



Divulgação de Resultados

Águas, Banca, Seguros, Comunicações,
Gás em Garrafa, Eletricidade, Canais de Informação

Introdução.....	3
Aspectos Metodológicos.....	5
Resultados Globais	9
<i>Net Promoter Score</i> e WOMI.....	21
Vencedores BECX 2024.....	24
Vencedor Melhor Experiência Digital 2024.....	37

Introdução

O presente Relatório tem como objetivo apresentar os resultados da experiência dos clientes obtidos em 2024 e estimados no âmbito do projeto BECX (*Best European Customer Experience*).

Em 2024 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**
- **Canais de Informação**

Aspetos Metodológicos

Aspetos Metodológicos

Setores e empresas estudadas no BECX 2024

Banca	Seguros	Comunicações		
<ul style="list-style-type: none"> • Banco CTT • BPI • CGD • Crédito Agrícola • Millennium BCP • NOVO BANCO • Santander Totta • Outros bancos 	<ul style="list-style-type: none"> • Ageas Seguros • BPI Vida • CA Seguros • CA Vida • Fidelidade • Generali\Tranquilidade • Ocidental • Zurich 	<u>Serviço Telefónico Fixo</u> <ul style="list-style-type: none"> • MEO • NOS • Vodafone 	<u>Televisão por Subscrição</u> <ul style="list-style-type: none"> • MEO • NOS • Vodafone 	
		<u>Serviço Telefónico Móvel</u> <ul style="list-style-type: none"> • MEO • NOS • Vodafone 	<u>Internet Fixa</u> <ul style="list-style-type: none"> • MEO • NOS • Vodafone 	<u>Internet Móvel</u> <ul style="list-style-type: none"> • MEO • NOS • Vodafone
Gás em Garrafa	Eletricidade	Águas	Canais de Informação	
<ul style="list-style-type: none"> • Galp • OZ Energia • Repsol • Rubis Gás 	<ul style="list-style-type: none"> • EDP Comercial • Endesa • Goldenergy • Iberdrola 	<ul style="list-style-type: none"> • AGERE de Braga • Águas de Coimbra • Águas de Gaia • Águas do Alto Minho • Águas do Interior Norte • Águas do Porto • EPAL • SMAS de Leiria • SMAS da Maia • Outras 	<ul style="list-style-type: none"> • CMTV • CNN Portugal • RTP3 • SIC Notícias 	

Aspetos Metodológicos



Estudo de Mercado

Amostragem

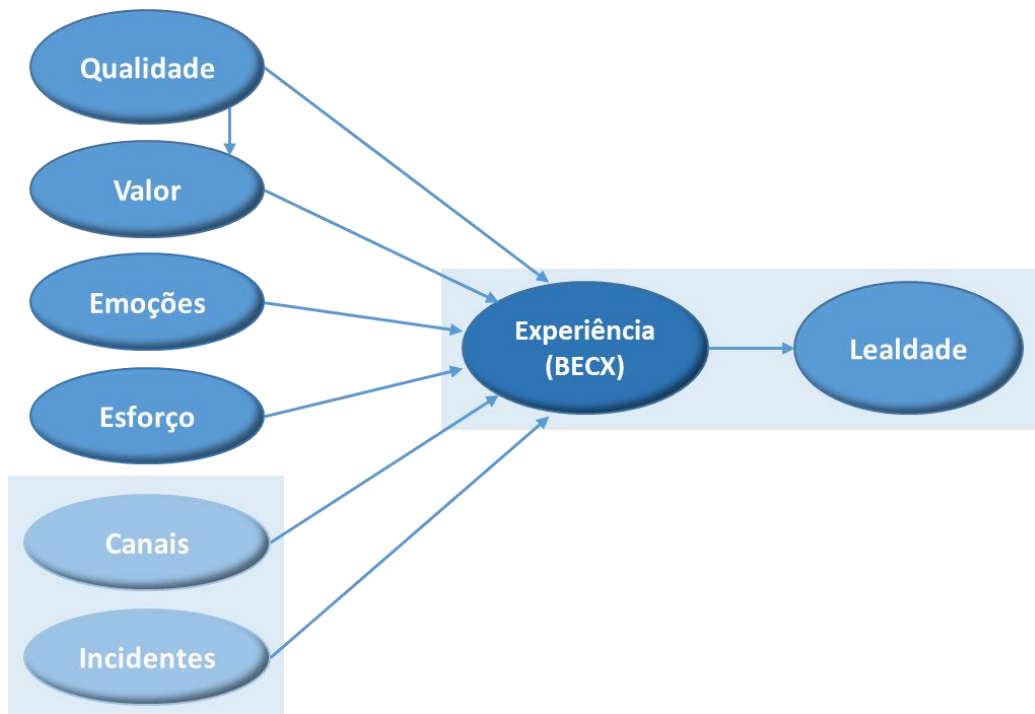
O estudo de cada setor é baseado em amostras representativas dos clientes das empresas estudadas, selecionadas probabilisticamente com periodicidade trimestral.

Dimensão da Amostra

Foram entrevistados, de um modo geral, 250 clientes de cada marca em estudo, o que, no total, corresponde a 10.250 entrevistas realizadas, em 2024.

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.

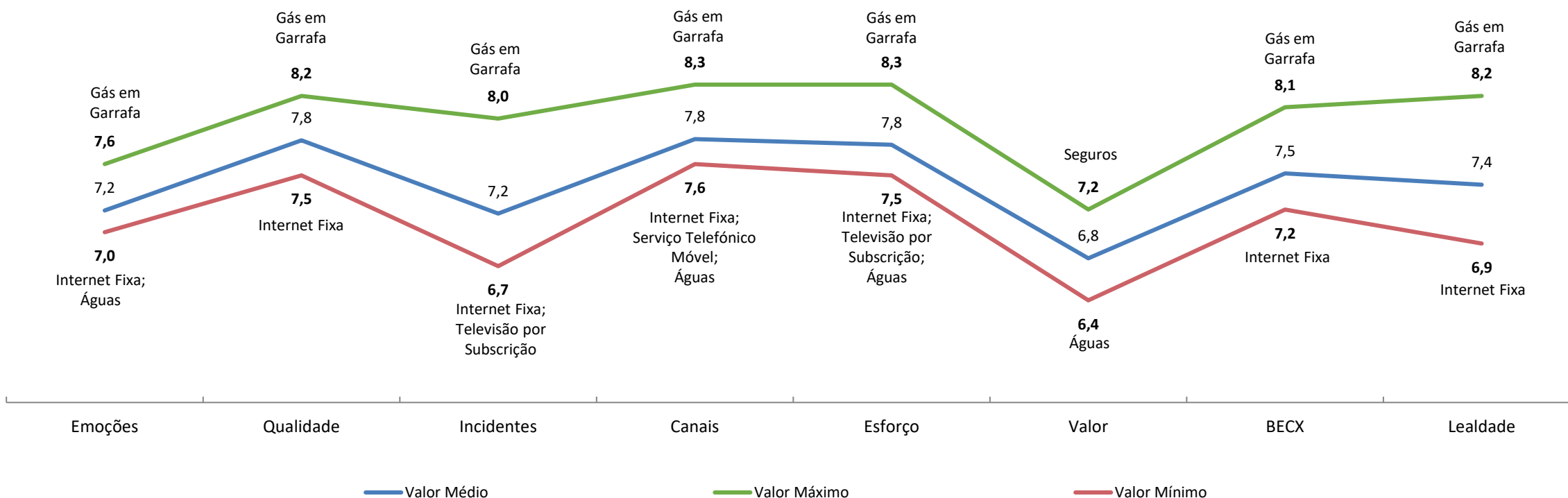
Modelo de Medida:

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 2024

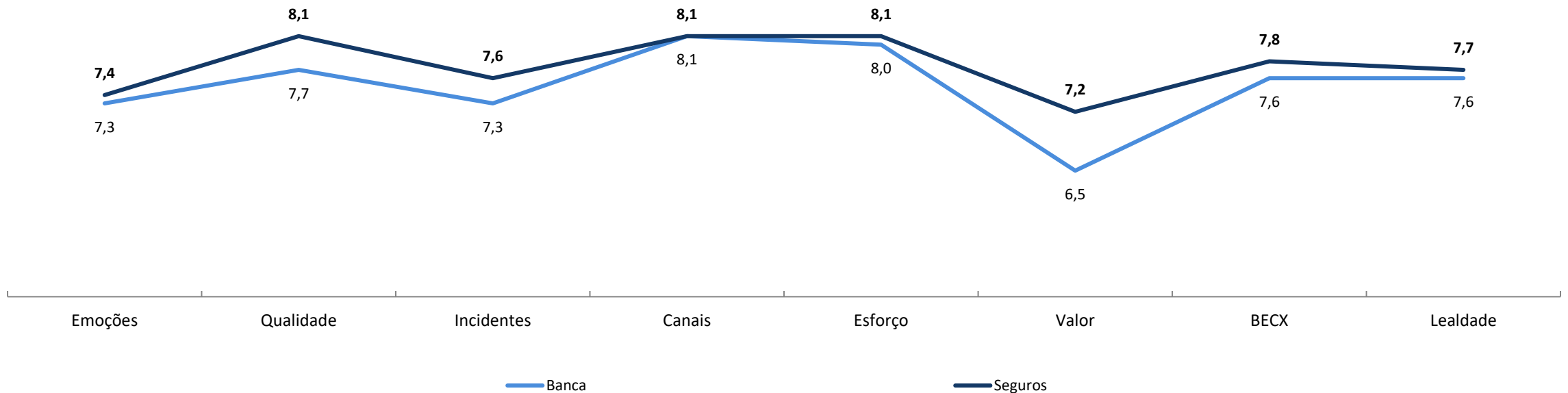


Escala 1 a 10

Resultados Globais



Valores Médios dos Setores da Banca e dos Seguros em 2024

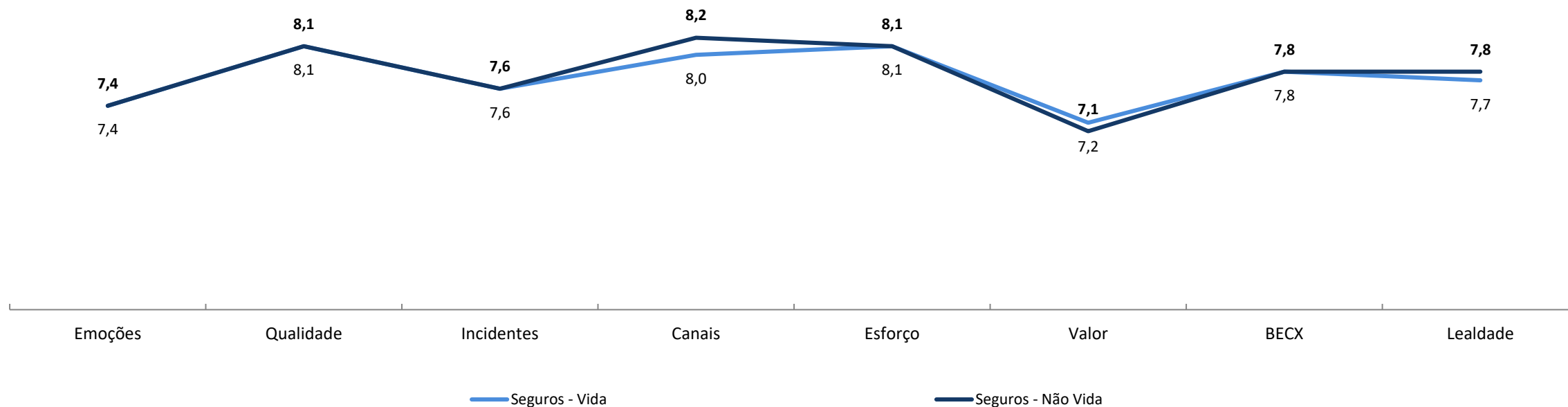


Escala 1 a 10

Resultados Globais



Valores Médios dos ramos Não Vida e Vida do Setor dos Seguros em 2024

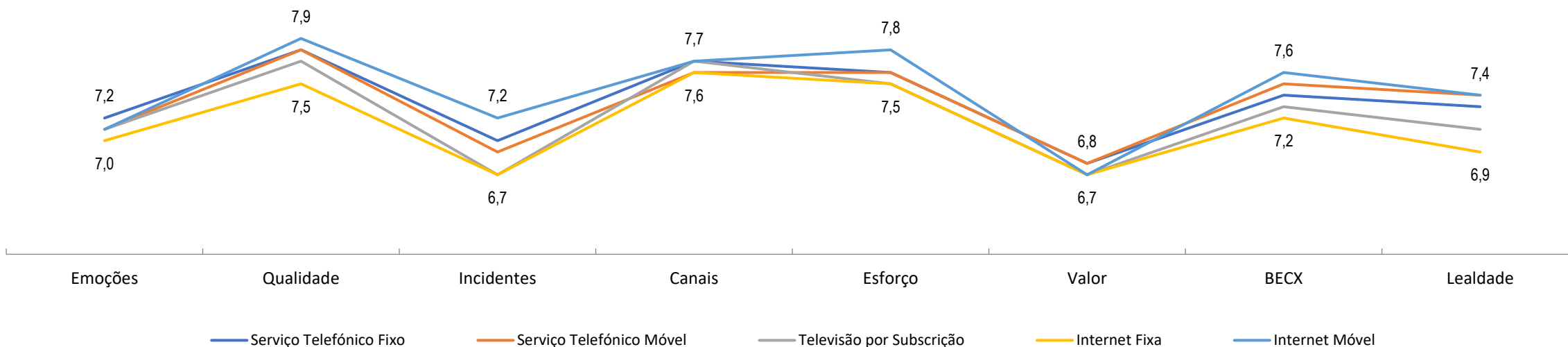


Escala 1 a 10

Resultados Globais



Valores Médios dos Subsetores das Comunicações em 2024

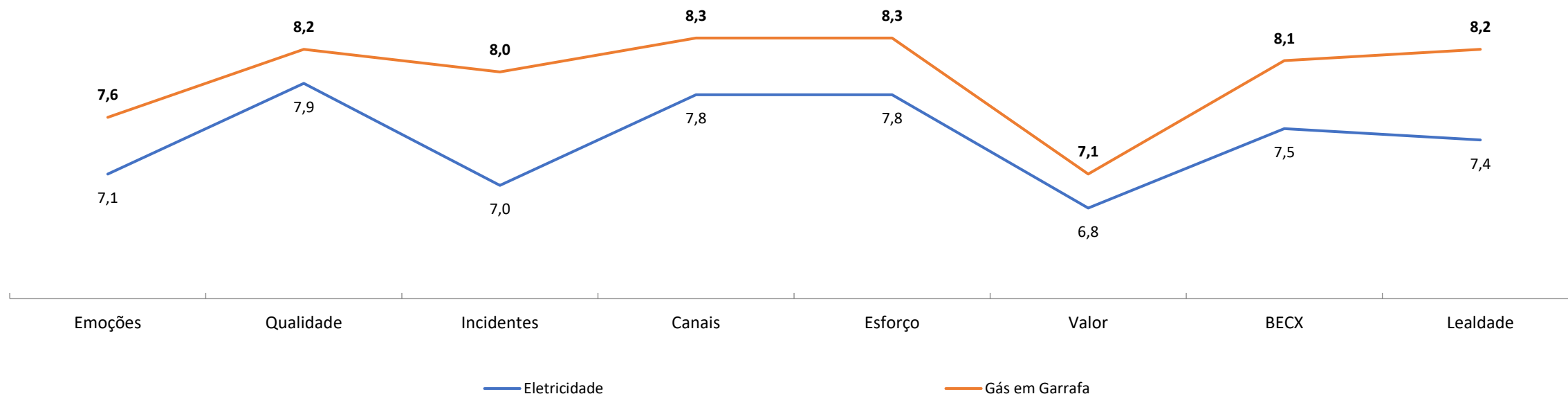


Escala 1 a 10

Resultados Globais



Valores Médios dos Subsetores de Energia em 2024

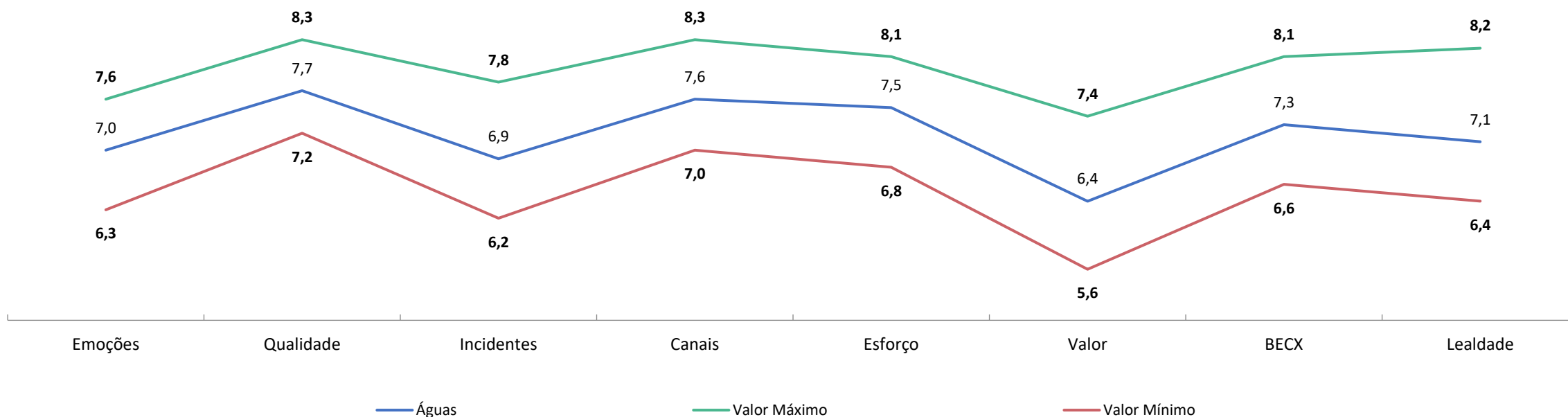


Escala 1 a 10

Resultados Globais



Valores Médios, Máximos e Mínimos do Setor das Águas em 2024

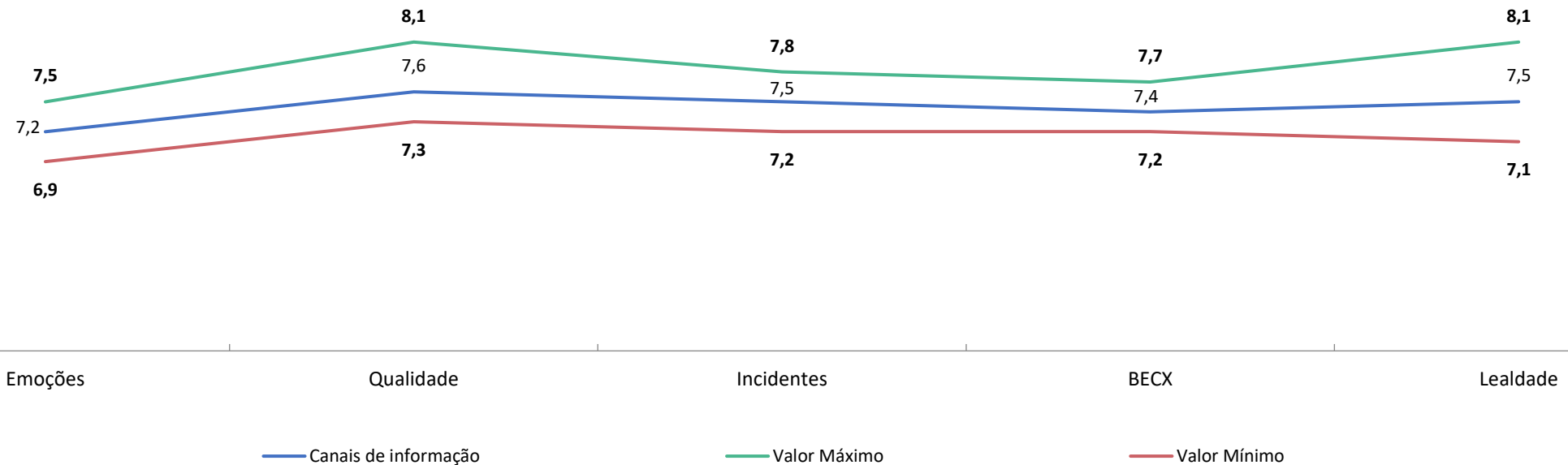


Escala 1 a 10

Resultados Globais



Valores Médios, Máximos e Mínimos do Setor dos Canais de Informação em 2024

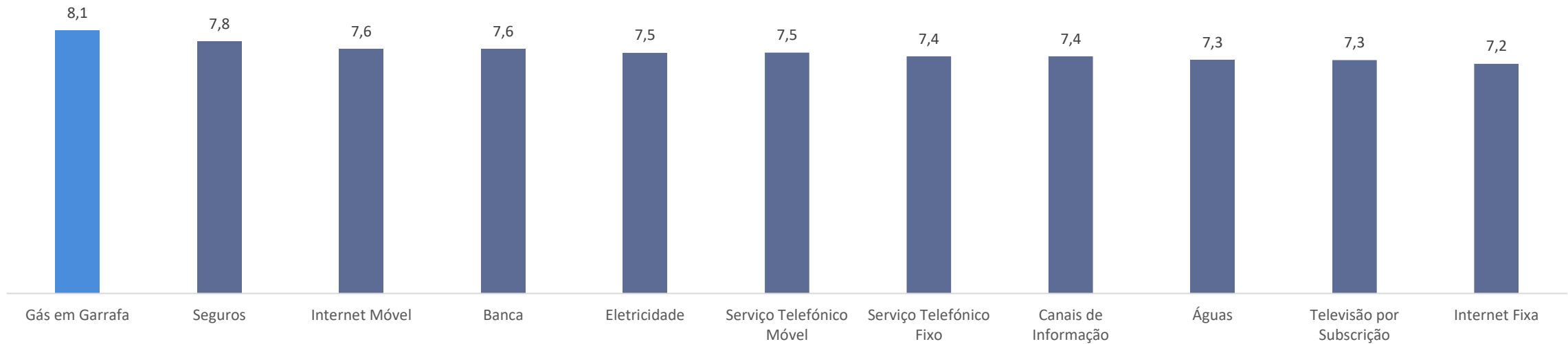


Escala 1 a 10

Resultados Globais



Ranking da Experiência do Cliente por Setores e Subsetores em 2024

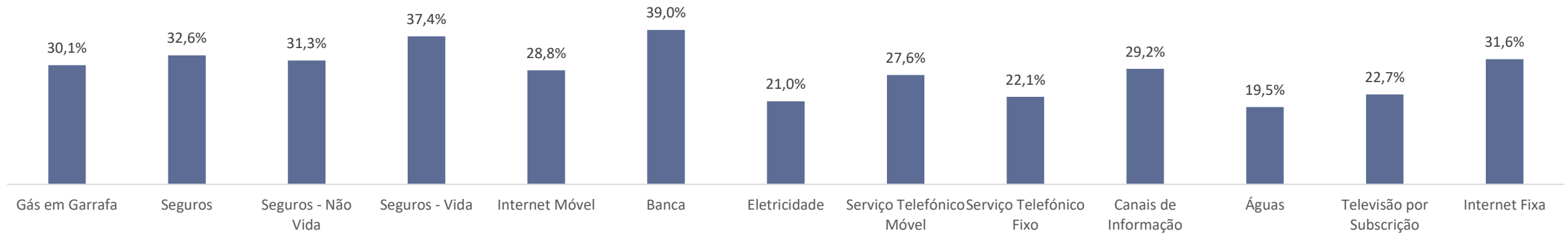


Escala 1 a 10

Resultados Globais



Percentagem (%) de Incidentes Positivos por Setores e Subsetores em 2024

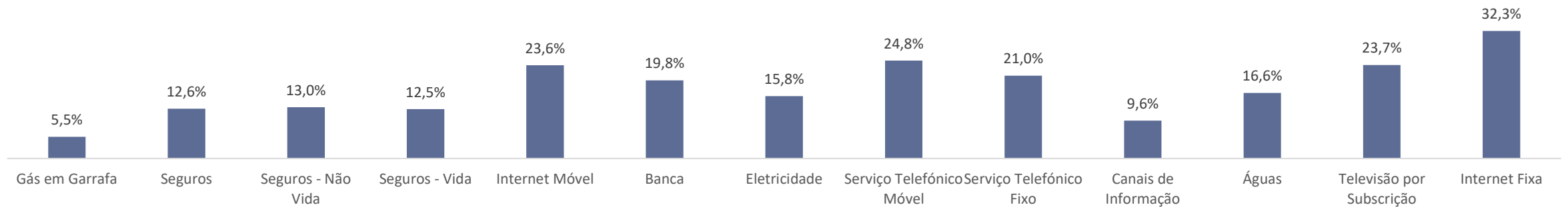


Percentagem (%) de clientes com experiências positivas com a “empresa”, ou seja, alguma situação que o fez sentir especialmente agradado.

Resultados Globais



Percentagem (%) de Incidentes Negativos por Setores e Subsetores em 2024

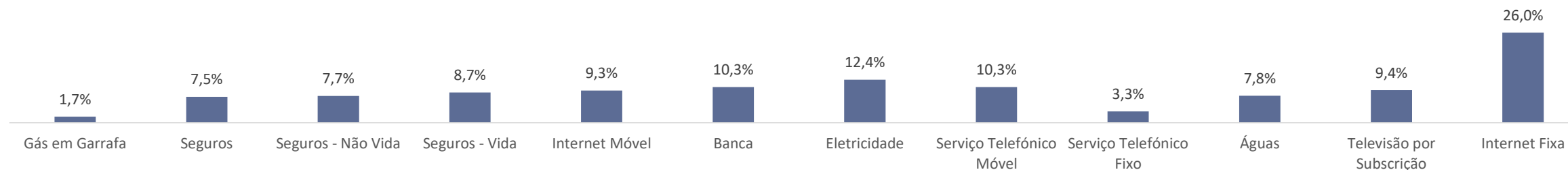


Percentagem (%) de clientes com experiências negativas com a “empresa”, ou seja, alguma situação que o fez sentir especialmente desagradado.

Resultados Globais



Percentagem (%) de Reclamações por Setores e Subsetores em 2024



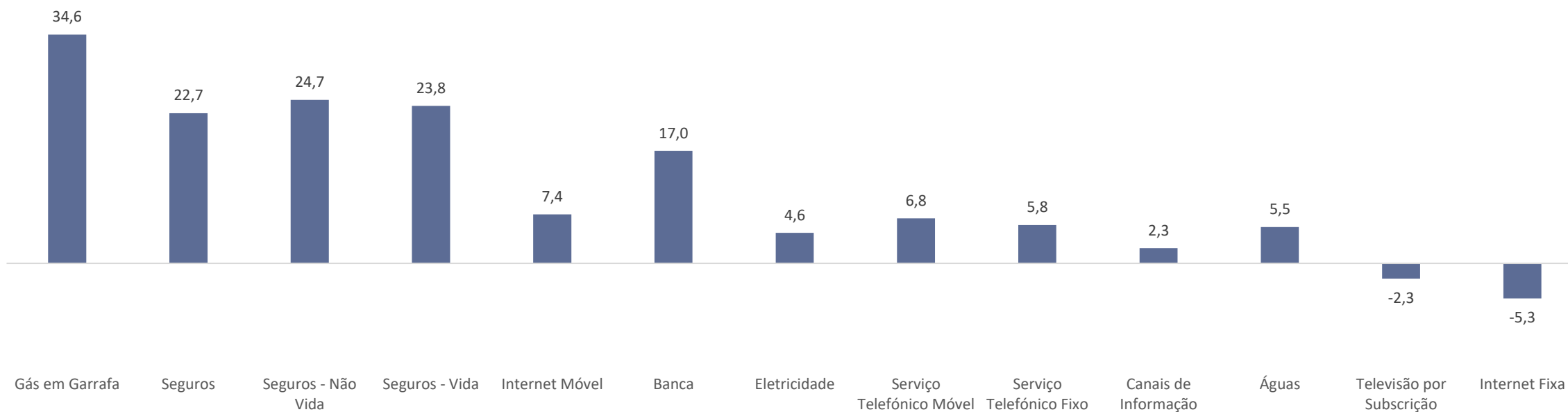
Percentagem (%) de clientes que apresentou uma reclamação verbal ou por escrito à “empresa” no último ano.

Net Promoter Score e WOMI

Net Promoter Score e WOMI



NPS por setor e subsetor em 2024

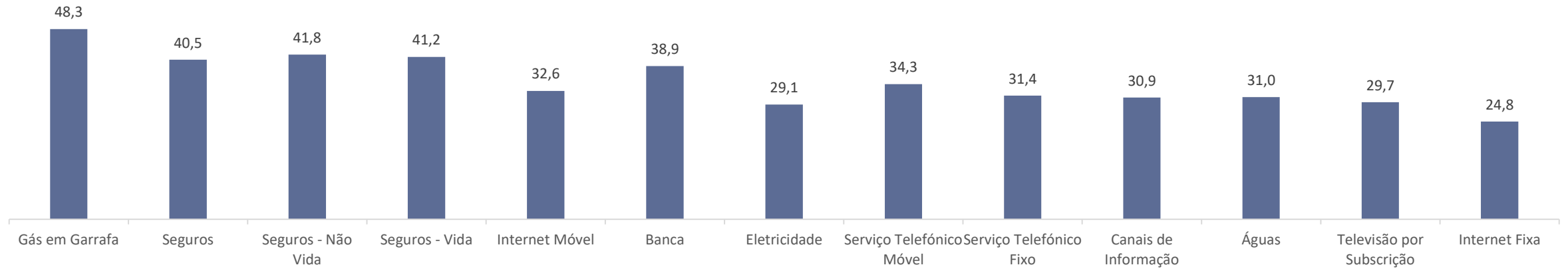


NPS = % Promotores [9 a 10] - % Detratores [1 a 6]

Net Promoter Score e WOMI



WOMI por setor e subsetor em 2024



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

**Vencedores
BECX 2024**

Vencedor BECX 2024 – Banca



Vencedor BECX 2024 – Seguros Não Vida



Vencedor BECX 2024 – Seguros Vida



Vencedor BECX 2024 – Internet Fixa



Vencedor BECX 2024 – Internet Móvel



Vencedor BECX 2024 – Televisão por Subscrição



Vencedor BECX 2024 – Serviço Telefónico Móvel



Vencedor BECX 2024 – Serviço Telefónico Fixo



Vencedor BECX 2024 – Gás em Garrafa



Vencedor BECX 2024 – Eletricidade



Vencedor BECX 2024 – Águas



Vencedor BECX 2024 – Canais de Informação



SIC notícias

Vencedor
Melhor Experiência Digital 2024

Vencedor Melhor Experiência Digital 2024 – Banca



Vencedor Melhor Experiência Digital 2024 – Seguros Não Vida



Vencedor Melhor Experiência Digital 2024 – Seguros Vida



Vencedor Melhor Experiência Digital 2024 – Internet Fixa



Vencedor Melhor Experiência Digital 2024 – Internet Móvel



Vencedor Melhor Experiência Digital 2024 – Televisão por Subscrição



Vencedor Melhor Experiência Digital 2024 – Serviço Telefónico Móvel



Vencedor Melhor Experiência Digital 2024 – Serviço Telefónico Fixo



Vencedor Melhor Experiência Digital 2024 – Gás em Garrafa



Vencedor Melhor Experiência Digital 2024 – Eletricidade



Vencedor Melhor Experiência Digital 2024 – Águas





Divulgação de Resultados

Águas, Banca, Seguros, Comunicações,
Gás em Garrafa, Eletricidade, Canais de Informação