



Reclame Aqui, sua empresa na análise do consumidor



Os consumidores, insatisfeitos com os produtos ou serviços oferecidos pelas empresas, normalmente encaminhavam suas queixas ao PROCON, mas continuavam frustrados com a demora deste, na resolução dos problemas. Com certeza, cada um de nós, tem pelo menos uma história para contar, de algum produto que adquiriu com defeito e das dificuldades para efetuar a troca ou reparo. No “*ranking*” das empresas que mais recebiam reclamações, na maioria das vezes por cobranças indevidas, estavam as prestadoras de serviços como telefonia, banda larga, TV a cabo.

O Reclame Aqui nasceu quando, Mauricio Vargas, proprietário de uma *software house* do Mato Grosso do Sul, perdeu uma grande oportunidade de negócio em São Paulo, porque seu vôo atrasou. Indignado reclamou à empresa aérea e aos órgãos oficiais, mas isso não era suficiente para Vargas, então criou o site Reclame Aqui, que na época não teve muita repercussão. Uma década depois, o projeto de inclusão digital possibilitou que mais lares brasileiros acessassem a internet, cerca de 80 milhões de usuários, de modo que os sites de lojas online tornaram-se, no momento, os campeões de reclamações por atrasos na entrega dos produtos. Por outro lado, na era das redes sociais, o Reclame Aqui, tornou-se o principal canal, onde o consumidor pode expressar suas reclamações e também, através das postagens de outros clientes, avaliarem os serviços da empresa, onde pretendem adquirir um produto ou serviço. O site recebe a visita diária de 400 mil usuários em busca de informações das empresas e aproximadamente 7 mil deixam uma reclamação. A repercussão dessas reclamações na rede social tem preocupado até as empresas gigantes do mercado, pois um negócio pode vir a ruínas em poucos dias. A maioria das empresas brasileiras esta desatenta a importância da pós-vendas e muitas vezes, sem o devido conhecimento do potencial das redes sociais na formação de opinião. Através do descontentamento de seus 25 milhões de clientes, onde muitos se manifestaram através das mídias sociais, a Netflix perdeu em apenas três dias, um terço de seu valor de mercado.

Os consumidores estão exigindo mais qualidade nos produtos, e valorizam o atendimento e atenção das empresas. No site Reclame Aqui estão cadastradas 25 mil empresas, destas apenas 75 conquistaram o selo RA 1000. O objetivo do site não é avaliar a qualidade dos produtos e serviços prestados pelas empresas, pois esta já é uma obrigação delas, mas a maneira e o tempo que necessitam para responder e resolver os problemas referentes às reclamações. Para a obtenção do selo RA 1000 são avaliados

- Índice de Resposta igual ou superior a 90%,
- Índice de Solução igual ou superior a 90%,



- Média das Avaliações (dadas pelo consumidor) igual ou superior a sete (número mínimo de 10 avaliações),
- Índice de Novos Negócios (Voltaria a fazer negócios?) igual ou superior a 70%.

O Reclame Aqui tem notificado mais reclamações dos consumidores que o PROCON. São cadastradas no site, em média 7 mil reclamações por dia, onde 72% dos problemas são resolvidos em três dias aproximadamente. Em 2010, o PROCON registrou 631 mil reclamações, com taxa de resolução de 58% , em até quatro meses.

REFÚGIO DO CONSUMIDOR FRUSTRADO

Reclame Aqui tem 50% mais reclamações que o Procon

POR DENTRO DO RECLAME AQUI

ReclameAQUI

FATURAMENTO EM 2010

R\$ 3,5 milhões

PRINCIPAIS CONCORRENTES

Reclamão, Confiômetro, NuncaMais e Denúncia

RECLAMAÇÕES DIÁRIAS HOJE

7.000

FATIA DE MERCADO

90%

VISITAS POR MÊS, EM MIL

2005
10

2007
57

2011
4.000

COMPARAÇÃO

Procon Reclame Aqui

631 mil 978,4 mil

Reclamações em 2010

Até quatro meses
3 dias

Tempo médio de resposta

58% 72%

Índice de solução

Fontes: Reclame Aqui e Folha

A nova aposta dos donos do Reclame Aqui é o site Confie Aqui, onde as empresas, que estiverem dentro dos padrões de qualidade do Reclame Aqui, poderão efetuar seus negócios, sendo monitoradas pelo site, até a finalização do processo de venda. O projeto já está em teste e conta com o apoio de empresas como: Walmart, Livraria Cultura, Polishop e Centauro.

A criação e a implementação dos processos nas empresas, precisam estar em constante mutação, para que possam disponibilizar seus produtos ao mercado nos modelos esperados pelos consumidores, também solucionar as inconformidades com mais eficiência e rapidez, onde, ouvir e compreender o cliente, são um diferencial valioso.

Marlene Martins