

Divulgação de Resultados

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

2016 ECSIPORTUGAL



associação
portuguesa de
seguradores **aps**
*Parceiro no sector
dos Seguros*

Instituto Português da  Qualidade



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE



Índice

- Introdução
- Aspectos Metodológicos
- Resultados Globais
- Resultados por Variável
- Posicionamento Internacional
- Notas Finais
- Vencedores ECSI 2016



1 Introdução

■ Apresentação de resultados da satisfação dos clientes obtidos em 2016, estimados no âmbito do projeto ECSI Portugal (*European Customer Satisfaction Index - Portugal*).

■ Em 2016 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

2016 ECSIPORTUGAL

2 Aspetos Metodológicos

Sectores e empresas estudadas no ECSI Portugal 2016

Banca	Seguros	Comunicações			Combustíveis	
• BPI • CGD • Millennium BCP • Montepio • NOVO BANCO • Santander Totta • Outros bancos	• Açoreana • Ageas • Allianz • CA Vida • Fidelidade • Generali • Liberty • LOGO • Ocidental • Tranquilidade • Zurich	<u>Serviços Postais</u>			• BP • Cepsa • Galp Energia • Prio • Repsol • Hipers • Outras marcas	
		<u>Serviço Telefónico Fixo</u>	<u>Televisão por Subscrição</u>			
		• MEO • NOS • Outros operadores	• MEO • NOS • Outros operadores			
		<u>Serviço Telefónico Móvel</u>	<u>Internet Fixa</u>	<u>Internet Móvel</u>	Gás em Garrafa	
		• MEO • NOS • Vodafone	• MEO • NOS • Vodafone	• MEO • NOS • Vodafone	• Galp Energia • OZ Energia • Repsol • Rubis Gás	
Gás Natural	Eletricidade	Dual	Águas			
• EDP Comercial • Galp Power • Gold Energy	<u>Mercado Regulado</u> • EDP Serviço Universal <u>Mercado Livre</u> • EDP Comercial • Galp Power • Outros	• EDP Comercial • Galp Power	• AGERE de Braga • Águas de Coimbra • Águas de Gaia • CM de Vila do Bispo • EMAR de Vila Real • EMAS de Beja • EPAL • INOVA de Cantanhede		• SMAS de Almada • SMAS de Leiria • SMAS do Montijo • SIMAS de Oeiras e Amadora • SMAS de Sintra • SMAS de Tomar • Outras entidades	
		Transportes				
		• Área Metropolitana de Lisboa • Área Metropolina 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.

No ano de 2016 foram entrevistados:

- **1749** clientes no sector da **Banca**
- **2749** clientes no sector dos **Seguros**
- **4012** clientes no sector das **Comunicações**
- **1494** clientes no sector dos **Combustíveis**
- **1095** clientes no sector do **Gás em Garrafa**
- **602** clientes no sector do **Gás Natural**
- **843** clientes no sector da **Eletricidade**
- **501** clientes no sector **Dual**
- **297** clientes no sector dos **Transportes**
- **3561** clientes no sector das **Águas**

16903
entrevistas
para os
sectores
ECSI 2016



2 Aspectos Metodológicos

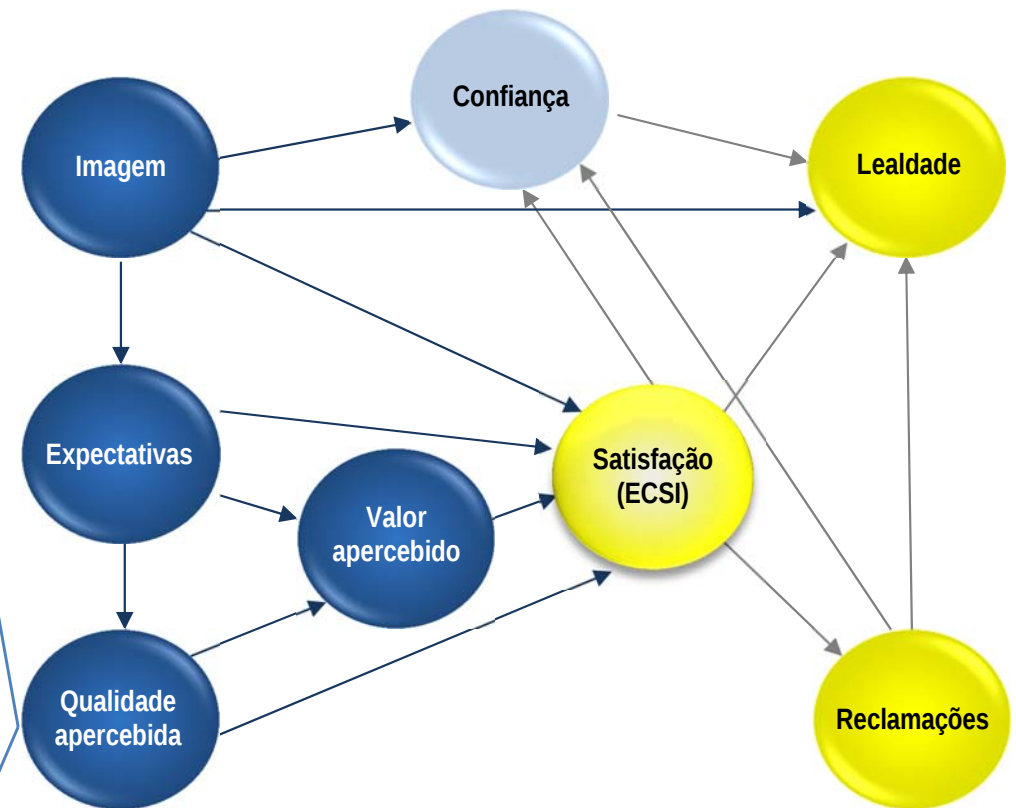
Modelo de Satisfação do Cliente

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.

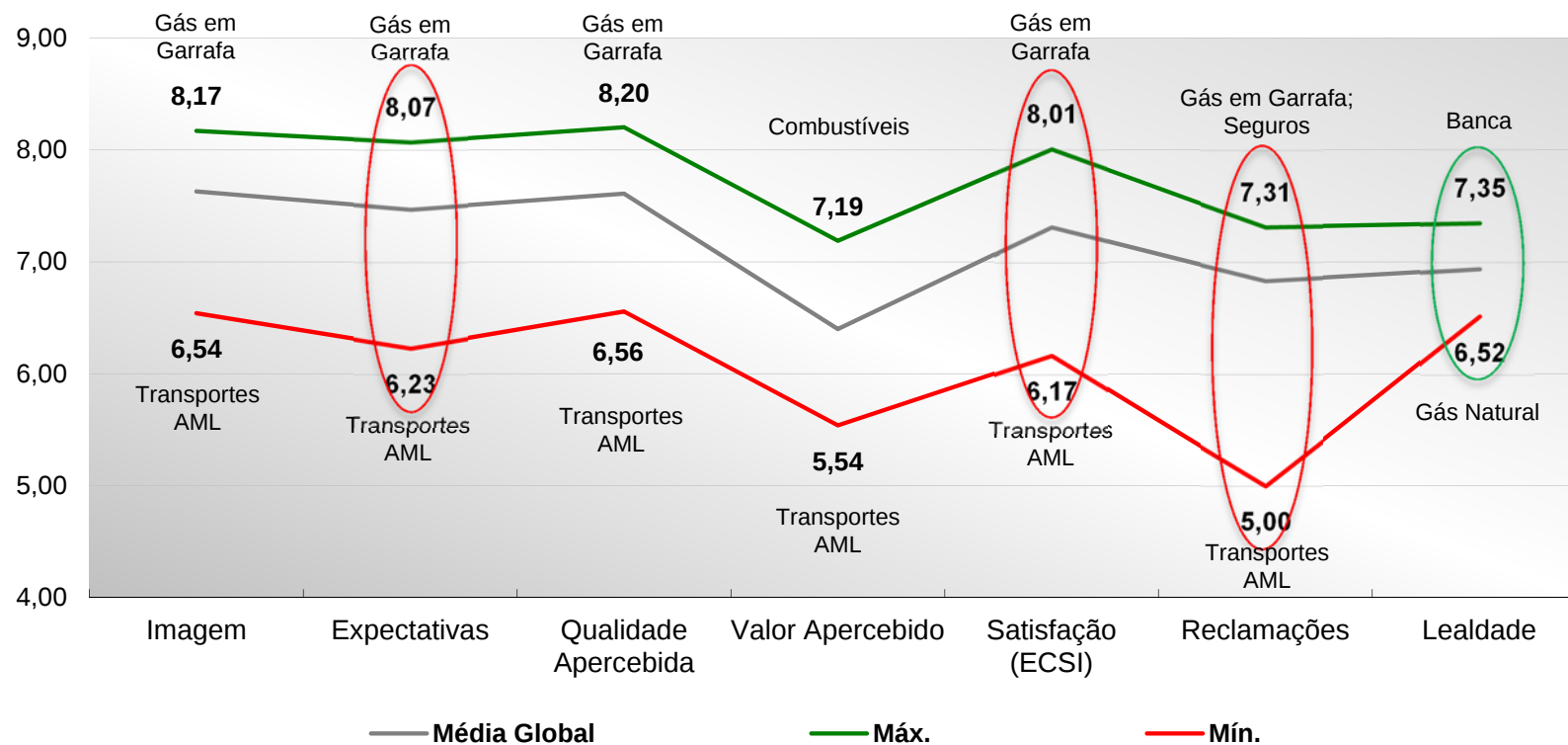


Resultados Globais

2016 ECSIPORTUGAL

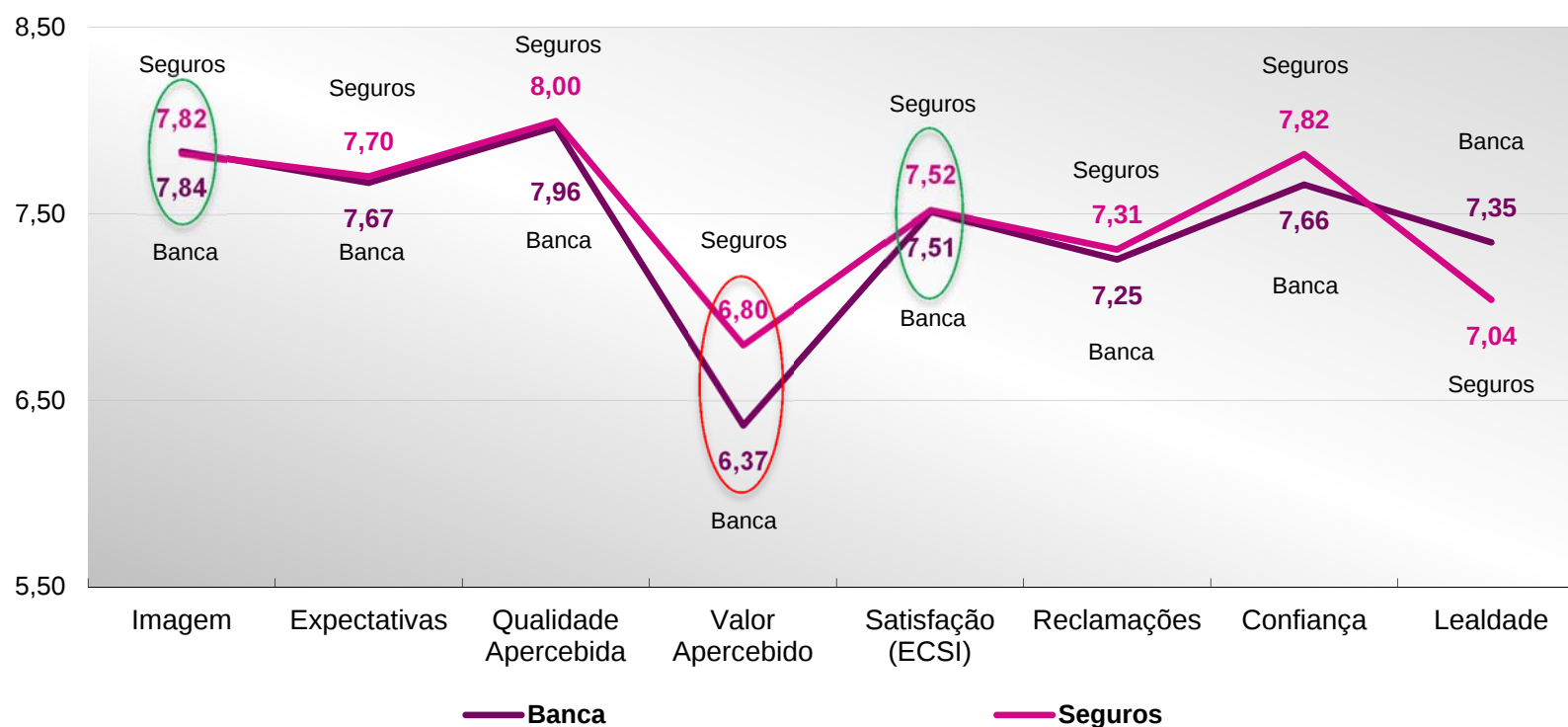
3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Sectores e Subsectores em 2016



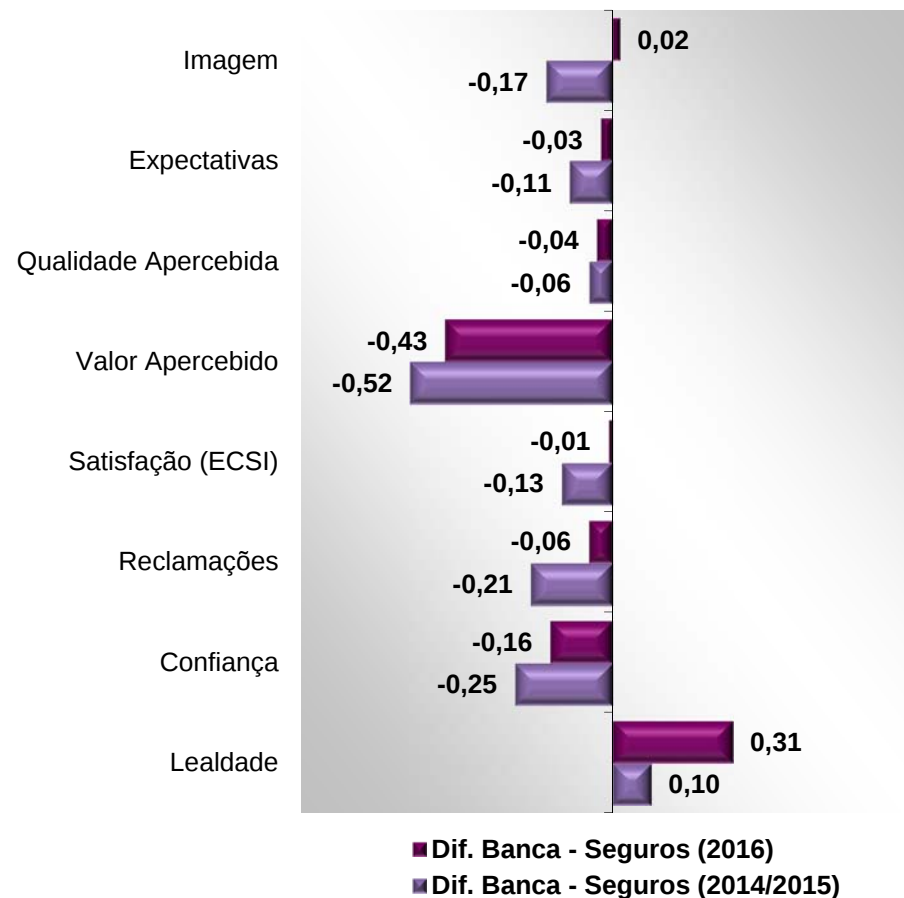
3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Sectores da Banca e dos Seguros em 2016



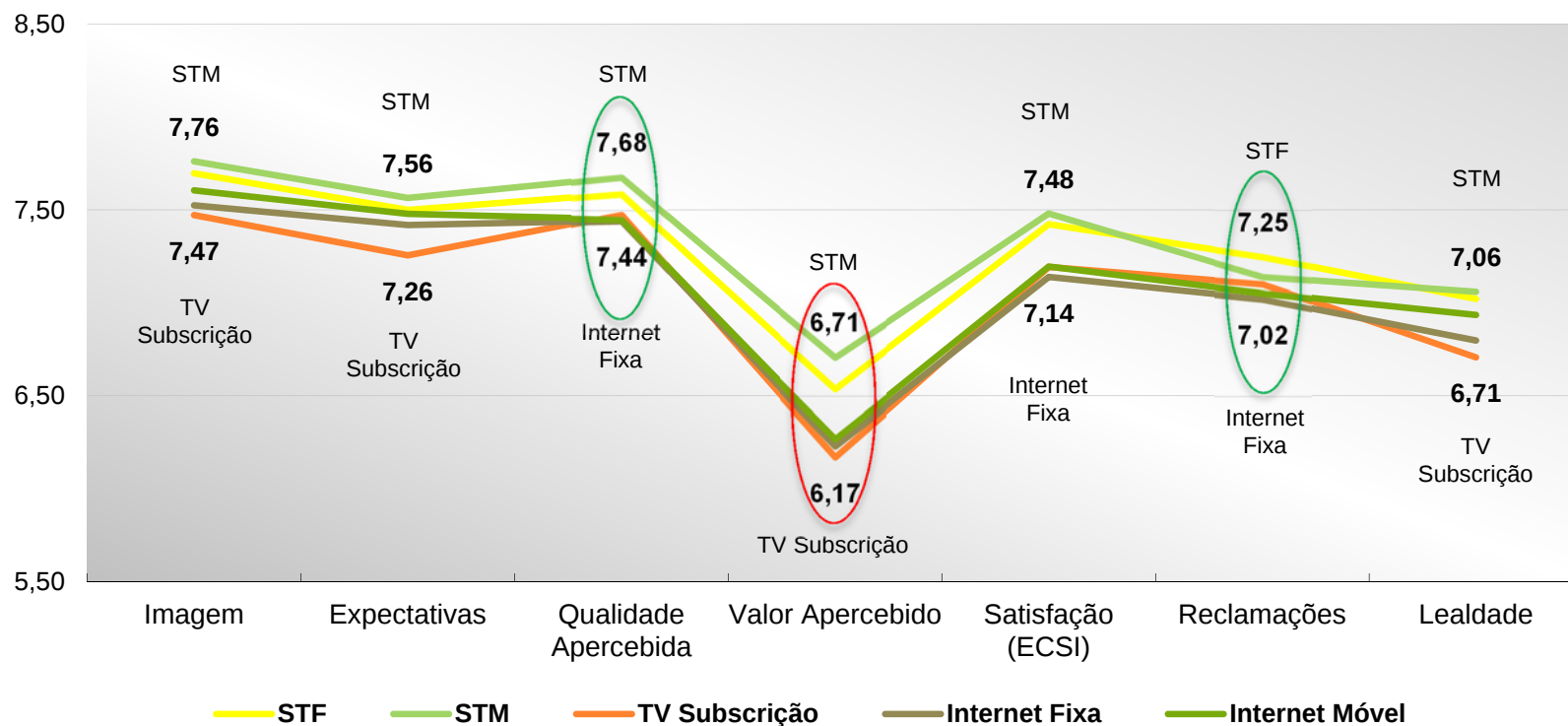
3 Resultados Globais

Diferenças entre os sectores da Banca e dos Seguros em 2014/2015 e 2016



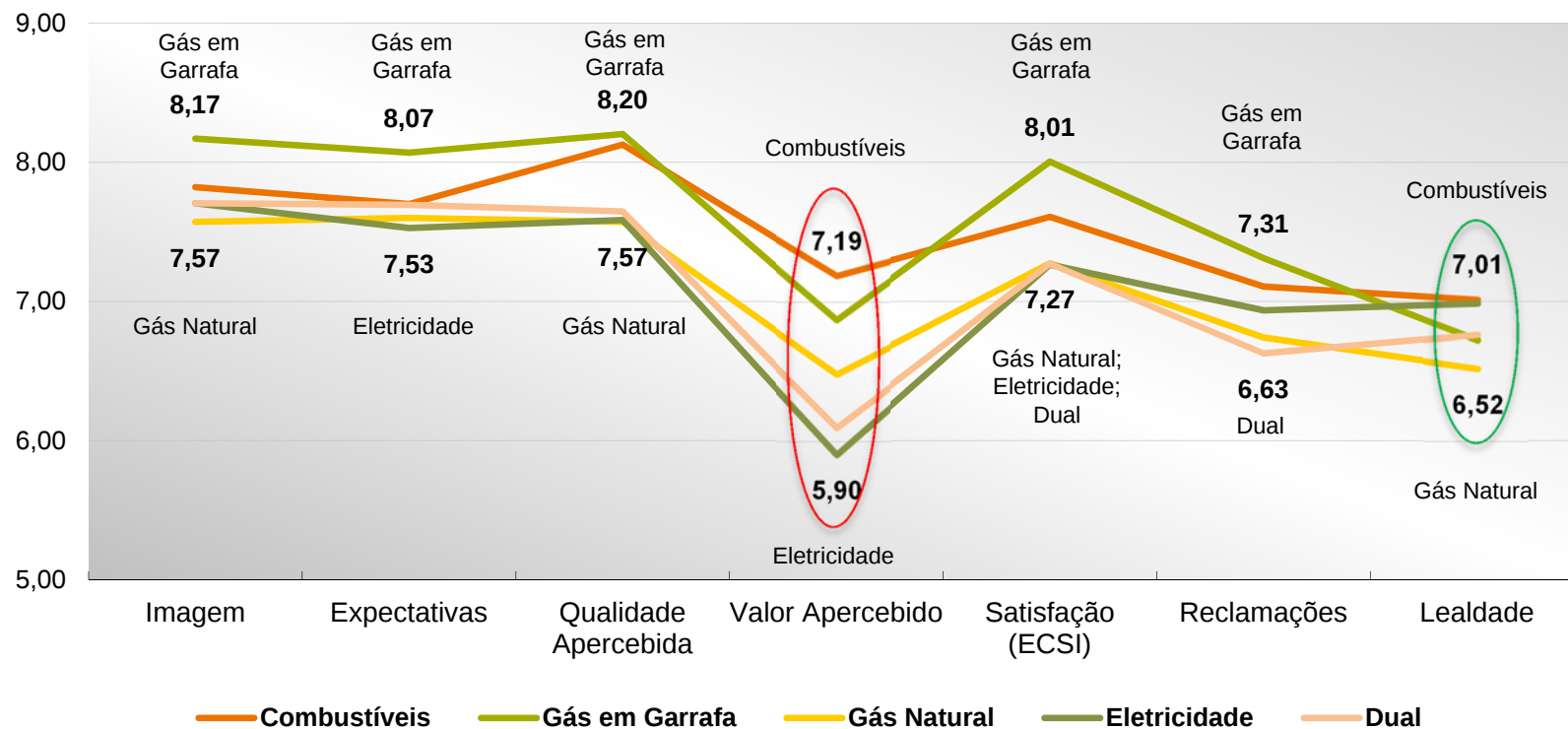
3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Subsectores das Comunicações em 2016



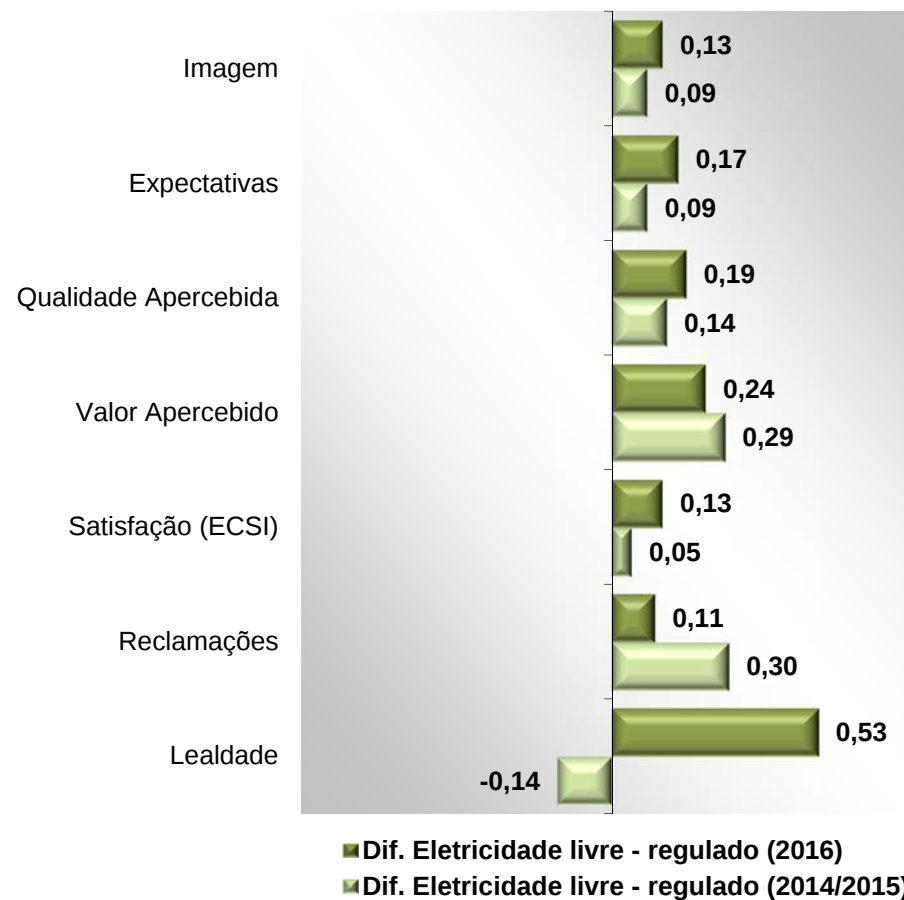
3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Sectores de Energia em 2016



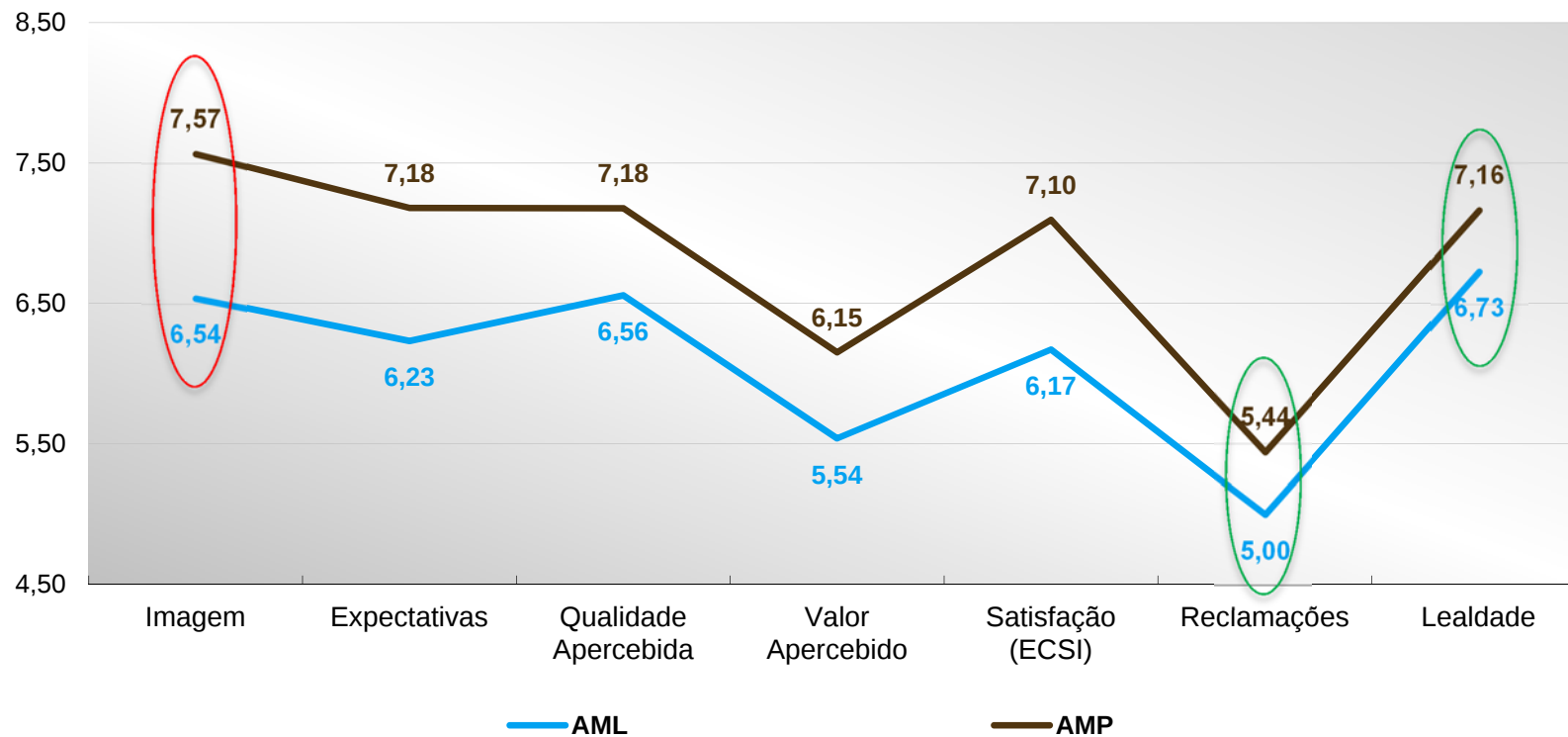
3 Resultados Globais

Diferenças entre o mercado regulado e o mercado livre no sector de Eletricidade em 2014/2015 e 2016



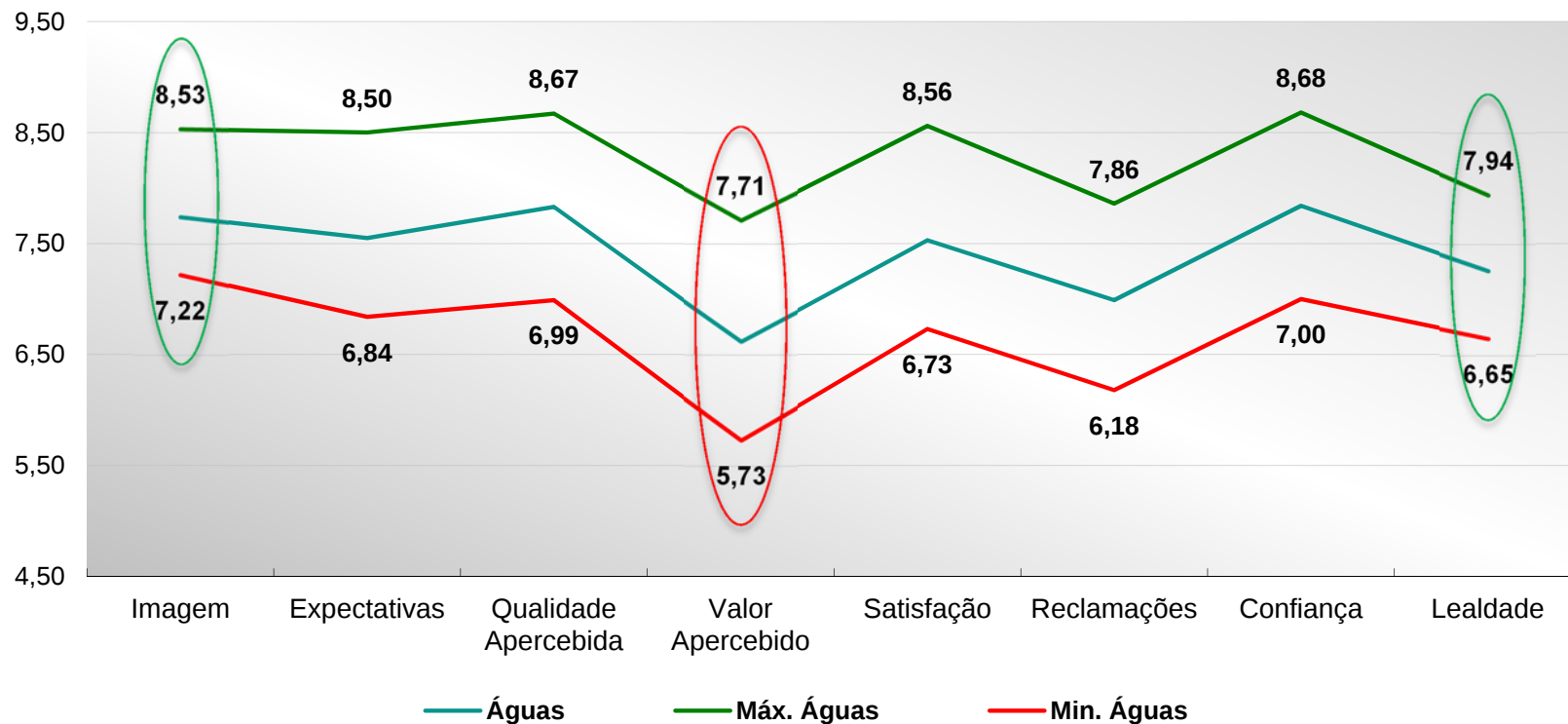
3 Resultados Globais

Valores Médios dos Sectores dos Transportes da AML e da AMP em 2016



3 Resultados Globais

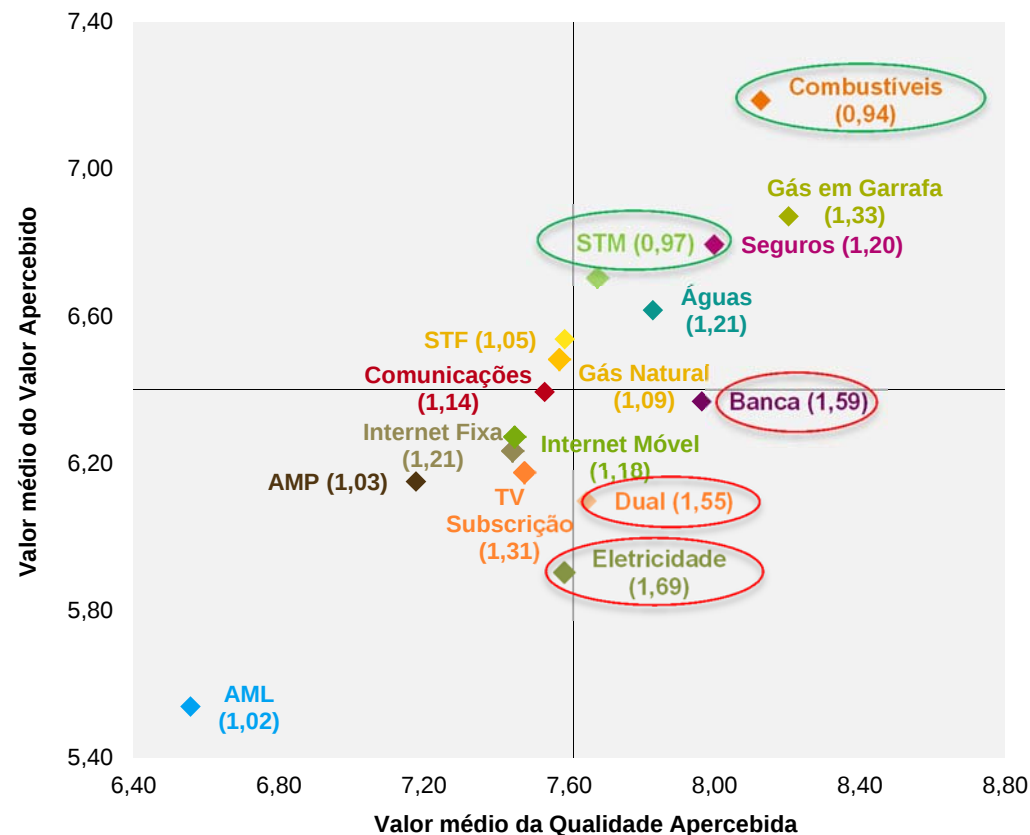
Valores Médios, Máximos e Mínimos do Sector das Águas em 2016



3 Resultados Globais

Mapa Percetual Qualidade Apercebida – Valor Apercebido

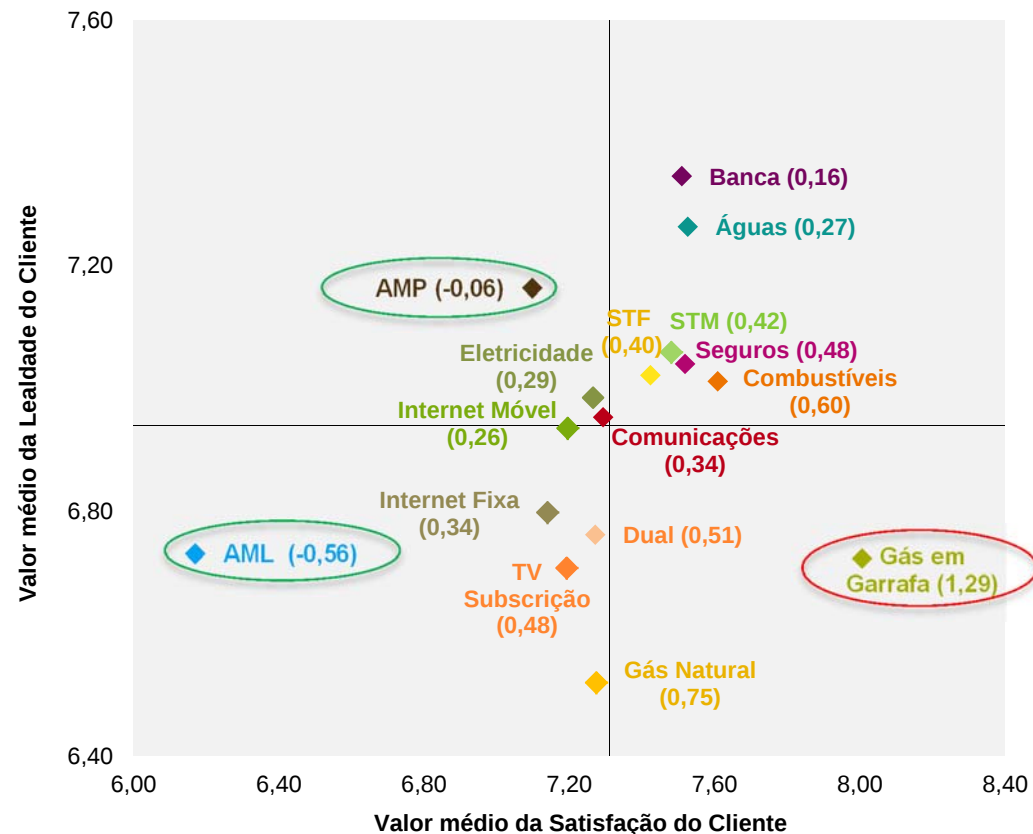
Índices das variáveis latentes da Qualidade Apercebida (eixo das abcissas) e do Valor Apercebido (eixo das ordenadas) por sector e subsector em 2016



3 Resultados Globais

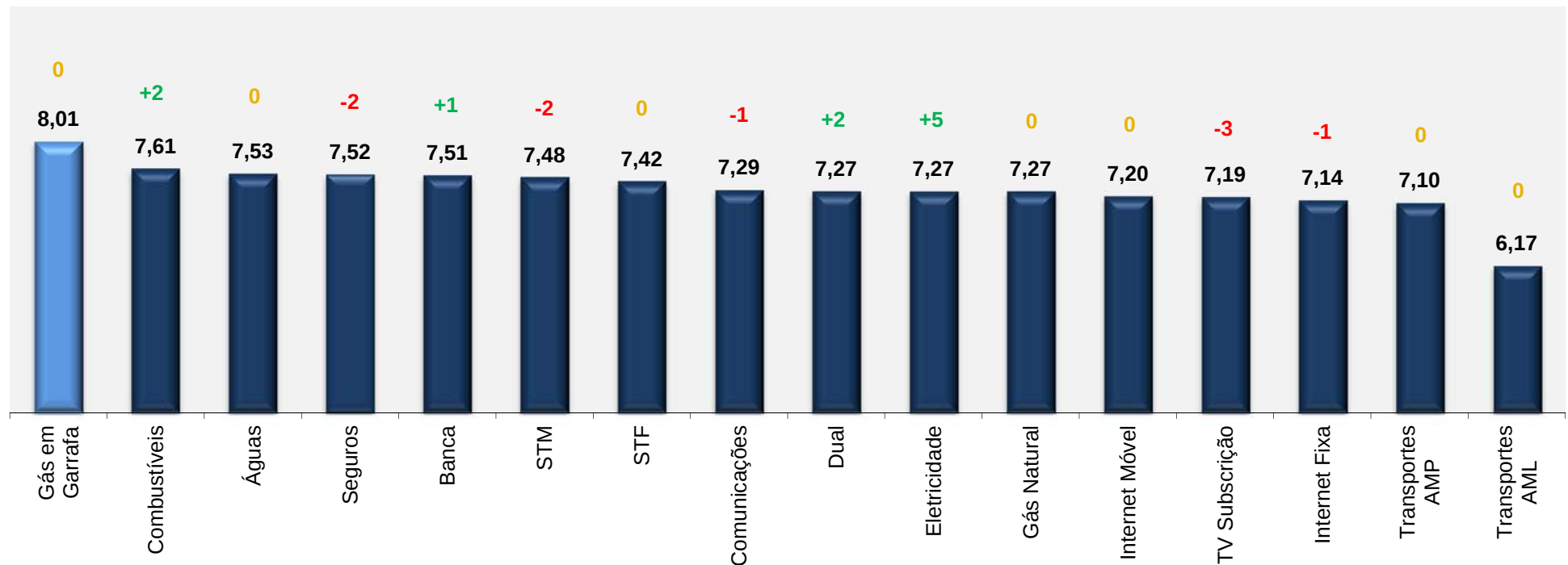
Mapa Percetual Satisfação – Lealdade do Cliente

Índices das variáveis latentes da Satisfação (eixo das abcissas) e da Lealdade (eixo das ordenadas) por sector e subsector em 2016



3 Resultados Globais

Ranking da Satisfação dos Clientes por Sectores e Subsectores em 2016



3 Resultados Globais

Variação dos sectores e subsectores no Índice de Satisfação entre 2013 e 2014/2015 e entre 2014/2015 e 2016



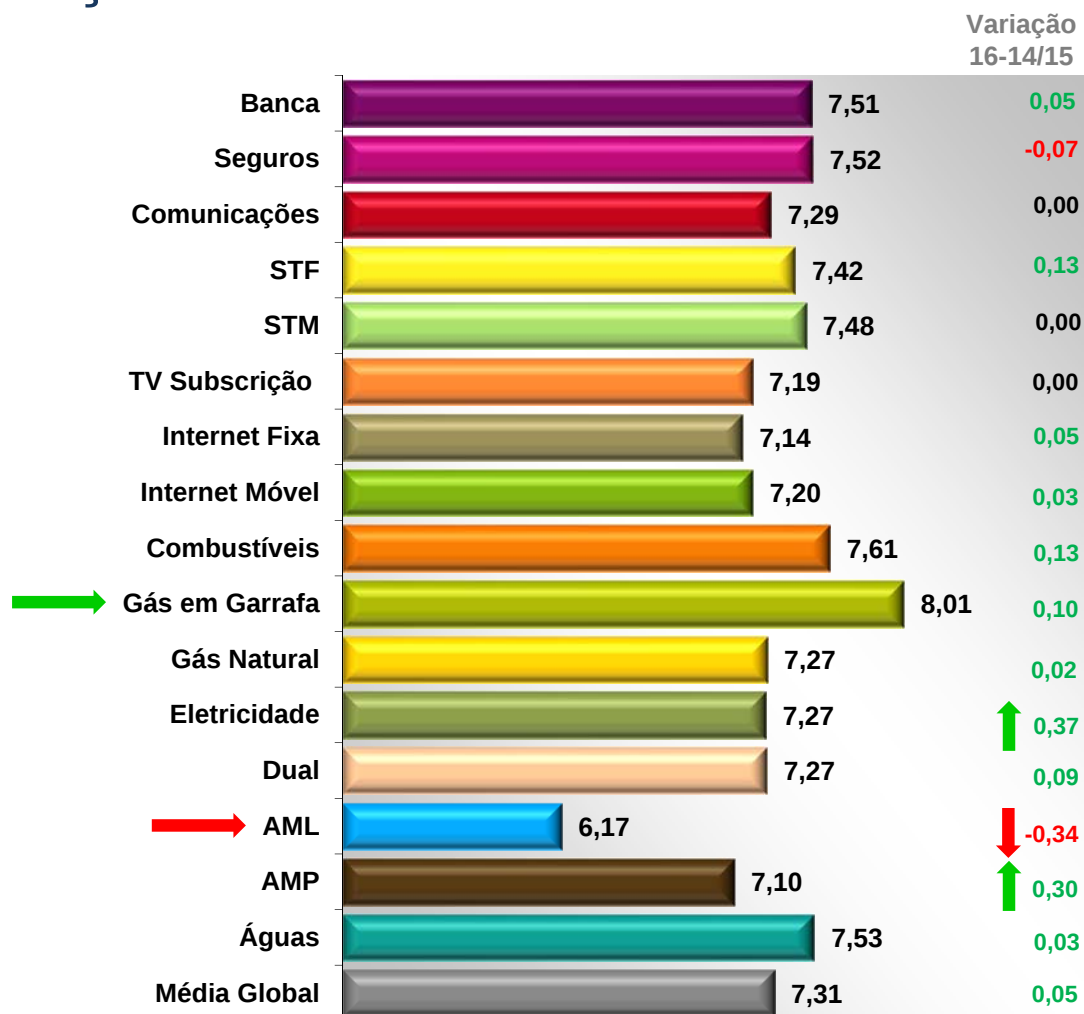


Resultados por Variável

2016 ECSIPORTUGAL

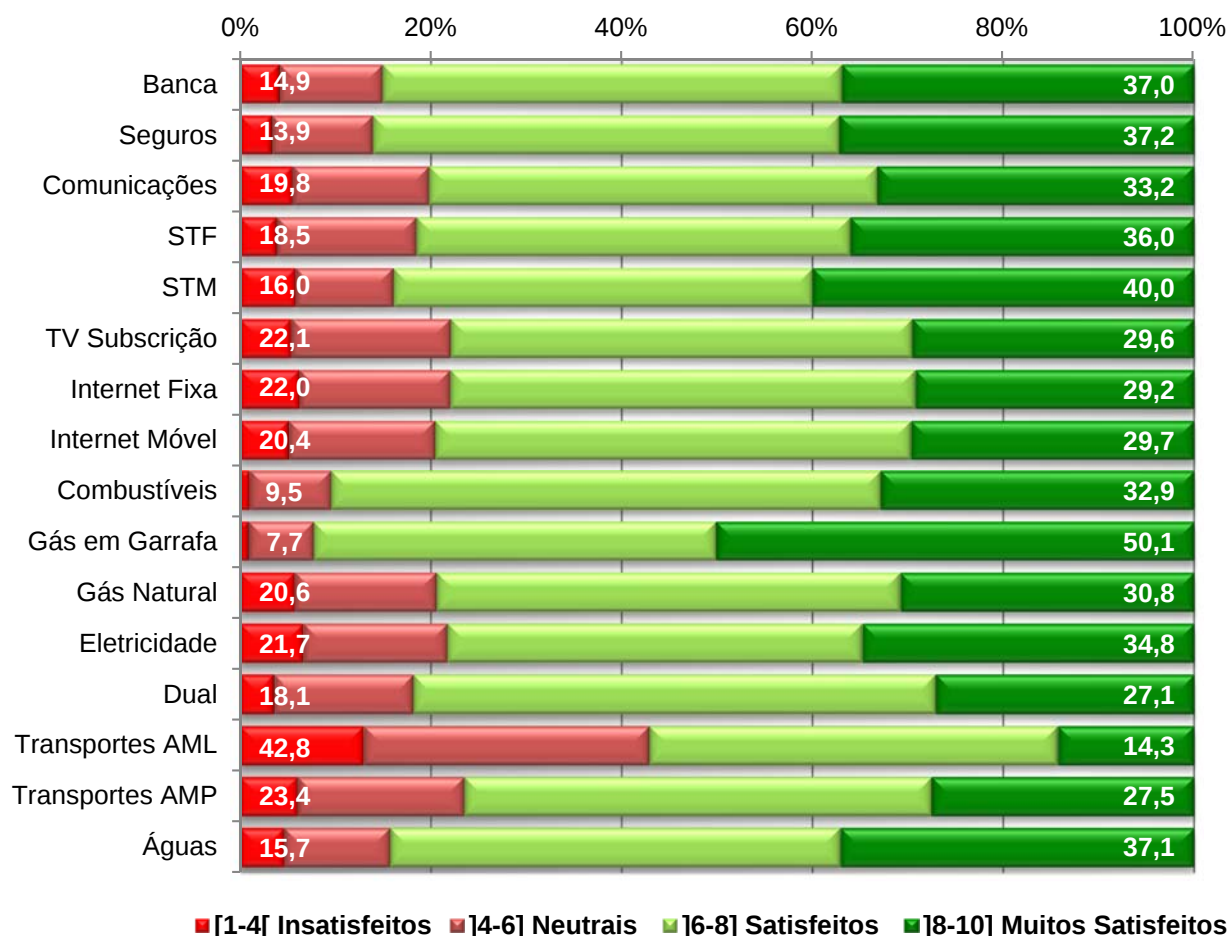
4 Resultados por Variável

Índice de Satisfação



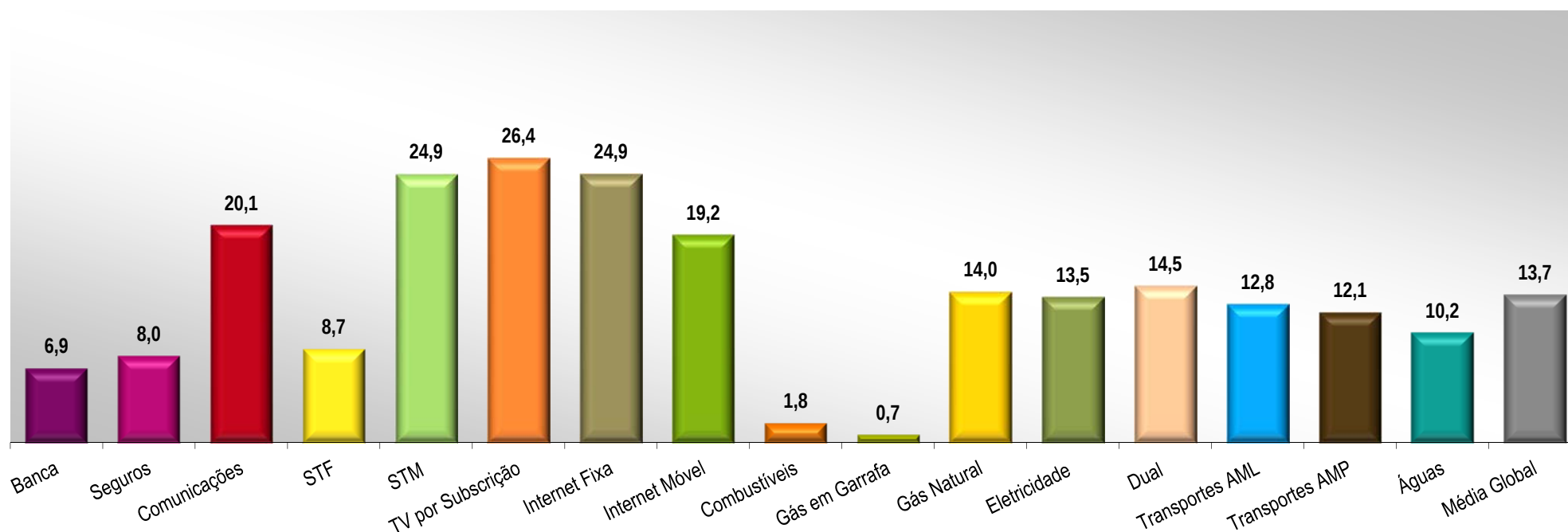
4 Resultados por Variável

Frequências relativas da Satisfação por Sector e Subsector



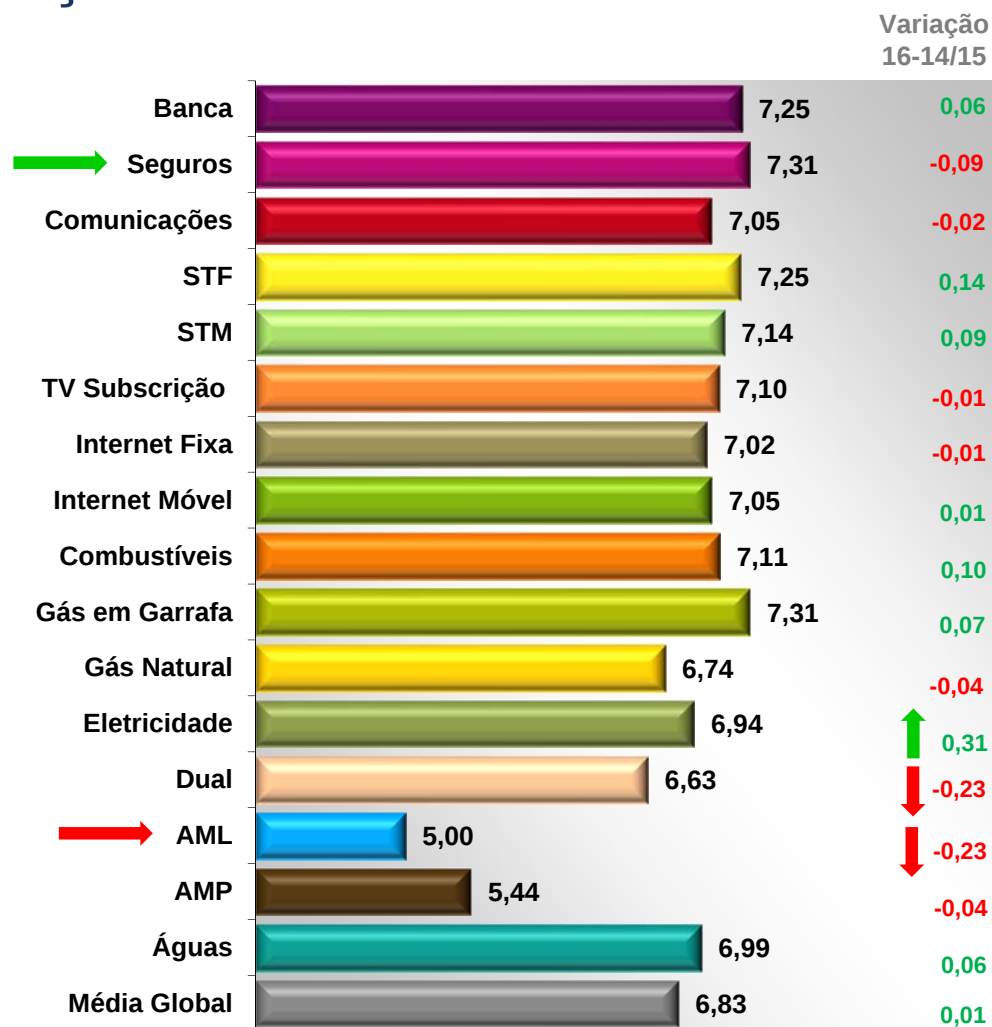
4 Resultados por Variável

Apresentação de Reclamações (%)



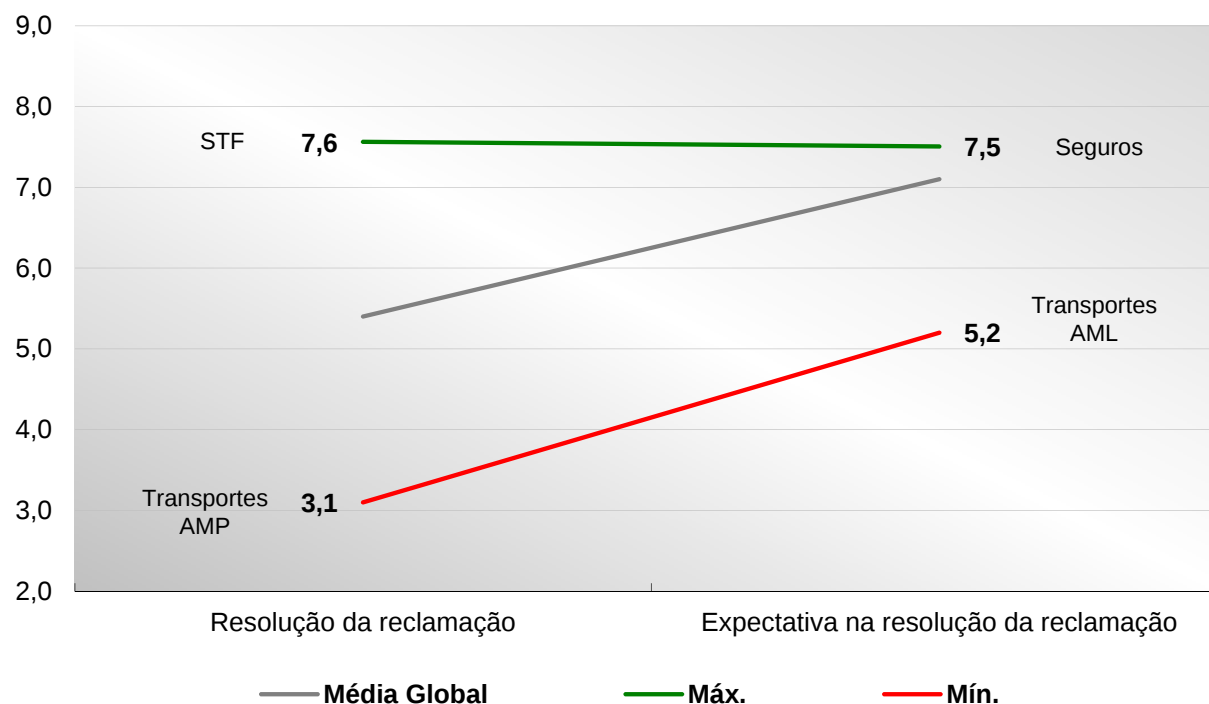
4 Resultados por Variável

Índice de Reclamações



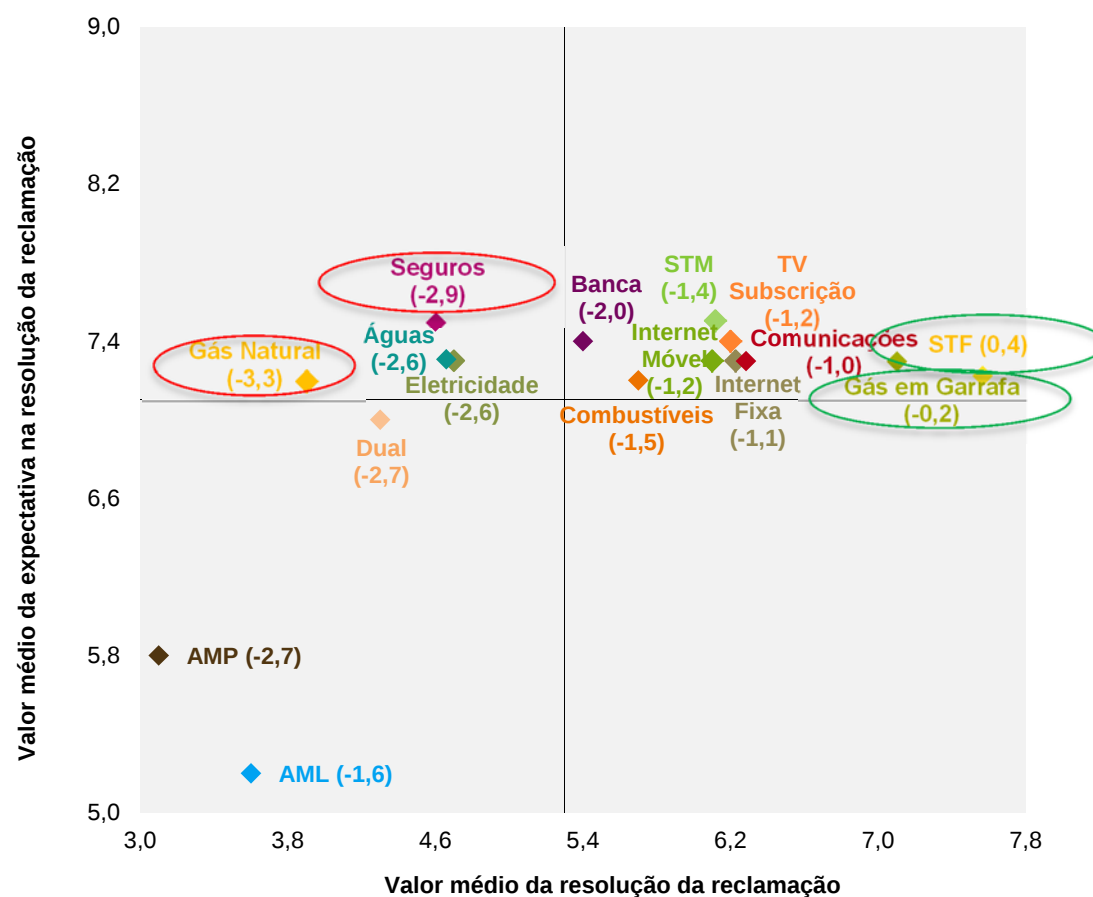
4 Resultados por Variável

Indicadores de Reclamações



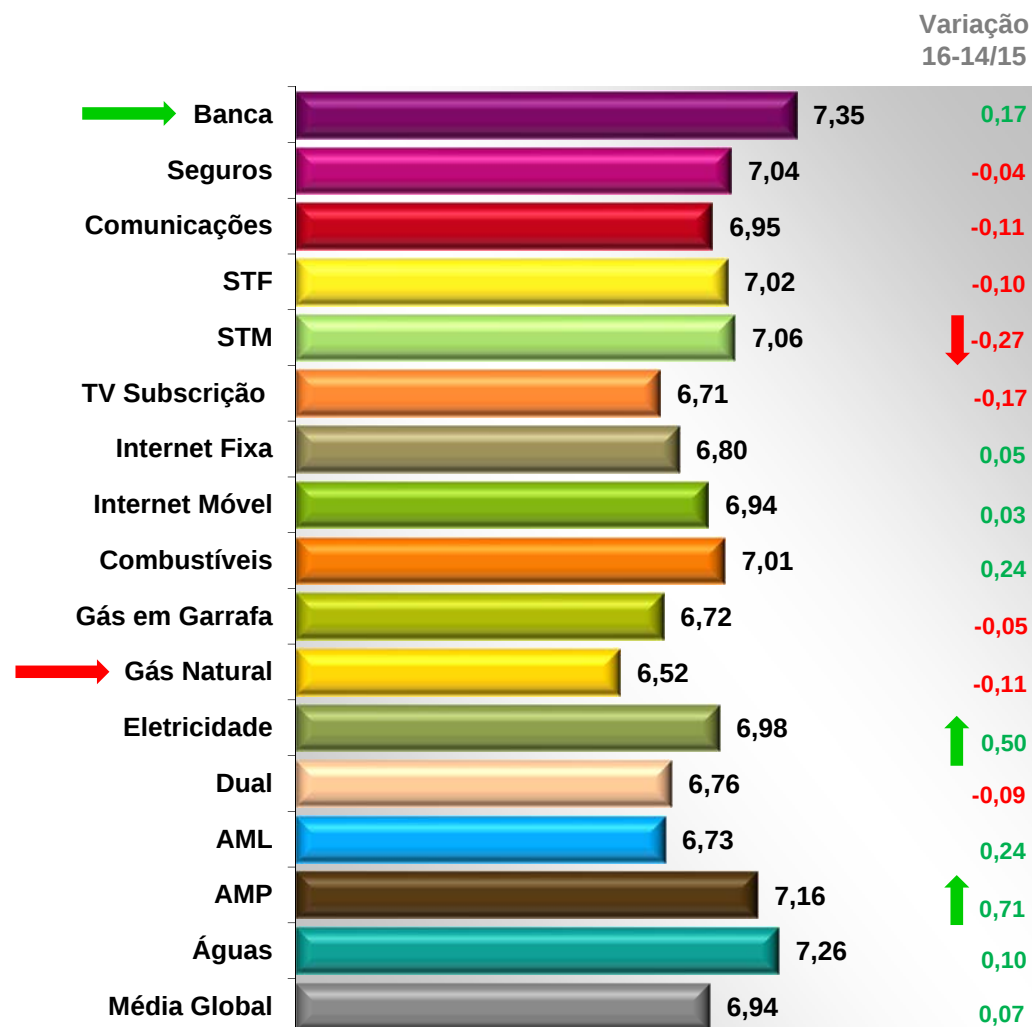
4 Resultados por Variável

Mapa percetual - Indicadores de Reclamações



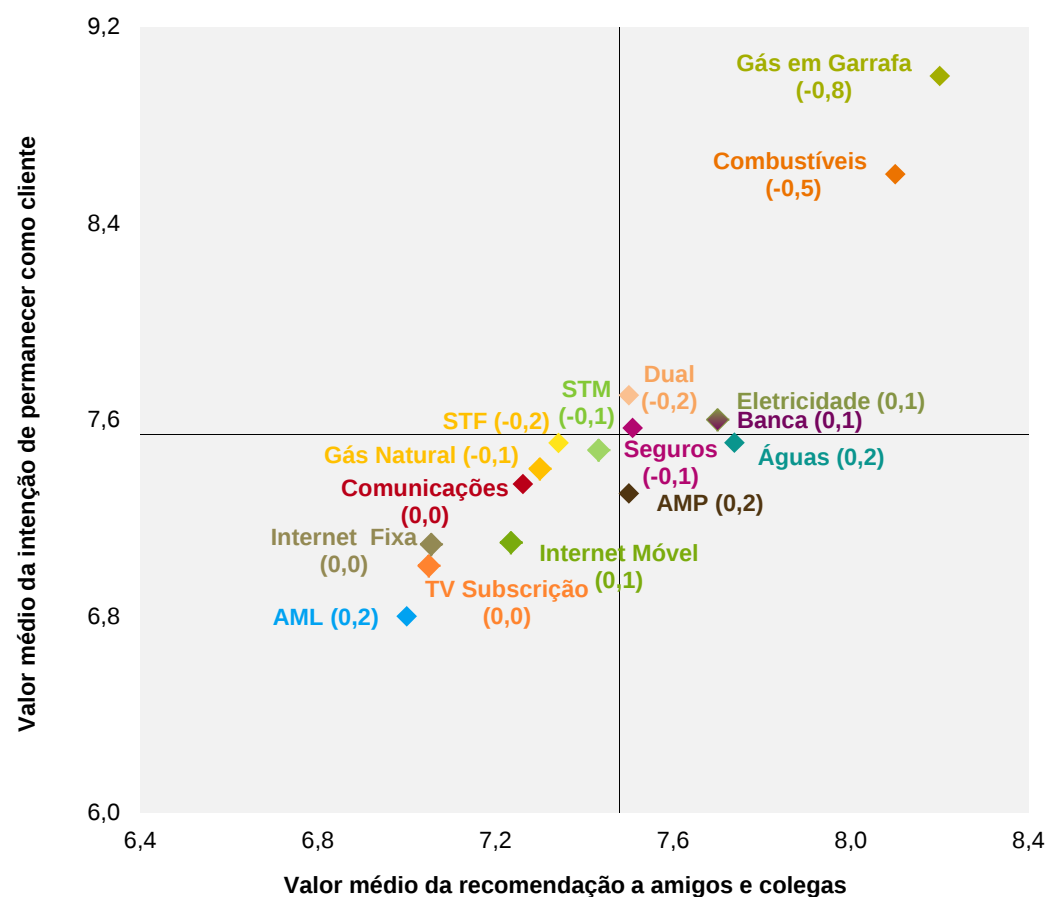
4 Resultados por Variável

Índice de Lealdade



4 Resultados por Variável

Mapa percetual - Indicadores de Lealdade



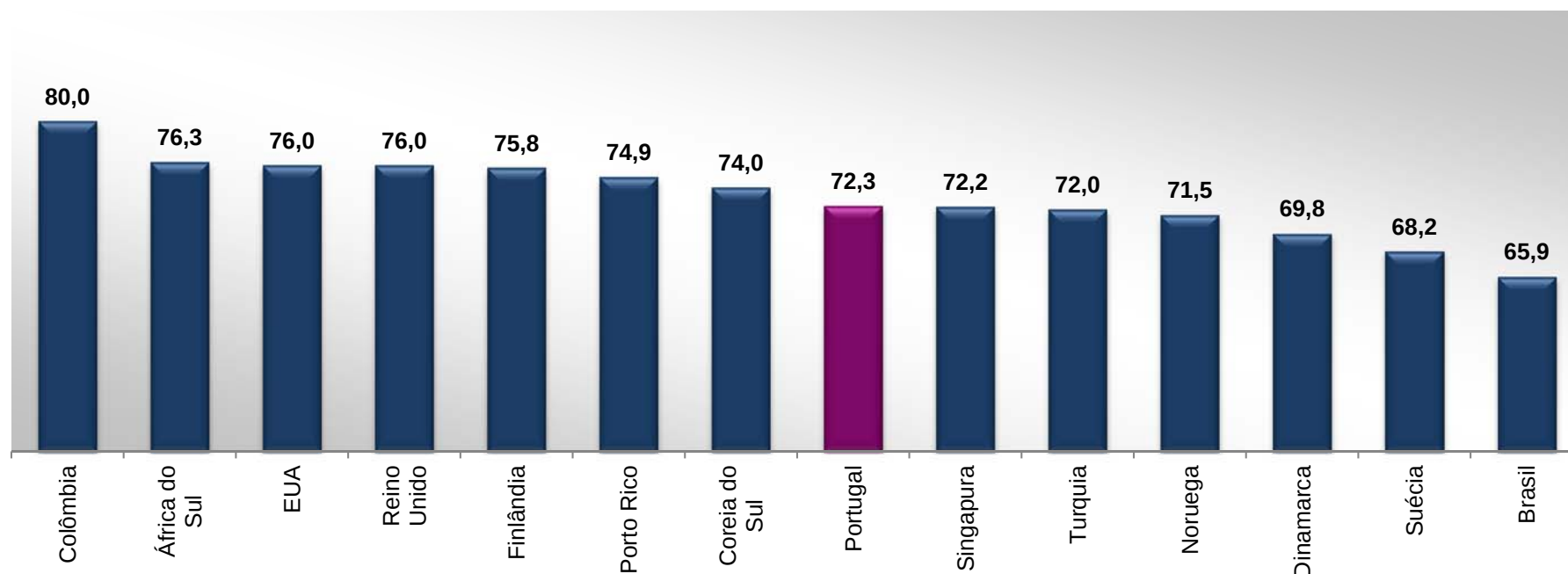


Resultados Internacionais

2016 ECSIPORTUGAL

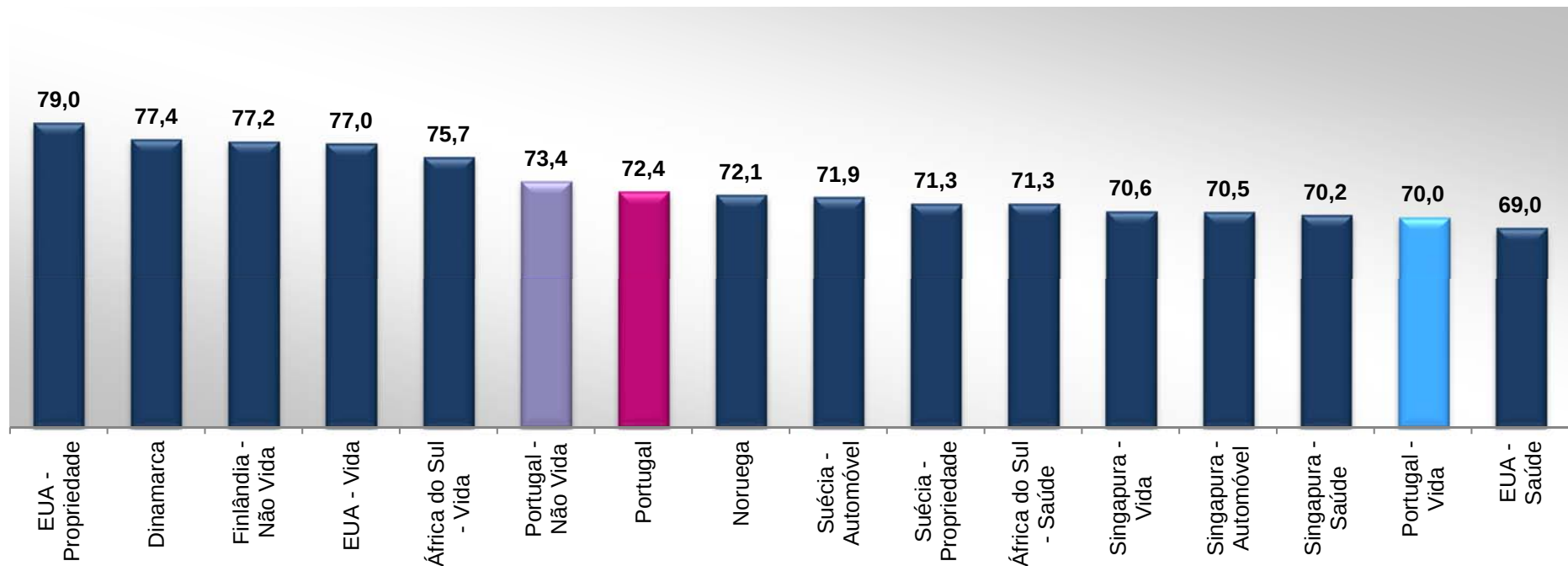
5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do sector da Banca



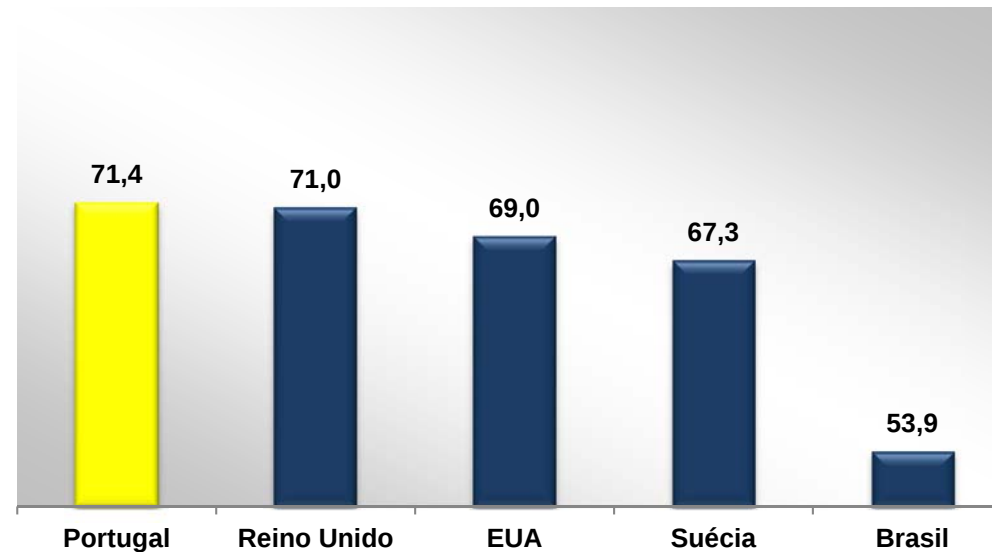
5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do sector dos Seguros



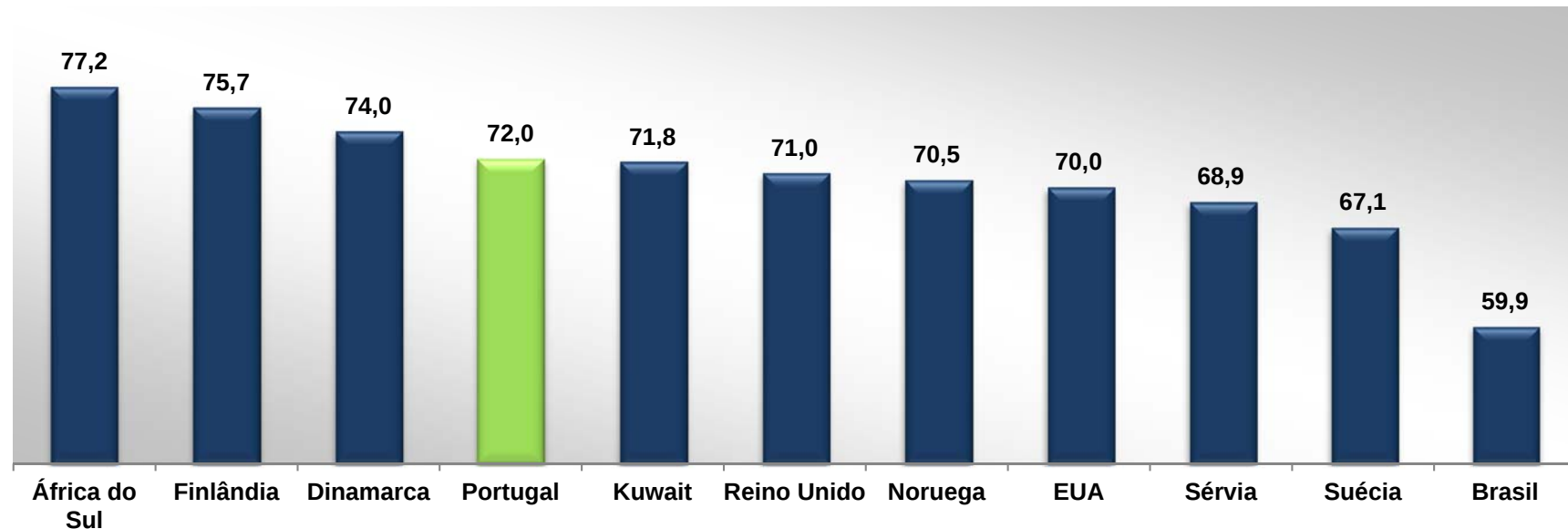
5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do subsector do Serviço Telefónico Fixo



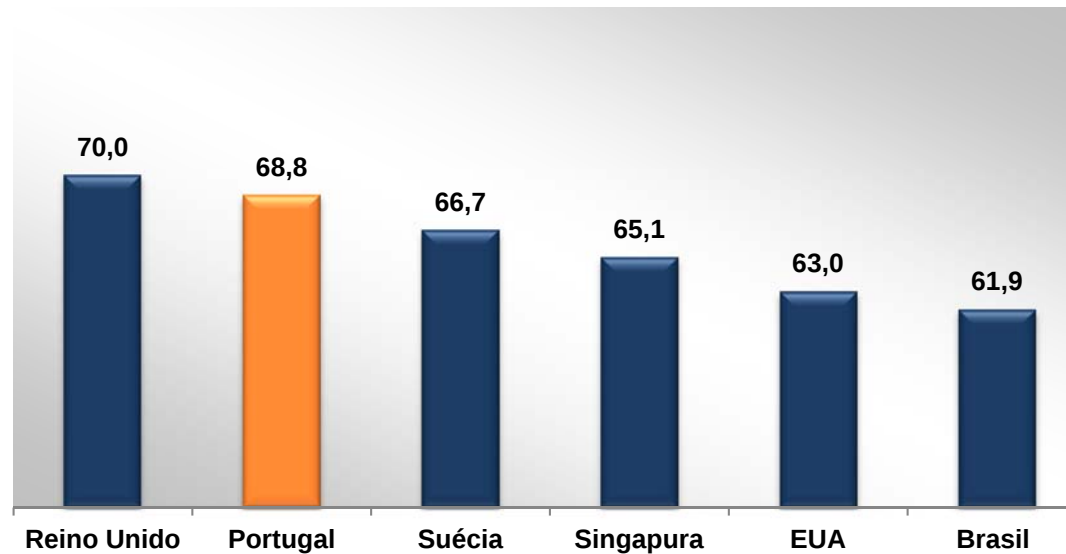
5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do subsector do Serviço Telefónico Móvel



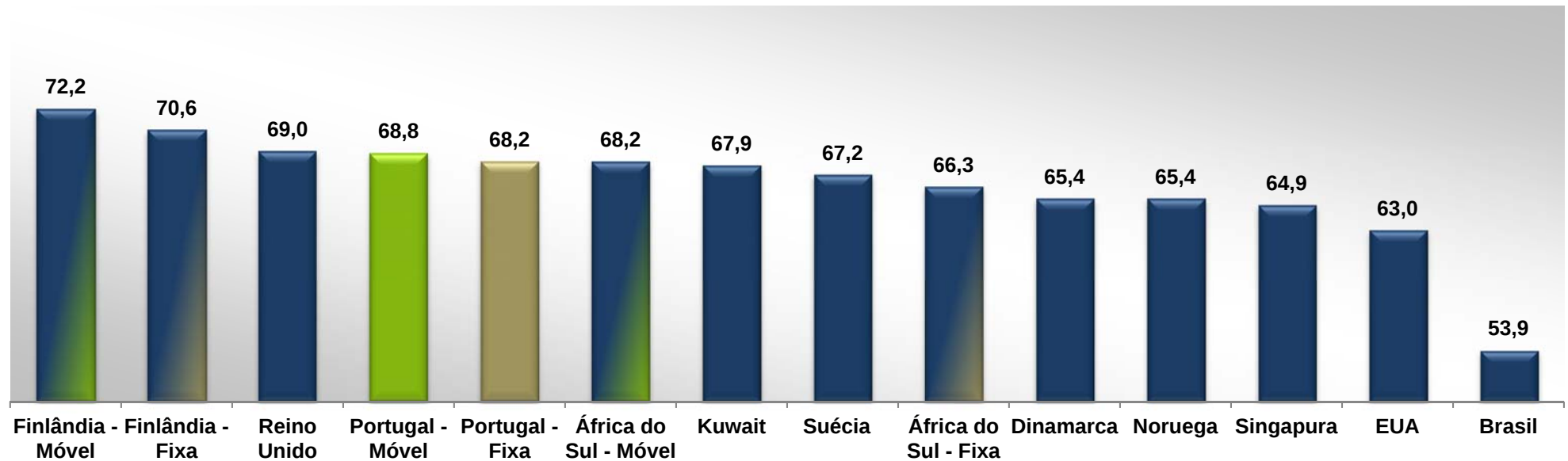
5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do subsector da Televisão por Subscrição



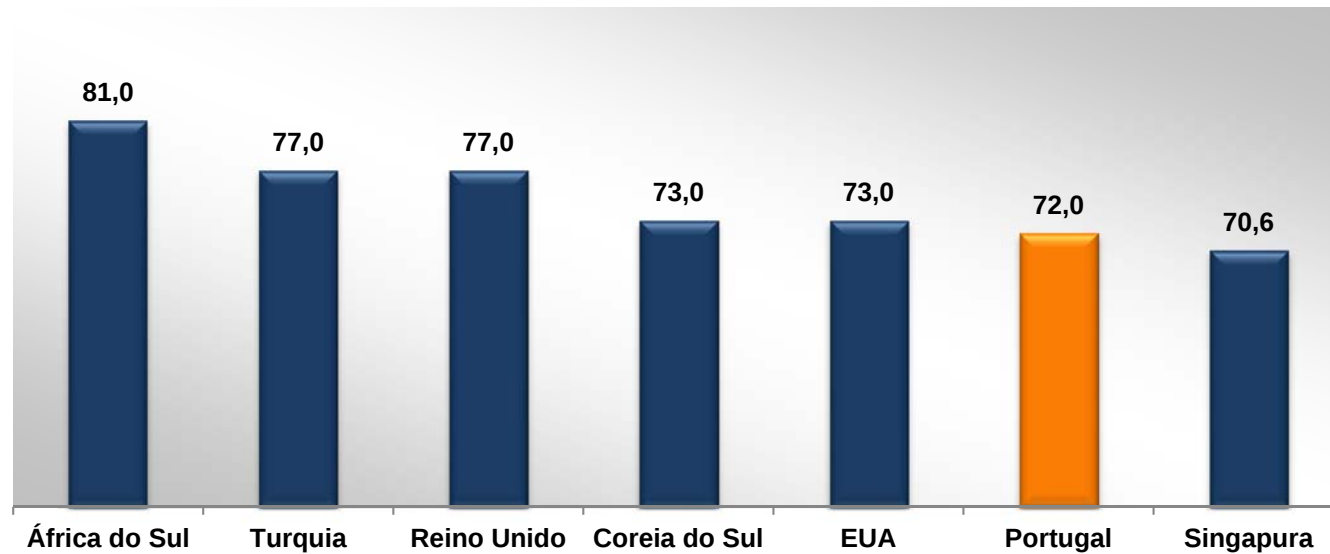
5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do subsector de Internet



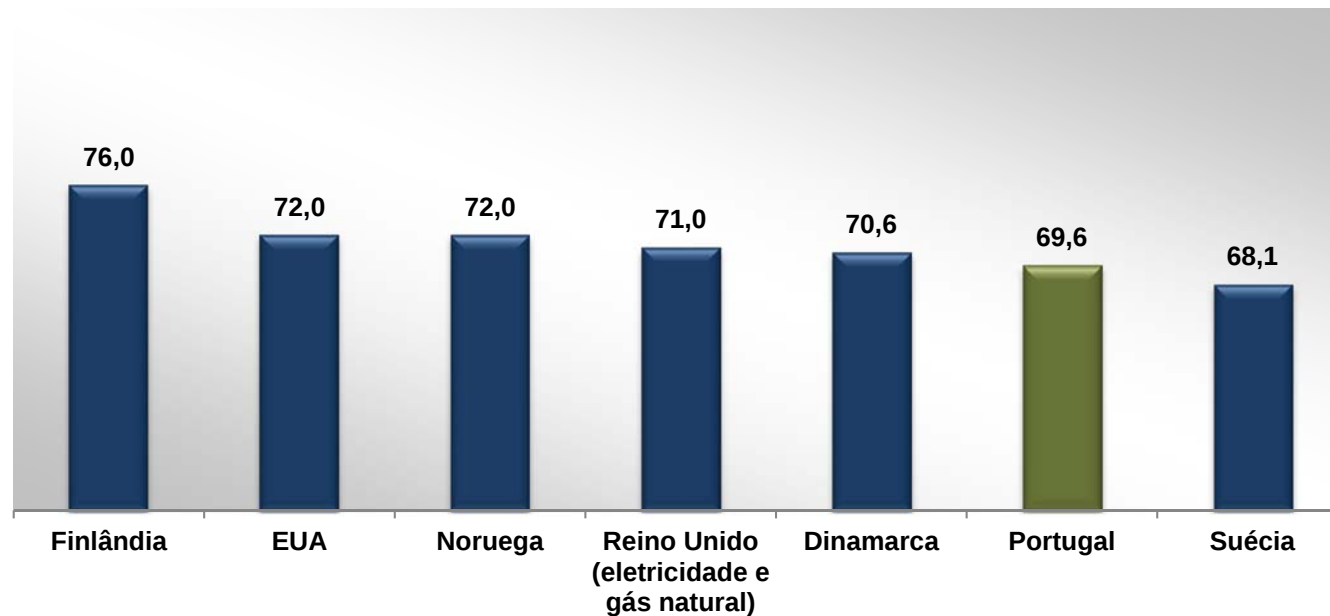
5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do sector dos Combustíveis



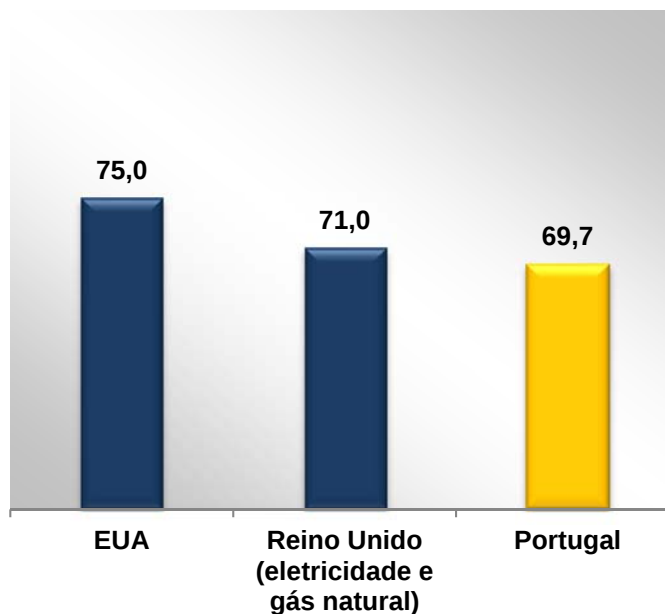
5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do sector de Eletricidade



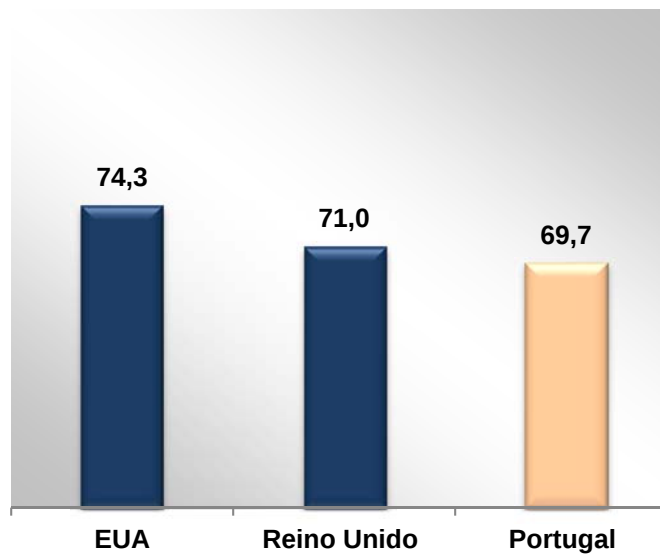
5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do sector de Gás Natural



5 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do sector Dual





Notas Finais

2016 ECSIPORTUGAL

6 Notas Finais

■ Índices com melhores desempenhos:

qualidade apercibida e imagem;

■ Índices com piores desempenhos:

valor apercibido (relação qualidade/preço) e tratamento das ***reclamações***.

■ Sectores com melhores desempenhos:

Gás em Garrafa, Combustíveis, Seguros e Banca.

■ Sectores com piores desempenhos:

Transportes da AML e Gás Natural.

6 Notas Finais

■ Melhores desempenhos por sectores:

Financeiro: Seguros

Comunicações: Serviço Telefónico Móvel

Energia: Gás em Garrafa

Transportes: AMP

■ Melhor relação qualidade/preço: sector dos **Combustíveis** e subsector do **Serviço Telefónico Móvel**;

■ Pior relação qualidade/preço: sectores de **Eletricidade, Banca e Dual**.

6 Notas Finais

- Melhor relação satisfação/lealdade: sector dos **Transportes da AML** e da **AMP**;
- Pior relação satisfação/lealdade: sector do **Gás em Garrafa**.
- Variações positivas mais significativas entre 2014/2015 e 2016 na **Satisfação do cliente**: sector de **Eletricidade**;
- Variações negativas mais significativas entre 2014/2015 e 2016 na **Satisfação do cliente**: sector dos **Transportes da AML**.
- Menor taxa de reclamações: **Gás em Garrafa** e **Combustíveis**;
- Maior taxa de reclamações: **Televisão por Subscrição**, **Serviço Telefónico Móvel** e **Internet Fixa**.



Vencedores ECSI 2016

2016 ECSIPORTUGAL

Vencedor ECSI 2016 – Banca



Vencedor ECSI 2016 – Seguros



Vencedor ECSI 2016 – Seguros



Liberty
Seguros



Vencedor ECSI 2016 – Comunicações



Vencedor ECSI 2016 – Gás em Garrafa



Vencedor ECSI 2016 – Eletricidade



Vencedor ECSI 2016 – Dual



Vencedor ECSI 2016 – Águas



Divulgação de Resultados

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

2016 ECSIPORTUGAL