



Prémio Satisfação do Cliente
Empresas com o maior nível de satisfação do
cliente

Resultados 2022

Consumer Guidance Institute Portugal Lda

Avenida de Republica, n° 6

1050-191 Lisboa



Metodologia



Resumo dos resultados por sector de actividade



Comparação de resultados por sector de actividade



Sobre o Consumer Guidance Institute Portugal

CGIP Modelo Satisfação do Cliente: Quatro Pilares

Satisfação do Cliente

...é a média dos resultados dos quatros pilares avaliados.

Experiência do cliente

A experiência do cliente compreende todas as variáveis de uma marca que o cliente conhece. Eventos isolados podem afectar fortemente essa percepção.

Os outros três critérios são também englobados na experiência final do cliente: a diferença é que, neles, pode – se atuar directamente sob o problema.

Leque de ofertas

O leque de ofertas averigua se a gama de produtos é atrativa e diversificada o suficiente.

Determina se os produtos e/ou serviços são adequados aos clientes. Podem estar em demasiada ou em falta.

Serviço ao cliente

O apoio ao cliente baseia – se no tratamento recebido pelo cliente ao longo de todas as interacções com a marca.

Mede o quão satisfeito um cliente está com a marca e todos os seus representantes.

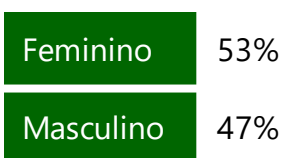
Relação preço / qualidade

O consumidor, idealmente, deseja obter um produto e/ou serviço com a melhor qualidade e com o preço mais baixo.

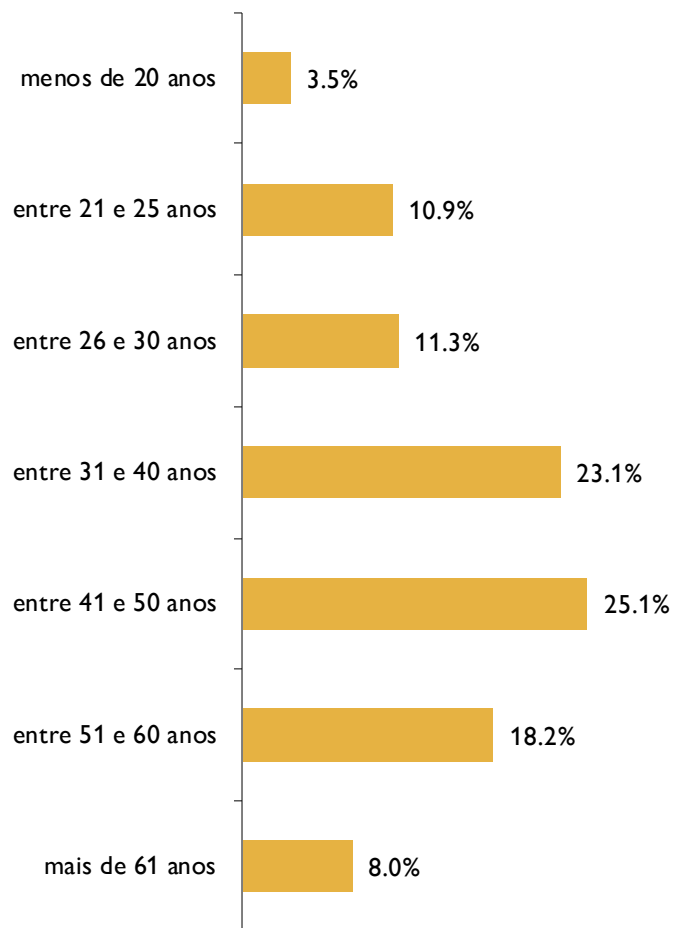
Este equilibrio pode ser bastante difícil de obter e, por vezes, é necessário sacrificar um para obter o outro.

Caracterização da amostra

Distribuição por sexo



Distribuição por faixa etária



Distribuição por rendimento líquido



Tamanho das amostras

Sector	N ^a de empresas	Total de respostas
Livrarias - lojas físicas e lojas online	7	19.304
Loja online para bebés	6	12.892
Lojas de decoração	7	18.248
Lojas de brinquedos	6	13.540
Lojas de acessórios	6	13.448
Lojas online de electrodomésticos	9	20.392
Hospitais privados	6	12.268
Lojas de colchões	4	5.548
Serviços de entrega de refeições ao domicílio	7	12.736
Loja online de Informática	8	11.752
Lojas online de álbuns de fotografias	6	7.728
Lojas online de saúde, higiene e bem estar	9	17.296
Lojas online de artigos para animais de estimação	6	9.196
Lojas de artigos para animais de estimação	6	8.732
Lojas online de posters e quadros	5	5.128
Lojas de conveniência (em postos de abastecimento)	10	30.336
Postos de abastecimento	9	31.916

Apenas as grandes empresas foram incluídas neste estudo



Metodologia



Resumo dos resultados por sector de actividade



Comparação de resultados por sector de actividade



Sobre o Consumer Guidance Institute Portugal

Resultados - Hospitais privados

Sector

Seis (6)
principais
hospitais
privados em
Portugal

Os melhores – Resultado geral

Hospital	Rank	
Hospital da Luz	1	Geral
CUF	2	Geral

Os melhores – por secção

Hospital	Rank	
Lusiadas	2	Top Selecção feminino
Trofa Saude	2	Top preço/ qualidade

1. Frequentemente, as classificações gerais são iguais às dos segmentos
2. Tal será indicado quando não for o caso.

Resultado Livrarias – lojas físicas e online

Sector

Sete (7)
principais
livrarias atuar
em Portugal

Os melhores - Resultado geral

Livraria	Rank	
Livraria Bertrand	1	Geral
wook.pt	2	Geral
fnac	3	Geral

Os melhores – por secção

Livraria	Rank	
wook.pt	1	Melhor preço / qualidade
fnac	1	Eleita a melhor pelo público jovem
fnac	1	Eleita a melhor pelo público sénior

1. Frequentemente, as classificações gerais são iguais às dos segmentos
2. Tal será indicado quando não for o caso.

Resultados - Lojas online de Informática

Sector

Oito (8)
principais lojas
online de
informática em
Portugal

Os melhores – Resultado geral

Empresa	Rank	
pcdiga.com	1	Geral
chip7.pt	2	Geral
pccomponentes.pt	3	Geral

Os melhores – por secção

Empresa	Rank	
chiptec.net	2	Top escolha masculina
globaldata.pt	2	Top escolha jovem
globaldata.pt	3	Top preço / qualidade

1. Frequentemente, as classificações gerais são iguais às dos segmentos
2. Tal será indicado quando não for o caso.

Resultados - Lojas online para bebés

Sector

Seis (6)
principais lojas
online de
Puericultura
para bebé e
criança em
Portugal

Os melhores – Resultado geral

Empresa	Rank	
Chicco	1	Geral
Zippy	2	Geral

Os melhores – por secção

Empresa	Rank	
Continente Bebes	2	Top preço/ qualidade

1. Frequentemente, as classificações gerais são iguais às dos segmentos
2. Tal será indicado quando não for o caso.

Resultados - Lojas online de posters e quadros

Sector

Cinco (5)
principais lojas
online de
posters & co.
em Portugal

Os melhores - Resultado geral

Marca	Rank	
desenio.pt	1	Geral
pixers.pt	2	Geral

Os melhores – por secção

Marca	Rank	
europosters.pt	2	Top séniores

1. Frequentemente, as classificações gerais são iguais às dos segmentos
2. Tal será indicado quando não for o caso.

Resultados - Lojas de acessórios

Sector

Seis (6)
principais lojas
de acessórios
em Portugal

Os melhores – Resultado geral

Marca	Rank	
Pandora	1	Geral
Parfois	2	Geral

Os melhores – por secção

Marca	Rank	
Stone by Stone	2	Top preço/ qualidade

1. Frequentemente, as classificações gerais são iguais às dos segmentos
2. Tal será indicado quando não for o caso.

Resultados - Lojas de artigos para animais de estimação

Sector

Seis (6) principais lojas de artigos para animais de estimação em Portugal

Os melhores – Resultado geral

Empresa	Rank	
Quatro Patas	1	Geral
Ornimundo	2	Geral

Os melhores – por secção

Empresa	Rank	
Zoofeira	2	Top preço/qualidade

1. Frequentemente, as classificações gerais são iguais às dos segmentos
2. Tal será indicado quando não for o caso.

Resultados - Lojas de brinquedos

Sector

Seis (6)
principais lojas
de brinquedo
em Portugal

Os melhores – Resultado geral

Empresa	Rank	
Toys R Us	1	Geral
Science 4 You	2	Geral

Os melhores – por secção

Empresa	Rank	
Imaginarium	2	Top Jovem
Science 4 You	1	Melhor preço / qualidade
Imaginarium	1	Melhor serviço ao cliente
Imaginarium	1	Melhor experiência geral

1. Frequentemente, as classificações gerais são iguais às dos segmentos
2. Tal será indicado quando não for o caso.

Segmentos: Feminino, Masculino, jovem (30 anos ou menos), séniores (60 anos ou mais), melhor serviço e melhor preço.

Resultados - Lojas de colchões

Sector

Quatro (4)
principais lojas
de colchões
em Portugal

Os melhores – Resultado geral

Marca	Rank	
Columex	1	Geral
Feira dos Colchões	2	Geral

Os melhores – por secção

Company	Rank	
Feira dos Colchões	1	Melhor preço / qualidade

1. Frequentemente, as classificações gerias são iguais às dos segmentos
2. Tal será indicado quando não for o caso.

Resultados - Lojas de conveniência (em postos de abastecimento)

Sector

Dez (10)
principais lojas
de
conveniência
localizadas nos
postos de
abastecimento

Os melhores – Resultado geral

Loja	Rank	
Bomba Pingo Doce loja Pingo Doce	1	Geral
Bomba Jumbo loja Auchan	2	Geral
Tangerina Galp	3	Geral
Bomba Intermarché loja Intermarché	4	Geral

Os melhores – por secção

Loja	Rank	
Bomba Intermarché loja Intermarché	3	Top preço/ qualidade
Bomba Jumbo loja Auchan	1	Escolha sénior
Bomba Prio Hiper Mini Market	4	Top preço/ qualidade

1. Frequentemente, as classificações gerais são iguais às dos segmentos
2. Tal será indicado quando não for o caso.

Resultados - Lojas de decoração

Sector

Sete (7)
principais lojas
de decoração
em Portugal

Os melhores – Resultado Geral

Company	Rank	
Espaço Casa	1	Geral
Vista Alegre Atlanti	2	Geral
Loja do Gato Preto	3	Geral

Os melhores – por secção

Company	Rank	
Vista Alegre Atlanti	1	Escolha sénior
Super Decor	3	Top preço/ qualidade

1. Frequentemente, as classificações gerais são iguais às dos segmentos
2. Tal será indicado quando não for o caso.

Resultados - Lojas online de álbuns de fotografias

Sector

Seis (6)
principais lojas
online de
álbuns de
fotografia

Os melhores – Resultado Geral

Site	Rank	
dreambooks.pt	1	Geral
fotosport.pt	2	Geral

Os melhores – por secção

Site	Rank	
fotosport.pt	1	Escolha sénior

1. Frequentemente, as classificações gerais são iguais às dos segmentos
2. Tal será indicado quando não for o caso.

Resultados - Lojas online de artigos para animais de estimação

Sector

Seis (6)
principais lojas
online de
artigos para
animais de
estimação

Os melhores – Resultado Geral

Site	Rank	
tiendanimal.pt	1	Geral
goldpet.pt	2	Geral

Os melhores – por secção

Site	Rank	
zooplus.pt	2	Top serviço ao cliente

1. Frequentemente, as classificações gerais são iguais às dos segmentos
2. Tal será indicado quando não for o caso.

Resultados - Lojas online de electrodomésticos

Sector

Nove (9) principais lojas de electrodomésticos online em Portugal

Os melhores – Resultado geral

Empresa	Rank	
worten.pt	1	Geral
fnac.pt	2	Geral
mediamarkt.pt	3	Geral

Os melhores – por secção

Company	Rank	
mediamarkt.pt	2	Top preço/qualidade
radiopopular.pt	3	Top preço/qualidade
fnac.pt	1	Melhor serviço ao cliente

1. Frequentemente, as classificações gerais são iguais às dos segmentos
2. Tal será indicado quando não for o caso.

Resultados - Lojas online de saúde, higiene e bem estar

Sector

Nove (9) principais lojas online de saúde, higiene e bem – estar em Portugal

Os melhores – Resultado geral

Site	Rank	
farmaciasportuguesas.pt	1	Geral
asuafarmaciaonline.pt	2	Geral
farmacia24.eu	3	Geral

Os melhores – por secção

Site	Rank	
farmaciaemcasa.pt	3	Top séniores
mifarma.pt	3	Top mulheres

1. Frequentemente, as classificações gerais são iguais às dos segmentos
2. Tal será indicado quando não for o caso.

Resultados - Postos de abastecimento

Sector

Nove (9)
principais
redes de
postos de
gasolina em
Portugal

Os melhores Resultado geral

Bomba de gasolina	Rank	
Pingo Doce	1	Geral
Galp	2	Geral
Jumbo	3	Geral

Os melhores – por secção

Bomba de gasolina	Rank	
BP	3	Top serviço ao cliente
Intermarché	3	Top preço/qualidade
Repsol	3	Top escolha masculina

1. Frequentemente, as classificações gerais são iguais às dos segmentos
2. Tal será indicado quando não for o caso.

Resultados - Serviços de entrega de refeições ao domicílio

Sector

Sete
 (7) principais
 empresas de
 delivery em
 Portugal.

Os melhores – Resultado geral

Empresa	Rank	
Uber eats	1	Geral
Glovo	2	Geral
Takeaway	3	Geral

Os melhores – por secção

Empresa	Rank	
Glovo	1	Escolha sénior

1. Frequentemente, as classificações gerais são iguais às dos segmentos
2. Tal será indicado quando não for o caso.



Metodologia



Resumo dos resultados por sector de actividade



Comparação de resultados por sector de actividade

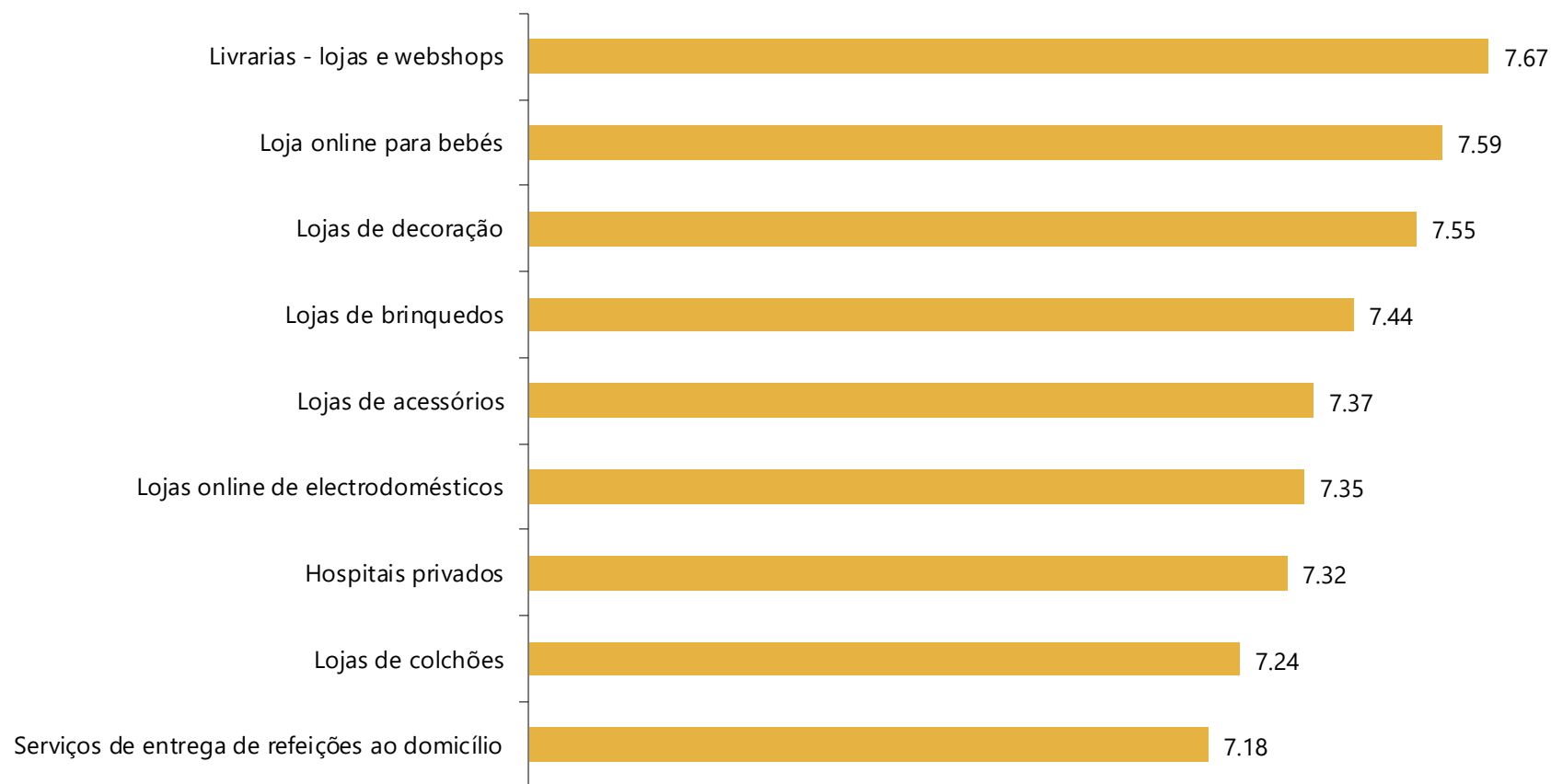


Sobre o Consumer Guidance Institute Portugal



Satisfação do cliente por sector de actividade (1)

Média por sector

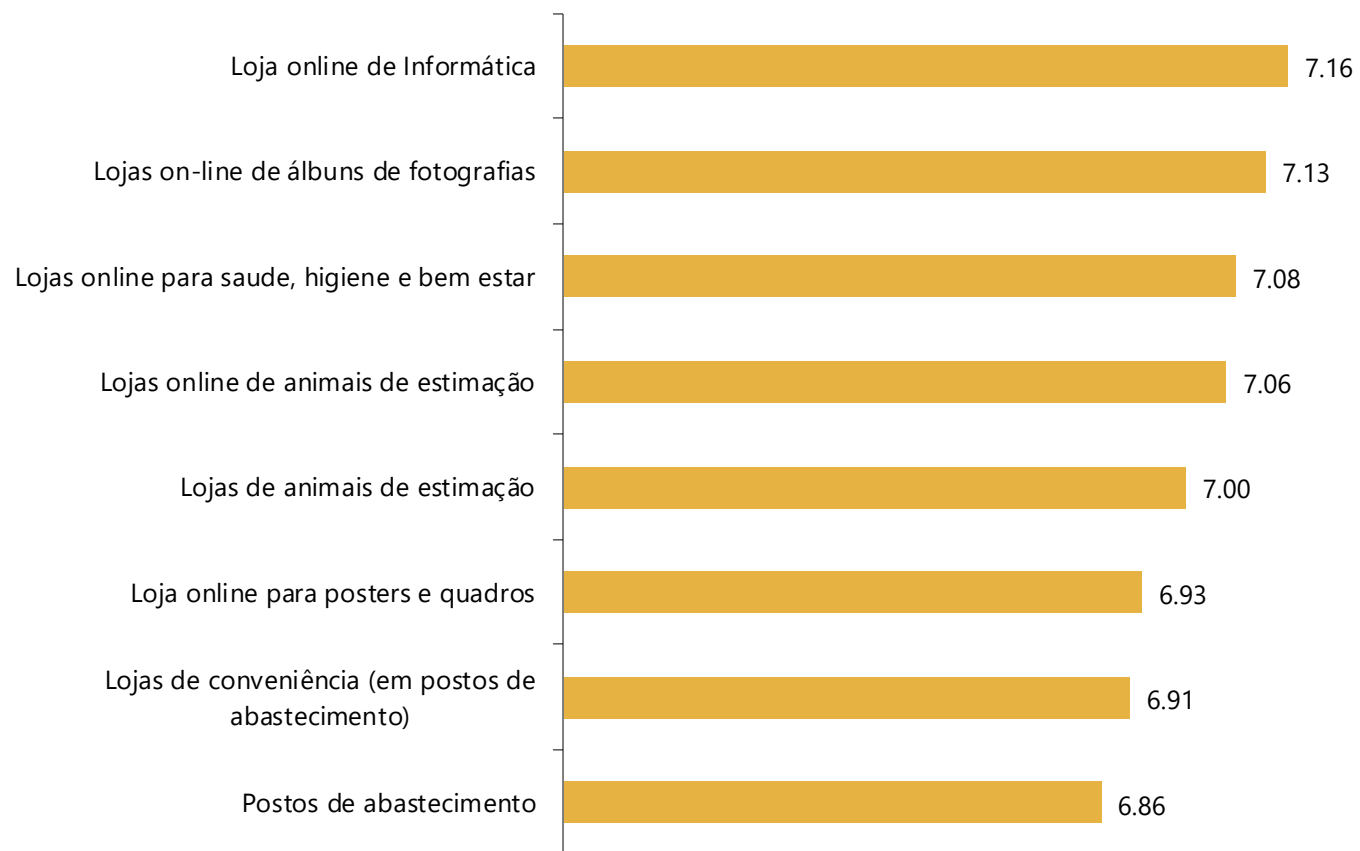


Resultados: 1 = muito insatisfeito | 10 = super satisfeito



Satisfação do cliente por sector de actividade (2)

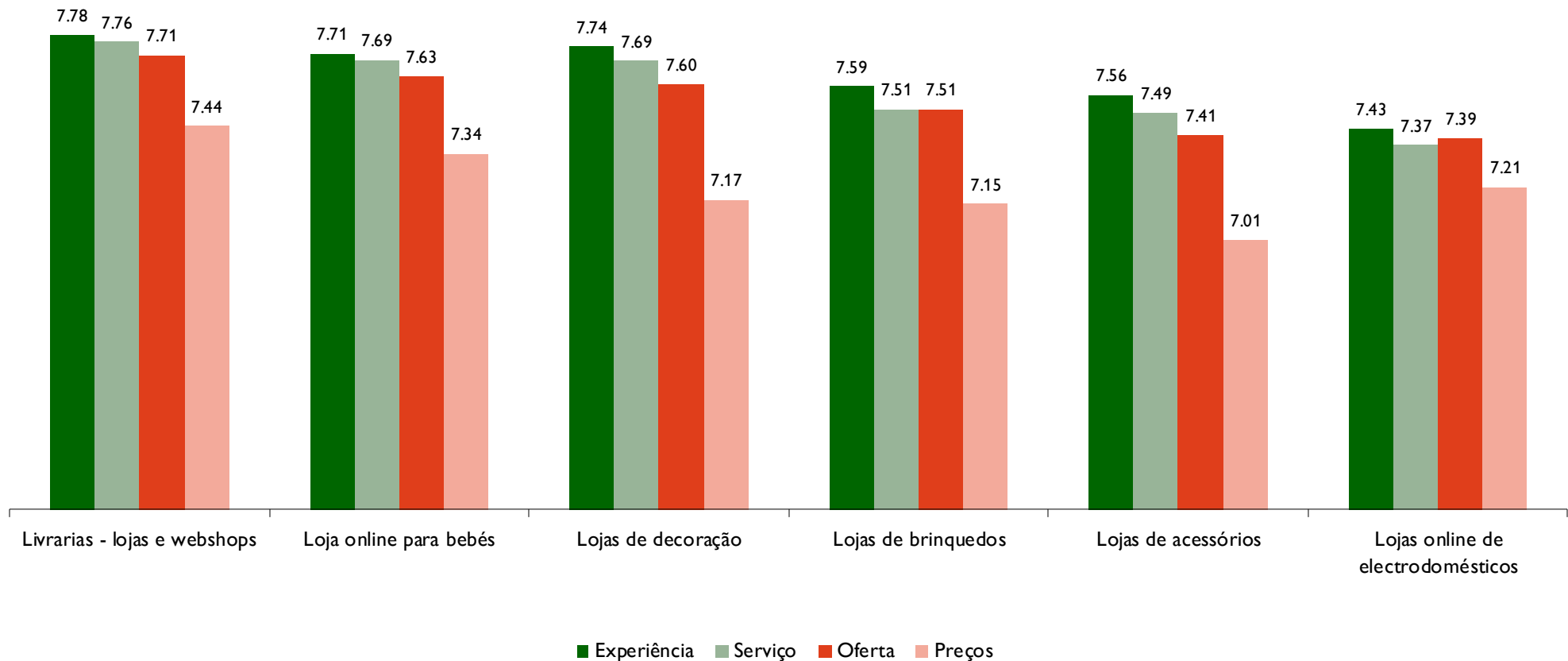
Média por sector



Resultados: 1 = muito insatisfeito | 10 = super satisfeito

Quatro pilares da satisfação do cliente por sector de actividade (1)

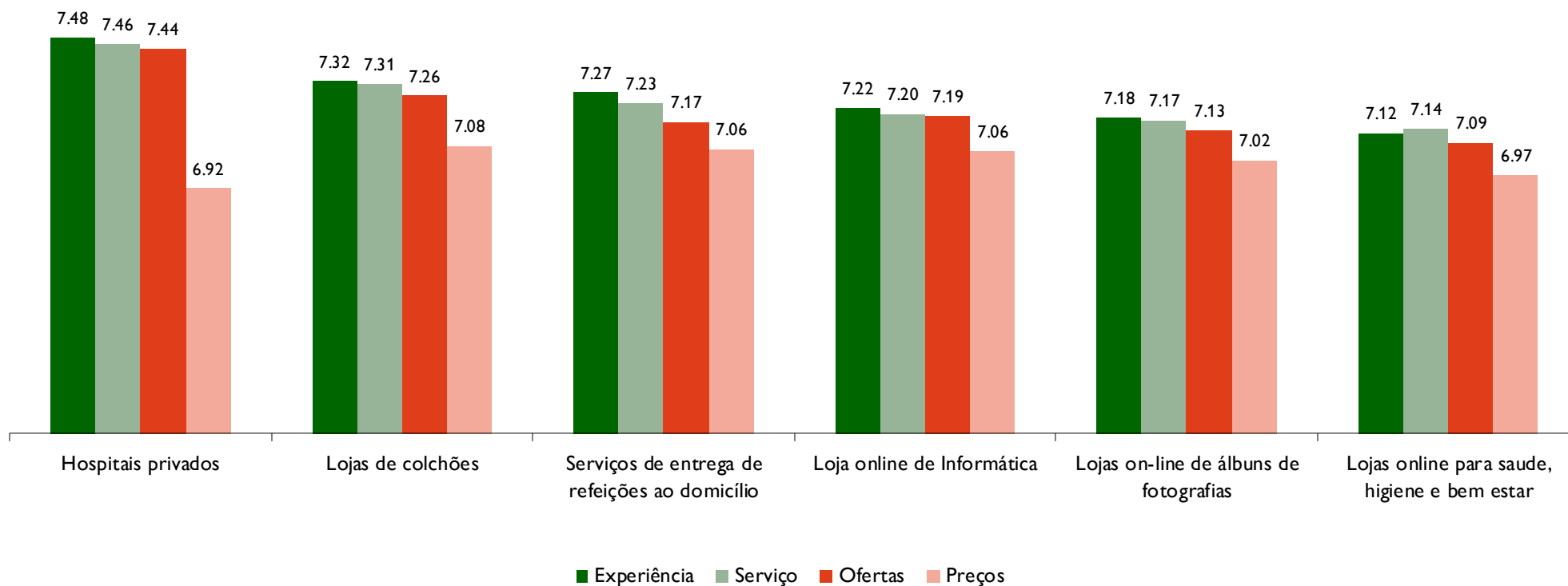
Média da satisfação do cliente por sector de actividade



Média de todas as empresas analisadas

Quatro pilares da satisfação do cliente por sector de actividade (2)

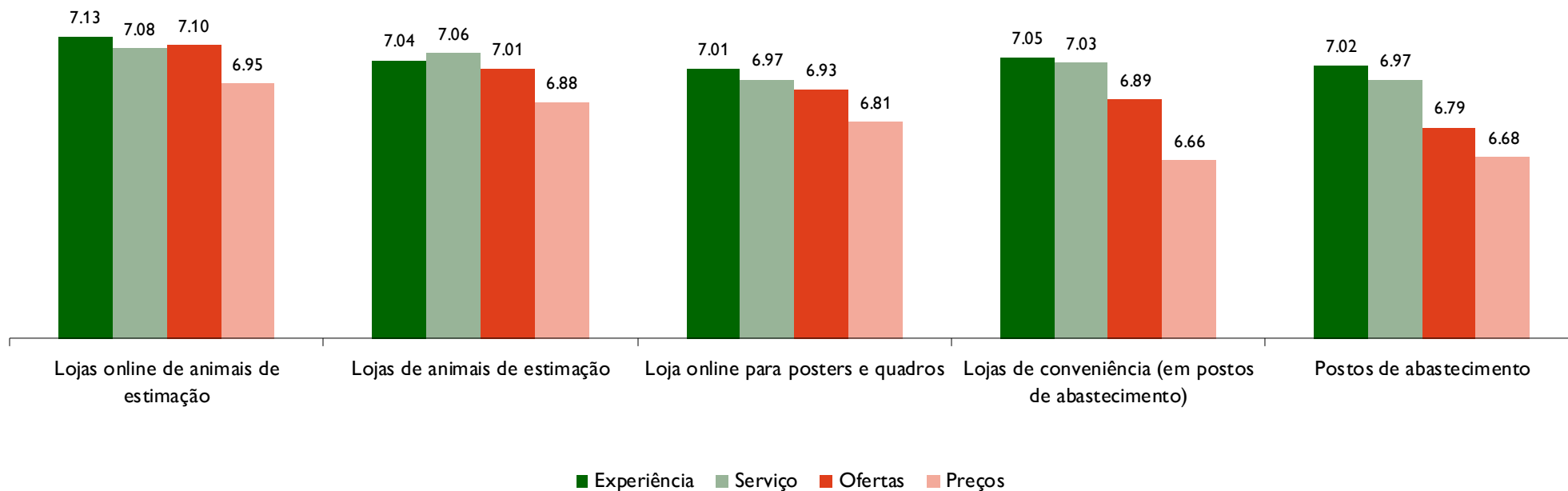
Média da satisfação do cliente por sector de actividade



Média de todas as empresas analisadas

Quatro pilares da satisfação do cliente por sector de actividade (3)

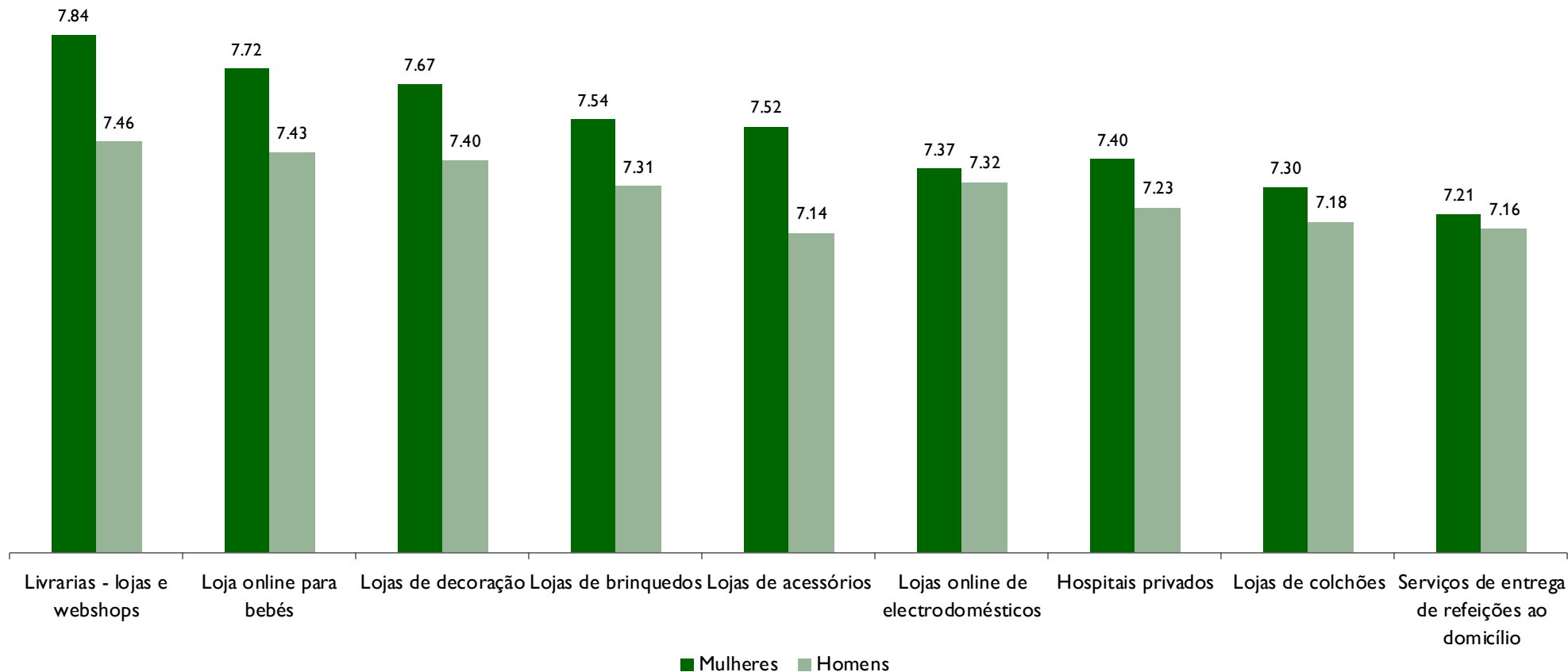
Média da satisfação do cliente por sector de actividade



Média de todas as empresas analisadas

Avaliação geral da satisfação do cliente por género (1)

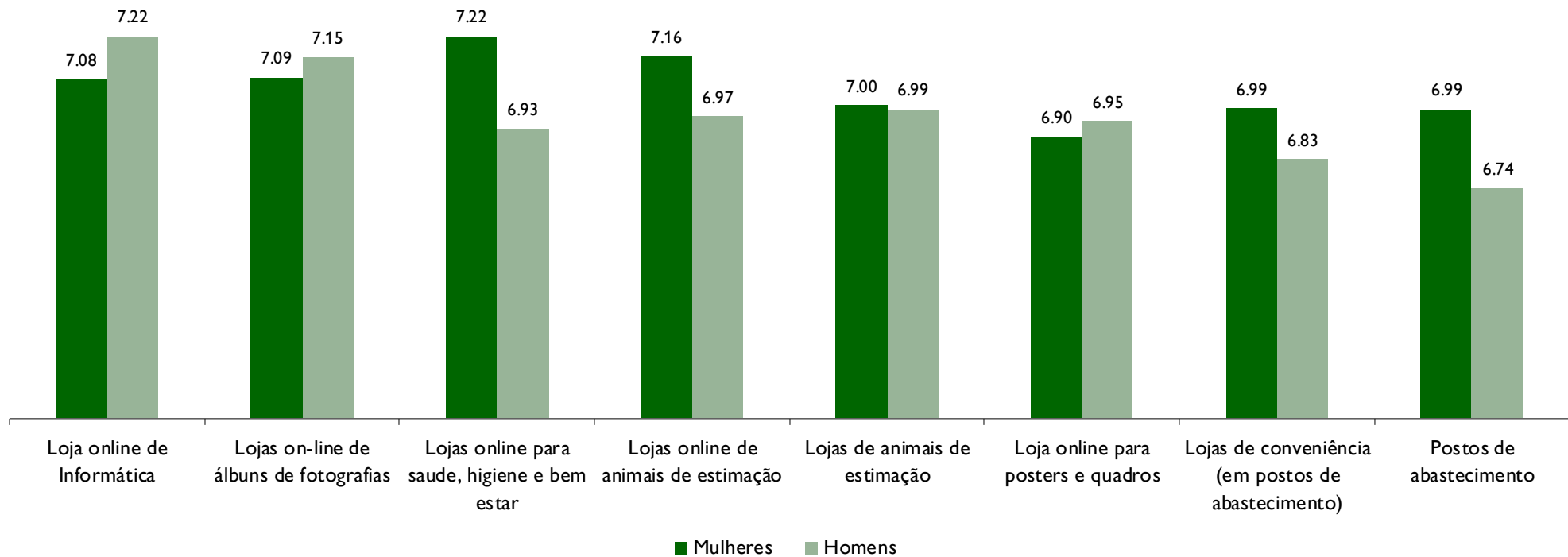
Média da satisfação do cliente por género



Average of all investigated brands in sector

Avaliação geral da satisfação do cliente por género (2)

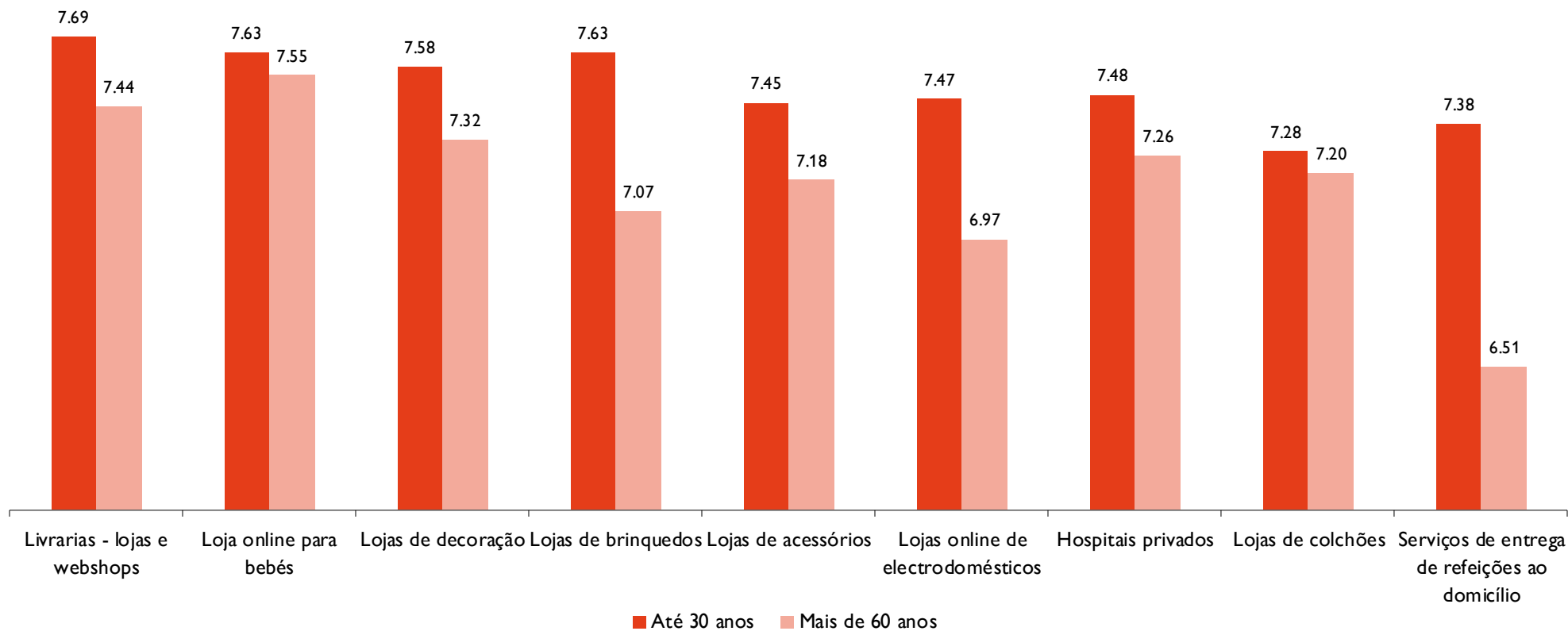
Média da satisfação do cliente por género



Média de todas as empresas analisadas

Avaliação geral da satisfação do cliente por faixa etária (1)

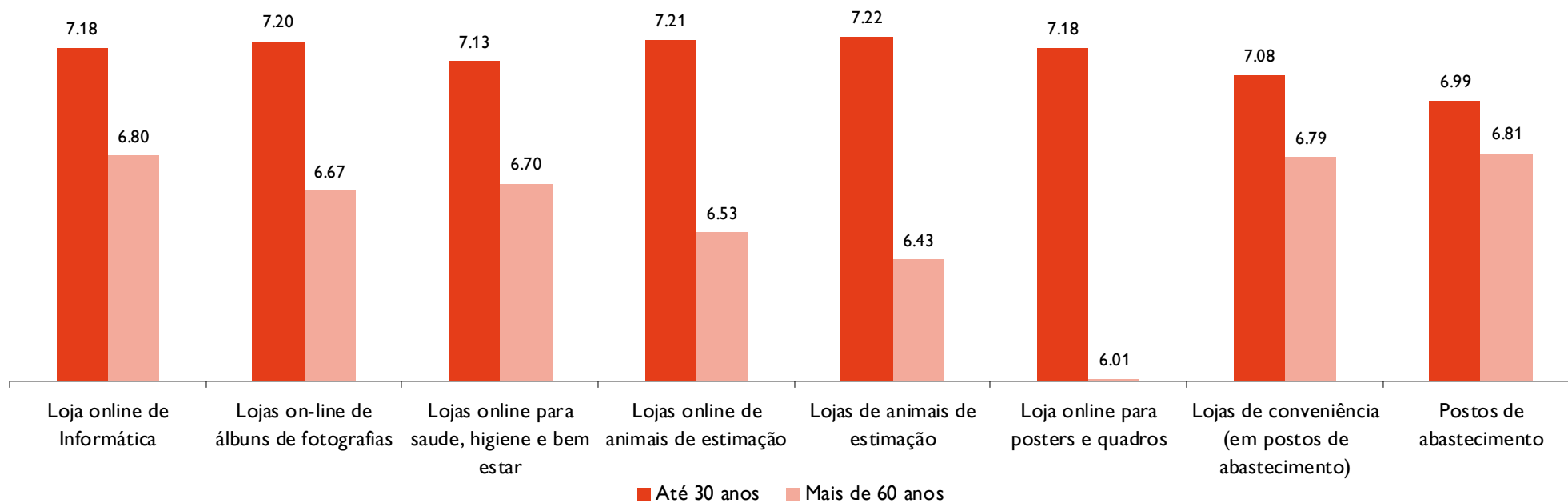
Média da satisfação do cliente por faixa etária



Média de todas as empresas analisadas

Avaliação geral da satisfação do cliente por faixa etária (2)

Média da satisfação do cliente por faixa etária



Média de todas as empresas analisadas



Metodologia



Resumo dos resultados por sector de actividade



Comparação de resultados por sector de actividade



Sobre o Consumer Guidance Institute Portugal

Quem somos

O Consumer Guidance Institute Portugal (**CGIP**) testa serviços e produtos de forma independente e objetiva. Os nossos principais objectivos são :

1. Facilitar a escolha dos consumidores, indicando quais as melhores empresas, produtos e serviços.
2. Permitir que as empresas melhorem a experiência dos seus clientes, através de um benchmarking independente e objectivo com os seus principais concorrentes.

O foco e a concepção dos nossos testes e análises dependem dos objectos de teste e vão desde o âmbito da oferta, transparência, qualidade do serviço e qualidade do aconselhamento até aos preços e características específicas do produto.

A CGIP realiza os seus testes com base em critérios neutros, desenvolvidos com a ajuda de especialistas. A CGIP não responde a nenhuma empresa específica e atua de forma totalmente independente.

O Consumer Guidance Institute Portugal faz parte do grupo europeu CGG

A CGIP faz parte do Consumer Guidance Group germano-suíço, presente na Áustria, Alemanha, França, Holanda, Polónia e Suíça.

Todos os anos realizamos mais de 500 projetos em mais de 100 indústrias.


Temos uma rede de mais de 150 consultores especializados e especialistas da indústria; desenhamos os nossos próprios estudos.

Através da nossa rede, atingimos mais de 10 milhões de consumidores, todos os meses, em toda a Europa.

Visite <https://www.consumer-guidance.org/> para obter uma melhor compreensão de quem somos e o que fazemos.

Experiência de mais de 300 projetos a cada ano



ISTQ | Institut Suisse des Tests Qualité Sàrl 

SIQT | Schweizer Institut für Qualitätstests GmbH 

ÖGVS | Gesellschaft für Verbraucherstudien GmbH

NIKWA | Nederlands Instituut voor Kwaliteitstests B.V.

PIBJA | Polski Instytut Badań Jakości Sp. z o.o. 

DtGV | Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH 

Pro-Conso France SARL 

Os nossos selos de prémios são amplamente utilizados

Em sites



nas redes sociais



Em folhetos publicitários



Em vitrines e fachadas



Em embalagens de produtos



Em carrinhas



Em painéis publicitários



Em publicidade impressa



Alguns dos nossos clientes em Portugal



design for life



Contactos

Carolina da Cunha

dacunha@cgip.pt

Consumer Guidance Institute Portugal, Lda

Avenida de Republica, n° 6 - 1° esq°

1050-191 Lisboa

Portugal

NIPC: 515640107

Tel: +351 213 303 855

Fax: +351 30 8811 230

Mail: info@cgip.pt

www.osmelhoreshoje.pt