

Contribuições para a Consulta Pública nº 09/2018 - ARSESP

Participante: Luiz Fernando Baby Miranda – Defensor Público Coordenador do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor

Ação Regulatória	Contribuição	Justificativa
DRI 2	Utilizar informações contidas na plataforma “Consumidor.gov” (www.consumidor.gov.br), em especial o índice de reclamações resolvidas positivamente, para aferir a satisfação dos usuários.	<p>A plataforma “Consumidor.gov” foi desenvolvida pelo Governo Federal. Trata-se de fonte de informações auditáveis e públicas, sendo possível analisar desde a resposta dada pela empresa de serviço à reclamação registrada.</p> <p>A utilização dos dados da plataforma permite aferir as dificuldades enfrentadas cotidianamente pelos consumidores e a resposta que os fornecedores, não ficando restrita à um levantamento pontual no tempo.</p> <p>Caso a concessionária de serviço público não tenha aderido à plataforma, necessário estimular a adesão.</p>
DRI 3	Utilizar informações contidas na plataforma “Consumidor.gov” (www.consumidor.gov.br), em especial o índice de reclamações resolvidas positivamente, para aferir a satisfação dos usuários.	<p>A plataforma “Consumidor.gov” foi desenvolvida pelo Governo Federal. Trata-se de fonte de informações auditáveis e públicas, sendo possível analisar desde a resposta dada pela empresa de serviço à reclamação registrada.</p> <p>A utilização dos dados da plataforma permite aferir as dificuldades enfrentadas cotidianamente pelos consumidores e a resposta que os fornecedores, não ficando restrita à um levantamento pontual no tempo.</p>

		Caso a concessionária de serviço público não tenha aderido à plataforma, necessário estimular a adesão.
--	--	---