

SEMINÁRIO

Índice Nacional de Satisfação do Cliente ECSI-Portugal (European Customer Satisfaction Index – Portugal)



Audatório ISEGI da UNL, Lisboa - 13 de Novembro de 2009

ENQUADRAMENTO

O *ECSI-Portugal* (*European Customer Satisfaction Index – Portugal*) é um sistema de medida da qualidade dos bens e serviços disponíveis no mercado nacional, por via da Satisfação do Cliente, criado com o objectivo de fornecer às entidades meios que lhes permitam analisar anualmente a percepção dos seus clientes relativamente aos bens/serviços fornecidos, tornando-se num indicador de medida da *performance*.

A nível nacional, e de modo a garantir a isenção, a credibilidade e o rigor necessários, o *Índice Nacional de Satisfação do Cliente (ECSI-Portugal)* é desenvolvido por uma Equipa constituída pelas seguintes entidades:

- Instituto Português da Qualidade (IPQ);
- Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ);
- Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação da Universidade Nova de Lisboa (ISEGI – UNL).

A medição e o acompanhamento do grau de Satisfação do Cliente e a sua avaliação, constituem ferramenta de gestão indispensável para o planeamento e implementação de melhorias, devendo fazer parte das preocupações das entidades gestoras de distribuição de água.

A APDA (Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas) considerou fundamental a integração do sector das águas na construção deste Índice, dado este sector de actividade ser estratégico para a economia nacional e os serviços que presta fazerem parte das necessidades básicas dos cidadãos, passando desde 2008 a colaborar no ECSI-Portugal para o sector da água.

Este encontro visa a divulgação dos dados relativos ao ECSI-2008 e em simultâneo perspectivar e esclarecer o desenvolvimento dos estudos futuros.

LOCAL

Audatório do Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação da Universidade Nova de Lisboa (ISEGI/UNL)
Campus de Campolide, 1070-312 Lisboa

ORGANIZAÇÃO:



PROGRAMA

09h30 **Recepção de participantes**

10h00 **Sessão de Abertura**

Jorge Marques dos Santos - Presidente do CD do IPQ
José Figueiredo Soares - Presidente da Direcção da APQ
Rui Godinho - Presidente do CD da APDA
Manuel Vilares - Presidente do CC do ISEGI

10h30 **A relevância dos indicadores de satisfação na estratégia de protecção dos interesses dos consumidores e da promoção da qualidade de serviço**

Rui Godinho - Presidente do CD da APDA

11h00 **ECSI Portugal 2008 – Apresentação de resultados**

Pedro Simões Coelho – ISEGI/UNL
Manuel Vilares – ISEGI/UNL

11h45 **Intervalo**

12h00 **Análise e comentários aos resultados alcançados – uma estratégia para o futuro**

Miguel Neto – ISEGI, Presidente do Colégio de Agronomia da OE

12h30 **Debate**

13h00 **Sessão de encerramento**

Ficha de Inscrição

**Índice Nacional de Satisfação do Cliente
ECSI-Portugal
(European Customer Satisfaction Index – Portugal)
Auditório ISEGI da UNL, Campus de Campolide, Lisboa
13 de Novembro de 2009**



FICHA DE INSCRIÇÃO

Nome _____ Profissão _____

Empresa/Instituição _____

Morada _____ Cód. Postal _____

Telefone _____ Fax _____ E-Mail _____

Data _____ Assinatura _____

Inscrição gratuita reservada aos lugares disponíveis da sala

A inscrição poderá ser formalizada mediante o envio da ficha (ou fotocópia) devidamente preenchida para o Secretariado da APDA.

Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas

Av. de Berlim, 15 - 1800-031 Lisboa

Tel.: 218551359 • Fax: 218551360

geral@apda.pt • www.apda.pt