

Divulgação de Resultados – ECSI 2012

Comunicações

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



UNIVERSIDADE

NOVA

ISEGI | Estatística e Gestão da Informação

Índice

- Introdução
- Aspetos Metodológicos
- Resultados Globais
- Resultados por Variável
- Resultados por Subsector
- Posicionamento Internacional
- Vencedores ECSI 2012 - Comunicações

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 estudadas as seguintes empresas por subsector de Comunicações:

Serviços Postais	Serviço Telefónico Fixo (STF)	Serviço Telefónico Móvel (STM)	Televisão por Subscrição	Internet Fixa	Internet Móvel
<ul style="list-style-type: none">• CTT	<ul style="list-style-type: none">• Grupo PT• Grupo ZON• Outros	<ul style="list-style-type: none">• Optimus• TMN• Vodafone	<ul style="list-style-type: none">• Grupo PT• Grupo ZON• Outros	<ul style="list-style-type: none">• Cabovisão• Grupo PT• Grupo ZON• Optimus	<ul style="list-style-type: none">• Optimus• TMN• Vodafone

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 3 meses e com idades superiores a 15 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 no subsector do Serviço Telefónico Móvel.

2 Aspectos Metodológicos

Estudo de Mercado

■ Dimensão da Amostra:

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

No ano 2012 foram entrevistados:

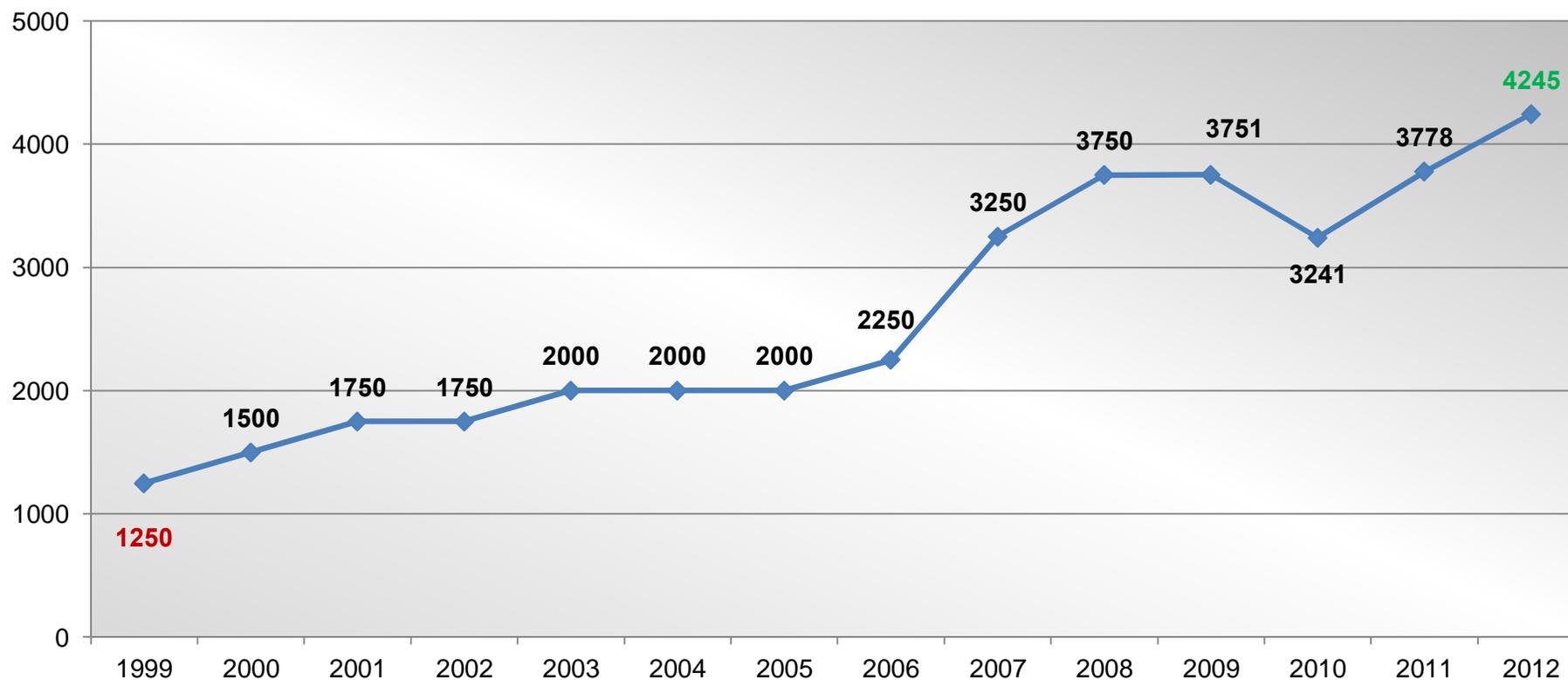
- **250** clientes no subsector dos **Serviços Postais**
- **747** clientes no subsector do **Serviço Telefónico Fixo**
- **751** clientes no subsector do **Serviço Telefónico Móvel**
- **750** clientes no subsector da **Televisão por Subscrição**
- **999** clientes no subsector da **Internet Fixa**
- **748** clientes no subsector da **Internet Móvel**

4245
entrevistas para
o sector das
Comunicações

2 Aspetos Metodológicos

Estudo de Mercado

■ Número de entrevistas realizadas para o sector das Comunicações entre 1999 e 2012:



2 Aspectos Metodológicos

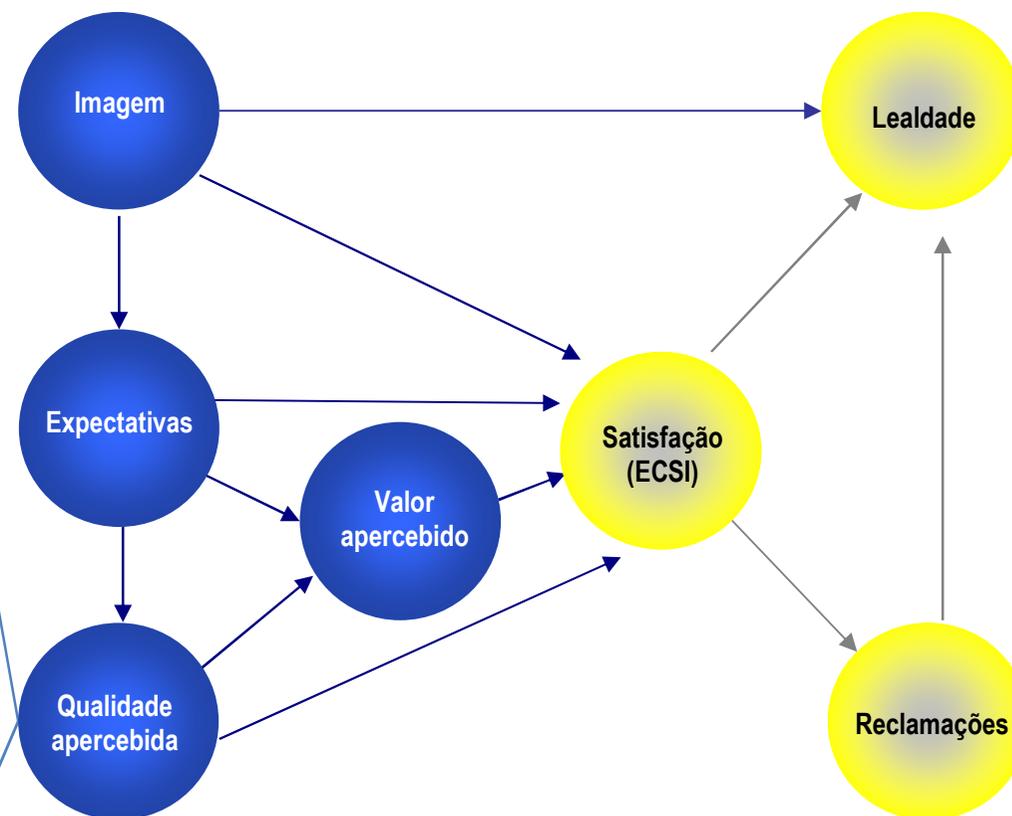
Modelo de Satisfação do Cliente

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 (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.

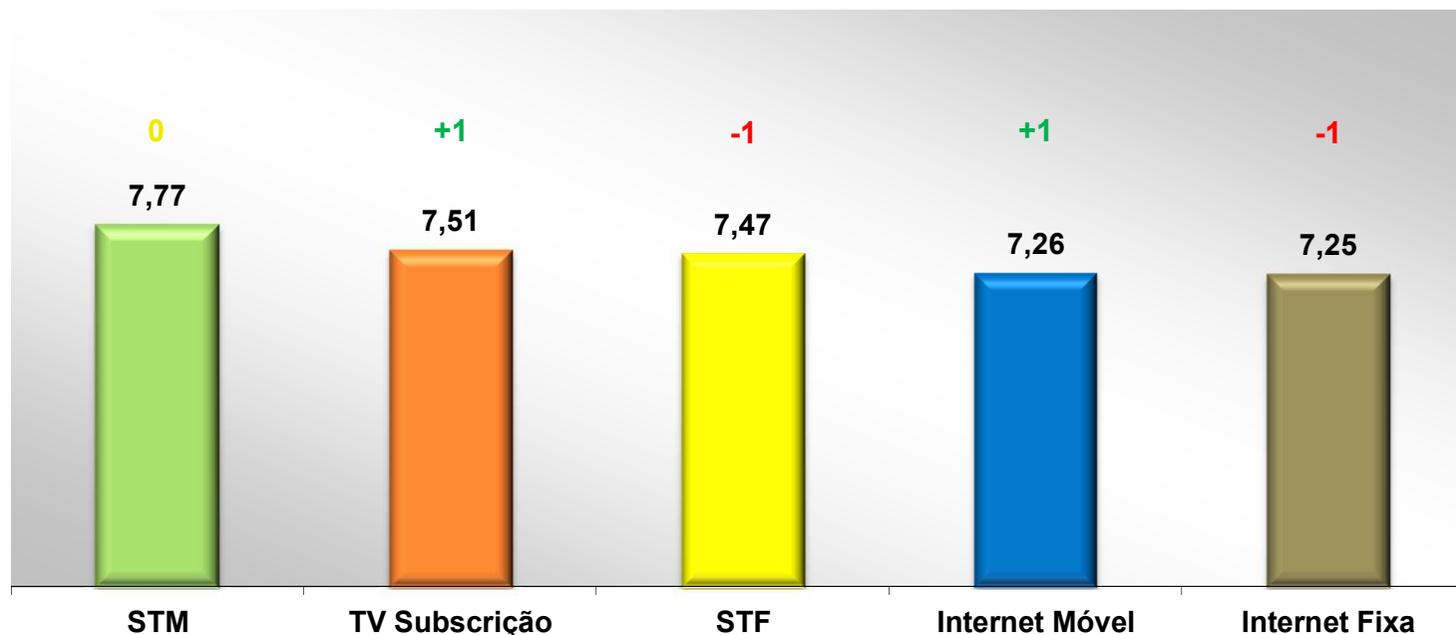
■ Documentos produzidos

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

Resultados Globais

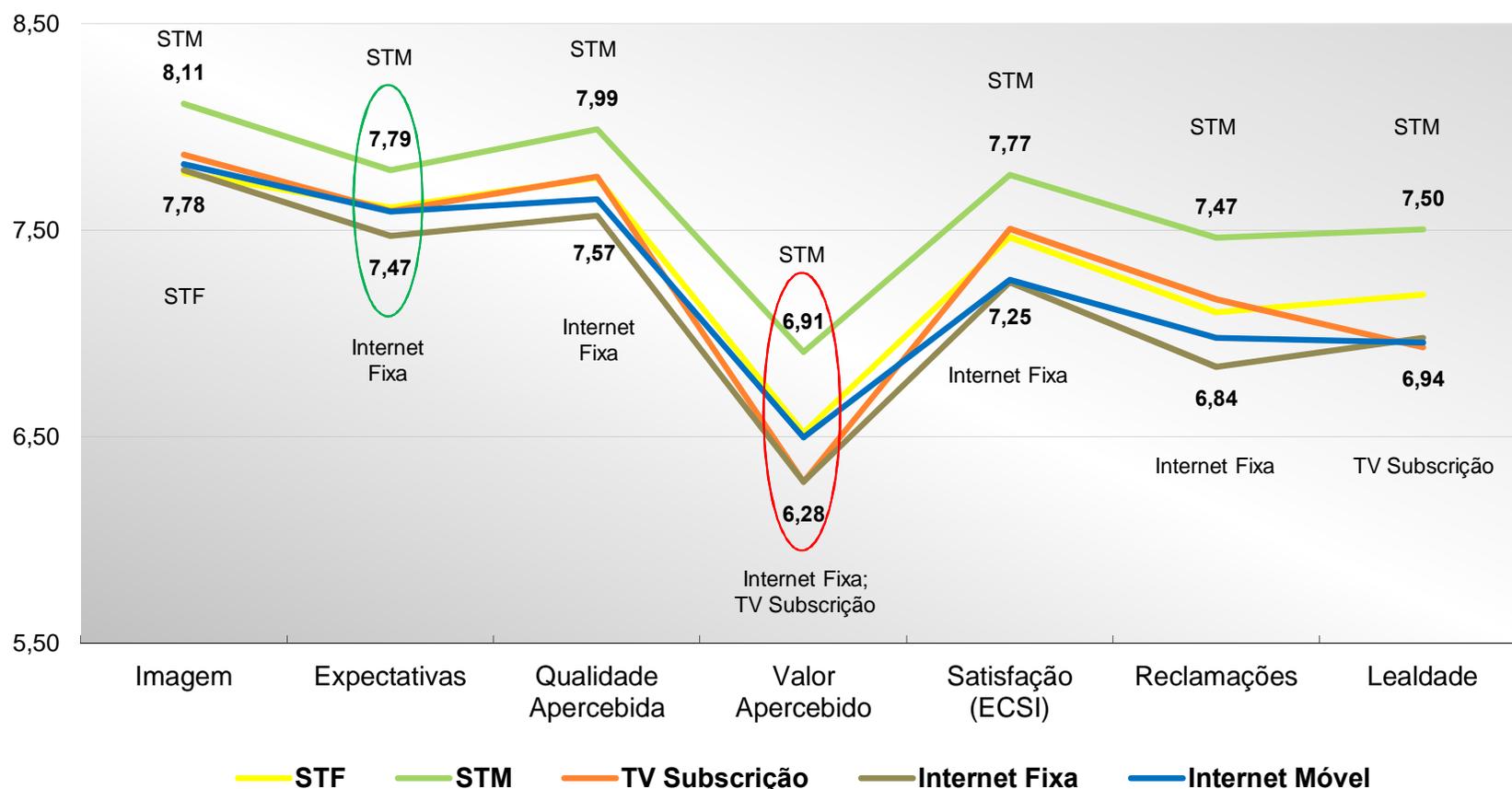
3 Resultados Globais

Ranking da Satisfação dos Clientes por Subsector de Comunicações em 2012



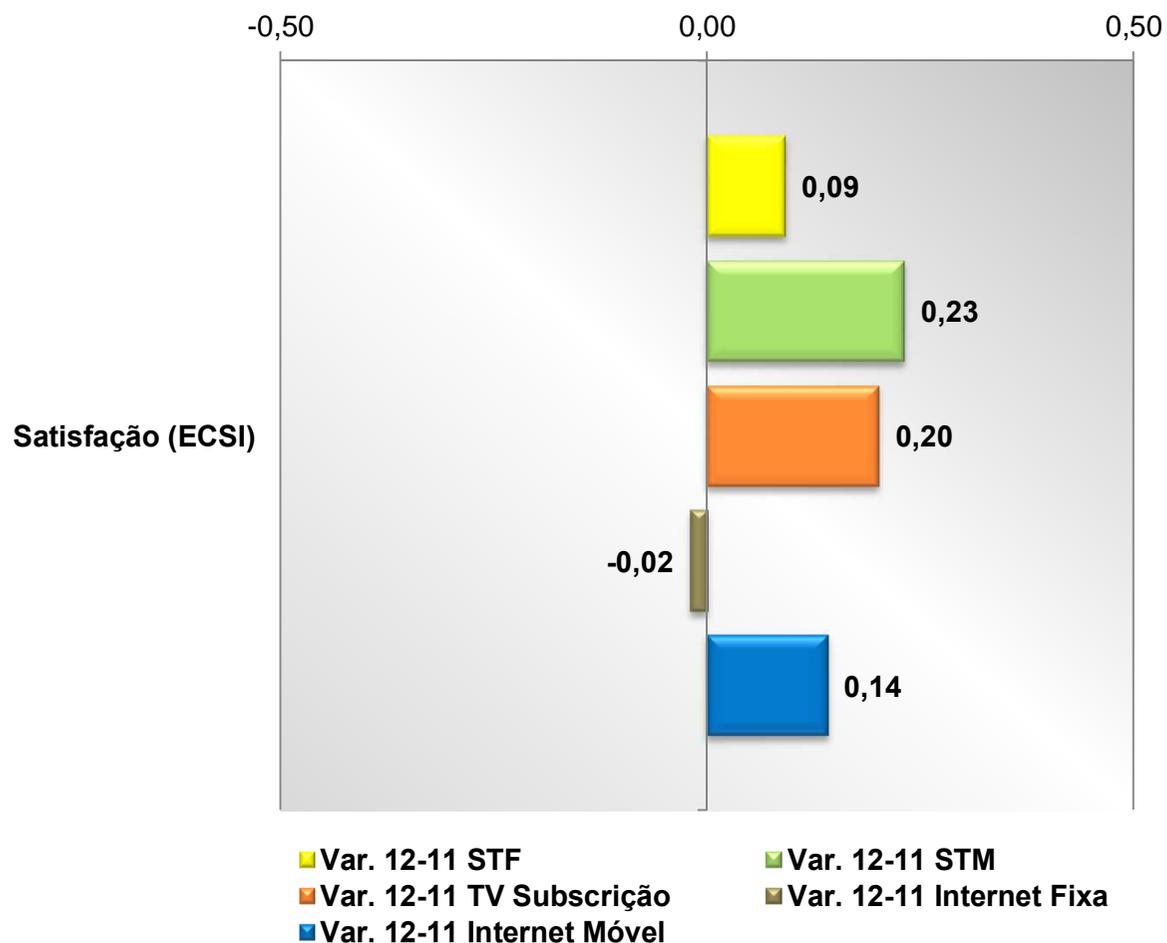
3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos dos subsectores das Comunicações em 2012 para cada variável latente



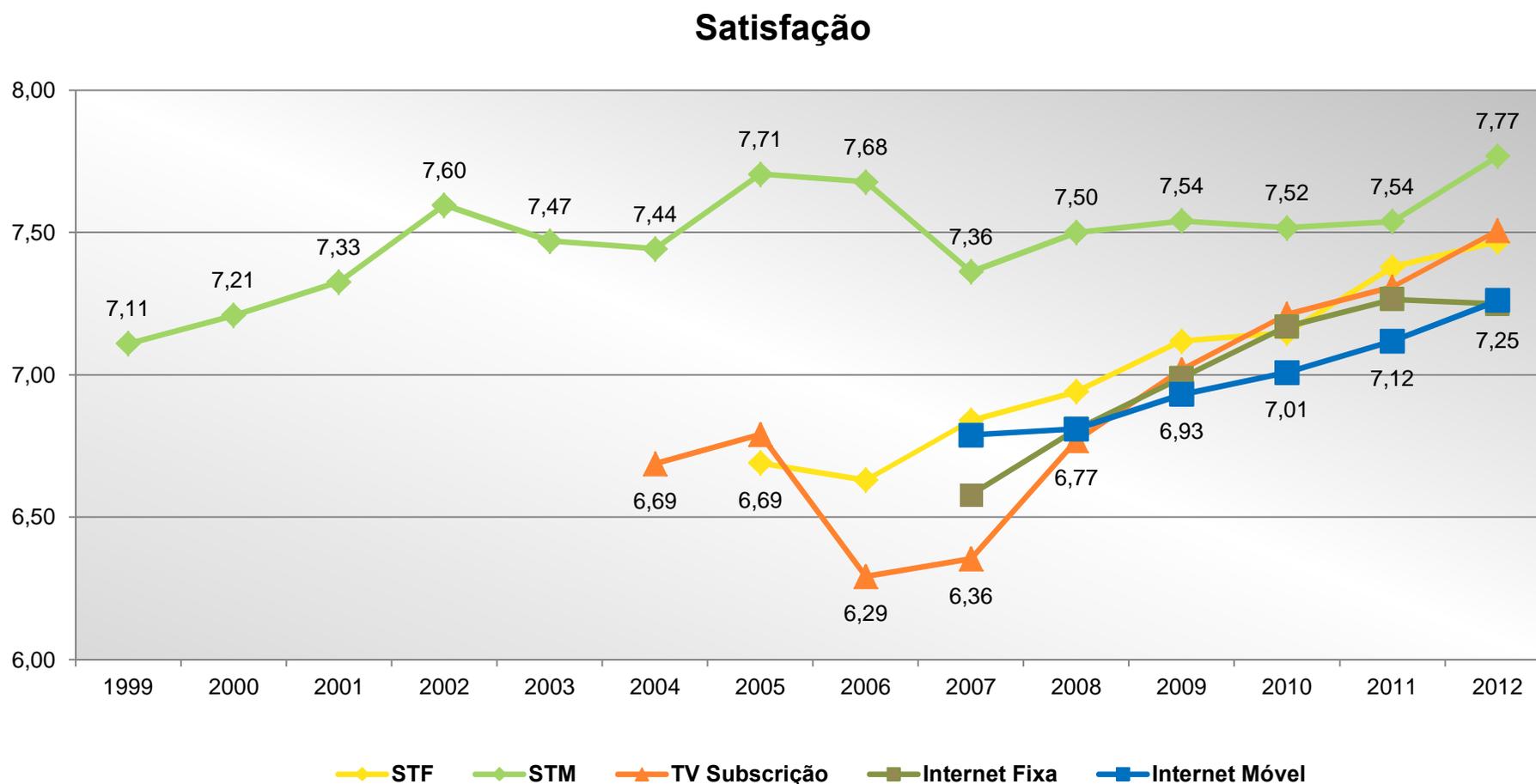
3 Resultados Globais

Varição dos subsectores das Comunicações no índice de Satisfação do Cliente entre 2011 e 2012



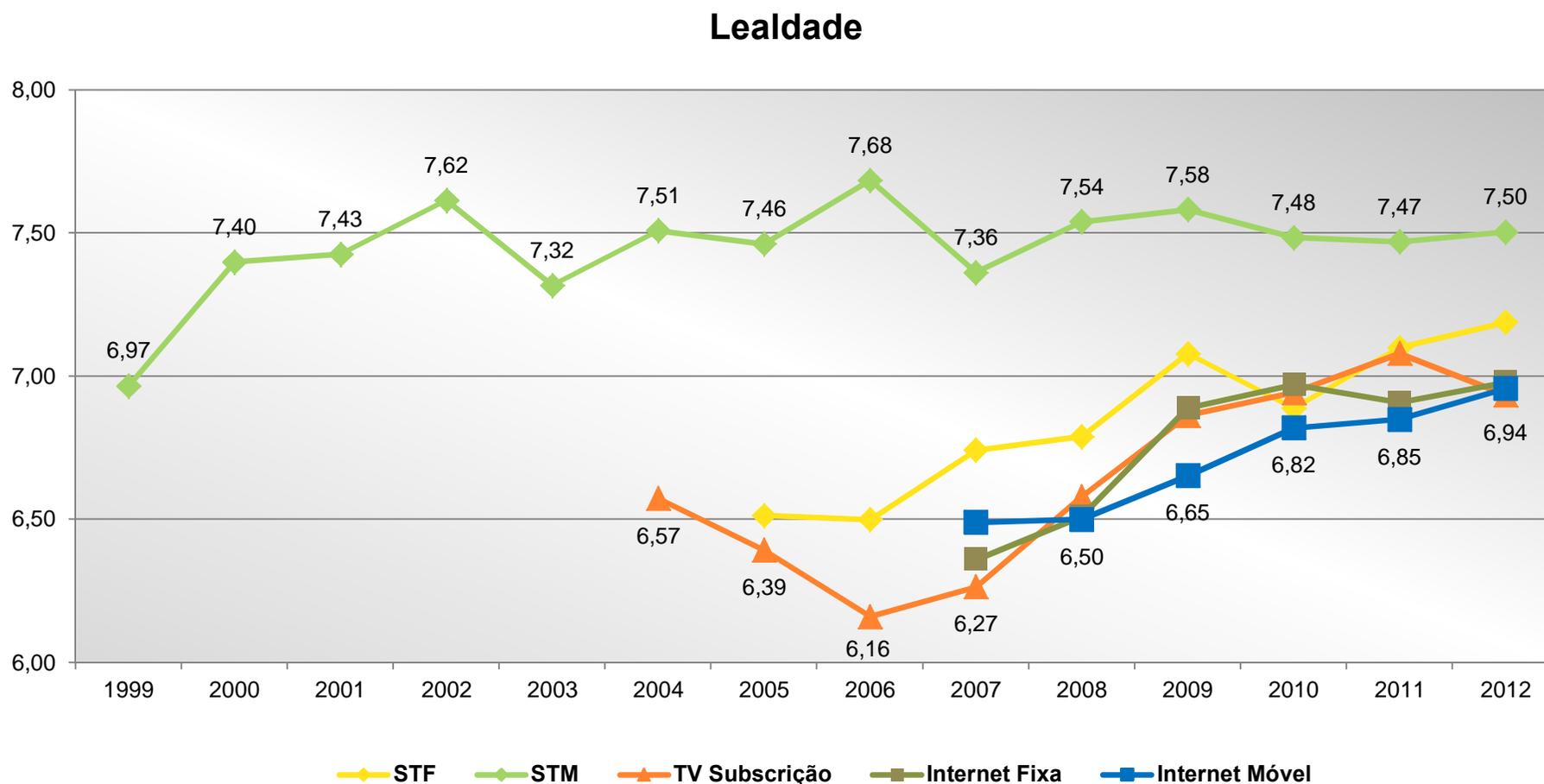
3 Resultados Globais

Evolução do Índice de Satisfação dos subsectores das Comunicações entre 1999 e 2012



3 Resultados Globais

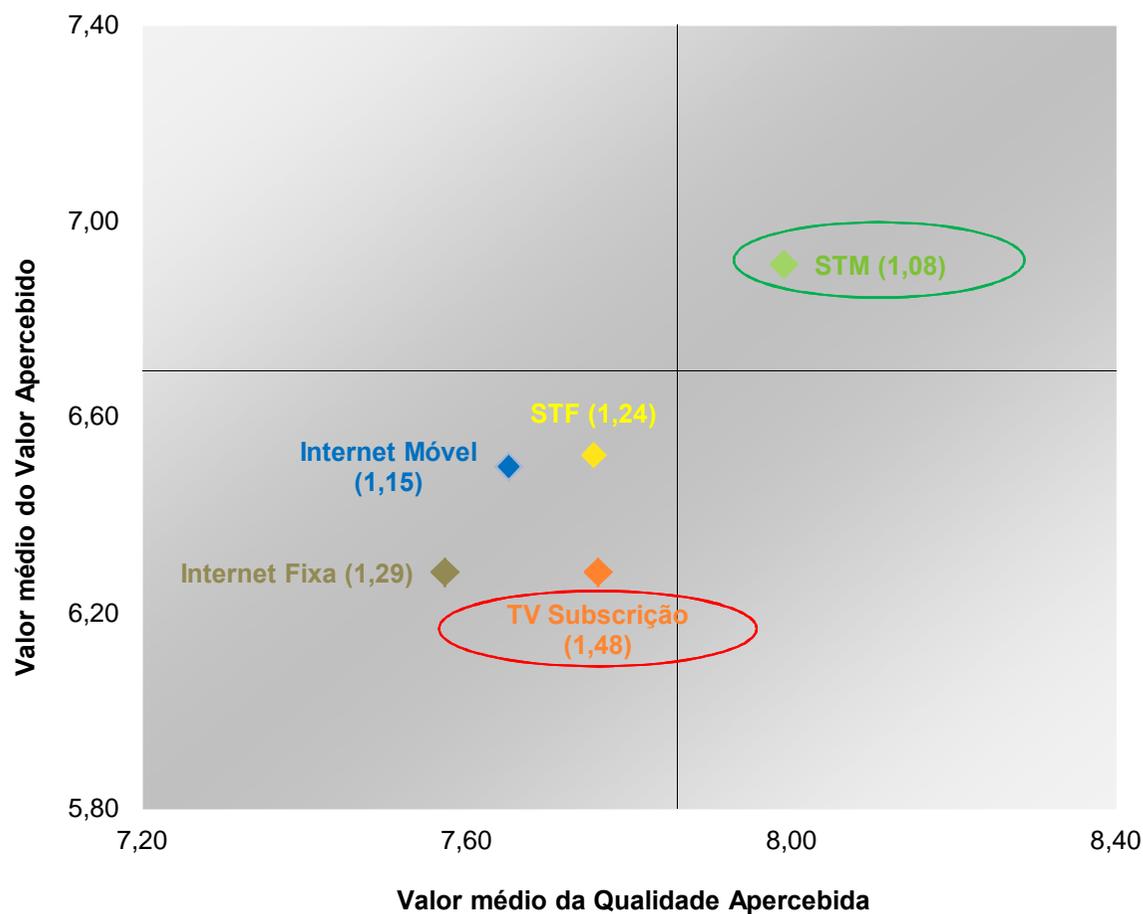
Evolução do Índice de Lealdade dos subsectores das Comunicações entre 1999 e 2012



3 Resultados Globais

Mapa Percetual Qualidade Apercebida – Valor Apercebido

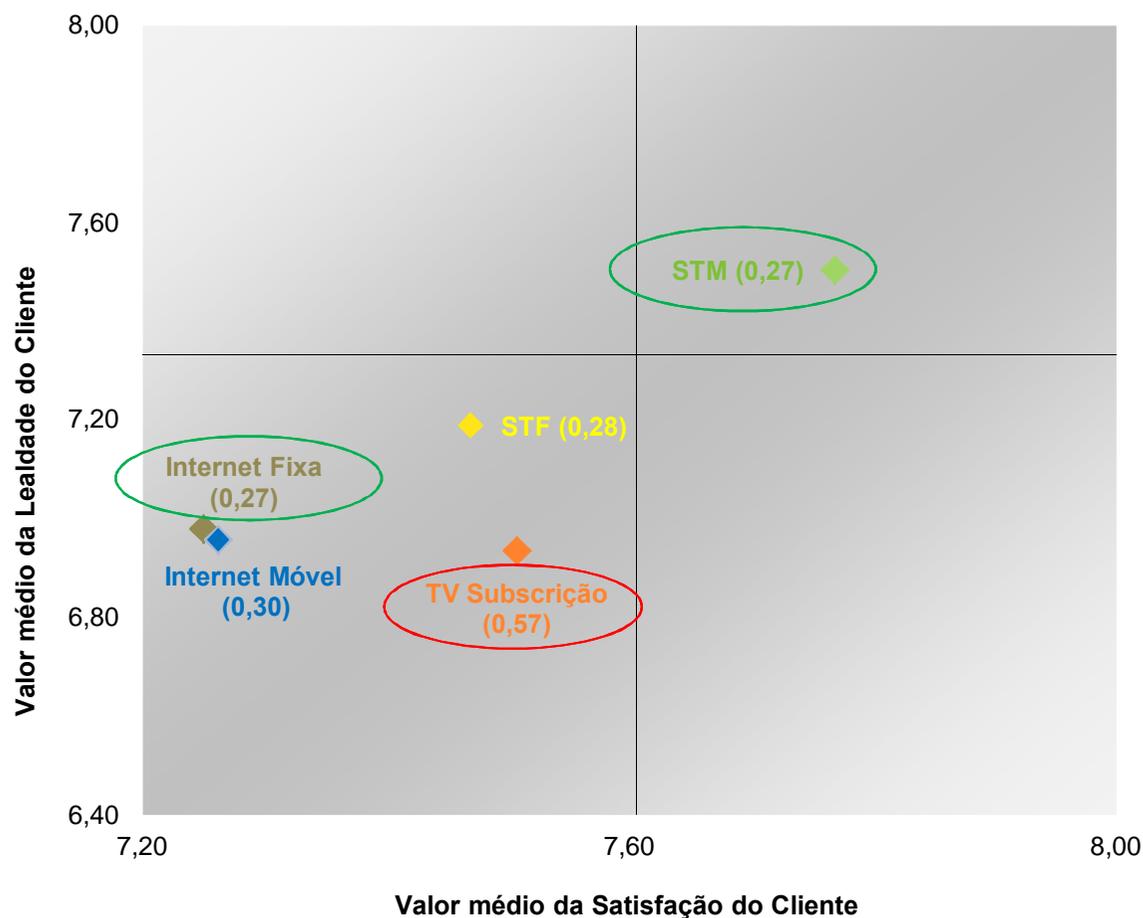
Índices das variáveis latentes da Qualidade Apercebida (eixo das abcissas) e do Valor Apercebido (eixo das ordenadas) por subsector de Comunicações em 2012



3 Resultados Globais

Mapa Percetual Satisfação – Lealdade do Cliente

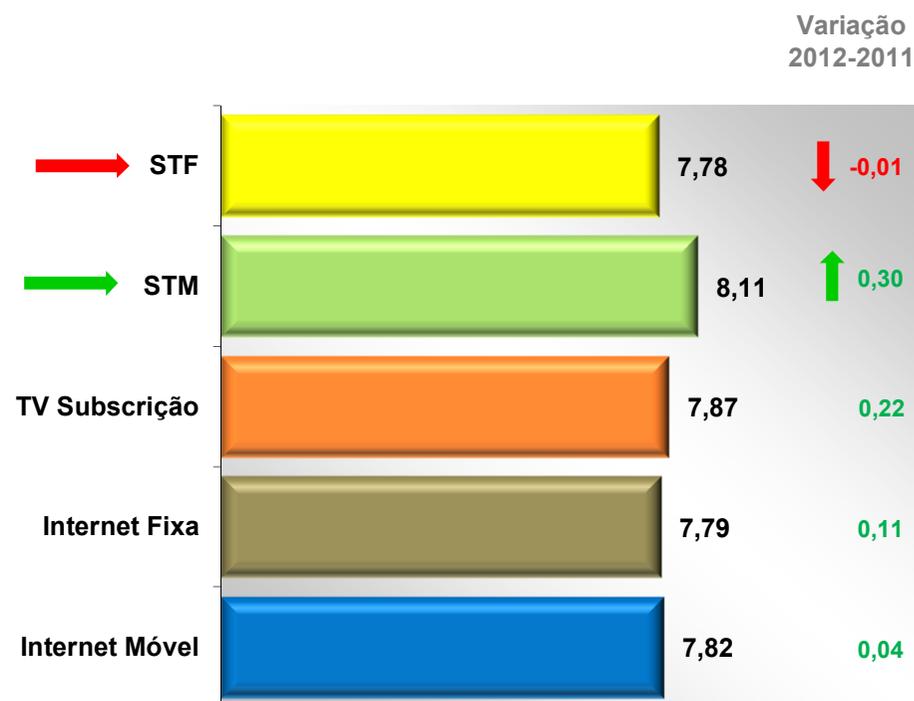
Índices das variáveis latentes da Satisfação (eixo das abcissas) e da Lealdade (eixo das ordenadas) por subsector de Comunicações em 2012



Resultados por Variável

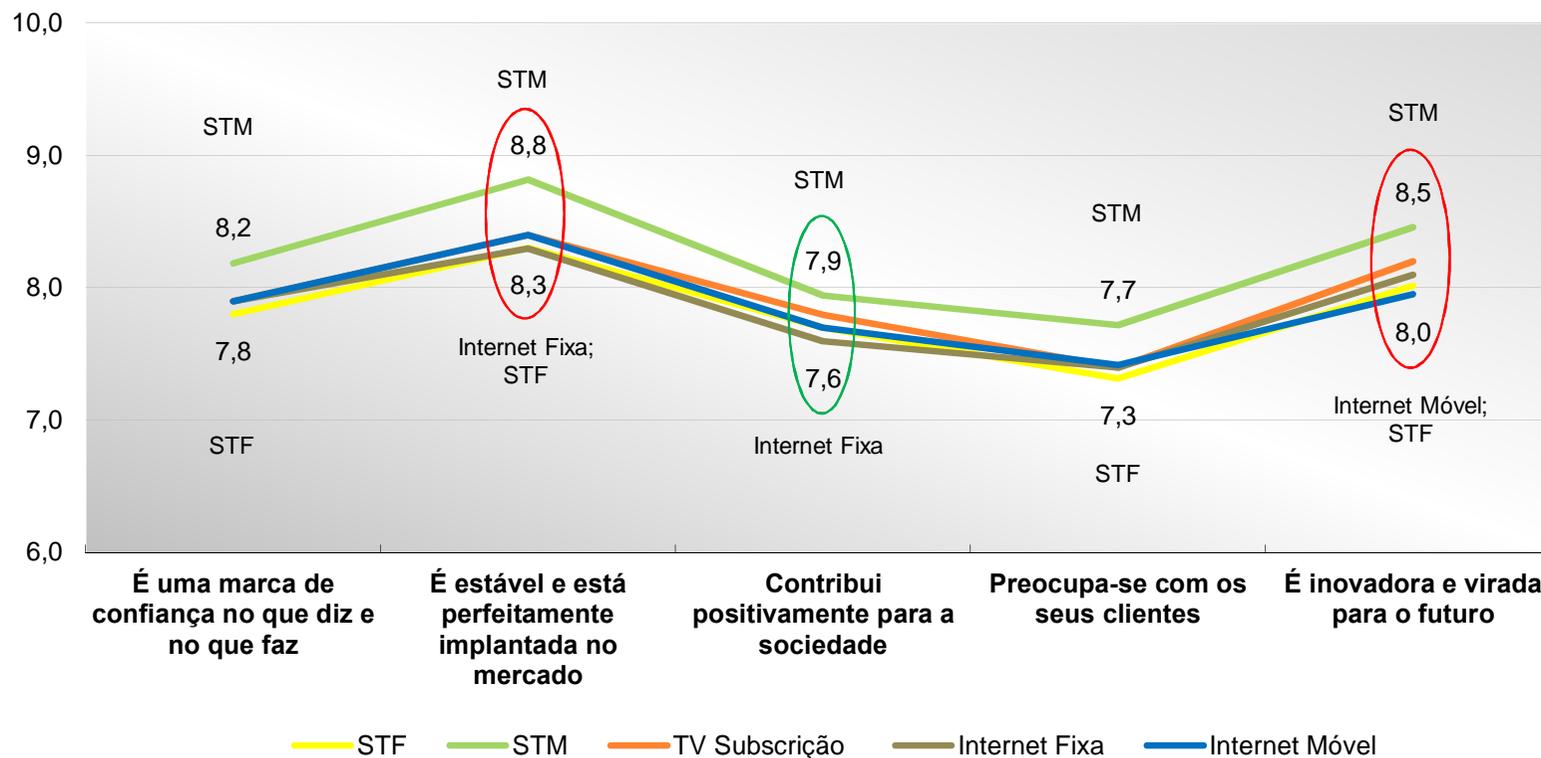
4 Resultados por Variável

Índice de Imagem dos subsectores das Comunicações



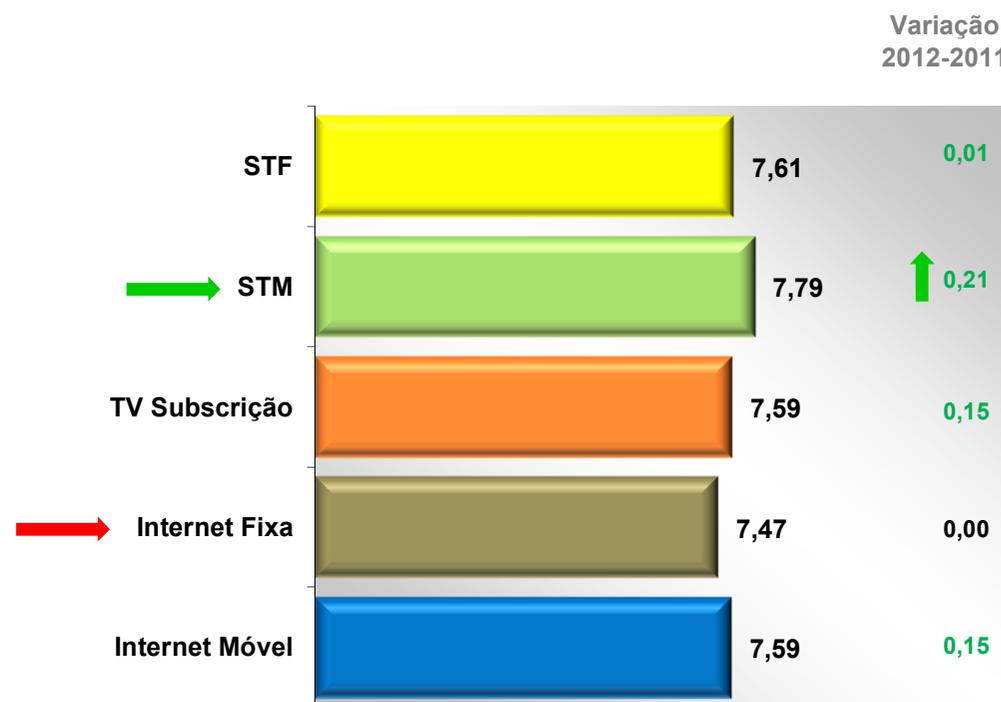
4 Resultados por Variável

Indicadores de Imagem dos subsectores das Comunicações



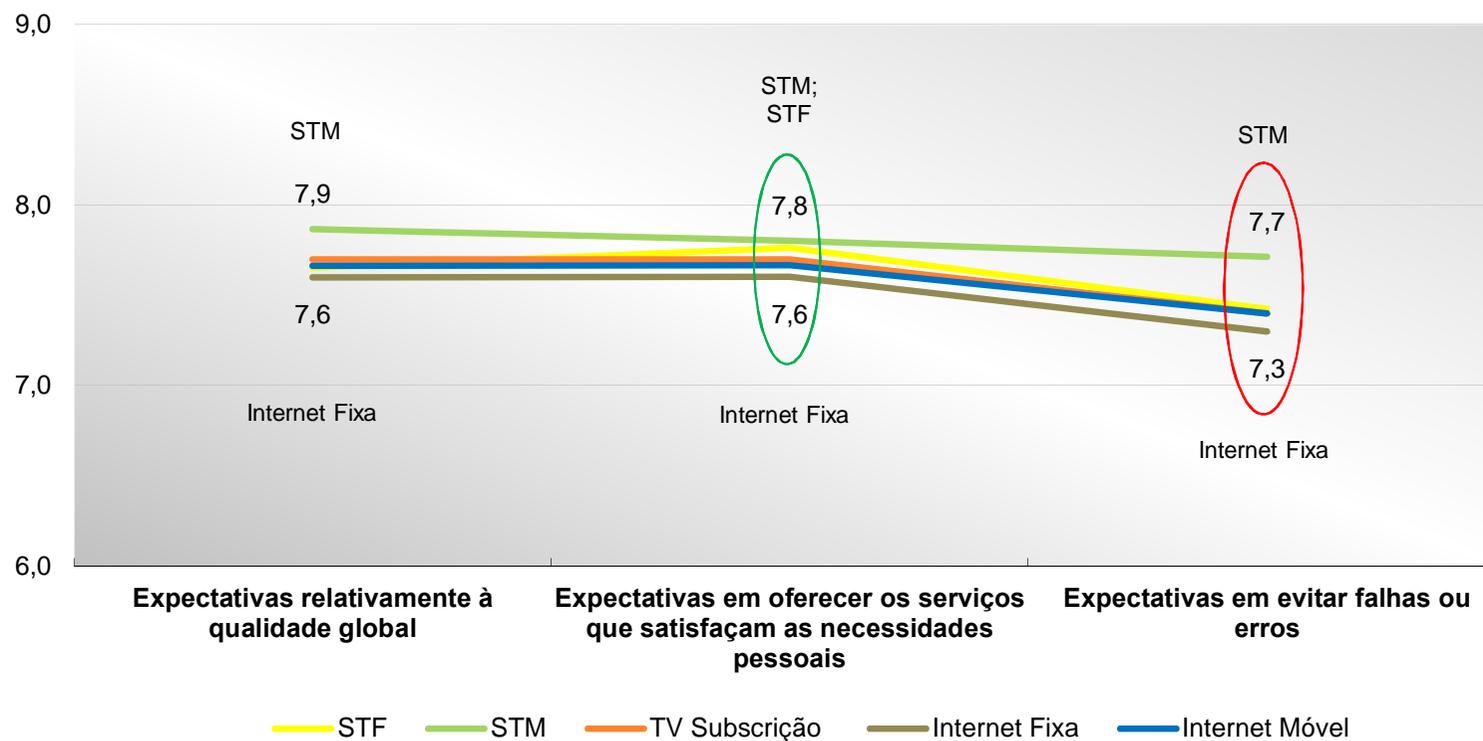
4 Resultados por Variável

Índice de Expectativas dos subsectores das Comunicações



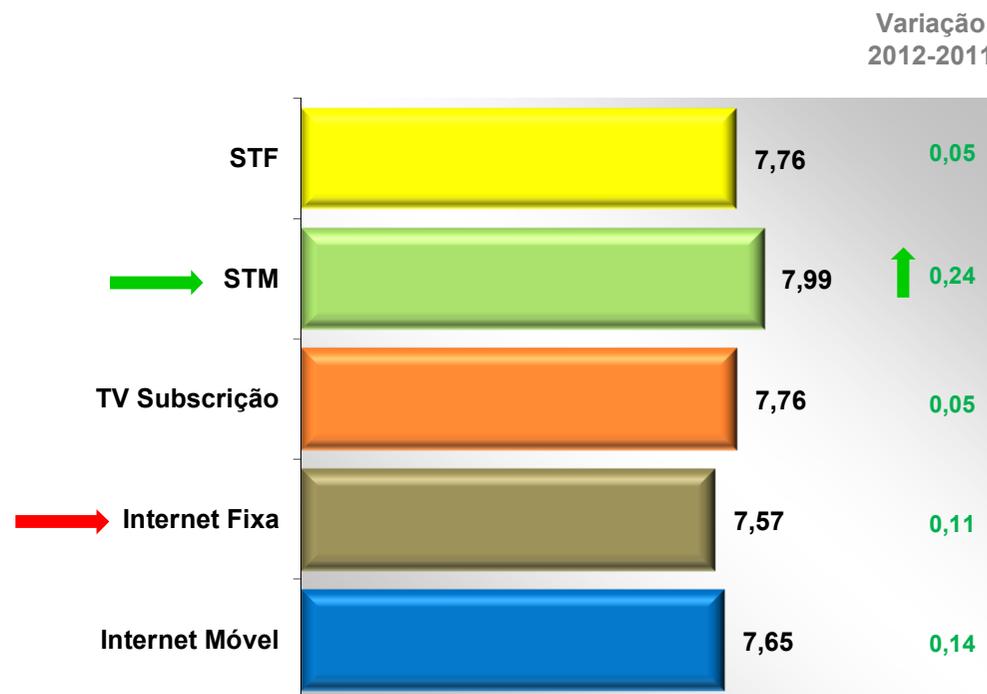
4 Resultados por Variável

Indicadores de Expectativas dos subsectores das Comunicações



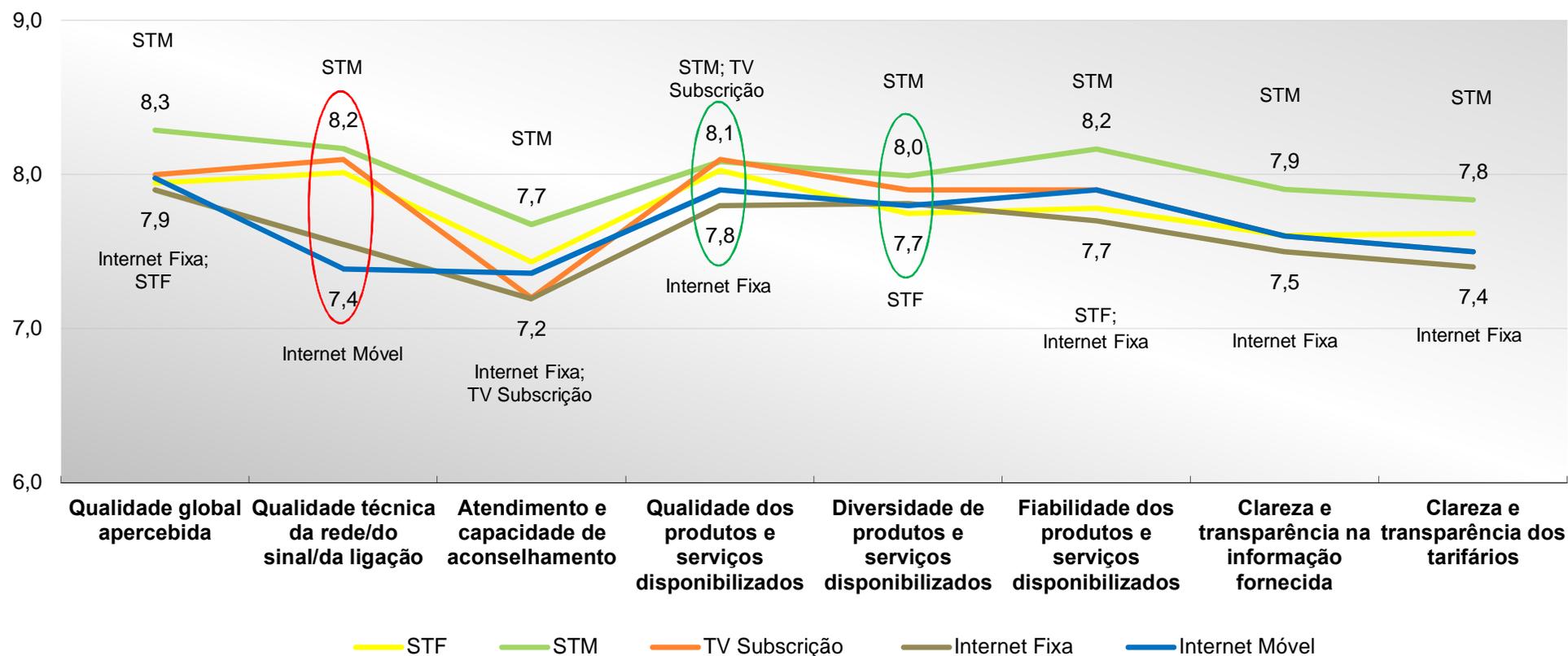
4 Resultados por Variável

Índice de Qualidade Apercebida dos subsectores das Comunicações



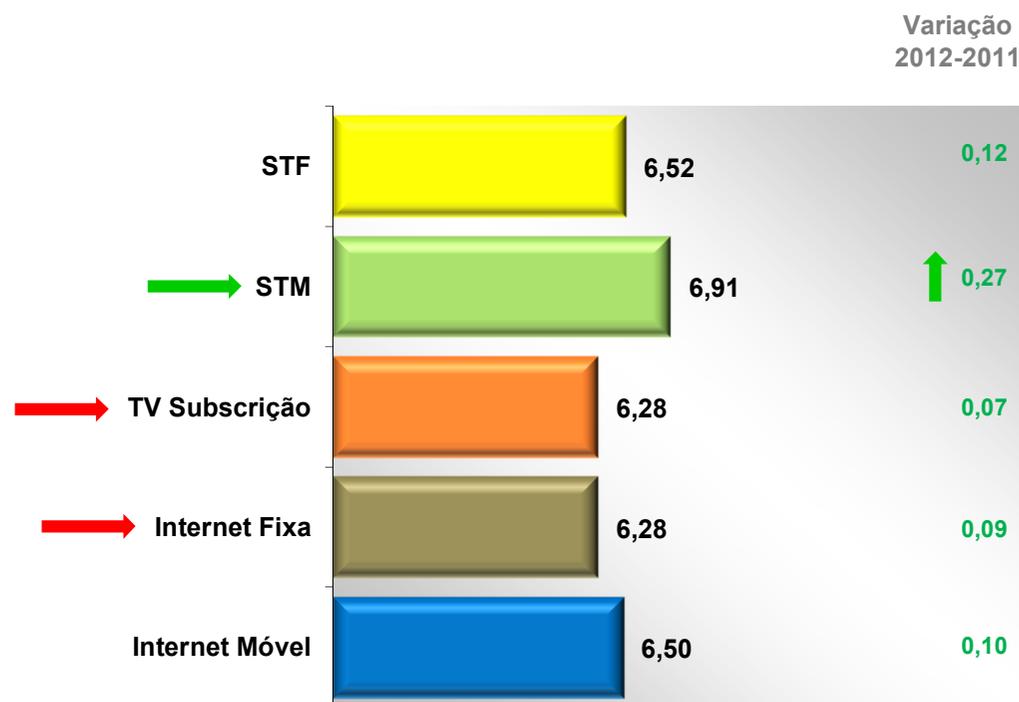
4 Resultados por Variável

Indicadores de Qualidade Apercebida dos subsectores das Comunicações



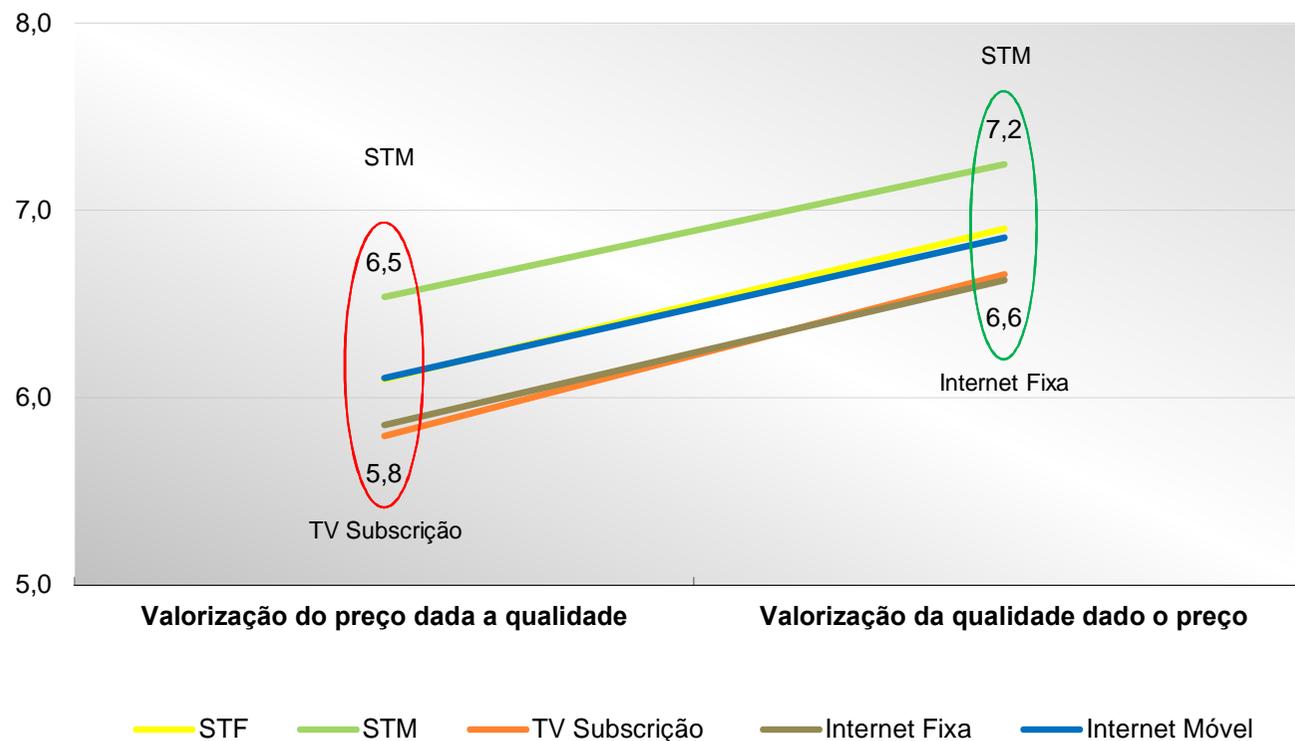
4 Resultados por Variável

Índice de Valor Apercebido dos subsectores das Comunicações



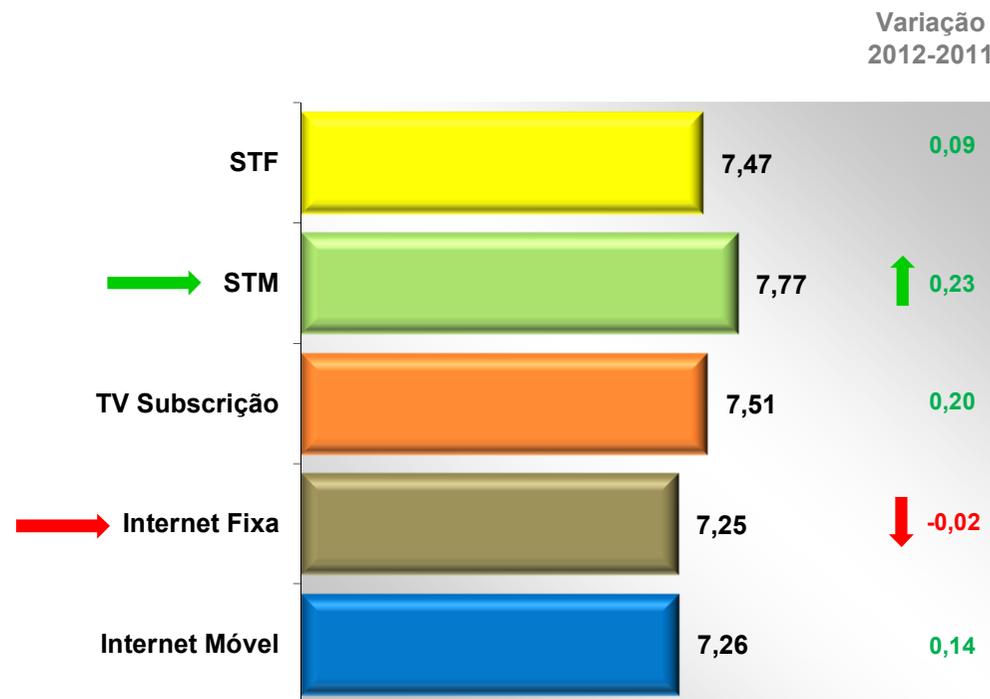
4 Resultados por Variável

Indicadores de Valor Apercebido dos subsectores das Comunicações



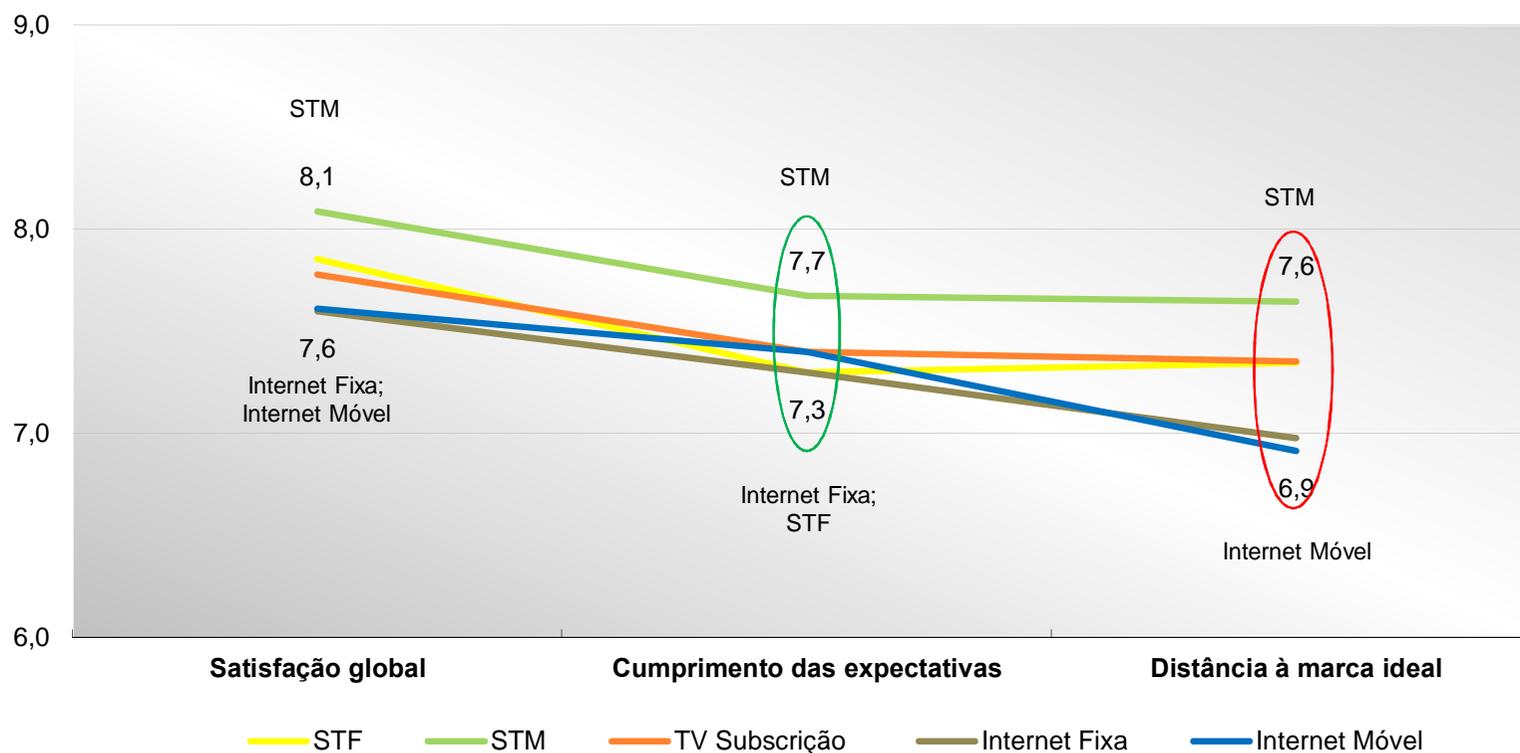
4 Resultados por Variável

Índice de Satisfação dos subsectores das Comunicações



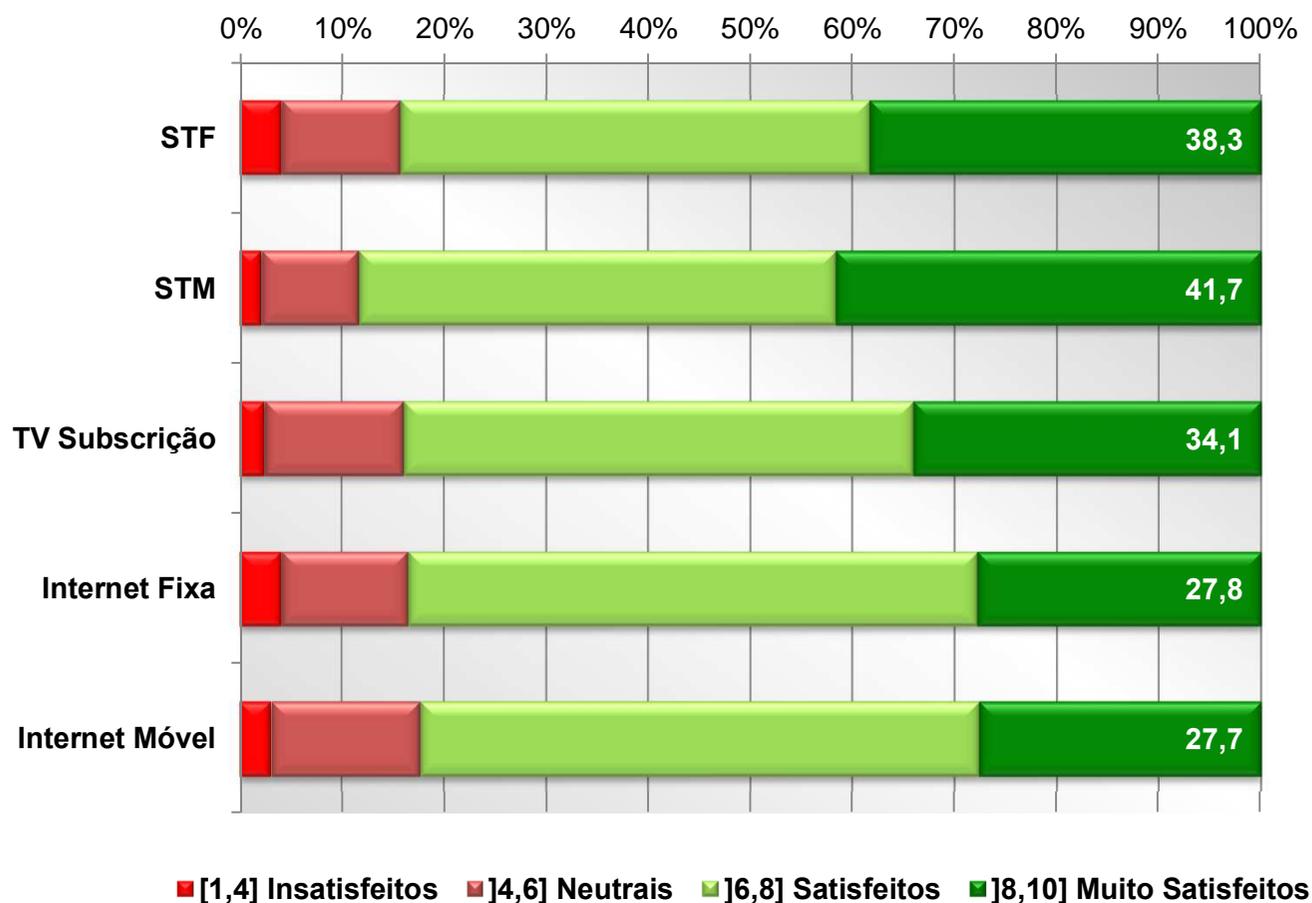
4 Resultados por Variável

Indicadores de Satisfação dos subsectores das Comunicações



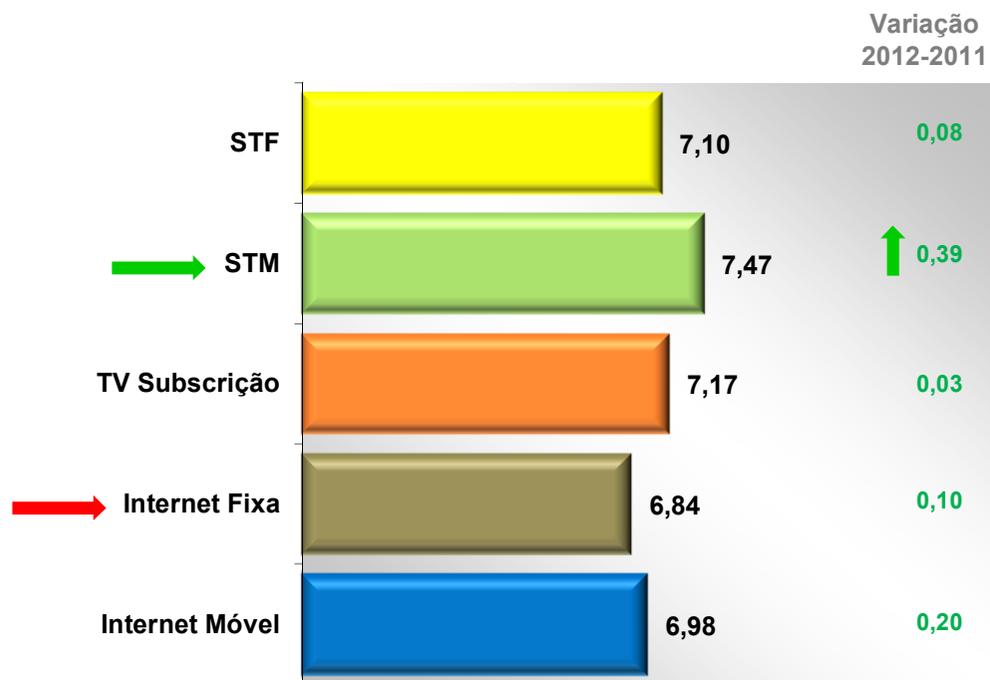
4 Resultados por Variável

Frequências relativas da Satisfação por subsector de Comunicações

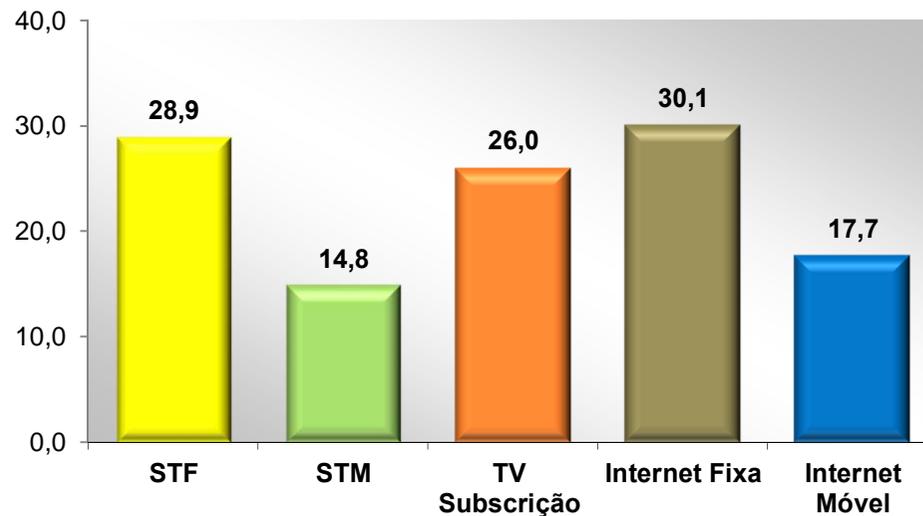


4 Resultados por Variável

Índice de Reclamações dos subsectores das Comunicações

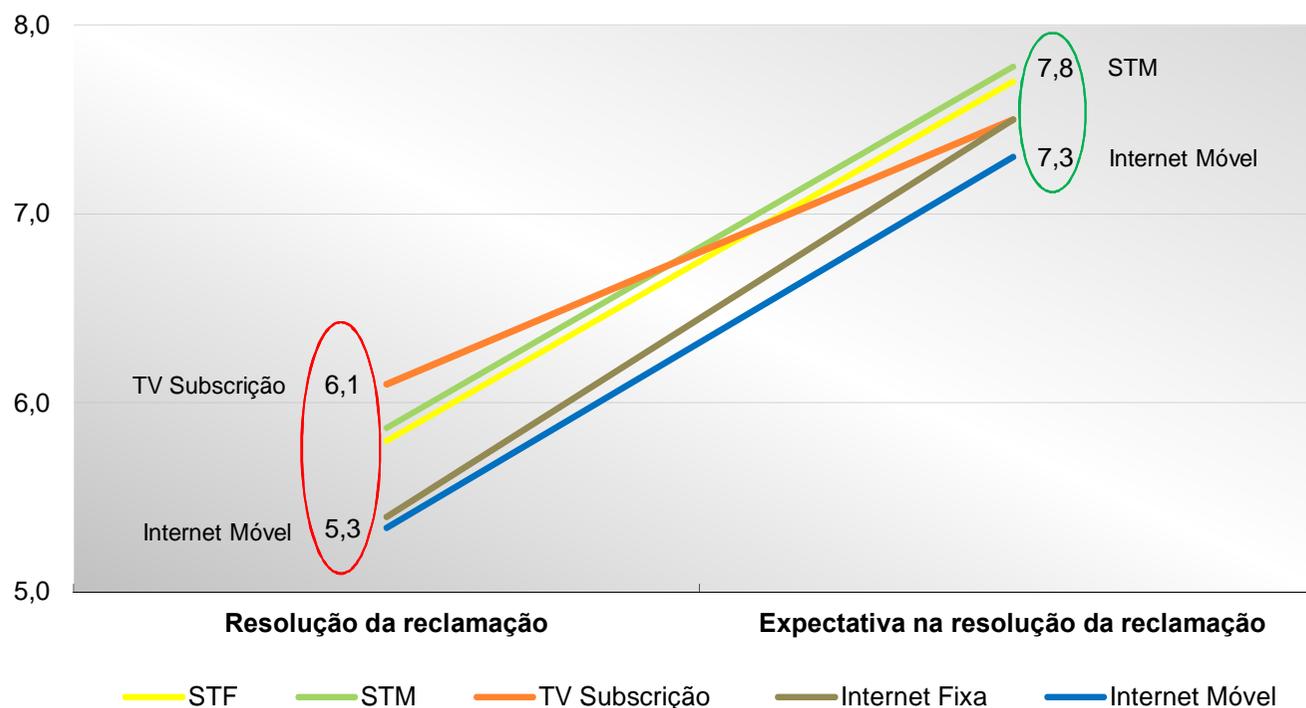


Apresentação de Reclamações aos subsectores das Comunicações (%)



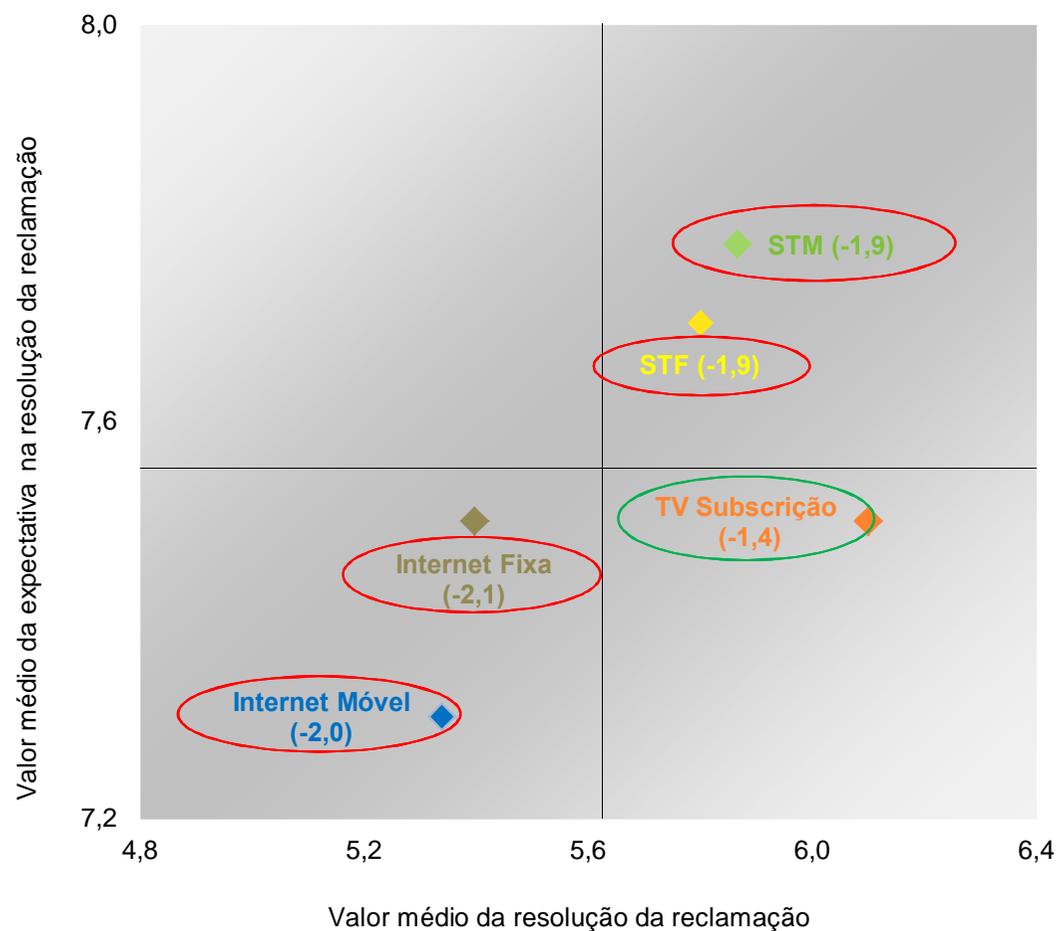
4 Resultados por Variável

Indicadores de Reclamações dos subsectores das Comunicações



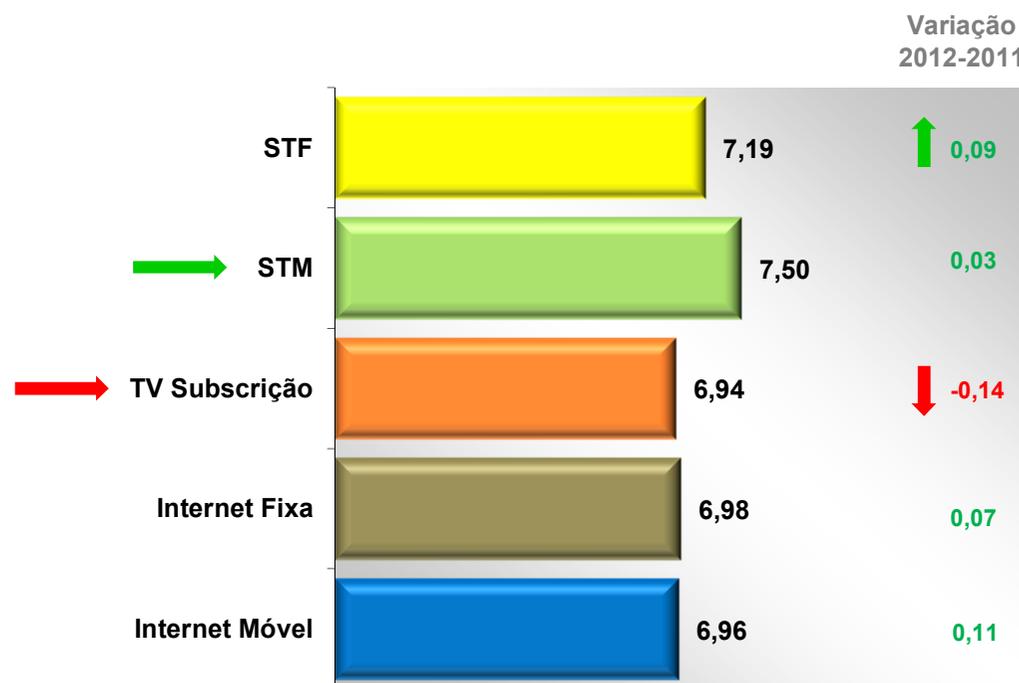
4 Resultados por Variável

Mapa percetual - Indicadores de Reclamações



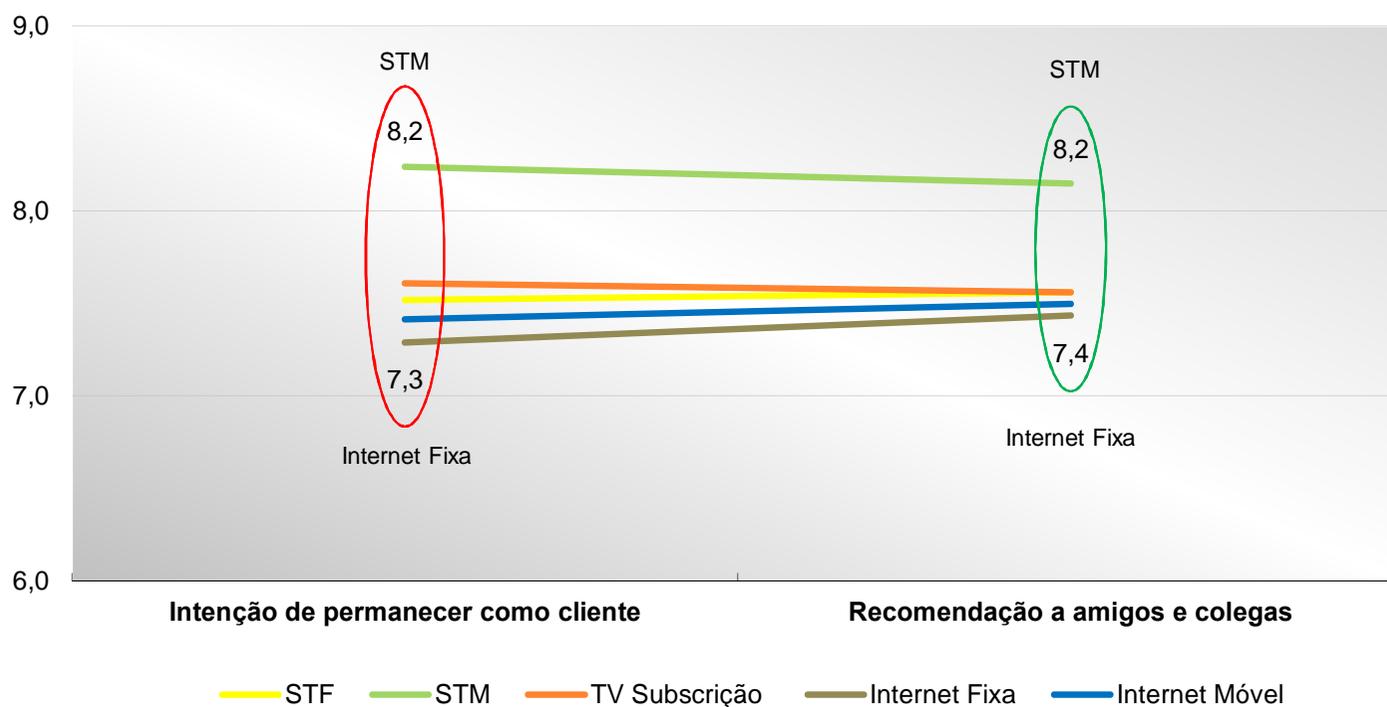
4 Resultados por Variável

Índice de Lealdade dos subsectores das Comunicações



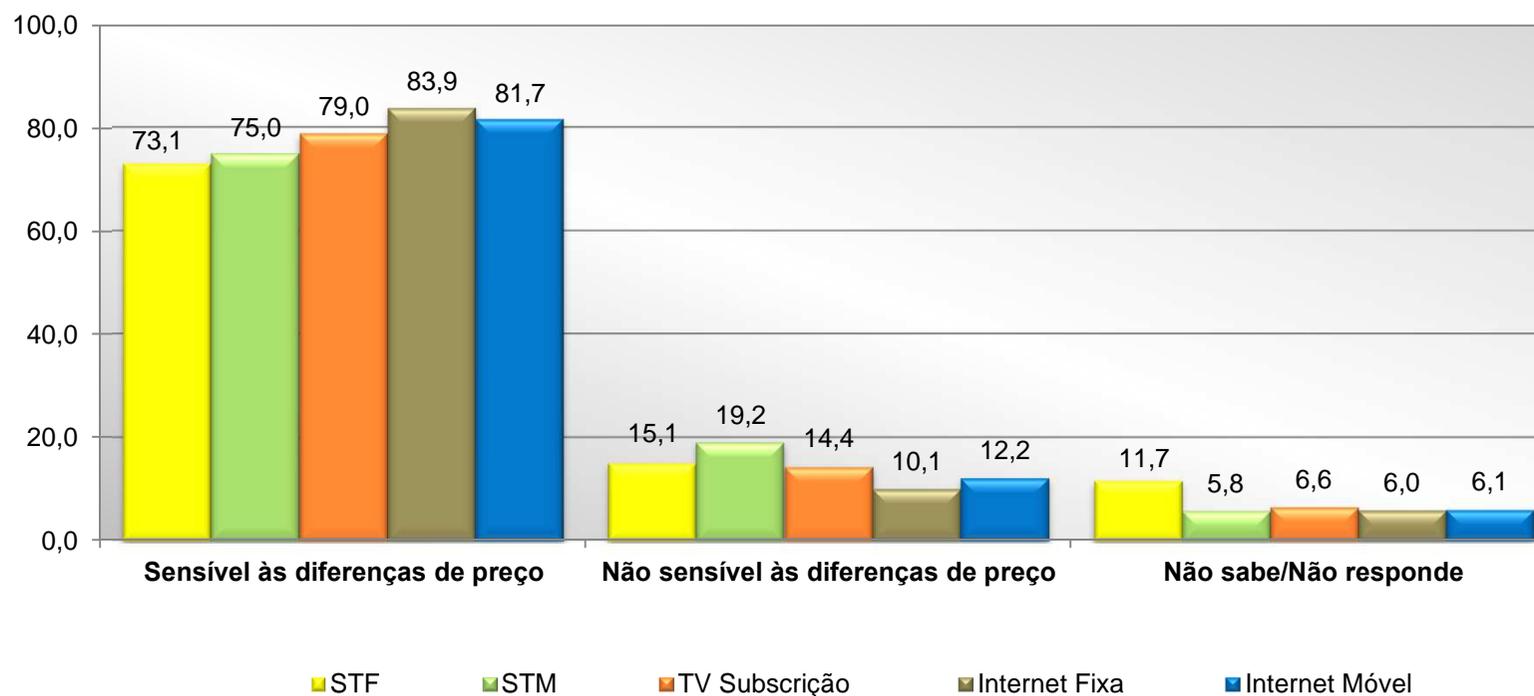
4 Resultados por Variável

Indicadores de Lealdade dos subsectores das Comunicações



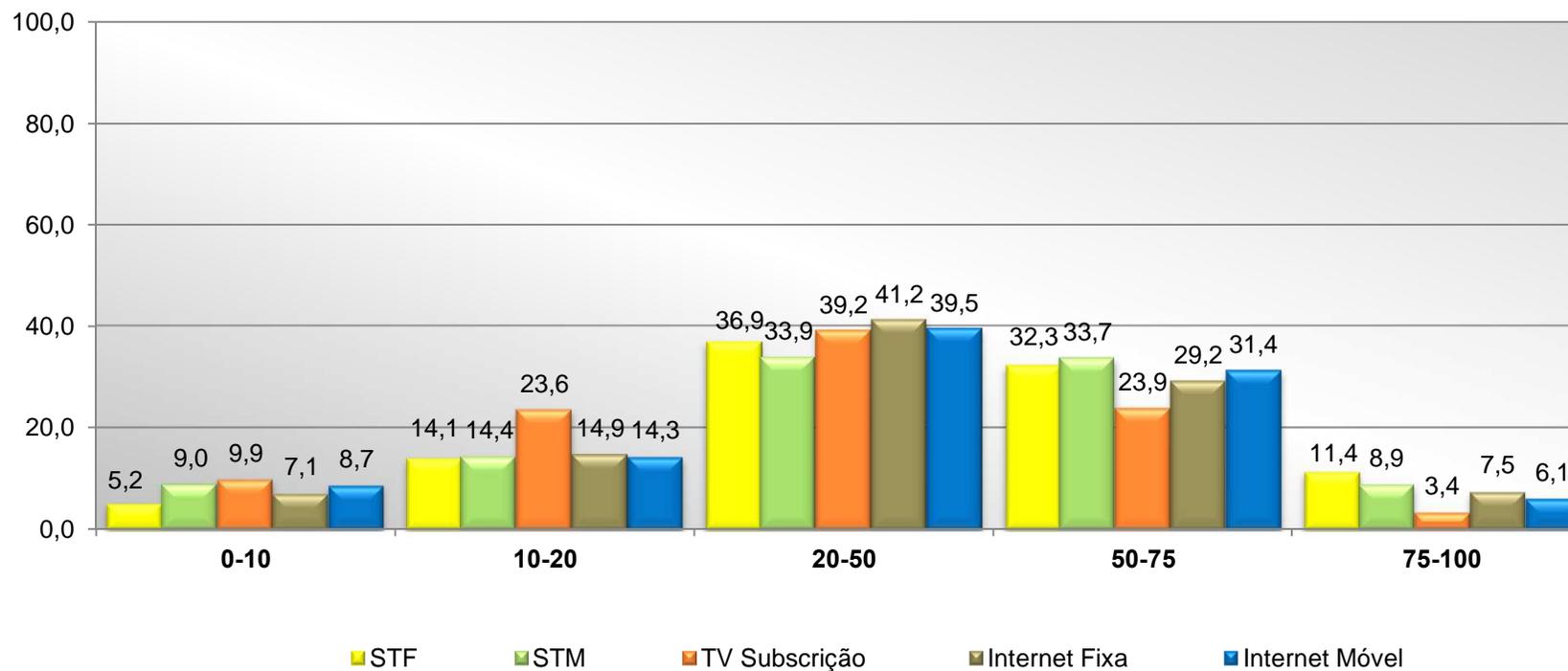
4 Resultados por Variável

Sensibilidade ao preço dos subsectores das Comunicações (%)



4 Resultados por Variável

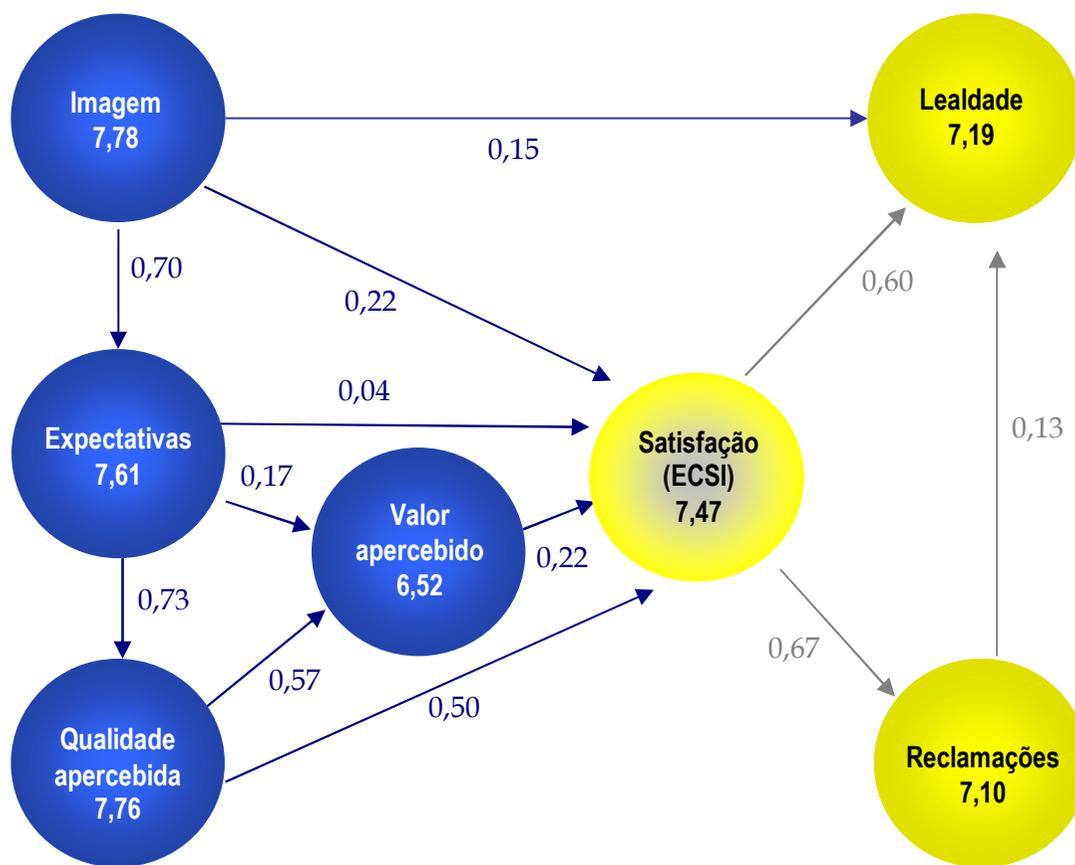
Graus de sensibilidade ao preço dos subsectores das Comunicações (%)



Resultados por Subsector

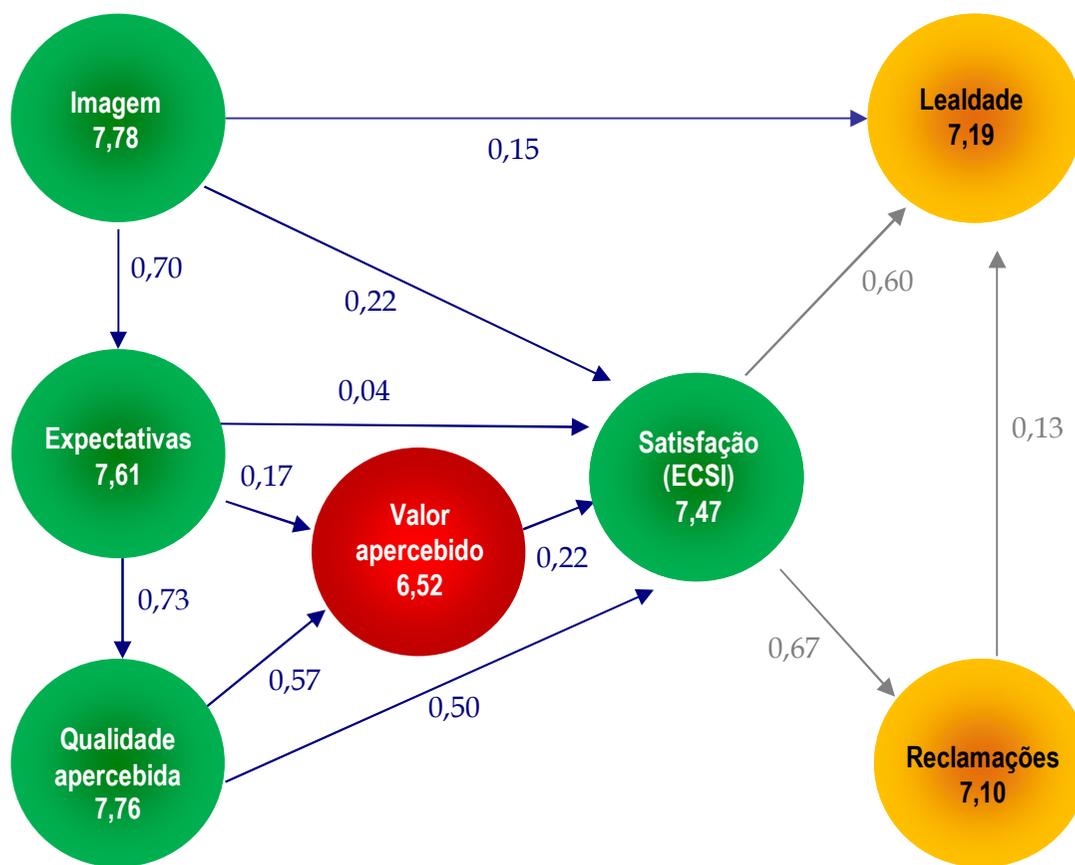
5 Resultados por Subsector

Resultados da aplicação do Modelo ECSI ao subsector do Serviço Telefónico Fixo



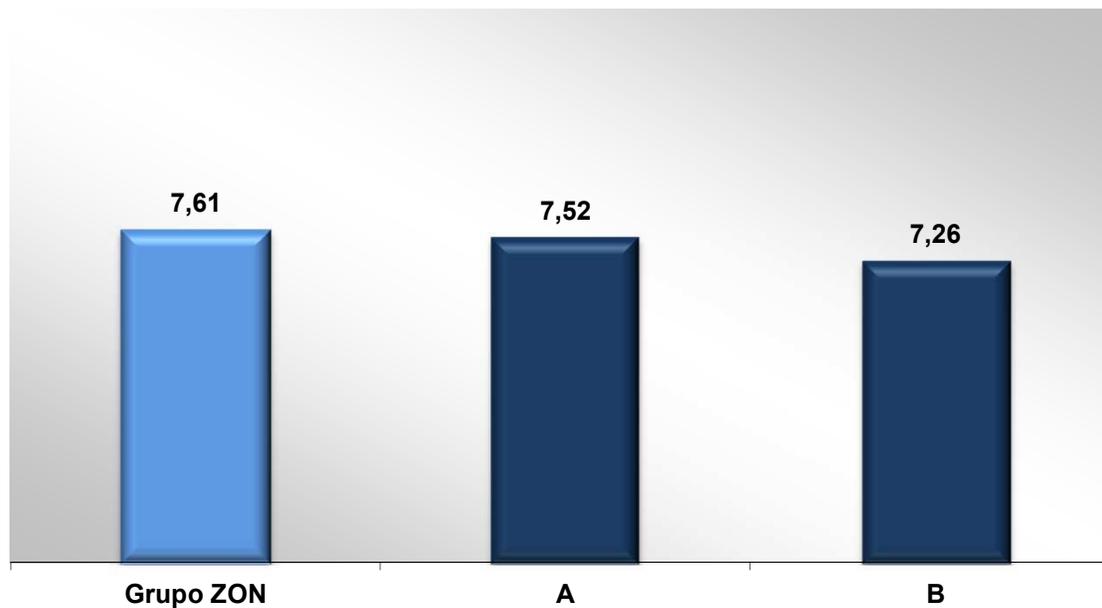
5 Resultados por Subsector

Resultados da aplicação do Modelo ECSI ao subsector do Serviço Telefónico Fixo



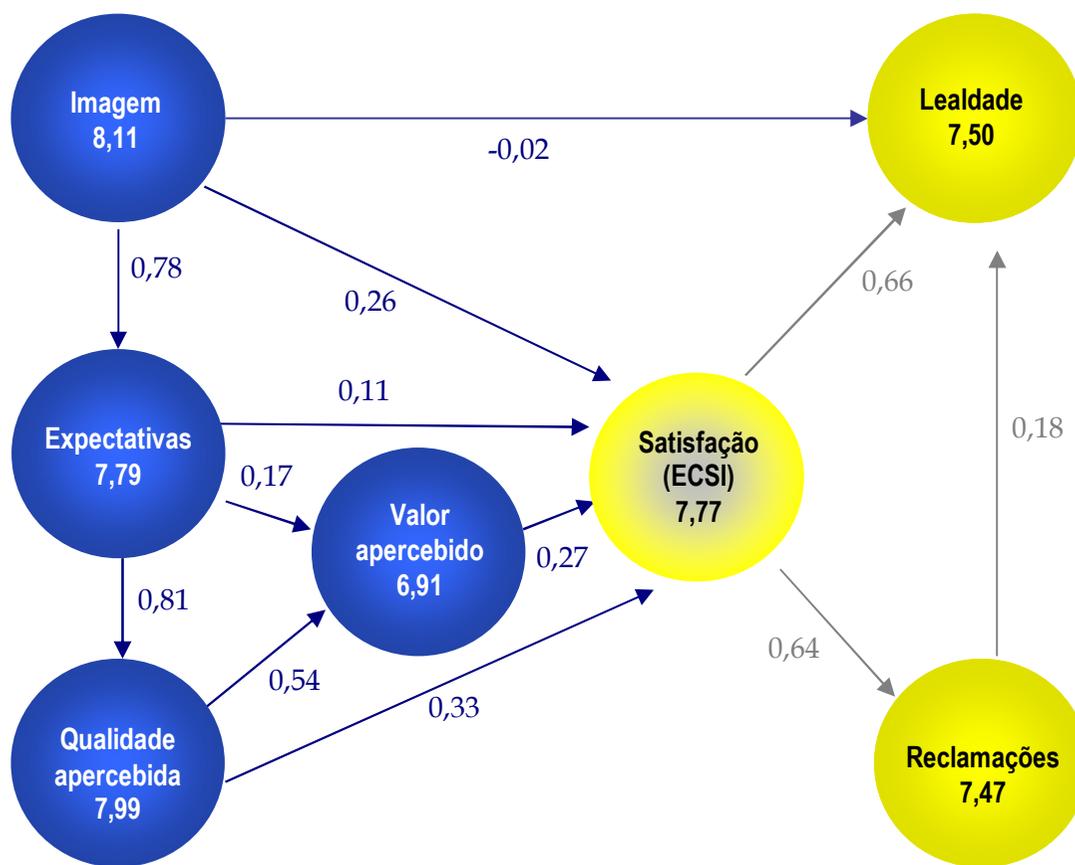
5 Resultados por Subsector

Subsector do Serviço Telefónico Fixo - Ranking da Satisfação em 2012



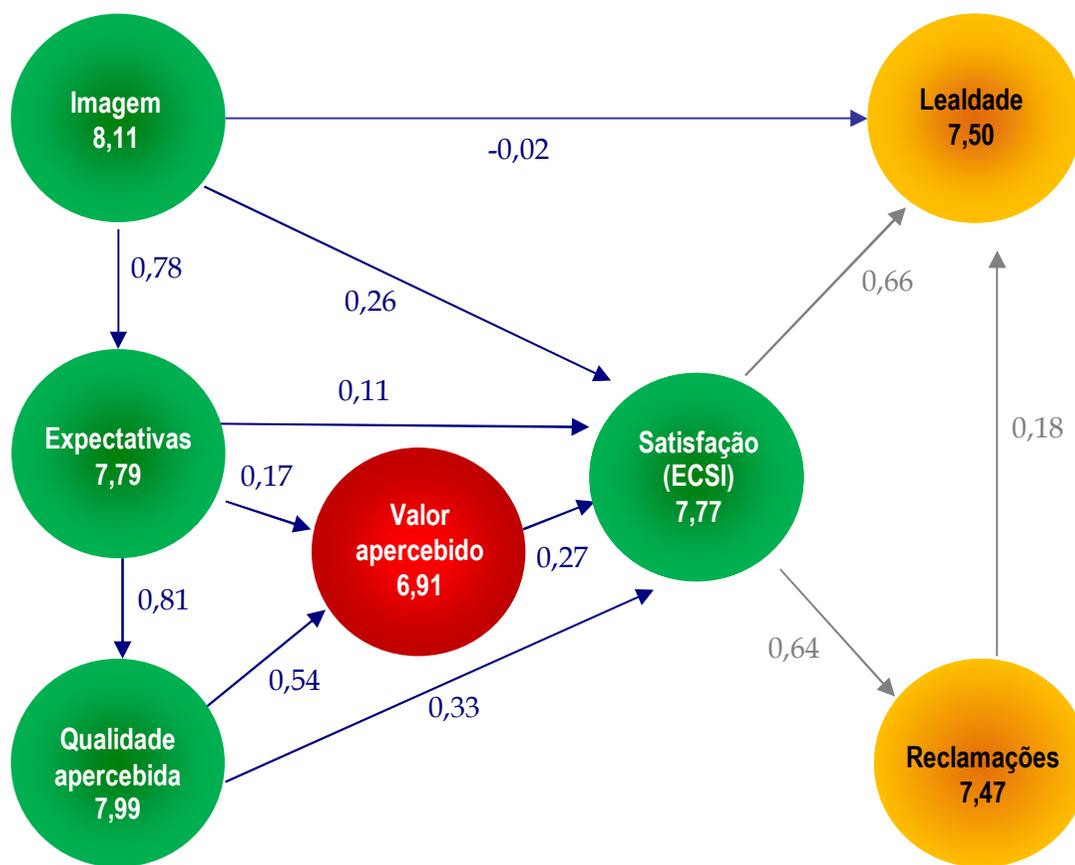
5 Resultados por Subsector

Resultados da aplicação do Modelo ECSI ao subsector do Serviço Telefónico Móvel



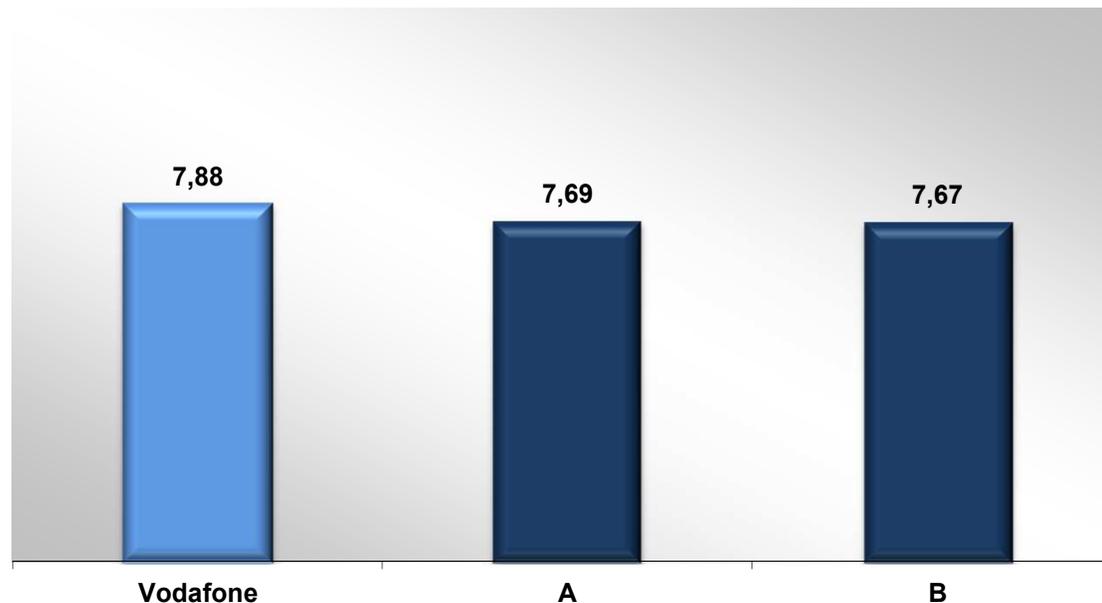
5 Resultados por Subsector

Resultados da aplicação do Modelo ECSI ao subsector do Serviço Telefónico Móvel



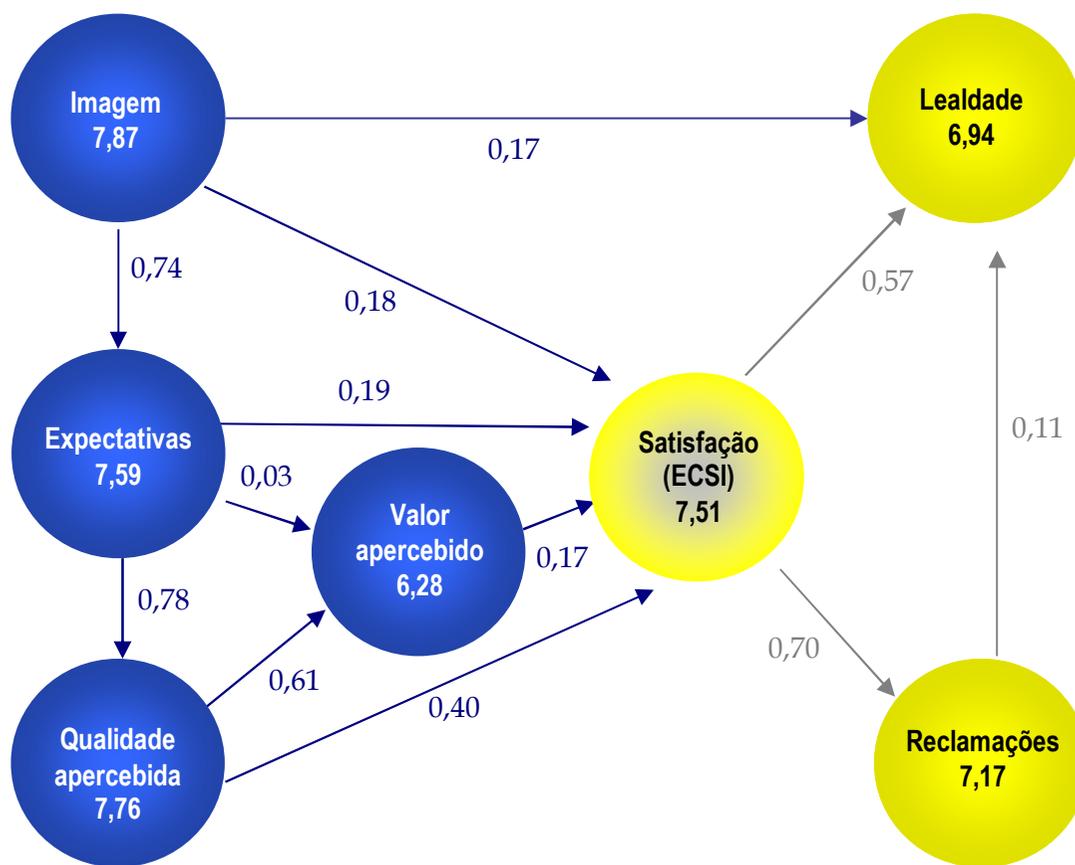
5 Resultados por Subsector

Subsector do Serviço Telefónico Móvel - Ranking da Satisfação em 2012



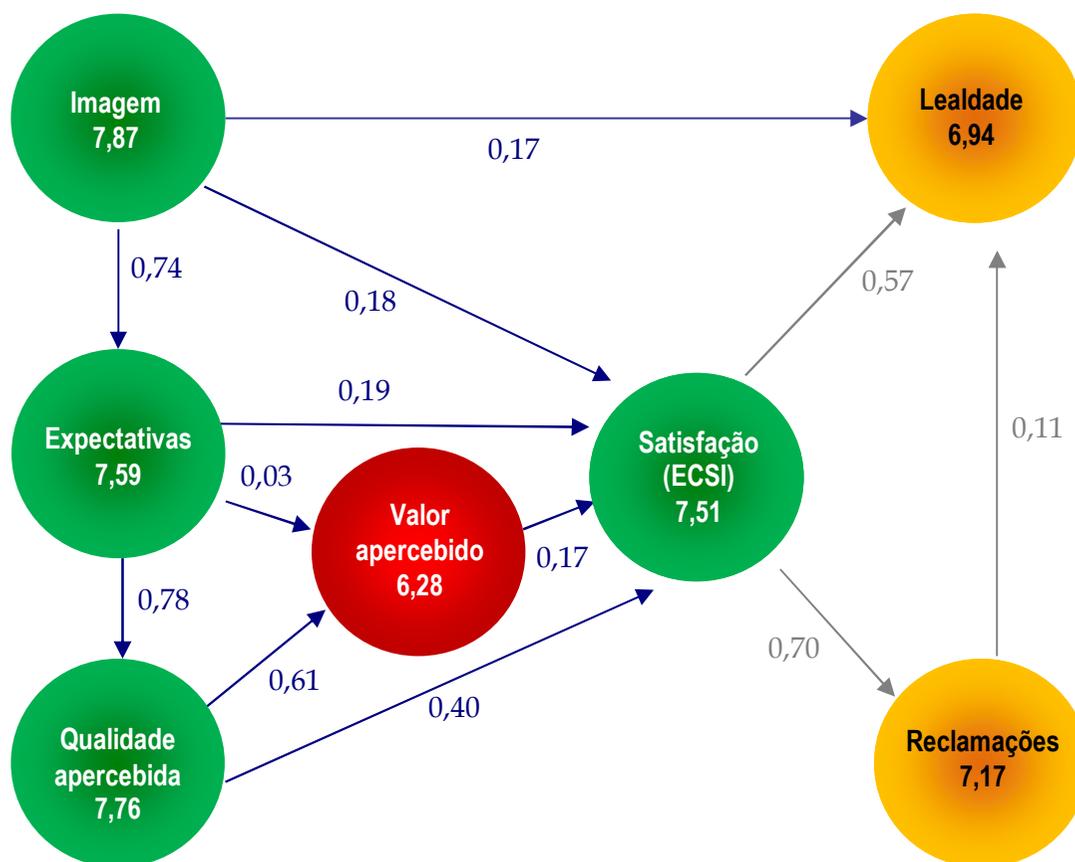
5 Resultados por Subsector

Resultados da aplicação do Modelo ECSI ao subsector da Televisão por Subscrição



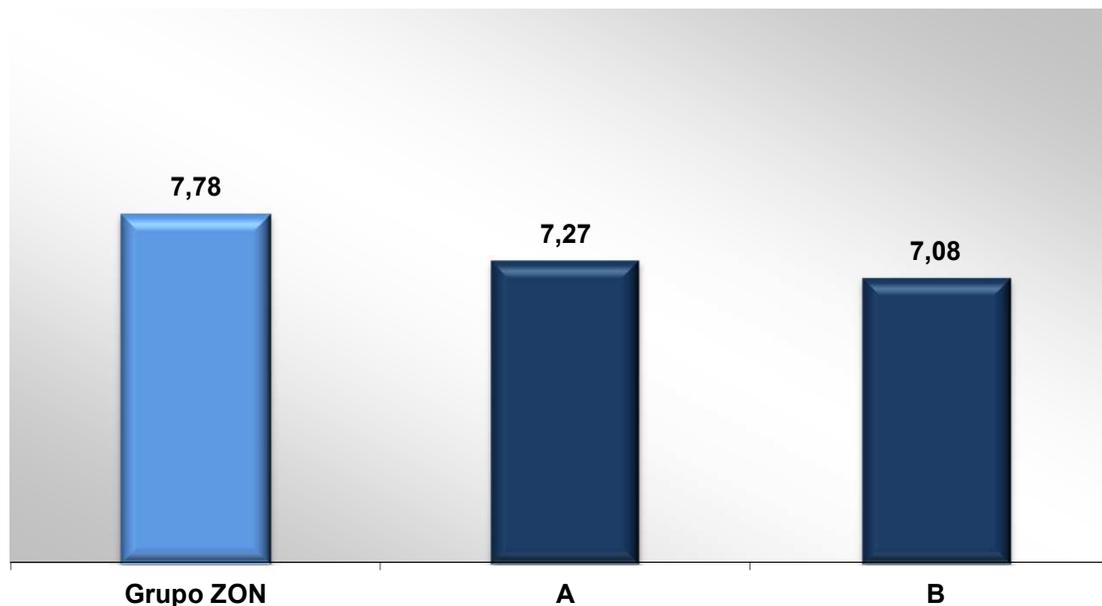
5 Resultados por Subsector

Resultados da aplicação do Modelo ECSI ao subsector da Televisão por Subscrição



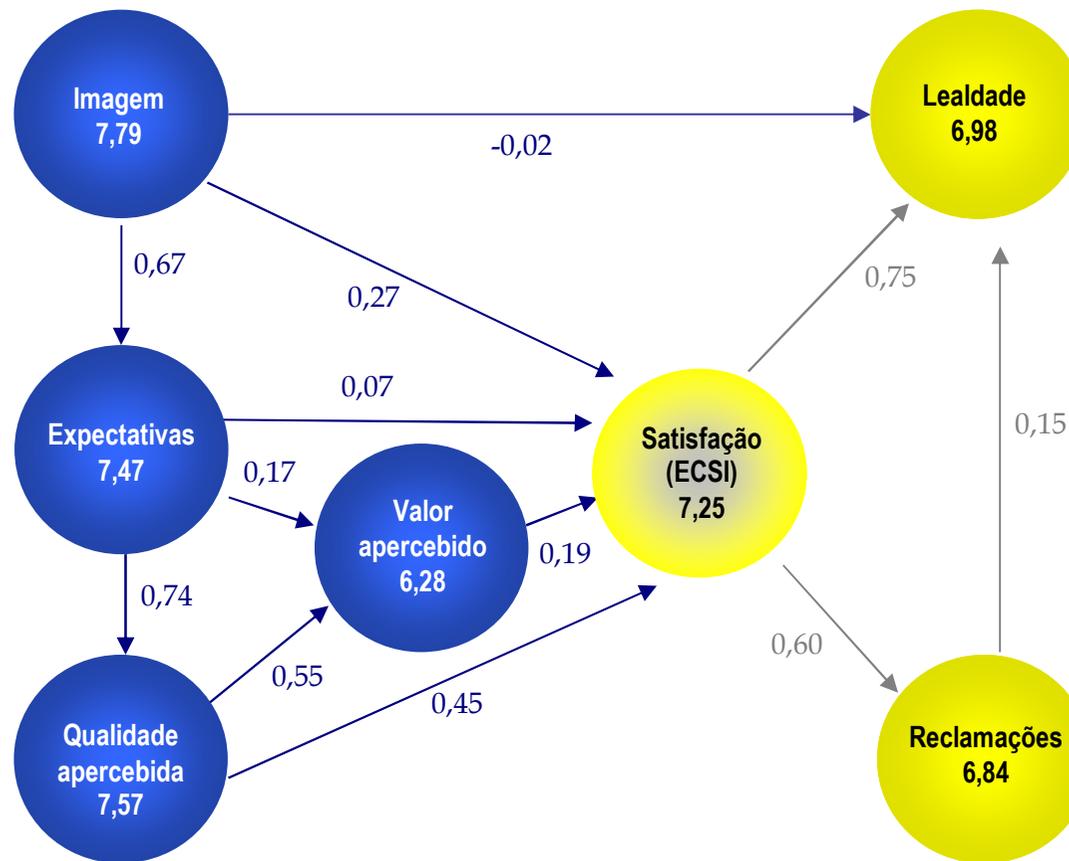
5 Resultados por Subsector

Subsector da Televisão por Subscrição - Ranking da Satisfação em 2012



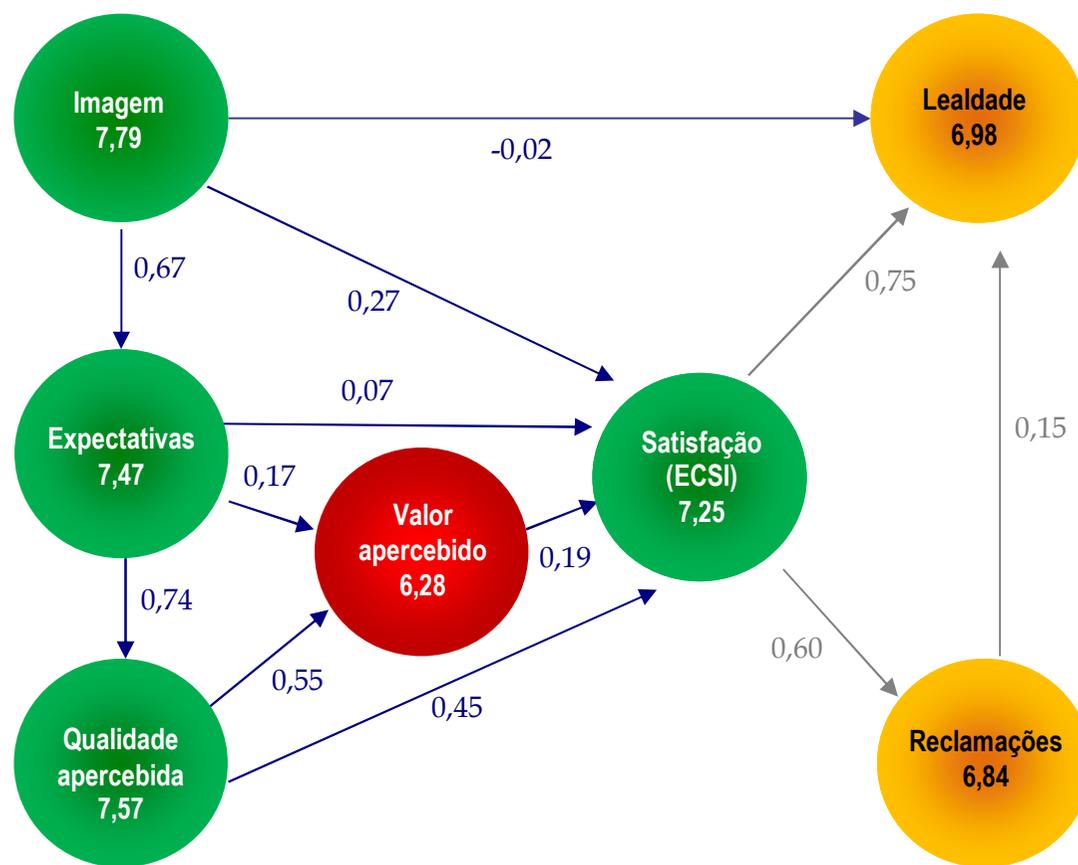
5 Resultados por Subsector

Resultados da aplicação do Modelo ECSI ao subsector da Internet Fixa



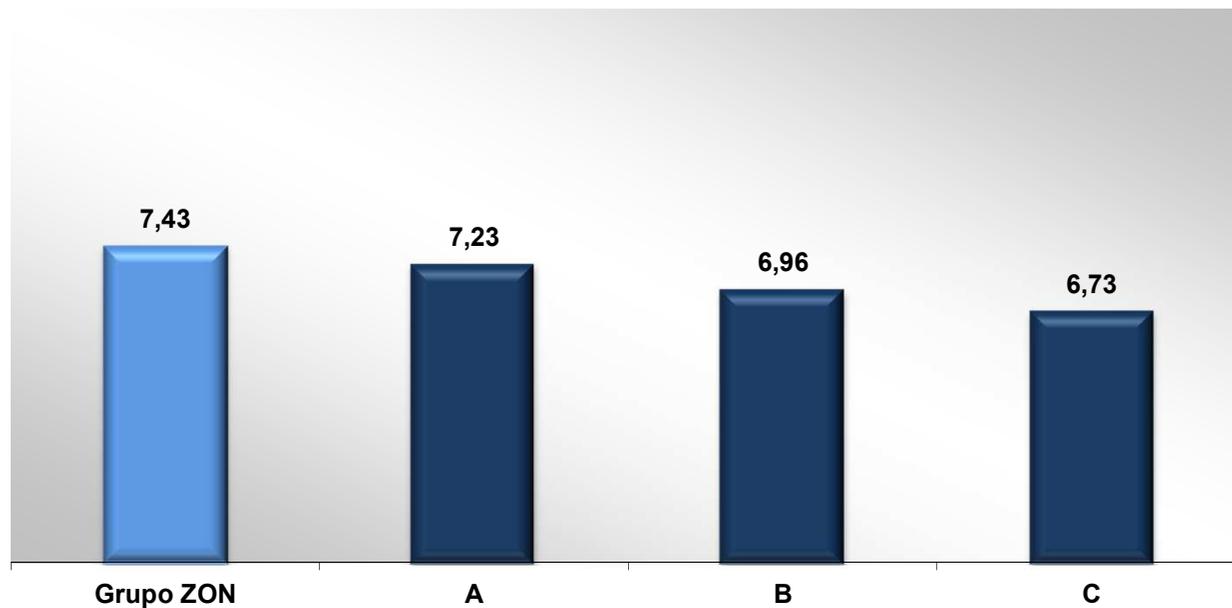
5 Resultados por Subsector

Resultados da aplicação do Modelo ECSI ao subsector da Internet Fixa



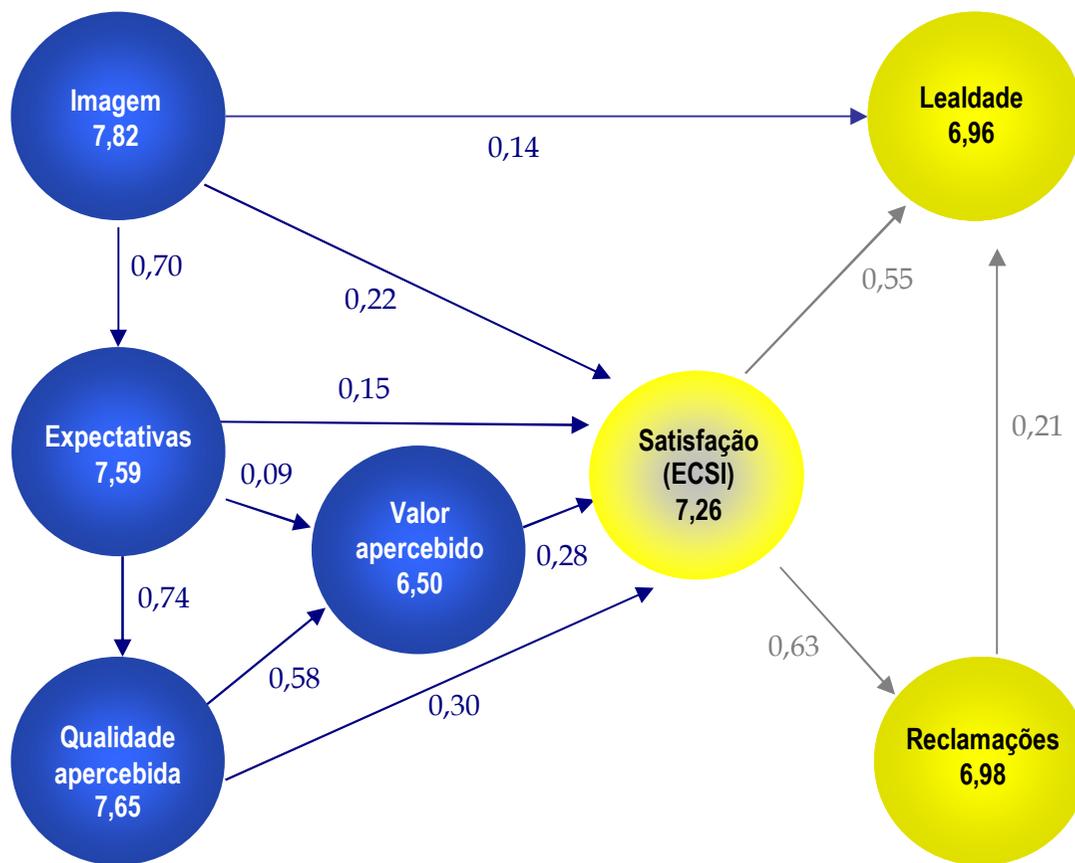
5 Resultados por Subsector

Subsector da Internet Fixa - Ranking da Satisfação em 2012



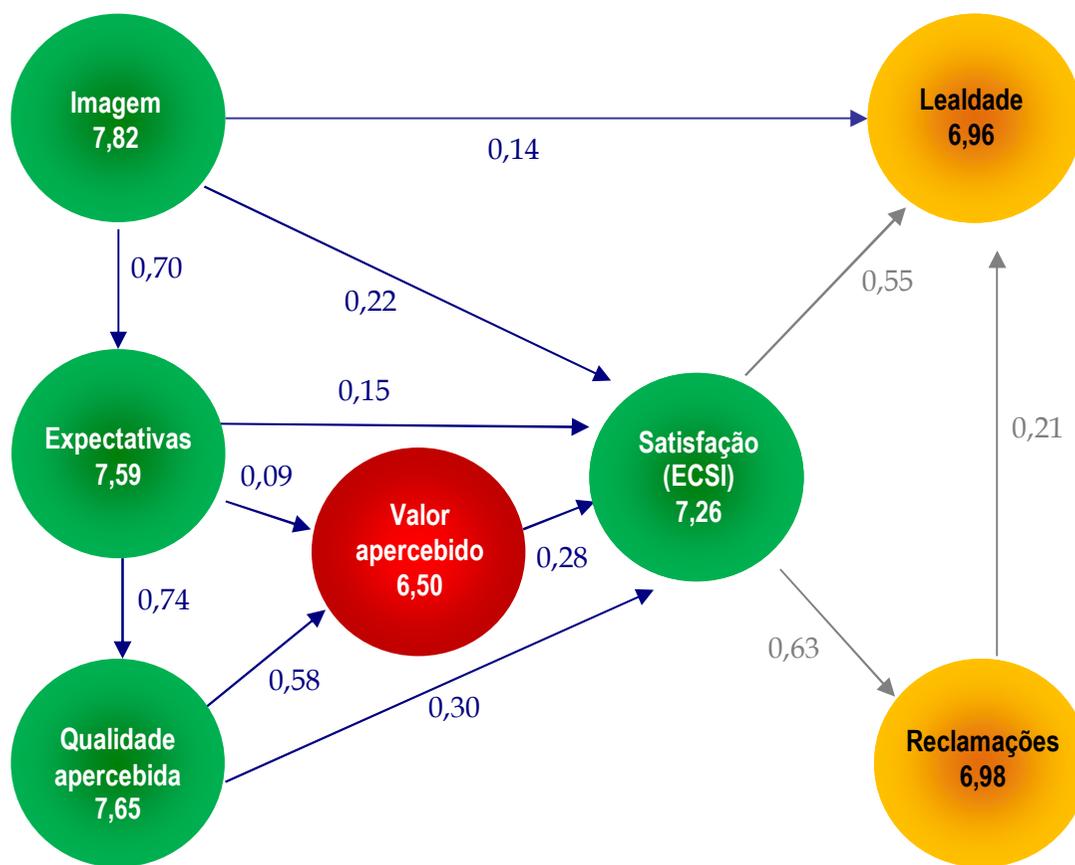
5 Resultados por Subsector

Resultados da aplicação do Modelo ECSI ao subsector da Internet Móvel



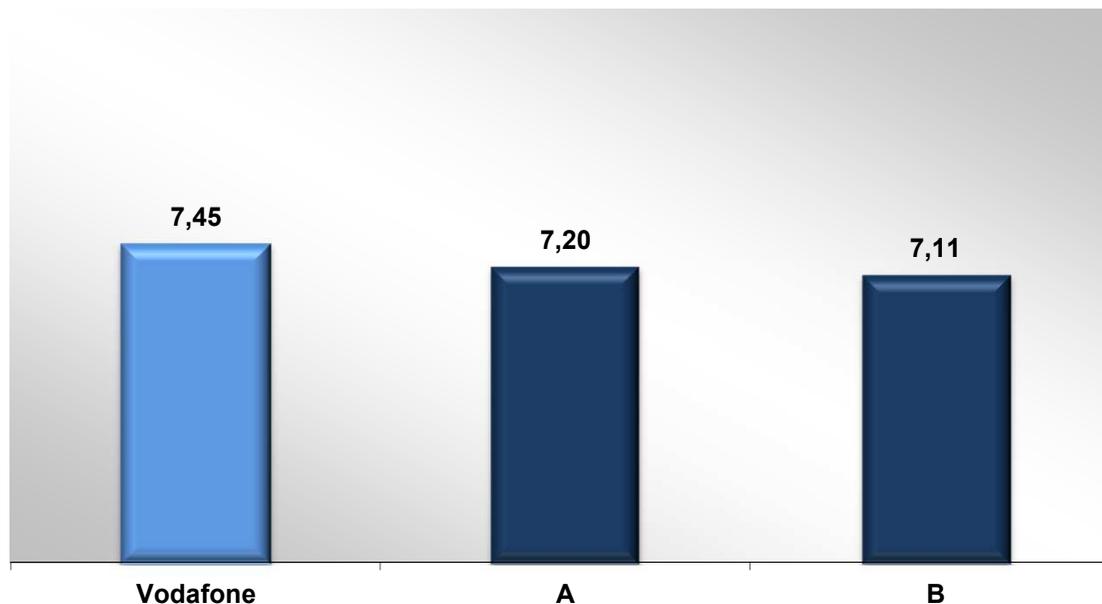
5 Resultados por Subsector

Resultados da aplicação do Modelo ECSI ao subsector da Internet Móvel



5 Resultados por Subsector

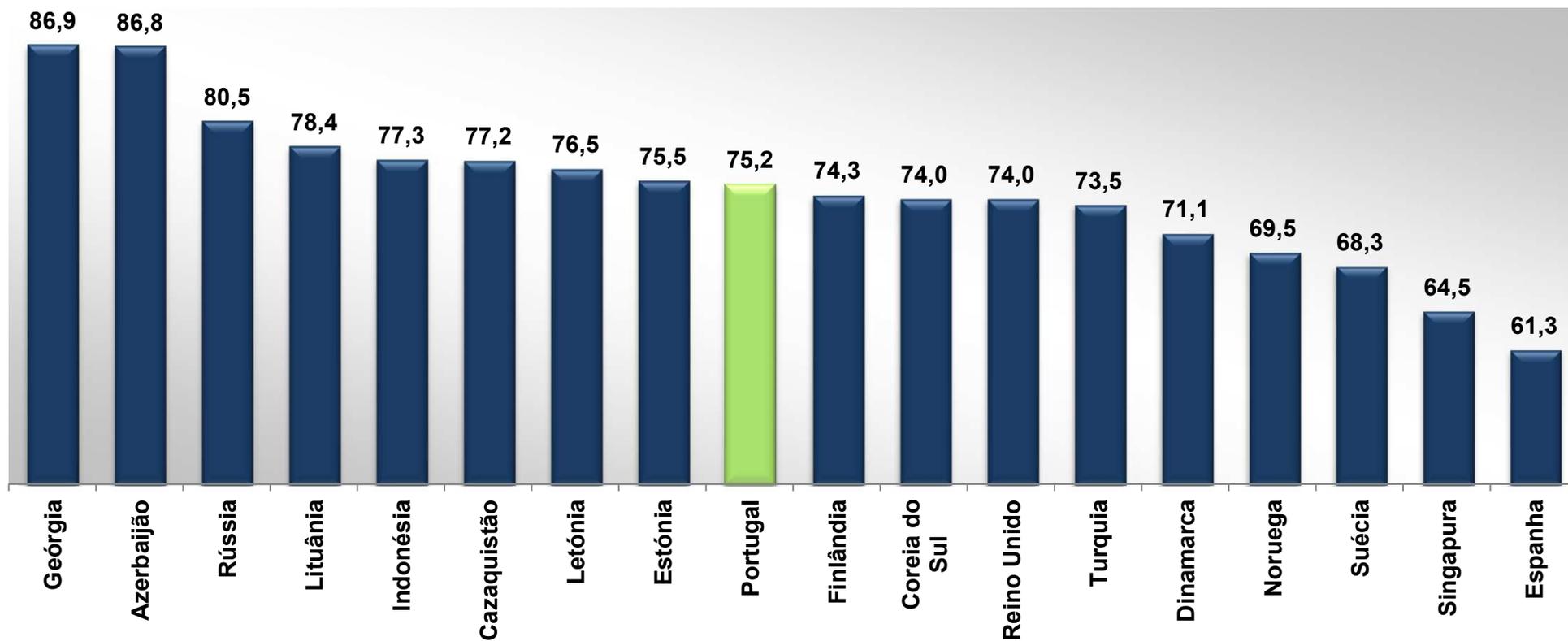
Subsector da Internet Móvel - Ranking da Satisfação em 2012



Resultados Internacionais

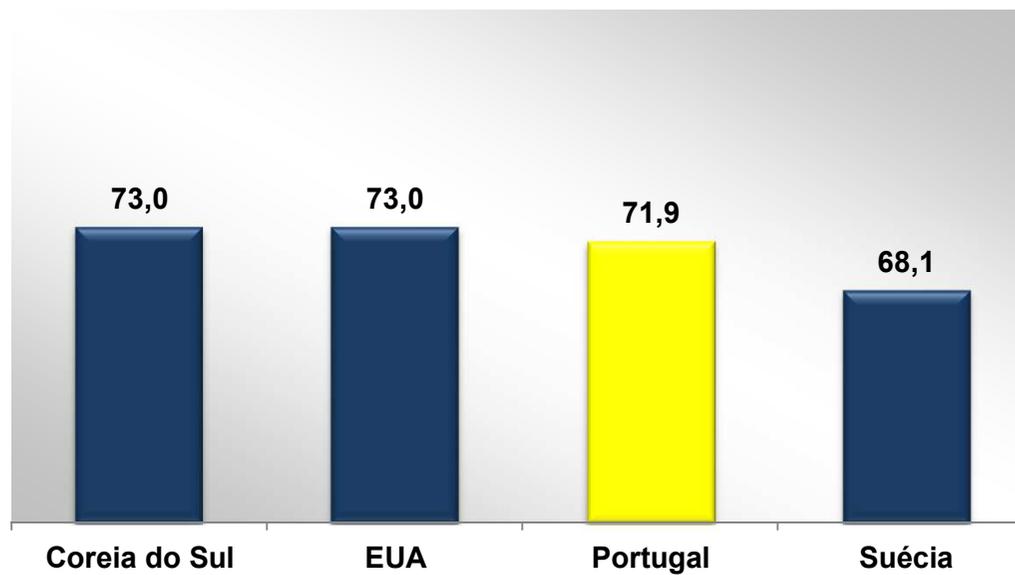
6 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do subsector do Serviço Telefónico Móvel



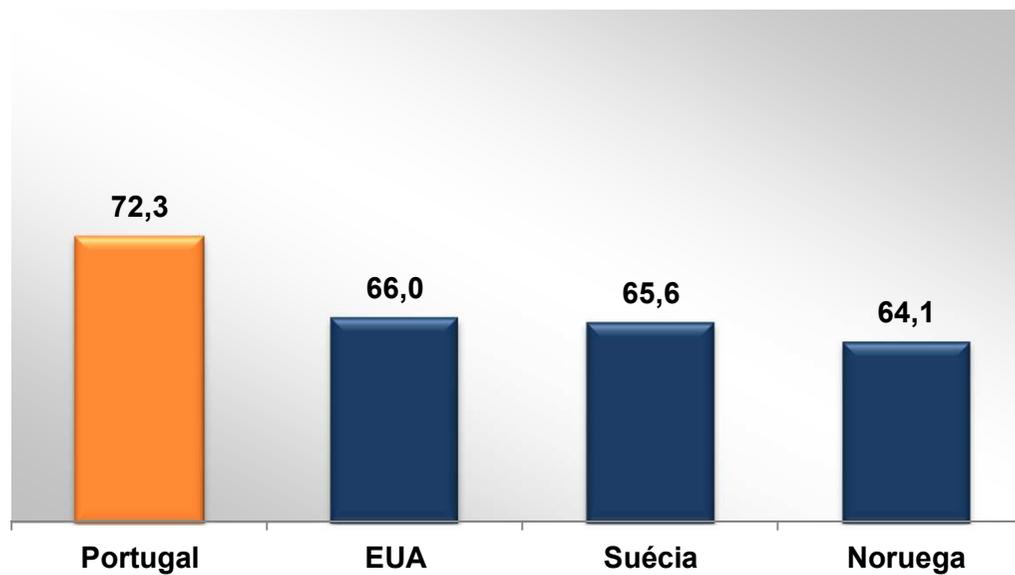
6 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do subsector do Serviço Telefónico Fixo



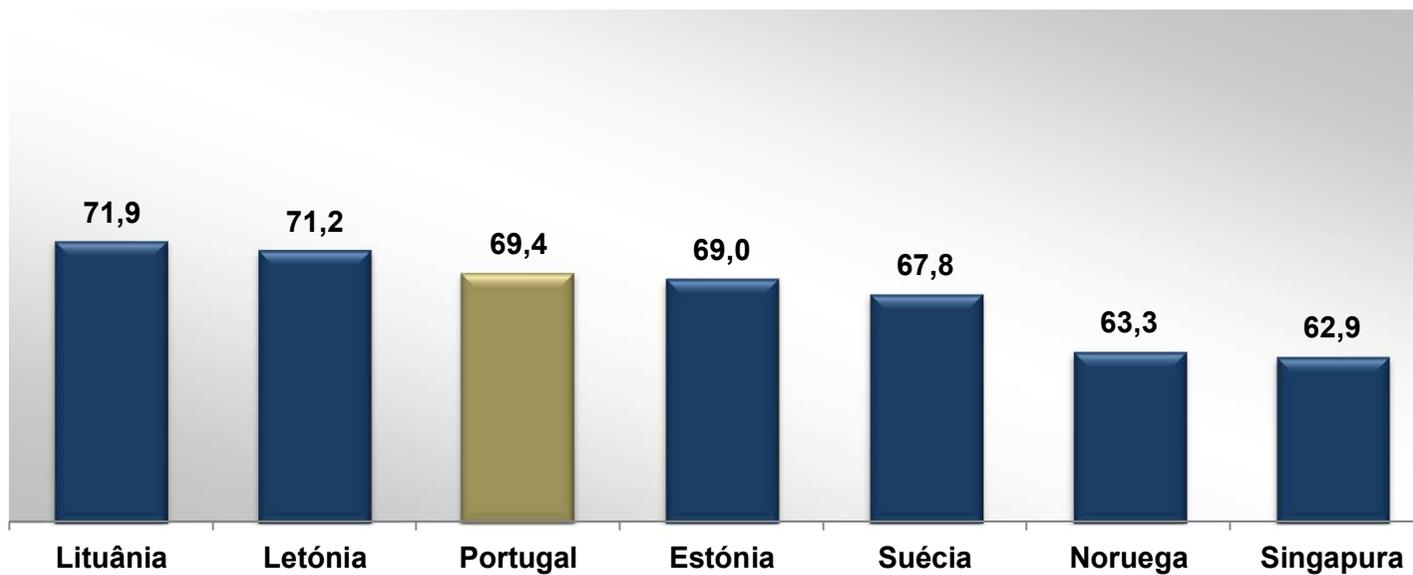
6 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do subsector da Televisão por Subscrição



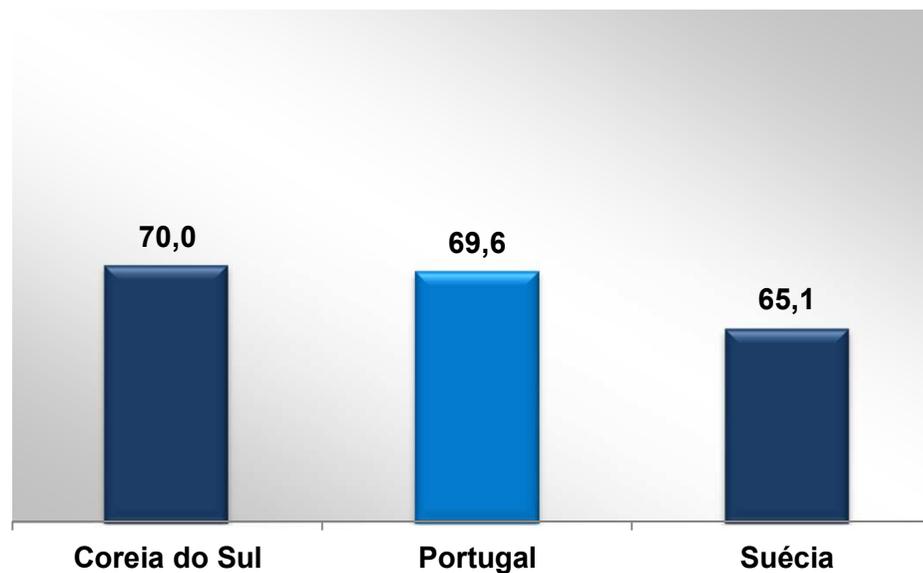
6 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do subsector da Internet Fixa



6 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do subsector da Internet Móvel



Divulgação de Resultados – ECSI 2012

Comunicações

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 - Comunicações

2012

EMPRESA LIDER
NA SATISFAÇÃO DO CLIENTE NO
SECTOR DAS COMUNICAÇÕES
- REDE FIXA

ECSI ÍNDICE NACIONAL
DE SATISFAÇÃO
DO CLIENTE
PORTUGAL

2012

EMPRESA LIDER
NA SATISFAÇÃO DO CLIENTE NO
SECTOR DAS COMUNICAÇÕES
- TELEVISÃO

ECSI ÍNDICE NACIONAL
DE SATISFAÇÃO
DO CLIENTE
PORTUGAL

2012

EMPRESA LIDER
NA SATISFAÇÃO DO CLIENTE NO
SECTOR DAS COMUNICAÇÕES
- INTERNET FIXA

ECSI ÍNDICE NACIONAL
DE SATISFAÇÃO
DO CLIENTE
PORTUGAL

ZON

Vencedores ECSI 2012 - Comunicações





ÍNDICE NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO CLIENTE

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
Endereço URL: www.ipq.pt

Associação Portuguesa para a Qualidade

Rua Carlos Alves, n.º 3
1600-515 LISBOA
Tel 214 996 210
Fax 214 958 449
E-mail: ecsi@apq.pt
Endereço URL: 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
Endereço URL: 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 do Sector das Comunicações

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

junho 2013