Águas de Coimbra com cotação máxima na satisfação do consumidor

5 de Fevereiro, 2024

A **Águas de Coimbra** continua a destacar-se no estudo que avalia o nível de satisfação do cliente, que a Associação Portuguesa para a Qualidade e a Universidade Nova de Lisboa realizam, anualmente. Em 2023, a empresa municipal volta a alcançar a cotação máxima no BECX (*Best European Customer Experience*), ou Melhor Experiência do Cliente, desta vez *ex-aequo* com uma das maiores entidades gestoras do país.

Nos parâmetros em que a Águas de Coimbra se destaca, os clientes continuam a dar nota muito positiva à qualidade da água fornecida, à fiabilidade da água que consomem, à capacidade de resolução técnica de problemas (piquetes de emergência), à qualidade global da empresa que é percecionada pelos clientes, à experiência positiva que têm com a empresa e ao facto de se sentirem globalmente bem tratados quando estabelecem contacto pelos canais disponíveis, fazendo uma boa avaliação das emoções que a empresa gera.

O BECX avalia oito indicadores e, em cada um deles, diferentes variáveis: Esforço (estima o esforço do cliente para interagir com a empresa e resolver problemas), Incidentes (se o cliente teve experiências negativas ou positivas com a empresa), Multicanalidade (diversidade de canais que ligam o cliente à empresa, para a contactar e adquirir serviços), Qualidade (satisfação global com produtos e serviços), Valor (percepção do valor da empresa), Experiência (a variável de referência do estudo) e Lealdade (avalia o impacto das outras variáveis na lealdade). A cada indicador corresponde um conjunto de questões detalhadas, que compõem o questionário realizado a uma amostra representativa de clientes da empresa.

Este é já o 13.º ano em que a Águas de Coimbra assume o lugar cimeiro deste estudo (este ano, *ex-aequo* com outra entidade), no setor da água. Recorde-se que o BECX é realizado a nível nacional para aferir o nível de satisfação dos clientes relativamente a vários setores de serviços: Águas, Banca, Seguros, Telecomunicações, Eletricidade e Gás.