

SOBRE O PORTAL DA QUEIXA

O Portal da Queixa é a maior rede social de consumidores em Portugal, sendo já uma referência de consumo na internet.

Plataforma inovadora e pioneira em Portugal, lançada a 1 de junho de 2009, o Portal da Queixa é o canal de reclamações por excelência, que possibilita o diálogo e a partilha de experiências entre os consumidores e as marcas, com vista ao entendimento e à resolução das reclamações.

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. A sua missão informativa e preventiva contribui para que, em diversos casos, seja feito o alerta e a denúncia às autoridades competentes, de burlas e esquemas fraudulentos, evitando assim que mais consumidores sejam lesados.

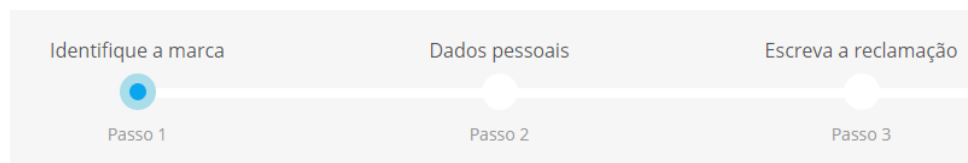
O Portal é um canal isento de utilização gratuita para todos os consumidores, que permite que os portugueses no conforto do lar ou no trabalho possam submeter as suas reclamações e acompanhar o seu processo.

COMO FUNCIONA

É muito fácil a utilização da plataforma pelos consumidores:

1º) Efectua-se um registo com alguns dados pessoais <http://portaldaqueixa.com/registar>

2º) O utilizador em 3 passos simples efetua a sua reclamação
<http://portaldaqueixa.com/fazer-reclamacao>



3º) A reclamação após aprovada é publicada. Ao mesmo tempo é notificada a marca, sendo solicitado que dê uma resposta ao utilizador.

PORTAL DA QUEIXA RECEBE MAIS DE 20 MIL RECLAMAÇÕES EM 2016

Portugueses reclamam cada vez mais: Reclamações recebidas no Portal da Queixa disparam 160% nos primeiros 7 meses do ano

O Portal da Queixa registou um aumento de 160% no número de reclamações recebidas, nos primeiros 7 meses de 2016 face ao período homólogo. Em média, foram recebidas 106 reclamações por dia.

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

Nos primeiros sete meses do ano o Portal da Queixa ultrapassou os 10,5 milhões de pageviews, representando um aumento de 50% face ao período homólogo.

No total desde o lançamento do Portal da Queixa foram recebidas **mais de 50 mil reclamações**. Cerca de 26% das reclamações não são publicadas por não cumprirem com os termos e condições da plataforma.

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.

UTILIZADORES E MARCAS REGISTRADAS

Com uma comunidade de **71.673 utilizadores registados**, o Portal da Queixa é a maior rede social de consumidores. Mensalmente registam-se na plataforma **5.600 consumidores**.

O número de utilizadores registados em 2016 aumenta cada vez mais. O crescimento de 164% no número de novos registos, comparativamente com mesmo período em 2015, permite confirmar o interesse cada vez maior dos consumidores na plataforma.

Atualmente estão presentes no Portal da Queixa **2.787 marcas e entidades públicas**. Estas **garantem uma resolução de 95.7% das reclamações** dos portugueses. O trabalho que as marcas e entidades públicas presentes desenvolvem em conjunto com os consumidores, permite que seja bastante elevada a taxa de solução.

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

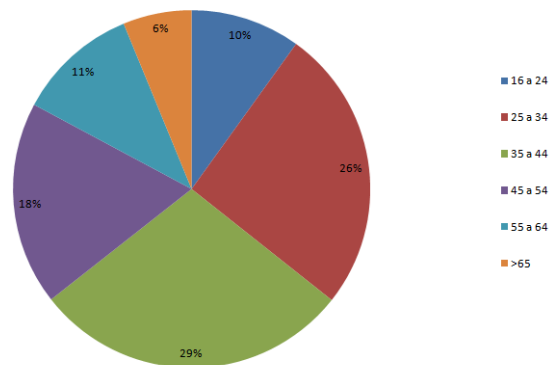
Através do Portal da Queixa cada vez mais portugueses chegam “Do problema à solução”

PERFIL DOS UTILIZADORES DO PORTAL DA QUEIXA

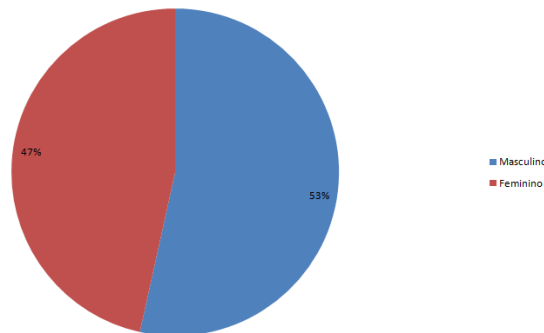
Os utilizadores que utilizam o Portal da Queixa:

- 53% são homens / 47% são mulheres
- Mais de metade dos utilizadores tem entre os 25 e os 44 anos (54,5%)
- As áreas de residência principais são os centros urbanos de Lisboa e Porto

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



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

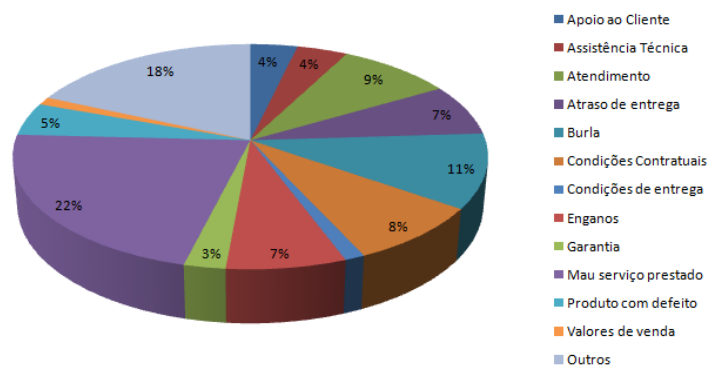


PRINCIPAIS MOTIVOS QUE LEVAM OS PORTUGUESES A RECLAMAR

Os três principais motivos que levam os portugueses a apresentarem uma reclamação no Portal da Queixa são:

- 1º) Mau serviço prestado (22%)
- 2º) Burlas (11%)
- 3º) Atendimento (9%)

**Principais motivos de apresentação de reclamação
no Portal da Queixa**



EMPRESAS/SETORES MAIS RECLAMADOS

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

Os **três principais setores representam mais de metade (52,8%) das reclamações apresentadas no Portal da Queixa.**

- 1º) Operadoras de telecomunicações (29%)
- 2º) Empresas de fornecimento e distribuição de eletricidade e gás (14%)
- 3º) Sites e negócios na internet (9,8%)

MARCAS QUE MAIS RESOLVEM AS RECLAMAÇÕES

A marca que mais resolve as reclamações dos portugueses no Portal da Queixa é a Medicare. A segunda marca que mais resolve as reclamações é o Continente, seguida em terceiro lugar do Pingo Doce.

MARCAS MAIS RECLAMADAS

A MEO é a marca mais visada no Portal da Queixa, tendo recebido mais de 1.500 reclamações nos primeiros sete meses do ano. A NOS é a segunda marca que os portugueses mais reclamaram, com mais de 1100 reclamações. Seguem-se os CTT como terceira marca mais visada pelos consumidores com 1015 reclamações.

Marcas e entidades publicas mais reclamadas (jan a julho de 2016):

MEO	1504
NOS	1122
CTT	1015
Segurança Social	763
Vodafone	656
Goldenergy	358
Galp On	335
EDP	309
Medicare	297
Endesa	275

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.

MARCAS GARANTEM SATISFAÇÃO DOS CONSUMIDORES

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.

MARCAS RECOMENDAM PORTAL DA QUEIXA

A 'Marca Recomendada' é uma distinção do Portal da Queixa que reconhece mensalmente as marcas que mais satisfizeram os consumidores.

Ranking completo das marcas: <http://portaldaqueixa.com/ranking>

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 no site da Go > Express: <http://www.goexpress.pt/portal-da-queixa/>

Destaque Portal da Queixa

Hoje recebemos com agrado a informação de que somos uma das marcas recomendadas do mês de Maio no **Portal da Queixa**.



Portal da Queixa @portaldaqueixa

A @DCCGOExpress é uma das marcas recomendadas de maio.

Veja o ranking: bit.ly/RankingPQ

[#MarcaRecomendada](https://twitter.com/iiVzFWsVP9)

há 8 min

Este destaque reveste-se de enorme importância num momento em que a organização se encontra a efetuar um grande esforço de melhoria, alterando procedimentos para incrementar a satisfação global dos nossos interlocutores (clientes e destinatários).

Incentivamos a participação de todos neste processo através da avaliação do nosso serviço nas nossas plataformas digitais – **Facebook** e **Google**.

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 mais de 700 reclamações nos primeiros sete meses do ano, a Segurança Social é a entidade pública que mais resolve as reclamações dos cidadãos e mais resposta dá através do Portal da Queixa.

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