



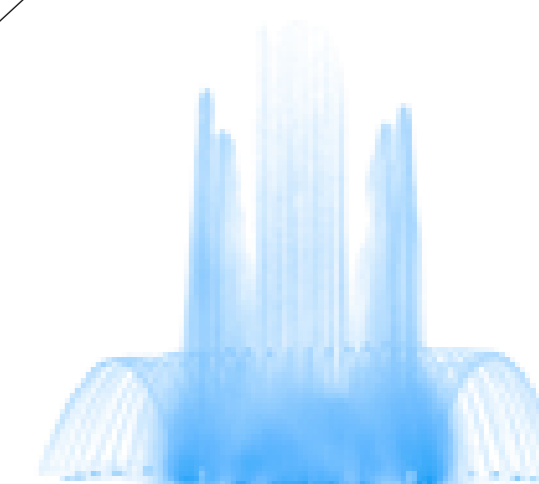
SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA

ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES
MAIO 2017



SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA

ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES
MAIO 2017



SMEAS da Maia

Serviços Municipalizados de Electricidade,
Água e Saneamento da Maia

ÍNDICE



INTRODUÇÃO & ASPETOS METODOLÓGICOS



CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA



APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS



SUMÁRIO EXECUTIVO





INTRODUÇÃO & ASPETOS METODOLÓGICOS

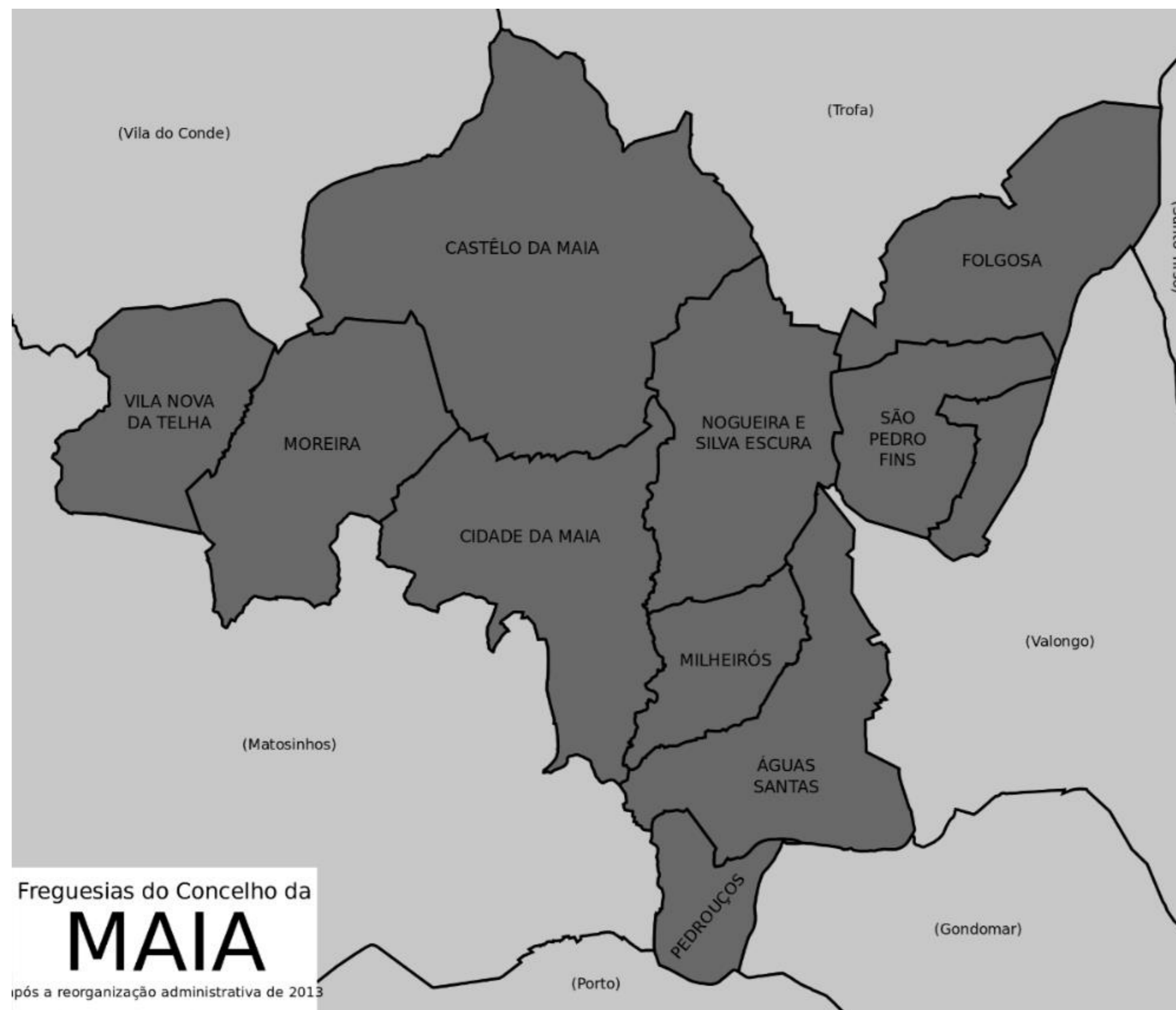
Os Serviços Municipalizados de Eletricidade, Água e Saneamento da Maia contam com mais de 50 anos ao serviço dos seus clientes

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.

INTRODUÇÃO & ASPETOS METODOLÓGICOS



INTRODUÇÃO & ASPETOS METODOLÓGICOS

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.

Caracterização da amostra



Variáveis demográficas e por tipologia de empresa da amostra alvo de estudo, no âmbito do estudo de satisfação dos clientes.

Universo:

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

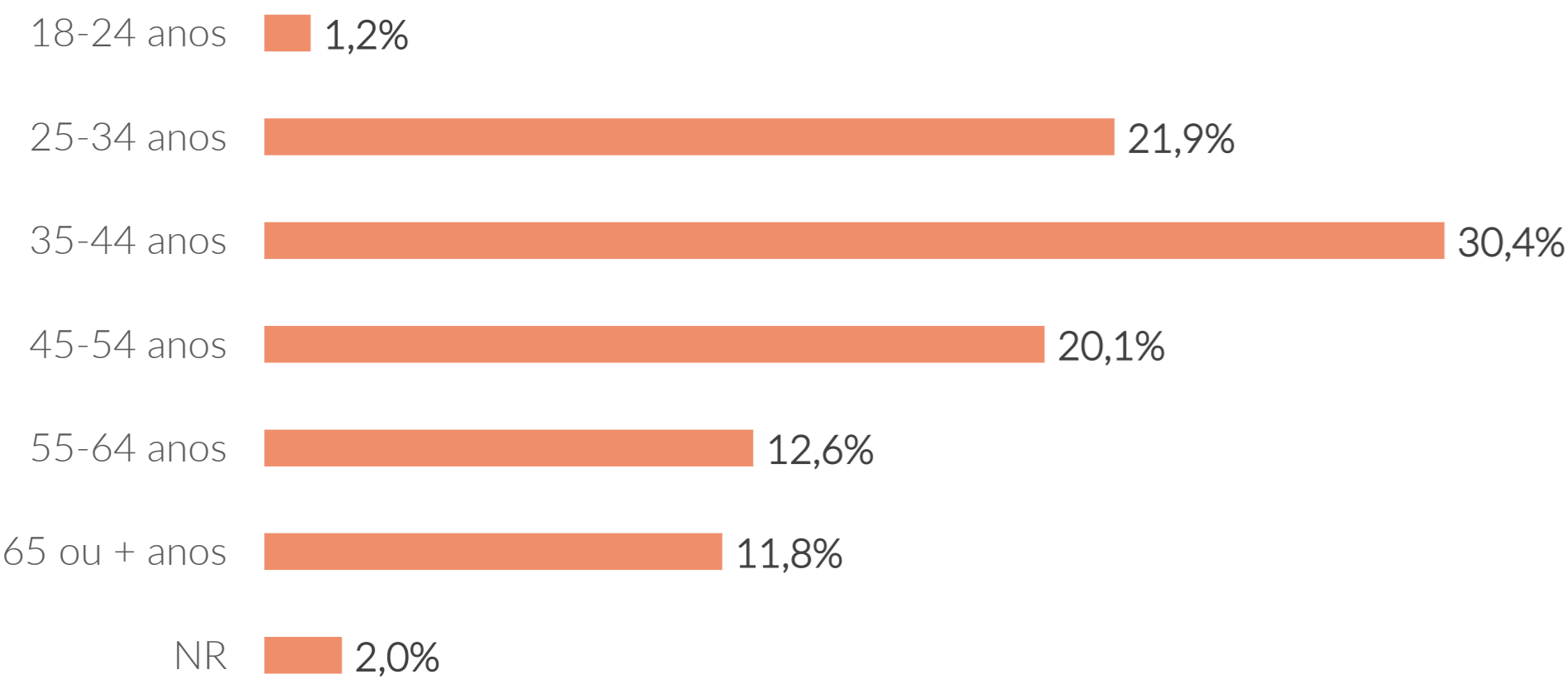
Amostra:

	Domésticos	Empresas	TOTAL
Águas Santas	183	6	189
Castêlo da Maia	132	9	141
Cidade da Maia	281	17	298
Folgosa	19	1	20
Milheirós	32	1	33
Moreira	98	8	106
Nogueira e Silva Escura	58	3	61
Predouços	104	3	107
São Pedro de Fins	13	1	14
Vila Nova da Telha	31	1	32
TOTAL	951	50	1001

DOMÉSTICOS

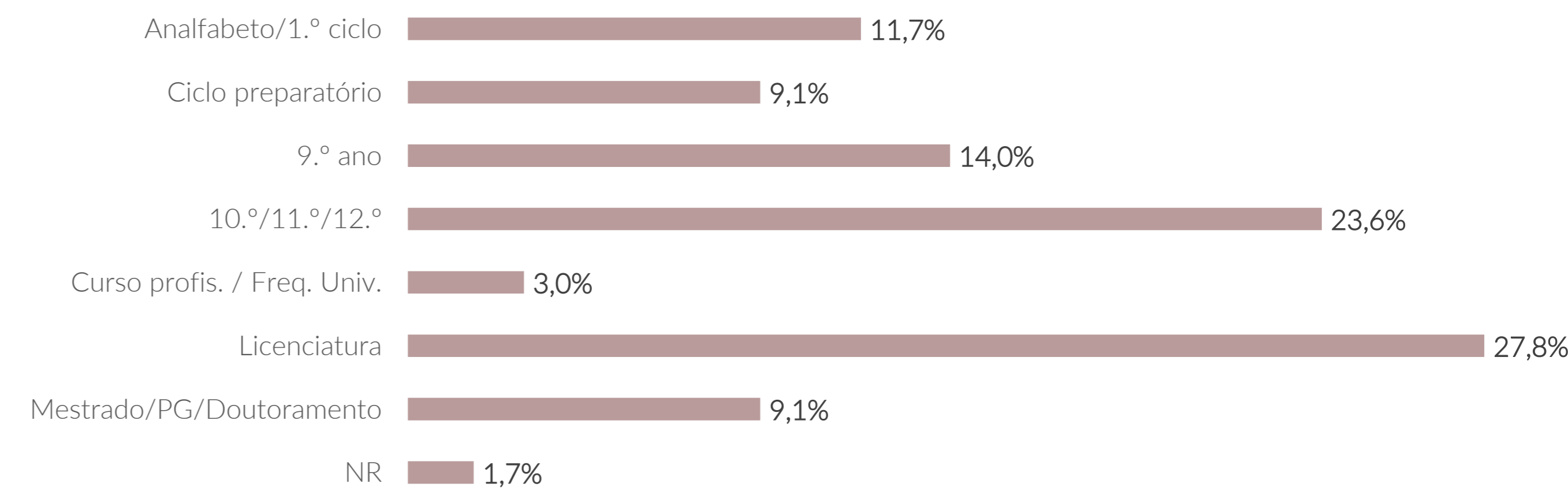


IDADE

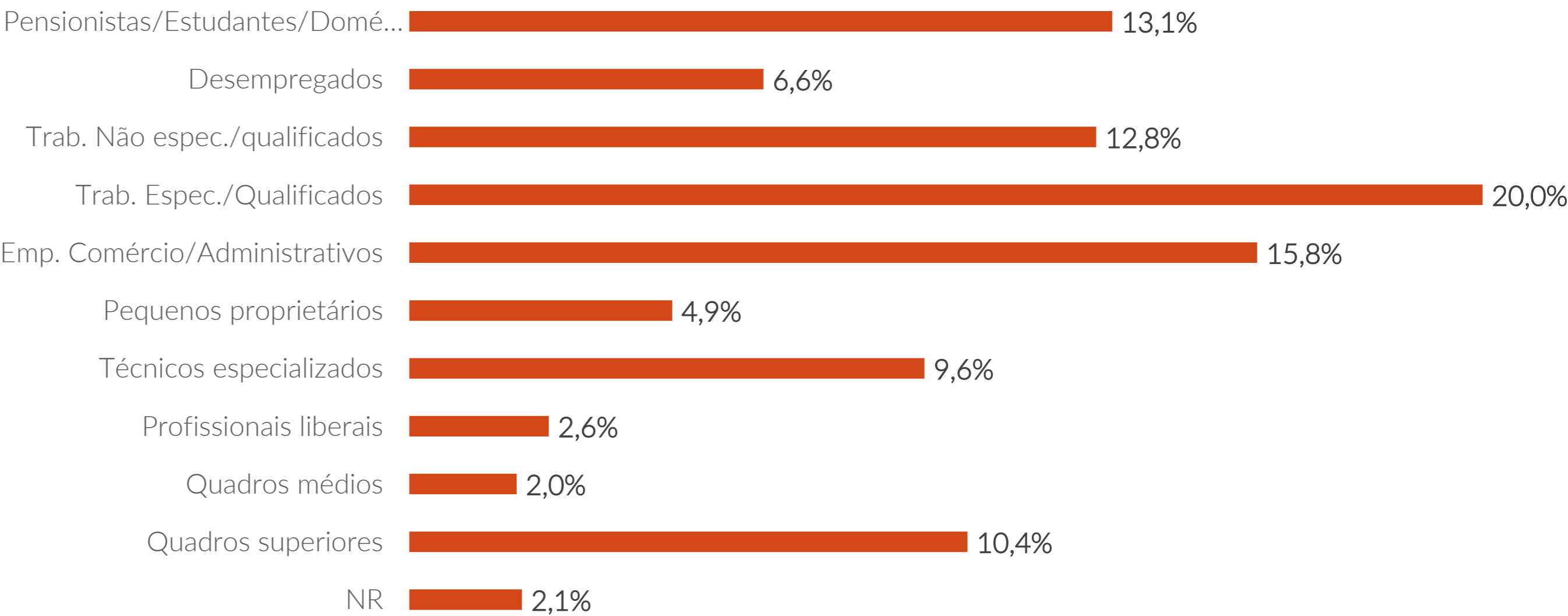


base=951

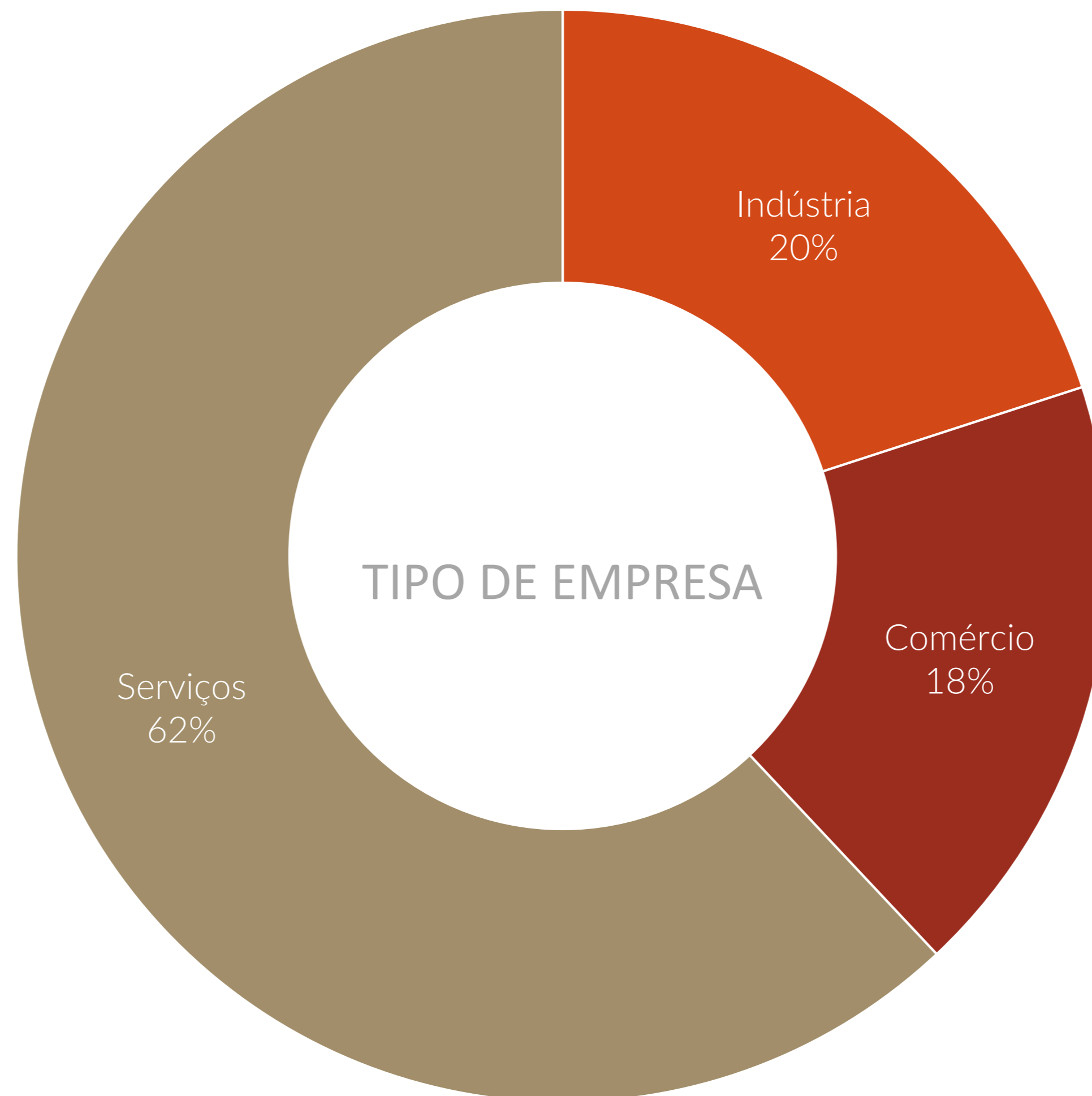
NÍVEL DE ESCOLARIDADE



OCUPAÇÃO PROFISSIONAL



EMPRESAS



base=50

Apresentação dos resultados

Agregados por Atendimento, Serviços
Prestados e Contacto com os SMAS,
apresentam-se neste capítulo os resultados
mais reveladores do estudo de satisfação aos
clientes.

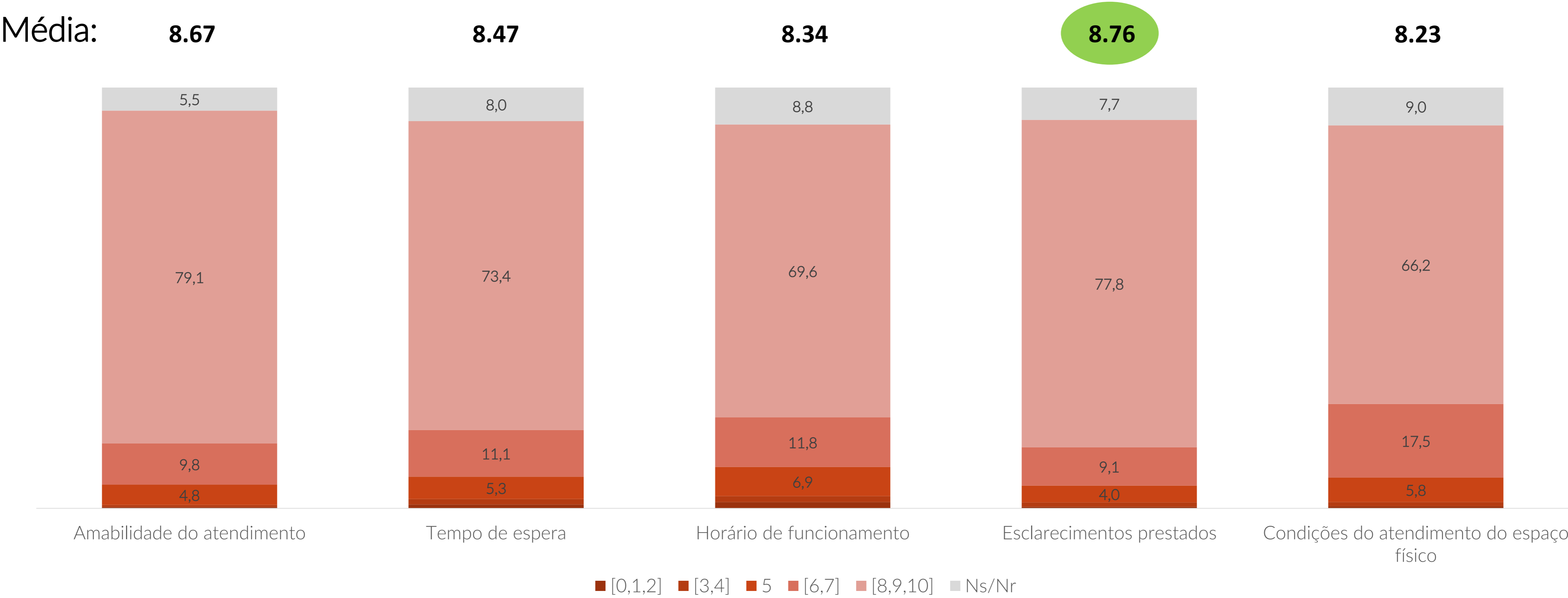




ATENDIMENTO

Avaliação do grau de importância ao atendimento de uma entidade de abastecimento de água e de drenagem e tratamento de águas residuais; avaliar o grau de satisfação com o atendimento ao balcão e atendimento telefónico do SMAS da Maia; avaliar o grau de satisfação global com o atendimento do SMAS da Maia.

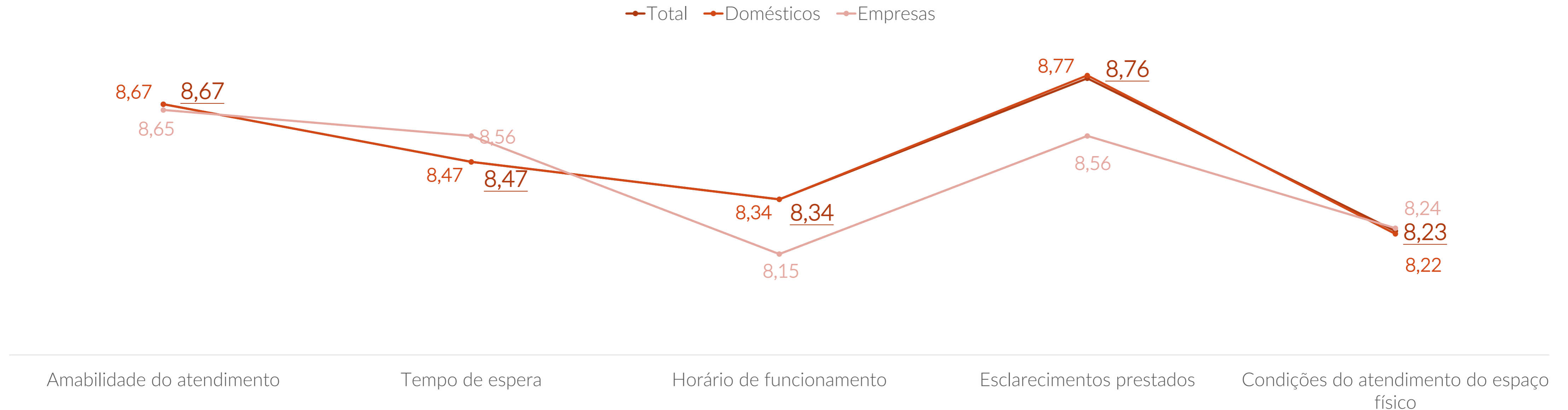
Grau de importância



base=1001

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 a:

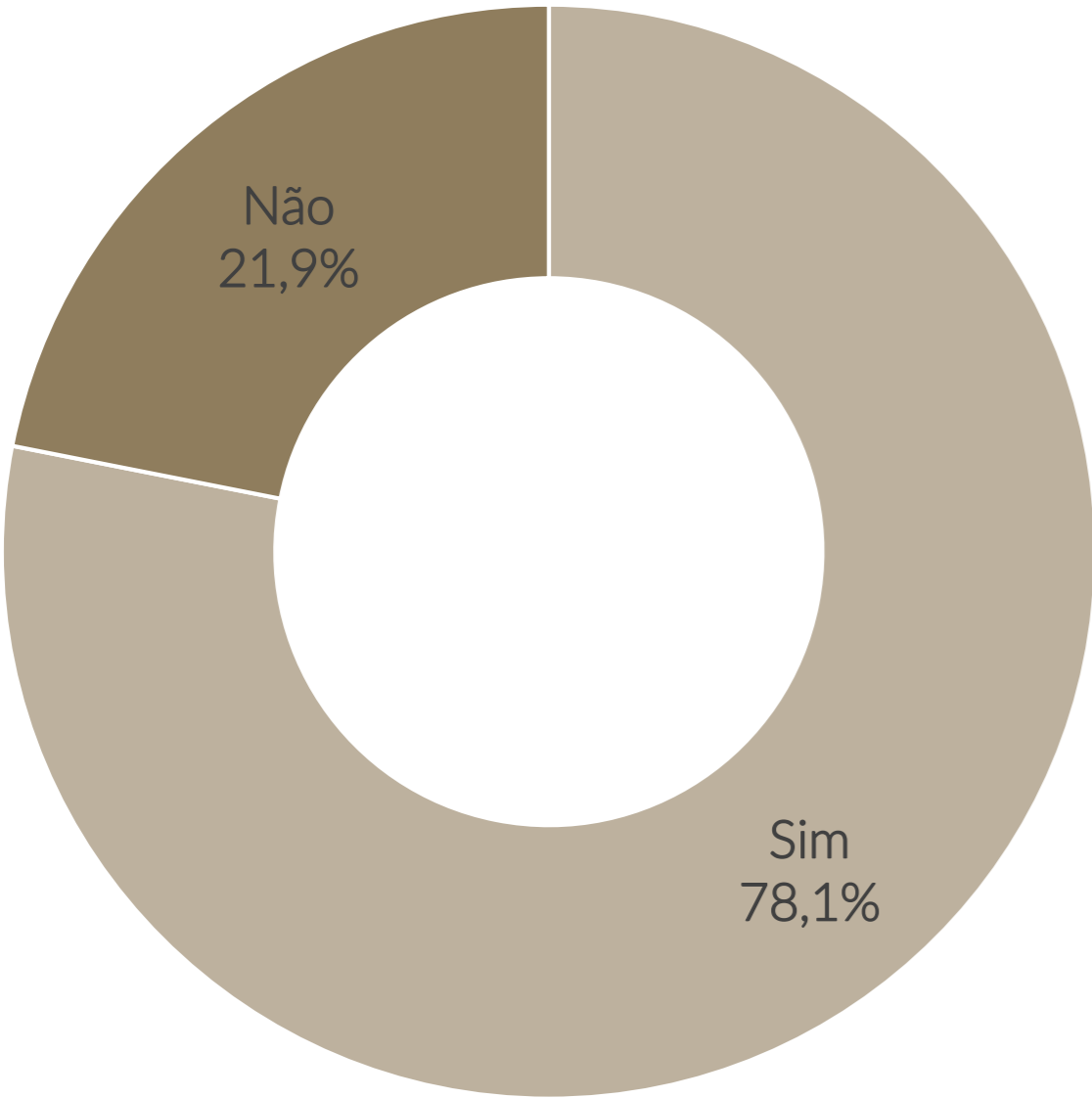
Grau de importância



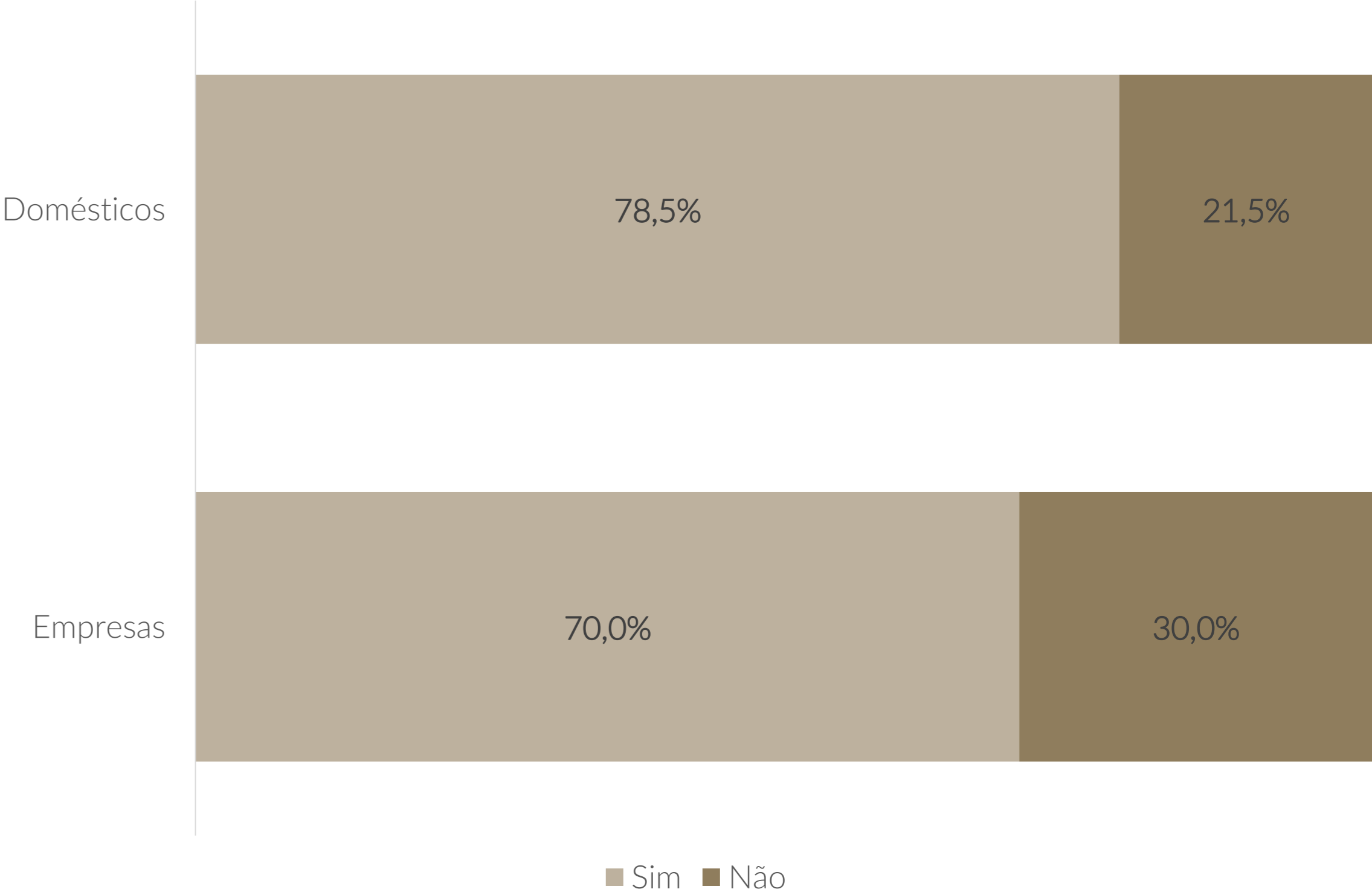
Como se pode verificar, todos os itens avaliados são considerados importantes (com médias superiores a 8).

Realça-se o item “Esclarecimentos prestados”, visto atingir os scores mais elevados no total e junto dos clientes domésticos.

Utilização do Serviço de Atendimento ao Balcão



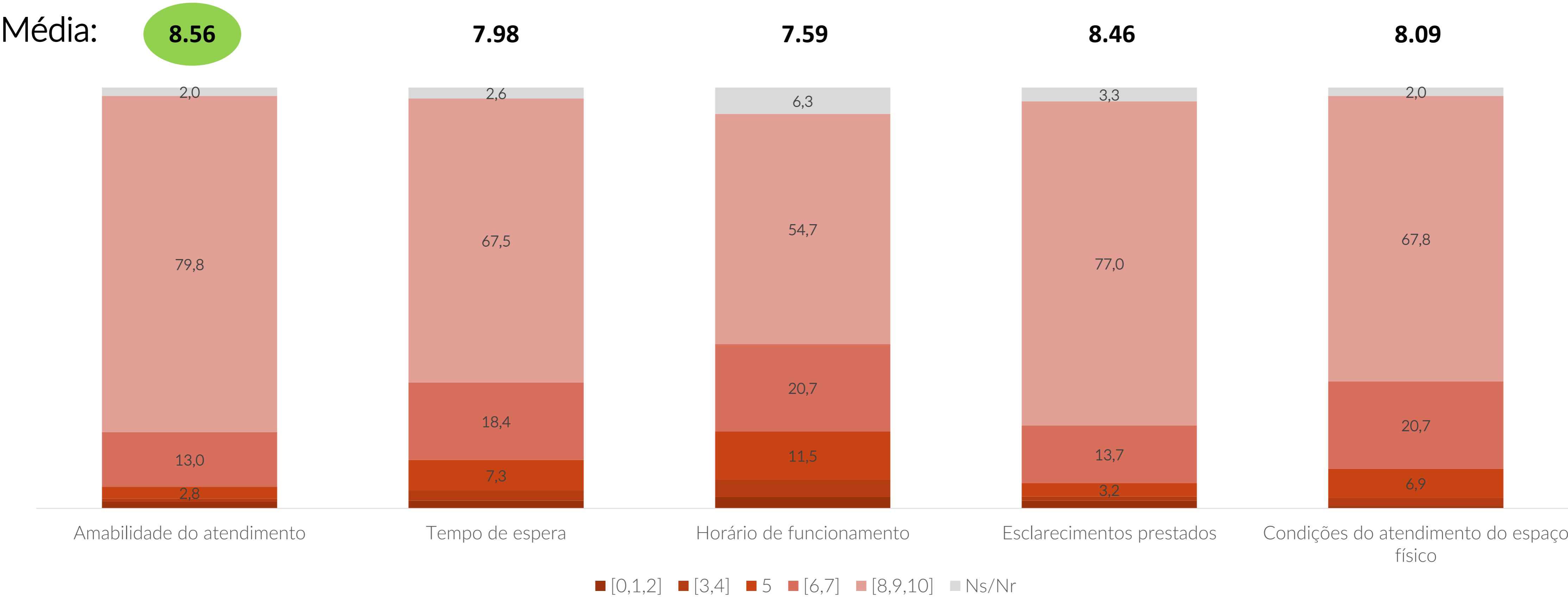
A grande maioria dos clientes (78,1%) já utilizou os serviços de atendimento ao balcão dos SMAS da Maia.



base=1001

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




Grau de satisfação com os Serviços



base=782

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 com os Serviços

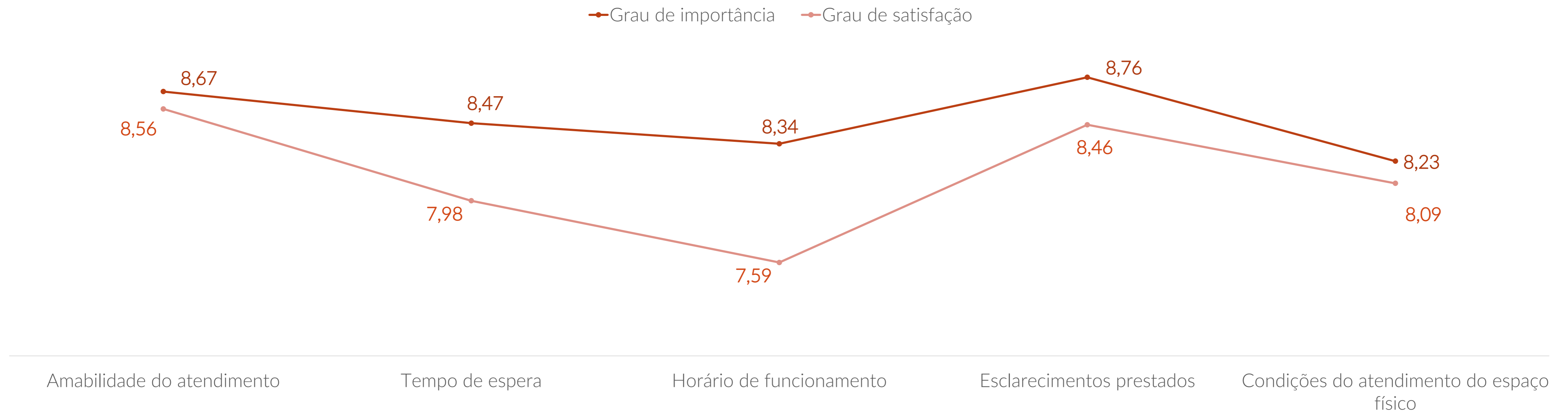
Valores médios						
		Amabilidade do atendimento	Tempo de espera	Horário de funcionamento	Esclarecimentos prestados	Condições atendimento espaço físico
nov. 2016	Domésticos	8.55	7.96	7.68	8.52	8.06
	Empresas	8.53	7.84	7.37	8.10	7.83
	TOTAL	8.55	7.96	7.67	8.51	8.05
maio 2017	Domésticos	8.55	7.98	7.59	8.45	8.10
	Empresas	8.76	7.94	7.71	8.76	7.94
	TOTAL	8.56	7.98	7.59	8.46	8.09

Face a 2016 (vaga de novembro), não se observam diferenças significativas no grau de satisfação dos clientes com os Serviços Municipalizados 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:

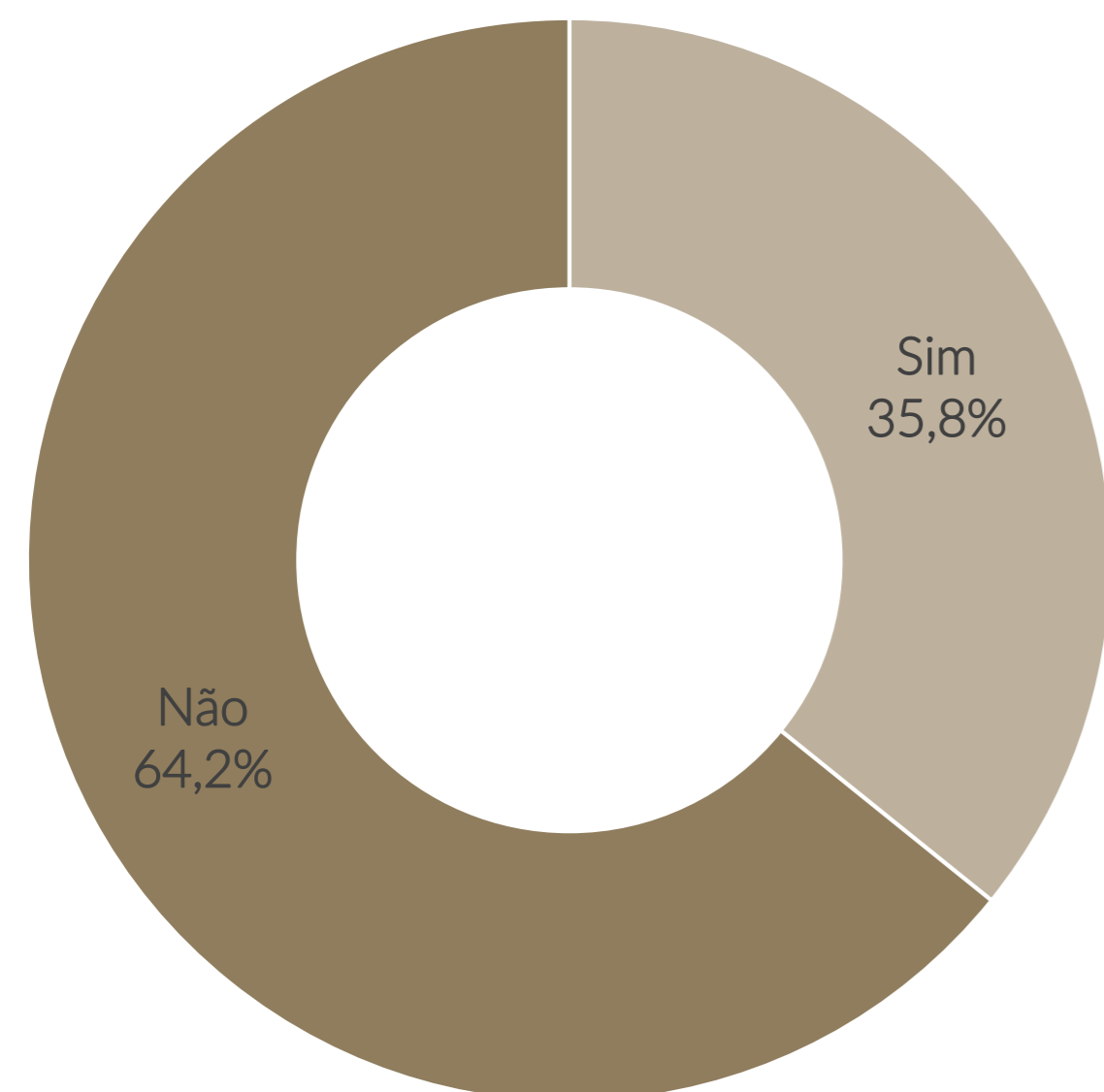
Grau de importância vs Grau de satisfação

Atendimento ao Balcão

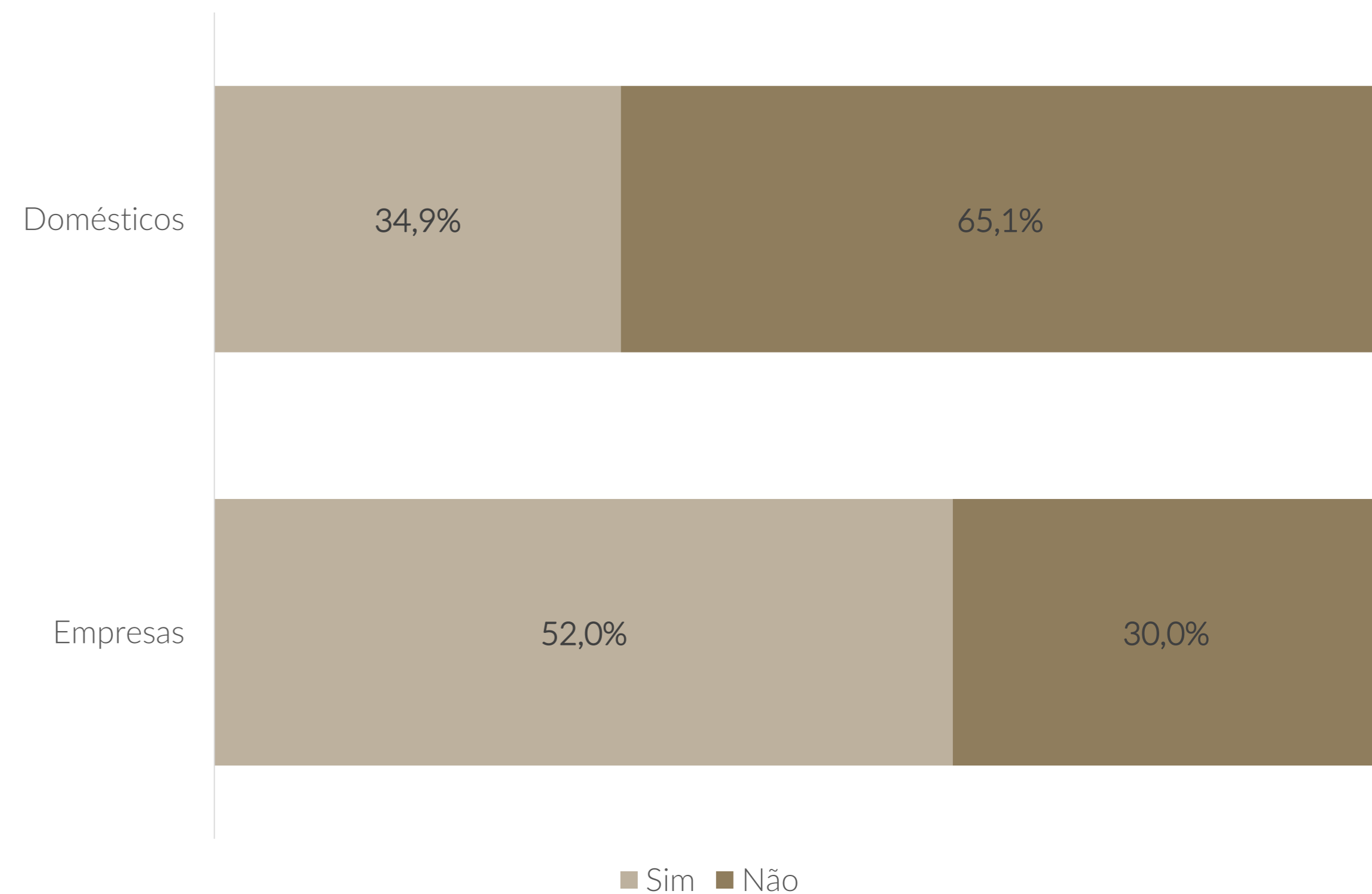


Apesar dos clientes dos SMAS se encontrarem bastante satisfeitos com todos os itens avaliados, o horário de funcionamento e o tempo de espera são os que apresentam maior discrepância entre a importância dada e o nível de satisfação avaliado.

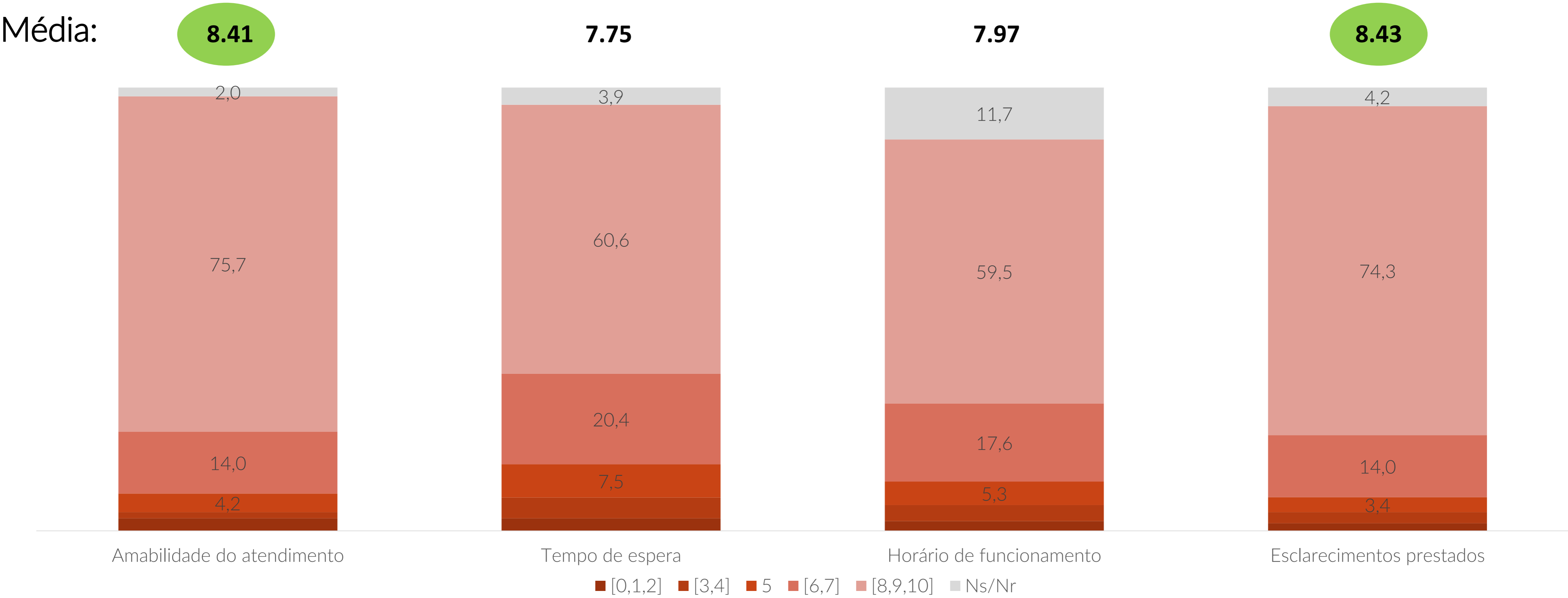
Utilização do Serviço de Atendimento Telefónico



Mais de 35% dos clientes dos SMAS da Maia já recorreram ao seu serviço telefónico, sendo mais visível junto do segmento empresarial.







Grau de satisfação com Atendimento Telefónico



base=358

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 dos SMAS ao nível de:

Grau de satisfação com Atendimento Telefónico

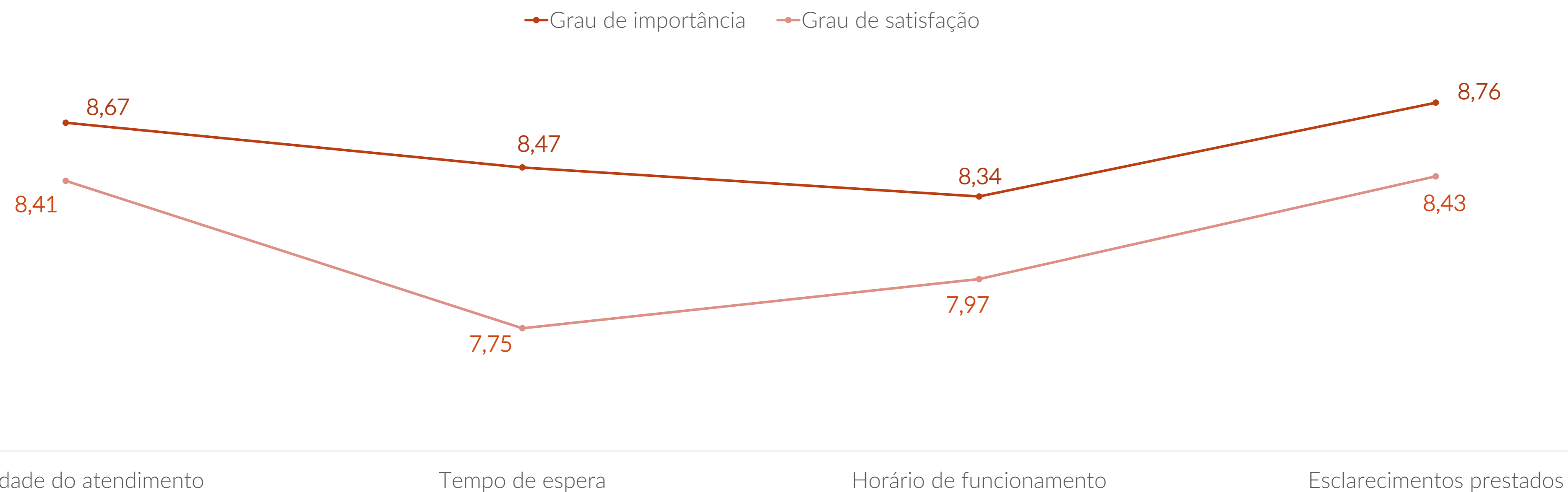
	Valores médios				
		Amabilidade do atendimento	Tempo de espera	Horário de funcionamento	Esclarecimentos prestados
nov. 2016	Domésticos	8.49	7.83	7.84	8.61
	Empresas	7.94	7.57	7.31	8.13
	TOTAL	8.47	7.82	7.82	8.58
maio 2017	Domésticos	8.40	7.73	7.96	8.42
	Empresas	8.50	7.96	8.05	8.50
	TOTAL	8.41	7.75	7.97	8.43

Face a 2016 (vaga de novembro), não se observam diferenças significativas no grau de satisfação dos clientes com o atendimento telefónico. 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.

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 dos SMAS ao nível de:

Grau de importância vs Grau de satisfação

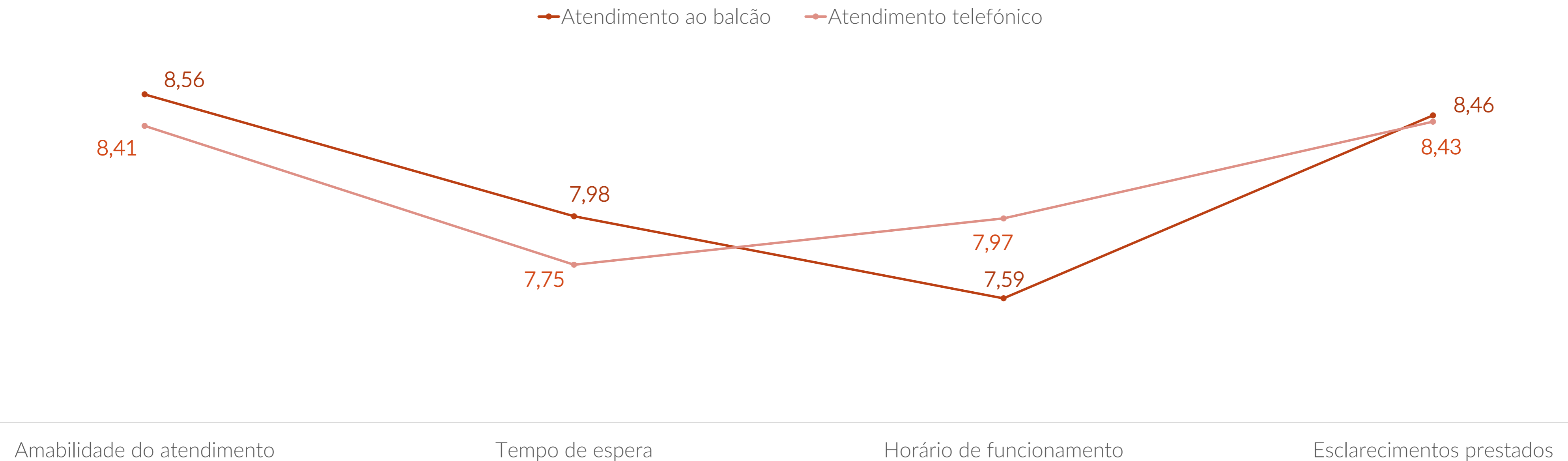
Atendimento Telefônico



Tal como verificado no atendimento ao balcão, o tempo de espera continua a ser o item que apresenta maior discrepância entre a importância e a satisfação avaliada pelo cliente.

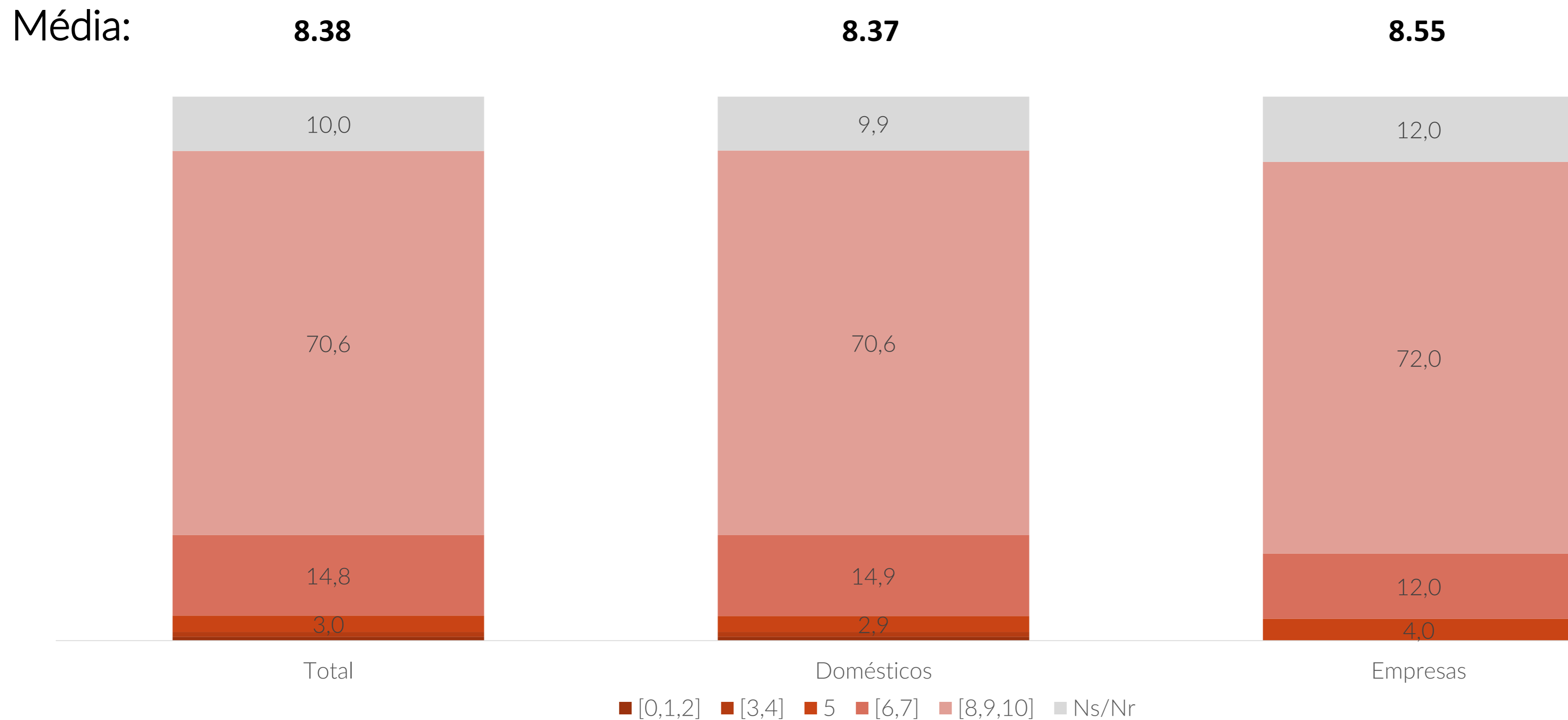
Grau de satisfação

Atendimento ao Balcão vs Atendimento Telefónico



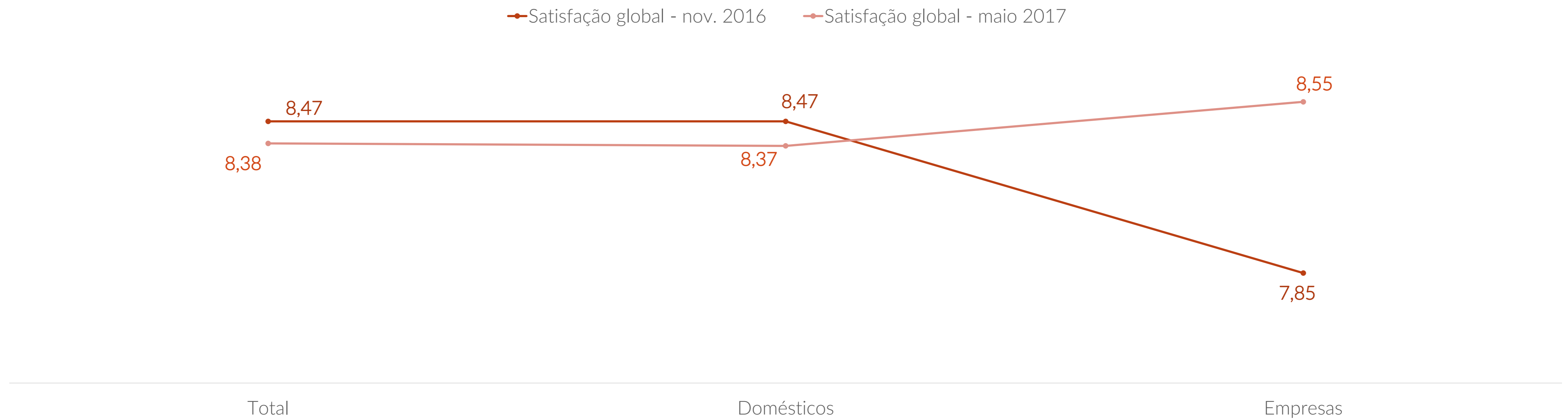
Quando comparamos o nível de satisfação dos clientes dos SMAS da Maia com o atendimento ao balcão e o telefónico, observamos que o horário de funcionamento e os esclarecimentos prestados são melhor avaliados no atendimento telefónico, em detrimento da amabilidade do atendimento e o tempo de espera, que obtêm melhores scores no atendimento ao balcão.

Grau de satisfação global



Em termos médios, quer os clientes domésticos quer os institucionais encontram-se satisfeitos com o atendimento dos SMAS da Maia, de uma forma global.

Grau de satisfação global



Comparativamente com a vaga anterior (novembro de 2016), verificou-se uma ligeira diminuição nos níveis de satisfação globais totais e dos clientes domésticos, embora os clientes institucionais apresentem uma recuperação bastante positiva na sua avaliação.



SERVIÇOS PRESTADOS

Percecionar o grau de importância dado aos serviços prestados por uma entidade de abastecimento de água e de drenagem e tratamento de águas residuais; avaliar o grau de satisfação dos serviços prestados pelo SMAS; medir o grau de conhecimento, utilização e satisfação do serviço Balcão Digital e Website.

Grau de importância

Média: 9.40

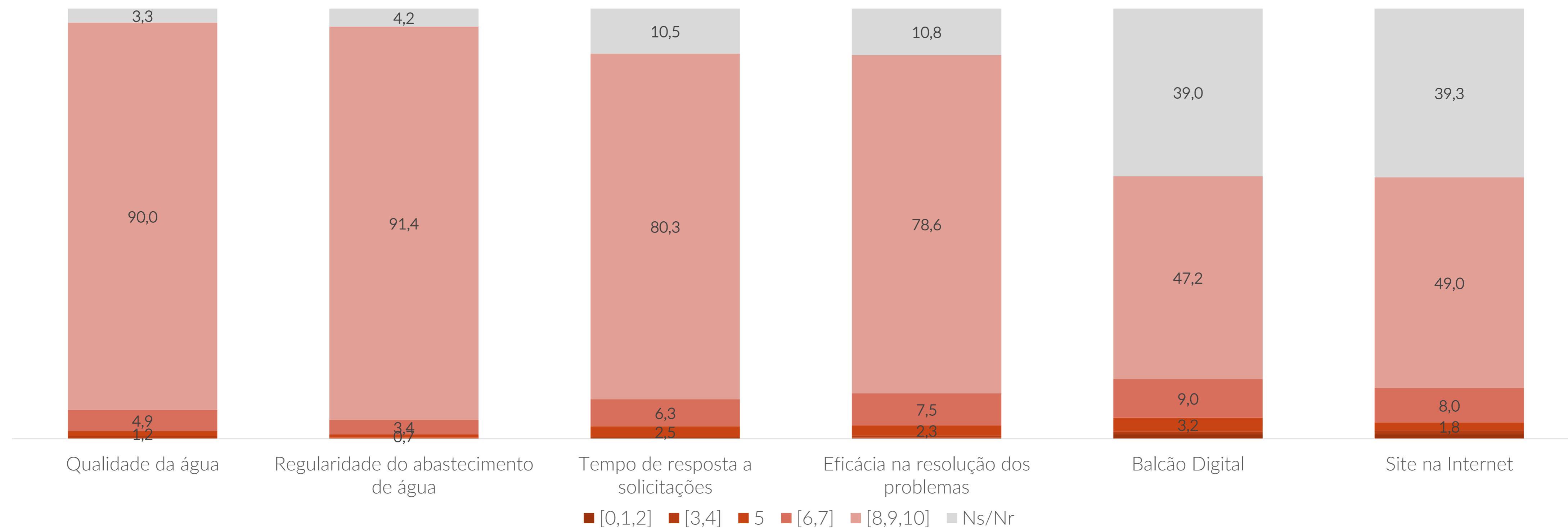
9.46

9.03

9.11

8.42

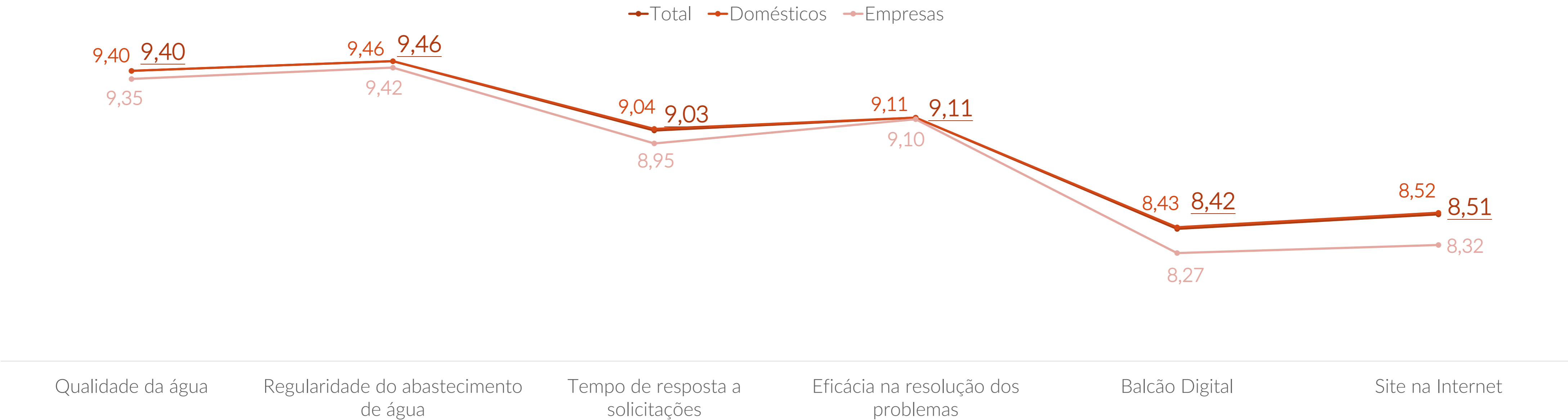
8.51



base=1001

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 a:

Grau de importância



Como se pode verificar, todos os itens avaliados são considerados importantes (com médias superiores a 8).
No entanto, o Balcão Digital e o Site na Internet são os itens que atingem os scores mais baixos em termos de importância.

Grau de satisfação

Média:

8.60

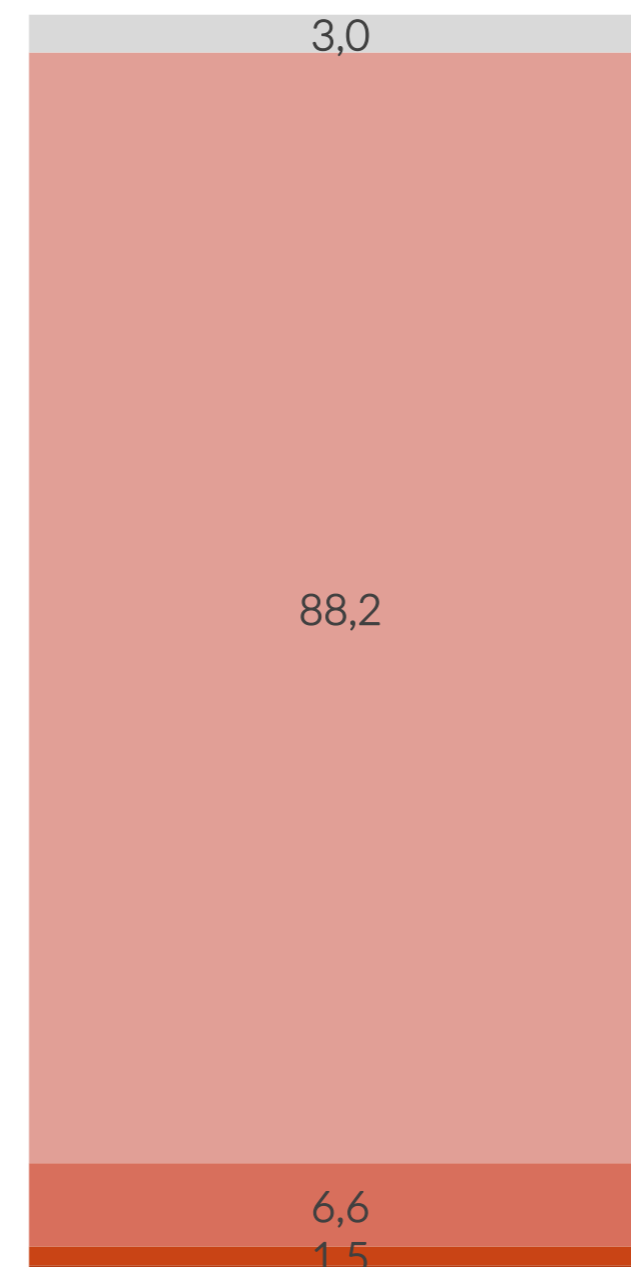
9.08

8.29

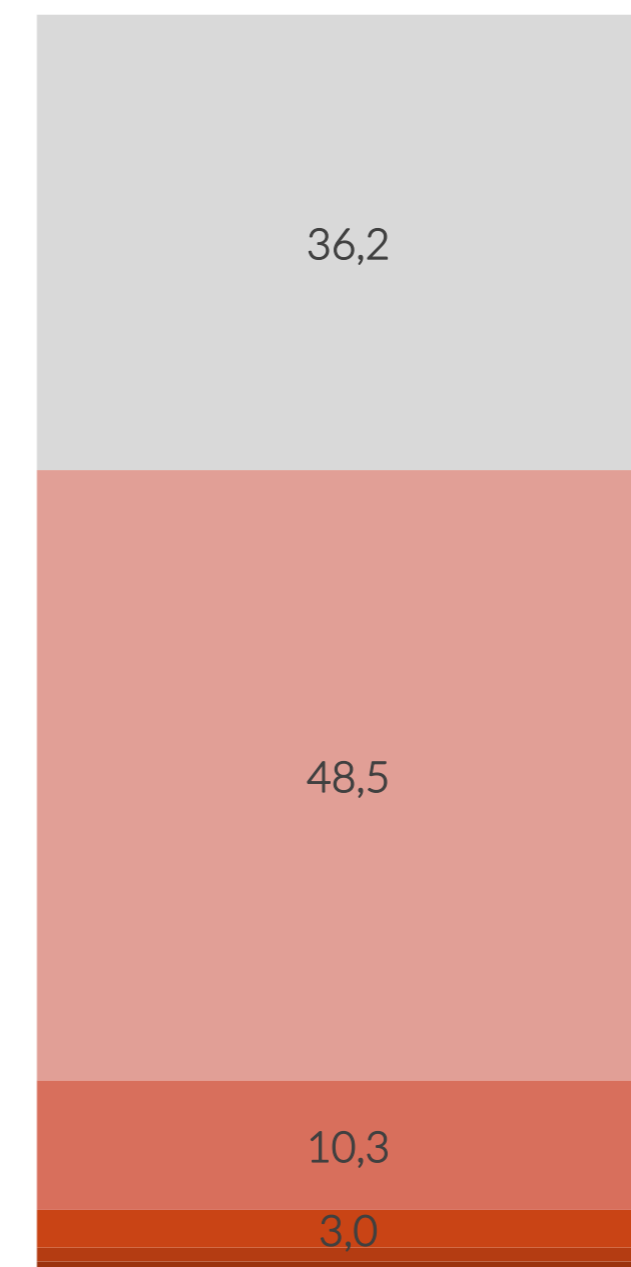
8.26



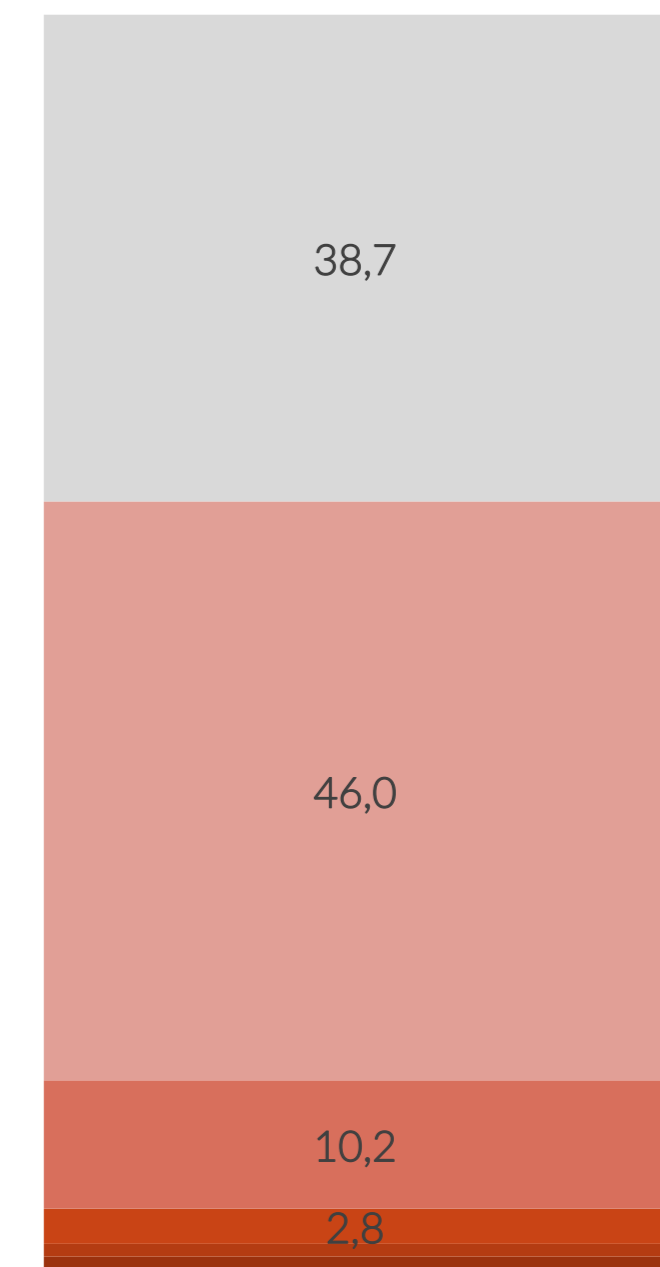
Qualidade da água



Regularidade do abastecimento de água



Tempo de resposta a solicitações



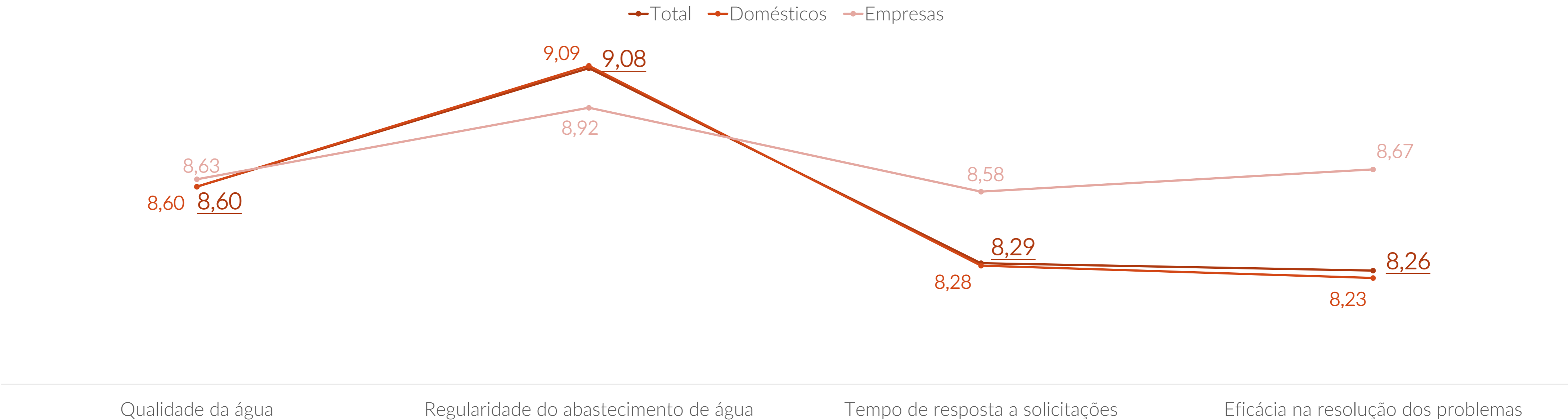
Eficácia na resolução dos problemas

■ [0,1,2] ■ [3,4] ■ 5 ■ [6,7] ■ [8,9,10] ■ Ns/Nr

base=1001

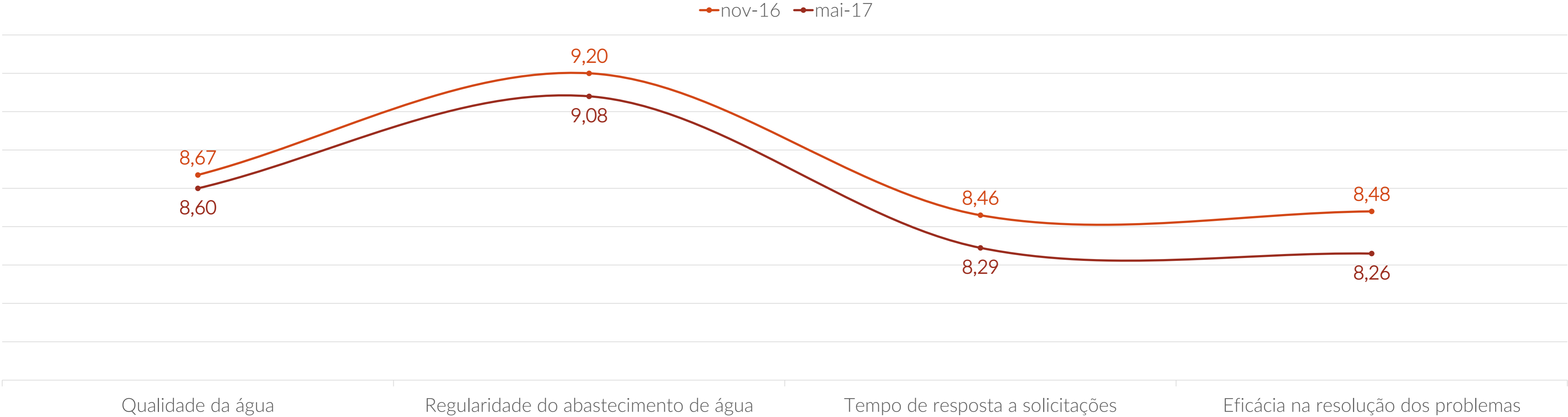
P6. Utilizando a mesma escala, qual o grau de satisfação com os SMAS da Maia relativamente a:

Grau de satisfação



Como se pode verificar, todos os itens avaliados são considerados importantes (com médias superiores a 8).
Os clientes dos SMAS estão satisfeitos com todos os itens avaliados, em especial com a regularidade do abastecimento de água.

Grau de satisfação

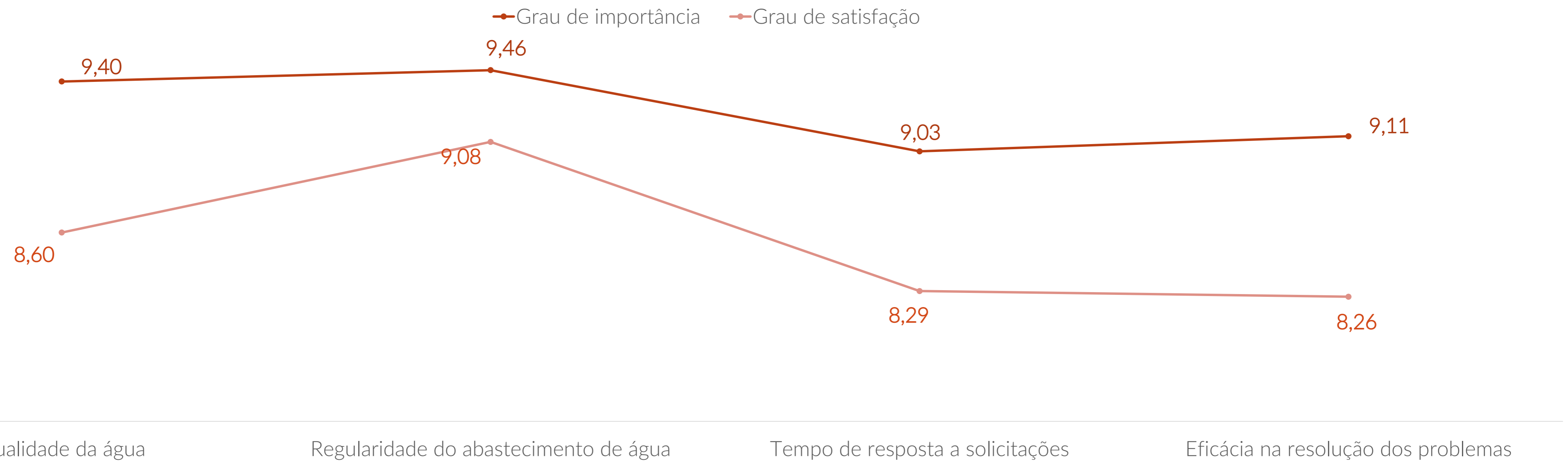


Comparativamente com a última vaga de 2016, os níveis de satisfação decresceram ligeiramente em todos os itens.

base 2016=1200
base 2017=1001

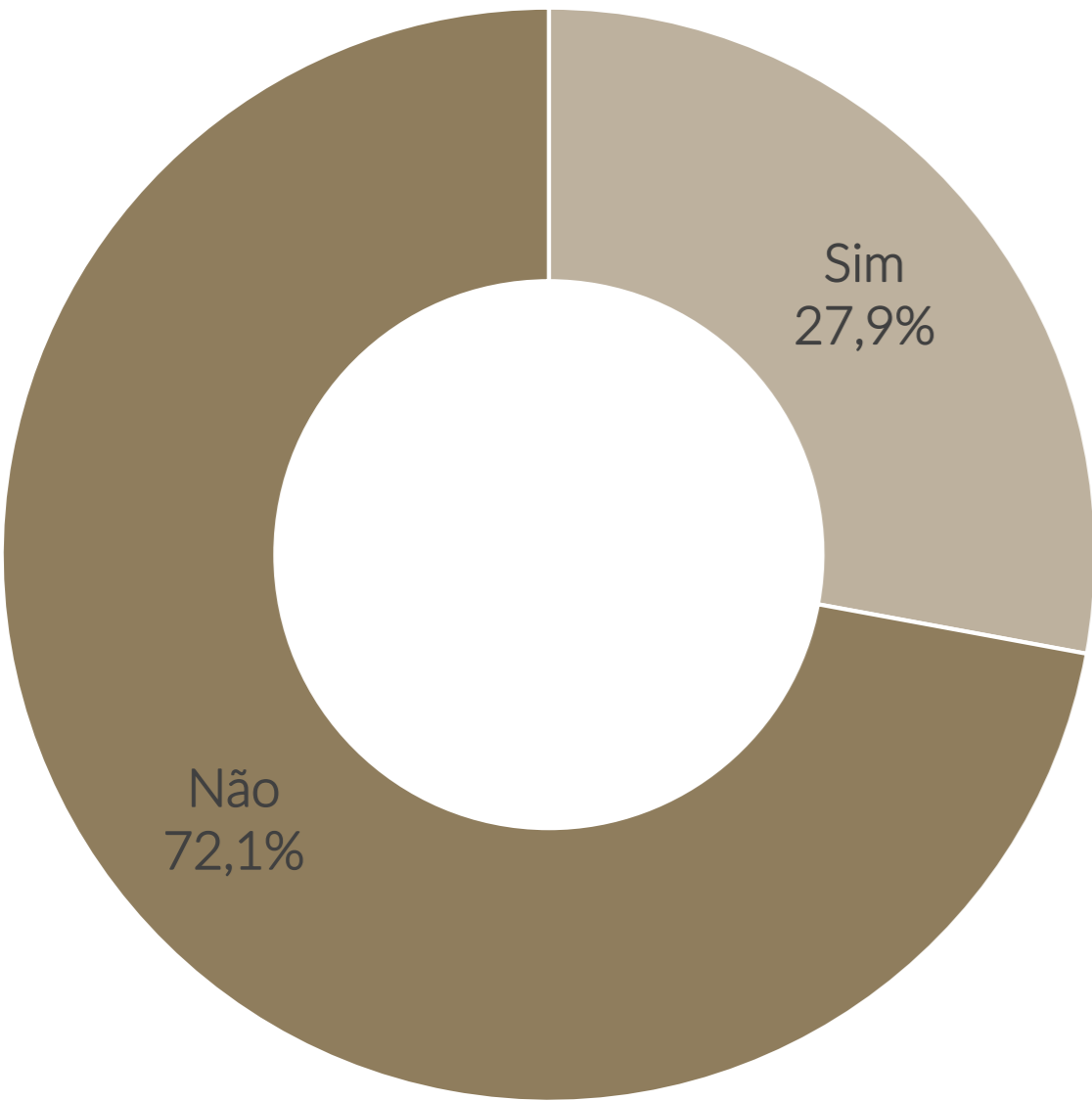
P6. Utilizando a mesma escala, qual o grau de satisfação com os SMAS da Maia relativamente a:

Grau de importância vs Grau de satisfação



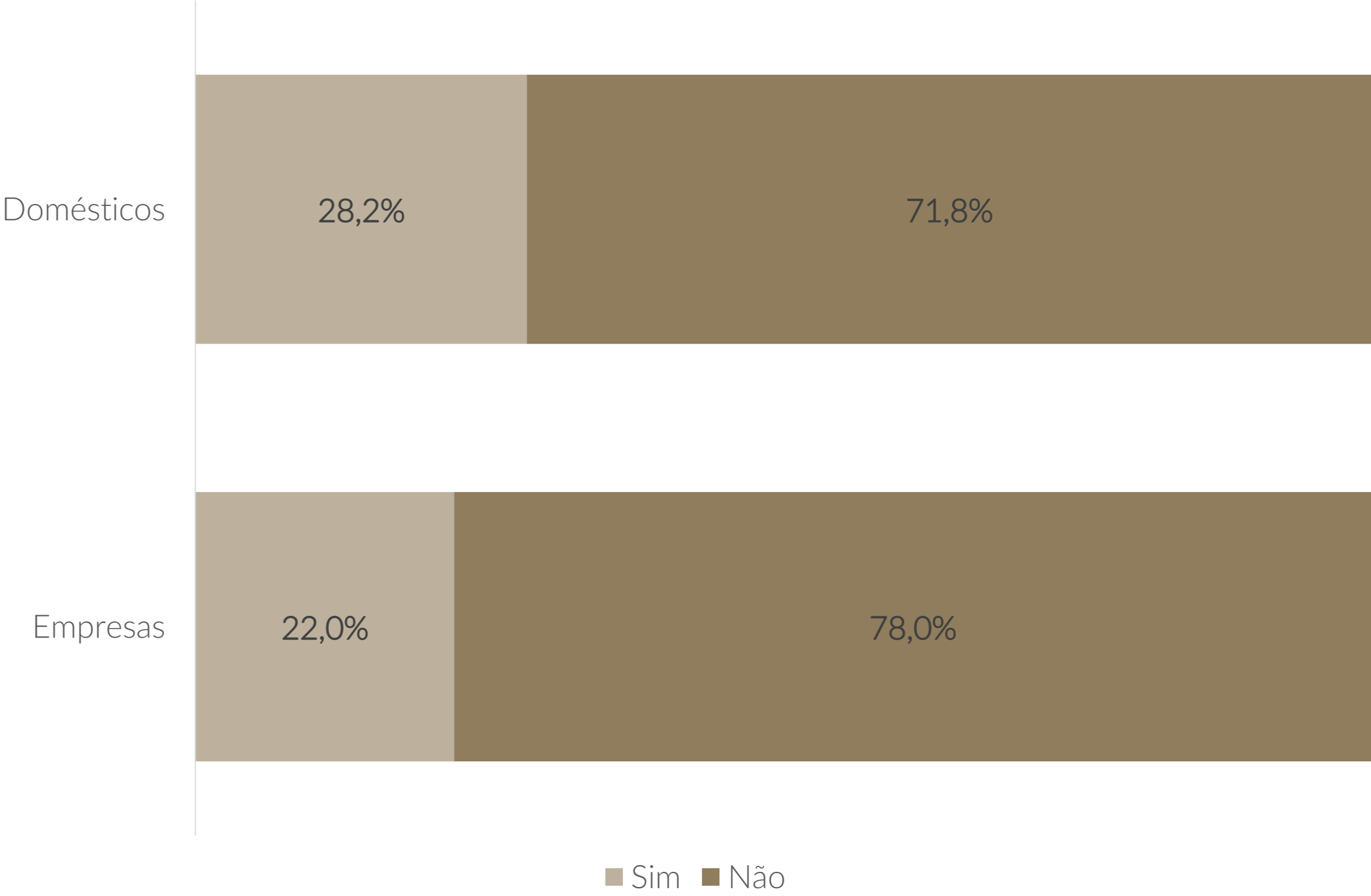
A regularidade do abastecimento de água é o item que apresenta menor discrepância entre a importância dada e o grau de satisfação percebido pelo cliente.

Balcão Digital: conhecimento



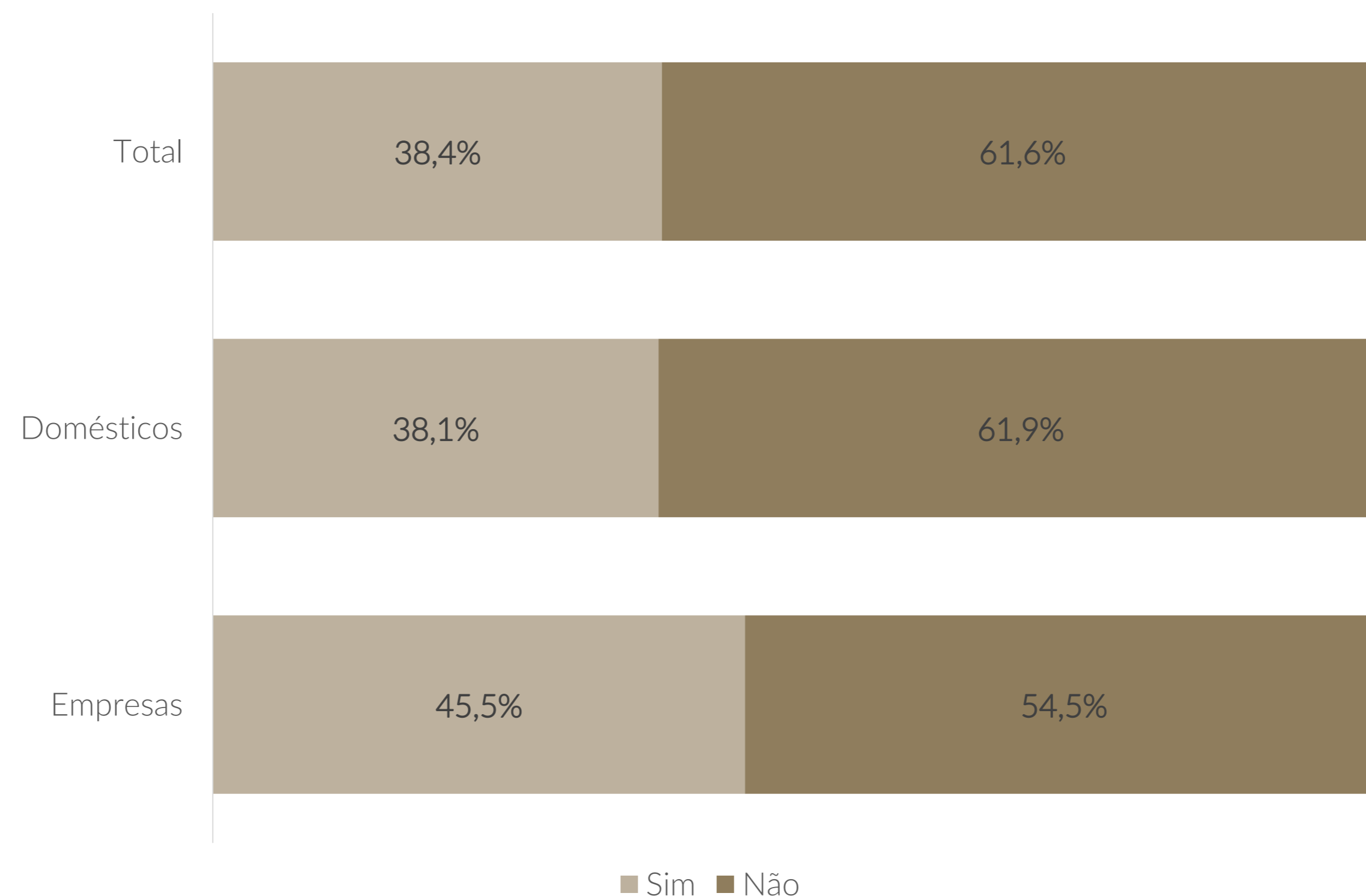
Cerca de 28% dos clientes dos SMAS da Maia conhecem ou já ouviram falar do serviço Balcão Digital.

base=1001



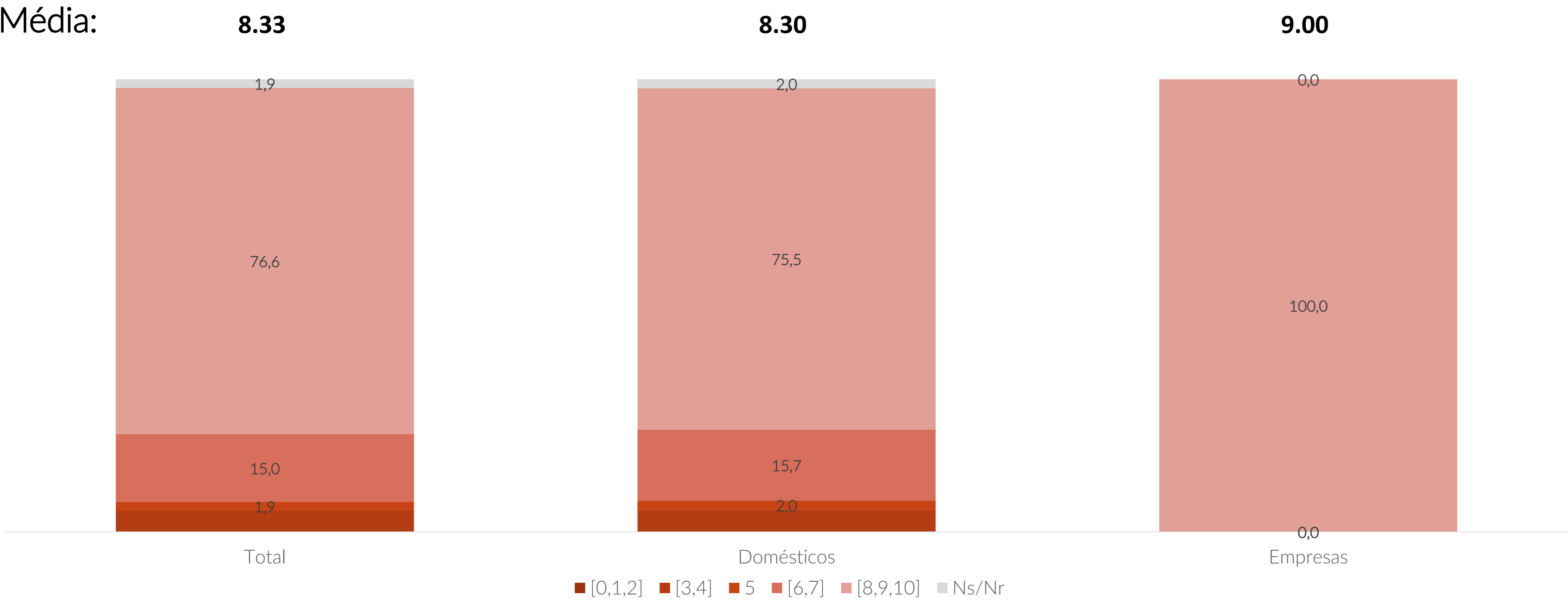
P7. Conhece ou já ouviu falar do Balcão Digital disponibilizado pelos SMAS da Maia?

Balcão Digital: utilização



A percentagem de inquiridos que conhecem ou já ouviram falar do serviço Balcão Digital e que já o utilizaram atinge os 38,4%, valor ligeiramente superior junto do segmento institucional (45,5%).

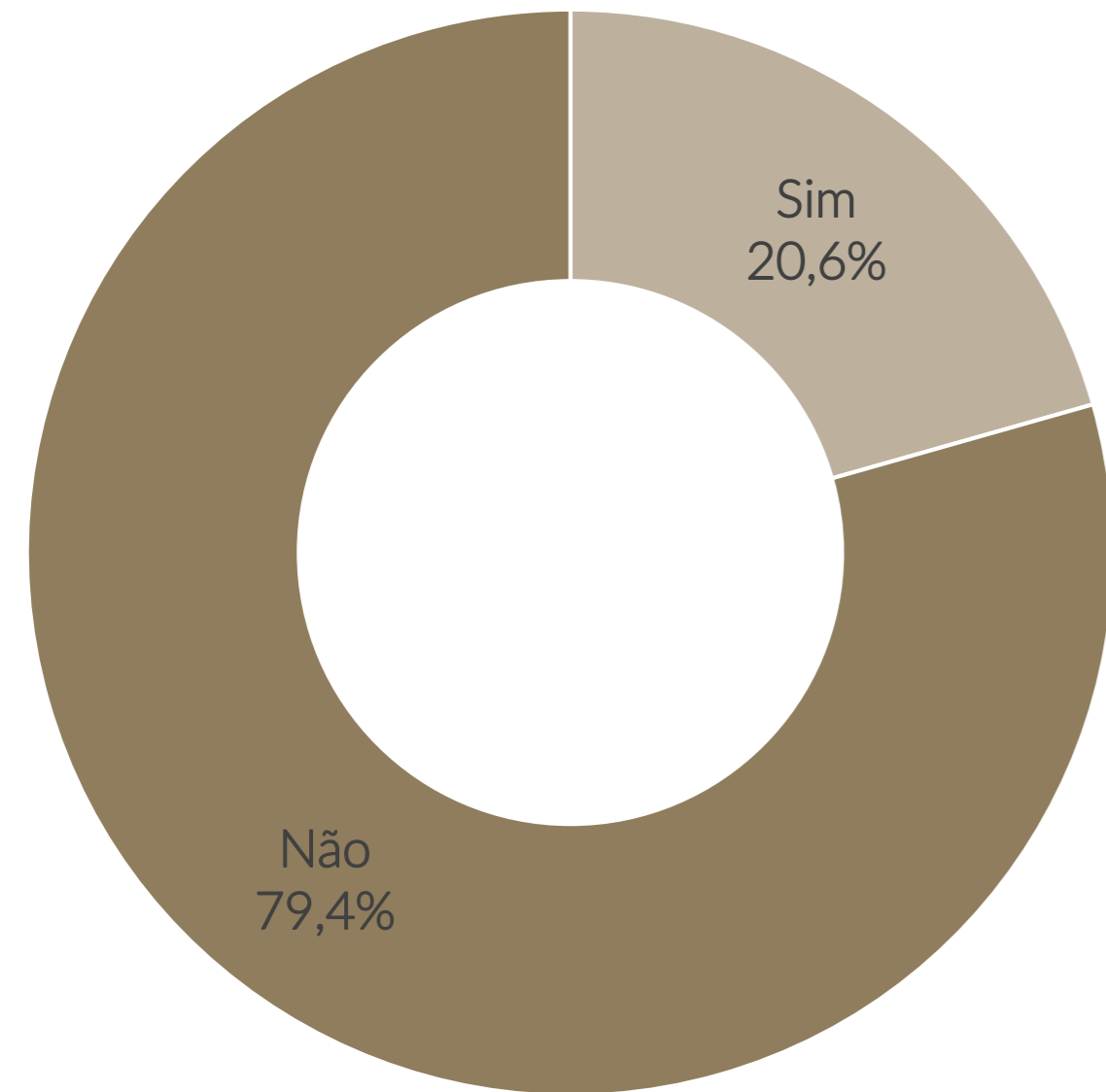
Balcão Digital: avaliação



base=107

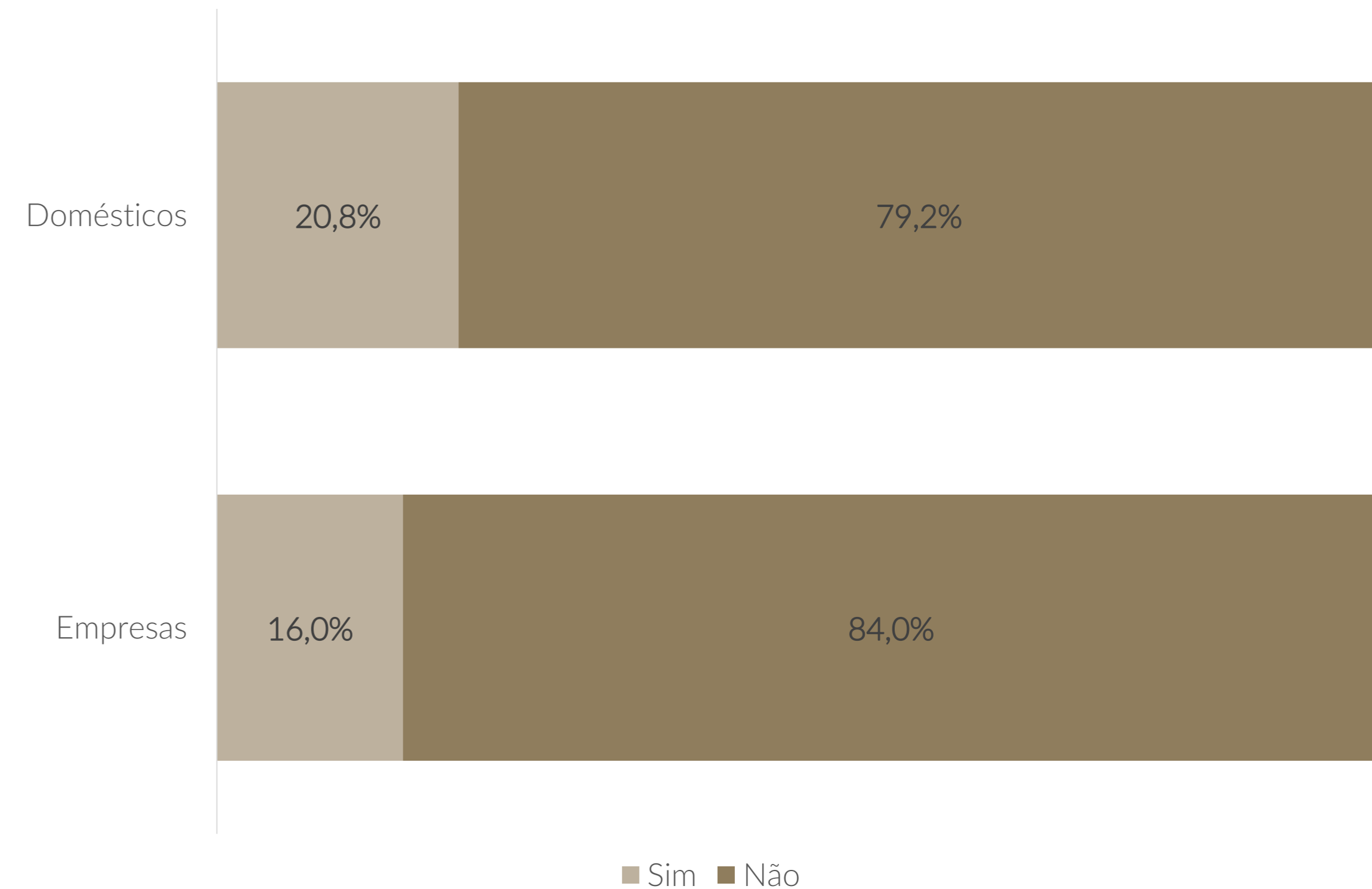
P7.2. Qual o grau de satisfação global com o serviço Balcão Digital dos SMAS da Maia, numa escala de 0 a 10?

Site dos SMAS da Maia: utilização



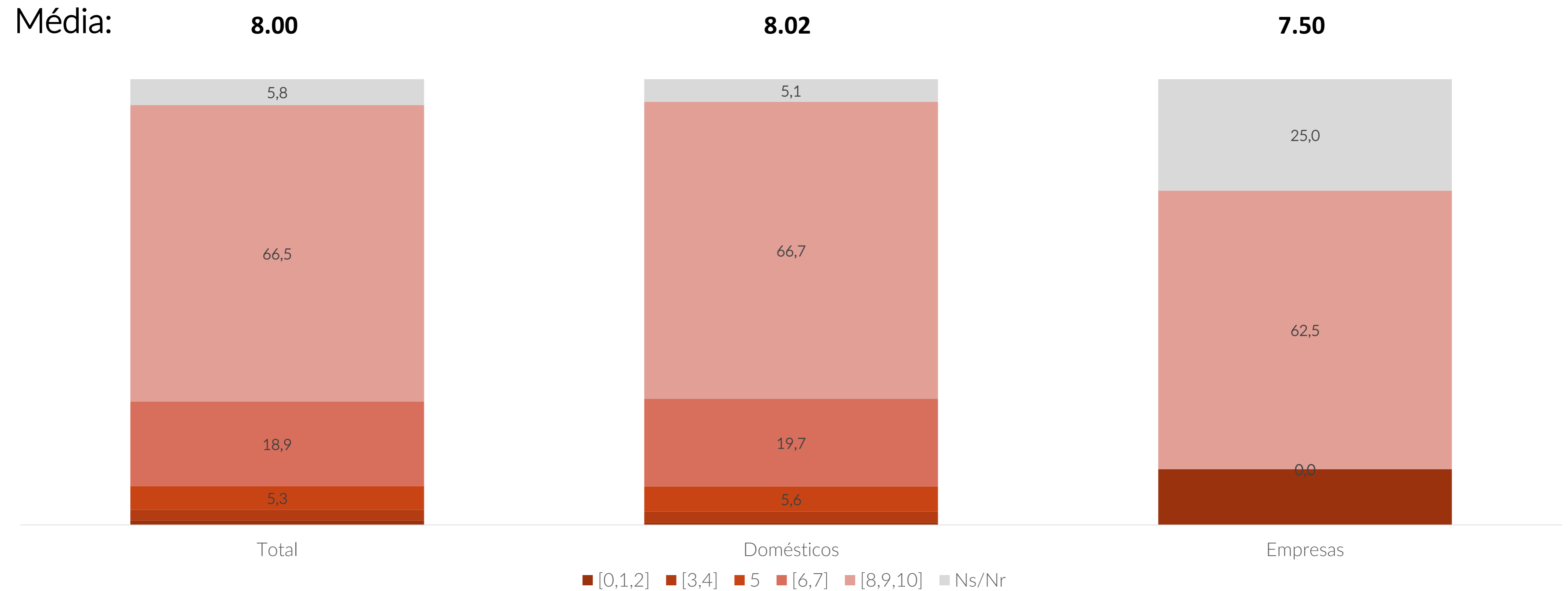
Cerca de 21% dos clientes dos SMAS da Maia já utilizaram o site, sendo os clientes domésticos os que, tendencialmente, mais acedem ao mesmo.

base=1001

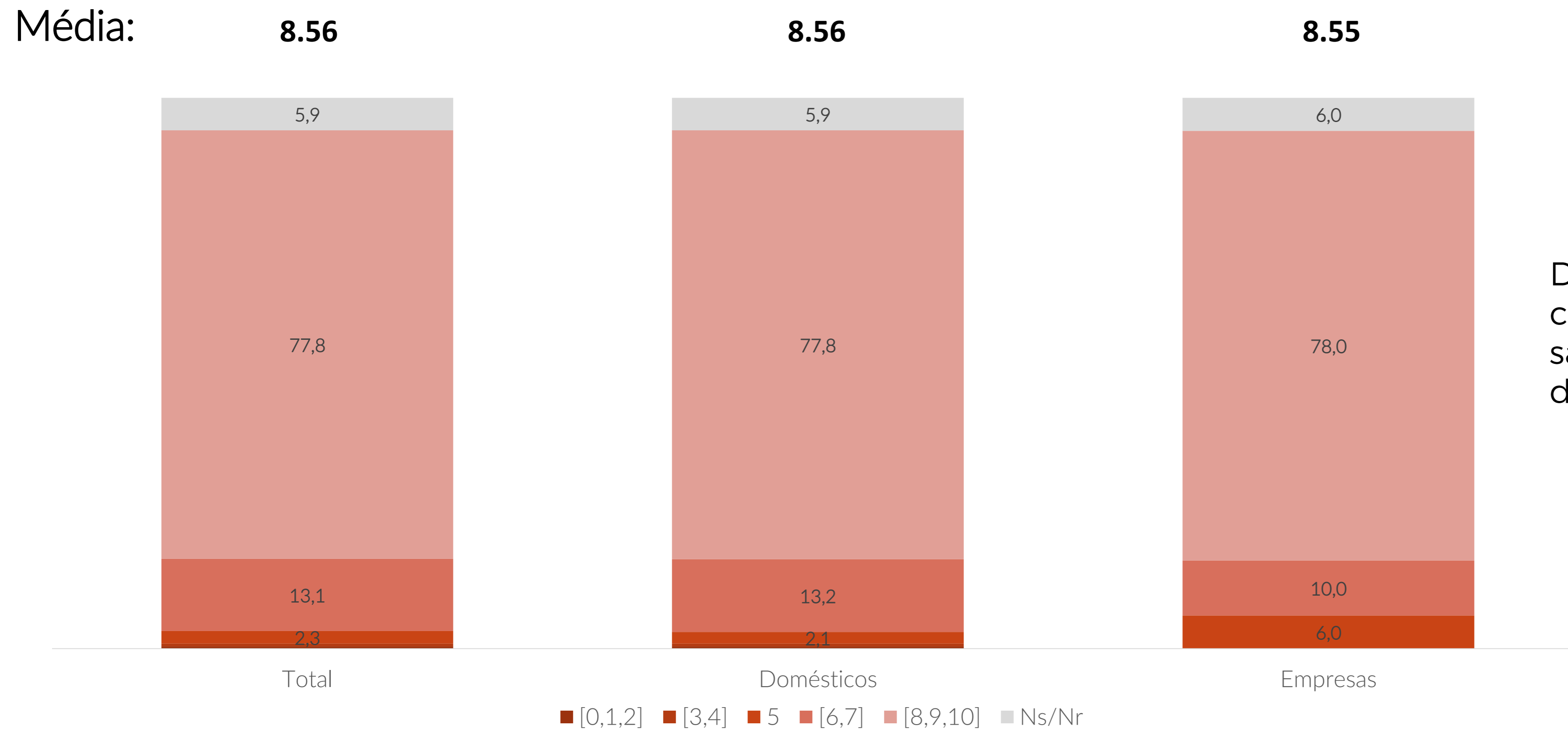


P8. Já alguma vez utilizou o site dos SMAS da Maia?

Sites dos SMAS da Maia: avaliação

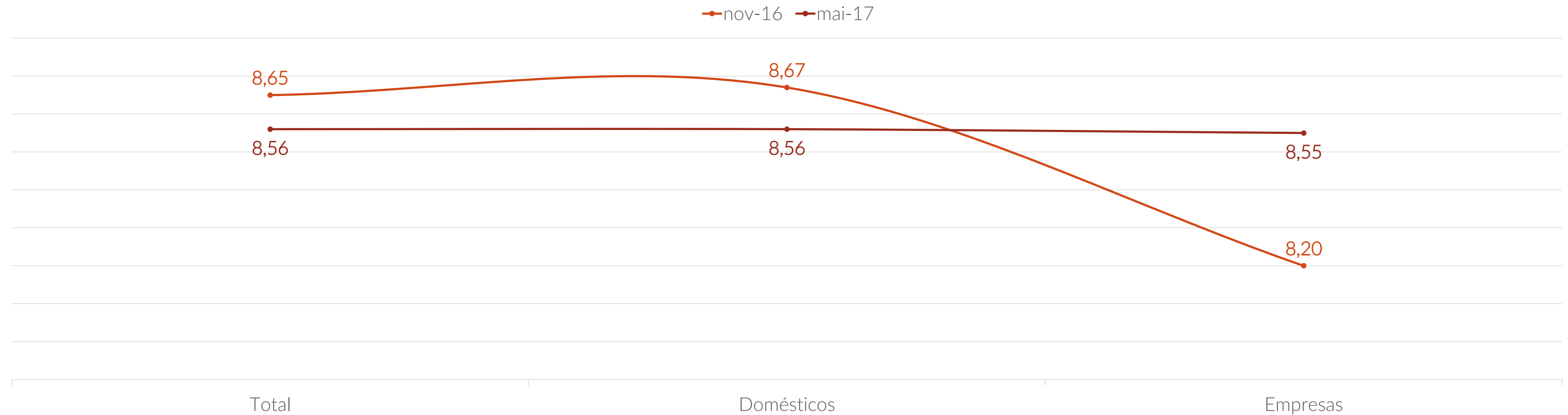


Grau de satisfação global



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

Grau de satisfação global



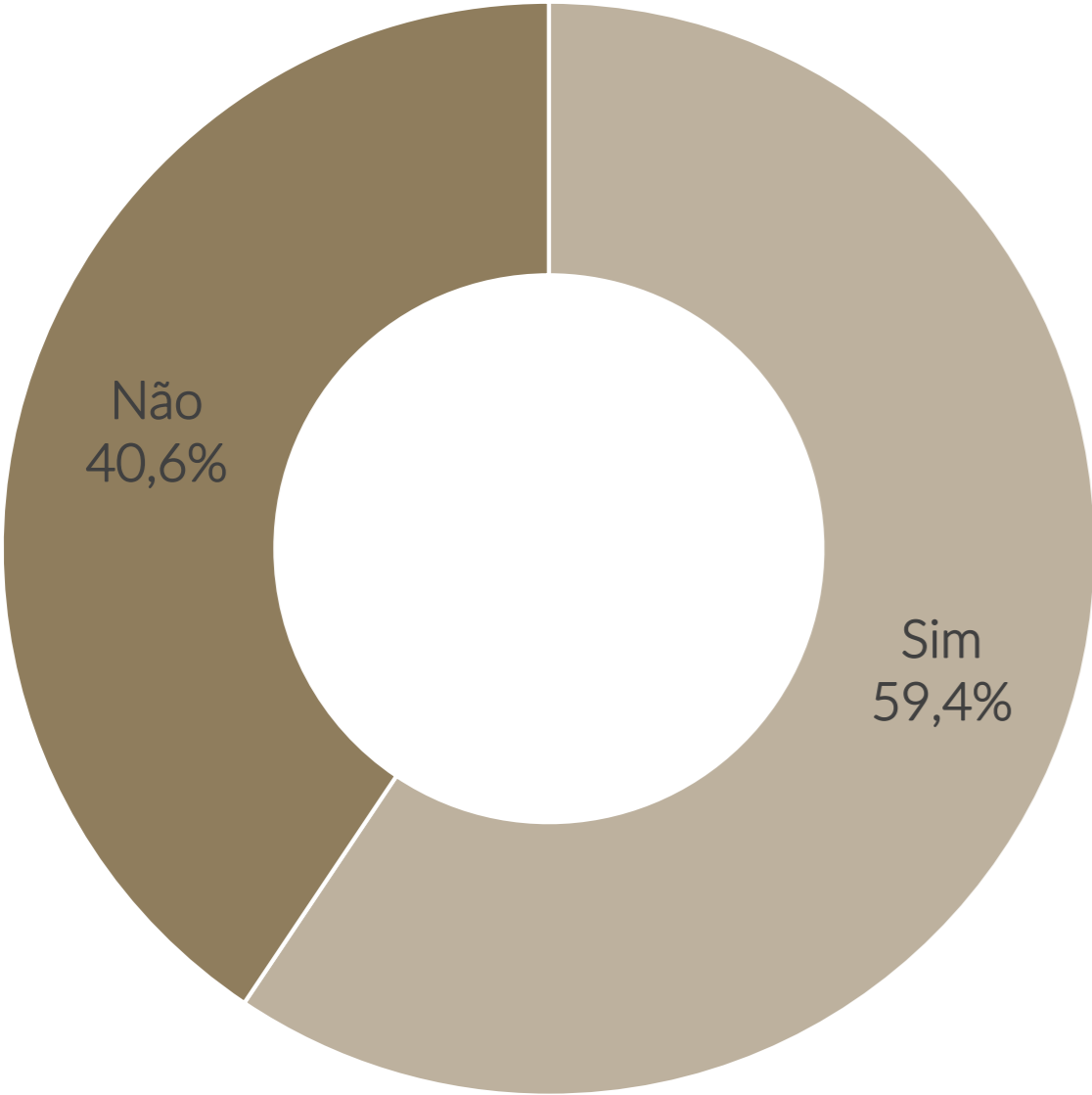
Comparativamente com a última vaga de 2016, observa-se uma ligeira diminuição da satisfação dos clientes domésticos, no que concerne os serviços prestados pelos SMAS da Maia. Em contrapartida, os clientes institucionais apresentam uma melhoria na avaliação global.



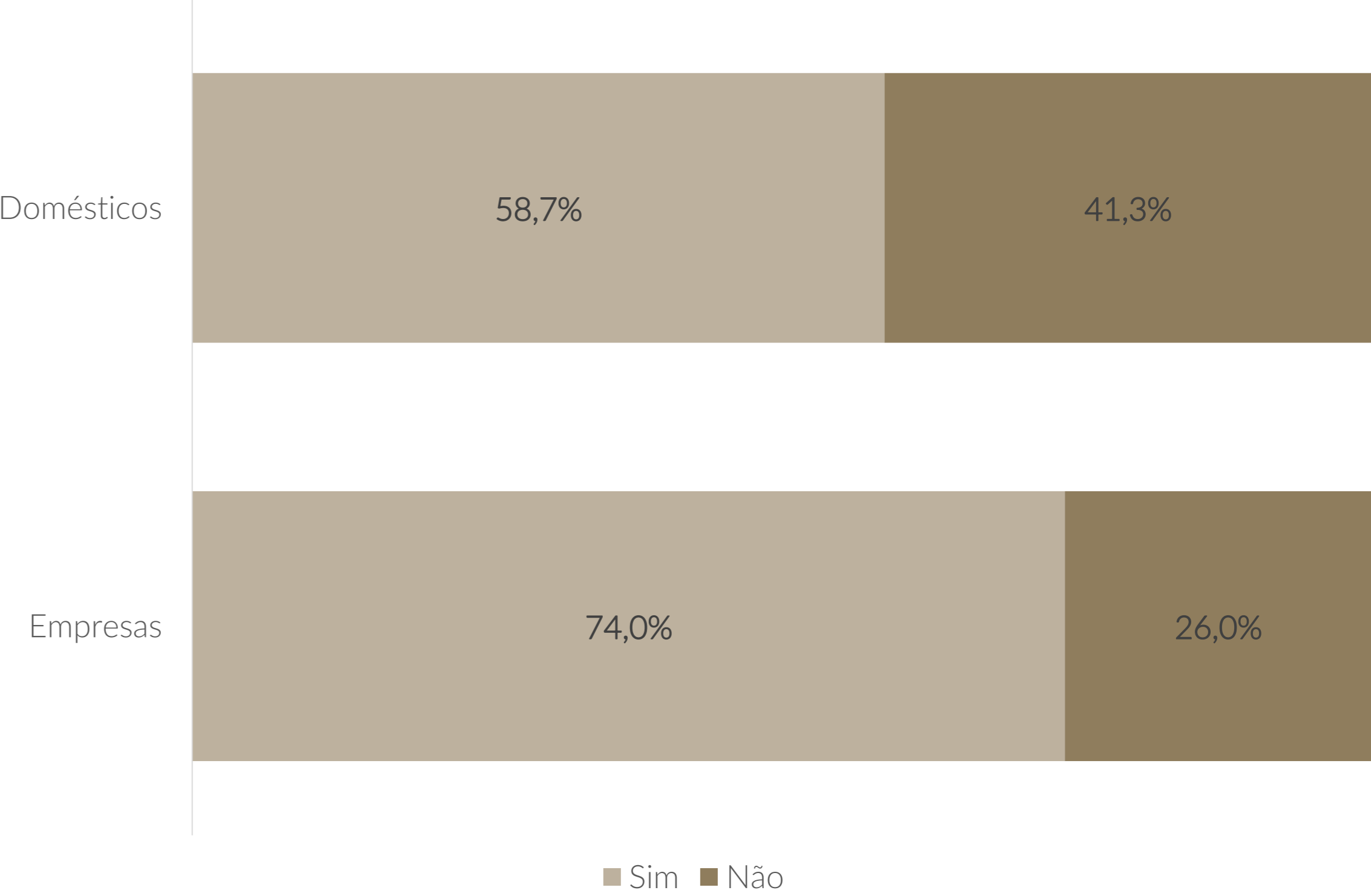
CONTACTO COM OS SMAS

Definir os motivos que levaram ao último contacto com o SMAS da Maia e o meio de contacto utilizado; perceber se as formas possíveis para contactar o SMAS da Maia são as mais adequadas; medir a opinião global acerca do SMAS da Maia comparativamente com outros serviços públicos; levantamento de sugestões para melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Contacto com os SMAS da Maia



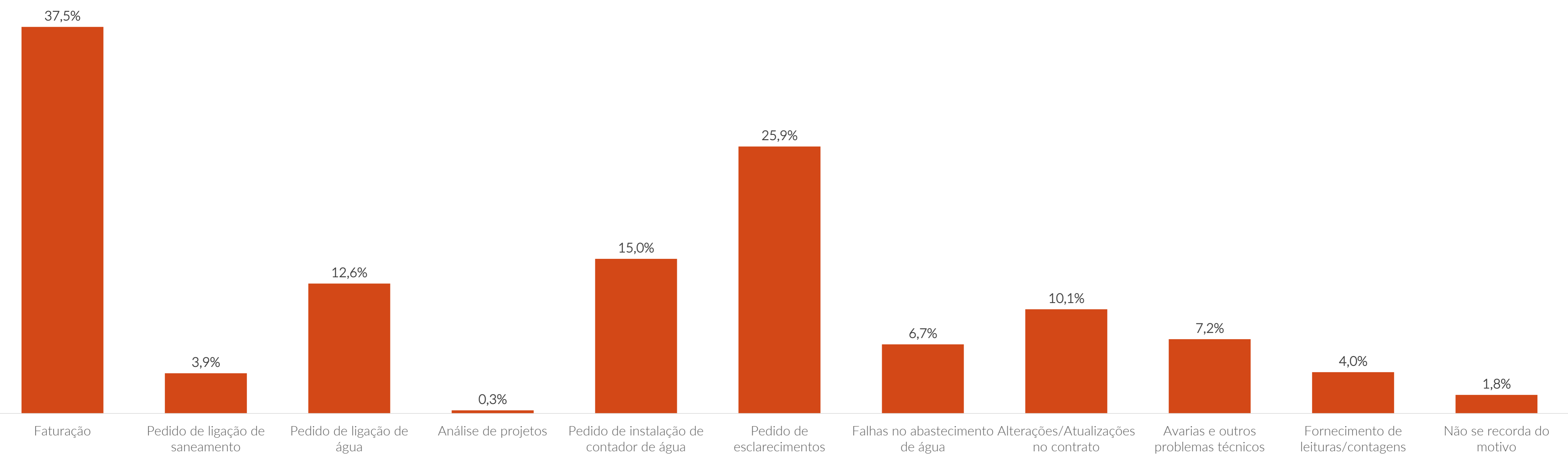
Mais de metade dos clientes já contactaram os SMAS da Maia.



base=1001

P10. Alguma vez contactou os SMAS da Maia?

Contacto com os SMAS da Maia: motivos



01 Assuntos relacionados com a faturação

02 Pedido de esclarecimento

03 Pedido de instalação de contador de água

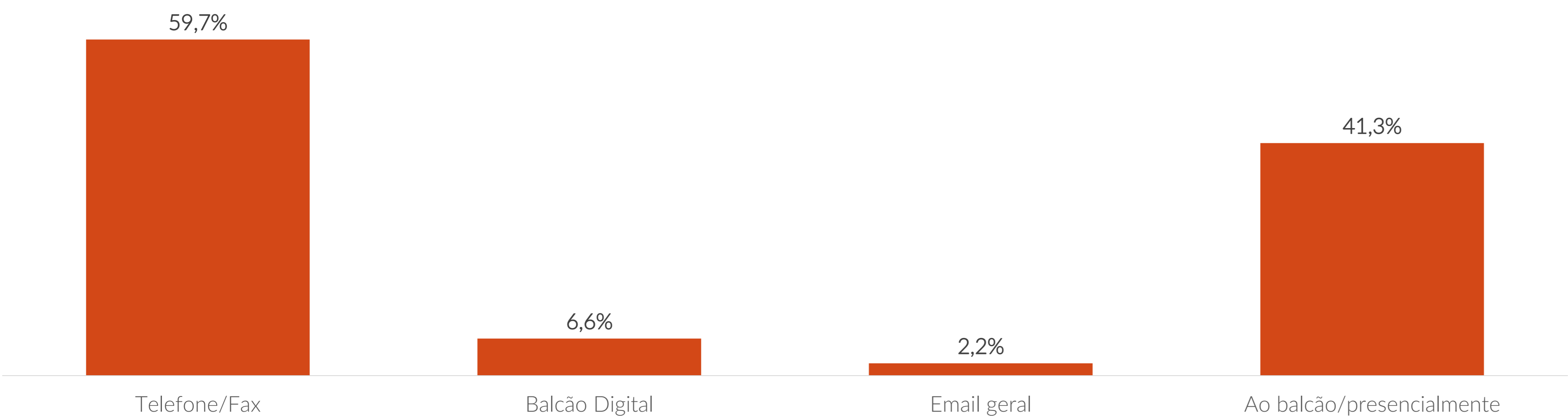
base=595

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

Contacto com os SMAS da Maia: motivos

	Total	Domésticos	Empresas
Faturação	37,5%	38,9%	16,2%
Pedido de ligação de saneamento	3,9%	3,2%	13,5%
Pedido de ligação de água	12,6%	12,7%	10,8%
Análise de projetos	0,3%	0,4%	-
Pedido de instalação de contador de água	15,0%	14,3%	24,3%
Pedido de esclarecimentos	25,9%	25,6%	29,7%
Falhas no abastecimento de água	6,7%	7,2%	-
Alterações/Atualizações no contrato	10,1%	9,7%	16,2%
Avarias e outros problemas técnicos	7,2%	7,2%	8,1%
Fornecimento de leituras/contagens	4,0%	4,3%	-
Não se recorda do motivo	1,8%	1,8%	2,7%

Contacto com os SMAS da Maia: meios de contacto

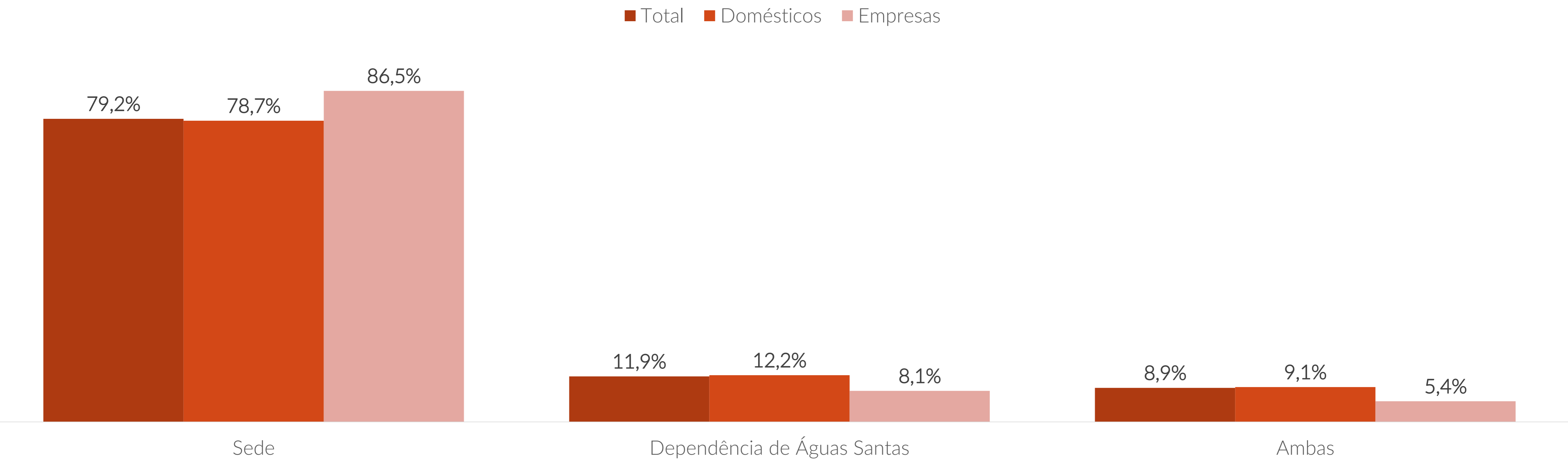


	Total	Domésticos	Empresas
Telefone / Fax	59,7%	59,7%	59,5%
Balcão Digital	6,6%	5,2%	27,0%
Email geral	2,2%	2,0%	5,4%
Ao balcão/presencialmente	41,3%	42,7%	21,6%

base=595

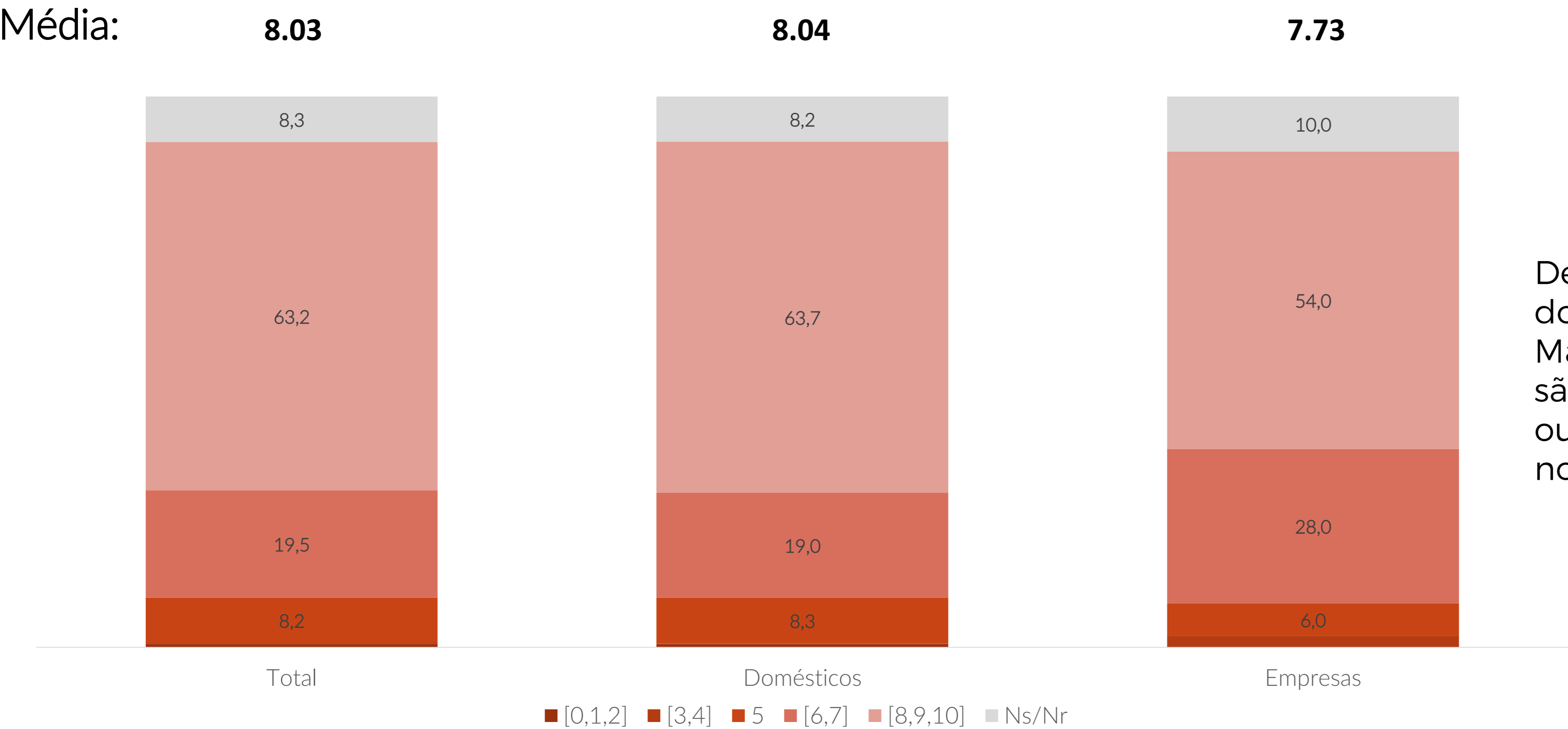
P10.2. Qual o meio de contacto utilizado?

Contacto com os SMAS da Maia: onde



A esmagadora maioria dos clientes efetuou o contacto com os SMAS da Maia com a Sede da instituição.

Grau de satisfação comparativa

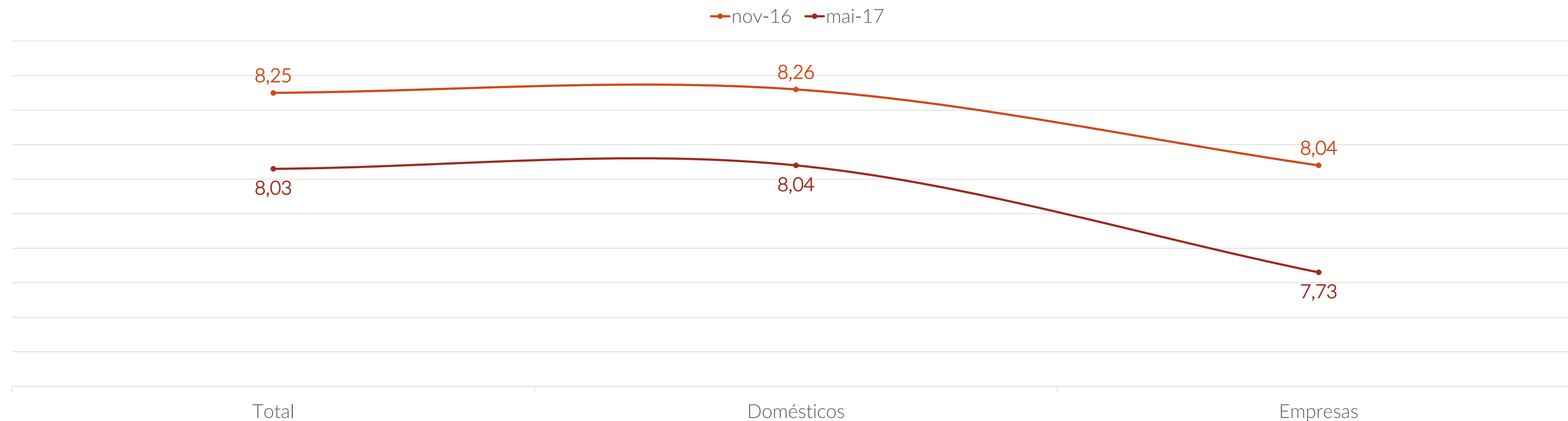


De uma forma geral, os clientes dos Serviços Municipalizados da Maia consideram que os SMAS são bastante melhores do que outros serviços aos quais normalmente recorrem.

base=1001

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

Grau de satisfação comparativa

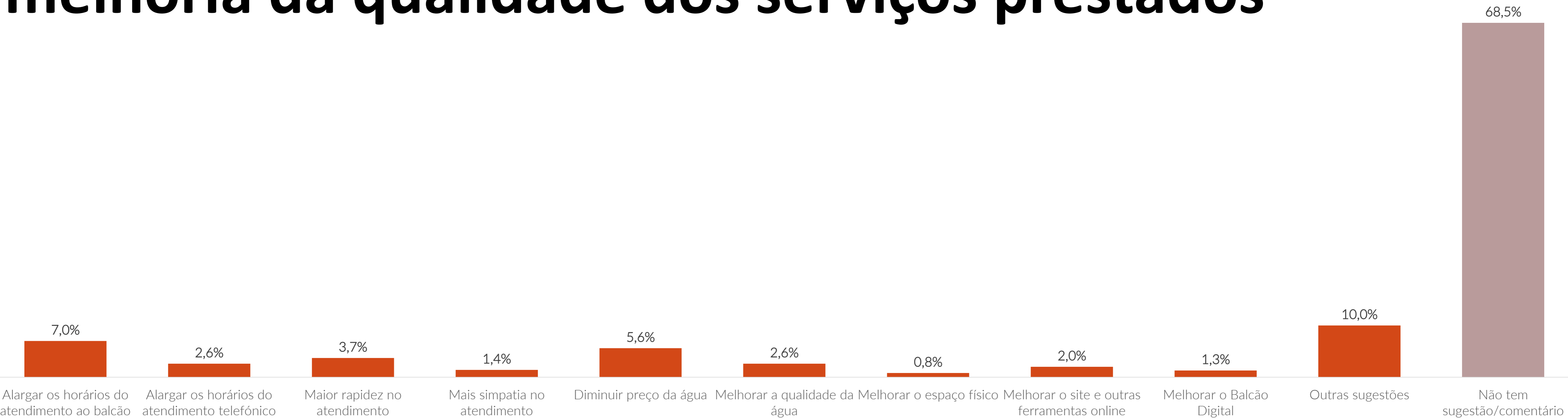


Comparativamente com a última vaga de 2016, observa-se uma ligeira diminuição da satisfação dos clientes dos SMAS da Maia, quando os comparam com outros serviços públicos a que recorrem.

base 2016=1200
base 2017=1001

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

Sugestões para melhoria da qualidade dos serviços prestados



01 Nenhuma sugestão ou comentário de melhoria

02 Alargar os horários do atendimento ao balcão

03 Diminuir o preço da água

base=1001

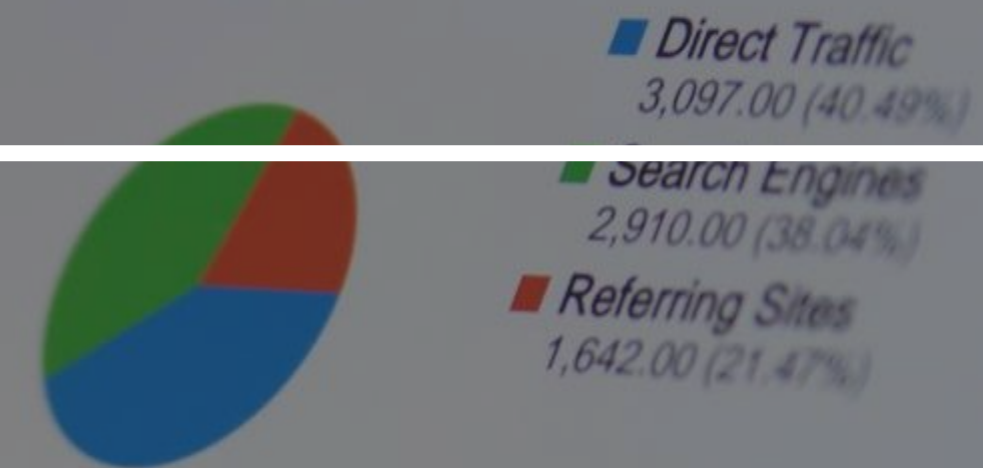
P12. Sugestões que ajudem a melhorar a qualidade dos serviços prestados:

Sugestões para melhoria da qualidade dos serviços prestados

	Total	Domésticos	Empresas
Alargar os horários do atendimento ao balcão	7,0%	7,3%	2,0%
Alargar os horários do atendimento telefónico	2,6%	2,5%	4,0%
Maior rapidez no atendimento	3,7%	3,8%	2,0%
Mais simpatia no atendimento	1,4%	1,5%	-
Diminuir preço da água	5,6%	5,5%	8,0%
Melhorar a qualidade da água	2,6%	2,7%	-
Melhorar o espaço físico	0,8%	0,8%	-
Melhorar o site e outras ferramentas online	2,0%	2,1%	-
Melhorar o Balcão Digital	1,3%	1,4%	-
Outras sugestões	10,0%	10,3%	4,0%
Não tem sugestão/comentário	68,5%	67,8%	82,0%

SUMÁRIO EXECUTIVO

Traffic Sources Overview



Map Overlay

Visitors Overview



Content Overview

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 prestados** como o mais importante (média = 8.76).
- A grande maioria dos clientes (78,1%) já **utilizou o serviço de atendimento ao balcão** dos SMAS da Maia. Relativamente à **satisfação com o atendimento ao balcão**, os clientes dos SMAS encontram-se satisfeitos com todos os itens avaliados (médias superiores a 7.59), principalmente com a **amabilidade do atendimento**.
- Tal como no atendimento ao balcão, os clientes dos SMAS que já utilizaram o **atendimento telefónico** (cerca de 36%) também se encontram bastantes **satisfeitos com este serviço** (médias superiores a 7.75), principalmente com a amabilidade do atendimento e com os esclarecimentos prestados.
- 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 pelos SMAS, os clientes avaliam este item de uma forma bastante positiva, possibilitando que o mesmo atinja os 9.08.

Sumário Executivo

- Cerca de 28% dos clientes dos SMAS da Maia conhecem ou já ouviram falar do serviço **Balcão Digital**. Quando estes clientes utilizam o Balcão Digital ficam satisfeitos com a sua utilização (média=8.33).
- O **website** dos SMAS da Maia é utilizado por cerca de 21% dos clientes. Em termos médios, a sua utilização é avaliada positivamente (8.00).
- Dos **59,4% de clientes que já contactaram os SMAS**, quase 60% fizeram-no por telefone, essencialmente por causa de assuntos relacionados com a **faturação** (37,5%).
- Quando pedidos para comparar com outros serviços públicos, os clientes dos SMAS da Maia avaliam os serviços prestados por esta instituição com scores mais positivos (média=8.03).
- Relativamente a sugestões, cerca de **69% dos clientes afirma não ter sugestões / comentários de melhoria**. Por outro lado, e apesar de residuais, o alargamento dos horários do atendimento ao balcão e a diminuição do preço da água são as sugestões mais mencionadas.



R. do Passeio Alegre, 20

4150-570 Porto – Portugal

Tel: +351 913927757

<http://blueopinion.pt/>

info@blueopinion.pt

Para quaisquer questões relacionadas com
este estudo, por favor, contactar:

Mónica Antunes

monica.antunes@blueopinion.pt