



INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS SÓCIOS E BENEFICIÁRIOS 2025



Numa escala de 1 a 10 qual o seu grau de satisfação com a atuação global do SNQTB?

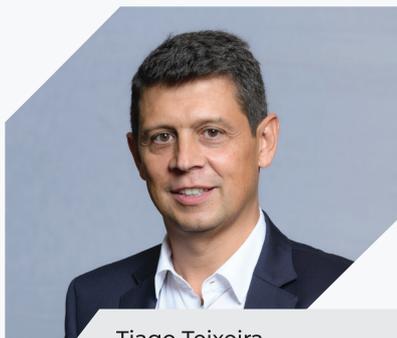
58
NPS

O NPS pode variar de -100 a +100. Pontuações mais altas indicam maior lealdade e satisfação. Entre 50 e 74 corresponde a uma avaliação de muito bom.

Recomendaria a adesão ao SNQTB a colegas não sócios?

91%
SIM





Tiago Teixeira

Vice-Presidente, Pelouro Marketing, Comunicação e Sustentabilidade

ANO: 2025

Nº ENVIOS: 20.776

Nº RESP.: 3582

% RESP.: 17,2%



23.500 sócios: um marco de confiança e compromisso

Ano após ano, o nosso Sindicato continua a crescer. Esta dinâmica representa, para nós, um claro voto de confiança no trabalho desenvolvido pela equipa do Novo Rumo desde a sua eleição em dezembro de 2015.

Num sector bancário que tem vindo a perder trabalhadores, reajustando a sua dimensão de forma estrutural, o crescimento sustentado do SNQTB adquire um significado ainda mais relevante. Reflete a confiança dos bancários e, em particular, dos nossos sócios, numa organização que se afirma como a mais sólida e representativa do sector financeiro.

Num contexto competitivo, onde coexistem diversas alternativas na área dos SAMS, o SNQTB destaca-se como o melhor Sindicato da Banca — e o que melhor serve os seus sócios.

Naturalmente, nem sempre é fácil corresponder às elevadas expectativas. Os custos crescentes na área da saúde representam um desafio constante. Tal como sucede com os restantes SAMS, o SNQTB Saúde tem limitações na sua capacidade de absorver despesa. Ainda assim, os sócios e beneficiários reconhecem o esforço permanente da nossa equipa em garantir uma resposta eficiente, ajustando-se à realidade financeira e procurando sempre a melhor solução possível.

O inquérito anual de satisfação parece confirmar esta perceção: os resultados, regra geral, são positivos ou mesmo muito positivos. Este reconhecimento é um forte estímulo para continuar no caminho da reforma e da inovação, reforçando os serviços disponibilizados e ampliando a nossa capacidade de resposta.

Foi com este espírito que assumimos o desafio de liderar o SNQTB — e é com a mesma ambição que continuamos: fazer mais, fazer melhor e consolidar a posição do SNQTB como o melhor Sindicato da Banca.

Boas leituras — e boas férias, se for o caso.



Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários

Rua Pinheiro Chagas, 6 - 1050-177 Lisboa

Diretor: Tiago Teixeira.

Edição e redação: Paulo Gorjão.

Design: SNQTB.

Periodicidade: mensal.

- **213 581 800** - Linha de Apoio Direto
- **213 581 888** - Assistência Domiciliária e Aconselhamento Médico Telefónico
- **213 581 880** - Serviço de Vídeo-Consulta
- **239 838 745** - Apartamentos FSB

www.snqtb.pt

www.facebook.com/snqtb

www.instagram.com/sindicato_snqtb

SNQTB Saúde

FSB

SNQTB Seguros

ANIMA SNQTB

SNQTB Ópticas

USI

CONTACTOS DAS DELEGAÇÕES:

Aveiro 234 383 267 – aveiro@snqtb.pt

Braga 253 613 351 – braga@snqtb.pt

Coimbra 239 838 745 – coimbra@snqtb.pt

Covilhã 275 314 290 – covilha@snqtb.pt

Évora 266 092 355 – evora@snqtb.pt

Faro 289 882 538 – faro@snqtb.pt

Funchal 291 238 980 – funchal@snqtb.pt

Leiria 244 813 563 – leiria@snqtb.pt

Lisboa 213 581 870 – lisboa@snqtb.pt

Ponta Delgada 296 286 118 – pdelgada@snqtb.pt

Porto 222 076 600/8 – porto@snqtb.pt

Torres Vedras 261 051 962 – tvedras@snqtb.pt

Viseu 232 093 100 – viseu@snqtb.pt

Dias úteis das 9h às 18h. Chamada para a rede fixa nacional.



Nos últimos 12 meses recorreu e usufruiu do SNQTB Saúde?

95%

dos inquiridos recorreu ou usufruiu.

Como avalia os reembolsos do SNQTB Saúde em termos de rapidez?

89%

está satisfeito ou muito satisfeito.



Grau de satisfação com a emissão de Termos de Responsabilidade?

86%

está satisfeito ou muito satisfeito.

Conhece o Plano Saúde SNQTB (antigo Cartão Família)?

69%

dos inquiridos tem conhecimento.

Adquiriu ou recomendou a terceiros o Plano Saúde SNQTB nos últimos 12 meses?

27%

dos inquiridos adquiriu ou recomendou.



Grau de satisfação quanto ao apoio prestado pelo Departamento Jurídico e de Contencioso Laboral do SNQTB?

80%

dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.

Está a par do trabalho desenvolvido pelo SNQTB na defesa da causa (das reformas) dos trabalhadores bancários?

71%

dos inquiridos tem conhecimento.

Numa escala de 0 a 10, como classificaria a atuação desenvolvida até à data:

8,5

Sabe que o SNQTB dispõe de uma Representação Permanente (REPER) da negociação dos Instrumentos de Regulação Coletiva de Trabalho (IRCT)?

54%

dos inquiridos tem conhecimento.

Grau de satisfação geral com a atividade sindical e laboral do SNQTB:

70%

está satisfeito ou muito satisfeito.

Conhece a Comissão Sindical do SNQTB no seu Banco?

32%

dos inquiridos tem conhecimento.



Satisfação com os conteúdos e funcionalidades do Portal SNQTB?

88%

dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.



Grau de satisfação com o Departamento do Sócio do SNQTB?

88%

dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.

Grau de satisfação com o atendimento da sua delegação do SNQTB?

91%

dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.

Sabia que tem para seu contacto privilegiado um Gestor de Sócio?

30%

dos inquiridos tem conhecimento.





SNQTB - INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS SÓCIOS E BENEFICIÁRIOS 2025

Já participou em alguma das atividades promovidas pelo SNQTB ou pela Fundação Social Bancária (FSB) no âmbito das atividades de Cultura, Recreio, Desporto e Lazer?

24%

dos inquiridos já participou em alguma atividade FSB.

Sabe que a FSB solicita a consignação do IRS para apoiar as suas atividades?

93%

dos inquiridos tem conhecimento da consignação da FSB.

Este ano consignou 1% do seu IRS à FSB/Fundação SNQTB?

32%

dos inquiridos consignou a favor da FSB/Fundação SNQTB.



Já visitou as SNQTB Ópticas, em Lisboa ou no Porto?

46%

dos inquiridos já visitou as SNQTB Ópticas.

Se já visitou, grau de satisfação com a qualidade de atendimento?

98%

dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.

Grau de satisfação com a qualidade dos produtos?

84%

dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.



SNQTB Seguros

Parceria SABSEG

Sabe que o SNQTB dispõe de oferta de seguros especialmente desenvolvida para os sócios através do SNQTB Seguros (antiga MIS)?

73%

dos inquiridos conhece a oferta SNQTB Seguros.

Se é cliente do SNQTB Seguros, grau de satisfação com a oferta de seguros disponibilizada?

71%

dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.

Costuma ler a newsletter do SNQTB?

86%

dos inquiridos costuma ler.



Costuma ler os comunicados emitidos pelo SNQTB?

86%

dos inquiridos costuma ler.



Grau de satisfação quanto à prontidão de resposta no caso de ter apresentado uma reclamação ou exposição ao SNQTB?

76% dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.



Tem conhecimento que o SNQTB instituiu a figura do Provedor do Sócio?

37% dos inquiridos tem conhecimento.



Como prefere ser contactado para informações relevantes do SNQTB?

84% email
8% whatsapp
7% telemóvel
1% outro



De uma escala de 1 a 10 qual o seu grau de satisfação com a atuação global do SNQTB?

NPS 58

Recomendaria a adesão ao SNQTB a colegas não sócios?

91%

dos inquiridos recomendaria o SNQTB.





Paulo Gonçalves Marcos
Presidente da Direção
do SNQTB

Desejo versus realidade na saúde

Desejo versus realidade. Aquilo que gostaríamos que fosse em contraponto com aquilo que é. Vem isto a propósito da realidade do financiamento dos subsistemas de saúde dos bancários. Criados entre os alvares revolucionários e o início dos anos 90, representam uma incrível construção de base mutualista, de solidariedade inter-geracional e entre profissionais em etapas diversas da carreira.

Claro que nas primeiras décadas o financiamento dos sistemas de assistência médica e social, operados pelos vários sindicatos bancários, foi feito a níveis adequados. As entidades patronais, por um lado, e a progressão das carreiras, por outro, asseguravam, em conjunto, os níveis adequados de financiamento aos diversos SAMS.

Tudo mudou com a privatização dos bancos, então públicos, e com a emergência de novos bancos privados. Confrontados com técnicas de medicina mais caras, com o envelhecimento da população bancária (fruto de mais de duas décadas em que o volume de admissões de novos profissionais, diminuto, não consegue parar o avanço da idade média dos profissionais bancários) e com a brutal concentração dos operadores privados, a banca reagiu não com níveis mais adequados de financiamento mas com uma mera redistribuição de financiamento, prejudicando os Quadros e Técnicos Bancários e beneficiando aqueles que pior geriram os seus subsistemas de saúde. Situação que se traduziu, a partir de 2017, numa redução do nosso financiamento em mais de 19%. Com rigor, profissionalismo, seriedade e audácia, ultrapassámos aquilo que muitos julgaram ser um golpe fatal no sindicalismo independente.

Desde a introdução do modelo de financiamento pela capitação que este Sindicato cresceu em todos os indicadores, não apenas económicos e financeiros, mas, muito especialmente, na ligação e contacto permanente com os sócios e com o seu envolvimento na transformação do SNQTB no Sindicato liderante, no maior Sindicato de trabalhadores em Portugal.

O contínuo desinvestimento dos bancos na saúde dos seus trabalhadores, a desvalorização dos SAMS em detrimento de seguros complementares (que cobrem, apenas parcialmente, alguns ativos), a concentração dos grandes grupos hospitalares e de meios complementares de diagnóstico e terapêutica (num e noutro caso, os cinco maiores grupos dominam entre 80% a 90% da prestação de cuidados de saúde), além das novas técnicas que permitem mais e melhores cuidados, trouxeram, na última década, uma realidade insofismável: o financiamento dos subsistemas bancários não acompanha o agravamento de custos de saúde. O ano de 2024 ilustra bem o que acabo de dizer e pode ser tomado como exemplo: as tabelas de expressão pecuniária (que também servem de indexante aos SAMS) foram atualizadas em três pontos percentuais, para o grosso dos bancos. Ou seja, numa base per capita, esse foi o limite máximo de acréscimo de financiamento. Os custos de saúde, em Portugal, subiram cerca de 9%. O SNQTB e o SNQTB Saúde, fruto de gestão profissional, conseguiu investir mais seis pontos percentuais por beneficiário. Os lucros obtidos com as SNQTB Ópticas, com a SNQTB Seguros e rentabilidade do património, foram absolutamente decisivos para esta nossa capacidade de investimento na saúde dos nossos beneficiários. E que não tem igual em Portugal. Três por cento foi o quanto aumentaram as tabelas. Nove por cento foi o quanto aumentaram os custos de saúde em Portugal. Seis por cento foi o quanto conseguimos financiar de aumento.

Existe um diferencial que tem de ser suportado pelos nossos sócios e beneficiários. Ano após ano.

Com isto em mente e tendo presente a realidade das tabelas de expressão pecuniária (vencimentos, reformas, SAMS) que, infelizmente ficam a léguas da progressão dos custos de saúde, desenvolvemos, em parceria com uma mutualista internacional, uma solução razoável e económica, que pode ser subscrita por cada sócio (junto da respetiva delegação geográfica) e que adiciona um volumoso nível de capital de cobertura, em regime de complementaridade ao SNQTB Saúde, para os casos de internamento e cirurgias.

Uma vez mais inovando, não nos resignando ao que deveria ser, mas à realidade. Agindo de forma proativa.