



A Águas de Santo André, S.A. (AdSA), com base nos princípios de Gestão da Qualidade estabelecidos na Norma NP EN/ISO 9001, efetuou a avaliação da satisfação do cliente da zona de abastecimento de Vila Nova de Santo André, o típico consumidor em “Baixa”, pela primeira vez, em 2009, fazendo-o desde então, com uma periodicidade bienal.

Em 2013, do universo de 5437 clientes, apenas 309 responderam ao questionário.

O questionário escrito enviado aos clientes, dividiu-se em cinco indicadores distintos de avaliação, cada um formado por questões simples e diretas, consideradas suficientes para obter a informação necessária para determinar os níveis de satisfação relativamente ao serviço prestado pela AdSA.

- Sede/Instalações
- Atendimento
- Faturação
- Qualidade do Serviço Prestado
- Avaliação Global

Utilizou-se uma escala ordinal, com 4 graus de satisfação, desde “*Muito insatisfeito*” a “*Muito satisfeito*” e um quinto grau correspondente à situação de “*Sem opinião*”. O conjunto de resultados apresentados, foi estimado de acordo com o modelo ECSI-Portugal (*European Customer Satisfaction Index*).

Indicador	2013				
	<i>Muito Insatisfeito</i>	<i>Insatisfeito</i>	<i>Satisfeito</i>	<i>Muito Satisfeito</i>	<i>Sem Opinião</i>
	1	2	3	4	SO
Sede/instalações	1,9	1,9	58,4	25,9	12,0
Atendimento	2,5	4,7	54,7	20,6	17,6
Faturação	1,9	2,5	59,2	34,8	1,5
Qualidade do Serviço Prestado	2,2	3,1	49,6	15,7	29,4
Avaliação Global	1,7	5,5	59,9	25,3	7,6

Um sexto indicador, “*Reclamações/Sugestões*”, pretendeu aferir o grau de satisfação relativamente à forma como a AdSA resolveu algum constrangimento existente com o cliente. Do universo de clientes que respondeu ao questionário, 93% referiu não ter tido qualquer constrangimento com a AdSA. Dos restantes 7% que assumiram ter tido algum constrangimento, 2,3% dizem-se *Muito insatisfeitos*, 4,2% dizem-se *Insatisfeitos* e 0,5% não emitiram opinião.

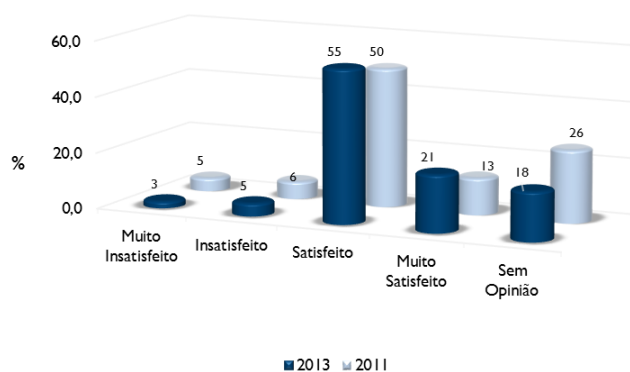
A avaliação da satisfação de clientes expressa-se através de um Índice que varia desde 1, *Muito insatisfeito* até 4 *Muito satisfeito*. No biénio 2012/2013, verificou-se um aumento na percentagem de clientes Satisfeitos e Muito satisfeitos, de 75% para 80%, comparativamente ao biénio 2010/2011, o que demonstra que o esforço desenvolvido pela AdSA, na prestação de um serviço de excelência, foi ao encontro das expectativas dos seus clientes que, de uma forma geral, se encontram satisfeitos com o serviço.

No indicador “*Atendimento*”, verifica-se que a percentagem de clientes *Muito satisfeitos*, aumentou de 13% para 21%. No que se refere ao indicador “*Faturação*”, fazendo uma análise comparativa, verifica-se um aumento de 10% na percentagem de clientes *Muito satisfeitos*, relativamente ao biénio transato.

## RELATÓRIO SÍNTESE DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE CLIENTES

No indicador “Qualidade do serviço prestado”, uma fatia de 16% de clientes estão *Muito satisfeitos*, valor ligeiramente superior ao obtido no biénio anterior.

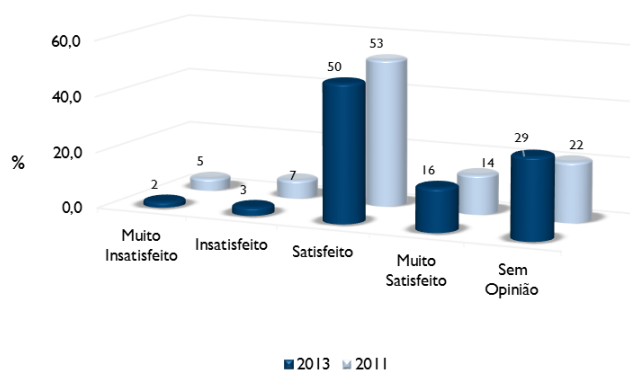
### Atendimento



### Faturação



### Qualidade do Serviço Prestado



**A AdSA AGRADECE A COLABORAÇÃO DE TODOS OS SEUS CLIENTES.**