

Press Release

Porto, setembro de 2017

MAIOR REDE SOCIAL DE CONSUMIDORES DO PAÍS CONSIDERADA UMA REFERÊNCIA EM MATÉRIA DE CONSUMO

PORTAL DA QUEIXA RECEBE 7.000 RECLAMAÇÕES POR MÊS

PLATAFORMA DINAMIZA CONTACTO ENTRE CONSUMIDORES E MARCAS

O **PORTAL DA QUEIXA**, a maior rede social de consumidores online do País, veio mudar o paradigma das reclamações em Portugal. A prova é o aumento exponencial de portugueses que recorre à plataforma para registar de forma fácil, rápida e gratuita uma queixa. Em média, o **Portal da Queixa** recebe **7.000 reclamações por mês**, a maioria das quais visa as operadoras de telecomunicações, empresas de transporte e logística e entidades públicas. Desde 2009, ano da sua criação, já registou mais de **130 mil queixas**. O crescimento, de **200% ao ano**, atesta o **Portal da Queixa** como um autêntico caso de sucesso.

Esta plataforma tecnológica - que tem como principal missão dinamizar o contacto entre consumidores e aproximar ambas as partes - já conta com **168 mil utilizadores** registados e quase **4.000 marcas e entidades públicas aderentes**. Para além da grande aceitação da comunidade online, a relevância dos temas tratados pelo **Portal da Queixa** posiciona-o, ainda, como uma fonte noticiosa credível, fidedigna e com grande procura pela Comunicação Social.

Considerado como um canal *online* pioneiro no serviço prestado e reconhecido como uma referência nacional em matéria de consumo, o **Portal da Queixa** é, hoje, mais do que 'uma espécie de livro de reclamações moderno', assumindo uma posição de relevo na sociedade portuguesa: **por fomentar a literacia dos cidadão ao nível do consumo; por criar um espaço interativo à troca de soluções e experiências; por permitir comparar as marcas do mercado com base num Índice de Satisfação e, sobretudo, por promover um útil serviço público informativo com base na divulgação diária de informações relevantes – legislação, notícias, alertas de burlas - para os consumidores.**

À frente deste projeto pioneiro no País e, único na Europa, está **Pedro Lourenço, CEO & Founder** do **Portal da Queixa** que conta como, em 2009, teve uma visão inovadora:

“Enquanto consumidor, deparei-me com uma reclamação não resolvida, através dos canais tradicionais da marca, e identifiquei de imediato aí uma lacuna. Surgiu, assim, ideia de criar uma solução que fosse ao encontro das necessidades e respostas dos consumidores e que, simultaneamente, pudesse assegurar a boa imagem e reputação das marcas. Foi então que, ladeado por uma equipa com um forte know-how em tecnologia digital, aproveitando o pulsar, na altura, das redes sociais e antecipando a mudança no perfil do consumidor (com mais acesso a informação online, mais curioso e participativo, mais ativo e reativo), decidi apostar num canal online que inovasse o panorama nacional em matéria do consumo, aproximando os consumidores das marcas. Este foi o princípio inscrito na nossa matriz: gerar, para ambas as partes, ganhos bilaterais com base numa relação positiva. Desde então, a grande aceitação que obtivemos pela comunidade online, veio corroborar a tendência que havia identificado: cada vez mais, os portugueses procuram a solução para as suas reclamações através das plataformas online.”

Essência do Portal da Queixa:

O facto de uma marca ter reclamações é uma natural consequência da sua presença no mercado. Agora, quando um cliente reclama de um produto ou serviço, é expectável que ambas as partes (marca e consumidor) iniciem um processo relacional, com vista a encontrar a solução para o problema apresentado. Esta é a verdadeira essência do **Portal da Queixa**: agilizar, estreitar e facilitar a comunicação entre os intervenientes, de uma forma isenta, sem intervir no processo de reclamação, sem mediar o conflito, mas tendo, sempre, como principal objetivo passar ‘Do Problema à Solução’.

“Do problema à Solução”:

O conceito por detrás do *claim* **“Do problema à Solução”** tem por base a taxa de solução das reclamações que, atualmente, é 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.

O PORTAL DA QUEIXA EM NÚMEROS:

- Média de 7.000 reclamações registadas por mês
- + de 3.800 marcas presentes na plataforma
- + de 168.000 utilizadores registados (+ de 8.000 novos /mês)
- 2 milhões de páginas visitas/mês
- 600.000 visitantes únicos (10% do universo de utilizadores de internet em Portugal)
- TOP 300 dos sites mais acedidos em Portugal (ranking Alexa)
- + de 130 mil reclamações recebidas desde 2009

Para mais informações contactar:

COMUNICAR-se - Agência de Comunicação

RAQUEL GARCEZ PACHECO

+351 933 964 497



COMUNICAR-se
O Poder da Comunicação.

comunicar-se@comunicar-se.com

www.comunicar-se.com