

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

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS

O autor é o único responsável pelas ideias expressas neste relatório

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS

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

VOLUME II - ANEXOS

-	_	_			_	
Índice	4	/ N	aatia	mánia.	~ I	4022200
Indice	AL.		461 IV	กมาเก	c in	Hernas
Hitaicc	uc	Vu	COLLO		, ,,,,	

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

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS

Quadro 7 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 3	. 59
Quadro 8 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 3.1	. 60
Quadro 9 - Estudo de Mercado – Pergunta Nº. 3.2	. 61
Quadro 10 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 3.3	. 62
Quadro 11- Estudo de Mercado Pergunta Nº 3.4.	. 63
Quadro 12 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 3.5.	. 64
Quadro 13 - Estudo de Mercado – Pergunta Nº 4.	. 65
Quadro 14 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 4.1	. 66
Quadro 15 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 4.2	. 67

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS

O autor é o único responsável pelas ideias expressas neste relatório

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS

1. Anexo I – Questionários internos

VOLUME II - ANEXOS

Nome: ふちっく ひょとしょ みるまです。 Departamento: ふひとらなった。 Eunção: ひくひをこれる。 Função: ひくひをこれる。 Função: ひくひをこれる。 Função: ひくひをこれる。 Função: Departamento: Aouxion Tria again ter impacto negativo no volume de impressões e de envelopagens. SIM ※ NÃO NS/NR O Extracto físico? SIM ※ NÃO NS/NR O SIM ※ NÃO NS/NR O SOUMENTO Electrónico? SIM ※ NÃO NS/NR O Documento Electrónico? SIM ※ NÃO NS/NR O Documento Electrónico?	Que	Questionário Interno Diversificação do Serviço de P&F de Documentos
	Nome Depart Função	LESC CARLES DRALIN mento: ADULANSTRAGA DROGETUR
	1	a sua opinião é expectável que os novos meios de comunicação, possam ter impacto > volume de impressões e de envelopagens. SIM ് NÃO○ NS/N
		haverá crescimento do produto Extracto Electrór
Obrigada. A sua opinião é importante para nós		onsidera importante o investimento em soluções que alarguem a oferta da Contiforme ocumento Electrónico?
		Obrigada. A sua opinião é importante para nós

VOLUME II - ANEXOS

Nome: 内ま 子ので ADQ Delectors Departamento: Comecciot Função: Geotrola de Abogótios 1. Na sua opinião é expectável que os novos meios de comunicação, possam ter impacto negativo no volume de impressões e de envelopagens. SIMO NÃO M NS/NR O Extracto físico? SIMO NÃO M NS/NR O	rer impacto negativo
	ter impacto negativo
Na sua opinião haverá crescimento do produto Extracto Electrón Extracto físico?	SIMO NÃO& NS/NRO
	iico, em detrimento do SIM○ NÃO⊗ NS/NR○
 Considera importante o investimento em soluções que alarguem a oferta da Contiforme para o Documento Electrónico? SIM NÃO NS/NR O	oferta da Contiforme para o SIM≿ NÃO○ NS/NR ○
Obrigada. A sua opinião é importante para nós	

VOLUME II - ANEXOS

Nome: Clear Levels Andreas Papers Andreas Papers P	Questionário Interno Diversificação do Serviço de P&F de Documentos	BONTIFORME The appart of conjoury communication
	Tuesa Lai	
	 Na sua opinião é expectável que os novos meios de no volume de impressões e de envelopagens. 	comunicação, possam ter impacto negativo
		tracto Electrónico, em detrimento do SIM○ NÃO⊗ NS/NR ○
Obrigada. A sua opinião é importante para nós		que alarguem a oferta da Contiforme para o SIM & NÃOO NS/NR O
	Obrigada. A sua opinião é ir	nportante para nós

VOLUME II - ANEXOS

Nome: Advantage Molecular Molecular	Questionário Interno Diversificação do Serviço de P&F de Documentos	GONTIFORME The support of company communication
	MOS BUTVO mento: Administrativo e Trucas Director Finenceiro	
	 Na sua opinião é expectável que os novos meios de comunicaç no volume de impressões e de envelopagens. 	.o, possam ter impacto negativ SIM Ø NÃOO NS/NR O
		śnico, em detrimento do SIM⊗ NÃO○ NS/NR ○
Obrigada. A sua opinião é importante para nós		a oferta da Contiforme para o SIM & NÃOO NS/NR O
	Obrigada. A sua opinião é importante p	ıra nós

VOLUME II - ANEXOS

Nome: Floelinga Havio Formass Pais Pepartamento: Aoministea Havio Formass Pais Função: Escelhacacia de comunicação, possam ter impacto negativo no volume de impressões e de envelopagens. SIM & NÃOO NS/NR O Extracto físico? SIM & NÃOO NS/NR O SOCUMENTO Electrónico? SIM & NÃOO NS/NR O SIM & NÃOO NS/NR O Documento Electrónico? SIM & NÃOO NS/NR O	ğġ	Questionário Interno Diversificação do Serviço de P&F de Documentos
	Nor Dep Fun	re: Floeinpa itajia fpenanzes Pais artamento: Apministeativo pão: Esceiturdeia
	1.	Na sua opinião é expectável que os novos meios de comunicação, possam ter impacto negat no volume de impressões e de envelopagens.
9 [7	Na sua opinião haverá crescimento do produto Extracto Electrónico, em detrimento do Extracto físico?
Obrigada. A sua opinião é importante para nós	ć.	Considera importante o investimento em soluções que alarguem a oferta da Contiforme para Documento Electrónico?
		Obrigada. A sua opinião é importante para nós

VOLUME II - ANEXOS

Nome: Jolle	
Departamento: GE Função: GES	Nome: John Gross Departamento: Gestão PA Budupade Função: Geston DA Budupade
la sua opin o volume c	Na sua opinião é expectável que os novos meios de comunicação, possam ter impacto negativo no volume de impressões e de envelopagens.
Na sua opinião Extracto físico?	Na sua opinião haverá crescimento do produto Extracto Electrónico, em detrimento do Extracto físico?
onsidera ir ocumento	Considera importante o investimento em soluções que alarguem a oferta da Contiforme para o Documento Electrónico? SIM為 NÃO○ NS/NR ○
	Obrigada. A sua opinião é importante para nós

VOLUME II - ANEXOS

AU,		
runçao: OFEF	is Curts CHDAN / HAMFENS	
Na sua opiniã no volume de	Na sua opinião é expectável que os novos meios de comunicação, possam ter impacto negativo no volume de impressões e de envelopagens.	pacto negativo NS/NR O
Na sua opinião Extracto físico?	Na sua opinião haverá crescimento do produto Extracto Electrónico, em detrimento do Extracto físico?	anto do NS/NR O
Considera importante o i Documento Electrónico?	Considera importante o investimento em soluções que alarguem a oferta da Contiforme para o Documento Electrónico? SIM	forme para o NS/NR O
	Obrigada. A sua opinião é importante para nós	

VOLUME II - ANEXOS

Nome: Luít Meade Bepartamento: Made Enils Luít Meade Emráo: Made Enils Made	Luis Inento:	CONTIFORME The weighest of a company remainment of from
	Na sua opinião é expectável que os novos meios de comunicação, possam ter imp no volume de impressões e de envelopagens. SIM № NÃOO 1	acto negative
<u> </u>	Na sua opinião haverá crescimento do produto Extracto Electrónico, em detrimer Extracto físico?	ito do NS/NR O
Obrigada. A sua opinião é importante para nós	Considera importante o investimento em soluções que alarguem a oferta da Contif Documento Electrónico? SIM ৷ NÃO □	orme para o
	Obrigada. A sua opinião é importante para nós	

VOLUME II - ANEXOS

Nome: Attruck quakques Departamento: Telenical feorgeRaigh Função: Gestral Presente Contractor feorge and the formation of the contractor of the contracto	Q Ę	Questionário Interno Diversificação do Serviço de P&F de Documentos	GONTIFORME The support of company communication
	Nor Dep Fun	: ARTUR 49ROVES tramento: TECNICO / ROMERCIAL no: GESTOR PRODUTO ENVEROPES	
	-:	Na sua opinião é expectável que os novos meios de comunicação, p no volume de impressões e de envelopagens.	ossam ter impacto negativ
0 1	2	Na sua opinião haverá crescimento do produto Extracto Electrónio Extracto físico?	:o, em detrimento do M 8 NÃO ONS/NR O
Obrigada. A sua opinião é importante para nós	ů.	Considera importante o investimento em soluções que alarguem a o Documento Electrónico?	oferta da Contiforme para o M○ NÃO& NS/NR ○
		Obrigada. A sua opinião é importante para	nós

VOLUME II - ANEXOS

None: Oncolocide Concolocide Concolocide	Questionário Interno Diversificação do Serviço de P&F de Documentos	GONTIFORME The support of company communication.
Na Na Co Do	amento: Sport	
Na Ext Col Do	 Na sua opinião é expectável que no volume de impressões e de e 	os novos meios de comunicação, possam ter impacto negat nvelopagens. SIM & NÃOO NS/NR O
Col	Na Ext	ento do produto Extracto Electrónico, em detrimento do SIMO NÃOO NS/NR.
Obrigada. A sua opinião é importante para nós	Do Co	nento em soluções que alarguem a oferta da Contiforme para SIMO NÃOO NS/NR
	Obrigada.	A sua opinião é importante para nós

VOLUME II - ANEXOS

men 🗲	
Funçao:	
. Na sua opinião é expectável que os novos meios de comunicação, possam ter impacto negativo no volume de impressões e de envelopagens.	de comunicação, possam ter impacto negativ SIM○ NÃOଔ NS/NR ○
2. Na sua opinião haverá crescimento do produto Extracto Electrónico, em detrimento do Extracto físico?	Extracto Electrónico, em detrimento do SIM ⊗ NÃO○ NS/NR ○
 Considera importante o investimento em soluções que alarguem a oferta da Contiforme para o Documento Electrónico? SIM	ss que alarguem a oferta da Contiforme para o SIM ₡NÃOONS/NR O
Obrigada. A sua opinião é importante para nós	importante para nós

VOLUME II - ANEXOS

Nome: Jusy AMS Departamento: Gestri OfficeCourt Contictor	
 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 O	ação, possam ter impacto negativossiM ● NÃO○ NS/NR ○
 Na sua opinião haverá crescimento do produto Extracto Electrónico, em detrimento do Extracto físico? SIM NÃO NS/NR	ctrónico, em detrimento do SIM NÃOO NS/NR O
 Considera importante o investimento em soluções que alarguem a oferta da Contiforme para o Documento Electrónico? SIM NÃOO NS/NR O 	em a oferta da Contiforme para o SIM ● NÃO○ NS/NR ○
Obrigada. A sua opinião é importante para nós	para nós

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS

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

VOLUME II - ANEXOS

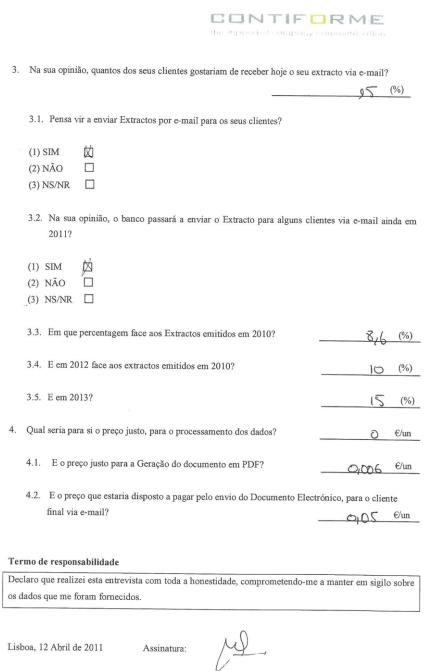


Análise de Mercado – Segmento Bancário Documento/Extracto Electrónico

		BANG	O SANTO		
Qu	estionário Nº 1				
	me da Entidade: Banco Espírito S partamento: Direcção Compras (courcing)		
No	me do Entrevistado: Eng.º Pires o	da Silva	sourcing)		
Fur	ıção: Director				
1.	Qual é o meio que utiliza com r	nais frequência p	ara comunicar	com o seus clientes?	
	(1) CTT	Ø			
	(2) Electrónico				
	(3) Telefónico				
	(4) Através do site				
	(5) Outro (s)				
			Qual?		
2.	Envia extractos para os seus clie	entes?			
	(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?			Roeitee	
	2.3. Quantas impressões (face)	, realizou em 201	0?	21.000.000	un /ano
	2.4. Quantas envelopagens rea	lizou em 2010?		13.000.000	un/ano
		1			Atlânt

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS



Atlantia

VOLUME II - ANEXOS



Análise de Mercado – Segmento Bancário

Documento/Extracto Electrónico



Questionário Nº 2

Nome da Entidade: Millenniu				
Departamento: Direcção Com Nome do Entrevistado: Dr. Jo		Jutsourcing)		
Função: Director	se i ardinio			
Qual é o meio que utiliza	com mais frequênci	a para comunic	ear com o seus clientes?	
1. Quai e o meio que umiza	com mais nequence	a para comunic	ar com o seus chemes:	
(1) CTT				
	K			
(2) Electrónico				
(3) Telefónico				
(4) Através do site				
(5) Outro (s)				
		Qual?		
2. Envia extractos para os se	eus clientes?			
1				
(1) SIM				
(2) NÃO 🗆				
(-) 11120				
(3) NS/NR				
2.1. Processa-os em regi-	me de outsourcing?			
(1) SIM				
(2) NÃO 🗆				
(3) NS/NR				
2.2. Com que entidade?			Lógoza	
2.2. Com que chidade:			30 %100	
22 0	(6) 1:	20100		
2.3. Quantas impressões	(face), realizou em	2010?	35.604.73	S un /ano
2.4. Quantas envelopages	ns realizou em 2010	?	95.012 661	un/ano
			· ·	-
		1		1

Universidade

CONTIFURME
the support of company communication

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS

3.	Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu ex	xtracto via e-mail?	
			(%)
	3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?		
	(1) SIM		
	3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clic 2011?	entes via e-mail air	nda em
	(1) SIM		
	3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010?)\4	(%)
	3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010?	<u></u>	(%)
	3.5. E em 2013?	20	(%)
4.	Qual seria para si o preço justo, para o processamento dos dados?	O	€/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 Elect final via e-mail?	rónico, para o clier	te €/un
Ter	rmo de responsabilidade		
	elaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me lados que me foram fornecidos.	a manter em sigilo	sobre
Lisl	poa, 12 Abril de 2011 Assinatura:		

VOLUME II - ANEXOS



Análise de Mercado - Segmento Bancário Documento/Extracto Flactrónico

	Documento/Extracto Electronico
	BAMIF 5
Qu	nestionário Nº 3
No	ome da Entidade: Banifserv (Grupo Banif)
	partamento: Direcção Operações ome do Entrevistado: Dr. José Loios
	nção: 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) CD (DM
	(1) SIM (2) NÃO □
	(2) NÃO
	(3) NO/NK
	2.1. Processa-os em regime de outsourcing?
	(1) SIM 🔯
	(2) NÃO \square
	(3) NS/NR
	2.2. Com que entidade?
	2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010? 16.652.616 un /ano
	2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010? 3.949.335 un/ano
	7.744.740 mmano
	1

Atlântica

VOLUME II - ANEXOS



3.	Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu ex	tracto via e-mail)
		10	(%)
	3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?		
	(1) SIM		
	3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clie 2011?	ntes via e-mail a	inda em
	(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?	lo	(%)
	3.5. E em 2013?	15	(%)
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?	_F00,0_	€/un
	4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electrifinal via e-mail?	rónico, para o clie	ente €⁄un
Геі	rmo de responsabilidade		
	claro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me	a manter em sigi	lo sobre
OS C	lados que me foram fornecidos.		
Lisl	boa, 12 Abril de 2011 Assinatura:		
	2		1

VOLUME II - ANEXOS



Análise de Mercado – Segmento Bancário Documento/Extracto Electrónico

Cor DT 14 Works	
Questionário Nº 4	
Questionario IV 4	
Nome da Entidade: Banco Português de Negócio Departamento: Direcção de Marketing	\Box
Nome do Entrevistado: Dr. Gonçalo Nogueira	-
Função: Director	
1 0 1/4 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 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?	
Quair	_
2. Envia extractos para os seus clientes?	
(1) SIM 😡	
(2) NÃO \square	
(3) NS/NR	
2.1. Processa-os em regime de outsourcing?	
Tables Control Professional Control Profession Cont	
(1) SIM ⊠	
(2) NÃO \square	
(3) NS/NR	
(6) 1.51.11	
2.2. Com que entidade?	
2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010? 6.634.334 un /an	
2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010?	0
0.6 JU.57TV III/all	
2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010? 3.641.615 un/an	0
	_
	Urtevers-intide
Atlá	intica

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 v	r a enviar Extractos por e-mail	para os seus clientes?		
	(1) SIM (2) NÃO (3) NS/NR				
			viar o Extracto para alguns clie	entes via e-mail ai	nda em
	(1) SIM (2) NÃO (3) NS/NR				
	3.3. Em que	percentagem face aos Extractos	s emitidos em 2010?		(%)
	3.4. E em 20	12 face aos extractos emitidos	em 2010?		(%)
	3.5. E em 20	13?		15	(%)
4.	Qual seria par	a si o preço justo, para o proce	ssamento dos dados?	0	€/un
	4.1. E o pre	ço justo para a Geração do doc	umento em PDF?	8m,0	€/un
	4.2. E o pred final via		pelo envio do Documento Electr	rónico, para o clier	ite €/un
Ter	mo de respon	abilidade			
			onestidade, comprometendo-me	a manter em sigilo	sobre
os c	lados que me fe	ram fornecidos.			
List	ooa, 12 Abril d	2011 Assinatura:	ref		
	7 J. 74				

Atlântica

VOLUME II - ANEXOS



Análise de Mercado - Segmento Bancário Documento/Extracto Electrónico



Questionário Nº 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 y (2) Electrónico (3) Telefónico (4) Através do site (5) Outro (s) 2. Envia extractos para os seus clientes? (1) SIM 30

2.1	Processa-os	
2.1.	110cessa-0s	9

(2) NÃO (3) NS/NR

em regime de outsourcing?

(1) S	IM	λ
(2) N	IÃO	
(3) N	IS/NR	
2.2.	Com que	entidade?

LOGIZG

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

27.624.000 un/ano

2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010?

W.665.000 un/ano



VOLUME II - ANEXOS



3.	Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu ex	tracto via a mail?	
٥.	14a sua opiniao, quantos dos seus enemes gostanam de receber noje o seu ex		(%)
	3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?		
	(1) SIM		
	3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clientes 2011?	ntes via e-mail ai	nda en
	(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	(%
	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 Electrifinal via e-mail?	ónico, para o clier	nte €/un
Ге	rmo de responsabilidade		
	claro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me dados que me foram fornecidos.	a manter em sigil	o sobr
Lis	boa, 12 Abril de 2011 Assinatura:	۵	
	2		

Atlantica

VOLUME II - ANEXOS



Análise de Mercado – Segmento Bancário Documento/Extracto Electrónico

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?	
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)	
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)	
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)	
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)	
(1) CTT (2) Electrónico (3) Telefónico (4) Através do site (5) Outro (s)	
(1) CTT (2) Electrónico (3) Telefónico (4) Através do site (5) Outro (s)	
(2) Electrónico	
(2) Electrónico (3) Telefónico (4) Através do site (5) Outro (s)	
(4) Através do site	
(5) Outro (s)	
Qual?	
2. Envia extractos para os seus clientes?	
(1) SIM 🖄	
(2) NÃO \square	
(3) NS/NR	
2.1. Processa-os em regime de outsourcing?	
(1) SIM 🔯	
(2) NÃO \square	
(3) NS/NR	
2.2. Com que entidade?	IN OR ESTRE
2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010?	un /ano
2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010?	un/ano
1	

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 clie 2011?	ntes via e-mail ainda em		
	(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?			
	4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electr	ónico, para o cliente		
	final via e-mail?	0,05 €/un		
Ter	rmo de responsabilidade			
Dec	elaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me	a manter em sigilo sobre		
os d	lados que me foram fornecidos.			
List	poa, 12 Abril de 2011 Assinatura:			
		18		
	2			

VOLUME II - ANEXOS



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 comun	nicar com o seus clientes?
(1) CTT	₩.		
(2) Electrónico			
(3) Telefónico	П		
(4) Através do site	П		
(5) Outro (s)			
	_		
		Qual?	
2. Envia extractos para os se	eus clientes?		
(1) SIM ☐ (2) NÃO ☐ (3) NS/NR ☐			
2.1. Processa-os em regis	me de outsourcing?		
(1) SIM			
(2) NÃO 🗆			
(3) NS/NR			
2.2. Com que entidade?			Consideració
2.3. Quantas impressões	(face), realizou em 20	10?	40.006 un /ano
2.4. Quantas envelopages	as realizou em 2010?		39.040 un/ano
		1	



VOLUME II - ANEXOS



3.	Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu ex	tracto 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 clie 2011?	ntes via e-mail ainda em
	(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 Electrifinal via e-mail?	rónico, para o cliente
Tei	rmo de responsabilidade	
Dec	claro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me	a manter em sigilo sobre
os o	dados que me foram fornecidos.	
Lis	boa, 12 Abril de 2011 Assinatura:	
		18

Atlântica

VOLUME II - ANEXOS



Análise de Mercado – Segmento Bancário Documento/Extracto Electrónico



Questionário Nº 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 M (2) NÃO (3) NS/NR 2.1. Processa-os em regime de outsourcing? K (1) SIM (2) NÃO (3) NS/NR 2.2. Com que entidade? 2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010? 4.354.061 un /ano 2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010? 1.693.087 1

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

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS



3.	Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu ex	tracto via e-mail	?
		5	(%)
	3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?		
	(1) SIM		
	3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clie 2011?	ntes via e-mail a	inda em
	(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?	s	(%)
	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?	800,0	€/un
	4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electr	ónico, para o cli	
	final via e-mail?	0,06	€/un
Tei	rmo de responsabilidade		
Dec	claro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me	a manter em sigi	lo sobre
	dados que me foram fornecidos.		
Lis	boa, 12 Abril de 2011 Assinatura:		
	2		

Atlântica

VOLUME II - ANEXOS



Análise de Mercado - Segmento Bancário Documento/Extracto Electrónico



		Cetelem		
Questionário Nº 9				
	_			
Nome da Entidade: Banco (Cetelem			
Departamento: Marketing Nome do Entrevistado: Dr.	Bruno Rolin			-
Função: Director				
1. Qual é o meio que utiliz	za com mais frequênci	a para comunic	ar com o seus clientes?	
(1) CTT	M			
(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 re	gime de outsourcing?			
(1) SIM				
(2) NÃO 🗆				
(3) NS/NR				
2.2. Com que entidade	?		lecenter	
2.3. Quantas impressõe	es (face), realizou em 2	2010?	3560.000	un /ano
2.4. Quantas envelopas	gens realizou em 2010	?	2300.000	un/ano
		1		
				Atlântic

VOLUME II - ANEXOS



3.	Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu es	ktracto via e-mail?	
			(%)
	3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?		
	(1) SIM 🖾		
	(1) SIM (2) NÃO []		
	<u> </u>		
	(3) NS/NR		
	3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clic 2011?	entes via e-mail air	nda em
	(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?	2	(%)
	3.5. E em 2013?	6	(%)
4.	Qual seria para si o preço justo, para o processamento dos dados?	900	€/un
	4.1. E o preço justo para a Geração do documento em PDF?	(400)	€/un
	4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Elect	rónico, para o clier	nte
	final via e-mail?	0,06	€/un
Ter	rmo de responsabilidade		
Dec	claro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me	a manter em sigile	o sobre
os c	dados que me foram fornecidos.		
Lisl	boa, 12 Abril de 2011 Assinatura:		
	2		

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 o	com o seus clientes?
	(1) CTT	
	(2) Electrónico	
	(3) Telefónico	
	(4) Através do site	
	(5) Outro (s)	
	Qual?	
2.	2. Envia extractos para os seus clientes?	
	(1) SIM 🖺	
	(2) NÃO 🗆	
	(3) NS/NR	
	2.1. Processa-os em regime de outsourcing?	
	2.1. Processa-os em regime de outsourcing?	
	(1) SIM 🔟	
	(2) NÃO \square	
	(3) NS/NR	
		N.O
	2.2. Com que entidade?	Maitec
	2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010?	98.500.780 un/ano
	2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010?	9.480.000 un/ano

CONTIFORME

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS

3.	No que opinito quentos dos seus alientes escribir de escharlos de escribir.		
٥.	Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu ex		%)
	3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?		
	(1) SIM		
	3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clie 2011?	ntes via e-mail ainc	la em
	(1) SIM		
	3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010?	72	(%)
	3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010?	9>	(%)
	3.5. E em 2013?	20	(%)
1.	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?	2007	€/un
	4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electrinal via e-mail?		e €/un
Γαν	rmo de responsabilidado		
	mo de responsabilidade claro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me	a manter em sigilo	sohre
	lados que me foram fornecidos.	a manter our signo	3001¢
iel	box 12 Abril de 2011 Assinature		

Atlântica

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	
Fur	Função: Chefe de Serviço	
1.	Qual é o meio que utiliza com mais frequência para comunicar com o seus client	tes?
	(1) CTT (2) Electrónico (3) Telefónico (4) Através do site (5) Outro (s)	
	Qual?	
2.	2. Envia extractos para os seus clientes?	
	(1) SIM	
	2.1. Processa-os em regime de outsourcing?	
	(1) SIM	
	2.2. Com que entidade?	ceitec
	2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010?	un /ano
	2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010?	vn/ano
	1	Atlântica

VOLUME II - ANEXOS



Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu es		
	70	(%)
3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?		
(1) SIM		
3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clie 2011?	entes via e-mail ai	nda em
(1) SIM		
3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010?	95	(%)
3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010?	9+	(%)
3.5. E em 2013?	95	(%)
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 Elect final via e-mail?	rónico, para o clier	nte €/un
rmo de responsabilidade		
	a manter em sigil	o sobre
lados que me foram fornecidos.		
ooa, 12 Abril de 2011 Assinatura:	-	
	(1) SIM	(1) SIM

VOLUME II - ANEXOS



Análise de Mercado – Segmento Bancário

Documento/Extracto Electrónico

UNICRE

Questionário Nº 12

	e da Entidade: Unicre	
	rtamento: Direcção Financeira e do Entrevistado: Dr.ª Marta Penetra	
	ão: Directora	
1. Q	Qual é o meio que utiliza com mais frequência pa	ara comunicar com o seus clientes?
(1	1) CTT	
	2) [2]	
	3) Telefónico	
	4) Através do site	
((5) Outro (s)	
		Qual?
2. E	invia extractos para os seus clientes?	
(1	1) SIM 🗷	
(2	2) NÃO 🗆	
(3	3) NS/NR	
(5	, 10,111	
2	1 Processes as any manines de	
۷.	.1. Processa-os em regime de outsourcing?	
20		
	1) SIM 🗵	
(2	2) NÃO 🗆	
(3	3) NS/NR \square	
2.	.2. Com que entidade?	Consideración
	5	0? 3.434.20) un/ano
2	.3. Quantas impressões (face), realizou em 201	0? 3.434.201 un/ano
2.	Zamino impressoes (tace), realizott em 201	
2	4 0	
2.	.4. Quantas envelopagens realizou em 2010?	2.484.114 un/ano

Atlantica

CONTIFORME

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS

the support of corapeny	s eminonicalism
3. Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu e	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 (1)	
3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns cl. 2011?	ientes via e-mail ainda em
(1) SIM (2) NÃO (3) NS/NR (
3.3. Em que percentagem face aos Extractos emitidos em 2010?	<u>90</u> (%)
3.4. E em 2012 face aos extractos emitidos em 2010?	ga (%)
3.5. E em 2013?	97 (%)
4. Qual seria para si o preço justo, para o processamento dos dados?	O €/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 Electional via e-mail?	etrónico, para o cliente
Termo de responsabilidade Declaro que realizaj esta entravista com todo a honoctidado compresso todo a	
Declaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-m os dados que me foram fornecidos.	e a manter em sigilo sobre
Lisboa, 12 Abril de 2011 Assinatura:	

Atlântica

VOLUME II - ANEXOS



Análise de Mercado – Segmento Bancário Documento/Extracto Electrónico



Questionário Nº 13

Nome da Entidade: Banco Po Departamento: Direcção de O	Compras	
Nome do Entrevistado: Dr.ª I	nácia Prazeres	
Função: Chefe de Serviço		
1. Qual é o meio que utiliza	a com mais frequência para com	unicar com o seus clientes?
(1) CTT (2) Electrónico (3) Telefónico		
(4) Através do site		
(5) Outro (s)		
	Qual?	
2. Envia extractos para os s	eus clientes?	
(1) SIM (2) NÃO (3) NS/NR (
2.1. Processa-os em reg	ime de outsourcing?	
(1) SIM ☐ (2) NÃO ☒ (3) NS/NR ☐		
2.2. Com que entidade?	<u>B</u> .	Popular tepans
2.3. Quantas impressões	(face), realizou em 2010?] d . 000 - 000 un /ano
2.4. Quantas envelopage	ens realizou em 2010?	7.500.00 un/ano
	1	Universidat Atlântica

VOLUME II - ANEXOS



3.	Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu ex	tracto via e-mail?
		(%)
	3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?	
	(1) SIM	
	3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clie 2011?	ntes via e-mail ainda em
	(1) SIM	
	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?	15 (%)
1.	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?	9006 €/un
	4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electrifinal via e-mail?	rónico, para o cliente
Геı	rmo de responsabilidade	
	claro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me dados que me foram fornecidos.	a manter em sigilo sobre
Lis	boa, 12 Abril de 2011 Assinatura:	

Atlântica

VOLUME II - ANEXOS



Análise de Mercado - Segmento Bancário Documento/Extracto Electrónico



Questionario 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) CD (
(1) SIM
(2) NÃO 🗓
(3) NS/NR
2.2. Com que entidade? Del520 Do BAITO
2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010? 42.000 un /ano
2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010?
IN CONTRACTOR OF THE PROPERTY

1



CONTIFORME

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS

3.	Na sua opini	ão, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu ex	tracto via e-mail?	
			96	(%)
	3.1. Pensa v	rir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?		
	(1) SIM (2) NÃO (3) NS/NR			
	3.2. Na sua 2011?	opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clier	ntes via e-mail ai	nda em
	(1) SIM (2) NÃO (3) NS/NR			
	3.3. Em que	percentagem face aos Extractos emitidos em 2010?		(%)
	3.4. E em 20	112 face aos extractos emitidos em 2010?	5	(%)
	3.5. E em 20	013?	lo	(%)
4.	Qual seria pa	ra si o preço justo, para o processamento dos dados?	0	€/un
	4.1. E o pre	eço justo para a Geração do documento em PDF?	0,006	€/un
		ço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electr	ónico, para o clier	
	linai via	e-mail?	61035	€/un
Ter	mo de respon	sabilidade		
Dec	laro que realiz	tei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me	a manter em sigile	o sobre
os d	ados que me f	oram fornecidos.		
List	ooa, 12 Abril d	e 2011 Assinatura		



CONTIFURME the support of company communication

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS

3.	Na sua opini	ão, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu ex	tracto via e-mail?	
			96	(%)
	3.1. Pensa v	rir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?		
	(1) SIM (2) NÃO (3) NS/NR			
	3.2. Na sua 2011?	opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clier	ntes via e-mail ai	nda em
	(1) SIM (2) NÃO (3) NS/NR			
	3.3. Em que	percentagem face aos Extractos emitidos em 2010?		(%)
	3.4. E em 20	112 face aos extractos emitidos em 2010?	5	(%)
	3.5. E em 20	013?	lo	(%)
4.	Qual seria pa	ra si o preço justo, para o processamento dos dados?	0	€/un
	4.1. E o pre	eço justo para a Geração do documento em PDF?	0,006	€/un
		ço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Electro e-mail?	ónico, para o clier	nte €/un
	mo de respon			
		rei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me e oram fornecidos.	a manter em sigile	o sobre
08 0	ados que me i	oran fornecidos.		
List	ooa, 12 Abril d	e 2011 Assinatura		

VOLUME II - ANEXOS



Análise de Mercado – Segmento Bancário Documento/Extracto Electrónico



Questionário Nº 15

Nome da Entidade: FENACAM	
Departamento: Direcção de Compras	
Nome do Entrevistado: Dr. Nuno Maduro Função: Director	
Tulição. Director	
1. Qual é o meio que utiliza com mais frequência para comun	icar 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 \square	
(3) NS/NR	
2.1. Processa-os em regime de outsourcing?	
(1) SIM	
(2) NÃO 🖾	
(3) NS/NR □	
(5) 115/111.	
2.2. Com que entidade?	anstaloros Bonco
2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010?	28.000.800 un/ano
2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010?	21-000.000 un/ano
1	Atlântica

VOLUME II - ANEXOS



3.	Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu ex	tracto via e-mail?		
	-	<u> </u>		
	3.1. Pensa vir a enviar Extractos por e-mail para os seus clientes?			
	(1) SIM			
	3.2. Na sua opinião, o banco passará a enviar o Extracto para alguns clie 2011?	entes via e-mail ainda em		
	(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?	90 (%)		
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?	O _↓ 005 €/un		
	4.2. E o preço que estaria disposto a pagar pelo envio do Documento Elect	rónico, para o cliente		
	final via e-mail?	0,66 E/un		
Tei	rmo de responsabilidade			
Dec	claro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me	a manter em sigilo sobre		
os dados que me foram fornecidos.				
Lis	boa, 12 Abril de 2011 Assinatura:			

Atlântica

VOLUME II - ANEXOS



Análise de Mercado – Segmento Bancário

Documento/Extracto Electrónico



Questionário Nº 16

	ome da Entidade: Barclays Bank epartamento: Negociação		
Nome do Entrevistado:			
	nção: Directora		
1.	Qual é o meio que utiliza com mais fr	equência para comur	nicar 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 outsou	ircing?	
	(1) SIM 		
	(2) NÃO		
	(3) NS/NR		
	2.2. Com que entidade?		Uaste.
	2.3. Quantas impressões (face), realiz	ou em 2010?	
	2.4. Quantas envelopagens realizou e	m 2010?	S com cos un/ano

1



CONTIFURME

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS

				presentation of configurations	Commission (from	
3.	Na sua opini	ão, quantos dos s	eus clientes gostar	iam de receber hoje o seu e	xtracto via e-mail?	
					20	(%)
	3.1. Pensa v	rir a enviar Extrac	ctos por e-mail par	a os seus clientes?		
	(1) SIM (2) NÃO (3) NS/NR					
	3.2. Na sua 2011?	opinião, o banco	passará a enviar	o Extracto para alguns clie	entes via e-mail ai	nda em
	(1) SIM (2) NÃO (3) NS/NR					
	3.3. Em que	percentagem fac	e aos Extractos em	nitidos em 2010?	~	(%)
	3.4. E em 20	12 face aos extra	ctos emitidos em 2	2010?	10	(%)
	3.5. E em 20	13?				(%)
4.	Qual seria par	ra si o preço justo	o, para o processan	nento dos dados?		€/un
	4.1. E o pre	ço justo para a G	eração do docume	nto em PDF?	£00,00	€/un
	4.2. E o pred final via		posto a pagar pelo	envio do Documento Elect	rónico, para o clier	ite €/un
	mo de respon					
		ei esta entrevista oram fornecidos.	com toda a hones	tidade, comprometendo-me	a manter em sigilo	sobre
List	ooa, 12 Abril d	e 2011	Assinatura:	Ma'		

Atlântica

VOLUME II - ANEXOS



Análise de Mercado – Segmento Bancário Documento/Extracto Electrónico



Questionário Nº 17

	me da Entidade: Deutsche Bank
De	partamento: Direcção Financeira me do Entrevistado: Dr. a Nancy Canarias
	nicão: 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
	(3) N3/NK
	2.2. Com que entidade?
	2.2. Com que entidade?
	2.3. Quantas impressões (face), realizou em 2010? ———————————————————————————————————
	0.1.0
	2.4. Quantas envelopagens realizou em 2010? 660.600 un/ano
	14
	1
	Atlant

VOLUME II - ANEXOS



3.	Na sua opiniâ	ão, quantos dos	seus clientes gostar	iam de receber hoje o seu ex	tracto via e-mail?	
					0	(%)
	3.1. Pensa v	ir a enviar Exti	ractos por e-mail par	a os seus clientes?		
	(1) SIM (2) NÃO (3) NS/NR	□ Ø				
	3.2. Na sua 2011?	opinião, o ban	co passará a enviar	o Extracto para alguns clie	entes via e-mail air	ıda em
	(1) SIM (2) NÃO (3) NS/NR					
	3.3. Em que	percentagem f	ace aos Extractos em	nitidos em 2010?	1,00	(%)
	3.4. E em 20	12 face aos ex	tractos emitidos em 2	2010?		(%)
	3.5. E em 20	13?				(%)
4.	Qual seria par	ra si o preço ju	sto, para o processan	nento dos dados?		€/un
	4.1. E o pre	ço justo para a	Geração do docume	ento em PDF?	-	€/un
	4.2. E o preç		lisposto a pagar pelo	envio do Documento Elect	rónico, para o clien	te €/un
	mo de respons		to som todo a honor	tidada communicator do ma		
	laro que realiz lados que me fo			tidade, comprometendo-me	a manter em sigilo	sobre
	ooa, 12 Abril d		Assinatura:	Cuf.		

Universidade Atlântica

VOLUME II - ANEXOS



Análise de Mercado – Segmento Bancário Documento/Extracto Electrónico



Questionário Nº 18

Nome da Entidade: BNP Par	ihac	
Departamento: Direcção Con		
Nome do Entrevistado: Dr.ª F		
Função: Chefe de secção		
l. Qual é o meio que utiliza	com mais frequência para co	municar com o seus clientes?
(1) CTT	Ø.	
(2) Electrónico		
(3) Telefónico		
(4) Através do site		
(5) Outro (s)		
	Qual?	-
Envia extractos para os se	eus clientes?	
(1) SIM		
(2) NÃO		
(3) NS/NR		
2.1. Processa-os em regi	me de outsourcing?	
(1) SIM		
(2) NÃO 🔀		
(3) NS/NR		
2.2. Com que entidade?	_	Deutro Do Ecoco
2.3. Quantas impressões	(face), realizou em 2010?	S.000 un /ano
2.4. Quantas envelopage	ns realizou em 2010?	S oo un/ano
	1	A410

VOLUME II - ANEXOS



3.	Na sua opinião, quantos dos seus clientes gostariam de receber hoje o seu ex		6)	
	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 clie 2011?	ntes via e-mail aind	la em	
	(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?	No. organic	(%)	
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 Electros.	ónico, para o cliente	e	
	final via e-mail?	_	€/un_	
Ter	rmo de responsabilidade			
Declaro que realizei esta entrevista com toda a honestidade, comprometendo-me a manter em sigilo sobre				
os c	lados que me foram fornecidos.			
Lisl	boa, 12 Abril de 2011 Assinatura:			

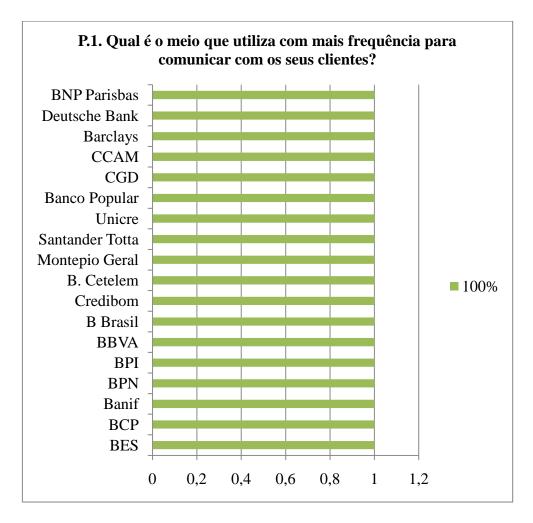
Plano de Marketing do Serviço de envio por e-mail do Extracto Electrónico

Licenciatura em Marketing e Comunicação

VOLUME II - ANEXOS

3. Anexo III - Resultado do estudo de mercado

VOLUME II - ANEXOS

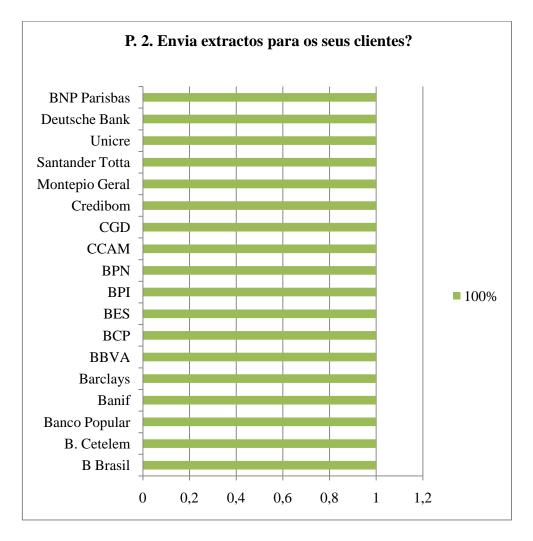


Quadro 1 - Estudo de Mercado - Pergunta Nº 1

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

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

VOLUME II - ANEXOS

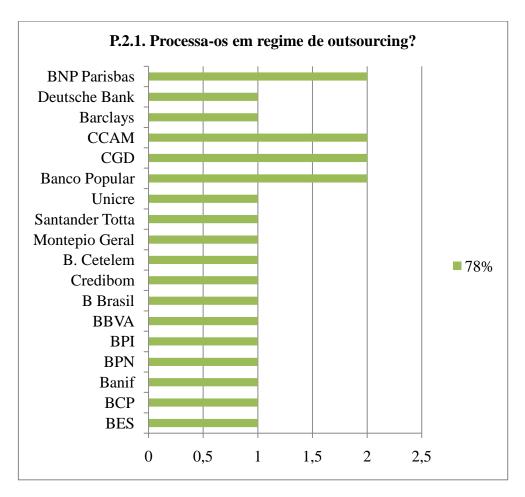


Quadro 2 - Estudo de Mercado - Pergunta Nº 2

P. 2.	
Sim	1
Não	2
NS/NR	3

Todos os inquiridos enviam extractos para os seus clientes.

VOLUME II - ANEXOS

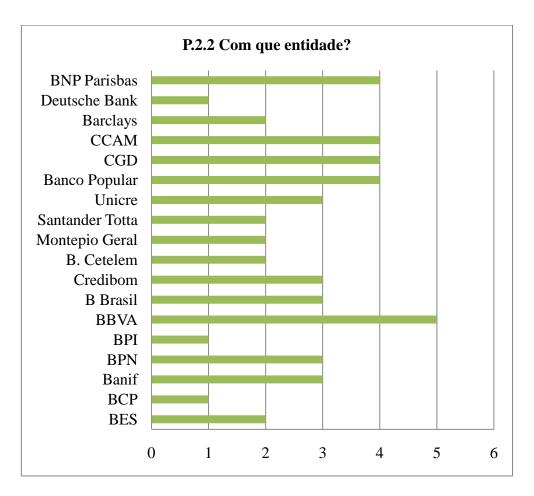


Quadro 3 - Estudo de Mercado - Pergunta Nº 2.1.

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.

VOLUME II - ANEXOS

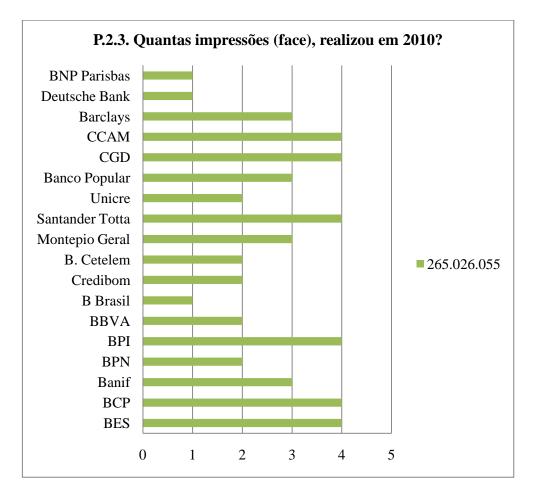


Quadro 4 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 2.2.

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.

VOLUME II - ANEXOS

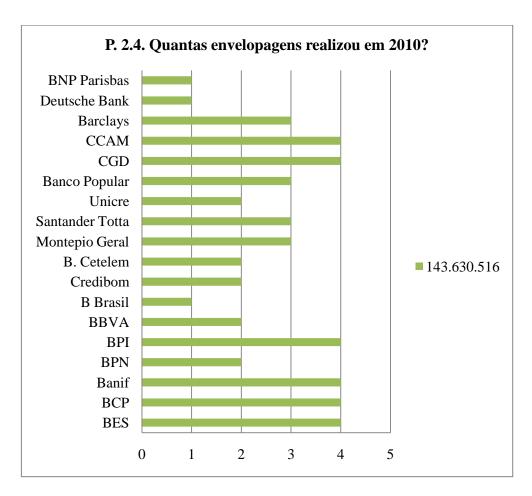


Quadro 5 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 2.3.

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 Millenniumbop e o BES, que ultrapassam as 20 Milhões de impressões por ano.

VOLUME II - ANEXOS

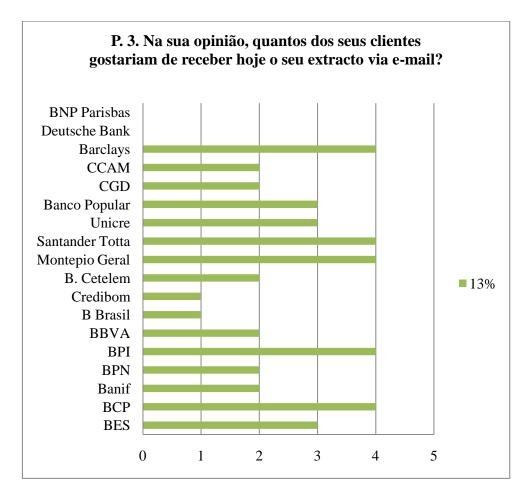


Quadro 6 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 2.4

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 Millenniumbop e o BES que ultrapassam as 10 Milhões de envelopagens.

VOLUME II - ANEXOS

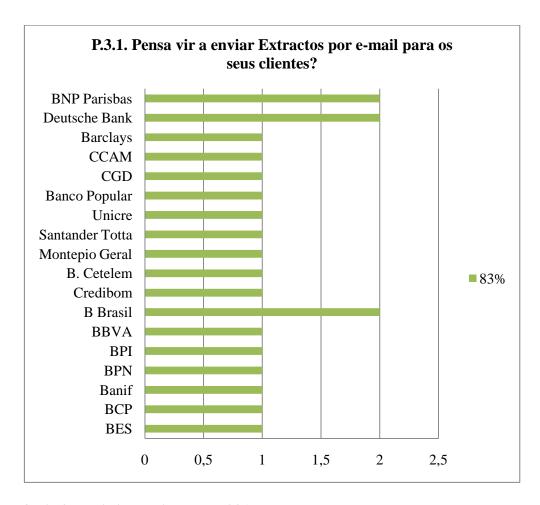


Quadro 7 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 3.

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.

VOLUME II - ANEXOS

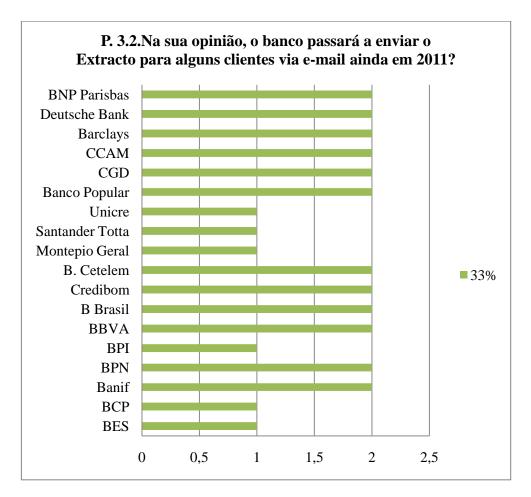


Quadro 8 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 3.1.

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.

VOLUME II - ANEXOS

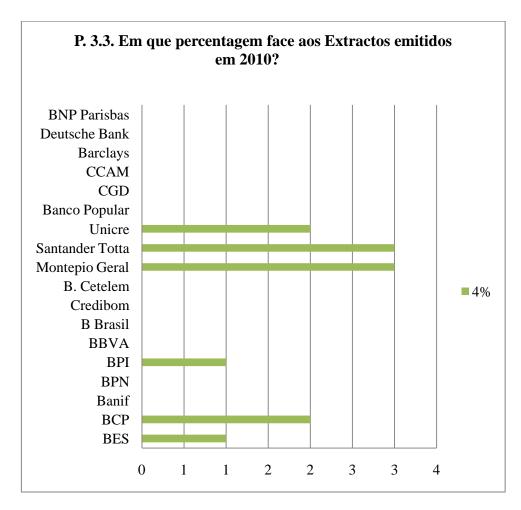


Quadro 9 - Estudo de Mercado - Pergunta Nº. 3.2.

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.

VOLUME II - ANEXOS

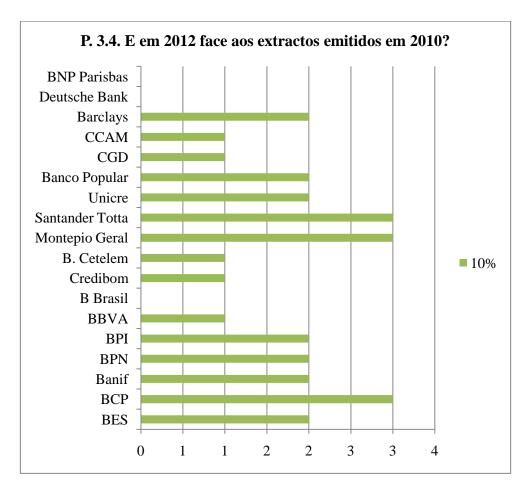


Quadro 10 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 3.3.

D 22 (0/)	
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.

VOLUME II - ANEXOS

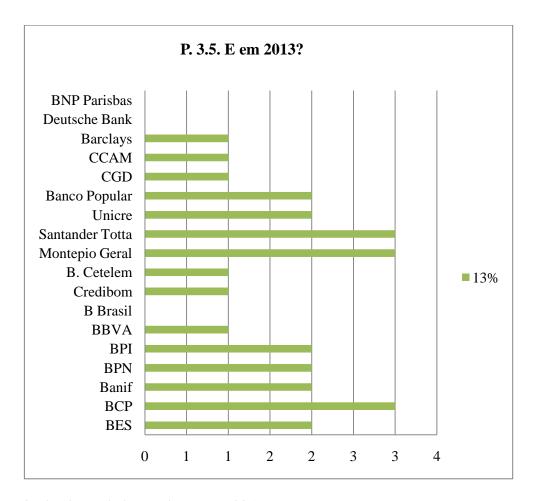


Quadro 11- Estudo de Mercado Pergunta Nº 3.4.

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 Millenniumbor, aqueles que apresentam maiores expectativas. O BNP Pariras, o Deutsche Bank e o Banco do Brasil mantêm a sua posição de não migração.

VOLUME II - ANEXOS

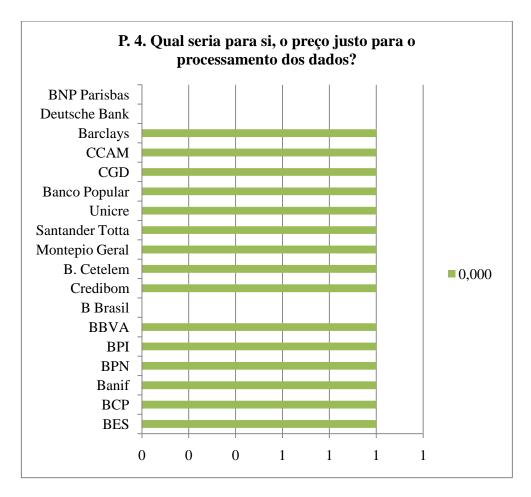


Quadro 12 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 3.5.

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.

VOLUME II - ANEXOS

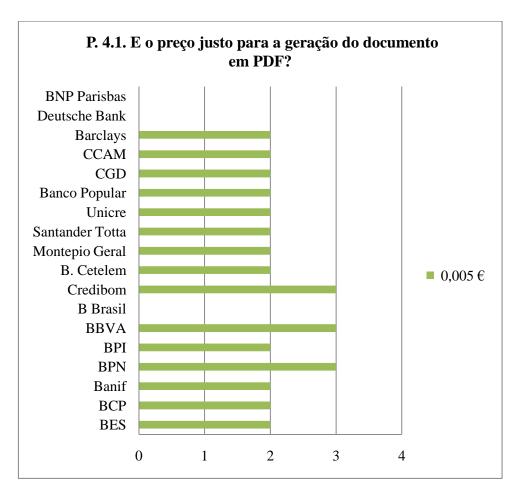


Quadro 13 - Estudo de Mercado - Pergunta Nº 4.

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.

VOLUME II - ANEXOS

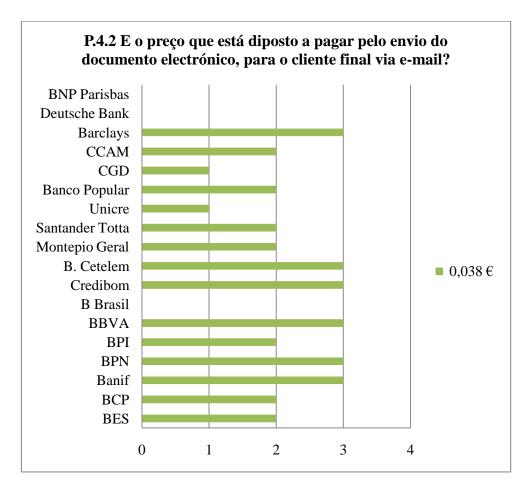


Quadro 14 - Estudo de Mercado Pergunta Nº 4.1

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.

VOLUME II - ANEXOS



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)

VOLUME II - ANEXOS

OVERVIEW

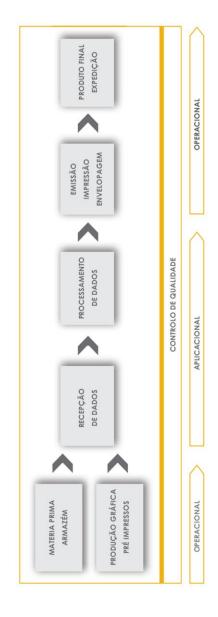


VOLUME II - ANEXOS





IMPRESSÃO E SERVIÇOS DE PERSONALIZAÇÃO E FINISHING DE DOCUMENTOS



Serviço de Captura de Dados e Imagens de Documentos

Serviço de Custódia Física e Digital de Documentos

VOLUME II - ANEXOS

OVERVIEW



VOLUME II - ANEXOS



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

> Lettershop Serviço de Tratamento de Cartões Capturados

Outros dados variáveis

CRIAÇÃO DE IMAGEM
PRODUÇÃO
PERSONALIZAÇÃO PE ITESTES DE INTEGRIDADE
RECEPÇÃO SEGURA DE FRODUÇÃO
RECEPÇÃO SEGURA DE FICHEROS VIA VPN
ACICIONOS,
ACICIONOS,
ACICIONOS,
CUITOS PIÉ-ÎMPICESSOS

CONTROLO DE QUALIDADE

INTI IMPRESSÃO E SERVIÇOS
DE PERSONALIZAÇÃO E FINISHING
DE CARTÕES PLÁSTICOS

Gravação de Banda Magnética

Serviços

Gravação de Chip

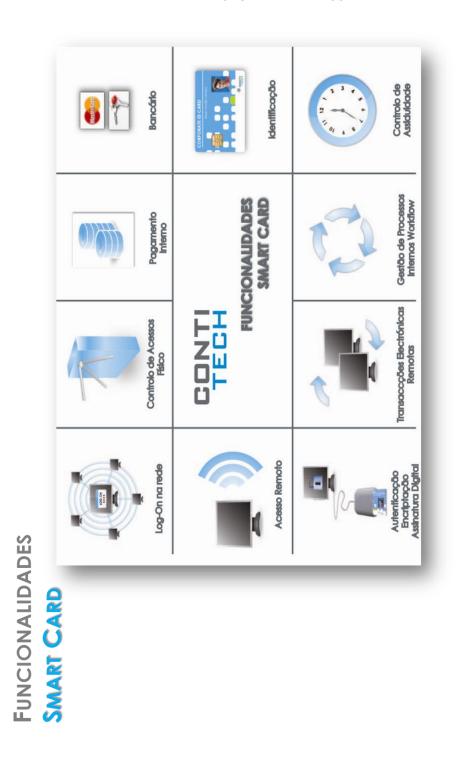
Embossing

Termoimpressão

FlatPrinting

Infilling

VOLUME II - ANEXOS



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

VOLUME II - ANEXOS



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

IQNet and

APCER

hereby certify that the organization

CONTIFORME - SOLUÇÕES GRÁFICAS INTEGRADAS, S.A.

Rua Tierno Galvan, Torre 3, 13° 1070-274 LISBOA - PORTUGAL

for the following field of activities

Production and commercialization of business forms and others graphical products. Personalization and finishing services of the previously mentioned product

has implemented and maintains a

Quality Management System

Which fulfils the requirements of the following standard

ISO 9001:2008

Issued on: 2010-02-22 Validity date: 2013-02-21

Registration Number: PT- 2001/CEP.1489

René Wasmer President of IQNet

José Leitão APCER CEO

IQNet Partners*

IQNet Partners*:

AENOR Spain AFAQ AFNOR France AIB-Vinçotte International Beligium ANCE Mexico APCER Fortugal CISQ Italy CQC China CQM China CQS Caech Republic Cro Cert Croatia DQS Germany DS Denmark ELOT Greece FCAV Brazel FONDONORMA Venezuela HKQAA Hong Kong China ICONTEC Colombia IMNC Mexico Inspects Certification Finland IRAM Argentina JQA Jepan KFQ Korea MSZT Hungary Nemiko AS Norway NSAI Ireland PCBC Foland Quality Austria Russia SAI Global Australia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia YUQS Serbia IQNet is represented in the USA by: AFAQ AFNOR, CISQ, DQS, NSAI Inc. and SAI Global

*The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com