



# Divulgação de Resultados

Banca, Seguros, Comunicações,  
Gás em Garrafa, Eletricidade

Introdução.....	3
Aspectos Metodológicos.....	5
Resultados Globais .....	9
<i>Net Promoter Score</i> e WOMI.....	20
Vencedores BECX 2023.....	23
Vencedor Melhor Experiência Digital 2023.....	35

# Introdução

O presente Relatório tem como objetivo apresentar os resultados da experiência dos clientes obtidos em 2023 e estimados no âmbito do projeto BECX (*Best European Customer Experience*).

Em 2023 foram estudados os seguintes setores e subsetores:

- **Banca**
- **Seguros**
- **Comunicações**
  - Serviço Telefónico Fixo
  - Serviço Telefónico Móvel
  - Televisão por Subscrição
  - Internet Fixa
  - Internet Móvel
- **Energia**
  - Gás em Garrafa
  - Eletricidade
- **Águas**

# **Aspetos Metodológicos**

# Aspetos Metodológicos

## Setores e empresas estudadas no BECX 2023

Banca	Seguros	Comunicações		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banco CTT</li> <li>• BPI</li> <li>• CGD</li> <li>• Crédito Agrícola</li> <li>• Millennium BCP</li> <li>• NOVO BANCO</li> <li>• Santander Totta</li> <li>• Outros bancos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ageas Portugal</li> <li>• BPI Vida</li> <li>• CA Seguros</li> <li>• CA Vida</li> <li>• Fidelidade</li> <li>• Generali</li> <li>• Ocidental</li> <li>• Tranquilidade</li> <li>• Zurich</li> </ul>	<u>Serviço Telefónico Fixo</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MEO</li> <li>• NOS</li> <li>• Vodafone</li> </ul>	<u>Televisão por Subscrição</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MEO</li> <li>• NOS</li> <li>• Vodafone</li> </ul>	
		<u>Serviço Telefónico Móvel</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MEO</li> <li>• NOS</li> <li>• Vodafone</li> </ul>	<u>Internet Fixa</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MEO</li> <li>• NOS</li> <li>• Vodafone</li> </ul>	<u>Internet Móvel</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MEO</li> <li>• NOS</li> <li>• Vodafone</li> </ul>
Gás em Garrafa		Eletricidade	Águas	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Galp</li> <li>• OZ Energia</li> <li>• Repsol</li> <li>• Rubis Gás</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• EDP Comercial</li> <li>• Endesa</li> <li>• Goldenergy</li> <li>• Iberdrola</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AGERE de Braga</li> <li>• Águas de Coimbra</li> <li>• Águas do Interior Norte</li> <li>• EPAL</li> <li>• SMAS da Maia</li> <li>• SMAS de Vila Franca</li> <li>• Outras</li> </ul>	

# Aspetos Metodológicos



## Estudo de Mercado

### Amostragem

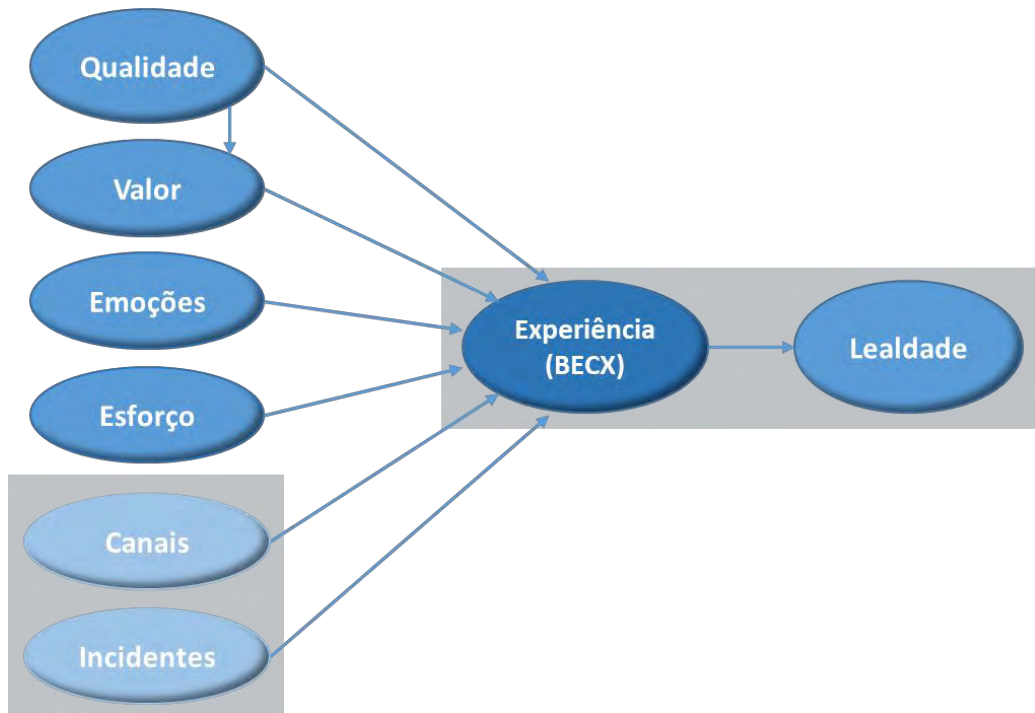
O estudo de cada setor é baseado em amostras representativas dos clientes das empresas estudadas, selecionadas probabilisticamente com periodicidade trimestral.

### Dimensão da Amostra

Foram entrevistados, de um modo geral, 250 clientes de cada marca em estudo, o que, no total, corresponde a 8.500 entrevistas realizadas, em 2023.

# Aspectos Metodológicos

Modelo de Satisfação do Cliente: Este modelo é constituído por dois submodelos: o **modelo estrutural** e o **modelo de medida**.



## Modelo Estrutural:

Constituído pelo conjunto de equações que definem as relações entre as variáveis latentes que não são medidas diretamente.

## Modelo de Medida:

Constituído pelo conjunto de equações que definem as relações entre as variáveis latentes e as variáveis de medida.

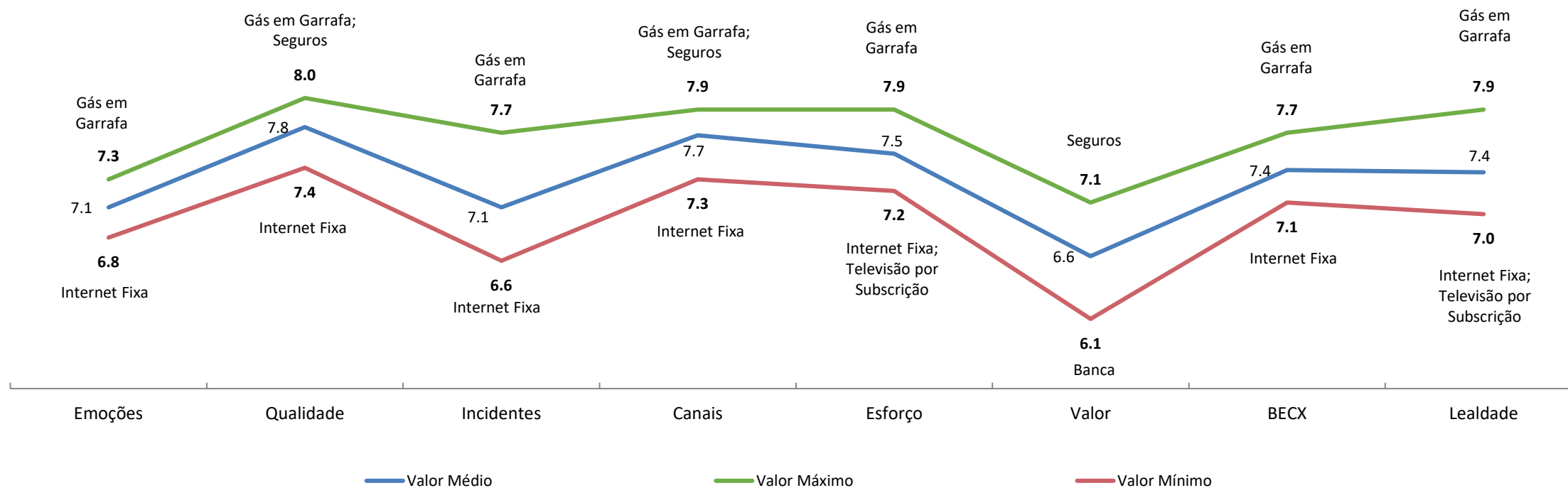


# Resultados Globais

# Resultados Globais



Valores Médios, Máximos e Mínimos dos Setores e Subsetores em 2023

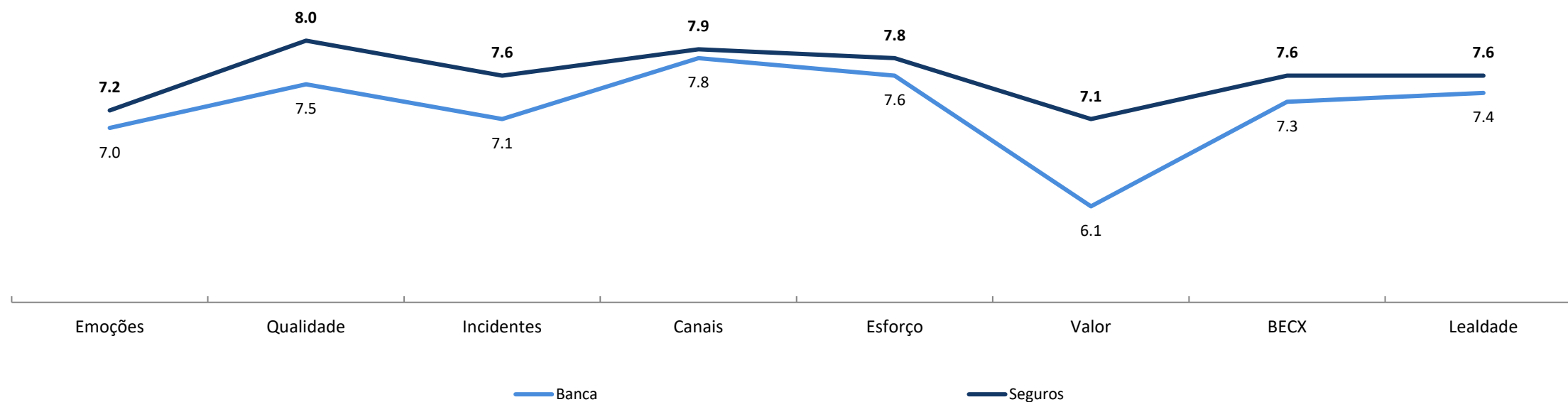


Escala 1 a 10

# Resultados Globais



Valores Médios dos Setores da Banca e dos Seguros em 2023

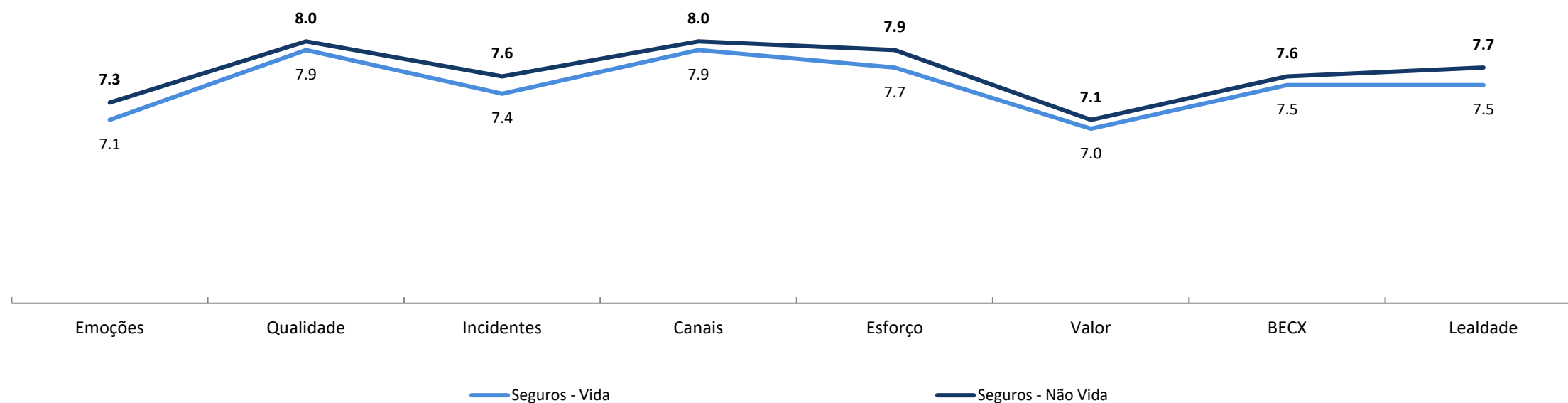


Escala 1 a 10

# Resultados Globais



Valores Médios dos ramos Não Vida e Vida do Setor dos Seguros em 2023

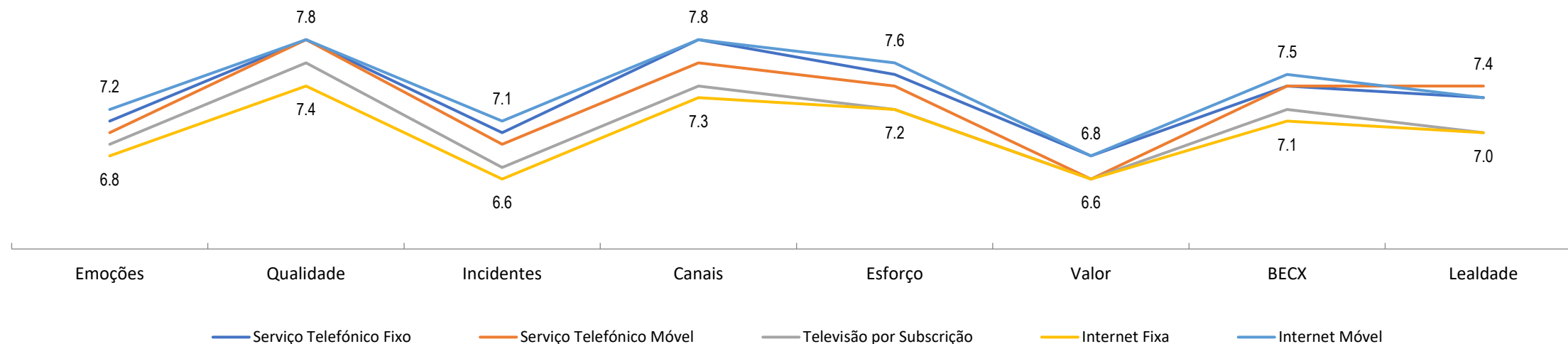


Escala 1 a 10

# Resultados Globais



Valores Médios dos Subsetores das Comunicações em 2023

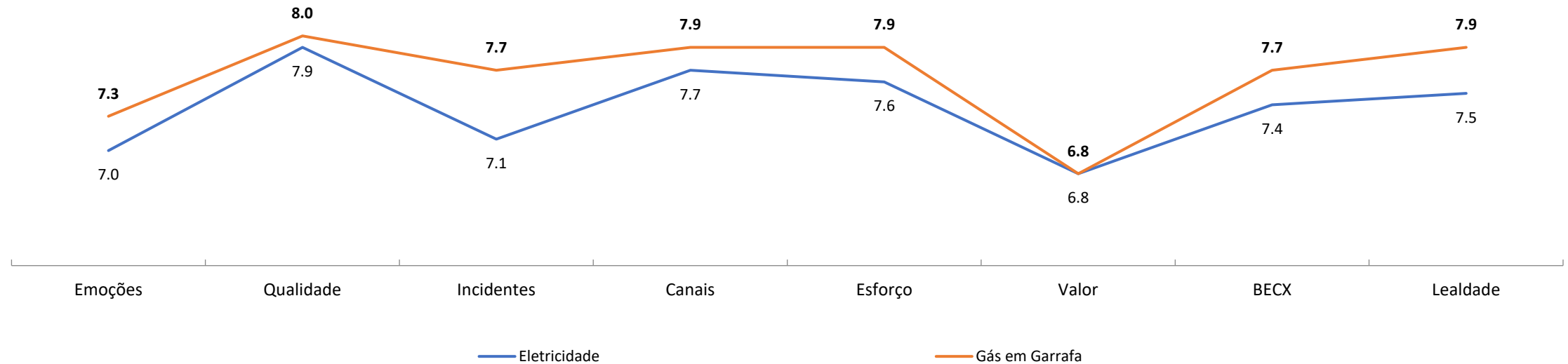


Escala 1 a 10

# Resultados Globais



Valores Médios dos Subsetores de Energia em 2023

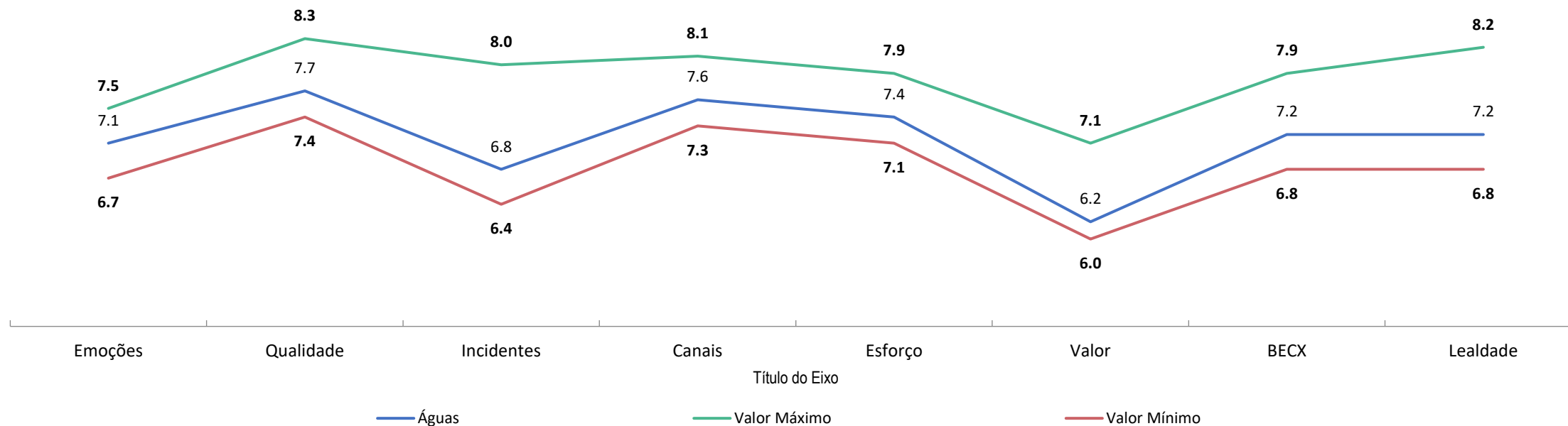


Escala 1 a 10

# Resultados Globais



Valores Médios, Máximos e Mínimos do Setor das Águas em 2023

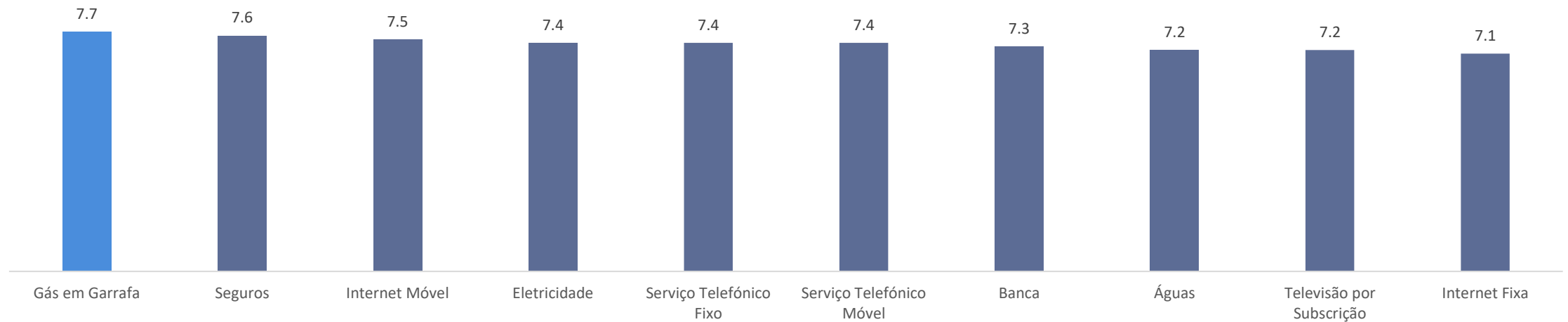


Escala 1 a 10

# Resultados Globais



## Ranking da Experiência do Cliente por Setores e Subsetores em 2023



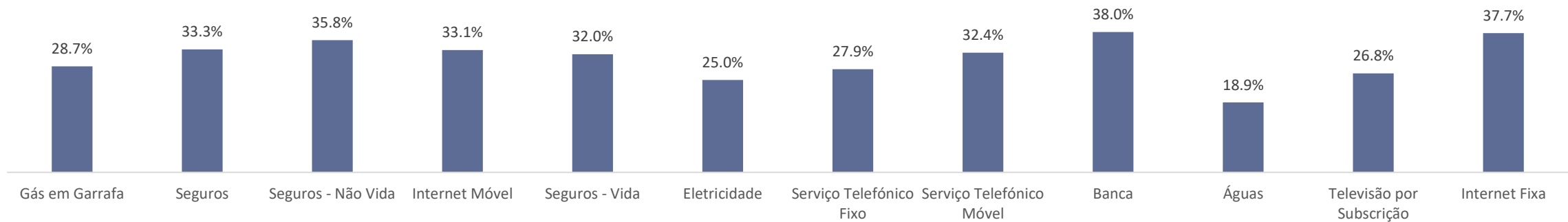
Escala 1 a 10



# Resultados Globais



## Percentagem (%) de Incidentes Positivos por Setores e Subsetores em 2023

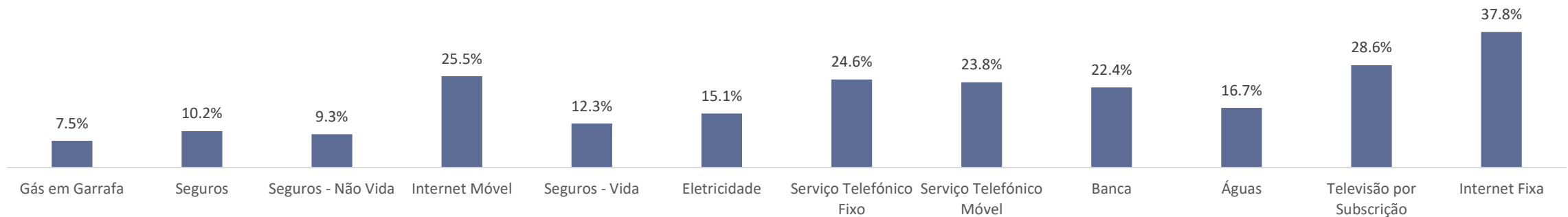


Percentagem (%) de clientes com experiências positivas com a “empresa”, ou seja, alguma situação que o fez sentir especialmente agradado.

# Resultados Globais



## Percentagem (%) de Incidentes Negativos por Setores e Subsetores em 2023

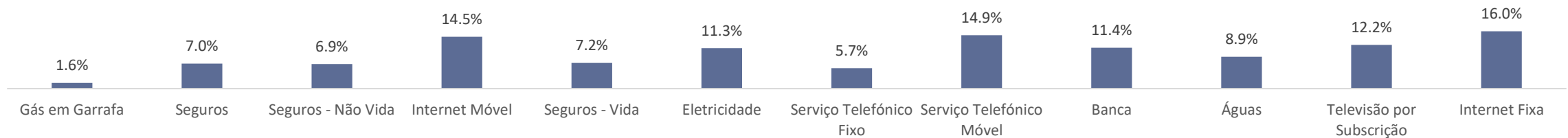


Percentagem (%) de clientes com experiências negativas com a “empresa”, ou seja, alguma situação que o fez sentir especialmente desagradado.

# Resultados Globais



## Percentagem (%) de Reclamações por Setores e Subsetores em 2023



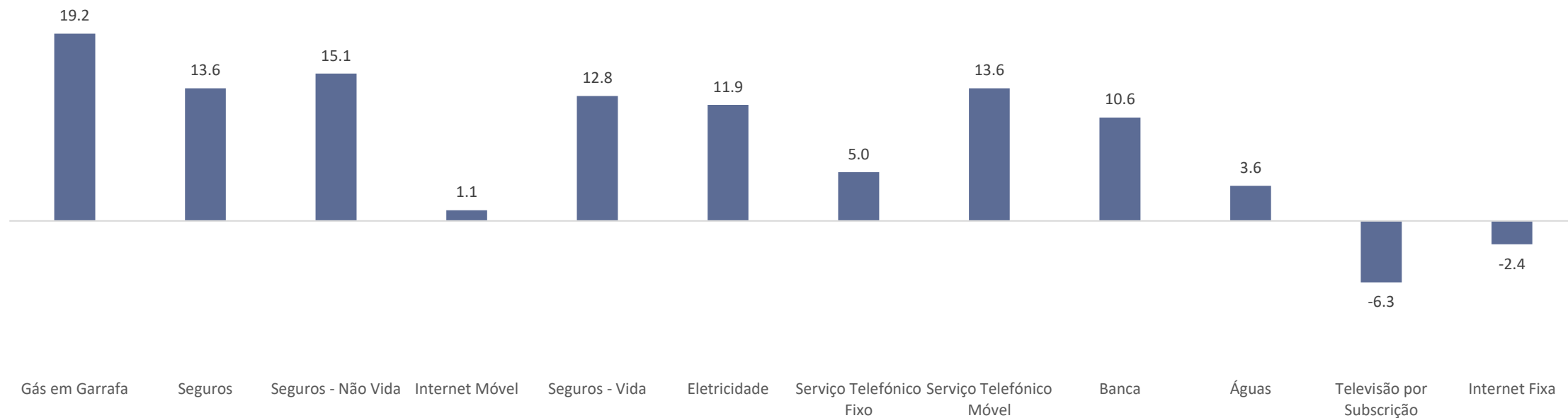
Percentagem (%) de clientes que apresentou uma reclamação verbal ou por escrito à “empresa” no último ano.

# ***Net Promoter Score e WOMI***

# Net Promoter Score e WOMI



## NPS por setor em 2023

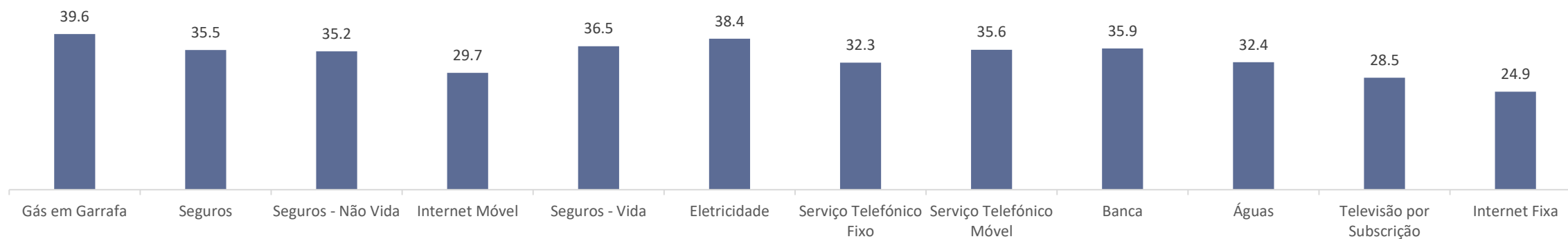


NPS = % Promotores [9 a 10] - % Detratores [1 a 6]

# Net Promoter Score e WOMI



## WOMI por setor em 2023



WOMI= % [9 a 10] (Recomendar a empresa a amigos e colegas) - % [9 a 10] (Desencorajar outras pessoas a trabalhar com a empresa)

**Vencedores  
BECX 2023**

# Vencedor BECX 2023 – Banca





# Vencedor BECX 2023 – Seguros Não Vida



# Vencedor BECX 2023 – Seguros Vida



# Vencedor BECX 2023 – Internet Fixa



# Vencedor BECX 2023 – Internet Móvel



# Vencedor BECX 2023 – Televisão por Subscrição



# Vencedor BECX 2023 – Serviço Telefónico Móvel



# Vencedor BECX 2023 – Serviço Telefónico Fixo



# Vencedor BECX 2023 – Gás em Garrafa





# Vencedor BECX 2023 – Eletricidade



# Vencedor BECX 2023 – Águas



**Vencedor**  
**Melhor Experiência Digital 2023**

# Vencedor Melhor Experiência Digital 2023 – Banca



# Vencedor Melhor Experiência Digital 2023 – Seguros Não Vida



# Vencedor Melhor Experiência Digital 2023 – Seguros Vida



# Vencedor Melhor Experiência Digital 2023 – Internet Fixa



# Vencedor Melhor Experiência Digital 2023 – Internet Móvel





# Vencedor Melhor Experiência Digital 2023 – Televisão por Subscrição



# Vencedor Melhor Experiência Digital 2023 – Serviço Telefónico Móvel



**NOS**

# Vencedor Melhor Experiência Digital 2023 – Serviço Telefónico Fixo



# Vencedor Melhor Experiência Digital 2023 – Gás em Garrafa



# Vencedor Melhor Experiência Digital 2023 – Eletricidade



endesa

# Vencedor Melhor Experiência Digital 2023 – Águas





# Divulgação de Resultados

Banca, Seguros, Comunicações,  
Gás em Garrafa, Eletricidade