

1. Introdução



A Águas de Santo André, S.A. (AdSA), com base nos princípios de Gestão da Qualidade estabelecidos na Norma NP EN ISO 9001, enfatiza o foco no Cliente, envidando esforços para compreender as suas necessidades, atuais e futuras, satisfazer os seus requisitos e, inclusivamente, exceder as suas expectativas.

5. Objetivo



Perceber a qualidade do desempenho da AdSA, relativamente aos serviços que presta aos seus “Grandes Clientes”, tendo em conta o abastecimento de água, o tratamento e recolha de água residual industrial e água salina e a receção de resíduos industriais. O Índice de Satisfação dos Grandes Clientes (ISGC) obteve-se através da ponderação da importância de cada cliente no volume de negócios da AdSA, pelo seu Índice de Satisfação de Cliente (ISC) individual.

2. N.º de Clientes VS n.º Respostas



3. Percentagem de Respostas



6. Desempenho da AdSA

Numa escala de zero a quatro, o índice de satisfação do grande cliente, ISGC, da AdSA foi, em 2020, de **3,7**. Este resultado é igual ao registado no ano transato, revelando que os Grandes Clientes estão muito satisfeitos com o desempenho da empresa. Em 2020, o indicador com o máximo desempenho obtido foi “**Avaliação Global**” com **4,0**, em contrapartida o indicador “**Reclamações/Sugestões**” foi o que obteve o desempenho mais baixo com uma classificação de **3,3**.



4. Questionário

O questionário dividiu-se em 5 grupos de avaliação distintos, formados por questões simples e diretas, agregando cada um deles, um indicador para medição de desempenho:



Comunicação /Relacionamento



Avaliação Global



Qualidade do Serviço Prestado



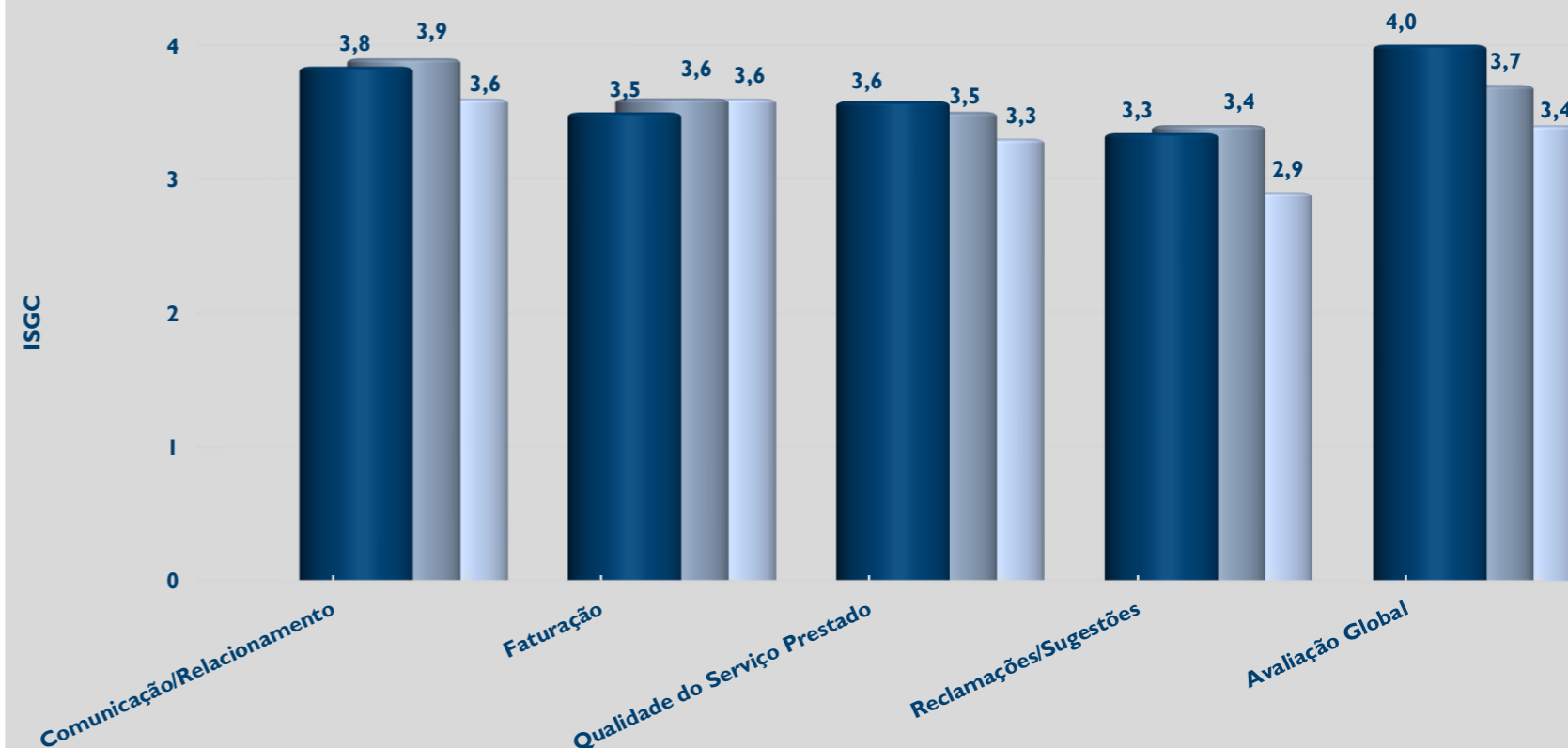
Faturação



Reclamações/Sugestões

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”.

7. Evolução de Valor Máximo por Indicador



■ 2020 ■ 2019 ■ 2018

A AdSA agradece a colaboração de todos os seus clientes !