



Marca Recomendada

Relatório Anual 2024

As melhores marcas para os consumidores distinguidas pela **Consumers Trust**



PORTUGAL

portaldaqueixa.com



ESPAÑA

librodequejas.es



FRANÇA

reclameici.fr



ÁFRICA DO SUL

complaintsbook.co.za



REINO UNIDO

consumertrust.co.uk



Mensagem da nossa CEO

O poder da reputação na era da economia digital

Prezados parceiros e distinguidos vencedores,

É com imenso orgulho que partilho convosco as conquistas que moldaram o ano de 2023 no universo da Marca Recomendada.

Esta distinção, enraizada na participação direta dos consumidores, transcende as métricas convencionais ao refletir a autenticidade das experiências vividas.

Vivemos numa era digital, onde a reputação é o fio condutor que separa as marcas comuns das excecionais. A Marca Recomendada, oriunda da experiência ativa dos consumidores, destaca-se como farol de confiança e transparência. Ao contrário de prémios arbitrários, esta distinção reflete profundamente a interação genuína entre marcas e clientes.

As marcas recomendadas, compreendem que a verdadeira excelência transcende números e estatísticas.

A diferenciação da Marca Recomendada reside na **autenticidade das histórias partilhadas pelos consumidores**, nas experiências tangíveis que superam as expectativas.

Num mundo inundado por distinções efémeras, é imperativo sublinhar a singularidade da Marca Recomendada.

Esta não é apenas uma celebração anual; é um

testemunho contínuo do **compromisso incansável em priorizar a satisfação do cliente** como pedra angular de toda a estratégia empresarial.

Àqueles que hoje **se erguem como vencedores**, os nossos parabéns sinceros. Vocês representam a essência da Marca Recomendada, personificando a entrega consistente e notável que cativou os corações dos consumidores.

Aos que ainda aspiram a esta distinção, encaro o desafio como uma jornada de aprimoramento constante. O ano de 2024 é uma tela em branco, uma oportunidade para esculpir uma narrativa que ecoe na memória dos consumidores.

Numa ode ao sucesso do cliente, reconhecemos que a verdadeira grandiosidade reside na capacidade de inspirar confiança ao cultivar a reputação como o seu principal indicador. **A Marca Recomendada não é apenas um selo; é um eco contínuo da qualidade que permeia o sucesso na experiência do cliente.**

Que o ano que se desenha seja repleto de conquistas, de narrativas construídas com cada interação positiva. Que os esforços incessantes em prol da satisfação do cliente se traduzam em histórias partilhadas, em recomendações que ecoam, solidificando a posição das marcas como verdadeiros pilares de confiança.

O sucesso do cliente é a força motriz de toda a



nossa existência empresarial. **Que o legado da Marca Recomendada continue a inspirar e a guiar as marcas em direção a novos patamares de excelência.**

Com os mais calorosos cumprimentos,

Sónia Lage Lourenço
CEO, Portal da Queixa



Torna a tua marca adorada.

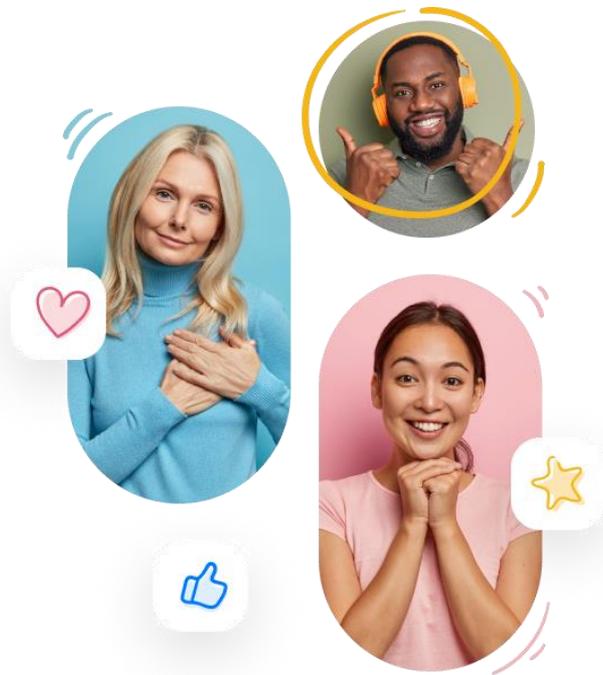
A **Consumers Trust** é um **marketplace de reputação** que permite **pesquisar, reclamar e comparar** qualquer marca gratuitamente.

Ajudamos milhares de marcas, todos os dias, a gerir a sua reputação online. Através do nosso SaaS as marcas têm a possibilidade de interagir com os consumidores, consultar as suas experiências de consumo e resolver os seus problemas.

Para as marcas este é um canal onde podem reunir informação importante para a melhoria dos seus serviços e ainda aumentar a satisfação dos seus clientes.

Em conjunto construímos um ecossistema de confiança entre consumidores e marcas através da reputação positiva.

In Trust We Believe!





Alguns dos nossos dados estatísticos

+ 120 MILHÕES

de interações, durante o ano de 2023, registrando um **aumento de 10%** face a 2022.

7 em 10

visitantes do Portal da Queixa encontra-se em processo de **decisão de compra**.

9 em 10

dos visitantes não efetuam reclamações, mas pesquisam a **reputação das marcas**, para influenciar a sua tomada de decisão

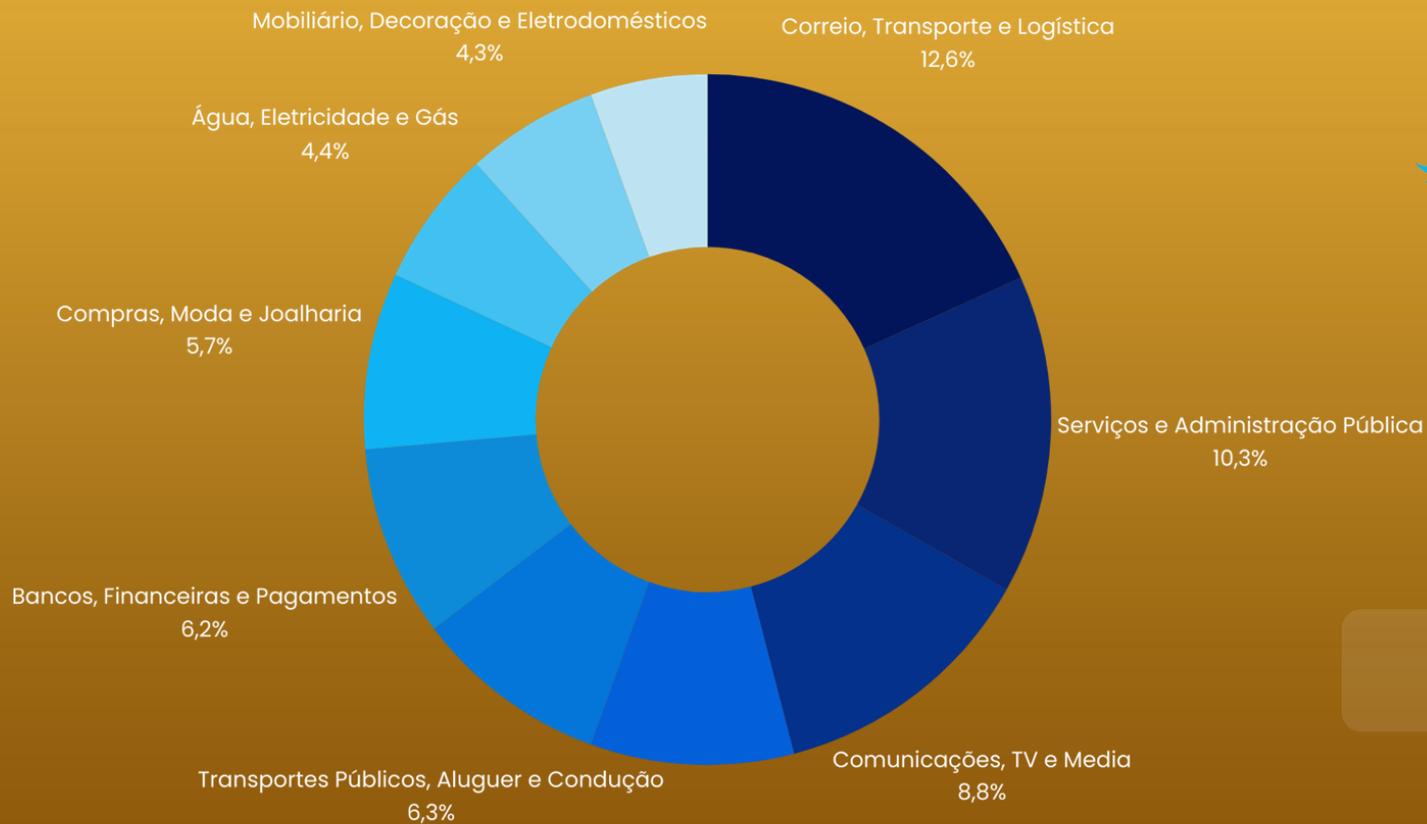
+ 20 MIL MARCAS

a grande maioria das grandes marcas, já estão presentes de forma espontânea e positiva nas plataformas da **Consumers Trust**.





Setores mais reclamados em 2023



e agora sim, os vencedores
Marca Recomendada 2024

são...





Operadoras de TV, NET e Telefone

Vencedor da Categoria



NOS

Média do IS*

87.5

2º

MEO

86.1

3º

Nowo

75.4

4º

Vodafone

43.9

5º

Digi Portugal

41.7





Telecomunicações Móveis

Vencedor da Categoria



WTF

Média do IS*

92.3

2º

WOO

88.8

3º

MOCHE

85.8

4º

Altice Portugal

84.8

5º

UZO

80.6

6º

Lycamobile

62.7



*média do Índice de Satisfação em 2023



Canais de Televisão

Vencedor da Categoria

Média do IS*



SIC

75.4

2º

DAZN

74.4

3º

TV Globo Portugal

35.1

4º

Sport Tv

22.1

5º

AXN

19.9

6º

CNN Portugal

13.9

7º

CMTV

10.1



*média do Índice de Satisfação em 2023



Plataformas de Streaming

Vencedor da Categoria



OPTO

Média do IS*

86.2

2°

TDT

85.4

3°

HBO

25.1

4°

Netflix

13.4

5°

Disney +

13.1

6°

Globoplay

8.6



*média do Índice de Satisfação em 2023



Sites De Notícias, Jornais E Revistas

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Sapo

85.3

2º	Notícias ao Minuto	60.4
3º	Observador	50.8
4º	Jornal de Notícias	31.0
5º	O Jogo	27.7
6º	Cofina	24.9
7º	Impresa Publishing	23.8
8º	Correio da Manhã	23.0



*média do Índice de Satisfação em 2023



Eletricidade e/ou Gás – Grande Mercado Livre

Vencedor da Categoria

Média do IS*



EDP Comercial

87.3

2º

Goldenergy

84.9

3º

Galp

83.8

4º

Endesa

79.6

5º

Iberdrola

8.4



*média do Índice de Satisfação em 2023



Eletricidade e/ou Gás – Mercado Livre

Vencedor da Categoria



MEO Energia

Média do IS*

80.0

2º Alfa Energia 76.3

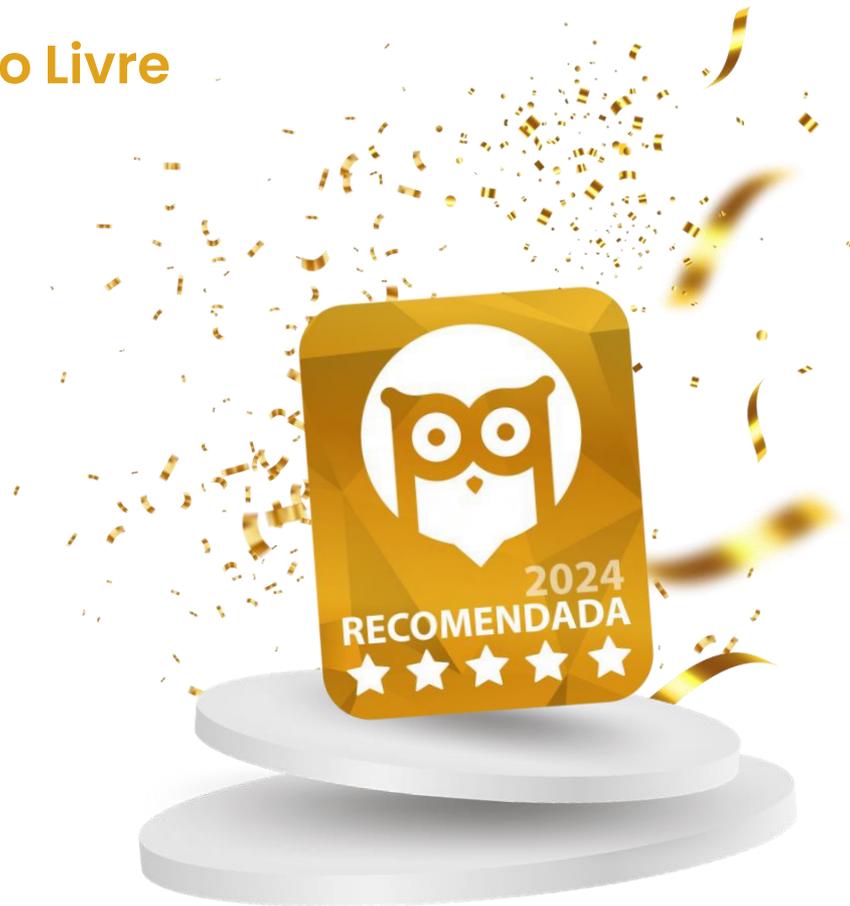
3º Axpo Portugal 70.3

4º Energia Simples 54.3

5º Rubis Gás 53.7

6º Galp Solar 52.6

7º Luzboa 38.9



*média do Índice de Satisfação em 2023



Eletricidade e/ou Gás – Mercado Regulado

Vencedor da Categoria

Média do IS*



SU ELETRICIDADE

86.9

2º	Beiragás	54.6
3º	Empresa de Electricidade da Madeira	53.1
4º	Duriensegás	50.8
5º	Tagusgás	49.6
6º	Setgás	48.8
7º	Lisboagás	45.4
8º	Lusitaniagás	43.4



*média do Índice de Satisfação em 2023

Marca Recomendada 2024 – Portal da Queixa by Consumers Trust



Eletricidade e/ou Gás – Distribuição

Vencedor da Categoria



Galp

Média do IS*

88.6

2º

Floene

86.2

3º

E-REDES

80.9

4º

EDA

21.1

5º

REN

13.3

6º

Lumigás

11.5

7º

Portgás

11.4



*média do Índice de Satisfação em 2023



Tecnologia e Eletrónica de Grande Consumo

Vencedor da Categoria



Worten

Média do IS*

87.8

2º

Radio Popular

76.1

3º

FNAC

20.5

4º

Media Markt

17.0



*média do Índice de Satisfação em 2023



Marketplaces – Tecnologia e Eletrónica

Vencedor da Categoria



KuantoKusta

Média do IS*

84.7

2º

Back Market

17.8

3º

myWorld

9.4



*média do Índice de Satisfação em 2023



Marketplaces – Comparadores de Preços

Vencedor da Categoria



Comparamais

Média do IS*

82.1

2º

Selectra

75.3

3º

ComparaJá.pt

50.1





Registo de Domínios e Alojamento Web

Vencedor da Categoria



DNS.pt

Média do IS*

83.8

2º

Dominios.pt

81.7

3º

Hostinger

80.0

4º

EVS Portugal

56.0

5º

Amen Portugal

53.9





Compras, Descontos e Vouchers

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Eurocupon

74.9

2º

TopVendas

70.1

3º

Livoo

62.4

4º

Descontos.pt

58.4

5º

Eurodescontos

55.4



*média do Índice de Satisfação em 2023



Supermercados – Grande Retalho

Vencedor da Categoria



Pingo Doce

Média do IS*

85.8

2º ALDI Portugal

82.2

3º Mercadona

79.4

4º Supercor

63.0

5º Intermarché

62.0

6º Minipreço

60.1

7º E.Leclerc

48.8

8º LIDL

16.2



*média do Índice de Satisfação em 2023



Hipermercados

Vencedor da Categoria



Auchan

Média do IS*

78.3

2°

Continente

70.3



*média do Índice de Satisfação em 2023



Marketplaces – Supermercados e Compras

Vencedor da Categoria



Mercadão

Média do IS*

91.3

2º

360 Hyper

80.3

3º

Eupoupo.com

26.6



*média do Índice de Satisfação em 2023



Supermercados – Pequeno retalho

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Meu Super

77.2

2º Froiz 69.0

3º Supermercados Coviran 46.1

4º SPAR 34.2

5º Algartalhos - Supermercados 15.5

6º Mercearia de Portugal 11.7



*média do Índice de Satisfação em 2023



Financiamento Automóvel

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Mobilize Financial Services-Portugal

84.7

2º

321 Crédito

83.2

3º

Volkswagen Financial Services

59.9

4º

ŠKODA Financial Services

54.5

5º

Bicredit

54.2



*média do Índice de Satisfação em 2023



Crédito Pessoal e ao Consumo

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Oney

85.7

2º	Banco Credibom	85.5
3º	Cofidis	84.3
4º	Cetelem	82.5
5º	Younited Credit	81.2
6º	Puzzle	75.8
7º	Santander Consumer	67.4
8º	Montepio Crédito	54.3



*média do Índice de Satisfação em 2023

Marca Recomendada 2024 – Portal da Queixa by Consumers Trust



Bancos

Vencedor da Categoria



Banco Montepio

Média do IS*

82.9

2º	ActivoBank	80.3
3º	Banco Primus	75.2
4º	Banco BNI Europa	70.4
5º	Banco Best	69.5
6º	Caixa Geral de Depósitos	68.1
7º	Banco Atlântico Europa	66.4
8º	Banco Invest	64.8
9º	EuroBic	60.0
10º	Banco CTT	58.9

*média do Índice de Satisfação em 2023



Marca Recomendada 2024 – Portal da Queixa by Consumers Trust



Bancos Digitais e Apps Financeiras

Vencedor da Categoria



MB WAY

Média do IS*

90.2

2° OpenBank 75.7

3° Moey 44.8

4° Neteller 31.4

5° Paypal 20.9

6° Revolut 17.1



*média do Índice de Satisfação em 2023



Cartões de Crédito

Vencedor da Categoria



Universo

Média do IS*

80.7

2º

WiZink

71.7

3º

Cartão El Corte Inglés

39.0



*média do Índice de Satisfação em 2023



Cartões de Pré-Pagos e Fidelização

Vencedor da Categoria



Cartão Dá

Média do IS*

92.1

2º

Cyrana

37.8

3º

Fuel Card Service

20.7

4º

Cartão Surprise

13.9

5º

ViaBuy

13.0



*média do Índice de Satisfação em 2023



Terminais de Pagamento e Carregamento

Vencedor da Categoria



Verifone Portugal

Média do IS*

89.6

2º

SIBS

86.6

3º

Payshop

83.2

4º

Teya

77.1

5º

Ingenico

71.3

6º

PontoPay

50.2

7º

SumUp

18.8



*média do Índice de Satisfação em 2023



Soluções de Pagamento Eletrónico

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Easypay

86.4

2º IFTHENPAY

72.8

3º Eupago

69.4

4º Hipay

65.4

5º Meo Wallet

32.1

6º PaySafeCard

24.2

7º Joompay

14.6



*média do Índice de Satisfação em 2023

Marca Recomendada 2024 – Portal da Queixa by Consumers Trust



Cartões de Refeição

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Edenred Portugal

90.1

2º

Sodexo

84.1

3º

Ticket Restaurant

33.5



*média do Índice de Satisfação em 2023



Gestão e Recuperação de Dívidas

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Recactiv

85.1

2º

Indebt

81.7

3º

Algebra Capital

69.1

4º

Reconfinance

67.5

5º

Domusvenda

33.6



*média do Índice de Satisfação em 2023



Companhias de Seguros

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Allianz

77.9

2°	Zurich	75.7
3°	Ageas Seguros	75.5
4°	Ocidental	73.3
5°	Liberty Seguros	69.8
6°	Lusitania Seguros	54.5
7°	Tranquilidade Seguros	40.6
8°	Crédito Agrícola Seguros	40.6
9°	Mudum Seguros	24.5
10°	Mapfre	19.9



*média do Índice de Satisfação em 2023



Companhias de Seguro Auto Direto

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Seguro Directo

70

2º

NSeguros

59.8

3º

Seguros Logo

37.1

4º

OK! teleseguros

12.8



*média do Índice de Satisfação em 2023



Companhias de Seguro Pessoal e Vida

Vencedor da Categoria

Média do IS*



April

82.9

2º

Real Vida Seguros

74.2

3º

Aegon Santander Portugal

64.2

4º

MetLife

61.6

5º

BNP Paribas Cardif

42.6



*média do Índice de Satisfação em 2023



Seguros de Saúde

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Médis

87.0

2° MGEN Saúde 86.5

3° AdvanceCare 71.8

4° Planicare 70.6

5° Victoria seguros 15.9

6° Multicare 14.8



*média do Índice de Satisfação em 2023



Planos de Saúde

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Saúde Prime

85.8

2º Agilcare 81.8

3º Sorriso Mais 79.3

4º Future Healthcare 77.8

5º Medicare 73.9

6º HealthCare Assistance 68.5

7º Advantage Planos de Saúde 42.0

8º Saúde Global 39.5



*média do Índice de Satisfação em 2023



Seguradoras de Assistência, Produto e Viagens

Vencedor da Categoria



SPB Ibérica

Média do IS*

83.5

2º	RNA - Rede Nacional de Assistência	61.8
3º	GTS Garantia Automóvel	61.6
4º	SNG Garantia Automóvel	58.0
5º	InterMundial	57.8
6º	Domestic & General Group	57.4



*média do Índice de Satisfação em 2023



Automóveis – Marcas

Vencedor da Categoria



Mazda

Média do IS*

85.8

2º	Volvo	75.6
3º	Renault	61.1
4º	Dacia Portugal	60.8
5º	Hyundai	52.0
6º	KIA	45.4
7º	Honda Automóveis	43.8
8º	Audi	43.3
9º	Mitsubishi	41.4
10º	ŠKODA Portugal	35.3



*média do Índice de Satisfação em 2023

Marca Recomendada 2024 – Portal da Queixa by Consumers Trust



Concessionários Automóveis

Vencedor da Categoria

Média do IS*



**Carby Concessionário
Renault**

82.8

2º	Carby Concessionário Dacia	77.4
3º	Cardan	71.0
4º	HENDO BMW	64.0
5º	Santogal	62.9
6º	Filinto Mota	61.8
7º	BMcar	60.6
8º	Bomcar	59.5
9º	AMatosCar	57.7
10º	BL Motor	57.5
11º	Gilauto	52.9
12º	Carclasse	49.5



*média do Índice de Satisfação em 2023

Marca Recomendada 2024 – Portal da Queixa by Consumers Trust



Stand de Automóveis Usados – Grande Retalho

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Benecar – Cidade do Automóvel

93.9

2º

Matrizauto

83.4

3º

CarPlus

74.7

4º

Dacar Automóveis

74.3

5º

CarNext.com

36.5



*média do Índice de Satisfação em 2023



Venda de Bicicletas e Acessórios

Vencedor da Categoria



Bkstickers

Média do IS*

85.4

2º

Trek Bicycle

41.5

3º

Eurobikes

37.7



*média do Índice de Satisfação em 2023



Pneus- Comércio a Retalho

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Pneus Lider

75.1

2º

Grip500

42.6

3º

Pneus Online

41.7



*média do Índice de Satisfação em 2023



Locação Operacional e Renting

Vencedor da Categoria



LeasePlan

Média do IS*

73.5

2°

KINTO

59.0

3°

Leasys

52.9

4°

Locarent

37.4



*média do Índice de Satisfação em 2023



Oficinas de Mecânica e Reparação Rápida

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Oficinas MForce

80.7

2º	Norauto	79.5
3º	Feu Vert	77.2
4º	Gocarmat	74.7
5º	TOPCAR	66.4
6º	Oficinas Midas	65.2
7º	Roady	50.7
8º	Precision	35.0



*média do Índice de Satisfação em 2023



Substituição e Reparação de Vidros

Vencedor da Categoria



Glassdrive

Média do IS*

85.2

2º

Carglass

84.5

3º

ExpressGlass

67.1





Oficinas Multimarca

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Endcar

73.4

2º

Fidelidade Car Service

50.5

3º

PKE Automotive

32.3

4º

Bosch Car Service

14.4



*média do Índice de Satisfação em 2023



Aluguer de Automóveis

Vencedor da Categoria

Média do IS*



BeRent – Rent a Car

84.0

2º	DiscoverCars.com	82.2
3º	Sixt	77.9
4º	Drivfit	62.6
5º	Hertz	59.6
6º	Guerin	59.0
7º	Surprice Car Rentals	53.9
8º	WAY2AZORES	50.9



*média do Índice de Satisfação em 2023



Mobilidade Elétrica

Vencedor da Categoria



Mii

72.1

Média do IS*

2º

MOBI.E

18.4

3º

Power Dot

17.8



*média do Índice de Satisfação em 2023



Classificados de Venda Automóveis e Motos

Vencedor da Categoria



Standvirtual

Média do IS*

85.5



*média do Índice de Satisfação em 2023



Estações de Serviço

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Galp

89.1

2º	Repsol	80.8
3º	Prio Energy	63.1
4º	Q8	38.5
5º	Rede Energia	24.5
6º	Alves Bandeira	17.7
7º	Bxpress Combustíveis SA	17.7
8º	BP	9.8
9º	Cepsa	5.7
10º	Shell	1.4



*média do Índice de Satisfação em 2023

Marca Recomendada 2024 – Portal da Queixa by Consumers Trust



Venda de Acessórios e Peças Auto

Vencedor da Categoria



AutoParts Logistic

Média do IS*

83.0

2º

UniversAuto

78.4

3º

B-Parts

76.0

4º

Texoleo

75.3

5º

Sexta A Fundo

70.3

6º

Oscaro

64.6





Mobiliário e Decoração - Grande Retalho

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Vente-unique.pt

82.5

2º	HomyCasa	81.7
3º	Conforama	71.0
4º	Moviflor	70.6
5º	JOM	69.7
6º	IKEA	62.4
7º	Kinda	61.6
8º	JYSK	27.8
9º	Maisons du Monde	13.0
10º	Area Store	11.1



*média do Índice de Satisfação em 2023

Marca Recomendada 2024 - Portal da Queixa by Consumers Trust



Loja Online de Moda e Casa Decoração

Vencedor da Categoria



La Redoute

Média do IS*

86.9

2º

Venca

83.6

3º

Vendamoveisonline

66.5

4º

Privatefloor

44.8

5º

TramasMas Portugal

39.1

6º

Home Story

36.9

7º

Showroomprive

32.0



*média do Índice de Satisfação em 2023



Decoração Casa e Jardim

Vencedor da Categoria

Média do IS*



VidaXL

87.2

2º	Hôma	86.4
3º	Casika	70.8
4º	Superdecor	69.5
5º	Gato Preto	67.3
6º	Flying Tiger	66.4
7º	Espaço Casa	58.4
8º	Vista Alegre	49.9
9º	Kave Home	32.5



*média do Índice de Satisfação em 2023



Mobiliário e Decoração – Pequeno Retalho

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Antarte

82.5

2º

Cadeiraspro.pt

79.4

3º

Beliani

75.6

4º

Laskasas

69.3

5º

Webmoveis

69.1

6º

OVO Home Design

67.9

7º

Sanper

67.3



*média do Índice de Satisfação em 2023



Bebidas – Café

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Delta Cafés

86.2

2º

Delta Q

80.0

3º

Dolce Gusto

67.7

4º

KAFFA Cafés

52.5

5º

Nicola

37.0

6º

Nespresso

25.5



*média do Índice de Satisfação em 2023



Bebidas – Leite e iogurtes

Vencedor da Categoria



Mimosa

Média do IS*

98.9

2º

Vigor

83.7

3º

AGROS

73.0

4º

Danone

67.7

5º

Gresso

50.2





Bebidas – Refrigerantes

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Sumol+Compal

89.7

2º

Pepsi

32.5

3º

Coca-Cola

23.2



*média do Índice de Satisfação em 2023



Produtos Alimentares

Vencedor da Categoria



Nobre

Média do IS*

85.0

2º	Saludães	67.6
3º	Caçarola	66.1
4º	Quinta da Lebre Malhada	65.9
5º	Docereal	59.0
6º	Nestlé	50.7
7º	Bimbo	47.1
8º	Limiano	46.6
9º	Planta Manteiga	40.3





Casinos e Casas de Apostas Online Regulados

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Solverde.pt

86.8

2º

CasinoPortugal.pt

82.9

3º

Jogos Santa Casa

81.9

4º

Placard.pt

81.7

5º

Luckia

81.3

6º

Betclic

78.5

7º

bwin

75.9

8º

Nossa Aposta

70.3



*média do Índice de Satisfação em 2023

Marca Recomendada 2024 – Portal da Queixa by Consumers Trust



Mediação Imobiliária – Redes

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Remax

83.7

2° CENTURY 21 Portugal 82.1

3° ERA Imobiliária 49.7

4° ComprarCasa 41.5

5° KW Portugal 37.5

6° Zome 30.7



*média do Índice de Satisfação em 2023



Mediação Financeira e Seguros

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Doutor Finanças

98.4

2º

Resolva a Sua Dívida

89.0

3º

Crédito ValorOk

82.8

4º

Credistar

78.0

5º

Crédito Valor Mais

76.3



*média do Índice de Satisfação em 2023



Administração de Condomínios

Vencedor da Categoria

Média do IS*



**Servigrupo -
Condomínios**

79.2

2º

Norte Condomínios

74.7

3º

Bravo & Botelho

72.2

4º

Sultanato

62.2

5º

Adiurbana

56.6



*média do Índice de Satisfação em 2023



Associações e Instituições Privadas

Vencedor da Categoria



UNICEF Portugal

Média do IS*

81.9

2º	Sorriso Solidário	68.4
3º	SUCH	59.7
4º	Fundação INATEL	57.7
5º	Santa Casa da Misericórdia de Leiria	51.7
6º	Fundação Calouste Gulbenkian	50.7
7º	Santa casa da Misericórdia de Lisboa	41.0
8º	ANIECA	37.8
9º	CICAP	33.5
10º	Santa Casa da Misericórdia Cascais	28.1



*média do Índice de Satisfação em 2023



Classificados de Imobiliárias ou Particulares

Vencedor da Categoria



Imovirtual

Média do IS*

84.2

2º

Idealista

7.3

3º

Rentola

4.8

4º

Supercasa.pt

1.1





Classificados de Negócios de Compra e Venda

Vencedor da Categoria



OLX

Média do IS*

86.4

2°

CustoJusto.pt

74.8

3°

Wallapop

20.1

4°

Vinted

14.7

5°

eBay

14.7





Restauros e Remodelações

Vencedor da Categoria

Média do IS*



**Querido Mudei a Casa
Obras**

92.1

2º

MELOM Obras

89.4

3º

NaturaLar

71.6

4º

Urban Obras

71.2

5º

Radar do Tempo

69.7



*média do Índice de Satisfação em 2023



Alarmes e Sistemas de Segurança

Vencedor da Categoria



Securitas Direct

81.1

Média do IS*

2º

PROSEGUR ALARMS

78.7



*média do Índice de Satisfação em 2023



Segurança e Vigilância

Vencedor da Categoria

Média do IS*



COPS

94.9

2º	Strong Charon	87.9
3º	Prosegur	86.5
4º	Anthea Security	78.7
5º	Powershield	75.6
6º	Vigiexpert	73.7
7º	Segoper	55.7
8º	PSG - Segurança Privada	39.7



*média do Índice de Satisfação em 2023



Instaladores de Aquecimento e Climatização

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Isométrica

79.4

2º

Sunenergy

69.2

3º

Ecovolt - Energias Renováveis

66.5

4º

EAF Serviço Técnico Nacional

60.2

5º

Solarengoóis

52.2



*média do Índice de Satisfação em 2023



Floristas, Hortos e Cultivo

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Planeta Huerto

81.6

2º

Urbicult

78.1

3º

Bioma Plants

62.1

4º

Imperio da Flor

58.6



*média do Índice de Satisfação em 2023



Obras, Bricolage e Jardim

Vencedor da Categoria



Leroy Merlin

Média do IS*

71.2

2º

Bricomarché

67.0

3º

Armazéns Reis

65.4

4º

Brico Privé

35.1

5º

VALPEC

30.6



*média do Índice de Satisfação em 2023



Empresas de Limpeza

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Iberlim

85.8

2º

House Shine

78.8

3º

Cleancare

33.6

4º

Mó Limpezas

30.8

5º

Molly Maid

18.7



*média do Índice de Satisfação em 2023



Ginásios – Premium Fitness Clubs

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Holmes Place

80.7

2º

Solinca

79.2

3º

Fitness Up

77.9

4º

Fitness Hut

67.9

5º

Kalorias

59.1



*média do Índice de Satisfação em 2023



Nutrição Desportiva e Alimentação Funcional

Vencedor da Categoria



Prozis

Média do IS*

89.1

2º

EU NUTRITION

88.5

3º

Zumub

88.0

4º

MySuplementos

86.8



*média do Índice de Satisfação em 2023



Grupos de Saúde Privados

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Cintramédica

73.6

2º Trofa Saúde 62.2

3º Lusíadas Saúde 40.5

4º Hospital da Luz Arrábida 40.3

5º Hospital Cruz Vermelha 24.8

6º British Hospital 20.1

7º Hospital Particular do Algarve, SA 18.2

8º Hospital Soerad 18.2

9º Hospital da Luz 15.7



*média do Índice de Satisfação em 2023



Segurança e Saúde no Trabalho

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Acção Contínua

75.4

2º

Quirónprevención

75.0

3º

AtlantiCare

71.5

4º

Interprev - Segurança e Saúde do Trabalho, S.A

39.7

5º

MedialCare

1.3



*média do Índice de Satisfação em 2023



Clínicas de Transplante Capilar

Vencedor da Categoria



Insparya

Média do IS*

97.7

2º

Medicapilar

94.7

3º

CM2C

2.3



*média do Índice de Satisfação em 2023

Marca Recomendada 2024 – Portal da Queixa by Consumers Trust



Clínicas de Medicina Estética

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Clínicas Bodyscience

73.3

2º

BodyConcept

58.0

3º

NB Clinic

44.3

4º

Lusoclinic

28.5

5º

Clínica Bellissima

28.1



*média do Índice de Satisfação em 2023



Clínicas Dentárias

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Clínica Santa Madalena

87.1

2º

Smile.Up

78.5

3º

OralMED

74.2

4º

Médico dos Dentes

62.7

5º

Swiss Dental Services

54.0

6º

Malo Clinic

46.8

7º

OralKlass

37.4



*média do Índice de Satisfação em 2023



Clínicas Médicas

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Affidea Portugal

85.4

2º Clínica da Mente 76.0

3º Dr. Wells 72.2

4º Joaquim Chaves Saúde 66.5

5º Ecco Salva 64.9

6º Centro Médico da Praça 52.9

7º miMed 52.8

8º ONE CLINICS 46.6



*média do Índice de Satisfação em 2023



Aparelhos Auditivos

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Auditiv

81.5

2º	Acústica Médica	80.2
3º	Omd - Audição Portugal	79.3
4º	O Meu Doutor Reabilitação Auditiva Portugal	77.8
5º	Minisom	69.6
6º	DS Áudio	69.2
7º	AudioRX	67.4
8º	AudiçãoActiva	63.0



*média do Índice de Satisfação em 2023



Farmácias e Parafarmácias

Vencedor da Categoria

Média do IS*



My Pharma Spot

92.6

2º Wayfarma 81.4

3º Wells 79.2

4º OnFarma 76.3

5º Sofarma Online 75.3

6º Farmacia.pt 68.7

7º PromoFarma 61.6

8º A Farmácia 51.2



*média do Índice de Satisfação em 2023



Equipamentos e Materiais de Saúde

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Posturarte

87.4

2º

Quirumed

74.3

3º

Tempur

72.1



*média do Índice de Satisfação em 2023



Colchões

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Molaflex

91.3

2º	O meu Colchão	79.8
3º	Colchão Emma	79.1
4º	PrimaSaúde	79.0
5º	Pikolin	77.8
6º	Casa do Sono	77.7
7º	MaxColchon	76.5
8º	Colchões e Companhia	61.9



*média do Índice de Satisfação em 2023



Lojas de Venda de Sofás

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Sofás Zone

81.6

2º D+Sofás 65.1

3º Golden Sofás 52.0

4º Chateau d’Ax 43.4

5º Sofás Bombásticos 39.6

6º AP Sofás 33.2

7º Shopping dos Sofás 30.8

8º Line Sofas 29.3



*média do Índice de Satisfação em 2023



Eletrodomésticos – Marcas

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Flama

92.3

2º Moulinex Portugal 73.3

3º Krups 73.2

4º Rowenta 72.3

5º Rainbow Portugal 63.1

6º Smeg Portugal 62.1

7º Tefal Electrodomésticos 61.3

8º iRobot 57.4



*média do Índice de Satisfação em 2023



Correio Postal

Vencedor da Categoria

Média do IS*



CTT

77.8

2º

Premium Green Mail

75.6



*média do Índice de Satisfação em 2023



Correio Expresso – Nacional

Vencedor da Categoria

Média do IS*



NACEX

91.7

2º	Correos Express Portugal	88.8
3º	Vasp	86.2
4º	DPD	83.9
5º	CTT Expresso	78.4
6º	Delnext	75.0
7º	MRW	59.8
8º	GLS	53.0



*média do Índice de Satisfação em 2023



Correio Expresso – Internacional

Vencedor da Categoria



Skynet

Média do IS*

80.2

2º

UPS

73.9

3º

DHL

46.0

4º

Sending

32.1

5º

Packlink

22.5

6º

Tipsa

16.5

7º

FedEx

45574



*média do Índice de Satisfação em 2023



Distribuição e Estafeta

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Via Directa

81.4

2º

Expresso 24

66.5

3º

Enviaia

30.5

4º

Paack

20.6



*média do Índice de Satisfação em 2023



Transporte de Carga e Logística

Vencedor da Categoria

Média do IS*



SantoseVale

96.4

2º Transnautica 87.4

3º Kargo 77.2

4º Torrestir 70.7

5º Rangel 70.4

6º InPost Portugal 69.6

7º Schenker Portugal 66.2

8º Transportes Paulo Duarte 65.6

9º LogiC 62.5



*média do Índice de Satisfação em 2023



Marketplaces – Viagens, Produtos e Serviços

Vencedor da Categoria



Grupo Interpass

Média do IS*

70.2

2º

Odisseias

60.4

3º

Goodlife

59.7

4º

Lifecooler.pt

44.7





Recrutamento e Seleção

Vencedor da Categoria



Adecco

Média do IS*

91.7

2º Talenter 86.5

3º DL - Recrutamento e Marketing 73.7

4º Manpower 72.6

5º Multitempo 67.0

6º EGOR 55.8

7º Eurofirms 55.4



*média do Índice de Satisfação em 2023



Impressão e Publicidade

Vencedor da Categoria



360Imprimir

Média do IS*

88.1

2º

Dreambooks

85.7

3º

Hoffman

78.2

4º

Fabriprint

73.0

5º

Zlstickers

65.7

6º

Personalize

54.1



*média do Índice de Satisfação em 2023



Inquéritos e Sondagens

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Kantar Worldpanel

85.5

2° PhD Trials 73.4

3° Netsonda 72.5

4° Marktest 67.2

5° Multidados 61.4

6° Opiniões de Valor 47.9

7° Nicequest 32.5



*média do Índice de Satisfação em 2023



Tecnologia e Eletrónica - E-commerce

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Castro Electrónica

85.2

2º Aquário Electrónica 85.0

3º Servelec 80.5

4º Eradigital 77.9

5º MHR Informática 63.1

6º KIBO Portugal 18.7

7º TVMarket 45509

8º Clubmarkt 45507



*média do Índice de Satisfação em 2023



Lojas de Informática – Grande Retalho

Vencedor da Categoria



Globaldata

Média do IS*

90.5

2º	Powerplanetonline	88.4
3º	PcComponentes	85.8
4º	PCDIGA	85.0
5º	Novo Atalho	82.3
6º	Ondisc	76.9
7º	Mbit	70.7
8º	Chip7	70.6



*média do Índice de Satisfação em 2023

Marca Recomendada 2024 – Portal da Queixa by Consumers Trust



Lojas de Informática – Pequeno Retalho

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Império Multimédia

94.1

2º Infocomputer Portugal 91.8

3º nanoChip 81.2

4º PC GO 80.0

5º Switch Technology 74.2

6º Assismática 69.9

7º Digiplanet 69.5

8º Coditek 65.3



*média do Índice de Satisfação em 2023



Lojas de Venda e Reparação de Tecnologia

Vencedor da Categoria

Média do IS*



iServices

86.2

2º

iStore

83.2

3º

Swappie

79.1

4º

iSell & Repair

76.8

5º

CSMobiles

70.4

6º

iOutletStore

69.5

7º

Xiaomi Store Portugal

60.2

8º

GMS-Store

59.8



*média do Índice de Satisfação em 2023



Marketplaces Internacionais

Vencedor da Categoria



Joom

Média do IS*

83.5

2º	MiniInTheBox	38.4
3º	LightInTheBox	37.6
4º	Shein	25.3
5º	Amazon	24.3
6º	Vova	21.9
7º	Fruugo	19.9
8º	Aliexpress	15.3



*média do Índice de Satisfação em 2023

Marca Recomendada 2024 – Portal da Queixa by Consumers Trust



Ópticas – Redes de Lojas

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Óculos Para Todos

97.7

2º	Grupo Optivisão	90.3
3º	Opticenter	81.2
4º	Alberto Oculista	78.7
5º	Multiopticas	78.5
6º	GrandOptical	66.7
7º	Opticalia	63.6
8º	Ergovisão	50.9



*média do Índice de Satisfação em 2023



Relógios

Vencedor da Categoria



Bluebird

Média do IS*

78.6

2º	ClockField	67.1
3º	Boutique dos Relógios	66.0
4º	One Watch Company	66.0
5º	Beontime	48.5
6º	Relógios Portugal	43.8
7º	Wonder Feels	29.1
8º	Woodzy	23.7
9º	Relogios.pt	16.0
10º	Swatch	15.2



*média do Índice de Satisfação em 2023

Marca Recomendada 2024 – Portal da Queixa by Consumers Trust



Ourivesaria e Joalheria

Vencedor da Categoria



Magnólia Silver Jewellery

Média do IS*

75.4

2º	Stone By Stone
3º	Lugar da Jóia
4º	Glamira
5º	Kiko Ourivesarias
6º	Oro Vivo Joalheria
7º	Silverland
8º	Pandora
9º	Swarovski

67.8

43.6

31.5

27.0

23.1

20.4

14.8

10.4





Roupa Interior, Lingerie e Biquínis

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Tezenis

87.9

2º Intimissimi 75.2

3º Lelambu 73.7

4º Calzedonia 70.5

5º Dama de Copas 62.6

6º Triumph International 32.1

7º Oysho 30.0

8º Women'secret 28.7



*média do Índice de Satisfação em 2023



Perfumarias

Vencedor da Categoria

Média do IS*



SEPHORA

92.6

2º

Perfumarias Primor

61.6

3º

Perfumes & Companhia

49.9

4º

Perfumarias Douglas

45.0

5º

Equivalenza

26.7



*média do Índice de Satisfação em 2023



Loja de Perfumes Online

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Doces Aromas

83.4

2º

Perfumes.pt

78.9

3º

Notino

42.7

4º

Perfumes Genéricos

41.3

5º

Red Perfumes

36.6

6º

Perfumes Serone

30.4



*média do Índice de Satisfação em 2023



Produtos de Beleza e Cosmética

Vencedor da Categoria



Be and Care

Média do IS*

86.2

2º

L'Oréal Paris

77.2

3º

La Roche-Posay

69.7

4º

Skin

69.5

5º

Cosmetis

65.8

6º

KIKO Milano

64.1



*média do Índice de Satisfação em 2023



Vestuário Casual e Jovem

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Salsa

71.9

2º	Billabong Portugal	68.2
3º	Ericeira Surf & Skate	61.3
4º	Mellmak	51.4
5º	Urban Project	50.7
6º	Sneakaholic	46.6
7º	Brownie	46.0
8º	Tiffosi	42.4



*média do Índice de Satisfação em 2023



Vestuário Homem e Senhora

Vencedor da Categoria

Média do IS*



CODE

80.8

2º	Mike Davis	71.5
3º	Throttleman	69.9
4º	Marques Soares	64.8
5º	Forte Store	59.8
6º	Sacoor Brothers	58.9
7º	Norte Moda	54.8
8º	Suits Inc	49.3



*média do Índice de Satisfação em 2023

Marca Recomendada 2024 – Portal da Queixa by Consumers Trust



Roupa e acessórios para crianças

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Vertbaudet

72.4

2º United Colors of Benetton 61.9

3º Maria Laçarote 43.2

4º Gocco 34.8

5º Blue Kids 30.0

6º Tuc Tuc 29.1



*média do Índice de Satisfação em 2023



Loja Online de Moda Feminina

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Endhora

89.4

2º

Maballa

85.7

3º

EGOstore

80.6

4º

Gonzalli.com

79.7

5º

SHE by JLO

74.2



*média do Índice de Satisfação em 2023



Lojas Outlet e Remates de Stock

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Stock-Off

90.4

2º Techno Store

90.0

3º You Like It

85.5

4º Loja do Rato

82.1

5º 4Women

81.7

6º Clubefashion

79.2

7º Mega Certo

76.4



*média do Índice de Satisfação em 2023



Sapatarias – Cadeias de Lojas Físicas

Vencedor da Categoria



Skechers

Média do IS*

74.9

2º	Sportino	77.4
3º	Aldo Shoes	71.0
4º	Paez	64.0
5º	GEOX	62.9
6º	Havaianas	61.8
7º	Hush Puppies	60.6
8º	Stara	59.5
9º	Extreme Urban Footwear	57.7
10º	PROF Sapatarias	57.5
11º	MAX Sapatarias	52.9



*média do Índice de Satisfação em 2023

Marca Recomendada 2024 – Portal da Queixa by Consumers Trust



Sapatarias – Lojas Online

Vencedor da Categoria



Xtreme

Média do IS*

88.0

2º

Puramania

62.5

3º

Splendoro

59.4

4º

Ipanema

56.4

5º

Moleke

53.0



*média do Índice de Satisfação em 2023



Centros Comerciais

Vencedor da Categoria

Média do IS*



El Corte Inglés

74.2

2º

Alegro Sintra

52.6

3º

Alegro Alfragide

51.3

4º

MAR Shopping Algarve

49.2

5º

Centro Comercial Colombo

49.1

6º

MAR Shopping Matosinhos

48.0



*média do Índice de Satisfação em 2023



Malas, Carteiras e Acessórios

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Paco Martinez

82.2

2° Cavalinho 59.9

3° Tous 58.1

4° Vilanova 54.1

5° Miminhos de Cortiça & Ca 45.2

6° Misako 33.5

7° Bimba y Lola 28.7

8° Parfois 28.1

9° Furla 16.2



*média do Índice de Satisfação em 2023



Brinquedos e Jogos Educativos

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Science4you

81.8

2º

Loja da Criança

70.6

3º

Toys R Us

67.6

4º

Burago.pt

63.1

5º

Clementoni

53.0

6º

Loja sítio da magia

52.5

7º

Panini

51.8



*média do Índice de Satisfação em 2023



Ração para Animais – Lojas

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Goldpet

91.5

2º	Tiendanimal	84.5
3º	Meganimal	82.4
4º	Zooplus	81.3
5º	Miscota	76.2
6º	Petness	70.6
7º	Lizbird	68.8
8º	Vetselection	65.6
9º	Barkyn	64.6
10º	Fish Planet	63.2



*média do Índice de Satisfação em 2023

Marca Recomendada 2024 – Portal da Queixa by Consumers Trust



Restaurantes

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Sushi at Home

92.5

2º

Home Sweet Sushi

76.4

3º

Portugália Cervejaria

65.5

4º

Viveiros do Atlântico

53.6

5º

Comer Amor

51.2



*média do Índice de Satisfação em 2023



Restaurantes – Fast Food

Vencedor da Categoria



H3 Hambúrguer Gourmet

Média do IS*

92.5

2º	Go Natural	68.3
3º	Burger King	63.5
4º	KFC	51.5
5º	Companhia	49.5
6º	McDonald's	49.3
7º	Taco Bell	49.0
8º	Pans & Company	41.4



*média do Índice de Satisfação em 2023

Marca Recomendada 2024 – Portal da Queixa by Consumers Trust



Restaurantes – Pizzarias

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Domino's Pizza

80.3

2º

Telepizza

79.9

3º

Papa John's Pizza

71.9

4º

Pizza Hut

71.6

5º

Mr. Pizza

49.8



*média do Índice de Satisfação em 2023



Pastelarias e Cafetarias

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Pão em casa

77.9

2º Pau de Canela 63.1

3º BAGGA 63.0

4º Hussel 55.1

5º A Padaria Portuguesa 50.4

6º ChefPanda 48.6

7º Jeronimo 29.1



*média do Índice de Satisfação em 2023



Entregas ao Domicílio

Vencedor da Categoria



Eat Tasty

Média do IS*

84.8

2º

A Marmita

79.5

3º

BRING EAT!

68.0

4º

Uber Eats

65.4

5º

Too Good To Go

60.9

6º

noMENU

43.9

7º

Bolt Food

32.2



*média do Índice de Satisfação em 2023

Marca Recomendada 2024 – Portal da Queixa by Consumers Trust



Transportes Coletivos de Passageiros

Vencedor da Categoria

Média do IS*



SMTUC

82.5

2º TST - Transportes Sul do Tejo 65.8

3º STCP 63.7

4º CARRIS 61.2

5º Guimabus 51.6



*média do Índice de Satisfação em 2023



Cinema, Teatro e Museu

Vencedor da Categoria

Média do IS*



CinemaCity

75.1

2º

UCI Cinemas

69.2

3º

NOS Cinemas

53.1

4º

Teatro Politeama

40.7

5º

Coliseu Porto

38.9



*média do Índice de Satisfação em 2023



Espaços de Concertos e Eventos

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Campo Pequeno

72.1

2º

FIL – Feira Internacional de Lisboa

53.2

3º

Super Bock Arena – Pavilhão Rosa Mota

19.8

4º

Coliseu dos Recreios

18.3

5º

Altice Arena

13.3



*média do Índice de Satisfação em 2023



Papelaria e Tabacaria

Vencedor da Categoria



IQOS

Média do IS*

80.4

2º

Cultura do Tabaco

77.1

3º

Loja da Marta

45.8



*média do Índice de Satisfação em 2023

Marca Recomendada 2024 – Portal da Queixa by Consumers Trust



Bilheteiras Online

Vencedor da Categoria

Média do IS*



See Tickets

79.3

2º	3cket	66.5
3º	MEO Blueticket	43.3
4º	StubHub	41.9
5º	Ticketline	33.7
6º	SmartFan.Tickets	29.8
7º	BOL	27.0
8º	Tiqets	26.2



*média do Índice de Satisfação em 2023



Vending de Comida, Água e Café

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Fonte Viva

84.7

2º

Cafécop

64.0

3º

Eden Springs

56.5

4º

Grab&Go

51.3

5º

Serdial Vending, S.A.

37.6



*média do Índice de Satisfação em 2023



Ferramentas e Materiais de Construção

Vencedor da Categoria



Ferramentas.pt

Média do IS*

81.3

2º	Habitium	72.3
3º	Ferramentas Pro	69.6
4º	Obras 360	67.4
5º	Casa Peixoto	65.9
6º	Extintores Portugal	61.6
7º	WÜRTH	48.4
8º	A3banho	43.9



*média do Índice de Satisfação em 2023



Fornecimento de Água

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Indaqua Vila do Conde

88.2

2º Indaqua Feira 87.6

3º Águas de São João 81.3

4º SMA Abrantes 76.4

5º Indaqua Santo Tirso/Trofa 75.1

6º ABMG - Águas do Baixo Mondego e Gândara 73.7

7º Indaqua Matosinhos 73.0

8º Águas de Ourém 70.3



*média do Índice de Satisfação em 2023



Tratamento de Resíduos Sólidos

Vencedor da Categoria

Média do IS*



ERSUC

89.3

2º	Lipor	75.6
3º	Tejo Ambiente	67.5
4º	Tratolixo	57.4
5º	Valorsul	47.8
6º	Ecorede	44.2
7º	Suldouro	33.2
8º	Rede Ambiente	30.2



*média do Índice de Satisfação em 2023



Equipamentos para o Lar

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Digital Place

87.2

2º

Electro Pescador

78.5

3º

Best Electronics

77.0

4º

eletrolowcost.pt

76.8

5º

STOCK in

74.5



*média do Índice de Satisfação em 2023



Formação Profissional

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Centro Educacional de Lisboa

97.4

2º Do It Better 88.1

3º Esneca 87.8

4º CIT - Centro de Instrução Técnica 87.4

5º SA Formação 83.2

6º Master.D 81.5

7º Empower Up 76.1

8º Alamedas Office 75.8



*média do Índice de Satisfação em 2023

e agora sim, os vencedores
Marca Recomendada 2024
do serviço público,
são...





Câmaras Municipais

Vencedor da Categoria

Média do IS*



Câmara Municipal da Nazaré

90.5

2º Câmara Municipal de Sesimbra 74.3

3º Câmara Municipal de Lagos 73.6

4º Câmara Municipal de Amarante 69.7

5º Câmara Municipal de Tavira 67.9

6º Câmara Municipal de Alcochete 65.7

7º Câmara Municipal de Lisboa 62.3

8º Câmara Municipal de Loulé 62.1



*média do Índice de Satisfação em 2023



Hospitais e Materinadeds

Vencedor da Categoria



Hospital de Lamego

Média do IS*

82.1

2º	Centro Hospitalar Trás os Montes e Alto Douro – Unidade de Vila Real	78.3
3º	Hospital Distrital de Chaves	75.5
4º	IPO Porto	59.4
5º	Centro Hospitalar de Entre o Douro e Vouga	50.6
6º	Instituto de Oftalmologia Dr. Gama Pinto	39.2
7º	Hospital Pedro Hispano	34.7
8º	Centro Hospitalar das Caldas da Rainha	34.4
9º	Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa	34.3
10º	IPO Coimbra	33.7

*média do Índice de Satisfação em 2023



Marca Recomendada 2024 – Portal da Queixa by Consumers Trust



Administração Pública

Vencedor da Categoria

Média do IS*



**Autoridade Tributária e
Aduaneira**

89.2

2º ANSR 87.9

3º DGEG 82.3

4º DGRM 81.9

5º DGRDN 56.7

6º IGCP 56.5

7º Ministério da Educação 49.4

8º DGAJ – Direção Geral da
Administração da Justiça 42.8



*média do Índice de Satisfação em 2023



Institutos Públicos

Vencedor da Categoria



IEFP

Média do IS*

88.6

2º Imprensa Nacional Casa da Moeda 83.3

3º IMT 83.2

4º IMPIC 60.6

5º AMA 41.1

6º Julgados de Paz 36.2

7º ANQEP 23.5

8º ADM 23.4



*média do Índice de Satisfação em 2023



Ensino Superior

Vencedor da Categoria

Média do IS*



NOVA FCSH

80.2

2º Universidade de Coimbra 65.3

3º Faculdade de Arquitetura UT Lisboa 53.0

4º Universidade de Aveiro 51.9

5º CESPU 50.9

6º Escola Superior de Ciências Empresariais 47.9



*média do Índice de Satisfação em 2023



Empresas de Gestão Municipal

Vencedor da Categoria



MatosinhosHabit

Média do IS*

78.6

2º EMEM 70.4

3º Ágora 43.2

4º EMAC 34.3

5º Serviços Municipalizados da Nazaré 30.8

6º Gebalis 19.9

7º Gaiurb 7.6

8º AML 3.1



*média do Índice de Satisfação em 2023



Ficha Técnica

Na **4ª edição da Marca Recomendada**, que se refere aos resultados obtidos pelas marcas vencedoras, relativamente a 2023, no Portal da Queixa, verifica-se um registo de 202 580 reclamações, refletindo um crescimento de 5,3% em relação a 2022. As reclamações publicadas, foram partilhadas por um universo de 97 197 utilizadores registados e foram obtidas 57 888 avaliações de satisfação.

Para se obter o valor final que distinguiu cada marca na sua categoria, como vencedora da distinção Marca Recomendada 2024, foram consideradas os seguintes requisitos:

- Para cada marca é calculada a média do Índice de Satisfação que esta obteve durante o ano de 2023, através da soma dos valores finais de cada mês e dividida por 12 meses. No total, foram avaliadas 14 780 marcas, abrangendo 26 categorias e 279 subcategorias. Poderá consultar a listagem de todos os valores obtidos por cada marca em 2023, presente no relatório, na seguinte ligação: https://marcarecomendada.pt/Relatorio_Detalhado_Marca_Recomendada_2024.pdf

- Para alcançar a distinção de Marca Recomendada 2024, as melhores de cada categoria, devem ter no mínimo um valor de índice de satisfação de 70 em 100 e ter recebido reclamações no ano de 2023. Para conhecer como é calculado o IS visite a seguinte página em <https://portaldaqueixa.com/satisfaction-index>

Os referidos selos de "Marca Recomendada" não podem ser utilizados na comunicação das marcas que foram distinguidas, sem a expressa autorização da Consumers Trust, S.A., sob pena do uso indevido e da violação da propriedade intelectual pertencente a esta.

Para garantir que tem a respetiva autorização de utilização do selo de "Marca Recomendada 2024", solicite por favor, o contacto por parte da nossa equipa em <https://marcarecomendada.pt/contacts>

Parabéns a todas as Marcas Recomendadas de 2024 !



www.marcarecomendada.pt

