



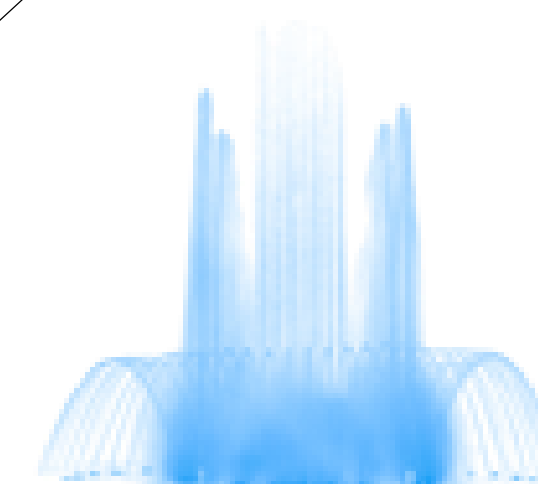
SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA

ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES
NOVEMBRO 2017



SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA

ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES
NOVEMBRO 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

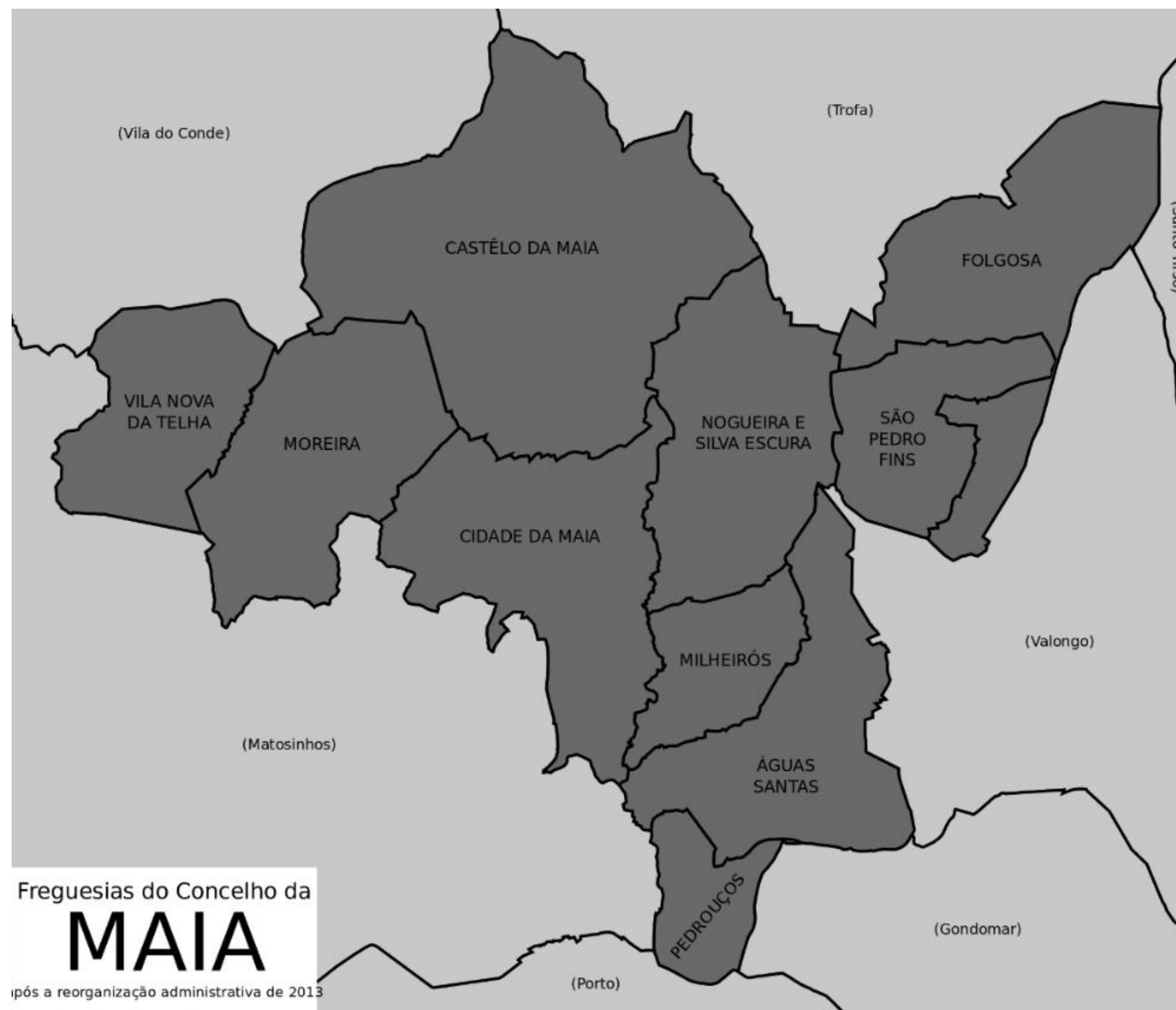
Os Serviços Municipalizados de Eletricidade, Água e Saneamento da Maia contam com mais de 50 anos ao serviço dos seus clientes.

O Município da Maia é o único em Portugal, e dos poucos a nível mundial, que procede 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.

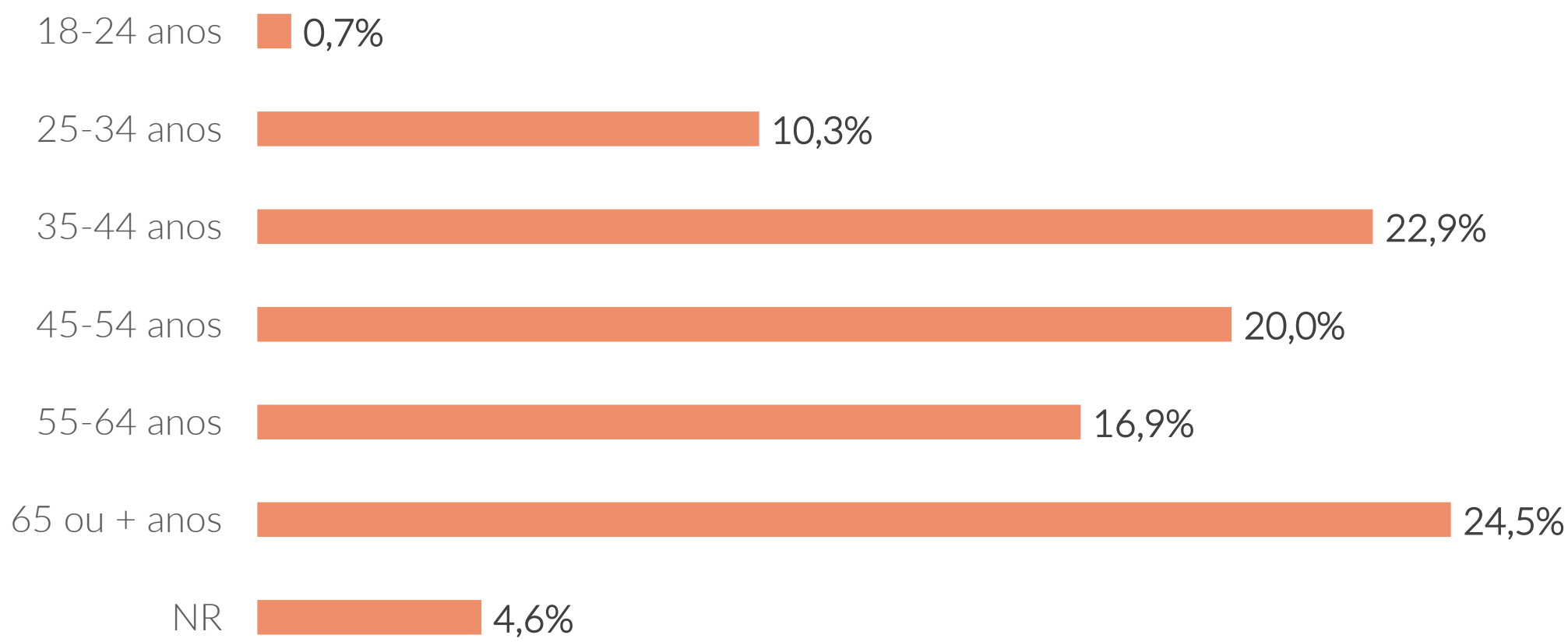
Amostra:

	Domésticos	Empresas	TOTAL
Águas Santas	192	5	197
Castêlo da Maia	151	9	160
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	32	1	33
TOTAL	950	50	1000

DOMÉSTICOS

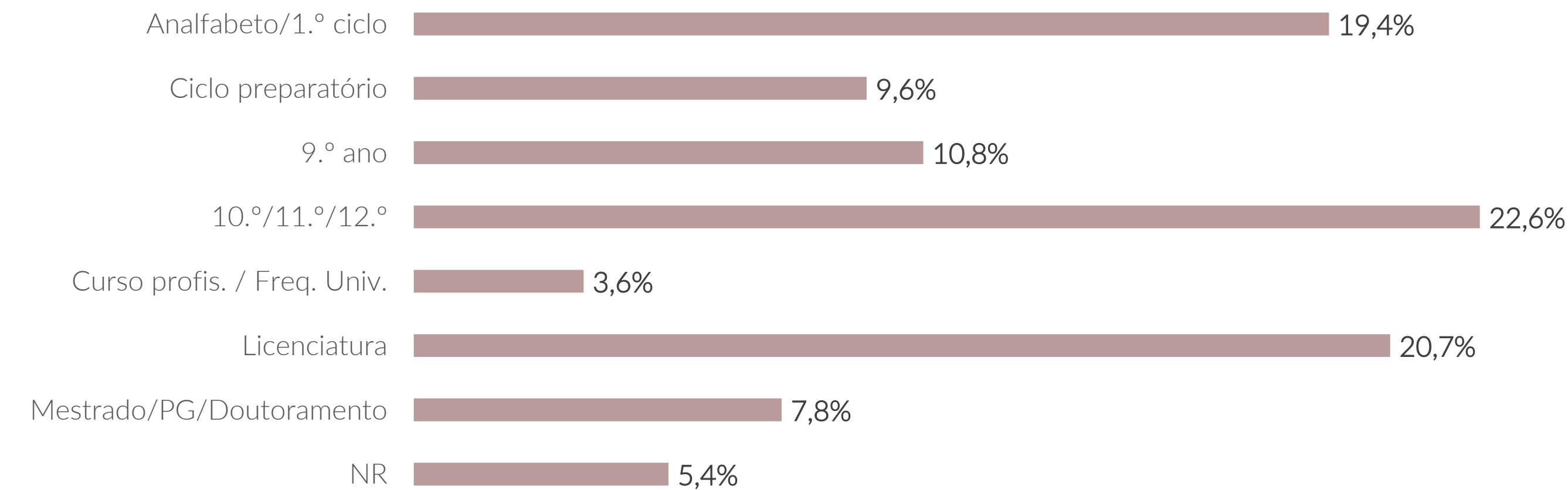


IDADE

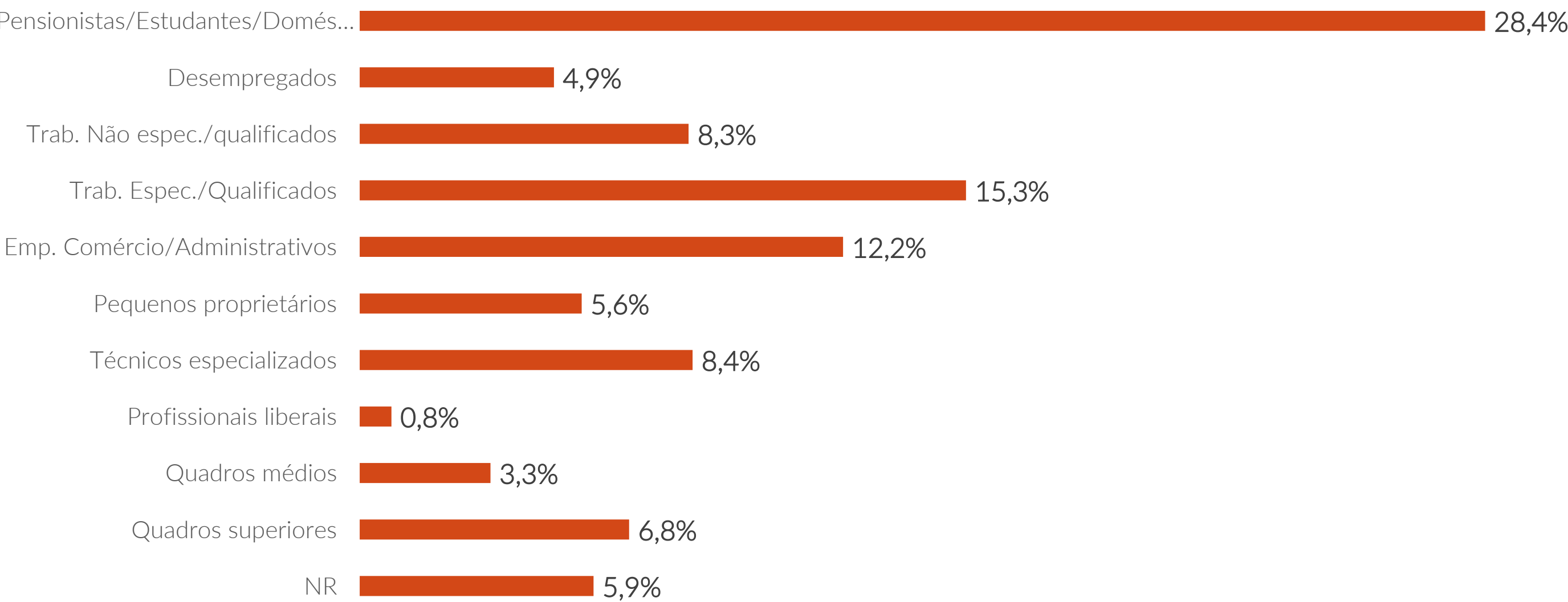


base=950

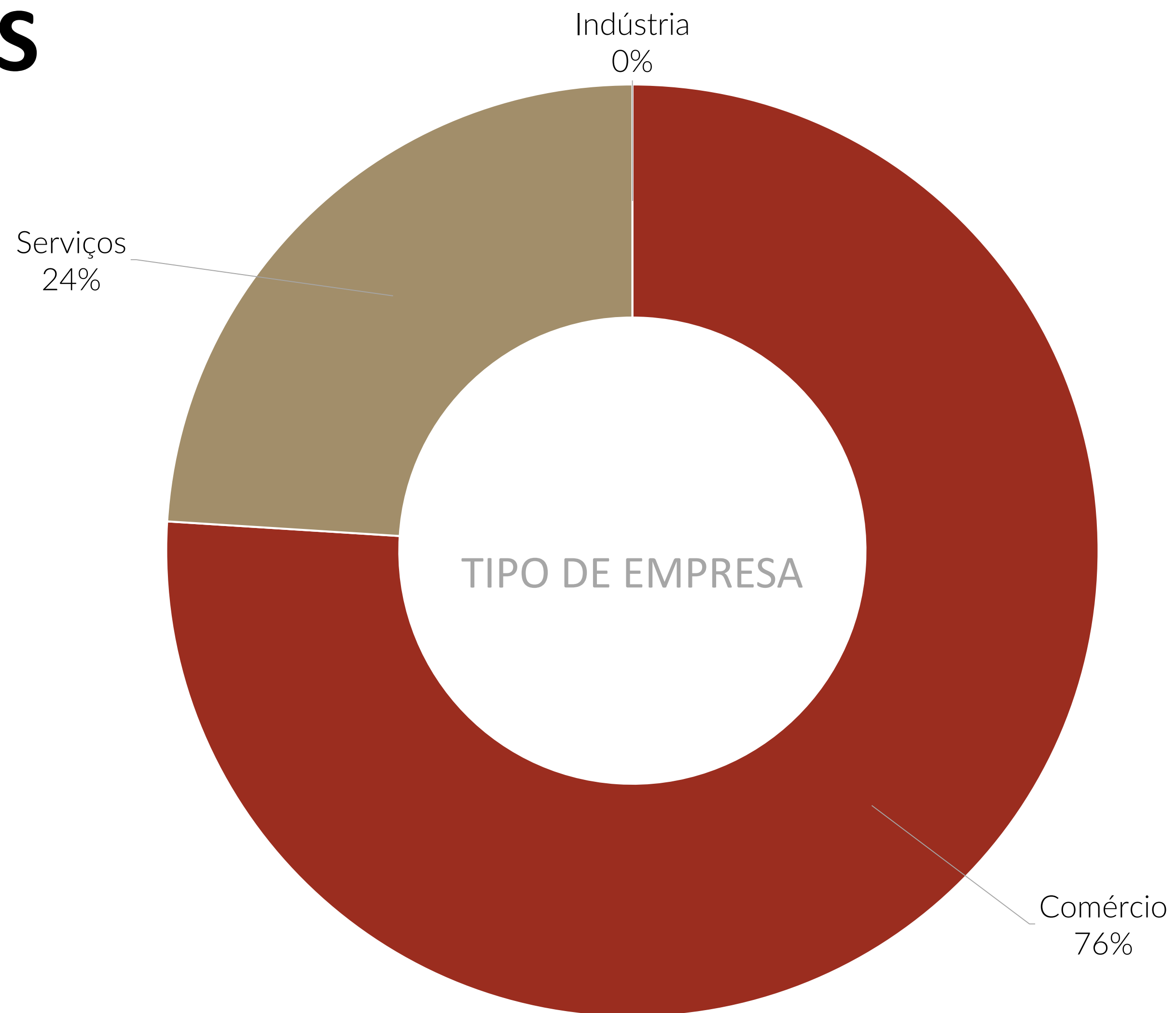
NÍVEL DE ESCOLARIDADE



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 telefónico do SMAS da Maia; avaliar o grau de satisfação global com o atendimento do SMAS da Maia.

Grau de importância

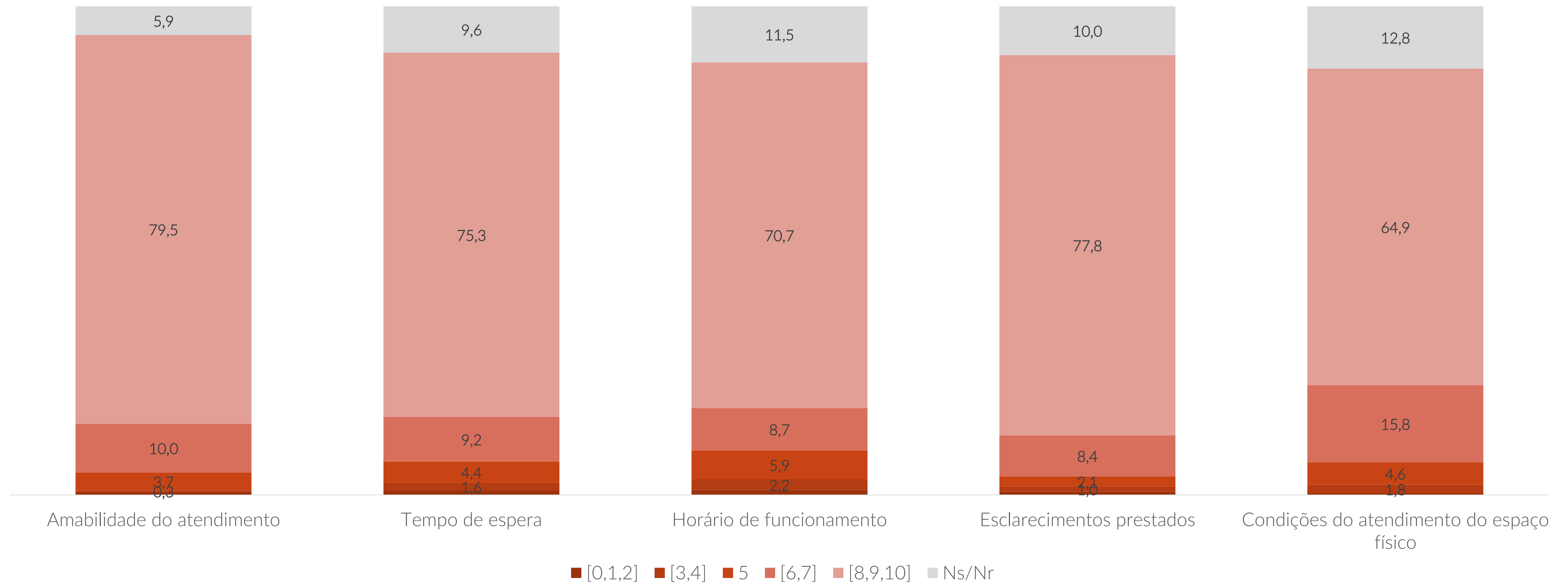
Média: **8.72**

8.58

8.45

8.88

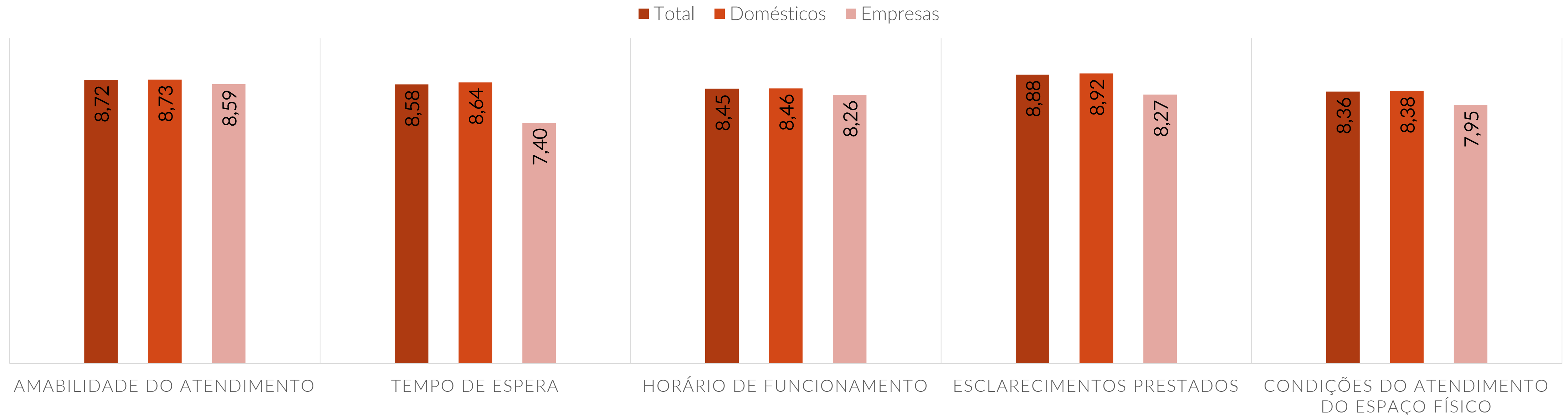
8.36



base=1000

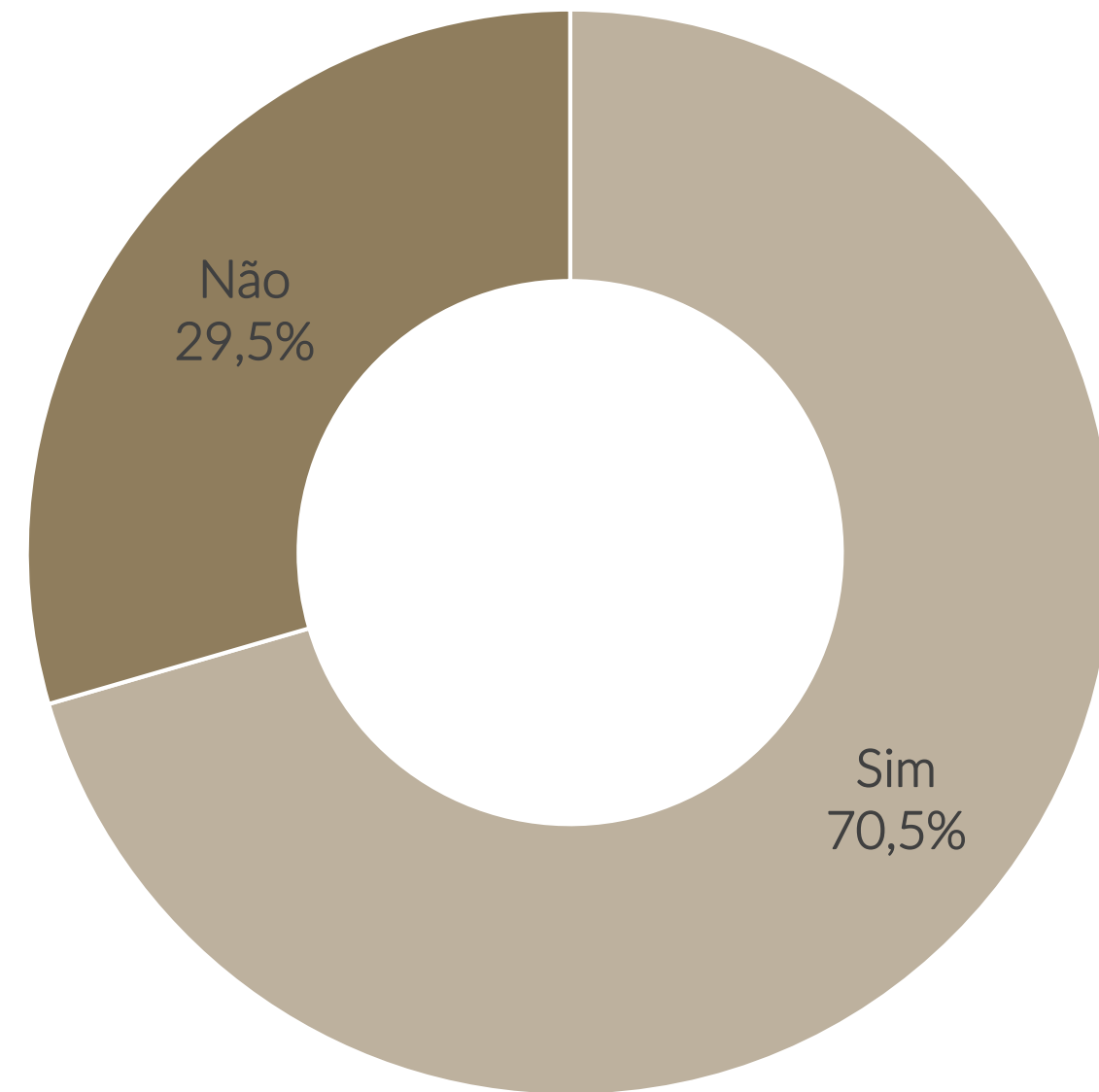
P1. Tendo em conta uma escala de 0 a 10, em que 0 é “nada importante” e 10 “muitíssimo importante, qual o grau de importância que atribui a:

Grau de importância



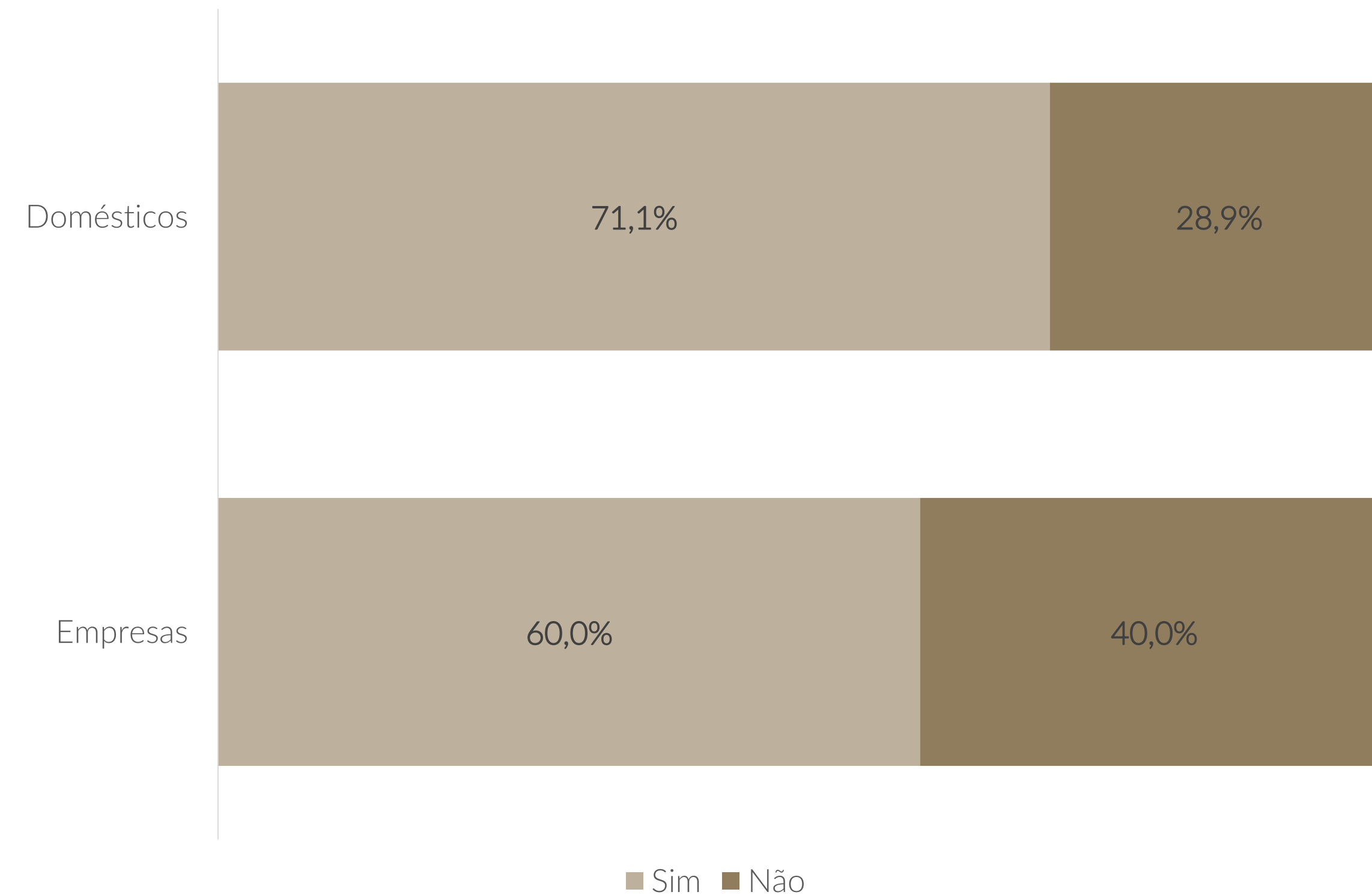
Como se pode verificar, todos os itens avaliados são considerados importantes, com médias superiores a 8, com exceção do tempo de espera nos clientes institucionais. Realça-se o item “Esclarecimentos prestados”, visto atingir os scores mais elevados no total e junto dos clientes domésticos.

Utilização do Serviço de Atendimento ao Balcão



A grande maioria dos clientes (71%) 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:

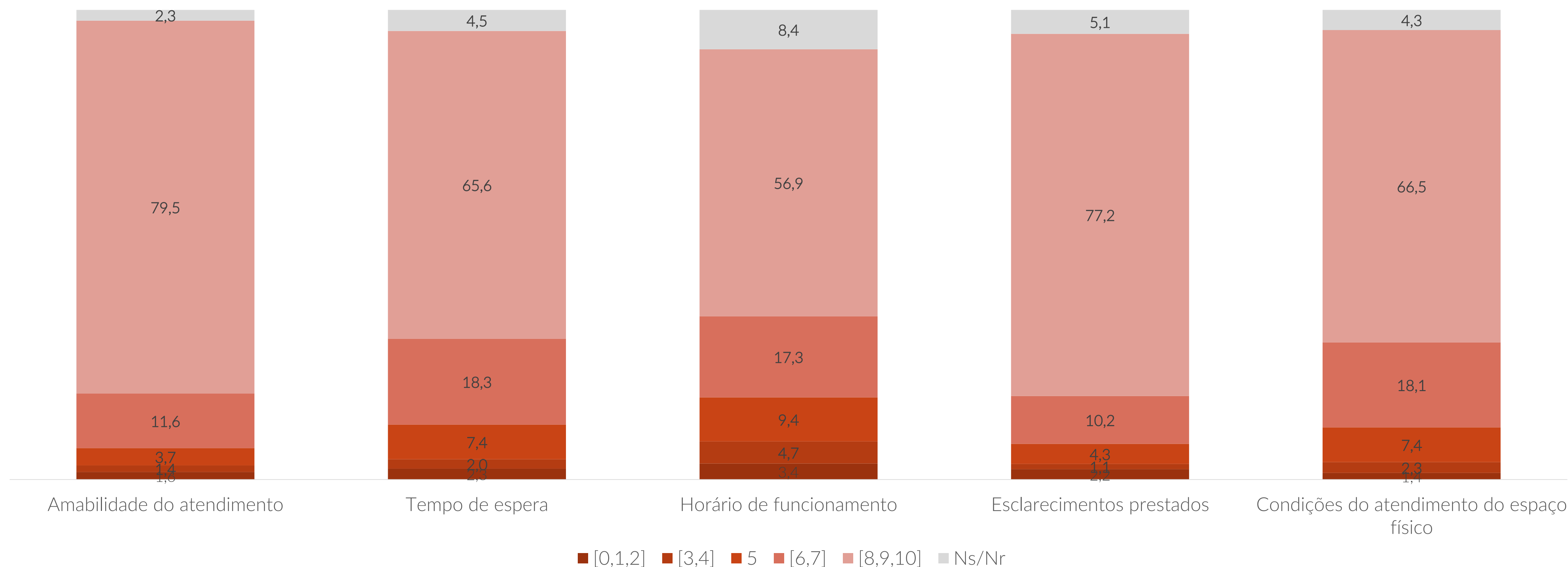
8.47

7.94

7.63

8.42

8.01



base=705

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

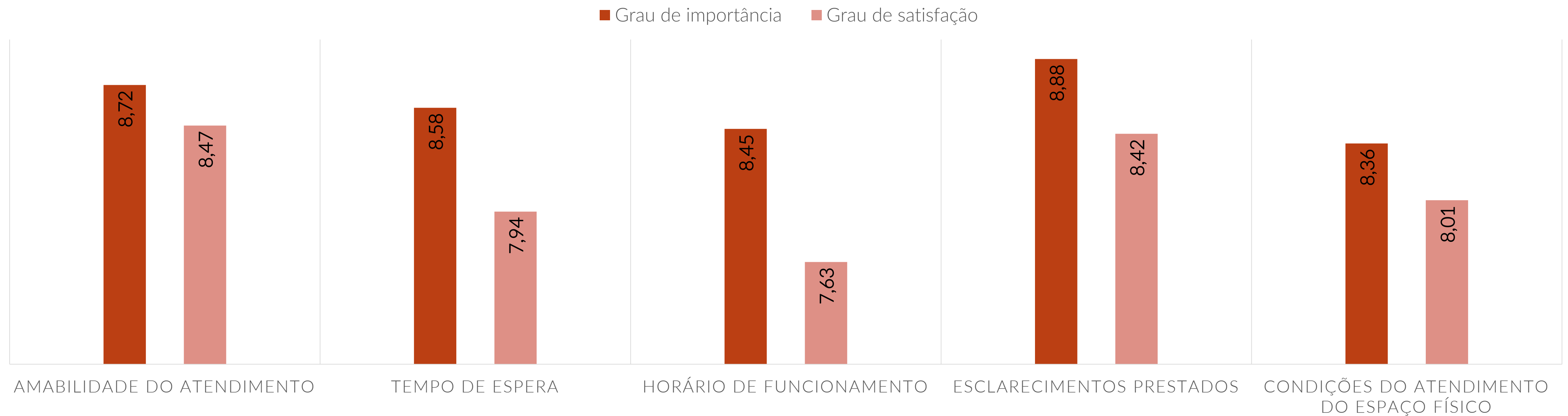
	Valores médios					
		Amabilidade do atendimento	Tempo de espera	Horário de funcionamento	Esclarecimentos prestados	Condições atendimento espaço físico
maio 2017	Domésticos	8.55	7.98	7.59	8.45	8.10
	Empresas	8.76	7.94	7.71	8.76	7.94
	TOTAL	8.56	7.98	7.59	8.46	8.09
nov. 2017	Domésticos	8.48	7.97	7.64	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

Face à última vaga deste ano (vaga de maio), 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:

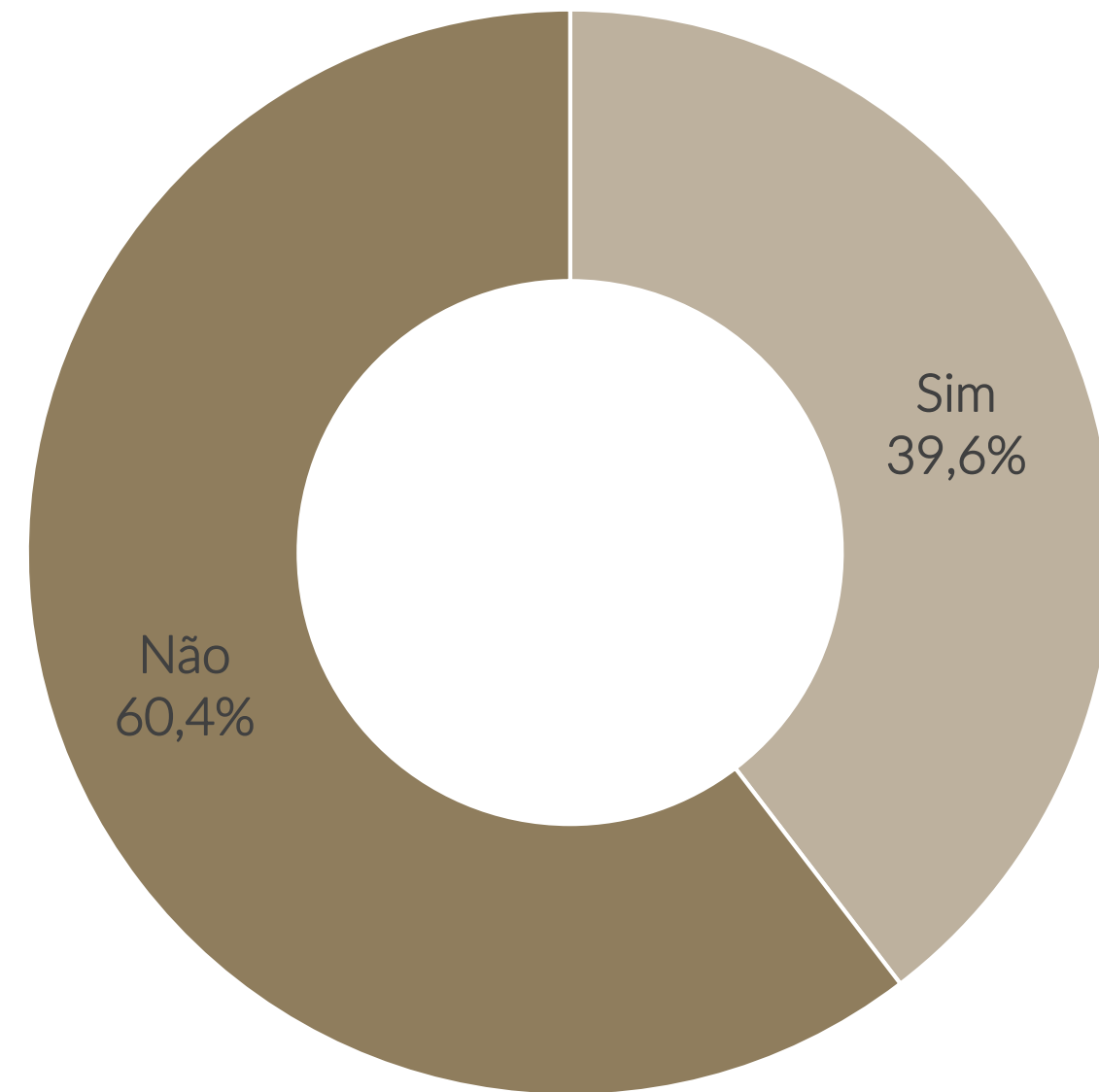
Grau de importância vs Grau de satisfação

Atendimento ao Balcão



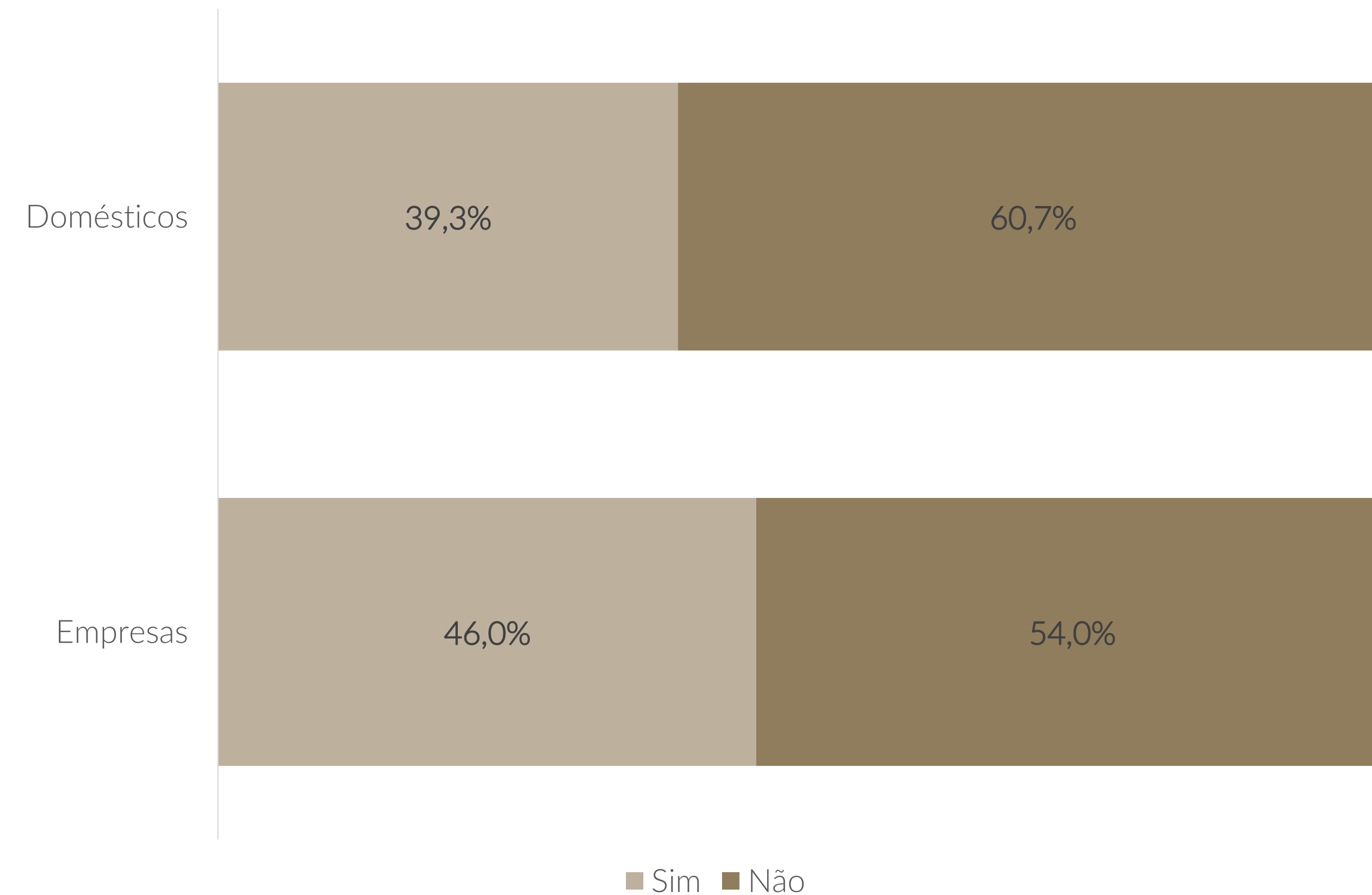
Apesar dos clientes dos SMAS se encontrarem bastante satisfeitos com todos os itens avaliados, o horário de funcionamento e o tempo de espera são os que apresentam maior discrepância entre a importância dada e o nível de satisfação avaliado.

Utilização do Serviço de Atendimento Telefónico



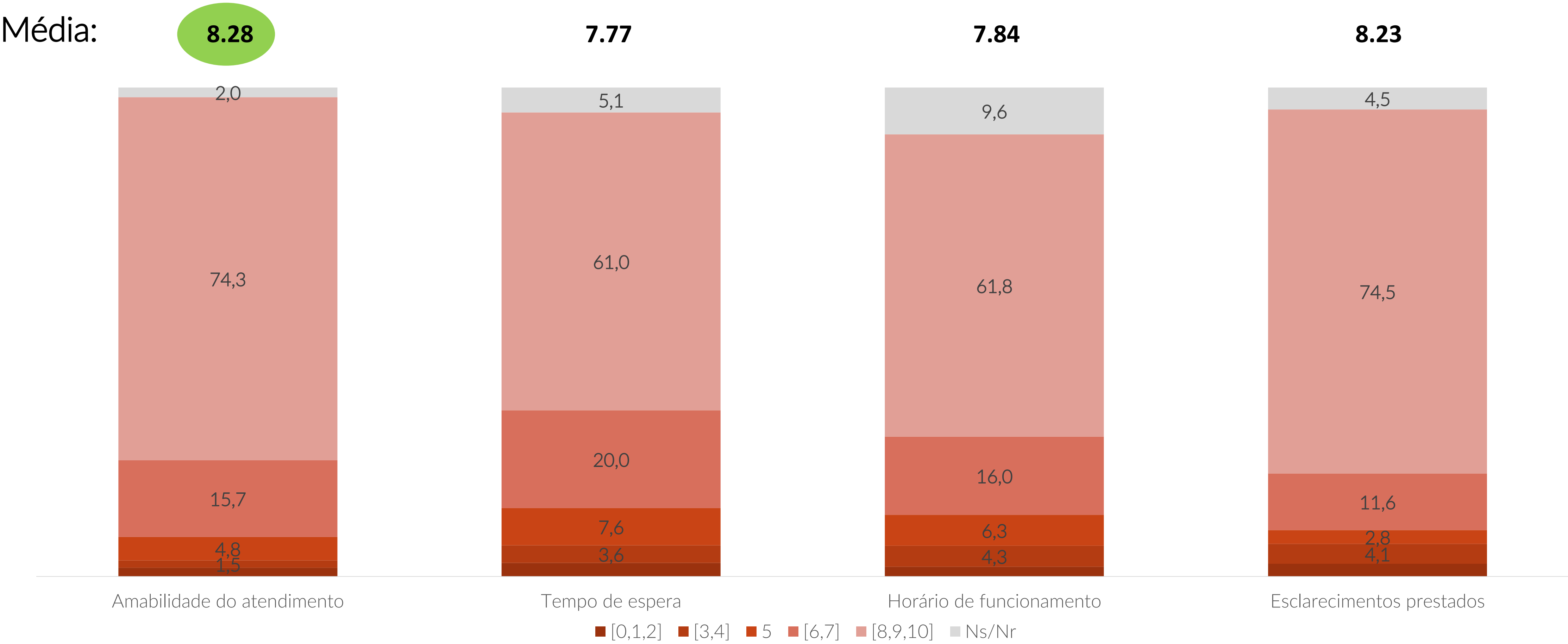
Praticamente 40% dos clientes dos SMAS da Maia já recorreram ao seu serviço telefónico, sendo mais visível junto do segmento empresarial.

base=1000



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


Grau de satisfação com Atendimento Telefónico



base=396

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
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
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

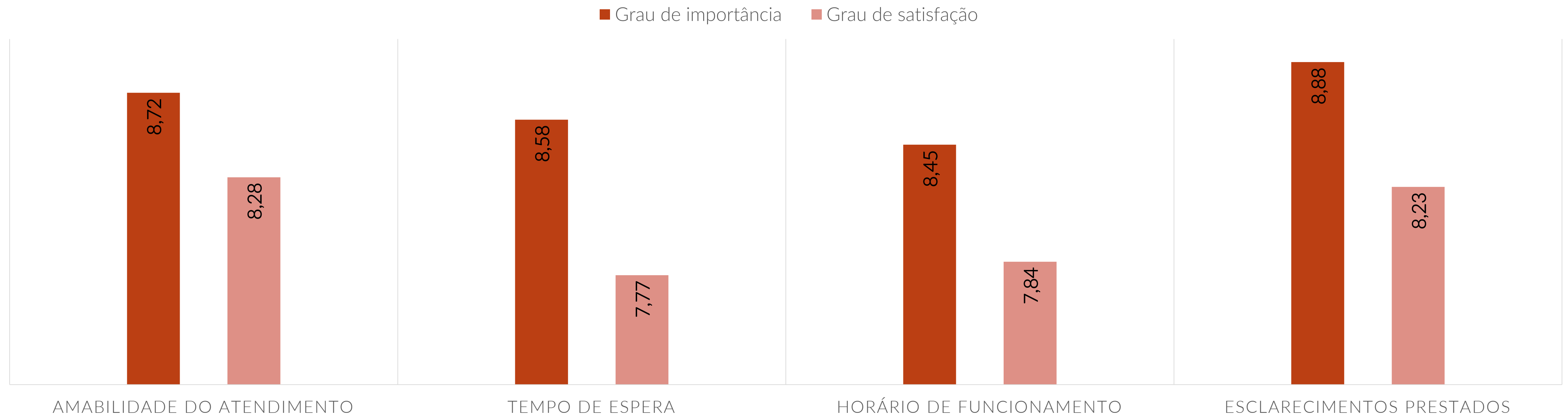
Face a maio deste ano, não se observam diferenças significativas no grau de satisfação dos clientes com o atendimento telefónico.

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

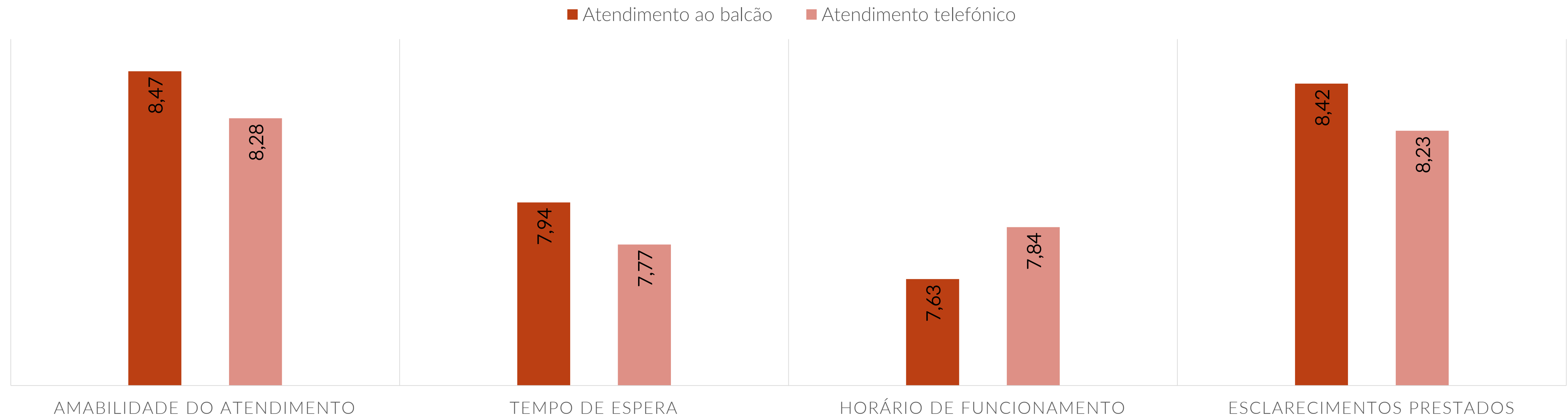
Atendimento Telefônico



Tal como verificado no atendimento ao balcão, o tempo de espera 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

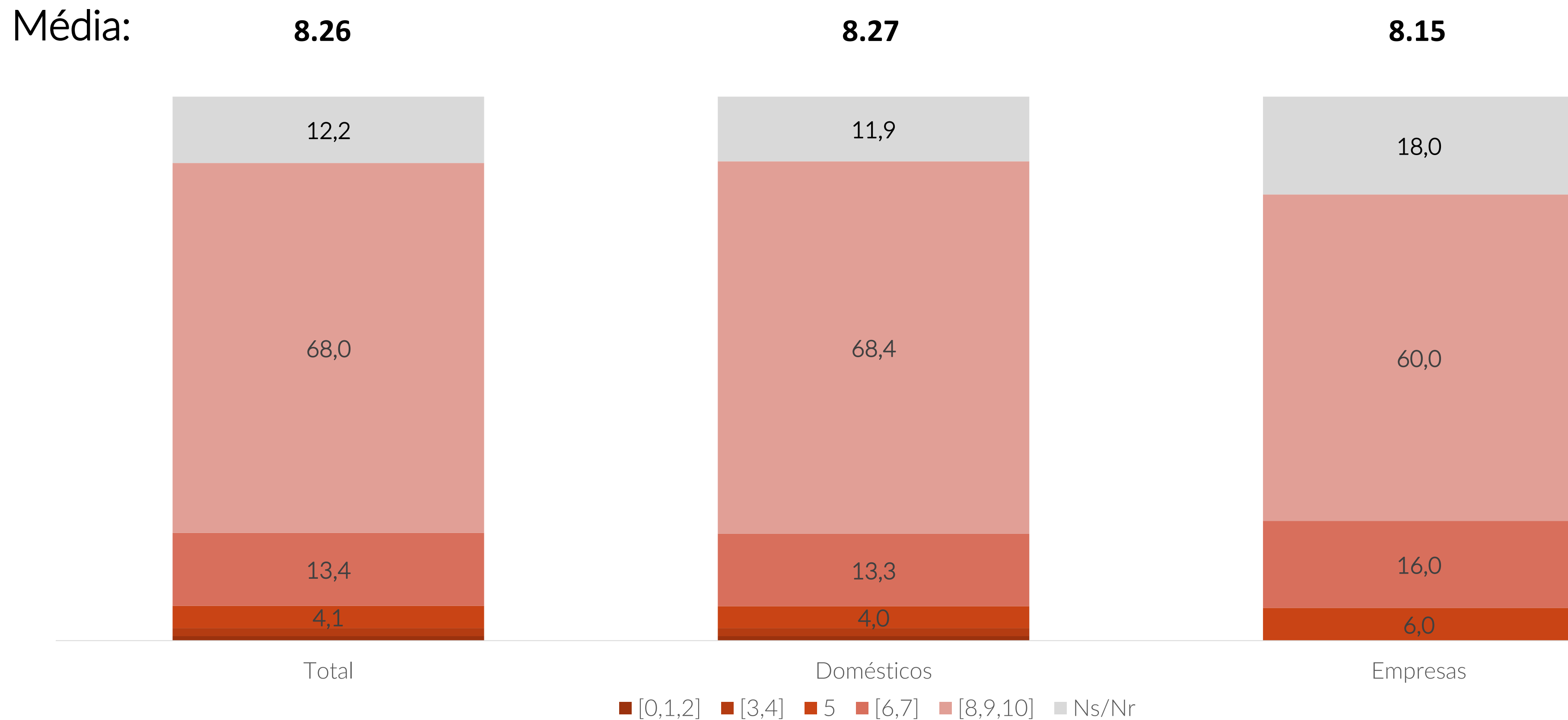
Atendimento ao Balcão vs Atendimento Telefónico



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.

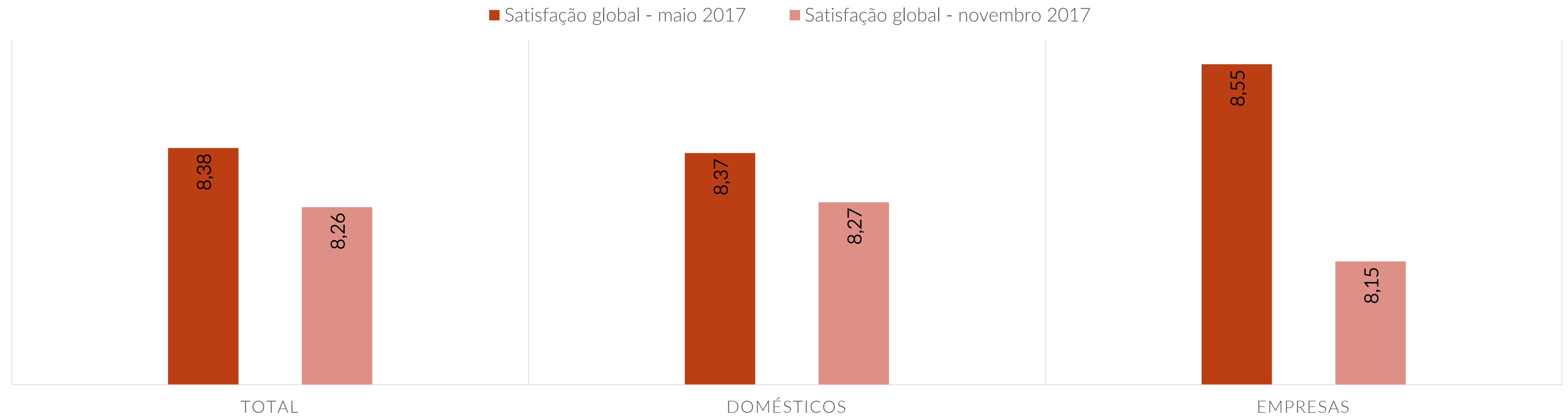
Grau de satisfação global



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

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

Grau de satisfação global



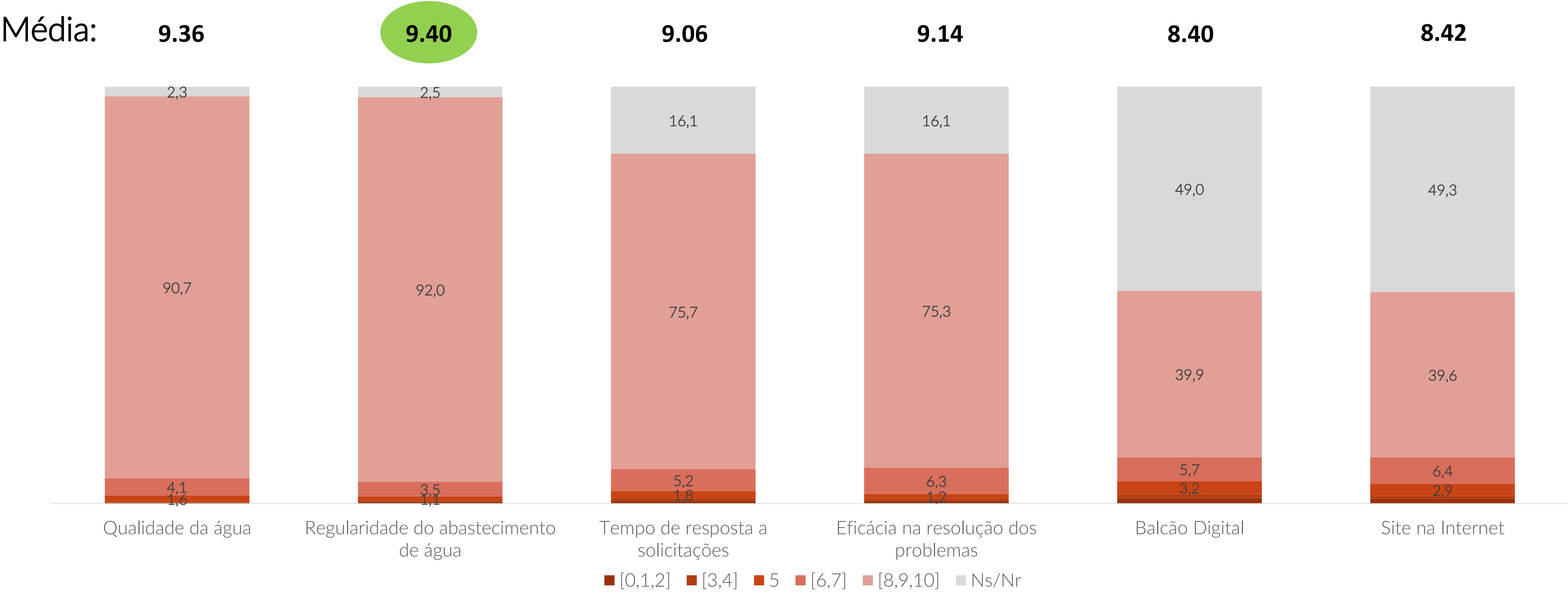
Comparativamente com a vaga anterior (maio de 2017), verificou-se uma ligeira diminuição nos níveis de satisfação globais, quer nos clientes domésticos, quer nos clientes institucionais.



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.

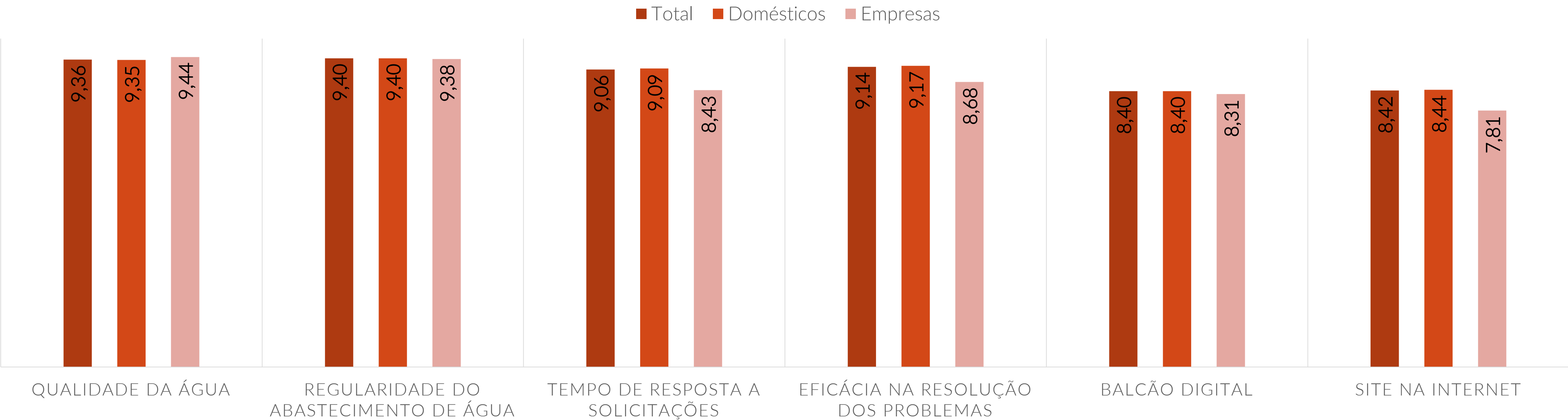
Grau de importância



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.

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 satisfação

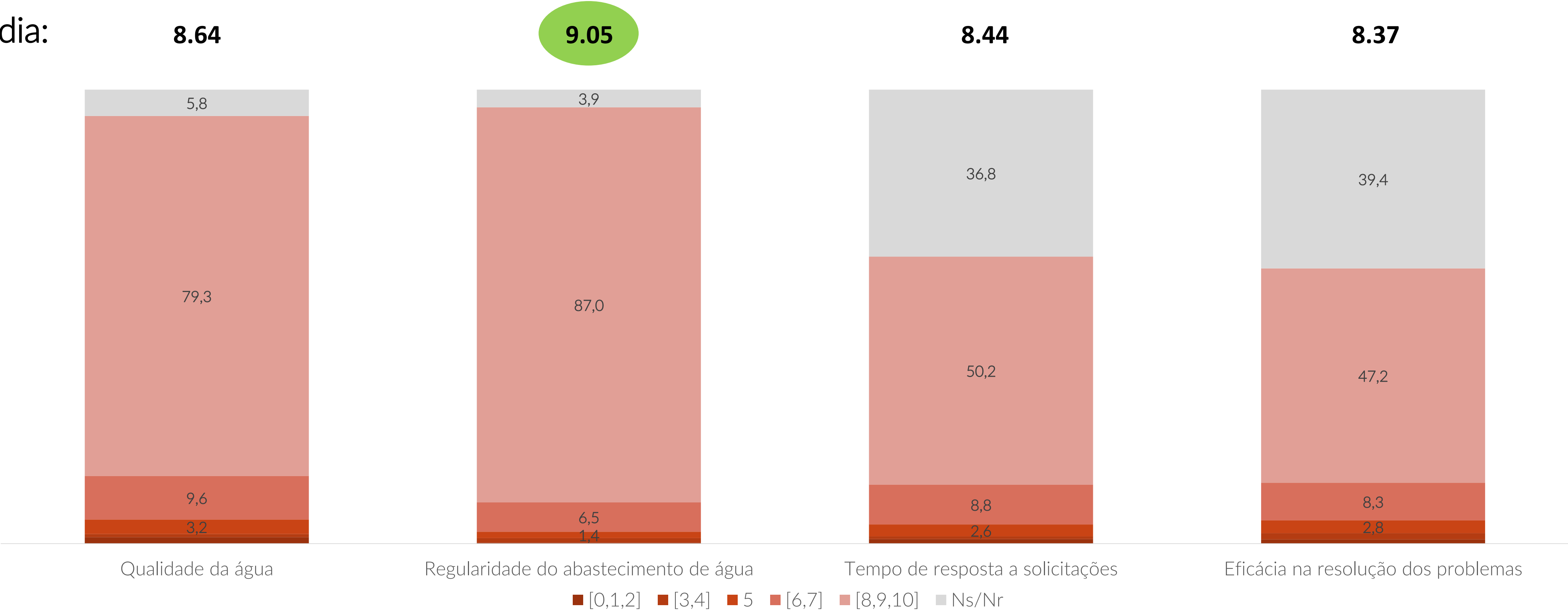
Média:

8.64

9.05

8.44

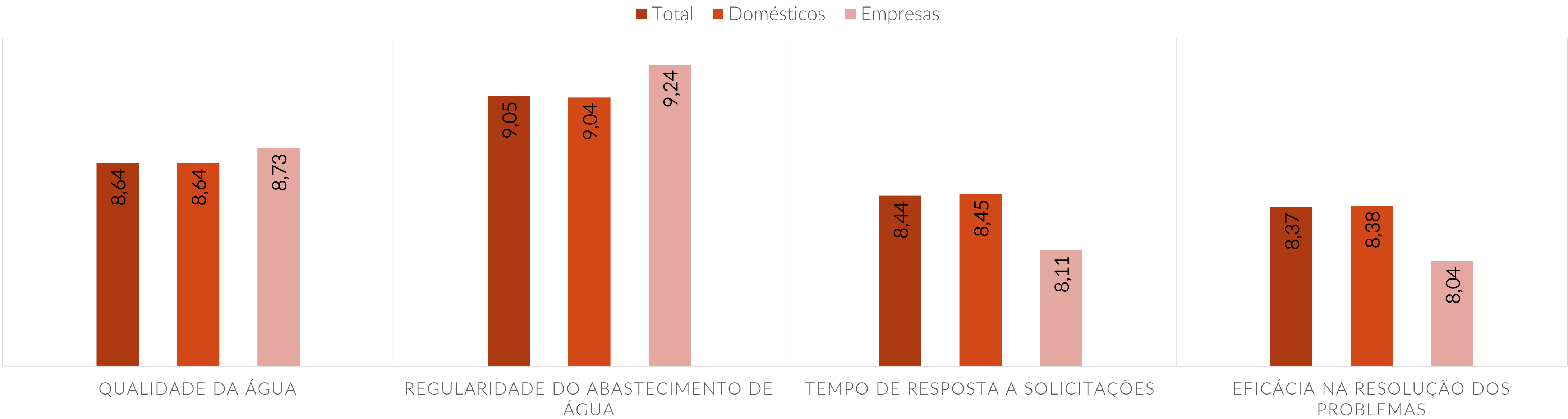
8.37



base=1000

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

Grau de satisfação

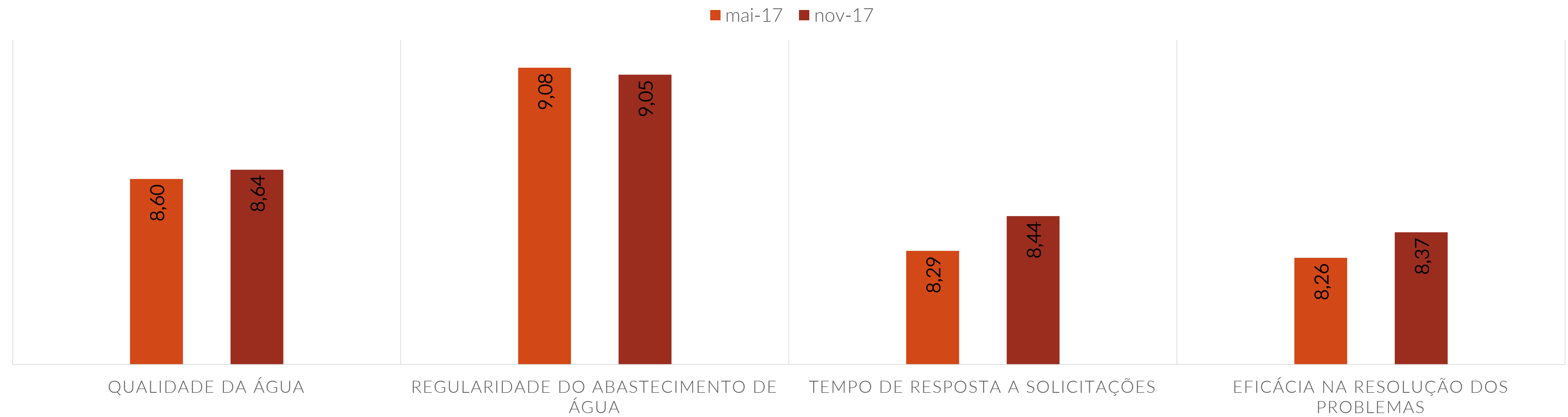


Como se pode verificar, todos os itens avaliados são considerados importantes (com médias superiores a 8).
Os clientes dos SMAS estão satisfeitos com todos os itens avaliados, em especial com a regularidade do abastecimento de água.

base=1000

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

Grau de satisfação

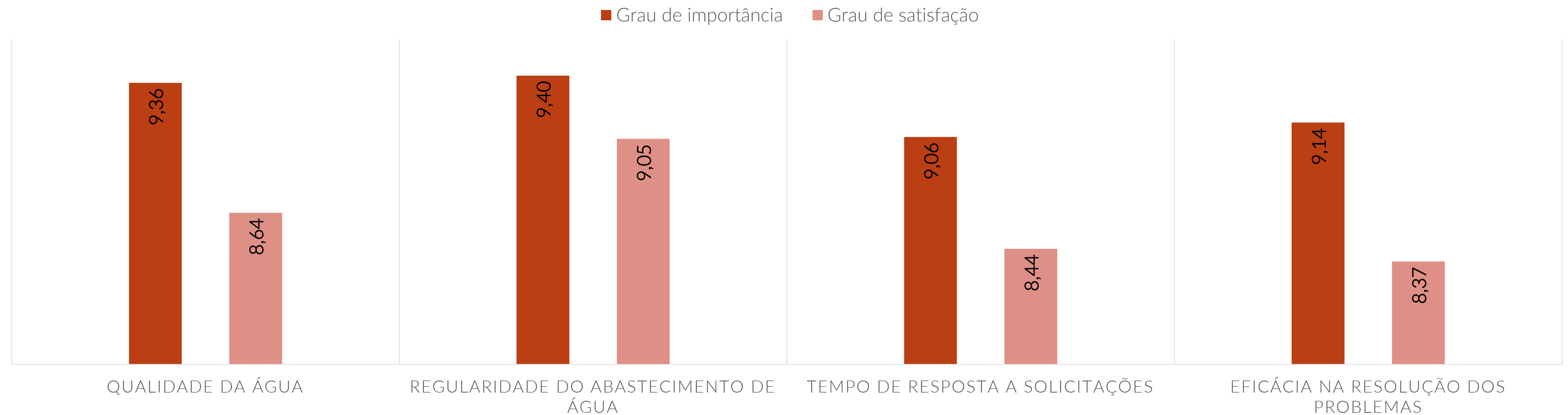


Comparativamente com a última vaga deste ano, somente o item Regularidade do abastecimento de água é que apresentou um ténue decréscimo nos níveis de satisfação. Os restantes itens exibem melhorias nos níveis de satisfação por parte dos clientes.

base maio 2017=1001
base nov. 2017=1000

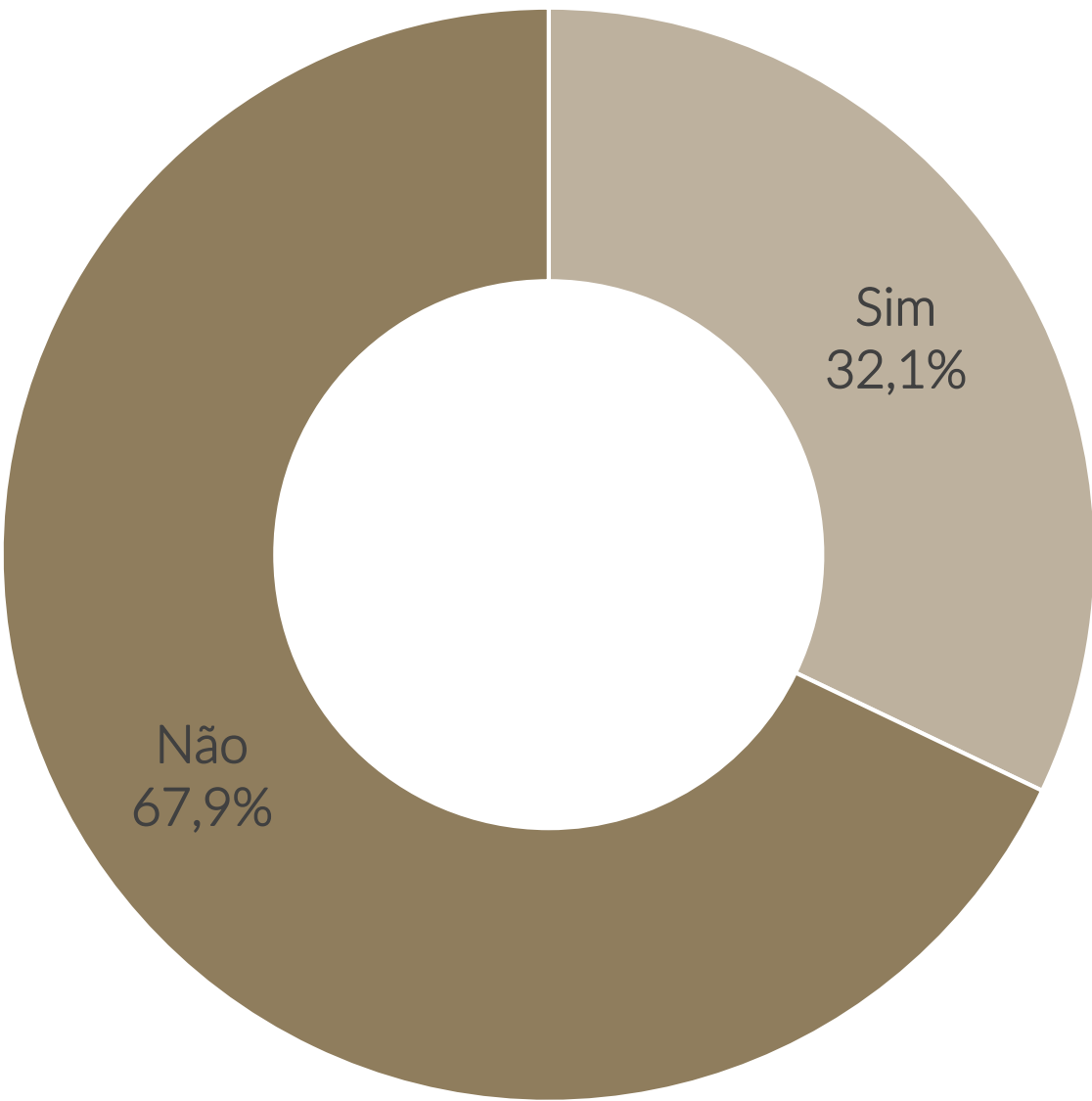
P6. Utilizando a mesma escala, qual o grau de satisfação com os SMAS da Maia relativamente a:

Grau de importância vs Grau de satisfação



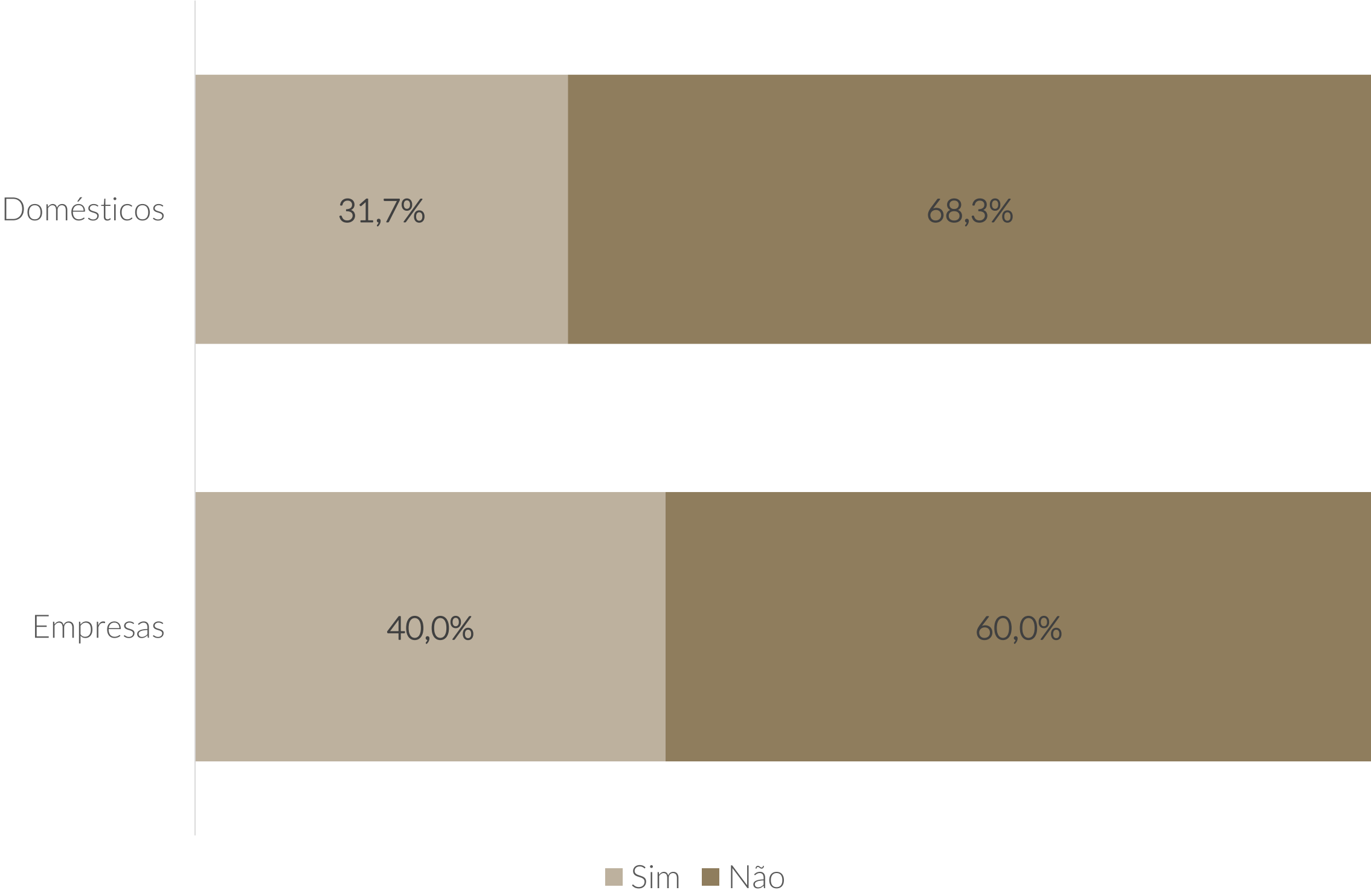
A regularidade do abastecimento de água é o item que apresenta menor discrepância entre a importância dada e o grau de satisfação percebido pelo cliente.

Conhecimento do Balcão Digital



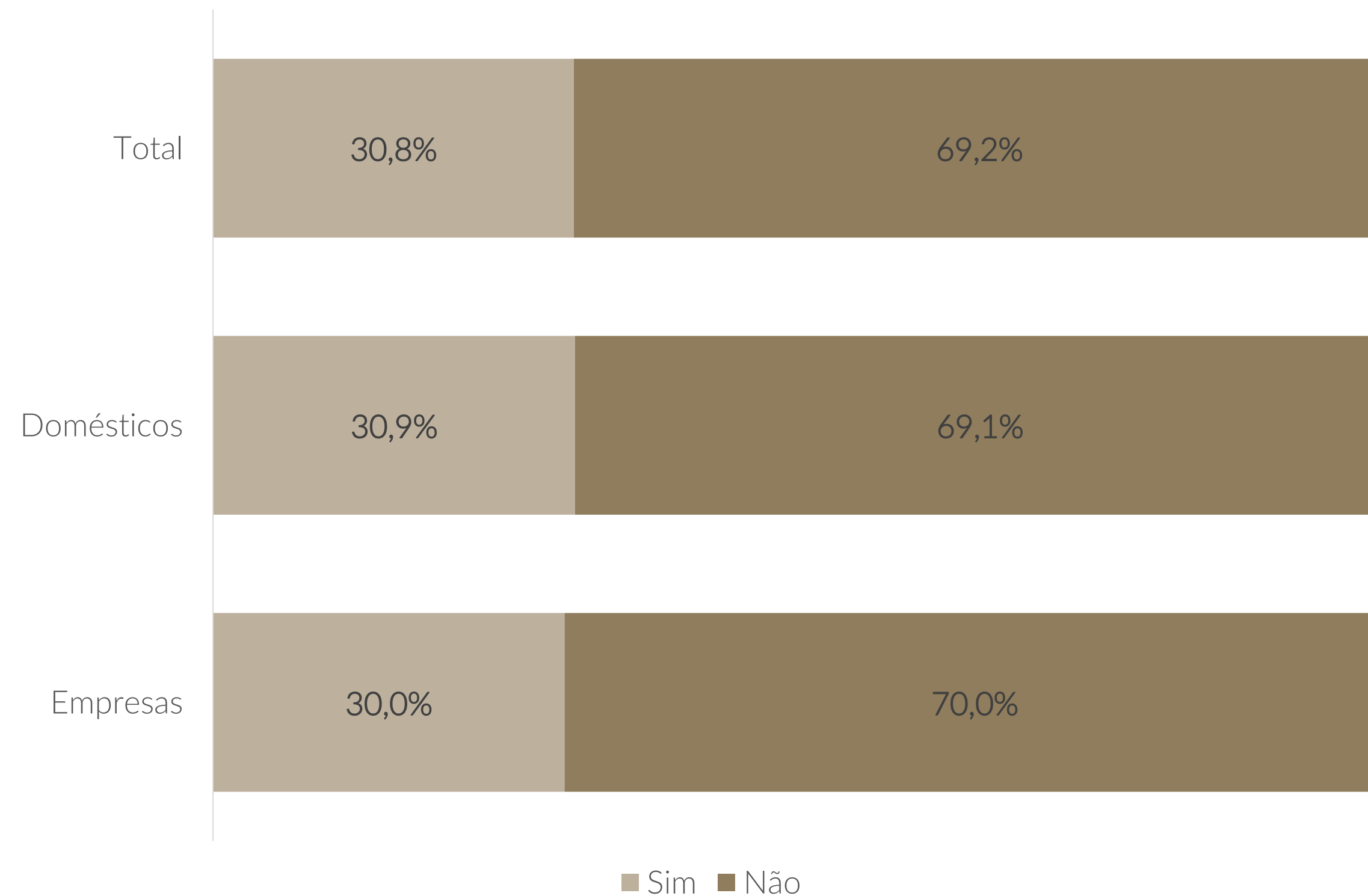
32,1% dos clientes dos SMAS da Maia conhecem ou já ouviram falar do serviço Balcão Digital.

base=1000



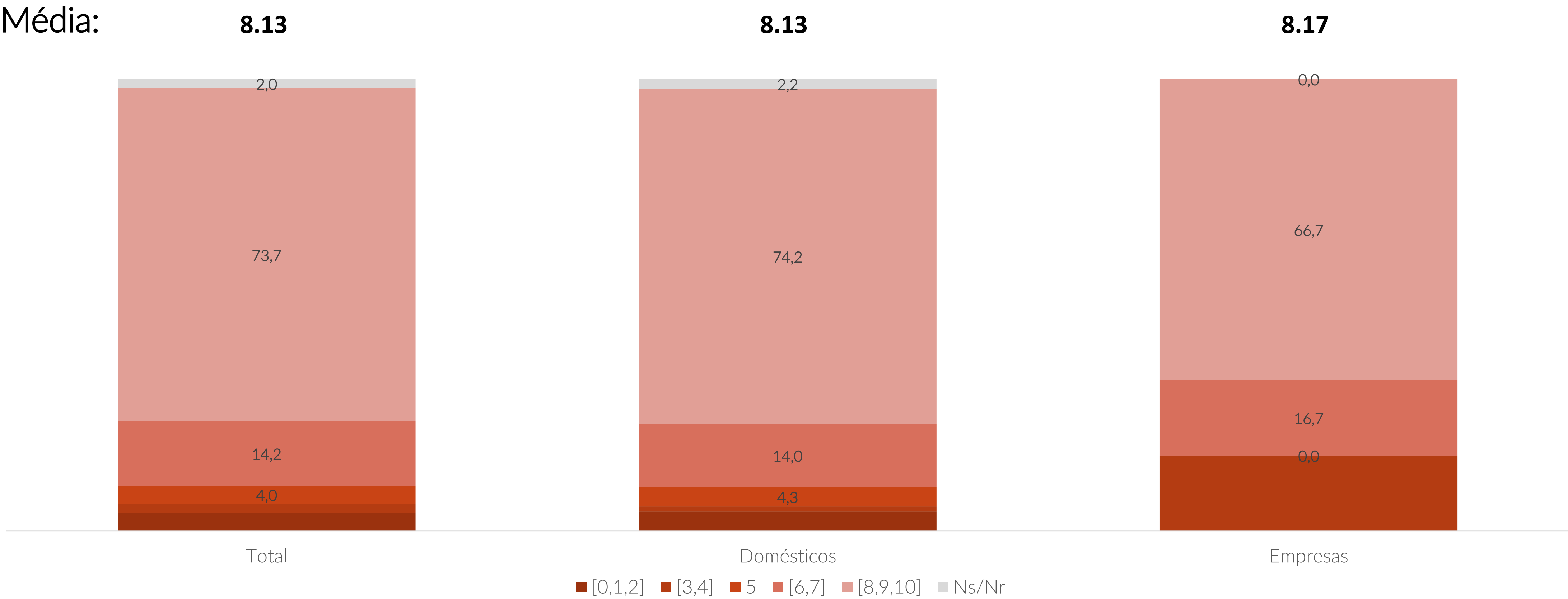
P7. Conhece ou já ouviu falar do Balcão Digital disponibilizado pelos SMAS da Maia?

Utilização do Balcão Digital



A percentagem de clientes que conhecem ou já ouviram falar do serviço Balcão Digital e que já o utilizou atinge os 30,8%, valor muito equivalente em ambos os segmentos.

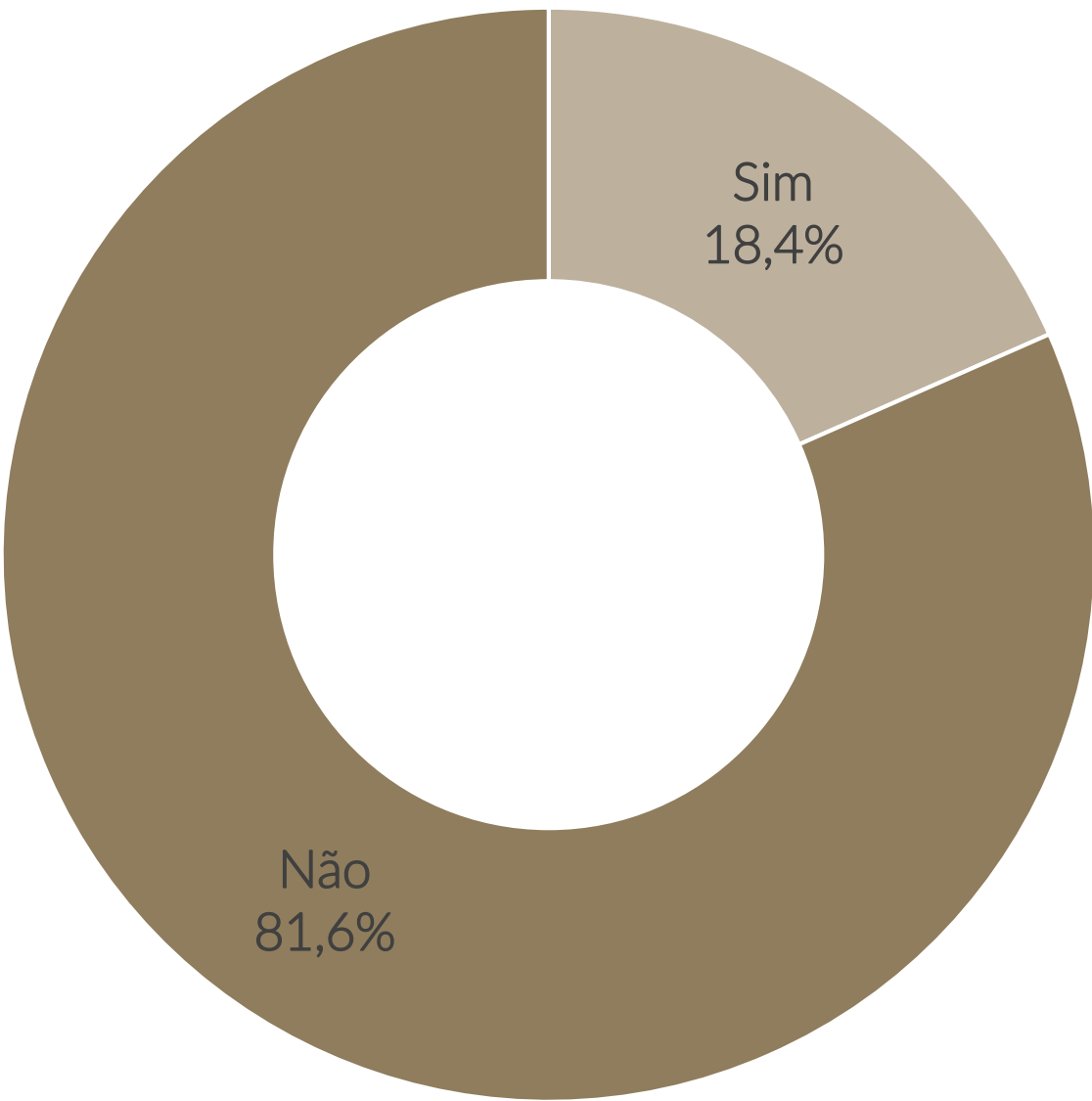
Avaliação do Balcão Digital



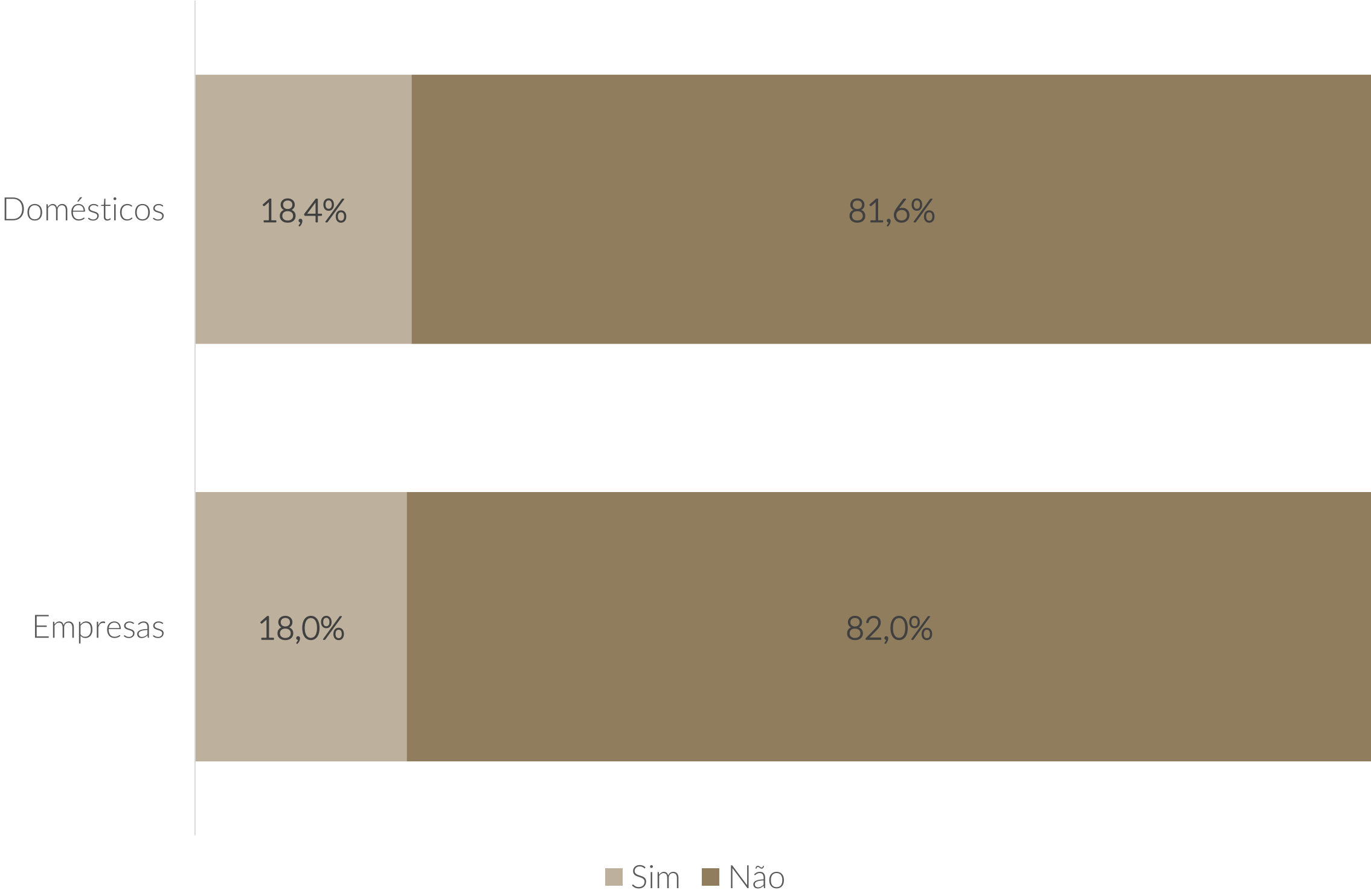
base=99

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



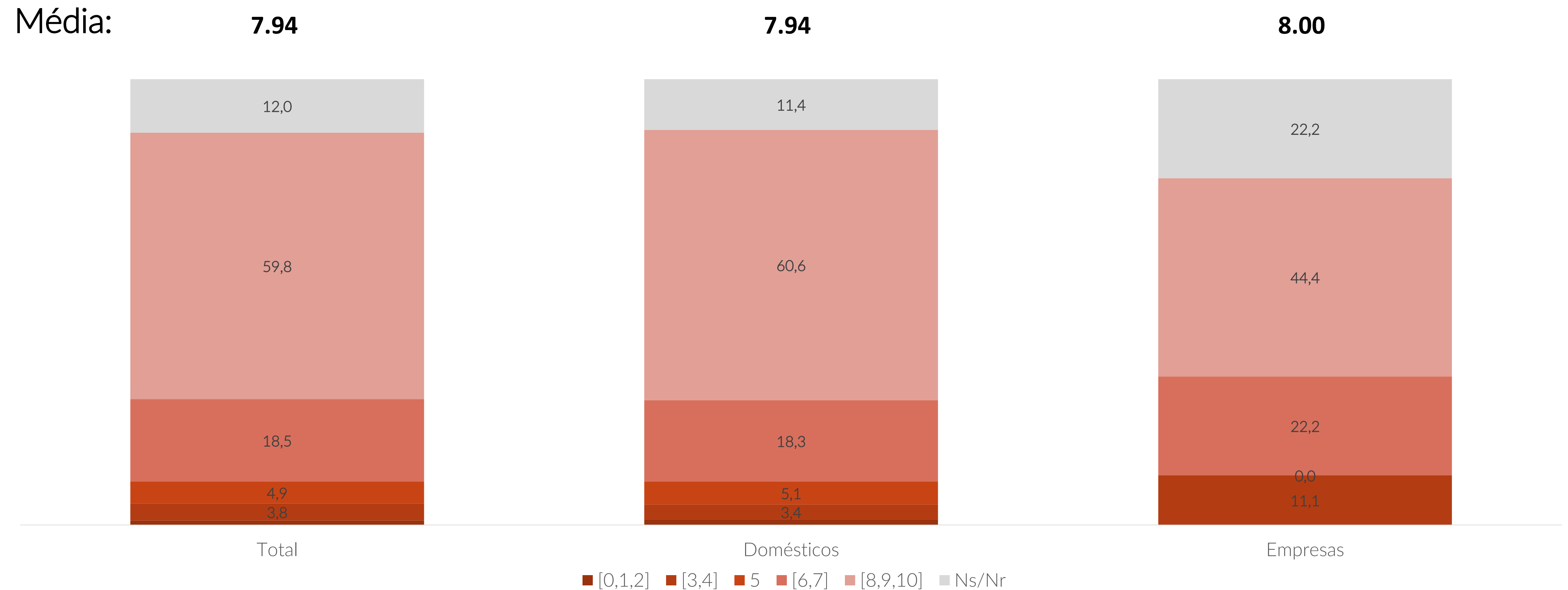
18,4% dos clientes dos SMAS da Maia já utilizaram o site, tanto os clientes domésticos, como os clientes institucionais.



base=1000

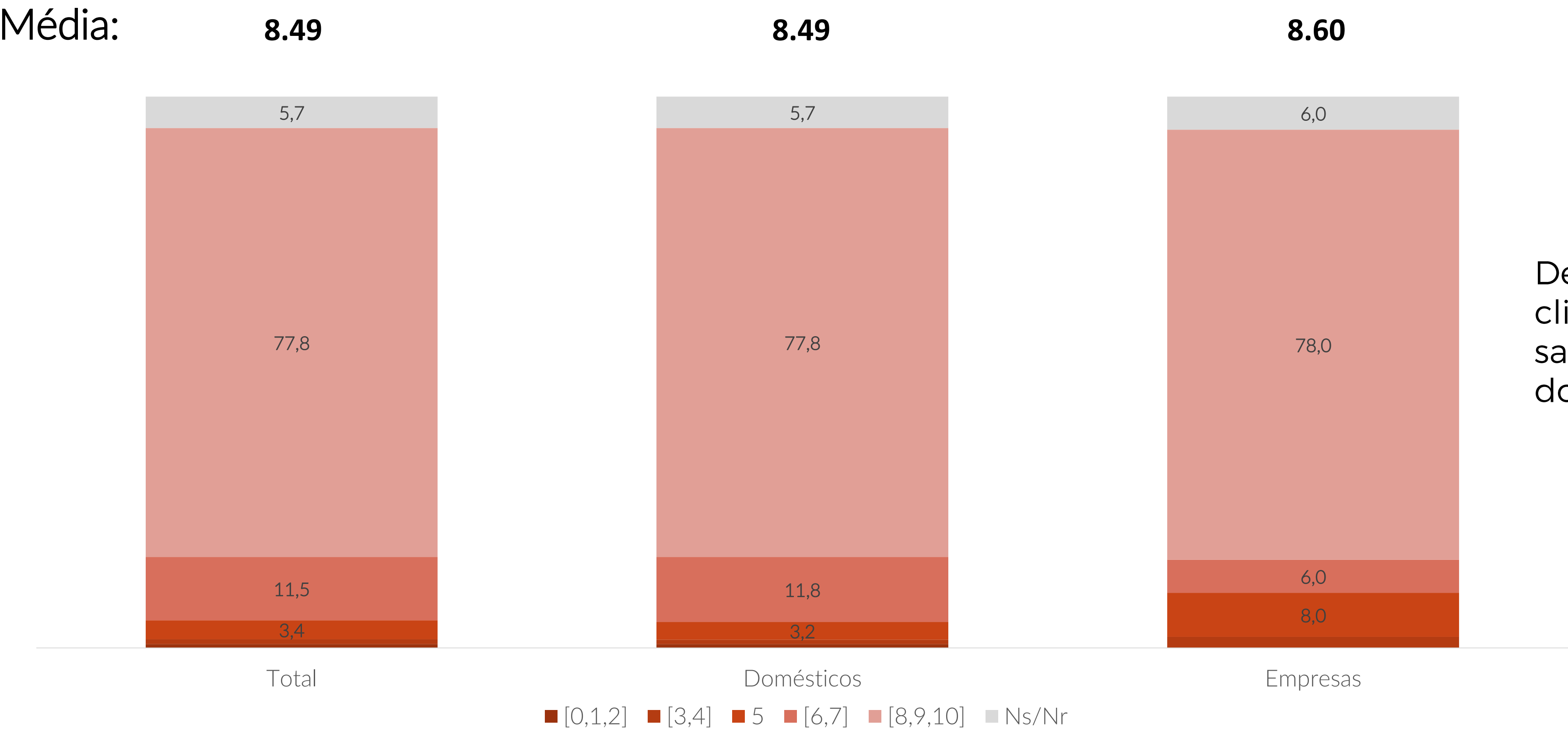
P8. Já alguma vez utilizou o site dos SMAS da Maia?

Avaliação do Site dos SMAS da Maia



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

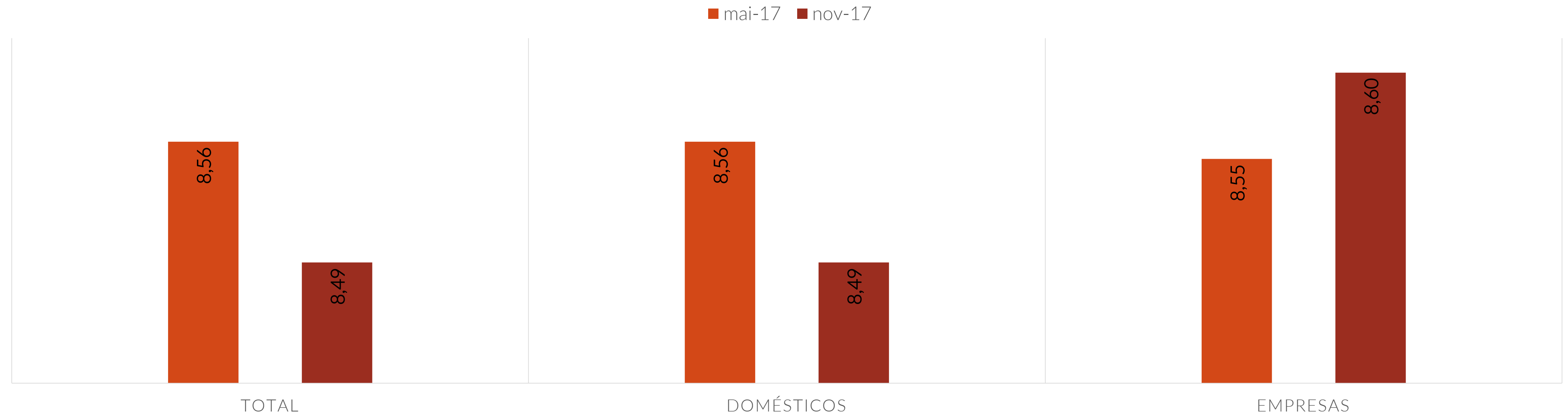


De uma forma global, os clientes encontram-se bastante satisfeitos com o atendimento dos SMAS da Maia.

base=1000

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

Grau de satisfação global



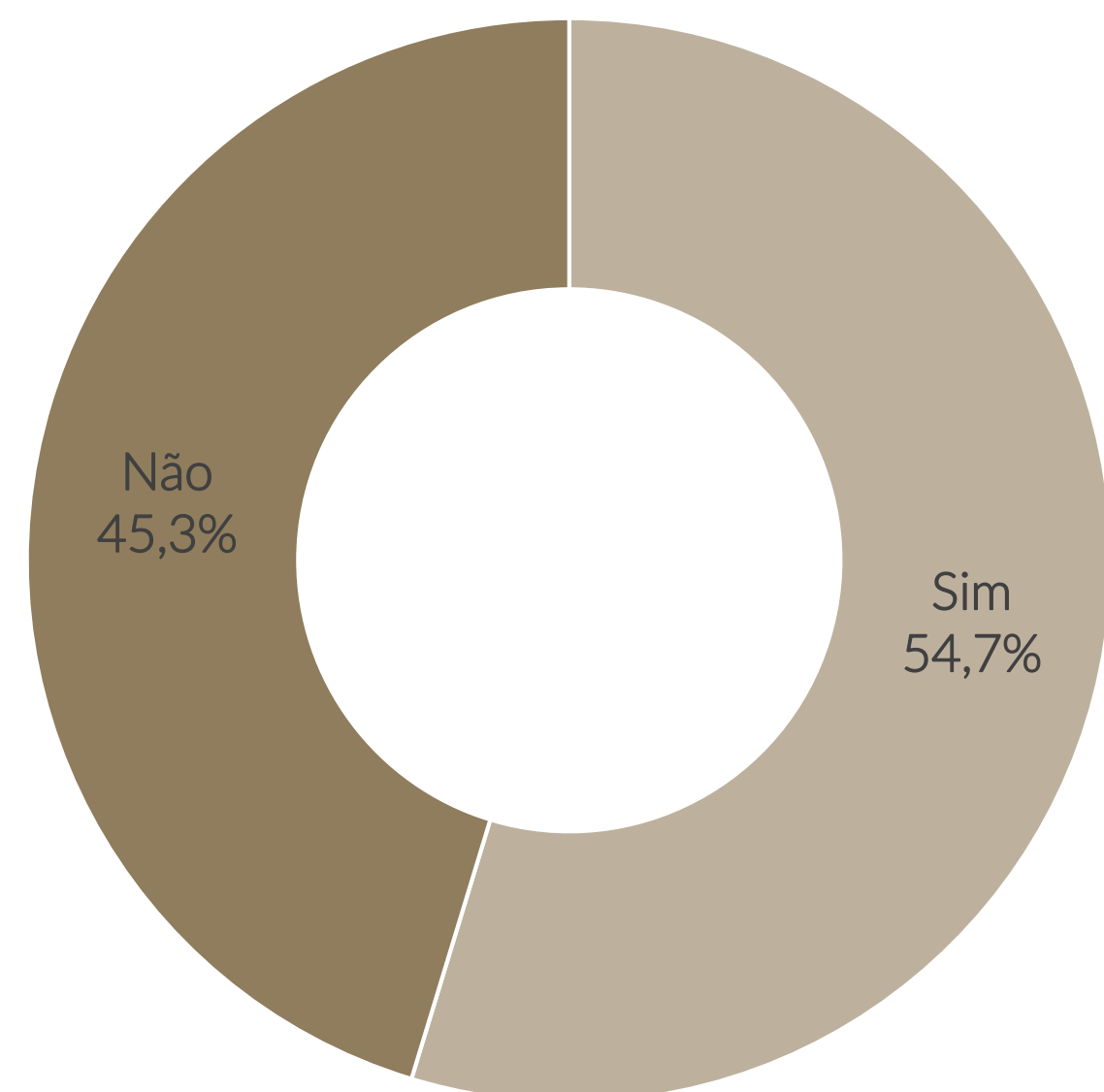
Comparativamente com a última vaga deste ano, observa-se uma ligeira diminuição da satisfação dos clientes domésticos, no que concerne os serviços prestados pelos SMAS da Maia. Em contrapartida, os clientes institucionais apresentam uma melhoria na avaliação global.



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; 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

Domésticos

54,7%

45,3%

Empresas

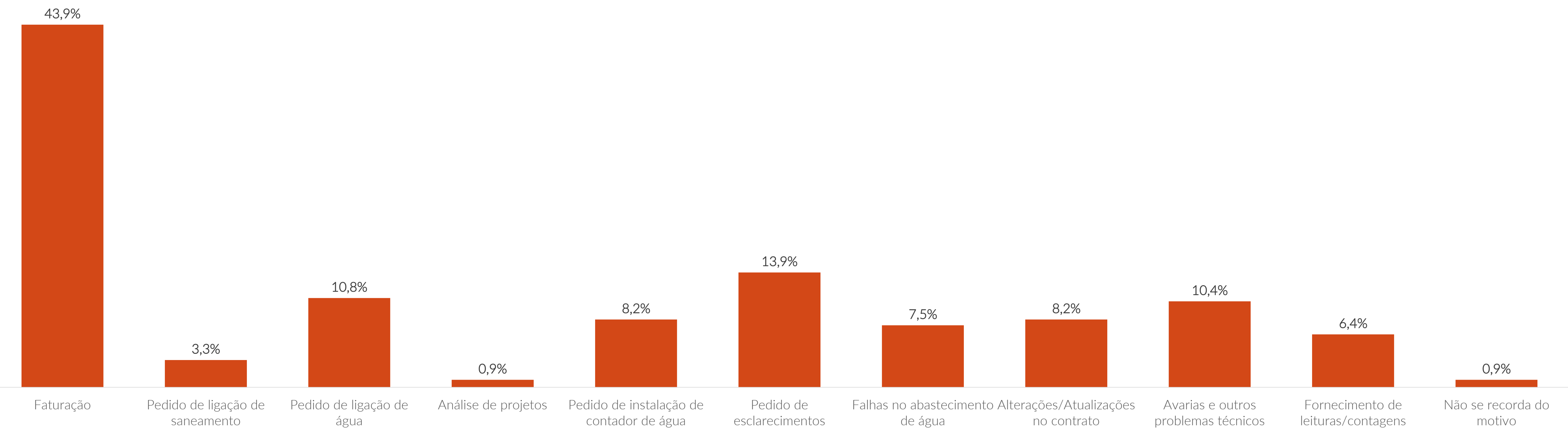
54,0%

46,0%

■ Sim ■ Não

P10. Alguma vez contactou os SMAS da Maia?

Motivos para o Contacto com os SMAS da Maia



01 Assuntos relacionados com a faturação

02 Pedido de esclarecimento

03 Pedido de instalação de contador de água

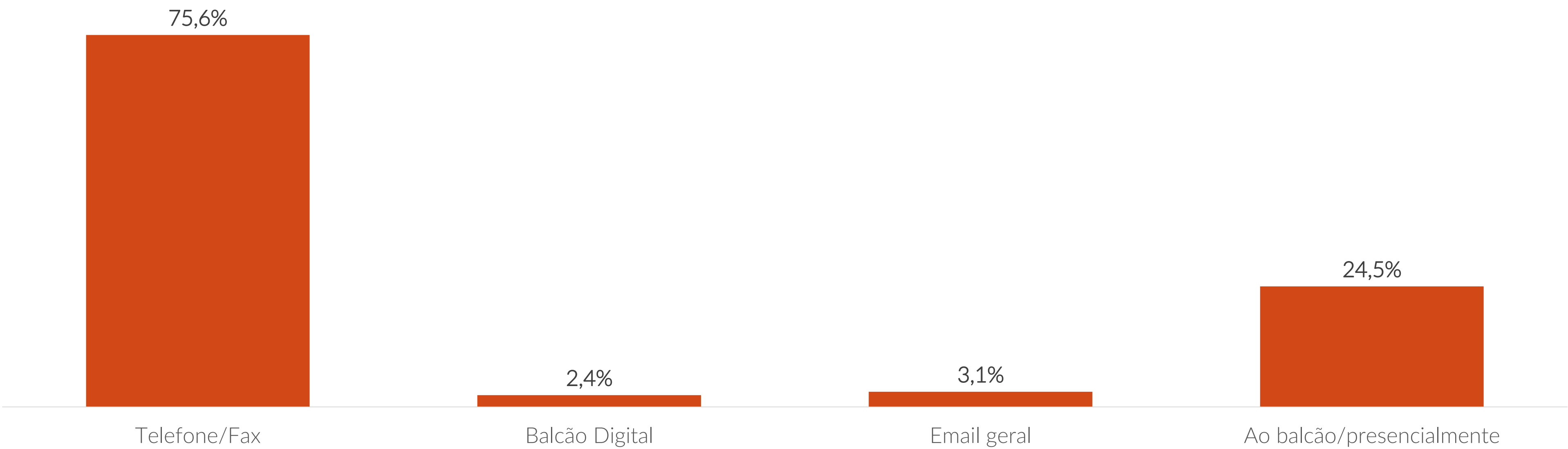
base=547

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	43,9%	43,5%	51,9%
Pedido de ligação de saneamento	3,3%	3,5%	-
Pedido de ligação de água	10,8%	11,0%	7,4%
Análise de projetos	0,9%	1,0%	-
Pedido de instalação de contador de água	8,2%	8,3%	7,4%
Pedido de esclarecimentos	13,9%	13,7%	18,5%
Falhas no abastecimento de água	7,5%	7,3%	11,1%
Alterações/Atualizações no contrato	8,2%	8,1%	11,1%
Avarias e outros problemas técnicos	10,4%	10,4%	11,1%
Fornecimento de leituras/contagens	6,4%	6,3%	7,4%
Não se recorda do motivo	0,9%	1,0%	-

Meios de Contacto com os SMAS da Maia

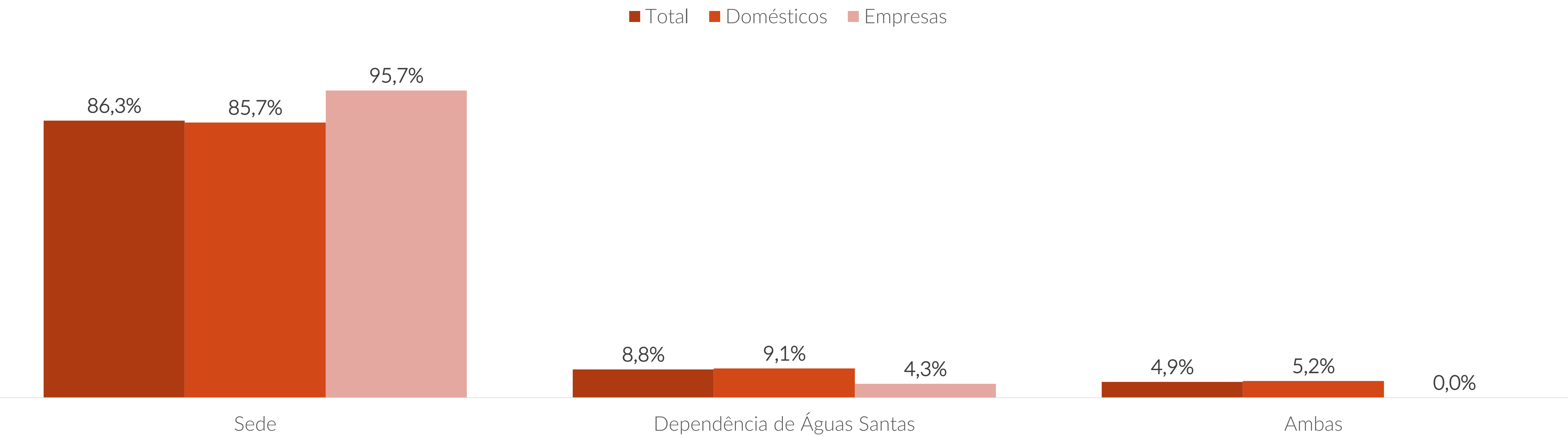


	Total	Domésticos	Empresas
Telefone / Fax	74,6%	74,0%	85,2%
Balcão Digital	2,4%	2,5%	0%
Email geral	3,1%	3,3%	0%
Ao balcão/presencialmente	24,5%	25,0%	14,8%

base=547

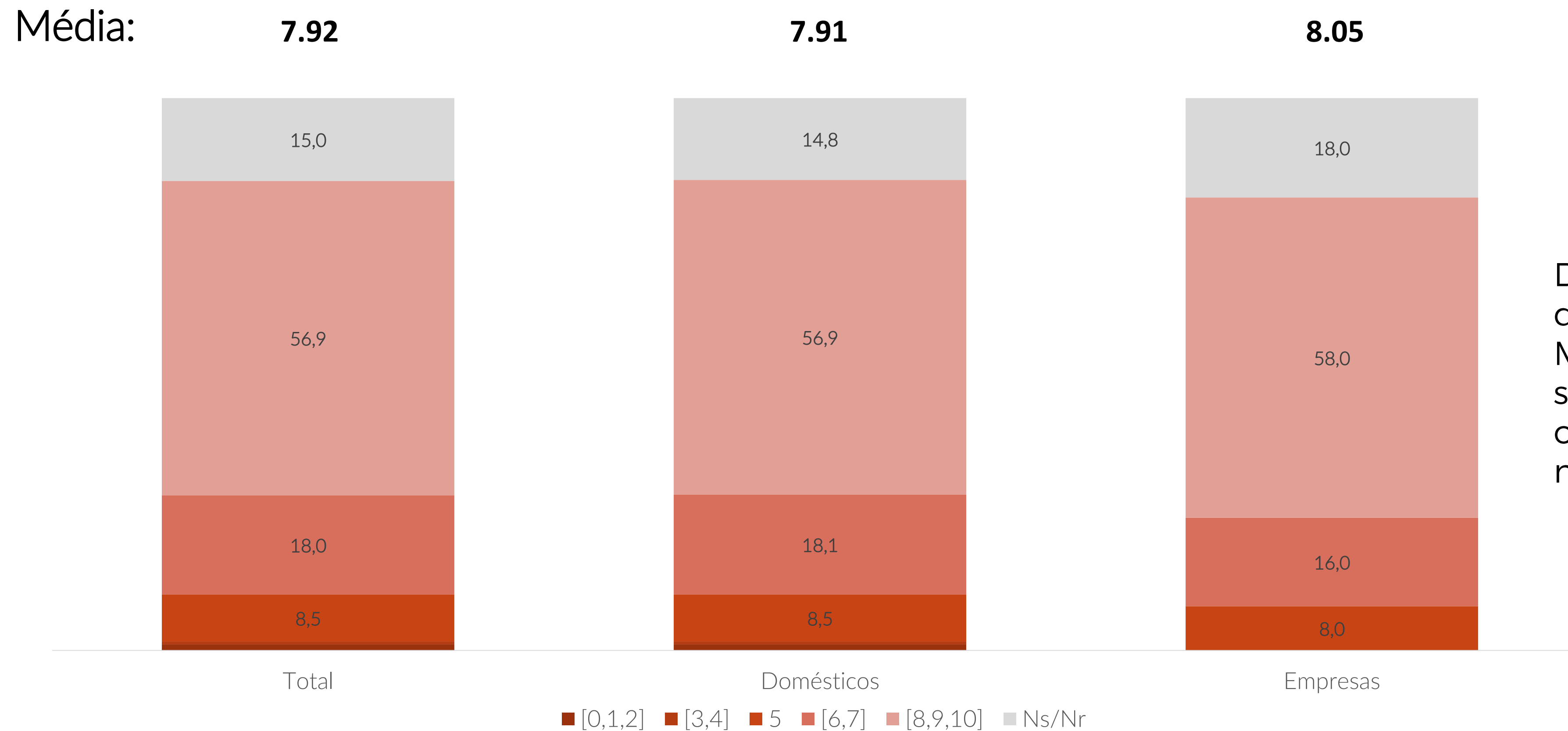
P10.2. Qual o meio de contacto utilizado?

Meios de Contacto com os SMAS da Maia



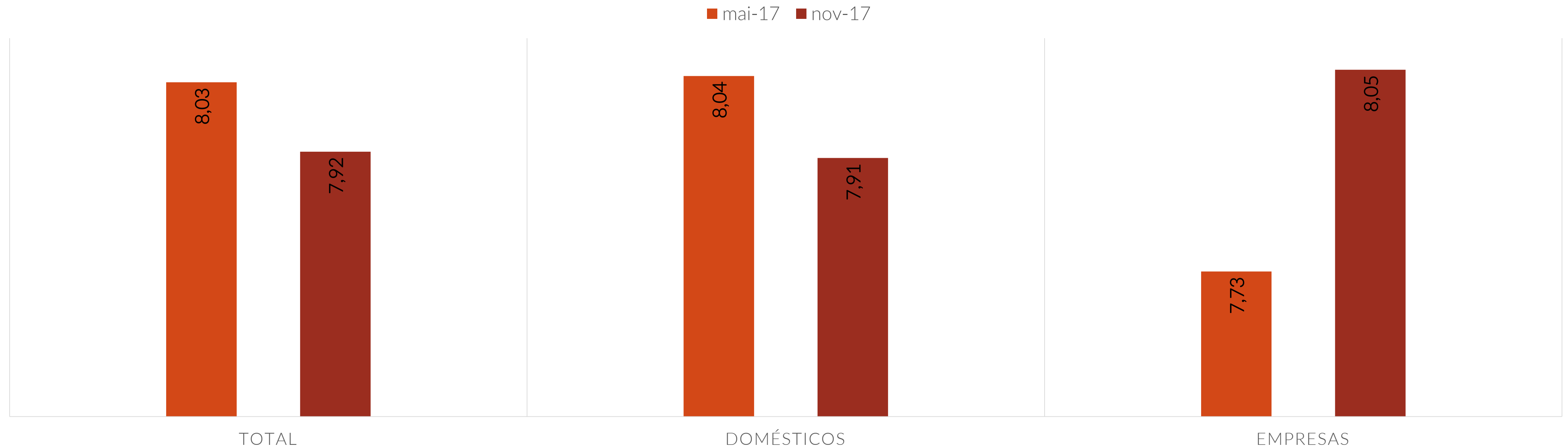
A esmagadora maioria dos clientes efetuou o contacto com a Sede dos SMAS da Maia.

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

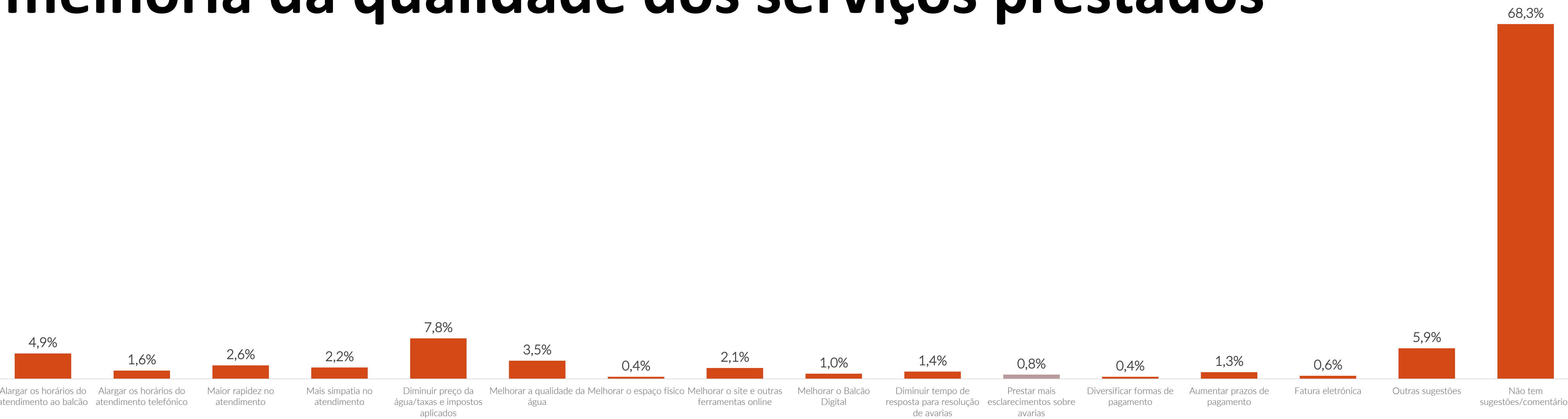


Comparativamente com a última vaga deste ano, observa-se uma ligeira diminuição da satisfação dos clientes dos SMAS da Maia, quando os comparam com outros serviços públicos a que recorrem. Este decréscimo é resultado da avaliação realizada pelos clientes domésticos.

base maio 2017=1001
base nov. 2017=1000

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 Diminuir o preço da água

03 Alargar os horários do atendimento ao balcão

base=1000

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

Sugestões para melhoria da qualidade dos serviços prestados

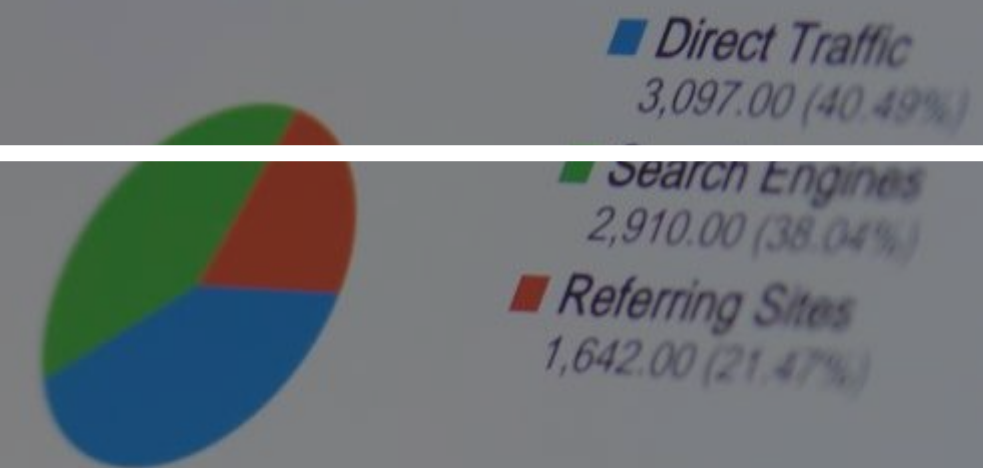
	Total	Domésticos	Empresas
Alargar os horários do atendimento ao balcão	4,9%	4,9%	4,0%
Alargar os horários do atendimento telefónico	1,6%	1,6%	2,0%
Maior rapidez no atendimento	2,6%	2,5%	4,0%
Mais simpatia no atendimento	2,2%	2,0%	6,0%
Diminuir preço da água/taxas e impostos aplicados	7,8%	7,9%	6,0%
Melhorar a qualidade da água	3,5%	3,6%	2,0%
Melhorar o espaço físico	0,4%	0,4%	-
Melhorar o site e outras ferramentas online	2,1%	2,1%	2,0%
Melhorar o Balcão Digital	1,0%	0,9%	2,0%
Diminuir tempo de resposta para resolução de avarias	1,4%	1,4%	2,0%
Prestar mais esclarecimentos sobre avarias	0,8%	0,8%	-
Diversificar formas de pagamento	0,4%	0,4%	-
Aumentar prazos de pagamento	1,3%	1,4%	-
Fatura eletrónica	0,6%	0,6%	-
Outras sugestões	5,9%	5,8%	8,0%
Não tem sugestões/comentários	68,3%	68,1%	72,0%

base=1000

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

SUMÁRIO EXECUTIVO

Traffic Sources Overview



Map Overlay

Visitors Overview



Content Overview

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 os **esclarecimentos prestados** como o mais importante (média = 8.88).
- A grande maioria dos clientes (71%) 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 7.63), principalmente com a **amabilidade do atendimento**.
- Tal como no atendimento ao balcão, os clientes dos SMAS que já utilizaram o **atendimento telefónico** (cerca de 40%) também se encontram bastantes **satisfeitos com este serviço** (médias superiores a 7.77), 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 9.40.

Sumário Executivo

- 32% 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=8.13).
- O **website** dos SMAS da Maia é utilizado por 18,4% dos clientes. Em termos médios, a sua utilização é avaliada positivamente (7.94).
- Dos **54,7% de clientes que já contactaram os SMAS**, a maioria fê-lo por telefone, essencialmente por causa de assuntos relacionados com a **faturação** (43,9%).
- 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=7.92).
- Relativamente a sugestões, **68,3% dos clientes afirma não ter sugestões / comentários de melhoria**. Por outro lado, e apesar de residuais, a diminuição do preço da água e o alargamento dos horários do atendimento ao balcão 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