

MARCA de **Excellentia**

2026



powered by





MARCA de *Excellentia*

Estuda. Analisa. Valida.
Certifica. Premeia.



A **Excellentia** que o cliente sente.

O selo "Marca de Excellentia" distingue as organizações que colocam o cliente no centro da sua estratégia, reconhecendo a excelência, qualidade e o compromisso genuíno com a satisfação dos seus clientes.

Uma nova abordagem, a mesma avaliação, certificação, qualidade e excelência.

A woman with dark hair tied back, wearing a dark shirt, is in a supermarket aisle. She is looking directly at the camera with a slight smile while reaching up to a high shelf with her right hand. The shelves are filled with various products, and the background is slightly blurred, emphasizing the woman.

Quando o Foco está
no cliente é sinónimo
de **Excellentia.**



Prémio Marca de Excellentia

O Prémio Marca de Excellentia tem como objetivo avaliar e classificar o nível de “Customer Centricity Management” das organizações, através da criação de um ranking que reconhece as empresas com maior foco no cliente.



Objetivos

- Criar um ranking que avalie o grau de Customer Centricity Management.
- Identificar e valorizar as melhores práticas do mercado em Gestão Organizacional Orientada para o Cliente.
- Reconhecer e premiar as empresas com maior foco no cliente.

Funcionamento

- Realiza-se uma avaliação interna da qualidade dos processos de gestão orientados para o cliente.
- Os colaboradores, incluindo equipas de gestão, decisão e operação, respondem a questionários online.
- É feita uma análise detalhada e elaborado um relatório completo sobre a performance “Customer Centric” da empresa.

Vantagens

- Funciona como um instrumento de marketing que reforça o reconhecimento da empresa pela sua orientação para o cliente.
- É o único programa em Portugal que distingue organizações pela sua performance em “Customer Centricity”.
- Serve como barómetro de gestão, permitindo avaliar até que ponto a estratégia da empresa está verdadeiramente centrada no cliente.



Estudo e Modelo



Colaboradores - PERCEBIDO

Avalia a forma como os colaboradores **entendem e experienciam** a aplicação real dos processos *Customer Centric* e a **qualidade percebida** desses mesmos processos.



Clientes - SENTIDO

Reflete a **percepção dos decisores** sobre a própria organização, nomeadamente quanto às **motivações, práticas e nível de implementação** de uma gestão orientada para o Cliente e para a Qualidade.



Marcas - EMERGENTE

Corresponde à **classificação final obtida pela marca**, resultante da análise global do seu desempenho *Customer Centric*.



Motivações

- Procura compreender o contexto da empresa detentora da marca, o ambiente em que atua e as principais pressões a que está sujeita, nomeadamente a **eficiência** (fazer bem) e a **eficácia** (fazer o que é certo).

Centricity

- Analisa de que forma uma gestão centrada no cliente se manifesta na organização, abrangendo dimensões como processos, cultura e fator humano, liderança e estratégia, tecnologia, gestão da informação e definição da oferta de produtos e serviços.

Resultados

- Avalia os efeitos e impactos da implementação das práticas Customer Centric, medindo o seu reflexo em áreas como custos e rentabilidade de marketing, supply chain, inovação e cocriação, segmentação, personalização da experiência, diferenciação e posicionamento da marca.





Estudo

O estudo é realizado através de um **questionário online estruturado**.

Este instrumento, concebido para avaliar a **Qualidade Percebida** e a **Qualidade Sentida**, foi desenvolvido para ser **simples e rápido de preencher**, com uma **duração média entre 10 e 15 minutos**.

As **questões são maioritariamente fechadas**, baseadas em **escalas bipolares**, garantindo assim maior rigor e evitando que os participantes **enviesem ou sobrevalorizem** as suas respostas.

Para a **gestão e controlo dos dados**, a **PSE** utiliza uma **plataforma digital** disponível **24 horas por dia**, que permite **diferentes níveis de acesso** dentro da mesma organização, assegurando eficiência e segurança em todo o processo.

Avaliação

- Mede a **Qualidade Emergente**, resultante da **sintonia entre a percepção dos Colaboradores e dos Decisores** sobre as práticas e a cultura de gestão da empresa.
- **Identifica Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças (SWOT)**, proporcionando uma leitura completa do posicionamento da organização.
- Define os **indicadores de referência** para a *Excellentia Customer Centric Management* em cada setor de atividade.
- Fornece à empresa o **Índice Nacional de Performance em Customer Centric Management**, permitindo a comparação com o mercado.



MARCA
de Excellentia

2026

powered by PSE
Portugal Sociedade de Excelência

Vantagens

Para a MARCA

- O selo “**Marca de Excellentia**” constitui um **instrumento de avaliação rigoroso** da performance *Customer Centric*, funcionando como uma **ferramenta distintiva de comunicação** e reconhecimento da qualidade da gestão.
- Acesso a um **relatório detalhado** sobre a performance *Customer Centric* da marca, com identificação dos **principais indicadores de excelência**.
- **Análise SWOT** da empresa ou marca, validada por uma entidade externa.
- Possibilidade de **utilizar o selo “Marca de Excellentia” durante 1 ano**, como símbolo de reconhecimento público.
- **Valorização da imagem da marca**, reforçando o seu posicionamento como organização orientada para o cliente.



Vantagens

Para o CONSUMIDOR

- O selo “**Marca de Excellentia**” garante que a marca adota **práticas de gestão verdadeiramente centradas no cliente**, assegurando que o consumidor é o foco principal das decisões empresariais.
- No momento de escolha, este selo transmite **credibilidade, confiança e excelência**, oferecendo ao consumidor a **certeza de uma gestão orientada para as suas necessidades e expectativas**.



No momento da decisão,
escolha ser uma **Marca**
de **Excellentia**.

Premiados

SEGUR—DIRECTO
grupo ageas

 Auchan

Norauto

FIDELIDADE
SEGUROS DESDE 1808



O melhor mora
ao seu lado

fnac

STAPLES®

||≡O

RE/MAX®



PERFUMES & COMPANHIA

 **AdvanceCare**
Saúde



Fale conosco:

Andreia Silva
Marketing & Sales Manager
asilva@pse.pt
910 339 046

Daniel Grilo
CEO
dgrilo@pse.pt

www.marcadeexcellentia.com