

# Divulgação de Resultados

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

2020 ECSIPORTUGAL



Instituto Português da Qualidade



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE



# Índice

- Introdução
- Aspectos Metodológicos
- Resultados Globais
- Resultados por Variável
- *Net Promoter Score*
- Vencedores ECSI 2020



# 1 Introdução

■ Apresentação de resultados da satisfação dos clientes obtidos em 2020, estimados no âmbito do projeto ECSI Portugal (*European Customer Satisfaction Index - Portugal*).

■ Em 2020 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

2020 ECSIPORTUGAL

# 2 Aspectos Metodológicos

## Sectores e empresas estudadas no ECSI Portugal 2020

| Banca   | Seguros   | Comunicações   |  |  | Combustíveis  |
|---|---|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banco CTT</li> <li>• BPI</li> <li>• CGD</li> <li>• Crédito Agrícola</li> <li>• Millennium BCP</li> <li>• NOVO BANCO</li> <li>• Santander Totta</li> <li>• Outros bancos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ageas</li> <li>• Allianz</li> <li>• CA Seguros</li> <li>• CA Vida</li> <li>• Fidelidade</li> <li>• Generali</li> <li>• Liberty</li> <li>• Lusitania</li> <li>• Ocidental</li> <li>• Tranquilidade</li> <li>• Zurich</li> </ul> | <u>Serviços Postais</u>  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• BP</li> <li>• Cepsa</li> <li>• Galp Energia</li> <li>• Intermarché</li> <li>• Jumbo</li> <li>• Prio</li> <li>• Repsol</li> </ul> |
|   |   | <u>Serviço Telefónico Fixo</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MEO</li> <li>• NOS</li> <li>• Vodafone</li> </ul>                  | <u>Televisão por Subscrição</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MEO</li> <li>• NOS</li> <li>• Vodafone</li> </ul> |  |   |
|   |   | <u>Serviço Telefónico Móvel</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MEO</li> <li>• NOS</li> <li>• Vodafone</li> </ul>                 | <u>Internet Fixa</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MEO</li> <li>• NOS</li> <li>• Vodafone</li> </ul>            | <u>Internet Móvel</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MEO</li> <li>• NOS</li> <li>• Vodafone</li> </ul>   | <b>Gás em Garrafa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Galp Energia</li> <li>• OZ Energia</li> <li>• Repsol</li> <li>• Rubis Gás</li> </ul>                       |
| Gás Natural   | Eletricidade  | Dual (gás natural e eletricidade)  |  | Águas  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• EDP Comercial</li> <li>• Galp</li> <li>• Goldenergy</li> </ul>   | <u>Mercado Regulado</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SU Eletricidade</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• EDP Comercial</li> <li>• Galp</li> <li>• Outros</li> </ul>  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• AGERE de Braga</li> <li>• Águas de Coimbra</li> <li>• Águas de Gaia</li> <li>• EPAL</li> <li>• SIMAS de Oeiras e Amadora</li> <li>• SMAS de Almada</li> <li>• SMAS de Leiria</li> <li>• SMAS de Montijo</li> <li>• SMAS de Sintra</li> <li>• SMEAS da Maia</li> <li>• Outras entidades</li> </ul> |   |
|   | <u>Mercado Livre</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• EDP Comercial</li> <li>• Galp</li> <li>• Outros</li> </ul>  | <b>Transportes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Área Metropolitana de Lisboa</li> <li>• Área Metropolitana do Porto</li> </ul> |  |  |   |

# 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.

### ■ Dimensão da amostra

De um modo geral, são entrevistados 250 clientes por empresa/marca.  
Em 2020 foram realizadas cerca de 15.000 entrevistas.



# 2 Aspectos Metodológicos

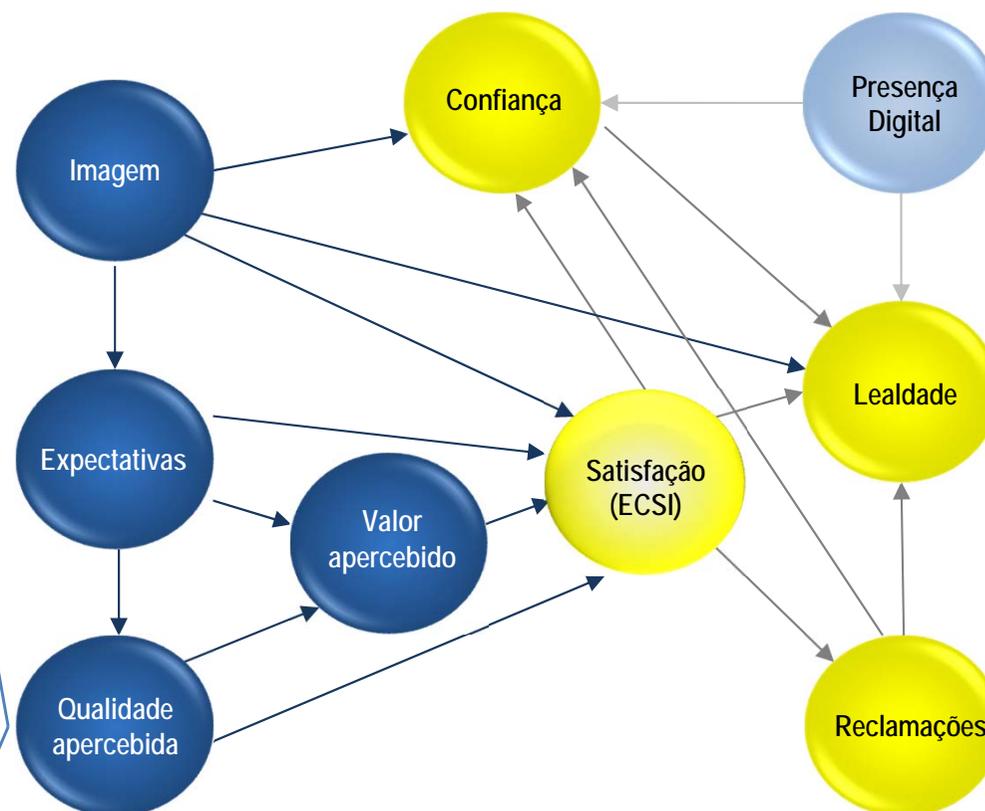
## Modelo de Satisfação do Cliente

### 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 Síntese (um por empresa);
- Relatórios Sectoriais (um por entidade parceira);
- Relatório de Sectores.



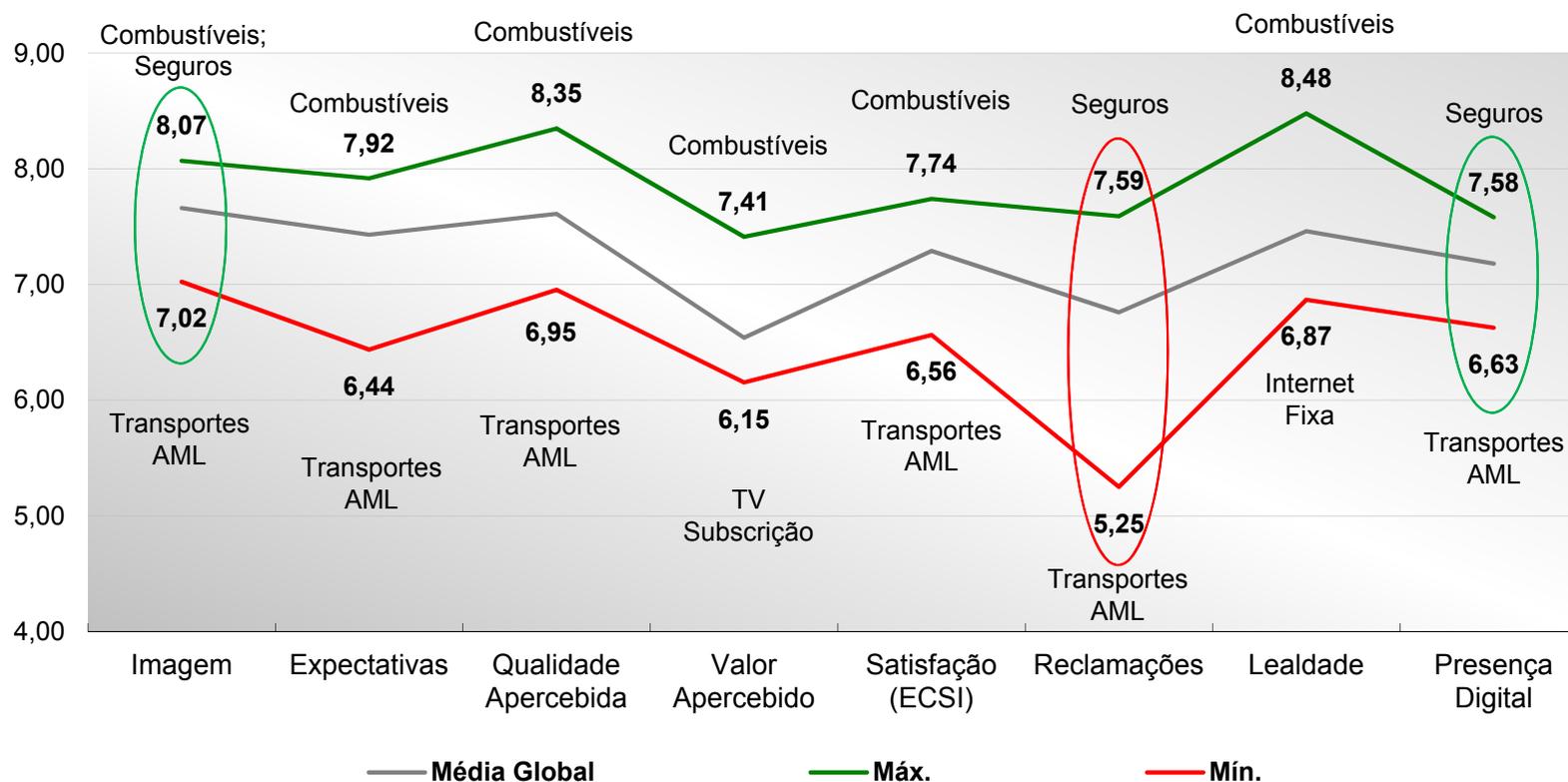


# Resultados Globais

2020 ECSIPORTUGAL

# 3 Resultados Globais

## Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Sectores e Subsectores em 2020

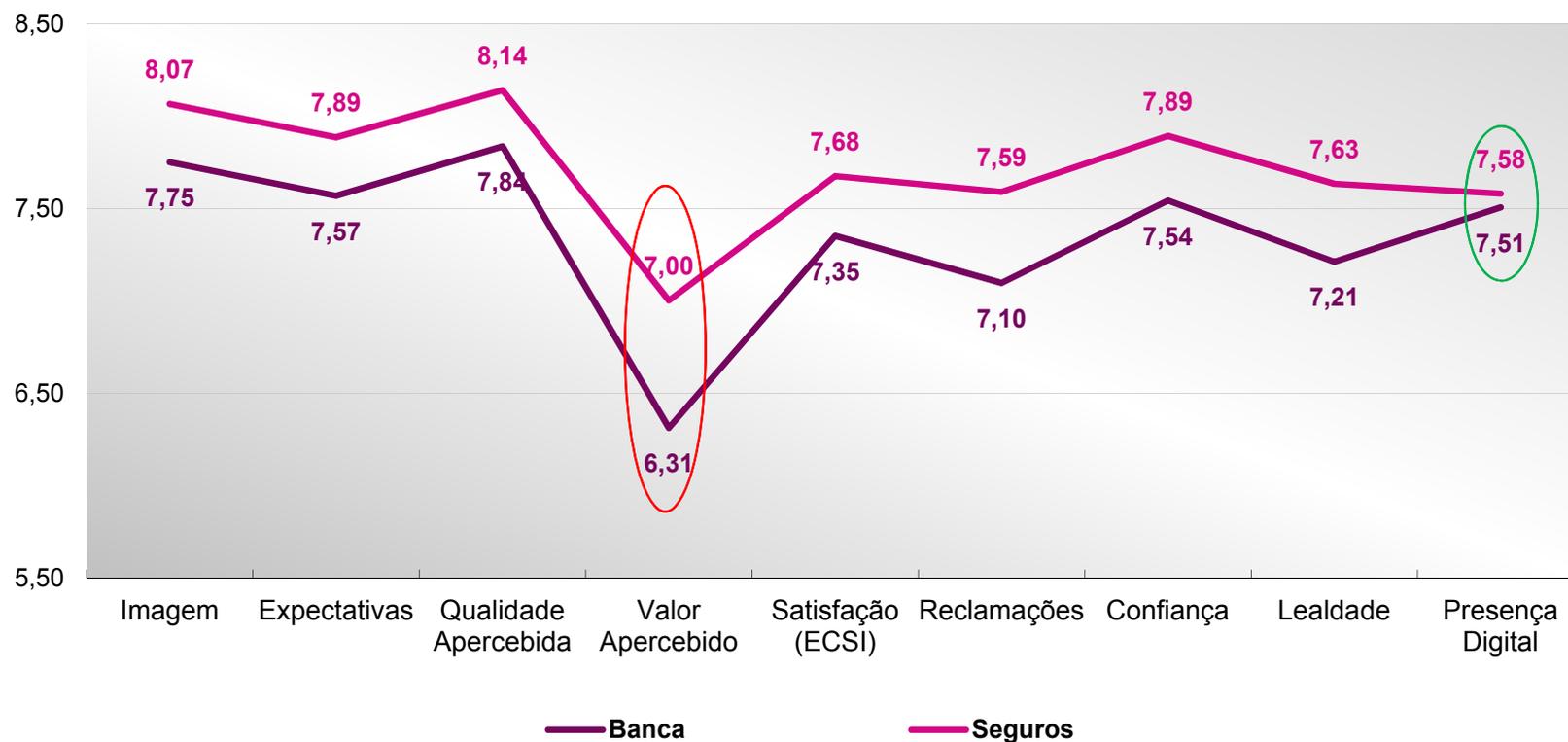


Menores amplitudes

Maiores amplitudes

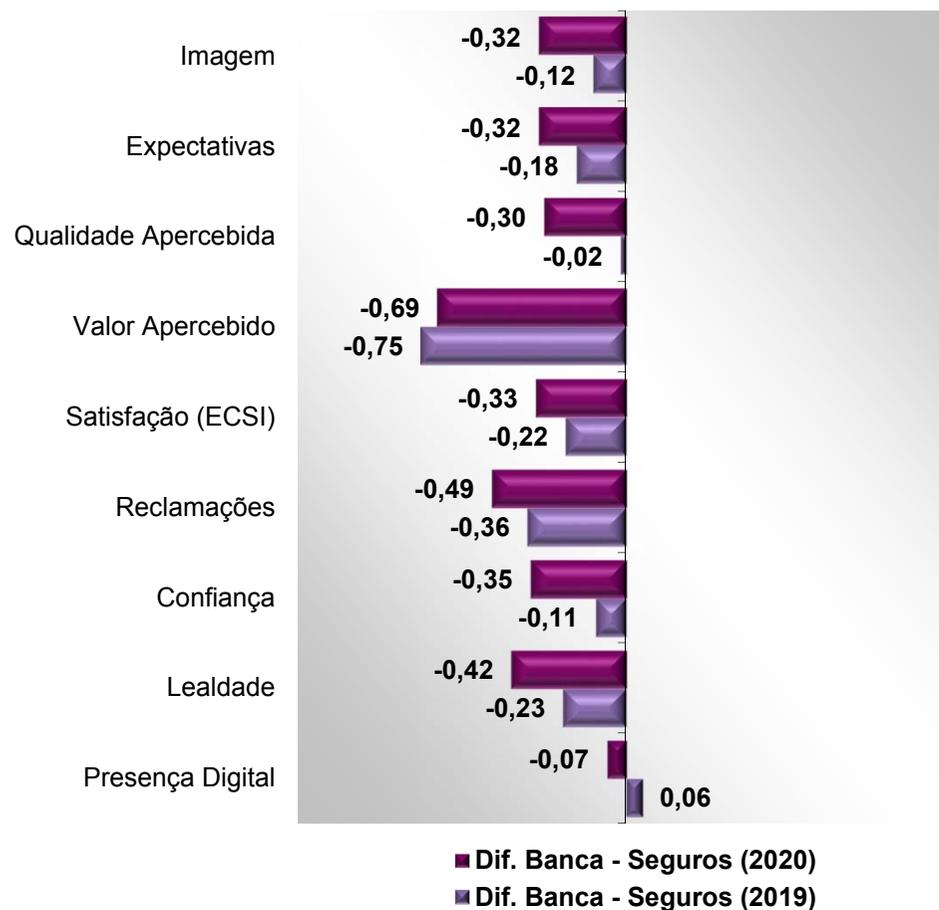
# 3 Resultados Globais

Valores Médios dos Sectores da Banca e dos Seguros em 2020



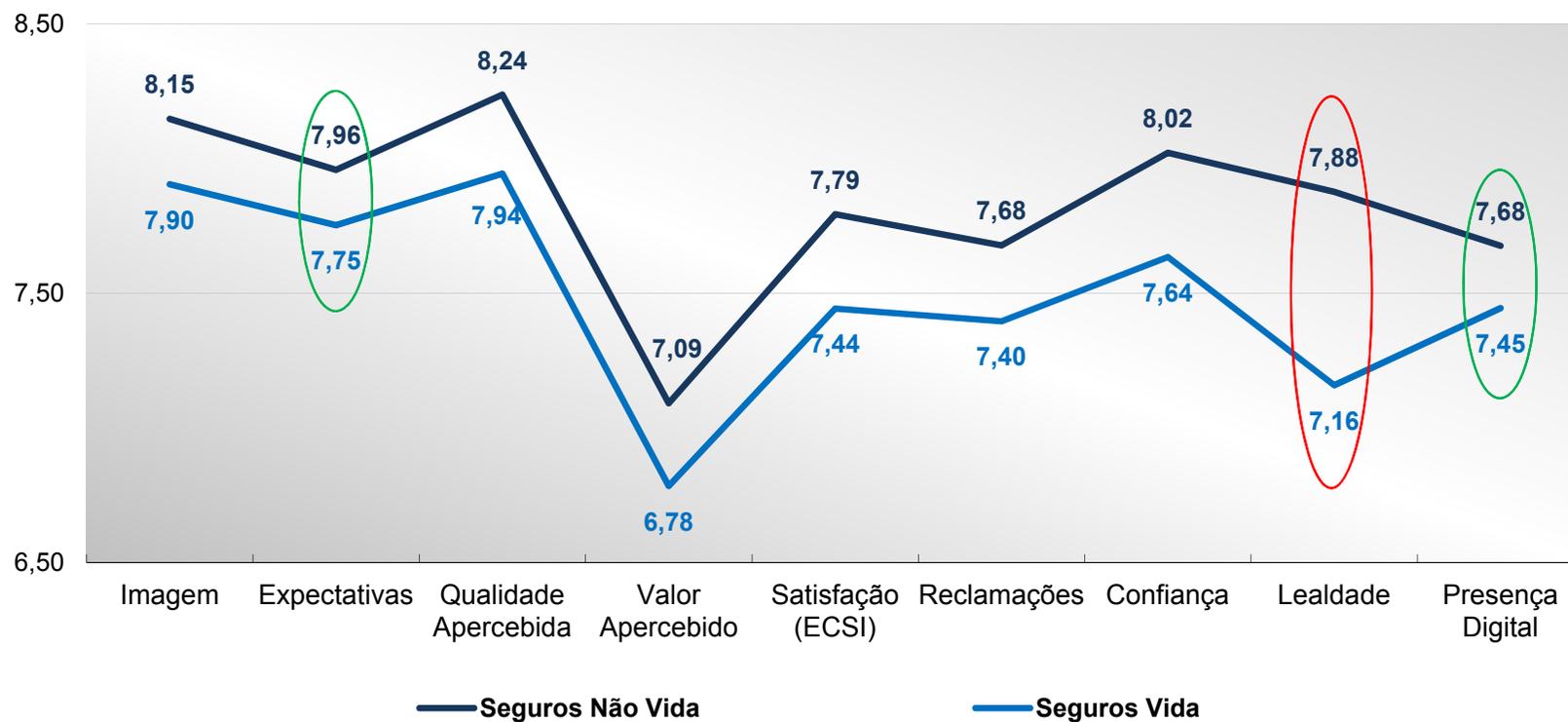
# 3 Resultados Globais

Diferenças entre os sectores da Banca e dos Seguros em 2019 e 2020



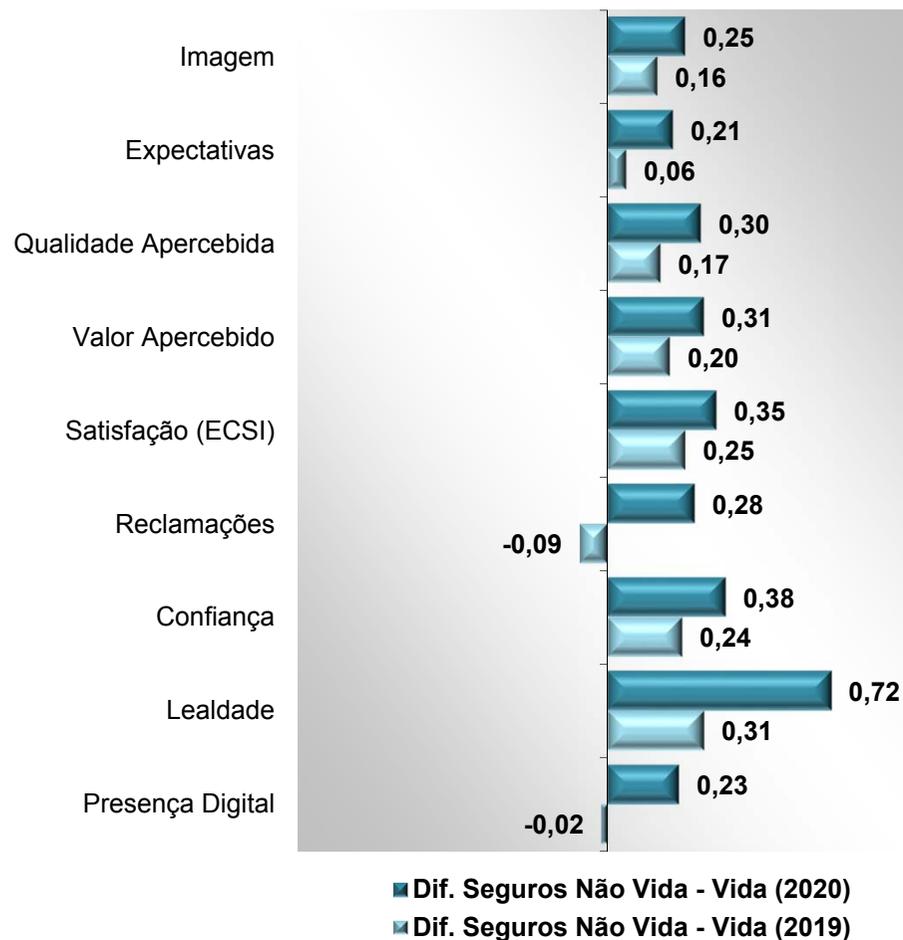
# 3 Resultados Globais

Valores Médios dos ramos Não Vida e Vida do Sector dos Seguros em 2020



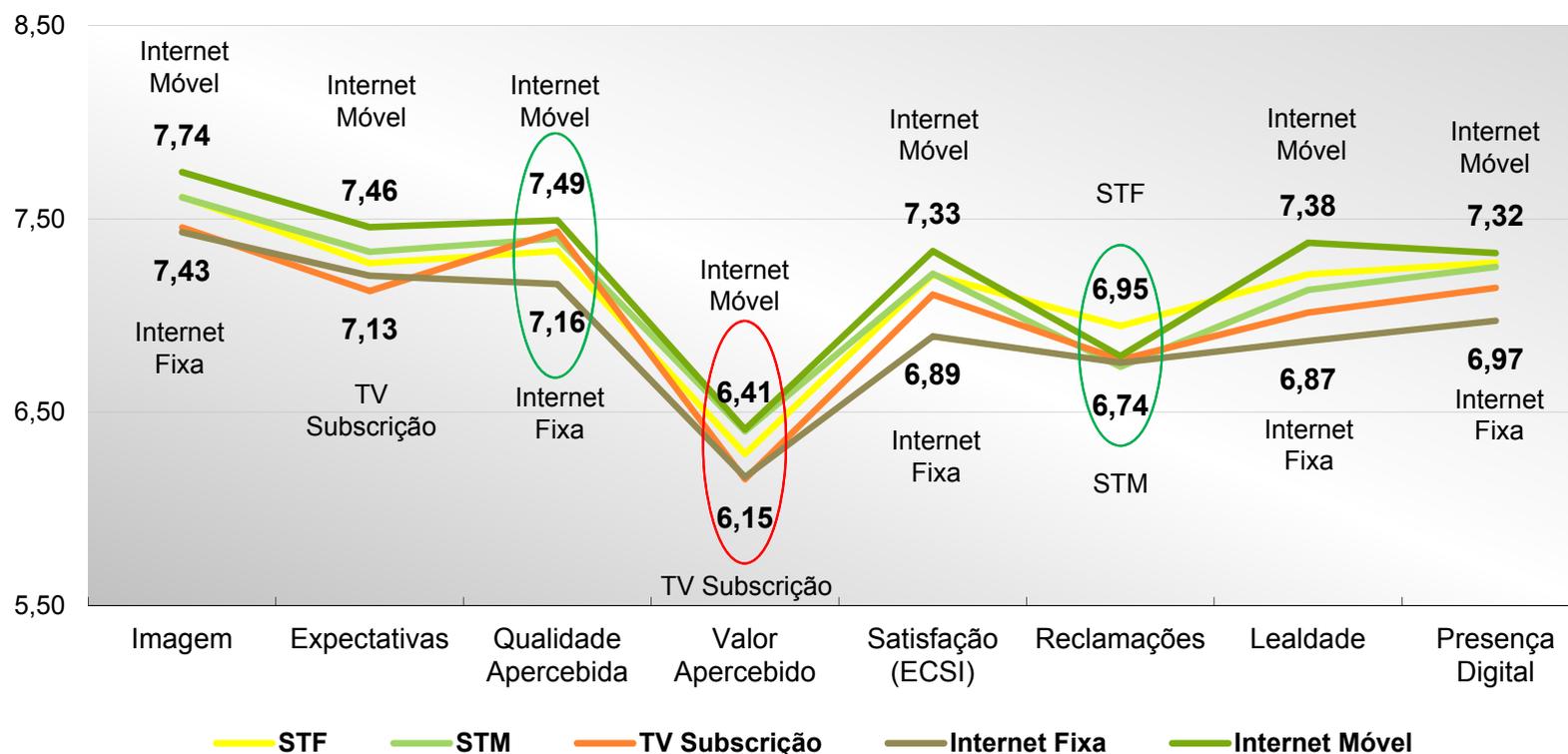
# 3 Resultados Globais

Diferenças entre os ramos Não Vida e Vida do sector dos Seguros em 2019 e 2020



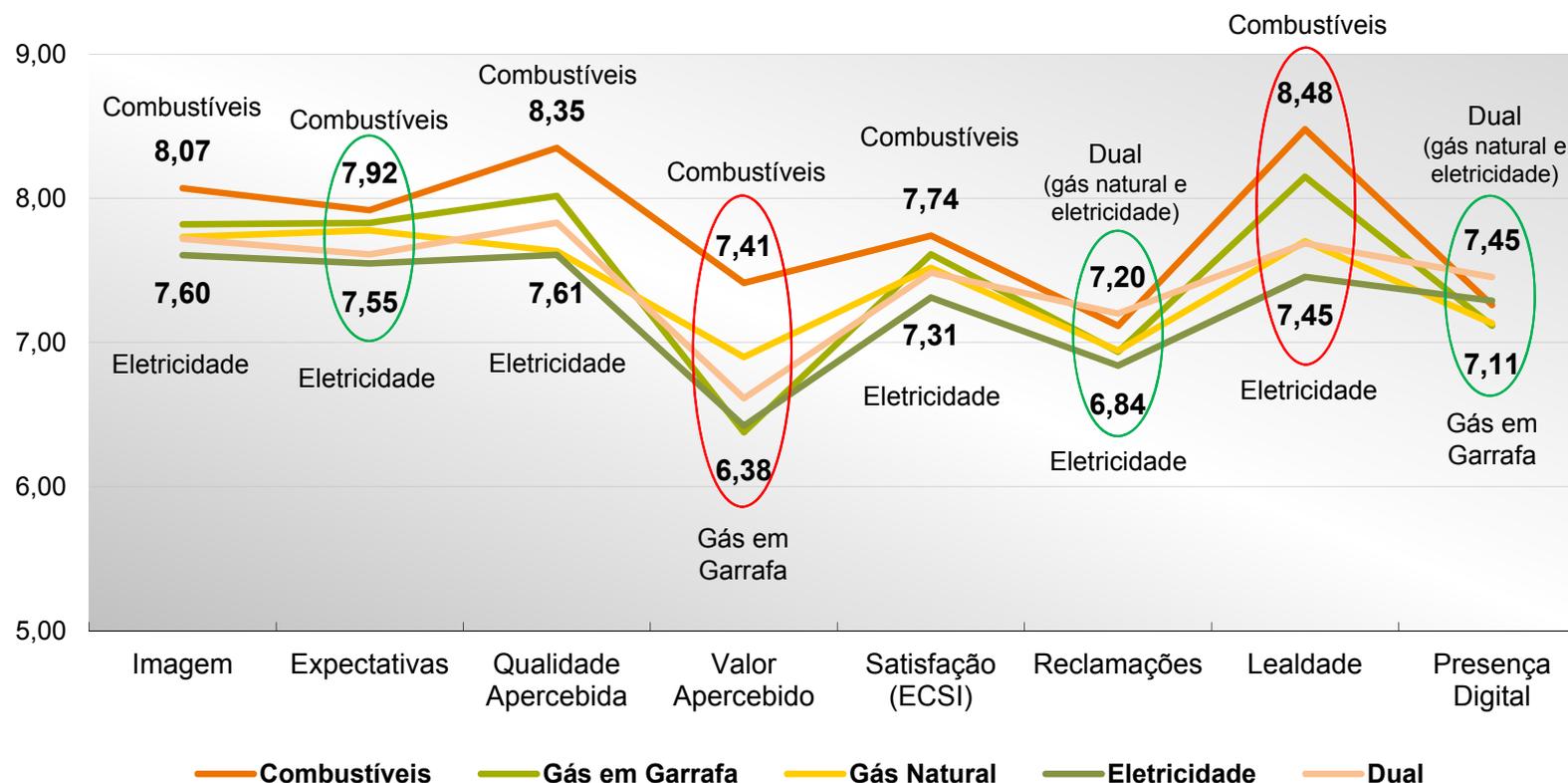
# 3 Resultados Globais

## Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Subsectores das Comunicações em 2020



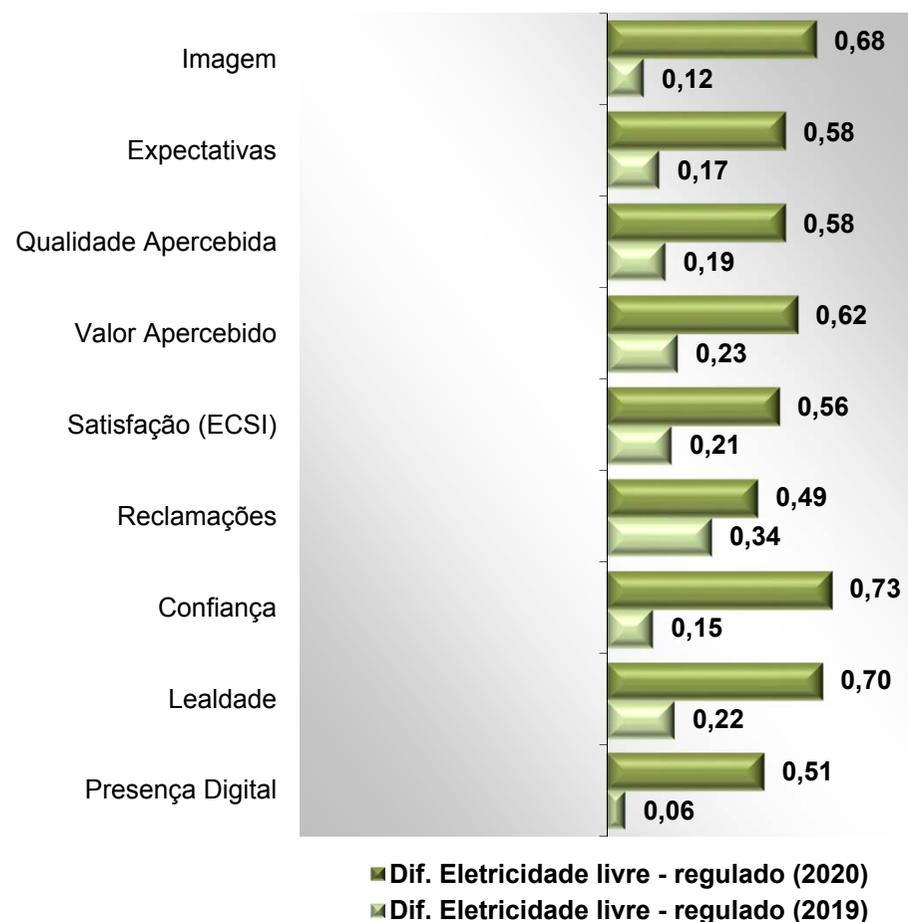
# 3 Resultados Globais

## Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Sectores de Energia em 2020



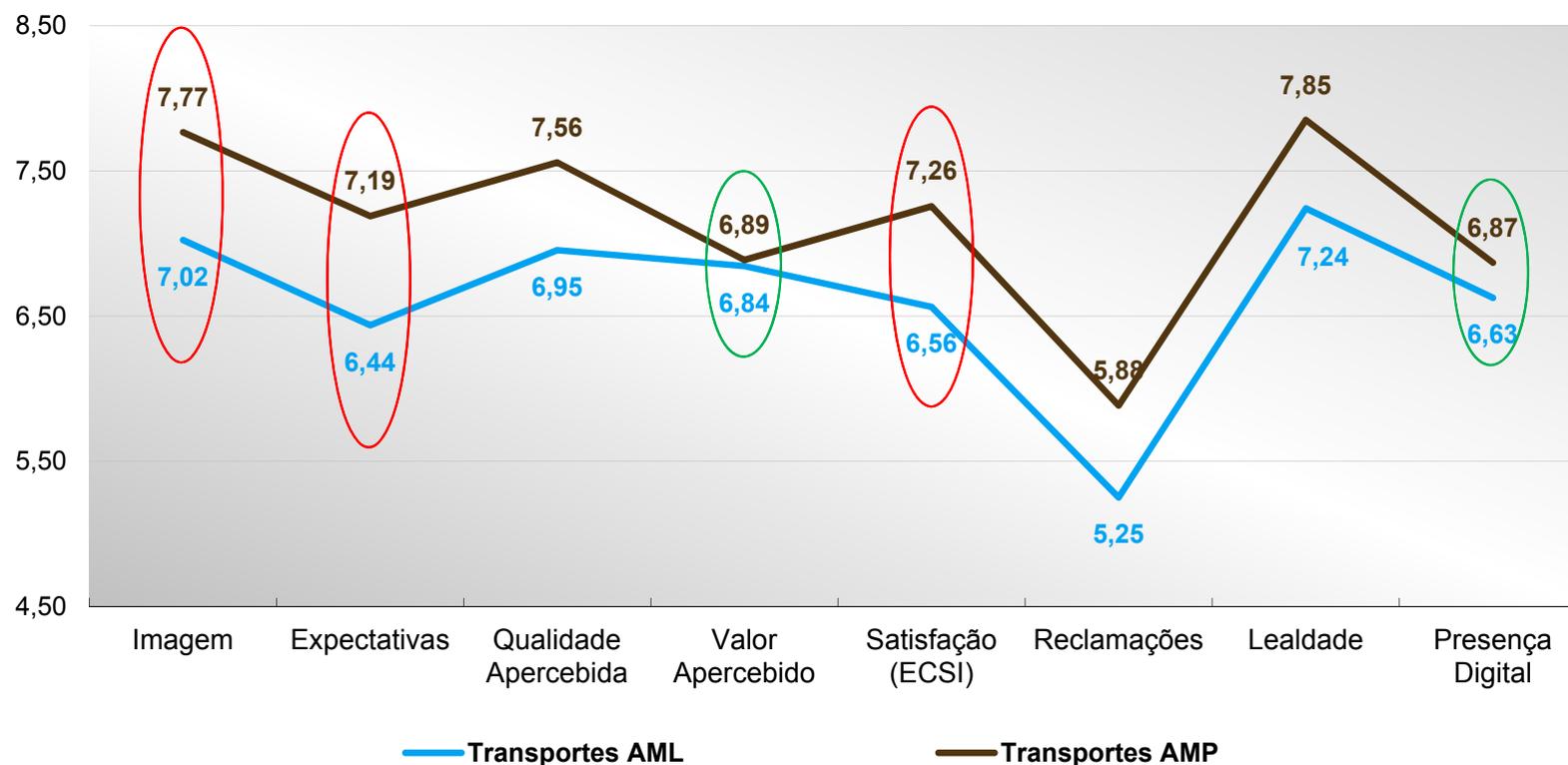
# 3 Resultados Globais

Diferenças entre o mercado regulado e o mercado livre no sector de Eletricidade em 2019 e 2020



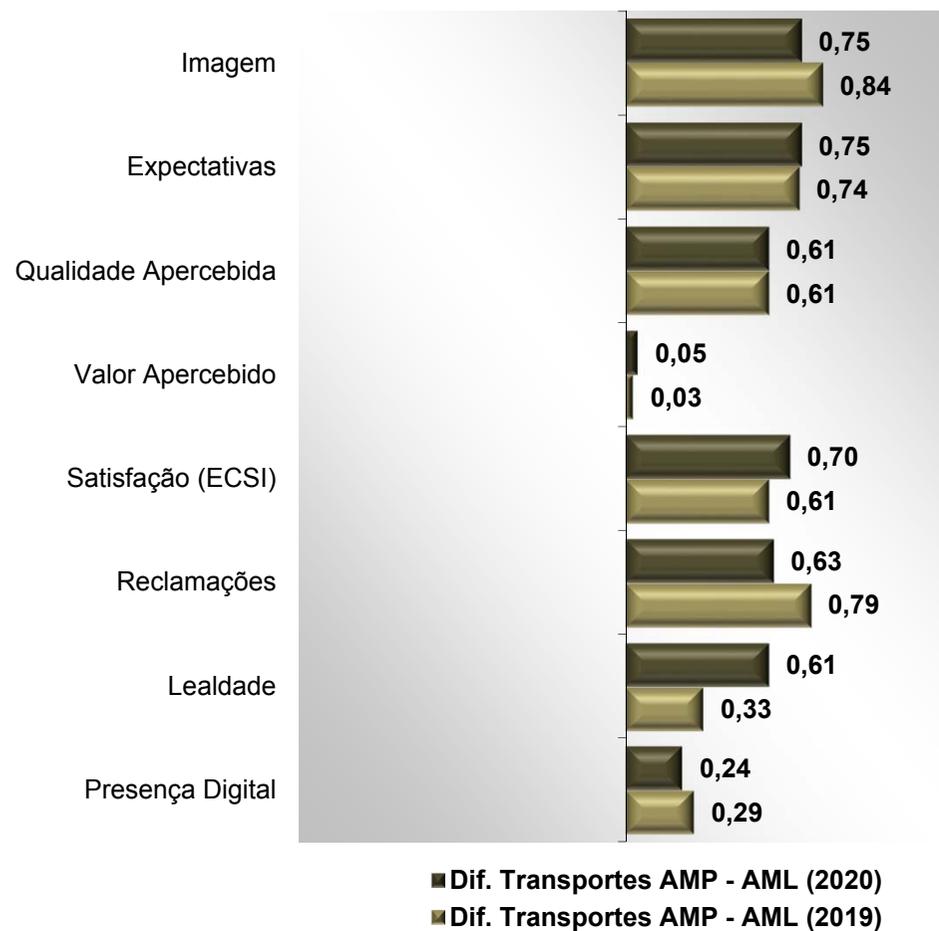
# 3 Resultados Globais

Valores Médios dos Sectores dos Transportes da AML e da AMP em 2020



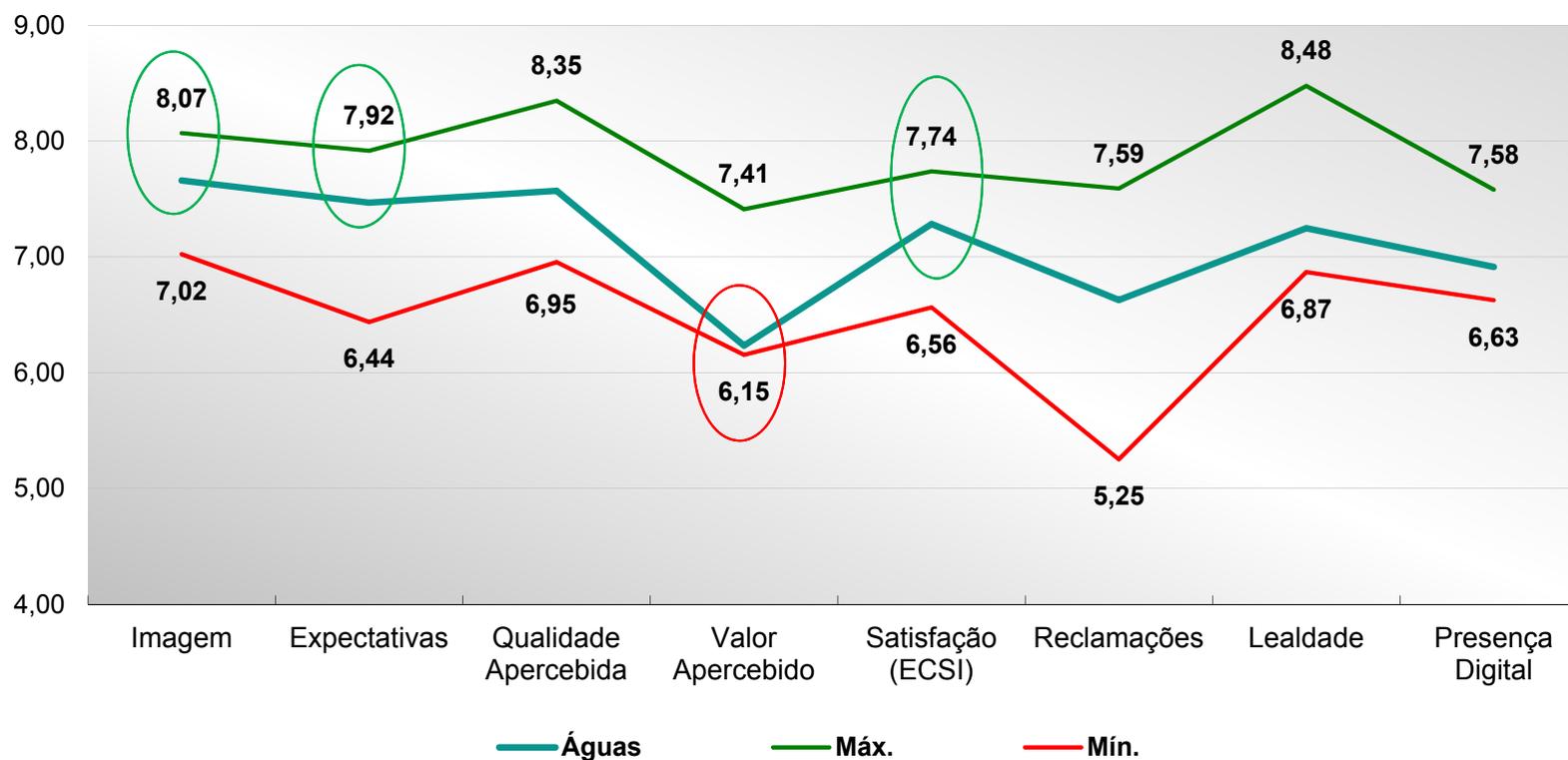
# 3 Resultados Globais

## Diferenças entre os sectores dos Transportes da AMP e da AML em 2019 e 2020



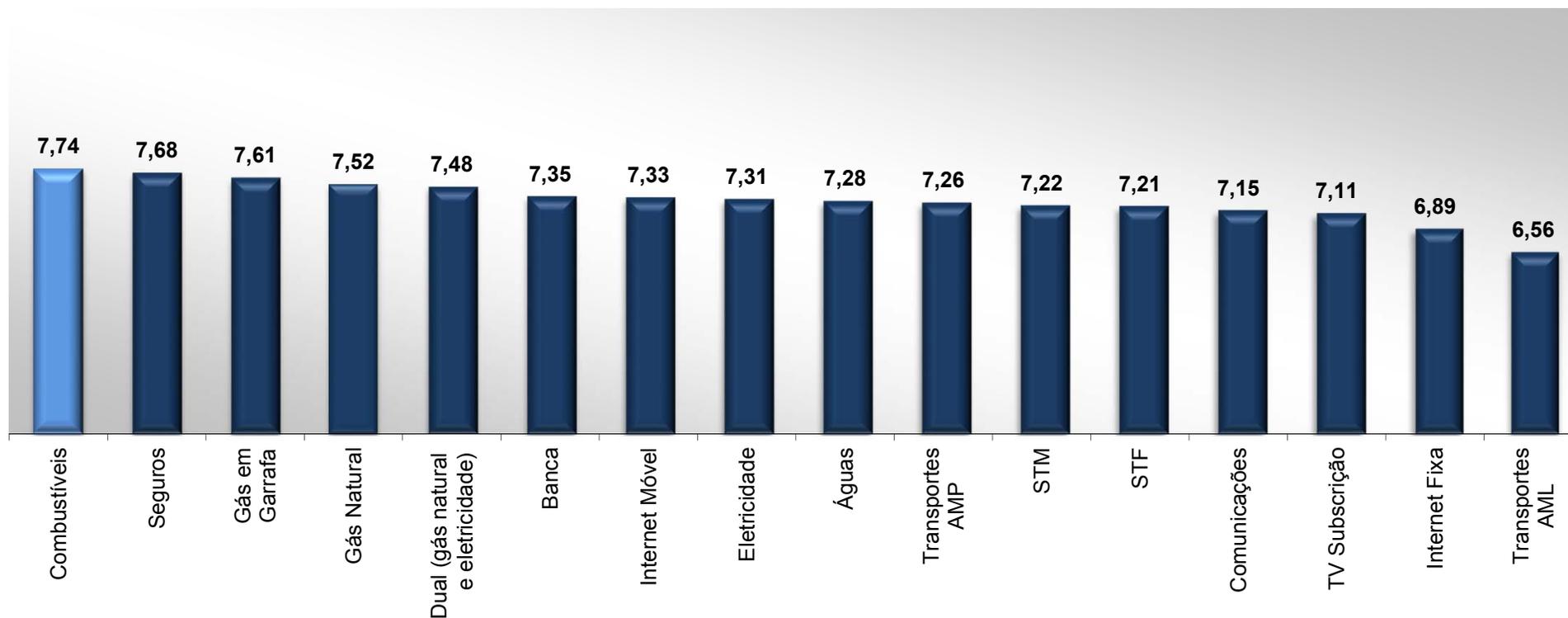
# 3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos do Sector das Águas em 2020



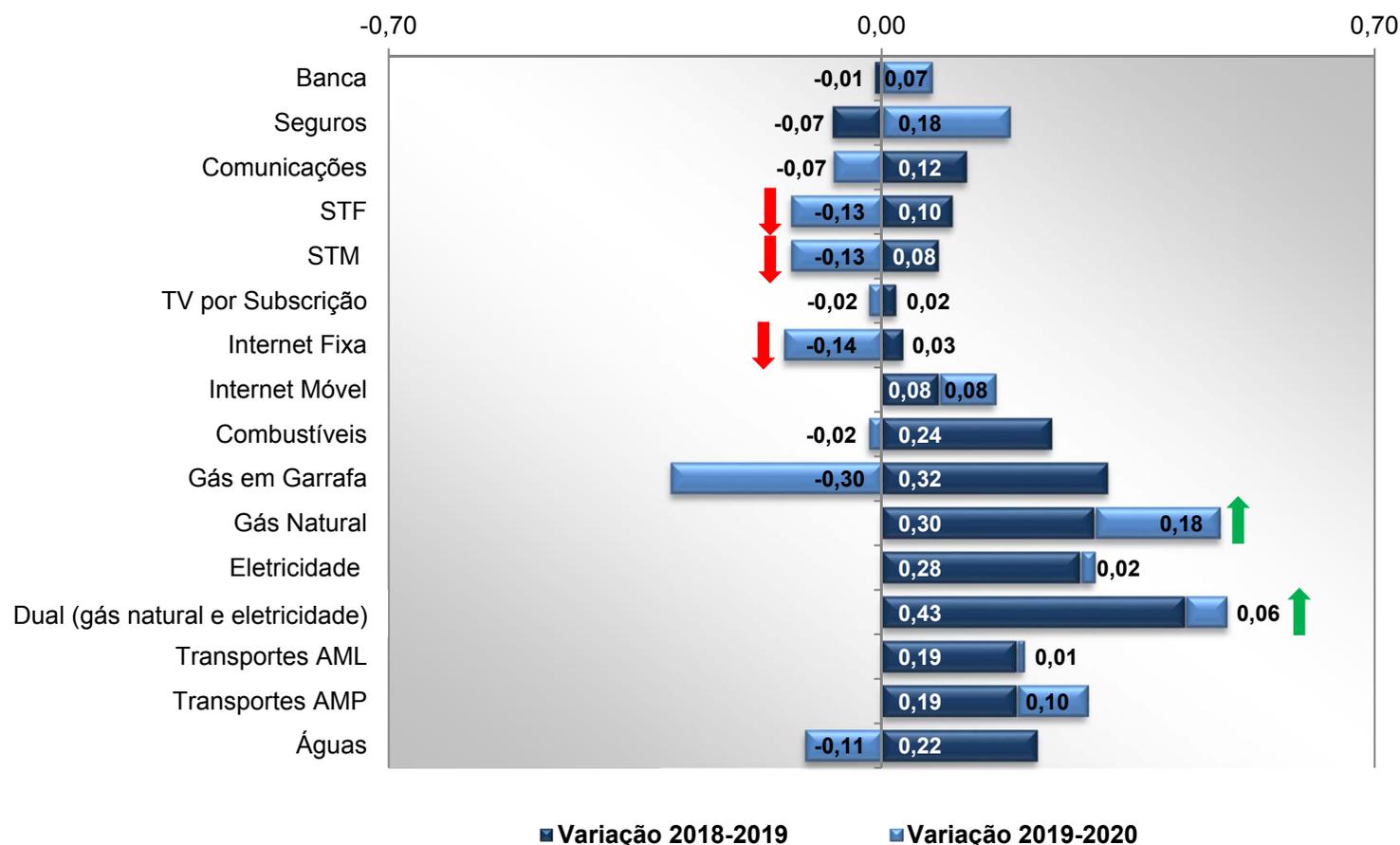
# 3 Resultados Globais

## Ranking da Satisfação dos Clientes por Sectores e Subsectores em 2020



# 3 Resultados Globais

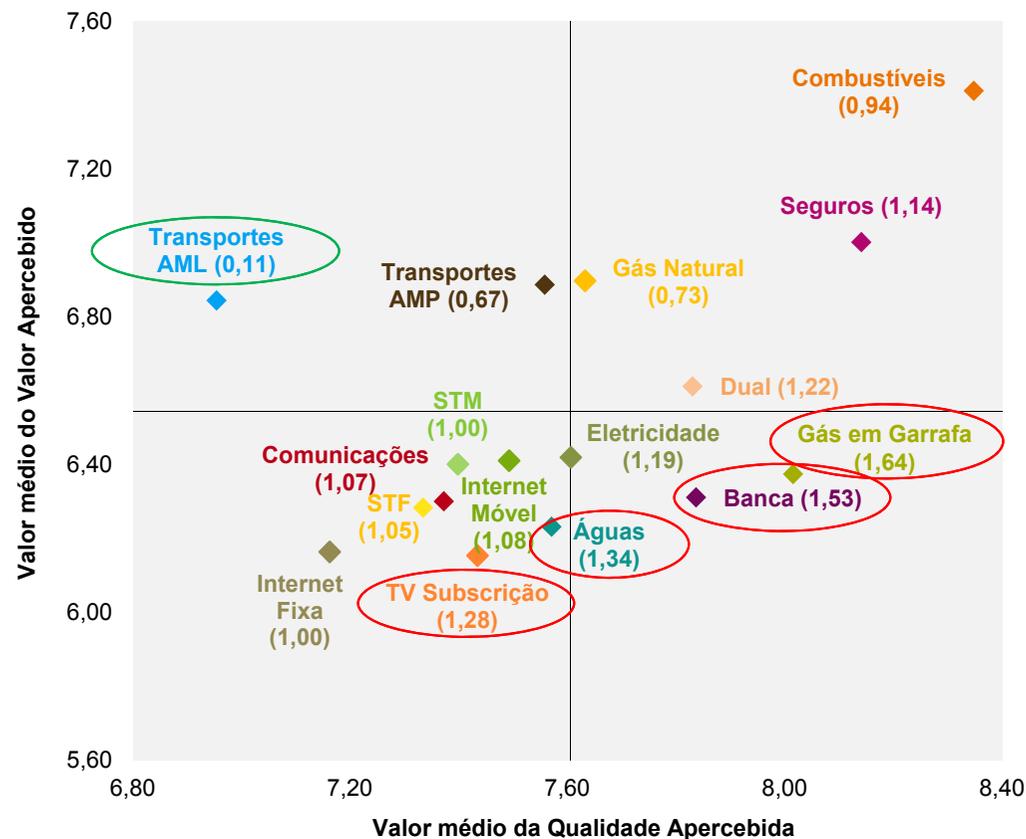
Varição dos sectores e subsectores no Índice de Satisfação entre 2018 e 2019 e entre 2019 e 2020



# 3 Resultados Globais

## Mapa Percetual Qualidade Apercebida – Valor Apercebido

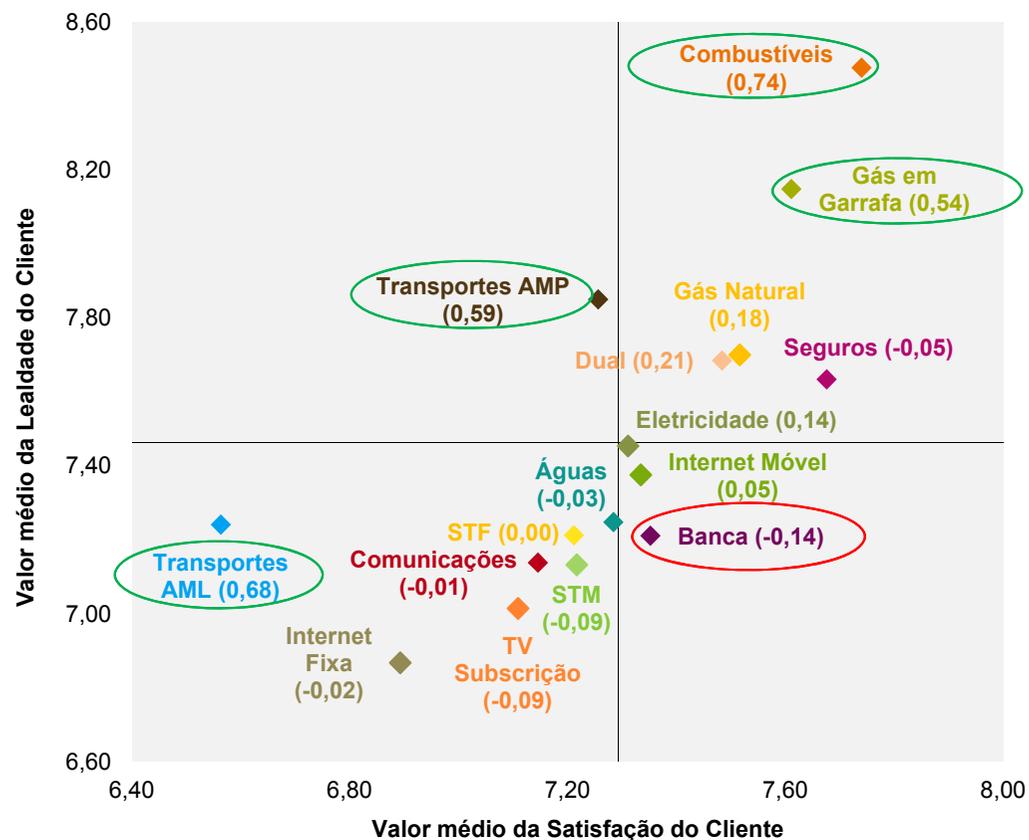
Índices das variáveis latentes da Qualidade Apercebida (eixo das abcissas) e do Valor Apercebido (eixo das ordenadas) por sector e subsector em 2020



# 3 Resultados Globais

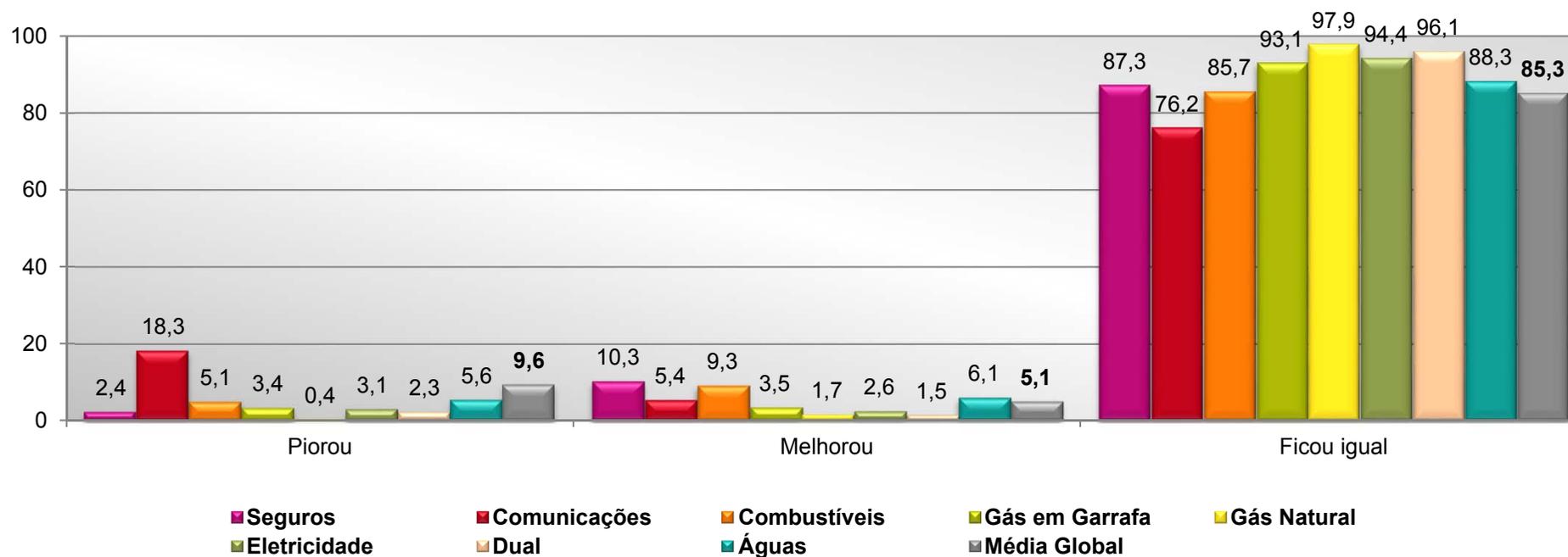
## Mapa Percetual Lealdade – Satisfação do Cliente

Índices das variáveis latentes da Satisfação (eixo das abcissas) e da Lealdade (eixo das ordenadas) por sector e subsector em 2020



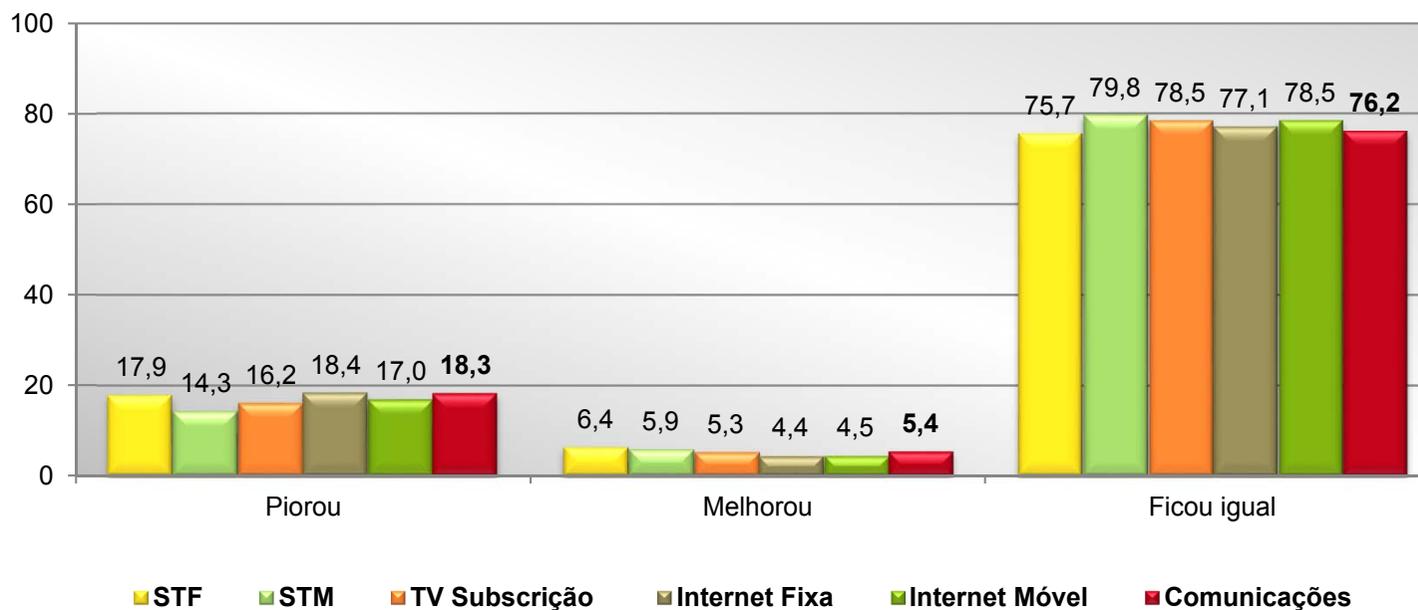
# 3 Resultados Globais

Qualidade do serviço prestado durante a pandemia de COVID-19 (%)



# 3 Resultados Globais

Qualidade do serviço prestado durante a pandemia de COVID-19 (%) - Comunicações



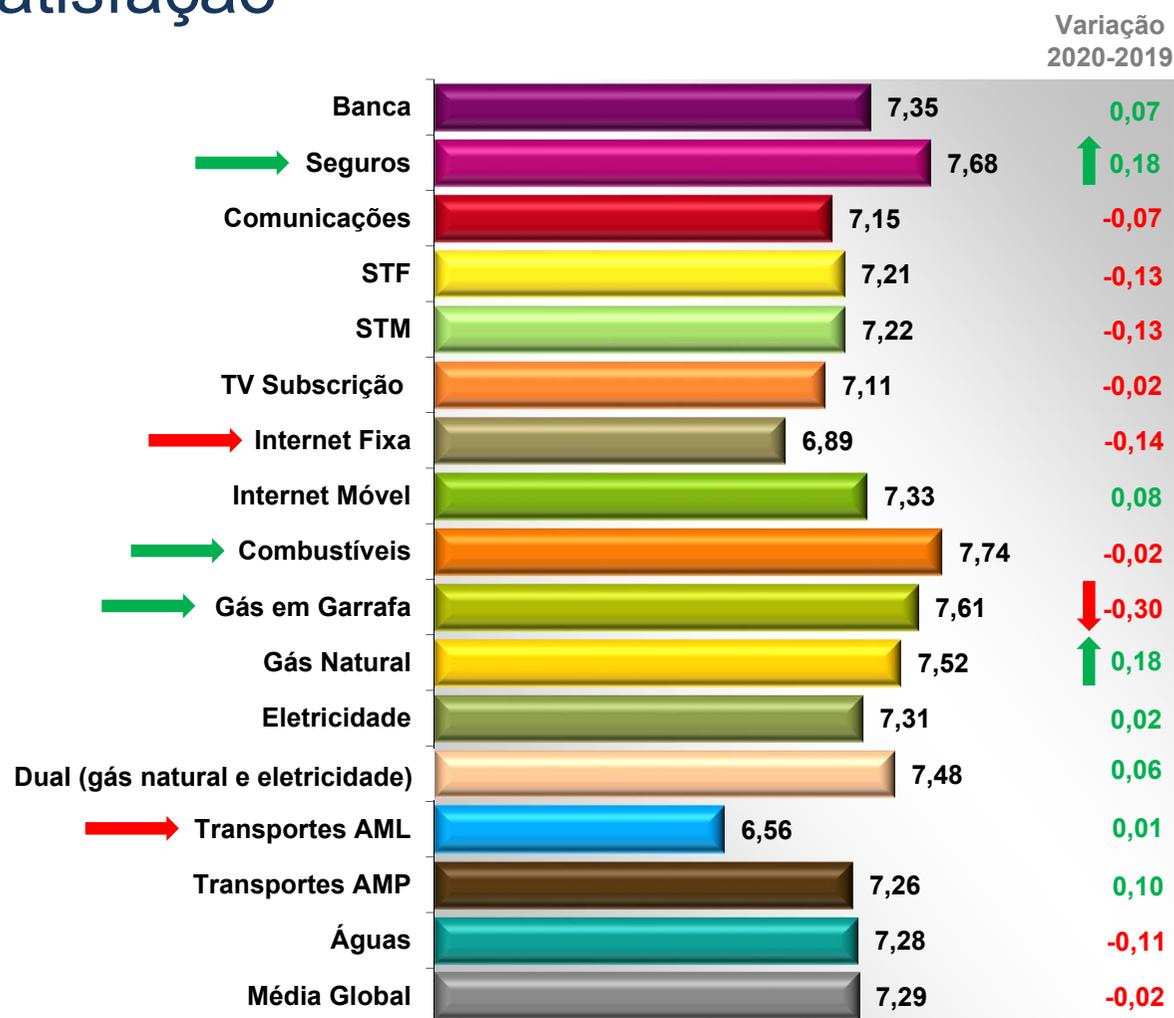


# Resultados por Variável

2020 ECSIPORTUGAL

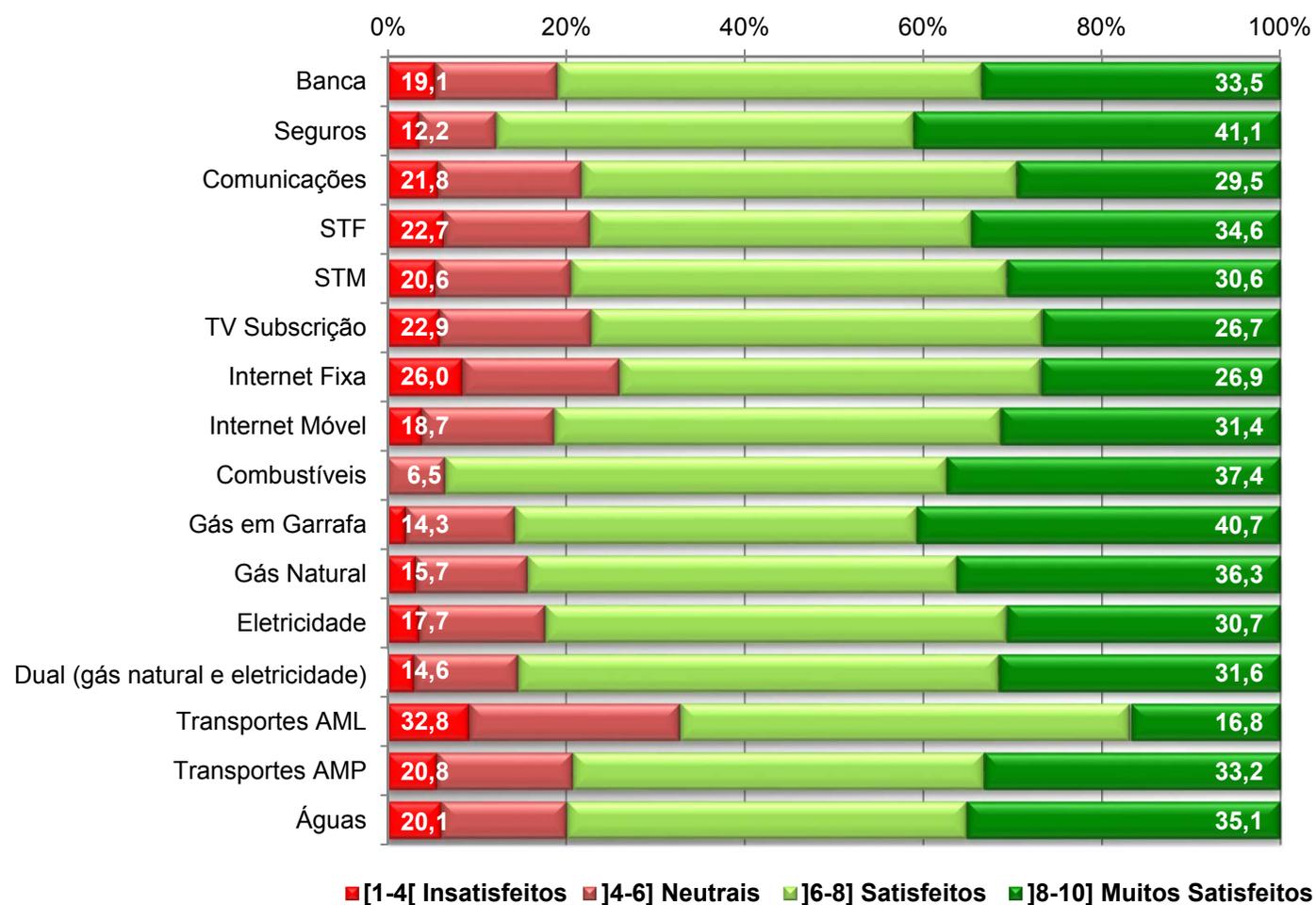
# 4 Resultados por Variável

## Índice de Satisfação



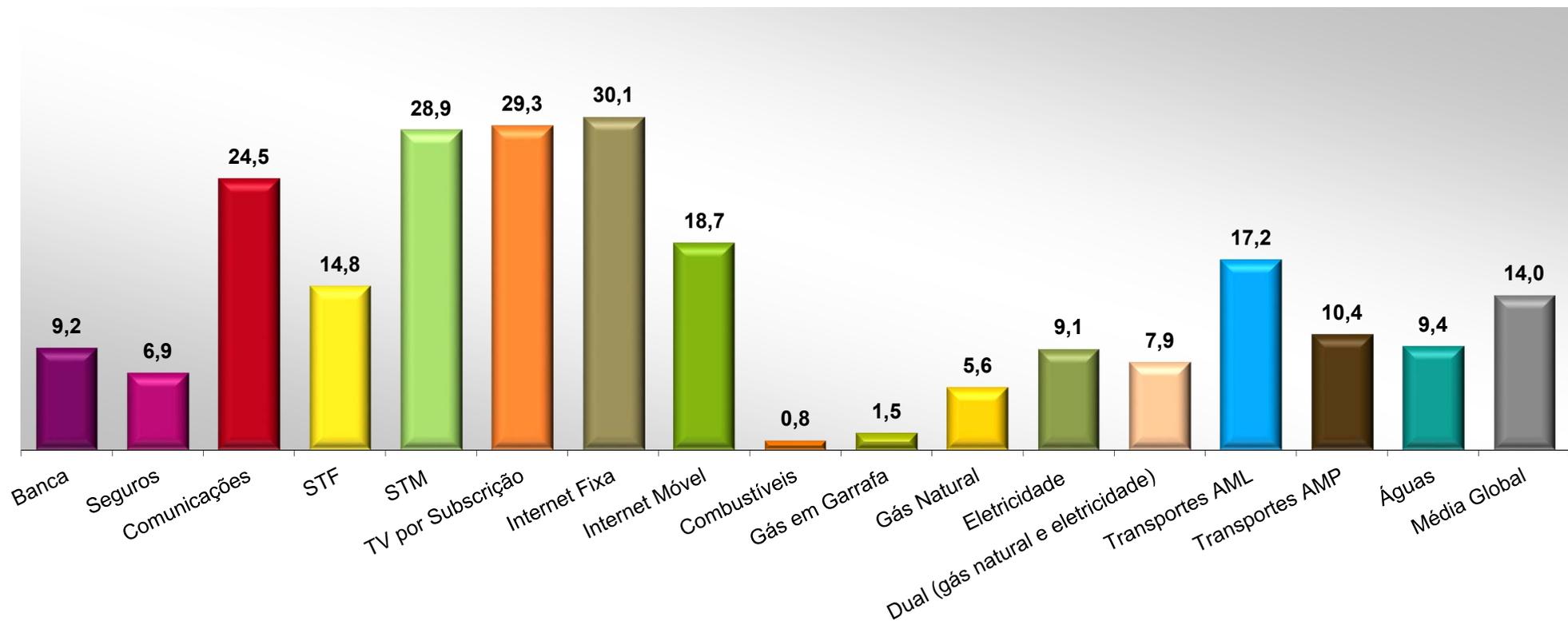
# 4 Resultados por Variável

## Frequências relativas da Satisfação por Sector e Subsector



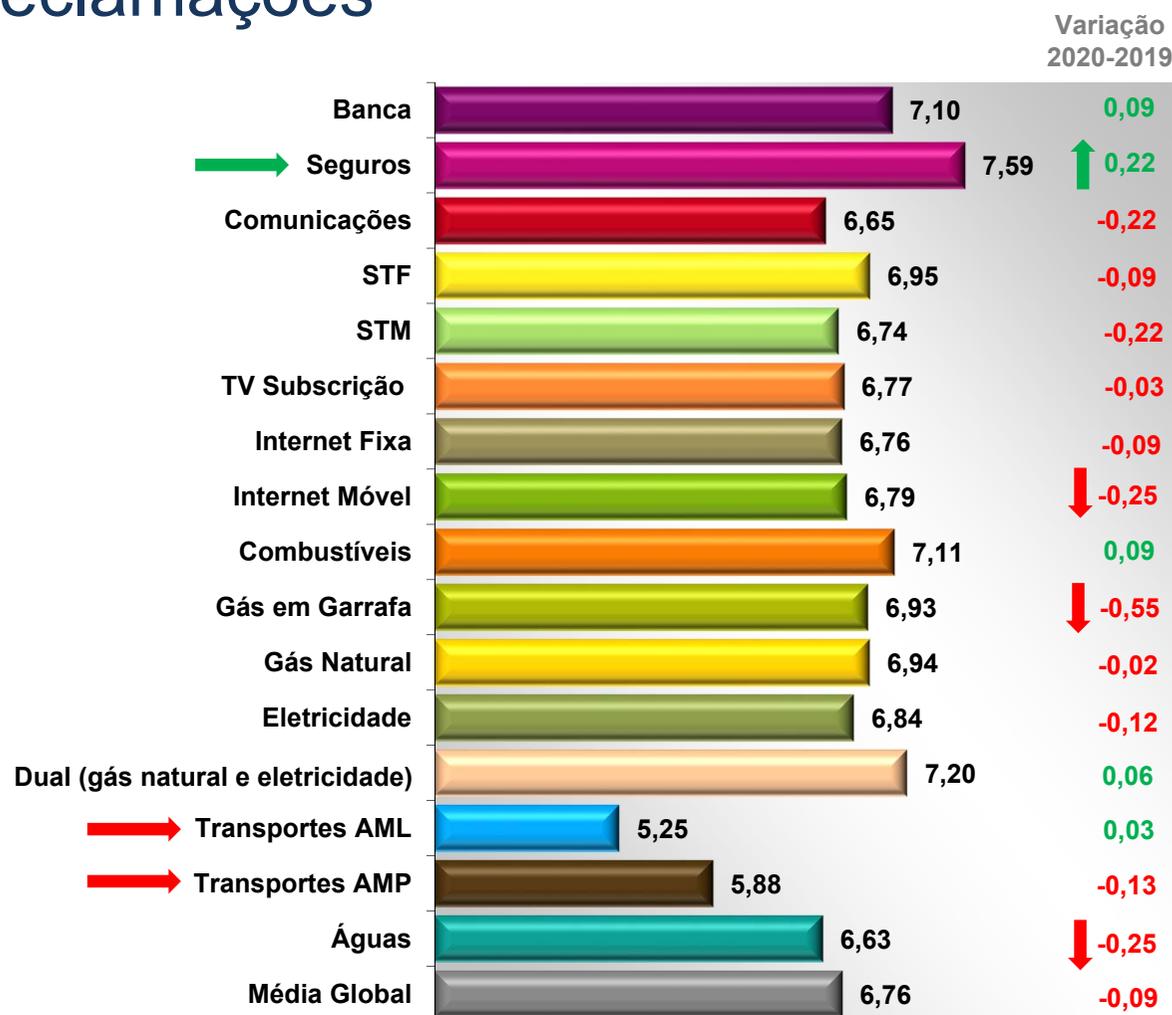
# 4 Resultados por Variável

## Apresentação de Reclamações (%)



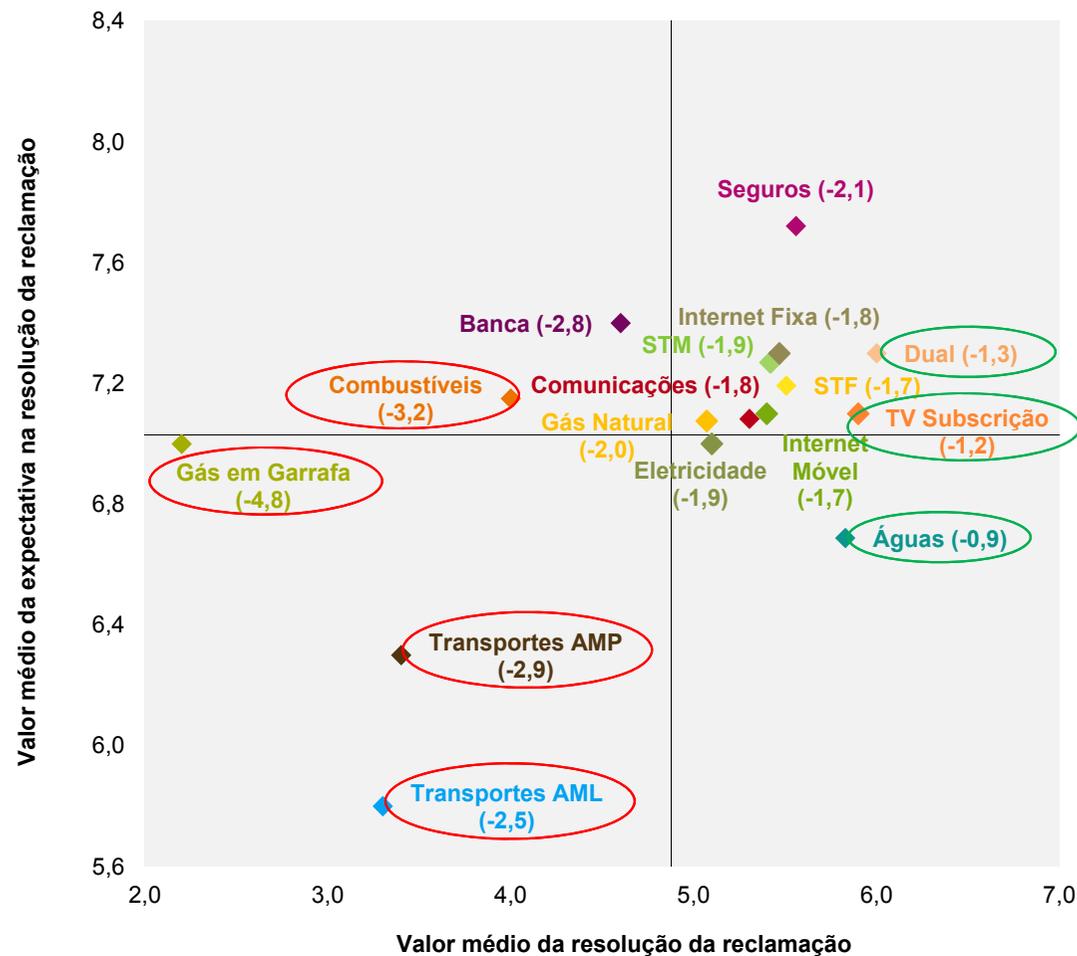
# 4 Resultados por Variável

## Índice de Reclamações



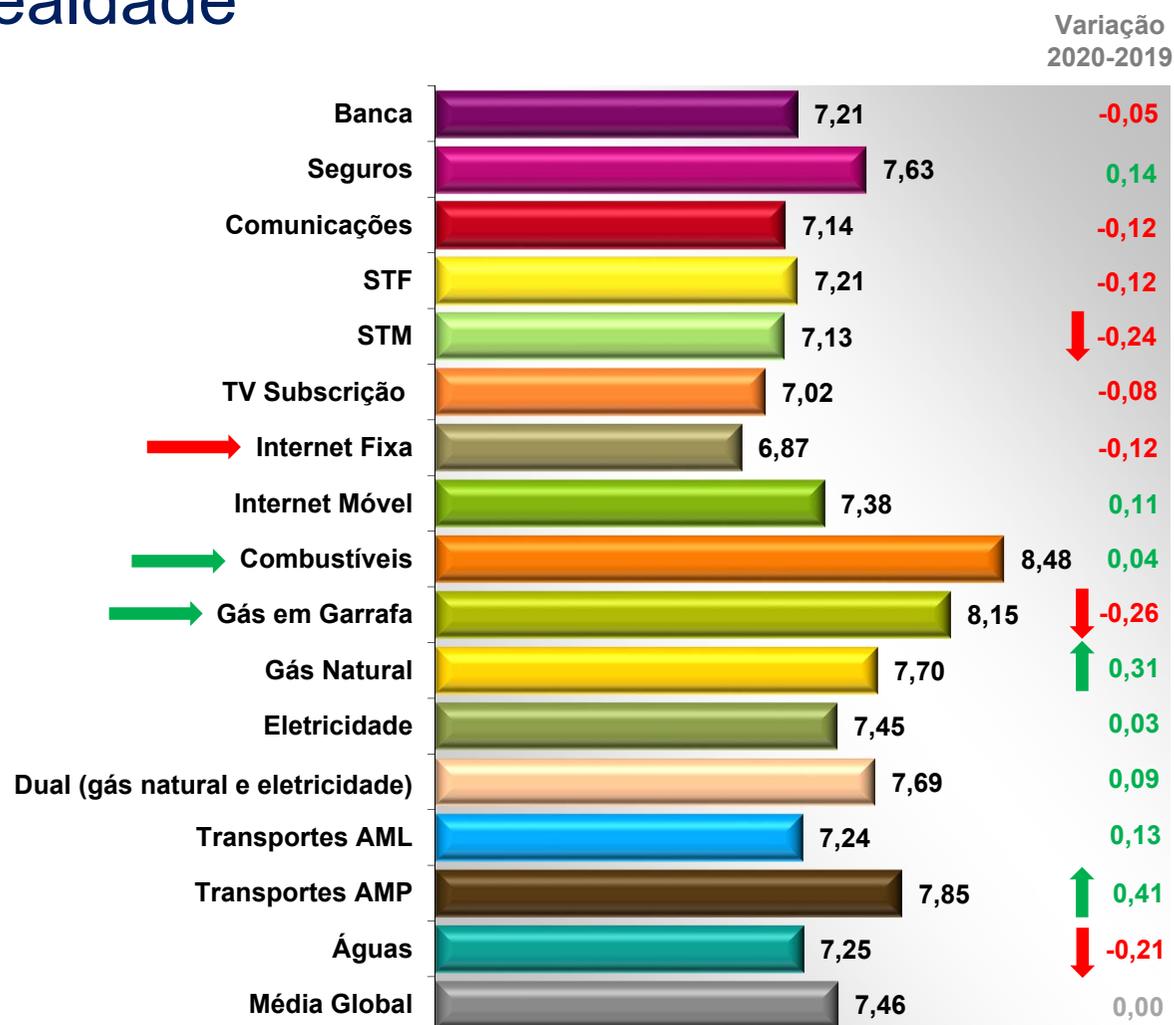
# 4 Resultados por Variável

## Mapa percetual - Indicadores de Reclamações



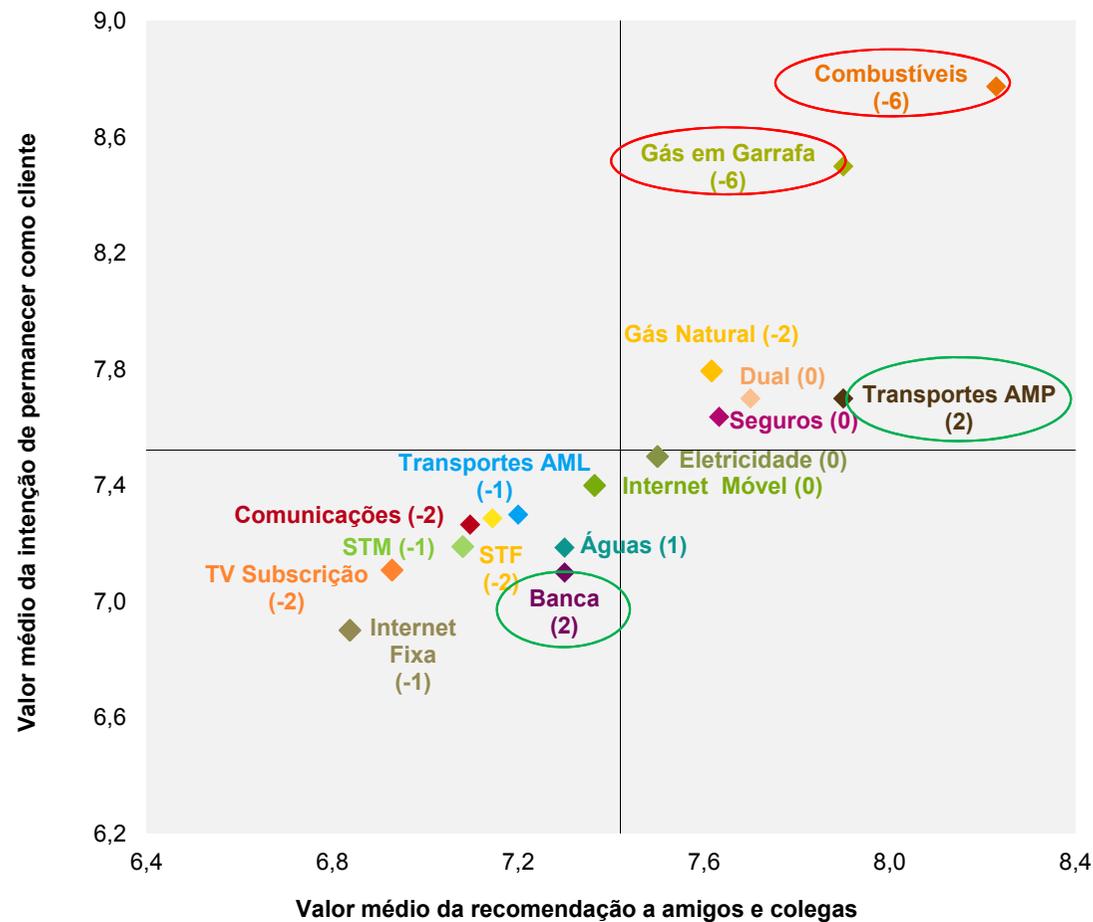
# 4 Resultados por Variável

## Índice de Lealdade



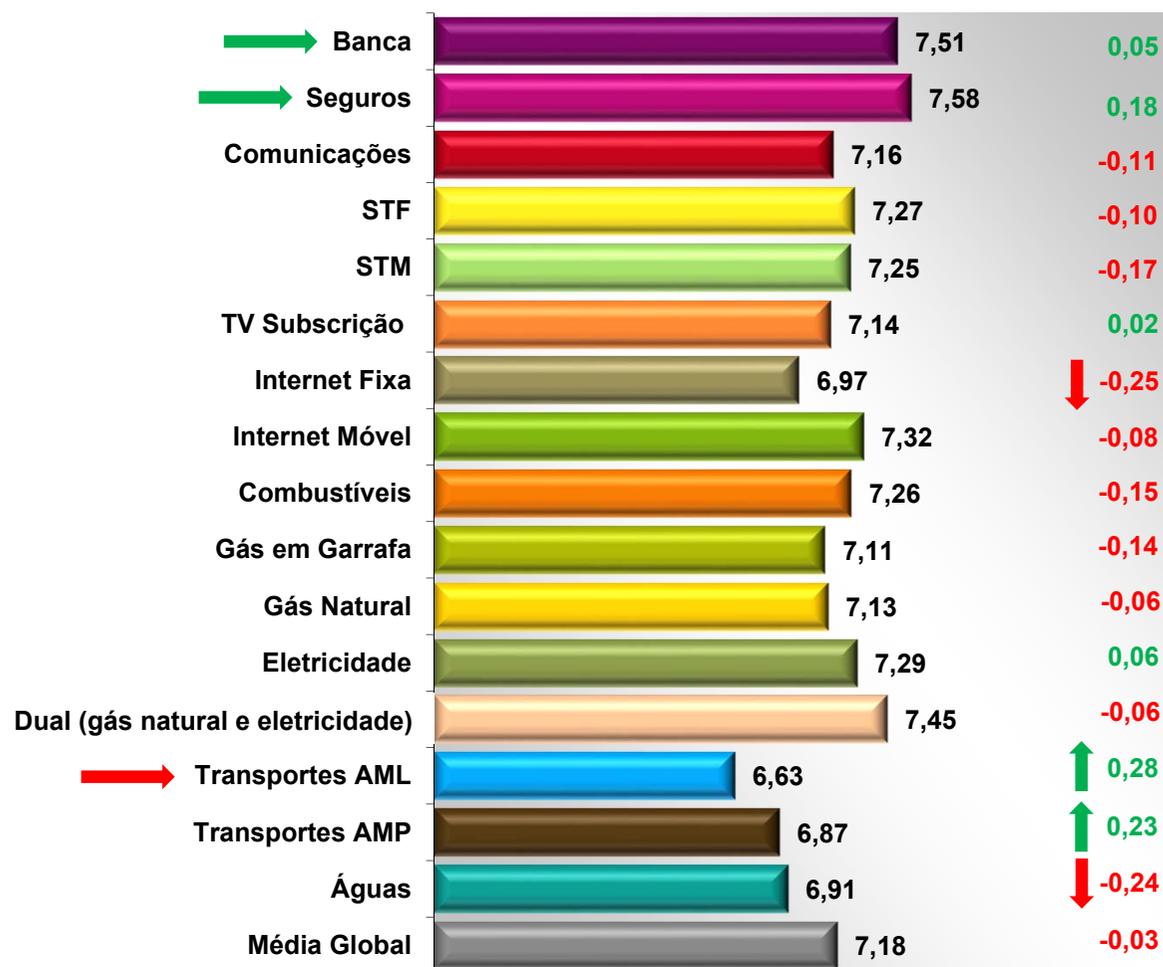
# 4 Resultados por Variável

## Mapa percetual - Indicadores de Lealdade



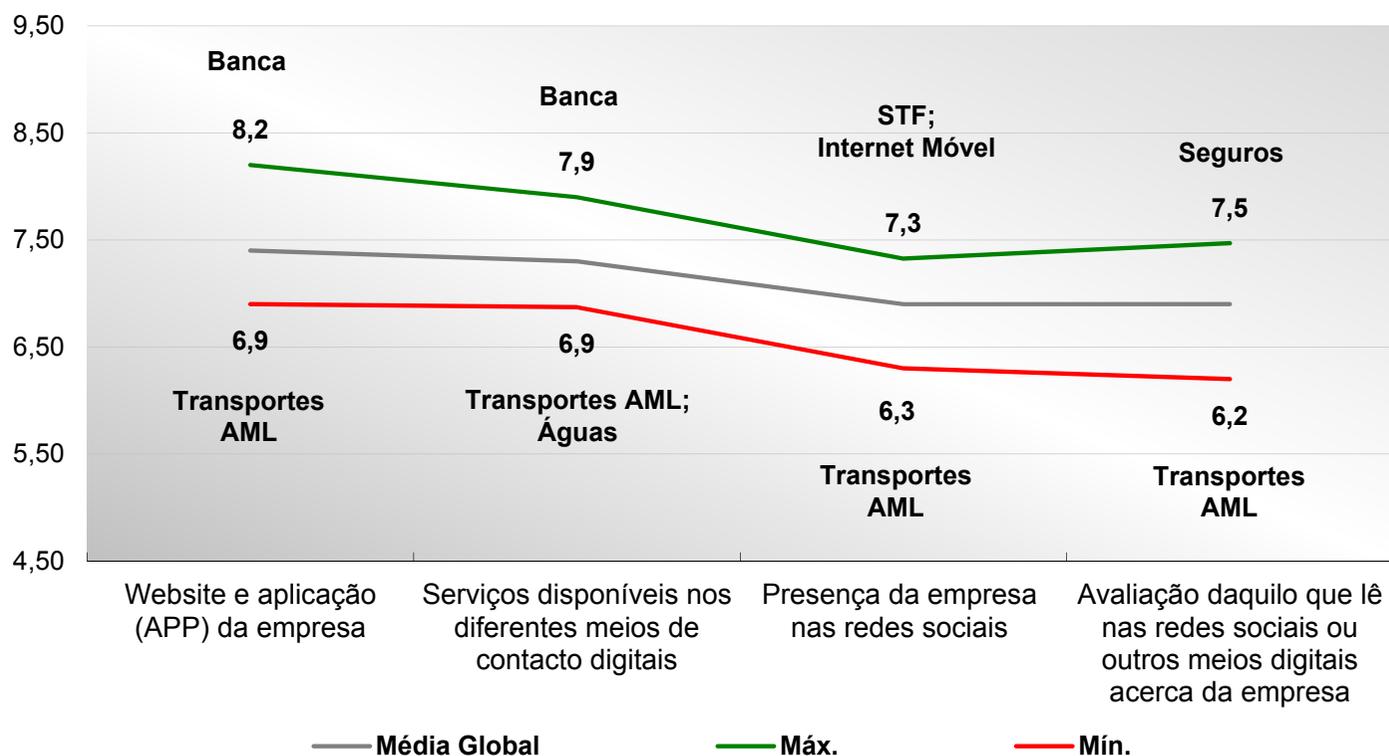
# 4 Resultados por Variável

## Índice de Presença Digital



# 4 Resultados por Variável

## Indicadores de Presença Digital



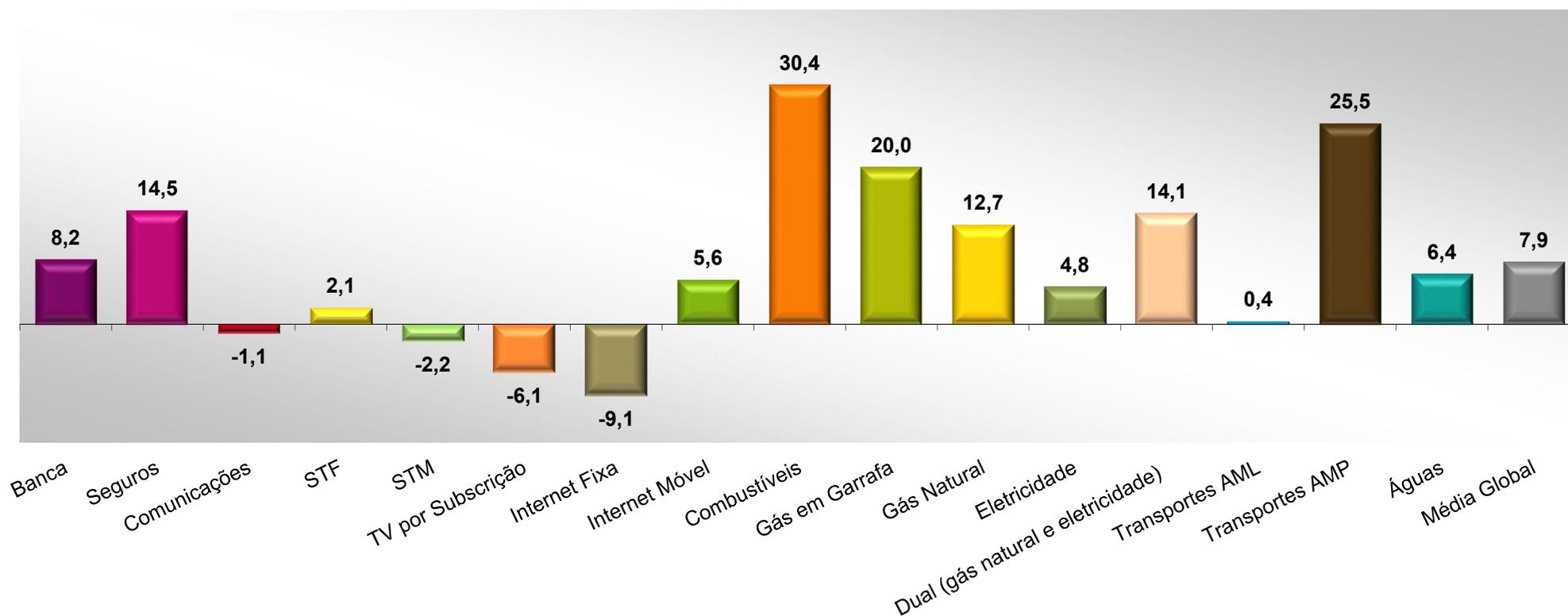


# *Net Promoter Score*

2020 ECSIPORTUGAL

# 5 Net Promoter Score

## NPS por sector em 2020





# Vencedores ECSI 2020

2020 ECSIPORTUGAL

# Vencedor ECSI 2020 – Banca



banco**ctt**



# Vencedor ECSI 2020 – Seguros Não Vida



# Vencedor ECSI 2020 – Seguros Vida



# Vencedor ECSI 2020 – Gás em Garrafa



# Vencedor ECSI 2020 – Águas



ECSIPORTUGAL

2020

# Divulgação de Resultados

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

2020 ECSIPORTUGAL



Instituto Português da Qualidade



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

