

HOME > ON-LINE



Exposição positiva

Com novo portal do Governo, marcas estarão à mostra, mas podendo colher resultados positivos

15/08/2014 02:00

Com a internet e as redes sociais, a troca de informações ficou mais fácil e rápida. Todos, hoje, têm espaço para divulgar as suas opiniões. Ao mesmo tempo, a exposição também é maior, o mesmo que propaga um conteúdo pode ser o mesmo que lê e isso ocorre em grandes proporções. Se as pessoas estão suscetíveis, também estão as empresas e não resta alternativa a elas, senão também se fazerem presentes no meio virtual. Acompanhando tudo aquilo que os clientes citam sobre elas, empresas procuram trabalhar o desafio que é estar à mostra em um ambiente tão rápido e livre como o on-line.



» Paulo Roberto Rossi

Atualmente, a exposição é um fator de cuidado, inclusive, porque são diversos canais de contato com o consumidor e má gestão dele pode resultar em falhar no relacionamento, bem como em riscos à imagem institucional. Por outro lado, esta à vista de todos pode ser um caminho para que as marcas consigam resolver os possíveis problemas que surgirem e mostrarem aos seus clientes que estão à disposição deles na resolução de conflitos. Posição esta que Paulo Roberto Rossi, presidente da Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios, Abac, espera que as empresas assumam no Consumidor.gov. "Entendemos que a busca por referências e informações nas mídias sociais é uma realidade que estimula a concorrência e o aperfeiçoamento das práticas de mercado. Por isso, entendemos que a exposição é positiva", afirma ele.

Para o presidente, o site se apresenta hoje como um facilitador na solução de questões de consumo e também como um canal de consulta sobre a atuação das empresas. "Trata-se de uma importante iniciativa para o aperfeiçoamento das relações de consumo". Ao contrário do que se pode imaginar, o monitoramento, que será feito pelo Estado junto com os Procons, também poderá trazer bons frutos, pois permitirá que os negócios tenham conhecimento sobre o seu posicionamento no mercado e, com isso, consigam estabelecer estratégias e aprimorem as relações de consumo.

Rossi ainda mostra que os benefícios dessa nova plataforma venham tanto para a sociedade quanto para as marcas: "seja como facilitador nas relações e canal de informações aos consumidores, seja como importante ferramenta estratégica e de atuação das empresas". E as informações geradas pelo site servirão de subsídio para o fortalecimento das políticas públicas nas relações de consumo, na avaliação das rotinas e na excelência do bom atendimento.