

### ***Próximo passo é ter mais adeptos à plataforma***

Na última quarta-feira (28), o Consumidor Moderno promoveu no seu canal do YouTube o painel “O Futuro do Consumidor.gov.br: como conquistar a preferência do consumidor”, no evento A Era do Diálogo 2021. O diretor da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), Ricardo Catanant, participou do debate que abordou o impacto e o crescimento da plataforma, além da avaliação do consumidor sobre o atendimento.

O encontro foi mediado pela Claudia Francisca Silvano, chefe do departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor do Procon-PR, e contou também com a participação da coordenadora geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, Daniele Cardoso, da presidente da IPSConsumo, Juliana Pereira, e do diretor de Relações Institucionais da Vivo, Enlyson Camolesi.

Os participantes indicaram que o Consumidor.gov.br ganhou milhares de novos consumidores desde o seu início. Com 7 anos, já são 4,3 milhões de registros no site e mais de mil empresas cadastradas. A meta é que mais pessoas conheçam e utilizem a plataforma. No encontro, foi apontado que o crescimento da ferramenta tem sido orgânico.

Catanant reforçou que a plataforma é um bem público, gratuito e transparente. “Nós direcionamos todos os consumidores com seus conflitos de consumo para o consumidor.gov.br. A partir daí, a Agência faz um monitoramento que orienta as suas ações de fiscalização. A gente consegue identificar quais são os principais problemas e atacar onde eles acontecem. Com a plataforma, o processo fica mais assertivo”, afirmou o diretor. De acordo com Catanant, ranquear o desempenho das empresas incentivou um melhor atendimento ao público.

A ANAC foi a primeira agência reguladora a aderir ao Consumidor.gov.br e se tornou referência. Juliana Pereira afirmou que a ANAC se engajou com o projeto, estabelecendo metas, padrões e indicadores para os seus regulados, o que estimula não só a adesão dos regulados ao Consumidor.gov.br, mas também incentiva com os resultados.

Para assistir ao painel, o vídeo está disponível no canal do [Consumidor Moderno no YouTube](#) - começa a partir de 3:49 (clique no link para acessar).

**Fonte:** ANAC, em 29.07.2021.