

# Divulgação de Resultados

Banca, Seguros, Comunicações, Combustíveis, Gás em Garrafa,  
Gás Natural, Eletricidade, Dual, Transportes de Passageiros e Águas

2016 ECSIPORTUGAL



associação  
portuguesa de  
seguradores  
**aps**  
*Parceiro no sector  
dos Seguros*

Instituto Português da  Qualidade



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE



# Índice

- Introdução
- Aspectos Metodológicos
- Resultados Globais
- Resultados por Variável
- Posicionamento Internacional
- Notas Finais
- Vencedores ECSI 2016



# 1 Introdução

■ Apresentação de resultados da satisfação dos clientes obtidos em 2016, estimados no âmbito do projeto ECSI Portugal (*European Customer Satisfaction Index - Portugal*).

■ Em 2016 foram estudados dezasseis sectores (subsectores):

- **Banca**
- **Seguros**
- **Comunicações**
  - Serviços Postais
  - Serviço Telefónico Fixo
  - Serviço Telefónico Móvel
  - Televisão por Subscrição
  - Internet Fixa
  - Internet Móvel
- **Energia**
  - Combustíveis
  - Gás em Garrafa
  - Gás Natural
  - Eletricidade
  - Dual (gás natural e eletricidade)
- **Transportes Públicos de Passageiros**
  - Área Metropolitana de Lisboa
  - Área Metropolitana do Porto
- **Águas**





# Aspetos Metodológicos

2016 ECSIPORTUGAL

# 2 Aspectos Metodológicos

## Sectores e empresas estudadas no ECSI Portugal 2016

Banca	Seguros	Comunicações			Combustíveis
<ul style="list-style-type: none"> <li>• BPI</li> <li>• CGD</li> <li>• Millennium BCP</li> <li>• Montepio</li> <li>• NOVO BANCO</li> <li>• Santander Totta</li> <li>• Outros bancos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Açoreana</li> <li>• Ageas</li> <li>• Allianz</li> <li>• CA Vida</li> <li>• Fidelidade</li> <li>• Generali</li> <li>• Liberty</li> <li>• LOGO</li> <li>• Ocidental</li> <li>• Tranquilidade</li> <li>• Zurich</li> </ul>	<u>Serviços Postais</u>	<u>Serviço Telefónico Fixo</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MEO</li> <li>• NOS</li> <li>• Outros operadores</li> </ul>	<u>Televisão por Subscrição</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MEO</li> <li>• NOS</li> <li>• Outros operadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BP</li> <li>• Cepsa</li> <li>• Galp Energia</li> <li>• Prio</li> <li>• Repsol</li> <li>• Hipers</li> <li>• Outras marcas</li> </ul>
		<u>Serviço Telefónico Móvel</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MEO</li> <li>• NOS</li> <li>• Vodafone</li> </ul>	<u>Internet Fixa</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MEO</li> <li>• NOS</li> <li>• Vodafone</li> </ul>	<u>Internet Móvel</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MEO</li> <li>• NOS</li> <li>• Vodafone</li> </ul>	<b>Gás em Garrafa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Galp Energia</li> <li>• OZ Energia</li> <li>• Repsol</li> <li>• Rubis Gás</li> </ul>
Gás Natural	Eletricidade	Dual	Águas		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• EDP Comercial</li> <li>• Galp Power</li> <li>• Gold Energy</li> </ul>	<u>Mercado Regulado</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• EDP Serviço Universal</li> </ul> <u>Mercado Livre</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• EDP Comercial</li> <li>• Galp Power</li> <li>• Outros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EDP Comercial</li> <li>• Galp Power</li> </ul>	<b>Transportes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Área Metropolitana de Lisboa</li> <li>• Área Metropolitana do Porto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AGERE de Braga</li> <li>• Águas de Coimbra</li> <li>• Águas de Gaia</li> <li>• CM de Vila do Bispo</li> <li>• EMAR de Vila Real</li> <li>• EMAS de Beja</li> <li>• EPAL</li> <li>• INOVA de Cantanhede</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMAS de Almada</li> <li>• SMAS de Leiria</li> <li>• SMAS do Montijo</li> <li>• SIMAS de Oeiras e Amadora</li> <li>• SMAS de Sintra</li> <li>• SMAS de Tomar</li> <li>• Outras entidades</li> </ul>

# 2 Aspectos Metodológicos

## Estudo de Mercado

### ■ Seleção da amostra de clientes:

- Utilização de amostra longitudinal com rotação de aproximadamente 50%;
- Amostragem probabilística com representatividade da população de clientes de cada empresa estudada;
- Clientes particulares, com experiência de consumo mínima de 3 ou 6 meses e com idades superiores a 15 ou 18 anos;
- O plano de sondagem contempla a seleção de clientes através da geração aleatória de números de telefone fixos e móveis.



# 2 Aspectos Metodológicos

## Estudo de Mercado

### ■ Dimensão da amostra

De um modo geral, são entrevistados 250 clientes por empresa/marca.

No ano de 2016 foram entrevistados:

- **1749** clientes no sector da **Banca**
- **2749** clientes no sector dos **Seguros**
- **4012** clientes no sector das **Comunicações**
- **1494** clientes no sector dos **Combustíveis**
- **1095** clientes no sector do **Gás em Garrafa**
- **602** clientes no sector do **Gás Natural**
- **843** clientes no sector da **Eletricidade**
- **501** clientes no sector **Dual**
- **297** clientes no sector dos **Transportes**
- **3561** clientes no sector das **Águas**

**16903**  
entrevistas  
para os  
sectores  
ECSI 2016



# 2 Aspectos Metodológicos

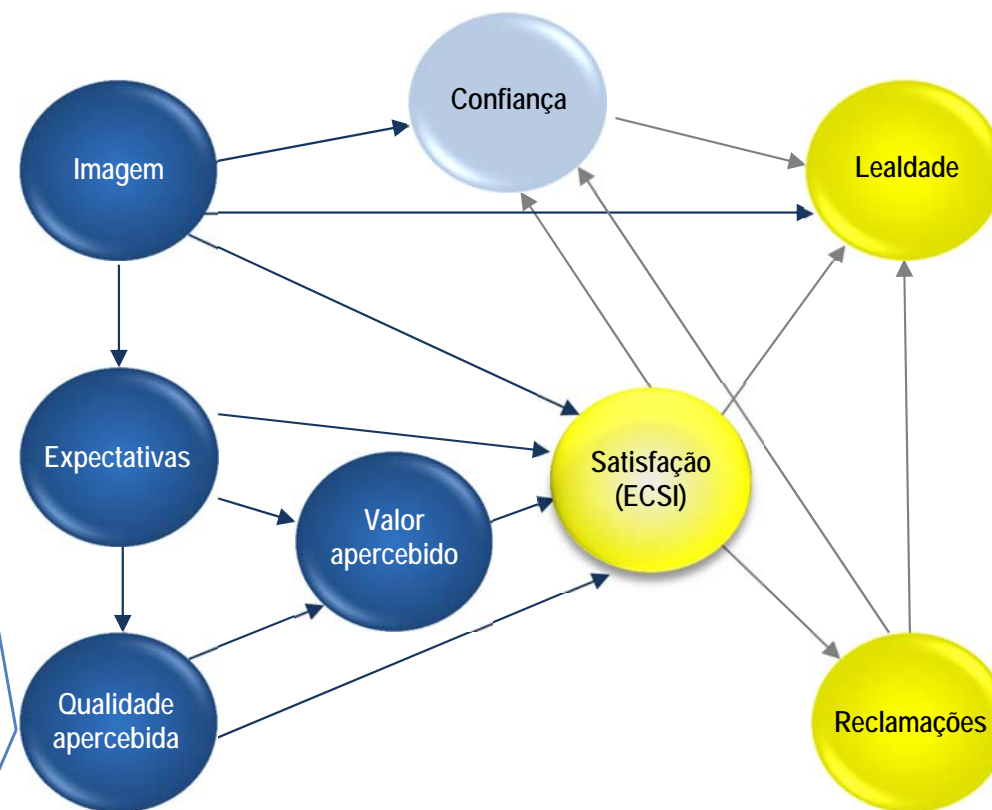
## Modelo de Satisfação do Cliente

### Modelo Estrutural:

Constituído pelo conjunto de equações que definem as relações entre as grandes dimensões, designadas variáveis latentes.

#### Exemplo de indicadores do Modelo de Medida para a variável latente Qualidade Apercebida (Serviço Telefónico Móvel)

Qualidade global apercebida
Qualidade técnica da rede
Atendimento e capacidade de aconselhamento
Qualidade dos produtos e serviços
Diversidade de produtos e serviços
Fiabilidade dos produtos e serviços
Clareza e transparência da informação fornecida
Cobertura da rede
Clareza e transparência dos tarifários





# 2 Aspectos Metodológicos

## ■ Propriedades dos índices

- Capacidade de previsão;
- Capacidade de diagnóstico;
- Possibilidade de agregação;
- Comparabilidade;
- Precisão.

## ■ Documentos produzidos

- Relatório de Empresa (um por empresa);
- Relatório Síntese (um por empresa);
- Relatórios Sectoriais (um por entidade parceira);
- Relatório de Sectores.



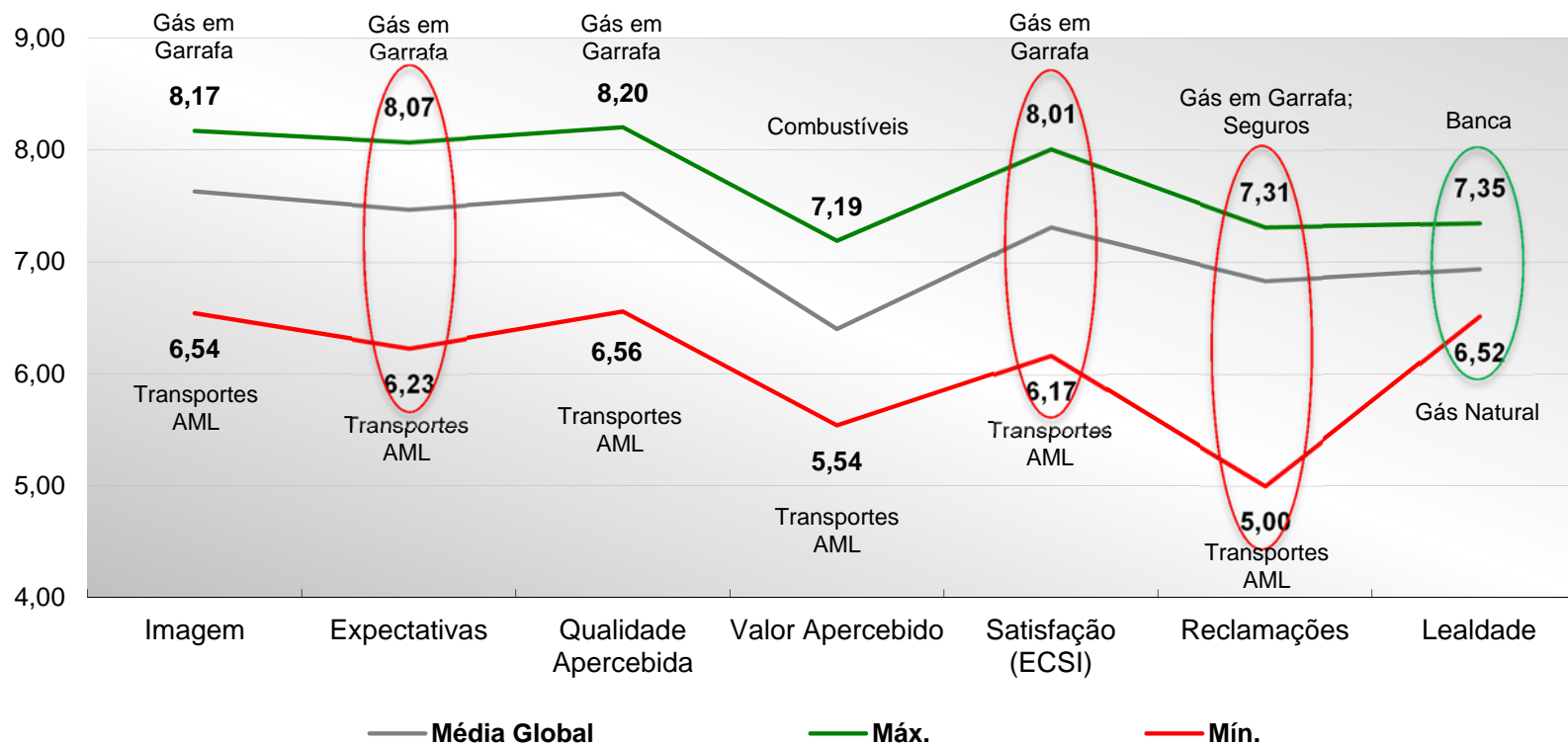


# Resultados Globais

2016 ECSIPORTUGAL

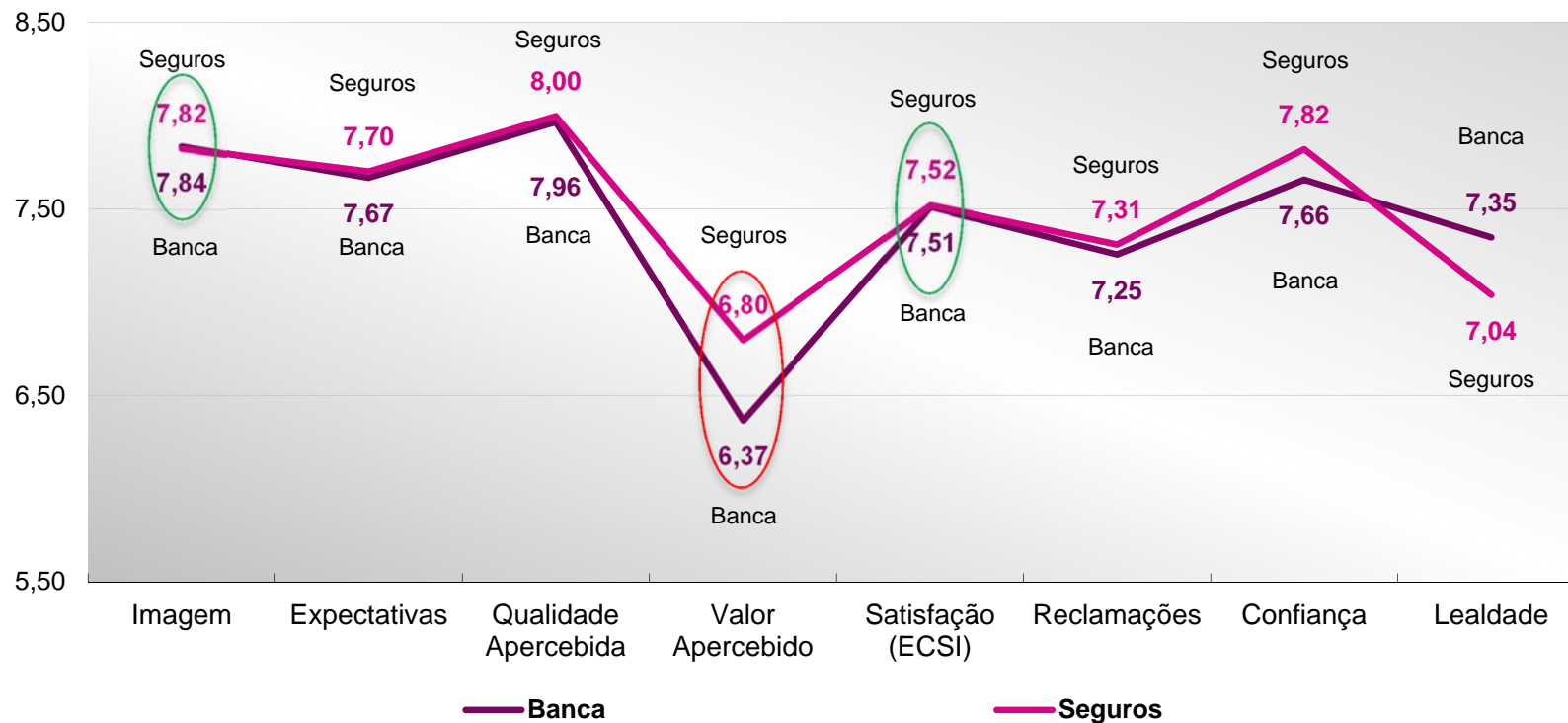
# 3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Sectores e Subsectores em 2016



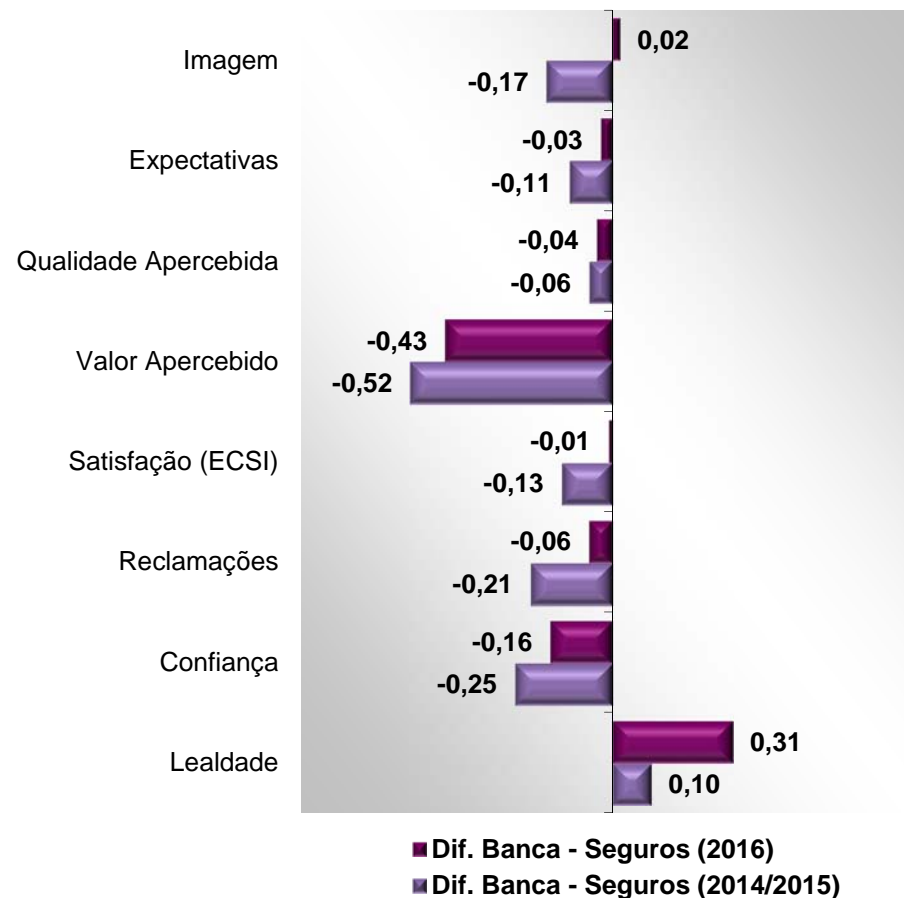
# 3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Sectores da Banca e dos Seguros em 2016



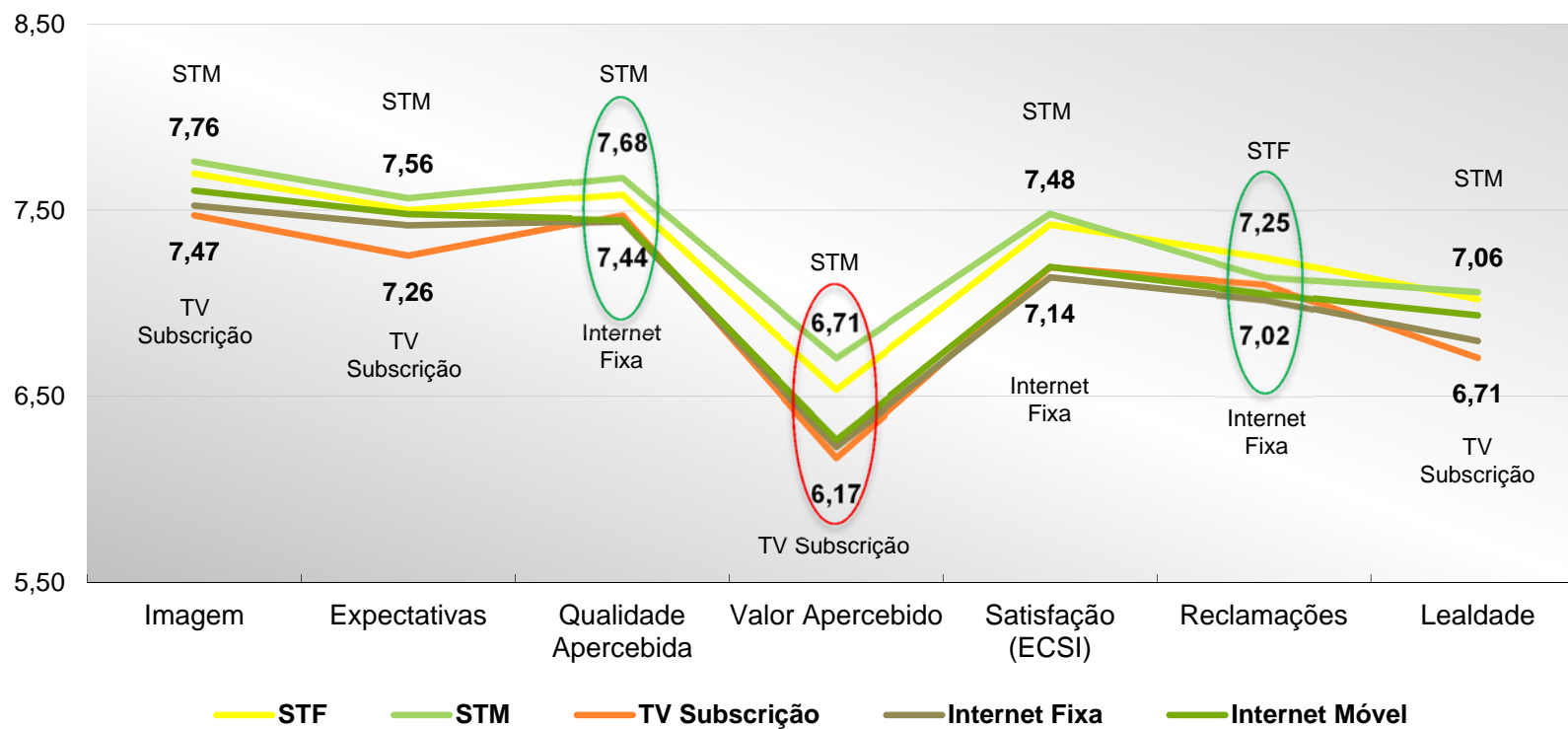
# 3 Resultados Globais

Diferenças entre os sectores da Banca e dos Seguros em 2014/2015 e 2016



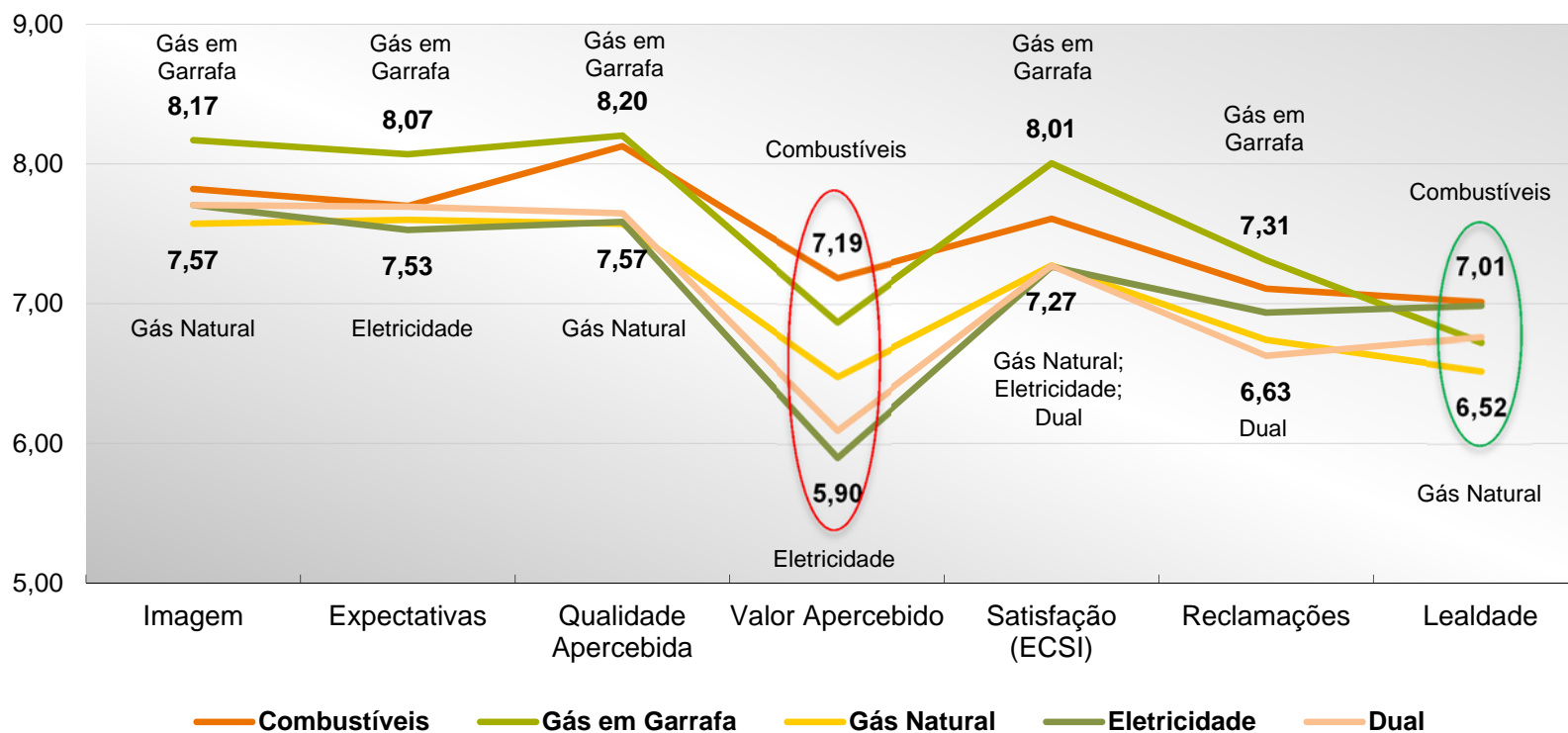
# 3 Resultados Globais

## Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Subsectores das Comunicações em 2016



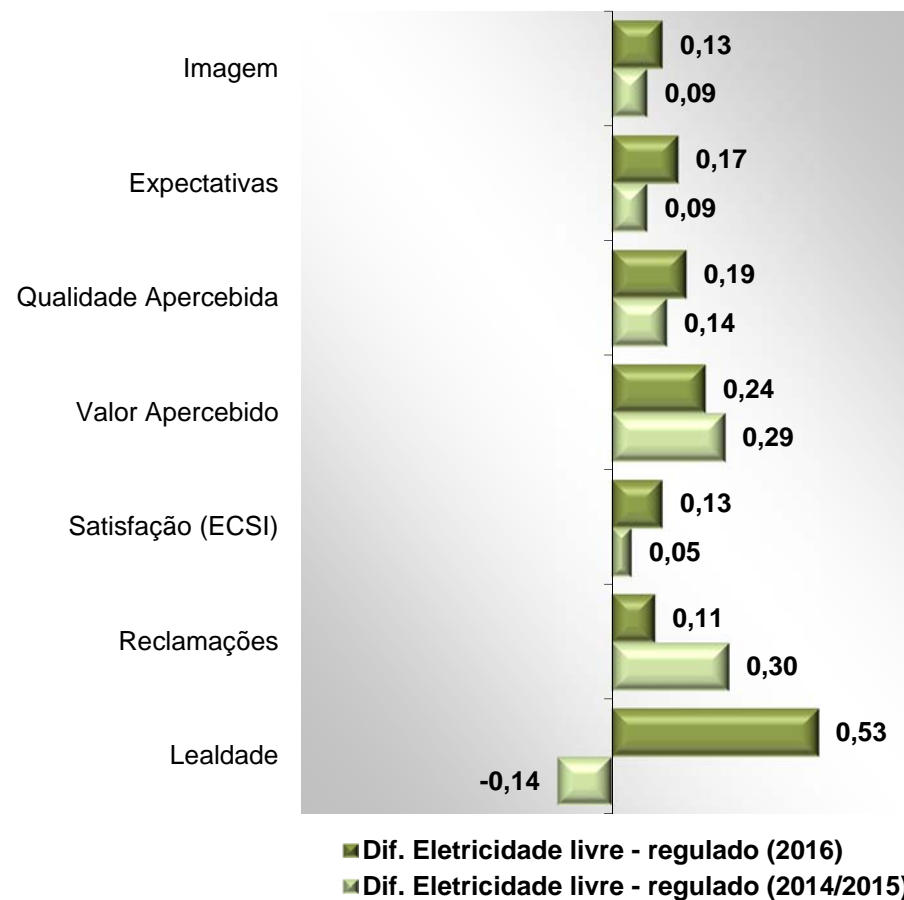
# 3 Resultados Globais

## Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Sectores de Energia em 2016



# 3 Resultados Globais

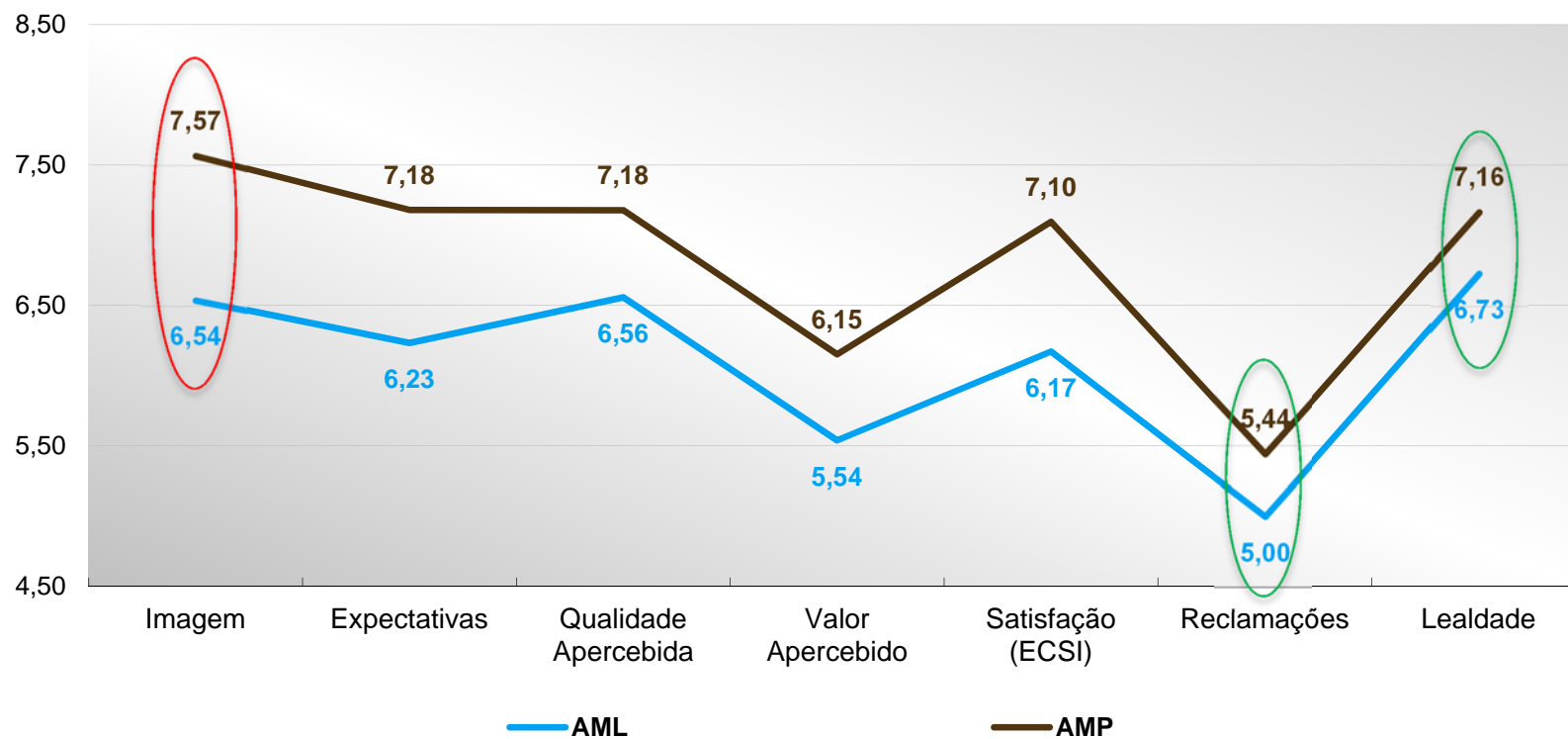
Diferenças entre o mercado regulado e o mercado livre no sector de Eletricidade em 2014/2015 e 2016





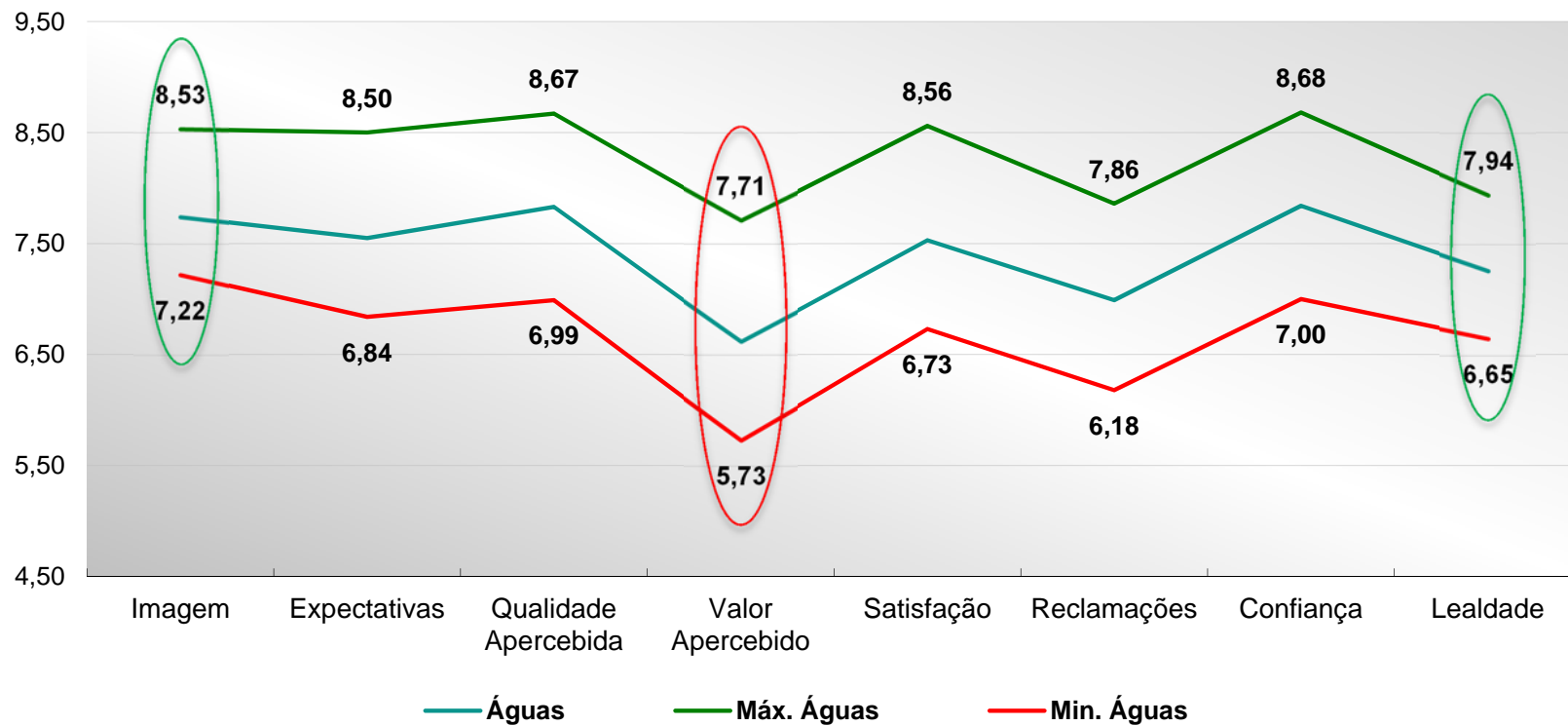
# 3 Resultados Globais

Valores Médios dos Sectores dos Transportes da AML e da AMP em 2016



# 3 Resultados Globais

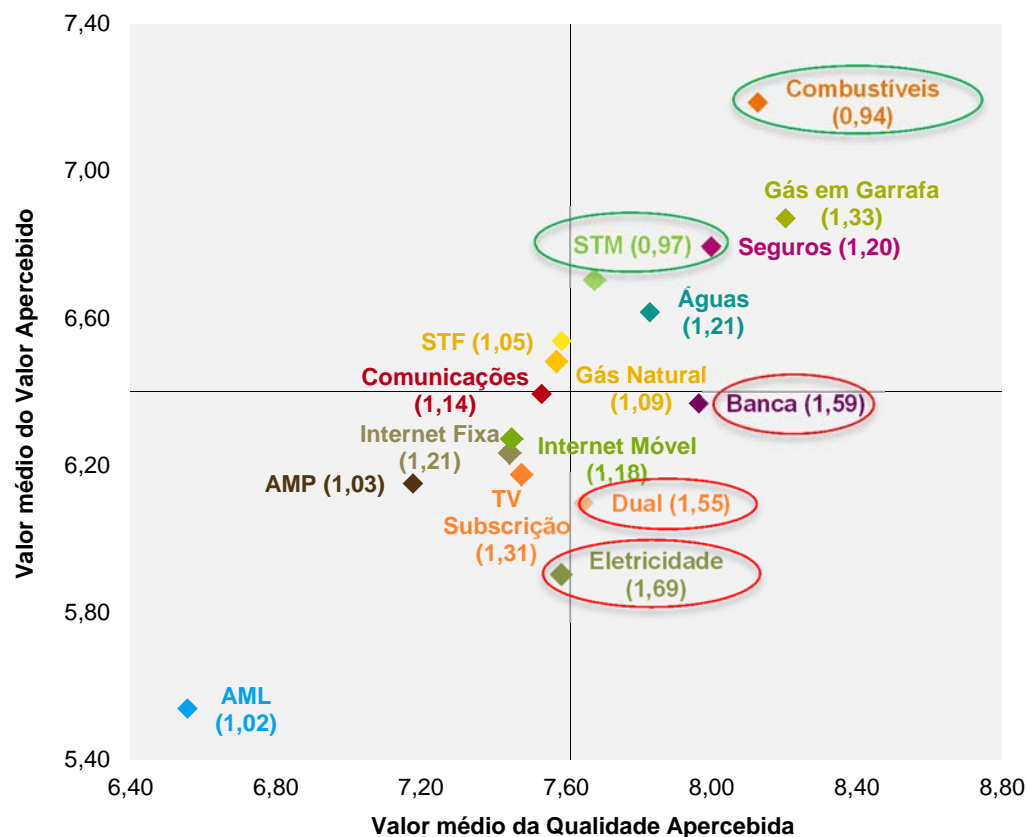
Valores Médios, Máximos e Mínimos do Sector das Águas em 2016



# 3 Resultados Globais

## Mapa Percetual Qualidade Apercebida – Valor Apercebido

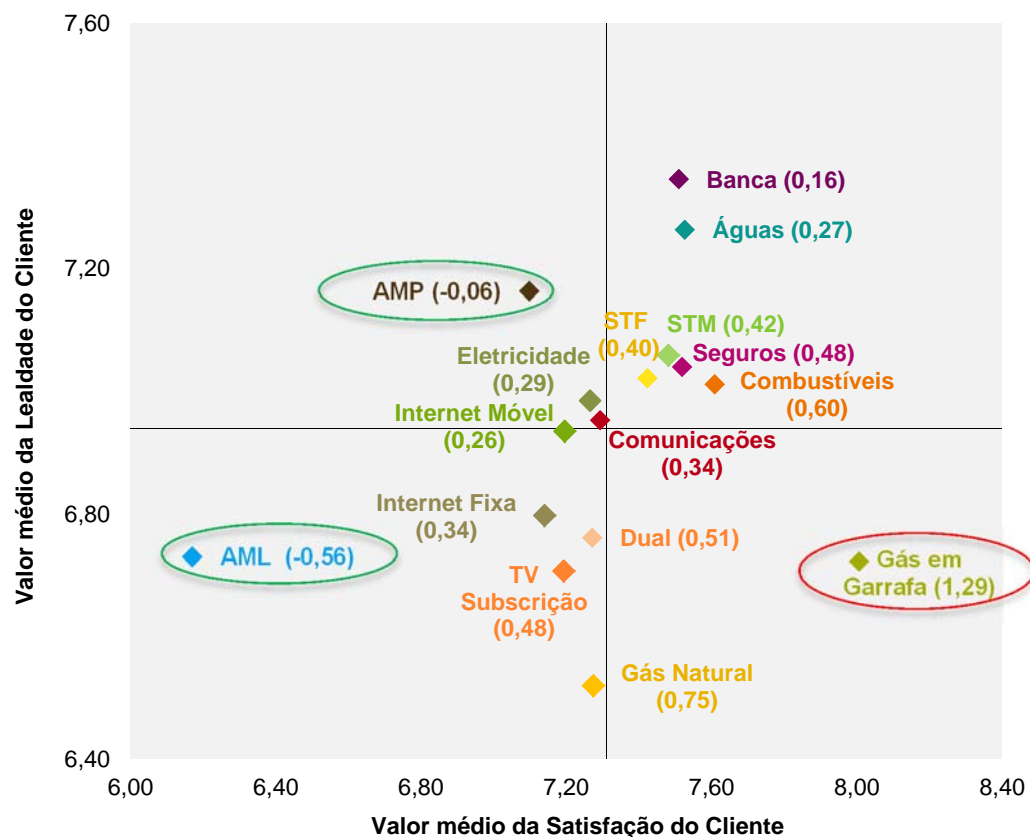
Índices das variáveis latentes da Qualidade Apercebida (eixo das abcissas) e do Valor Apercebido (eixo das ordenadas) por sector e subsector em 2016



# 3 Resultados Globais

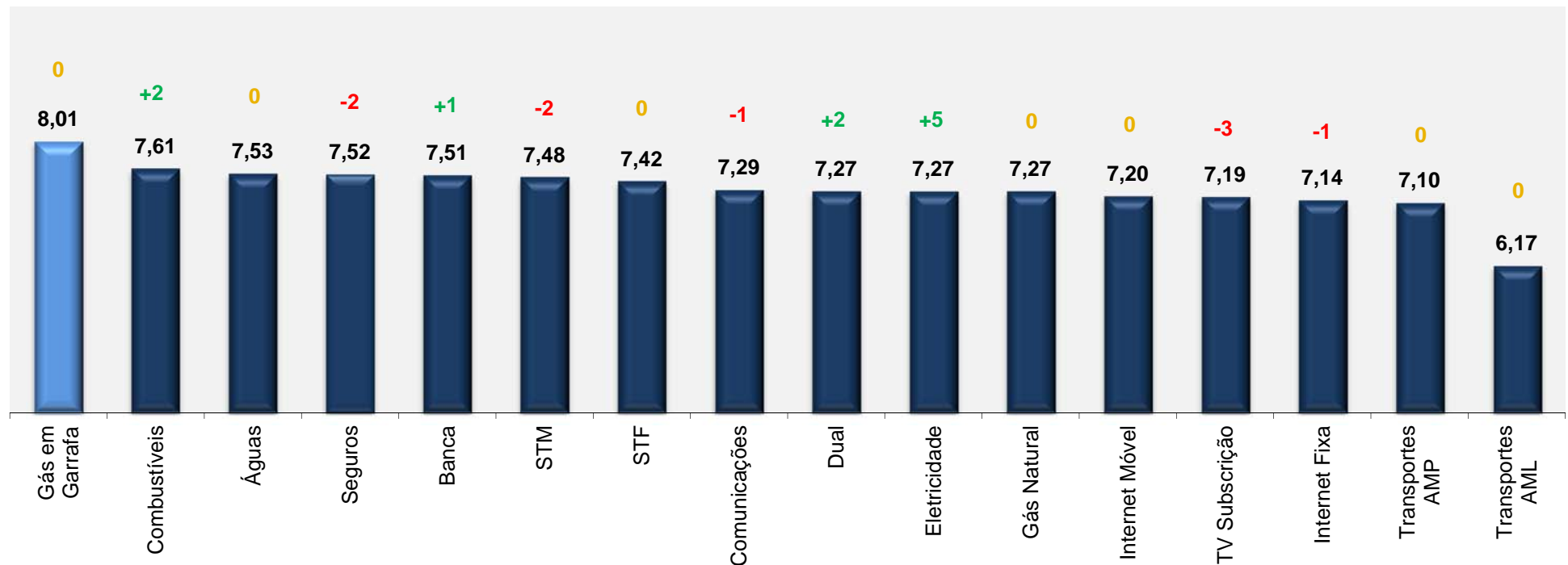
## Mapa Percetual Satisfação – Lealdade do Cliente

Índices das variáveis latentes da Satisfação (eixo das abcissas) e da Lealdade (eixo das ordenadas) por sector e subsector em 2016



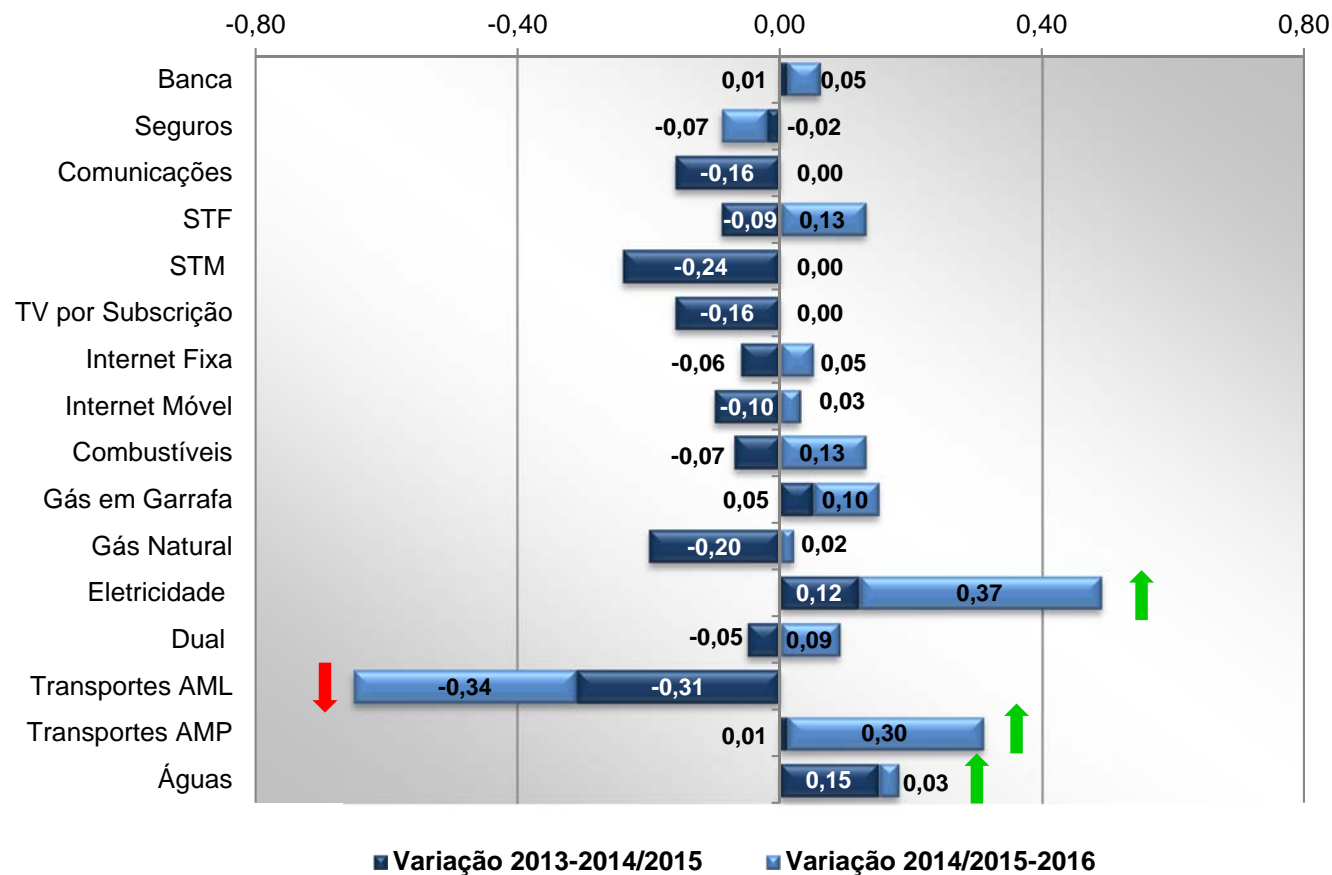
# 3 Resultados Globais


## Ranking da Satisfação dos Clientes por Sectores e Subsectores em 2016



# 3 Resultados Globais

Varição dos sectores e subsectores no Índice de Satisfação entre 2013 e 2014/2015 e entre 2014/2015 e 2016



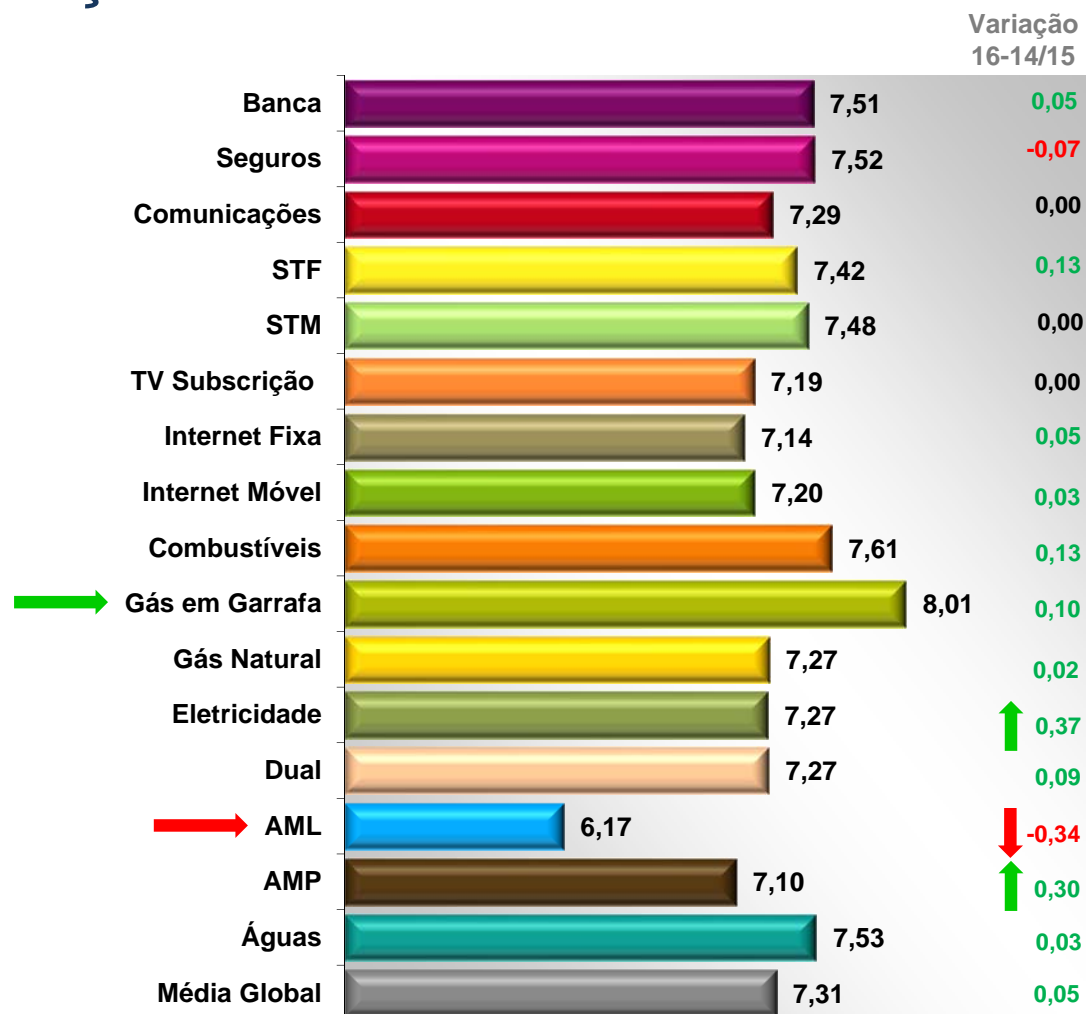


# Resultados por Variável

2016 ECSIPORTUGAL

# 4 Resultados por Variável

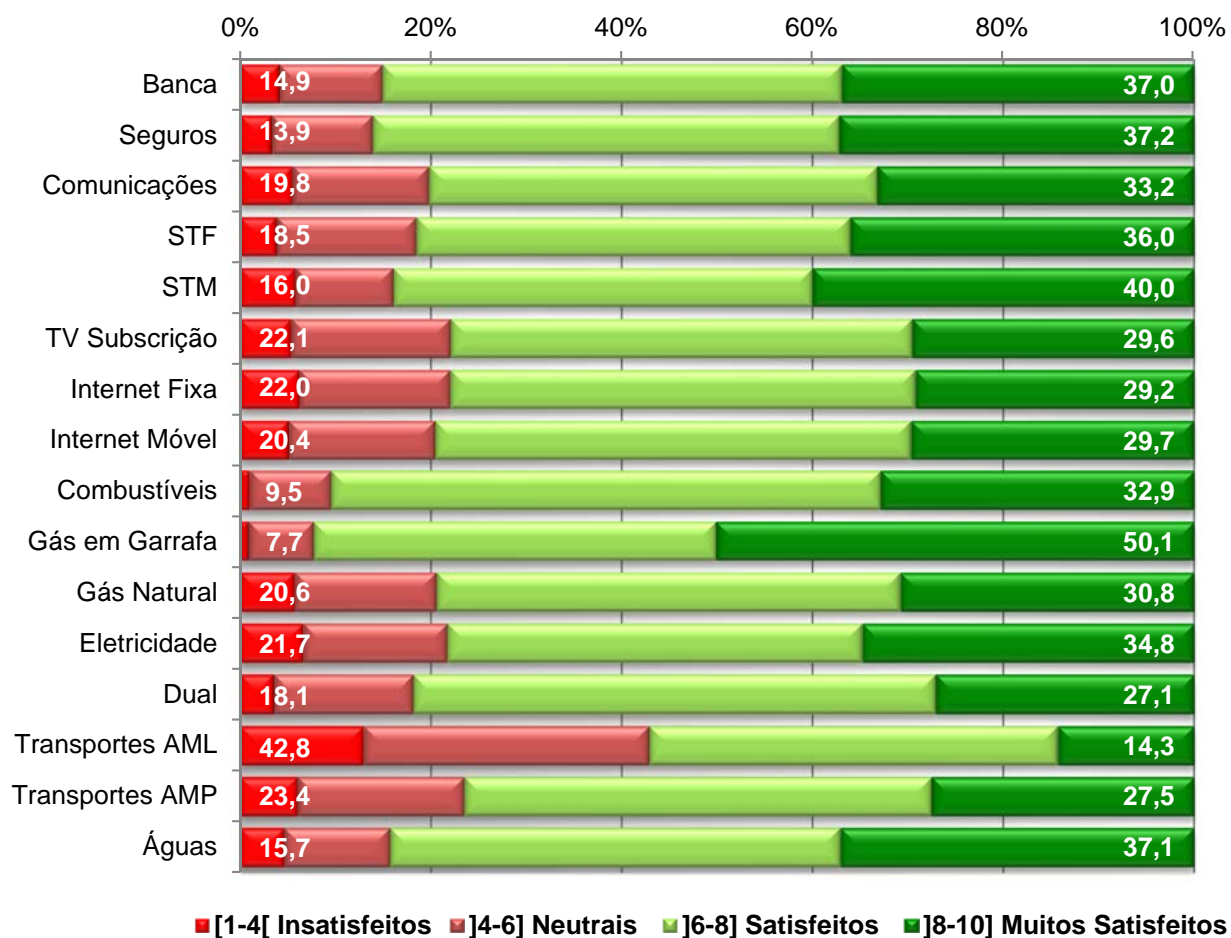
## Índice de Satisfação





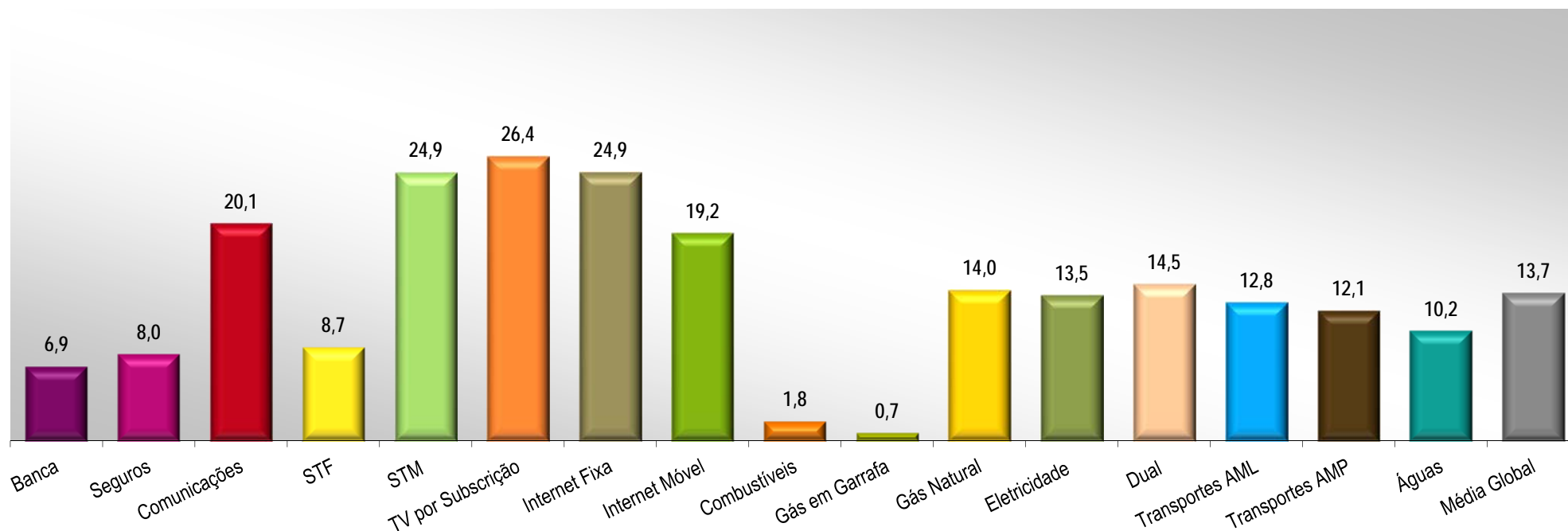
# 4 Resultados por Variável

## Frequências relativas da Satisfação por Sector e Subsector



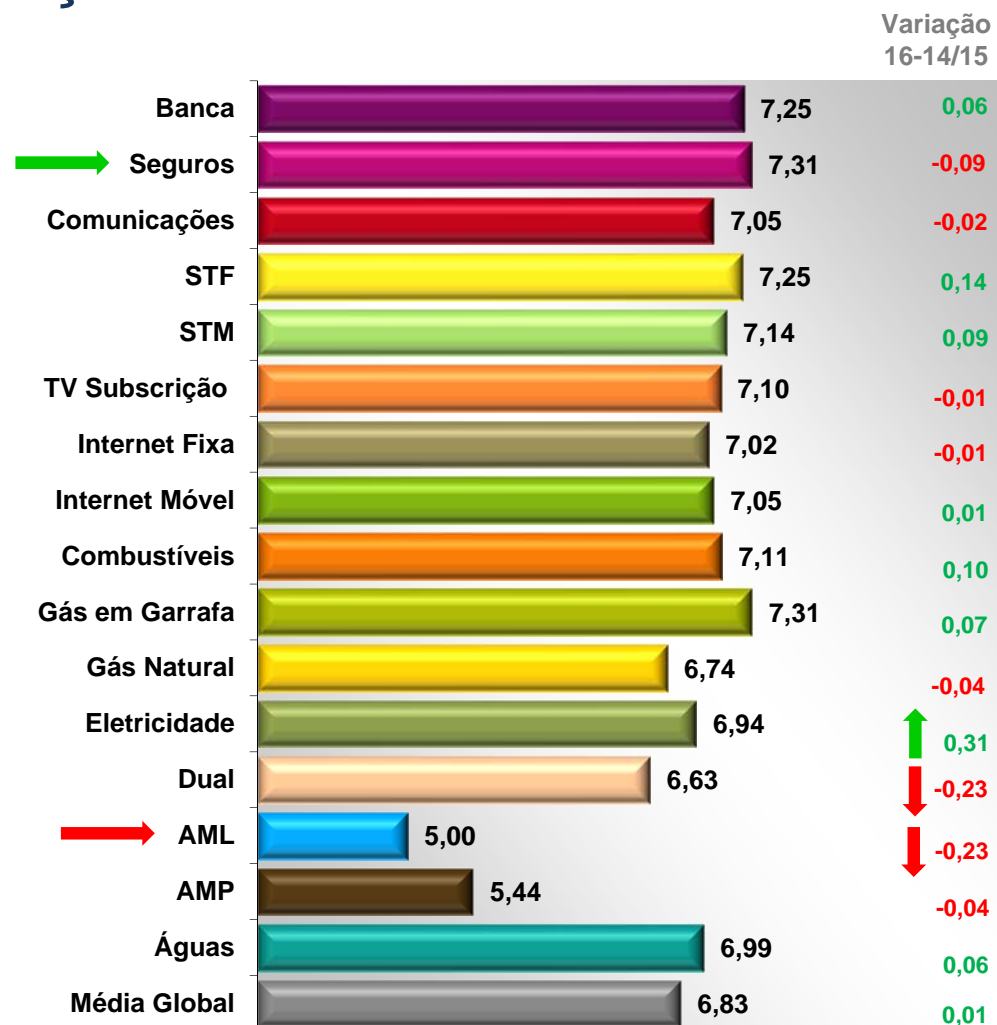
# 4 Resultados por Variável

## Apresentação de Reclamações (%)



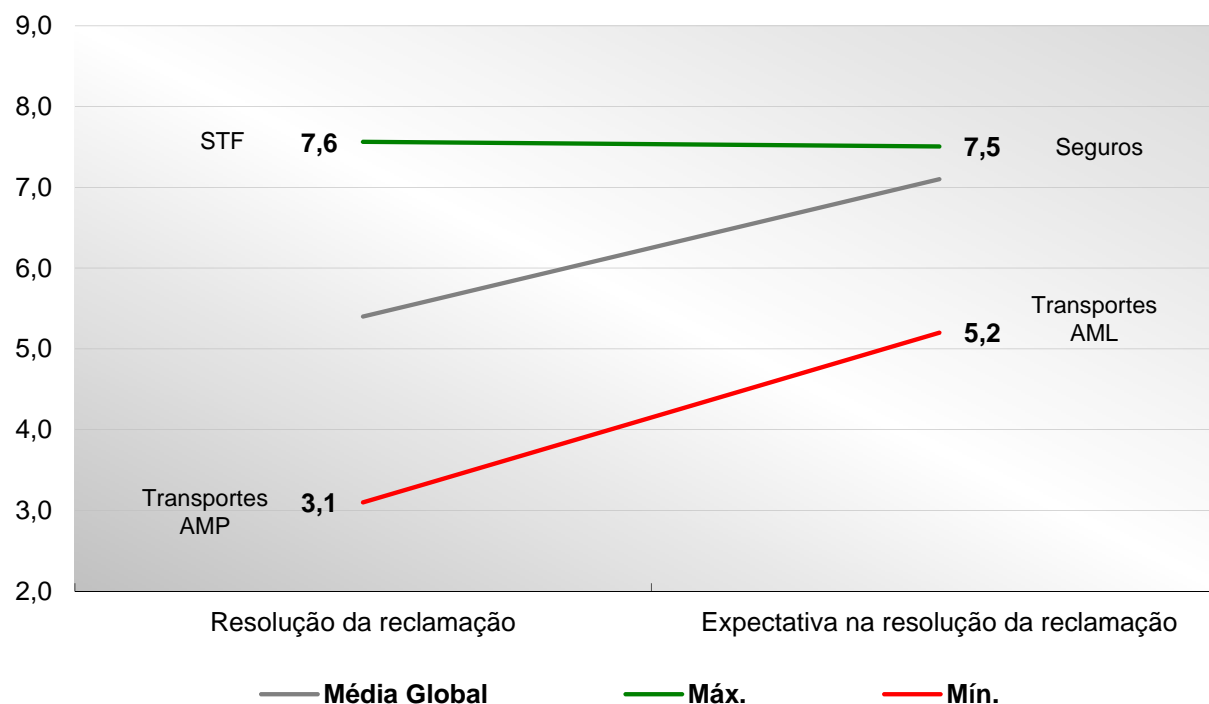
# 4 Resultados por Variável

## Índice de Reclamações



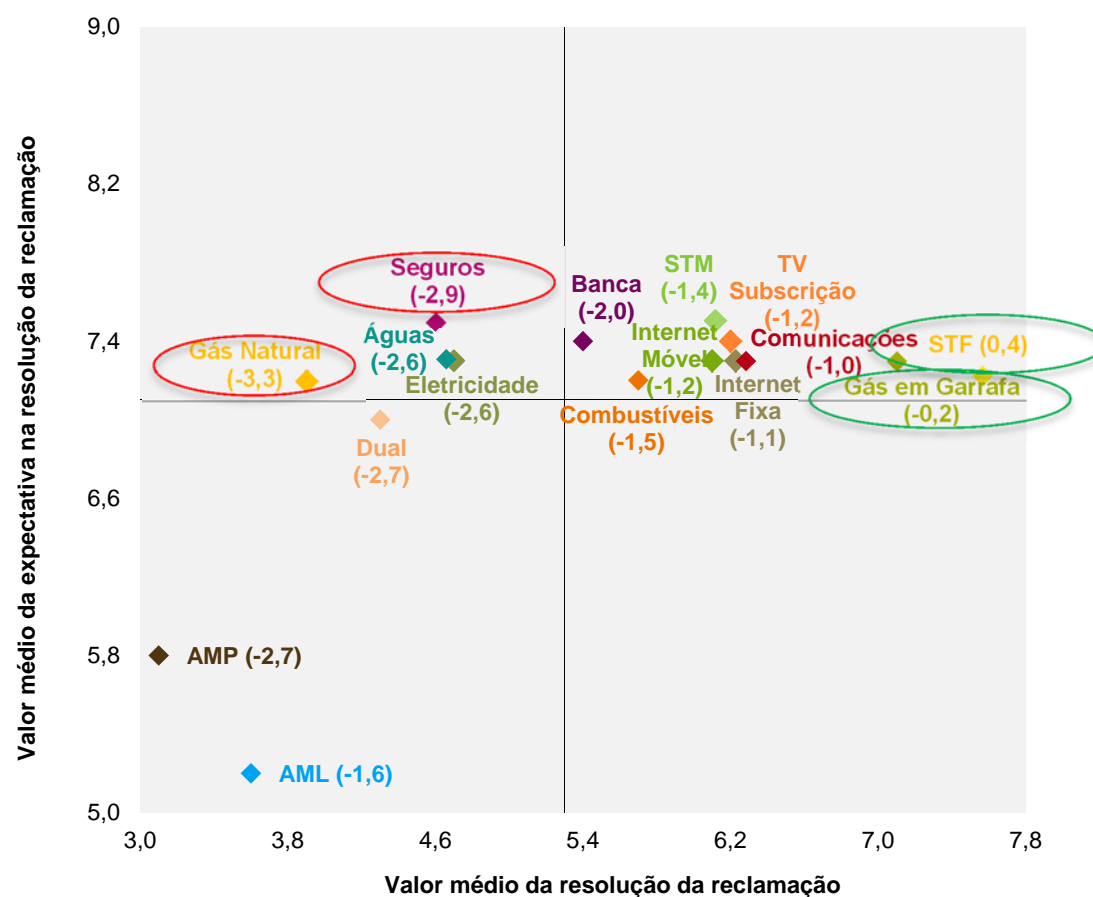
# 4 Resultados por Variável

## Indicadores de Reclamações



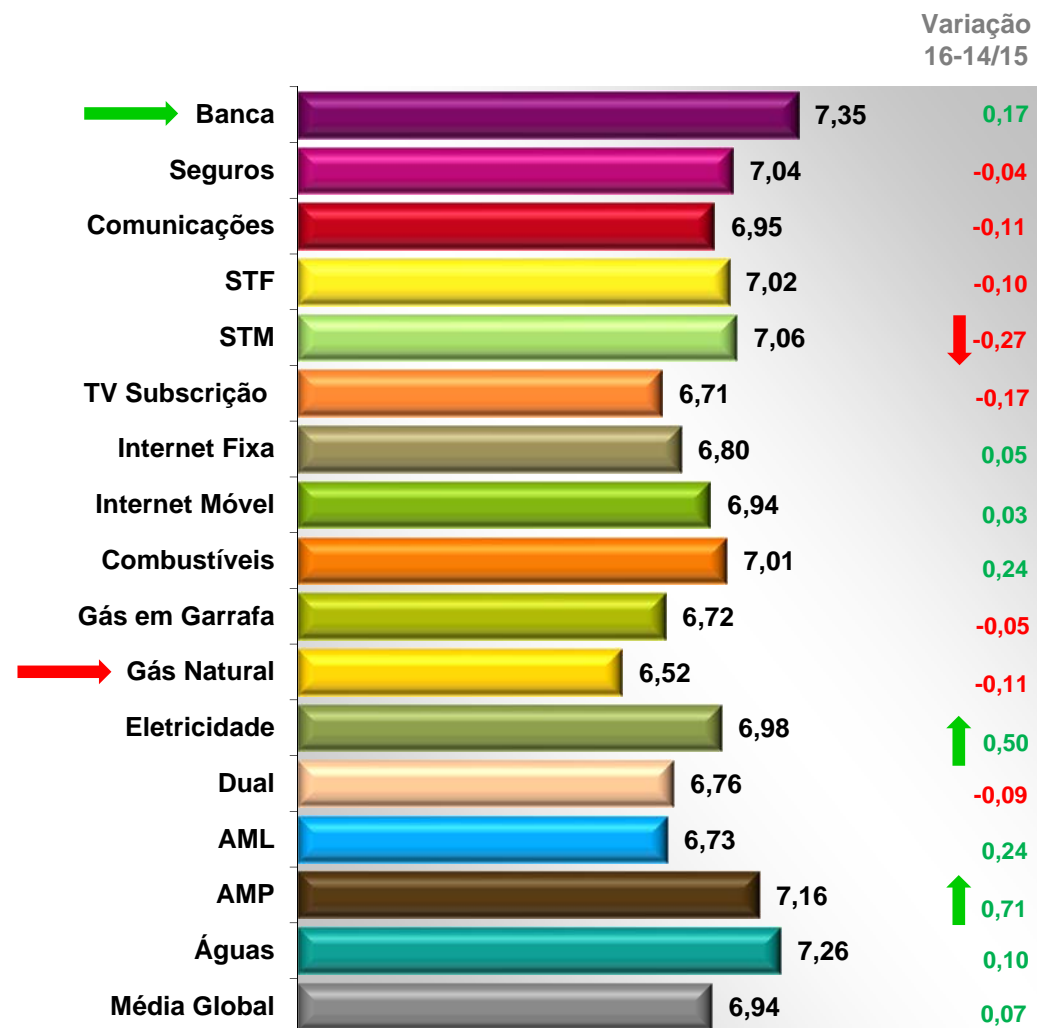
# 4 Resultados por Variável

## Mapa percetual - Indicadores de Reclamações



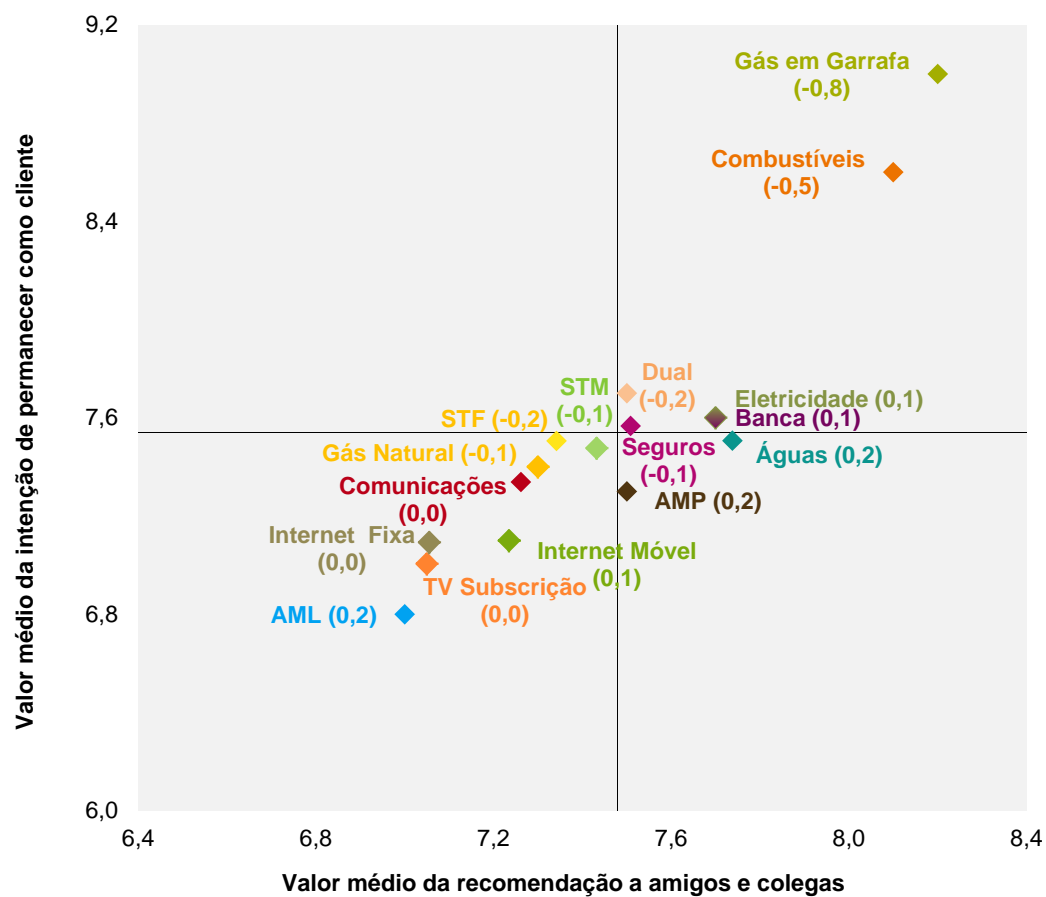
# 4 Resultados por Variável

## Índice de Lealdade



# 4 Resultados por Variável

## Mapa percetual - Indicadores de Lealdade





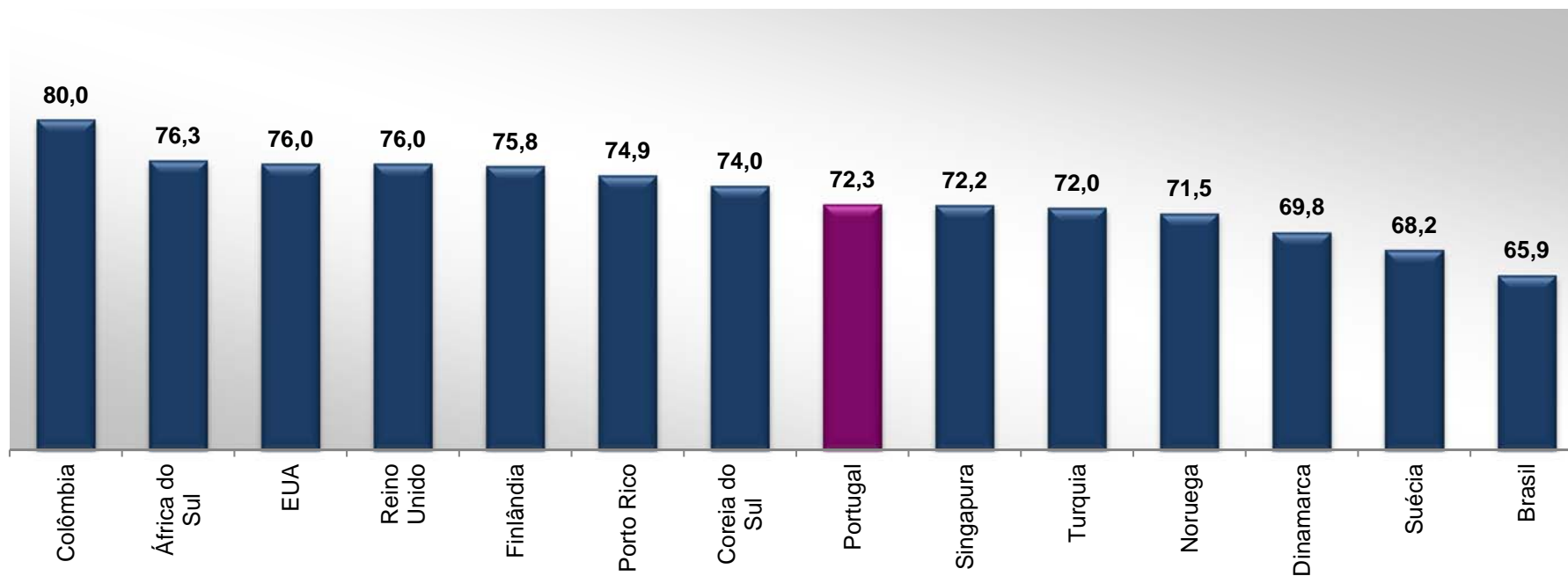
# Resultados Internacionais

2016 ECSIPORTUGAL



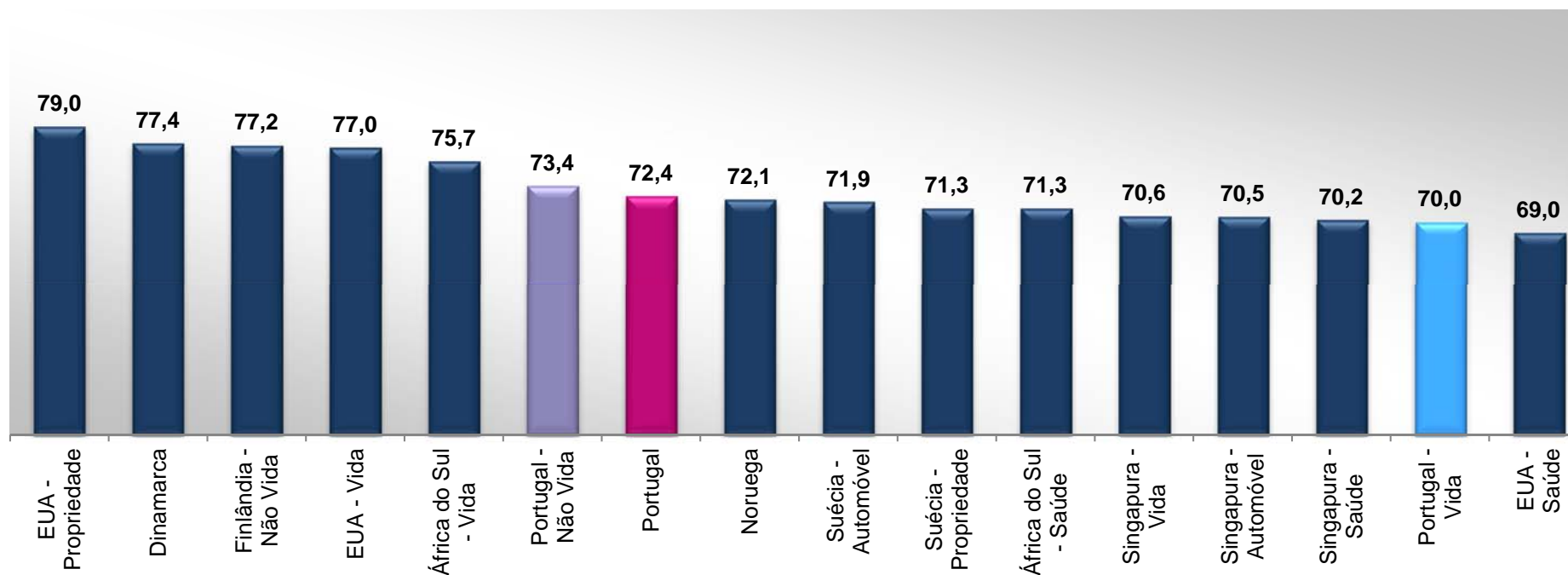
# 5 Resultados Internacionais

## Posicionamento internacional do sector da Banca



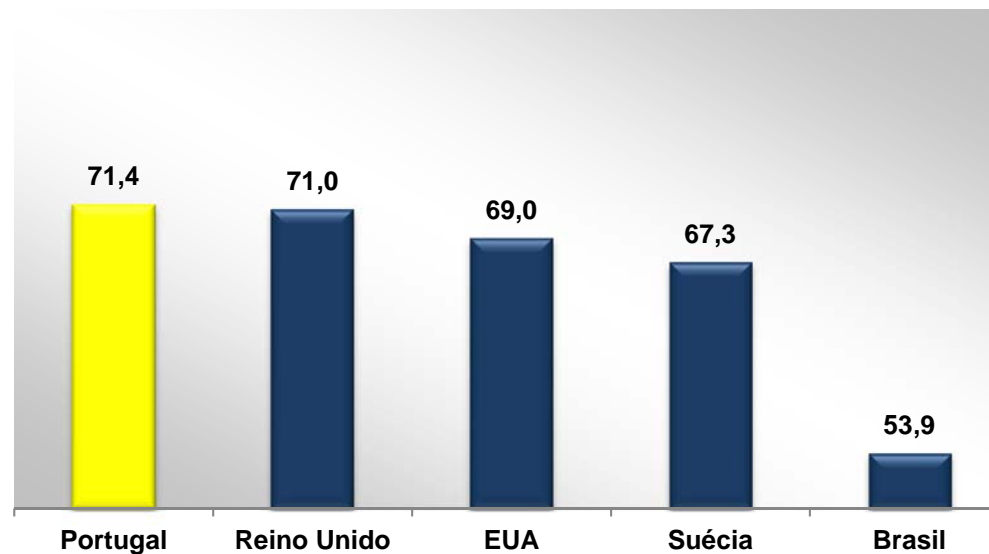
# 5 Resultados Internacionais

## Posicionamento internacional do sector dos Seguros



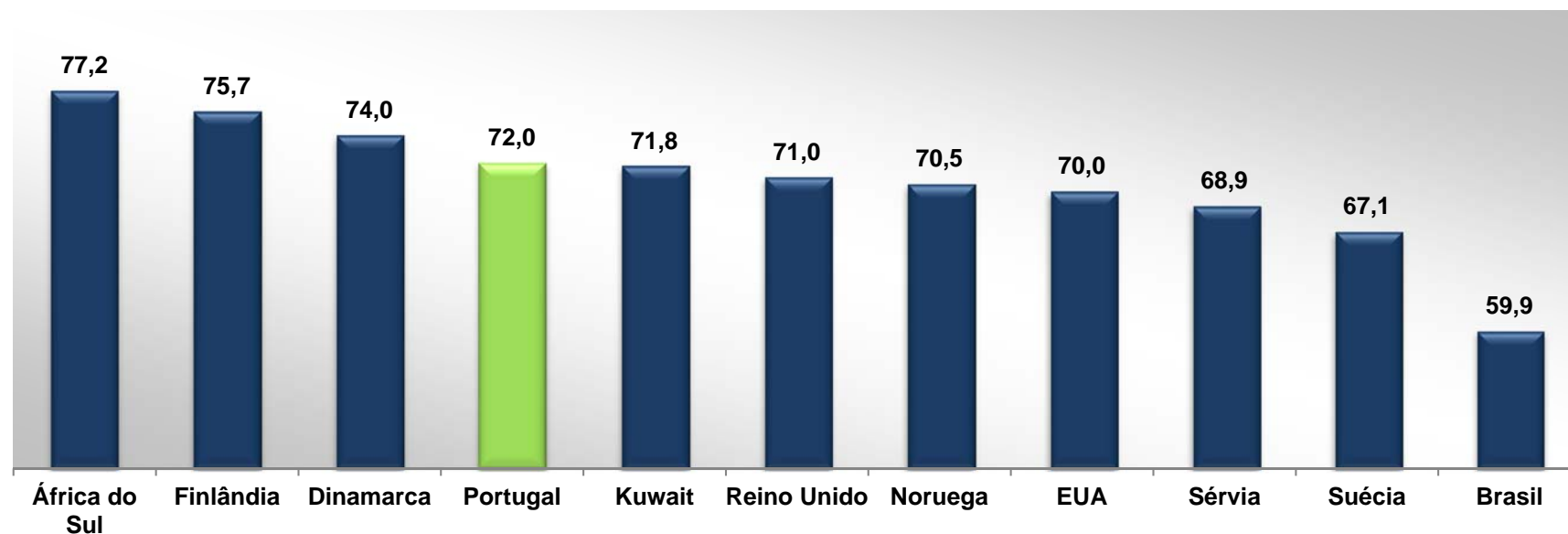
# 5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do subsector do Serviço Telefónico Fixo



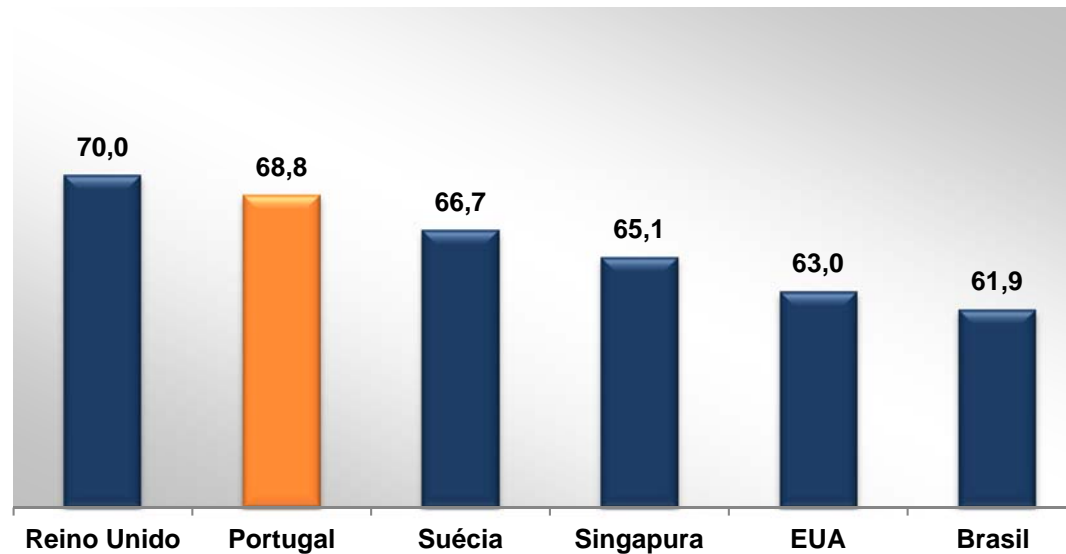
# 5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do subsector do Serviço Telefónico Móvel



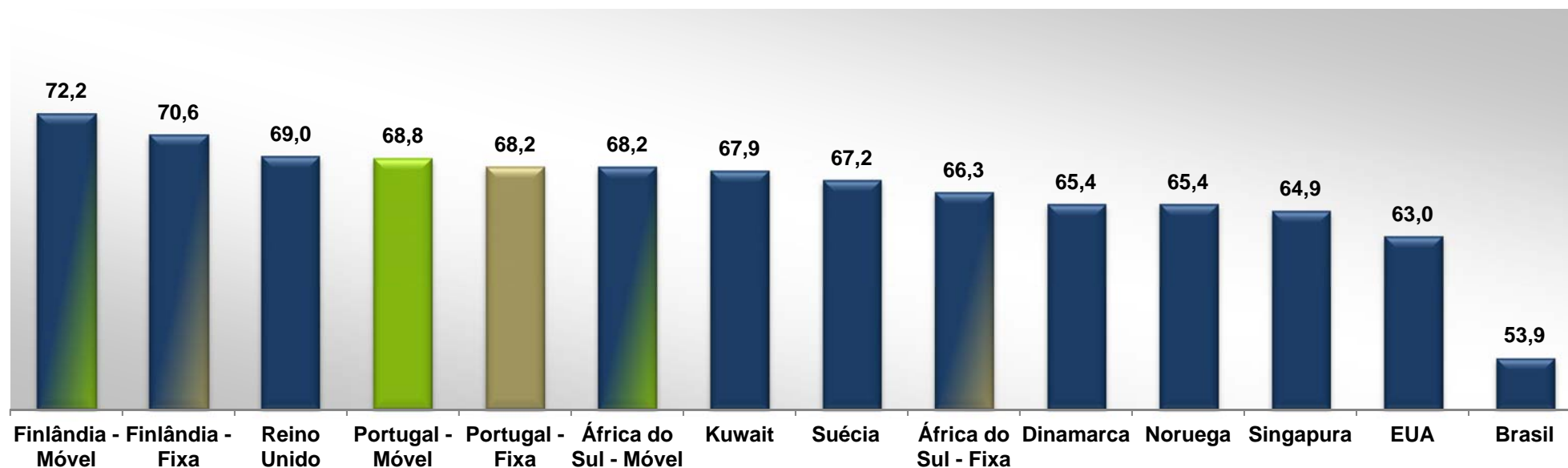
# 5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do subsector da Televisão por Subscrição



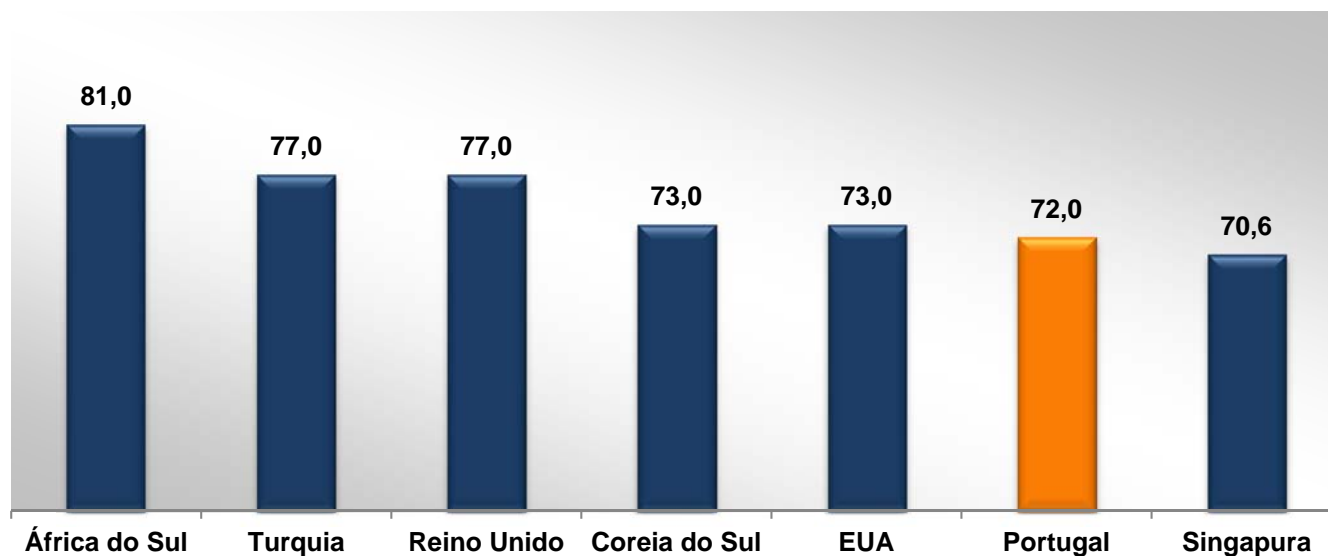
# 5 Resultados Internacionais

## Posicionamento internacional do subsector de Internet



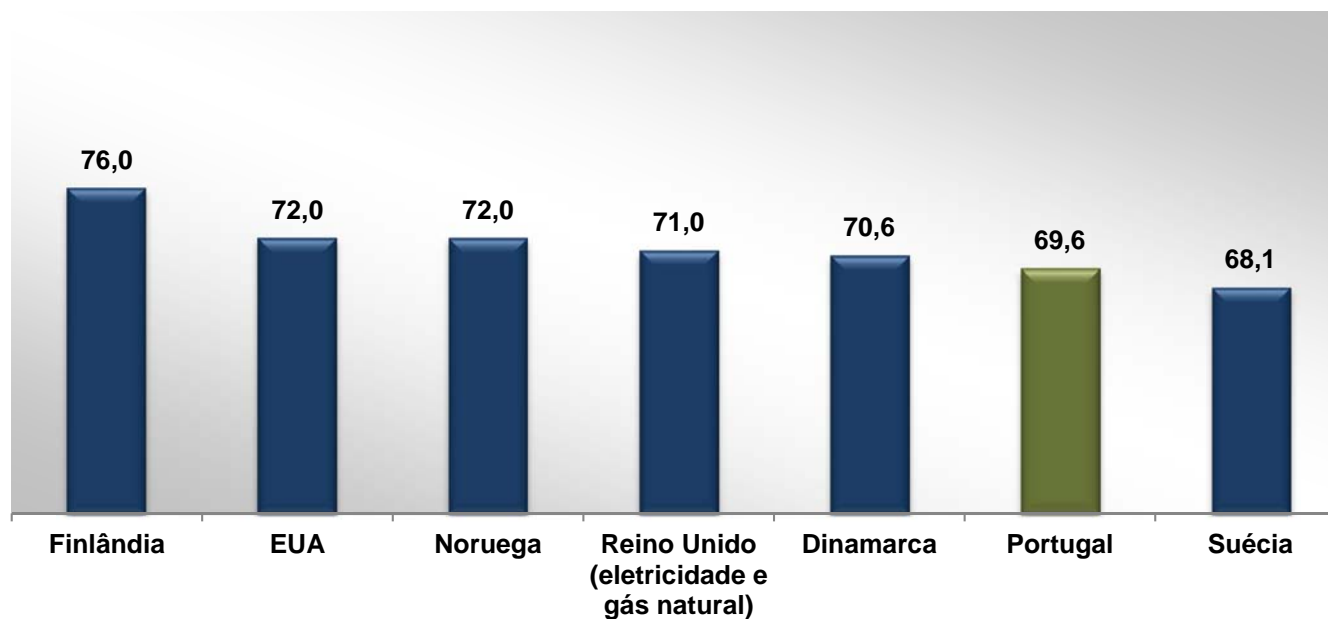
# 5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do sector dos Combustíveis



# 5 Resultados Internacionais

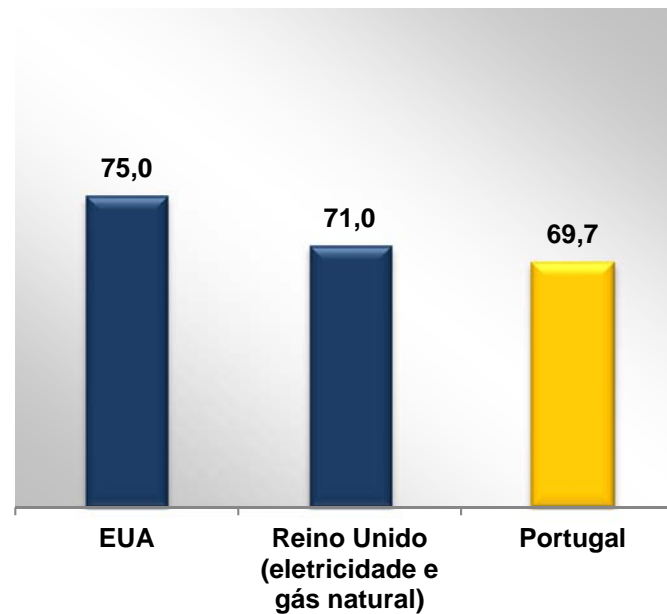
## Posicionamento internacional do sector de Eletricidade





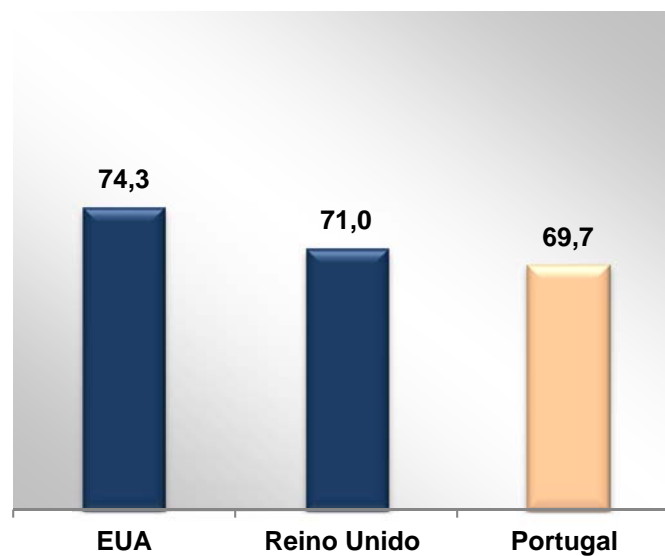
# 5 Resultados Internacionais

## Posicionamento internacional do sector de Gás Natural



# 5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do sector Dual





# Notas Finais

2016 ECSIPORTUGAL

# 6 Notas Finais

■ Índices com melhores desempenhos:

***qualidade apercebida e imagem;***

■ Índices com piores desempenhos:

***valor apercebido*** (relação qualidade/preço) e tratamento das ***reclamações.***

■ Sectores com melhores desempenhos:

**Gás em Garrafa, Combustíveis, Seguros e Banca.**

■ Sectores com piores desempenhos:

**Transportes da AML e Gás Natural.**

# 6 Notas Finais

- Melhores desempenhos por sectores:

***Financeiro:*** Seguros

***Comunicações:*** Serviço Telefónico Móvel

***Energia:*** Gás em Garrafa

***Transportes:*** AMP

- Melhor relação qualidade/preço: sector dos **Combustíveis** e subsector do **Serviço Telefónico Móvel**;
- Pior relação qualidade/preço: sectores de **Eletricidade, Banca e Dual**.

# 6 Notas Finais

- Melhor relação satisfação/lealdade: sector dos **Transportes da AML** e da **AMP**;
- Pior relação satisfação/lealdade: sector do **Gás em Garrafa**.
  
- Variações positivas mais significativas entre 2014/2015 e 2016 na **Satisfação do cliente**: sector de **Eletricidade**;
- Variações negativas mais significativas entre 2014/2015 e 2016 na **Satisfação do cliente**: sector dos **Transportes da AML**.
  
- Menor taxa de reclamações: **Gás em Garrafa** e **Combustíveis**;
- Maior taxa de reclamações: **Televisão por Subscrição, Serviço Telefónico Móvel e Internet Fixa**.





# Vencedores ECSI 2016

2016 ECSIPORTUGAL

# Vencedor ECSI 2016 – Banca





# Vencedor ECSI 2016 – Seguros



# Vencedor ECSI 2016 – Seguros



**Liberty**  
**Seguros**



# Vencedor ECSI 2016 – Comunicações



# Vencedor ECSI 2016 – Gás em Garrafa



# Vencedor ECSI 2016 – Eletricidade



# Vencedor ECSI 2016 – Dual



# Vencedor ECSI 2016 – Águas



# Divulgação de Resultados

Banca, Seguros, Comunicações, Combustíveis, Gás em Garrafa,  
Gás Natural, Eletricidade, Dual, Transportes de Passageiros e Águas

2016 ECSIPORTUGAL

associação  
portuguesa de  
seguradores **aps**

Parceiro no sector  
dos Seguros



Instituto Português da Qualidade



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

