

ECSI 2020: Águas de Coimbra destaca-se na “satisfação do cliente”, “qualidade da água” e “presença digital”

5 de Novembro, 2020

Mais de 93% da população do concelho de Coimbra bebe água da torneira. A informação resulta do estudo “ECSI 2020 – Índice Nacional de Satisfação do Cliente”, que revela, neste indicador, uma posição muito destacada da Águas de Coimbra no setor da água.

Segundo a empresa municipal, o estudo indica, ainda, que a Águas de Coimbra “vence em todos os nove indicadores de avaliação” e apresenta “resultados superiores aos de 2019”. O índice de satisfação global dos clientes alcança, este ano, a “pontuação de 8,49, numa escala de zero a dez”, destaca a empresa em comunicado.

Além disso, a Águas de Coimbra vence, também, pela primeira vez, no indicador “Presença Digital”, introduzido em 2019, para “avaliar a satisfação dos clientes” relativamente à “disponibilidade dos serviços através dos meios digitais” e a “qualidade do website e dos conteúdos publicados nas redes sociais”.

Novidade neste estudo, foi também a ponderação da satisfação dos clientes relativamente à qualidade dos serviços das entidades gestoras em período de pandemia. Apesar de todas as adversidades que marcam o exercício de 2020, “91% dos clientes consideram que a empresa municipal conseguiu manter o nível de qualidade do serviço de abastecimento de água, num período crítico para a população”, lê-se no mesmo comunicado.

“Imagem”; “Expectativa dos clientes”; “Qualidade apercebida”; “Valor apercebido”; “Gestão das Reclamações”, “Lealdade” e “Confiança” são os restantes parâmetros estudados em que a Águas de Coimbra lidera o índice de satisfação.

Esta é a 10.^a vez que a empresa municipal vence o estudo ECSI, no setor da Água, que anualmente avalia também a satisfação dos clientes das principais empresas em diversos setores de atividade (Banca, Seguros, Comunicações, Transportes, Gás, Combustíveis, Eletricidade e Água).

Realizado pela NOVA *Information Management School* da Universidade Nova de Lisboa, o Instituto Português da Qualidade e a Associação Portuguesa para a Qualidade, o estudo de mercado é elaborado a partir de uma amostragem probabilística com representatividade da população de clientes de cada empresa estudada.

O projeto ECSI (*European Customer Satisfaction Index*) foi implementado em Portugal, há 21 anos, com o objetivo de disponibilizar um rigoroso índice de satisfação, capaz de aferir o nível de desempenho das empresas e marcas

através da percepção do cliente.