



Instituto Português da  Qualidade



# DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS ECSI 2006

**BANCA, SEGUROS, COMUNICAÇÕES, COMBUSTÍVEIS E  
TRANSPORTES DE PASSAGEIROS**



# Agenda

- Introdução
- Aspectos Metodológicos
- Aplicação do modelo ECSI – ano 2006

# Introdução

- Apresentação dos resultados da satisfação dos clientes obtidos em 2006 pela aplicação do modelo ECSI-Portugal.
- Foram estudados cinco sectores: Banca, Seguros, Comunicações, Combustíveis e Transportes de passageiros.
- No sector das Comunicações são considerados os subsectores da Rede Fixa, das Telecomunicações Móveis, da Televisão por Cabo e da Internet.
- No sector dos Transportes de passageiros são apenas consideradas as Áreas Metropolitanas de Lisboa e do Porto. Neste sector os resultados apresentam-se agregados por estas duas áreas.
- São divulgadas as médias sectoriais e a média global dos cinco sectores, por indicador e para cada variável.

# Aspectos Metodológicos

- Empresas estudadas no ECSI-Portugal 2006:

Banca	Seguros	Comunicações	Combustíveis	Transportes	
				AML	AMP
BES BPI CGD Montepio Geral Millennium BCP Santander Totta Outros Bancos	Allianz Axa Fidelidade Mundial Império Bonança Ok Tele-seguro Seguro Directo Tranquilidade Outras Seg.	PT Comunicações Outros Rede Fixa Optimus TMN Vodafone TV Cabo Outros Televisão por cabo Operadores Internet CTT	BP Galp Repsol Hipers Outros	Carris CP - Lisboa Metropolitano Outros oper.	CP – Porto Metro – Porto STCP Outros oper.

# Aspectos Metodológicos

- **Seleccção da amostra de clientes:**
  1. **Clientes particulares, com experiência de consumo mínima de 3 ou 6 meses e com idades superiores a 15 ou 18 anos.**
  2. **A selecção de clientes (a partir do conjunto da população residente no território nacional) é feita em duas etapas:**
    - Seleccção aleatória de alojamentos; selecção aleatória de um residente em cada alojamento;
    - Qualificação do potencial entrevistado como cliente de um sector de actividade e qualificação como cliente de uma determinada empresa do sector com que, durante o período de referência, teve uma relação mais intensa

# Aspectos Metodológicos

- **Dimensão da amostra:**

Em média são entrevistados 250 clientes por empresa/marca.

No ano **2006** foram entrevistados:

- 1768 clientes no sector da Banca
- 2040 clientes no sector dos Seguros
- 2358 clientes no sector das Comunicações
- 1395 clientes no sector dos Combustíveis
- 2009 clientes no sector dos Transportes

**TOTAL DA AMOSTRA = 9570 entrevistas**

# Aspectos Metodológicos

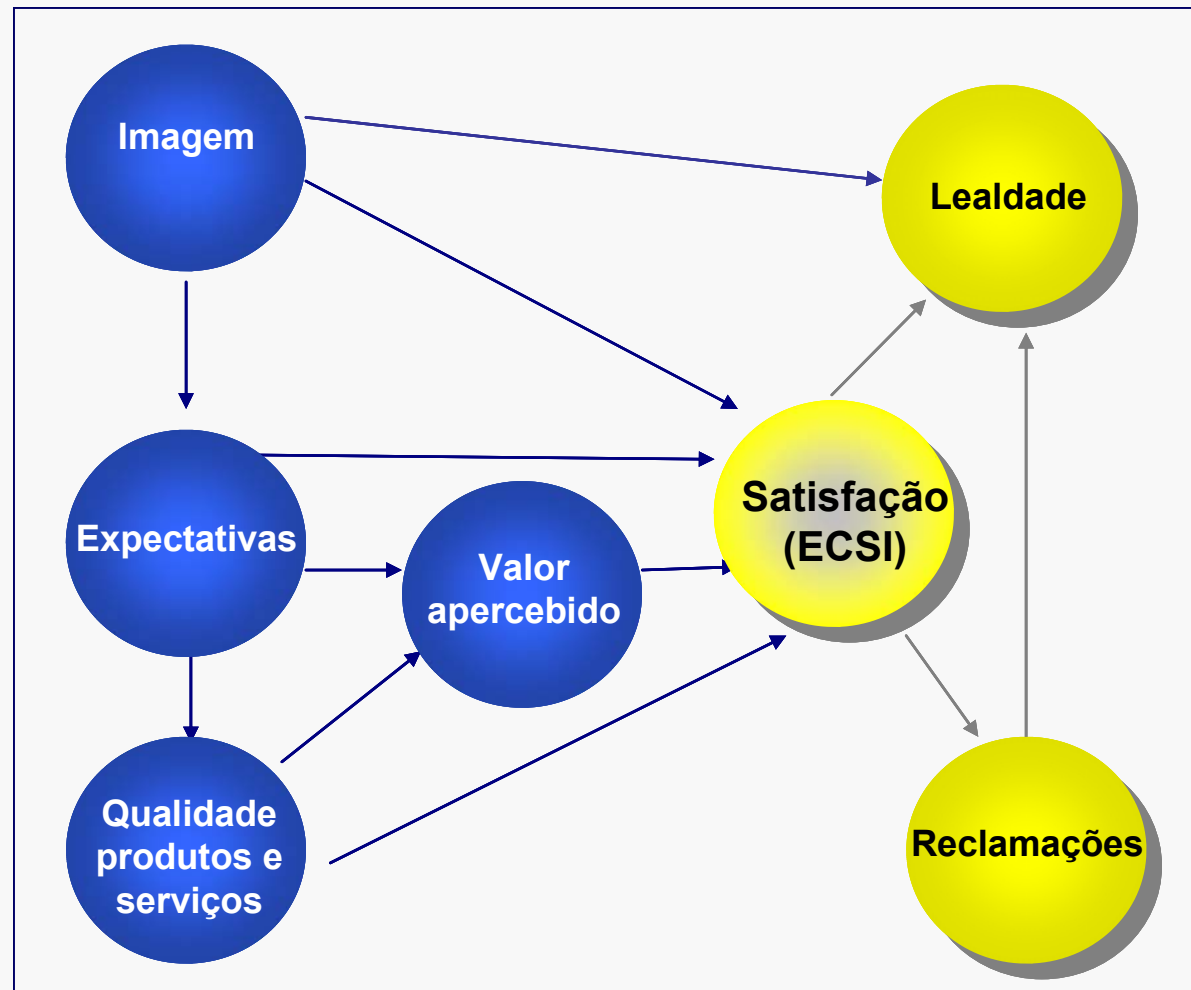
- **Questionário:**

Em média são realizadas aproximadamente **50 perguntas**: uma ou três questões referem-se a critérios de qualificação e oito ou nove à caracterização socio-económica do cliente. As restantes questões incidem sobre as sete variáveis estudadas no âmbito do modelo ECSI, representadas no modelo estrutural.

Em geral, é adoptada a **escala de respostas de 1 a 10** para os indicadores de cada variável latente. As variáveis latentes são medidas por um **índice (0 a 100)**, resultante da ponderação dos respectivos indicadores segundo o seu grau de importância.

# Aspectos Metodológicos

- Modelo estrutural ECSI-Portugal:





# Aspectos Metodológicos

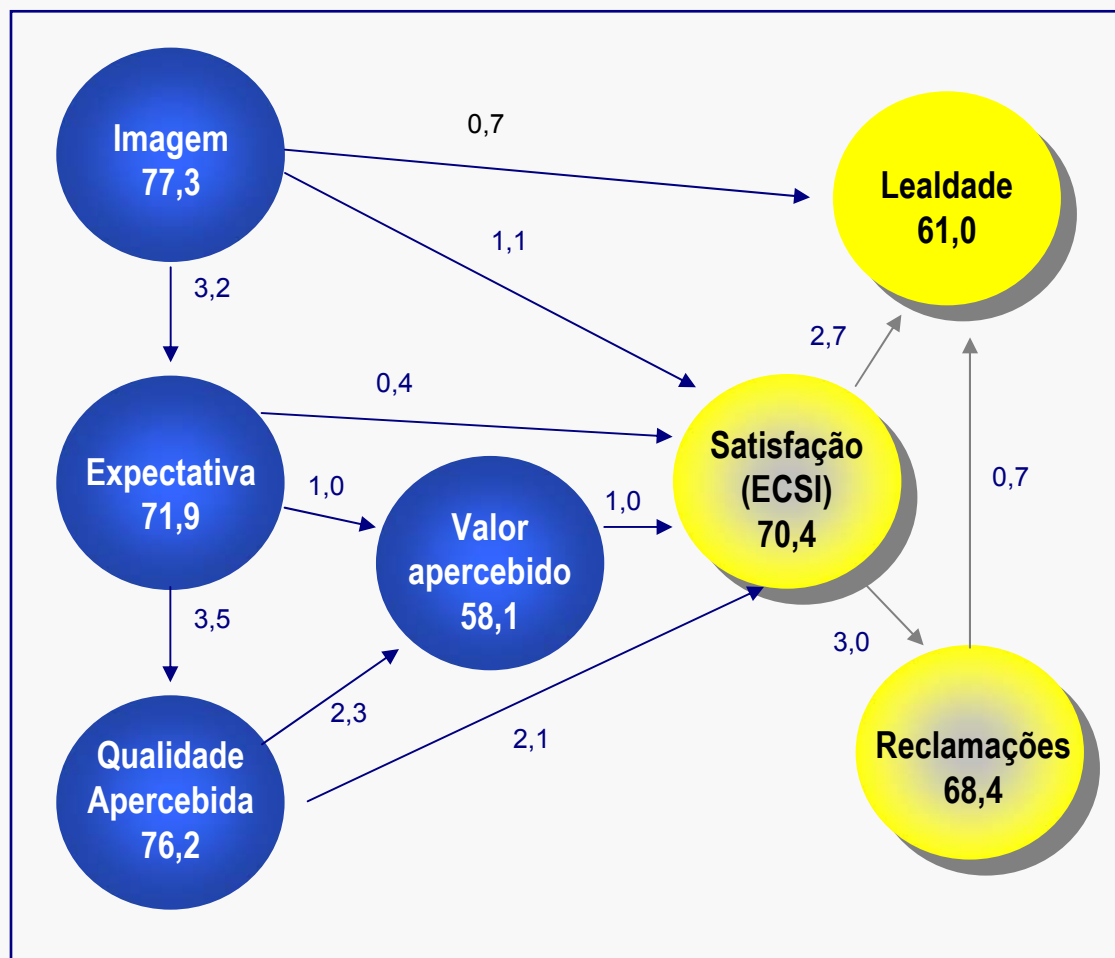
- **Propriedades dos índices:**
  - Capacidade de previsão
  - Capacidade de diagnóstico
  - Possibilidade de agregação
  - Comparabilidade
  - Precisão
  
- **Documentos produzidos:**
  - Relatório de Empresa (um por empresa)
  - Resumo Executivo (um por empresa)
  - Relatório Sectorial (para o conjunto dos sectores)
  - Relatório Metodológico

**ECSI-PORTUGAL 2006**

**APLICAÇÃO DO  
MODELO ECSI**



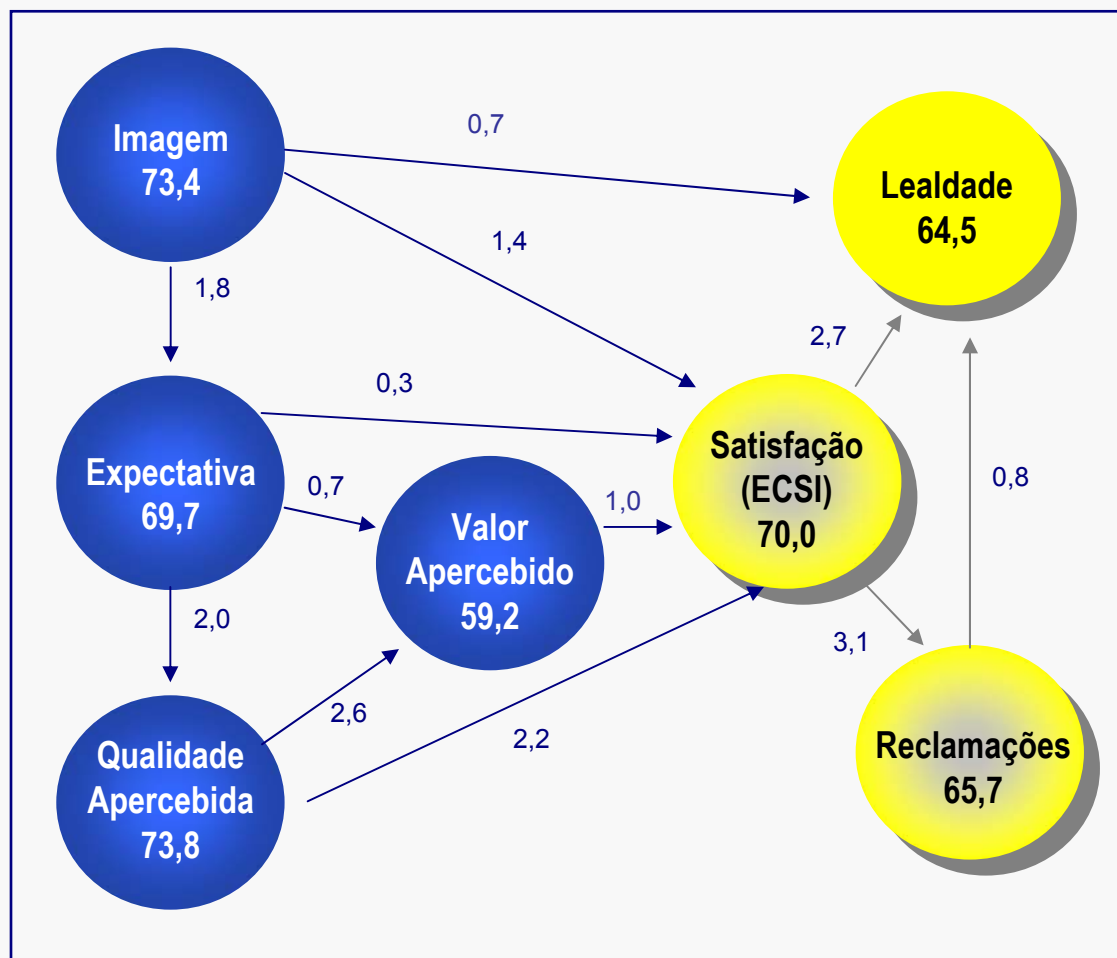
# Sector da Banca



Impactos Totais na satisfação e na lealdade:

	ECSI	Lealdade
Imagem	2,7	2,4
Expectativas	2,4	1,5
Qualidade	2,6	1,6
Valor	1,0	0,6
Satisfação	-	3,2

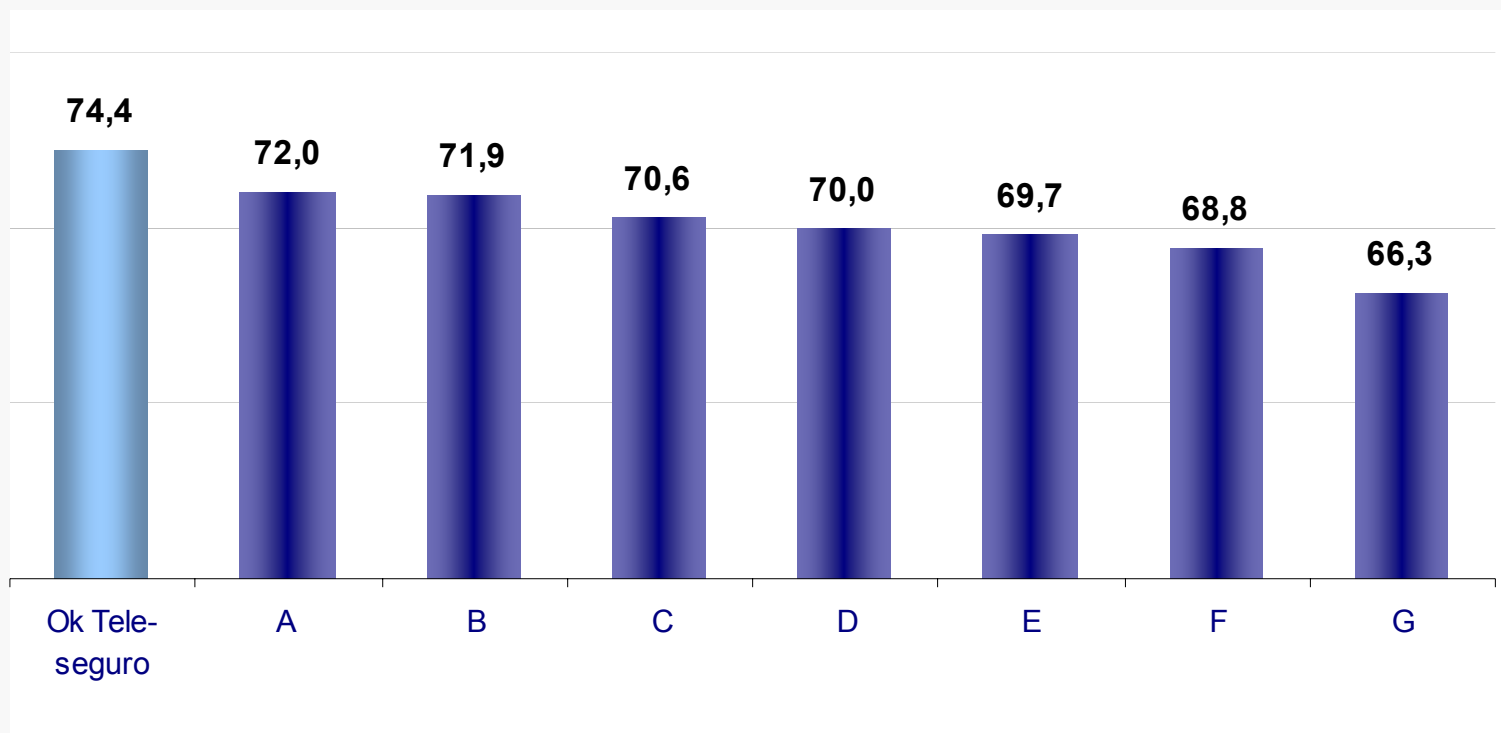
# Sector dos Seguros



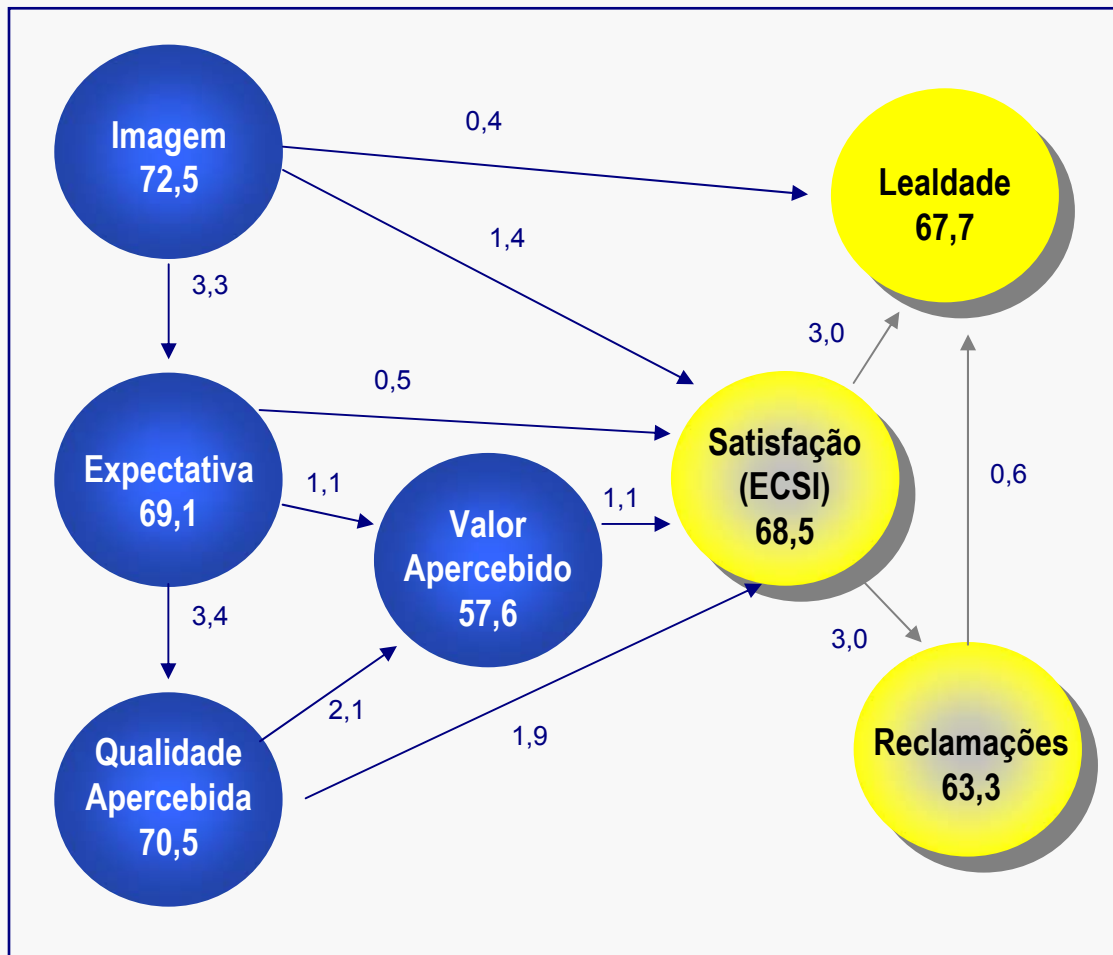
Impactos Totais na satisfação e na lealdade:

	ECSI	Lealdade
Imagem	2,2	2,2
Expectativas	1,6	1,1
Qualidade	2,8	1,8
Valor	1,0	0,7
Satisfação	-	3,2

# Sector dos Seguros – Ranking da Satisfação em 2006



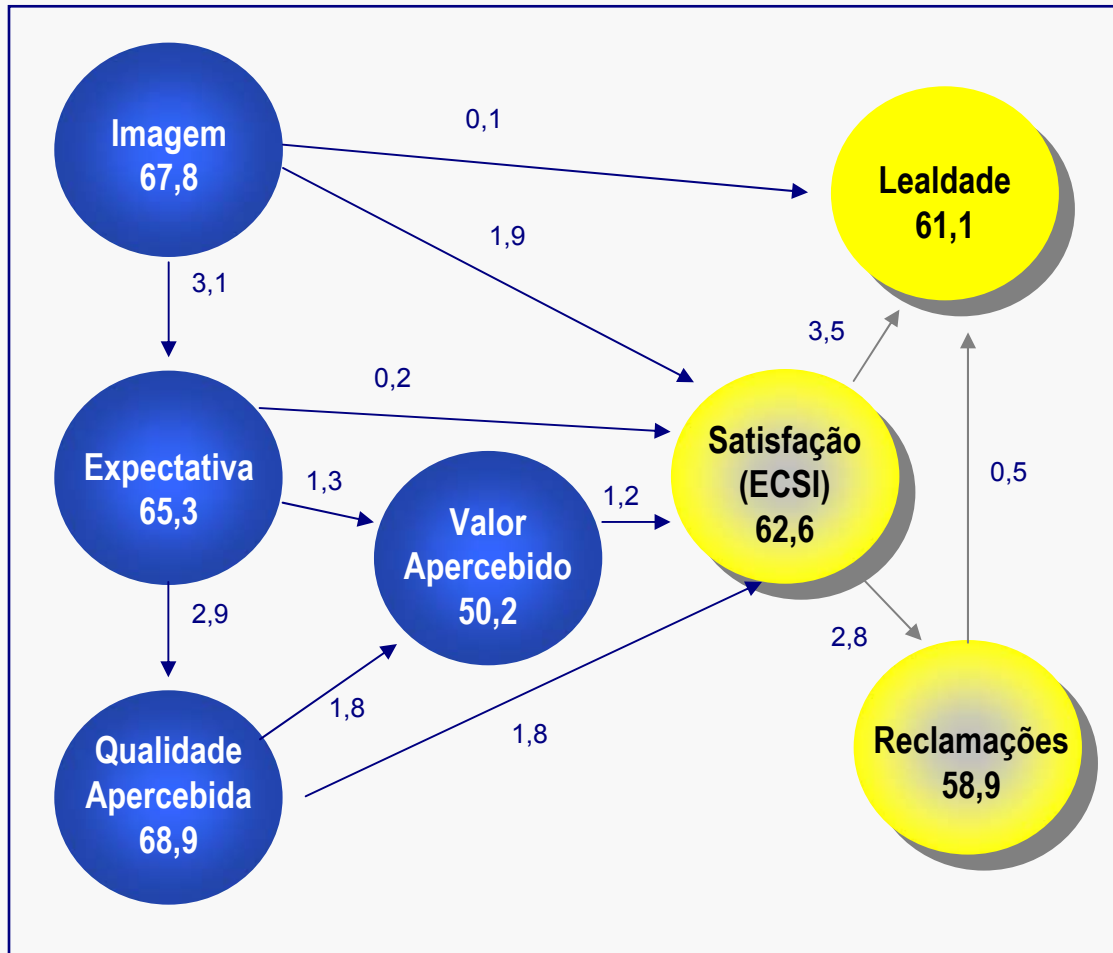
# Sector das Comunicações



**Impactos Totais na satisfação e na lealdade:**

	<b>ECSI</b>	<b>Lealdade</b>
Imagem	<b>2,9</b>	<b>2,4</b>
Expectativas	<b>2,3</b>	<b>1,6</b>
Qualidade	<b>2,3</b>	<b>1,6</b>
Valor	<b>1,1</b>	<b>0,7</b>
Satisfação	-	<b>3,4</b>

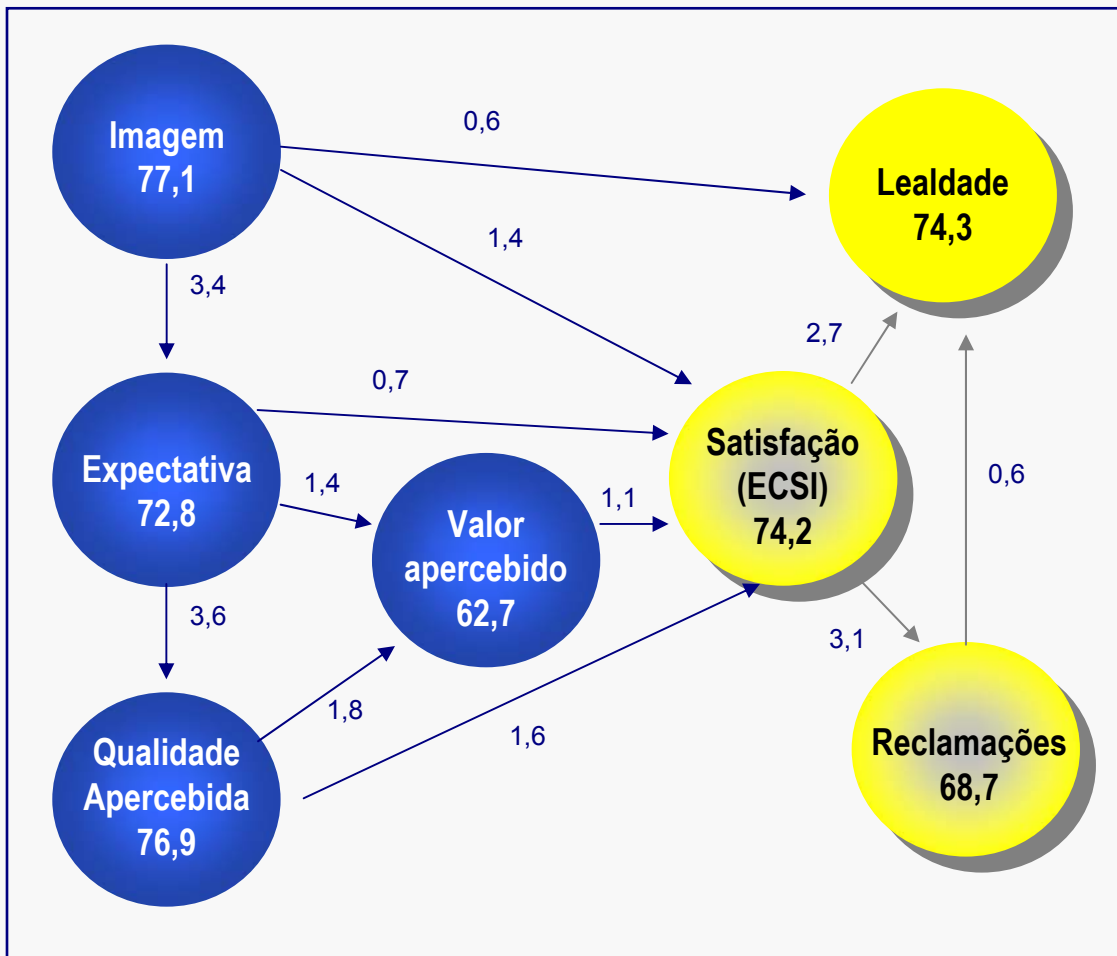
# Subsector da Rede Fixa



Impactos Totais na satisfação e na lealdade:

	ECSI	Lealdade
Imagem	3,0	2,2
Expectativas	1,7	1,3
Qualidade	2,2	1,6
Valor	1,2	0,9
Satisfação	-	3,8

# Subsector das Telecomunicações Móveis

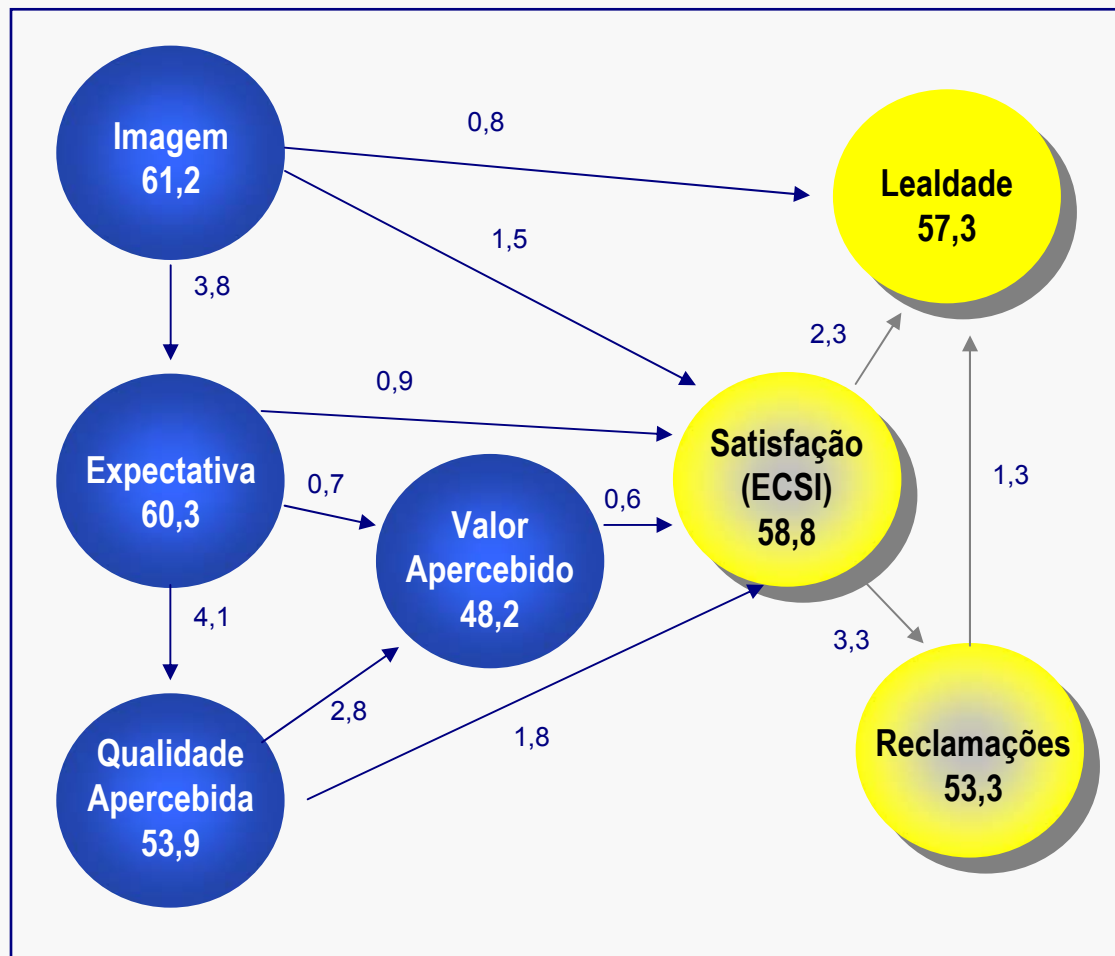


Impactos Totais na satisfação e na lealdade:

	ECSI	Lealdade
Imagem	3,0	2,5
Expectativas	2,4	1,5
Qualidade	2,0	1,2
Valor	1,1	0,7
Satisfação	-	3,1



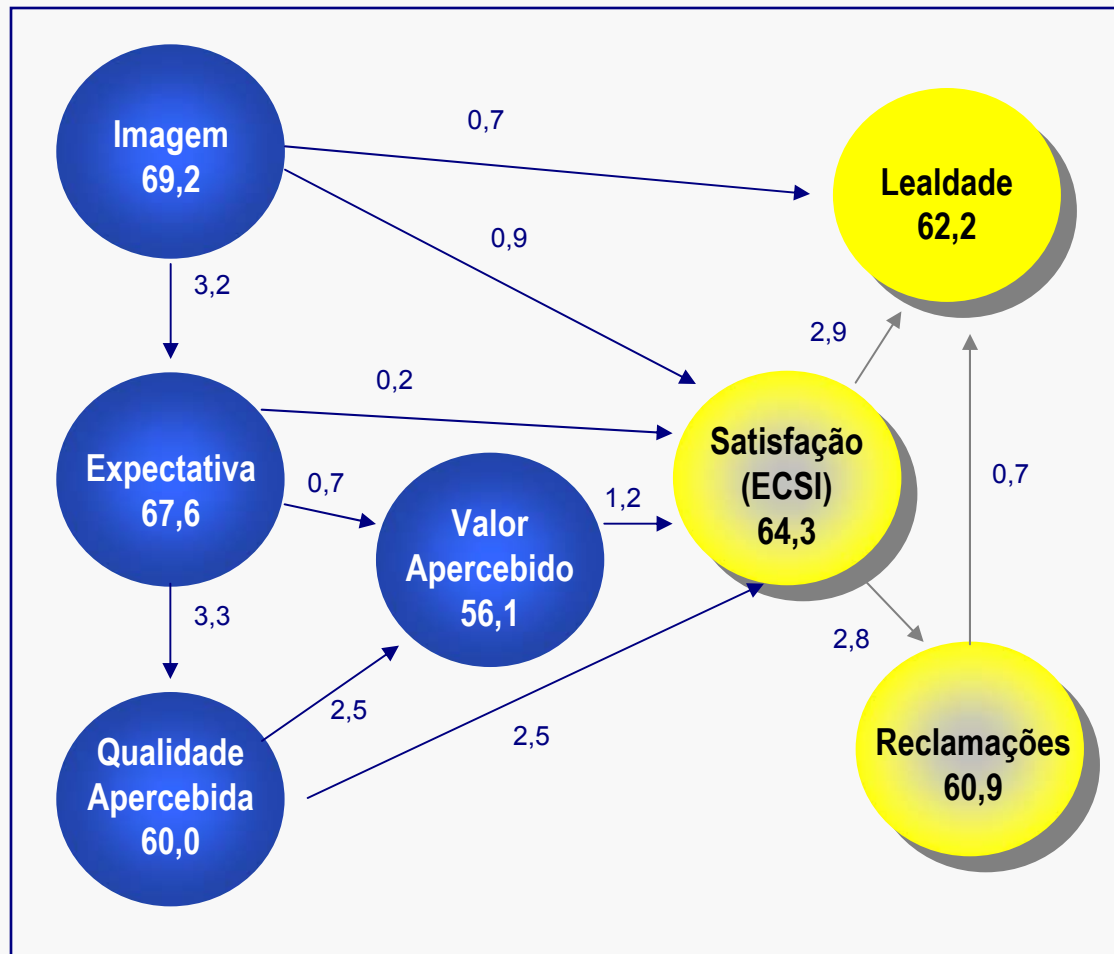
# Subsector da Televisão por Cabo



**Impactos Totais na satisfação e na lealdade:**

	<b>ECSI</b>	<b>Lealdade</b>
Imagem	<b>3,6</b>	<b>3,0</b>
Expectativas	<b>2,7</b>	<b>1,7</b>
Qualidade	<b>2,2</b>	<b>1,4</b>
Valor	<b>0,6</b>	<b>0,4</b>
Satisfação	-	<b>3,1</b>

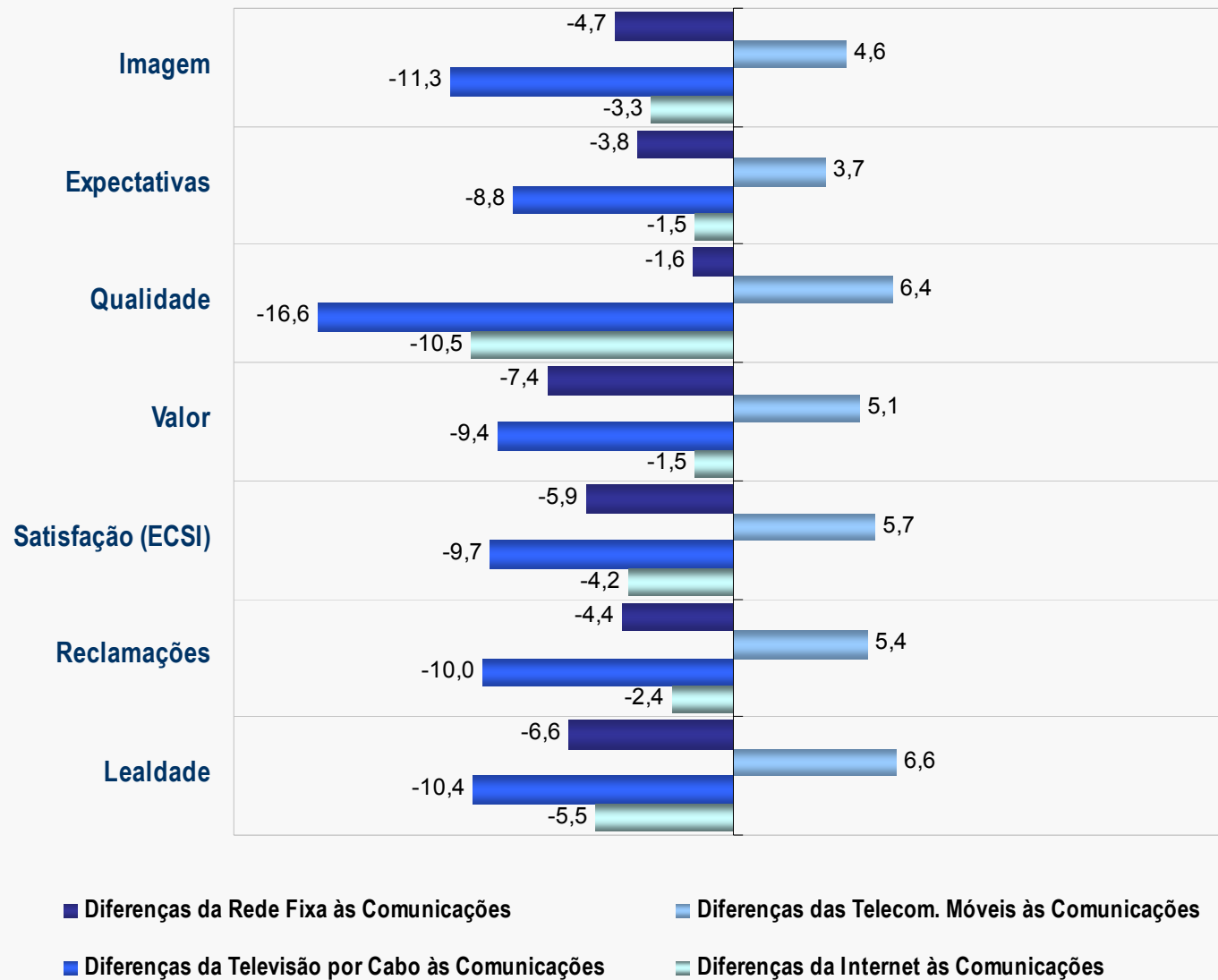
# Subsector da Internet



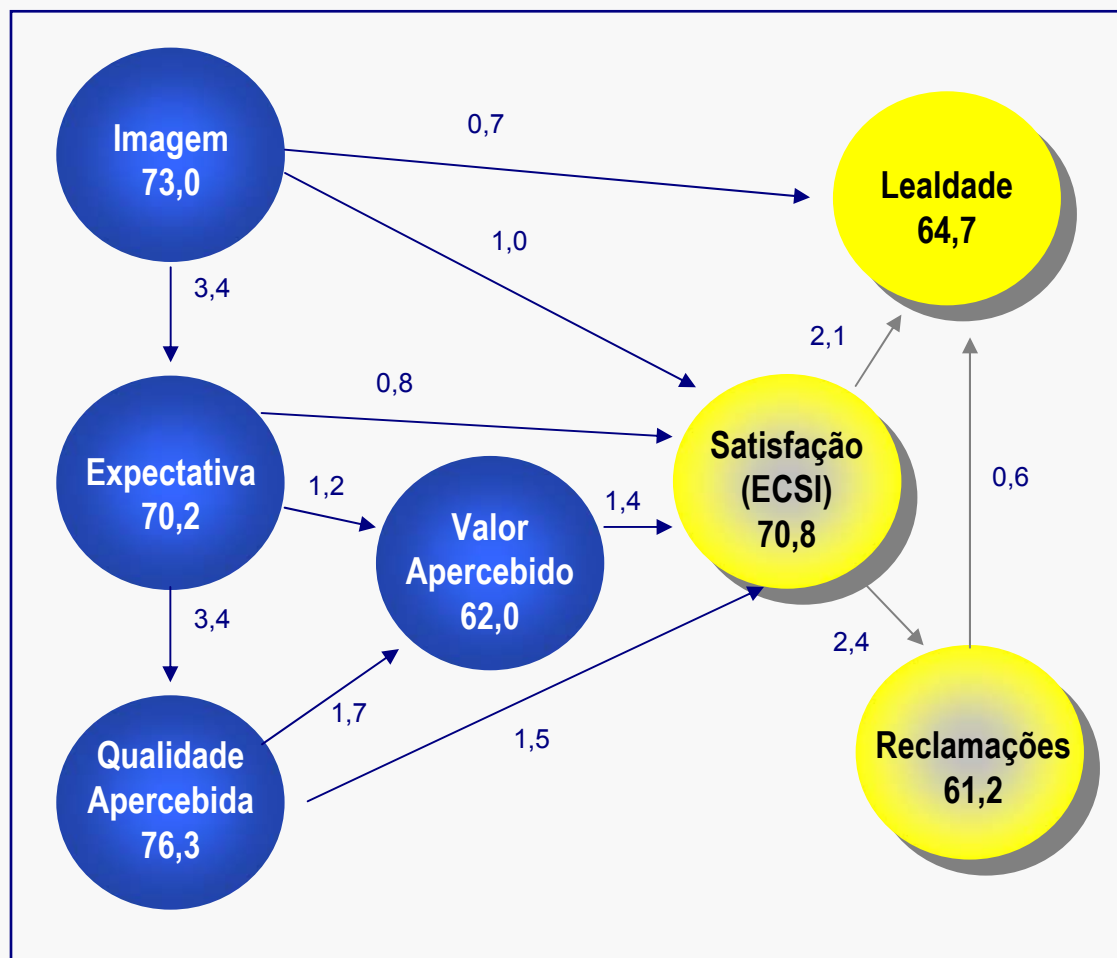
**Impactos Totais na satisfação e na lealdade:**

	<b>ECSI</b>	<b>Lealdade</b>
Imagem	<b>2,4</b>	<b>2,3</b>
Expectativas	<b>2,4</b>	<b>1,6</b>
Qualidade	<b>3,1</b>	<b>2,0</b>
Valor	<b>1,2</b>	<b>0,8</b>
Satisfação	<b>-</b>	<b>3,3</b>

# Diferenças dos subsectores ao sector das Comunicações em 2006



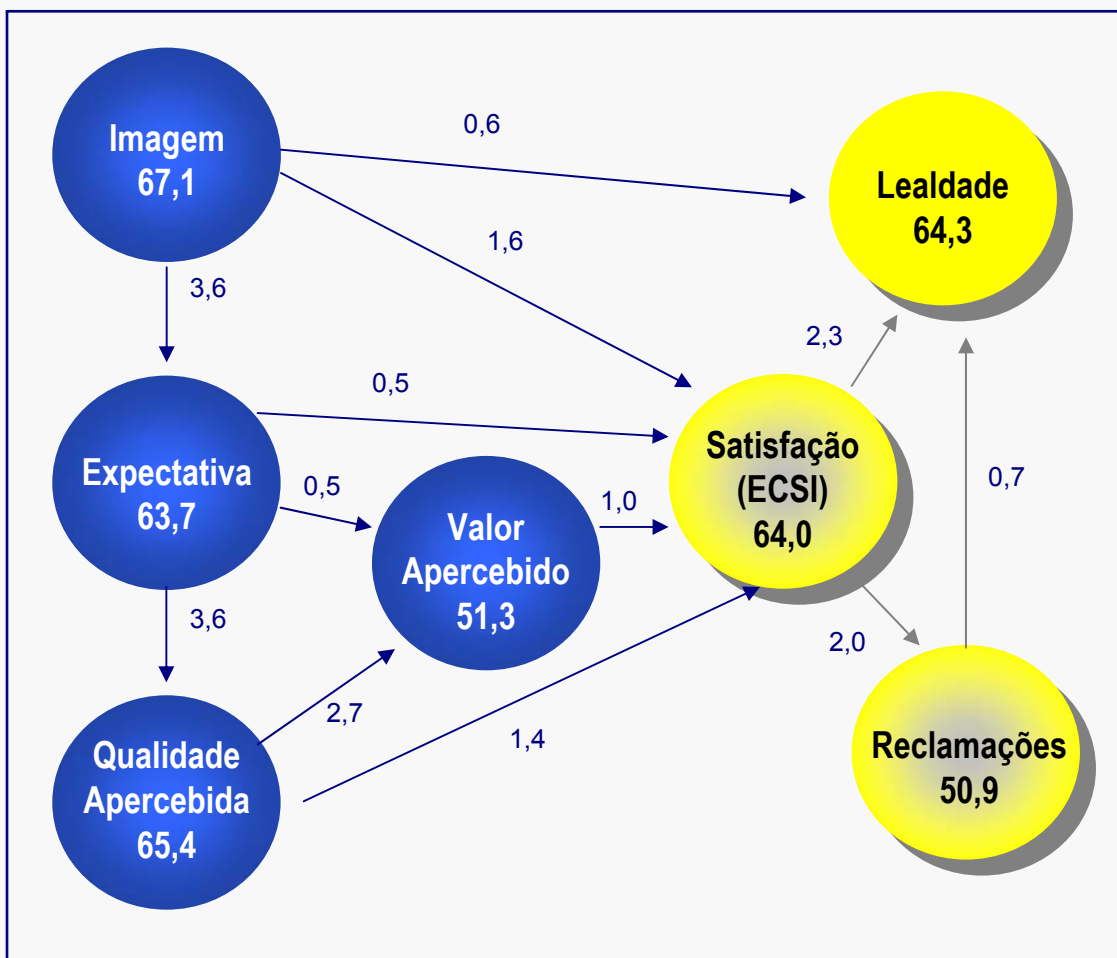
# Sector dos Combustíveis



Impactos Totais na satisfação e na lealdade:

	ECSI	Lealdade
Imagem	2,6	2,0
Expectativas	2,5	1,2
Qualidade	2,0	1,0
Valor	1,4	0,7
Satisfação	-	2,4

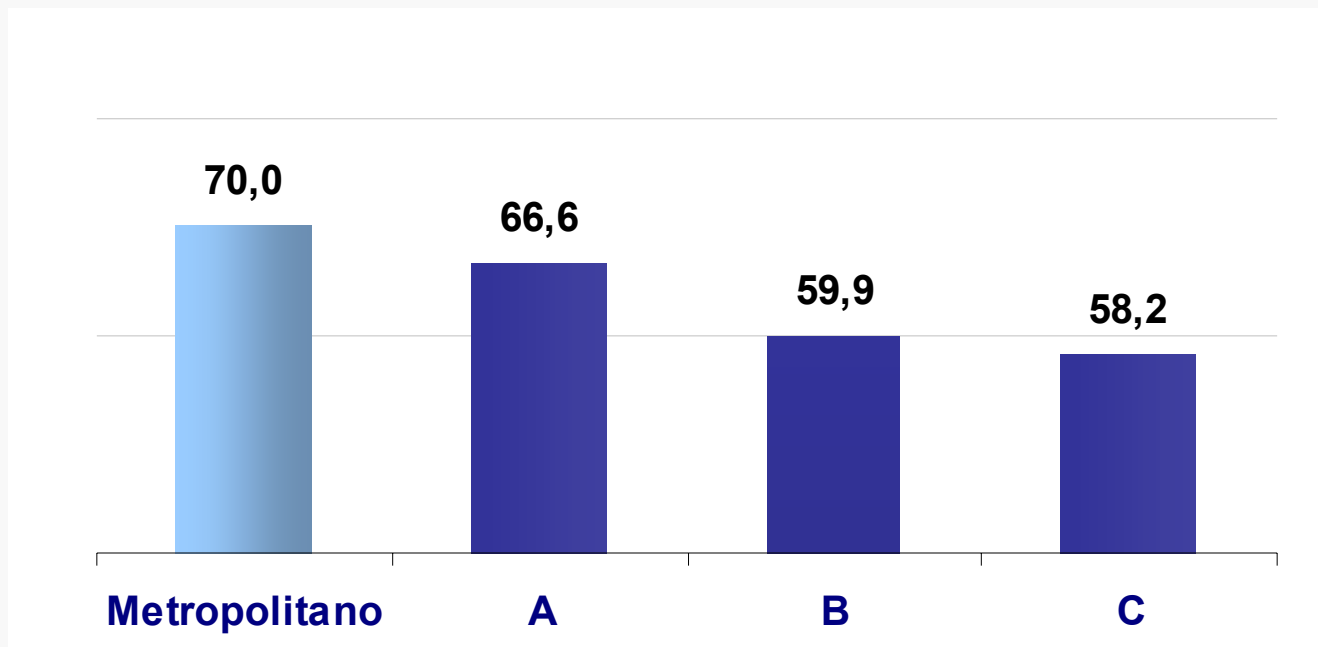
# Sector dos Transportes – AML



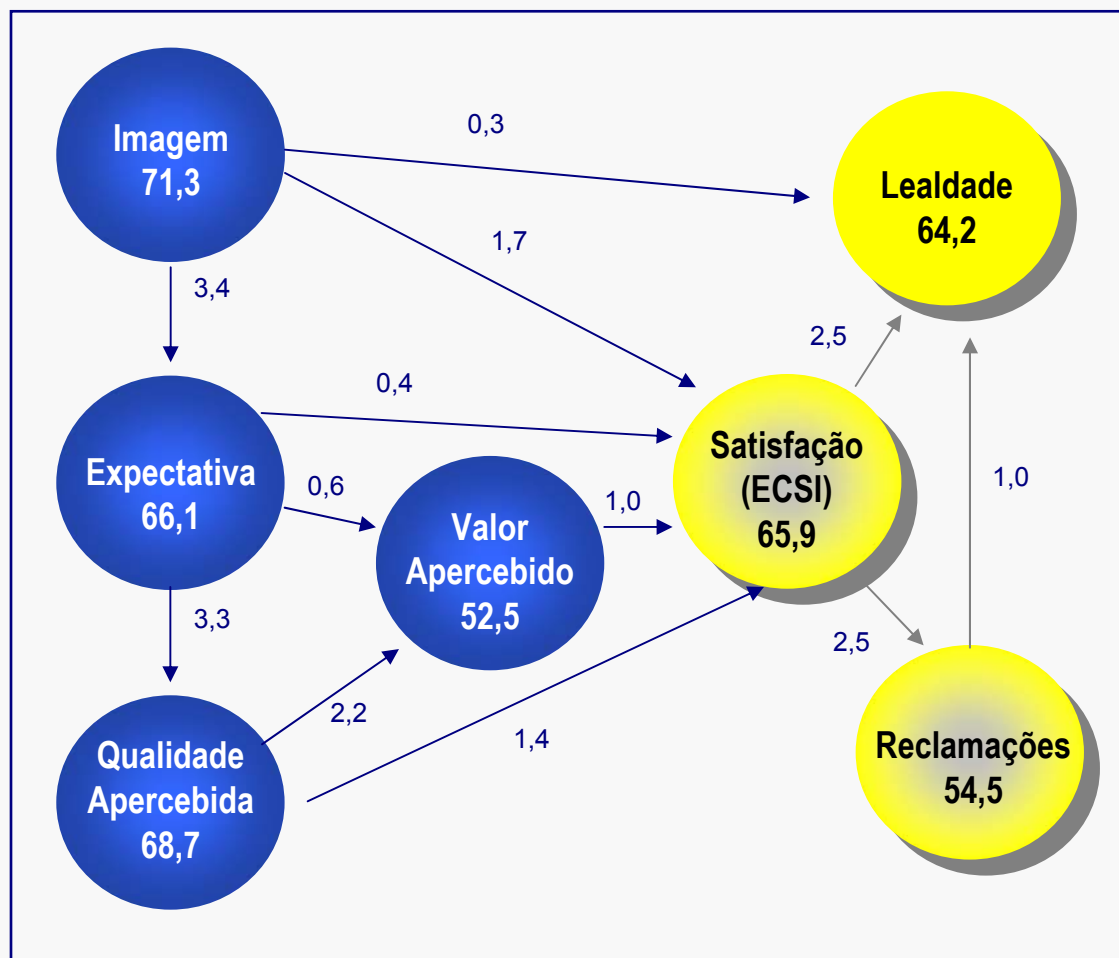
Impactos Totais na satisfação e na lealdade:

	ECSI	Lealdade
Imagem	3,0	2,2
Expectativas	2,0	1,0
Qualidade	1,9	1,0
Valor	1,0	0,5
Satisfação	-	2,6

# Transportes AML – Ranking da Satisfação em 2006



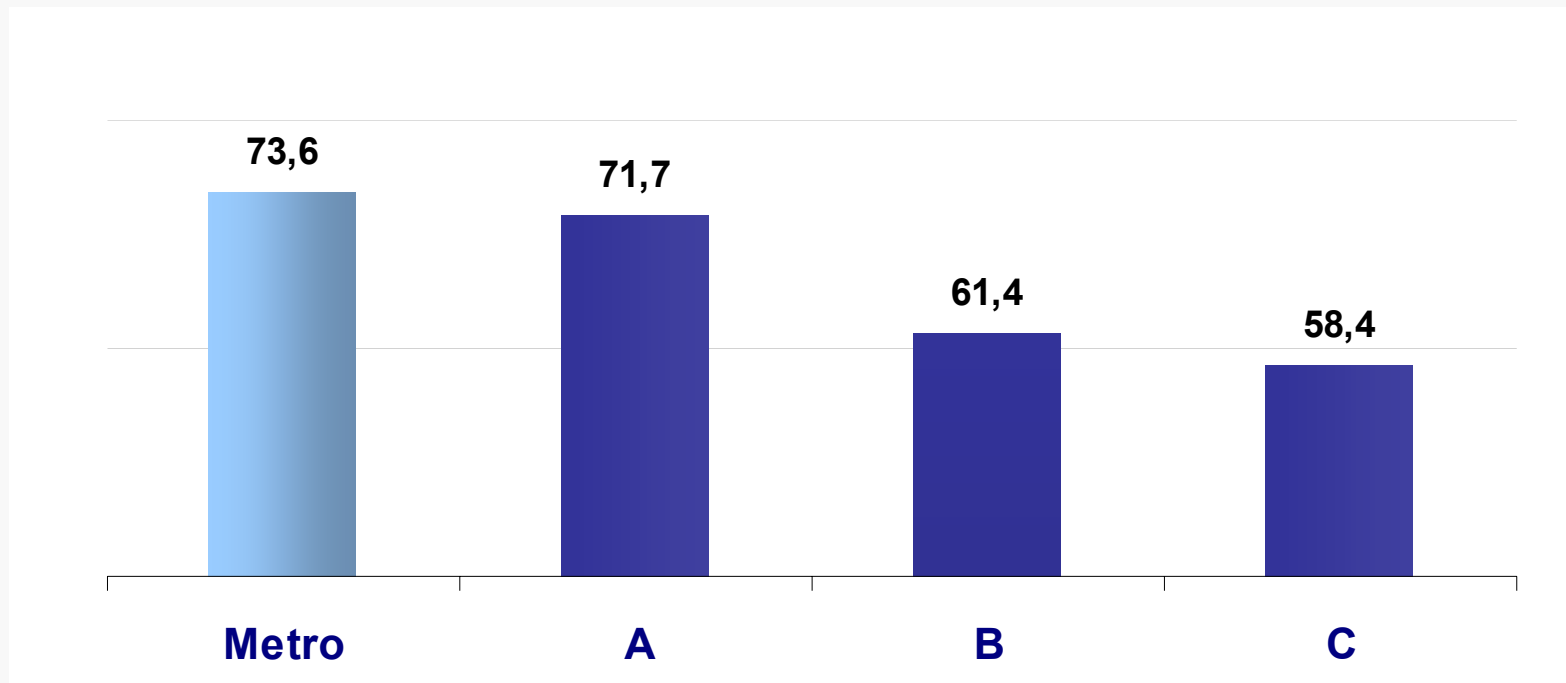
# Sector dos Transportes – AMP



Impactos Totais na satisfação e na lealdade:

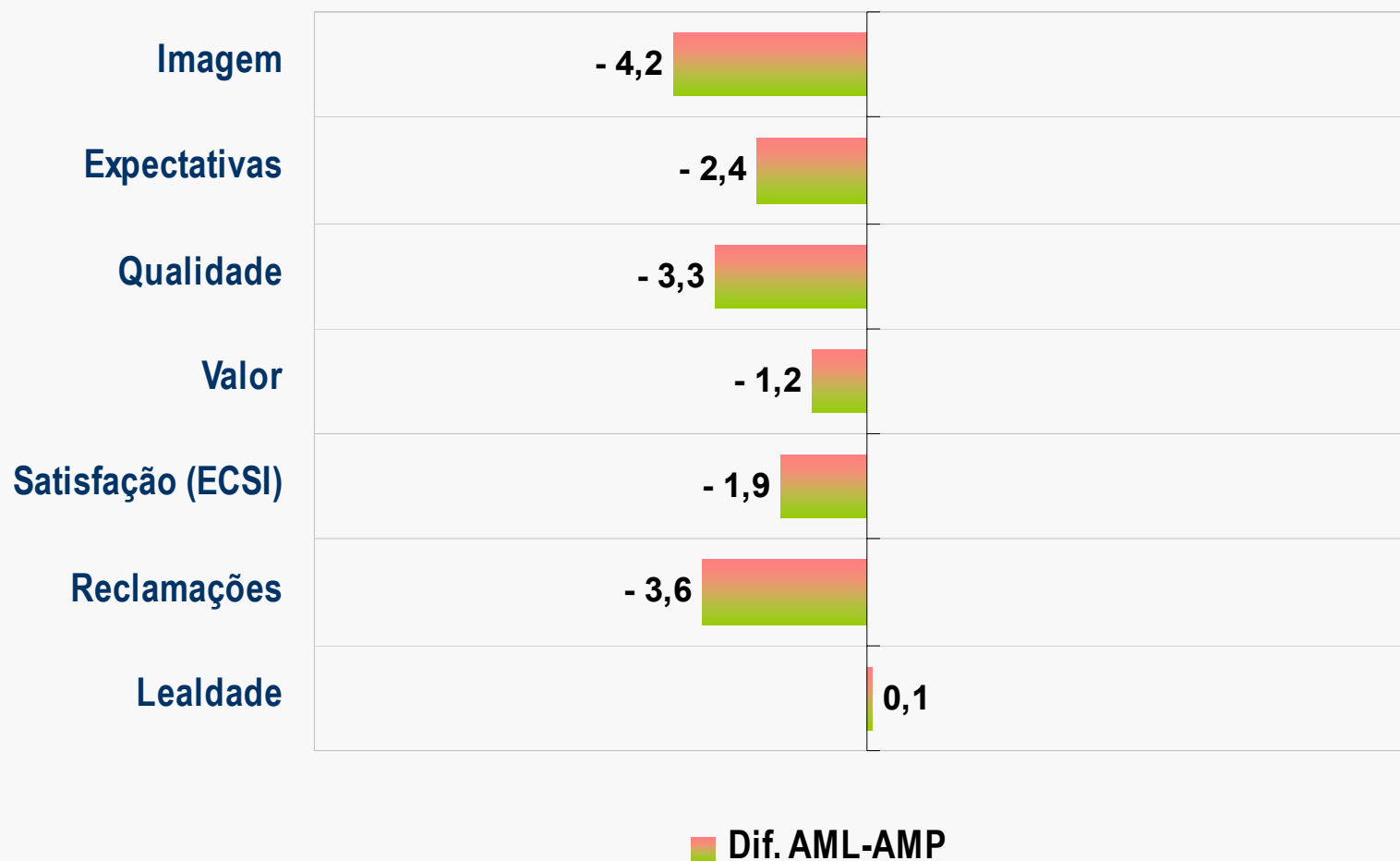
	ECSI	Lealdade
Imagem	2,9	2,0
Expectativas	1,7	1,0
Qualidade	1,9	1,1
Valor	1,0	0,6
Satisfação	-	3,0

# Transportes AMP – Ranking da Satisfação em 2006

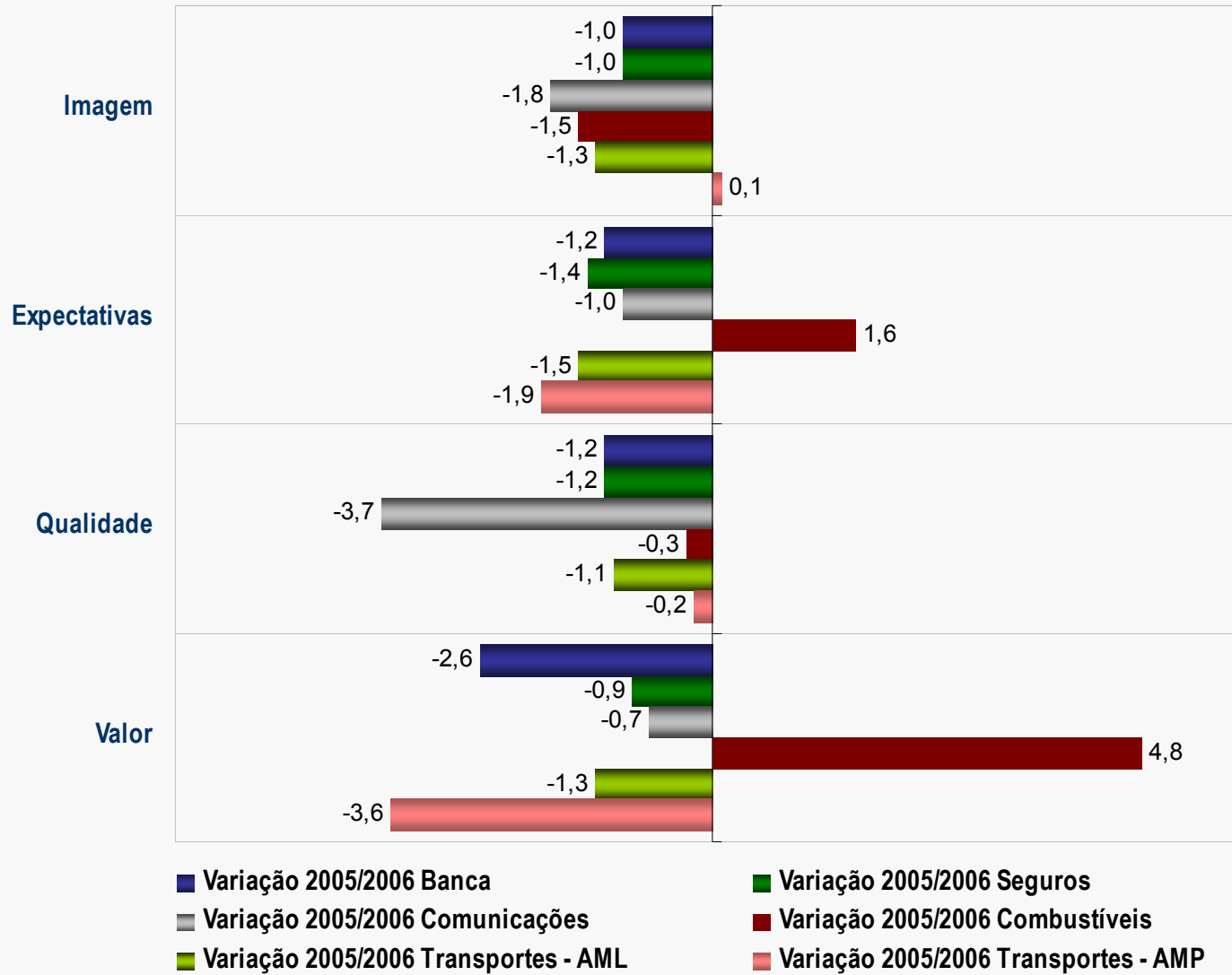




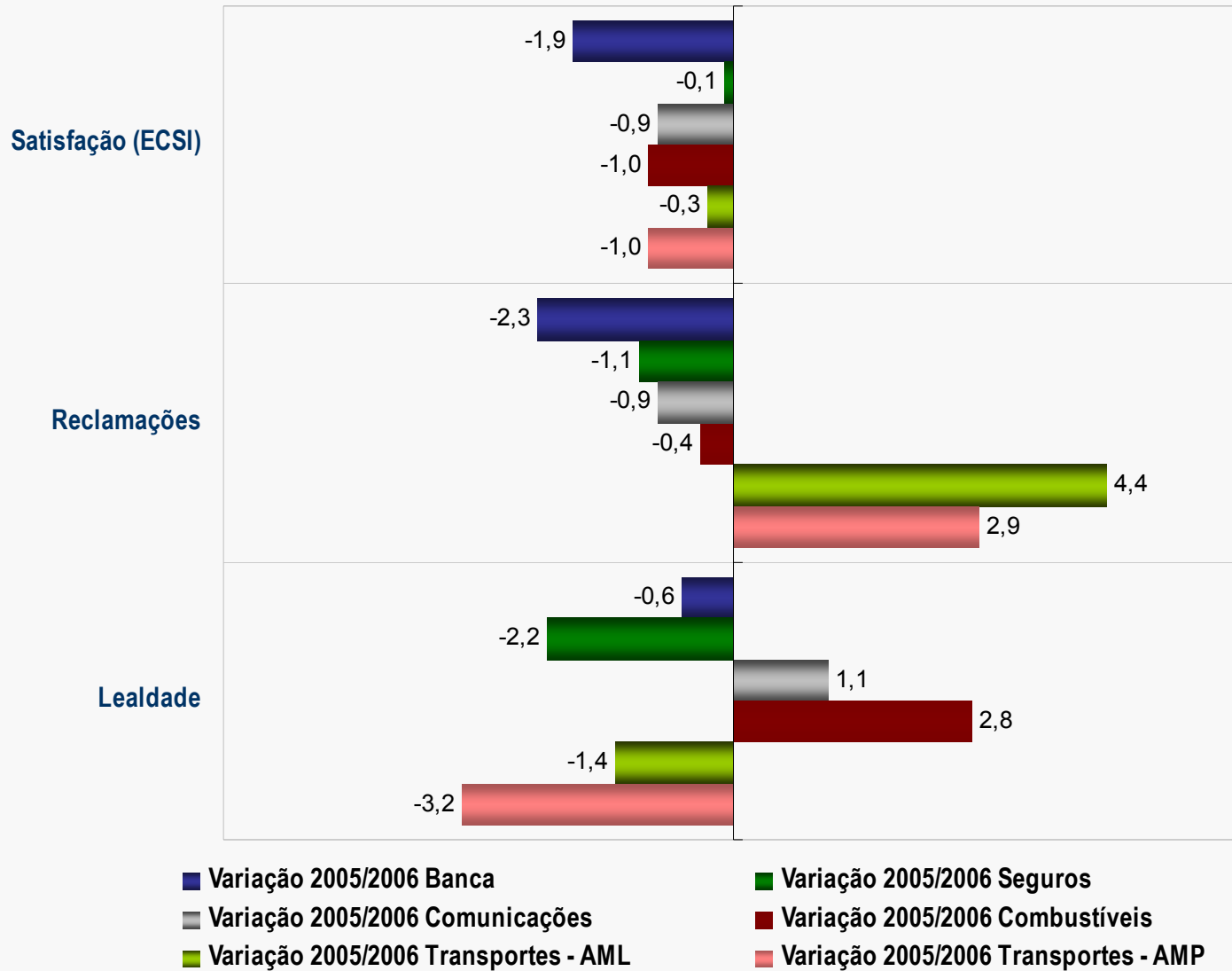
# Sector dos Transportes – diferenças da AML à AMP



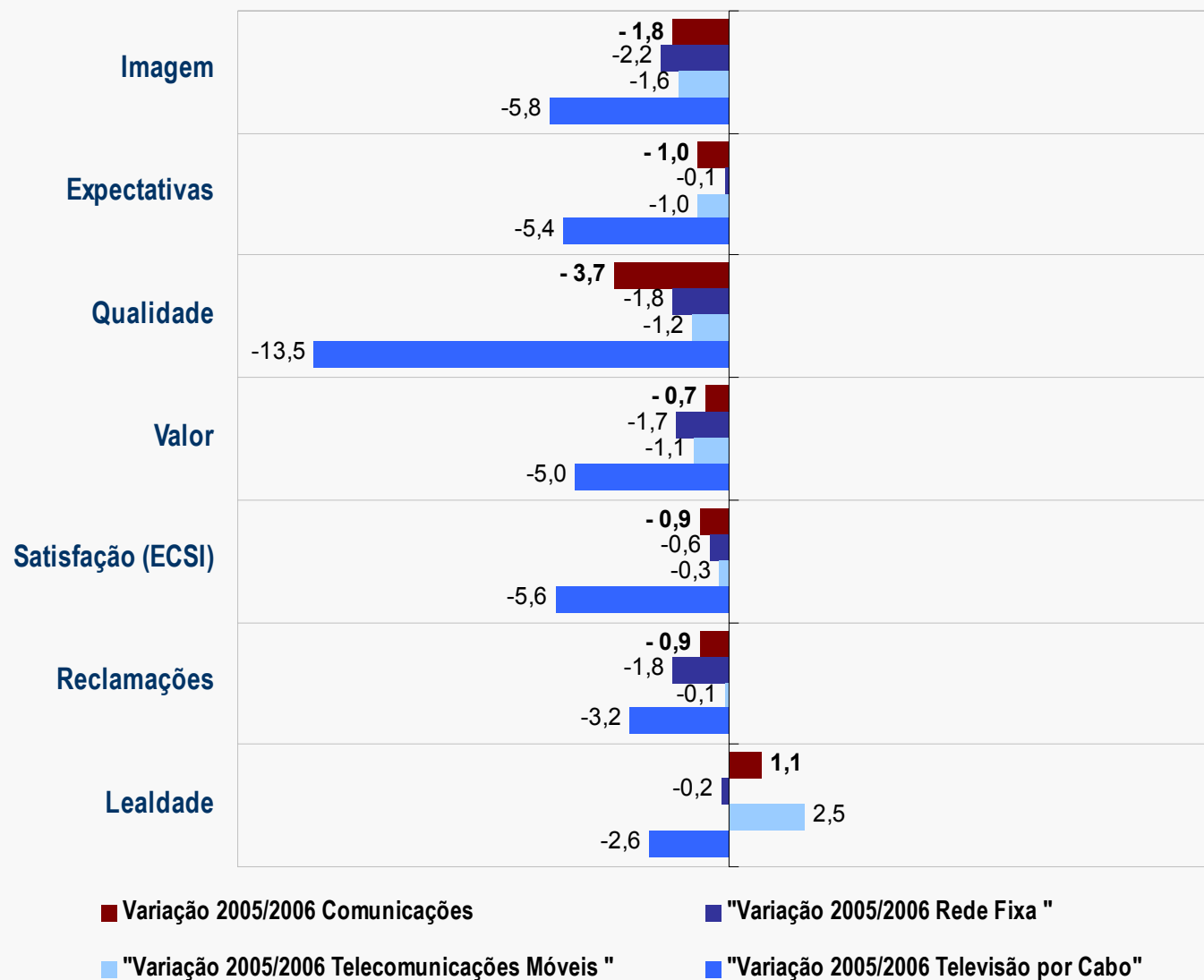
# Varição 2005/2006 dos sectores



# Variação 2005/2006 dos sectores

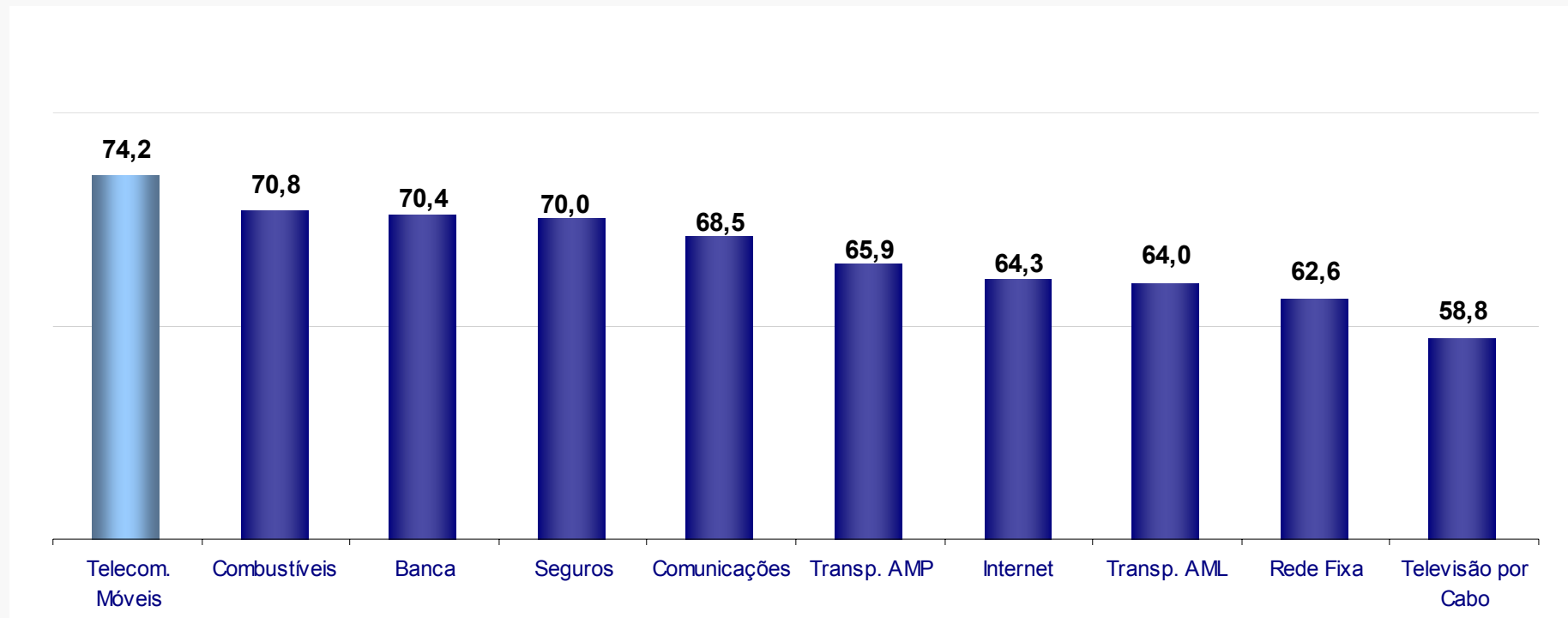


# Varição 2005/2006 das Comunicações



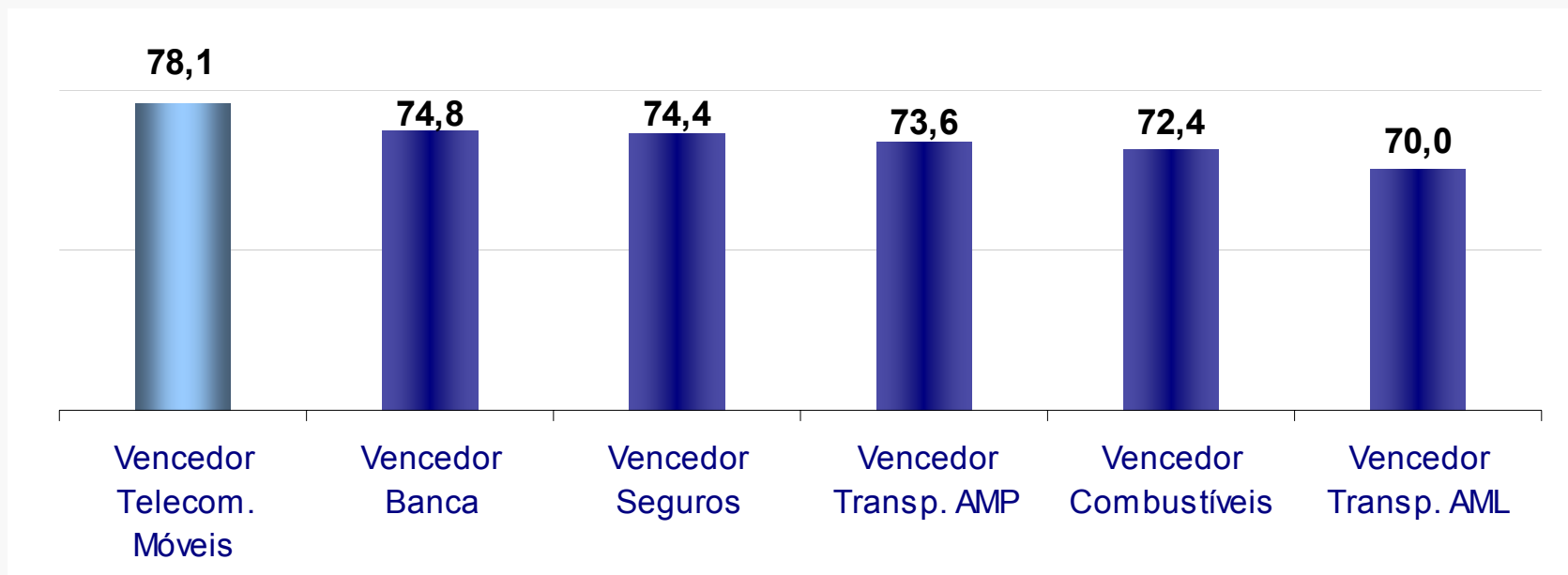
# Ranking ECSI dos Sectores

Ranking de Satisfação dos Sectores em 2006:

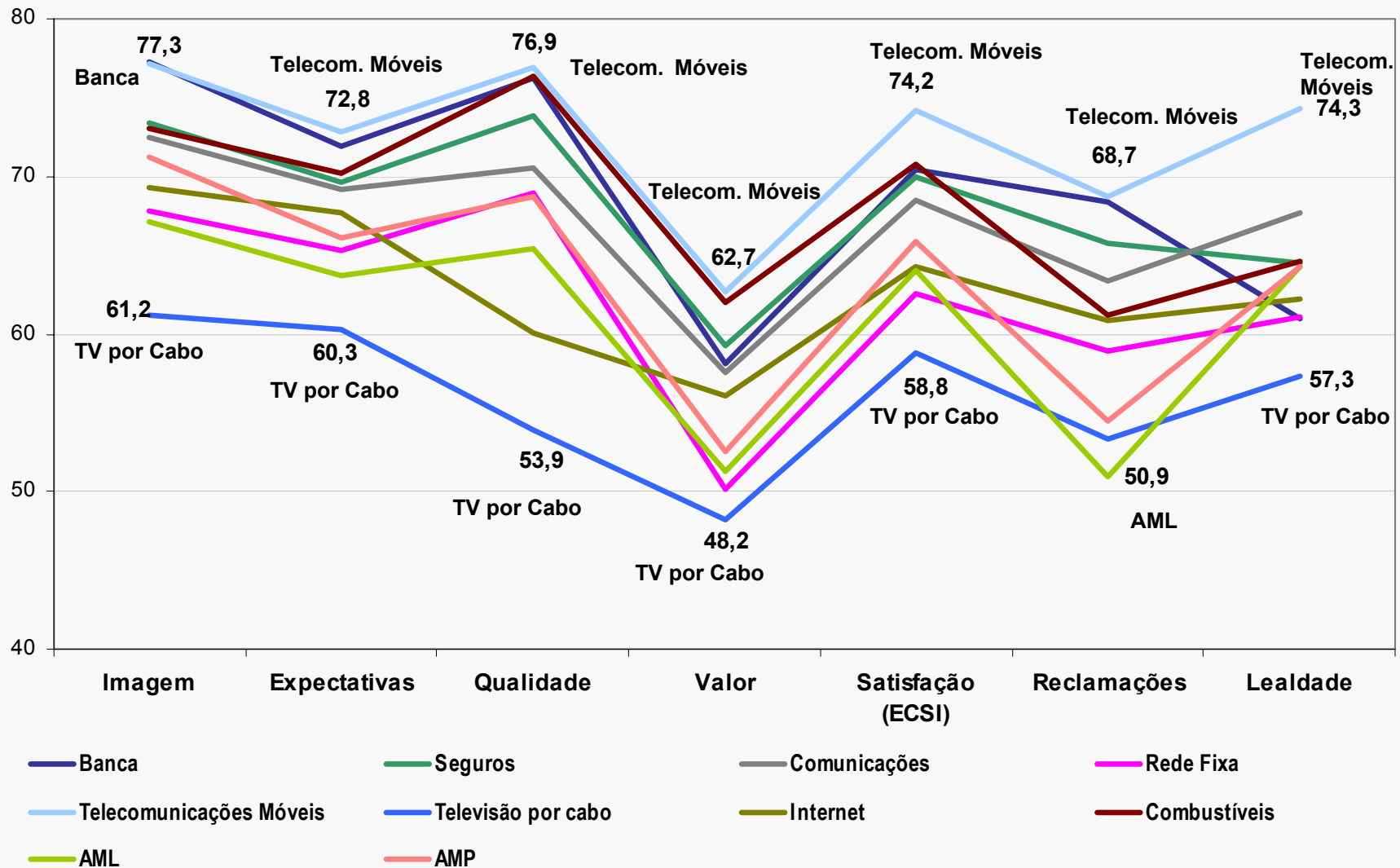


# Ranking de Satisfação dos vencedores de cada sector

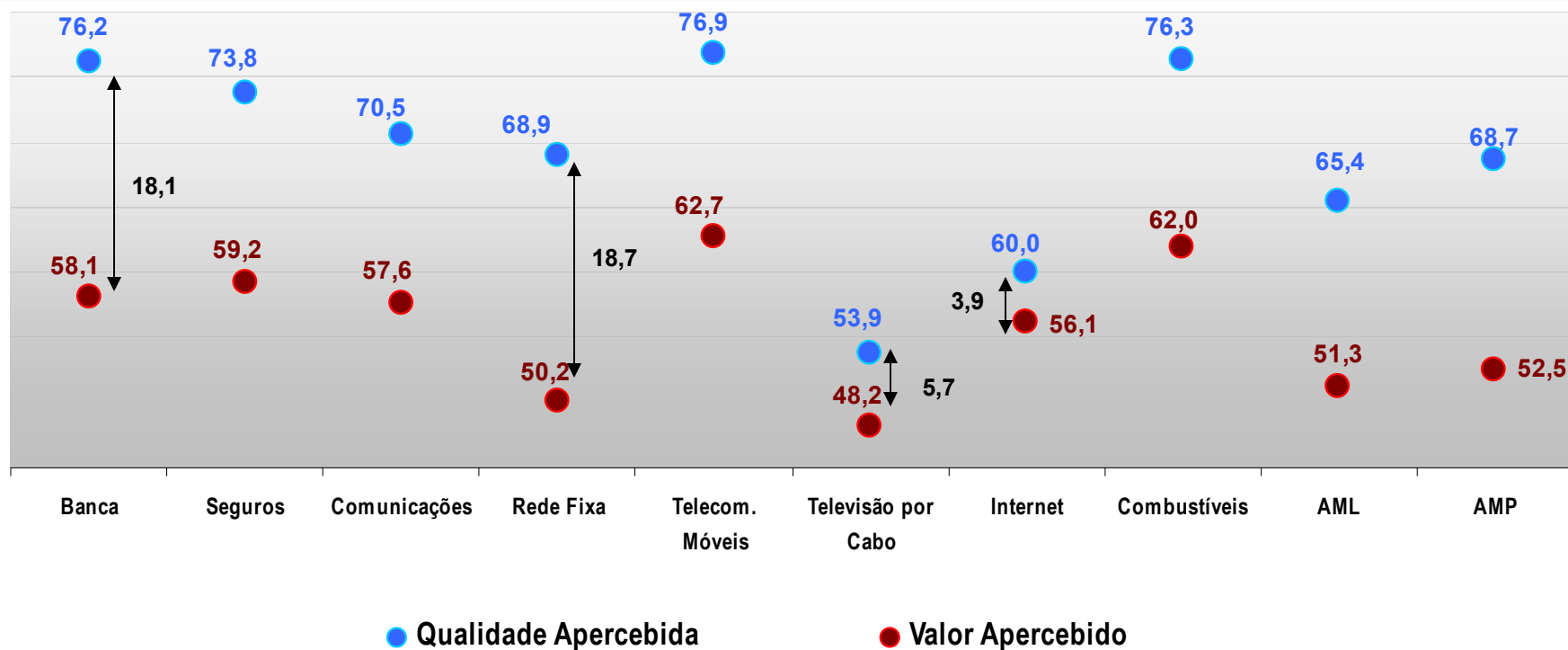
Ranking de Satisfação dos vencedores de cada sector em 2006:



# Posicionamento dos sectores e subsectores em 2006

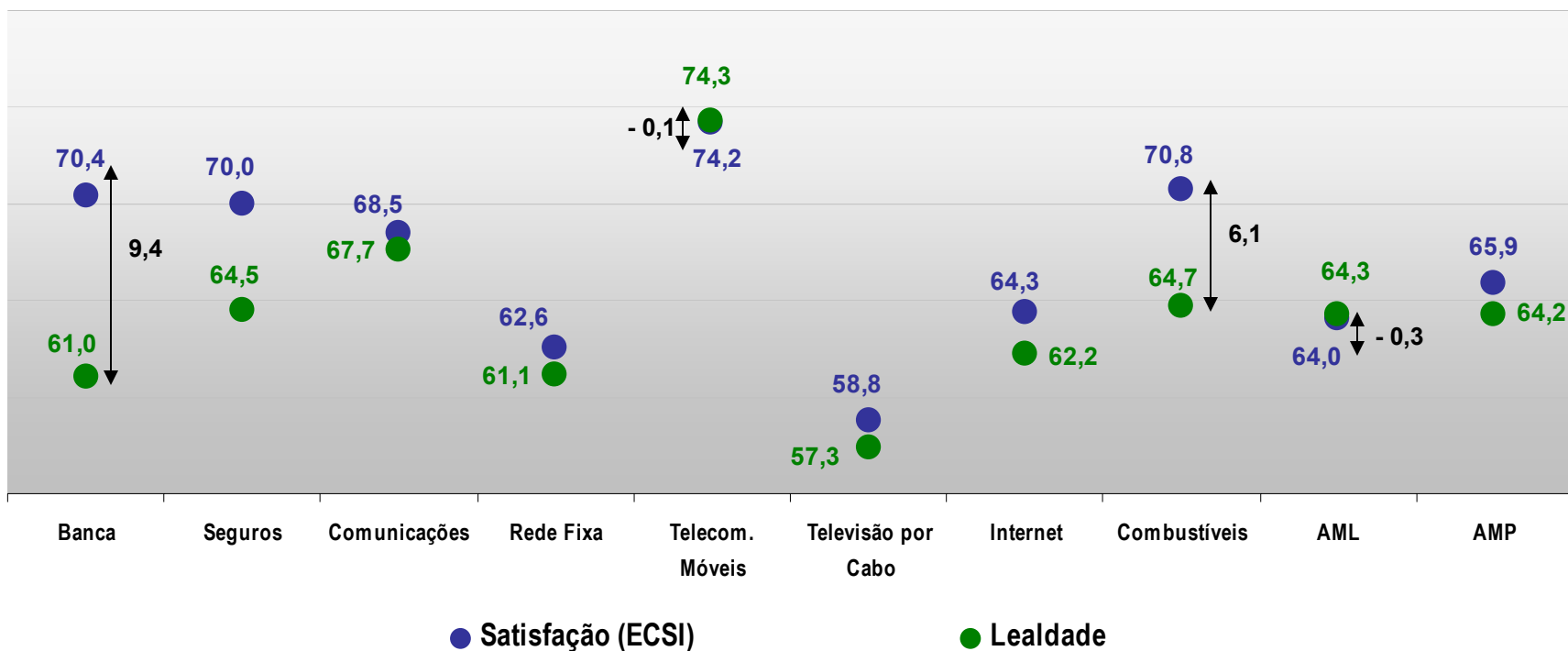


# Mapa perceptual Qualidade – Valor a percebido

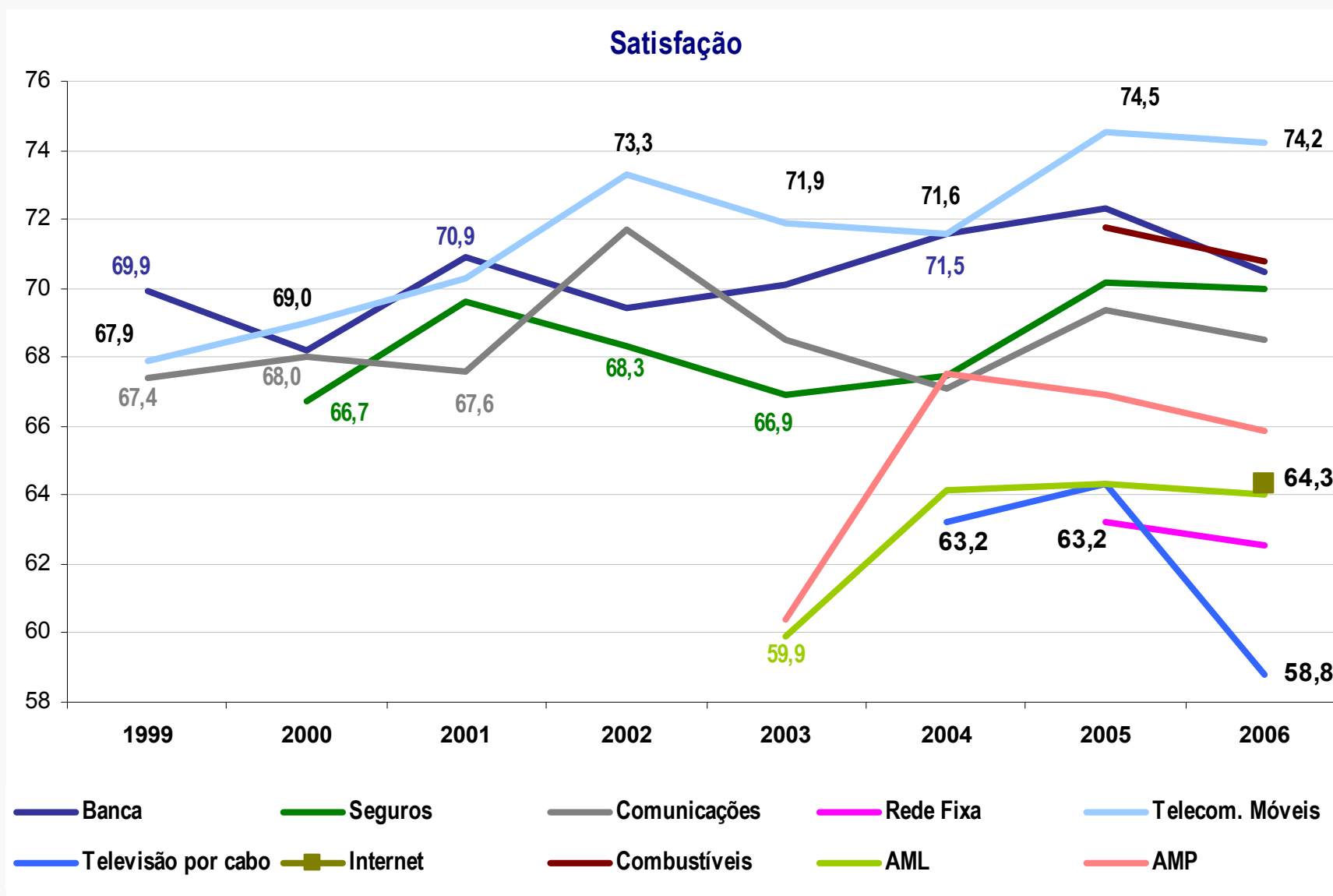




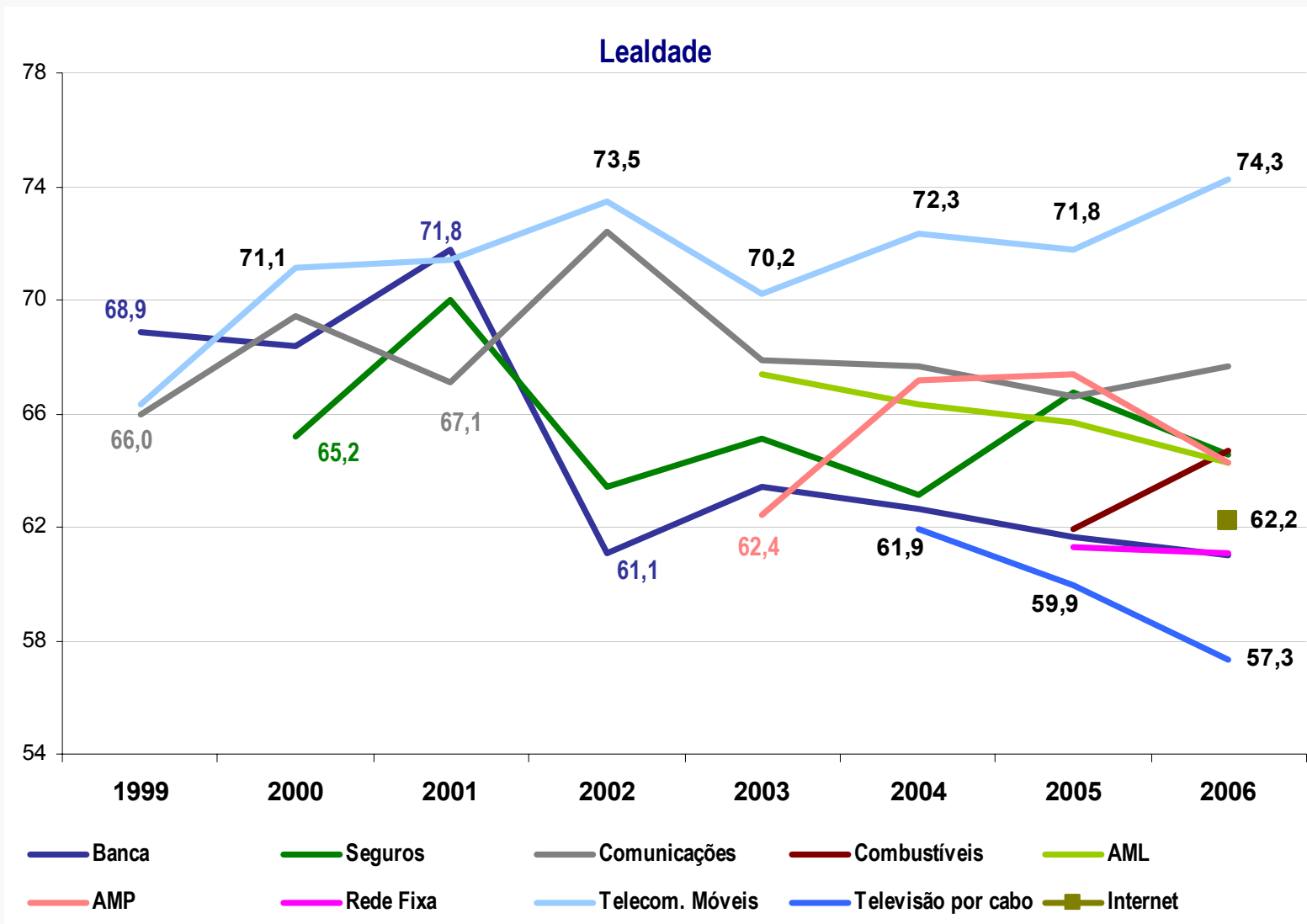
# Mapa perceptual Satisfação – Lealdade do cliente



# Evolução da SATISFAÇÃO DO CLIENTE desde 1999



# Evolução da LEALDADE DO CLIENTE desde 1999





Instituto Português da **Q**ualidade



# DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS ECSI 2006

**BANCA, SEGUROS, COMUNICAÇÕES, COMBUSTÍVEIS E  
TRANSPORTES DE PASSAGEIROS**

