

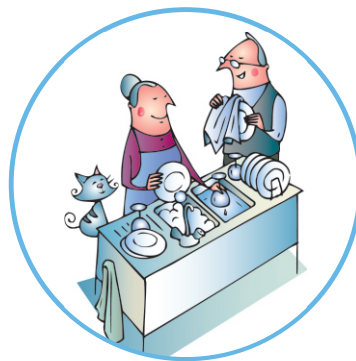
À semelhança de anos anteriores a Veolia Água levou a cabo novo Inquérito Satisfação Clientes. Este é para nós uma ferramenta fundamental com vista ao nosso objectivo de melhoria continua.

A sua ajuda, foi e é para nós muito importante. A sua opinião permite-nos melhorar o serviço que lhe prestamos. Assim, queremos novamente partilhar consigo os resultados do novo inquérito realizado.



inquérito

Satisfação Clientes



- Totalmente satisfeito
- Bastante satisfeito
- Bastante insatisfeito
- Totalmente insatisfeito

Satisfação Global	43	49	6	1
A Qualidade da Água	39	49	11	1
A Continuidade da Alimentação	49	46	2	2
As Informações Recebidas	13	40	32	15

Os nossos clientes estão muito satisfeitos com a qualidade da nossa água e com a continuidade do serviço. Têm, também, da nossa empresa uma opinião muito positiva.

Estes aspectos são considerados fundamentais pelos nossos clientes e declaram-se bastante satisfeitos com o nosso desempenho.

No entanto, não se manifestam tão satisfeitos com as informações recebidas.

Estamos convencidos que o maior desagrado se relaciona com a nossa factura.

Vamos melhorar.

Está em estudo a implementação de um novo programa informático que permitirá perceber melhor a factura emitida.

Acreditamos que estamos no caminho certo.