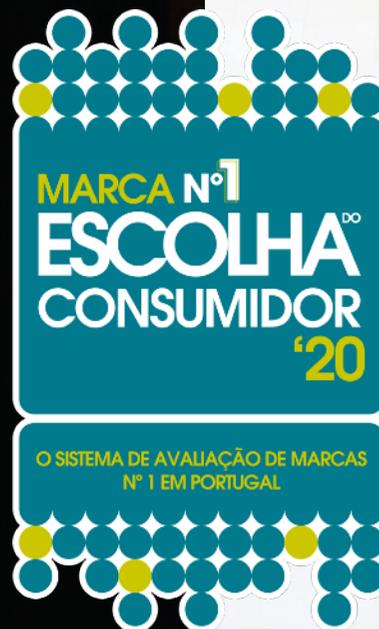


# GUIA PRÁTICO DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



[www.facebook.com/EscolhaDoConsumidor](https://www.facebook.com/EscolhaDoConsumidor)



[www.consumertrends.pt](https://www.consumertrends.pt)



Publicação e conteúdos:



Distribuição Gratuita:

É permitida a reprodução integral ou parcial do texto, desde que citada a fonte.  
Março de 2020

# INDICE



INTRODUÇÃO	1	HOTÉIS   OPERADOR TURÍSTICO   SALAS DE CINEMA	32	COMUNICAÇÃO SOCIAL	60
COMO LER O GUIA	2				
<b>PRODUTOS ALIMENTARES</b>	<b>4</b>	<b>MODA E BELEZA</b>	<b>33</b>	<b>ESCOLHA DOS PROFISSIONAIS</b>	<b>63</b>
ALIMENTAÇÃO ANIMAL   ARROZ   AZEITE	5	CABELEIREIROS   CLINICAS DE ESTÉTICA   CREME HIDRATANTE	34	CARVÃO   COLORAÇÃO PROFISSIONAL   DISTRIB. GROSSISTA	64
BACON   BATATAS FRITAS FRITAS   BOLACHAS DIGESTIVAS	6	MARCA DISTRIBUIÇÃO BELEZA   ÓTICAS   COSMÉTICA VENDA DIRETA	35	CRÉDITO CONSUMO   PROD. FOOD TRUCKS   SEGUROS	65
BOLACHAS INDULGENCY   BOLACHAS INFANTIS   BOLACHAS WAFFERS	7	VESTUÁRIO INTERIOR	36	VALES REFEIÇÃO   VEÍCULOS COMERCIAIS	66
CAFÉ   CAFÉ EM CÁPSULA   CARNE DE AVES	8				
CHÁ EM CÁPSULA   CHÁ EM SAQUETA   DIETAS DE EMAGRECIMENTOS	9	<b>PRODUTOS DE SAÚDE E BEM ESTAR</b>	<b>37</b>	<b>ESCOLHA DO CONSUMIDOR SÉNIOR</b>	<b>67</b>
FIAMBRE DA PERNA EXTRA   FIAMBRE DE AVES   FRUTAS CONGELADAS	10	DENTÍFRICOS   LENTES OFTÁLMICAS   SUPL. ALIMENTARES	38	ÓPTICAS   SISTEMA DE SAÚDE   APOIO DOMICILIÁRIO	68
ICED TEA   MARCA DISTRIBUIÇÃO ALIMENTAR   MOLHOS DE COZINHA	11	SUPL. P/ DESPORTISTAS	39		
MOLHOS PREPARADOS   SALSICHAS DE CHURRASCO	12			<b>MAIS INFORMAÇÕES UTEIS</b>	<b>698</b>
		<b>PRODUTOS E SERVIÇOS PARA O LAR</b>	<b>40</b>	CONTACTOS EM CASO CONFLITOS CONSUMO	70
<b>BEBÉ E CRIANÇA</b>	<b>13</b>	CARVÃO   COLCHÕES   CORREIO EXPRESSO	41	FICHA TÉCNICA	71
CADEIRAS AUTO   CARRINHOS PASSEIO INF.   CREME MUDA FRALDA	14	ENERGIAS SERV. USO DOMÉSTICO   ENTREGA COMIDA   LAVANDARIAS	42		
LEITES EM PÓ PARA BEBÉS   PAPAS INFANTIS   LOJAS PUERICULTURA	15	MARCA DISTR. LAR   OBRAS E REMODELAÇÕES   SERV.SEGURANÇA	43		
		TINTAS   ANTI-BOLORES	44		
<b>COMÉRCIO EM GERAL</b>	<b>16</b>	<b>SERVIÇOS AUTOMÓVEIS</b>	<b>45</b>		
CENTROS COM. GR.LISBOA   CENT. COM. GR.PORTO   GARRAFEIRAS	17	CENT. MAN. AUTOMÓVEL   EST. SERVIÇO   MARCA AUTOMÓVEL MÉDIO	46		
HIPER E SUPERMERCADOS   IMOBILIÁRIAS   ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL	18	MARCA AUTOMÓVEL SUPERIOR   PLANOS AUTO   REP.E SUBS. VIDRO	47		
LOJAS DECORAÇÃO   LOJAS ELETRÓN. ELETROD.   LOJAS MOBILIÁRIO	19	VIATURAS SEMI NOVAS E USADAS	48		
LOJAS MULTIMARCA TEL. & ACCESS.   PERFUMARIAS   SUPER. PROXIM.	20				
		<b>SERVIÇOS FINANCEIROS</b>	<b>49</b>		
<b>COMÉRCIO ONLINE</b>	<b>21</b>	BANCO DIGITAL   CRÉDITO AO CONSUMO   GRANDES BANCOS	50		
ANÚNCIOS CLASS. ONLINE   COM. AUTOMÓVEL   COM. IMOBILIÁRIO	22	PEQUENOS E MÉDIOS BANCOS   SEGUROS   SEGUROS DIRECTOS	51		
ELET. E ELETRODOMÉST.   COMPARATIVO PREÇOS   PORTAIS OFERTAS	23	CARTÕES DE CRÉDITO	52		
PORTAIS MULTISERVIÇOS	24				
		<b>SERVIÇOS DE SAÚDE E BEM ESTAR</b>	<b>53</b>		
<b>EQUIPAMENTOS</b>	<b>25</b>	CENTROS AUDITIVOS   CENTROS DIAGNÓSTICO   CLINICAS DENTÁRIAS	54		
ASPIRADORES   FORNOS   MÁQUINAS DE LAVAR A ROUPA	26	CRIOPRESERVAÇÃO   HEALTH CLUBS   HOSPITAIS PRIVADOS	55		
PEQUENOS ELETROD.   ROBOTS DE COZINHA   SIST. HIGIENIZAÇÃO	27	PLANOS ALIMENTARES   PLANOS SAÚDE   SAÚDE ANIMAL	56		
SMARTPHONES   VINOTECAS	28	SISTEMA DE SAÚDE	57		
<b>LAZER E ENTRETENIMENTO</b>	<b>29</b>	<b>TELECOMUNICAÇÕES</b>	<b>58</b>		
AGÊNCIAS DE VIAGENS   CRUZEIROS   ESP.LAZER ENTRET. LISBOA	30	APPS TV FORA DE CASA   QUADRUPLE PLAY   TELECOM. MÓVEIS	59		
ESP.LAZER ENTRET. PORTO   FEST. MÚSICA NÃO URBANOS   URBANOS	31				



Em 2019, a Escolha do Consumidor avaliou mais de 900 marcas em Portugal, em mais de 300.000 testes com consumidores, com o objetivo de promover publicamente as marcas que possuem produtos e serviços com o mais elevado grau de satisfação e aceitabilidade junto dos consumidores e para ajudar os consumidores a fazerem compras seguras com base na opinião dos seus semelhantes.

**E porque razão deve o consumidor confiar na Escolha do Consumidor?** Por cinco razões:

1. A **Escolha do Consumidor é o sistema de avaliação de marcas em quem o consumidor português mais confia**, com 90% de notoriedade e aquele que é considerado o mais isento, transparente e credível;
2. A **Escolha do Consumidor é ATUAL**: identifica anualmente os aspetos mais importantes para o consumidor, quando escolhe uma marca, recorrendo à recolha de informação, dos consumidores. Sabemos assim os aspetos que mais importam para si;
3. A **Escolha do Consumidor é REAL**: sabendo que há aspetos que são mais importantes que outros, identifica a importância real de cada um e leva em conta esse peso na avaliação final. Quem faz essa classificação é um painel de consumidores (cerca de 2.000);

4. A **Escolha do Consumidor é ISENTA e INTEGRADA**: avalia em cada categoria, todas as principais marcas, com recurso a técnicas que obrigam à experimentação efetiva das marcas pelos consumidores (provas cegas de produtos alimentares sem conhecimento da marca, visitas de cliente mistério, testes de serviços online ou por via telefónica, testes no lar dos consumidores, entre muitos outros...). Após estes testes, os consumidores elegem a melhor marca em cada categoria. Todas as marcas são avaliadas;
5. A **Escolha do Consumidor é mesmo do Consumidor**: a avaliação não é feita com base em algo que alguém definiu por ele. É o consumidor que avalia todas as marcas e não apenas uma que se inscreve num concurso, de acordo com o que lhe é importante...

Consideramos que enquanto consumidor, o consumidor deve ter acesso aos aspetos mais relevantes na avaliação das marcas e à sua classificação e por isso elaborámos este **guia prático da escolha do consumidor**. Queremos que este guia prático seja uma ajuda na hora de escolher as marcas com quem quer trabalhar, conhecendo o que deve questionar e quais as marcas que melhor classificação obtiveram de consumidores como você.

**Obrigado e Boas Escolhas.**

**A Escolha do Consumidor é o mais reconhecido\* e completo processo de avaliação de Marcas, empregando metodologias que envolvem diretamente os consumidores em todas as fases.**

**\* é conhecida de 90% dos consumidores portugueses**  
(estudos More / Netsonda . Jan.2019)



# O que é um consumidor? E um produto? Como processamos a informação para fazer as melhores escolhas? É disto que se trata a Escolha do Consumidor.

Um indivíduo que compra produtos e serviços no mercado para seu próprio consumo pessoal é designado de **consumidor**.

Para entender o processo completo de tomada de **decisão do consumidor**, vamos primeiro analisar o seguinte exemplo:

“A Joana foi a uma loja comprar um aspirador para si. O funcionário da loja mostrou-lhe todos os modelos mais recentes e depois de ponderar as opções, a Joana selecionou o modelo e marca que mais achou adequado para si.”

No exemplo acima a Joana é o **“consumidor”** e o aspirador é o **“produto”**.

Porque acha que a Joana foi à loja comprar um aspirador novo?

Foi na verdade a **necessidade** da Joana comprar um aspirador que a levou à loja.

A **necessidade** de comprar um novo aspirador pode ter-se devido a qualquer uma das seguintes razões:

- O aspirador anterior estava a dar-lhe problemas;
- O aspirador anterior não tinha a mesma capacidade;
- Não tinha aspirador;
- Ela quis comprar o aspirador para oferecer a alguém.

O funcionário da loja mostrou-lhe as opções disponíveis e explicou-lhe as características e especificações de cada modelo. A isso chamamos **informação**.

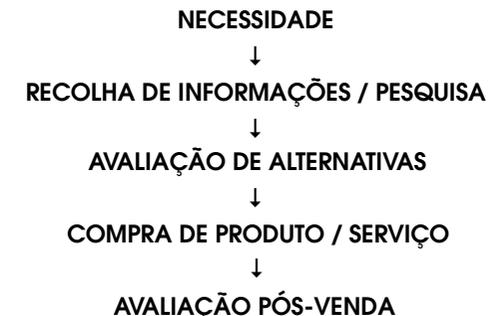
A Joana antes de comprar o aspirador **consultou outras opções** também, ou seja, fez a sua **pesquisa**.

As informações podem vir de várias outras fontes: jornais, sites, revistas, anúncios diversos. Após isto a Joana **avaliou as alternativas** no mercado e **decidiu o que comprar**, estando consciente que o produto que acabara de comprar irá estar sob

**avaliação** durante algum tempo, pois a Joana quer ter a certeza se ele corresponde às expectativas criadas.

**Isto explica de forma simples o processo de decisão de compra do consumidor.**

Um consumidor passa por várias etapas antes de comprar um produto ou serviço.



**Passo 1** – A **necessidade** é o fator mais importante que leva à compra de produtos e serviços. A **necessidade** é sem dúvida o catalisador que desencadeia a decisão de compra.

(continua)



## Fique a par das etapas no processo de decisão de escolha do consumidor. Saiba identificar as suas fontes de informação para uma decisão mais consistente.

Uma pessoa que compra uma garrafa de água identifica como sua **necessidade** a sede. Nestes casos há etapas que geralmente estão ausentes da decisão como o são a procura de informação e a avaliação de alternativas. Estes dois passos são importantes quando um indivíduo compra produtos ou serviços caros como computadores, automóveis, telemóveis, entre outros.

**Passo 2** - Quando alguém reconhece a sua necessidade em relação a determinado produto / serviço, tenta reunir tanta **informação** quanto puder. Um consumidor pode adquirir **informações** através de qualquer uma das seguintes fontes:

- **Fontes pessoais** – Discutindo as suas necessidades com os amigos, familiares, colegas de trabalho e outros conhecidos;
- **Fontes comerciais** – Consultando publicidade, vendedores, embalagens de um determinado produto, lojas, prateleiras dos

supermercados, sites, entre muito outros;

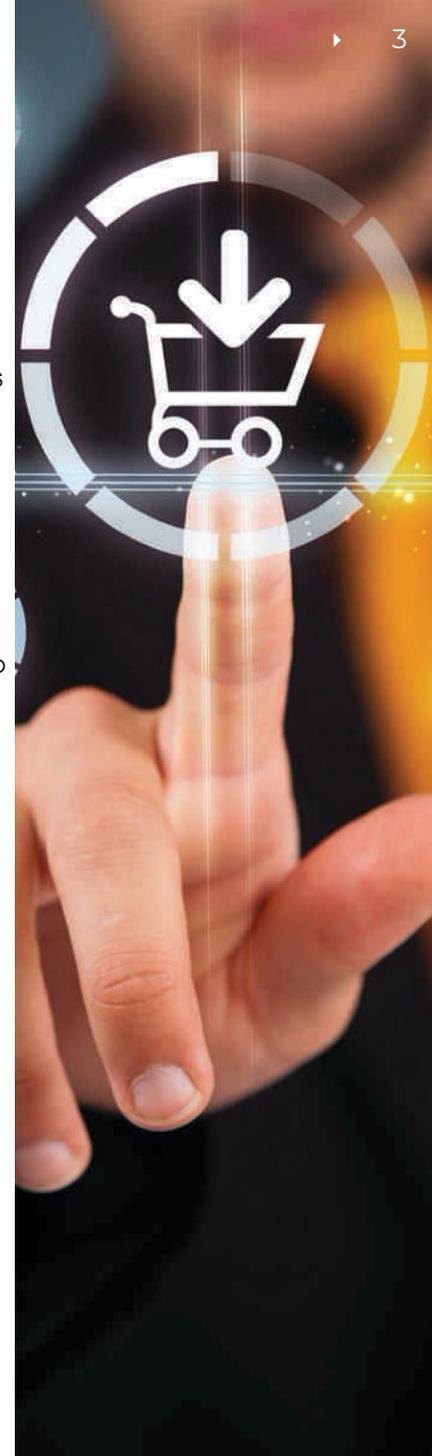
- **Fontes públicas** - Jornais, rádio, revistas;
- **Fontes experienciais** – Através da própria experiência do indivíduo, por manipulação prévia de um determinado produto (se já usou um produto ou uma marca e já está satisfeito o mais fácil é optar pelo mesmo, pois dá-lhe garantias). Em alternativa o **Guia Prático da Escolha do Consumidor**, dá-lhe acesso à experiência de milhares de consumidores que avaliaram marcas e identificaram as melhores em cada categoria.

**Passo 3** - O próximo passo é **avaliar as várias alternativas disponíveis** no mercado. Após a recolha de informações relevantes o que você quer é escolher a melhor opção disponível tendo em conta as suas necessidades, gosto e capacidade financeira.

**Passo 4** - Depois de passar por todas as fases acima, o consumidor finalmente **compra o produto**.

**Passo 5** - A compra do produto é seguida pela **avaliação pós-venda**. A avaliação pós-venda refere-se à análise de um consumidor sobre se o produto lhe foi útil ou não, se o produto cumpriu ou não a sua necessidade.

Esclarecido que está o processo de decisão de compra, tenha sempre em atenção o que lhe referimos, de seguida, em cada grupo e categoria de consumo e em caso de dúvida procure sempre as entidades adequadas para o ajudar e não se esqueça: em caso de conflitos de consumo tem sempre associações como a **ACOP - Associação de Consumidores de Portugal** para o ajudar.



# GUIA PRÁTICO

## DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

## PRODUTOS ALIMENTARES

# ALIMENTAÇÃO ANIMAL

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Boa relação qualidade/preço
2. Composição do produto
3. Valor nutricional

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Variedade de produtos (depende da idade); Consistência do produto; Origem natural do produto



# ARROZ

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade após confeção
2. Boa relação preço/qualidade
3. Consistência do arroz

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Frequência de promoções; Aspeto do arroz (cor, brancura, grãos); Confiança na marca; Variedade do tipo de arroz



# AZEITE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Sabor
2. Odor
3. Boa relação qualidade/preço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Nível de acidez; Origem/Produção do produto; Ser de origem nacional; Intensidade de sabores



# BACON

## ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Sabor do produto
2. Textura e suculência
3. Duração da conservação

## OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Variedade de escolha; Aparência do produto na embalagem; Composição do produto (teor de sal, gordura); Quantidade de gordura; Tamanho das fatias (finas)



# BATATAS FRITAS

## ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Sabor do produto
2. Serem estaladiças
3. Textura e consistência do produto

## OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Composição do produto (teor de sal, gordura); Variedade de sabores disponíveis; Modo de confeção (azeite, forno, óleo); Origem em ingredientes naturais



# BOLACHAS DIGESTIVAS

## ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Sabor
2. Qualidade da bolacha
3. Composição nutricional (quantidade de açúcar, saudáveis, calorias)

## OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Equilíbrio do valor nutricional; Facilidade na digestão; Textura; Ter embalagens individuais



# BOLACHAS INDULGENCY

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Sabor
2. Qualidade do recheio
3. Qualidade da bolacha (textura)

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Aspecto; Composição nutricional (quantidade de açúcar); Informação sobre o produto detalhada; Variedade de sabores



# BOLACHAS INFANTIS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Sabor
2. Qualidade do recheio
3. Qualidade da bolacha (textura)

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Aspecto; Composição nutricional (quantidade de açúcar); Informação sobre o produto detalhada; Variedade de sabores



# BOLACHAS WAFFERS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Sabor
2. Qualidade da bolacha (estaladiças, crocantes)
3. Textura da bolacha

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Composição nutricional; Aspecto; Diversidade de recheios; Ter embalagens individuais



# CAFÉ

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Boa relação qualidade/preço
2. Qualidade do café
3. Intensidade do aroma e sabor

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Notoriedade da marca e confiança; Variedade no nível de cafeína; Praticidade da embalagem



# CAFÉ EM CÁPSULA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Intensidade do aroma e sabor
2. Facilidade em adquirir o produto (disponibilidade)
3. Ser cremoso/textura

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Higienização na utilização; Boa relação preço/qualidade; Facilidade de utilização; Variedade no nível de cafeína; Diversidade de sabores



# CARNE DE AVES

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Sabor do produto
2. Odor do produto
3. Qualidade do produto

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Aspeto do produto; Conservação / embalagem do produto; Confiança na marca; Transparência nas condições de tratamento do animal



# CHÁ EM CÁPSULA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade do sabor
2. Prático e funcional na utilização
3. Variedade de sabores

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Intensidade do aroma; Composição do chá; Reciclagem da embalagem; Compatibilidade com diferentes máquinas



# CHÁ EM SAQUETA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Intensidade de sabor
2. Facilidade de utilização
3. Variedade de sabores do produto

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Associação do produto a benefícios para a saúde; Resistência das saquetas; Confiança na marca; Existência de chás naturais e biológicos; Embalagem (amiga do ambiente)



# DIETAS DE EMAGRECIMENTO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Ser saudável
2. Informação detalhada e transparente
3. Confiança / credibilidade transmitida;

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Permite o equilíbrio alimentar; Resultados comprovados; Eduque o utilizador ao nível nutricional; Aconselhamento e acompanhamento profissional; Personalizada



# FIAMBRE DA PERNA EXTRA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Textura e frescura
2. Sabor do produto
3. Qualidade do produto

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Aparência do produto; Modo de conservação do produto; Pouca humidade na embalagem; Corte das fatias (espessura fina); Informação clara sobre o produto



# FIAMBRE DE AVES

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Sabor
2. Qualidade do produto
3. Aspecto

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Cor do fiambre; Conservação do produto; Validade do produto; Textura



# FRUTAS CONGELADAS & SORBETS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Sabor
2. Diversidade de utilização (batidos, simples...)
3. Facilidade de preparação

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Valor nutricional (pouco açúcar e gordura); Praticidade da embalagem (abertura e fecho fácil, colher...); Textura; Origem; Fácil de encontrar; Relação qualidade-preço



## ICED TEA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Boa relação qualidade/preço
2. Composição do produto
3. Intensidade do sabor (pouco açucarado)

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Sensação de frescura; Embalagem prática para uso; Aposta na responsabilidade social (reciclagem/plástico)



## MARCA DISTRIBUIÇÃO ALIMENTAR

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Boa relação qualidade/preço
2. Qualidade do produto
3. Sabor dos produtos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Promoções e descontos associados; Frescura dos produtos; Ser uma alternativa económica; Confiança na marca



## MOLHOS DE COZINHA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Sabor do produto
2. Qualidade do produto
3. Consistência e textura

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Facilidade na utilização do produto; Composição do produto (ingredientes, açúcar, gorduras); Variedade de sabores; Molhos saudáveis



# MOLHOS PREPARADOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade do produto
2. Sabor do produto
3. Boa relação qualidade/preço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Facilidade na utilização; Composição (ingredientes, nutrientes, conservantes); Modo de conservação; Variedade de molhos



# SALSICHAS DE CHURRASCO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Sabor do produto
2. Qualidade do produto
3. Textura e frescura

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Aspeto do produto; Modo de conservação; Pouca humidade na embalagem; Quantidade por embalagem; Composição do produto (teor de sal, gordura)



**TIPO DE AVALIAÇÃO EM TODAS AS CATEGORIAS:** Avaliação efetiva através da utilização do produto ou serviço das marcas em ambiente real de consumo - presencial, online, telefónico ou utilização no lar.

Distribuição Gratuita: É permitida a reprodução integral ou parcial do texto, desde que citada a fonte. Março de 2020



# GUIA PRÁTICO

## DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

# BEBÉ E CRIANÇA

# CADEIRAS AUTO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade do produto
2. Conforto
3. Material resistente

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Segurança transmitida; Relação qualidade/preço; Durabilidade; Classificação legal e certificado; Adaptável a tamanhos e veículos; Estabilidade; Facilidade de utilização



**RECARO**

# CARRINHOS DE PASSEIO INFANTIL

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Arrumação fácil - montagem e desmontagem
2. Conforto
3. Qualidade

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Relação qualidade/preço; Segurança transmitida; Resistência e durabilidade; Fácil de transportar; Facilidade de utilização; Prático; Fácil de manusear; Adaptação



**britax**

# CREME PARA MUDA DA FRALDA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade do produto
2. Nível de Hidratação
3. Testado dermatologicamente

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Conforto; Eficiência / efeito rápido; Tempo de conservação; Facilidade de utilização; Acessibilidade na compra; Informação; Composição; Embalagem fácil de usar



**HALIBUT**  
muda fraldas®

# LEITE EM PÓ PARA BÉBÉS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade do produto
2. Boa adaptação
3. Valor nutricional

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Facilidade de preparação; Informação sobre o produto; Recomendação médica; Composição do leite / ingredientes



**Nutribén**<sup>®</sup>  
Especialistas em nutrição infantil

# PAPAS INFANTIS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Necessidade nutricional
2. Qualidade
3. Facilidade de digestão

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Segurança; Simplicidade da preparação; Adequação a diferentes idades; Fiabilidade e confiança



  
**NAN** 2  
OPTIPRO<sup>®</sup>

# LOJAS DE PUERICULTURA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Boa relação qualidade/preço
2. Qualidade dos produtos
3. Promoções

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Segurança; Durabilidade e resistência dos produtos; Ambiente em loja; Conhecimento e aconselhamento; Conforto; Diversidade de produtos e materiais



**Prénatal**



# GUIA PRÁTICO

## DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

# COMÉRCIO EM GERAL

# CENTROS COMERCIAIS LISBOA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Variedade de lojas / lojas para todas as carteiras
2. Localização / proximidade
3. Parque de estacionamento gratuito

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Limpeza dos espaços; Disponibilidade de equipamentos / serviços; Climatização



# CENTROS COMERCIAIS PORTO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Parque de estacionamento gratuito
2. Variedade de lojas / lojas para todas as carteiras
3. Limpeza dos espaços

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Proximidade; Disponibilidade de equipamentos / serviços; Climatização; Localização / proximidade



# GARRAFEIRAS (FÍSICAS E ONLINE)

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade dos produtos
2. Possuir vinhos portugueses
3. Produtores com credibilidade

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Diversidade de bebidas; Credibilidade; Diversidade de regiões; Atendimento simpático e profissional; Organização da loja; Promoções associadas



# HIPER E SUPERMERCADOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade dos produtos (frescura)
2. Organização (espaço) e limpeza da loja
3. Produtos bem identificados

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Consistência na qualidade; Rapidez no atendimento; Atendimento simpático e profissional; Disponibilidade dos artigos; Loja limpa; Variedade da oferta



# IMOBILIÁRIAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Honestidade e transparência na informação
2. Apresentação detalhada das habitações
3. Confiança no mediador

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Aconselhamento; Atendimento personalizado e simpático; Rapidez de resposta; Disponibilidade para o cliente; Veracidade da informação



# LOJAS ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Frescura dos produtos
2. Garantia de qualidade dos produtos
3. Relação qualidade/preço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Variedade de produtos (biológicos, naturais, nacionais); Informação transmitida; Limpeza do espaço; Origem dos produtos; Qualidade nutritiva; Confiança na marca



# LOJAS DE DECORAÇÃO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade dos artigos (materiais)
2. Design dos artigos
3. Acesso a promoções

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Variedade de produtos e estilos; Novidades regulares nos estilos; Serviço após venda; Organização, navegabilidade e arrumação da loja



# LOJAS ELETRÓNICA E ELETRODO.

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Atendimento profissional e conhecedor
2. Informação clara sobre os produtos
3. Garantias

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Boa assistência após-venda; Política de devoluções; Tempo de espera para atendimento; Rapidez do serviço/Disponibilidade dos produtos



# LOJAS MOBILIÁRIO E DECOR.

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade dos Produtos (conforto, durabilidade)
2. Serviço pós-venda (entregas, serviço de montagem)
3. Qualidade de atendimento (simpatia, disponibilidade)

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Variedade dos produtos (cores, formatos); Facilidade de Montagem (DIY); Serviço de Entrega; Aconselhamento especializado



# LOJAS MULTIMARCA TEL. ACESS.

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Boa relação qualidade/preço
2. Confiança no serviço
3. Atendimento especializado

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Qualidade dos produtos; Rapidez no atendimento; Capacidade de resolução de problemas; Bom serviço após-venda/assistência técnica; Clareza na informação



**Phone House**

# PERFUMARIAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Boa relação qualidade/preço
2. Confiança na marca
3. Experimentação do produto em loja

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Atendimento disponível e conhecedor; Entrega de amostras; Ambiente da loja (pouco aroma); Reposição do perfume no frasco



PERFUMES & COMPANHIA

# SUPERMERCADOS PROXIMIDADE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade dos produtos
2. Facilidade na compra
3. Proximidade do local

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Frescura dos produtos; Promoções e descontos; Variedade de produtos; Limpeza da loja; Atendimento simpático



O melhor mora ao seu lado

# GUIA PRÁTICO

DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

## COMÉRCIO ONLINE

# ANÚNCIOS CLASSIFIC. ONLINE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Facilidade de navegação
2. Segurança (compra/dados pessoais)
3. Informações detalhadas sobre os produtos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Credibilidade; Diferentes formas de pagamento; Diversidade de categorias; Qualidade fotografias; Apoio ao cliente/ facilidade de interação com a plataforma



# COMÉRCIO AUTOMÓVEL ONLINE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Informação disponível online (acessível, qualidade, credível)
2. Site amigável para o utilizador
3. Funcionalidade do site

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Facilidade de procura/pesquisa; Qualidade das fotografias; Abrangência dos filtros de pesquisa (marca, ano, idade, combustível); Políticas de segurança



# COMÉRCIO IMOBILIÁRIO ONLINE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Variedade de filtros de pesquisa e facilidade de utilização
2. Facilidade de utilização do site
3. Descrição das habitações

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Qualidade e veracidade na informação; Informação detalhada (planta, localização); Rigor nas transações; Planta do imóvel e localização; Rapidez na resposta



# COM. ONLINE ELECT. E ELECTROD.

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Facilidade em trocas e devoluções
2. Informação detalhada sobre os produtos
3. Boa relação qualidade/preço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Bom serviço após-venda; Cumprimento do período de entrega; Fiabilidade e clareza da informação; Garantias associadas



# COMPARATIVOS DE PREÇOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Transparência e clareza da informação
2. Veracidade da informação
3. Fiabilidade do serviço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Rapidez de acesso à informação; Possibilidade de comparação com o mercado; Utilidade do serviço; Acessibilidade da informação; Variedade de produtos/serviços



# PORTAIS OFERTAS E EXPERIÊNCIAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Variedade dos produtos
2. Qualidade dos produtos
3. Garantias pós venda

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Bom serviço de apoio ao cliente; Promoções e descontos associados; Disponibilidade imediata; Facilidade de uso dos artigos; Disponibilidade de stock



# PORTAIS MULTISERVIÇOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade da informação (detalhada e clara)
2. Rapidez na utilização e solicitação do serviço
3. Confiança transmitida

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Facilidade de utilização; Variedade na oferta; Variedade de funcionalidades associadas; Site amigável



# Zaask



**TIPO DE AVALIAÇÃO EM TODAS AS CATEGORIAS:** Avaliação efetiva através da utilização do produto ou serviço das marcas em ambiente real de consumo - presencial, online, telefónico ou utilização no lar.

**Distribuição Gratuita:** É permitida a reprodução integral ou parcial do texto, desde que citada a fonte. Março de 2020

# GUIA PRÁTICO

## DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

# EQUIPAMENTOS

# ASPIRADORES

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Eficácia de aspiração
2. Funcional e prático
3. Facilidade de limpeza

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Capacidade de sucção; Filtragem de impurezas; Durabilidade do produto; Potência do produto; Eficiência energética



**Rowenta**  
ENJOY TECHNOLOGY

# FORNOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Eficiência energética
2. Segurança na utilização
3. Garantia

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Durabilidade do equipamento; Assistência após-venda; Facilidade de limpeza; Tamanho e capacidade; Potência do produto



**AEG**

# MÁQUINAS DE LAVAR A ROUPA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade do produto (durabilidade/resistência)
2. Eficiência energética e Ecológica (poupança de água)
3. Eficiência na limpeza

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Garantias associadas; Facilidade de utilização; Segurança; Baixo ruído; Estabilidade / Robustez; Boa assistência após-venda; Capacidade (lt)



**Whirlpool**  
SENSING THE DIFFERENCE

# PEQUENOS ELECTRO. COZINHA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Durabilidade dos produtos
2. Boa relação qualidade/preço
3. Facilidade na utilização

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Qualidade dos produtos; Utilidade e eficiência; Boa assistência técnica; Facilidade na limpeza e manutenção do produto; Eficiência energética; Multifunções



# ROBOTS DE COZINHA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade do produto
2. Facilidade de utilização
3. Facilidade de limpeza

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Possibilidade de aquisição de peças; Eficácia nas tarefas; Boa assistência técnica; Garantias associadas; Capacidade; Eficiência energética; Credibilidade da marca



# SISTEMAS DE HIGIENIZAÇÃO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade do material (resistência, durabilidade)
2. Eficácia na limpeza
3. Amigo do ambiente/ecológico

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Variedade na funcionalidade do produto; Garantias associadas; Eficiência energética; Potência do produto; Boa assistência após-venda



rainbow  
portugal

# SMARTPHONES

## ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Duração da bateria (autonomia)
2. Boa relação qualidade/preço
3. Características e funcionalidades associadas

## OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Funcionalidades; Bom armazenamento; Bom sistema operativo; Velocidade de processamento (hardware); Qualidade do ecrã; Armazenamento e Memória Ram



# VINOTECAS

## ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Espaço interior/ capacidade de arrumação
2. Capacidade de ajuste da climatização aos diferentes tipos de vinhos
3. Manutenção e pós-venda

## OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Possibilidade de registo de dados e tempos de conservação; Diferentes modalidades de pagamento; Garantia da marca; Capacidade de integração



**BECKEN**  
[you can trust]



**TIPO DE AVALIAÇÃO EM TODAS AS CATEGORIAS:** Avaliação efetiva através da utilização do produto ou serviço das marcas em ambiente real de consumo - presencial, online, telefónico ou utilização no lar.

**Distribuição Gratuita:** É permitida a reprodução integral ou parcial do texto, desde que citada a fonte. Março de 2020

# GUIA PRÁTICO DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

## LAZER E ENTRETENIMENTO

# AGÊNCIAS DE VIAGEM

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Acompanhamento e assistência em viagem
2. Eficiência/Rapidez e responsabilidade no tratamento das viagens
3. Promoções

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Clareza da informação/Linguagem fácil; Transparência na informação / sem omissões / cláusulas estranhas; Atendimento personalizado e profissional



# CRUZEIROS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Conforto; Segurança
2. Possibilidade de 'Tudo incluído'
3. Atendimento simpático e profissional

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Informação detalhada; Confiança; Promoções; Diversidade de atividades de entretenimento a bordo; Variedade de serviços disponíveis



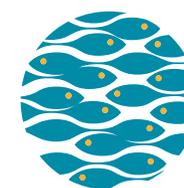
# LAZER/ENTRETENIMENTO-LISBOA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Higienização e limpeza do espaço
2. Segurança do espaço
3. Conforto no espaço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Ter estacionamento disponível; Respeito pela vida animal; Bom espaço de restauração; Informação clara sobre seguros e regras de segurança



**Oceanário de Lisboa**  
Sempre diferente.

# LAZER/ENTRETENIMENTO-PORTO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Higienização e limpeza do espaço
2. Segurança do espaço
3. Conforto no espaço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Ter estacionamento disponível; Respeito pela vida animal; Bom espaço de restauração; Informação clara sobre seguros e regras de segurança



# FESTIVAIS MÚSICA NÃO URBANOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade do cartaz
2. Ambiente do festival
3. Boa relação qualidade/preço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Boas condições; Segurança no festival; Qualidade do ambiente; Boas condições na casa de banho



# FESTIVAIS DE MÚSICA URBANOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Boa higiene e casas de banho
2. Boa relação qualidade/preço
3. Segurança no festival

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Sonorização do espaço; Qualidade do cartaz; Responsabilidade social e ambiental; Variedade do cartaz



# HOTEIS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Higiene e limpeza
2. Boa relação qualidade/preço
3. Segurança no hotel

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Conforto e comodidade; Bom pequeno-almoço; Fácil acesso a transportes e estacionamento; Localização; Alimentação de qualidade; Atendimento simpático



BEYOND YOUR EXPECTATIONS

# OPERADOR TURISTICO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Informações detalhadas e claras
2. Segurança
3. Disponibilidade para soluções

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Flexibilidade; Apoio após-venda; Facilidade de contacto; Política de cancelamentos; Confiança, transparência e fiabilidade; Promoções; Serviços incluídos no pack;



# SALAS DE CINEMA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Higienização e limpeza do local
2. Boa imagem e som
3. Conforto da sala

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Boa sonorização; Variedade de filmes disponíveis; Qualidade da sala; Promoções e descontos associados





# GUIA PRÁTICO

## DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

# MODA E BELEZA

# CABELEIREIROS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Atendimento personalizado, profissional e simpático
2. Higiene das instalações
3. Transparência no preço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Eficiência (corresponder à expectativa); Facilidade de relacionamento com o cliente; Rapidez do serviço; Qualidade dos produtos utilizados



# Jean Louis David

# CLINICAS DE ESTÉTICA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Atendimento profissional e técnico
2. Informação técnica sobre os tratamentos
3. Transparência nos resultados

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Certificação profissional /Qualificação dos profissionais; Confortável; Segurança transmitida; Estética do espaço (decoração, limpeza, higiene, organização)



Body Concept<sup>®</sup>  
esthetical center

# CREME HIDRATANTE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade dos produtos
2. Capacidade de absorção pela pele
3. Não deixar marcas na roupa

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Durabilidade da hidratação; Certificação de qualidade; Credibilidade da marca; Composição; Hipo-alérgico



# ATL<sup>®</sup>

# MARCA DISTRIB. HIGIENE BELEZA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Boa relação qualidade/preço
2. Qualidade do produto
3. Promoções e descontos associados

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Variedade na gama de produtos; Ser uma alternativa económica; Confiança na marca; Produtos não testados em animais; Intensidade da fragância/aroma



# ÓPTICAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Serviço pós venda
2. Qualidade do serviço
3. Rapidez na entrega do produto

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Técnicos profissionais; Qualidade dos produtos; Aconselhamento técnico; Certificação profissional; Variedade de produtos; Atendimento personalizado



# VENDA DIRECTA DE COSMÉTICA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Boa relação qualidade/preço
2. Variedade gama de produtos (anti-alérgicos, hidratação, tipo peles)
3. Qualidade dos produtos (ausência de químicos, sem parabens)

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Portes gratuitos; Qualidade do produto (textura, suavidade); Possibilidade da devolução do produto; Notoriedade da marca, confiança



# VESTUÁRIO INTERIOR

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Boa relação qualidade/preço
2. Conforto da roupa
3. Qualidade do tecido/durabilidade

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Prático para o dia a dia; Tipo de material; Ter um bom suporte; Facilidade de lavagem



intimissimi

Italian lingerie



**TIPO DE AVALIAÇÃO EM TODAS AS CATEGORIAS:** Avaliação efetiva através da utilização do produto ou serviço das marcas em ambiente real de consumo - presencial, online, telefónico ou utilização no lar.

**Distribuição Gratuita:** É permitida a reprodução integral ou parcial do texto, desde que citada a fonte. Março de 2020

# GUIA PRÁTICO

## DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

# PRODUTOS DE SAÚDE E BEM ESTAR



# DENTÍFRICOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Prevenção
2. Eficácia
3. Boa relação qualidade/preço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Sabor e frescura; Composição do produto (ingredientes não nocivos); Abrangência da funcionalidade (branqueador, gengivite); Aroma



# LENTE OFTÁLMICAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Boa relação qualidade/preço
2. Conforto na utilização
3. Segurança na utilização

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Facilidade de utilização; Qualidade das lentes (resistência, durabilidade, não secar a vista); Garantia da marca; Recomendação de especialistas



# SUPLEMENTOS VITAMINICOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Garantia de segurança na utilização (Poucos efeitos secundários)
2. Informação sobre o produto (Efeitos secundários, segurança, riscos)
3. Eficácia comprovada

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Composição do produto (disponível e informada); Confiança na marca; Origem (natural/biológico/comprovada); Apoio técnico para esclarecimento



# SUPL. ALIMENTARES DESPORTISTAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Eficácia do produto
2. Segurança na utilização
3. Qualidade dos nutrientes

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Composição do produto; Qualidade da informação transmitida; Sabor; Origem dos nutrientes



# PROZISO

*Exceed yourself !*



**TIPO DE AVALIAÇÃO EM TODAS AS CATEGORIAS:** Avaliação efetiva através da utilização do produto ou serviço das marcas em ambiente real de consumo - presencial, online, telefónico ou utilização no lar.

**Distribuição Gratuita:** É permitida a reprodução integral ou parcial do texto, desde que citada a fonte. Março de 2020

# GUIA PRÁTICO

## DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

## PRODUTOS E SERVIÇOS PARA O LAR

# CARVÃO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Duração em consumo
2. Eficácia na ação (velocidade e duração)
3. Facilidade em aceder

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Composição do produto; Quantidade do produto no saco; Pouco fumo; Tamanho do carvão



# COLCHÕES

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Conforto
2. Ergonomia (rigidez, conforto)
3. Qualidade

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Durabilidade; Material de confeção; Garantia; Funcional para verão e inverno; Anti ácaros



# CORREIO EXPRESSO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Eficiência no serviço
2. Segurança com a encomenda
3. Entregas dentro do prazo estipulado

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Confiança; Cumprimento de prazos de entrega; Facilidade de utilização; Condições e garantias do serviço



# ENERGIA/SERV. USO DOMÉSTICO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Transparência na faturação / Faturação detalhada
2. Segurança no fornecimento
3. Rapidez na resolu o de problemas

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Clareza nas condi oes contratuais; Boa assistência técnica; Descontos e benefícios associados; Facilidade na adesão; Aposta na responsabilidade ambiental



COMERCIAL

# ENTREGA COMIDA DOMICILIO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Eficiência/ pontualidade na entrega
2. Rapidez no serviço
3. Pontualidade da entrega

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Correto acondicionamento da comida; Capacidade de resolu o de reclama oes; Variedade de menus disponíveis; Abrangência de zona



# LAVANDARIAS SELF SERVICE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Facilidade na utiliza o
2. Qualidade da lavagem
3. Qualidade dos equipamentos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Funcionalidade do serviço; Flexibilidade de horário; Instru oes claras; Rapidez; Localiza o; Tempo de espera; Manuten o e higieniza o do espaço;



# MARCA DISTRIBUIÇÃO HIGIENE LAR

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Eficácia na utilização
2. Limpeza profunda
3. Boa relação qualidade/Preço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Qualidade do produto; Não ser tóxico; Promoções e descontos associados; Ser uma alternativa económica; Rentabilidade/Duração do produto; Confiança na marca



# OBRAS REMODELAÇÕES IMÓVEIS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade dos materiais
2. Cumprimento do orçamento estipulado
3. Qualidade do serviço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Cumprimento dos prazos; Detalhe dos acabamentos; Qualidade dos colaboradores (simpatia, assiduidade, transparência); Tempo de envio do orçamento



# SERVIÇO DE SEGURANÇA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Boa assistência/apoio ao cliente
2. Qualidade do serviço
3. Boa relação qualidade/preço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Clareza da informação; Eficácia; Qualidade dos equipamentos; Rapidez na assistência



ALVARÁ 138C - MAI

# TINTAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Durabilidade da tinta
2. Boa relação qualidade/preço
3. Composição da tinta (Anti humidade, anti fungos)

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Qualidade do produto; Fácil de lavar; Facilidade de aplicação; Rentabilidade (nº necessário mãos para eficaz cobertura); Espessura (que tape fissuras)



# ANTI BOLORES

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Funcionalidade do produto
2. Eficácia na utilização
3. Limpeza profunda

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Boa relação qualidade/preço; Qualidade na limpeza; Não ser tóxico; Composição do produto (lixívia, toxicidade)



**TIPO DE AVALIAÇÃO EM TODAS AS CATEGORIAS:** Avaliação efetiva através da utilização do produto ou serviço das marcas em ambiente real de consumo - presencial, online, telefónico ou utilização no lar.

**Distribuição Gratuita:** É permitida a reprodução integral ou parcial do texto, desde que citada a fonte. Março de 2020



# GUIA PRÁTICO DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

## SERVIÇOS AUTOMÓVEIS

# CENTROS MANUT.AUTOMÓVEL

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Comunicação com o cliente clara e direta
2. Processo claro e transparente no apoio ao cliente
3. Qualidade do serviço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Confiança no serviço; Comunicação clara e direta; Simpatia no atendimento; Profissionalismo/aconselhamento/conhecimento no atendimento; Transparência



# ESTAÇÕES DE SERVIÇO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Rapidez
2. Simpatia
3. Pro-atividade na venda de outros produtos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Clareza na informação; Ambiente do espaço; Segurança transmitida; Localização acessível e proximidade; Tipos de combustível – variedade/qualidade



# MARCA AUTOM.-SEG. MÉDIO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Garantia das peças
2. Tempo de resposta rápido
3. Competência dos mecânicos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Assistência automóvel; Transmissão de informação clara; Rapidez do serviço; Veículo de substituição; Plano de assistência



# MARCA AUTOM.- SEG. SUPERIOR

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Garantias nas peças
2. Qualidade do serviço
3. Rapidez na prestação de serviço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Competência dos trabalhadores; Transparência/ clareza da informação transmitida; Facilidade de acesso à oficina; Carro de substituição; Atenção no atendimento



# PLANOS AUTO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Transparência das cláusulas/ coberturas
2. Assistência 24h
3. Viatura de substituição

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Rapidez da capacidade de resposta; Assistência e suporte ao cliente; Assistência com técnico especializado; Assistência em viagem; Qualidade da rede de oficinas



# REP. SUBST. VIDRO AUTOMÓVEL

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade do serviço (eficiência)
2. Reparação por especialistas
3. Protocolos com seguradoras

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Garantia do serviço; Cumprimento de prazos; Qualidade do vidro (resistência); Rapidez do serviço de reparação



# VIATURAS SEMI NOVAS E USADAS

## ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Estado geral/histórico da viatura (limpeza, sem danos, kms)
2. Transparência/Clareza de informação
3. Honestidade e confiança na venda

## OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Bom serviço após-venda; Garantias associadas; Possibilidade de testar; Resistência dos materiais; Apoio técnico prestado; Confiança/Qualidade da marca



**TIPO DE AVALIAÇÃO EM TODAS AS CATEGORIAS:** Avaliação efetiva através da utilização do produto ou serviço das marcas em ambiente real de consumo - presencial, online, telefónico ou utilização no lar.

**Distribuição Gratuita:** É permitida a reprodução integral ou parcial do texto, desde que citada a fonte. Março de 2020

# GUIA PRÁTICO

## DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

## SERVIÇOS FINANCEIROS

# BANCO DIGITAL

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Segurança
2. Confidencialidade nos dados
3. Credibilidade da instituição

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Qualidade do serviço; Qualidade das plataformas online; Disponibilidade do serviço de apoio ao cliente; Informação clara; Boas condições associadas



# EMPRESAS CRÉDITO CONSUMO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Credibilidade da instituição
2. Transparência da informação
3. Atendimento claro e prestável

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Segurança (dados de identificação, upload de documentos...); Apoio ao cliente; Facilidade de pagamento; Condições de utilização; Rapidez na aprovação



# GRANDES BANCOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Segurança
2. Baixos custos de manutenção
3. Transparência na informação

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Rapidez no atendimento; Condições associadas; Bom serviço de apoio ao cliente; Qualidade do serviço; Credibilidade da marca



# PEQUENOS E MÉDIOS BANCOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Confiança e credibilidade na instituição
2. Eficiência na resolução de problemas
3. Transparência

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Condições associadas; Facilidade das operações bancárias; Bom serviço de apoio ao cliente; Atendimento simpático e personalizado; Rapidez no atendimento



bankinter.

# SEGUROS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Facilidade de acionamento (sinistros)
2. Qualidade de atendimento/Assistência ao cliente
3. Clareza nas condições contratuais na informação

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Esclarecimento sobre o produto; Sinceridade e transparência na relação com o gestor; Sinceridade e transparência na relação; Aconselhamento adequado



FIDELIDADE  
SEGUROS DESDE 1808

# SEGUROS DIRECTOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Bom serviço de apoio ao cliente
2. Assistência rápida e eficaz
3. Clareza nas condições contratuais

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Transparência e clareza na informação; Fiabilidade no serviço; Custos reduzidos de ativação; Rapidez de ativação; Apoio ao cliente; Diversidade de coberturas



OK!  
teleseguros

# CARTÕES DE CRÉDITO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Segurança na utilização
2. Transparência transmitida
3. Informação clara e de fácil acesso

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Aplicação de taxas de juro reduzidas; Vantagens associadas; Comissões e taxas associadas; Confiança na marca; Facilidade de amortização/pagamento a 100%;



# wi zink

## O teu banco fácil



**TIPO DE AVALIAÇÃO EM TODAS AS CATEGORIAS:** Avaliação efetiva através da utilização do produto ou serviço das marcas em ambiente real de consumo - presencial, online, telefónico ou utilização no lar.

**Distribuição Gratuita:** É permitida a reprodução integral ou parcial do texto, desde que citada a fonte. Março de 2020

# GUIA PRÁTICO

## DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

**SERVIÇOS DE SAÚDE  
E BEM ESTAR**

# CENTROS AUDITIVOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade dos aparelhos auditivos (eficiência, dimensão)
2. Qualidade do diagnóstico
3. Manutenção dos aparelhos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Rapidez na entrega do aparelho; Disponibilidade para consultas; Acompanhamento pós-venda; Especialização dos colaboradores; Diversidade de condições



# CENTROS DE DIAGNÓSTICO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Confiança no técnico
2. Credibilidade
3. Qualidade do serviço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Rapidez no atendimento; Higiene/ Limpeza do espaço; Delicadeza no trato; Atendimento (empatia /simpatia / profissionalismo); Facilidade/ clareza de leitura



# CLINICAS DENTÁRIAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Garantia do serviço
2. Qualidade do tratamento
3. Organização do espaço (ambiente, limpeza, higiene)

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Métodos de tratamento; Confiança na equipa técnica; Boa relação qualidade/preço; Bom diagnóstico; Atendimento simpático e personalizado



# CRIOPRESERVAÇÃO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade do produto
2. Clareza e transparência na informação transmitida
3. Segurança transmitida

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Credibilidade dos profissionais; Condições da preservação; Fiabilidade / Duração da criopreservação; Condições e duração da criopreservação



# HEALTH CLUB

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Proximidade / Localização
2. Horário Livre / Flexibilidade
3. Ambiente (espaço, organização, manutenção, climatização)

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Qualidade das máquinas / aparelhos; Sem fidelização / políticas de cancelamento; Diversidade de máquinas; Bons balneários; Variedade de serviços (aulas, piscina)



HOLMES PLACE

# HOSPITAIS PRIVADOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade dos médicos / Especialistas na área
2. Pontualidade nas marcações
3. Rapidez do serviço / Tempo de espera

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Qualidade dos serviços; Facilidade na marcação; Boa comunicação com o cliente / atendimento eficiente / humano; Clareza da informação transmitida



# PLANOS ALIMENTARES

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Segurança
2. Sabores agradáveis
3. Cuidados de saúde

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Alimentação saudável e adequada para o meu corpo; Eficácia; Adaptação aos gostos e estilos de vida; Realista e Equilibrado; Clareza na informação



# PLANOS DE SAÚDE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Disponibilidade dos médicos (marcações)
2. Hospitais com várias especialidades
3. Segurança na marca

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Apoio ao cliente; Sem restrições; Serviços mais acessíveis (consultas, exames); Coberturas e protocolos do plano; Qualificações da rede médica



# SAÚDE ANIMAL

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Conhecimento demonstrado pelos profissionais de saúde
2. Carinho e amabilidade no trato dos animais
3. Atendimento profissional

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Profissionalismo; Qualidade de serviço; Confiança no veterinário; Relação qualidade/preço; Explicações detalhadas sobre os procedimentos a realizar



# SISTEMAS DE SAÚDE

## ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Boa relação qualidade/preço
2. Rede médica alargada/Variiedade de acordos com entidades saúde
3. Rapidez na resposta

## OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Acesso a especialidades; Apoio ao cliente/atendimento profissional; Clareza na informação; Variiedade de especialidades; Facilidade do processo de submissão



**TIPO DE AVALIAÇÃO EM TODAS AS CATEGORIAS:** Avaliação efetiva através da utilização do produto ou serviço das marcas em ambiente real de consumo - presencial, online, telefónico ou utilização no lar.

**Distribuição Gratuita:** É permitida a reprodução integral ou parcial do texto, desde que citada a fonte. Março de 2020

# GUIA PRÁTICO

## DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

# TELECOMUNICAÇÕES

# APPS TV FORA DE CASA (OTT)

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade do streaming
2. Qualidade da imagem
3. Rapidez no streaming

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Oferta e funcionalidades disponíveis; Consumo de dados; Facilidade de utilização da app; Design / estética da app (atrativo e intuitivo)



# QUADRUPLE PLAY

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade do serviço
2. Velocidade de internet
3. Apoio técnico rápido e profissional

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Faturação clara; Transparência da informação; Atendimento claro e profissional; Funcionalidades disponíveis; Facilidade da utilização; Variedade de serviços



# TELECOMUNICAÇÕES MÓVEIS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade do sinal / rede / cobertura geográfica
2. Atendimento claro e profissional
3. Apoio técnico eficaz

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Faturação clara; Confiança na rede e marca; Variedade na oferta





# GUIA PRÁTICO DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR

SOBRE:

## COMUNICAÇÃO SOCIAL





GÉNERO	A MELHOR MARCA NAS AVALIAÇÕES
IMPrensa LAZER	<b>TimeOut</b> LISBOA
IMPrensa CULINÁRIA	magazine
IMPrensa CULTURA	MAGAZINE
IMPrensa DESPORTIVA	<b>A BOLA</b>
IMPrensa DIÁRIA	<b>P</b> Público
IMPrensa ECONÓMICA	negocios
IMPrensa FEMININA E DE MODA	VOGUE PORTUGAL

GÉNERO	A MELHOR MARCA NAS AVALIAÇÕES
IMPrensa ONLINE	NOTÍCIAS AO MINUTO
IMPrensa INFORMAÇÃO SOCIAL	<b>CARAS</b>
IMPrensa INFORMAÇÃO TV	TV GUIA
IMPrensa LIFESTYLE MASCULINA	<b>Men'sHealth</b>
IMPrensa MARKETING E NEGÓCIOS	<b>Exame</b>
IMPrensa MASCULINA ADULTOS	<b>PLAYBOY</b>
REVISTAS SEMANAIS	<b>VISÃO</b>



GÉNERO	A MELHOR MARCA NAS AVALIAÇÕES
IMPRENSA ONLINE DE NEGÓCIOS MARKETING	<b>MEIOS &amp; PUBLICIDADE</b>
IMPRENSA ONLINE DE NEGÓCIOS TRADE	<b>Grande Consumo</b>
IMPRENSA SAÚDE E FAMÍLIA	<b>Saúde</b> E BEM-ESTAR
IMPRENSA SEMANÁRIOS	<b>Expresso</b>
IMPRENSA TECNOLOGIAS	<b>EXAME</b> INFORMÁTICA
IMPRENSA VIAGENS	<b>Viagens</b> & Resorts
RADIO JOVEM	<b>RFM</b> SÓ GRANDES MÚSICAS.

GÉNERO	A MELHOR MARCA NAS AVALIAÇÕES
RÁDIO INFORMAÇÃO	<b>TSF</b> RÁDIO NOTÍCIAS
RÁDIO ENTRETENIMENTO	<b>RFM</b> SÓ GRANDES MÚSICAS.
TV - CANAL ESPECIALIZADO DE INFORMAÇÃO	<b>RTP</b> INFORMAÇÃO
TV - CANAL ESPECIALIZADO DE INFORMAÇÃO DESPORTIVA	<b>SPORT-TV</b>
TV - CANAL ESPECIALIZADO EM ENTRETENIMENTO	<b>FOX</b>
TV - ENTRETENIMENTO EM CANAL GENERALISTA	<b>SIC</b>
TV - INFORMAÇÃO EM CANAL GENERALISTA	<b>SIC</b> NOTÍCIAS



# GUIA PRÁTICO

## DA ESCOLHA DOS PROFISSIONAIS

Um indivíduo que decide sobre compra produtos e serviços para fins profissionais na sua empresa ou para o seu negócio/atividade é designado de **profissional**.

Na **Escolha dos Profissionais**, levamos a cabo o mesmo processo de avaliação de marcas, mas centrado unicamente nos canais de distribuição direccionados para profissionais.



# CARVÃO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Facilidade de acender
2. Durabilidade do carvão
3. Ser reutilizável

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Quantidade na embalagem; Tipo de carvão – mais sabor; Durabilidade das brasas; Quantidade de fumo



# COLORAÇÃO PROFISSIONAL

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade dos produtos
2. Variedade da gama
3. Tintas que sejam fiáveis

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Proteção dos cabelos; Duração; Deixem o cabelo suave



# DISTRIBUIÇÃO GROSSISTA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade dos frescos
2. Fluidez de saída/rapidez nas caixas
3. Variedade da oferta em geral

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Produtos bem etiquetados; Exposição e organização dos produtos - forma como a loja está organizada; Exposição e organização dos produtos; Atendimento



# EMPRESAS CRÉDITO CONSUMO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Rapidez na aprovação
2. Facilidade de acesso ao crédito
3. Burocracia reduzida

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Credibilidade da instituição; Transparência da informação; Atendimento claro e prestável; Acessibilidade de taxas/juros; Apoio ao cliente; Facilidade de pagamento



Especialistas em financiamento

# PRODUÇÃO DE FOOD TRUCKS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Aconselhamento na produção do negócios
2. Qualidade dos serviços prestados
3. Qualidade dos materiais utilizados

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Conclusão do serviço no prazo prometido; Rapidez na realização do serviço de assistência; Disponibilidade para o cliente



# SEGUROS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Coberturas adequadas aos clientes
2. Resolução de sinistros
3. Lealdade e Parceria

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Prémios; Rapidez de resposta; Exigências / burocracia na contratação; Credibilidade; Solidez; Antiguidade da relação



# VALES DE REFEIÇÃO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Poupança fiscal
2. Implementação fácil (processo de distribuição e gestão)
3. Custo

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Rede de parceiros (restaurantes, marcas) - quantidade de restaurantes na rede;
- Rede de parceiros (restaurantes, marcas) - quantidade de marcas na rede



# VEICULOS COMERCIAIS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Conclusão do serviço no prazo prometido
2. Qualidade dos serviços prestados
3. Rapidez na realização do serviço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Capacidade de esclarecer as dúvidas do cliente; Confiabilidade dos serviços realizados; Explicação sobre serviços realizados; Garantia



**TIPO DE AVALIAÇÃO EM TODAS AS CATEGORIAS:** Avaliação efetiva através da utilização do produto ou serviço das marcas em ambiente real de consumo - presencial, online, telefónico ou utilização no lar.

**Distribuição Gratuita:** É permitida a reprodução integral ou parcial do texto, desde que citada a fonte. Março de 2020



# GUIA PRÁTICO DA ESCOLHA

# DO CONSUMIDOR SÉNIOR

Um indivíduo que decide sobre compra produtos e serviços com idade superior a 60 anos é designado de **consumidor sénior**. Na **Escolha do Consumidor Sénior**, levamos a cabo o mesmo processo de avaliação de marcas, mas centrado unicamente nos produtos e serviços orientados para consumidores séniores.



# ÓPTICAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Honestidade
2. Boa relação qualidade/preço
3. Qualidade do produto (lentes e óculos)

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Garantia do produto; Resistência e durabilidade dos produtos; Serviço de Após-venda; Clareza na informação; Atendimento profissional, simpático; Diagnóstico



# SISTEMAS DE SAÚDE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade dos serviços médicos
2. Qualidade dos serviços de diagnóstico
3. Clareza e transparência na informação

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Credibilidade e confiança na marca; Condições da apólice/exclusões/limites de idade; Facilidade no pedido de autorizações; Coberturas; Confiança do cliente



# APOIO DOMICILIÁRIO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Experiência e formação dos colaboradores
2. Qualidade de atendimento
3. Leque variado de serviços oferecidos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Qualidade dos serviços prestados; Cuidados de higiene durante e após prestação dos serviços; Confiança transmitida; Recomendação profissional e de clientes



# GUIA PRÁTICO

## DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



**MAIS INFORMAÇÕES  
UTEIS**



## São várias as entidades que pode contactar em caso de resolução de conflitos de consumo.

### **CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

[www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org)

Telefone: 21 384 74 84 E-mail: [cniacc@fd.unl.pt](mailto:cniacc@fd.unl.pt)

### **Associação de Consumidores de Portugal**

[www.acop.planetaclix.pt](http://www.acop.planetaclix.pt)

Telefone: 239 404733 Email: [acop.geral@mail.telepac.pt](mailto:acop.geral@mail.telepac.pt)

### **Associação Portuguesa de Direito do Consumo**

[www.apdconsumo.pt](http://www.apdconsumo.pt)

Telefone: 239 404 733 Email: [apdc.cedc@mail.telepac.pt](mailto:apdc.cedc@mail.telepac.pt)

### **Portal do Consumidor**

[www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)

Telefone: 213 564 600 Email: [dgc@dg.consumidor.pt](mailto:dgc@dg.consumidor.pt)

### **Observatório dos Direitos do Consumidor**

[www.aa.pt/odc](http://www.aa.pt/odc)

Telefone: 218 823 550 Email: [odc@cg.aa.pt](mailto:odc@cg.aa.pt)

### **DECO**

[www.deco.proteste.pt](http://www.deco.proteste.pt)

Telefone: 213 710 200 Email: [decolx@deco.pt](mailto:decolx@deco.pt)



## Ficha Técnica

Conteúdos:



Paginação:



Exemplares:

- formato PDF

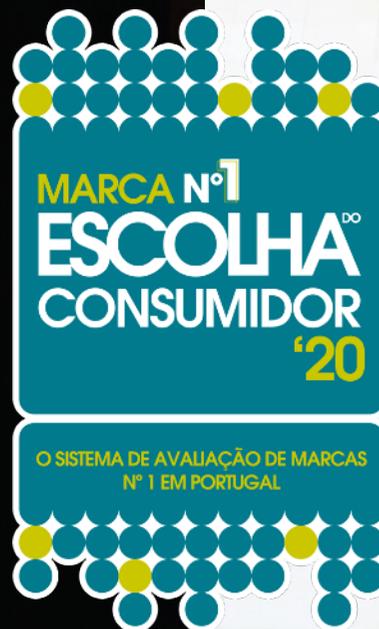
Ano:

- Março. 2020

Contactos para mais informação:

- E-mail: [jose.borrvalho@gmail.com](mailto:jose.borrvalho@gmail.com)

# GUIA PRÁTICO DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



[www.facebook.com/EscolhaDoConsumidor](http://www.facebook.com/EscolhaDoConsumidor)



[www.consumertrends.pt](http://www.consumertrends.pt)



Publicação e conteúdos:



Distribuição Gratuita:

É permitida a reprodução integral ou parcial do texto, desde que citada a fonte.  
Março de 2020