



Licenciatura em Marketing e Comunicação Empresarial

Plano de Marketing de Envio por e-mail do Extracto Electrónico

Projecto Final de Licenciatura

Elaborado por Ana Maria Araújo

Aluno nº 20081109

Orientador: Professor Doutor Georg Dutschke

VOLUME II - ANEXOS

Barcarena

Junho de 2011

Universidade Atlântica

Licenciatura em Marketing e Comunicação Empresarial

Plano de Marketing de Envio por e-mail do Extracto Electrónico

Projecto Final de Licenciatura

VOLUME II - ANEXOS

Elaborado por Ana Maria Araújo

Aluno nº 20081109

Orientador: Professor Doutor Georg Dutschke

Barcarena

Junho 2011

Plano de Marketing do Serviço de envio por e-mail do Extracto Electrónico

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS

O autor é o único responsável pelas ideias expressas neste relatório

Índice

1. Anexo I – Questionários internos	1
2. Anexo II - Estudo de mercado - guião/questionários	14
3. Anexo III - Resultado do estudo de mercado	52
4. Anexo VI - Linha de produtos e serviços (monofolhas)	68
5. Anexo V- Certificado da qualidade	74

Índice de Questionários Internos

Questionário Interno 1	2
Questionário Interno 2	3
Questionário Interno 3	4
Questionário Interno 4	5
Questionário Interno 5	6
Questionário Interno 6	7
Questionário Interno 7	8
Questionário Interno 8	9
Questionário Interno 9	10
Questionário Interno 10	11
Questionário Interno 11	12

Índice de Quadros

Quadro 1 - Estudo de Mercado - Pergunta Nº 1	53
Quadro 2 - Estudo de Mercado – Pergunta Nº 2.....	54
Quadro 3 - Estudo de Mercado – Pergunta Nº 2.1.....	55
Quadro 4 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 2.2.....	56
Quadro 5 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 2.3.....	57
Quadro 6 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 2.4.....	58

VOLUME II - ANEXOS

Quadro 7 - Estudo de Mercado Pergunta N° 3.....	59
Quadro 8 - Estudo de Mercado Pergunta N° 3.1.....	60
Quadro 9 - Estudo de Mercado – Pergunta N° 3.2.....	61
Quadro 10 - Estudo de Mercado Pergunta N° 3.3.....	62
Quadro 11- Estudo de Mercado Pergunta N° 3.4.....	63
Quadro 12 - Estudo de Mercado Pergunta N° 3.5.....	64
Quadro 13 - Estudo de Mercado – Pergunta N° 4.....	65
Quadro 14 - Estudo de Mercado Pergunta N° 4.1.....	66
Quadro 15 - Estudo de Mercado Pergunta N° 4.2.....	67

Plano de Marketing do Serviço de envio por e-mail do Extracto Electrónico

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS

O autor é o único responsável pelas ideias expressas neste relatório

Plano de Marketing do Serviço de envio por e-mail do Extracto Electrónico

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS

1. Anexo I – Questionários internos

Questionário Interno Diversificação do Serviço de P&F de Documentos	CONTIFORME <small>the official of company communication</small>
Nome: <u>José Carlos Araújo</u>	
Departamento: <u>ADMINISTRAÇÃO</u>	
Função: <u>DACTYLOS</u>	

<p>1. Na sua opinião é expectável que os novos meios de comunicação, possam ter impacto negativo no volume de impressões e de envelopagens.</p> <p style="text-align: right;">SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> NS/NR <input type="checkbox"/></p> <p>2. Na sua opinião haverá crescimento do produto Extracto Electrónico, em detrimento do Extracto físico?</p> <p style="text-align: right;">SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> NS/NR <input type="checkbox"/></p> <p>3. Considera importante o investimento em soluções que alarguem a oferta da Contiforme para o Documento Electrónico?</p> <p style="text-align: right;">SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> NS/NR <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;">Obrigada. A sua opinião é importante para nós</p>
--

Modelo: Questionário interno CTF/UA

Questionário Interno 1

CONTIFORME <small>the official public company communication</small>
Questionário Interno Diversificação do Serviço de P&F de Documentos
Nome: <u>João Norberto</u>
Departamento: <u>Comercial</u>
Função: <u>Gestora de Negócios</u>

<p>1. Na sua opinião é expectável que os novos meios de comunicação, possam ter impacto negativo no volume de impressões e de envelopagens.</p> <p>SIM <input type="radio"/> NÃO <input checked="" type="radio"/> NS/NR <input type="radio"/></p>
<p>2. Na sua opinião haverá crescimento do produto Extracto Electrónico, em detrimento do Extracto físico?</p> <p>SIM <input type="radio"/> NÃO <input checked="" type="radio"/> NS/NR <input type="radio"/></p>
<p>3. Considera importante o investimento em soluções que alarguem a oferta da Contiforme para o Documento Electrónico?</p> <p>SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> NS/NR <input type="radio"/></p>

Obrigada. A sua opinião é importante para nós

Modelo: Questionário interno CTF/UA

Questionário Interno 2

CONTIFORME <small>the approach to corporate communication</small>
Questionário Interno Diversificação do Serviço de P&F de Documentos
Nome: <i>Clara Teresa D'Almeida</i>
Departamento: <i>Comercial</i>
Função: <i>Ass. Comercial</i>

<p>1. Na sua opinião é expectável que os novos meios de comunicação, possam ter impacto negativo no volume de impressões e de envelopagens.</p> <p style="text-align: right;">SIM <input type="radio"/> NÃO <input checked="" type="radio"/> NS/NR <input type="radio"/></p>
<p>2. Na sua opinião haverá crescimento do produto Extracto Electrónico, em detrimento do Extracto físico?</p> <p style="text-align: right;">SIM <input type="radio"/> NÃO <input checked="" type="radio"/> NS/NR <input type="radio"/></p>
<p>3. Considera importante o investimento em soluções que alarguem a oferta da Contiforme para o Documento Electrónico?</p> <p style="text-align: right;">SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> NS/NR <input type="radio"/></p>

Obrigada. A sua opinião é importante para nós

Modelo: Questionário interno CTF/UA

Questionário Interno 3

<p>Questionário Interno Diversificação do Serviço de P&F de Documentos</p> <p>CONTIFORME the respect of company community office</p>
<p>Nome: <i>Paulo Rêgo</i></p> <p>Departamento: <i>Administração e Finanças</i></p> <p>Função: <i>Director Finanças</i></p>
<p>1. Na sua opinião é expectável que os novos meios de comunicação, possam ter impacto negativo no volume de impressões e de envelopagens.</p> <p>SIM <input type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> NS/NR <input type="radio"/></p>
<p>2. Na sua opinião haverá crescimento do produto Extracto Electrónico, em detrimento do Extracto físico?</p> <p>SIM <input type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> NS/NR <input type="radio"/></p>
<p>3. Considera importante o investimento em soluções que alarguem a oferta da Contiforme para o Documento Electrónico?</p> <p>SIM <input type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> NS/NR <input type="radio"/></p>
<p>Obrigada. A sua opinião é importante para nós</p>
<p>Modelo: Questionário interno CTF/UA</p>

Questionário Interno 4

Questionário Interno Diversificação do Serviço de P&F de Documentos	CONTIFORME <small>The spirit of company communication</small>
Nome: <u>Floreina Maria Fernandes Pais</u>	
Departamento: <u>Administrativo</u>	
Função: <u>Escrevente</u>	

<p>1. Na sua opinião é expectável que os novos meios de comunicação, possam ter impacto negativo no volume de impressões e de envelopagens.</p> <p style="text-align: right;">SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> NS/NR <input type="checkbox"/></p> <p>2. Na sua opinião haverá crescimento do produto Extracto Electrónico, em detrimento do Extracto físico?</p> <p style="text-align: right;">SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> NS/NR <input type="checkbox"/></p> <p>3. Considera importante o investimento em soluções que alarguem a oferta da Contiforme para o Documento Electrónico?</p> <p style="text-align: right;">SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> NS/NR <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;">Obrigada. A sua opinião é importante para nós</p>
--


Modelo: Questionário interno CTF/UA

<p>Questionário Interno Diversificação do Serviço de P&F de Documentos</p> <p>CONTIFORME the support of company communication</p>
<p>Nome: <u>Jorge BARREROS</u></p> <p>Departamento: <u>GESTÃO DA QUALIDADE</u></p> <p>Função: <u>GESTOR DA QUALIDADE</u></p>
<p>1. Na sua opinião é expectável que os novos meios de comunicação, possam ter impacto negativo no volume de impressões e de envelopagens.</p> <p>SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> NS/NR <input type="checkbox"/></p>
<p>2. Na sua opinião haverá crescimento do produto Extracto Electrónico, em detrimento do Extracto físico?</p> <p>SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> NS/NR <input type="checkbox"/></p>
<p>3. Considera importante o investimento em soluções que alarguem a oferta da Contiforme para o Documento Electrónico?</p> <p>SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> NS/NR <input type="checkbox"/></p>
<p>Obrigada. A sua opinião é importante para nós</p>

Modelo: Questionário interno CTF/UA

Questionário Interno 6

TK

 the support of company communication
Questionário Interno Diversificação do Serviço de P&F de Documentos
Nome: <i>Luis Cunha</i>
Departamento: <i>COMPANHIA HANZENS</i>
Função: <i>CHEFE SERVIÇOS</i>

<p>1. Na sua opinião é expectável que os novos meios de comunicação, possam ter impacto negativo no volume de impressões e de envelopagens.</p> <p>SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> NS/NR <input type="radio"/></p>
<p>2. Na sua opinião haverá crescimento do produto Extracto Electrónico, em detrimento do Extracto físico?</p> <p>SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> NS/NR <input type="radio"/></p>
<p>3. Considera importante o investimento em soluções que alarguem a oferta da Contiforme para o Documento Electrónico?</p> <p>SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> NS/NR <input type="radio"/></p>

Obrigada. A sua opinião é importante para nós

Modelo: Questionário interno CTF/UA

Questionário Interno 7

<p>Questionário Interno Diversificação do Serviço de P&F de Documentos</p> <p>CONTIFORME <small>The approach to company communication</small></p>
<p>Nome: <u>Lúis Moura</u></p> <p>Departamento: <u>MARKETING</u></p> <p>Função: <u>MARKETER</u></p>
<p>1. Na sua opinião é expectável que os novos meios de comunicação, possam ter impacto negativo no volume de impressões e de envelopagens.</p> <p>SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> NS/NR <input type="checkbox"/></p> <p>2. Na sua opinião haverá crescimento do produto Extracto Electrónico, em detrimento do Extracto físico?</p> <p>SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> NS/NR <input type="checkbox"/></p> <p>3. Considera importante o investimento em soluções que alarguem a oferta da Contiforme para o Documento Electrónico?</p> <p>SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> NS/NR <input type="checkbox"/></p> <p>Obrigada. A sua opinião é importante para nós</p>
<p>Modelo: Questionário interno CTF/UA</p>

<p>Questionário Interno Diversificação do Serviço de P&F de Documentos</p>	<p>CONTIFORME the support of a company communication</p>
<p>Nome: <i>ARTUR MARAVES</i></p>	
<p>Departamento: <i>TÉCNICO/ROQUETAGAL</i></p>	
<p>Função: <i>GESTOR Produto ENVELOPES</i></p>	
<p>1. Na sua opinião é expectável que os novos meios de comunicação, possam ter impacto negativo no volume de impressões e de envelopagens.</p>	<p>SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> NS/NR <input type="radio"/></p>
<p>2. Na sua opinião haverá crescimento do produto Extracto Electrónico, em detrimento do Extracto físico?</p>	<p>SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> NS/NR <input type="radio"/></p>
<p>3. Considera importante o investimento em soluções que alarguem a oferta da Contiforme para o Documento Electrónico?</p>	<p>SIM <input type="radio"/> NÃO <input checked="" type="radio"/> NS/NR <input type="radio"/></p>
	<p>Obrigada. A sua opinião é importante para nós</p>
	<p>Modelo: Questionário interno CTF/UA</p>

Questionário Interno 9

QUESTIONÁRIO INTERNO Diversificação do Serviço de P&F de Documentos	CONTIFORME <small>the specialist company communication</small>
Nome: <i>Amélia Araújo</i>	
Departamento: <i>Marketing</i>	
Função: <i>Operador gráfico</i>	

<p>1. Na sua opinião é expectável que os novos meios de comunicação, possam ter impacto negativo no volume de impressões e de envelopagens.</p> <p>SIM <input checked="" type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> NS/NR <input type="radio"/></p>
<p>2. Na sua opinião haverá crescimento do produto Extracto Electrónico, em detrimento do Extracto físico?</p> <p>SIM <input type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> NS/NR <input checked="" type="radio"/></p>
<p>3. Considera importante o investimento em soluções que alarguem a oferta da Contiforme para o Documento Electrónico?</p> <p>SIM <input type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> NS/NR <input checked="" type="radio"/></p>

Obrigada. A sua opinião é importante para nós

Modelo: Questionário interno CTF/UA

Questionário Interno 10

1.8

Questionário Interno
Diversificação do Serviço de P&F de Documentos

CONTIFORME
the support of company customers, often

Nome: PEDRO PESSANHA
Departamento: Area de Contas
Função: Procurament

1. Na sua opinião é expectável que os novos meios de comunicação, possam ter impacto negativo no volume de impressões e de envelopagens. SIM NÃO NS/NR

2. Na sua opinião haverá crescimento do produto Extracto Electrónico, em detrimento do Extracto físico? SIM NÃO NS/NR

3. Considera importante o investimento em soluções que alarguem a oferta da Contiforme para o Documento Electrónico? SIM NÃO NS/NR

Obrigada. A sua opinião é importante para nós

Modelo: Questionário interno CTF/UA

Questionário Interno 11

Questionário Interno
Diversificação do Serviço de P&F de Documentos

Nome:	Júlia Almeida
Departamento:	Gestão Operacional Contábil
Função:	Contabilista

1. Na sua opinião é expectável que os novos meios de comunicação, possam ter impacto negativo no volume de impressões e de envelopagens.

SIM NÃO NS/NR

2. Na sua opinião haverá crescimento do produto Extracto Electrónico, em detrimento do Extracto físico?

SIM NÃO NS/NR

3. Considera importante o investimento em soluções que alarguem a oferta da Contiforme para o Documento Electrónico?

SIM NÃO NS/NR

Obrigada. A sua opinião é importante para nós

Plano de Marketing do Serviço de envio por e-mail do Extracto Electrónico

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS

2. Anexo II - Estudo de mercado - guião/questionários

VOLUME II - ANEXOS



Análise de Mercado – Segmento Bancário
Documento/Extracto Electrónico



Questionário Nº 1

Nome da Entidade: Banco Espírito Santo
Departamento: Direcção Compras (Contratos de Outsourcing)
Nome do Entrevistado: Eng.º Pires da Silva
Função: Director

1. Qual é o meio que utiliza com mais frequência para comunicar com o seus clientes?

- (1) CTT
- (2) Electrónico
- (3) Telefónico
- (4) Através do site
- (5) Outro (s)

Qual? _____

2. Envia extractos para os seus clientes?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.1. Processa-os em regime de outsourcing?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.2. Com que entidade? _____

Waeitec

2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010? _____

21.000.000 un/ano

2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010? _____

13.000.000 un/ano

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS



3. Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu extracto via e-mail?

_____ 25 (%)

3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?

- (1) SIM
(2) NÃO
(3) NS/NR

3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clientes via e-mail ainda em 2011?

- (1) SIM
(2) NÃO
(3) NS/NR

3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010?

_____ 8,6 (%)

3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010?

_____ 10 (%)

3.5. E em 2013?

_____ 15 (%)

4. Qual seria para si o preço justo, para o processamento dos dados?

_____ 0 €/un

4.1. E o preço justo para a Geração do documento em PDF?

_____ 0,006 €/un

4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electrónico, para o cliente final via e-mail?

_____ 0,05 €/un

Termo de responsabilidade

Declaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me a manter em sigilo sobre os dados que me foram fornecidos.

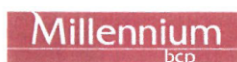
Lisboa, 12 Abril de 2011

Assinatura:



Análise de Mercado – Segmento Bancário

Documento/Extracto Electrónico



Questionário Nº 2

Nome da Entidade: Millenniumbcp
Departamento: Direcção Compras (Contratos de Outsourcing)
Nome do Entrevistado: Dr. José Pardilhó
Função: Director

1. Qual é o meio que utiliza com mais frequência para comunicar com o seus clientes?

- (1) CTT
- (2) Electrónico
- (3) Telefónico
- (4) Através do site
- (5) Outro (s)

Qual? _____

2. Envia extractos para os seus clientes?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.1. Processa-os em regime de outsourcing?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.2. Com que entidade?

_____ Lógica

2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010?

_____ 35.604.735 un /ano

2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010?

_____ 25.012.661 un/ano



3. Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu extracto via e-mail? 20 (%)
- 3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?
- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR
- 3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clientes via e-mail ainda em 2011?
- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR
- 3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010? 14 (%)
- 3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010? 17 (%)
- 3.5. E em 2013? 20 (%)
4. Qual seria para si o preço justo, para o processamento dos dados? 0 €/un
- 4.1. E o preço justo para a Geração do documento em PDF? 0,005 €/un
- 4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electrónico, para o cliente final via e-mail? 0,04 €/un

Termo de responsabilidade

Declaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me a manter em sigilo sobre os dados que me foram fornecidos.

Lisboa, 12 Abril de 2011

Assinatura: 



Análise de Mercado – Segmento Bancário
Documento/Extracto Electrónico



Questionário Nº 3

Nome da Entidade: Banifserv (Grupo Banif)
Departamento: Direcção Operações
Nome do Entrevistado: Dr. José Loios
Função: Director

1. Qual é o meio que utiliza com mais frequência para comunicar com o seus clientes?

- (1) CTT
(2) Electrónico
(3) Telefónico
(4) Através do site
(5) Outro (s)

Qual? _____

2. Envia extractos para os seus clientes?

- (1) SIM
(2) NÃO
(3) NS/NR

2.1. Processa-os em regime de outsourcing?

- (1) SIM
(2) NÃO
(3) NS/NR

2.2. Com que entidade?

Contiforme

2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010?

26.652.676 un /ano

2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010?

7.969.999 un/ano

VOLUME II - ANEXOS



3. Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu extracto via e-mail? _____ 10 (%)

3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?

- (1) SIM
(2) NÃO
(3) NS/NR

3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clientes via e-mail ainda em 2011?

- (1) SIM
(2) NÃO
(3) NS/NR

3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010? _____ — (%)

3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010? _____ 10 (%)

3.5. E em 2013? _____ 15 (%)

4. Qual seria para si o preço justo, para o processamento dos dados? _____ 0 €/un

4.1. E o preço justo para a Geração do documento em PDF? _____ 0,007 €/un

4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electrónico, para o cliente final via e-mail? _____ 0,05 €/un

Termo de responsabilidade

Declaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me a manter em sigilo sobre os dados que me foram fornecidos.

Lisboa, 12 Abril de 2011

Assinatura:

VOLUME II - ANEXOS



Análise de Mercado – Segmento Bancário
Documento/Extracto Electrónico



Questionário N° 4

Nome da Entidade: Banco Português de Negócio
Departamento: Direcção de Marketing
Nome do Entrevistado: Dr. Gonçalo Nogueira
Função: Director

1. Qual é o meio que utiliza com mais frequência para comunicar com o seus clientes?

- (1) CTT
- (2) Electrónico
- (3) Telefónico
- (4) Através do site
- (5) Outro (s)

Qual? _____

2. Envia extractos para os seus clientes?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.1. Processa-os em regime de outsourcing?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.2. Com que entidade?

_____ Contiforme _____

2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010?

_____ 6.696.376 un /ano _____

2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010?

_____ 3.671.615 un/ano _____

VOLUME II - ANEXOS



3. Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu extracto via e-mail?

10 (%)

3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?

(1) SIM

(2) NÃO

(3) NS/NR

3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clientes via e-mail ainda em 2011?

(1) SIM

(2) NÃO

(3) NS/NR

3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010?

1 (%)

3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010?

10 (%)

3.5. E em 2013?

15 (%)

4. Qual seria para si o preço justo, para o processamento dos dados?

0 €/un

4.1. E o preço justo para a Geração do documento em PDF?

0,05 €/un

4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electrónico, para o cliente final via e-mail?

0,06 €/un

Termo de responsabilidade

Declaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me a manter em sigilo sobre os dados que me foram fornecidos.

Lisboa, 12 Abril de 2011

Assinatura:



Análise de Mercado – Segmento Bancário

Documento/Extracto Electrónico



Questionário N° 5

Nome da Entidade: Banco Português de Investimento
Departamento: Departamento de "Procurement"
Nome do Entrevistado: Eng.º Vitor Silva
Função: Director

1. Qual é o meio que utiliza com mais frequência para comunicar com o seus clientes?

- (1) CTT
- (2) Electrónico
- (3) Telefónico
- (4) Através do site
- (5) Outro (s)

Qual? _____

2. Envia extractos para os seus clientes?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.1. Processa-os em regime de outsourcing?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.2. Com que entidade? _____

2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010? _____

27.624.000 un/ano

2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010? _____

22.665.000 un/ano



3. Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu extracto via e-mail?

20 (%)

3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?

(1) SIM

(2) NÃO

(3) NS/NR

3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clientes via e-mail ainda em 2011?

(1) SIM

(2) NÃO

(3) NS/NR

3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010?

8 (%)

3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010?

12 (%)

3.5. E em 2013?

15 (%)

4. Qual seria para si o preço justo, para o processamento dos dados?

0 €/un

4.1. E o preço justo para a Geração do documento em PDF?

0,005 €/un

4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electrónico, para o cliente final via e-mail?

0,04 €/un

Termo de responsabilidade

Declaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me a manter em sigilo sobre os dados que me foram fornecidos.

Lisboa, 12 Abril de 2011

Assinatura:



Análise de Mercado – Segmento Bancário

Documento/Extracto Electrónico

BBVA

Questionário Nº 6

Nome da Entidade: Banco Bilbao e Vizcaya
Departamento: Informática
Nome do Entrevistado: Dr. Joaquim Pimentel
Função: Director

1. Qual é o meio que utiliza com mais frequência para comunicar com o seus clientes?

- (1) CTT
- (2) Electrónico
- (3) Telefónico
- (4) Através do site
- (5) Outro (s)

Qual? _____

2. Envia extractos para os seus clientes?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.1. Processa-os em regime de outsourcing?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.2. Com que entidade?

(BBVA - Espanha) Impressões

2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010?

4.200.000 un /ano

2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010?

3100.000 un/ano



3. Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu extracto via e-mail? _____ 10 (%)
- 3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?
- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR
- 3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clientes via e-mail ainda em 2011?
- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR
- 3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010? _____ — (%)
- 3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010? _____ 5 (%)
- 3.5. E em 2013? _____ 10 (%)
4. Qual seria para si o preço justo, para o processamento dos dados? _____ 0 €/un
- 4.1. E o preço justo para a Geração do documento em PDF? _____ 0,05 €/un
- 4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electrónico, para o cliente final via e-mail? _____ 0,05 €/un

Termo de responsabilidade

Declaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me a manter em sigilo sobre os dados que me foram fornecidos.

Lisboa, 12 Abril de 2011

Assinatura:



Análise de Mercado – Segmento Bancário

Documento/Extracto Electrónico



Questionário Nº 7

Nome da Entidade: Banco do Brasil
Departamento: Informática
Nome do Entrevistado: Eng.º Ricardo Silva
Função: Director

1. Qual é o meio que utiliza com mais frequência para comunicar com o seus clientes?

- (1) CTT
- (2) Electrónico
- (3) Telefónico
- (4) Através do site
- (5) Outro (s)

Qual? _____

2. Envia extractos para os seus clientes?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.1. Processa-os em regime de outsourcing?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.2. Com que entidade? _____

Contiforme

2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010? _____

40.006 un/ano

2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010? _____

39.040 un/ano



3. Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu extracto via e-mail?

_____ 5 (%)

3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?

(1) SIM

(2) NÃO

(3) NS/NR

3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clientes via e-mail ainda em 2011?

(1) SIM

(2) NÃO

(3) NS/NR

3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010? _____ (%)

3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010? _____ (%)

3.5. E em 2013? _____ (%)

4. Qual seria para si o preço justo, para o processamento dos dados? _____ €/un

4.1. E o preço justo para a Geração do documento em PDF? _____ €/un

4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electrónico, para o cliente final via e-mail? _____ €/un

Termo de responsabilidade

Declaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me a manter em sigilo sobre os dados que me foram fornecidos.

Lisboa, 12 Abril de 2011

Assinatura: 



Análise de Mercado – Segmento Bancário

Documento/Extracto Electrónico



Questionário N° 8

Nome da Entidade: Credibom
Departamento: Planeamento e Organização
Nome do Entrevistado: Dr. Fernando Antunes
Função: Director

1. Qual é o meio que utiliza com mais frequência para comunicar com o seus clientes?

- (1) CTT
- (2) Electrónico
- (3) Telefónico
- (4) Através do site
- (5) Outro (s)

Qual? _____

2. Envia extractos para os seus clientes?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.1. Processa-os em regime de outsourcing?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.2. Com que entidade?

Contifex

2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010?

6.354.061 un/ano

2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010?

9.693.087 un/ano



3. Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu extracto via e-mail?

5 (%)

3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?

- (1) SIM
(2) NÃO
(3) NS/NR

3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clientes via e-mail ainda em 2011?

- (1) SIM
(2) NÃO
(3) NS/NR

3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010?

1 (%)

3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010?

5 (%)

3.5. E em 2013?

6 (%)

4. Qual seria para si o preço justo, para o processamento dos dados?

0 €/un

4.1. E o preço justo para a Geração do documento em PDF?

0,008 €/un

4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electrónico, para o cliente final via e-mail?

0,06 €/un

Termo de responsabilidade

Declaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me a manter em sigilo sobre os dados que me foram fornecidos.

Lisboa, 12 Abril de 2011

Assinatura:



Análise de Mercado – Segmento Bancário

Documento/Extracto Electrónico



Questionário Nº 9

Nome da Entidade: Banco Cetelem
Departamento: Marketing
Nome do Entrevistado: Dr. Bruno Rolin
Função: Director

1. Qual é o meio que utiliza com mais frequência para comunicar com o seus clientes?

- (1) CTT
- (2) Electrónico
- (3) Telefónico
- (4) Através do site
- (5) Outro (s)

Qual? _____

2. Envia extractos para os seus clientes?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.1. Processa-os em regime de outsourcing?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.2. Com que entidade? _____

2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010? _____

3560.000 un/ano

2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010? _____

2300.000 un/ano



3. Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu extracto via e-mail? _____ 10 (%)
- 3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?
- (1) SIM
(2) NÃO
(3) NS/NR
- 3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clientes via e-mail ainda em 2011?
- (1) SIM
(2) NÃO
(3) NS/NR
- 3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010? _____ 1 (%)
- 3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010? _____ 2 (%)
- 3.5. E em 2013? _____ 6 (%)
4. Qual seria para si o preço justo, para o processamento dos dados? _____ 0,00 €/un
- 4.1. E o preço justo para a Geração do documento em PDF? _____ 0,007 €/un
- 4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electrónico, para o cliente final via e-mail? _____ 0,06 €/un

Termo de responsabilidade

Declaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me a manter em sigilo sobre os dados que me foram fornecidos.

Lisboa, 12 Abril de 2011

Assinatura:

VOLUME II - ANEXOS



Análise de Mercado – Segmento Bancário

Documento/Extracto Electrónico



Questionário Nº 10

Nome da Entidade: Montepio geral
Departamento: Direcção de Compras
Nome do Entrevistado: Sr. Mendes Valente
Função: Director

1. Qual é o meio que utiliza com mais frequência para comunicar com o seus clientes?

- (1) CTT
- (2) Electrónico
- (3) Telefónico
- (4) Através do site
- (5) Outro (s)

Qual? _____

2. Envia extractos para os seus clientes?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.1. Processa-os em regime de outsourcing?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.2. Com que entidade? _____

Walter

2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010? _____

95.500.000 un /ano

2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010? _____

9.250.000 un/ano



3. Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu extracto via e-mail? _____ 30 (%)
- 3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?
- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR
- 3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clientes via e-mail ainda em 2011?
- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR
- 3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010? _____ 95 (%)
- 3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010? _____ 97 (%)
- 3.5. E em 2013? _____ 20 (%)
4. Qual seria para si o preço justo, para o processamento dos dados? _____ 0 €/un
- 4.1. E o preço justo para a Geração do documento em PDF? _____ 0,005 €/un
- 4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electrónico, para o cliente final via e-mail? _____ 0,04 €/un

Termo de responsabilidade

Declaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me a manter em sigilo sobre os dados que me foram fornecidos.

Lisboa, 12 Abril de 2011

Assinatura:

VOLUME II - ANEXOS



Análise de Mercado – Segmento Bancário
Documento/Extracto Electrónico



Questionário Nº 11

Nome da Entidade: Banco Santander Totta
Departamento: Direcção de Operações
Nome do Entrevistado: Orlando Pereira
Função: Chefe de Serviço

1. Qual é o meio que utiliza com mais frequência para comunicar com o seus clientes?

- (1) CTT
- (2) Electrónico
- (3) Telefónico
- (4) Através do site
- (5) Outro (s)

Qual? _____

2. Envia extractos para os seus clientes?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.1. Processa-os em regime de outsourcing?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.2. Com que entidade? _____

Leaitec

2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010? _____

28.000.000 un /ano

2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010? _____

90.000.000 un/ano

VOLUME II - ANEXOS



3. Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu extracto via e-mail?

_____ 70 (%)

3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?

(1) SIM

(2) NÃO

(3) NS/NR

3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clientes via e-mail ainda em 2011?

(1) SIM

(2) NÃO

(3) NS/NR

3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010?

_____ 95 (%)

3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010?

_____ 92 (%)

3.5. E em 2013?

_____ 95 (%)

4. Qual seria para si o preço justo, para o processamento dos dados?

_____ 0 €/un

4.1. E o preço justo para a Geração do documento em PDF?

_____ 0,005 €/un

4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electrónico, para o cliente final via e-mail?

_____ 0,06 €/un

Termo de responsabilidade

Declaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me a manter em sigilo sobre os dados que me foram fornecidos.

Lisboa, 12 Abril de 2011

Assinatura:



Análise de Mercado – Segmento Bancário

Documento/Extracto Electrónico

UNICRE

Questionário Nº 12

Nome da Entidade: Unicre
Departamento: Direcção Financeira
Nome do Entrevistado: Dr.ª Marta Penetra
Função: Directora

1. Qual é o meio que utiliza com mais frequência para comunicar com o seus clientes?

- (1) CTT
- (2) Electrónico
- (3) Telefónico
- (4) Através do site
- (5) Outro (s)

Qual? _____

2. Envia extractos para os seus clientes?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.1. Processa-os em regime de outsourcing?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.2. Com que entidade?

_____ Contiforme

2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010?

_____ 3.434.200 un /ano

2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010?

_____ 2.484.114 un/ano



3. Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu extracto via e-mail?

_____ 95 (%)

3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?

- (1) SIM
(2) NÃO
(3) NS/NR

3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clientes via e-mail ainda em 2011?

- (1) SIM
(2) NÃO
(3) NS/NR

3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010?

_____ 90 (%)

3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010?

_____ 92 (%)

3.5. E em 2013?

_____ 95 (%)

4. Qual seria para si o preço justo, para o processamento dos dados?

_____ 0 €/un

4.1. E o preço justo para a Geração do documento em PDF?

_____ 0,007 €/un

4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electrónico, para o cliente final via e-mail?

_____ 0,035 €/un

Termo de responsabilidade

Declaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me a manter em sigilo sobre os dados que me foram fornecidos.

Lisboa, 12 Abril de 2011

Assinatura:



Análise de Mercado – Segmento Bancário

Documento/Extracto Electrónico



Questionário Nº 13

Nome da Entidade: Banco Popular
Departamento: Direcção de Compras
Nome do Entrevistado: Dr.ª Inácia Prazeres
Função: Chefe de Serviço

1. Qual é o meio que utiliza com mais frequência para comunicar com o seus clientes?

- (1) CTT
- (2) Electrónico
- (3) Telefónico
- (4) Através do site
- (5) Outro (s)

Qual? _____

2. Envia extractos para os seus clientes?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.1. Processa-os em regime de outsourcing?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.2. Com que entidade?

B. Popular Espanha

2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010?

92.000.000 un/ano

2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010?

7.500.000 un/ano

VOLUME II - ANEXOS



3. Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu extracto via e-mail?

15 (%)

3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?

(1) SIM

(2) NÃO

(3) NS/NR

3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clientes via e-mail ainda em 2011?

(1) SIM

(2) NÃO

(3) NS/NR

3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010?

— (%)

3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010?

10 (%)

3.5. E em 2013?

15 (%)

4. Qual seria para si o preço justo, para o processamento dos dados?

0 €/un

4.1. E o preço justo para a Geração do documento em PDF?

0,006 €/un

4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electrónico, para o cliente final via e-mail?

0,004 €/un

Termo de responsabilidade

Declaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me a manter em sigilo sobre os dados que me foram fornecidos.

Lisboa, 12 Abril de 2011

Assinatura:



Análise de Mercado – Segmento Bancário

Documento/Extracto Electrónico



Questionário Nº 14

Nome da Entidade: CGD
Departamento: Negociação
Nome do Entrevistado: Celina Coutinho
Função: Chefe de Secção

1. Qual é o meio que utiliza com mais frequência para comunicar com o seus clientes?

- (1) CTT
- (2) Electrónico
- (3) Telefónico
- (4) Através do site
- (5) Outro (s)

Qual? _____

2. Envia extractos para os seus clientes?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.1. Processa-os em regime de outsourcing?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.2. Com que entidade? DELTA DO BAIXO

2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010? 42.000.000 un /ano

2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010? 25.000.000 un/ano



3. Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu extracto via e-mail?

96 (%)

3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?

- (1) SIM
(2) NÃO
(3) NS/NR

3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clientes via e-mail ainda em 2011?

- (1) SIM
(2) NÃO
(3) NS/NR

3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010?

— (%)

3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010?

5 (%)

3.5. E em 2013?

10 (%)

4. Qual seria para si o preço justo, para o processamento dos dados?

0 €/un

4.1. E o preço justo para a Geração do documento em PDF?

0,006 €/un

4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electrónico, para o cliente final via e-mail?

0,035 €/un

Termo de responsabilidade

Declaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me a manter em sigilo sobre os dados que me foram fornecidos.

Lisboa, 12 Abril de 2011

Assinatura:



3. Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu extracto via e-mail?

96 (%)

3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?

- (1) SIM
(2) NÃO
(3) NS/NR

3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clientes via e-mail ainda em 2011?

- (1) SIM
(2) NÃO
(3) NS/NR

3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010?

— (%)

3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010?

5 (%)

3.5. E em 2013?

10 (%)

4. Qual seria para si o preço justo, para o processamento dos dados?

0 €/un

4.1. E o preço justo para a Geração do documento em PDF?

0,006 €/un

4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electrónico, para o cliente final via e-mail?

0,035 €/un

Termo de responsabilidade

Declaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me a manter em sigilo sobre os dados que me foram fornecidos.

Lisboa, 12 Abril de 2011

Assinatura:



Análise de Mercado – Segmento Bancário

Documento/Extracto Electrónico



Questionário N° 15

Nome da Entidade: FENACAM
Departamento: Direcção de Compras
Nome do Entrevistado: Dr. Nuno Maduro
Função: Director

1. Qual é o meio que utiliza com mais frequência para comunicar com o seus clientes?

- (1) CTT
- (2) Electrónico
- (3) Telefónico
- (4) Através do site
- (5) Outro (s)

Qual? _____

2. Envia extractos para os seus clientes?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.1. Processa-os em regime de outsourcing?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.2. Com que entidade?

Uma instalação Banca

2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010?

29.000.000 un /ano

2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010?

21.000.000 un/ano



3. Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu extracto via e-mail?

_____ 20 (%)

3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?

- (1) SIM
(2) NÃO
(3) NS/NR

3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clientes via e-mail ainda em 2011?

- (1) SIM
(2) NÃO
(3) NS/NR

3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010? _____ 1 (%)

3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010? _____ 5 (%)

3.5. E em 2013? _____ 20 (%)

4. Qual seria para si o preço justo, para o processamento dos dados? _____ 0,000 €/un

4.1. E o preço justo para a Geração do documento em PDF? _____ 0,005 €/un

4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electrónico, para o cliente final via e-mail? _____ 0,56 €/un

Termo de responsabilidade

Declaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me a manter em sigilo sobre os dados que me foram fornecidos.

Lisboa, 12 Abril de 2011

Assinatura:



Análise de Mercado – Segmento Bancário

Documento/Extracto Electrónico



Questionário N° 16

Nome da Entidade: Barclays Bank
Departamento: Negociação
Nome do Entrevistado:
Função: Directora

1. Qual é o meio que utiliza com mais frequência para comunicar com o seus clientes?

- (1) CTT
- (2) Electrónico
- (3) Telefónico
- (4) Através do site
- (5) Outro (s)

Qual? _____

2. Envia extractos para os seus clientes?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.1. Processa-os em regime de outsourcing?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.2. Com que entidade? _____

Walter

2.3. Quantas impressões (fáce), realizou em 2010? _____

13.500.000 un /ano

2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010? _____

9.000.000 un/ano

VOLUME II - ANEXOS



3. Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu extracto via e-mail? _____ 20 (%)
- 3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?
- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR
- 3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clientes via e-mail ainda em 2011?
- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR
- 3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010? _____ 1 (%)
- 3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010? _____ 10 (%)
- 3.5. E em 2013? _____ 0 (%)
4. Qual seria para si o preço justo, para o processamento dos dados? _____ 0 €/un
- 4.1. E o preço justo para a Geração do documento em PDF? _____ 0,007 €/un
- 4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electrónico, para o cliente final via e-mail? _____ 0,05 €/un

Termo de responsabilidade

Declaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me a manter em sigilo sobre os dados que me foram fornecidos.

Lisboa, 12 Abril de 2011

Assinatura:



Análise de Mercado – Segmento Bancário

Documento/Extracto Electrónico



Deutsche Bank

Questionário Nº 17

Nome da Entidade: Deutsche Bank
Departamento: Direcção Financeira
Nome do Entrevistado: Dr.ª Nancy Canarias
Função: Director

1. Qual é o meio que utiliza com mais frequência para comunicar com o seus clientes?

- (1) CTT
- (2) Electrónico
- (3) Telefónico
- (4) Através do site
- (5) Outro (s)

Qual? _____

2. Envia extractos para os seus clientes?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.1. Processa-os em regime de outsourcing?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.2. Com que entidade? _____

Lésica

2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010? _____

720.000 un /ano

2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010? _____

660.000 un/ano



3. Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu extracto via e-mail?

_____ 0 (%)

3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?

(1) SIM

(2) NÃO

(3) NS/NR

3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clientes via e-mail ainda em 2011?

(1) SIM

(2) NÃO

(3) NS/NR

3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010? _____ (%)

3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010? _____ (%)

3.5. E em 2013? _____ (%)

4. Qual seria para si o preço justo, para o processamento dos dados? _____ €/un

4.1. E o preço justo para a Geração do documento em PDF? _____ €/un

4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electrónico, para o cliente final via e-mail? _____ €/un

Termo de responsabilidade

Declaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me a manter em sigilo sobre os dados que me foram fornecidos.

Lisboa, 12 Abril de 2011

Assinatura:

VOLUME II - ANEXOS



Análise de Mercado – Segmento Bancário

Documento/Extracto Electrónico



Questionário Nº 18

Nome da Entidade: BNP Paribas
Departamento: Direcção Compras
Nome do Entrevistado: Dr.ª Rosa António
Função: Chefe de secção

1. Qual é o meio que utiliza com mais frequência para comunicar com o seus clientes?

- (1) CTT
- (2) Electrónico
- (3) Telefónico
- (4) Através do site
- (5) Outro (s)

Qual? _____

2. Envia extractos para os seus clientes?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.1. Processa-os em regime de outsourcing?

- (1) SIM
- (2) NÃO
- (3) NS/NR

2.2. Com que entidade?

_____ Dentro do Banco

2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010?

_____ 9.000 un /ano

2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010?

_____ 5.000 un/ano



3. Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu extracto via e-mail?

_____ 0 (%)

3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?

(1) SIM

(2) NÃO

(3) NS/NR

3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clientes via e-mail ainda em 2011?

(1) SIM

(2) NÃO

(3) NS/NR

3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010? _____ (%)

3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010? _____ (%)

3.5. E em 2013? _____ (%)

4. Qual seria para si o preço justo, para o processamento dos dados? _____ €/un

4.1. E o preço justo para a Geração do documento em PDF? _____ €/un

4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electrónico, para o cliente final via e-mail? _____ €/un

Termo de responsabilidade

Declaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me a manter em sigilo sobre os dados que me foram fornecidos.

Lisboa, 12 Abril de 2011

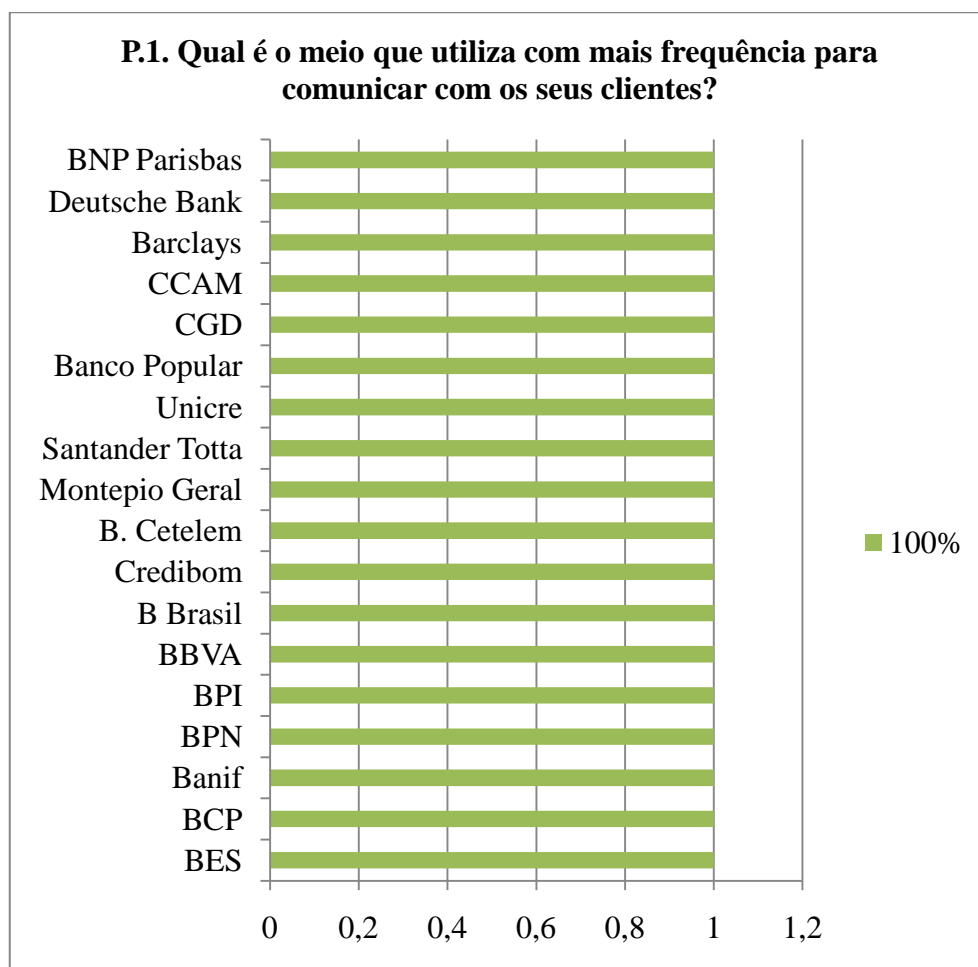
Assinatura:

Plano de Marketing do Serviço de envio por e-mail do Extracto Electrónico

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS

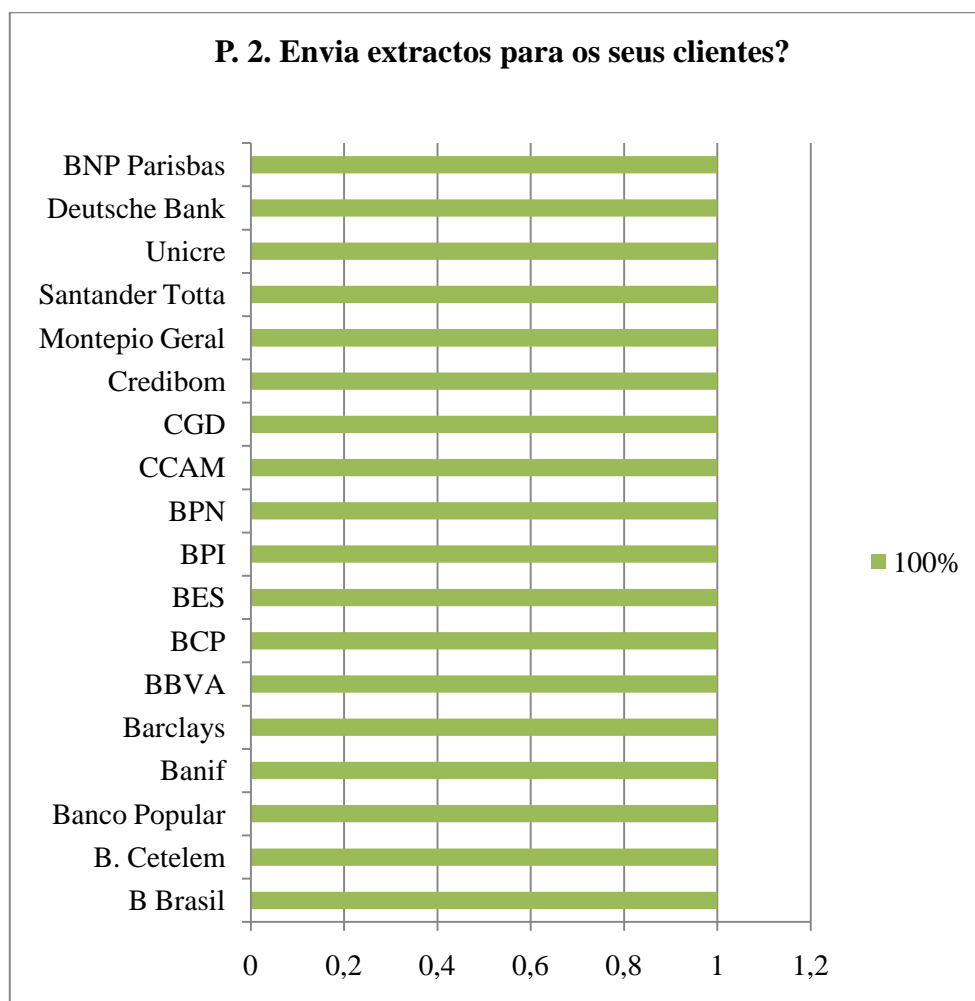
3. Anexo III - Resultado do estudo de mercado



Quadro 1 - Estudo de Mercado - Pergunta Nº 1

P. 1.	
CTT	1
Electrónico	2
Telefónico	3
Através do site	4

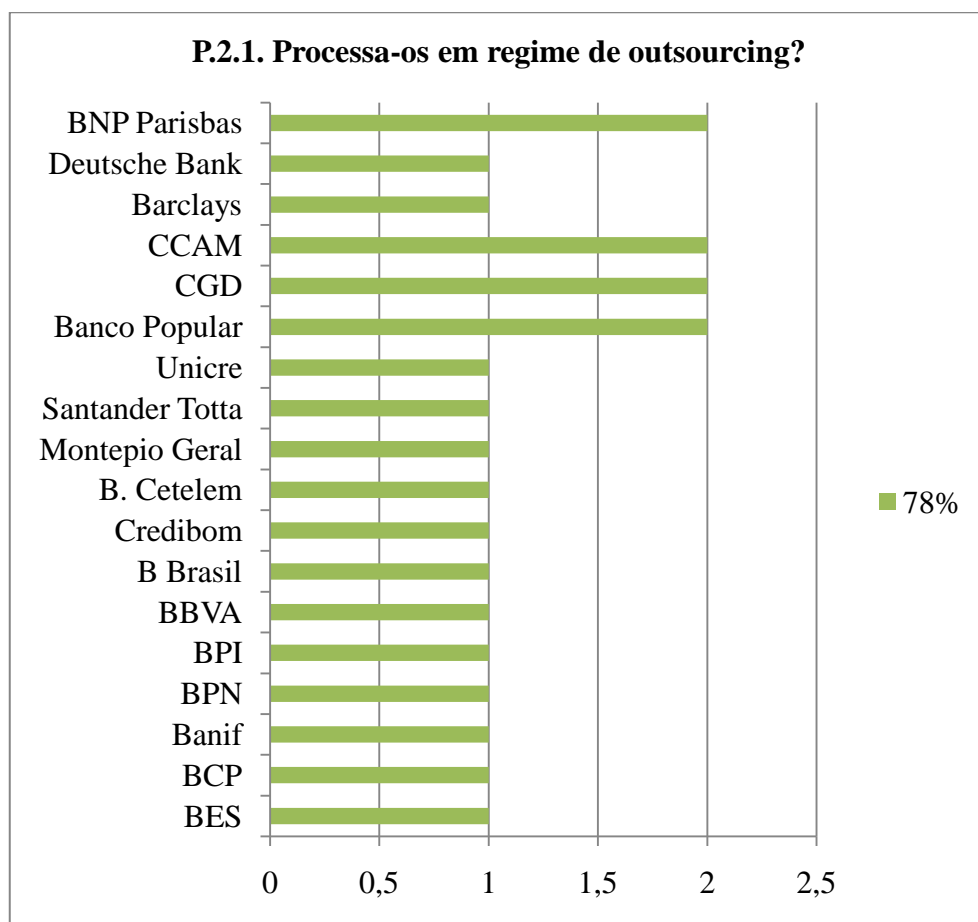
Todos os inquiridos utilizam os CTT como meio de comunicação mais frequente.



Quadro 2 - Estudo de Mercado – Pergunta Nº 2

P. 2.	
Sim	1
Não	2
NS/NR	3

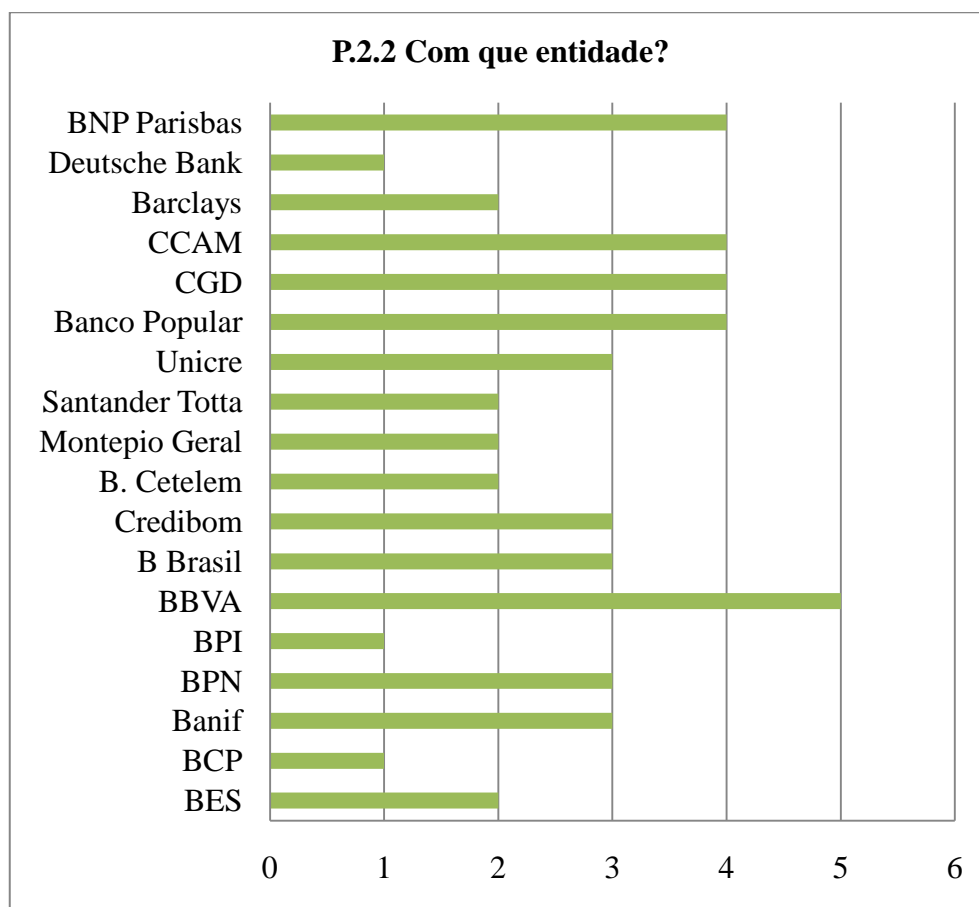
Todos os inquiridos enviam extractos para os seus clientes.



Quadro 3 - Estudo de Mercado – Pergunta Nº 2.1.

P. 2.1.	
Sim	1
Não	2
NS/NR	3

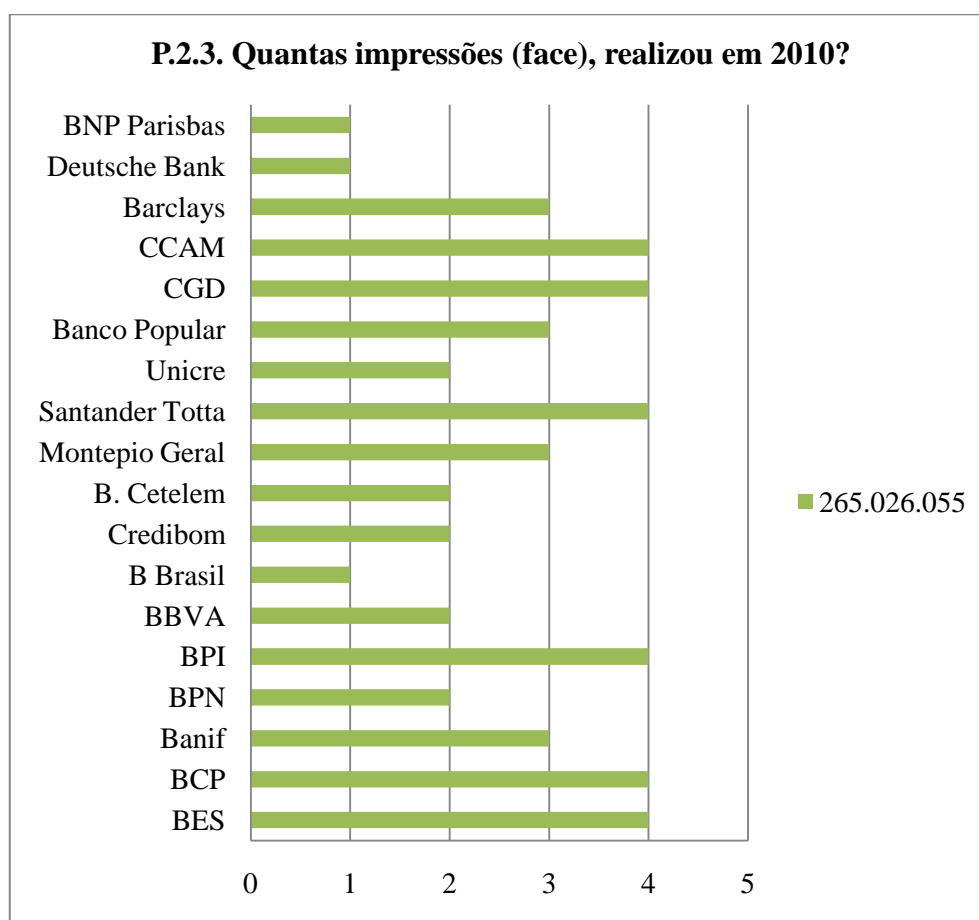
78 % dos inquiridos tem a sua produção em regime de outsourcing. Quatro dos dezoito Bancos mantêm a produção em casa, o que por si representa uma oportunidade potencial de crescimento para a Contiforme a médio prazo.



Quadro 4 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 2.2.

P. 2.2.	
Lógica	1
Mailtec	2
Contiforme	3
Internamente	4
Outras	5

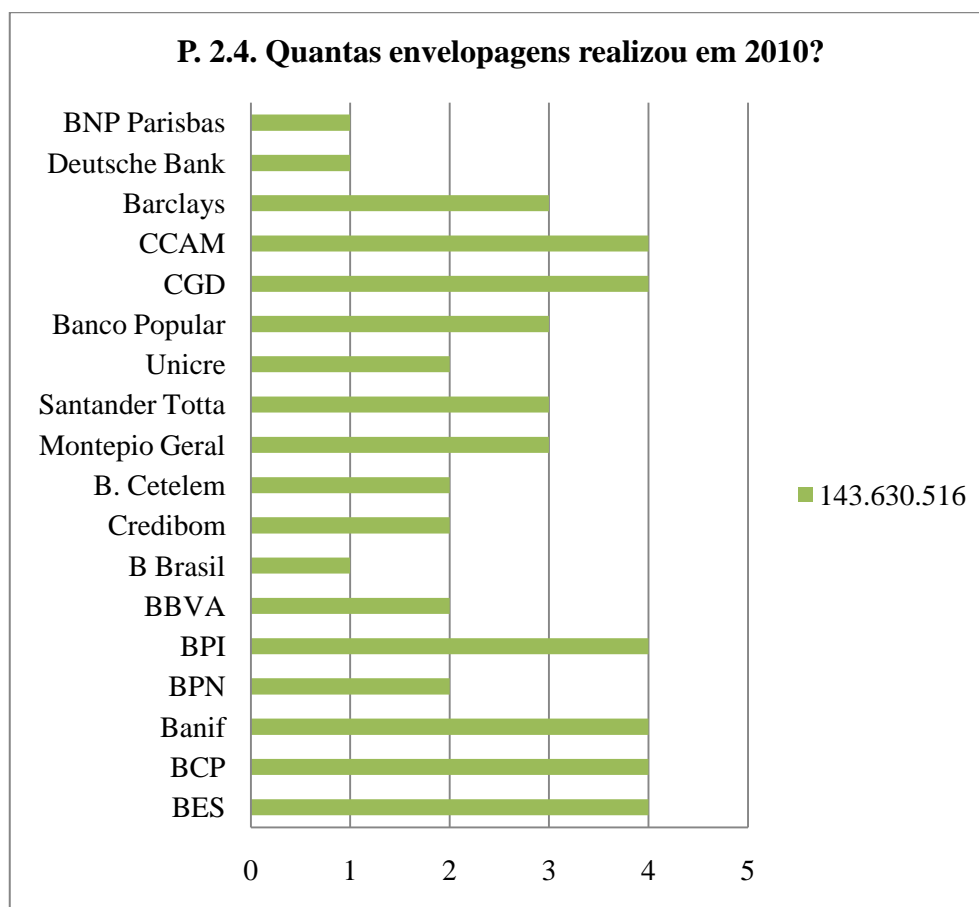
Verifica-se que a Mailtec detém cinco clientes, a Contiforme cinco clientes, a Lógica três clientes, produzem internamente quatro dos 18 clientes e fora do país um cliente.



Quadro 5 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 2.3.

P 2.3. (milhares)	
<1.000	1
1.000 a 9.999	2
10.000 a 19.999	3
20.000 a 42.000	4

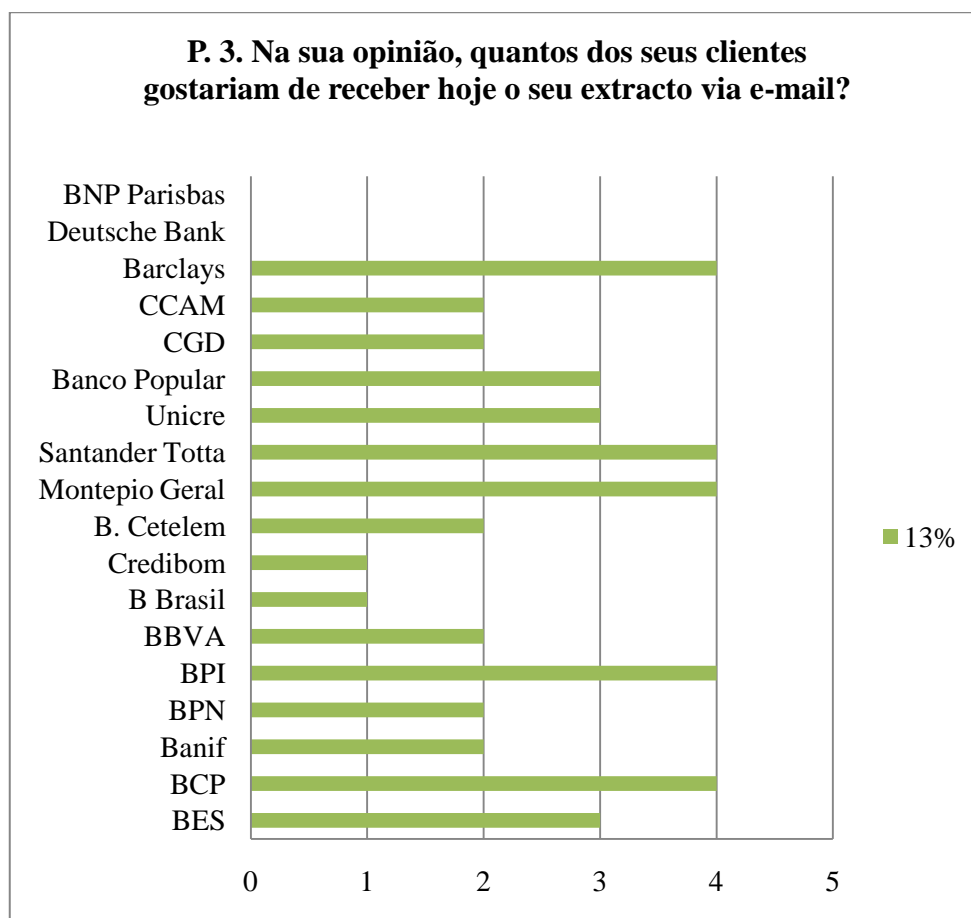
O número de extractos emitidos em 2010 foi de 265.026055 unidades. Sendo os maiores emissores a CCAM, a CGD, o BST, o BPI, o Millenniumbcp e o BES, que ultrapassam as 20 Milhões de impressões por ano.



Quadro 6 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 2.4

P 2.4 (milhares)	
<1000	1
1000 a 4999	2
5000 a 10.000	3
10.001 a 25.000	4

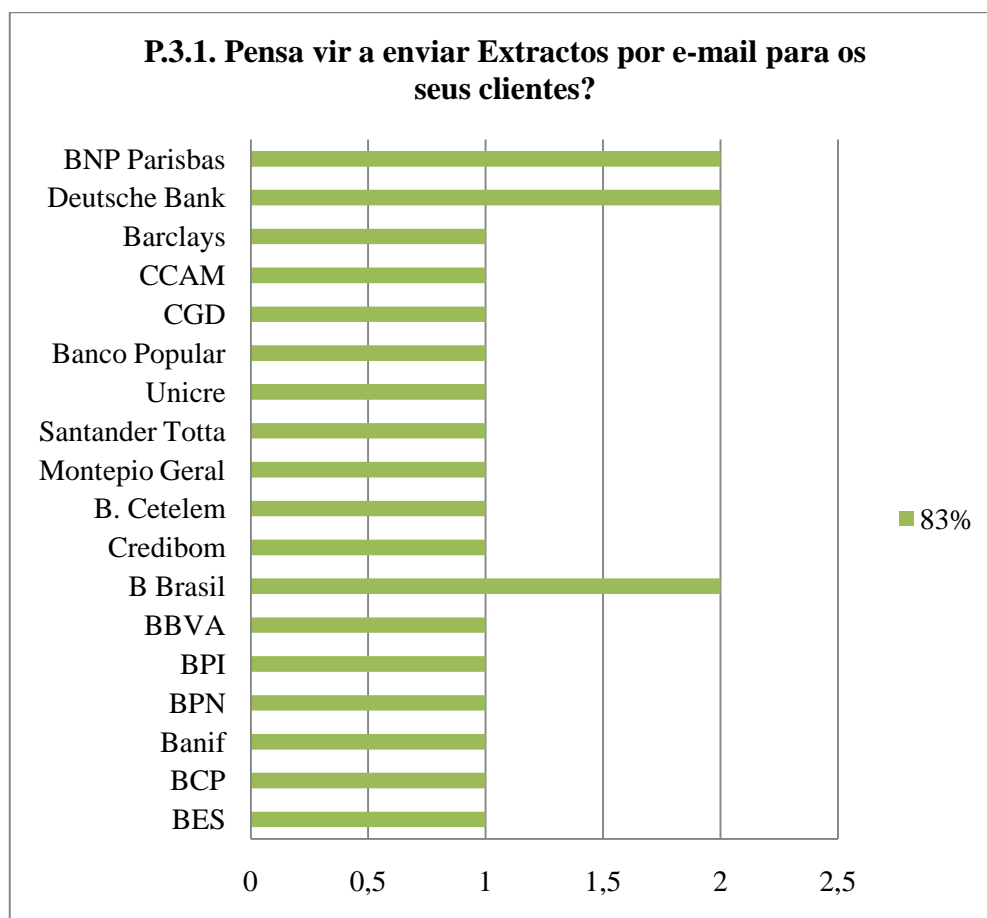
O número de envelopagens (correspondência expedida) realizadas em 2010 ascende a 143.630.516 (equivalente a cerca de 41 milhões de Euros). Sendo os maiores emissores a CGD, a CCAM, o BPI, o Banif, o Millenniumbcp e o BES que ultrapassam as 10 Milhões de envelopagens.



Quadro 7 - Estudo de Mercado Pergunta N° 3.

P. 3. (%)	
5%	1
10%	2
15%	3
20% a 30%	4

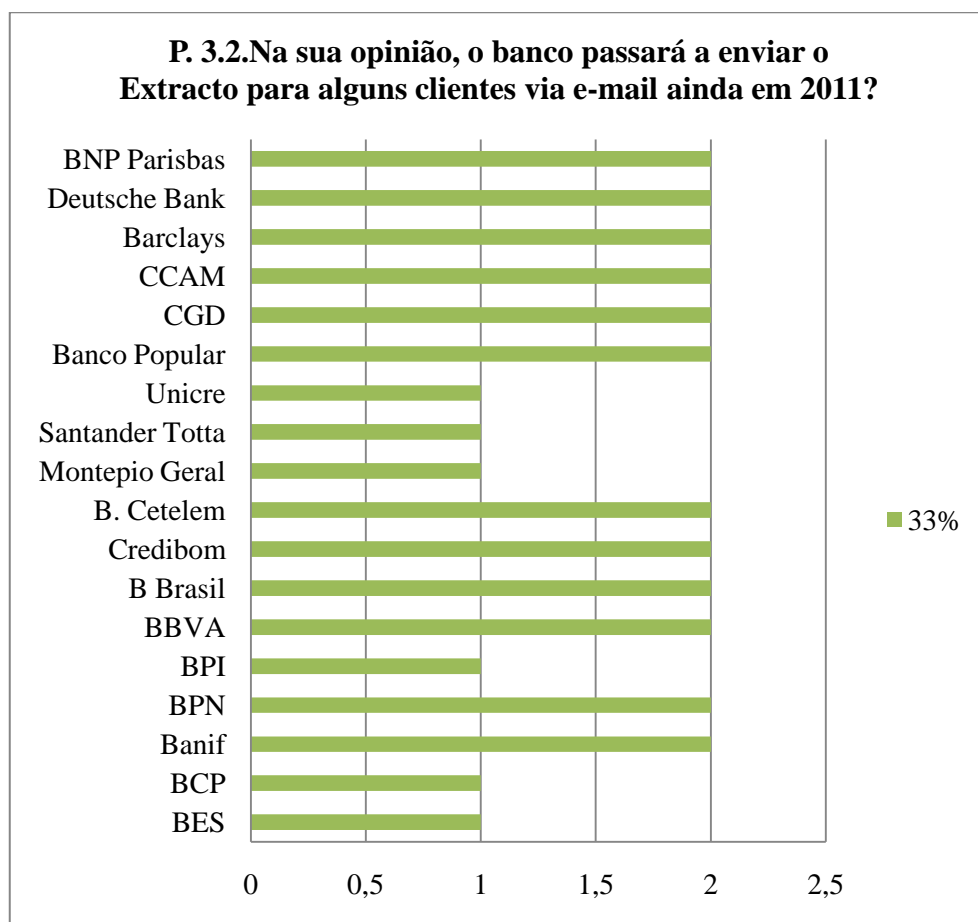
Em média 13% dos clientes finais gostariam hoje de receber os extractos via e-mail. Esta questão está associada à alteração dos novos hábitos da população, face às novas tecnologias.



Quadro 8 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 3.1.

P. 3.1.	
Sim	1
Não	2
NS/NR	3

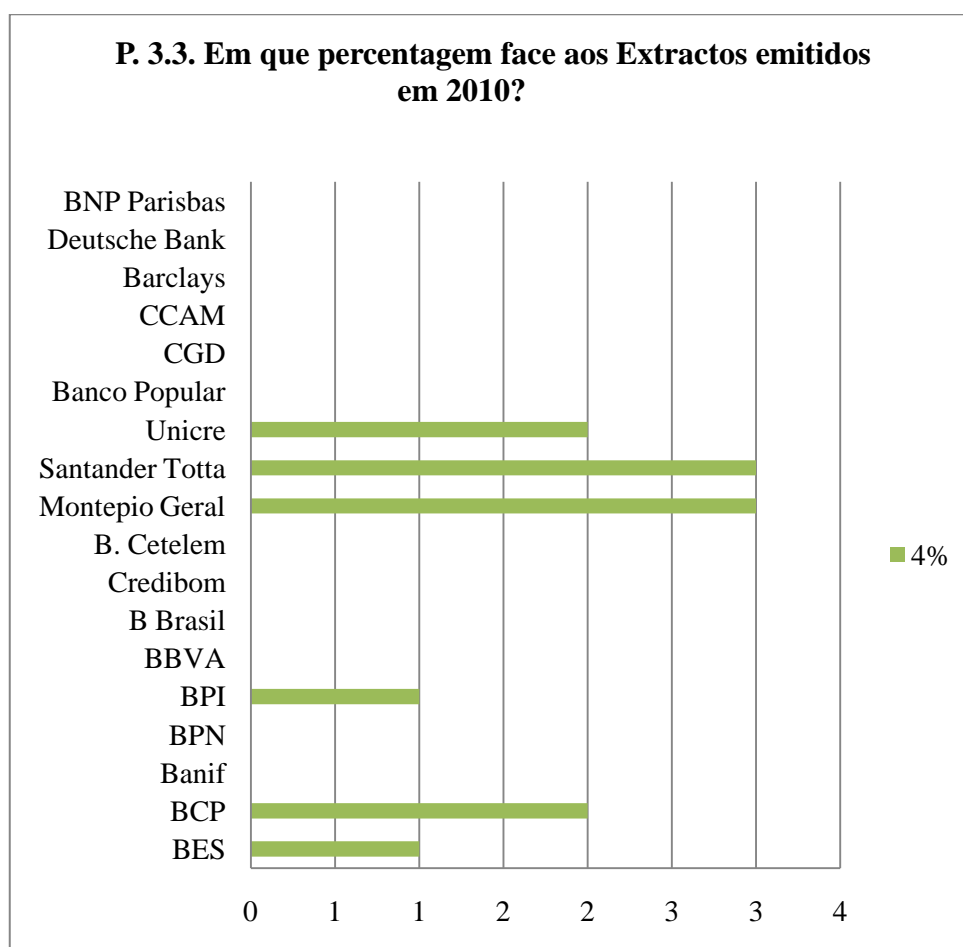
Quinze dos dezoito inquiridos pensam vir a enviar extractos via e-mail para os seus clientes, correspondendo a uma quota de 83%. O BNP Paribas, O DB e o BB, não pensam a fazê-lo.



Quadro 9 - Estudo de Mercado – Pergunta Nº. 3.2.

P. 3.2.	
Sim	1
Não	2
NS/NR	3

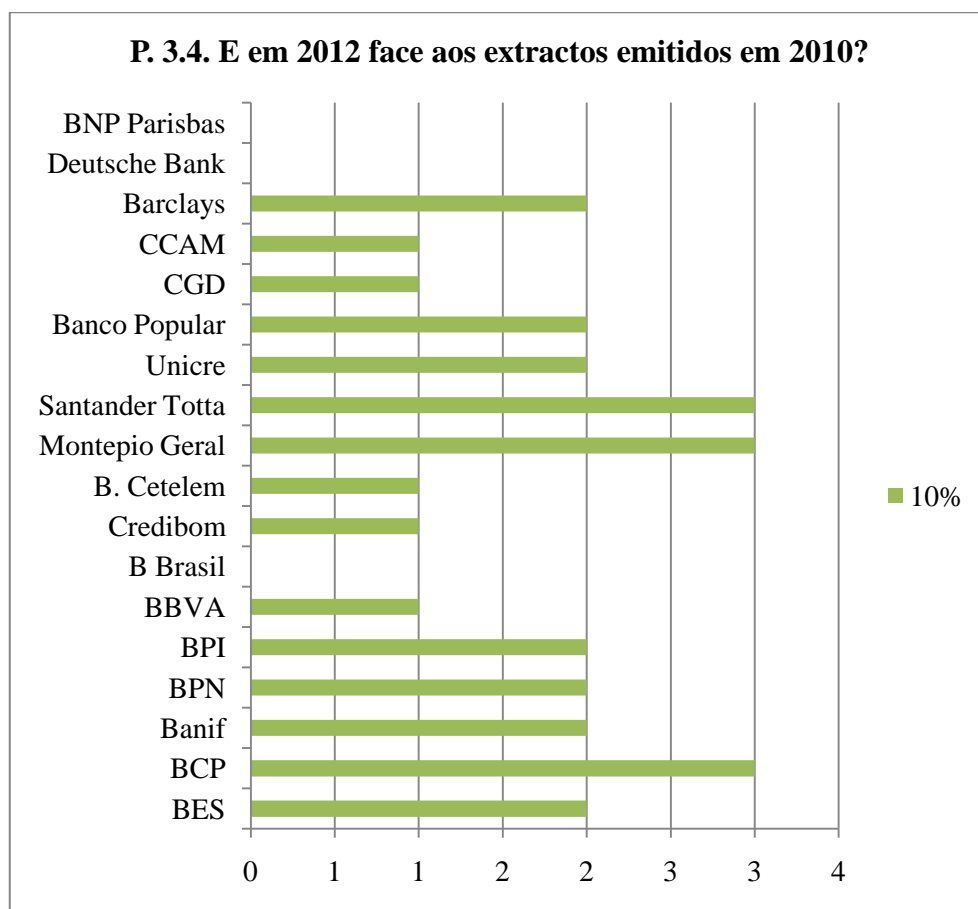
33% dos inquiridos pretendem vir a enviar extractos via e-mail para os seus clientes ainda em 2011.



Quadro 10 - Estudo de Mercado Pergunta N° 3.3.

P. 3.3. (%)	
8% a 9%	1
10% a 14%	2
15%	3

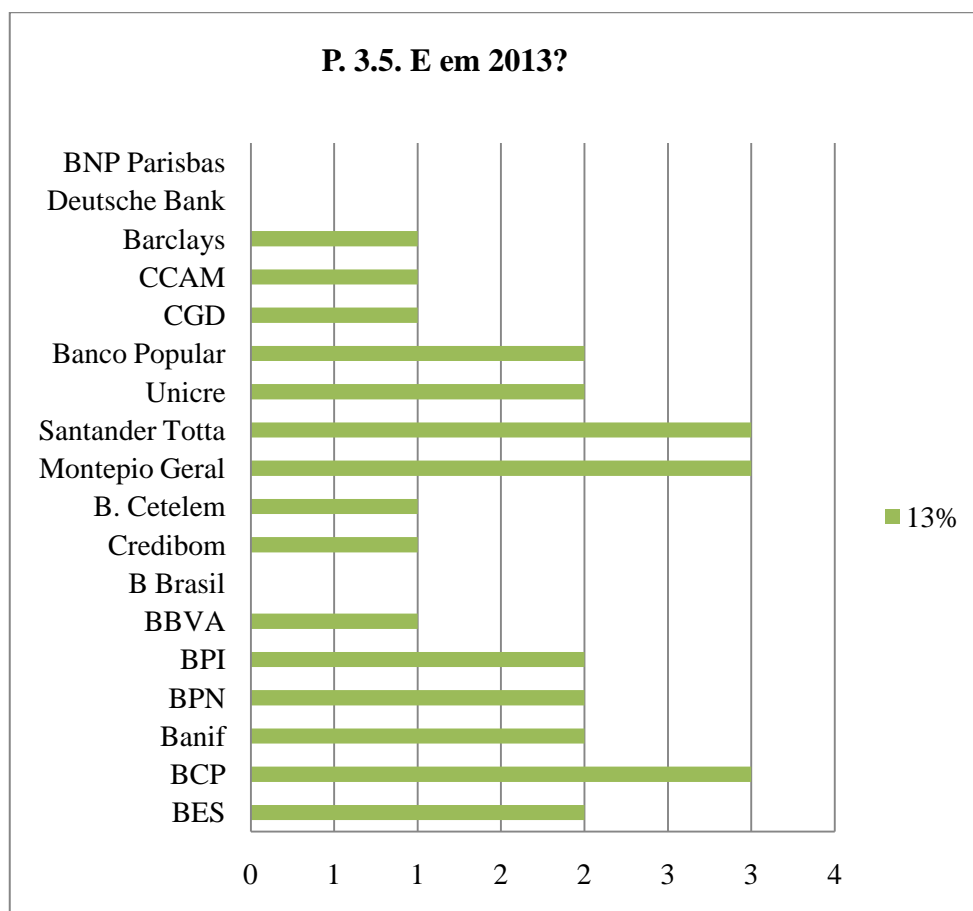
Verificar-se-á em média uma migração para extracto electrónico de 4% ainda em 2011. Sendo o Montepio e Santander, aqueles que apresentam expectativas mais elevadas em termos de volume.



Quadro 11- Estudo de Mercado Pergunta Nº 3.4.

P. 3.4. (%)	
2% a 5%	1
10% a 15%	2
16% a 17%	3

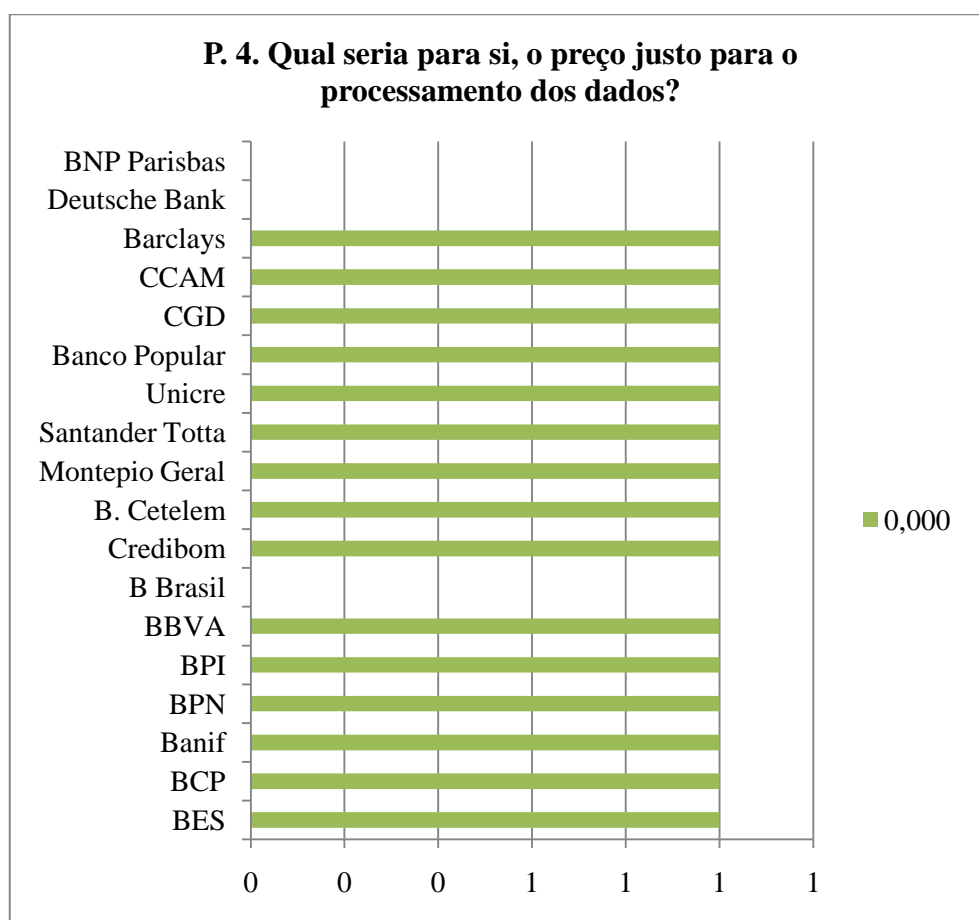
Em média perspectiva-se uma migração para extracto electrónico de 10% em 2012. Sendo o Santander, o Montepio e o Millenniumbcp, aqueles que apresentam maiores expectativas. O BNP Paribas, o Deutsche Bank e o Banco do Brasil mantêm a sua posição de não migração.



Quadro 12 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 3.5.

P. 3.5. (%)	
6% a 10%	1
12% a 15%	2
16% a 20%	3

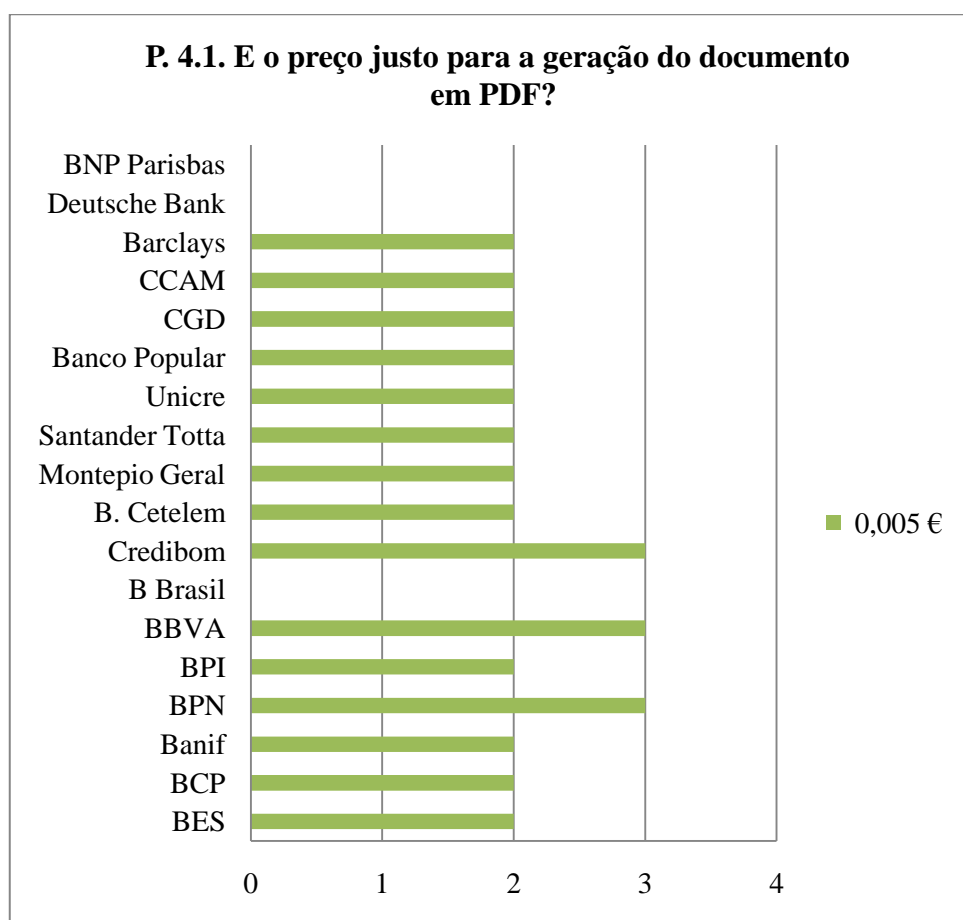
Em média perspectiva-se uma migração para extracto electrónico de 13% em 2013.



Quadro 13 - Estudo de Mercado – Pergunta N° 4.

P. 4. (€)	
0,000€ a 0,005€	1
0,005 a 0,008	2
>0,010	3

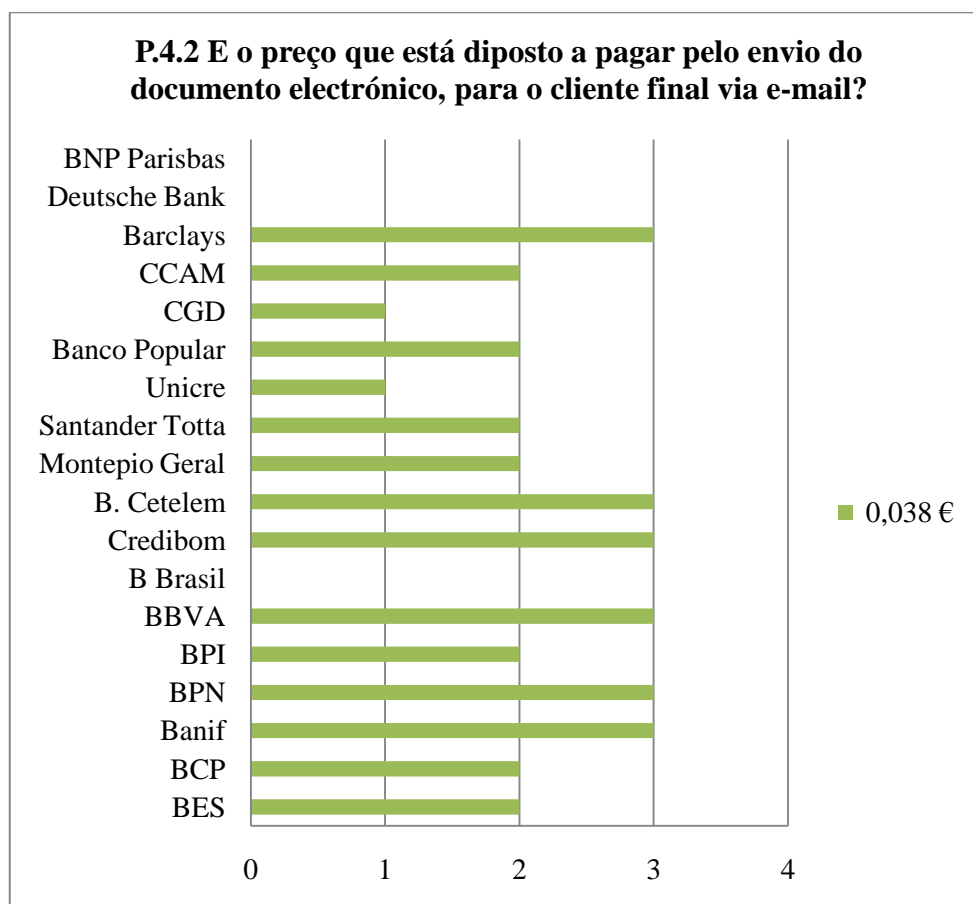
Nenhum dos inquiridos, está disposto a pagar pelo serviço de Geração de Dados, considerando-o incluído no serviço global. O BPN Paribas, o Deutsche Bank e o Banco Brasil não tencionam migrar pelo que não indicaram valores.



Quadro 14 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 4.1

P. 4. 1.(€)	
<0,004€	1
0,005€ a 0,007€	2
0,008 a 0,009	3

Em média, os inquiridos estão dispostos a pagar pela geração do Extracto Electrónico 0,005€. O BPN Paribas, o Deutsche Bank e o B. Brasil não tencionam migrar pelo que não indicaram valores.



Quadro 15 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 4.2

P. 4. 2.(€)	
0,03€ a 0,035€	1
0,04 €	2
0,05€ a 0,06€	3

Em média os inquiridos estão dispostos a pagar pelo serviço de envio por e-mail com certificado digital, 0,038€/unidade. O BPN Paribas, o Deutsche Bank e o B. Brasil não tencionam migrar pelo que não indicaram valores.

Plano de Marketing do Serviço de envio por e-mail do Extracto Electrónico

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS

4. Anexo VI - Linha de produtos e serviços (monofolhas)

OVERVIEW

 <p>Pin Mailers</p>	 <p>Rolos de Papel</p>	 <p>Note Stixs</p>
 <p>Acções, Letras, Obrigações</p>	 <p>Bilhetes, Tickets</p>	 <p>Cartões de Visita</p>
 <p>Cheques Cartas-Cheque</p>	 <p>Envelopes</p>	 <p>Brochuras</p>
 <p>Extractos</p>	 <p>Etiquetas</p>	 <p>Folhetos</p>
 <p>Facturas, Recibos, Guias de Remessa</p>	 <p>Talões de Jogo</p>	 <p>Capas, Pastas</p>



**CONTI
COM**
IMPRESSÃO E SERVIÇOS
DE PERSONALIZAÇÃO
E FINISHING DE DOCUMENTOS

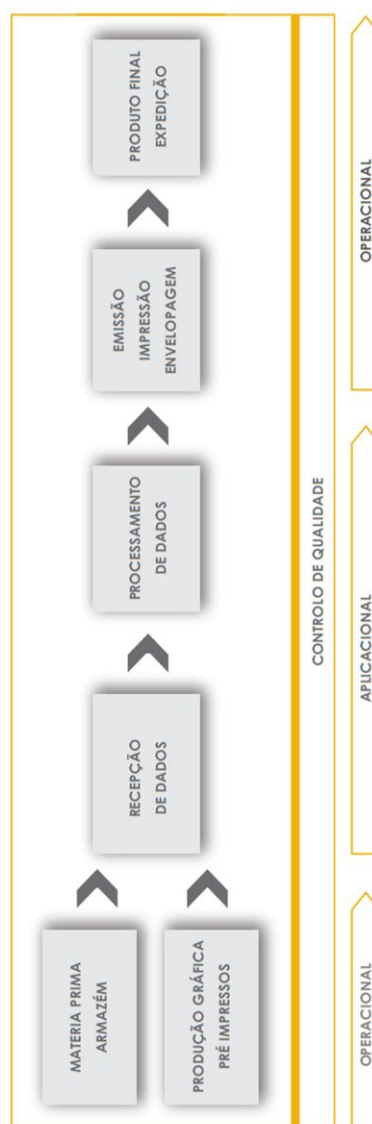
Serviços

Serviço de Impressão e Envelopagem de Documentos

Serviço de Gestão Global de Economato

Serviço de Captura de Dados e Imagens de Documentos

Serviço de Custódia Física e Digital de Documentos



OVERVIEW

 <p>CARTÃO BANCÁRIO MARIA AMÁLIA OLIVEIRA 0000 0000 0000 0000 CONTI CARD</p>	 <p>CARTÃO DE ACESSOS MARIA AMÁLIA OLIVEIRA</p>	 <p>CONTI CARD LetterShop</p>
 <p>CONGRESSO XXI 10 MAIO 2009 CONTI CARD MARIA AMÁLIA OLIVEIRA</p>	 <p>CONTI CARD</p>	 <p>CARTÃO CLIENTE MARIA AMÁLIA OLIVEIRA CONTI CARD</p>
 <p>Cartão Calendário</p>	 <p>CONTI CARD Cartão GSM</p>	 <p>CARTÃO PROMOCIONAL -50% CONTI CARD Cartão Promocional</p>

VOLUME II - ANEXOS

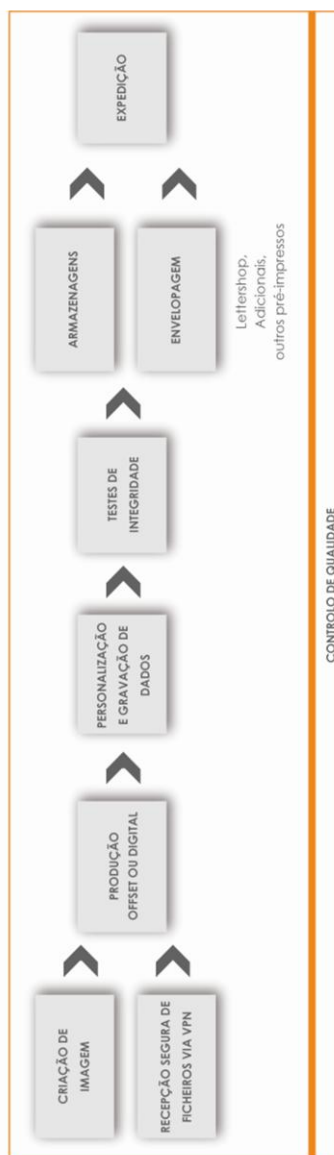


Serviços

- Gravação de Banda Magnética
- Gravação de Chip
- Embossing
- Infilling
- FlatPrinting
- Termoimpressão
- LetterShop
- Serviço de Tratamento de Cartões Capturados

Extras

- Impressão em Banda Magnética
- Banda Magnética a Cores
- Painel de Assinatura
- Código de Barras ou 2D
- Scratch Panel
- (painel de "raspadinha")
- Outros dados variáveis



**FUNCIONALIDADES
SMART CARD**



Plano de Marketing do Serviço de envio por e-mail do Extracto Electrónico

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS

5. Anexo V- Certificado da qualidade

