

ECSI PORTUGAL  
SECTOR DAS ÁGUAS

# RELATÓRIO DE EMPRESA

Serviços  
Municipalizados de Saneamento  
Básico de Viana do Castelo

ANO 2009

BANCA

SEGUROS

COMUNICAÇÕES

COMBUSTÍVEIS

GÁS EM GARRAFA

TRANSPORTES

ÁGUAS

# Relatório de Empresa

Serviços Municipalizados de Saneamento Básico de Viana do Castelo

# Índice

- 1 - Introdução
- 2 - Aspectos Metodológicos
- 3 - Resultados Globais
- 4 - Resultados por Variável
- 5 - Qualidade dos Resultados
- 6 - Recomendações
- 7 - Anexos

# 1 Introdução

- O presente Relatório tem como objectivo apresentar um conjunto de resultados da satisfação dos clientes dos Serviços Municipalizados de Saneamento Básico de Viana do Castelo (SMSB de Viana do Castelo) obtidos para o ano 2009, estimados no âmbito do modelo ECSI-Portugal (European Customer Satisfaction Index - Portugal).
- Os resultados apresentados são analisados em comparação com o sector das Águas (abastecimento de água) e com as restantes entidades em estudo.

# Aspectos Metodológicos

# 2 Aspectos Metodológicos

## Estudo de Mercado

### ■ Selecção da amostra de clientes – População alvo:

No modelo ECSI um cliente é definido como um indivíduo (com 18 anos ou mais no momento da entrevista) com experiência corrente de consumo/aquisição dos produtos ou serviços de uma dada entidade. No caso de ser cliente de mais de uma entidade, considera-se aquela com que, durante o período de referência, teve relações mais frequentes. No sector das Águas considera-se a distribuidora que abastece a residência habitual do entrevistado.

# 2 Aspectos Metodológicos

## Estudo de Mercado

### ■ Selecção da amostra de clientes – Plano de Sondagem:

A amostra foi seleccionada de modo aleatório e extraída da população portuguesa. Mais especificamente, dado que a recolha de informação é por via telefónica (rede fixa), a base de sondagem é definida como a população residente em alojamentos com telefone da rede fixa.

O plano de sondagem contempla uma primeira selecção de números de telefone (correspondentes a alojamentos) através de um plano assimilável a uma sondagem aleatória com probabilidades iguais e sem reposição. Em cada alojamento da amostra é então seleccionado um indivíduo, de entre os residentes, através de um método pseudo-aleatório (data de aniversário mais próxima).

Uma vez seleccionado o indivíduo pretendido, ele é classificado como cliente da entidade através de um conjunto de questões, designado por critérios de qualificação.

# 2 Aspectos Metodológicos

## Estudo de Mercado

### ■ Dimensão da Amostra:

Foram entrevistados, em média, 250 clientes de cada entidade de abastecimento de água o que, no total, corresponde a 3526 entrevistas realizadas para o sector das Águas (abastecimento de água). No caso dos SMSB de Viana do Castelo foram entrevistados 248 clientes.

### ■ Período da realização das entrevistas:

O trabalho de campo para o sector das Águas decorreu entre os meses de Abril e Maio de 2010.



# 2 Aspectos Metodológicos

## Estudo de Mercado

### ■ Entidades estudadas:

Em 2009 foram estudadas as seguintes entidades ou distribuidoras:

Entidades	Entidades
Águas de Coimbra	Serviços Municipalizados de Água e Saneamento do Montijo (SMAS do Montijo)
Águas de Santarém	Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Oeiras e Amadora (SMAS de Oeiras e Amadora)
Águas de Santo André	Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Sintra (SMAS de Sintra)
Câmara Municipal de Albufeira (CM Albufeira)	Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Torres Vedras (SMAS de Torres Vedras)
EPAL (Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA)	Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Vila Franca de Xira (SMAS de Vila Franca de Xira)
Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Almada (SMAS de Almada)	Serviços Municipalizados de Saneamento Básico de Viana do Castelo (SMSB de Viana do Castelo)
Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Loures (SMAS de Loures)	Grupo das Outras Entidades de Abastecimento de água

**Nota:** Utilizar-se-á indistintamente os termos entidades ou distribuidoras.

# 2 Aspectos Metodológicos

## Estudo de Mercado

### ■ Questionário:

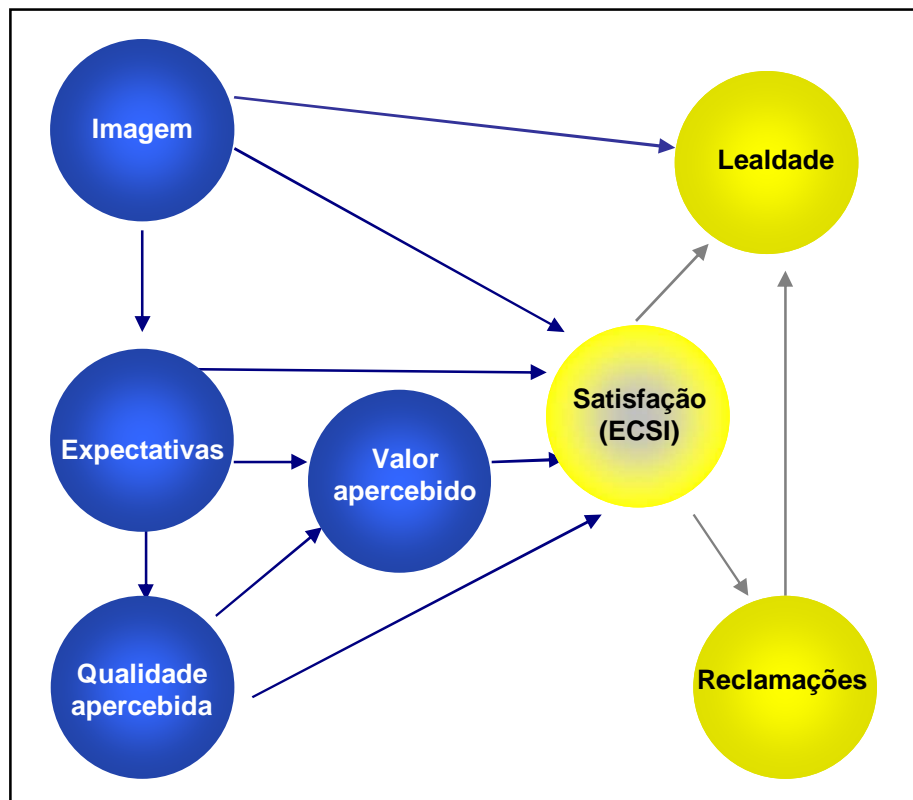
O questionário utilizado no estudo de 2009 contém 45 questões, divididas da seguinte forma:

- 2 questões referentes aos critérios de qualificação dos clientes;
- 7 questões à sua caracterização socio-económica;
- a maioria das restantes associadas à estimação das sete variáveis latentes do modelo de satisfação.

O questionário adoptado para os SMSB de Viana do Castelo foi testado através do lançamento de um inquérito piloto a um número reduzido de clientes.

## 2 Aspectos Metodológicos

**Modelo de Satisfação do Cliente:** Este modelo é constituído por dois submodelos: o **modelo estrutural** e o **modelo de medida**.



### **Modelo Estrutural:**

Constituído pelo conjunto de equações que definem as relações entre as grandes dimensões, designadas variáveis latentes.

### **Modelo de Medida:**

Constituído pelo conjunto de equações que definem as relações entre as variáveis latentes e os indicadores ou variáveis de medida.

# 2 Aspectos Metodológicos

## Indicadores do Modelo de Medida por variável latente

### Imagem

- 1-Empresa de confiança no que diz e no que faz
- 2-Empresa estável e implantada no mercado
- 3-Empresa com um contributo positivo para a sociedade
- 4-Empresa que se preocupa com os clientes
- 5-Empresa inovadora e virada para o futuro

### Expectativas

- 1-Expectativas globais sobre a empresa
- 2-Expectativas sobre a capacidade da empresa oferecer produtos e serviços que satisfaçam as necessidades do cliente
- 3-Expectativas relativas à fiabilidade, ou seja, à frequência com que as coisas podem correr mal

### Qualidade apercebida

- 1-Qualidade global apercebida
- 2-Qualidade da água
- 3-Diversidade de serviços
- 4-Atendimento
- 5-Fiabilidade dos produtos e serviços oferecidos
- 6-Clareza e transparência na informação prestada

# 2 Aspectos Metodológicos

## Indicadores do Modelo de Medida por variável latente

### Valor apercebido

- 1-Avaliação do preço pago, dada a qualidade dos produtos e serviços
- 2-Avaliação da qualidade dos produtos e dos serviços, dado o preço pago

### Satisfação

- 1- Satisfação global com a empresa
- 2- Satisfação comparada com as expectativas (realização das expectativas)
- 3-Comparação da empresa com a empresa ideal

### Resolução das Reclamações

- 1-Identificação dos clientes que reclamaram com a empresa
- 2-Forma como foi resolvida a última reclamação (para os que reclamaram)
- 3-Percepção sobre a forma como as reclamações seriam resolvidas (para os que não reclamaram)

### Lealdade

- 1-Intenção de permanecer como cliente
- 2-Sensibilidade ao preço
- 3-Intenção de recomendar a empresa a colegas e amigos

# Resultados Globais

# 3 Resultados Globais

Como é conhecido, os índices das variáveis latentes passaram a ser apresentados na escala de 1 a 10 (em alternativa à escala de 0 a 100) de modo a, facilitar a sua comparação com os indicadores que lhes dão origem (os quais são obtidos na mesma escala). De notar que diferenças entre os índices superiores a 0,21 pontos são, dum modo geral, estatisticamente significativas.

# 3 Resultados Globais

## Síntese de Resultados

Os índices com maior valor médio para os SMSB de Viana do Castelo são os de qualidade apercebida e de imagem. No conjunto do sector das Águas, a qualidade apercebida e a imagem trocam de posições, sendo a valorização mais elevada registada na imagem. Por outro lado, o tratamento das reclamações e o valor apercebido são as variáveis que apresentam menor valorização média, quer para os SMSB de Viana do Castelo, quer para o conjunto do sector.

Os SMSB de Viana do Castelo não registam qualquer valor extremo nos sete índices estimados. A EPAL e as Águas de Coimbra ocupam alternadamente o valor máximo. A EPAL partilha a posição cimeira com as Águas de Coimbra no índice de imagem, ocupando igualmente a primeira posição nos índices de valor apercebido, tratamento das reclamações e lealdade do cliente. Nos restantes índices, as Águas de Coimbra detém esta posição. Por outro lado, os mínimos do sector pertencem globalmente aos SMAS do Montijo.



# 3 Resultados Globais

## Síntese de Resultados

Na satisfação do cliente, os SMSB de Viana do Castelo ocupam a 5ª de 14 posições no ranking geral das entidades estudadas.

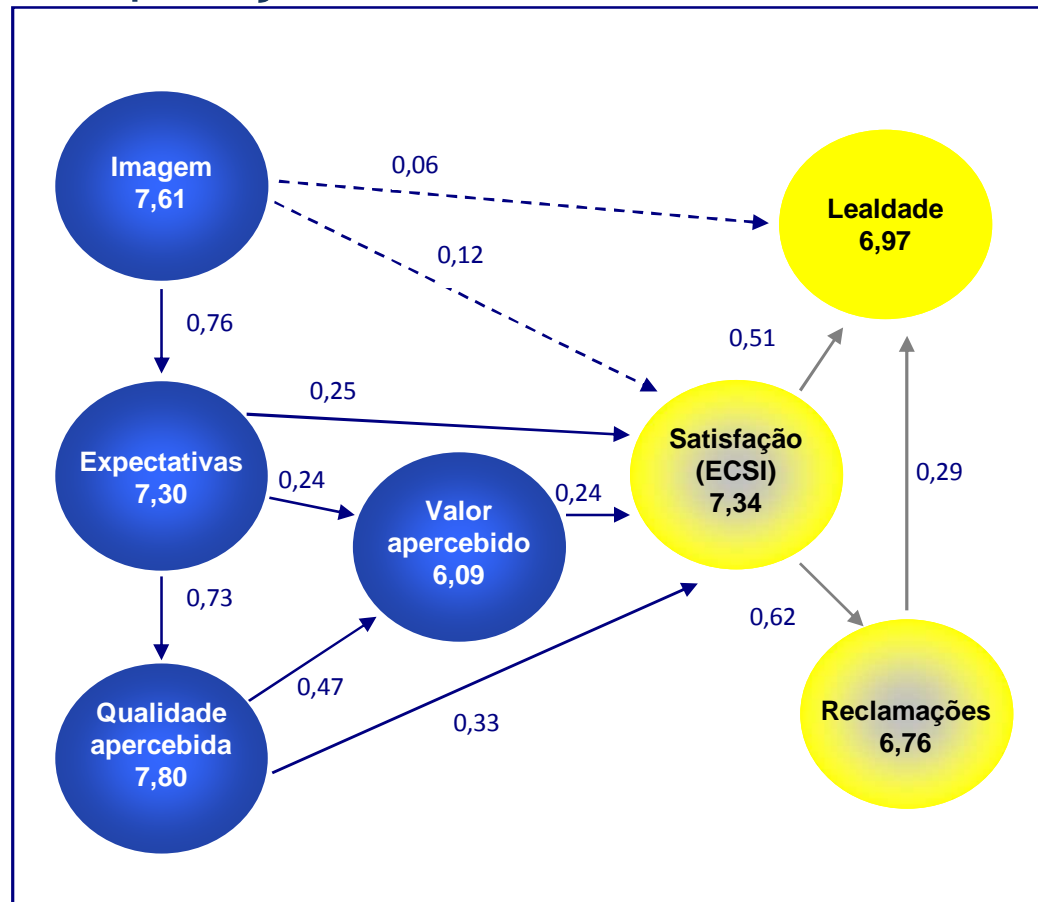
Nos índices de qualidade apercebida e de reclamações, os SMSB de Viana do Castelo posicionam-se no 3º lugar, ocupando a 6ª posição na lealdade do cliente e a 7ª na imagem e expectativas.

Os SMSB de Viana do Castelo apresentam valores tendencialmente superiores aos do conjunto das Águas, registando diferenças positivas consideradas estatisticamente significativas. A única exceção verifica-se no índice de valor apercebido, onde não existem diferenças à média global (um desvio de apenas -0,01 pontos).

De salientar ainda, neste contexto, que a diferença entre o índice de qualidade apercebida e o índice de valor apercebido é, no caso dos SMSB de Viana do Castelo (1,71 pontos), superior ao estimado para a generalidade das entidades estudadas (com a exceção dos SMAS de Torres Vedras), bem como relativamente ao conjunto do sector das Águas. Este resultado indicia que os clientes dos SMSB de Viana do Castelo tendem a efectuar uma apreciação menos positiva dos preços praticados pela sua entidade distribuidora.

# 3 Resultados Globais

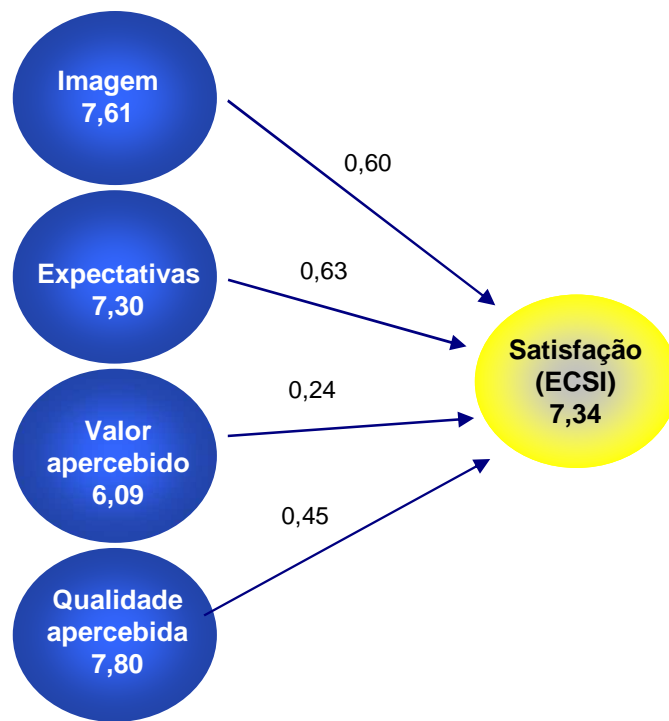
Resultados da aplicação do Modelo ECSI aos SMSB de Viana do Castelo



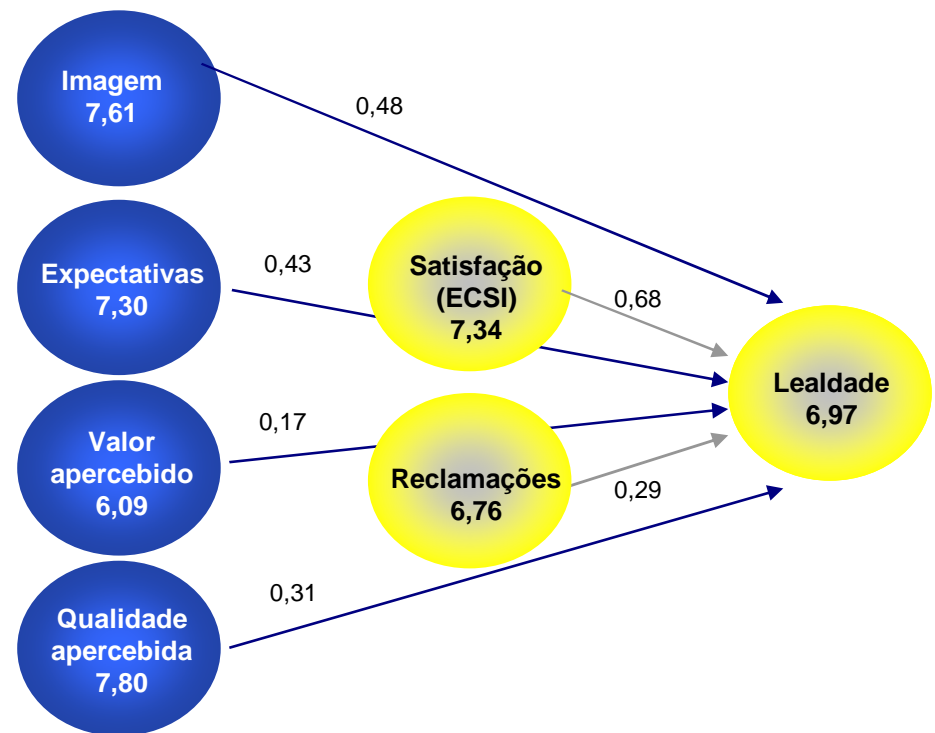
**Nota:** As setas representam as relações existentes entre as variáveis latentes, sendo que as setas a tracejado indicam os impactos considerados estatisticamente não significativos.

# 3 Resultados Globais

Resultados da aplicação do Modelo ECSI aos SMSB de Viana do Castelo



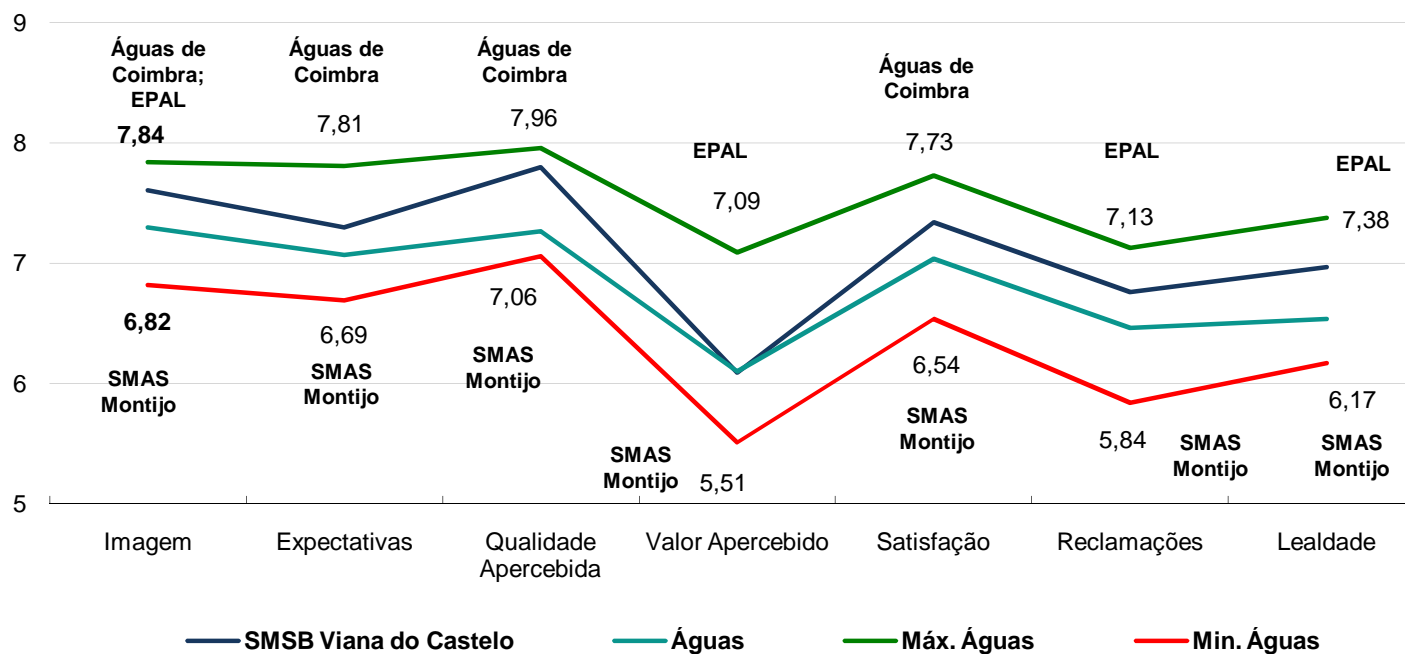
Impactos totais na Satisfação do cliente



Impactos totais na Lealdade do cliente

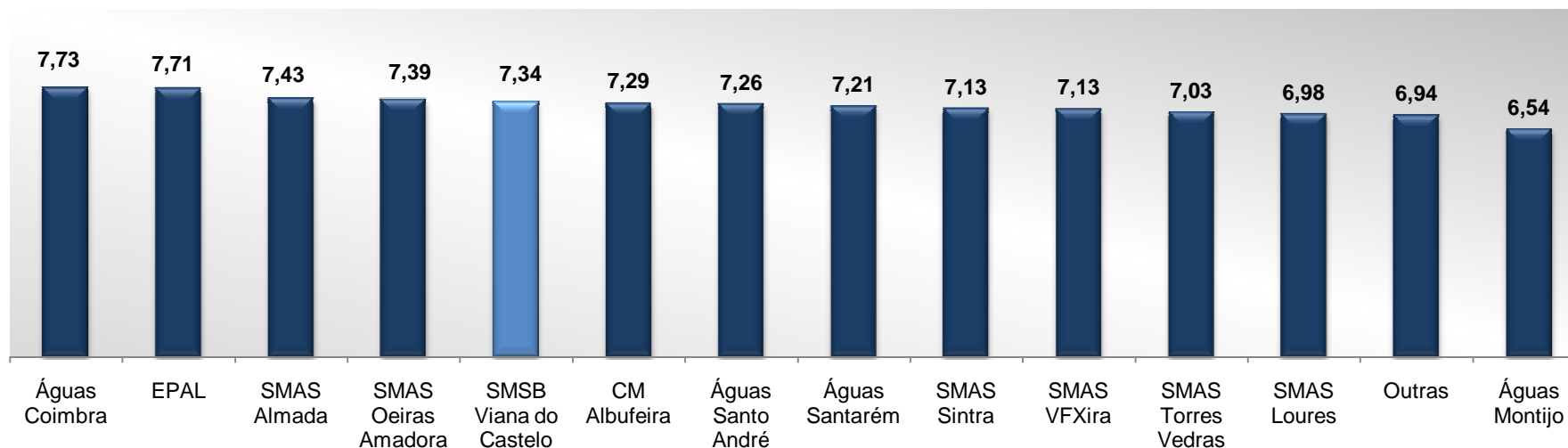
# 3 Resultados Globais

Posicionamento dos SMSB de Viana do Castelo e índices médios, máximos e mínimos do sector das Águas em 2009



# 3 Resultados Globais

Posição relativa dos índices de Satisfação do Cliente no ano de 2009



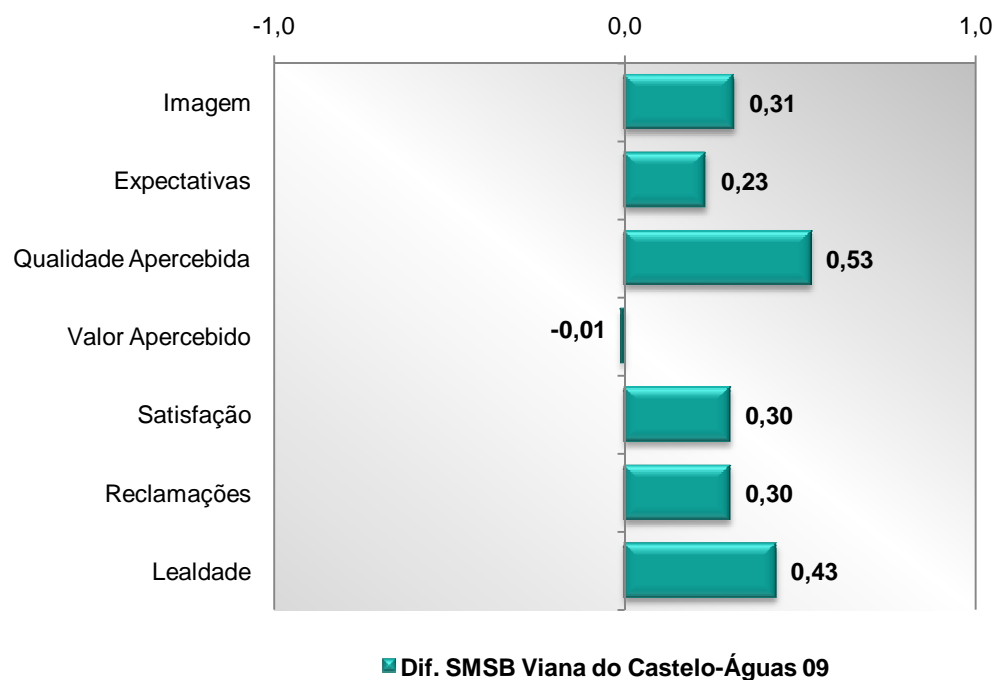
# 3 Resultados Globais

Valores médios dos SMSB de Viana do Castelo e posicionamento dos SMSB de Viana do Castelo no sector das Águas

Variáveis Latentes	Valores médios dos SMSB de Viana do Castelo	Posicionamento dos SMSB de Viana do Castelo no sector em 2009
Imagem	7,61	0,31
Expectativas	7,30	0,23
Qualidade apercebida	7,80	0,53
Valor apercebido	6,09	-0,01
Satisfação	7,34	0,30
Reclamações	6,76	0,30
Lealdade	6,97	0,43

# 3 Resultados Globais

## SMSB de Viana do Castelo no sector das Águas em 2009



# 3 Resultados Globais

Índices de Satisfação das entidades estudadas e o seu posicionamento em 2009

Entidades	Satisfação	Posição	Distribuição de Frequências			
			[1-4]	[4-6]	[6-8]	[8-10]
Águas Coimbra	7,73	1	1,2	7,4	50,5	40,8
Águas de Santarém	7,21	8	4,4	15,1	51,7	28,9
Águas de Santo André	7,26	7	5,6	14,0	48,0	32,4
CM Albufeira	7,29	6	4,4	16,6	45,1	34,0
EPAL	7,71	2	1,6	10,1	48,8	39,5
SMAS de Almada	7,43	3	2,4	16,5	46,8	34,3
SMAS de Loures	6,98	12	5,1	17,0	53,7	24,3
SMAS do Montijo	6,54	14	9,2	28,8	44,8	17,2
SMAS de Oeiras e Amadora	7,39	4	4,0	10,6	53,3	32,2
SMAS de Sintra	7,13	9	4,8	19,4	44,0	31,9
SMAS de Torres Vedras	7,03	11	4,8	16,8	56,2	22,3
SMAS de Vila Franca de Xira	7,13	9	3,2	18,5	52,9	25,3
SMSB de Viana do Castelo	<b>7,34</b>	<b>5</b>	<b>3,2</b>	<b>10,9</b>	<b>53,6</b>	<b>32,2</b>
Outras	6,94	13	6,5	21,2	48,5	23,8
Águas	7,04	---	5,8	19,6	48,7	25,9



# 3 Resultados Globais

Posicionamento relativo das entidades estudadas em 2009 e 2008 para cada variável latente

Entidades	Imagem	Posição		Expectativas	Posição		Qualidade	Posição		Valor	Posição	
		09	08		09	08		09	08		09	08
Águas de Coimbra	7,84	1	-	7,81	1	-	7,96	1	-	6,55	5	-
Águas de Gaia	-	-	3	-	-	1	-	-	2	-	-	4
Águas de Santarém	7,25	11	-	7,26	8	-	7,57	6	-	6,41	7	-
Águas de Santo André	7,71	5	-	7,48	3	-	7,57	6	-	6,76	3	-
CM Albufeira	7,75	3	1	7,38	4	2	7,48	10	5	6,80	2	2
EPAL	7,84	1	2	7,70	2	4	7,94	2	1	7,09	1	1
SMAS de Almada	7,75	3	4	7,36	6	3	7,63	5	3	6,66	4	3
SMAS de Loures	7,12	13	-	6,92	13	-	7,21	12	-	5,87	12	-
SMAS do Montijo	6,82	14	-	6,69	14	-	7,06	14	-	5,51	14	-
SMAS de Oeiras e Amadora	7,64	6	-	7,37	5	-	7,66	4	-	6,46	6	-
SMAS de Sintra	7,39	8	5	7,23	9	5	7,50	9	4	6,36	8	5
SMAS de Torres Vedras	7,34	9	-	7,11	11	-	7,51	8	-	5,67	13	-
SMAS de Vila Franca de Xira	7,27	10	-	7,16	10	-	7,42	11	-	6,31	9	-
SMSB de Viana do Castelo	<b>7,61</b>	<b>7</b>	-	<b>7,30</b>	<b>7</b>	-	<b>7,80</b>	<b>3</b>	-	<b>6,09</b>	<b>10</b>	-
Outras	7,22	12	-	6,98	12	-	7,17	13	-	5,98	11	-
Águas	7,30	-	-	7,07	-	-	7,27	-	-	6,10	-	-

# 3 Resultados Globais

Posicionamento relativo das entidades estudadas em 2009 e 2008 para cada variável latente

Entidades	Satisfação	Posição		Reclamações	Posição		Lealdade	Posição	
		09	08		09	08		09	08
Águas de Coimbra	7,73	1	-	6,95	2	-	7,28	2	-
Águas de Gaia	-	-	2	-	-	4	-	-	2
Águas de Santarém	7,21	8	-	6,42	9	-	6,87	8	-
Águas de Santo André	7,26	7	-	6,76	3	-	6,90	7	-
CM Albufeira	7,29	6	3	6,61	6	3	7,06	4	3
EPAL	7,71	2	1	7,13	1	1	7,38	1	1
SMAS de Almada	7,43	3	4	6,71	5	5	7,16	3	4
SMAS de Loures	6,98	12	-	6,25	13	-	6,47	12	-
SMAS do Montijo	6,54	14	-	5,84	14	-	6,17	14	-
SMAS de Oeiras e Amadora	7,39	4	-	6,58	7	-	7,02	5	-
SMAS de Sintra	7,13	9	5	6,45	8	2	6,59	10	5
SMAS de Torres Vedras	7,03	11	-	6,29	11	-	6,67	9	-
SMAS de Vila Franca de Xira	7,13	9	-	6,28	12	-	6,58	11	-
<b>SMSB de Viana do Castelo</b>	<b>7,34</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>6,76</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>6,97</b>	<b>6</b>	<b>-</b>
Outras	6,94	13	-	6,40	10	-	6,41	13	-
Águas	7,04	-	-	6,46	-	-	6,54	-	-

# Resultados por Variável

# 4 Resultados por Variável

## Índice de Imagem e respectivos indicadores

Para medir a imagem das entidades de abastecimento de água são utilizados cinco indicadores.

O indicador de imagem dos SMSB de Viana do Castelo com maior valorização média é *empresa estável e perfeitamente implantada no mercado* (8,4 pontos). Com menor valor médio destacam-se os indicadores *preocupação com os clientes* e *empresa inovadora e virada para o futuro* (7,0 e 7,3 pontos, respectivamente). O índice de imagem dos SMSB de Viana do Castelo estabelece-se assim em 7,61 pontos. De notar que o conjunto do sector das Águas apresenta um comportamento semelhante, apesar de, globalmente, registar valores médios estatisticamente inferiores aos dos SMSB de Viana do Castelo.

Da análise conjunta dos pesos relativos destacam-se os pesos dos indicadores *preocupa-se com os seus clientes* (0,24), *empresa inovadora e virada para o futuro* e *empresa de confiança no que diz e no que faz* (ambos com 0,22). Recorde-se que os dois primeiros são precisamente os indicadores onde os SMSB de Viana do Castelo registam os menores valores médios. Por outro lado, o indicador *empresa estável e perfeitamente implantada no mercado* é o que possui menor contributo para o índice de imagem, estimado em 0,14, sendo que este é o indicador onde os SMSB de Viana do Castelo apresenta o seu maior valor médio, de entre os cinco indicadores de imagem.

# 4 Resultados por Variável

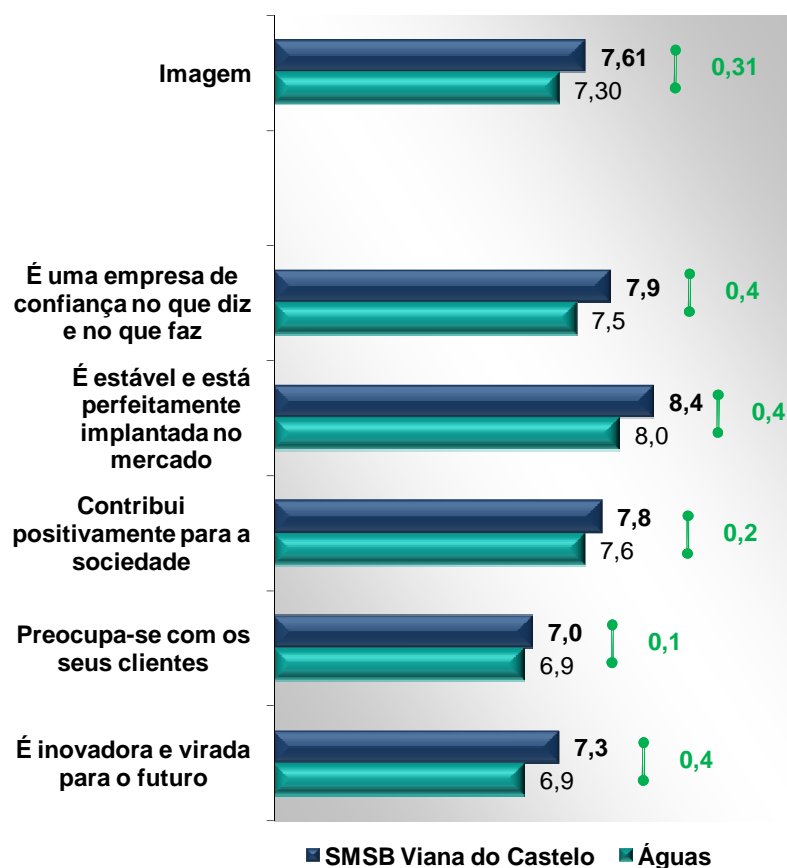
## Índice de Imagem e respectivos indicadores

Em termos de posicionamento relativo, conclui-se que os máximos sectoriais da imagem são apresentados, de um modo geral, pela EPAL e pelas Águas de Coimbra. A única excepção verifica-se no indicador *empresa inovadora e virada para o futuro*, onde o máximo sectorial é detido pela Câmara Municipal de Albufeira. Por outro lado, os valores mínimos são globalmente registados pelos SMAS do Montijo.

De salientar ainda a expressiva amplitude relativa registada no indicador *empresa inovadora e virada para o futuro* (1,6 pontos), denotando percepções muito diferenciadas por parte dos clientes do sector do abastecimento de água.

# 4 Resultados por Variável

Valores médios do Índice e dos Indicadores da Imagem dos SMSB de Viana do Castelo e do sector das Águas

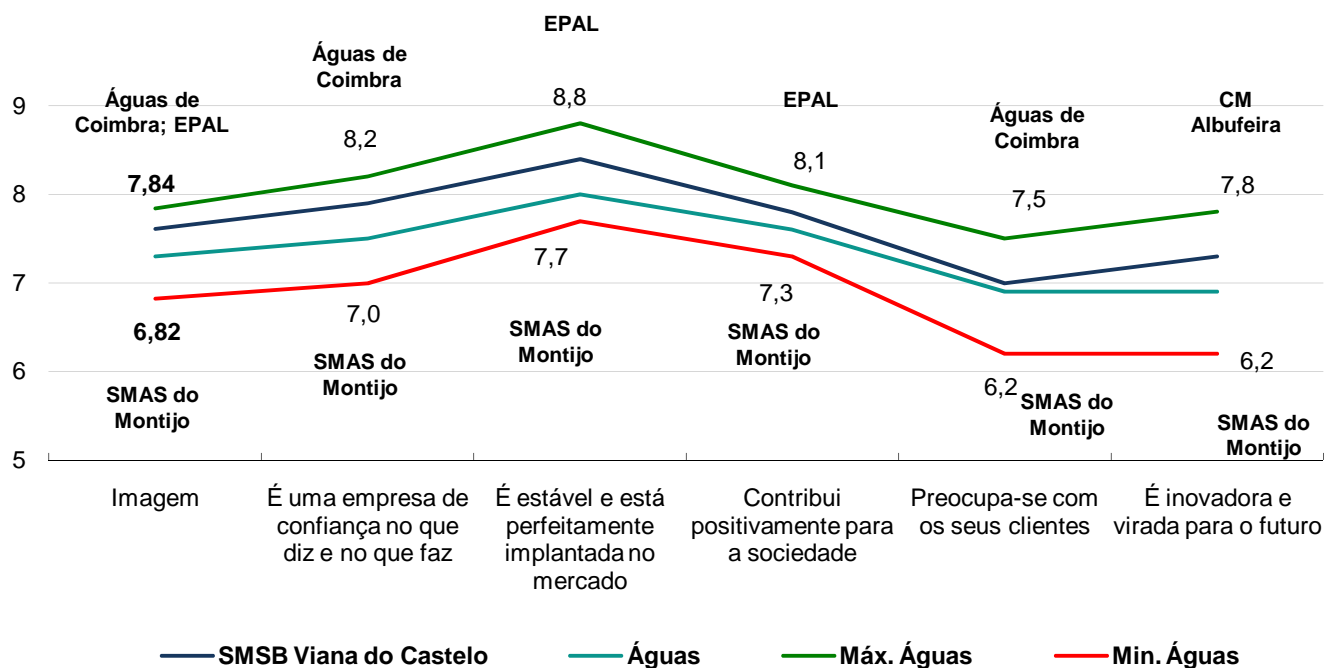


## Pesos dos indicadores da Imagem

Indicadores de Imagem	Peso
É uma empresa de confiança no que diz e faz	0,22
É estável e está perfeitamente implantada no mercado	0,14
Contribui positivamente para a sociedade	0,19
Preocupa-se com os seus clientes	0,24
Inovadora e virada para o futuro	0,22

# 4 Resultados por Variável

Valores Médios, Máximos e Mínimos no sector das Águas e posicionamento dos SMSB de Viana do Castelo nos indicadores da Imagem



# 4 Resultados por Variável

## Índice de Expectativas e respectivos indicadores

Os clientes dos SMSB de Viana do Castelo foram questionados no sentido de avaliarem a percepção que possuíam seis meses antes, relativamente à evolução da empresa em termos da *qualidade global*, da *capacidade de oferecer os serviços que satisfizessem as necessidades pessoais dos seus clientes*, bem como da *capacidade da empresa em evitar falhas ou erros*.

A variável expectativas apresenta um índice médio de 7,30 para os SMSB de Viana do Castelo. Os indicadores das expectativas dos clientes dos SMSB de Viana do Castelo apresentam valores compreendidos entre 7,2 e 7,4 pontos.

As Expectativas dos clientes dos SMSB de Viana do Castelo são globalmente superiores à média do sector nos indicadores apresentados, com diferenças até 0,3 pontos. Deste modo, o índice de expectativas dos SMSB de Viana do Castelo apresenta um valor médio significativamente superior ao do sector das Águas, sendo essa diferença de 0,23 pontos.

Relativamente aos pesos dos indicadores de expectativas, verifica-se que os três indicadores contribuem de igual forma para a obtenção do índice de expectativas, com valores compreendidos entre os 0,33 e 0,34 pontos.



# 4 Resultados por Variável

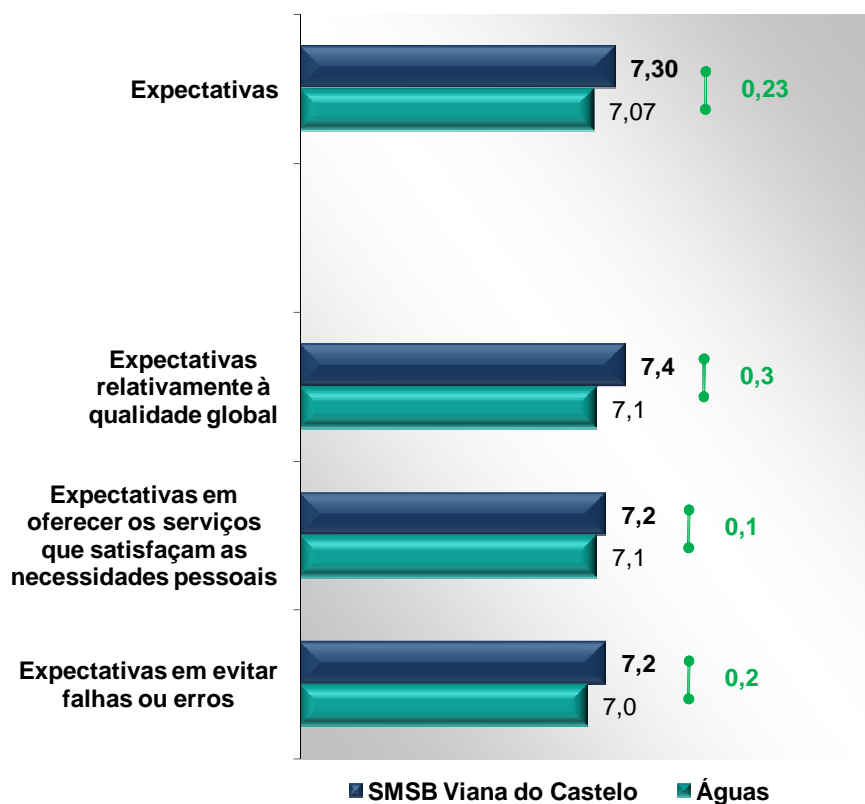
## Índice de Expectativas e respectivos indicadores

Nos indicadores e respectivo índice de expectativas, os SMSB de Viana do Castelo não registam nenhum valor extremo, embora nos três indicadores apresentem valores médios superiores aos da média do sector. A EPAL regista o máximo sectorial nos indicadores *expectativas em oferecer os serviços que satisfaçam as necessidades pessoais dos cliente* e *na capacidade da empresa em evitar falhas ou erros*, partilhando essa posição com as Águas de Coimbra em ambos os indicadores e com as Águas de Santo André neste último indicador. No indicador *expectativas relativamente à qualidade global*, as Águas de Coimbra registam o máximo sectorial, ocupando também essa posição no índice de Expectativas. Por outro lado, os valores mínimos do sector são novamente ocupados pelos SMAS do Montijo.

De salientar, mais uma vez, a expressiva amplitude relativa registada no índice de expectativas (1,12 pontos), denotando expectativas muito diferenciadas por parte dos clientes do sector do abastecimento de água.

# 4 Resultados por Variável

Valores médios do Índice e dos Indicadores das Expectativas dos SMSB de Viana do Castelo e do sector das Águas

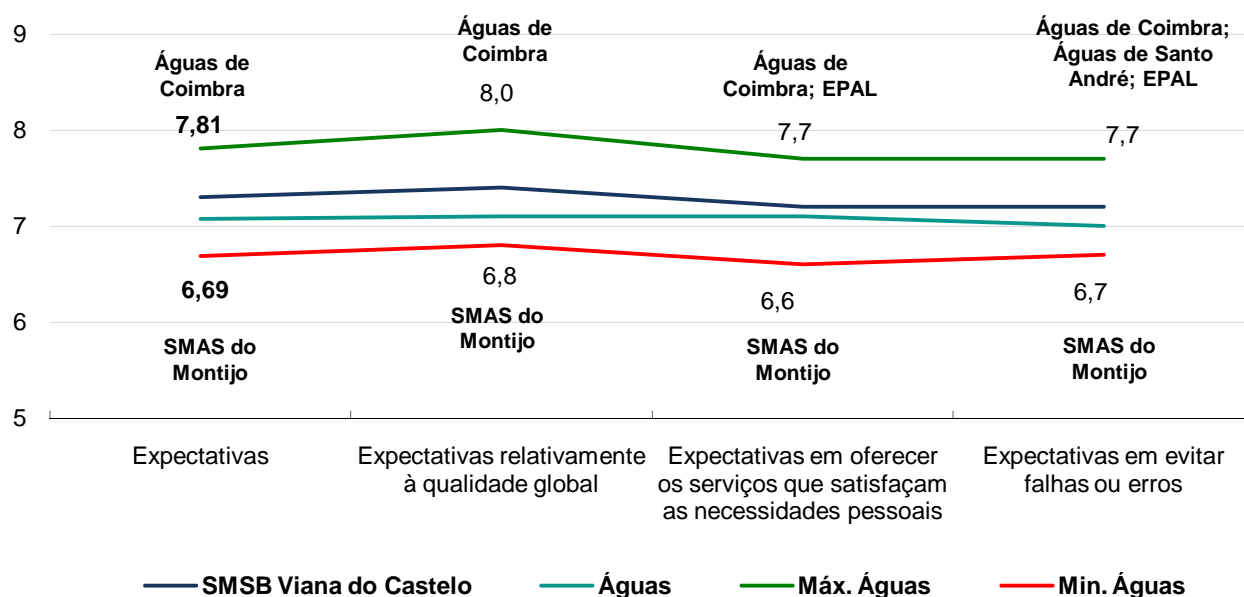


## Pesos dos indicadores das Expectativas

Indicadores das Expectativas	Peso
Expectativas relativamente à qualidade global	0,34
Expectativas em oferecer os serviços que satisfaçam as suas necessidades pessoais	0,33
Expectativas em evitar falhas ou erros	0,33

# 4 Resultados por Variável

Valores Médios, Máximos e Mínimos no sector das Águas e posicionamento dos SMSB de Viana do Castelo nos indicadores das Expectativas



# 4 Resultados por Variável

## Índice de Qualidade Apercebida e respectivos indicadores

Tendo em conta a experiência com a utilização dos produtos e serviços do sector do abastecimento de água por parte dos seus clientes, a avaliação da qualidade é perspectivada:

Em termos da **qualidade global** oferecida pela empresa de abastecimento de água;

Em termos de um conjunto de sete indicadores associados à **qualidade apercebida dos produtos e serviços**.

A *qualidade global* dos SMSB de Viana do Castelo apresenta um valor médio de 7,8 pontos. Os valores médios mais baixos surgem nos indicadores *qualidade da água* e *funcionamento da assistência técnica / piquetes de urgência* (com 7,6 e 7,7 pontos, respectivamente). O indicador em que os SMSB de Viana do Castelo regista o valor médio mais elevado é *periodicidade da facturação* (8,3 pontos), seguido do indicador *fiabilidade dos produtos e serviços oferecidos* (8,0 pontos). O índice de qualidade apercebida é estimado em 7,80 pontos.

Os SMSB de Viana do Castelo apresentam um índice de qualidade apercebida estatisticamente superior ao do conjunto do sector (diferença de 0,53 pontos).

# 4 Resultados por Variável

## Índice de Qualidade Apercebida e respectivos indicadores

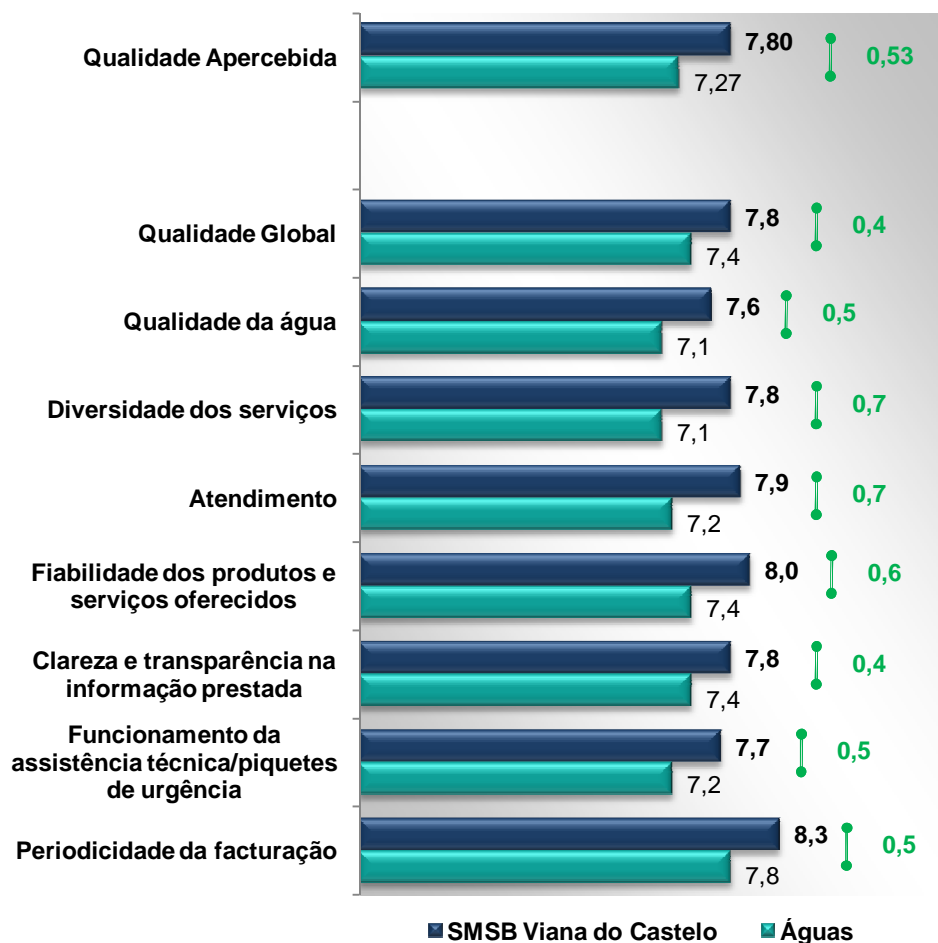
Da análise conjunta dos pesos relativos destacam-se os pesos dos indicadores *qualidade global* e *clareza e transparência na informação prestada*, com 0,21 e 0,20, respectivamente.

Os Serviços Municipalizados de Saneamento Básico de Viana do Castelo registam o máximo sectorial em três dos oito indicadores de qualidade apercebida, embora partilhe essa posição com outras entidades abastecedoras. No indicador *fiabilidade dos produtos e serviços oferecidos*, o lugar é partilhado com as Águas de Coimbra e com as águas de Santo André, sendo no *funcionamento da assistência técnica / piquetes de urgência* dividido com as Águas de Coimbra e com a EPAL e novamente com a EPAL e as Águas de Santo André na *periodicidade de facturação*. Por outro lado, os mínimos sectoriais são detidos pelos SMAS de Loures, pela Câmara Municipal de Albufeira, pelo Grupo das Outras entidades de abastecimento e, maioritariamente, pelos SMAS do Montijo.

De notar que o índice de qualidade apercebida é o que apresenta menor amplitude relativa, embora considerada estatisticamente significativa (0,90 pontos).

# 4 Resultados por Variável

Valores médios do Índice e dos Indicadores da Qualidade Apercebida dos SMSB de Viana do Castelo e do sector das Águas

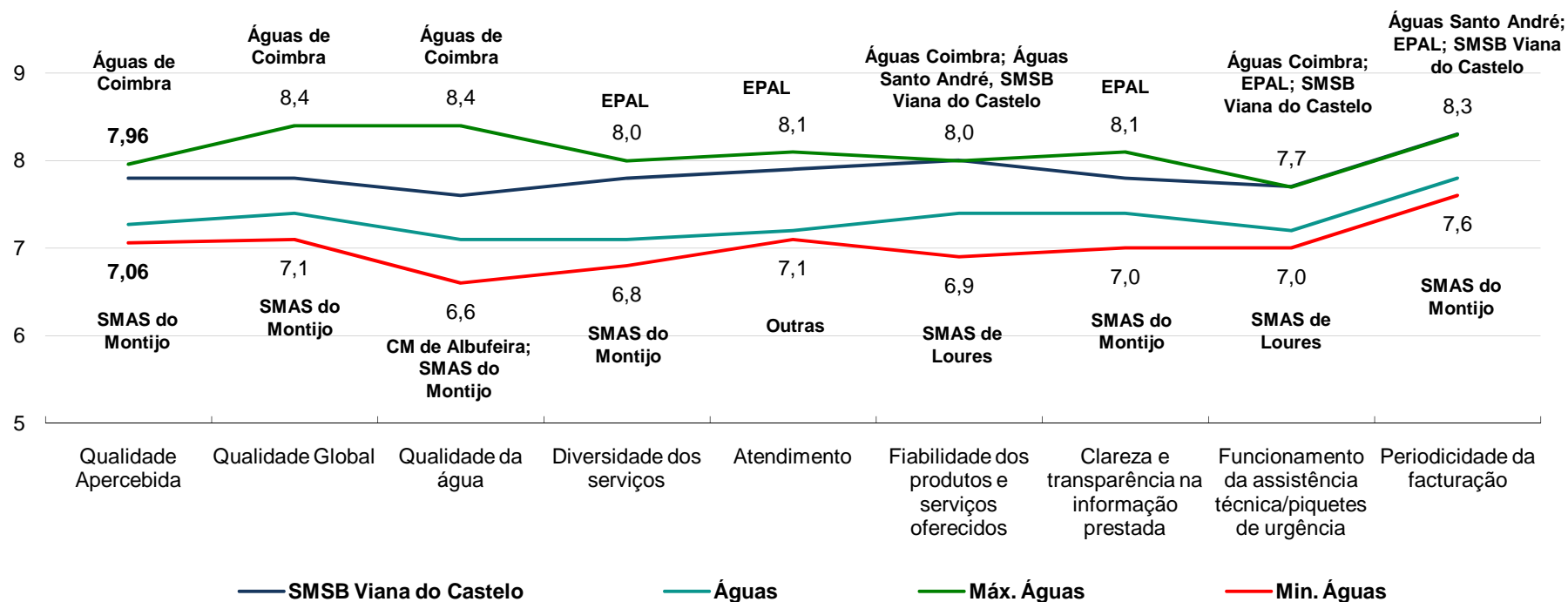


## Pesos dos indicadores da Qualidade Apercebida

Indicadores da Qualidade Apercebida	Peso
Qualidade global	0,21
Qualidade da água	0,17
Diversidade de serviços	0,14
Atendimento	0,15
Fiabilidade dos produtos e serviços oferecidos	0,13
Clareza e transparência na informação prestada	0,20

# 4 Resultados por Variável

Valores Médios, Máximos e Mínimos no sector das Águas e posicionamento dos SMSB de Viana do Castelo nos indicadores da Qualidade Apercebida



# 4 Resultados por Variável

## Índice de Valor Apercebido e respectivos indicadores

O valor apercebido (relação qualidade/preço) procura medir a valorização que o cliente dos SMSB de Viana do Castelo atribui à qualidade dos produtos e serviços mediante o preço que paga e vice-versa, ou seja, a valorização dos preços praticados pela empresa dada a qualidade do abastecimento da água.

Para os SMSB de Viana do Castelo o indicador com menor desempenho é a *valorização da qualidade dado o preço* (5,6 pontos). O indicador *valorização do preço dada a qualidade dos produtos e serviços* tem um valor médio de 6,6 pontos. De salientar que os SMSB de Viana do Castelo registam nos dois indicadores do valor apercebido, valores médios inferiores à totalidade dos indicadores da qualidade apercebida. Constatam-se assim, como seria de esperar, que existe um decréscimo na avaliação da qualidade dos produtos e serviços, quando é pedido aos clientes dos SMSB de Viana do Castelo para terem em consideração o preço dos mesmos.

Recorde-se que o índice de valor apercebido, estimado em 6,09, é o mais baixo dos sete índices dos SMSB de Viana do Castelo. De notar que os SMSB de Viana do Castelo apresentam um índice de valor apercebido idêntico ao do conjunto das Águas, decorrente das diferenças de 0,1 e -0,1 pontos ao sector nos dois indicadores.



# 4 Resultados por Variável

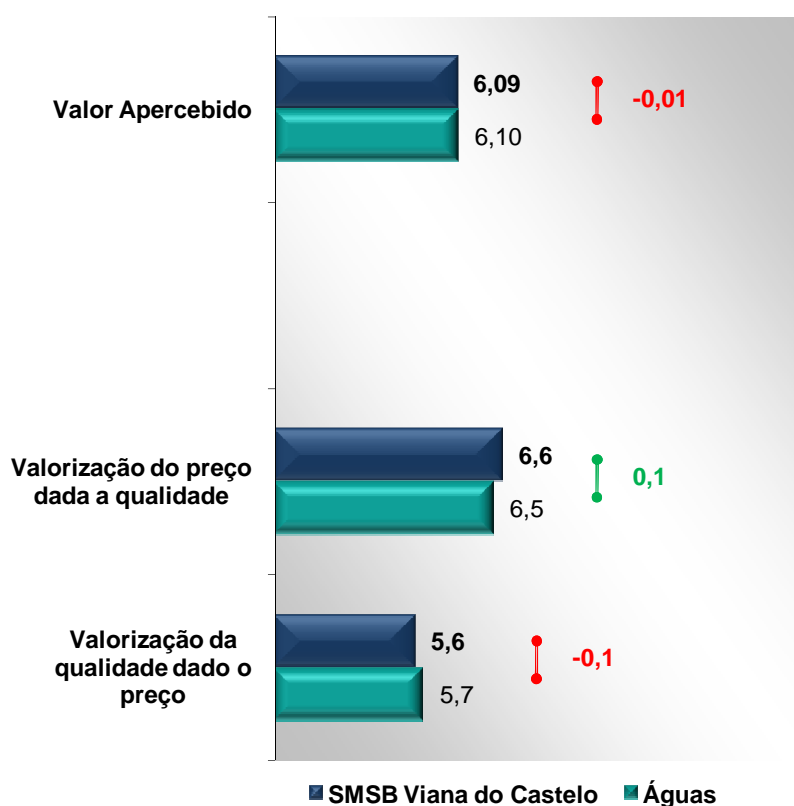
## Índice de Valor Apercebido e respectivos indicadores

Ambos os indicadores possuem um elevado contributo para o índice médio do valor apercebido (0,51 no indicador *valorização da qualidade dado o preço* e 0,49 no indicador *valorização do preço dada a qualidade*).

A EPAL regista o máximo sectorial nos dois indicadores de valor apercebido, enquanto os SMAS do Montijo detêm as valorizações mínimas.

# 4 Resultados por Variável

Valores médios do Índice e dos Indicadores do Valor Apercebido dos SMSB de Viana do Castelo e do sector das Águas

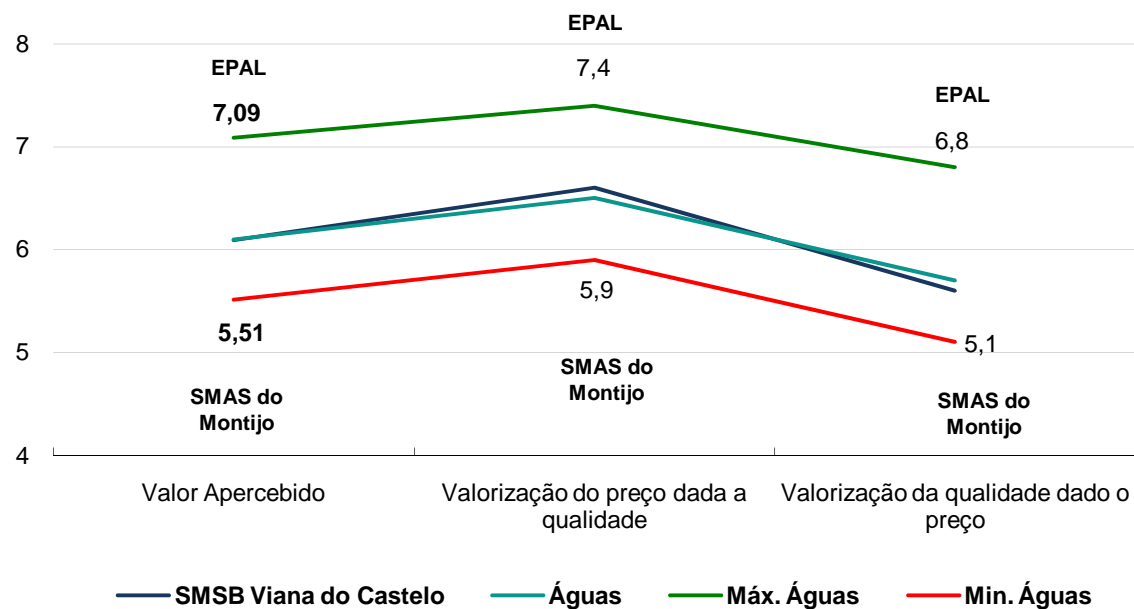


## Pesos dos indicadores do Valor Apercebido

Indicadores do Valor Apercebido	Peso
Valorização do Preço dada a Qualidade	0,49
Valorização da Qualidade dos produtos e serviços dado o Preço	0,51

# 4 Resultados por Variável

Valores Médios, Máximos e Mínimos no sector das Águas e posicionamento dos SMSB de Viana do Castelo nos indicadores do Valor Apercebido



# 4 Resultados por Variável

## Índice de Satisfação e respectivos indicadores

A satisfação é a variável central do modelo ECSI, sendo obtida através de três indicadores:

- A **satisfação global** com os SMSB de Viana do Castelo;
- A **realização das expectativas** em relação aos SMSB de Viana do Castelo;
- A **distância** dos SMSB de Viana do Castelo à **empresa ideal de abastecimento de água**.

A *satisfação global* é o indicador que apresenta o valor médio de resposta mais elevado para os SMSB de Viana do Castelo, com 7,8 pontos. O indicador de *cumprimento das expectativas* regista um valor médio de 7,4 pontos, superior ao do indicador de *distância à empresa ideal de abastecimento de água* (7,0 pontos). Deste modo, o índice de satisfação dos SMSB de Viana do Castelo apresenta um valor médio de 7,34 pontos.

De notar que o indicador *distância à empresa ideal de abastecimento de água* apresenta o maior contributo para o índice de satisfação, seguido pelo indicador *satisfação global*. Os três indicadores de satisfação apresentam pesos compreendidos entre 0,42 e 0,28.

# 4 Resultados por Variável

## Índice de Satisfação e respectivos indicadores

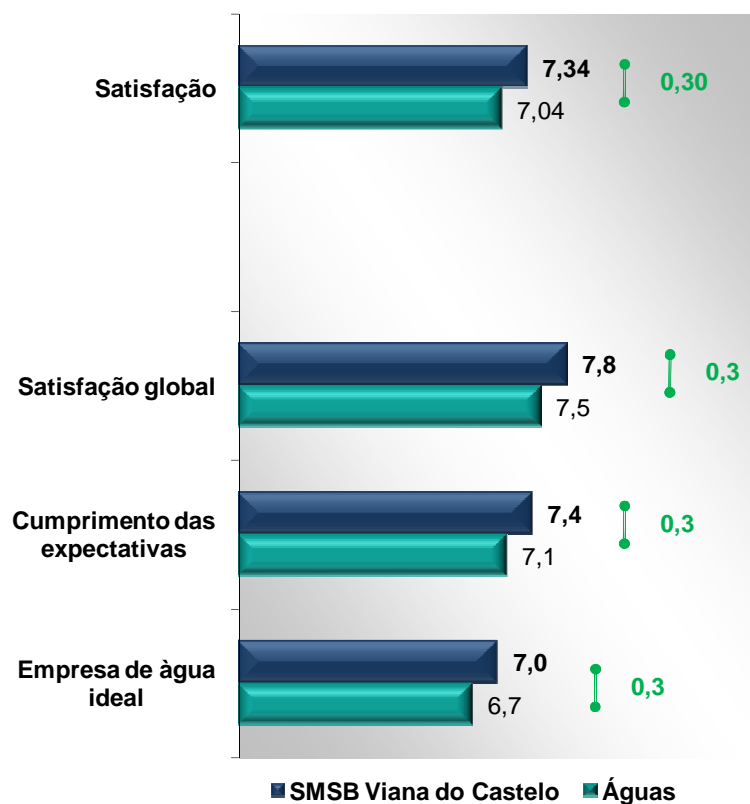
Os SMSB de Viana do Castelo apresentam um índice de satisfação do cliente significativamente superior ao do conjunto do sector (diferença de 0,30 pontos). Em termos dos indicadores, os SMSB de Viana do Castelo registam diferenças positivas e estatisticamente significativas à média do sector nos três indicadores, com valores de 0,3 pontos em cada.

Em relação ao máximo sectorial, a EPAL regista esta posição no *cumprimento das expectativas* e partilha essa posição com as Águas de Coimbra no indicador *satisfação global*. Por outro lado, os SMAS do Montijo registam novamente os valores mínimos.

Deve-se ter em atenção o peso significativo do grupo das Outras Empresas na construção da média do sector das Águas, dada a sua elevada quota de mercado.

# 4 Resultados por Variável

Valores médios do Índice e dos Indicadores da Satisfação dos SMSB de Viana do Castelo e do sector das Águas

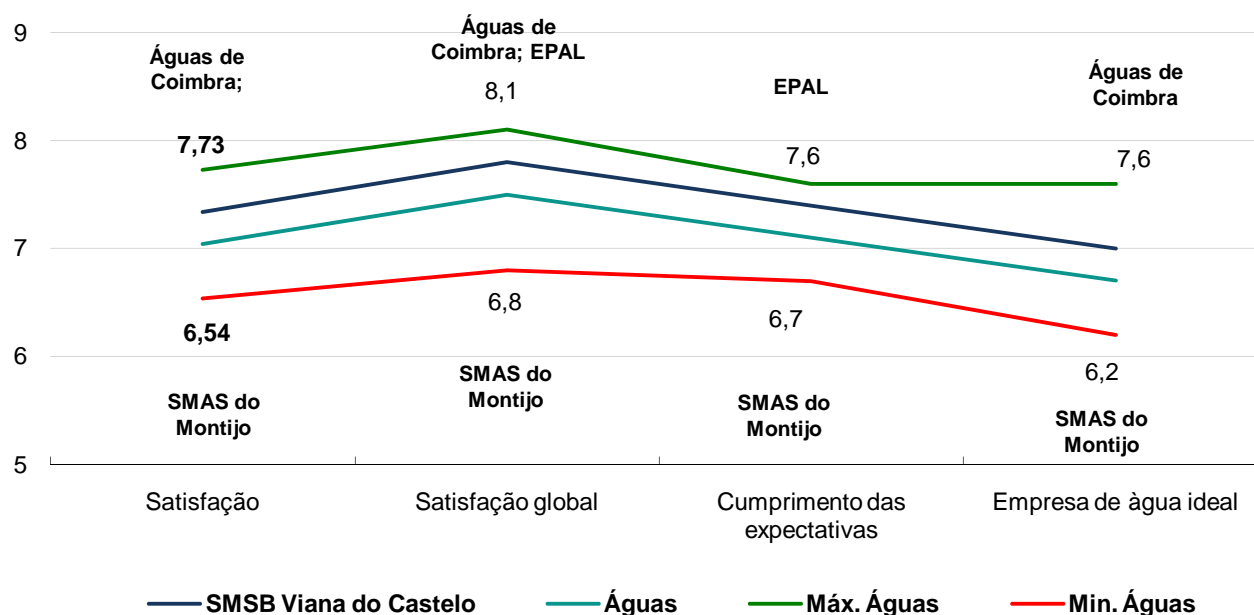


## Pesos dos indicadores da Satisfação

Indicadores da Satisfação	Peso
Satisfação Global	0,30
Cumprimento das Expectativas	0,28
Empresa de água ideal	0,42

# 4 Resultados por Variável

Valores Médios, Máximos e Mínimos no sector das Águas e posicionamento dos SMSB de Viana do Castelo nos indicadores da Satisfação



# 4 Resultados por Variável

## Índice de Reclamações e respectivos indicadores

As reclamações são uma das variáveis consequentes da satisfação do cliente. Procura essencialmente medir-se a percepção do cliente relativamente à forma como a empresa é capaz de resolver uma reclamação apresentada.

A avaliação do tratamento dessa reclamação está condicionada a um período de tempo de um ano. No caso de o cliente não ter apresentado uma reclamação (formal ou informal) no ano anterior à realização do inquérito, é questionada a sua expectativa relativamente à capacidade dos SMSB de Viana do Castelo em resolver uma eventual reclamação.

Verifica-se que menos de 8% dos clientes entrevistados consideram ter apresentado uma reclamação verbal ou por escrito aos SMSB de Viana do Castelo no último ano, proporção inferior à registada para o conjunto do sector (9,3%).

Os clientes que afirmam ter apresentado uma reclamação aos SMSB de Viana do Castelo registam um comportamento diferente do daqueles que não apresentaram qualquer reclamação, e que apenas podem ser questionados sobre a expectativa de resolução. De facto, a expectativa na *resolução da reclamação* tem um valor médio muito superior (7,0 pontos) ao atribuído à efectiva *resolução da reclamação*, quando esta existe (4,6 pontos).



# 4 Resultados por Variável

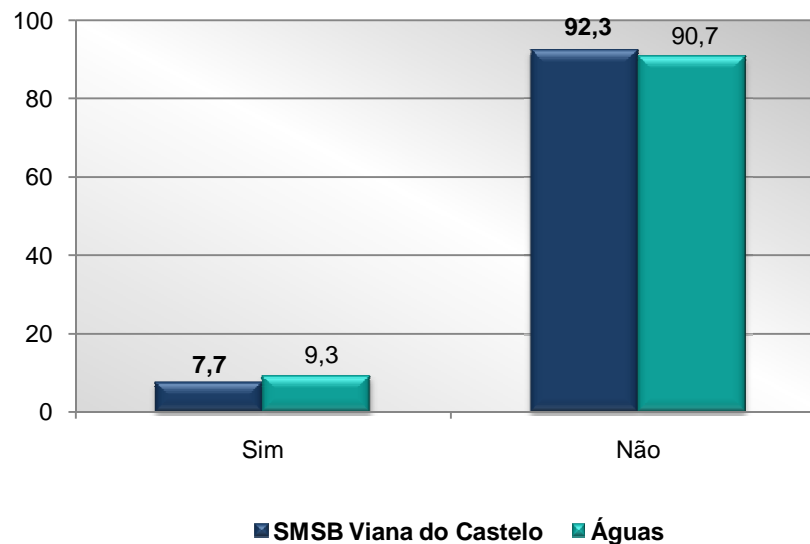
## Índice de Reclamações e respectivos indicadores

Os SMSB de Viana do Castelo apresenta um índice de tratamento de reclamações significativamente superior ao do sector das Águas, com uma diferença de 0,30 pontos. De salientar que este resultado é alimentado pelo posicionamento positivo dos SMSB de Viana do Castelo no que respeita à *expectativa na resolução de uma eventual reclamação* apresentada, e não à avaliação das *efectivas reclamações apresentadas*, que representam apenas 7,7% dos respondentes.

Em termos de posicionamento relativo, a EPAL regista o máximo sectorial no indicador *expectativa na resolução de uma eventual reclamação*, enquanto o mínimo é obtido pelos SMAS do Montijo. No indicador *resolução da reclamação*, o máximo sectorial é registado pelos SMAS de Torres Vedras e o mínimo pelas Águas de Santarém.

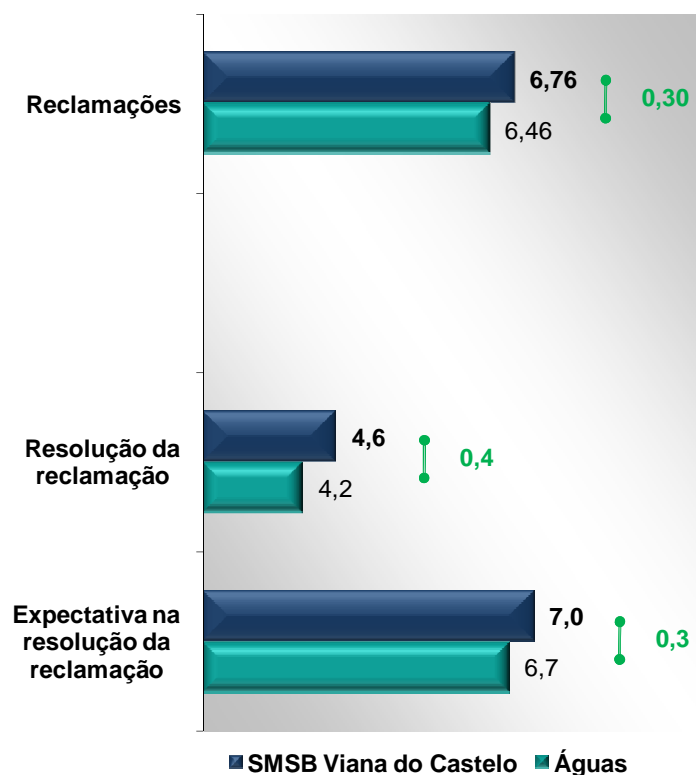
# 4 Resultados por Variável

Apresentação de Reclamações aos SMSB de Viana do Castelo e ao sector das Águas (%)



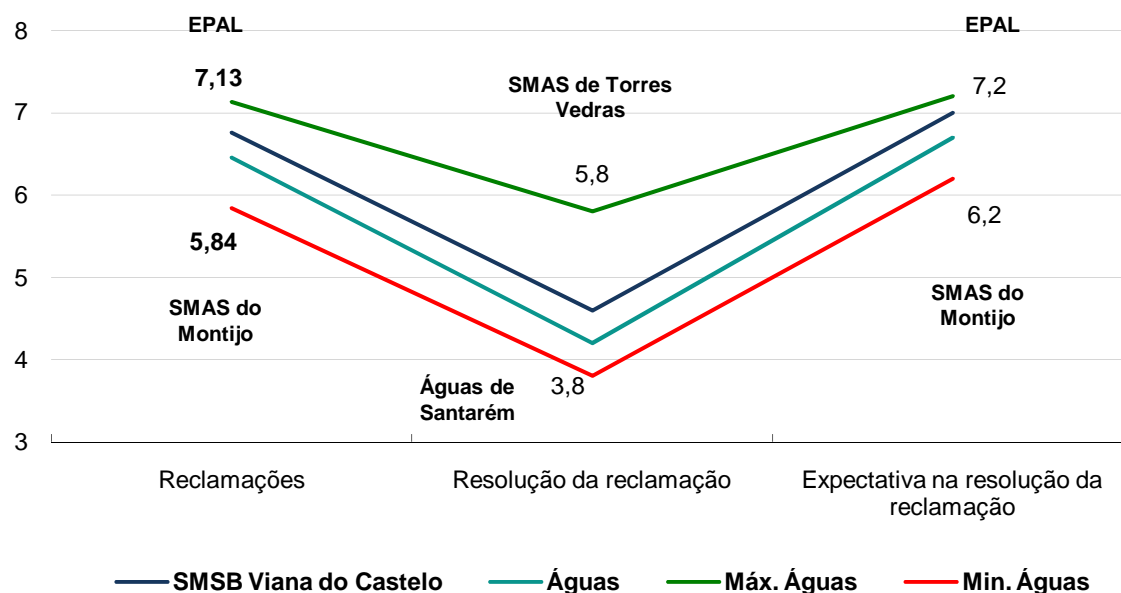
# 4 Resultados por Variável

Valores médios do Índice e dos Indicadores das Reclamações dos SMSB de Viana do Castelo e do sector das Águas



# 4 Resultados por Variável

Valores Médios, Máximos e Mínimos no sector das Águas e posicionamento dos SMSB de Viana do Castelo nos indicadores das Reclamações



**Nota:** De notar que a margem de erro do indicador *Resolução da reclamação* é elevada (1,25 pontos), já que é estimado utilizando apenas as respostas dos clientes que apresentaram uma reclamação, os quais representam 7,7% do total de clientes.

# 4 Resultados por Variável

## Índice de Lealdade e respectivos indicadores

A lealdade é o principal consequente da satisfação do cliente, constituindo esta relação a razão fundamental dos programas que visam melhorar a satisfação. O índice de lealdade do cliente é estimado tendo por base os seguintes indicadores:

- A **intenção de permanecer como cliente**, ou seja, a probabilidade de voltar a escolher os SMSB de Viana do Castelo, caso pudesse optar por uma outra empresa de abastecimento de água;
- A **probabilidade de recomendar os SMSB de Viana do Castelo** a colegas e amigos;
- A **sensibilidade ao preço**, medida pela possibilidade de mudar de empresa de abastecimento de água, caso pudesse optar, a partir de uma dada diferença de preço.

O pressuposto é de que clientes satisfeitos são clientes leais ou fidelizados. No entanto, é importante referir que esta relação não é automática, pelo que nem todos os clientes que apresentam um grau de satisfação significativo poderão ser considerados como clientes fidelizados.

# 4 Resultados por Variável

## Índice de Lealdade e respectivos indicadores

A *intenção de permanecer como cliente* dos SMSB de Viana do Castelo foi avaliada com um valor médio de resposta de 7,1 pontos, inferior ao registado na *intenção de recomendar a amigos e colegas* os serviços prestados pelos SMSB de Viana do Castelo (7,7 pontos).

O índice de lealdade regista um valor médio de 6,97, inferior a ambos os indicadores de lealdade já referidos. Este resultado deve-se à estrutura do índice, que na sua estimação também incorpora a sensibilidade ao preço, que será apresentada seguidamente.

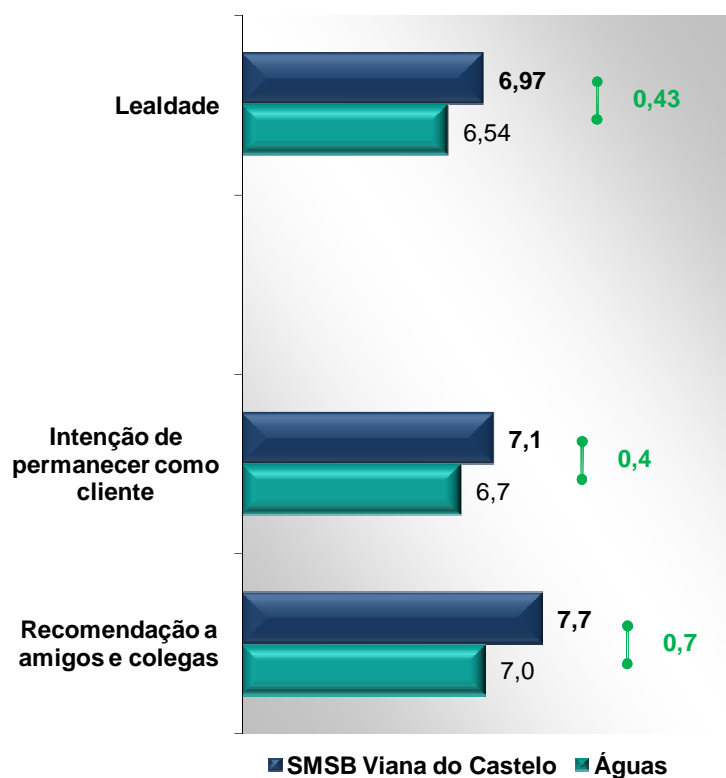
O índice de lealdade dos SMSB de Viana do Castelo é significativamente superior ao do conjunto das Águas (diferença de 0,43 pontos). Este resultado está em consonância com as diferenças positivas e estatisticamente significativas (0,4 e 0,7 pontos) que os SMSB de Viana do Castelo regista nos dois indicadores de lealdade.

Os pesos dos três indicadores que contribuíram para a obtenção do índice de lealdade, variam entre 0,19 e 0,43. De salientar que o peso mais elevado recai sobre o indicador *recomendação a amigos e colegas*.

Deste modo, a EPAL detém os valores máximos em ambos os indicadores, enquanto os SMAS do Montijo registam os mínimos sectoriais, posição que partilham com os SMAS de Loures e com as Outras entidades de distribuição de água no indicador *intenção de permanecer como cliente*.

# 4 Resultados por Variável

Valores médios do Índice e dos Indicadores da Lealdade dos SMSB de Viana do Castelo e do sector das Águas

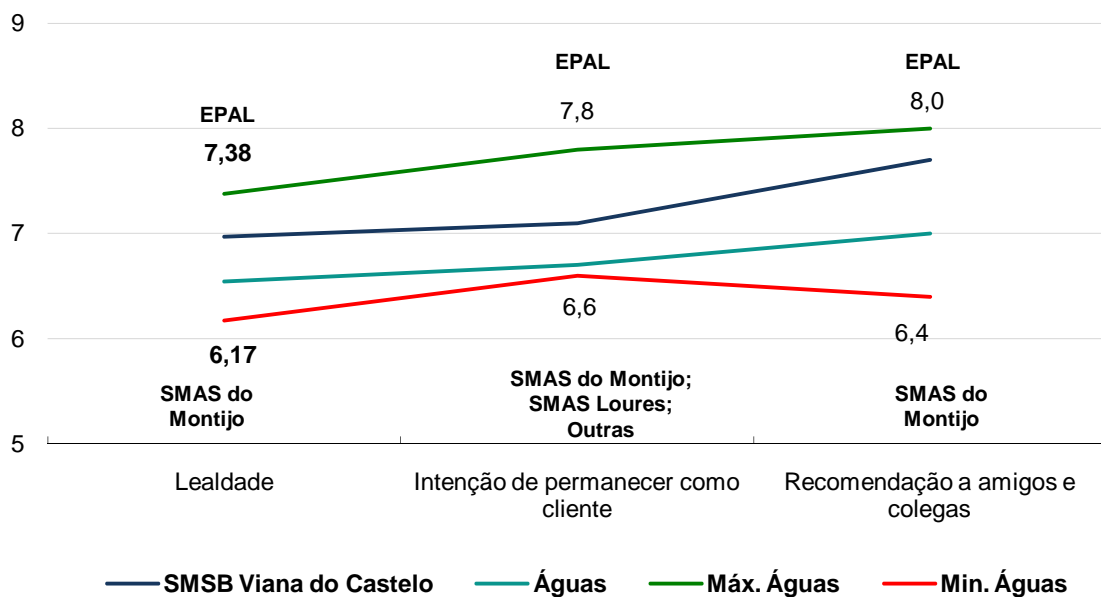


## Pesos dos indicadores da Lealdade

Indicadores da Lealdade	Peso
Intenção de permanecer como cliente	0,38
Sensibilidade ao preço	0,19
Recomendação a amigos e colegas	0,43

# 4 Resultados por Variável

Valores Médios, Máximos e Mínimos no sector das Águas e posicionamento dos SMSB de Viana do Castelo nos indicadores da Lealdade





# 4 Resultados por Variável

## Sensibilidade ao Preço

A sensibilidade ao preço é igualmente uma variável importante para estimar a fidelização dos clientes à empresa. Deste modo, colocou-se um cenário hipotético de redução relativa de preço por parte de outras empresas de abastecimento de água, sendo os clientes dos SMSB de Viana do Castelo questionados sobre o nível de diferença a partir do qual escolheriam esse concorrente.

A análise deste indicador permite, por um lado, identificar a proporção de clientes não sensíveis ao preço, porquanto respondem que, independentemente da diferença de preços, eles permanecerão sempre como clientes dos SMSB de Viana do Castelo. Por outro lado, para os clientes que conseguem apresentar uma diferença, em termos percentuais, este indicador permite estimar o nível a partir do qual abandonariam a empresa, oferecendo assim uma grelha em termos de graus de sensibilidade. Para esta análise são consideradas cinco classes de respostas, para as quais se atribuem 3 níveis de sensibilidade:

- *Sensibilidade elevada*, à qual correspondem as classes de respostas entre 0 a 20%;
- *Sensibilidade média*, correspondendo a respostas entre 20 e 50%;
- *Sensibilidade fraca*, para as classes superiores a 50%. Note-se que a classe mais extrema, entre 75 a 100%, poderá ser incluída na proporção de clientes não sensíveis ao preço.

# 4 Resultados por Variável

## Sensibilidade ao Preço

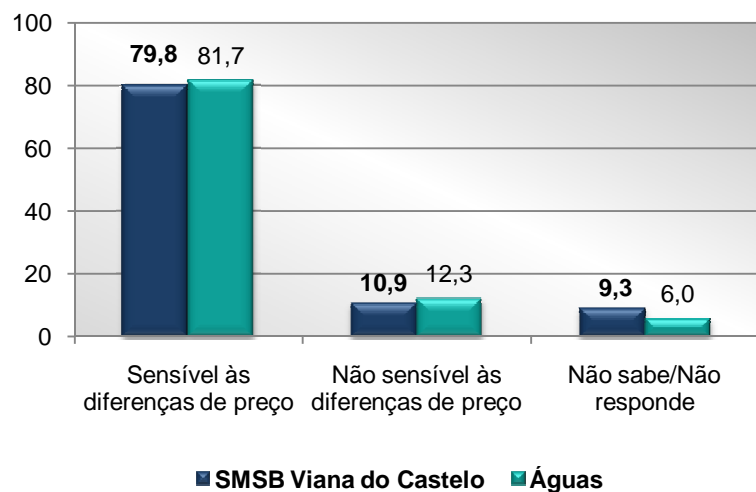
Desta análise, verifica-se que 10,9% dos clientes dos SMSB de Viana do Castelo não são sensíveis a alterações de preço, sendo esta percentagem inferior à da média do sector das Águas (12,3%).

Deste modo, a grande maioria dos clientes dos SMSB de Viana do Castelo (79,8%) apresenta-se sensível a diferenças de preços, proporção inferior à estimada para o conjunto do sector (81,7%). Verifica-se assim uma tendência para uma menor sensibilidade a alterações de preço por parte dos clientes dos SMSB de Viana do Castelo, comparativamente com os clientes do conjunto do sector das Águas.

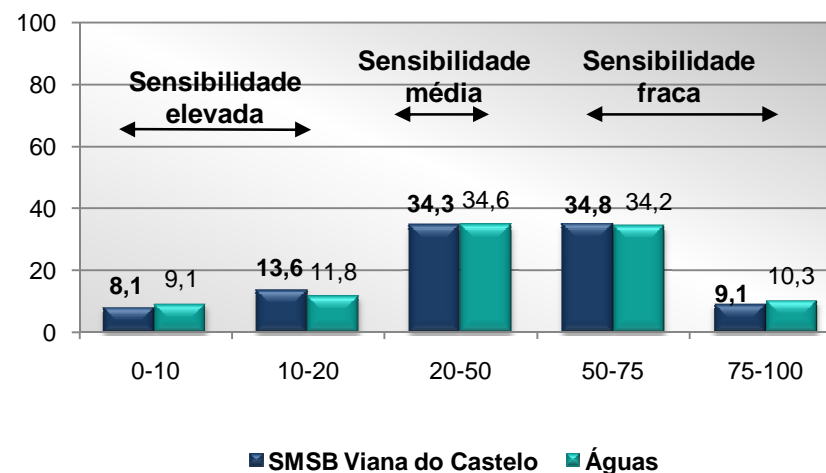
De entre os clientes sensíveis ao preço, 21,7% apresentam uma elevada sensibilidade para com a empresa (respostas entre 0 e 20%), valor superior ao do conjunto do sector. No outro extremo, 43,9% dos clientes apresenta um grau de sensibilidade fraca (respostas entre 50 e 100%), sendo esta proporção inferior à média do sector (44,5%). Em termos de sensibilidade média, os SMSB de Viana do Castelo apresenta um valor de 34,3%, próxima ao do conjunto do sector (34,6%).

# 4 Resultados por Variável

## Sensibilidade ao preço (%)



## Graus de sensibilidade ao preço (%)



# 4 Resultados por Variável

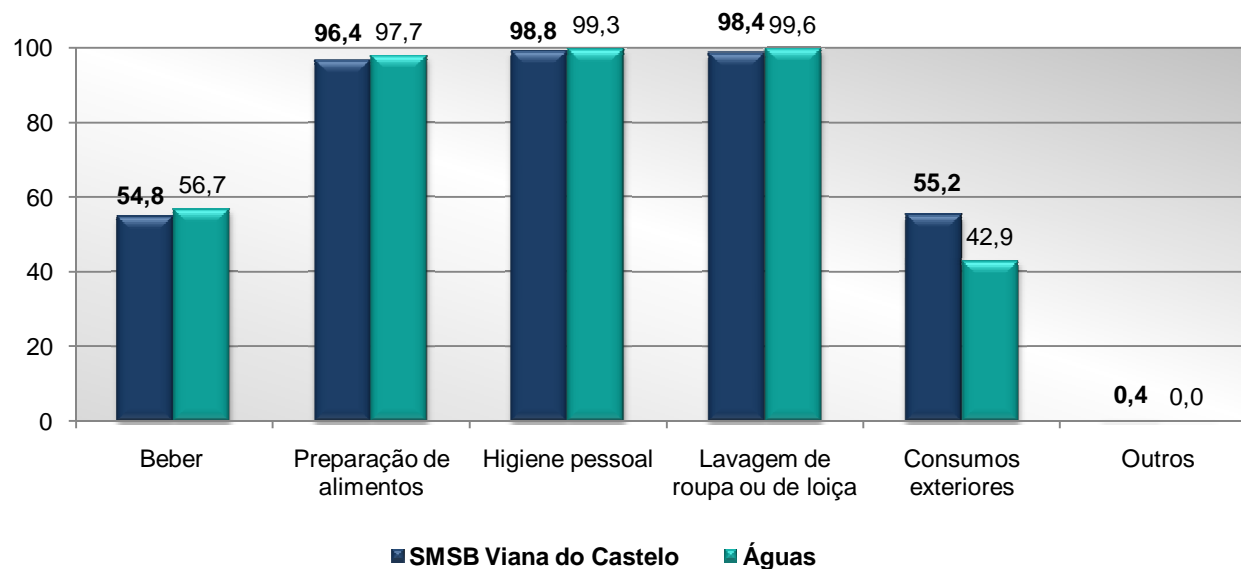
## Percepções e Hábitos de Consumo

Os clientes dos SMSB de Viana do Castelo foram questionados sobre os fins de utilização da água da torneira. A quase totalidade dos clientes dos SMSB de Viana do Castelo (mais de 96%) referem a *preparação de alimentos, a higiene pessoal e a lavagem de roupa ou de loiça*. Cerca de 55% dos respondentes referem ainda consumos exteriores, como rega, lavagem de viatura e enchimento de piscinas. De realçar que a proporção dos entrevistados dos SMSB de Viana do Castelo que referem utilizar a água da torneira para beber é estimada em 54,8%, proporção inferior ao registado no sector das Águas (56,7%).

Os respondentes que não utilizam a água da torneira para beber, foram questionados sobre a razão que os levam a tomar essa decisão. A principal razão apresentada, escolhida por mais de metade dos clientes dos SMSB de Viana do Castelo (52,7%), é a *qualidade/sabor da água*. Seguem-se a *preferência / hábito de beber outra água* (33%) e a falta de confiança (6,3%). No sector das Águas, a *qualidade/sabor da água* e a *preferência / hábito de beber outra água* são igualmente as razões mais referidas (72,2% e 17,5%, respectivamente).

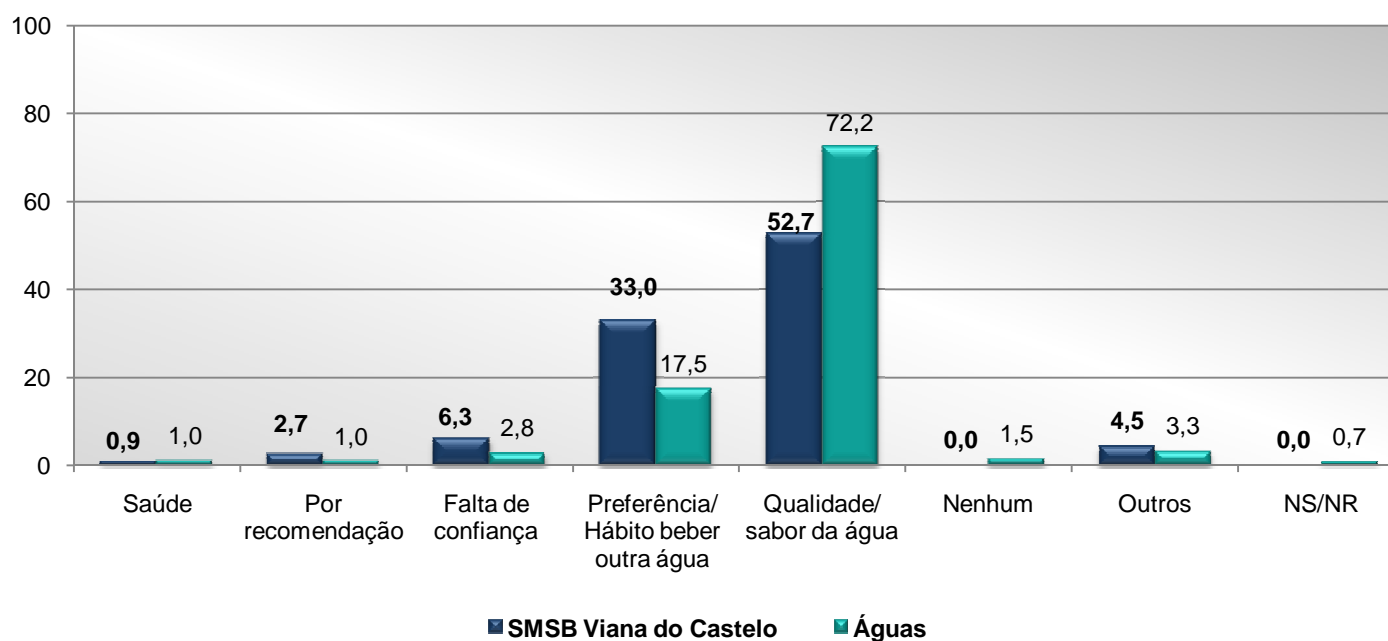
# 4 Resultados por Variável

Fins de utilização da água da torneira (%)



# 4 Resultados por Variável

Razões apresentadas para não beber água da torneira (%)



# 4 Resultados por Variável

## Percepções e Hábitos de Consumo

Os clientes de abastecimento de água foram também questionados sobre o valor médio mensal da sua factura de água e sobre a existência de outras rubricas incluídas na facturação do consumo de água.

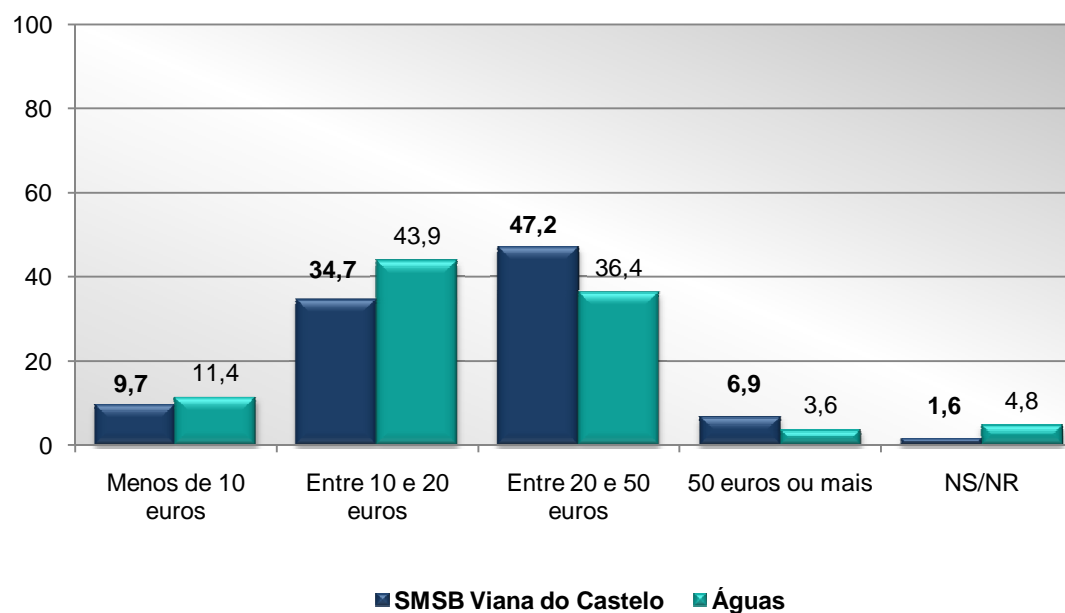
De notar que 47,2% dos clientes dos SMSB de Viana do Castelo refere uma despesa mensal entre 20 e 50 euros, sendo essa proporção superior no conjunto do sector (36,4%). Segue-se a classe dos valores entre 10 e 20 euros, que obtém 34,7% das respostas para os SMSB de Viana do Castelo e 43,9% para o sector.

Cerca de 82% dos clientes dos SMSB de Viana do Castelo respondeu saber da existência de outras rubricas, proporção superior à registada para o conjunto do sector (69,7%).

De entre os clientes que responderam saber da existência de outras rubricas incluídas na facturação do consumo de água, a grande maioria diz conhecer o item resíduos sólidos, com 80,2% de respostas para os SMSB de Viana do Castelo e 59,4% para o sector. Nos respondentes dos SMSB de Viana do Castelo seguem-se as opções saneamento (48%) e taxa de recursos hídricos (7,4%). No conjunto do sector, as rubricas mais referidas são as mesmas dos SMSB de Viana do Castelo.

# 4 Resultados por Variável

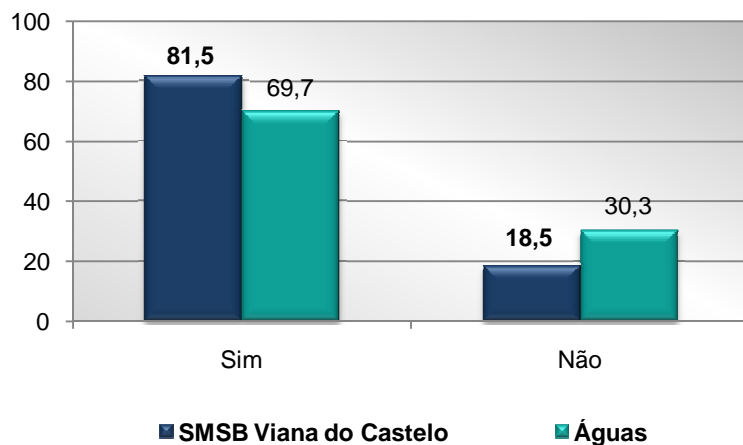
Valor médio mensal da factura da água (%)



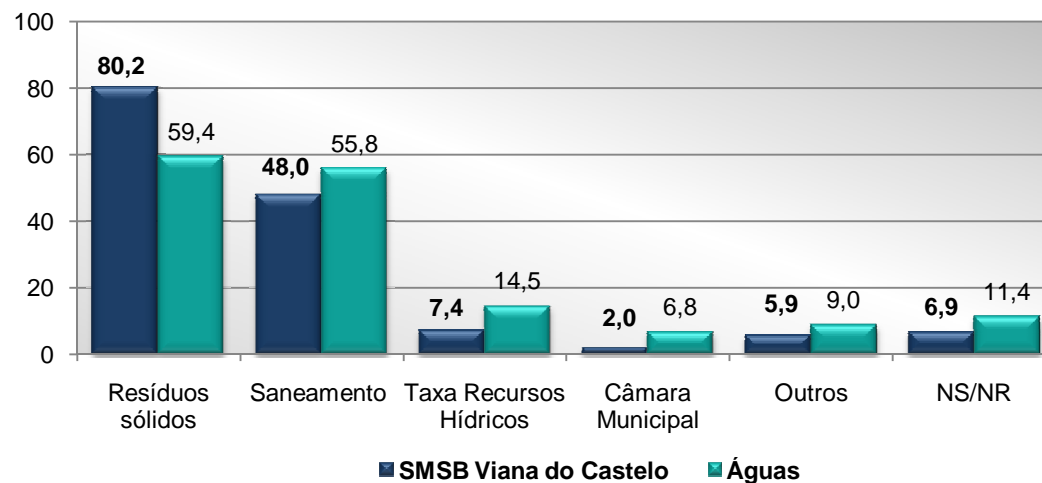


# 4 Resultados por Variável

Conhecimento de outras rubricas incluídas na facturação de água (%)



Especificação de outras rubricas incluídas na facturação de água (%)



# 4 Resultados por Variável

## Percepções e Hábitos de Consumo

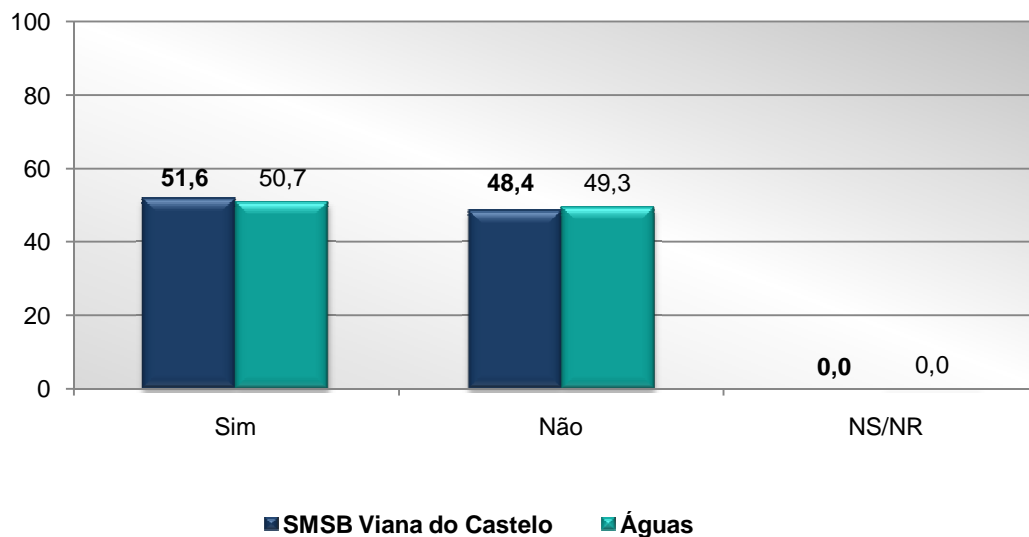
Relativamente à percepção que os clientes dos SMSB de Viana do Castelo têm da diferença de preço por litro entre a água engarrafada e a água da torneira, verifica-se que 51,6% dos clientes diz conhecer a existência de diferença de preço por litro entre a água engarrafada e a água da torneira. No conjunto do sector também existe um equilíbrio, com percentagens de resposta muito semelhantes em ambas as opções (50,7% que afirma conhecer *versus* 49,3% que refere não conhecer).

De entre os clientes que responderam saber da existência de diferença de preço entre 5 litros de água engarrafada e 5 litros de água da torneira, a grande maioria não consegue especificar essa diferença em euros (87,5% de respostas para os SMSB de Viana do Castelo e 94,1% para o sector). Cerca de 3,9% dos clientes dos SMSB de Viana do Castelo e 1,6% do sector refere que a diferença se encontra entre 50 cêntimos e 1 euro, sendo que a mesma proporção de clientes dos SMSB de Viana do Castelo e 1,2% dos clientes do conjunto do sector consideram que o desvio é de 2 euros ou mais.

Verifica-se assim que o valor médio de resposta da diferença de preço entre 5 litros de água engarrafada e 5 litros de água da torneira é de 1,8 euros para os SMSB de Viana do Castelo e de 1,1 euros para o sector das Águas.

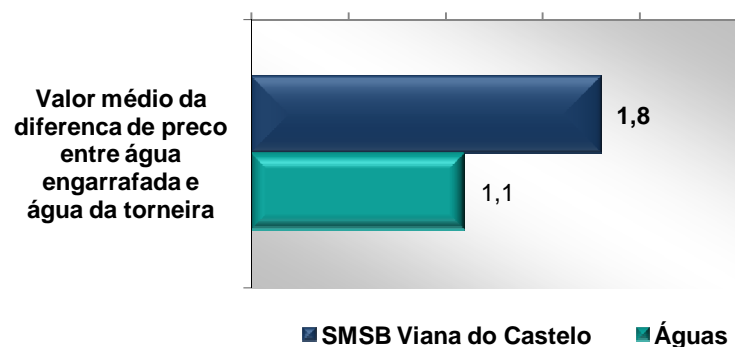
## 4 Resultados por Variável

Conhecimento de diferença de preço por litro entre a água engarrafada e a água da torneira (%)

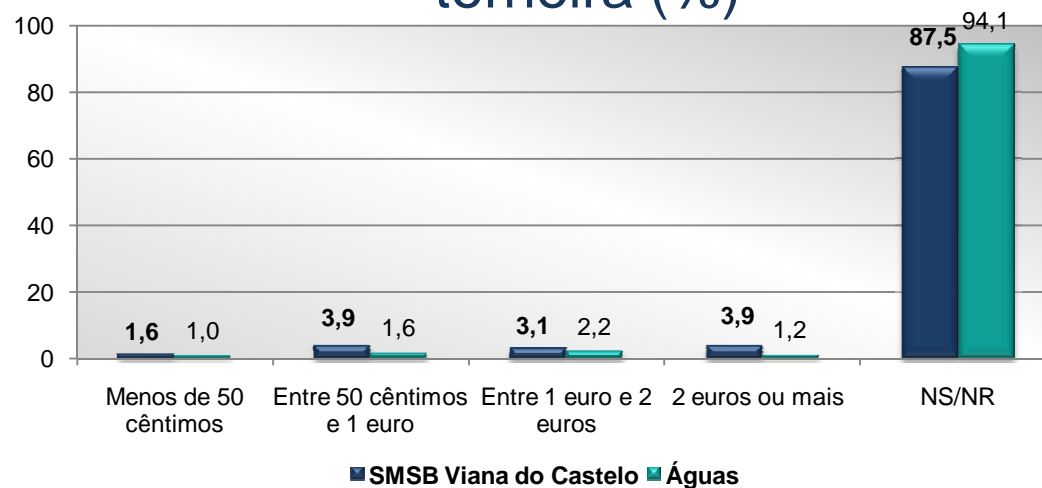


# 4 Resultados por Variável

Valor médio da diferença de preço entre 5 litros de água engarrafada e 5 litros de água da torneira (em euros)



Distribuição de frequências da diferença de preço entre 5 litros de água engarrafada e 5 litros de água da torneira (%)



# Qualidade dos Resultados

# 5 Qualidade dos Resultados

Em seguida serão apresentadas as medidas da qualidade global das estimativas obtidas para os principais indicadores associados às variáveis latentes. Desta forma, para cada indicador apresenta-se a percentagem de respostas “não sabe/não responde”, bem como as margens de erro da estimação.

As margens de erro apresentadas correspondem à precisão absoluta, i.e., à semi-amplitude de um intervalo de confiança a 95% para a média das variáveis. Tem-se assim:

$$PA(\hat{\theta}) = z_{1-\alpha/2} \sqrt{\widehat{Var}(\hat{\theta})}$$

onde  $z_{1-\alpha/2}$  representa o quantil adequado da distribuição normal, para um nível de confiança de  $(1-\alpha)\%$

A precisão absoluta varia entre 0,20 e 0,33 para a generalidade dos indicadores analisados (excluem-se os indicadores *forma de resolução da reclamação* e *sensibilidade ao preço* (em percentagem), os quais têm uma natureza diferente dos restantes).

Excluindo os indicadores *atendimento*, *funcionamento da assistência técnica / piquetes de urgência*, *empresa inovadora e virada para o futuro*, *diversidade de serviços* e *expectativas na forma de resolução da reclamação*, a percentagem de não respostas é inferior a 10%.

# 5 Qualidade dos Resultados

## Medidas de qualidade global dos indicadores

<b>Imagem</b>	<b>Margem de erro absoluta</b>	<b>Não sabe/não responde (%)</b>
É uma empresa de confiança	0,21	2,4
É estável e está perfeitamente implantado no mercado	0,21	6,0
Contribui positivamente para a sociedade	0,23	1,2
Preocupa-se com os seus clientes	0,26	5,2
É inovadora e virada para o futuro	0,25	10,5
<b>Expectativas</b>		
Expectativas relativamente à qualidade global	0,22	2,4
Expectativas em oferecer b&s p/satisfazer as necessidades dos clientes	0,24	5,2
Expectativas em evitar falhas ou erros	0,24	3,6
<b>Qualidade apercebida</b>		
Qualidade global apercebida	0,20	0,4
Qualidade da água	0,23	3,2
Diversidade de serviços	0,22	11,7
Atendimento	0,24	15,7
Fiabilidade dos produtos e dos serviços	0,21	0,8
Clareza e transparência na informação prestada	0,26	0,8
Funcionamento da assistência técnica/piquetes de urgência	0,26	21,0
Periodicidade da facturação	0,22	2,0

# 5 Qualidade dos Resultados

## Medidas de qualidade global dos indicadores

Valor apercebido	Margem de erro absoluta	Não sabe/não responde (%)
Valorização da qualidade dado o preço	0,30	2,0
Valorização do preço dada a qualidade	0,26	1,2
<b>Satisfação</b>		
Satisfação global	0,22	0,0
Cumprimento das expectativas	0,22	1,6
Empresa ideal	0,26	2,8
<b>Reclamações</b>		
Forma de resolução da reclamação	1,25	0,0
Expectativas na forma de resolução	0,31	11,8
<b>Lealdade</b>		
Intenção de permanecer como cliente	0,33	7,3
Sensibilidade ao preço (respostas de 1 a 100)	3,24	9,3
Recomendação a amigos e colegas	0,27	4,4



# 5 Resultados por Variável

Importa ter em atenção a capacidade explicativa global do modelo adoptado e as estimativas das margens de erro obtidas para os diversos índices. Desta forma, no que diz respeito à variável “central” do modelo, a satisfação, os resultados mostram uma capacidade explicativa de 68,0% da variação total da satisfação do cliente dos SMSB de Viana do Castelo. Também o coeficiente de determinação para a lealdade, 58,2%, indicia uma boa capacidade explicativa desta variável.

No que diz respeito às margens de erro, correspondentes à semi-amplitude de um intervalo de confiança a 95% para os índices médios, constata-se que estas se encontram, em geral, em redor do valor 0,21. Assim, é possível concluir que as estimativas dos índices médios das diferentes variáveis apresentam, sem excepção, boa precisão.

A partir das estimativas dos impactos do modelo estrutural e respectivas margens de erro (entre parêntesis) verifica-se que a maioria dos impactos apresenta significância estatística, com excepção do impacto da imagem na satisfação e na lealdade do cliente.

# 5 Qualidade dos Resultados

Medidas de precisão para a estimação das variáveis latentes

Variáveis Latentes	R <sup>2</sup> (%)	Margem de erro
Imagem	-	0,18
Expectativas	57,9	0,19
Qualidade apercebida	52,8	0,16
Valor apercebido	43,9	0,25
Satisfação	68,0	0,19
Reclamações	38,8	0,28
Lealdade	58,2	0,22

# 5 Qualidade dos Resultados

Estimativas e margens de erro dos impactos do modelo estrutural

Variáveis Latentes	Expectativas	Qualidade	Valor	Satisfação	Reclamações	Lealdade
Imagem	0,76 (0,04)			0,12 (0,08)		0,06 (0,07)
Expectativas		0,73 (0,05)	0,24 (0,08)	0,25 (0,07)		
Qualidade apercebida			0,47 (0,09)	0,33 (0,07)		
Valor apercebido				0,24 (0,07)		
Satisfação					0,62 (0,05)	0,51 (0,07)
Reclamações						0,29 (0,05)

# Recomendações

# 6 Recomendações

Com base no comportamento das variáveis latentes do modelo e dos respectivos indicadores, verifica-se que a imagem e a qualidade apercebida devem ser, por esta ordem, as variáveis de actuação prioritária da empresa, identificando-se os indicadores considerados mais importantes para aumentar a satisfação do cliente.

Assim, no caso da Imagem, os SMSB de Viana do Castelo deverão procurar melhorar, em particular, os indicadores:

- Contribui positivamente para a sociedade;
- Preocupa-se com os seus clientes.

Já no caso da Qualidade Apercebida, os esforços dos SMSB de Viana do Castelo deverão ser sobretudo orientados para melhorar o indicador:

- Clareza e transparência na informação prestada.

# 6 Recomendações

De salientar igualmente as recomendações que é possível fazer a partir da informação obtida sobre o posicionamento dos SMSB de Viana do Castelo relativamente aos indicadores que não entraram no modelo de satisfação. Neste contexto é de recomendar:

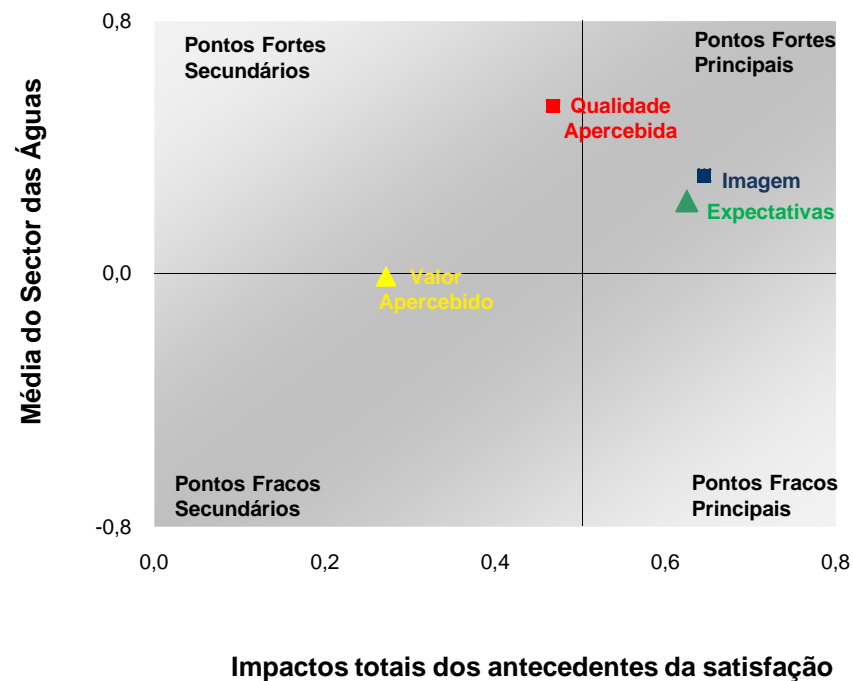
- Aumentar a percentagem de clientes que utilizam a água da torneira para beber. A actual percentagem é inferior à estimada para o conjunto do sector das Águas (54,8% *versus* 56,7%), existindo cerca de 45% dos clientes dos SMSB de Viana do Castelo que dizem não utilizar a água da torneira para beber, sendo que a razão principal para esta escolha se prende com a qualidade da água. Naturalmente que para levar mais clientes dos SMSB de Viana do Castelo a beber água é preciso avaliar as razões por que a qualidade da água é apontada, por estes clientes, como a principal razão para não a beber;
- Esclarecer os clientes sobre as diferenças entre o preço da água da torneira e a água engarrafada. De facto, quer os clientes dos SMSB de Viana do Castelo quer os clientes das outras empresas têm uma percepção pouco clara das diferenças de preços.
- Alertar os clientes para a existência na factura de outras rubricas para além do custo da água. De facto apesar da proporção de clientes que desconhece a existência destas rubricas ser inferior à estimada para o conjunto do sector (18,5% contra 30,3%), uma tal percentagem continua a ser significativa.

Para estas recomendações serem mais efectivas e fundamentadas seria necessário aprofundar o estudo, através da especificação de um modelo de satisfação do cliente, que sendo coerente com o adoptado neste estudo incluíssem variáveis operacionais detalhadas como indicadores de medida.

# 6 Recomendações

Como melhorar a Satisfação dos clientes dos SMSB de Viana do Castelo em 2010

Distâncias das SMSB de Viana do Castelo à média do sector das Águas e impactos totais dos antecedentes da Satisfação em 2009



# 6 Recomendações

## As recomendações aos SMSB de Viana do Castelo em 2009

Variáveis e indicadores	Ano 2009	
	Dif. ao sector	Peso
<b>IMAGEM</b>	<b>Prioridade nº1</b>	
É uma empresa de confiança	0,4	0,22
É estável e implantada no mercado	0,4	0,14
Contribui positivamente para a sociedade	0,2	0,19
Preocupa-se com os seus clientes	0,1	0,24
Inovadora e virada para o futuro	0,4	0,22
<b>QUALIDADE APERCEBIDA</b>	<b>Prioridade nº2</b>	
Qualidade global	0,4	0,21
Qualidade da água	0,5	0,17
Diversidade de serviços	0,7	0,14
Atendimento	0,7	0,15
Fiabilidade dos produtos e serviços oferecidos	0,6	0,13
Clareza e transparência na informação prestada	0,4	0,20
Funcionamento da assistência técnica/piquetes de urgência	0,5	-
Periodicidade da facturação	0,5	-

**Nota:** Os indicadores considerados prioritários encontram-se sombreados a cinzento



A large rectangular area filled with diagonal stripes in various shades of blue, ranging from light to dark. The stripes run from the top-left to the bottom-right.

**Anexos**

# 7 Anexos

## Valores dos índices e dos indicadores por distribuidora em 2009

Entidades	Imagem	É uma empresa de confiança no que diz e no que faz	É estável e está perfeitamente implantada no mercado	Contribui positivamente para a sociedade	Preocupa-se com os seus clientes	É inovadora e virada para o futuro
Águas de Coimbra	7,84	8,2	8,5	8,0	7,5	7,5
Águas de Santarém	7,25	7,5	7,9	7,4	6,7	6,8
Águas de Santo André	7,71	7,9	8,3	7,8	7,3	7,4
CM de Albufeira	7,75	7,7	8,2	7,9	7,3	7,8
EPAL	7,84	8,1	8,8	8,1	7,4	7,3
SMAS de Almada	7,75	8,0	8,5	8,0	7,1	7,5
SMAS de Loures	7,12	7,4	7,9	7,5	6,6	6,7
SMAS do Montijo	6,82	7,0	7,7	7,3	6,2	6,2
SMAS de Oeiras Amadora	7,64	8,0	8,5	8,0	7,1	7,2
SMAS de Sintra	7,39	7,6	8,3	7,7	6,8	7,0
SMAS de Torres Vedras	7,34	7,7	8,3	7,5	6,8	6,9
SMAS de Vila Franca de Xira	7,27	7,5	8,1	7,6	6,7	6,7
SMSB de Viana do Castelo	7,61	7,9	8,4	7,8	7,0	7,3
Outras	7,22	7,4	7,8	7,5	6,9	6,9
Águas	7,30	7,5	8,0	7,6	6,9	6,9

# 7 Anexos

## Valores dos índices e dos indicadores por distribuidora em 2009 (Continuação)

Entidades	Expectativas	Expectativas relativamente à qualidade global	Expectativas em oferecer os serviços que satisfizessem as suas necessidades pessoais	Expectativas em evitar falhas ou erros
Águas de Coimbra	7,81	8,0	7,7	7,7
Águas de Santarém	7,26	7,4	7,1	7,3
Águas de Santo André	7,48	7,4	7,3	7,7
CM de Albufeira	7,38	7,7	7,3	7,2
EPAL	7,70	7,7	7,7	7,7
SMAS de Almada	7,36	7,5	7,3	7,3
SMAS de Loures	6,92	7,1	6,9	6,8
SMAS do Montijo	6,69	6,8	6,6	6,7
SMAS de Oeiras Amadora	7,37	7,5	7,2	7,5
SMAS de Sintra	7,23	7,2	7,1	7,3
SMAS de Torres Vedras	7,11	7,1	7,0	7,3
SMAS de Vila Franca de Xira	7,16	7,1	7,1	7,3
SMSB de Viana do Castelo	7,30	7,4	7,2	7,2
Outras	6,98	7,0	7,0	6,9
Águas	7,07	7,1	7,1	7,0

# 7 Anexos

Valores dos índices e dos indicadores por distribuidora em 2009  
(Continuação)

Entidades	Qualidade Apercebida	Qualidade Global	Qualidade da água	Diversidade de serviços	Atendimento
Águas de Coimbra	7,96	8,4	8,4	7,5	7,8
Águas de Santarém	7,57	7,6	7,5	7,3	7,6
Águas de Santo André	7,57	7,5	6,9	7,6	7,7
CM de Albufeira	7,48	7,8	6,6	7,5	7,4
EPAL	7,94	7,9	7,7	8,0	8,1
SMAS de Almada	7,63	7,7	7,6	7,5	7,7
SMAS de Loures	7,21	7,3	7,4	7,1	7,4
SMAS do Montijo	7,06	7,1	6,6	6,8	7,4
SMAS de Oeiras Amadora	7,66	7,8	7,7	7,5	7,5
SMAS de Sintra	7,50	7,6	7,5	7,4	7,4
SMAS de Torres Vedras	7,51	7,5	7,1	7,4	7,5
SMAS de Vila Franca de Xira	7,42	7,4	7,1	7,2	7,6
SMSB de Viana do Castelo	7,80	7,8	7,6	7,8	7,9
Outras	7,17	7,3	7,0	6,9	7,1
Águas	7,27	7,4	7,1	7,1	7,2

# 7 Anexos

Valores dos índices e dos indicadores por distribuidora em 2009  
(Continuação)

Entidades	Qualidade Apercibida	Fiabilidade dos produtos e serviços oferecidos	Clareza e transparência na informação prestada	Funcionamento da assistência técnica/ piquetes de urgência	Periodicidade da facturação
Águas de Coimbra	7,96	8,0	7,6	7,7	8,1
Águas de Santarém	7,57	7,7	7,7	7,3	7,9
Águas de Santo André	7,57	8,0	8,0	7,6	8,3
CM de Albufeira	7,48	7,7	7,9	7,3	8,2
EPAL	7,94	7,9	8,1	7,7	8,3
SMAS de Almada	7,63	7,7	7,6	7,5	8,2
SMAS de Loures	7,21	6,9	7,3	7,0	7,8
SMAS do Montijo	7,06	7,6	7,0	7,2	7,6
SMAS de Oeiras Amadora	7,66	7,8	7,6	7,5	8,1
SMAS de Sintra	7,50	7,6	7,4	7,4	8,0
SMAS de Torres Vedras	7,51	7,9	7,6	7,4	8,0
SMAS de Vila Franca de Xira	7,42	7,9	7,5	7,2	8,0
SMSB de Viana do Castelo	7,80	8,0	7,8	7,7	8,3
Outras	7,17	7,3	7,3	7,1	7,7
Águas	7,27	7,4	7,4	7,2	7,8

# 7 Anexos

## Valores dos índices e dos indicadores por distribuidora em 2009 (Continuação)

Entidades	Valor Apercebido	Valorização do preço dada a qualidade	Valorização da qualidade dado o preço
Águas de Coimbra	6,55	7,0	6,1
Águas de Santarém	6,41	6,8	6,0
Águas de Santo André	6,76	7,0	6,4
CM de Albufeira	6,80	7,1	6,5
EPAL	7,09	7,4	6,8
SMAS de Almada	6,66	7,0	6,3
SMAS de Loures	5,87	6,2	5,4
SMAS do Montijo	5,51	5,9	5,1
SMAS de Oeiras Amadora	6,46	6,9	6,0
SMAS de Sintra	6,36	6,6	6,0
SMAS de Torres Vedras	5,67	6,1	5,2
SMAS de Vila Franca de Xira	6,31	6,7	5,9
SMSB de Viana do Castelo	6,09	6,6	5,6
Outras	5,98	6,4	5,5
Águas	6,10	6,5	5,7

# 7 Anexos

Valores dos índices e dos indicadores por distribuidora em 2009  
(Continuação)

Entidades	Satisfação	Satisfação Global	Cumprimento das Expectativas	Empresa ideal
Águas de Coimbra	7,73	8,1	7,5	7,6
Águas de Santarém	7,21	7,5	7,1	7,0
Águas de Santo André	7,26	7,4	7,3	7,1
CM de Albufeira	7,29	7,6	7,4	7,0
EPAL	7,71	8,1	7,6	7,5
SMAS de Almada	7,43	7,8	7,4	7,1
SMAS de Loures	6,98	7,3	7,0	6,7
SMAS do Montijo	6,54	6,8	6,7	6,2
SMAS de Oeiras Amadora	7,39	7,9	7,5	7,0
SMAS de Sintra	7,13	7,5	7,2	6,8
SMAS de Torres Vedras	7,03	7,3	7,1	6,7
SMAS de Vila Franca de Xira	7,13	7,6	7,2	6,8
SMSB de Viana do Castelo	7,34	7,8	7,4	7,0
Outras	6,94	7,4	7,0	6,6
Águas	7,04	7,5	7,1	6,7

# 7 Anexos

Valores dos índices e dos indicadores por distribuidora em 2009  
(*Continuação*)

Entidades	Reclamações	Resolução da Reclamação	Expectativa na resolução da reclamação
Águas de Coimbra	6,95	5,0	7,1
Águas de Santarém	6,42	3,8	6,7
Águas de Santo André	6,76	5,4	6,9
CM de Albufeira	6,61	4,6	6,8
EPAL	7,13	5,2	7,2
SMAS de Almada	6,71	5,6	6,8
SMAS de Loures	6,25	4,0	6,4
SMAS do Montijo	5,84	4,0	6,2
SMAS de Oeiras Amadora	6,58	4,6	6,7
SMAS de Sintra	6,45	5,0	6,6
SMAS de Torres Vedras	6,29	5,8	6,4
SMAS de Vila Franca de Xira	6,28	5,2	6,4
SMSB de Viana do Castelo	6,76	4,6	7,0
Outras	6,40	4,0	6,7
Águas	6,46	4,2	6,7



# 7 Anexos

Valores dos índices e dos indicadores por distribuidora em 2009  
(Continuação)

Entidades	Lealdade	Intenção de permanecer como cliente	Recomendação a amigos e colegas
Águas de Coimbra	7,28	7,4	7,9
Águas de Santarém	6,87	7,0	7,5
Águas de Santo André	6,90	7,1	7,4
CM de Albufeira	7,06	7,4	7,4
EPAL	7,38	7,8	8,0
SMAS de Almada	7,16	7,3	7,6
SMAS de Loures	6,47	6,6	7,0
SMAS do Montijo	6,17	6,6	6,4
SMAS de Oeiras Amadora	7,02	7,2	7,6
SMAS de Sintra	6,59	6,7	7,1
SMAS de Torres Vedras	6,67	6,7	7,2
SMAS de Vila Franca de Xira	6,58	6,7	7,1
SMSB de Viana do Castelo	6,97	7,1	7,7
Outras	6,41	6,6	6,8
Águas	6,54	6,7	7,0

# 7 Anexos

## Sensibilidade ao Preço por distribuidora em 2009 (%)

Sensibilidade ao preço	Sensível às diferenças de preço	Ficará sempre como cliente da seguradora	Não sabe /Não responde
Águas de Coimbra	79,0	12,5	8,6
Águas de Santarém	<b>76,0</b>	12,6	11,4
Águas de Santo André	82,0	10,0	8,0
CM de Albufeira	81,8	13,4	4,7
EPAL	70,6	16,5	12,9
SMAS de Almada	75,4	17,3	7,3
SMAS de Loures	78,8	10,0	11,2
SMAS do Montijo	87,2	6,0	6,8
SMAS de Oeiras Amadora	76,5	16,5	7,1
SMAS de Sintra	81,0	11,7	7,3
SMAS de Torres Vedras	80,5	10,0	9,6
SMAS de Vila Franca de Xira	81,1	8,3	10,6
SMSB de Viana do Castelo	79,8	10,9	9,3
Outras	83,1	11,9	5,0
Águas	81,7	12,3	6,0

# 7 Anexos

## Graus de Sensibilidade ao Preço por distribuidora em 2009 (%)

Graus de sensibilidade ao preço	0-10	10-20	20-50	50-75	75-100
Águas de Coimbra	7,9	18,7	32,5	29,6	11,3
Águas de Santarém	8,6	14,4	36,4	27,8	12,8
Águas de Santo André	8,8	9,3	35,1	36,6	10,2
CM de Albufeira	7,2	14,5	32,9	33,3	12,1
EPAL	4,0	12,6	31,4	41,7	10,3
SMAS de Almada	4,8	13,9	31,6	35,3	14,4
SMAS de Loures	9,8	15,2	31,9	33,3	9,8
SMAS do Montijo	11,5	13,8	29,8	33,9	11,0
SMAS de Oeiras Amadora	9,7	15,9	31,3	34,4	8,7
SMAS de Sintra	5,0	13,4	32,3	37,3	11,9
SMAS de Torres Vedras	8,4	14,4	39,6	26,7	10,9
SMAS de Vila Franca de Xira	13,6	14,1	37,4	25,2	9,7
SMSB de Viana do Castelo	8,1	13,6	34,3	34,8	9,1
Outras	9,7	11,1	35,2	33,8	10,2
Águas	9,1	11,8	34,6	34,2	10,3

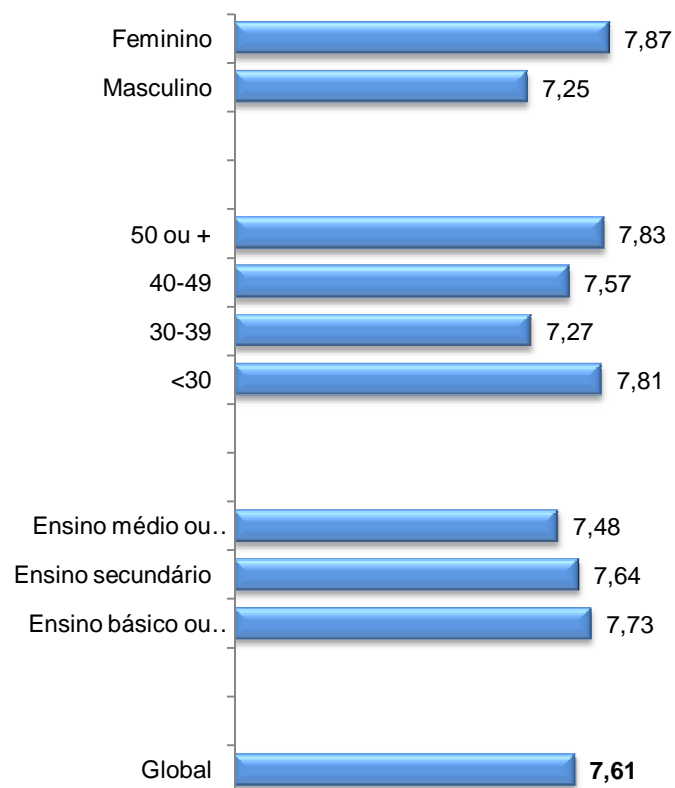
# 7 Anexos

## Índices das distribuidoras em 2009 (Escala de 0 a 100)

Índices	Imagem	Expectativas	Qualidade apercebida	Valor apercebido	Satisfação	Reclamações	Lealdade
Águas de Coimbra	76,0	75,6	77,3	61,7	74,7	66,1	69,8
Águas de Santarém	69,4	69,5	73,0	60,1	69,0	60,2	65,3
Águas de Santo André	74,5	72,0	73,0	64,0	69,6	64,0	65,6
CM de Albufeira	75,0	70,9	72,0	64,4	69,9	62,3	67,3
EPAL	76,0	74,5	77,1	67,7	74,6	68,1	70,9
SMAS de Almada	75,0	70,7	73,6	62,8	71,4	63,4	68,5
SMAS de Loures	68,0	65,8	69,0	54,1	66,4	58,3	60,8
SMAS do Montijo	64,7	63,3	67,3	50,1	61,6	53,8	57,4
SMAS de Oeiras Amadora	73,8	70,8	73,9	60,6	71,0	62,0	66,9
SMAS de Sintra	71,0	69,2	72,3	59,6	68,1	60,5	62,1
SMAS de Torres Vedras	70,4	67,9	72,4	51,9	67,0	58,7	62,9
SMAS de Vila Franca de Xira	69,6	68,4	71,3	59,0	68,1	58,7	62,0
SMSB de Viana do Castelo	73,4	70,0	75,6	56,6	70,4	64,1	66,3
Outras	69,1	66,5	68,5	55,3	66,0	60,0	60,2
Águas	70,0	67,5	69,7	56,7	67,1	60,7	61,5

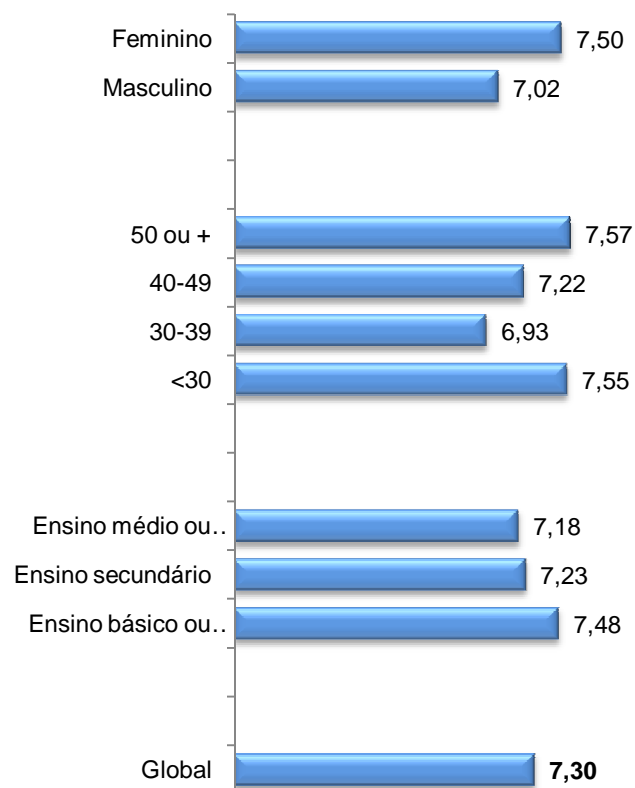
# 7 Anexos

## Índice de Imagem por categoria de clientes



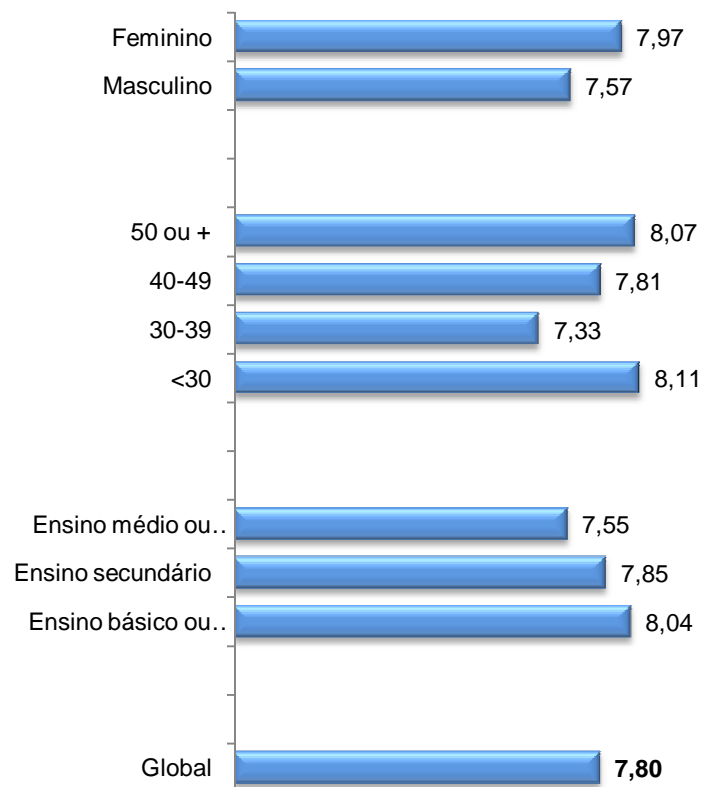
# 7 Anexos

## Índice de Expectativas por categoria de clientes



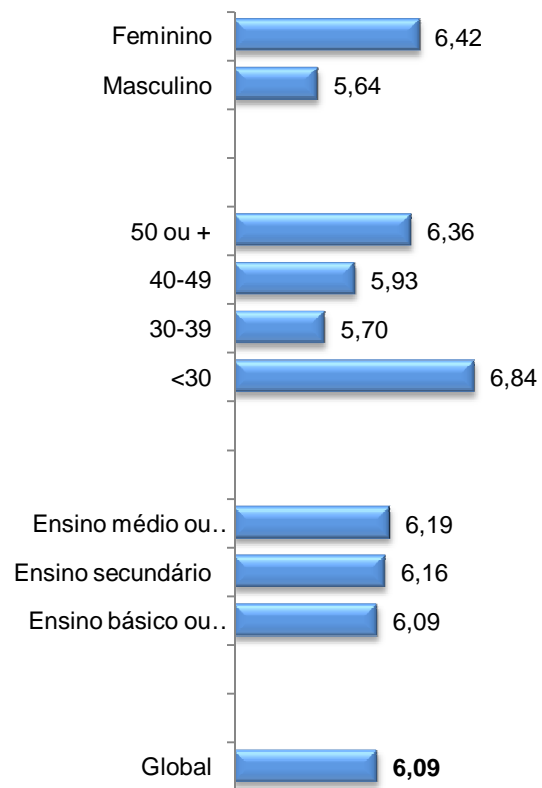
# 7 Anexos

## Índice de Qualidade Apercebida por categoria de clientes



# 7 Anexos

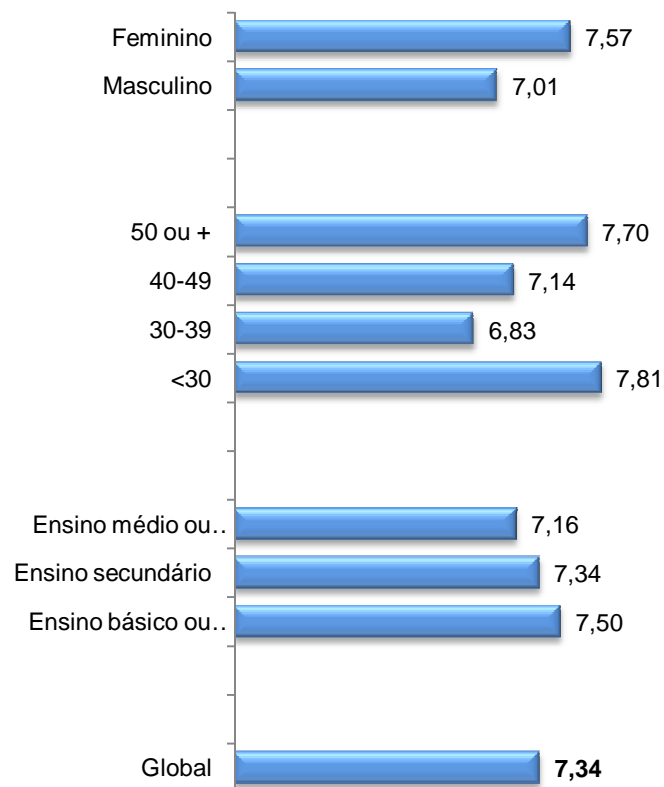
## Índice de Valor Apercebido por categoria de clientes





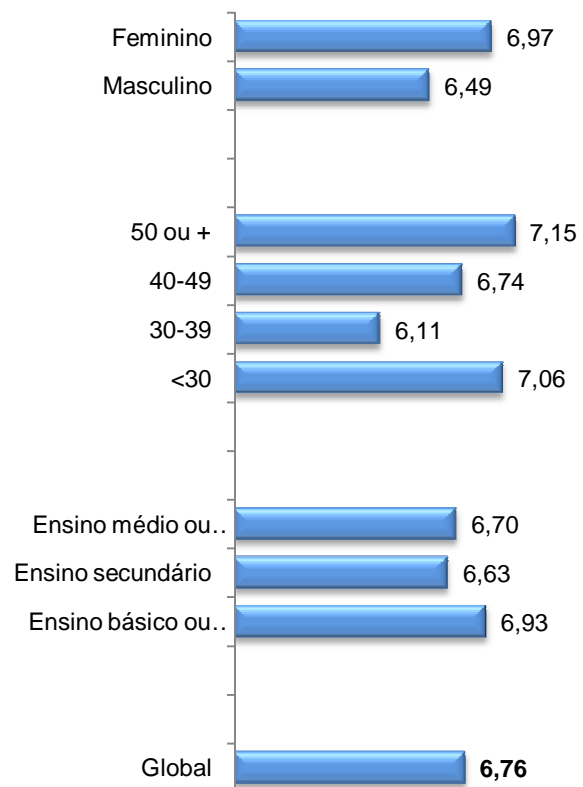
# 7 Anexos

## Índice de Satisfação por categoria de clientes



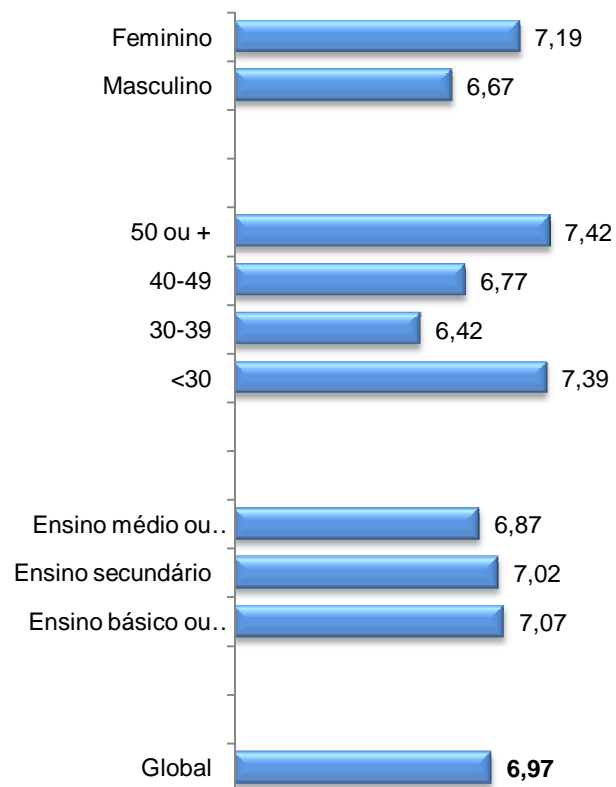
# 7 Anexos

## Índice de Reclamações por categoria de clientes



# 7 Anexos

## Índice de Lealdade por categoria de clientes



# 7 Anexos

## Caracterização socio-económica dos entrevistados

Variáveis e Indicadores - Descritiva	Águas de Coimbra	Águas de Santarém	Águas de Santo André	CM Albufeira	EPAL	SMAS de Almada	SMAS de Loures	SMAS do Montijo
<b>Género</b>								
Feminino	62,6	54,1	60,0	56,5	62,1	60,5	59,1	61,6
Masculino	37,0	45,9	40,0	43,5	37,9	39,5	40,5	38,4
NS/NR	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0
<b>Classe etária</b>								
<30 anos	14,8	11,0	14,0	16,2	12,5	10,9	13,5	16,4
30-39 anos	18,7	19,1	16,8	29,6	11,3	15,7	18,1	24,0
40-49 anos	22,6	25,2	17,2	22,5	16,1	17,3	18,5	19,6
>=50 anos	42,0	43,5	50,4	30,4	59,3	55,6	47,5	40,0
NS/NR	1,9	1,2	1,6	1,2	0,8	0,4	2,3	0,0
<b>Situação perante actividade económica</b>								
Empregado	53,3	58,1	66,8	65,2	48,4	51,2	56,0	60,4
Desempregado	5,4	4,5	5,2	10,3	5,6	6,5	6,9	8,4
Estudante	12,5	5,7	4,0	3,2	6,0	4,0	5,0	4,8
Doméstico	3,9	4,1	4,8	5,9	3,2	4,4	3,9	3,2
Reformado	23,7	27,2	18,0	14,6	35,5	33,9	25,9	23,2
Outra	0,0	0,4	0,4	0,4	0,8	0,0	0,4	0,0
NS/NR	1,2	0,0	0,8	0,4	0,4	0,0	1,9	0,0
<b>Situação na profissão</b>								
Patrão	4,3	2,1	1,8	5,4	3,3	2,4	2,0	5,3
Trabalhador por conta própria	8,6	14,6	6,5	13,8	13,0	10,2	9,9	10,6
Trabalhador por conta de outrem	85,0	81,9	90,0	79,6	81,3	87,4	84,8	83,4
Outra	0,0	1,4	0,6	0,6	0,8	0,0	0,7	0,7
NS/NR	2,1	0,0	1,2	0,6	1,6	0,0	2,6	0,0
<b>Nível de instrução escolar</b>								
Básico ou menos	29,5	42,3	40,4	39,9	28,6	34,7	37,1	31,2
Secundário	19,8	24,8	30,0	30,8	24,2	23,8	29,7	35,2
Pós-secundário ou mais	49,0	32,1	28,4	28,1	44,8	41,2	29,7	33,2
NS/NR	1,6	0,8	1,2	1,2	2,4	0,4	3,5	0,4

# 7 Anexos

## Caracterização socio-económica dos entrevistados

Variáveis e Indicadores - Descritiva	SMAS Oeiras e Amadora	SMAS de Sintra	SMAS de Torres Vedras	SMAS de Vila Franca de Xira	SMSB de Viana do Castelo	Outras	Águas
<b>Género</b>							
Feminino	58,4	58,5	59,8	53,1	58,5	54,2	55,4
Masculino	41,6	41,5	39,8	46,5	41,1	45,8	44,6
NS/NR	0,0	0,0	0,4	0,4	0,4	0,0	0,0
<b>Classe etária</b>							
<30 anos	9,0	11,7	16,7	9,8	10,9	15,8	14,9
30-39 anos	18,8	21,4	30,3	24,0	25,4	21,2	20,5
40-49 anos	20,4	19,0	22,7	25,6	25,8	23,8	22,9
>=50 anos	51,4	47,2	28,7	40,2	36,7	39,2	41,5
NS/NR	0,4	0,8	1,6	0,4	1,2	0,0	0,2
<b>Situação perante actividade económica</b>							
Empregado	57,3	57,7	61,8	69,7	62,1	57,7	57,2
Desempregado	5,5	8,1	9,2	6,7	10,5	10,0	9,2
Estudante	2,7	4,4	3,6	2,8	4,4	6,2	5,9
Doméstico	3,9	2,8	8,4	3,9	5,2	3,1	3,2
Reformado	29,0	26,2	15,1	15,4	15,3	22,7	23,8
Outra	1,2	0,4	0,4	0,8	0,8	0,4	0,4
NS/NR	0,4	0,4	1,6	0,8	1,6	0,0	0,1
<b>Situação na profissão</b>							
Patrão	6,0	3,4	5,6	3,9	5,0	2,6	2,9
Trabalhador por conta própria	12,7	9,0	11,3	8,3	9,4	14,6	13,8
Trabalhador por conta de outrem	80,0	85,5	80,0	86,2	83,1	82,1	82,4
Outra	0,7	1,4	0,0	0,6	0,0	0,7	0,7
NS/NR	0,7	0,7	3,1	1,1	2,5	0,0	0,3
<b>Nível de instrução escolar</b>							
Básico ou menos	30,6	36,3	37,5	36,2	37,1	42,3	40,3
Secundário	30,2	31,9	31,1	32,7	26,2	29,2	28,8
Pós-secundário ou mais	38,0	30,2	29,9	30,3	35,0	28,1	30,2
NS/NR	1,2	1,6	1,6	0,8	1,6	0,4	0,7

# Relatório de Empresa

Serviços Municipalizados de Saneamento Básico de Viana do Castelo

ECSI PORTUGAL  
SECTOR DAS ÁGUAS

# RELATÓRIO DE EMPRESA Serviços Municipalizados de Saneamento Básico de Viana do Castelo

ÍNDICE NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

**EQUIPA DE PROJECTO**  
**INSTITUTO PORTUGUÊS DA QUALIDADE**  
Ricardo Fernandes  
Isabel Inocentes

**ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE**  
Fernando Reis  
Isabel Almeida  
Susana Monteiro

**INSTITUTO SUPERIOR DE ESTATÍSTICA  
E GESTÃO DE INFORMAÇÃO - UNL**  
Manuel José Vilares (Coordenador)  
Paula Vieira  
Pedro Simões Coelho (Coordenador)  
Sara Magalhães

**PATROCINADOR DO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES**  
**ICP - AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES**  
**ICP - ANACOM**

**PARCEIRO NO SECTOR DOS SEGUROS**  
**APS - ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE SEGUROS**

**PARCEIRO NO SECTOR DAS ÁGUAS**  
**APDA - ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE**  
**DISTRIBUIÇÃO E DRENAGEM DE ÁGUAS**

## FICHA TÉCNICA

### ■ EDIÇÃO

INSTITUTO PORTUGUÊS DA QUALIDADE  
ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE  
INSTITUTO SUPERIOR DE ESTATÍSTICA E GESTÃO DE INFORMAÇÃO - UNL

### ■ AUTORES (ISEGI-UNL)

MANUEL JOSÉ VILARES (COORDENADOR)  
PAULA VIEIRA  
PEDRO SIMÕES COELHO (COORDENADOR)  
SARA MAGALHÃES

### ■ DATA

JUNHO 2010

### ■ ISBN: 978-972-763-115-5

### ■ Produção e Design das Capas

CEMPALAVRAS, LDA

É PROIBIDA A SUA REPRODUÇÃO