

A qualidade dos serviços de água na óptica do utente

Coimbra, **Auditório do Museu da Água** | 18 maio 2016

Latitude: 40.20484 Longitude: -8.42767

Promotores

Instituto Português da Qualidade
CS/04 – Comissão Setorial para a Água

Objetivo

A qualidade da água para consumo humano constitui um indicador frequentemente associado ao nível de desenvolvimento dos países e, por consequência, do bem-estar das populações.

Em Portugal, os dados mais recentes, quer em matéria da avaliação da qualidade do serviço prestado pelas diversas entidades gestoras, quer ao nível da perceção do consumidor, evidenciam, ao longo da última década, uma melhoria significativa em matéria da qualidade da água distribuída.

Esta constatação é indissociável da utilização de metodologias fidedignas e robustas que suportam a avaliação do desempenho dos diferentes atores, mas também a avaliação da satisfação do cliente, como é o caso do ECSI- Portugal -Índice Nacional de Satisfação do Cliente.

O presente encontro pretende refletir e aprofundar este tema, convocando as perceções das diversas entidades envolvidas e dos cidadãos em geral numa partilha de experiências e conhecimento por forma a contribuir para uma maior visibilidade destes temas cujo interesse e importância são vitais para toda a sociedade.

Destinatários

Entidades distribuidoras e gestoras de água, Particulares, Autarquias, Docentes, Investigadores, Estudantes, entre outros.

INSCRIÇÕES

A inscrição é gratuita

As inscrições deverão ser enviadas, até ao **dia 13 de maio de 2016**, inclusive, para o E-mail eventos@ipq.pt

O número de participantes é limitado à capacidade da sala

Ficha de inscrição

ENCONTRO

A qualidade dos serviços de água na óptica do utente

Coimbra, **Auditório do Museu da Água** | 18 maio 2016

Nome

Entidade

E-mail

APOIO:



ENCONTRO

A qualidade dos serviços de água na óptica do utente

Coimbra, **Auditório do Museu da Água** | 18 maio 2016

Latitude: 40.20484 Longitude: -8.42767

PROGRAMA Provisório

- 14:00** Receção dos participantes
- 14:30** **Sessão de Abertura**
Jorge Marques dos Santos, **Presidente do Conselho Diretivo do IPQ**
Paulo Nico, **Vice-Presidente da CS/04**
- 14:50** **A qualidade do serviço: a avaliação técnica e a perceção do consumidor**
João Rosa, **Entidade Reguladora dos Serviços de Água, ERSAR**
- 15:10** **Direitos dos consumidores**
Ana Catarina Fonseca, **Direção-Geral do Consumidor**
- 15:30** Pausa
- 16:00** **Utilização do ECSI como ferramenta de melhoria do serviço prestado aos utentes, caso prático**
Pedro Teles, **SMAS de Almada**
- 16:20** **Coimbra, água de qualidade – casos práticos ECSI**
Ana Santos, **Águas de Coimbra**
- 16:40** **Avaliação da Qualidade do Serviço e Satisfação do Cliente do Setor das Águas**
Pedro Coelho, **Diretor da NOVA Information Management School (NOVA IMS) da Universidade Nova de Lisboa**
- 17:00** Debate
- 17:30** Encerramento

APOIO:

