

No âmbito da apresentação dos resultados dos primeiros seis meses do ano, 7 de julho

16.534 Reclamações recebidas nos primeiros 6 meses do ano

Portugueses reclamam cada vez mais: Reclamações recebidas no Portal da Queixa disparam 152% nos primeiros 6 meses do ano

Lisboa, 8 de julho de 2016 – O Portal da Queixa registou um aumento, na ordem dos 152% no número de reclamações recebidas, nos primeiros 6 meses do ano fase ao período homólogo.

Os resultados divulgados pelos Portal da Queixa demonstram um crescimento da plataforma nos primeiros 6 meses do ano.

Os resultados demonstram o sucesso no trabalho que tem sido desenvolvido pela equipa do Portal da Queixa, no crescimento e consolidação da gestão das reclamações em Portugal.

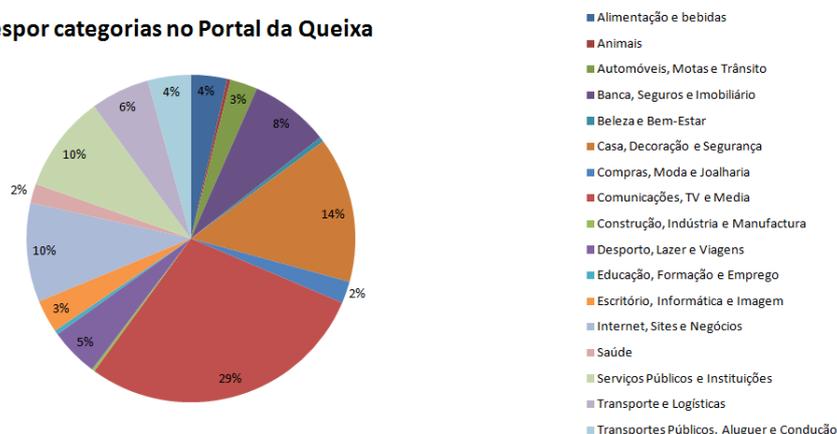
Pedro Lourenço, CEO do Portal da Queixa, acredita que “o Portal da Queixa, tem vindo a mudar o paradigma na relação dos consumidores com as marcas.”

A mudança de paradigma é tão evidente que “o número de reclamações aumentou de forma exponencial e ultrapassou os nossos objectivos iniciais: nos primeiros seis meses de 2016, recebemos mais reclamações que no ano inteiro de 2015”, refere o responsável pela plataforma.

Os dados recolhidos após o lançamento do novo site do Portal da Queixa, a 15 de março de 2016, no Dia Mundial do Consumidor, permitiu traçar o perfil dos consumidores portugueses, que apresentam reclamações através da plataforma.

Entre janeiro e junho de 2016, o Portal da Queixa recebeu em média 102 reclamações por dia. O aumento representa 152% no número de reclamações recebidas. A maioria das reclamações visa as operadoras de telecomunicações, empresas de transporte e logística e entidades públicas.

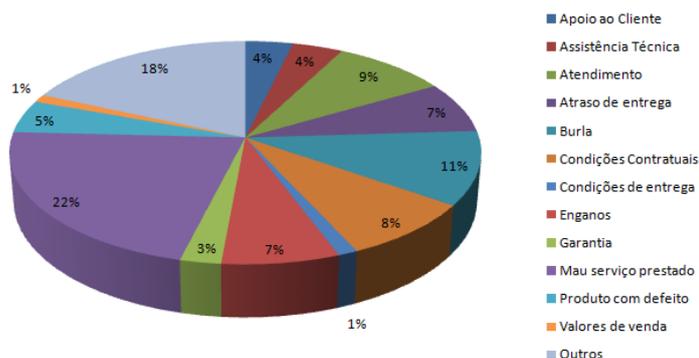
Reclamações por categorias no Portal da Queixa



Dados disponibilizados pelo Portal da Queixa

Os principais motivos que levaram os portugueses a fazerem as suas reclamações são: Mau serviço prestado, seguido das Burlas e do Atendimento.

Motivos de reclamações no Portal da Queixa



Dados disponibilizados pelo Portal da Queixa

Foram submetidas mais de 10 mil reclamações pelos consumidores no Portal da Queixa, comparativamente com o período homólogo. Das reclamações enviadas 60% foram publicadas e enviadas para as marcas e entidades visadas, por se encontrarem de acordo com os Termos e Condições do Portal da Queixa.

Com uma comunidade de mais de 67 mil de utilizadores, a maior rede social de consumidores, registou o seu maior crescimento nos primeiros seis meses do ano – com uma média de 5.000 novos registos por mês.

Pedro Lourenço explica este crescimento “os portugueses estão mais conscientes dos seus direitos e sabem que no Portal da Queixa podem fazer as suas reclamações de forma totalmente gratuita. Sabem que podem resolver as suas reclamações com as marcas no canal ideal de consumo”.

Com mais de 2.700 marcas presentes no Portal da Queixa, estas garantem uma resolução de 95.3% das reclamações dos portugueses. O trabalho que as marcas e entidades públicas presentes desenvolveram em conjunto com os consumidores que efectuaram as suas reclamações, permitiu que a taxa de solução aumentasse, mantendo a sua tendência de crescimento.

Segundo Pedro Lourenço, CEO do Portal da Queixa, existiu uma mudança de paradigma em Portugal estando as “marcas 3.0 cada vez mais conscientes que o consumidor dos dias de hoje tem o poder de decisão de compra, baseado na leitura que faz da marca, através das redes sociais. Por isso, passámos rapidamente da “era da transacção” para a “era da relação”, ou seja, as marcas procuram cada vez mais relacionarem-se com os consumidores, com vista à fidelização do mesmo, ao invés da compra por impulso que foi durante muito tempo a estratégia da comunicação.”



A taxa de solução é uma consequência da confiança que portugueses e marcas dão ao Portal da Queixa, como um canal de comunicação para a resolução das suas reclamações.

Cada vez mais portugueses chegam “Do problema à solução” através do Portal da Queixa.

Nos primeiros 6 meses do ano o Portal da Queixa ultrapassou os 9 milhões de *pageviews*, representando um aumento de 50% face ao período homólogo.

Mais que uma plataforma para resolver as insatisfações dos portugueses, o Portal da Queixa permite comparar as marcas do mercado com base no Índice de Satisfação, ler as últimas notícias relativas ao consumo e consultar alertas para possíveis práticas de burla.

Marcas que mais resolvem as reclamações dos portugueses

A marca que mais resolveu as reclamações dos consumidores foi a Medicare. A segunda marca que mais resolveu foi o Continente, seguida em terceiro lugar do Pingo Doce.

As marcas mais reclamadas

A MEO foi a marca mais visada no Portal da Queixa, tendo recebido perto de 1.000 reclamações. A NOS foi a segunda marca que os portugueses mais reclamaram com mais de 750 reclamações. Seguindo-se os CTT como terceira marca mais visada pelos consumidores com perto de 600 reclamações.

Marcas que mais comunicam com os seus clientes

Os CTT são a marca que mais comunica com os seus clientes através do Portal da Queixa. As restantes marcas que mais respostas dão os consumidores são a MEO, seguida da Medicare, Goldenergy e Conforama.

Marcas que dão maior garantia de satisfação aos portugueses

Nos primeiros seis meses do ano, com 96,1% de Índice de Satisfação a Medicare é uma marca que merece a confiança dos consumidores. Outra marca que demonstra preocupação em satisfazer os seus clientes é o Continente com um Índice de Satisfação de 88,6%. O Pingo Doce é outra marca que é recomendada pelos seus clientes com 87% de Índice de Satisfação.

Entidades públicas em destaque

Das 150 entidades públicas presentes no Portal da Queixa a Segurança Social é uma entidade que se destaca pela positiva. Apesar de ter recebido perto de 500 reclamações nos primeiros seis meses do ano, é a entidade pública que mais resolve as reclamações dos cidadãos e mais resposta através do Portal da Queixa.

Outra entidade pública em destaque é o Centro Nacional de Pensões que resolveu mais de metade das reclamações.

Marcas recomendadas

As marcas reconhecem o Portal da Queixa como o local ideal para receber e resolver as reclamações, de forma a demonstrar a preocupação que estas têm com os seus clientes.

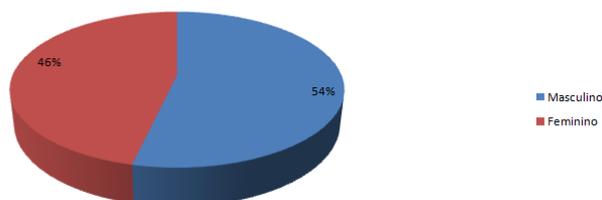
A Go > Express é uma das marcas que reconhece o Portal da Queixa como “um excelente parceiro, alargando o leque de possibilidades de reclamação.”

<http://www.goexpress.pt/portal-da-queixa/>

Perfil dos consumidores que efectuaram reclamações no Portal da Queixa

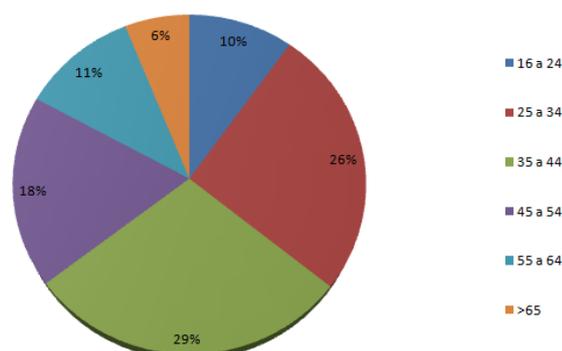
O Portal da Queixa traçou o perfil dos utilizadores que efectuam reclamações: 54% são homens, 55% têm entre os 25 e os 44 anos, e têm como área de residência os principais centros urbanos de Lisboa e Porto.

Utilizadores registados por género no Portal da Queixa (jan a jun 2016)



Dados disponibilizados pelo Portal da Queixa

Utilizadores registados no Portal da Queixa por faixa etária (jan a jun 2016)



Dados disponibilizados pelo Portal da Queixa

Sobre o Portal da Queixa

O Portal da Queixa é a maior rede social de consumidores em Portugal. Criada a 1 de junho de 2009, esta plataforma é o canal de reclamações por excelência, possibilitando o diálogo e a partilha de experiências, entre os consumidores e as marcas, com vista ao entendimento e à resolução das reclamações. Além disso, a sua missão informativa e preventiva contribuiu para que, em diversos casos, fosse feito o alerta e a denúncia às autoridades competentes, de burlas e esquemas fraudulentos, evitando assim que mais consumidores fossem lesados.

Website: www.portaldaqueixa.com

Facebook: [facebook.com/queixas](https://www.facebook.com/queixas)

Twitter: <https://twitter.com/portaldaqueixa>

Para mais informações, por favor contacte:

Carla Oleiro - carlaoleiro@portaldaqueixa.com | +351 938 986 174