

TESTE AVALIA SERVIÇOS
DE REVELAÇÃO E
ENTREGA DE FOTOS

Pág. F6

REDE DE TROCA PERMITE
INTERAÇÃO ENTRE
SEUS USUÁRIOS

Pág. F5

Você tem a força

Consumidor fala e se informa na internet, e empresas começam a ouvir a voz das massas on-line

Leia mais F3 e F4

PAULA LEITE
DA REPORTAGEM LOCAL

O consumidor lesado por uma empresa, insatisfeito com um produto ou que tem uma sugestão muitas vezes não se manifesta por falta de tempo ou por descrença na possibilidade de ver o problema resolvido.

Mesmo fazer um telefonema para o serviço de atendimento de uma companhia é um transtorno para muita gente. Mas os consumidores estão cada vez mais explorando um espaço para soltar a voz: a internet. E as empresas, por sua vez, estão prestando mais atenção nas reclamações.

Muita gente já conhece o atendimento on-line de empresas e Procons, além de sites, blogs e comunidades em que é possível reclamar e se informar.

Ao falar mal de um produto em um blog, o autor influencia outras pessoas a não o comprarem; da mesma forma, elogios resultam em novos clientes para uma determinada marca.

O blog *Tã Difícil* (www.tadificil.com.br), que publica histórias enviadas por leitores sobre produtos ou serviços difíceis de usar, é um exemplo da influência dos consumidores.

De acordo com Mercedes Sanchez, criadora do site, muitas vezes as empresas reclamadas deixam comentários dizendo que já estão melhorando o problema.

E mais: quando a dificuldade é solucionada, algumas companhias avisam o blog, que publica posts na seção "Tã mais fácil".

As companhias também se aproveitam do retorno da clientela, difuso em sites e blogs, para alterar produtos, lançando versões aperfeiçoadas.

Blog expõe dificuldades do usuário

DA REPORTAGEM LOCAL

Uma história de dificuldade por dia, desde setembro do ano passado, é colocada no blog *Tã Difícil* (www.tadificil.com.br).

O site, criado no Dia Mundial da Usabilidade, se concentra em um aspecto específico da relação entre consumidor e empresa: a facilidade de achar informações e usar produtos.

Segundo a criadora, a consultora Mercedes Sanchez, o site ajuda as pessoas a perceberem que não são as únicas a ter um determinado problema.

"Muitas vezes alguém envia uma história e outras pessoas enviam comentários dizendo 'eu também tive esse problema'", diz ela.

Mas o blog não serve só como repositório de reclamações; também é uma fonte de informações para as empresas. Tanto que algumas conseguiram resolver os problemas mencionados pelos clientes.

Foi o caso do banco Santander Banespa, que corrigiu um problema que impedia que parte do site da instituição fosse visualizada no navegador Firefox. A empresa foi a primeira a notificar o blog sobre a solução de um problema relatado lá. (PL)



Mercedes Sanchez, do blog *Tã Difícil*, no qual usuários relatam dificuldades com produtos adquiridos