

Cegid destaca-se na Experiência do Cliente e reforça compromisso com empresas e profissionais

- **Avaliações sistemáticas de satisfação acima da média impulsionam uma abordagem de melhoria contínua, com recurso a Inteligência Artificial Generativa e a uma equipa especializada e dedicada exclusivamente à Experiência do Cliente**
- **A solução Cegid Vendus destaca-se como referência de software de faturação online para empreendedores e pequenas empresas dos setores de serviços, retalho e restauração**

Lisboa, 7 de outubro de 2025 – A Cegid, líder europeu em soluções de gestão empresarial na cloud para profissionais das áreas financeira (tesouraria, fiscalidade e ERP), Recursos Humanos (processamento salarial e gestão de talento), Contabilidade, Retalho e Empreendedorismo, reforça a sua posição como referência na experiência de cliente em Portugal, com índices de recomendação e satisfação superiores à média do setor.

A política de Customer Care da Cegid aposta numa abordagem estruturada de escuta ativa dos seus clientes e na evolução contínua dos seus produtos e serviços, através de uma equipa local, altamente especializada e totalmente dedicada à Experiência do Cliente. Esta equipa analisa de forma sistemática o feedback recolhido em diferentes fases da jornada do cliente – desde a subscrição até ao suporte ao longo da jornada, passando pelo onboarding e ativação, formação e toda a utilização da solução – e atua proativamente na implementação de melhorias contínuas, promovendo iniciativas transversais.

Com o objetivo de reforçar a capacidade de resposta e a agilidade na tomada de decisão, a Cegid tem vindo a integrar Inteligência Artificial Generativa nas suas soluções e processos de suporte, permitindo automatizar tarefas, antecipar necessidades e personalizar a experiência de utilização de forma cada vez mais eficiente.

Entre as soluções mais recomendadas e bem avaliadas pelos utilizadores encontra-se o Cegid Vendus, um software online de faturação e ponto de venda (PoS) direcionado a empreendedores e pequenos negócios dos setores de serviços, comércio e restauração. Com Net Promoter Score (NPS) consistentemente acima da média do setor, este software destaca-se pela sua facilidade de utilização a partir de qualquer dispositivo, pela adaptação à realidade de cada setor, pela agilidade operacional e pela total conformidade com os requisitos legais e fiscais da Autoridade Tributária. O Cegid Vendus oferece ainda às pequenas empresas todas as ferramentas necessárias para vender em qualquer lugar, seja no escritório, em mobilidade, em ponto de venda físico ou em lojas online. Além disso, disponibiliza funcionalidades para gerir clientes e fornecedores, controlar o stock e a tesouraria e assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e legais, tudo em tempo real.

Josep Maria Raventós, Diretor de Desenvolvimento de Negócio e Vendas da Cegid em Portugal e África, explica o contributo da experiência do cliente para o sucesso das soluções Cegid junto dos consumidores: *«Estamos comprometidos com uma cultura de proximidade e escuta ativa dos nossos clientes e dos nossos parceiros, onde cada interação representa uma oportunidade de evolução. A satisfação do cliente é, para nós, o verdadeiro indicador de sucesso. O Cegid Vendus foi a solução que mais se destacou na experiência de utilização, face à sua interface intuitiva, que apoia diariamente milhares de pequenos negócios no seu crescimento com eficiência. Estes resultados revelam que apostar em soluções e serviços focados na experiência do cliente é o caminho a seguir e, estamos profundamente focados em alargar esta experiência de excelência a todas soluções de gestão Cegid.»*

No âmbito da sua estratégia centrada no cliente, a Cegid lançou recentemente o Fórum - Cegid Support Community, uma plataforma de partilha entre clientes e parceiros onde é possível trocar experiências, esclarecer dúvidas e também sugerir melhorias. Para garantir a qualidade das informações partilhadas, a equipa de suporte, especializada no produto, monitoriza todas as interações e assegura respostas céleres. Esta iniciativa tem como objetivo fomentar um verdadeiro espírito de comunidade, potenciando a colaboração e a inovação com base na experiência real dos utilizadores.

Como parte da sua política de melhoria contínua, a Cegid realiza avaliações sistemáticas de satisfação – nomeadamente o Customer Satisfaction Score (CSAT) - em várias áreas-chave, incluindo facilidade na subscrição, usabilidade do produto, formação e serviços de suporte ao cliente. Os resultados obtidos, quer em Customer Satisfaction Score (CSAT) quer em Net Promoter Score (NPS) - indicadores internacionais de avaliação da satisfação dos clientes - refletem a consistência de uma abordagem centrada no cliente, na inovação e na entrega de valor real.

Sobre a Cegid

A Cegid é um líder europeu em soluções de gestão empresarial na cloud para profissionais das áreas financeira (tesouraria, fiscalidade e ERP), Recursos Humanos (processamento salarial e gestão de talento), contabilidade, retalho e empreendedorismo. Com um sólido modelo de negócio baseado na *cloud*, a Cegid está focada na criação de um compromisso de longo prazo com os seus clientes e apoia a transformação digital das empresas, desde as de pequena dimensão até às grandes organizações, para uma experiência superior, distinta e memorável, tanto a nível nacional como internacional. A Cegid combina uma visão pragmática do negócio, orientada para o futuro, com uma forte capacidade de inovação, o domínio de novas tecnologias como a Inteligência Artificial e um conhecimento único de toda a componente regulamentar e legal. Num mundo que se encontra em rápida mudança, a Cegid abre um vasto leque de possibilidades, potenciando ao máximo o negócio dos seus clientes, fornecendo-lhes soluções úteis e inovadoras.

Impulsionada por uma forte ambição internacional e pelos seus 750.000 clientes, a Cegid conta agora com 5.000 colaboradores e comercializa as suas soluções em 130 países. A Cegid teve um volume de negócios de 967 M€ (a 31 de dezembro de 2024). Bruno Vaffier é o Diretor-Geral desde abril de 2025. Na região da Península Ibérica, América Latina e África, a Cegid conta com 1.900 colaboradores e 900 parceiros.

Para mais informações sobre a Cegid: <https://www.cegid.com/ib/pt/>

Siga a Cegid nas redes sociais:



Contactos de imprensa:

Cegid

Beatriz Preto – PR Manager
bpreto@cegid.com

Taylor, YoungNetwork Group

Ricardo Lemos
ricardolemos@taylor365.pt