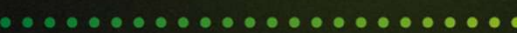




ReclameAQUI

Tema: Relevância Digital se conquista
com Reputação





Bruno Pereira

Psicólogo, com MBA em Gestão de Negócios e MBA em Gestão de Vendas (USP/ESALQ). Especialista em Docência no Ensino Superior.

No Reclame AQUI desde 2024.
Coordenador de Desenvolvimento de Negócios.



Antes de seguirmos...

Um convite para vocês.

Dia **27/05, às 14h**, teremos nossa **Setorial sobre Moderação de Conteúdo - Adm. de Condomínios & Imobiliárias.**

Reclamação em Duplicidade

Reclamação de outra empresa

Conteúdo Impróprio

Reclamação Trabalhista

Reclamação de Terceiros

Este é um caso de Fraude

A empresa não violou o direito do consumidor

ReclameAQUI

Reclame AQUI em 2024

1,7 BI

Pageviews

1,4 BI

Visitas

25 M

Acessos/mês

75%

Índice de Solução



750 MIL

Empresas Cadastradas

46 MIL

Reclamações/dia

26,5 M

Consumidores Cadastrados

ReclameAQUI

.....
ReclameAQUI

Reclame AQUI em 2024

ReclameAQUI



TRAMONTINA

Casaideias

havaianas



magalu

Lider



Rappi

falabella.

Liverpool



OBOTICÁRIO

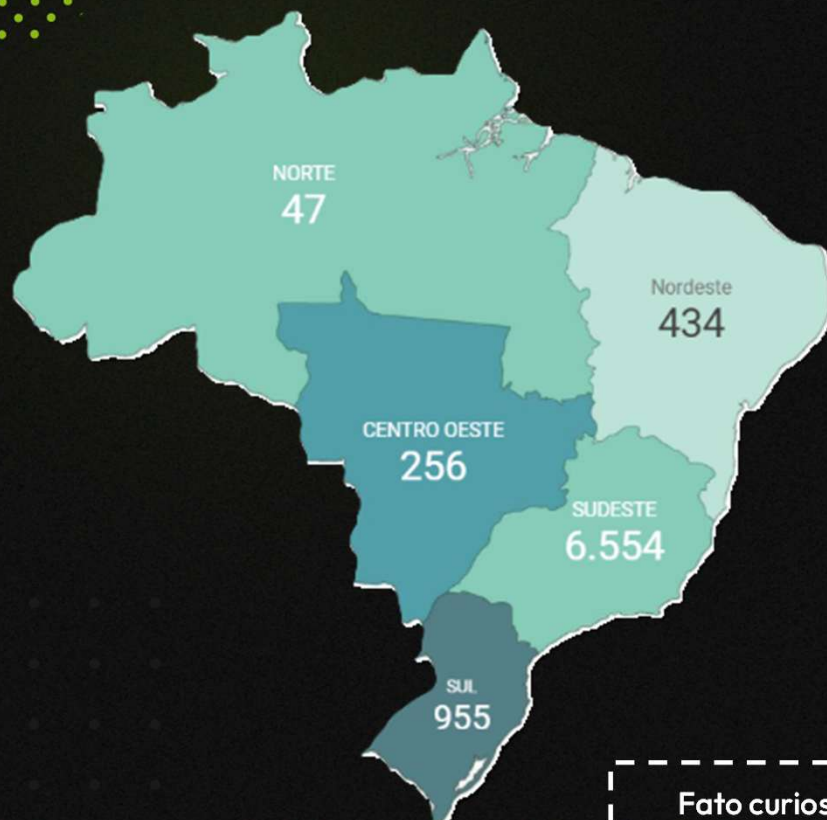


**Somos uma das 20 marcas
mais influentes do varejo
na América Latina**

Escolhidos pela WPP-BAV - consultoria
estratégica global de insights para consumidores,
marcas e estratégia de marketing

Destaque dado durante a NFR's Retail Big Show,
maior feira de varejo do mundo, em NY

ReclameAQUI



Setor Imobiliário no Reclame Aqui

10.186 Empresas Cadastradas

5.442.088 Pageviews Únicos (12 meses)

38.257 Reclamações (12 meses)

0,71% das visitas ao RA nas páginas do segmento geraram uma nova reclamação

Fato curioso desde nosso encontro na AABIC em out/24.

+24,3% Pageviews Únicos

+56,62% no volume de Reclamações

.....
ReclameAQUI

Explicação da Reputação



As empresas que alcançaram a reputação “Ótimo” contam com uma **média de avaliação entre 8 e 10**.



Empresas com reputação “Bom” já melhorando seus indicadores e têm uma **média de avaliação entre 7 e 7.9**.



São “Regulares” as empresas que possuem uma **média de avaliações no Reclame AQUI entre 6 e 6.9**.



A reputação “Ruim” ocorre quando a **média de avaliação da empresa fica entre 5 e 5.9**.



Empresas que **não respondem ao menos 50% das reclamações** são as “Não recomendadas” no site.



Empresas que possuem **menos de 10 avaliações** no período de 6 meses.



Caso aconteça alguma ação suspeita que possa causar anomalias e impactos no cálculo de reputação, a empresa tem sua reputação no Reclame AQUI alterada para “Em Análise”.

Explicação da Reputação

As empresas que possuem o **Selo RA1000** atenderam a 5 critérios, além do cálculo de reputação. São eles:

1. Número de avaliações igual ou superior a 50
2. Índice de Resposta igual ou superior a 90%
3. Índice de Solução igual ou superior a 90%
4. Média das Avaliações (Nota do consumidor) igual ou superior a 7
5. Índice de Novos Negócios (voltaria a fazer negócios) igual ou superior a 70%





Confiança é construída pelo coletivo

THE POWER OF THE CROWD

Pesquisa

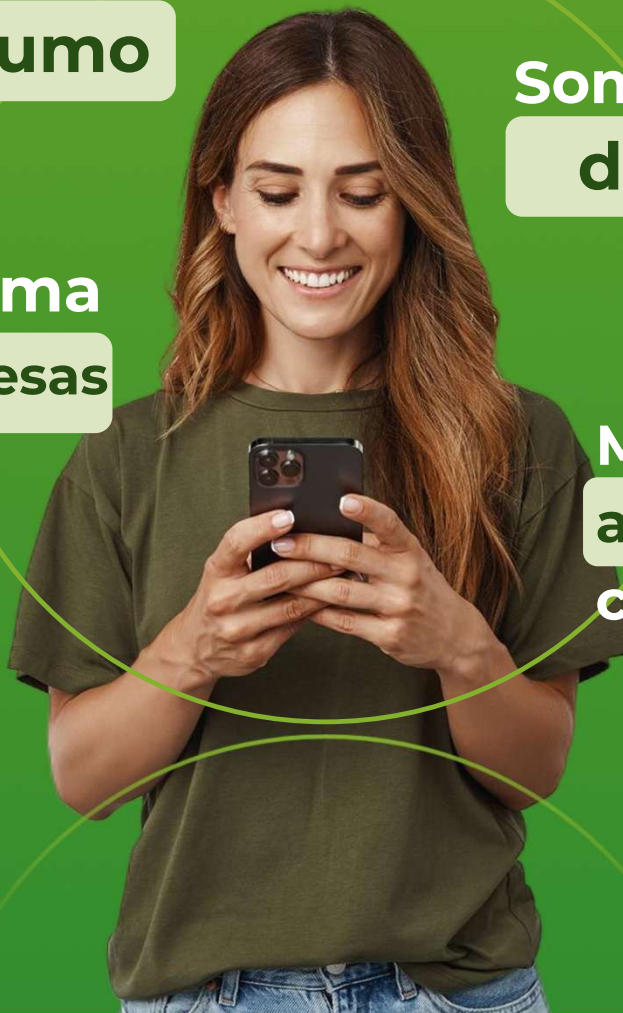


**Estamos no centro das
relações de consumo**

**Somos uma comunidade
de consumidores**

**Temos um ecossistema
de soluções para empresas**

**Marcas se posicionam e
aprendem a ouvir o cliente
com o *RedameAQUI***





72% dos consumidores deixariam de
comprar de uma marca que não se importa com
a sua opinião.

*Pesquisa aplicada no site do Reclame AQUI nos dias 19 e 20 de fevereiro/2025, com cerca de 2,3 mil usuários da plataforma

Todas as empresas abaixo possuem menos de 400 reclamações nos últimos 12 meses.



Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

Boleto sem autorização

1205

Respondida

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

Reunião Ilegal e conduta irregular

110

Não resolvido

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

Prejuízos Incontáveis Desta Administradora

192

Em réplica



A voz do seu cliente
melhora sua empresa

...e empresas melhores **criam**
um mercado mais confiável

BRANDING



CULTURA
Organizacional

.....
ReclameAQUI

A conceptual diagram on a dark background. The word 'BRANDING' is on the left, connected by a red line to 'CONFIANÇA' in the center. 'CONFIANÇA' is then connected by a yellow line to 'CULTURA Organizacional' on the right. The background features decorative elements: a green dotted circle in the top left, a solid green circle in the top right, and two horizontal green bars in the bottom left.

CONFIANÇA

CULTURA
Organizacional

BRANDING

SE A SUA MARCA **MORRESSE** HOJE,
QUEM ESTARIA EM VOLTA
DO **CAIXÃO**?



03 Dicas para

NÃO MATAR

a sua Marca



DICA #1

ESCUTE ALÉM DAS PALAVRAS

Clientes te contam tudo; basta ouvir.

Escutar não é apenas resolver uma questão técnica: é sobre entender a lacuna emocional. **Se não escutarmos de verdade, não revelaremos a história completa por trás da experiência.** Não adianta **resolver mas perder as expectativas.**

DICA #2

PROMOVA UMA BOA EXPERIÊNCIA EM TODA A JORNADA

Qual palavra vem a mente do seu cliente quando ele lembra de você?

A sua marca está construindo **pontes ou muros**?

A relação de confiança deve ser a principal estratégia da sua marca.

Consumidores esperam **transparência** e **empenho em melhorar**, não perfeição.



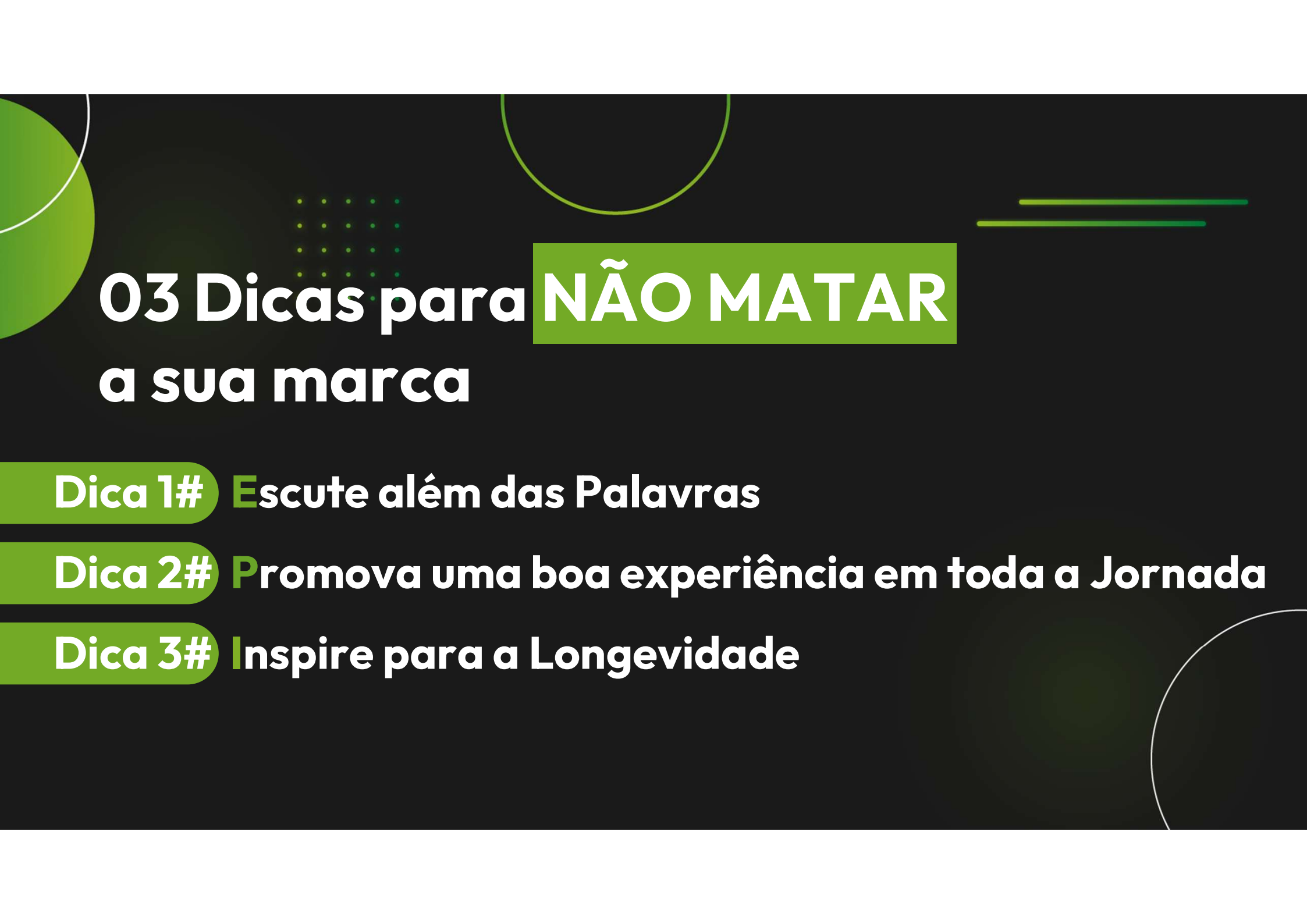
DICA #3

INSPIRE PARA A LONGEVIDADE

Se apaixone pela marca; não pelo produto.

Mostre que sua marca tem um “porquê” que vai além do lucro. Algo que faz seu cliente dizer: **“Essa marca me representa!”**

Se a sua marca não tiver FOGUEIRA, sua tribo vai para OUTRA ALDEIA.
(KEVIN ERVIN KELLEY | CO-FUNDADOR SHOOK KELLEY)



03 Dicas para **NÃO MATAR** a sua marca

Dica 1# Escute além das Palavras

Dica 2# Promova uma boa experiência em toda a Jornada

Dica 3# Inspire para a Longevidade





Bruno Pereira
Reclame AQUI

<https://www.linkedin.com/in/bruno-souza-pereira/>

Obrigado!

