

Dados também mostram que 84,5% dos consumidores tiveram experiência positiva com a plataforma do Governo Federal, administrada pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública

Pesquisa realizada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) revelou que 96% dos usuários que utilizam o Consumidor.gov.br recomendam o serviço. Dados também mostram que 84,5% dos consumidores entrevistados tiveram uma experiência positiva (boa ou ótima) com a plataforma do Governo Federal, o que indica a qualidade dos serviços prestados.

A pesquisa foi disponibilizada a todos os consumidores que registraram reclamação na plataforma, de 20 de setembro a 18 de outubro deste ano. No total, 2.142 usuários responderam ao questionário. A maioria dos entrevistados afirma que não tem o hábito de registrar reclamações quando enfrenta problemas de consumo e a maior parte informa que conheceu o Consumidor.gov.br por meio de indicação de amigos, colegas e familiares (32%) ou pesquisa/notícia via internet (31%).

Apesar do alto índice de satisfação dos consumidores com o serviço, observou-se que a maioria utiliza a plataforma apenas para registrar reclamações, desconhecendo a existência de informações relevantes fornecidas, que possibilitam comparar empresas e tomar decisões relativas à contratação de produtos e serviços. É importante que o consumidor fique atento que na plataforma há possibilidade de ler o conteúdo das reclamações, as respostas das empresas, entre outras informações.

Para entender melhor o sentimento dos usuários da plataforma, também foram registrados e analisados mais de 700 comentários deixados pelos participantes da pesquisa, com o objetivo de implementar melhorias no serviço.

Sobre a plataforma

O Consumidor.gov.br foi lançado, oficialmente, em 27 de junho de 2014 e já registrou mais de 4,7 milhões de reclamações. Atualmente, a plataforma conta com uma base de 3,3 milhões de usuários cadastrados e mais de 1.100 empresas participantes. As reclamações registradas na plataforma são respondidas em um prazo médio de sete dias pelas empresas e alcançam um índice de resolutividade de 78%.

Para mais informações sobre o Consumidor.gov.br, [clique aqui](#).

Fonte: Ministério da Justiça e Segurança Pública, em 16.11.2021