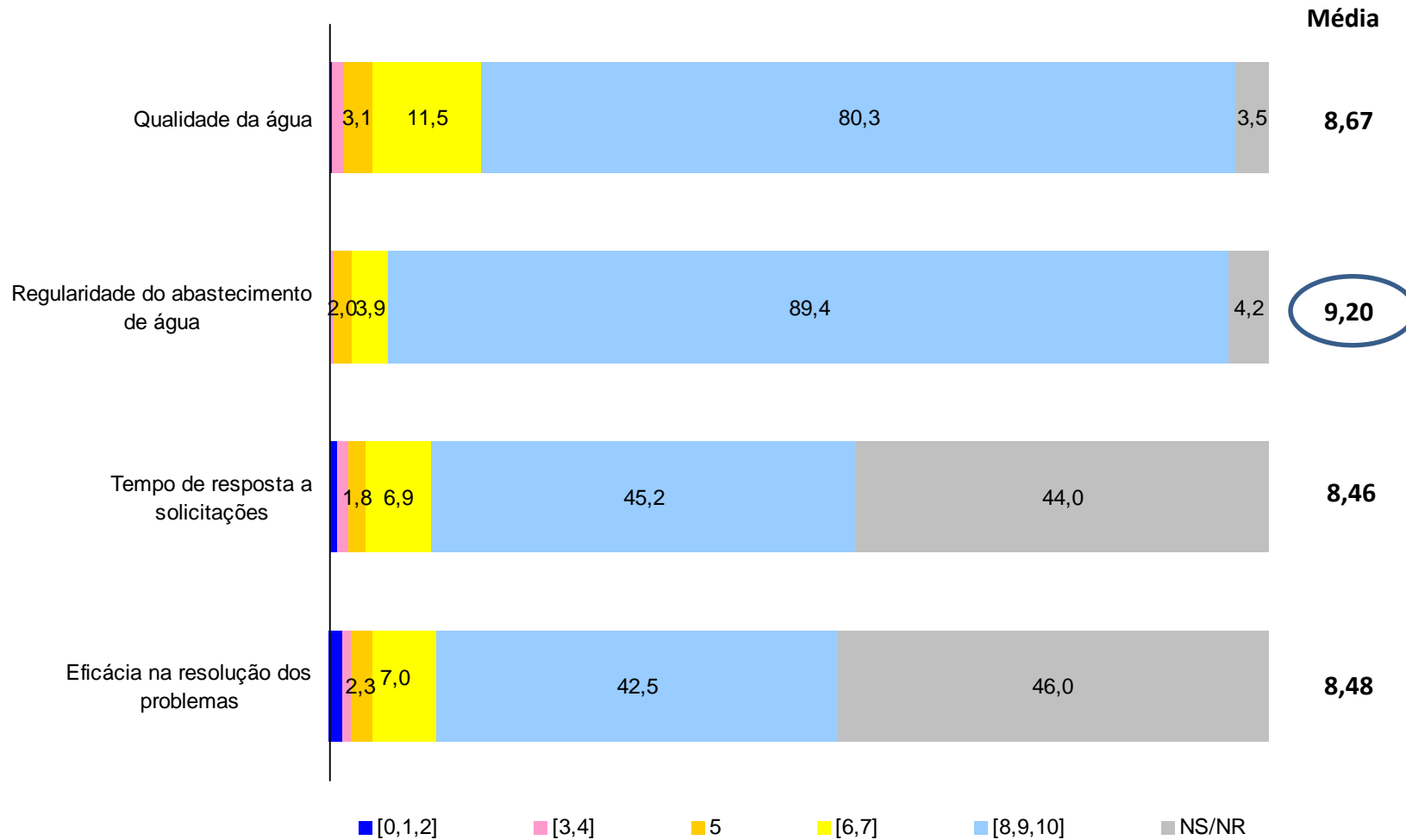
O balcão digital e o site na internet, são os itens que menos importância têm para os clientes.



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

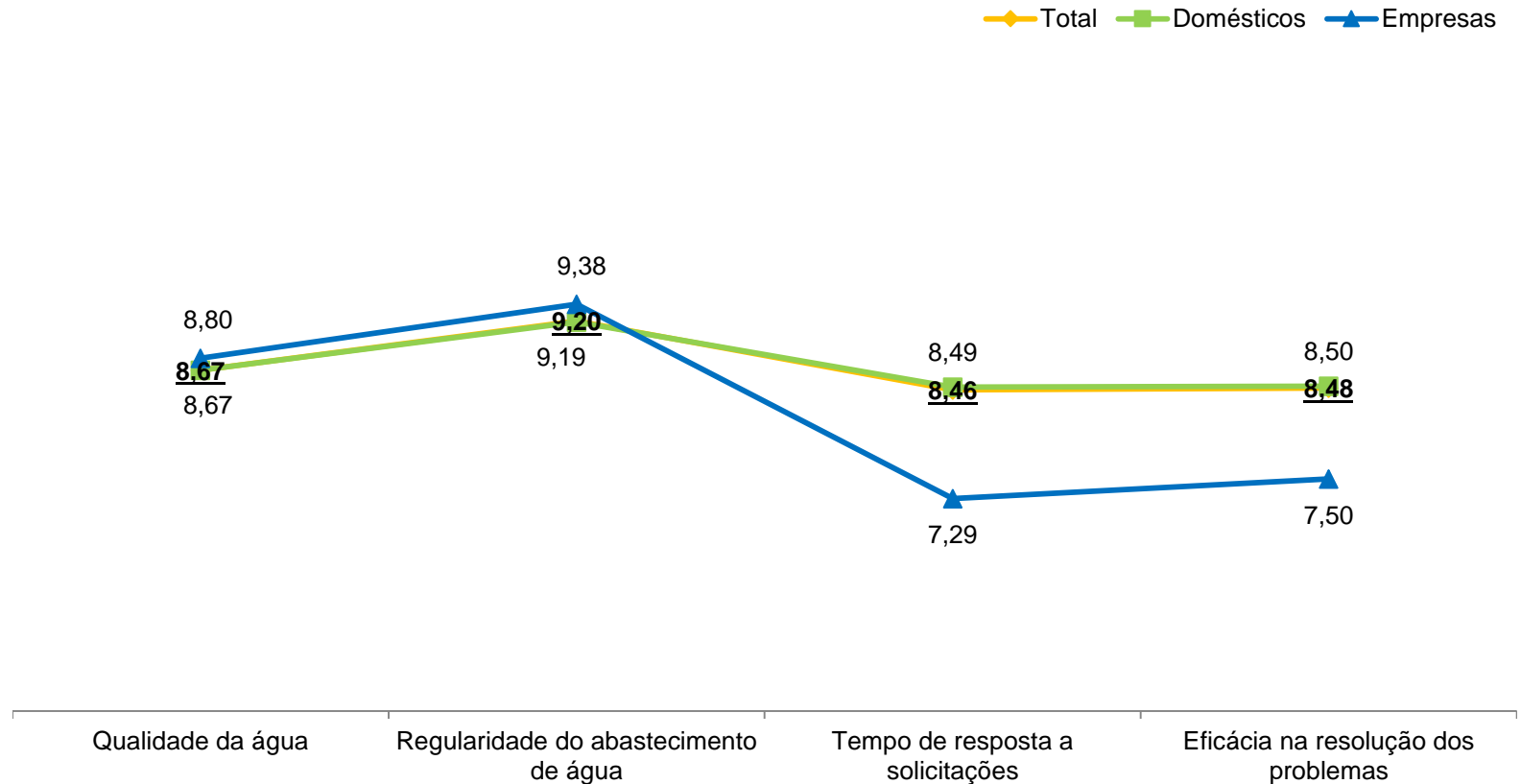
Amostra: 1200



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 satisfação

Amostra: 1200



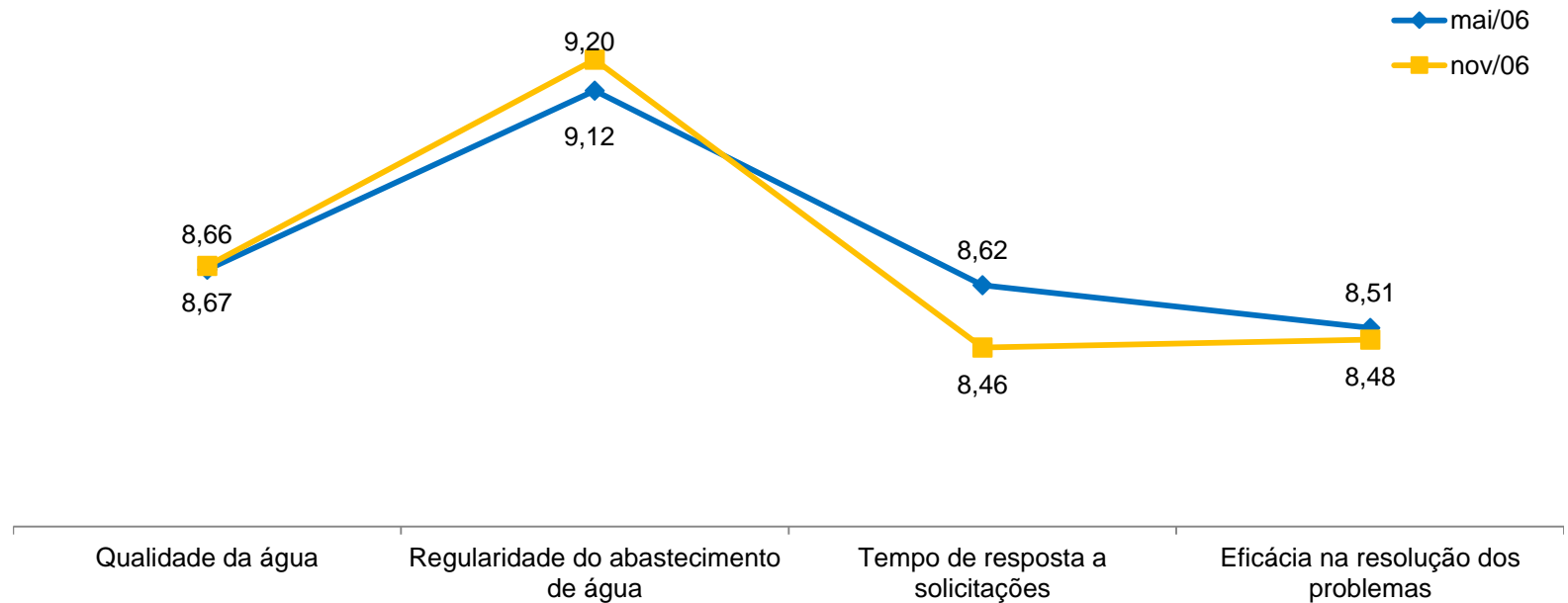
Através do gráfico podemos verificar que os clientes do SMAS estão satisfeitos com todos os itens avaliados, em especial com a regularidade do abastecimento de água.



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

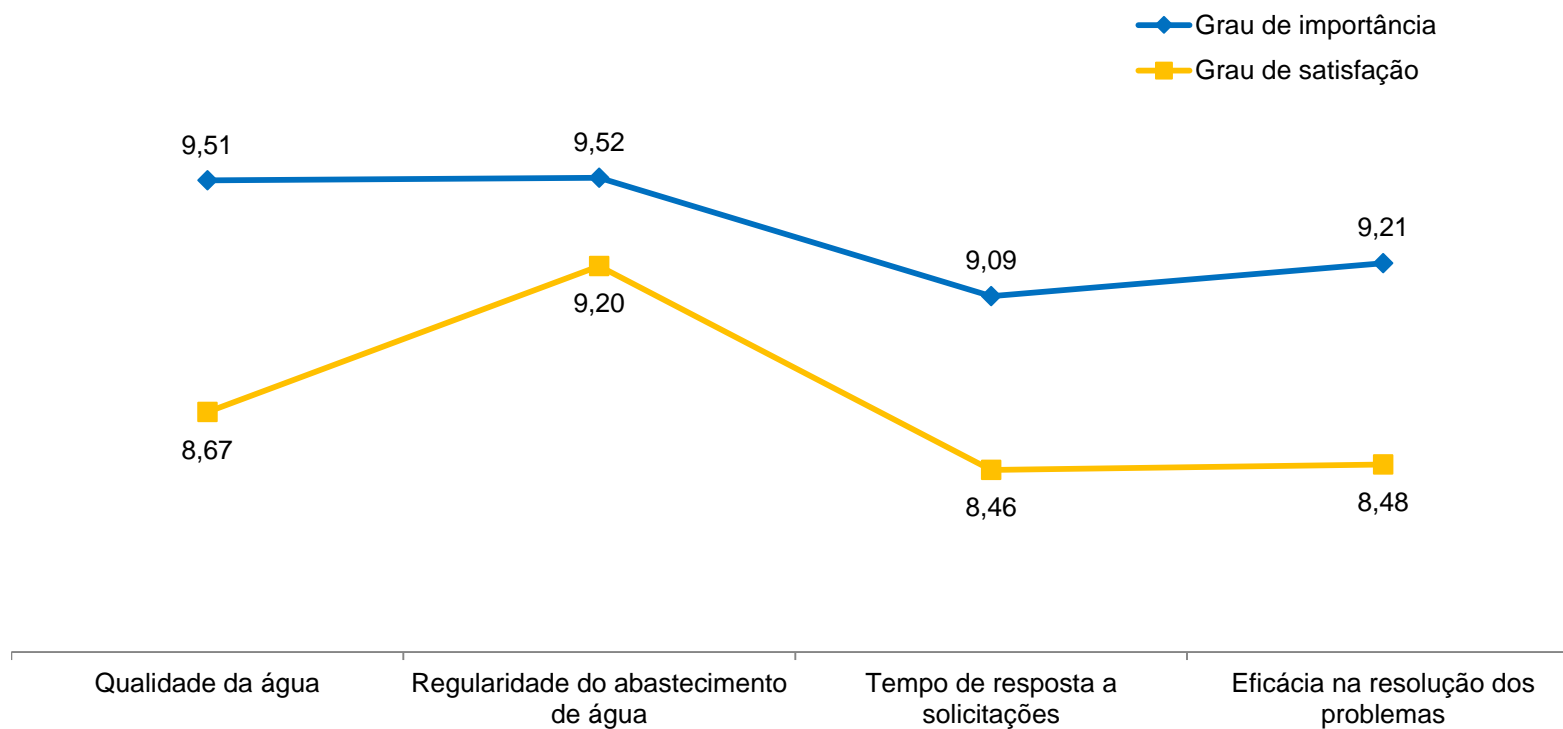
Amostra: 1200



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



Grau de importância Vs. Grau de satisfação

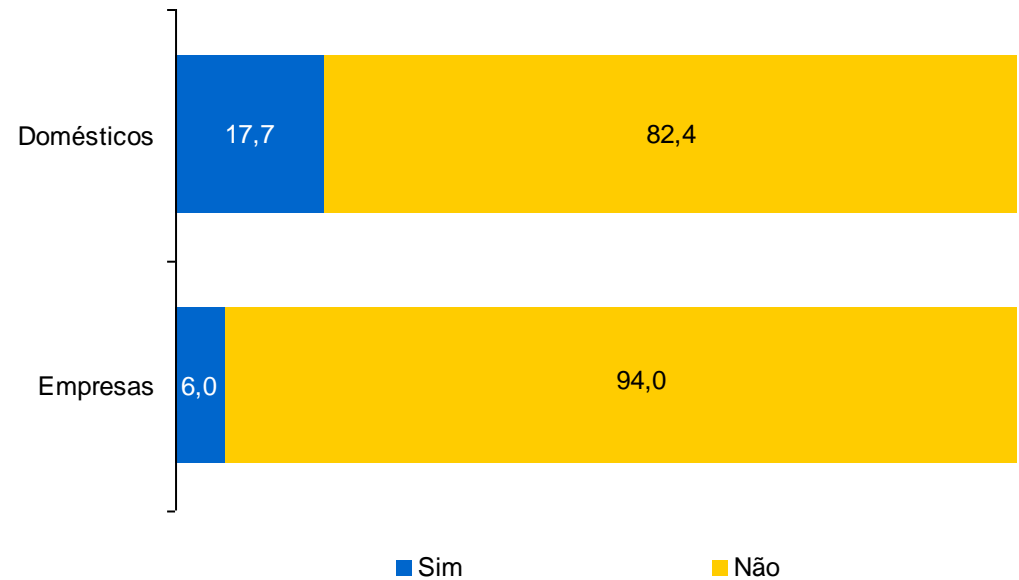
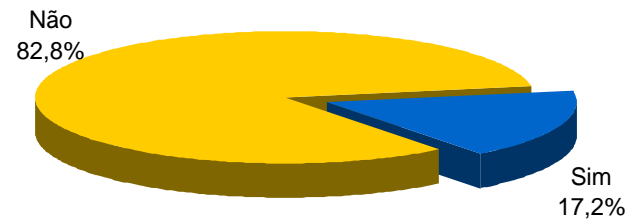


A qualidade da água é o item que apresenta maior discrepância entre a importância dada e o grau de satisfação percebido pelo cliente.



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

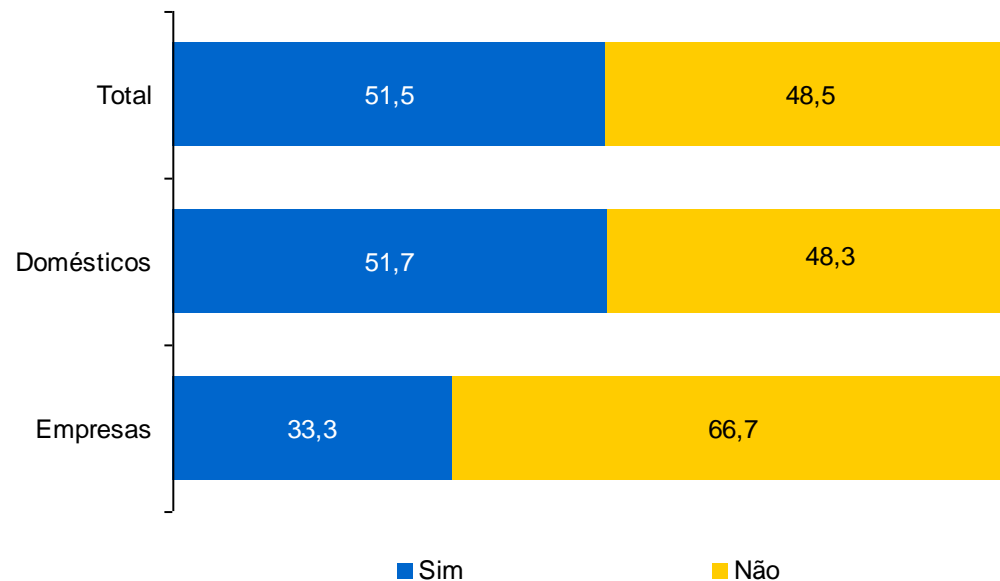
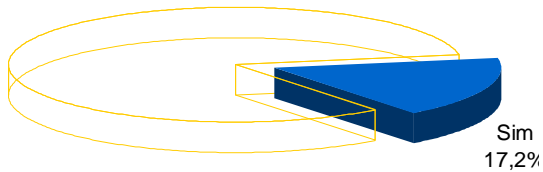
Amostra:1200



17,2% dos clientes do SMAS conhecem ou já ouviram falar do serviço Balcão Digital.



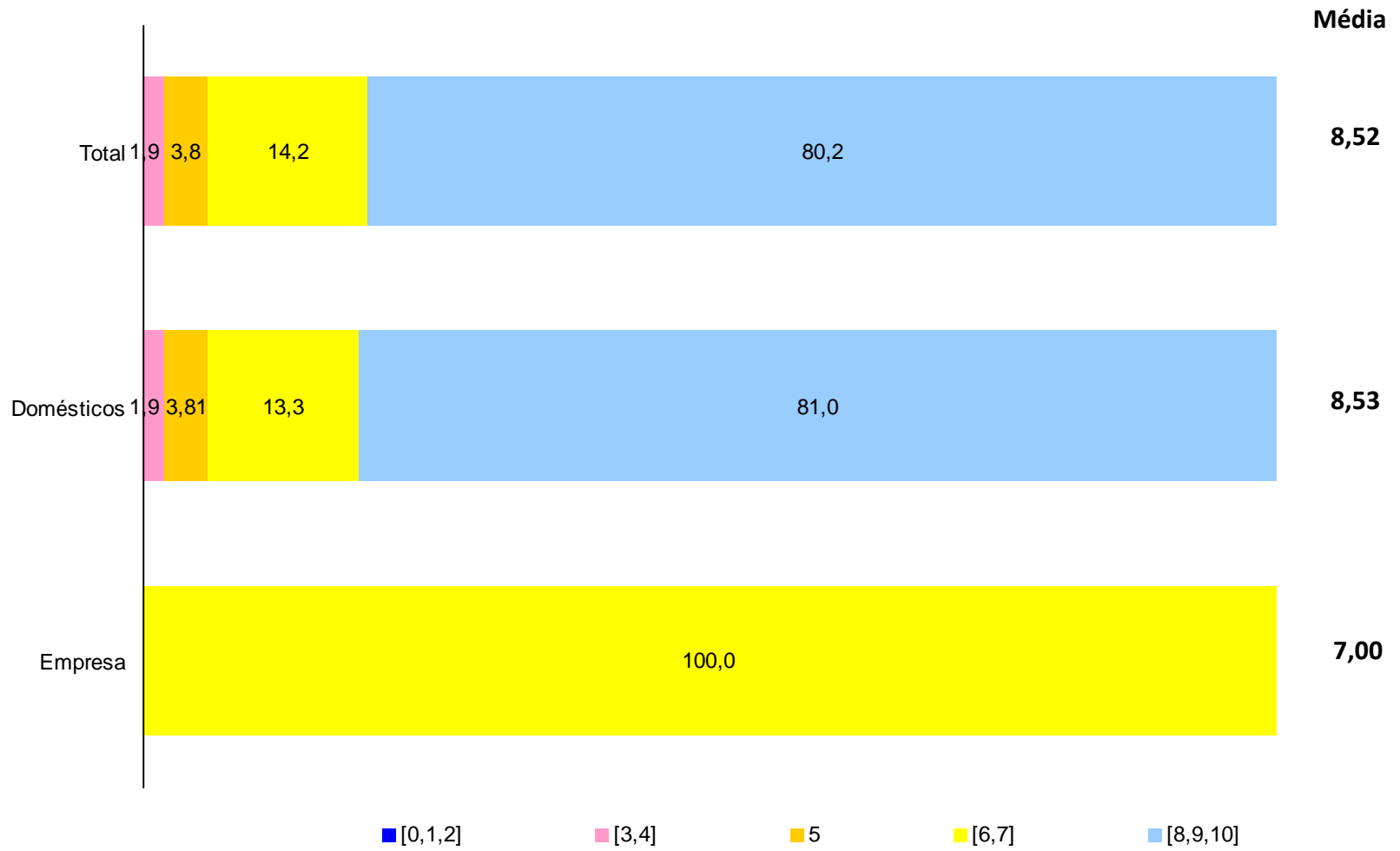
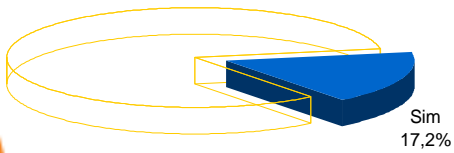
P7.1 Já alguma vez utilizou o serviço Balcão Digital do SMAS da Maia?



Mais de metade dos inquiridos que conhecem ou já ouviram falar do serviço Balcão digital, já o utilizaram.

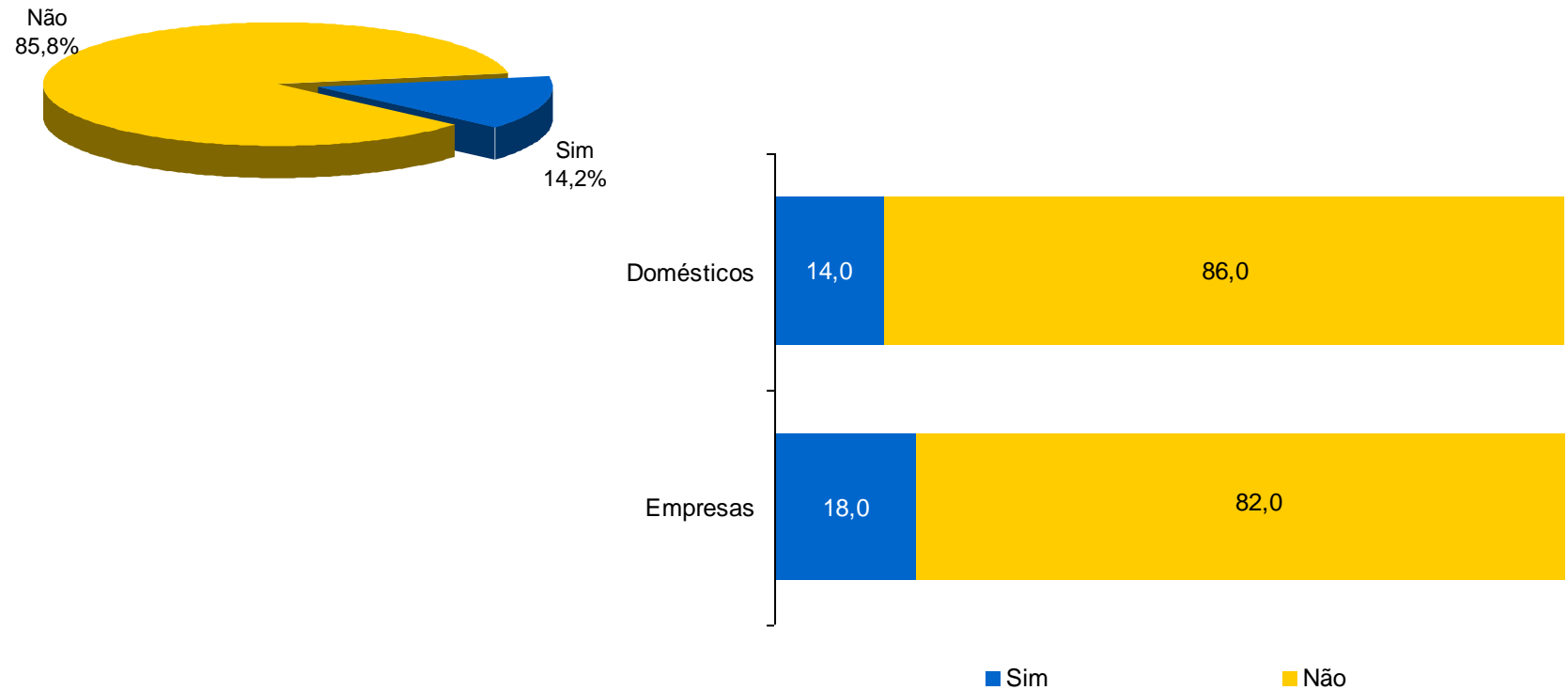


P7.2 Utilizando uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação global com serviço Balcão Digital do SMAS da Maia?



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

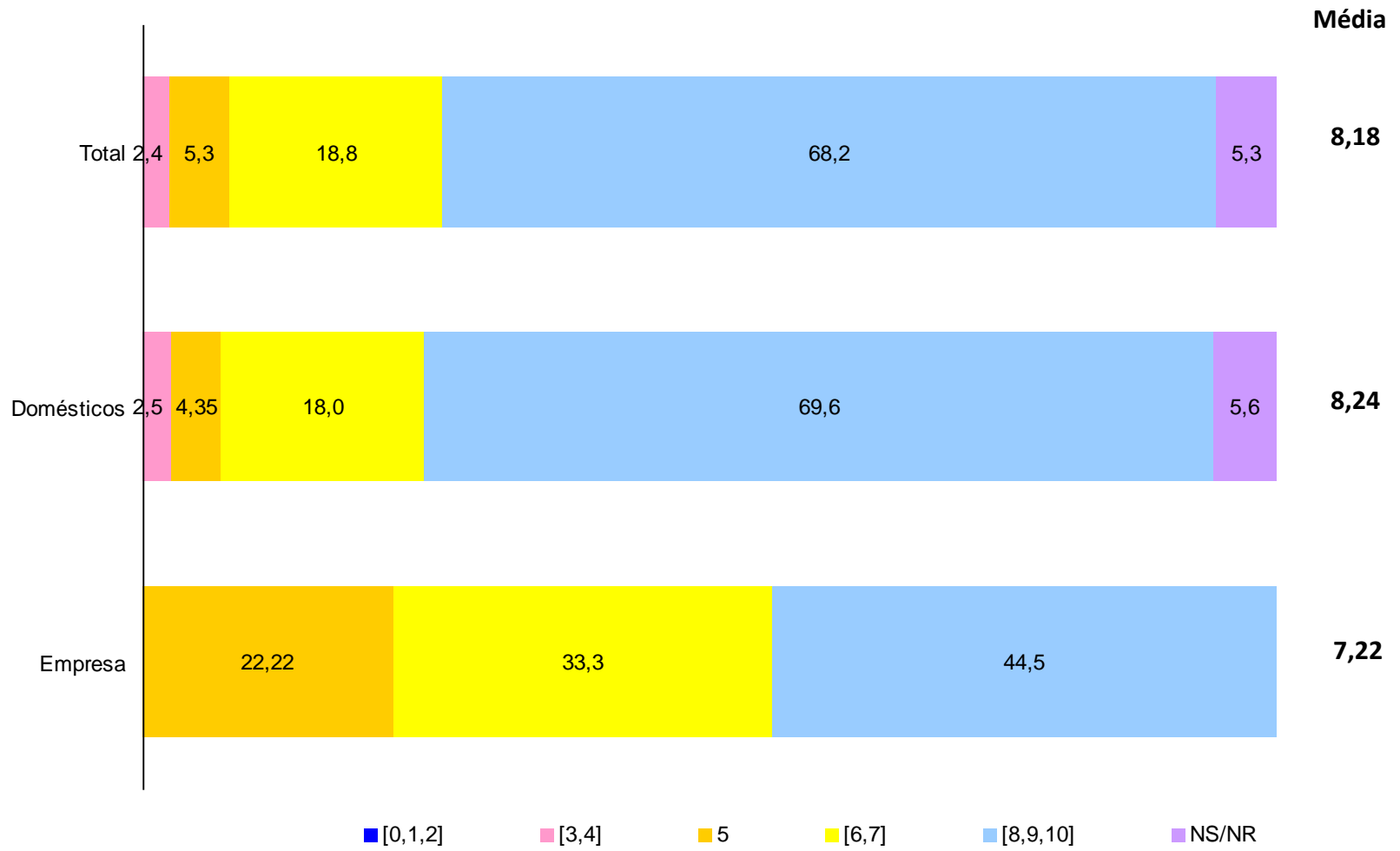
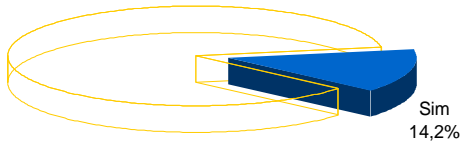
Amostra:1200



Apenas 14,2% dos clientes já utilizaram o site do SMAS da Maia. Os clientes institucionais tendem a utilizar mais o site.



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?

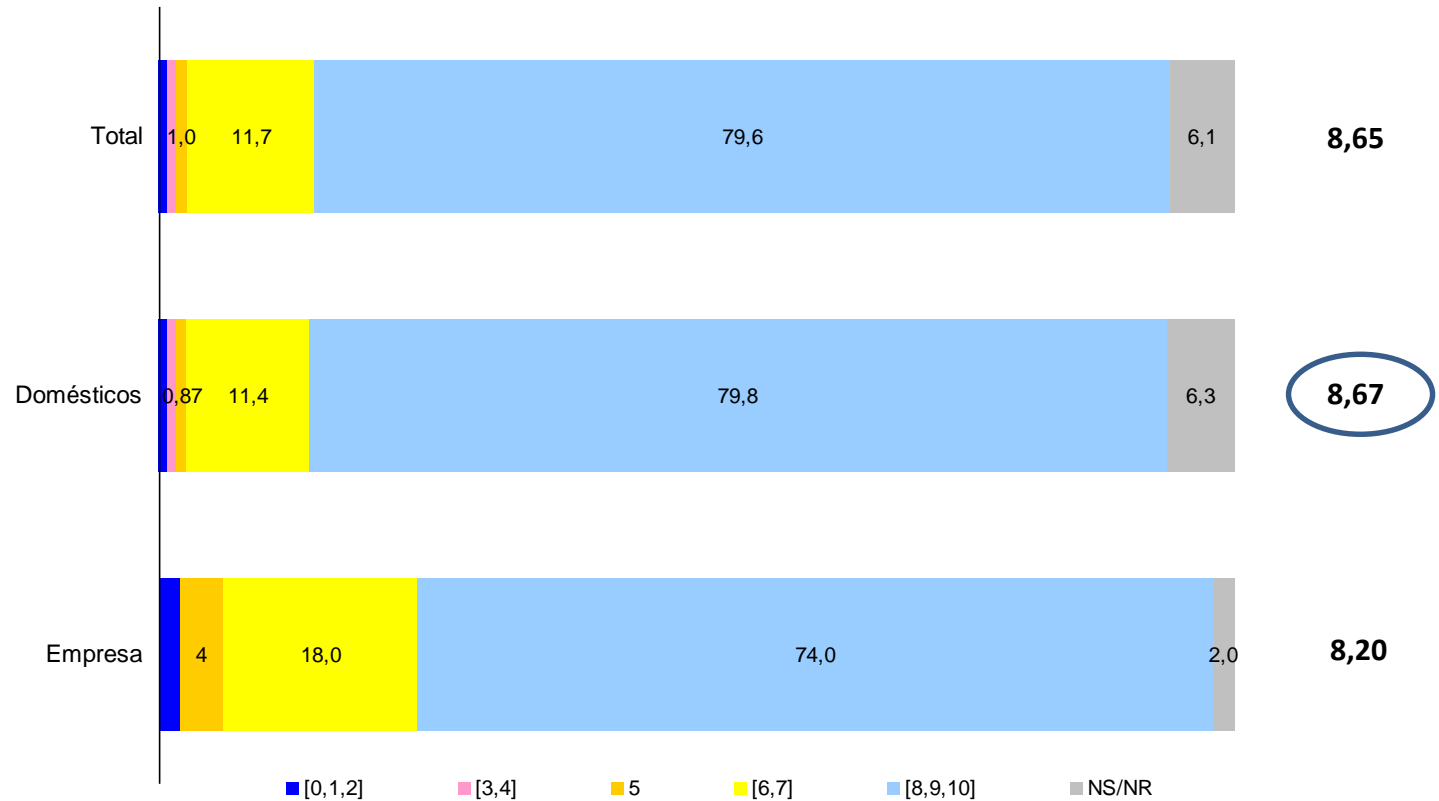


P9. Voltando a utilizar uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação global com os serviços prestados pelos SMAS da Maia:

Grau de satisfação global

Amostra: 1200

Média



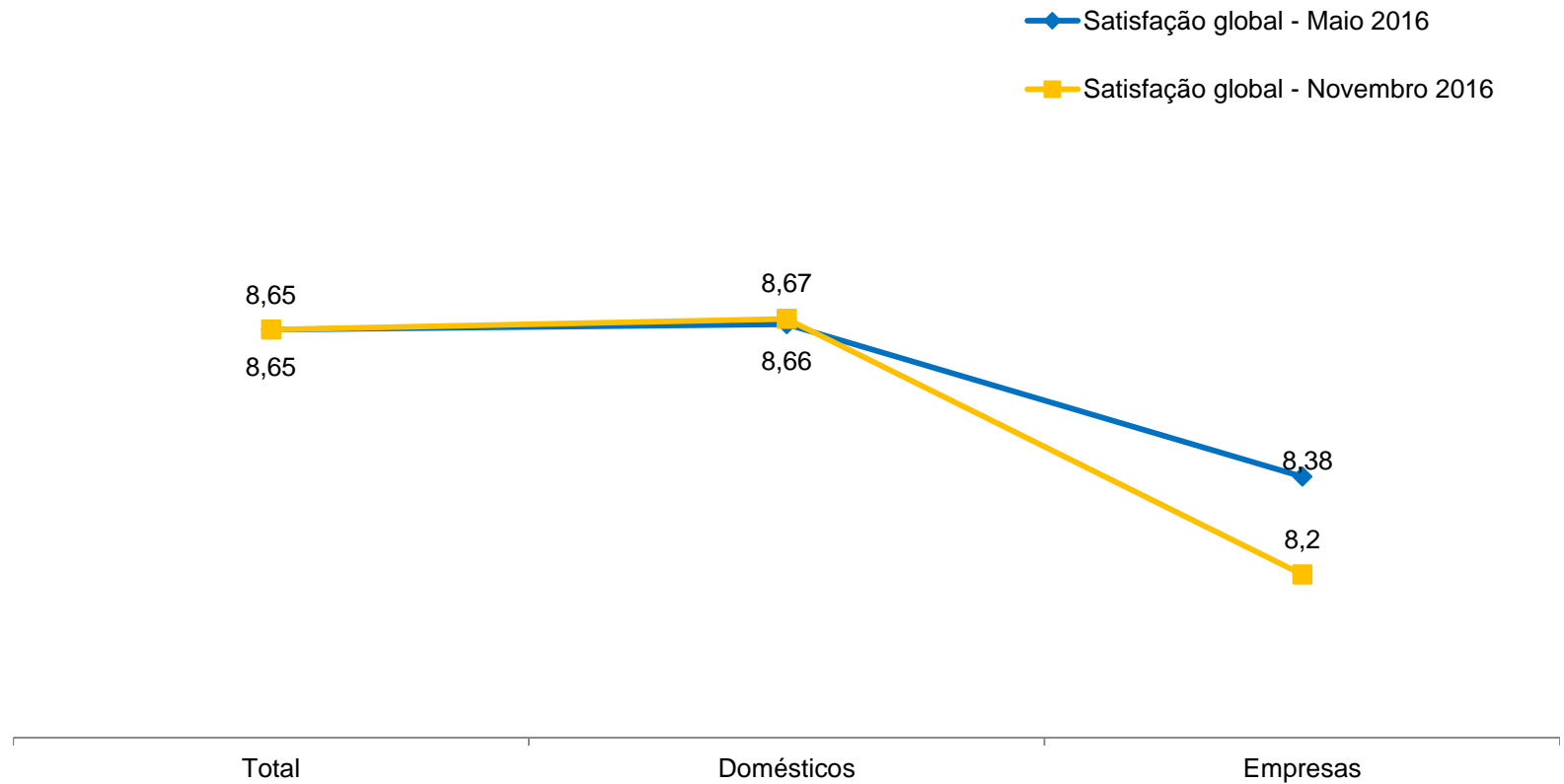
De uma forma global os clientes encontram-se bastante satisfeitos com o atendimento dos SMAS da Maia.



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



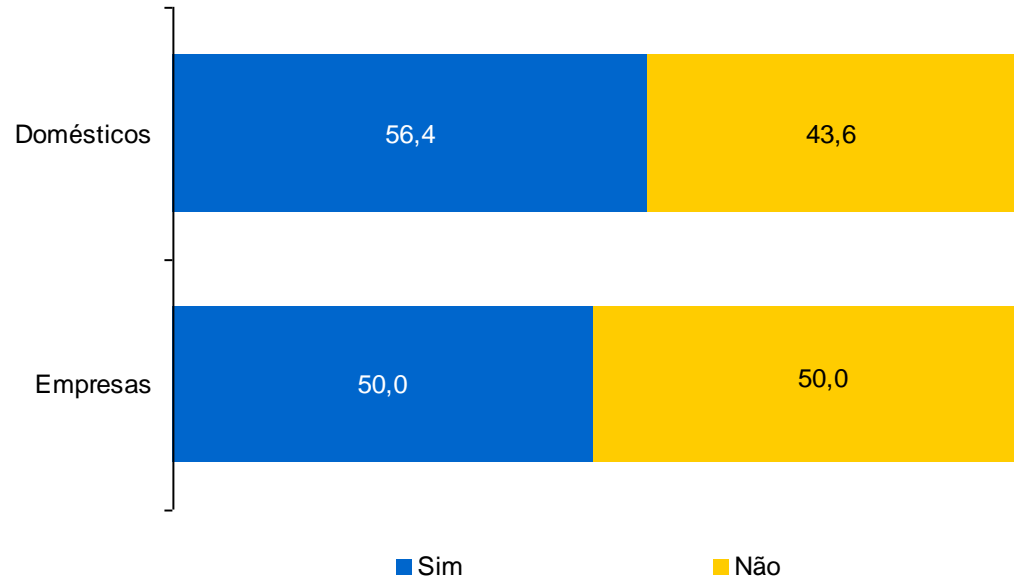
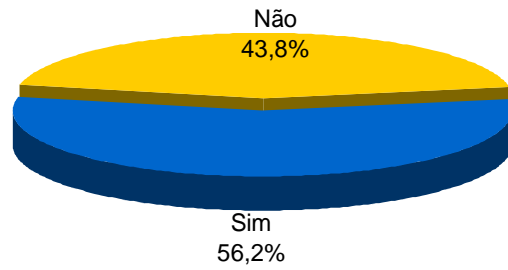
Comparativamente com a vaga anterior, há uma ligeira diminuição da satisfação dos clientes empresariais, com os serviços prestados pelos SMAS da Maia.



c) Contato com a SMAS

P10. Alguma vez contactou o SMAS da Maia?

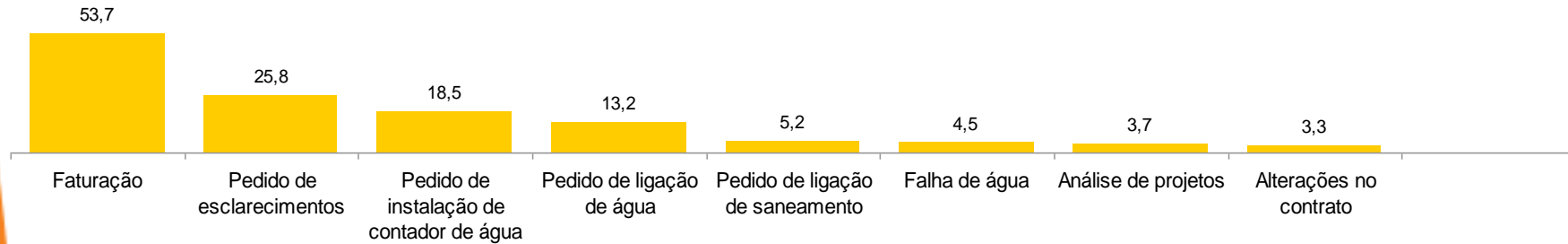
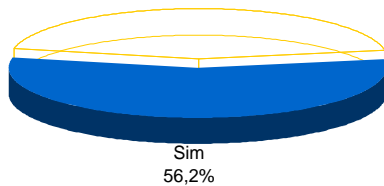
Amostra: 1200



Mais de metade dos clientes do SMAS já contactaram o SMAS da Maia.



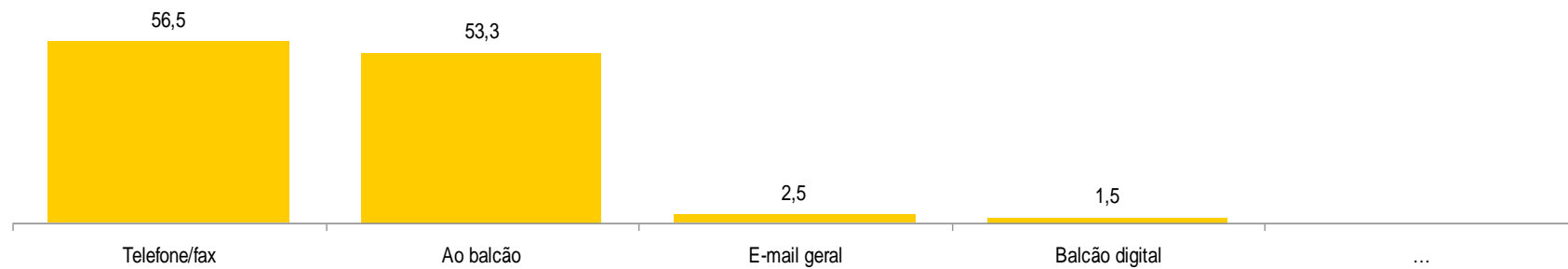
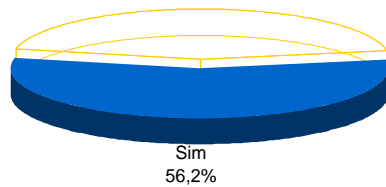
P10.1. Qual o motivo que o levaram a contatar o SMAS da Maia?



Valores em %	Total	Domésticos	Empresas
Faturação	53,7	53,8	52,0
Pedido de esclarecimentos	25,8	25,4	36,0
Pedido de instalação de contador	18,5	18,3	24,0
Pedido de ligação de água	13,2	12,6	28,0
Pedido de ligação de saneamento	5,2	5,2	4,0
Falha de água	4,5	4,6	
Análise de projetos	3,7	3,9	
Alterações no contrato	3,3	3,4	
...			



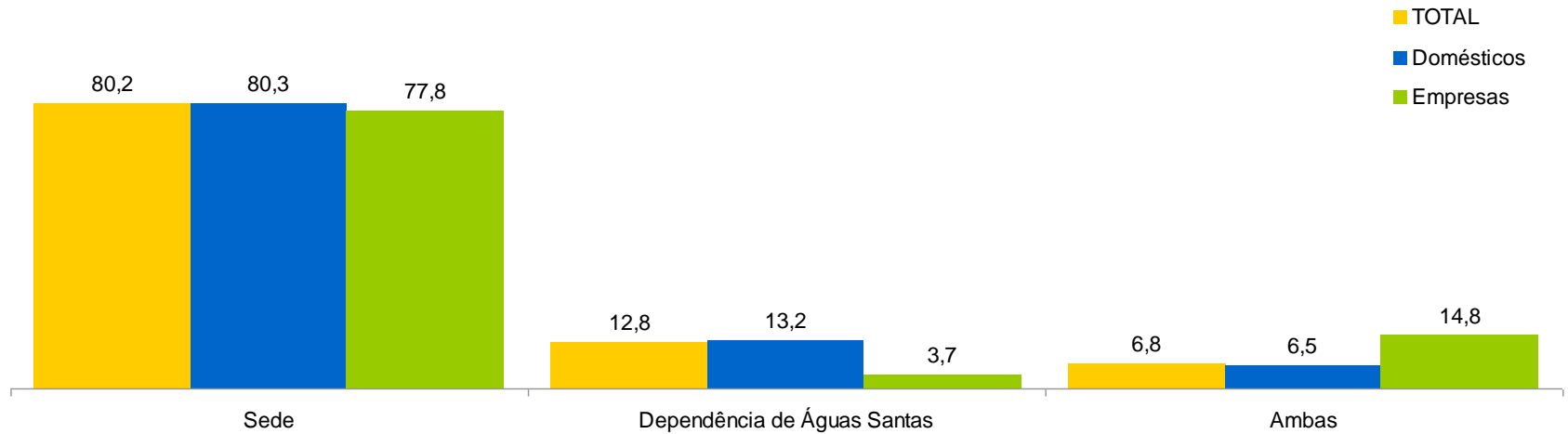
P10.2. Qual o meio de contato utilizado?



Valores em %	Total	Domésticos	Empresas
Telefone/fax	56,5	56,1	68,0
Ao balcão	53,3	53,6	44,0
E-mail geral	2,5	2,6	
Balcão digital	1,5	1,5	



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



Dos clientes que utilizaram o telefone/fax para contatar o SMAS da Maia, 80% fê-lo para a sede.

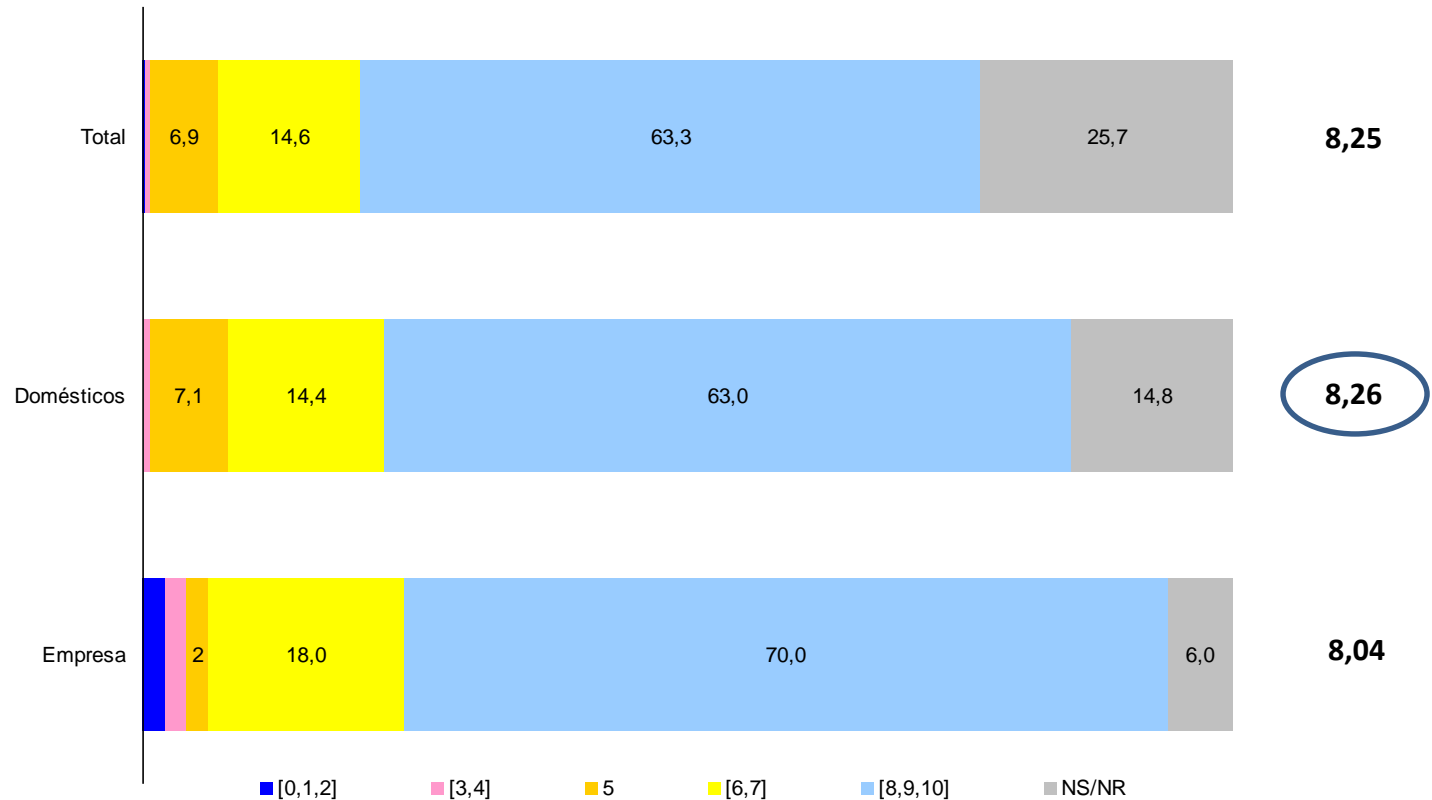


P11. Comparativamente com outros serviços públicos a que recorre, qual a sua opinião global acerca dos SMAS da MAIA, utilizar uma escala de 0 a 10, em que 0 é “muito pior” que os outros serviços e 10 “muito melhor” que os outros serviços.

Grau de satisfação comparativa

Amostra: 1200

Média



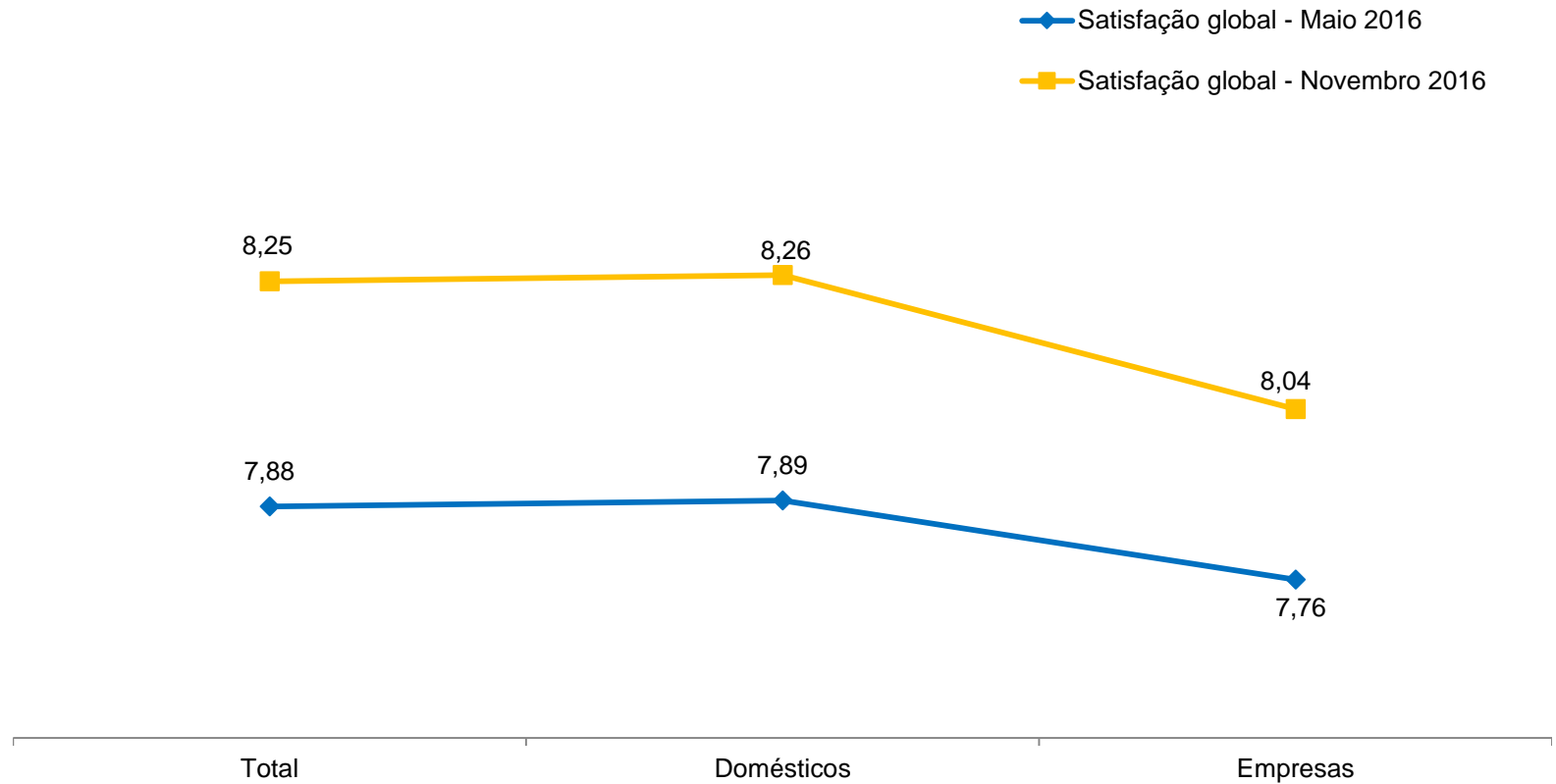
De uma forma geral, os clientes dos Serviços Municipalizados da Maia consideram que os SMAS da Maia são bastante melhores que outros serviços aos quais normalmente recorrem.



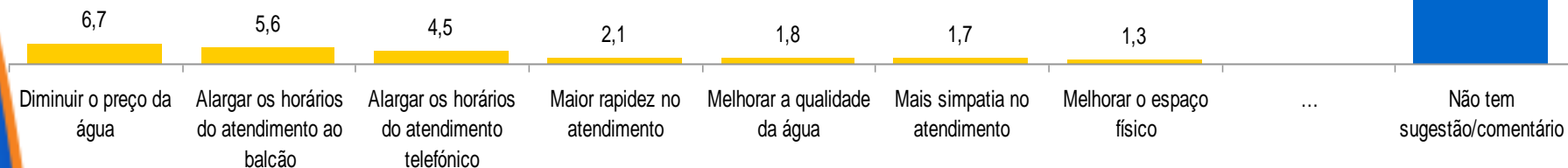
P11. Comparativamente com outros serviços públicos a que recorre, qual a sua opinião global acerca dos SMAS da MAIA, utilizar uma escala de 0 a 10, em que 0 é “muito pior” que os outros serviços e 10 “muito melhor” que os outros serviços.

Grau de satisfação comparativa

Amostra: 1200



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



Valores em %	Total	Domésticos	Empresas
Diminuir o preço da água	6,7	6,7	6,0
Alargar os horários do atendimento ao balcão	5,6	5,7	4,0
Alargar os horários do atendimento telefónico	4,5	4,5	4,0
Maior rapidez no atendimento	2,1	2,2	
Melhorar a qualidade da água	1,8	1,8	
Mais simpatia no atendimento	1,7	1,7	2,0
Melhorar o espaço físico	1,3	1,3	2,0
...			
Não tem sugestão/comentário	75,4	75,2	80,0
Amostra	1200	1150	50



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 = 9,03).
- ✓ Cerca de 80% dos inquiridos residentes na freguesia Cidade da Maia e 78% dos residentes no Castelo da Maia, 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 8,29 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 7,82 valores). Podemos salientar os clientes da freguesia da Cidade da Maia e de Nogueira e Silva Escura os como os mais satisfeitos, com médias superiores a 8 valores.
- ✓ A regularidade do abastecimento de água é o item 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. Quando avaliam este serviço prestado pelo SMAS, 89,4% dos clientes encontra-se satisfeito.



- ✓ Os clientes da freguesia de Castelo da Maia, são os que mais referem terem ouvido falar do serviço Balcão Digital (21%).
- ✓ Dos 56,2% de clientes que já contataram o SMAS, mais de 56,5% fizeram-no por telefone, sendo que 53,7% contactou o SMAS por causa da faturação. Em termos de freguesias podemos destacar a freguesia de Castelo da Maia, onde 64% dos entrevistados já contataram o SMAS.
- ✓ Quando pedidos para comparar outros serviços públicos com o SMAS da Maia, os clientes da freguesia de Moreira são os que apresentam uma maior valoração na comparação do SMAS com outros serviços públicos (8,86 valores).
- ✓ Relativamente a sugestões, 75% dos clientes diz não ter sugestões/ comentários e 6,7% gostaria que o preço da água diminuísse.

