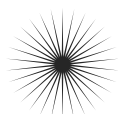


# Resultados do Inquérito de Satisfação 2022



## Objetivos

Divulgação dos resultados do *Inquérito de Satisfação do Cliente*, realizado no final do ano de 2022, numa perspetiva de melhoria contínua dos nossos serviços.



## Informação sobre o inquérito

Foi utilizado um questionário online (*Google Forms*), anónimo e confidencial, enviado a todos os clientes com endereço eletrónico.

O inquérito foi enviado em dezembro de 2022 e ficou disponível por 37 dias, tendo sido recebido por 12.870 endereços de email (dos 14.035 emails existentes, não repetidos, que correspondem a cerca de 19.490 clientes/contratos). Uma vez que o mesmo email pode corresponder a vários clientes, estima-se que esta amostra corresponda a aproximadamente 68% do universo de clientes existentes.

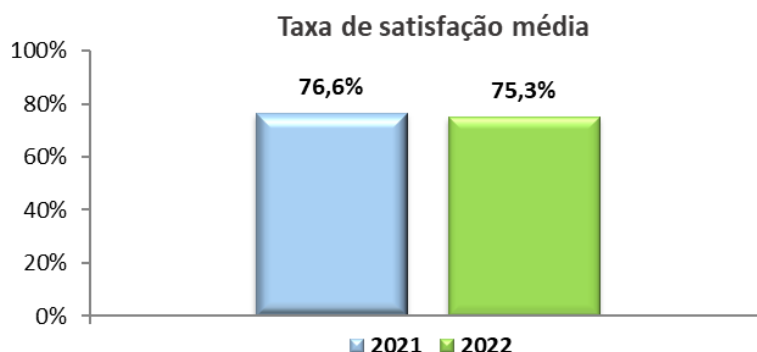
<b>Configuração do inquérito</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 1ª etapa</li><li>● 2ª etapa</li><li>● 3ª etapa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● questão relativa à satisfação geral com os serviços prestados pela empresa;</li><li>● questões relativas às áreas de atuação da empresa (águas de abastecimento, saneamento, gestão de resíduos urbanos e apoio ao cliente);</li><li>● questões relativas aos contratos com o Município de Tavira (limpeza urbana, manutenção de espaços verdes e limpeza de praias).</li></ul>
<b>Nº total de respostas obtidas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 1ª etapa</li><li>● 2ª etapa</li><li>● 3ª etapa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 1 570</li><li>● 1 424</li><li>● 1 284</li></ul>

# Resultados

O modelo de inquérito efetuado foi o mesmo adotado em 2021, no qual se introduziu uma questão exclusivamente destinada à avaliação da satisfação geral com os serviços prestados pela empresa (numa escala de avaliação de 1 a 10), sendo que a média destas respostas serviria para determinar a taxa de satisfação do cliente.

Desta forma, foram obtidas **1570** respostas (cerca de 12% da amostra e 10% dos clientes), o que representa um aumento de 321 respostas (cerca de 26%) relativamente ao ano anterior.

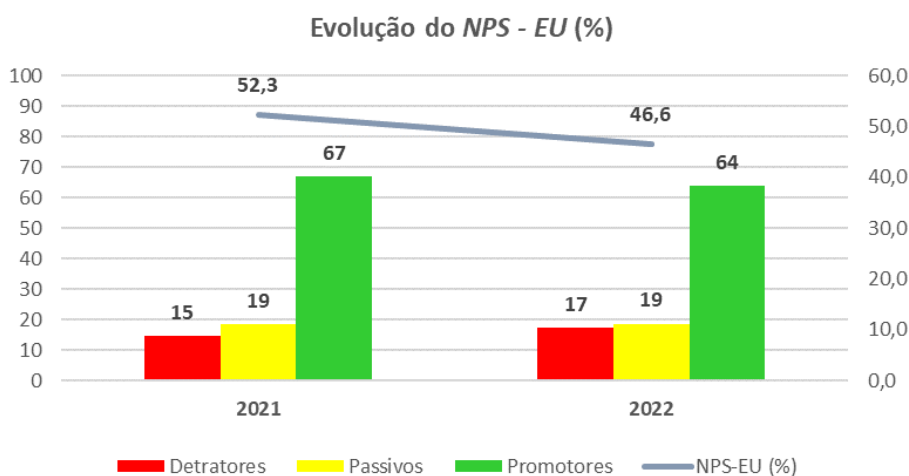
A taxa de satisfação média obtida foi de **75,3%**, em linha com o resultado obtido no ano anterior.



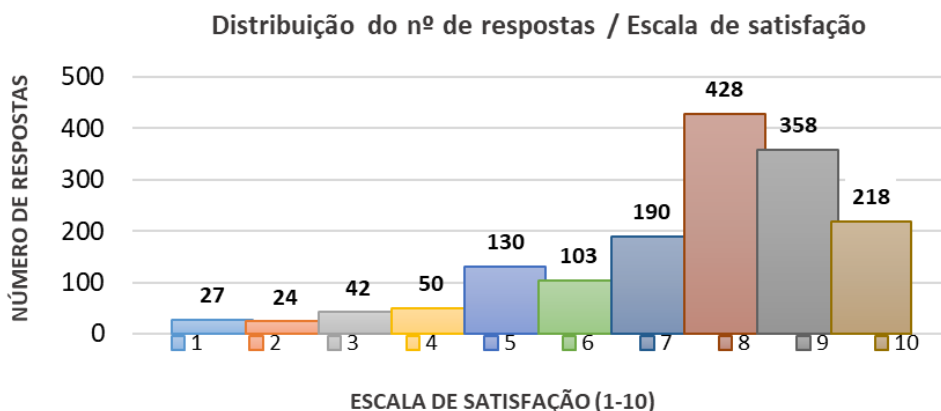
Esta nova metodologia permitiu ainda um cálculo adaptado do **Net Promoter Score (NPS)**. Este índice mede a fidelidade do cliente face a uma empresa, com uma única pergunta “Qual a probabilidade de recomendar o seu produto ou serviço a outros”. Neste caso, considera-se um cálculo adaptado, uma vez que a pergunta utilizada não foi a convencionada pelo *NPS*, mas sim “Como classifica a sua satisfação geral com os serviços prestados pela Taviraverde”.

No ano de 2022, optou-se por calcular o *NPS-EU* (Europa), em substituição do *NPS* tradicional (de origem americana), devido à sua melhor adequação à cultura europeia.

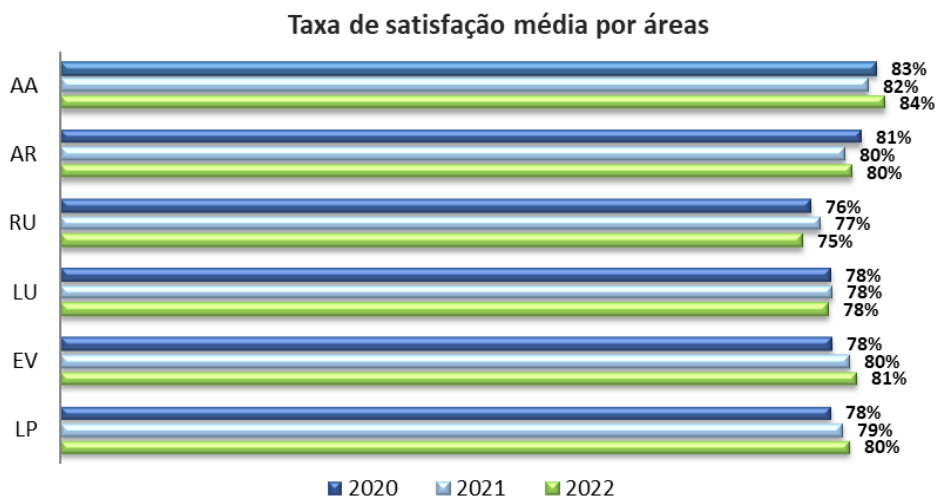
Desta forma, utilizando o *NPS-EU*, o resultado obtido foi de **46,6 %**. O gráfico seguinte resume os resultados obtidos e compara-os com o ano anterior.



Da totalidade das respostas obtidas, podemos constatar que a maioria dos inquiridos refere que o grau de satisfação com a empresa se situa no "8", numa escala de 1 a 10 (428 inquiridos - 27,3% da amostra). Se considerarmos todas as respostas situadas entre o "8" e o "10", verifica-se que 64 % da amostra se encontra neste patamar.



Analisando as respostas por grupo de questão, constata-se que a globalidade das áreas de atividade da empresa apresentam satisfação entre os 75% e os 84%, encontrando-se em linha com os resultados obtidos nos anos anteriores.



Os valores registados apresentam-se muito positivos, tanto ao nível da participação, bem como no que se refere ao grau de satisfação com a empresa, reconhecendo e premiando o trabalho desenvolvido pelas nossas equipas. A aposta da empresa passa pela contínua consolidação das metodologias, do serviço prestado e da nossa proposta de valor para o cliente, tendo em vista continuar a merecer a sua confiança e reconhecimento.

# Mais informações

---

O Cliente ou qualquer parte interessada poderá consultar as estatísticas referentes a este inquérito, por questão, no seguinte link:

[Questionário de Avaliação da Satisfação dos Clientes 2022 / Customer Satisfaction Survey 2022 - Google Forms](#)

Muito obrigado  
pela colaboração!

