

ECSI 2017: Águas de Coimbra lidera satisfação dos consumidores

27 de Outubro, 2017

A empresa municipal Águas de Coimbra alcançou, pela sétima vez, a melhor classificação no estudo ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente. Na edição de 2017 deste estudo, a Águas de Coimbra foi a empresa melhor classificada, em todos os indicadores avaliados, posicionando-se à frente dos Serviços Municipalizados de Almada e da EPAL, entidades gestoras de referência no setor da Água, que ocupam o segundo e terceiro lugar nos resultados deste ano.

De acordo com os resultados, a Águas de Coimbra continua a ser a empresa melhor posicionada em todos os indicadores avaliados: “Imagem”; “Expectativa dos clientes”; “Qualidade apercebida”; “Valor apercebido”; “Satisfação”; “Gestão das Reclamações”; “Confiança” e “Lealdade”.

Em todas as variáveis do estudo, a empresa municipal de Coimbra ultrapassa as dez principais entidades gestoras do setor da Água, em Portugal. O relatório do inquérito revela, ainda, que 90% dos inquiridos, em Coimbra, bebem água da torneira e manifestam grande confiança na qualidade da água que chega às suas torneiras. Neste indicador, segue-se a EPAL, com 87% dos inquiridos a preferirem a água da rede pública, e os SMAS de Sintra, com 83%. Relativamente a outras entidades gestoras, este valor situa-se abaixo dos 80%.

Recorde-se que a liderança da Águas de Coimbra neste estudo de satisfação repete o êxito já alcançado nas edições de 2009, 2011, 2012, 2013, 2014/ 15 e 2016, sendo que, em 2010, a empresa municipal de Coimbra ficou posicionada em segundo lugar.

No estudo deste ano foi avaliado o Índice de Satisfação relativamente aos serviços prestados por 10 entidades gestoras de água. Relativamente à dimensão da amostra, foram entrevistados cerca de 250 clientes por empresa, o que totalizou 3561 entrevistas realizadas aos clientes do setor da Água, no âmbito do ECSI 2017.