



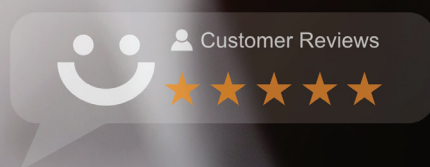
newsnqtb

Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários

121

JULHO 2026

INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS SÓCIOS E BENEFICIÁRIOS 2026



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

50 NPS

O NPS evidencia um nível de satisfação e recomendação global positivo por parte dos sócios relativamente à atuação do SNQTB. Este resultado enquadra-se na categoria "Bom".

Recomendaria a adesão ao SNQTB a colegas não sócios?

95%

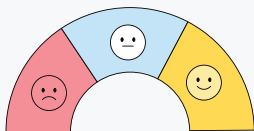
dos sócios recomendaria o SNQTB.





Tiago Teixeira

Vice-Presidente, Pelouro
Marketing, Comunicação
e Sustentabilidade



Recomendaria a adesão
ao SNQTB a colegas
não sócios?

95%
dos sócios
recomendaria
o SNQTB.

Quem avalia os bancos enquanto empregadores?

Nesta edição da sua newsletter, divulgamos os resultados do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Sócios e Beneficiários do SNQTB em 2026. Os resultados são motivo de orgulho: 95% dos sócios recomendariam o Sindicato e o índice global de satisfação confirma a confiança no trabalho que temos vindo a desenvolver.

Vivemos numa época em que tudo é medido. Os bancos avaliam permanentemente a satisfação dos seus clientes. Acompanham indicadores, analisam a experiência do utilizador e definem estratégias para melhorar os seus níveis de recomendação.

Mas há uma pergunta que raramente fazem.

Que avaliação fazem os seus próprios trabalhadores do banco enquanto entidade patronal?

A questão assume particular importância quando decorrem as negociações salariais para 2026.

Depois de anos de resultados muito positivos para o sector, seria expectável que os bancos demonstrassem, nas propostas apresentadas, uma verdadeira aposta na valorização dos seus trabalhadores. No entanto, as posições assumidas até ao momento, com aumentos em torno de 2%, ficam aquém da inflação prevista para 2026, estimada em cerca de 3%. Ou seja, nem sequer asseguram a manutenção do poder de compra.

É um sinal difícil de compreender. Sobretudo num sector que sabe, melhor do que qualquer outro, que a confiança e a satisfação não se proclamam: conquistam-se.

Os trabalhadores bancários, ativos e reformados, merecem mais do que discursos sobre a importância das pessoas. Merecem decisões que traduzam esse reconhecimento em factos.

Porque a verdadeira questão é esta:

Se hoje os bancos perguntassem aos seus trabalhadores se recomendariam a sua instituição como entidade patronal, estariam preparados para ouvir a resposta?



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.

- **300 601 859** - Assistência Médica Domiciliária e Telemedicina (acordo KNOK)
- **213 581 890** - Fundação SNQTB
- **215 825 128** - SNQTB Ópticas Lisboa
- **221 119 739** - SNQTB Ópticas Porto
- **213 555 204** - SNQTB Clínicas

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.

SNQTB Saúde

SNQTB Seguros

snqtb clínicas





INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS SÓCIOS E BENEFICIÁRIOS 2026



Nos últimos 12 meses
recorreu e usufruiu do
SNQTB Saúde?

90%

dos inquiridos
recorreu ou usufruiu.

Como avalia os prestadores
de saúde com acordo com
o SNQTB Saúde?

4,3

escala de 0 a 5.



Tem conhecimento dos
ajustamentos efetuados
nas tabelas no âmbito da
natalidade, dermatologia
e das ópticas?

55%

dos sócios tem
conhecimento.



Desde dezembro de 2025 que o **subsídio infantil** aumentou para 90€ mensais (antes era 57€).

Desde dezembro de 2025 que o **subsídio infantil** é majorado para 180€ mensais, durante 12 meses, quando o parto seja feito no SNS ou quando as beneficiárias comprovem que a despesa do parto foi inicialmente comparticipada por outro subsistema de saúde ou seguro.

Desde dezembro de 2025 que foi criado o Subsídio de Nascimento, também chamado “**Cheque Parto**”, um apoio único de 750€ para beneficiárias que realizem o parto no SNS ou que comprovem que a despesa do parto foi coberta por outro subsistema de saúde ou seguro.

Desde outubro de 2025 que foi atualizado o valor de tabela para as **consultas de Dermatologia** e que passou a ser de 100€.

Desde outubro de 2025 que nas **SNQTB Ópticas** vigora a comparticipação de 100% (antes era 80%) sobre o valor de tabela, tanto em lentes como em armações.

Qual a importância que atribui a cada um dos seguintes fatores:



Facilidade na marcação de consultas e exames

16,6%

Qualidade do atendimento

16,0%

Proximidade ao local de residência

15,5%

Corpo clínico

14,9%

Tempo de espera para atendimento

14,0%

Diversidade das especialidades médicas

13,9%

Proximidade ao local de trabalho

9,0%

Grau de satisfação com
os conteúdos e
funcionalidades do
Portal SNQTB:

4,3

escala de 0 a 5.

Grau de satisfação
com o atendimento
ao Sócio:

4,5

escala de 0 a 5.



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

4,5

escala de 0 a 5.

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

38%

dos sócios tem
conhecimento.

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

91%

dos sócios tem conhecimento.

Está a par da posição
do SNQTB sobre as
revisões propostas ao
Código do Trabalho?

91%

dos sócios tem conhecimento.



Concorda
com a
posição
assumida?

96%

dos sócios concorda.



Conhece a Comissão
Sindical do SNQTB no
seu Banco?

34%

dos sócios conhece.

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

4,5

escala de 0 a 5.



Conhece o
Plano Saúde SNQTB
(antigo Cartão Família)?

71%

dos sócios conhece.

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

29%

dos sócios adquiriu ou recomendou.



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



95%

dos sócios tem
conhecimento.

Sabe que a Fundação SNQTB já apoiou centenas
de jovens beneficiários nos seus estudos
universitários através de bolsas de estudo?



73%

dos sócios tem
conhecimento.

Sabe que a Fundação SNQTB tem
um programa de apoios sociais para sócios
que atravessam dificuldades nas suas vidas?



75%

dos sócios tem
conhecimento.

Sabe que o SNQTB dispõe da oferta de
seguros especialmente desenvolvida para
os sócios através do SNQTB Seguros?

74%

dos sócios tem conhecimento.



Grau de satisfação com
a oferta de seguros
disponibilizada:

3,9

escala de 0 a 5.



Já visitou uma das
SNQTB Ópticas, em
Lisboa ou no Porto?

52%

dos sócios já visitou.

Grau de satisfação
com a qualidade de
atendimento:

4,4

escala de 0 a 5.

Grau de satisfação
com a qualidade
dos produtos:

4,3

escala de 0 a 5.



Já visitou a unidade da SNQTB Clínicas em Lisboa?

10%

dos sócios já visitou.

Grau de satisfação com a qualidade de atendimento:

4,5

escala de 0 a 5.

Sabe que vai abrir uma unidade da SNQTB Clínicas no Porto até ao final do ano?

32%

dos sócios tem conhecimento.

Tem conhecimento que o SNQTB tem Provedor do Sócio?

42%

dos sócios tem conhecimento.



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

4,0

escala de 0 a 5.

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



50 NPS

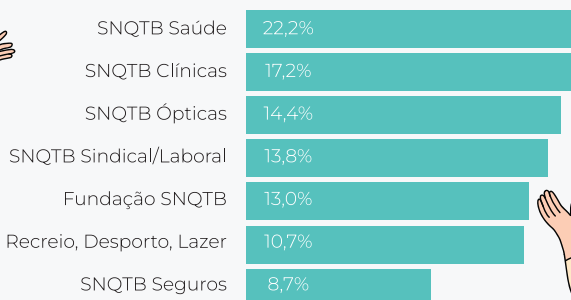
O NPS evidencia um nível de satisfação e recomendação global positivo por parte dos sócios relativamente à atuação do SNQTB. Este resultado enquadra-se na categoria "Bom".



Quais são as áreas de intervenção do SNQTB que mais valoriza?



ANIMA - Cultura, Recreio, Desporto, Lazer



Se aderiu ao SNQTB em 2025/2026, como avalia o processo de adesão em termos de explicação das vantagens?

75%

dos sócios avalia positivamente.

Se aderiu ao SNQTB em 2025/2026, como avalia o processo de adesão em termos de facilidade de concretização?

76%

dos sócios avalia positivamente.



Se aderiu ao SNQTB em 2025/2026, considera que foram cumpridas as suas expectativas?

76%

dos sócios avalia positivamente.



Paulo Gonçalves Marcos
Presidente da Direção
do SNQTB

NOS PRÓXIMOS MESES, TEREMOS MAIS NOVIDADES NO ÂMBITO DO SNQTB SAÚDE

O inquérito de avaliação da satisfação dos sócios é globalmente muito satisfatório. É essa também a sua avaliação?

Olhamos sempre para os resultados numa dupla perspetiva. Naturalmente, com satisfação, se os resultados são positivos. Uma vez mais, é esse o caso.

Mas encaramos também este inquérito anual como uma oportunidade importante para ouvir os sócios sobre aquilo que entendem que deve ser objeto de afinamento.

O inquérito permite identificar, ou confirmar, matérias que precisam de ser recalibradas. Tais como?

O inquérito confirma, por exemplo, que temos de introduzir melhorias na comunicação. Aparentemente temos de repetir as mensagens que queremos transmitir com maior frequência. Um exemplo prático, com base nos resultados do inquérito. Apenas 55% dos sócios que responderam tinham conhecimento dos ajustamentos efetuados nas tabelas no âmbito da natalidade, dermatologia e das ópticas.

Recordo que desde dezembro de 2025 que o **subsídio infantil** aumentou para 90€ mensais (antes era 57€) e que passou a ser majorado para 180€ mensais, durante 12 meses, quando o parto é feito no SNS ou quando as beneficiárias comprovem que a despesa do parto foi inicialmente comparticipada por outro subsistema de saúde ou seguro. Desde dezembro de 2025 que temos também o **“cheque parto”**, um apoio único de 750€ para beneficiárias que realizem o parto no SNS ou que comprovem que a despesa do parto foi coberta por outro subsistema de saúde ou seguro. Desde outubro de 2025 que foi atualizado o valor de tabela para as consultas de **Dermatologia** e que passou a ser de 100€. E também desde essa data que nas **SNQTB Ópticas** **vigora a comparticipação de 100%** (antes era 80%) sobre o valor de tabela, tanto em lentes como em armações.

Ora, dos resultados do inquérito retiramos que uma parte substantiva dos sócios desconhece estas medidas, o que, do nosso ponto de vista, exige maior esforço da nossa parte de comunicação.

Além da comunicação, há outras melhorias em carteira?

Sim. Nos próximos meses, teremos mais novidades no âmbito do SNQTB Saúde. Não quero ainda revelar detalhes, mas posso desde já dizer que teremos até dezembro deste ano medidas que seguramente serão do agrado dos sócios e que apenas são possíveis graças a um exercício de gestão muito rigoroso.

Como está a decorrer, já agora, a adesão ao Fundo de Garantia Cirúrgica?

Como era previsível, do nosso ponto de vista, está a ter uma enorme adesão. Nestes primeiros dois meses de subscrição, temos já mais de sete mil aderentes e contamos que sejam muitos mais até ao final da campanha, que termina em novembro.

Naturalmente, trata-se de uma solução exclusiva, pensada e desenhada para os sócios. O Fundo vem introduzir uma segurança e um conforto muito grande em caso de necessitarem de fazer cirurgias. Recordo que os sócios nunca pagarão mais de 10% até um máximo de 500€, eliminando assim a imprevisibilidade e introduzindo segurança.