



No âmbito da apresentação do Portal da Queixa à comunidade.

O Portal da Queixa é a melhor oportunidade para as marcas mostrarem aquilo que realmente valem

Cada vez mais portugueses procuram a solução para as suas reclamações, através das plataformas *online*, nomeadamente as redes sociais como o Portal da Queixa.

Plataforma inovadora e pioneira em Portugal lançada a junho de 2009, desde logo, teve um grande impacto na comunidade online, e uma grande aceitação por parte da comunicação social por apresentar relevância nos conteúdos tratados.

Todos os dias, a equipa que gere a rede social, recebe mais de 500 *insights*, desde reclamações, respostas, registos de utilizadores e marcas, pedidos de ajuda, etc.

"Esta é uma equipa que trabalha diariamente do problema à solução" - refere Pedro Lourenço, CEO e fundador do projeto, que explica como é que a maior rede social de consumidores cresceu ao longo do tempo e o que a tornou numa plataforma de excelência para marcas e consumidores.

O QUE É O PORTAL DA QUEIXA?

Trata-se de uma espécie de livro de reclamações moderno, e um projecto único na Europa. A maior rede social de consumidores faz a "ponte" entre consumidores e marcas permitindo obter respostas destas, não intervindo no processo de reclamação.

Assim, os consumidores publicam numa plataforma online, totalmente gratuita, as suas reclamações, encontram pessoas com problemas idênticos aos seus e, na maioria dos casos, até acabam por receber uma resposta rápida da empresa da qual reclamam.

Mas mais do 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.



QUE CONCEITO ESTÁ POR DETRÁS DO LEMA DO PORTAL DA QUEIXA “DO PROBLEMA À SOLUÇÃO”?

O conceito por detrás do lema “Do problema à solução” tem por base a taxa de solução das reclamações, que é atualmente superior a 97%. O mérito deste sucesso na resolução, é das marcas e dos consumidores, que consideram ter no Portal da Queixa o caminho para a solução.

Este entendimento permite, por um lado, que os consumidores consigam resolver as suas insatisfações no consumo e por outro, que as marcas demonstrem que estão próximas dos seus clientes, resolvendo os seus problemas.

Esse desempenho é depois refletido através do Índice de Satisfação ([como é calculado?](#)), que diferencia a marca da sua concorrência direta.

O QUE LEVOU À CRIAÇÃO DE UMA PLATAFORMA COMO ESTA?

A verdadeira razão para o Portal da Queixa ter nascido, resultou de uma necessidade pessoal. Para contar a história é preciso recuar a 2008, pois naquele tempo deparei-me com a necessidade de resolver um problema de consumo com uma grande marca no mercado. Depois de ter usado todos os recursos disponíveis, nomeadamente os canais da marca e o livro de reclamações, não obtive qualquer solução.

Visto que sempre olhei para um problema como um desafio e não existindo à época nenhuma plataforma tecnológica que nos permitisse, a nós consumidores, partilhar experiências desta matéria, procurei o investimento certo e avancei com o desenvolvimento de uma. Acabou por ser uma solução empreendedora, por parte de uma grande equipa de desenvolvimento, em resposta ao problema com que nos depáramos.

SENDO UM PROJETO INOVADOR, COMO É QUE AS MARCAS OLHARAM PARA O PORTAL DA QUEIXA NO INÍCIO?

Ao contrário dos consumidores, que rapidamente tornaram a plataforma como o local de eleição para partilharem experiências de consumo, para as marcas demorou algum tempo para que estas adotassem os procedimentos necessários à gestão das reclamações dirigidas através de canais externos, nomeadamente das redes sociais, como o facebook, Portal da Queixa e outras.

O que à partida poderia parecer um pesadelo para as marcas, ao colocar a nu as reclamações dos seus clientes e mostrar as fragilidades das marcas, um sítio como o Portal da Queixa, acabou por se tornar numa excelente oportunidade para as marcas mostrarem realmente aquilo que valem ao comunicarem com os seus consumidores, testando a eficácia da capacidade de resposta dos serviços de apoio ao cliente e gerindo a sua própria reputação online.



CONTUDO, HOJE CONSTATAMOS QUE A GRANDE MAIORIA DAS MARCAS JÁ RESPONDE ATRAVÉS DO PORTAL DA QUEIXA.

Com mais de oito anos de experiência, hoje o Portal da Queixa é considerado como a plataforma de excelência na partilha e resolução de reclamações, fazendo a “ponte” entre mais de **119 mil utilizadores** registados e **3.390** marcas e entidades públicas associadas. Contudo, um projeto com estas características só adquire este estatuto devido à credibilidade da informação que contém e ao alcance que tem junto dos mais de **500 mil consumidores** que nos visitam todos os meses.

Sem dúvida, que durante o decorrer dos últimos anos assistimos a uma mudança de paradigma, relativamente à forma como as marcas encaram as reclamações públicas vindas dos seus próprios clientes.

O que até algum tempo atrás, era considerado como *uma pedra no sapato*, hoje em dia é um *elefante dentro da sala* e os responsáveis pelas marcas já não podem deixar de considerar que têm de estar onde estão os seus consumidores.

COMO FUNCIONA O PROCESSO DE RECLAMAÇÃO?

O Portal da Queixa é de utilização gratuita e depois de efetuado um registo na plataforma, baseia-se na partilha de informação sobre determinado produto ou serviço. A reclamação é posteriormente analisada pela equipa de customer care e, caso cumpra as regras, é colocada online e reencaminhada para a marca.

No entanto, nem sempre isto acontece. Das mais de 86 mil reclamações recebidas até hoje, mais de 25 mil foram rejeitadas pela equipa por não se dirigirem com fundamento a uma entidade pública ou privada, conterem linguagem imprópria ou não serem preenchidas com dados válidos.

O Portal da Queixa não intervém na relação dos consumidores com as marcas e por isso não efetua a mediação entre as partes, no entanto, assim que uma reclamação é validada, é enviada uma notificação por email para a marca visada, permitindo que seja dada oportunidade de resposta e de resolução.



EXISTE UMA TENDÊNCIA NATURAL DE CONFUNDIR O PORTAL DA QUEIXA COM ASSOCIAÇÕES DE CONSUMIDORES. O QUE VOS DIFERENCIA?

Sim, o Portal da Queixa é comparado com associações de consumidores e entidades reguladoras, contudo não tem um posicionamento nem do lado dos consumidores, nem do lado das marcas, pois é apenas uma plataforma social e não faz mediação de conflitos.

Contudo, recentemente a DECO adotou o nosso sistema de gestão de reclamações públicas, estando presente na nossa plataforma e replicou-o para o seu site, passando a fornecer o mesmo serviço, o que nos leva a perceber que o caminho que trilhámos é pioneiro e disruptivo.

O nosso projeto é único na Europa e existe apenas no Brasil um projeto similar, ou seja não há nada mais no Mundo.

As marcas com uma visão mais redutora deste novo paradigma na relação com os seus clientes através das redes sociais, têm por tendência numa fase inicial, a tentativa de descredibilizar as reclamações colocadas na plataforma, contudo mais cedo ou mais tarde, percebem que as grandes marcas estão onde está o consumidor!

OS NOSSOS NÚMEROS:

- + de **119.000** utilizadores registados (+ de 6.800 novos /mês)
- **1.800.000** páginas visitadas /mês que representam
- **550.000** visitantes únicos (10% do universo de utilizadores de internet em Portugal)
- Recebe em média **4.400** reclamações por mês
- **3.389** marcas presentes na plataforma
- + de **86 mil** reclamações recebidas desde 2009
- TOP **500** dos sites mais acedidos em Portugal (ranking Alexa)

Website: www.portaldaqueixa.com

Facebook: facebook.com/queixas

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

Para mais informações, por favor contacte:

Pedro Lourenço – plourenco@portaldaqueixa.com

(+351) 939 363 029