

BLUEOPINION



SMEAS da Maia

Serviços Municipalizados de Electricidade,
Água e Saneamento da Maia

***SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA
MAIA
ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES
Outubro 2014***

- 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, 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

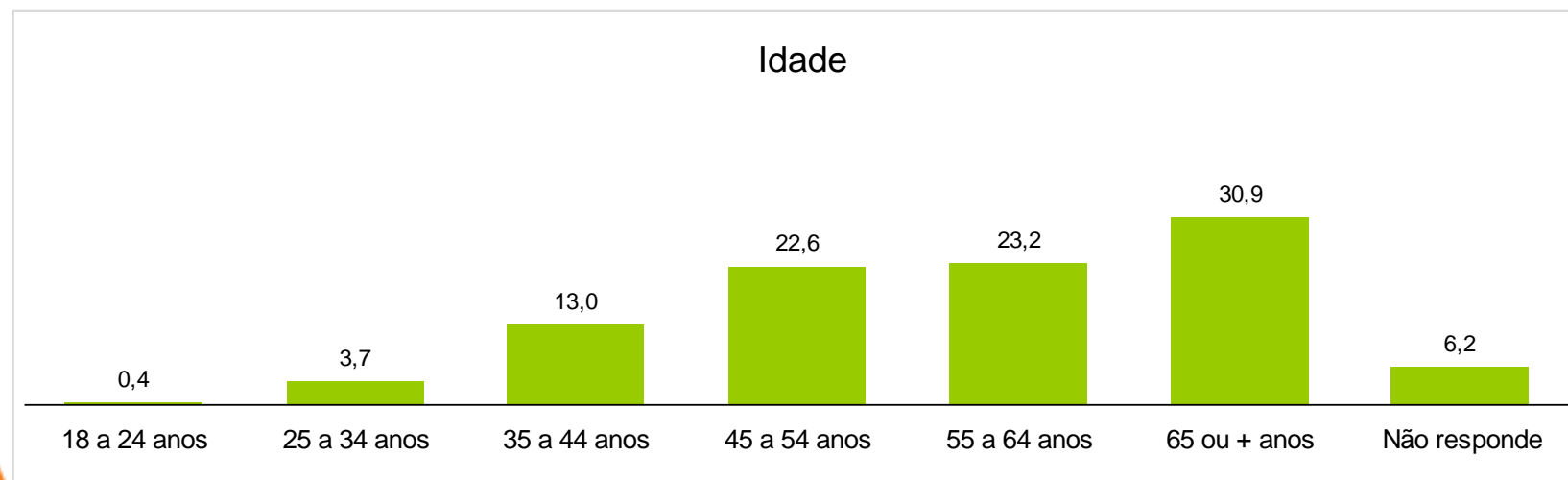
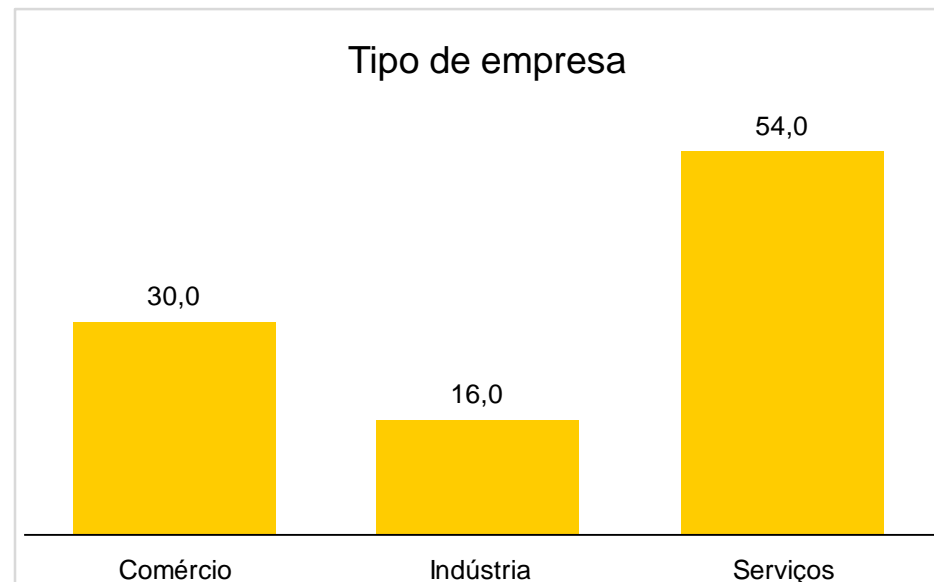
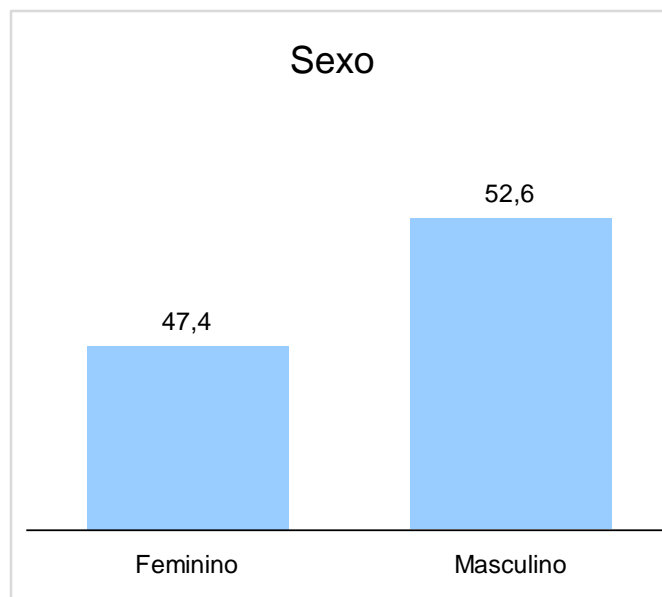
Universo

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

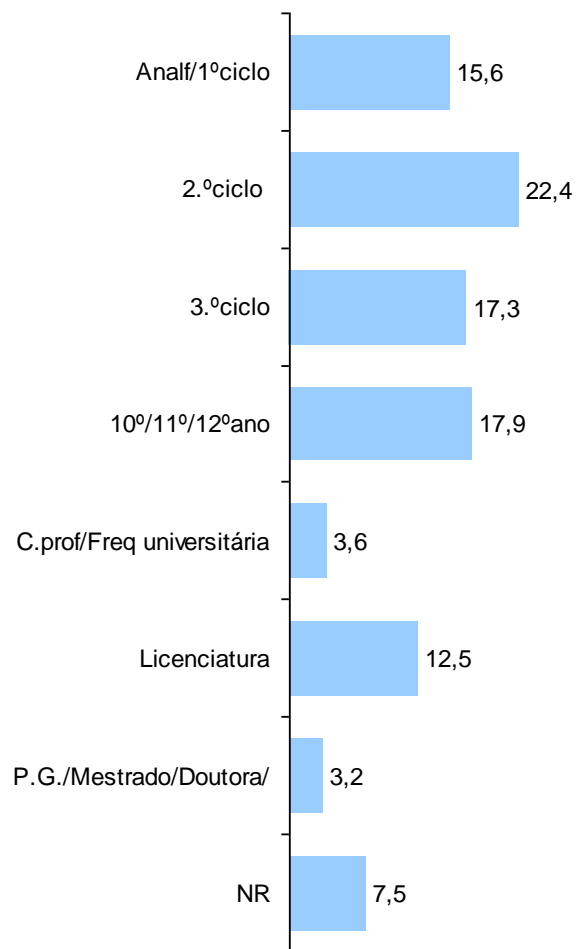
Amostra

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

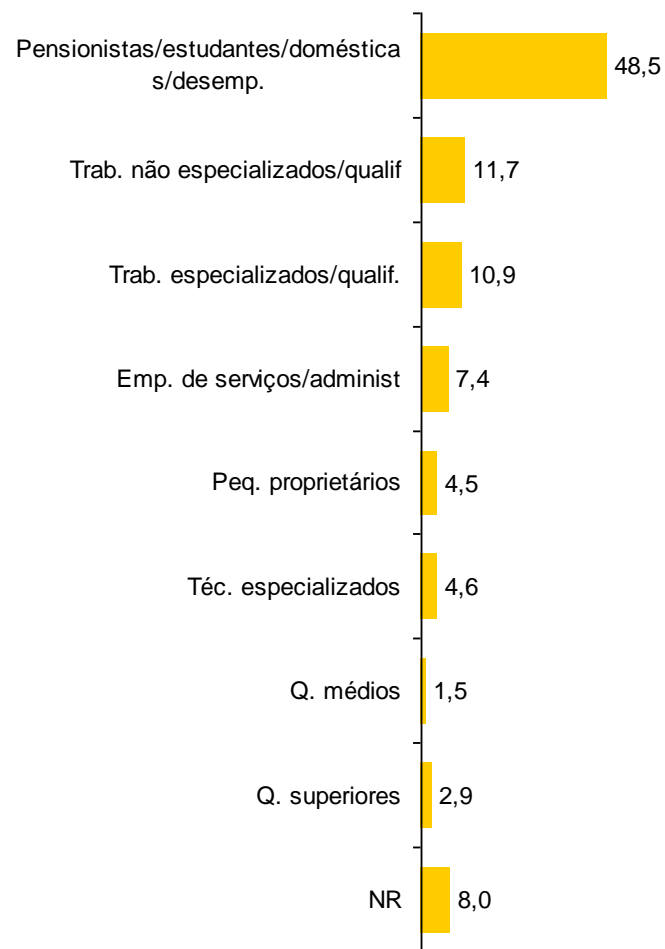




Instrução escolar



Ocupação profissional



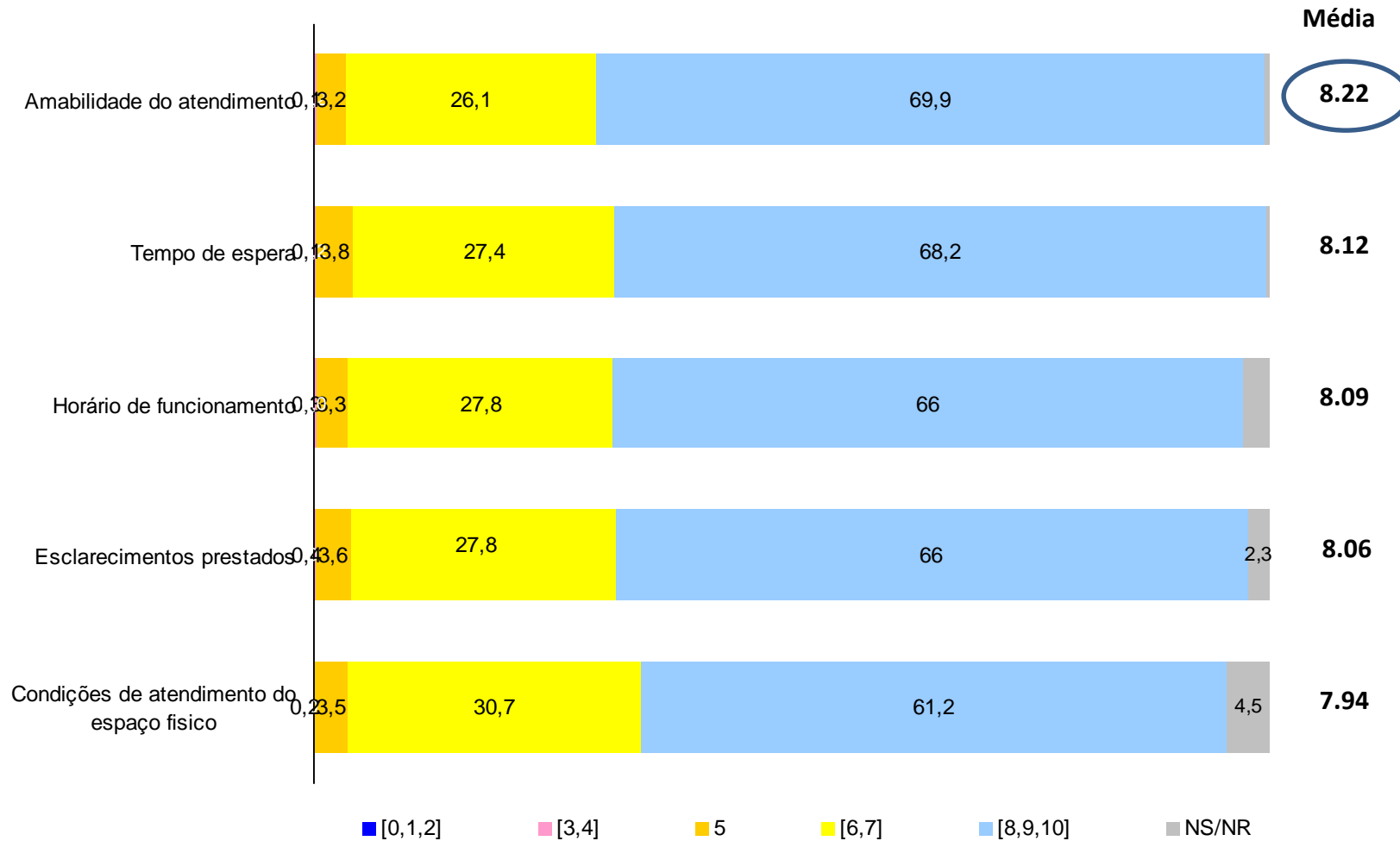
2. Apresentação de resultados

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

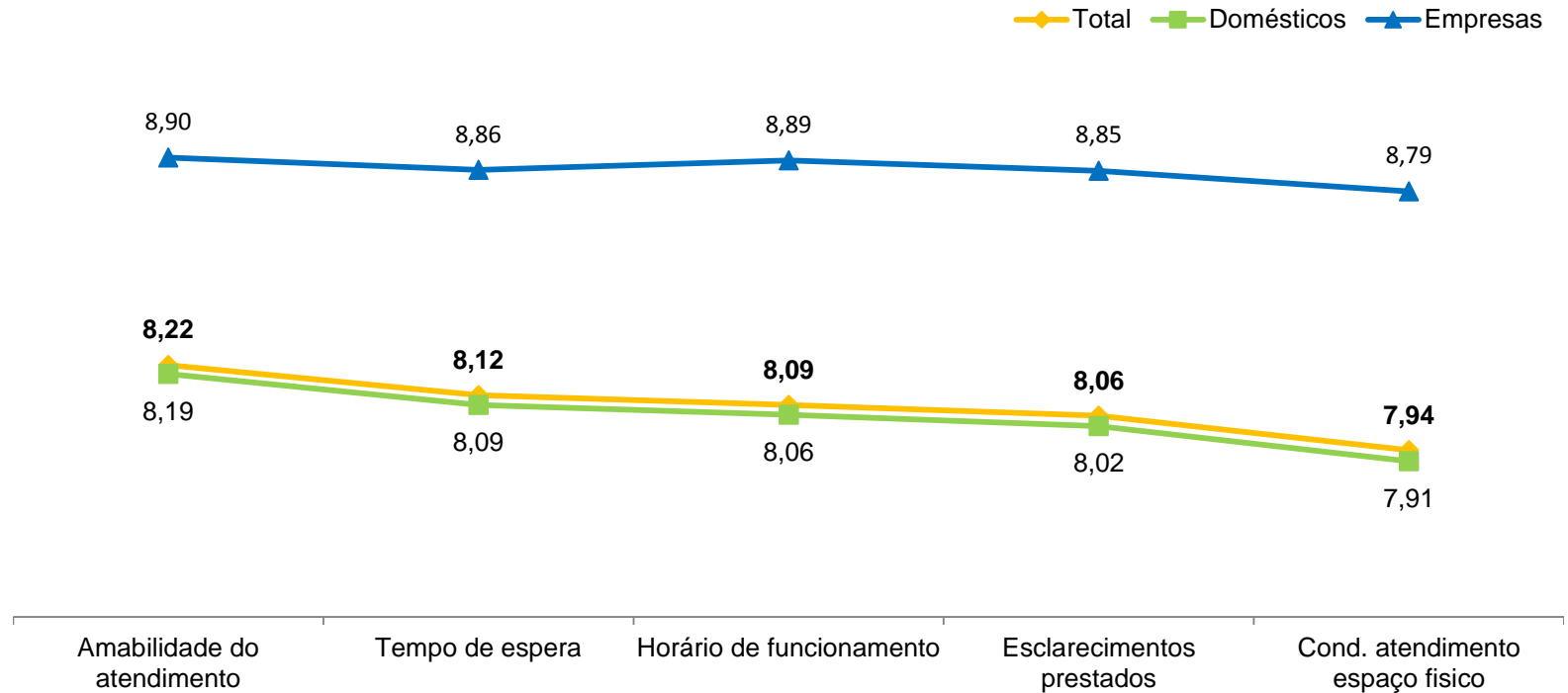
Amostra: 1200



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

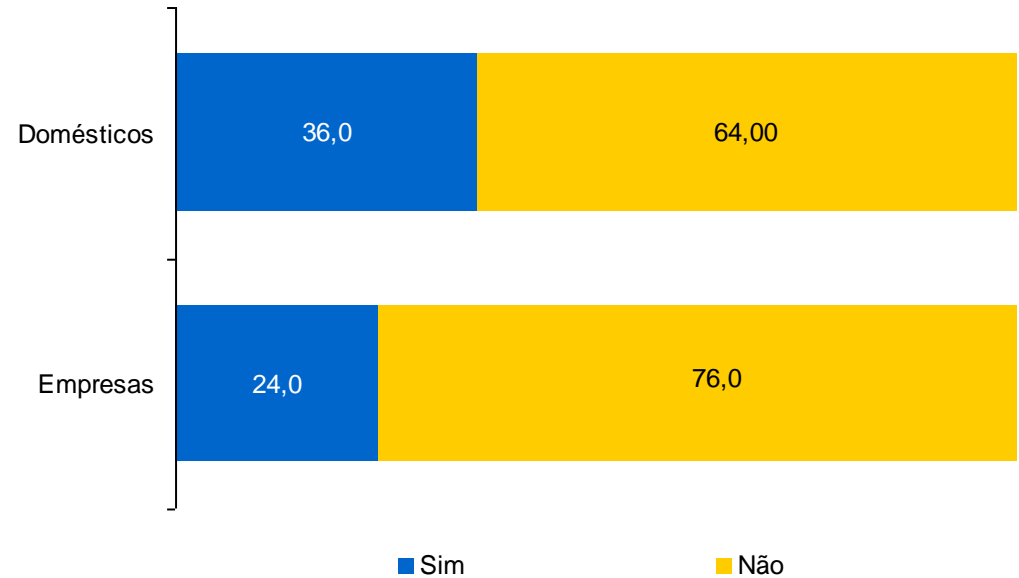
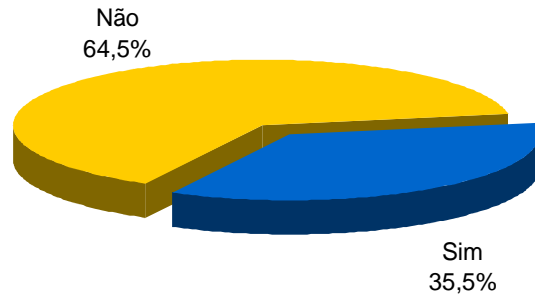


Como se pode verificar pelo gráfico todos os itens são considerados importantes, quando se trata do atendimento.



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

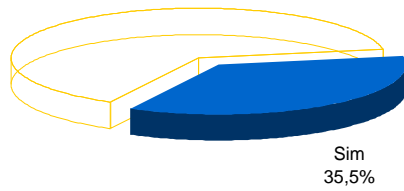
Amostra:1200



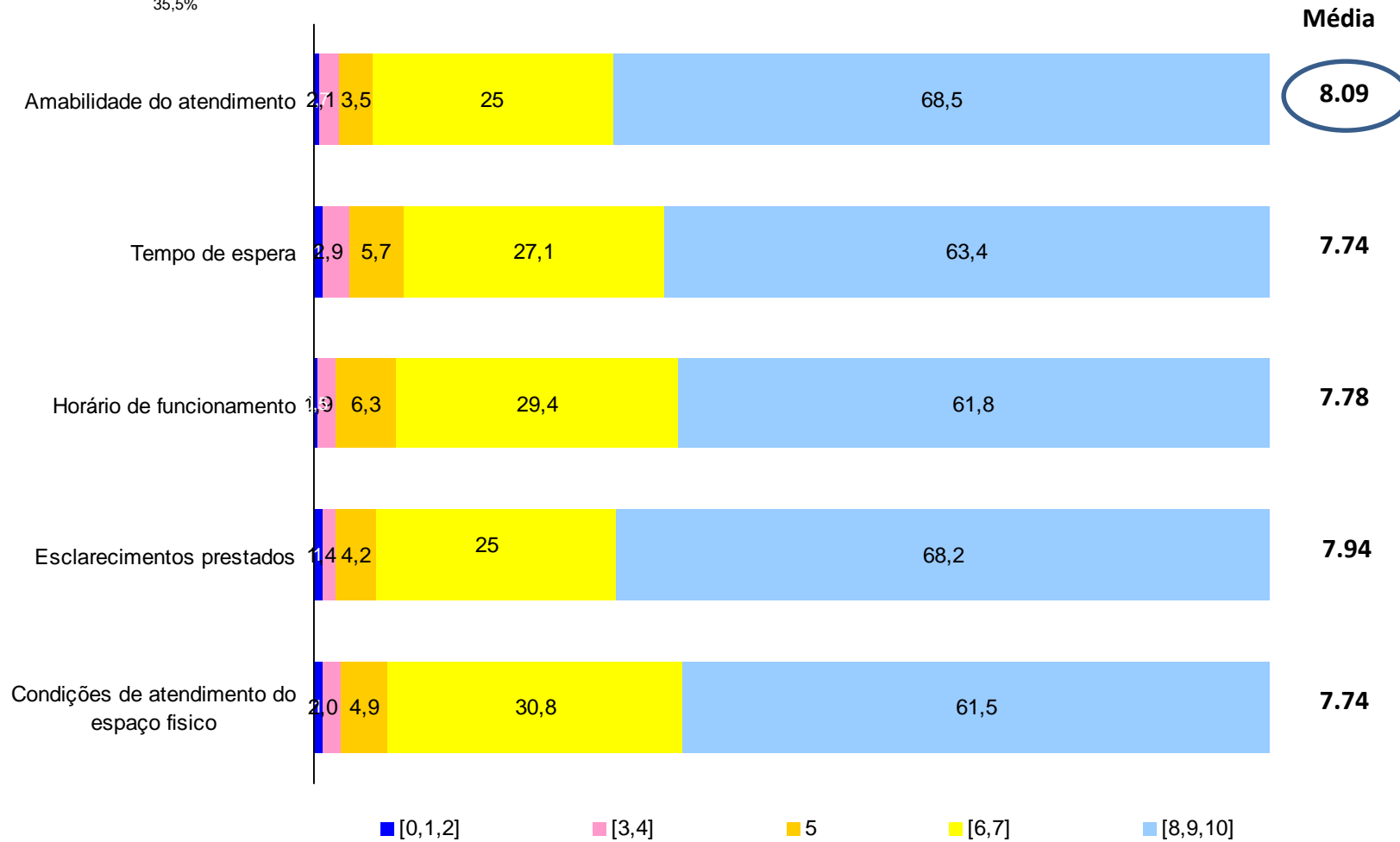
Apenas 35,5% dos clientes tiveram necessidade de se deslocar ao balcão do SMAS da Maia.



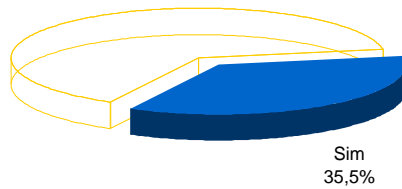
P2.1. Numa escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação com os Serviços Municipalizados da Maia ao nível de:



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

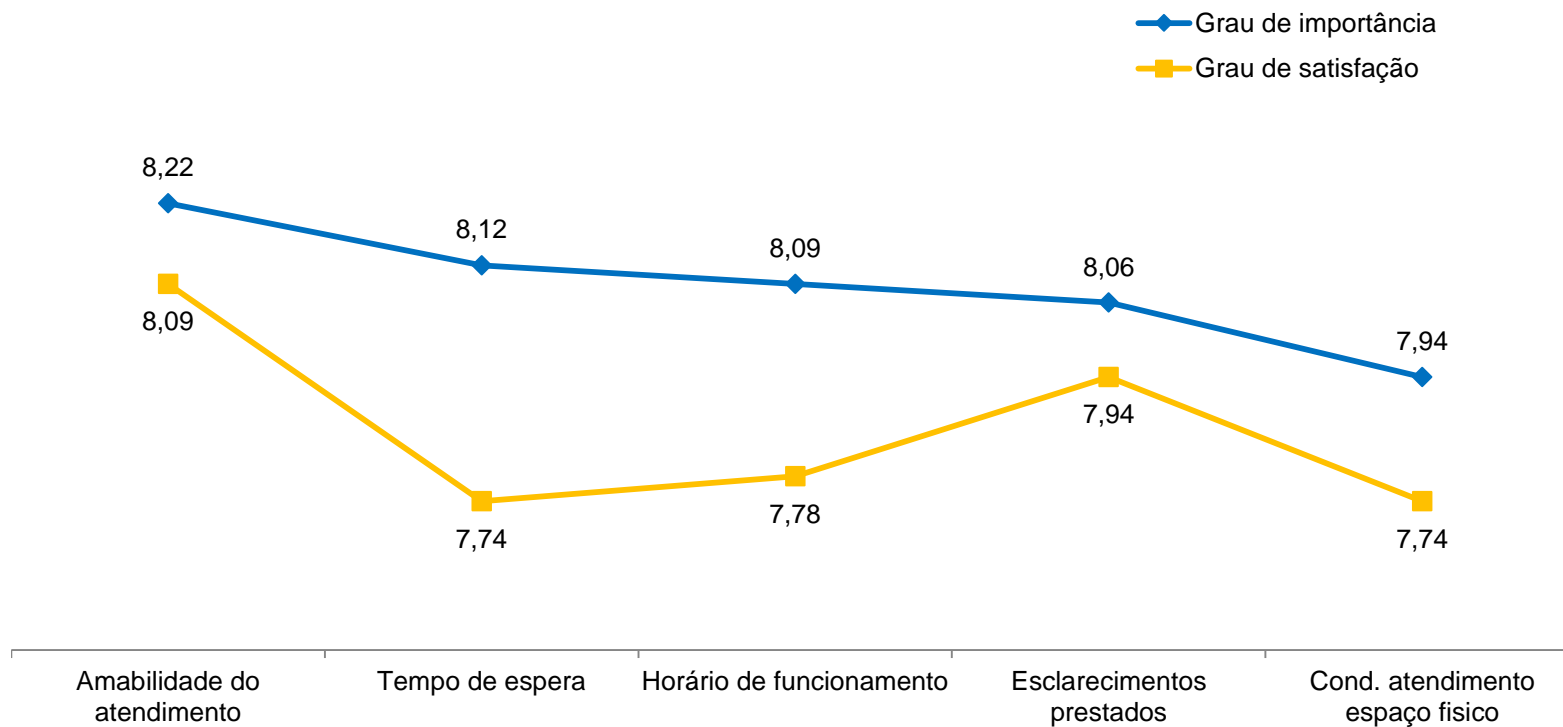
Valores médios	Amabilidade do atendimento	Tempo de espera	Horário de funcionamento	Esclarecimentos prestados	Cond. atendimento espaço físico
Março					
Doméstico	8,62	8,41	8,41	8,61	8,27
Empresas	8,44	8,19	8,40	8,49	8,15
Total	8,61	8,40	8,41	8,60	8,26
Outubro					
Doméstico	8,09	7,75	7,78	7,94	7,74
Empresas	8,25	7,25	7,75	8,00	7,82
Total	8,09	7,74	7,78	7,94	7,74

Apesar de os valores médios terem sofrido uma pequena queda, os clientes continuam bastante satisfeitos com os Serviços Municipalizados da Maia.



Grau de importância Vs. Grau de satisfação

Atendimento ao balcão

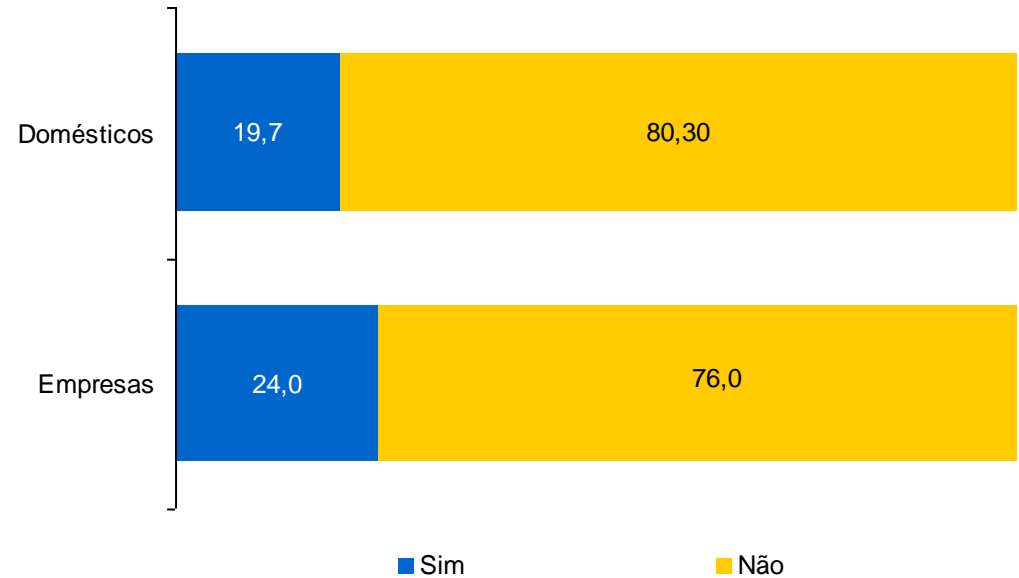
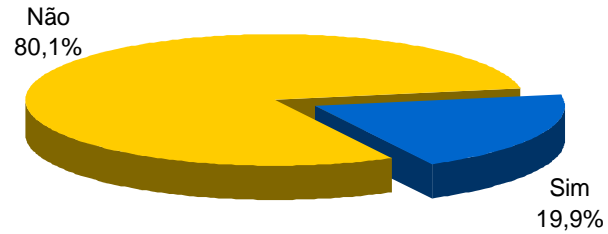


O tempo de espera é o item que apresenta maior discrepância entre a importância dada e o nível de satisfação obtido pelo cliente, logo deve ser melhorado.



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

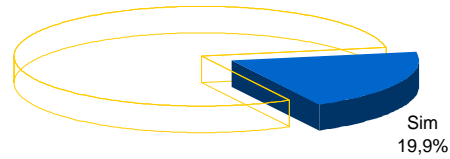
Amostra: 1200



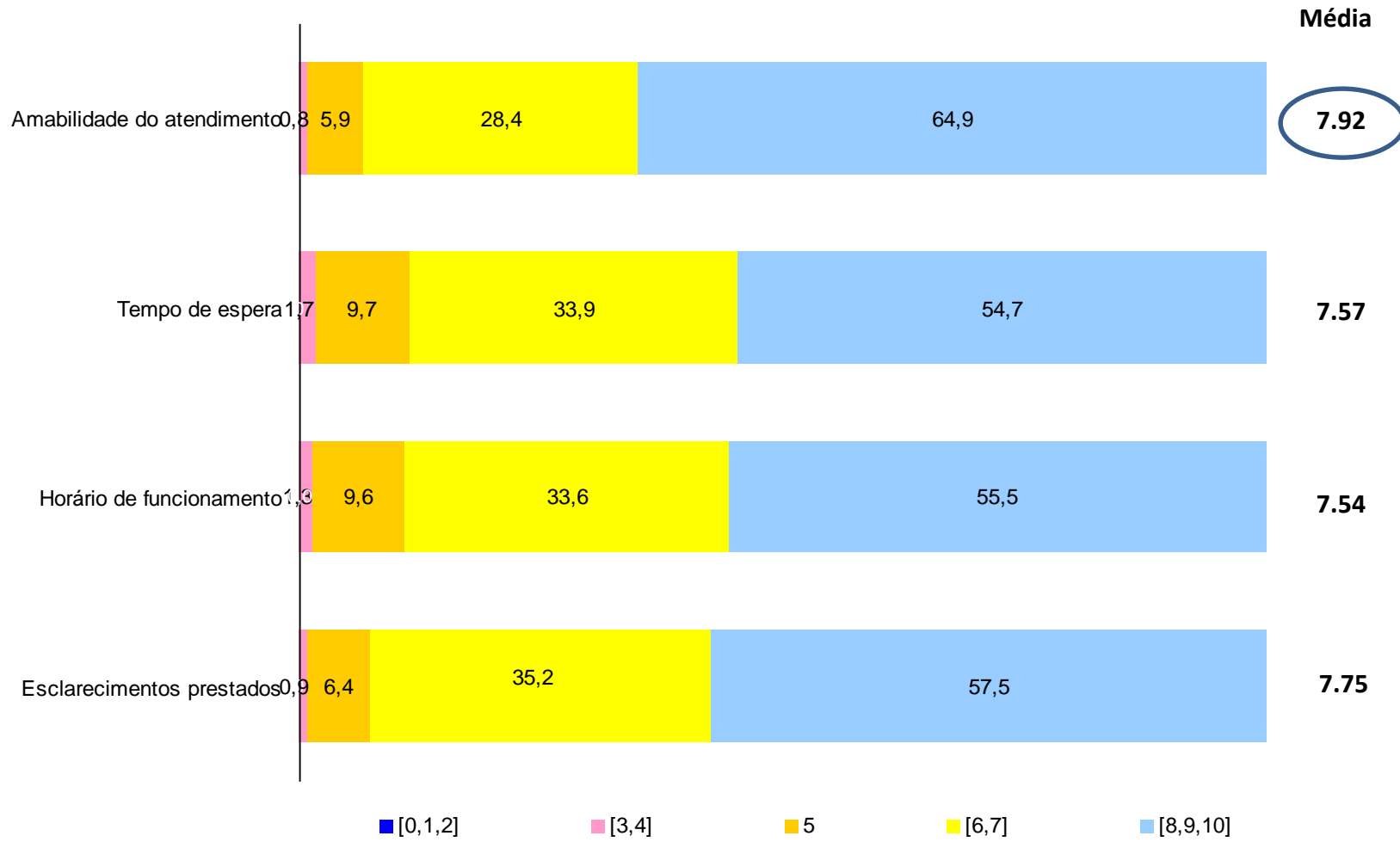
Cerca de 20% dos clientes do SMAS já recorreram ao serviço telefónico.



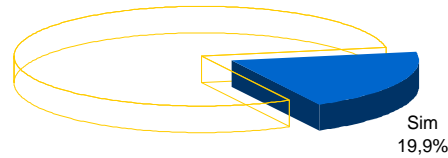
P3.1 Numa escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação com o atendimento telefónico do SMAS ao nível de:



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

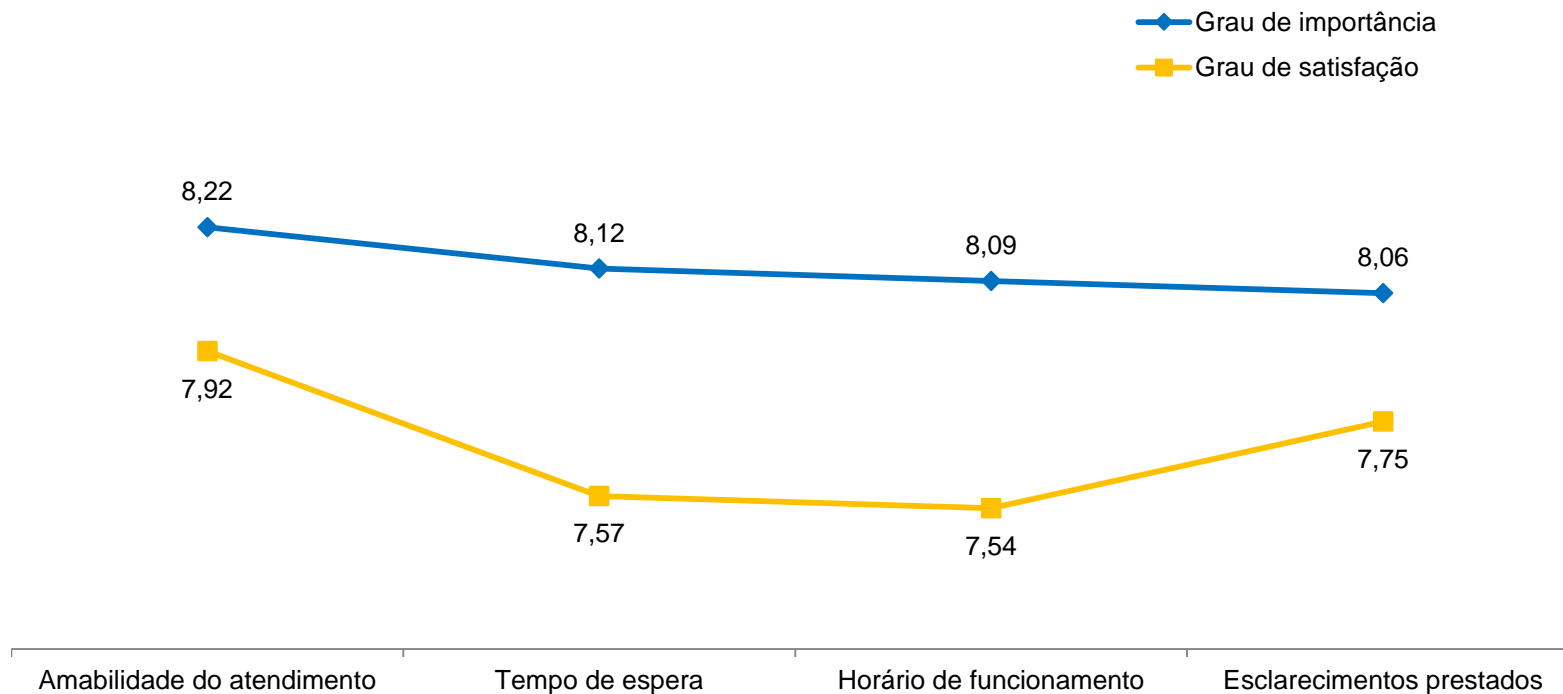
Valores médios	Amabilidade do atendimento	Tempo de espera	Horário de funcionamento	Esclarecimentos prestados
Março				
Doméstico	8,53	8,15	8,24	8,45
Empresas	8,60	7,90	8,18	8,32
Total	8,54	8,13	8,23	8,44
Outubro				
Doméstico	7,91	7,58	7,53	7,72
Empresas	8,08	7,33	7,64	8,33
Total	7,92	7,57	7,54	7,75

Tal como na vaga anterior, tempo de espera e o horário de funcionamento são os itens com os quais os clientes estão menos satisfeitos.



Grau de importância Vs. Grau de satisfação

Atendimento telefónico

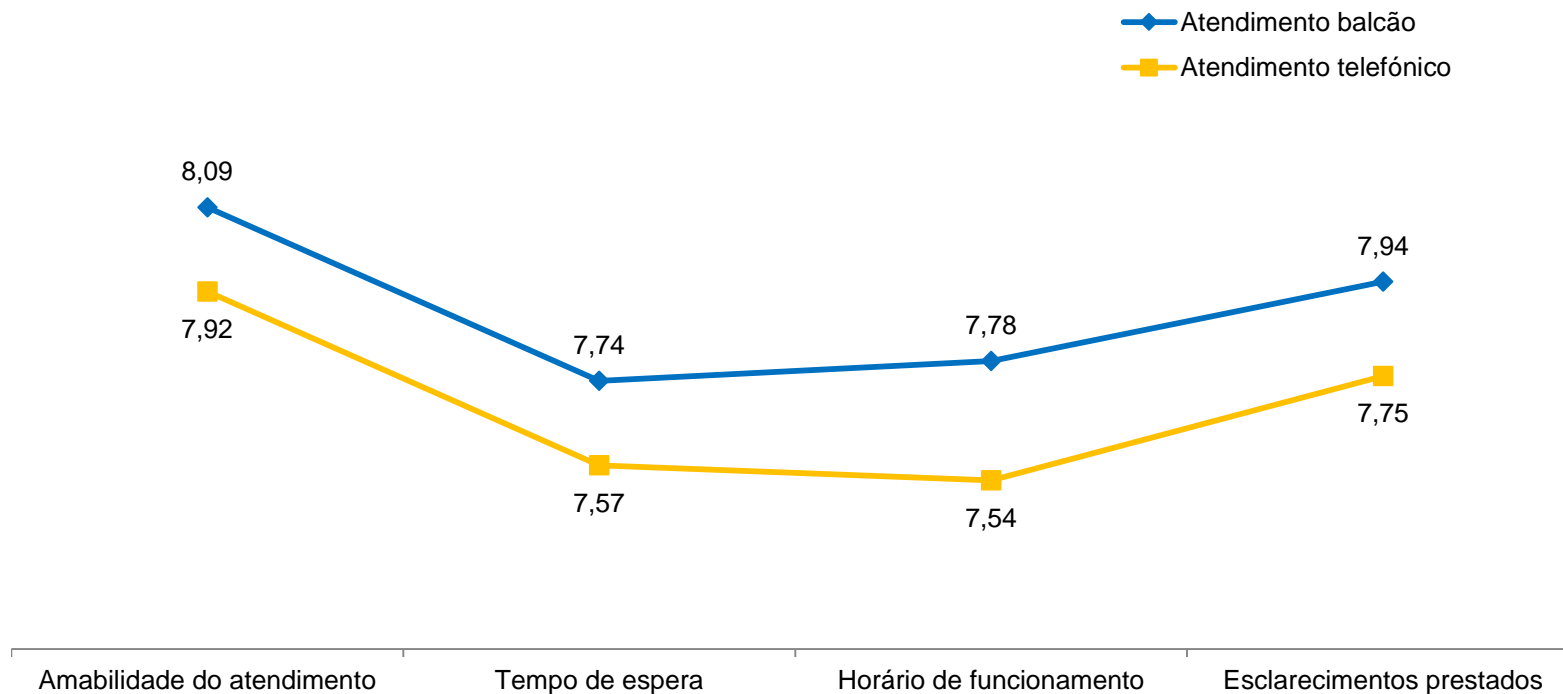


Tal como se verificou no atendimento ao balcão, o tempo de espera é um dos itens que apresenta maior discrepância entre a importância e a satisfação dada pelo cliente.



Grau de satisfação

- atendimento balcão vs. atendimento telefónico



Todos os itens foram melhor avaliados pelos clientes que se dirigiram ao balcão, face aos que utilizaram o telefone.

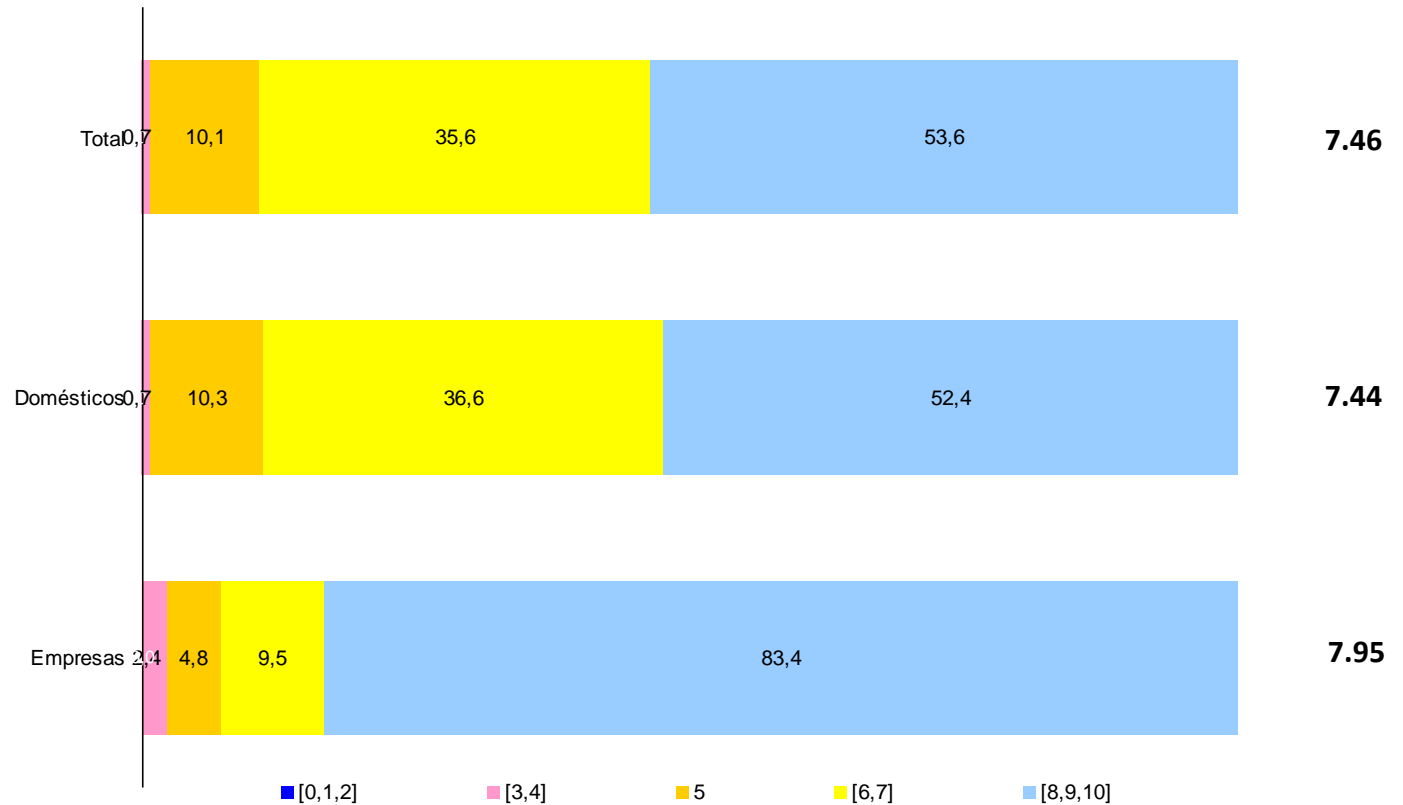


P4. Voltando a utilizar uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação global com o atendimento dos SMAS da Maia:

Grau de satisfação global

Amostra: 1200

Média



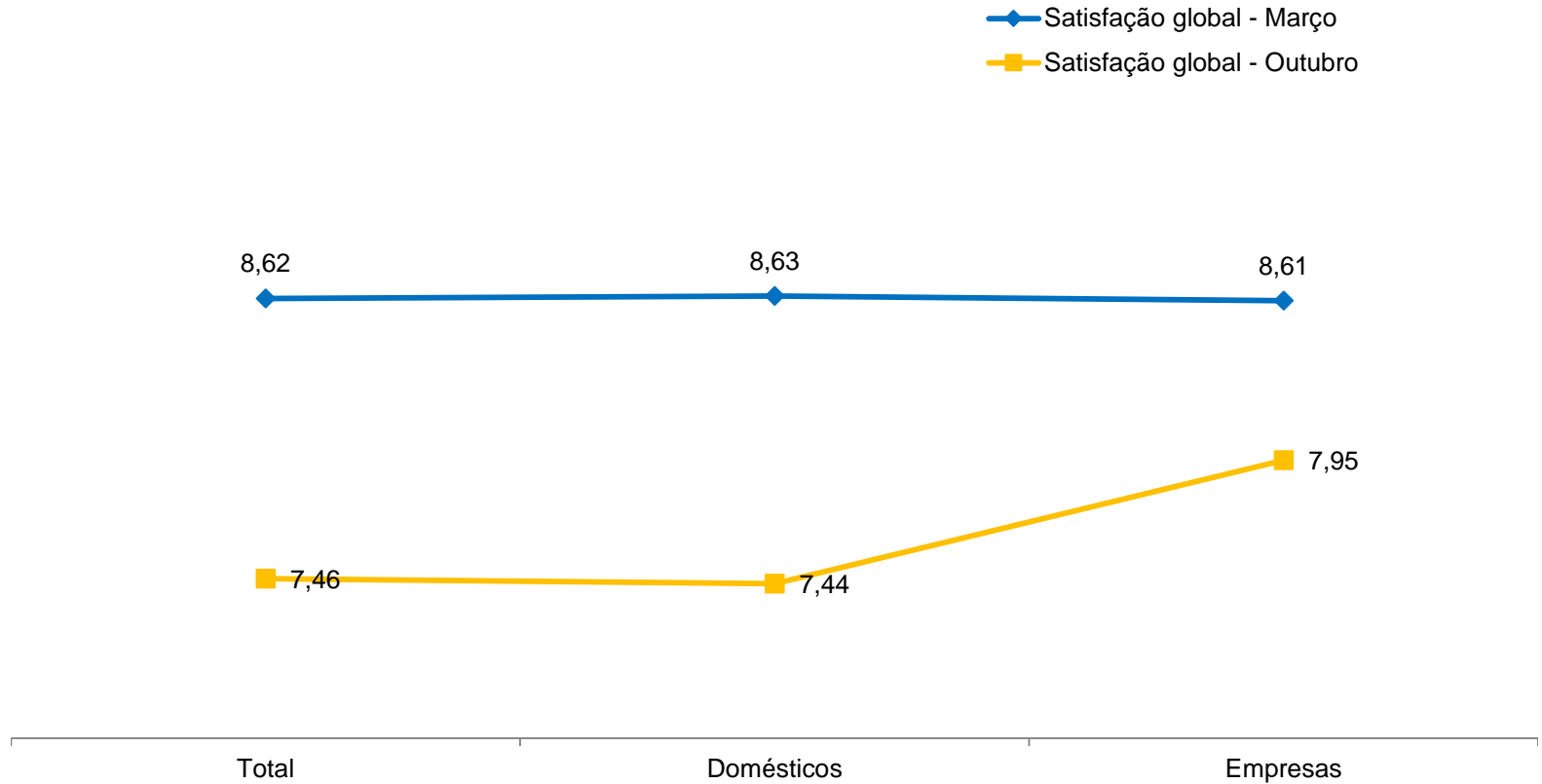
De uma forma global os clientes encontram-se satisfeitos com o atendimento dos SMAS da Maia.



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

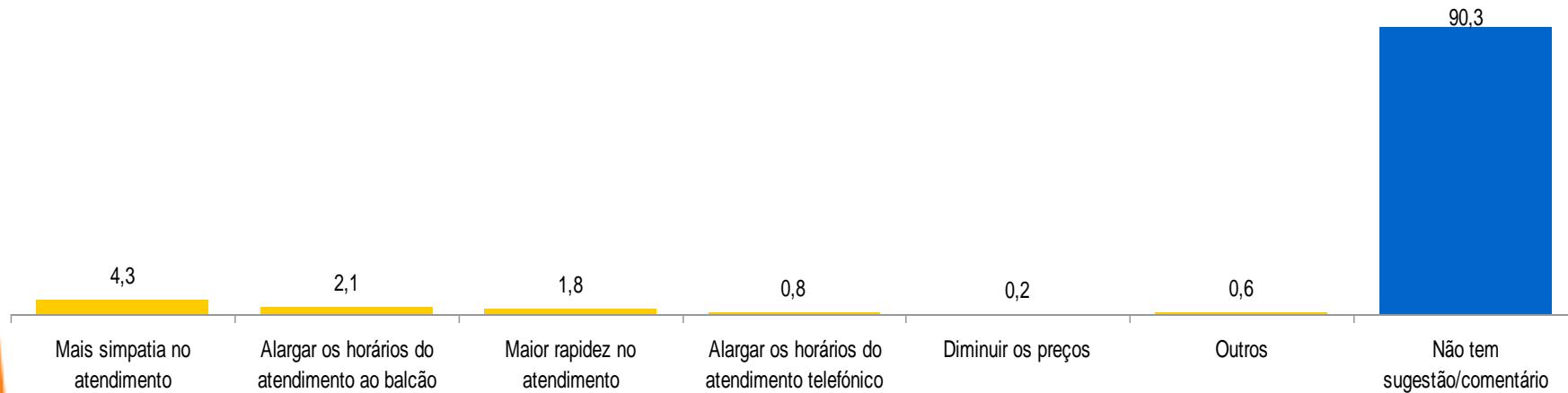


Apesar de os valores médios terem sofrido uma ligeira queda, os clientes continuam bastante.



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

Amostra:1200



Valores em %	Total	Domésticos	Empresas
Mais simpatia no atendimento	4,2	4,3	2,0
Alargar os horários do atendimento ao balcão	2,1	2,2	0,0
Maior rapidez no atendimento	1,8	1,8	2,0
Alargar os horários do atendimento telefónico	0,8	0,7	2,0
Diminuir os preços	0,2	0,2	0,0
...			
Não tem sugestão/comentário	90,3	90,2	94,0
Amostra	1200		1150

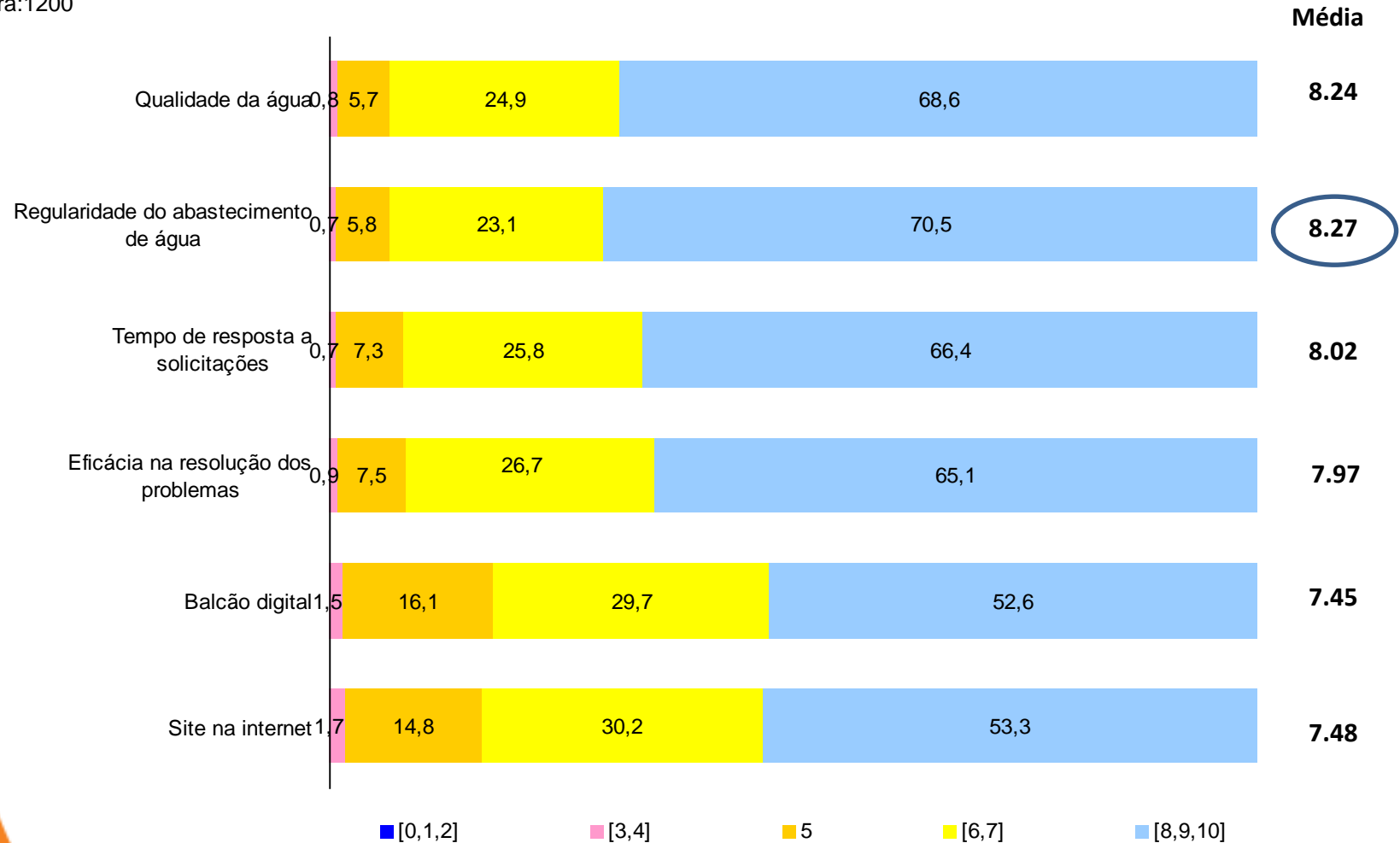


b) Serviços prestados

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

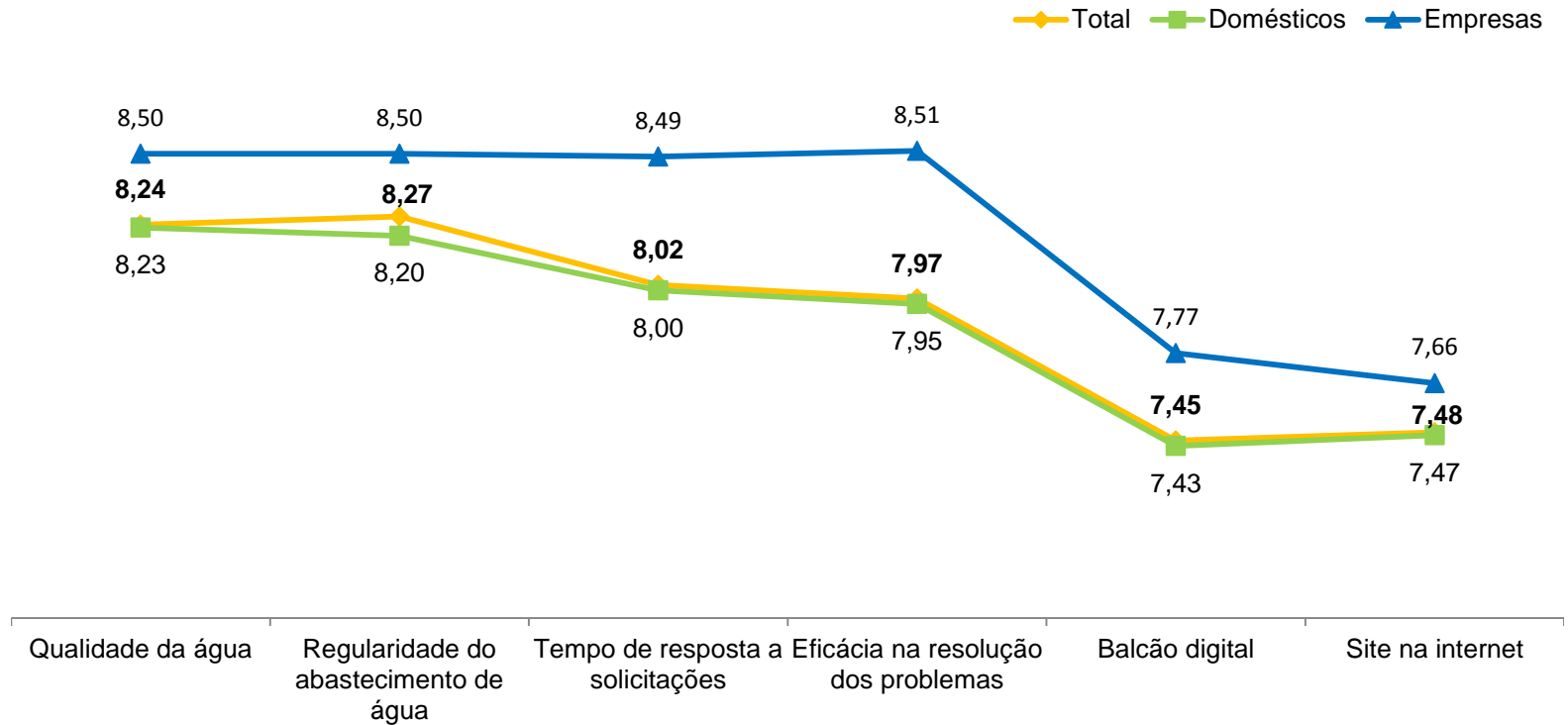
Amostra: 1200



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



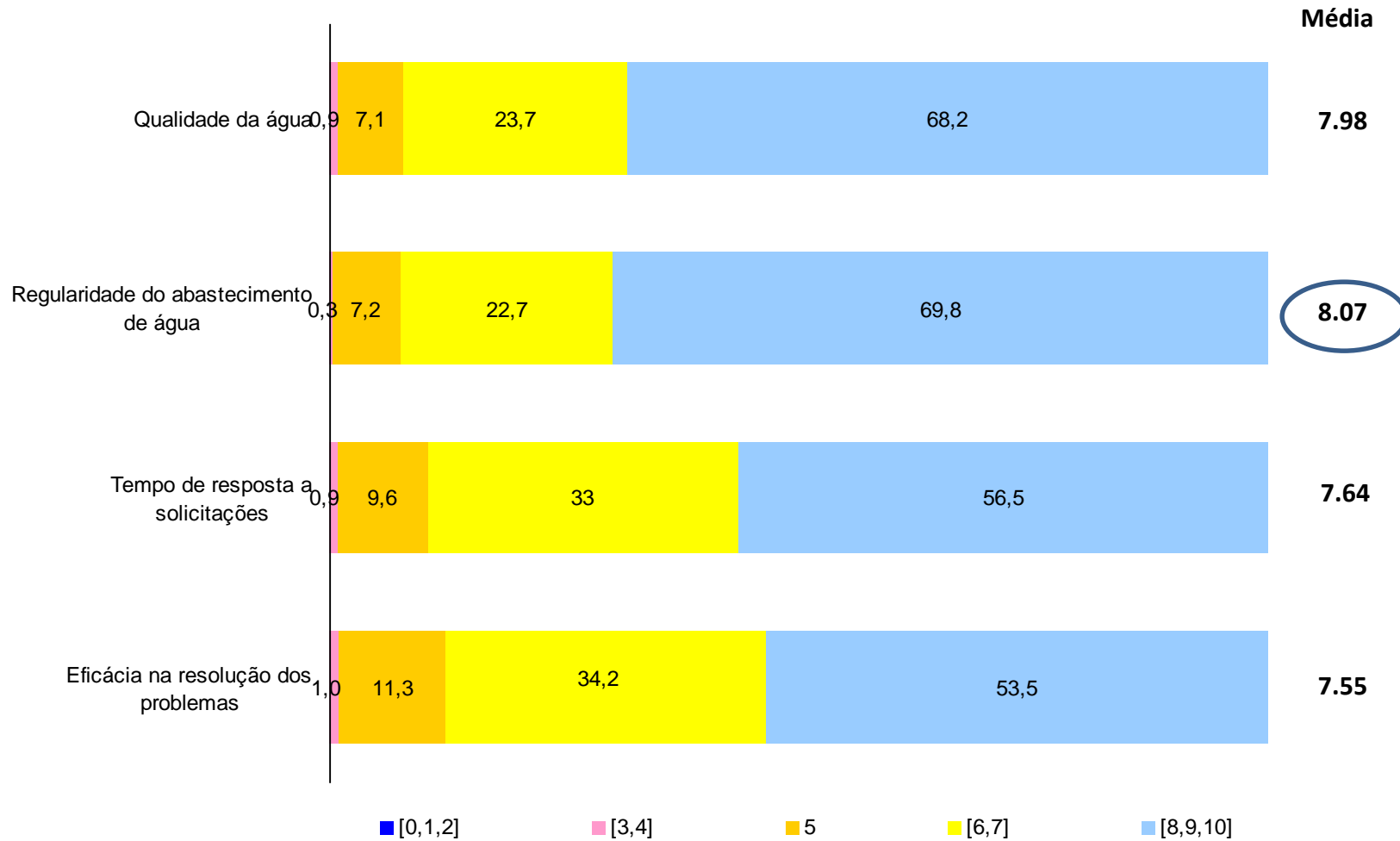
O balcão digital e o site na internet, são os itens que menos importância têm para os clientes.



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

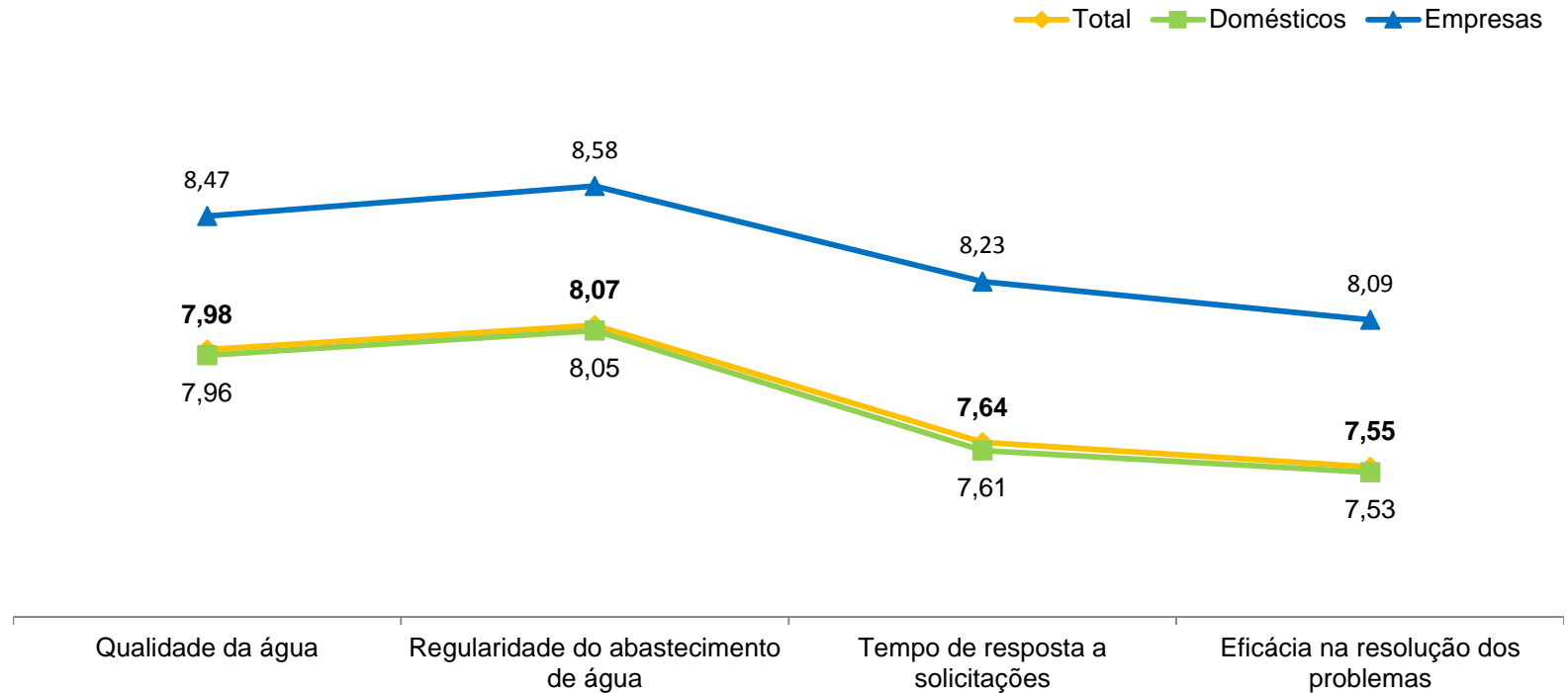
Amostra: 1200



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



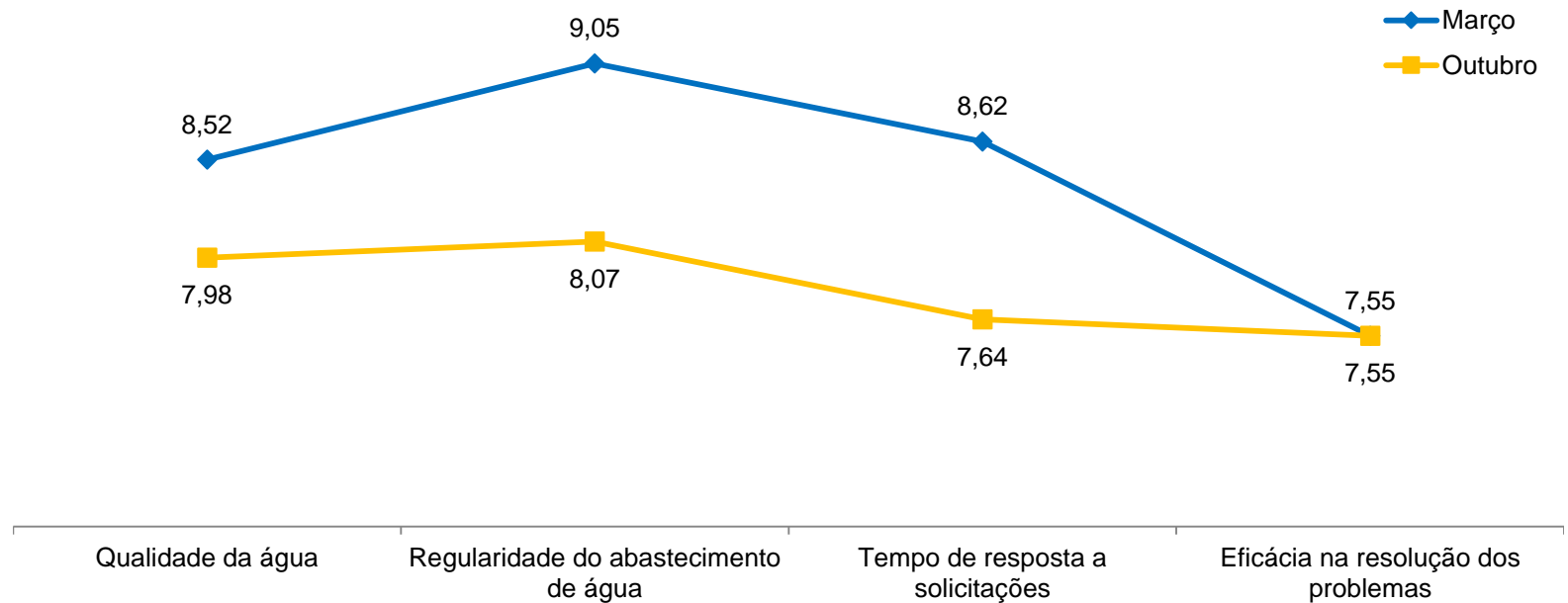
Através do gráfico podemos verificar que os clientes do SMAS estão satisfeitos com todos os itens avaliados.



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

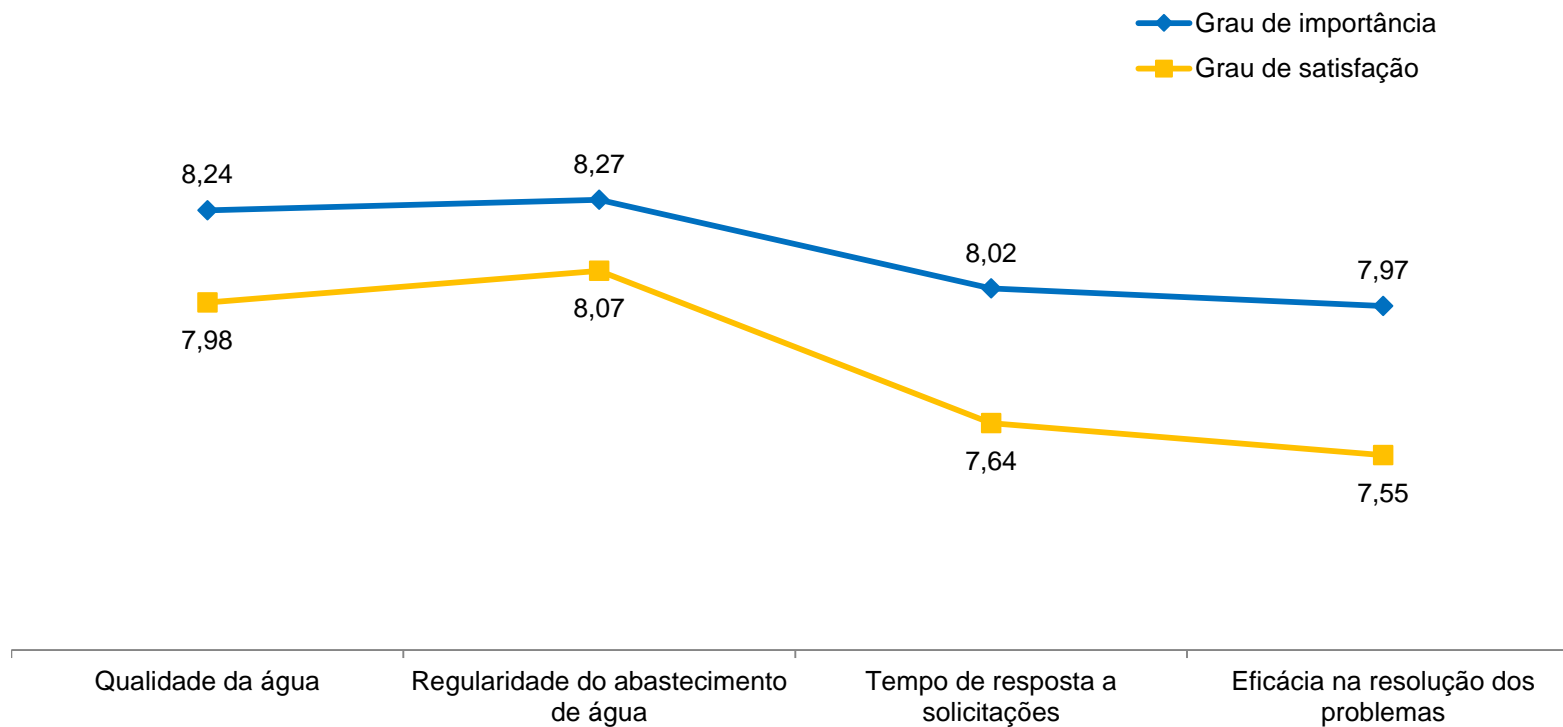
Amostra: 1200



Comparativamente com a vaga anterior, a importância atribuída a cada item desceu ligeiramente, mantendo-se contudo com uma média elevada.



Grau de importância Vs. Grau de satisfação

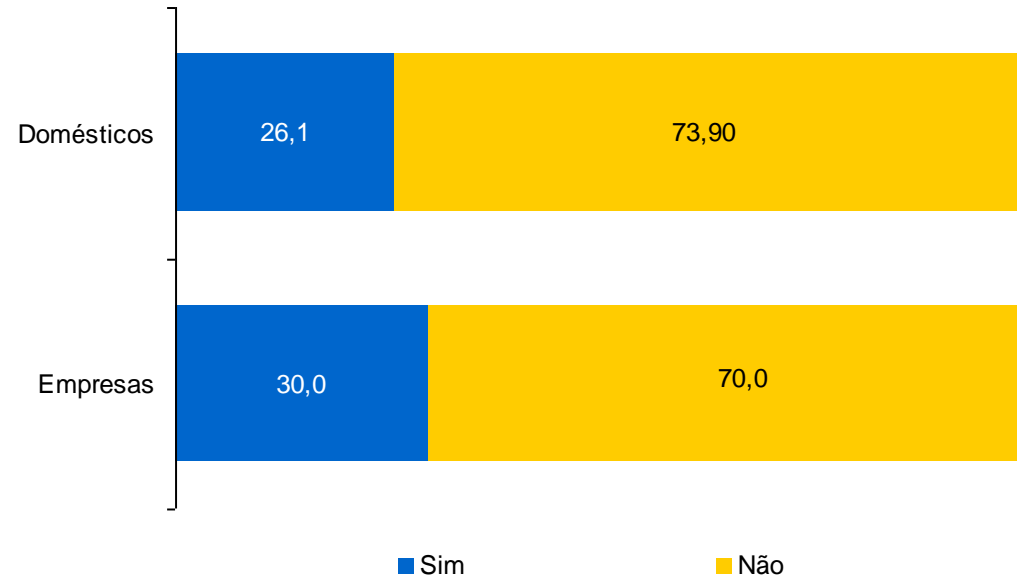
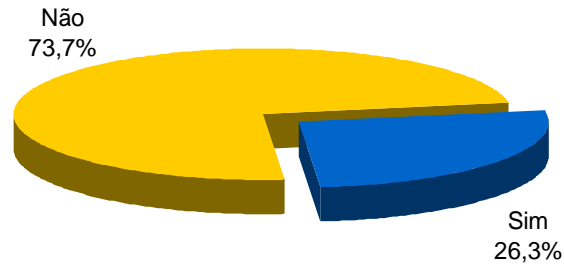


A eficácia na resolução dos problemas é o item que apresenta maior discrepância entre a importância dada e o grau de satisfação percebido pelo cliente.



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

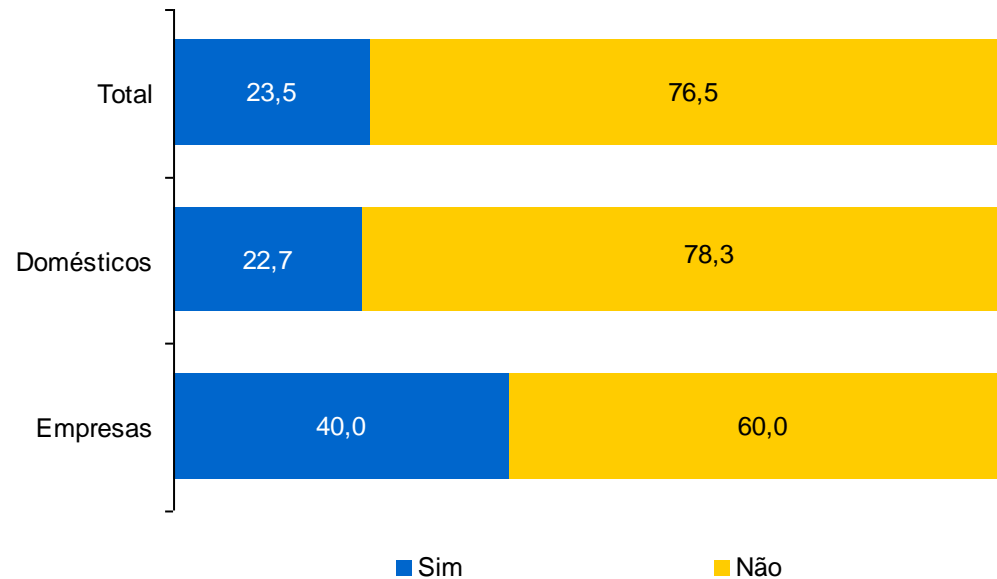
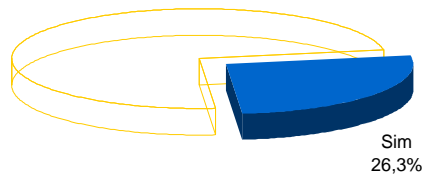
Amostra:1200



Cerca de 26% dos clientes do SMAS conhecem ou já ouviram falar do serviço Balcão Digital.



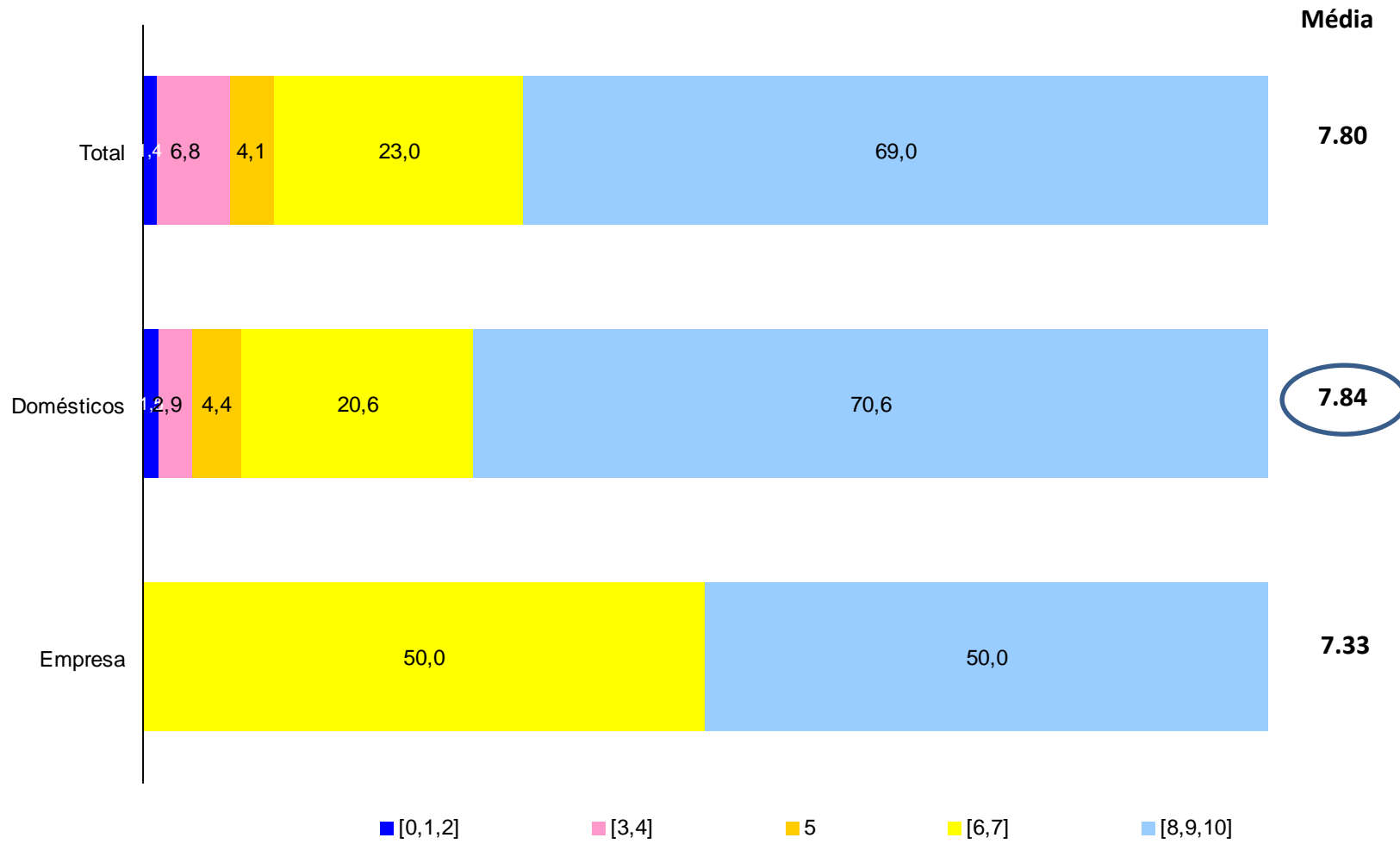
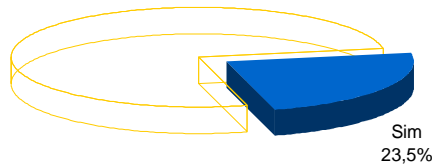
P7.1 Já alguma vez utilizou o serviço Balcão Digital do SMAS da Maia?



Apenas 23,5% dos inquiridos que conhecem ou já ouviram falar do serviço Balcão digital, o utilizaram.

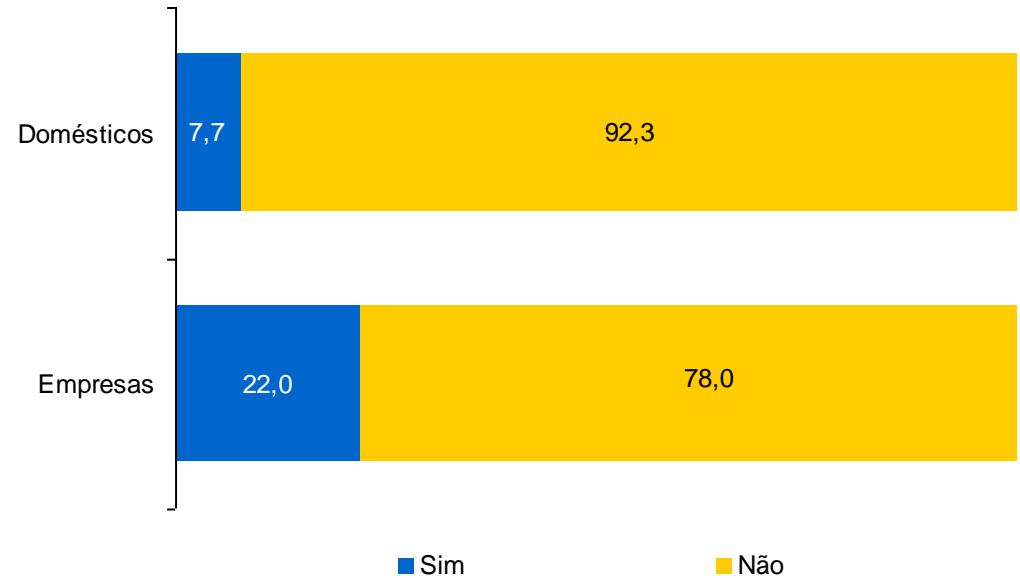
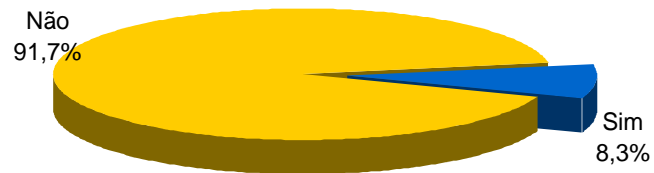


P7.2 Utilizando uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação global com serviço Balcão Digital do SMAS da Maia?



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

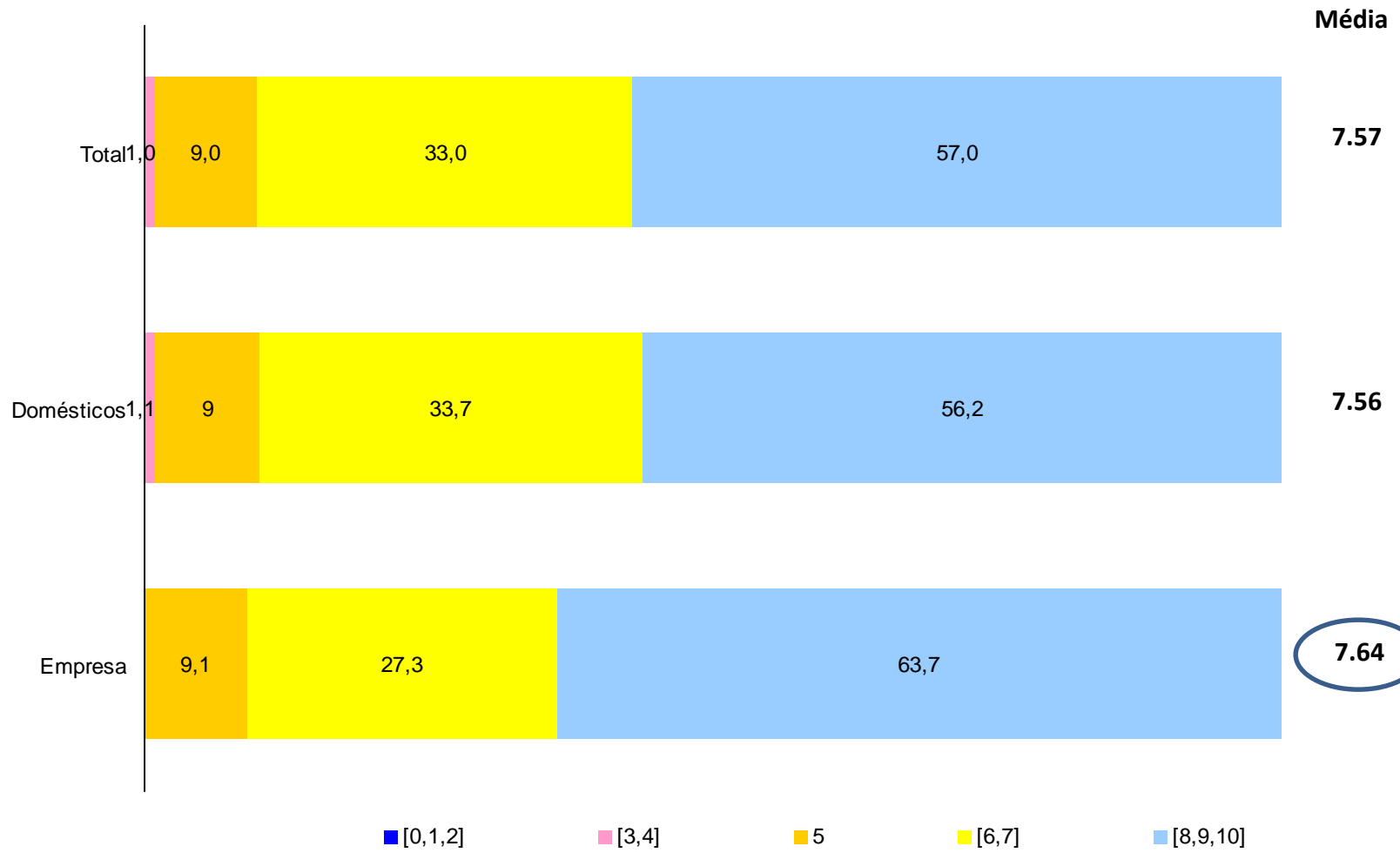
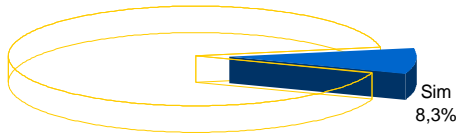
Amostra: 1200



Apenas 8.3% 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?

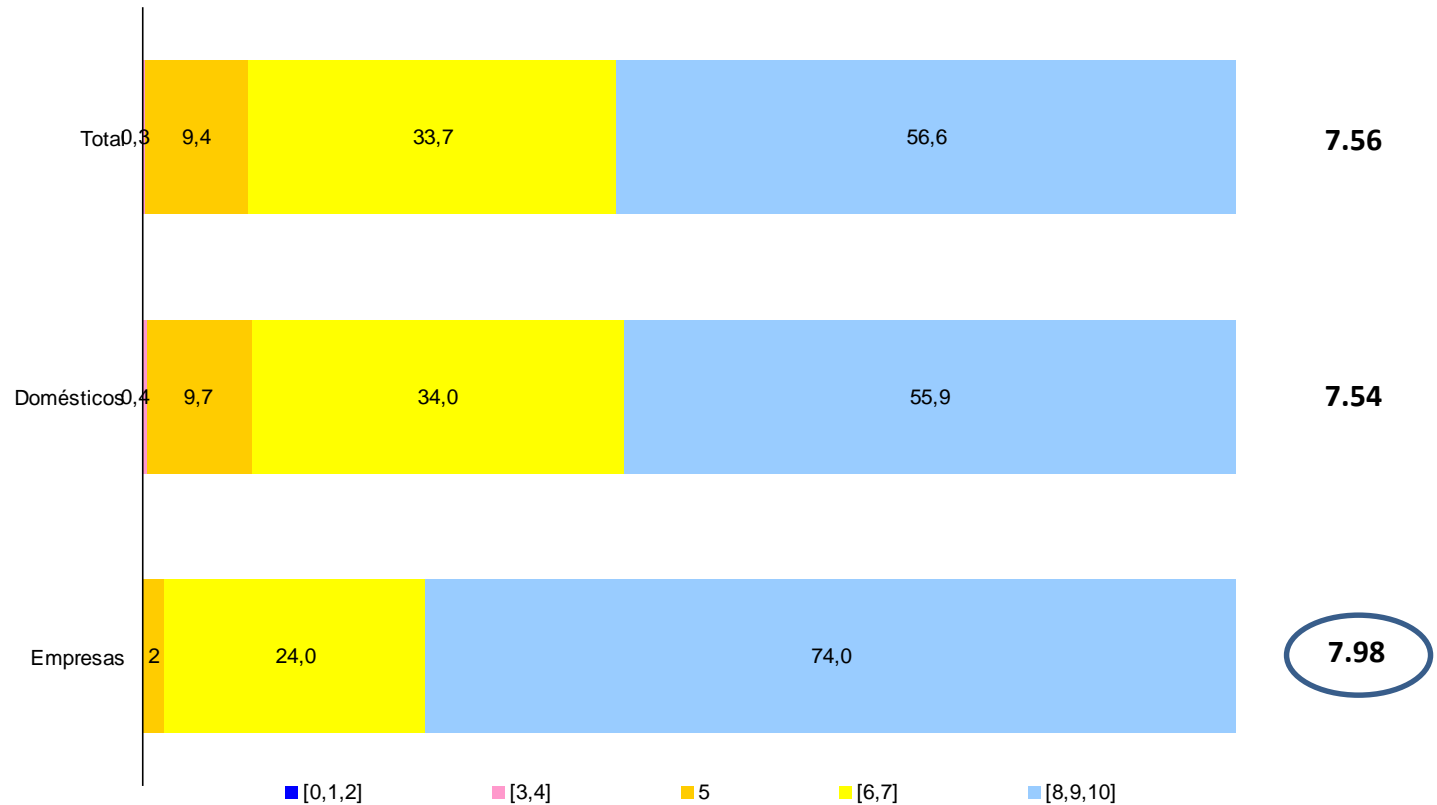


P9. Voltando a utilizar uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada satisfeito” e 10 “muitíssimo satisfeito” qual o grau de satisfação global com os serviços prestados pelos SMAS da Maia:

Grau de satisfação global

Amostra: 1200

Média



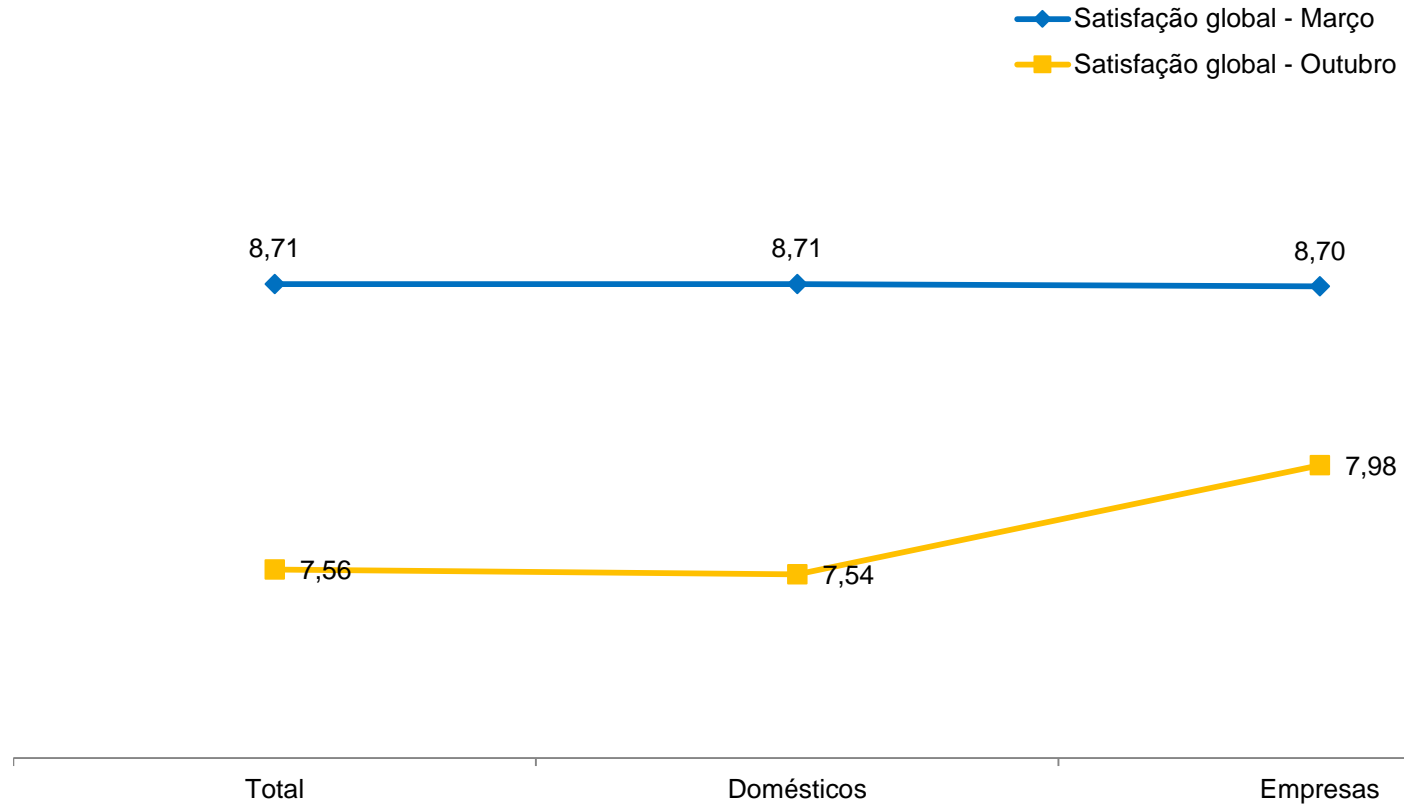
De uma forma global os clientes encontram-se satisfeitos com o atendimento dos SMAS da Maia.



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:

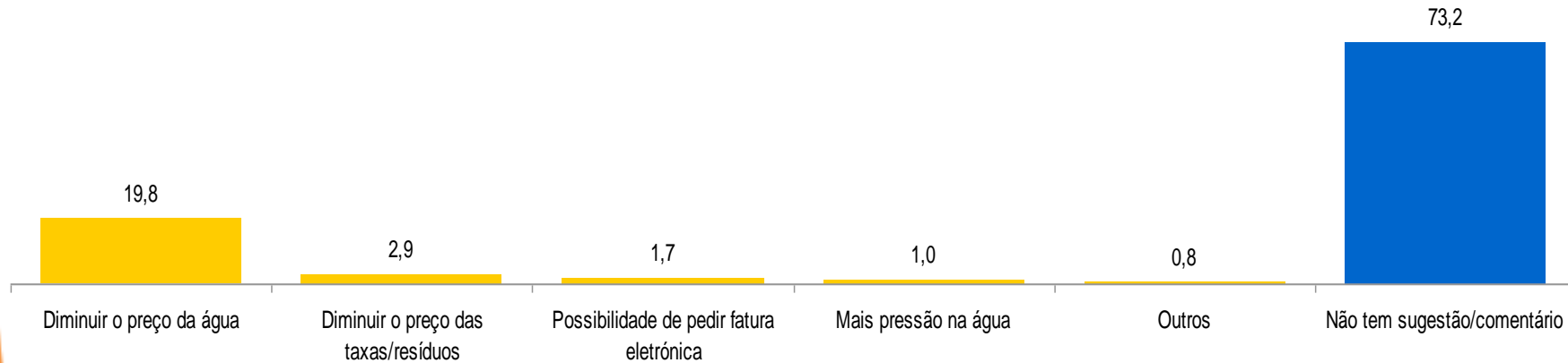
Grau de satisfação global

Amostra: 1200



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

Amostra:1200



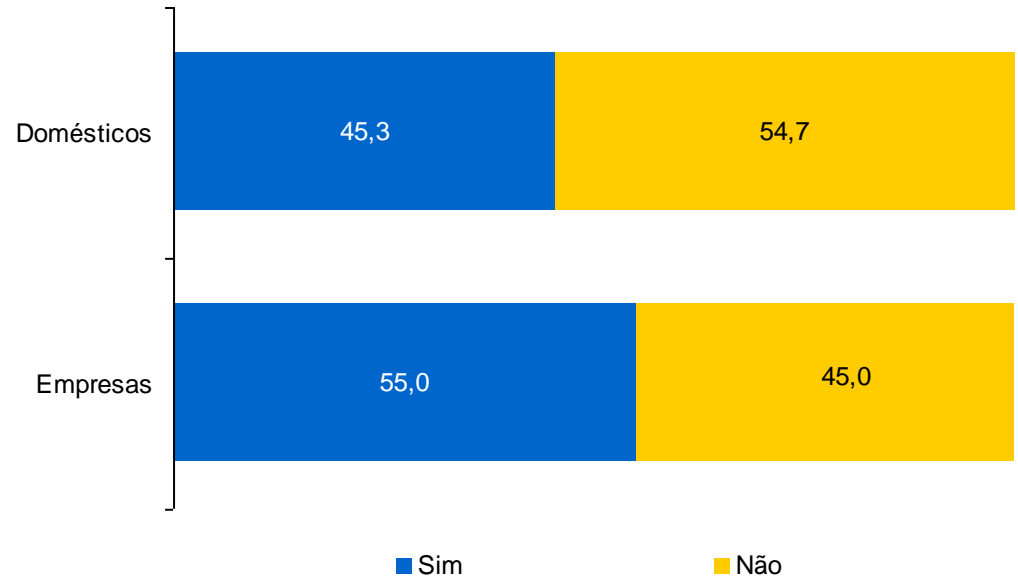
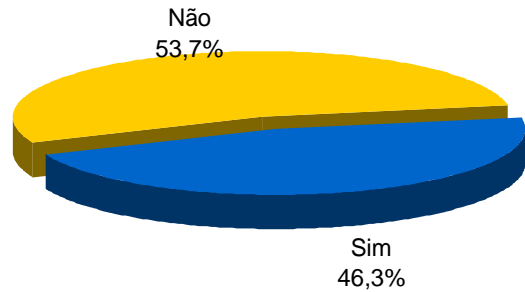
Valores em %	Total	Domésticos	Empresas
Diminuir o preço da água	19,8	20,4	6,0
Diminuir o preço das taxas/resíduos	2,9	3,0	0,0
Possibilidade de pedir fatura eletrónica	1,7	1,6	4,0
Mais pressão na água	1,0	1,0	2,0
...			
Não tem sugestão/comentário	73,2	72,9	80,0
Amostra	1200		1150



c) Contato com a SMAS

P10. Alguma vez contactou o SMAS da Maia?

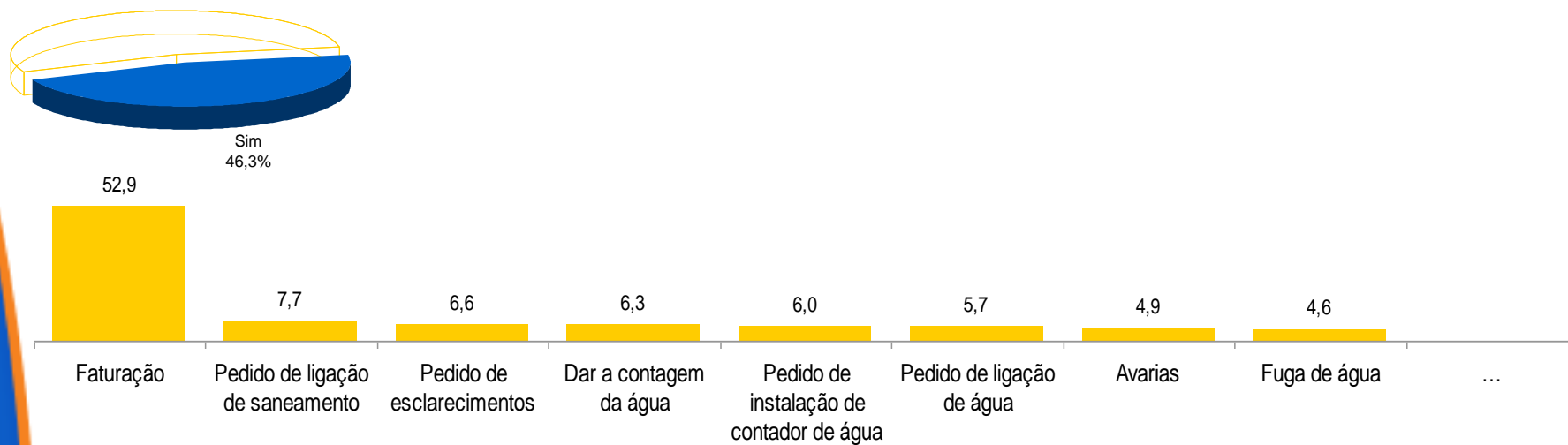
Amostra:1200



46,3% dos clientes já contactaram o SMAS da Maia.



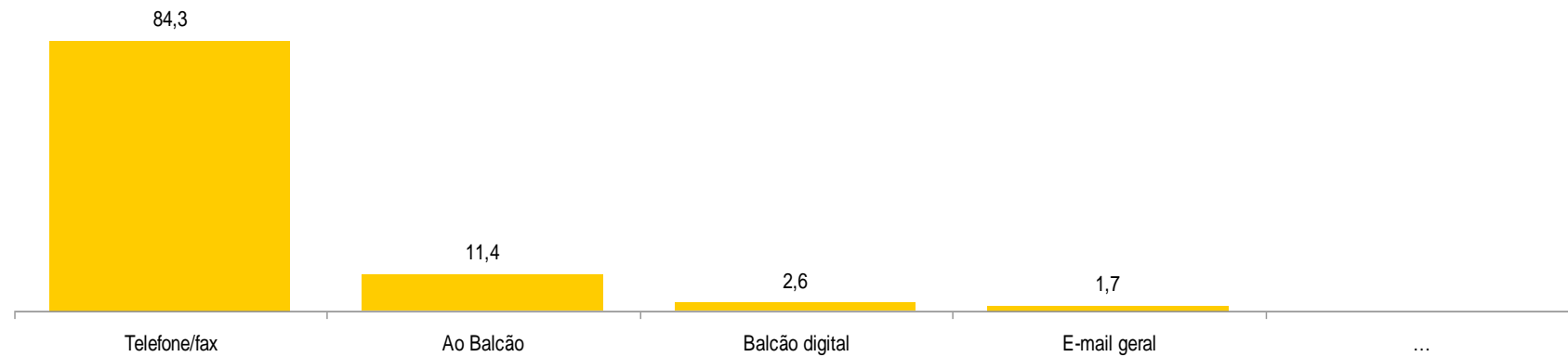
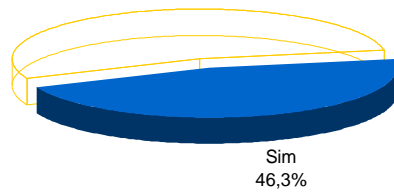
P10.1. Qual o motivo que o levaram a contatar o SMAS da Maia?



Valores em %	Total	Domésticos	Empresas
Faturação	52,9	51.9	73.3
Pedido de ligação de saneamento	7,7	7.8	6.7
Pedido de esclarecimentos	6,6	6.6	6.7
Dar a contagem da água	6,3	6.6	
Pedido de instalação de contador de água	6,0	6.3	
Pedido de ligação de água	5,7	6.0	
Avarias	4,9	5.1	
Fuga de água	4,6	4.5	6.7
...			



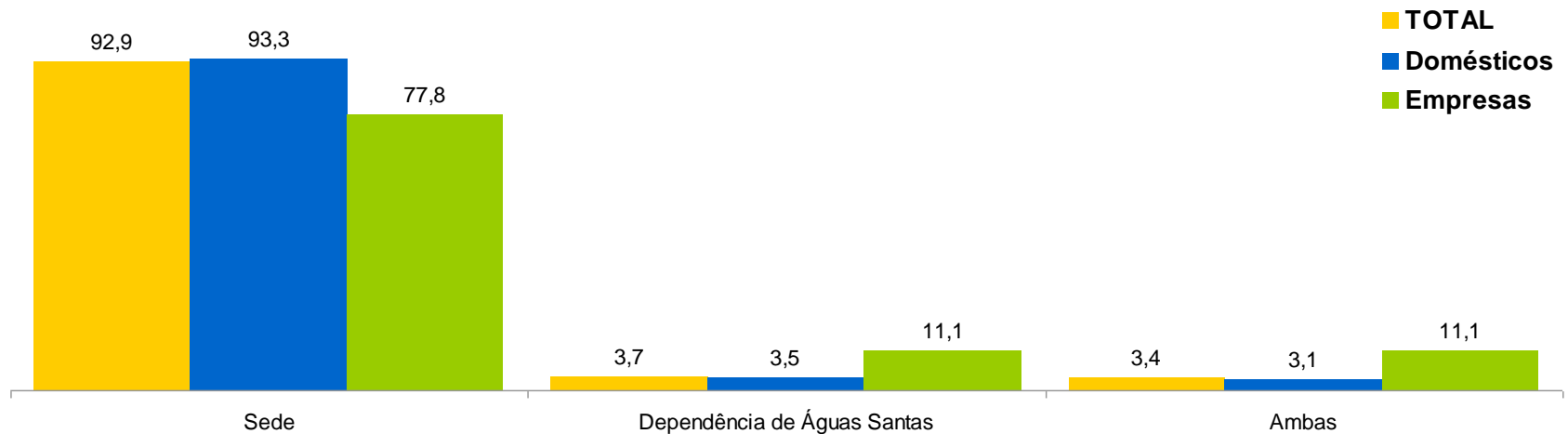
P10.2. Qual o meio de contato utilizado?



Valores em %	Total	Domésticos	Empresas
Telefone/fax	84,3	85.4	60.0
Ao Balcão	11,4	11.3	13.3
Balcão digital	2,6	1.8	20.0
E-mail geral	1,7	1.5	6.7



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, 92,9% fê-lo para a sede.

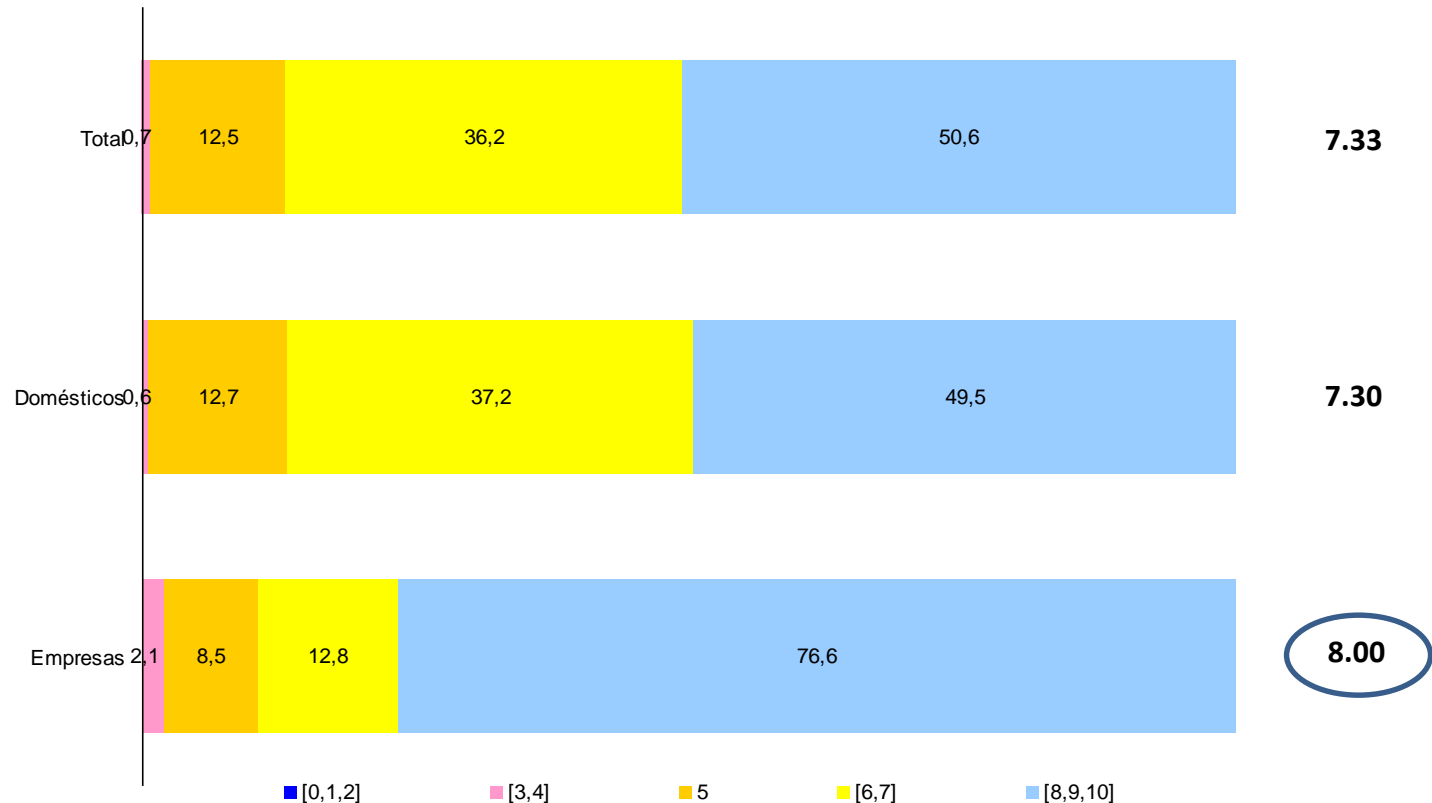


P11. Comparativamente com outros serviços públicos a que recorre, qual a sua opinião global acerca dos SMAS da MAIA, utilizar uma escala de 0 a 10, em que 0 é “muito pior” que os outros serviços e 10 “muito melhor” que os outros serviços.

Grau de satisfação comparativa

Amostra: 1200

Média



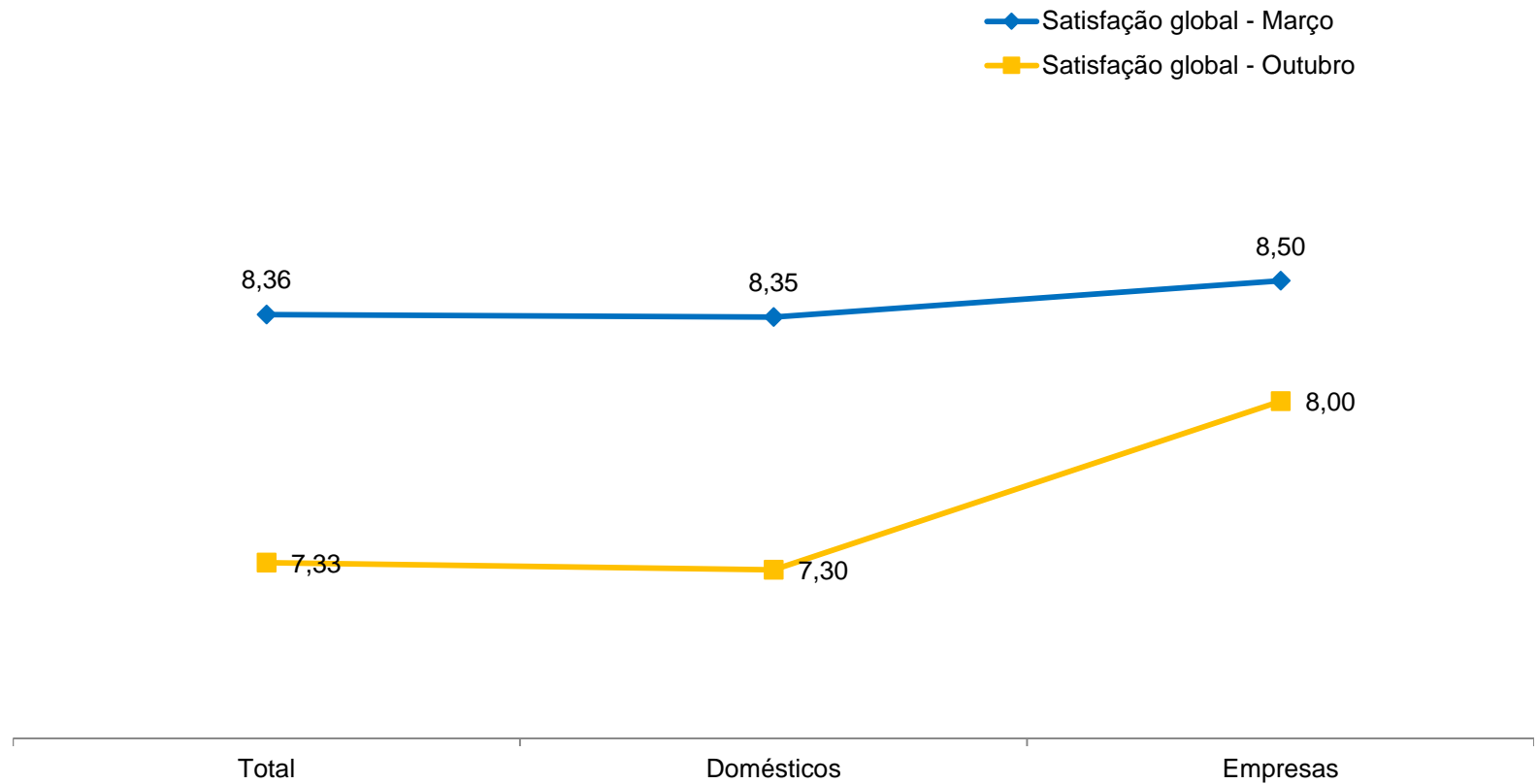
De uma forma geral, os clientes dos Serviços Municipalizados da Maia consideram os SMAS da Maia são bastante melhores que outros serviços a que normalmente recorrem.



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.

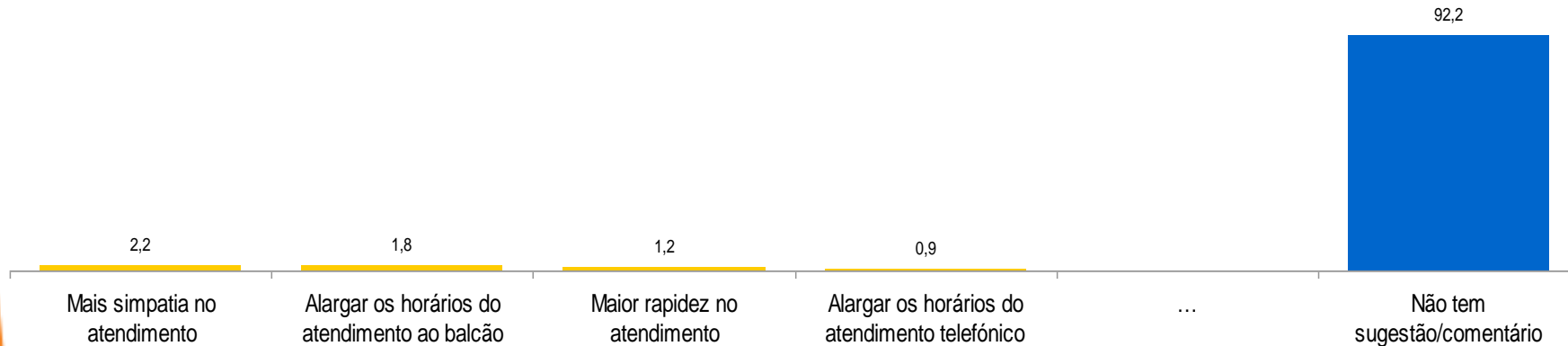
Grau de satisfação comparativa

Amostra: 1200



P12. Por último gostaríamos de saber se tem mais alguma sugestão que ajude a melhorar a qualidade dos serviços prestados?

Amostra:1200



Valores em %	Total	Domésticos	Empresas
Mais simpatia no atendimento	2.2	2.3	0.0
Alargar os horários do atendimento ao balcão	1,8	1.8	0.0
Maior rapidez no atendimento	1.2	1.3	0.0
Alargar os horários do atendimento telefónico	0,9	1,0	0.0
...			
Não tem sugestão/comentário	92.2	92.0	98.0
Amostra	1200	1150	50



3. Sumário executivo

- ✓ 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, os inquiridos consideram a amabilidade do atendimento como o mais importante (média = 8.22).
- ✓ Os clientes da freguesia de Moreira são os mais satisfeitos com todos os itens avaliados do atendimento do SMAS da Maia.
- ✓ A freguesia de Águas Santas é a freguesia com maior percentagem de clientes que já utilizaram quer o serviço de atendimento ao balcão quer telefónico.
- ✓ Relativamente à satisfação global do atendimento com o SMAS da Maia, 89% dos clientes estão satisfeitos. Se analisarmos por atendimento ao balcão e telefónico, tendo em consideração que apenas avaliam estes itens quem já os utilizou, 93,5% e 93,3% respetivamente dos clientes encontram-se satisfeitos com a amabilidade do atendimento.



- ✓ A regularidade do abastecimento de água é o item a que os inquiridos atribuem maior importância (média = 8.27), 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, 92,5% dos clientes encontra-se satisfeito.
- ✓ Os clientes da freguesia de Gondim são os que se encontram mais satisfeitos com os serviços prestados pelo SMAS.
- ✓ Dos clientes que já contataram o SMAS, 84,3% fizeram por telefone/fax, sendo que mais de metade (52,9%) contactou o SMAS por causa da faturação.
- ✓ Quando pedidos para comparar outros serviços públicos com o SMAS da Maia, os clientes da freguesia de Gondim são os que apresentam maior média.

