

estudo de
avaliação da marca
2021



índice

3. enquadramento

4. metodologia

- 4. combinação de diferentes métodos de avaliação
- 5. caracterização da amostra

8. resultados

- 9. notoriedade espontânea
- 10. notoriedade total
- 12. associação a setores de atividade
- 13. associação à metodologia
- 14. associação a valores
- 15. características mais importantes
- 17. confiança
- 19. grau de influência
- 20. inovação
- 21. divulgação
- 22. marcas associadas
- 23. personalidades associadas

enquadramento

O presente documento sistematiza os resultados obtidos no estudo de avaliação da marca "Prémio Cinco Estrelas", realizado pela Multidados - The Research Agency, durante o mês de novembro de 2021, junto de uma amostra representativa da população portuguesa (1000 consumidores de ambos os sexos, de todas as faixas etárias e residentes em Portugal Continental e ilhas), quando questionada sobre os diferentes sistemas de avaliação de produtos, serviços e marcas que existem atualmente no mercado português.

Este documento apresenta ainda uma análise comparativa dos resultados obtidos pelo Prémio Cinco Estrelas, nesta mesma avaliação, nos últimos 4 anos.

metodologia

combinação de diferentes métodos de avaliação

O método utilizado para a avaliação da marca "Prémio Cinco Estrelas" resulta da combinação de diferentes aspetos avaliados junto dos consumidores, nomeadamente: notoriedade da marca, valores associados, confiança, credibilidade e inovação.

Um estudo de notoriedade de uma marca permite analisar a capacidade do potencial comprador ao reconhecer e recordar essa marca como membro de uma certa categoria de consumo.

A notoriedade de uma marca vai desde o estado inicial de desconhecimento, ao seu reconhecimento e recordação, até ao estado em que se acredita que a marca é a única na sua classe de consumo. Este conceito geral pode ser desagregado em três conceitos adicionais:

1. Top-of-Mind

É o nome ou marca que é indicado espontaneamente em primeiro lugar

2. Notoriedade Espontânea

É o resultado do somatório das referências totais de uma marca

3. Notoriedade Assistida

Pressupõe ajuda que passa por fornecer pistas ao inquirido para avaliar se conhece ou não, determinada marca.

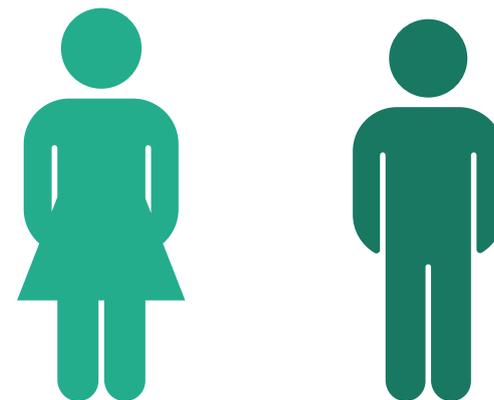
Um dos aspetos tidos em conta na avaliação da marca é sem dúvida a notoriedade que essa marca tem junto dos seus consumidores-alvo. Contudo, e para que essa marca possa vir a ser a real escolha dos consumidores, é também importante a avaliação de outros aspetos, nomeadamente a sua reputação e a imagem que a marca transmite ao mercado. Só assim se conseguem construir relações duradouras.

metodologia

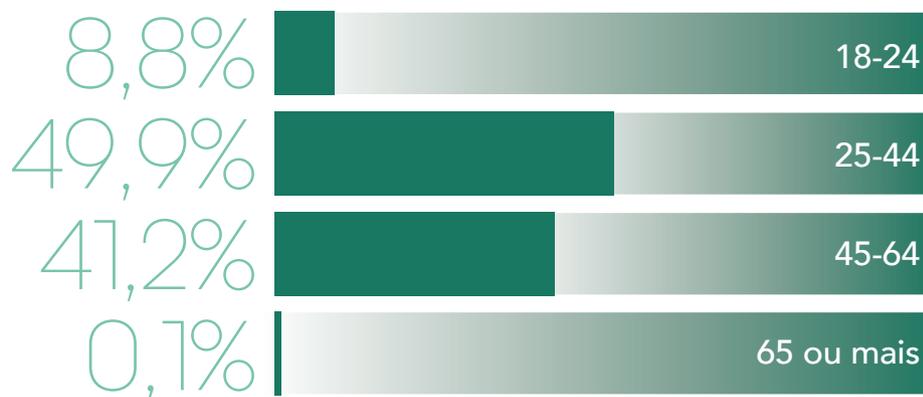
caracterização da amostra

Género e Idade

A amostra é constituída por 49,3% do total de inquiridos do sexo masculino e 50,7% de inquiridos do sexo feminino.



50,7% 49,3%



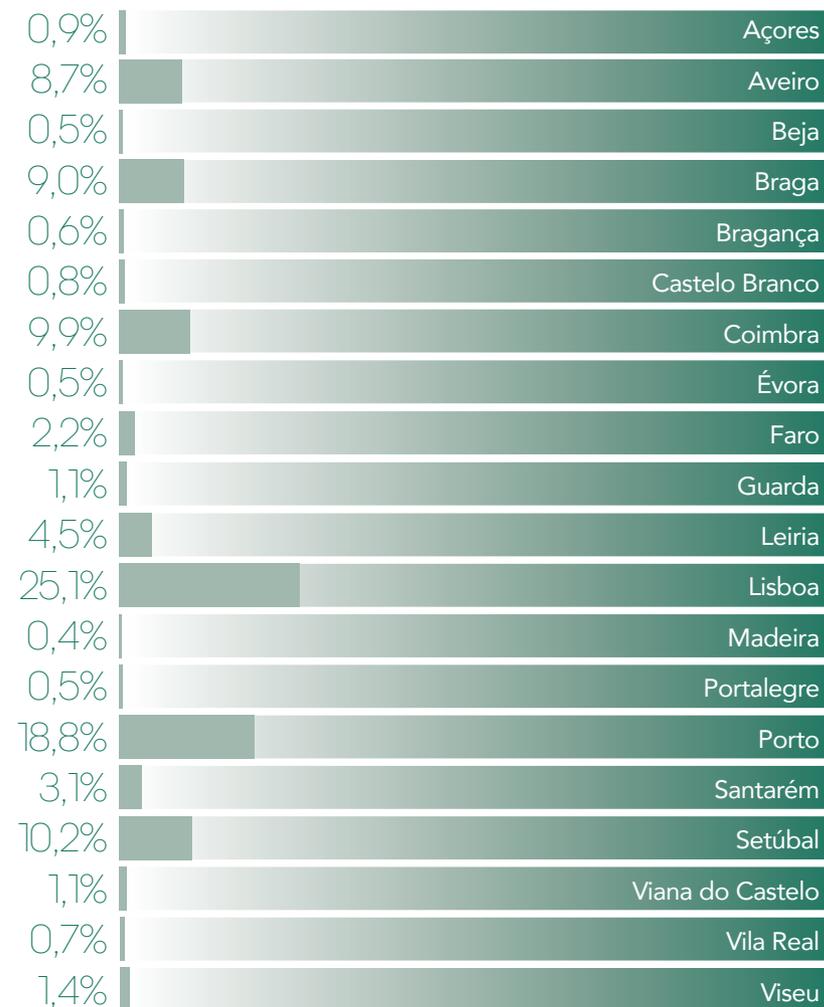
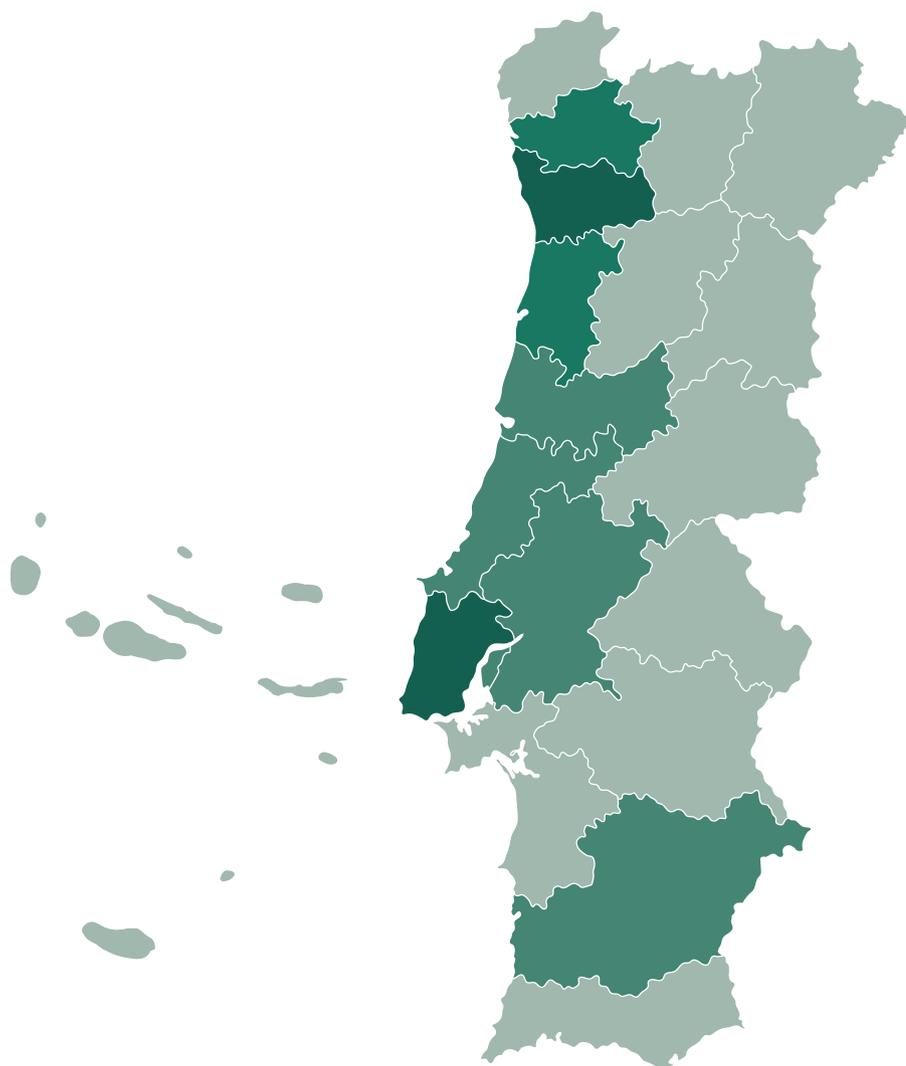
A totalidade dos inquiridos tinha mais de 18 anos, sendo a faixa dos 25 aos 44 anos a mais representativa, com uma representação de 49,9% dos inquiridos.

metodologia

caracterização da amostra

Distrito de residência

O relatório tem uma representação nacional em todos os distritos, incluindo ilhas.



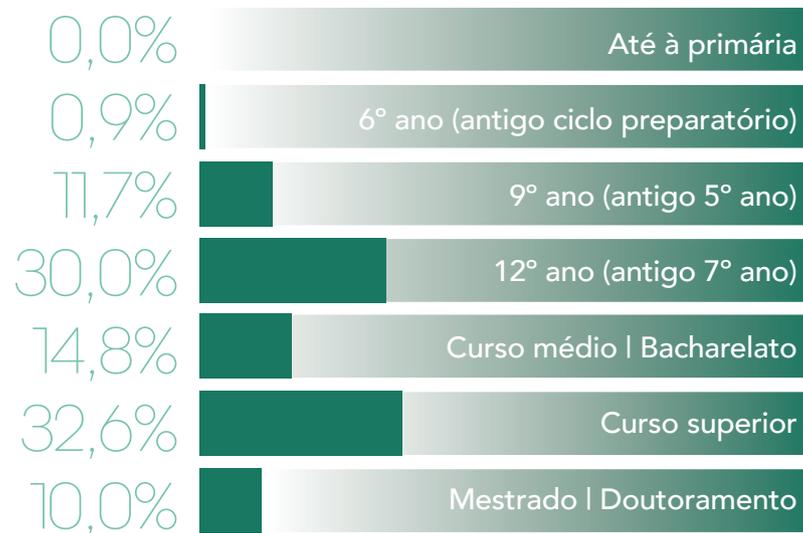
metodologia

caracterização da amostra

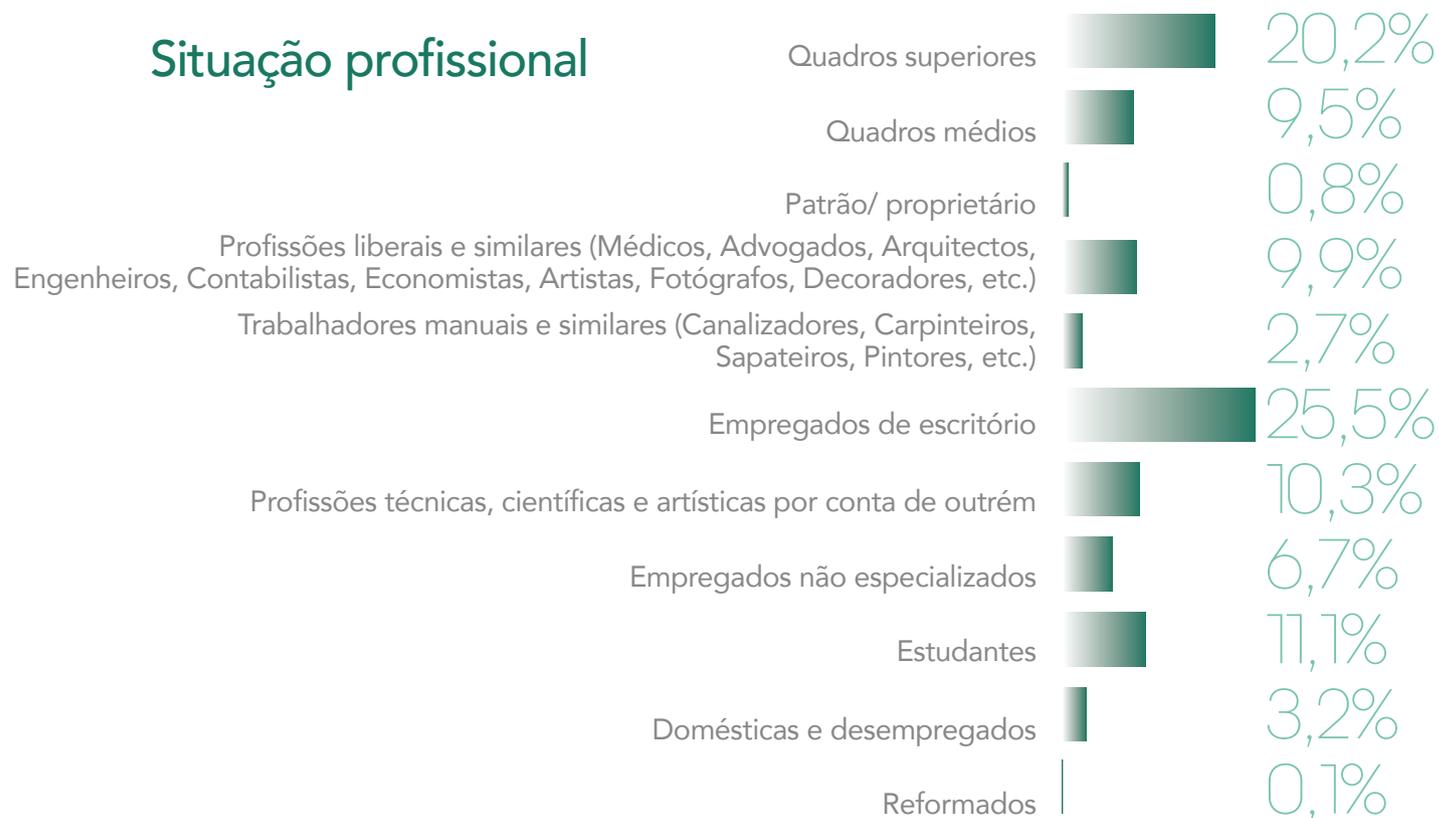
Escolaridade

42,6% dos consumidores inquiridos possui um Curso Superior completo. Destes, 10% possuem Mestrado ou Doutoramento.

A menor representatividade encontra-se no nível de escolaridade 6º ano (antigo ciclo preparatório), com 0,9% do total do inquiridos.



Situação profissional



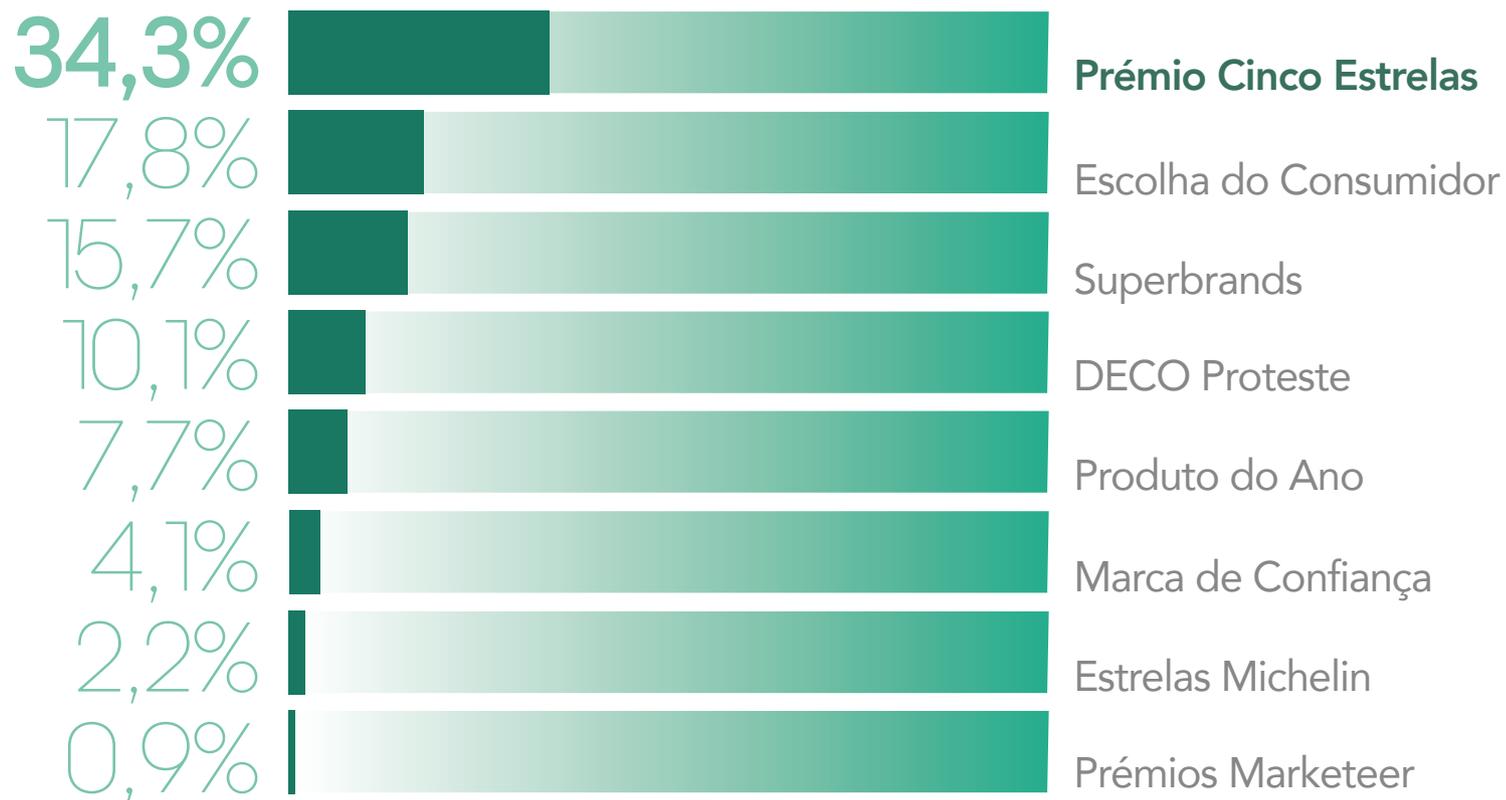
estudo de
avaliação da marca
resultados



resultados

notoriedade espontânea

Indique um Sistema de Avaliação de produtos e serviços que se lembre em primeiro lugar.



>> O Prémio Cinco Estrelas é a marca mais conhecida de forma espontânea com 34,3% dos inquiridos a reconhece-la em primeiro lugar.

resultados

notoriedade total

Prémio Cinco Estrelas Vs outros sistemas de avaliação.

	Nunca Ouvi Falar	Conheço Só de Nome	Sei Alguma Coisa Sobre Este Prémio	Conheço Bem Este Prémio	Notoriedade Total %
Prémio Cinco Estrelas	1,6%	35,0%	35,9%	27,5%	98,4%
Escolha do Consumidor	3,8%	34,0%	31,1%	31,1%	96,2%
Marca de Confiança	7,7%	35,0%	29,1%	28,2%	92,3%
Portugal Sou Eu	15,7%	32,0%	31,0%	21,3%	84,3%
SuperBrands	16,4%	36,9%	28,2%	18,5%	83,6%
Produto do Ano	17,4%	31,1%	36,9%	14,6%	82,6%

>> Em 2021 a notoriedade total do Prémio Cinco Estrelas é de 98,4%.
Este valor é representativo da soma da percentagem de inquiridos que conhece só de nome, sabe alguma coisa sobre a marca ou conhece bem a marca.

resultados

notoriedade total

Evolução da notoriedade do Prémio Cinco Estrelas.

	Nunca Ouvi Falar	Conheço Só de Nome	Sei Alguma Coisa Sobre Este Prémio	Conheço Bem Este Prémio	Notoriedade Total %
Estudo realizado em 2021	1,6%	35,0%	35,9%	27,5%	98,4%
Estudo realizado em 2020	3,8%	40,6%	29,4%	26,2%	96,2%
Estudo realizado em 2019	6,0%	40,0%	26,0%	28,0%	94,0%
Estudo realizado em 2018	17,2%	32,5%	28,7%	21,7%	82,6%

>> O Prémio Cinco Estrelas é líder em Portugal no que se refere à notoriedade da marca, registando-se um crescimento sustentado da notoriedade ao longo dos últimos 4 anos.

resultados

associação a setores de atividade

Associação do Prémio Cinco Estrelas a diferentes setores de atividade.

	Alimentação	Beleza	Saúde	Lazer	Restauração	Hotelaria
Estudo realizado em 2021	32,0%	6,8%	1,0%	6,8%	10,7%	9,7%
Estudo realizado em 2020	22,2%	9,4%	7,7%	6,8%	6,8%	11,1%
Estudo realizado em 2019	17,0%	5,0%	10,8%	-	-	-
Estudo realizado em 2018	21,0%	8,9%	12,3%	-	-	-

	Banca e Seguros	Tecnologia	Personalidades	Media	Automóvel	Lojas e Superfícies Comerciais
Estudo realizado em 2021	4,9%	8,7%	1,9%	1,9%	1,0%	14,6%
Estudo realizado em 2020	4,3%	9,4%	3,4%	6,0%	0,9%	12,0%
Estudo realizado em 2019	11,0%	4,0%	-	11,0%	1,0%	21,0%
Estudo realizado em 2018	7,6%	4,5%	-	10,2%	3,8%	10,8%

>> Em 2021, os setores mais associados ao Prémio Cinco Estrelas são o setor da Alimentação com 32,0%, Lojas e Superfícies Comerciais com 14,6%, Restauração com 10,7% e Hotelaria com 9,7%.

resultados

associação à metodologia

Método de avaliação utilizado pelo Prémio Cinco Estrelas.

	Avaliação com Base num Grupo de Especialistas	Avaliação com Base na Experimentação por Consumidores	Avaliação com Base numa Descrição/ Conceito	Avaliação com Base na Notoriedade das Marcas	Avaliação com Base na combinação dos métodos anteriores
Estudo realizado em 2021	23,0%	35,2%	6,9%	2,9%	32,0%
Estudo realizado em 2020	30,8%	35,9%	3,4%	9,4%	20,5%
Estudo realizado em 2019	47,0%	21,0%	3,0%	7,0%	22,0%
Estudo realizado em 2018	38,9%	25,5%	7,0%	3,8%	24,8%

>> Em 2021, 35,2% do total de inquiridos considerou que o método de avaliação usado pelo Prémio Cinco Estrelas é um método com base na experimentação por consumidores.

São ainda destacados os métodos avaliação com base numa combinação de todos os métodos referidos (32,0%) e por um grupo de especialistas (23,0%).

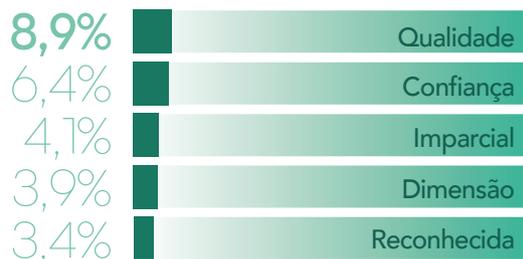
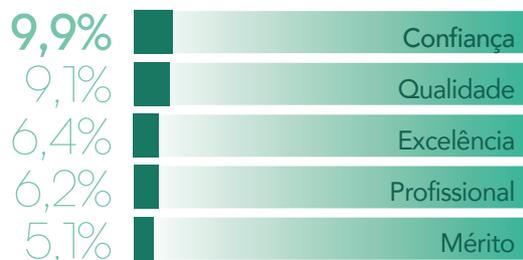
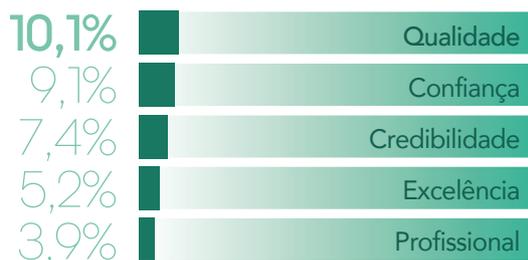
resultados

associação a valores

Características e valores associados ao Prémio Cinco Estrelas.



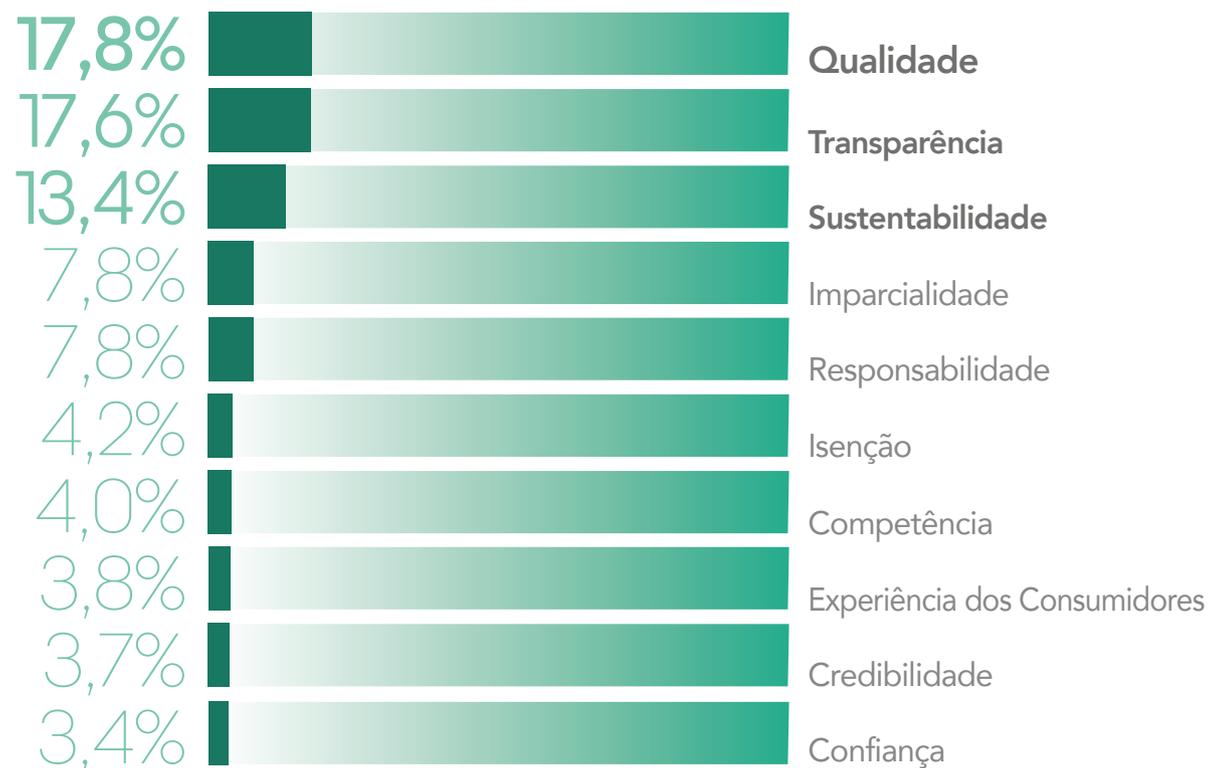
>> Os principais valores destacados no Prémio Cinco Estrelas são: qualidade, credibilidade e confiança.



resultados

características mais importantes

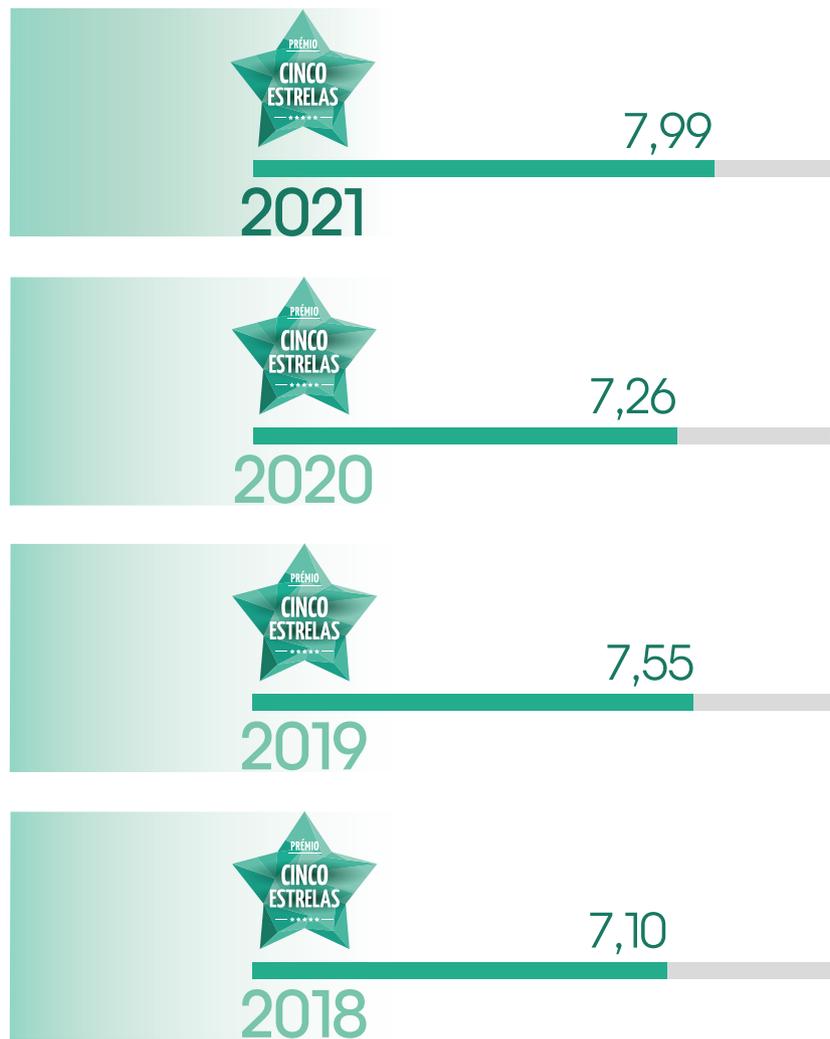
>> As características consideradas pelos inquiridos como mais importantes num sistema de avaliação de produtos, serviços e marcas são: qualidade (17,8%), transparência (17,6%) e sustentabilidade (13,4%).



resultados

características mais importantes

Avaliação do Prémio Cinco Estrelas mediante a característica que considerada mais importante.

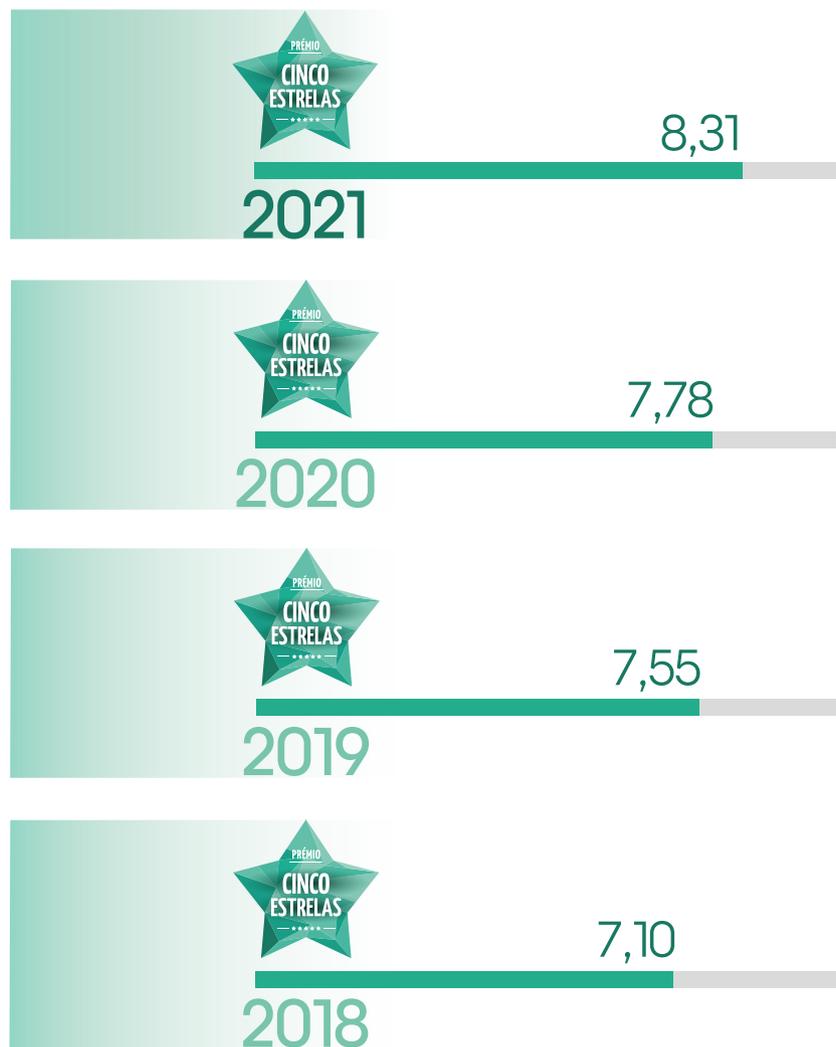


>> Numa avaliação global, o Prémio Cinco Estrelas conquista uma pontuação média de 7,99. Um crescimento de 0,73 pontos comparativamente com 2020.

resultados

confiança

Avaliação da credibilidade que o Prémio Cinco Estrelas transmite.



>> Relativamente à credibilidade, o Prémio Cinco Estrelas conquista uma pontuação média de 8,31; um crescimento de 0,53 pontos comparativamente à edição 2020.

Escala 1 -10

resultados

confiança

Razões apresentadas para a avaliação atribuída ao Prémio Cinco Estrelas.

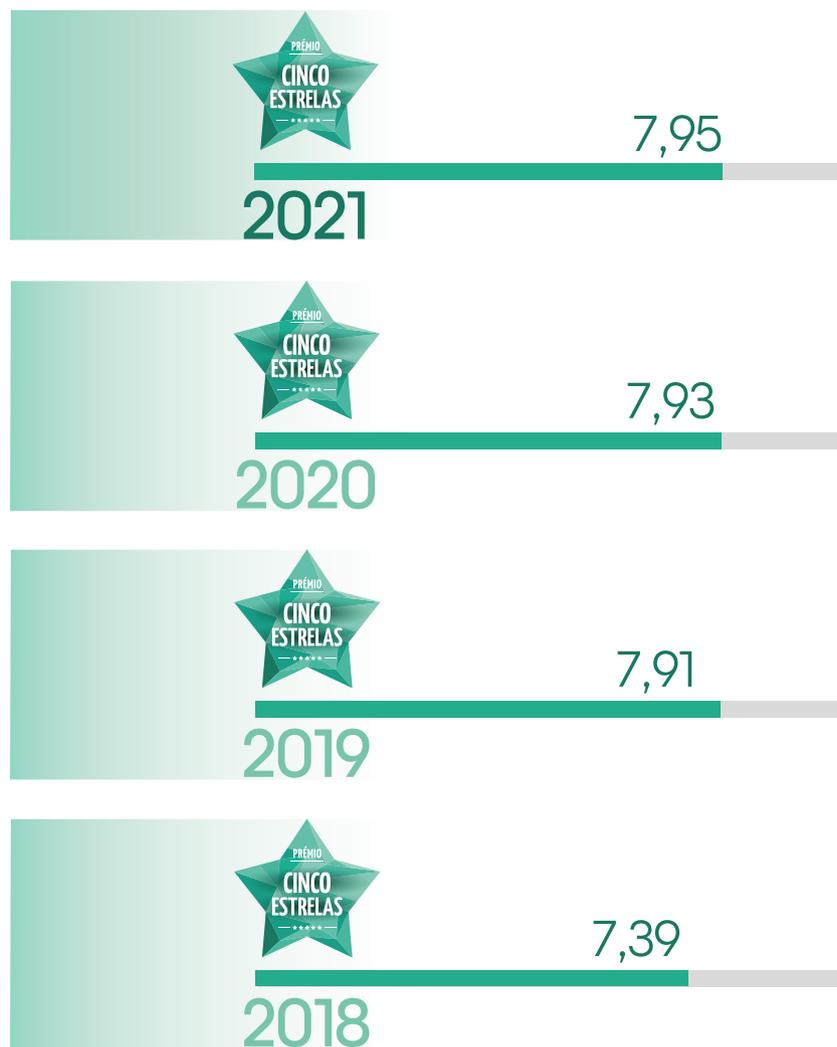
	Nome Transmite Confiança	Baseia-se em Critérios de Avaliação Objetivos	É o Mais Conhecido	Baseia-se na Experiência dos Consumidores	Outra
Estudo realizado em 2021	20,4%	31,0%	14,6%	34,0%	0,0%
Estudo realizado em 2020	21,4%	35,1%	25,60%	17,9%	0,0%
Estudo realizado em 2019	24,0%	23,0%	11,0%	18,0%	24,0%
Estudo realizado em 2018	25,7%	21%	14,7%	14,7%	26,1%

>> Em 2021, a razão atribuída ao grau de confiança dos consumidores no Prémio Cinco Estrelas, é o facto de para 34,0% dos inquiridos este se basear na experiência dos consumidores, seguindo-se o facto de ser um sistema que se baseia em critérios de avaliação objetivos (31,0%).

resultados

grau de influência

Em que medida o Prémio Cinco Estrelas é importante para a decisão de compra.



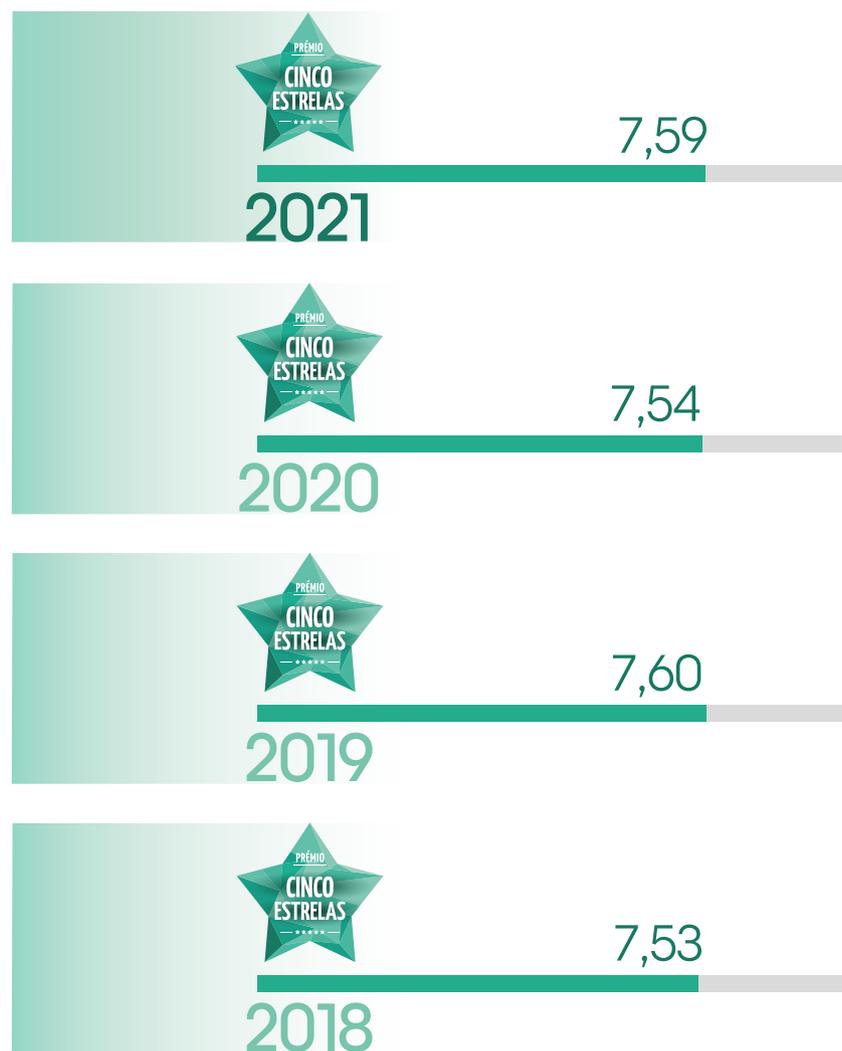
>> O Prémio Cinco Estrelas conquista uma pontuação média de 7,95 pontos sobre a importância que representa no processo de decisão de compra, 0,02 pontos acima comparativamente com o ano anterior.

Escala 1 -10

resultados

inovação

Avaliação do Prémio Cinco Estrelas quanto à forma diferenciadora como comunica.



>> O Prémio Cinco Estrelas conquista uma pontuação média de 7,59 sobre a forma diferenciadora como comunica; um crescimento de 0,05 pontos comparativamente com 2020.

Escala 1 -10

resultados

divulgação

Meio de comunicação através do qual viu a divulgação das marcas vencedoras do Prémio Cinco Estrelas.

2021



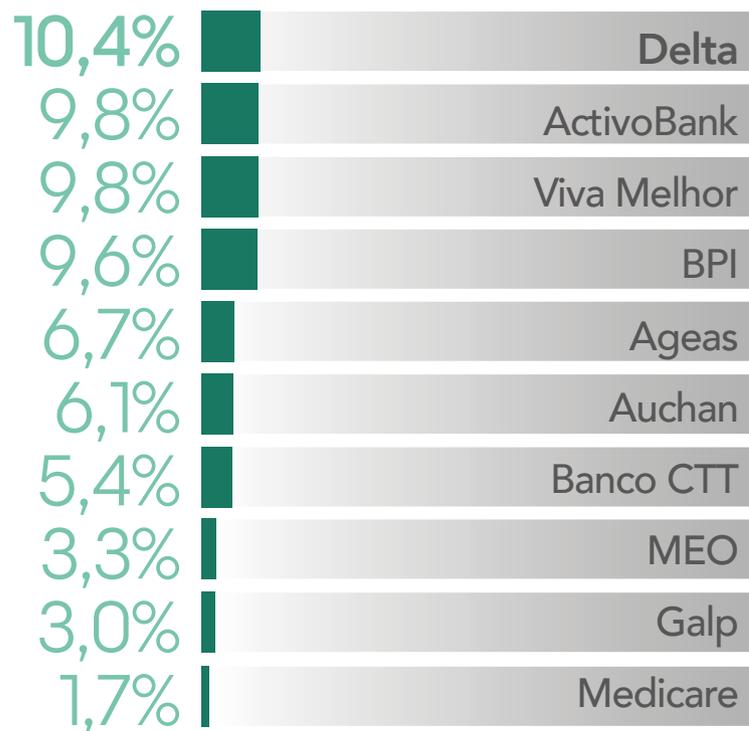
>> A Televisão é o meio que dá mais exposição ao Prémio Cinco Estrelas (21,3%) de acordo com os inquiridos, mantendo-se a tendência dos anos anteriores; Internet (19,5%) e Imprensa (13,6%) são os meios referidos em segundo e terceiro lugares, nos quais os inquiridos viram maior divulgação do Prémio Cinco Estrelas.

resultados

marcas associadas

Marcas associadas ao Prémio Cinco Estrelas.

2021



ActivoBank
by Millennium



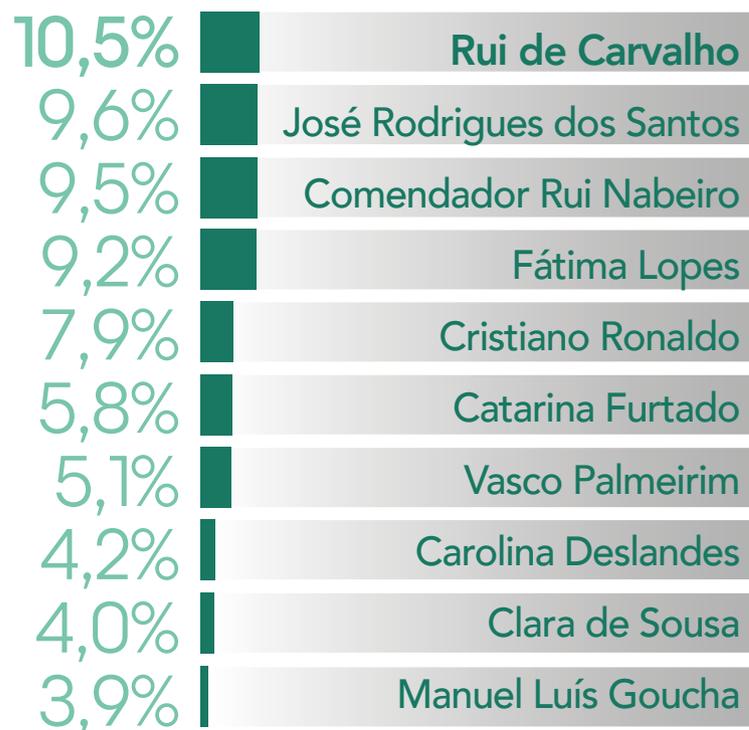
>> Delta (10,4%), ActivoBank (9,8%) e Viva Melhor (9,8%) são as marcas que os portugueses mais associam como vencedoras do Prémio Cinco Estrelas.

resultados

personalidades associadas

Personalidades associadas ao Prémio Cinco Estrelas.

2021



>> Rui de Carvalho (10,5%), José Rodrigues dos Santos (9,6%) e o Comendador Rui Nabeiro (9,5%) são as personalidades que os portugueses mais associam ao Prémio Cinco Estrelas.

estudo de
avaliação da marca
2021



AVEIRO | LISBOA | PORTO
www.multidados.com