

A APDA NO PROJECTO ECSI – ÍNDICE EUROPEU DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas (APDA) é a entidade parceira para o Sector das Águas do projecto ECSI-Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente, integrando uma equipa composta pela Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ), o Instituto Português da Qualidade (IPQ) e o Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação da Universidade Nova de Lisboa (ISEGI-UNL).

O ECSI-Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente é um sistema nacional de medida da qualidade dos bens e serviços disponíveis no mercado nacional, por via da satisfação do cliente. Este índice, com edições em Portugal desde 1999, tem vindo a alargar a base de estudo, englobando diversos sectores estratégicos da economia nacional: Banca, Seguros, Combustíveis, Gás, Transportes de Passageiros, Rede telefónica Fixa, Rede telefónica móvel, Televisão por cabo, Fornecimento de Internet, Comunicações Postais e Águas.

O ECSI-Portugal constitui-se como um sistema independente e credível da medida europeia da qualidade, cujos objectivos passam por apoiar a competitividade e o desenvolvimento económico nacionais e europeus e por desenvolver uma plataforma de comparação ao nível da organização, do sector de actividade e do País. Fornece também às organizações ferramentas de comunicação entre os seus clientes, os seus empregados e os seus accionistas defendendo, ao mesmo tempo, os interesses dos consumidores.

A metodologia de cálculo adoptada no ECSI-Portugal para medir a satisfação do cliente inicia-se com a realização de um inquérito junto de uma amostra de clientes de cada organização (cerca de 250). A informação assim obtida é utilizada para estimar um modelo econométrico de satisfação do cliente ao nível de cada organização, que inclui diversos factores explicativos, entre os quais se contam as expectativas dos clientes, a imagem da organização, a qualidade e o valor percebido dos produtos e serviços. Com base neste modelo são determinados os índices dos sectores de actividade, a partir das agregações dos índices das organizações estudadas do respectivo sector.

No que respeita ao Sector das Águas – e à edição de 2009 –, registou-se uma adesão de 13 Entidades Gestoras (EPAL, SMAS de Sintra, SMAS de Almada, SMAS de Oeiras e Amadora, SMAS de Loures, SMAS de Torres Vedras, Águas de Santarém, SMAS de Vila Franca de Xira, Águas de Santo André, Águas de Coimbra, SMSB de Viana do Castelo,

SMAS do Montijo e Câmara Municipal de Albufeira), representando um total de 3526 clientes.

Na edição de 2009 a Águas de Coimbra, EM obteve o indicador ECSI de Satisfação dos Consumidores mais elevado, sucedendo à EPAL, SA, este ano segunda classificada.

Cada entidade participante recebeu o respectivo “Relatório de Empresa” e um “Resumo Executivo” (ambos confidenciais), bem como o “Relatório de Sector” em causa.

A APDA, com os seus parceiros no projecto, prepara já o lançamento de edição 2010.