

# Divulgação de Resultados – ECSI 2012

## Banca

associação  
portuguesa de  
seguradores **aps**

*Parceiro no sector  
dos Seguros*

**ANACOM**

*Patrocinador  
do sector das  
Comunicações*

AUTORIDADE  
NACIONAL  
DE COMUNICAÇÕES

### Equipa ECSI:

Instituto Português da **Q**ualidade

 GOVERNO DE  
PORTUGAL

MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
E DO EMPREGO

**APQ**

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

UNIVERSIDADE  
**Nova**  
UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA  
**ISEGI** Estatística e Gestão da Informação

# Índice

- Introdução
- Aspectos Metodológicos
- Resultados Globais
- Resultados por Variável
- Outros Indicadores
- Posicionamento Internacional do sector da Banca
- Vencedor ECSI Banca 2012

# 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 os seguintes bancos:

- Banco BPI;
- Banco Espírito Santo (BES);
- Caixa Geral de Depósitos (CGD);
- Millennium BCP (MBCP);
- Montepio;
- Santander Totta;
- Outros Bancos.

# 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;
  - O plano de sondagem contempla o contacto telefónico por rede móvel fazendo-se uma seleção aleatória de números de telemóvel das três redes móveis no sector da Banca;
  - O potencial entrevistado é qualificado como cliente do sector da Banca e como cliente de um determinado banco com que, durante o período de referência, teve uma relação mais intensa.

# 2 Aspectos Metodológicos

## Estudo de Mercado

### ■ Dimensão da Amostra:

Foram entrevistados, em média, 250 clientes de cada banco em estudo o que, no total, corresponde a **1746** entrevistas realizadas para o sector da **Banca**.

### ■ Período da realização das entrevistas:

O trabalho de campo para o sector da Banca decorreu no mês de **dezembro de 2012**.

# 2 Aspectos Metodológicos

## Estudo de Mercado

### ■ Questionário:

O questionário adotado em 2012 para o sector da Banca contém cerca de 70 questões, sendo quatro referentes a critérios de qualificação dos clientes, sete à sua caracterização socioeconómica e a maioria das restantes associadas à estimação das variáveis latentes do modelo de satisfação.

Em geral, é adotada a escala de respostas de 1 a 10 para os indicadores de cada variável latente. As variáveis latentes são medidas por um índice (1 a 10), resultante da ponderação dos respetivos indicadores segundo o seu grau de importância.

# 2 Aspectos Metodológicos

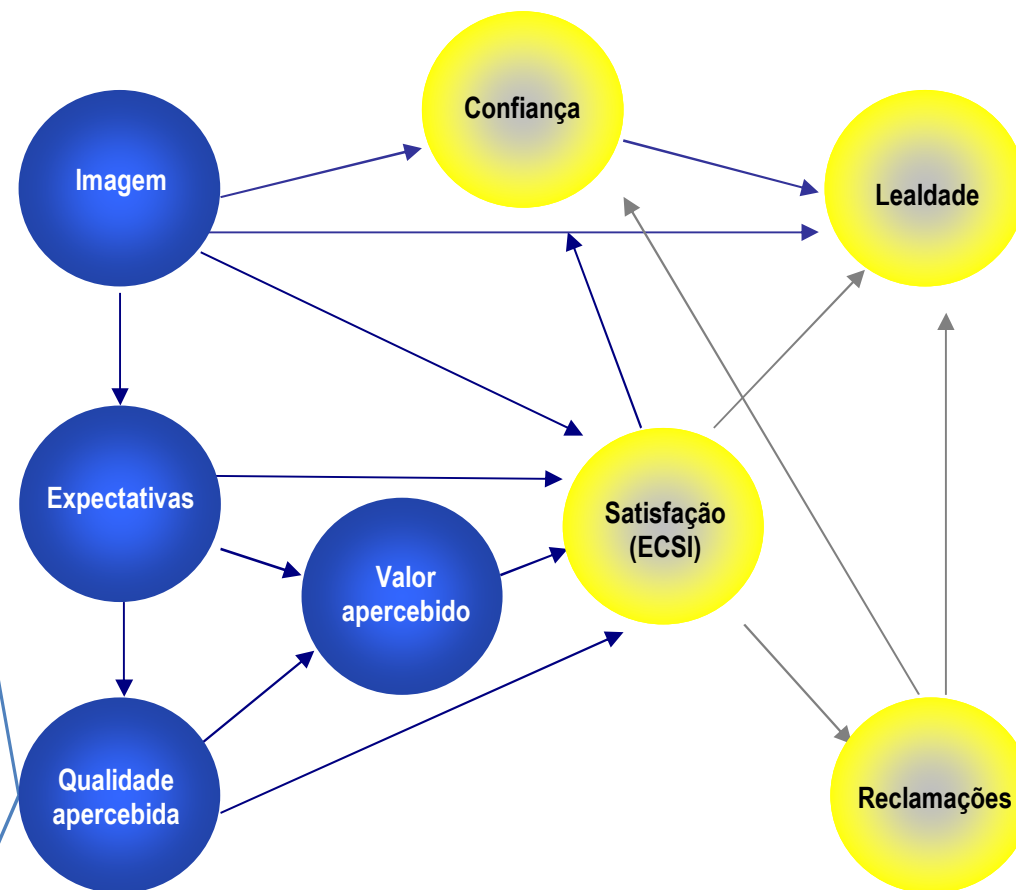
## Modelo de Satisfação do Cliente

### 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

- Qualidade global apercebida
- Qualidade dos produtos e serviços bancários oferecidos
- Atendimento e capacidade de aconselhamento
- Acessibilidade, disponibilidade e qualidade do serviço dos canais não presenciais
- Fiabilidade dos produtos e serviços oferecidos
- Diversidade dos produtos e serviços
- Clareza e transparência na informação fornecida
- Disponibilidade das agências
- Qualidade das agências



# 2 Aspectos Metodológicos

## ■ Propriedades dos índices

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

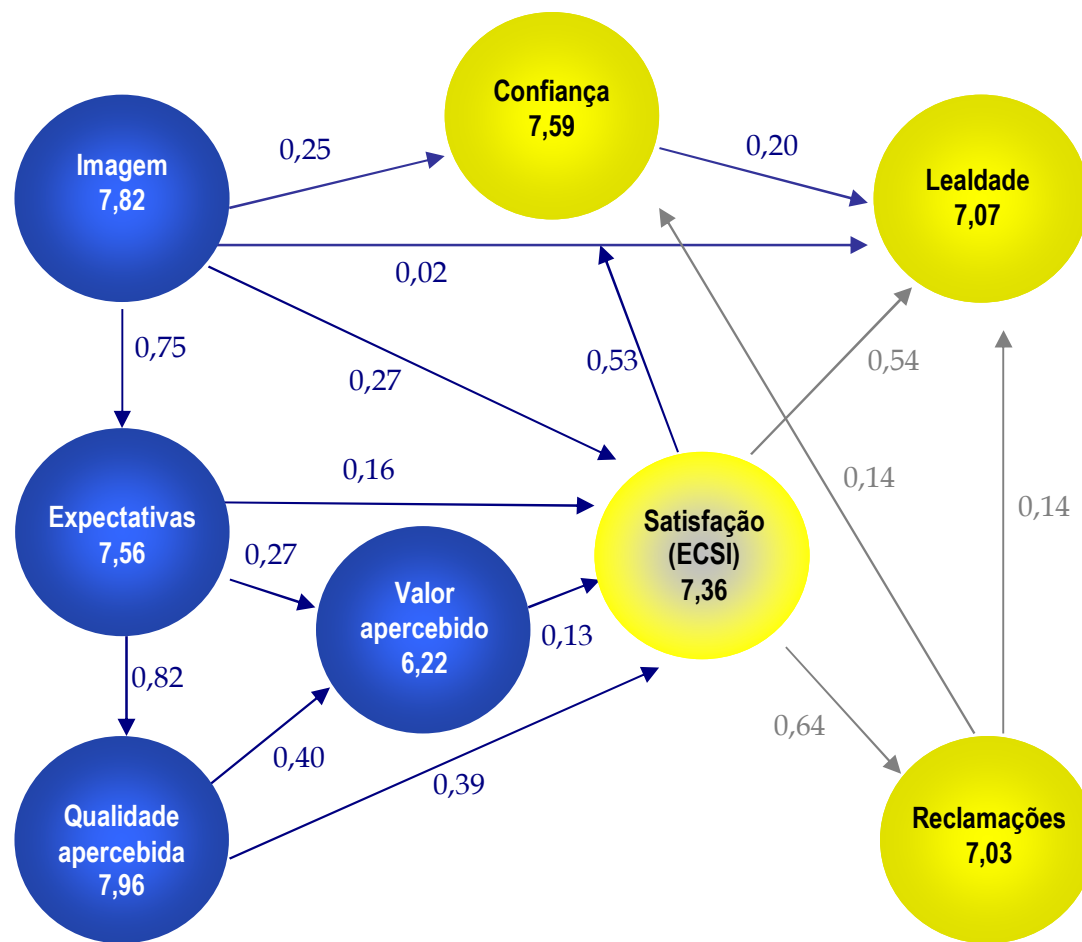
## ■ Documentos produzidos

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

# Resultados Globais

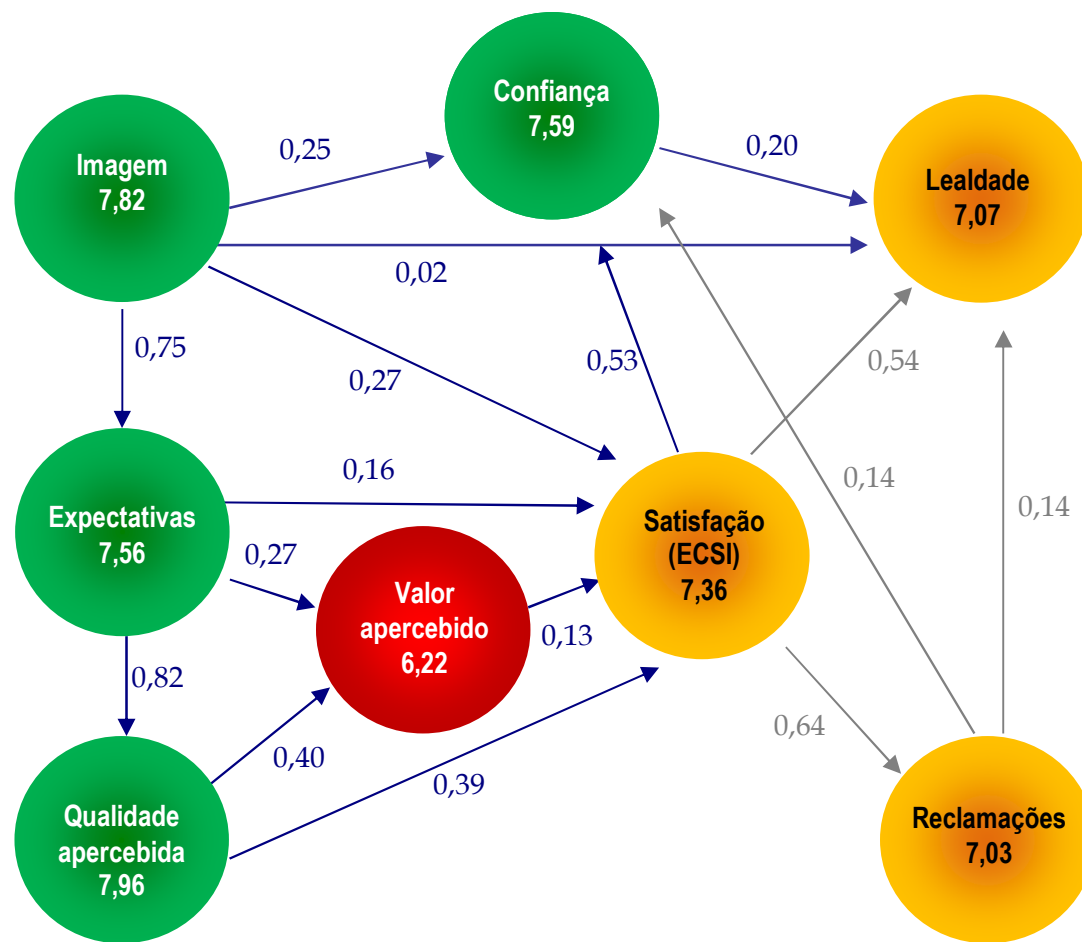
# 3 Resultados Globais

Resultados da aplicação do Modelo ECSI ao sector da Banca



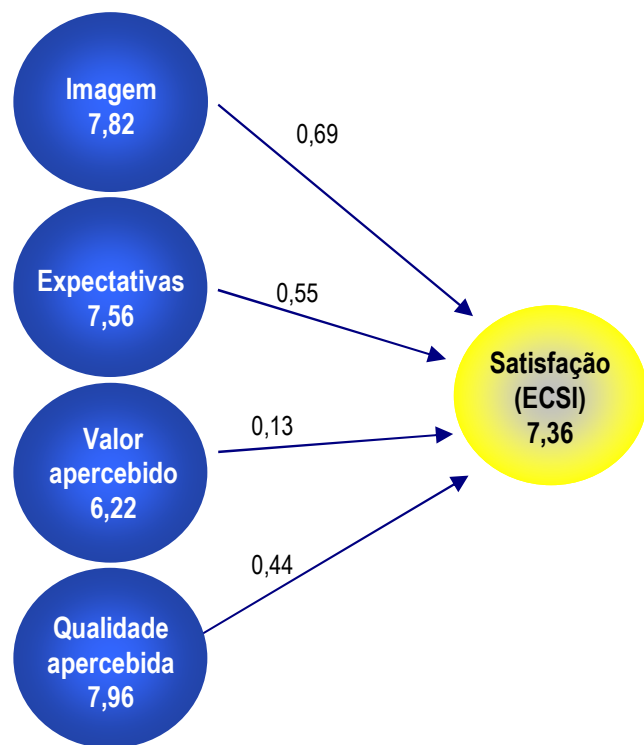
# 3 Resultados Globais

Resultados da aplicação do Modelo ECSI ao sector da Banca



# 3 Resultados Globais

## Resultados da aplicação do Modelo ECSI ao sector da Banca



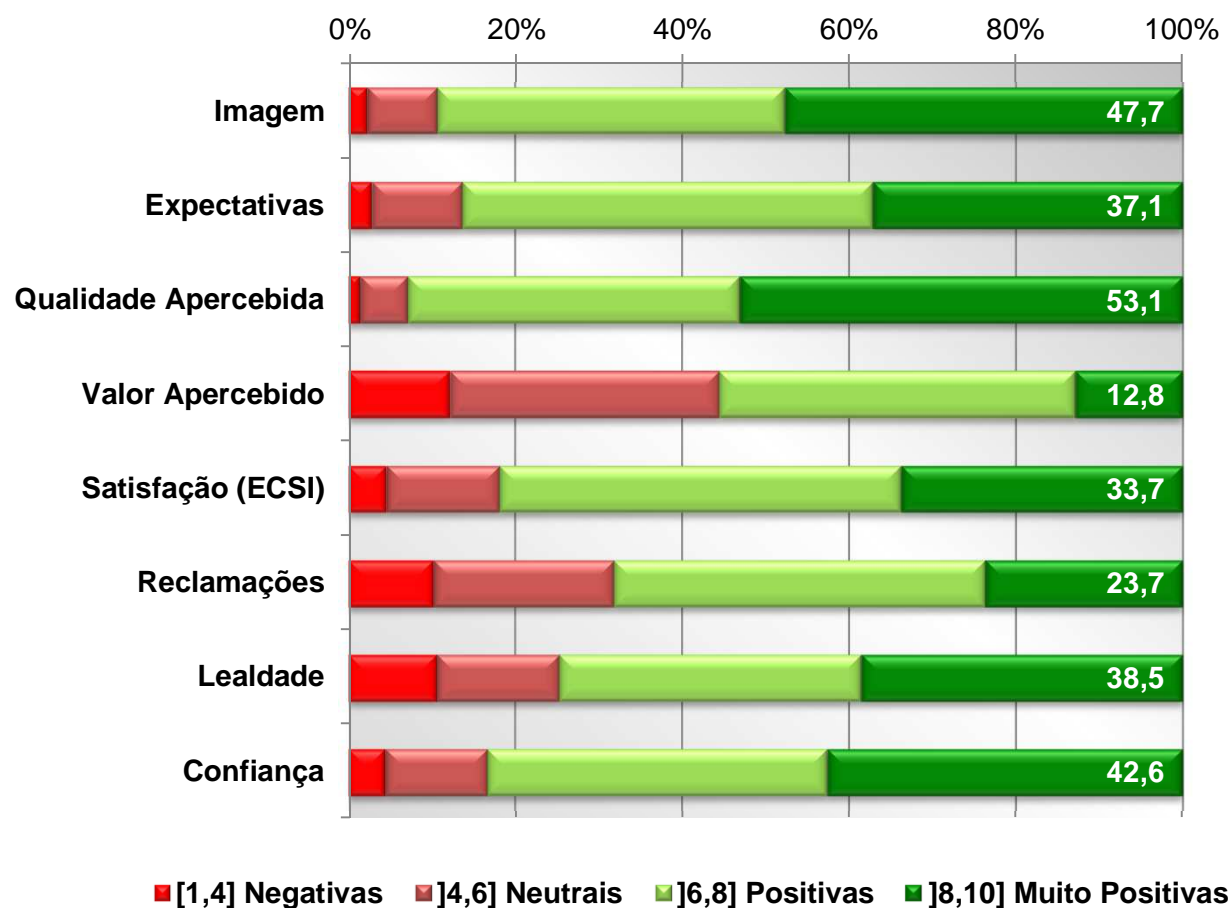
Impactos totais na Satisfação do cliente



Impactos totais na Lealdade do cliente

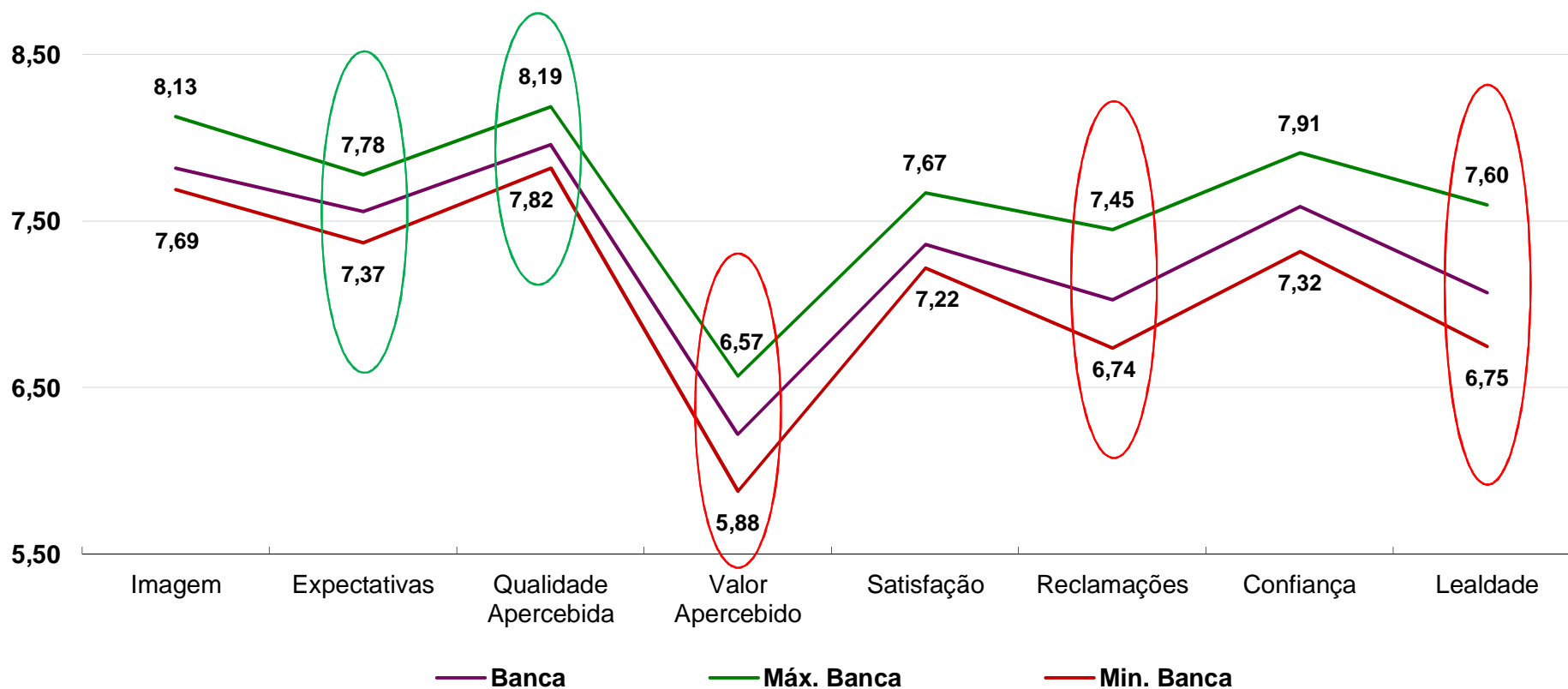
# 3 Resultados Globais

Frequências relativas das variáveis latentes para o sector da Banca



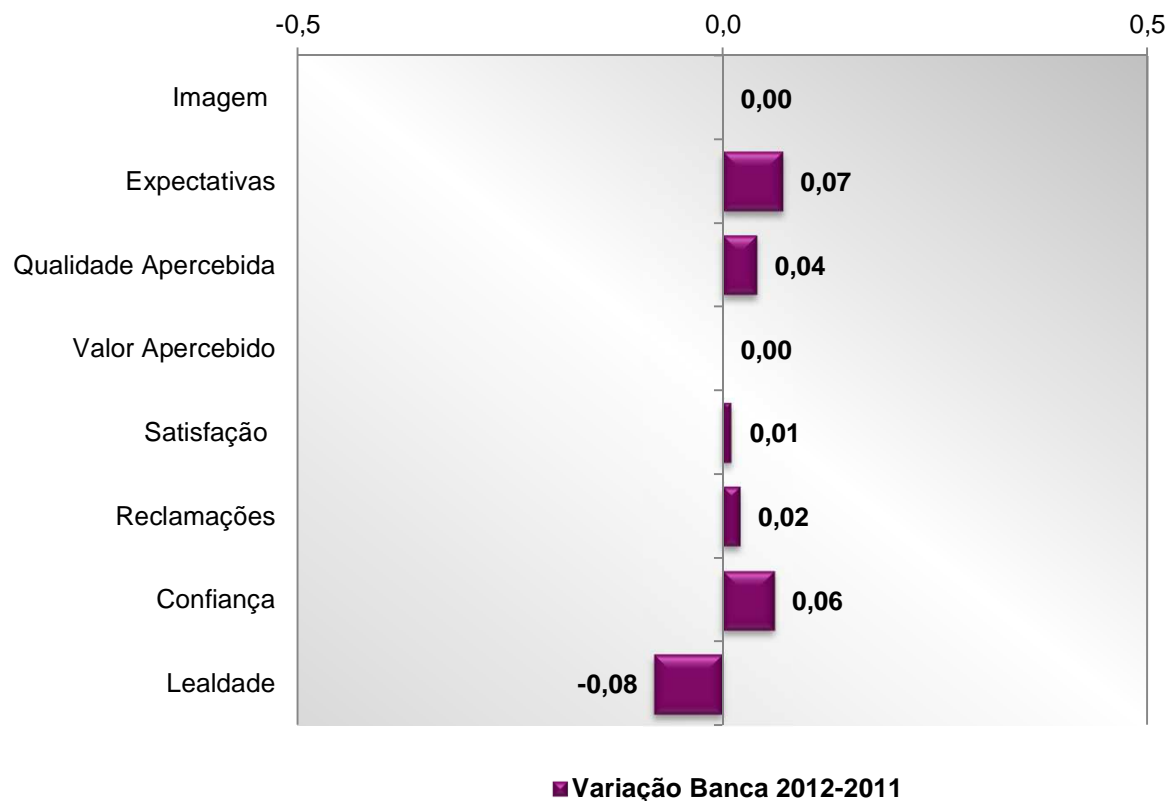
# 3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos do sector da Banca em 2012 para cada variável latente



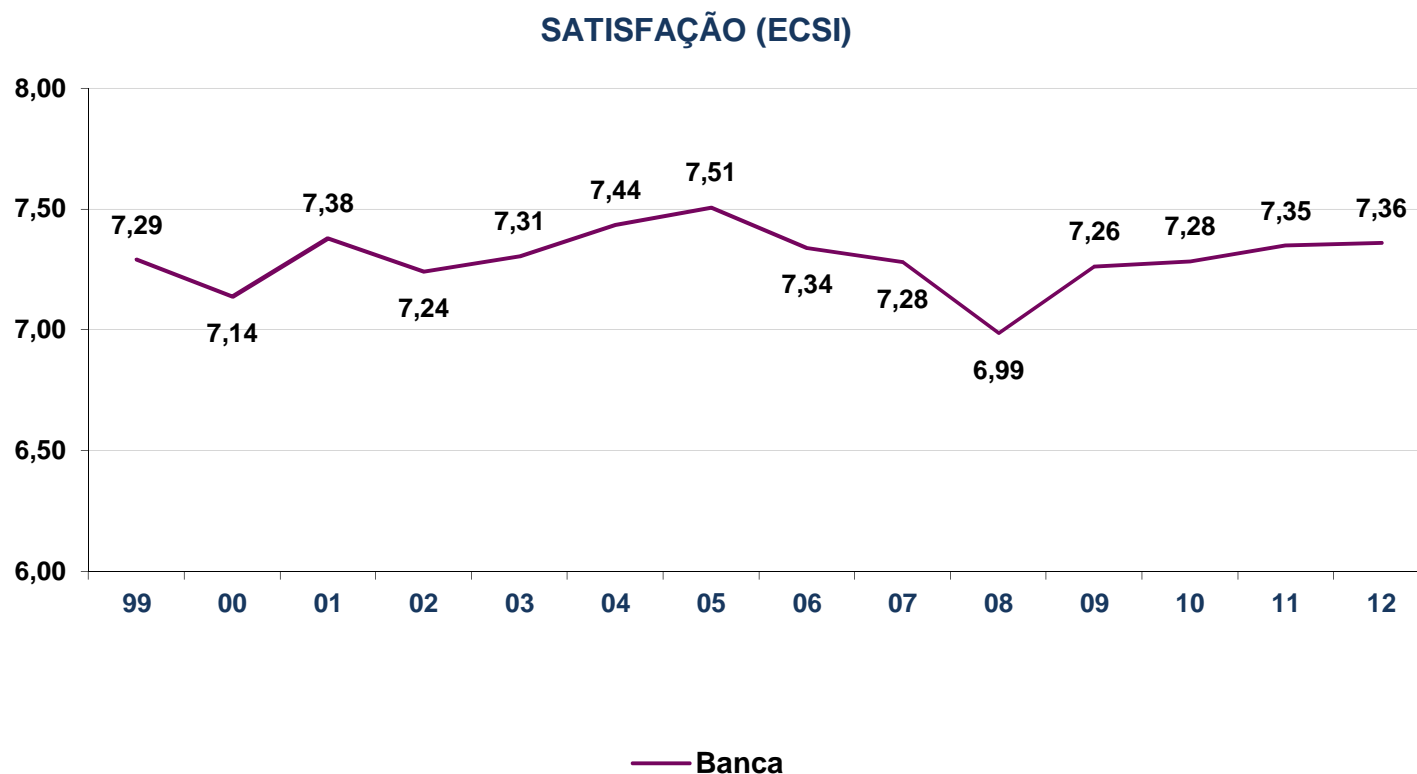
# 3 Resultados Globais

Varição do sector da Banca em 2012 para cada variável latente



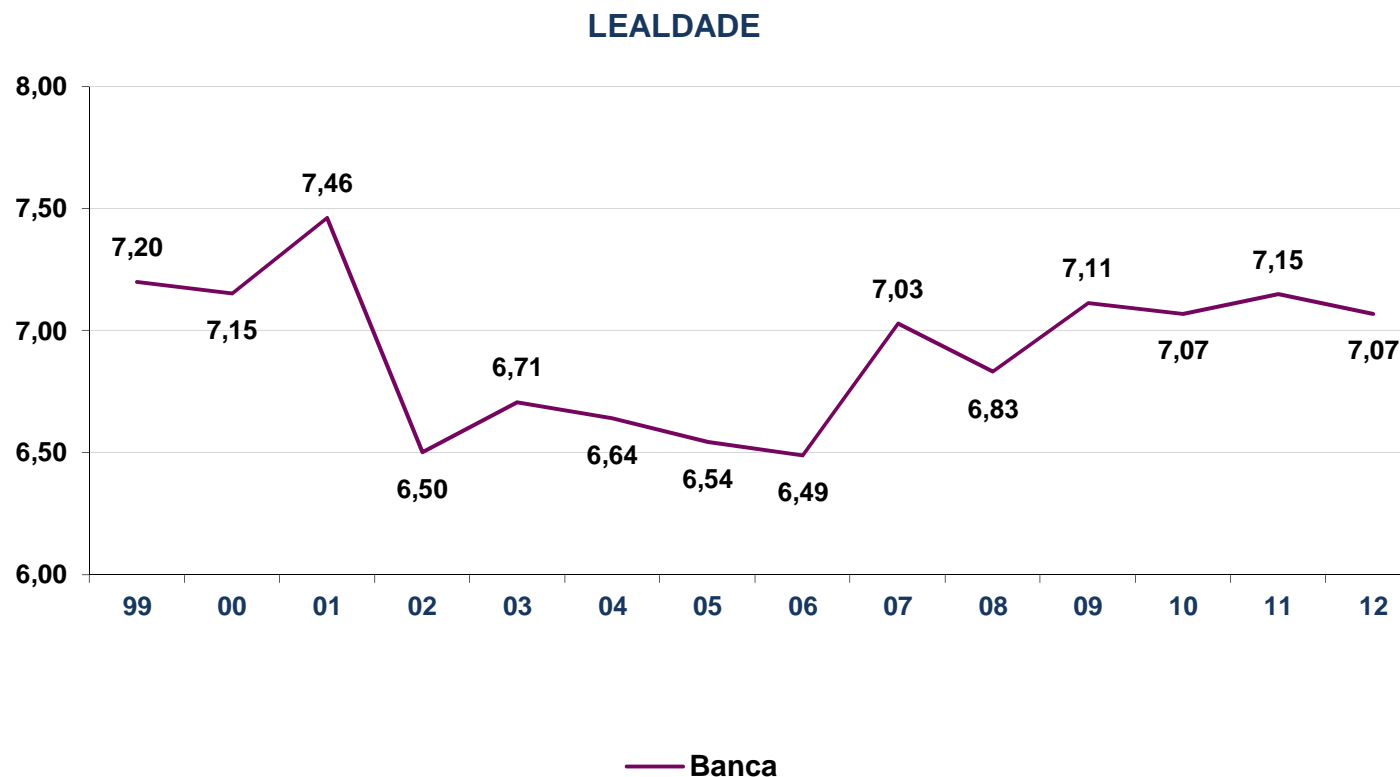
# 3 Resultados Globais

Evolução do Índice de Satisfação do sector da Banca entre 1999 e 2012



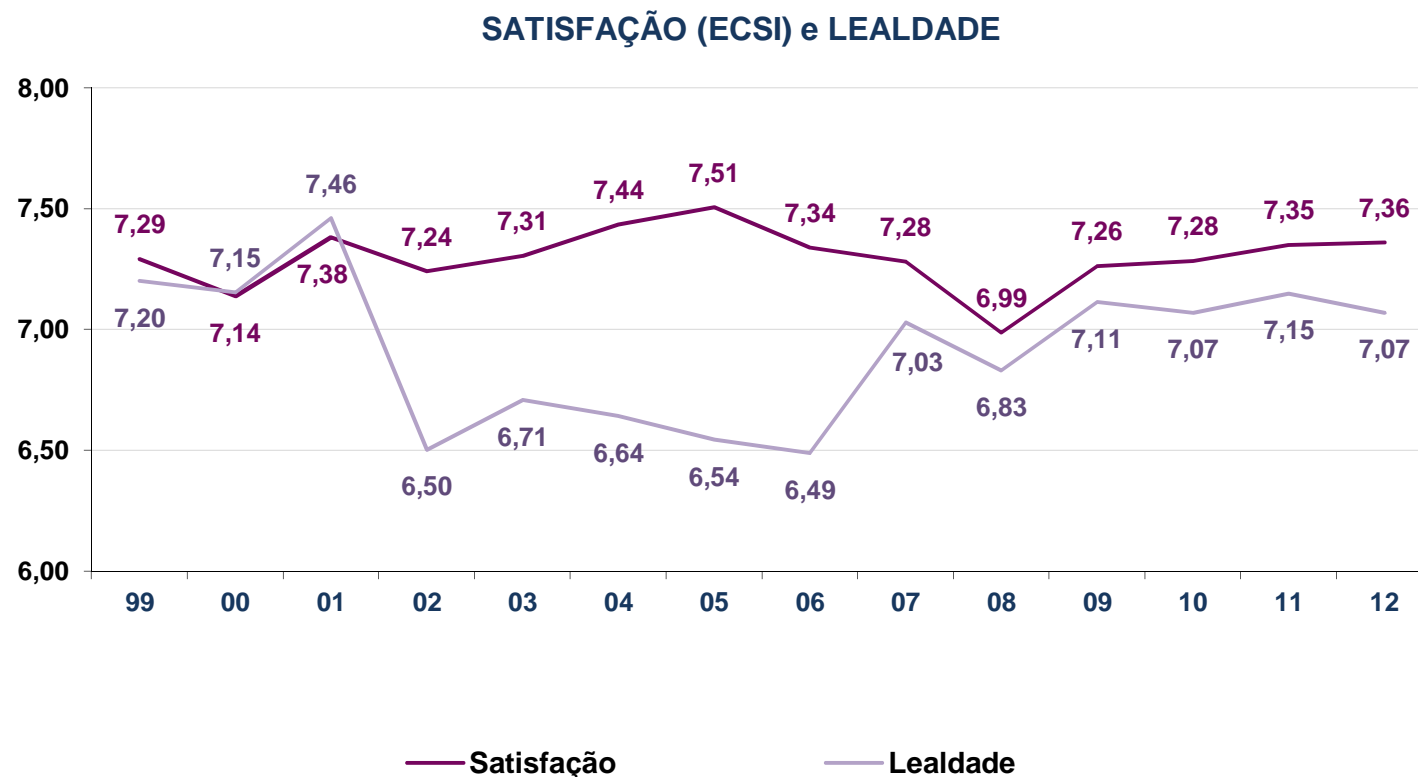
# 3 Resultados Globais

Evolução do Índice de Lealdade do sector da Banca entre 1999 e 2012



# 3 Resultados Globais

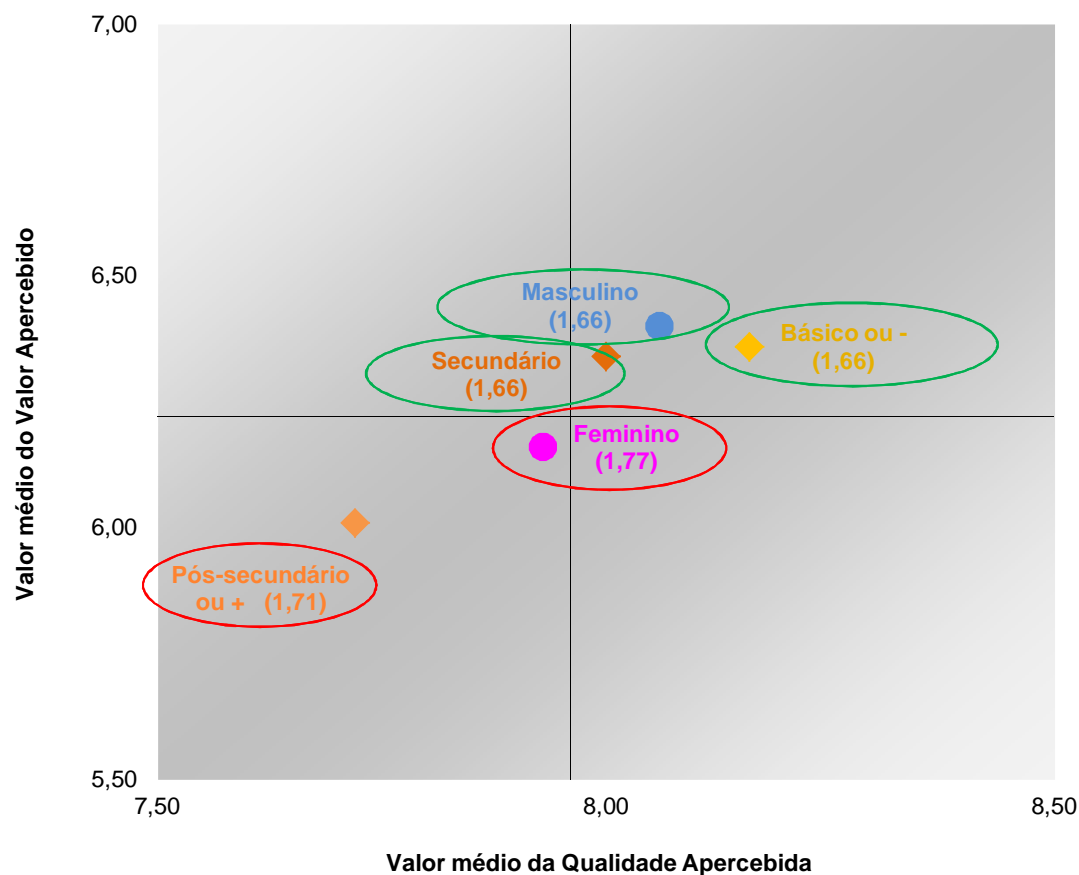
Evolução dos Índices de Satisfação e de Lealdade do sector da Banca entre 1999 e 2012



# 4 Resultados Globais

## Mapa Percetual Qualidade – Valor a percebido

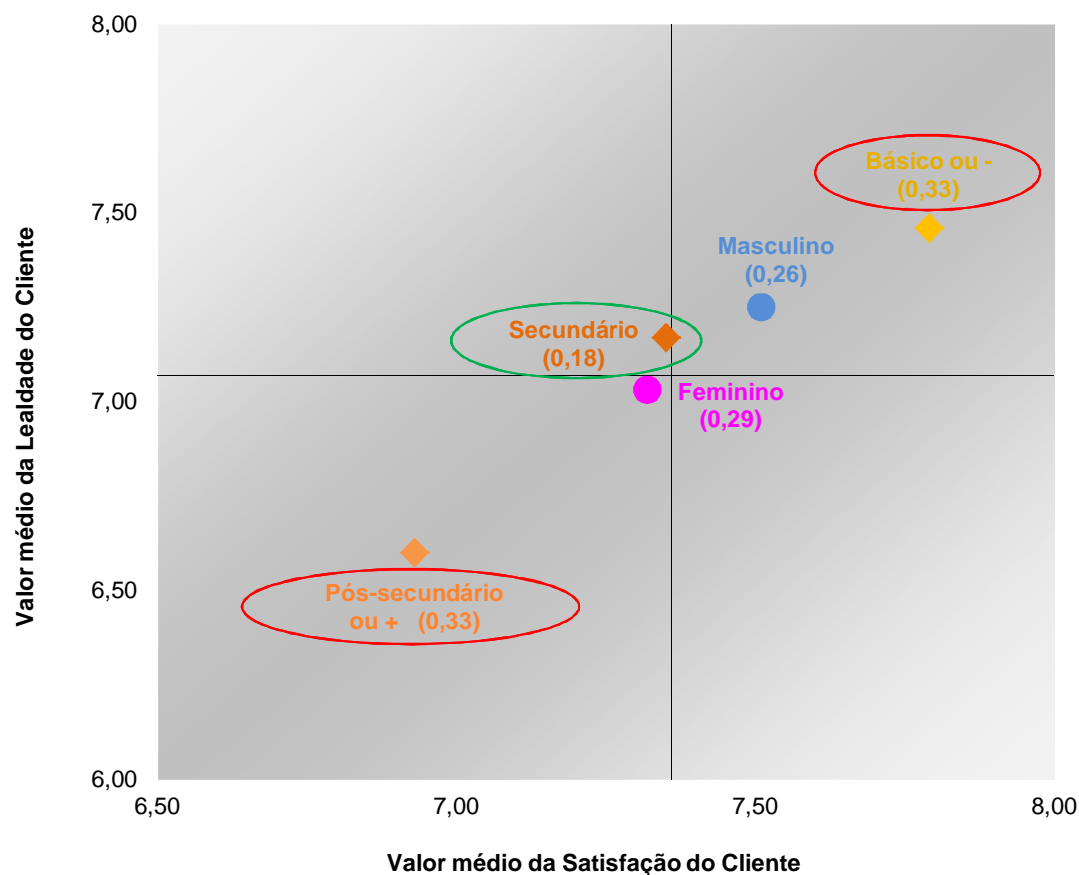
Índices das variáveis latentes da Qualidade a percebida (eixo das abcissas) e do Valor a percebido (eixo das ordenadas) por segmentos de clientes em 2012



# 4 Resultados Globais

## Mapa Percetual Satisfação – Lealdade do cliente

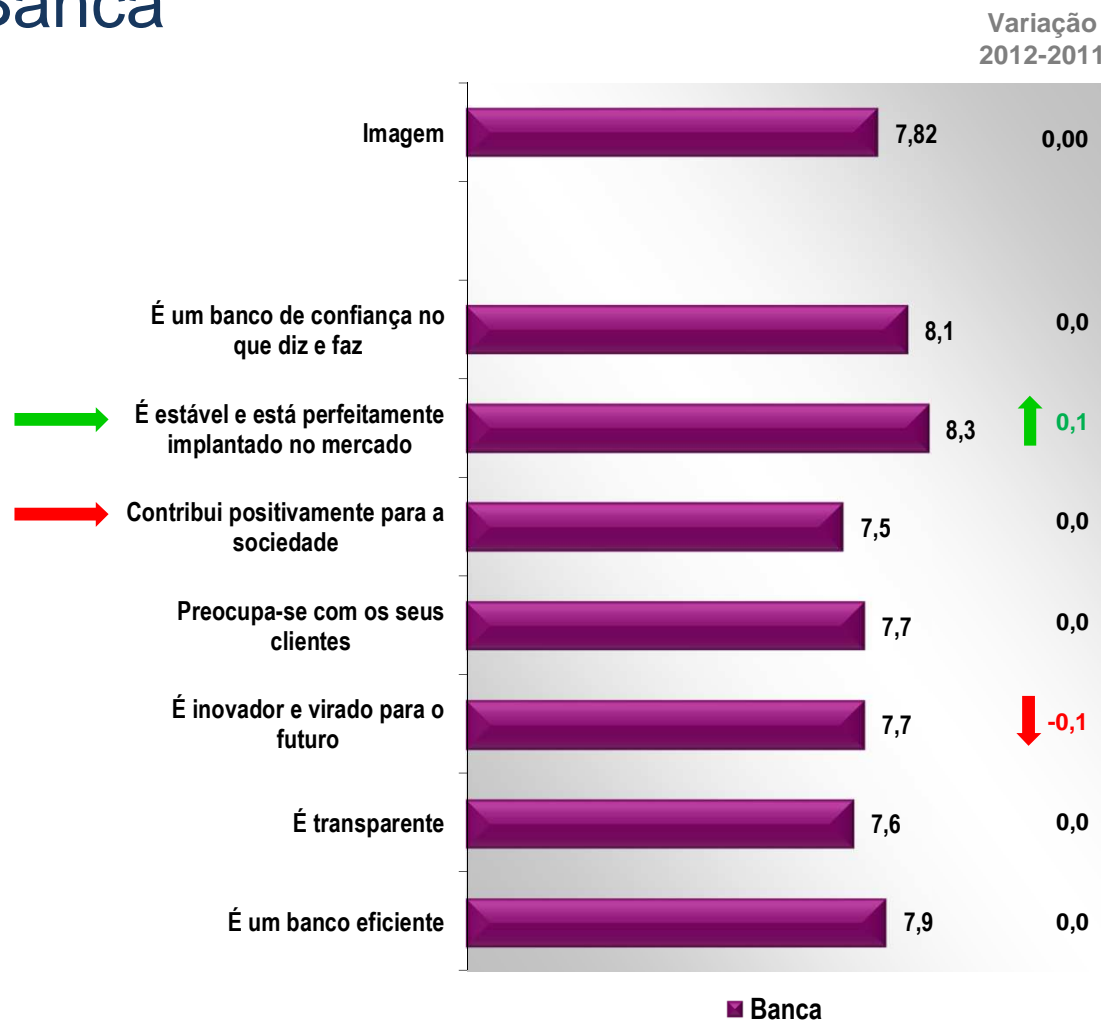
Índices das variáveis latentes da Satisfação (eixo das abcissas) e da Lealdade (eixo das ordenadas) por segmentos de clientes em 2012



# Resultados por Variável

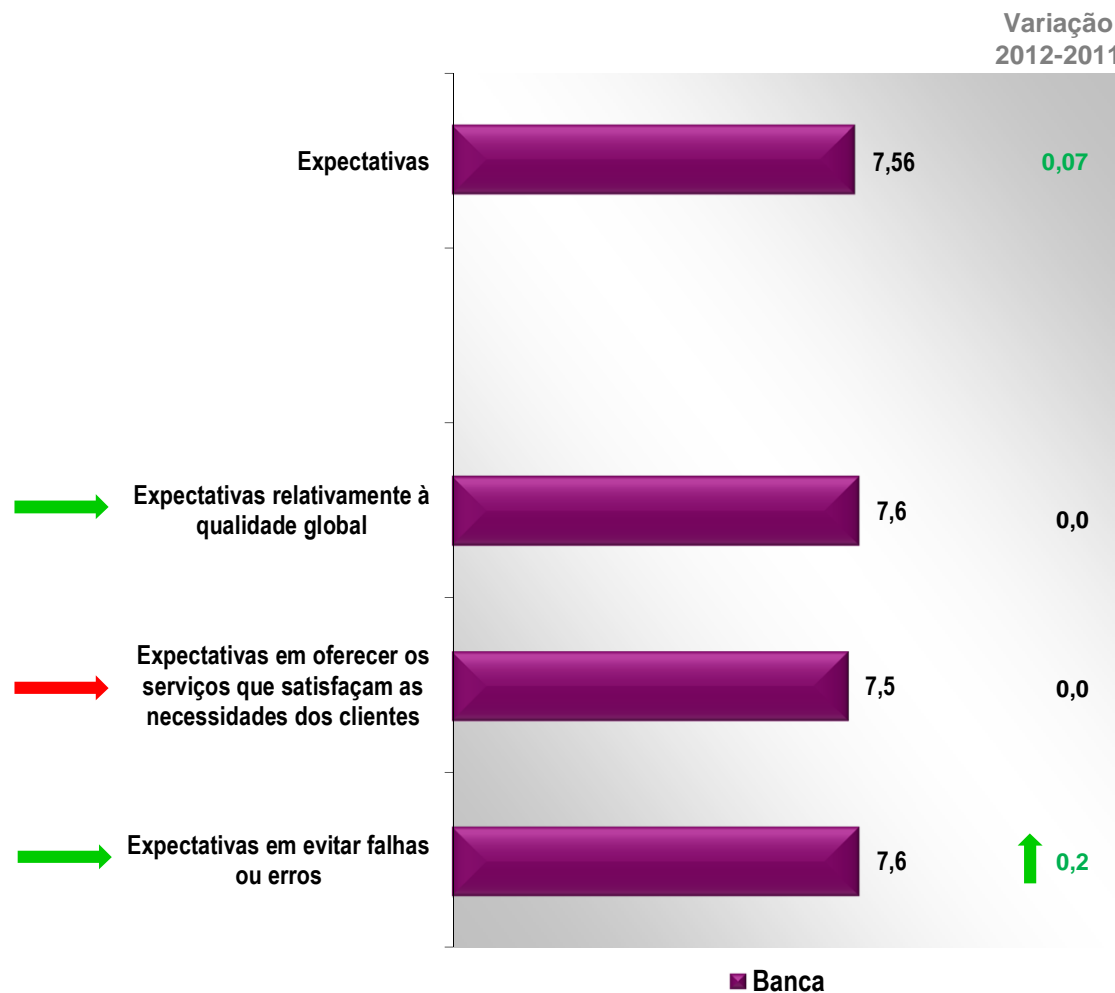
# 4 Resultados por Variável

Valores médios do Índice e dos Indicadores da Imagem do sector da Banca



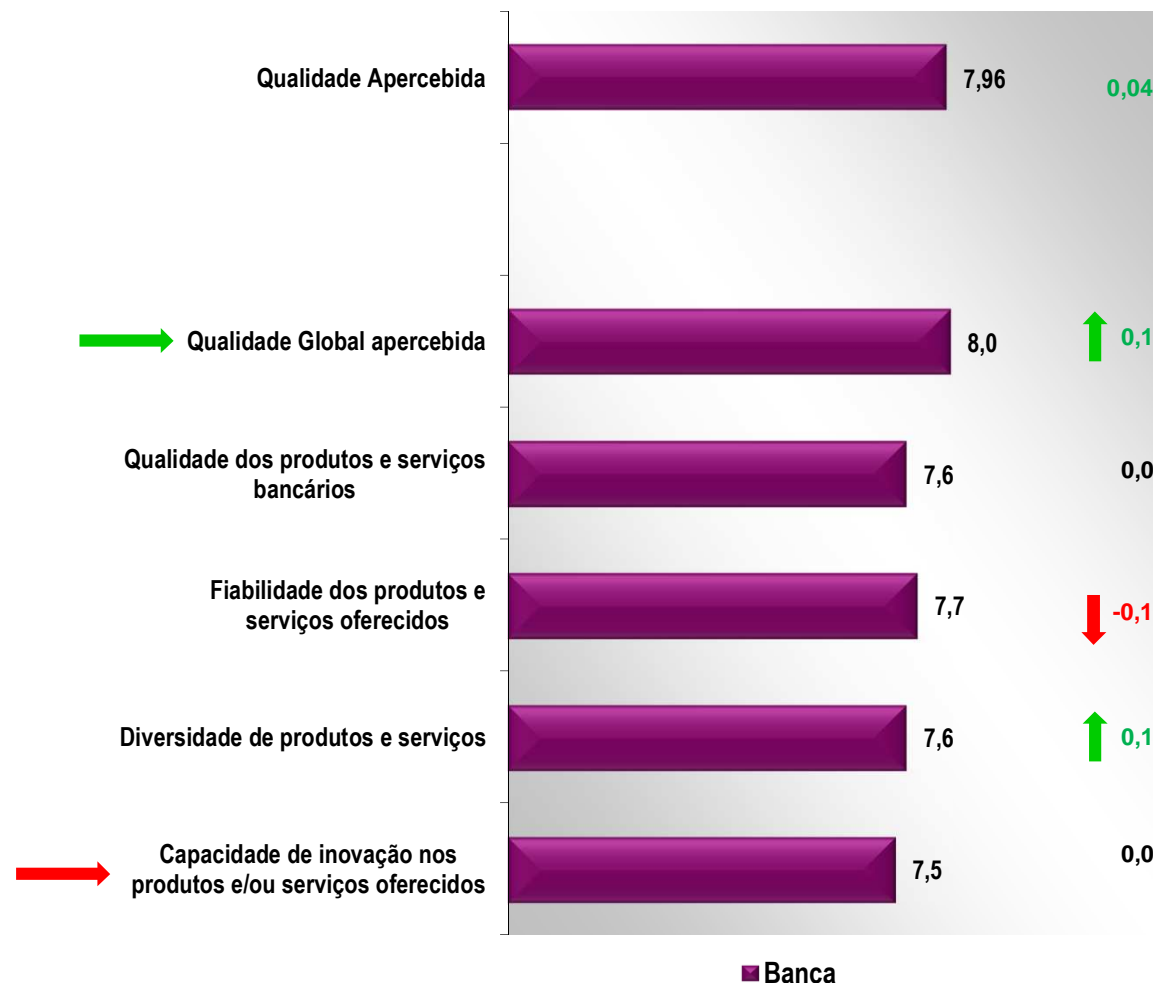
# 4 Resultados por Variável

Valores médios do Índice e dos Indicadores das Expectativas do sector da Banca



# 4 Resultados por Variável

Valores médios do Índice e dos Indicadores da Qualidade Apercebida do sector da Banca – *Produtos e Serviços*



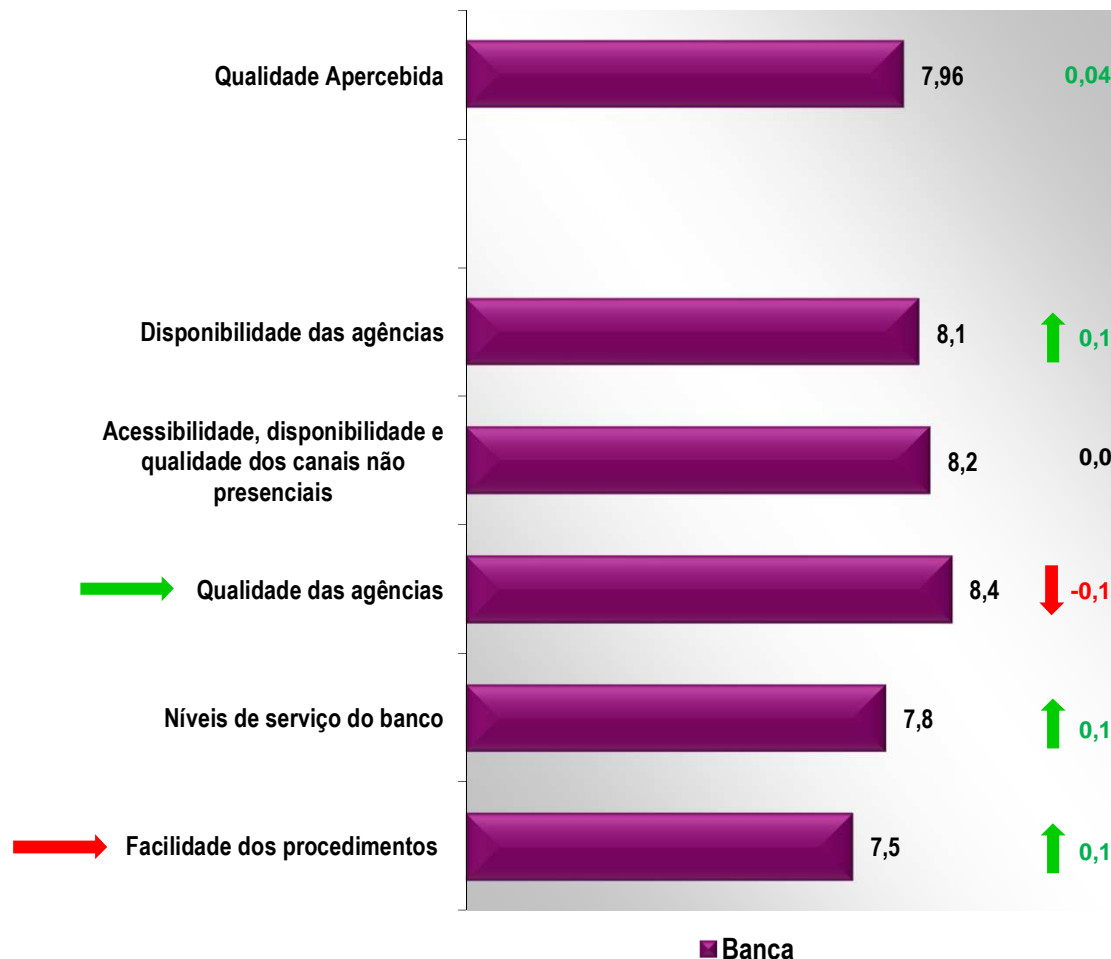
# 4 Resultados por Variável

Valores médios do Índice e dos Indicadores da Qualidade Apercebida do sector da Banca – *Atendimento*



# 4 Resultados por Variável

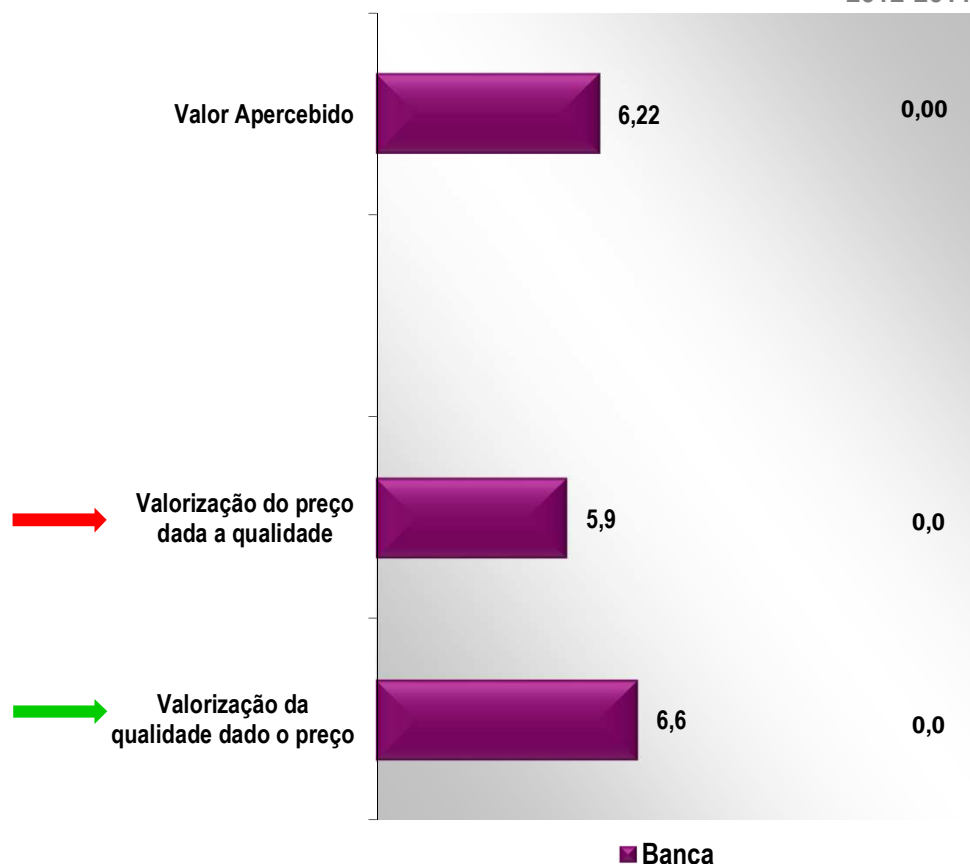
Valores médios do Índice e dos Indicadores da Qualidade Apercebida do sector da Banca – *Serviço do Banco*



# 4 Resultados por Variável

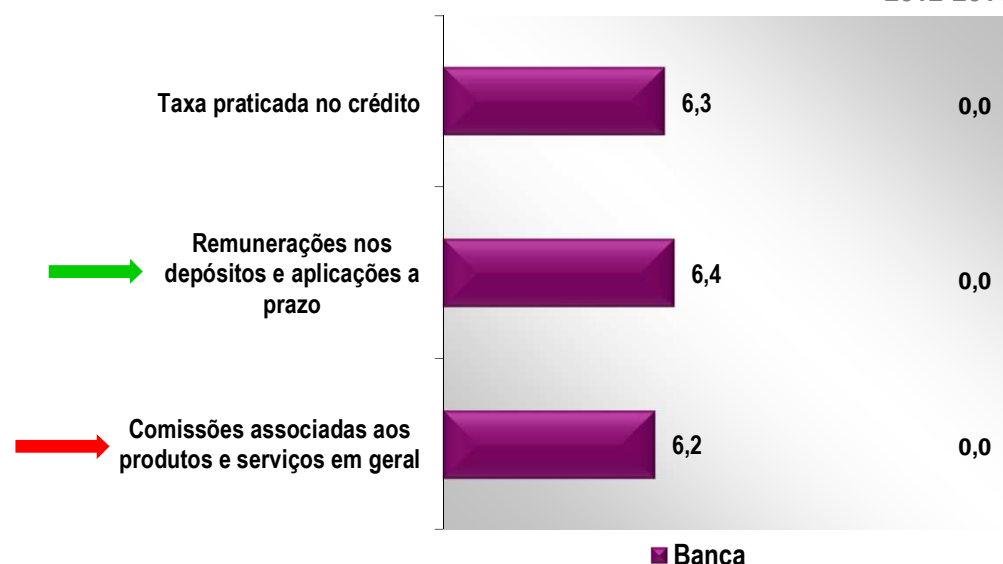
Valores médios do Índice e dos Indicadores do Valor Apercebido e do sector da Banca

Variação  
2012-2011



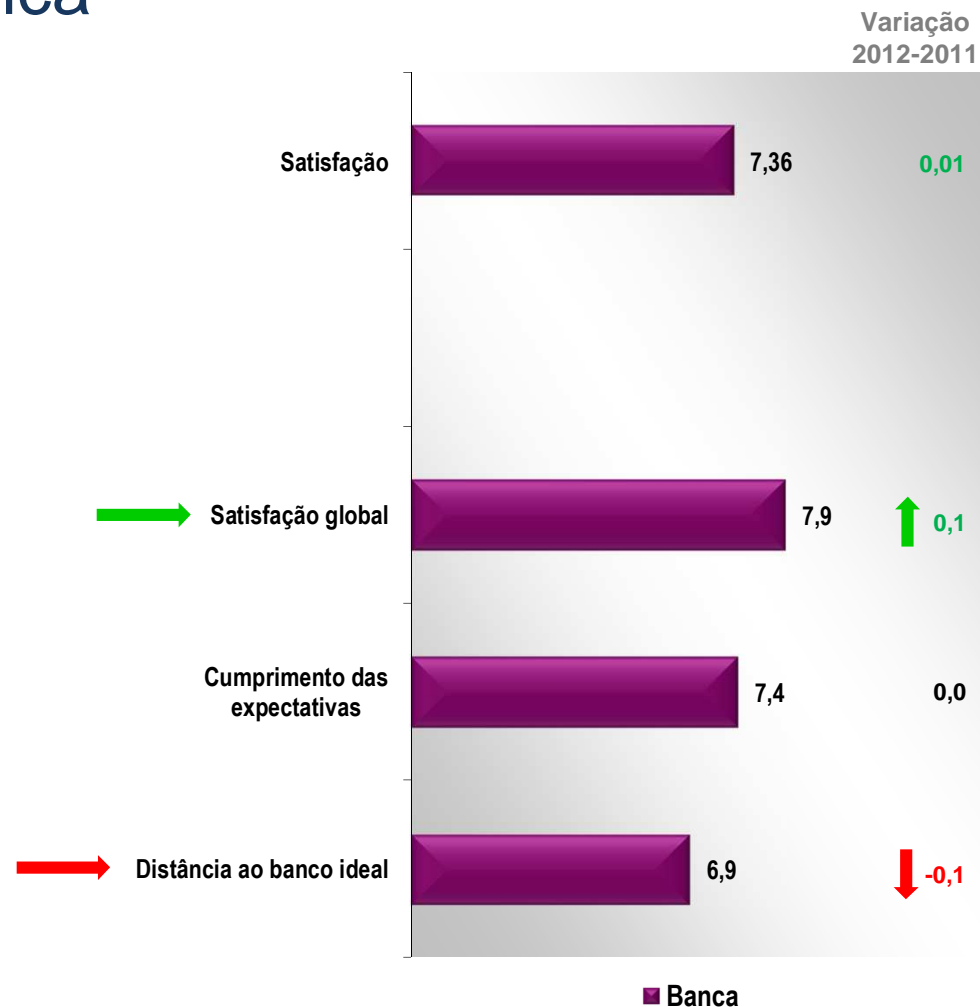
Valores médios da avaliação dos valores praticados pelo sector da Banca

Variação  
2012-2011



# 4 Resultados por Variável

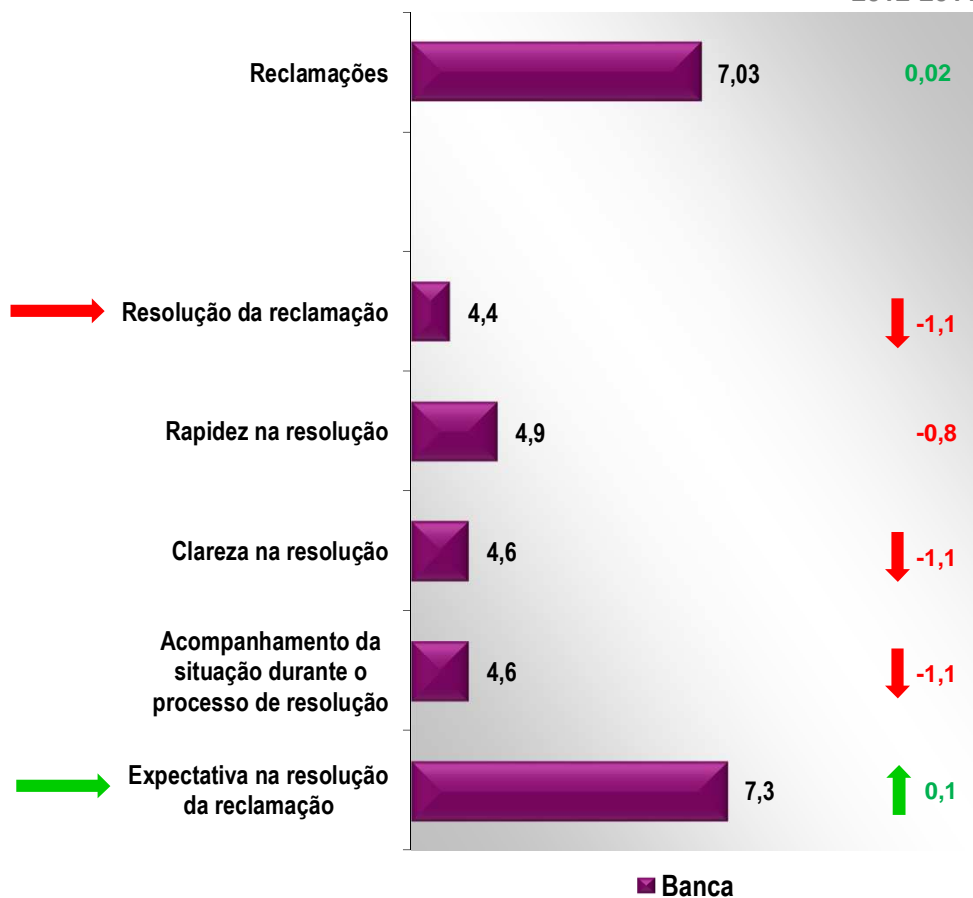
Valores médios do Índice e dos Indicadores da Satisfação do sector da Banca



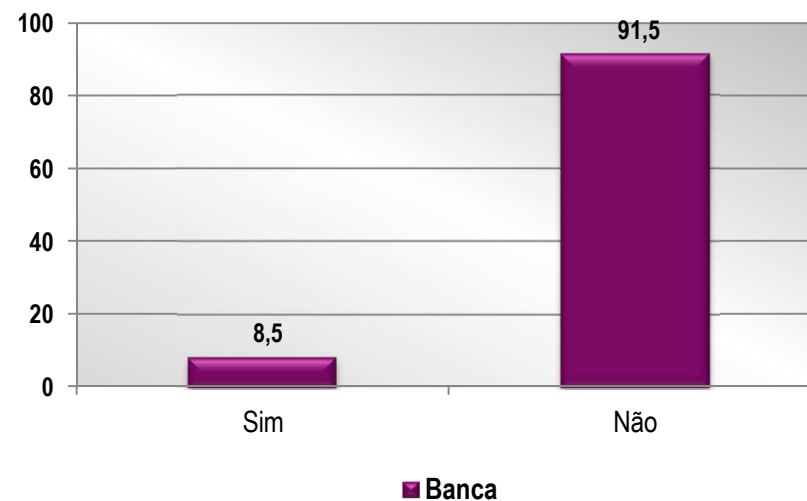
# 4 Resultados por Variável

Valores médios do Índice e dos Indicadores das Reclamações do sector da Banca

Variação  
2012-2011

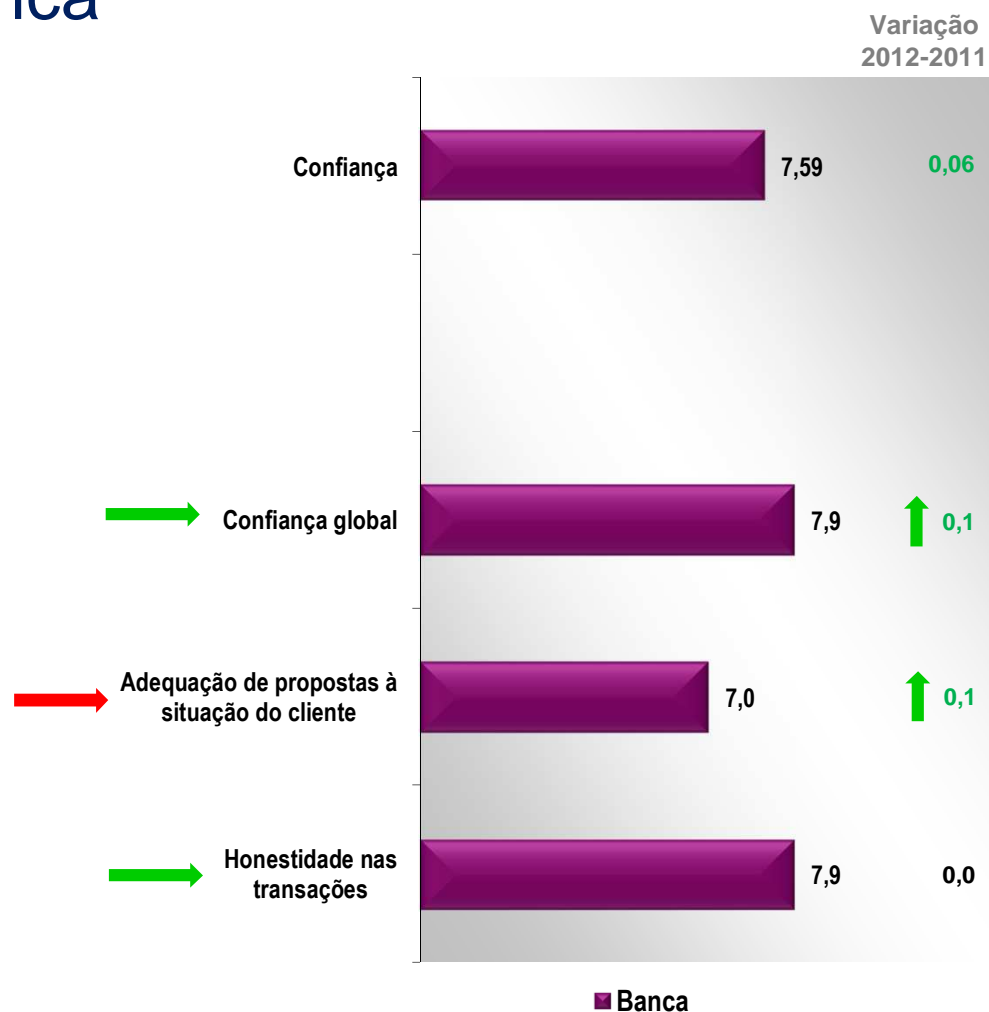


Apresentação de Reclamações ao sector (%)



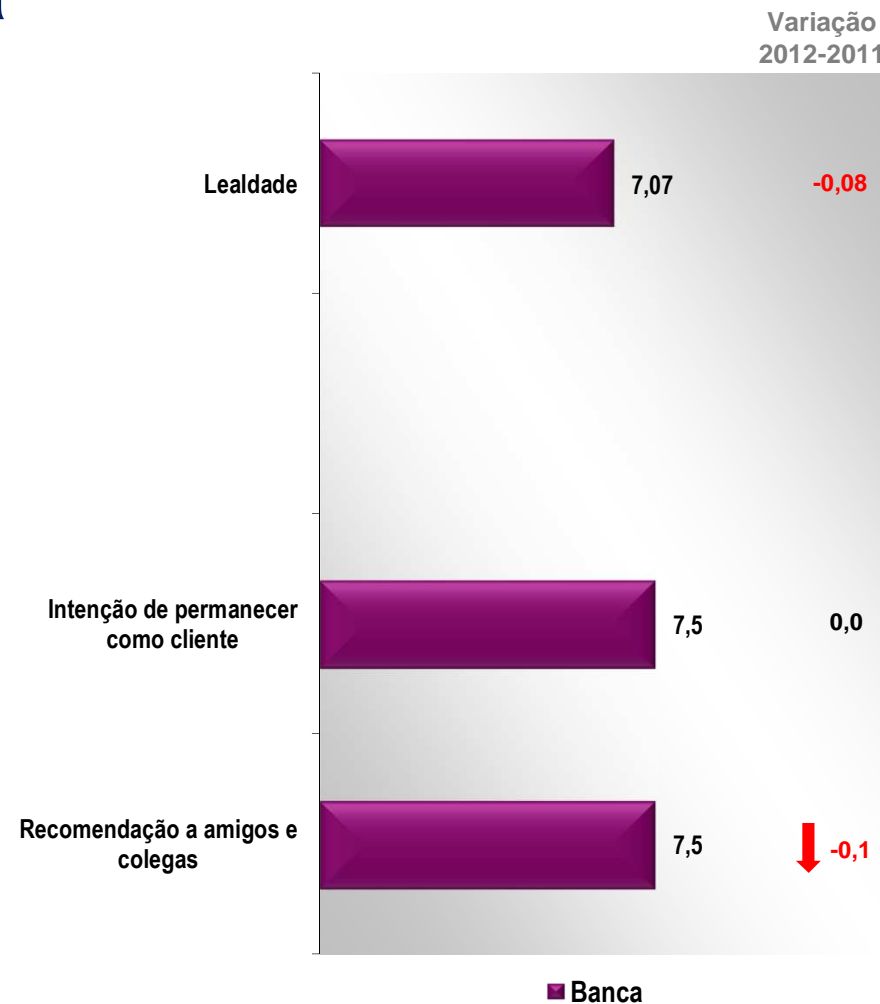
# 4 Resultados por Variável

Valores médios do Índice e dos Indicadores da Confiança do sector da Banca



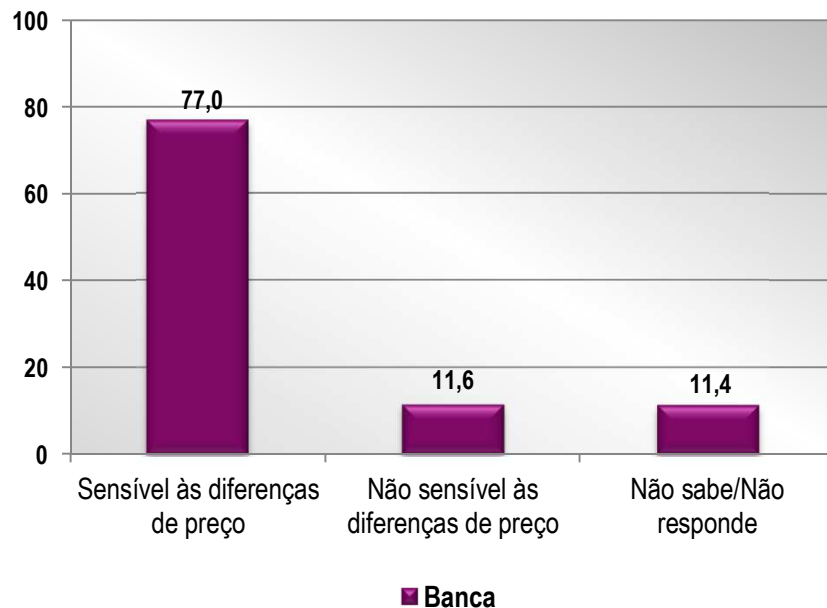
# 4 Resultados por Variável

Valores médios do Índice e dos Indicadores da Lealdade do sector da Banca

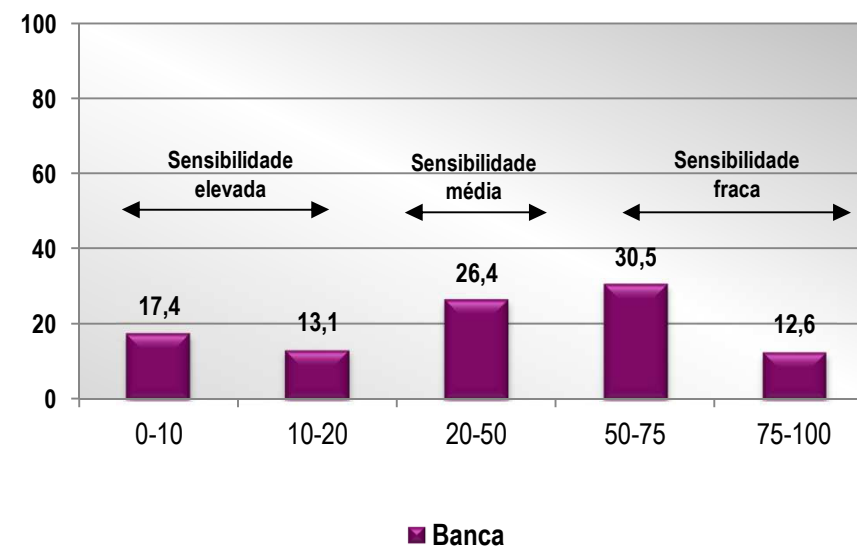


# 4 Resultados por Variável

## Sensibilidade ao preço (%)



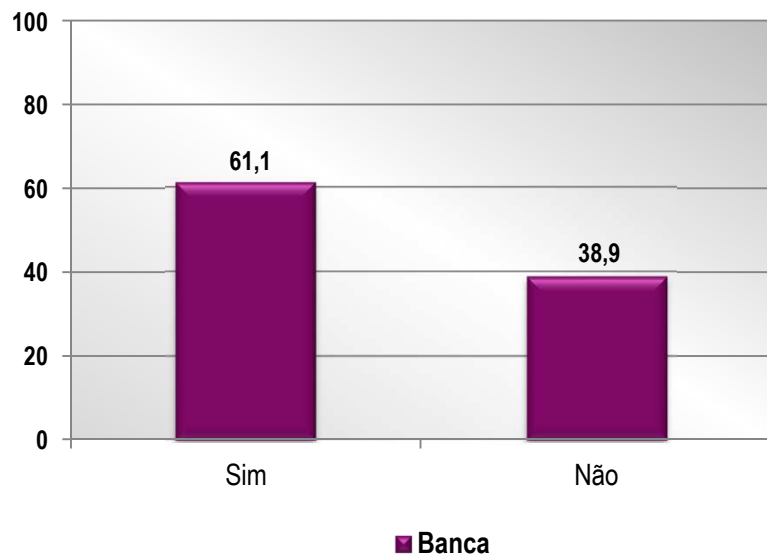
## Graus de sensibilidade ao preço (%)



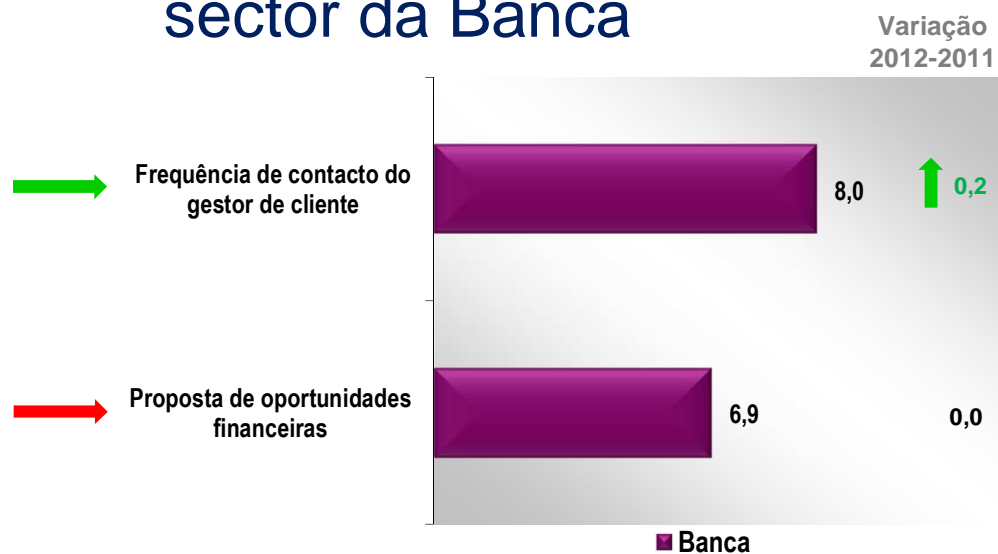
# Outros Indicadores

# 5 Outros Indicadores

Tem gestor de cliente (%)

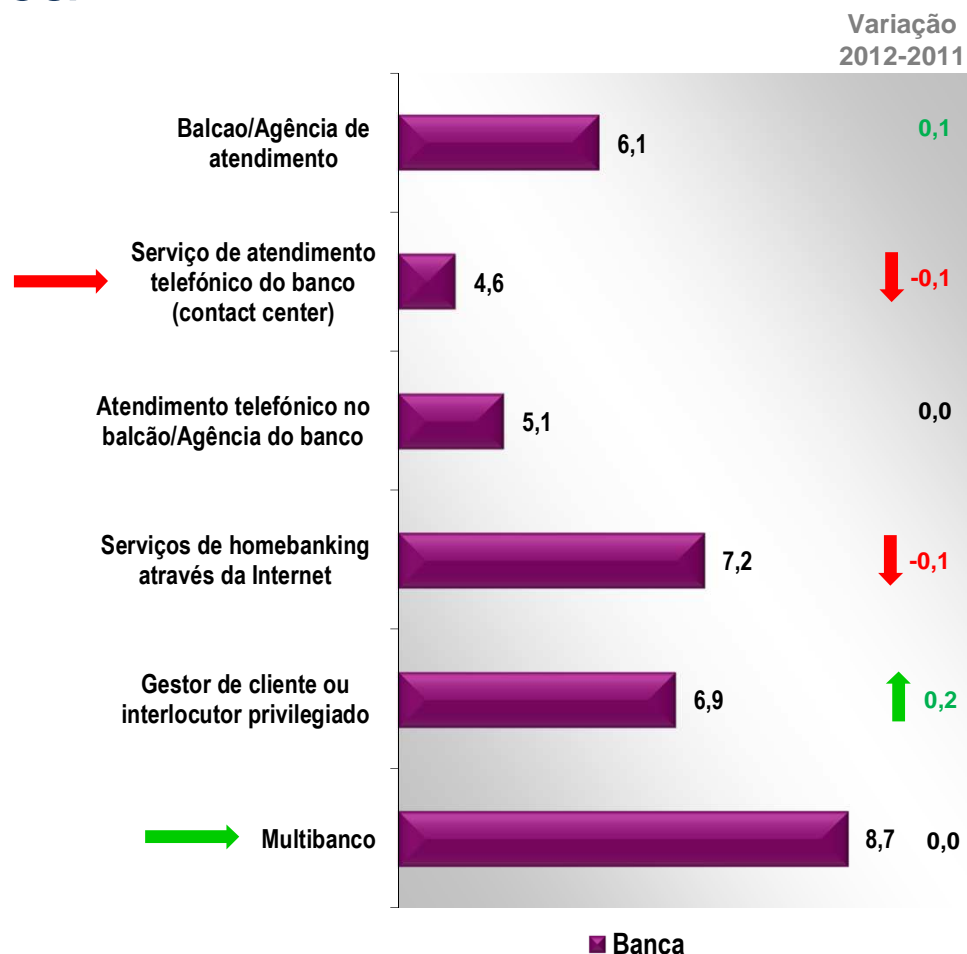


Valores médios da avaliação dos gestores de clientes no sector da Banca



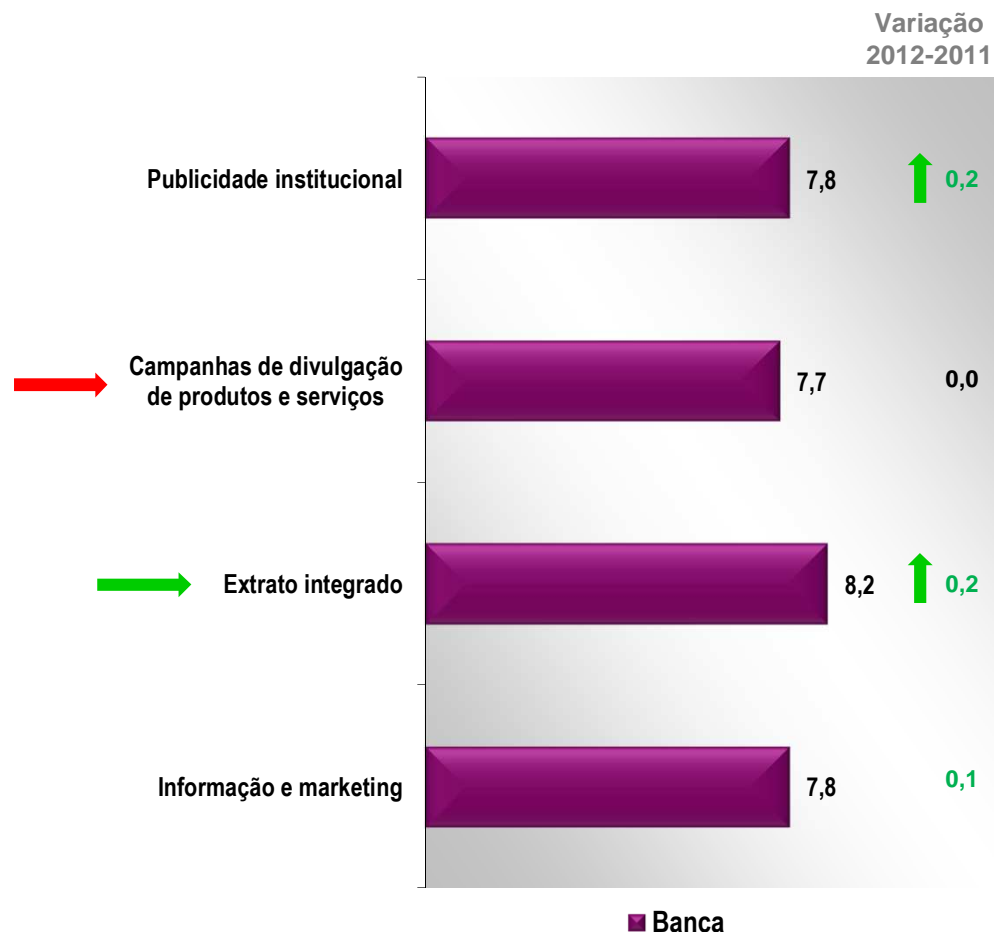
# 5 Outros Indicadores

Valores médios da frequência dos meios de contacto com o sector da Banca



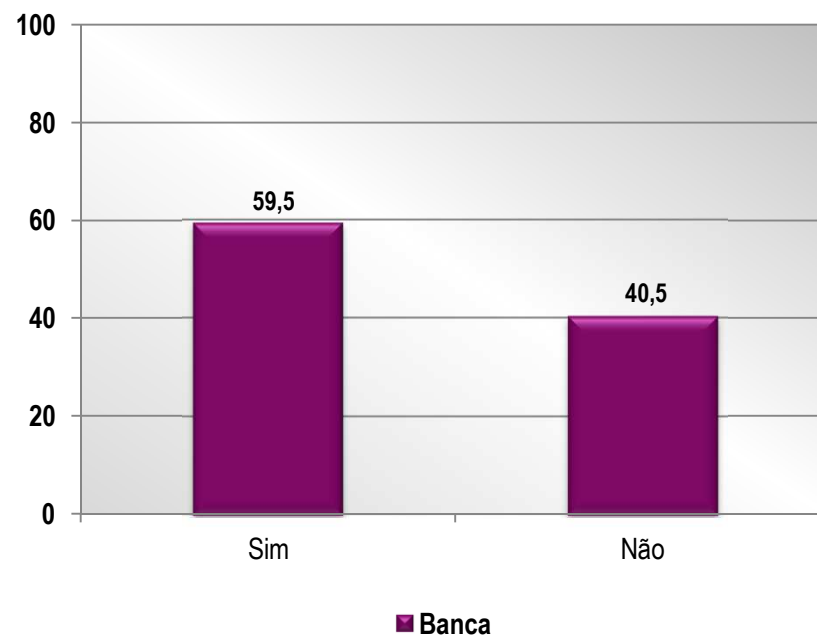
# 5 Outros Indicadores

Valores médios dos indicadores de Comunicação do sector da Banca



# 5 Outros Indicadores

Deslocação a balcões ou agências do sector da Banca em 2012 (%)



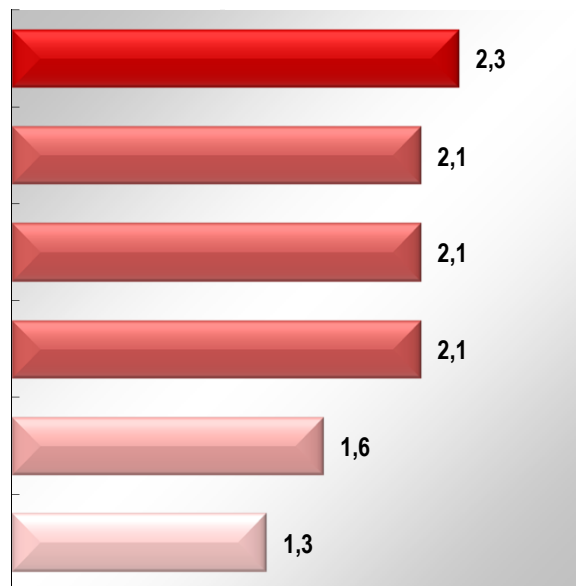
# 5 Outros Indicadores

## Top 6 Indicadores



# 5 Outros Indicadores

## Top 6 Amplitudes



Clareza na resolução (Reclamações)

Rapidez na resolução (Reclamações)

Resolução da reclamação (Reclamações)

Acompanhamento da situação durante o processo de resolução (Reclamações)

Tempo de espera para ser atendido na agência (Qualidade Apercebida – Atendimento)

Proposta de oportunidades financeiras (Gestor de Cliente)

(Expectativas) Expectativas em oferecer os serviços que satisfaçam as necessidades dos clientes

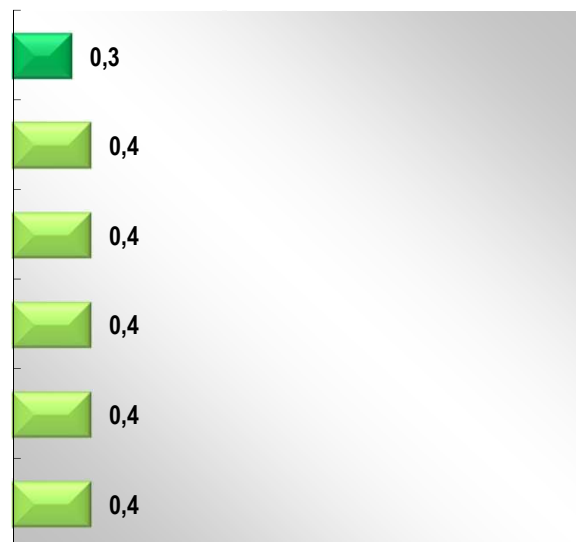
(Imagem) É um banco eficiente

(Qualidade Apercebida) Qualidade global apercebida

(Qualidade Apercebida – Produtos e Serviços) Qualidade dos produtos e serviços bancários

(Qualidade Apercebida – Produtos e Serviços) Fiabilidade dos produtos e serviços oferecidos

(Qualidade Apercebida – Serviço do Banco) Qualidade das agências

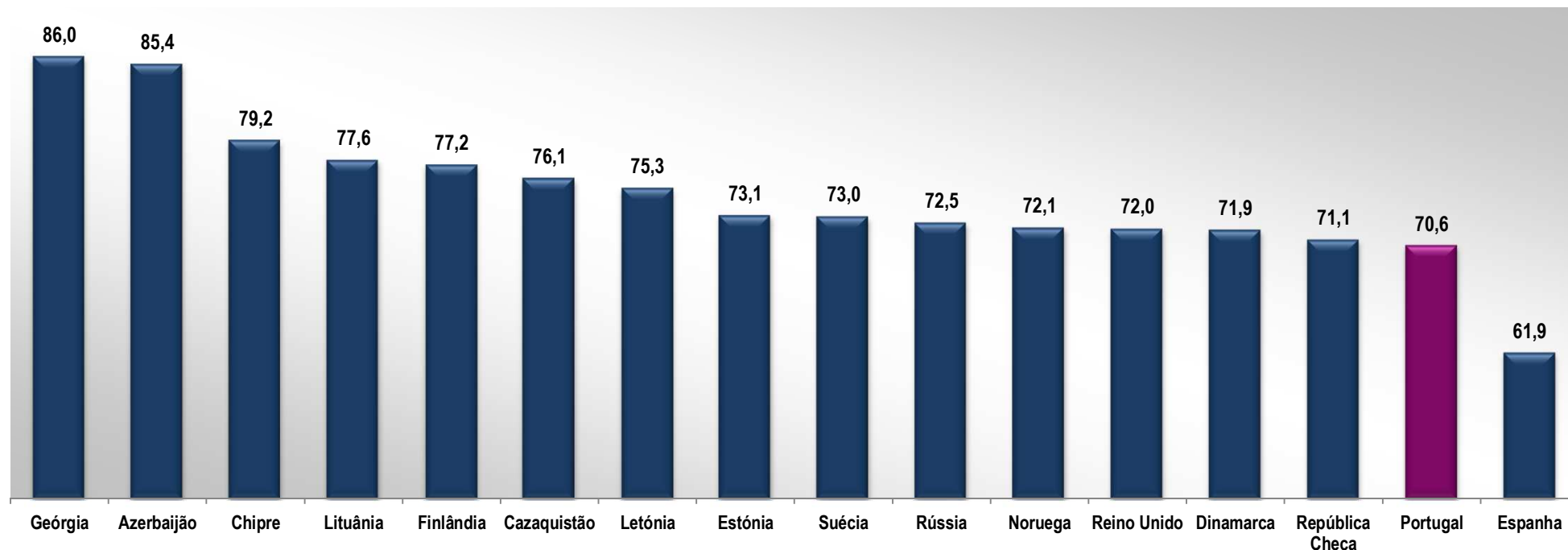


## Bottom 6 Amplitudes

# Resultados Internacionais

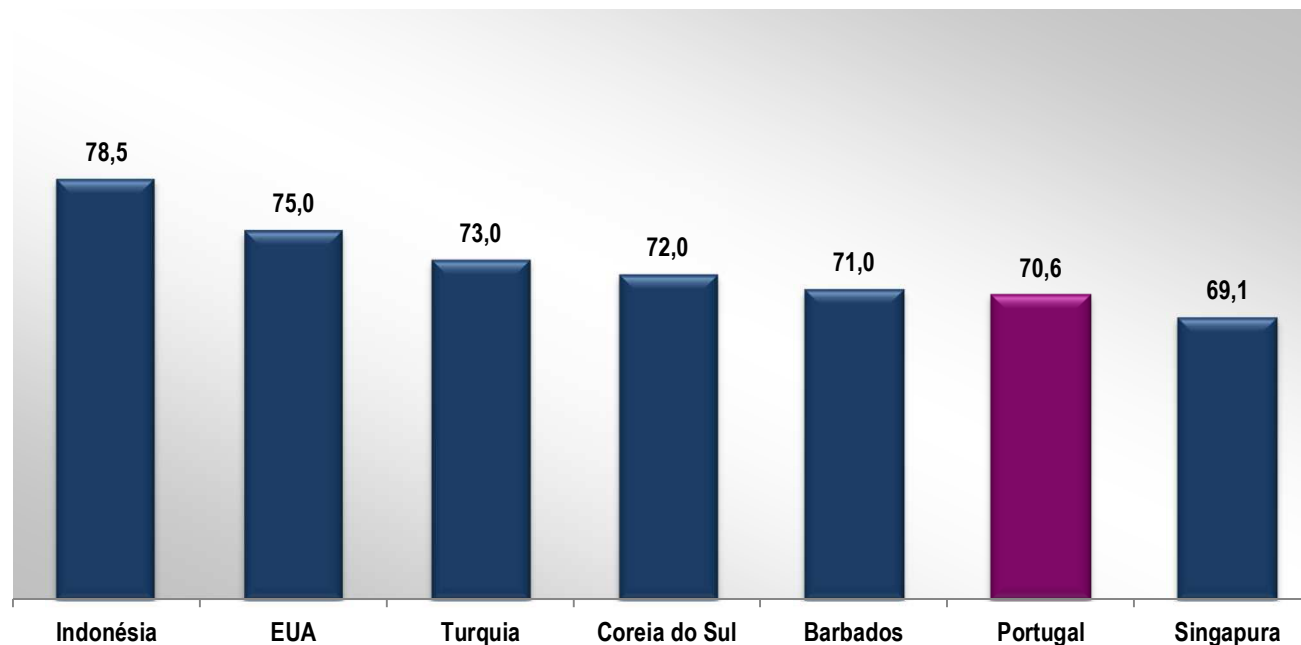
# 6 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do sector da Banca de Portugal (Europa)



# 6 Resultados Internacionais

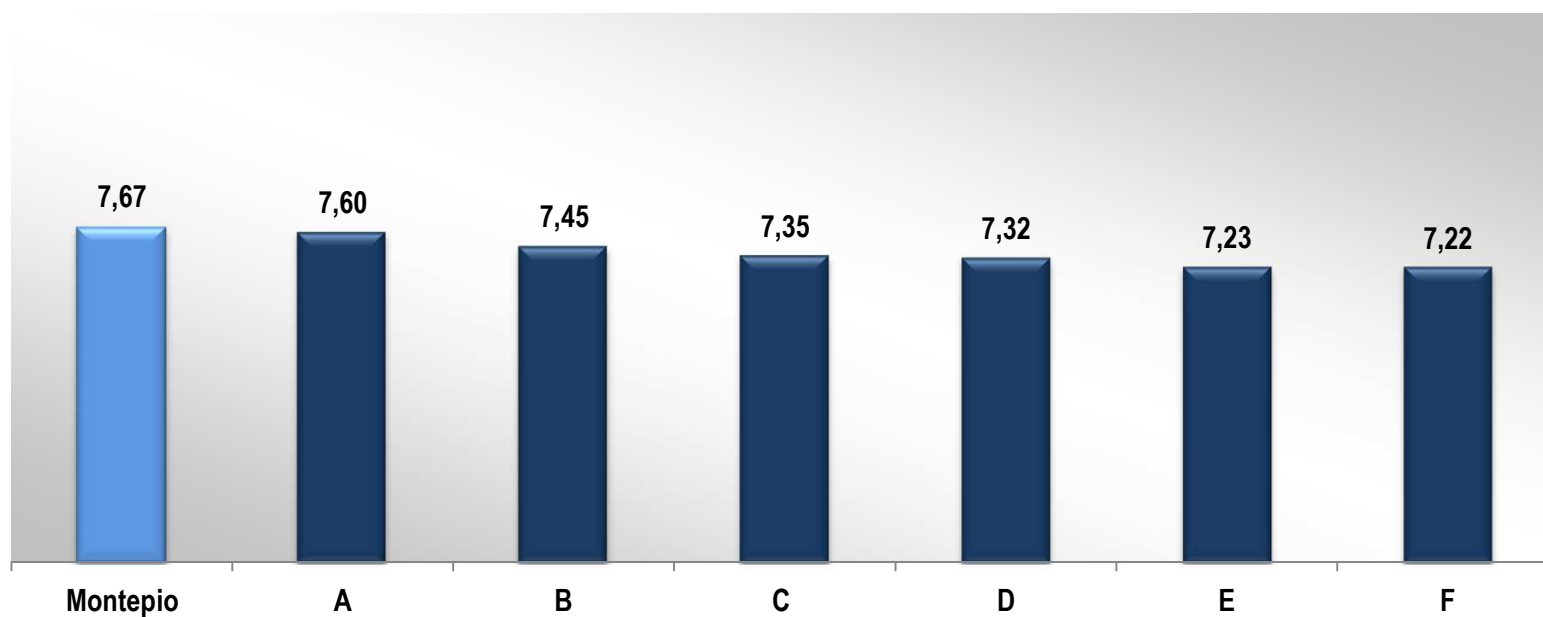
Posicionamento internacional do sector da Banca de Portugal  
(resto do Mundo)



**Vencedor ECSI Banca 2012**

# 7 Vencedor ECSI Banca 2012

Sector da Banca - Ranking da Satisfação em 2012



# Divulgação de Resultados – ECSI 2012

## Banca

associação  
portuguesa de  
seguradores **aps**

*Parceiro no sector  
dos Seguros*

**ANACOM**  AUTORIDADE  
NACIONAL  
DE COMUNICAÇÕES

*Patrocinador  
do sector das  
Comunicações*

### Equipa ECSI:

Instituto Português da  Qualidade

 **GOVERNO DE  
PORTUGAL**

MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
E DO EMPREGO

  
**APQ**

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

**UNIVERSIDADE  
NOVA**  
  
**ISEGI** Estatística e Gestão da Informação

# Vencedor ECSI Banca 2012





## ÍNDICE NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

### Instituto Português da Qualidade

Rua António Gião, 2  
2829-513 CAPARICA  
Tel 212 94 81 00  
Fax 212 94 82 23  
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 99 62 10  
Fax 214 95 84 49  
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 82 86 10  
Fax 213 82 86 11  
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 Vilares  
Pedro Simões Coelho  
Cláudia Duarte  
Cláudia Pereira  
Sónia Santos

### SÍNTESE DE RESULTADOS ECSI 2012

A Satisfação dos Clientes da BANCA

#### 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 Vilares (Coordenador)  
Pedro Simões Coelho (Coordenador)  
Sónia Santos

#### Data

abril 2013