

# Divulgação de Resultados – ECSI 2012

## ENERGIA – Combustíveis, Gás em Garrafa, Gás Natural e Eletricidade

associação  
portuguesa de  
seguradores **aps**

*Parceiro no sector  
dos Seguros*

### Equipa ECSI:

Instituto Português da ualidade



GOVERNO DE  
PORTUGAL

MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
E DO EMPREGO



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE



# Índice

- Introdução
- Aspectos Metodológicos
- Resultados Globais
- Resultados por Variável
- Resultados por Sector
- Posicionamento Internacional
- Vencedores ECSI 2012 - Energia

# 1 Introdução

■ Apresentação de resultados da satisfação dos clientes obtidos para o ano 2012, estimados no âmbito do modelo ECSI-Portugal (*European Customer Satisfaction Index - Portugal*).

■ Em 2012 foram estudados as seguintes empresas por sector de Energia:

Combustíveis	Gás em Garrafa	Gás Natural	Eletricidade
<ul style="list-style-type: none"><li>• Galp Energia</li><li>• BP</li><li>• Repsol</li><li>• Hipers</li><li>• Cepsa</li><li>• Outras marcas de postos de combustível</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Galp Energia</li><li>• BP</li><li>• Repsol</li><li>• OZ Energia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lisboagás</li><li>• Beiragás</li><li>• Lusitaniagás</li><li>• Setgás</li><li>• Duriensegás</li><li>• Medigás</li><li>• Dianagás</li><li>• Paxgás</li><li>• Tagusgás</li><li>• EDP Gás</li><li>• Sonorgás</li></ul>	<p><b>Mercado Regulado</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• EDP</li></ul> <p><b>Mercado Livre</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• EDP</li><li>• Galp Energia</li></ul>

# Aspetos Metodológicos

# 2 Aspectos Metodológicos

## Estudo de Mercado

### ■ Seleção da amostra de clientes – População alvo:

- Utilização de amostra longitudinal com rotação de aproximadamente 50%;
- Clientes particulares, com experiência de consumo mínima de 6 meses e com idades superiores a 18 anos;
- A seleção de clientes (a partir do conjunto da população residente no território nacional) é feita em duas etapas:
  - Seleção aleatória de alojamentos; seleção aleatória de um residente em cada alojamento;
  - Qualificação do potencial entrevistado como cliente de um sector de atividade e qualificação como cliente de uma determinada empresa do sector com que, durante o período de referência, teve uma relação mais intensa;
- O plano de sondagem contempla ainda o contacto telefónico por rede móvel fazendo-se uma seleção aleatória de números de telemóvel das três redes móveis nos sectores de Gás Natural e Eletricidade.

# 2 Aspectos Metodológicos

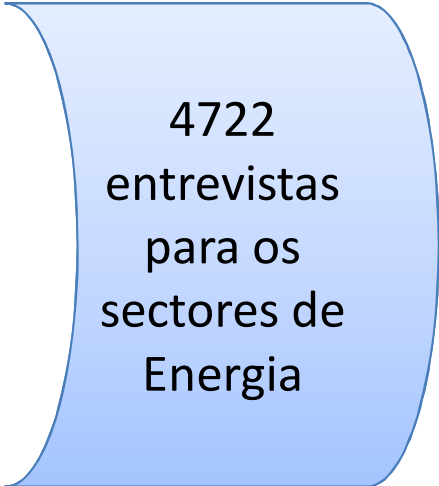
## Estudo de Mercado

### ■ Dimensão da Amostra:

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

No ano 2012 foram entrevistados:

- **1448** clientes no sector dos **Combustíveis**
- **1142** clientes no sector do **Gás em Garrafa**
- **1381** clientes no sector do **Gás Natural**
- **751** clientes no sector da **Eletricidade**

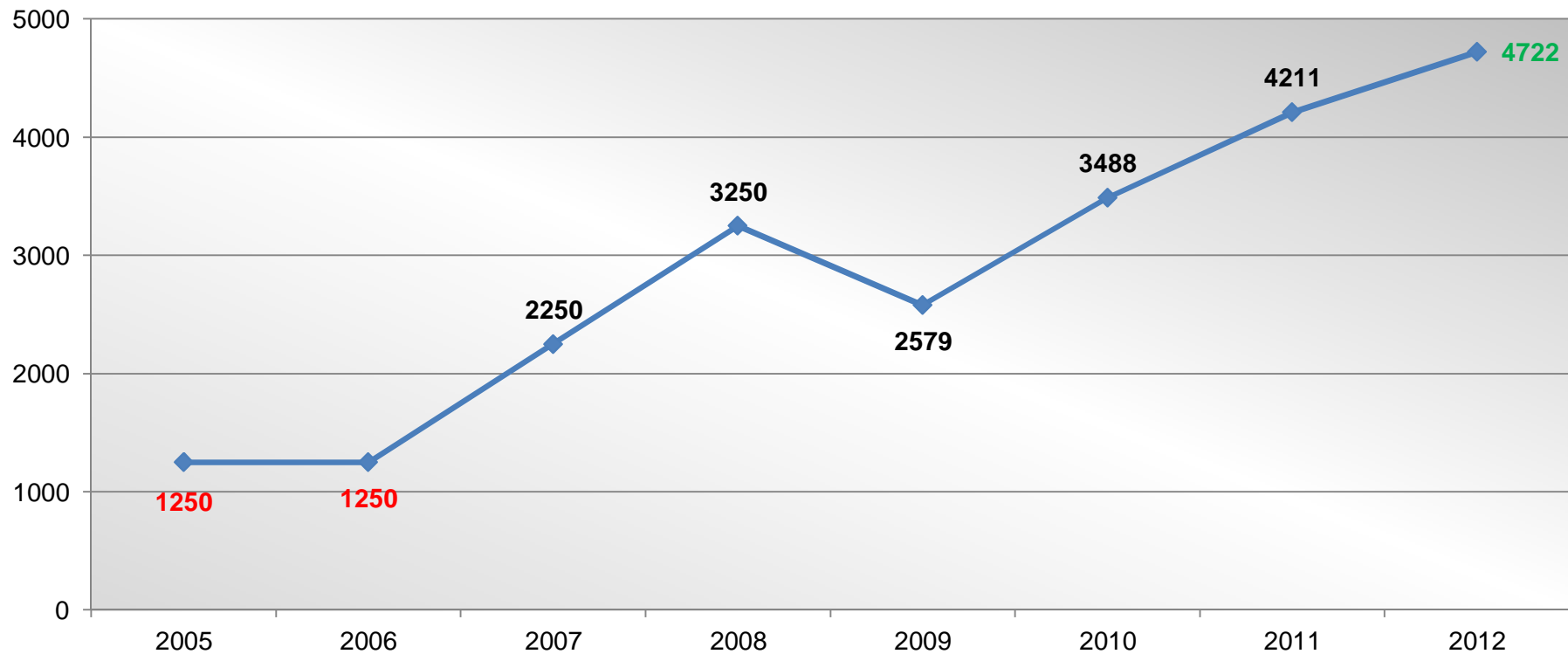


4722  
entrevistas  
para os  
sectores de  
Energia

# 2 Aspectos Metodológicos

## Estudo de Mercado

■ Número de entrevistas realizadas para os sectores de Energia entre 2005 e 2012:



# 2 Aspectos Metodológicos

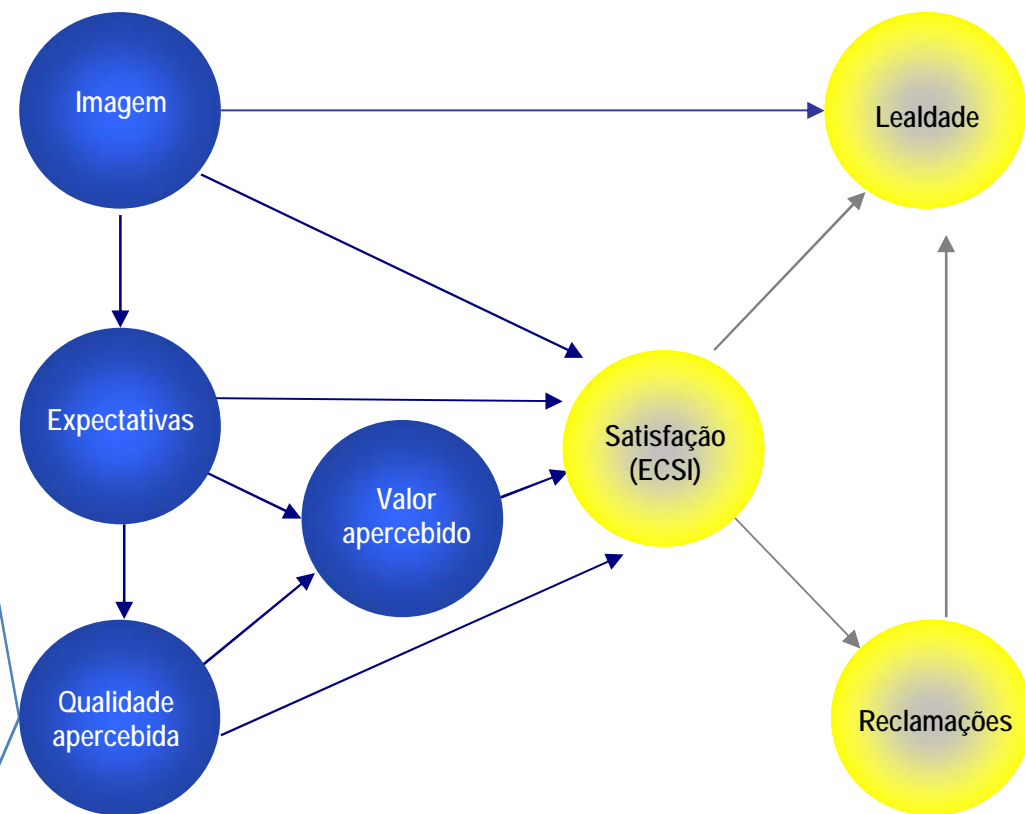
## Modelo de Satisfação do Cliente

### 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 (Combustíveis)

Qualidade Global
Qualidade dos produtos e serviços
Diversidade dos produtos e serviços
Atendimento
Fiabilidade dos produtos e serviços
Horário de funcionamento
Localização dos postos de abastecimento
Condições de higiene e limpeza dos postos de abastecimento
Organização do espaço
Promoções oferecidas
Qualidade dos outros produtos e serviços



# 2 Aspectos Metodológicos

## ■ Propriedades dos índices

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

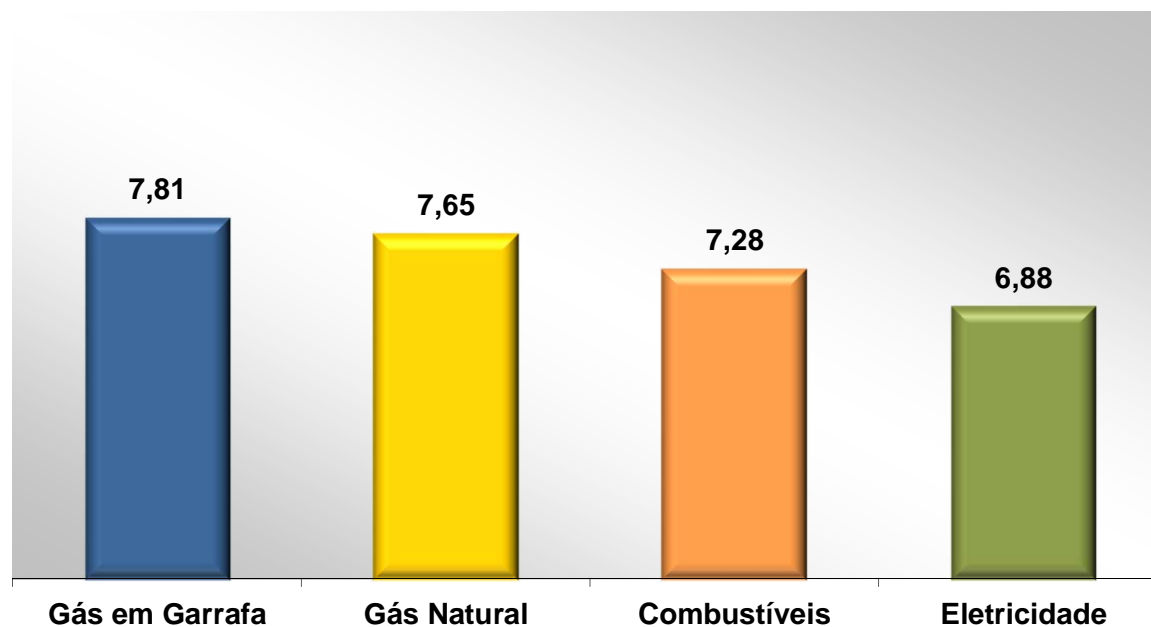
## ■ Documentos produzidos

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

# Resultados Globais

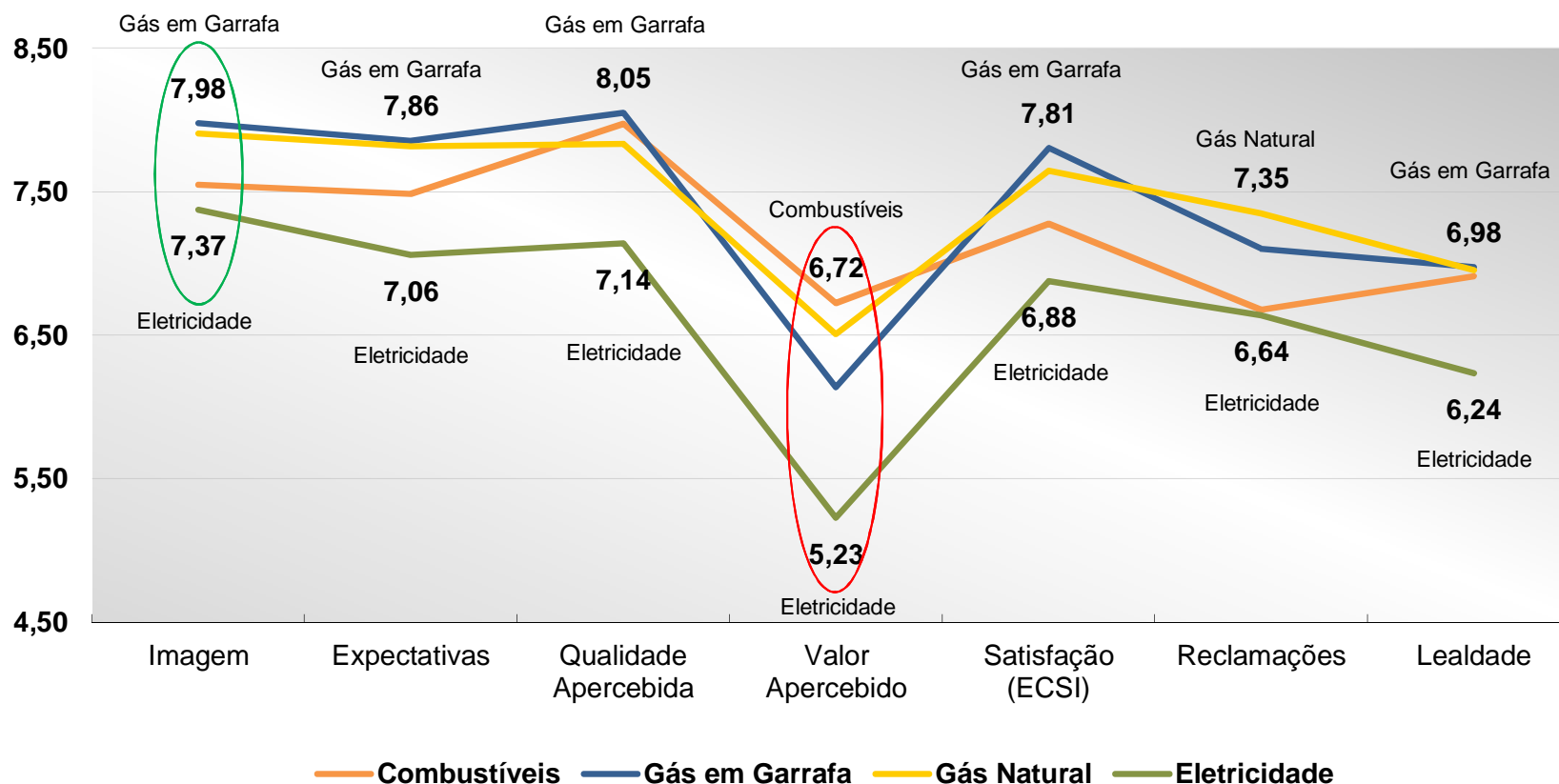
# 3 Resultados Globais

Ranking da Satisfação dos Clientes por Sectores de Energia em 2012



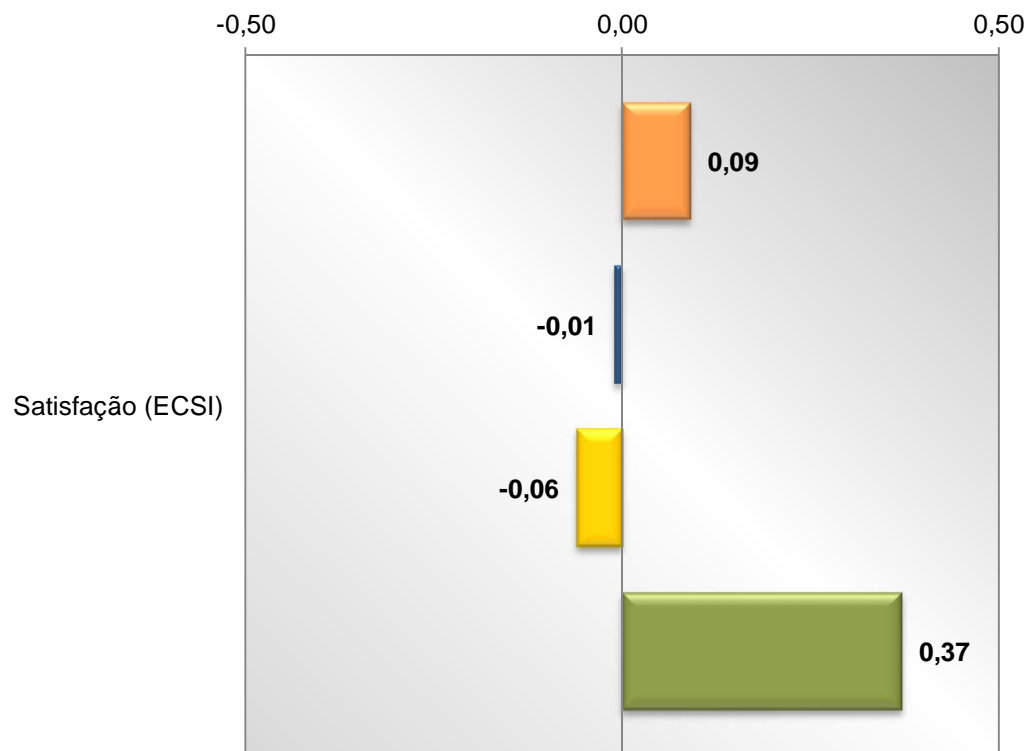
# 3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos dos sectores de Energia em 2012 para cada variável latente



# 3 Resultados Globais

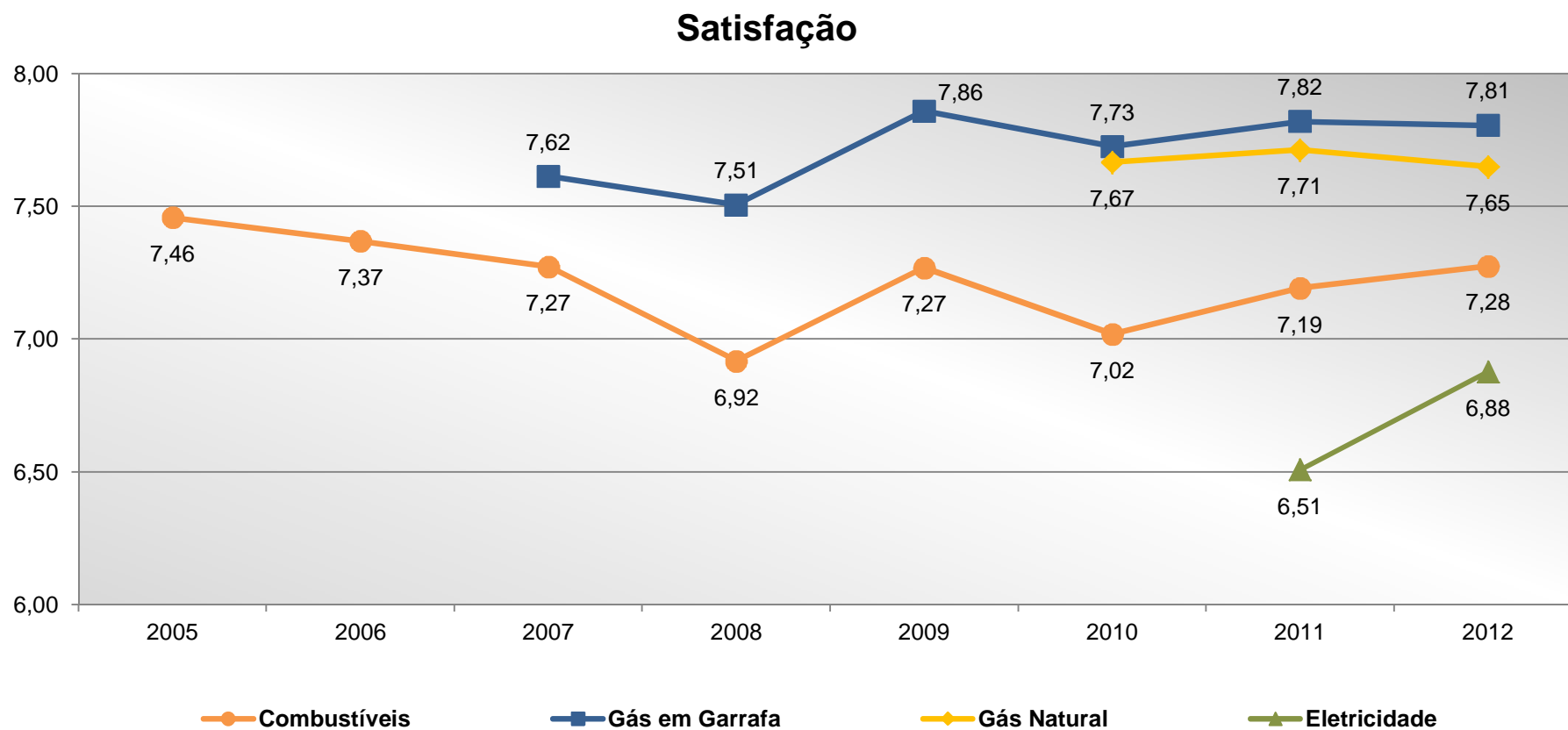
Variação dos sectores de Energia no índice de Satisfação do Cliente entre 2011 e 2012



- Variação Combustíveis 2012-2011
- Variação Gás em Garrafa 2012-2011
- Variação Gás Natural 2012-2011
- Variação Eletricidade 2012-2011

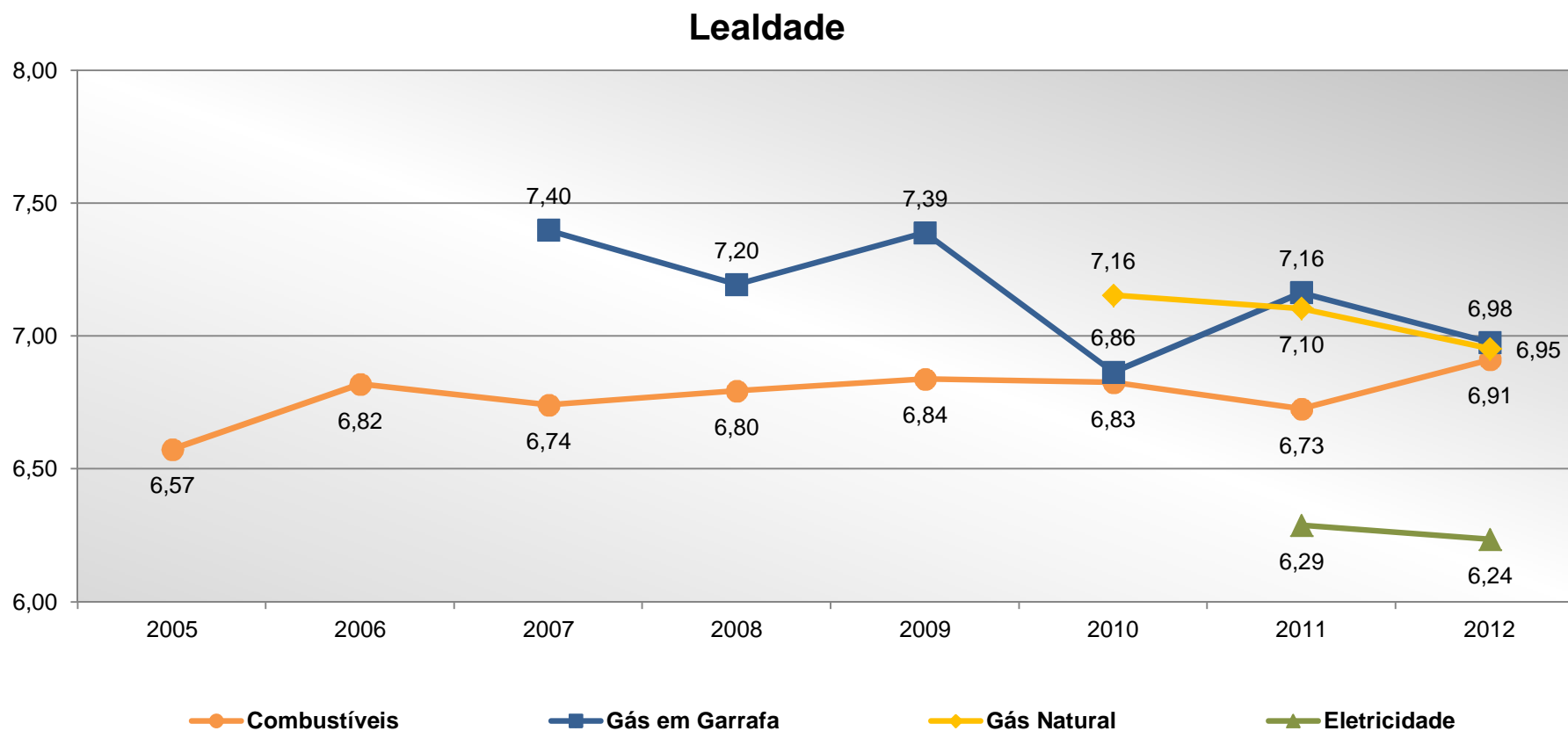
# 3 Resultados Globais

Evolução do Índice de Satisfação dos sectores de Energia entre 2005 e 2012



# 3 Resultados Globais

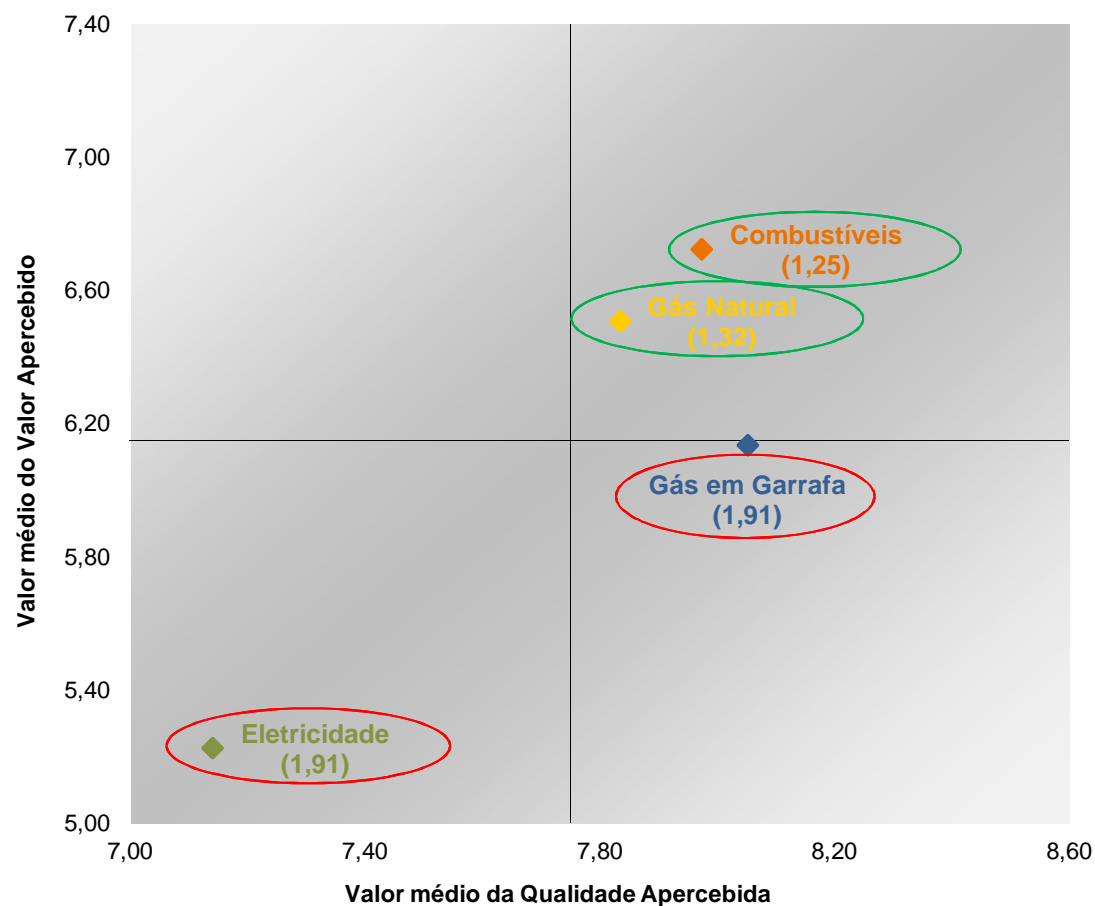
Evolução do Índice de Lealdade dos sectores de Energia entre 2005 e 2012



# 3 Resultados Globais

## Mapa Percetual Qualidade Apercebida – Valor Apercebido

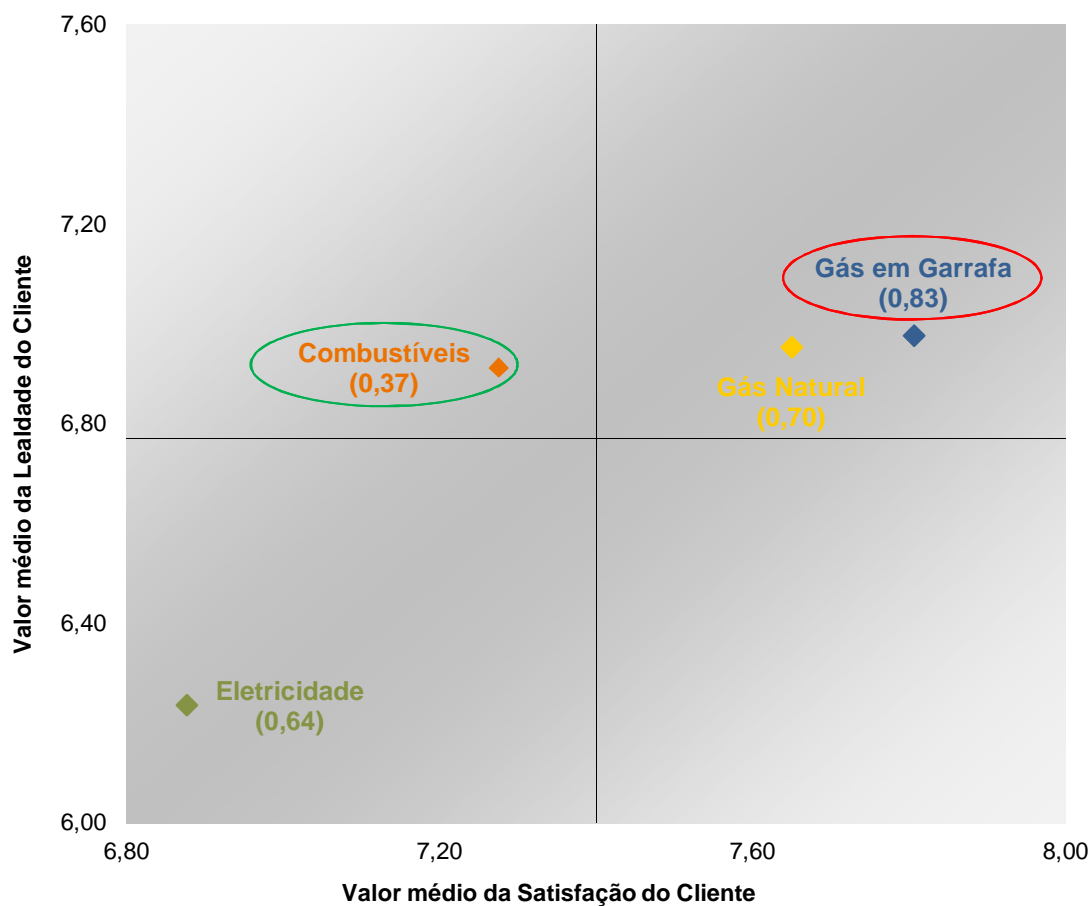
Índices das variáveis latentes da Qualidade Apercebida (eixo das abcissas) e do Valor Apercebido (eixo das ordenadas) por sector de Energia em 2012



# 3 Resultados Globais

## Mapa Percetual Satisfação – Lealdade do cliente

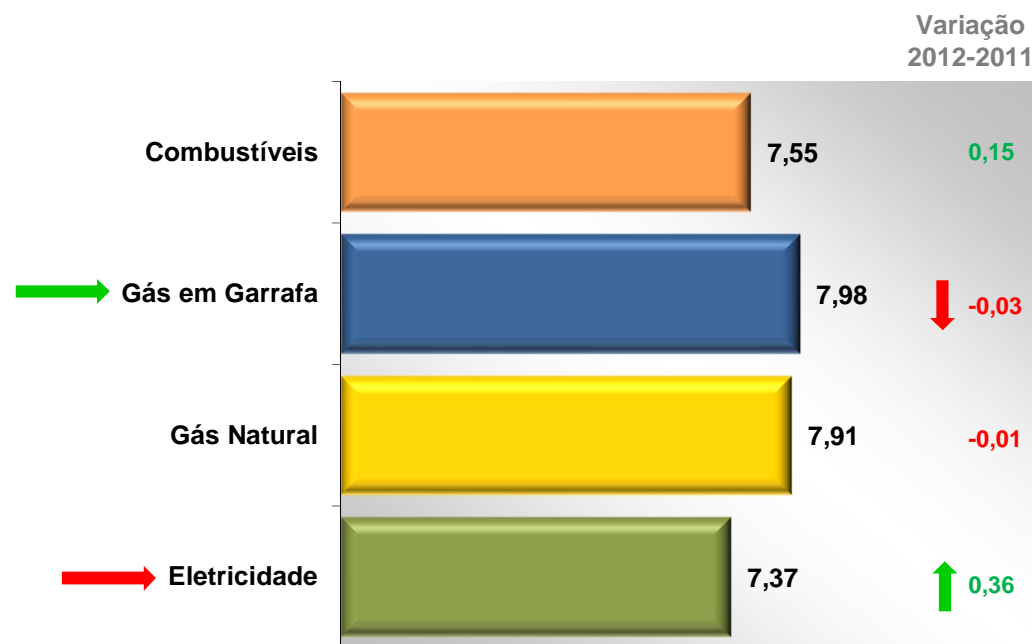
Índices das variáveis latentes da Satisfação (eixo das abcissas) e da Lealdade (eixo das ordenadas) por sector de Energia em 2012



# Resultados por Variável

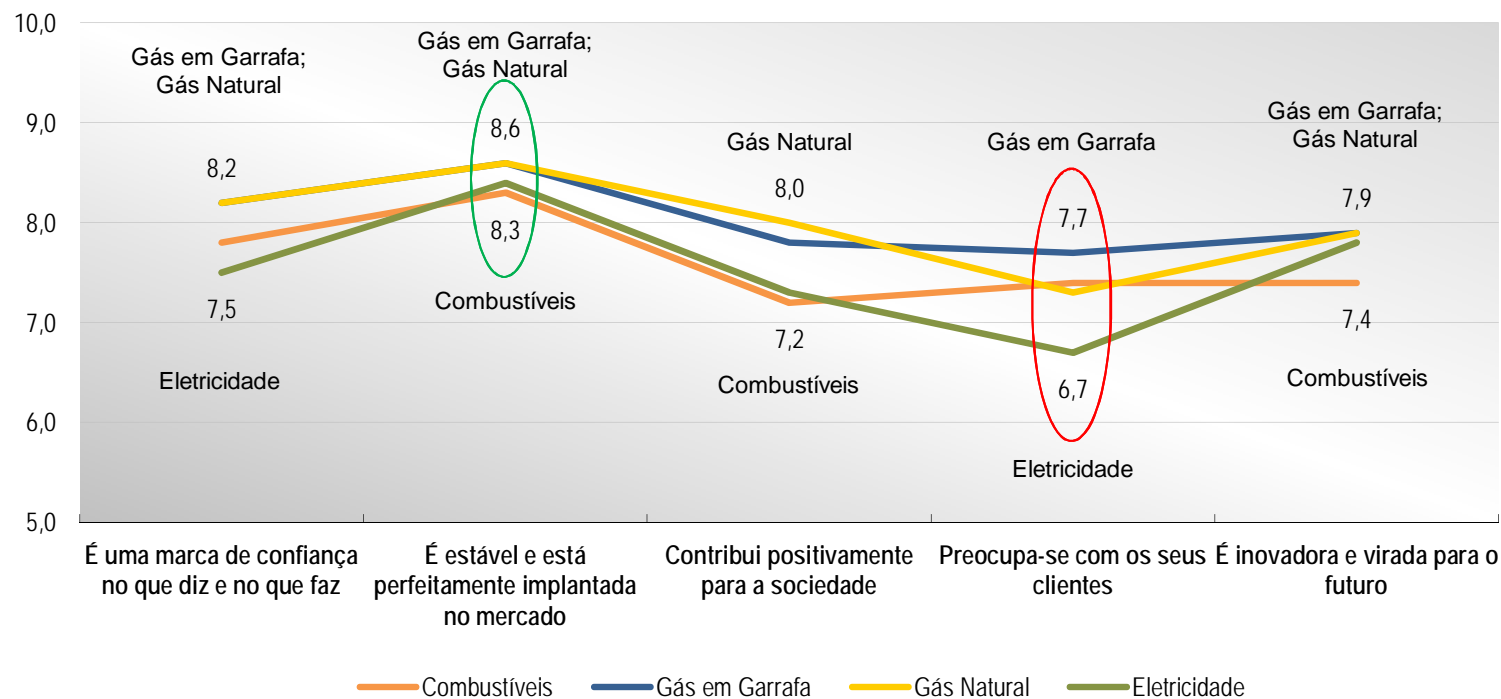
# 4 Resultados por Variável

## Índice de Imagem dos sectores de Energia



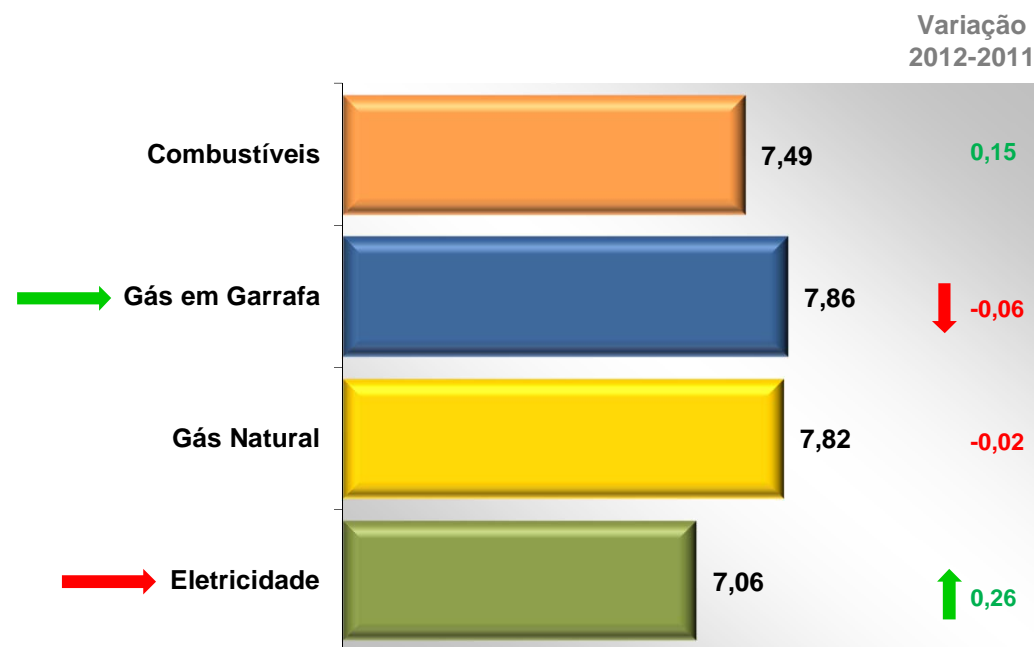
# 4 Resultados por Variável

## Indicadores de Imagem dos sectores de Energia



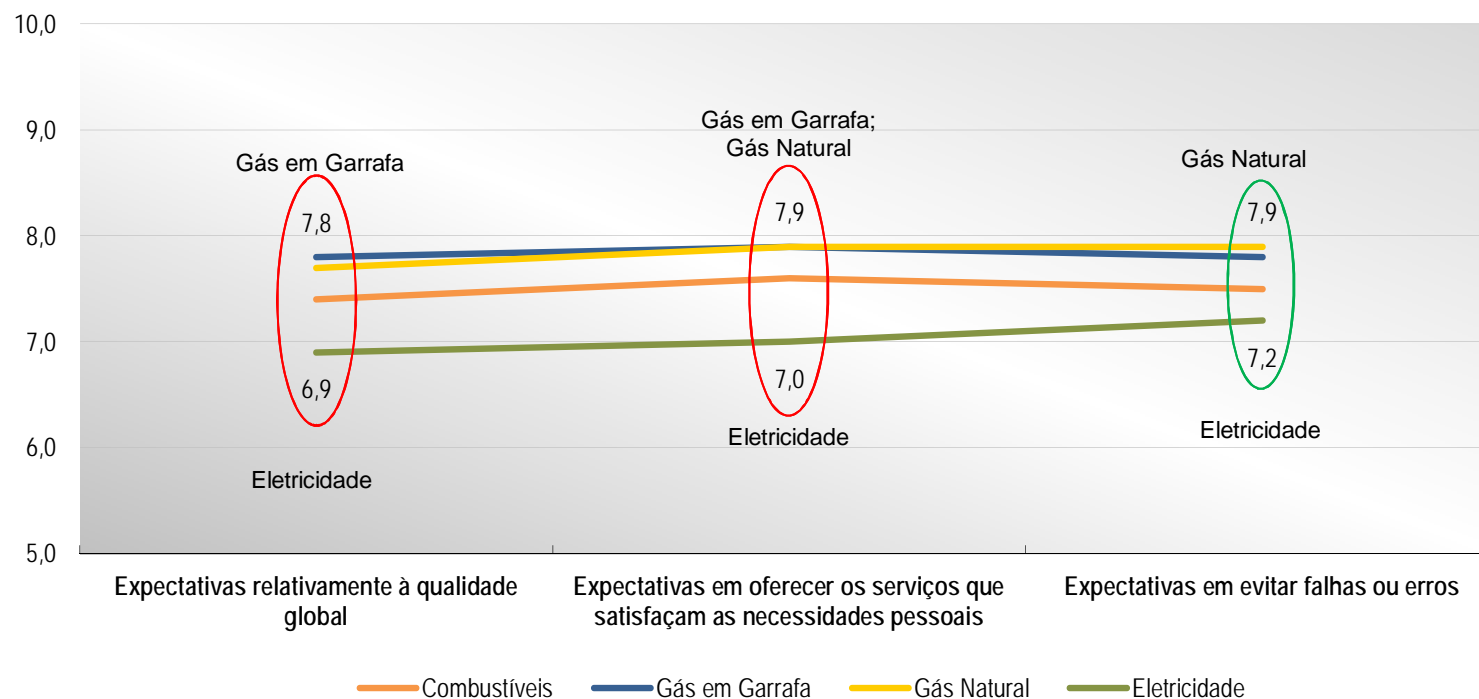
# 4 Resultados por Variável

## Índice de Expectativas dos sectores de Energia



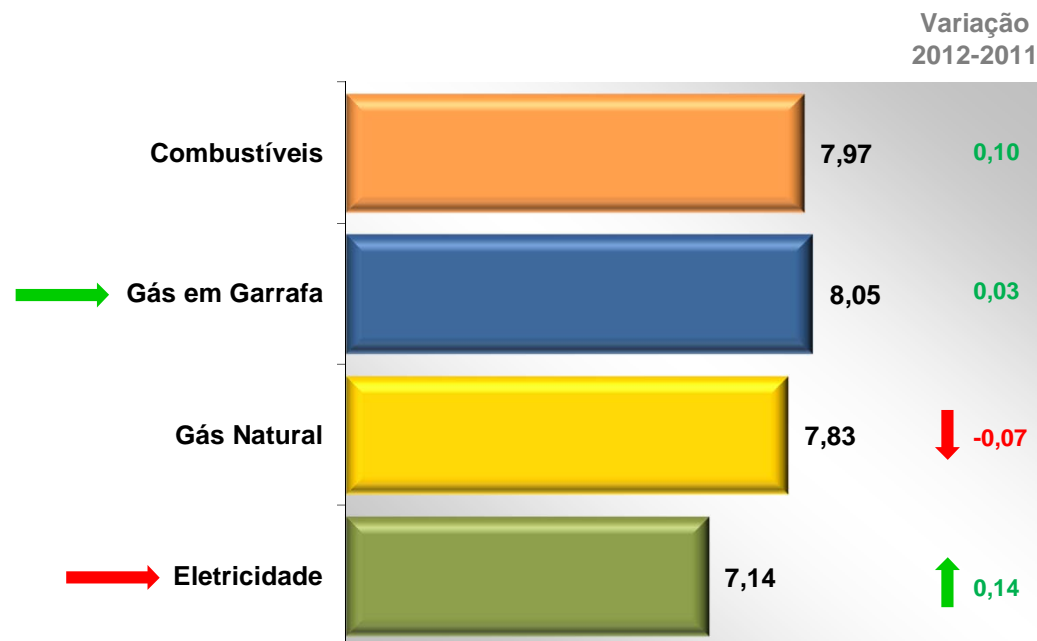
# 4 Resultados por Variável

## Indicadores de Expectativas dos sectores de Energia



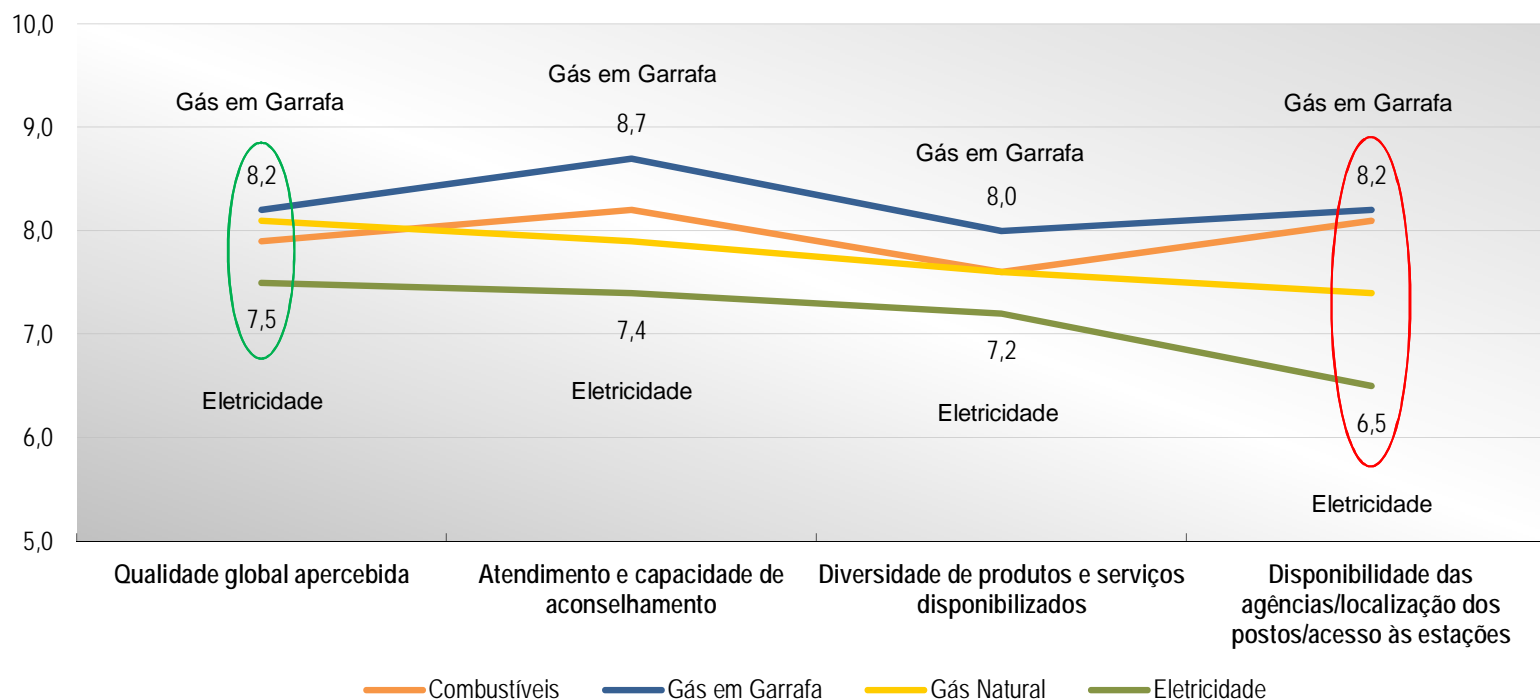
# 4 Resultados por Variável

## Índice de Qualidade Apercebida dos sectores de Energia



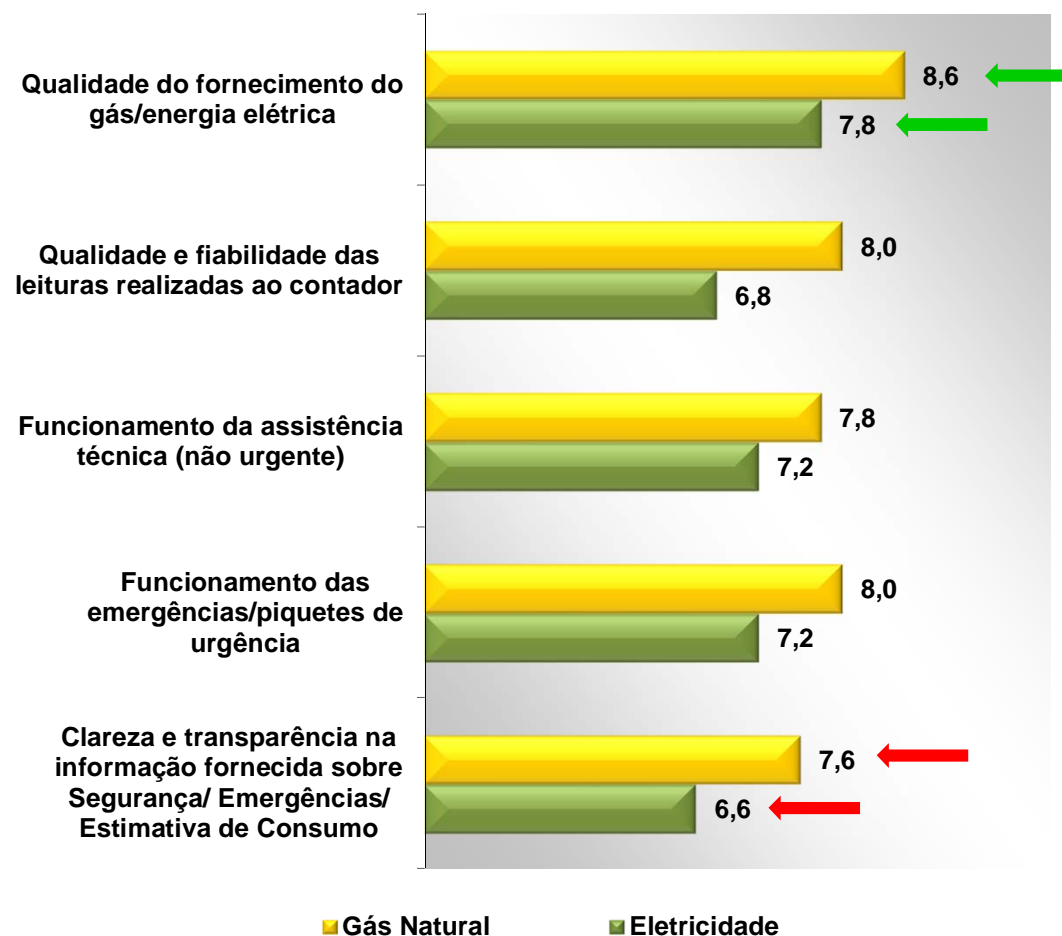
# 4 Resultados por Variável

## Indicadores de Qualidade Apercebida dos sectores de Energia



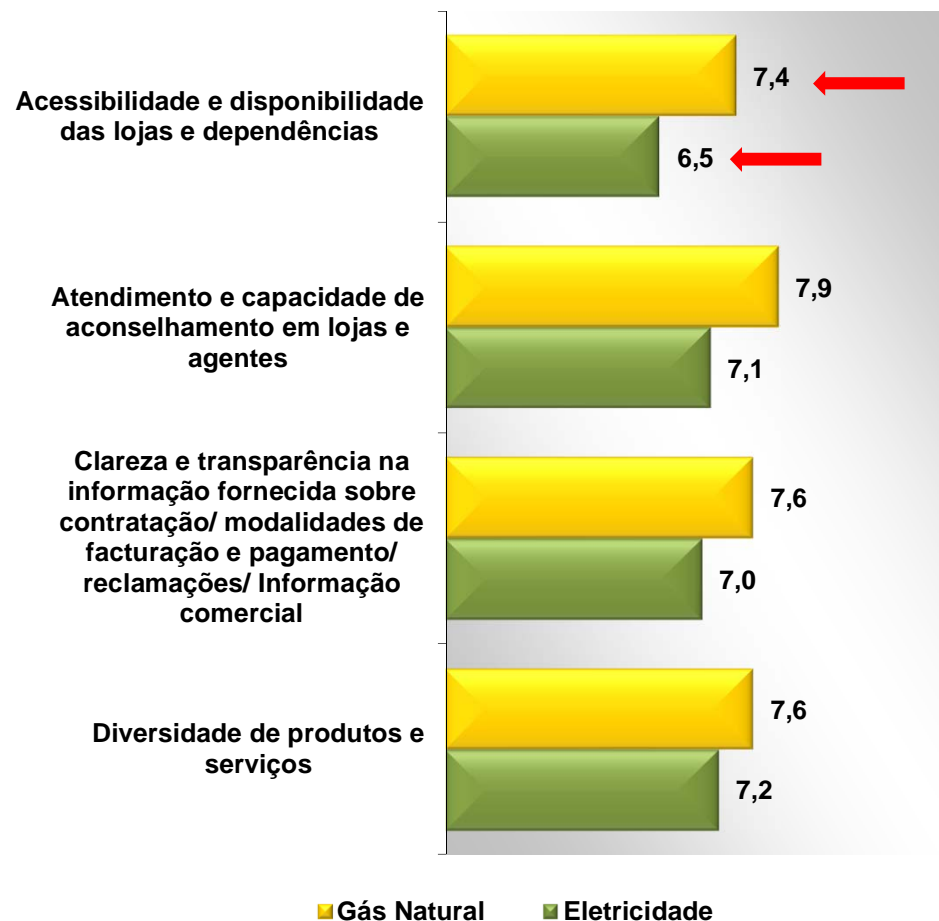
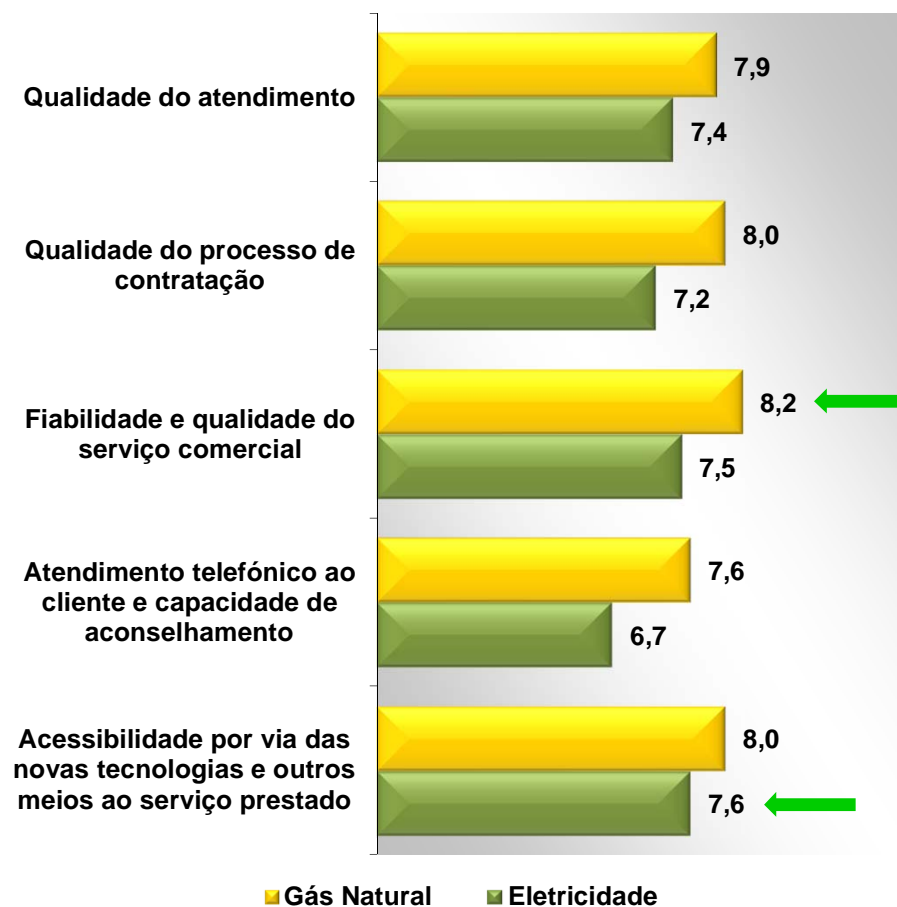
# 4 Resultados por Variável

Indicadores de Qualidade Apercebida – Distribuição dos sectores de Gás Natural e de Eletricidade



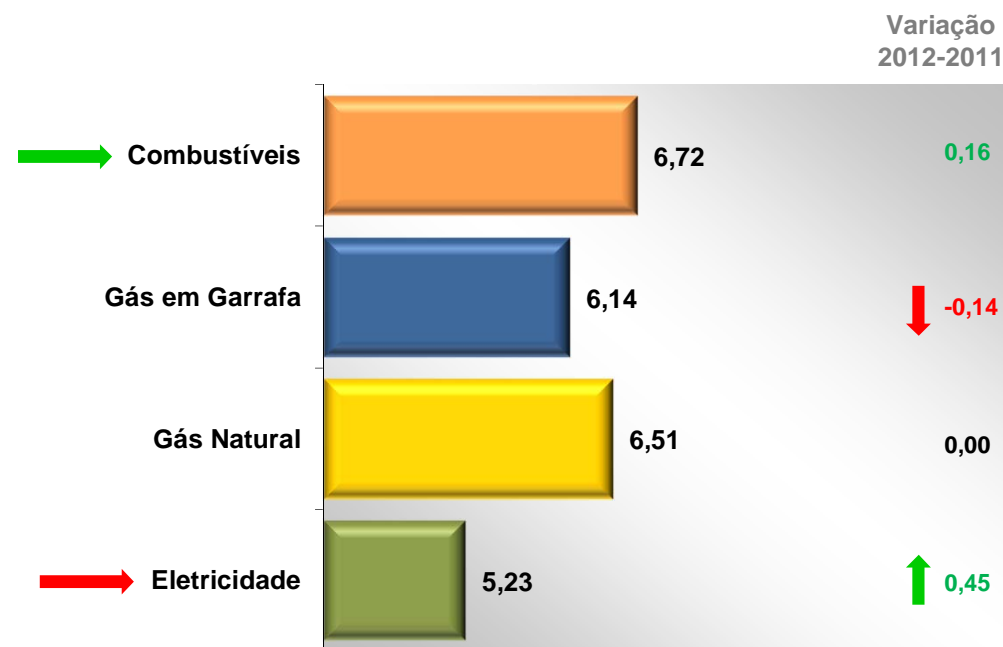
# 4 Resultados por Variável

## Indicadores de Qualidade Apercebida – Comercialização dos sectores de Gás Natural e de Eletricidade



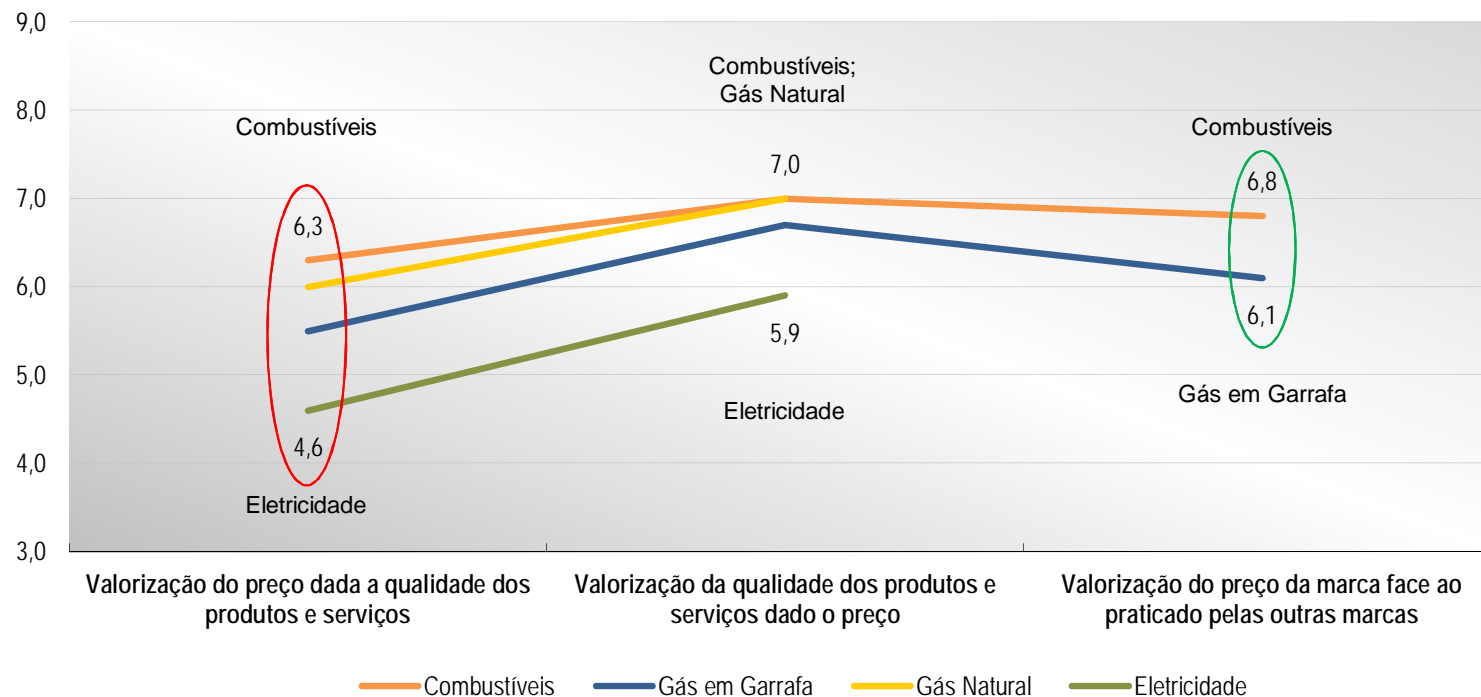
# 4 Resultados por Variável

## Índice de Valor Apercebido dos sectores de Energia



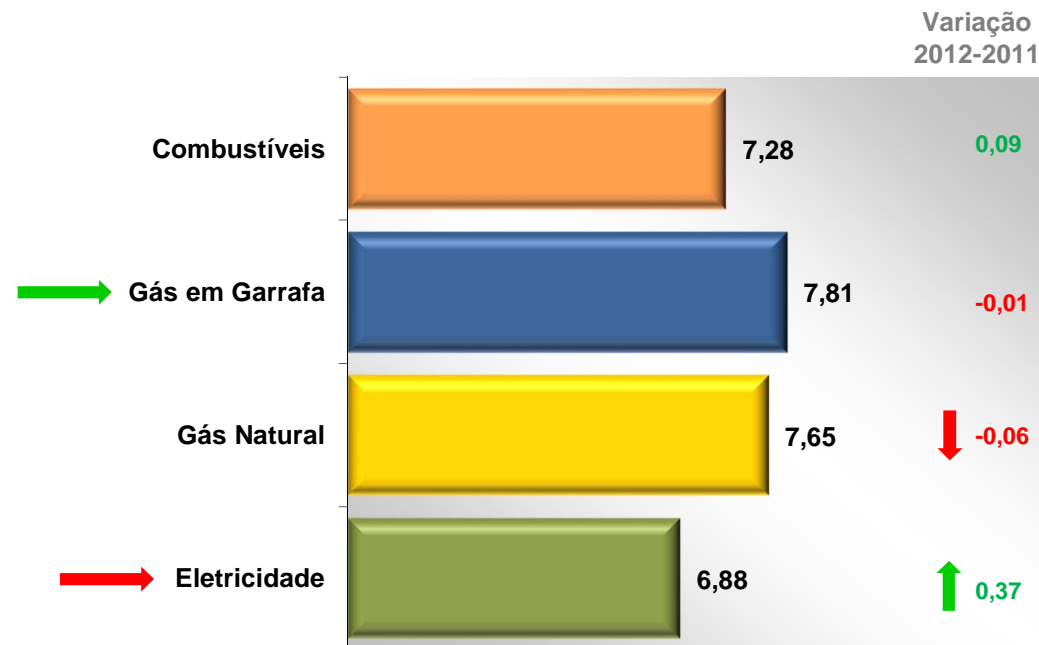
# 4 Resultados por Variável

## Indicadores de Valor Apercebido dos sectores de Energia



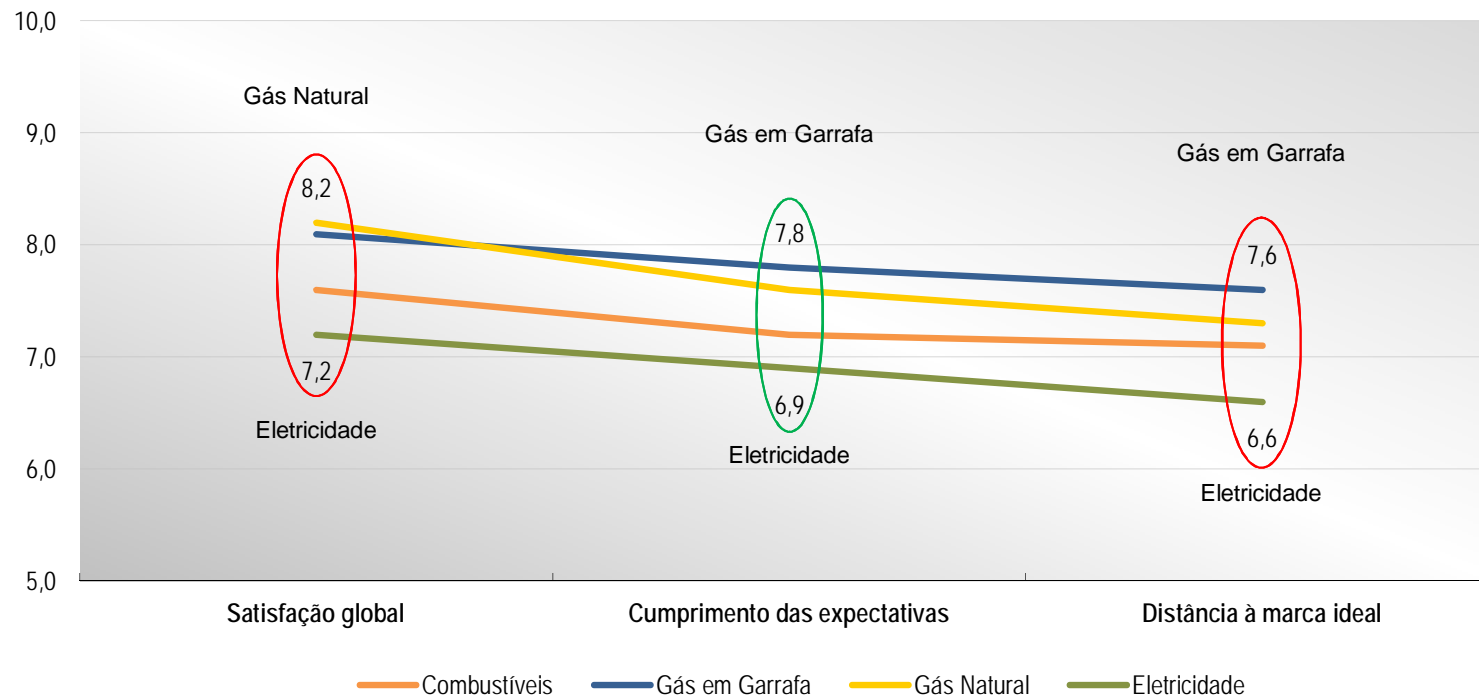
# 4 Resultados por Variável

## Índice de Satisfação dos sectores de Energia



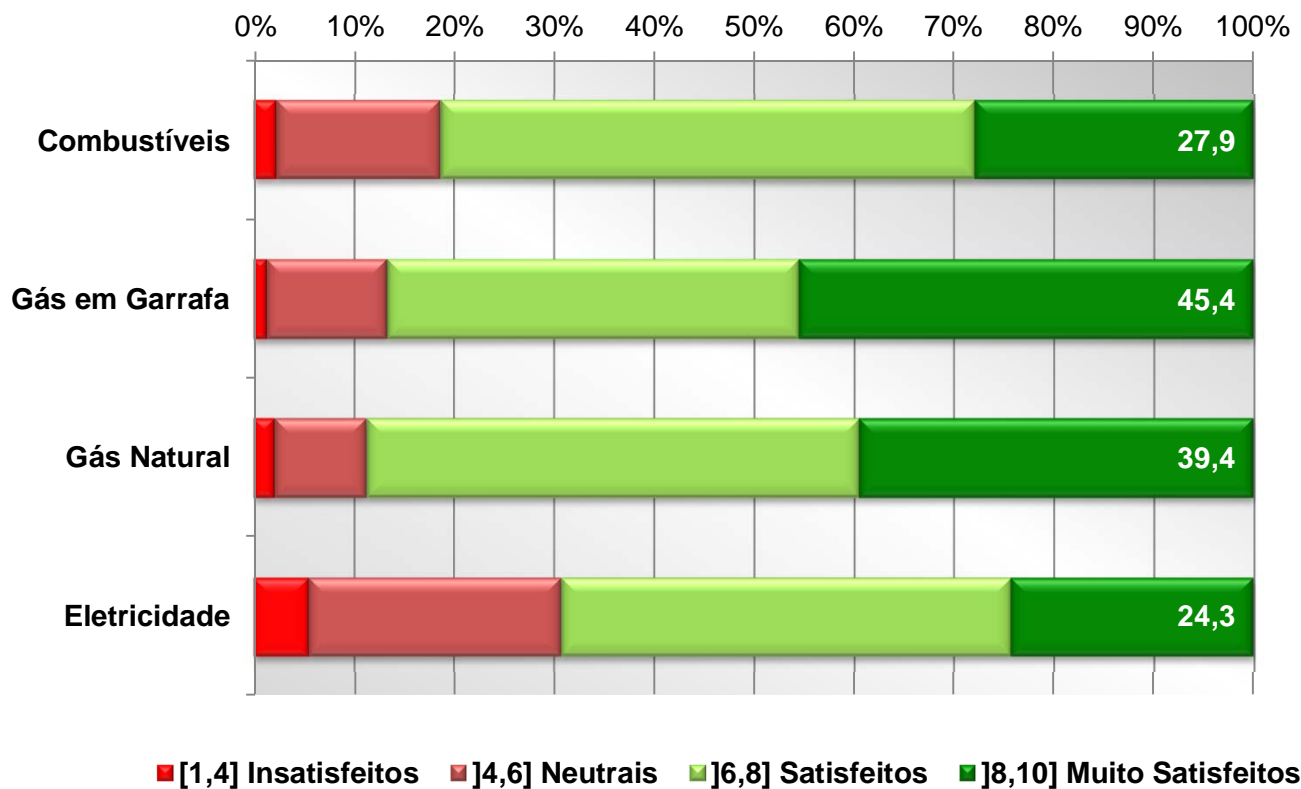
# 4 Resultados por Variável

## Indicadores de Satisfação dos sectores de Energia



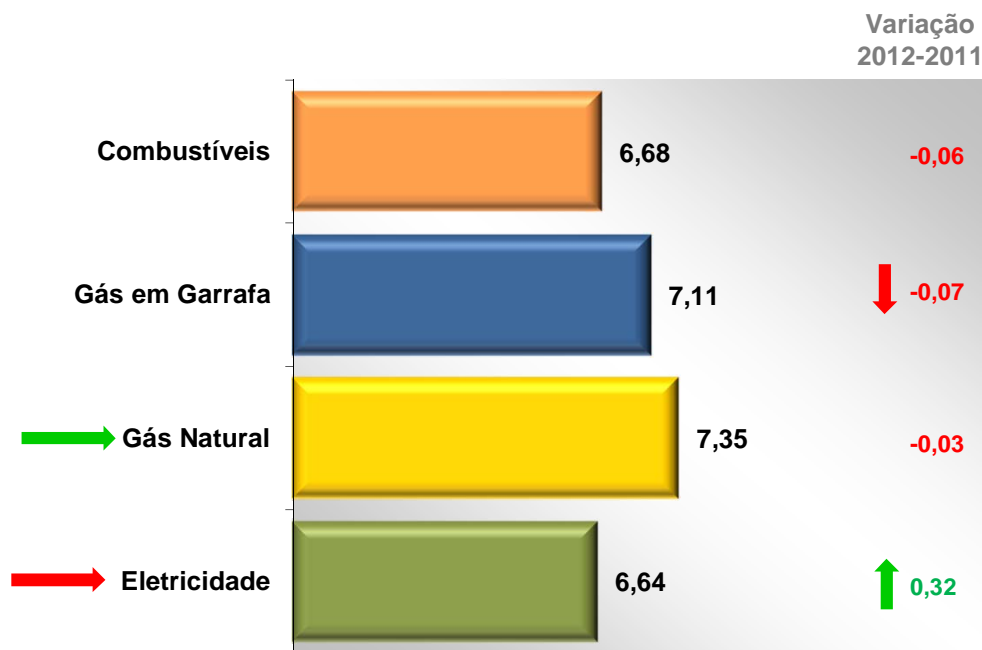
# 4 Resultados por Variável

Frequências relativas da Satisfação por sector de Energia

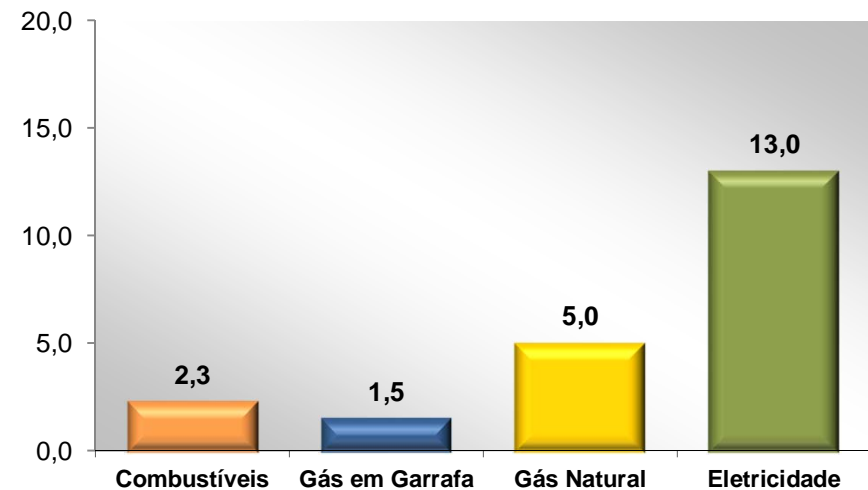


# 4 Resultados por Variável

## Índice de Reclamações dos sectores de Energia

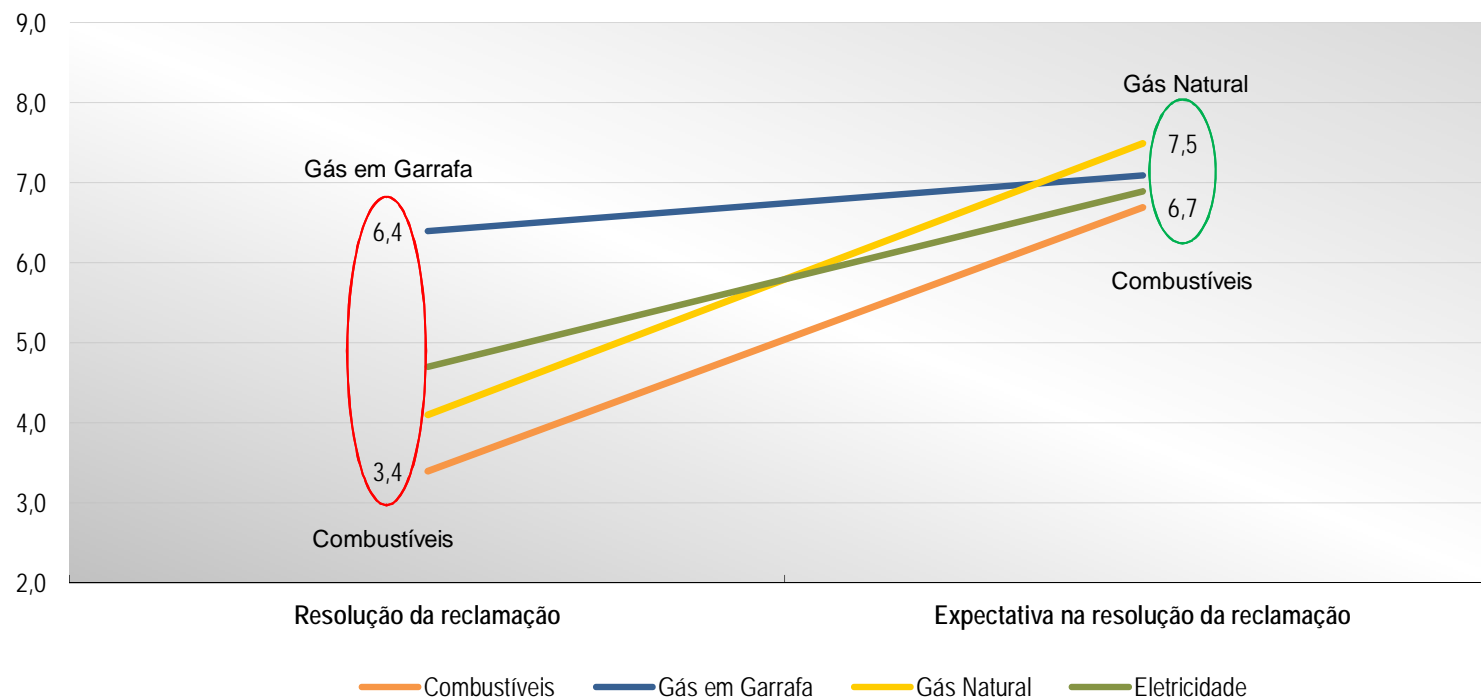


## Apresentação de Reclamações aos sectores de Energia (%)



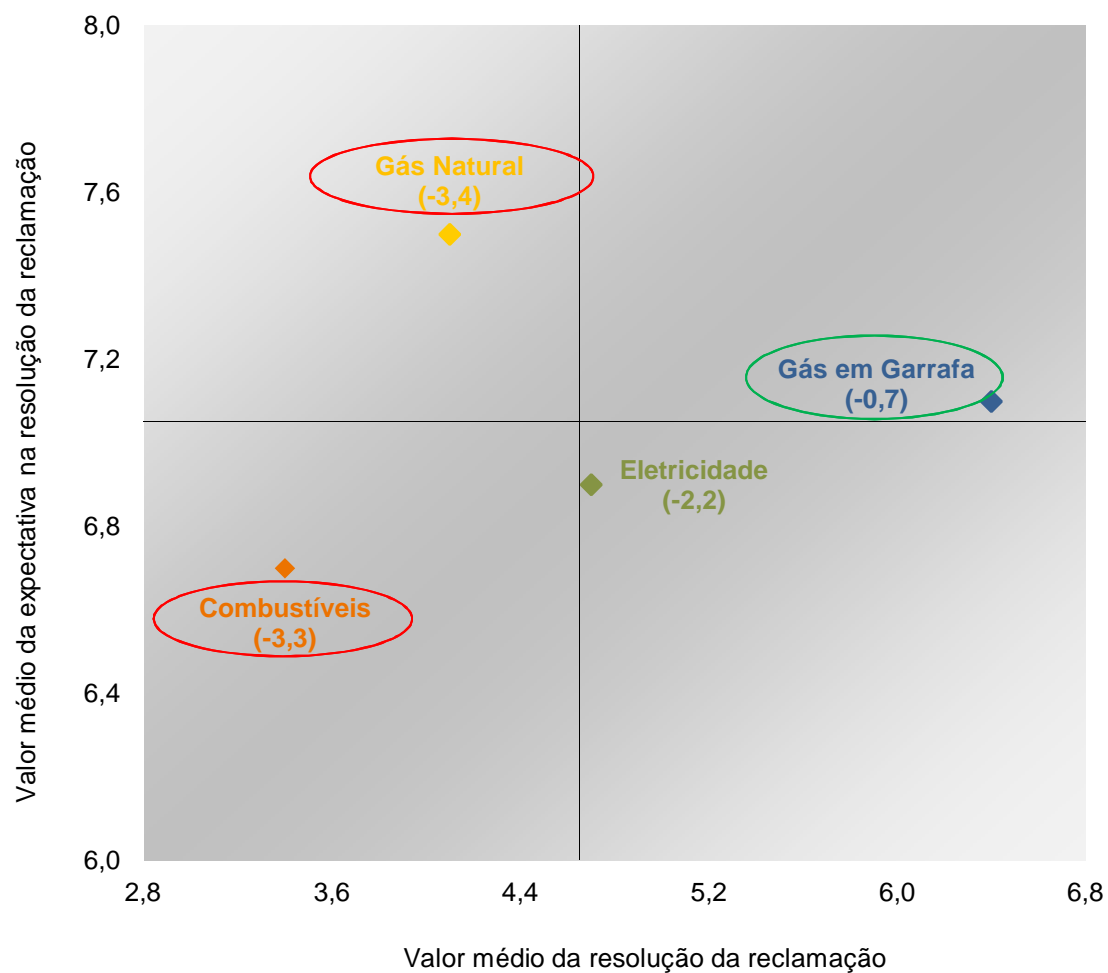
# 4 Resultados por Variável

## Indicadores de Reclamações dos sectores de Energia



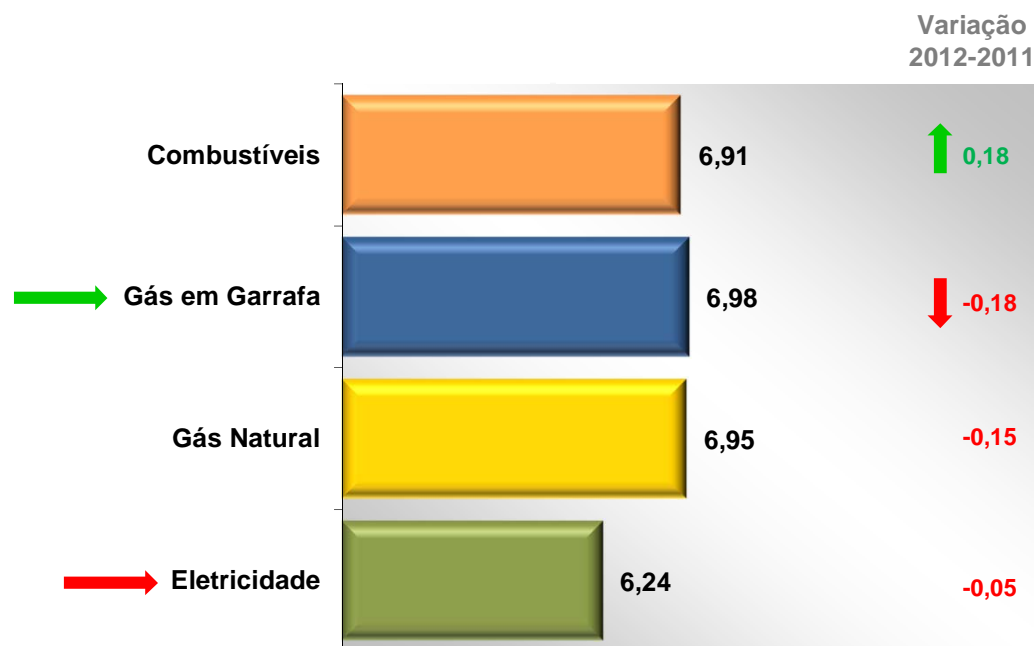
# 4 Resultados por Variável

## Mapa perceptual - Indicadores de Reclamações



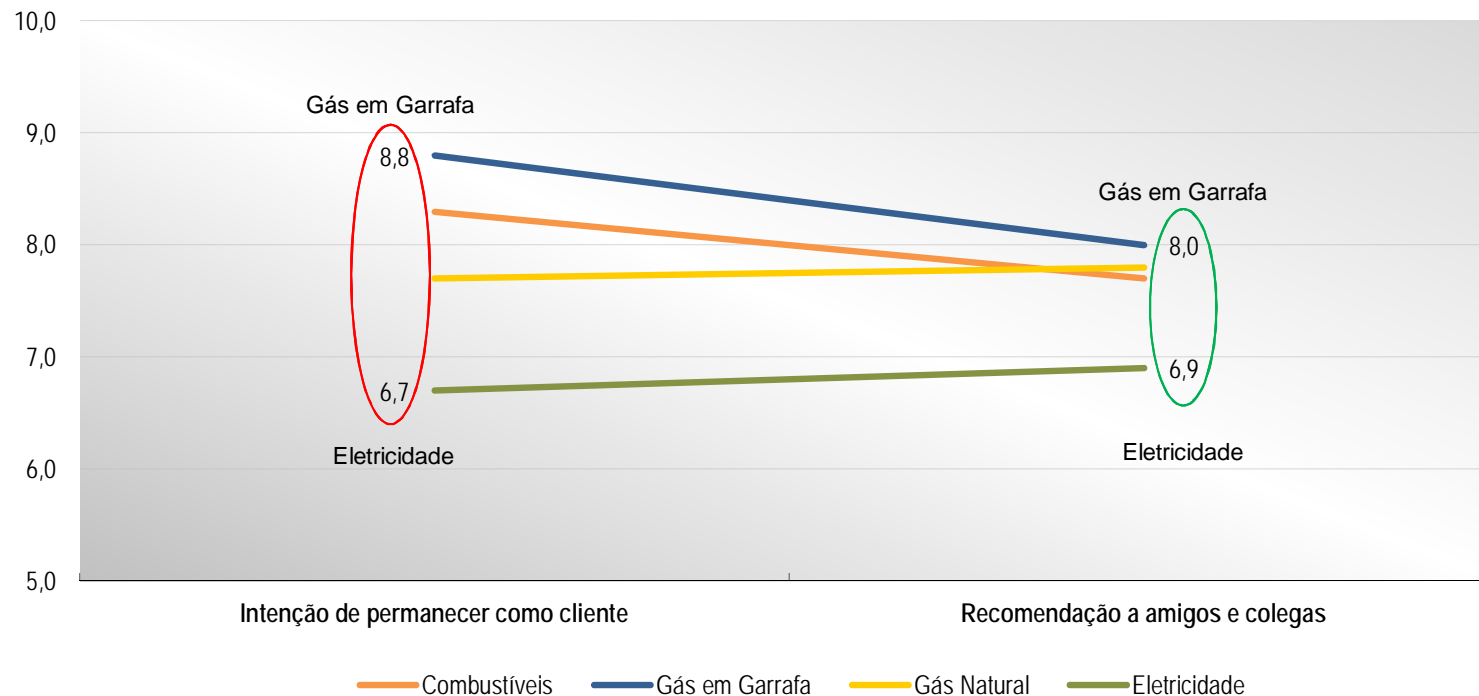
# 4 Resultados por Variável

## Índice de Lealdade dos sectores de Energia



# 4 Resultados por Variável

## Indicadores de Lealdade dos sectores de Energia



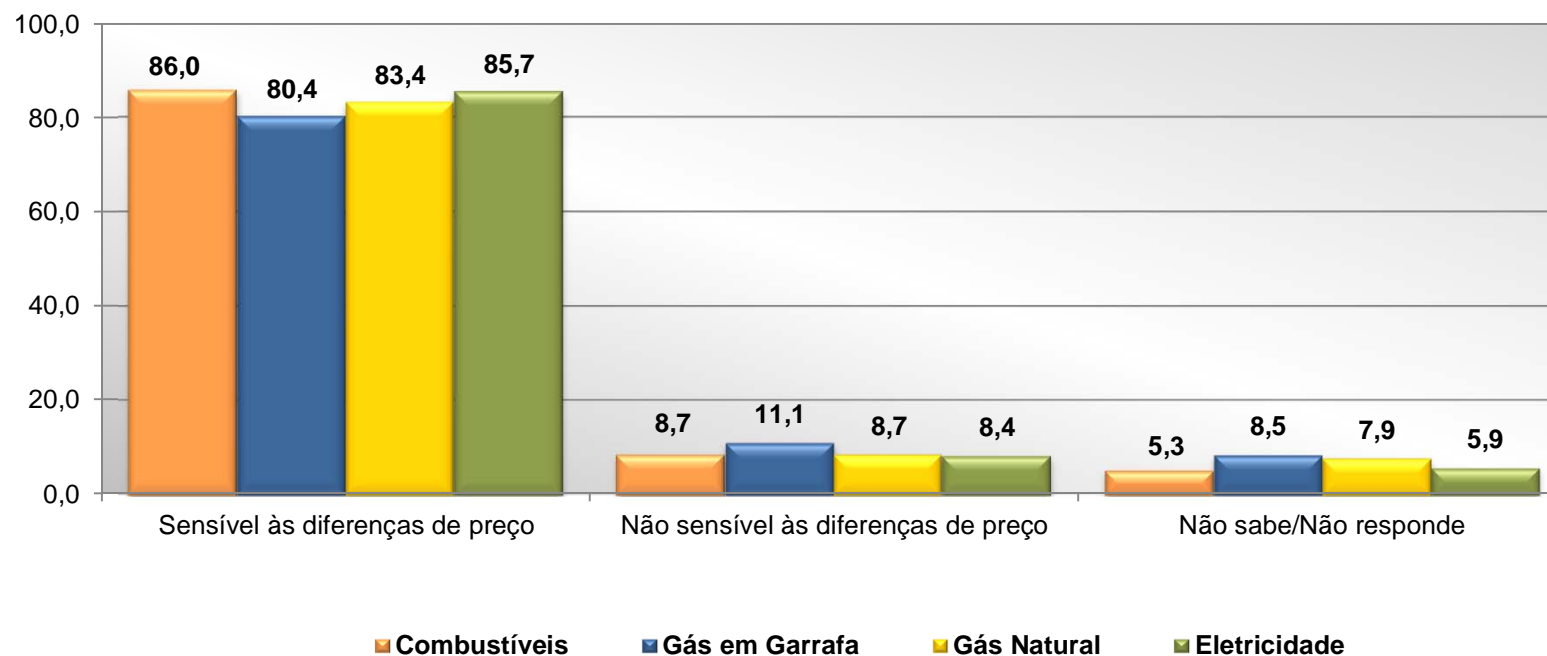
# 4 Resultados por Variável

## Mapa Percetual - Indicadores de Lealdade



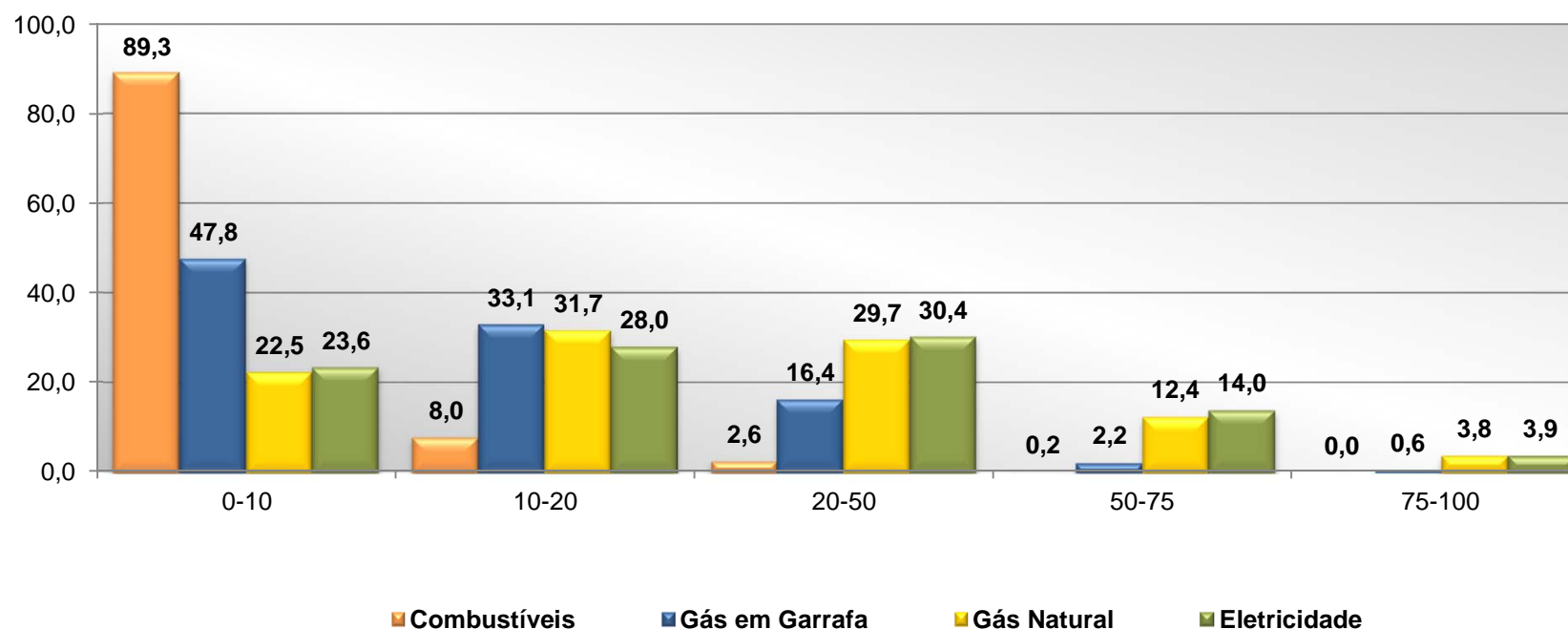
# 4 Resultados por Variável

## Sensibilidade ao preço dos sectores de Energia (%)



# 4 Resultados por Variável

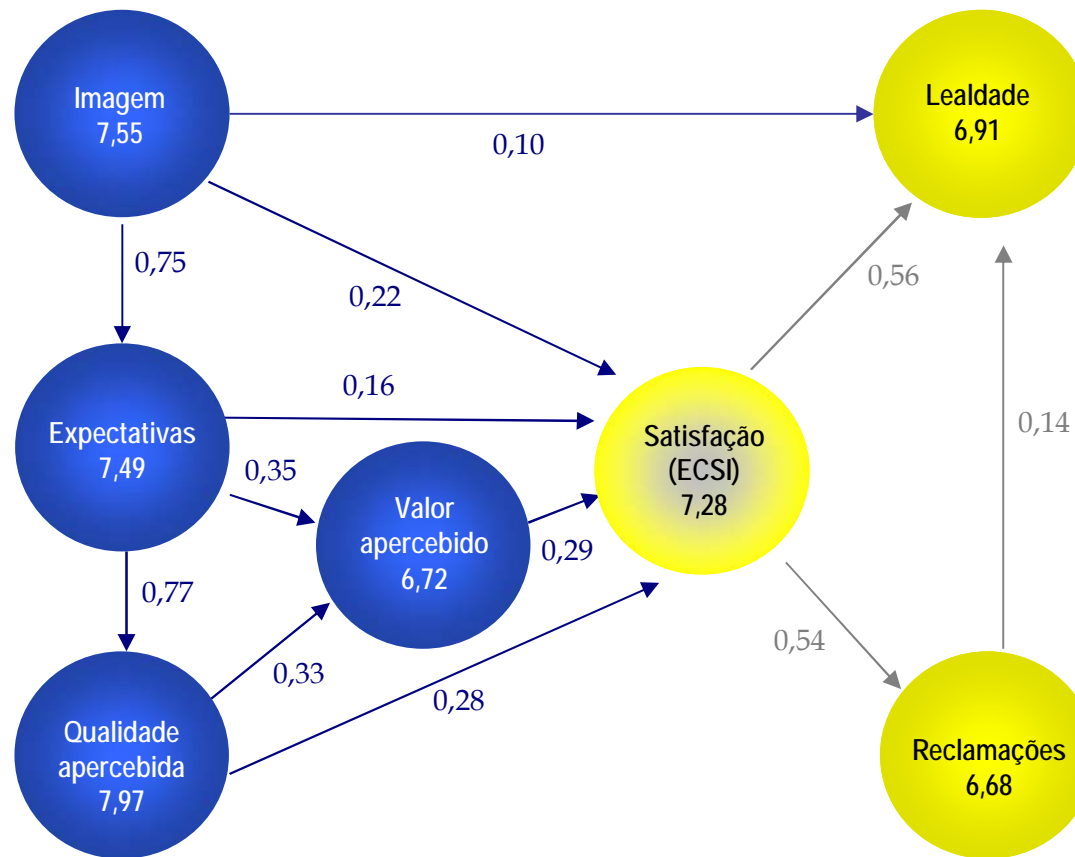
Graus de sensibilidade ao preço dos sectores de Energia (%)



# Resultados por Sector

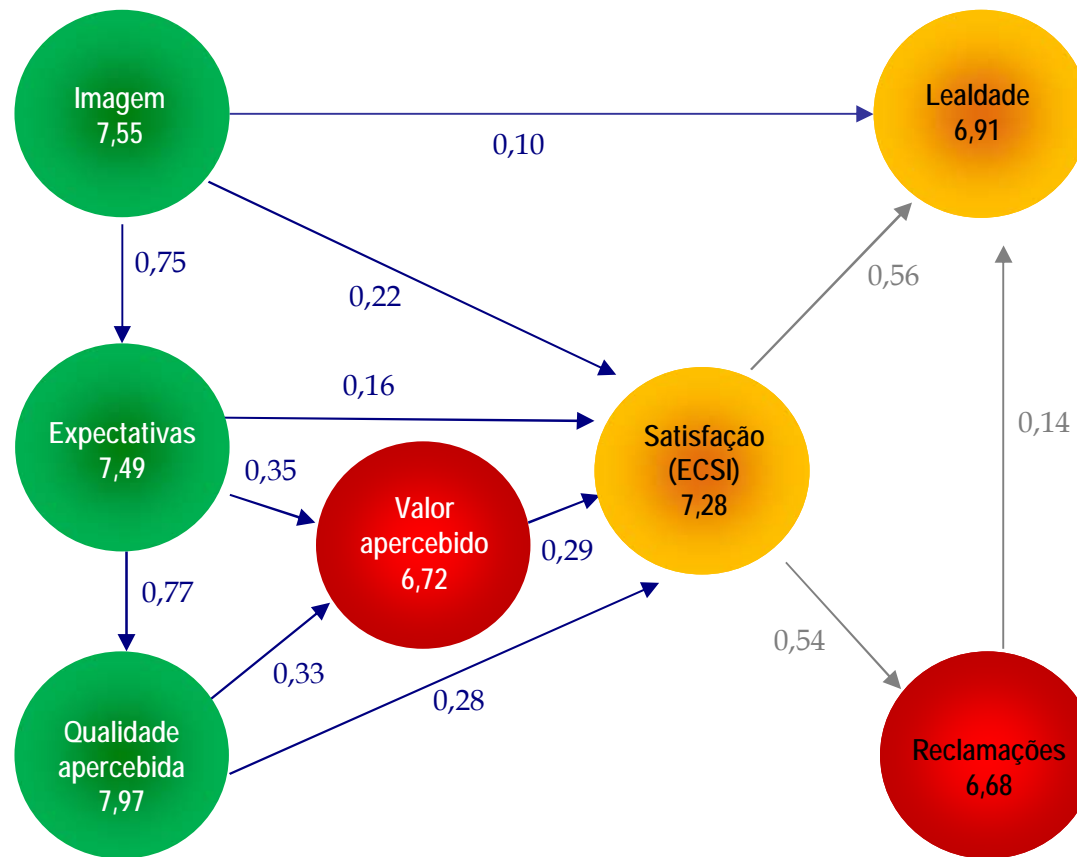
# 5 Resultados por Sector

Resultados da aplicação do Modelo ECSI ao sector dos Combustíveis



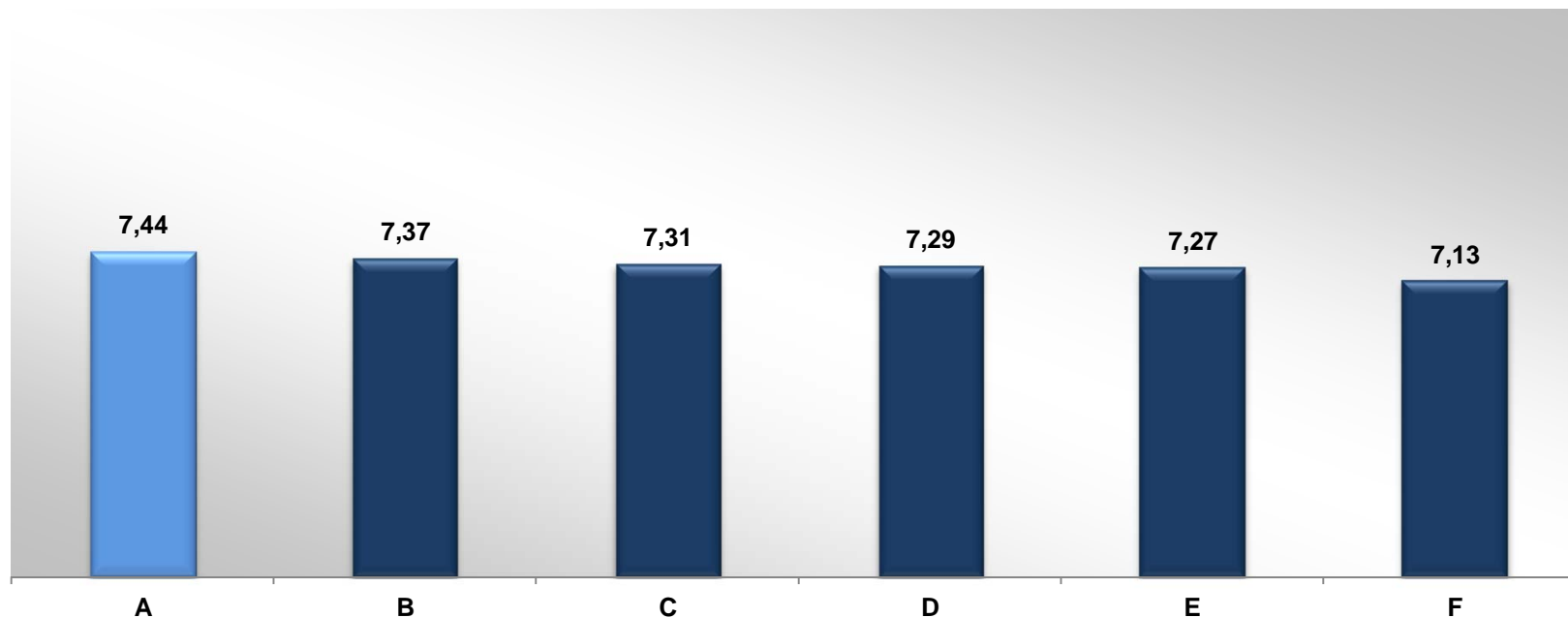
# 5 Resultados por Sector

Resultados da aplicação do Modelo ECSI ao sector dos Combustíveis



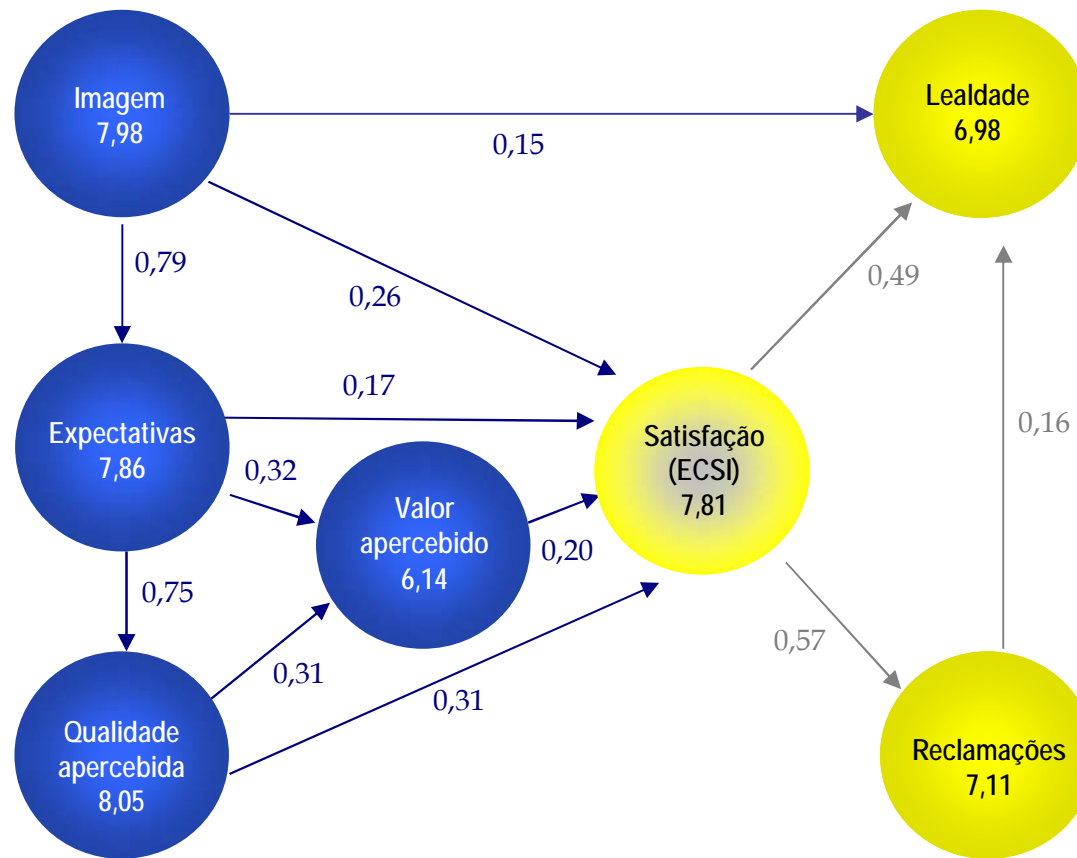
# 5 Resultados por Sector

Sector dos Combustíveis - Ranking da Satisfação em 2012



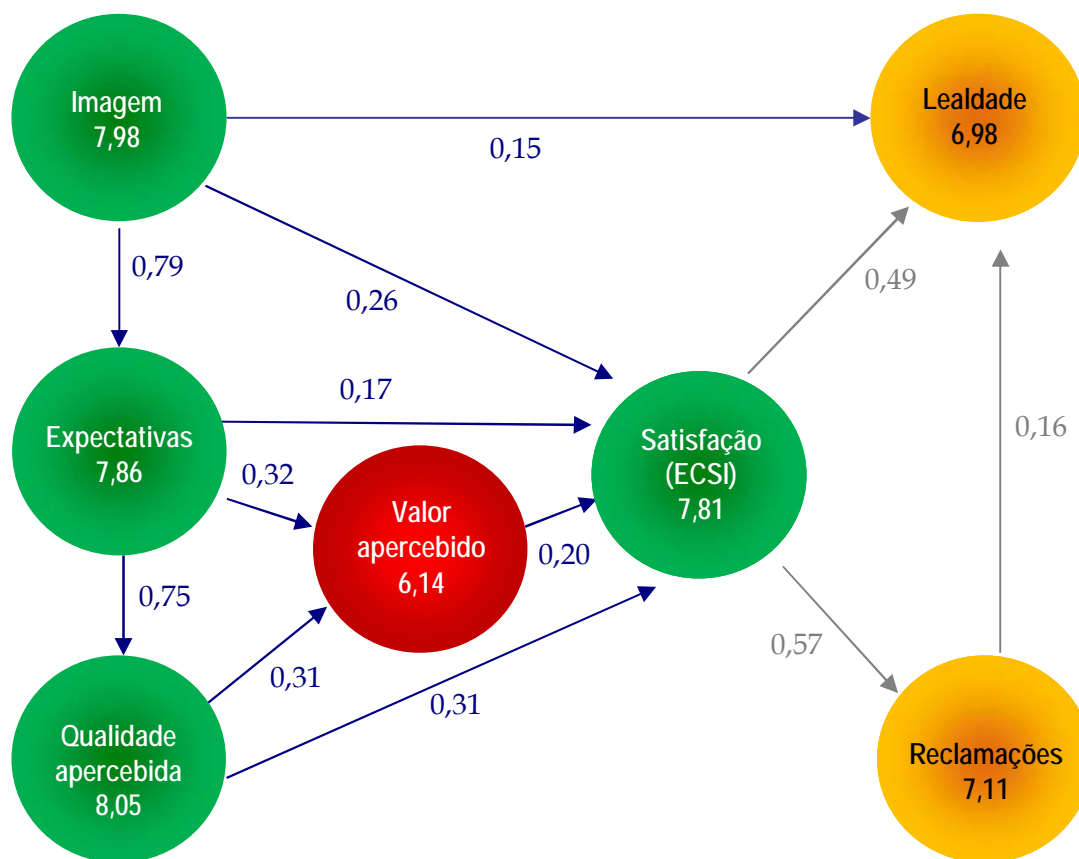
# 5 Resultados por Sector

Resultados da aplicação do Modelo ECSI ao sector do Gás em Garrafa



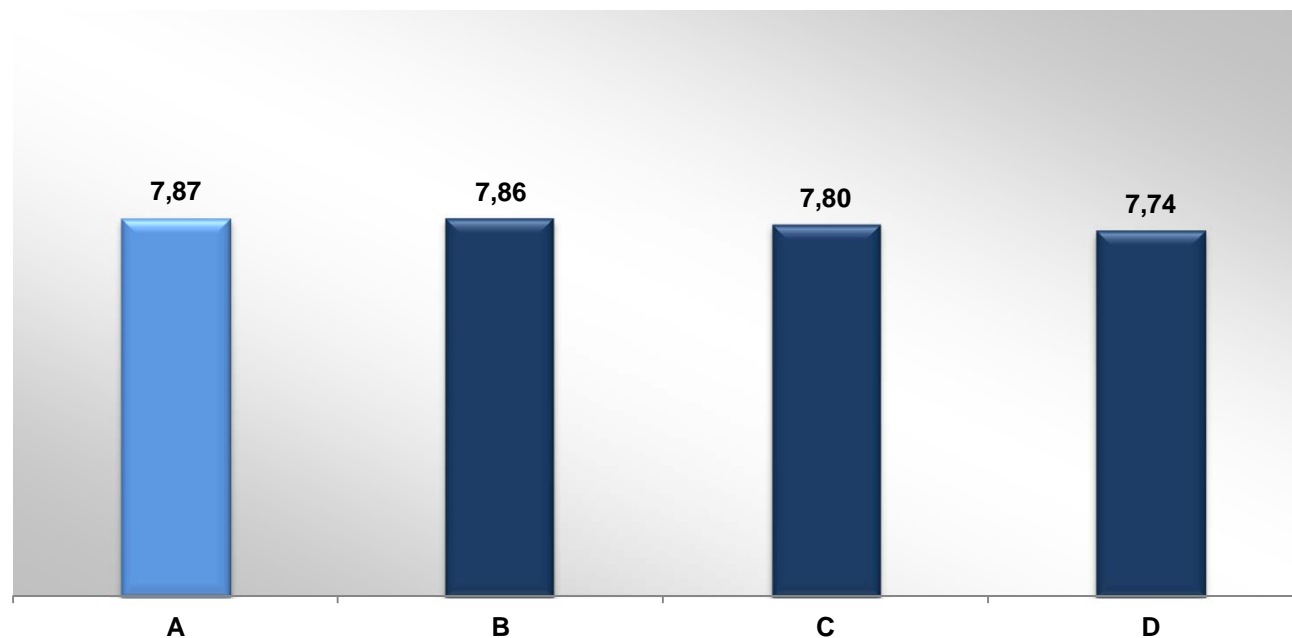
# 5 Resultados por Sector

Resultados da aplicação do Modelo ECSI ao sector do Gás em Garrafa



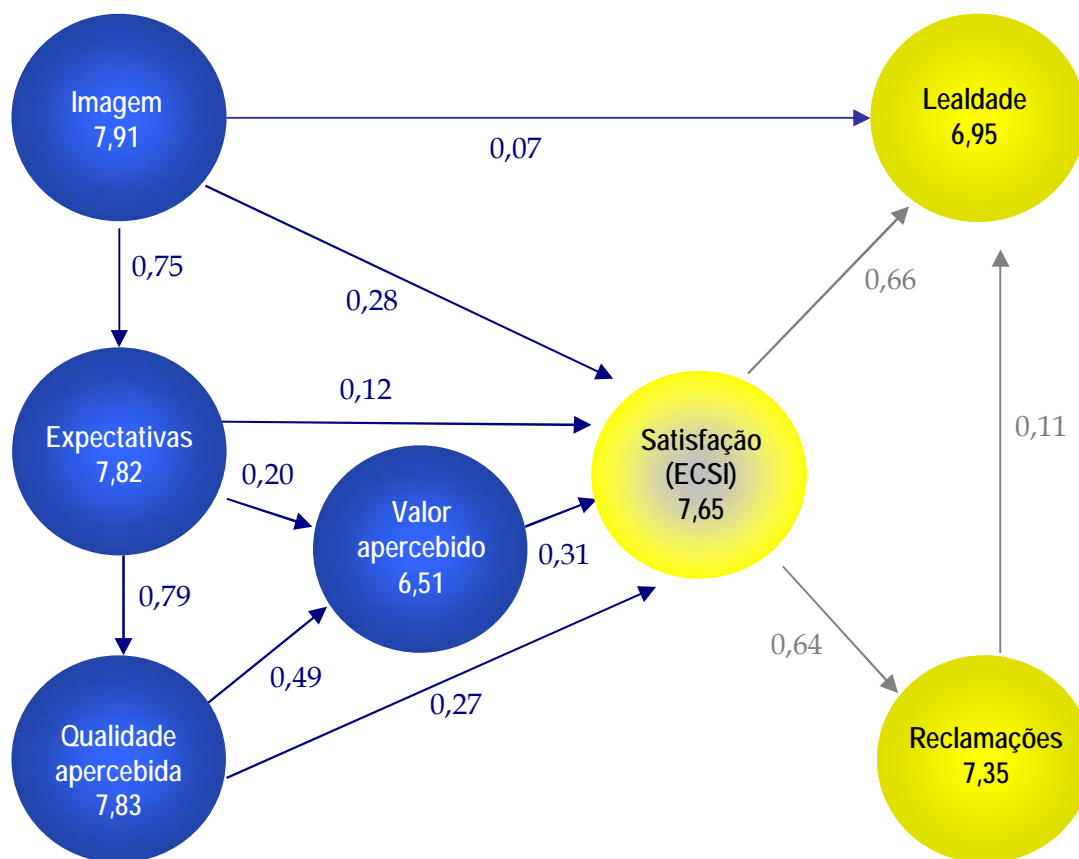
# 5 Resultados por Sector

Sector do Gás em Garrafa - Ranking da Satisfação em 2012



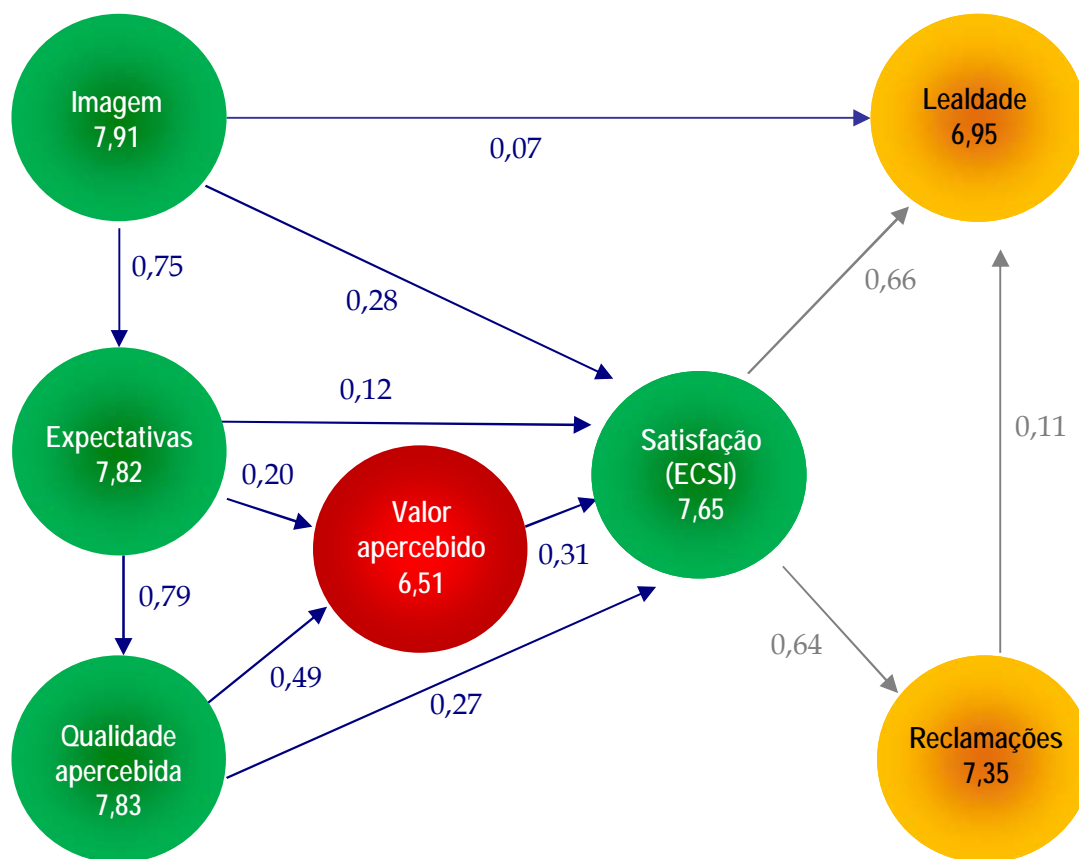
# 5 Resultados por Sector

Resultados da aplicação do Modelo ECSI ao sector do Gás Natural



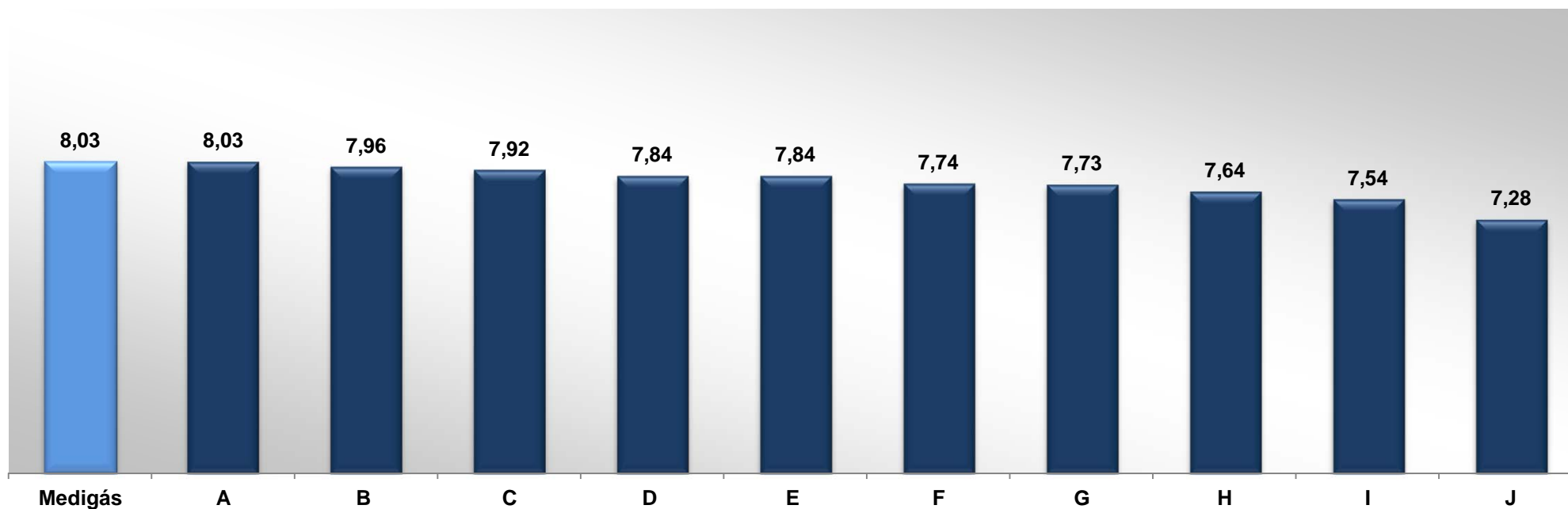
# 5 Resultados por Sector

Resultados da aplicação do Modelo ECSI ao sector do Gás Natural



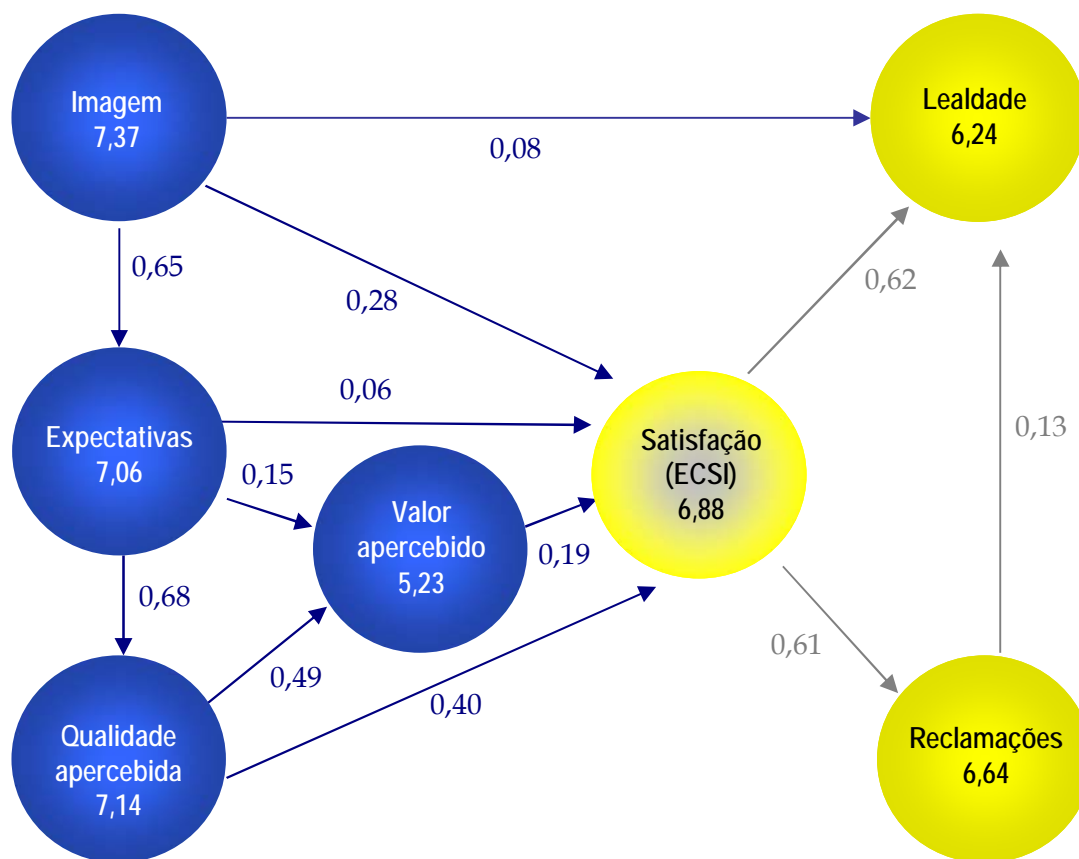
# 5 Resultados por Sector

Sector do Gás Natural - Ranking da Satisfação em 2012



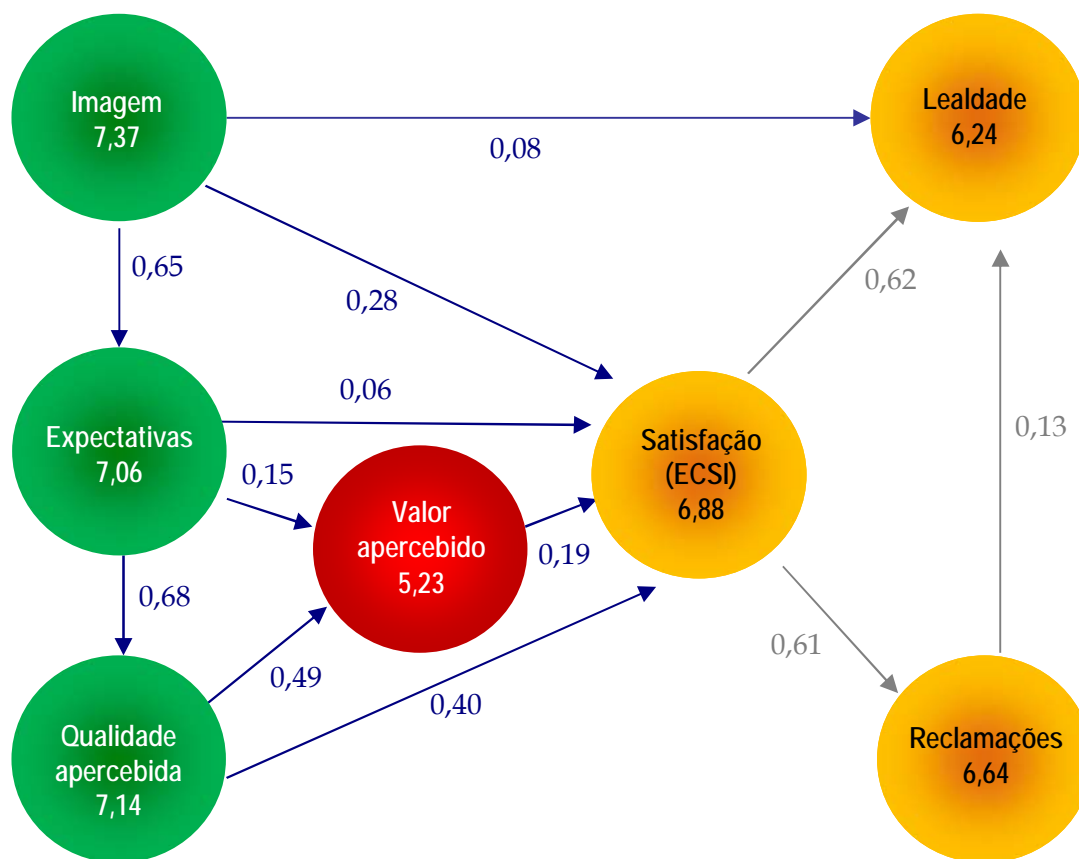
# 5 Resultados por Sector

Resultados da aplicação do Modelo ECSI ao sector de Eletricidade



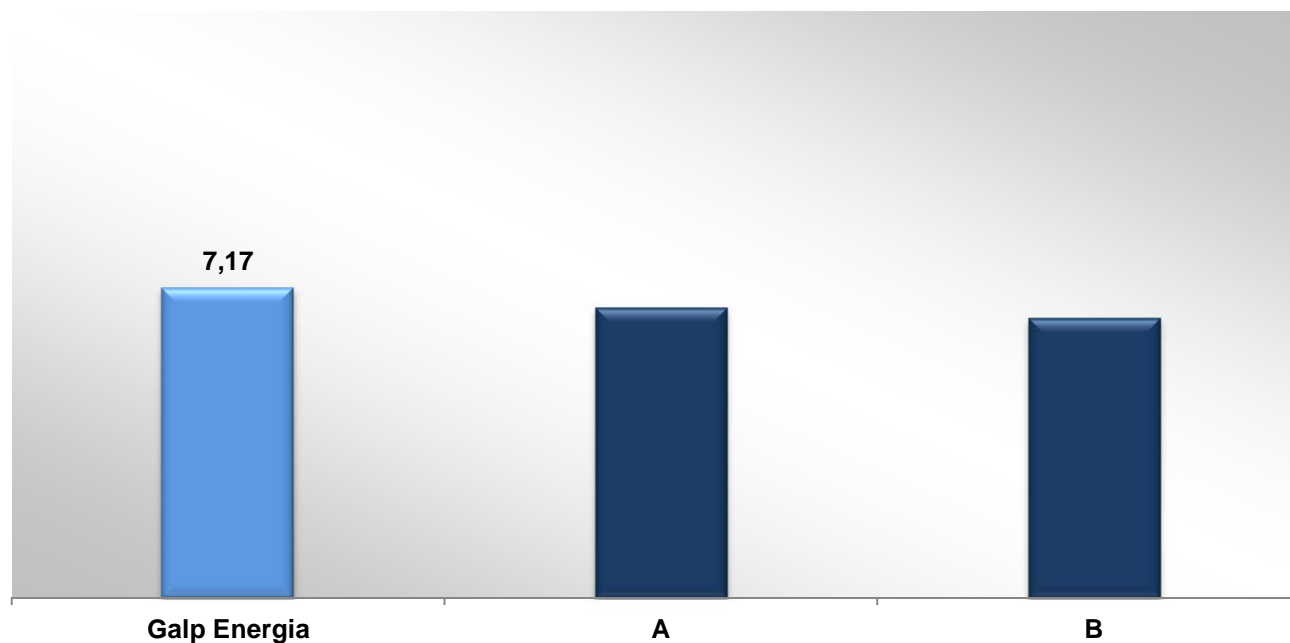
# 5 Resultados por Sector

Resultados da aplicação do Modelo ECSI ao sector de Eletricidade



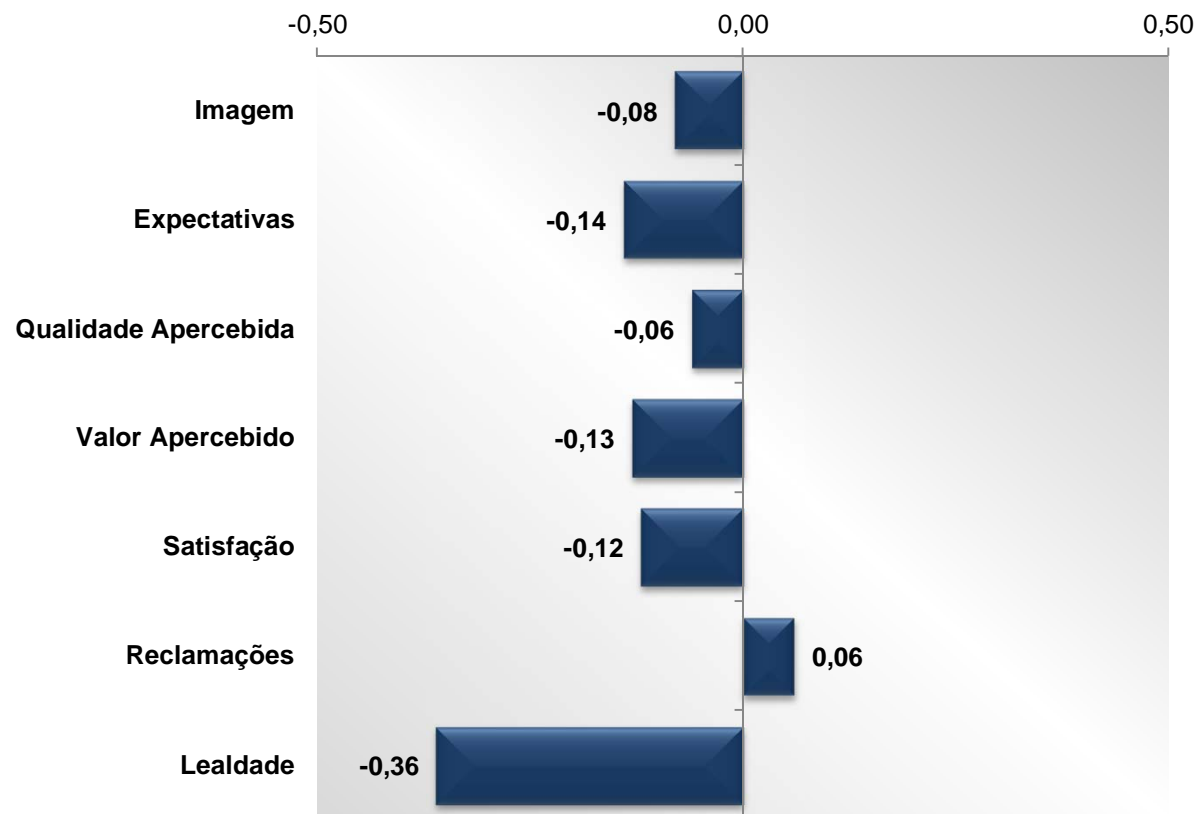
# 5 Resultados por Sector

Sector de Eletricidade - Ranking da Satisfação em 2012



# 5 Resultados por Sector

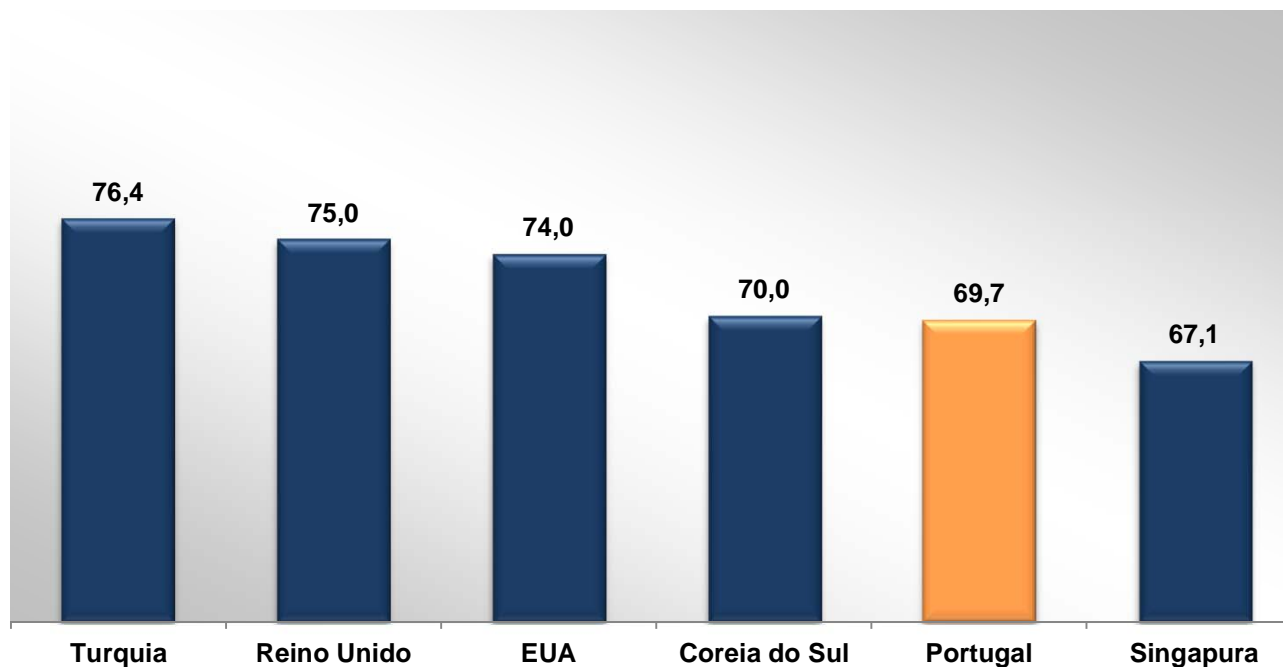
Sector de Eletricidade – Diferenças do Mercado Regulado ao Mercado Livre



# Resultados Internacionais

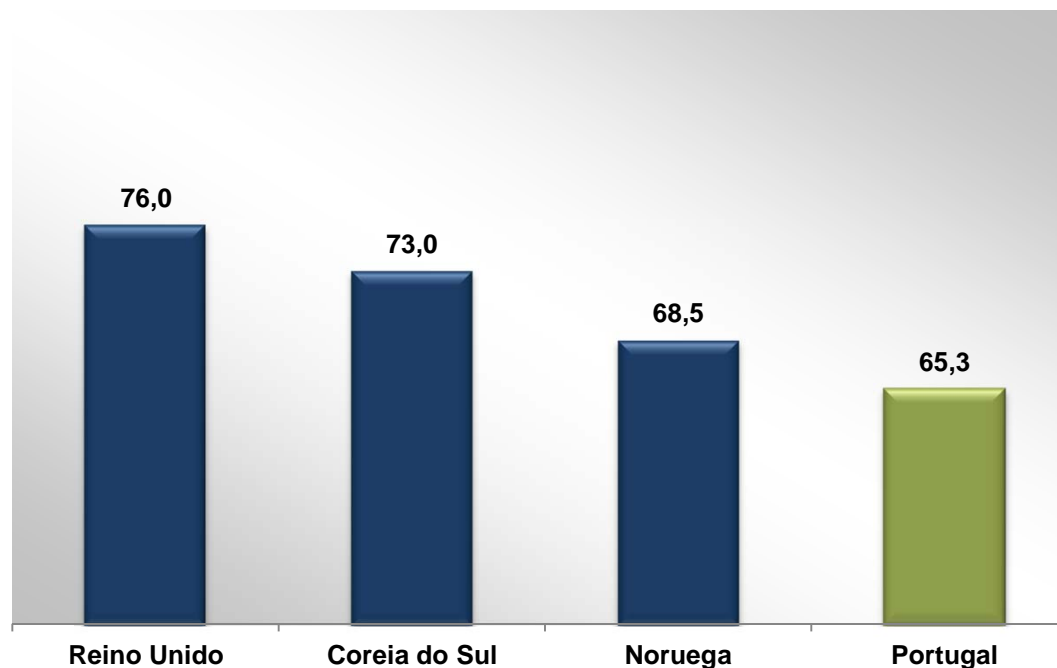
# 6 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do sector dos Combustíveis



# 6 Resultados Internacionais

## Posicionamento internacional do sector de Eletricidade



# Divulgação de Resultados – ECSI 2012

## ENERGIA – Combustíveis, Gás em Garrafa, Gás Natural e Eletricidade

associação  
portuguesa de  
seguradores **aps**

*Parceiro no sector  
dos Seguros*

### Equipa ECSI:

Instituto Português da ualidade



GOVERNO DE  
PORTUGAL

MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
E DO EMPREGO



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE



# Vencedores ECSI 2012 - Energia

2012

**EMPRESA LIDER**  
NA SATISFAÇÃO DO CLIENTE NO  
SECTOR DO GÁS NATURAL

**ECSI** ÍNDICE NACIONAL  
DE SATISFAÇÃO  
DO CLIENTE  
PORTUGAL

**Medigás**  
(Galp Energia)

2012

**EMPRESA LIDER**  
NA SATISFAÇÃO DO CLIENTE NO  
SECTOR DA ELETRICIDADE

**ECSI** ÍNDICE NACIONAL  
DE SATISFAÇÃO  
DO CLIENTE  
PORTUGAL

**Galp On**  
(Galp Energia)



## ÍNDICE NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

### Instituto Português da Qualidade

Rua António Gião, 2  
2829-513 CAPARICA  
Tel 212 948 100  
Fax 212 948 223  
E-mail: [ecsi@mail.ipq.pt](mailto:ecsi@mail.ipq.pt)  
Endereço URL: [www.ipq.pt](http://www.ipq.pt)

### Associação Portuguesa para a Qualidade

Rua Carlos Alves, nº 3  
1600-515 LISBOA  
Tel 214 996 210  
Fax 214 958 449  
E-mail: [ecsi@apq.pt](mailto:ecsi@apq.pt)  
Endereço URL: [www.apq.pt](http://www.apq.pt)

### Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação - UNL

Campus de Campolide  
1070-312 LISBOA  
Tel 213 828 610  
Fax 213 828 611  
E-mail: [ecsi@isegi.unl.pt](mailto:ecsi@isegi.unl.pt)  
Endereço URL: [www.isegi.unl.pt](http://www.isegi.unl.pt)

### EQUIPA DE PROJETO

#### Instituto Português da Qualidade

Ricardo Fernandes  
José Luís Graça  
Rita Cruz

#### Associação Portuguesa para a Qualidade

Fernando Reis  
Carla Cunha  
Susana Monteiro

#### Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação - UNL

Manuel José Vilares  
Pedro Simões Coelho  
Cláudia Duarte  
Cláudia Pereira  
Sónia Santos

### SÍNTESE DE RESULTADOS ECSI 2012

A Satisfação dos Clientes dos Sectores de Energia

#### Edição

Instituto Português da Qualidade  
Associação Portuguesa para a Qualidade  
Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação  
- UNL

#### Autores (ISEGI-NOVA)

Cláudia Duarte  
Cláudia Pereira  
Manuel José Vilares (Coordenador)  
Pedro Simões Coelho (Coordenador)  
Sónia Santos

#### Data

maio 2013