

ECSI 2013

Divulgação de Resultados

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

Índice

- Introdução
- Aspectos Metodológicos
- Resultados Globais
- Resultados por Variável
- Posicionamento Internacional
- Notas Finais
- Vencedores ECSI 2013

1 Introdução

■ Apresentação de resultados da satisfação dos clientes obtidos para o ano 2013, estimados no âmbito do modelo ECSI-Portugal (*European Customer Satisfaction Index - Portugal*).

■ Em 2013 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) **NOVO**
- **Transportes Públicos de Passageiros**
 - Área Metropolitana de Lisboa
 - Área Metropolitana do Porto
- **Águas**

Aspetos Metodológicos

2 Aspetos Metodológicos

Sectores e empresas estudadas no ECSI-Portugal 2013

Banca	Seguros	Comunicações			Combustíveis
<ul style="list-style-type: none"> BES BPI CGD Millennium BCP Montepio Santander Totta Outros bancos 	<ul style="list-style-type: none"> Açoreana Allianz AXA Combined Insurance Direct Fidelidade Generali Liberty Ocidental OK! teleseguros Tranquilidade Zurich 	<u>Serviços Postais</u> <u>Serviço Telefónico Fixo</u> <ul style="list-style-type: none"> Grupo PT Grupo ZON Outros operadores <u>Serviço Telefónico Móvel</u> <ul style="list-style-type: none"> Optimus TMN Vodafone 	<u>Televisão por Subscrição</u> <ul style="list-style-type: none"> Grupo PT Grupo ZON Outros operadores <u>Internet Fixa</u> <ul style="list-style-type: none"> Grupo PT Grupo ZON Optimus Cabovisão <u>Internet Móvel</u> <ul style="list-style-type: none"> Optimus TMN Vodafone 	<ul style="list-style-type: none"> Galp Energia BP Repsol Hipers Outras marcas de postos de combustível 	
					Gás em Garrafa
					<ul style="list-style-type: none"> Galp Energia BP Repsol OZ Energia
Gás Natural		Eletricidade	Dual		Águas
<u>Mercado Regulado</u> <ul style="list-style-type: none"> Lisboagás Beiragás Lusitaniagás Setgás Duriensegás Medigás Dianagás Paxgás Tagusgás EDP Gás Sonorgás 		<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 		<ul style="list-style-type: none"> Águas de Coimbra EPAL SMAS Almada SMAS Oeiras e Amadora SMAS Sintra Outras entidades
		<th>Transportes</th>		Transportes	
		<ul style="list-style-type: none"> Área Metropolitana de Lisboa Área Metropolitana do Porto 			

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:

Em média, são entrevistados 250 clientes por empresa/marca.

No ano 2013 foram entrevistados:

- **1751** clientes no sector da **Banca**
- **2996** clientes no sector dos **Seguros**
- **4253** clientes no sector das **Comunicações**
- **1482** clientes no sector dos **Combustíveis**
- **1142** clientes no sector do **Gás em Garrafa**
- **2162** clientes no sector do **Gás Natural**
- **923** clientes no sector da **Eletricidade**
- **501** clientes no sector **Dual**
- **299** clientes no sector dos **Transportes**
- **1502** clientes no sector das **Águas**

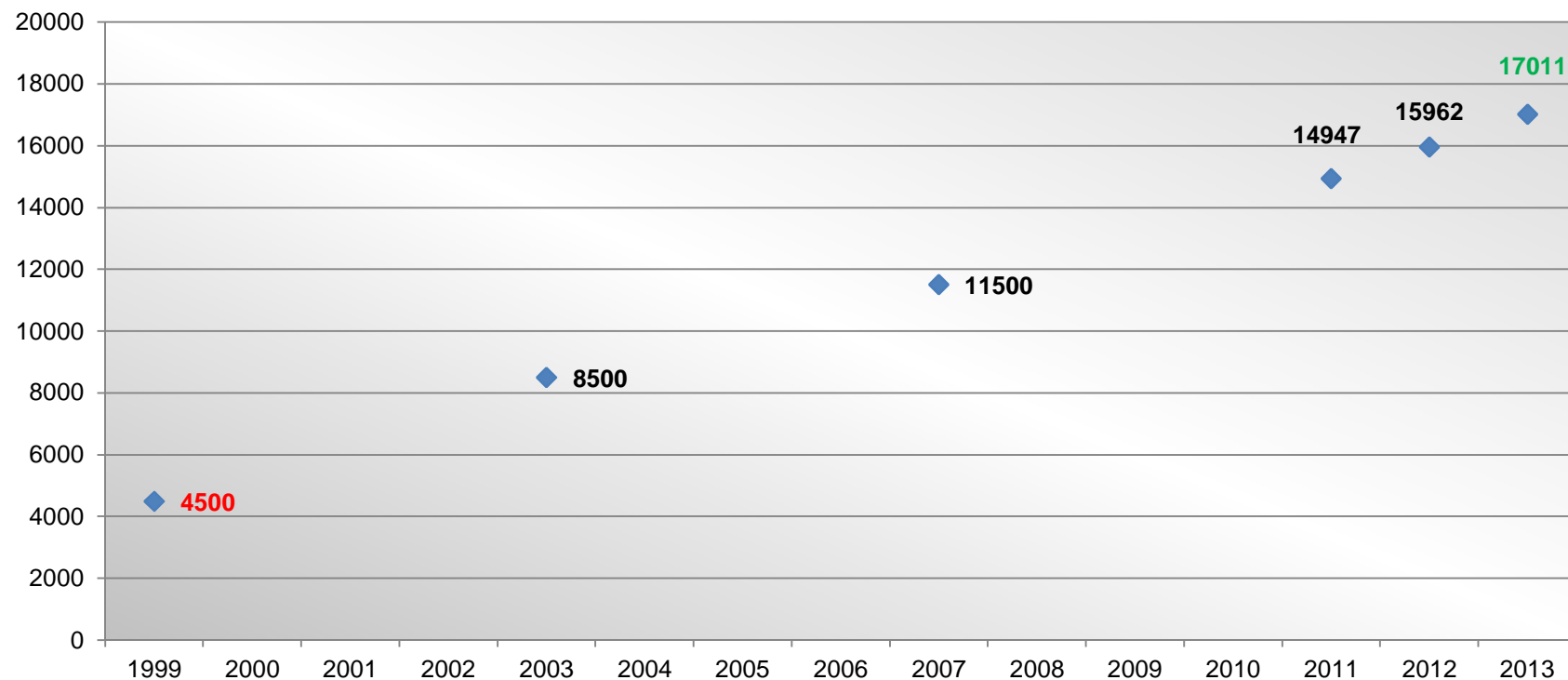


17011
entrevistas
para os
sectores
ECSI 2013

2 Aspectos Metodológicos

Estudo de Mercado

■ Número de entrevistas realizadas entre 1999 e 2013:



2 Aspectos Metodológicos

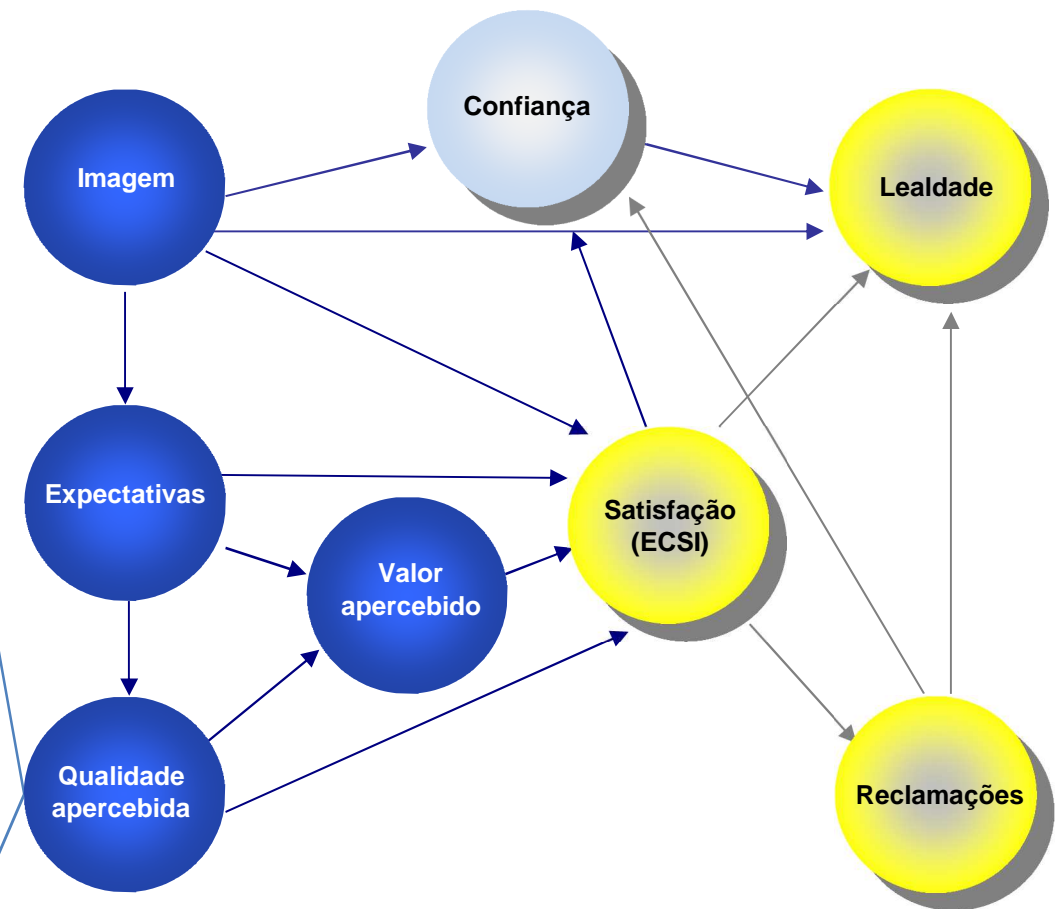
Modelo de Satisfação do Cliente

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.

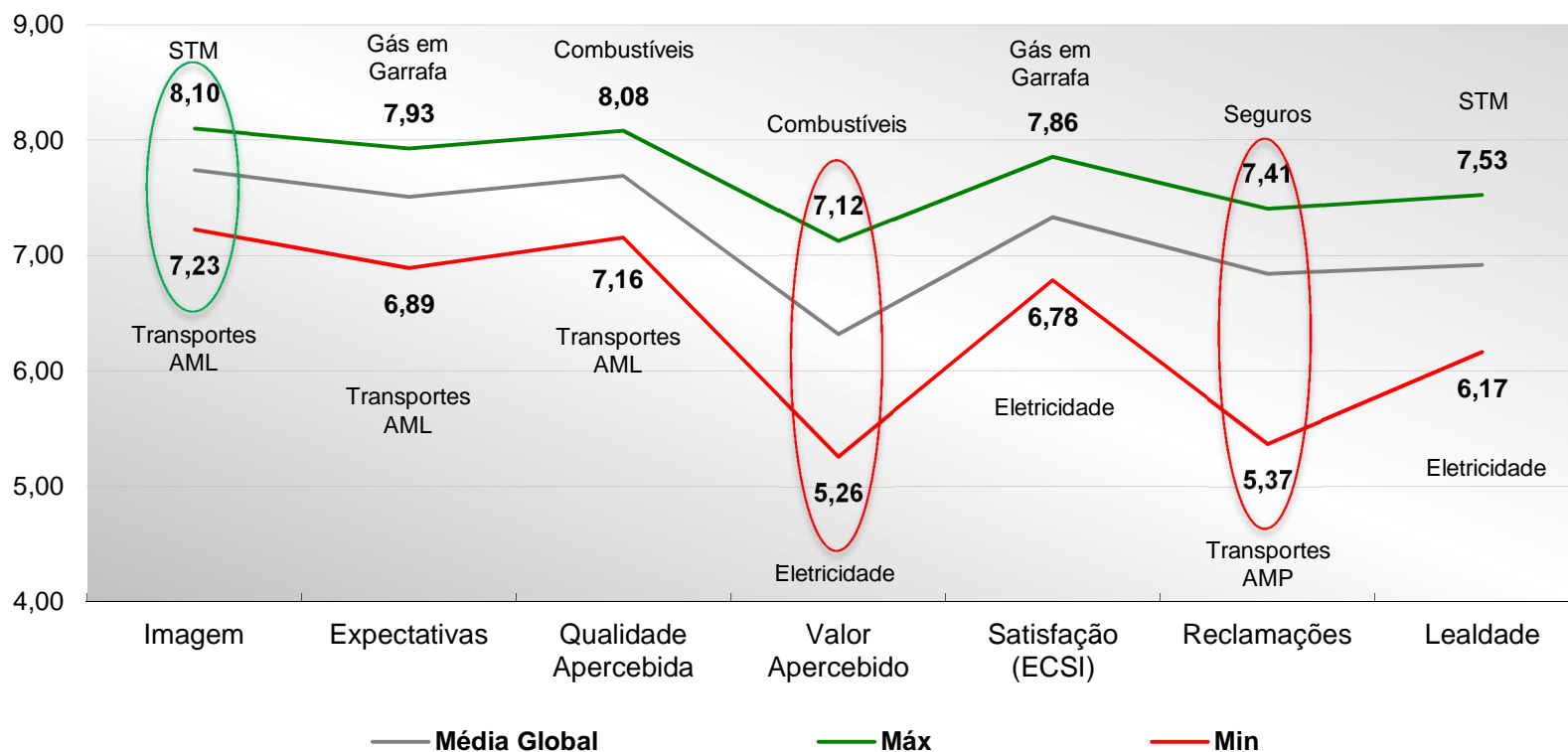
■ Documentos produzidos

- Relatório de Empresa (um por empresa);
- Relatório Síntese (um por empresa);
- Relatórios Sectoriais;
- Relatório Nacional;
- Relatório Metodológico.

Resultados Globais

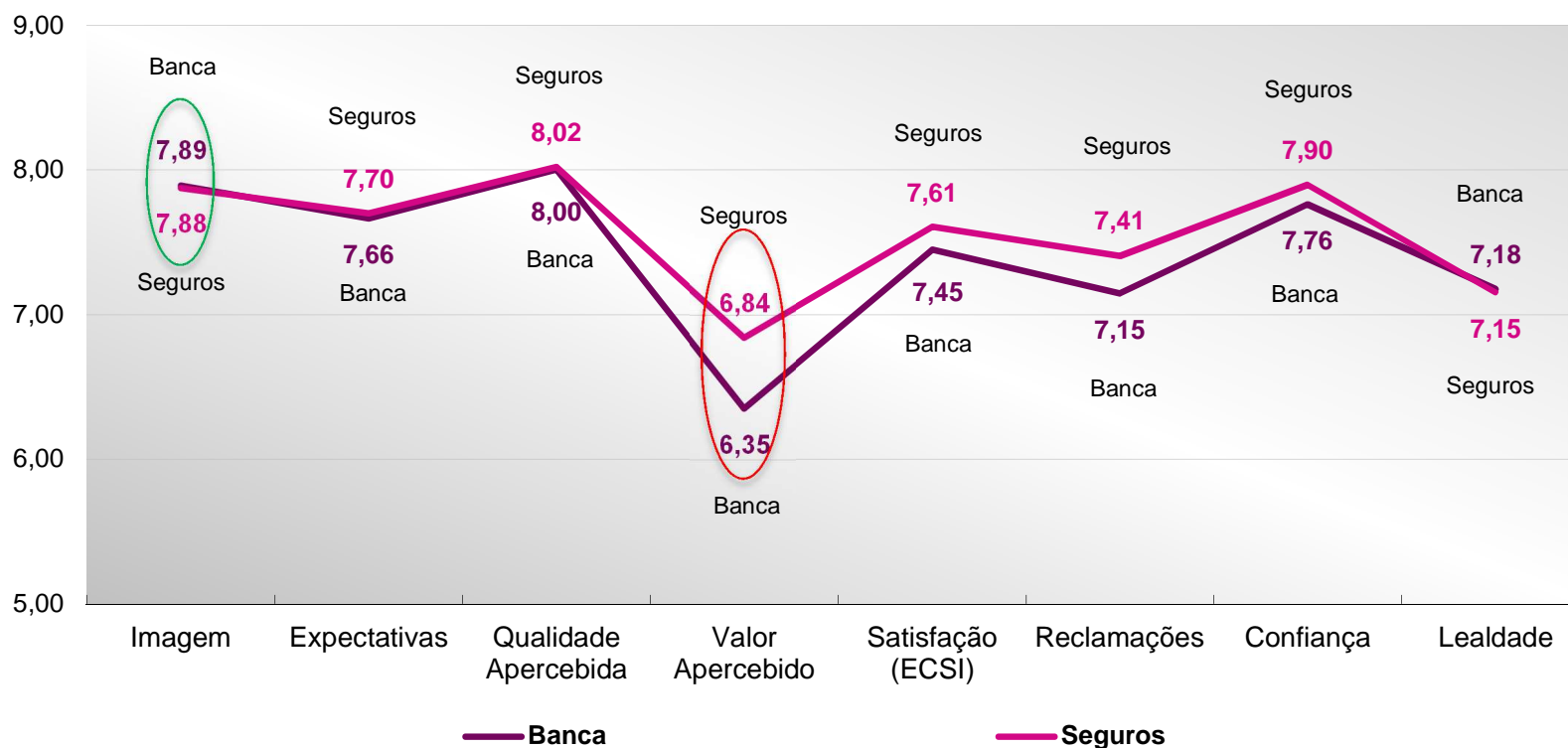
3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Sectores e Subsectores em 2013



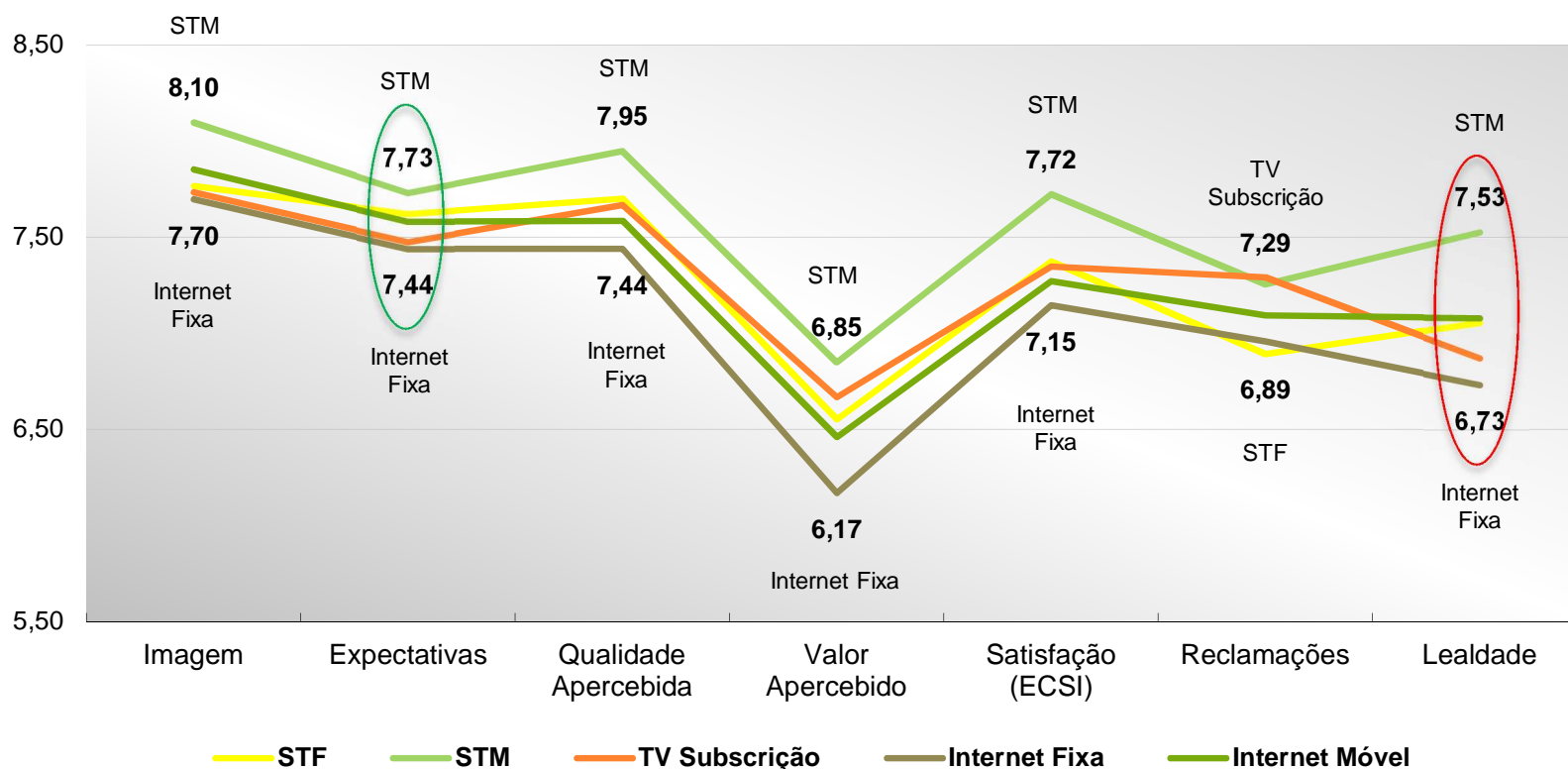
3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Sectores da Banca e dos Seguros em 2013



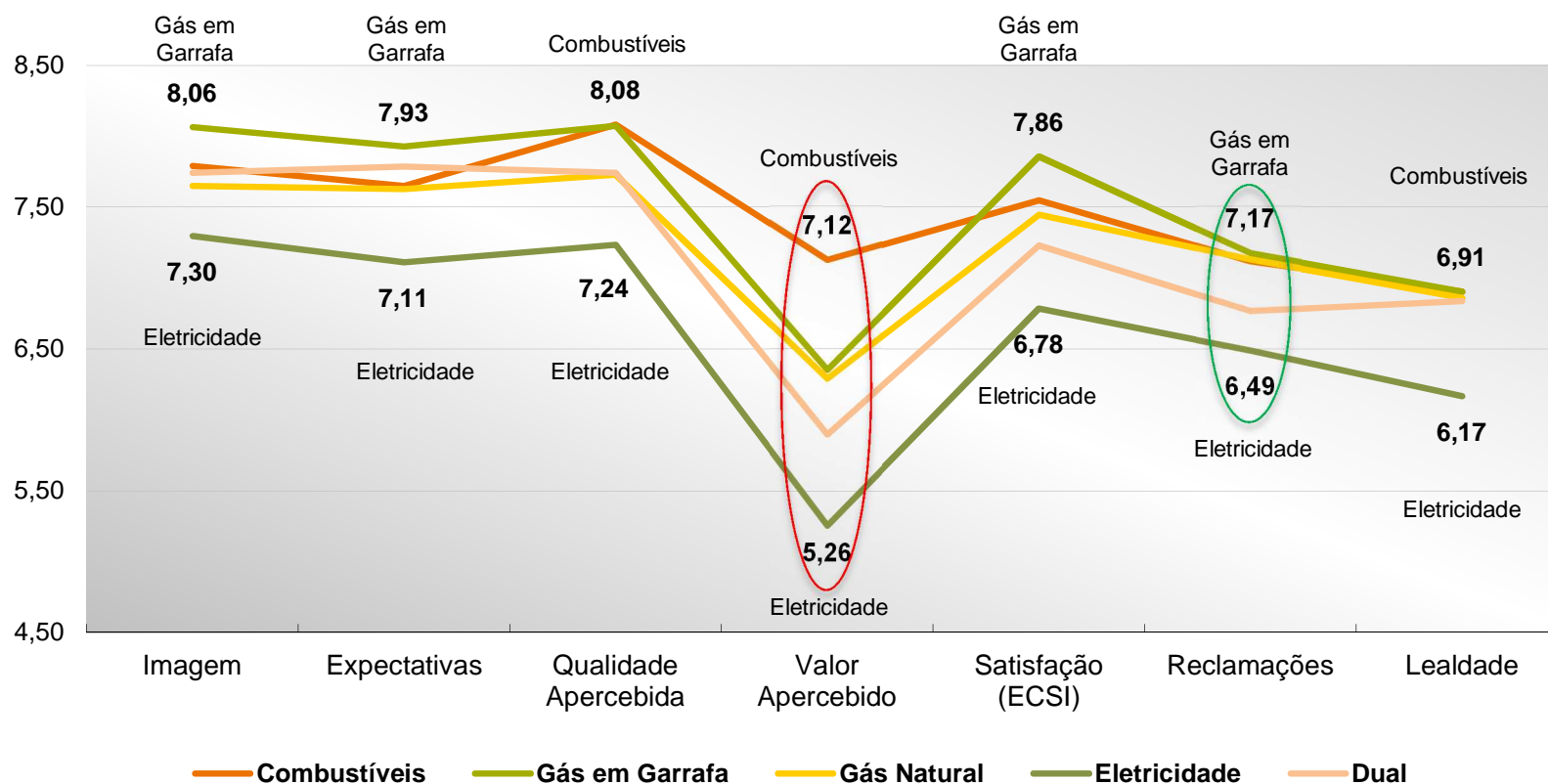
3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Subsectores das Comunicações em 2013



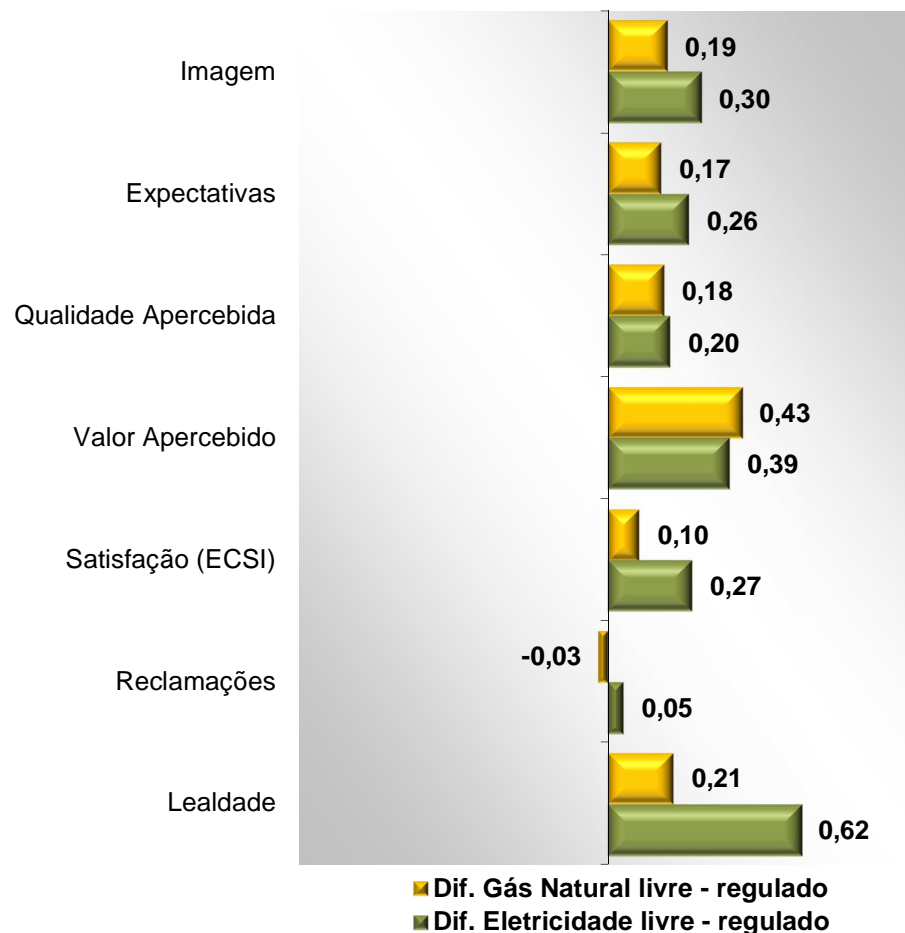
3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Sectores de Energia em 2013



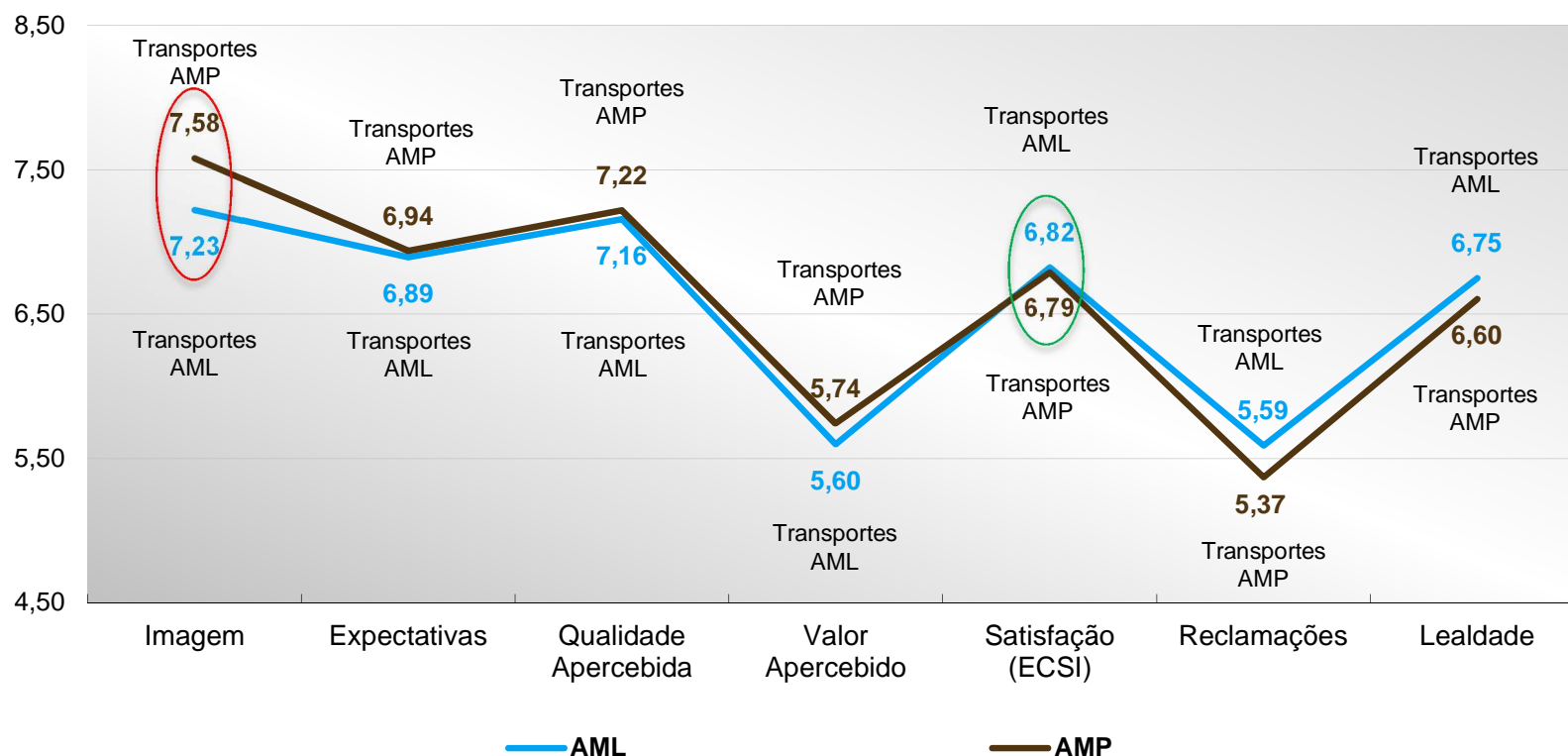
3 Resultados Globais

Diferenças entre o mercado regulado e o mercado livre nos sectores de Gás Natural e de Eletricidade



3 Resultados Globais

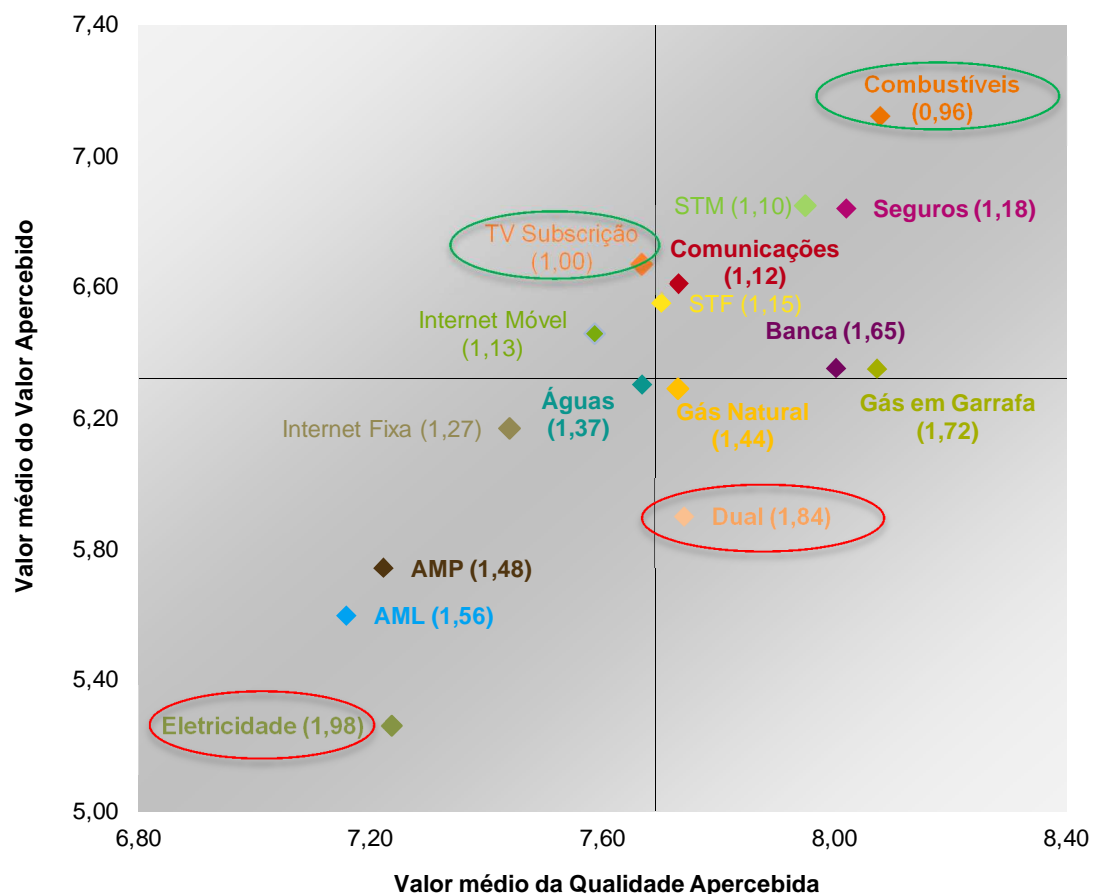
Valores Médios dos Sectores dos Transportes da AML e da AMP em 2013



3 Resultados Globais

Mapa Percetual Qualidade Apercebida – Valor Apercebido

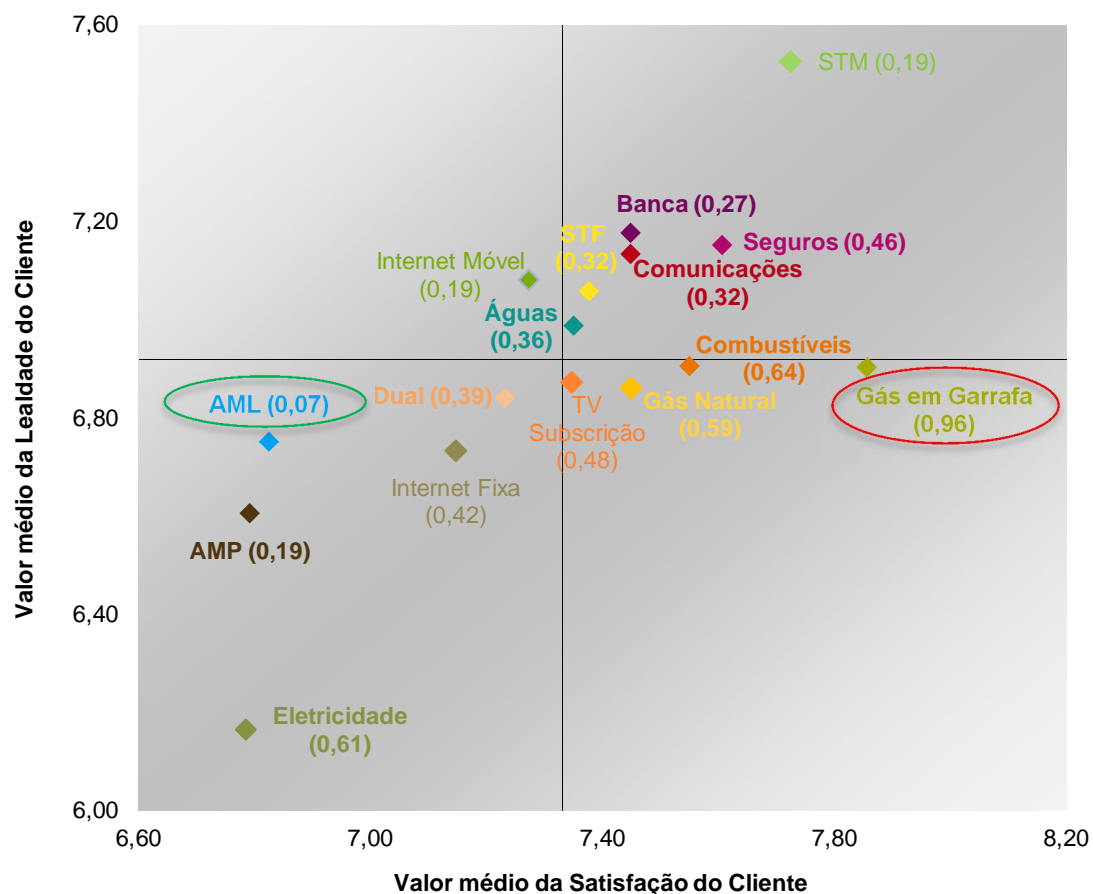
Índices das variáveis latentes da Qualidade Apercebida (eixo das abcissas) e do Valor Apercebido (eixo das ordenadas) por sector e subsector em 2013



3 Resultados Globais

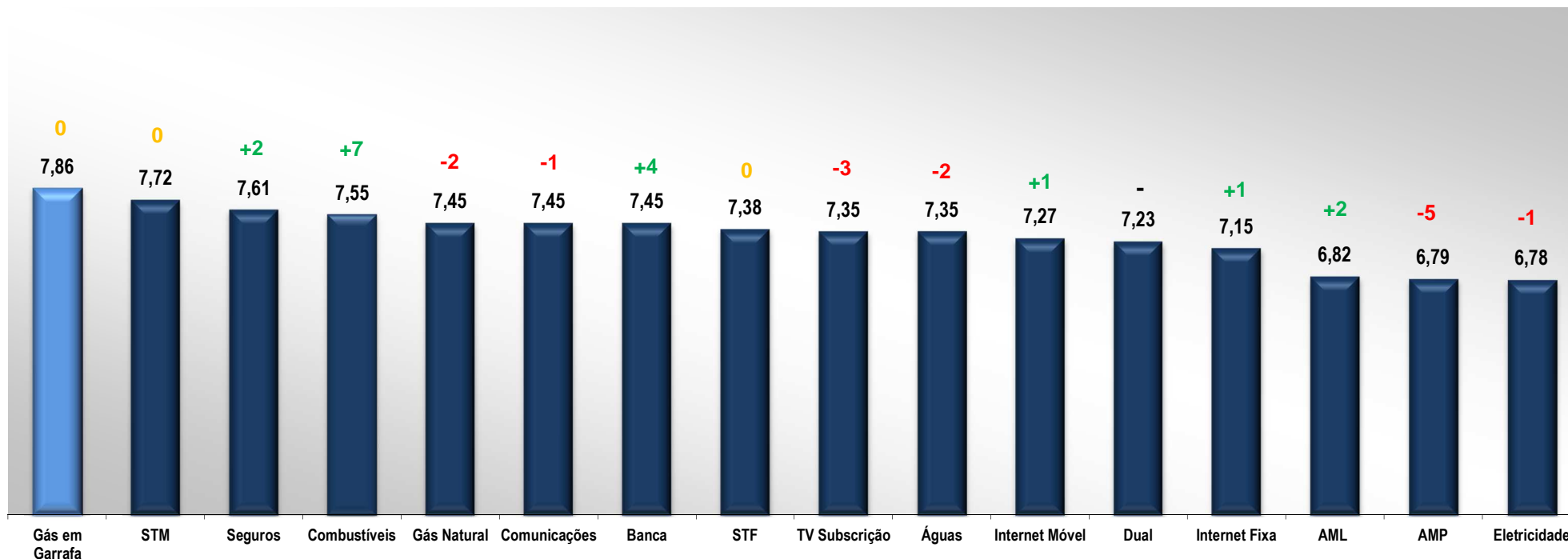
Mapa Percetual Satisfação – Lealdade do Cliente

Índices das variáveis latentes da Satisfação (eixo das abcissas) e da Lealdade (eixo das ordenadas) por sector e subsector em 2013



3 Resultados Globais

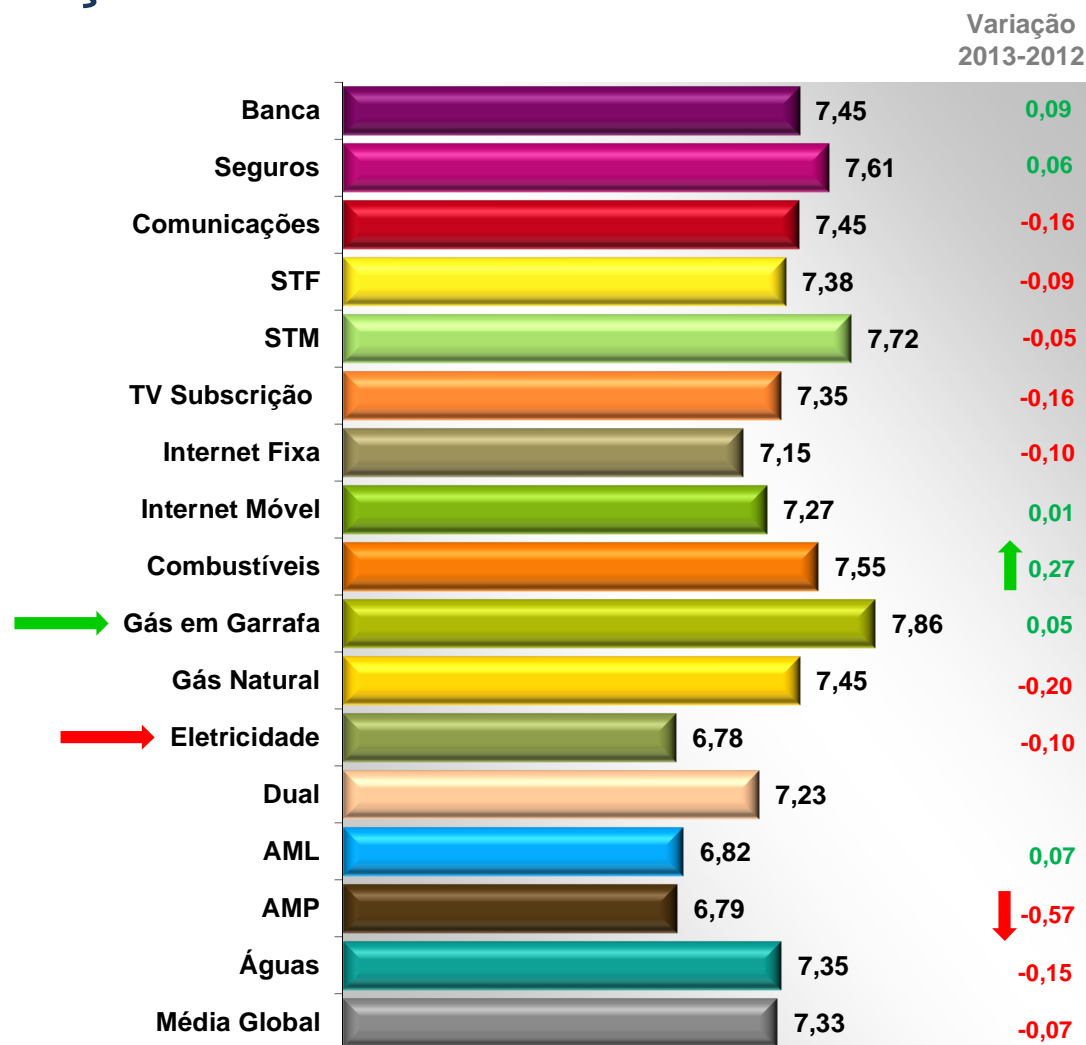
Ranking da Satisfação dos Clientes por Sectores e Subsectores em 2013



Resultados por Variável

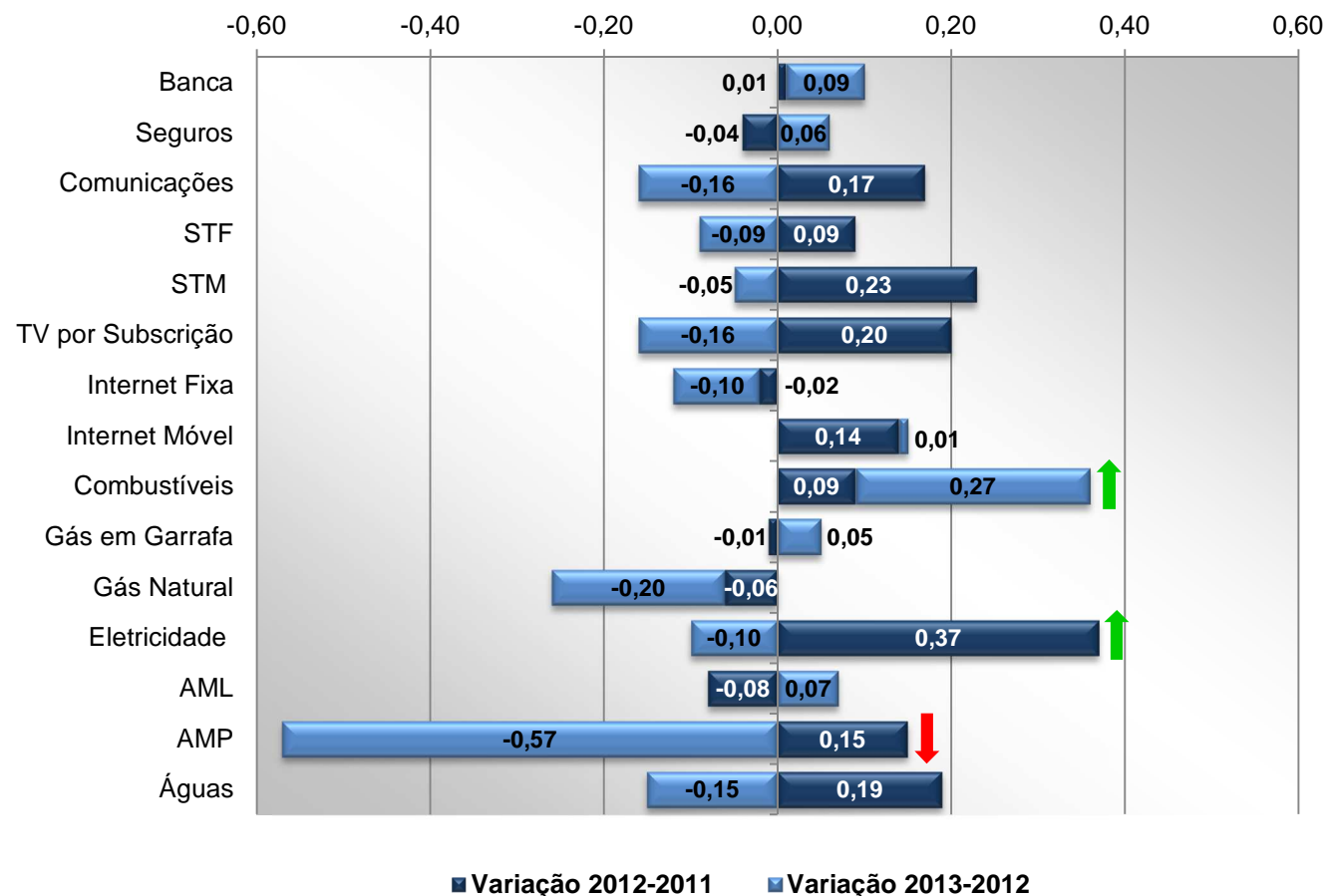
4 Resultados por Variável

Índice de Satisfação



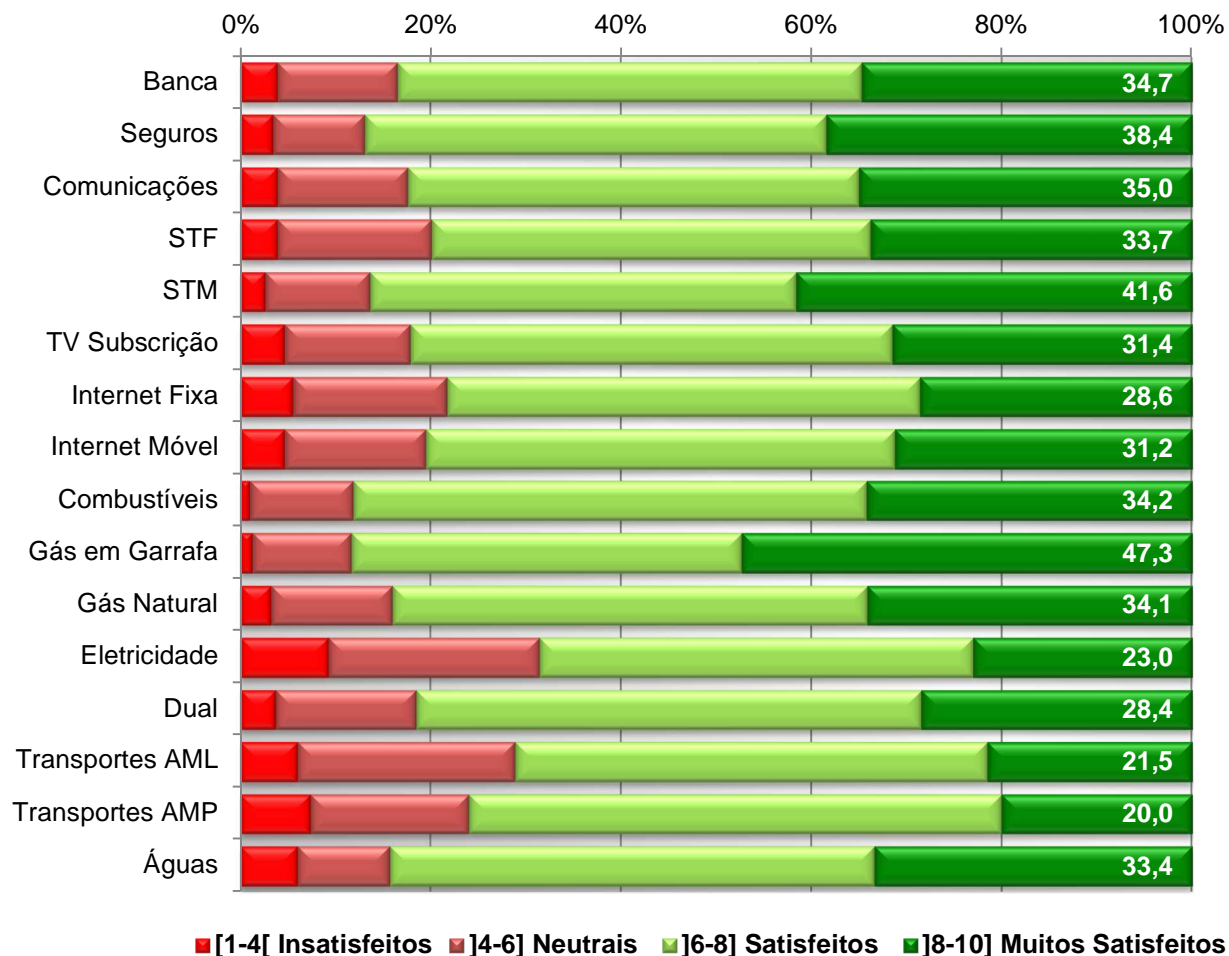
4 Resultados por Variável

Variação dos sectores e subsectores no Índice de Satisfação entre 2011 e 2012 e entre 2012 e 2013



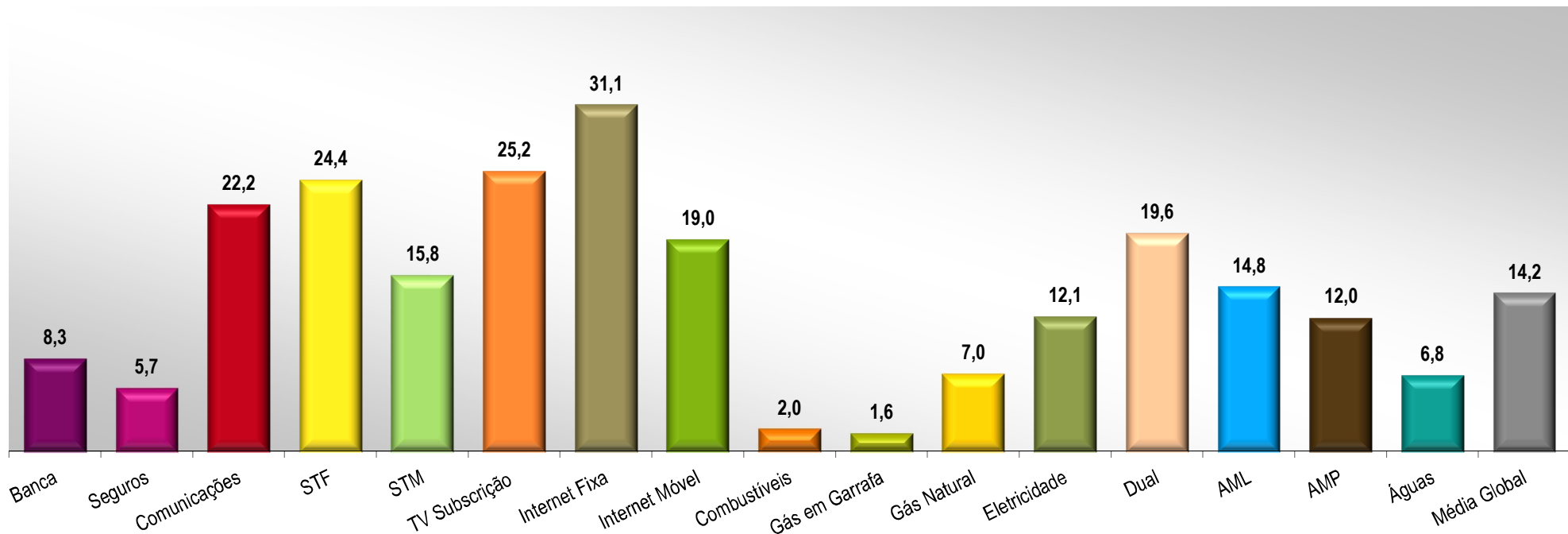
4 Resultados por Variável

Frequências relativas da Satisfação por Sector e Subsector



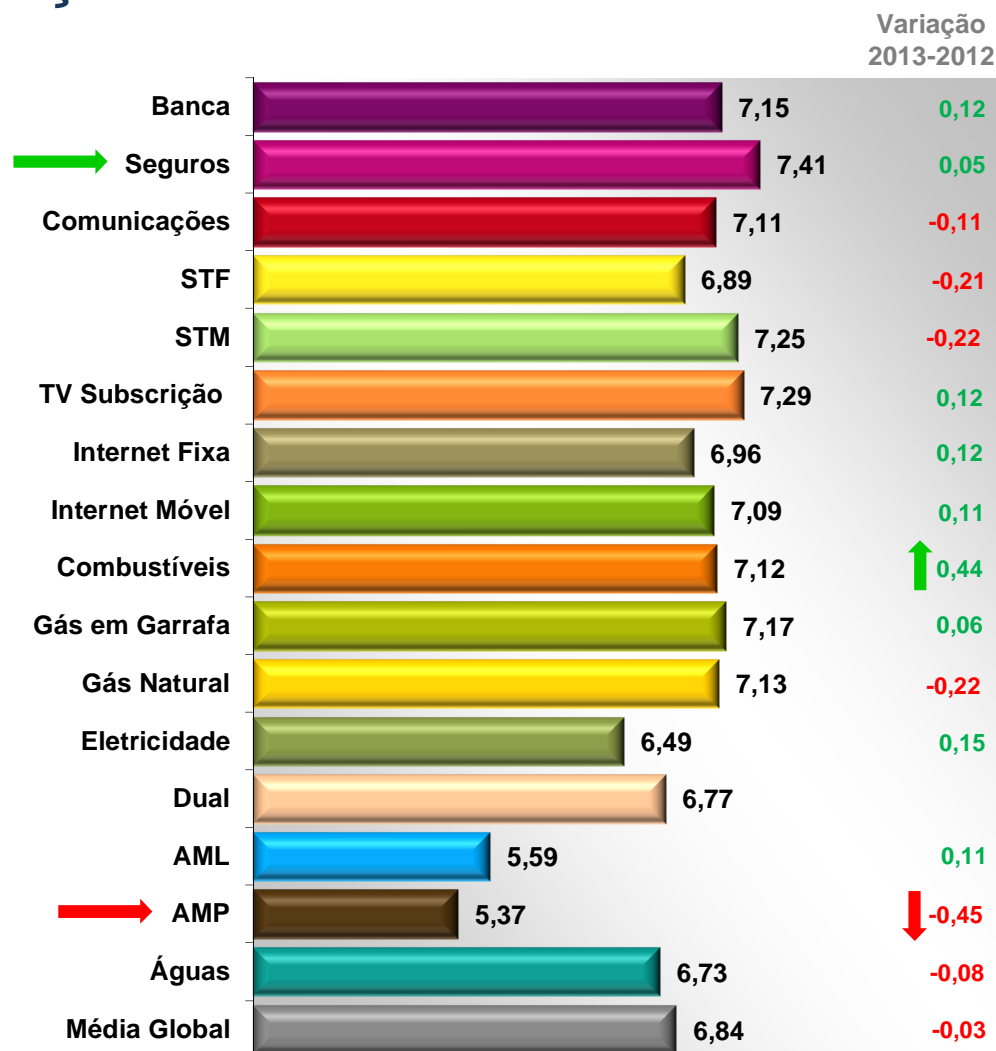
4 Resultados por Variável

Apresentação de Reclamações (%)



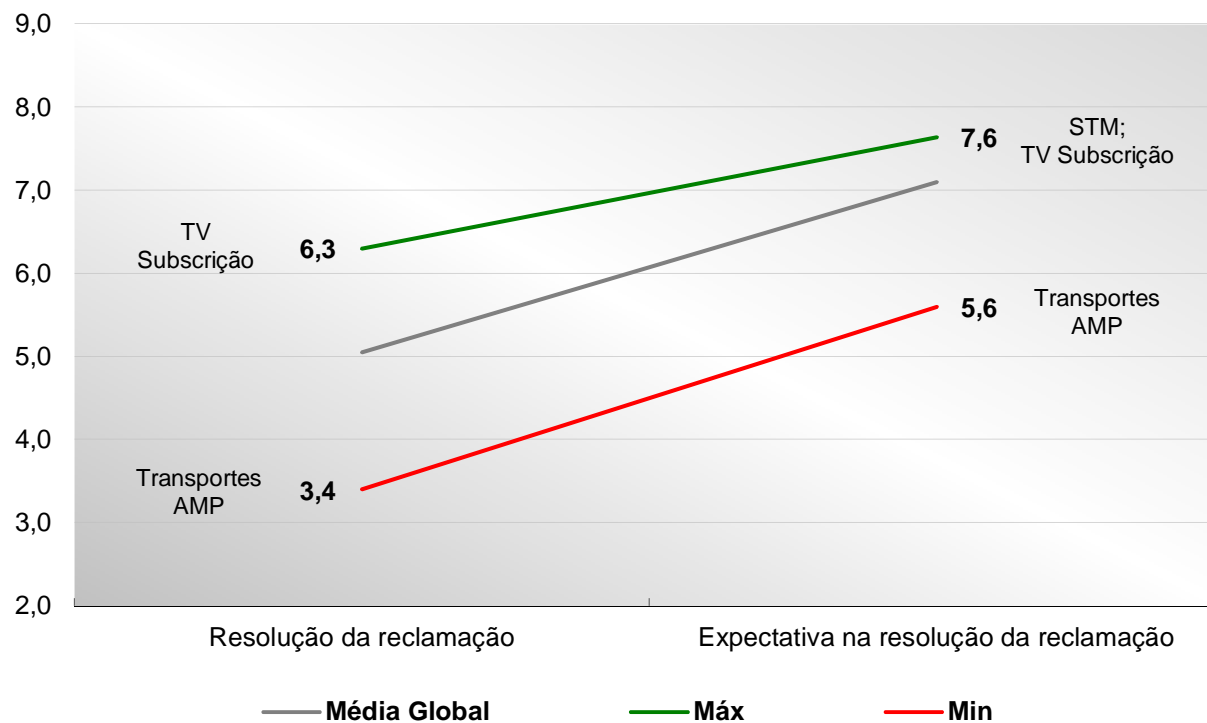
4 Resultados por Variável

Índice de Reclamações



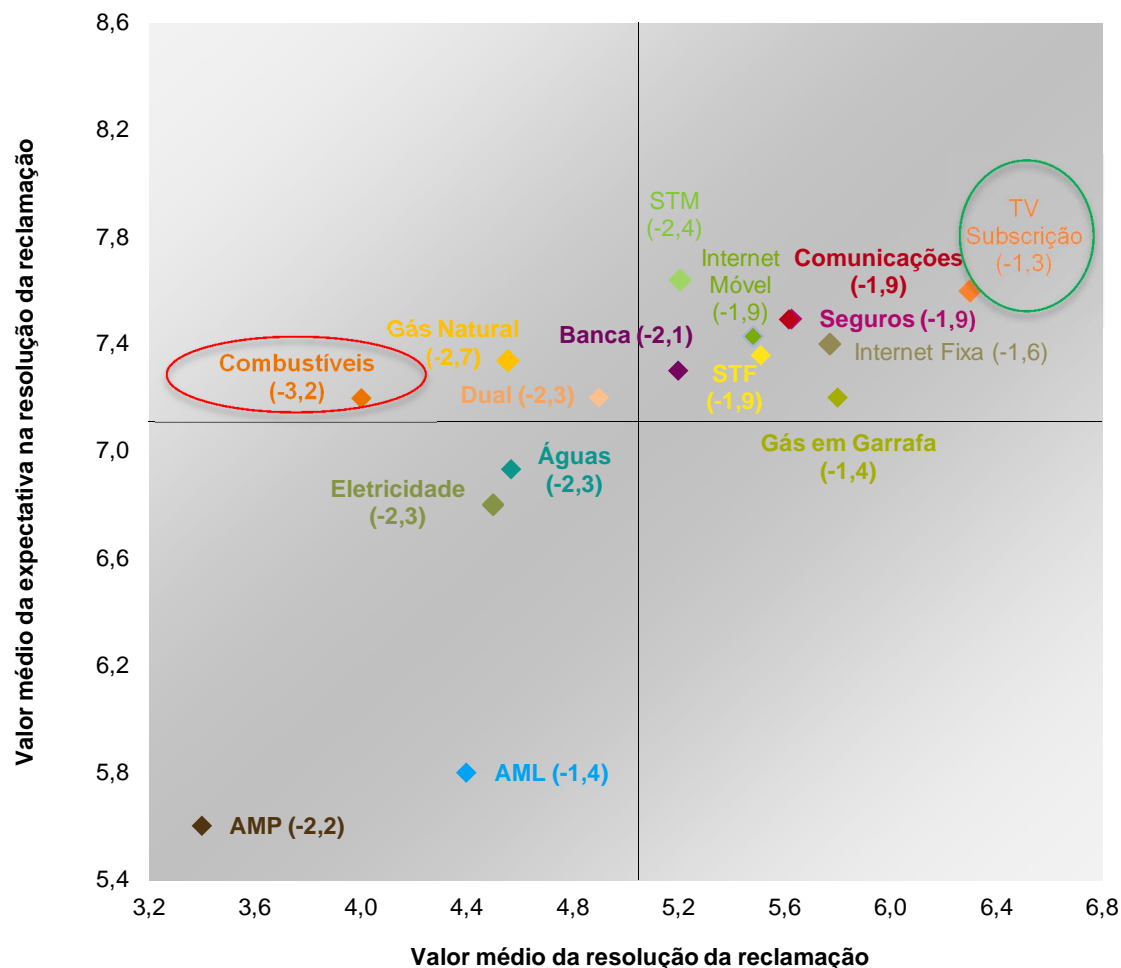
4 Resultados por Variável

Indicadores de Reclamações



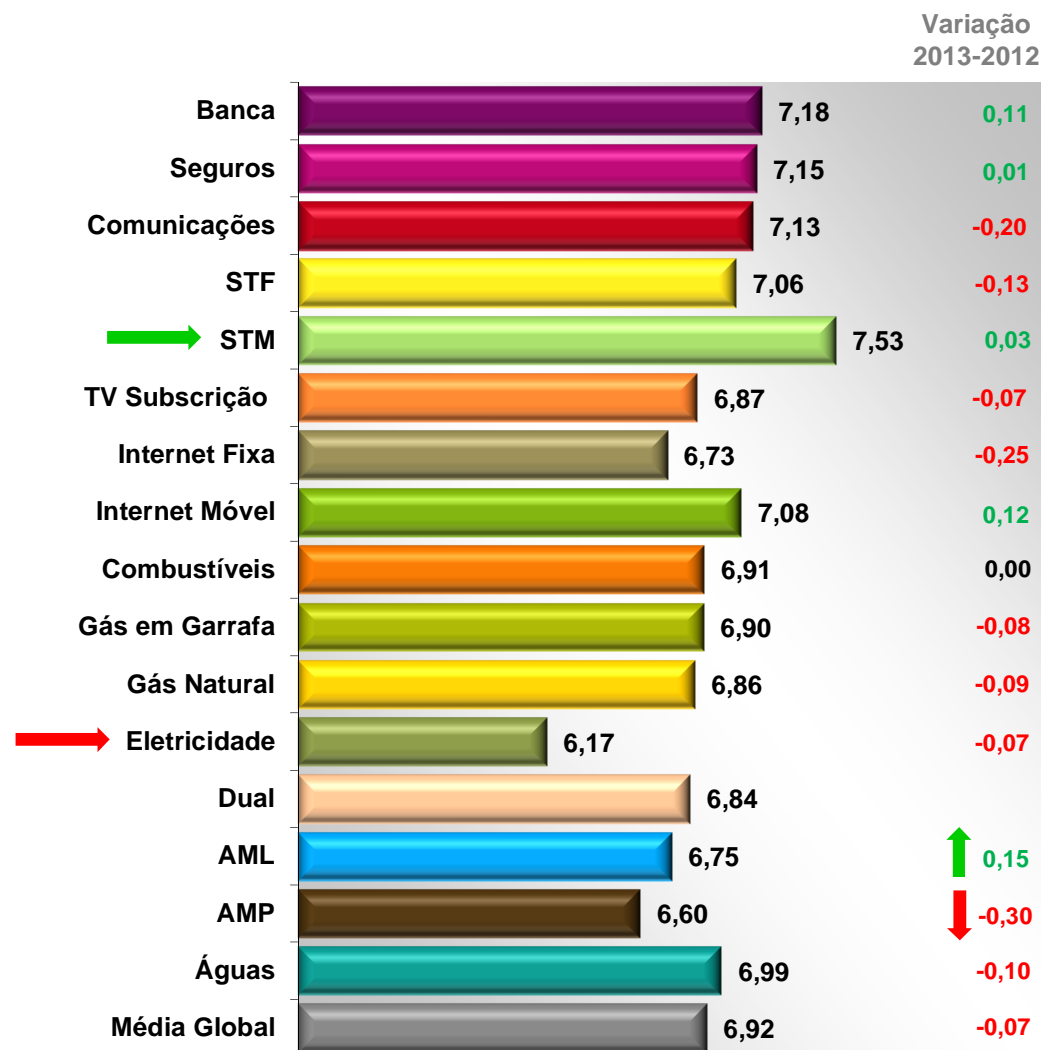
4 Resultados por Variável

Mapa percetual - Indicadores de Reclamações



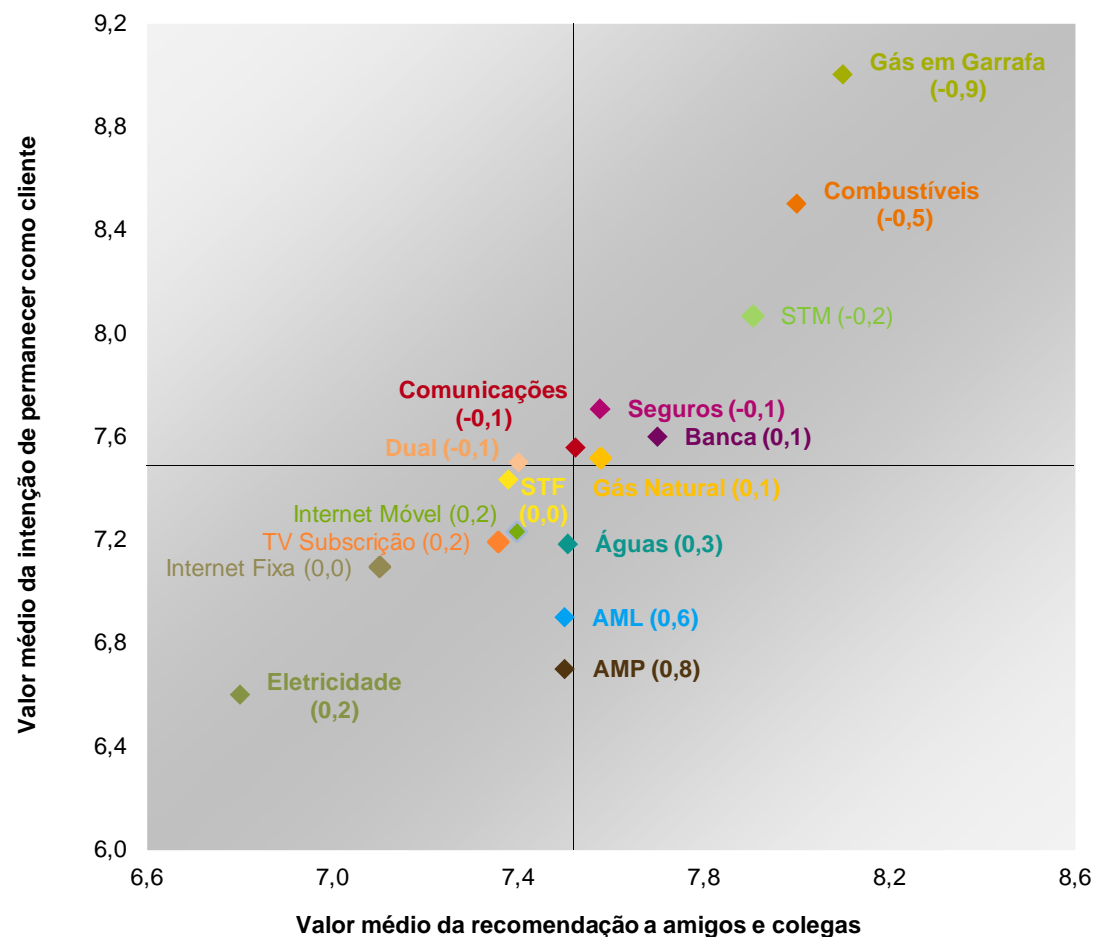
4 Resultados por Variável

Índice de Lealdade



4 Resultados por Variável

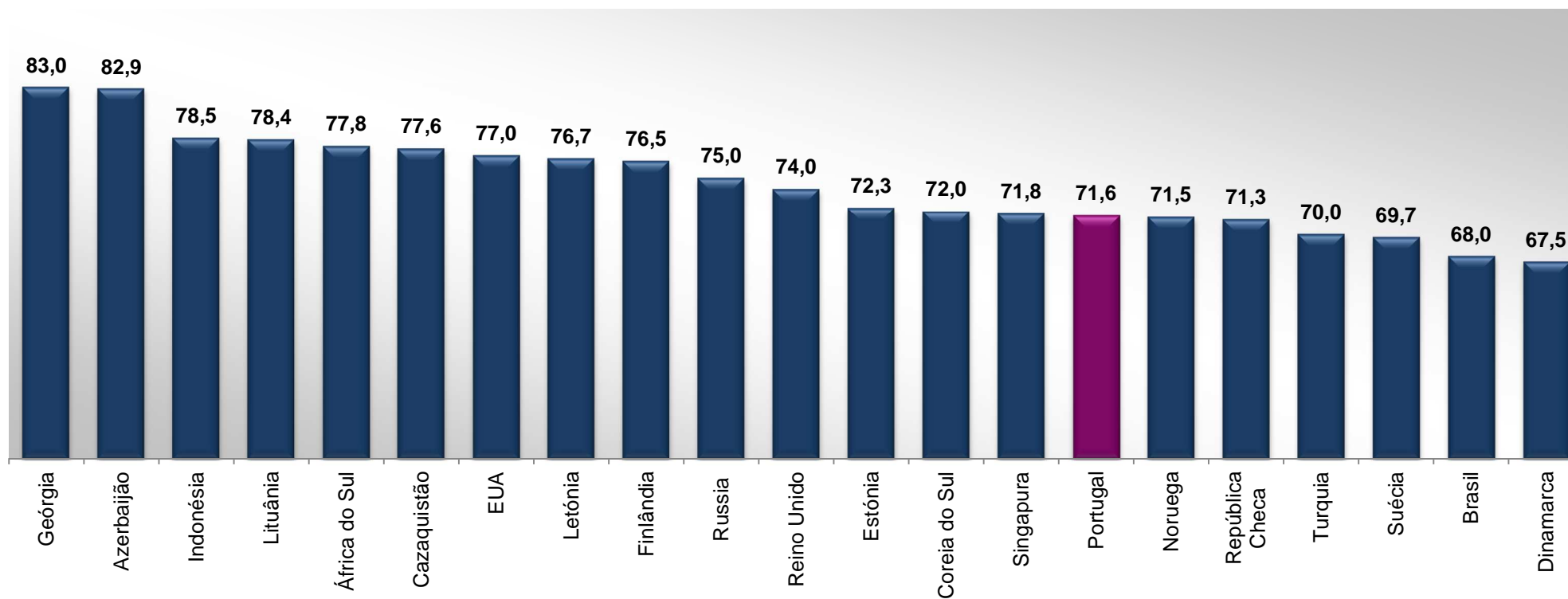
Mapa percetual - Indicadores de Lealdade



Resultados Internacionais

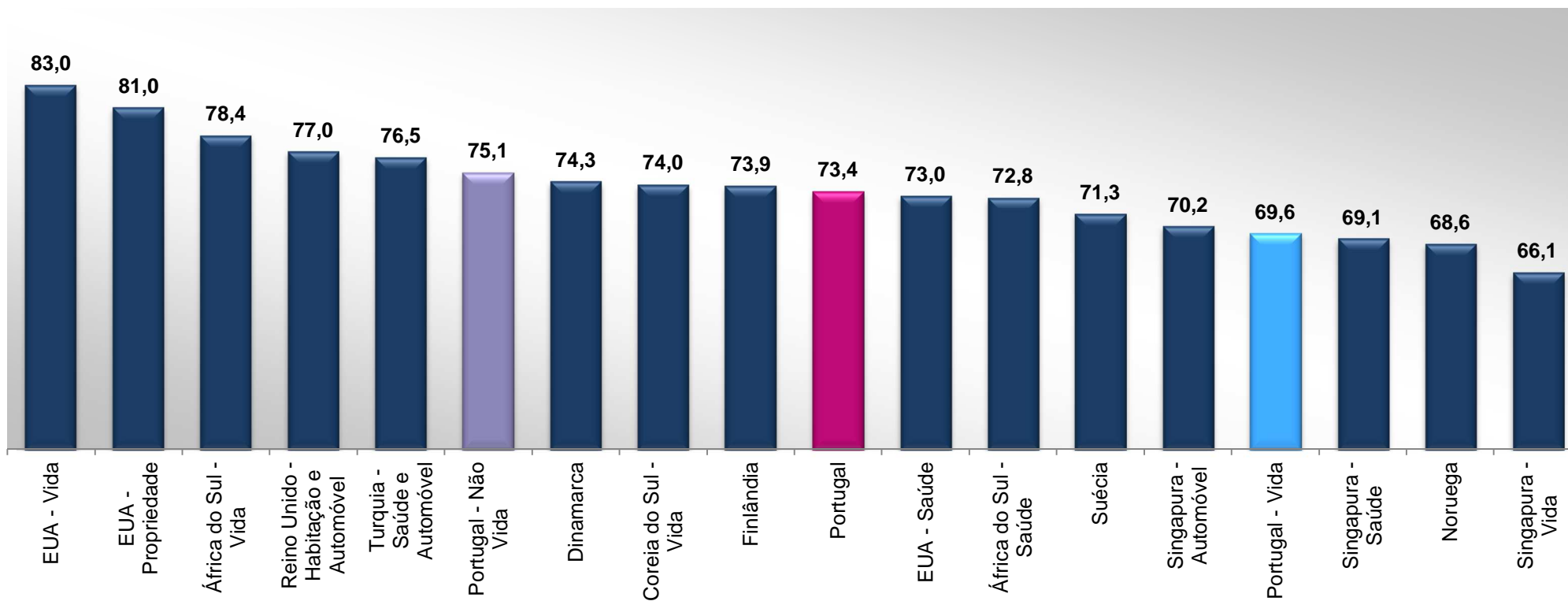
5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do sector da Banca



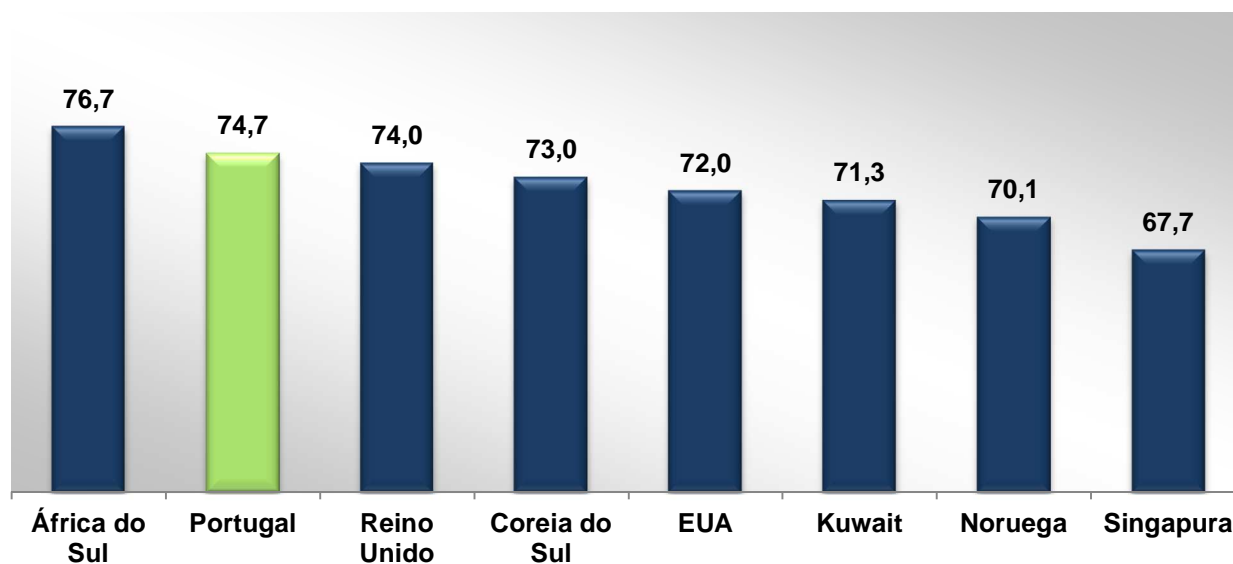
5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do sector dos Seguros



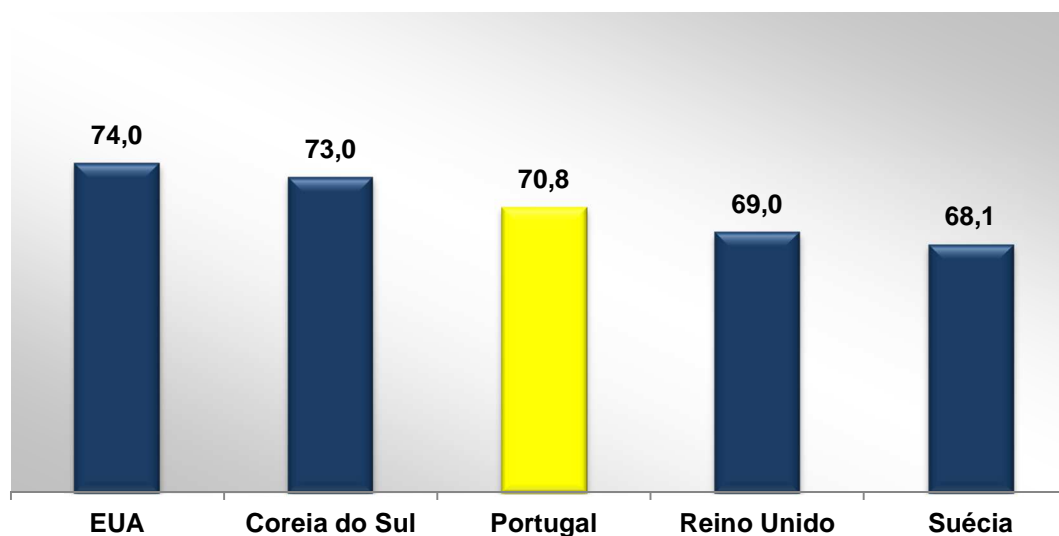
5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do subsector do Serviço Telefónico Móvel



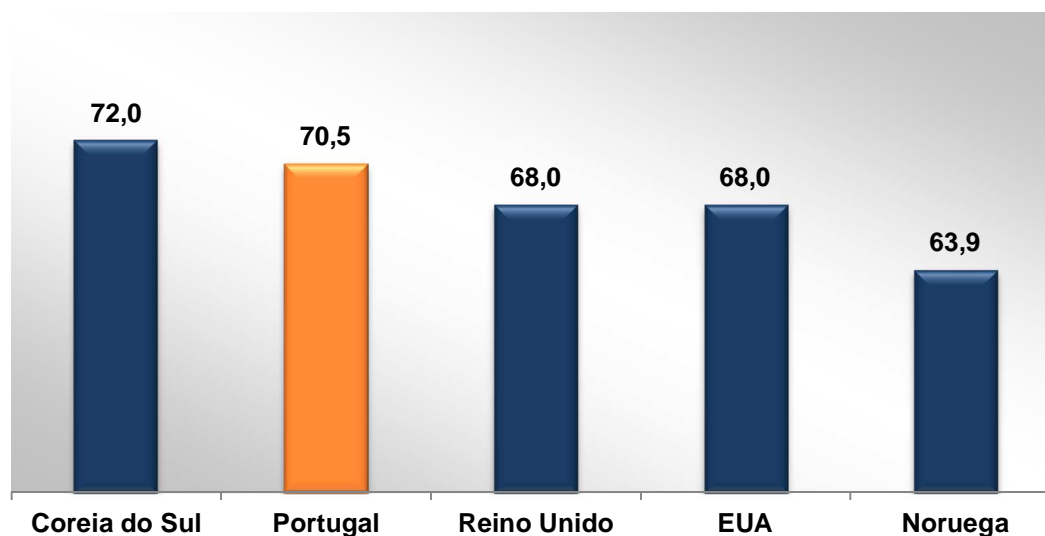
5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do subsector do Serviço Telefónico Fixo



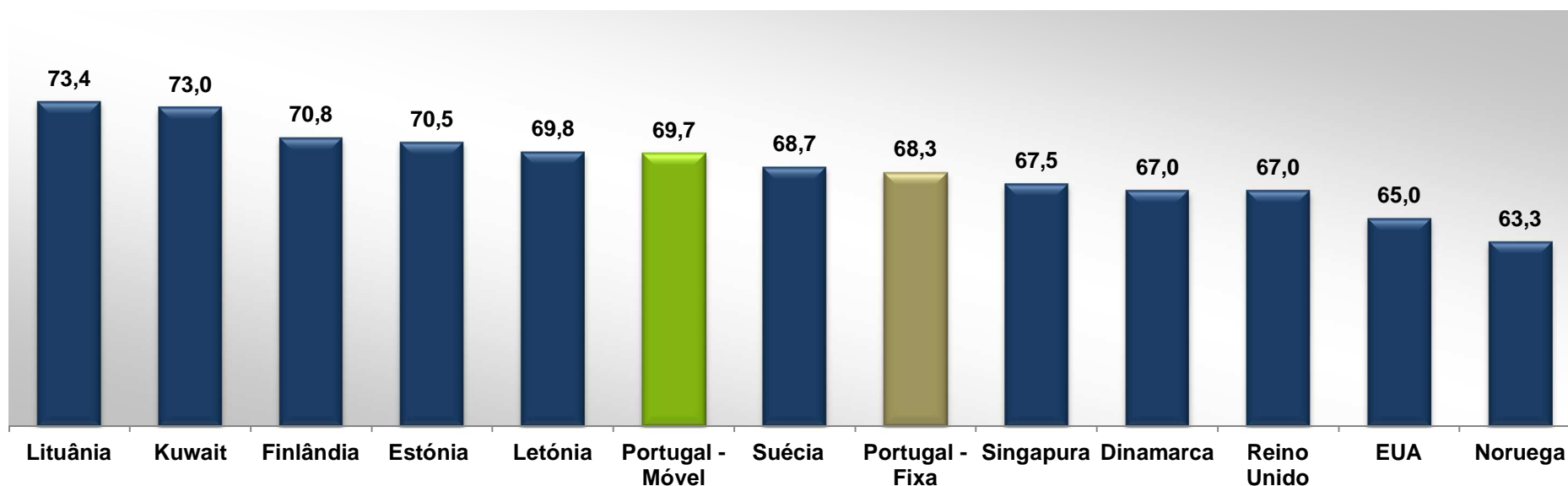
5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do subsector da Televisão por Subscrição



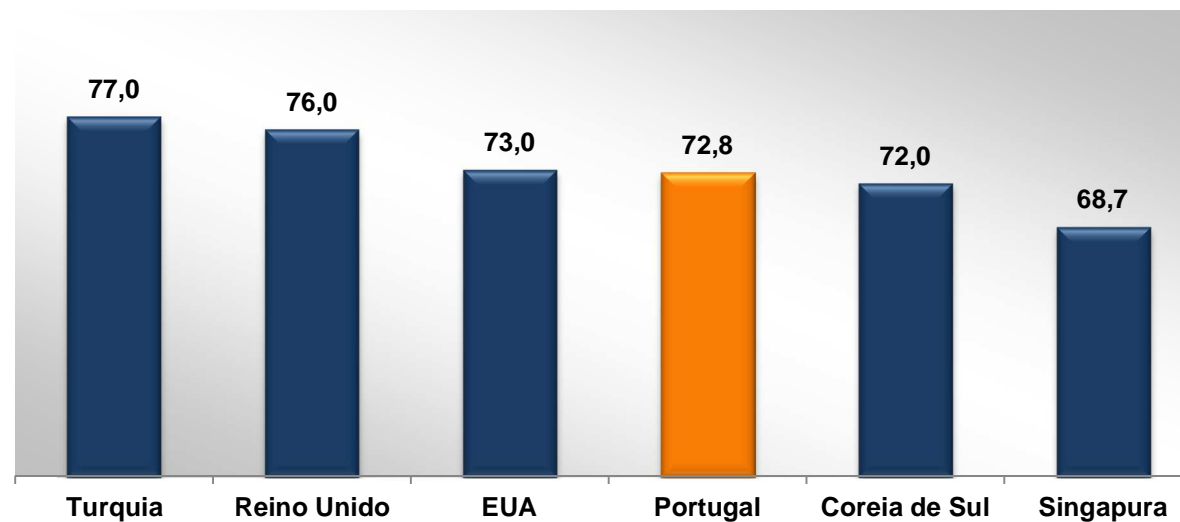
5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do subsector de Internet



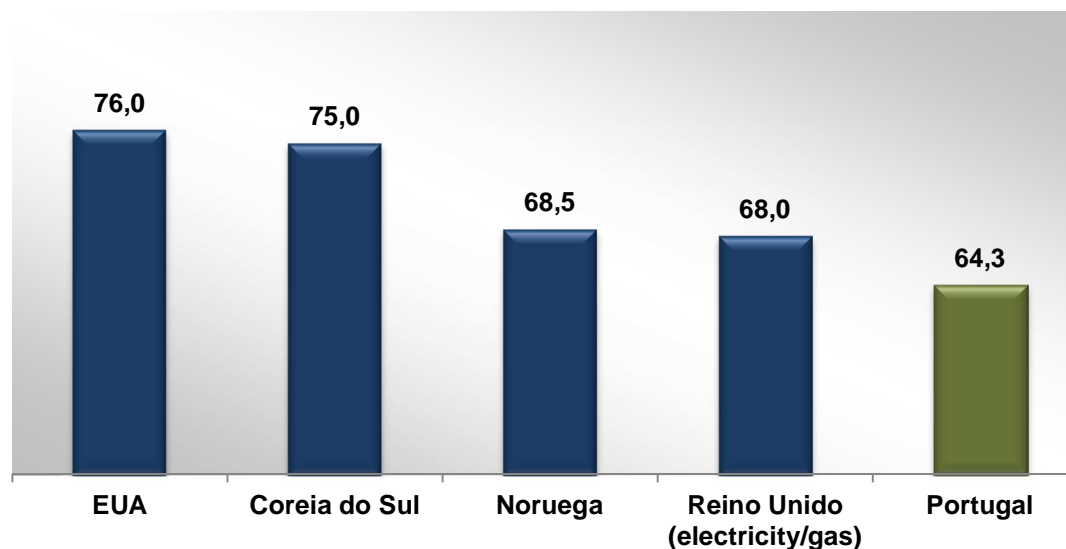
5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do sector dos Combustíveis



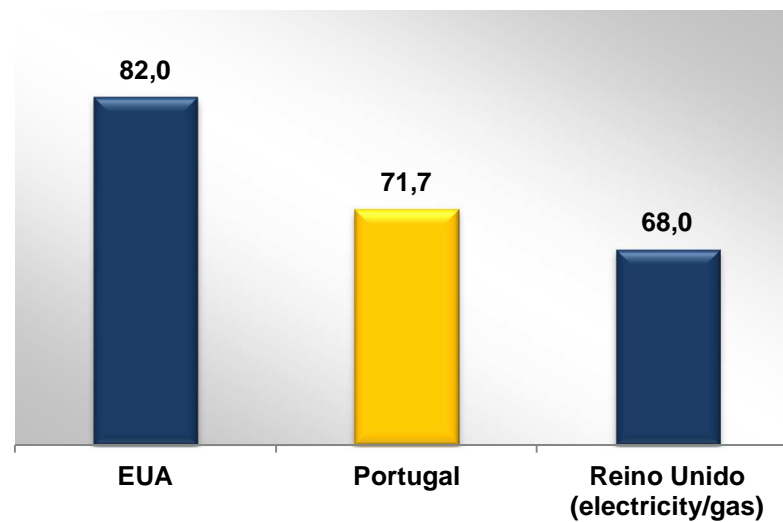
5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do sector de Eletricidade



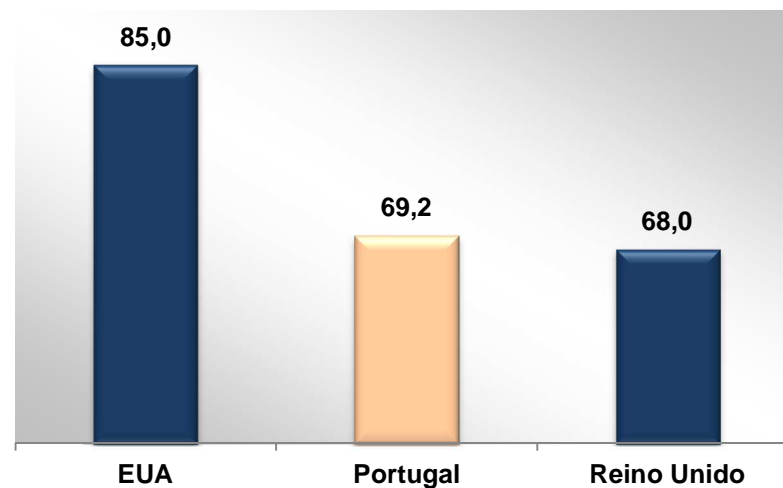
5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do sector de Gás Natural



5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do sector Dual



Notas Finais

6 Notas Finais

- Índices com melhores desempenhos:
imagem e qualidade apercebida;
- Índices com piores desempenhos:
valor apercebido (relação qualidade/preço) e tratamento das ***reclamações.***
- Sectores com melhores desempenhos:
Serviço Telefónico Móvel, Gás em Garrafa, Combustíveis e Seguros.
- Sectores com piores desempenhos:
Transportes (AML e AMP) e Eletricidade.

6 Notas Finais

- Melhores desempenhos por sectores:

Financeiro: Seguros

Comunicações: Serviço Telefónico Móvel

Energia: Gás em Garrafa

Energia: Mercado livre com melhor desempenho do que o regulado

Transportes: AML e AMP com desempenhos semelhantes

- Melhor relação qualidade/preço: subsector de **Televisão por Subscrição** e sector dos **Combustíveis**;

- Pior relação qualidade/preço: sectores de **Eletricidade** e **Dual**.

6 Notas Finais

- Melhor relação satisfação/lealdade: sector dos **Transportes da AML**;
- Pior relação satisfação/lealdade: sector do **Gás em Garrafa**.

- Variações positivas mais significativas entre 2012 e 2013 na **Satisfação do cliente**: sector dos **Combustíveis**;
- Variações negativas mais significativas entre 2012 e 2013 na **Satisfação do cliente**: sector dos **Transportes da AMP**.

- Menor taxa de reclamações: **Combustíveis e Gás em Garrafa**;
- Maior taxa de reclamações: **Internet Fixa, Televisão por Subscrição e Serviço Telefónico Fixo**.

Vencedores ECSI 2013

Vencedor ECSI 2013 – Banca



Vencedor ECSI 2013 – Seguros



Vencedor ECSI 2013 – Seguros



Vencedor ECSI 2013 – Comunicações



Vencedor ECSI 2013 – Comunicações



Vencedor ECSI 2013 – Energia



Mercado Regulado

distribuidoras

Dianagás
e
Medigás



galp energia

Vencedor ECSI 2013 – Energia



Vencedor ECSI 2013 – Águas



ECSI 2013

Divulgação de Resultados

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