





**ECSI – PORTUGAL 2010 : PRINCIPAIS CONCLUSÕES**  
**NA PERSPECTIVA DO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES**

Apresentam-se de seguida as principais conclusões do estudo ECSI – Portugal 2010, atendendo ao posicionamento do sector das comunicações entre os restantes sectores estudados (banca, seguros, combustíveis, gás em garrafa, gás natural, transportes públicos de passageiros e águas):

- De acordo com o ranking ECSI dos sectores em 2010, o sector das comunicações electrónicas posiciona-se em sexto lugar com 7,34 pontos numa escala de 1 a 10. Distancia-se do sector melhor avaliado (gás em garrafa) em 0,39 pontos e diminuiu três posições face ao ano anterior.

É no Valor Apercebido e na Lealdade que o sector das comunicações se destaca com os valores mais elevados em relação à média dos sectores analisados. Posiciona-se em 2º lugar nos dois eixos de avaliação.

Na componente das reclamações destaca-se o sector das comunicações com a taxa de reclamações mais elevada (18,9 por cento dos clientes efectuaram pelo menos uma reclamação ao seu prestador durante o ano de 2010) – trata-se do sector onde os clientes têm maior hábito em reclamar. O sector das comunicações embora esteja posicionado em 5º lugar no índice das Reclamações é dos que menor discrepância apresenta entre as expectativas de resolução e a resolução efectiva.

	Mínimo	Sector das Comunicações	Média sectores	Máximo
<b>Imagem</b>	7,18 Combustíveis	7,70 7º	7,70	7,92 Gás em garrafa
<b>Expectativas</b>	7,06 AML	7,43 5º	7,40	7,80 Gás em garrafa
<b>Qualidade apercebida</b>	7,14 AML	 7,61 7º	7,69	7,99 Gás em garrafa
<b>Valor apercebido</b>	5,83 Gás em garrafa	 6,49 2º	6,24	6,53 Seguros
<b>Satisfação</b>	6,69 AML	7,34 6º	7,35	7,73 Gás em garrafa
<b>Reclamações</b>	5,48 AML	 6,82 5º	6,61	7,21 Seguros
<b>Lealdade</b>	6,83 Combustíveis	 7,21 2º	7,02	7,29 AMP

É na Qualidade Apercebida que o sector das comunicações está mais penalizado com um valor inferior à média. Posiciona-se em 7º lugar entre os 8 sectores analisados.

- Atendendo ao modelo estimado, a Imagem e as Expectativas são os aspectos que maior impacto total têm no nível de satisfação dos clientes e a Satisfação e a Imagem são os que mais influenciam a Lealdade dos clientes da maioria dos sectores, incluindo o sector das comunicações<sup>1</sup>. O Valor Apercebido é o que menor contributo tem para os níveis de Satisfação e de Lealdade no sector das comunicações.
- Face ao ano anterior os índices penalizados foram o Valor Apercebido e a Lealdade embora com uma diminuição bastante reduzida (menos 0,03). As Expectativas e a Qualidade Apercebida referem-se aos índices com maiores melhorias, embora ligeiras (0,08 e 0,05, respectivamente).
- A análise específica dos subsectores das comunicações electrónicas apresenta o seguinte ranking da satisfação: serviço telefónico móvel (7,52), TV por subscrição (7,21), Internet fixa (7,17), serviço telefónico fixo (7,15) e, por fim, Internet móvel (6,88)

Este estudo avalia o serviço telefónico móvel como o melhor subsector em todos os índices, à semelhança do que ocorre em anos anteriores. É na Lealdade e no Valor Apercebido que o serviço telefónico móvel se destaca com os valores mais altos face à média do sector e face a todos os sectores analisados.

O serviço de acesso à Internet móvel é o que regista os piores valores em todos os índices. Especificamente nos índices Satisfação e Lealdade este serviço distancia-se fortemente da média do sector das comunicações, referindo-se também a valores inferiores a todos os sectores.











É no serviço telefónico fixo que os níveis do índice Expectativas são mais baixos e onde tende a sobressair mais positivamente a Qualidade Apercebida.

---

<sup>1</sup> A título de exemplo, para este sector, e considerando uma escala de 1 a 10, o aumento em uma unidade no índice da *Imagem* traduz-se numa melhoria da satisfação do cliente em 0,65 e uma variação de uma unidade nas *Expectativas* resulta numa melhoria de 0,56 na satisfação do cliente para com o prestador.

O Valor Aferido é o índice de menor nível em todos os serviços de comunicações electrónicas, destacando-se o serviço de TV por subscrição e o de Internet móvel com as maiores diferenças face à média do sector

No serviço de acesso à Internet fixa destaca-se o índice das Reclamações como um dos mais positivos por ser o que mais se distancia superiormente da média do sector.

	STF	STM	TV por subscrição	Internet fixa	Internet móvel
<b>Imagem</b>	7,56	7,79	7,53	7,59	7,46
<b>Expectativas</b>	 7,29	7,54	7,31	7,48	7,30
<b>Qualidade aferida</b>	 7,51	7,73	7,57	7,45	 7,26
<b>Valor aferido</b>	6,31	 6,65	 6,24	6,30	6,22
<b>Satisfação</b>	7,15	7,52	7,21	7,17	 6,88
<b>Reclamações</b>	6,60	7,00	 6,87	 6,89	6,45
<b>Lealdade</b>	6,89	 7,48	6,94	6,97	 6,70

- No que se refere aos impactos totais na satisfação, mantém-se a Imagem e as Expectativas como os índices que mais influenciam os níveis de satisfação dos clientes de comunicações electrónicas, muito embora entre os clientes da Internet (móvel e fixa) a Qualidade Aferida tende a influenciar mais do que as Expectativas. No serviço telefónico fixo salienta-se o facto de as Expectativas contribuírem ligeiramente mais que a Imagem.

Embora o Valor Aferido seja o índice que menos contribui para a Satisfação em todos os subsectores, é no serviço de acesso à Internet (fixa e móvel) que maior contributo se regista.

- Relativamente ao ano anterior destacam-se as maiores penalizações para o serviço telefónico fixo nos índices das Reclamações (menos 0,26 pontos) e Lealdade (menos 0,19) e para o serviço telefónico móvel no índice Valor Aferido (menos 0,17).

Os serviços de TV por subscrição e de acesso à Internet fixa apresentam melhorias em todos os índices. No serviço de TV por subscrição destacam-se os índices Qualidade Apercebida, Imagem, Valor Apercebido, Satisfação e Expectativas com melhorias superiores entre 0,18 e 0,22 pontos. No serviço de acesso à Internet fixa sobressai sobretudo o índice das Reclamações com uma melhoria de 0,28 pontos, ainda que, índices como Imagem, Qualidade Apercebida, Satisfação e Expectativas tenham melhorado entre 0,18 e 0,20 pontos.

O serviço de acesso à Internet móvel melhorou sobretudo nas Expectativas e na Lealdade, mais 0,27 e 0,24 respectivamente.

Se imprimir este documento e pretender, posteriormente, localizá-lo no sítio [www.anacom.pt](http://www.anacom.pt), siga o caminho abaixo ou insira o link abaixo no campo address do seu browser.

[Página Inicial](#) > [Actualidades](#) > ECSI Portugal - publicados resultados de 2010

Url: <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1093742>

Publicação: 03.08.2011