



Seminário ECSI Portugal Divulgação de Resultados 2006

Data 01 de Junho de 2007

Local IPQ, Caparica

NOTA DE IMPRENSA

Os resultados do **Índice Nacional de Satisfação do Cliente**, referentes ao ano de **2006**, vão ser divulgados no próximo dia **01 de Junho** (14:00h/15:45h), num **Seminário** que irá ter lugar no auditório do **Instituto Português da Qualidade - IPQ**, no Monte de Caparica em sessão **presidida por Sua Excelência o Senhor Ministro da Economia e da Inovação e que contará ainda com a presença de Suas Excelências o Senhor Secretário de Estado Adjunto da Indústria e da Inovação e o Senhor Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor.**

Em 2006, o **ECSI Portugal - Índice Nacional de Satisfação do Cliente** estudou os seguintes sectores de actividade da economia nacional:

- **Banca**
- **Combustíveis** – Bombas de abastecimento de combustíveis
- **Comunicações** – Telecomunicações Fixas e Móveis, Internet, Comunicações Postais e Televisão por Cabo
- **Seguros**
- **Transportes de Passageiros** – Área Metropolitana de Lisboa e Área Metropolitana do Porto

Neste Seminário serão ainda divulgados os **índices de satisfação mais elevados** dos sectores dos **Seguros** e dos **Transportes de Passageiros**.

O **ECSI Portugal - Índice Nacional de Satisfação do Cliente** é um modelo que permite avaliar, com uma periodicidade anual, quais as empresas que melhor satisfazem as exigências dos consumidores portugueses, de acordo com uma metodologia seguida em mais de uma dezena de países europeus e nos Estados Unidos da América.

O **ECSI Portugal - Índice Nacional de Satisfação do Cliente** pretende integrar a satisfação do cliente como objectivo central na gestão das empresas e organizações, facultando-lhes instrumentos de actuação.

Fazem parte do modelo do **ECSI Portugal - Índice Nacional de Satisfação do Cliente** as seguintes variáveis: **imagem, expectativas dos clientes, qualidade apercebida, valor apercebido (relação qualidade/preço), satisfação, lealdade e reclamações.**

Junta-se em Anexo o **Programa do Seminário de Divulgação de Resultados do Índice Nacional de Satisfação do Cliente.**

O Projecto é patrocinado no
Sector das Comunicações pela

ANACOM
AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES



Instituto Português da **Q**ualidade



INSTITUTO PORTUGUÊS DA QUALIDADE
Ministério da Economia e da Inovação
Rua António Gião, 2 2829-513 CAPARICA
Tel 212 948 221 Fax 212 948 223
E-mail ecsi@mail.ipq.pt

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE
Praça Félix Correia, 2
2720-228 AMADORA
Tel 214 996 210 Fax 214 958 449
E-mail susana.monteiro@apq.pt

INSTITUTO SUPERIOR DE ESTATÍSTICA E GESTÃO
DE INFORMAÇÃO
UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA
Campus de Campolide 1070-312 LISBOA
Tel 213 870 413 Fax 213 872 140
E-mail mrci@isegi.unl.pt