



Relatório de Avaliação da Satisfação dos Utilizadores Municipais

Direção de Clientes

Enquadramento

A 3 de abril de 2019 foi aprovado, em reunião do Conselho de Administração, o 1.º Procedimento da Águas do Norte, S.A. para Avaliação da Satisfação dos Utilizadores do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Norte de Portugal – INF-0685/2019.

Sendo o contributo dos Utilizadores Municipais servidos pelo Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Norte de Portugal fundamental para a melhoria contínua do serviço público prestado, a Águas do Norte, S.A. preparou um Inquérito de Avaliação da Satisfação, que pretende não só auscultar o grau de satisfação dos Utilizadores Municipais, como tentar perceber as suas expectativas e identificar eventuais oportunidades de melhoria.

Desta forma, foi desenvolvido um Inquérito para avaliar a satisfação dos Utilizadores Municipais, no que respeita ao serviço de abastecimento de água, ao serviço de águas residuais e a questões de âmbito mais genérico. A avaliação em causa reportou-se ao ano de 2018.

O Procedimento e o Inquérito dão resposta à constatação n.º SGI-CT_0025/2018, registada na última auditoria externa da SGS.

Os inquéritos foram enviados a 9 de abril de 2019 e o prazo decorreu até ao dia 30 do mesmo mês. No entanto, como a taxa de resposta foi diminuta, decidiu-se enviar novamente um pedido de preenchimento do Inquérito de Avaliação da Satisfação, a 12 de junho de 2019.

PRO56 - Avaliação da Satisfação dos Utilizadores do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Norte de Portugal

Objetivo: Estabelecer a metodologia para a avaliação da satisfação dos Utilizadores Municipais do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Norte de Portugal, numa perspetiva de melhoria constante da prestação de serviço e acompanhamento do seu grau de satisfação.

Âmbito: Utilizadores Municipais do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Norte de Portugal (Sistema em “alta”).

Resultados do Inquérito

Taxa de Resposta

A taxa de resposta aos inquéritos enviados para os Utilizadores Municipais foi de 50,8% - dos 63 Municípios para os quais foram enviados os inquéritos, foram obtidas 32 respostas.

50,8%

Índice de Satisfação dos Utilizadores Municipais

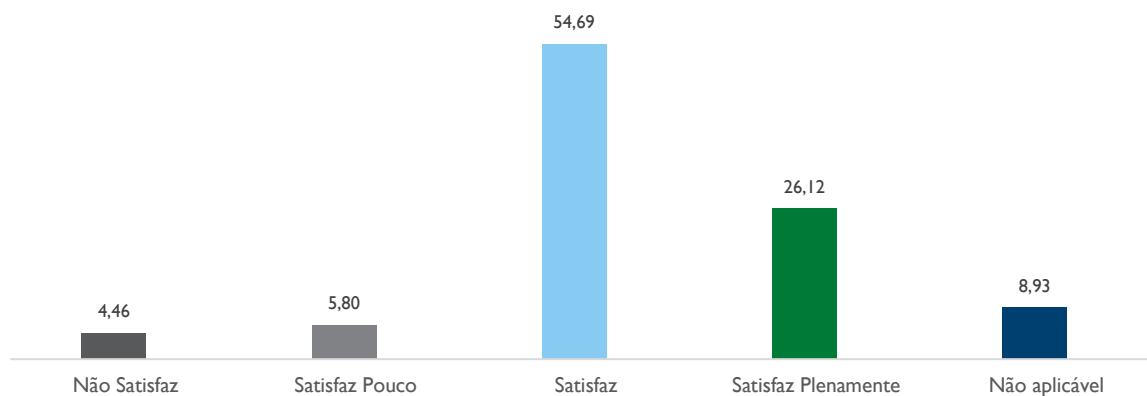
De um modo genérico, através dos resultados pode fazer-se a leitura que os Utilizadores Municipais estão, regra geral, satisfeitos ou plenamente satisfeitos com o desempenho da Águas do Norte, S.A.



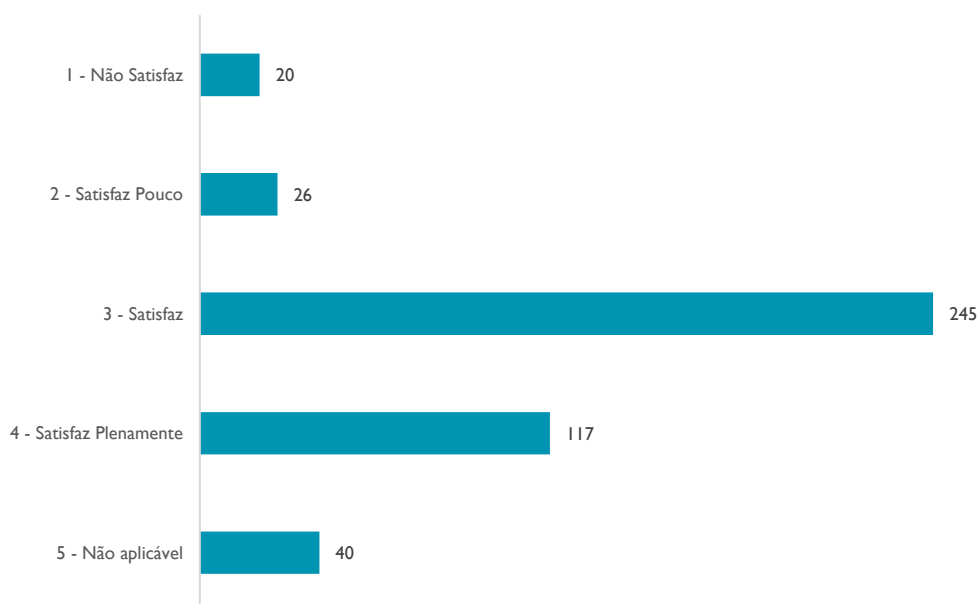
- Processo de faturação;
- Campanhas de Educação Ambiental.

- Relacionamento Institucional;
- Qualidade da água fornecida.

Índice de Satisfação dos Utilizadores Municipais (%)



N.º respostas por tipologia de satisfação

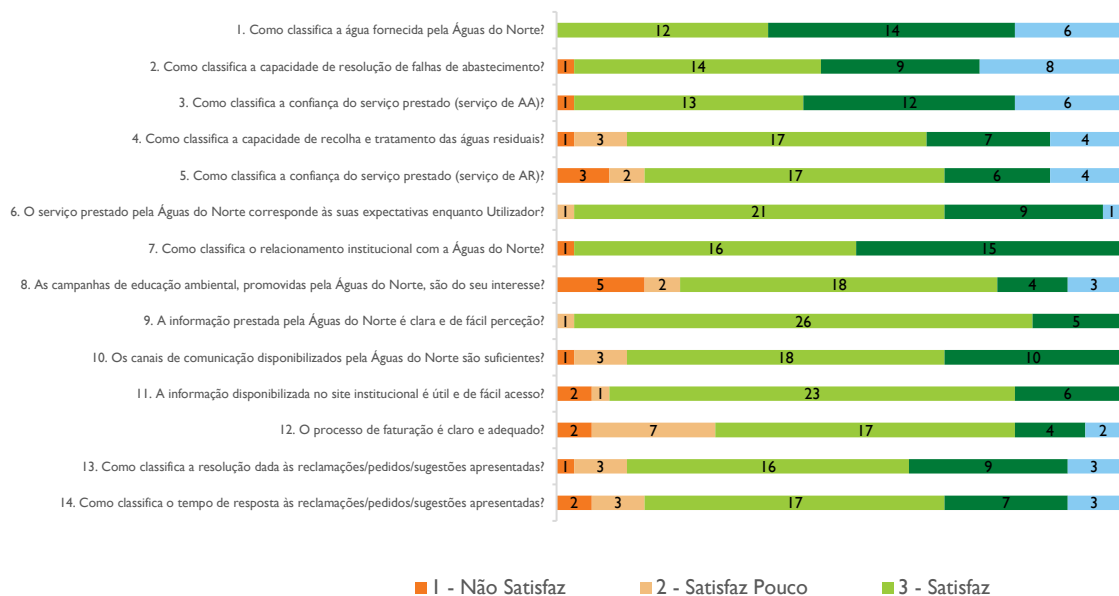


Nível de Satisfação por tipo questão

A questão n.º 7 (Relacionamento Institucional) é a que apresenta maior índice de satisfação por parte dos Utilizadores Municipais e, pelo contrário, a questão n.º 8 (campanhas de Educação Ambiental) e a questão n.º 12 (Processo de Faturação) são as que indicam uma maior taxa de Utilizadores insatisfeitos ou pouco satisfeitos.

A questão n.º 1 (serviço de abastecimento de água) foi a que não teve qualquer pontuação negativa.

Nível de Satisfação por tipo de questão (n.º)

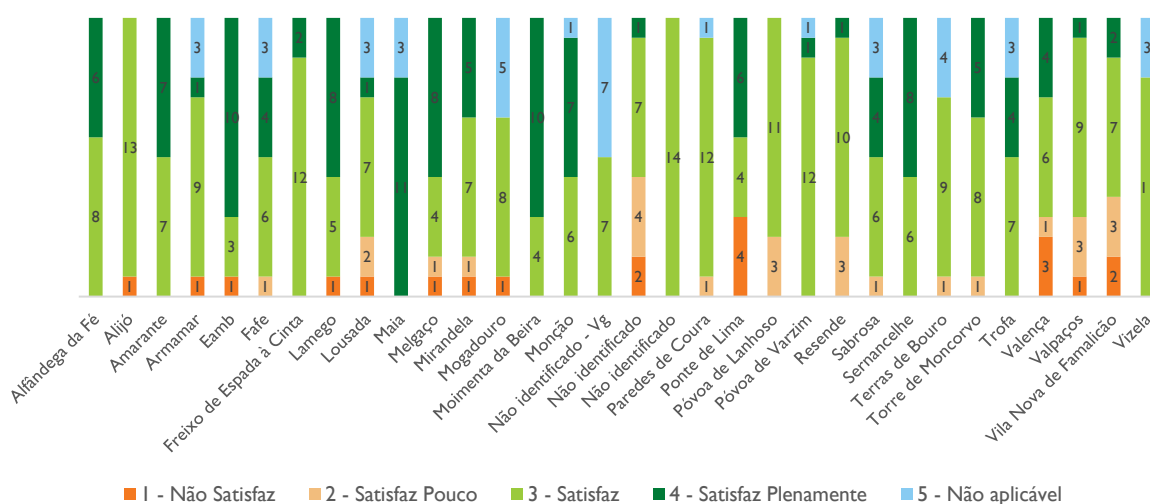


Avaliação da Satisfação por Utilizador Municipal

Os Utilizadores com maior grau de satisfação são a Esposende Ambiente, Município da Maia e o Município de Moimenta da Beira.

Pelo contrário, os Utilizadores Municipais com maior grau de insatisfação são os Municípios de Ponte de Lima, Valença, Valpaços, Vila Nova de Famalicão e um Município não identificado.

Avaliação da Satisfação por Utilizador Municipal (n.º)



Avaliação da Satisfação por Utilizador Municipal (%)

