

## 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, evidenciando 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 três clientes industriais (Grandes Clientes), em 2018, 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, 52% 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 industriais. Os quatro serviços referidos constituem aqueles que geram maior retorno para a AdSA.

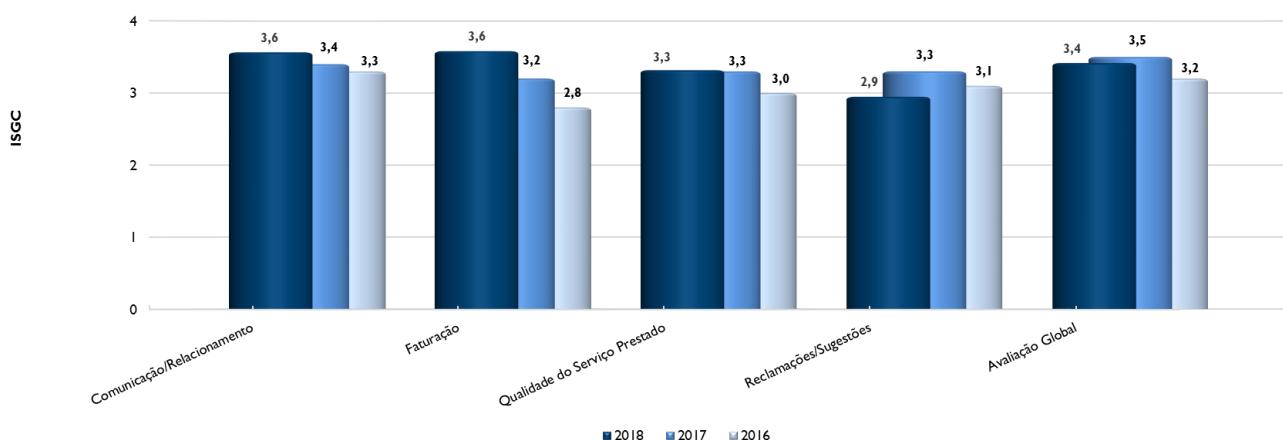
O Índice de Satisfação dos Grandes Clientes (ISGC) obteve-se através da ponderação da importância de cada cliente no volume de negócios da AdSA, pelo seu Índice de Satisfação de Cliente (ISC) individual.

Numa escala de zero a quatro, o índice de satisfação do grande cliente, ISGC, da AdSA foi, em 2018, de **3,4**. Este resultado é ligeiramente inferior ao registado no ano transato (3,6), revelando que os Grandes Clientes estão satisfeitos com o desempenho da empresa.

Em 2018, os indicadores com o máximo desempenho obtido foram “Comunicação/Relacionamento” e “Faturação” com 3,6, em contrapartida o indicador “Reclamações/Sugestões” foi o que obteve o desempenho mais baixo com uma classificação de **2,9**.

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

**Evolução de Valor Máximo por Indicador 2016 a 2018**



A AdSA AGRADECE A COLABORAÇÃO DE TODOS OS SEUS CLIENTES.