

Portal na internet traz perfil das empresas participantes, quantidade de reclamações, índice de solução e satisfação

A plataforma [**consumidor.gov.br**](http://consumidor.gov.br) agora está disponível para os consumidores de todo Brasil. Lançada em 27 de junho pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon/MJ), o serviço pela internet já conta com a adesão de 133 empresas. Outras 60 estão em fase de credenciamento. Cerca de 22 mil consumidores estão cadastrados e mais de 13 mil já registraram suas reclamações.

Atualmente o consumidor.gov.br apresenta o perfil das empresas participantes, com informações atualizadas sobre a quantidade de reclamações finalizadas por empresa, índice de solução, de satisfação do consumidor com o atendimento recebido, percentual e prazo médio de respostas.

A secretária Nacional do Consumidor, Juliana Pereira, afirma que esse é um serviço público que o Estado oferece ao cidadão para solução alternativa de conflitos de consumo.

“O consumidor tem pressa e exige cada dia mais efetividade na solução de seus problemas. Por isso, o consumidor.gov.br reúne em um único espaço a possibilidade dele resolver diretamente com as empresas o seu problema e ainda contribuir para a construção de políticas públicas. Trata-se de um espaço público, colaborativo e cidadão”, explica a secretária.

Pesquisando antes de comprar

A próxima etapa do projeto é a apresentação de informações que permitam aos consumidores comparar indicadores de atendimento e solução entre empresas. Também serão disponibilizadas informações gerais da plataforma em formato aberto para uso de toda sociedade.

As informações apresentadas pelos consumidores são essenciais para o monitoramento do mercado de consumo. Além de ampliar o acesso do consumidor, outro objetivo é que o portal contribua para o aprimoramento das relações de consumo no Brasil.

A participação das empresas na plataforma é voluntária e só é permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados.

Fonte: [Ministério da Justiça](http://www.mpf.gov.br), em 01.09.2014.