

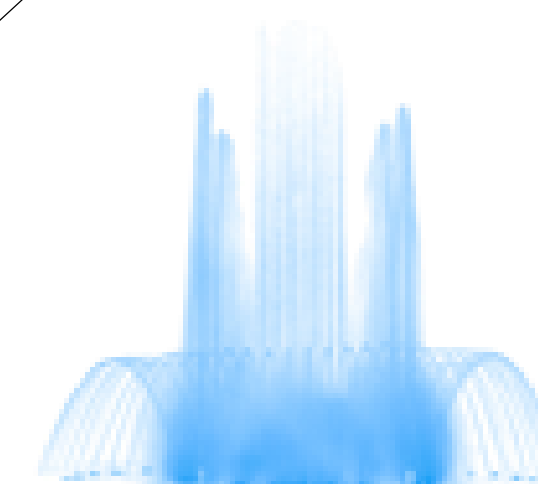
A close-up photograph of a water fountain with multiple jets of water spraying upwards. The water is captured in motion, creating a misty, textured effect. The background is a warm, golden-brown color, suggesting a sunset or sunrise. Two thin white diagonal lines cross the image, one from the top-left to the bottom-right, and another from the top-right to the bottom-left, framing the central text.

# SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA

ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES  
MAIO 2018

# SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA

ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES  
MAIO 2018



**SMEAS da Maia**

Serviços Municipalizados de Electricidade,  
Água e Saneamento da Maia



# ÍNDICE



**INTRODUÇÃO & ASPETOS METODOLÓGICOS**



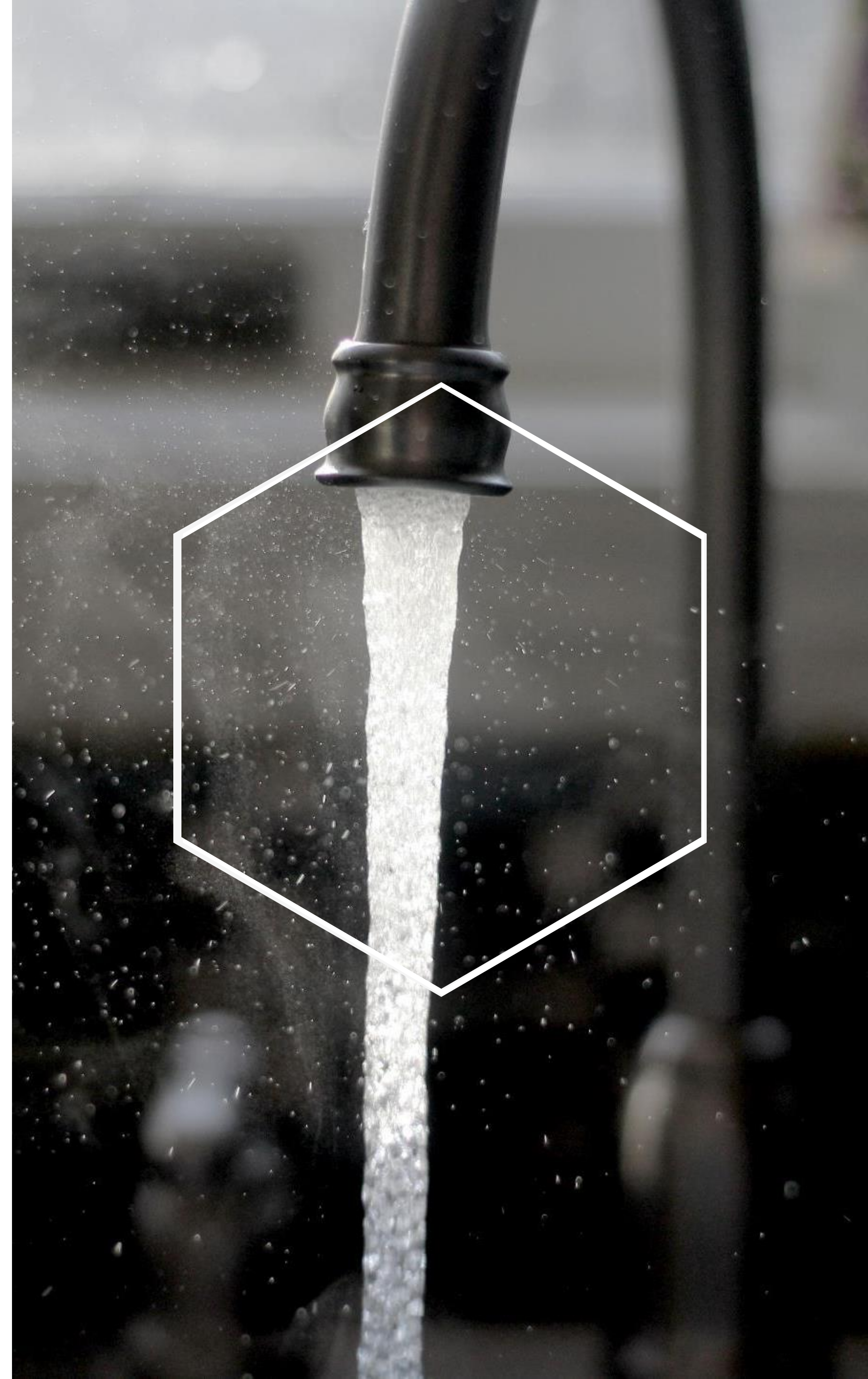
**CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA**



**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.

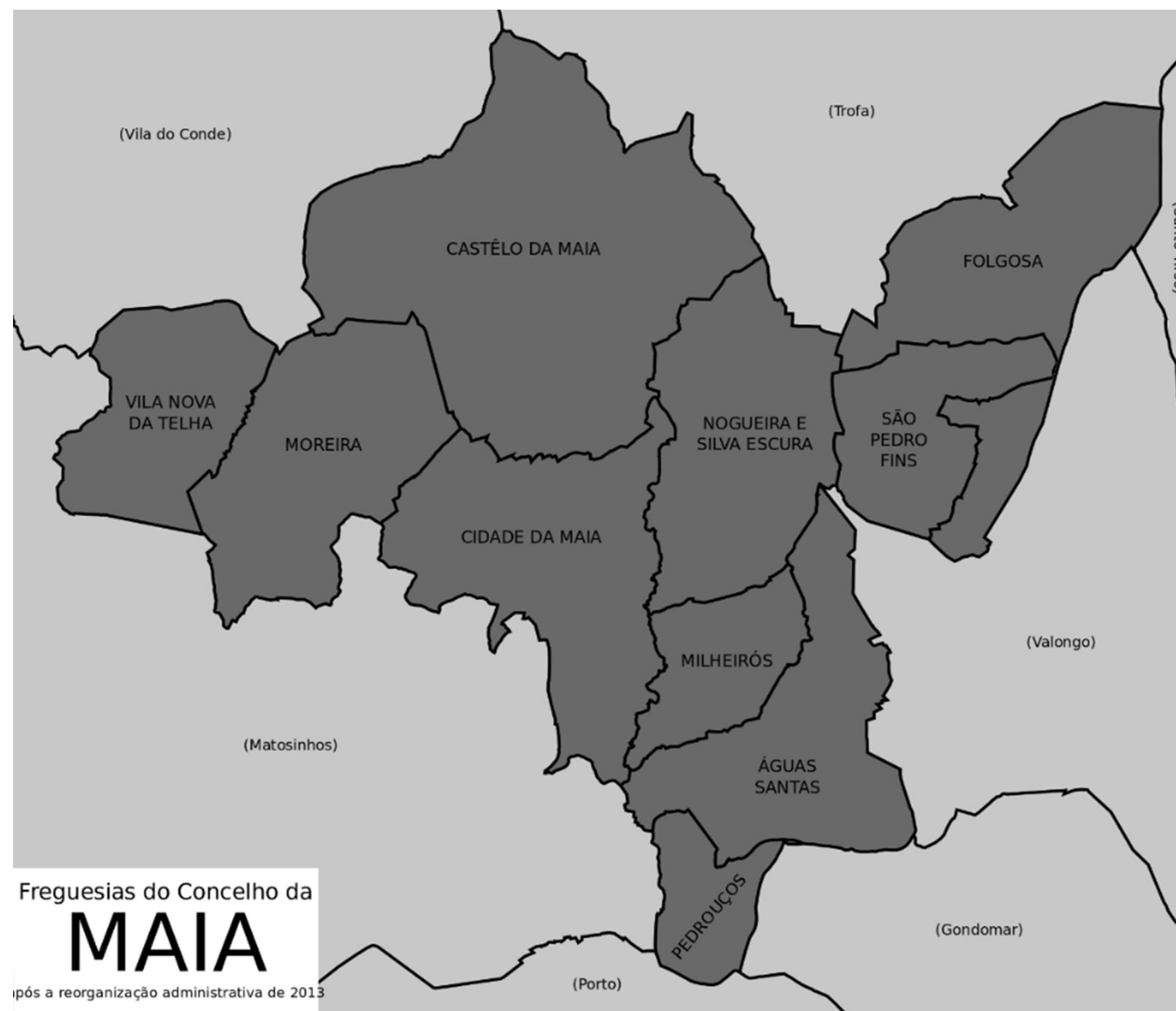
O Município da Maia é o único em Portugal, e dos poucos a nível mundial, que procede à compostagem das lamas provenientes do tratamento das águas residuais, produzindo dois fertilizantes orgânicos de excecionais qualidades.

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.



# INTRODUÇÃO & ASPETOS METODOLÓGICOS



# INTRODUÇÃO & ASPETOS METODOLÓGICOS

## OBJETIVOS DO ESTUDO:

Objetivo principal: perceber os níveis de satisfação da população residente no concelho da Maia, clientes dos Serviços Municipalizados de Eletricidade, Água e Saneamento da Maia.

Objetivos específicos:

- Percecionar o grau de importância no atendimento prestado por uma entidade de abastecimento de água e de drenagem e tratamento de águas residuais;
- Percecionar o 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 o grau de satisfação dos serviços prestados pelo SMAS;
- Medir o 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;
- Recolha de sugestões dos clientes.

# 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, domésticos e comércio/indústria, que residam/estejam sediados no concelho da Maia.

Amostra:

	Domésticos	Empresas	TOTAL
Águas Santas	191	6	197
Castêlo da Maia	151	8	159
Cidade da Maia	282	18	300
Folgosa	37	1	38
Milheirós	55	1	56
Moreira	97	8	105
Nogueira e Silva Escura	59	3	62
Predouços	35	3	38
São Pedro de Fins	10	1	11
Vila Nova da Telha	33	1	34
TOTAL	950	50	1000

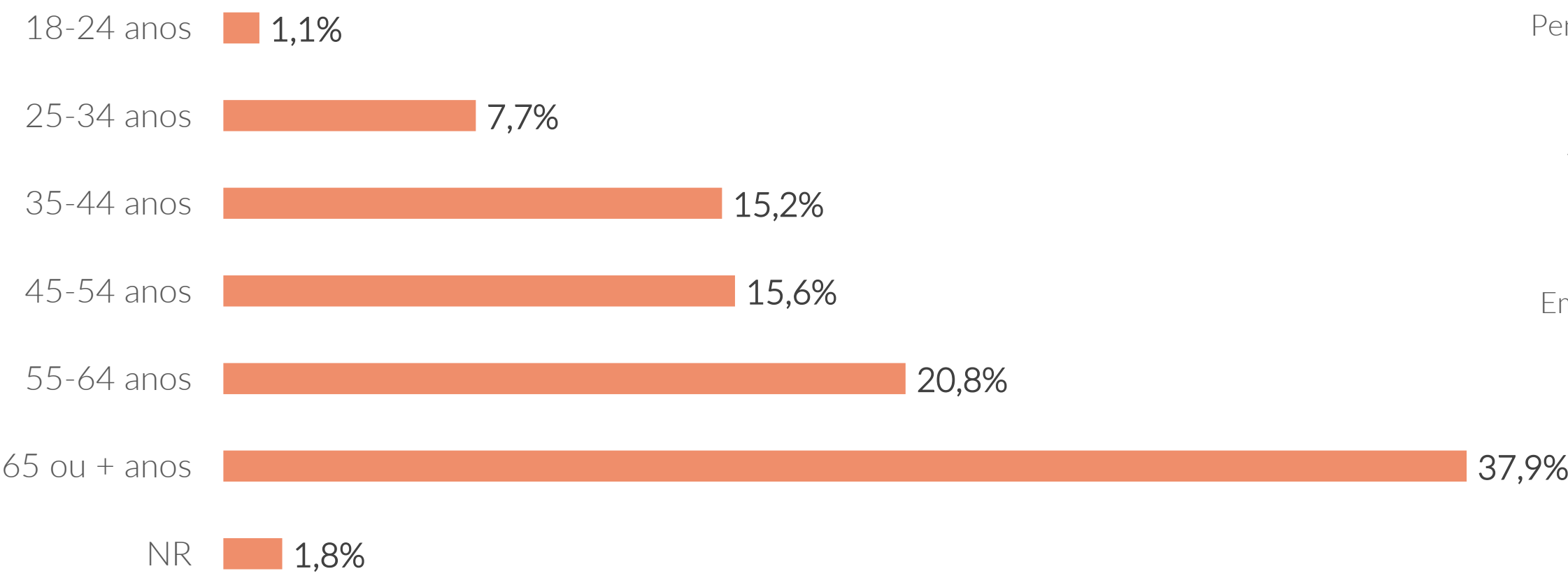


# DOMÉSTICOS

SEXO

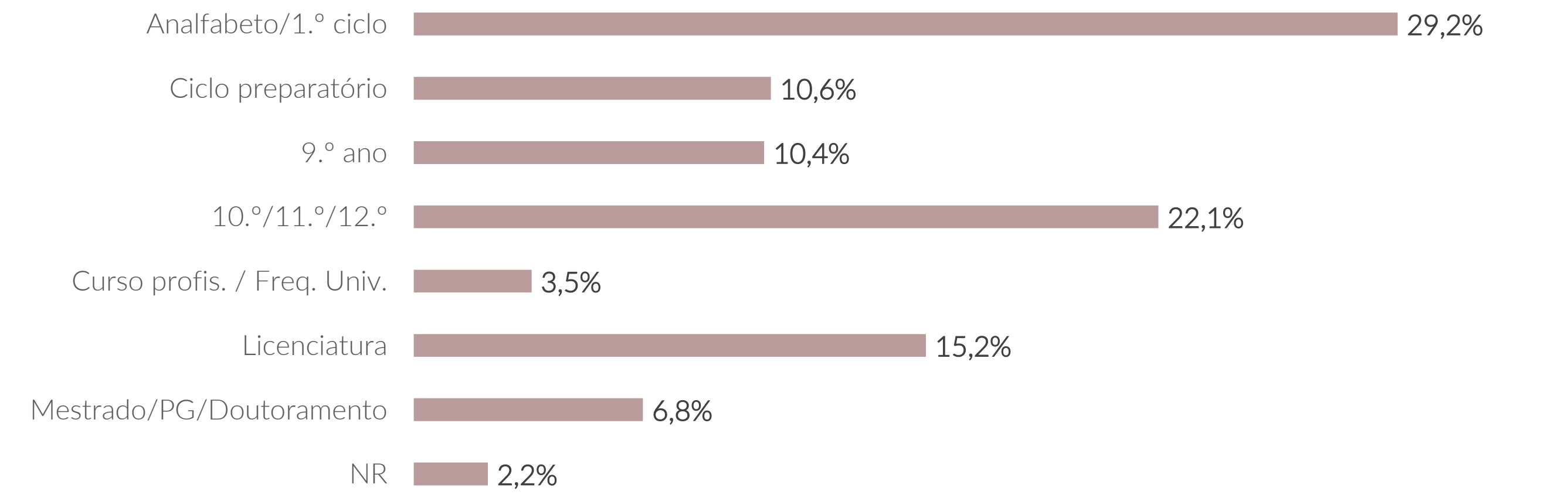


## IDADE

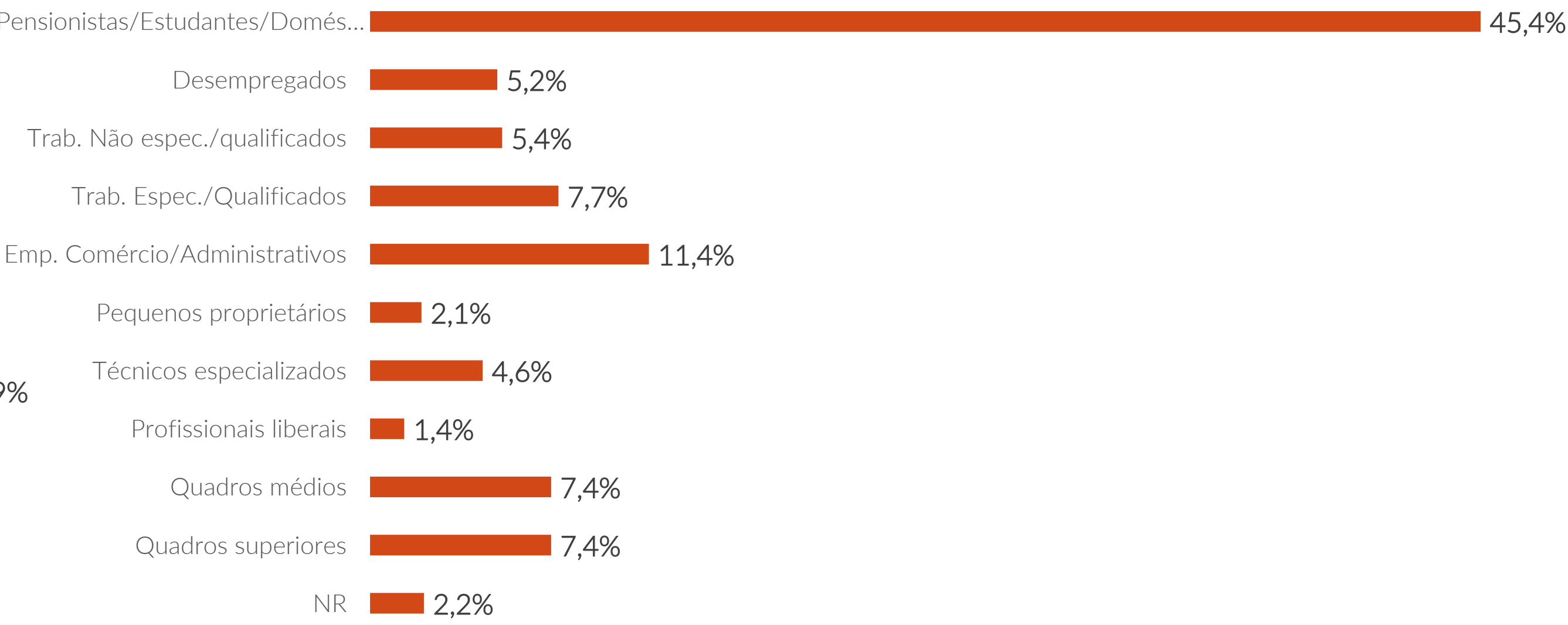


base=950

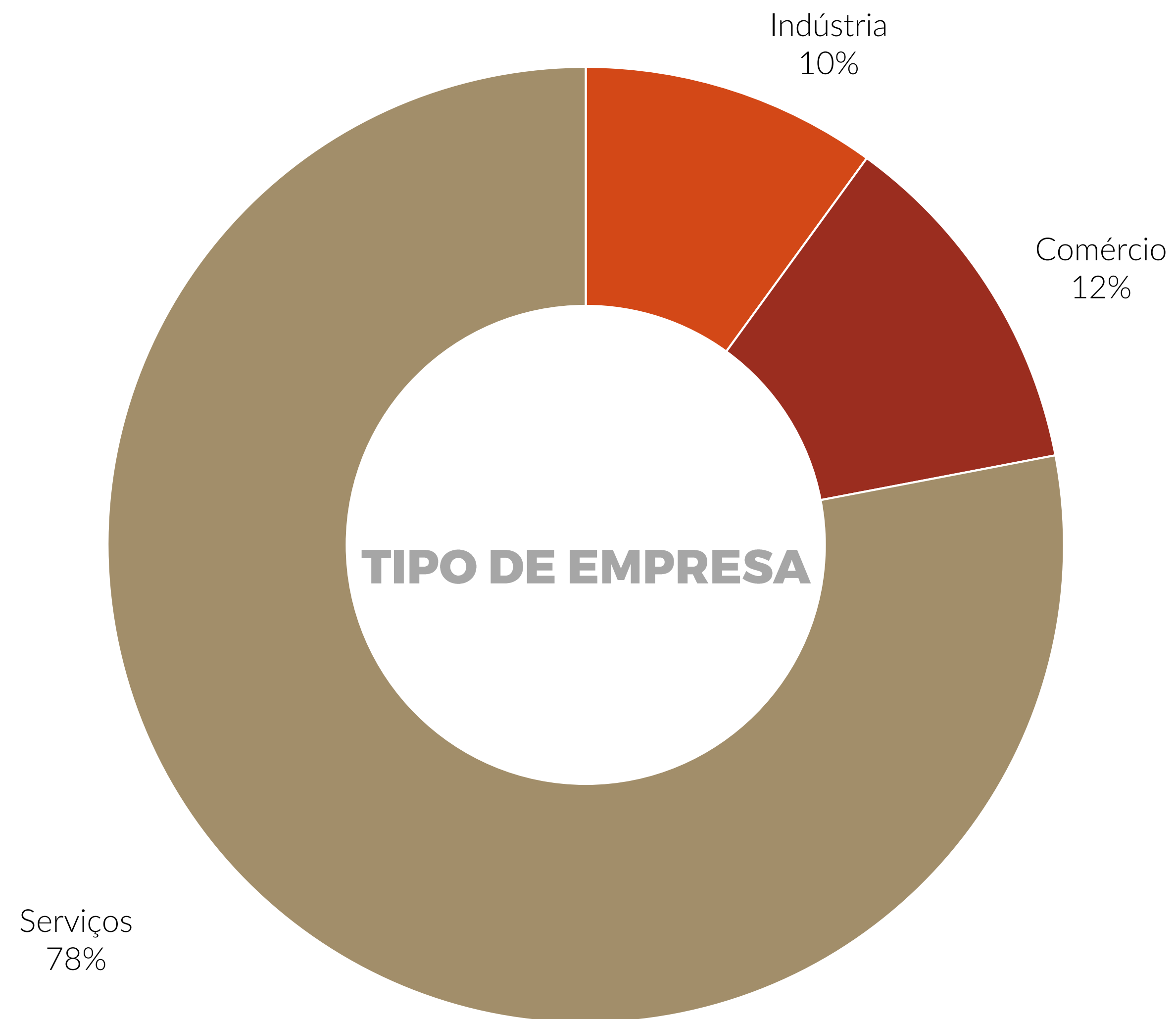
## NÍVEL DE ESCOLARIDADE



## OCUPAÇÃO PROFISSIONAL



# EMPRESAS



base=50

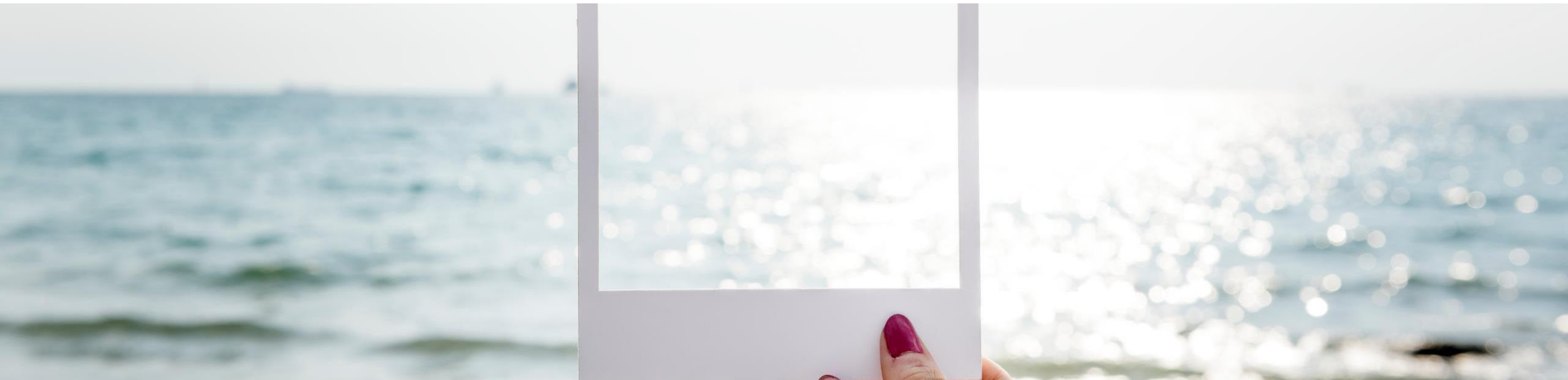


# Apresentação dos resultados

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 no atendimento prestado por 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 telefônico do SMAS da Maia; avaliar o grau de satisfação global com o atendimento do SMAS da Maia.



# Grau de importância

Média:

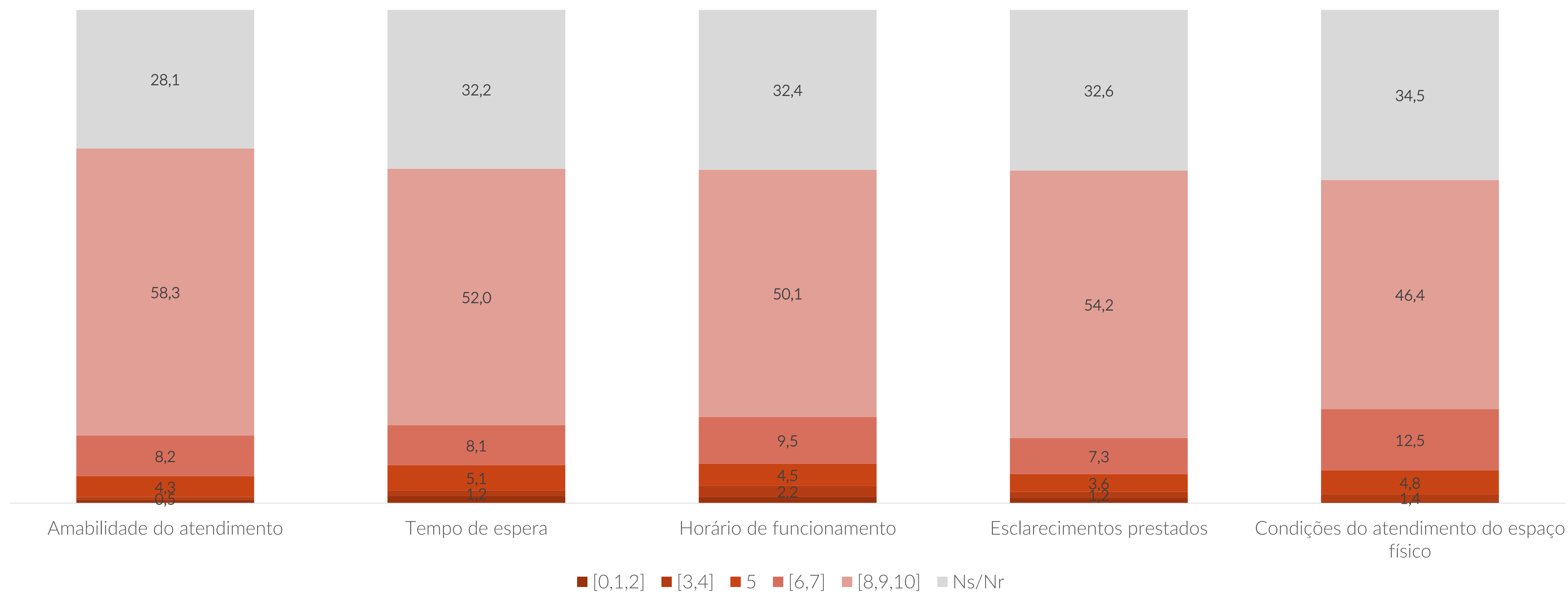
8.53

8.24

8.20

8.51

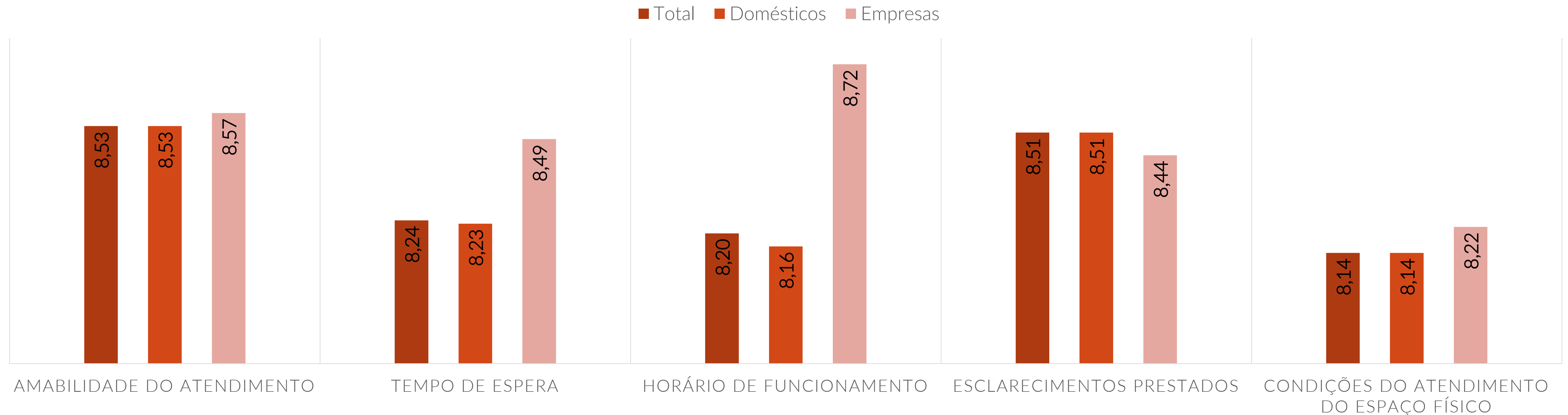
8.14



base=1000

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

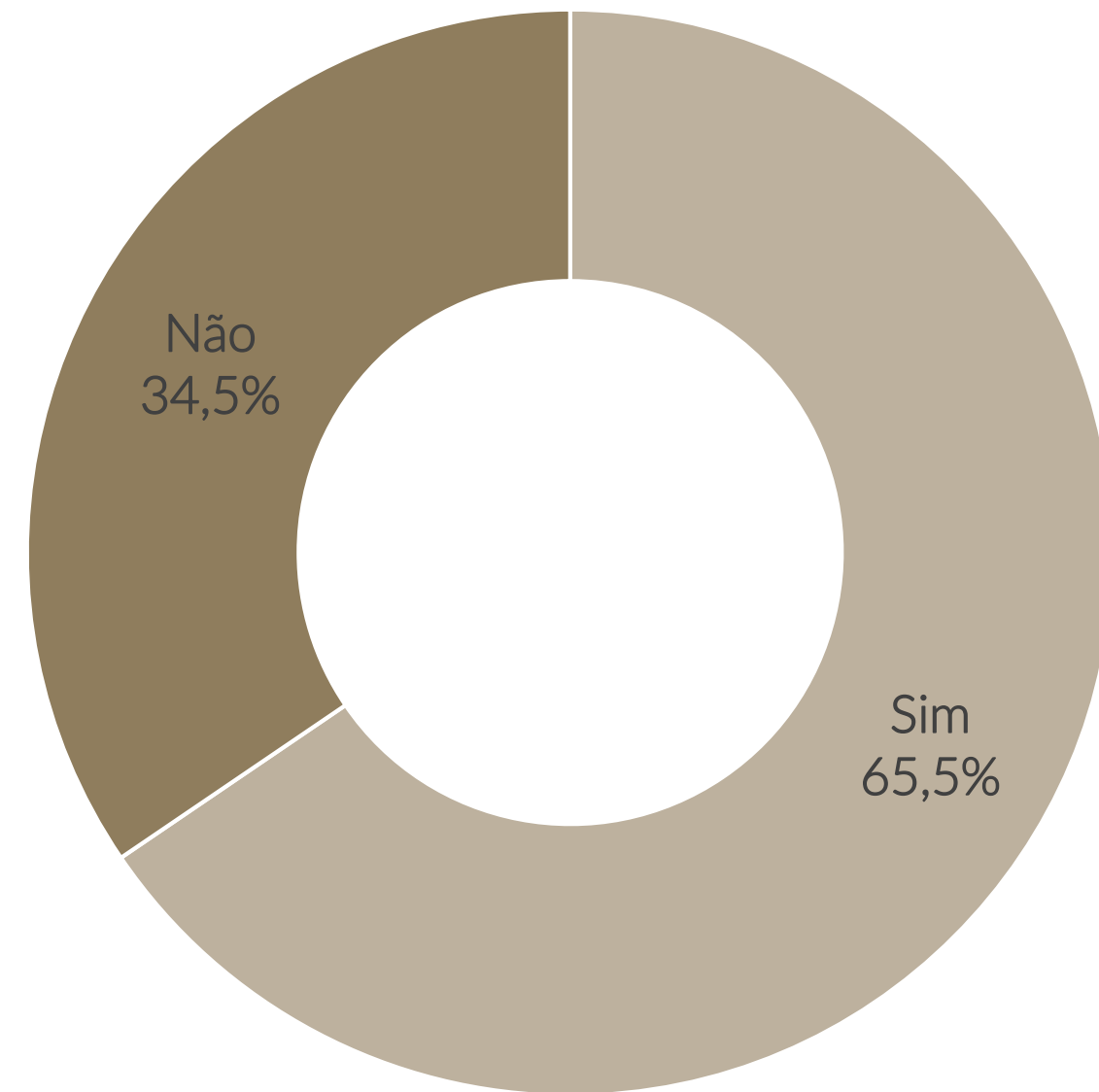


Como se pode verificar, todos os itens avaliados são considerados importantes, com médias superiores a 8.

Realçam-se os itens “Amabilidade do atendimento” e “Esclarecimentos prestados”, visto atingir os scores mais elevados no total e junto dos clientes domésticos. Nos clientes institucionais é de notar o item “Horário de funcionamento”.

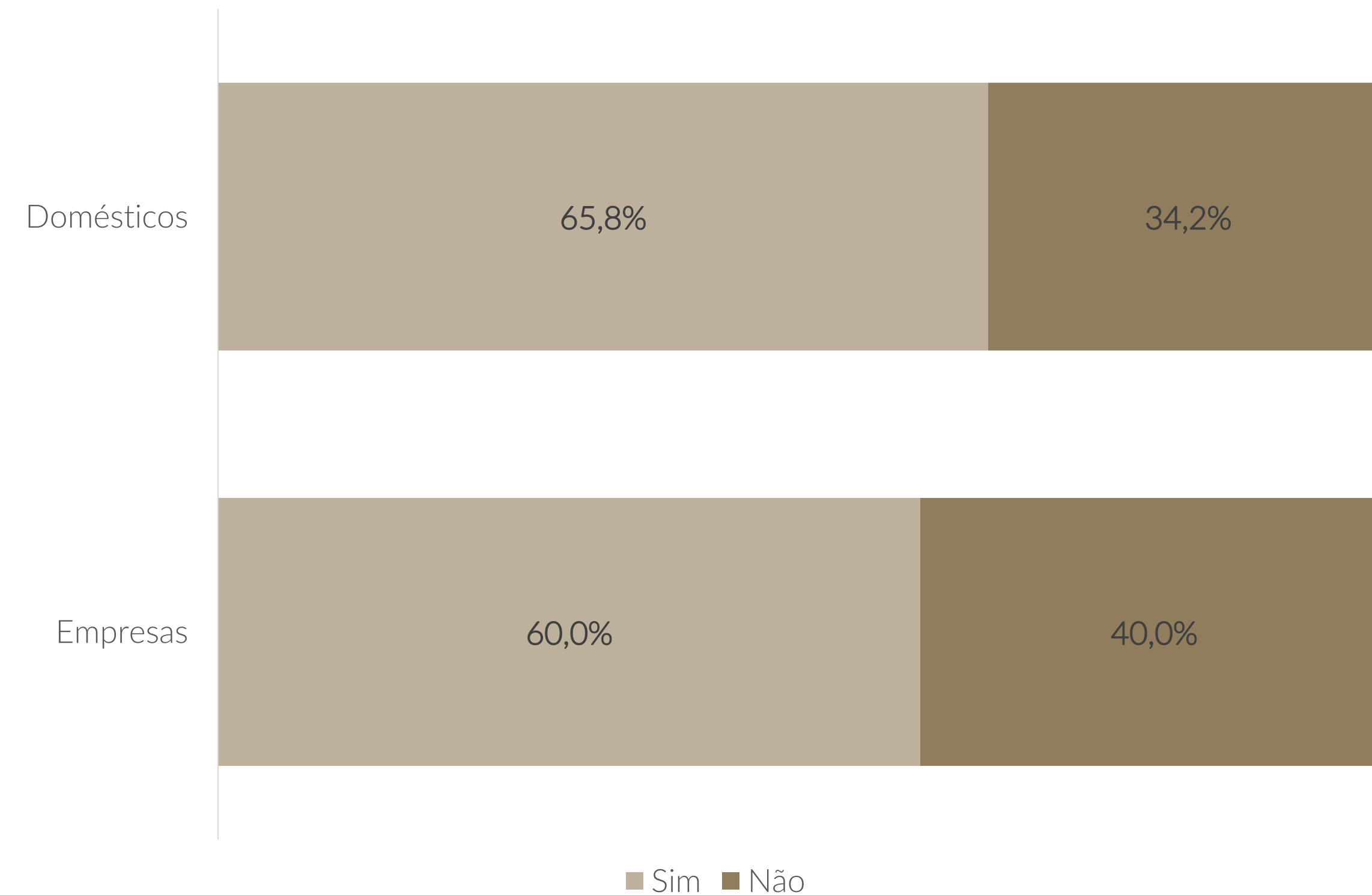


# Utilização do Serviço de Atendimento ao Balcão



A maioria dos clientes (66%) já utilizou os serviços de atendimento ao balcão dos SMAS da Maia.

base=1000

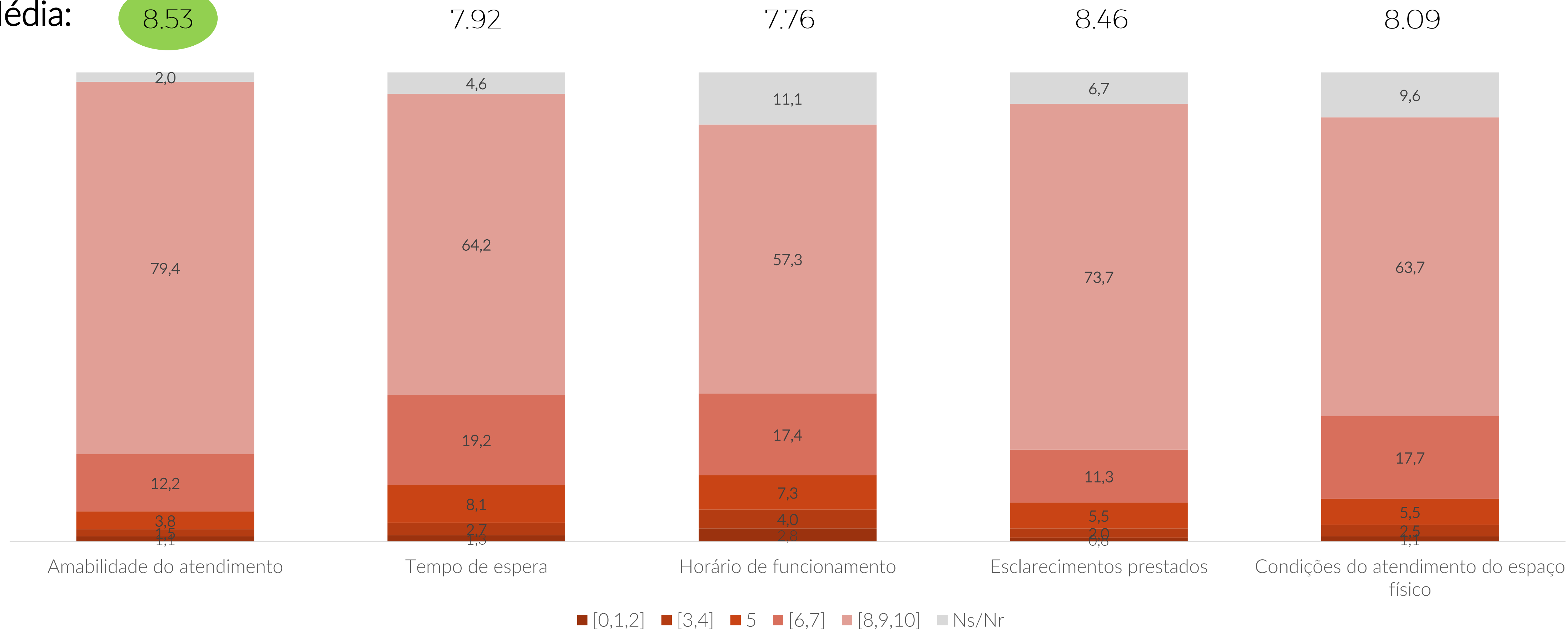


P2. Já alguma vez utilizou o Serviço de Atendimento ao Balcão dos SMAS da Maia?

# Grau de satisfação com os Serviços

Média:

8.53







base=655

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:



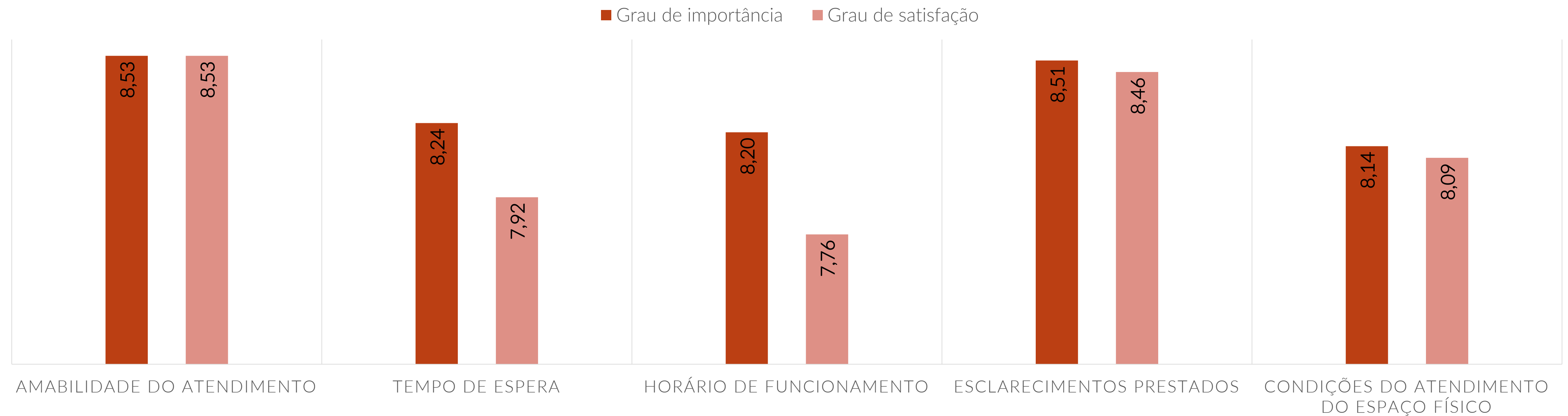
# Grau de satisfação com os Serviços

	Valores médios	 Amabilidade do atendimento	 Tempo de espera	 Horário de funcionamento	 Esclarecimentos prestados	 Condições atendimento espaço físico
Nov. 2017	Domésticos	8.48	7.97	7.64	8.44	8.02
	Empresas	8.40	7.31	7.53	7.90	7.72
	TOTAL	8.47	7.94	7.63	8.42	8.01
Maio 2018	Domésticos	8.51	7.90	7.75	8.47	8.07
	Empresas	8.87	8.31	7.89	8.21	8.68
	TOTAL	8.53	7.92	7.76	8.46	8.09

Face à última vaga de 2017, não se observam diferenças significativas no grau de satisfação dos clientes com os Serviços Municipalizados da Maia.

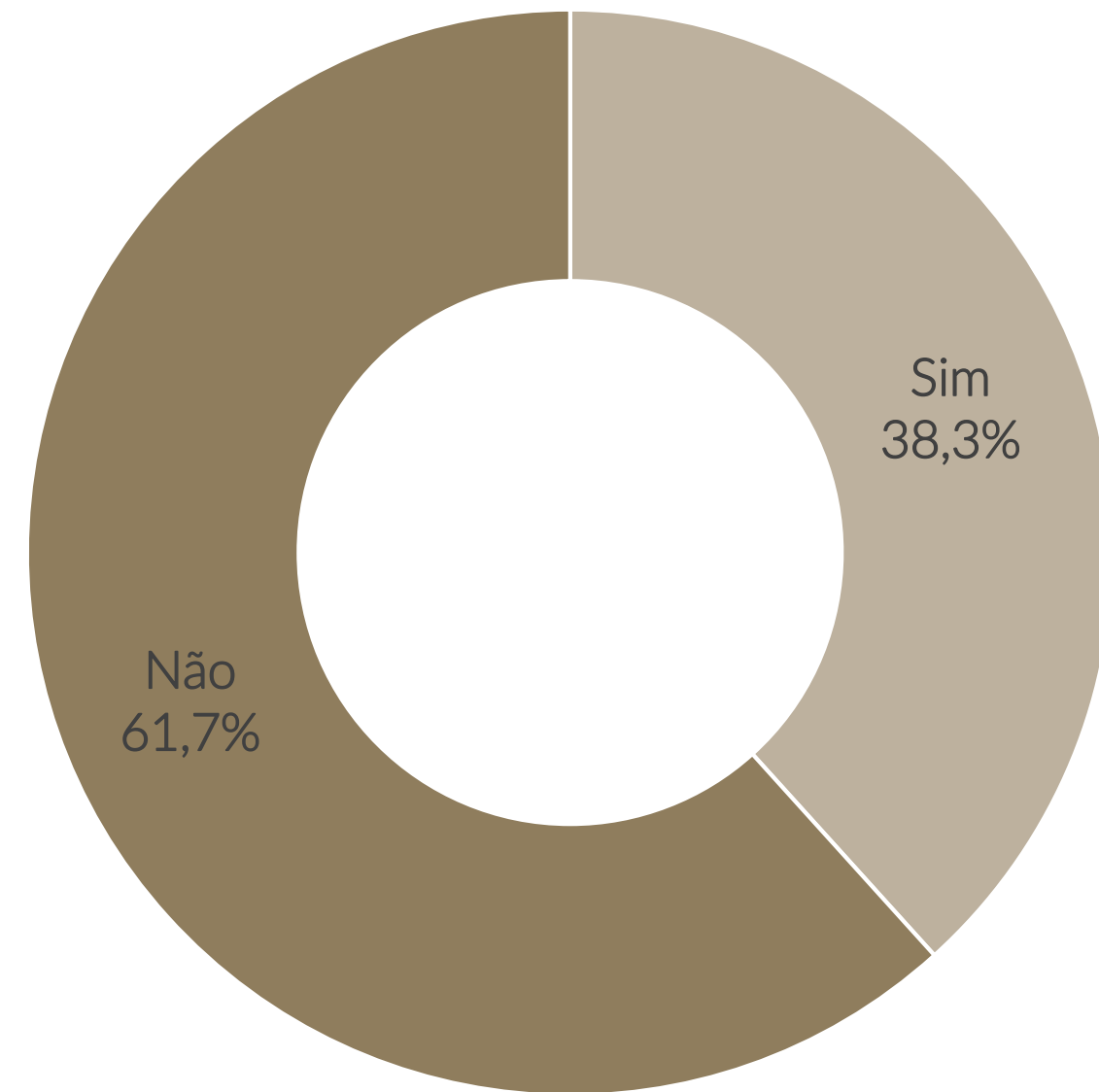
# Grau de importância vs Grau de satisfação

## Atendimento ao Balcão



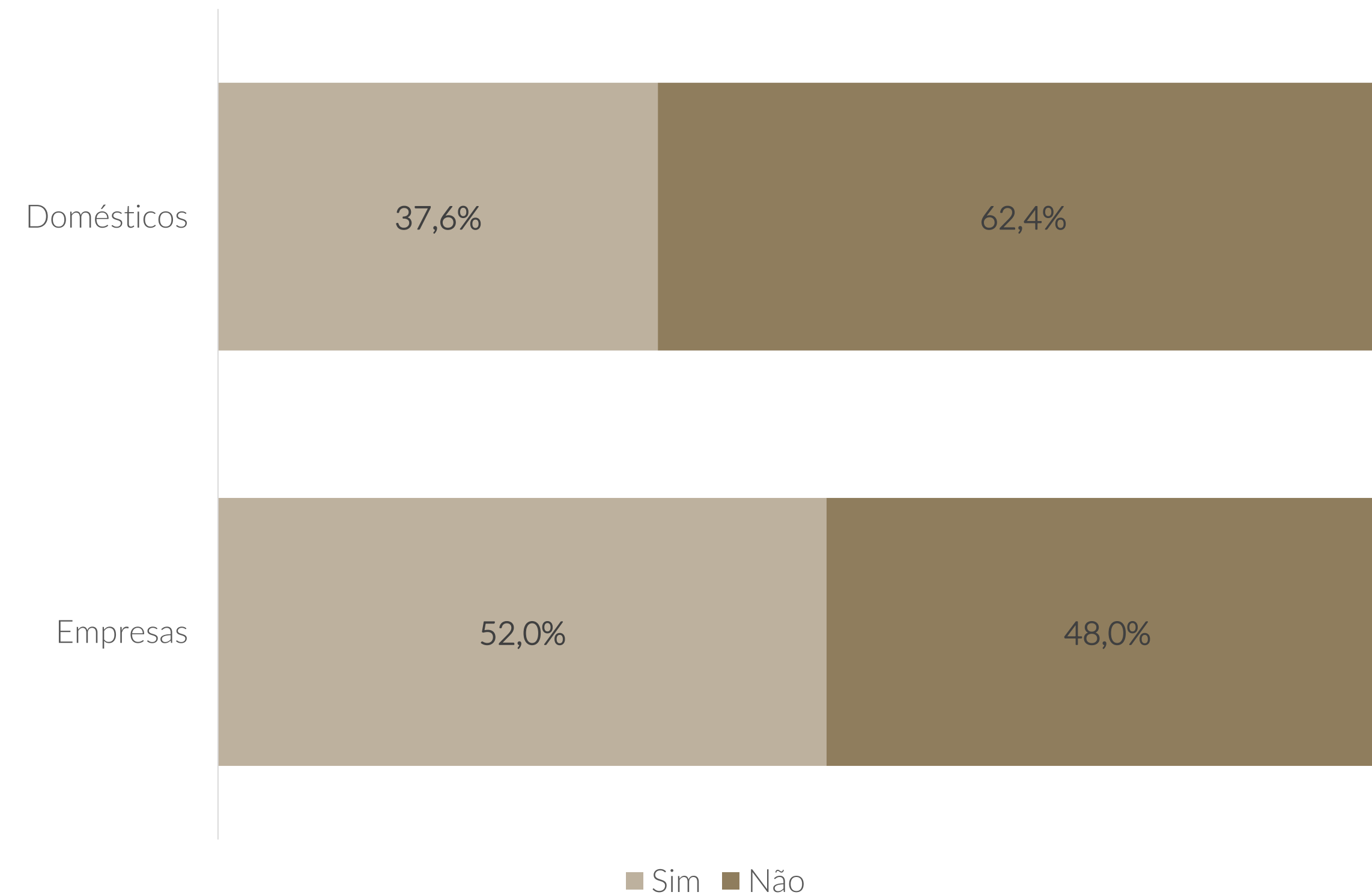
Apesar dos clientes dos SMAS se encontrarem bastante satisfeitos com todos os itens avaliados, o horário de funcionamento e o tempo de espera continuam a ser os que apresentam maior discrepância entre a importância dada e o nível de satisfação avaliado.

# Utilização do Serviço de Atendimento Telefónico



38% dos clientes dos SMAS da Maia já recorreram ao seu serviço telefónico, sendo mais visível junto do segmento empresarial.

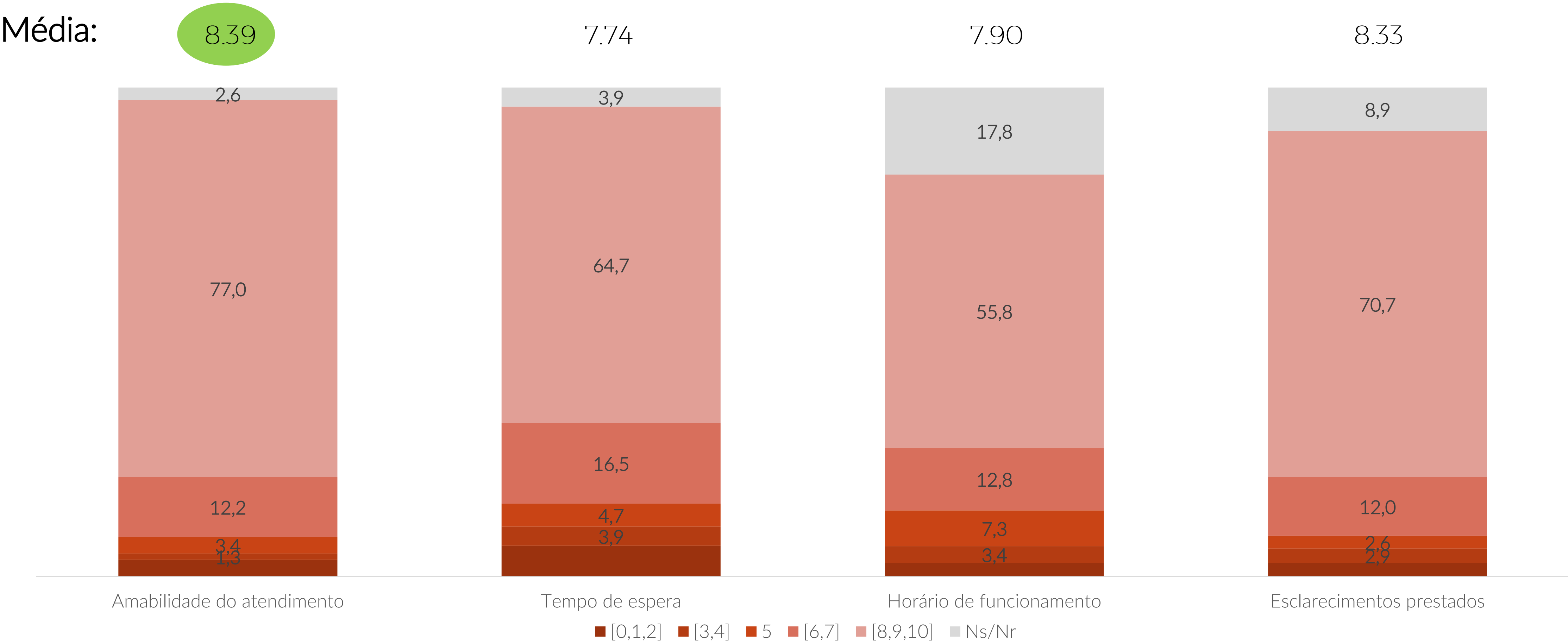
base=1000



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



# Grau de satisfação com Atendimento Telefónico



base=383

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

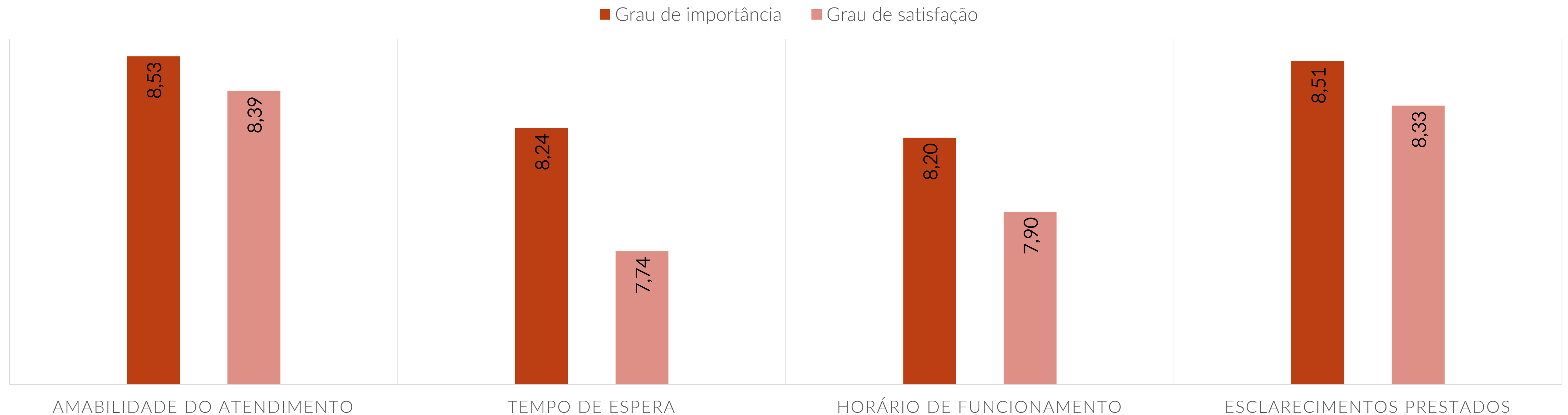
	Valores médios				
		Amabilidade do atendimento	Tempo de espera	Horário de funcionamento	Esclarecimentos prestados
Nov. 2017	Domésticos	8.32	7.79	7.83	8.29
	Empresas	7.61	7.39	8.00	7.29
	TOTAL	8.28	7.77	7.84	8.23
Maio 2018	Domésticos	8.46	7.78	7.94	8.38
	Empresas	7.50	7.12	7.48	7.64
	TOTAL	8.39	7.74	7.90	8.33

Face a 2017, 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.

# Grau de importância vs Grau de satisfação

## Atendimento Telefónico

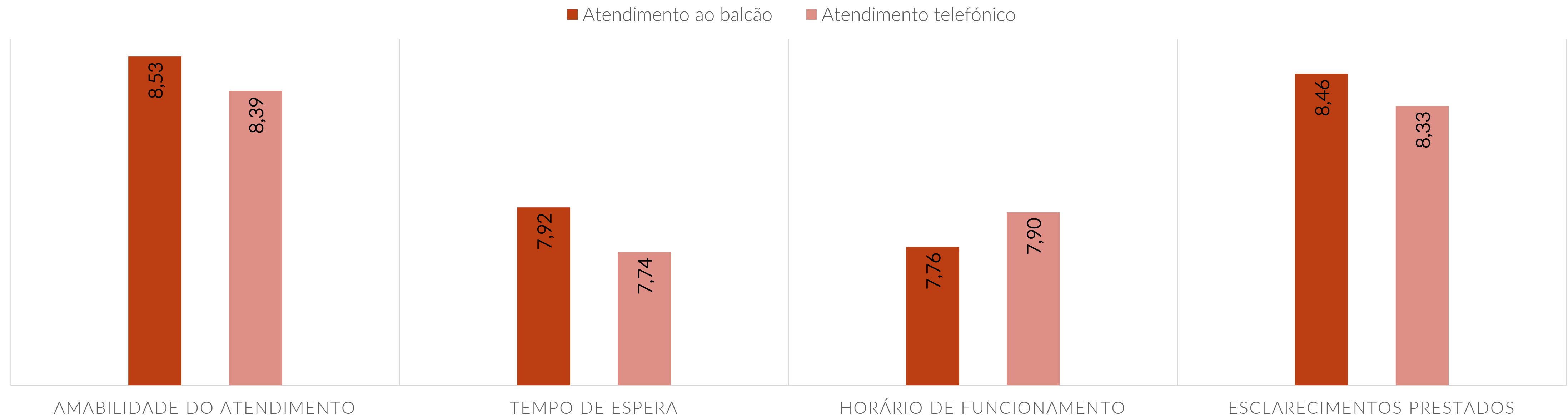


Tal como verificado no atendimento ao balcão, o tempo de espera e o horário de funcionamento continuam a ser os itens que apresentam maior discrepância entre a importância e a satisfação avaliada pelo cliente.



# Grau de satisfação

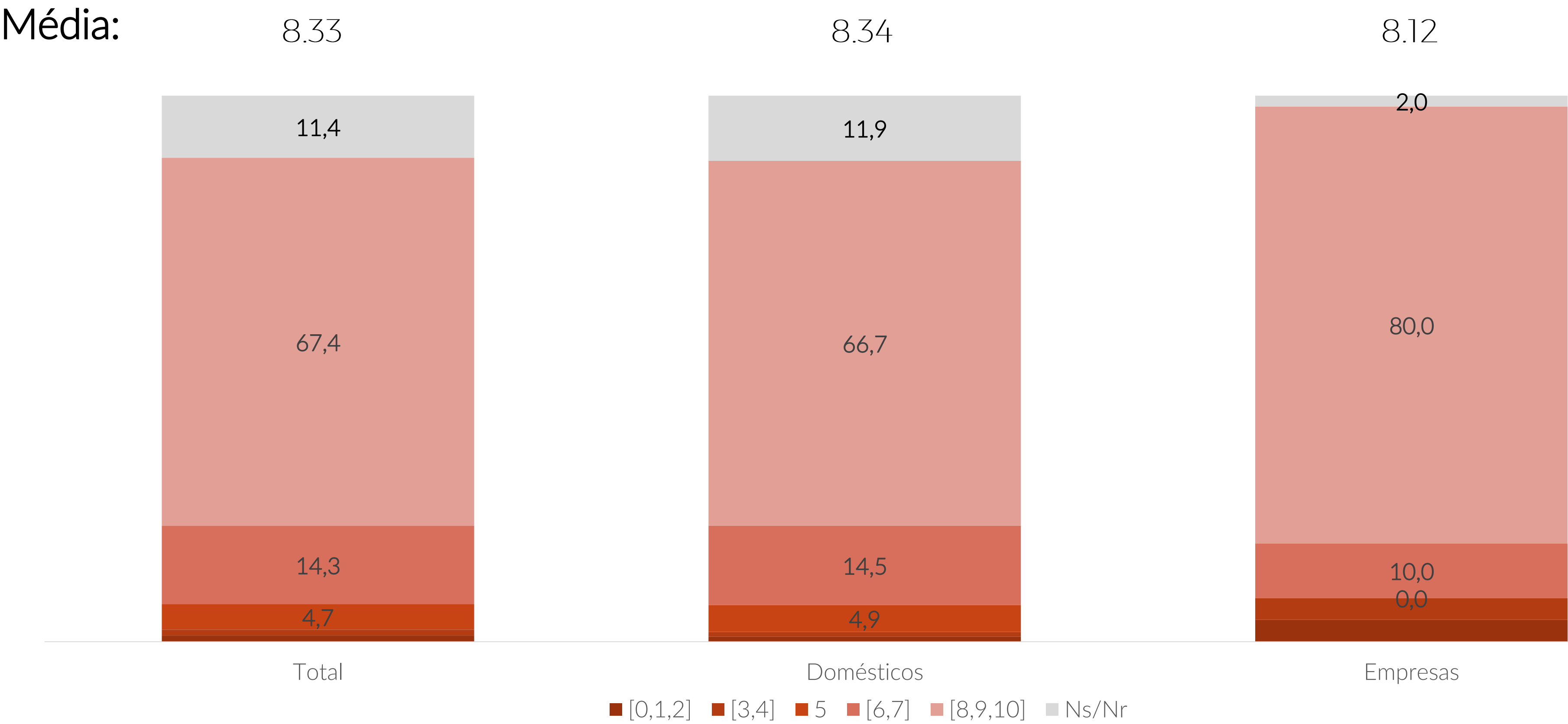
## Atendimento ao Balcão vs Atendimento Telefónico



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 é melhor avaliado no atendimento telefónico.

Em contrapartida, a amabilidade do atendimento, o tempo de espera e os esclarecimentos prestados obtêm melhores scores no atendimento ao balcão.

# Grau de satisfação global

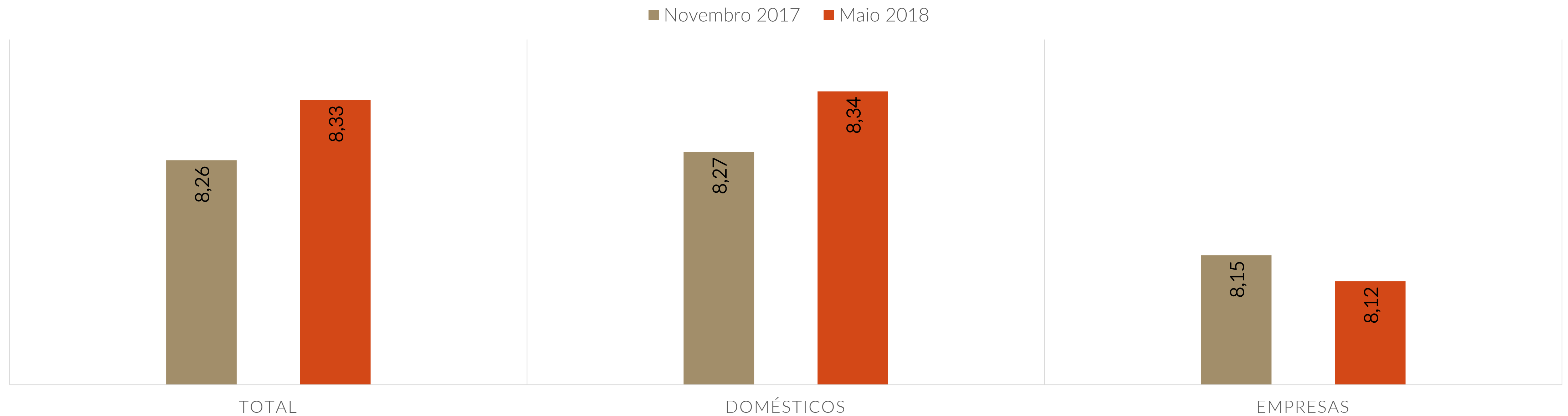


Em termos médios, quer os clientes domésticos quer os institucionais encontram-se satisfeitos com o atendimento dos SMAS da Maia, de uma forma global.

base=1000

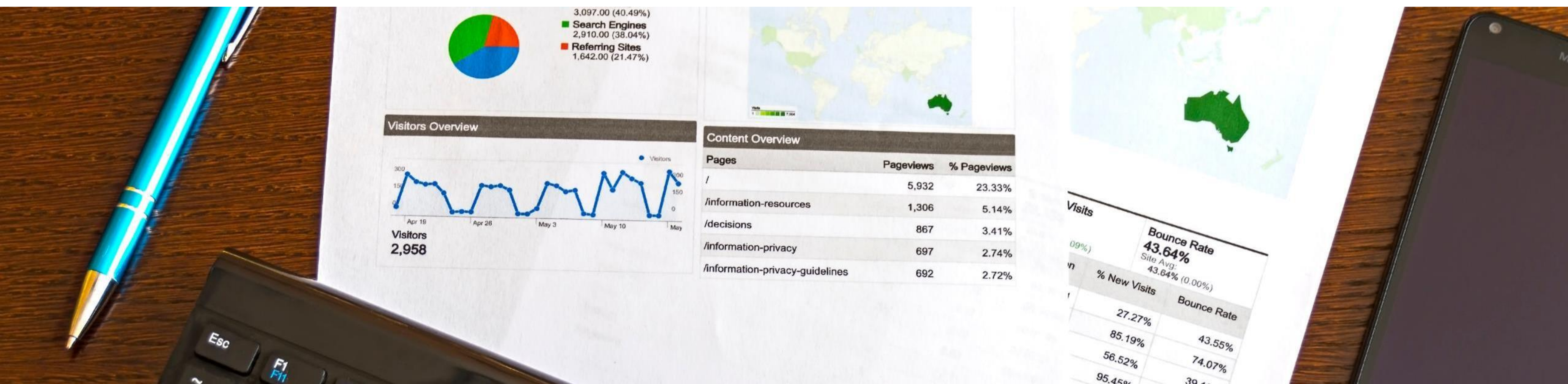
P4. Qual o grau de satisfação global com o atendimento dos SMAS da Maia numa escala de 0 a 10?

# Grau de satisfação global



Comparativamente com a última vaga de 2017, verificou-se uma ligeira melhoria nos níveis de satisfação globais, nomeadamente nos clientes domésticos, embora nos clientes institucionais o decréscimo seja muito ténue.





# 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: 9.04

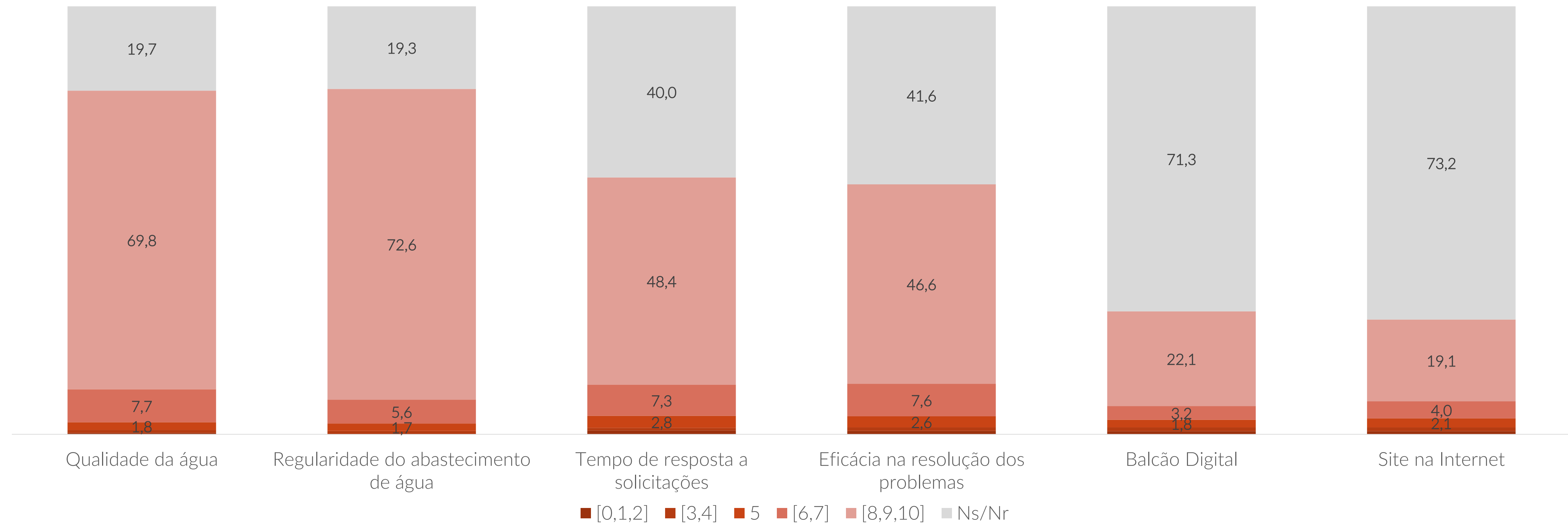
9.13

8.56

8.59

8.37

8.12

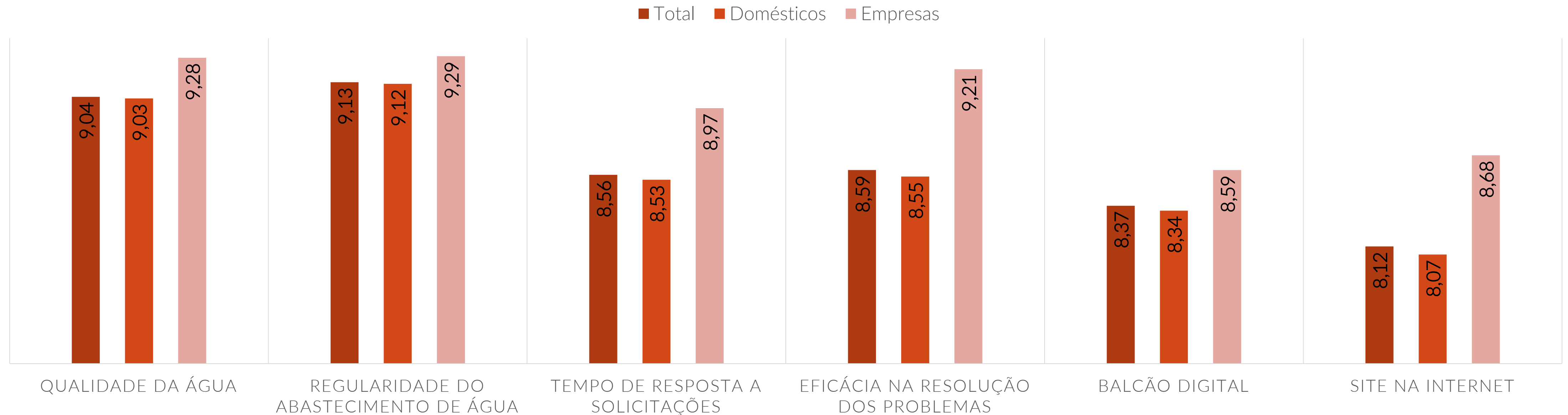


base=1000

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. O Balcão Digital e o Site na Internet são os itens que atingem os scores mais baixos em termos de importância.

# Grau de satisfação

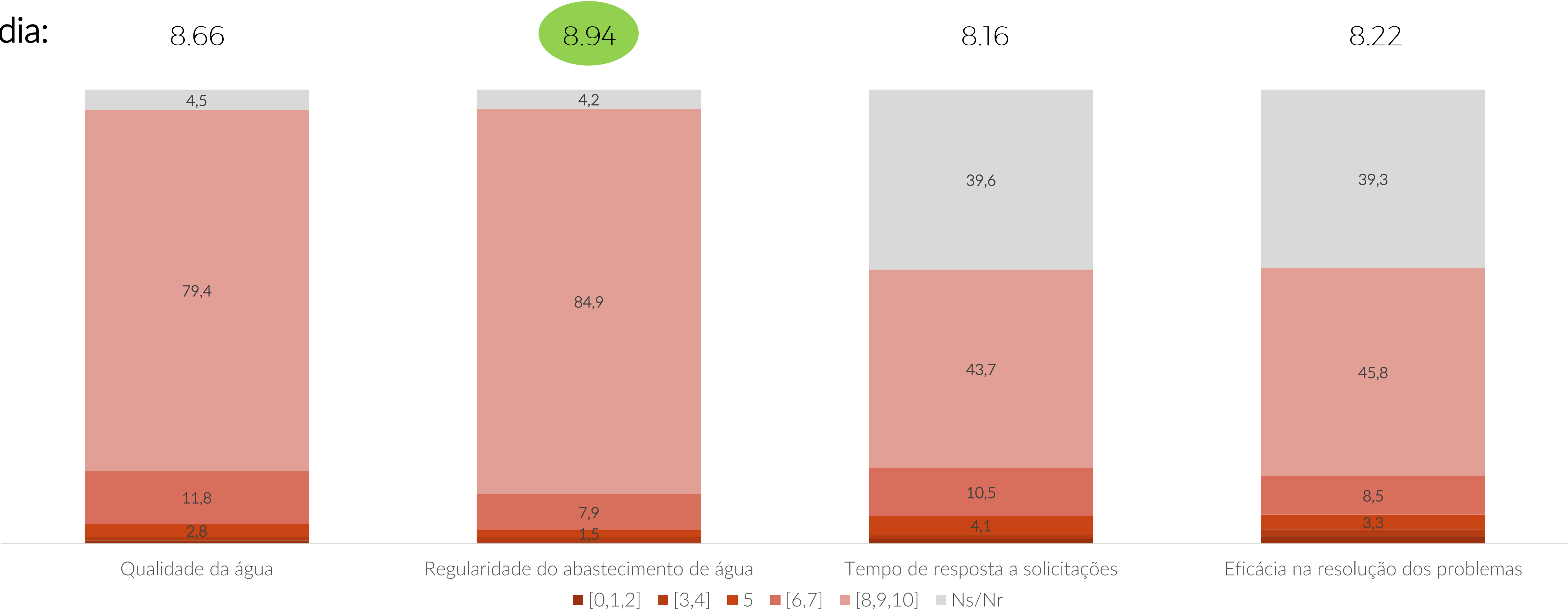
Média:

8.66

8.94

8.16

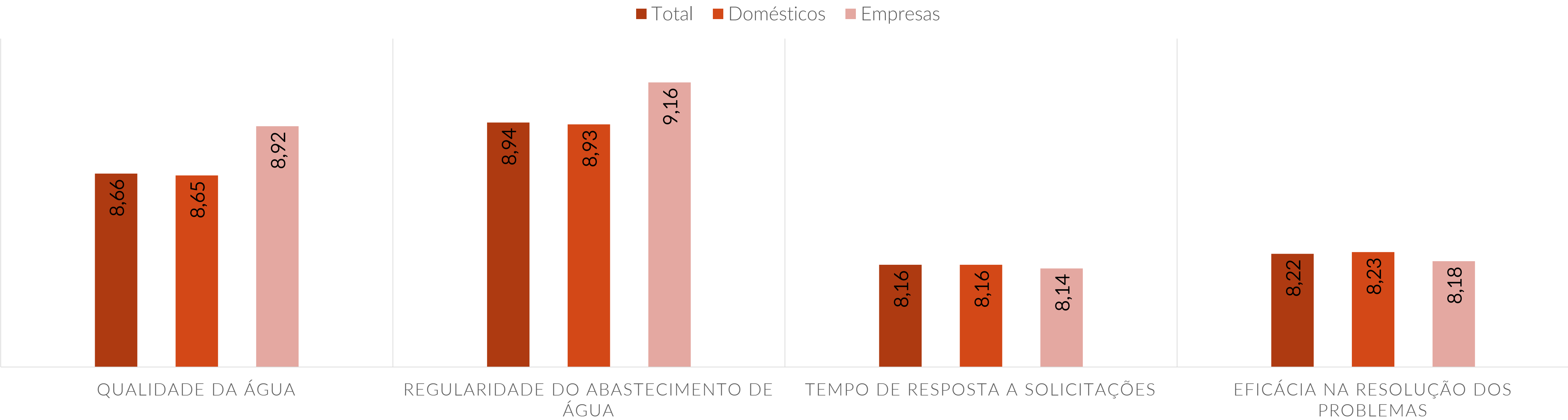
8.22



base=1000

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

# Grau de satisfação



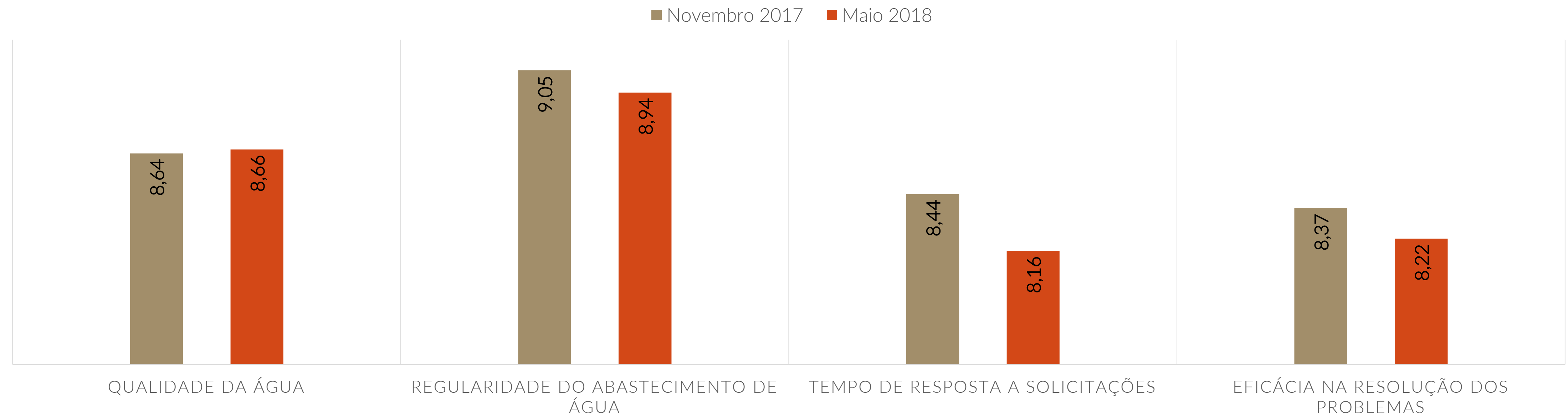
Como se pode verificar, todos os itens avaliados são considerados importantes (com médias superiores a 8).  
Os clientes dos SMAS estão satisfeitos com todos os itens avaliados, em especial com a regularidade do abastecimento de água.

base=1000

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

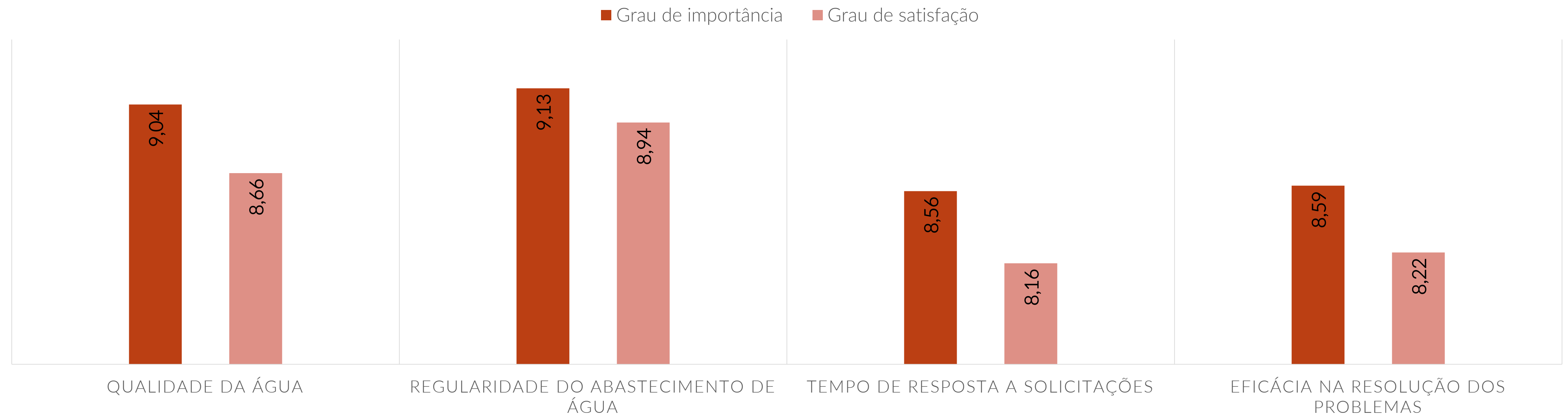


# Grau de satisfação



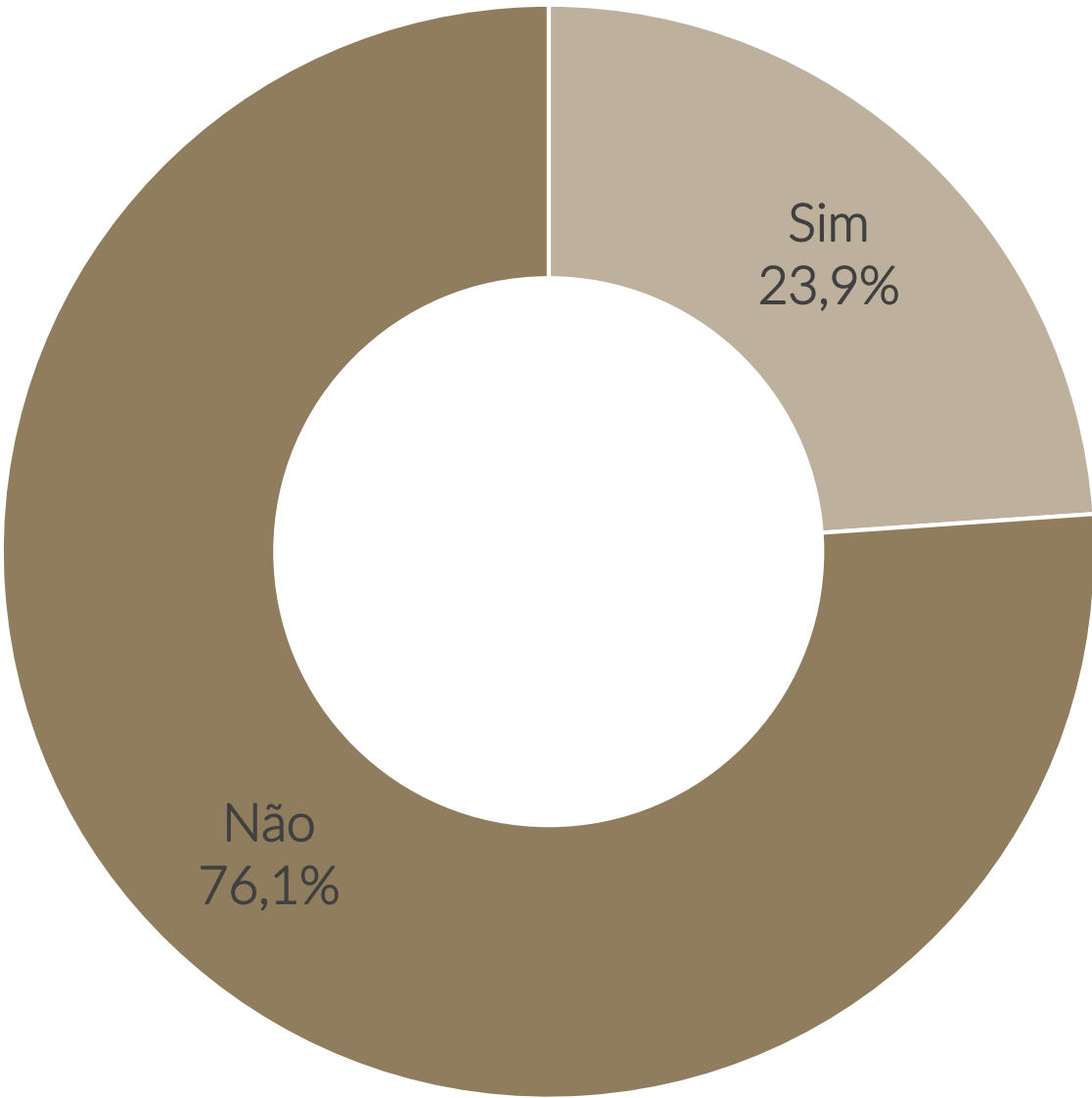
Comparativamente com a vaga de 2017, somente o item “Qualidade da água” é que apresentou um ténue crescimento nos níveis de satisfação.  
Os restantes itens exibem ligeiros decréscimos nos níveis de satisfação por parte dos clientes.

# Grau de importância vs Grau de satisfação



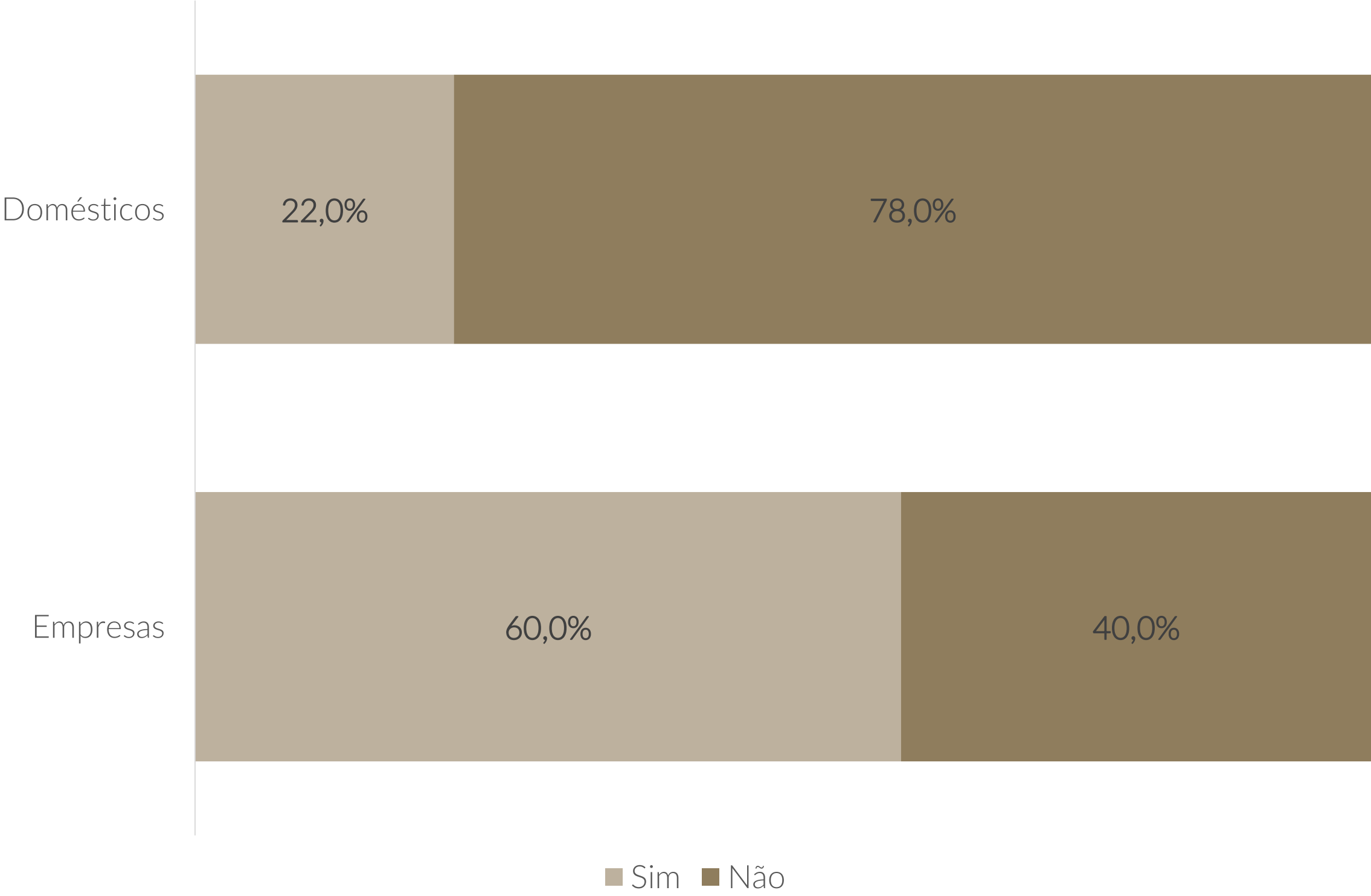
O “Tempo de resposta a solicitações” é o item que apresenta menor discrepância entre a importância dada e o grau de satisfação percebido pelo cliente. Em contrapartida, a “Regularidade do abastecimento de água” é o item que mais aproxima a importância atribuída e a satisfação.

# Conhecimento do Balcão Digital



24% dos clientes dos SMAS da Maia conhecem ou já ouviram falar do serviço Balcão Digital.

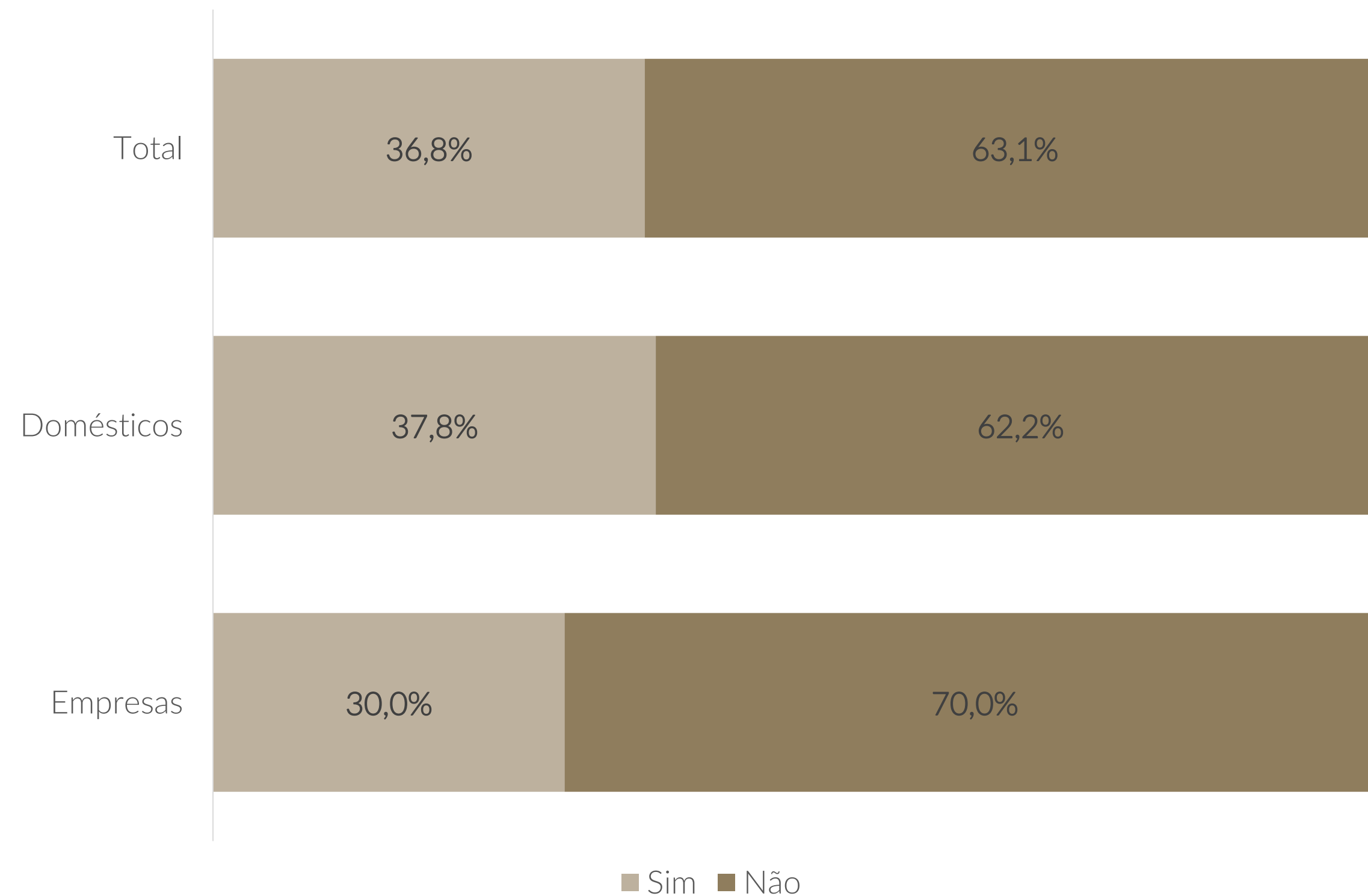
base=1000



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

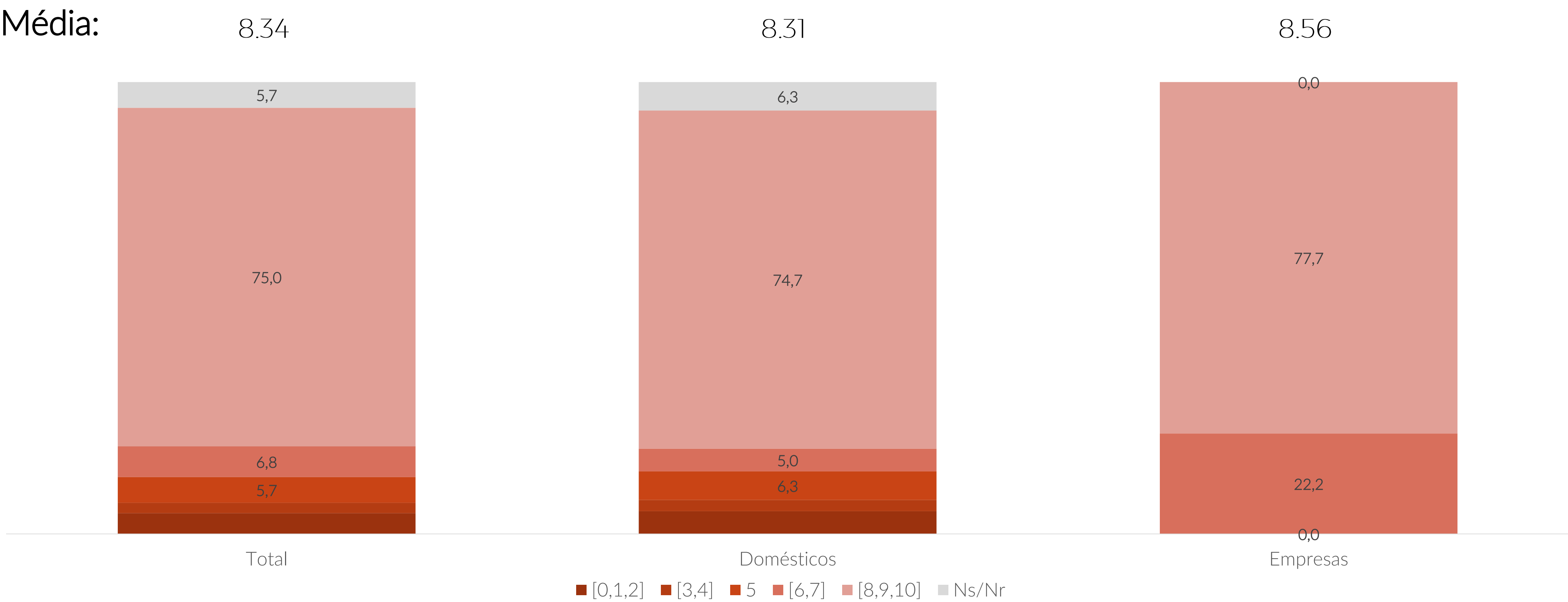


# Utilização do Balcão Digital



A percentagem de clientes que conhecem ou já ouviram falar do serviço Balcão Digital e que já o utilizou atinge praticamente os 37%, valor ligeiramente superior junto dos clientes domésticos.

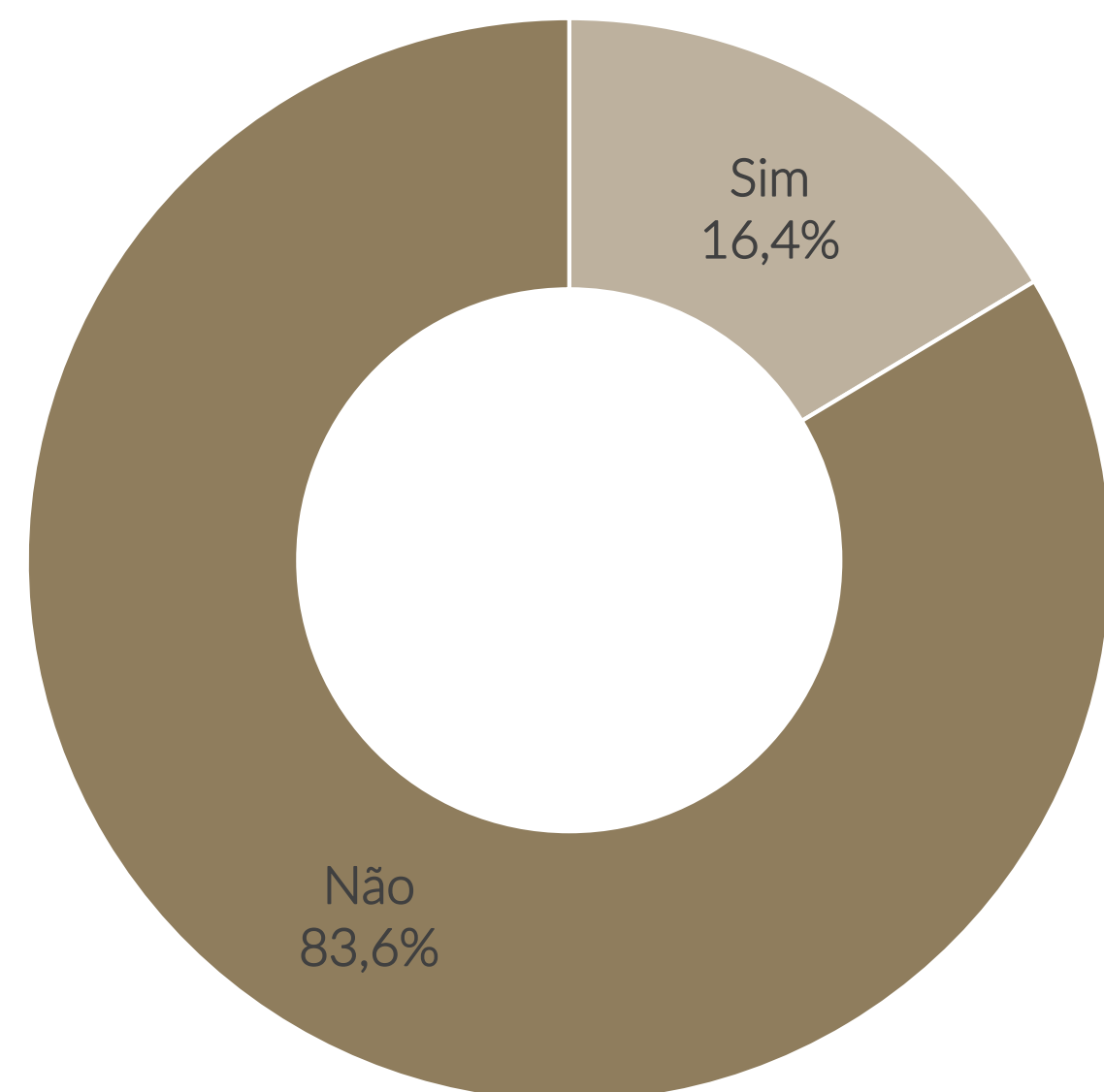
# Avaliação do Balcão Digital



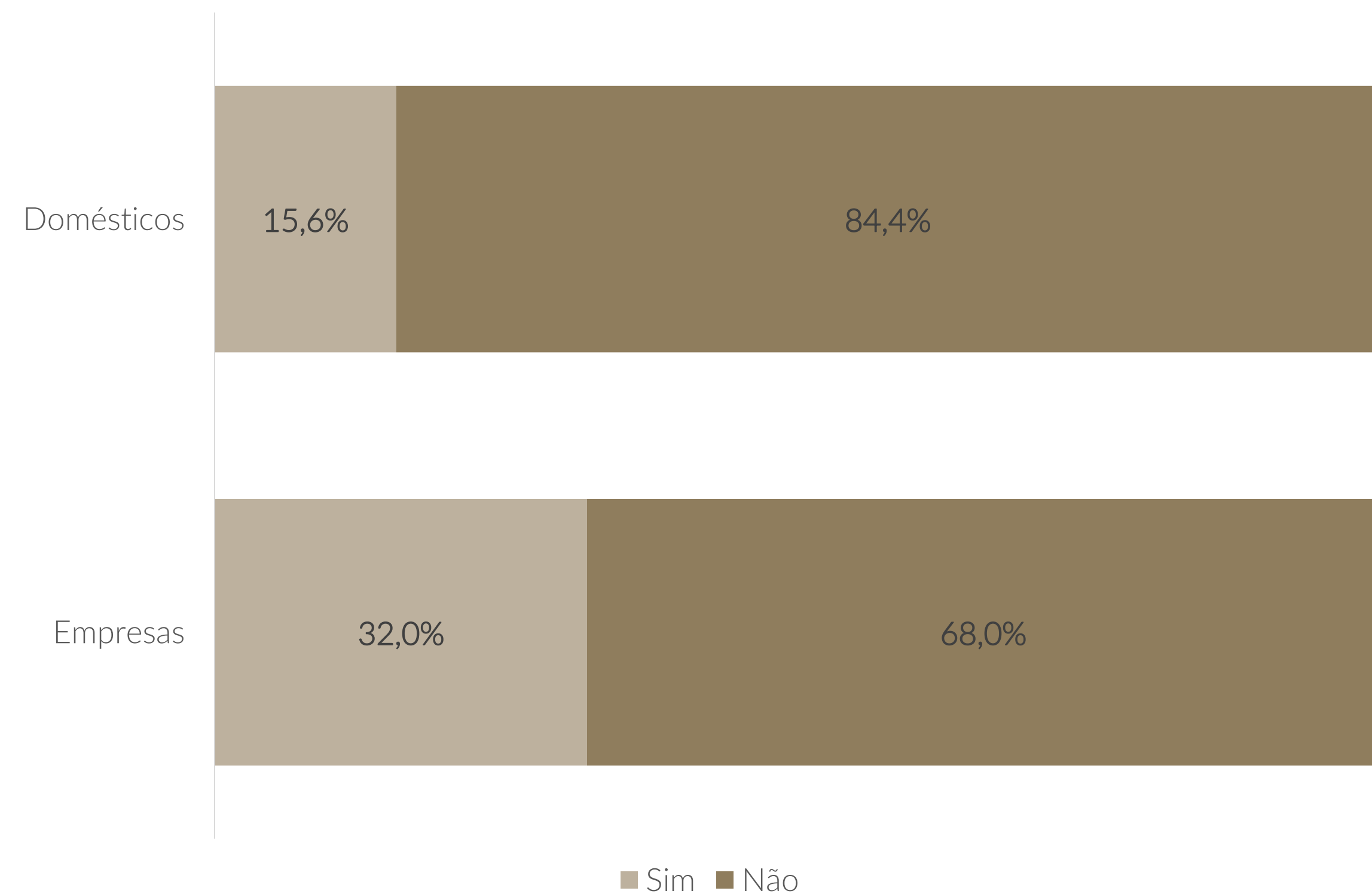
base=88

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

# Utilização do Site dos SMAS da Maia



16% dos clientes dos SMAS da Maia já utilizaram o site. O acesso ao site é mais visível junto dos clientes institucionais.

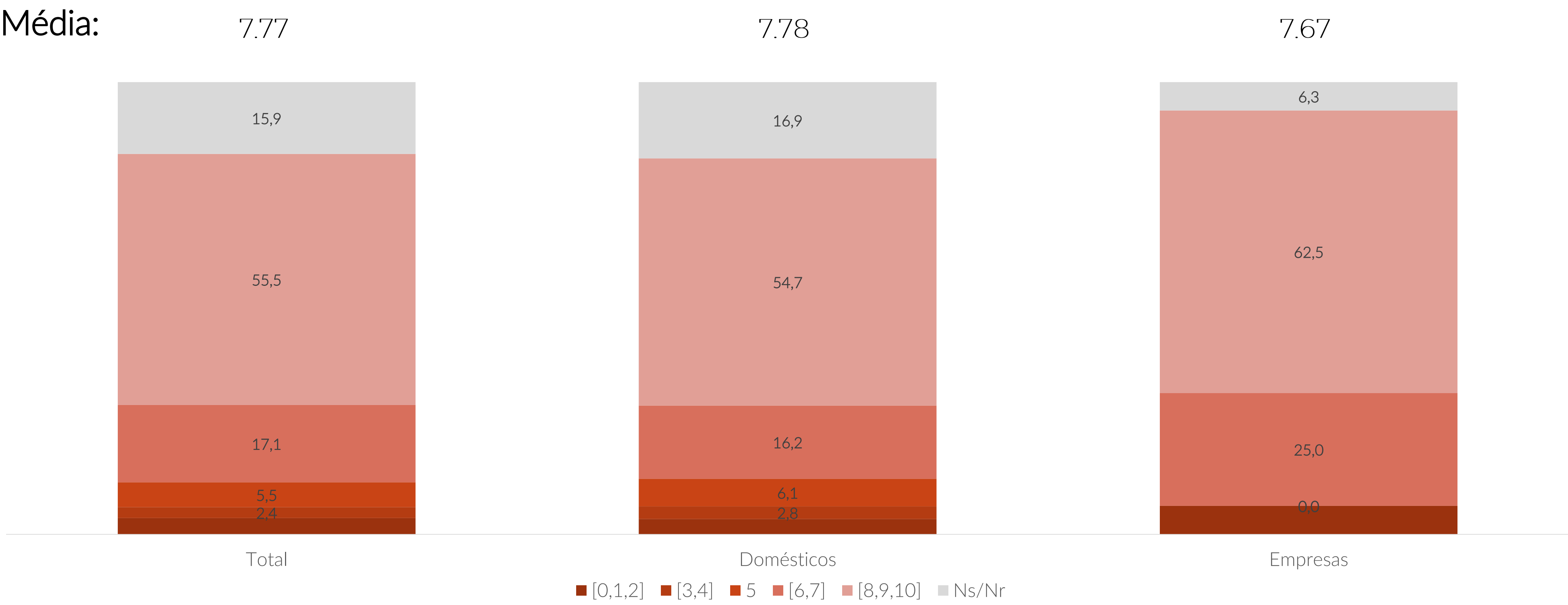


base=1000

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



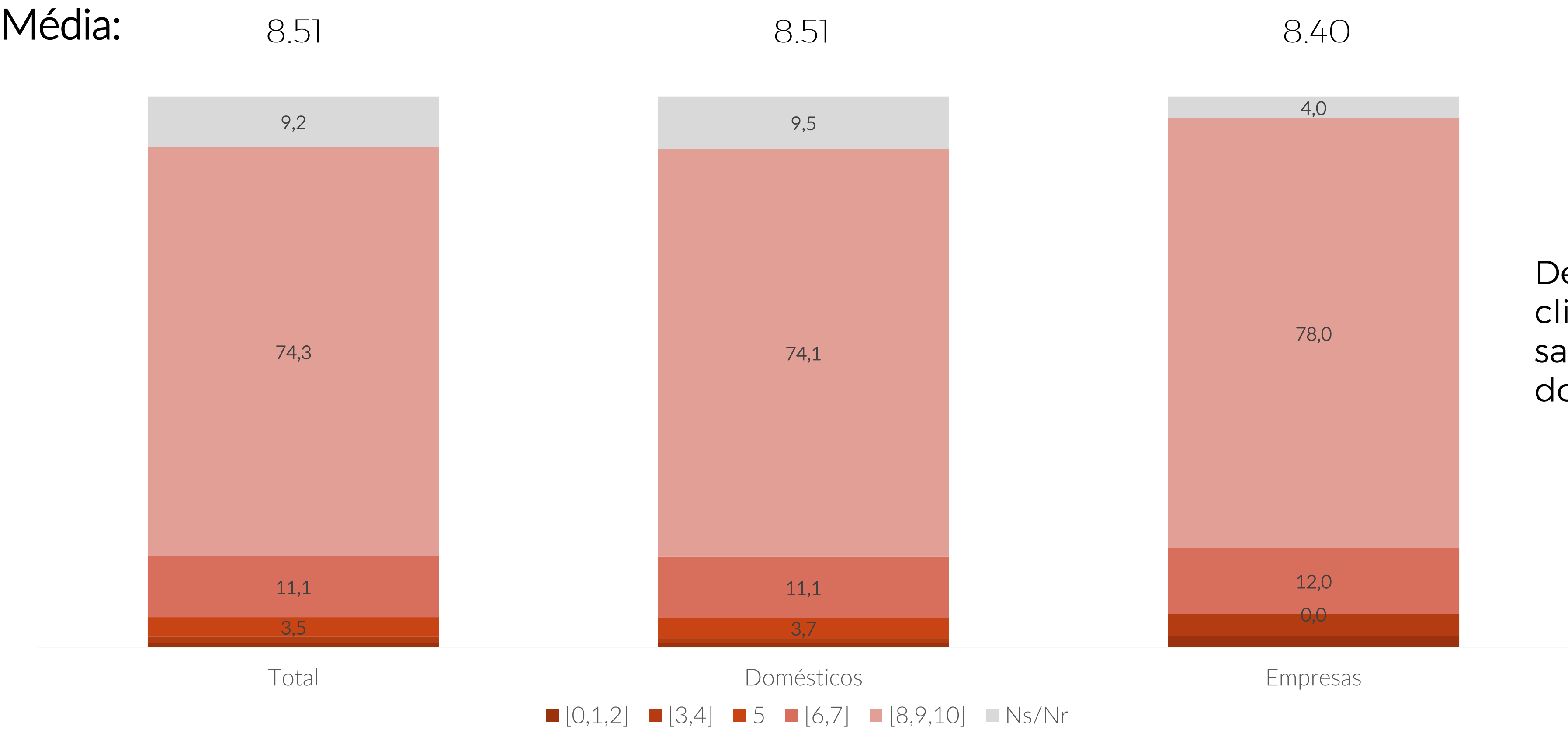
# Avaliação do Site dos SMAS da Maia



base=164

P8.1. Qual o grau de satisfação global com o Site dos SMAS da Maia, numa escala de 0 a 10?

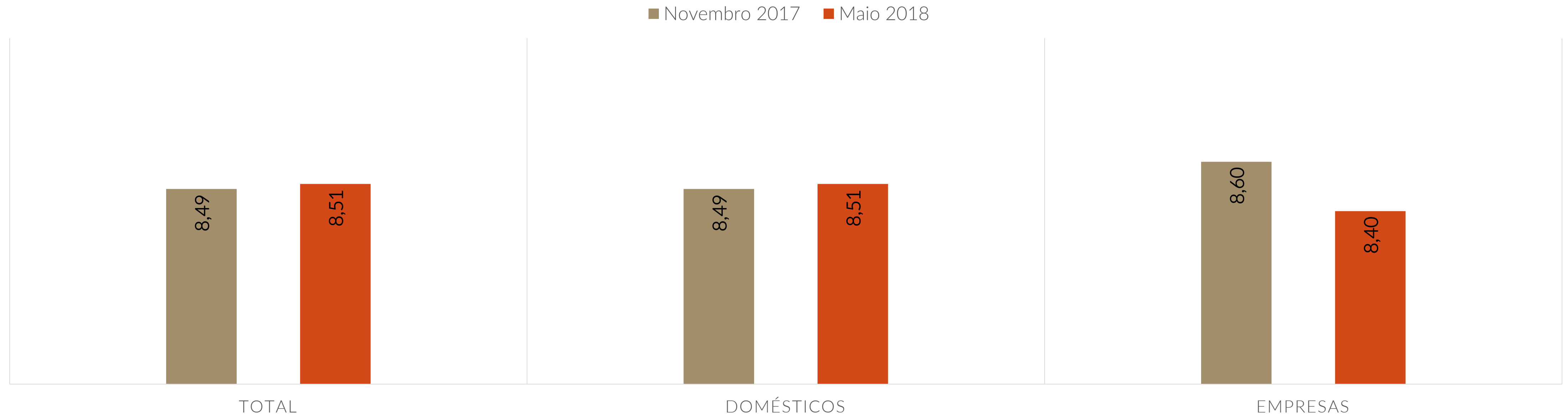
# Grau de satisfação global



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

P9. E qual o grau de satisfação global com os serviços prestados pelos SMAS da Maia?

# Grau de satisfação global



Comparativamente com a última vaga de 2017, observa-se uma ligeira melhoria da satisfação dos clientes domésticos, no que concerne os serviços prestados pelos SMAS da Maia. Em contrapartida, os clientes institucionais apresentam um decréscimo na avaliação global.

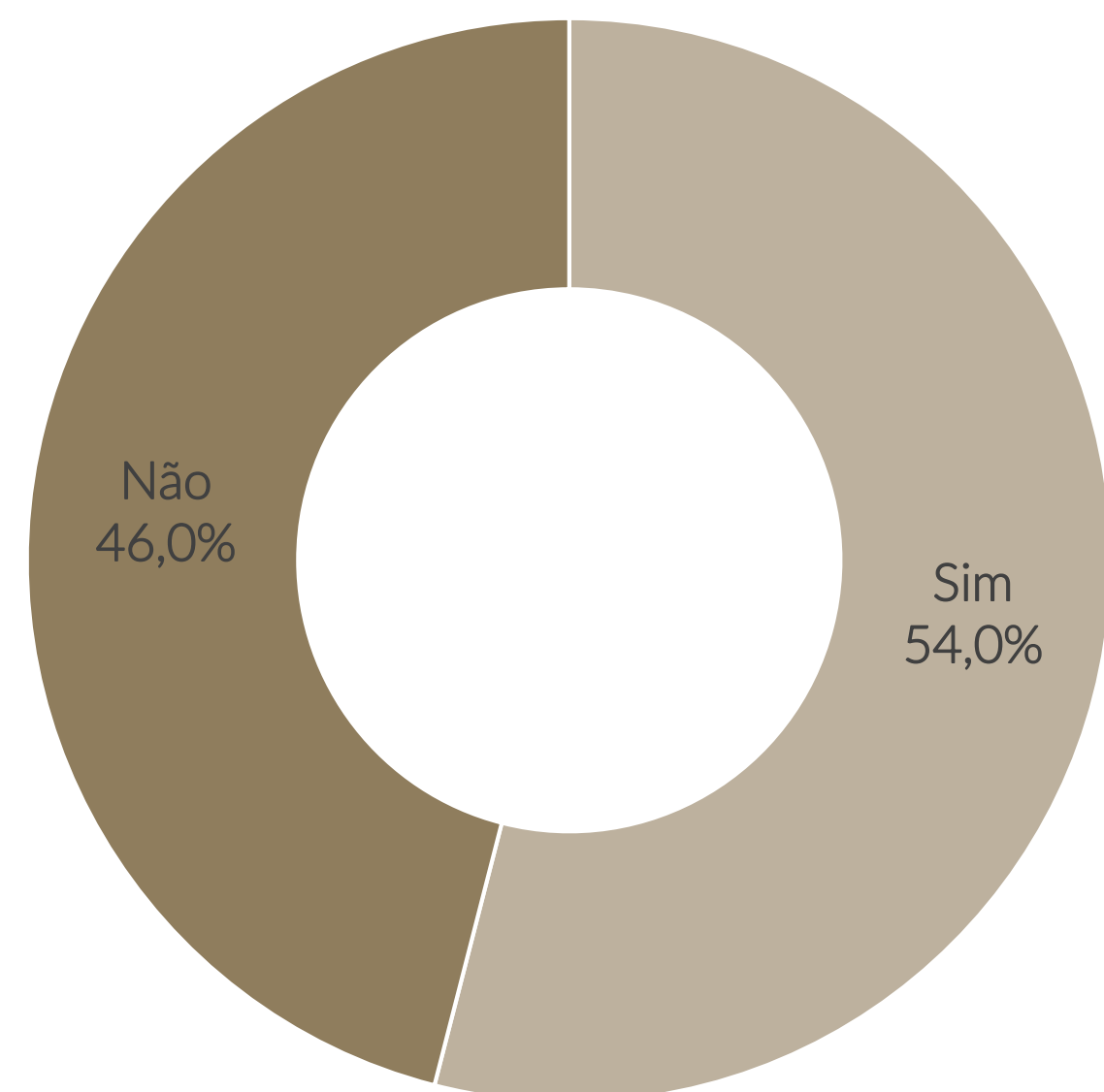




## CONTACTO COM OS SMAS

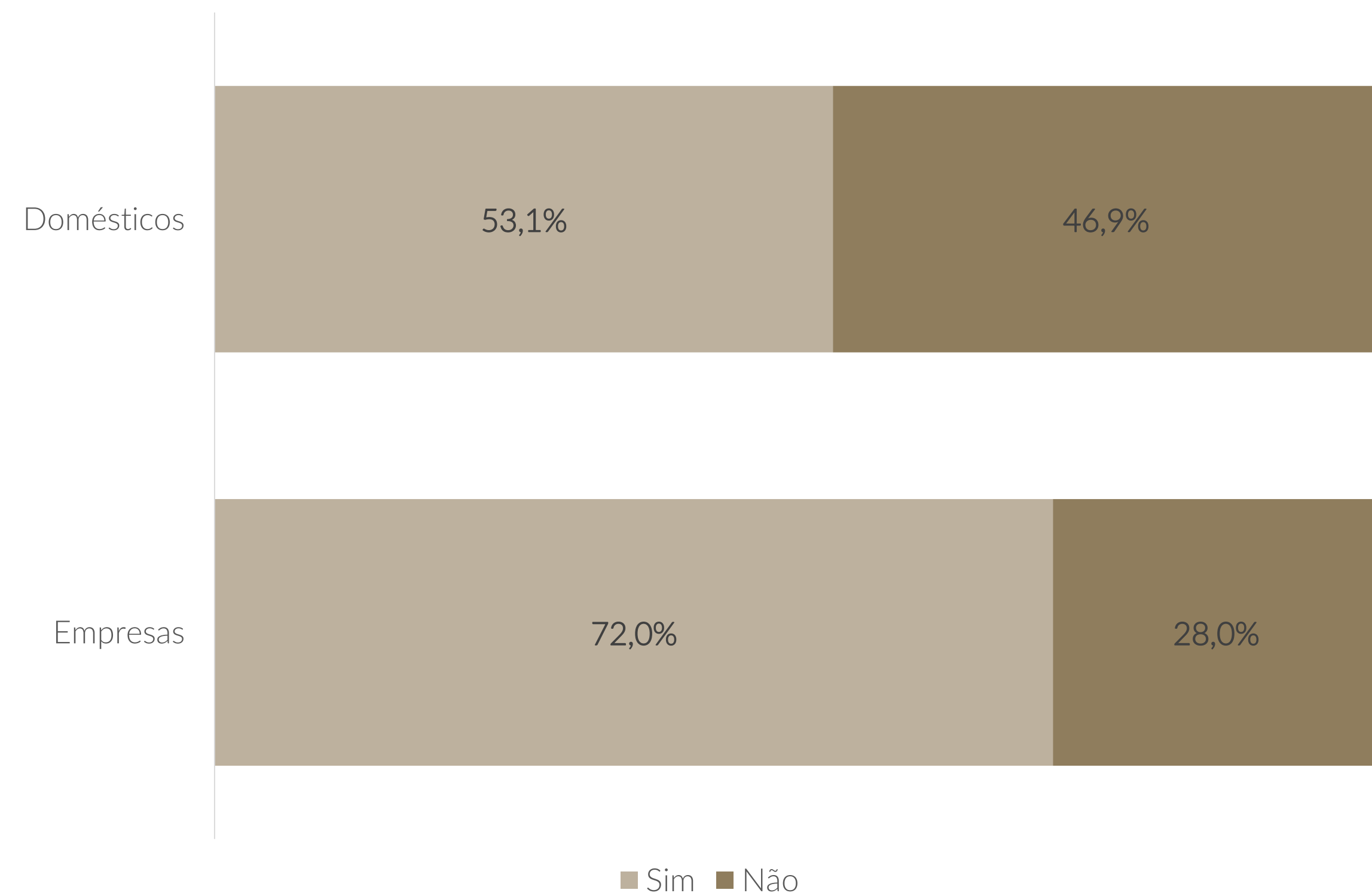
Definir os motivos que levaram ao último contacto com o SMAS da Maia e o meio de contacto utilizado; perceber se as formas possíveis para contactar o SMAS da Maia são as mais adequadas; medir a opinião global acerca do SMAS da Maia comparativamente com outros serviços públicos; recolha de sugestões dos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

# Contacto com os SMAS da Maia



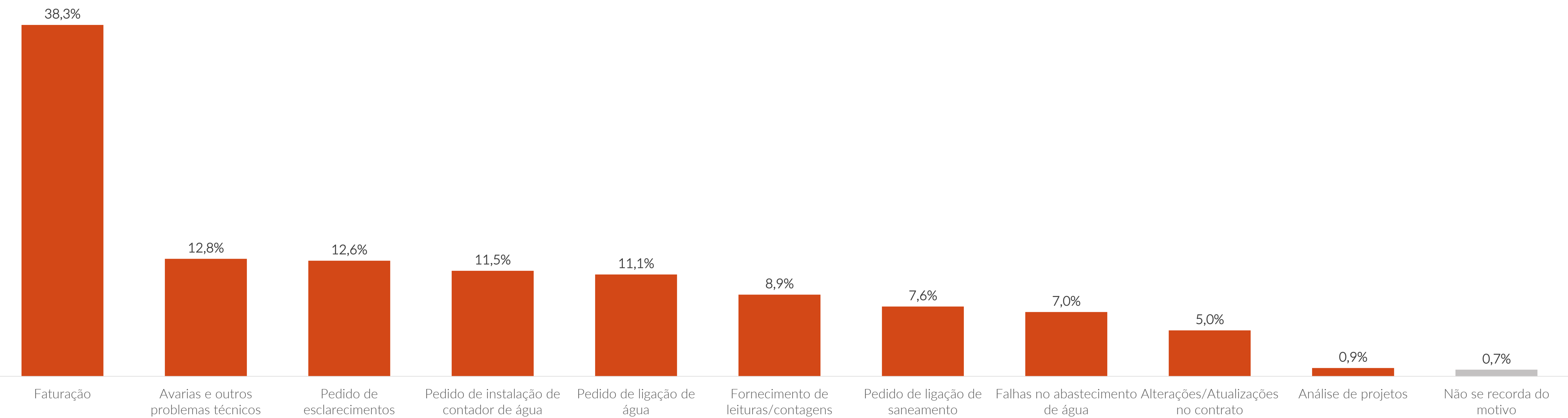
Mais de metade dos clientes já contactaram os SMAS da Maia.

base=1000



P10. Alguma vez contactou os SMAS da Maia?

# Motivos para o Contacto com os SMAS da Maia



01 Assuntos relacionados com a faturação

02 Avárias e outros problemas técnicos

03 Pedido de esclarecimentos

base=540

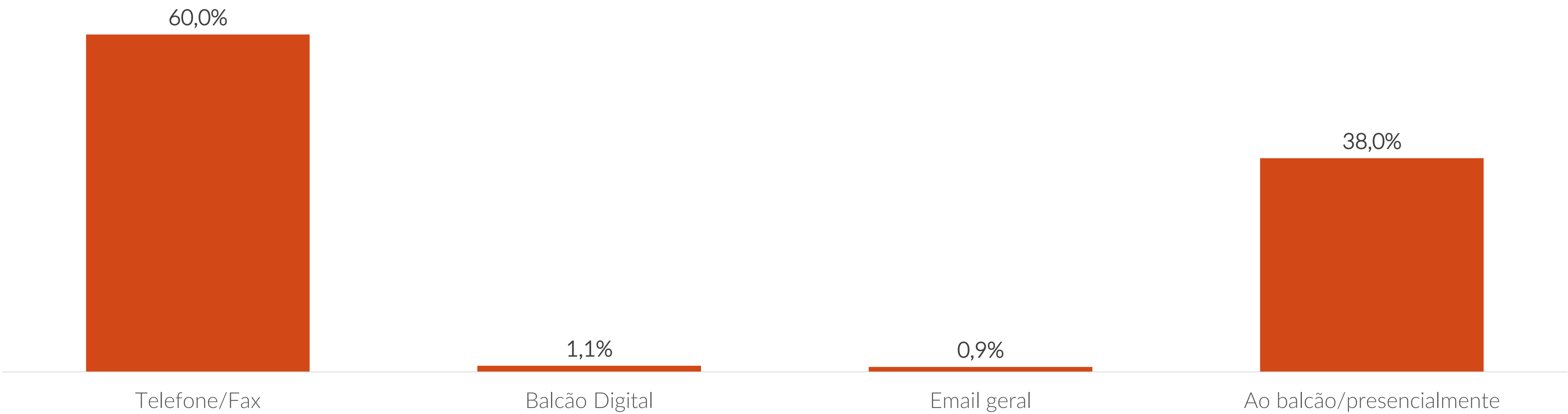
P10.1. Qual o motivo que o levaram a contactar os SMAS da Maia?

# Motivos para o Contacto com os SMAS da Maia

	Total	Domésticos	Empresas
Faturação	38,3%	38,7%	33,3%
Avarias e outros problemas técnicos	12,8%	12,3%	19,4%
Pedido de esclarecimentos	12,6%	12,1%	19,4%
Pedido de instalação de contador de água	11,5%	12,3%	-
Pedido de ligação de água	11,1%	11,5%	5,6%
Fornecimento de leituras/contagens	8,9%	8,1%	19,4%
Pedido de ligação de saneamento	7,6%	8,1%	-
Falhas no abastecimento de água	7,0%	6,9%	8,3%
Alterações/Atualizações no contrato	5,0%	4,6%	11,1%
Análise de projetos	0,9%	1,0%	-
Não se recorda do motivo	0,7%	0,8%	-



# Meios de Contacto com os SMAS da Maia

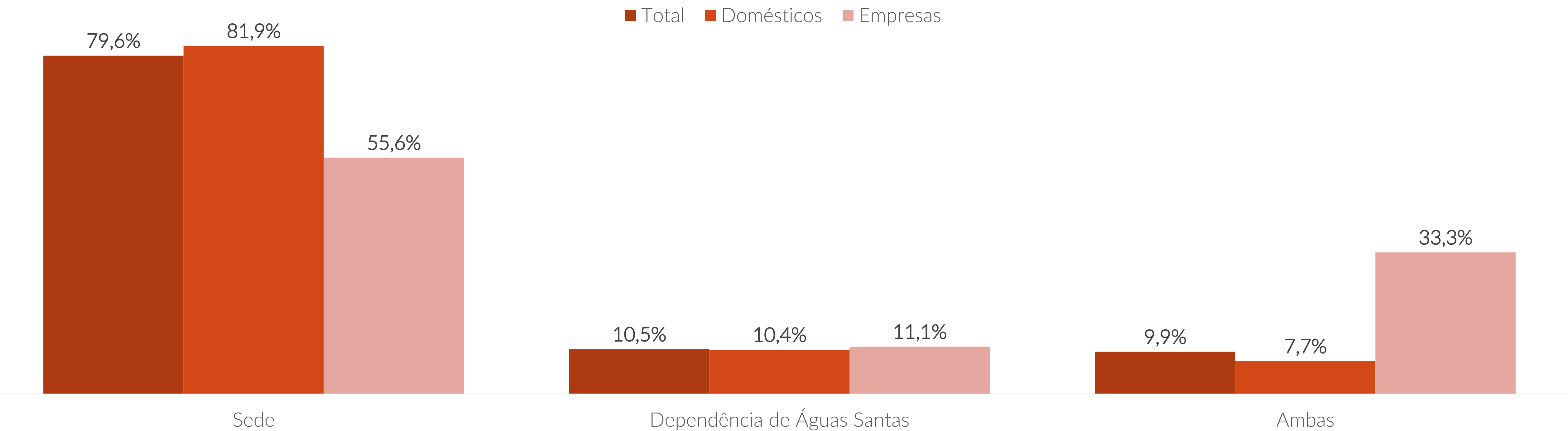


	Total	Domésticos	Empresas
Telefone / Fax	60,0%	58,9%	75,0%
Balcão Digital	1,1%	1,2%	0%
Email geral	0,9%	1,0%	0%
Ao balcão/presencialmente	38,0%	38,9%	25,0%

base=540

P10.2. Qual o meio de contacto utilizado?

# Meios de Contacto com os SMAS da Maia

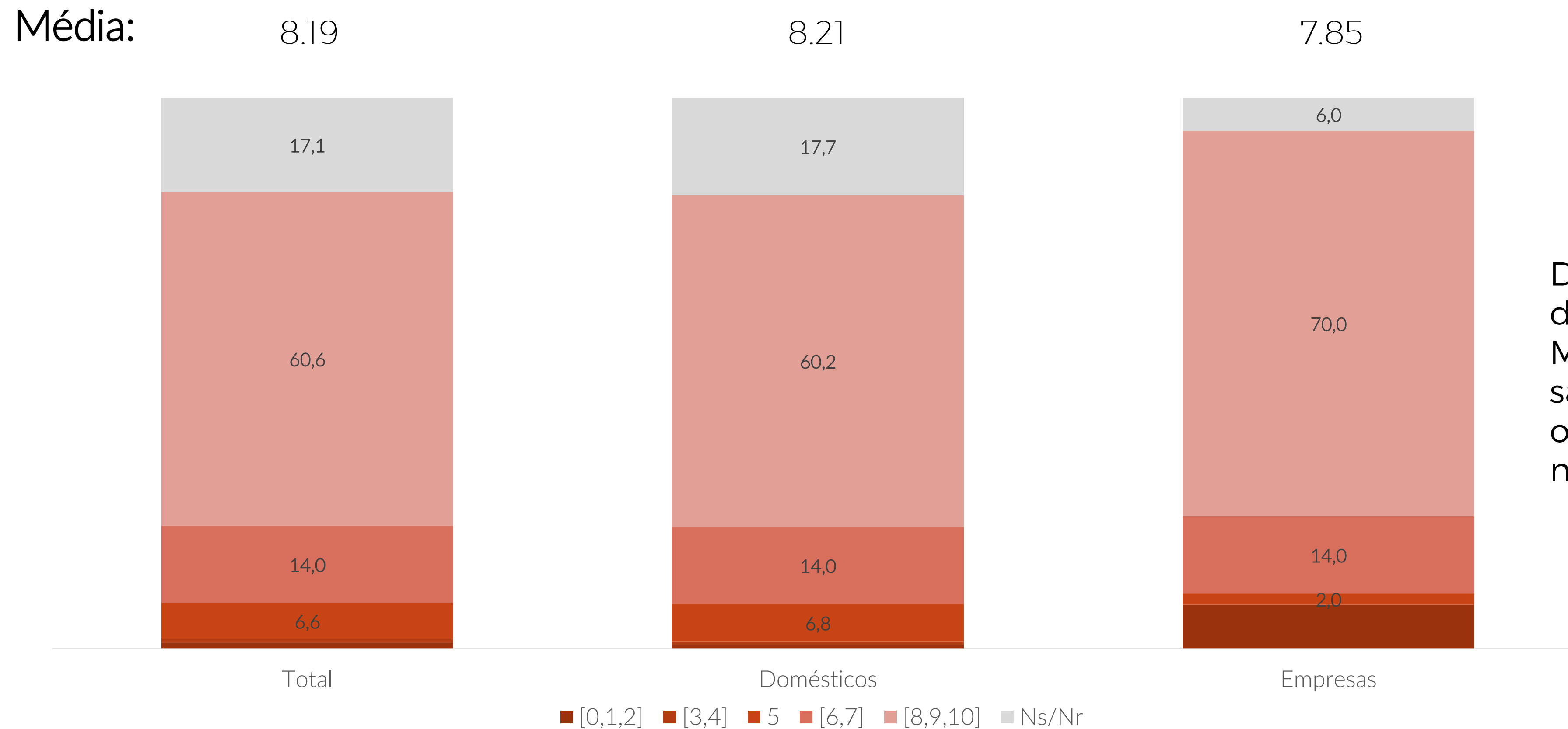


A esmagadora maioria dos clientes efetuou o contacto com a Sede dos SMAS da Maia.

base=324

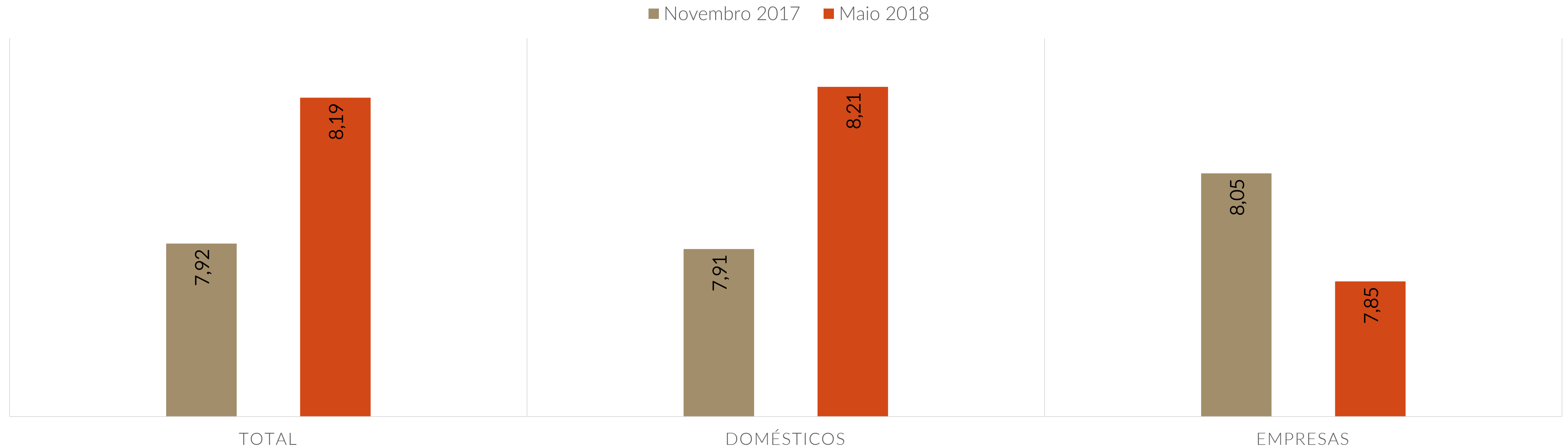
P10.3. O seu contacto telefónico/fax foi efetuado para a:

# 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.

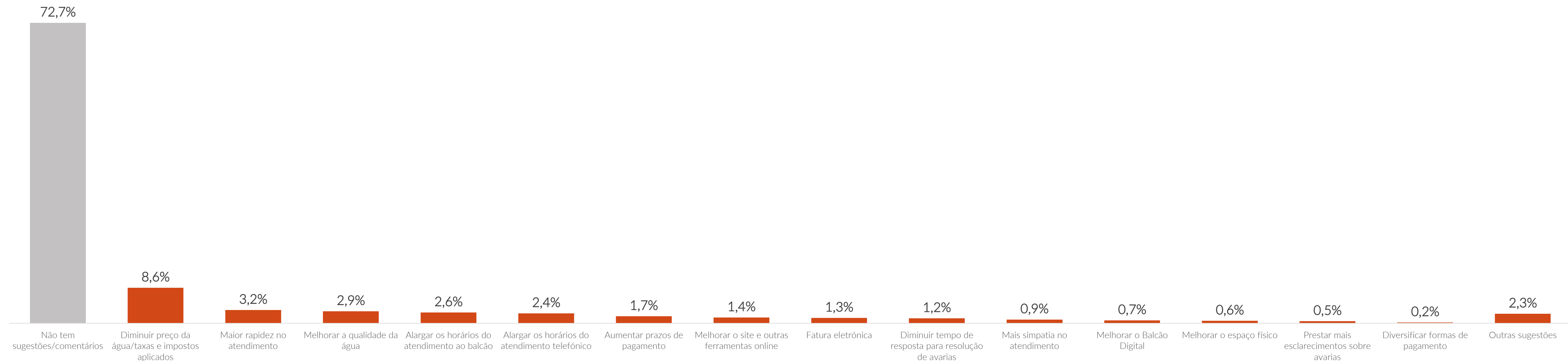
# Grau de satisfação comparativa



Comparativamente com a última vaga de 2017, observa-se uma melhoria da satisfação dos clientes dos SMAS da Maia, quando os comparam com outros serviços públicos a que recorrem. Esta melhoria é resultado da avaliação realizada pelos clientes domésticos.



# Sugestões para melhoria da qualidade dos serviços prestados



01 Nenhuma sugestão ou comentário de melhoria

02 Diminuir o preço da água

03 Maior rapidez no atendimento

base=1000

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


# Sugestões para melhoria da qualidade dos serviços prestados

	Total	Domésticos	Empresas
Não tem sugestões/comentários	72,7%	72,7%	72,0%
Diminuir preço da água/taxas e impostos aplicados	8,6%	8,5%	10,0%
Maior rapidez no atendimento	3,2%	2,7%	12,0%
Melhorar a qualidade da água	2,9%	3,1%	-
Alargar os horários do atendimento ao balcão	2,6%	2,6%	2,0%
Alargar os horários do atendimento telefónico	2,4%	2,4%	2,0%
Aumentar prazos de pagamento	1,7%	1,8%	-
Melhorar o site e outras ferramentas online	1,4%	1,5%	-
Fatura eletrónica	1,3%	1,3%	2,0%
Diminuir tempo de resposta para resolução de avarias	1,2%	1,3%	-
Mais simpatia no atendimento	0,9%	0,8%	2,0%
Melhorar o Balcão Digital	0,7%	0,7%	-
Melhorar o espaço físico	0,6%	0,6%	-
Prestar mais esclarecimentos sobre avarias	0,5%	0,5%	-
Diversificar formas de pagamento	0,2%	0,2%	-
Outras sugestões	2,3%	2,2%	4,0%

base=1000

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





# SUMÁRIO EXECUTIVO

CTR  
14.65%  
↑ 10.6%

Quality Score  
9.38  
↓ -0.1%

Cost per conversion  
873.27  
↑ 0.2%



# Sumário Executivo

- Os clientes SMAS da Maia, quando questionados sobre o grau de importância de determinados itens referentes ao atendimento de uma Entidade Gestora de Abastecimento de Água e de Drenagem e Tratamento de Águas Residuais, consideram a **amabilidade do atendimento** e os **esclarecimentos prestados** como os mais importantes (média = 8.53 e 8.51, respetivamente).
- A maioria dos clientes (66%) 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 7.76), principalmente com a **amabilidade do atendimento**.
- Tal como no atendimento ao balcão, os clientes dos SMAS que já utilizaram o **atendimento telefónico** (cerca de 38%) também se encontram bastantes **satisfeitos com este serviço** (médias superiores a 7.74), principalmente com a **amabilidade do atendimento** ou mesmo 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. Os clientes dos SMAS avaliam este item de uma forma bastante positiva, possibilitando que o mesmo atinja os 8.94.



# Sumário Executivo

- 24% 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 utilidade (média=8.34).
- O website dos SMAS da Maia é utilizado por 16,4% dos clientes. Em termos médios, a sua utilização é avaliada positivamente (7.77).
- Dos 54% de clientes que já contactaram os SMAS, a maioria fê-lo por telefone, essencialmente por causa de assuntos relacionados com a faturação (38,3%).
- 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=8.19).
- Relativamente a sugestões, 72,7% dos clientes afirma não ter sugestões / comentários de melhoria. Por outro lado, e apesar de residuais, a diminuição do preço da água e uma maior rapidez no atendimento são as sugestões mais mencionadas.



**R. de Camões, 111 – sala 14**

**4000-144 Porto – Portugal**

Tel: +351 913927757

<http://blueopinion.pt/>

[info@blueopinion.pt](mailto:info@blueopinion.pt)

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

Mónica Antunes

[monica.antunes@blueopinion.pt](mailto:monica.antunes@blueopinion.pt)