

Lisboa, 14 de Julho de 2010

## Resultados do European Customer Satisfaction Index (ECSI - Portugal 2009)

### **Seguradoras lideram sector financeiro no Índice Nacional de Satisfação do Cliente**

Lisboa 14 de Julho de 2010 - **As seguradoras lideram, pelo segundo ano consecutivo**, o Índice Nacional de Satisfação do Cliente no sector financeiro, de acordo com o estudo European Customer Satisfaction Index (ECSI - Portugal 2009).

O resultado do sector segurador em 2009, que atingiu os 7,27 pontos, permitiu ao sector manter o 4º lugar no Posicionamento Nacional entre os 11 sectores analisados, estando à frente da Banca, que regrediu um lugar. As seguradoras mantiveram-se ainda à frente de sectores como o das águas, dos Transportes e da Internet, entre outros.

A escala utilizada vai de 0 a 10, sendo que se consideram positivos os valores superiores a 6, e muito positivos os superiores a 8.

Os indicadores do modelo utilizados neste estudo foram a Imagem, Expectativas, Qualidade Apercebida, Valor Apercebido, Satisfação, Resolução das Reclamações e Lealdade.

No conjunto dos resultados, **o sector segurador melhorou em todos os indicadores analisados** e obteve um valor de 7,64 para a imagem (superando os 7,32 de 2008), 7,42 nas expectativas (7,13 em 2008), 7,74 para a Qualidade Apercebida (7,53 em 2008), 6,48 no Valor Apercebido (6,21 em 2008), 6,95 na Lealdade (6,74 em 2008), 7,27 na Satisfação (ECSI) (7,05 em 2008) e 7,01 nas Reclamações (6,65 em 2008).

O estudo refere ainda que a forma de contacto habitual entre os clientes e as seguradoras é liderado pelos mediadores/corretores, em 42,1%, seguido pelos balcões dos bancos em 26,7%, pelos atendimentos centrais das seguradoras em 7,9% e pelas agências das seguradoras em 17,8%.

#### European Customer Satisfaction Index (ECSI)

O ECSI Portugal - Índice Nacional de Satisfação do Cliente, é um sistema de medida da qualidade dos bens e serviços disponíveis no mercado nacional, por via da satisfação do cliente.

---

#### **Sobre a Associação Portuguesa de Seguradores**

A APS é uma Associação Patronal fundada em 1982, sem fins lucrativos, que reúne companhias de seguros e resseguros que operam no mercado nacional, independentemente da sua natureza jurídica ou da sua nacionalidade. O conjunto das Associadas da APS - cerca de 70 - representa actualmente mais de 99% do mercado segurador, quer em volume de negócios, quer em efectivos totais empregados. Para mais informações visite [www.apseguradores.pt](http://www.apseguradores.pt)

Com o objectivo de desenvolver o ECSI-Portugal com a isenção, credibilidade e o rigor necessários, foi constituída uma equipa composta pelas seguintes entidades:

- IPQ - Instituto Português da Qualidade;
- APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade;
- ISEGI-UNL - Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação da Universidade Nova de Lisboa.

### Aspectos Metodológicos

No modelo ECSI um cliente é definido como um indivíduo (com 18 anos ou mais no momento da entrevista) com experiência corrente de consumo/aquisição dos produtos ou serviços de uma dada empresa.

Em 2008 a população alvo do sector dos seguros inclui clientes de todos os ramos (propriedade, vida, saúde e outros).

Foram entrevistados, aproximadamente 250 clientes de cada marca o que, no total, corresponde a 4.041 entrevistas realizadas para o sector dos Seguros. O trabalho de campo para o Sector dos Seguros no primeiro trimestre de 2010.

O questionário utilizado no estudo de 2009 para o sector segurador contém 65 questões, divididas da seguinte forma:

- 2 questões referentes aos critérios de qualificação dos clientes;
- 8 questões à sua caracterização socio-económica;
- 31 questões associadas à estimação das sete variáveis latentes do modelo de satisfação;
- 24 questões de caracterização do cliente (nomeadamente sobre posse e utilização de diversos tipos de seguro).

---

#### **Sobre a Associação Portuguesa de Seguradores**

A APS é uma Associação Patronal fundada em 1982, sem fins lucrativos, que reúne companhias de seguros e resseguros que operam no mercado nacional, independentemente da sua natureza jurídica ou da sua nacionalidade. O conjunto das Associadas da APS - cerca de 70 - representa actualmente mais de 99% do mercado segurador, quer em volume de negócios, quer em efectivos totais empregados. Para mais informações visite [www.apseguradores.pt](http://www.apseguradores.pt)