

RELATÓRIO SÍNTESE DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE GRANDES CLIENTES

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.

Assim, enviou aos seus trinta e seis clientes industriais (Grandes Clientes), em 2016, o questionário *online* de avaliação da satisfação. Estes clientes incluem as empresas que se concentram na Zona Industrial e Logística de Sines (ZILS) e os dois municípios, Santiago do Cacém e Sines. Destes clientes, 44% **responderam** ao 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:

1. Comunicação/Relacionamento
2. Faturação
3. Qualidade do Serviço prestado
4. Reclamações/Sugestões
5. 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 objetivo da análise das respostas obtidas é perceber a qualidade do desempenho da AdSA, relativamente aos serviços que presta aos seus “Grandes Clientes”, tendo em conta o abastecimento de água industrial, o tratamento e recolha de água residual industrial e água salina e a receção de resíduos. Os quatro serviços referidos constituem aqueles que geram maior *income* para a AdSA.

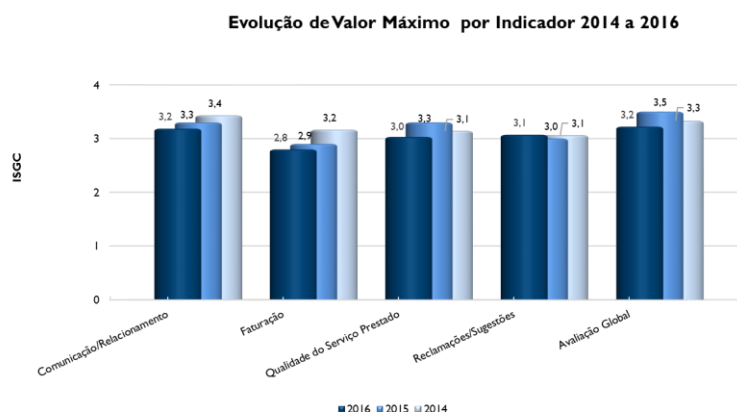
O Índice de Satisfação dos Grandes Clientes (ISGC) obteve-se através da ponderação da importância de cada cliente no volume de negócios da AdSA, pelo seu Índice de Satisfação de Cliente (ISC) individual.

Numa escala de zero a quatro, o índice de satisfação dos Grandes Clientes, **ISGC**, da AdSA foi, em 2016, de **3,4**. Este resultado é ligeiramente inferior ao registado no ano transato (3,5), motivo pelo qual a AdSA solicitou ao cliente que apresentou uma avaliação ligeiramente inferior à de 2015, as razões desse decréscimo, tendo sido informada de que não houve razões específicas para a oscilação na avaliação.

No entanto, o **ISGC** revela que os Grandes Clientes estão satisfeitos com o desempenho da empresa.

Em 2016, os indicadores com o máximo desempenho obtido foram “*Avaliação Global*” e “*Comunicação/Relacionamento*”, com **3,2**, seguido de “*Reclamações/Sugestões*”, com **3,0**.

O resultado global espelha a preocupação da AdSA na melhoria contínua do serviço prestado ao cliente.



A AdSA AGRADECE A COLABORAÇÃO DE TODOS OS SEUS CLIENTES.