

## **PARCERIA ENTRE UNIVERSIDADES TRAZ AO PAÍS FERRAMENTA PARA MEDIR SATISFAÇÃO DO CLIENTE**

Iniciativa conjunta do Ceacom da ECA-USP, Universidade de Michigan, Universidade Nova de Lisboa e Qmetrics Brasil lança o Índice Brasileiro de Satisfação do Cliente (BCSI), que definiu os setores financeiro (bancos) e de telefonia (telefonia móvel, fixa e TV por assinatura) como alvo de seu primeiro estudo brasileiro.

No dia 4 de outubro acontece, na Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo (USP), o lançamento do BCSI – Índice Brasileiro de Satisfação do Cliente, uma ferramenta de gestão que vai além da tradicional pesquisa da satisfação do cliente, permitindo, em uma segunda etapa, a especificação de um modelo com capacidade explicativa de satisfação e lealdade do cliente e a comparação do desempenho da empresa em relação aos seus concorrentes e a outros setores da economia nacional e internacional.

Para a implantação do BCSI foi firmada, no Brasil, uma parceria entre três universidades de renome no mundo da educação: o Centro de Estudos da Avaliação e Mensuração e Marketing (Ceacom) da ECA-USP, a Universidade Nova de Lisboa e a Universidade de Michigan. “Certamente o BCSI tornar-se-á um novo balizador na economia do Brasil por ser um índice desenvolvido a partir de uma metodologia madura, utilizada em vários países e que representa mais um avanço para o marketing no País”, afirma o professor doutor Mitsuru Higuchi Yanaze, coordenador do Ceacom. “Hoje nenhuma empresa pode-se dar ao luxo de perder clientes, pois o custo de conquistar um novo cliente é muito mais elevado do que mantê-lo”, completa. A metodologia é aplicada e supervisionada pela Qmetrics Brasil, empresa do Grupo Qmetrics.

O BCSI pertence à rede da American Customer Satisfaction Index (ACSI), que estuda desde 1994 a satisfação dos clientes nos Estados Unidos em 10 setores da economia, 47 indústrias e 100 serviços do governo. Com o passar dos anos, as avaliações sobre a qualidade de bens e serviços adquiridos espalhou-se para vários países como Portugal, Inglaterra, Colômbia, México, Cingapura, Indonésia e África do Sul.

Aqui no Brasil foram escolhidos para serem estudados em 2012 os setores financeiro (bancos) e de telefonia (telefonia móvel, fixa e TV por assinatura), com a participação de empresas que representam pelo menos 60% do seu setor.

### **Perfil dos parceiros**

Ceacom – O Centro de Estudos de Avaliação e Mensuração em Comunicação e Marketing, com sede na ECA-USP, integra academia, organizações públicas e privadas para promover o levantamento amplo de informações que subsidiem o processo de melhoria, evolução e otimização dos recursos investidos em comunicação interna e externa, nas vertentes metodológica, administrativa e institucional. A USP foi criada em 1966 e é a 11ª melhor universidade do mundo na área de comunicação.

Universidade Nova de Lisboa – Instituição pública criada em 1973 na cidade de Lisboa, em Portugal, está entre as 100 melhores universidades com menos de 50 anos no ranking do Times Higher Education (THE). Seu trabalho em pesquisa e ensino de qualidade tem reconhecimento internacional.

University of Michigan – A Universidade de Michigan é considerada a 15ª melhor universidade do mundo, segundo o ranking do Times Higher Education (THE). Sua tradição educacional é conhecida no mundo todo. A instituição é parceira também da ACSI.

---

**SERVIÇO:**

Lançamento do BCSI – Índice Brasileiro de Satisfação do Cliente

Realização: Qmetrics Brasil

Data: dia 4 de outubro de 2012

Local: Auditório do Ceacom da ECA-USP

Mais informações no site: [www.qmetrics.com.br](http://www.qmetrics.com.br) / [www.theacsi.org](http://www.theacsi.org)

---

Qmetrics ([www.qmetrics.com.br](http://www.qmetrics.com.br))

A Qmetrics - Serviços de Consultoria, Gestão e Avaliação da Qualidade e da Satisfação foi fundada no ano 2000, em Portugal. Dois anos depois, criou o Observatório Nacional de Recursos Humanos (ONRH) em parceria com a APG - Associação Portuguesa de Gestores e Técnicos de Recursos Humanos, a APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade e a empresa Qual.

Em 2007, inaugurou a Qdata, empresa especializada na coleta de dados, que originou o Grupo Qmetrics. No ano passado, o Grupo Qmetrics criou em parceria com a empresa Nextpower, a CloudMetrics, empresa especializada no monitoramento das redes sociais. Em 2011, também foi lançado, em parceria com a Associação Portuguesa de Gestores e Técnicos de Recursos Humanos, o prêmio dos Melhores Fornecedores em Recursos Humanos.

Em 2012, foi criada a empresa Qmetrics Brasil, dando início a internacionalização do Grupo Qmetrics, que conta com vários clientes no País.

Setembro 2012 - Jornalista responsável: Raquel Budow (MTb 18.645)

---

Qmetrics Brasil [www.qmetrics.com.br](http://www.qmetrics.com.br)

Assessoria de Imprensa: Link Portal da Comunicação [www.linkportal.com.br](http://www.linkportal.com.br)

Atendimento: Raquel Budow / Márcia Brandão

Fone: (11) 3034-1155 / (9) 6617-4829

e-mails: [linkraquelbudow@gmail.com](mailto:linkraquelbudow@gmail.com)