

RELATÓRIO SÍNTESE DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE CLIENTES

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.

No biénio 2014/2015, do universo de 5.455 clientes, foram tratados estatisticamente 375 questionários.

O questionário escrito enviado aos clientes, dividiu-se em seis 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
- Reclamações/Sugestões
- 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 “*Não aplicável*”. O conjunto de resultados apresentados, foi estimado de acordo com o modelo ECSI-Portugal (*European Customer Satisfaction Index*).

	<i>Muito Insatisfeito</i>	<i>Insatisfeito</i>	<i>Satisfeito</i>	<i>Muito Satisfeito</i>	<i>Não aplicável</i>
	1	2	3	4	NA
1. Sede/instalações	2,6	2,5	49,2	37,0	8,8
2. Atendimento	2,6	4,5	46,2	26,7	20,0
3. Facturação	3,5	4,9	46,1	42,1	3,4
4. Qualidade do Serviço Prestado	2,9	5,9	45,0	23,2	23,1
5. Reclamações/Sugestões	3,2	5,1	33,1	10,9	47,7
6. Avaliação Global	2,1	5,3	48,3	22,8	21,5

Um sétimo campo permitiu aos clientes facultar a sua opinião sobre qualquer questão e/ou apresentar sugestões que considere oportunas para a melhoria da qualidade dos nossos serviços.

A avaliação da satisfação de clientes expressa-se através de um Índice que varia desde 1, *Muito insatisfeito* até 4 *Muito satisfeito*. No biénio 2014/2015, verificou-se uma diminuição na percentagem de clientes “*Satisfeitos*” e “*Muito satisfeitos*”, de 80% para 71%, comparativamente ao biénio 2012/2013, o que demonstra que a AdSA necessita de continuar a desenvolver esforços, na prestação de um serviço de excelência, indo ao encontro das expectativas dos seus clientes que, de uma forma geral, se encontram satisfeitos com o serviço.

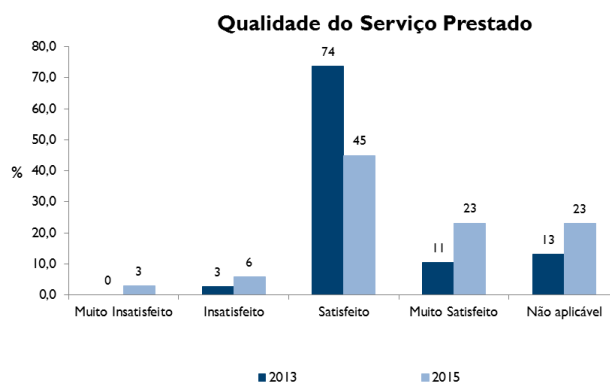
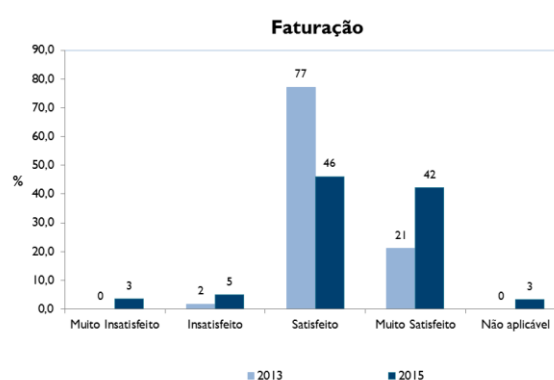
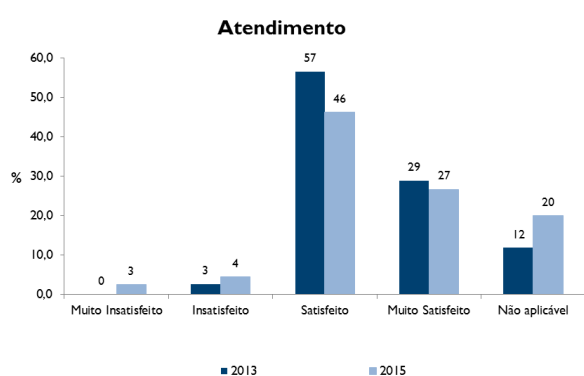
No indicador “*Atendimento*”, verifica-se que a percentagem de clientes “*Muito satisfeitos*”, aumentou de 21% para 27%. No que se refere ao indicador “*Faturação*”, fazendo uma análise comparativa, verifica-se uma diminuição

RELATÓRIO SÍNTESE DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE CLIENTES

acentuada na percentagem de clientes “Satisfeitos”, de 77% para 46%, relativamente ao biénio transato, mas em contrapartida a percentagem de clientes “Muito satisfeitos” aumentou de 21% para 42%.

Do universo de clientes cujos questionários foram tratados, 48% indicou “Não aplicável” no indicador “Reclamações/Sugestões”, pelo que se assume não terem tido qualquer constrangimento com a AdSA. Dos restantes, 11% dizem-se *Muito insatisfeitos*, 33% dizem-se “Satisfeitos”, 5% dizem-se “Insatisfeitos” e 3% “Muito insatisfeitos”.

No indicador “Qualidade do serviço prestado”, a quantidade de clientes “Muito satisfeitos” aumentou de 16% para 23%, relativamente ao biénio anterior.



A AdSA AGRADECE A COLABORAÇÃO DE TODOS OS SEUS CLIENTES.