

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 quarenta clientes industriais (Grandes Clientes), em 2015, 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, **55% 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*”.

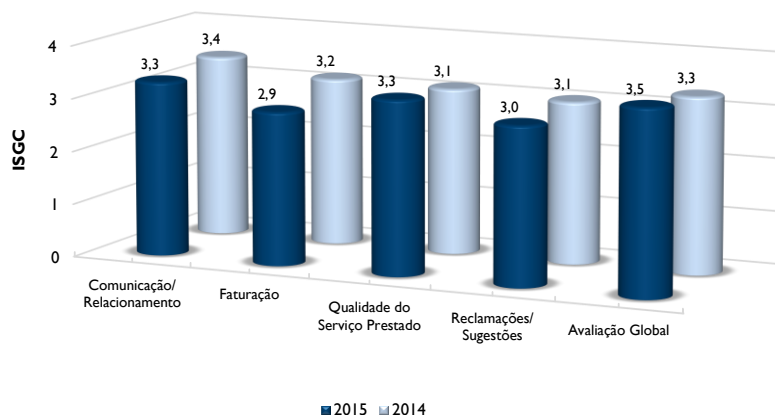
O objetivo da análise das respostas obtidas é perceber a qualidade do desempenho da AdSA, relativamente aos serviços que presta aos seus “Grandes Clientes”, tendo em conta o abastecimento de água industrial, o tratamento e recolha de água residual industrial e água salina e a receção de resíduos. Os 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 do grande cliente, **ISGC**, da AdSA foi, em 2015, de **3,5**. Este resultado é semelhante ao registado no ano transato e revela que os Grandes Clientes estão satisfeitos com o desempenho da empresa.

Em 2015, o indicador com o máximo desempenho obtido foi “*Avaliação Global*”, com 3,5, seguido de “*Comunicação/relacionamento*” e “*Qualidade do Serviço Prestado*”, ambos com 3,3.

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.