

Resultados da avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Taviraverde

Estimado(a) cliente,

Agradecemos a sua participação no Inquérito de Satisfação do Cliente de 2020.

O inquérito de satisfação de 2020 seguiu os mesmos moldes do realizado em 2019, realizado através de questionário na plataforma *Google Forms*. Desta forma, em 24/01/2021, foi enviado via e-mail o questionário a todos os clientes com endereço eletrónico, neste caso, 10215 clientes, tendo ficado disponível durante 22 dias.

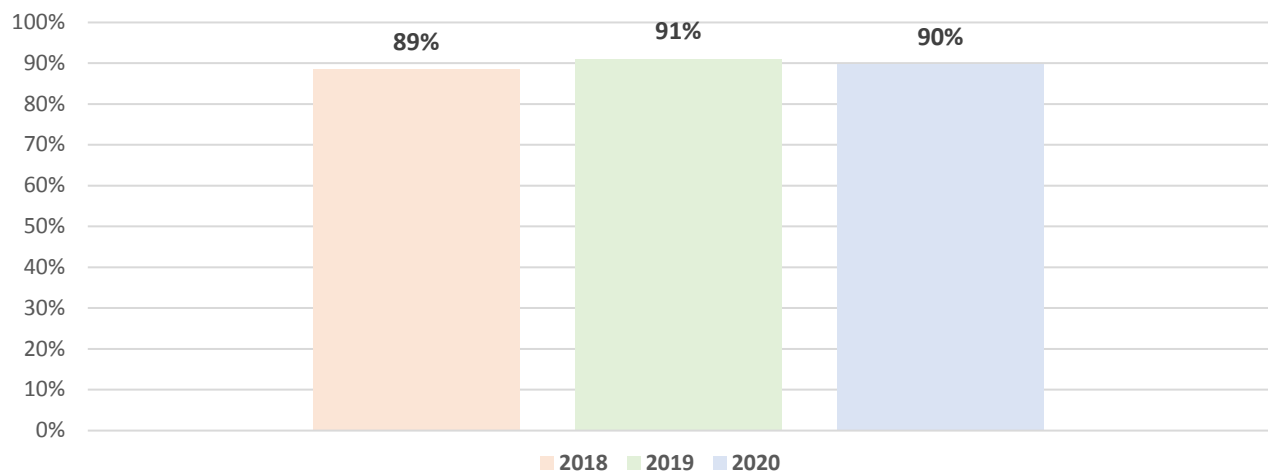
Este questionário, realizado de uma forma confidencial (sem possibilidade de identificar o cliente), contou apenas com uma diferenciação por tipo de tarifário (doméstico ou não doméstico). Foram obtidas **1052** respostas, ou seja, 10% da amostra realizada.

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

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd1QLgbMPEVVR_Qa1Kn5zN29zRmjO5d_T429Cd2ORbt5SIMDA/viewanalytics

Da análise de todos os resultados obtidos, foi possível determinar uma taxa de satisfação média do serviço de 90% (valor correspondente à média dos resultados da globalidade dos inquéritos), resultado em linha com o dos anos anteriores.

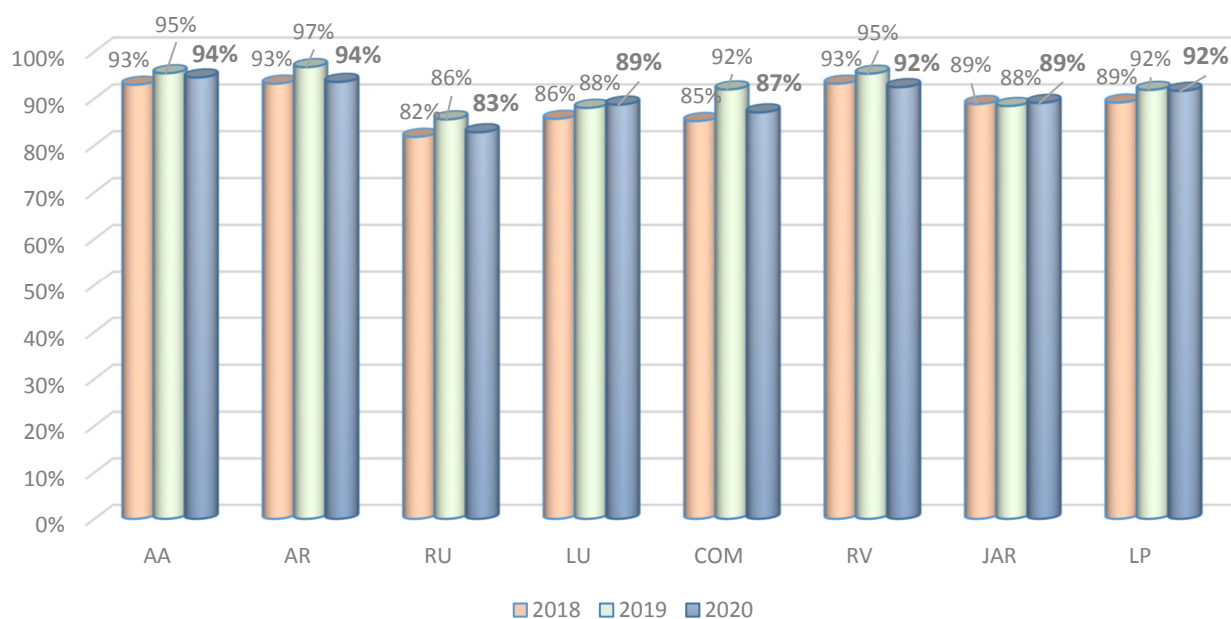
TAXA DE SATISFAÇÃO MÉDIA DO SERVIÇO



Comparação da taxa de satisfação média, no período entre 2018-2020 (valor correspondente à média de resultados da globalidade dos inquéritos)

Analisando as respostas por grupo de questão, constata-se que a globalidade das áreas de atividade da empresa apresentam satisfação acima dos 83%, ou seja, equiparado a “muito bom”.

TAXA DE SATISFAÇÃO MÉDIA POR ÁREAS



Comparação da taxa média de satisfação, no período entre 2018-2020, para as diferentes áreas: AA- Águas de Abastecimento; AR – Águas Residuais; RU – Resíduos Urbanos; LU – Limpeza Urbana; COM – Comercial; RV – Resíduos Volumosos; JAR – Jardins e LP – Limpeza de Praias.

Em suma, os valores registados apresentam-se muito positivos, tanto ao nível da participação, bem como no que se refere ao grau geral 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.

O nosso muito obrigado!

A Administração da Tavraverde

Tavira, 31 de maio de 2021