

## 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 2016/2017, do universo de 5.455 clientes, foram tratados estatisticamente 291 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*).

	Muito Insatisfeitos	Insatisfeitos	Satisfeitos	Muito Satisfeitos	Não Aplicável
	1	2	3	4	NA
<b>1.Sede/Instalações</b>	1,9	3,9	<b>47,0</b>	41,7	5,5
<b>2.Atendimento</b>	2,2	5,6	<b>45,9</b>	27,9	18,4
<b>3.Faturação</b>	3,2	4,1	45,9	<b>46,5</b>	0,2
<b>4.Qualidade do Serviço Prestado</b>	2,3	6,0	<b>46,6</b>	27,3	17,7
<b>5.Reclamações/Sugestões</b>	3,4	3,3	32,6	12,5	<b>48,1</b>
<b>6.Avaliação Global</b>	2,9	4,7	<b>47,6</b>	30,2	14,6

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.

Numa escala de 0 a 4, o Índice de Satisfação do Cliente Urbano, **ISCU**, da AdSA foi, no biénio 2016/2017, de **3**, repetindo-se o resultado do biénio 2014/2015.

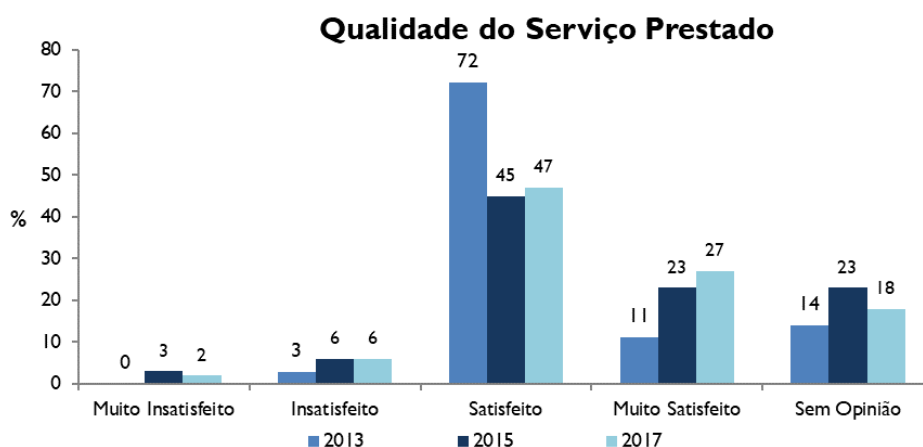
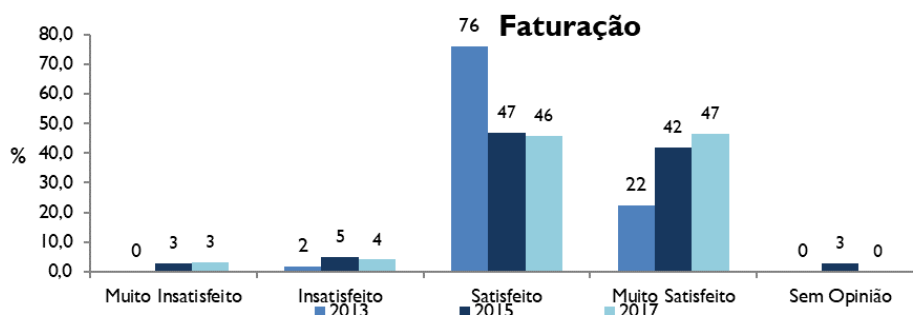
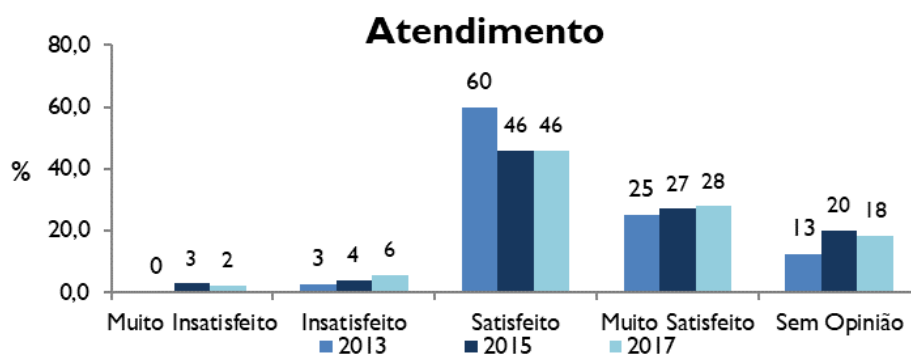
A avaliação da satisfação de clientes expressa-se através de um Índice que varia desde **1**, *Muito insatisfeito* até **4** *Muito satisfeito*. No biénio 2016/2017, verificou-se um aumento na percentagem de clientes “*Satisfeitos*” e “*Muito Satisfeitos*”, de 71% para 74%, comparativamente ao biénio 2014/2015, o que demonstra que a AdSA se mantém empenhada em 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 27% para 28%. No que se refere ao indicador “*Faturação*”, fazendo uma análise comparativa, verifica-se que se decresceu a percentagem de clientes “*Satisfeitos*” de 47% para 46% e um aumento na percentagem de clientes “*Muito Satisfeitos*”, de 42% para 47%.

## RELATÓRIO SÍNTESE DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE CLIENTES

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, 3% dizem-se *Muito insatisfeitos*, 33% dizem-se “*Satisfeitos*”, 3% dizem-se “*Insatisfeitos*” e 12% “*Muito Satisfeitos*”.

No indicador “*Qualidade do serviço prestado*”, a quantidade de clientes “*Muito satisfeitos*” aumentou de 23% para 27%, relativamente ao biénio anterior.



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