pitagórica

AUTOMÓVEL CLUBE DE PORTUGAL

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA EM VIAGEM ACP

1º SEMESTRE 2019

ÍNDICE

METODOLOGIA

SUMÁRIO EXECUTIVO

AVALIAÇÃO 1º SEMESTRE 2019

- SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA EM VIAGEM
- AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFÓNICO
- AVALIAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA PELO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA
- ATUAÇÃO DA ASSISTÊNCIA NO DIAGNÓSTICO E RESOLUÇÃO DA AVARIA
- ATUAÇÃO DA ASSISTÊNCIA NOS ESCLARECIMENTOS PRESTADOS

VOLTARIA A USAR

RECOMENDAÇÃO (NPS)

METODOLOGIA

OBJETIVOS

Os principais objetivos deste estudo são avaliar o atendimento telefónico, o tempo de espera pelo serviço de assistência, a atuação da assistência, e avaliar de uma forma geral o serviço de assistência em viagem ACP.

UNIVERSO

O universo em estudo contempla condutores de veículos que usufruíram da Assistência em Viagem ACP no 1º semestre de 2019.

METODOLOGIA

Foi seguida uma metodologia quantitativa com recurso a entrevistas telefónicas, com base num questionário semi-estruturado.

TRABALHO DE CAMPO

A execução do trabalho de campo decorreu no 1º semestre de 2019

AMOSTRA

A amostra obtida foi de 5775 entrevistas. O erro associado a esta amostra, para um nível de confiança de 95,5% é de ± 1,3%.

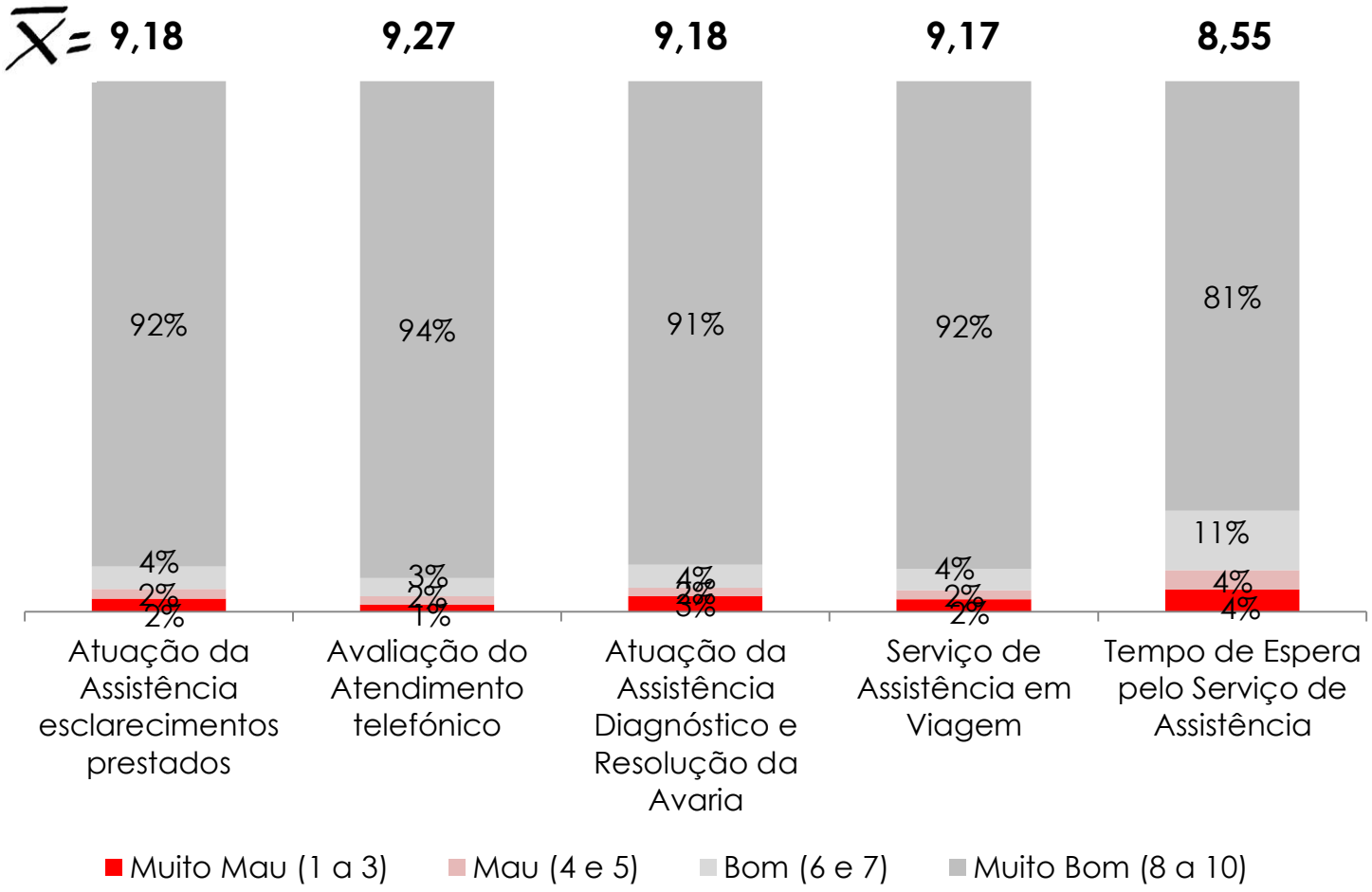
SUMÁRIO EXECUTIVO

- ✓ Em média, os condutores avaliam de forma bastante positiva o Atendimento telefónico (média=9,27, numa escala em que 1 significa muito mau e 10 muito bom).
- ✓ O tempo de espera pelo serviço de assistência é considerado reduzido (média=8,55, numa escala em que 1 significa muito elevado e 10 muito reduzido).
- ✓ A atuação da assistência, no diagnóstico e resolução da avaria, é considerada positiva (média=9,18, numa escala em que 1 significa muito mau e 10 muito bom).
- ✓ Os esclarecimentos prestados, também são avaliados de forma positiva (registando uma média de 9,18p, numa escala em que 1 significa muito mau e 10 muito bom).
- ✓ Assim, e de uma forma geral, os condutores estão muito satisfeitos com o Serviço de Assistência em Viagem ACP, no 1º semestre de 2019, sendo a média de satisfação de 9,17p. (na mesma escala).
- ✓ O Serviço de Assistência em Viagem ACP regista um NPS de 78, considerado Excelente.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

AVALIAÇÃO 1ºSEMESTRE 2019

No 1º sem. de 2019 a avaliação do atendimento telefónico é o indicador melhor avaliado



Nota: Escala de 10 pontos em que 1 = Muito Mau 10 = Muito Bom

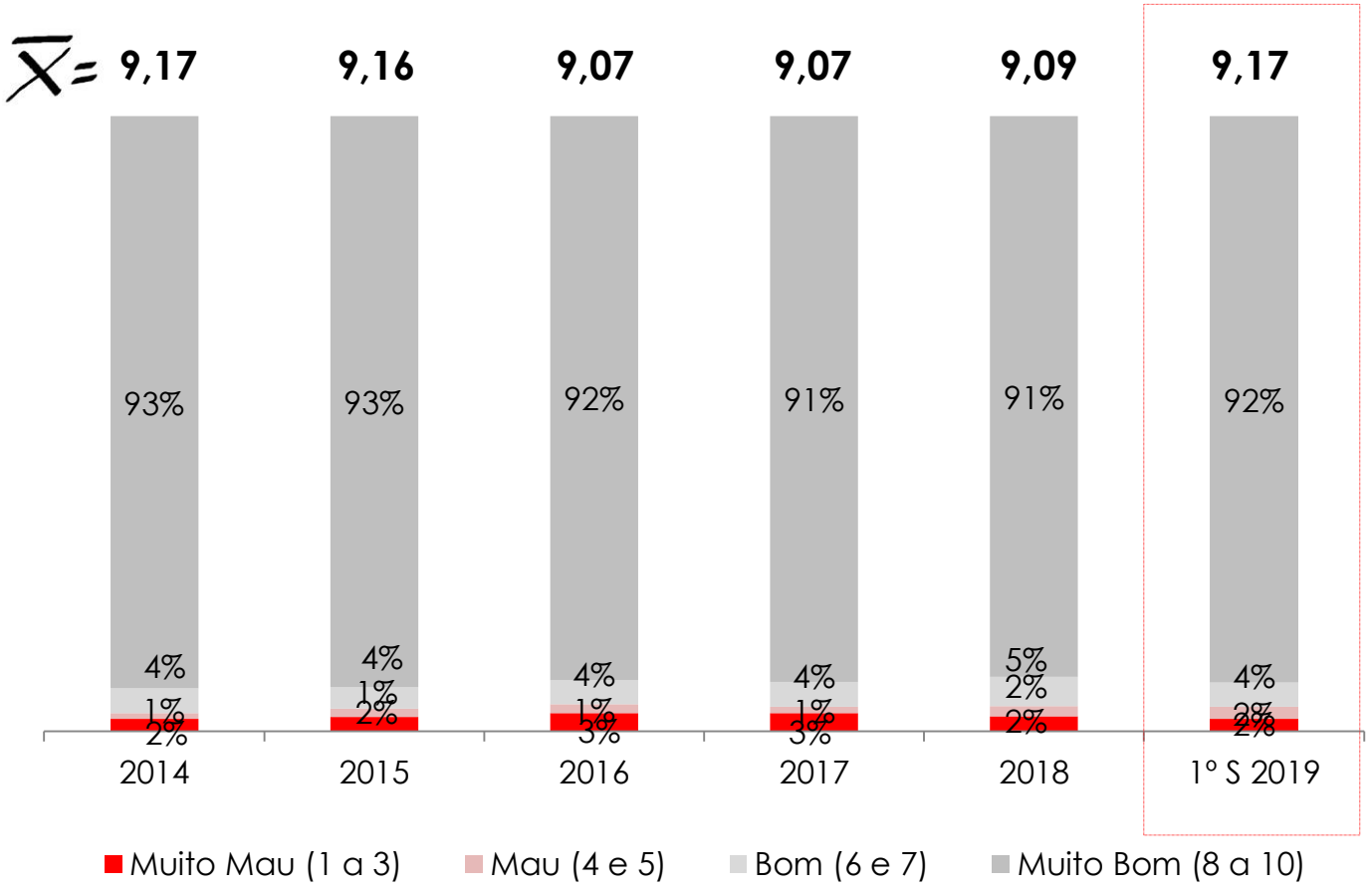
Universo: Condutores de veículos que usufruíram da Assistência em Viagem ACP

Amostra 2019: 5 775 inquéritos

pitagórica

SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA EM VIAGEM

A satisfação com o serviço de Assistência em viagem regista uma subida na média de 0,08p face a 2018



Nota: Escala de 10 pontos em que 1 = Muito Mau 10 = Muito Bom

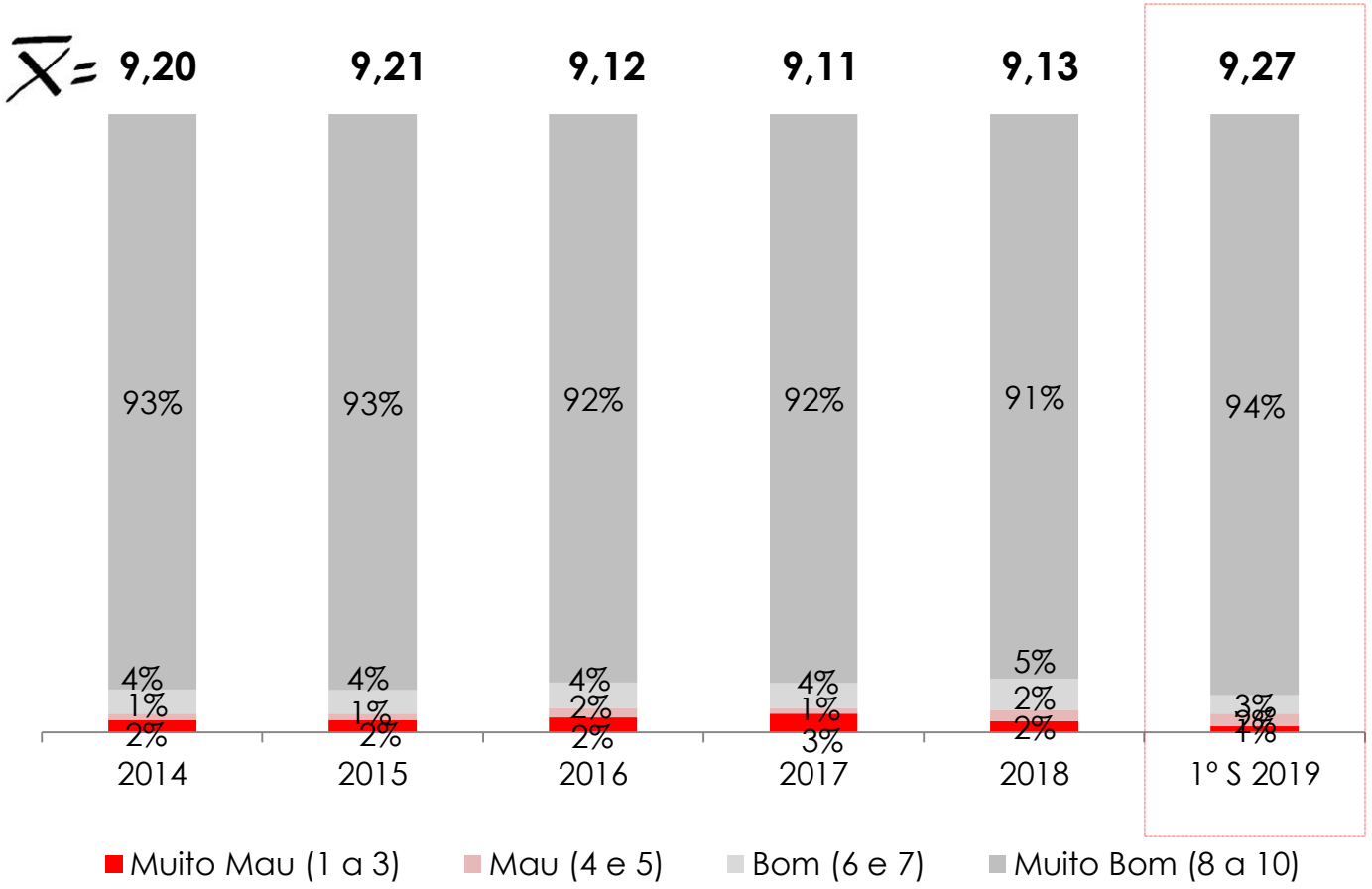
Universo: Condutores de veículos que usufruíram da Assistência em Viagem ACP

Amostra 2019: 5 775 inquéritos

pitagórica

ATENDIMENTO TELEFÓNICO

O atendimento telefónico regista uma subida de clientes satisfeitos



Nota: Escala de 10 pontos em que 1 = Muito Mau 10 = Muito Bom

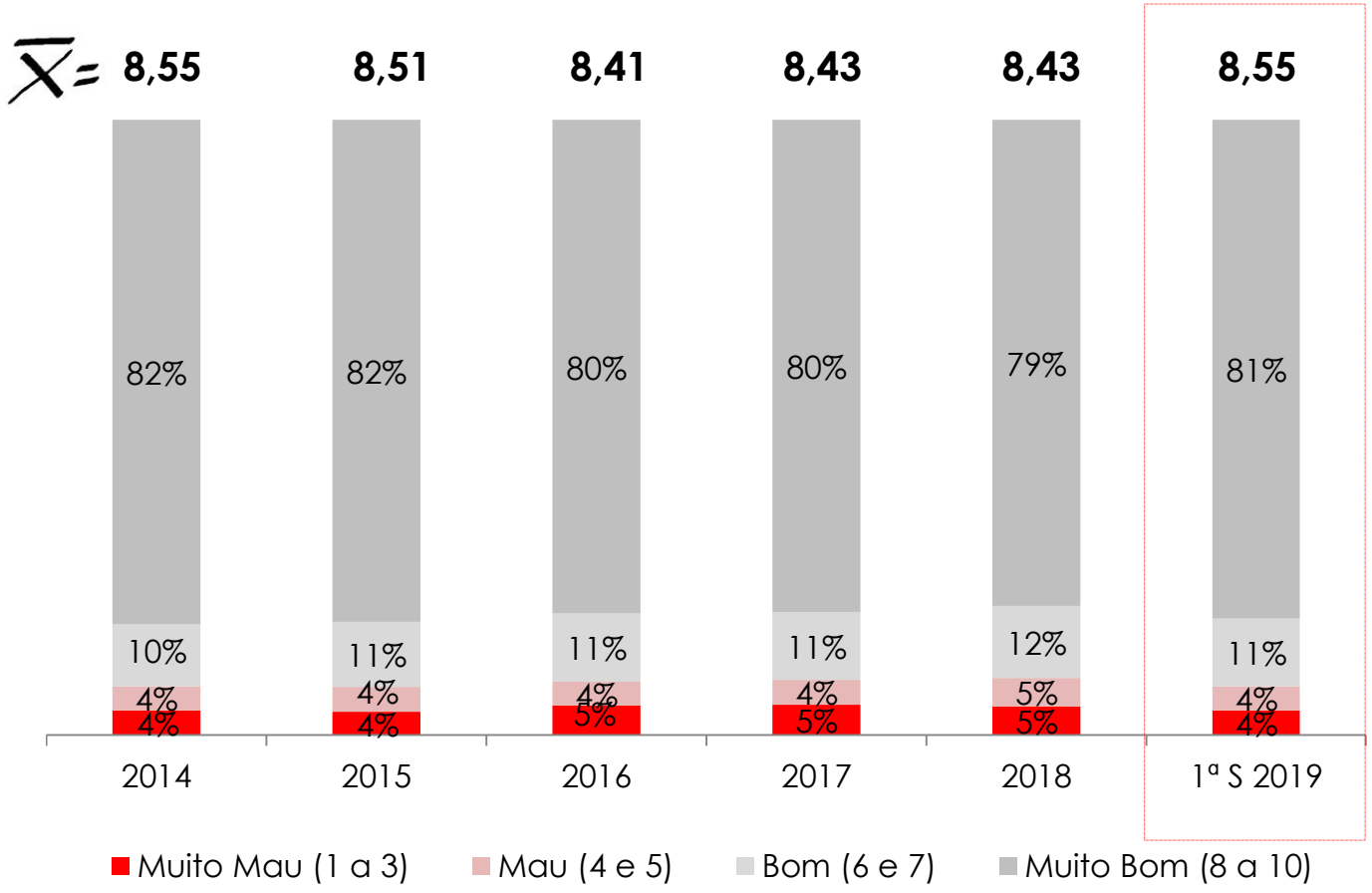
Universo: Condutores de veículos que usufruíram da Assistência em Viagem ACP

Amostra 2019: 5 775 inquéritos

pitagórica

TEMPO DE ESPERA SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA

Regista-se em 2019 uma avaliação média superior à registada no ano anterior



Nota: Escala de 10 pontos em que 1 = Muito Mau 10 = Muito Bom

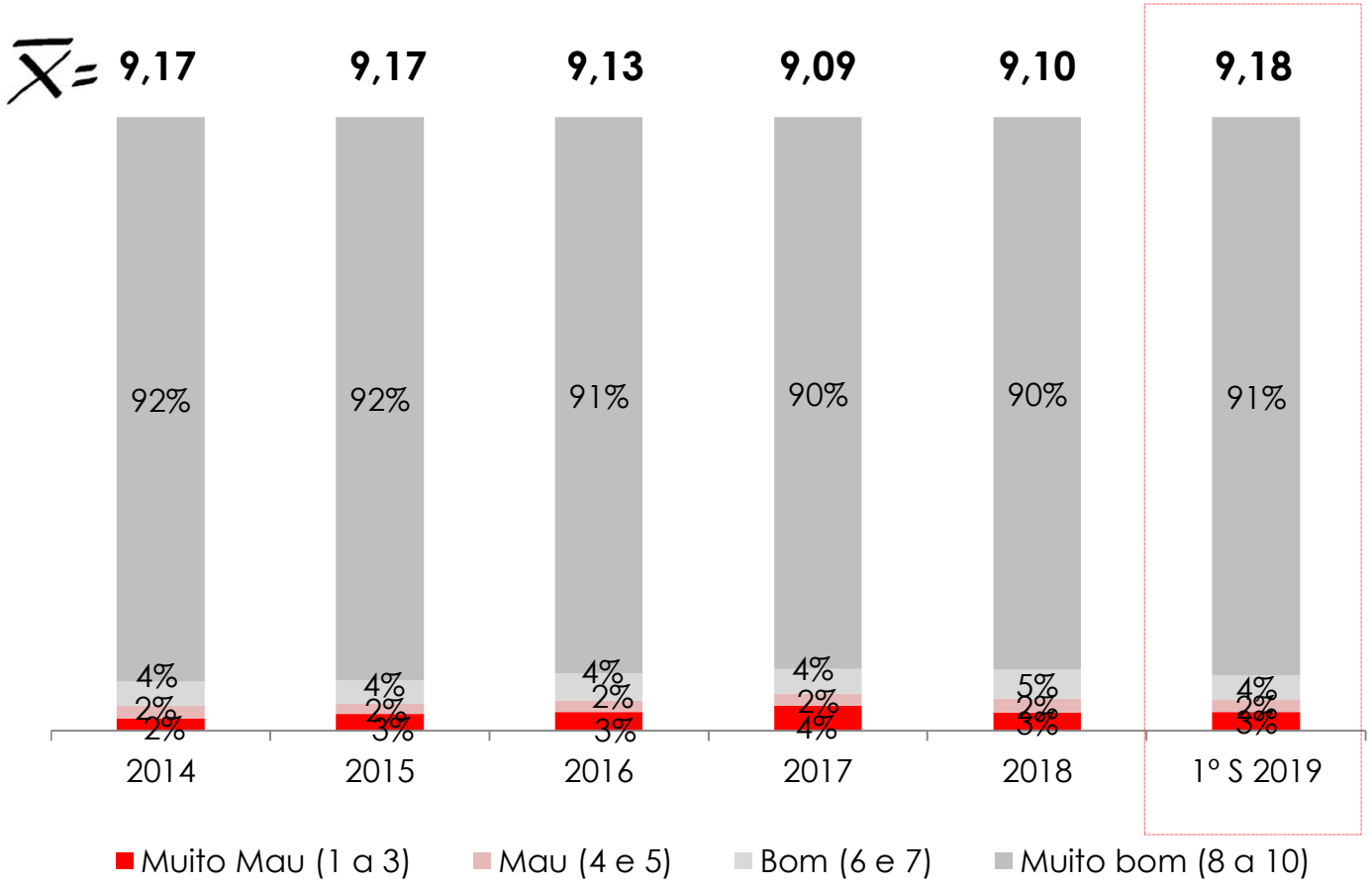
Universo: Condutores de veículos que usufruíram da Assistência em Viagem ACP

Amostra 2019: 5 775 inquéritos

pitagórica

DIAGNÓSTICO E RESOLUÇÃO DA AVARIA

O diagnóstico e resolução da avaria regista uma subida na nota média face ao ano anterior em análise



Nota: Escala de 10 pontos em que 1 = Muito Mau 10 = Muito Bom

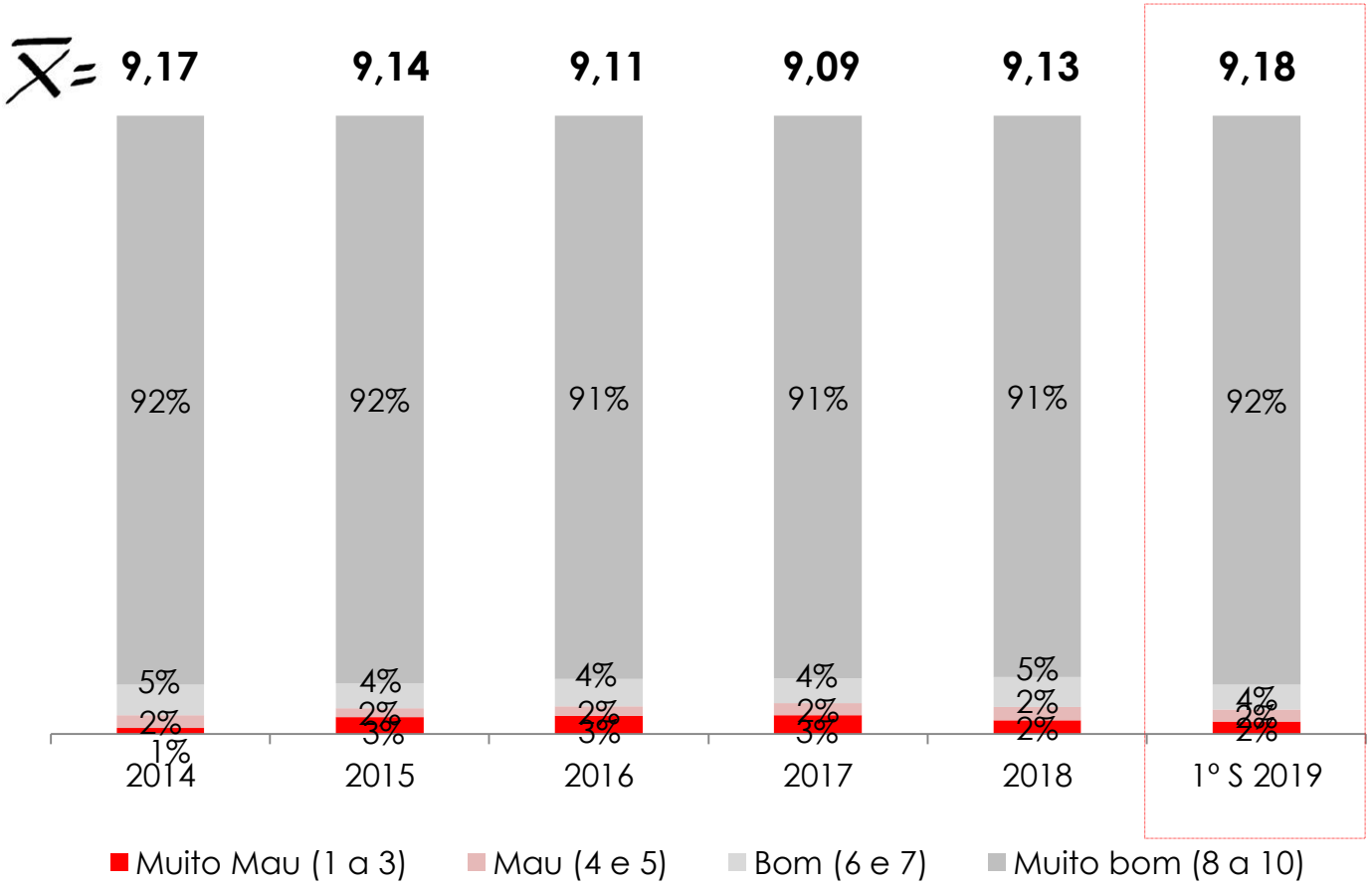
Universo: Condutores de veículos que usufruíram da Assistência em Viagem ACP

Amostra 2019: 5 775 inquéritos

pitagórica

ESCLARECIMENTOS PRESTADOS PELA ASSISTÊNCIA

Os esclarecimentos prestados pela Assistência registam também uma subida na nota média face a 2018



Nota: Escala de 10 pontos em que 1 = Muito Mau 10 = Muito Bom

Universo: Condutores de veículos que usufruíram da Assistência em Viagem ACP

Amostra 2019: 5 775 inquéritos

pitagórica

AVALIAÇÃO VALORES MÉDIOS

SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA EM VIAGEM

1ºSem 2019: 9,17

2018: 9,09
2017: 9,07
2016: 9,07
2015: 9,16
2014: 9,17

ATENDIMENTO

1ºSem 2019: 9,19

2018: 9,09
2017: 9,09
2016: 9,10
2015: 9,15
2014: 9,17

TEMPO DE ESPERA

1ºSem 2019: 8,55

2018: 8,43
2017: 8,43
2016: 8,41
2015: 8,51
2014: 8,55

ATENDIMENTO TELEFÓNICO

1ºSem 2019: 9,27

2018: 9,13
2017: 9,11
2016: 9,12
2015: 9,21
2014: 9,20

ATUAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DIAGNÓSTICO E RESOLUÇÃO DA AVARIA

1ºSem 2019: 9,18

2018: 9,10
2017: 9,09
2016: 9,13
2015: 9,17
2014: 9,17

ATUAÇÃO DA ASSISTÊNCIA NOS ESCLARECIMENTOS PRESTADOS

1ºSem 2019: 9,18

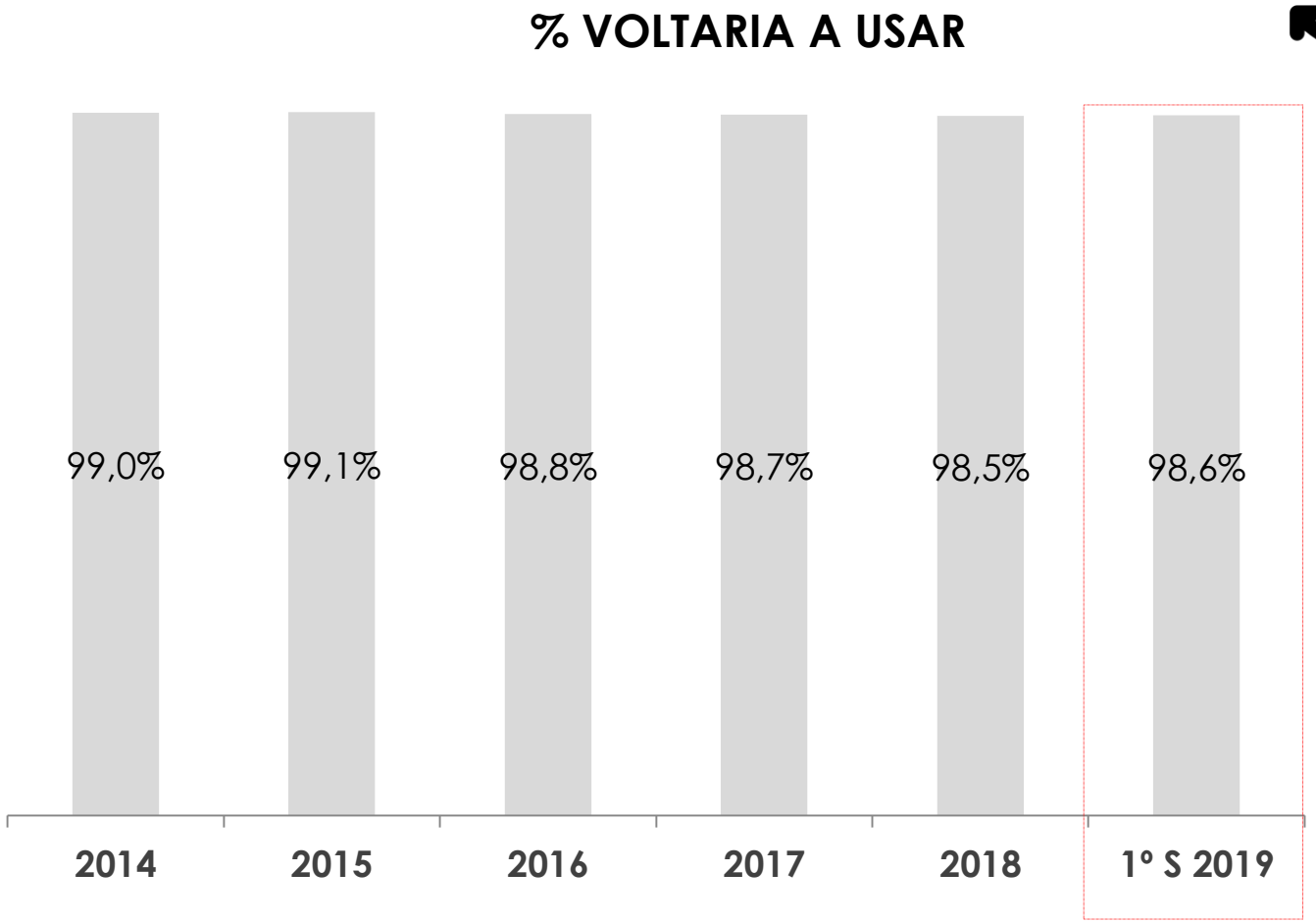
2018: 9,13
2017: 9,09
2016: 9,11
2015: 9,14
2015: 9,17

Universo: Condutores de veículos que usufruíram da Assistência em Viagem ACP

Amostra 2019: 5 775 inquéritos

VOLTARIA A USAR

Em 2019, a quase totalidade continua a afirmar que voltaria a usar o serviço de assistência em caso de necessidade



Nota: Escala de 10 pontos em que 1 = Muito Mau 10 = Muito Bom

Universo: Condutores de veículos que usufruíram da Assistência em Viagem ACP

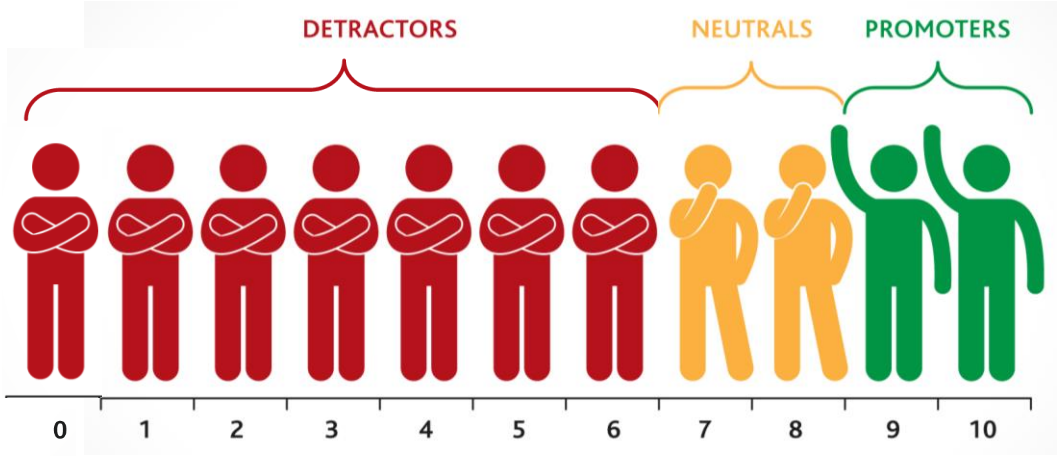
Amostra 2019: 5 775 inquéritos

pitagórica

RECOMENDAÇÃO (NPS)

*O **NPS - Net Promoter Score** é um indicador internacional das métricas de Satisfação de Cliente, criado em 2003 na Universidade de Harvard, que mede a confiança a lealdade dos clientes através da Recomendação.*

"Até que ponto recomendaria a um amigo ou familiar a empresa…?"



Net Promoter Score = % Promoters - % Detractors

- **DETRATORES** – São clientes insatisfeitos, com mau relacionamento
- **PASSIVOS** – São clientes satisfeitos, mas nada entusiastas, que podem ser facilmente seduzidos por outras ofertas
- **PROMOTORES** – São leais e entusiastas que incentivam os seus amigos e recomendam

NPS pode atingir valores entre os – 100 até + 100.
UM NPS maior do que 0 é considerado bom, superior a 50 é excelente.

RECOMENDAÇÃO (NPS)

Serviço de assistência em viagem ACP regista um NPS excelente

	DETRATORES [0 - 6]	PASSIVOS [7 - 8]	PROMOTORES [9 - 10]	NPS 1º S 2019	$\bar{x}$
RECOMENDAÇÃO ASSISTÊNCIA EM VIAGEM ACP	6	10	84	78	9,20

Detratores (ava. 0 a 6) Passivos (ava. 7 e 8) Promotores (ava. 9 e 10)

NPS = % - %

Nota: Escala de 10 pontos
O NPS começou a ser avaliado a partir de junho de 2019

Universo: Condutores de veículos que usufruíram da Assistência em Viagem ACP

Amostra 2019: 955 inquéritos

pitagórica

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA EM VIAGEM ACP
1º SEMESTRE 2019

Rita Marques da Silva ***(Direção Técnica)***
Helena Gonçalves***(Técnica)***

www.pitagorica.pt

AUTOMÓVEL
CLUB DE PORTUGAL

pitagórica