



SMEAS da Maia

Serviços Municipalizados de Electricidade,
Água e Saneamento da Maia

ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Março 2014

BLUE  **OPINION**

ÍNDICE

•	1. Introdução – Objectivos e Metodologia	3
•	2. Apresentação dos Resultados	7
–	2.1 Atendimento	7
–	2.2 Serviços Prestados	18
–	2.3 Contacto com o SMAS da Maia	26
–	2.4 Perfil de Cliente Institucional	29
–	2.5 Perfil cliente Doméstico	31
•	3. Notas Finais	34
•	4. Anexos	36



- **1. Introdução**
 - **Objectivos e Metodologia**



- Objectivo principal: Aferir os níveis de satisfação dos clientes do SMEAS (Serviços Municipalizados de Electricidade, Água e Saneamento da Maia).
- Objectivos específicos:
 - ✓ Percepcionar o grau de importância dado ao atendimento de uma Entidade de Abastecimento de Água e de Drenagem e Tratamento de Águas Residuais;
 - ✓ Percepcionar o grau de satisfação com o atendimento pessoal e telefónico, bem como o grau de satisfação global com o atendimento do SMAS da Maia;
 - ✓ Percepcionar grau de importância dado aos serviços prestados por uma Entidade de Abastecimento de Água e de Drenagem e Tratamento de Águas Residuais;
 - ✓ Percepcionar grau de satisfação perante os serviços prestados pelos Serviços Municipalizados da Maia;
 - ✓ Definir os motivos que levaram ao último contacto com o SMAS da Maia e o meio de contacto utilizado;
 - ✓ Percepcionar a opinião global do SMAS da Maia comparativamente com outros serviços públicos;
 - ✓ Levantamento de sugestões.



Metodologia

- **1. Universo:** Clientes do SMEAS, residentes no concelho da Maia.
- **2. Amostra:** 1200 entrevistas válidas, tendo sido distribuídas da seguinte forma:

Freguesias	Doméstico	Instituição	Total
AGUAS SANTAS	229	6	235
AVIOSO SANTA	51	3	54
AVIOSO SAO PEDRO	46	2	48
BARCA	14	2	16
FOLGOSA	24	1	25
GEMUNDE	35	2	37
GONDIM	11	0	11
GUEIFAES	82	2	84
MAIA	125	11	136
MILHEIROS	37	1	38
MOREIRA	117	8	125
NOGUEIRA	55	2	57
PEDROUÇOS	127	3	130
SAO PEDRO FINS	12	1	13
SILVA ESCURA	17	1	18
VERMOIM	129	4	133
VILA NOVA TELHA	39	1	40
Total	1150	50	1200



Metodologia

- **3. Recolha da informação:** entrevistas telefónicas com sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview), mediante a aplicação de um questionário estruturado. A recolha de informação decorreu entre os dias 17 e 31 de Março de 2014.
- **4. Tratamento da informação:** as perguntas de resposta aberta foram revistas e codificadas após a finalização do trabalho de campo. O ficheiro informático foi validado tendo em conta os filtros existentes no questionário e a informação em falta.

Nas questões de avaliação por escala foi utilizada uma ponderação, sendo que os entrevistados que recusam responder (Ns/Nr) não são tidos em conta nesta ponderação:

0 = 0%	6 = 60%
1 = 10%	7 = 70%
2 = 20%	8 = 80%
3 = 30%	9 = 90%
4 = 40%	10 = 100%
5 = 50%	



2. Apresentação dos Resultados

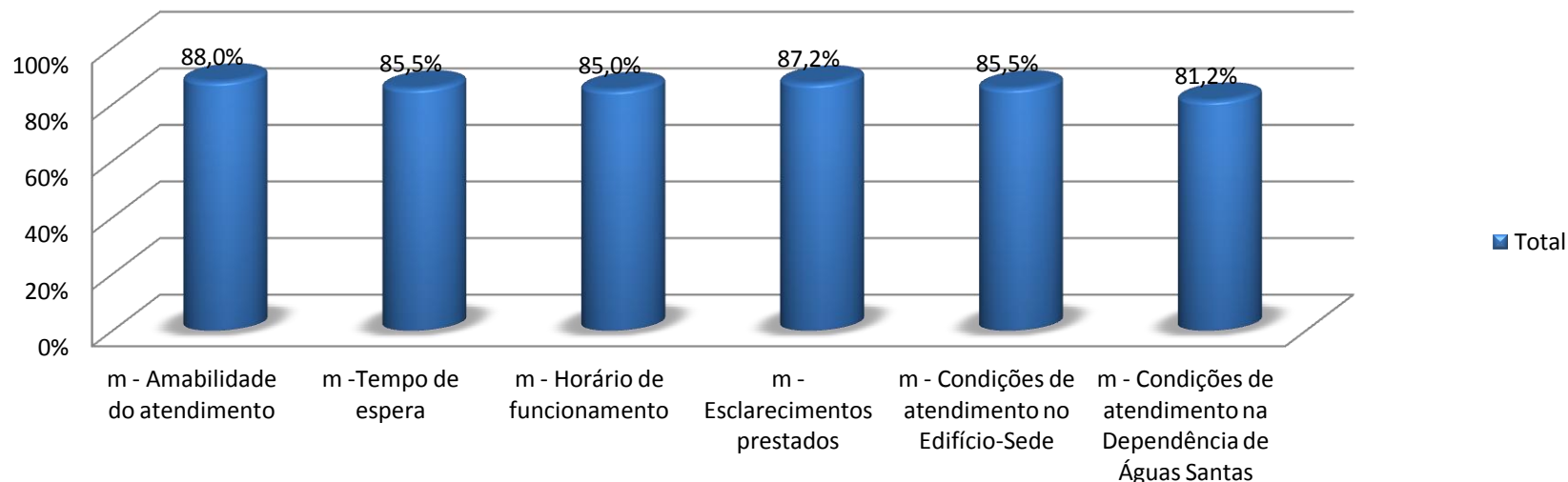
- **2.1 Atendimento**



2. Apresentação dos Resultados

2.1 Atendimento

P1 - IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA AO ATENDIMENTO DE UMA ENTIDADE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, DRENAGEM E TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS



Todos os itens apresentados são percebidos pelos clientes como de elevada importância.

O item mais valorizado é a “Amabilidade do atendimento” e o menos importante “Condições de atendimento na Dependência de Águas Santas”.



2. Apresentação dos Resultados

2.1 Atendimento

P1 - IMPORTÂNCIA DADA AO ATENDIMENTO DE UMA ENTIDADE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, DRENAGEM E TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

Values	F1 Tipo de cliente		
	Doméstico	Empresa	Grand Total
m - Amabilidade do atendimento	88,1%	85,9%	88,0%
m -Tempo de espera	85,5%	84,6%	85,5%
m - Horário de funcionamento	85,0%	84,3%	85,0%
m - Esclarecimentos prestados	87,3%	86,2%	87,2%
m - Condições de atendimento no Edifício-Sede	85,6%	84,2%	85,5%
m - Condições de atendimento na Dependência de Águas Santas	81,4%	79,6%	81,2%

Numa avaliação mais segmentada, por tipo de cliente, os clientes domésticos seguem o padrão global no que diz respeito á importância dada aos itens apresentados.

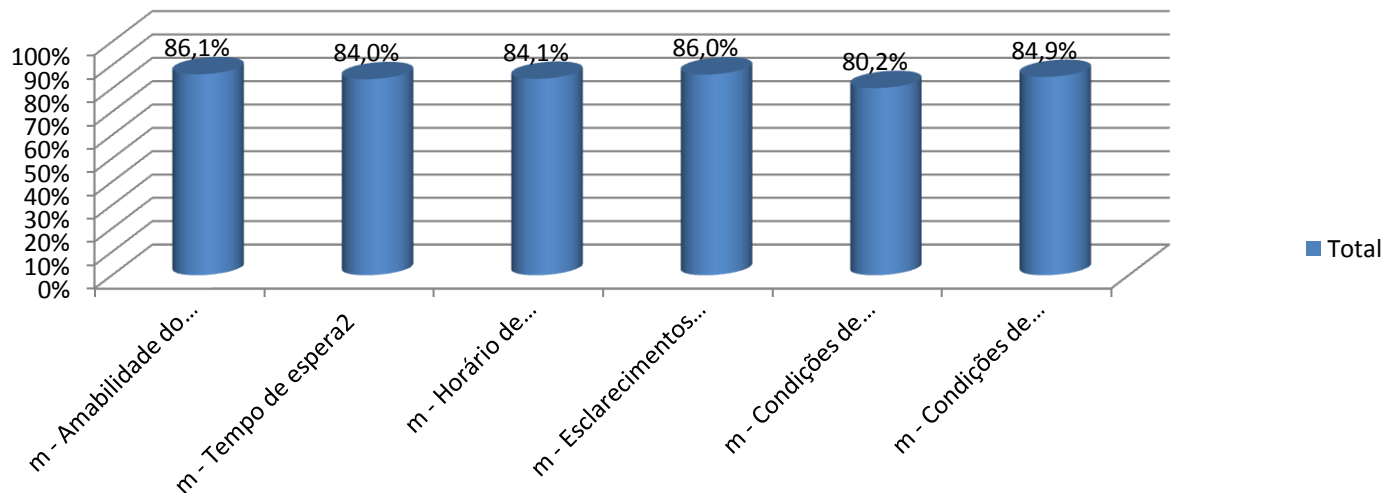
Os clientes institucionais porém, valorizam mais os “Esclarecimentos prestados”, sendo que valorizam igualmente menos as “Condições de atendimento na Dependência de Águas Santas”.



2. Apresentação dos Resultados

2.1 Atendimento

P2.1 Satisfação com o ATENDIMENTO AO BALCÃO dos SMAS da MAIA



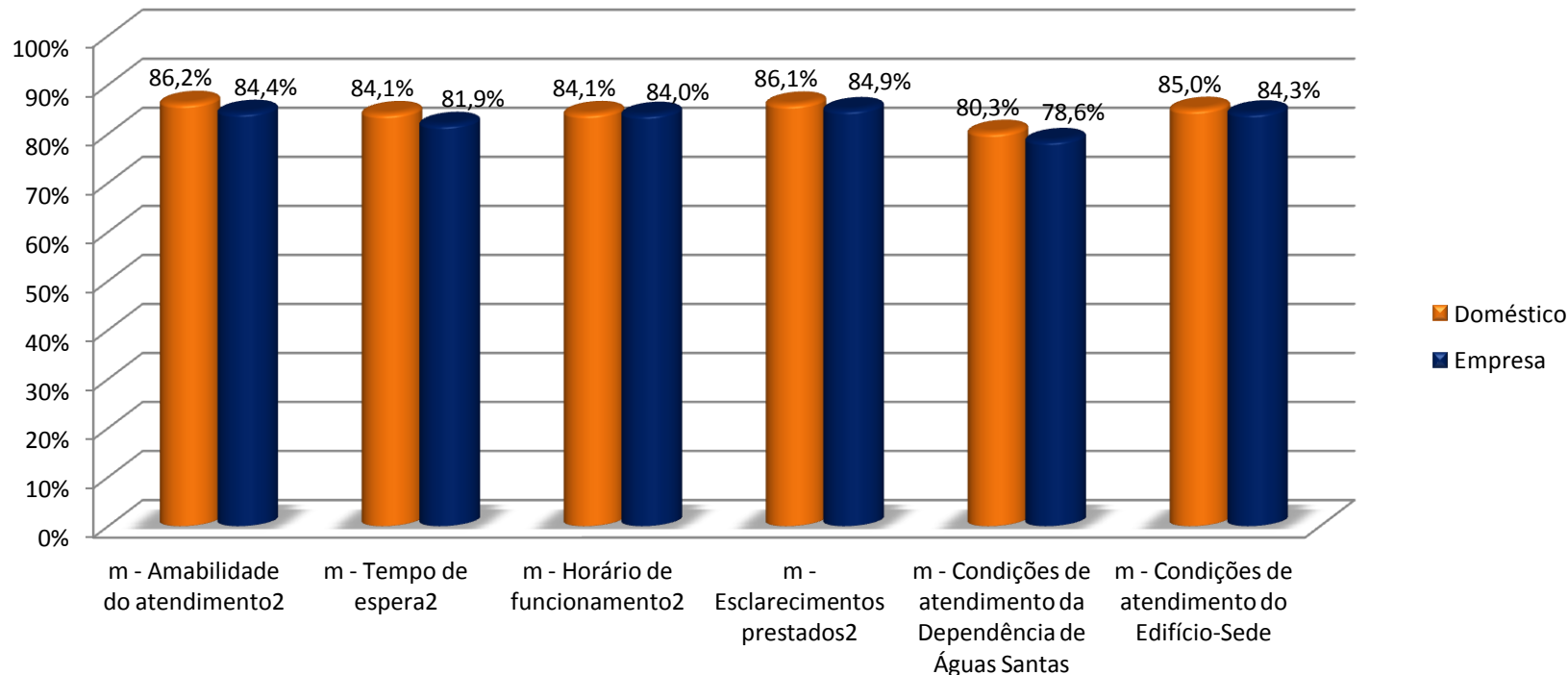
Numa análise global, o item com maior índice de satisfação para o cliente doméstico é “Amabilidade do atendimento” e o menos satisfatório as “Condições de atendimento na Dependência de Águas Santas”.



2. Apresentação dos Resultados

2.1 Atendimento

P2.1 Satisfação com o ATENDIMENTO AO BALCÃO dos SMAS da MAIA



Este gráfico mostra que de uma forma geral a variação dos índices de satisfação por segmento é reduzida. Ainda assim, evidencia-se que o segmento doméstico tende a ser mais criterioso e exigente enquanto cliente.



2. Apresentação dos Resultados

2.1 Atendimento

P2.1 Satisfação com o ATENDIMENTO AO BALCÃO dos SMAS da MAIA

Values	Doméstico	Empresa	Grand Total
m - Amabilidade do atendimento ²	86,2%	84,4%	86,1%
m - Tempo de espera ²	84,1%	81,9%	84,0%
m - Horário de funcionamento ²	84,1%	84,0%	84,1%
m - Esclarecimentos prestados ²	86,1%	84,9%	86,0%
m - Condições de atendimento da Dependência de Águas Santas	80,3%	78,6%	80,2%
m - Condições de atendimento do Edifício-Sede	85,0%	84,3%	84,9%

Os clientes domésticos estão bastante satisfeitos com a amabilidade do “Atendimento ao balcão”.

No caso dos clientes institucionais, o item com maior índice de satisfação é “Esclarecimentos prestados” e o menos satisfatório as “Condições de atendimento na Dependência de Águas Santas”.

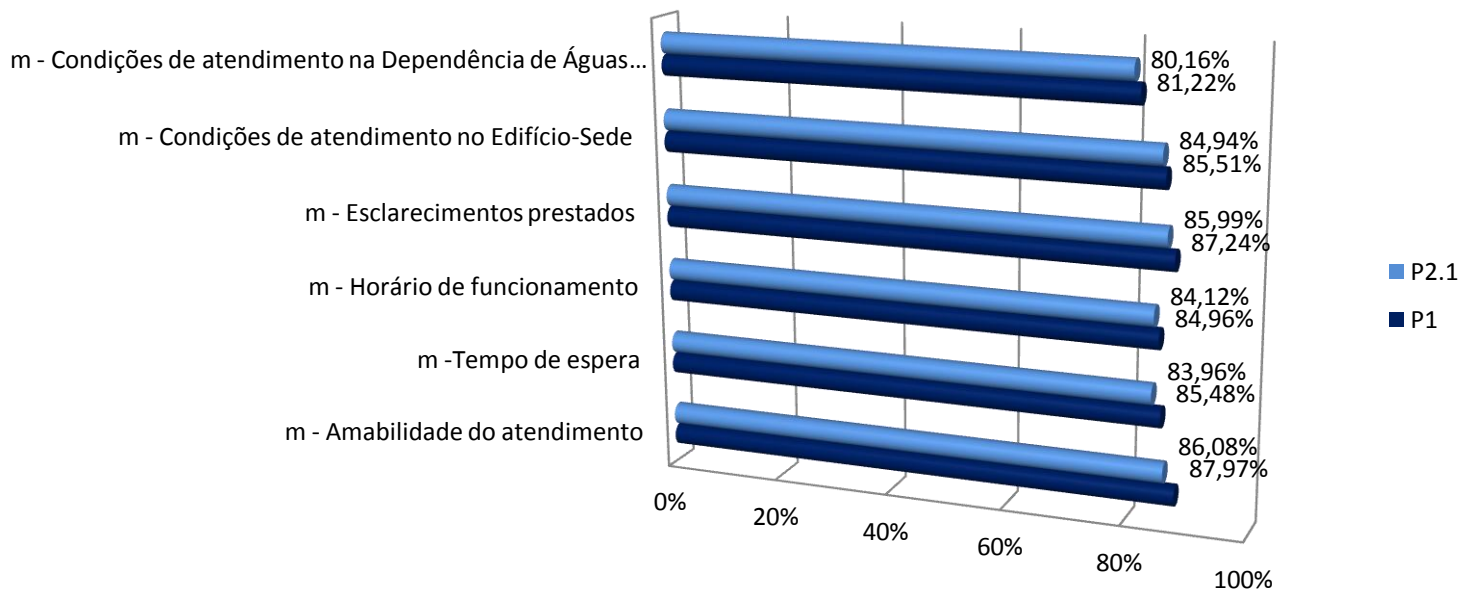
Há que referir que mesmo no item de menor satisfação, este valor é superior a 78%.



2. Apresentação dos Resultados

2.1 Atendimento

P1 Vs P2.1 (Grau de Importância dada Vs Satisfação obtida com atendimento ao balcão dos SMAS da Maia)



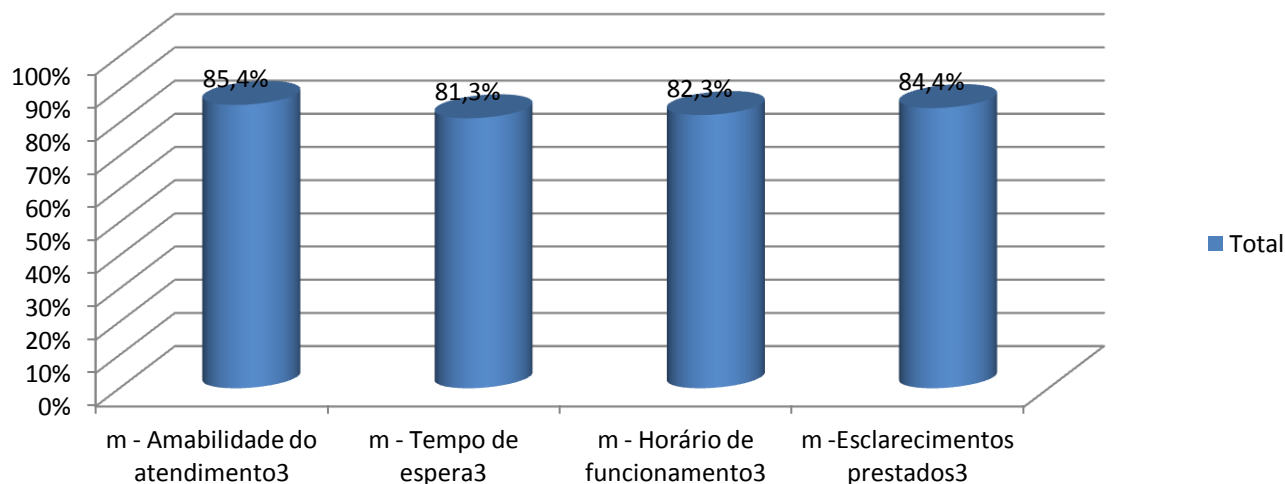
Como se pode verificar no gráfico acima, o grau de importância dado por item é superior ao nível de satisfação pela margem mínima. Tal indica, que o grau de satisfação, quer no segmento particular como institucional, corresponde de uma forma consistente á expectativa que os clientes do SMAS têm relativamente ao atendimento prestado ao balcão.



2. Apresentação dos Resultados

2.1 Atendimento

P2.2 Satisfação com o ATENDIMENTO TELEFÓNICO dos SMAS da MAIA



A análise por segmento de cliente não é relevante neste caso, pois os valores obtidos são muito próximos.



2. Apresentação dos Resultados

2.1 Atendimento

P2.2 Satisfação com o ATENDIMENTO TELEFÓNICO dos SMAS da MAIA			
Values	Doméstico	Empresa	Grand Total
Average of Amabilidade do atendimento ³	85,3%	86,0%	85,4%
Average of Tempo de espera ³	81,5%	79,0%	81,3%
Average of Horário de funcionamento ³	82,4%	81,8%	82,3%
Average of Esclarecimentos prestados ³	84,5%	83,2%	84,4%

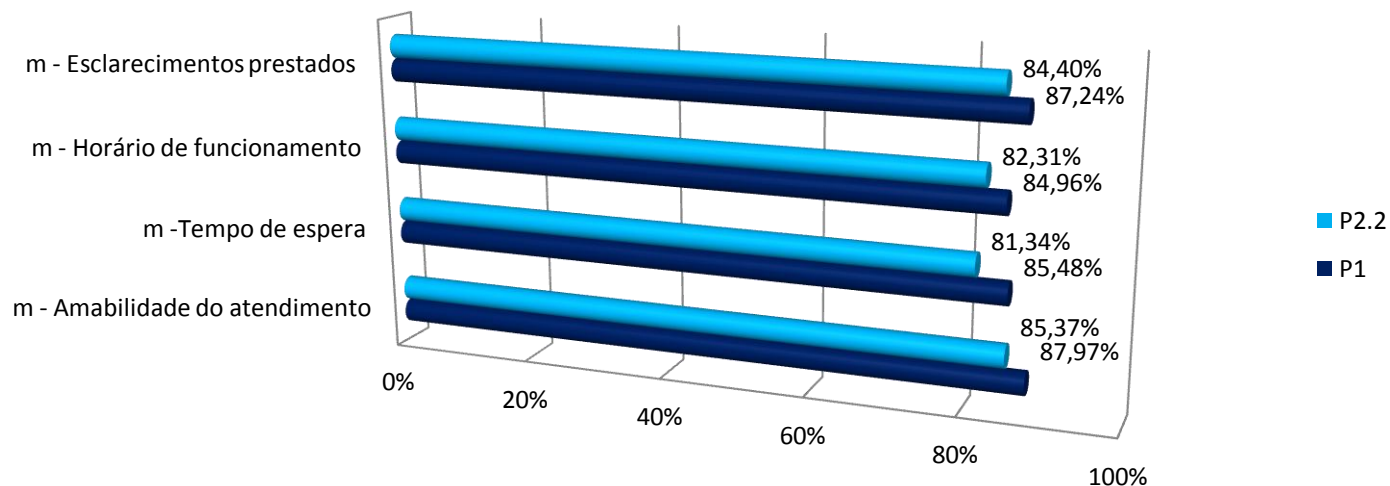
A análise por segmento de cliente não é relevante neste caso, pois os valores obtidos são muito próximos.



2. Apresentação dos Resultados

2.1 Atendimento

P1 Vs P2.2 (Grau de Importância dada Vs Satisfação obtida com Atendimento Telefónico)



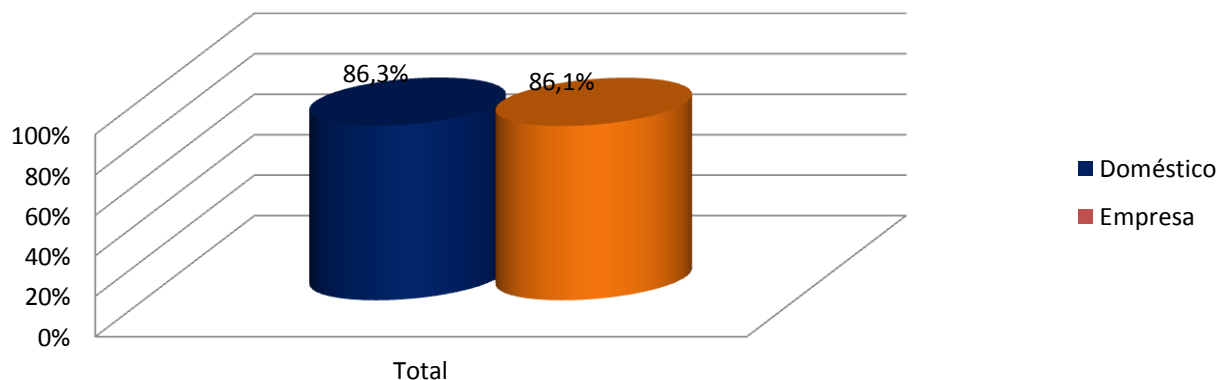
O grau de importância dado por item é um pouco superior ao nível de satisfação.



2. Apresentação dos Resultados

2.1 Atendimento

P3 SATISFAÇÃO GLOBAL com o ATENDIMENTO dos SMAS da MAIA



P3 SATISFAÇÃO GLOBAL com o ATENDIMENTO dos SMAS da MAIA			
	Doméstico	Empresa	Grand Total
Average of P3 SATISFAÇÃO GLOBAL com o ATENDIMENTO dos SMAS da MAIA	86,3%	86,1%	86,2%

Tanto no segmento particular como no doméstico, os índices de satisfação global com o atendimento são bastante positivos.



2. Apresentação dos Resultados

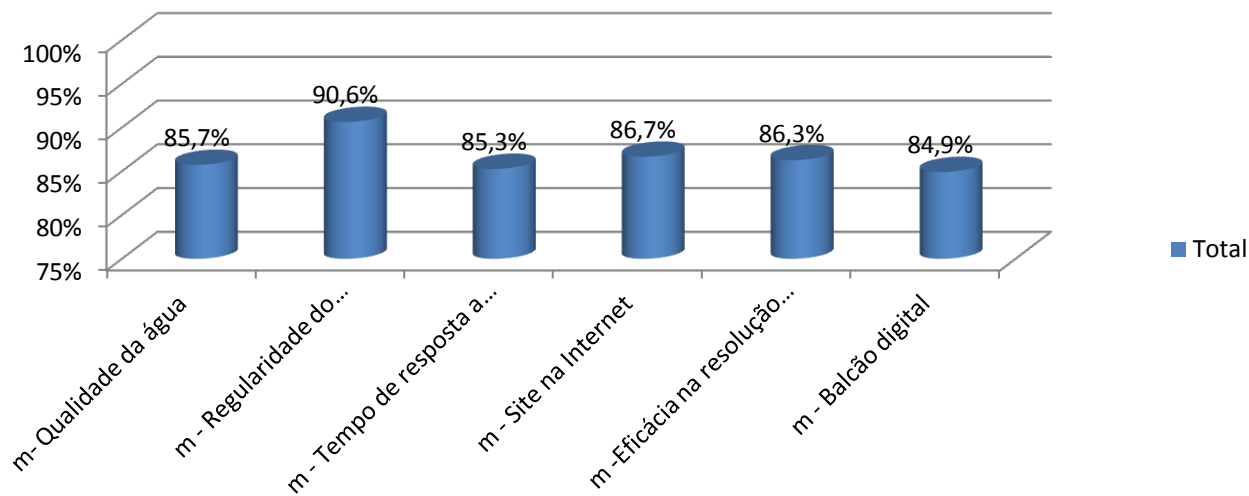
- **2.2 Serviços prestados**



2. Apresentação dos Resultados

2.2 Serviços Prestados

P4 - IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA AOS SERVIÇOS PRESTADOS



De uma forma geral, todos os itens apresentados são percebidos pelos clientes como de elevada importância.

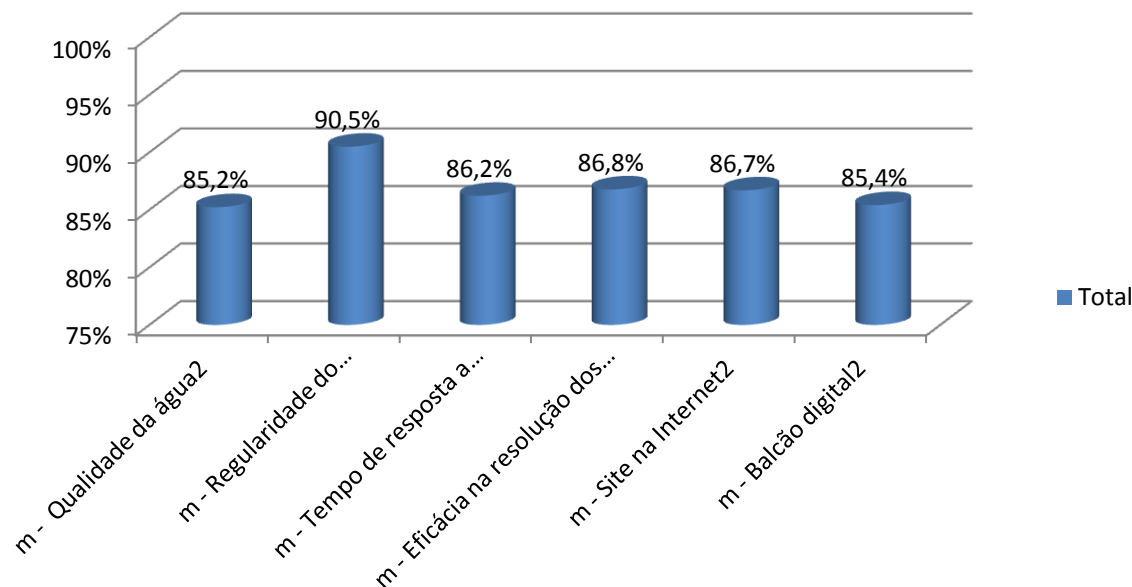
O item mais importante, com algum destaque é a “Regularidade do abastecimento”. O menos valorizado pelos clientes do SMAS é o “Balcão Digital”.



2. Apresentação dos Resultados

2.2 Serviços Prestados

P5 - SATISFAÇÃO COM O SMAS DA MAIA relativamente aos serviços prestados



Relativamente aos serviços prestados, de uma forma geral, todos os itens apresentados são avaliados de forma muito positiva pelos clientes.

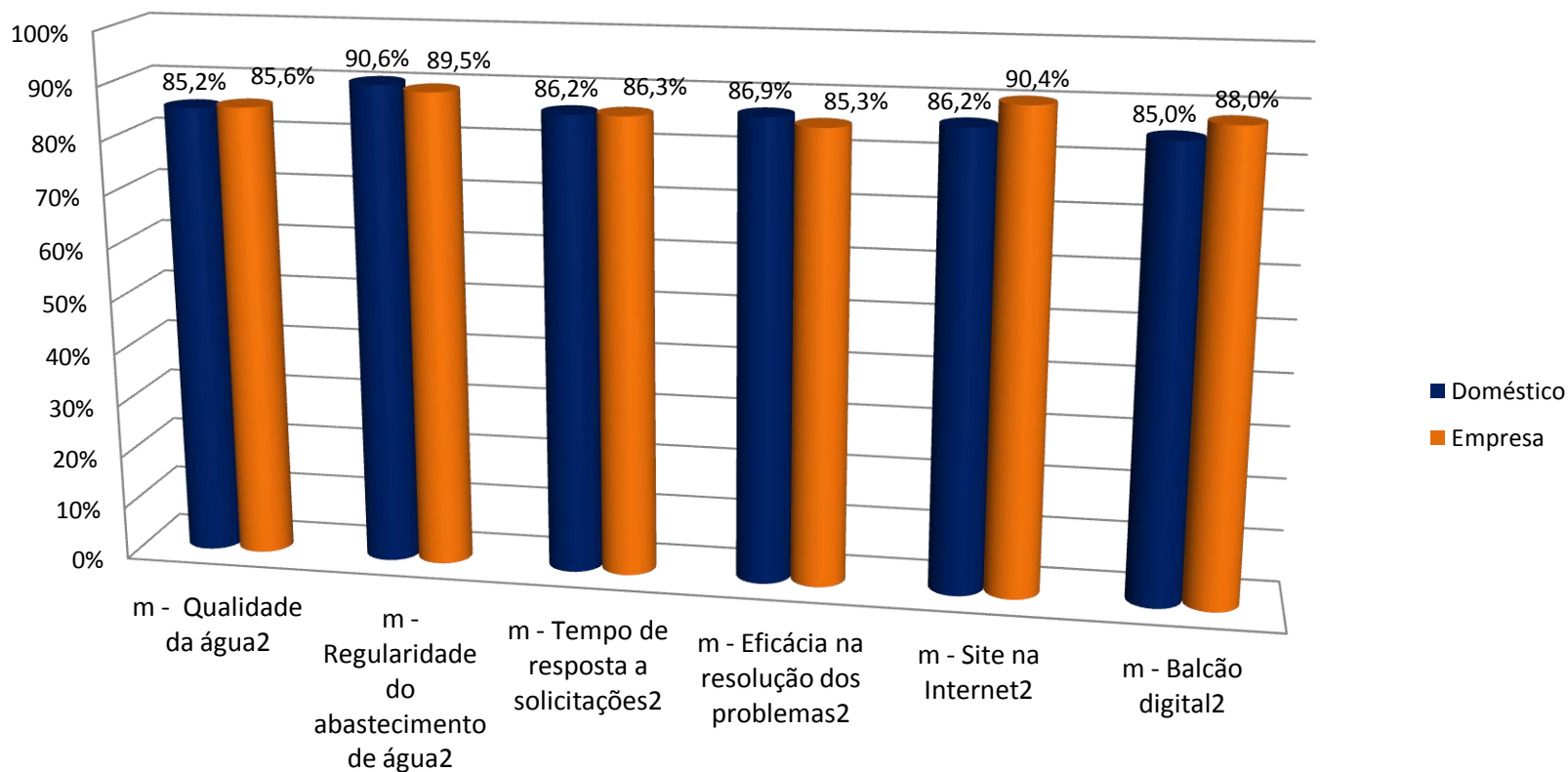
O item melhor avaliado é também o mais valorizado, a “Regularidade do abastecimento de água”. O item com a avaliação mais baixa é a “Qualidade da água”.



2. Apresentação dos Resultados

2.2 Serviços Prestados

P5 - SATISFAÇÃO COM O SMAS DA MAIA relativamente aos serviços prestados – por segmento



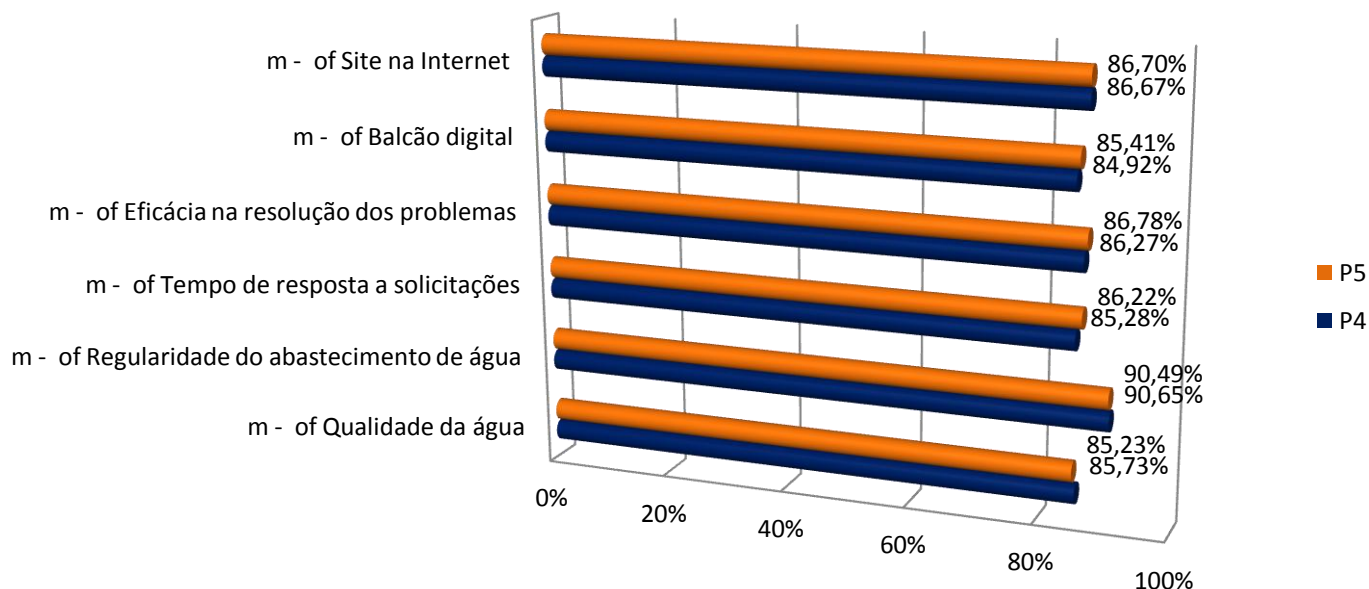
Na maior parte dos itens não há diferenças dignas de registo entre a opinião dos clientes domésticos vs empresariais. O “Site na Internet” e “Balcão Digital” são os dois itens dignos de registo, nos quais os clientes institucionais se afirmam como mais satisfeitos.



2. Apresentação dos Resultados

2.2 Serviços Prestados

P4 Vs P5 (Grau de Importância dada Vs Satisfação obtida com Serviços Prestados)



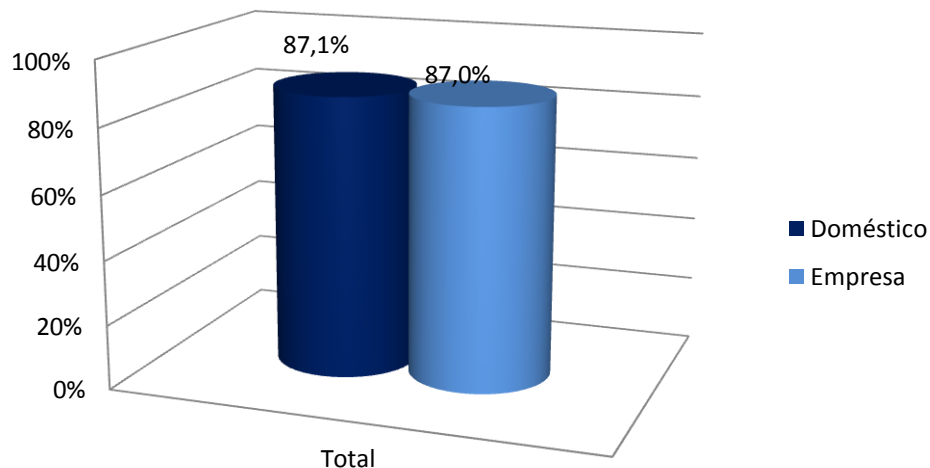
De uma forma geral, o grau de satisfação de cada item é muito semelhante à importância atribuída.



2. Apresentação dos Resultados

2.2 Serviços Prestados

P6 - Grau de SATISFAÇÃO GLOBAL com o SMAS da Maia relativamente aos serviços prestados



P6 - SATISFAÇÃO COM O SMAS DA MAIA relativamente aos serviços prestados			
	Doméstico	Empresa	Grand Total
m - P6 SATISFAÇÃO GLOBAL com os SERVIÇOS PRESTADOS pelos SMAS da MAIA	87,1%	87,0%	87,1%

Em termos globais, os serviços prestados pelos SMAS da Maia são avaliados de uma forma muito satisfatória, quer pelos clientes domésticos, quer pelos clientes institucionais.



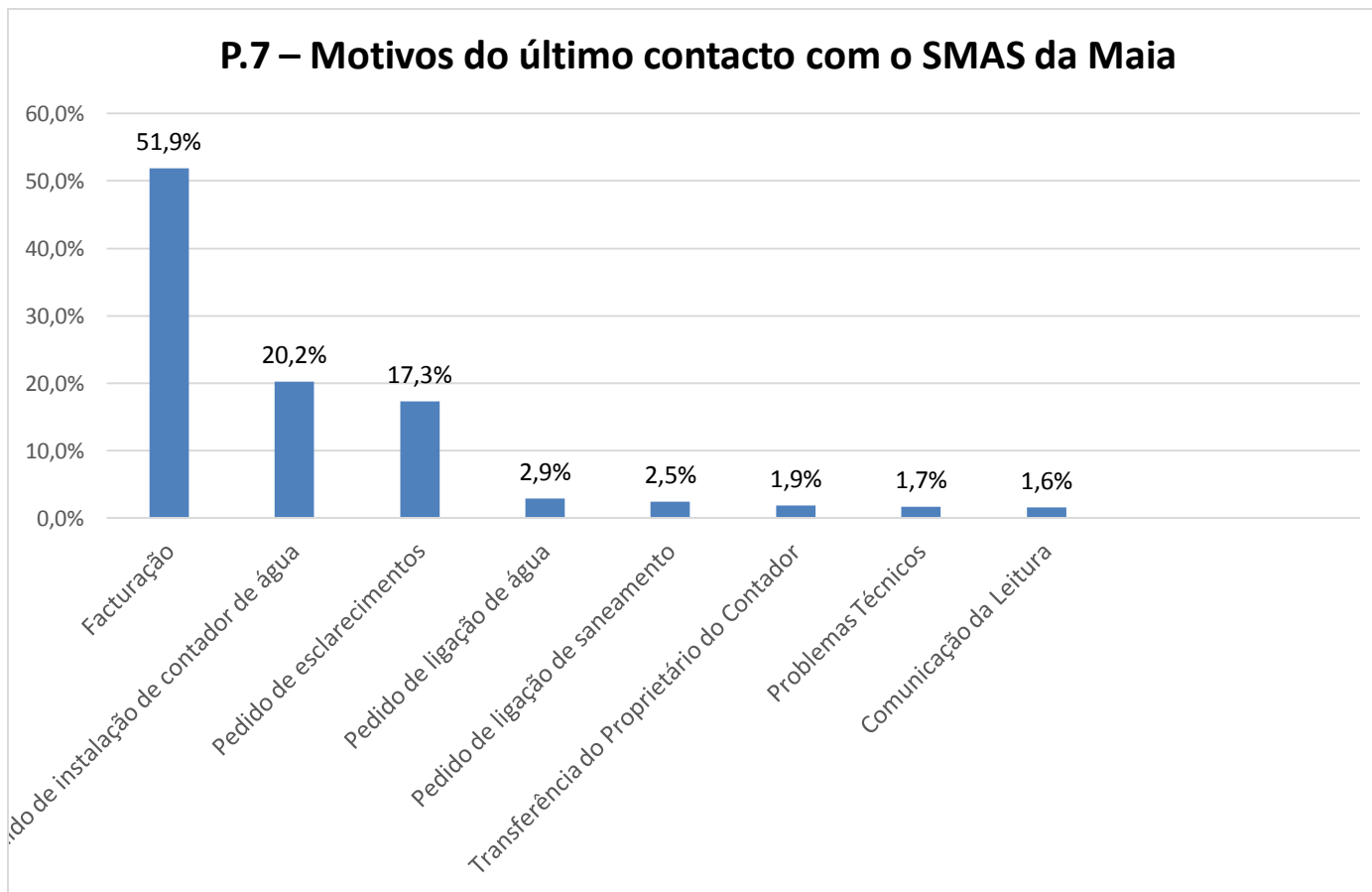
2. Apresentação dos Resultados

- **2.3 Contacto com o SMAS da Maia**



2. Apresentação dos Resultados

2.3 Contacto com o SMAS da Maia



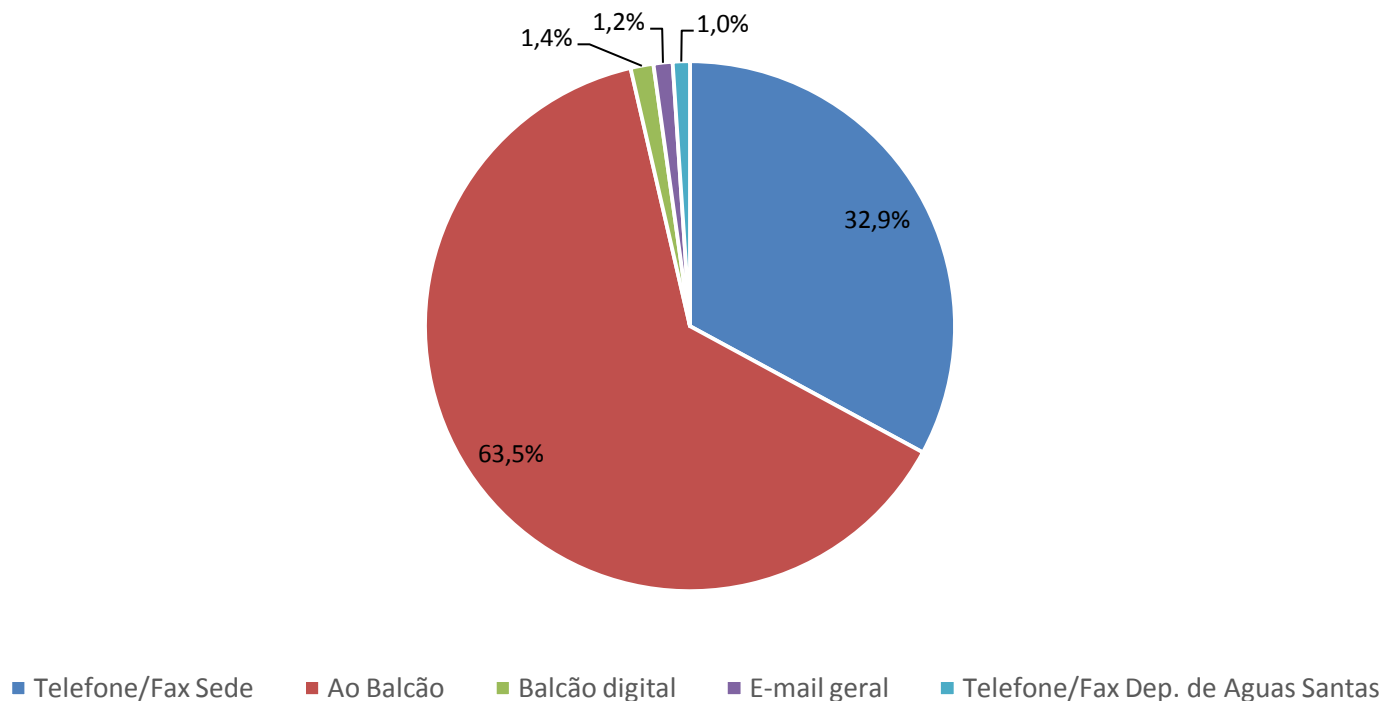
A facturação é o motivo mais mencionado pelos clientes para o contacto com os SMAS da Maia, seguido do pedido de instalação de contador de água e do pedido de esclarecimentos.



2. Apresentação dos Resultados

2.3 Contacto com o SMAS da Maia

P.8 – Meio de contacto utilizado



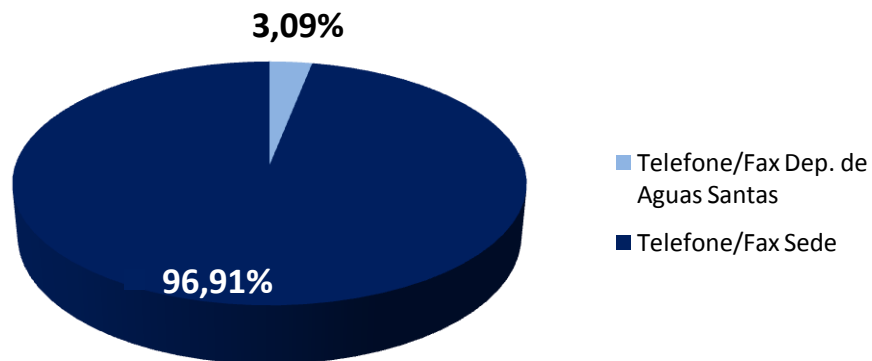
O balcão é a forma mais usual que os clientes utilizam para contactar com o SMAS da Maia, seguido do telefone/fax.



2. Apresentação dos Resultados

2.3 Contacto com o SMAS da Maia

P8 - Contacto telefónico / Fax para:



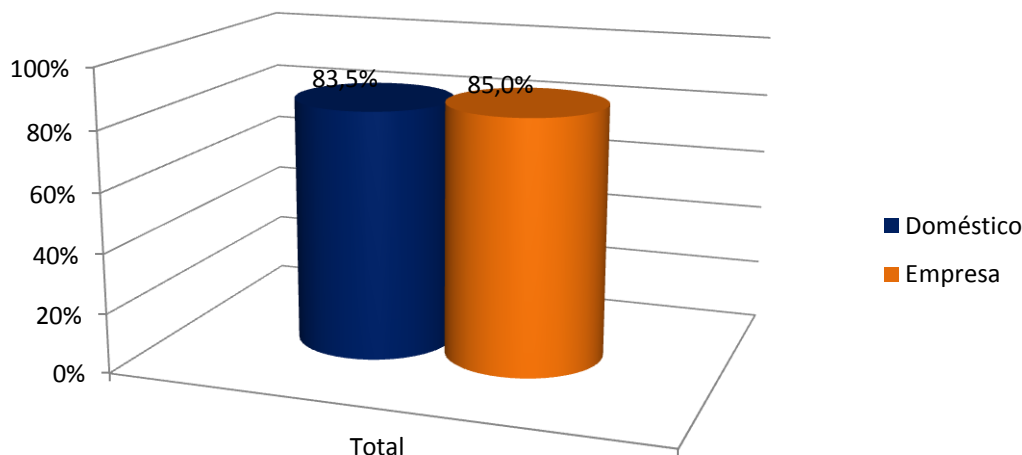
No caso específico do uso do telefone / fax, o contacto para a sede é a opção mais escolhida pelos clientes domésticos e institucionais, em 96,91% dos casos.



2. Apresentação dos Resultados

2.3 Contacto com o SMAS da Maia

P9 – Opinião global do SMAS da Maia comparativamente a outros serviços públicos



P9 -Comparativamente com outros serviços públicos a que recorre, qual a sua OPINIÃO GLOBAL acerca dos SMAS da MAIA			
	Doméstico	Empresa	Grand Total
m - P9 Comparativamente com outros serviços públicos a que recorre, qual a sua OPINIÃO GLOBAL acerca dos SMAS da MAIA (Escala de 0 a 10 em que 0= MUITO PIOR que os outros serviços e 10= MUITO MELHOR que os outros serviços).	83,5%	85,0%	83,6%

Em termos globais, e independentemente do tipo de cliente, a opinião global dos serviços dos SMAS da Maia é bastante positiva comparativamente com os outros serviços públicos.



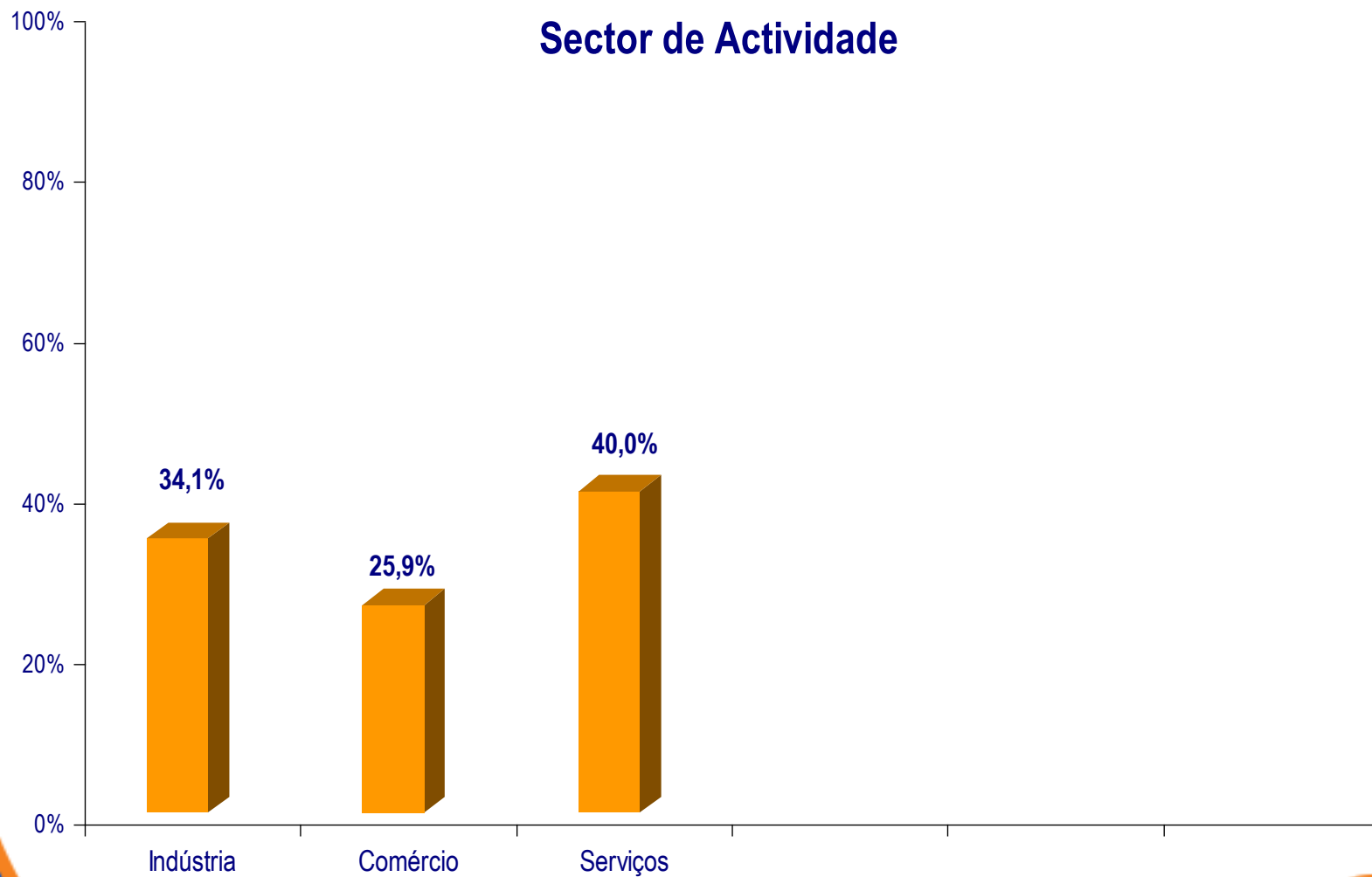
2. Apresentação dos Resultados

- **2.4 Perfil do cliente institucional**



2. Apresentação dos Resultados

2.4 Perfil do Cliente Institucional



2. Apresentação dos Resultados

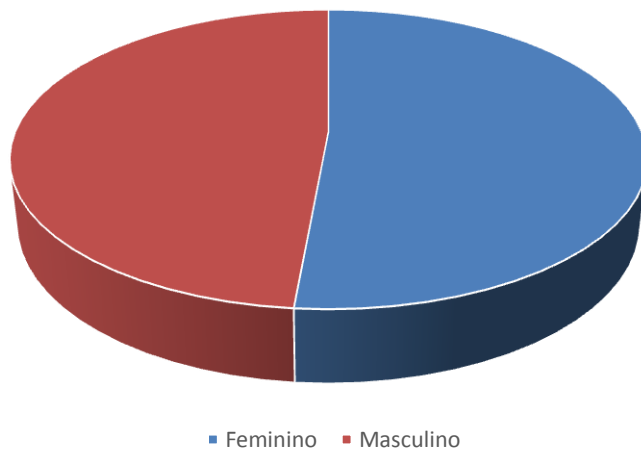
- **2.5 Perfil do cliente doméstico**



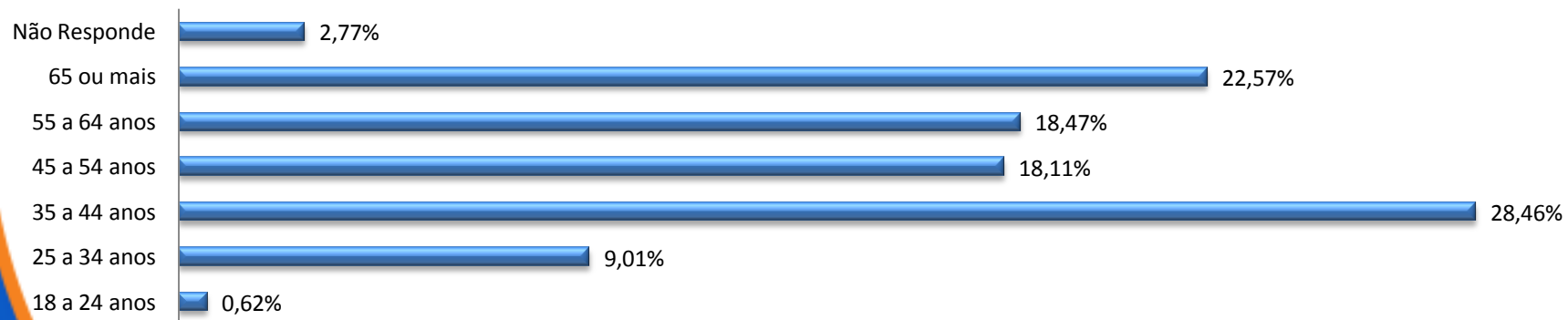
2. Apresentação dos Resultados

2.5 Perfil do Cliente Doméstico

P12 - Sexo



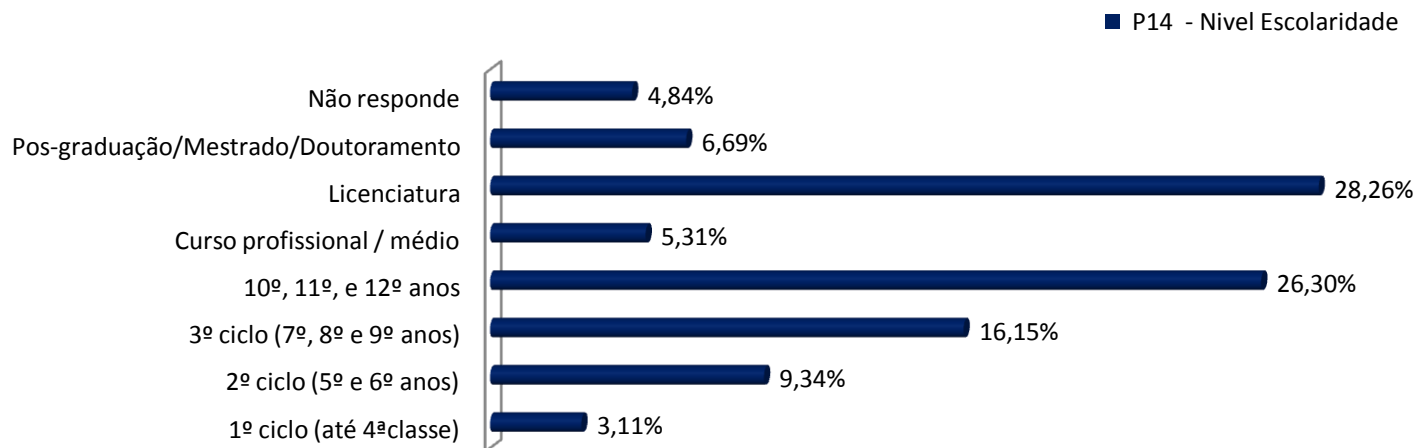
P13 - Faixa Etária



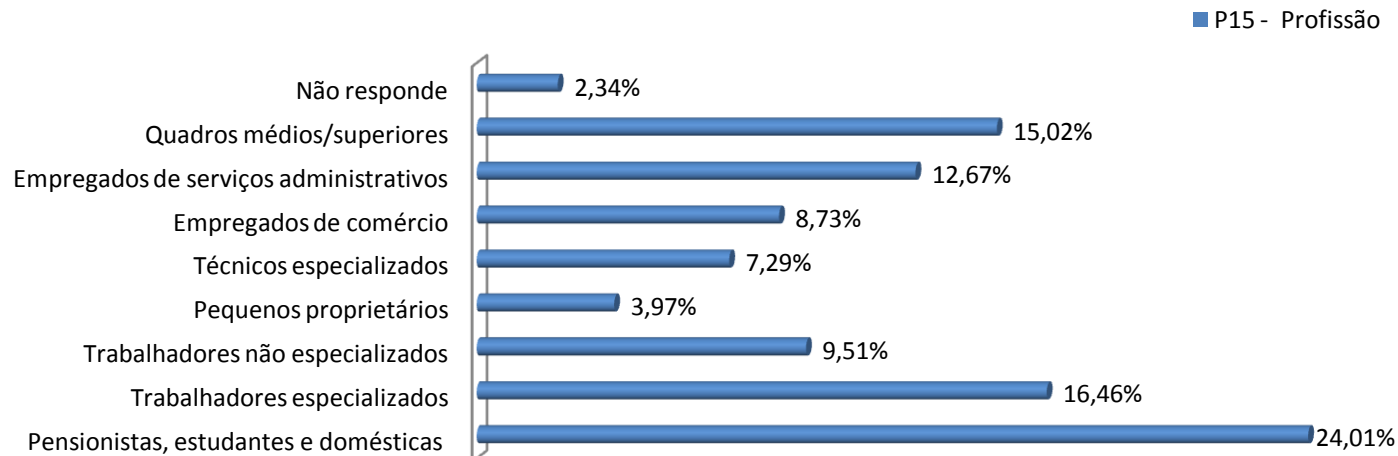
2. Apresentação dos Resultados

2.5 Perfil de Cliente Doméstico

P14 - Nivel Escolaridade



P15 - Profissão



- **3. Notas Finais**



2. Apresentação dos Resultados

3. Notas Finais

- O nível de satisfação global e ao nível do concelho, com o atendimento e serviços prestados pelos SMAS da Maia é bastante positivo.
- Ao segmentar os resultados por freguesia, verificamos que Gemunde é a freguesia mais satisfeita relativamente ao Atendimento (P3), e Vila Nova da Telha a menos satisfeita.
- A satisfação com a qualidade da água é mais elevada em Gemunde e São Pedro Fins e mais baixa na freguesia de Nogueira.
- Relativamente aos Serviços Prestados (P6), Barca é a freguesia mais satisfeita e Gondim a menos satisfeita.
- A opinião global com o SMAS da Maia (P9) é bastante valorizada em São Pedro Fins, em detrimento de Vila Nova da Telha, freguesia onde os resultados são mais baixos.
- O grupo etário dos 18-24 anos tendem a avaliar de forma mais positiva quer o atendimento, quer os serviços prestados pelo SMAS da Maia.
- Sexo feminino avalia o Atendimento telefónico de forma mais positiva que o masculino.



- **4. Anexos**



2. Apresentação dos Resultados

4. Anexos

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA MAIA ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

F1	Tipo de cliente	Doméstico <input type="checkbox"/>	Industria <input type="checkbox"/>	Comércio <input type="checkbox"/>	Outro <input type="checkbox"/>
F2	Participou em algum estudo de satisfação para o SMAS nos últimos 12 meses?		Sim <input type="checkbox"/>	Agradeça e termine. <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>

Numa escala de 0 (NADA) a 10 (MUITÍSSIMO IMPORTANTE) indique, por favor, a importância que atribui ao atendimento de uma Entidade Gestora de Abastecimento de Água e de Drenagem e Tratamento de Águas Residuais.

Transpondo para a Entidade Gestora, Serviços Municipalizados da Maia, os mesmos itens, por favor indique, numa escala 0 (NADA) a 10 (MUITÍSSIMO SATISFEITO), o seu GRAU de SATISFAÇÃO.

P.1	IMPORTÂNCIA NO ATENDIMENTO	P.2.1	Satisfação com o ATENDIMENTO AO BALCÃO dos SMAS da MAIA	P.2.2	Satisfação com o ATENDIMENTO TELEFÓNICO dos SMAS da MAIA
<input type="checkbox"/>	Amabilidade do atendimento	<input type="checkbox"/>	Amabilidade do atendimento	<input type="checkbox"/>	Amabilidade do atendimento
<input type="checkbox"/>	Tempo de espera	<input type="checkbox"/>	Tempo de espera	<input type="checkbox"/>	Tempo de espera
<input type="checkbox"/>	Horário de funcionamento	<input type="checkbox"/>	Horário de funcionamento	<input type="checkbox"/>	Horário de funcionamento
<input type="checkbox"/>	Esclarecimentos prestados	<input type="checkbox"/>	Esclarecimentos prestados	<input type="checkbox"/>	Esclarecimentos prestados
<input type="checkbox"/>	Condições de atendimento no Edifício-Sede	<input type="checkbox"/>	Condições de atendimento do Edifício-Sede	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Condições de atendimento na Dependência de Águas Santas	<input type="checkbox"/>	Condições de atendimento da Dependência de Águas Santas	<input type="checkbox"/>	



2. Apresentação dos Resultados

4. Anexos

P.3 SATISFAÇÃO GLOBAL com o ATENDIMENTO dos SMAS da MAIA

SUGESTÕES/COMENTÁRIOS EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO:

SERVIÇOS PRESTADOS

Utilizando uma escala de 0 (NADA) a 10 (MUITÍSSIMO IMPORTANTE), por favor indique a importância que atribui à prestação do serviço da Entidade Gestora, Serviços Municipalizados da Maia.

ao

P.4 IMPORTÂNCIA DOS SERVIÇOS

- Qualidade da água
- Regularidade do abastecimento de água
- Tempo de resposta a solicitações
- Eficácia na resolução dos problemas
- Balcão digital
- Site na Internet

Por favor indique qual o seu grau de satisfação relativamente aos serviços prestados pela Entidade Gestora Serviços Municipalizados da Maia, utilizando uma escala de 0 (NADA) a 10 (MUITÍSSIMO SATISFEITO).

P.5 SATISFAÇÃO COM O SMAS DA MAIA relativamente aos serviços prestados

- Qualidade da água
- Regularidade do abastecimento de água
- Tempo de resposta a solicitações
- Eficácia na resolução dos problemas
- Balcão digital
- Site na Internet

P.6 SATISFAÇÃO GLOBAL com os SERVIÇOS PRESTADOS pelos SMAS da MAIA

SUGESTÕES/COMENTÁRIOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS:

2. Apresentação dos Resultados

4. Anexos

CONTACTO COM OS SMAS DA MAIA		
P.7	A última vez que contactou com os SMAS da Maia foi por motivo de:	
<input type="checkbox"/>	Facturação	
<input type="checkbox"/>	Pedido de ligação de saneamento	
<input type="checkbox"/>	Pedido de ligação de água	
<input type="checkbox"/>	Análise de projectos	
<input type="checkbox"/>	Pedido de instalação de contador de água	
<input type="checkbox"/>	Pedido de esclarecimentos	
<input type="checkbox"/>	Outro motivo: Qual? _____	
P.8	O meio de contacto que utilizou foi:	
<input type="checkbox"/>	Telefone/Fax	
<input type="checkbox"/>	Sede	
<input type="checkbox"/>	Dependência de Águas Santas	
<input type="checkbox"/>	Balcão digital	
<input type="checkbox"/>	E-mail geral	
<input type="checkbox"/>	Outro: Qual? _____	
P.9	Comparativamente com outros serviços públicos a que recorre, qual a sua OPINIÃO GLOBAL acerca dos SMAS da MAIA (Escala de 0 a 10 em que 0= MUITO PIOR que os outros serviços e 10= MUITO MELHOR que os outros serviços).	
	<input type="text"/>	
P.10	Caso pretenda, apresente sugestões que, no seu entendimento, possam colaborar na melhoria da qualidade dos serviços que prestamos.	
	<input type="text"/>	
P.11	Se pretende ter uma resposta às suas sugestões, por favor indique os seus contactos.	
Nome:	Telefone:	Melhor hora de contacto:
Morada:	E-mail:	
AGRADECEMOS, RECONHECIDOS A SUA PRESTIMOSA COLABORAÇÃO!		