

Divulgação de Resultados – ECSI 2012

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

associação
portuguesa de
seguradores **aps**

*Parceiro no sector
dos Seguros*

Equipa ECSI:

Instituto Português da **Q**ualidade



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
E DO EMPREGO



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE



Índice

- Introdução
- Aspetos Metodológicos
- Resultados Globais
- Resultados por Variável
- Resultados por Sector
- Posicionamento Internacional
- Notas Finais

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 catorze sectores (subsectores):

- **Banca**
- **Seguros**
- **Comunicações**
 - Serviço Telefónico Fixo
 - Serviço Telefónico Móvel
 - Televisão por Subscrição
 - Internet Fixa
 - Internet Móvel
- **Energia**
 - Combustíveis
 - Gás em Garrafa
 - Gás Natural
 - Eletricidade
- **Transportes Públicos de Passageiros**
 - Área Metropolitana de Lisboa
 - Área Metropolitana do Porto
- **Águas**

Aspetos Metodológicos

2 Aspetos Metodológicos

Sectores e empresas estudadas no ECSI-Portugal 2012

Banca	Seguros	Comunicações		Combustíveis
• BES • BPI • CGD • Millennium BCP • Montepio • Santander Totta • Outros bancos	• Açoreana • Allianz • Axa Seguros • Combined Insurance • Fidelidade Mundial • Generali • Império Bonança • Liberty • Lusitania • Ocidental • Tranquilidade • Victoria • Zurich	<u>Serviços Postais</u> <u>Serviço Telefónico Fixo</u> • Grupo PT • Grupo ZON • Outros operadores <u>Serviço Telefónico Móvel</u> • Optimus • TMN • Vodafone	<u>Televisão por Subscrição</u> • Grupo PT • Grupo ZON • Outros operadores <u>Internet Fixa</u> • Grupo PT • Grupo ZON • Optimus • Cabovisão <u>Internet Móvel</u> • Optimus • TMN • Vodafone	• Galp Energia • BP • Repsol • Hipers • Outras marcas de postos de combustível
Gás em Garrafa	Gás Natural	Eletricidade	Transportes	Águas
• Galp Energia • BP • Repsol • OZ Energia	• Lisboagás • Beiragás • Lusitaniagás • Setgás • Duriensegás • Medigás • Dianagás • Paxgás • Tagusgás • EDP Gás • Sonorgás	<u>Mercado Regulado</u> • EDP <u>Mercado Livre</u> • EDP • Galp Energia	• Área Metropolitana de Lisboa • Área Metropolitana do Porto	• Águas de Coimbra • Águas de Gaia • EPAL • SMAS Oeiras e Amadora • SMAS Sintra • Vimágua • Outras entidades

2 Aspetos 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 ou 6 meses e com idades superiores a 15 ou 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 o contacto telefónico por rede móvel fazendo-se uma seleção aleatória de números de telemóvel das três redes móveis nos sectores da Banca, Gás Natural e Eletricidade, e 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:

- **1746** clientes no sector da **Banca**
- **3206** clientes no sector dos **Seguros**
- **4245** clientes no sector das **Comunicações**
- **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**
- **300** clientes no sector dos **Transportes**
- **1743** clientes no sector das **Águas**

15962
entrevistas
para os
sectores
ECSI 2012

2 Aspectos Metodológicos

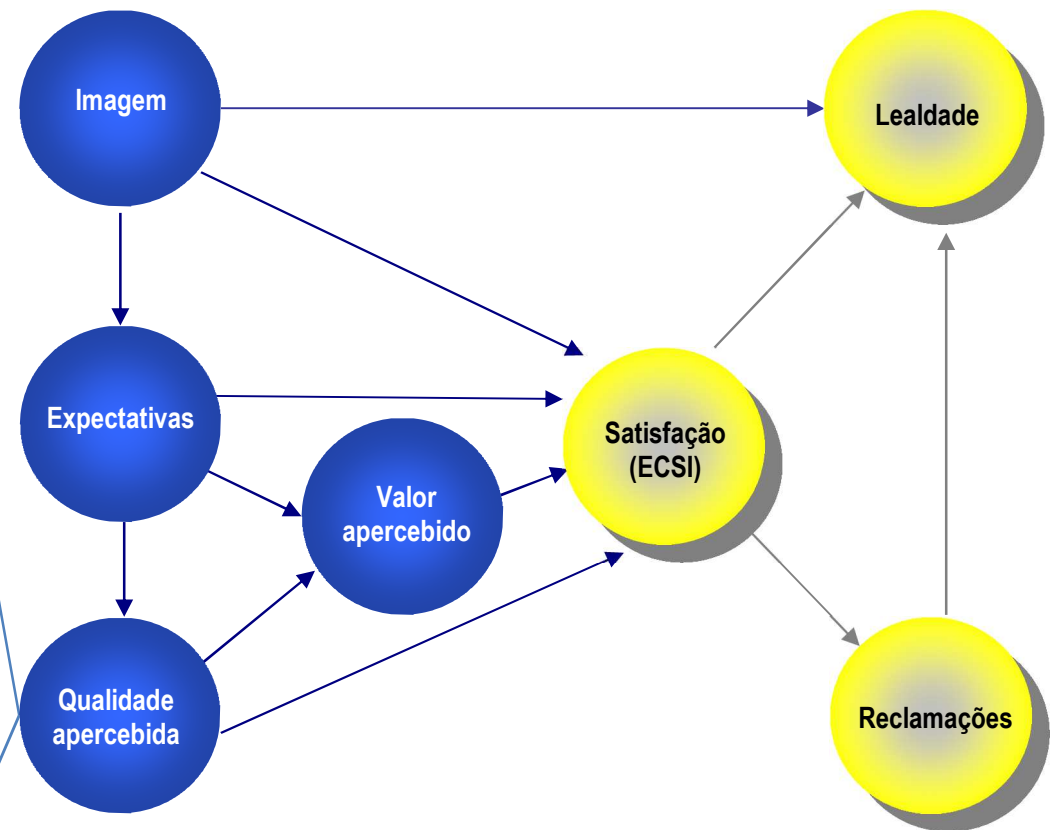
Modelo de Satisfação do Cliente

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 Aspetos Metodológicos

■ Propriedades dos índices

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

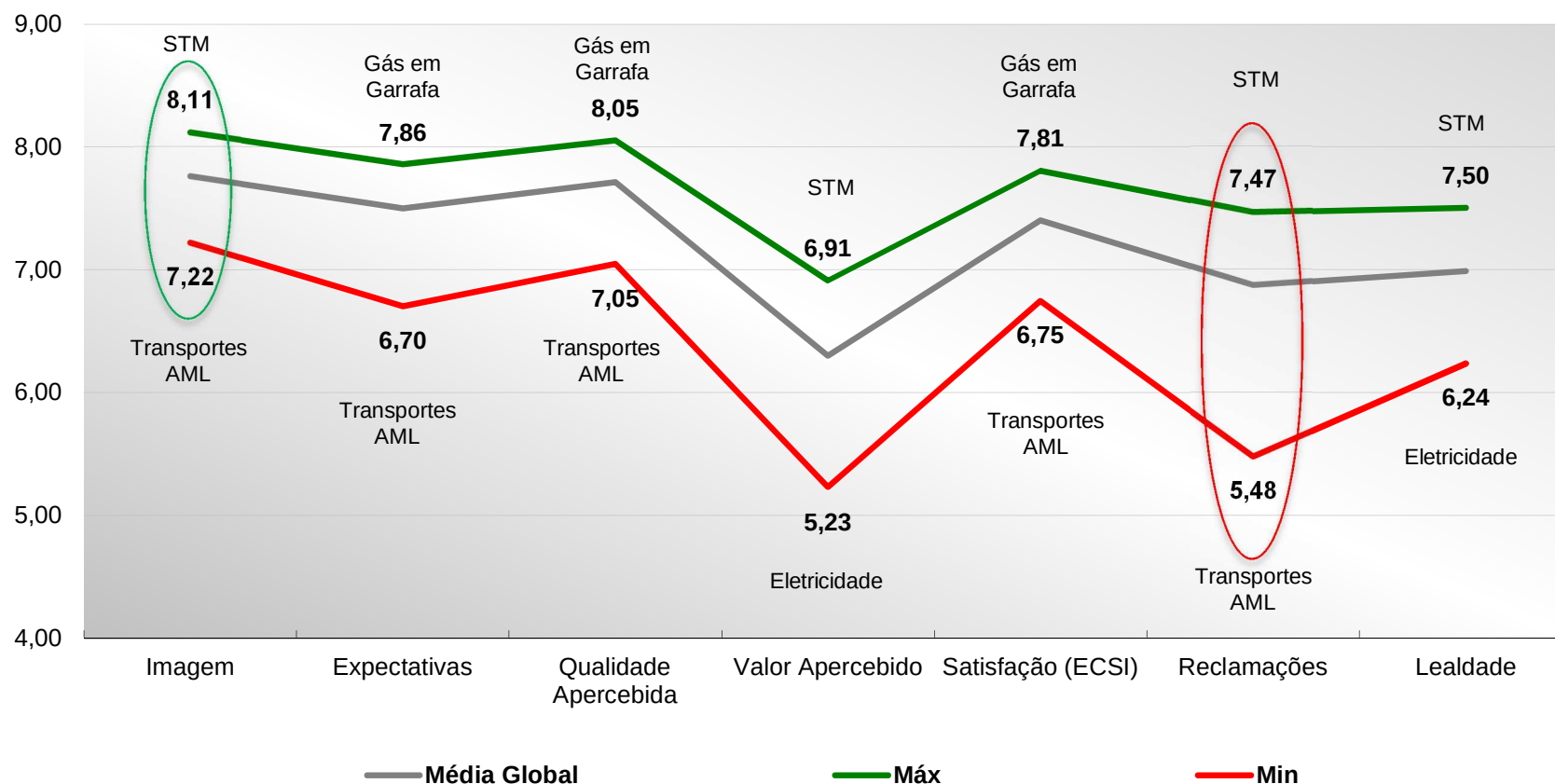
■ Documentos produzidos

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

Resultados Globais

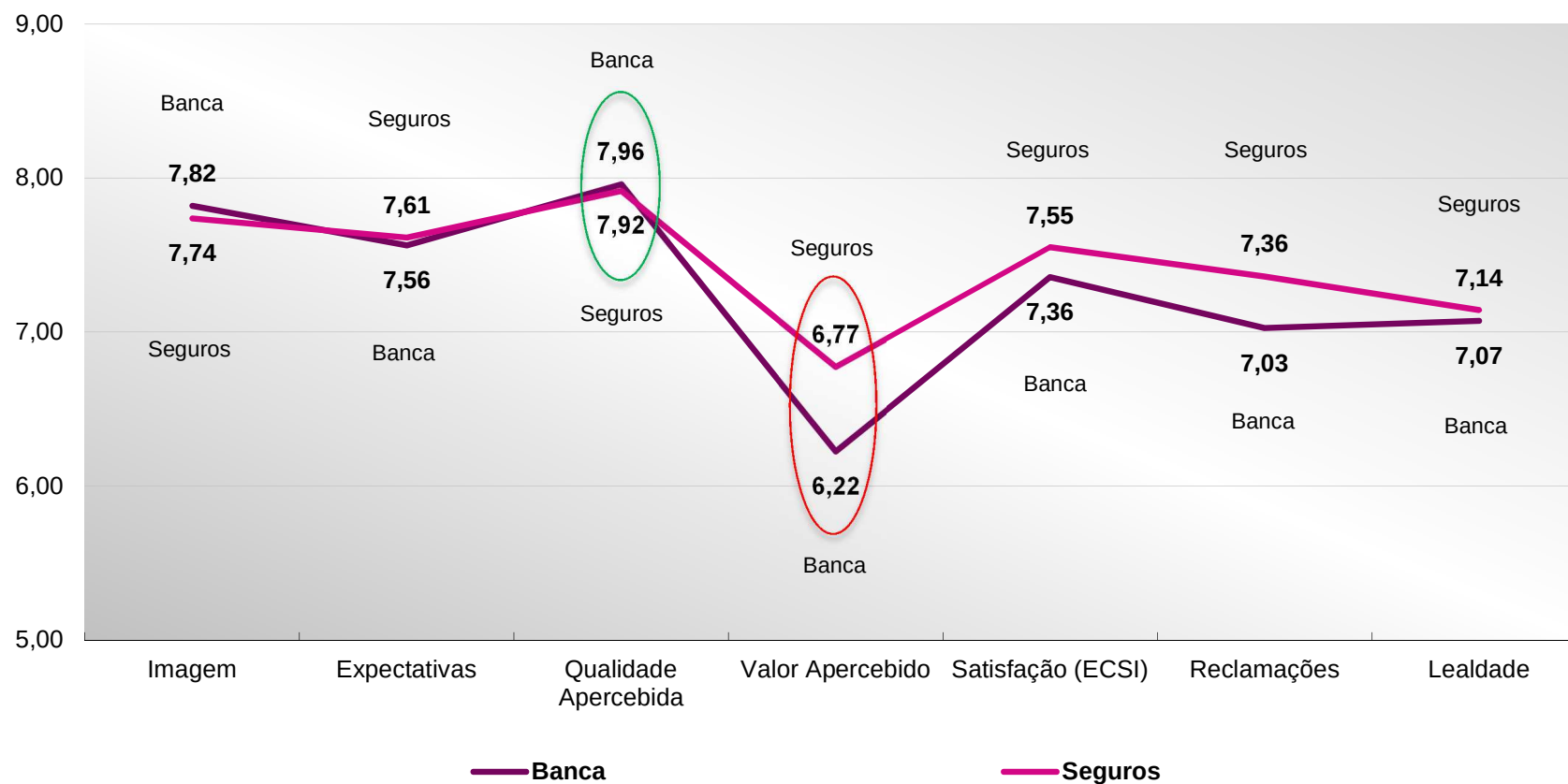
3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Sectores e Subsectores em 2012



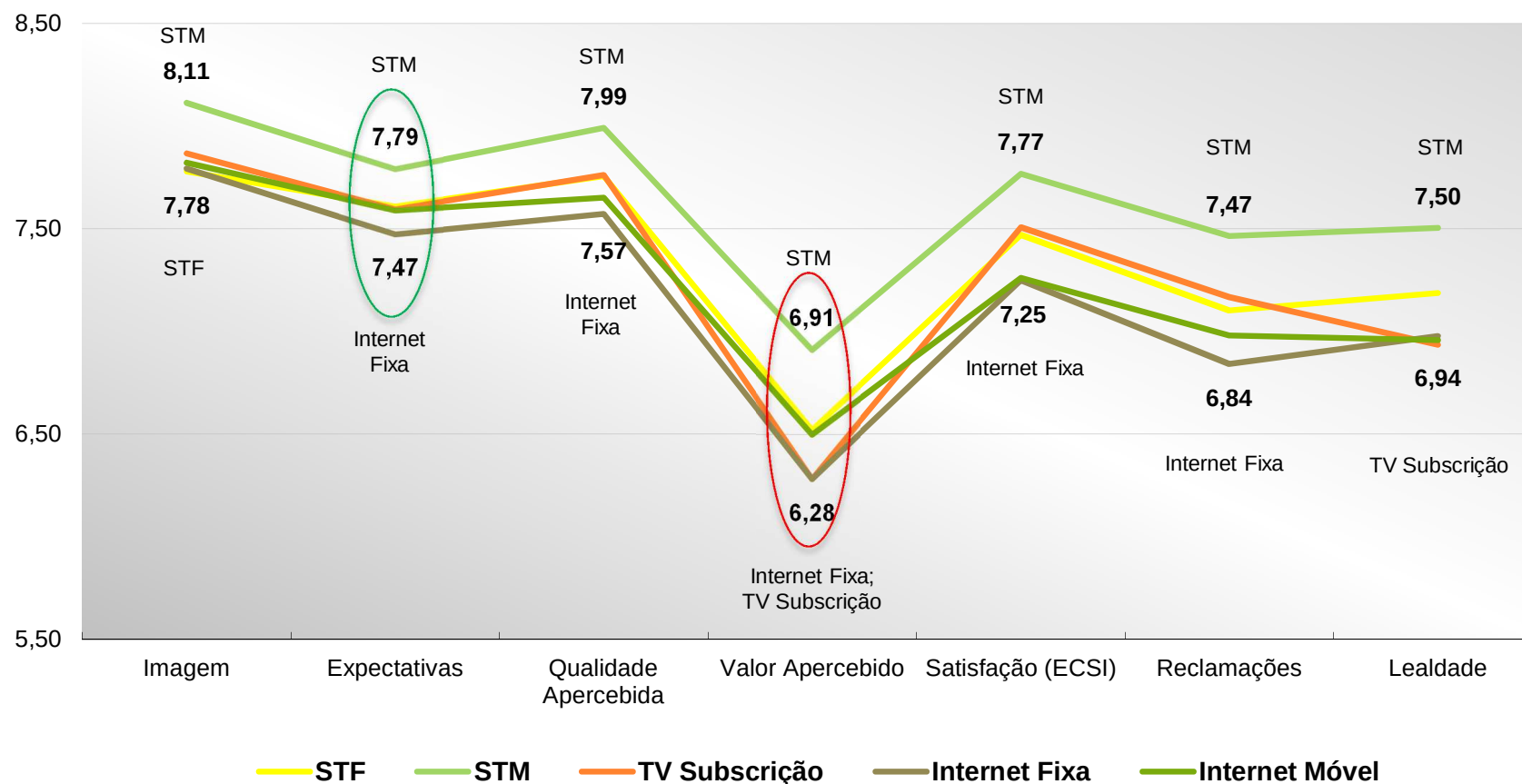
3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Sectores da Banca e dos Seguros em 2012



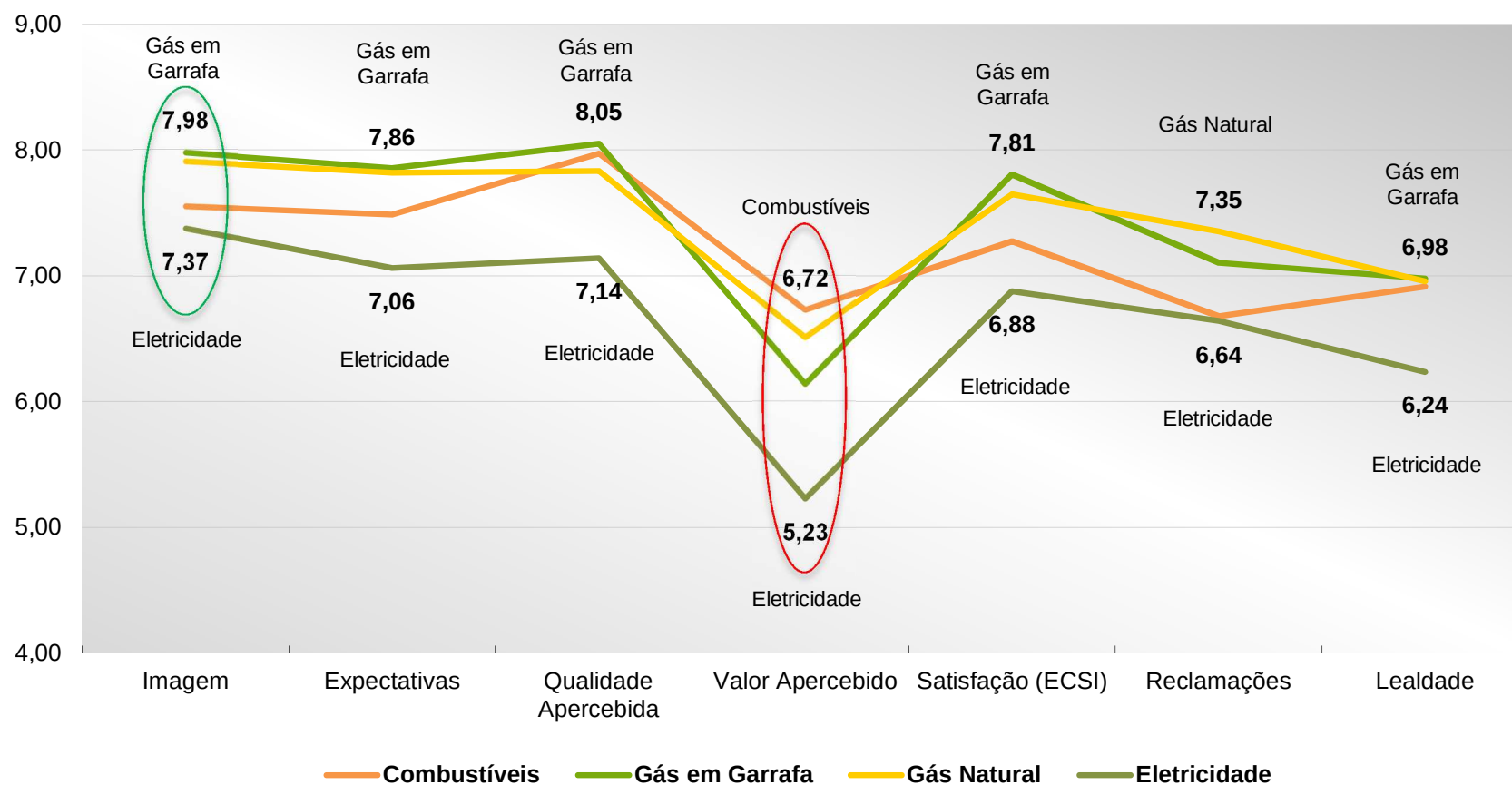
3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Subsectores das Comunicações em 2012



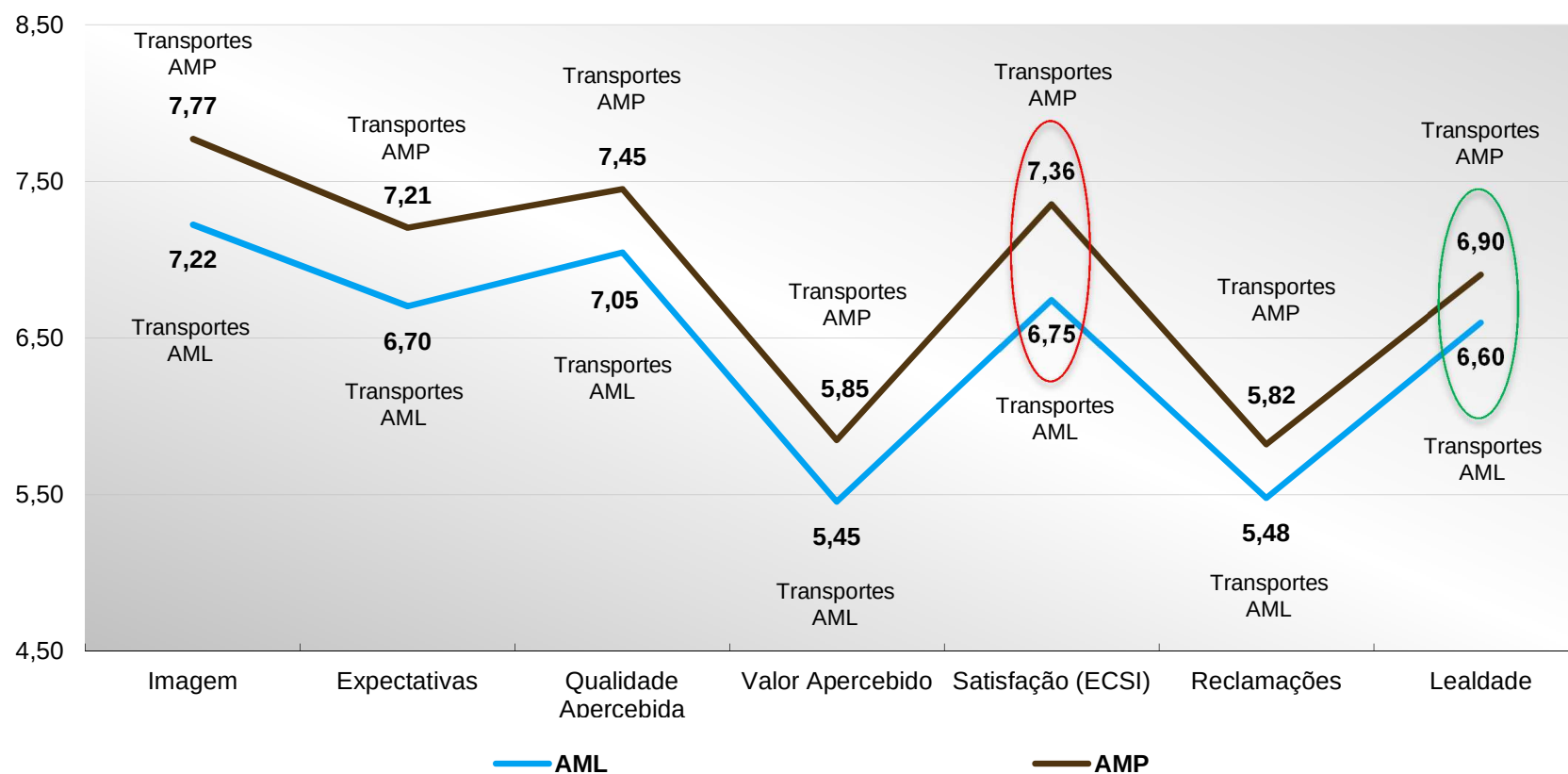
3 Resultados Globais

Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Sectores de Energia em 2012



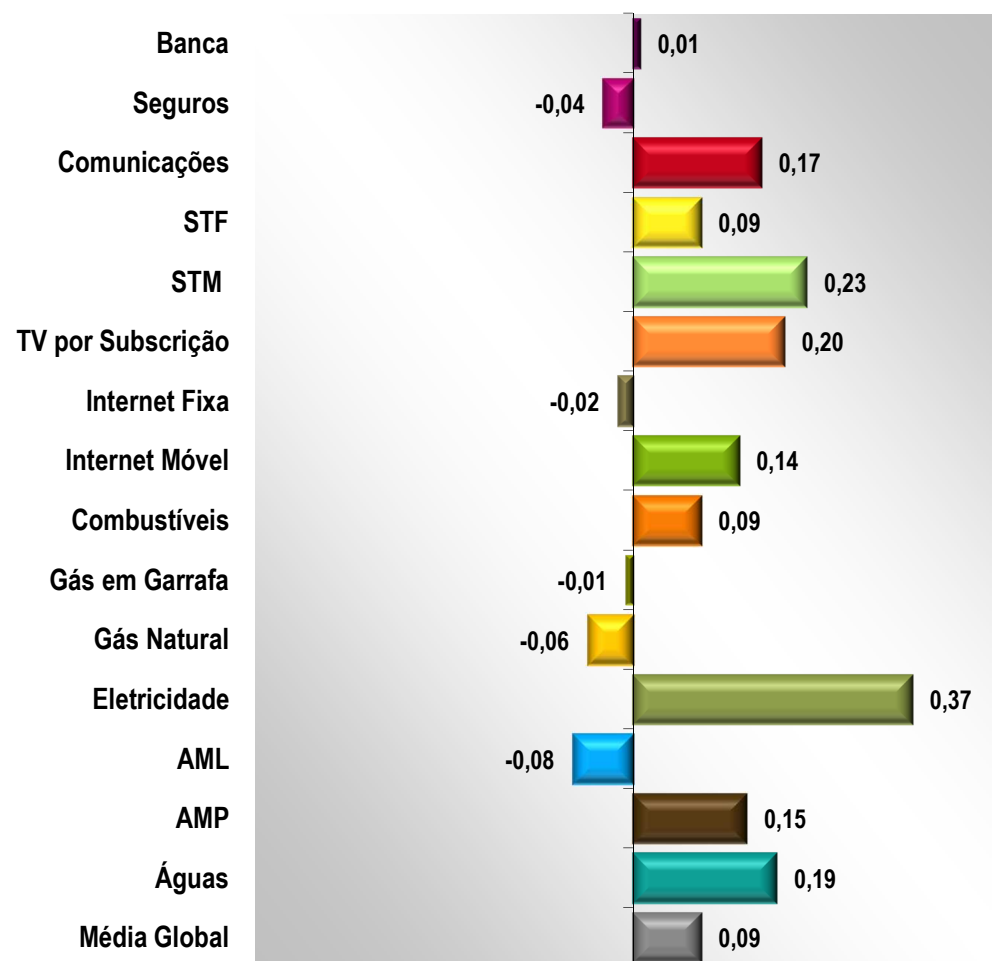
3 Resultados Globais

Valores Médios dos Sectores dos Transportes da AML e da AMP em 2012



3 Resultados Globais

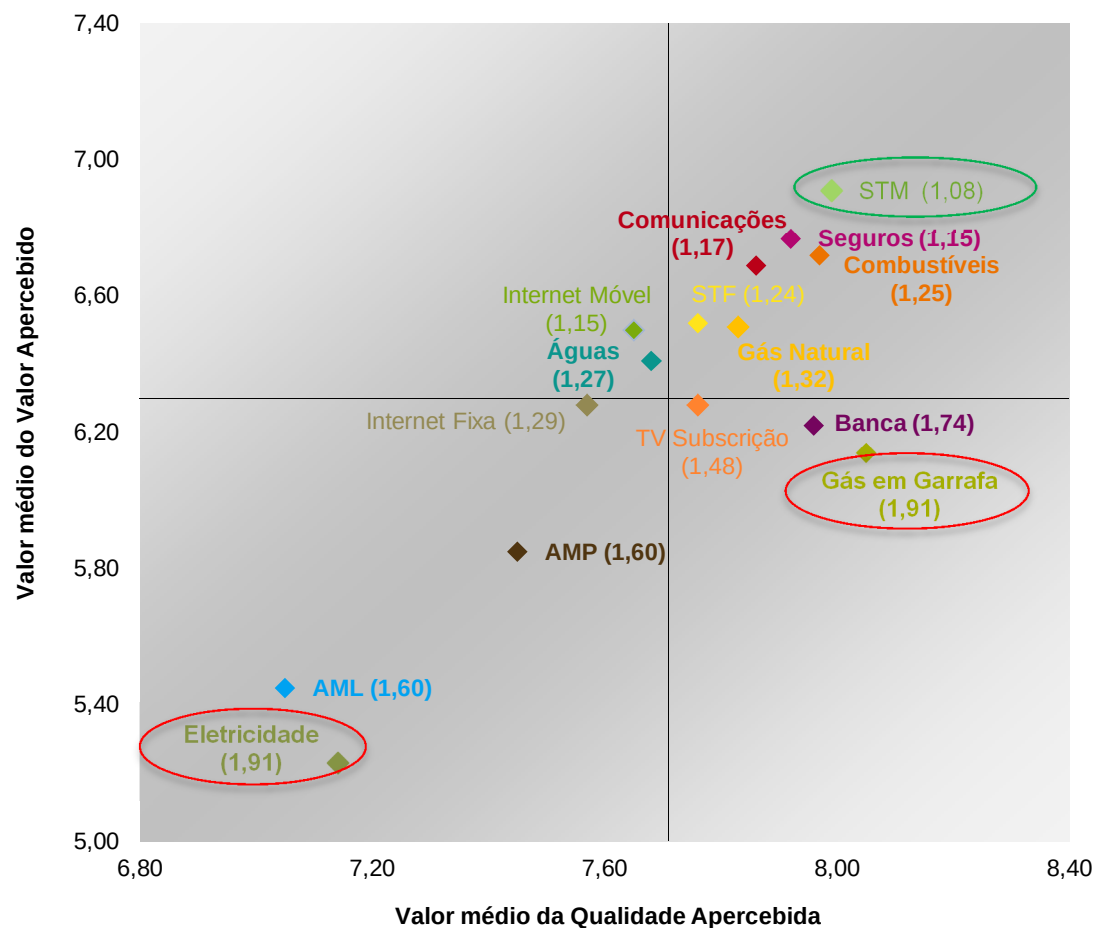
Variação dos Sectores e Subsectores no Índice de Satisfação do Cliente entre 2011 e 2012



3 Resultados Globais

Mapa Percetual Qualidade Apercebida – Valor Apercebido

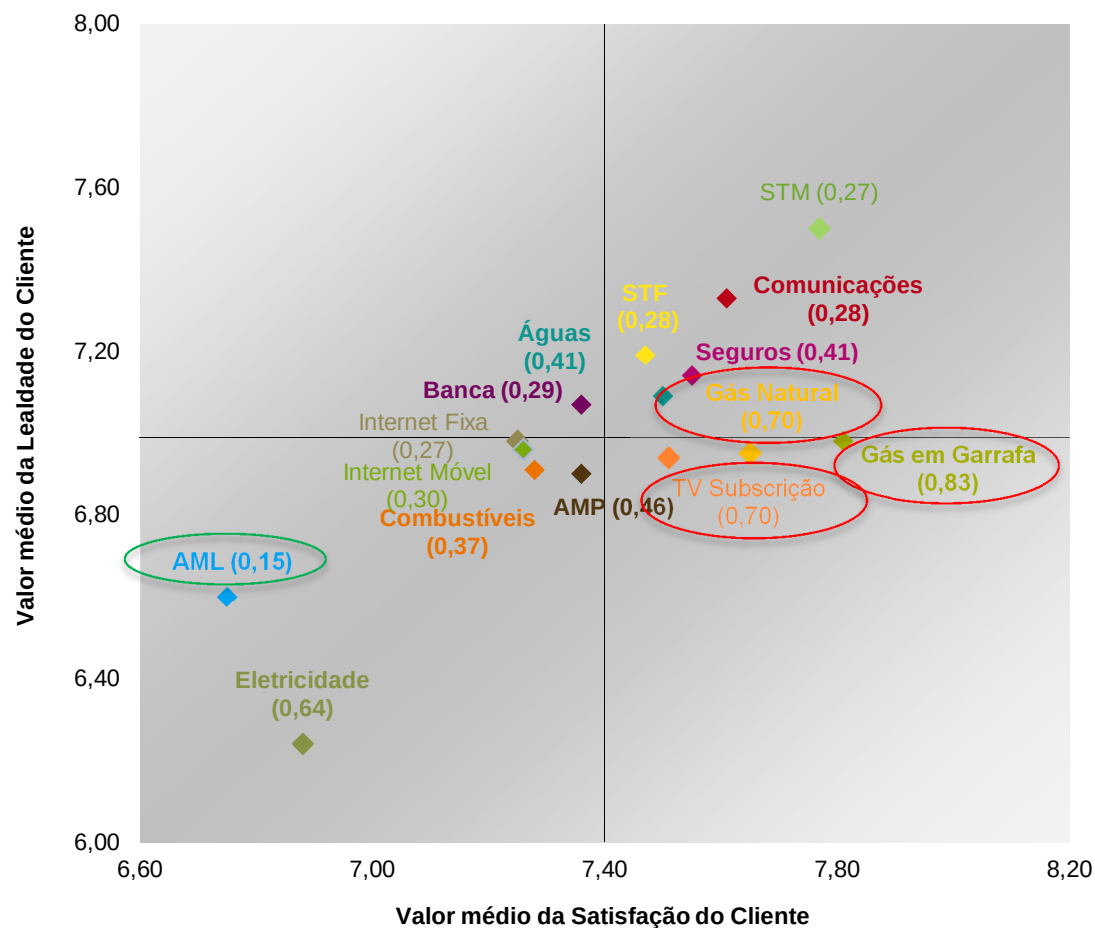
Índices das variáveis latentes da Qualidade Apercebida (eixo das abcissas) e do Valor Apercebido (eixo das ordenadas) por sector e subsector em 2012



3 Resultados Globais

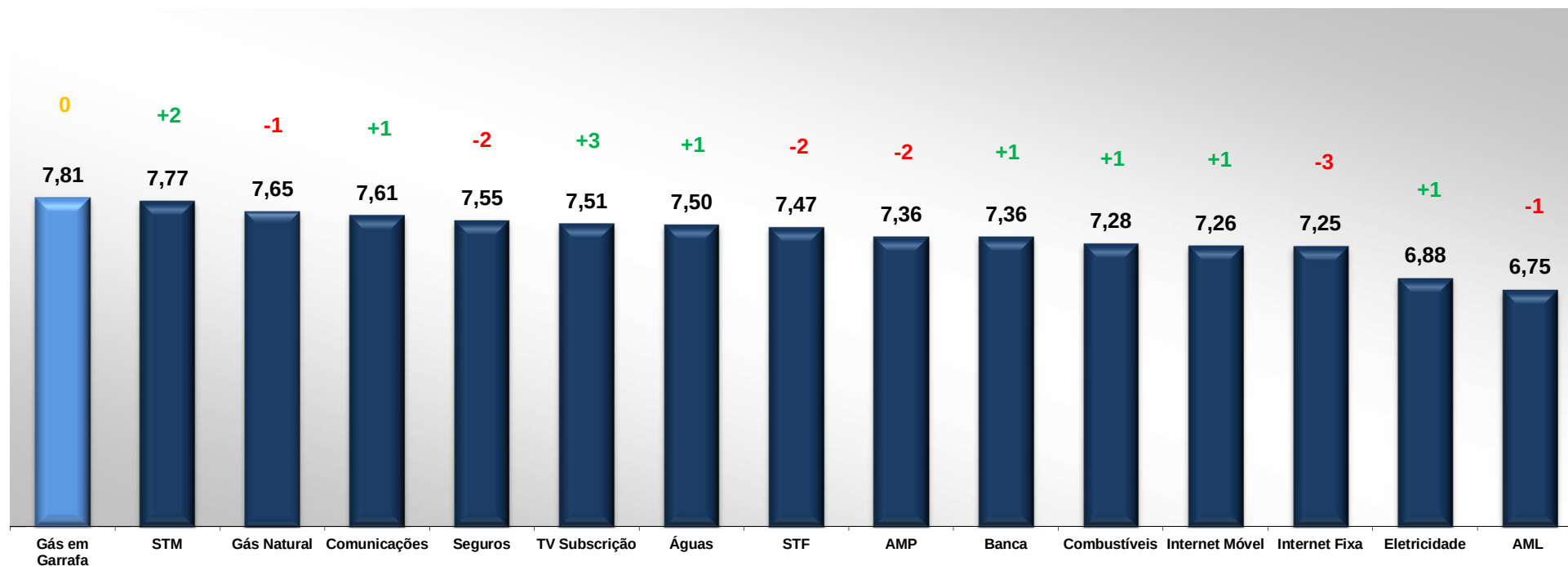
Mapa Percetual Satisfação – Lealdade do Cliente

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



3 Resultados Globais

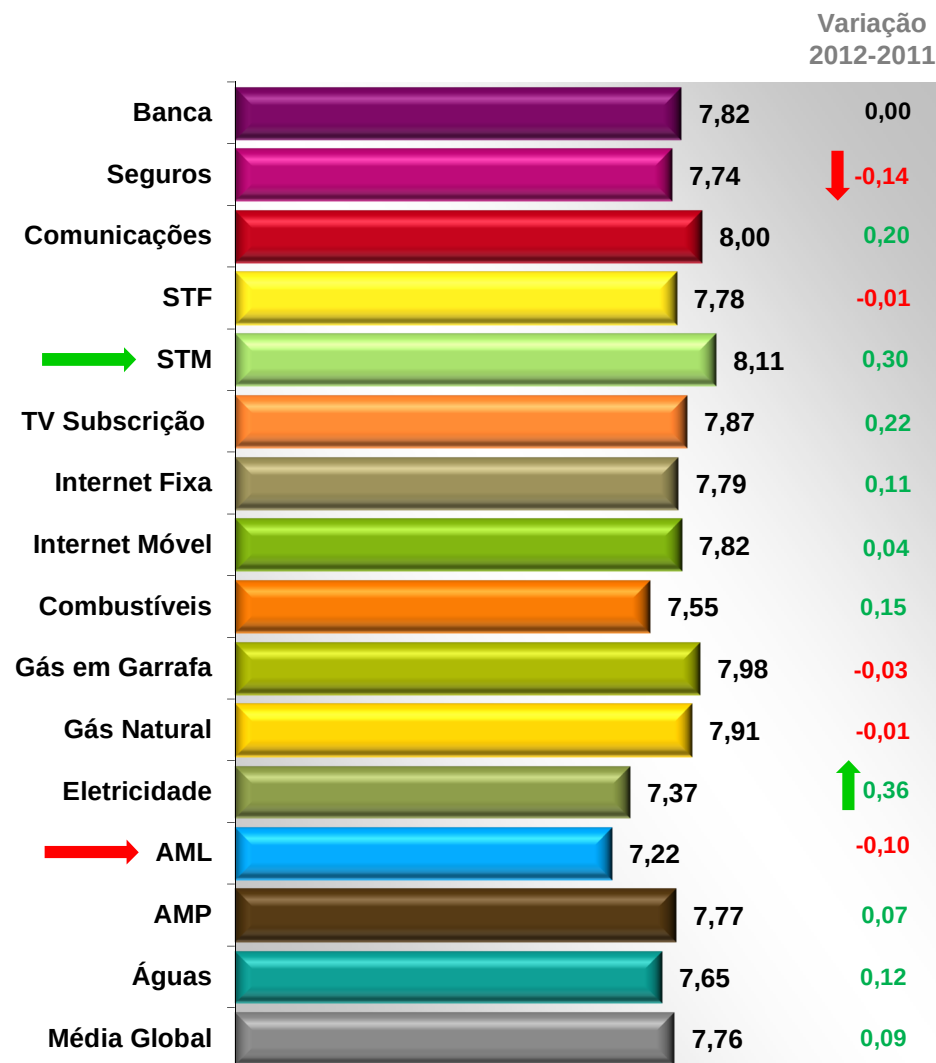
Ranking da Satisfação dos Clientes por Sectores e Subsectores em 2012



Resultados por Variável

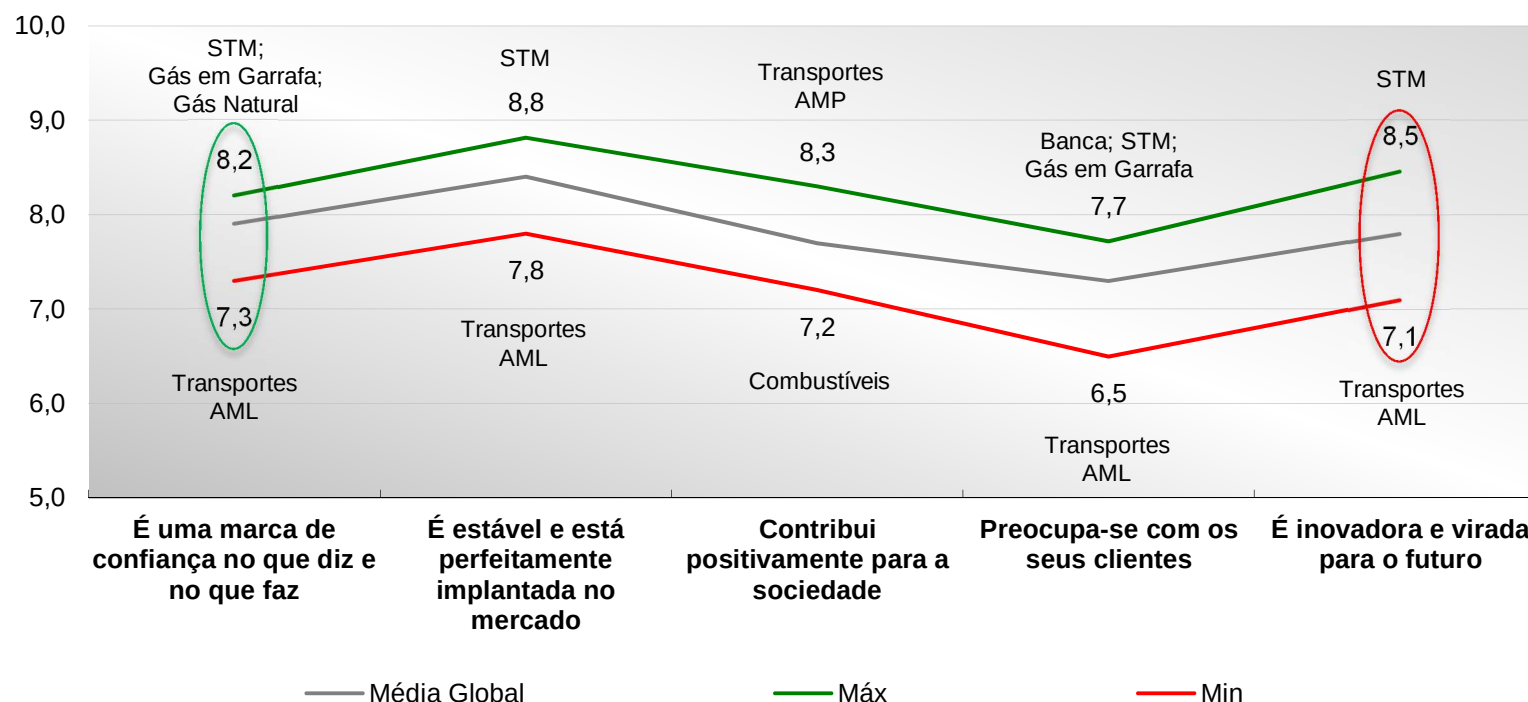
4 Resultados por Variável

Índice de Imagem



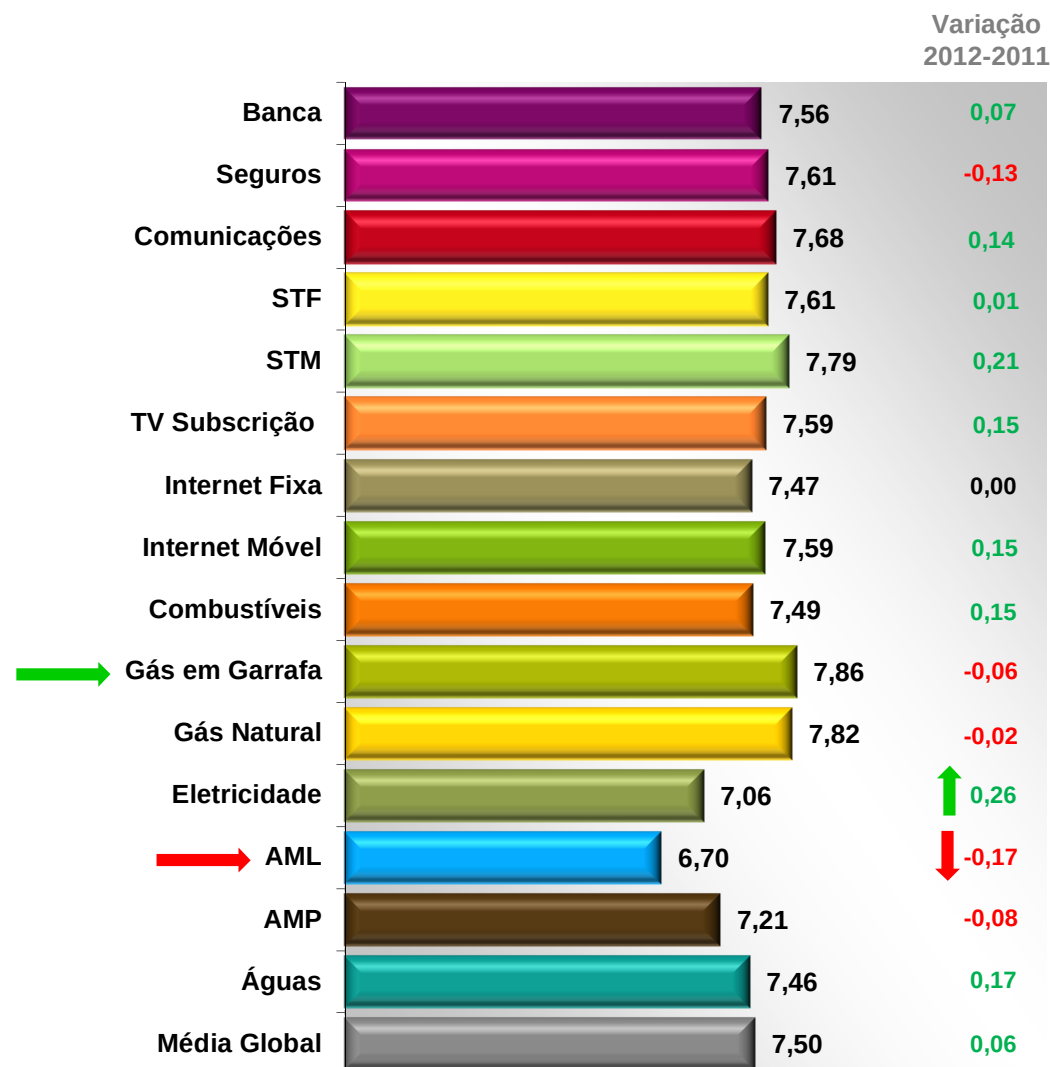
4 Resultados por Variável

Indicadores de Imagem



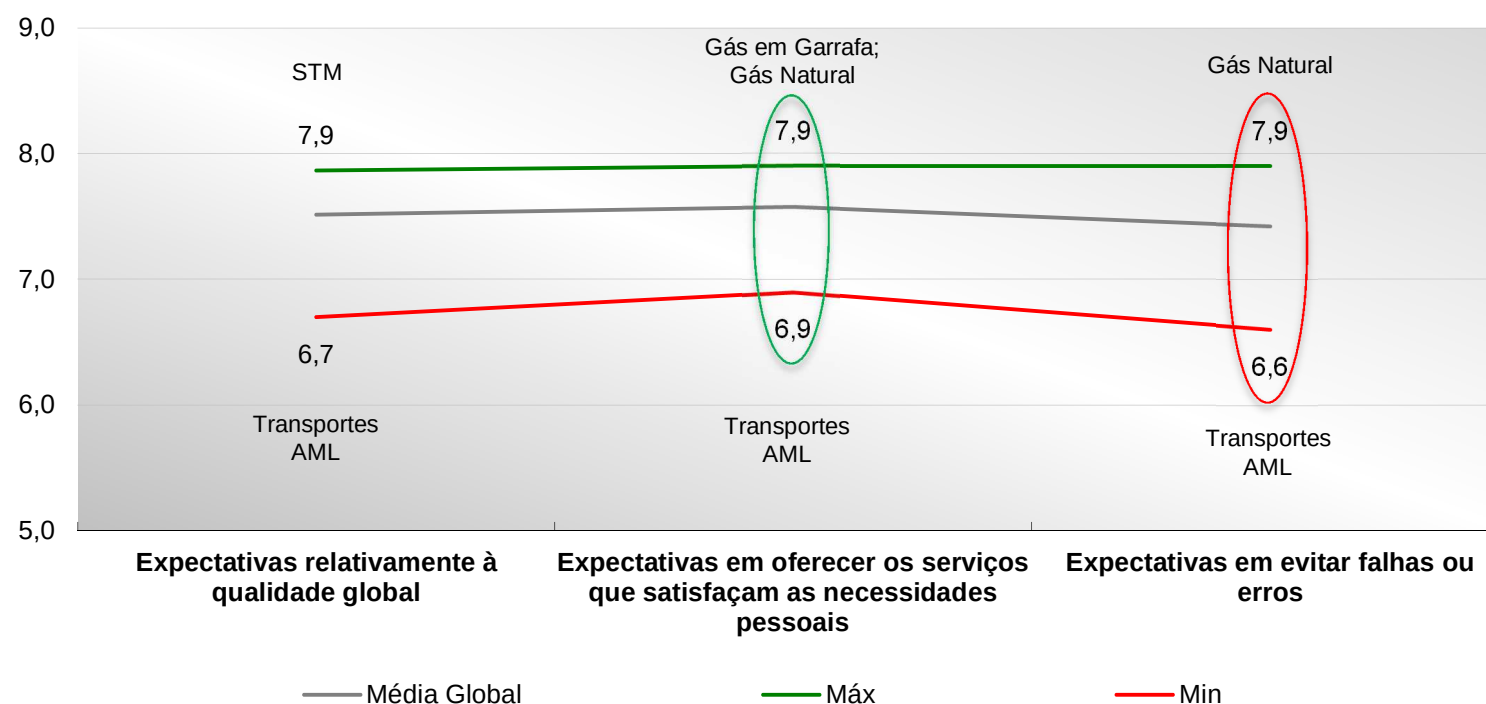
4 Resultados por Variável

Índice de Expectativas



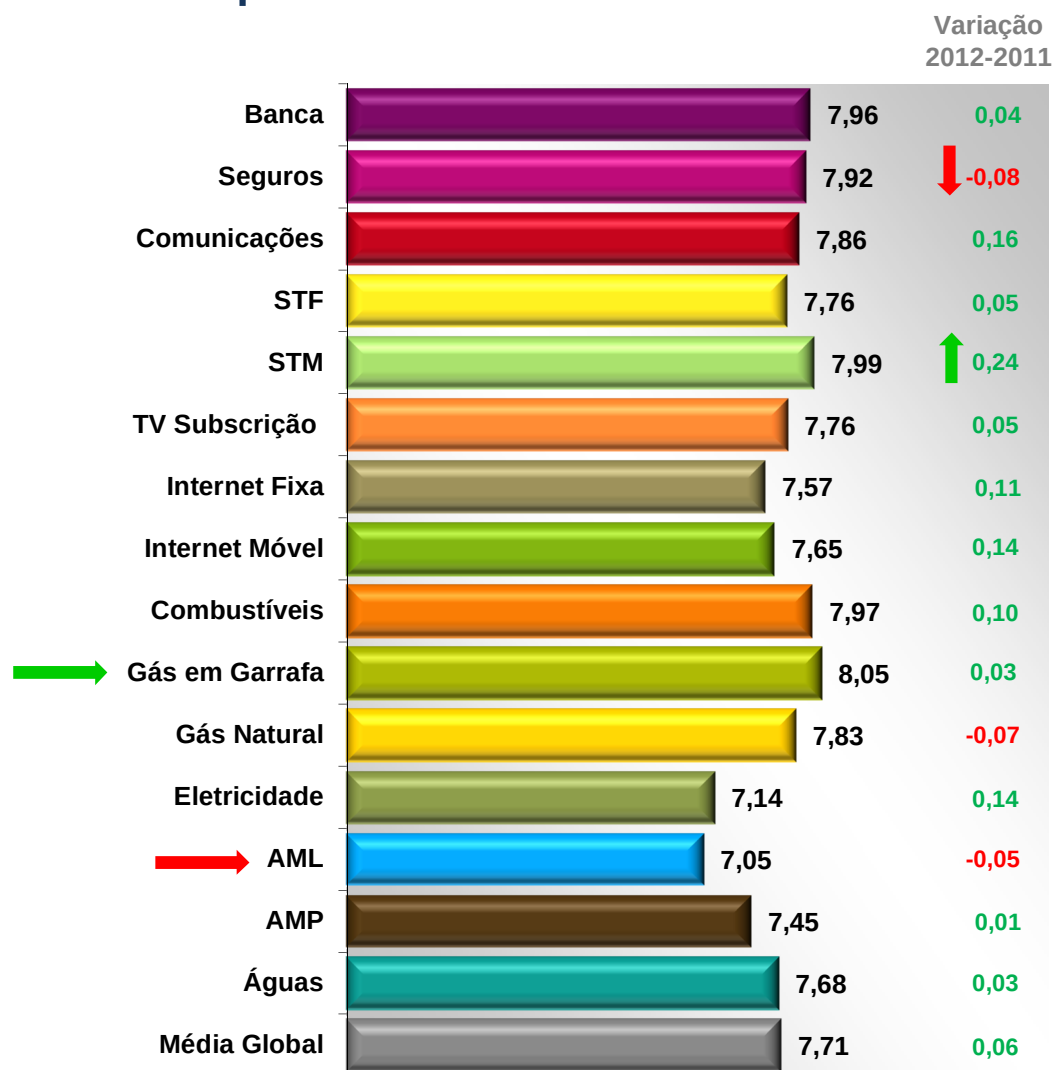
4 Resultados por Variável

Indicadores de Expectativas



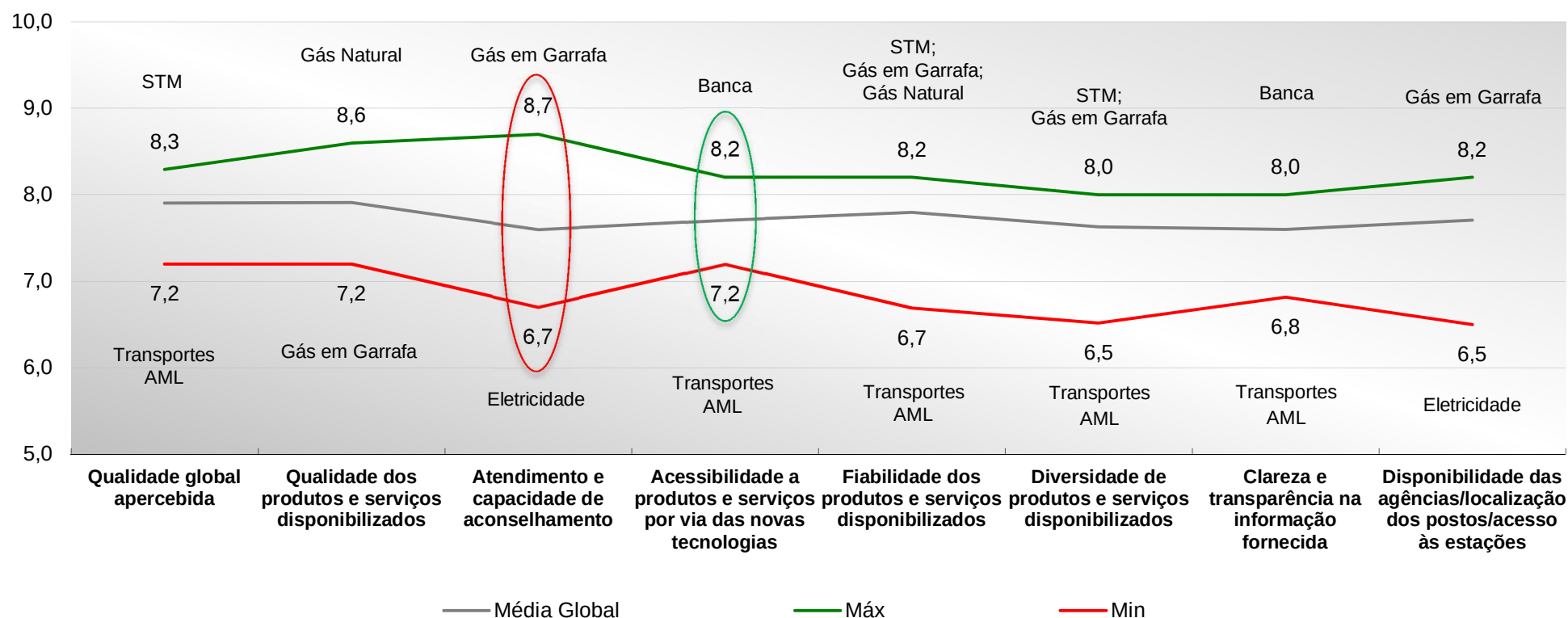
4 Resultados por Variável

Índice de Qualidade Apercebida



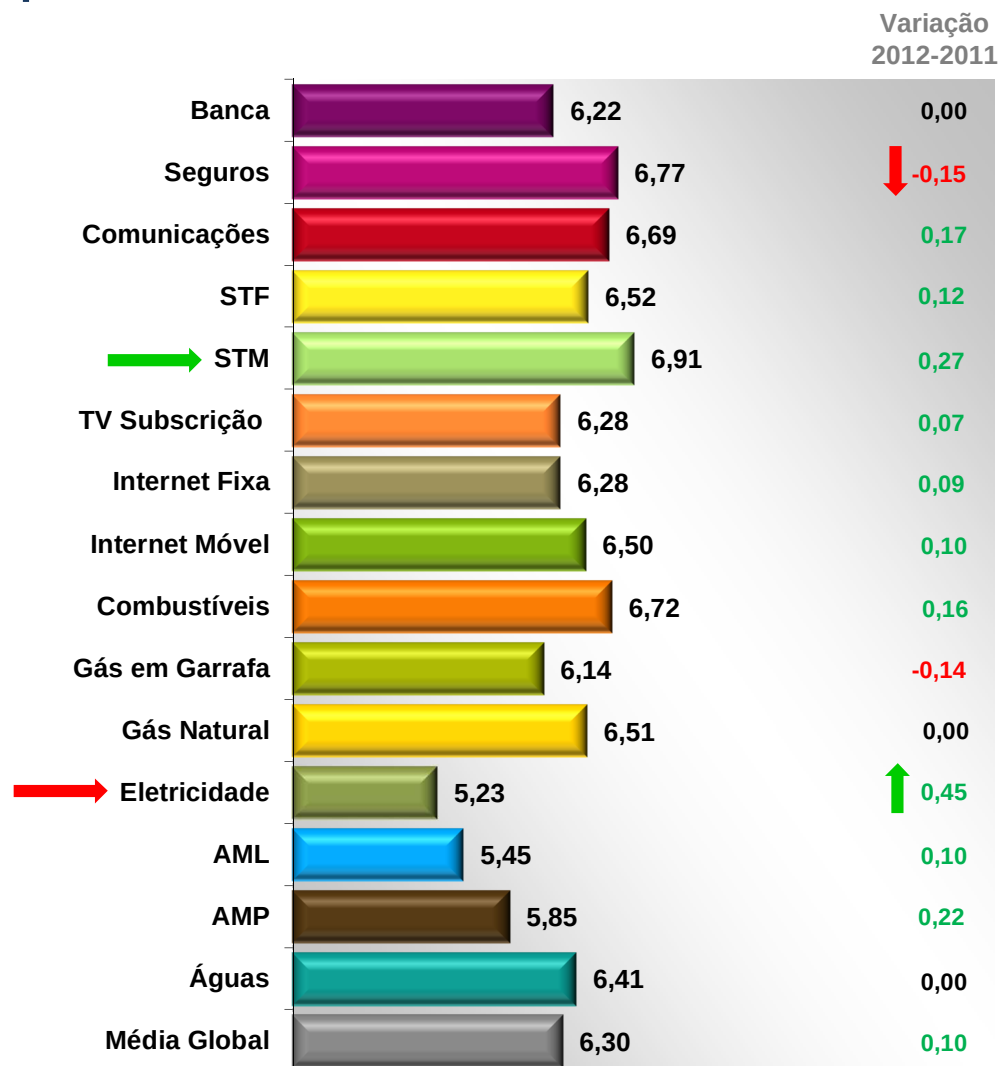
4 Resultados por Variável

Indicadores de Qualidade Apercebida



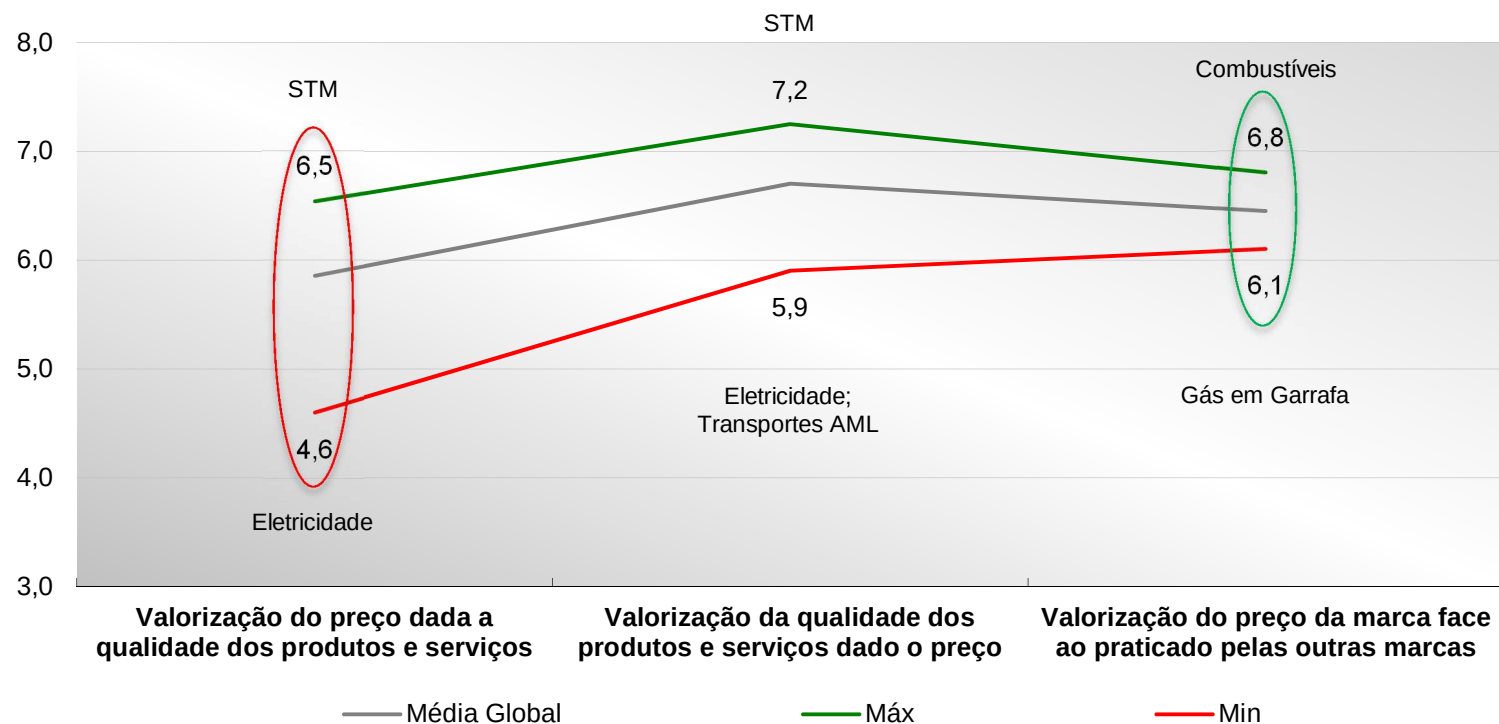
4 Resultados por Variável

Índice de Valor Apercebido



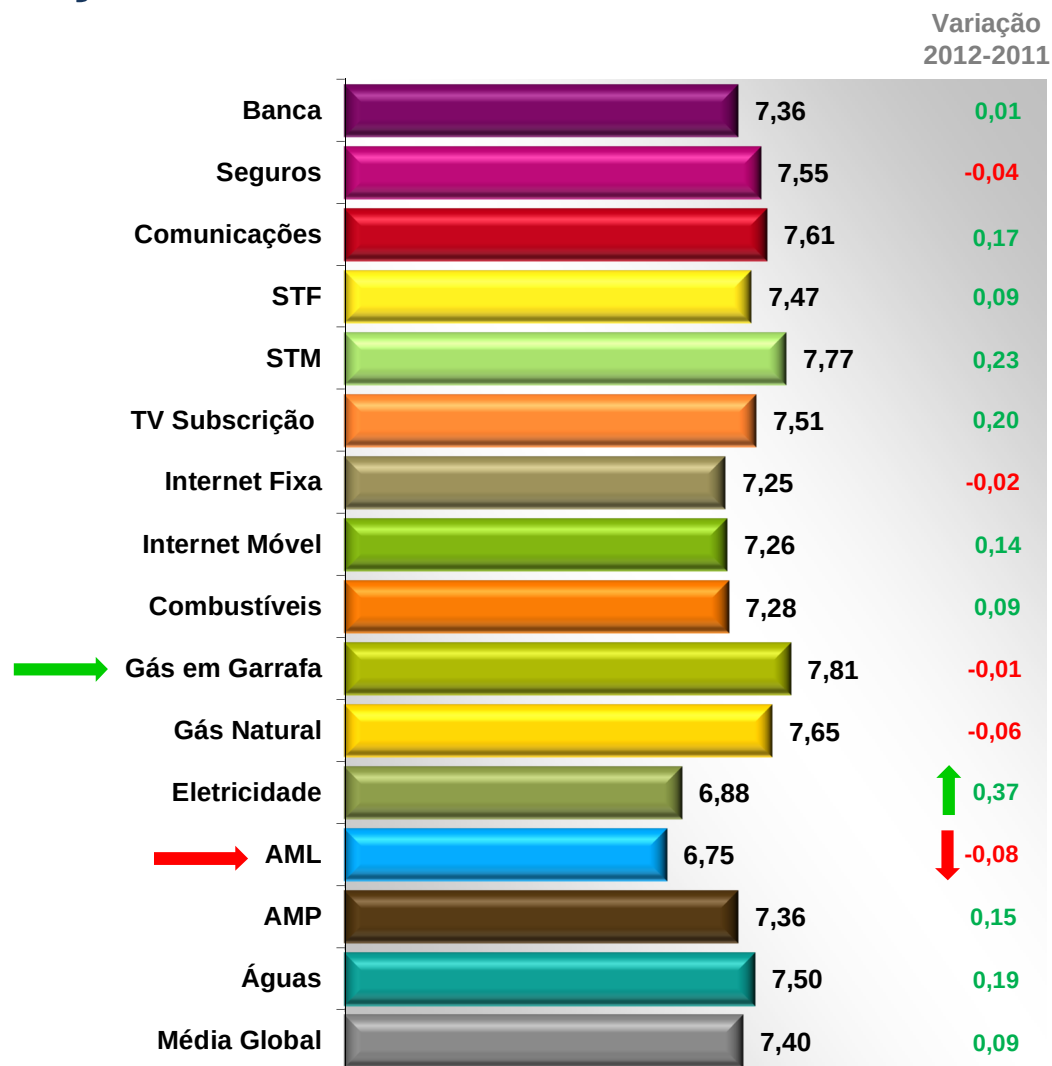
4 Resultados por Variável

Indicadores de Valor Apercebido



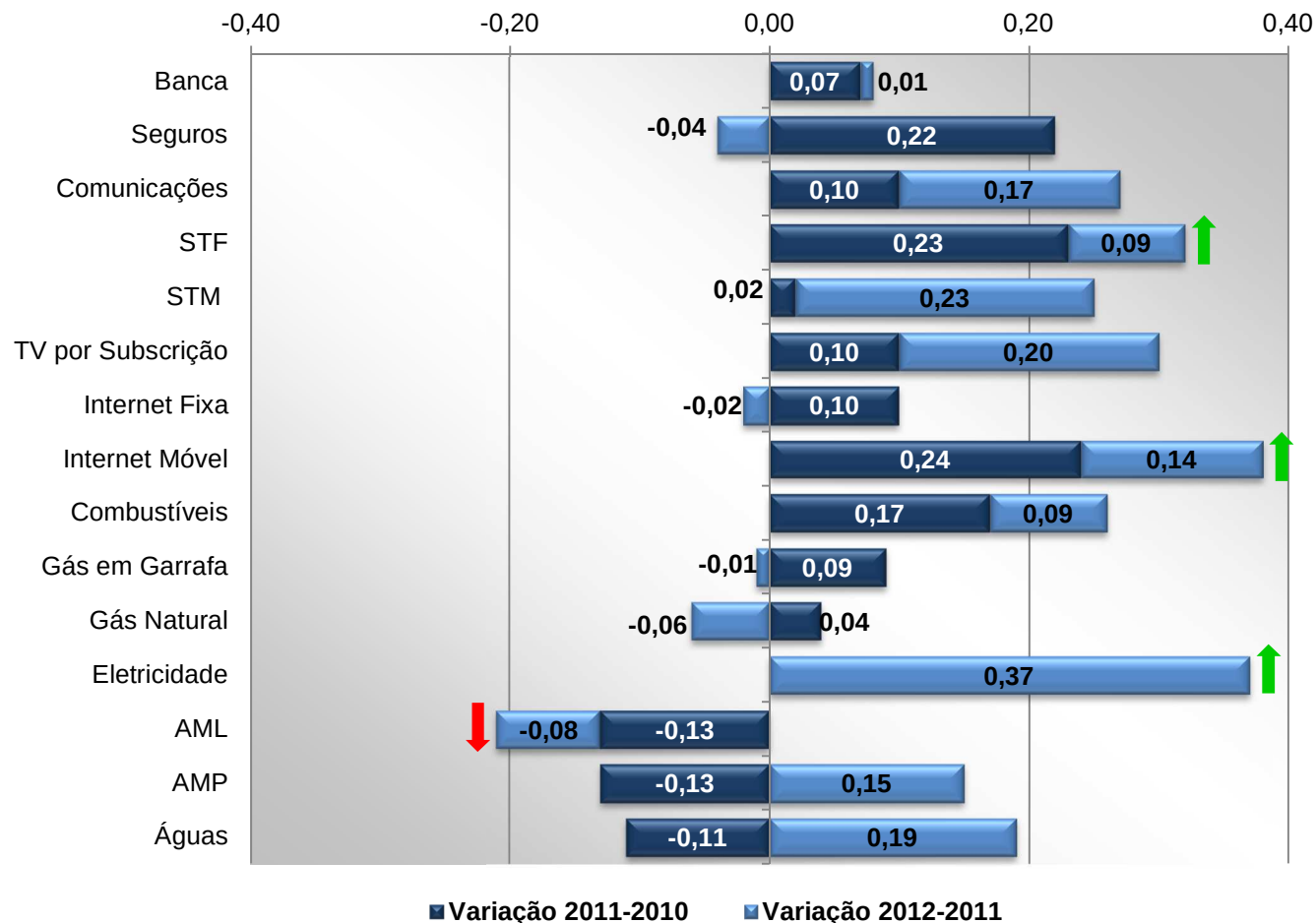
4 Resultados por Variável

Índice de Satisfação



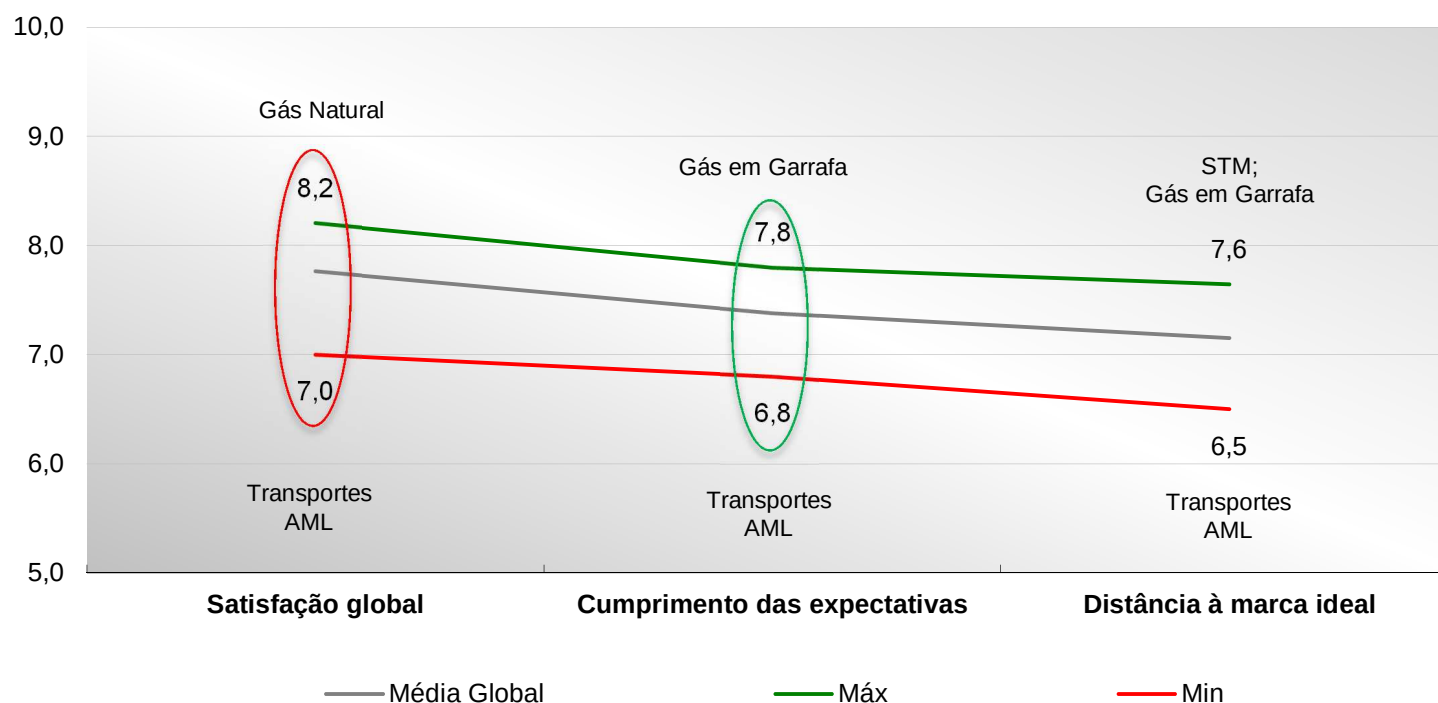
4 Resultados por Variável

Variação dos sectores e subsectores no Índice de Satisfação entre 2010 e 2011 e entre 2011 e 2012



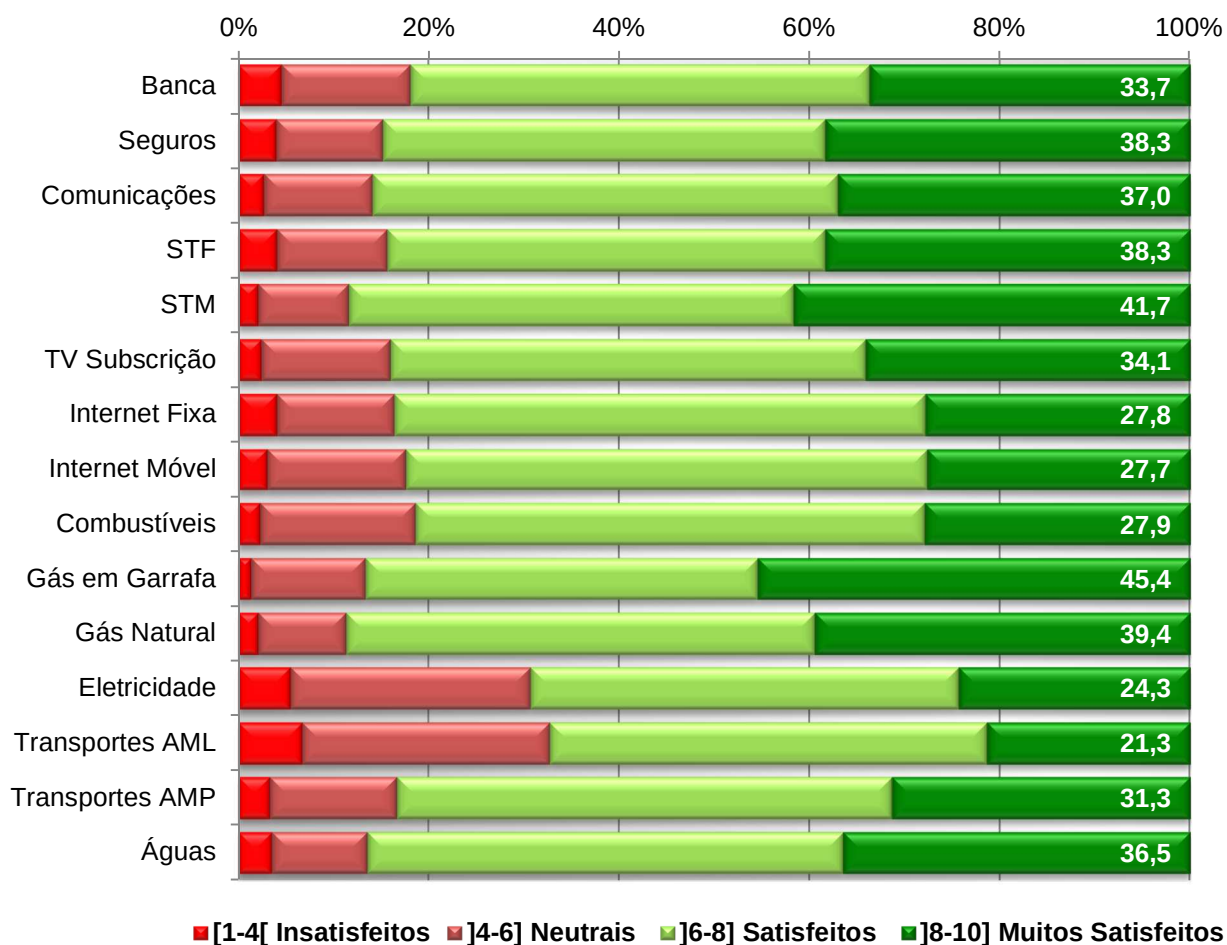
4 Resultados por Variável

Indicadores de Satisfação



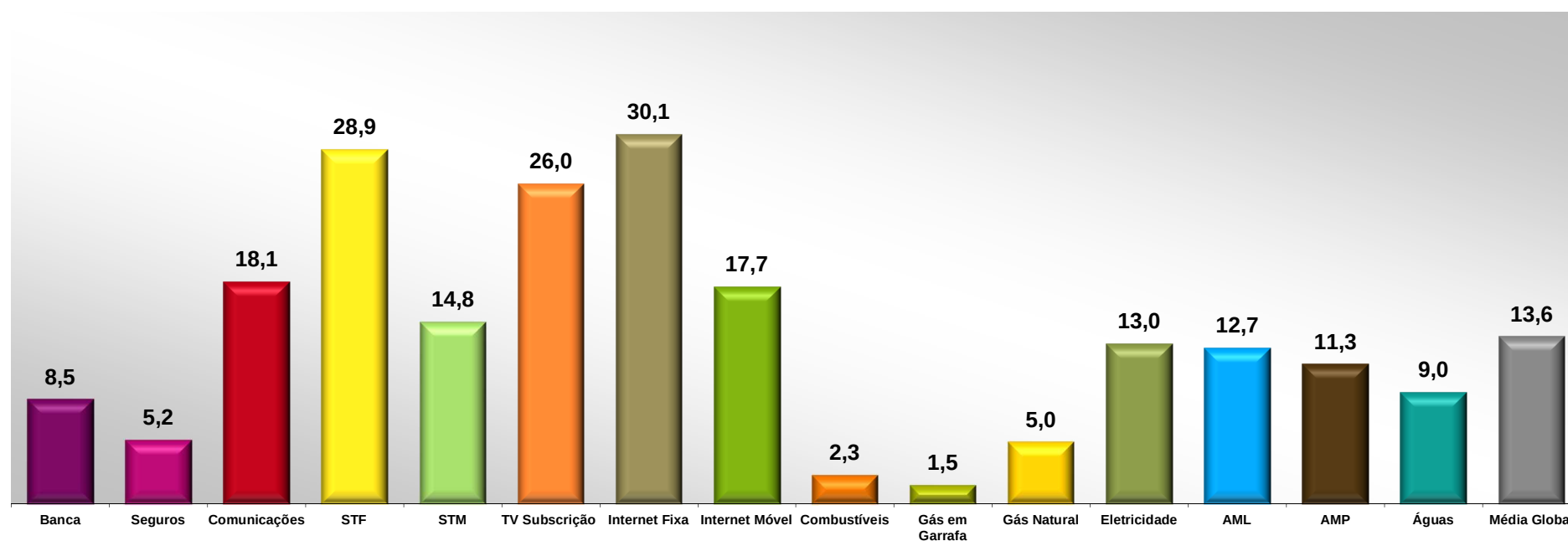
4 Resultados por Variável

Frequências relativas da Satisfação por Sector e Subsector



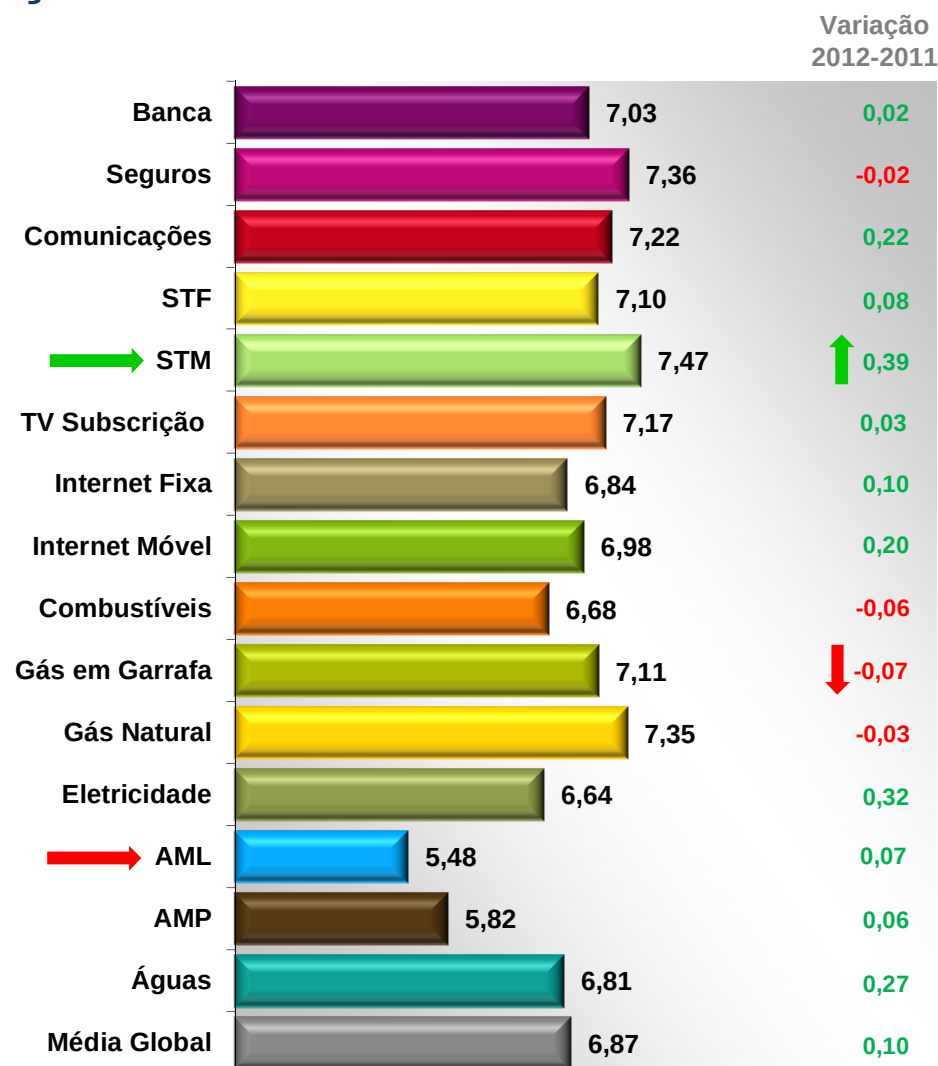
4 Resultados por Variável

Apresentação de Reclamações (%)



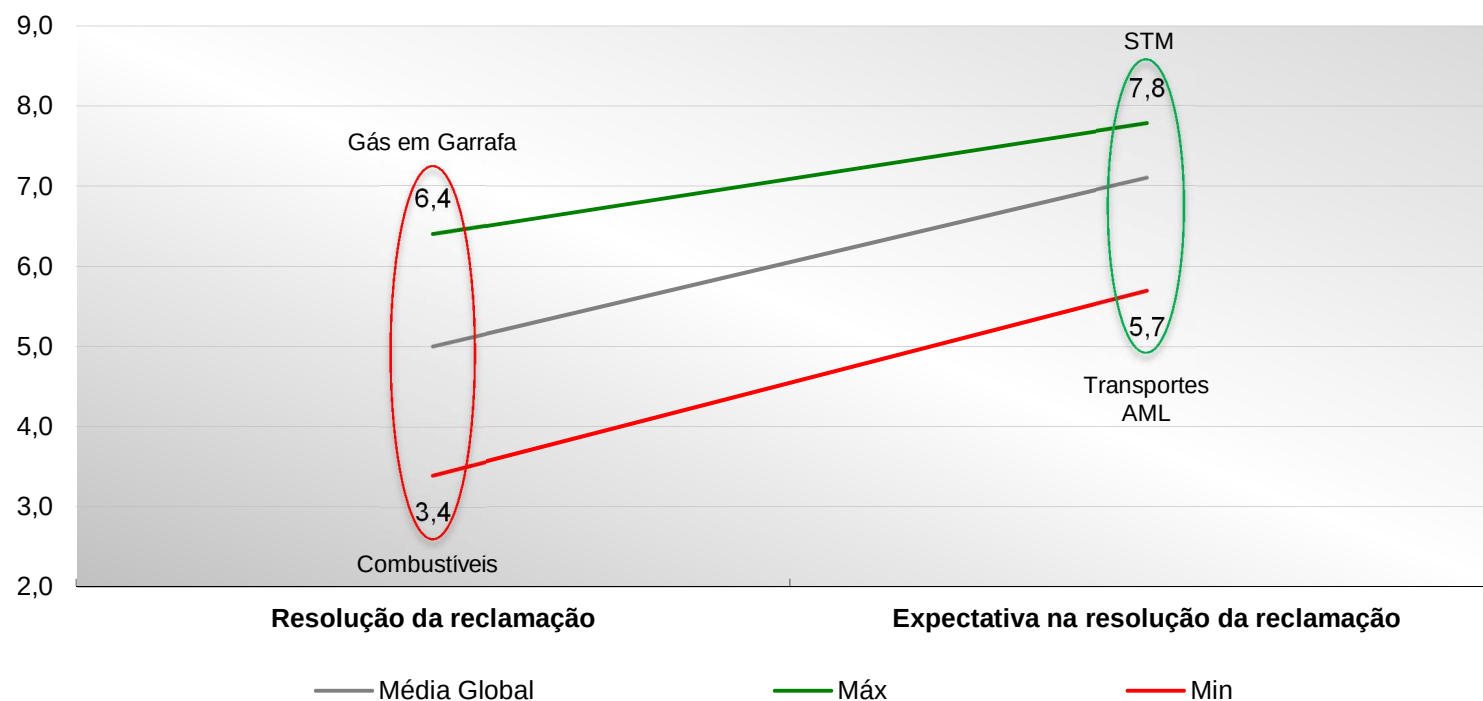
4 Resultados por Variável

Índice de Reclamações



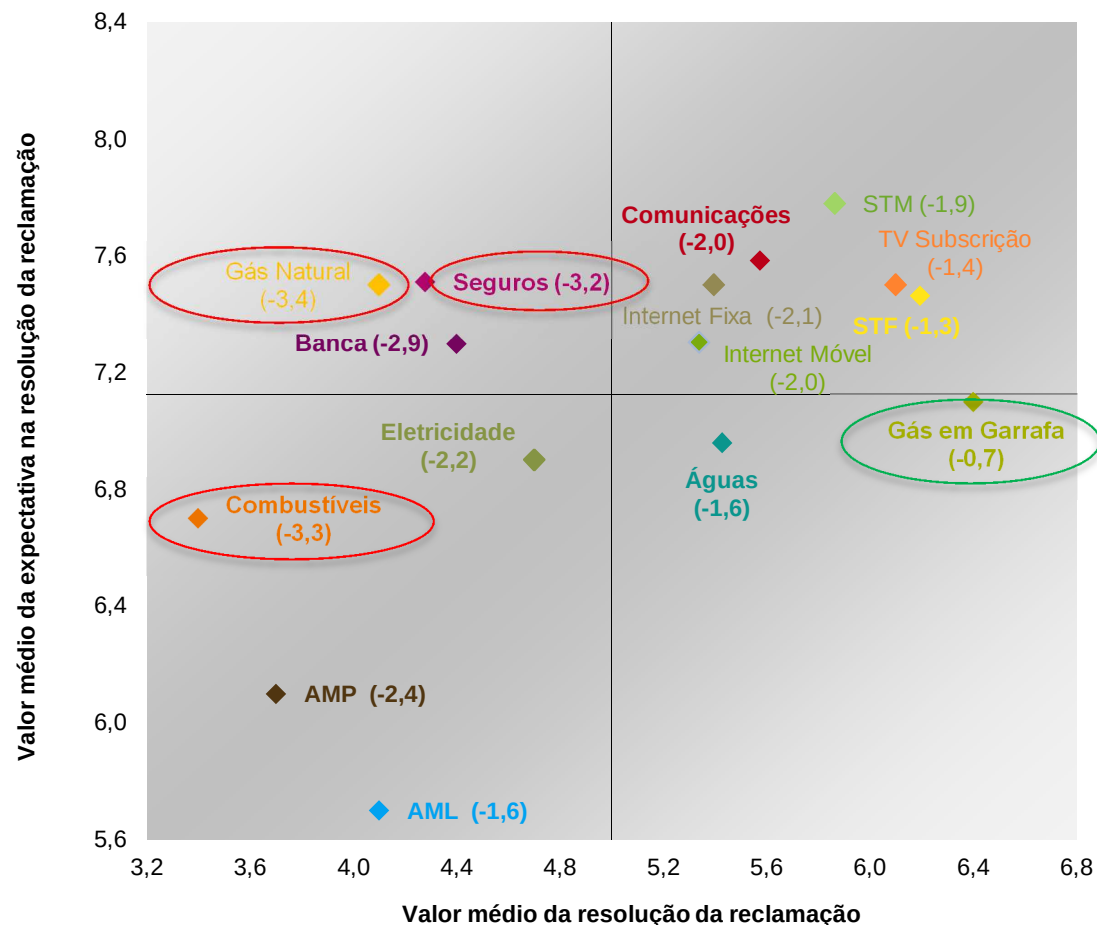
4 Resultados por Variável

Indicadores de Reclamações



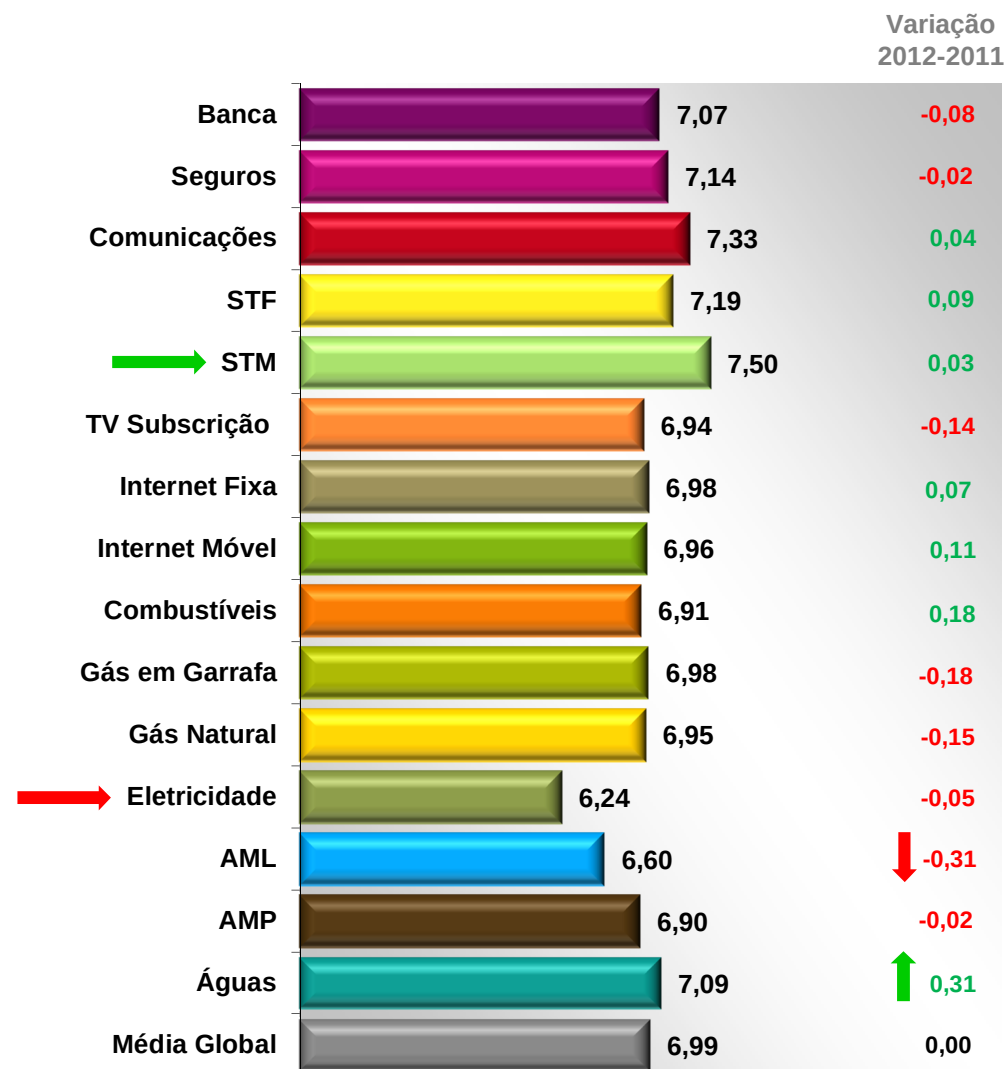
4 Resultados por Variável

Mapa percetual - Indicadores de Reclamações



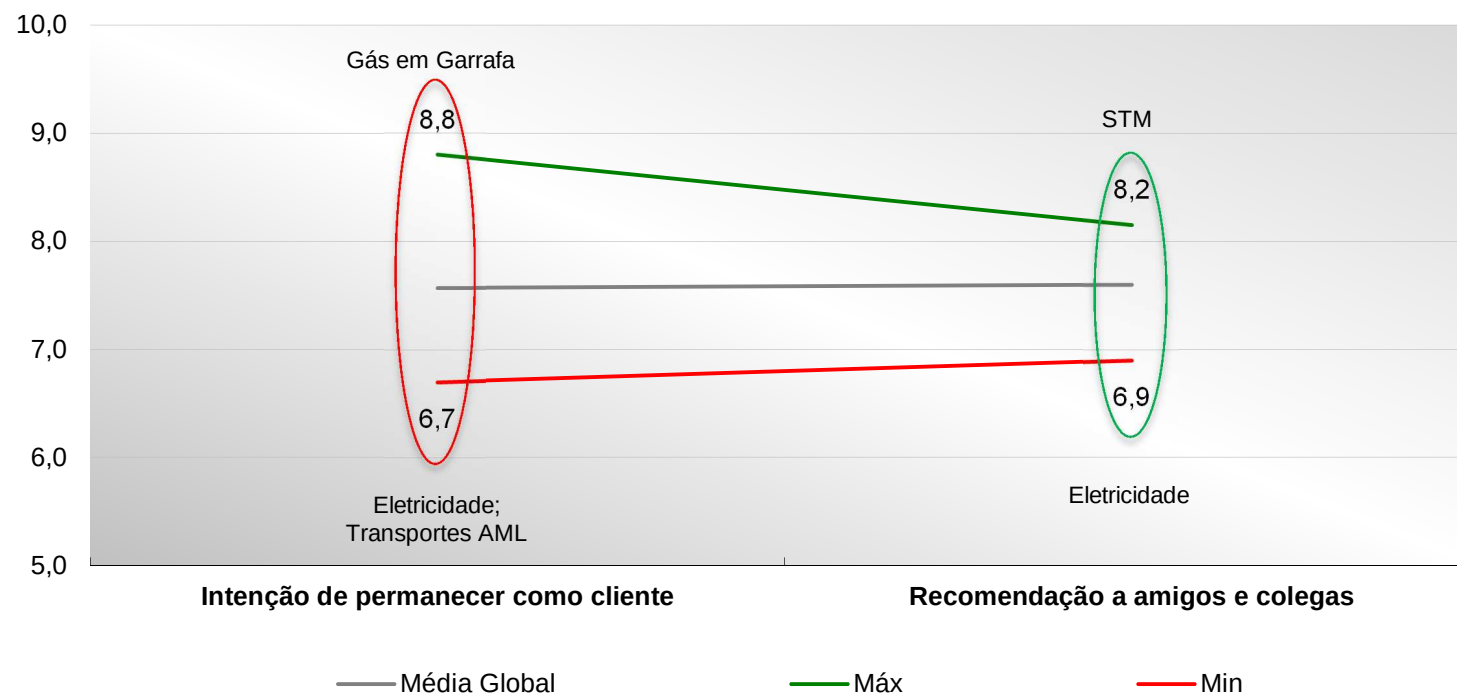
4 Resultados por Variável

Índice de Lealdade



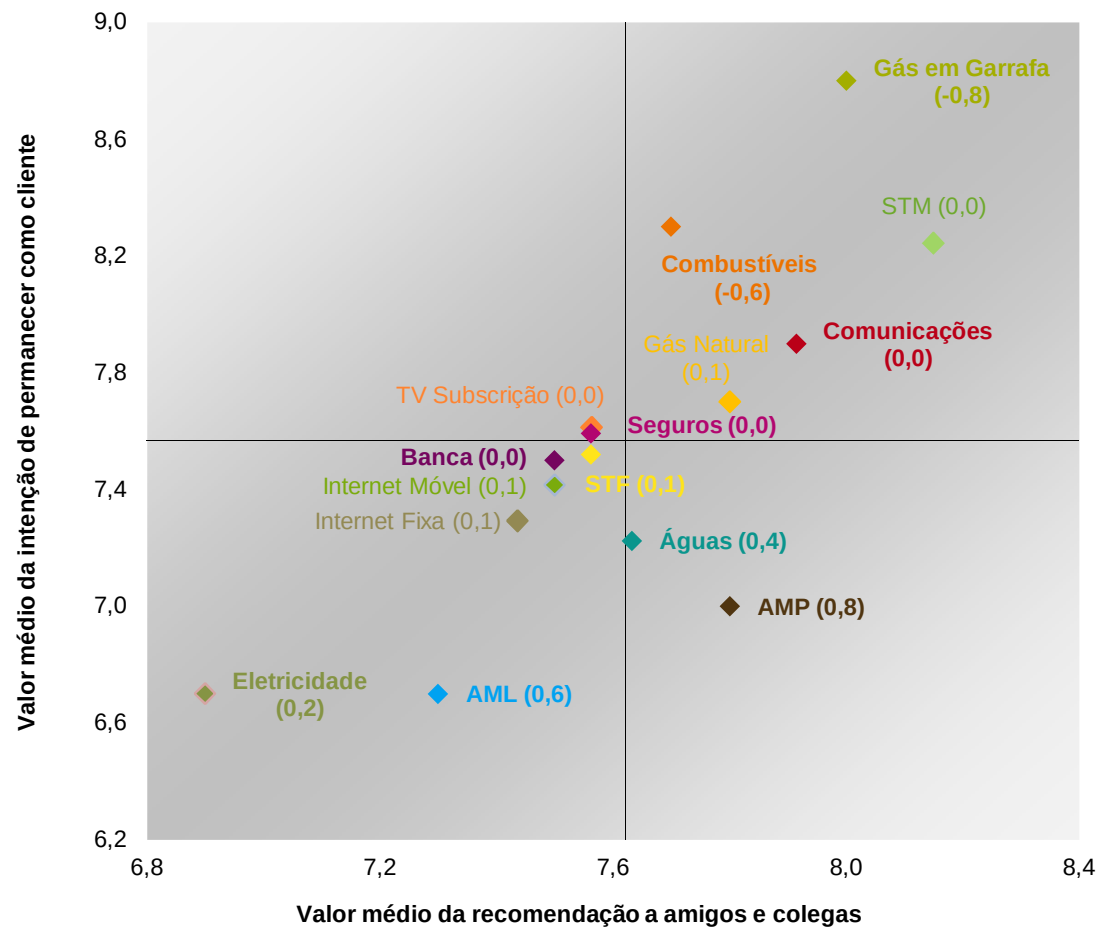
4 Resultados por Variável

Indicadores de Lealdade



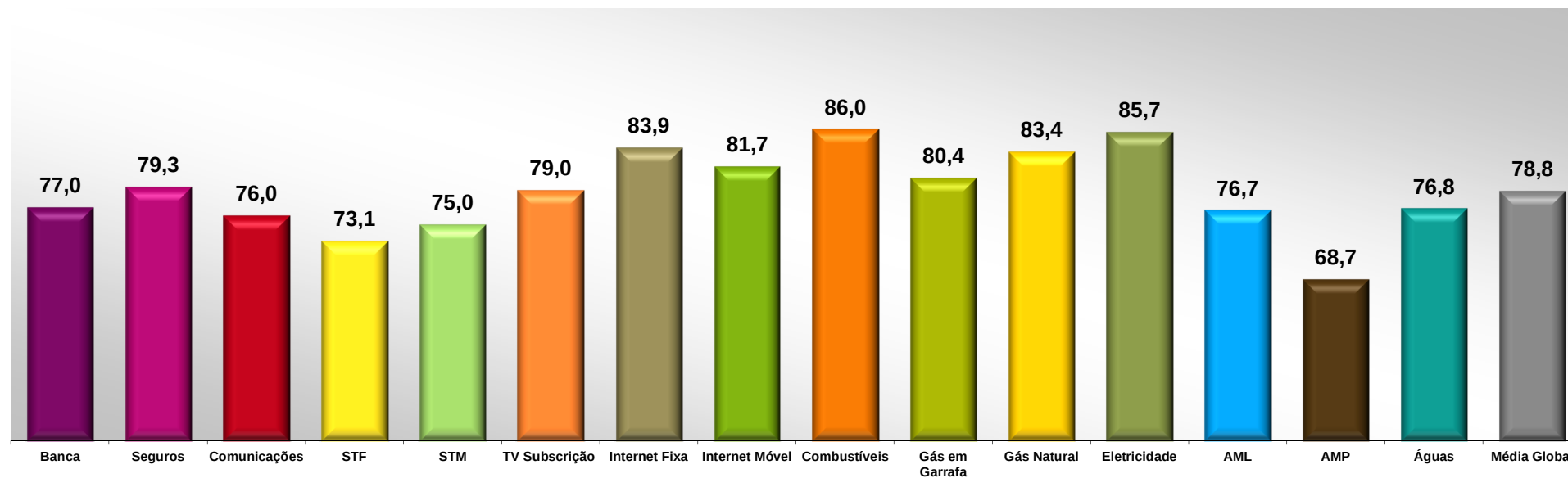
4 Resultados por Variável

Mapa percetual - Indicadores de Lealdade



4 Resultados por Variável

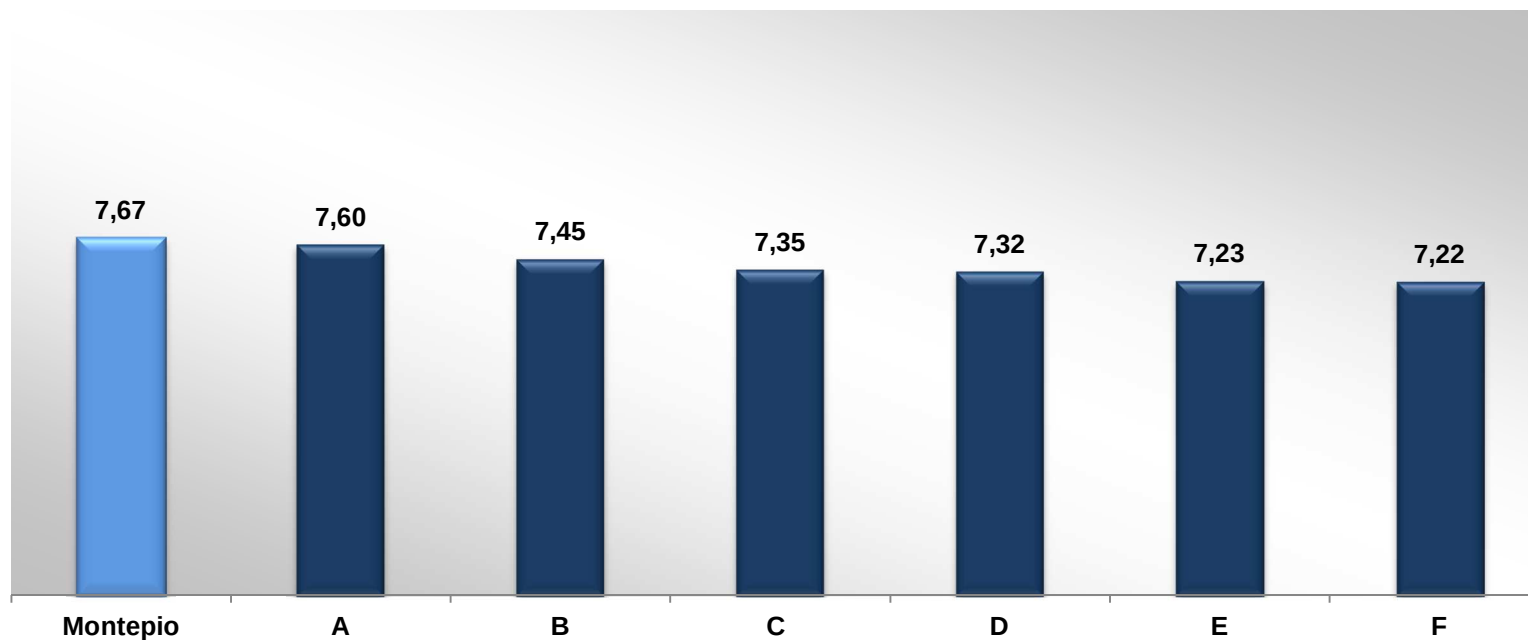
Sensibilidade ao preço (%)



Resultados por Sector

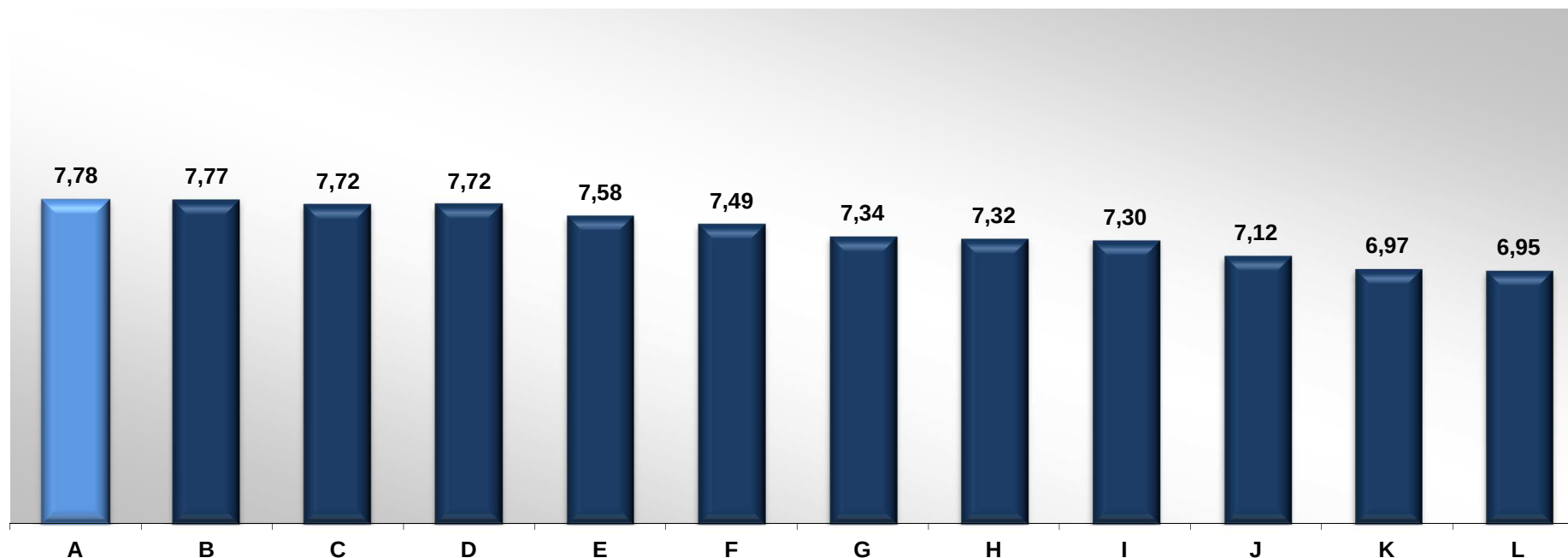
5 Resultados por Sector

Sector da Banca - Ranking da Satisfação em 2012



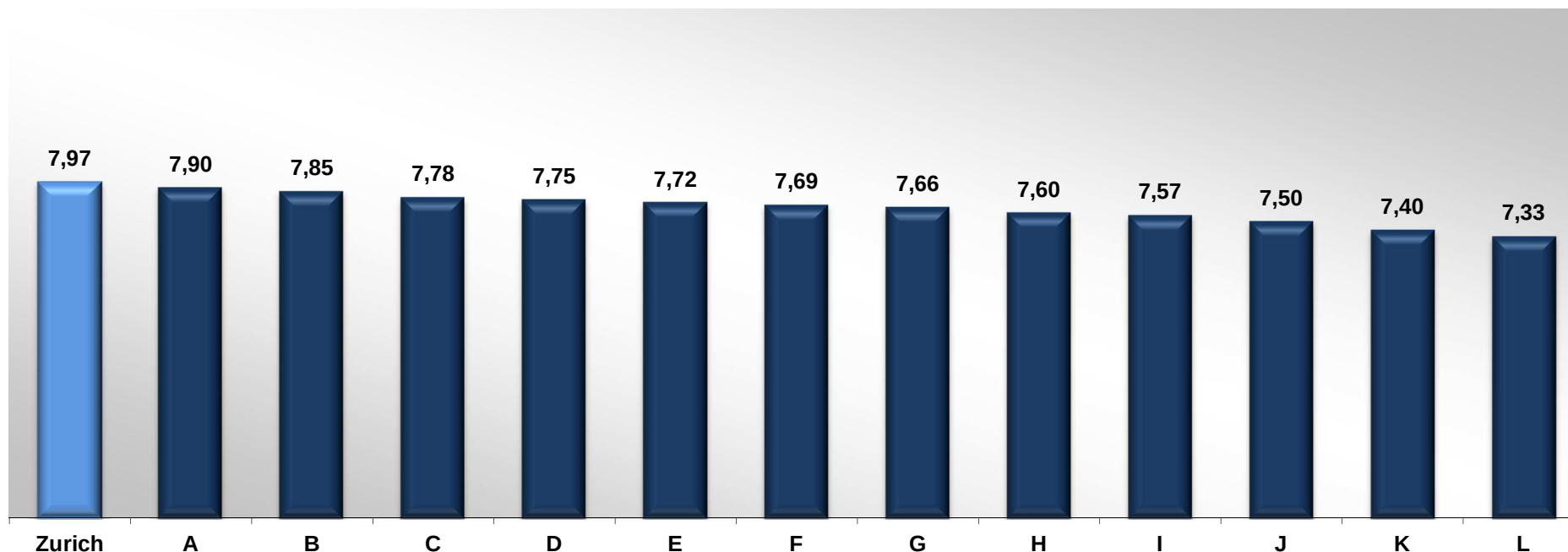
5 Resultados por Sector

Sector dos Seguros no Ramo Vida - Ranking da Satisfação em 2012



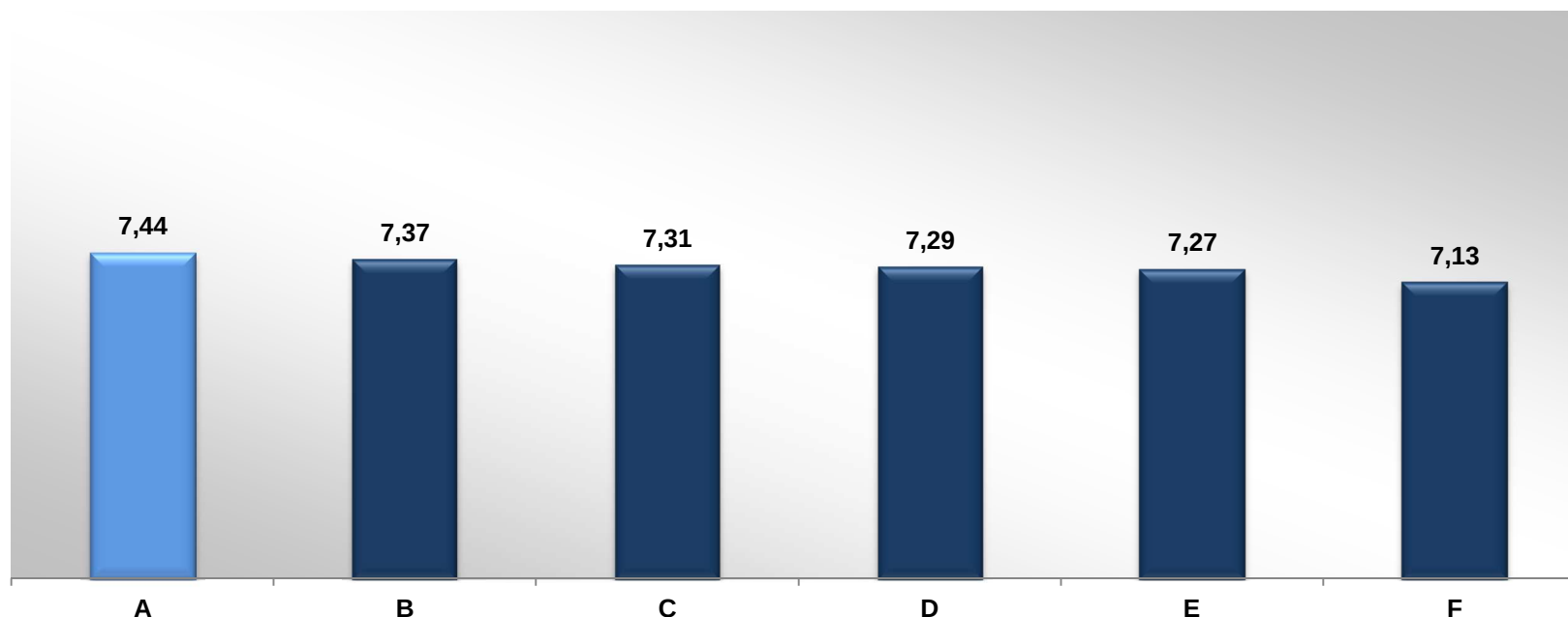
5 Resultados por Sector

Sector dos Seguros no Ramo Não Vida - Ranking da Satisfação em 2012



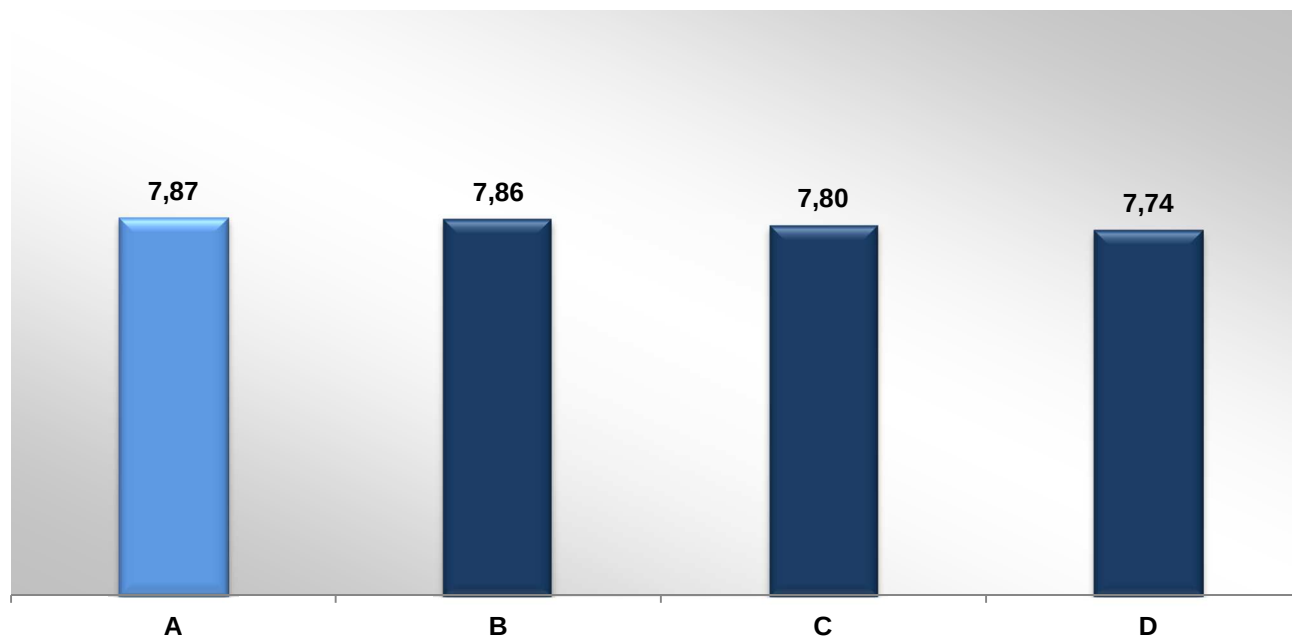
5 Resultados por Sector

Sector dos Combustíveis - Ranking da Satisfação em 2012



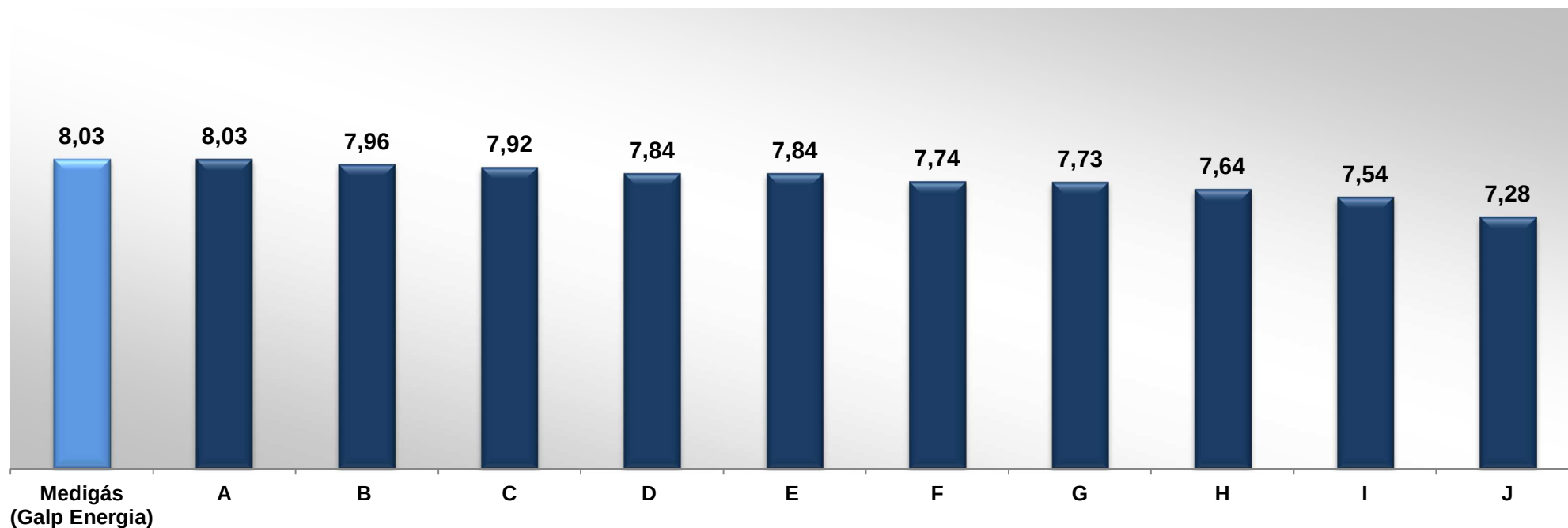
5 Resultados por Sector

Sector do Gás em Garrafa - Ranking da Satisfação em 2012



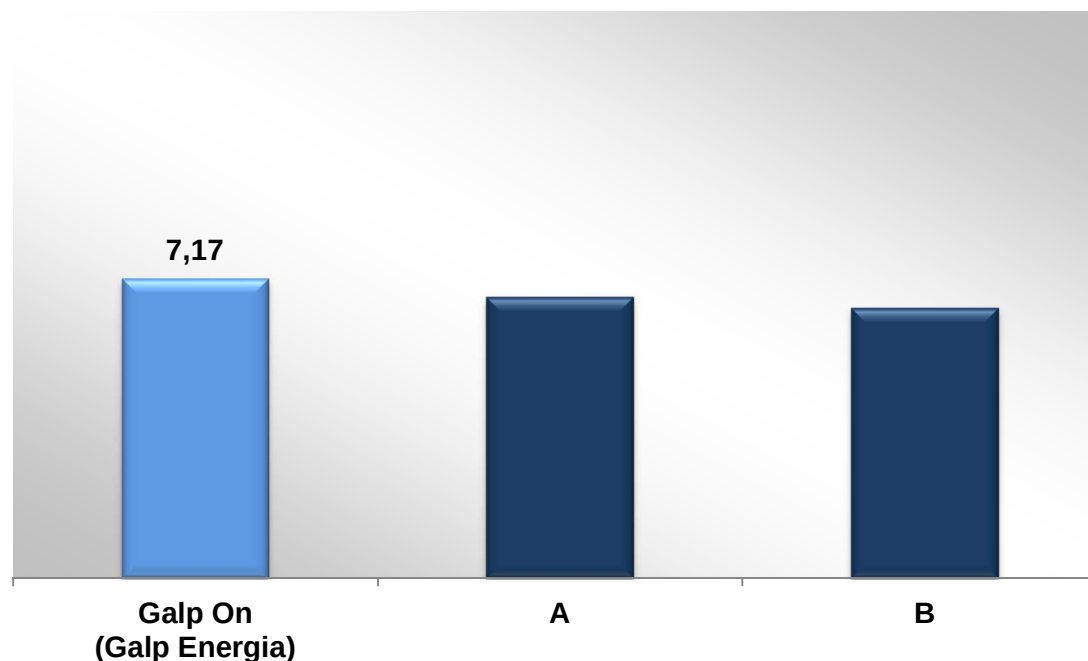
5 Resultados por Sector

Sector do Gás Natural - Ranking da Satisfação em 2012



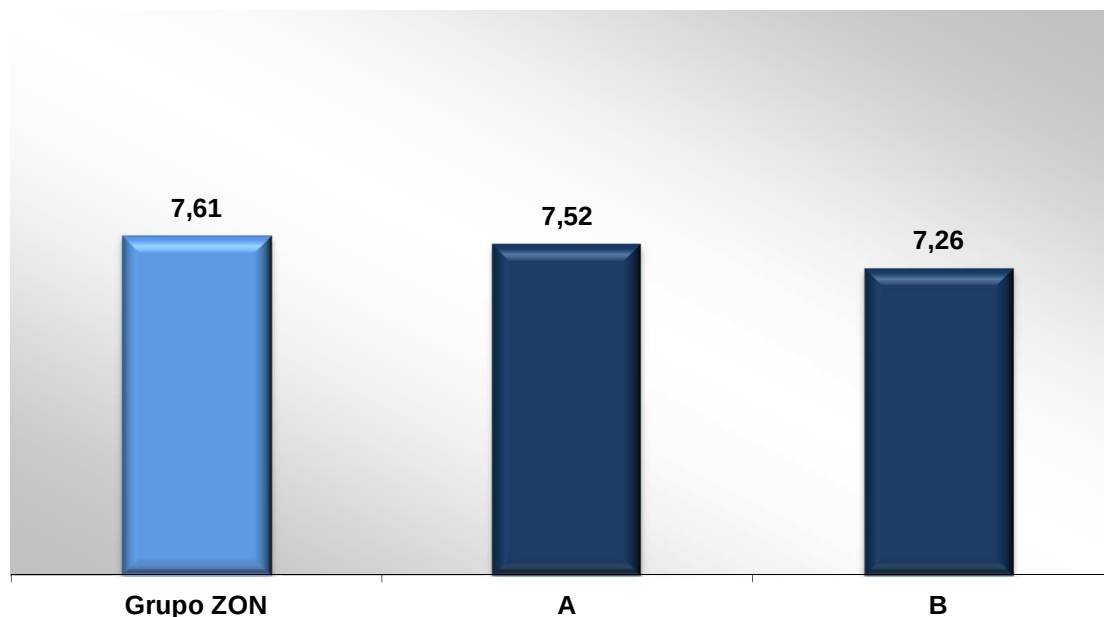
5 Resultados por Sector

Sector de Eletricidade - Ranking da Satisfação em 2012



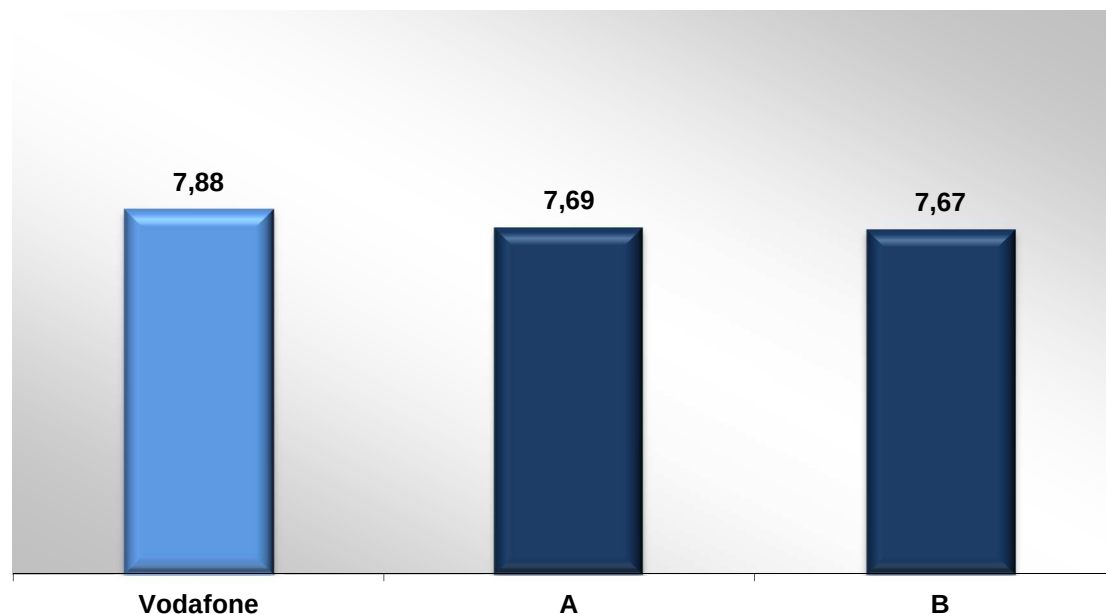
5 Resultados por Sector

Subsector do Serviço Telefónico Fixo - Ranking da Satisfação em 2012



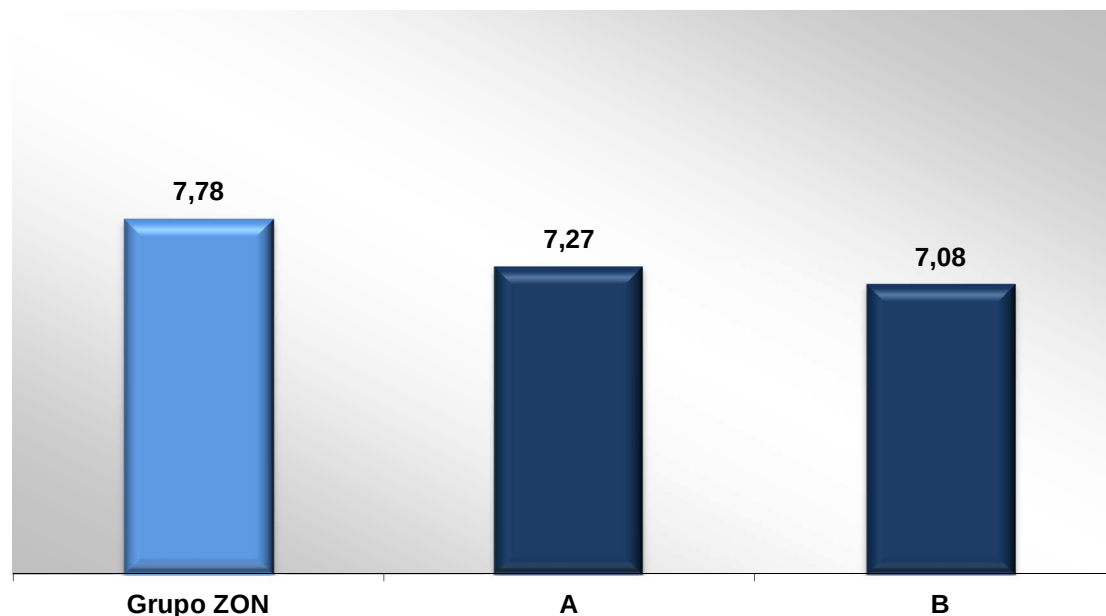
5 Resultados por Sector

Subsector do Serviço Telefónico Móvel - Ranking da Satisfação em 2012



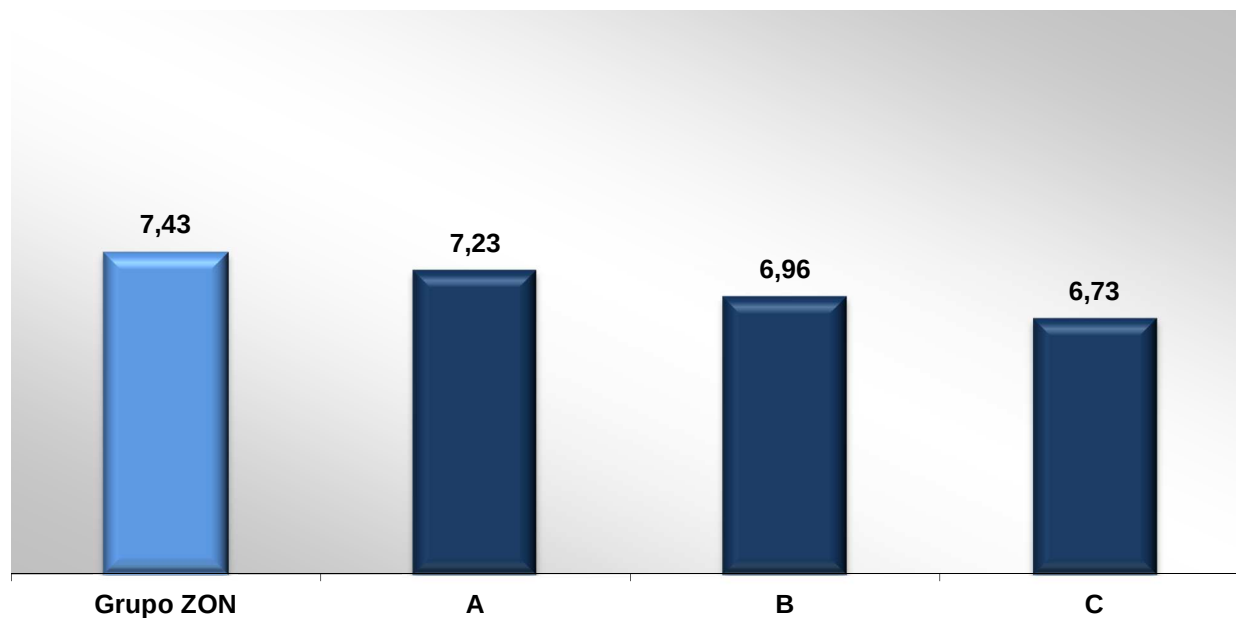
5 Resultados por Sector

Subsector da Televisão por Subscrição - Ranking da Satisfação em 2012



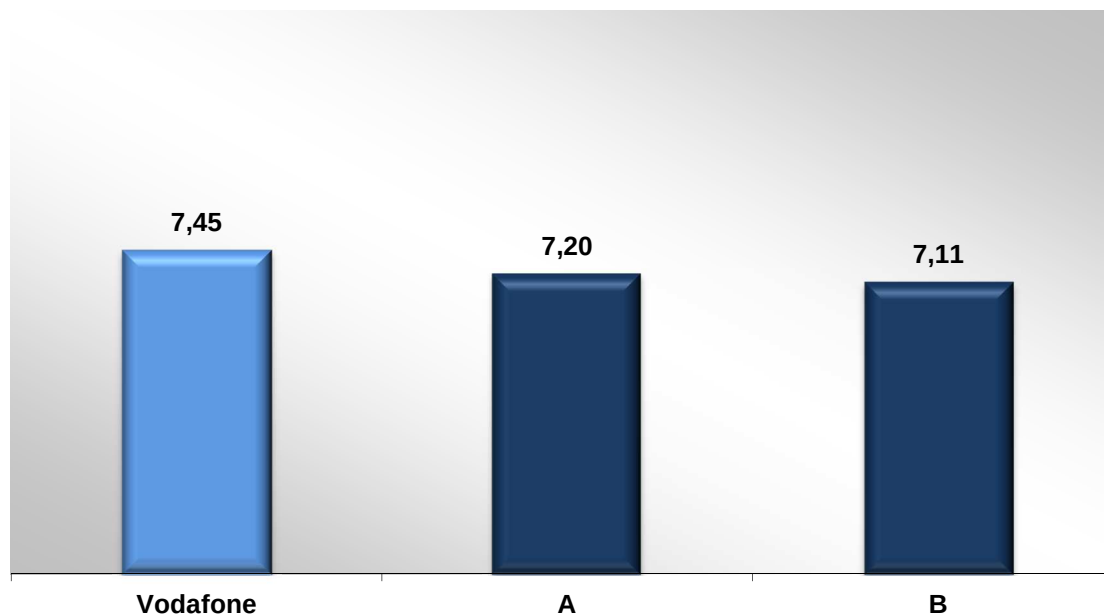
5 Resultados por Sector

Subsector da Internet Fixa - Ranking da Satisfação em 2012



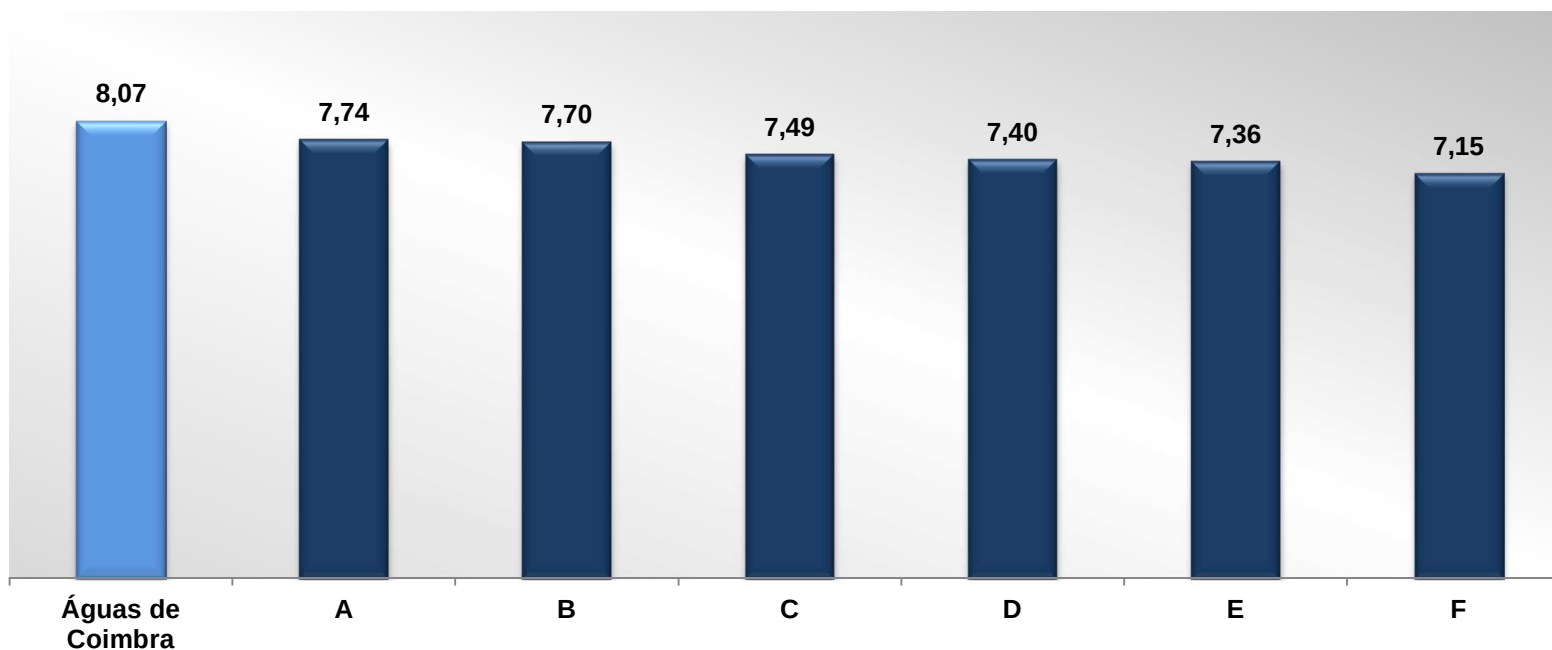
5 Resultados por Sector

Subsector da Internet Móvel - Ranking da Satisfação em 2012



5 Resultados por Sector

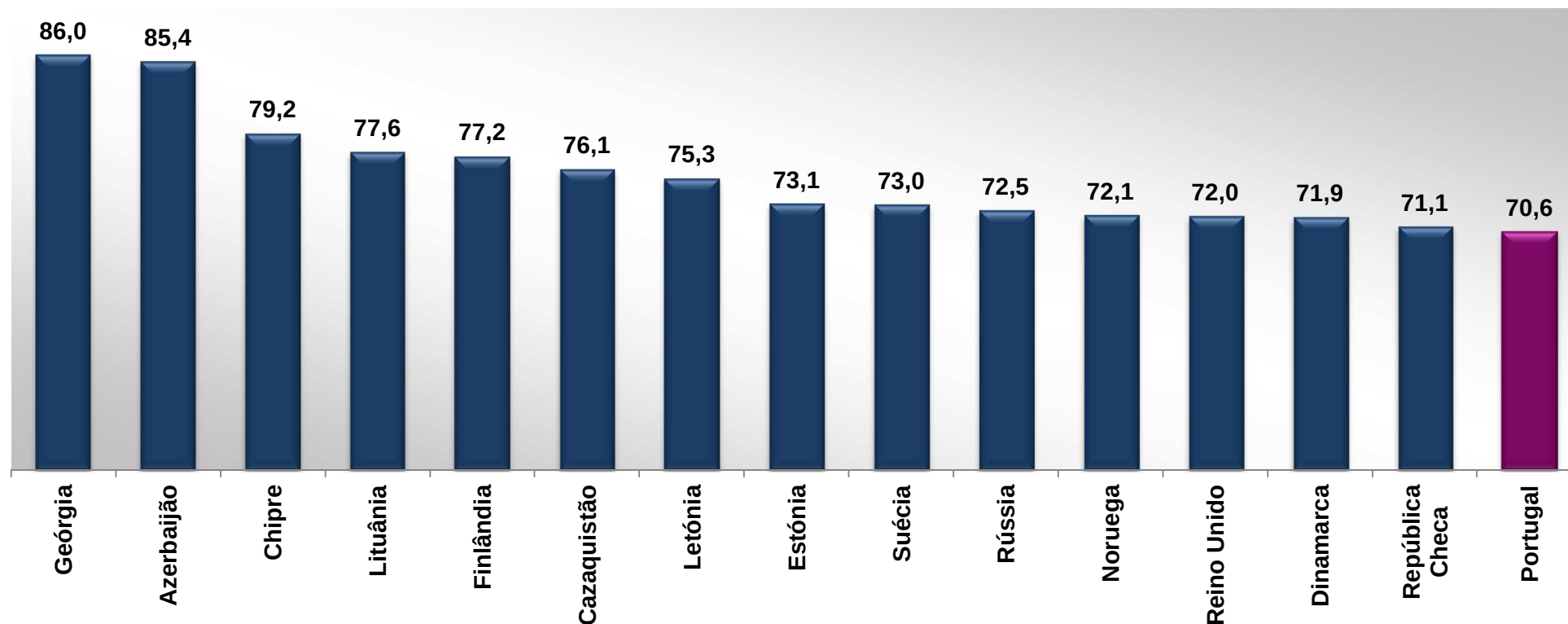
Sector das Águas - Ranking da Satisfação em 2012



Resultados Internacionais

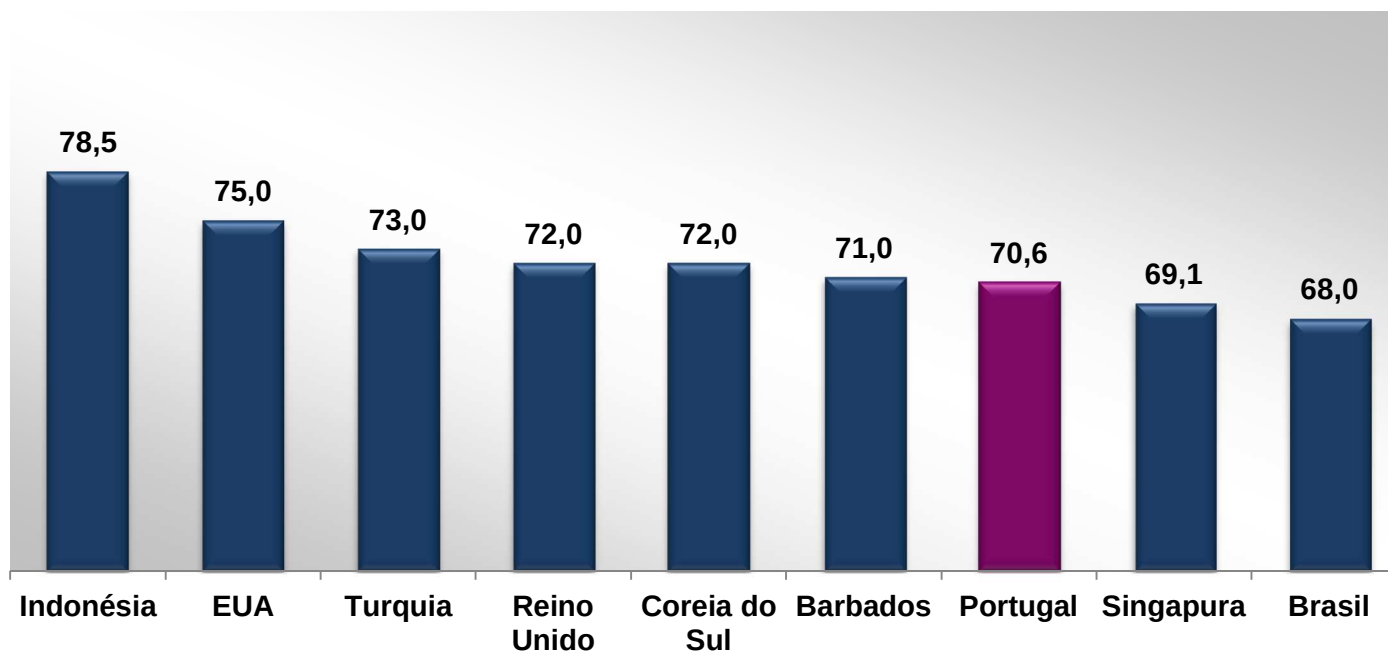
6 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do sector da Banca (Europa)



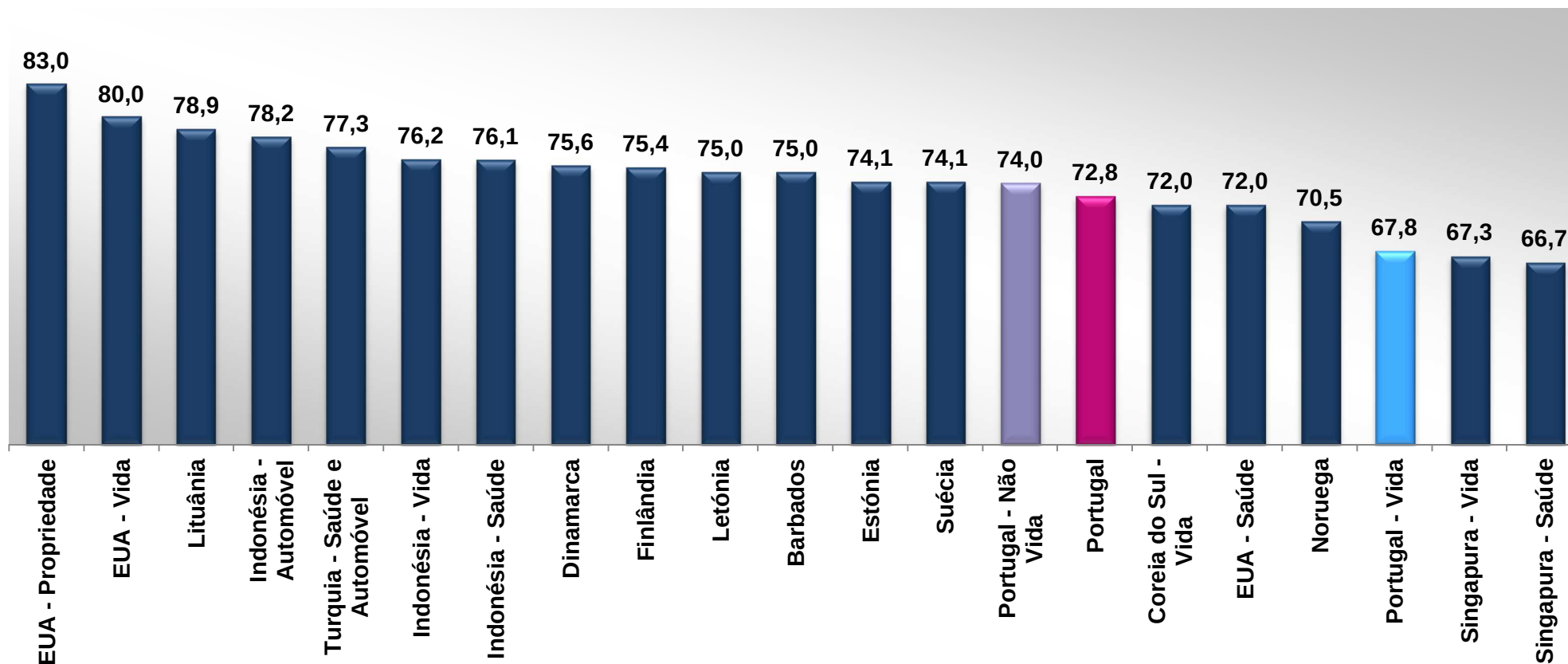
6 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do sector da Banca (resto do Mundo)



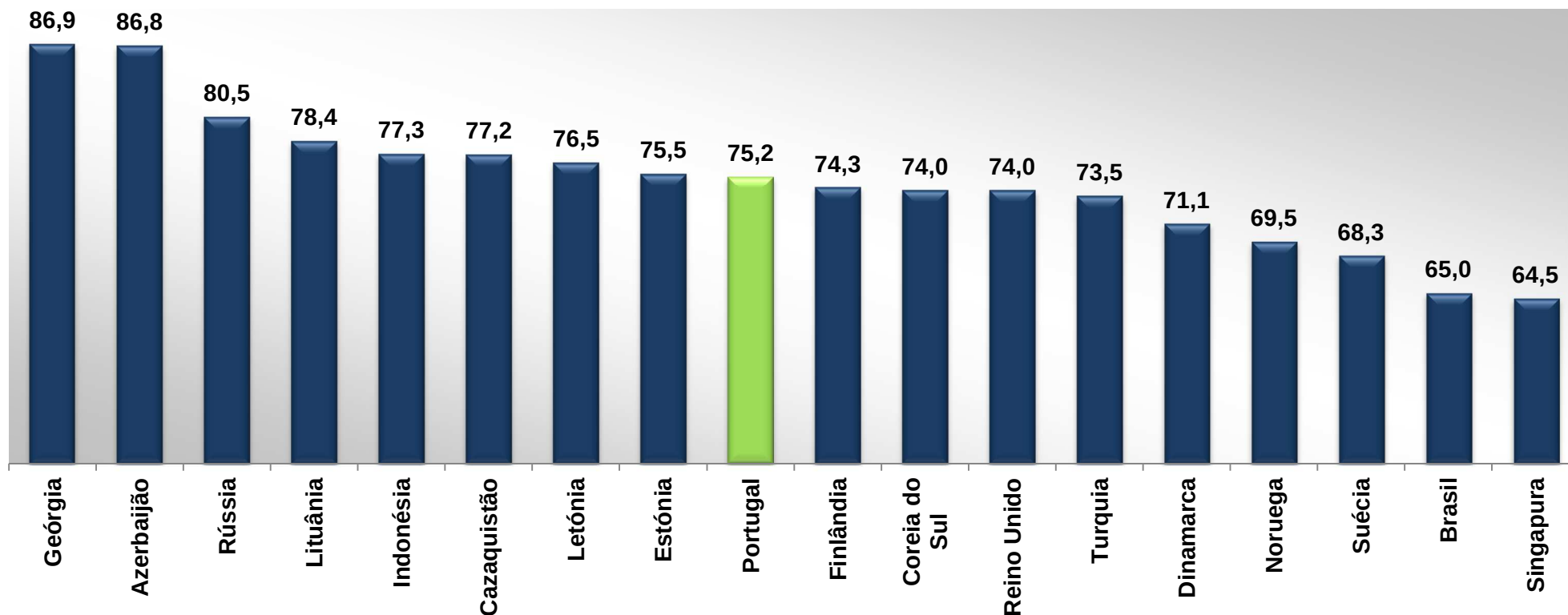
6 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do sector dos Seguros



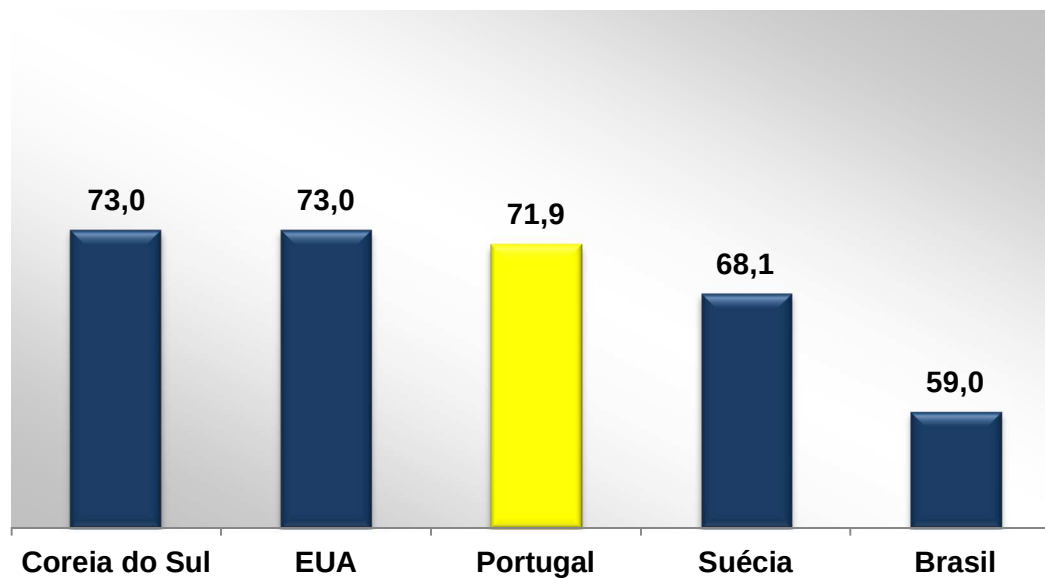
6 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do subsector do Serviço Telefónico Móvel



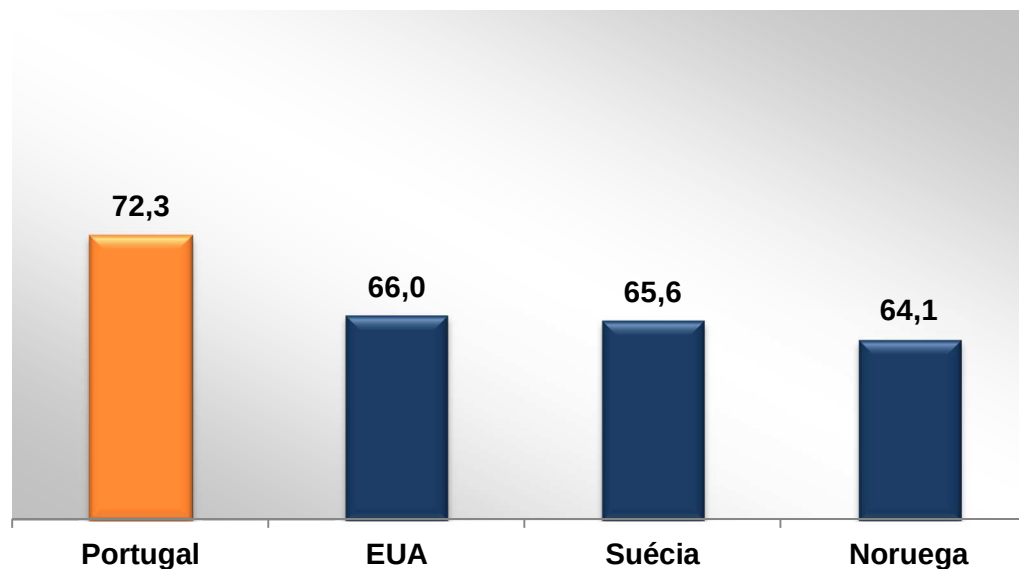
6 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do subsector do Serviço Telefónico Fixo



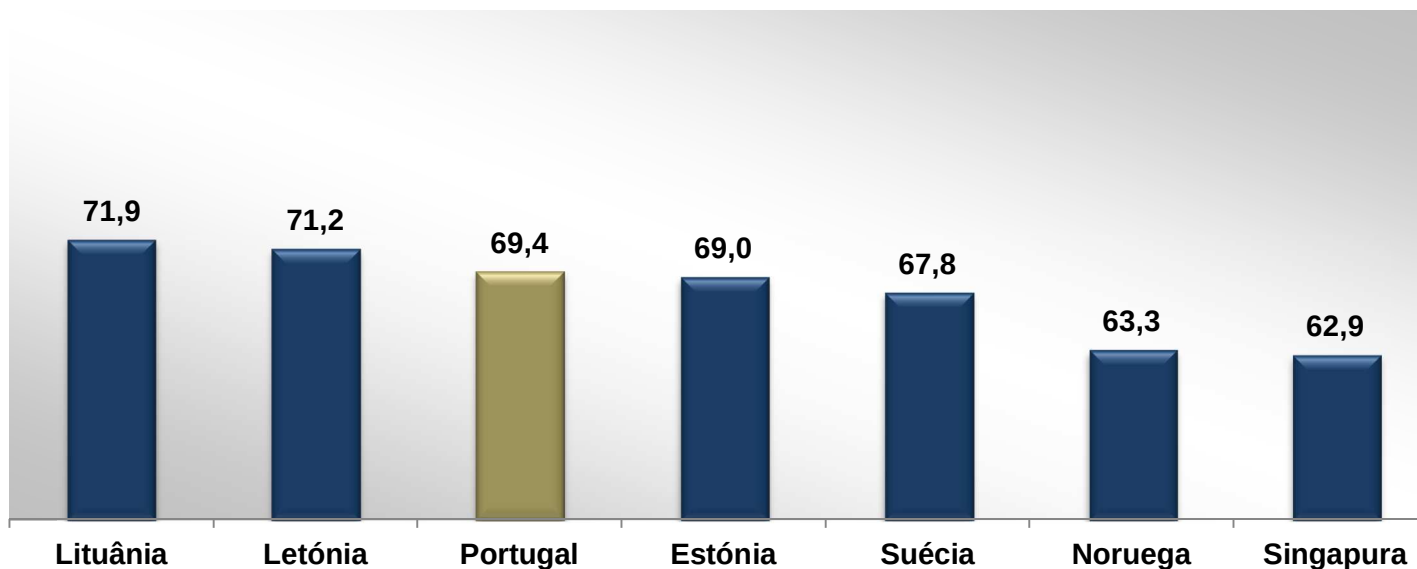
6 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do subsector da Televisão por Subscrição



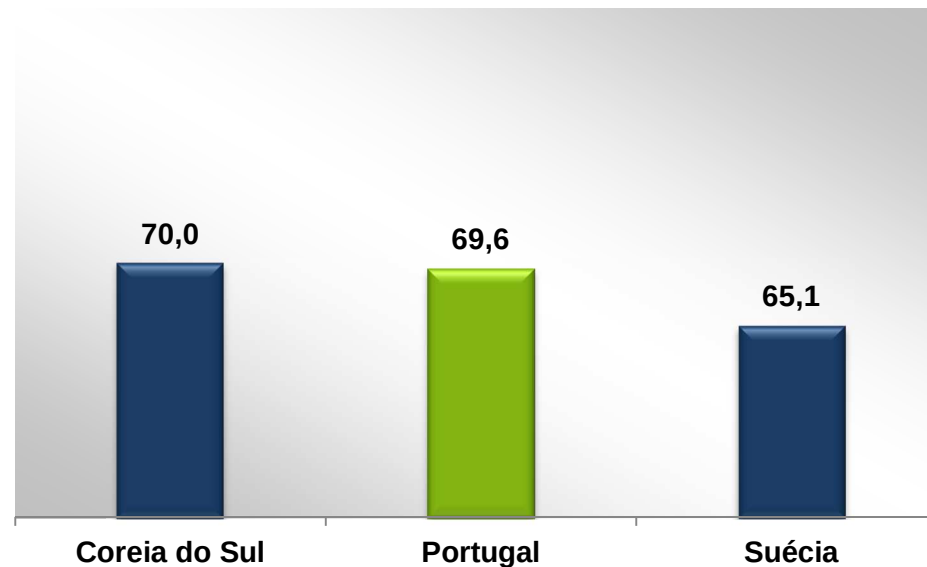
6 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do subsector da Internet Fixa



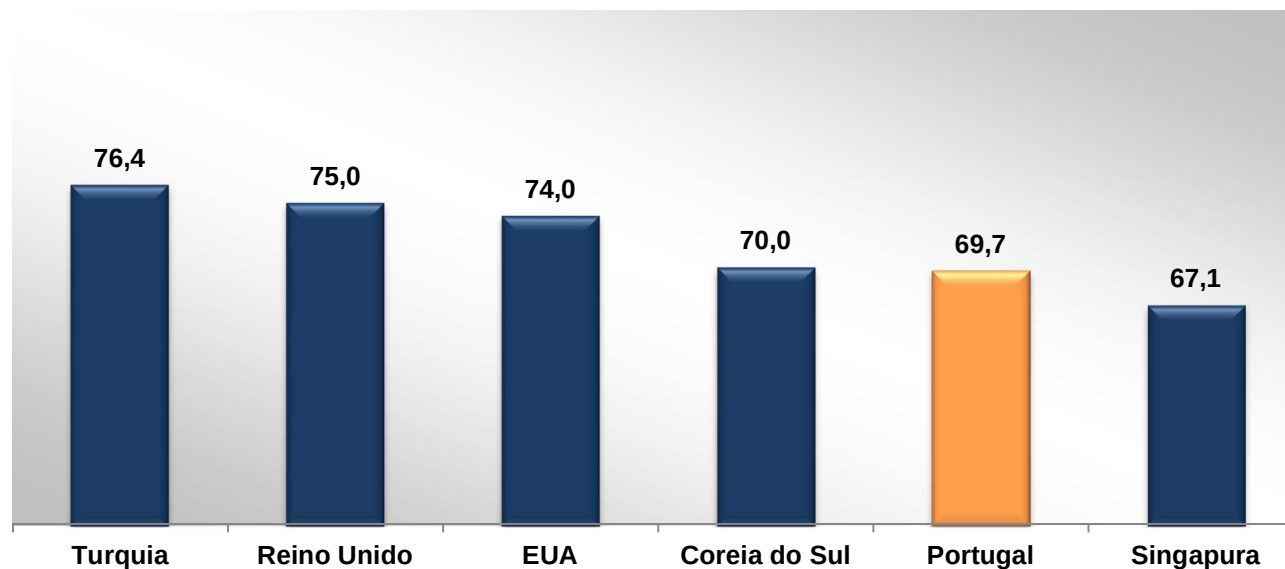
6 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do subsector da Internet Móvel



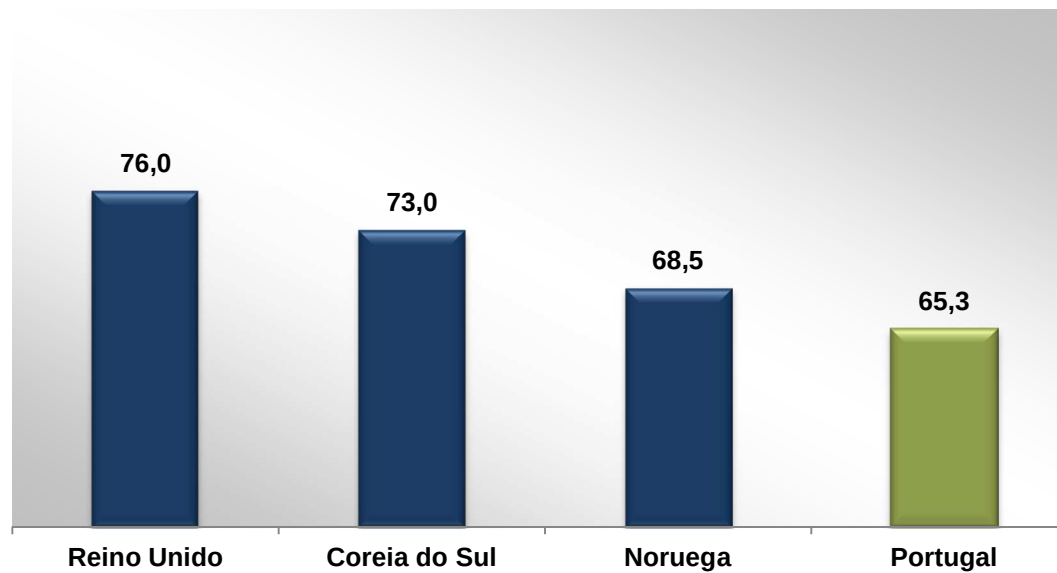
6 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do sector dos Combustíveis



6 Resultados Internacionais

Posicionamento internacional do sector de Eletricidade



Notas Finais

7 Notas Finais

- Índices com melhores desempenhos:

imagem e qualidade apercebida;

- Índices com piores desempenhos:

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

- Sector com melhores desempenhos:

Serviço Telefónico Móvel – Na maioria dos índices;

- Sector com piores desempenhos:

Transportes da AML – Na quase totalidade dos índices.

7 Notas Finais

- Maior ***Sensibilidade ao preço***: sectores dos **Combustíveis**, de **Eletricidade** e de **Gás Natural** e subsector de **Internet Fixa**;
- Menor ***Sensibilidade ao preço***: sector dos **Transportes da AMP** e subsectores do **Serviço Telefónico Fixo** e **Serviço Telefónico Móvel**.
- Melhor relação qualidade/preço: subsectores do **Serviço Telefónico Móvel** e da **Internet Móvel** e sector dos **Seguros**;
- Pior relação qualidade/preço: sectores de **Eletricidade** e do **Gás em Garrafa**.
- Variações positivas mais significativas entre 2011 e 2012 na ***Satisfação do cliente***: sector de **Eletricidade**;
- Variações negativas mais significativas entre 2011 e 2012 na ***Satisfação do cliente***: sector dos **Transportes da AMP**.

Divulgação de Resultados – ECSI 2012

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

associação
portuguesa de
seguradores **aps**

*Parceiro no sector
dos Seguros*

Equipa ECSI:

Instituto Português da **Q**ualidade



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
E DO EMPREGO



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

