

ESTUDO | EFEITOS DA PANDEMIA

Duas visões sobre o desconfinamento
e a retoma das atividades económicas

Visão das empresas
Visão dos consumidores





Terminado o Estado de Emergência em Portugal surgiu a necessidade de avaliar as consequências de mais de um ano de um país a meio gás. Nesse sentido, a **Five Stars Consulting**, responsável pelos **Prémios Cinco Estrelas**, e a **multidados.com – the research agency** efetuaram em conjunto um estudo com o objetivo de avaliar os efeitos da pandemia Covid 19.

Neste estudo é possível obter a visão das empresas e a dos consumidores sobre o desconfinamento e o retorno das atividades económicas e sociais. O estudo incidiu sobre seis setores que se identificaram como aqueles que tiveram maior impacto da pandemia: Hotelaria, Viagens, Restauração, Retalho não Alimentar, Eventos e Transporte / Logística.

Foram questionados 200 clientes e 200 instituições de cada sector, num total de 1200 empresas e 1200 consumidores, entre os dias 13 de abril e 10 de maio de 2021.



CONSULTING



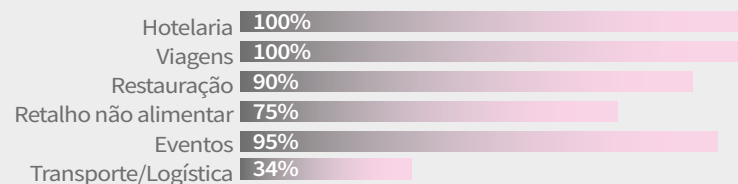


Visão das empresas

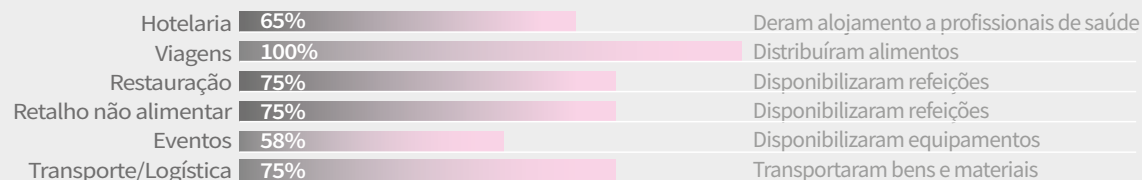
6 principais conclusões

1. grande redução do volume de negócios

Empresas com redução no volume de negócios

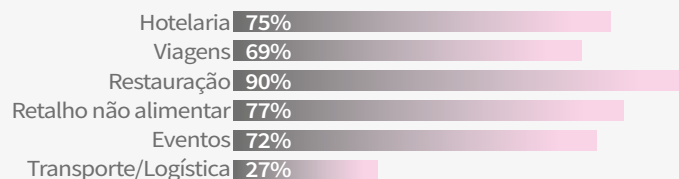


2. principal contributo dos setores no combate à pandemia



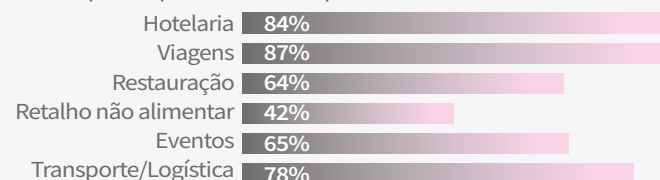
3. apoios insuficientes

Empresas que consideram os apoios insuficientes

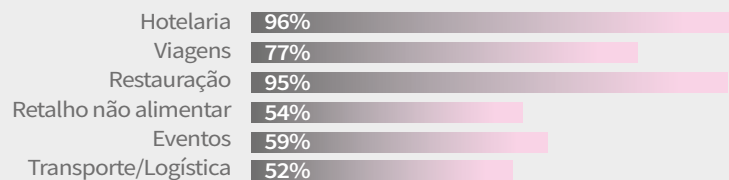


4. elevado recurso a medidas de apoio do Estado

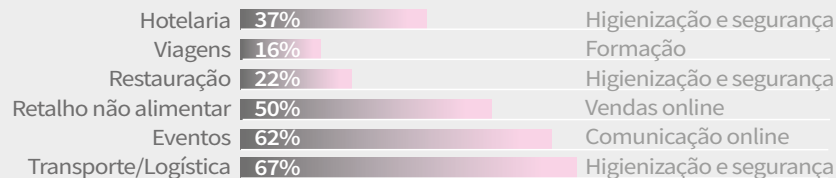
Empresas que recorreram a apoios do Estado



5. adesão massiva ao lay-off simplificado



6. principais medidas tomadas no regresso à atividade

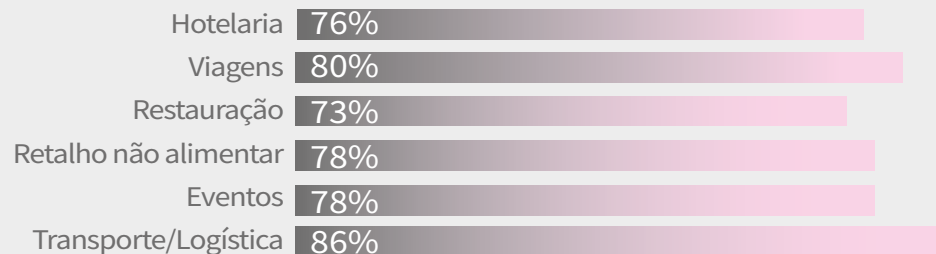




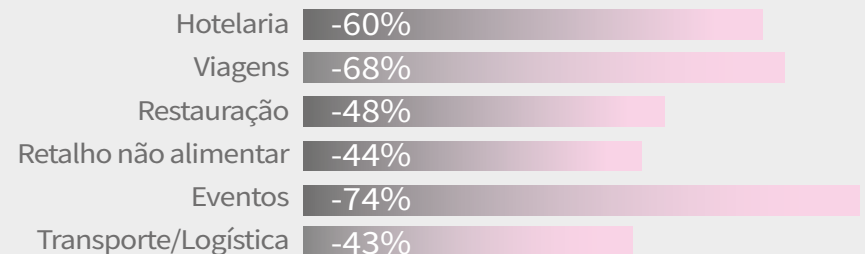
Visão dos consumidores

3 principais conclusões

1. a máscara é considerada a medida que traz maior segurança



2. elevada redução das despesas / consumo em alguns setores



3. o nível de segurança de cada um dos setores



Escala de 1 a 10, onde 1 significa "nada seguro" e 10 significa "bastante seguro" | Valor médio



Visão das Empresas

Informação Detalhada

Volume de negócios desde a pandemia

1 | Desde o início da pandemia, como classifica a variação do volume de negócios a que assistiu na sua empresa?

	hotelaria	viagens	restauração	retalho não alimentar	eventos	transporte/logística
diminuiu	100%	100%	89,5%	75%	95%	33,5%
manteve-se	-	-	10,5%	12,5%	5%	55,5%
aumentou	-	-	-	12,5%	-	11%

Todos os setores de atividade assumem uma redução do volume de negócios, chegando mesmo aos 100% no caso da hotelaria e das viagens, logo seguidos pelos eventos, com 95% das empresas a confirmarem essa redução. Nos setores do retalho não alimentar e do transporte/logística, as poucas empresas que indicaram terem aumentado o volume de negócios, tiveram na maioria, um crescimento de até 25%.

2 | A redução foi de...

	hotelaria	viagens	restauração	retalho não alimentar	eventos	transporte/logística
1-25%	3,5%	3,5%	3,9%	-	-	83,6%
26-50%	16,5 %	6,5%	16,2%	44%	4,7%	16,4%
51-75%	33,5 %	17%	31,8%	33,3%	5,8%	-
76-100%	46,5%	73%	48%	22,7%	89,5%	-

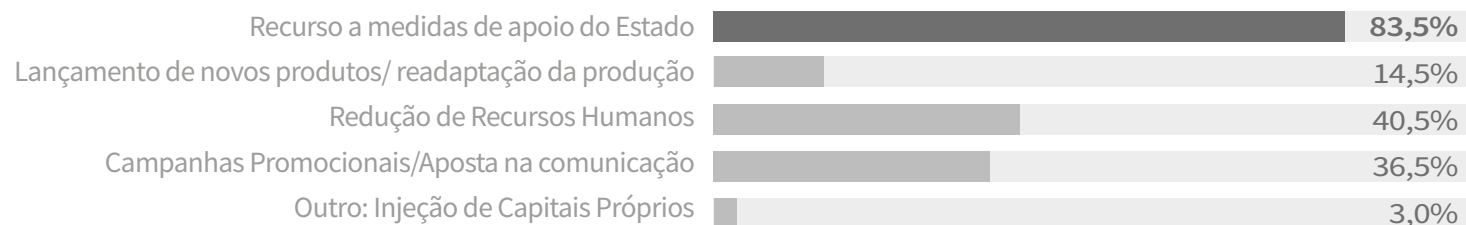
Em relação à percentagem da redução do volume de negócios, mantém-se a tendência quanto às maiores perdas, com a maioria das empresas de eventos, viagens, restauração e hotelaria a registarem perdas superiores a 76%.



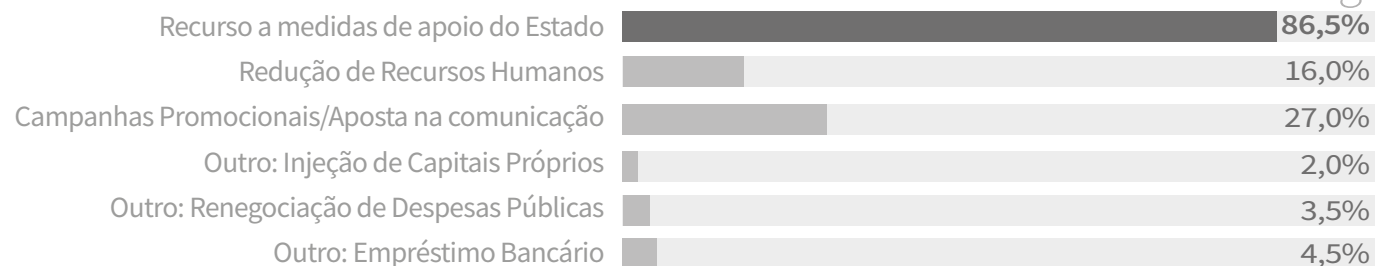
Métodos de sobrevivência

3 | Que métodos adotou para sobreviver à pandemia?

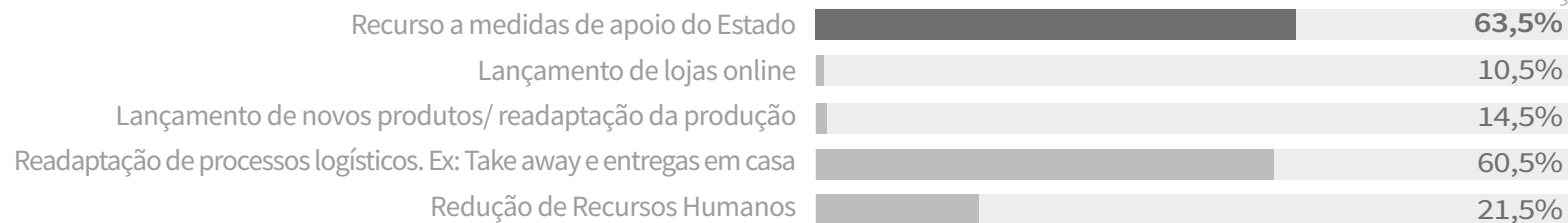
hotelaria



viagens



restauração



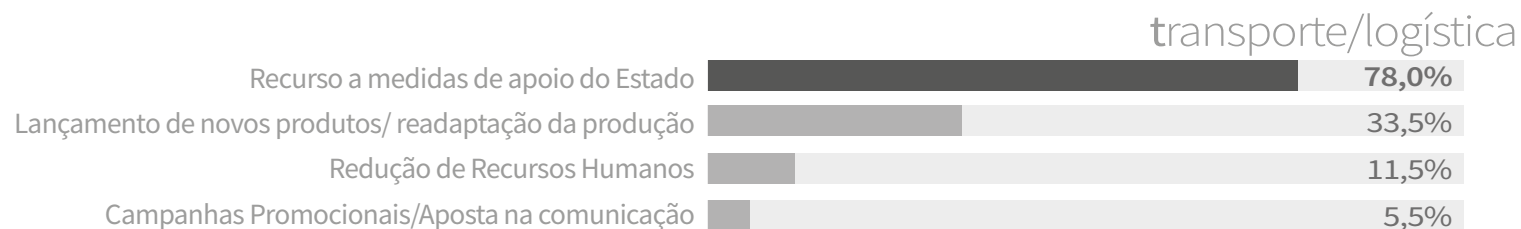
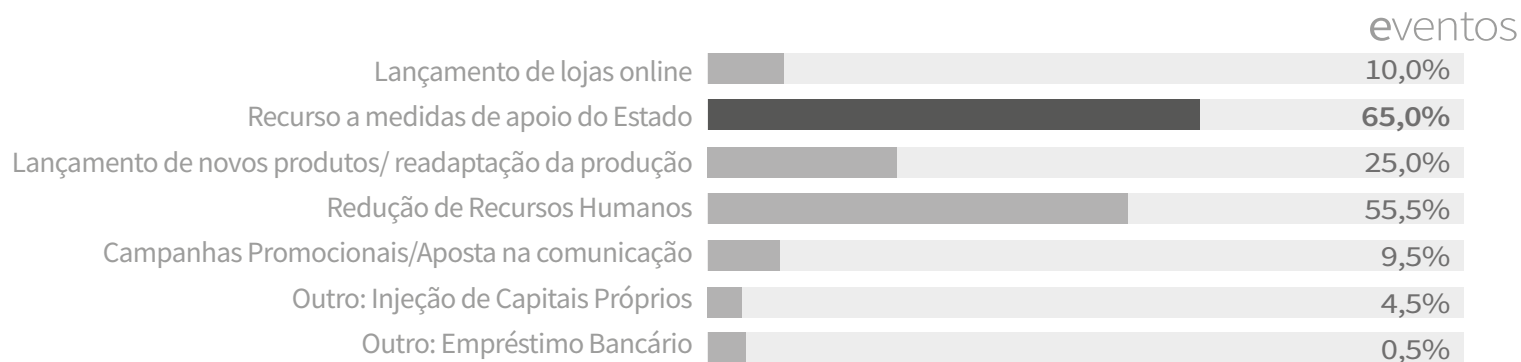
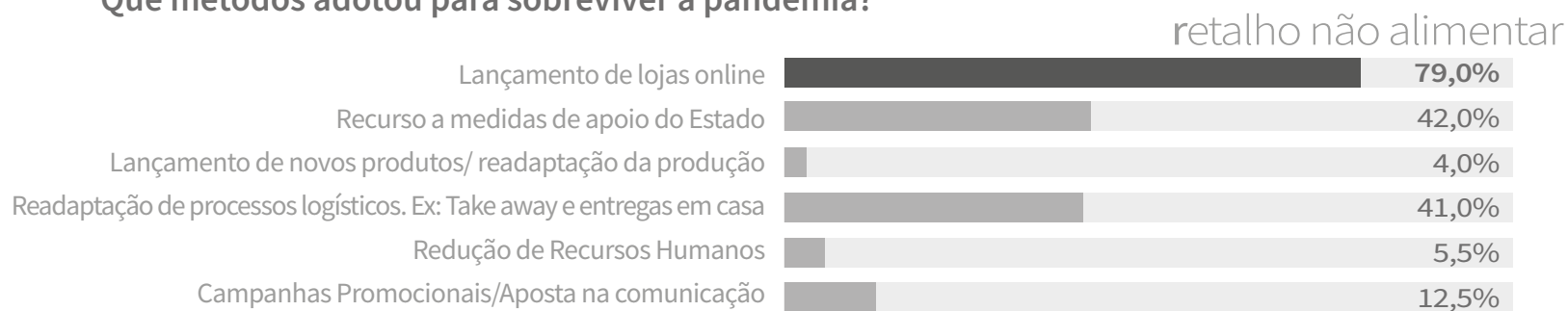
Hotelaria, viagens e transporte/logística são setores para os quais o apoio do Estado foi fundamental, tendo sido o método mais utilizado para sobreviver durante a pandemia com valores entre 86,5% (viagens) e 78% (transporte/logística).



Métodos de sobrevivência

3 |

Que métodos adotou para sobreviver à pandemia?

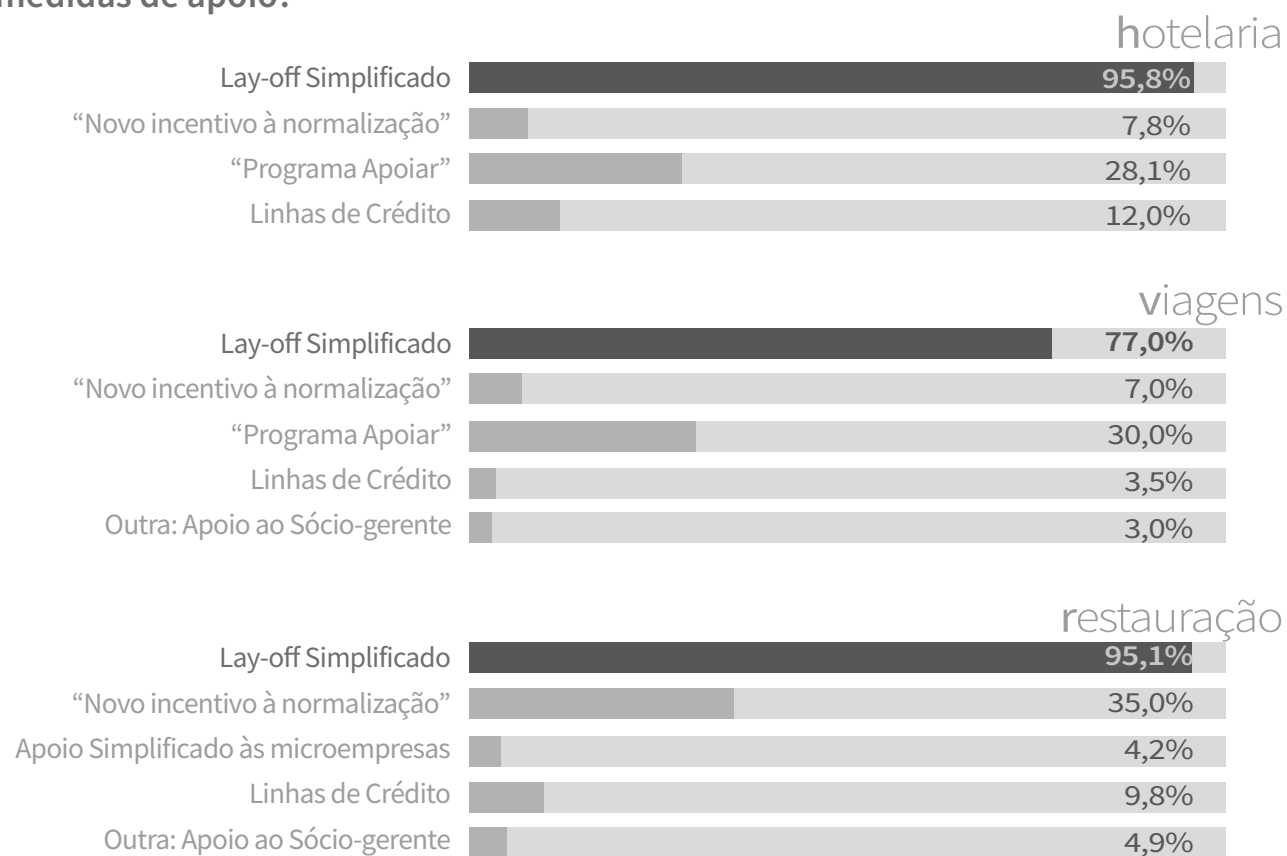


Quanto à criação de lojas online o setor que mais dinamizou este novo canal de venda foi o retalho não alimentar. Por outro lado, o setor do transporte/logística foi o que mais investiu no lançamento de novos produtos/readaptação da produção e o setor da restauração foi o que mais readaptou os processos logísticos (take away e entregas em casa). Por último, o setor dos eventos foi aquele em que o peso da redução dos recursos humanos foi mais significativo.



Medidas de apoio

4 | Recorreu a que medidas de apoio?

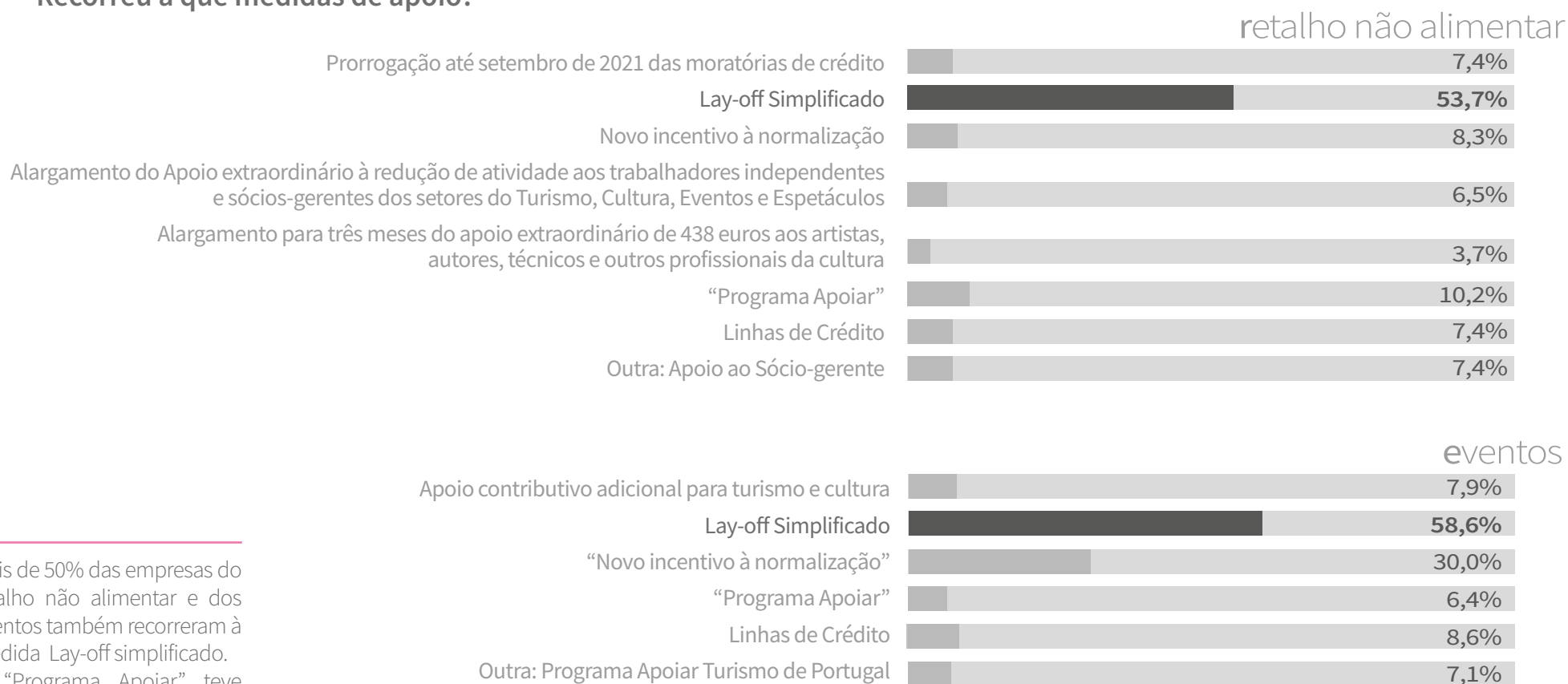


Entre todos os setores, a hotelaria, a restauração e as viagens foram os que mais recorreram ao Lay-off simplificado.



Medidas de apoio

4 | Recorreu a que medidas de apoio?



Mais de 50% das empresas do retalho não alimentar e dos eventos também recorreram à medida Lay-off simplificado. O “Programa Apoiar” teve maior adesão por parte dos setores da hotelaria, viagens e retalho não alimentar.



Medidas de apoio

4 | Recorreu a que medidas de apoio?



Concluimos que o Lay-off Simplificado foi a medida de apoio a que todas as empresas dos setores em foco neste estudo recorreram - em todos os setores mais de 50%.

Na hotelaria e restauração, mais de 95% das empresas assumiu a opção pelo Lay-off, logo seguidas pelo setor das viagens.

A percentagem mais baixa, mas ainda assim acima dos 50%, surge na área transporte/logística (52,3%).

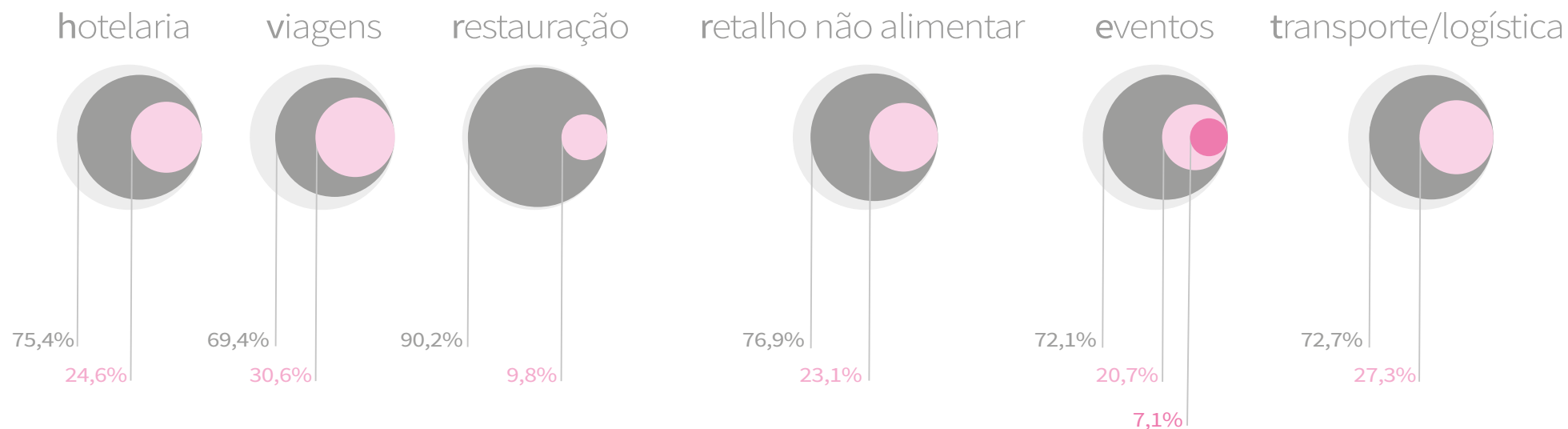
O programa “Novo incentivo à normalização” teve um peso muito significativo nos setores da restauração, eventos e transporte/logística.



Medidas de apoio

5 | Em que medida os apoios ajudaram a sua empresa?

- Ajudaram bastante
- Ajudaram mas não o suficiente
- Não ajudaram em nada



Cinco dos seis setores em análise afirmam que os apoios ajudaram, mas não o suficiente. Foi no setor da restauração que as empresas mais sentiram que os apoios não foram eficazes (90,2%). Quanto às empresas de eventos, outro setor muito afetado no último ano, 7,1% das empresas inquiridas dizem que os apoios não ajudaram em nada.

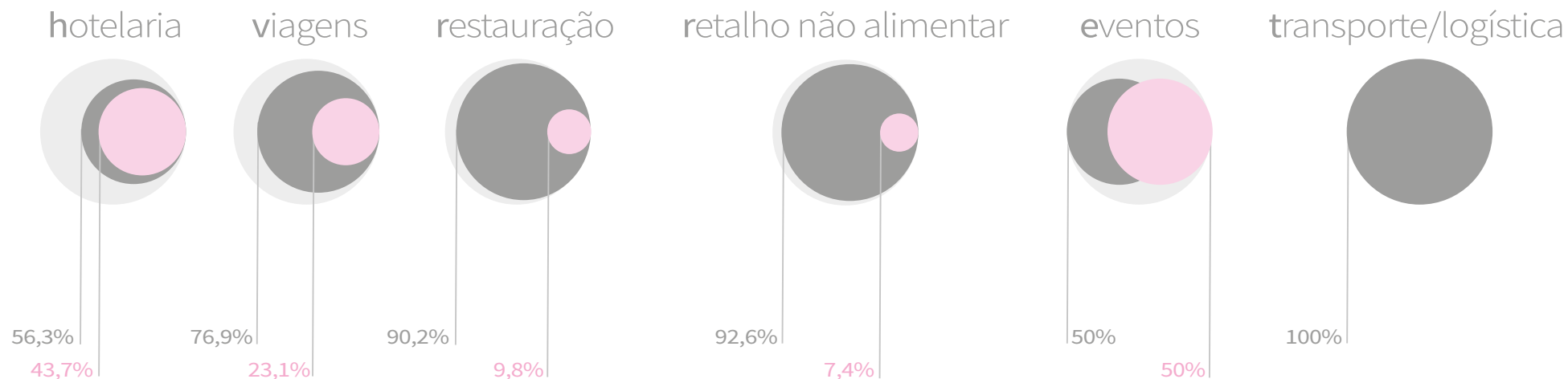


Medidas de apoio

6 |

Os apoios foram suficientes para manter os trabalhadores ou teve de haver lugar a dispensas?

- Mantivemos ou aumentámos o número de trabalhadores
- Tivemos de reduzir o número de trabalhadores



Eventos e hotelaria são as áreas de negócio em que houve maior redução de trabalhadores - 43,7% na primeira e 50% na segunda.

No setor dos transporte/logística, 100% das empresas inquiridas afirmam ter mantido ou criado novos postos de trabalho durante a pandemia.



Ajudas a outras organizações

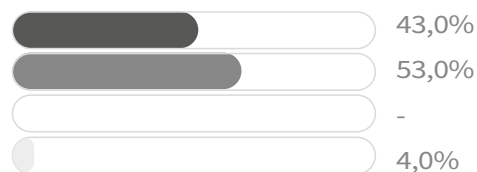
7 | A sua empresa conseguiu ajudar de alguma forma o pessoal que esteve/está na linha da frente? (médicos, enfermeiros...)

- Não, não poderia oferecer nada com o meu negócio
- Não, não tinha condições financeiras para ajudar
- Não, não tinha interesse
- Sim

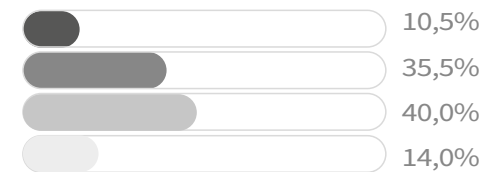
hotelaria



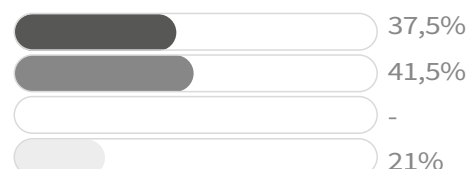
viagens



restauração



retalho não alimentar



eventos



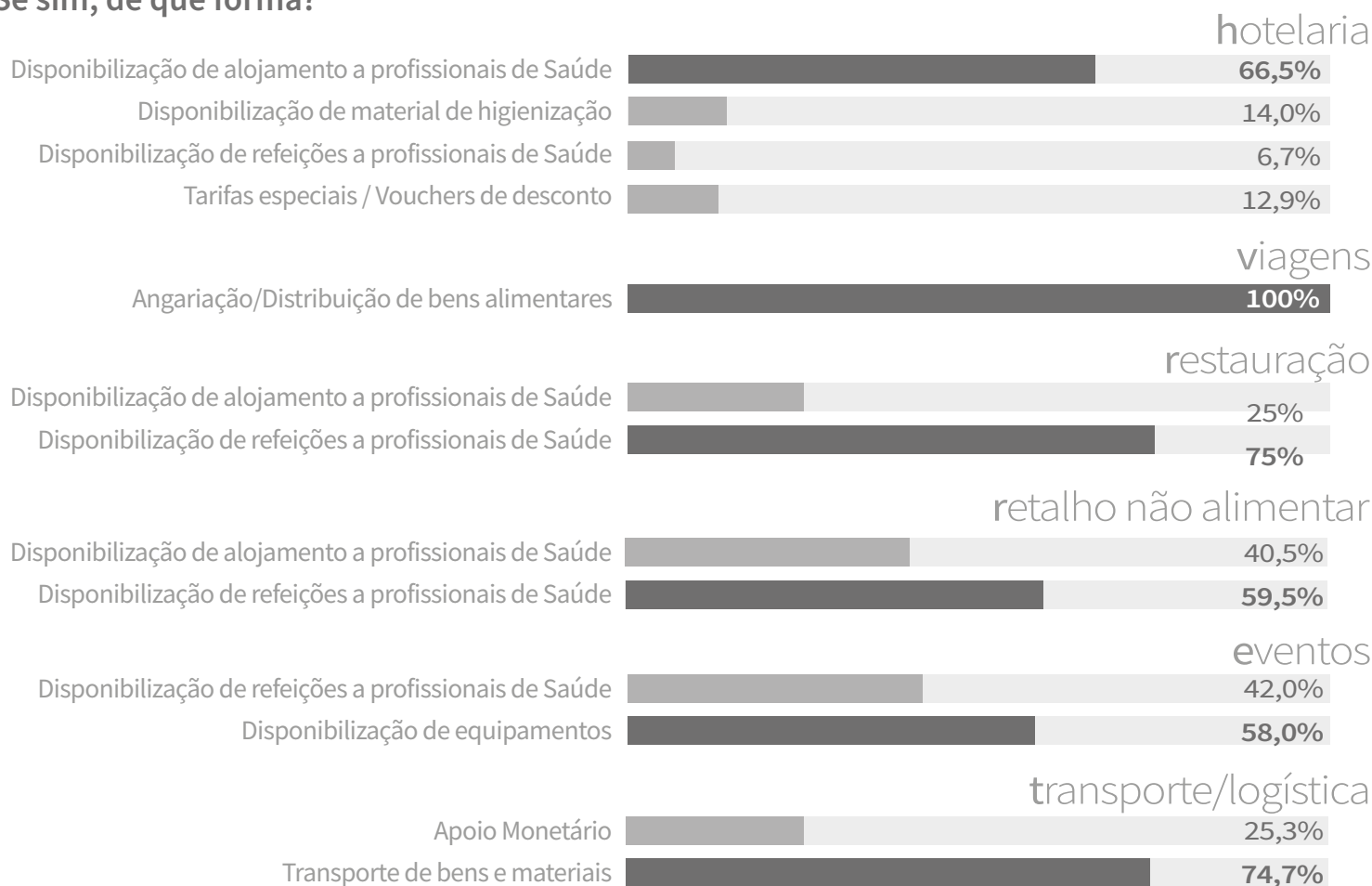
transporte/logística





Ajudas a outras organizações

8 | Se sim, de que forma?



As empresas com capacidade para ajudar contribuíram, principalmente, com a disponibilização de alojamento para os profissionais de saúde, angariação e disponibilização de refeições e bens alimentares, bem como a disponibilização de equipamentos e transporte de bens e materiais.



Regresso à atividade

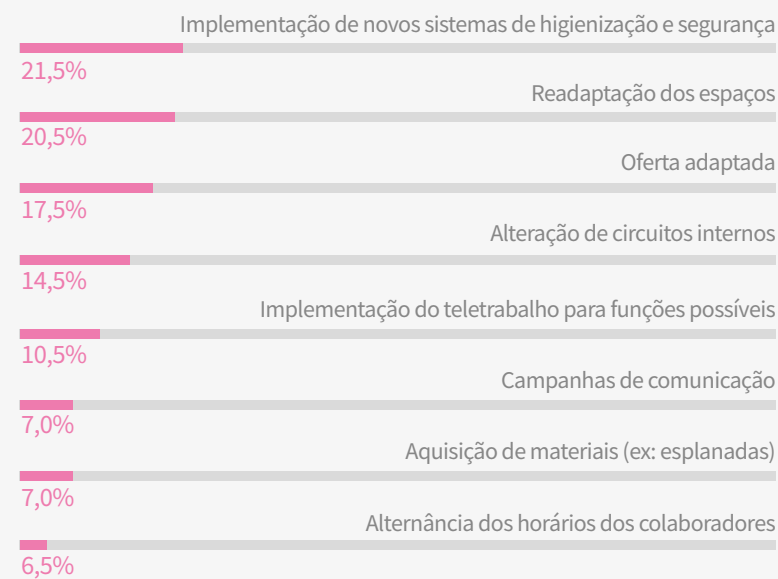
9 |

Como preparou o regresso à atividade da sua empresa após este segundo confinamento?

hotelaria



restauração

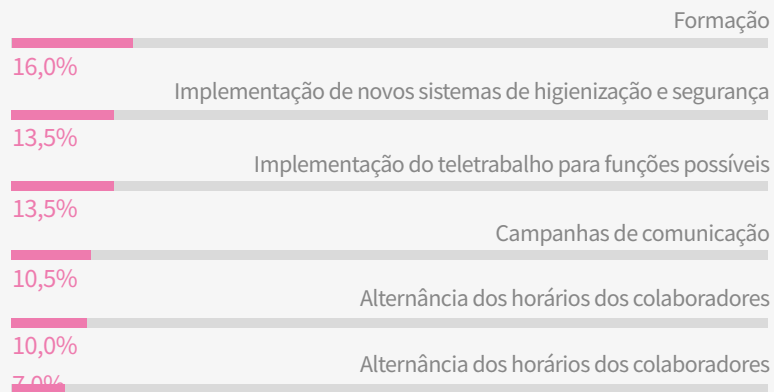




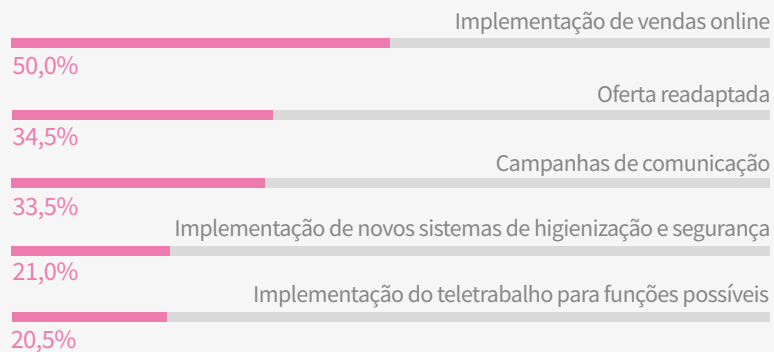
Regresso à atividade

9 | Como preparou o regresso à atividade da sua empresa após este segundo confinamento?

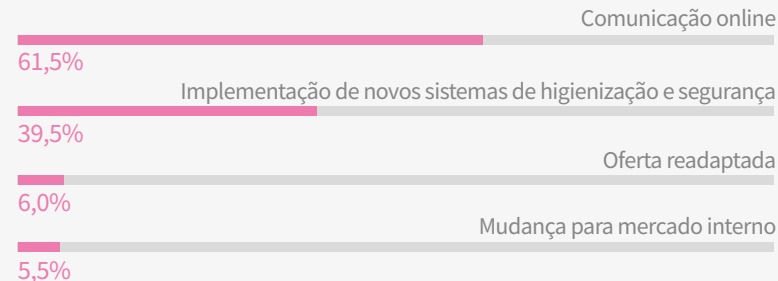
viagens



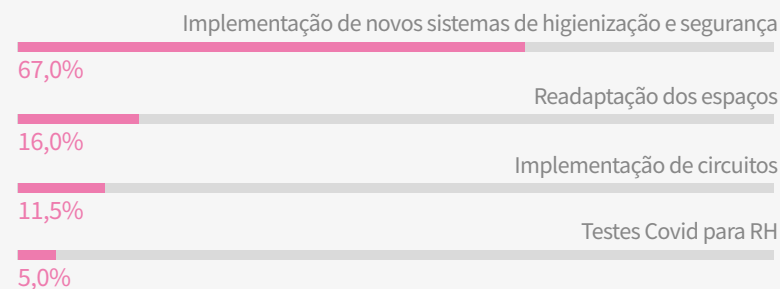
retalho não alimentar



eventos



transporte/logística



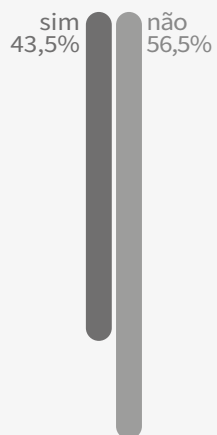


Regresso à atividade

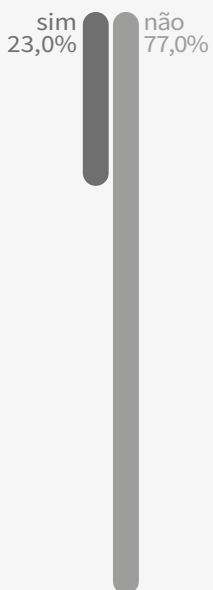
10 |

Algumas das alterações introduzidas no seu negócio manter-se-ão no futuro?

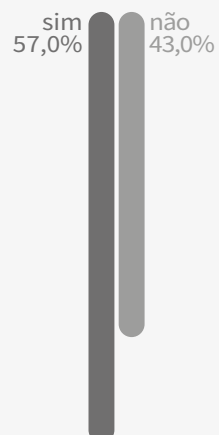
hotelaria



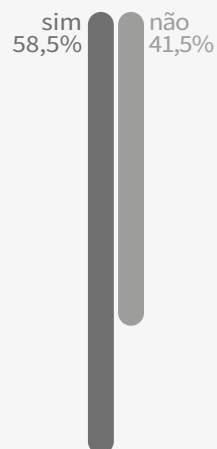
viagens



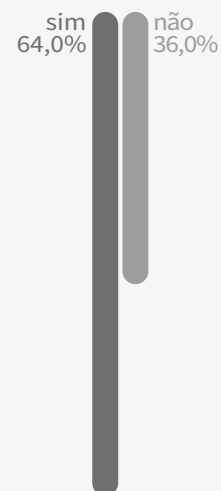
restauração



retalho não alimentar



eventos



transporte/logística



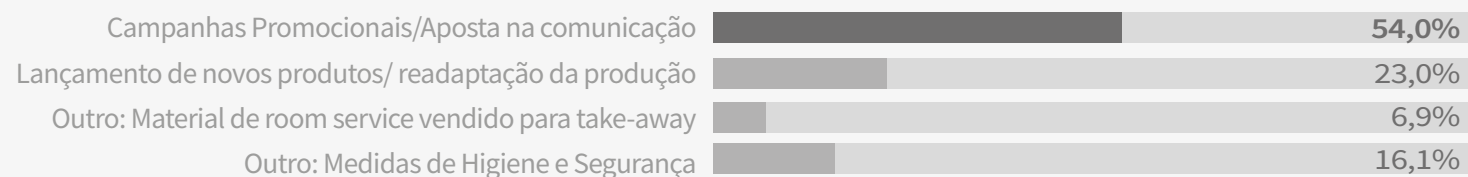


Regresso à atividade

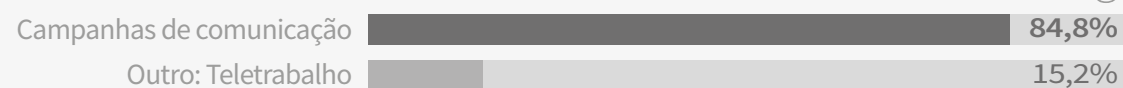
11 |

Quais as alterações que manterão no futuro?

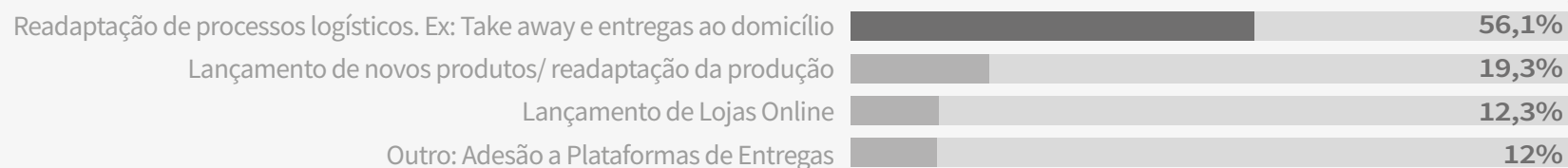
hotelaria



viagens



restauração



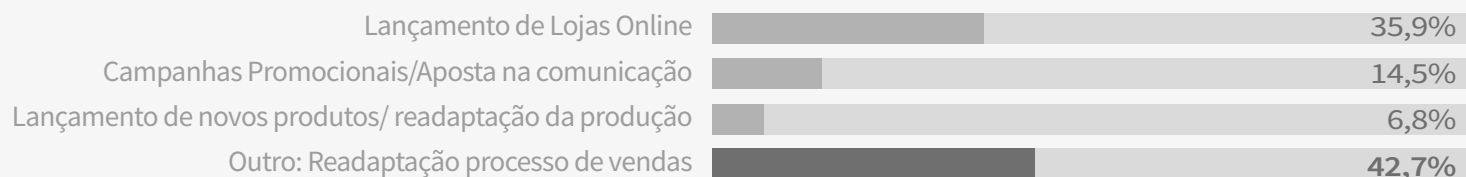


Regresso à atividade

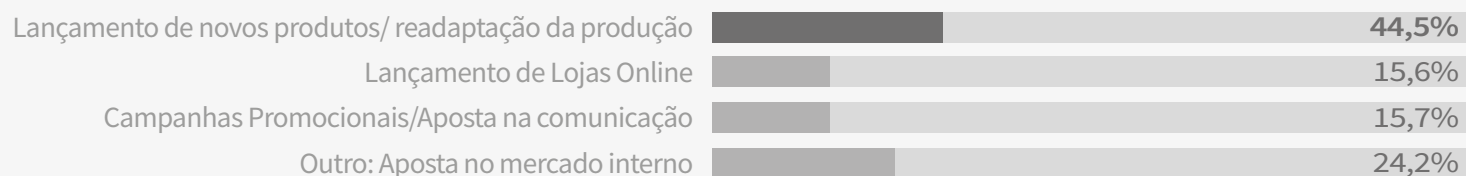
11 |

Quais as alterações que manterão no futuro?

retalho não alimentar



eventos



transporte/logística



Na maioria dos setores, as alterações introduzidas no modelo de negócio irão perdurar no futuro, com especial destaque para os setores da restauração, retalho não alimentar e eventos. Quanto às alterações adotadas, salientam-se a continuidade da aposta na comunicação, nos setores da hotelaria e viagens, e a readaptação de processos logísticos, no setor da restauração.



Regresso à atividade

12 |

Caso consigamos a imunidade de grupo no final do verão, quanto tempo estimam precisar até voltar à faturação que tinham em finais de 2019?

	hotelaria	viagens	restauração	retalho não alimentar	eventos	transporte/logística
Até 6 meses	-	-	11,4%	12,5%	23,4%	40,9%
Até 1 ano	46,0%	13,0%	10,5%	3,5%	14,8%	-
Até 2 anos	39,1%	71,7%	19,3%	17,0%	16,4%	-
Mais de 2 anos	-	15,2%	21,1%	25,0%	7,0%	-
NS/NR	14,9%	-	37,7%	42,0%	38,3%	59,1%

A resposta a esta pergunta tem variações significativas de setor para setor. Destacamos os 46% referente às empresas da hotelaria, que acreditam recuperar para valores de 2019, durante o próximo ano.

Já o setor das viagens não espera uma recuperação antes de 2 anos, é a expectativa de 71,7% das empresas inquiridas.

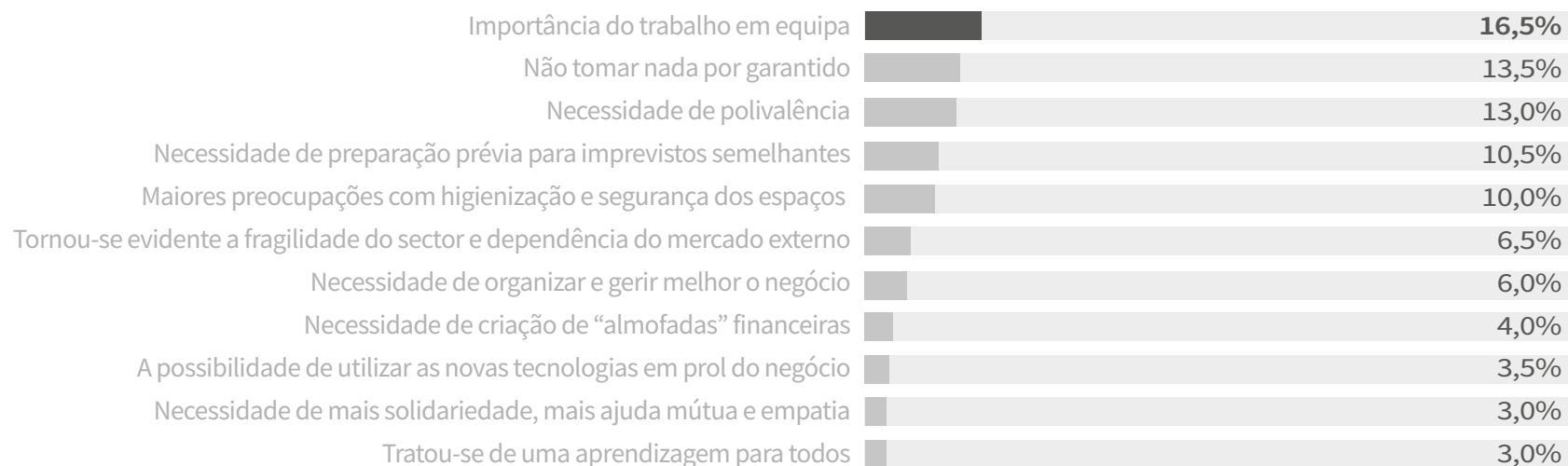


O que aprendemos com esta pandemia?

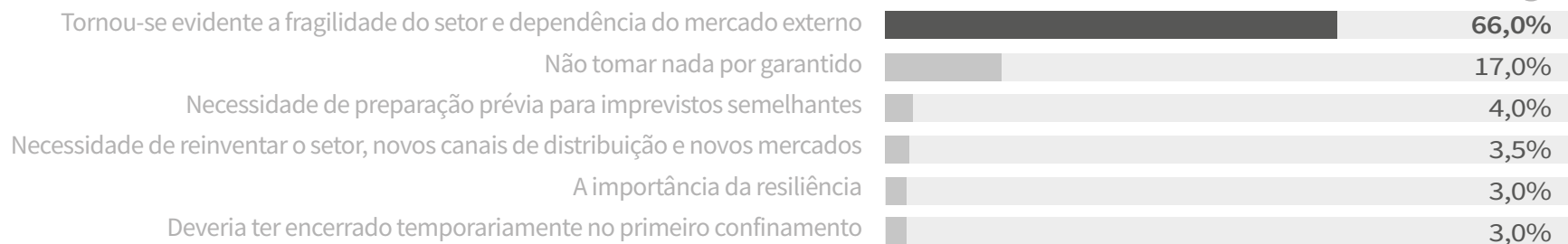
13 |

A nível do negócio, qual a principal lição que retiram desta pandemia?

hotelaria



viagens

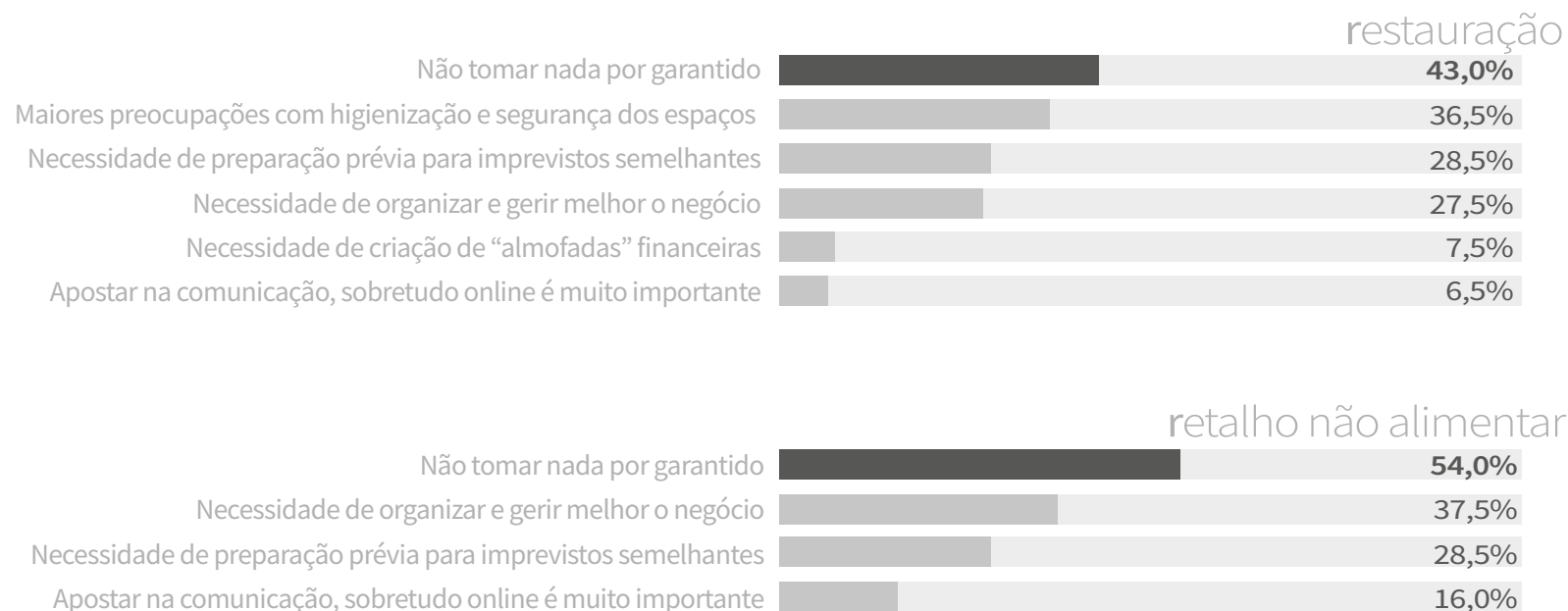




O que aprendemos com esta pandemia?

13 |

A nível do negócio, qual a principal lição que retiram desta pandemia?

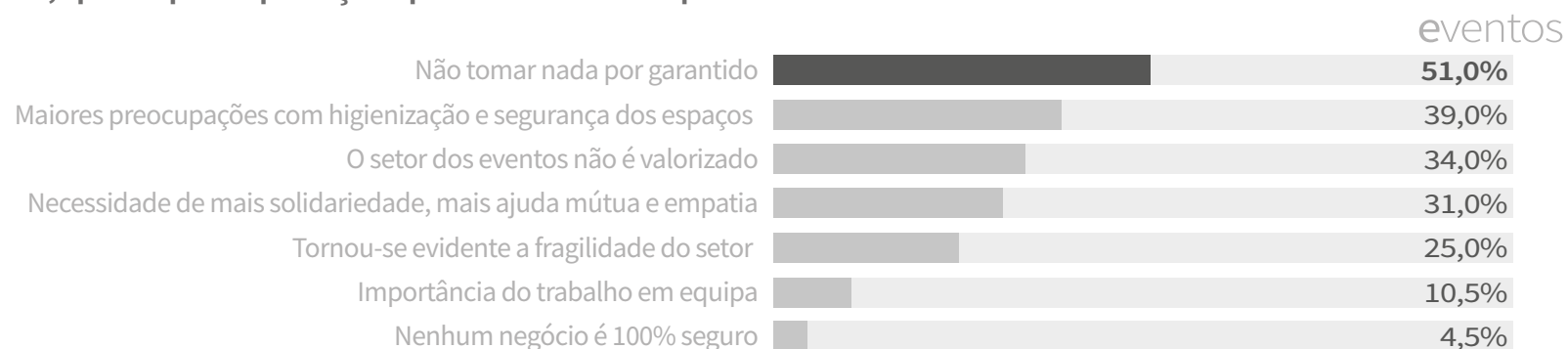




O que aprendemos com esta pandemia?

13|

A nível do negócio, qual a principal lição que retiram desta pandemia?



Em geral, em todos os setores, “não tomar nada por garantido” é a principal lição retirada desta pandemia. Porém, é de destacar a preocupação por reduzir a dependência face ao mercado externo no setor das viagens e pelas questões relacionadas com a higienização e a segurança dos espaços, nomeadamente nos setores da restauração e dos eventos.



Empresas

caraterização

número de
empresas contatadas

hotelaria	200
viagens	200
restauração	200
retalho não alimentar	200
eventos	200
transporte / logística	200
Total	1200

número de colaboradores	hotelaria	viagens	restauração	retalho não alimentar	eventos	transporte/ logística
1-4	20,0%	56,7%	42,9%	75,0%	80,0%	11,1%
5-10	23,3%	20,0%	39,3%	12,5%	15,0%	16,7%
11-50	33,3%	23,3%	17,9%	12,5%	-	44,4%
51-100	3,3%	-	-	-	5,0%	11,1%
101-500	20,0%	-	-	-	-	16,7%

mercado da Empresa	hotelaria	viagens	restauração	retalho não alimentar	eventos	transporte/ logística
B2B	3,3%	3,3%	-	-	-	-
B2C	43,3%	6,7%	78,6%	50,0%	-	-
Ambos	53,3%	90,0%	21,4%	50,0%	100%	100%



Visão dos Consumidores

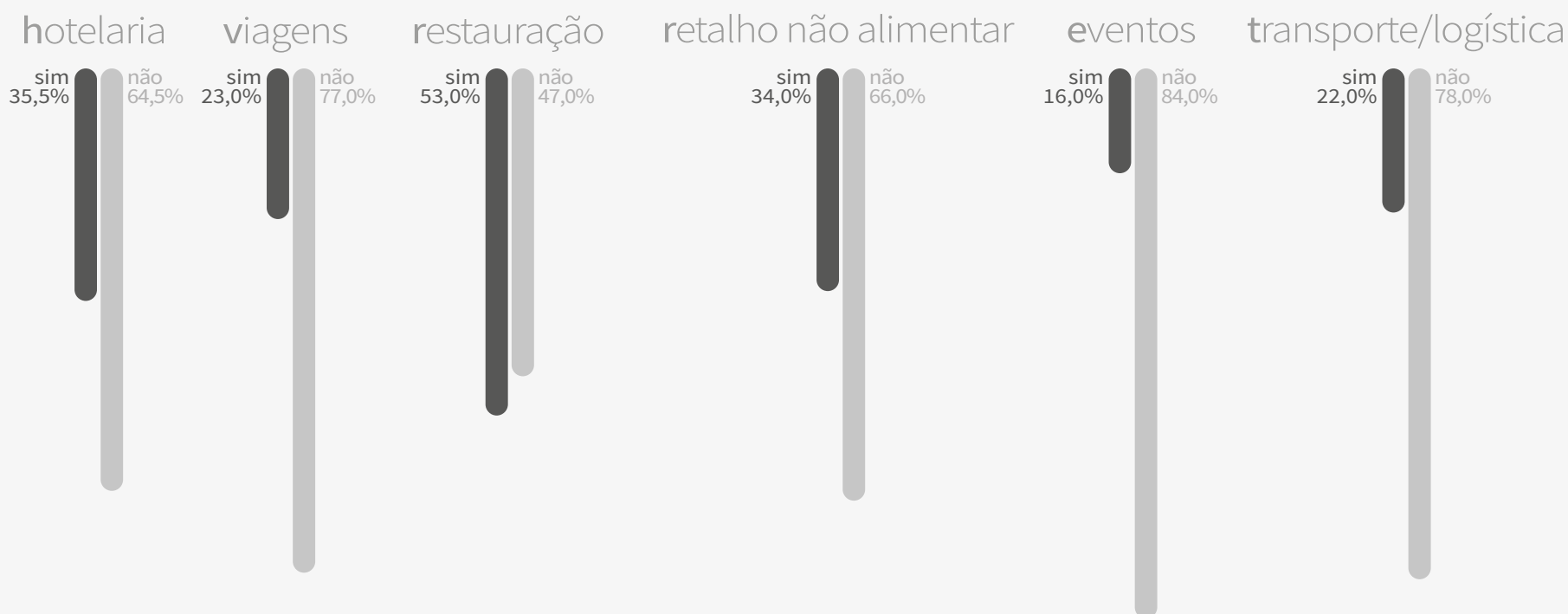
Informação Detalhada



Ajuda a atividades económicas durante o confinamento

1 |

Foi-lhe possível ajudar algum tipo de negócio a subsistir durante o tempo em que estiveram fechados?



O “não” como resposta a esta questão é claramente dominante. Apenas no setor da Restauração, mais de metade dos inquiridos confirmou a sua ajuda.



Ajuda a atividades económicas durante o confinamento

2 | De que forma foi dada essa ajuda?

	hotelaria	viagens	restauração	retalho não alimentar	eventos	transporte/logística
Ajuda monetária	15,5%	23,9%	5,7%	10,3%	28,1%	6,8%
Redução de Rendas – aplicado a proprietários do espaço	15,5%	13,0%	4,7%	7,4%	12,5%	15,9%
Mantendo as subscrições efetuadas/compras regulares	56,3%	50,0%	58,5%	69,1%	53,1%	65,9%
Fazendo compras superiores à real necessidade	35,2%	28,3%	38,7%	22,1%	46,9%	20,5%
Apoio profissional na sua área de competência	23,9%	23,9%	7,5%	14,7%	34,4%	6,8%
Outra: Optar por alojamento local	5,6%	-	-	-	-	-
Outra: Aceitar vales ao invés de reembolso	-	2,2%	-	-	-	-
Outra: Comprar online	-	-	-	5,9%	-	-

Compras regulares e manter subscrições efetuadas, foi a forma mais utilizada pelos inquiridos como forma de ajudar as atividades durante o confinamento.



Medidas que transmitem segurança

3 | Quais as duas medidas de segurança que lhe dão mais confiança?

	hotelaria	viagens	restauração	retalho não alimentar	eventos	transporte/logística
Utilização de Luvas	2,0%	2,5%	2,0%	2,0%	5,5%	4,0%
Máscara	76,0%	80,0%	72,5%	78,5%	77,5%	85,5%
Distanciamento Social	51,5%	51,0%	49,0%	48,5%	58,5%	46,5%
Viseiras	2,0%	2,5%	0,5%	0,5%	0,0%	3,5%
Desinfeção de mãos	32,5%	29,5%	36,0%	39,0%	24,5%	33,5%
Desinfeção dos espaços	35,5%	36,0%	39,0%	31,0%	33,0%	27,5%
Outra: Confinamento	0,5%	-	-	-	-	-
Outra: Bom senso	-	0,5%	-	-	-	-
Outra: Controlo de Clientes	-	-	1,0%	-	-	-

A utilização da máscara e o distanciamento social, são as medidas de segurança que mais deixam os inquiridos confiantes quanto a estarem protegidos face ao contágio por covid-19.



Consumo

4 |

As suas despesas aumentaram, mantiveram-se ou diminuíram durante o confinamento?

● Aumentaram

● Diminuíram

● Mantiveram-se

hotelaria



viagens



restauração



retalho não alimentar



eventos



transporte/logística



Em todos os setores os inquiridos afirmam terem diminuído o volume de despesa durante o confinamento, com os setores viagens e eventos a assumirem posição destacada.



Consumo

5 |

Com a reabertura dos negócios, como pensa que será o seu comportamento de compra neste setor?

● Irá comprar igual ● Irá comprar mais ● Irá comprar menos

hotelaria



viagens



restauração



retalho não alimentar



eventos



transporte/logística



Com a abertura dos negócios, os consumidores acreditam, de forma generalizada, que irão manter o seu padrão de consumo, exceto nos eventos em que a maioria afirma que irão consumir mais do que é habitual.



Consumo

6 | Como classifica, lembrando todas as medidas legalmente impostas, o seu nível de segurança em cada um destes setores? Utilize a escala de 1 a 10, onde 1 significa “nada seguro” e 10 “bastante seguro”.



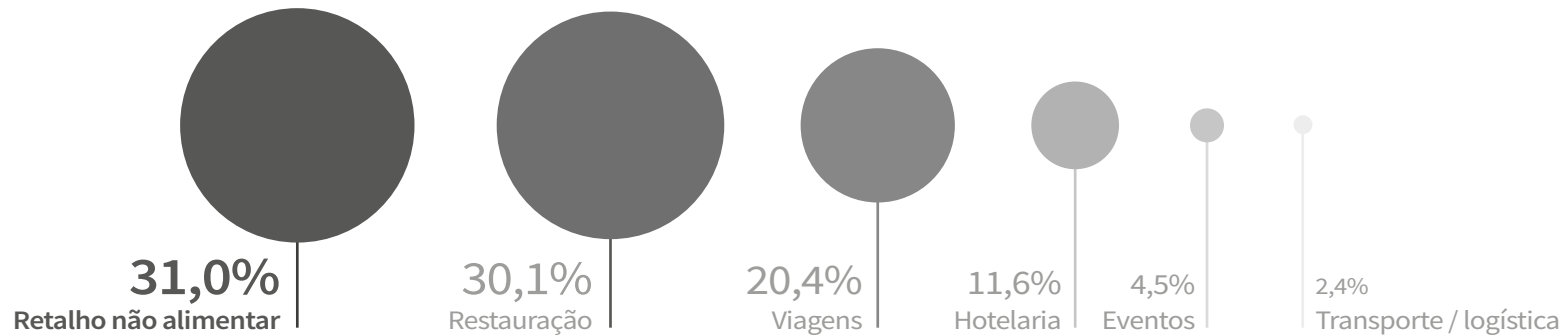
É na hotelaria e no retalho não alimentar que os consumidores apresentam níveis de confiança, em termos de segurança, mais elevados. Em oposição temos o transporte / logística com níveis muito reduzidos de confiança, na segurança.



Regresso e Retoma

7 |

Agora que as atividades comerciais reabriram, em que setor será a sua primeira compra de grande valor?



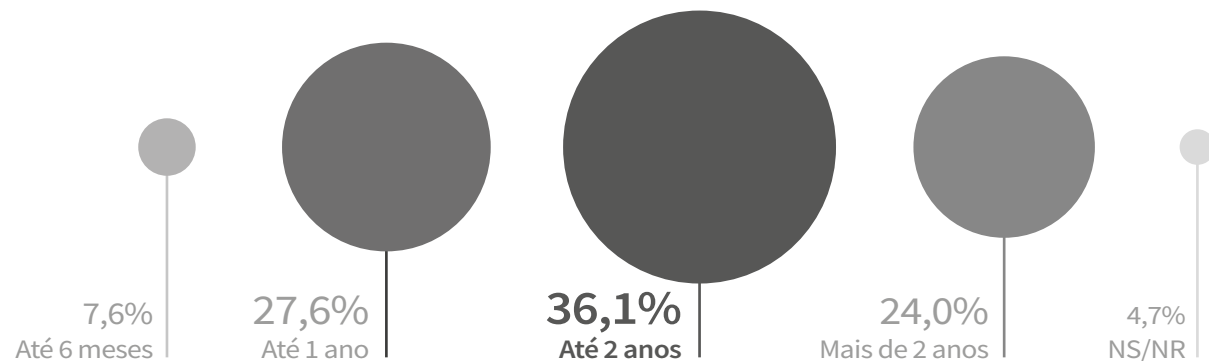
32% dos inquiridos pensa investir o seu dinheiro em atividades relacionadas com o lazer (viagens e hotelaria). O retalho não alimentar e a restauração ocupam as posições seguintes, com 31% e 30,1% respetivamente.



Regresso e Retoma

8 |

De quanto tempo acha que os negócios mais prejudicados vão precisar para voltarem à faturação normal/antes da pandemia ?



2 anos é o tempo que irá demorar a recuperar a economia, para 36,1% dos inquiridos, um valor que não é muito otimista.



Consumidores

caraterização

número de
consumidores contactados

hotelaria	200
viagens	200
restauração	200
retalho não alimentar	200
eventos	200
transporte / logística	200
Total	1200

género	hotelaria	viagens	restauração	retalho não alimentar	eventos	transporte/ logística
masculino	36,5%	36,5%	36,0%	30,0%	35,0%	36,5%
feminino	63,5%	63,5%	64,0%	70,0%	65,0%	63,5%
faixa etária	hotelaria	viagens	restauração	retalho não alimentar	eventos	transporte/ logística
Até aos 19 anos	0,5%	0,5%	0,5%	1,0%	-	0,5%
20 aos 29 anos	18,5%	18,0%	17,0%	17,5%	20,0%	18,5%
30 aos 39 anos	27,0%	30,5%	31,0%	31,5%	38,0%	27,0%
40 aos 49 anos	33,0%	26,5%	30,5%	31,5%	25,5%	33,0%
50 aos 59 anos	16,0%	16,5%	14,0%	13,5%	14,0%	16,0%
60 aos 69 anos	4,5%	7,5%	6,5%	4,5%	2,5%	4,5%
Mais de 70 anos	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	-	0,5%
nível de instrução	hotelaria	viagens	restauração	retalho não alimentar	eventos	transporte/ logística
1º Ciclo	0,5%	0,5%	1,0%	0,5%	-	0,5%
2º Ciclo	1,0%	1,0%	1,5%	1,0%	-	1,0%
3º Ciclo	2,0%	3,5%	5,5%	4,0%	4,5%	2,0%
Ensino Secundário	32,5%	28,5%	34,0%	37,0%	26,5%	32,5%
Licenciatura	45,5%	46,0%	42,0%	40,5%	44,5%	45,5%
Mestrado	18,0%	19,5%	15,0%	16,0%	23,5%	18,0%
MBA/ Doutoramento	0,5%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	0,5%



caracterização

situação profissional	hotelaria	viagens	restauração	retalho não alimentar	eventos	transporte/ logística
Desempregados	4,5%	3,5%	6,5%	7,0%	4,0%	4,5%
Empregados a trabalhar sem ser em escritórios (Lojistas, Vendedores, etc.)	7,5%	6,5%	7,0%	9,5%	5,0%	7,5%
Empregados de escritório	18,5%	16,5%	19,0%	18,0%	17,0%	18,5%
Estudantes, Domésticas, Inactivos	4,0%	6,0%	4,0%	5,0%	7,5%	4,0%
Patrão/ Proprietário (agricultura, comércio, indústria, serviços) (empresa/ loja/ exploração com 5 ou menos trabalhadores)	5,5%	5,5%	4,0%	4,5%	5,0%	5,5%
Patrão/ proprietário (agricultura, comércio, indústria, serviços) (empresa/ loja/ exploração com 6 ou mais trabalhadores)	2,5%	3,0%	2,0%	3,0%	4,5%	2,5%
Profissões liberais e similares (Médicos, Advogados, Arquitetos, Engenheiros, Contabilistas, Economistas, Artistas, etc.)	10,0%	15,5%	13,0%	11,0%	16,0%	10,0%
Profissões técnicas, científicas e artísticas por conta de outrém (Perfil semelhante ao código 04, mas trabalhadores por conta de outrém)	23,0%	19,0%	20,0%	19,5%	19,0%	23,0%
Quadros médios (responsável por 5 ou menos trabalhadores) (Chefe de Secção, Chefe de Serviços)	2,0%	4,5%	4,0%	3,5%	2,0%	2,0%
Quadros médios (responsável por 6 ou mais trabalhadores) (Chefe de Secção, Chefe de Serviços)	6,5%	7,5%	6,0%	5,5%	8,5%	6,5%
Quadros superiores (responsável por 5 ou menos trabalhadores) (Administrador, Presidente, Diretor, Gerente)	4,5%	4,0%	2,5%	4,0%	4,0%	4,5%
Quadros superiores (responsável por 6 ou mais trabalhadores) (Administrador, Presidente, Diretor, Gerente)	5,5%	3,5%	5,0%	3,0%	2,5%	5,5%
Trabalhadores manuais (Operários, Trabalhadores agrícolas, etc.)	3,5%	2,5%	4,5%	3,5%	3,0%	3,5%
Trabalhadores manuais e similares por conta própria (Canalizadores, Carpinteiros, Sapateiros, Pintores, etc.)	2,5%	2,5%	2,5%	3,0%	2,0%	2,5%
rendimento mensal líquido do agregado familiar						
Até 499€	2,0%	3,0%	3,0%	4,0%	5,0%	2,0%
500 a 749€	6,0%	4,5%	6,5%	6,0%	7,5%	6,0%
750 a 999€	9,0%	7,5%	8,5%	9,0%	3,0%	9,0%
1000 a 1499€	26,0%	26,0%	24,0%	26,5%	30,0%	26,0%
1500 a 2000€	21,0%	24,5%	24,5%	26,0%	24,5%	21,0%
2000 a 3000€	19,0%	18,0%	17,0%	13,0%	20,0%	19,0%
Mais de 3000€	7,5%	6,5%	7,0%	5,5%	5,5%	7,5%
NS/NR	9,5%	10,0%	9,5%	10,0%	4,5%	9,5%



caracterização

distritos de residência	hotelaria	viagens	restauração	retalho não alimentar	eventos	transporte/ logística
Açores	2,5%	2,5%	1,5%	1,0%	1,0%	2,5%
Aveiro	5,0%	5,0%	5,5%	6,0%	4,5%	5,0%
Beja	0,5%	0,5%	0,5%	1,0%	-	0,5%
Braga	8,5%	8,5%	7,0%	7,0%	4,5%	8,5%
Bragança	-	-	0,5%	-	-	-
Castelo Branco	1,5%	2,0%	1,0%	1,5%	2,0%	1,5%
Coimbra	1,0%	1,5%	1,5%	0,5%	3,0%	1,0%
Évora	2,0%	1,0%	2,0%	1,5%	3,0%	2,0%
Faro	3,0%	4,0%	3,0%	5,0%	3,5%	3,0%
Guarda	-	0,5%	1,0%	1,0%	-	-
Leiria	2,5%	3,0%	2,5%	2,5%	4,0%	2,5%
Lisboa	31,5%	32,5%	31,0%	34,0%	35,0%	31,5%
Madeira	0,5%	1,0%	0,5%	1,5%	-	0,5%
Portalegre	2,0%	0,5%	1,5%	1,0%	-	2,0%
Porto	22,5%	22,0%	22,5%	21,5%	19,0%	22,5%
Santarém	4,5%	3,0%	4,0%	3,5%	5,5%	4,5%
Setúbal	9,0%	11,0%	11,5%	8,0%	10,5%	9,0%
Viana do Castelo	1,0%	0,5%	1,0%	1,5%	1,0%	1,0%
Vila Real	0,5%	-	0,5%	0,5%	1,0%	0,5%
Viseu	2,0%	1,0%	1,5%	1,5%	2,5%	2,0%



A **Five Stars Consulting** é a empresa responsável pelos Prémios Cinco Estrelas que utiliza uma metodologia de avaliação própria, considerada pelas empresas de estudos de mercado como a mais completa e rigorosa, para medir o grau de satisfação que os produtos, serviços e marcas conferem aos seus utilizadores. Esta metodologia concretiza-se através da atribuição de 3 selos que certificam a qualidade de quem foi distinguido:

Prémio Cinco Estrelas: atribuído a marcas de presença nacional;

Prémio Cinco Estrelas Regiões: atribuído a marcas de presença regional;

Five Stars | Safe Spot: distingue todas as marcas que têm um spot de acesso público, onde foram implementadas as adequadas medidas de segurança e higiene sanitária, para além do reconhecimento da excelência do serviço prestado.

www.cinco-estrelas.pt



A **multidados.com**, fundada em 1998, constitui-se enquanto sociedade independente de prestação de serviços para a área dos estudos de mercado e da consultoria de marketing.

No que diz respeito aos estudos de mercado, a **multidados.com** pretende materializar uma ponte entre as perceções, os pensamentos, as emoções, os sentimentos, as necessidades e as aspirações dos consumidores e /ou clientes para com as marcas. Através desta recolha de dados, estes transformam-se em informação pertinente, orientadora das estratégias de atuação no mercado.

A título de exemplo menciona-se alguns instrumentos, a saber: estudos de mercado (telefónico, online e presencial), focus group, cliente mistério e painel online.

www.multidados.com