

# GUIA PRÁTICO

## DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



 **CONSUMER**<sup>®</sup>  
**CHOICE** CENTRO DE AVALIAÇÃO  
DA SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR

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



[www.consumer trends.pt](http://www.consumer trends.pt)



Publicação e conteúdos:

Distribuição Gratuita:

É permitida a reprodução integral ou parcial do texto, desde que citada a fonte.  
Março de 2021

# INDICE



<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>1</b>	<b>MODA E BELEZA</b>	<b>27</b>	<b>ESCOLHA DOS PROFISSIONAIS</b>	<b>53</b>
<b>PRODUTOS ALIMENTARES</b>	<b>4</b>	CABELEIREIROS   CLINICAS DE ESTÉTICA   DIETAS EMAGRECIMENTO	28	COLAGEM E BETUMAÇÃO CERÂMICA   COLORAÇÃO PROFISSIONAL	
ALIMENTAÇÃO ANIMAL   ARROZ   BACON	5	MARCA DISTRIBUIÇÃO BELEZA   ÓTICAS   VENDA DIRETA COSMÉTICA	29	DISTRIBUIÇÃO GROSSISTA	54
MELHOR OFERTA BIO   CAFÉ EM CÁPSULA   CAFÉ, SOLUVÉIS E CEREAIS LAR	6	<b>PRODUTOS E SERVIÇOS DE SAÚDE E BEM ESTAR</b>	<b>30</b>	CRÉDITO CONSUMO   SEGUROS.I TRANSP. FERROV. MERCADORIAS	55
CARNE DE AVES   CHÁ EM CÁPSULA   CHÁ EM SAQUETA	7	CENTROS AUDITIVOS   CLINICAS DENTÁRIAS   CRIOPRESERVAÇÃO	31	VEÍCULOS COMERCIAIS	56
FRUTAS CONGELADAS   ICED TEA   MELHOR MDD ALIMENTAR	8	ACESSÓRIOS DE DESCANDO   HEALTH CLUBS   HOSPITAIS PRIVADOS	32	<b>ESCOLHA DO CONSUMIDOR SÉNIOR</b>	<b>57</b>
MELHOR MDD BACALHAU   MELHOR MDD CHARCUTARIA   SALSICHAS DE CHURRASCO	9	LENTE OFTÁLMICAS   SUPL. ALIMENTARES   PLANOS DE SAÚDE	33	ÓPTICAS	58
<b>BEBÉ E CRIANÇA</b>	<b>10</b>	SISTEMA DE SAÚDE   TRANSPLANTES CAPILARES	34	<b>MAIS INFORMAÇÕES UTEIS</b>	<b>59</b>
CREME MUDA FRALDA   LOJAS PUERICULTURA   PAPAS INFANTIS	11	<b>PRODUTOS E SERVIÇOS PARA O LAR</b>	<b>35</b>	CONTACTOS EM CASO CONFLITOS CONSUMO	60
<b>COMÉRCIO EM GERAL</b>	<b>12</b>	ANTI-BOLORES   CARVÃO   COLCHÕES	36	FICHA TÉCNICA	61
CENTROS COM. GR.LISBOA   CENT. COM. GR.PORTO   HIPER E SUPERS	13	CORREIO EXPRESSO   ENERGIAS 100% RENOVÁVEIS   ENERGIAS SERV.	37		
IMOBILIÁRIAS   LOJAS ELETRÓN. ELETROD.   LOJAS MULTIMARCA TEL.	14	USO DOMÉSTICO	37		
PERFUMARIAS   SUPERMERCADOS DE PROXIMIDADE	15	MÁQUINAS E FERRAMENTAS   OBRAS E REMODELAÇÕES   SERVIÇOS	38		
<b>COMÉRCIO ONLINE</b>	<b>16</b>	SEGURANÇA	38		
ANÚNCIOS CLASS. ONLINE   COM. AUTOMÓVEL   COM. IMOBILIÁRIO	17	TINTAS	39		
ELET. E ELETRODOMÉST.   PORTAIS OFERTAS   RETALHO DESPORTO	18	<b>SERVIÇOS AUTOMÓVEIS</b>	<b>40</b>		
<b>EQUIPAMENTOS</b>	<b>19</b>	CENT. MAN. AUTOMÓVEL   EST. SERVIÇO   MARCA AUTOMÓVEL MÉDIO	41		
ASPIRADORES   FORNOS   MÁQUINAS DE LAVAR A ROUPA	20	REPARAÇÃO E SUBSTITUIÇÃO VIDRO   VIATURAS SEMI NOVAS E USADAS	42		
PEQUENOS ELETROD.   ROBOTS DE COZINHA   SIST. HIGIENIZAÇÃO	21	<b>SERVIÇOS FINANCEIROS</b>	<b>43</b>		
SMARTPHONES	22	BANCO DIGITAL   CARTÕES DE CRÉDITO   CRÉDITO AO CONSUMO	44		
<b>LAZER E ENTRETENIMENTO</b>	<b>23</b>	GRANDES BANCOS   PEQUENOS E MÉDIOS BANCOS   SEGUROS	45		
AGÊNCIAS DE VIAGENS DE GRUPO, AUTOR   AGÊNCIAS DE VIAGENS I	24	SEGUROS DIRECTOS	46		
CRUZEIROS	24	<b>TELECOMUNICAÇÕES</b>	<b>47</b>		
ESP.LAZER ENTRET. LISBOA   ESP.LAZER ENTRET. PORTO   FEST. MÚSICA	25	APPS TV FORA DE CASA   QUADRUPLE PLAY   TELECOM. MÓVEIS	48		
NÃO URBANOS	25	MELHOR EXPERIÊNCIA DE TV	49		
FEST. MÚSICA URBANOS   HOTÉIS   SALAS DE CINEMA	26	<b>COMUNICAÇÃO SOCIAL</b>	<b>50</b>		



Em 2020, a Escolha do Consumidor avaliou 724 marcas em Portugal, em mais de 200.000 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 84% 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 84% dos consumidores portugueses**  
(estudo More Results. Jan.2021)

# 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**.

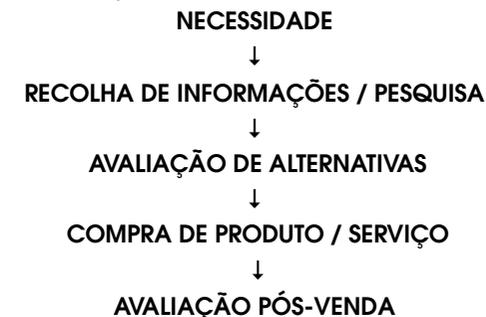
A Joana antes de comprar o aspirador **consultou outras opções** também, ou seja, fez a sua **pesquisa**.

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;

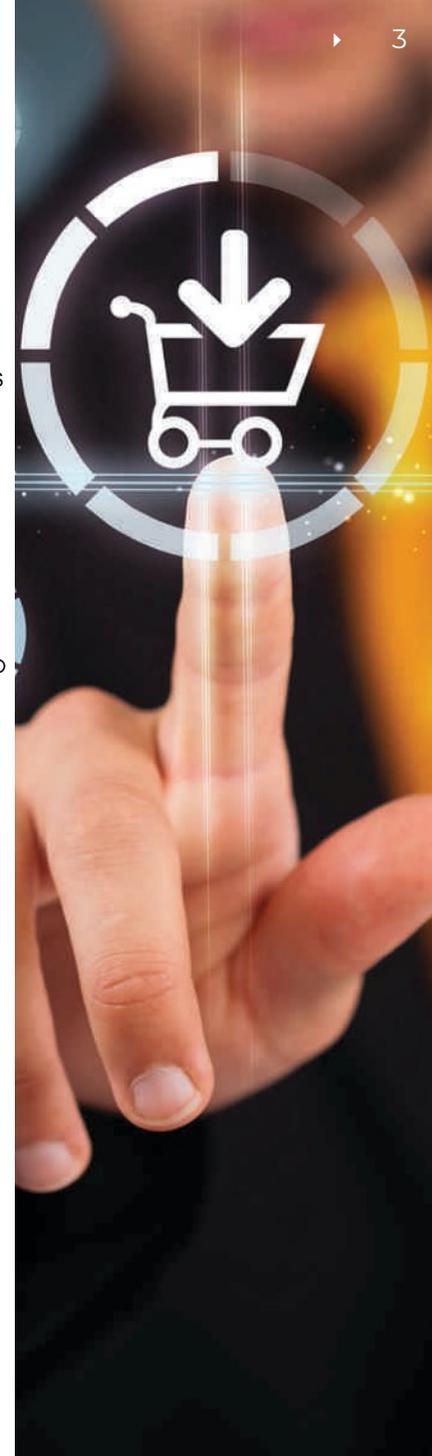
- **Fontes públicas** - Jornais, rádio, revistas;
- **Fontes experienciais** – Através da própria experiência do indivíduo, por manipulação prévia de um determinado produto (se já usou um produto ou uma marca e já está satisfeito o mais fácil é optar pelo mesmo, pois dá-lhe garantias). Em alternativa 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. Aceitação do animal
3. Valor nutricional

## OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Composição do produto (ingredientes, proteína, sem cereais, aditivos ou conservantes); Variedade de produtos (depende da idade); Origem natural do produto



# ARROZ

## ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Sabor
2. Qualidade do arroz
3. Limpeza do grão

## OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Tipo de grão; Vaporizado/ não vaporizado; Tempo de cozedura



# BACON

## ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Data de validade
2. Qualidade
3. Aspeto

## OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Data de embalamento; Embalagem com transparência; Quantidade nas embalagens



# MELHOR OFERTA PRODUTOS BIO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Produtos saborosos
2. Produtos com qualidade
3. Produtos serem mesmo biológicos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Constituição dos produtos; Boa conservação dos produtos; Origem dos produtos



# CAFÉ EM CÁPSULA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade do café
2. Sabor do café
3. Café cremoso (espuma)

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Facilidade em encontrar o ponto de venda; Ofertas/campanhas; Constituição do café



# CAFÉ, SOLUVÉIS E CEREAIS LAR

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

- Intensidade do produto; Cremosidade; Capacidade de dissolver nos líquidos



# CARNE DE AVES

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade do produto
2. Frescura da carne
3. Apresentação na embalagem/ Cor da carne

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Validade do produto; Condições de embalamento; Composição do produto



# CHÁ EM CÁPSULA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Compatibilidades com as máquinas
2. Variedade de sabores
3. Intensidade do sabor

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Reciclagem das cápsulas; Sabores originais e inovadores; Disponibilidade nos locais de venda



# CHÁ EM SAQUETA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Aroma
2. Qualidade da infusão
3. Variedade de sabores

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Praticidade; Propriedades do chá; Material reciclável



# FRUTAS CONGELADAS & SORBETS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Benefícios nutricionais
2. Sabor
3. Estado de conservação

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Aspeto da Fruta; Facilidade de preparação; Data de validade bem visível



# ICE TEA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Sabor
2. Boa relação qualidade/preço
3. Quantidade de açúcar

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Qualidade de conservação; Intensidade do sabor (pouco açucarado); Ser refrescante



# MELHOR MDD ALIMENTAR

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Sabor dos produtos
2. Qualidade dos produtos
3. Experiências anteriores positivas

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Descontos e campanhas promocionais; Confiança nos produtos; Transparência das marcas



# MELHOR MDD BACALHAU

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Sabor
2. Qualidade
3. Baixa quantidade de água (bacalhau congelado)

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Grossura das postas; Bacalhau bem demolidado (congelado); Bem seco (%água)



# MELHOR MDD CHARCUTARIA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade
2. Limpeza
3. Frescura dos produtos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Apresentação; Quantidade por embalagem; Odor



# SALSICHAS DE CHURRASCO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Sabor
2. Aspeto
3. Composição da salsicha

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Suculência após confecção; Condições de armazenamento; Aroma





# GUIA PRÁTICO

## DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

# BEBÉ E CRIANÇA

# CREME PARA MUDA DA FRALDA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade dos componentes / Composição do creme
2. Facilidade em espalhar
3. Credibilidade da marca

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Opinião de outras mães; Textura do creme; Forma de aplicação



**HALIBUT**  
muda fraldas®

# LOJAS DE PUERICULTURA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Produtos que cumpram as normas de segurança
2. Capacidade de aconselhamento
3. Disponibilidade de produtos por diferentes idades

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Variedade de produtos; Organização da loja; Exposição que permita o manuseamento dos produtos



**Prénatal**

# PAPAS INFANTIS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Variedade de sabores/ ingredientes
2. Valores de referência nutricionais adaptados
3. Opções para diferentes necessidades nutricionais

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Opções para alergias; Sabor; Composição/ Ingredientes das papas



**Nutribén**®  
Especialistas em nutrição infantil



# GUIA PRÁTICO

## DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

# COMÉRCIO EM GERAL

# CENTROS COMERCIAIS LISBOA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Existência de estacionamento gratuito
2. Espaço de circulação
3. Segurança

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Ambiente (conforto); Higienização e limpeza; Lojas disponíveis



# CENTROS COMERCIAIS PORTO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Existência de estacionamento gratuito
2. Espaço de circulação
3. Segurança

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Ambiente (conforto); Higienização e limpeza; Lojas disponíveis



# HIPER E SUPERMERCADOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Rapidez nas compras/check out
2. Higiene do espaço
3. Preços disponíveis e corretamente marcados

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Campanhas promocionais; Sem ruturas de stocks; Variedade de marcas



# IMOBILIÁRIAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Facilidade do processo burocrático
2. Confiança no consultor
3. Transmissão de segurança no processo de compra/venda

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Agilização das visitas; Tipologia de casas disponíveis; Ofertas adequadas aos compradores



**RE/MAX**<sup>®</sup>

# LOJAS ELETRÓNICA E ELETRODO.

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Disponibilidade dos produtos
2. Garantias
3. Formação dos colaboradores/ colaboradores especializados

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Capacidade de aconselhamento; Variedade de produtos e marcas; Celeridade no atendimento



**worten**

# LOJAS MULTIMARCA TEL. ACESS.

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Garantia dos produtos
2. Qualidade dos produtos
3. Variedade de marcas

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Explicação detalhada das características dos produtos; Serviço pós venda; Atendimento personalizado



**worten  
mobile**

# PERFUMARIAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Disponibilidade de amostras
2. Variedade de frascos (quantidade)
3. Capacidade de circulação dentro da loja

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Criação de empatia com o cliente; Aconselhamento personalizado; Áreas de experimentação



# SUPERMERCADOS PROXIMIDADE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Higiene/ limpeza do espaço
2. Qualidade dos produtos
3. Variedade nos produtos mais utilizados

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Simpatia no atendimento; Organização do espaço; Proximidade de casa



O melhor mora  
ao seu lado



**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.

# GUIA PRÁTICO

DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

## COMÉRCIO ONLINE

# ANÚNCIOS CLASSIFIC. ONLINE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade das imagens
2. Variedade dos filtros a aplicar
3. Segurança do site

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Qualidade dos filtros; Fiabilidade do vendedor; Informação disponível sobre o vendedor



# COMÉRCIO AUTOMÓVEL ONLINE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Site fidedigno
2. Garantias
3. Características detalhadas das viaturas

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Transparência de todo o processo; Capacidade do motor de busca (filtros variados/ qualidade dos filtros); Qualidade das fotografias



# COMÉRCIO IMOBILIÁRIO ONLINE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Fotografias com qualidade/ imagens reais
2. Honestidade (como Comprador)
3. Descrições detalhadas dos imóveis

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Transparência; Atualização atempada das listas de imóveis (fora do mercado); Acompanhamento personalizado



## COM. ONLINE ELECT. E ELECTROD.

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Possibilidade de entrega+instalação
2. Detalhe nas características dos produtos
3. Acompanhamento da entrega (tracking da encomenda)

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Fiabilidade do site; Variedade de produtos/ marcas; Qualidade das imagens



## PORTAIS OFERTAS E EXPERIÊNCIAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Garantias pós venda
2. Diversidade das ofertas
3. Qualidade dos produtos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Cumprimento das expectativas; Facilidade de uso dos artigos; Qualidade dos prestadores



## RETALHO DE DESPORTO ONLINE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade dos produtos
2. Produtos que na entrega correspondam à encomenda
3. Facilidade no reembolso

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Clareza nas condições de troca; Descrição detalhada das características do produto; Disponibilidade de artigos



# GUIA PRÁTICO

## DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

# EQUIPAMENTOS

# ASPIRADORES

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Boa sucção/potência em vários tipos de pisos
2. Fácil utilização
3. Rodas fáceis para deslocar / Tipo de material das rodas

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Eficácia do filtro contra as impurezas / Tipos de Filtro; Não deixar cheiro durante a aspiração; Durabilidade do aspirador



**Rowenta**  
ENJOY TECHNOLOGY

# FORNOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Facilidade na operação
2. Eficiência energética
3. Qualidade do forno

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Fiabilidade; Segurança (sistema); Durabilidade



**AEG**

# MÁQUINAS DE LAVAR A ROUPA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Facilidade de utilização
2. Eficiência energética
3. Nível de ruído

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Durabilidade; Duração dos programas; Programa Eco



**Whirlpool**  
SENSING THE DIFFERENCE

## PEQUENOS ELECTRO. COZINHA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Facilidade na utilização
2. Lavagem fácil
3. Resistência

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Qualidade dos materiais; Garantias; Funcionalidades



*Moulinex*<sup>®</sup>

## ROBOTS DE COZINHA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Variedade de funcionalidades
2. Facilidade na limpeza
3. Durabilidade do produto

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Facilidade na utilização; Garantia do produto; Confiança na marca



Cozinhar agora é  
*yämmi*

## SISTEMAS DE HIGIENIZAÇÃO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Utilização prática e fácil
2. Garantia
3. Facilidade em lavar equipamento

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Assistência pós venda; Filtros reutilizáveis; Eficiência energética



*rainbow*<sup>®</sup>  
*portugal*

# SMARTPHONES

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Capacidade da bateria
2. Bom desempenho
3. Rapidez na utilização

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Capacidade de memória; Garantia; Resistência do material



# SAMSUNG



**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 2021

# GUIA PRÁTICO DA ESCOLHA

DO CONSUMIDOR



SOBRE:

## LAZER E ENTRETENIMENTO



# AGENCIA VIAGENS GRUPO, AUTOR

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Destinos
2. Condições de higiene
3. Clareza sobre as inclusões do programa

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Possibilidade de desistência sem penalizações; Cumprimento dos horários estabelecidos; Condições dos alojamentos



# AGENCIA DE VIAGENS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Capacidade de resposta aos problemas
2. Clareza na informação sobre o roteiro
3. Procedimentos a adotar perante imprevistos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Atendimento personalizado; Relação de confiança; Histórico/fiabilidade da agência



# CRUZEIROS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Segurança na viagem
2. Compreensão do que está incluído no pacote
3. Higienização

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Destinos e rotas; Qualidade dos alojamentos; Esclarecimentos de todas as rotas



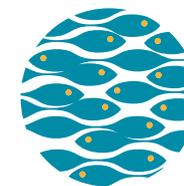
# LAZER/ENTRETENIMENTO-LISBOA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Simpatia do staff
2. Higienização e limpeza do espaço
3. Dinâmica do espaço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Segurança do espaço; Espaço integrado para crianças e adultos; Variedade de atividades proporcionadas



**Oceanário de Lisboa**  
Sempre diferente.

# LAZER/ENTRETENIMENTO-PORTO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Simpatia do staff
2. Higienização e limpeza do espaço
3. Dinâmica do espaço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Segurança do espaço; Espaço integrado para crianças e adultos; Variedade de atividades proporcionadas



**SEA★LiFE**  
Porto

# 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. Localizações
2. Conforto
3. Envolvência

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Qualidade das refeições; Climatização dos quartos; Isolamento ao nível do ruído



BEYOND YOUR EXPECTATIONS

# SALAS DE CINEMA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Variedade de filmes
2. Limpeza e higienização do espaço
3. Qualidade da projeção/ imagem

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Conforto da sala/cadeiras; Variedade dos horários; Descontos oferecidos





# GUIA PRÁTICO

## DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

# MODA E BELEZA

# CABELEIREIROS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Formação dos profissionais
2. Profissionalismo
3. Medidas de Higiene e Segurança

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Cumprimento das agendas; Atendimento personalizado; Possibilidade de marcação



Jean  
Louis  
David

# CLINICAS DE ESTÉTICA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Higienização do espaço
2. Cumprimento dos planos de tratamento estabelecidos
3. Pagamento sem surpresas

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Diversidade dos tratamentos; Diagnóstico honesto de acordo com as necessidades; Clareza nas informações



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

# DIETAS DE EMAGRECIMENTO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Possibilidade de manter uma alimentação variada
2. Explicação de riscos e benefícios para a saúde
3. Qualidade

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Validação científica; Esclarecimento do objetivo do produto; Eficiência dos resultados



EASYSLIM<sup>®</sup>  
CORPOS PERFEITOS

# MELHOR MDD HIGIENE BELEZA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Relação qualidade preço
2. Eficácia
3. Aromas/ fragância

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Duração depois de aberto; Disponibilidade dos produtos na superfície; Prazo de validade



# ÓPTICAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Simpatia dos colaboradores
2. Diagnóstico de acordo com as necessidades
3. Protocolos com seguradoras e sistemas de saúde

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Variedade de modelos e marcas; Higienização do espaço; Veracidade das campanhas promocionais



# VENDA DIRECTA DE COSMÉTICA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade dos produtos
2. Contra indicações das utilizações
3. Políticas de Reembolso / Devolução

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Tamanho das embalagens proporcional ao produto que contém; Anti-alérgicos; Produtos inovadores



# GUIA PRÁTICO

## DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

**PRODUTOS E  
SERVIÇOS DE SAÚDE  
E BEM ESTAR**



# CENTROS AUDITIVOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Profissionalismo no atendimento
2. Garantia do aparelho  
Capacidade de aconselhamento

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Credibilidade; Realização de exames complementares; Avaliação da adequação do aparelho



# CLINICAS DENTÁRIAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Boa equipa médica
2. Consultório com todo o material necessário para a especialidade
3. Transparência no preço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Formação adequada de todos os colaboradores; Especialista profissionais e com experiência; Diagnóstico adequado às necessidades



# CRIOPRESERVAÇÃO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Longevidade da preservação
2. Segurança transmitida
3. Condições de preservação

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Explicação dos procedimentos; Fiabilidade da empresa; Competências técnicas dos profissionais



# ACESSÓRIOS DE DESCANSO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Conforto
2. Durabilidade
3. Ergonomia

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Tipo de Material/Qualidade; Fácil lavagem; Possibilidade de experimentar



Emma®

# HEALTH CLUB

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Limpeza dos balneários
2. Variedade nos horários das aulas
3. Horários de funcionamento alargados

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Qualificação dos Personal Trainers; Variedade das atividades; Segurança nos cacifos



HOLMES PLACE

# HOSPITAIS PRIVADOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Competência do corpo clínico
2. Cumprimento dos horários das marcações
3. Higienização do espaço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Diversidade de especialidades; Explicação detalhada diagnóstico; Privacidade



Lusiadas  
Saúde

# LENTE OFTÁLMICAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade da lentes
2. Durabilidade da lente
3. Garantia do produto

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Conforto na utilização; Resistência aos riscos; Rapidez na substituição das lentes



# SUPLEMENTOS VITAMINICOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade
2. Transparência nas contra indicações
3. Regulação e controlo de qualidade

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Descrição detalhada do produto; Benefícios associados; Segurança/ Fiabilidade/ Confiança



# PLANOS DE SAÚDE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Comunicação honesta
2. Relação qualidade preço
3. Eficácia apoio ao cliente

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Clareza da informação – subscrição; Tabela de preços convencionados; Descontos nas consultas



# SISTEMAS DE SAÚDE

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Facilidade de contacto
2. Preços reais da utilização do seguro
3. Honestidade e transparência

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Clareza nas explicações; Acesso a especialidades; Apoio ao cliente/atendimento profissional



# TRANSPLANTES CAPILARES

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Resultados comprovados
2. Eficácia a longo prazo
3. Clareza na informação / linguagem simples e de fácil compreensão

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Acompanhamento após a intervenção; Explicação técnica do procedimento; Diagnóstico das reais necessidades



**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.

# GUIA PRÁTICO

## DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

## PRODUTOS E SERVIÇOS PARA O LAR

# ANTI BOLORES

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Eficácia
2. Não abrasivo para as superfícies
3. Prevenção do reaparecimento

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Rapidez na ação; Durabilidade da aplicação; Não tóxico



# CARVÃO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Durabilidade da brasa
2. Facilidade em acender
3. Pouca humidade no carvão

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Fazer pouco fumo; Existência apenas de carvão sem pedras; Eficiência da brasa



# COLCHÕES

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Conforto
2. Colchões ortopédicos/ ergonómicos
3. Durabilidade

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Possibilidade de entrega; Dimensões do colchão; Garantias



# DESALFANDEGAMENTO EXPRESSO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Rapidez no processo de desalfandegamento
2. Possibilidade de acompanhar a encomenda
3. Simplificação do processo burocrático

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Facilidade em todo o processo; Ponto de situação em relação ao processo de desalfandegamento; Diversidade de canais acessíveis com os clientes



# ENERGIAS 100% RENOVÁVEIS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Garantia de utilização de apenas energias 100% renováveis
2. Garantia de fornecimento
3. Clareza no valor de poupança associada

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Potência contratada; Benefícios fiscais; Apoio ao cliente no pós-venda



# ENERGIA/SERV. USO DOMÉSTICO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Clareza na informação
2. Apoio ao cliente – Rapidez na resolução de problemas
3. Disponibilidade do serviço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Transparência na faturação; Capacidade de esclarecimento de dúvidas; Formação dos colaboradores



# MÁQUINAS E FERRAMENTAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade / Resistência do material
2. Facilidade de utilização
3. Duração da bateria (caso exista)

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Segurança na utilização; Fácil compreensão da funcionalidade; Relação Qualidade / Preço



# OBRAS REMODELAÇÕES IMÓVEIS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Orçamento discriminado e esclarecedor
2. Cumprimento dos prazos
3. Garantia da obra

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Cumprimento do orçamento; Bons acabamentos; Explicação detalhada de todo o serviço



# SERVIÇO DE SEGURANÇA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Eficiência/qualidade do serviço
2. Rapidez em caso da ativação do alarme
3. Resolução rápida perante problema técnicos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Profissionalismo dos colaboradores; Garantia na segurança da casa; Comunicação eficaz com as autoridades



ALVARÁ 138C - MAI

# TINTAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Tintas duráveis
2. Facilidade de aplicação
3. Variedade de cores

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- • Tintas laváveis; Stock imediato; Lavagem só com água (sem diluente)



**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 2021



# GUIA PRÁTICO DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

## SERVIÇOS AUTOMÓVEIS

# CENTROS MANUT.AUTOMÓVEL

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Fiabilidade/segurança no serviço
2. Qualidade do serviço
3. Transparência

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Confiança; Transparência nos orçamentos; Relação qualidade preço



# ESTAÇÕES DE SERVIÇO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Limpeza das casas de banho
2. Disponibilidade de Multibanco
3. Limpeza do espaço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Qualidade do atendimento; Acessibilidade das casas de banho; Ar/ água a funcionar



# MARCA AUTOMÓVEL

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Profissionalismo
2. Qualidade da manutenção da viatura
3. Garantias da manutenção

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Organização do serviço prestado; Limpeza e higienização da viatura após o serviço; Confiança e credibilidade da marca



# REP. SUBST. VIDRO AUTOMÓVEL

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade do serviço (selagem)
2. Rapidez na substituição
3. Reparação na hora

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Garantia do serviço; Horário alargado; Disponibilidade nas marcações do serviço



# VIATURAS SEMI NOVAS E USADAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Garantia das viaturas
2. Ficha de informação da viatura detalhada / Histórico
3. Profissionalismo do vendedor

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Transparência na apresentação dos produtos; Credibilidade da informação da ficha; Possibilidade de test drive



**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.

# GUIA PRÁTICO

## DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

# SERVIÇOS FINANCEIROS



# BANCO DIGITAL

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Segurança
2. Custos menores das comissões
3. Rapidez no apoio ao cliente

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- **Fiabilidade; Boa comunicação com o cliente; Facilidade nas operações**



**ActivoBank**  
by Millennium

# CARTÕES DE CRÉDITO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Segurança na utilização
2. Taxas de juro
3. Transparência na informação

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- **Condições do cartão; Possibilidade de utilização no estrangeiro; Apoio ao cliente**



**WiZink**  
O teu banco fácil

# EMPRESAS CRÉDITO CONSUMO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Segurança transmitida
2. Taxas associadas
3. Clareza na informação

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- **Honestidade; Valor da mensalidades; Atendimento**



**Cofidis**  
De pessoas para pessoas

# GRANDES BANCOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Segurança
2. Informações claras
3. Capacidade de resposta

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Credibilidade da marca; Canais digitais fáceis de usar; Taxas cobradas



# PEQUENOS E MÉDIOS BANCOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Isenção de taxas/ comissões
2. Acessibilidade online
3. Segurança nas transações

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Linguagem clara; App completa de acordo com as necessidades; Transparência na relação



# SEGUROS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Rapidez de resposta em caso de acidente
2. Eficácia na resolução de problemas
3. Bom apoio ao cliente

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Transparência no processo; Disponibilidade dos colaboradores; Clareza na informação



# SEGUROS DIRECTOS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Clareza nas cláusulas
2. Rapidez de resposta em caso de acidentes/avarias
3. Abrangência das coberturas

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Bom apoio ao cliente; Boa capacidade de resposta em caso de dúvida; Rapidez no processo



**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 2021

# GUIA PRÁTICO DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



SOBRE:

# TELECOMUNICAÇÕES

# APPS TV FORA DE CASA (OTT)

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Boa visualização
2. Qualidade do streaming
3. Facilidade na utilização

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Variedade dos programas; User friendly; Possibilidade de acesso offline



# QUADRUPLE PLAY

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Cobertura da internet
2. Faturação clara
3. Rapidez no atendimento

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Velocidade da internet; Facilidade da utilização; Transparência da informação



# TELECOMUNICAÇÕES MÓVEIS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade do serviço
2. Rapidez da internet
3. Cobertura da rede

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Transparência dos serviços; Transparência na faturação; Benefícios dos tarifários



# MELHOR EXPERIÊNCIA DE TV

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Possibilidade de “andar para trás” no programa
2. Estabilidade da rede
3. Variedade de canais

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Eficiência no serviço de apoio ao cliente; Velocidade em mudar de canal; Menus intuitivos



**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 2021



# GUIA PRÁTICO DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR

SOBRE:

## COMUNICAÇÃO SOCIAL

GÉNERO	A MELHOR MARCA NAS AVALIAÇÕES	GÉNERO	A MELHOR MARCA NAS AVALIAÇÕES
IMPrensa LAZER		IMPrensa ONLINE	
IMPrensa CULINÁRIA		IMPrensa INFORMAÇÃO SOCIAL	
IMPrensa DE MARKETING		IMPrensa DE NEGÓCIOS	
IMPrensa DESPORTIVA		IMPrensa LIFESTYLE MASCULINA	
IMPrensa DIÁRIA		IMPrensa ONLINE DE NEGÓCIOS MARKETING	
IMPrensa ECONÓMICA		IMPrensa ONLINE DE NEGÓCIOS TRADE	
IMPrensa FEMININA E DE MODA		REVISTAS SEMANAIS	

GÉNERO

A MELHOR MARCA NAS  
AVALIAÇÕESIMPrensa  
SEMANÁRIOS

Expresso

IMPrensa  
TECNOLOGIAS

EXAME  
INFORMÁTICA

IMPrensa  
VIAGENS

Volta ao  
Mundo

RÁDIO  
INFORMAÇÃO

TSF  
RÁDIO NOTÍCIAS

RÁDIO  
ENTRETENIMENTO

RÁDIO  
COMERCIAL

GÉNERO

A MELHOR MARCA NAS  
AVALIAÇÕESTV - CANAL  
ESPECIALIZADO  
DE INFORMAÇÃO

SIC

TV - CANAL  
ESPECIALIZADO  
DE INFORMAÇÃO  
DESPORTIVA

SPORT-TV

TV - CANAL  
ESPECIALIZADO  
EM  
ENTRETENIMENTO

SIC  
RADICAL

TV -  
ENTRETENIMENTO  
EM CANAL  
GENERALISTA

RTP

TV - INFORMAÇÃO  
EM CANAL  
GENERALISTA

SIC  
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.



# COLAGEM E BETUMAÇÃO DE CERÂMICA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Durabilidade dos produtos
2. Resistência do produto usado
3. Versatilidade do produto

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Tipo de goma; Facilidade de aplicação; Experiência anterior com o produto



# COLORAÇÃO PROFISSIONAL

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Qualidade dos produtos
2. Credibilidade da marca
3. Ser hipoalergénico

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Características da tinta; Textura da tinta; Segurança na cor



# DISTRIBUIÇÃO GROSSISTA

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Disponibilidade dos produtos
2. Qualidade das Fruta e Vegetais
3. Qualidade do Talho

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Qualidade da Peixaria; Limpeza do espaço de loja; Simpatia no atendimento



# EMPRESAS CRÉDITO CONSUMO

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Acessibilidade de taxas e juros
2. Relação com a instituição ou gestor
3. Credibilidade da instituição de crédito

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Facilidade de acesso ao crédito; Burocracia reduzida / Agilidade dos processos; Facilidade de pagamentos (plano de pagamento)



Especialistas em financiamento

# SEGUROS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Capacidade de resposta
2. Valores e coberturas atrativas para os clientes
3. Qualidade do serviço

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Franquias e Capitais seguros; Rapidez na resolução de problemas; Resolução eficaz dos sinistros



# TRANSPORTE FERROVIÁRIO MERCADORIAS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Entregas rápidas entre destinos distantes
2. Estimativas de entrega precisas / pouco atraso
3. Agilidade no processo de reserva

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Relação preço/distância contratada; Facilidade de envio de grandes volumes; Possibilidade de seguir a carga



# VEÍCULOS COMERCIAIS

ASPETOS MAIS IMPORTANTES PARA OS CONSUMIDORES

1. Espaço de arrumação da viatura
2. Modernidade da viatura
3. Cumprimento de prazos

OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Capacidade de resposta do apoio ao cliente; Características da viatura contratada (conforto, consumos); Credibilidade e confiança na 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 2021



# GUIA PRÁTICO DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR SÉNIOR



## 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. Garantia dos produtos
2. Profissionalismo/ dedicação dos colaboradores
3. Acordos com sistemas de saúde

## OUTROS ASPETOS A TER EM CONTA

- Capacidade de aconselhamento; Transparência nas campanhas promocionais; Qualidade das lentes



**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 2021

# 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. 2021

Contactos para mais informação:

- E-mail: [jose.borrvalho@consumerchoice.pt](mailto:jose.borrvalho@consumerchoice.pt)

# GUIA PRÁTICO

## DA ESCOLHA DO CONSUMIDOR



 **CONSUMER**<sup>®</sup>  
**CHOICE** CENTRO DE AVALIAÇÃO  
DA SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR

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



[www.consumer trends.pt](http://www.consumer trends.pt)



Publicação e conteúdos:

Distribuição Gratuita:

É permitida a reprodução integral ou parcial do texto, desde que citada a fonte.  
Março de 2021