



Ebit

Reputação, inteligência e informação para o e-commerce



SOBRE A EBIT

A Ebit é pioneira em realizar pesquisas com usuários do meio online e entender **hábitos e perfil do e-consumidor** e é reconhecida como a mais respeitada e importante **certificação de lojas** e **fonte de informação** do comércio eletrônico.

Através de pesquisas online realizadas diretamente com consumidores virtuais, a Ebit gera informações relevantes a respeito do **hábito de consumo** e **da qualidade de serviço das lojas de e-commerce** certificadas pela Ebit.



Desde 2001
acompanha a evolução
do varejo digital



+25 milhões
de pesquisas coletadas



+21 mil
Lojas virtuais
já afiliadas

PESQUISAS EBIT

COMO FUNCIONAM?

1

Após a **compra online** em uma **loja conveniada à Ebit**, o consumidor visualiza o banner da Ebit na tela de confirmação de compra, que o levará à **primeira Pesquisa de Experiência de Compra**.

2

Os **consumidores avaliam a loja virtual** em quesitos sobre sua experiência de compra e demais informações como frete, meios de pagamento e entrega no prazo.

3

Um dia após o prazo de entrega informado, a **Ebit envia a Pesquisa de Entrega** via e-mail para o consumidor avaliar a **experiência pós-venda** da loja.

5

Consumidores visualizam a Medalha Ebit da loja online e os comentários, elogios e reclamações de clientes.

4

Com base nas **pesquisas realizadas** com os consumidores, a **loja publica a medalha Ebit** Diamante, Ouro, Prata, Bronze ou Em avaliação.





PESQUISAS EBIT

COMO FUNCIONAM?

Além da Pesquisa de Experiência de Compra (realizada na finalização da compra online) e a Pesquisa de Entrega (pós compra), a Ebit realiza outras duas pesquisas com os consumidores: a Pesquisa de Produto e a Pesquisa Especial.

A **Pesquisa de Produto** é enviada para os consumidores algumas semanas depois do produto ser entregue e avalia a satisfação geral em relação ao item comprado.

A **Pesquisa Especial** é sazonal e enviada aleatoriamente para os consumidores cadastrados na Ebit. O principal objetivo é avaliar a intenção de compra dos clientes em datas especiais (como Dia das Mães e Black Friday), expectativas e hábitos de consumo, etc.



CADASTRO DA LOJA NA EBIT

PRÉ REQUISITOS



Ser **pessoa jurídica**;



Possuir **CNPJ válido** e sem restrição;



Manter o site **ativo**;



Disponibilizar em seu site o **certificado de compra segura** (https://)



Oferecer **duas ou mais** formas de pagamento;



Disponibilizar **pelo menos uma opção** de venda por cartão de crédito;



Disponibilizar em seu site o **CNPJ, telefone e endereço físico da empresa**;



Apresentar **Política de Trocas** estabelecida no site;



Viabilizar a conclusão da compra do consumidor **dentro de seu próprio site**;



Fornecer no site **fotos verídicas dos produtos** vendidos;



Não ser um site de **leilão e/ou anúncios**.

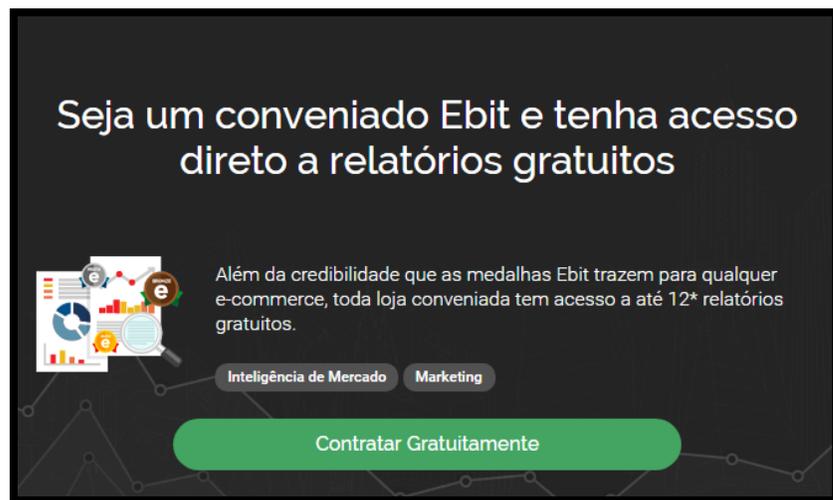


CADASTRO DA LOJA NA EBIT

COMO CADASTRAR

Para realizar o cadastro da loja na Ebit, basta acessar www.ebit.com.br/empresa cadastrar os dados da loja online para criar uma conta e iniciar o processo de certificação Ebit.

Ao acessar o link indicado e clicar em “Contratar Gratuitamente” o usuário será redirecionado para a página do cadastro:



Seja um conveniado Ebit e tenha acesso direto a relatórios gratuitos

Além da credibilidade que as medalhas Ebit trazem para qualquer e-commerce, toda loja conveniada tem acesso a até 12* relatórios gratuitos.

Inteligência de Mercado Marketing

Contratar Gratuitamente



Após a aprovação do seu cadastro, você receberá as instruções para integração de Banner no checkout e selo de loja "Em Avaliação"

Seja bem vindo à Ebit! Seus dados serão analisados por nossa equipe e retornaremos sobre o status de sua solicitação de cadastro por e-mail. Precisamos de todos os seus dados sempre completos e atualizados para garantirmos seu recebimento de comunicados e informações relevantes para os lojistas conveniados à Ebit.

Preenchimento Obrigatório *

Nome Fantasia *	<input type="text" value="Sua empresa"/>	Razão Social *	<input type="text" value="Razão Social"/>
CNPJ *	<input type="text" value="00.000.000/0000-00"/>	Site *	<input type="text" value="www.suaempresa.com.br"/>
E-mail *	<input type="text" value="email@email.com.br"/>	Número	<input type="text" value="01"/>
Endereço *	<input type="text" value="Rua Endereço"/>	Bairro	<input type="text" value="Bairro"/>
Complemento	<input type="text" value="Apartamento 10"/>	Estado *	<input type="text" value="UF"/>
Cidade *	<input type="text" value="Cidade"/>		
CEP *	<input type="text" value="99999-999"/>		
CEB *	<input type="text" value="00000-000"/>		
CNPQ *	<input type="text" value="00000"/>	Estado *	<input type="text" value="UF"/>
CNPQ *	<input type="text" value="00000"/>		

CADASTRO DA LOJA NA EBIT

COMO CADASTRAR



Após o preenchimento dos dados de sua empresa em www.ebit.com.br/empresa, seu cadastro passa por um **processo de validação** que leva em torno de 48 horas.



Em seguida nossa equipe entrará em contato com você informando o **status da loja**.



Em caso de **aprovação** do cadastro, você receberá as instruções para a **implementação do banner e selo "Em Avaliação"** em seu site.



Em caso **negativo**, nossa equipe entrará em contato com você, informando os **motivos da reprovação**, com instruções e prazos para uma possível **reavaliação** da solicitação de cadastro da empresa.

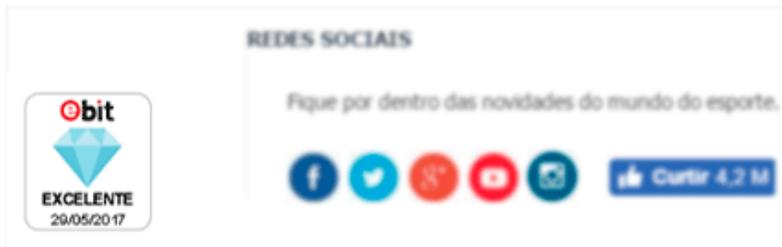


CADASTRO DA LOJA NA EBIT

COMO CADASTRAR

Ao receber a aprovação do cadastro:

- 1 A loja deve fazer a correta aplicação da medalha Ebit no rodapé de **todas** as páginas da loja.



- 2 Fazer a correta integração do banner Ebit nas páginas de confirmação de compra, por meio do qual será feita a captação das pesquisas com o feedback dos consumidores que compraram na loja.

Confira seu pedido

Item	Preço	Quantidade	Entrega	Subtotal
 Um Sorriso ou Dois - Edição Comemorativa - Capa Dura	R\$ 23,90	1	1 dias úteis	R\$ 23,90
Subtotal				R\$ 23,90
Frete				R\$ 9,90
Total				R\$ 33,80

SUA COMPRA FOI TÃO BOA QUE MERECE UM PRÊMIO!
VOCÊ GANHOU R\$30 NA PRÓXIMA COMPRA NO SITE SARAIVA.COM.BR!
É SÓ CLICAR AQUI E SE ASSOCIAR AO PROGRAMA COMPRA E VOLTA.

Clicando no botão, você poderá solicitar seu prêmio ao nosso parceiro preferencial após se inscrever no programa por ele oferecido. Consulte os termos e condições.

CONTINUAR



MEDALHAS EBIT

BENEFÍCIOS

PARA O CONSUMIDOR

-  Informa sobre a confiança e qualidade dos serviços prestados pelas lojas on-line;
-  Esclarece quais são as melhores lojas de cada categoria de produtos disponíveis. (Eletrodomésticos, Eletrônicos, Moda e Acessórios, entre outros);
-  Por meio da classificação das lojas em medalhas (Diamante, Ouro, Prata e Bronze) o consumidor consegue escolher melhor as lojas em que realizará sua compra;

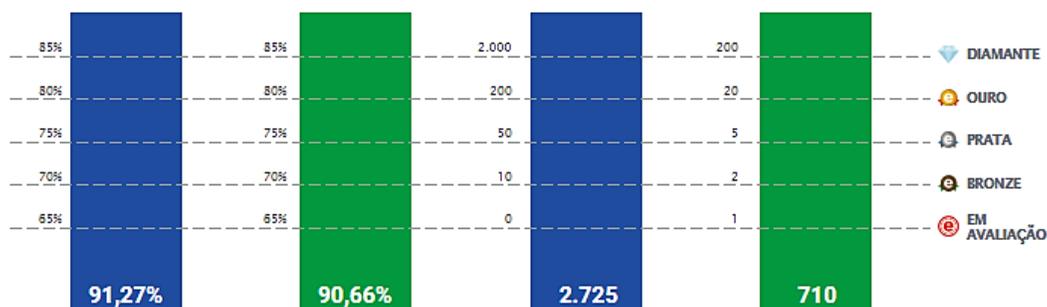
PARA O LOJISTA

-  Visibilidade sobre o mercado. Os relatórios Ebit fornecem informações relevantes sobre o segmento de atuação da loja;
-  Credibilidade o e-commerce e confiança para o consumidor;
-  Contribui com aumento de tráfego, conversão e SEO. A página da loja é classificada dentro da busca do site Ebit, ganha alcance e links que contam a autoridade Ebit no apontamento para seu e-commerce.

MEDALHAS EBIT

COMO CONQUISTAR

Traduzimos as pesquisas realizadas com os consumidores virtuais em medalhas e cada medalha exige uma quantidade mínima de Pesquisas de Experiência de Compra (realizada na finalização da compra online) e de Pesquisas de Entrega (pós compra) respondidas. Além disso, a loja deve apresentar um **percentual mínimo** nos índices referentes à **entrega no prazo** e **probabilidade de voltar a comprar** para cada uma das medalhas.



Ex: Para obter a certificação de medalha **Diamante**, a loja precisa obter um mínimo de **85% de entregas no prazo**, um mínimo de **85% de probabilidade dos clientes voltarem a comprar**, pelo menos **2.000 pesquisas no ato da compra** respondidas e pelo menos **200 pesquisas pós-venda** respondidas.

Importante: Os dados utilizados para definir a medalha são referentes aos últimos 90 dias.

Por fim, a loja também precisa atender aos requisitos listados abaixo:

- ✓ **Protocolo de segurança SSL** (Secure Socket Layer), padrão de segurança entre um servidor web e um navegador (browser) para garantir que todos os dados transmitidos sejam sigilosos e seguros.
- ✓ Garantia de sigilo no tratamento de informações de clientes.
- ✓ Convênio com a Ebit há pelo menos 90 dias.

MEDALHAS EBIT

SIGNIFICADO DETALHADO

MEDALHA DIAMANTE (EXCELENTE)



- Mínimo de **85%** de entrega no prazo.
- Mínimo de **85%** de aprovação.
- Atende ao mínimo de **Pesquisas de Experiência de Compra** (Pesquisa 1) respondidas para essa categoria.
- Atende ao mínimo de **Pesquisas de Entrega** (Pesquisa 2) respondidas.
- Protocolo de segurança SSL (Secure Socket Layer), padrão de segurança entre um servidor web e um navegador (browser) para garantir que todos os dados transmitidos sejam sigilosos e seguros.
- Garantia de sigilo no tratamento de informações de clientes.
- Convênio com a Ebit há pelo menos 90 dias.

MEDALHA OURO (ÓTIMA)



- Mínimo de **80%** de entrega no prazo.
- Mínimo de **80%** de aprovação.
- Atende ao mínimo de **Pesquisas de Experiência de Compra** (Pesquisa 1) respondidas para essa categoria.
- Atende ao mínimo de **Pesquisas de Entrega** (Pesquisa 2) respondidas.
- Protocolo de segurança SSL (Secure Socket Layer), padrão de segurança entre um servidor web e um navegador (browser) para garantir que todos os dados transmitidos sejam sigilosos e seguros.
- Garantia de sigilo no tratamento de informações de clientes.
- Convênio com a Ebit há pelo menos 90 dias.

MEDALHAS EBIT

SIGNIFICADO DETALHADO

MEDALHA PRATA (MUITO BOA)



- Mínimo de **75%** de entrega no prazo.
- Mínimo de **75%** de aprovação.
- Atende ao mínimo de **Pesquisas de Experiência de Compra** (Pesquisa 1) respondidas para essa categoria.
- Atende ao mínimo de **Pesquisas de Entrega** (Pesquisa 2) respondidas.
- Protocolo de segurança SSL (Secure Socket Layer), padrão de segurança entre um servidor web e um navegador (browser) para garantir que todos os dados transmitidos sejam sigilosos e seguros.
- Garantia de sigilo no tratamento de informações de clientes.
- Convênio com a Ebit há pelo menos 90 dias.

MEDALHA BRONZE (BOA)



- Mínimo de **70%** de entrega no prazo.
- Mínimo de **70%** de aprovação.
- Atende ao mínimo de **Pesquisas de Experiência de Compra** (Pesquisa 1) respondidas para essa categoria.
- Atende ao mínimo de **Pesquisas de Entrega** (Pesquisa 2) respondidas.
- Protocolo de segurança SSL (Secure Socket Layer), padrão de segurança entre um servidor web e um navegador (browser) para garantir que todos os dados transmitidos sejam sigilosos e seguros.
- Garantia de sigilo no tratamento de informações de clientes.
- Convênio com a Ebit há pelo menos 90 dias.

MEDALHAS EBIT

SIGNIFICADO DETALHADO

EM AVALIAÇÃO



Há 3 critérios que determinam a atribuição desse status à loja:

1. Loja está conveniada à Ebit há menos de 90 dias.
2. Loja não captou a quantidade mínima de pesquisas respondidas, estabelecidas por regra (no período de 90 dias): 6 preenchimentos da Pesquisa de Experiência de Compra e 2 da Pesquisa de Entrega.
3. Loja não atendeu 100% das exigências na adesão ao serviço do consumidor.

As lojas que não completaram período de **90 dias de convênio** não estão aptas para medalhas. Além disso, para todas as medalhas é fundamental trabalhar com protocolo de segurança SSL e garantir sigilo no tratamento de informações de clientes.



MEDALHAS EBIT

IMPLEMENTAÇÃO

Para implementar a medalha Ebit na loja online basta acessar www.ebit.com.br/developer e em “Integração da Medalha” clicar em “Como implementar” e seguir as instruções sobre como integrar a medalha ao site e aonde ela deve ser posicionada:



The screenshot shows the Ebit Developer portal. The top navigation bar includes the Ebit logo and links for 'Entenda a Ebit', 'Reputação de Lojas', 'Empresa', 'Webshoppers', 'Prêmio Ebit', and 'Login'. A search bar is also present. The main content area is titled 'Gerar código de integração da medalha'. It provides instructions to replace the term 'storeId' with the user's store ID and insert a specific code snippet into the footer of all pages. A table below lists the attributes used in the code: 'sellerName' (normalized store name) and 'storeId' (store ID). A note at the bottom suggests testing the code using a provided link.

Home > Developer > Gerar código de integração da medalha

Gerar código de integração da medalha

Substitua no código abaixo o termo "**storeId**" pelo ID da sua loja na Ebit e, em seguida, insira, a TAG no rodapé de **todas as páginas** de sua loja:

```
<a id="seloEbit" href="http://www.ebit.com.br/storeId" target="_blank" data-noon="redir(this.href);"> </a>  
<script type="text/javascript" id="getSelo" src="https://imgs.ebit.com.br/ebitBR/selo-ebit/js/getSelo.js?storeId">  
</script>
```

Atributo	Descrição
sellerName	Nome utilizado da sua loja em seu cadastro Ebit, normalizado (sem acentuação e separado por "-" caso houver espaços).
storeId	ID da loja na Ebit (ID do cadastro da loja na Ebit)

Caso tenha dúvidas, teste o seu código no link ["Gerar o seu código personalizado"](#) com o ID da sua loja e confira como fica seu código personalizado!

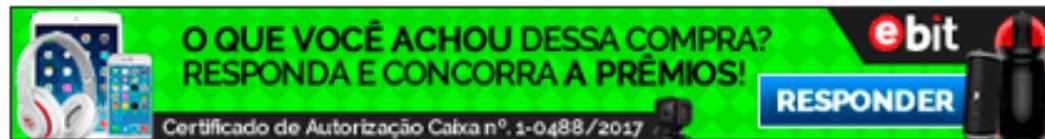
Importante: A medalha deve aparecer no rodapé de **todas** as páginas da loja online.

BANNER EBIT

BENEFÍCIOS E APLICAÇÃO

IMPORTÂNCIA DO BANNER

O banner Ebit é o que possibilita a **captação da Pesquisa de Experiência de Compra** no checkout de cada loja online conveniada à Ebit, monitorando o **nível de satisfação** e os **hábitos de compra** dos consumidores.



ONDE INCLUIR O BANNER

O banner da Ebit deve ser implementado na página de **confirmação de compra** (checkout) da loja conveniada à Ebit.

É **facultativa a aplicação de lightbox** no checkout da loja (além do banner Ebit) e a implementação do banner também nos **e-mails de confirmação de compra** e de **pagamento** da loja. Para mais detalhes confira o [Manual de Implementação do banner de Pesquisa por E-mail](#).

BANNER EBIT

IMPLEMENTAÇÃO

Para implementar o banner Ebit basta acessar www.ebit.com.br/developer e clicar em “Gerar código de integração” e seguir as instruções de integração:



The screenshot shows the Ebit Developer portal. The top navigation bar includes links for 'Entenda a Ebit', 'Reputação de Lojas', 'Empresa', 'Webshoppers', 'Prêmio Ebit', and 'Login', along with a search bar. The main content area is titled 'Gerar código de integração do banner'. A left sidebar menu is visible, with 'Gerar código de integração' highlighted and a hand cursor pointing to it. The main content explains that the code is divided into three parts: 1) Parameters with purchase data, 2) The banner image call, and 3) The banner script. A code block provides the following parameters to be substituted in the script:

```
<param id="ebitParam"
value="email=email
&gender=gender
&birthDay=birthDay
&zipCode=zipCode
&parcels=parcels
&deliveryTax=deliveryTax
&deliveryTime=deliveryTime
```

Importante: O banner deve estar presente no **checkout** (somente na página de confirmação de compra) da loja online.

BANNER EBIT

ATIVACÃO LIGHTBOX

Para integrar o lightbox na página de confirmação da loja online, basta realizar a integração correta do banner e o lightbox automaticamente estará ativo.



O lightbox é uma ferramenta importante para ajudar a aumentar a taxa de respostas das pesquisas realizadas ao finalizar a compra.

No script do banner, o código "lightbox=true" deve estar devidamente aplicado para que o lightbox esteja ativo. Caso esteja aparecendo "lightbox=false", basta substituir pelo código "lightbox=true" para ativá-lo.

```
<script type="text/javascript" id="getSelo"src="https://imgs.ebit.com.br/ebitBR/selo-ebit/js/getSelo.js?{storeId}&lightbox=true"></script>
```

Código do lightbox ativo

(Script do banner)

RELATÓRIOS EBIT

PLANOS E BENEFÍCIOS

A empresa conveniada à Ebit tem **acesso gratuito a dashboards e relatórios estratégicos** para acompanhamento dos indicadores do mercado online e do próprio e-commerce.

GRATUITO	GRATUITO PLUS	BÁSICO	PRO	PREMIUM
Ebit Medalhas	Ebit Top 50 produtos do mercado	PLANOS GRATUITOS +	PLANO BÁSICO +	PLANO PRO +
Ebit Pesquisas	Ebit NPS - Avaliação de entrega	Ebit Top 100 produtos Básico	Ebit Apresentação executiva	Ebit Edash Real Time
Ebit Entregas	Ebit Indicadores de Desempenho	Ebit Comentários em tempo real	Ebit Edash Resumo	Ebit Top produtos Premium
Ebit NPS - Avaliação de compra	Ebit Expectativa de consumo	Ebit Indicadores de Desempenho	Ebit Edash por categoria	Ebit Buscapé Top Cliques
Ebit Perfil demográfico	Ebit Índice de preços Fipe Buscapé	Ebit NPS Completo	Ebit Top 100 produtos Pro	Ebit Análise de Frete
Ebit Indicadores de Desempenho	Ebit Comentários Plus	Ebit Frete por categoria	Ebit Análise Comportamental	Ebit Edash completo
Ebit Comentários			Ebit Scorecard Financeiro	Ebit Edash Mobile
				Ebit Meios de Pagamento

CONFIGURAÇÕES LOJAS CADASTRADAS

COMO ALTERAR O NOME NO SITE DA EBIT



Para alterar ou mudar o nome da loja no site da Ebit, é necessário enviar um e-mail para convenio@ebit.com.br

WEBSHOPPERS

O QUE É

Realizado pela Ebit desde 2001, o Webshoppers é o relatório de maior credibilidade sobre o comércio eletrônico brasileiro e considerado a principal referência para os profissionais do segmento.

Neste estudo, são apresentados o **cenário atual do mercado de e-commerce**, as **estimativas para o ano seguinte**, bem como as **mudanças de comportamento e preferências dos consumidores**. Os insights obtidos pela pesquisa visam traçar o rumo do mercado de compras online e contribuir para o entendimento e desenvolvimento do setor.



Avaliação 360° do e-commerce

Dados de perfil e evolução dos consumidores online, fatores que influenciaram a decisão de compra, dispositivos utilizados para realizar compras na internet, frete grátis, formas de pagamento, parcelamento, pedidos, faturamento, tíquete médio, categorias mais vendidas, NPS, prazo de entrega.



Expectativas do e-commerce para o ano seguinte

Tendências do consumo online: dispositivos mais utilizados, preços, tíquete médio, hábitos de compra, categorias mais vendidas e expectativas de melhoria para o mercado de e-commerce.



Pesquisa cross border (anual)

Evolução anual do comportamento de compras dos brasileiros em sites internacionais (de 2013 a 2016): Frequência de compra em sites internacionais, ranking dos sites internacionais, categorias mais compradas nesses sites, forma de entrega, prazo, forma de pagamento, etc.



Informações adicionais:



www.ebit.com.br/faq



marketing@ebit.com.br

ebit