

Consumidor.gov e Reclame AQUI

Rotina operacional e consultoria estratégica para qualificar tratativas, compreender temas recorrentes e orientar a gestão da reputação nas plataformas.

O que buscamos organizar

As plataformas tornam visível a experiência de atendimento e resolução. A gestão pode combinar consistência na operação, leitura dos motivos de insatisfação e melhoria de pontos da jornada do consumidor.

Frentes de atuação

- Consumidor.gov: consultoria para identificar oportunidades de melhoria da nota, aprimorar a estratégia de resposta e resolução e acompanhar os critérios de avaliação da plataforma.
- Reclame AQUI: diagnóstico de reclamações, tempos, respostas, resolução e fatores que influenciam a avaliação.
- Priorização de oportunidades de melhoria, plano de ação e rotina de acompanhamento com a equipe interna.
- Preparação estratégica para perseguir reputação Ótima e avaliar os critérios vigentes do RA1000.

Entregáveis possíveis

- Diagnóstico de operação e jornada nas plataformas, conforme os dados autorizados.
- Mapa de temas recorrentes e oportunidades de ação.
- Plano de acompanhamento com indicadores, responsáveis e frequência acordada.

Indicadores a combinar

Podem ser analisados volume, prazo de resposta, resolução, avaliação do consumidor, recontato e motivos das reclamações. A relação entre reputação e receita deve ser avaliada com dados e considerando outros fatores do negócio.

Dashboards gerenciais

Dashboards detalhados e personalizáveis podem acompanhar temas, prazos, respostas, resolução e avaliação para apoiar decisões. A integração das análises gerenciais da Ouvidoria com Consumidor.gov, Reclame AQUI e demais canais pode revelar causas-raiz, orientar correções e melhorias de processo e mitigar riscos de judicialização.

Contribuição potencial ao negócio

Uma reputação mais consistente pode fortalecer a confiança e apoiar oportunidades de incremento de receita. A consultoria ajuda a estruturar ações e acompanhamento, mas não garante reputação Ótima, selo RA1000 nem resultado comercial.

Como o trabalho é conduzido

01 Entender

Contexto, canais, dados, objetivos e responsabilidades.

02 Estruturar

Escopo, fluxo, prioridades e entregáveis acordados.

03 Acompanhar

Indicadores, aprendizados e ajustes conforme o projeto.

Escopo e limites

Reputação Ótima, selo RA1000 e resultados comerciais são objetivos, sem garantia de nota, selo ou incremento de receita. Critérios da plataforma podem mudar.

Material institucional de apresentação. Escopo, prazos, dados, responsabilidades e entregáveis são definidos em proposta para cada empresa.