

An aerial photograph of a city skyline at sunset, with a large yellow frame overlaid on the center. The frame contains the title text. The background shows numerous skyscrapers and buildings, with the sun low on the horizon, creating a warm, golden glow. A prominent skyscraper with a 'US Bank' logo is visible in the center of the frame.

Senacon
Produto 11
Soluções dos Cenários

Fevereiro 2021

Índice

1. Introdução	3
2. Cenários	4
3. Proposta de solução	9
4. Riscos envolvidos	43
5. Considerações Finais	54

Este documento é parte integrante do projeto “AVALIAÇÃO DO MERCADO REGULATÓRIO BRASILEIRO”, que foi conduzido pela consultoria EY e financiado pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD. Os produtos gerados pelo projeto são de propriedade intelectual da SENACON – Secretaria Nacional do Consumidor e do PNUD. É vedado o uso e/ou reprodução comercial ou pessoal deste documento, sem a expressa autorização de ambos. As pessoas ou entidades que violarem esta proibição estarão sujeitas às penalizações de acordo com as legislações aplicáveis.

Introdução

Esse trabalho tem como finalidade expor as propostas de soluções às recomendações que já foram apresentadas nos produtos anteriores, a partir das análises realizadas e também por meio de uma abordagem prática, para facilitar a compreensão acerca das soluções que serão demonstradas nos próximos capítulos.

A princípio, dividimos este produto em três partes. A primeira parte é responsável por demonstrar a metodologia utilizada em cada um dos cenários, bem como sua respectiva aplicabilidade.

Já na segunda parte, apresentaremos as propostas de solução, com base nos cenários anteriormente abordados, identificando as principais fragilidades que impactam na implementação de determinada recomendação, além de propor adequações tecnológicas de modo a desenvolver potenciais de melhoria.

É importante destacar que ao longo deste trabalho, uma das propostas de soluções apresentadas nas recomendações é a criação e adoção de grupos de trabalho. Assim, antes de adentrarmos nas soluções, faz-se necessário salientar aqui o conceito de grupo de trabalho, para que o termo não seja confundido com as comissões, prática já utilizada pela Senacon e Agências Reguladoras:

Basicamente, o **grupo de trabalho** é formado por uma quantidade de profissionais com competências e habilidades específicas, mas que estabelecem as mesmas metas e agem em busca de um objetivo em comum a ser atingido. As atividades desenvolvidas, por mais que sejam realizadas de forma individual, partem rumo a um único destino. As questões burocráticas, bem como formalidades excessivas, neste caso, não seriam priorizadas, mas sim os debates e esforços individuais de cada profissional acerca das melhorias a serem implementadas. Há a utilização de meios de comunicação diversos, tais como canais digitais, mantendo uma comunicação constante entre os membros do grupo. O prazo para finalização das discussões e da formação do grupo pode ser indeterminado.

Já a **comissão**, diferentemente do que ocorre nos grupos de trabalho, são constituídas formalmente em uma assembleia ou sociedade para exame de um determinado assunto. Formado por pessoas incumbidas de diversos encargos, encarregadas de tratar de um determinado assunto específico com carácter temporário.

	Grupo de Trabalho	Comissão
Duração:	Determinado	Indeterminado
Profissionais:	Específicos	Diversos
Formalidades:	Pontuais	Sim
Comunicação:	Constante	Periódica

Em seguida, na terceira parte, a partir das soluções mencionadas, identificamos possíveis riscos para a implementação dessas recomendações, os quais poderiam eventualmente acontecer em situações hipotéticas, porém visando a prevenção, também destacamos as remediações possíveis para sanar determinado risco.

Por fim, trazemos as considerações finais sobre o produto, destacando as principais formas de concretizar todo processo de implementação com maior potencial para trazer mudanças consistentes ao panorama da relação consumerista no Brasil. Ademais, os próximos passos do projeto, de modo a elencar o que seguirá no produto 12.



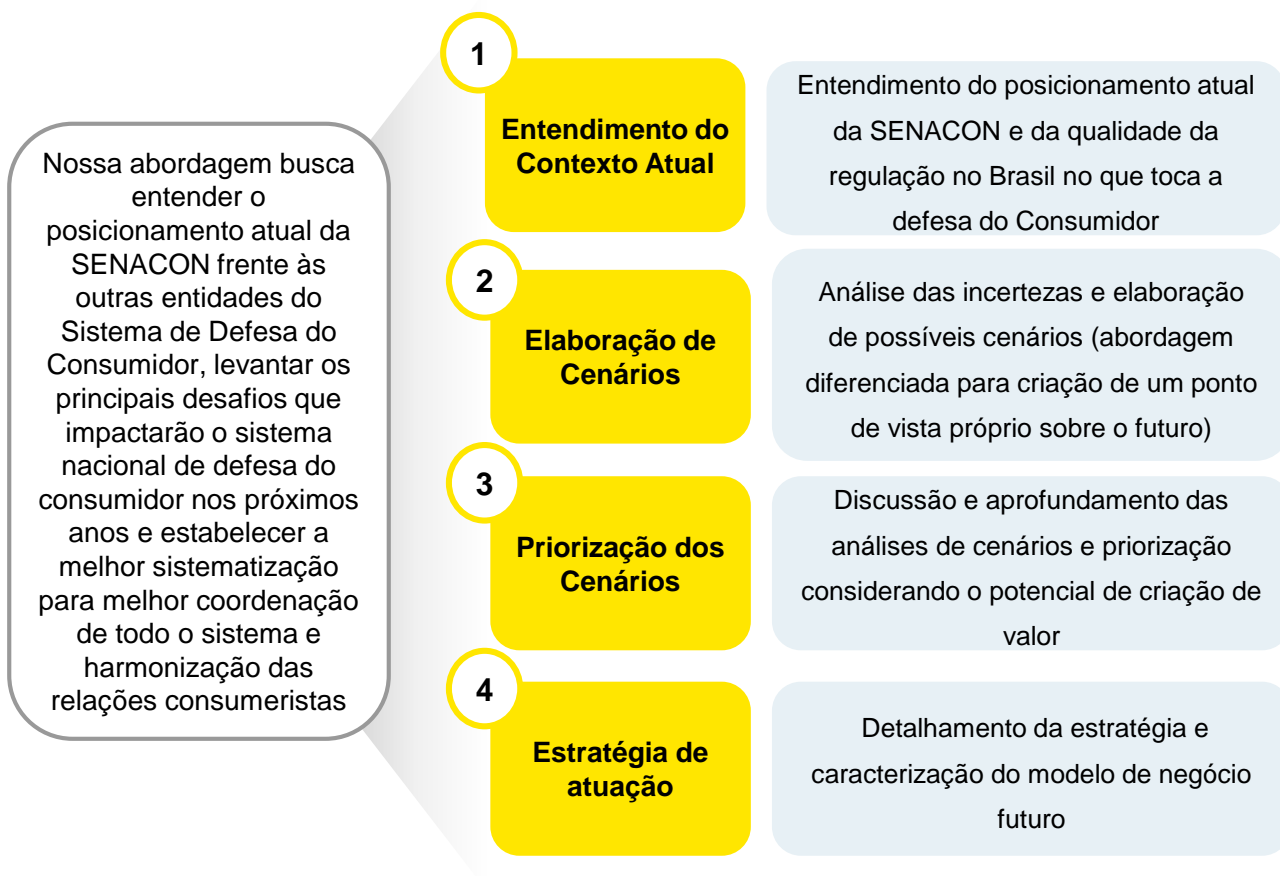
2

Cenários

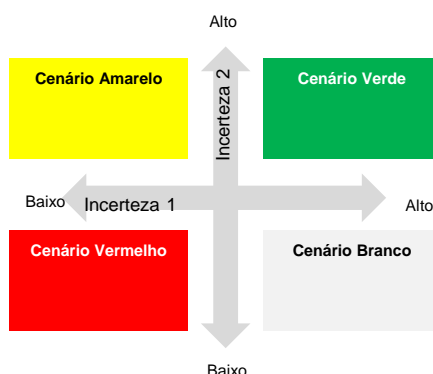
Cenário e soluções priorizadas

Metodologia de Elaboração e Priorização de Cenários

Conforme demonstrado no produto 9, para construção dos cenários, analisamos os principais impactos na implementação das soluções propostas.

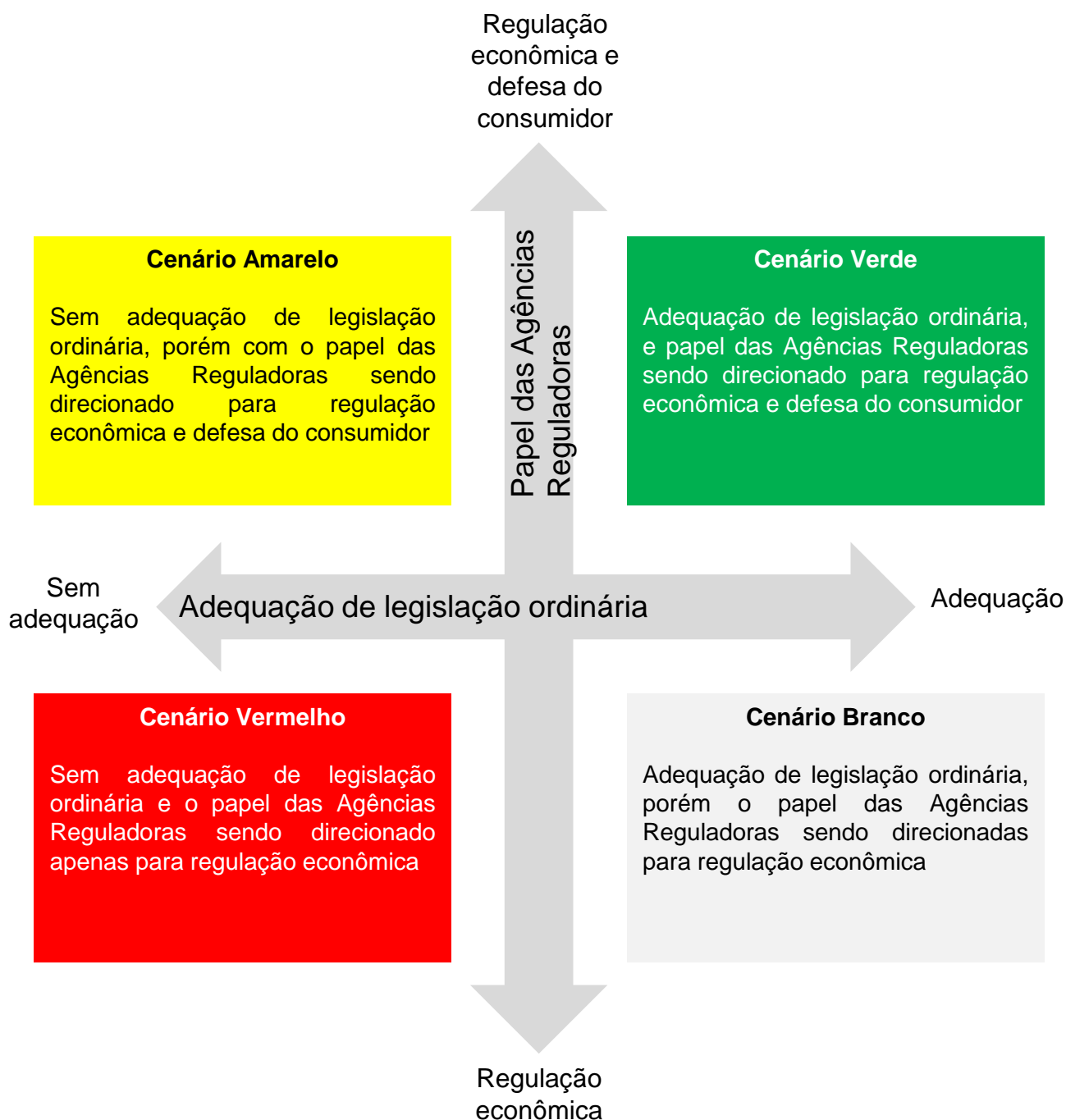


Cruzaremos, então, as incertezas para identificar o melhor formato para apresentação das recomendações de melhoria do produto, conforme esquema abaixo:



Cenário e soluções prioritizadas

Com base no cruzamento das incertezas desenvolvidas acima, criamos a estrutura de cenários a seguir para melhor visualização e para permitir a reflexão sobre as recomendações de melhorias propostas no produto:



Cenário e soluções priorizadas

Cenário Vermelho - Sem adequação de legislação ordinária e o papel das Agências Reguladoras sendo direcionado apenas para regulação econômica

Para esse cenário, também compreendemos que não haverá possibilidade de adequação em lei ordinária. Sendo assim as recomendações de melhoria devem buscar mudanças de fluxos de trabalho e comunicações entre atores abordados no estudo. Já no que tange ao papel das Agências Reguladoras, que de acordo com a priorização realizada seria direcionado apenas para regulação econômica, deverá contemplar soluções de proteção da ordem econômica, de modo a delegar as funções de proteção do consumidor para os órgãos do SNDC.

Cenário Branco - Adequação de legislação ordinária, porém o papel das Agências Reguladoras sendo direcionadas para regulação econômica

Para esse caso, assumimos a possibilidade de adequação legislativa, contudo o papel das Agências Reguladoras sendo direcionado para a regulação econômica. Sendo assim, consideraremos para esse cenário apenas soluções de melhoria que possuam como diretriz mudanças em lei. No que tange ao papel das Agências Reguladoras, que pela priorização realizada seria direcionada para regulação econômica, deverá contemplar soluções de proteção da ordem econômica, de modo a delegar as funções de proteção do consumidor para os órgãos do SNDC.

Cenário Amarelo - Sem adequação de legislação ordinária. Papel das Agências Reguladoras direcionado para regulação econômica e defesa do consumidor

Para esse cenário, entendemos que não haverá possibilidade de adequação em lei ordinária. Sendo assim as recomendações de melhoria devem residir somente em mudanças de fluxos de trabalho e comunicações entre atores abordados no estudo. No que tange ao papel das Agências Reguladoras, compreendemos que as soluções de melhoria propostas devem ser direcionadas para implementação de medidas padronizadas para as Agências, sempre levando em consideração as especificidades de cada agência, prevendo assim, diretrizes para a construção e adequação das regulações dos setores.

Cenário Verde - Adequação de legislação ordinária, e papel das Agências Reguladoras sendo direcionado para regulação econômica e defesa do consumidor







Esse cenário, além de viabilizar adequações legislativas também direciona o papel das Agências reguladoras para a regulação econômica e de defesa do consumidor de forma harmônica. Sendo assim, poderemos considerar como viáveis a totalidade das soluções propostas podendo fomentar mudanças expressivas na relação consumerista.

Cenário e soluções priorizadas

Conforme cenário, destacamos quais recomendações com maior aplicabilidade. Detalharemos no capítulo seguinte as diferentes formas de implementação das recomendações dependendo do cenário.

LEGENDA

 Aplicável  Não aplicável

Recomendação	Cenário Vermelho	Cenário Branco	Cenário Amarelo	Cenário Verde
Criação de Critérios padrões, considerando para tanto as peculiaridades de cada agência				
Proposta de um modelo padrão dos acordos de cooperação técnica das Agências com o SNDC, com a criação de métricas para acompanhamento				
Participação mais ativa da Senacon no processo de criação regulatória				
Considerar aspectos específicos dos setores regulados para fins de instrução da lei ordinária				
Aprimoramento da articulação entre legislativo e agências para criação de leis				
Ampliação da utilização de ferramentas alternativas de conflito, para fomentar a desjudicialização				
Homologação judicial dos acordos do Procon e consumidor.gov.br				
Criação de critérios claros para monitoramento nos índices de satisfação do consumidor				
Criação de canais digitais para ampliação do atendimento ao consumidor.				
Criação de iniciativas de conscientização do consumidor sobre educação de consumo				
Fomentar a necessidade das empresas dos setores regulados a aderirem ao consumidor.gov.br				
Utilizar bases de dados disponíveis para aumentar a atuação em defesa dos direitos coletivos do consumidor				
Criar canal unificado para acompanhamento e participação social na construção regulatória				



3

**Proposta de
solução**

Proposta de solução

❖ Criação de Critérios padrões, considerando para tanto as peculiaridades de cada agência

Objetivo

O objetivo da recomendação é desenvolver critérios padrões aplicáveis às regulações para garantir o melhor aproveitamento do consumidor na relação consumerista. Para tanto, sugerimos a criação de grupos de trabalho coordenados pela Senacon, em suas atribuições de coordenador do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, para com apoio individual das Agências Reguladoras, identificarem formatos de alteração e padronização regulatória em temas analisados em nosso estudo, tais como canais de atendimento, resolução de conflitos, entre outros.

Impacto cenário vermelho

- Cenário vermelho:** Mesmo considerando o cenário vermelho, entendemos ser aplicável a recomendação, visto que a própria lei 13.848/2019 (Lei Geral das Agências) prevê a existência de articulação entre as Agências, bem como com os demais órgãos de defesa do consumidor. Sendo assim, para implementação da recomendação, a Senacon como coordenadora do SNDC, promoverá sugestões de adequações capazes de trazer critérios uniformes para a atuação das Agências, consideradas suas particularidades.

Impacto cenário branco

- Cenário branco:** Considerando o cenário branco, além das sugestões citadas no cenário vermelho, a recomendação se daria por mudanças nas leis ordinárias que afetam as Agências, contemplando critérios mínimos à tutela da relação de consumo pelas regulações setoriais.

Impacto cenário amarelo

- Cenário amarelo:** De acordo com o previsto no cenário amarelo, a recomendação deve ser direcionada para a criação de grupos de trabalhos coordenados pela Senacon, com o intuito de instituir de forma colaborativa mudanças regulatórias capazes de nivelar a tutela do consumidor nos setores regulados.

Impacto cenário verde

- Cenário verde:** De acordo com o previsto no cenário verde, a recomendação deve ser direcionada para mudanças legislativas e a criação de grupos de trabalhos coordenados pela Senacon, com o intuito de instituir de forma colaborativa mudanças regulatórias capazes de nivelar a tutela do consumidor nos setores regulados.

Proposta de solução

❖ Criação de Critérios padrões, considerando para tanto as peculiaridades de cada agência

Implementação

A recomendação pode ser colocada em prática por meio da implementação de uma nova sistematização de relacionamento entre a Senacon e as Agências reguladoras, com intuito de que, em conjunto, busquem melhorias no serviço prestado ao consumidor, principalmente no aprimoramento de:

- Canais de atendimentos, com a melhor coordenação da captura das reclamações;
- Critérios de qualidade, com o desenvolvimento de abordagens específicas para cada setor, estabelecendo critérios relacionados a prestação do serviço mais aderentes a realidade do consumidor, de fácil compreensão e acompanhamento;
- Resolutividade, estabelecendo critérios para tratativa das reclamações e acompanhamento da solução, com eventual compensação ao consumidor;
- Transparência, desenvolvendo abordagens comuns para facilitar o entendimento do consumidor acerca dos aspectos específicos da prestação do serviço, bem como a composição da cobrança por sua utilização;
- Participação social, com eventos e discussões de questões atuais com públicos externos e em colaboração com parceiros;
- Networking para construir links, conhecimento e experiência entre profissionais.

Entendemos, então, que para se colocar em prática as ações mencionadas acima, se faz necessário a criação de grupos de trabalho específicos para discussão de ações individuais e composto pelos potenciais envolvidos, para que possam construir de forma colaborativa as adaptações necessárias para a melhora da relação consumerista. Idealmente, esse grupo de trabalho deve ser composto por representantes das Agências Reguladoras, Senacon e especialistas no tema específico a serem mapeados nos órgãos de defesa do consumidor e entidades civis.

Podemos citar como exemplo o pilar de canais de atendimento, analisado na régua de maturidade das regulações dos setores realizada no produto 2 “Qualidade da Regulação”. Conforme foi possível observar, as Agências possuem critérios distintos quanto a esse tema. Sendo assim, entendemos ser responsabilidade da Senacon, em suas atribuições de coordenador do SNDC, desenvolver critérios mínimos da regulação, levando em consideração os interesses do consumidor e assim articular a criação dos grupos de trabalho para junto com cada Agência construir o melhor cenário.

Abaixo, exemplificamos um macro fluxo potencialmente aplicável à recomendação:



Proposta de solução

- ❖ **Criação de Critérios padrões, considerando para tanto as peculiaridades de cada agência**

Implementação

DESCRIÇÃO

Identificar tema passível de melhoria/padronização: A Senacon, nas suas atribuições de coordenador do SNDC deve monitorar e identificar tema passível de melhoria ou padronização nos setores regulados, de acordo com interesses do consumidor

Convocar interessados e instituir grupo de trabalho: Identificados os interessados, a Senacon deverá convocá-los e instituir grupo de trabalho com prazos e objetivos claros

Definir planos de ação do grupo de trabalho: Desenvolver planos de ações capazes de atingir os objetivos almejados pelo grupo

Acompanhar e apoiar na implementação dos planos de ação: Acompanhar e apoiar na implementação dos planos de ação

Sugerir mudança legislativa/regulatória: Sugerir mudança legislativa e ou regulatória, de acordo com os resultados do grupo de trabalho

Analisar resultados: Analisar resultados da implementação

Dissolver grupo de trabalho: Após a conclusão dos trabalhos e análise dos resultados, dissolver o grupo

Adaptação tecnológica

Nesse caso, as adaptações tecnológicas deverão ser analisadas nos grupos de trabalho, identificando e criando planos de ação necessários para desenvolvimento.

Proposta de solução

❖ Proposta de um modelo padrão dos acordos de cooperação técnica das Agências com o SNDC, com a criação de métricas para acompanhamento

Objetivo

Apesar de já existirem acordos de cooperação técnica com as agências, identificamos que tais instrumentos não possuem um mínimo de padronização de modo a trazer mais eficiência, escala e praticidade à utilização dos acordos. Sendo assim, o objetivo da recomendação é estabelecer essa padronização dos acordos de cooperação técnica entre as Agências e o SNDC com a instituição de métricas para acompanhamento, a exemplo da satisfação do consumidor no setor regulado. Para isso, sugerimos a criação de grupos de trabalho que identificarão temas passíveis de pactuação ou atualização de acordos, estreitando as relações entre os órgãos e acompanhando de perto a evolução dos setores em determinados temas, levando em consideração as especificidades de cada setor regulado. Tal recomendação pode ser aplicada em todos os cenários descritos abaixo.

Impacto cenário vermelho

- Cenário vermelho:** De acordo com o previsto no cenário vermelho, entendemos ser aplicável essa recomendação, que pode ser protagonizada pela Senacon, proativamente discutindo e propondo o desenvolvimento de métricas e metas, em conjunto com as agências, de modo a auxiliar no entendimento entre os órgãos que possuem influência na relação de consumo.

Impacto cenário branco

- Cenário Branco:** Considerando o cenário branco, a implementação da recomendação deve contar com a contínua proatividade da Senacon, propondo a criação e adaptação da padronização dos acordos de cooperação técnica entre os órgãos. Entendemos ser aplicável nesse cenário, mesmo que não haja mudanças legislativas, posto que a Lei 13.848/2019 (Lei Geral das Agências) já prevê a articulação entre as Agências e demais órgãos do SNDC.

Impacto cenário amarelo

- Cenário amarelo:** De acordo com o previsto no cenário amarelo, a recomendação pode ser aplicável e ser direcionada para a criação de grupo de trabalho com o objetivo de estreitar a relação entre os órgãos. Os grupos de trabalho deverão identificar melhores formatos de tratativas de temas que impactam o consumidor, criando e adaptando acordos de cooperação técnica, com seus respectivas metas e cronogramas, de modo a alinhar o desenvolvimento da regulação com a proteção da relação consumerista.

Impacto cenário verde

- Cenário Verde:** De acordo com o previsto no cenário verde, a recomendação também pode ser aplicável, com a criação de grupos de trabalho com o objetivo de estreitar a relação entre órgãos. Os grupos de trabalho deverão identificar melhores formatos de tratativas de temas que impactam o consumidor, criando e adaptando acordos de cooperação técnica, com seus respectivas metas e cronogramas, de modo a alinhar o desenvolvimento da regulação com a proteção da relação consumerista. Para essa recomendação, não há necessidade de adequação legislativa.

Proposta de solução

❖ Proposta de um modelo padrão dos acordos de cooperação técnica das Agências com o SNDC, com a criação de métricas para acompanhamento

Implementação

Levando em consideração todos os impactos observados, podemos concluir que essa recomendação pode ser aplicada em todos os cenários existentes, posto que não são necessárias mudanças legislativas. Sendo assim, o objetivo dessa recomendação reside na ação conjunta das agências com o SNDC, por meio de acordos de cooperação. Visto que já existem acordos, como objetivo padronizar os novos acordos em relação aos pontos comuns, personificando na medida das peculiaridades de cada agência e atualizar os existentes. Além disso, também sugerimos trabalhar com a criação de métricas e metas para o acompanhamento contínuo de reclamações e melhorias para o consumidor.

Entendemos, então, que para colocar em prática as ações mencionadas acima, faz-se necessário a criação de grupos de trabalho específicos para discussão de ações individuais e composto pelos potenciais envolvidos, para que possam construir de forma colaborativa as adaptações para a melhora da relação consumerista.

Alguns critérios mínimos devem ser seguidos para gerar melhor aproveitamento dos Acordos de Cooperação Técnica. Entre eles, podemos destacar:

- **Responsáveis:** Definição de responsáveis por cada atividade presente no acordo
- **Prazos:** Definição de prazos específicos para cada atividade presente no acordo
- **KPI's:** Os KPI's (Key Performance Indicators – Indicadores chave de performance, tradução livre), são uma forma de medir se uma ação ou um conjunto de iniciativas está efetivamente atendendo aos objetivos propostos.
- **SLA's:** Os SLA's (Service Level Agreement – Acordo de Nível de Serviço, tradução livre), apresenta metas de nível de serviço, termos de compromisso, prazos de contratos, suporte técnico, entre outros. Em outras palavras, é um esclarecimento técnico do contrato.

Podemos citar alguns exemplos de competências da Senacon e Agências.

Compete à Senacon:

- Prover relatório e informações para planejamento das ações de fiscalização por parte das Agências Reguladoras, levando em consideração as bases de dados próprias das agências;
- Notificar as Agências Reguladoras sobre as ações coletivas movidas pela Senacon e Ministério Público contra as empresas do setor regulado;
- Elaborar agendas integradas para monitoramento das mudanças regulatórias.

Compete às Agências:

- Notificar a Senacon sobre eventuais mudanças regulatórias;
- Fornecer à Senacon informações sobre as ações de fiscalização nos setores regulados;
- Fornecer à Senacon resultados de iniciativas de participação social, tais como consultas públicas;
- Fornecer à Senacon dados resultados das plataformas de resolução de conflitos proprietárias;
- Colaborar com a Senacon na especificação dos critérios para abertura de reclamações no Consumidor.gov.br e Sindec.

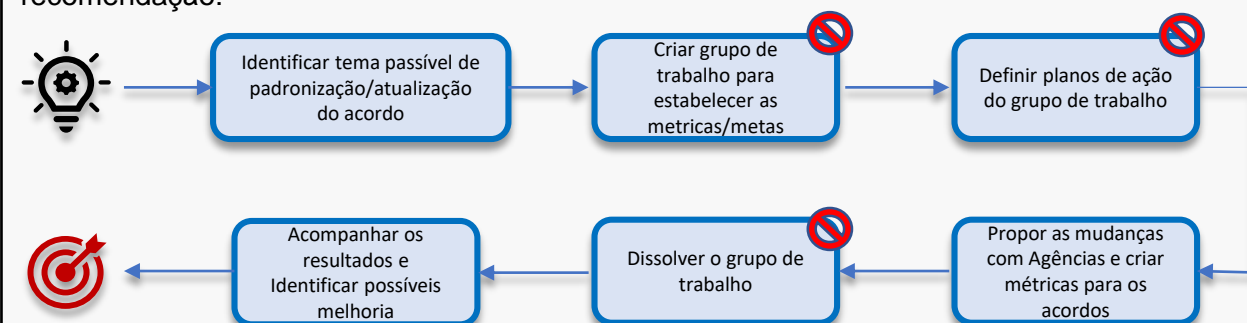
Proposta de solução

- ❖ **Proposta de um modelo padrão dos acordos de cooperação técnica das Agências com o SNDC, com a criação de métricas para acompanhamento**

Implementação

- Prover informações para instrução dos grupos de trabalho
- Dar transparência da implementação das recomendações dos grupos de trabalho

Abaixo, exemplificamos por meio de um macro fluxo potencialmente aplicável à recomendação:



⊘ Não aplicável aos cenários vermelho e amarelo

DESCRIÇÃO:

Identificar temas passíveis de padronização/atualização do acordo: A Senacon de forma proativa pode se propor a identificar os temas e acordos passíveis de padronização e ou atualização, em conjunto com as agências.

Criar grupo de trabalho para estabelecer as métricas/metas: A Senacon e as agências podem criar um grupo de trabalho para que de forma conjunta elaborem e estabeleçam as métricas e metas. Com isso, entendemos que facilitará o acompanhamento e a evolução dos setores em determinados temas.

Definir planos de ação do grupo de trabalho: Desenvolver planos de ações capazes de atingir os objetivos almejados pelo grupo, como por exemplo, identificar possíveis alterações em acordos.

Propor as mudanças com Agências e criar métricas para os acordos: Na fase da implementação dos objetivos e metas traçados pelo grupo de trabalho, propor as mudanças com as agências e criar métricas para os acordos. Assim, entendemos que a implementação e a atualização dos acordos ocorrerão de forma padronizada.

Dissolver o grupo de trabalho: Após a implementação e as mudanças necessárias, seja por meio das criações ou atualizações, o grupo de trabalho poderá ser dissolvido.

Acompanhar os resultados e identificar possíveis melhorias: A Senacon, deverá acompanhar os resultados de forma contínua e identificar possíveis melhorias ao longo e após a implementação, de acordo com o planejamento de trabalho realizado.

Adaptação tecnológica

Nesse caso, as adaptações tecnológicas deverão ser analisadas nos grupos de trabalho, identificando e criando planos de ação necessários para o seu desenvolvimento.

Proposta de solução

❖ Participação mais ativa da Senacon no processo de criação regulatória

Objetivo

O objetivo desta recomendação é que a Senacon tenha uma participação constante e ativa em debates sobre a criação de normas técnicas junto às Agências Reguladoras, para garantir alinhamento entre ambos e fortalecer a governança do SNDC. Dessa forma, sugerimos que sejam convocadas reuniões periódicas para alinhamento de expectativas, desenvolvimento de pareceres em conjunto, bem como realizar um acompanhamento do plano de gestão e agenda regulatória dos diversos setores para identificar eventuais oportunidades de participação da Senacon no processo de criação regulatória.

Impacto cenário vermelho

- Cenário Vermelho:** Mesmo diante do cenário vermelho, entendemos ser aplicável a recomendação. A princípio, a iniciativa partirá da Senacon que poderá realizar buscas periódicas para analisar novas normas proferidas pelas Agências Reguladoras. Frequentemente a Senacon deverá acompanhar as agendas regulatórias, para identificar as oportunidades de participação das AIR e ARR, garantindo o alinhamento de expectativas nas novas normas. Além disso, a Senacon poderá manter comunicação, ainda que informal, via telefone, e-mail ou chat virtual com as Agências Reguladoras.

Impacto cenário branco

- Cenário Branco:** Para este cenário, será necessária uma ação mais ativa por parte da Senacon. Assim como no cenário vermelho, aqui também ensejará uma maior proatividade para acompanhar as agendas regulatórias e identificar oportunidades de participação na elaboração de novas normas. Há a possibilidade de adequação legislativa, apenas para soluções de melhoria no que tange ao acompanhando das novas normas.

Impacto cenário amarelo

- Cenário Amarelo:** Considerando o cenário amarelo, no qual as Agências direcionam sua regulação também para a defesa do consumidor, a recomendação deve ser implementada por meio de acordos de cooperação das Agências com órgãos do SNDC, de modo a partir também dos reguladores, as convocações dos agentes do SNDC para participação no momento mais oportuno para construção das normas, antes da abertura para a consulta pública.

Impacto cenário verde

- Cenário Verde:** Assim como no cenário amarelo, a recomendação deve ser implementada por meio de acordos de cooperação entre Agências Reguladoras e demais atores do SNDC, de modo a partir também dos reguladores, as convocações dos atores do SNDC para participação no momento mais oportuno para construção das normas, estabelecendo critérios e prazos de manifestação para fomentar o entendimento de aspectos específicos do consumidor e desenvolver pareceres em conjunto, mantendo uma interlocução entre agentes do SNDC (especialistas).

Proposta de solução

❖ Participação mais ativa da Senacon no processo de criação regulatória

Implementação

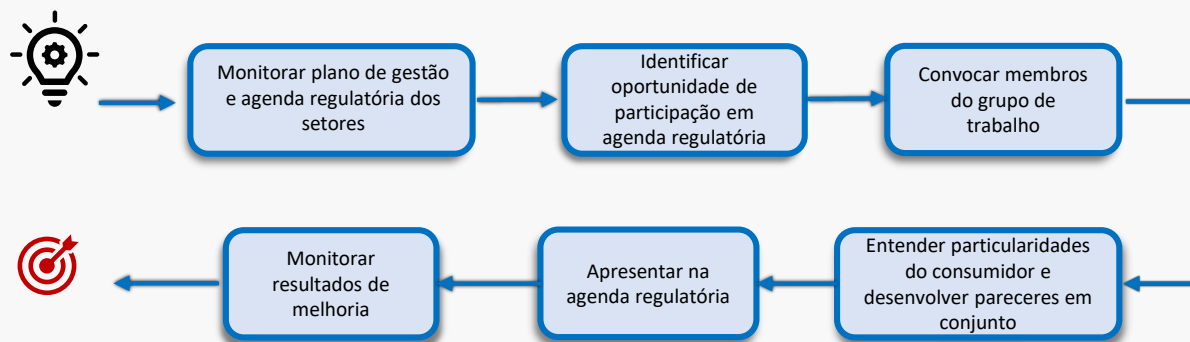
Após analisar todos os cenários, verifica-se que não haverá impactos significativos em nenhum deles. Portanto, pode-se concluir que será possível aplicar a presente recomendação em todos os cenários visualizados.

Trata-se de uma ação que não requer esforço legislativo, mas principalmente disciplina a organização de agendas regulatórias e institui uma programação para garantir a participação de órgãos protetores dos interesses do consumidor em iniciativas de participação social, tais como consultas públicas, AIR, ARR, entre outras.

Para isso, entendemos ser importante a observação dos seguintes critérios:

- Alinhar individualmente com cada Agência Reguladora o melhor momento da criação regulatória para colaboração da Senacon e SNDC
- Definir prazos, KPI's e SLA's
- Criar acordo de cooperação técnica, conforme deliberado entre os envolvidos

Abaixo, exemplificamos um macro fluxo potencialmente aplicável à recomendação:



DESCRIÇÃO:

Monitorar plano de gestão e agenda regulatória dos setores: A Senacon deverá acompanhar constantemente a agenda regulatória para identificar oportunidades de participação.

Identificar oportunidade de participação em agenda regulatória: A Senacon e as Agências Reguladoras podem manter constante comunicação entre si para alinhar as agendas, identificar oportunidades e conseguir garantir a participação da Senacon em todas as reuniões nas AIR e ARR, com a finalidade de alinhar as expectativas sobre novas normas regulatórias.

Proposta de solução

❖ Participação mais ativa da Senacon no processo de criação regulatória

Implementação

Convocar membros do grupo de trabalho: A Senacon e as Agências podem criar um grupo de trabalho específico com especialistas para que em conjunto possam elaborar e estabelecer métricas e metas, para garantir que o consumidor seja devidamente representado, e com isso, estreitar o trabalho e acompanhar de perto a evolução dos setores em determinados temas.

Entender particularidades do consumidor e desenvolver pareceres em conjunto: A partir das análises e discussões em grupo, será possível elaborar pareceres considerando as especificidades dos consumidores.

Apresentar na agenda regulatória: Os pareceres elaboradas em conjunto com o SNDC, devem ser apresentados na agenda regulatória.

Monitorar melhoria de resultados: Nesta fase, pode-se capacitar o consumidor por meio da Escola Nacional de Defesa do Consumidor, por meio de cursos e informativos dinâmicos e didáticos para que possam compreender de forma prática as mudanças que as AIR e ARR irão impactar em suas vidas. Para subsidiar a Escola, é importante que haja uma interação entre as áreas da Senacon que monitoram a defesa da relação consumerista.

Adaptação tecnológica

Nesse caso, as adaptações tecnológicas deverão ser analisadas nos grupos de trabalho, identificando e criando planos de ação necessários para desenvolvimento de cada uma.

Proposta de solução

❖ Considerar aspectos específicos dos setores regulados para fins de instrução da lei ordinária

Objetivo

Ao longo dos relatórios, percebemos que ainda existem possibilidades de interpretações divergentes entre normas ordinárias e as regulações. Por estarem mais próximas dos consumidores e da realidade econômica do setor, o setor regulador poderia estar mais envolvido no processo legislativo. Para isso, entendemos ser importante a análise conjunta dos interessados sobre temas relevantes ao consumidor e passíveis de contradição entre a lei ordinária e a regulação. Sendo assim, o objetivo dessa recomendação é justamente estreitar o relacionamento entre legislativo e regulatório, facilitando o tratamento de matéria comum de forma convergente à norma ordinária, por meio de grupos de trabalho desenvolver planos de ações.

Impacto cenário vermelho

- Cenário Vermelho:** Considerando o cenário vermelho, a implementação deve se dar por meio de iniciativas da Senacon em realizar o acompanhamento das mudanças legislativas e articular a participação das Agências para análise do impacto nos setores regulados, bem como impacto do consumidor. Ainda seriam aplicáveis iniciativas de análise e melhoria de procedimentos colaborativos entre as Agências e a Senacon.

Impacto cenário branco

- Cenário Branco:** A implementação do cenário branco se daria de forma semelhante ao vermelho, considerando as iniciativas da Senacon de aproximação da relação entre o legislativo e regulatório.

Impacto cenário amarelo

- Cenário Amarelo:** Para o cenário amarelo, que considera o direcionamento da regulação para a defesa econômica e do consumidor, entendemos que a recomendação deve ser implementada por meio de grupos de trabalhos constituídos pela Senacon e as Agências Reguladoras, de forma individual. Esses grupos discutirão temas específicos do setor analisado e proporão planos de ação para mitigação de fragilidades identificadas nas regulações que possam gerar prejuízos ao consumidor.

Impacto cenário verde

- Cenário Verde:** O cenário verde, que pressupõem a possibilidade de adequação legislativa e o direcionamento das regulações para a defesa do consumidor, além da criação de grupos de trabalho para análises das fragilidades normativas da relação consumerista, devem garantir a proposição de soluções para as mudanças na legislação, garantindo que os aspectos específicos sejam adequados para garantir a defesa do consumidor.

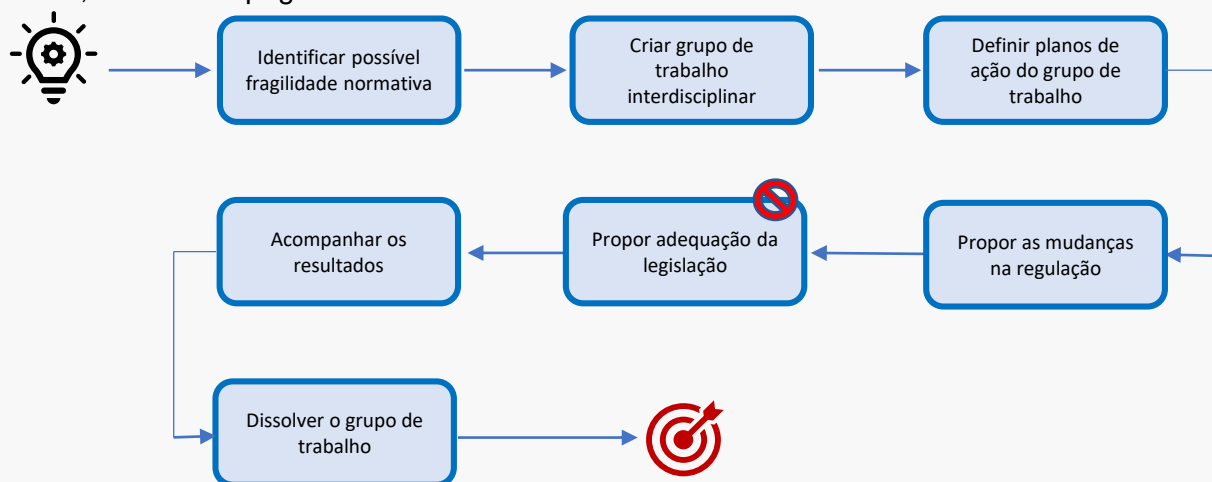
Proposta de solução


- ❖ **Considerar aspectos específicos dos setores regulados para fins de instrução da lei ordinária**

Implementação

A implementação dessa recomendação é, por sua natureza, cíclica. Entendemos que o caminho para aproximar aos aspectos específicos dos setores regulados na legislação ordinária deve ser analisado metodicamente por cada setor, sempre tendo como direcionamento as especificidades de cada. Essa preocupação se dá em razão da possibilidade da perda de especificidade das normas ao não se atentar aos desafios de cada setor regulado. Para isso, propomos a criação de grupos de trabalho especializados para identificação de possível fragilidade normativa, que pode se dar em razão de conflitos no ditado pela regulamentação e pela legislação, a exemplo do citado no Produto 4 “Conflitos Normativos”. Esses grupos poderão discutir a melhor forma de abordar a fragilidade considerando a adequação da regulação, da norma ou ambas.

Além do monitoramento de fragilidades, os grupos podem discutir tendências dos mercados regulados, tais como mercado livre de energia, bem como definir formato de atuação em crises, tais como apagões.



 Não aplicável aos cenários vermelho e amarelo

DESCRIÇÃO

Identificar possível fragilidade normativa: Nessa etapa, será necessária uma avaliação periódica de possíveis fragilidades normativas, por meio da análise de reclamações e temas recorrentes nas plataformas de resolução de conflitos disponíveis pelos atores do SNDC.

Criar grupo de trabalho interdisciplinar: Convocar órgãos interessados para a criação dos grupos de trabalhos interdisciplinares e instituir grupo de trabalho.

Definir planos de ação do grupo de trabalho: Definir planos de ação capazes de mitigar a fragilidade identificada. Importante estabelecer prazos e metas para implementação.

Proposta de solução

- ❖ **Considerar aspectos específicos dos setores regulados para fins de instrução da lei ordinária**

Implementação

Propor as mudanças na regulação: Identificada a necessidade de mudança na regulação, o grupo deve propor e validar conjuntamente a nova redação, garantindo a abordagem das especificidades de cada setor e o impacto positivo na relação consumerista.

Propor adequação da legislação: Identificada a necessidade de mudança na legislação, o grupo deve propor e validar conjuntamente a nova redação, garantindo a abordagem das especificidades de cada setor e o impacto positivo na relação consumerista e, por meio das associações civis de defesa do consumidor, propor mudança legislativa.

Acompanhar os resultados: Acompanhar os resultados das mudanças propostas.

Dissolver grupo de trabalho: Após a conclusão dos trabalhos e análise dos resultados, dissolver o grupo

Adaptação tecnológica

Para implementação dessa recomendação, entendemos ser necessária a criação de formato padrão e automatizável para identificação de temas passíveis de análise de conflito entre normas. Para isso, sugerimos utilizar os dados disponíveis das bases do Consumidor.gov.br e Sindec, de modo a capturar grandes empresas ofensoras e/ou temas repetidamente reclamados.

Proposta de solução

❖ Aprimoramento da articulação entre legislativo e agências para criação de leis

Objetivo

O objetivo da recomendação é aprimorar a articulação entre o legislativo e as Agências Reguladoras para ampliar o apoio dessas na criação de lei, visto que tal ação garantirá uma análise de impacto regulatório mais integrada entre os atores. Não foi identificado um processo definido que incentive os Poderes a aproximarem-se das Agências Reguladoras a fim de promover a harmonização entre entes no momento de criação de dispositivos legais que afetam os setores regulados.

Impacto cenário vermelho

- Cenário Vermelho:** Considerando o cenário vermelho, a implementação deve se dar por meio de iniciativas da Senacon em realizar a manifestação em mudanças legislativas e articular a participação dos órgãos e membros do SNDC para análise do impacto nos setores regulados, bem como impacto do consumidor.

Impacto cenário branco

- Cenário Branco:** Considerando o cenário Branco, a implementação deve se dar pela possibilidade de adequação legislativa, pois o grande desafio está na dificuldade em analisar os impactos regulatórios diante da enorme quantidade de entes independentes, além da elaboração dos textos de lei. Assim, com a possibilidade de adequação legislativa tais ações ocorreriam de forma conjunta e harmônicas.

Impacto cenário amarelo

- Cenário Amarelo:** Considerando o cenário amarelo, a implementação deve se dar por meio de iniciativas dos membros do SNDC em identificar o interesse da participação dos órgãos e agências reguladoras, para que de maneira integrada possam articular e desenvolver um parecer interdisciplinar sobre as manifestações de mudanças legislativas.

Impacto cenário verde

- Cenário Verde:** Considerando o cenário verde, a implementação também deve se dar pela possibilidade de adequação legislativa, desenvolvendo um projeto com o aprimoramento das articulações para que juntos possam analisar e criar parecer interdisciplinar de forma integrada entre os poderes e os membros do SNDC.

Proposta de solução

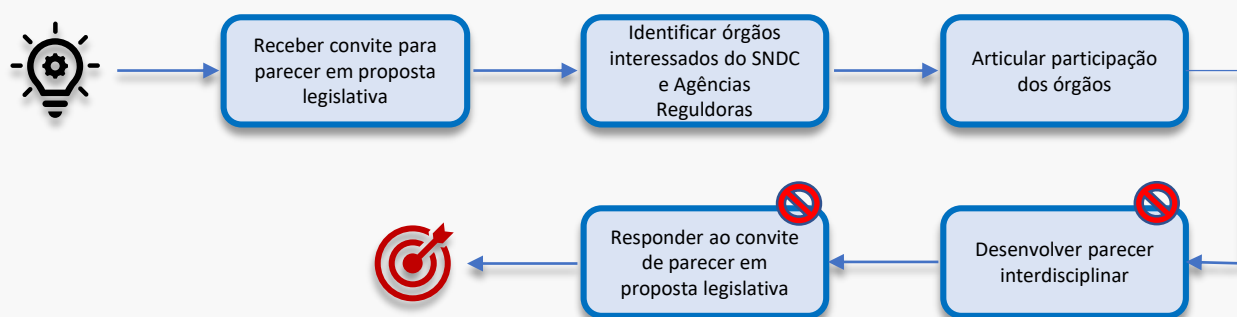
❖ Aprimoramento da articulação entre legislativo e agências para criação de leis

Implementação

Levando em consideração os cenários branco e verde, que são aplicáveis para essa recomendação, o Brasil poderia aplicar um novo relacionamento dos membros do SNDC com o Poder Legislativo, com intuito de que, em conjunto, busquem melhorias para análise do impacto nos setores regulados, bem como impacto do consumidor. Visto que as Leis promulgadas pelo Poder Legislativo que impactam os setores regulados muitas vezes não consideram uma análise de impacto regulatório da própria agência responsável pelo setor afetado.

O Decreto nº 10.411/2020 é um bom exemplo a ser implementado nessa solução, pois ao instituir o instrumento de AIR para os atos normativos a serem promulgados por órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, permite um aprimoramento da qualidade da regulação e subsidia a tomada de decisão.

Abaixo, demonstramos, de forma exemplificativa, um macro fluxo potencialmente aplicável à recomendação:



Não aplicável aos cenários branco e verde

DESCRIÇÃO:

Receber convite para parecer em proposta legislativa: A Senacon, por meio do Ministério da Justiça, recebe convite para realizar parecer em proposta legislativa. Importante destacar que nessa etapa, caso priorizado os cenários branco e verde, as Agências Reguladoras impactadas também deverão receber convite para parecer.

Identificar órgãos interessados do SNDC e agências reguladoras: Ao receber o convite, a SENCON identificará os órgãos e as agências interessadas em participar das propostas legislativas. Vale lembrar que esse passo só é aplicável para os cenários vermelho e amarelo, pois nos cenários branco e verde tal ação não teria necessidade de ocorrer, uma vez que os convites entregues por meio do Ministério da Justiça seriam destinados diretamente às agências e órgãos.

Articular participação dos órgãos: Ao identificar os órgãos interessados do SNDC e agências reguladoras, a Senacon de forma proativa irá articular entre eles para começar a desenvolver o parecer, lembrando novamente que esse passo não é aplicável nos cenários branco e verde, uma vez que essa articulação ocorreria de forma natural após o recebimento dos convites.

Proposta de solução

❖ Aprimoramento da articulação entre legislativo e agências para criação de leis

Implementação

Desenvolver parecer interdisciplinar: Ao articular a participação dos órgãos o grupo deve desenvolver um parecer interdisciplinar de forma conjunta, garantindo a abordagem das especificidades de cada setor e o impacto positivo na relação consumerista.

Responder ao convite de parecer em proposta legislativa: Após desenvolver o parecer interdisciplinar, responder ao convite enviando o parecer em proposta legislativa.

Adaptação tecnológica

Para implementação dessa recomendação, não identificamos adaptações necessárias.

Proposta de solução

- ❖ **Ampliação da utilização de ferramentas alternativas de conflito, para fomentar a desjudicialização**
- ❖ **Fomentar a necessidade das empresas dos setores regulados a aderirem ao consumidor.gov.br**
- ❖ **Homologação judicial de acordos do Procon e Consumidor.gov.br**

Objetivo

O objetivo da solução é ampliar e fomentar o uso de ferramentas alternativas de conflitos, de modo a influenciar na diminuição do ingresso de ações judiciais com temas consumeristas. A solução contempla as 3 recomendações listadas acima. Entendemos que a implementação deve estar embasada no aumento de acordos de cooperação entre CNJ e Senacon para vínculo do consumidor.gov.br ao PJE, bem como a ampliação da aderência de empresas dos setores regulados à plataforma da Senacon. Para trazer maior segurança jurídica e propiciar a resolução de conflitos nas vias administrativas (Consumidor.gov.br e Procons), sugerimos estimular acordos entre Procons, Senacon e Tribunais de Justiça para homologação judicial dos acordos realizados nas vias administrativas previamente mencionadas.

Impacto cenário vermelho

- **Cenário vermelho:** Considerando o cenário vermelho, a implementação da solução, no que tange à ampliação do uso de ferramentas de resolução de conflitos, deve ser realizada por meio de acordos de cooperação entre CNJ e Senacon para conectar as plataformas do consumidor.gov.br e PJE à nível nacional. Quanto à sugestão de homologação judicial dos acordos do Procon e Consumidor.gov.br, entendemos ser necessário o fomento de acordos entre Procons, Senacon e Tribunais de Justiça. Já quanto ao fomento da aderência das empresas dos setores regulados ao Consumidor.gov.br, sugerimos a utilização de grupos de trabalho especializados, capazes de definir métricas de obrigatoriedade de cadastro e acompanhamento das empresas dos setores, considerando suas especificidades.

Impacto cenário branco

- **Cenário branco:** Considerando o cenário branco, a implementação da solução, no que tange à ampliação do uso de ferramentas de resolução de conflitos, deve ser realizada por meio de acordos de cooperação entre CNJ e Senacon para conectar as plataformas do consumidor.gov.br e PJE à nível nacional. Quanto à sugestão de homologação judicial dos acordos do Procon e consumidor.gov.br, entendemos ser necessário o fomento de acordos entre Procons, Senacon e Tribunais de Justiça. Já quanto ao fomento da aderência das empresas dos setores regulados ao Consumidor.gov.br, sugerimos a utilização de grupos de trabalho especializados, capazes de definir métricas de obrigatoriedade de cadastro e acompanhamento das empresas dos setores, considerando suas especificidades.

Proposta de solução

- ❖ **Ampliação da utilização de ferramentas alternativas de conflito, para fomentar a desjudicialização**
- ❖ **Fomentar a necessidade das empresas dos setores regulados a aderirem ao consumidor.gov.br**
- ❖ **Homologação judicial acordos do Procon e consumidor.gov.br**

Impacto cenário amarelo

● **Cenário amarelo:** Considerando o cenário amarelo, a implementação da solução, no que tange à ampliação do uso de ferramentas de resolução de conflitos, deve ser realizada por meio de acordos de cooperação entre CNJ e Senacon para conectar as plataformas do consumidor.gov.br e PJE à nível nacional. Quanto à sugestão de homologação judicial dos acordos do Procon e Consumidor.gov.br, entendemos ser necessário o fomento de acordos entre Procons, Senacon e Tribunais de Justiça. Já quanto ao fomento da aderência das empresas dos setores regulados ao consumidor.gov.br, sugerimos a utilização de grupos de trabalho especializados, capazes de definir métricas de obrigatoriedade de cadastro e acompanhamento das empresas dos setores, considerando suas especificidades.

Impacto cenário verde

● **Cenário verde:** Considerando o cenário verde, a implementação da solução, no que tange à ampliação do uso de ferramentas de resolução de conflitos, deve ser realizada por meio de acordos de cooperação entre CNJ e Senacon para conectar as plataformas do consumidor.gov.br e PJE à nível nacional. Quanto à sugestão de homologação judicial dos acordos do Procon e consumidor.gov.br, entendemos ser necessário o fomento de acordos entre Procons, Senacon e Tribunais de Justiça. Já quanto ao fomento da aderência das empresas dos setores regulados ao consumidor.gov.br, sugerimos a utilização de grupos de trabalho especializados, capazes de definir métricas de obrigatoriedade de cadastro e acompanhamento das empresas dos setores, considerando suas especificidades.

Implementação

A implementação da solução deve contar com 3 iniciativas paralelas. O objetivo é desenvolver um ambiente integrado de resolução de conflitos, desenhando a cadeia completa no âmbito administrativo consumerista. Para isso, entendemos ser necessária a atuação da Senacon, que como órgão coordenador do SNDC tem responsabilidade de articulação de seus membros em benefício do consumidor, em criar acordos de cooperação com Agências Reguladoras para fomentar a aderência das empresas dos setores regulados ao consumidor.gov.br. Ou seja, centralizando a ferramenta de resolução de conflitos, a educação do consumidor em buscar formas alternativas de resolução de demandas se tornaria mais simples, bem como poderia facilitar a análise do panorama geral das principais fragilidades da relação de consumo. Em paralelo, ainda no intuito de diminuir judicializações, a Senacon deve nortear a criação em escala de acordos de cooperação técnica com o CNJ para integração do sistema consumidor.gov.br ao PJE, oferecendo ao consumidor a oportunidade de escolher discutir sua demanda nas vias administrativas, sem prejuízo do pleito judicial.

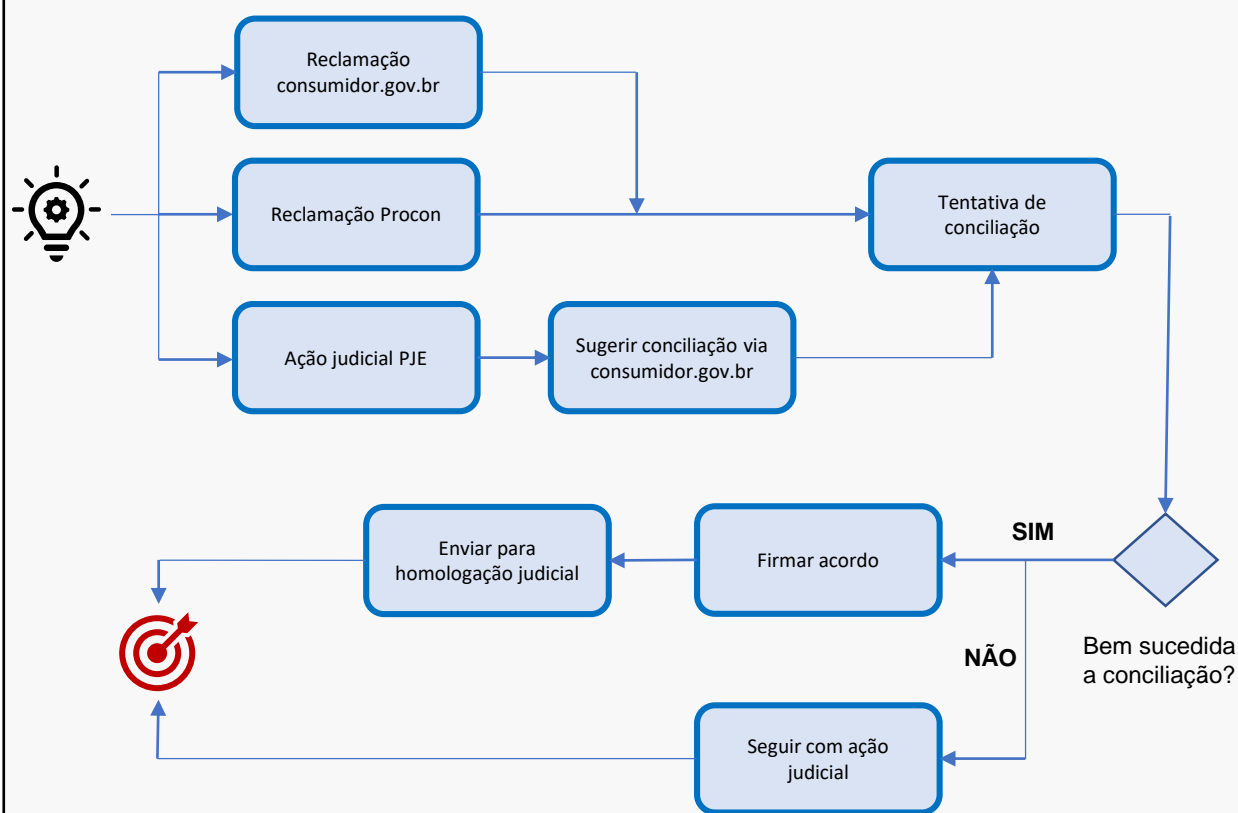
Proposta de solução

- ❖ Ampliação da utilização de ferramentas alternativas de conflito, para fomentar a desjudicialização
- ❖ Fomentar a necessidade das empresas dos setores regulados a aderirem ao consumidor.gov.br
- ❖ Homologação judicial acordos do Procon e consumidor.gov.br

Implementação

Finalmente, para garantir maior segurança jurídica aos acordos celebrados utilizando a plataforma Consumidor.gov.br e o Procon, a Senacon deve coordenar a criação de acordos de cooperação técnica entre Procon, Senacon e Tribunais de Justiça para homologação judicial dos acordos celebrados.

CADEIA INTEGRADA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS



DESCRIÇÃO

Reclamação Consumidor.gov.br: O consumidor que entende ter violado algum direito consumerista acessa a base do Consumidor.gov.br para fazer reclamação contra empresa. Nesse passo do fluxo integrado, é importante a maior aderência possível das empresas dos setores regulados, conforme sugerido acima.

Reclamação Procon: O consumidor acessa o Procon para ingressar processo administrativo contra companhia que entender ter violado seu direito de consumidor.

Proposta de solução

- ❖ **Ampliação da utilização de ferramentas alternativas de conflito, para fomentar a desjudicialização**
- ❖ **Fomentar a necessidade das empresas dos setores regulados a aderirem ao consumidor.gov.br**
- ❖ **Homologação judicial acordos do Procon e consumidor.gov.br**

Implementação

Ação judicial PJE: O consumidor oferece ação judicial contra empresa que entende ter violado seu direito de consumidor.

Sugerir conciliação via Consumidor.gov.br: A plataforma PJE do judiciário questiona sobre tentativa anterior do consumidor em contatar a empresa interpelada e sugere a opção de abertura do processo de conciliação por meio da plataforma Consumidor.gov.br. Importante nesse passo a ampliação dos acordos de parceria entre Senacon e CNJ para viabilizar sua aplicação.

Tentativa de conciliação: Articular a conciliação entre as partes por meio do Procon ou consumidor.gov.br

Bem sucedida a conciliação?

Firmar acordo: Se bem sucedida a conciliação entre as partes, deve-se firmar acordo.

Seguir com ação judicial: Se não for bem sucedida a conciliação, o consumidor deve continuar com a ação judicial, caso já tenha ingressado, ou ingressa-la caso contrário.

Enviar para homologação judicial: Enviar acordo celebrado com intermédio do Procon e/ou consumidor.gov.br para homologação judicial. Para dar viabilidade a essa etapa, é imprescindível a realização de acordos de cooperação técnica entre Senacon, TJ's e Procon's. Podemos usar como exemplo, o Procon de Maringá e o Tribunal de Justiça do Paraná que firmaram em 2019 um termo de cooperação para dar celeridade na mediação de conflitos nas relações de consumo. O convênio consiste em aproveitar as audiências sem acordo do órgão municipal para a esfera judicial, ou seja, não havendo acordo, o Procon protocola a petição inicial em um dos juizados especiais com a juntada de documentos já utilizados nas audiências próprio órgão de defesa do consumidor. A receber o processo, o juiz não marca nova tentativa de conciliação, pois já utiliza a aberta no Procon.

Adaptação tecnológica

A implementação da recomendação gera alguns desafios tecnológicos, tais como a articulação dos sistemas do PJE e consumidor.gov.br em larga escala. Podemos destacar ainda a necessidade de operacionalizar o processo de homologação judicial dos acordos.

Proposta de solução

❖ Criação de critérios claros para monitoramento nos índices de satisfação do consumidor

Objetivo

Com a finalidade de melhorar a qualidade de análises acerca do monitoramento dos índices de satisfação do consumidor, sugerimos que nesta recomendação seja desenvolvido um mecanismo objetivo e claro com rankings, quantidade de reclamações por mês ou por empresas, níveis de soluções propostas e aceitas pelo consumidor, bem como quantidade de remediações para demonstrar o grau de efetividade em soluções que cada empresa e setor regulado possui. Assim, sugerimos, a fomentação da aderência das empresas ao consumidor.gov.br. Desta forma, haverá facilidade em identificar a atuação dos setores regulados, bem como a conduta das empresas, com mais qualidade e assertividade.

Impacto cenário vermelho

- **Cenário Vermelho:** Diante do cenário vermelho, deve-se procurar manter os canais de Atendimento já existentes, por exemplo SAC, porém investindo em possibilidades de melhoria, perguntas de satisfação após atendimento telefonico, para que seja monitorado com frequência os níveis de qualidade e soluções oferecidos pelas empresas e setores regulados.

Impacto cenário branco

- **Cenário Branco:** Assim como no cenário vermelho, deve-se ampliar as possibilidades de melhoria em canais já existentes, porém com a possibilidade de adequação legislativa, apenas para soluções de melhoria no que tange a fomentação de empresas e setores regulados a aderir ao Consumidor.gov.br. Assim, será possível visualizar de forma mais clara as métricas de satisfação do consumidor e evolução/maturação das empresas.

Impacto cenário amarelo

- **Cenário Amarelo:** Neste cenário, recomendamos que as Agências estabeleçam em conjunto com a Senacon os critérios de qualidade e de quantidade de reclamações registradas no período, para facilitar a identificação de irregularidades de atendimento, por exemplo. Juntamente ao Consumidor.gov.br, expor a divulgação de *rankings*, elaborar sanções para descumprimento de prazos, métricas e metas criadas para solução de reclamações.

Impacto cenário verde

- **Cenário Verde:** Considerando o cenário verde, entende-se que será aplicável a fomentação de empresas e setores regulados para adesão com Consumidor.gov.br, definir prazos, métricas e metas para solução de atendimentos, criar acordos de cooperação, monitorar resultados a partir de pesquisas de satisfação, *rankings* e gráficos e melhoria das empresas com base nas reclamações solucionadas, criar, em conjunto, planos de ação de remediação, eventuais sanções para que as metas e prazos sejam respeitados, garantindo agilidade nos atendimentos.

Proposta de solução

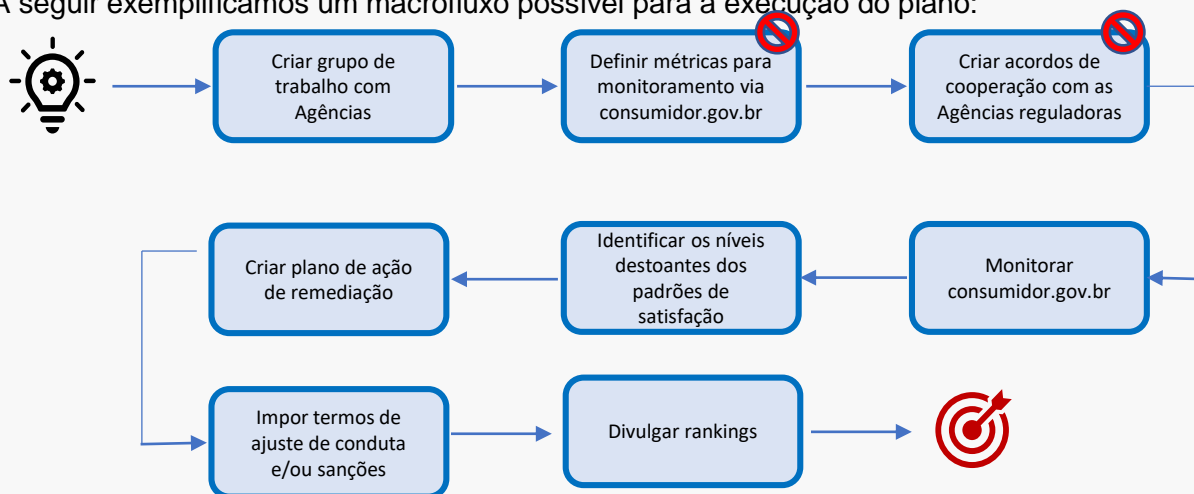
❖ Criação de critérios claros para monitoramento nos índices de satisfação do consumidor

Implementação

A partir da criação de critérios claros de monitoramento para entendimento e solução de problemas do consumidor, os órgãos responsáveis terão uma visão ampliada dos índices de satisfação, podendo abordar os pontos críticos quanto ao volume de reclamações, os tipos mais recorrentes e as tentativas de resolução sem resolutividade satisfatória da reclamação. Dessa forma, também evitaremos ao máximo o escalonamento para medidas administrativas ou judiciais.

A implementação desta recomendação se dará através da criação de grupo de trabalho com as Agências Reguladoras, as quais juntamente com a Senacon, elaborarão em comum acordo índices bem definidos para medir os níveis de satisfação dos consumidores. Considerando o decreto nº 10.197/2020, que estabeleceu a plataforma Consumidor.gov.br como oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo, entendemos ser prudente a utilização da mesma ferramenta para realizar o monitoramento dos índices de satisfação do consumidor. Tais índices poderiam ser criados a partir da análise de montantes de reclamações, tempo de resposta e até taxa de solução do conflito. Os dados gerados pelas plataformas de resolução de conflitos individuais das Agências Reguladoras também poderão ser base do monitoramento, posto que de acordo com o diploma previamente mencionado, essas plataformas devem se comunicar com o Consumidor.gov.br. Importante destacar que devido à elevação do status da ferramenta como oficial da administração, é imperativo a realização de análise da experiência do consumidor na ferramenta, bem como o preparo da ferramenta para viabilizar o monitoramento proposto.

A seguir exemplificamos um macrofluxo possível para a execução do plano:



Não aplicável nos cenários vermelho e branco

DESCRIÇÃO:

Criar grupo de trabalho com Agências: Em união com as Agências Reguladoras, a Senacon desenvolverá um grupo especializado para gerir a criação dos critérios de monitoramento dos índices de satisfação;

Proposta de solução

❖ Criação de canais digitais para ampliação do atendimento ao consumidor

Implementação

Definir métricas para monitoramento via consumidor.gov.br: Em conjunto, as métricas serão definidas para que as Agências possam compreender e estabelecer limites claros para acompanhar de forma adequada as reclamações dos consumidores;

Criar acordos de cooperação com as Agências Reguladoras: Os acordos de cooperações deverão ser construídos de forma estruturada, como sugerido na recomendação acima, para garantir que soluções sejam estabelecidas e remediadas ao consumidor;

Monitorar Consumidor.gov.br: A partir da resolução do conflito, deve-se realizar pesquisa de satisfação ao consumidor, e manter o monitoramento do consumidor.gov.br;

Identificar os níveis destoantes dos padrões de satisfação: Com base no monitoramento constante do Consumidor.gov.br, verificar quais índices mais se diferenciam dos padrões estabelecidos de normalidade e buscar meios de remediação;

Criar plano de ação de remediação: O plano de remediação seguirá dentro dos limites de cada Agência Reguladora, respeitando as particularidades de cada setor, para que os consumidores possam identificar a melhor solução para a reclamação;

Impor termos de ajuste de conduta e/ou sanções: Visando a melhoria dos atendimentos e dos índices de satisfação do consumidor, aplicar sanções as empresas que estiverem com altos números de reclamações sem atendimento ou sem resolução;

Divulgar rankings: Constantemente deve-se divulgar os rankings de satisfação do consumidor acerca das empresas, para ciência de todos, para controle e gestão de melhoria;

Adaptação tecnológica

Identificamos como desafio de adaptação tecnológica, a análise de canais aplicáveis, por setor regulado, bem como o estímulo das empresas dos setores regulados aderirem às propostas.

Proposta de solução

❖ Regulamentação do uso de canais digitais para ampliação do atendimento ao consumidor

Objetivo

A recomendação surge da necessidade das Agências e empresas diversificarem os seus canais de atendimento transitando de um modelo predominantemente telefônico e presencial para uma abordagem digital ou híbrida, englobando outros canais de atendimento ao cliente. De acordo com a pesquisa que foi realizada nos produtos anteriores, apenas 30% das Agências possuem mecanismos de comunicação via aplicativo próprio e somente 20% utilizam redes sociais como fonte de interação com os seus consumidores. Portanto, o objetivo desta recomendação é ampliar a utilização de canais digitais para atendimento ao consumidor, seguindo a tendência da sociedade na migração para redes sociais e aplicativos, como Whatsapp. Conseqüentemente, gerando mais assertividade e evitando abertura de reclamações sem soluções.

Impacto cenário vermelho

- Cenário Vermelho:** Nesse caso, a Senacon desenvolve diretrizes sobre formatos de canais de atendimento, de acordo com o que pesquisamos de boas práticas em outros países, a Senacon poderia buscar a utilização de meios de comunicação simultâneos, para responder as reclamações efetuadas pelos consumidores, a exemplo do Whatsapp.

Impacto cenário branco

- Cenário Branco:** Acerca do cenário branco, não haverá diferenças significativas ao que já foi descrito anteriormente no cenário vermelho, sendo necessária a proatividade da Senacon em instituir a utilização de meios de comunicação simultâneo de atendimentos as redes sociais para solução das reclamações.

Impacto cenário amarelo

- Cenário amarelo:** Por meio de grupos de trabalho, a Senacon juntamente com as Agências Reguladoras, buscariam revisar o sistema de atendimento já existente, identificariam as falhas e por meio de atendimento digital, através de mídias sociais comuns utilizadas pela população, viriam a implementar e gerir colaborativamente os formatos de canais, específicos por cada setor regulado.

Impacto cenário verde

- Cenário Verde:** Este é o cenário mais favorável, uma vez que engloba as atividades mencionadas no cenário amarelo e também possibilita a regulação no que tange o estabelecimento da necessidade de implementação dessa recomendação.

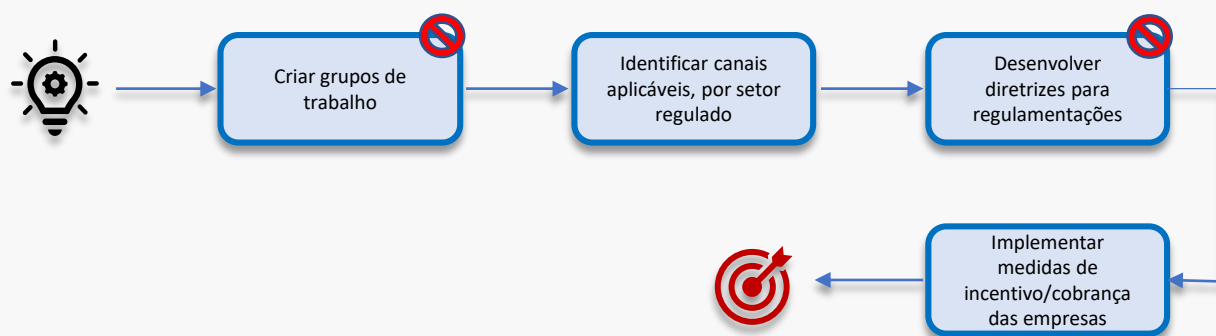
Proposta de solução

❖ Regulamentação do uso de canais digitais para ampliação do atendimento ao consumidor

Implementação

Para implementar os canais digitais não será necessário criar uma plataforma nova, apenas atualizar os meios de comunicação por meio das redes sociais, com atendimentos instantâneos, para resolução de reclamações. Isso fará com que a comunicação do consumidor com as empresas seja efetiva e assertiva.

A seguir exemplificamos um macrofluxo possível para a execução do plano:



DESCRIÇÃO:

Criar grupo de trabalho com Agências: Em união com as Agências Reguladoras, a Senacon desenvolverá um grupo especializado para gerir a criação dos critérios de monitoramento dos índices de satisfação;

Identificar canais aplicáveis, por setor regulado: Em decorrência das particularidades de cada setor regulatório, será necessário destacar as especificidades que cada uma possui, desta forma, adequar para que os meios alternativos de atendimentos sejam eficazes e assertivos.

Desenvolver diretrizes para regulamentações: Em conjunto, elaborar metas e métricas acerca a utilização dos canais digitais, principalmente na forma de atuação com o consumidor.

Implementar medidas de incentivo/cobrança das empresas: Após gerir o planejamento das regras a serem utilizadas nos canais digitais, será preciso implementar as medidas de incentivo e também de cobrança, afim de fomentar a utilização dos canais digitais, ampliando as possibilidades ao consumidor e estimulando a cobrança dessas empresas, prezando pela celeridade.

Adaptação tecnológica

Recomenda-se que sejam adaptados e utilizados como mecanismo de comunicação: Whatsapp (profissional com fila e hora de funcionamento) a própria ferramenta disponibiliza essa opção para empresas. Além de outras redes sociais como Instagram (por meio do Direct) e Facebook.

Proposta de solução

❖ Criação de iniciativas integradas direcionadas a educação do consumo

Objetivo

O objetivo dessa recomendação é criar medidas amplas e eficazes de forma integrada para conscientizar a sociedade sobre a educação do consumo. Apesar de já existir ações pontuais em relação ao tema de educação por parte das Agências Reguladoras e possuírem conteúdo educativo, como por exemplo as cartilhas. Tais ações são pontuais e não tempestivas, o intuito é padronizar e integrar essa conscientização do consumidor para todas as agências.

Impacto cenário vermelho

- **Cenário vermelho:** Considerando o cenário vermelho, a implementação deve ser protagonizada pela Senacon que deve analisar os principais temas carentes de iniciativas de educação para consumo nos setores regulados. Sendo assim, deve desenvolver por meio da Escola Nacional do Consumidor, cursos, palestras e informativos a serem divulgados também pelas Agências Reguladoras, se julgarem cabível.

Impacto cenário branco

- **Cenário branco:** Considerando o cenário branco, a implementação deve ser protagonizada pela Senacon que deve analisar os principais temas carentes de iniciativas de educação para consumo nos setores regulados. Sendo assim, deve desenvolver por meio da Escola Nacional do Consumidor, cursos, palestras e informativos a serem divulgados também pelas Agências Reguladoras, se julgarem cabível.

Impacto cenário amarelo

- **Cenário amarelo:** Considerando o cenário amarelo, a implementação pode ocorrer com a criação de grupo de trabalho com o intuito de promover debates e identificar os temas para alinhamento educacional e, assim, os órgãos responsáveis estarem alinhados entre si e publicarem em suas mídias um conteúdo de forma integrado, bem como promover cursos e palestras para conscientizar o consumidor de seus direitos e das formas de resoluções de conflitos.

Impacto cenário verde

- **Cenário verde:** Considerando o cenário verde, a implementação deve ocorrer com a criação de grupo de trabalho com o intuito de garantir o papel claro das agências no quesito educação. Podemos também focar na atualização do Decreto Nº 2.181/1997, art. 34, pois o artigo citado direciona o consumidor a buscar, inicialmente, em caso de conflito, os órgãos oficiais de proteção e defesa do consumidor, por meio dos seus diversos canais, porém, não deixa claro o papel educador das Agências Reguladoras.

Proposta de solução

❖ Criação de iniciativas integradas direcionadas a educação do consumo

Implementação

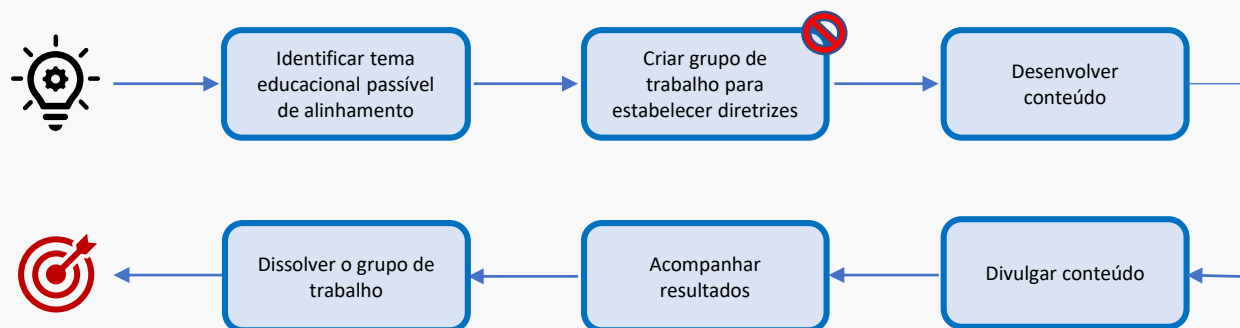
A implementação dessa recomendação pode ocorrer por frentes diferentes. As apresentadas no cenários vermelho e branco podem ser desenvolvidos pela Senacon. Já nos cenários amarelo e verde por meio da criação de grupo de trabalhos pelos setores reguladores. Porém o objetivo é o mesmo: conscientizar os direitos do consumidor de forma clara e divulgar meios alternativos de resoluções de conflitos.

Com isso, vale ressaltar a importância de os órgãos responsáveis estarem alinhados entre si e publicarem em suas mídias o como proceder, para que os consumidores fiquem cientes de como prosseguir com suas reclamações, quais os canais responsáveis, qual órgão procurar primeiro e assim tirar todo foco do judiciário como primeira opção para resolução de todos os problemas.

Embora já existam ações pontuais em relação ao tema de educação por parte das Agências Reguladoras, a exemplo dos conteúdos educativos das cartilhas, identificamos que o ambiente regulatório brasileiro não possui instrumentos e regulações que incentivem os consumidores a buscarem formas alternativas de resolução de conflitos consumeristas.

Sendo assim, podemos focar no Decreto Nº 2.181/1997, art. 34 que conforme apresentado no cenários verde, direciona o consumidor a buscar, inicialmente, em caso de conflito, os órgãos oficiais de proteção e defesa do consumidor, por meio dos seus diversos canais, porém, não deixa claro o papel educador das Agências Reguladoras.

Abaixo, demonstramos um exemplo de macro fluxo potencialmente aplicável à recomendação:



⊘ Não aplicável no cenários vermelho e branco

DESCRIÇÃO:

Identificar tema educacional passível de alinhamento: Identificar os temas carentes de iniciativas de educação com o alinhamento entre as escolas do Procon e a escola nacional do consumidor, gerando uma maior integração entre eles e um alinhamento que antecipe as mudanças, bem como sane as principais dúvidas dos consumidores.

Proposta de solução

❖ Criação de iniciativas integradas direcionadas a educação do consumo

Implementação

Criar grupo de trabalho para estabelecer diretrizes: Para os cenários amarelo e verde, devem ser criados grupos de trabalho com o intuito de promover debates e identificar os temas para alinhamento educacional. Já nos cenários vermelho e branco não serão aplicáveis os grupos de trabalho, visto que deverá iniciar a partir da Senacon, que deve analisar os principais temas carentes de iniciativas de educação para consumo nos setores regulados.

Desenvolver conteúdo: Desenvolver os temas que foram identificados. Tal conteúdo deve ser gerado de forma integrada para acoplar todas as individualidades dos setores regulados junto à Senacon.

Divulgar conteúdo: Divulgar os conteúdos de forma integrada, por meio do consumidor.gov.br além da criação de site único para a educação do consumidor.

Acompanhar resultados: Acompanhar os resultados apresentados voltados totalmente para os consumidores, para que não haja impacto na implementação.

Dissolver o grupo de trabalho: Dissolver grupo de trabalho.

Adaptação tecnológica

Para implementação dessa recomendação, serão necessárias iniciativas de divulgação ampla dos formatos de educação disponibilizados.

Proposta de solução

- ❖ **Utilizar bases de dados disponíveis para aumentar a defesa dos direitos coletivos do consumidor**

Objetivo

O objetivo da recomendação é ampliar a análise e utilização dos dados oriundos de reclamações de múltiplas fontes, tais como Consumidor.gov.br, Sindec e ferramentas de resolução de conflitos das Agências Reguladoras. O intuito é criar um sistema integrado de monitoramento, de modo a fomentar a identificação de grandes ofensores do direito coletivo e desenvolver planos de ações mitigatórias, com fiscalizações, termos de ajustes de condutas, ações judiciais coletivas e sanções administrativas.

Impacto cenário vermelho

- Cenário vermelho:** Considerando o cenário vermelho, a recomendação pode ser implementada por iniciativa da Senacon, direcionando a análise dos dados disponíveis do consumidor.gov.br e Sindec para identificar grandes ofensores da relação consumerista. Dessa forma, inicia-se um processo de fiscalização para averiguar o indício identificado pelos dados. A partir do resultado da investigação, cabe à Senacon decidir por prosseguir para a aplicação de sanção ou direcionar para tratativas do Ministério Público.

Impacto cenário branco

- Cenário branco:** Considerando o cenário branco, a recomendação pode ser implementada por iniciativa da Senacon, em direcionar a análise dos dados disponíveis do consumidor.gov.br e Sindec para identificar grandes ofensores da relação consumerista. Dessa forma, iniciar processo de fiscalização para averiguar o indício identificado pelos dados. A partir do resultado da investigação, cabe à Senacon decidir por prosseguir para a aplicação de sanção ou direcionar para tratativas do Ministério Público.

Impacto cenário amarelo

- Cenário amarelo:** De acordo com o cenário amarelo, a recomendação pode ser implementada com a criação de acordos de cooperação técnica com as Agências Reguladoras para articular a disponibilização de dados das reclamações de suas próprias plataformas de resolução de conflito, de modo a agregar ao banco de dados disponível do consumidor.gov.br e sindec, criando assim uma cadeia integrada de monitoramento da defesa do consumidor. Os dados devem ser analisados de modo a identificar grandes ofensores da relação consumerista. Os resultados, então, devem ser discutidos em fórum interdisciplinar composto por Agências Reguladoras, Senacon, Procons, MP's e demais interessados, de modo a organizar a melhor tratativa para fiscalização e eventuais aplicações de termos de ajuste de conduta, ações civis públicas e sanções administrativas.

Proposta de solução

- ❖ **Utilizar bases de dados disponíveis para aumentar a defesa dos direitos coletivos do consumidor**

Impacto cenário verde

- **Cenário verde:** De acordo com o cenário amarelo, a recomendação pode ser implementada com a criação de acordos de cooperação técnica com as Agências Reguladoras para articular a disponibilização de dados das reclamações de suas próprias plataformas de resolução de conflito, de modo a agregar ao banco de dados disponível do consumidor.gov.br e sindec, criando assim uma cadeia integrada de monitoramento da defesa do consumidor. Os dados devem ser analisados, de modo a identificar grandes ofensores da relação consumerista. Os resultados então, devem ser discutidos em fórum interdisciplinar composto por Agências Reguladoras, Senacon, Procons, MP's e demais interessados, de modo a identificar a melhor tratativa para fiscalização e eventuais aplicações de termos de ajuste de conduta, ações civis públicas e sanções administrativas.

Implementação

A solução proposta é fruto da análise de benchmarking realizada no produto 7 “Benchmarking”, no qual foi possível observar o formato de defesa do consumidor em diversos países. Cabe destacar a análise realizada para os Estados Unidos, fonte dessa recomendação. Nesse país, o direito consumerista é visto, primordialmente, como coletivo, visto que qualquer agressão a um consumidor torna-se uma agressão à toda a relação consumerista. Dessa forma, o número de ações coletivas excedem muito o observado no Brasil. Cabe mencionar que para o estudo foram consideradas as diferenças inerentes aos dois governos, dado a adoção do common law pelos Estados Unidos e do civil law pelo Brasil. Entendemos então, ser válido considerar algumas ferramentas identificadas para adoção no Brasil com o objetivo de diminuir o número de ações individuais e garantir a tutela da relação de consumo.

Para isso, recomendamos a integração das bases de dados de reclamações de cunho consumeristas disponíveis pela Senacon e Agências Reguladoras, de modo a centralizar a análise e servir de ferramenta unificada de monitoramento da agressões coletivas ao direito do consumidor. A partir dessa análise, Agências Reguladoras, Senacon, Procons e MP's devem articular melhor plano de ação mitigatório, sendo cabíveis sanções administrativas, termos de ajuste de conduta e ações civis públicas.

Para viabilizar a recomendação, é necessária a criação de métricas para identificação de *outlier* nos dados, de modo a dar início as investigações. Dessa forma, entendemos ser necessária a avaliação e construção conjunta dos atores, com destaque as Agências Reguladoras que devem agregar às discussões as especificidades de cada setor.

Compilação dos dados em base única



Criação de algoritmos para o cruzamento dos dados

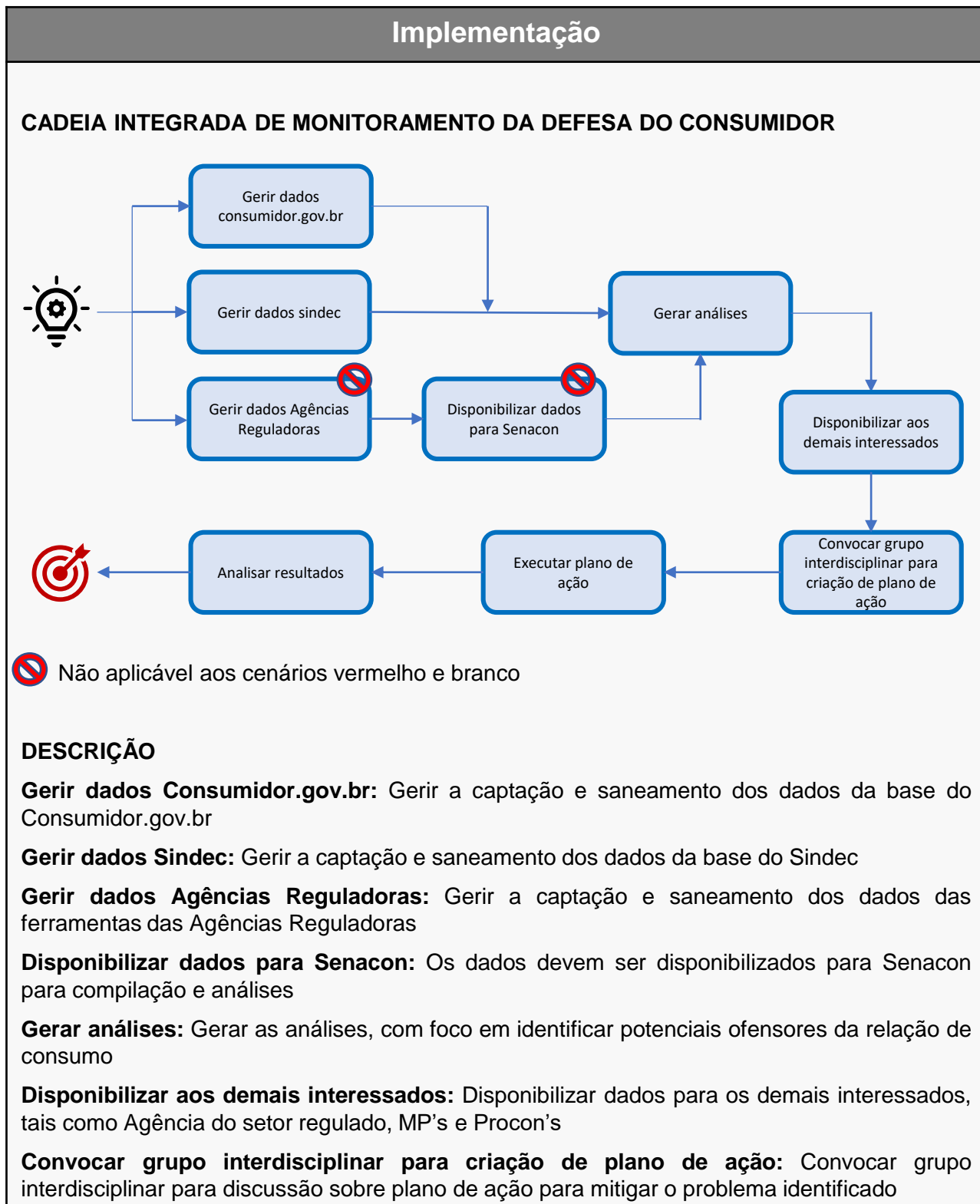


Disparos de alertas automatizados para os responsáveis



Proposta de solução

- ❖ Utilizar bases de dados disponíveis para aumentar a defesa dos direitos coletivos do consumidor



Proposta de solução

- ❖ **Utilizar bases de dados disponíveis para aumentar a aumentar em defesa dos direitos coletivos do consumidor**

Implementação

Executar plano de ação: Executar plano de ação, que pode ser composto por sanções, termos de ajuste de conduta ou ações coletivas

Analisar resultados: Analisar resultados, e avaliar impacto na diminuição de ações individuais

Adaptação tecnológica

A implementação dessa recomendação possui o grande desafio de integrar as bases de dados de diferentes ferramentas, bem como gerir essa análise em formato unificado, porém considerando as particularidades dos setores regulados. Ainda assim, há a necessidade de classificação padronizada dos dados, para criação de algoritmos e mecanismos que facilitem na identificação de ofensores (ou temas potencialmente necessários de análise humana aprofundada).

Proposta de solução

❖ Criar canal unificado para acompanhamento e participação social na construção regulatória

Objetivo

O objetivo da recomendação é oferecer ao consumidor uma ferramenta unificada para acompanhamento da evolução regulatória e poder participar como sociedade. Por obrigação legal, as Agências Reguladoras divulgam em seus sites individuais as iniciativas de participação social, contudo cabe mencionar que a multiplicidade de Agência, portanto o número de sites para acesso, torna inviável o efetivo acompanhamento pela grande maioria da sociedade. Entendemos, ainda, que a linguagem adotada para apresentação das propostas regulatórias deve ser condizente com o interlocutor consumidor.

Impacto cenário vermelho

- Cenário vermelho:** Considerando o cenário vermelho, a recomendação deve ser implementada por meio do aprimoramento da ferramenta Participa + Brasil, plataforma da Presidência da República, destinado a compilar as oportunidades de participação social de diversos órgãos da administração pública. Apesar de oferecer a compilação de oportunidades de participação social, a ferramenta falha na experiência do usuário, apresentando falhas em links de direcionamento para os sites dos órgãos.

Impacto cenário branco

- Cenário branco:** Considerando o cenário branco, a recomendação deve ser implementada por meio do aprimoramento da ferramenta Participa + Brasil, plataforma da Presidência da República, destinado a compilar as oportunidades de participação social de diversos órgãos da administração pública. Apesar de oferecer a compilação de oportunidades de participação social, a ferramenta falha na experiência do usuário, apresentando falhas em links de direcionamento para os sites dos órgãos.

Impacto cenário amarelo

- Cenário amarelo:** Considerando o cenário amarelo, a recomendação deve ser implementada por meio do aprimoramento da ferramenta Participa + Brasil, plataforma da Presidência da República, destinado a compilar as oportunidades de participação social de diversos órgãos da administração pública. Apesar de oferecer a compilação de oportunidades de participação social, a ferramenta falha na experiência do usuário, apresentando falhas em links de direcionamento para os sites dos órgãos.

Impacto cenário verde

- Cenário verde:** Considerando o cenário verde, a recomendação deve ser implementada por meio do aprimoramento da ferramenta Participa + Brasil, plataforma da Presidência da República, destinado a compilar as oportunidades de participação social de diversos órgãos da administração pública. Apesar de oferecer a compilação de oportunidades de participação social, a ferramenta falha na experiência do usuário, apresentando falhas em links de direcionamento para os sites dos órgãos.

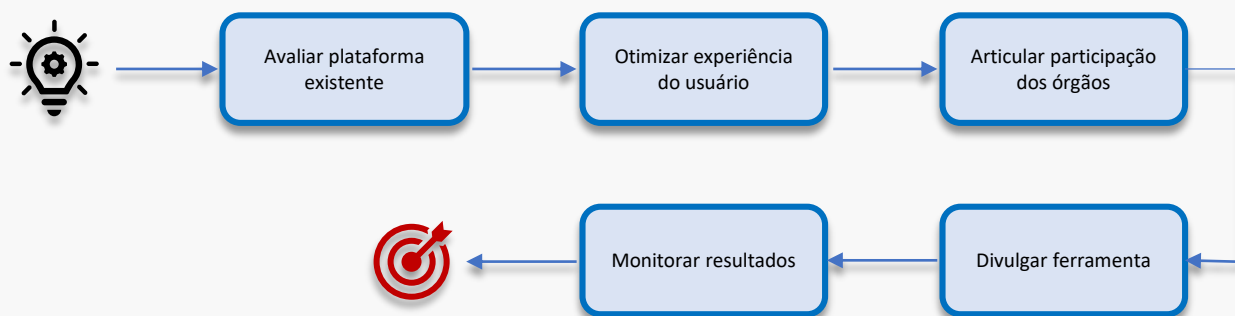
Proposta de solução

❖ Criar canal unificado para acompanhamento e participação social na construção regulatória

Implementação

A plataforma sugerida deverá gozar de ampla divulgação, com intuito de estimular a participação da sociedade na discussão de temas importantes ao consumidor. Importante destacar ainda a importância da atenção dos órgãos promotores das consultas em gerarem informações claras ao público alvo, destacando o impacto da mudança no consumidor.

A seguir exemplificamos um macrofluxo possível para a execução do plano:



DESCRIÇÃO

Avaliar plataforma existente: Avaliar a plataforma do Participa + Brasil, para identificar potenciais falhas de comunicações entre os sites unificados.

Otimizar experiência do usuário: Utilizar técnicas de User Experience, para identificar a melhor jornada do consumidor pelo site, de modo a estimular o uso contínuo.

Articular participação dos órgãos: Articular a participação dos órgãos, com intuito de garantir a participação de todos, bem como estimular a implementação de linguagem acessível ao público alvo.

Divulgar ferramenta: Fazer divulgação contínua da ferramenta

Monitorar resultados: Monitorar os resultados da participação social

Adaptação tecnológica

A implementação dessa recomendação possui o desafio tecnológico de aprimorar a ferramenta Participa + Brasil, utilizando técnicas de User Experience para estimular o uso contínuo.



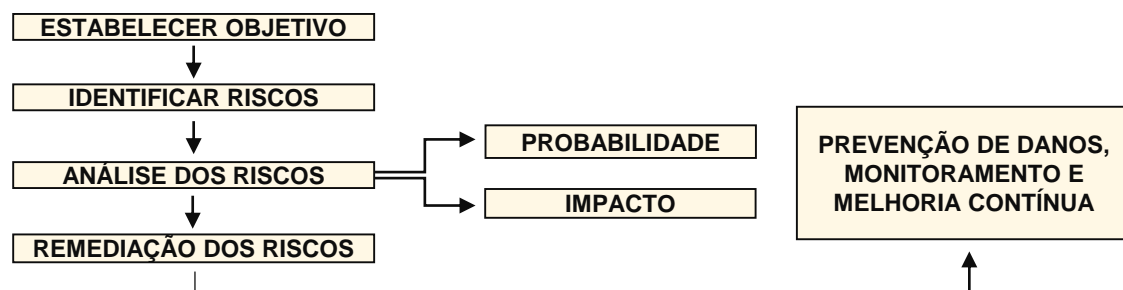
4

**Riscos e
remediações**

Metodologia dos riscos

A metodologia de riscos apresentada a seguir, foi realizada com base na matriz de nível de risco utilizada pelo TCU. Primeiramente, deve-se identificar os riscos e posteriormente realizar sua respectiva análise e avaliação. A finalidade de identificar os riscos é justamente prevenir danos, uma vez que para cada risco verificado possuirá as remediações/soluções.

Além disso, restará demonstrado através da matriz o nível de risco a partir da combinação da escala de probabilidade e de impacto. Para facilitar a compreensão dos procedimentos utilizados, abaixo segue demonstrado o passo a passo no fluxograma:



A identificação o risco deve seguir os seguintes passos:

1. Identificar com clareza o(s) objetivo(s)/resultado(s);
2. Listar, de forma preventiva, para cada objetivo/resultado, os eventos que possam vir a ter impacto negativo no alcance do objetivo/resultado;
3. Descrever como cada risco impacta o objetivo/resultado e as respectivas consequências;

ANÁLISE
AVALIAÇÃO
IDENTIFICAÇÃO
DE RISCOS
PLANEJAMENTO
IMPACTOS
PREVENÇÃO DE DANOS
HIPÓTESES
CONSEQUÊNCIAS
BUSCAR SOLUÇÕES

Após a identificação dos riscos, será a fase de análise e avaliação dos riscos, e para isso, será utilizado a matriz que levará em consideração a escala de probabilidade e impacto.

A probabilidade é a chance do evento ocorrer dentro do prazo previsto para se alcançar o objetivo/resultado. Por exemplo, se o objeto da gestão de riscos é um projeto, estima-se a probabilidade da ocorrência do risco durante o prazo previsto para entrega do seu produto final. Já o impacto, refere-se à expectativa de consequências que os riscos ocasionarão, caso ocorra.

Metodologia dos riscos

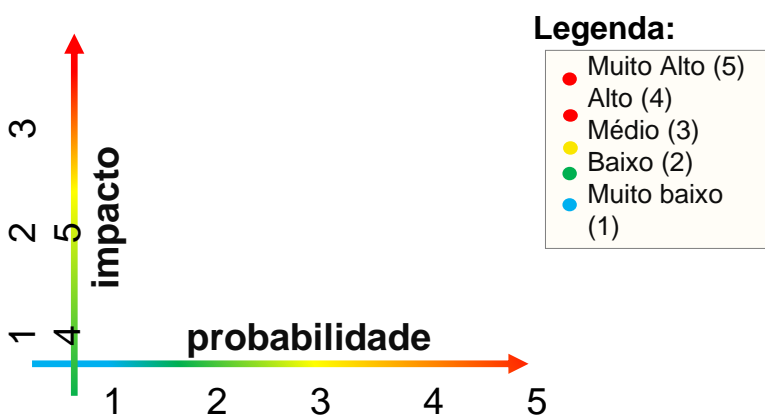
As escalas podem variar de acordo com os níveis de probabilidade e impacto. Geralmente, utilizam-se escalas de probabilidade e impacto com amplitude de até cinco níveis:

Escala de probabilidade (1 a 5):

1. **Raro:** acontece apenas em situações excepcionais. Não há histórico conhecido do evento ou não há indícios que sinalizem sua ocorrência;
2. **Pouco provável:** o histórico conhecido aponta para baixa frequência de ocorrência no prazo associado ao objetivo;
3. **Provável:** repete-se com frequência razoável no prazo associado ao objetivo ou há indícios que possa ocorrer nesse horizonte;
4. **Muito provável:** repete-se com elevada frequência no prazo associado ao objetivo ou há muitos indícios que ocorrerá nesse horizonte;
5. **Praticamente certo:** ocorrência quase garantida no prazo associado ao objetivo;

Escalas de impacto (1 a 5):

1. **Muito baixo:** compromete minimamente o atingimento do objetivo para fins práticos, não altera o alcance do objetivo/resultado;
2. **Baixo:** compromete em alguma medida o alcance do objetivo mas não impede o alcance da maior parte do objetivo/resultado;
3. **Médio:** compromete razoavelmente o alcance do objetivo/resultado;
4. **Alto:** compromete a maior parte do atingimento do objetivo/resultado;
5. **Muito alto:** compromete totalmente ou quase totalmente o atingimento do objetivo/resultado;



Metodologia dos riscos

A fim de facilitar a compreensão, segue abaixo um exemplo de análise do risco:

Ex.: A SENACON tem como meta padronizar os processos e sistemas com a criação de um modelo uniforme de práticas mínimas necessárias para a boa gestão da relação de consumo, considerando as particularidades das agências.

Risco identificado (*): Ausência de comunicação entre Agências;

- **Impacto:** Médio;

- **Probabilidade:** Provável;

IMPACTO	Muito Alto					
	Alto					
	Médio			(*)		
	Baixo					
	Muito Baixo					
		Raro	Pouco Provável	Provável	Muito Provável	Praticamente certo
		PROBABILIDADE				

Riscos e Remediações

1. RISCO IDENTIFICADO: Falta de delimitação das responsabilidades dos atores

DESCRIÇÃO DO RISCO:	REMEDIAÇÃO DO RISCO:
A ausência de delimitação das responsabilidades de cada um dos setores regulados é um risco que deve ser considerado em todas as recomendações.	Para isto, faz-se necessária a criação de acordos de cooperação, que possam garantir a delimitação das responsabilidades de cada ator.

1.1. CLASSIFICAÇÃO DO RISCO:

- **IMPACTO:** Muito alto
- **PROBABILIDADE:** Provável

1.2. APLICABILIDADE:

(*) Risco e remediação aplicado em todas as recomendações.

1.3. MATRIZ: Probabilidade x Impacto

IMPACTO	Muito Alto			(*)		
	Alto					
	Médio					
	Baixo					
	Muito Baixo					
		Raro	Pouco Provável	Provável	Muito Provável	Praticamente certo
		PROBABILIDADE				

Riscos e Remediações

2. RISCO IDENTIFICADO: Mudanças de gestão do órgão/ator envolvido

DESCRIÇÃO DO RISCO:	REMEDIAÇÃO DO RISCO:
Em virtude do tempo, poderão ocorrer mudanças na gestão dos setores regulados, conseqüentemente podendo gerar possíveis atrasos ou mesmo falhas de comunicação, o que pode criar um desafio na implementação das recomendações.	Como forma de garantir o andamento dos processos, entende-se que a remediação seria a criação de regimentos internos para os grupos de trabalho e também para substitutos. Desta forma, as regras devem estabelecer as metas e métricas que precisam ser mantidas e seguidas.

2.1. CLASSIFICAÇÃO DO RISCO:

- **IMPACTO:** Médio
- **PROBABILIDADE:** Provável

2.2. APLICABILIDADE:

(*) Risco e remediação aplicado em todas as recomendações.

2.3. MATRIZ: Probabilidade x Impacto

IMPACTO	Muito Alto					
	Alto					
	Médio			(*)		
	Baixo					
	Muito Baixo					
		Raro	Pouco Provável	Provável	Muito Provável	Praticamente certo
		PROBABILIDADE				

Riscos e Remediações

3. RISCO IDENTIFICADO: Deficiência de arquitetura sistêmica

DESCRIÇÃO DO RISCO:	REMEDIAÇÃO DO RISCO:
Nos processos de implementação das recomendações, eventuais dificuldades envolvendo a arquitetura sistêmica poderão surgir como desafio para uniformização e sistematização de informações.	Para remediar o mencionado risco, é necessário diagnóstico de tecnologia nos atores envolvidos, bem como um levantamento das API's e sistemas integradores. Além disso, elaborar uma proposta de arquitetura sistêmica futura.

3.1. CLASSIFICAÇÃO DO RISCO:

- **IMPACTO:** Muito alto
- **PROBABILIDADE:** Muito provável

3.2. APLICABILIDADE:

(*) Risco e remediação aplicado nas recomendações 6, 7, 8, 12 e 13;

3.3. MATRIZ: Probabilidade x Impacto

IMPACTO	Muito Alto				(*)	
	Alto					
	Médio					
	Baixo					
	Muito Baixo					
		Raro	Pouco Provável	Provável	Muito Provável	Praticamente certo
		PROBABILIDADE				

Riscos e Remediações

4. RISCO IDENTIFICADO: Dificuldade de articulação entre poderes

DESCRIÇÃO DO RISCO:	REMEDIAÇÃO DO RISCO:
Poderá ocorrer dificuldades de articulação entre os poderes, em razão de tarefas diversas e outros compromissos, que podem impactar no andamento das recomendações.	Para este risco, tem-se como remediação o levantamento das comissões entre poderes, acordos de cooperação vigente, bem como desenvolver estratégia que possam envolver os atores.

4.1. CLASSIFICAÇÃO DO RISCO:

- **IMPACTO:** Alto
- **PROBABILIDADE:** Provável

4.2. APLICABILIDADE:

(*) Risco e remediação aplicado nas recomendações 1, 4, 5, 8 e 12;

4.3. MATRIZ: Probabilidade x Impacto

IMPACTO	Muito Alto					
	Alto			(*)		
	Médio					
	Baixo					
	Muito Baixo					
		Raro	Pouco Provável	Provável	Muito Provável	Praticamente certo
		PROBABILIDADE				

Riscos e Remediações

5. RISCO IDENTIFICADO: Dificuldade de padronização dos critérios específicos dos setores

DESCRIÇÃO DO RISCO:	REMEDIAÇÃO DO RISCO:
Em decorrência das Agências Reguladoras serem portadoras do status de Órgão do Estado, com independência política e decisória, é nítido que cada setor regulado possuirá especificidades diversas. Dessa forma, é natural que possam ocorrer eventuais dificuldades para padronizações de critérios envolvendo cada setor regulado.	Como forma de remediação, tem-se o mapeamento das áreas e das formas de atuação de cada setor para identificar as particularidades envolvidas nos processos de implementação das recomendações. Além disso, a criação de grupos de trabalho multidisciplinares.

5.1. CLASSIFICAÇÃO DO RISCO:

- **IMPACTO:** Muito alto
- **PROBABILIDADE:** Praticamente certo

5.2. APLICABILIDADE:

(*) Risco e remediação aplicado nas recomendações 1, 2, 4, 5, 7, 9, 11 e 13;

5.3. MATRIZ: Probabilidade x Impacto

IMPACTO	Muito Alto					(*)
	Alto					
	Médio					
	Baixo					
	Muito Baixo					
		Raro	Pouco Provável	Provável	Muito Provável	Praticamente certo
		PROBABILIDADE				

Riscos e Remediações

6. RISCO IDENTIFICADO: Desarticulação com o Sistema Nacional de Defesa da Concorrência

DESCRIÇÃO DO RISCO:	REMEDIAÇÃO DO RISCO:
A liberdade de concorrência não significa ausência de regulação, mas sim que a regulação assegure a competitividade. O risco seria que medidas tomadas num sistema impacte o outro, sem coordenação e alinhamento das ações.	A fim de evitar qualquer desarticulação com o Sistema Nacional de Defesa da Concorrência, será necessário o estabelecimento de sistematizações no ACT entre a Senacon e o CADE, estabelecer também reuniões de cadência com periodicidade, mantendo registros e cronogramas atualizados.

6.1. CLASSIFICAÇÃO DO RISCO:

- **IMPACTO:** Muito alto
- **PROBABILIDADE:** Pouco provável

6.2. APLICABILIDADE:

(*) Risco e remediação aplicado na recomendação 3;

6.3. MATRIZ: Probabilidade x Impacto

IMPACTO	Muito Alto		(*)			
	Alto					
	Médio					
	Baixo					
	Muito Baixo					
		Raro	Pouco Provável	Provável	Muito Provável	Praticamente certo
		PROBABILIDADE				

Riscos e Remediações

7. RESUMO DOS RISCOS IDENTIFICADOS:

- Falta de delimitação das responsabilidades dos atores; (R1)
- Mudanças de gestão do órgão/ator envolvido; (R2)
- Deficiência de arquitetura sistêmica; (R3)
- Dificuldade de articulação entre poderes; (R4)
- Dificuldade de padronização dos critérios específicos dos setores; (R5)
- Articulação com o Sistema Nacional de Defesa da Concorrência; (R6)

7.1. RESUMO DA MATRIZ:

IMPACTO	Muito Alto		(R6)	(R1)	(R3)	(R5)
	Alto			(R4)		
	Médio			(R2)		
	Baixo					
	Muito Baixo					
		Raro	Pouco Provável	Provável	Muito Provável	Praticamente certo
		PROBABILIDADE				



5

**Considerações
finais**

Considerações finais

Este produto consiste numa abordagem prática acerca das recomendações que foram apontadas nos produtos anteriores. Buscamos tornar tangíveis as recomendações a partir da sugestão de fluxos para implementação e manutenção, além de propor adequações tecnológicas de modo a desenvolver os pontos e evitar eventuais riscos.

Apresentamos a metodologia utilizada e cenários diversificados em cada uma das recomendações, oferecendo possibilidades e também capacidades diversas. No caso do cenário vermelho, a Senacon restaria incumbida dos maiores esforços e proatividade para iniciar e dar andamento em todas as tarefas para determinada implementação de recomendação. O mesmo não ocorreria no cenário verde, uma vez que a Senacon contaria com a participação ativa dos Agentes Reguladores cooperando para a concretização das recomendações.

Nos demais cenários, verifica-se uma implementação mista. Para o cenário branco, buscamos abordagens que preconizam mudanças legislativas, porém sem contar com a colaboração das Agências Reguladoras, visto que nesse cenário o direcionamento dos órgãos é exclusivo para defesa econômica. Já no cenário amarelo, espera-se uma maior colaboração entre Agências Reguladoras e SNDC, de modo a preconizar a criação de grupos de trabalho interdisciplinares para a implementação e manutenção das recomendações.

Feito isto, destacamos em cada recomendação como proceder nas implementações, tendo como base, também, propor adequações tecnológicas de modo a desenvolver potenciais melhoria. Resolvemos, por bem, não priorizar um único cenário ou mesmo uma única recomendação. Para isso, apresentamos em todas as recomendações propostas de soluções.

A fim de sanar quaisquer dissabores, identificamos em cada uma das recomendações os possíveis riscos que podem surgir no decorrer dos processos de implementação. Também destacamos as respectivas remediações com o objetivo de prever e atenuar qualquer eventual desafio. Ademais, elaboramos uma metodologia de risco baseada no TCU – Tribunal de Contas da União, que demonstra por meio de um gráfico a relação de impacto e probabilidade. Assim, é possível verificar em cada um dos riscos apontados, a probabilidade de acontecimento e o impacto que o mesmo ocasionará em determinada recomendação.

Por fim, para o próximo produto, será demonstrado uma cadeia de valor integrada que possibilitará a compreensão do fluxo organizacional, bem como as atividades estratégicas que serão desempenhadas em cada cadeia de valor. Também serão abordados macroprocessos que serão levados em consideração nos procedimentos de implementação das melhorias apresentadas neste produto, visando a otimização e a maximização dos benefícios gerados para a sociedade, detalhando o modelo de negócios a ser adotado de acordo com as soluções que foram propostas e orquestrando a articulação da Senacon com as Agências Reguladoras e outros atores do SNDC.

About EY

EY is a global leader in assurance, tax, transaction and advisory services. The insights and quality services we deliver help build trust and confidence in the capital markets and in economies the world over. We develop outstanding leaders who team to deliver on our promises to all of our stakeholders. In so doing, we play a critical role in building a better working world for our people, for our clients and for our communities.

EY refers to the global organization, and may refer to one or more, of the member firms of Ernst & Young Global Limited, each of which is a separate legal entity. Ernst & Young Global Limited, a UK company limited by guarantee, does not provide services to clients. For more information about our organization, please visit ey.com.

© 2021 EYGM Limited
All Rights Reserved.

This material has been prepared for general informational purposes only and is not intended to be relied upon as accounting, tax or other professional advice. Please refer to your advisors for specific advice.

ey.com/knowledge