

16.534 Reclamações recebidas nos primeiros 6 meses do ano

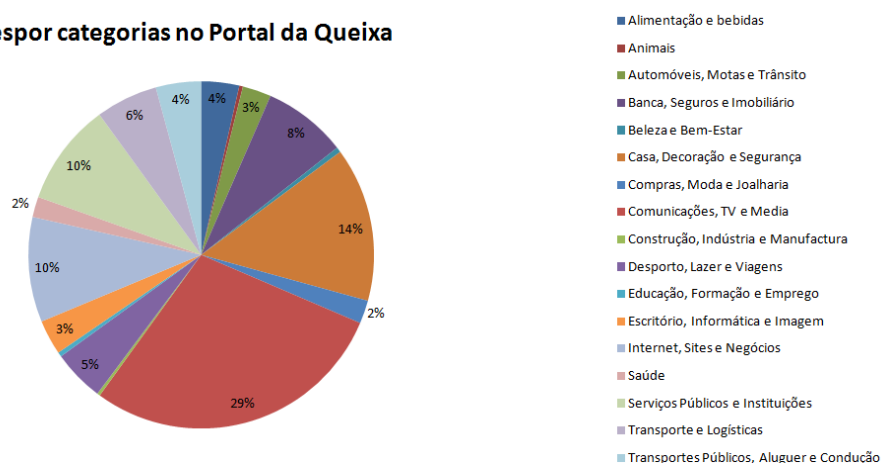
O Portal da Queixa registou um **aumento de 152% no número de reclamações recebidas**, nos primeiros 6 meses do ano face ao período homólogo. Em média, foram **102 reclamações por dia** que foram enviadas pelos portugueses.

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.

O número de reclamações aumentou de forma exponencial e ultrapassou os objectivos iniciais: **nos primeiros seis meses de 2016, o Portal da Queixa recebeu mais reclamações que no ano inteiro de 2015.**

A maioria das reclamações visa as operadoras de telecomunicações, empresas de transporte e logística, entidades públicas, empresas de fornecimento e distribuição de eletricidade e gás, sites e negócios na internet, companhias de seguros e empresas de venda de artigos para o lar.

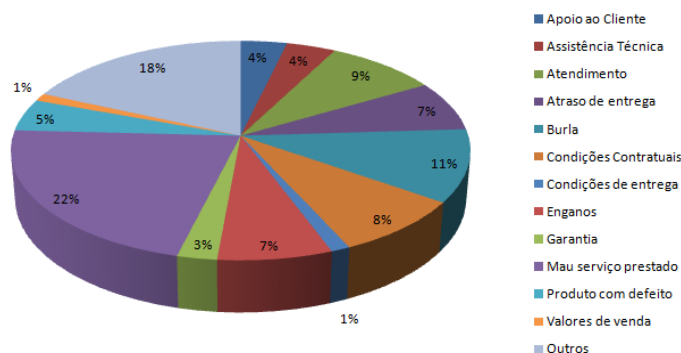
Reclamações por categorias no Portal da Queixa



Os **principais motivos** que levaram os portugueses a fazerem as suas reclamações são:

- Mau serviço prestado (22%)
- Burlas (11%)
- Atendimento (9%)

Motivos de reclamações no 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**.

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.

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

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

- 1º) Medicare
- 2º) Continente
- 3º) Pingo Doce
- 4º) Goldenergy
- 5º) Cabovisão

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.

- 1º) A MEO recebeu 984 reclamações
- 2º) A NOS recebeu 757 reclamações
- 3º) Os CTT receberam 644 reclamações
- 4º) A Vodafone recebeu 415 reclamações
- 5º) A Goldenergy recebeu 235 reclamações

MARCAS QUE MAIS RESPONDEM

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.

- 1º) CTT
- 2º) MEO

- 3º) Medicare
- 4º) Goldenergy
- 5º) Conforama

GARANTIA DE SATISFAÇÃO

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%, seguida do Pingo Doce 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 RECOMENDAM PORTAL DA QUEIXA

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.”

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

PERFIL DOS CONSUMIDORES

O Portal da Queixa traçou o perfil dos utilizadores que efectuam reclamações:

- 54% são homens / 46% são mulheres
- Mais de metade dos utilizadores tem entre os 25 e os 44 anos (55%)
- As áreas de residência principais são os centros urbanos de Lisboa e Porto

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

