



O Portal dos Consumidores

e a estratégia de informação
do Instituto do Consumidor

Consumidores e a consolação consumista



■ Consumidores

“Consumidores somos todos nós”

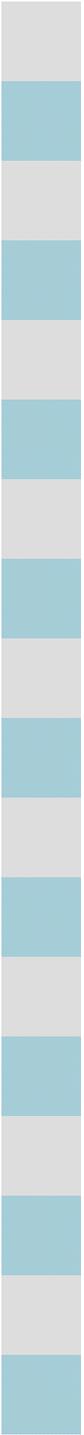
John F. Kennedy

Mensagem ao Congresso dos EUA

15 de Março de 1962

■ Agenda

- Os Direitos dos Consumidores e o Instituto do Consumidor
- O Projecto POSI/IC
- O Portal dos Consumidores
www.consumidor.pt
- O Portal por dentro
- Aspectos técnicos
- Desafios e conclusões



■ Os direitos dos Consumidores



e o Instituto do Consumidor

■ A defesa do Consumidor

■ **Artº 60º**

da Constituição da República Portuguesa

1- Os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação dos danos.

■ A defesa do Consumidor

■ Artº 81º

da Constituição da República Portuguesa

Incumbe prioritariamente ao Estado no âmbito económico e social:

(...)

h) Garantir a defesa dos interesses e os direitos dos Consumidores.

■ A Lei de Defesa do Consumidor

■ Lei nº 24/96, de 31 de Julho

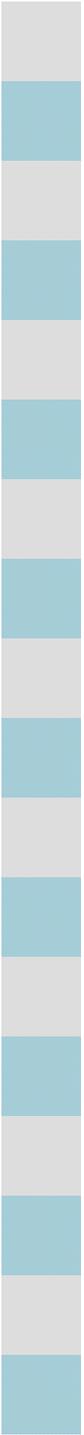
Artº 1º Dever geral de protecção

- 1 -Incumbe ao Estado, às Regiões Autónomas e às Autarquias Locais proteger o consumidor (...)
- 2 – A incumbência geral do Estado na protecção dos consumidores pressupõe a intervenção legislativa e regulamentar adequada em todos os domínios envolvidos.

■ O Instituto do Consumidor (IC)

■ Artº 21º da Lei de Defesa do Consumidor

1- O Instituto do Consumidor é o instituto público destinado a promover a política de salvaguarda dos direitos dos Consumidores, bem como a coordenar e executar as medidas tendentes à sua protecção, **informação** e educação e de apoio às organizações de consumidores.



■ O Projecto POSI/IC



A informática ao serviço da
informação aos consumidores

O Instituto do Consumidor na Internet

- Em 1998, o IC lançou o seu primeiro site na Internet *www.ic.pt*
 - Informação institucional
 - Legislação
 - Contactos
 - Links e sites estrangeiros e internacionais
 - Educação e defesa do consumidor nas escolas
 - Comunicados e Publicações

O Instituto do Consumidor na Internet

- Em 2000, foi acrescentada uma nova funcionalidade/secção
 - O **Centro Comercial Consumerista (CCC)**, repositório interactivo de informação sobre bens e serviços, onde se navega como dentro de um Centro Comercial, com várias lojas e serviços.



■ O Projecto POSI do IC

- Em 2001, foi apresentado ao POSI o Projecto

Rede Telemática de Informação ao Consumidor

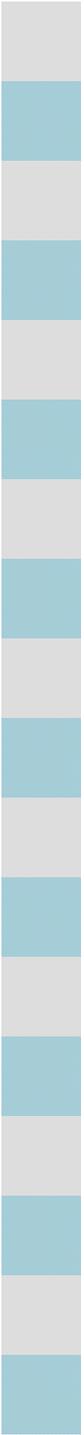
Aprovado em Novembro de 2001, destina-se a ser executado em 3 anos, de 2002 a 2004.

A Rede Telemática de Informação ao Consumidor

- Dentro do projecto cabiam realizações nos seguintes domínios:
 - Criar o **Portal dos Consumidores**
 - Modernizar o sistema de **Gestão Documental do IC**
 - Construir **Bases de Dados** da Publicidade, da Segurança de Bens e Serviços e das Reclamações de Consumo
 - Criar a **Intranet** do Instituto do Consumidor
 - Montar o **Centro de Atendimento aos Consumidores** (CRM/Contact Center)

■ A Equipa de Projecto

- Foi constituída uma **Equipa de Projecto** com representantes das várias unidades orgânicas do IC e um Coordenador



■ O Portal dos Consumidores



www.consumidor.pt

■ O Portal dos Consumidores

- **18.000 visitas/mês**
- Mais de **300.000 *pageviews*** mensais
- **1.000.000 de *hits*** mensais
- **350 pedidos de informação** por mês
- **550 assinantes da *newsletter***

■ O Portal dos Consumidores

- O Portal dos Consumidores foi a primeira das componentes a ser lançada

15 de Março de 2001

(Dia Mundial dos Direitos do Consumidor)

menos de 3 meses depois de iniciada a sua preparação

O Portal dos Consumidores

objectivos

- **Propósitos externos**
- **Centrar no cliente/consumidor** a lógica de apresentação dos dados
- Assegurar o **máximo de ligações** a outros sites ou Portais de interesse, ou à própria informação interna
- Facilitar ao máximo a **pesquisa em texto integral**
- Despertar o interesse do consumidor por **novos temas e informações**
- Mostrar o **interesse prático** de muita da informação ao consumidor

O Portal dos Consumidores

objectivos

■ Propósitos internos

- Dotar o IC de um eficaz **meio de comunicação**
- Fornecer serviços **interactivos** ao consumidor
- Constituir um **referencial interno** de informação
- Aumentar de forma drástica o **volume de informação tratada**
- Criar **novas funcionalidades e rubricas**
- Adoptar um **sistema de gestão de conteúdos** que facilite a arrumação lógica dos dados, a actualização e a pesquisa
- **Prestigiar a defesa do consumidor** e as suas instituições

O Portal dos Consumidores

Lay out e referências

consumidor.pt

22 de Outubro de 2003

um projecto do Instituto do Consumidor com o apoio do POS / FEDER

Principia Página | Comirho | Newsletter | Pedidos de Informação | PESQUISA: | Pesquisar cada...

CANAIS

- Direitos do Consumidor
- Segurança de Produtos e Serviços
- Publicidade
- Transportes, Viagens e Turismo
- Alimentação e Bebidas
- Dinheiro e Finanças
- Seguros
- Automóvel
- Equipamento Doméstico e Informática
- Saúde, Higiene Corporal e Prod. Farmacêuticos
- Higiene e Conservação do Lar
- Ambiente e Consumo
- Habitação, Vestuário e Calçado
- Produtos de A a Z

DESTAQUES

22/10/2003

→ **PT devolve aos consumidores taxa de activação cobrada em 1999**

Em sequência de uma decisão judicial, a Portugal Telecom vai devolver aos seus clientes da rede fixa a taxa de activação cobrada em 1999.

O Supremo Tribunal da Justiça, dando razão a uma queixa da DECO, considerou ilegal a cobrança de taxa de activação pelo que a empresa vai iniciar em 3 de Novembro a devolução dos valores cobrados.

[Ver mais ...](#)

16/10/2003

→ **Novas regras para recolha de produtos perigosos**

A Comissão de Segurança aprovou uma deliberação que fixa novas regras a respeitar pelos fabricantes de produtos que tenham que ser recolhidos devido aos riscos que apresentam para a saúde e segurança dos consumidores.

Essas novas regras vão no sentido de levar ao aumento da análise das vertentes de risco e da intensificação da respectiva comunicação ao mercado.

ENTIDADES

- IC Instituto do Consumidor
- CNC Conselho Nacional de Consumo
- Rede de Educação do Consumidor
- CS Comissão de Segurança
- Centro Europeu do Consumidor
- Observ. do Endividam. dos Consumidores
- Observatório da Publicidade
- obc com Observatório da Comunicação
- Rede Extrajudicial Europeia

25-10-2003

Luis Patrão Instituto do Consumidor

O Portal dos Consumidores

designação

- **Nome e endereço Internet**

- Para sinalizar a orientação para o cliente do novo Portal, foi decidido escolher

www.consumidor.pt

O Portal dos Consumidores

O que obrigou ao registo das marcas *consumidor* e *consumidores*, processo que acaba de se concluir há uma semana

O Portal dos Consumidores

características

■ Principais características:

- **Nome e Endereço** apelativos e fáceis de fixar
- **Organização de conteúdos por Produtos e Serviços**
- **Funcionalidades** variadas e eficazes
- Compreensível **distribuição de conteúdos**
- Possibilidade de **actualização** permanente pelo IC
- **Interligação** com as restantes funções do Instituto
- **Colaboração** de todos os serviços do IC na produção e gestão de conteúdos

O Portal dos Consumidores

organização de conteúdos

- Organização de Conteúdos por Produtos e Serviços
 - Foi elaborada uma **longa lista de temas** e subtemas para arrumação de conteúdos, numa lógica de taxionomia
 - Foi preterida a lógica institucional em benefício da **lógica do utilizador** (cliente)
 - Foram criadas várias **formas paralelas** de chegar ao mesmo conteúdo
 - Foi sistematizada a apresentação da informação

O Portal dos Consumidores

funcionalidades

- **Funcionalidades variadas (na *homepage*)**
 - Várias formas de pesquisa
 - Diversos modelos de navegação
 - Sondagens, Curiosidades e um Forum com moderação
 - Notícias, Novidades e Destaques
 - Pedidos de Informação interactivos
 - Espaço para todos os organismos com intervenção na área do consumo
 - Novos sites institucionais
 - Links para tudo o relevante

O Portal dos Consumidores

aspecto e arrumação

- Boa aparência e distribuição dos conteúdos
 - Jogo de cores apelativo e moderno
 - Inserção de imagens e símbolos sempre que possível
 - Chamadas de atenção para o mais importante
 - Arrumação da homepage em 3 secções
 - Produtos e Serviços / Informação (onde está?)
 - Informação institucional (quem faz o quê?)
 - Funcionalidades (Pesquisa, notícias e novidades)

O Portal dos Consumidores

actualização

- Actualização permanente
 - Tarefas de introdução e actualização de dados efectuadas internamente
 - Rotinas para manter os conteúdos totalmente actualizados e actuais
 - Portal transformado em jornal *on-line* do IC e da defesa do consumidor
 - Edição *on-line* da Revista “Consumidores” tornada possível

O Portal dos Consumidores

conexões internas

- Interligação com as funções do IC
 - Atendimento de **Pedidos de Informação**
 - Elemento de ligação com **escolas**, estudantes e professores com acção na defesa do consumidor
 - **Meio de divulgação** de posições formais do IC
 - Escaparate de **Publicações**, estudos e ensaios
 - Meio de **informação interna** (pre-Intranet)
 - Apoio a órgãos de **comunicação social**

O Portal dos Consumidores

participação

- Participação dos quadros do IC
 - Definição da taxionomia e da **organização**
 - Distribuição das **tarefas de edição**
 - Planificação da **difusão de informação** tendo em conta o Portal
 - Geração de **cumplicidades funcionais** internas
 - Criação de **hábitos de utilização** e de recomendação

O Portal dos Consumidores

os conteúdos

■ Conteúdos vastos e abrangentes

- 13 Canais
- Acesso a 3 bases de dados
- 9 Secções institucionais
- 5 Serviços de Interesse Geral
- 6 listas de entidades relacionadas
- 63 links para Organizações ou sites de Consumo
- Destaques, Notícias e Novidades
- Toda a Legislação de consumo
- Revista, Publicações e Centro de Documentação
- Toda a comunicação institucional

O Portal dos Consumidores a Newsletter

- O Boletim Periódico mensal
 - Contendo as Notícias, Novidades e eventos
 - Elemento de promoção de conteúdos e do próprio Portal
 - Factor de fidelização de utilizadores e de conhecimento de públicos
 - Com possibilidade de personalização

O Portal dos Consumidores a Newsletter

Newsletter do Portal dos Consumidores - 24/10/2003 - Diálogo na Web



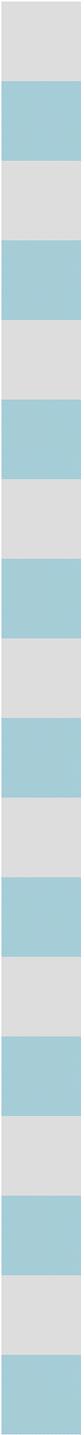
O PORTAL DOS CONSUMIDORES
um projecto do Instituto do Consumidor com o apoio do POSI / FEDER

→ **BOLETIM PERIÓDICO**

Este é o boletim periódico do Portal dos Consumidores.
Periodicamente trazemos até si os destaques e as notícias mais relevantes sobre questões de interesse para os consumidores.

DESTAQUES

- 22/10/2003
PT devolve aos consumidores taxa de activação cobrada em 1999
Em sequência de uma decisão judicial, a Portugal Telecom vai devolver aos seus clientes da rede fixa a taxa de activação cobrada em 1999. O Supremo Tribunal de Justiça, dando razão a uma queixa da DECO, considerou ilegal a cobrança de taxa de activação, pelo que a empresa vai iniciar em 3 de Novembro a devolução dos valores cobrados.
[Ver Mais...](#)
- 16/10/2003



■ O Portal dos Consumidores



“por dentro”

O Portal dos Consumidores

22 de Outubro de 2003

um projecto do Instituto do Consumidor com o apoio do POS / FEDER

Principia Página | Comirho | Newsletter | Pedidos de Informação | PESQUISA: | Pesquisar cada...

CANAIS

- # Direitos do Consumidor
- # Segurança de Produtos e Serviços
- # Publicidade
- # Transportes, Viagens e Turismo
- # Alimentação e Bebidas
- # Dinheiro e Finanças
- # Seguros
- # Automóvel
- # Equipamento Doméstico e Informática
- # Saúde, Higiene Corporal e Prod. Farmacêuticos
- # Higiene e Conservação do Lar
- # Ambiente e Consumo
- # Habitação, Vestuário e Calçado
- # Produtos de A a Z

DESTAQUES

22/10/2003
→ **PT devolve aos consumidores taxa de activação cobrada em 1999**

Em sequência de uma decisão judicial, a Portugal Telecom vai devolver aos seus clientes da rede fixa a taxa de activação cobrada em 1999.

O Supremo Tribunal da Justiça, dando razão a uma queixa da DECO, considerou ilegal a cobrança de taxa de activação pelo que a empresa vai iniciar em 3 de Novembro a devolução dos valores cobrados.

[Ver mais ...](#)

16/10/2003
→ **Novas regras para recolha de produtos perigosos**

A Comissão de Segurança aprovou uma deliberação que fixa novas regras a respeitar pelos fabricantes de produtos que tenham que ser recolhidos devido aos riscos que apresentam para a saúde e segurança dos consumidores.

Essas novas regras vão no sentido de levar ao aumento da análise das vertentes de risco e da intensificação da respectiva comunicação ao mercado.

ENTIDADES

- IC Instituto do Consumidor
- CNC Conselho Nacional de Consumo
- Rede de Educação do Consumidor
- CS Comissão de Segurança
- Centro Europeu do Consumidor
- Observ. do Endividam. dos Consumidores
- Observatório da Publicidade
- obcom Observatório da Comunicação
- Rede Extrajudicial Europeia

25-10-2003

Luis Patrão Instituto do Consumidor

O Portal dos Consumidores

os canais temáticos

CANAIS

- :: Direitos do Consumidor
- :: Segurança de Produtos e Serviços
- :: Publicidade
- :: Transportes, Viagens e Turismo
- :: Alimentação e Bebidas
- :: Dinheiro e Finanças
- :: Seguros
- :: Automóvel
- :: Equipamento Doméstico e Informático
- :: Saúde, Higiene Corporal e Prod. Farmacêuticos
- :: Higiene e Conservação do Lar
- :: Ambiente e Consumo
- :: Habitação, Vestuário e Calçado

O Portal dos Consumidores

as opções

OPÇÕES

- ❖ Os Direitos dos Consumidores na Constituição e na Lei
- ❖ Saldos, Promoções e Liquidações
- ❖ Preço
- ❖ Livro de Reclamações
- ❖ Vendas e condições de venda
- ❖ Garantias
- ❖ Contratos
- ❖ Comércio Electrónico
- ❖ Funerais
- ❖ Qualidade e Certificação
- ❖ Outras questões

O Portal dos Consumidores a ficha de conteúdos

{introducao}
→ Como Escolher
{como escolher}
→ Conselhos Úteis
{conselhos uteis}
→ Legislação Aplicável
{legislacao aplicavel}
→ Precauções / Recomendações
{precaucoes/recomendacoes}
→ Entidade(s) Fiscalizadora(s)
■ {entidades fiscalizadoras}
→ Resolução de Litígios
{resolucao litigios}

O Portal dos Consumidores

a ficha preenchida

Automóveis usados

Um carro em segunda mão pode ser uma boa opção para quem não pode ou não deseja gastar muito, para quem acabou de tirar a carta e deseja praticar um pouco antes de comprar um carro novo e para uma minoria que gosta de 'fazer vista' ao volante de modelos de luxo sem ter de pagar demasiado para isso.

→ Como Escolher

É sempre bom quando se compra um carro usado recorrer-se ao parecer de uma oficina de confiança, ou de um centro de inspeção técnica, ou de uma pessoa experiente. Consideram-se como médias anuais aceitáveis de quilometragem um máximo de 15000km para viaturas a gasolina e de 25000 km para modelos a gasóleo. Há que ter em conta também o estado geral do carro (mecânica, carroçaria e interior).

Na venda de automóveis ligeiros de passageiros e motociclos usados a Lei impõe a **prestação da seguinte informação**:

- Matrícula
- Preço
- Ano de construção segundo o livrete
- Data de matrícula, segundo o livrete
- Registos anteriores de propriedade e seu número, consoante o respectivo título
- Garantia de fábrica, prazo de garantia, ou qualquer outra garantia dada pelo fabricante, cuja validade ainda não tenha expirado

O Portal dos Consumidores a ficha de serviços de interesse geral

SERV. DE INTERESSE GERAL

Água



Gás



Electricidade



Telefone

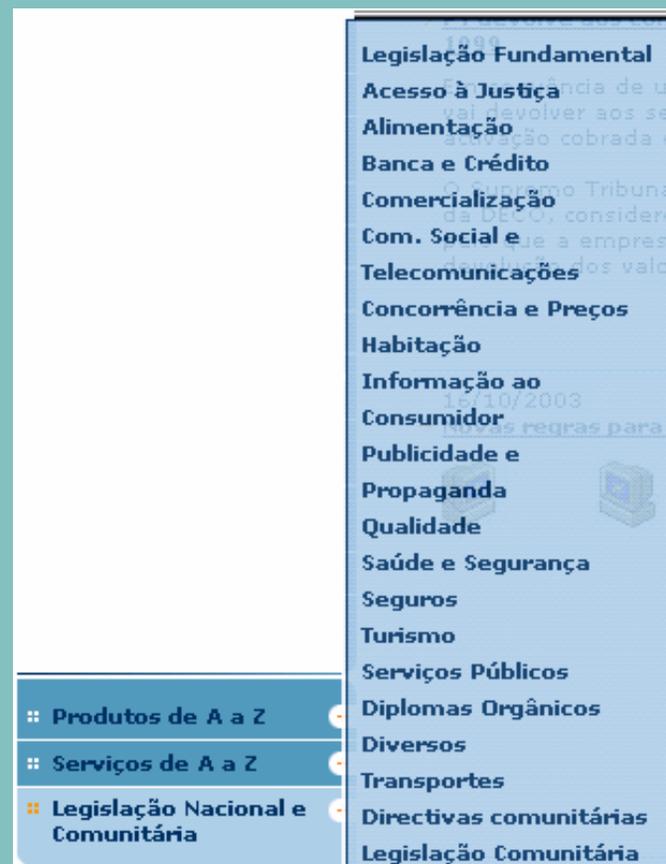


Correios



O Portal dos Consumidores

a base de dados de Legislação



25-10-2003

Luís Patrão Instituto do Consumidor

O Portal dos Consumidores a pesquisa por Produtos ou Serviços

The image shows a screenshot of the Portuguese Consumer Portal website. On the left is a vertical navigation menu with the heading "CANAIS" and various categories. On the right is the main content area titled "Produtos de A a Z", which displays a list of products starting with the letter 'A'. Each product name is preceded by a small square icon and followed by a blue underlined link.

CANAIS

- ⌘ Direitos do Consumidor
- ⌘ Segurança de Produtos e Serviços
- ⌘ Publicidade
- ⌘ Transportes, Viagens e Turismo
- ⌘ Alimentação e Bebidas
- ⌘ Dinheiro e Finanças
- ⌘ Seguros
- ⌘ Automóvel
- ⌘ Equipamento Doméstico e Informático
- ⌘ Saúde, Higiene Corporal e Prod. Farmacêuticos
- ⌘ Higiene e Conservação do Lar
- ⌘ Ambiente e Consumo
- ⌘ Habitação, Vestuário e Calçado
- ⌘ **Produtos de A a Z** →
- ⌘ Serviços de A a Z →
- ⌘ Legislação Nacional e →

Produtos de A a Z

→ **A**

- Acções
[Acções](#)
- Acções e Certificados de Aforro
[Acções e Certificado de Aforro](#)
- Açúcar
[Açúcar](#)
- Aditivos Alimentares
[Aditivos alimentares](#)
[Actual - Margarina aumenta riscos de doenças cardiovasculares](#)
- Aguardente
- Águas (minerais, de mesa e de consumo)
[Águas \(minerais, de mesa e de consumo\)](#)

O Portal dos Consumidores

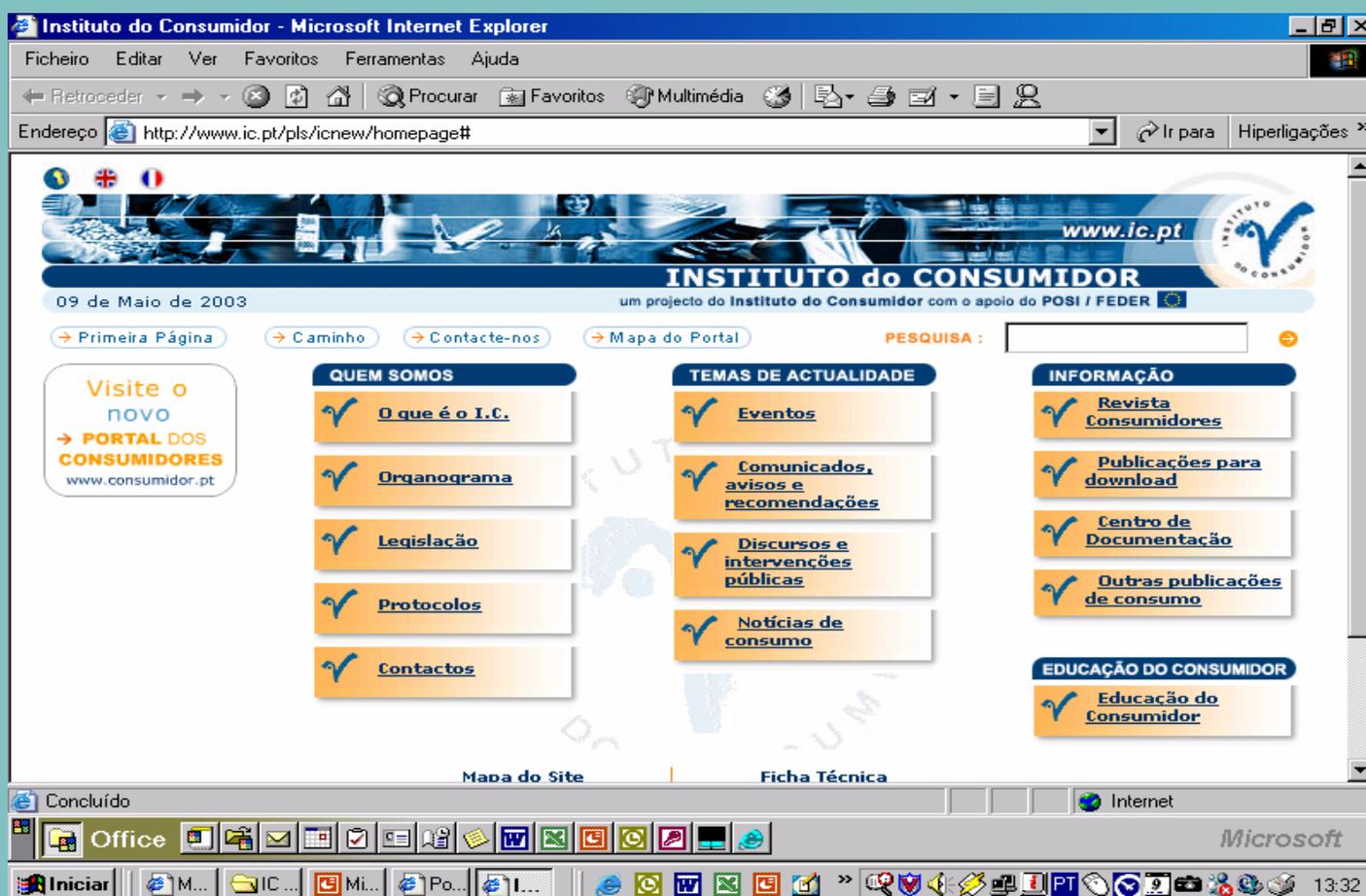
a ficha de entidades



25-10-2003

Luís Patrão Instituto do Consumidor

O Portal dos Consumidores o novo site do IC



25-10-2003

Luís Patrão Instituto do Consumidor

O Portal dos Consumidores a base de dados de segurança

The screenshot shows the website interface for the Portuguese Consumer Portal. At the top, there are navigation links: "Primeira Página", "Caminho", and "Registo / Newsletter". The main header is "bdSegurança". A left sidebar contains a menu with items like "Início", "Autenticação", "Pesquisa", "Deliberações", "Notificações", "Recomendações", "Comunicados", "Avisos Públicos", "Retirada de Produtos", "Decisões Comunitárias", "Estudos e Relatórios", "Publicações", and "Legislação". Below the menu is a "RECLAMAÇÕES" section with a "Formular" button. The main content area is titled "Base de Dados de Segurança de Produtos e Serviços" and features the logo "Base de dados de Segurança" and "Saúde XXI". It contains a welcome message, a description of the database, and a table showing the state of the database as of May 9, 2003.

Primeira Página | Caminho | Registo / Newsletter

bdSegurança

- Início
- Autenticação
- Pesquisa
- Deliberações
- Notificações
- Recomendações
- Comunicados
- Avisos Públicos
- Retirada de Produtos
- Decisões Comunitárias
- Estudos e Relatórios
- Publicações
- Legislação

RECLAMAÇÕES

Submeta a tua reclamação sobre produtos ou serviços

[Formular](#)

Base de Dados de Segurança de Produtos e Serviços



Seja bem-vindo à Base de Dados de Segurança de Produtos e Serviços do Instituto do Consumidor.

Aqui pode encontrar de, uma forma rápida e simples, um grande conjunto de documentos relacionados com a segurança de produtos e serviços.

Pode também enviar reclamações de produtos ou serviços, que serão objecto de análise pelo Instituto do Consumidor (Secretariado da Comissão de Segurança):

Os Agentes económicos registados podem introduzir directamente, na base de dados, informações relativas à retirada de produtos do mercado: Se é um agente económico e ainda não possui credenciais para preencher um formulário relativo à retirada de um produto, [clique aqui](#).

Estado da Base de Dados em 09 Maio de 2003	
• Número de Documentos	292
• Número de Anexos (imagens, relatórios, etc.)	761

O Portal dos Consumidores

a ficha de entidades/recurso



O Portal dos Consumidores a ficha de consulta



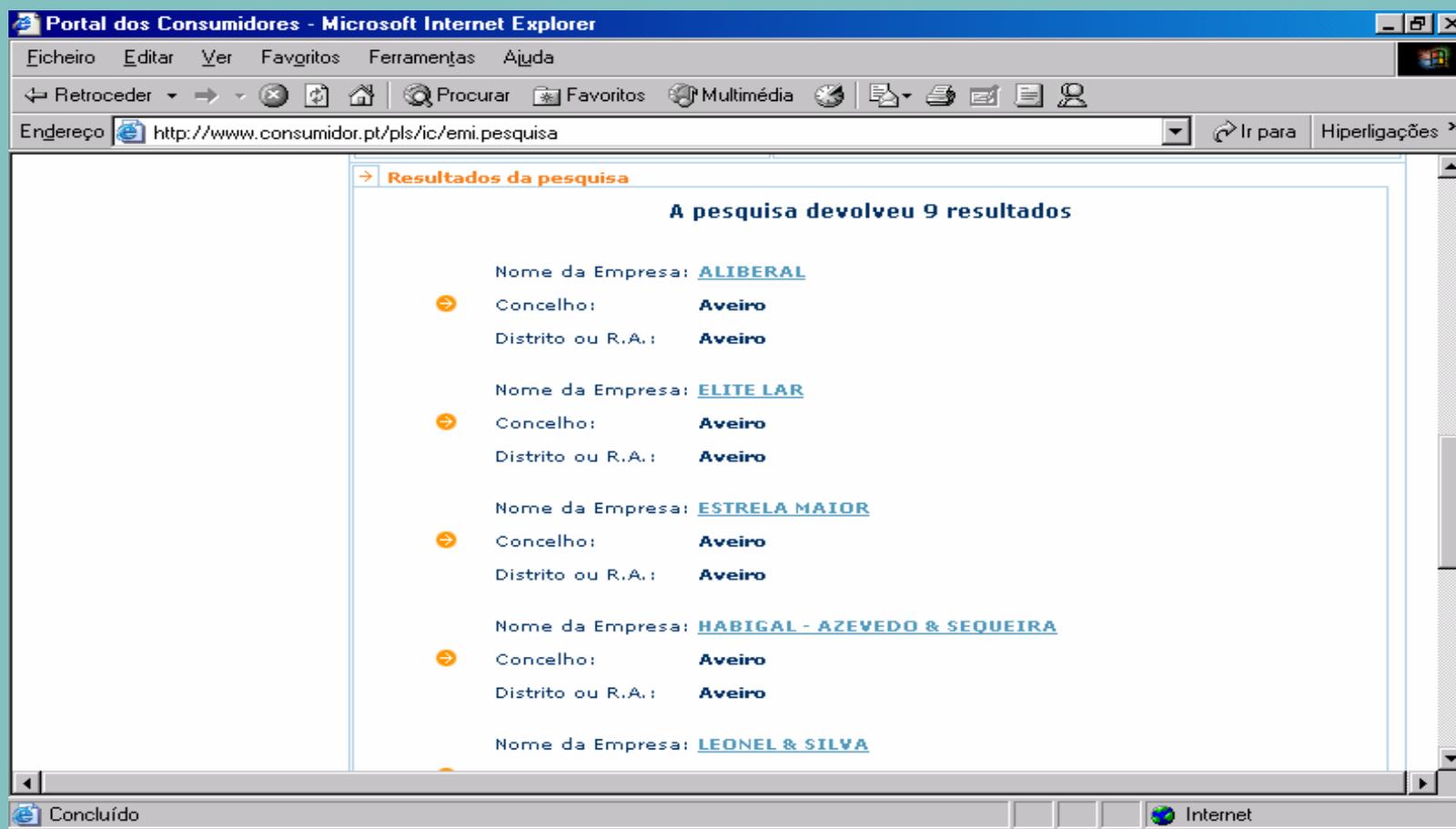
O Portal dos Consumidores

a base de dados de Mediação Imobiliária

Pesquisa por distrito	Pesquisa por características da empresa
	<p>→ Formulário de pesquisa</p> <p>Nº de licença ami - <input type="text"/></p> <p>Nome da empresa - <input type="text"/></p> <p>Distrito ou R.A. - <input type="text" value="--Qualquer--"/></p> <p>Concelho - <input type="text" value="--Qualquer--"/></p> <p>Código postal - <input type="text"/></p> <p><input type="button" value="pesquisar"/> <input type="button" value="limpar campos"/></p>

O Portal dos Consumidores

Mediação Imobiliária



O Portal dos Consumidores

Sondagens e Curiosidades

SONDAGEM

Em que períodos deviam, legalmente, poder realizar-se os Saldos?

- No período actualmente permitido
- Em qualquer altura do ano
- Não devia haver Saldos

CURIOSIDADES

Em que alturas são os Saldos legalmente permitidos?

- 7 de Janeiro-28 de Fevereiro e 7 de Agosto-30 de Setembro
- Em Março e em Outubro
- Em qualquer altura do ano

O Portal dos Consumidores

Pedidos de Informação

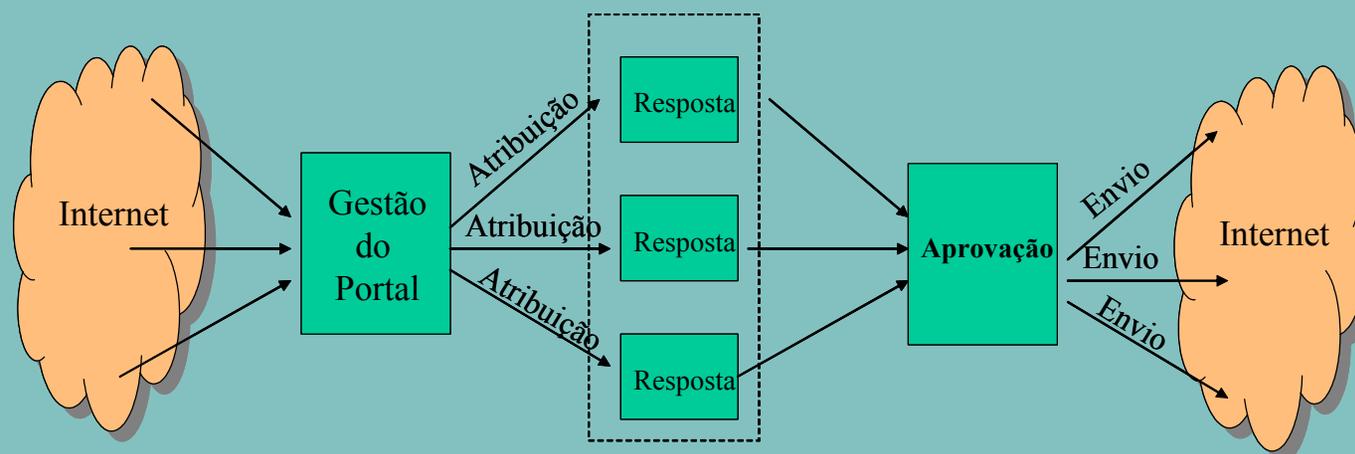
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Pedidos de informação
sobre questões de
consumo

 [Formular](#)

O Portal dos Consumidores

Pedidos de Informação



O Portal dos Consumidores

Pedidos de Informação II

Pedidos de Informação

Os dados de identificação que solicitamos servirão apenas para contacto consigo e para tratamento estatístico interno do Instituto do Consumidor.
Esta base de dados está registada na Comissão Nacional de Protecção de Dados.
O formulário já dispõe de função de correio electrónico pré-endereçado para o IC.

→ Dados Pessoais

- Nome:(*)
- Morada:
- Código Postal:
- Distrito:(*)
- Concelho:(*)
- Email:(*)
- Canal Associado:(*)

O Portal dos Consumidores

Pedidos de Informação III

→ **Pedido**

Preencha com as suas questões de consumo:(*)

Assunto

O Portal dos Consumidores

Pedidos de Informação –back end I



The screenshot shows the back-end interface of the O Portal dos Consumidores website. At the top, there is a banner with a photograph of people at a desk and the text "consumidor.pt". Below the banner is a blue bar with the text "O PORTAL DOS CONSUMIDORES" and "um projecto do Instituto do Consumidor com o apoio do POSI / FEDER" and the European Union flag. The main content area has two buttons: "Menu Administração" and "Logout". Below these buttons is a blue box with the title "Administração de Pedidos de Informação". Inside this box, there are three links: "Listagem dos Pedidos de Informação", "Alterar Gestor", and "Relatórios Estatísticos".

25-10-2003

Luís Patrão Instituto do Consumidor

O Portal dos Consumidores

Pedidos de Informação –back end II

ID	Número de Processo	Data Entrada	Nome	Assunto	Concelho	Distrito	Data Atribuição	Data Resposta	Atribuido a	Estado	Opção
3947		21 OUT 2003	João	Garantia	Mala	Porto			Luis Patrão	Recebido pelo IC	Ver Dados
3946		21 OUT 2003	Rui	Taxa de activação-PT-COM	Loures	Lisboa			Luis Patrão	Recebido pelo IC	Ver Dados
3945		21 OUT 2003	ANIBAL	Certidão Narrativa de Nascimento	Rio de Janeiro - Brasil	Outros			Luis Patrão	Recebido pelo IC	Ver Dados
3944		21 OUT 2003	José	Taxa de activação das chamadas telefónicas	Santo Tirso	Porto			Luis Patrão	Recebido pelo IC	Ver Dados
				candidato a							

O Portal dos Consumidores

Pedidos de Informação –back end III

Assunto:

Comprei um Compaq Presário x1010ea na loja Fnac do NorteShopping. Quando me venderam o portátil disseram que a garantia era de dois anos. No entanto, ao instalar a máquina verifiquei que nas traseiras do computador mencionava um ano de garantia. Como devo proceder para saber efectivamente qual o período da garantia. Já questionei a Fnac e a Compaq e ninguém me responde "oficialmente"

Cumprimentos
João Fonseca

Resposta

[Atribuir](#) [Responder](#) [Encerrar o Registo](#) [Imprimir](#) [Voltar à listagem](#)

Concluído Internet

O Portal dos Consumidores

Pedidos de Informação - relatórios

Relatório Estatístico de Pedidos de Informação

Parâmetrização

Ano : 2003
Mês : Setembro
Distrito : Todos
Concelho/Canal : Canal

Estatísticas

Ano	Mês	Canal	Percentagem de Pedidos de Informação	N.Pedidos/Total
2003	Setembro	Alimentação e Bebidas	2.38%	6 / 252
2003	Setembro	Ambiente e Consumo	1.19%	3 / 252
2003	Setembro	Automóvel	5.56%	14 / 252
2003	Setembro	Dinheiro e Finanças	3.57%	9 / 252
2003	Setembro	Direitos do Consumidor	56.75%	143 / 252



■ O Portal dos Consumidores



Aspectos técnicos

O Portal dos Consumidores

os aspectos técnicos

- **A base tecnológica**
 - **ORACLE 9i AS**
 - **Servidor Pentium com sistema operativo Windows**
 - **A rede interna integra**
 - um servidor internet (Webserver)
 - um servidor para Bases de Dados
 - um servidor de aplicações
 - um servidor de *back-up*
 - uma *firewall*.

O Portal dos Consumidores

os aspectos técnicos

- **O sistema de apoio** - um completo sistema de bastidores (back-end)
 - ✓ Elevados níveis de salvaguarda e segurança
 - ✓ Credenciação de Utilizadores
 - ✓ Relativa simplicidade de operação
 - ✓ Trabalho dividido e partilhado
 - ✓ Fichas de Documentos e Notícias
 - ✓ Sistema de Gestão dos Pedidos de Informação
 - ✓ Bases de Dados da Segurança, de Bens e Serviços, de Mediação Imobiliária, além da legislação
 - ✓ Contabilização de Curiosidades e Sondagem

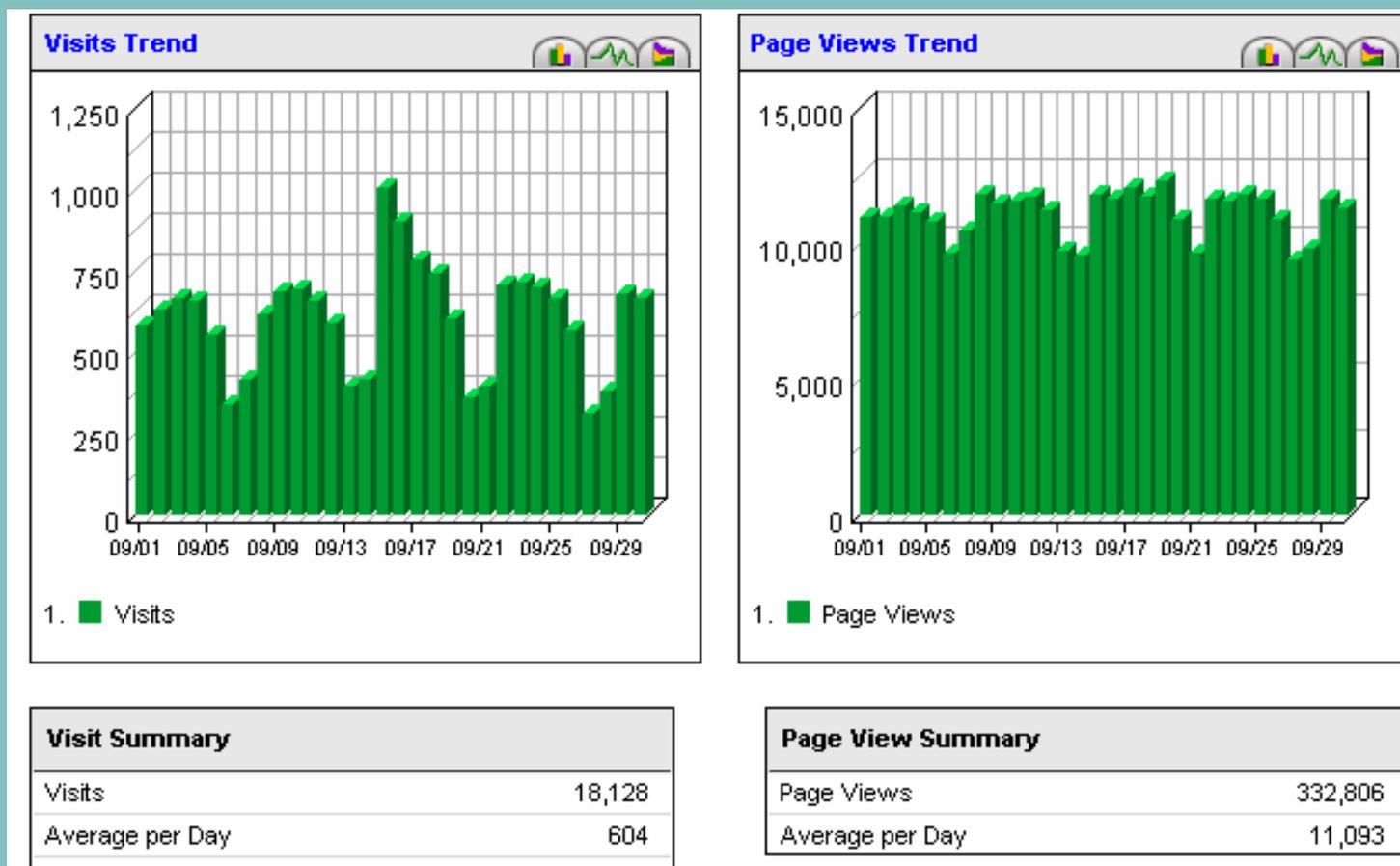
O Portal dos Consumidores

Webtrends Enterprise edition

- **Avaliação regular dos níveis de utilização**
 - Número de visitas, de visitantes e de páginas visitadas
 - Momentos de maior e menor utilização
 - Páginas, Secções e documentos mais procurados
 - Páginas de entrada e de saída
 - Relatórios personalizados

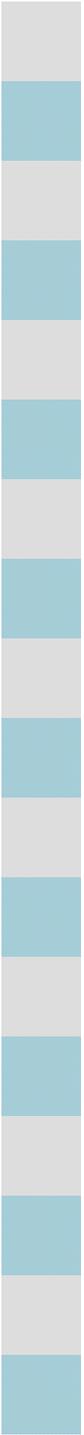
O Portal dos Consumidores

Webtrends – relatórios



25-10-2003

Luis Patrão Instituto do Consumidor



■ O Portal dos Consumidores



Os desafios a enfrentar

O Portal dos Consumidores

os desafios

■ Problemas

- Falta de base de apoio técnico e informático
- Défice de hábitos de cooperação
- Recusa da inovação e receio da novidade
- Falta de **cooperação cívica** de muitos utilizadores

■ Oportunidades

- **Visibilidade pública** como estímulo para a acção
- Possibilidade de detecção de **conteúdos desajustados** como factor de controle de qualidade
- Criação de **hábitos de resposta pronta *on-line*** como **elemento de modernização e reorganização interna**

O Portal dos Consumidores

questões em aberto

■ Ainda a fazer

- **Completar e melhorar o acervo de conteúdos**
- **Partilhar** a produção e introdução de conteúdos
- Transitar mais serviços para **produção *on-line***
- **Respeitar** as limitações técnicas (tipos de letra, cores, imagens, áreas de conteúdo)
- **Utilizar** o Portal como veículo pro-activo de circulação de informação (*newsletter, links*)
- **Criar** mais sites para organismos ligados ao IC
- **Conceber** materiais específicos para Internet
- **Divulgar** melhor o Portal

O Portal dos Consumidores

lições práticas

- Consagrar tempo à organização e aos processos e não acreditar em soluções técnicas milagrosas
- Esperar reacções negativas, mesmo de dentro
- Fixar sempre prazos e limites
- Acreditar que a imaginação resolve muita coisa
- Acreditar que nem sempre o mais básico é o melhor



■ Moral

Acreditar que o cidadão consumidor,
seja ele quem for, é a razão última do
nosso trabalho