

Divulgação de Resultados

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

2018 ECSIPORTUGAL



Instituto Português da Qualidade



Índice

- Introdução
- Aspectos 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 ECSIPORTUGAL

2 Aspetos 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>			<ul style="list-style-type: none"> • BP • Cepsa • Galp Energia • Intermarché • Jumbo • Prio • Repsol
		<u>Serviço Telefónico Fixo</u>	<u>Televisão por Subscrição</u>		Gás em Garrafa
		<ul style="list-style-type: none"> • MEO • NOS • Vodafone 	<ul style="list-style-type: none"> • MEO • NOS • Vodafone 		
Gás Natural	Eletricidade	<u>Serviço Telefónico Móvel</u>	<u>Internet Fixa</u>	<u>Internet Móvel</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Galp Energia • OZ Energia • Repsol • Rubis Gás
		<ul style="list-style-type: none"> • MEO • NOS • Vodafone 	<ul style="list-style-type: none"> • MEO • NOS • Vodafone 	<ul style="list-style-type: none"> • MEO • NOS • Vodafone 	
<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 	Águas		
			<ul style="list-style-type: none"> • Águas de Coimbra • Águas de Gaia • EPAL • SIMAS de Oeiras e Amadora 		
		Transportes	<ul style="list-style-type: none"> • SMAS de Almada • SMAS do Montijo • SMAS de Sintra • Outras entidades 		
		<ul style="list-style-type: none"> • Área Metropolitana de Lisboa • Área Metropolitana do Porto 			

2 Aspetos 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 Aspetos 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

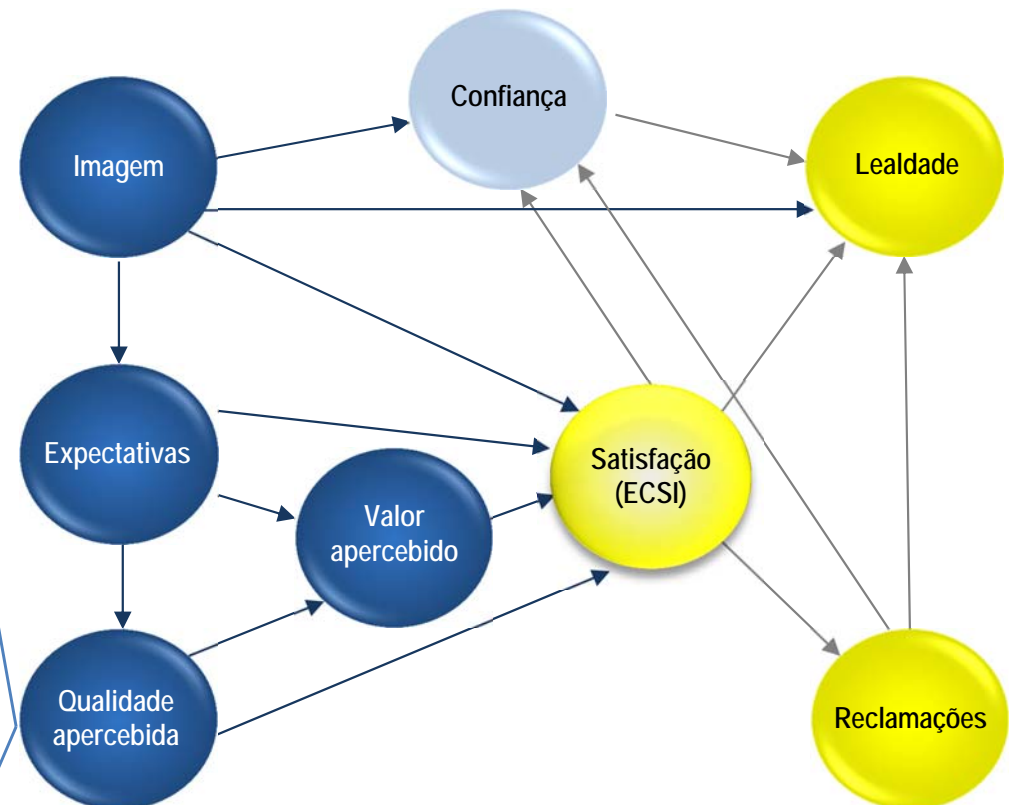
Modelo de Satisfação do Cliente

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 Aspetos 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.



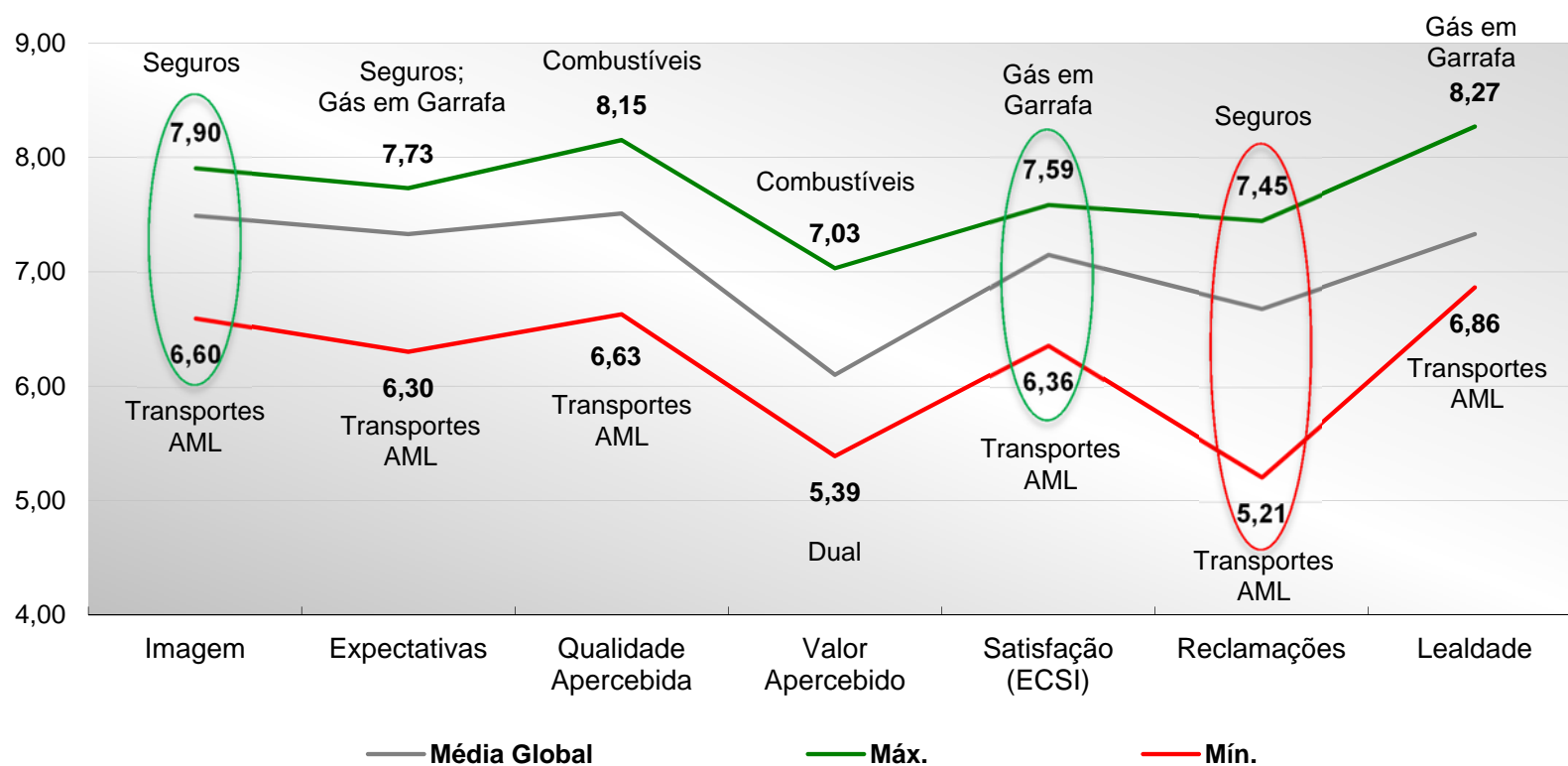


Resultados Globais

2018 ECSIPORTUGAL

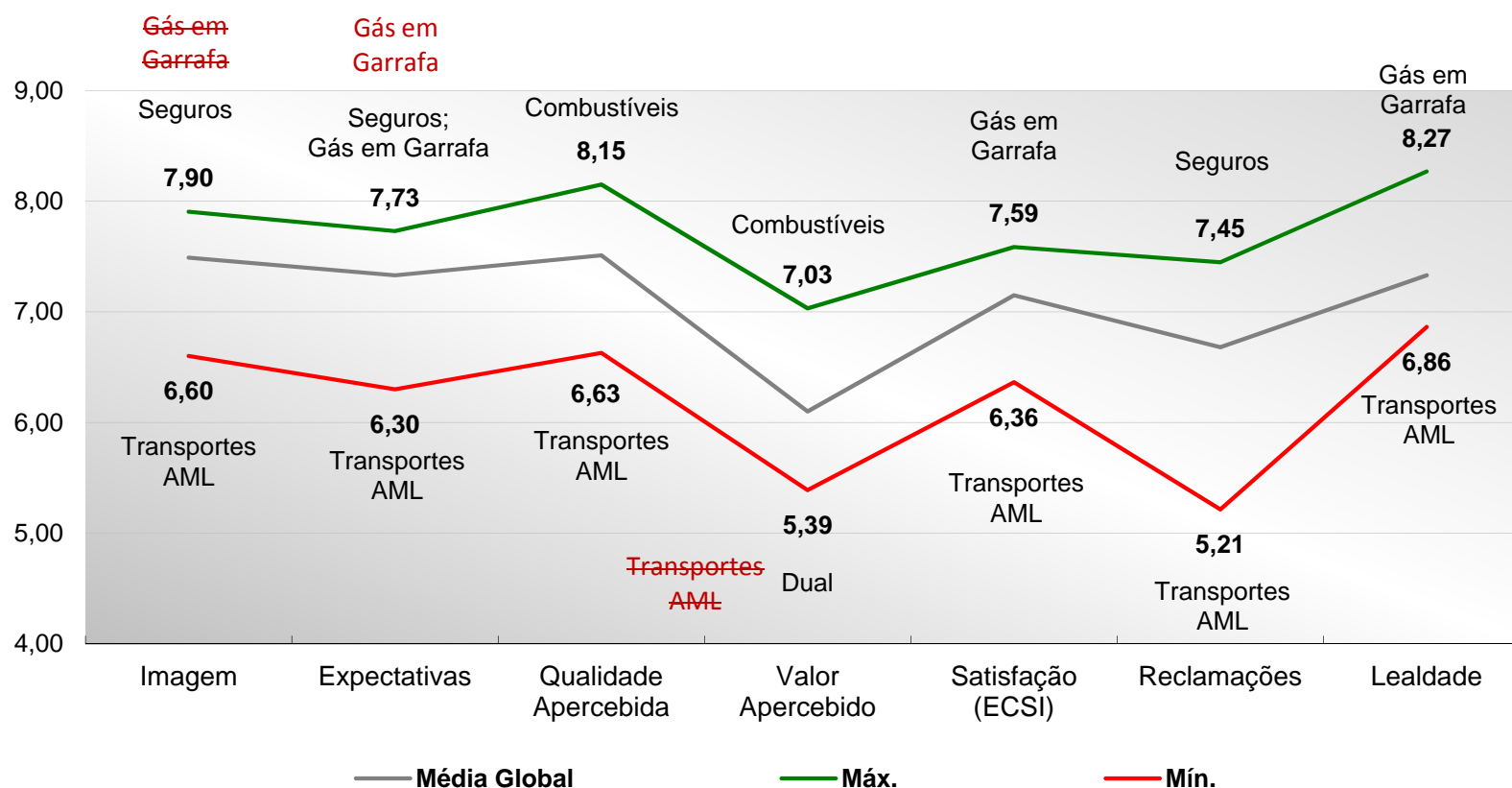
3 Resultados Globais

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



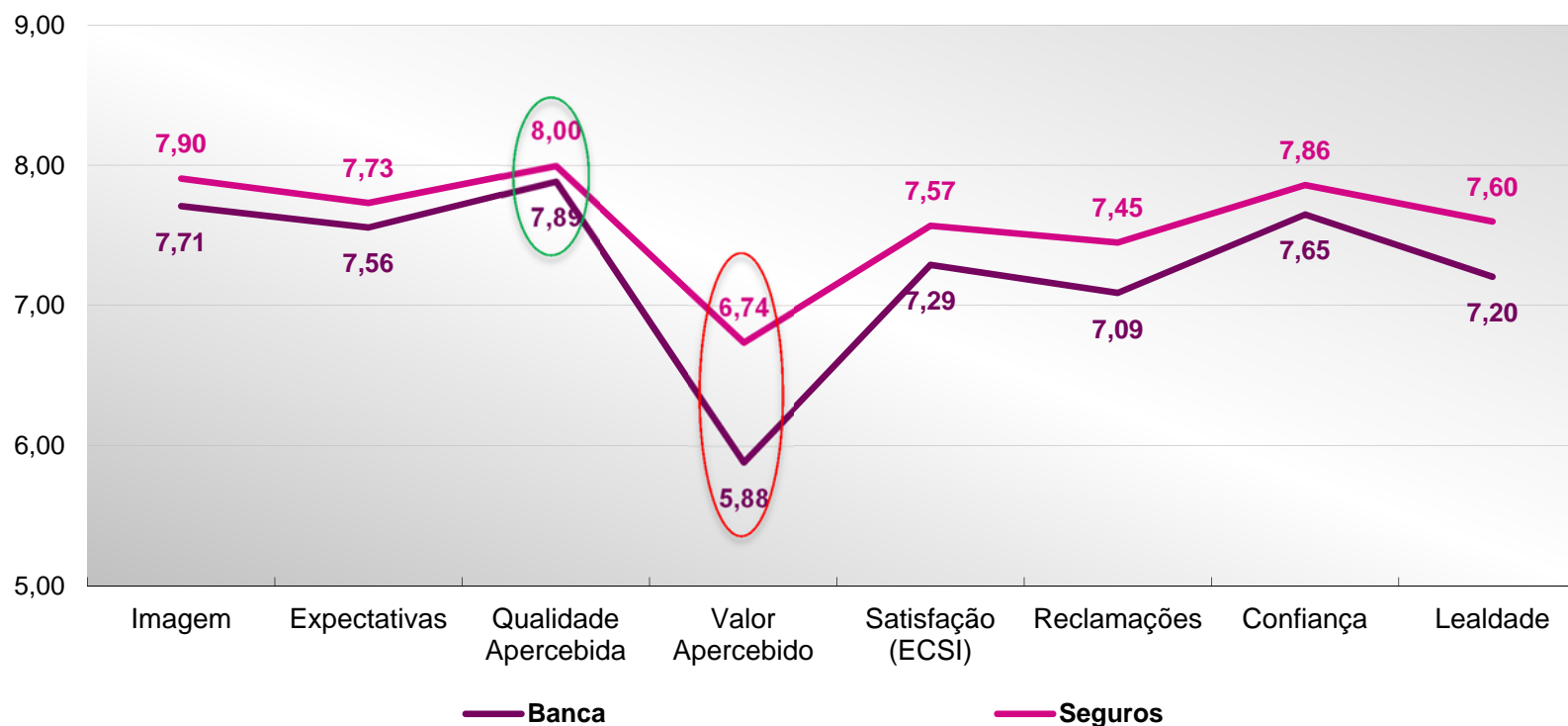
3 Resultados Globais

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



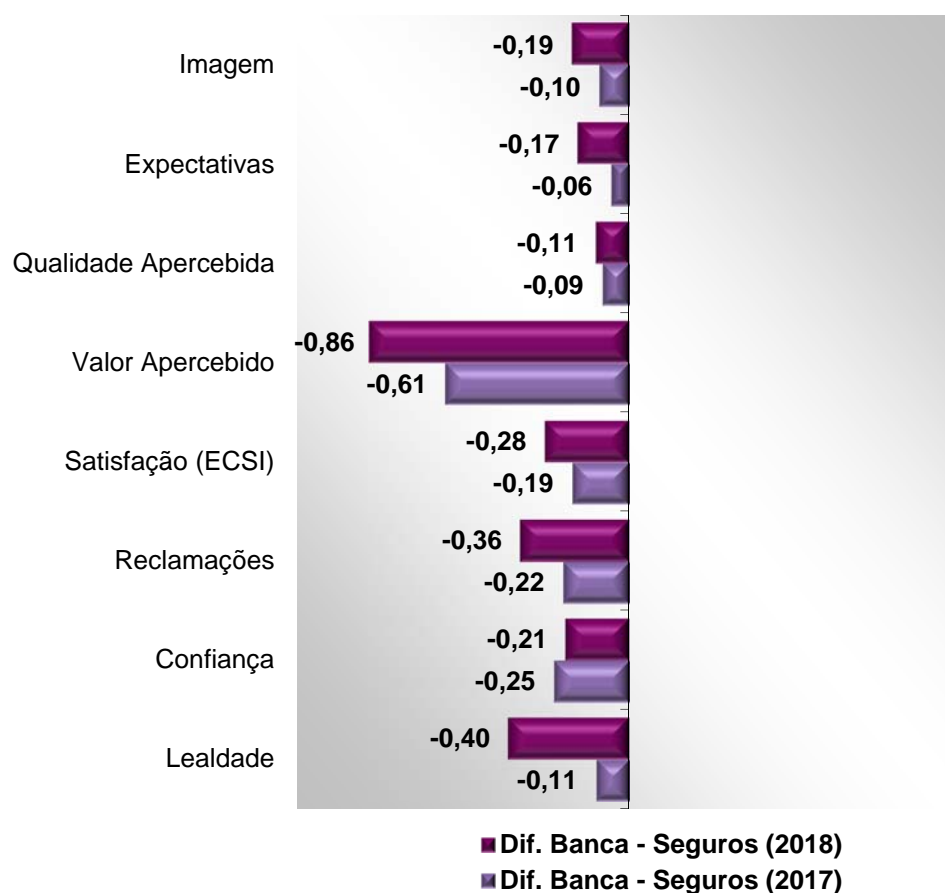
3 Resultados Globais

Valores Médios dos Sectores da Banca e dos Seguros em 2018



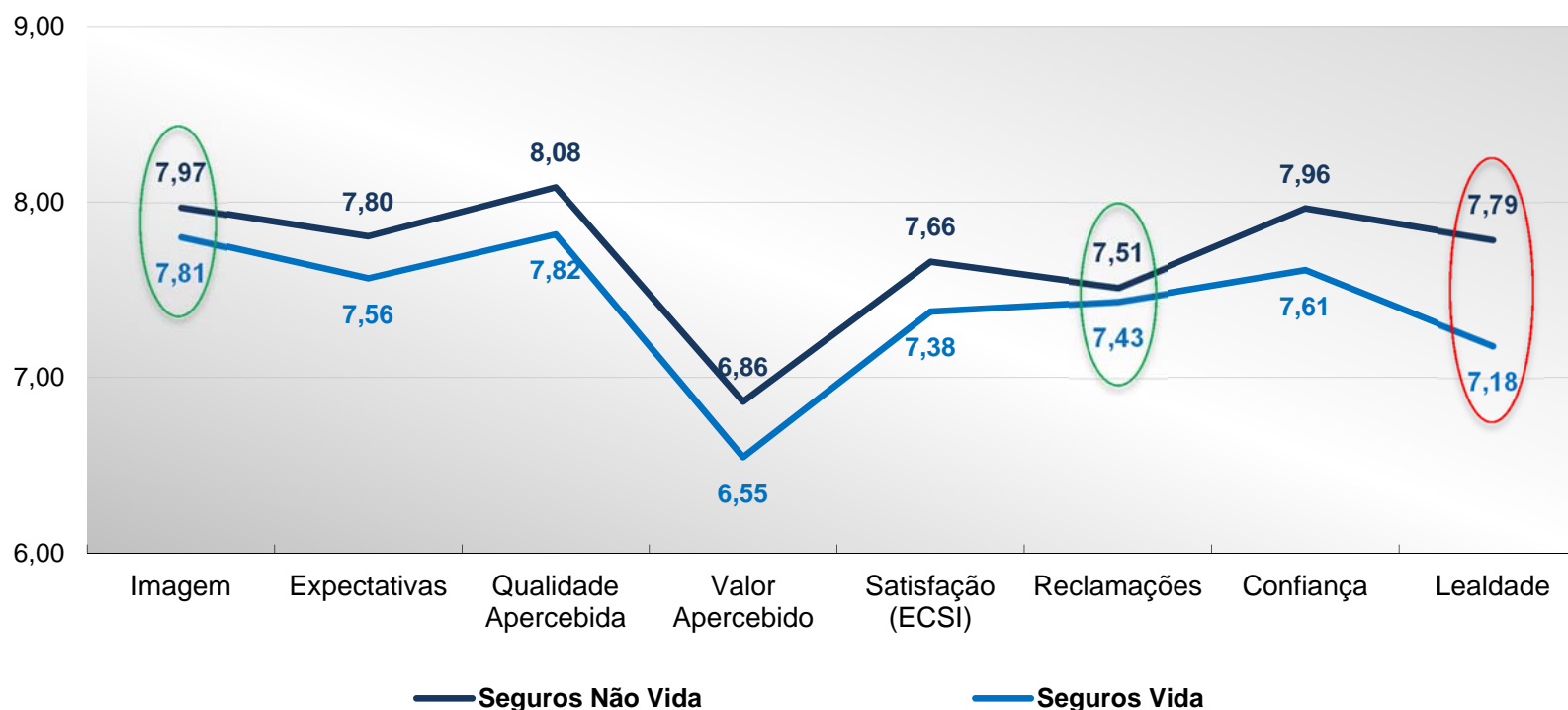
3 Resultados Globais

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



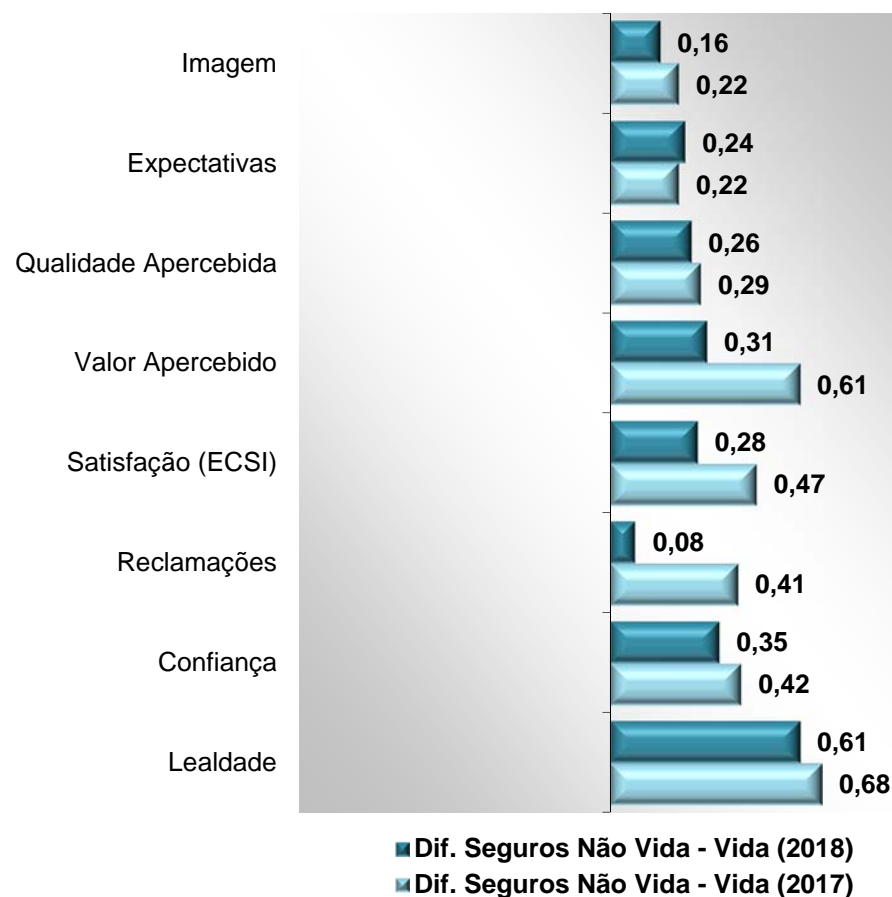
3 Resultados Globais

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



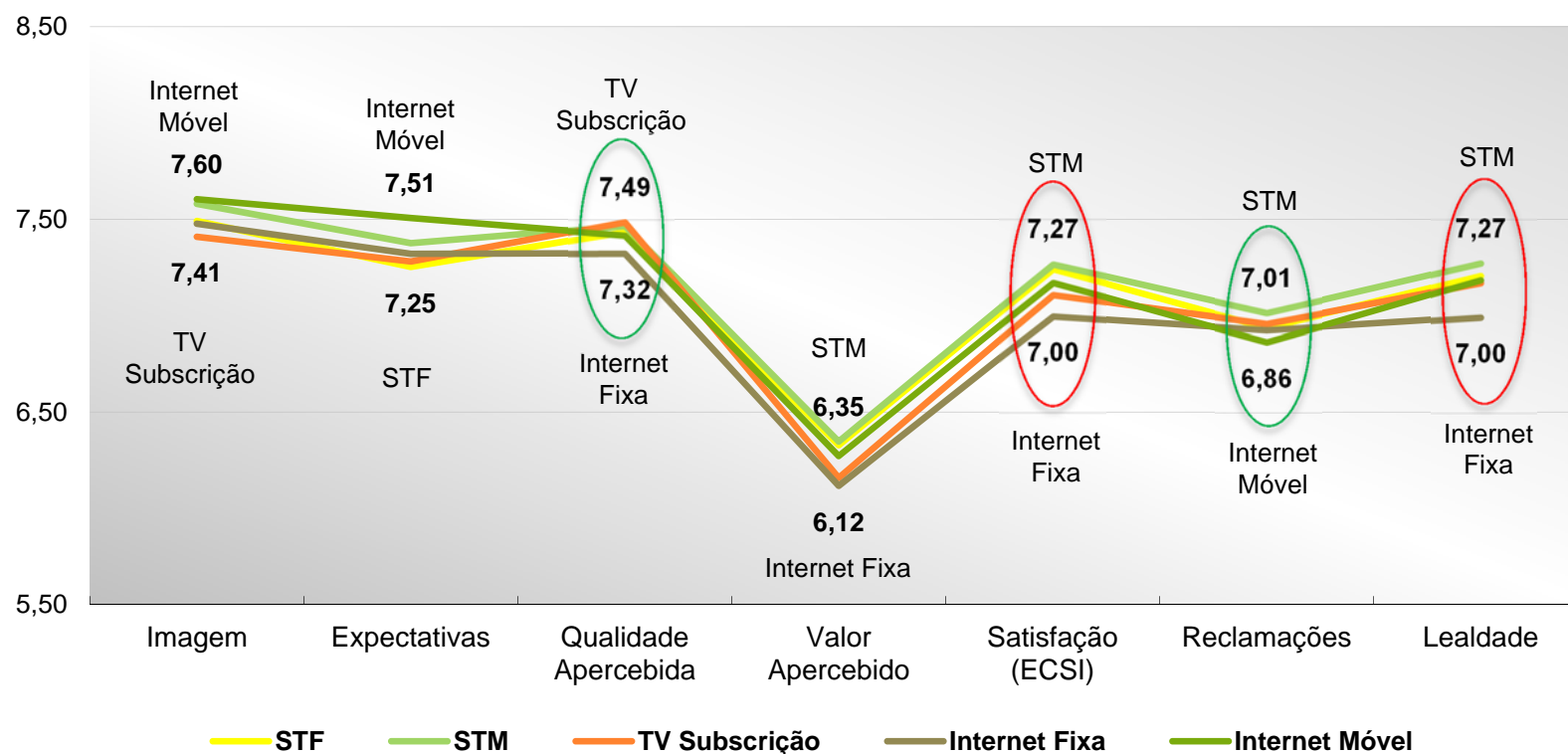
3 Resultados Globais

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



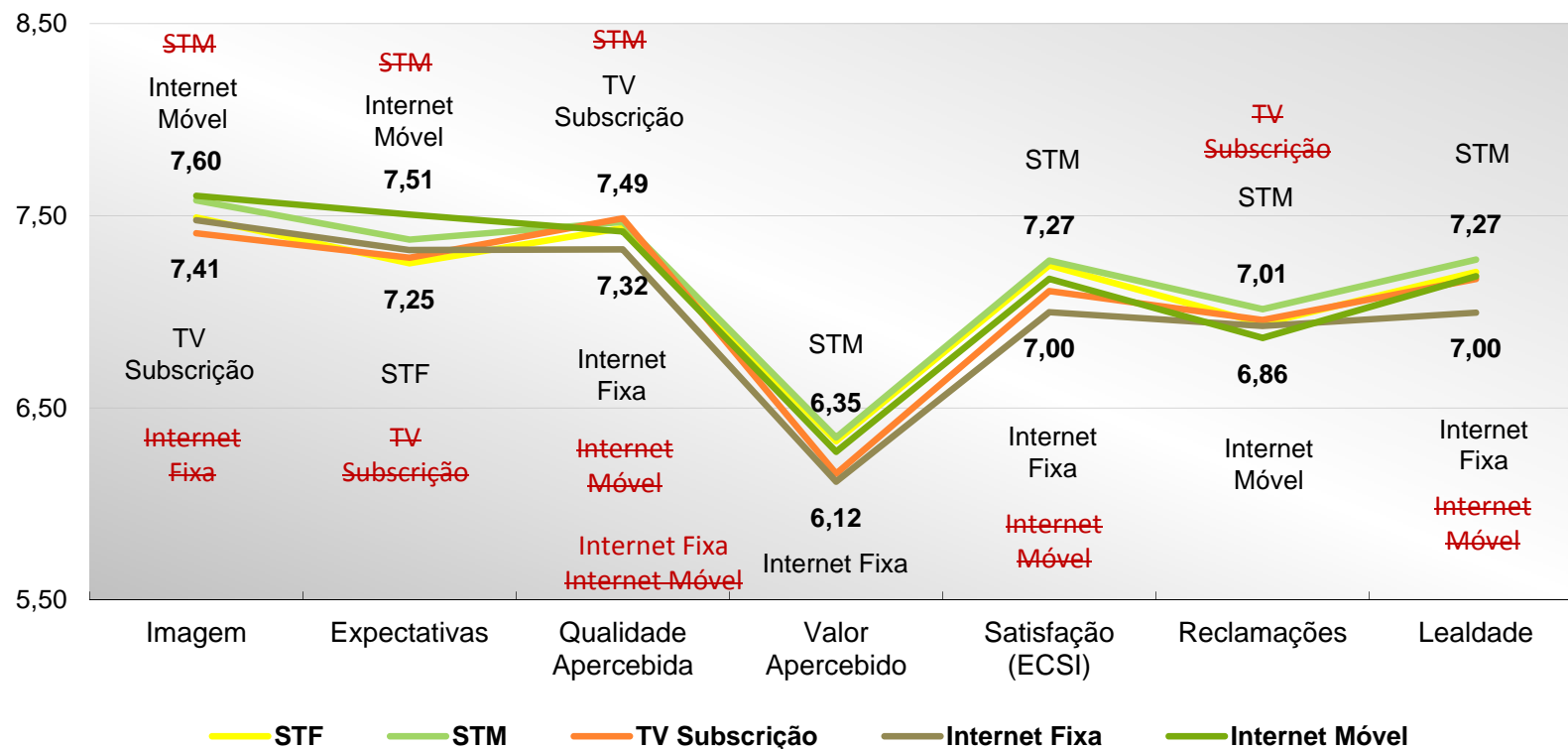
3 Resultados Globais

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



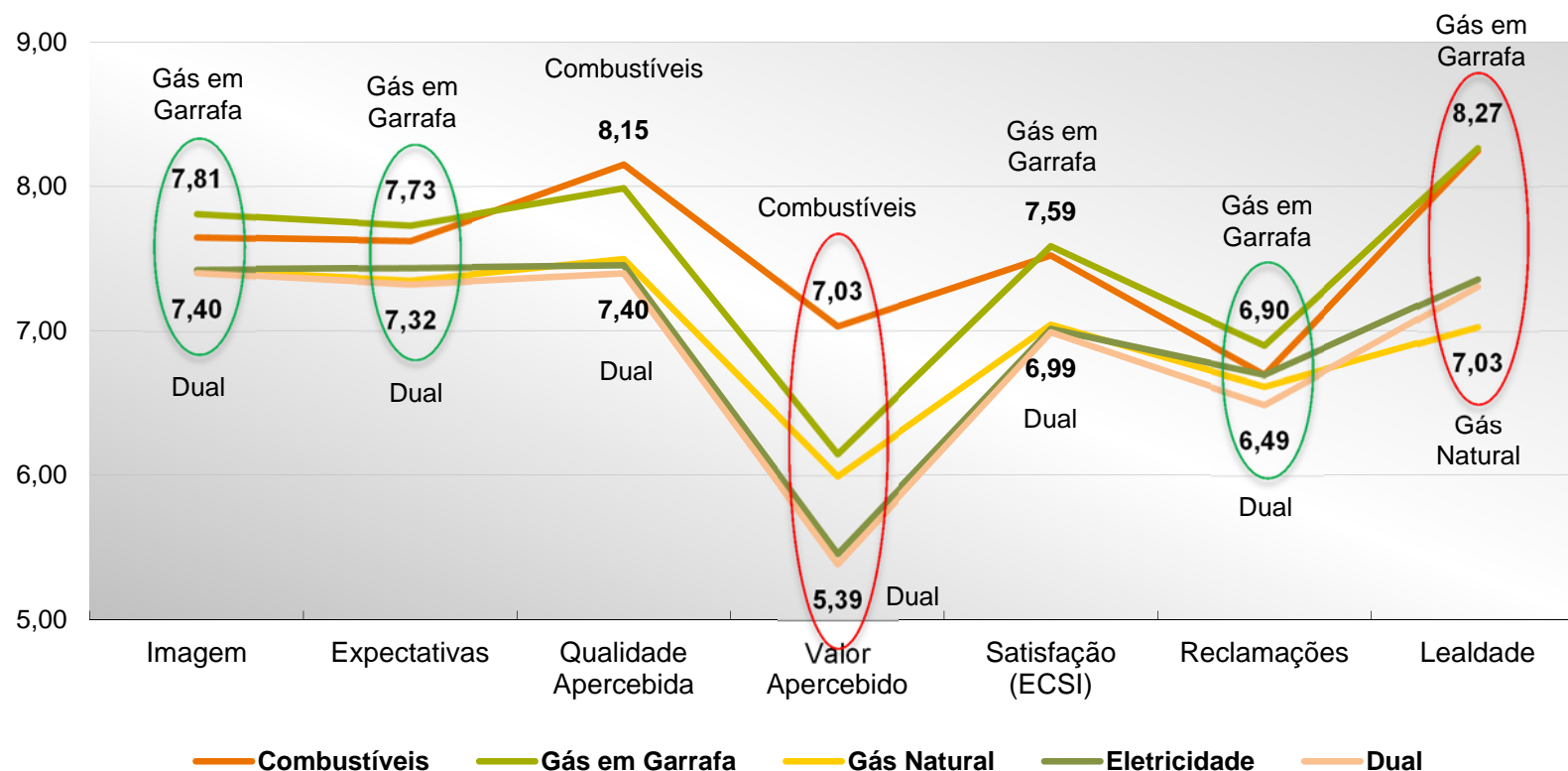
3 Resultados Globais

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



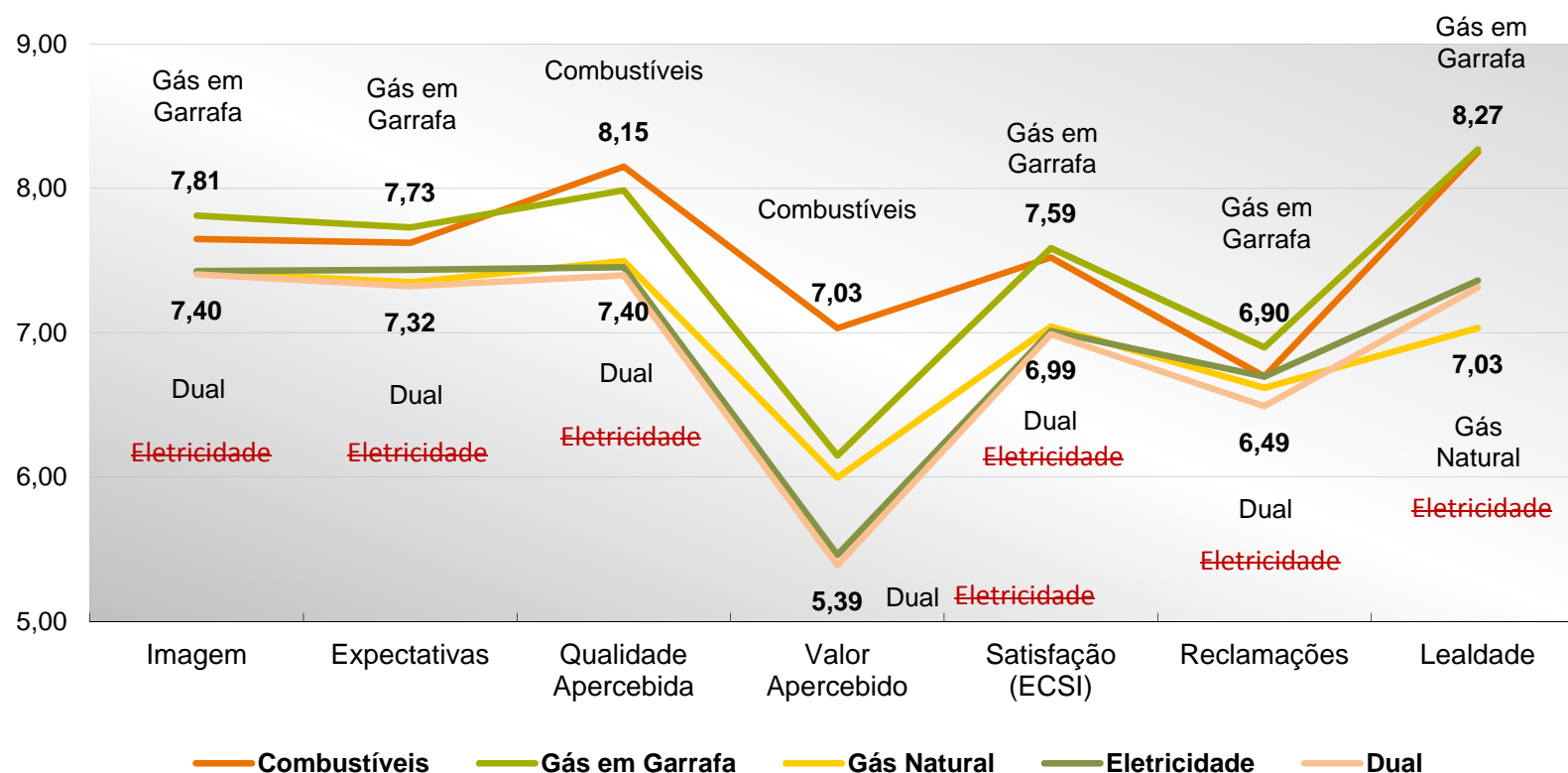
3 Resultados Globais

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



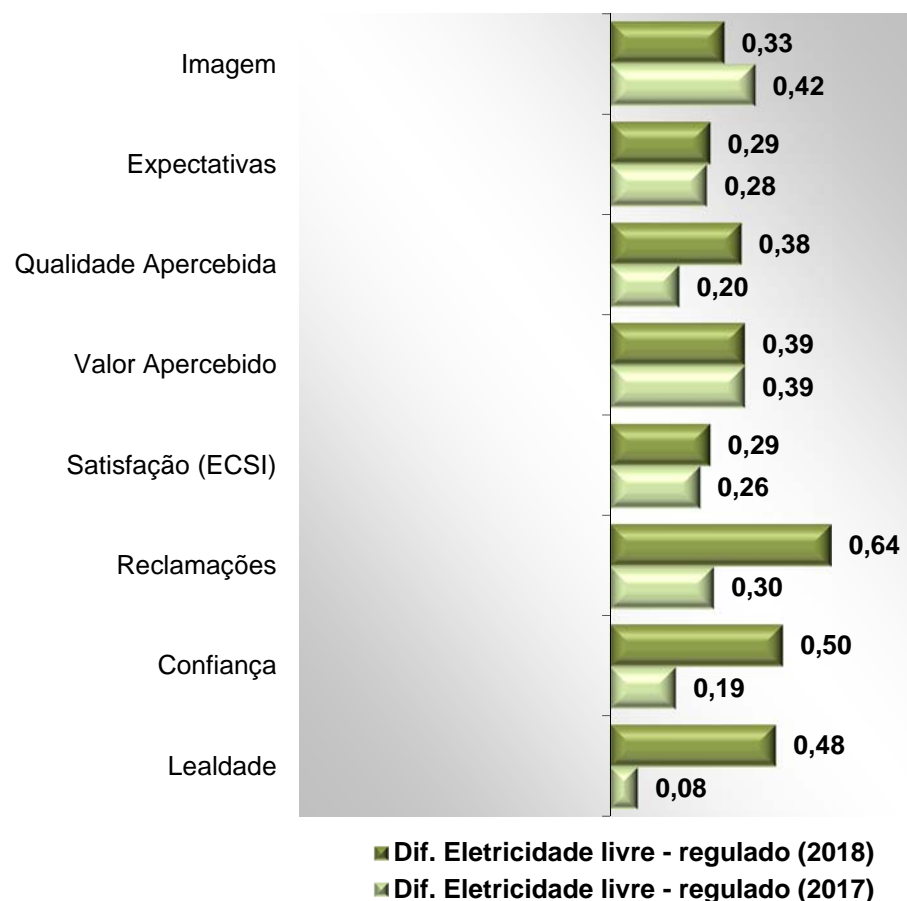
3 Resultados Globais

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



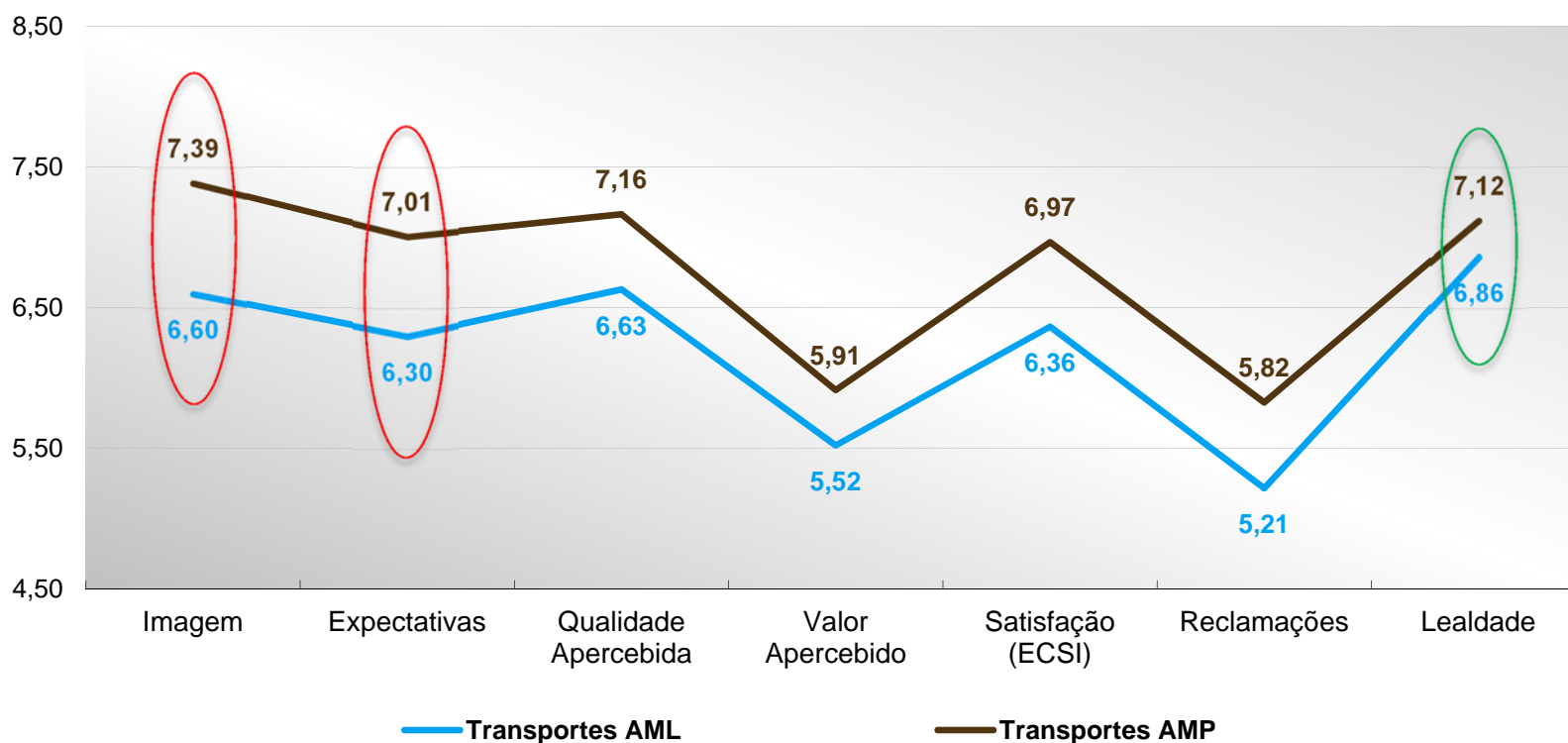
3 Resultados Globais

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



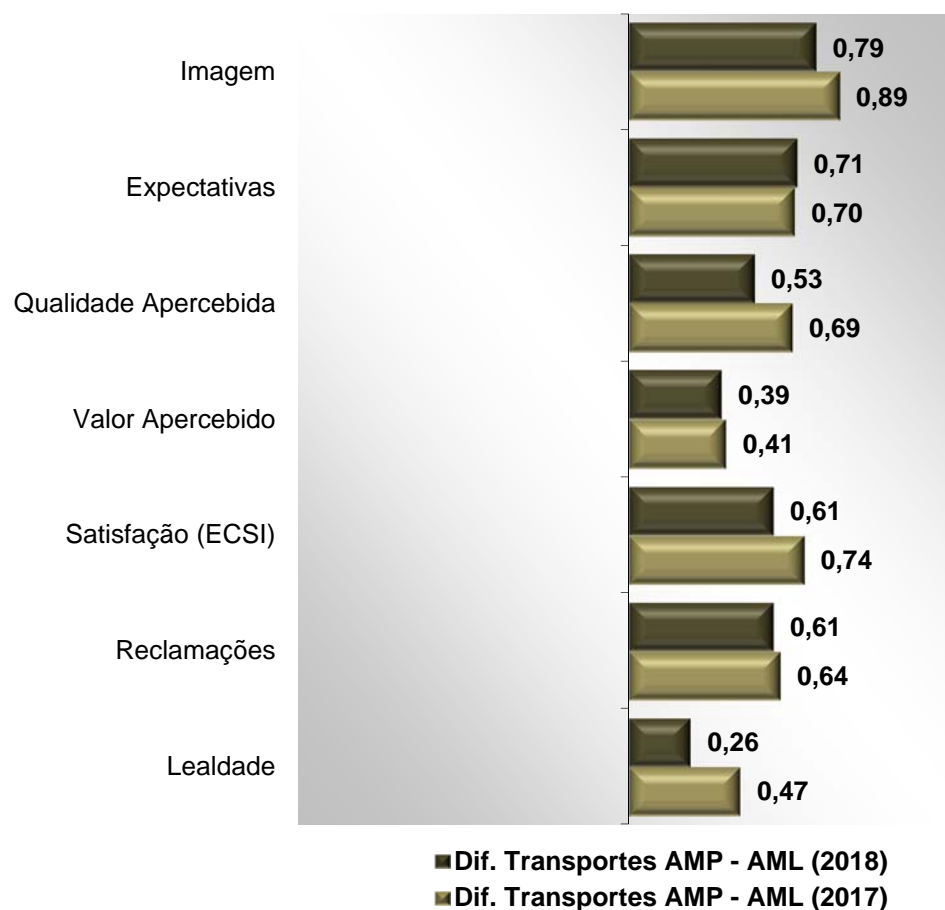
3 Resultados Globais

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



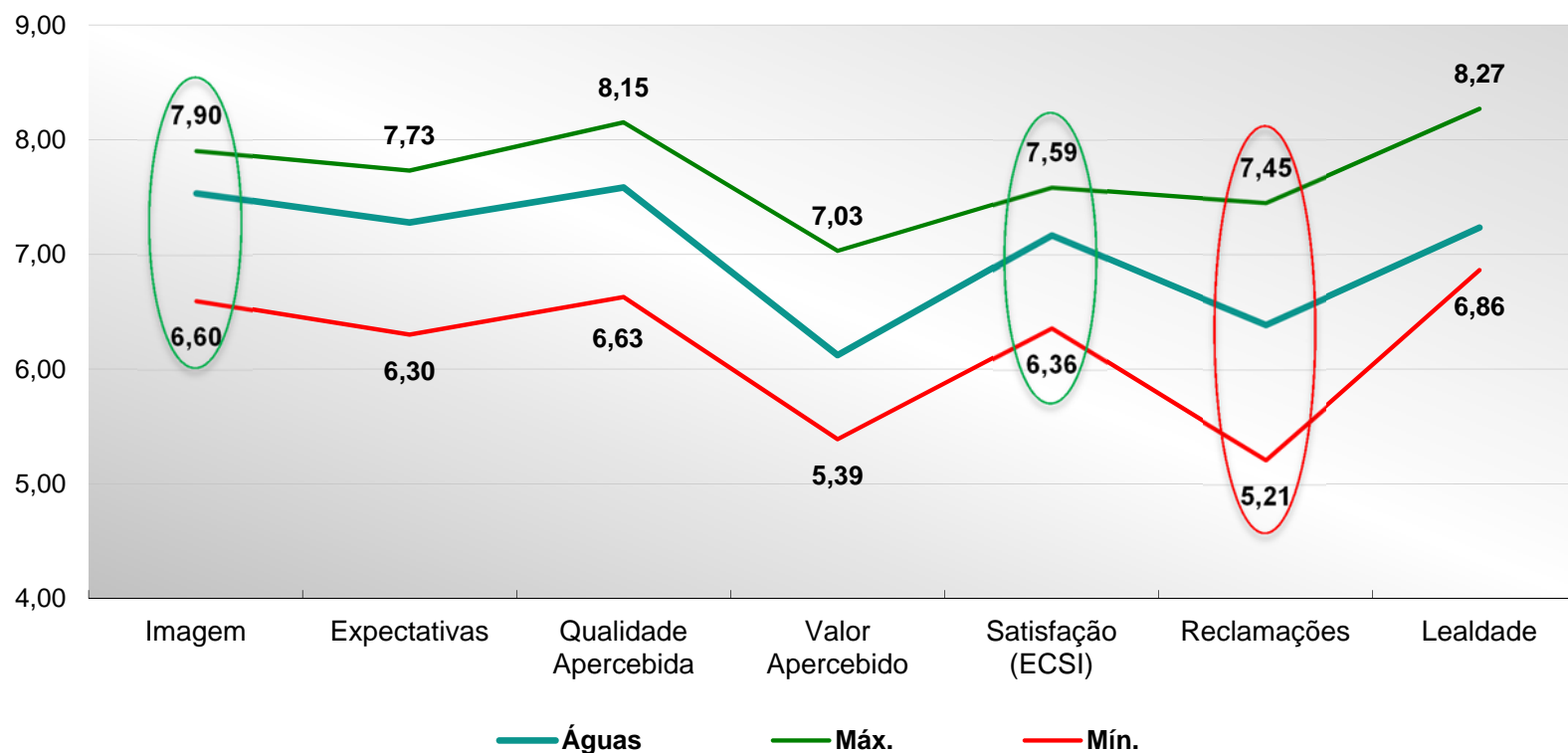
3 Resultados Globais

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



3 Resultados Globais

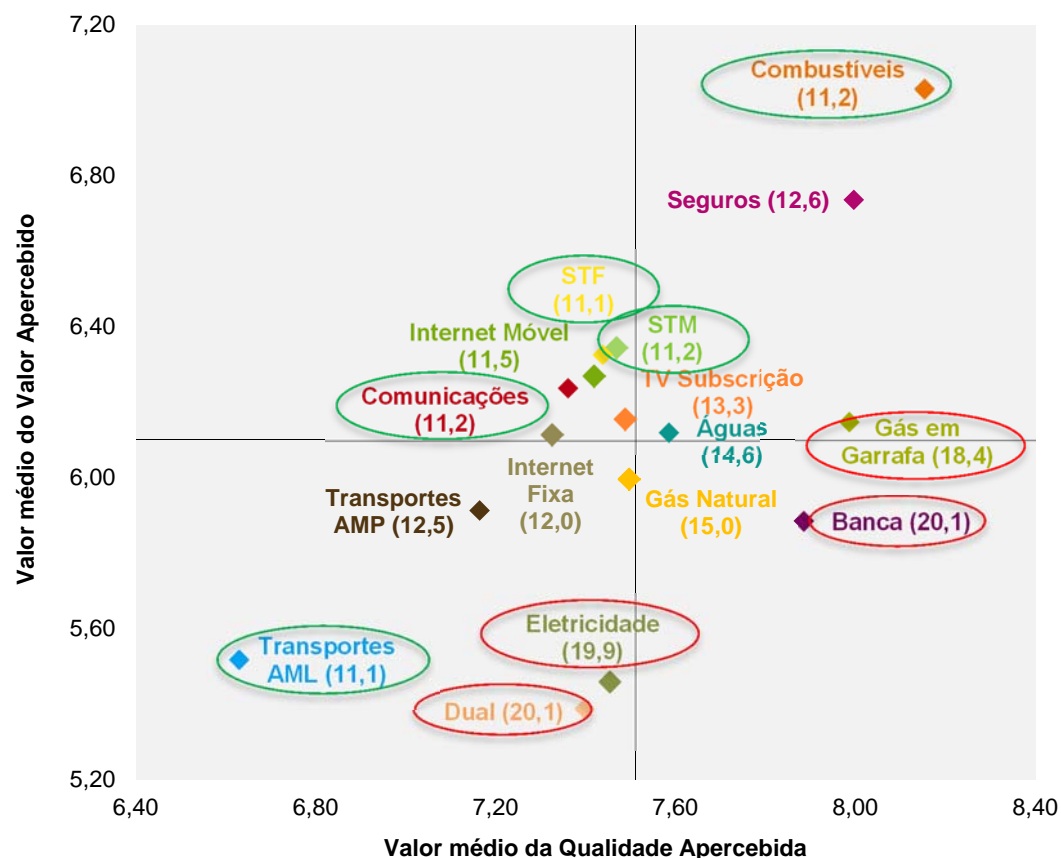
Valores Médios, Máximos e Mínimos do Sector das Águas em 2018



3 Resultados Globais

Mapa Percetual Qualidade Apercebida – Valor Apercebido

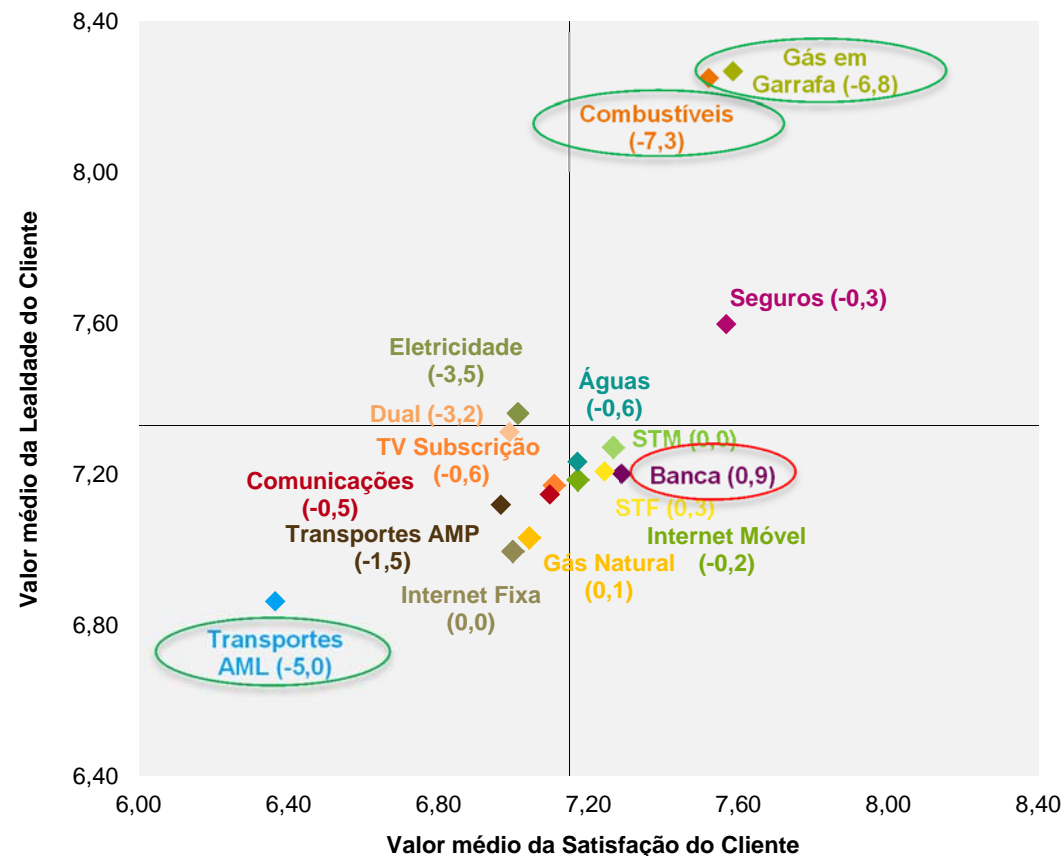
Índices das variáveis latentes da Qualidade Apercebida (eixo das abcissas) e do Valor Apercebido (eixo das ordenadas) por sector e subsector em 2018



3 Resultados Globais

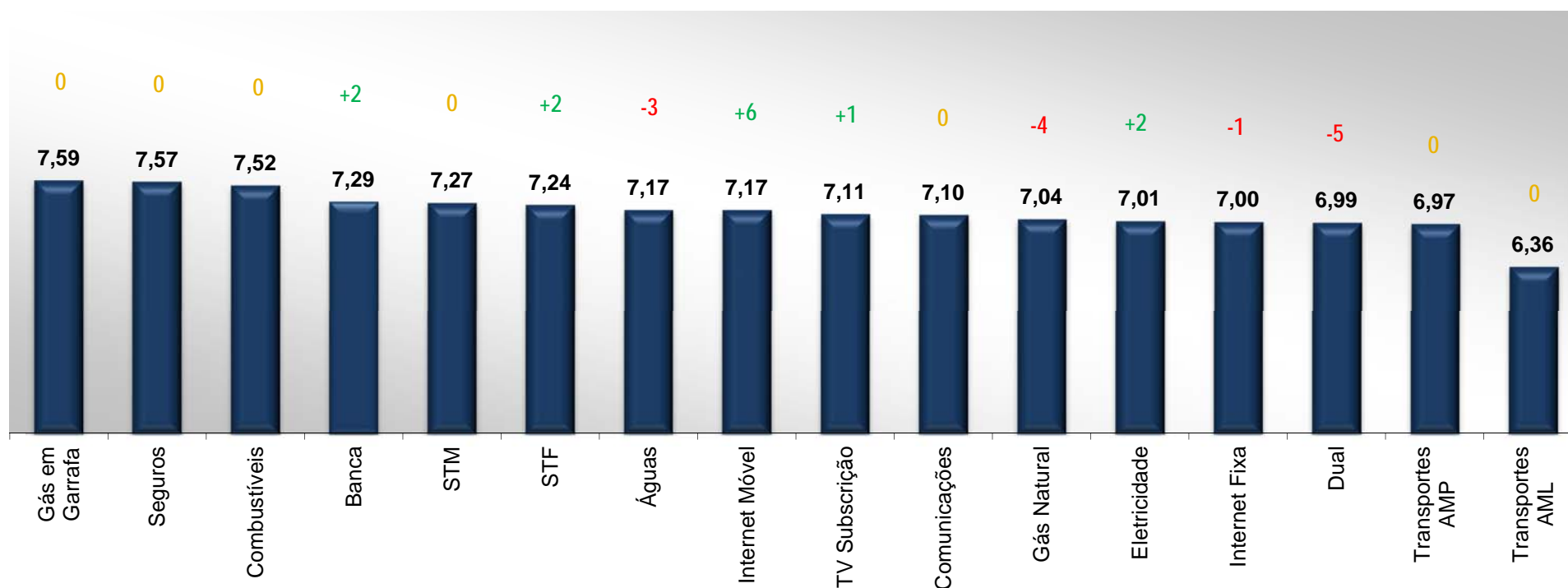
Mapa Percetual Lealdade – Satisfação do Cliente

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



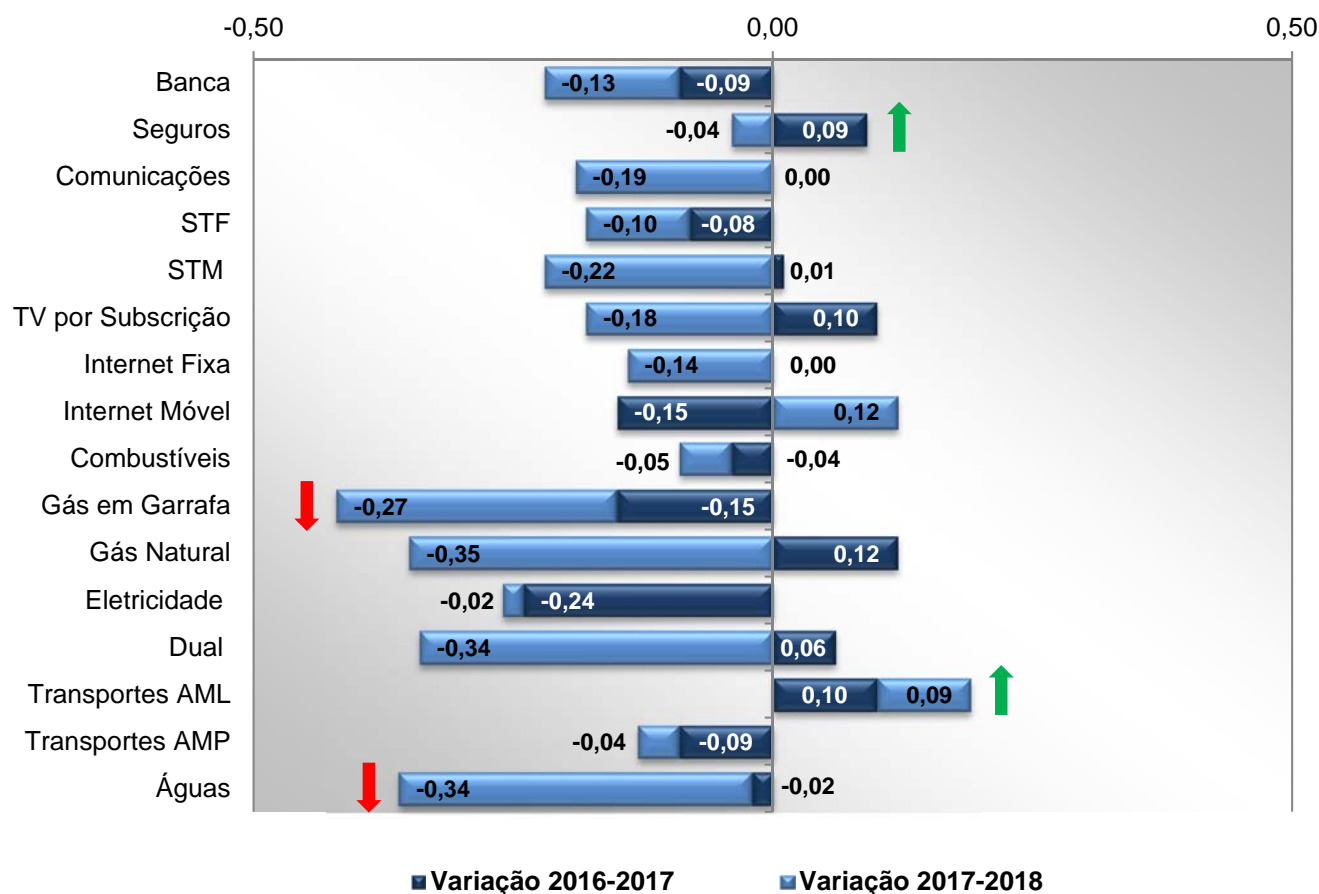
3 Resultados Globais


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



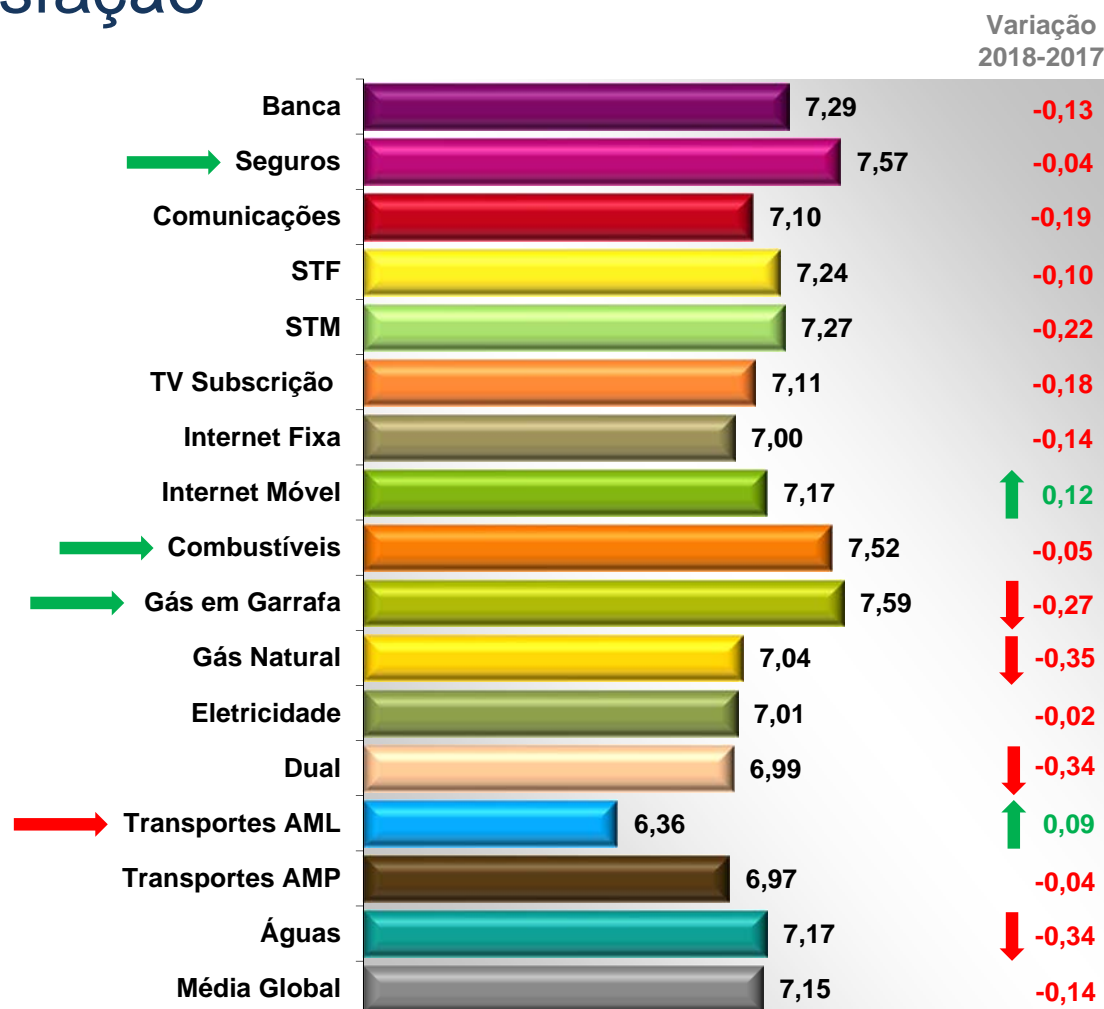


Resultados por Variável

2018 ECSIPORTUGAL

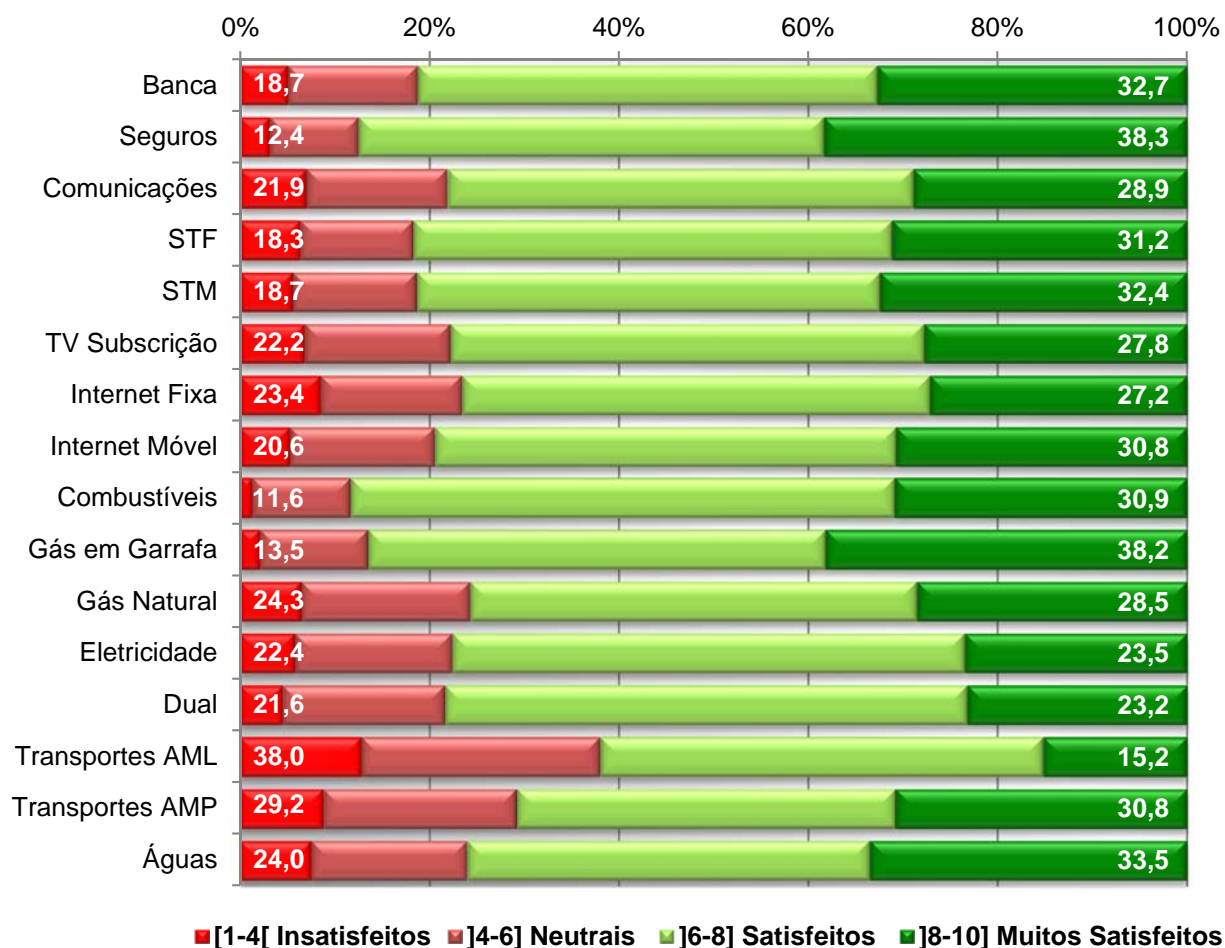
4 Resultados por Variável

Índice de Satisfação



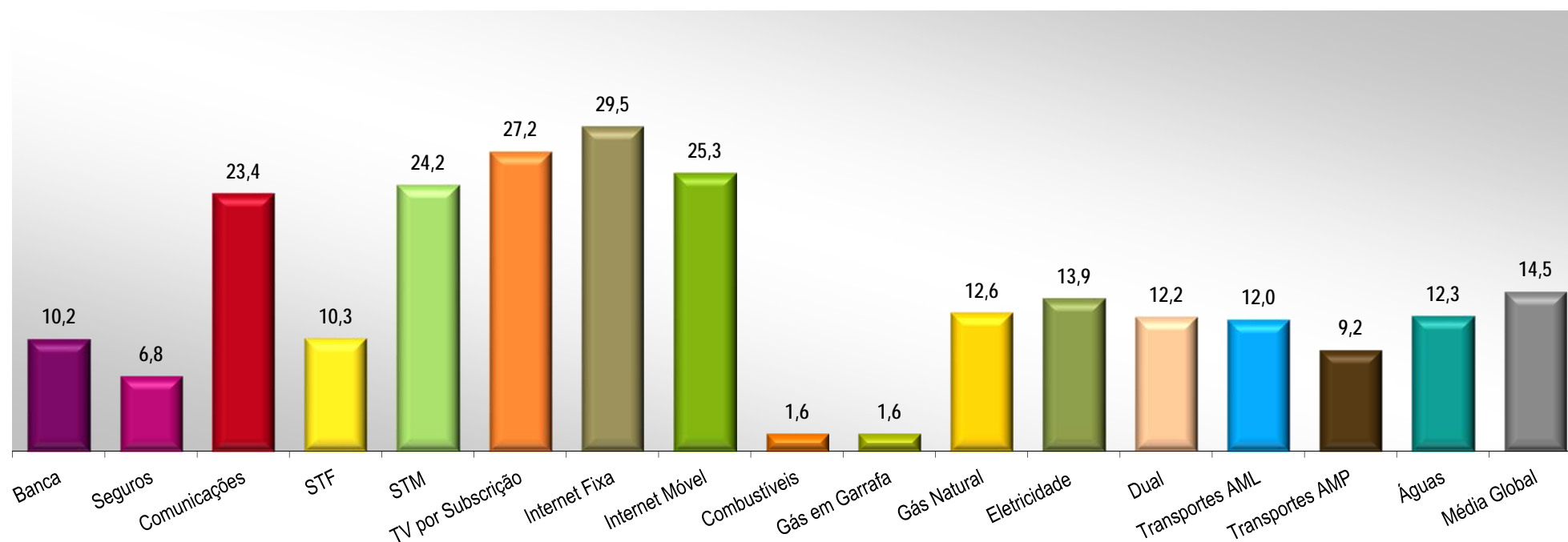
4 Resultados por Variável

Frequências relativas da Satisfação por Sector e Subsector



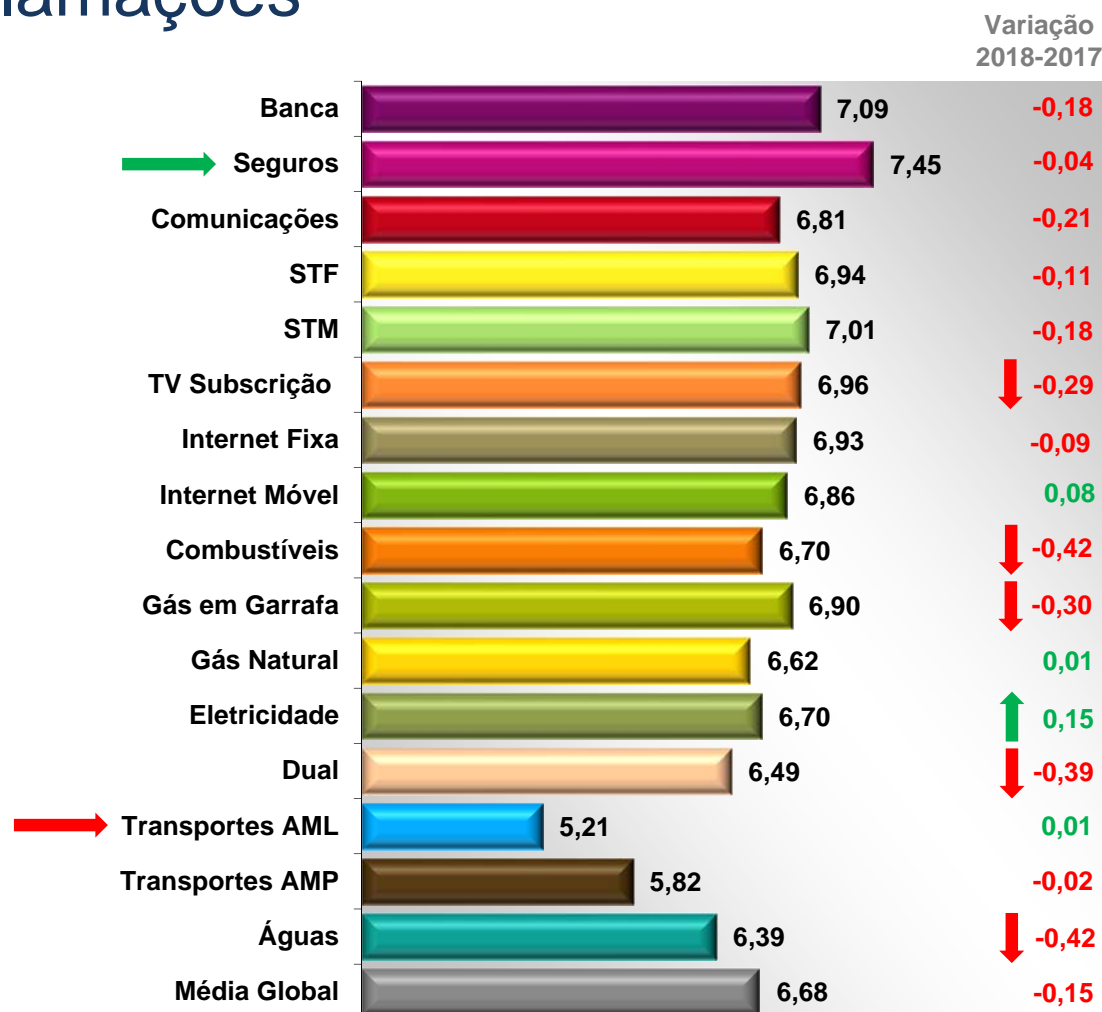
4 Resultados por Variável

Apresentação de Reclamações (%)



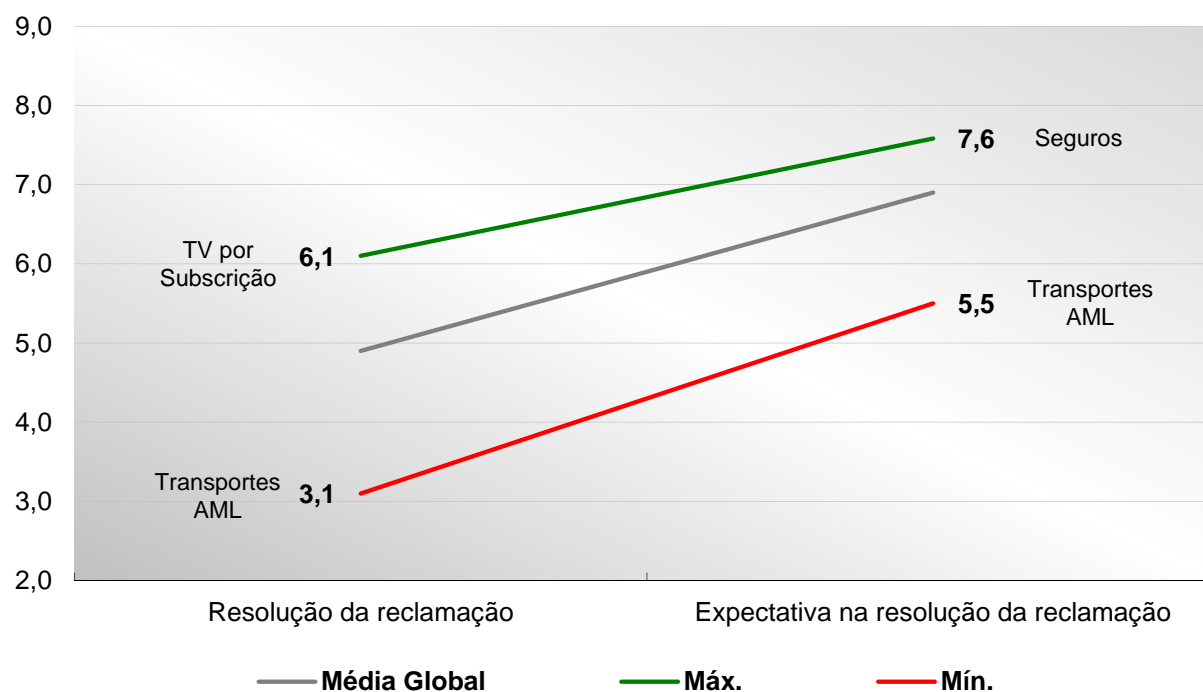
4 Resultados por Variável

Índice de Reclamações



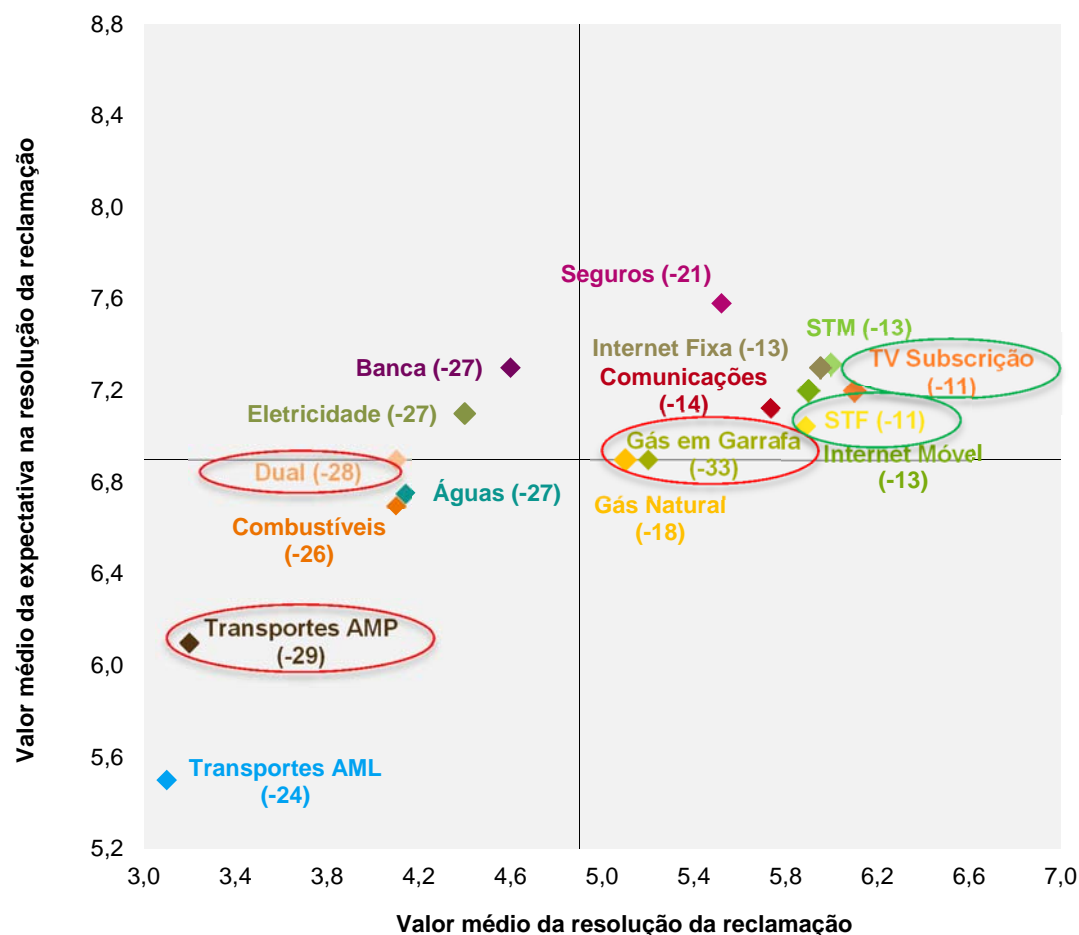
4 Resultados por Variável

Indicadores de Reclamações



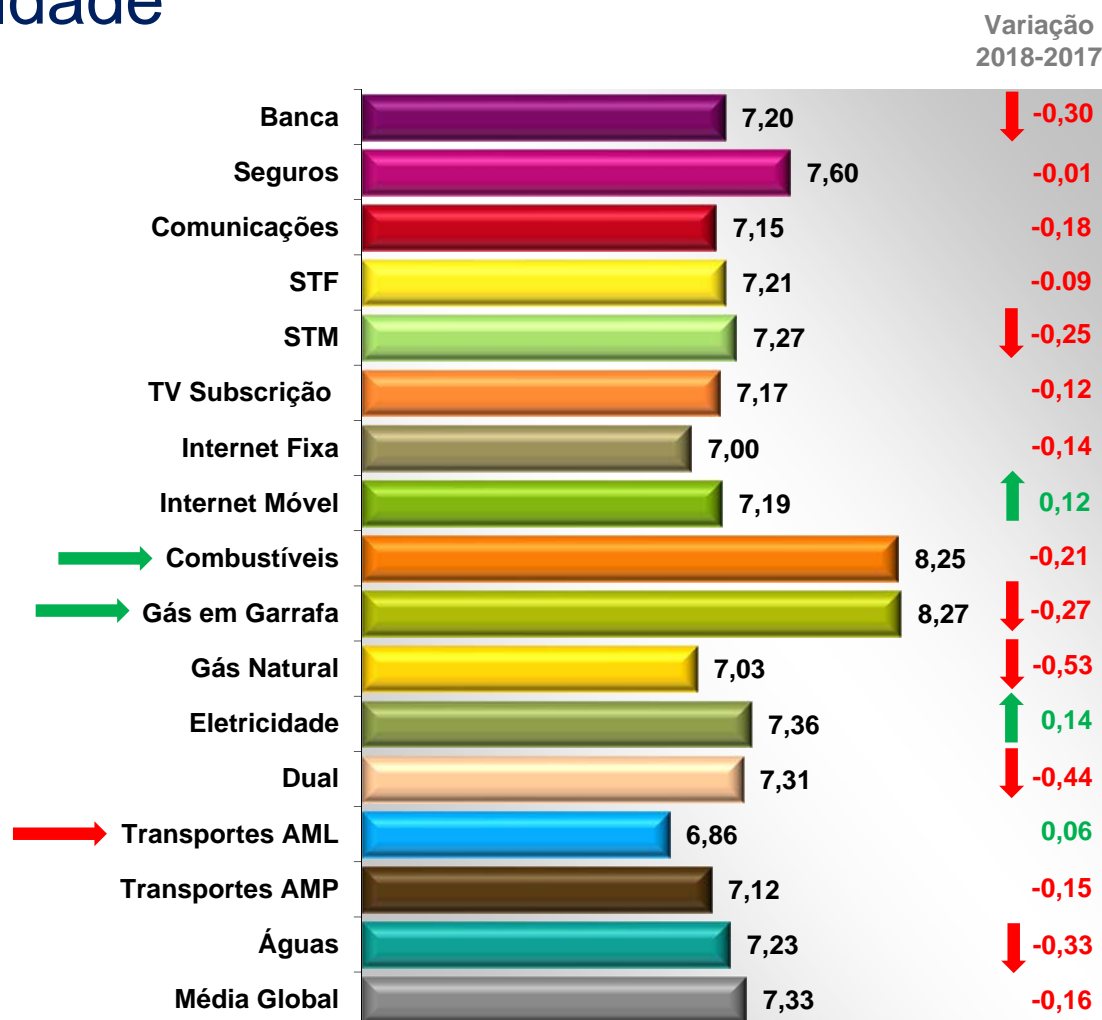
4 Resultados por Variável

Mapa percetual - Indicadores de Reclamações



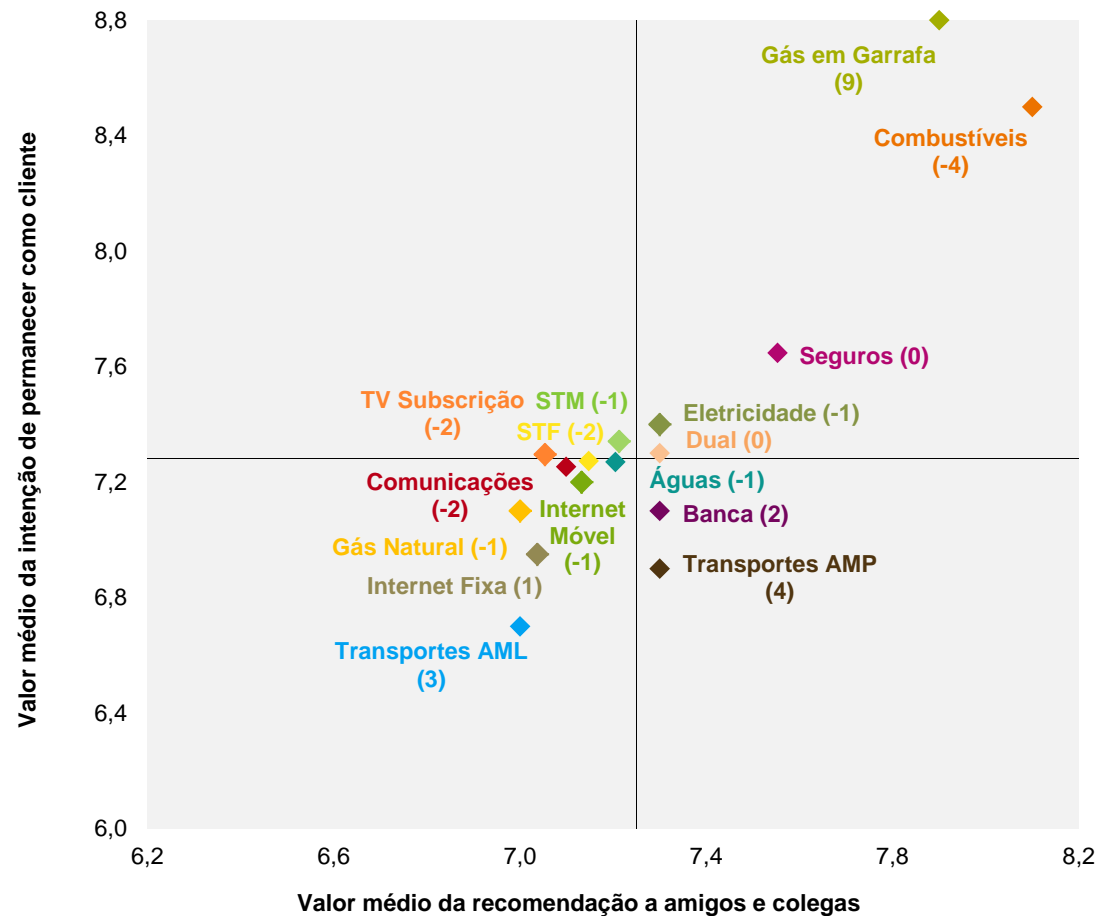
4 Resultados por Variável

Índice de Lealdade



4 Resultados por Variável

Mapa percetual - Indicadores de Lealdade



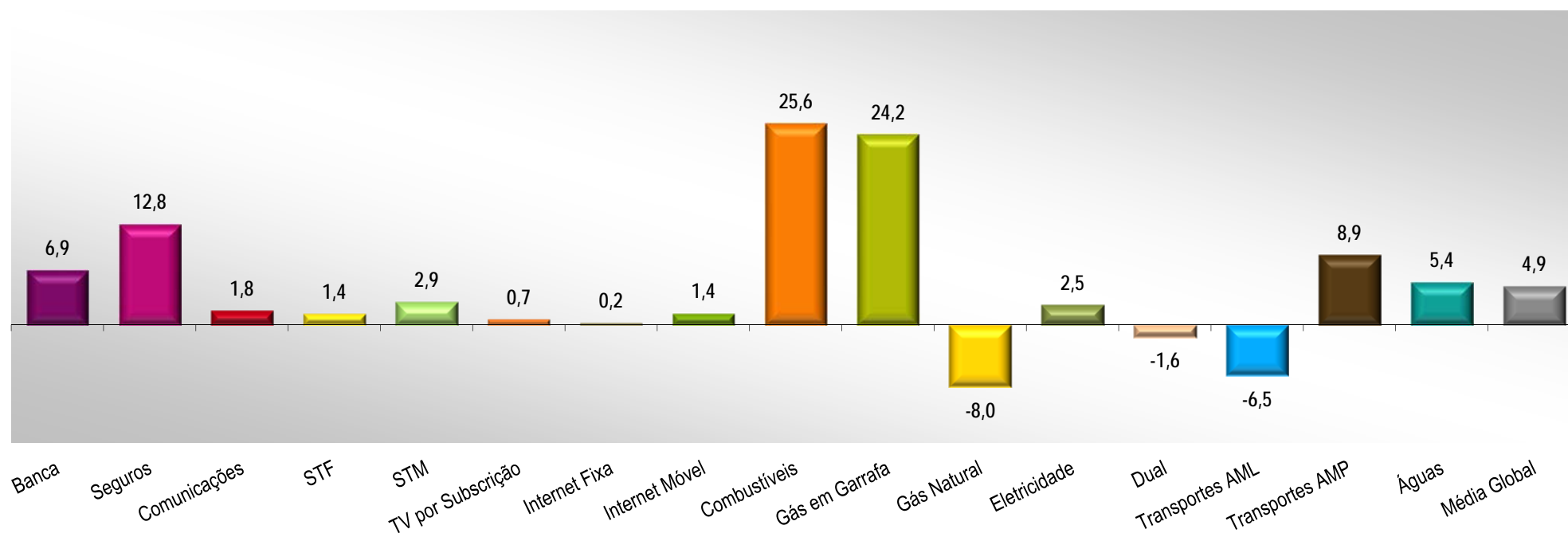


Net Promoter Score

2018 ECSIPORTUGAL

5 Net Promoter Score

NPS por sector em 2018





Edição de 2019

2018 ECSIPORTUGAL

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 ECSIPORTUGAL

Vencedor ECSI 2018 – Banca



banco**ctt**



ECSIPORTUGAL

2018

Vencedor ECSI 2018 – Seguros Não Vida



ECSIPORTUGAL

2018

Vencedor ECSI 2018 – Seguros Vida



ECSIPORTUGAL

2018

Vencedor ECSI 2018 – Comunicações



Vencedor ECSI 2018 – Gás em Garrafa



Vencedor ECSI 2018 – Gás Natural e Eletricidade



ECSIPORTUGAL

2018

Vencedor ECSI 2018 – Dual



ECSIPORTUGAL

2018

Vencedor ECSI 2018 – Águas



Divulgação de Resultados

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

2018 ECSIPORTUGAL



Instituto Português da Qualidade

