



Divulgação de Resultados

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

2018 ECSI PORTUGAL



Instituto Português da Qualidade



Índice

- Introdução
- Aspetos Metodológicos
- Resultados Globais
- Resultados por Variável
- *Net Promoter Score*
- Edição de 2019
- Vencedores ECSI 2018

1 Introdução

■ Apresentação de resultados da satisfação dos clientes obtidos em 2018, estimados no âmbito do projeto ECSI Portugal (*European Customer Satisfaction Index - Portugal*).

■ Em 2018 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

2018 ECSI PORTUGAL

2 Aspectos Metodológicos

Sectores e empresas estudadas no ECSI Portugal 2018

Banca	Seguros	Comunicações			Combustíveis
<ul style="list-style-type: none"> • Banco CTT • BPI • CGD • Millennium BCP • NOVO BANCO • Santander Totta • Outros bancos 	<ul style="list-style-type: none"> • Açoreana • Ageas • Allianz • CA Seguros • CA Vida • Fidelidade • Generali • Liberty • Ocidental • Tranquilidade • Zurich 	<u>Serviços Postais</u> <u>Serviço Telefónico Fixo</u> <u>Televisão por Subscrição</u> <ul style="list-style-type: none"> • MEO • NOS • Vodafone <u>Serviço Telefónico Móvel</u> <u>Internet Fixa</u> <u>Internet Móvel</u> <ul style="list-style-type: none"> • MEO • NOS • Vodafone 			<ul style="list-style-type: none"> • BP • Cepsa • Galp Energia • Intermarché • Jumbo • Prio • Repsol <p>Gás em Garrafa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Galp Energia • OZ Energia • Repsol • Rubis Gás
Gás Natural	Eletricidade	Dual	Águas		
<ul style="list-style-type: none"> • EDP Comercial • Galp Power 	<u>Mercado Regulado</u> <ul style="list-style-type: none"> • EDP Serviço Universal <u>Mercado Livre</u> <ul style="list-style-type: none"> • EDP Comercial • Galp Power • Outros 	<ul style="list-style-type: none"> • EDP Comercial • Galp Power <p>Transportes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área Metropolitana de Lisboa • Área Metropolitana do Porto 	<ul style="list-style-type: none"> • Águas de Coimbra • Águas de Gaia • EPAL • SIMAS de Oeiras e Amadora 		

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.

Número de clientes entrevistados em 2018, por sector:

Sector	Nº de entrevistas
Banca	1749
Seguros	2732
Comunicações	3935
Combustíveis	1458
Gás em Garrafa	1056
Gás Natural	498
Eletricidade	909
Dual	504
Transportes	501
Águas	2002

**15344
entrevistas
para os
sectores
ECSI 2018**



2 Aspectos Metodológicos

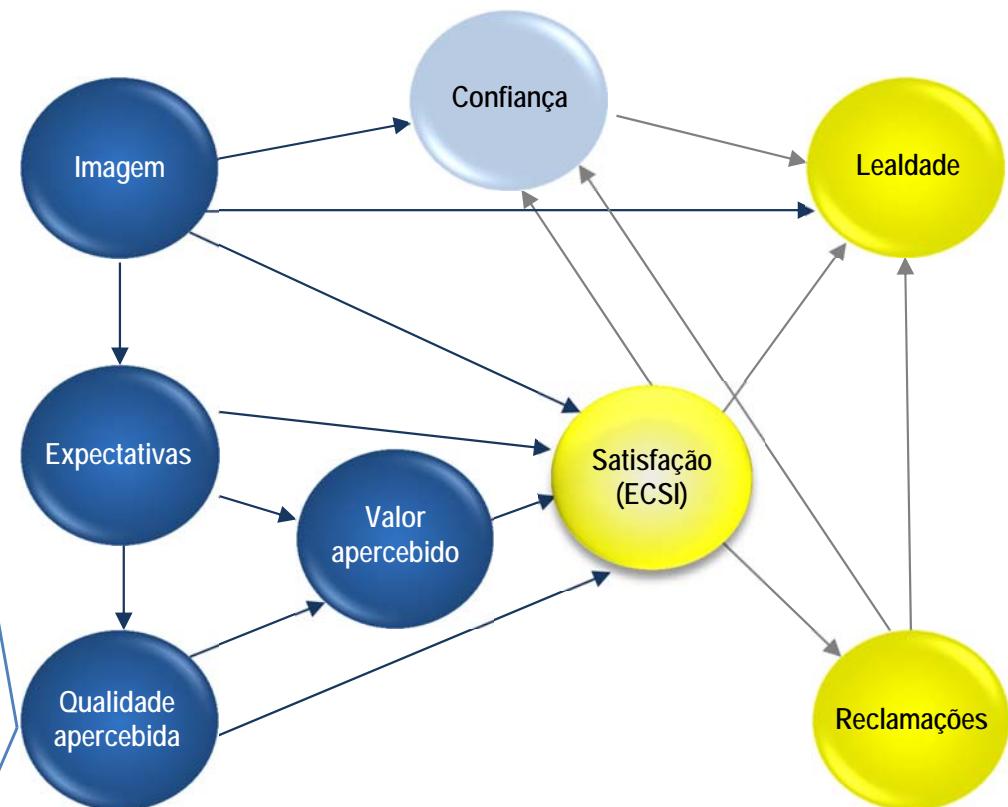
Modelo de Satisfação do Cliente

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.



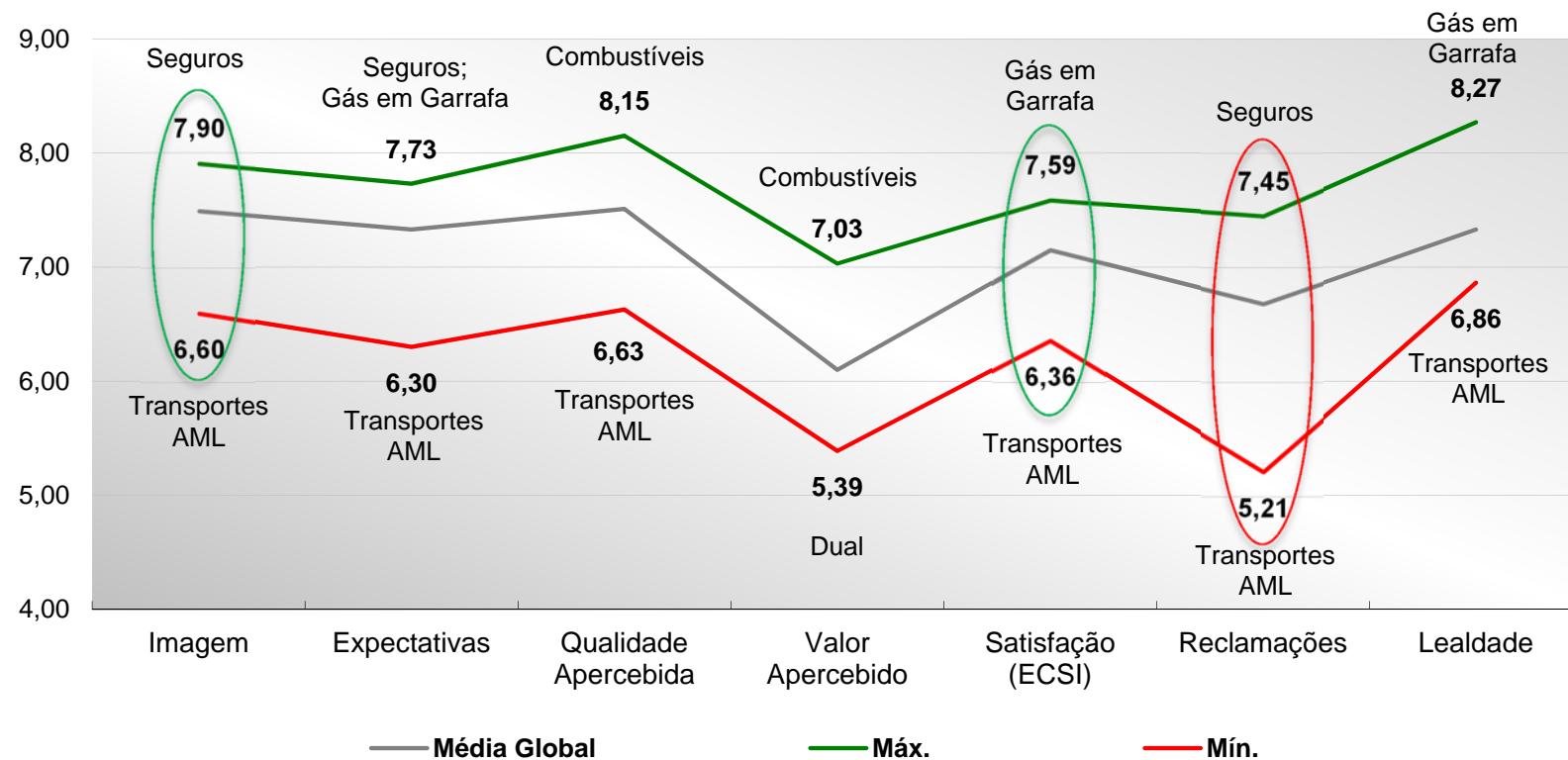


Resultados Globais

2018 ECSI PORTUGAL

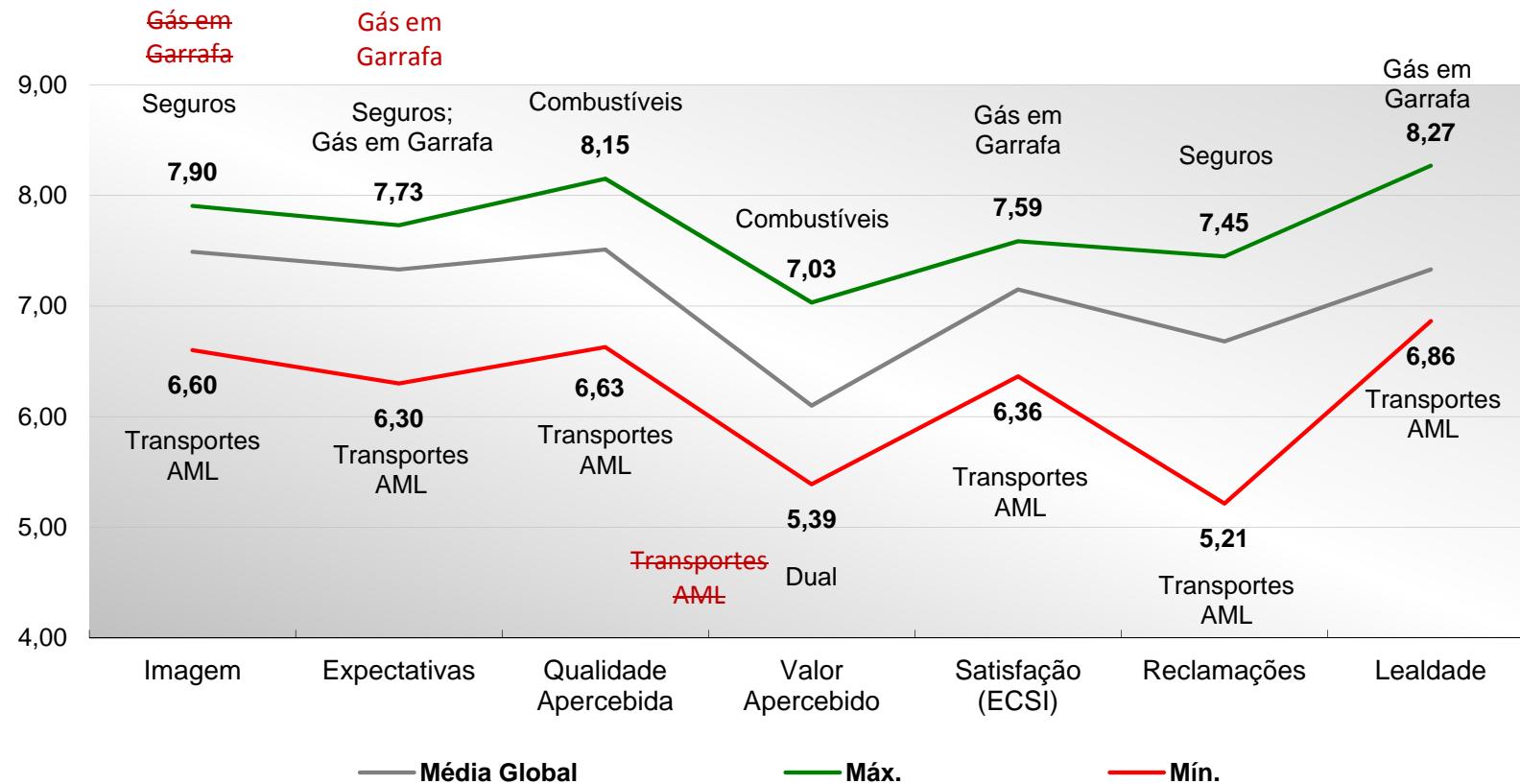
3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Sectores e Subsectores em 2018



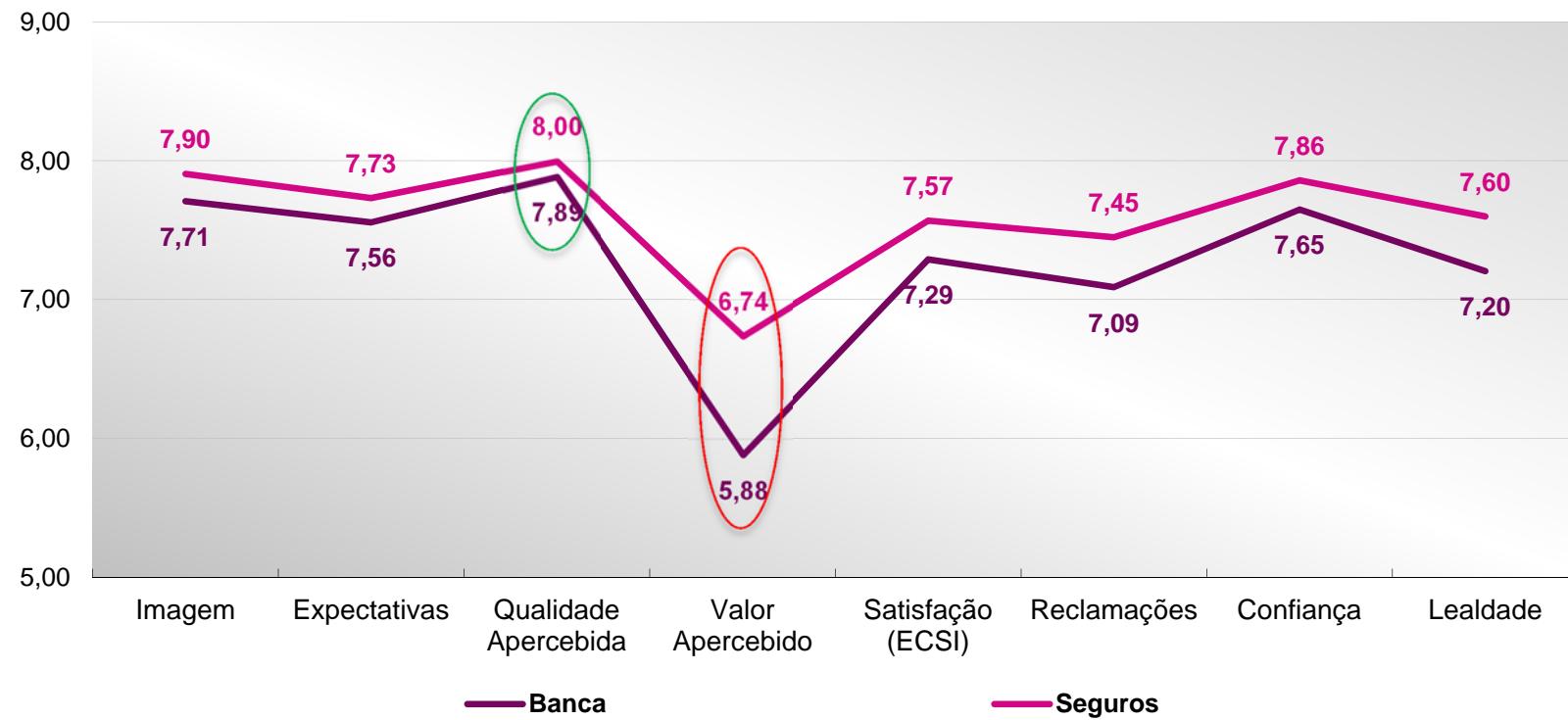
3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Sectores e Subsectores em 2018



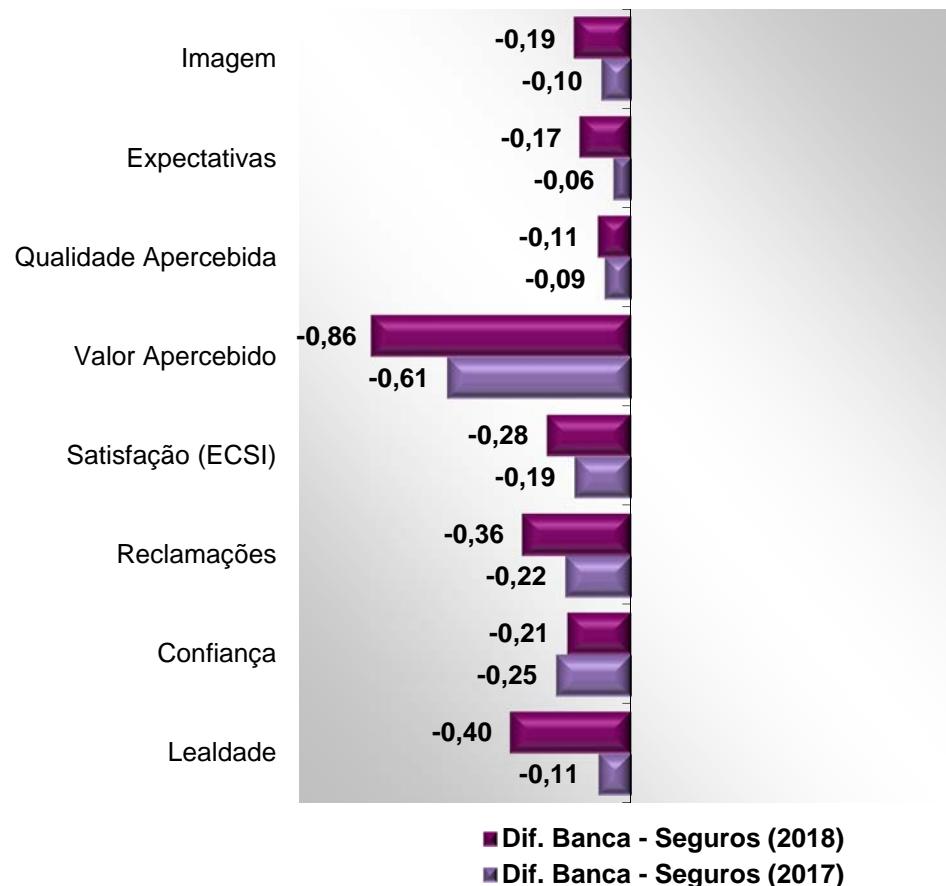
3 Resultados Globais

Valores Médios dos Sectores da Banca e dos Seguros em 2018



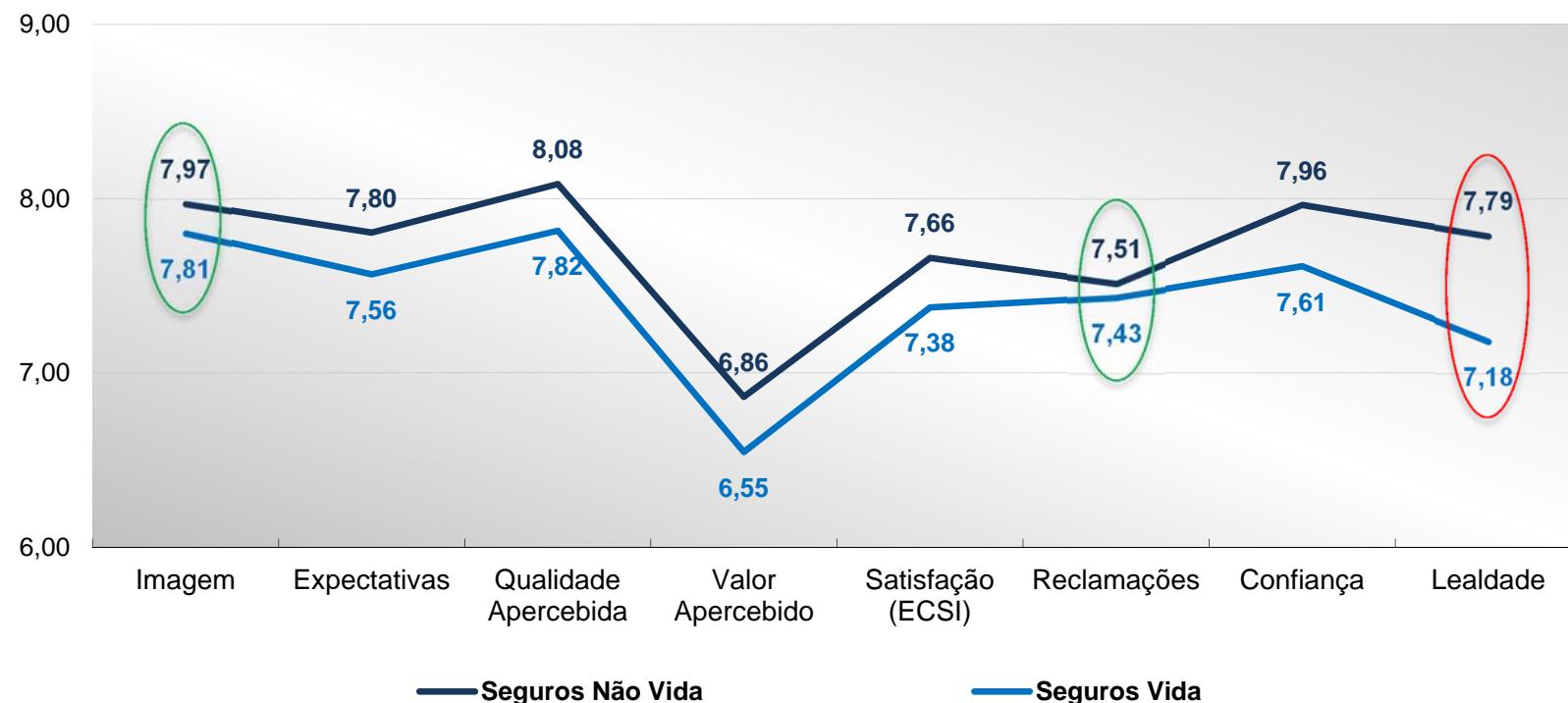
3 Resultados Globais

Diferenças entre os sectores da Banca e dos Seguros em 2017 e 2018



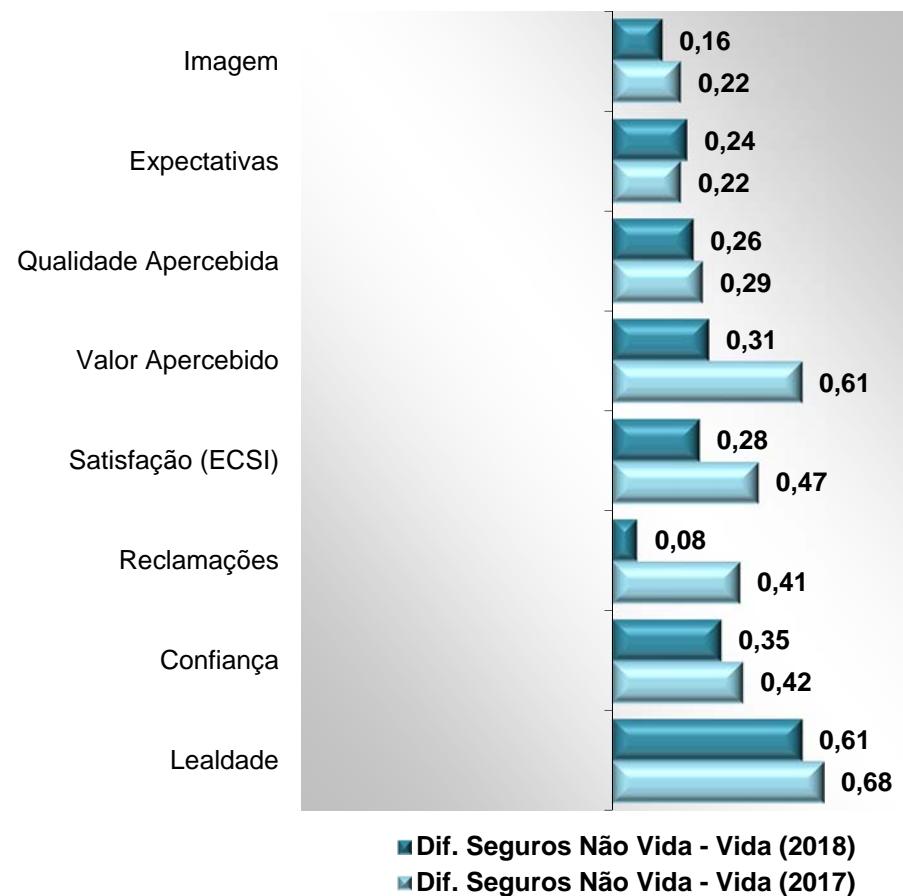
3 Resultados Globais

Valores Médios dos ramos Não Vida e Vida do Sector dos Seguros em 2018



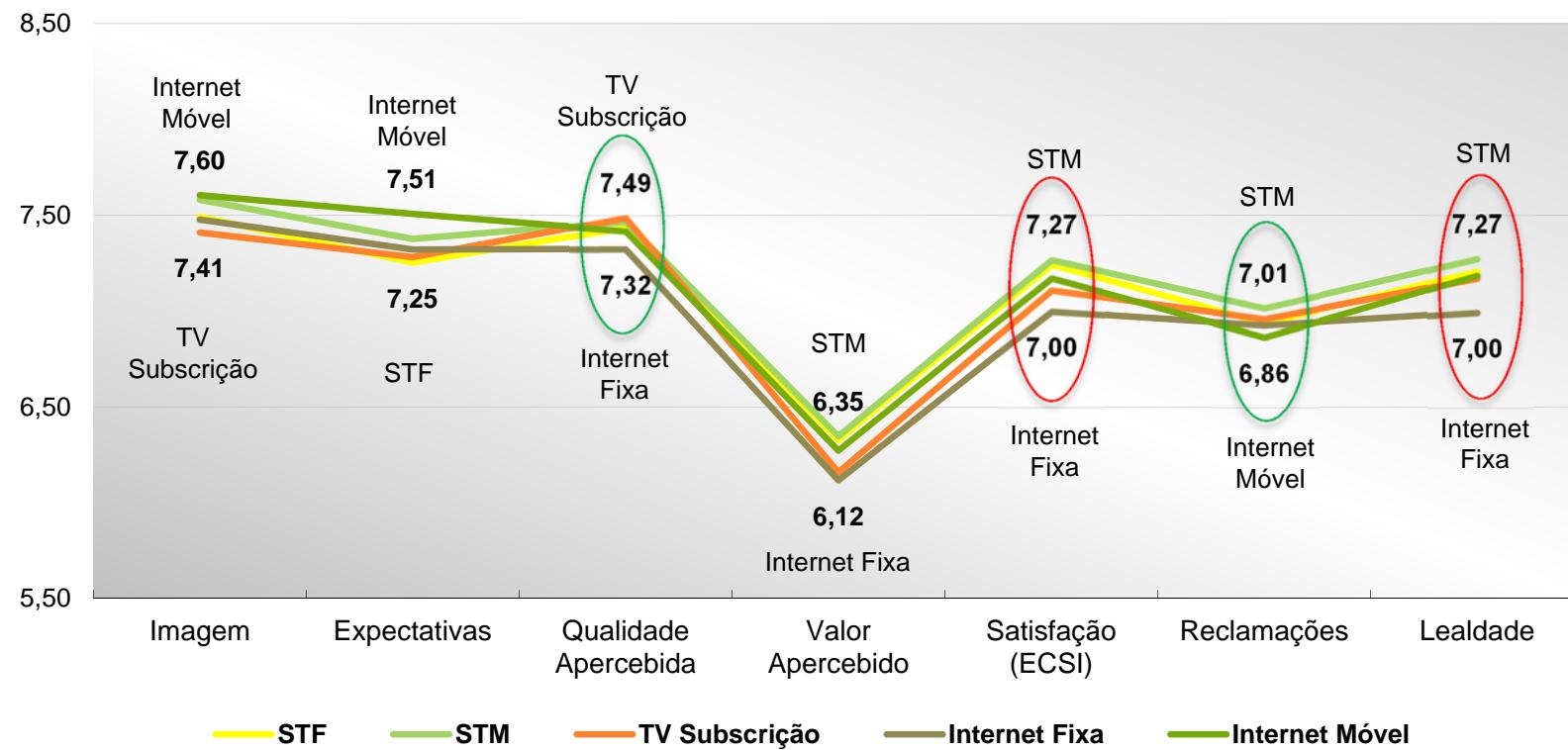
3 Resultados Globais

Diferenças entre os ramos Não Vida e Vida do sector dos Seguros em 2017 e 2018



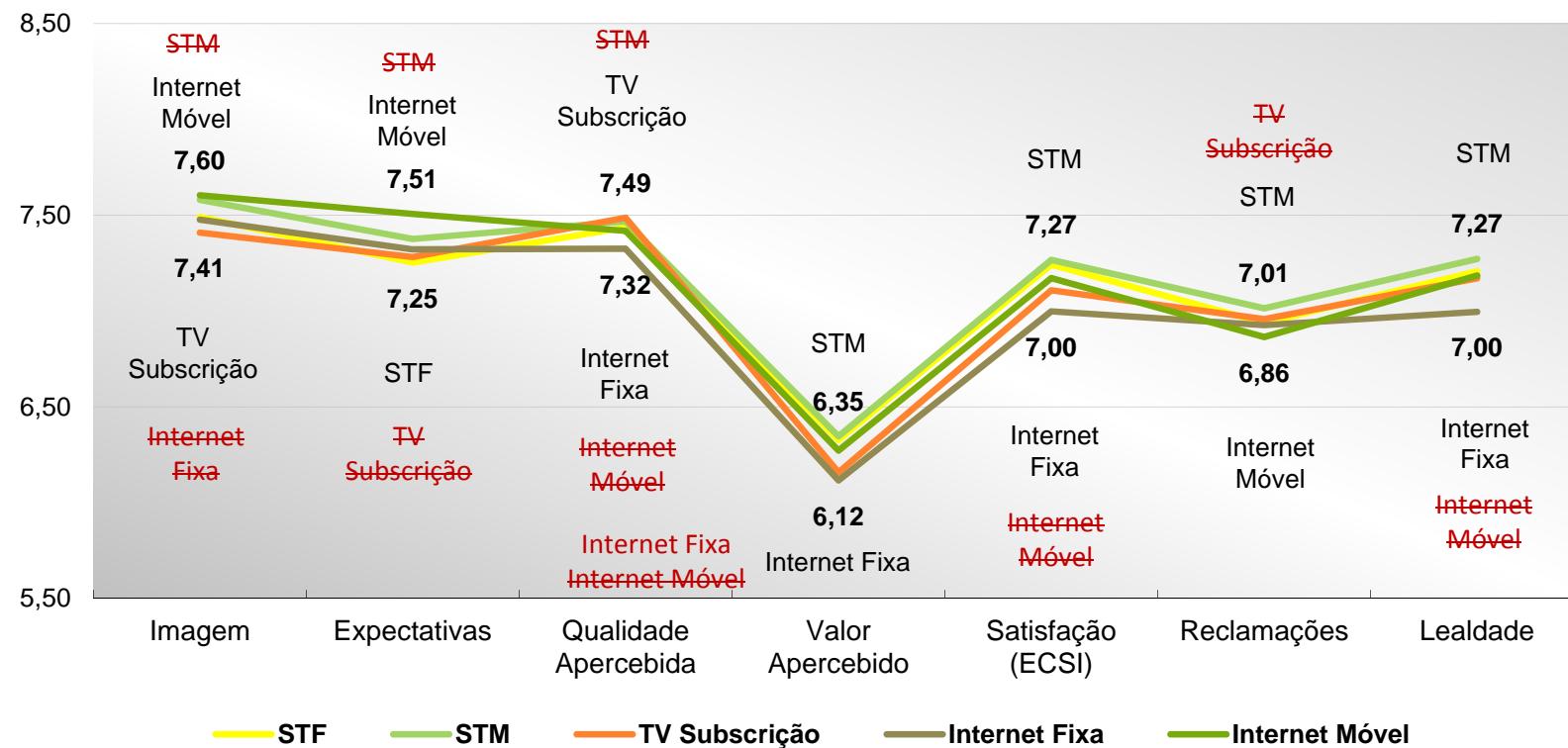
3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Subsectores das Comunicações em 2018



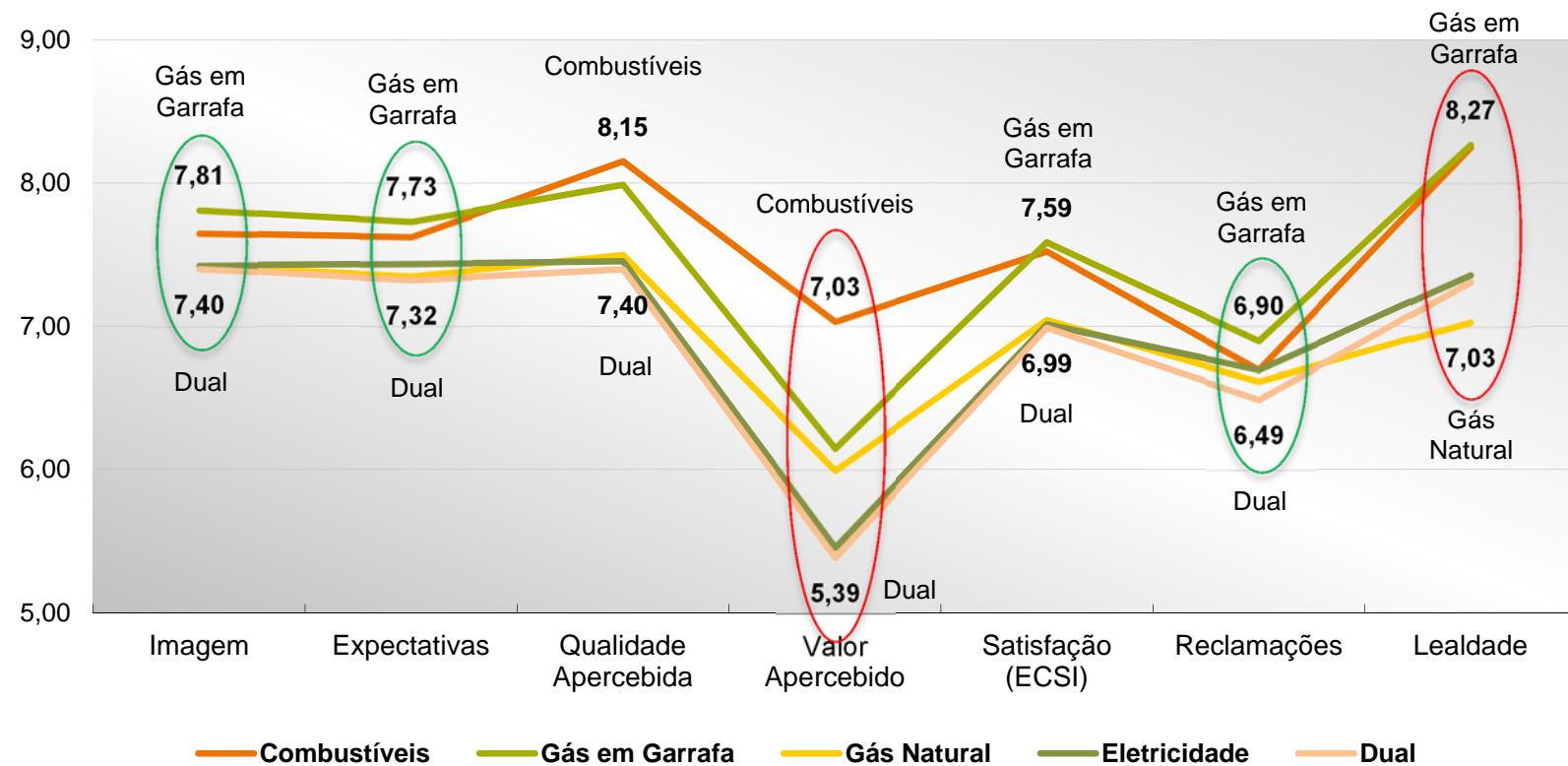
3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Subsectores das Comunicações em 2018



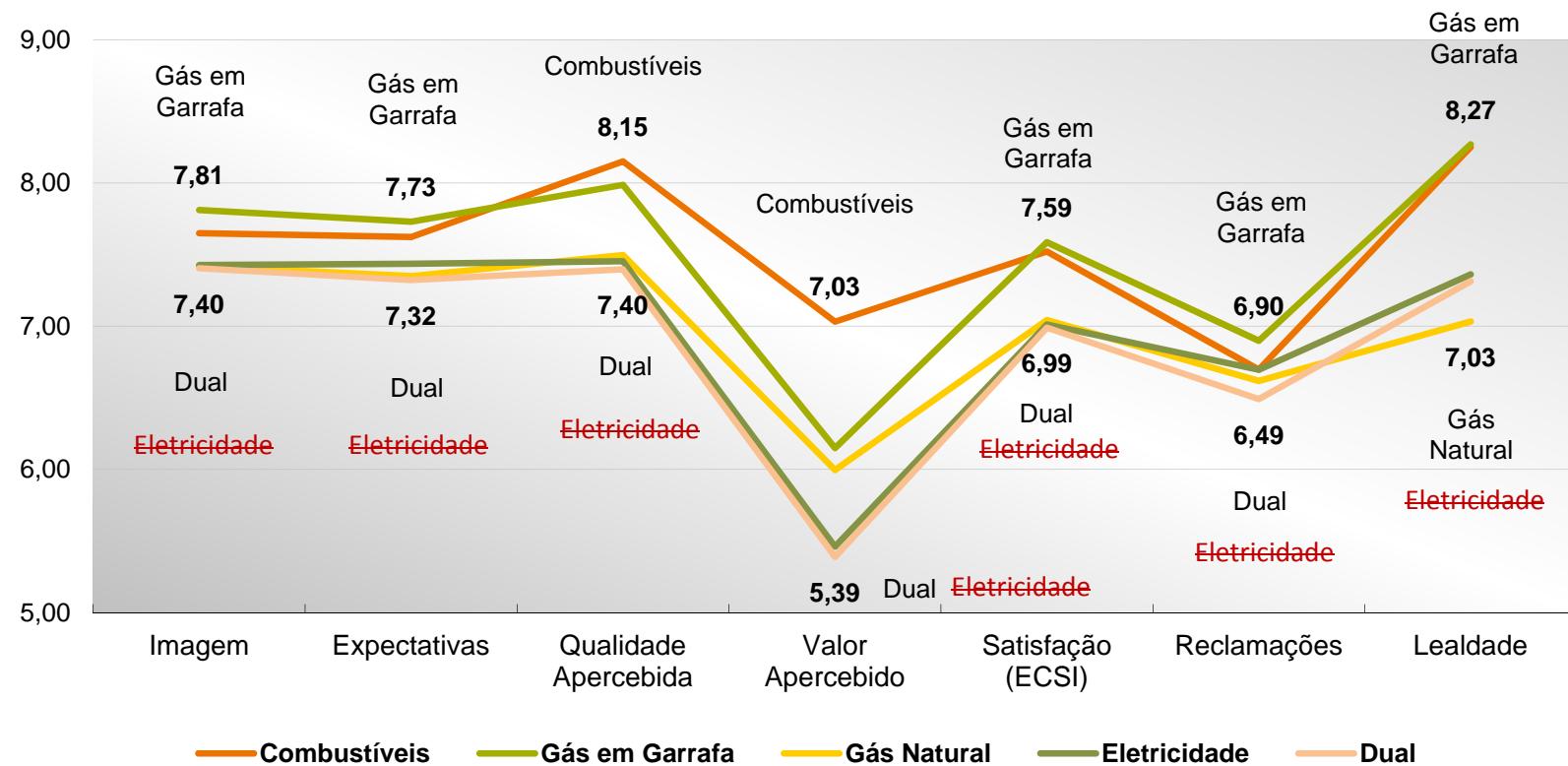
3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Sectores de Energia em 2018



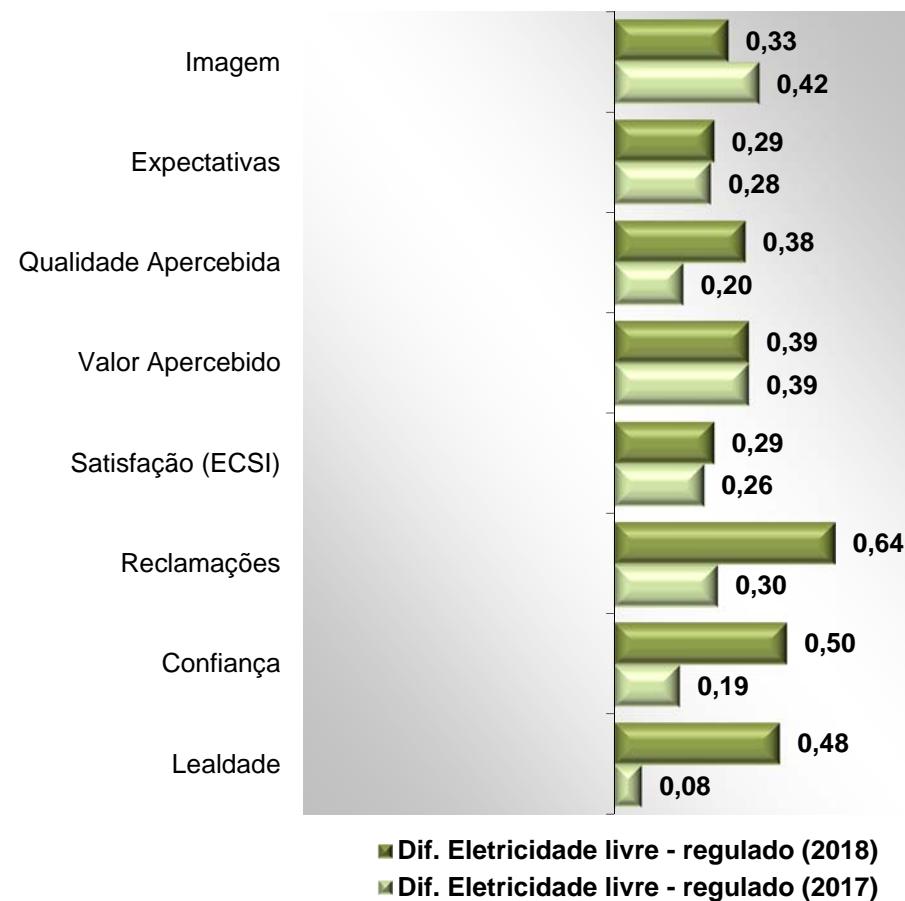
3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Sectores de Energia em 2018



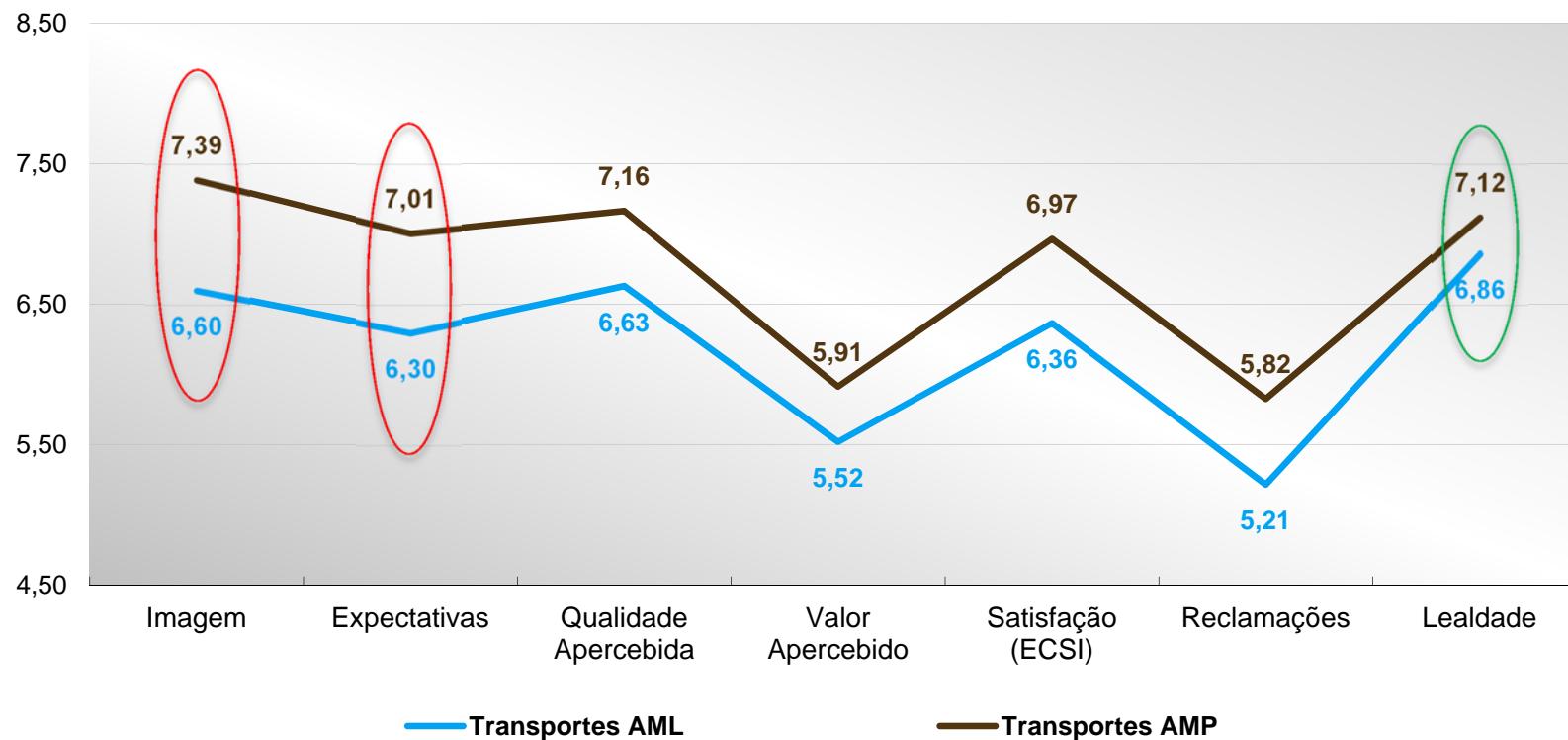
3 Resultados Globais

Diferenças entre o mercado regulado e o mercado livre no sector de Eletricidade em 2017 e 2018



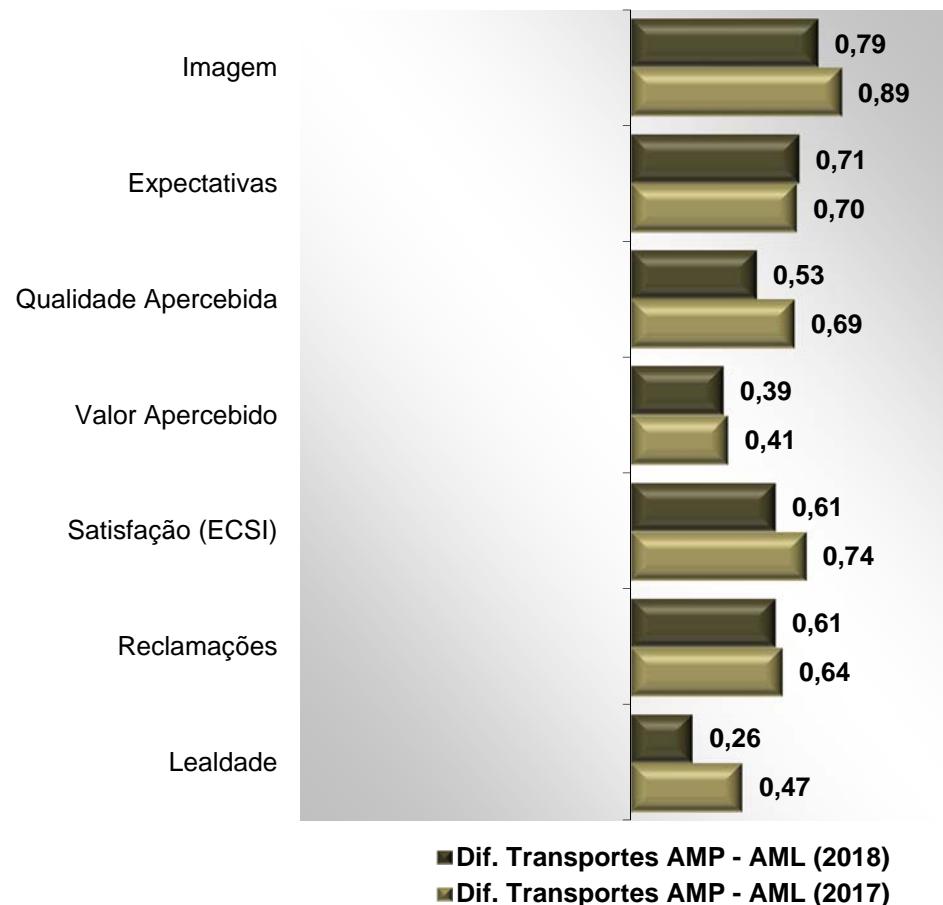
3 Resultados Globais

Valores Médios dos Sectores dos Transportes da AML e da AMP em 2018



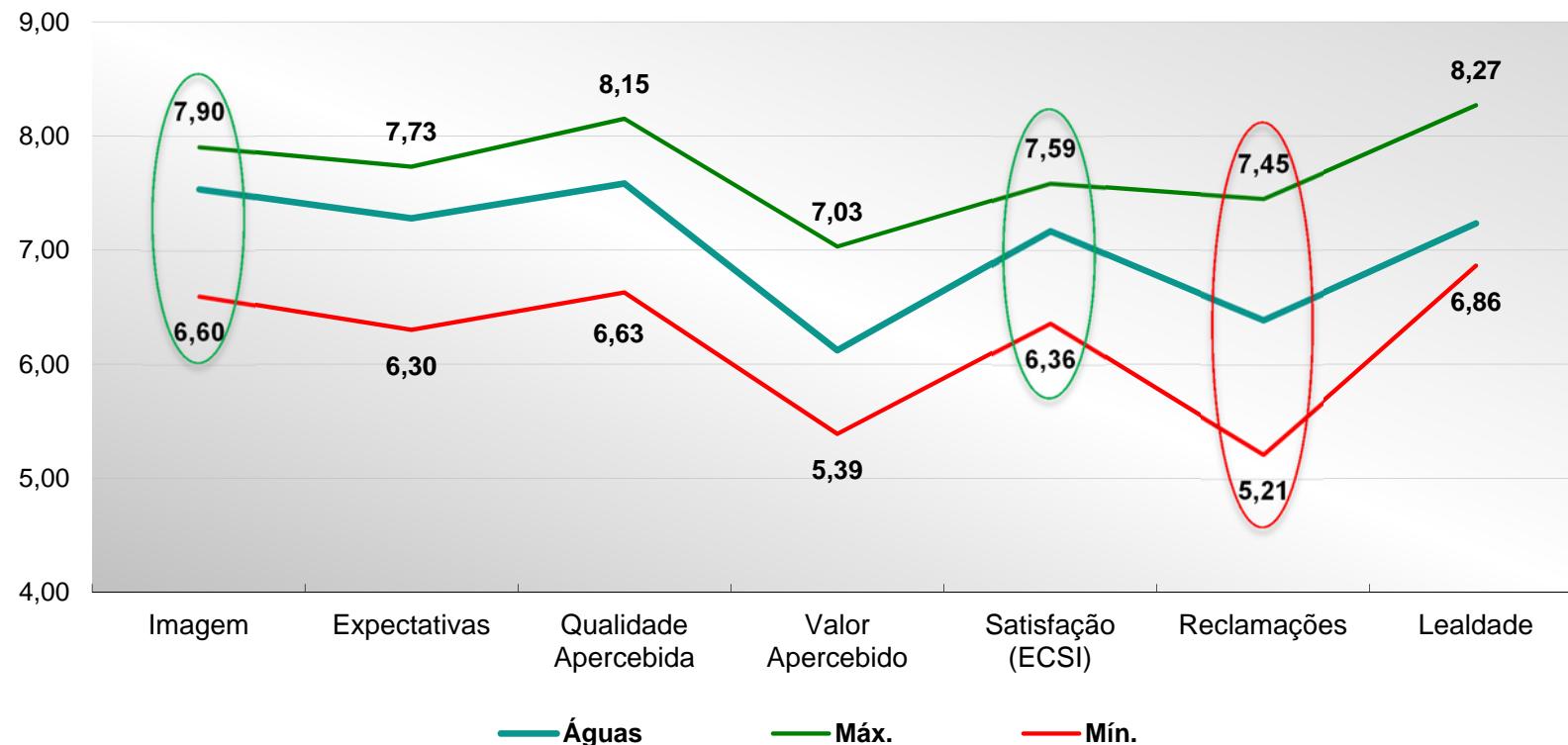
3 Resultados Globais

Diferenças entre os sectores dos Transportes da AMP e da AML em 2017 e 2018



3 Resultados Globais

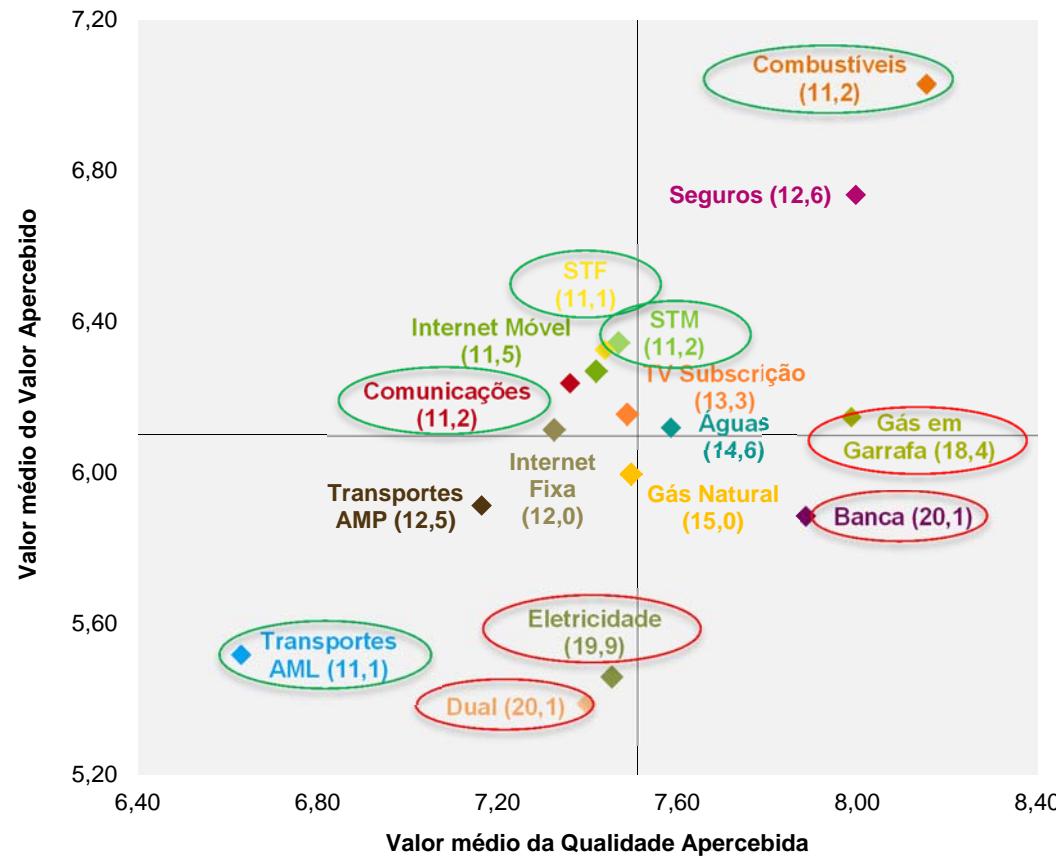
Valores Médios, Máximos e Mínimos do Sector das Águas em 2018



3 Resultados Globais

Mapa Percetual Qualidade Apercebida – Valor Apercebido

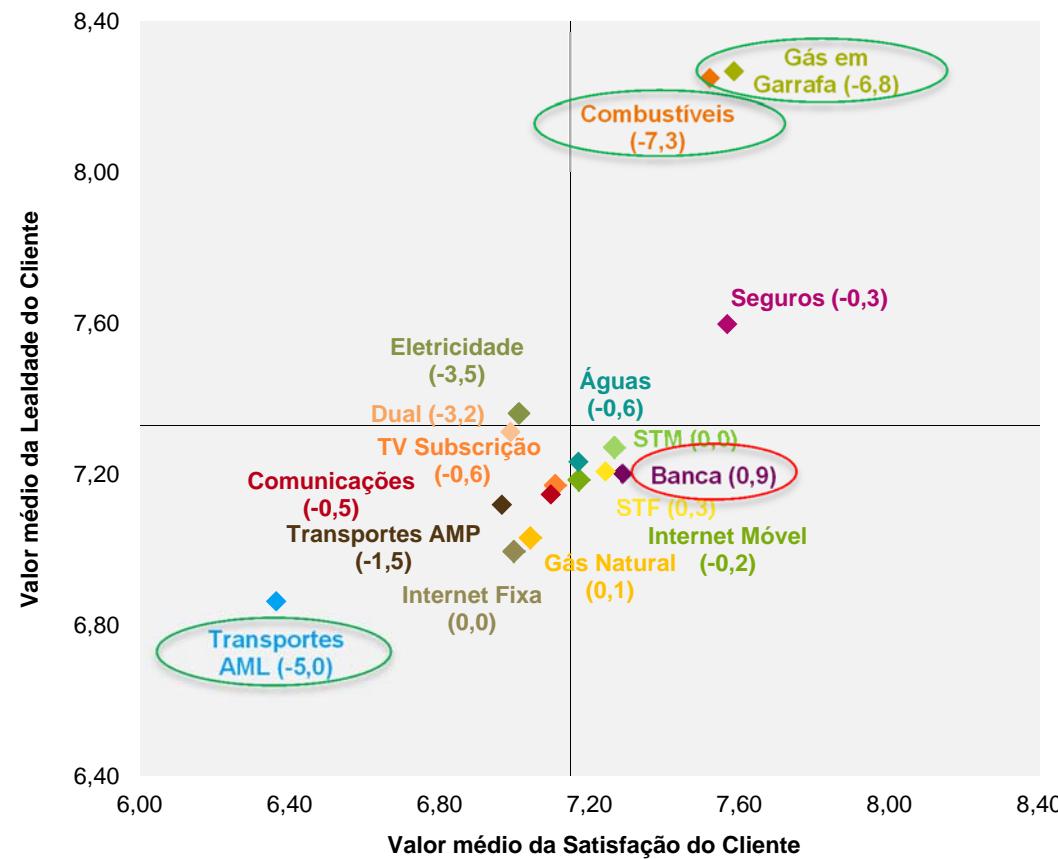
Índices das variáveis latentes da Qualidade Apercebida (eixo das abscissas) e do Valor Apercebido (eixo das ordenadas) por sector e subsector em 2018



3 Resultados Globais

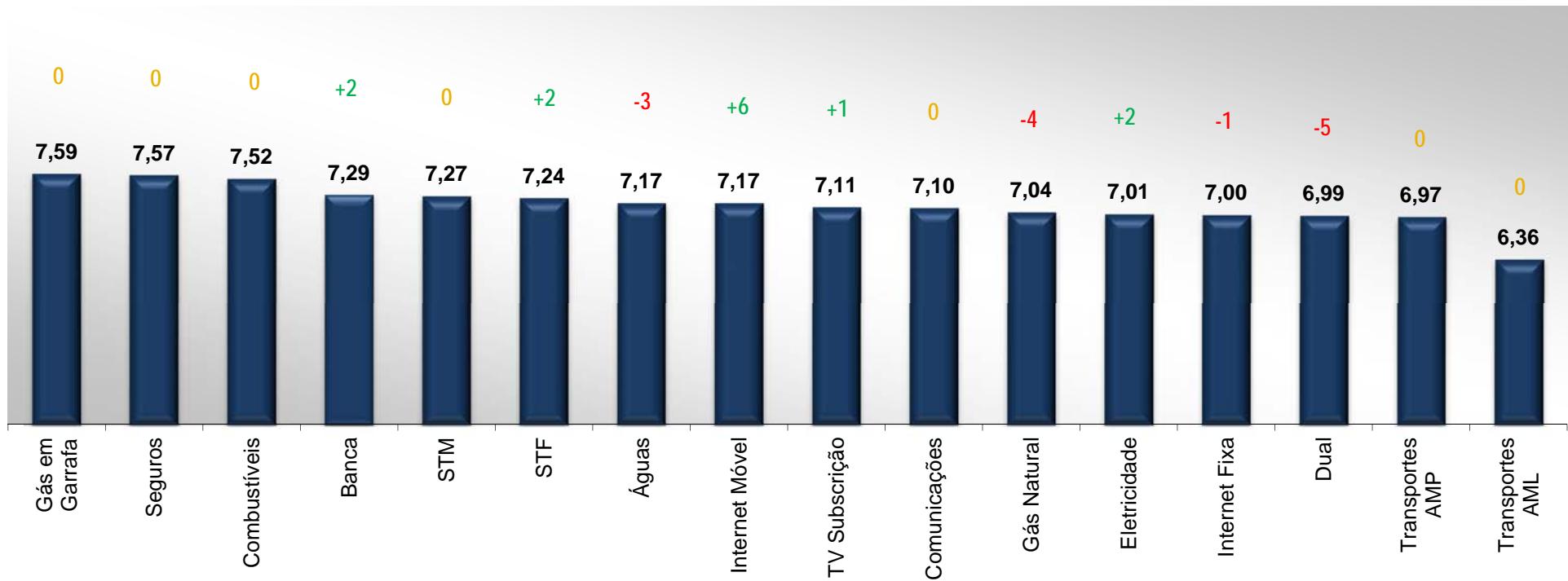
Mapa Perceptual Lealdade – Satisfação do Cliente

Índices das variáveis latentes da Satisfação (eixo das abscissas) e da Lealdade (eixo das ordenadas) por sector e subsector em 2018



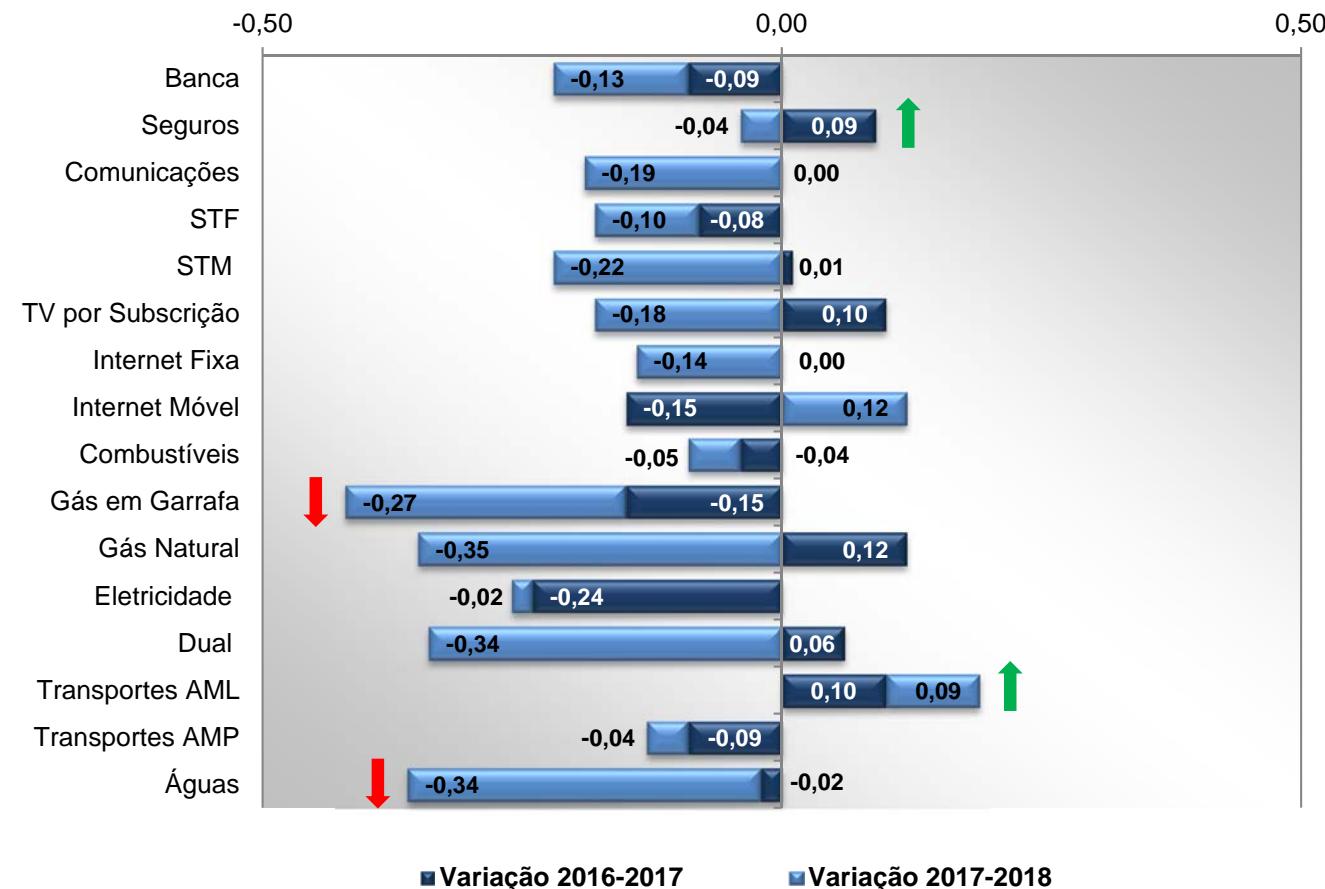
3 Resultados Globais

Ranking da Satisfação dos Clientes por Sectores e Subsectores em 2018



3 Resultados Globais

Variação dos sectores e subsectores no Índice de Satisfação entre 2016 e 2017 e entre 2017 e 2018



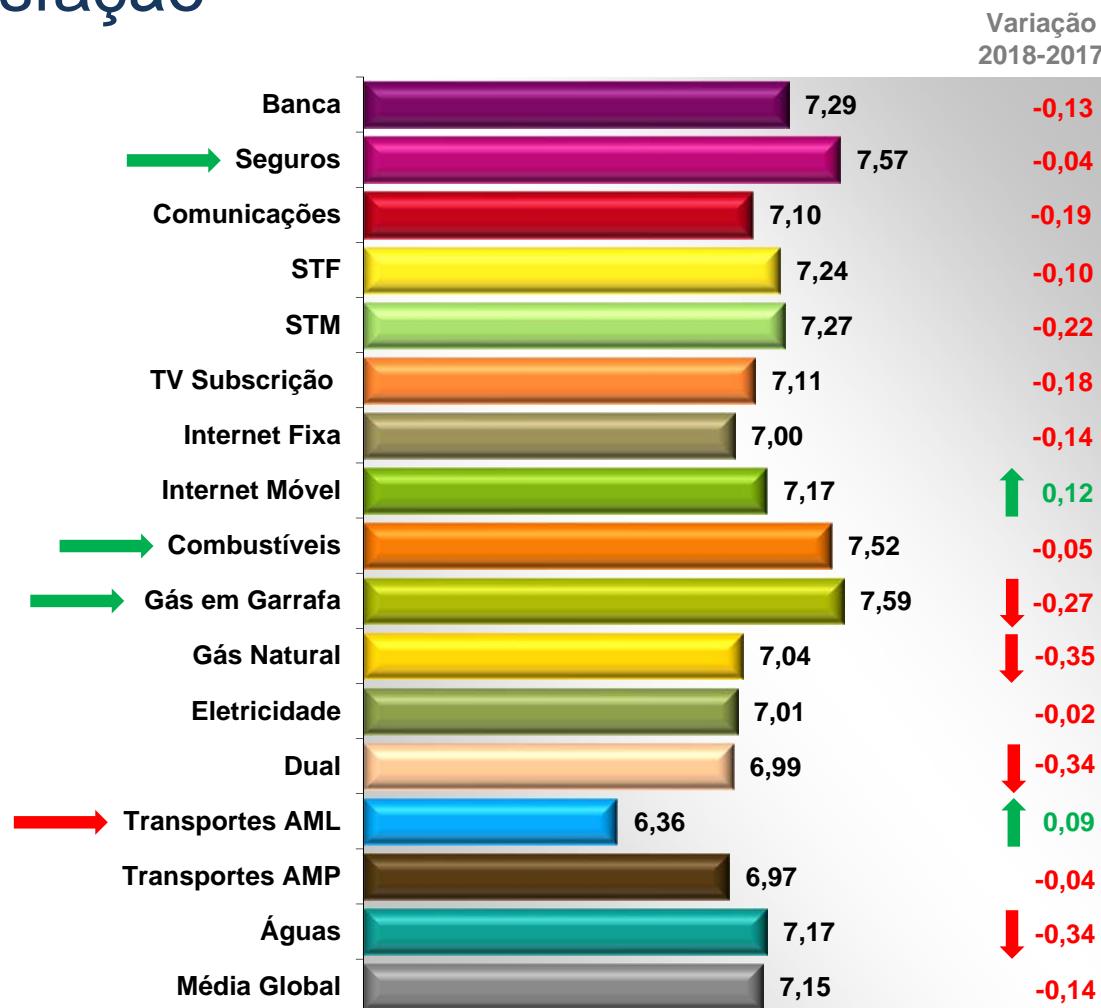


Resultados por Variável

2018 ECSI PORTUGAL

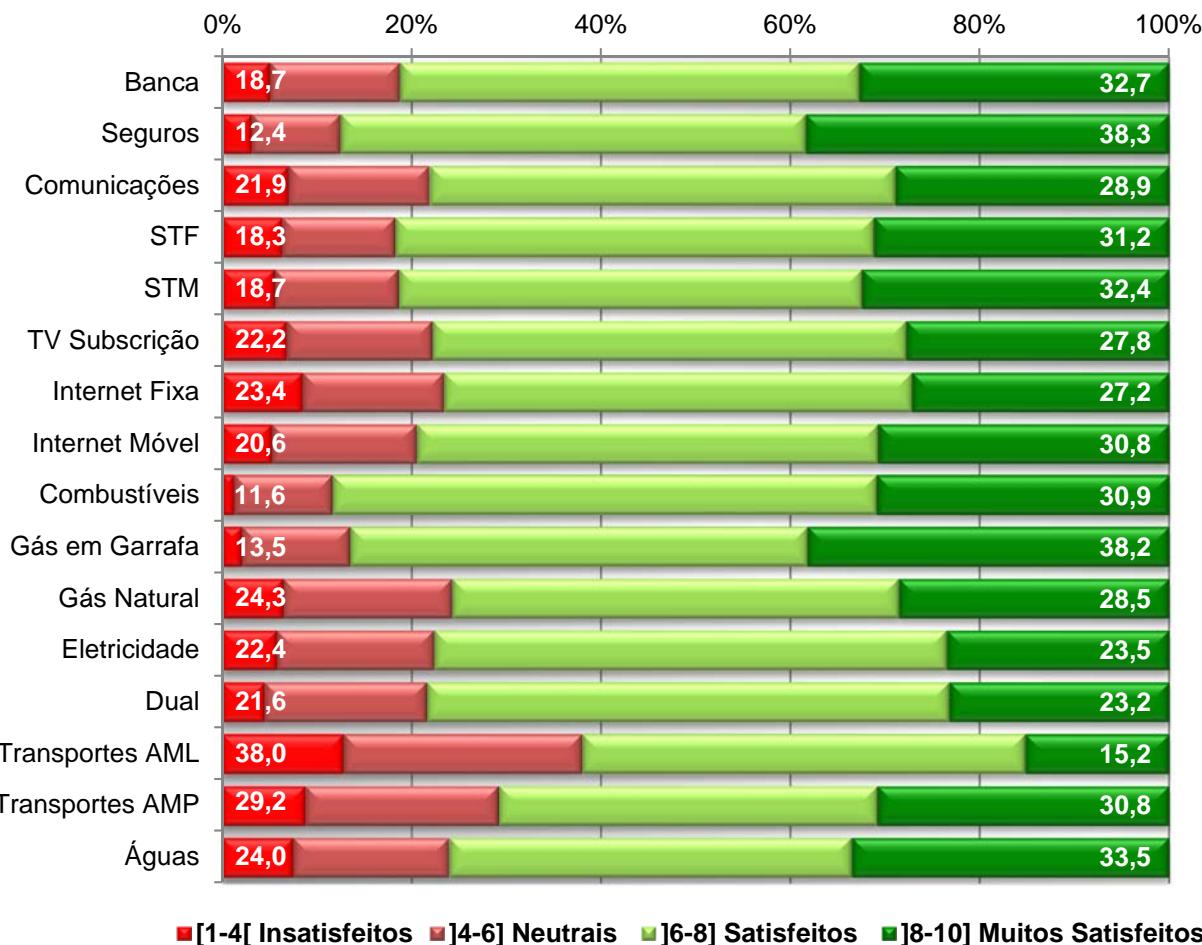
4 Resultados por Variável

Índice de Satisfação



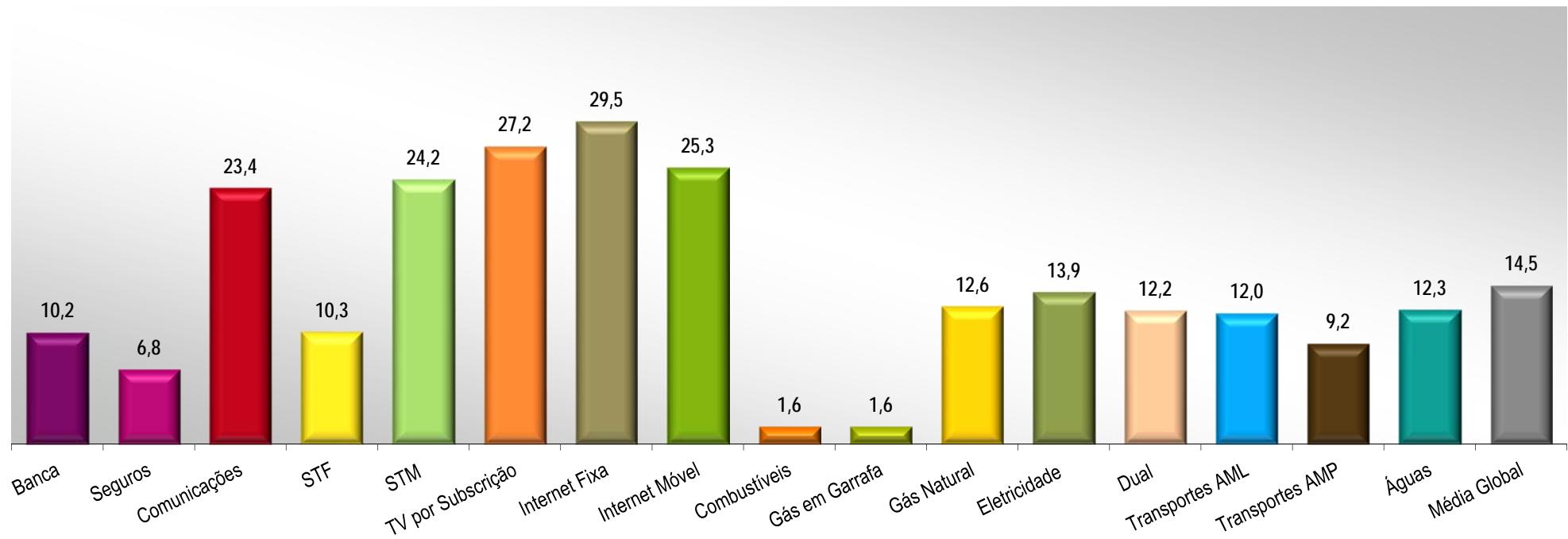
4 Resultados por Variável

Frequências relativas da Satisfação por Sector e Subsector



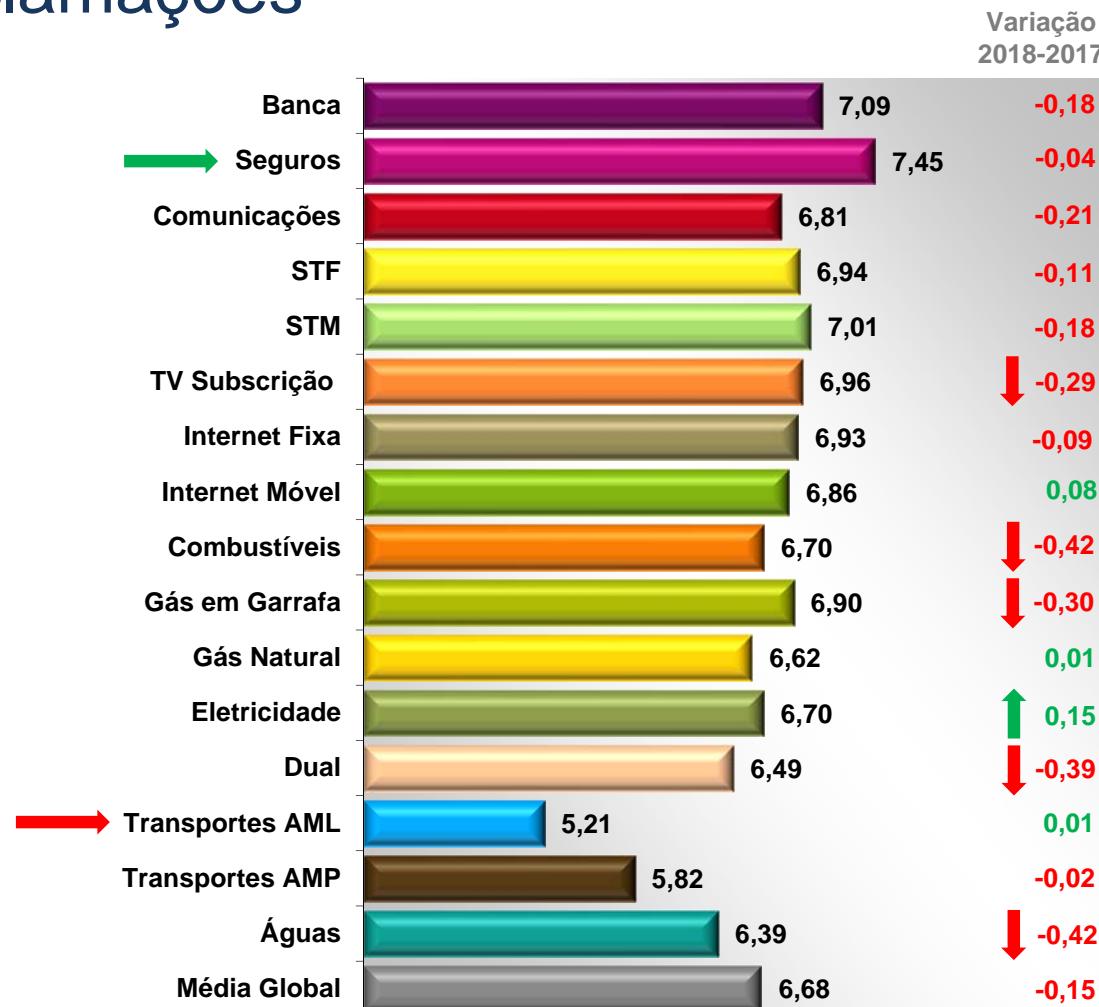
4 Resultados por Variável

Apresentação de Reclamações (%)



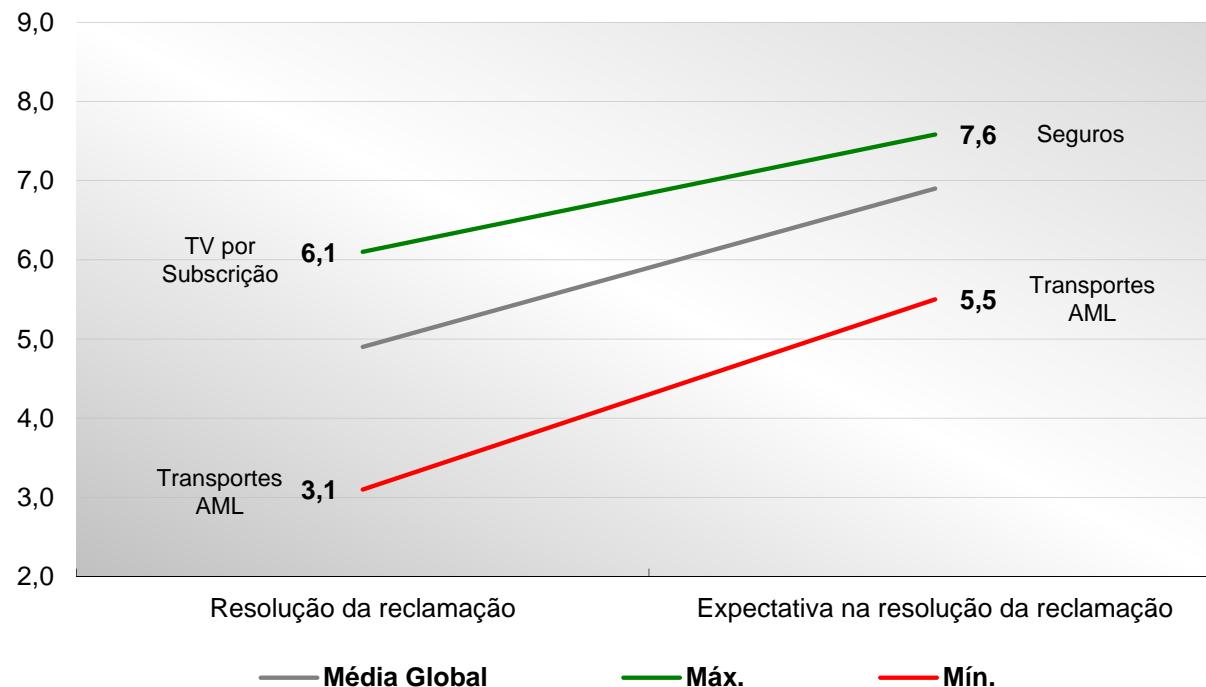
4 Resultados por Variável

Índice de Reclamações



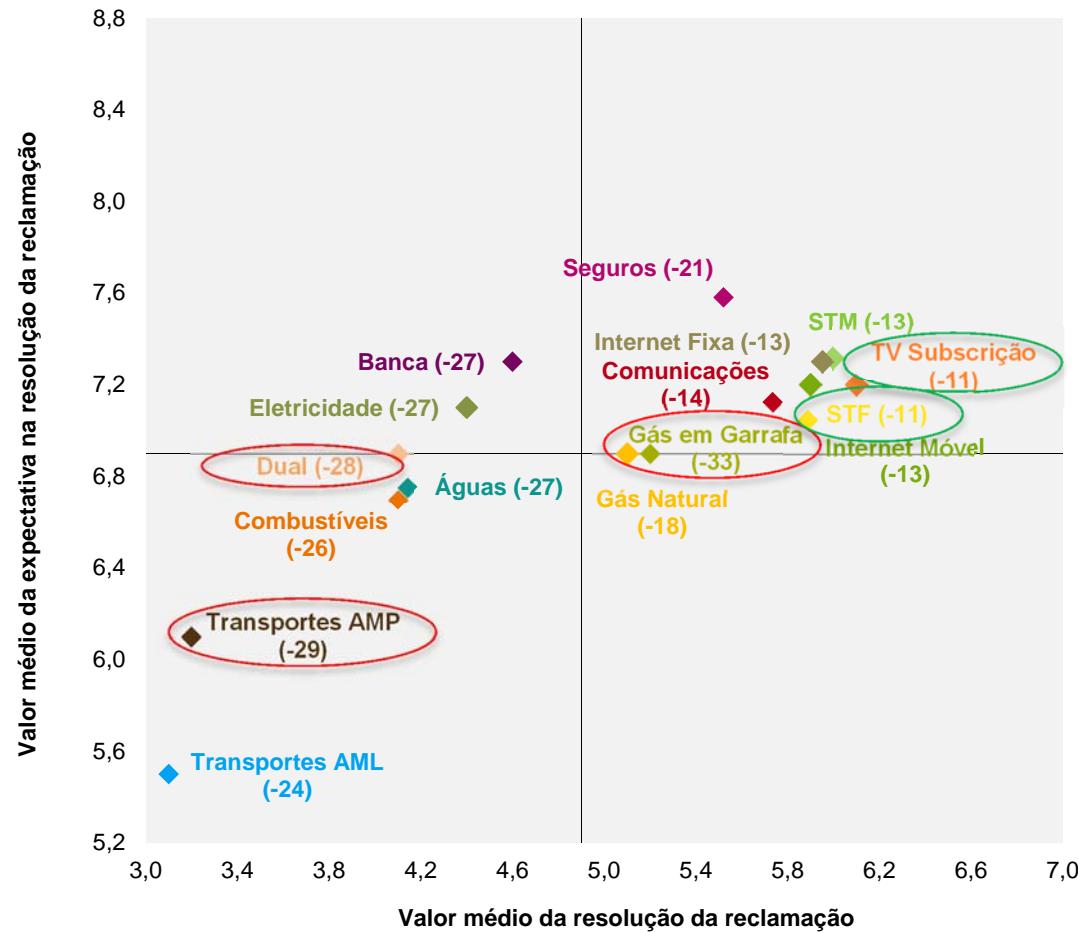
4 Resultados por Variável

Indicadores de Reclamações



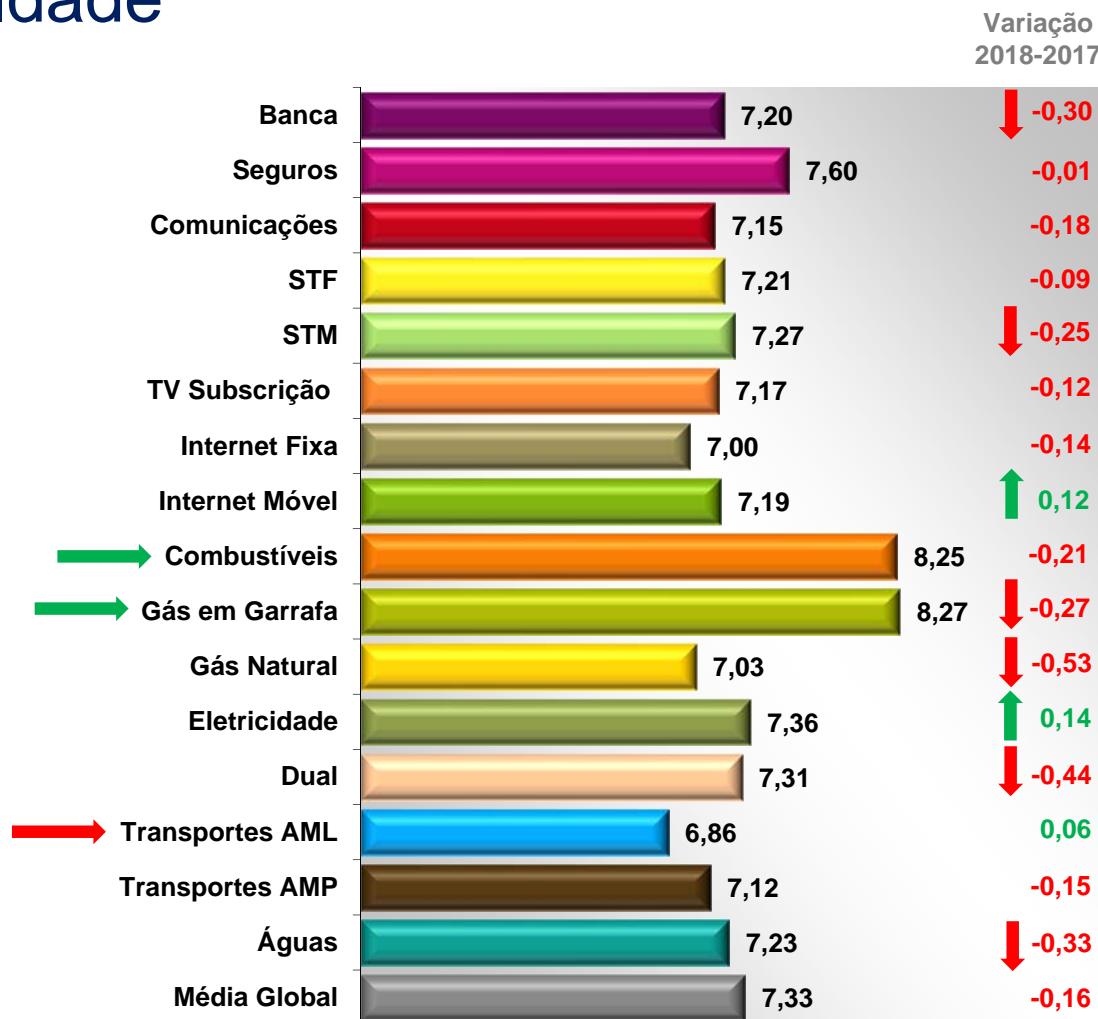
4 Resultados por Variável

Mapa perceptual - Indicadores de Reclamações



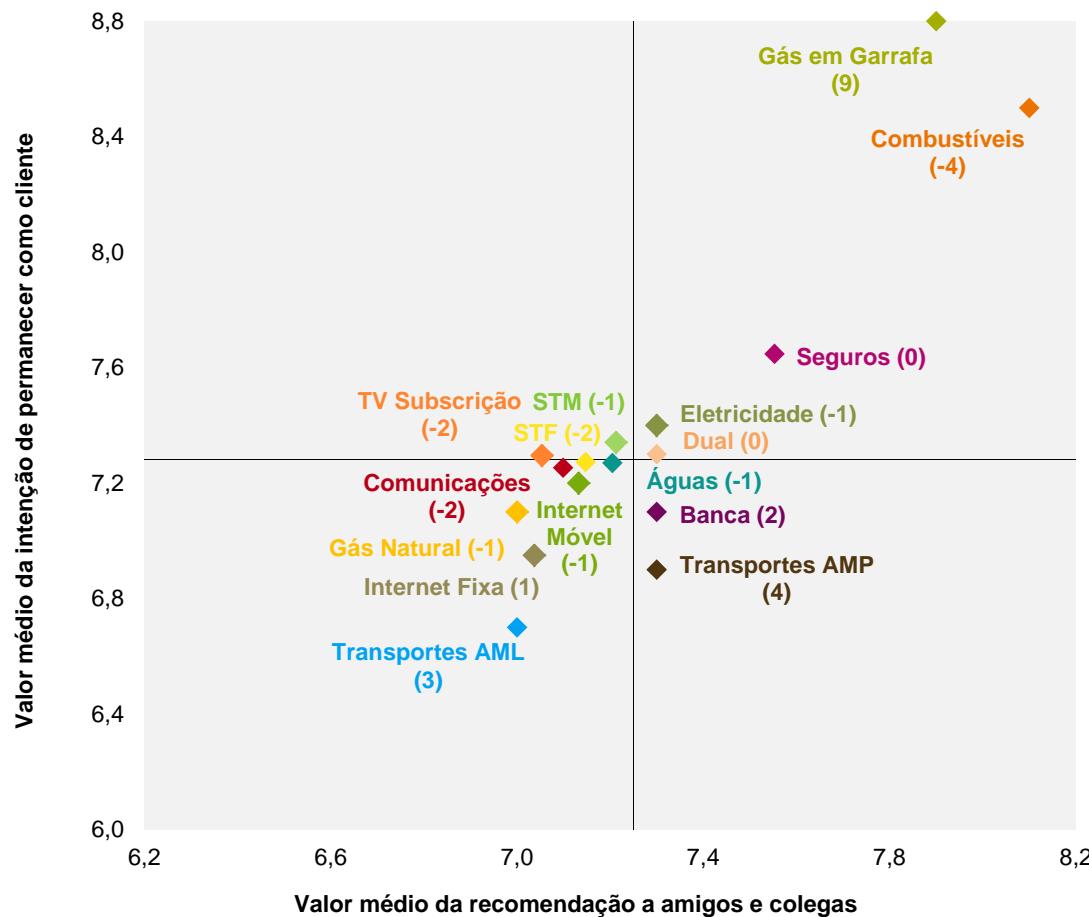
4 Resultados por Variável

Índice de Lealdade



4 Resultados por Variável

Mapa perceptual - Indicadores de Lealdade



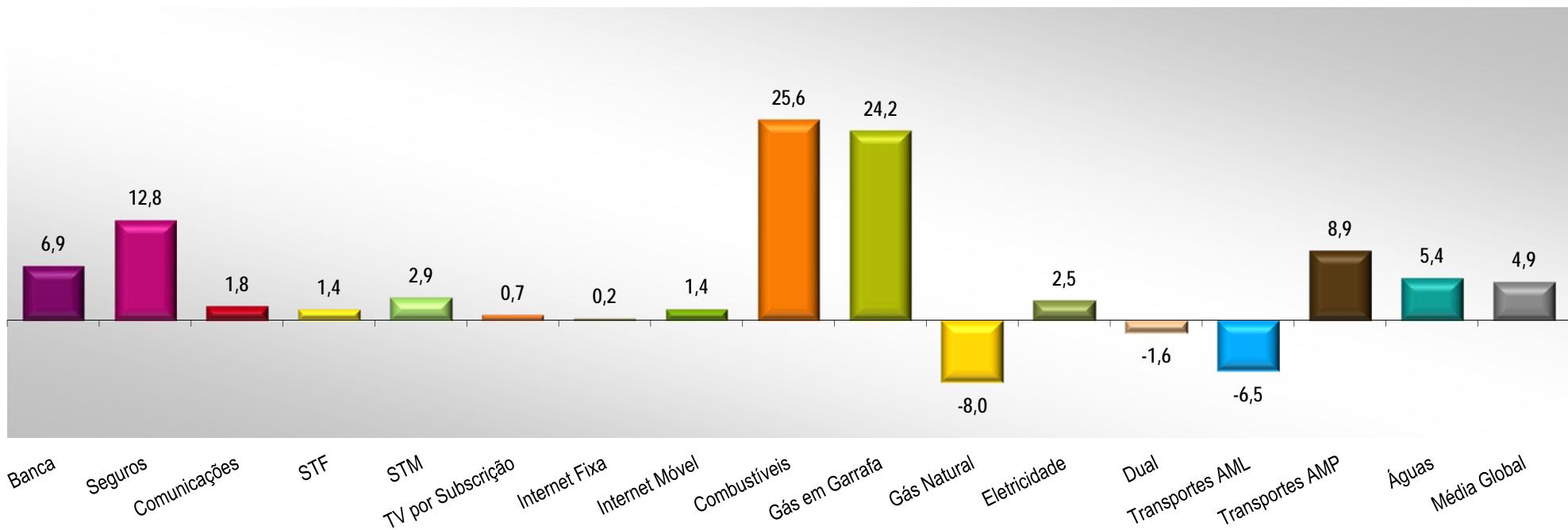


Net Promoter Score

2018 ECSIPORTUGAL

5 Net Promoter Score

NPS por sector em 2018





Edição de 2019

2018 ECSI PORTUGAL

6 Edição de 2019

ECSI PORTUGAL 2019

20 ANOS A MEDIR A SATISFAÇÃO DOS PORTUGUESES

- Renovação da imagem ECSI
- Novo *dashboard* para apresentação de resultados
- Inovação no Modelo ECSI com a introdução da dimensão “orientação digital”
- Monitorização da performance *online* (redes sociais, media digitais,...) e avaliação do seu impacto na lealdade do cliente





Vencedores ECSI 2018

2018 ECSI PORTUGAL

Vencedor ECSI 2018 – Banca



banco **ctt**



ECSI PORTUGAL

2018

Vencedor ECSI 2018 – Seguros Não Vida



Vencedor ECSI 2018 – Seguros Vida



Vencedor ECSI 2018 – Comunicações



Vencedor ECSI 2018 – Gás em Garrafa



ECSI PORTUGAL

2018

Vencedor ECSI 2018 – Gás Natural e Eletricidade



Vencedor ECSI 2018 – Dual



ECSI PORTUGAL

2018

Vencedor ECSI 2018 – Águas



Ligada a si desde 1889.



ECSI PORTUGAL

2018



Divulgação de Resultados

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

2018 ECSI PORTUGAL



Instituto Português da Qualidade

