

ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES E MUNICÍPIES

MatosinhosHabit - MH, EM



Ref. 0182015

Porto, Maio de 2015


INTRODUÇÃO E OBJETIVOS

SATISFAÇÃO DE CLIENTES COM SERVIÇOS/PRODUTOS

A **monitorização da satisfação dos clientes** e as ações realizadas para lidar de forma eficaz com clientes insatisfeitos são de importância fundamental para o sucesso das empresas.

↙ **Não se trata apenas de cumprir um formalismo requerido pela certificação de qualidade:** a monitorização dos níveis de satisfação dos clientes garante a realização de ações adequadas no terreno, com vista à maximização de lucros.

Os nossos serviços neste domínio estendem-se desde um nível mais básico de **aplicação de instrumentos já existentes** (pré-definido pelo cliente ou modelos robustos da literatura científica) até ao nível elaborado de **adaptação de instrumentos eficazes**, à medida do cliente e do serviço, recorrendo a estudos qualitativos prévios, no sentido de conhecer o serviço e clientes em profundidade.



A rápida resolução de experiências menos positivas, bem como a manutenção de elevados níveis de Satisfação são de uma importância primordial num mercado em que a "**Excelência**" se transforma na única e verdadeira "arma" de fidelização.

CONTEXTUALIZAÇÃO E OBJETIVOS

A MATOSINHOS HABIT - E.M. selecionou um prestador de serviços para a realização de um estudo de satisfação dos munícipes em relação à Habitação Social, inserido no âmbito da certificação de qualidade, mas passível de ser usado também enquanto instrumento de gestão.

O estudo incluiu a análise dos níveis de satisfação de diferentes públicos-alvo (arrendatários, munícipes integrados no programa de apoio ao arrendamento e munícipes que realizaram um pedido para atribuição de uma habitação social).



SERVQUAL

- Desenvolvido por Zeithaml, Parasuraman e Berry (1980) como um modelo de medição da satisfação com a qualidade de serviço, compara as expectativas relativas à prestação do serviço com a percepção do serviço, avaliadas em 5 dimensões:

Dimensão	Descrição	Nº de itens
Tangíveis	Características do serviço do fornecedor, instalações, equipamento e aparência dos funcionários	4
Confiança	Capacidade da entidade para fornecer o serviço prometido de forma correta e consistente;	4
Capacidade de Resposta	Desejo da entidade e dos seus colaboradores para ajudar os clientes e fornecer respostas rápidas e eficientes aos seus – eventuais – problemas;	4
Garantia	Capacidade da entidade e dos seus funcionários para passar uma imagem de segurança e confiança aos clientes;	5
Empatia	Capacidade da entidade para providenciar um atendimento personalizado.	5

Adaptado de Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990, p. 21)

- O instrumento é composto por 22 itens que avaliam estas cinco dimensões, relativamente às expectativas e ao serviço prestado, num total de 44 itens (22 expectativas/22 performance).

Universo em Estudo

- O universo em estudo é composto pelos clientes da Matosinhos Habit;
- Considerámos três sub-populações distintas neste estudo:



- A quantificação apresentada reporta-se ao número de registos que cumpriam os critérios de inclusão na amostra;
- Esta sub-divisão do universo em estudo resultou, naturalmente, numa sobreamostragem de alguns segmentos;
- Para o cálculo de resultados globais (incluindo todos os segmentos), foi reposta a proporcionalidade de cada uma das sub-populações.

Método de entrevista

- Entrevistas telefónicas apoiadas em questionário estruturado devidamente adaptado ao sistema C.A.T.I. (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*).

Amostra e processo de amostragem

- A seleção foi efetuada segundo um processo de amostragem aleatória simples. Isto é, dentro de cada tipologia, os clientes foram selecionados aleatoriamente, a partir da base de dados de clientes fornecida.
- Na tabela seguinte encontra-se descrita a amostra e respetivo erro amostral para cada subtipo de clientes.

	N	Amostra	Erro amostral
Arrendatários (residentes em habitação social)	3846	352	5%
Beneficiários do PMAA	1685	286	5%
Pedidos de habitação	763	249	5%
TOTAL		887	

Questionário

- O questionário utilizado foi construído pela Domp especificamente para dar resposta aos objetivos do estudo, com base no modelo SERVPERF, utilizando as questões/itens habituais na satisfação para medir construtos latentes que teoricamente estão relacionados com a satisfação.
- Foi posteriormente alvo de pré-teste e aprovação prévia, pela MATOSINHOS HABIT, antes de se proceder à sua utilização sistemática.

Trabalhos de campo

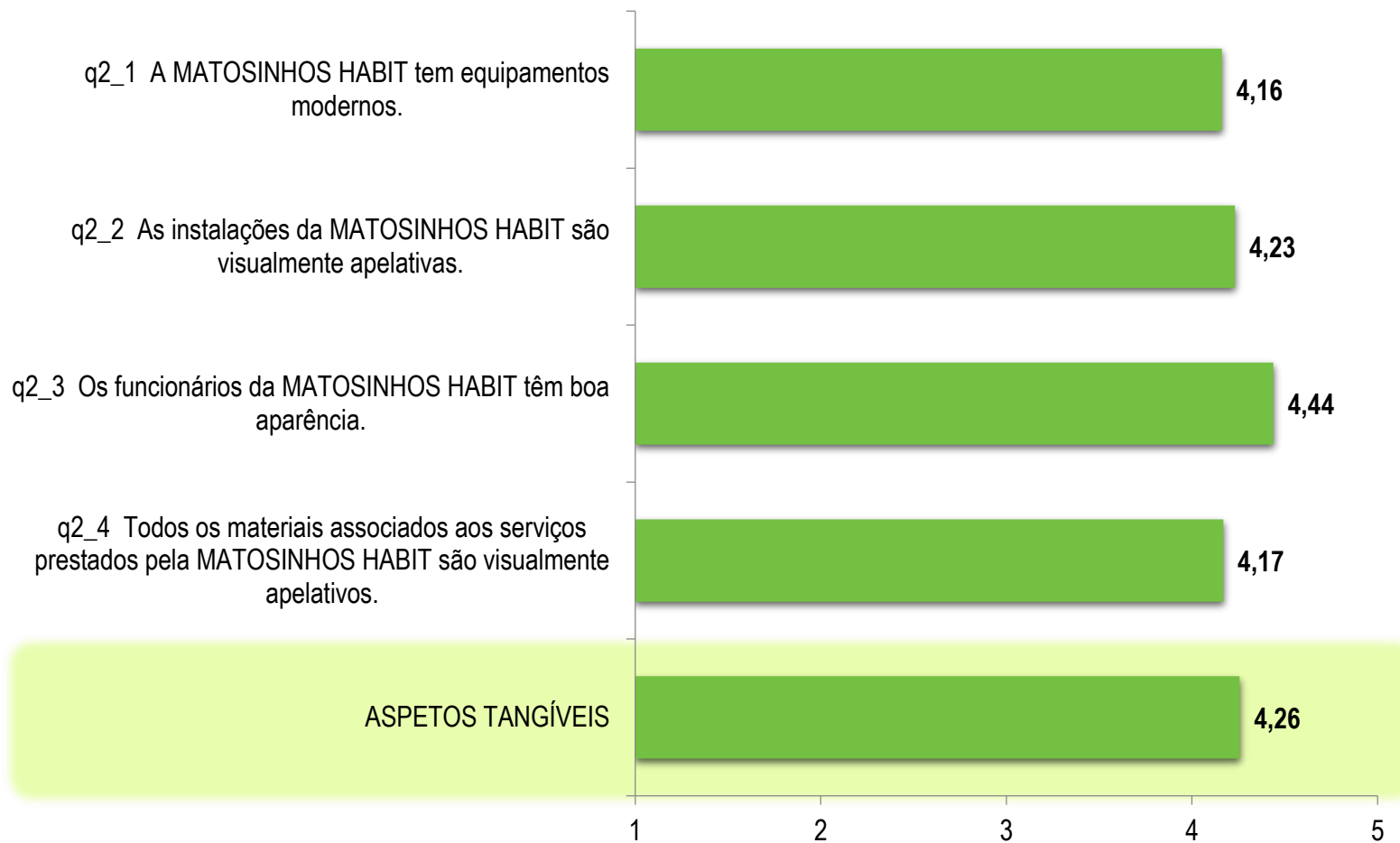
- Decorreram no *call-center* da DOMP, entre os dias 7 e 19 de Maio de 2015.
- Realizados por 11 entrevistadores de ambos os sexos, com formação específica para este trabalho.
- O controlo das entrevistas foi efectuado no *call-center* (com capacidade de intrusão nas chamadas) pelos supervisores do trabalho de campo, que procederam também à verificação da correcta utilização do suporte informático e correcta administração dos questionários (aproximadamente 30% do total de entrevistas).

Análise e tratamento de dados

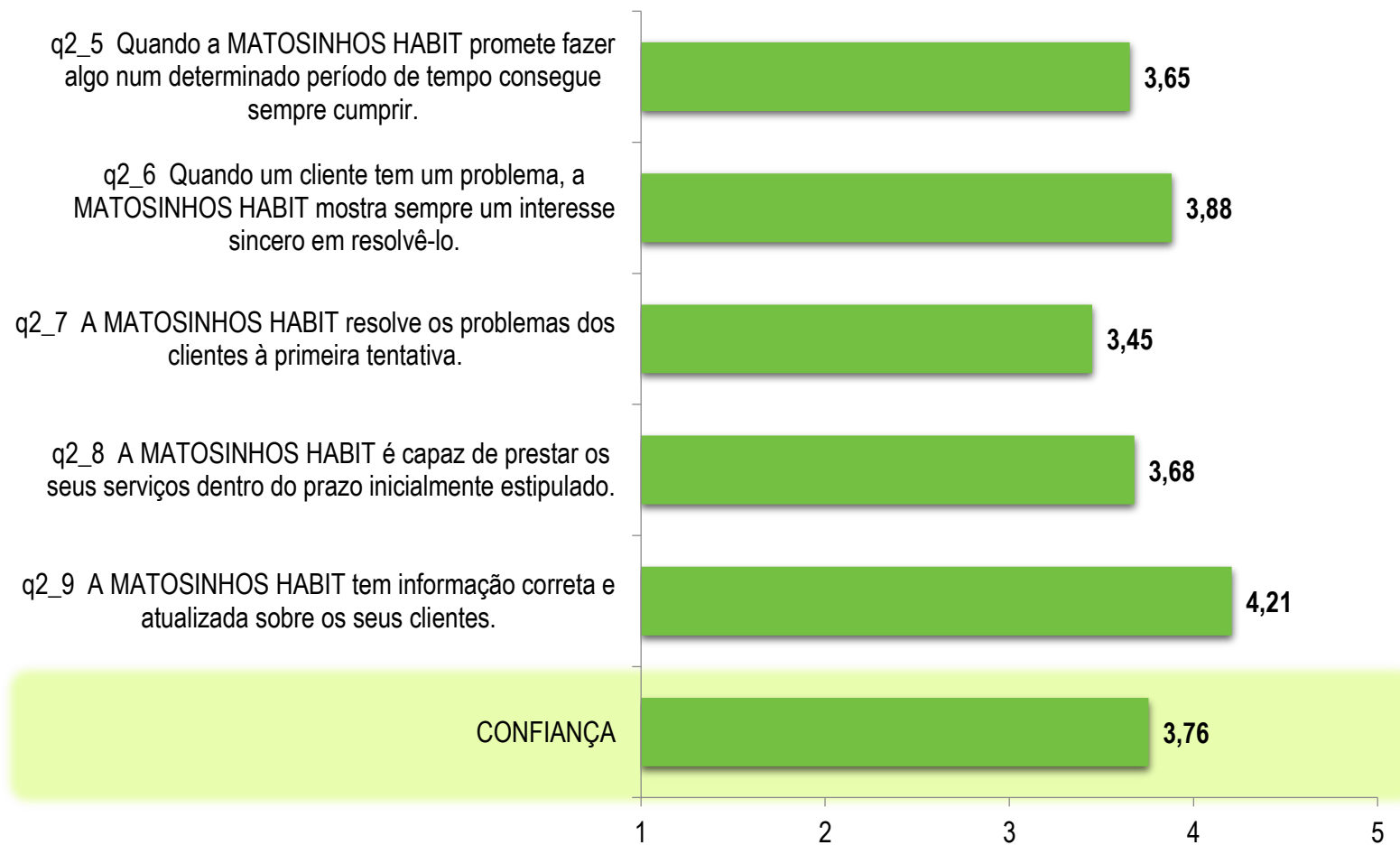
- As entrevistas efectuadas, depois de analisadas, foram sujeitas a validação e consistência lógica
- Foram efectuados testes e análises estatísticas (univariadas, bivariadas e multivariadas) utilizando o *software* estatístico **SPSS** (*Statistical Package for Social Sciences*).

RESULTADOS

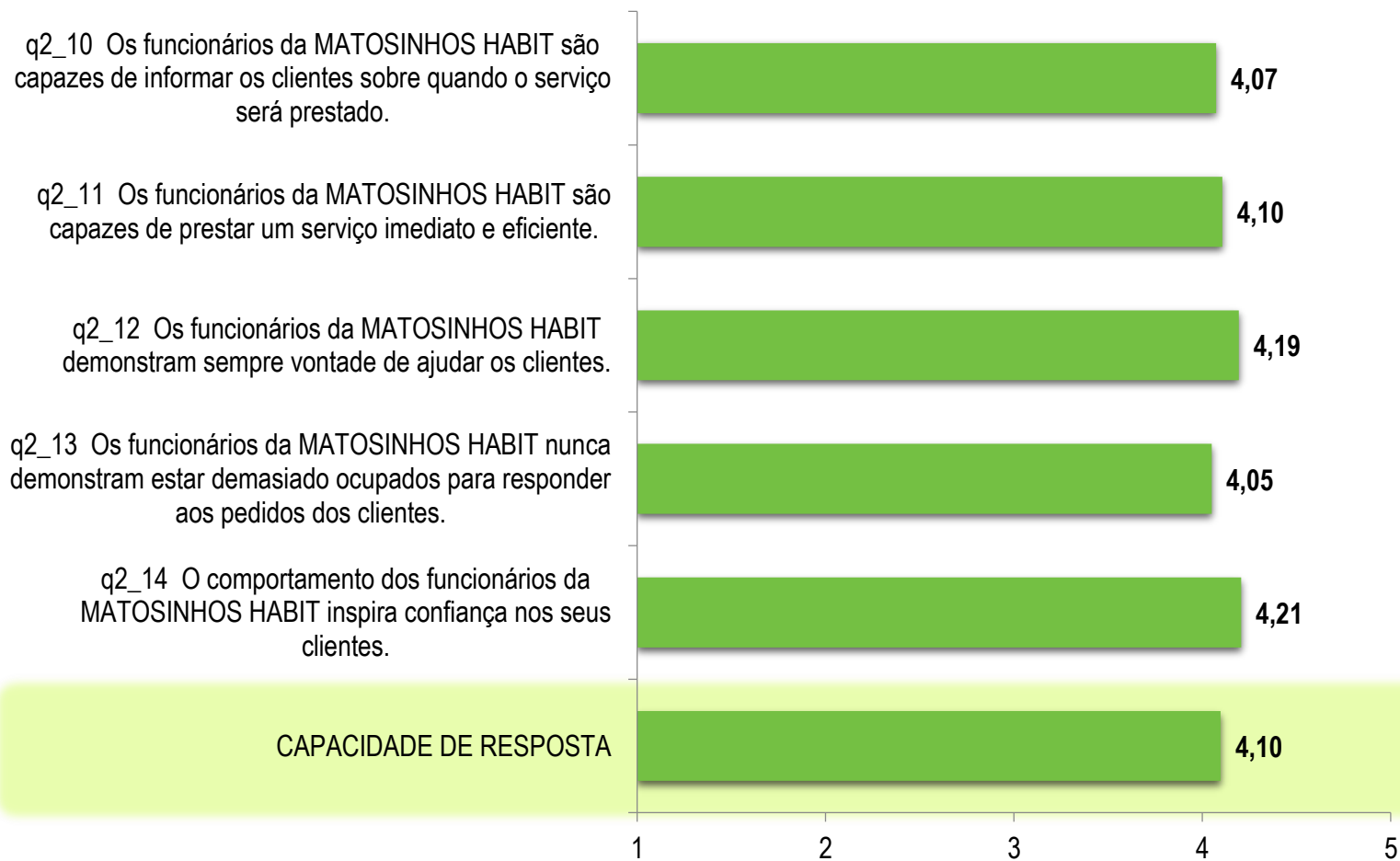
Aspetos tangíveis



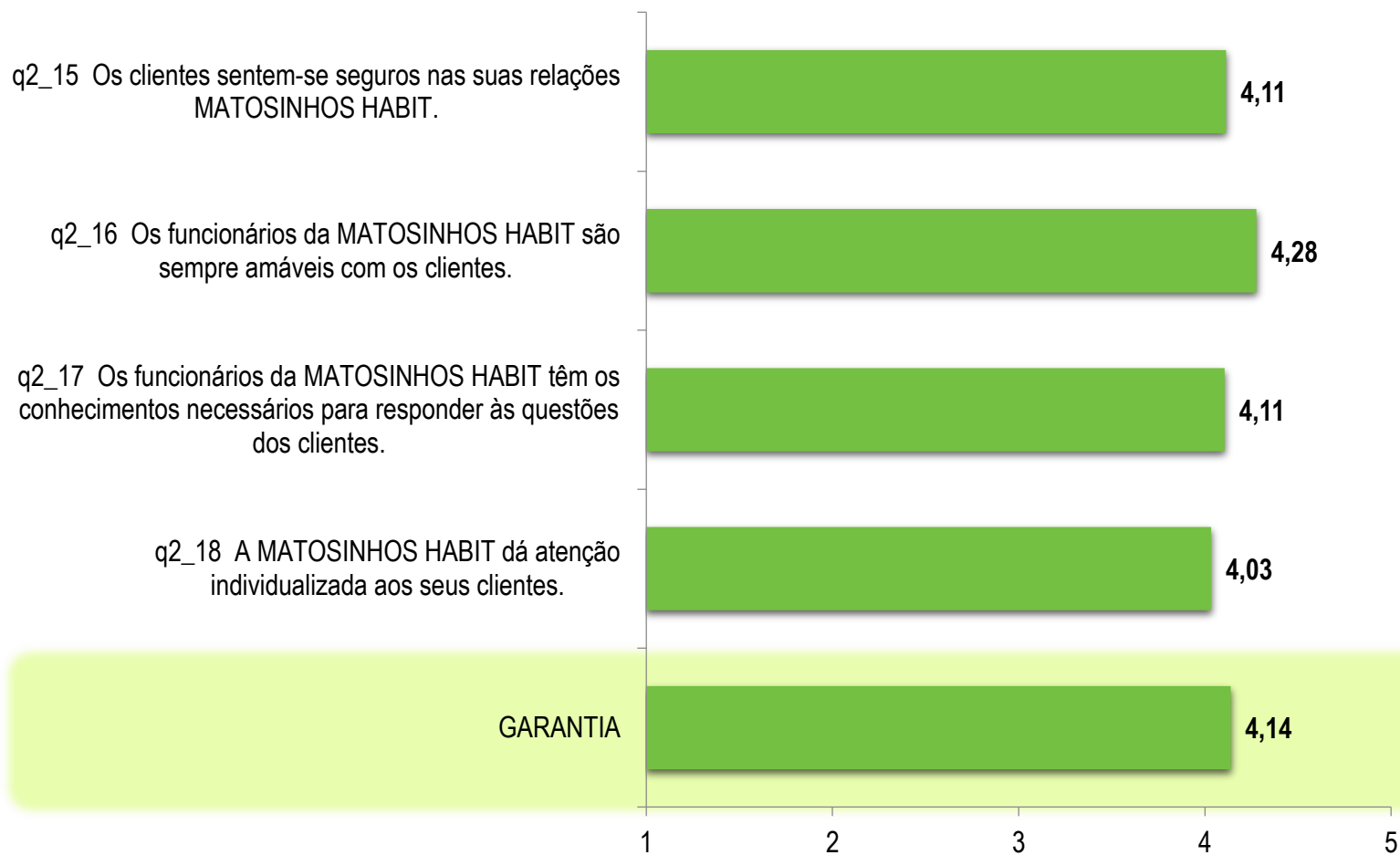
Confiança



Capacidade de resposta

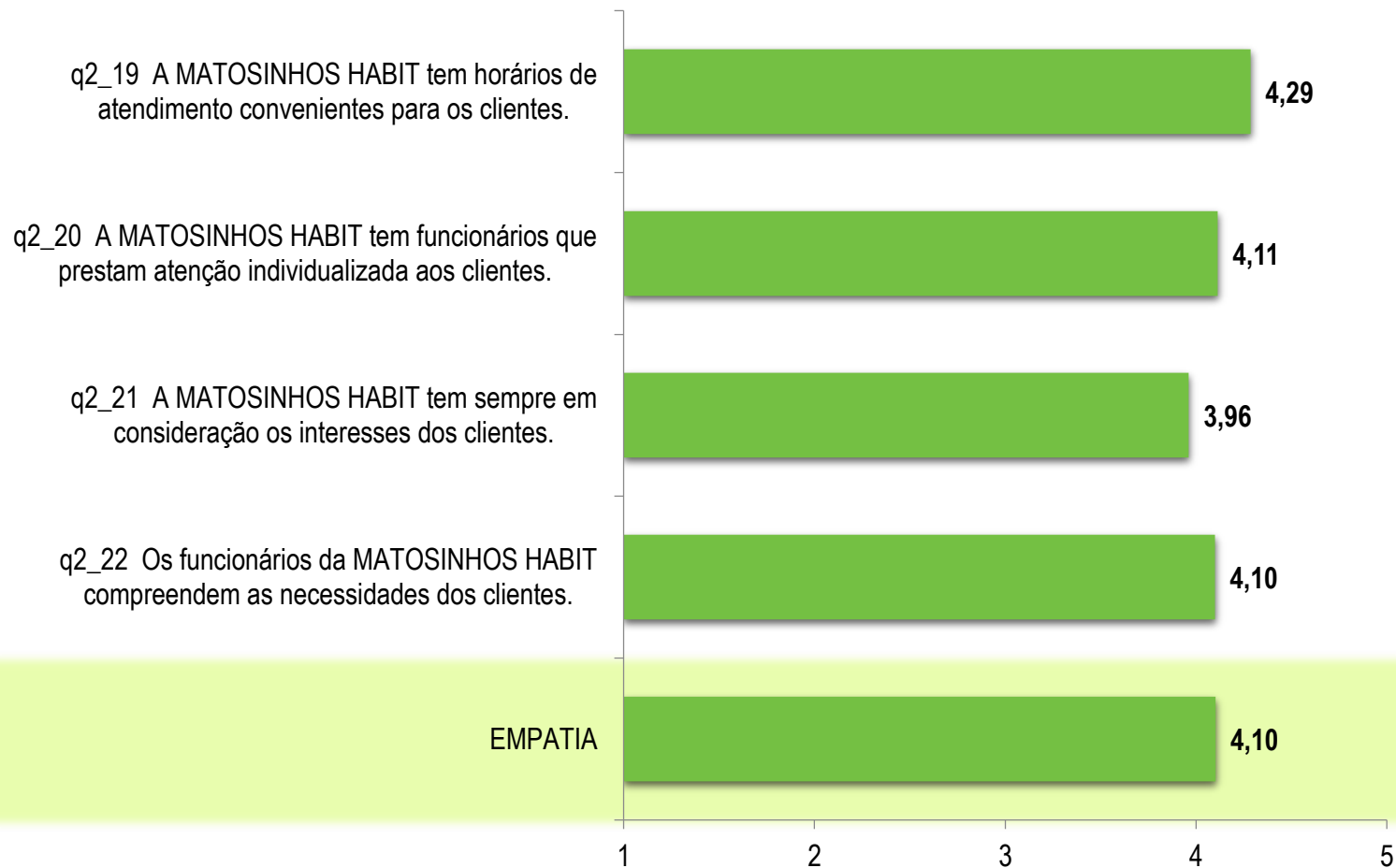


Garantia



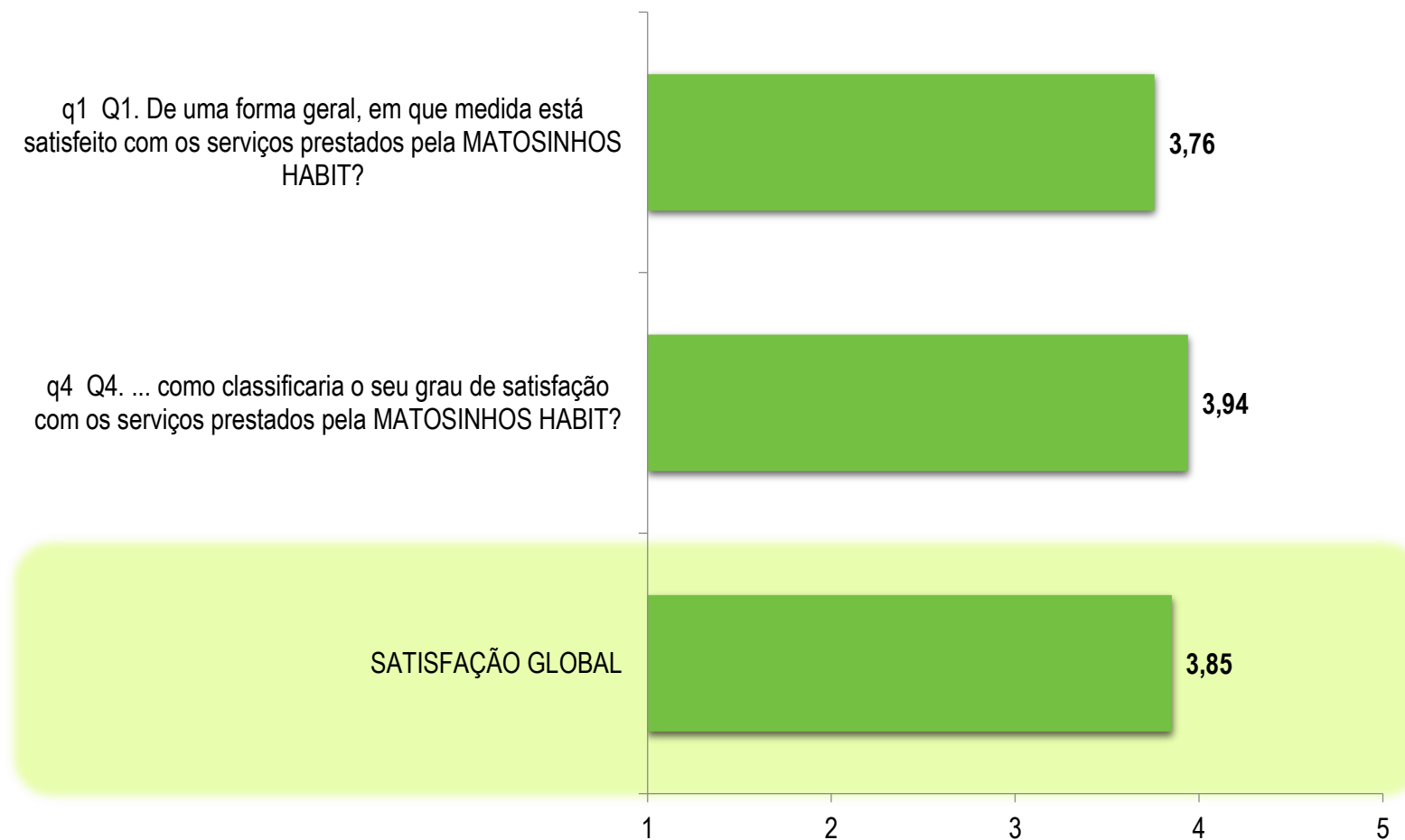
SATISFAÇÃO GLOBAL

Empatia

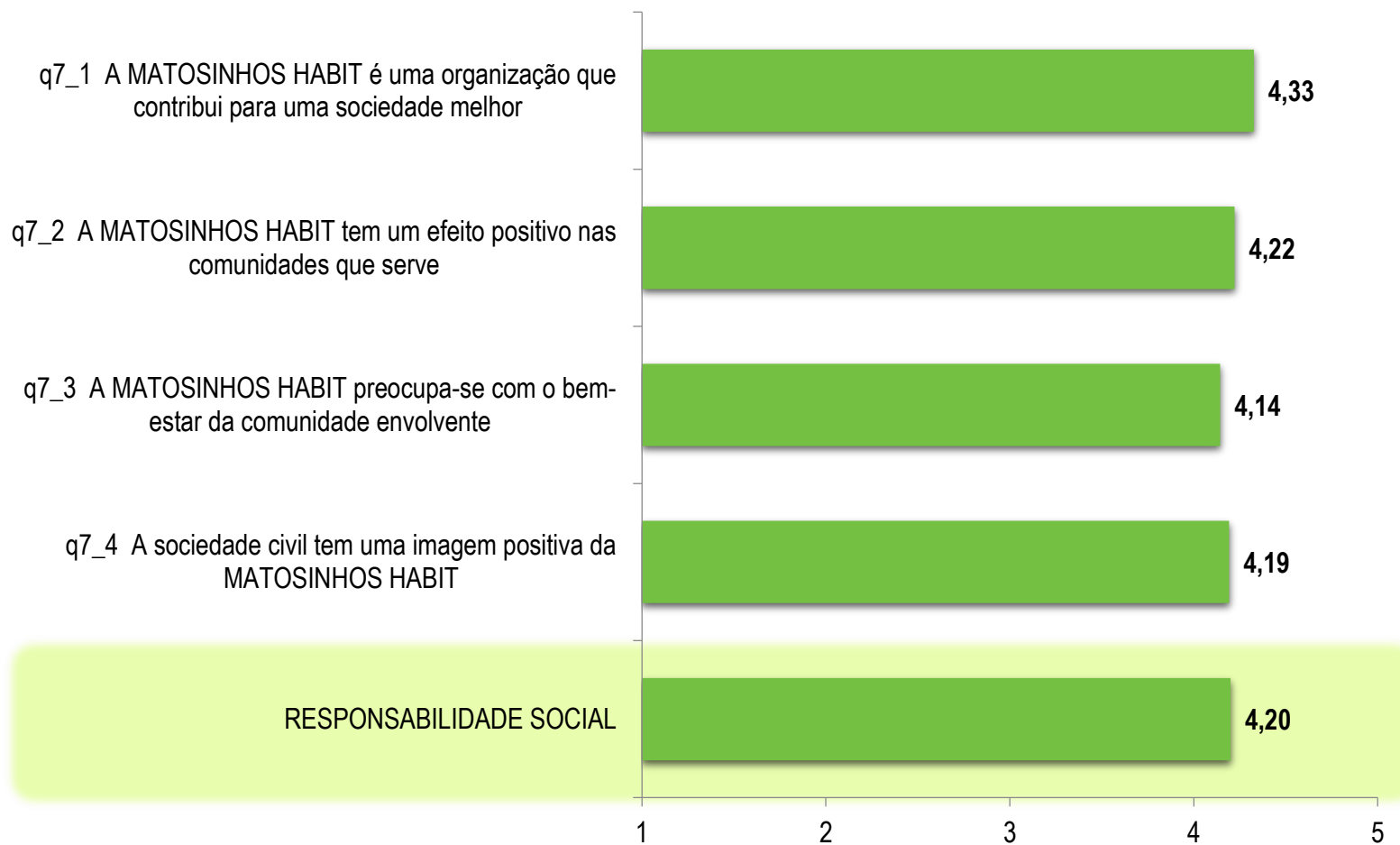


SATISFAÇÃO GLOBAL

Satisfação global

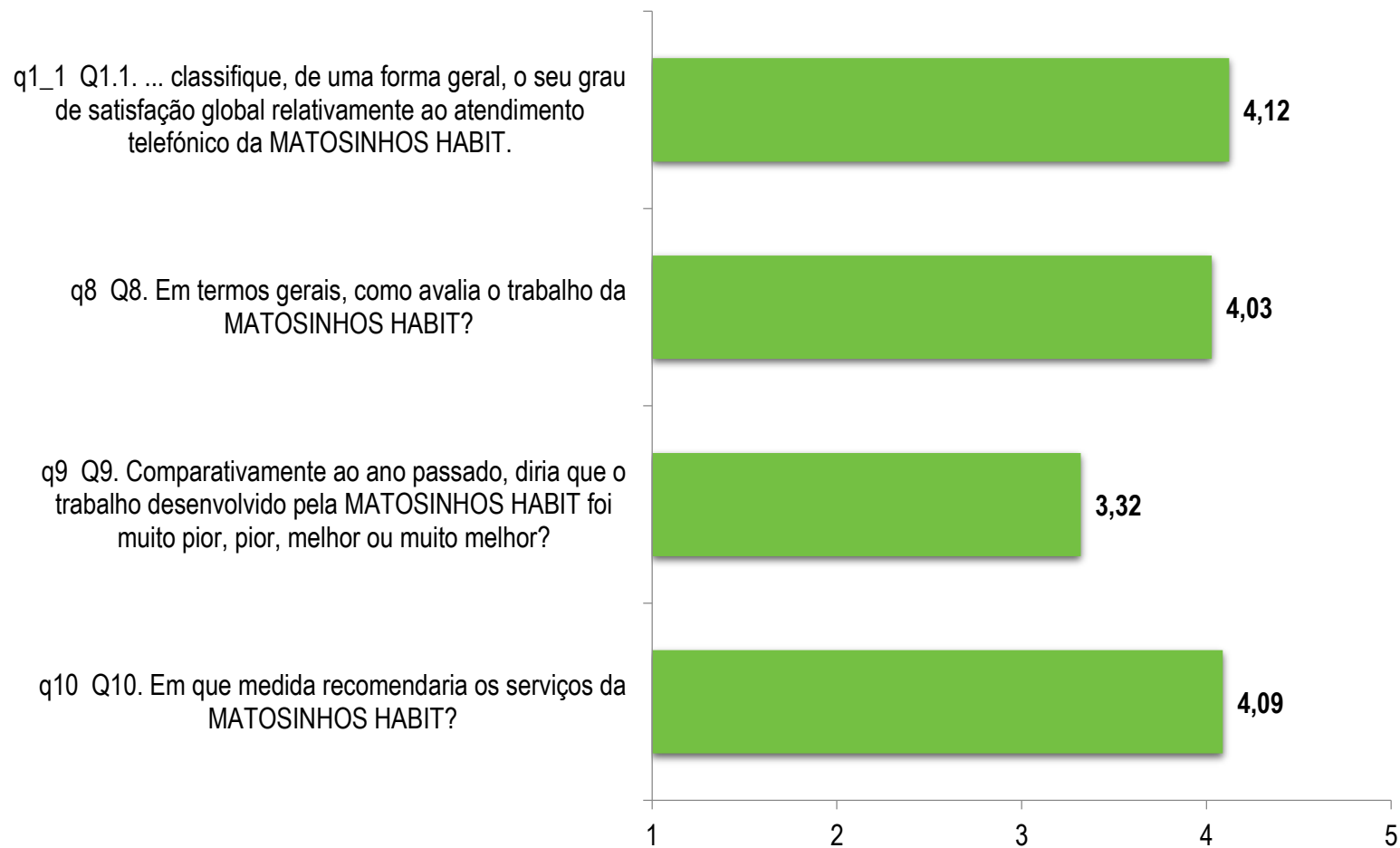


Responsabilidade Social Percebida



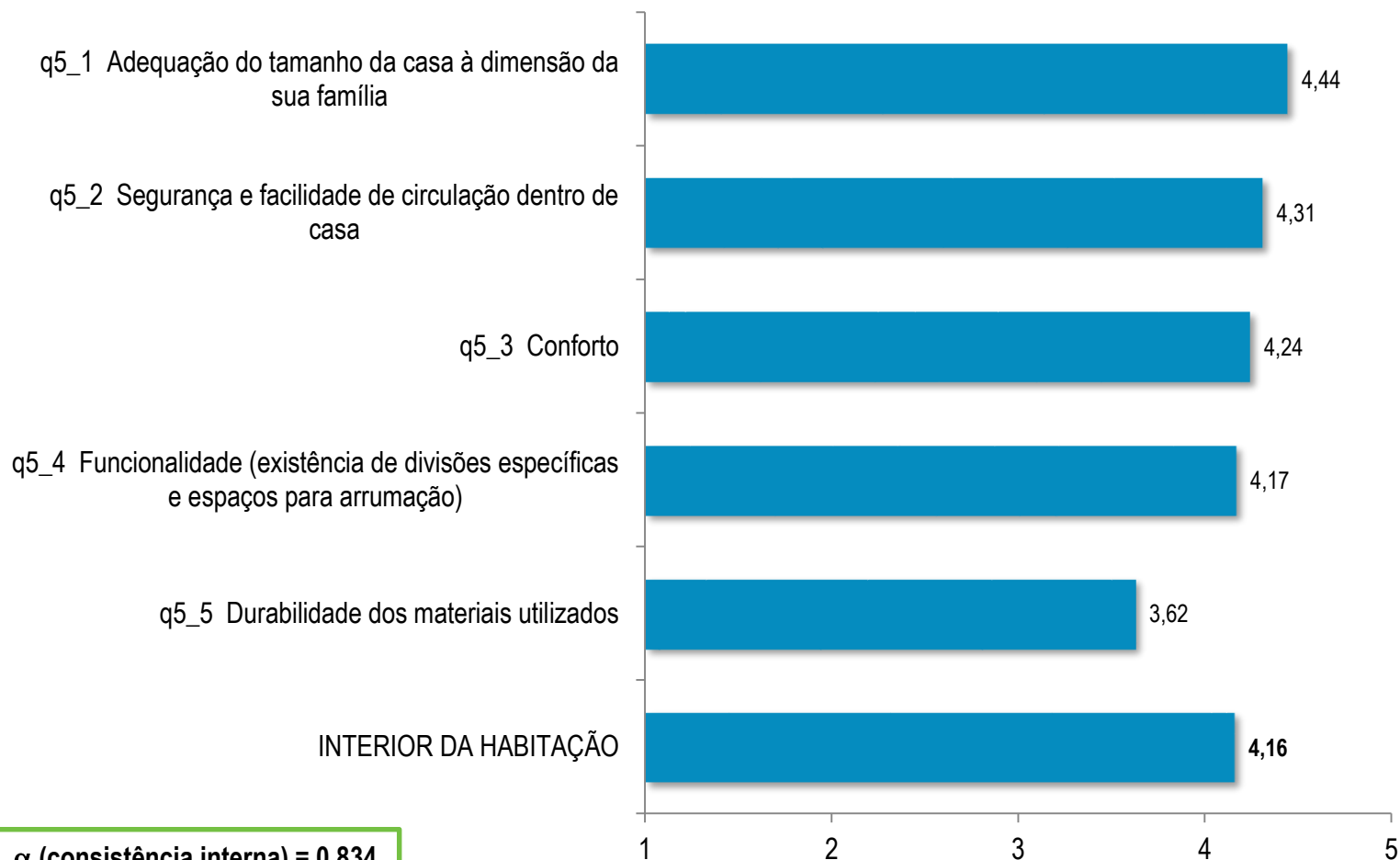
SATISFAÇÃO GLOBAL

Geral



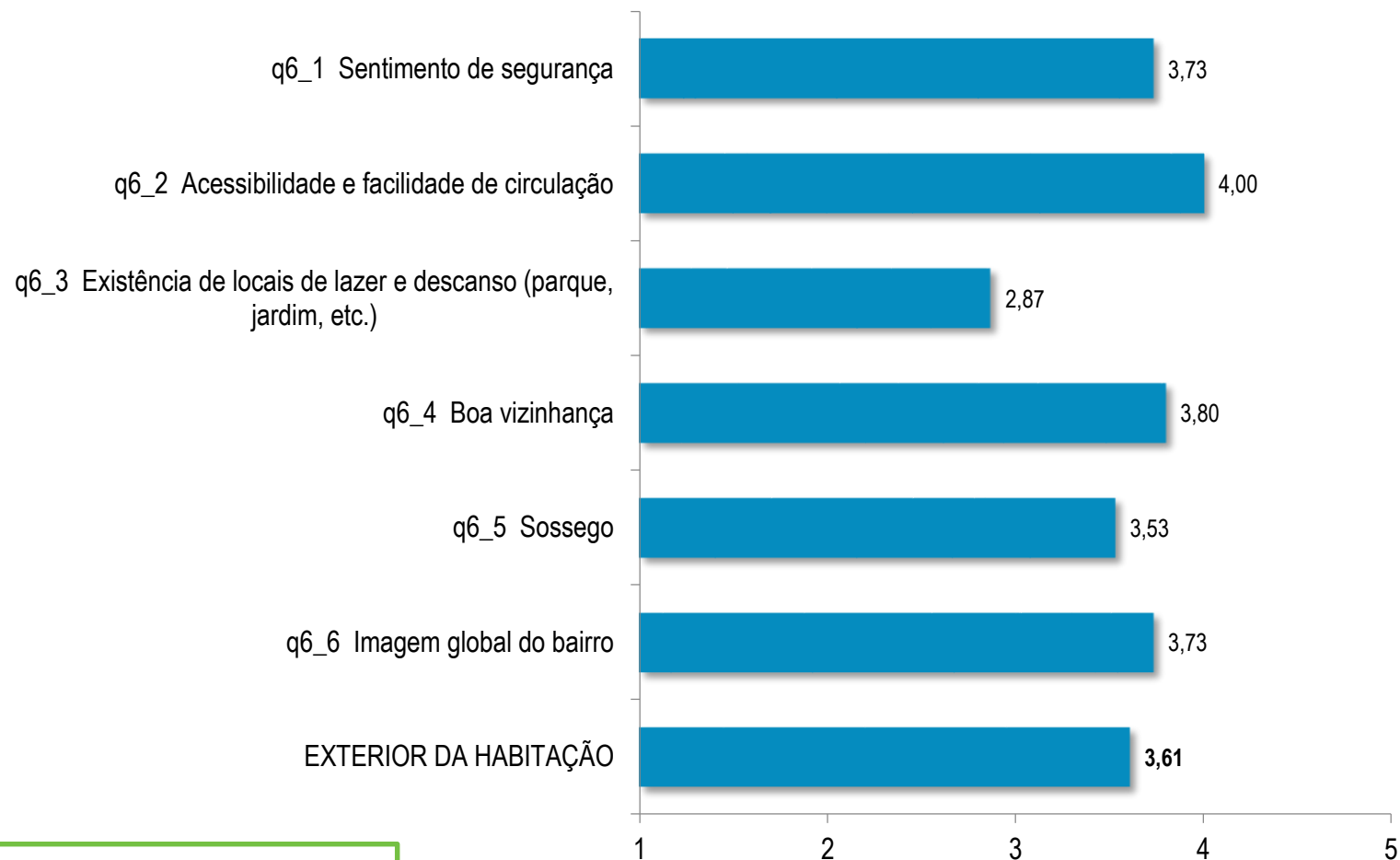
Interior da habitação

Apenas os clientes do subtipo 1 – Arrendatários é que avaliaram a qualidade das habitações



Interior da habitação

Apenas os clientes do subtipo 1 – Arrendatários é que avaliaram a qualidade das habitações



α (consistência interna) = 0,818

Obtenção das dimensões pertencentes ao Índice de Satisfação

- Todos os fatores computados apresentam valores aceitáveis para o alpha de Cronbach (superiores a 0,600) (Hair, Anderson, Tatham, & Black, 1998).
- O Alpha de Cronbach estima quão uniformemente os itens contribuem para a soma não ponderada do instrumento, variando numa escala de 0 a 1. Esta propriedade é conhecida por consistência interna da escala, e assim, o α pode ser interpretado como coeficiente médio de todas as estimativas de consistência interna que se obteriam se todas as divisões possíveis da escala fossem feitas (Cronbach, 1951). Assim, quanto mais elevadas forem as covariâncias (ou correlações entre os itens) maior é a homogeneidade dos itens e maior é a consistência com que medem a mesma dimensão ou constructo teórico. De um modo geral, um instrumento ou teste é classificado como tendo fiabilidade apropriada quando o α é pelo menos 0,70 e 0,60 é considerado aceitável em estudos no âmbito das Ciências Sociais.

Dimensões	α (consistência interna)
Aspetos tangíveis	0,867
Confiança	0,910
Capacidade de resposta	0,883
Garantia	0,906
Empatia	0,874
Responsabilidade Social Percebida	0,917
Satisfação global (itens Q1 e Q4)	0,850

Análise de Regressão Múltipla

Com o objetivo de encontrar o peso de cada um dos fatores para o cálculo do **Índice de Satisfação Ponderado**, efetuamos uma Regressão Linear Múltipla, sendo considerado o fator “**Satisfação Global**” como a variável dependente (VD) e os restantes 6 fatores como preditores (variáveis independentes).

- Foi utilizado o método *Stepwise* para a entrada das variáveis.
- O modelo encontrado apresenta um $Raj^2 = 0,651$, o que significa que **65,1%** da variância do fator de satisfação global é explicada pelos preditores significativos.
- A contribuição de cada um dos fatores foi ponderada para a unidade.
- A partir destes valores, construiu-se um índice global de satisfação, através da soma do valor de cada fator, ponderado pela sua contribuição, segundo a fórmula abaixo:

Índice de Satisfação ponderado = $\text{ValorF1}' * \beta F1' + \text{ValorF2}' * \beta F2' + \text{ValorF3}' * \beta F3' + \dots + \text{ValorF8}' * \beta F8'$;

em que $\beta F(i)'$ representa a contribuição do fator i para a explicação da variância ($\beta F(i)$) no resultado, ponderada para a unidade:

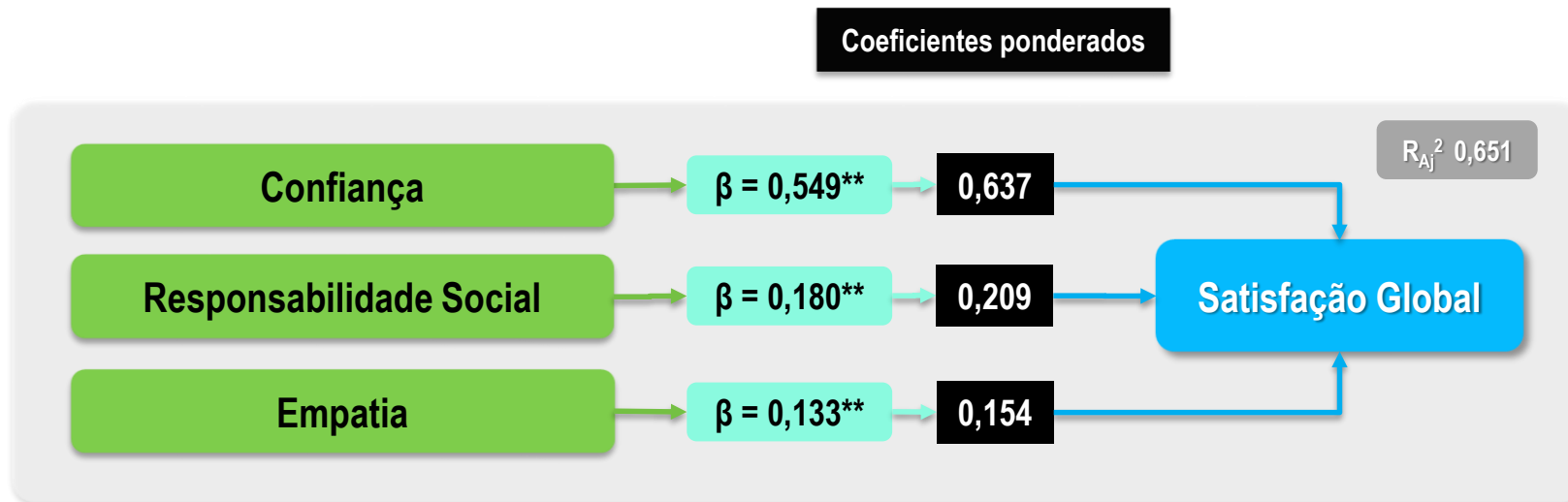
$$\frac{\beta F(i)}{\sum_{i=1}^n \beta F(i)}$$

Coefficientes de Regressão

Os coeficientes estandardizados β são adimensionais e, portanto, não dependentes das unidades em que são expressas as variáveis independentes, contrariamente aos B_i - coeficientes não-estandardizados. Deste modo, permitem quantificar a importância (“peso”) relativo da variável independente na explicação da variação da variável dependente.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO PONDERADO

Análise de Regressão Múltipla – VD Satisfação Global



Garantia

Capacidade de resposta

Aspetos tangíveis

O modelo de regressão revelou-se significativo: $F(3,856)=534$; $p < 0,001$

β - coeficientes de regressão estandardizados (não ponderados)

Efeito significativo (* $p < 0,05$); (** $p < 0,01$)

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO PONDERADO

Índice de Satisfação Ponderado

