

SENACON

Produto 2

Estrutura geral da qualidade
da regulação no Brasil

Junho 2020



Building a better
working world

Índice

1. Introdução	3
2. A Defesa do Consumidor nos Setores Regulados	7
3. Metodologia Qualitativa e Quantitativa	25
4. Análise das Regulações e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados	47
5. Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados	58
6. Metodologia para a Elaboração de Cenários e Propostas de Soluções	94
7. Considerações Finais	101
8. Anexo	103

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

Introdução

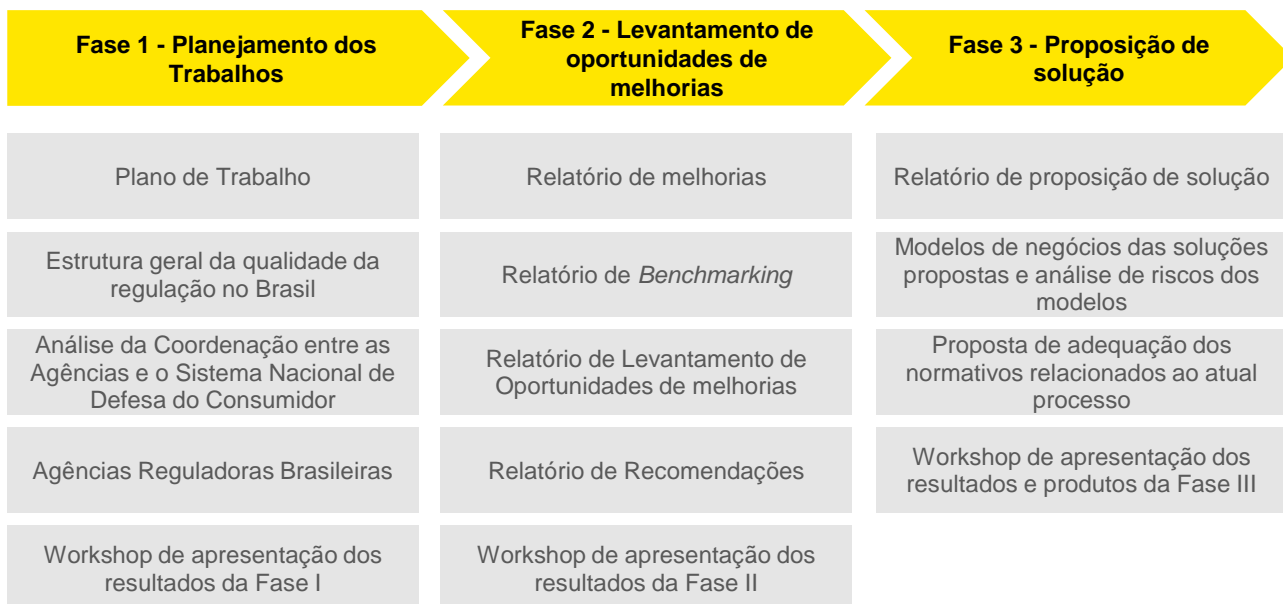
Objetivo do Projeto:

A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) – um órgão específico que faz parte da estrutura do Ministério da Justiça e Segurança Pública – MJSP visa o planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo com os objetivos de: garantir a proteção e exercício dos direitos dos consumidores; promover a harmonização nas relações de consumo; incentivar a integração e a atuação conjunta dos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) – que congrega os Procons, o Ministério Público, a Defensoria Pública, as Delegacias de Defesa do Consumidor e as Organizações Cíveis de defesa do consumidor, que atuam de forma articulada e integrada com a SENACON; e participar de organismos, fóruns, comissões ou comitês nacionais e internacionais que tratem da proteção e defesa do consumidor ou de assuntos de interesse dos consumidores, dentre outros.

Desse modo, visando uma melhor operacionalização da SENACON, a EY estabeleceu uma parceria com uma instituição para promover um estudo que evidencie a situação atual do funcionamento das instituições reguladoras, afim de aprimorar essa atuação, reforçando a necessidade de participação dos consumidores e seus representantes nos processos de decisão e, principalmente, garantir que os produtos e os serviços colocados no mercado sejam adequados e atendam às necessidades do cidadão brasileiro, propiciando assim à Secretaria Nacional do Consumidor condições para que se torne mais preparada para acompanhar os processos regulatórios e defender os interesses dos consumidores junto às agências reguladoras, e possa promover maior equilíbrio entre os consumidores e setor regulado, melhorando a qualidade da regulação.

Neste contexto, o objetivo do projeto é avaliar o sistema regulatório brasileiro, realizando diagnóstico do funcionamento das agências regulatórias brasileiras com ênfase na sua interação com o consumidor, propor sugestões para aprimorar a coordenação entre a atividade regulatória e a formulação de políticas públicas de defesa do consumidor com a finalidade de assegurar a participação social na regulação e a consequente melhoria do processo de tomada de decisão no ambiente regulatório.

A seguir apresentamos as grandes fases do projeto com seus respectivos produtos:



Introdução

Objetivo do Documento:

O presente Documento tem como finalidade apresentar os resultados do **Produto 2 – Estrutura Geral da Qualidade da Regulação no Brasil** e estará dividido da seguinte forma:

No **Capítulo 2 - A Defesa do Consumidor nos Setores Regulados**, apresentaremos uma contextualização sobre:

- Criação das Agências Reguladoras Brasileiras;
- Relação entre o consumo e as regulações das Agências Reguladoras Brasileiras;
- Lei Federal nº 13.848;
- A atuação da SENACON e demais órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;
- Plataformas Consumidor.gov.br e Sindec;
- A pandemia do Coronavírus (COVID-19) e seu impacto das relações de consumo;
- Papel de cada Agência Reguladora Brasileira.

No **Capítulo 3 - Metodologia Qualitativa e Quantitativa**, serão abordados:

- Metodologia da construção de painéis contendo análises sobre as reclamações nos setores regulados versus as demandas consumeristas e seu reflexo na judicialização dessas demandas;
- Metodologia da Análise Qualitativa, contendo: os aspectos de qualidade dos setores regulados, detalhamento dos pilares e dimensões a serem analisados nas regulações das Agências Reguladoras, base conceitual da matriz de maturidade e a proposta de uniformização da atuação das Agências a partir do entendimento das competências normativas das Agências Reguladoras em relação à interação com o consumidor.
- Metodologia da Análise Quantitativa, contendo: apresentação das bases e fontes de informações analisadas, fluxo demonstrando o cruzamento das bases com os pilares e dimensões visando ratificar ou retificar eventuais fragilidades da regulação com as queixas e litigâncias;

No **Capítulo 4 - Análise das Regulações e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados**, serão abordados:

- Detalhamento dos pilares e dimensões selecionados para construção das Matriz de Maturidade;
- Análise da maturidade das regulações referente às Agências Reguladoras e o detalhamento do resultado dessas análises, contendo considerações comparativas entre a maturidade das regulações das Agências Reguladoras.

No **Capítulo 5 - Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados**, serão abordados:


- Análises dos setores estudados apresentadas através de *dashboards*;
- Cruzamento dos *insights* advindos das análises dos setores com os pilares da Matriz de Maturidade pertinentes.
- Dashboards contendo indicadores das análises das reclamações e queixas das bases de dados do Consumidor.gov.br e Sindec;
- Resultados das análises apontando as fragilidades das regulações das Agências Reguladoras Brasileiras.

Introdução

Objetivo do Documento:

No **Capítulo 6 - Cenários e Propostas de Soluções**, apresentaremos:

- Apresentação não-exaustivas de tendências que irão impactar os setores regulados nos próximos anos;
 - Metodologia para a elaboração de cenários e propostas de soluções para as hipóteses e pontos de atenção levantados.
- No **Capítulo 7 – Considerações Finais**, serão abordados:
- Resumo dos principais resultados e desafios das análises realizadas;
 - Introdução breve sobre os próximos produtos a serem entregues no projeto;



**A Defesa do
Consumidor
nos Setores
Regulados**

A Defesa do Consumidor nos Setores Regulados

Contextualização:

• Direitos e Defesa do Consumidor

No Brasil, em 1988, foi promulgada a Constituição Federal, responsável por consagrar a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica. E, desde então, os direitos dos consumidores receberam maior proteção e ênfase, por meio da cláusula pétrea no artigo 5º “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”, prevista no inciso XXXII.

Antes do contexto constitucional, algumas leis que tocam os direitos do consumidor foram instituídas de maneira esparsa, contendo um certo nível de preocupação na garantia à proteção, à segurança e à qualidade de serviços prestados. Contudo, não havia uma pauta exclusiva que abordasse os direitos e defesa do consumidor de forma sistematizada.

É importante ressaltar, também, a criação de órgãos de defesa do consumidor, que deu-se em meio às consequências advindas da industrialização na década de 70, o processo inflacionário e a elevação do custo de vida. Esses órgãos, como por exemplo os Procons estaduais e municipais, defensorias e o Ministério Público, possuem papel fundamental na garantia dos direitos e preservação contra o abuso do poder econômico.

Contudo, foi em 1990, com a instituição da Lei nº 8.078, que ocorreu um marco na história da defesa do consumidor brasileiro. A partir desse momento, a relação entre fornecedores e consumidores ganhou uma nova perspectiva, passando a ser orientada por novos princípios fundamentais e, principalmente, trazendo à tona a consciência sobre direitos e deveres de ambos.

A Lei nº 8.078, também conhecida como Código de Defesa do Consumidor, foi implantada com o objetivo de estabelecer princípios básicos como proteção da vida, da saúde, da segurança e da educação relacionados ao consumo, determinando normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social. Alguns de seus princípios são: resguardar o consumidor contra a publicidade enganosa e abusiva, apresentar as informações gerais dos produtos de consumo, proteção à saúde e segurança, educação ao consumidor sobre práticas adequadas de consumo, proteção contratual, qualidade e eficiência dos serviços públicos.

O Código também estabeleceu que a proteção e a defesa do consumidor no Brasil seriam exercidas por meio do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), que congrega os órgãos federais, estaduais e municipais, além das entidades civis de defesa do consumidor.

• Criação das Agências Reguladoras

Nessa mesma época, houve uma transformação da economia brasileira por meio de um movimento em direção à privatização dos serviços públicos essenciais. Esses serviços e outras atividades de competência do Estado foram, assim, transferidos ao setor privado, por meio de concessões, permissões ou autorizações. E, foi a partir desse contexto, em 1996, que foram criadas as Agências Reguladoras Brasileiras, autarquias especiais dotadas de autonomia administrativa, financeira e patrimonial.

Essas agências surgiram com o objetivo de regular e normatizar atividades de interesse público, alocando o controle de prestação de serviços públicos e a exploração de atividades econômicas de interesse coletivo. Portanto, o poder normativo concedido a elas para executar a função de controle e regulação não permite que sejam extrapolados os limites da Lei.

Além disso, as Agências são responsáveis pelo: levantamento de dados sobre o mercado de atuação, pela fiscalização das normas, defesa dos direitos dos consumidores, gestão de contratos de concessão de serviços públicos delegados, incentivo à concorrência e o desenvolvimento de mecanismos para suportá-la.

A Defesa do Consumidor nos Setores Regulados

É importante destacar que um dos seus papéis fundamentais é receber as denúncias dos consumidores, que são de suma importância para tornarem os problemas visíveis e auxiliar na melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas empresas.

Atualmente, existe um total de doze Agências Reguladoras Brasileiras Federais e o CADE – Conselho Administrativo de Defesa Econômica. No quadro abaixo, apresentamos todas as Agências e identificamos quais delas serão objeto de estudo do Projeto. São elas:

Agência Reguladora	Setor Regulado	Lei de Criação das Agências	Escopo do Projeto
ANEEL Agência Nacional de Energia Elétrica	Energia Elétrica	Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996	●
ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações	Telecomunicação	Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997	●
ANP Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis	Petróleo	Lei nº 9.478, de 6 de agosto de 1997	●
ANVISA Agência Nacional de Vigilância Sanitária	Vigilância sanitária	Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999	●
ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar	Planos de Saúde	Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000	●
ANA Agência Nacional de Águas	Água	Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000	●
ANTT Agência Nacional de Transportes Terrestres	Transportes Terrestres	Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001	●
ANTAQ Agência Nacional de Transportes Aquaviários	Portos	Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001	●
ANCINE Agência Nacional do Cinema	Cinema e Audiovisual	Medida Provisória no 2.228-1, de 6 de setembro de 2001	●
ANAC Agência Nacional de Aviação Civil	Transporte Aéreo	Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005	●
ANM Agência Nacional de Mineração	Mineração	Lei nº 13.575, de 26 de dezembro de 2017	●
EMBRATUR Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo	Turismo	Medida Provisória nº 907, de 2019	●
CADE* Conselho Administrativo de Defesa Econômica	Defesa Econômica	Lei nº 4.137, de 10 de setembro de 1962 + Lei nº 8.884/1994	●

Legenda: ● Agência Reguladora no escopo do Projeto ● Agência Reguladora fora do escopo do Projeto.
 ANM alinhado no *kick off* em 08/04.
 Embratur alinhado na reunião de trabalho de 02/06 e ratificado na reunião de status semanal de 09/06

* Apesar de o CADE não ser considerado uma Agência Reguladora, trata-se de uma organização governamental independente, com claros poderes de cumprimento da política de concorrência. Por esse fato, também será alvo do estudo nas próximas fases do projeto.

A Defesa do Consumidor nos Setores Regulados

As Agências Reguladoras têm realizado um intenso trabalho até o momento cumprindo seus papéis e responsabilidades de forma satisfatória, contudo, ainda há muito a ser aprimorado. É possível notar que há medidas conflitantes e uma falta de coordenação entre as diversas agências, o que repercute no aumento da judicialização de assuntos referentes ao Direito do Consumidor.

A Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, mais conhecida como Lei Geral das Agências, surgiu com o intuito de auxiliar nessa jornada, estabelecendo princípios fundamentais que devem ser adotados pelas agências como meio de uniformização de atuação das mesmas e determinando que haja intensa parceria e interação dessas entidades com órgãos de defesa do consumidor, do meio ambiente e da concorrência.

Além disso, a Lei dispõe sobre a gestão, o processo decisório e o controle social dessas entidades, apresentando mecanismos inovadores que fortalecem a segurança jurídica, a transparência e o controle social e prevendo recursos que garantem a independência e autonomia essenciais para que as agências desempenhem suas funções finalísticas de forma sublime. Ademais, ainda estabelece, a obrigatoriedade de serem previstas regras de gestão de riscos e controle interno, bem como ser elaborado um programa de integridade pelas agências.

Outro tema relevante que a Lei trata é sobre a exigência da Análise de Impacto Regulatório (AIR), para as propostas de alteração de atos normativos de interesse geral. As AIRs têm o objetivo de identificar o problema a ser enfrentado com as alternativas regulatórias escolhidas, seus possíveis custos, benefícios e efeitos. E, no que diz respeito ao processo decisório, a Lei determina a necessidade, por partes das agências, de realizarem consultas públicas de forma preliminar à criação/alteração de atos normativos, reforçando ainda mais a participação social e democrática dos consumidores.

• Ambiente Regulatório:

Como dito anteriormente, o sistema de defesa do consumidor é composto por diversos órgãos o que, por si só, já torna o ambiente regulatório do país mais complexo. Além disso, pode-se observar grandes falhas na coordenação e articulação desse sistema devido à diversas causas de natureza política e econômica. Essas falhas na coordenação do SNDC somadas à falta de coordenação entre as múltiplas agências reguladoras, acarretam em uma maior judicialização de temas associados ao direito do consumidor.

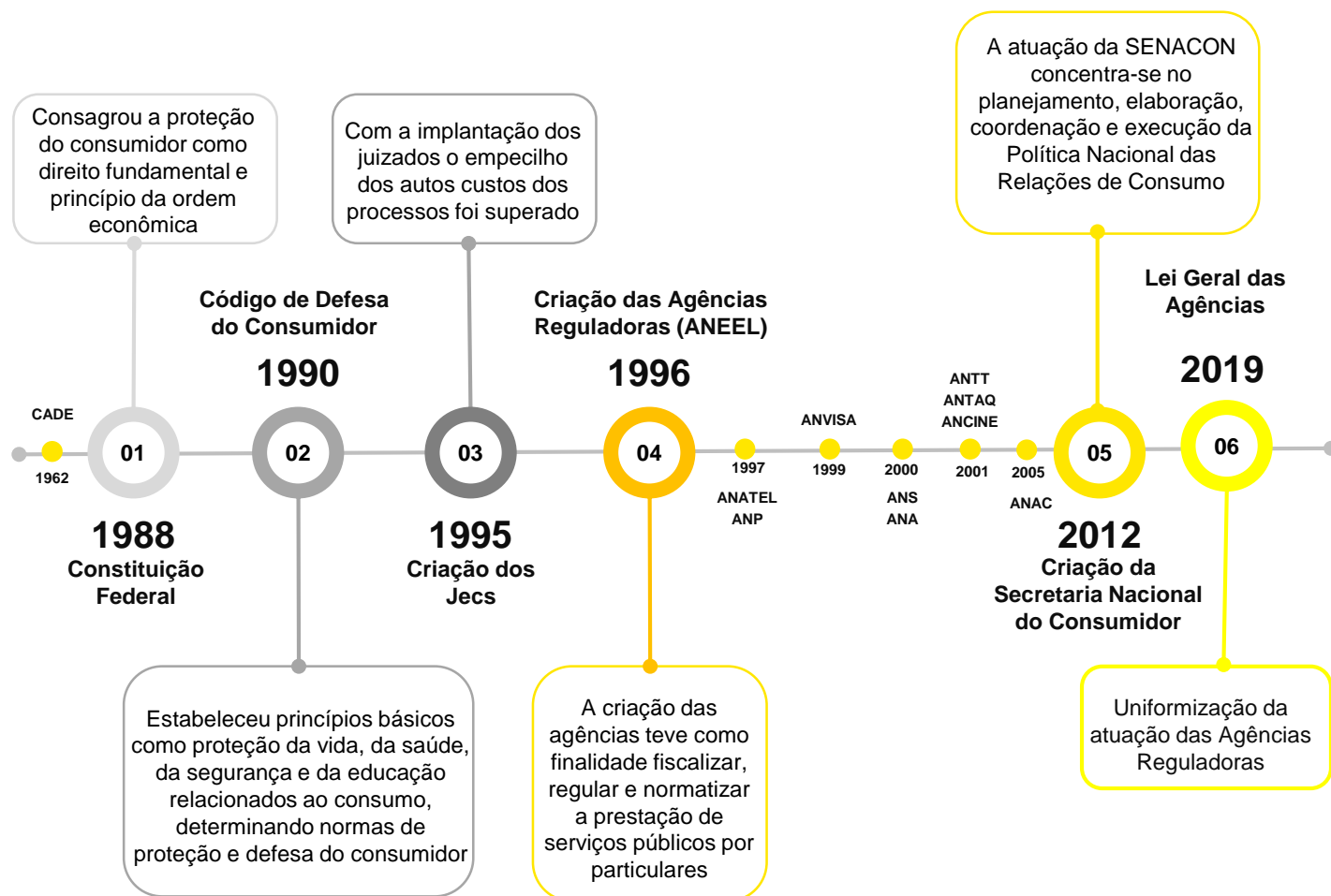
Ao longo dos últimos anos, foi possível observar uma grande tendência de mudança nos hábitos de consumo, muito por conta da onda de transformação digital e da “era da internet”, o que depositou ainda mais complexidade ao ambiente regulatório.

Porém, nos dias de hoje, devido à pandemia do Coronavírus (COVID-19), essas transformações nos padrões de consumo da população estão ocorrendo de forma muito acelerada, em um curto espaço de tempo, e isso impacta em todos os setores da economia, inclusive, nos regulados. Somando-se a isso, há uma grande incerteza sobre a futura retomada do consumo, chamada de “novo normal após pandemia”, onde os novos comportamentos do consumidor estão sendo definidos por mudanças profundas em seus valores (ex.: prevenção e planejamento, consciência ao consumir, etc.). Toda essa transformação tornou-se um grande desafio para o país, pois vem alterando de forma drástica o tripé político, social e econômico e, a cada dia que passa, os produtos e serviços, as regulações e as ofertas precisam adaptar-se a essa nova maneira de consumir.

Dado esse contexto, a EY pretende, através de um estudo minucioso da atuação das Agências Reguladoras dentro do ambiente regulatório, evidenciando a situação atual do funcionamento dessas entidades para, ao final, auxiliar no aprimoramento da atuação coordenada dessas entidades nesse ambiente; promover a integração das mesmas com todo o SNDC, além de criar mecanismos para auxiliar na geração de soluções para esse ambiente regulatório complexo ao qual estão inseridas.

A Defesa do Consumidor nos Setores Regulados

Linha do Tempo considerando alguns marcos na Defesa do Consumidor



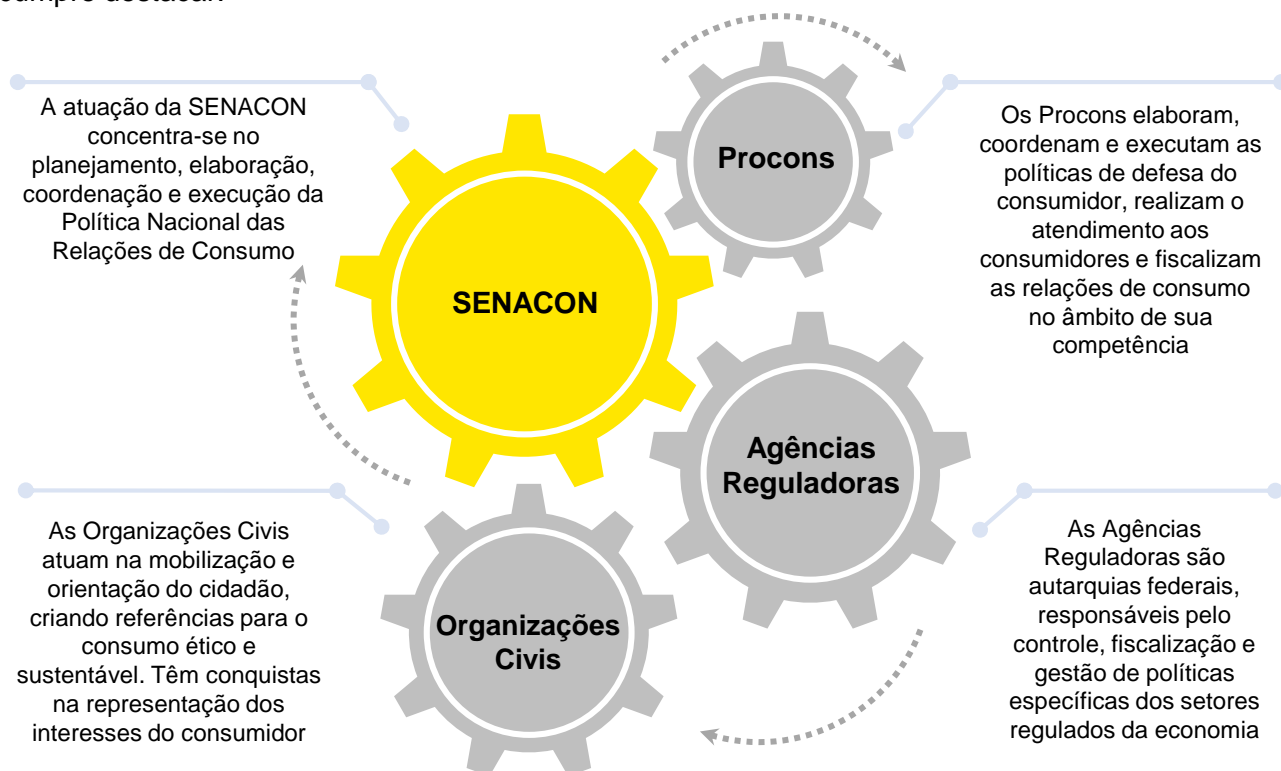
Melhoria nos aspectos de defesa do consumidor e do processo de tomada de decisão no ambiente regulatório

A Defesa do Consumidor nos Setores Regulados

Atuação da SENACON e os demais órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor:

O Decreto Presidencial, nº 2.181, de 20 de março de 1997, regulamenta o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, que integra órgãos federais, estaduais, municipais e entidades civis de defesa do consumidor, não havendo subordinação ou hierarquia entre eles.

Diversos órgãos especializados na defesa do consumidor compõe o SNDC, dentre os quais cumpre destacar:



A fim de estabelecer um responsável para coordenar esse sistema integrado de órgãos, o Código de Defesa do Consumidor – CDC elencou a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) para exercer essa tarefa.

Criada pelo Decreto nº 7.738, de 28 de maio de 2012, a SENACON integra o Ministério da Justiça e tem suas atribuições estabelecidas no art. 3º do Decreto nº 2.181/97 e no art. 106 do Código de Defesa do Consumidor. Seus principais objetivos são:

- Garantir a proteção e exercício dos direitos dos consumidores;
- Promover a harmonização nas relações de consumo;
- Incentivar a integração e a atuação conjunta dos membros do SNDC; e
- Participar de organismos, fóruns, comissões ou comitês nacionais e internacionais que tratem da proteção e defesa do consumidor ou de assuntos de interesse dos consumidores

A SENACON também é responsável pela integração e articulação dos órgãos do SNDC, que se dá através de reuniões ordinárias e grupos de trabalho. Além disso, a Secretaria promove ações de prevenção e solução de conflitos de consumo por meio da plataforma Consumidor.gov.br e do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec.

A Defesa do Consumidor nos Setores Regulados

Ferramentas que auxiliam na defesa do consumidor:

- **Consumidor.gov.br**

É uma plataforma digital, pública e gratuita que permite a interlocução direta entre consumidores e as empresas para solução alternativa de conflitos de consumo. Possui, hoje uma taxa de resolutividade de mais de 80%. Foi criada pelo Decreto nº 8.573/2015 e atualizada pelo Decreto nº 10.197/2020, que estabelece o Consumidor.gov.br como plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.

O consumidor.gov está sob gestão da SENACON, que investe forças para ampliar sua utilização através do aumento do número de cadastro das empresas ou pela celebração de acordos de cooperação e convênio (ex.: acordo firmado com o Conselho Nacional de Justiça, com objetivo de que o judicial eletrônico incentive a utilização da plataforma antes mesmo do início do processo)

É importante ressaltar que essa plataforma não substitui o atendimento tradicional prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor e não caracteriza-se como um processo administrativo, ou seja, não interfere nem prejudica o atendimento dos Estados providos pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis.

O Consumidor.gov.br tem entre seus principais objetivos:

- Ampliar o atendimento aos consumidores
- Incentivar a competitividade pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do relacionamento entre consumidores e empresas
- Aprimorar as políticas de prevenção de condutas que violem os direitos do consumidor
- Fortalecer a promoção da transparência nas relações de consumo

Como funciona?

A inscrição das empresas é voluntária e a para participar, as empresas necessitam realizar a adesão formal através da assinatura do termo de responsabilização em investir todos seus esforços para solucionar os conflitos que surgirem. Sob a vertente do consumidor, é necessário que o mesmo se identifique e se comprometa a apresentar informações verídicas relativas à reclamação relatada.

Essas informações sobre as reclamações, juntamente com as informações relacionadas às empresas formam uma base de dados pública. Essa base permite a visualização dos índices de solução e satisfação no tratamento das reclamações do consumidor por parte das empresas, o que viabiliza a elaboração de análises comparativas sobre o desempenho dessas empresa e seus respectivos setores. A análise de desempenho, assim como o detalhe as reclamações estão disponíveis publicamente na plataforma para consulta.

O principal diferencial do serviço é a possibilidade de um contato direto entre os consumidores e as empresas em um ambiente totalmente público e transparente, dispensada a intervenção do Poder Público na tratativa individual. Essa maior interatividade entre ambas partes é uma grande aliada na redução das demandas jurídicas consumeristas.

Os dados e informações do Consumidor.gov podem ser consultados por meio do endereço: <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1591210717619>

Em decorrência da pandemia do Covid-19 e com foco na prevenção do agravamento dos conflitos de consumo que eventualmente não possam ser superados adequadamente em razão da necessidade da imposição do isolamento social, foi editada a Portaria nº 156/2020, que torna obrigatória a participação de alguns grupos de empresas no Consumidor.Gov.br.

A Defesa do Consumidor nos Setores Regulados

Ferramentas que auxiliam na defesa do consumidor:

- **Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec):**

O Sindec é um sistema informatizado que permite o registro das demandas dos consumidores que recorrem aos Procons, integrando e consolidando os processos e procedimentos relativos ao atendimento em bases de dados locais. Essas bases formam um banco nacional de informações, um instrumento de gestão adequado ao dinamismo típico dos setores de atendimento ao consumidor.

A política de integração do Sindec é executada por meio da SENACON, que reúne esse banco nacional de dados registrados localmente pelos Procons integrados. Esse banco de dados, por sua vez, serve de base para a análise sobre os principais assuntos, problemas e fornecedores reclamados pelos consumidores, além de viabilizar o monitoramento do impacto das ações implementadas pelos órgãos de Estado ou entes de mercado.

Como funciona?

Desde sua criação, a rede de entidades públicas integradas ao Sindec cresce progressivamente. Esse sistema é responsável por prover a base tecnológica necessária para elaboração do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas e possui recursos para a realização de registros, acompanhamento das demandas e geração de relatórios gerenciais.

O Sindec é resultado de um trabalho integrado entre União, Estados e Municípios e constitui um importante instrumento de fortalecimento da voz dos consumidores brasileiros.

O Sindec tem entre seus principais objetivos:

- Sistematizar e integrar a ação dos Procons
- Oferecer aos Procons um instrumento seguro, do ponto de vista legal e da gestão, para a elaboração dos Cadastros Estaduais e Municipais de Reclamações Fundamentadas
- Fonte primária de informações para a definição de políticas públicas de defesa do consumidor

Além de integrar órgãos e ser peça fundamental na definição de políticas, a base de dados do Sindec se tornou referência também para consumidores e empresas, pois além de representar uma amostra fidedigna dos diversos tipos de problemas vivenciados pelos consumidores no mercado, o acesso às informações sobre as demandas registradas contribui muito para o exercício do poder de escolha por parte dos consumidores.

Os dados e informações do Sindec podem ser consultados por meio do endereço: <https://sindecnacional.mj.gov.br/home>

As Agências Reguladoras Brasileiras

A seguir, relacionamos as agências reguladoras contempladas no estudo e suas principais características e competências na temática da defesa do consumidor.

A Defesa do Consumidor nos Setores Regulados

ANS



Nível de Atuação:

- A ANS tem Autorização para funcionamento dos planos privados de assistência à saúde. e para oferta de produtos das operadoras de planos privados de assistência à saúde.



Informações sobre o setor:

- Número de empresas: 1.003
- Número de consumidores: 47.107 (Beneficiários em planos privados de assistência médica com ou sem odontologia)



Direitos Concedidos pelas Agências:

- Autorização para funcionamento dos planos privados de assistência à saúde.
- Autorização para oferta de produtos das operadoras de planos privados de assistência à saúde.



Agenda Regulatória 2019 – 2021:

- A agenda regulatória contou com a participação de diversos setores da sociedade, como órgãos de defesa do consumidor, prestadores de serviços, operadoras de planos de saúde e suas entidades representativas. Para esse período foram estabelecidos 16 temas regulatórios que se reúnem em 4 eixos, diretamente ligados aos objetivos do Mapa Estratégico da ANS: Equilíbrio da saúde suplementar, Aperfeiçoamento do Ambiente Regulatório, Articulação institucional e Fortalecimento da governança institucional.



Principais Competências:

- Regulação da Saúde Suplementar
- Qualificação da Saúde Suplementar
- Articulação Institucional

A definição destas competências permite à Agência enfrentar sua missão pública em busca do alcance de seus objetivos estratégicos determinados em planejamentos anteriormente realizados.



Atuação na Defesa da Concorrência:

- A ANS juntamente com o CADE firmou um Acordo de Cooperação Técnica afim de promover a defesa da livre concorrência nesse setor econômico.



Principais regulações que tocam a interação com o consumidor:

- Resolução Normativa 395 – Estabelece regras a serem observadas pelas Operadoras de Planos Privados à Saúde nas solicitações de procedimentos e/ou serviços apresentados pelos beneficiários.



Atuação na Defesa do Consumidor:

- A ANS tem no seu site o local que é chamado de “Espaço do Consumidor”, lá é possível encontrar diversas informações, como por exemplo: Prazos máximos de atendimento, carência, reajustes de preço de plano de saúde e acompanhamento de processos. Adicionalmente, a ANS sempre promove eventos para tratar sobre a defesa do consumidor com as demais agências, o último evento ocorreu no dia 08/05/2020 para discutir ações de combate ao Covid – 19.
- A ANS e a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, estão em vias de assinar acordo de cooperação técnica com foco na atuação da defesa do consumidor.

A Defesa do Consumidor nos Setores Regulados

ANTAQ



Nível de Atuação:

- Constitui diretriz geral do gerenciamento da infraestrutura e da operação dos transportes aquaviários. Promove sua transferência à outras entidades públicas quando necessário por meio de outorga.



Informações sobre o setor:

- Número de empresas: 374 (Longitudinal de Passageiro, Travessias e Longitudinal Misto)
- Número de consumidores: 9,8 milhões de passageiros (2018)



Direitos Concedidos pelas Agências:

- Concessão para a exploração das vias navegáveis e dos portos organizados.
- Autorização para a construção e a operação de terminais portuários privados.



Agenda Regulatória 2019 – 2021:

- A agenda regulatória da ANTAQ é em período bienal, 2020-2021. A sua proposta conta com 3 eixos Navegação Interior, Navegação Marítima e Instalações Portuárias. Entre os temas, estão: Simplificar o estoque regulatório da navegação interior; Desenvolver metodologia para determinar abusividade na cobrança de sobre estadia de contêineres; e Sistematizar mecanismo de análise e apuração de possíveis abusividades relacionadas com cobrança de THC (*Terminal Handling Charge*) de usuários, por parte dos armadores que atracam em instalações portuárias brasileiras.



Principais Competências:

- Promover estudos específicos de demanda de transporte aquaviário e de serviços portuários;
- Promover estudos aplicados às definições de tarifas, preços e fretes, em confronto com os custos e os benefícios econômicos transferidos aos usuários pelos investimentos realizados;
- Propor ao Ministério dos Transportes o plano geral de outorgas de exploração da infraestrutura aquaviária e portuária, bem como de prestação de serviços de transporte aquaviário



Atuação na Defesa da Concorrência:

- A ANTAQ juntamente com o CADE firmou um Acordo de Cooperação Técnica para viabilizar ações a serem adotadas pelas partes, objetivando o combate as atividades lesivas à ordem econômica e o fomento e a disseminação da cultura da livre concorrência nos serviços de transportes aquaviário



Principais regulações que tocam a interação com o consumidor:

- Resolução Normativa 912, 23 de Novembro de 2007 – Garante duas vagas destinadas a passageiros carentes, portadores de deficiências ou com mobilidade reduzida, identificados com a carteira passe livre.



Atuação na Defesa do Consumidor:

- A ANTAQ e a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, assinaram acordo de cooperação técnica. Entre os objetivos do acordo, estão: intercâmbio de informações, acesso facilitado à informação disponível em bancos de dados dos partícipes, elaboração conjunta de estudos, promoção de ações de capacitação, incentivo à participação de empresas do setor de transporte aquaviário no “consumidor.gov.br” e ao uso da ferramenta pelos consumidores como um canal alternativo para solução de conflitos de consumo.

A Defesa do Consumidor nos Setores Regulados

ANP



Nível de Atuação:

- A ANP não poderá delegar aos estados, ao Distrito Federal e aos municípios a execução das atribuições que lhe são próprias.



Informações sobre o setor:

- Número de empresas: 40.544
- Número de consumidores: 58.897.154 (frota circulante em 2019)



Direitos Concedidos pelas Agências:

- Autorização para a construção de refinarias e unidades de processamento de gás, bem como para ampliação de sua capacidade.
- Autorização para a construção de instalações e realização do transporte de petróleo, derivados e gás natural.
- Autorização para exercer a atividade de importação e exportação de petróleo, derivados, gás natural e condensado.



Agenda Regulatória 2019 – 2021:

- A agenda regulatória da ANP é em período bienal, 2020-2021. Composta por 60 ações regulatórias, a agenda foi distribuída em cinco temas primários: Exploração e Produção, Movimentação de Petróleo, Derivados, Gás Natural e biocombustíveis, Produção de derivados de petróleo e biocombustíveis e processamento de gás natural, Abastecimento, Fiscalização do Abastecimento e Qualidade de Produtos e Transversal



Atuação na Defesa do Consumidor:

- A ANP realizou uma série de ações de fiscalização e orientação relacionadas ao mercado de combustíveis. Foram fiscalizados cerca de 500 agentes regulados, incluindo postos de combustíveis e revendas de GLP, em mais de 100 cidades, nas cinco regiões do Brasil. Além disso, a Agência disponibilizará em seu portal e redes sociais vídeos e publicações para orientar os consumidores sobre seus direitos no momento de abastecer.
- Existe também o aplicativo ANP E&P que proporciona maior transparência e agilidade nas informações prestadas do setor no Brasil.
- A ANP e a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, assinaram acordo de cooperação técnica. Dentre os objetivos do acordo, estão promover ações conjuntas sobre assuntos de interesse recíproco, notadamente em relação ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços de fornecimento de combustíveis líquidos, GLP e derivados de petróleo, gás natural e biocombustíveis aos consumidores, ao intercâmbio de informações para aprimorar o desempenho da atividade regulatória e fiscalizatória dos setores de combustíveis líquidos, GLP e gás natural, e à elevação da qualidade dos padrões de atendimento aos consumidores promovido pelos participantes.



Principais Competências:

- Promover estudos visando à delimitação de blocos, para efeito de concessão das atividades de exploração, desenvolvimento e produção;
- Estabelecer critérios para o cálculo de tarifas de transporte dutoviário e arbitrar seus valores;
- Fazer cumprir as boas práticas de conservação e uso racional do petróleo, dos derivados e do gás natural e de preservação do meio ambiente



Atuação na Defesa da Concorrência:

- A Agência, em particular, tem entre as suas atribuições a proteção dos interesses dos consumidores quanto a preço, qualidade e oferta dos produtos. No esforço de defesa da concorrência, a ANP não regula preços ou quantidade ofertada, mas atua para a proteção do processo competitivo dos mercados. Quando toma conhecimento de fato que possa configurar indício de infração da ordem econômica, a Agência comunica imediatamente ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade), para que este adote as providências cabíveis no âmbito da legislação pertinente..



Principais regulações que tocam a interação com o consumidor:

- A Resolução da ANP nº 41 de 2013, em seu artigo 25 diz que “O revendedor varejista de combustíveis automotivos deverá informar ao consumidor, de forma clara e ostensiva, a origem do combustível automotivo comercializado”.

A Defesa do Consumidor nos Setores Regulados

ANATEL



Nível de Atuação:

- A ANATEL tem direito concedido para concessão e autorização para exploração de serviço de telecomunicações no regime público e no privado.



Informações sobre o setor:

- Número de empresas: 79
- Número de consumidores: 278.040.000 milhões (Clientes telefonia fixa, móvel e TV por assinatura Mar/20)



Direitos Concedidos pelas Agências:

- Concessão e autorização para exploração de serviço de telecomunicações no regime público e no privado.



Agenda Regulatória 2019 – 2021:

- A agenda regulatória da ANATEL é do período de 2019-2020, contem 51 itens, sendo 19 novas iniciativas e 32 iniciativas em continuações da Agenda do biênio anterior. Entre as inovações trazidas nesta versão da Agenda, quando comparada com as Agendas anteriores, é a categorização das iniciativas em temas e subtemas, bem como a priorização das ações regulatórias (classificadas como prioritárias, urgentes ou ordinárias).



Atuação na Defesa do Consumidor:

- Recentemente a Anatel divulgou a primeira cartilha com os direitos dos consumidores de serviços de telecomunicações, bem como os deveres das empresas e operadoras prestadoras de serviços como telefonia móvel, internet, telefonia fixa e TV por assinatura.
- O aplicativo ANATEL Consumidor permite o registro e acompanhamento de reclamações dos consumidores contra operadoras de telecomunicações.
- A ANATEL e a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, estão em vias de assinar acordo de cooperação técnica com foco na atuação da defesa do consumidor.



Principais Competências:

- Implementar, em sua esfera de atribuições, a política nacional de telecomunicações;
- Expedir normas quanto à outorga, à prestação e à fruição dos serviços de telecomunicações no regime público;
- Expedir normas sobre prestação de serviços de telecomunicações no regime privado;
- Expedir normas e padrões a serem cumpridos pelas prestadoras de serviços de telecomunicações quanto aos equipamentos que utilizarem;



Atuação na Defesa da Concorrência:

- A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade) firmaram Acordo de Cooperação Técnica. O acordo tem como objetivo o intercâmbio de experiências, informações tecnológicas, visando à capacitação, ao aperfeiçoamento e à especialização técnica de recursos humanos; e ao desenvolvimento institucional e da gestão pública, mediante a implementação de ações conjuntas ou de apoio mútuo e de atividades complementares de interesse comum, voltados à defesa, ao fomento e à disseminação da concorrência no âmbito dos serviços de telecomunicações.



Principais regulações que tocam a interação com o consumidor:

- Resolução 632 de 07 de Março de 2014 – Atendimento ao consumidor;
- Resolução 654 de 13 de Julho de 2015 – Satisfação do consumidor.

ANCINE



Nível de Atuação:

- A ANCINE é uma Agência Reguladora, que possui entre suas atividades de fomento com atuação em duas frentes: o fomento indireto, que se efetiva por meio das leis de incentivo fiscal; e o fomento direto, que se efetiva tanto por meio de editais públicos (fomento direto seletivo), quanto pelo mérito artístico ou de mercado (fomento direto automático).



Informações sobre o setor:

- Número de empresas: **14.369**
- Número de consumidores: **179.995.400** (número de espectadores em 2019)



Direitos Concedidos pelas Agências:

- Não identificado.



Agenda Regulatória 2019 – 2021:

- Agenda Regulatória ANCINE 2019/2020 foi fruto de um intenso processo de consulta interna às áreas técnicas da Agência e, posteriormente, de consulta à sociedade, a qual teve, nesse momento, oportunidade de trazer contribuições aos temas elencados e também sugerir novas pautas. Foram definidos 7 temas principais: Ordem Econômica, Distribuição Cinematográfica, Vídeo sob Demanda, Tv Paga, Financiamento ao Setor Audiovisual, Registro e Jogos Eletrônicos.



Principais Competências:

- Para cumprir suas atribuições de Regulação, Fomento e Fiscalização do cinema e do audiovisual no Brasil, a ANCINE está estruturada em cinco Superintendências finalísticas, a saber: Superintendência de Fomento, Registro, Análise de Mercado, Desenvolvimento Econômico e Fiscalização, que realizam, entre outras, as seguintes atividades: Registro de Empresas e de Obras Audiovisuais, Controle e acompanhamento de receitas, Fiscalização e Desenvolvimento da Indústria e do Mercado.



Atuação na Defesa da Concorrência:

- A ANCINE atua, também, no combate à pirataria que prejudica o setor, lesando os detentores de direitos de propriedade intelectual que não se remuneram pela fruição de suas obras, o Estado brasileiro, que deixa de arrecadar os tributos devidos, e o consumidor final. A agência tem auxiliado o Ministério da Justiça e Segurança Pública em ações que visam a coibir sites e aplicativos que fazem streaming ilegal de filmes e séries e a venda de set-top boxes sem homologação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.



Principais regulações que tocam a interação com o consumidor:

- A agência não possui regulações que tocam o consumidor diretamente.



Atuação na Defesa do Consumidor:

- A ANCINE promoveu em 2019, uma ação para apresentar o portal consumidor.gov.br ao mercado audiovisual.

A Defesa do Consumidor nos Setores Regulados

ANTT



Nível de Atuação:

- Constitui diretriz geral do gerenciamento da infraestrutura e da operação dos transportes terrestres descentralizar as ações, sempre que possível, promovendo sua transferência a outras entidades públicas, mediante convênios de delegação, ou a empresas públicas ou privadas, mediante outorgas de autorização, concessão ou permissão, conforme dispõe o inciso XII do art. 21 da Constituição Federal.



Informações sobre o setor:

- Número de empresas: **277**
- Número de consumidores: 95,1 milhões de passageiros/ano (2018)



Direitos Concedidos pelas Agências:

- Concessão para a exploração das ferrovias e das rodovias e para o transporte de passageiros e cargas.
- Autorização para o transporte rodoviário de passageiros sob o regime de afretamento.



Agenda Regulatória 2019 – 2021:

A agenda regulatória da ANTT compreende o período de 2019-2020, contem 8 itens, sendo 3 deles concluídos e 5 em andamento. Dentre os pontos principais tratados, temos:

- Regulamentação da adesão à Plataforma Consumidor.gov.br
- Política de Redução do Fardo Regulatório
- Mecanismos alternativos para resolução de controvérsias



Principais Competências:

- Regular, controlar e fiscalizar as atividades que constituem objeto de concessão, permissão ou autorização de serviço/bem público: transporte ferroviário de cargas e passageiros, transporte rodoviários de cargas e passageiros interestadual e internacional e o arrendamento dos ativos operacionais.



Atuação na Defesa da Concorrência:

- A ANTT não possui resolução que trata da defesa da ordem econômica porém, possui um acordo de cooperação técnica com o CADE visando coordenar estas atuações, propiciando, uma regulação e fiscalização mais eficiente dos setores econômicos envolvidos e a promoção da defesa da livre concorrência.



Principais regulações que tocam a interação com o consumidor:

- Resolução nº 3535 – Dispõe sobre normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor- SAC nos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional.



Atuação na Defesa do Consumidor:

- Canal ANTT – A plataforma criada no Youtube para aumentar a interação com os usuários. O canal veicula conteúdo de interesse público e vídeos curtos com linguagem simples e acessível.

ANVISA



Nível de Atuação:

- A Agência assessora, complementa ou suplementa ações estaduais, municipais e do DF no que diz respeito ao controle sanitário;
- Os estados, DF e municípios possuem autonomia para deliberar sobre a execução das atribuições que lhe são próprias previstas em lei, dando seguimento ao processo de descentralização da execução de atividades;
- O Ministério da Saúde possuem autonomia para deliberar sobre a execução de atribuições previstas em lei relacionadas a serviço médico-ambulatorial-hospitalares.



Informações sobre o setor:

- Número de empresas: 89.071 Farmácias e 34.800 Industrias Alimentícias
- Número de Consumidores: 160.930.000 (população brasileira que possui item medicamentos em seus gastos mensais. IPEA)



Direitos Concedidos pelas Agências:

- Autorização para funcionamento de empresas, certificado de boas práticas, etc.



Agenda Regulatória 2019 – 2021:

- A Agenda Regulatória da Anvisa é em formato de quadriênio. A Agenda está alinhada com Plano Plurianual 2016-2019, com o planejamento estratégico 2016-2019 e com os princípios de Boas Práticas Regulatórias. Estão entre os temas: Boas Práticas em Farmácias e Drogarias, Requisitos sanitários para o funcionamento dos estabelecimentos de educação infantil, Importação, comercialização e doação de Produtos para a Saúde usados e reconicionados, Bula e Rotulagem de Medicamentos entre outros.



Principais Competências:

- Promover a proteção da saúde da população, por intermédio do controle sanitário da produção e consumo de produtos e serviços submetidos à vigilância sanitária, inclusive dos ambientes, dos processos, dos insumos e das tecnologias a eles relacionados, bem como o controle de portos, aeroportos, fronteiras e recintos alfandegados.



Atuação na Defesa da Concorrência:

- A Anvisa é regida por uma resolução que trata da ordem economia e suas multas e penalidades e que determina o procedimento para cobrança administrativa da penalidade pecuniária, além de monitorar a evolução dos preços de medicamentos, equipamentos, componentes, insumos e serviços de saúde.



Principais regulações que tocam a interação com o consumidor:

- De acordo com a RDC Nº 16, 28/03/13, o capítulo que aborda o Gerenciamento de Reclamações, deixa claro que todas as reclamações devem ser recebidas, documentadas, examinadas, avaliadas, investigadas e arquivadas por uma unidade formalmente designada.



Atuação na Defesa do Consumidor:

- A ANVISA e SENACON, firmaram termo de cooperação para melhoria do atendimento ao cidadão e aprimoramento das atividades regulatórias e fiscalizatórias. O objetivo é desenvolver ações que melhorem o desempenho das instituições no atendimento a demandas e reclamações de cidadãos sobre produtos e serviços, com destaque para medicamentos. A ANVISA e a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, assinaram acordo de cooperação técnica. Entre os objetivos do acordo, estão promover ações conjuntas sobre assuntos de interesse recíproco, no sentido da efetiva proteção e defesa do consumidor, mediante o intercâmbio de informações entre os parceiros para aprimorar atividades regulatórias e fiscalizatórias relativas a eficácia, segurança e qualidade dos produtos e serviços sujeitos a vigilância sanitária disponibilizados ao consumo, com ênfase a medicamentos.

A Defesa do Consumidor nos Setores Regulados

ANEEL



Nível de Atuação:

- A Aneel pode firmar convênios, para descentralizar as atividades, com os estados e o Distrito Federal.



Informações sobre o setor:

- Número de empresas: 77
- Número de consumidores: 84.000.000 (unidades consumidoras. 2019)



Direitos Concedidos pelas Agências:

- Autorização para execução e exploração de serviços e instalações de energia elétrica.
- Autorização para execução e exploração de serviços e instalações de energia elétrica.



Agenda Regulatória 2019 – 2021:

- A Agenda Regulatória da Aneel é em período bienal 2020-2021. Para cada atividade regulatória é apresentado seu cronograma, prioridade e responsáveis pelo processo, entre outras informações. Estão entre as atividades: Aprimorar as disposições relacionadas ao fornecimento de energia elétrica para o serviço público de iluminação pública, Aprimorar as disposições do Atendimento ao Público, Adequações regulatórias para implantação de usinas híbridas entre outras.



Atuação na Defesa do Consumidor:

- A ANEEL possui uma Resolução Normativa (nº 414/2010), que estabelece as condições gerais de fornecimento de energia elétrica, traz direitos e deveres que os consumidores devem conhecer para utilizar os serviços corretamente e acompanhar a qualidade entregue por sua distribuidora
- Disponibiliza cartilhas com os direitos e deveres do consumidor.
- Aplicativo ANEEL Consumidor que permite o registro, reclamações, elogios e denúncias em desfavor das distribuidoras de energia elétrica.
- A ANEEL e a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, assinaram acordo de cooperação técnica. Entre os objetivos do acordo, estão promover ações conjuntas sobre assuntos de interesse recíproco, notadamente em relação ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica aos consumidores, ao intercâmbio de informação e dados para aprimorar o desempenho da atividade regulatória e fiscalizatória da ANEEL, à elevação da qualidade dos padrões de atendimento aos consumidores de energia elétrica promovido pelos participantes e ao aumento da efetividade da solução de conflitos consumeristas no setor elétrico, por meio da utilização do Sistema de Solução Alternativa de Conflitos Consumidor.gov.br.



Principais Competências:

- Regular a geração (produção), transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica;
- Estabelecer tarifas;
- Promover as atividades de outorgas de concessão, permissão e autorização de empreendimentos e serviços de energia elétrica, por delegação do Governo Federal;
- Implementar as políticas e diretrizes do governo federal relativas à exploração da energia elétrica e ao aproveitamento dos potenciais hidráulicos.



Atuação na Defesa da Concorrência:

- Para a ANEEL existe uma lei que exige que sejam efetivados os princípios da concorrência sempre que possível. Para que a lei seja seguida, a Aneel criou um acordo de cooperação com o CADE estreitando a relação de trabalho. Para tal, é organizado reuniões regulares onde acontecem trocas de informações. O principal ponto tratado entre o CADE e a Aneel é referente a concentração no setor, que envolvem fusões e aquisições, onde o CADA realiza uma consulta a Aneel relacionado a essas transações



Principais regulações que tocam a interação com o consumidor:

- Resolução Normativa Nº 414 – Dispõe sobre critérios para as distribuidoras no atendimento ao consumidor.

A Defesa do Consumidor nos Setores Regulados

ANA



Nível de Atuação:

- A agência poderá delegar ou atribuir a agências de água ou de bacia hidrográfica a execução de atividades de sua competência.



Informações sobre o setor:

- Número de empresas: 11.624
- Número de consumidores: 57.200.000 (número de ligações às redes de água. 2019)



Direitos Concedidos pelas Agências:

- Agência Nacional de Águas (ANA) é a instituição responsável pela análise técnica para a emissão da outorga de direito de uso da água em corpos hídricos de domínio da União. De acordo com a Constituição Federal, corpos de água de domínio da União são aqueles lagos, rios e quaisquer correntes d'água que passam por mais de um estado, ou que sirvam de limite com outros países ou unidades da Federação. Em corpos hídricos de domínio dos Estados e do Distrito Federal, a solicitação de outorga deve ser feita junto ao órgão gestor estadual de recursos hídricos.



Agenda Regulatória 2019 – 2021:

- A Agenda Regulatória da ANA apresenta temas a serem trabalhados em 2020 e em 2021. Ao final do primeiro ano, haverá uma revisão, em que novos temas poderão ser incluídos e outros, eventualmente, excluídos. Isso acontece porque a Agenda Regulatória deve ser dinâmica, sempre refletindo o contexto e as necessidades da sociedade e do setor regulado. Estão entre as atividades: Regulação de Usos e Operação dos Reservatórios, Segurança de Barragens, Fiscalização de Serviços e Monitoramento.



Principais Competências:

- Implementar, em articulação com os Comitês de Bacia Hidrográfica, a cobrança pelo uso de recursos hídricos de domínio da União;
- Organizar, implantar e gerir o Sistema Nacional de Informações sobre Recursos Hídricos;
- Estimular a pesquisa e a capacitação de recursos humanos para a gestão de recursos hídricos;
- Propor ao Conselho Nacional de Recursos Hídricos o estabelecimento de incentivos, inclusive financeiros, à conservação qualitativa e quantitativa de recursos hídricos



Atuação na Defesa da Concorrência:

- A Agência Nacional de Águas (ANA) firmou um acordo de cooperação técnica com a Associação Vale de Desenvolvimento Sustentável (Fundo Vale) e a Fundação Vale do Rio Doce com o objetivo de conjugar esforços para a implementação de ações conjuntas de interesse na gestão de recursos hídricos.



Principais regulações que tocam a interação com o consumidor:

- A agência não possui regulações que tocam o consumidor diretamente.



Atuação na Defesa do Consumidor:

- Em evento com agências reguladoras, gerente-geral de Estratégia da Agência Nacional de Águas (ANA), Nazareno Araújo, apresentou as competências da agência, em especial a emissão de outorgas de direito de uso de recursos hídricos em corpos hídricos do domínio da União.

A Defesa do Consumidor nos Setores Regulados

ANAC



Nível de Atuação:

- ANAC é uma autarquia federal de regime especial e está vinculado ao Ministério da Infraestrutura. As ações da ANAC se enquadram nos macroprocessos de certificação, fiscalização, normatização e representação institucional.



Informações sobre o setor:

- Número de empresas: 44 CIA aéreas e 22 Aeroportos
- Número de consumidores: 104.400.000 (passageiros transportados. 2019)



Direitos Concedidos pelas Agências:

- A realização de serviços aéreos internacionais é pautada nos direitos de tráfego negociados nos Acordos de Serviços Aéreos (ASA) entre os diferentes países e o Brasil. Os Acordos de Serviço Aéreos definem quais direitos de tráfego serão concedidos mutuamente para as operações das empresas aéreas.



Agenda Regulatória 2019 – 2021:

- A agenda regulatória da ANAC contempla o desenvolvimento de estudos e atividades normativas em 28 temas de atuação prioritária da ANAC definidos com participação interna e da sociedade, através de sessões públicas e contribuições online.



Atuação na Defesa do Consumidor:

- A ANAC disponibiliza no seu site os principais direitos e deveres dos passageiros
- A ANAC e a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, assinaram acordo de cooperação técnica. Entre os objetivos do acordo, a utilização do Sistema de Solução Alternativa de Conflitos Consumidor.gov.br, mantido pela SENACON por meio de plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados. A ANAC, em conjunto com a SENACON, realizará o monitoramento dos dados das reclamações formuladas pelo consumidor e da conduta dos respectivos fornecedores, no âmbito de sua atuação.



Principais Competências:

- Representar o Brasil junto a organismos internacionais de aviação e negociar acordos e tratados sobre transporte aéreo internacional.
- Emitir regras sobre segurança em área aeroportuária e a bordo de aeronaves civis.
- Conceder, permitir ou autorizar a exploração de serviços aéreos e de infraestrutura aeroportuária.
- Estabelecer o regime tarifário da exploração da infraestrutura aeroportuária.
- Administrar o Registro Aeronáutico Brasileiro (RAB).
- Homologar, registrar e cadastrar os aeródromos.
- Emitir certificados de aeronavegabilidade atestando aeronaves, produtos e processos aeronáuticos e oficinas de manutenção.
- Fiscalizar serviços aéreos e aeronaves civis.



Atuação na Defesa da Concorrência:

- Além do acordo de cooperação técnico assinado entre ANAC e CADE, ambos realizaram em 2018 um seminário chamado “Concorrência na Aviação Civil” com o objetivo de discutir os avanços regulatórios e concorrências alcançados pelas duas instituições em relação ao setor aéreo.



Principais regulações que tocam a interação com o consumidor:

- Res nº 196 – Dispõe sobre a regulamentação do serviço de atendimento ao passageiro prestado pelas empresas de transporte aéreo regular.
- Res nº 280 – Dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo.



**Metodologia
Qualitativa e
Quantitativa**

Metodologia Qualitativa e Quantitativa

Análise Quantitativa e Qualitativa

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor é plural. Existem diversos órgãos e instâncias, que conseqüentemente possuem níveis de atuação diferente dentro do SNDC, como já mencionado. Essa pluralidade também se reflete na forma de atuação das agências reguladoras no que concerne a defesa do consumidor e a qualidade da interação com seus respectivos setores.

Para permitir maior equidade no diagnóstico da atuação das agências com ênfase na sua interação com o consumidor, nossa metodologia quantitativa e qualitativa proposta visa uniformar a análise da regulação a partir da criação de uma matriz de maturidade, composta de 8 pilares e 22 dimensões, como será vista mais à frente. A partir da construção da matriz, revisitamos os normativos vigentes das 10 agências para determinar uma avaliação qualitativa da regulação. Em seguida, com o cruzamento das bases de reclamações do Consumidor.gov.br e do Sindec, buscamos as eventuais fragilidades da regulação realizando o levantamento quantitativo da recorrência de queixas em uma das dimensões.

Esse cruzamento subsidiará a elaboração dos cenários e a construção das propostas de melhoria, auxiliando a SENACON na promoção de um maior equilíbrio entre os consumidores e os setores regulados, melhorando a qualidade geral da regulação.

Premissas e Abrangência das Análises

Análise Qualitativa

- Para a análise qualitativa, utilizamos informações e dados das regulações vigentes, pesquisadas nos próprios sites das agências. As pesquisas ocorreram no período de 12 de maio até 12 de junho de 2020.
- A análise de maturidade elaborada **não** teve como objetivo avaliar comparativamente as agências. A análise é referencial e utilizou as regulações vigentes e as evidências coletadas para compor uma maturidade nos pilares e dimensões selecionadas a partir dos principais aspectos que compõe a interação do consumidor com os prestadores de serviços.
- Da mesma forma, a maturidade levantada não sugere uma avaliação geral ou parecer da atuação da agência junto aos respectivos setores. Ela é fundamentada na avaliação da regulação encontrada nas pesquisas e correlaciona os pilares e dimensões selecionados para a análise.
- Encontramos nas agendas regulatórias de algumas agências ações e discussões públicas envolvendo uma ou mais dimensões da matriz de maturidade. Nestes casos, apresentamos esses temas nas respectivas fichas das agências (apresentado no capítulo anterior) e também no item de Tendências do setor, que será detalhado mais a frente neste mesmo produto. Contudo, optamos por compor o nível de maturidade das agências observando apenas as regulações vigentes. Dessa forma, essas discussões presentes na agenda regulatória não estão refletidas na análise.

Análise Quantitativa

- Para a análise quantitativa, utilizamos as bases de dados relacionadas aos consumidores e reclamações no PROCON, sendo elas o Consumidor.gov.br e Sindec, respectivamente. A amostra selecionada consiste nas reclamações finalizadas entre Janeiro/2018 a Abril/2020 (em ambas as bases de dados). Todas as informações contidas na base foram disponibilizadas pela SENACON e a EY não realizou nenhuma modificação nas informações registradas.

Metodologia Qualitativa e Quantitativa

Análise Quantitativa (cont.)

- Utilizamos as bases de dados das plataformas do Consumidor.gov.br e Sindec disponibilizadas pela SENACON.
- A versão final da base do Consumidor.gov.br foi fornecida no dia 28 de maio 2018. A base de dados do Sindec foi disponibilizada em 12 de maio 2020.
- A base do Consumidor.gov.br contém as reclamações dos consumidores no período de janeiro de 2018 até abril de 2020.
- A base do Sindec, por sua vez, contempla o período de janeiro a dezembro de 2019.
- Esse trabalho não contemplou a sanitização das bases de dados fornecidas. Utilizamos as informações de empresas/setores disponíveis nas fontes de dados para categorizar os setores regulados, foco do nosso projeto.
- Para categorizar as reclamações com os pilares da avaliação qualitativa, correlaciona-se o campo DescriçãoProblema de ambas das bases de dados com as dimensões da matriz. Apresentamos a tabela com essa correspondência do Sindec e Consumidor.gov.br no anexo deste relatório.
- Devido as suas características, os pilares “Participação social na definição das políticas e educação para o consumo” e “Fiscalização dos critérios de qualidade da prestação de serviço” não foram relacionados na classificação do campo DescriçãoProblema de ambas as bases de dados. A avaliação destes dois itens seguem, dessa forma, mensurados apenas no quesito Qualitativo da regulação.
- No tratamento da base do Sindec, não consideramos as reclamações classificadas com o tipo de problema “Não se aplica”.
- Um tipo de reclamação (Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória), comum em ambas as bases, não foi enquadrada em nenhum pilar. Contudo, esse item será avaliado na comparação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) x Regulação, item constante do Produto 3, já que publicidade enganosa é mencionada no artigo 37 do CDC.

Metodologia Qualitativa e Quantitativa

Análise Qualitativa - Conceito da matriz de maturidade (base conceitual)

Baseada na estrutura avaliada das regulações das agências levantadas, a Matriz de maturidade tem como objetivo identificar pontos específicos de diversas dimensões comparando o nível de suas construções e seus impactos com o consumidor final daquele setor. Desenvolvida com uma estratégia traçada para que seja possível verificar o conteúdo de cada regulação e, assim, destacar as complexidades da sua idealização. Ela será base para que se identifique os pontos de abordagem dentro das agências, com o olhar direcionado aos pontos fortes e dimensões que devem ser otimizadas.

Para avaliação da regulação foi definida uma visão holística para conhecimento sobre nosso ambiente regulatório e para ilustrá-la foi desenhada uma mandala desta visão contemplando 8 pilares de análise e 22 dimensões:



Metodologia Qualitativa e Quantitativa

Pilar: Canais de Atendimento ao Consumidor

Este pilar tem o objetivo de avaliar os tipos de canais de atendimento disponíveis nas regulações, assim como os formatos de atendimento que devem ser contemplados minimamente para o atendimento ao consumidor final. Tratando suas especificações e modelos de interação.

Dimensões:

- **Quantidade/tipos de canais de atendimento (on e offline)** – Avalia a quantidade de canais de atendimento regulamentados, dentro dos ambientes digitais e offline.
- **Divulgação e disponibilidade dos canais de atendimento** – Permeia a especificação de localização e período de atendimento necessário para atendimento ao público.
- **Atendimento adequado à PNAE** – Identifica as especificações em regulação de atendimentos para modelos de atendimento especiais.

Pilar: Operação do Atendimento ao Consumidor

Tem o objetivo de entender o processo de atendimento e as especificações por etapas para lidar com respostas e prontidão de atendimento ao cliente.

Dimensões:

- **Velocidade de atendimento (Durante o atendimento)** – Dimensiona as especificações de como deve ser o processo do atendimento durante a interação com o cliente, prevendo quais são os tempos mínimos de interação.
- **Tempo de espera do atendimento (Antes do atendimento)** – Especifica em quanto tempo a regulação prevê que o primeiro contato deve ser realizado com o cliente, em cada tipo de canal de atendimento.
- **Prazo de atendimento (Tempo de solução do problema)** – Identifica quais são os prazos de solução/resposta sobre os variados casos que interação do cliente.

Metodologia Qualitativa e Quantitativa

Pilar: Critérios de Qualidade na Prestação de Serviço

Compreende quais são os critérios de avaliação e especificação dos serviços/ produtos ofertados por aquele segmento, identificando qual o perfil e critérios mínimos a serem especificados durante o relacionamento com o cliente.

Dimensões:

- **Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto** – Aborda a quantidade e qualidade das informações que deverão estar disponíveis ao cliente, para que este possa entender sobre o processo/funcionamento do serviço/produto ofertado.
- **Qualificação do prestador de serviço** – Avalia os critérios de qualificações das empresas que prestam um serviço ou ofertam um produto, podendo até mesmo trazer um ranking comparativo claro e transparente sobre a posição que cada uma delas exerce na interação com o cliente.
- **Proteção de dados e sigilo das informações** – Contempla as especificações técnicas e operacionais de como deve ser tratada a lei de proteção de dados para as empresas que lidam com dados sensíveis de clientes.

Pilar: Fiscalização dos critérios de qualidade da prestação de serviço

Engloba os critérios e mecanismos de fiscalização e monitoramento das especificações presentes nas regulações, abordando os processos a serem seguidos e dados compartilhados para entendimento do cenário.

Dimensões:

- **Disponibilização de dados estatísticos** – Está presente na regulação informações sobre os dados e KPIs que serão analisados pelas agências para entendimento do cenário e cumprimento dos critérios mínimos estabelecidos.
- **Auditoria de qualidade** – Define um processo de auditoria, trazendo quais são as etapas e métodos utilizados para medição da qualidade do serviço/produto ofertado.
- **Pesquisa de satisfação com o consumidor** – Entendimento da percepção das interações com o cliente final referente à satisfação com o serviço/produto ofertado.

Metodologia Qualitativa e Quantitativa

Pilar: Transparência da Informação

Aborda a transparência com que as informações devem ser fornecidas ao consumidor final, trazendo especificações sobre sua disponibilidade, acesso e processo que devem ser adotados, quando existem modificações.

Dimensões:

- **Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos** – Avalia a forma de acesso a informações sobre a empresa, serviço ou produto ofertado, assim como suas especificações e detalhes.
- **Alteração na prestação do serviço** – Trata quais são as medidas e formas de informações quando um serviço ou produto é alterado.
- **Valor cobrado pelo serviço** – Aborda quais são os informativos para o entendimento dos valores cobrados, assim como o momento e a disponibilidade desta informações.

Pilar: Participação social na definição das políticas e educação para o consumo

Aborda os pontos da regulação que especificam qual o nível e processo de interação da sociedade para a tomada de ação da agência e empresas na modificação de processos e estrutura de prestação de serviço/produto. Também aborda o que está previsto em regulação para o entendimento do consumidor sobre seus direitos e deveres na jornada.

Dimensões:

- **Envolvimento social no processo de elaboração da agenda regulatória** – Contempla qual o nível e estrutura de envolvimento social na elaboração da agenda regulatória, avaliando as competências e nível de especificações para este processo.
- **Informações sobre os direitos e deveres do consumidor** – Avalia o nível de informações sobre os direitos e deveres do consumidor, assim como sua disponibilidade e aprofundamento.

Metodologia Qualitativa e Quantitativa

Pilar: Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)

Compreende o processo de solução dos problemas do cliente, avaliando os formatos, medidas e critérios para as tratativas e satisfação do cliente. Avalia quais são os modelos adotados para redução de judicialização dos processos.

Dimensões:

- **Medição da satisfação do consumidor** – Aborda os mecanismos e processos adotados para entendimento da percepção do consumidor quanto à sua satisfação.
- **Tratamento da reclamação** – Avalia quais são as possíveis tratativas para cada tipo de reclamação e quais os processos que devem ser adotados para solução dos problemas.
- **Critérios para compensação** – Identifica quais são as compensações já previstas para possíveis falhas e erros existentes, especificando seus critérios e tratamento.

Pilar: Concorrência econômica

Aborda quais iniciativas e processos estão contemplados na regulação para estimular a concorrência econômica entre empresas e ofertas para o consumidor final.

Dimensões:

- **Diretrizes/incentivo à concorrência econômica** – Identificação se a agência, em sua regulação, menciona algo sobre ou incentiva a concorrência econômica entre as empresas.
- **Critérios de fiscalização/penalidades relacionados à restrição da concorrência** – Avalia se a agência, em sua regulação, menciona qualquer tipo de penalidade caso haja restrição da concorrência econômica entre as empresas.

Metodologia Qualitativa e Quantitativa

Régua de Maturidade - Comparativo entre regulações e agências

Para o desenvolvimento comparativo foram analisadas todas as regulações de cada uma das 10 agências contempladas neste material, levantando todos os conteúdos e pontos relevantes que contribuem para a avaliação e posicionamento de cada dimensão.

A partir das diretrizes capturadas dentro das regulações posicionamos a dimensão de cada agência dentro da régua adequada para posteriormente indicar o seu nível de maturidade.

Previamente foram definidos critérios para cada nível da régua de maturidade, como o exemplo:

Baixo grau de maturidade		Régua de Maturidade			Alto grau de maturidade
1	2	3	4	5	
Não priorizado	Começo	Estruturado	Desenvolvido	Excepcional	
<ul style="list-style-type: none">- Não mencionado- Não é prioridade- Não faz parte da legislação de criação da agência	<ul style="list-style-type: none">- Baixa especificação- Sem definição- Apenas menção sobre os pontos tratados- Pouca Quantidade	<ul style="list-style-type: none">- Define o tema com clareza- Aborda apenas o assunto em questão de forma isolada- Apresenta os informações mínimas para o processo	<ul style="list-style-type: none">- Alto nível de especificação- Detalhamento segmentado por tipos de processo- Alto grau de estruturação o correlação com o modelo de forma geral	<ul style="list-style-type: none">- Melhores práticas de mercado- Alto nível de tecnologia- Modelo de referência	

1

Não priorizado

Diretrizes referentes à uma regulação que não tem a especificação da dimensão analisada ou não é uma prioridade contemplar este ponto na sua estrutura. Quando a agência foi idealizada este ponto pode não ter sido abordado, por conta do seu formato e áreas reguladas.

Principais características:

- Dimensão não mencionada na regulação
- Dimensão não é prioridade da agência
- Dimensão não faz parte da legislação de criação da agência

2

Começo

Neste nível a regulação já aborda a dimensão porém possui baixa especificação sobre os critérios e forma de desenvolver o processo da dimensão analisada. Não possui uma definição de como deve estruturar as ações e como serão medidas.

Principais características:

- Baixa especificação
- Sem definição
- Apenas menção sobre os pontos tratados
- Pouca Quantidade

3

Estruturado

Quando a regulação apresenta suas informações com clareza, mas de forma isolada, apresenta as informações mínimas para que o processo seja elaborado, sem cruzar outras dimensões ou diretrizes. Neste ponto entende-se que a agência possui uma boa maturidade da sua regulação com todos os processos e está bem estruturada com as dimensões abordadas.

Principais características:

- Define o tema com clareza
- Aborda apenas o assunto em questão de forma isolada
- Apresenta as informações mínimas para o processo

4

Desenvolvido

Neste ponto a regulação já apresenta um alto nível de especificação e detalhamento sobre a dimensão analisada, com processos segmentados por atividade e um grande nível de estruturação para entendimento, validação e fiscalização destas atividades. Aqui a estrutura da regulação é altamente desenvolvida.

Principais características:

- Alto nível de especificação
- Detalhamento segmentado por tipos de processo
- Alto grau de estruturação e correlação com o modelo de forma geral

5

Excepcional

Para este nível a regulação deve ser uma das referências em termos de estruturação do seu processo. Com grande nível de detalhamento e especificações. Nesta etapa já encontra-se um grande desenvolvimento tecnológico ou aceleradores que trazem um modelo de maior eficiência nas suas práticas

Principais características:

- Melhores práticas de mercado
- Alto nível de tecnologia
- Modelo de referência

A partir deste modelo, foi desenvolvida uma régua de pontuação com nomenclatura e adaptação específica para avaliação, destacando os critérios avaliados para enquadramento do nível de maturidade para os conteúdos presentes nas regulações.

Todos os critérios estão descritos e orientados pela maturidade em cada pontuação estimada conforme tabela a seguir:

Metodologia Qualitativa e Quantitativa

Canais de Atendimento ao Consumidor

Pilares e Dimensões	1 Não priorizado	2 Começo	3 Estruturado	4 Desenvolvido	5 Excepcional
Canais de Atendimento ao Consumidor	Não é uma prioridade referenciar o pilar de canais de atendimento, baseado na criação e desenvolvimento da agência e as interações estimadas com o consumidor final - Não é prioridade.	É referenciado os canais de atendimento, porém não existem demais especificações para quantidade e modelos. - Menciona poucos canais - Baixa especificação.	Existe menção clara referente a cada tipo de canal que a regulação deve contemplar e o modelo mínimo que deve ser seguido - Canais básicos (presencial/ telefone).	Possui diversos tipos de canais de interação, regulamenta canais digitais e offline de interação com o cliente, com alto grau de especificações e cada modelo de atendimento.	Apresenta um modelo especificado <i>omnichannel</i> de canais on e offline, unificando as comunicações e especificando o modelo de cada tipo de atendimento.
Quantidade/tipos de canais de atendimento (on e offline)	Não especifica canais de atendimento na regulação.	Menciona a necessidade de ter canais de interação com o cliente final, sem definir os modelos Abrange o tema canais digitais mas não especifica formatos e necessidades. - não determina quantidade.	Tem canais mínimos offline, como, presencial e telefone para contato com o cliente. Determina o uso de canais digitais para interação com o consumidor sem especificações - Possui 1 a 2 canais.	Aborda além dos canais offline os canais online como e-mail, formulários digitais e portal para interação com o cliente. Especifica o modelo de atendimento para canais como E-mail e formulário digital para consumidores - Possui de 3 a 4 canais.	Apresenta canais digitais para tratativa simultânea, como por exemplo o WhatsApp e web chat. Define de forma clara uma grande gama de canais digitais simultâneo de atendimento e a forma de interação com o consumidor - Possui sinergia entre canais.
Divulgação e disponibilidade dos canais de atendimento	Não especifica a disponibilidade dos canais e horários de atendimento.	Menciona a que os canais devem ser divulgados ao consumidor final, sem especificar a localização.	Cita a divulgação e Apresenta a divulgação e a necessidade de ter os canais de comunicação localizado de forma fácil ao cliente, além de estipular os horários de contato mínimos.	Especifica a obrigatoriedade e define a localização dos canais de atendimento estarem de forma prática e fácil aos clientes especificando os horários e momentos de interação, por segmento.	Apresenta com transparência total e disponibilidade de canais de interação com o consumidor.
Atendimento adequado à PNAE	Não especifica o modelo de atendimento ao PNAE.	Apresenta a necessidade do atendimento ao PNAE, porém não especifica os formatos e modelo de atendimento.	Apresenta de forma clara os canais necessários e os formatos aderentes para poucos tipos de PNAE.	Estima as possíveis necessidades e cobre grande parte dos PNAE e o modelo adequado de atendimento.	Especifica cada modelo de atendimento por tipo de PNAE e a estrutura necessária para o atendimento ser executado com excelência.

Metodologia Qualitativa e Quantitativa

Operação do Atendimento ao Consumidor (SLA)

Pilares e Dimensões	1 Não priorizado	2 Começo	3 Estruturado	4 Desenvolvido	5 Excepcional
Operação do Atendimento ao Consumidor (SLA)	Não define o modelo de atendimento ao consumidor por não ser um pilar adotado pela regulação da agência.	Menciona algumas dimensões, porém sem especifica-las, apenas cobrindo de forma abrangente suas necessidades.	Apresenta a estrutura de atendimento de forma clara porém sem grandes aprofundamento.	Detalha cada dimensão da operação do atendimento, referenciando o modelo, as necessidades por tipo de canal de atendimento.	Apresenta de forma estruturada e lógica de toda a operação necessária para cada tipo de canal referenciando as peculiaridade das interações.
Velocidade de atendimento	Não determina a velocidade do atendimento com o cliente.	Menciona o tempo mínimo para a interação com o cliente, mas sem grandes detalhes.	Aborda a necessidade de prontidão no atendimento e devolutiva com prazos específicos.	Especifica prazos de interação e necessidade de comunicação com o consumidor sobre previsão em cada fase do atendimento.	Disponibiliza as informações em tempo real para transparência da evolução da resolatividade das questões levantadas, com prazos específicos de cada operação.
Tempo de espera do atendimento	Não estima tempo de espera.	Menciona a necessidade de prontidão no atendimento.	Determina um período mínimo para o atendimento.	Possui prazos específicos para cada tipo de atendimento e apresenta alternativas para diminuir o tempo de espera do cliente.	Estrutura planos de ações claros para o caso de contingência no atendimento e alternativas para as tratativas em questão.
Prazo de atendimento	Não informa prazos de atendimento.	Menciona a necessidade de devolutiva para o cliente.	Determina prazos claros para tratativa e resposta ao cliente.	Possui alta segmentação de prazos por tipo de canal e solicitação.	Estrutura os prazos de respostas em toda a cadeia do atendimento e por tipo de solicitação, além de cobrir o modelo de <i>follow Up</i> nos casos não finalizados dentro do prazo.

Metodologia Qualitativa e Quantitativa

Crterios de Qualidade na Prestação de Serviço

Pilares e Dimensões	1 Não priorizado	2 Começo	3 Estruturado	4 Desenvolvido	5 Excepcional
Crterios de Qualidade na Prestação de Serviço	Não cobre os assuntos de como deve ser a qualidade da prestação do serviço.	Menciona poucos crterios que devem ser levados em consideração para a prestação do serviço.	Tem crterios claros, cobrindo os principais atributos para a prestação do serviço em questão.	Contém um grande nível de crterios e acompanhamento para garantir a qualidade.	Apresenta crterios especificos por etapas em toda a cadeia de atendimento, com alto grau de profundidade e detalhamento.
Especificação dos crterios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Não informa os crterios de qualidade para a prestação do serviço/ produto.	Tem poucos crterios técnicos de qualidade e baixo grau de especificação.	Tem os principais crterios técnicos e especificações sobre os serviços e produtos ofertados.	Indicadores especificos para medição e Programa de qualidade sólido, estruturado para a prestação de serviço, especificado por tipo de prestador.	Crterios com o entendimento e acompanhamento por parte do consumidor.
Qualificação do prestador de serviço (apto ou não sobre os crterios)	Não apresenta crterios para identificar aptidão do prestador.	Apresenta crterios superficiais com pouco detalhamento sobre a qualificação dos prestadores.	Possui crterios claros para qualificação e dimensão do fornecedor.	Possui diversos crterios e consegue dimensionar os prestadores de serviço classificando seu nível e porte.	Divulga ranking referente a cada crterio e indicadores de qualidade apontando publicamente o desempenho para transparência com o consumidor.
Proteção de dados e sigilo das informações	Não menciona o modelo de proteção de dados para o segmento.	Menciona a necessidade para a proteção dos dados, sem especificar formato e medidas.	Define o modelo para a proteção dos dados do consumidor trazendo insumos para a aplicação.	Especifica com detalhes o modelo de proteção de dados para cada prestador de serviço e a forma de adequação as normas.	Apresenta uma estrutura detalhada com o formato e necessidades especificas para proteção dos dados, além da forma para orquestrar seu uso e transparência para com o cliente.

Metodologia Qualitativa e Quantitativa

Fiscalização dos Critérios de Qualidade da Prestação de Serviço

Pilares e Dimensões	1 Não priorizado	2 Começo	3 Estruturado	4 Desenvolvido	5 Excepcional
Fiscalização dos critérios de qualidade da prestação de serviço	Não apresenta modelos de fiscalização sobre os critérios e a prestação do serviço.	Menciona a fiscalização dos critérios, sem especificar metodologia, formato e estrutura.	Apresenta os critérios de fiscalização em um modelo claro e os formatos em que devem ocorrer o processo.	Tem métodos de fiscalização avançando, sendo possível identificar de forma semi automática anomalias no processo.	Tem um processo automatizado para fiscalização dos principais critérios, sendo possível identificar divergências nas dimensões.
Disponibilização de dados estatísticos	Não menciona a necessidade de dados para análise.	Menciona a necessidade de dados para a avaliação, porém não apresenta um processo estruturado com KPIs para sua medição.	Tem processo estabelecido para avaliação das principais métricas, realizando a medição de forma manual.	Tem um alto nível de métricas a serem avaliadas e processos bem definidos com impactos em cada avaliação.	Tem processo automatizado para avaliação dos principais dados, com notificações para possíveis impactos na qualidade.
Auditoria de qualidade	Não menciona um modelo de auditoria.	Tem uma estrutura simples para auditoria do processo com baixa especificação do processo.	Possui um processo de auditoria da qualidade bem definido especificando as etapas e as principais avaliações.	Tem um modelo amplo com diversos critérios de auditoria, com alta frequência e fiscalização sobre os principais temas da agência.	Possui um processo tempestivo de fiscalização, sendo possível identificar de forma rápida e eficaz os principais gaps do processo.
Pesquisa de satisfação com o consumidor	Não possui pesquisa de satisfação.	Tem um questionamento sem especificações para entender a satisfação do cliente.	Tem um processo estruturado com critérios definido e unificado para avaliação da satisfação.	Tem ferramentas e composição de diferentes KPIs para entender a satisfação do cliente.	Tem diversas fontes com diversos critérios qualitativos e quantitativos para entender a satisfação do cliente Possui mecanismos para fiscalização da pesquisa.

Metodologia Qualitativa e Quantitativa

Transparência da Informação

Pilares e Dimensões	1 Não priorizado	2 Começo	3 Estruturado	4 Desenvolvido	5 Excepcional
Transparência da Informação	Não menciona a necessidade da transparência de informações.	Menciona a necessidade de disponibilidade da informações, porém não apresenta especificações.	Tem um modelo estruturado com as principais necessidades para disponibilidade de informações e dados sobre o serviço/ produto ofertado.	Disponibiliza acesso as informações do serviço/ produto do consumidor, tendo todas as informações de forma fácil e prática.	Notifica o cliente de forma pró ativa sobre o consumo, status e eventualidade sobre o serviço/produto utilizado.
Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Não especifica o modelo e o formato para disponibilidade da informação ao cliente.	Apresenta a necessidade da disponibilidade da informação, não especificando o formato.	Apresenta de forma clara onde as informações devem estar contempladas e a forma de acesso ao consumidor.	Possui alto nível de especificação e acesso a informação.	Possui diversos canais, alto nível de especificação e acesso a informação.
Alteração na prestação do serviço	Não menciona a necessidade de informar alterações.	Menciona que deve ser comunicado alterações sem definir modelos e canais.	Tem canais específicos para mencionar alterações, com prazos claros para vigência.	Notifica o consumidor sobre alterações de serviços/produtos.	Notifica o cliente e conforma o entendimento do cliente sobre as questões alteradas e informa as possíveis solução para o cliente.
Valor cobrado pelo serviço (ANAC, produto)	Não informa o modelo de disponibilidade sobre o valor do serviço ou produto.	Menciona a necessidade de apresentar os valores ao cliente, porém com baixo nível de especificação.	Apresenta os valores com grande quantidade de informações, demonstrativos de consumos e informações relevantes para entendimento dos valores.	Disponibiliza os valores e forma de cobrança com alto grau de detalhamento, atentando-se com o entendimento do consumidor sobre o processo da cobrança.	Apresenta de forma simultânea ao consumo os valores cobrados, com fácil acesso e entendimento simplificado sobre as metodologias de cobrança.

Metodologia Qualitativa e Quantitativa

Participação Social na Definição das Políticas e Educação para o Consumo

Pilares e Dimensões	1 Não priorizado	2 Começo	3 Estruturado	4 Desenvolvido	5 Excepcional
Participação social na definição das políticas e educação para o consumo	Não envolve a participação social para a tomada de decisão e não possui plano para a educação do consumo.	Envolve de forma parcial a sociedade para entender o ponto de vista do consumidor.	Tem sessões específicas com a participação da sociedade para entender seu ponto de vista e equilibrar a decisão.	Possui diversos formatos e canais para ouvir o consumidor e entender suas necessidades, considerando estas informações para tomada de decisões.	Possui um modelo transparente com alto nível de engajamento da participação social para as tomadas de decisões.
Envolvimento social no processo de elaboração da agenda regulatória	Não contempla o envolvimento Social.	Menciona a participação, mas não especifica o modelo.	Define a participação e modelo necessário para poder realizar a elaboração.	Possui mecanismos para que a participação social seja dinâmica e com grande volume de participação para entendimento amplo do processo.	Engaja a o envolvimento social a participar do processo de elaboração para que tenham sinergia com o resultado final.
Informações sobre os direitos e deveres do consumidor	Não apresenta informações sobre os direitos e deveres do consumidor.	Apresenta de forma abrangente os direitos e deveres do consumidor.	Contempla de forma clara quais são todos os direitos e deveres do consumidor.	Possui alto nível de detalhamento sobre os direitos e deveres do consumidor.	Conscientiza o consumidor sobre os seus direitos e deveres dentro da regulação, possui materiais estruturados para conscientização.

Metodologia Qualitativa e Quantitativa

Resolutividade dos Problemas (Satisfação do Consumidor)

Pilares e Dimensões	1 Não priorizado	2 Começo	3 Estruturado	4 Desenvolvido	5 Excepcional
Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)	Não menciona como deve ser a resolutividade dos problemas do consumidor	Menciona de forma geral como deve ser a resolutividade de questões abertas pelo consumidor	Define de forma clara qual o processo e necessidades para a resolução dos problemas do consumidor	Possui alto nível de detalhes de como devem ser as tratativas para as questões abertas pelo consumidor	Intermedia, posiciona, exemplifica e atribui o racional para a solução dos problemas do consumidor
Medição da satisfação do consumidor	Não verifica a satisfação das interações com o consumidor.	Possui critérios de básicos de medição de satisfação.	Possui critérios estruturados para medição de satisfação.	Possui critérios bem definidos com tratativas para satisfações negativas (eu alteraria para: com tratativa para notas baixas nos indicadores de medição da satisfação).	Além de critérios bem definidos possui um processo de mediação para questões de insatisfação para transparência do processo.
Tratamento da reclamação	Não possui um modelo definido para a tratativa das reclamações.	Menciona a necessidade de ter uma tratativa sobre as questões levantadas pelo consumidor, mas não detalha o processo de atendimento.	Estrutura um modelo de tratativa para reclamações, mantendo um processo sólido com descrição do processo.	Possui medidas específicas para cada tipo de reclamação, segmentando a tratativa adequada e permitindo níveis de mediação.	Possui processos avançados de mediação das reclamações. Especificando as tratativas, transparência e conteúdos abordados. Com atendimento de agilidade e alto nível de resolução.
Critérios para compensação	Não possui critérios de compensação.	Menciona a possibilidade de compensação em casos de erros e má prestação de serviços.	Possui medidas claras de compensação para problemas de fornecimento.	É transparente quanto as medidas de compensação pela prestação de serviço com problemas.	Possui um processo estruturação de mediação e antecipa a compensação assim que identifica problemas na prestação de serviços evitando a judicialização.

Metodologia Qualitativa e Quantitativa

Concorrência Econômica

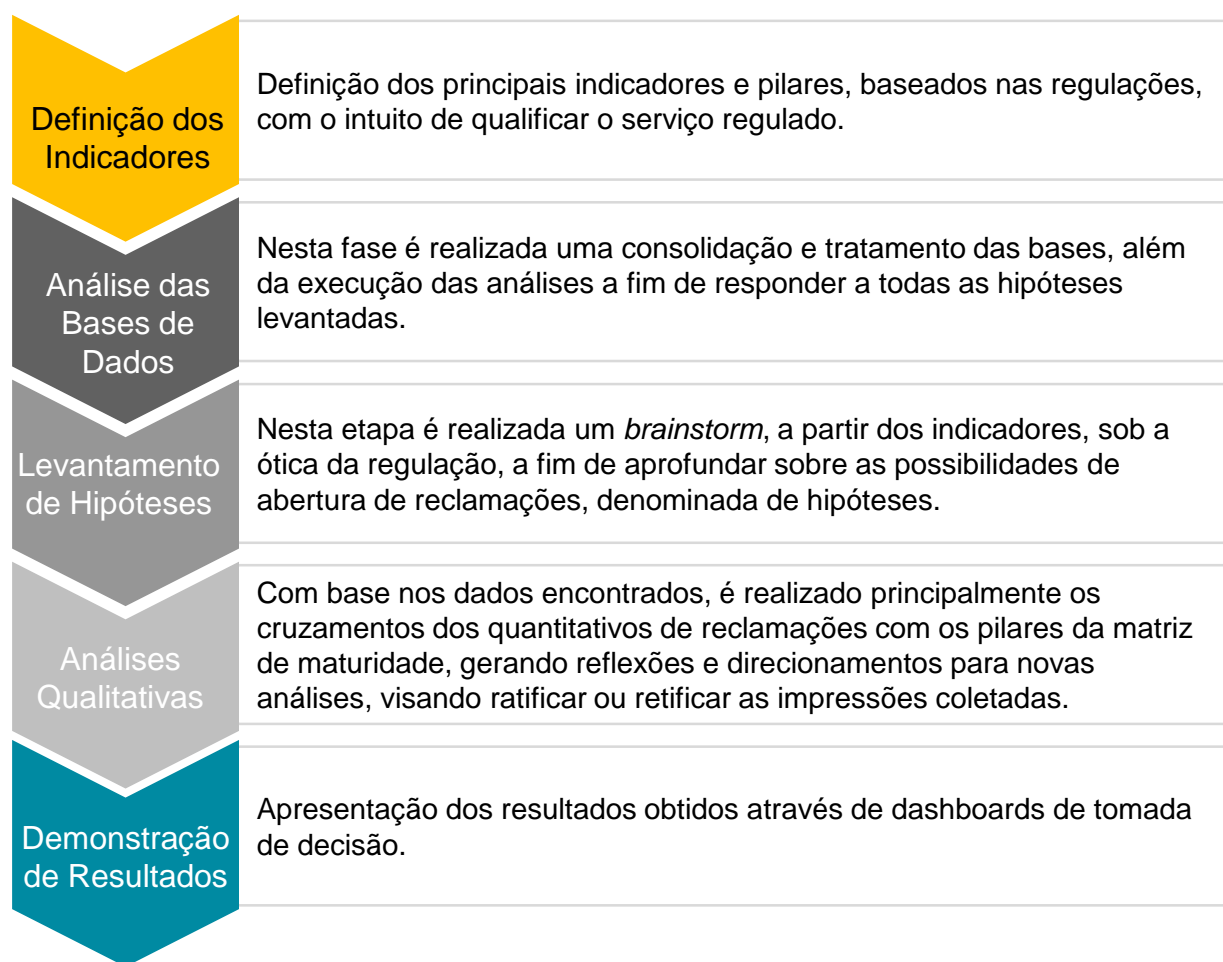
Pilares e Dimensões	1 Não priorizado	2 Começo	3 Estruturado	4 Desenvolvido	5 Excepcional
Concorrência Econômica					
Diretrizes/incentivo à concorrência econômica: se a agência, em sua regulação, menciona algo sobre ou incentiva a concorrência econômica entre as empresas	Não possui diretrizes e incentivos à concorrência.	Menciona a necessidade de concorrência, mas não detalha e especifica o processo.	Possui uma diretriz clara sobre o incentivo de concorrência.	Possui grande nível de detalhamento sobre o processo de concorrência com diretrizes detalhadas para a sua efetivação.	Possui um plano estruturado de concorrência com diretrizes que permitem a o entendimento do mercado e a melhoria de processos e serviços.
Crítérios de fiscalização/penalida des relacionados à restrição da concorrência: se a agência, em sua regulação, menciona qualquer tipo de penalidade caso haja restrição da concorrência econômica entre as empresas	Não possui especificação de fiscalização e penalidades.	Menciona sobre a fiscalização, porém sem detalhes sobre o processo e penalizações.	Possui uma estrutura de fiscalização e penalização específica sobre a restrição da concorrência.	Possui uma forte fiscalização e penalização rigorosa referente a restrição da concorrência.	Administra tempestivamente casos de restrição de concorrência, com metodologia bem definida e processos bem desenvolvidos para penalização dos acontecimentos.

Metodologia Qualitativa e Quantitativa

Análise Quantitativa – Metodologia Aplicada

Este modelo de análise baseia-se na busca exploratória de informações de acordo com o resultado de diferentes variáveis. Desenvolvida com uma estratégia traçada para que seja possível verificar os indicadores e hipóteses baseadas no conteúdo de cada regulação.

Para avaliação das hipóteses sobre os motivos das reclamações, foi definida uma metodologia específica que contempla 5 etapas, desde a definição dos indicadores a serem analisados até a demonstração resultados. Esta metodologia é apresentada abaixo:



Metodologia Qualitativa e Quantitativa

Etapa: Definição dos Indicadores

Definição é a etapa em que entendemos o(s) problema(s) em questão. No caso da SENACON, serão buscados nas bases do Sindec e Consumidor.gov.br, dados que possam complementar a análise quantitativa, relacionada aos 8 pilares e 22 dimensões.

Atividades principais:

- Definição inicial do escopo (problemas de negócios a serem avaliados);
- Definição de indicadores;
- Alinhamento de expectativas.



Indicadores a serem gerados



Alinhamento de Expectativas

Metodologia Qualitativa e Quantitativa

Etapa: Análise das Bases de Dados

Nesta etapa, nós capturamos, tratamos e modelamos os dados, delimitando os focos de nossa análise, classificando dados e gerando as primeiras análises iniciais.

Atividades principais:

- Aquisição das fontes de dados;
- Desenvolvimento do modelo e hipóteses;
- De-Para dos tipos de problema e classificação de empresas por setor.
- Desenvolvimento das visões;
- Análise de resultados.



Fontes de Dados
Sindec
Consumidor.gov.br

Etapa: Levantamento de Hipóteses

Nesta etapa, nós aplicamos técnicas mais avançadas e cruzamos os dados das bases para refinar o modelo, levantar hipóteses, gerar as primeiras análises e analisar a necessidade de incorporação de dados adicionais.

Atividades principais:

- Aquisição de dados adicionais;
- Refinamento do modelo e busca de hipóteses adicionais;
- Análise dos resultados iniciais.



Hipóteses não
exaustivas

- Há correspondência entre a maturidade encontrada na regulação do setor e o total de reclamações?
- Existe um tema comum, entre os setores, para a abertura das reclamações?
- Há influência de aspectos sociais (faixa etária, gênero, etc.) na quantidade das reclamações?
- Há correlação entre o IDH das regiões/estados com o índice de reclamações?
- O índice de reclamações é coerente conforme o tamanho/dispersão do setor regulado?

Metodologia Qualitativa e Quantitativa

Etapa: Análises Qualitativas

Engloba a aplicação de métodos estatísticos e econométricos com o intuito de buscar indicativos e evidências de necessidade de aprimoramento dos aspectos regulatórios relacionados aos pilares.

Atividades principais:

- Geração dos painéis analíticos;
- Ponderação das bases, de acordo com quantidade de consumidores e reclamações;
- Elaboração das análises qualitativas.




Disponibilização dos painéis

Etapa: Demonstração de Resultados

Nesta etapa, elaboramos o relatório final com todas as análises e refinamentos dos painéis para disponibilização à SENACON. Envolve também a orientação para a atualização das análises por parte do time .

Atividades principais:

- Formulação do relatório;
- Refinamentos dos dashboards elaborados;
- Capacitação/orientação do time da SENACON.



**Análise das
Regulações e dos
Pilares de
Desempenho dos
Setores Regulados**

Análise das Regulações e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados

Pilares e Dimensões	AGÊNCIAS										Média por Pilar e Dimensão
	ANATEL	ANEEL	ANAC	ANCINE	ANA	ANTAQ	ANTT	ANS	ANP	ANVISA	
Canais de Atendimento ao Consumidor											
Quantidade/tipos de canais de atendimento (on e offline)	4	3	4	1	1	3	4	3	3	1	2,7
Divulgação e disponibilidade dos canais de atendimento	4	3	5	1	1	3	3	3	2	2	2,7
Atendimento adequado à PNAE	5	1	5	1	1	3	4	3	1	1	2,5
Operação do Atendimento ao Consumidor (SLA)											
Velocidade de atendimento (Durante o atendimento)	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1,8
Tempo de espera do atendimento (Antes do atendimento)	3	3	3	1	1	2	3	1	1	1	1,9
Prazo de atendimento (Tempo de solução do problema)	4	4	3	1	1	4	3	3	1	1	2,5
CrITÉRIOS de Qualidade na Prestação de Serviço											
Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	5	4	4	1	1	3	3	4	4	4	3,3
Qualificação do prestador de serviço	5	4	3	1	1	2	5	4	3	5	3,3
Proteção de dados e sigilo das informações	3	2	2	1	1	1	2	3	2	2	1,9
Fiscalização dos critérios de qualidade da prestação de serviço											
Disponibilização de dados estatísticos	5	3	3	1	3	1	3	4	2	2	2,7
Auditoria de qualidade	4	4	4	1	3	3	2	4	3	2	3,2
Pesquisa de satisfação com o consumidor	4	3	5	1	1	1	3	3	1	1	2,3
Transparência da Informação											
Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	5	3	3	1	1	3	4	3	3	3	2,9
Alteração na prestação do serviço	5	3	5	1	1	2	3	1	1	1	2,3
Valor cobrado pelo serviço	4	4	4	1	1	3	2	1	2	2	2,4
Participação social na definição das políticas e educação para o consumo											
Envolvimento social no processo de elaboração da agenda regulatória	3	4	1	1	4	4	3	3	2	3	2,8
Informações sobre os direitos e deveres do consumidor	5	4	3	1	1	4	5	1	2	1	2,7
Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)											
Medição da satisfação do consumidor	4	3	3	1	1	3	3	3	1	1	2,3
Tratamento da reclamação	3	3	3	1	1	3	3	4	1	3	2,5
CrITÉRIOS para compensação	5	5	4	1	1	4	4	2	1	2	2,9
Concorrência Econômica											
Diretrizes/incentivo à concorrência econômica	4	4	1	1	1	2	2	2	2	3	2,2
CrITÉRIOS de fiscalização/penalidades relacionados à restrição da concorrência	4	4	1	1	1	2	1	1	1	3	1,9
Média do Nível de maturidade da Agência	4,1	3,4	3,3	1,8	1,3	2,6	3,1	2,6	1,8	2,0	

Análise das Regulações e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados

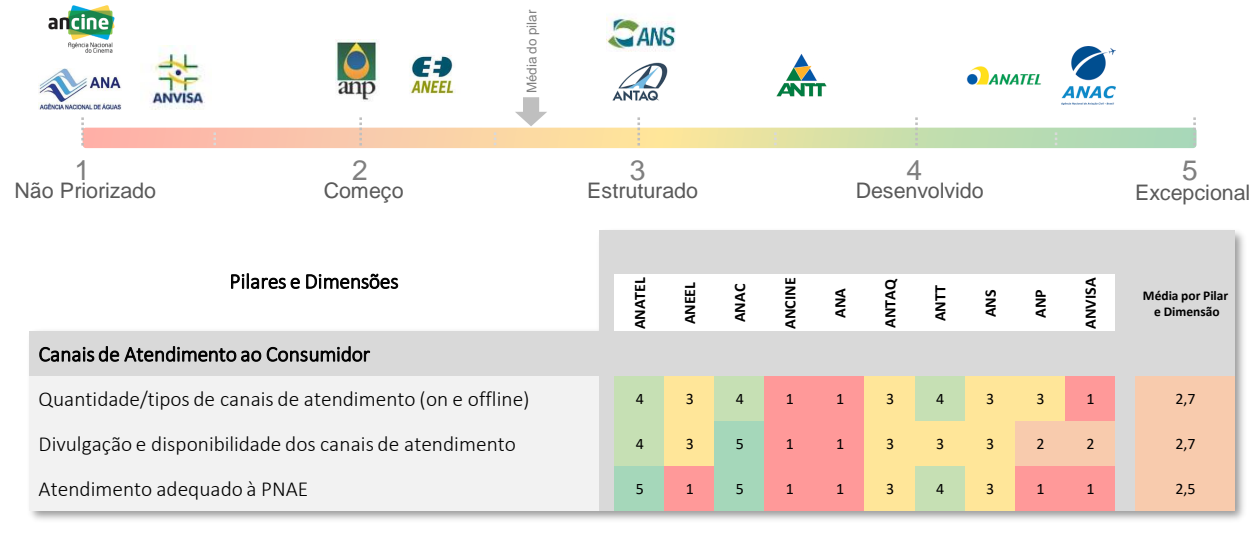
Observando o cenário em que foram feitas as análises das dimensões destacadas no quadro anterior, é importante ressaltar dois pontos relevantes:

- O decreto nº 6.523 de 31 de junho de 2008 fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone, desta forma as regulações de algumas agências não possuem meios de comunicação ou resultados satisfatórios de atendimento específico para seu consumidor final, utilizando apenas as métricas definidas no decreto;
- Existem casos em que as agências concedem atribuições organizacionais aos âmbitos estaduais e municipais, descentralizando as funções e delimitando a atuação da agência no que cerne à fiscalização;

De uma forma geral, ainda existe um caminho a ser percorrido para aprimoramento da regulação nos aspectos que tocam a interação do consumidor com os setores regulados. A avaliação qualitativa da regulação e seu cruzamento com a análise quantitativa pode indicar evidências para compreender as razões para um elevado número de reclamações e processos judiciais de natureza consumerista, permitindo que no decorrer do projeto sejam elaboradas sugestões de melhoria em todo o ambiente.

Análise das Regulações e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados

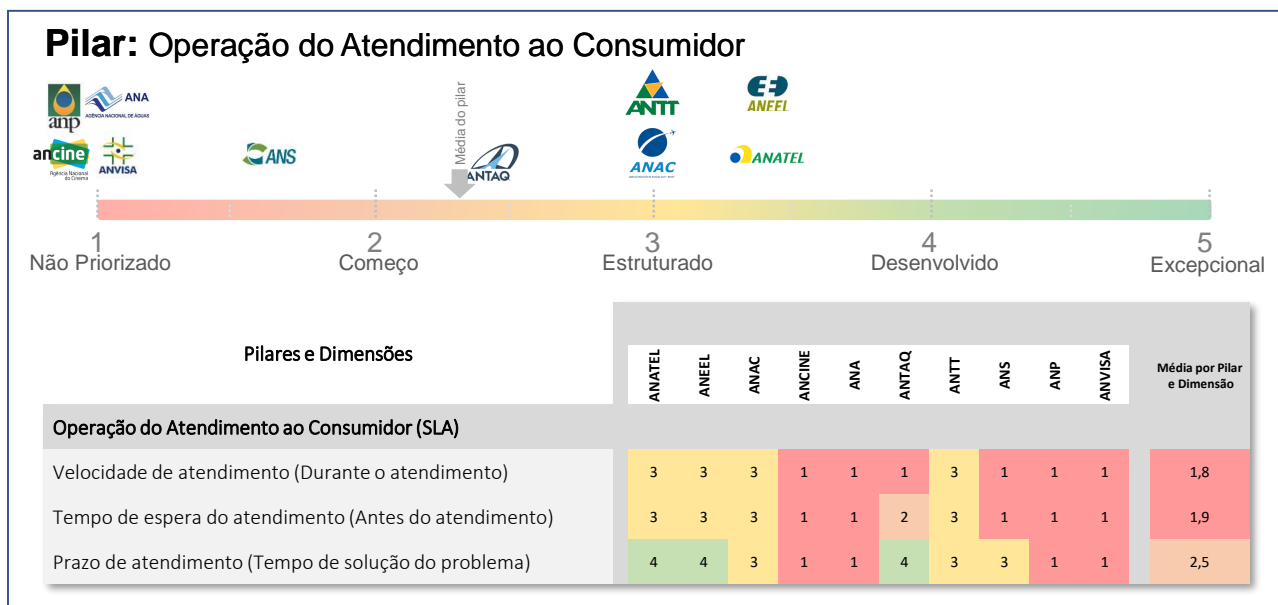
Pilar: Canais de Atendimento



Ao analisarmos as regulações das Agências quanto ao pilar Canal de Atendimento, evidenciam-se alguns pontos importantes:

- A distribuição dos níveis de maturidade desse pilar nos mostra que não há uma uniformidade nas regulações das agências. Enquanto algumas agências foram classificadas em níveis mais altos de maturidade, outras foram posicionadas no outro extremo.
- Nessa análise, as agências que localizaram-se entre os níveis “não priorizado” e “começo” são ANA, ANCINE, ANVISA e ANP. Nestes níveis a regulação aborda de forma pouco específica o tema canal de atendimento e possui pouca definição de como devem ser estruturadas as ações em relação a esse tema. Essas entidades, per se, em seus respectivos regimentos internos, apresentam pouca interação com o consumidor final, e duas delas, ANA e ANVISA, seus respectivos modelos de atuação preconizam que essa competência está relacionada aos órgãos estaduais e municipais, o que pode justificar suas notas. Porém, entendemos que essa disparidade também pode se dar por as mesmas contarem com o Decreto nº 6.523/2008, mais conhecido como “Decreto do SAC”, o qual fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor. Essas duas hipóteses para explicar esse fenômeno serão estudadas com maior profundidade ao longo do projeto.
- Por outro lado, algumas agências como ANAC, ANATEL e ANTT destacam-se na régua de maturidade positivamente, sendo classificadas na variação entre os níveis “estruturado” e “desenvolvido”, pois abordam de forma mais explícita em suas regulações a necessidade de canais offline e online por parte das empresas para interação e resolução de problemas com o consumidor, além de especificar o modelo de atendimento nesses canais.
- No caso específico da ANAC é importante salientar sua performance em duas dimensões: divulgação/disponibilidade dos canais de atendimento e atendimento adequado à PNAE. A agência apresenta com especificidade e transparência total a disponibilidade de canais de interação com o consumidor, além de especificar cada modelo de atendimento por tipo de PNAE e a estrutura necessária para o atendimento ser executado com excelência.
- Por fim, considerando a variação entre os níveis “começo” e “estabelecido”, cujo maior número de agências está posicionado, temos a ANP, ANEEL, ANTAQ e ANS. Nessa classificação, de acordo com os níveis de maturidade, essas agências já são consideradas estruturadas no pilar de atendimento ao consumidor, mas ainda carecem de certa especificação em suas regulações sobre as dimensões desse pilar.

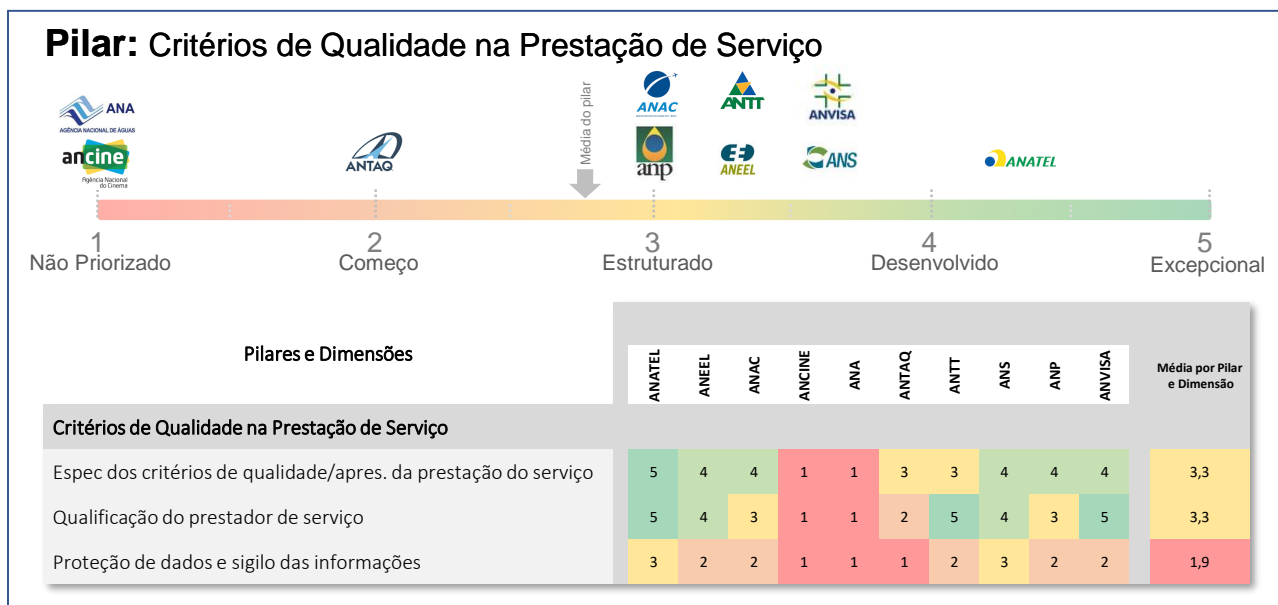
Análise das Regulações e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados



Ao analisarmos as regulações das Agências quanto ao pilar Operação do Atendimento ao Consumidor (SLA), evidenciam-se alguns pontos importantes:

- A distribuição das notas desse pilar nos mostra que há uma maior concentração de agências com níveis de maturidade mais baixos, ou seja, não priorizam esse pilar ou mencionam algumas de suas dimensões, porém sem especificá-las, apenas cobrindo de forma abrangente suas necessidades.
- As regulações das agências ANVISA, ANA, ANP e ANCINE estão localizadas no nível de maturidade “não priorizado”, ou seja, não definem de forma clara o modelo de atendimento ao consumidor por não ser um pilar priorizado pela regulação dessas agências. Como dito anteriormente, no pilar de Canais de Atendimento, essas entidades preveem em seus regimentos internos pouca interação com o consumidor final, além disso, ANA e ANVISA, seus respectivos modelos de atuação preconizam que essa competência está relacionada aos órgãos estaduais e municipais, o que pode justificar suas notas. Contudo, outra justificativa a ser utilizada é a implementação do “Decreto do SAC”. Essas duas hipóteses podem explicar a baixa maturidade nesse pilar de Operação do atendimento ao consumidor e ambas serão aprofundadas ao longo do projeto. Já a ANCINE estabelece apenas em Instrução Normativa (CGU nº 5/2018) procedimentos e prazos de resposta para a Ouvidoria.
- Por outro lado, temos agências como ANAC, ANTT, ANEEL e ANATEL que apresentaram um nível de maturidade estruturado nesse pilar. Dentre elas, é importante salientar a atuação da ANATEL e ANEEL quanto à dimensão “Prazo de atendimento” pois, ambas agências possuem em suas regulações alta segmentação de prazos por tipo de canal e solicitações, o que demonstra compromisso com o atendimento ao consumidor.
- Um ponto importante a ser ressaltado é que, na análise desse pilar, nenhuma agência chegou ao nível “desenvolvido” de maturidade, o que evidencia que, apesar de contarem com o Decreto nº 6.523/2008 para a definição de normas gerais sobre o serviço de atendimento ao consumidor, essas entidades não priorizam regular a operação do atendimento ao consumidor por parte de suas empresas, o que pode corroborar com um aumento de reclamações e queixas.

Análise das Regulações e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados



Ao analisarmos as regulações das Agências quanto ao pilar Critérios de Qualidade na Prestação de Serviço, evidenciam-se alguns pontos importantes:

- A maior parte das Agências Reguladoras estão localizadas entre os níveis de maturidade “estruturado” a “excepcional”. Isso demonstra em relação ao pilar em questão, grande parte das Agências possuem em suas regulações diversos critérios de qualidade, além de realizarem o acompanhamento desses critérios, com a finalidade de garantir a qualidade dos produtos e serviços oferecidos ao consumidor.
- As regulações das agências ANA e ANCINE estão no nível de maturidade “não priorizado”. Para essas entidades, não foram encontradas regulações que abordam as dimensões de qualificação do prestador de serviço e da proteção de dados e sigilo das informações e especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto. Em relação a essa última dimensão, a ANA conta apenas com o Decreto nº 5.440/2005 que estabelece procedimentos para controle de qualidade da água em sistemas de abastecimento.
- No nível de maturidade “começo” está localizada a ANTAQ, que possui em suas regulações especificações dos critérios de qualidade para navegação interna, sendo classificada nessa dimensão como “estabelecido”. Porém, não apresenta regulação no que tange a proteção de dados e sigilo das informações, o que ocasionou o decréscimo da média de maturidade do pilar.
- As agências ANAC, ANP, ANTT, ANEEL, ANVISA e ANS podem ser consideradas estruturadas nesse pilar, pois todas possuem critérios claros de qualidade cobrindo os principais atributos para a prestação do serviço em questão, tais como: critérios técnicos e especificações sobre os serviços e produtos ofertados, critérios claros para qualificação do fornecedor, além de definirem modelos de proteção dos dados do consumidor.
- Como destaque, temos a ANATEL que, para todas as empresas dos segmentos que regula, possui critérios de qualidade com alto nível de especificação sob o ponto de vista do consumidor e fixa diretrizes para o acompanhamento desses critérios com a finalidade de garantir a qualidade do serviço prestado. Além disso, criou um “Selo de Qualidade” para qualificar cada prestador de serviço, com níveis de qualidade de “A” até “E”, onde “A” representa a melhor referência de desempenho e “E”, a pior. A ANATEL considera as classificações do selo de qualidade para, se necessário, adotar as providências que entenda cabíveis para melhoria de desempenho da prestadora do serviço.

Análise das Regulações e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados

Pilar: Fiscalização dos critérios de qualidade da prestação de serviço

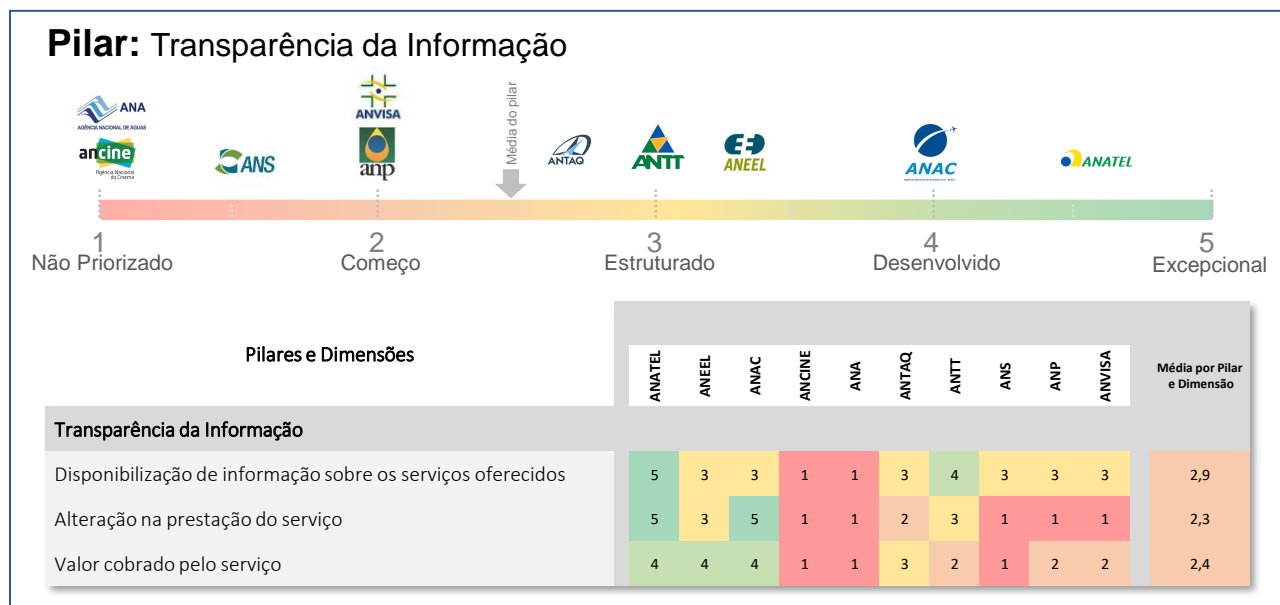


Pilares e Dimensões	Médias por Pilar e Dimensão										
	ANATEL	ANEEL	ANAC	ANCINE	ANA	ANTAQ	ANTT	ANS	ANP	ANVISA	
Fiscalização dos critérios de qualidade da prestação de serviço											
Disponibilização de dados estatísticos	5	3	3	1	3	1	3	4	2	2	2,6
Auditoria de qualidade	4	4	4	1	3	3	2	4	3	2	3,2
Pesquisa de satisfação com o consumidor	4	3	5	1	1	1	3	3	1	1	2,3

Ao analisarmos as regulações das Agências quanto ao pilar Fiscalização dos critérios de qualidade da prestação de serviço, evidenciam-se alguns pontos importantes:

- A distribuição das notas desse pilar nos mostra que não há uma uniformidade nas regulações das agências. Enquanto metade das agências foram classificadas em níveis de maturidade acima da média geral das dimensões, a outra metade foi classificada em níveis mais baixos.
- Olhando para as agências com nível de maturidade mais baixo, temos a ANCINE classificada em “não priorizado” em todas as dimensões por não apresentar em suas regulações modelos de fiscalização sobre os critérios e a prestação do serviço. A agência conta apenas com o Decreto nº 6.590/2008, o qual fixa que a fiscalização das atividades cinematográfica e videofonográfica nacional e estrangeira será exercida pela ANCINE, por meio do acompanhamento, controle, orientação, apuração de irregularidades e infrações, bem como aplicação de penalidades.
- Ao analisar a ANTAQ e ANVISA, também não foram observadas regulações que tratam sobre a dimensão pesquisa de satisfação com o consumidor. Na análise, a ANTAQ é considerada com nível “estruturado” na dimensão auditoria de qualidade, pois possui um processo de auditoria da qualidade relacionada a prestação do serviço de navegação interior bem definido, especificando as etapas e as principais avaliações e a ANVISA no nível “começo”, pois a responsabilidade de fiscalização de estabelecimentos, produtos, substâncias, veículos destinados a transporte de produtos e serviços, de alto risco sanitário são pactuadas pelos estados e Municípios em CIB (Comissões Intergestores Bipartite).
- As agências ANA, ANTT e ANP foram classificadas com uma média similar de notas nas dimensões desse pilar. As três entidades possuem estrutura mais simplificada para auditoria de qualidade, com pouca especificidade durante o processo. ANA e ANP possuem nível de maturidade “não priorizado” para a dimensão Pesquisa de Satisfação com o consumidor, o que reduziu ligeiramente a média das agências nessa dimensão e, essa média pode ser justificada pelo fato dessas entidades não lidarem diretamente com o consumidor final.
- Por outro lado, a ANEEL, ANS, ANAC e ANATEL apresentam níveis de maturidade acima da classificação “estruturado”. Essas agências possuem, em suas respectivas regulações, critérios de fiscalização em um modelo claro e os formatos em que deve ocorrer o processo. Nesse pilar, a ANATEL se destaca, sobretudo na dimensão de disponibilização de dados estatísticos, com a classificação “excepcional”, pois consta em suas regulações processo mensal automatizado para avaliação dos principais dados, com notificações para possíveis impactos na qualidade.
- Outro destaque é a ANAC em relação à dimensão pesquisa de satisfação do consumidor. A agência possui em suas regulações diversas fontes com critérios qualitativos e quantitativos bem estruturados para entender a satisfação do cliente, além de contarem com mecanismos para fiscalização da pesquisa do consumidor.

Análise das Regulações e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados

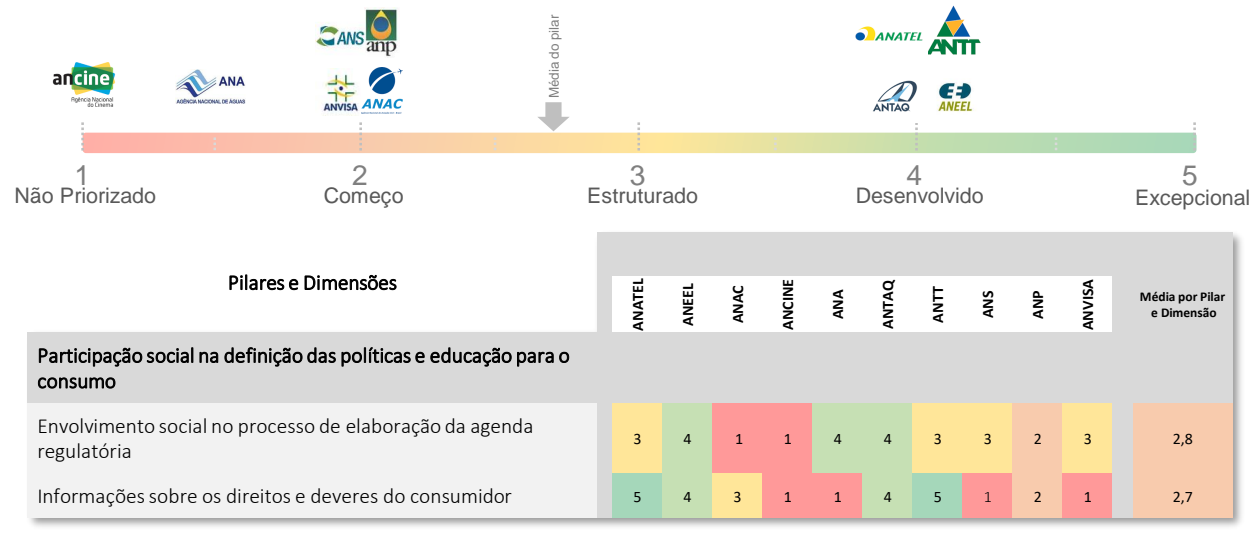


Ao analisarmos as regulações das Agências quanto ao pilar Transparência da Informação, evidenciam-se alguns pontos importantes:

- A maior parte das Agências Reguladoras estão localizadas da média para baixo em relação ao pilar na régua de maturidade. Isso demonstra que as regulações dessas agências ainda não possuem um modelo estruturado com as principais necessidades para disponibilização de informações e dados sobre o serviço/ produto ofertado, ou seja, há uma falta de clareza de informações em na disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos, na alteração na prestação do serviço e no valor cobrado pelo serviço, dimensões analisadas no pilar.
- Classificadas como “não priorizada”, não foram encontradas regulações da ANA e ANCINE que preencham as dimensões analisadas nesse pilar. No caso da ANA, essa classificação é justificada pelo fato de a conta de água, parte que toca de maneira mais direta o consumidor final da Agência, ser regulada pelas instituições reguladoras de saneamento. Além disso, qualquer reclamação, denúncia ou sugestão sobre a qualidade da prestação de serviços de saneamento deve ser feitas ao órgão responsável do município, empresas concessionárias do serviço ou, de acordo com o caso, no órgão local de defesa do consumidor.
- Já as agências ANS, ANP e ANVISA foram classificadas no nível “começo”, ou seja, suas respectivas regulações apenas mencionam a necessidade de disponibilidade de informações, porém não são específicas quanto à necessidade de transparência em relação às dimensões de disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos, alteração na prestação do serviço e valor cobrado pelo serviço.
- Mais próximas ao nível de maturidade “estabelecido”, as agências ANTAQ, ANTT e ANEEL já possuem um modelo mais estruturado com as principais necessidades para disponibilidade de informações e dados sobre o serviço/ produto ofertado para o consumidor. A ANEEL destaca-se na dimensão “Valor cobrado pelo serviço”, com a nota “desenvolvido” pois, disponibiliza os valores e a forma de cobrança pelo serviço com alto grau de detalhamento, atentando-se ao entendimento do consumidor sobre o processo de cobrança e, a ANTT destaca-se na dimensão “Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos” também com nota “desenvolvido” por deter em suas regulações alto nível de especificação e para o acesso à informação.
- Por fim, a partir do nível “desenvolvido” encontram-se as agências ANAC e ANATEL. ANAC com destaque para a dimensão “Alteração na prestação do serviço” com nota “excepcional”, fundamentada pelo fato de notificar o consumidor, conformando seu entendimento sobre as questões alteradas, sempre informando as possíveis soluções para a alteração. A ANATEL também foi classificada como “excepcional” nessa mesma dimensão e na “disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos”, pois divulga todo tipo de informação de interesse do consumidor em seus diversos canais com um alto nível de especificação e mecanismos de acesso à informação.

Análise das Regulações e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados

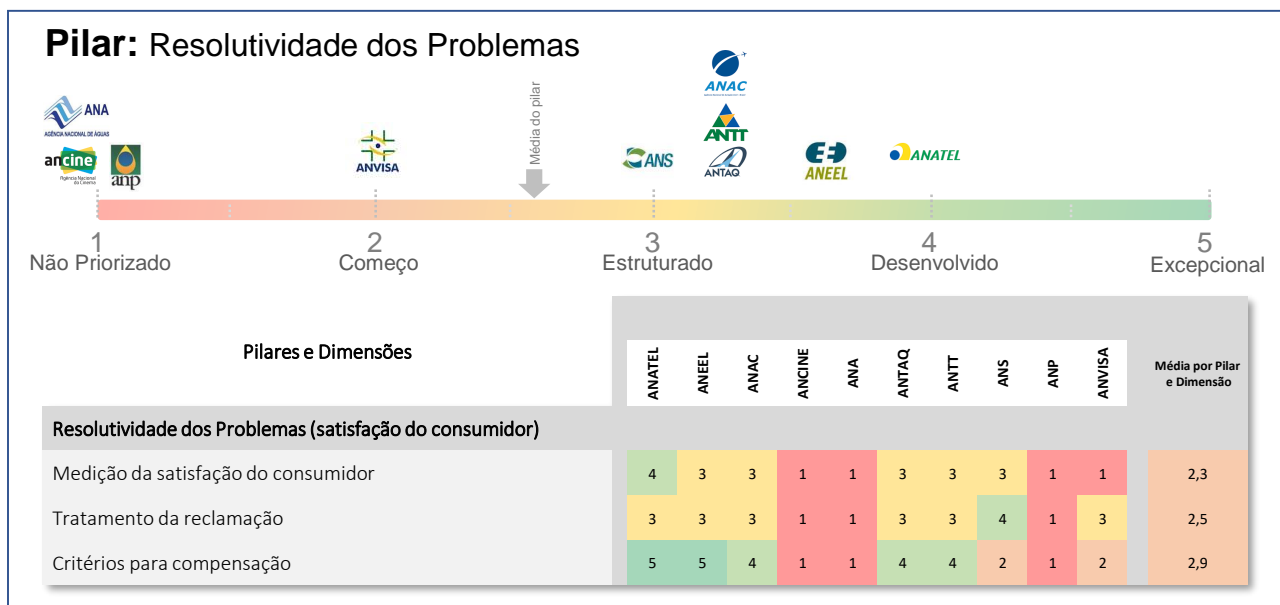
Pilar: Participação social na definição das políticas e educação para o consumo



Ao analisarmos as regulações das Agências quanto ao pilar Participação social na definição das políticas e educação para o consumo, evidenciam-se alguns pontos importantes:

- A distribuição das notas nos mostra que há uma grande concentração de agências reguladoras com níveis de maturidade mais baixos nesse pilar, ou seja, o envolvimento social no desenvolvimento da agendas regulatória dessas agências se dá de forma parcial, o que pode prejudicar o entendimento por parte do consumidor sobre as políticas públicas a serem estabelecidas. Isso pode acarretar consequências sérias como o aumento da judicialização de processos de natureza consumerista.
- Com o nível de maturidade “não priorizado”, a ANCINE não trata em suas regulações o pilar de participação social na definição das políticas e educação para o consumo. Ainda no mesmo nível, temos a ANA, que não trata sobre a dimensão “Informações sobre os direitos e deveres do consumidor” em sua regulação. Contudo, a dimensão “Envolvimento social no processo de elaboração da agenda regulatória” é nota “desenvolvido” pois, na Resolução nº 19/2020, a agência define que as consultas e audiências públicas são instrumentos de apoio ao seu processo decisório e que qualquer alteração de atos normativos será objeto de consulta pública.
- No nível “começo” de maturidade, encontram-se as agências ANAC, ANS, ANP e ANVISA. Essas agências possuem sessões específicas com a participação da sociedade para entender seu ponto de vista e equilibrar as decisões a serem tomadas. Na dimensão “Informações sobre os direitos e deveres do consumidor”, classificou-se a ANAC com nível “estruturado” pois, suas regulações contemplam de forma clara quais são os direitos e deveres do consumidor. Em contrapartida, ANS e ANVISA classificaram-se com nível “não priorizado”, não apresentando em suas respectivas regulações as informações sobre direitos e deveres do consumidores. Apesar do nível de maturidade das regulações, a ANVISA desenvolveu um Manual de orientação para os consumidores e possui uma iniciativa, a Educavisa - Educação em Vigilância Sanitária, que auxilia na educação do consumidor.
- Já as agências ANTT, ANTAQ, ANEEL e ANATEL classificam-se no nível de maturidade “desenvolvido”, contendo em suas respectivas regulações diversos formatos e canais para contato e entendimento das necessidades dos consumidores, sempre considerando estas informações para tomada de decisões estratégicas. Destacam-se entre elas na dimensão “Informações sobre os direitos e deveres do consumidor” as agências ANATEL e ANTT, pois suas regulações além de conscientizarem o consumidor sobre os seus direitos e deveres, desenvolvem materiais estruturados para tal finalidade. Observando as regulações da ANTAQ e ANEEL, também pode-se evidenciar os respectivos níveis de maturidade “desenvolvido” nas duas dimensões analisadas, o que ratifica a importância da participação social na definição das políticas e educação para o consumo para tais agências.

Análise das Regulações e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados

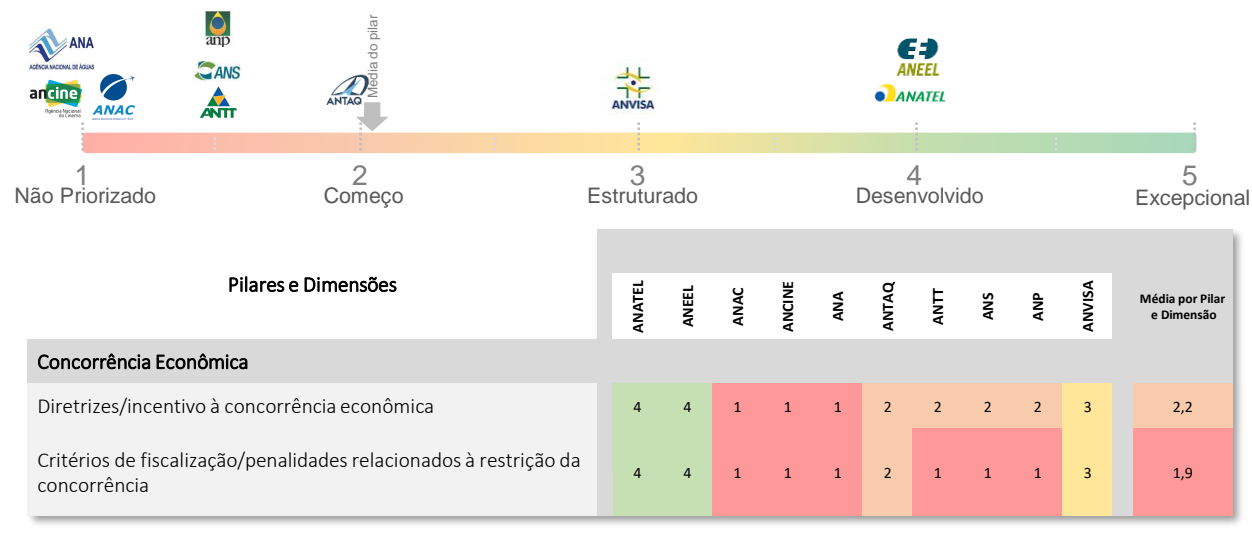


Ao analisarmos as regulações das Agências quanto ao pilar Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor), evidenciam-se alguns pontos importantes:

- A distribuição das notas desse pilar nos mostra que a maioria das agências concentram-se acima da média geral e acima do nível de maturidade “estruturado”. Essa classificação indica as agências estão mais maduras e empenhadas nesse quesito, definindo de forma clara qual o processo e as necessidades para a resolução dos problemas do consumidor.
- Contudo, algumas agências como ANCINE, ANA e ANP foram classificadas no nível de maturidade “não priorizado”. As agências ANA e ANP, apesar dos seus regimentos e competências citarem assuntos relativos a conta de água e eventuais danos causados aos veículos por falta de qualidade no combustível, tais aspectos atualmente são de competência de outras entidades.

Análise das Regulações e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados

Pilar: Concorrência Econômica



Ao analisarmos as regulações das Agências quanto ao pilar Concorrência Econômica, evidenciam-se alguns pontos importantes:

- A distribuição dos níveis de maturidade desse pilar nos mostra que a maioria das agências concentram-se abaixo da média geral e abaixo ou no nível de maturidade “começo”. Essa classificação indica que as agências estão pouco maduras ou não priorizam esse pilar em suas regulações, o que não vai de encontro com o estabelecido pela Lei nº 13.848/2019 que diz que as agências reguladoras, no exercício de suas atribuições, são incumbidas de monitorar e acompanhar as práticas de mercado dos agentes dos setores regulados, de forma a auxiliar os órgãos de defesa da concorrência na observância do cumprimento da legislação de defesa da concorrência. É sabido que a maioria das Agências Reguladoras possuem acordos de cooperação técnica válidos com o CADE, porém entende-se é de suma importância que as regulações também acompanhem essas ações de defesa à livre concorrência.
- Observando a ANA, ANCINE e ANAC, classificadas no nível de maturidade “não priorizado”, não foram encontradas regulações dessas agências que tratassem sobre concorrência econômica. Como iniciativa, a ANCINE, tem previsto em sua agenda regulatória 2019-2020, o tema de regulamentação de sua atuação no campo da defesa da concorrência e da ordem econômica. A ANAC possui estudo regulatório da concorrência, realiza seminários afetos ao tema e possui propostas para estimular a concorrência no setor brasileiro de aviação civil.
- Já as agências ANTT, ANS e ANP classificaram-se entre os níveis “não priorizado” e “começo”. As três entidades apresentaram na dimensão “Diretrizes/incentivo à concorrência econômica” o nível “começo” por mencionarem em suas regulações a necessidade de existência de concorrência econômica, mas sem detalhar ou especificar o processo.
- ANTAQ e ANVISA estão, respectivamente, nos níveis “começo” e “estruturado”. Aquela menciona em suas regulações a necessidade da concorrência e fiscalização, porém sem detalhes sobre o processo e penalizações. Essa, é classificada como “estruturada” em nível de maturidade em ambas dimensões, apresentando resoluções que tratam da ordem econômica e também de suas multas e penalidades.
- No outro extremo, observa-se a ANATEL e ANEEL, ambas com nível de maturidade no pilar “desenvolvido”. Ambas agências possuem Acordo de Cooperação Técnica com o CADE e preveem em suas respectivas regulações as diretrizes/incentivo à concorrência econômica e critérios de fiscalização/penalidades relacionados à restrição da concorrência.

A person's hands are shown holding a tablet computer. The screen displays various financial data visualizations, including a line graph on the left and a table of data on the right. The background is dark with some bokeh light effects. A semi-transparent grey circle with a yellow border is overlaid on the screen, containing the title text.

**Análise das Bases
de Dados e dos
Pilares de
Desempenho dos
Setores Regulados**

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados

- Consumidor.gov.br

Utilizamos a base de dados do Consumidor.gov.br dos Dados Abertos

1.4
MM

Registros únicos no banco de dados entre janeiro de 2018 e abril de 2020



677.066

Reclamações nos 8 setores regulados analisados, representados por:

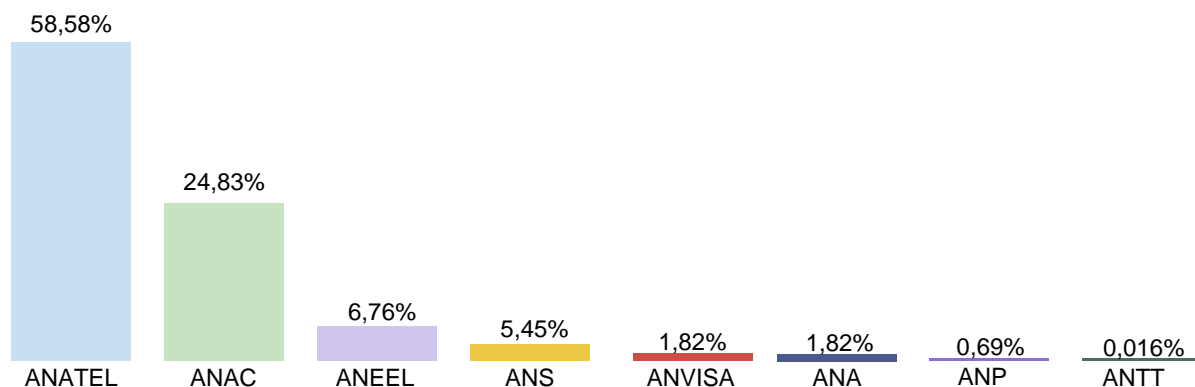


Não há registro de reclamações no Consumidor.gov.br para Ancine e Antaq

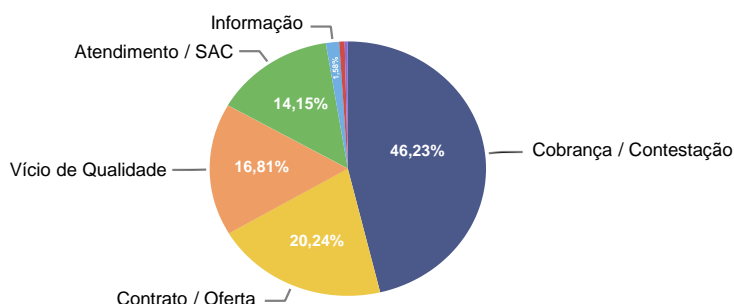
Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados

- Consumidor.gov.br

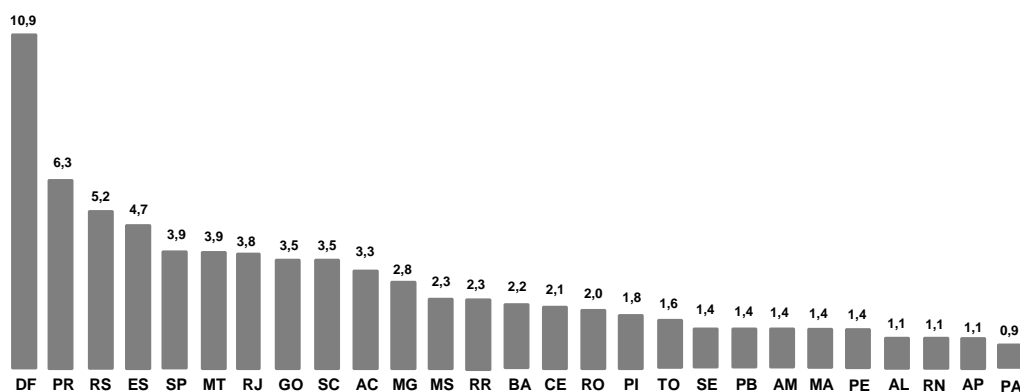
Quando observamos a quantidade de reclamações por setor e ponderamos pelo número de consumidores de cada um, constatamos que o setor de telecomunicação, regulado pela ANATEL, é o mais reclamado com 58,58%, seguido pelo setor de Aviação – ANAC, (24,83%) e de Energia Elétrica – ANEEL (6,76%).



Em relação às ocorrências registradas na plataforma Consumidor.gov.br, o grupo de problemas mais destacado refere-se a **Cobranças/Contestação** representado por 46,23%. Em segundo lugar, com 20,24% encontra-se o grupo de **Contrato/Oferta**. Ambos são problemas recorrentes, e o presente trabalho tem como objetivo identificar os principais motivadores no que toca a regulação. Nas análises que serão apresentadas a seguir percorremos a regulação de cada setor relacionando com a maturidade da regulação.



Ao analisarmos a quantidade de reclamações por Estados pode-se observar uma predominância da utilização da plataforma pelos consumidores do Distrito Federal, totalizando **10,9** registros de reclamações a cada mil habitantes. No contraste, no Estado do Pará, essa proporção diminui para **0,9** registros a cada mil habitantes.



Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados

- Sindec

3.8
MM

Registros únicos no banco de dados entre janeiro de 2018 e abril de 2020



1.584.090

Reclamações nos 10 setores regulados analisados.

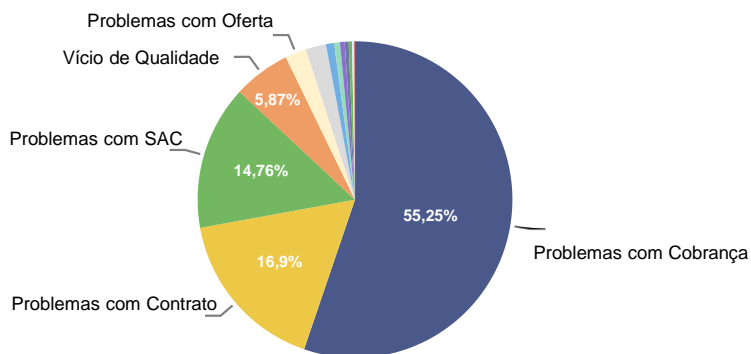
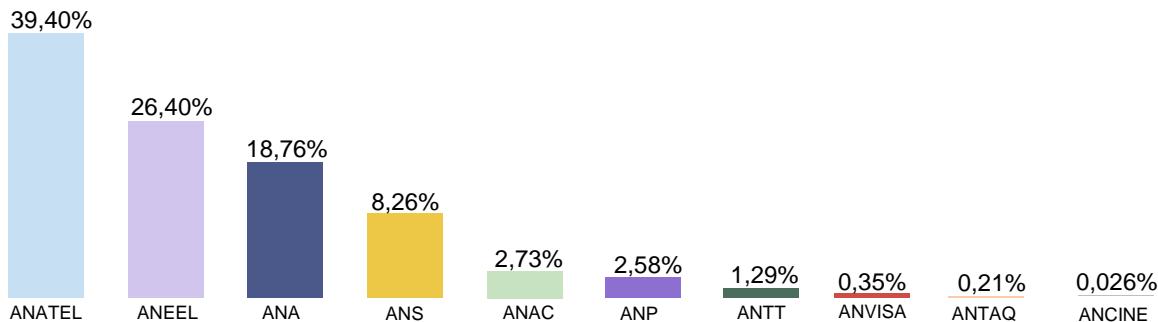


Com a base do Sindec, conseguimos identificar reclamações em todos os setores abrangidos pelo trabalho.

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados

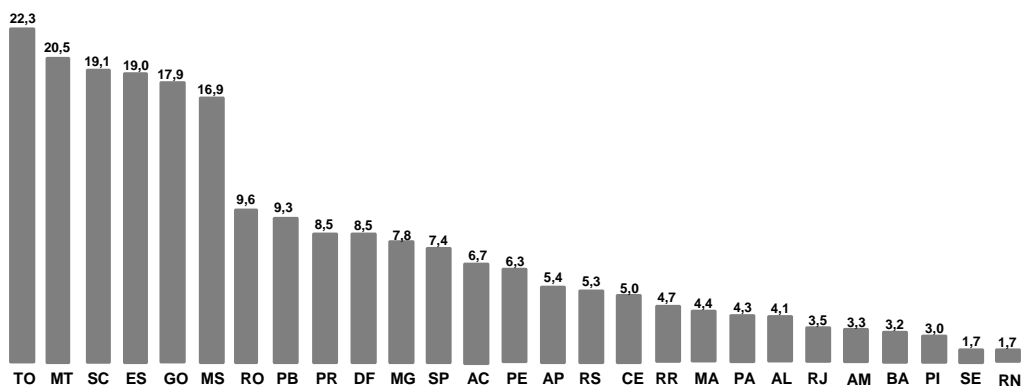
- Sindec

Na análise de quantidade de reclamações por setor, ponderando por número de consumidor, os três setores que receberam mais registros são: Setor de Telecomunicação, regulado pela ANATEL, com 39,40%, o setor de Energia Elétrica, regulado pela ANEEL, com 26,40% e, diferente do Consumidor.gov.br o terceiro setor é o de água, regulado pela ANA, com 18,76%.



Quando olhamos os problemas mais recorrentes que levam o consumidor a registrar sua reclamação, percebemos que 55,25% deles se referem a problemas com **Cobrança**, 16,9% com **Contratos** e 14,76% com **Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)**.

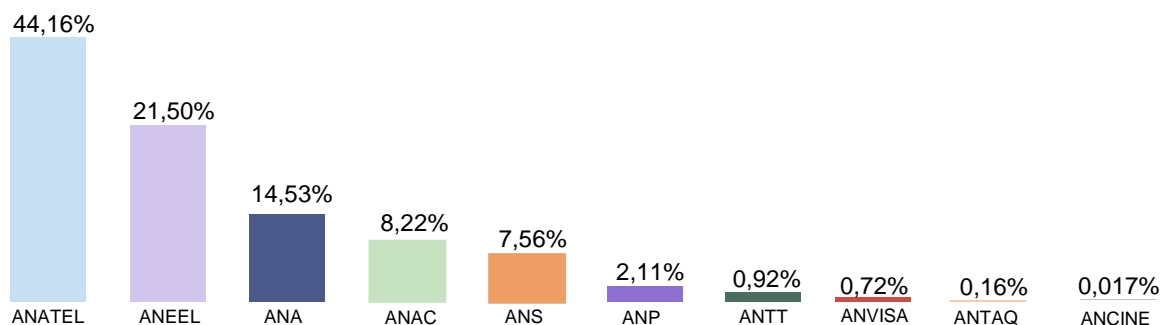
No tocante a distribuição de reclamações por Estado, conseguimos ver um número eminente em Tocantins, no qual a cada mil habitantes, 22 realizaram algum tipo de reclamação na plataforma do Sindec, já no Estado de Sergipe o número cai para 1 reclamação a cada mil habitantes.



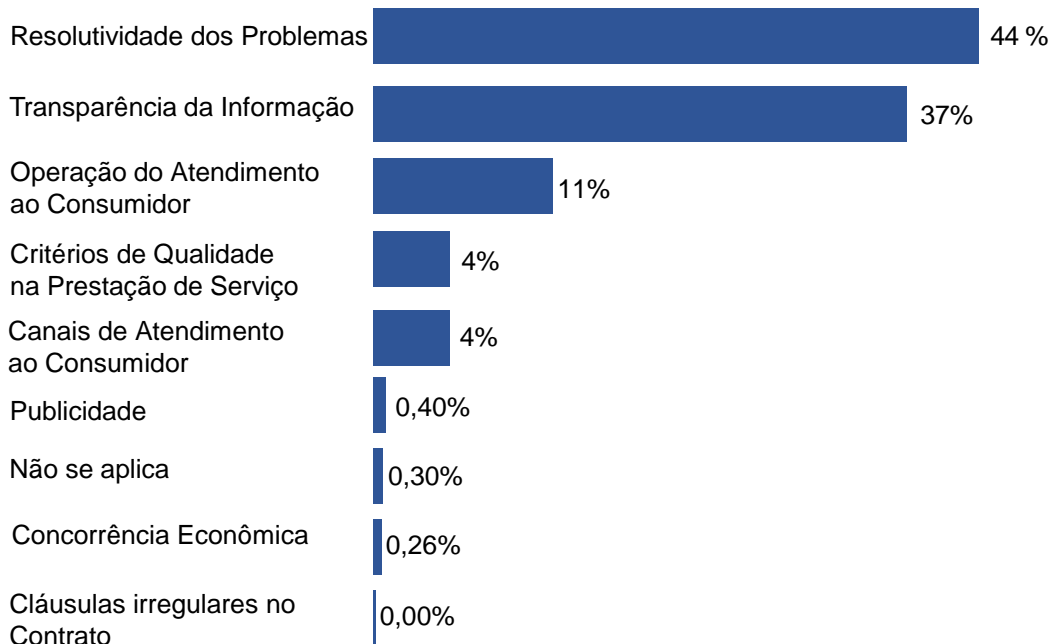
Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados

• Consumidor.gov.br e Sindec

Analisando as duas bases e observando a quantidade de reclamações por setor, a Anatel lidera com 44,16% de reclamações, que se dá ao tamanho do setor de telecomunicação e a quantidade de produtos existentes, atingindo muitos consumidores de formas diferentes, tornando-a um potencial a ser sempre a líder na quantidade de ocorrências. A ANEEL, fica em segundo lugar com 21,50% dos registros de reclamação, em terceiro o setor regulado pela ANA, com 14,53% e neste cenário de bases unificadas, conseguimos encontrar uma leve diferença do setor regulado pela ANAC e o setor regulado pela ANS, que representam respectivamente 8,22% e 7,56%.



Quando analisamos os pilares que foram definidos anteriormente para construir a Régua de Maturidade, vemos que o pilar de Resolutividade dos Problemas representa 44% da quantidade de reclamações recebidas nas duas plataformas, e Transparência da Informação, 37%. Alguns dos dados que explicam esse número é a quantidade de problema com cobrança indevida, as reclamações referentes a qualidade do atendimento, entre outros que serão detalhados nas análises individuais que foram feitas.



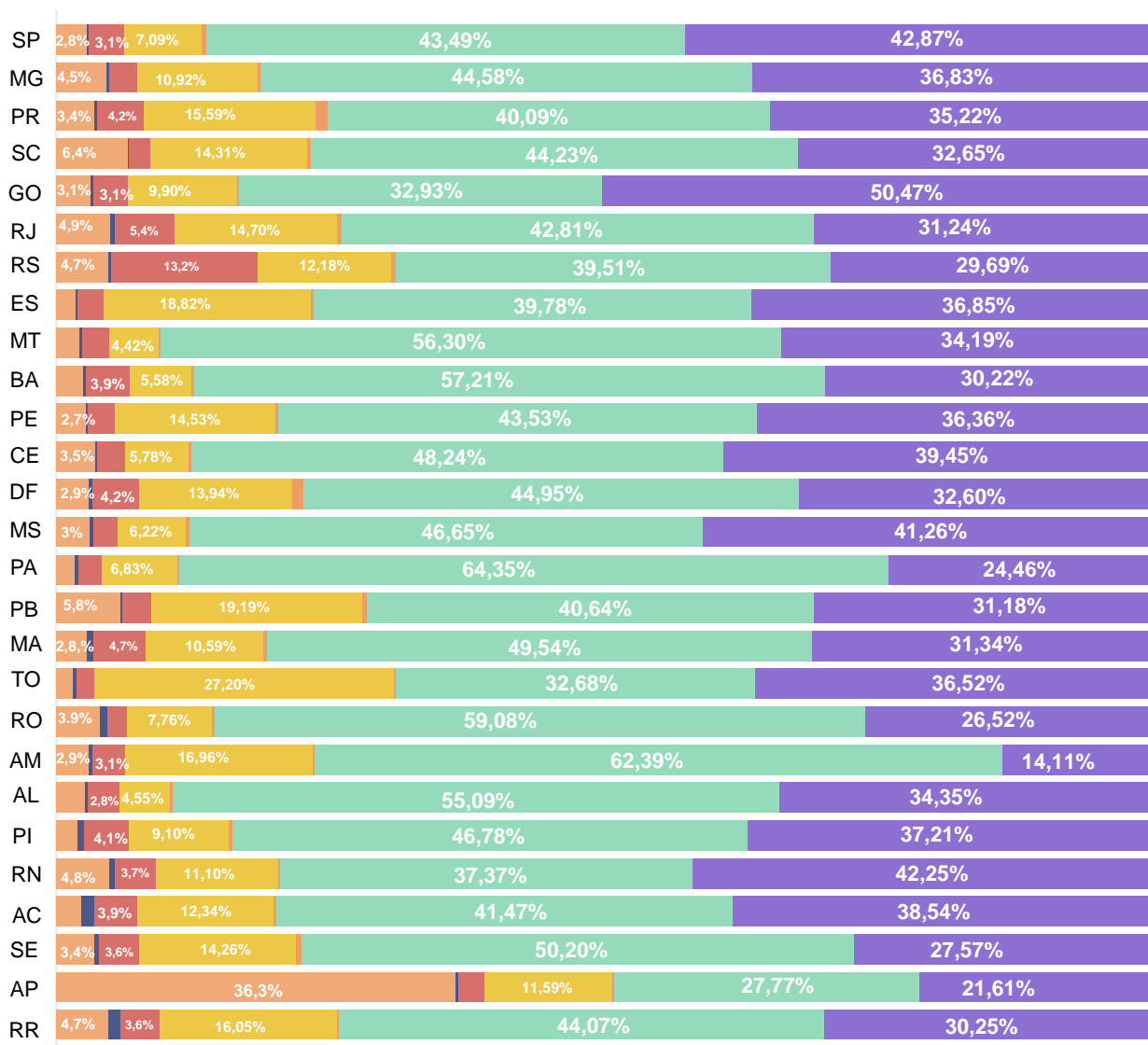
Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados

Consumidor.gov.br e Sindec

Neste gráfico temos uma visão ampla dos pilares mais reclamados em todos os Estados. De uma maneira geral, o pilar de Transparência da Informação e Resolutividade dos Problemas representam a maioria das reclamações no Estados. Um dado importante também é ver o destaque para as reclamações relacionadas a Canais de Atendimento que aumentam consideravelmente no Estado do Amapá, e no Rio Grande do Sul nos aspectos relacionadas a Qualidade da Prestação do Serviço/Produto.

Pilares

- Transparência da Informação
- Operação do Atendimento
- Canais de Atendimento
- Resolutividade dos Problemas
- Critérios de Qualidade
- Concorrência Econômica



Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados

- **Consumidor.gov.br e Sindec**

Realizamos uma análise das reclamações a partir do IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) e destacamos alguns pontos conforme tabelas as abaixo. Percebe-se que existe uma concentração de reclamações a cada mil habitantes nos estados com IDHs considerados altos, o que pode nos indicar um desafio para proporcionar o acesso à defesa dos interesses do consumidor em diversas camadas da sociedade e também a universalização da qualidade dos serviços regulados.

	Muito Alto	Alto	Médio
Consumidor.gov.br	3	20	4
	Estados	Estados	Estados
	236.750	413.228	27.088
	Reclamações	Reclamações	Reclamações
Sindec	18,33	53,73	5,21
	Reclamações ponderadas	Reclamações ponderadas	Reclamações ponderadas
	Muito Alto	Alto	Médio
	3	20	4
Estados	Estados	Estados	
499.494	959.447	88.258	
Reclamações	Reclamações	Reclamações	
34,93	174,03	15,14	
Reclamações ponderadas	Reclamações ponderadas	Reclamações ponderadas	

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados

Nas próximas páginas, apresentaremos a ponderação de reclamações em cada pilar da matriz de maturidade proposta, correlacionando com os respectivos índices de maturidade identificados.

Sobre a ponderação das reclamações, consideramos informações acerca do total de consumidores dos setores regulados disponíveis através de consultas em fontes públicas, conforme indicação abaixo:

AGÊNCIA / SETOR	QUANTIDADE CONSUMIDORES	FONTE
ANATEL	278.040.000	Telefonia Fixa + Móvel + Tv por assinatura. Fonte Anatel - Mar/2020
ANAC	104.400.000	Total de passageiros em 2019. Fonte Anac - Jan/2020
ANS	47.067.369	Número de beneficiários planos de saúde. ANS – Mar/2020
ANEEL	84.000.000	Quantidade de unidades consumidoras em 2019. Aneel – Mar/2020
ANA	57.200.000	Número de ligações às redes de água em 2018. Ministério do Desenvolvimento Regional – Dez/2019
ANP	58.897.154	Frota circulante em 2019. Sindipeças – Mai/2019
ANCINE	179.995.400	Total de Espectadores nas salas de cinema em 2019. Ancine – Mar/2020
ANTT	95.100.000	Total de passageiros rodoviários em 2018. EPL – Jul/2019.
ANTAQ	9.800.000	Total de passageiros hidroviários em 2017 (último dado disponível).
ANVISA	160.930.000	De acordo com o IPEA, 77% da população brasileira possui medicamentos em seus gastos mensais. Consideramos essa proporção. Apesar da maior amplitude de atuação da Anvisa, a maior parte de reclamações registradas na base são relacionadas ao setor farmacêutico.

Como mencionado no capítulo Metodologia, os pilares “Participação social na definição das políticas e educação para o consumo” e “Fiscalização dos critérios de qualidade da prestação de serviço” não foram relacionados na classificação do campo DescriçãoProblema de ambas as bases de dados. Dessa forma, não apresentaremos a análise destes pilares a seguir.

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

Pilar: Canais de Atendimento



Ao analisarmos a quantidade de reclamações ponderadas dos setores, quanto ao pilar Canal de Atendimento, evidenciam-se alguns pontos importantes:

- Em análise realizada dos dados das bases do Consumidor.gov + Sindec, podemos observar que o pilar de “Canais de Atendimento” é o quarto colocado em número de ocorrências. Foram registradas 80.047 reclamações referentes ao pilar de “Canais de Atendimento”
- O setor de Telecomunicações lidera o ranking de reclamações neste pilar. É registrada aproximadamente 1 ocorrência a cada 1000 consumidores do setor. Os registros se concentram em reclamações direcionadas ao atendimento do SAC dos prestadores de serviço, a maioria relacionada a divulgação e disponibilidade dos canais de atendimento e ao atendimento inadequado à PNAE.
- Quando comparamos as duas avaliações, os dois setores com melhor avaliação qualitativa sobre a regulação neste pilar, aviação e telecomunicações, são os que proporcionalmente apresentam duas das maiores proporções de reclamações, juntamente com o setor Elétrico. Além do fato de serem os dois setores com o maior quantitativo de reclamações no Consumidor.gov.br, observamos que na maior parte das ocorrências o consumidor busca o prestador de serviço antes de submeter a reclamação neste canal (82,9% telecomunicações e 91,2% aviação). A análise dos campos relatos pode indicar se esse pilar foi subdimensionado, pois entendemos que o consumidor ao lançar sua reclamação no portal, faz referência a sua queixa original, deixando de relatar um eventual problema no atendimento. Esse painel será disponibilizado no PowerBI™ e pode fornecer mais indicativos da efetividade dos canais de atendimento das empresas.
- Adicionalmente, segue abaixo o quantitativo de reclamações acerca deste pilar
 - **Consumidor.gov.br: 31.327 reclamações;**
 - **Sindec: 48.720 reclamações.**

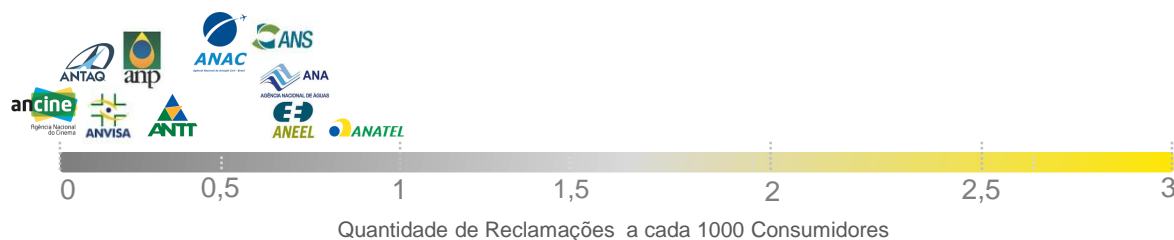
Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

Pilar: Operação do Atendimento ao Consumidor

Análise de nível de Maturidade das Regulações por Pilares



Quantidade de Reclamações Ponderadas x Número de Consumidores



Ao analisarmos a quantidade de reclamações das Agências x Número de consumidores, quanto ao pilar Operação do Atendimento, evidenciam-se alguns pontos importantes:

- Em análise realizada dos dados das bases do Consumidor.gov + Sindec, podemos observar que o pilar de “Operação do Atendimento ao Consumidor” é o terceiro colocado em número de ocorrências, foram registradas 244.760 reclamações referentes ao pilar de ‘Operação de Atendimento ao Consumidor’.
- O setor de Telecomunicações, mais uma vez, possui predomínio neste pilar. Em média, são registradas 0,6 ocorrências para cada 1000 consumidores. O setor de Distribuição de Energia também apresenta uma recorrência significativa, com 0,3 ocorrências. De uma maneira geral, esse pilar apresenta uma característica semelhante ao Canais de Atendimento. A abertura de reclamações diretamente relacionadas a esse pilar pode estar subdimensionadas. A partir da análises dos relatos, será possível traçar uma correspondência e identificar eventuais assimetrias relacionadas a operação do atendimento.
- Neste pilar, quando comparamos as análises, os setores de Telecomunicações e Elétrico possuem as dimensões Tempo de Atendimento e Velocidade de Atendimento posicionados na escala 3 de 5. Dessa forma, identificamos uma oportunidade de aprimoramento ou mesmo a criação de indicadores relacionados a esses aspectos para minimizar esse tipo de reclamação.
- Adicionalmente, segue abaixo o quantitativo de reclamações acerca deste pilar
 - **Consumidor.gov.br: 55.415 reclamações;**
 - **Sindec: 189.345 reclamações.**

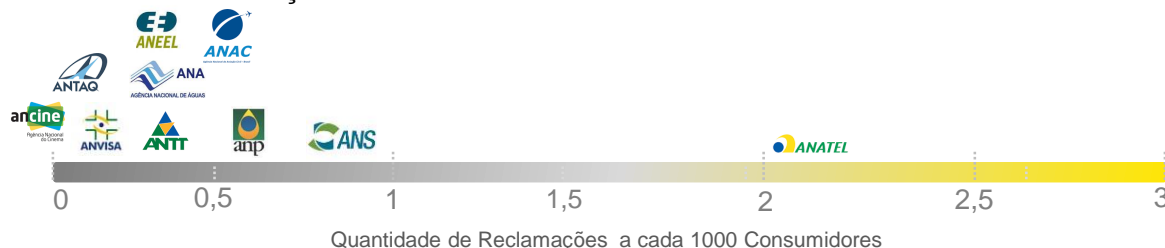
Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

Pilar: Critérios de Qualidade na Prestação do Serviço

Análise de nível de Maturidade das Regulações por Pilares



Quantidade de Reclamações Ponderadas x Número de Consumidores

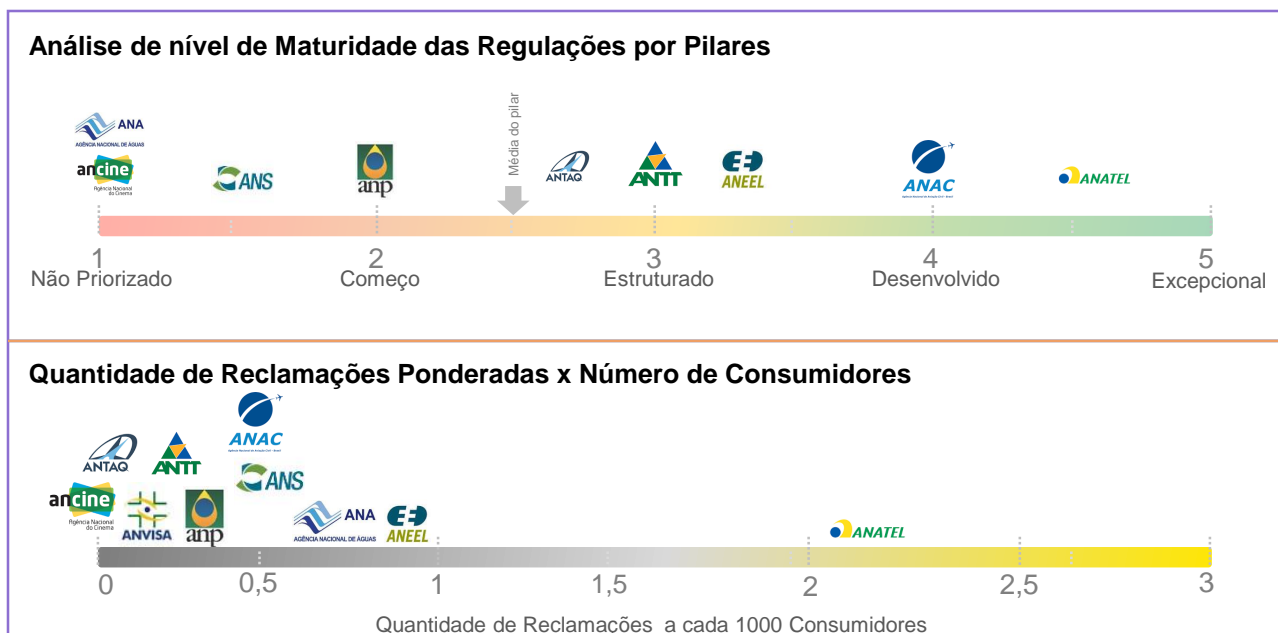


Considerando o pilar “Critérios de qualidade na prestação do serviço”, ao analisarmos o indicador “Quantidade de reclamações” por agência ponderado pelo número de consumidores em cada setor, evidenciam-se alguns pontos importantes:

- Considerando a análise do consolidado das bases Consumidor.gov.br + Sindec, o **setor de telecomunicações** novamente destaca-se com **maior número de reclamações nesse pilar**, com **0,224** reclamações por mil consumidores. Porém, ao olharmos o Sindec isoladamente, o setor cai para a terceira posição e possui apenas 0,04 reclamações por mil consumidores, passando a primeira posição para o setor de planos de saúde, seguido pelo setor de combustíveis.
- Essa inversão nas análises nas diferentes bases é interessante. Enquanto no **Sindec** o setor de planos de saúde proporcionalmente apresenta mais reclamações, com **0,077** e o setor de combustível vem logo atrás com **0,066** reclamações por mil consumidores, no **Consumidor.gov.br** estão na quinta posição, com 0,006 e na sétima, com 0,002 reclamações por mil consumidores.
- Essa grande diferença entre as bases de dados numa análise preliminar advém da atuação localizada da maior parte dos reclamados em ambos os setores. A alta regionalização dos planos de saúde e, no caso do setor de combustível, os reclamados serem em sua maioria os postos de abastecimento (com ou sem bandeira) contribuem para a concentração de reclamações diretamente nos postos do Procon.
- Nesses setores, devido a essa particularidade, identificamos a existência de um desafio relacionado à regulação devido à alta granularidade dos pequenos players, o que dificulta a padronização dessas regras, assim como, a coleta de informações por parte das agências para criar aspectos mais específicos em suas regulações, eventualmente até respeitando questões particulares. Esse fato pode indicar também um possível conflito entre a atuação das agências e dos Procons regionais, que por estarmos mais próximos, conseguem mais rapidamente promover alguma adequação no serviço prestado.

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

Pilar: **Transparência da Informação**



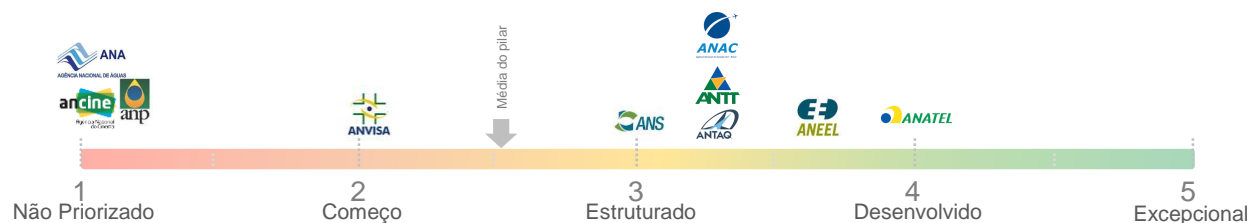
Ao analisarmos a quantidade de reclamações das Agências x Número de consumidores, quanto ao pilar Transparência da Informação, evidenciam-se alguns pontos importantes:

- Em análise realizada dos dados das bases do Consumidor.gov + Sindec, podemos observar que o pilar de ‘Transparência da Informação’ é o segundo colocado em número de ocorrências, foram registradas 818.199 reclamações referentes ao pilar de ‘Transparência da Informação’. O setor de telecomunicações lidera o ranking de reclamações, a cada 1.000 consumidores do setor, são abertas 2 ocorrências que correspondem ao pilar de ‘Transparência da Informação’. Todas os demais setores ficaram com uma proporção abaixo de 1 ocorrência para cada mil consumidores dos seus respectivos setores.
- Em ambas as bases e, praticamente, todos os setores analisados, o pilar de “Transparência da Informação” sempre está entre os primeiros na avaliação de número de ocorrências, pois, engloba alguns tipos de cobranças indevidas (valores adicionais sem conhecimento do consumidor, cobrança de taxas em desacordo com o negociado), problemas na orientação sobre a utilização do serviço ou produto (rotulagem, instruções e medição de consumo) e modificações no serviço ou produto sem o consentimento com o consumidor. Ou seja, dependendo do setor, uma ou mais dimensões são impactadas. Por exemplo, no setor de Telecomunicações a dimensão mais reclamada do pilar refere-se a Alterações nas Prestação do Serviço (pode ser relacionado a reclamações sobre interrupção do serviço), enquanto que no setor de Distribuição de Energia, a dimensão mais reclamada refere-se ao Valor Cobrado pelo Serviço (pode ser relacionado a taxa extra, não reconhecimento da leitura etc.).
- Quando comparamos as duas avaliações, os dois setores com melhor avaliação qualitativa sobre a regulação neste pilar, telecomunicações e distribuição de energia, são os que proporcionalmente apresentam as maiores reclamações quando analisamos as bases consolidadas. Quando estamos analisando apenas as ocorrências registradas na plataforma do Consumidor.gov.br, o setor de Aviação também apresenta um volume considerável e, igualmente, sua regulação contava com preceitos relacionados a esse pilar bem destacados. Uma possibilidade de mitigarmos esse quantitativo de reclamações é estabelecendo indicadores mais claros para o acompanhamento deste tipo de ocorrência, promovendo uma maior especificação nos critérios de transparência para a atuação dos prestadores de serviço.

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

Pilar: Resolutividade dos Problemas

Análise de nível de Maturidade das Regulações por Pilares



Quantidade de Reclamações Ponderadas x Número de Consumidores

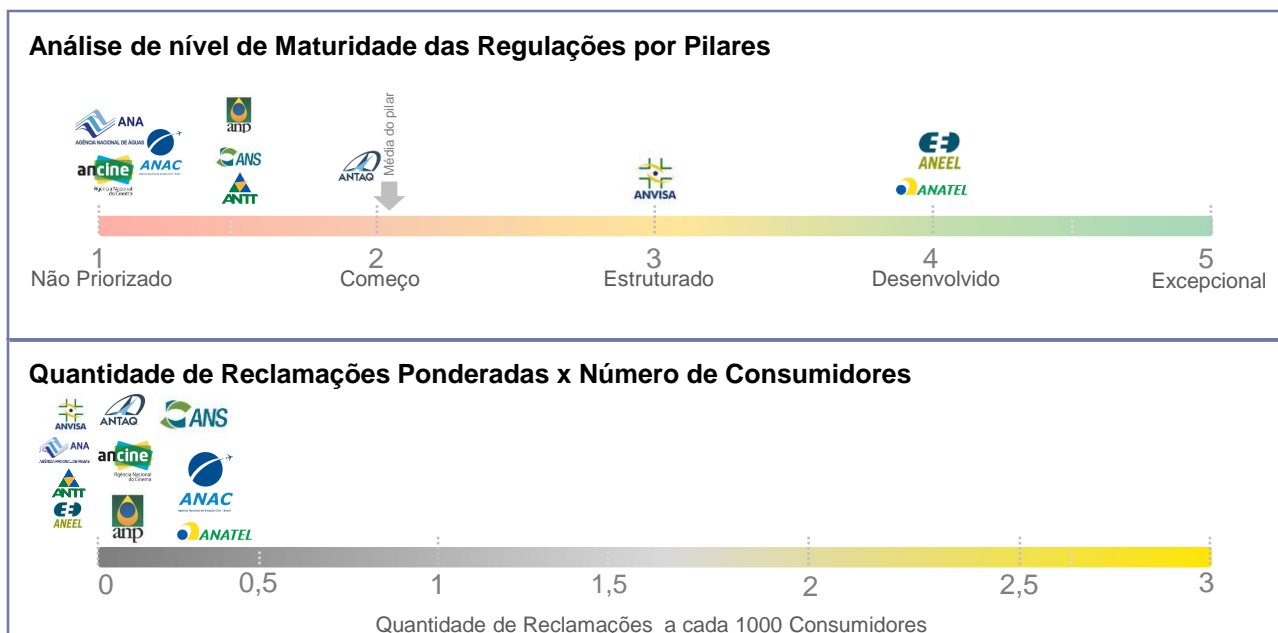


Considerando o pilar “Resolutividade dos problemas”, ao analisarmos o indicador “Quantidade de reclamações” por agência ponderado pelo número de consumidores em cada setor, evidenciam-se alguns pontos importantes:

- Considerando a análise do consolidado das bases Consumidor.gov.br + Sindec, o **setor de telecomunicações** destaca-se **com maior índice de reclamações por mil consumidores nesse pilar**, chegando a ser quase **2x** mais alto que o segundo colocado no ranking, setor de energia. A média de maturidade do setor de Telecomunicações para a sua regulação no pilar de “Resolutividade dos problemas” é classificada no quarto de cinco níveis, demonstrando alta maturidade nesse tema. Porém, ao analisar as dimensões desse pilar isoladamente, o “tratamento da reclamação” aponta menor maturidade, o que salienta uma possível fragilidade da regulação, podendo ser uma justificativa para a quantidade de reclamações. Analisando as bases separadamente, o mesmo cenário se repete.
- Ao observarmos os setores responsáveis pelos **serviços essenciais de energia e água/saneamento**, foi possível notar uma grande disparidade no índice de reclamações quando analisamos as duas bases separadamente. Na base **Consumidor.gov.br**, ambos setores não são tão representativos quanto a esse índice ao comparamos com outros setores do ranking: o setor de energia representa tem o índice de **0,102** reclamações por mil consumidores do setor e o de água e saneamento **0,024**. Por outro lado, na base **Sindec**, é possível identificar um **alto incremento nesse índice** em ambos setores, onde sobem para 1,420 no setor de energia e 1,021 no setor de água e saneamento. Esse aumento no índice pode ser justificado no setor de energia pela **pulverização e atuação localizada dos Procons**, o que facilita os consumidores a registrar reclamações. No setor de água e saneamento, esse grande volume de reclamações nos Procons pode ser justificado devido às **particularidades de cada região**. Analisando o prisma dos níveis de maturidade das agências reguladoras desses setores, vemos que há uma grande diferença entre elas: a ANEEL é classificada com terceiro nível de 5 e ANA no nível mais baixo. Ambas possuem nível de maturidade de mediano a baixo na dimensão “Tratamento da reclamação”, o que demonstra que há espaço para melhoria em suas regulações. ANA, por sua vez, devido ao seu nível muito baixo de maturidade na regulação, evidencia uma necessidade de melhoria nesse pilar, sobretudo em relação às cobranças indevidas (conta de água), que representa 50% das reclamações do setor, problema esse que hoje não é tratado pela agência reguladora.

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

Pilar: Concorrência Econômica



Considerando o pilar “Concorrência Econômica”, ao analisarmos o indicador “Quantidade de reclamações” por agência ponderado pelo número de consumidores em cada setor, evidenciam-se alguns pontos importantes:

- Considerando o consolidado das bases Consumidor.gov.br + Sindec, em uma comparação proporcional entre todos os pilares analisados, o pilar “concorrência econômica” posicionou-se em último lugar em relação a volume de reclamações. Apesar disso, esse pilar possui uma alta relevância quando constatamos que diversos setores e nos setores essenciais, principalmente, não há concorrência e o consumidor não tem escolha. Ou mesmo, em setores como da Aviação, que devido a constantes crises dos últimos anos viveu uma concentração de mercado que pode justificar uma parcela considerável de reclamações. Essa análise comparativa com o sistema nacional de defesa da concorrência será escopo deste projeto.
- Nesse cenário, o **setor de telecomunicações continua sendo protagonista** com maior volume ponderado de reclamações por mil consumidores, representando 0,019 na análise das bases consolidadas, um número bastante significativo frente aos outros setores. Ao analisar a maturidade da regulação da ANATEL, agência reguladora do setor em relação a esse pilar, pode-se perceber que a mesma é classificada com um alto nível de maturidade, pois possui diretrizes/incentivo à concorrência econômica e critérios de fiscalização/penalidades relacionados à restrição da concorrência. Esse último contrapõe-se ao problema mais reclamado que é a Venda Casada, que pode sugerir desvios também na questão da transparência da operadora com o consumidor. Os populares combos das operadoras muitas vezes “obriga” a contratação de serviços que o consumidor não desejaria com o discurso de ser mais vantajoso. Contudo, é facultado ao consumidor optar por um único produto, e seu preço não pode ser maior que o preço total do pacote, como já determinado pela Agência. Contudo, a recorrência deste tipo de problema demonstra que a oferta desta tipo de pacote ainda carece de maiores detalhamentos. Ao analisar a base de relatos, será possível avaliar essa hipótese.

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

Nos slides a seguir, serão apresentadas as análises complementares para os setores regulados. Essa abordagem proporciona um melhor aprofundamento das análises para cada setor, dando luz aos setores que não foram citados anteriormente nas análises de pilares por não serem tão relevantes em termos de volume de reclamações.

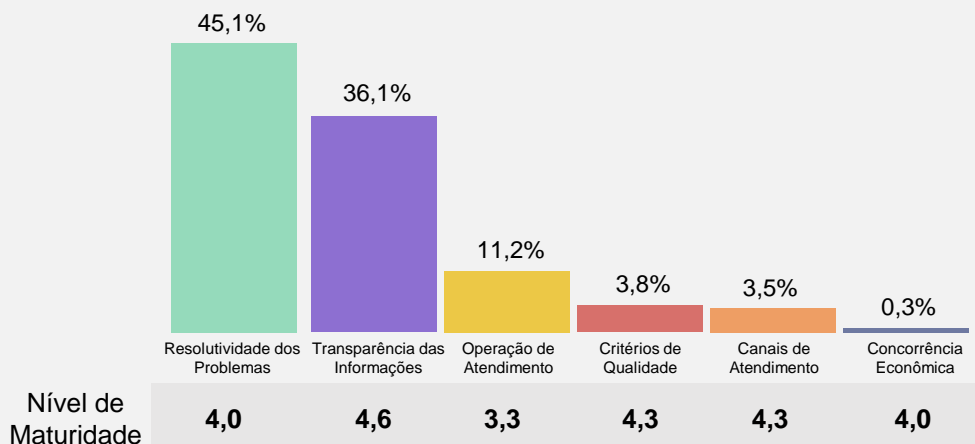
As análises foram realizadas contendo as seguintes informações:

- Análise dos pilares da matriz de maturidade em relação à quantidade de problemas e correlação com o nível de maturidade da regulação na Matriz de Maturidade;
- Análise quantitativa dos problemas, destacando os mais ofensores para buscar correspondência entre eles e a Matriz de Maturidade da regulação;
- Análise da situação das reclamações e correlação com as notas do consumidor para, então realizar o entendimento do grau de satisfação do consumidor e resolutividade dos problemas através da comparação da Matriz de Maturidade da regulação com as notas do consumidor;
- Análise do quantitativo de problemas relacionados ao SAC e correlação com os consumidores que não procuraram a empresa antes de abrir reclamação na plataforma Consumidor.gov.br para então, realizar correlação com a Matriz de Maturidade da regulação buscando correspondência com a Operação do atendimento ao consumidor.

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

Setor de Telecomunicações

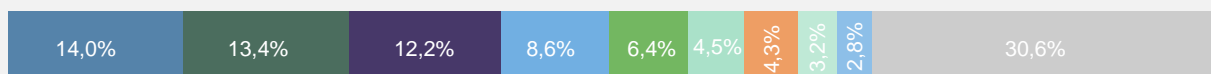
Quantidade de Problemas por Pilares



Dentre os setores regulados analisados, telecomunicações é o que teve o maior volume nominal de reclamações registradas em ambas plataformas, Consumidor.gov.br e Sindec. Considerando os pilares analisados na Matriz de Maturidade e observando o indicador “Quantidade de reclamações por pilar” na análise consolidada das bases de dados ponderada por quantidade de consumidores por setor, é possível notar que o setor de telecomunicações possui dois pilares com grande número de reclamações: **“Resolutividade dos problemas”** e **“Transparência da Informação”**, sendo eles responsáveis por cerca de **81,2%** das reclamações do setor.

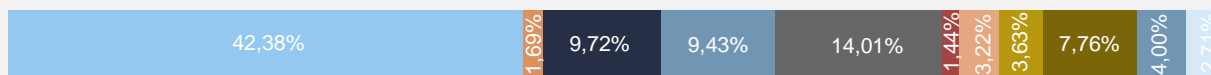
Tipos de problemas mais frequentes

Consumidor.gov.br



- Cobrança após cancelamento do serviço
- Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
- Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
- Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo
- Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
- Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)
- Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda e publicidade enganosa
- SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
- SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
- Outros

Sindec



- Cobrança após cancelamento do serviço
- Consulta Sobre Serviço (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)
- Contrato – Rescisão / alteração unilateral
- Duvida sobre cobrança / valor / reajuste / contrato / orçamento
- Outros
- Recusa injustificada em presta o serviço
- SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)
- SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)
- SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)
- Serviço não fornecido (entrega / instalação / não cumprimento da oferta / contrato)
- Vício de qualidade (Mal executado, inadequado, impróprio)

* O pilar de “Publicidade” teve um percentual inferior à 1% de reclamações, portanto não foi considerado nessa análise. Ele será analisado com detalhe no próximo produto

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

Setor de Telecomunicações

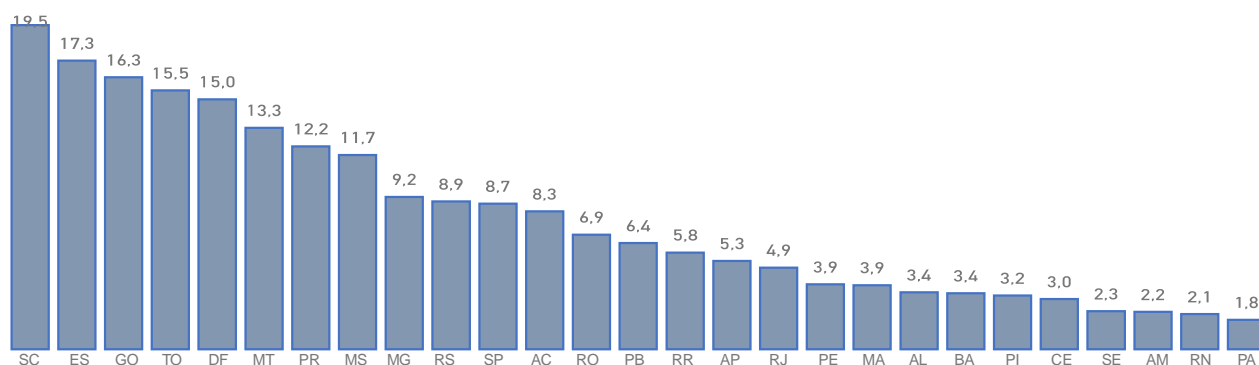
Quando analisamos os tipos de problemas isoladamente, observamos uma predominância de questões relacionadas à Cobrança em ambas bases de dados. Na nossa matriz de maturidade, segregamos estes tipos de problemas entre “Resolutividade dos Problemas” e “Transparência da Informação”, de acordo com o direcionamento da reclamação.

Em relação à base Consumidor.gov.br, os dois problemas mais mencionados foram **“Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato”** e **“Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado”**, representando juntos **27,4%** das reclamações. Ambos os problemas estão sob a dimensão “Tratamento da Reclamação”, classificada no terceiro nível de cinco da nossa análise de maturidade. Observamos um possível indicativo de melhoria na qualidade regulatória e o desenvolvimento de eventuais novos instrumentos de defesa do consumidor para aprimorar esse pilar.

Outro problema recorrente identificado pelos dados do Consumidor.gov.br, com **12%** de incidência, **“Oferta não cumprida/ serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa”**. Esse tipo de problema foi classificado na dimensão “Alteração na Prestação de Serviço”, avaliado como “desenvolvido”. Esse fato carece de maior detalhamento/informações para compreensão das divergências entre essas análises, tais como outras fontes de dados da agência reguladora e processos judiciais, por exemplo.

Já na base do Sindec, os dois problemas mais mencionados foram **“Cobrança indevida”** e **“Contrato – rescisão/alteração unilateral”**, que representam juntos **50,2%** das reclamações do setor. A análise de ambas bases evidenciam que a cobrança indevida é um problema latente para o setor e faz-se necessário o desenvolvimento de mecanismos para reduzir os erros de cobrança com a finalidade de aumento da satisfação do consumidor.

Problemas por mil habitantes e Estado



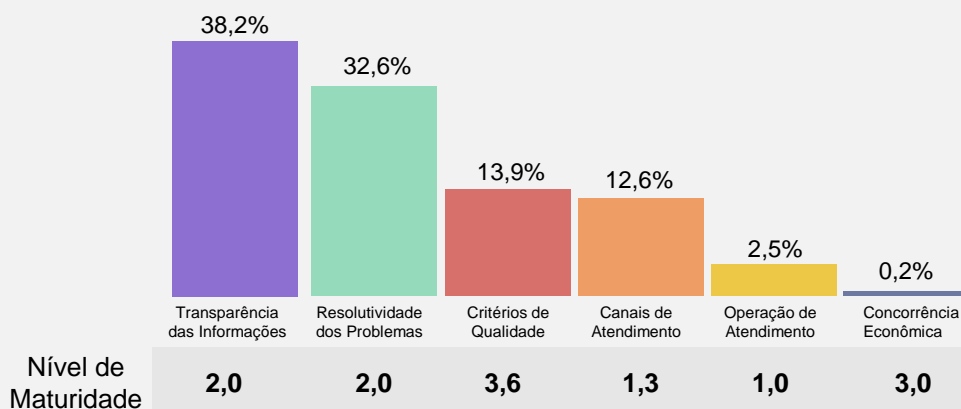
Considerando o indicador “Quantidade de Reclamações por Estado” e ponderando por número de habitantes de cada estado, alguns pontos merecem ser destacados:

- Em relação à análise consolidada das bases, podemos perceber que dois estados, Santa Catarina e Espírito Santo, ficaram entre os três primeiros colocados no ranking de número de reclamações proporcional a população, com respectivos 19,5 e 17,4 reclamações por mil habitantes. Em ambos os estados, o setor de Telecomunicações foi o mais reclamado.
- Observando a base Sindec, o ponderado de número de reclamações por estado também se comporta da mesma maneira que na análise das bases consolidadas, com a diferença do estado de Tocantins que foi para a segunda posição, com 14,3 reclamações por mil habitantes e o Espírito Santo para a terceira, com 13,4.
- Por outro lado, ao olharmos a base Consumidor.gov.br, o índice de reclamação ponderado por estado muda bastante e estados como Distrito Federal, Paraná e Rio Grande do Sul ocupam as três primeiras posições em relação ao índice de reclamação por mil habitantes.

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

Setor de Vigilância Sanitária

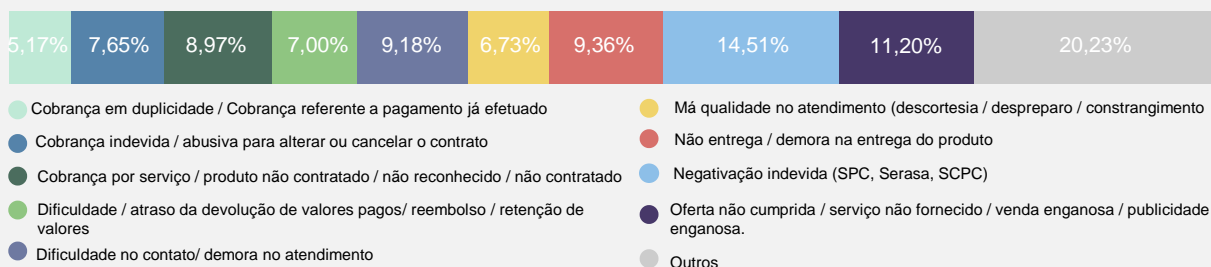
Quantidade de Problemas por Pilares da Matriz de Maturidade*



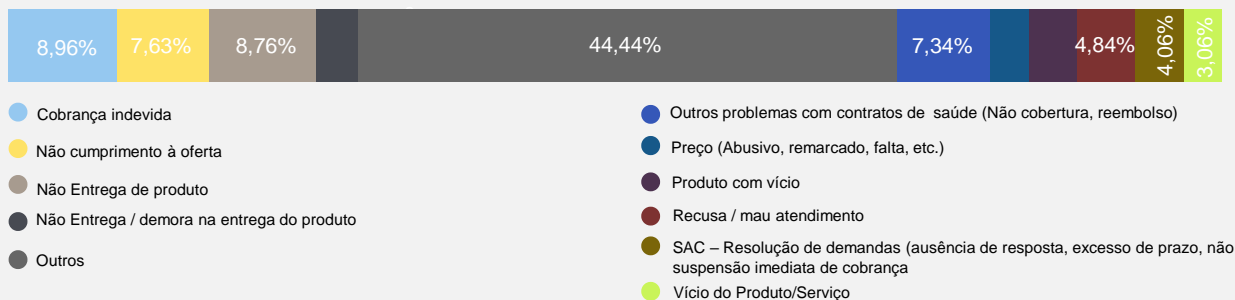
Considerando os pilares analisados na Matriz de Maturidade e observando o indicador “Quantidade de reclamações por pilar na análise consolidada das bases de dados ponderada por quantidade de consumidores por setor, é possível notar que o setor de vigilância sanitária possui dois pilares com grande número de reclamações: **“Transparência da Informação”** e **“Resolutividade dos problemas”**, sendo eles responsáveis por **70,8%** das reclamações do setor. Esse setor é mais bem distribuído em relação ao número de reclamações por pilares, sendo assim pilares como **“Critérios de qualidade”** e **“Canais de atendimento”** também possuem percentual proporcional relevante de reclamações.

Tipos de problemas mais frequentes

Consumidor.gov.br



Sindec



* O pilar de “Publicidade” teve um percentual inferior à 1% de reclamações, portanto não foi considerado nessa análise. Ele será analisado com detalhe no próximo produto

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

Setor de Vigilância Sanitária

Quando analisamos os tipos de problemas isoladamente, observamos uma predominância de questões relacionadas à Negativação indevida e cobrança indevida em ambas bases de dados. Na nossa matriz de maturidade, estes tipos de problemas pertencem ao pilar “Resolutividade dos problemas”.

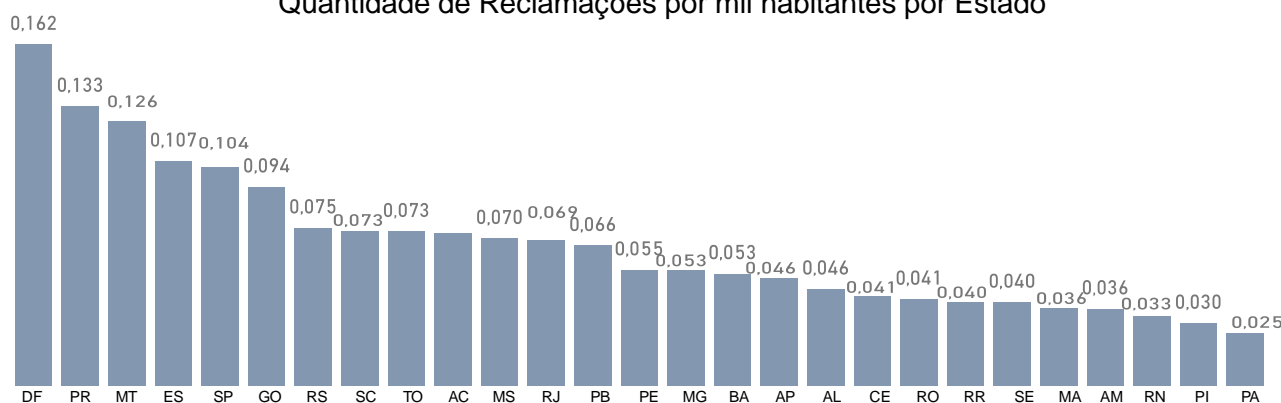
Em relação à base Consumidor.gov.br, tem-se como problema mais latente, a “**Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC)**”, em segundo lugar, a “**Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa**” e em terceiro, a “**Não entrega / demora na**

entrega do produto”, representando juntos **35,5 %** dos problemas. O primeiro problema está sob o pilar “**Resolutividade dos problemas**” e os dois últimos em “**Transparência da Informação**”, ambos pilares classificados no segundo nível de cinco na nossa análise de maturidade. Observamos um possível indicativo de melhoria na qualidade regulatória e o desenvolvimento de eventuais novos mecanismos de defesa do consumidor para aprimorar ambos os pilares.

Já na base do Sindec, os dois problemas mais mencionados foram “**Cobrança indevida**” e “**Não**

entrega de produto”, que representam juntos apenas **17,5%** das reclamações do setor, o que demonstra que essa base tem maior quantidade de tipos diferentes de problemas e, conseqüentemente melhor distribuição do volume de reclamações por tipos de problemas. A análise de ambas as bases ressalta a cobrança e negativação indevidas como um problema recorrente para o setor e entende-se necessário a criação de instrumentos que auxiliem na redução desses erros.

Quantidade de Reclamações por mil habitantes por Estado



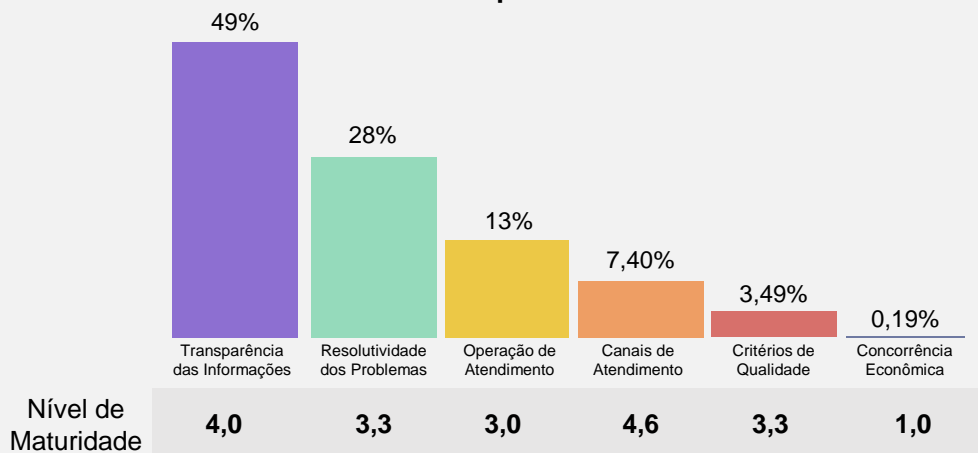
Considerando o indicador “Quantidade de Reclamações por Estado” e ponderando por número de habitantes de cada estado, alguns pontos merecem ser destacados:

- Em relação à análise consolidada das bases, o Distrito Federal, apresenta 0,16 reclamações por mil habitantes relacionadas a vigilância sanitária. Muitas ocorrências relacionadas a categoria Higiene e Beleza.
- Observando a base Sindec, o ponderado de número de reclamações por estado também se comporta de forma similar à análise das bases consolidadas, onde Distrito Federal e Mato Grosso se mantém entre os três estados com maior índice de reclamação no setor por mil habitantes.
- Por outro lado, ao olharmos a base Consumidor.gov.br, há certa mudança no índice de reclamação ponderado por estado, onde Distrito Federal mantém-se em como estado com maior número de reclamações por mil habitantes e São Paulo fica entre os três primeiros.

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

Setor de Aviação

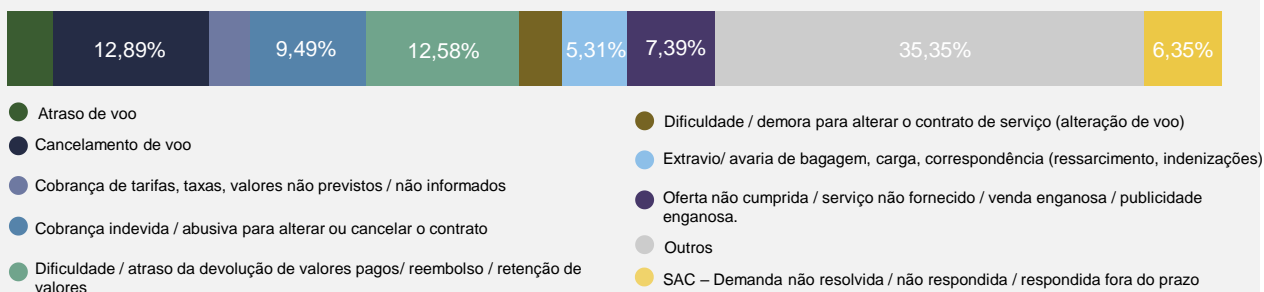
Quantidade de Problemas por Pilares da Matriz de Maturidade*



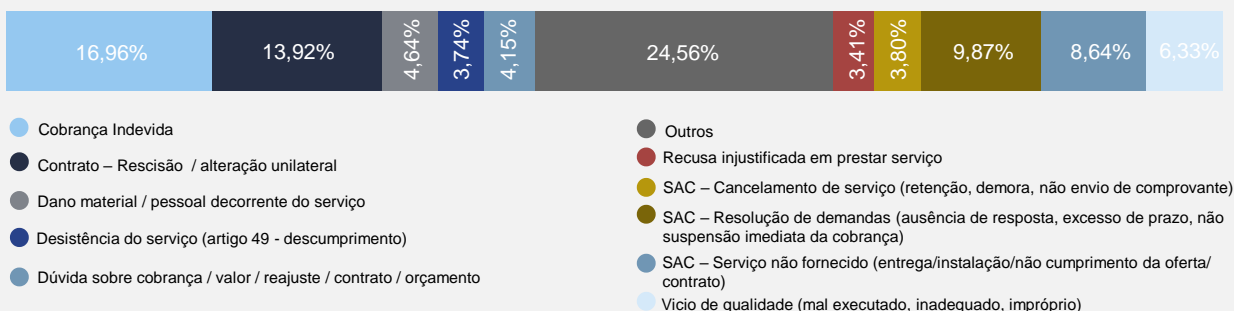
Dentre os setores regulados analisados, o setor de aviação ficou em terceiro lugar em relação ao volume nominal de reclamações registradas em ambas plataformas, Consumidor.gov.br e Sindec. Considerando os pilares analisados na Matriz de Maturidade e observando o indicador “Quantidade de reclamações por pilar”, é possível notar que o setor de aviação possui dois pilares com grande número de reclamações: **“Transparência da Informação”** e **“Resolutividade de Problemas”**, sendo eles responsáveis por cerca de **77%** das reclamações do setor.

Tipos de problemas mais frequentes

Consumidor.gov.br



Sindec



* O pilar de “Publicidade” teve um percentual inferior à 1% de reclamações, portanto não foi considerado nessa análise. Ele será analisado com detalhe no próximo produto

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

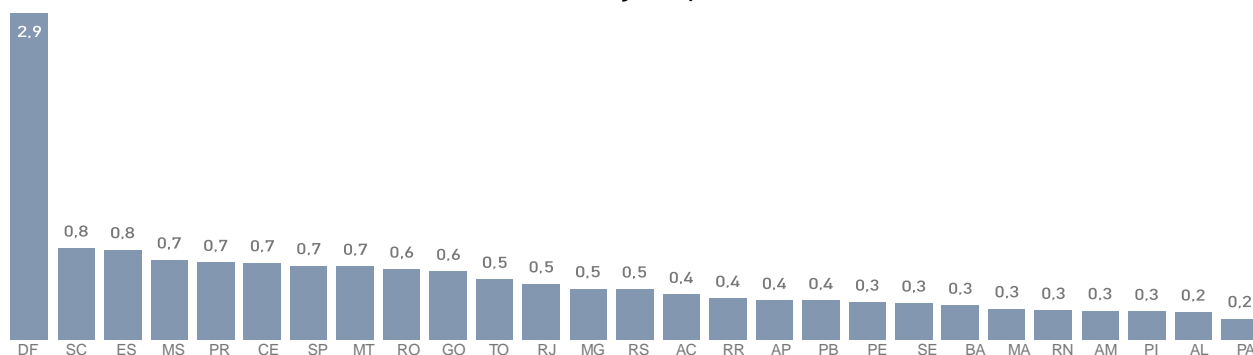
Setor de Aviação

Dando continuidade a análise dos tipos de problemas mais recorrentes no setor de aviação, temos algumas situações na base do “Consumidor.gov.br” mais específicas, uma vez que é a plataforma mais utilizada no setor de aviação. Dessa forma, encontramos situações muito recorrentes e bem específicas do setor, como por exemplo: Cancelamento de Voos, atraso de voos e dificuldade com questões que envolvem o reembolso da passagem para o consumidor.

Já na base do Sindec, quase 30% das ocorrências estão relacionadas a cobranças indevidas e rescisões de contratos. Não é a toa que os pilares com maior recorrência de reclamações são: Transparência da Informação e Resolutividade dos Problemas com praticamente 77% do total geral.

Pilares esses que estão classificados na matriz de maturidade como sendo desde “Estruturados” até “Desenvolvidos”, temos regulações que evidenciam maturidade nestes aspectos. Uma alternativa que poderia contribuir para a diminuição deste tipo de reclamação seria uma maior fiscalização do processo de resolutividade das manifestações de todos os consumidores que procuram atendimento, com o estabelecimento de indicadores mais afetos ao consumidor.

Quantidade de Reclamações por mil habitantes e Estado



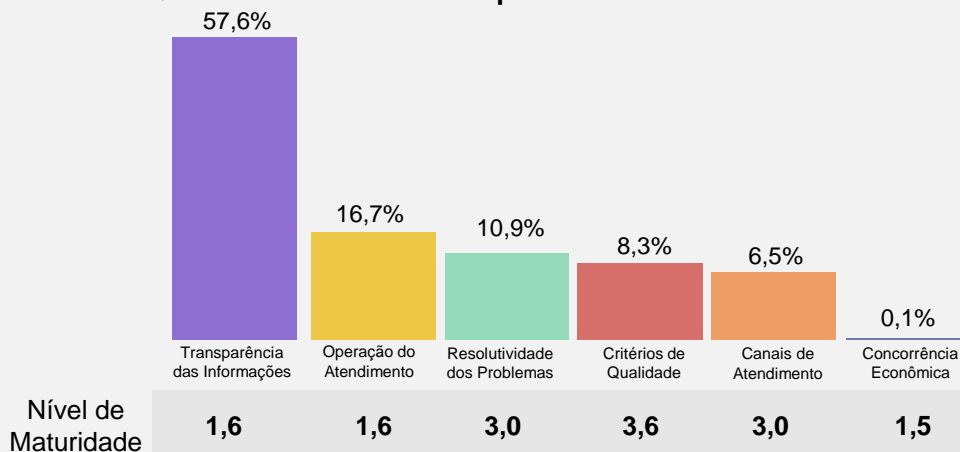
Considerando o indicador “Quantidade de Reclamações por Estado” e ponderando por número de habitantes de cada estado, alguns pontos merecem ser destacados:

- Um fato relevante, apesar da população de São Paulo ser a maior do país, ter vários aeroportos, a maior quantidade de voos diários, seja como início ou destino de viagens, a metrópole só aparece em 7 lugar no ranking. Já no Distrito Federal, temos 3 reclamações para o setor de aviação a cada 1000 habitantes.
- Observando a base Sindec, o ponderado de número de reclamações por estado não se comporta de forma similar à análise das bases consolidadas, onde passamos a ter Mato Grosso, Distrito Federal e Ceará entre os três estados com maior índice de reclamação no setor por mil habitantes.
- Por outro lado, ao olharmos a base Consumidor.gov.br, há certa mudança no índice de reclamação ponderado por estado, onde Distrito Federal mantém-se em como estado com maior número de reclamações por mil habitantes e São Paulo entra para o ranking dos cinco primeiros.

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

Setor de Plano de Saúde

Quantidade de Problemas por Pilares da Matriz de Maturidade*



Considerando os pilares analisados na Matriz de Maturidade e observando o indicador “Quantidade de reclamações por pilar”, é possível notar que o setor de Planos de Saúde possui três pilares com grande número de reclamações: **“Transparência da Informação”**, **“Operação do atendimento ao**

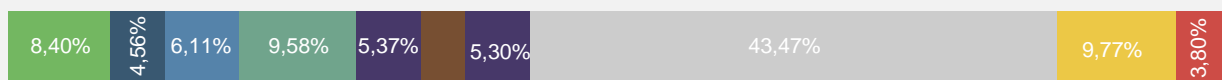
Consumidor” e **“Resolutividade dos Problemas”** sendo eles responsáveis por

85%

das reclamações do setor.

Tipos de problemas mais frequentes

Consumidor.gov.br



- Cobrança após cancelamento do serviço
- Cobrança de valores não previstos / informados (Multas, encargos, honorários, etc.)
- Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar contrato
- Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
- Negativa de cobertura total ou parcial / Demora injustificada
- Negativação indevida (SPC, Serasa, SPC etc.)
- Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda e publicidade enganosa
- Outros
- SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após do prazo
- SAC - Dificuldade para cancelar o serviço

Sindec



- Cobrança indevida
- Não cumprimento à oferta
- Negativa de cobertura
- Outros
- Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)
- Reajuste Anual
- Recusa / mau atendimento
- Rescisão / Substituição / Alteração do contrato de saúde
- SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio de comprovante)
- SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)
- Vício do Produto / Serviço

* O pilar de “Publicidade” teve um percentual inferior à 1% de reclamações, portanto não foi considerado nessa análise. Ele será analisado com detalhe no próximo produto

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

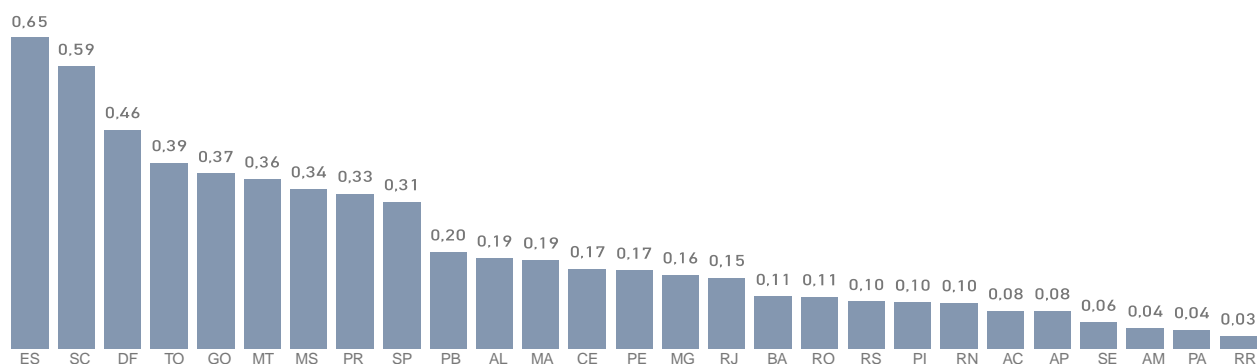
Setor de Plano de Saúde

Como mencionado anteriormente, os pilares de “Transparência da informação”, “Operação do atendimento ao consumidor” e “Resolutividade dos Problemas” foram os pilares que mais tiveram reclamações. Independente da plataforma onde os consumidores reclamaram, foram verificados muitos tipos de problemas em comum, os maiores percentuais nas duas plataformas, tratam de problemas com contratos de saúde, demandas não solucionadas do SAC e negativas de cobertura dos planos de saúde.

No setor de planos de saúde, um fator que chama atenção é que os dois pilares que tiveram mais reclamações, Transparência da Informação e Operação do Atendimento ao Consumidor, tiveram médias baixas na matriz de regularidade, 1,6 em ambos os pilares.

Isso pode ser um indicativo de melhorias nas regulações, suportando as dimensões apresentadas na matriz, onde temos pontos de contato com os consumidores.

Quantidade de Reclamações por mil habitantes e Estado



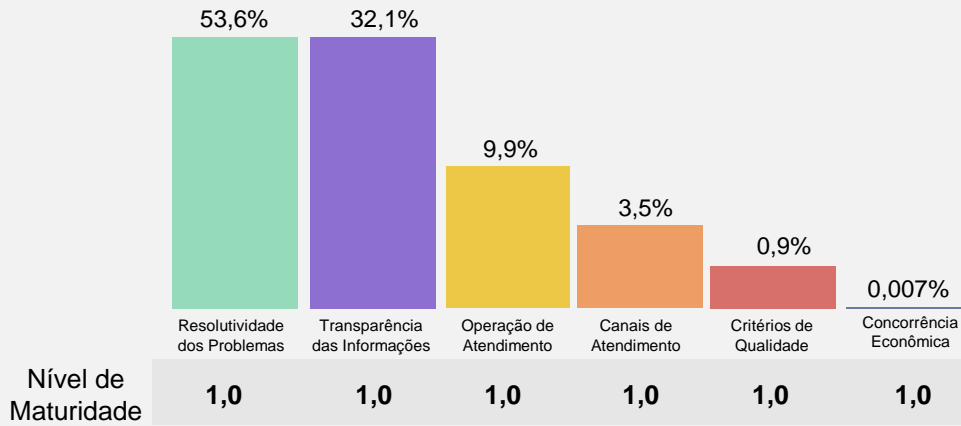
Considerando o indicador “Quantidade de Reclamações por Estado” e ponderando por número de habitantes de cada estado, alguns pontos merecem ser destacados:

- Observando a base Sindec, o ponderado de número de reclamações por estado não se comporta de forma similar à análise das bases consolidadas, onde passamos a ter Mato Grosso, Distrito Federal e Ceará entre os três estados com maior índice de reclamação no setor por mil habitantes.
- Por outro lado, ao olharmos a base Consumidor.gov.br, há certa mudança no índice de reclamação ponderado por estado, onde Distrito Federal mantém-se em como estado com maior número de reclamações por mil habitantes e São Paulo entra para o ranking dos cinco primeiros.

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

Setor de Água e Saneamento

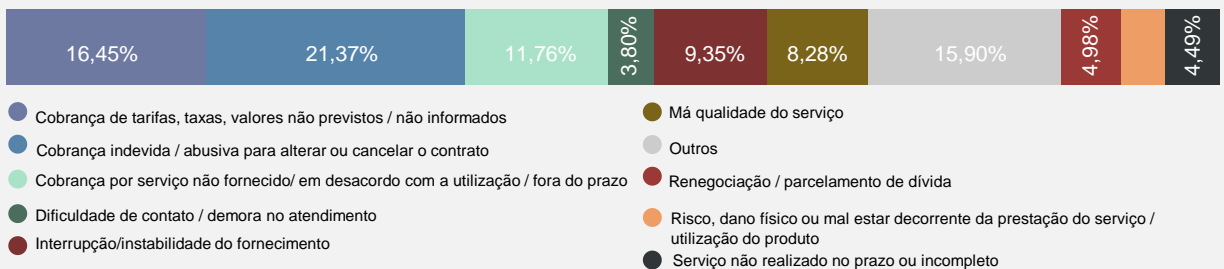
Quantidade de Problemas por Pilares da Matriz de Maturidade*



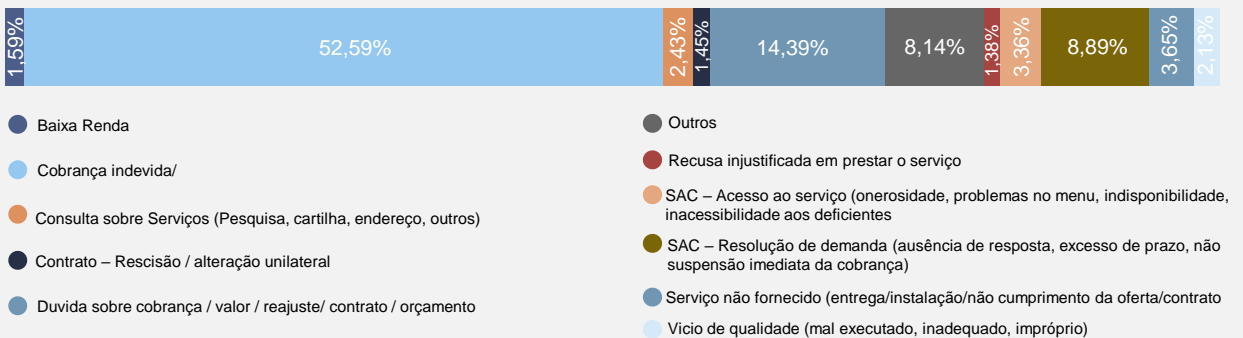
Considerando os pilares analisados na Matriz de Maturidade e observando o indicador “**Quantidade de reclamações por pilar**”, é possível notar que o setor de Águas possui 3 pilares com grande número de reclamações: “**Resolutividade de Problemas**”, “**Transparência da Informação**” e “**Operação de Atendimento ao Consumidor**”, sendo eles responsáveis por **95,6%** das reclamações do setor.

Tipos de problemas mais frequentes

Consumidor.gov.br



Sindec



* O pilar de “Publicidade” teve um percentual inferior à 1% de reclamações, portanto não foi considerado nessa análise. Ele será analisado com detalhe no próximo produto

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

Setor de Água e Saneamento

Como mencionado anteriormente, os pilares de **“Resolutividade de Problemas”**, **“Transparência da informação”**, e **“Operação de Atendimento ao Consumidor”** foram os pilares que mais tiveram reclamações.

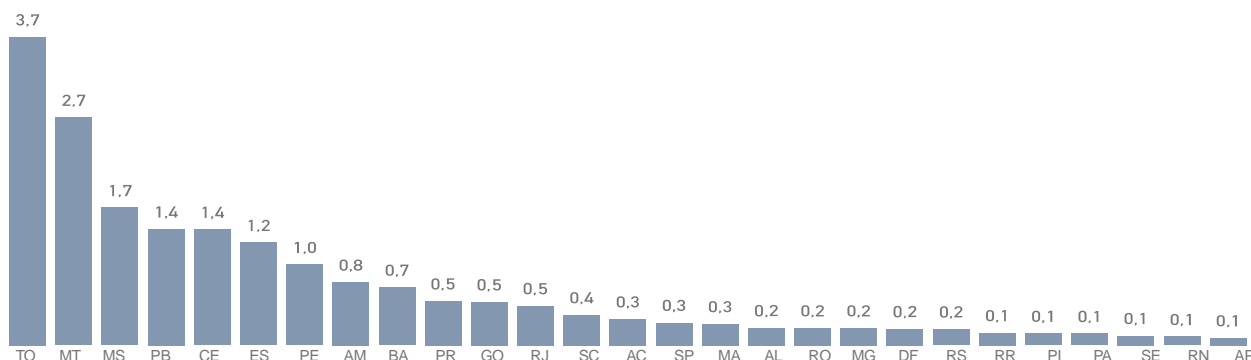
Analisando a matriz de maturidade, podemos observar que respectivamente, os pilares citados a pouco, foram classificados da seguinte forma: **“Resolutividade de Problemas”**, **“Transparência da informação”**, e **“Operação de Atendimento ao Consumidor”**, tiveram a nota mínima.

Em todos os pilares citados, verificamos que na matriz de maturidade não existem regulações para suportar os pilares, fica claro que é necessário que haja uma maior fiscalização acerca dos pilares que envolvem o consumidor final, com o objetivo de garantir que realmente os seus problemas sejam analisados e respondidos em tempo hábil.

Verificamos que na plataforma do “Sindec” 52% das ocorrências são referentes à Cobranças indevidas, mesmo sendo um percentual maior do que quando analisamos a base do “Consumidor.gov.br”, percebemos que os tipos de ocorrências são semelhantes, uma vez que a maior parte das reclamações se concentram em: Cobranças de valores não previstos, serviços não fornecidos e cobranças indevidas em geral.

Analisando os pilares, fica claro o quanto a **“Transparência da Informação”** afeta o consumidor final, pois, não fica claro quais os serviços são prestados, valores e a forma de se manifestar acerca dos seus direitos.

Quantidade de Reclamações por mil habitantes e Estado



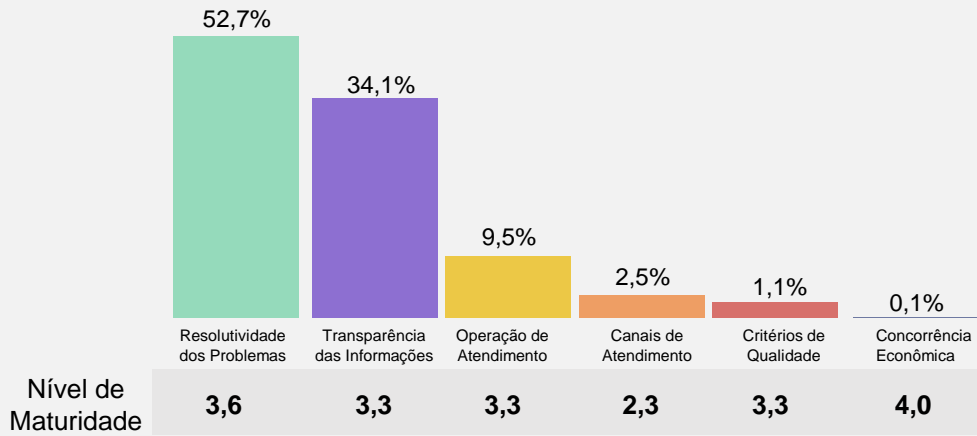
Considerando o indicador “Quantidade de Reclamações por Estado” e ponderando por número de habitantes de cada estado, alguns pontos merecem ser destacados:

- Observando a base Sindec, o ponderado de número de reclamações por estado não se comporta de forma similar à análise das bases consolidadas, onde temos Tocantins, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul entre os três estados com maior índice de reclamação no setor por mil habitantes. Como já mencionado na análise do pilar “Resolutividade”, na base do Sindec os setores essenciais apresentam um substancial aumento nas reclamações. Devido a seu aspecto localizado, a abertura de reclamação nos Procons tende a ser o caminho mais comum e reflete essa elevação.
- Por outro lado, ao olharmos a base Consumidor.gov.br, há certa mudança no índice de reclamação ponderado por estado, onde passamos a ter o Rio de Janeiro com o maior número de reclamações por mil habitantes, em seguida aparecem em segundo e terceiro lugar, respectivamente, Paraná e Ceará.

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

Setor de Distribuição de Energia

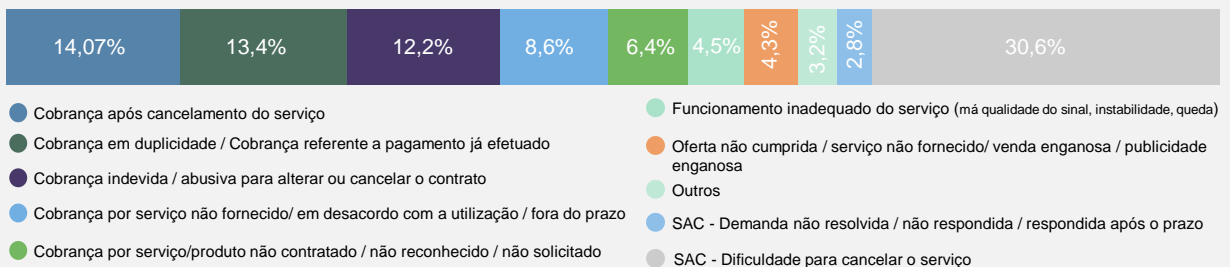
Quantidade de Problemas por Pilares da Matriz de Maturidade*



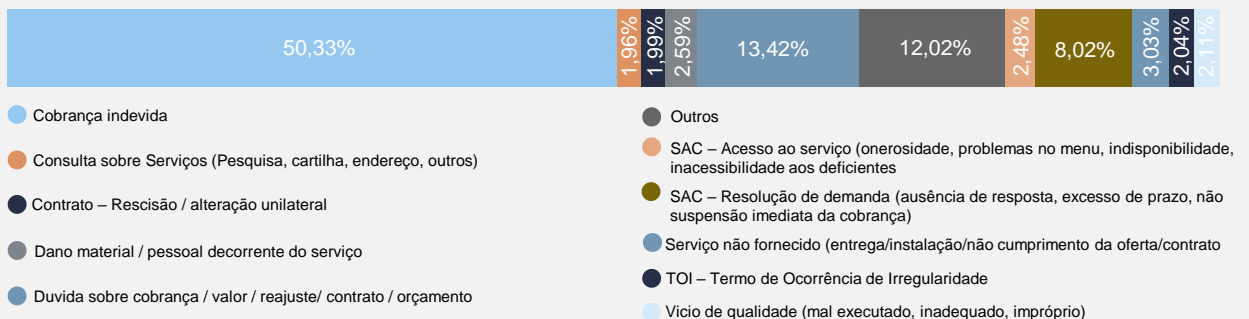
Dentre os setores regulados analisados, quando olhamos para as duas plataformas, Consumidor.gov.br e Sindec, o setor de energia é o terceiro com o maior volume de reclamações registradas. Considerando os pilares analisados na Matriz de Maturidade, os pilares: **“Resolutividade dos Problemas”** e **“Transparência das Informações”** são responsáveis por aproximadamente **87%** das reclamações, mostrando que os são pontos que precisam ser tratados no setor de energia.

Tipos de problemas mais frequentes

Consumidor.gov.br



Sindec



* O pilar de “Publicidade” teve um percentual inferior à 1% de reclamações, portanto não foi considerado nessa análise. Ele será analisado com detalhe no próximo produto

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

Setor de Distribuição de Energia

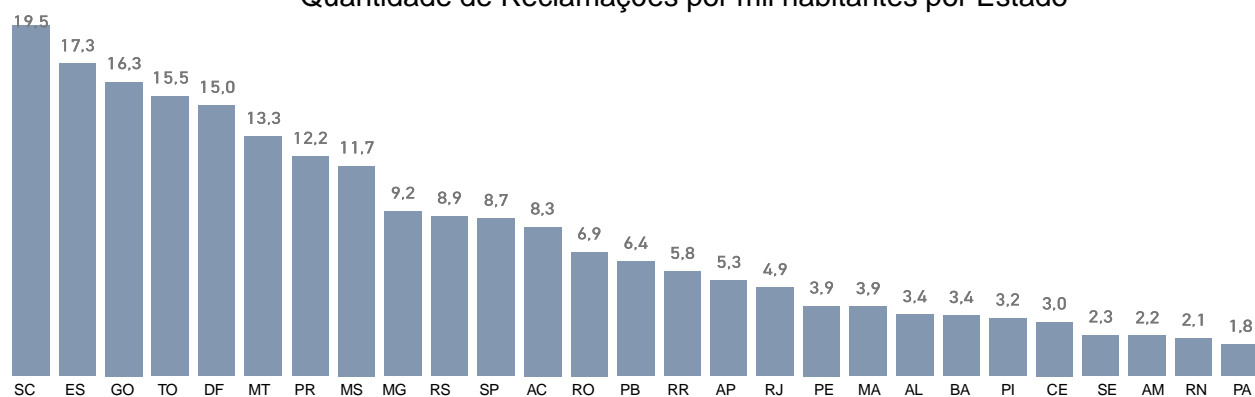
Quando analisamos os tipos de problemas isoladamente nas duas bases, observamos a mesma predominância de questões relacionadas à cobrança. Na nossa matriz de maturidade, segregamos estes tipos de problemas entre “Resolutividade dos Problemas” e “Transparência da Informação”, de acordo com o direcionamento da reclamação. Logo, quando vamos analisar a bases, a maior representatividade de problemas tende a ser relacionado a cobrança.

No Consumidor.gov.br os 3 grandes percentuais relacionados a cobrança são representados por **“Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados, “Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato” e “Cobrança por serviço não fornecido / em**

desacordo com a utilização / fora do prazo”, que somam aproximadamente **40%** dos principais problemas. Ocorre de forma parecida na plataforma do Sindec, no qual **50%**

Outro problema recorrente identificado pelos dados do Consumidor.gov.br, com **12%** de incidência, **“Oferta não cumprida/ serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa”**. Esse tipo de problema foi classificado na dimensão “Alteração na Prestação de Serviço”, avaliado como “desenvolvido”. Esse fato carece de maior detalhamento/informações para compreensão das divergências entre essas análises, tais como outras fontes de dados da agência reguladora e processos judiciais, por exemplo.

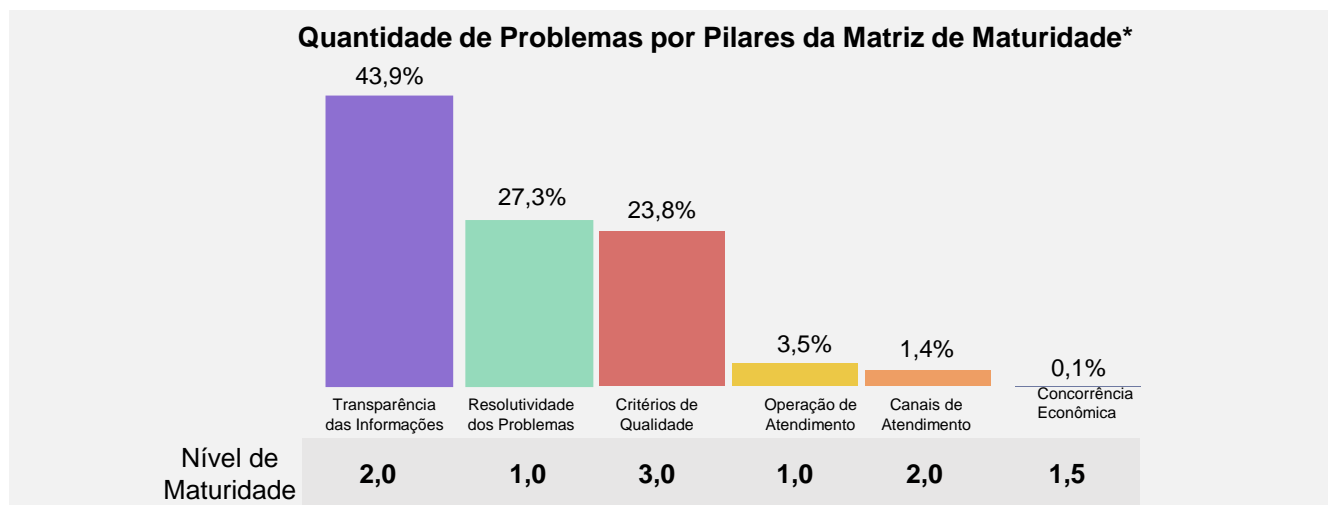
Quantidade de Reclamações por mil habitantes por Estado



Levando em consideração a análise das bases conjuntas e olhando para os problemas registrados por estado ponderado por habitantes, quando observamos apenas o setor de energia, os estados de Mato Grosso e Mato Grosso do Sul registram respectivamente, 6,8 e 4,2 reclamações.

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

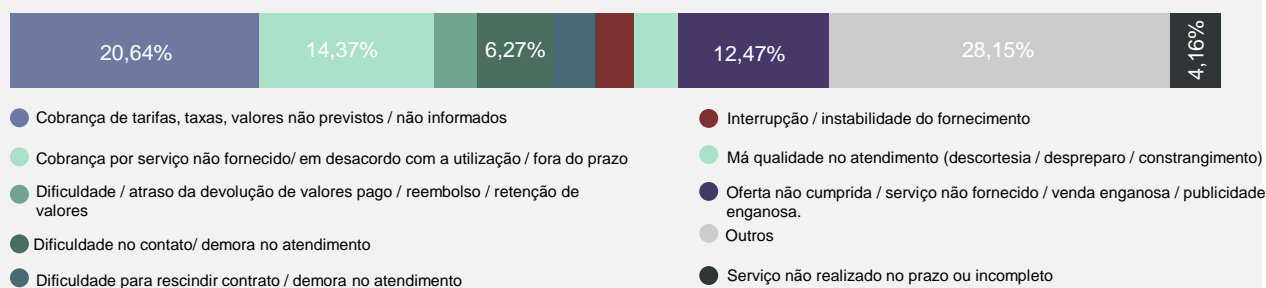
Setor de Petróleo, Gás e Biocombustíveis



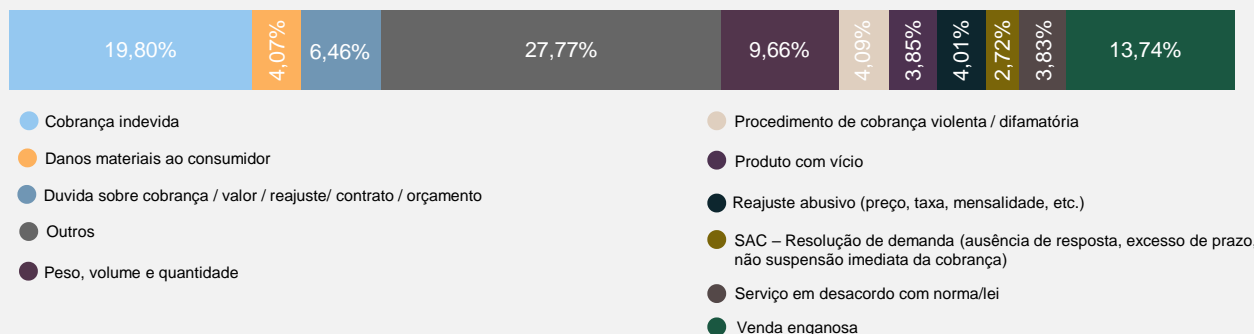
Analisando o setor de petróleo e considerando os pilares analisados na Matriz de Maturidade quando observamos o indicador **“Quantidade de reclamações por pilar”**, é possível notar que o setor de petróleo e gás possui um pilar que concentra 44% das reclamações: **“Transparência da Informação”**, Adicionalmente, temos os pilares de **“Resolutividade dos Problemas”** com 28% de reclamações e **“Critérios de Qualidade”** com 24%, juntos somando **95%** das reclamações.

Tipos de problemas mais frequentes

Consumidor.gov.br



Sindec



* O pilar de “Publicidade” teve um percentual inferior à 1% de reclamações, portanto não foi considerado nessa análise. Ele será analisado com detalhe no próximo produto

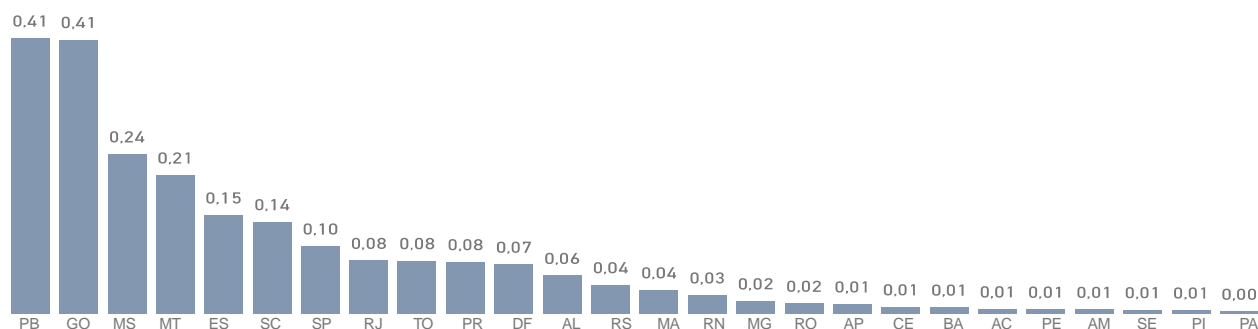
Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

Setor de Petróleo, Gás e Biocombustíveis

Mesmo analisando os tipos de problemas de forma isolada as ocorrências que se sobressaem, tanto no Consumidor.gov.br quanto no Sindec, são referentes a cobrança. No primeiro gráfico, **35%** das reclamações são classificadas como “**Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados**” e “**Cobrança por serviço não fornecido**”. Já no segundo gráfico, “**Cobrança Indevida**” e “**Dúvidas sobre cobrança**” representam **26%**.

Esses problemas estão ligados ao pilar de “**Transparência da Informação**”, foi verificado que neste pilar da matriz de maturidade, o setor ficou com uma média de 2,0. Esta nota classifica o pilar como “Começo”, ou seja, está no início de uma estruturação, analisando as dimensões deste pilar é possível perceber o motivo do excesso de reclamações acerca deste assunto, uma vez que ele trata diretamente sobre o valor cobrado pelo serviço e pelas alterações na prestação de serviços.

Problemas por mil habitantes e Estado



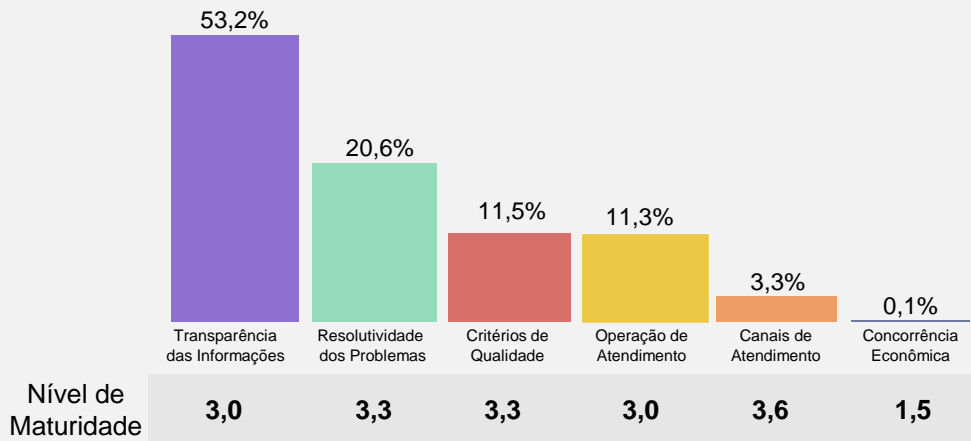
Considerando o indicador “Quantidade de Reclamações por Estado” e ponderando por número de habitantes de cada estado, alguns pontos merecem ser destacados:

- Os números de registros de reclamação da ANP não são tão elevados, logo quando ponderamos a quantidade de cada habitantes dos estados por mil, temos um número baixo em todos os estados. Na base do Sindec eles são mais significativos, pois problemas localizados com o abastecimento na rede de postos tendem a ser tratados regionalmente junto aos Procons.
- Os dois Estados que chegam perto de ter 1 reclamação por mil habitantes são os estados da Paraíba e Goiás, que possuem características de frota diferentes. Enquanto Goiás, apresenta uma relação de quase 2 veículos por habitante, Paraíba é o inverso, não tendo uma correlação tão elevada e se concentrando sobretudo na capital, João Pessoa.

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

Setor de Transporte Terrestre

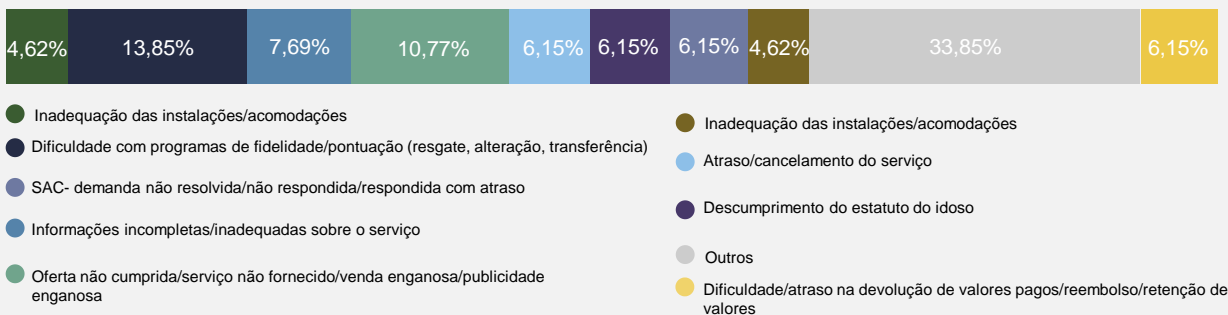
Quantidade de Problemas por Pilares da Matriz de Maturidade*



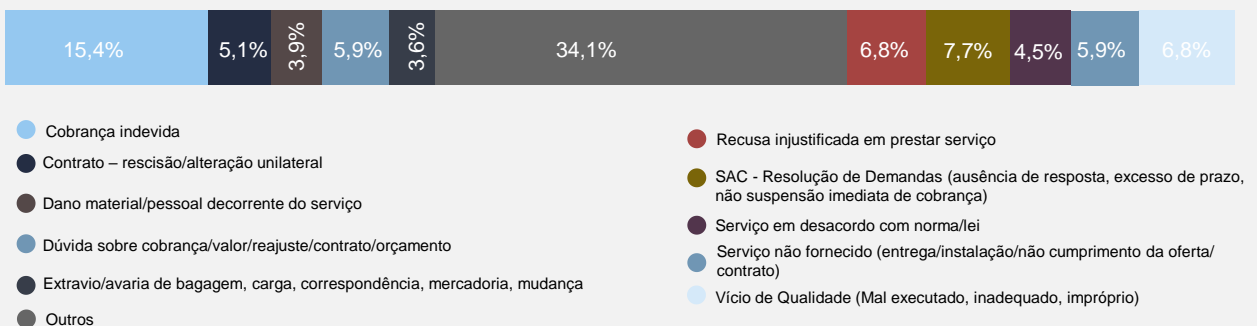
Analisando os pilares construídos na Matriz de Maturidade e considerando a quantidade de problema por pilares, no consolidado de bases, nota-se que o pilar de **“Transparência da Informação”** representa **53%** das reclamações. **“Resolutividade de Problemas”**, equivale a **20%** das reclamações.

Tipos de problemas mais frequentes

Consumidor.gov.br



Sindec



* O pilar de “Publicidade” teve um percentual inferior à 1% de reclamações, portanto não foi considerado nessa análise. Ele será analisado com detalhe no próximo produto

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

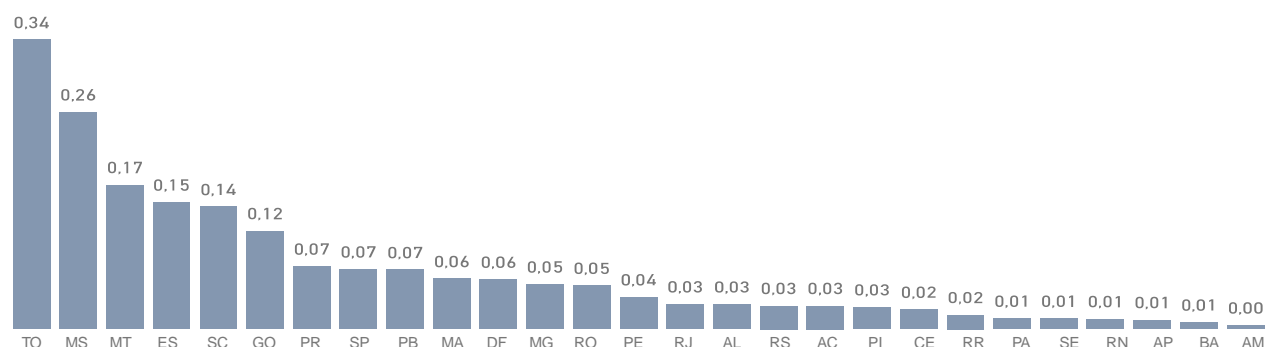
Setor de Transporte Terrestre

Descendo um nível na análise e observando de forma isolada os tipos de problemas recorrentes no setor de transporte terrestre, na base do “Consumidor.gov.br” **16%** dos problemas referem-se a dificuldades do consumidor com os programas de fidelidades, algo bem específico do setor. Com **14%** as queixas sobre oferta não cumprida, representam o segundo problema mais registrado.

Já na base do Sindec, **15%** das ocorrências estão relacionadas a cobranças indevidas e aproximadamente **8%** refletem problemas com o SAC pertencente a resolução de demandas.

Alguns desses problemas impactam diretamente os pilares que tiveram mais destaques: Transparência da Informação e Resolutividade dos Problemas, e conforme matriz de maturidade, para ambos a agência possui regulação já no nível “estruturado” tendo alguns pontos que necessitam ser desenvolvidos.

Quantidade de Reclamações por mil habitantes e Estado



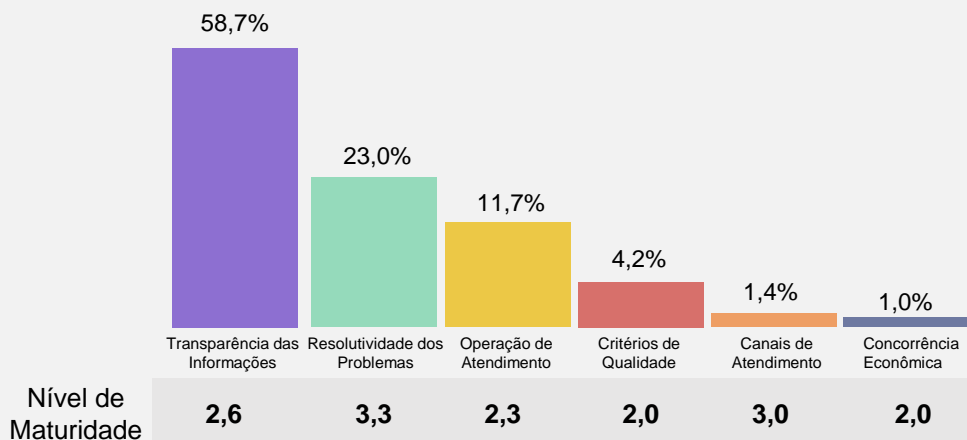
Considerando o indicador “Quantidade de Reclamações por Estado” e ponderando por número de habitantes de cada estado, alguns pontos merecem ser destacados:

- Os números de registros de reclamação da ANTT não são tão elevados, mesmo na base do Sindec. De qualquer forma, é interessante notar que 3 estados do Centro Oeste lideram as reclamações. Pode ser um indicativo de concentração em cooperativas ou empresas específicas.
- O único Estado que chega perto de ter 1 reclamação por mil habitantes é o estado de Tocantins.

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

Setor de Transporte Aquaviário

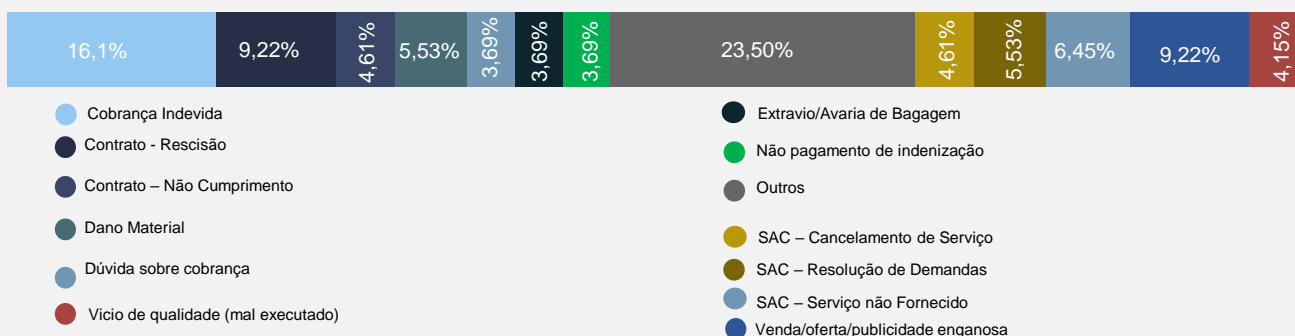
Quantidade de Problemas por Pilares da Matriz de Maturidade*



Considerando os pilares analisados na Matriz de Maturidade e observando o indicador “Quantidade de reclamações por pilar na análise da base Sindec ponderada por quantidade de consumidores por setor, é possível notar que o setor de vigilância sanitária possui dois pilares com grande número de reclamações: **“Transparência da Informação”** e **“Resolutividade dos problemas”**, sendo eles responsáveis por **81,7%** das reclamações do setor. Esse setor é mais concentrado em relação ao número de reclamações por pilares.

Tipos de problemas mais frequentes

Sindec

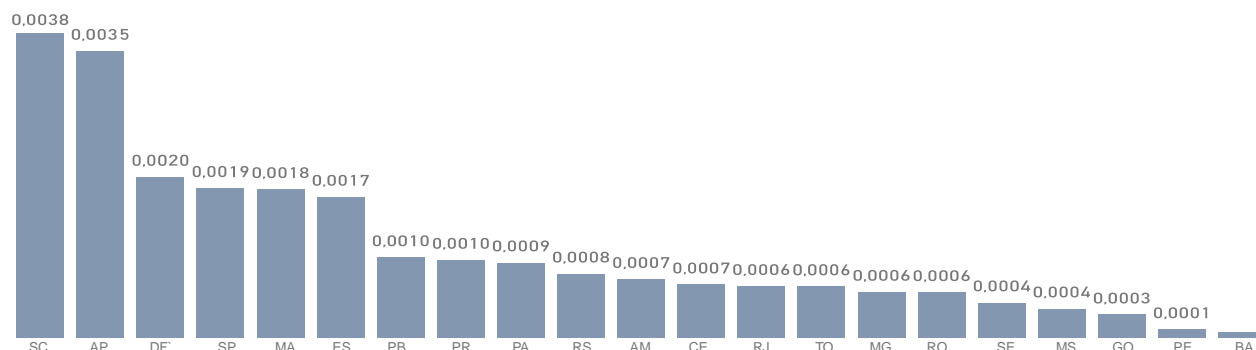


Na base Sindec, os problemas mais mencionados foram **“Cobrança indevida”**, **“Contrato-rescisão/alteração unilateral”** e **“Venda/oferta/publicidade enganosa”**, que representam juntos apenas **34,8%** das reclamações do setor. O primeiro problema pertence ao pilar “Resolutividade dos problemas” e os dois seguintes o pilar “Transparência da Informação”, pilares classificados na matriz de maturidade, respectivamente no terceiro e segundo níveis de 5, o que demonstra uma fragilidade na regulação e a necessidade de criação de mecanismos que auxiliem na redução desses problemas latentes.

* O pilar de “Publicidade” teve um percentual inferior à 1% de reclamações, portanto não foi considerado nessa análise. Ele será analisado com detalhe no próximo produto

Setor de Transporte Aquaviário

Quantidade de Reclamações por mil habitantes e Estado



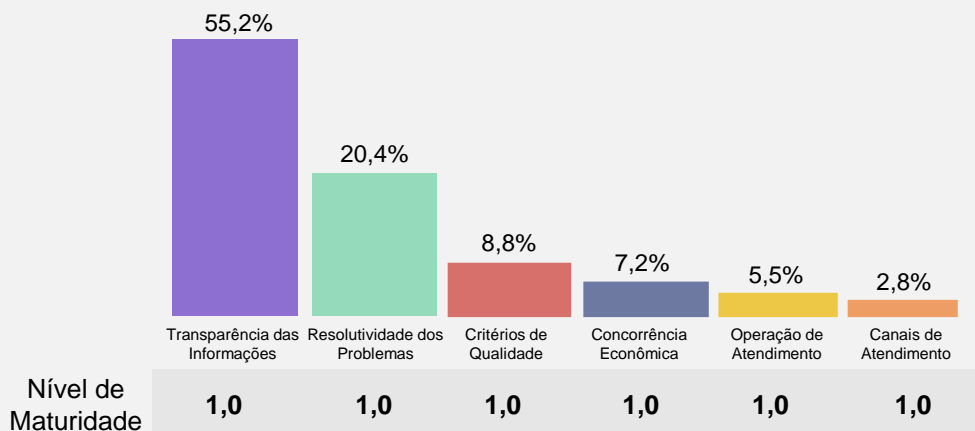
Considerando o indicador “Quantidade de Reclamações por Estado” e ponderando por número de habitantes de cada estado, alguns pontos merecem ser destacados:

- Em relação à análise da base Sindec, como a amostra é significativamente baixa, é complexo perceber as particularidades regionais neste setor. A maior parte das reclamações é referente a Cruzeiros Marítimos, em especial compra de pacotes promocionais. O transporte de passageiros através da navegação interior ainda é muito pouco desenvolvida no país.
- Apesar da parcela mais visível dos passageiros da navegação interior estejam fortemente presentes nos estados do Norte, não há um volume considerável de reclamações sobre esses aspectos no Procons e tampouco no Consumidor.gov.br. São regiões muitas vezes remotas e que precisam ser alcançadas pelos órgãos de defesa do consumidor e agência reguladora, já que observa-se certa precariedade no serviço, com envelhecimento da frota de barcos, e elevado índice de acidentes.

Análise das Bases de Dados e dos Pilares de Desempenho dos Setores Regulados – Consumidor.gov.br + Sindec

Setor Audiovisual

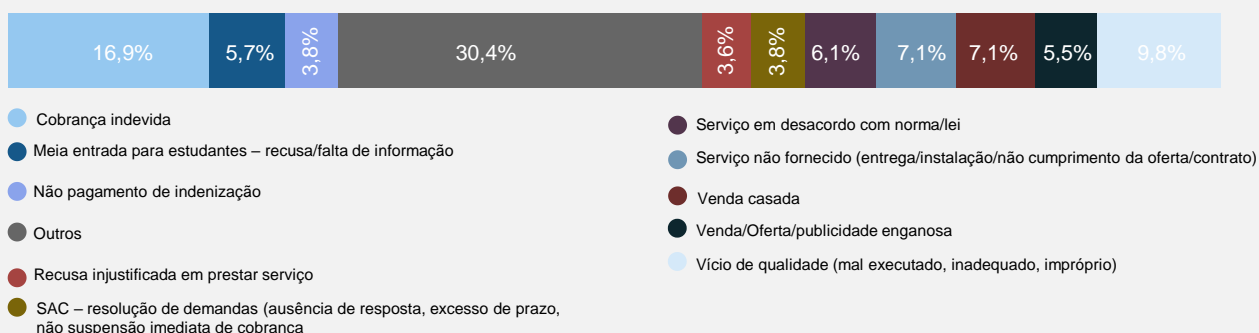
Quantidade de Problemas por Pilares da Matriz de Maturidade*



Analisando os pilares da Matriz de Maturidade e considerando a quantidade ponderada de problemas por pilares, no consolidado de bases, nota-se que o pilar de **“Transparência da Informação”** e **“Resolutividade de Problemas”**, são os pilares que possuem maior volume de reclamações e juntos representam 75,6% das reclamações no setor audiovisual. O pilar **“Concorrência econômica”** pela primeira vez nas análises sobe para **7%**, o que é justificado pelo produto que é regulado pela ANCINE. Mesmo tendo uma regulação com baixa maturidade esse tema, a agência menciona em sua agenda regulatória o tema de Ordem Econômica, direcionando o foco da ANCINE para o tema de defesa da concorrência.

Tipos de problemas mais frequentes

Sindec

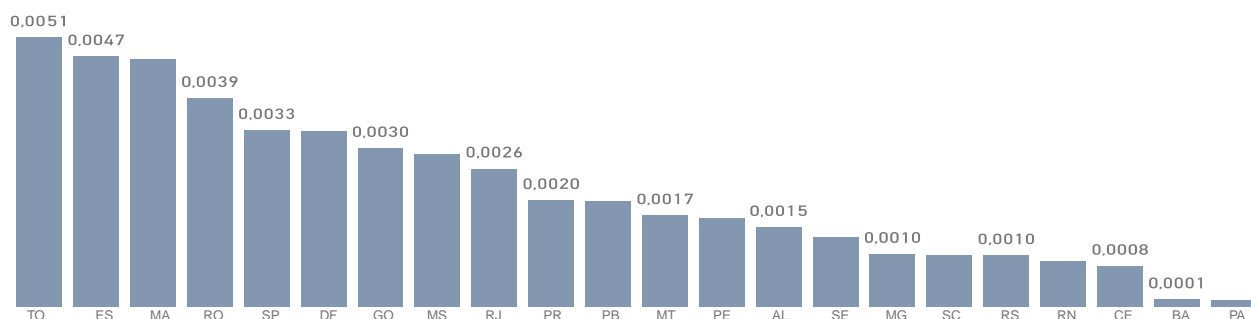


A Ancine possui registro de reclamações apenas na plataforma do Sindec, visto isso, quando olhamos com detalhes nos tipos de problemas mais mencionados encontramos **“Cobrança indevida”** e **“Vício de Qualidade”**, que representam juntos **26%** das reclamações do setor. Os problemas citados estão ligados, respectivamente, aos pilares de Transparência das Informações e Critérios de qualidade. Ambos estão classificados no primeiro nível de 5 na Matriz de Maturidade, o que mostra que a agência precisa olhar de forma mais detalhada as regulações que cobrem o consumidor final nesses pontos.

* O pilar de “Publicidade” teve um percentual inferior à 1% de reclamações, portanto não foi considerado nessa análise. Ele será analisado com detalhe no próximo produto


Setor Audiovisual

Quantidade de Reclamações por mil habitantes e Estado



Considerando o indicador “Quantidade de Reclamações por Estado” e ponderando por número de habitantes de cada estado, alguns pontos merecem ser destacados:

- Em relação à análise da base Sindec, podemos perceber que apenas dois estados chegam próximos a 1 reclamação por mil habitantes com 0,0051 e 0,0047, respectivamente Tocantins e Espírito Santo.



**Metodologia para a
Elaboração de
Cenários e
Propostas de
Soluções**

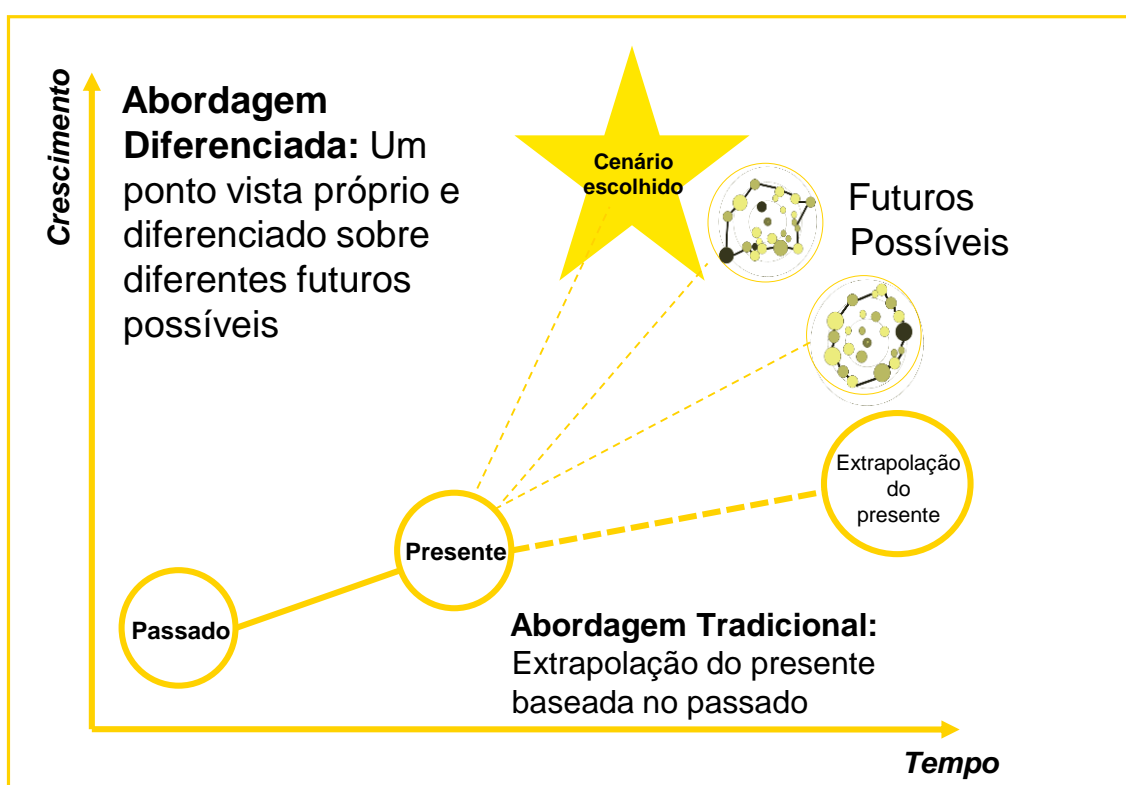
Metodologia para a Elaboração de Cenários e Propostas de Soluções

Abordagem Metodológica

O propósito da criação de cenários futuros é provocar uma discussão sobre diversos futuros possíveis e levantar as respostas necessárias para cada uma dessas possibilidades, utilizando o cruzamento de tendências e incertezas para, enfim, priorizar o melhor cenário e traçar uma estratégia de atuação para a SENACON.

Ao priorizar o melhor cenário através criação de um ponto de vista próprio sobre o futuro, espera-se que a SENACON consiga antecipar os movimentos dos setores e responder com agilidade às disrupções do mercado.

Cenários futuros possíveis



O cenário futuro será elaborado respondendo as seguintes questões:

- Quais as principais tendências que impactam os setores (nacionais e internacionais)?
- Como os *players* nacionais e internacionais estão se adaptando às constantes inovações/mudanças tecnológicas?
- Quais os principais desafios e oportunidades da SENACON desse cenário?
- Quais as opções da SENACON para responder prontamente as novas necessidades do consumidor?

Metodologia para a Elaboração de Cenários e Propostas de Soluções

As perguntas serão respondidas através de entrevista com colaboradores chave da SENACON e pesquisa/ estudo do que está acontecendo no Brasil e no mundo nos setores em questão, procurando mapear as principais tendências e incertezas.

Com o resultado dessa pesquisa, a EY juntamente com a SENACON irão decidir por duas tendências/ incertezas que serão utilizadas para produzir o cenário futuro aceito, para, posteriormente caracterizá-lo e analisá-lo.

A caracterização de cenários futuros através de:

- Compilação dos casos estudados, descrevendo as escolhas, os resultados obtidos e as expectativas futuras;
- Identificação dos principais desafios e oportunidades a serem enfrentados;
- Mapeamento das principais dimensões de diferenciação e visões de crescimento dos executivos da Instituição.

Metodologia de Elaboração e Priorização de Cenários

Nossa abordagem busca entender o posicionamento atual da SENACON frente às outras entidades do Sistema de Defesa do Consumidor, levantar as tendências e desafios que impactarão o mercado nos próximos anos e eleger a melhor estratégia para atingir todo o potencial da SENACON.

1

Entendimento do Contexto Atual

Entendimento do posicionamento atual da SENACON e da qualidade da regulação no Brasil

2

Elaboração de Cenários

Análise das tendências e incertezas e elaboração de possíveis cenários (abordagem diferenciada para criação de um ponto de vista próprio sobre o futuro)

3

Priorização dos Cenários

Discussão e aprofundamento das análises de cenários e priorização considerando potencial de criação de valor

4

Estratégia de atuação

Detalhamento da estratégia e caracterização do modelo de negócio futuro

A seguir, cada um dos quatro passos da Metodologia de elaboração de cenários será detalhado:

Metodologia para a Elaboração de Cenários e Propostas de Soluções

1

Entendimento do Contexto Atual

Principais questões a serem abordadas

- Qual o contexto atual da **qualidade da regulação** no Brasil?
- Qual o posicionamento atual da SENACON frente às entidades que atuam no Sistema de Defesa do Consumidor?
- Quais são as **ambições** da SENACON para o curto, médio e longo prazo?
- Quais as **competências chave** e as **lacunas de desempenho** da SENACON?

2

Elaboração de Cenários

Principais atividades

- Levantamento e análise de maturidade das regulações das Agências Reguladoras frente aos pilares de defesa do consumidor
- Análise quantitativa e qualitativa das bases de dados Consumidor.gov.br e Sindec
- Entendimento da atuação da SENACON no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

3

Priorização dos Cenários

Principais resultados

- Diagnóstico do contexto atual da regulação no Brasil contendo avaliação de maturidade das regulações
- Entendimento das forças e fraquezas da SENACON em relação à sua atuação no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

4

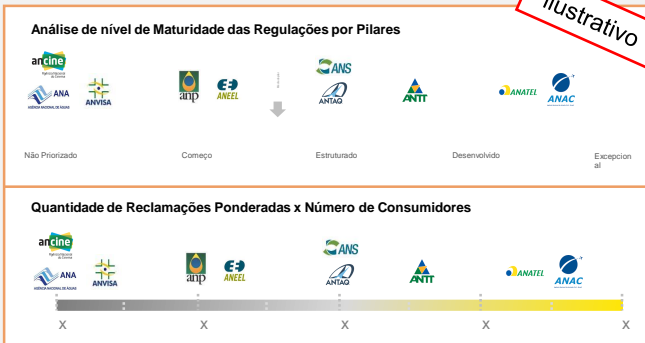
Estratégia de atuação

ilustrativo



Pilar: Canais de Atendimento

ilustrativo



Metodologia para a Elaboração de Cenários e Propostas de Soluções

1

Entendimento
do Contexto
Atual

2

Elaboração de
Cenários

3

Priorização dos
Cenários

4

Estratégia de
atuação

Principais questões a serem abordadas

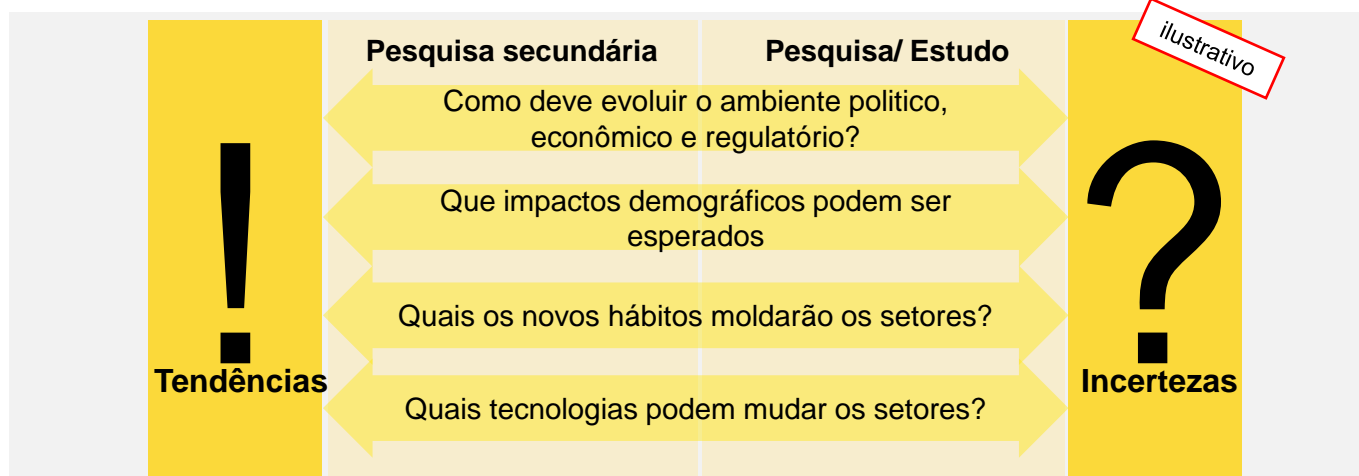
- Quais são as principais tendências que afetam os setores regulados?
- Quais são as principais incertezas que podem afetar os setores regulados?
- Quais são os possíveis cenários, seus desafios e oportunidades?

Principais atividades

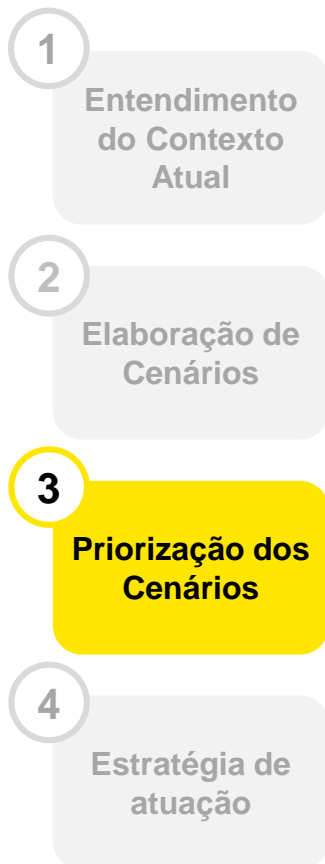
- Pesquisa de fontes e estudo das principais tendências dos setores regulados
- Pesquisa de fontes e estudo das principais incertezas que possam vir a afetar os setores regulados e a atuação da SENACON
- Cruzamento das principais tendências e incertezas para a construção de cenários

Principais resultados

- Criação de cenários a partir de um ponto vista próprio sobre o futuro (abordagem diferenciada)



Metodologia para a Elaboração de Cenários e Propostas de Soluções



Principais questões a serem abordadas

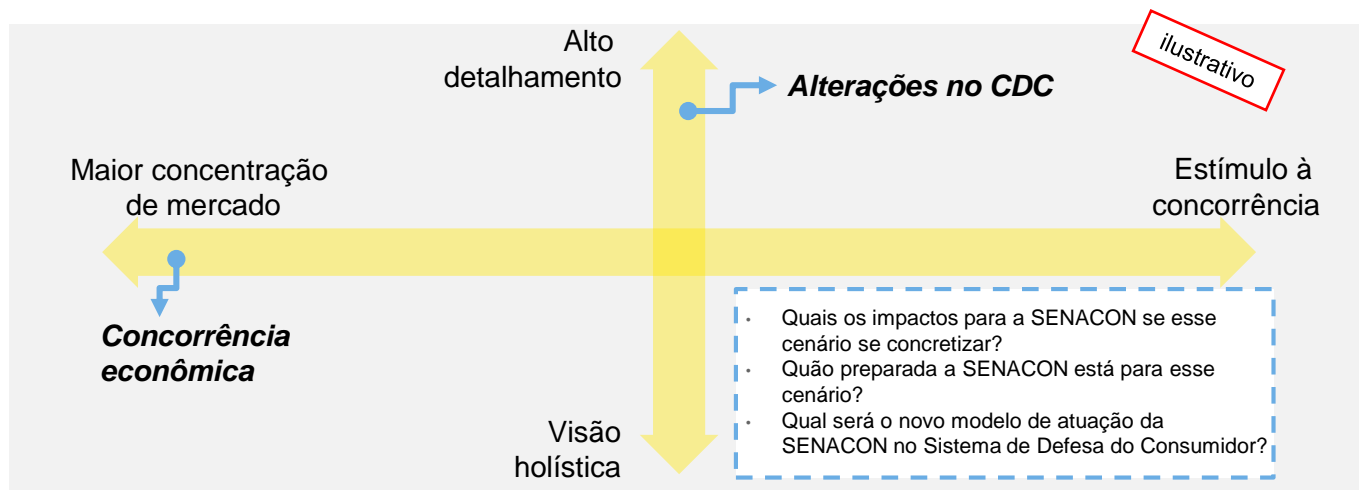
- Quais são as alternativas que melhor se alinham com as atribuições da SENACON e com as tendências dos mercados regulados identificadas?
- Quais as implicações das alternativas para o modelo regulatório atual?
- Quais os pontos fortes e fracos das alternativas em discussão?

Principais atividades

- Estudo de riscos e oportunidades dos principais cenários elaborados
- Análise dos impactos dos cenários elaborados na atuação da SENACON e na regulação
- Workshop com a SENACON para a escolha do melhor cenário considerando duas principais incertezas

Principais resultados

- Seleção do melhor cenário para futuro aprofundamento das análises e discussão de oportunidades de melhoria relacionadas a ele



Metodologia para a Elaboração de Cenários e Propostas de Soluções

1

Entendimento do Contexto Atual

2

Elaboração de Cenários

3

Priorização dos Cenários

4

Estratégia de atuação

Principais questões a serem abordadas

- Quais as modificações necessárias na legislação em vigor para a adoção da alternativa desenvolvida?
- Quais os principais benefícios deste cenário no cotidiano dos consumidores?
- Quais articulações são necessários para que a SENACON execute e monitore suas atribuições?

Principais atividades

- Elaboração de alternativas estratégicas estruturadas para alterações nas regulações considerando o melhor cenário escolhido
- Análise de viabilidade dessas alternativas considerando sempre o equilíbrio entre consumidores e fornecedores
- Seleção da alternativa mais estratégica no ponto de vista de melhoria da atuação da SENACON

Principais resultados

- Seleção da melhor alternativa estratégica visando a melhoria do posicionamento da SENACON no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor



■ Riscos e desafios
■ Aspecto neutro
■ Vantagens e oportunidades

Desenvolvimento de alternativas estratégicas de atuação





Considerações Finais

Considerações Finais

O produto 2 permitiu uma análise holística dos principais aspectos regulatórios com impacto no consumidor. Observar a atuação das agências a partir da matriz de maturidade fornece importantes insumos para as próximas fases do projeto, onde construiremos as alternativas e cenários de melhoria.

As análises cruzadas da matriz, tanto as horizontais como as verticais, mostram um ambiente com práticas diversificadas, que podem gerar assimetrias e impactar a experiência do consumidor de uma maneira geral. A análise vertical, ou seja, observando aspectos da jornada do consumidor dentro de um mesmo setor, também nos faz concluir que há espaço de melhoria em determinados aspectos da regulação, que podem contribuir para a diminuição de problemas bastante recorrentes.

O principal tema reclamado, sobretudo nos setores essenciais e recorrentes, é relacionado a falhas no processo de cobrança. Presume-se assim a existência de uma necessidade latente das empresas em acelerar a construção de soluções sistêmicas mais robustas, evitando os problemas de *billing* tão comuns. Algumas dessas empresas, ainda contam com estrutura estatal e defasada. No painel Justiça em Números do CNJ, notamos muitos processos consumeristas abertos com igual temática. Ou seja, a busca de mediação não diminui a recorrência desta litigância junto aos JECs, e em muitos casos, os processos já são abertos diretamente, sem recorrer ao prestadores de serviço ou as plataformas das agências em busca da solução do problema.

Como visto no capítulo de Tendências, alguns setores já discutem práticas como o IoT, com leitura automática de medidores de consumo, diminuindo eventuais erros de leitura que acarretam, em maior ou menor grau, queixas relacionadas a esse pilar. Esse é apenas um exemplo das forças de mudança que irão impactar os setores regulados nos próximos anos, que podem impactar positivamente os aspectos relacionados a defesa do consumidor, bem como, estimular eventuais novos players e agentes, promovendo concorrência em setores quase monopolizados. Nos próximos produtos iremos avaliar a relação entre esses dois sistemas, Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e Sistema Nacional de Defesa da Concorrência.

Por fim, as análises quantitativas apresentadas neste produto serão disponibilizadas também em formato PowerBI™, permitindo assim que a SENACON acompanhe a evolução dos pilares tratados, atualizando evolutivamente suas bases de dados. Além disso, no PowerBI™ analisaremos os termos comumente encontrados nos campos de relato, já que para a produção deste referido material este conteúdo não nos foi disponibilizado a tempo. A análise destes campos podem indicar os reais motivos e direcionadores das reclamações.

O produto 4, que virá na sequência deste produto*, tem como objetivo construir uma avaliação sobre a coordenação entre o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e as agências reguladoras, considerando uma análise das compatibilidades e conflitos normativos entre o Código de Defesa do Consumidor e as regulações. Para essa análise, também aproveitaremos a matriz construída neste produto 2. Adicionalmente, o produto também irá tocar nos princípios consumeristas considerados na regulação, na efetividade dos canais de atendimento e na resolutividade dos problemas nos setores regulados.

* A alteração no sequenciamento dos produtos previstos no TOR foi solicitada pela SENACON e refletida no plano de trabalho do projeto.



Anexos

De-Para dos Tipos de Problemas – Consumidor.gov.br

Tipo de Problema	Dimensão relacionada	Pilar relacionado
Falta de atendimento prioritário	Atendimento adequado à PNAE	Canais de Atendimento ao Consumidor
Falta de acessibilidade ou de atendimento prioritário	Atendimento adequado à PNAE	Canais de Atendimento ao Consumidor
Falta de acessibilidade ao idoso ou à pessoa com deficiência	Atendimento adequado à PNAE	Canais de Atendimento ao Consumidor
Recusa / Dificuldade de atendimento emergencial	Atendimento adequado à PNAE	Canais de Atendimento ao Consumidor
Inadequação dos serviços a pessoas com necessidade de assistência especial (embarque, assento, equipamentos etc.)	Atendimento adequado à PNAE	Canais de Atendimento ao Consumidor
Descumprimento do estatuto do idoso	Atendimento adequado à PNAE	Canais de Atendimento ao Consumidor
SAC - Dificuldade de contato / acesso	Divulgação e disponibilidade dos canais de atendimento	Canais de Atendimento ao Consumidor
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	Divulgação e disponibilidade dos canais de atendimento	Canais de Atendimento ao Consumidor
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	Divulgação e disponibilidade dos canais de atendimento	Canais de Atendimento ao Consumidor
Dificuldade de contato / demora no atendimento	Divulgação e disponibilidade dos canais de atendimento	Canais de Atendimento ao Consumidor
Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc.)	Divulgação e disponibilidade dos canais de atendimento	Canais de Atendimento ao Consumidor
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	Prazo de atendimento (Tempo de solução do problema)	Operação do Atendimento ao Consumidor (SLA)
SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico	Prazo de atendimento (Tempo de solução do problema)	Operação do Atendimento ao Consumidor (SLA)
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	Prazo de atendimento (Tempo de solução do problema)	Operação do Atendimento ao Consumidor (SLA)
Dificuldade / demora para cancelar o serviço	Prazo de atendimento (Tempo de solução do problema)	Operação do Atendimento ao Consumidor (SLA)
Dados pessoais incorretos – dificuldade de retificação	Prazo de atendimento (Tempo de solução do problema)	Operação do Atendimento ao Consumidor (SLA)
Descumprimento de prazo para consulta/ exames	Prazo de atendimento (Tempo de solução do problema)	Operação do Atendimento ao Consumidor (SLA)
Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro	Tempo de espera do atendimento (Antes do atendimento)	Operação do Atendimento ao Consumidor (SLA)
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Má qualidade do serviço	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc.)	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Dificuldade na recarga de créditos (não inserida, não revalidada)	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Inadequação das instalações/ acomodações	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Ausência do profissional de saúde / responsável técnico	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Dificuldade na utilização de telefone público (danificado, créditos, falta conservação, sem funcionamento, ausência)	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Embalagem danificada / violada	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Falta de peça de reposição	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Divergência de peso, volume e quantidade	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros (score)	Proteção de dados e sigilo das informações	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço

De-Para dos Tipos de Problemas – Consumidor.gov.br

Continuação

Tipo de Problema	Dimensão relacionada	Pilar relacionado
Produto falsificado	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Critérios de Qualidade na Prestação de Serviço
Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Critérios de Qualidade na Prestação de Serviço
Data de validade vencida, ilegível, inexistente ou adulterada	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Critérios de Qualidade na Prestação de Serviço
Inadequação das instalações / condições sanitárias	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Critérios de Qualidade na Prestação de Serviço
Alteração de odor, sabor e aspecto da água	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Critérios de Qualidade na Prestação de Serviço
Produto sem inspeção / sem registro / registro falso	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Critérios de Qualidade na Prestação de Serviço
Presença de sujidades, insetos ou objetos estranhos	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Critérios de Qualidade na Prestação de Serviço
Falha de segurança (furto, roubo, violação)	Proteção de dados e sigilo das informações	Critérios de Qualidade na Prestação de Serviço
Dados pessoais ou financeiros consultados, coletados, publicados ou repassados sem autorização	Proteção de dados e sigilo das informações	Critérios de Qualidade na Prestação de Serviço
Clonagem, fraude, furto e roubo	Proteção de dados e sigilo das informações	Critérios de Qualidade na Prestação de Serviço
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros (score)	Proteção de dados e sigilo das informações	Critérios de Qualidade na Prestação de Serviço
Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Portabilidade não efetivada	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Dificuldade para alterar/ ativar serviços	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Atraso de voo	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Plano/ serviço extinto sem substituto equivalente	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Cancelamento de voo	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Não entrega / demora na entrega do produto	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Adaptação de plano não efetivada	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Cancelamento indevido da passagem de volta	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Cobrança indevida por excesso de bagagem	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Interrupção/instabilidade do fornecimento	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Cobrança de valor para a devolução do produto	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Serviço não realizado no prazo ou incompleto	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Dificuldade na manutenção do plano - aposentado/ demitido	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação

De-Para dos Tipos de Problemas – Consumidor.gov.br

Continuação

Tipo de Problema	Dimensão relacionada	Pilar relacionado
Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc.)	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Funcionamento inadequado do serviço	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Descrédito de prestadores (médicos, hospitais, clínicas, laboratórios etc.)	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Alteração da apólice sem solicitação / aviso prévio	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc.	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Dificuldade para contratar / recusa injustificada	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Serviço indisponível para a região ou sem previsão	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Negativa de cobertura total ou parcial / Demora injustificada	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Dificuldade para embarque com bagagem de mão	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Recall – descumprimento, dúvida	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Dificuldade na inclusão em tarifa social – recusa / falta de informação	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Reajuste – dúvida ou discordância (exceto idoso)	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Reajuste - descumprimento do estatuto do idoso	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Renegociação / parcelamento de dívida	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Não fornecimento da conta detalhada	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Ausência / Divergência de Preço	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Reajuste - Discordância / dúvida	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Imposição de caução	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Meia entrada – recusa / falta de informação	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Venda casada	Diretrizes/incentivo à concorrência econômica	Concorrência Econômica
Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc.)	Diretrizes/incentivo à concorrência econômica	Concorrência Econômica
Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc.)	Diretrizes/incentivo à concorrência econômica	Concorrência Econômica
Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	Publicidade	Publicidade

De-Para dos Tipos de Problemas – Consumidor.gov.br

Continuação

Tipo de Problema	Dimensão relacionada	Pilar relacionado
Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	Critérios para compensação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	Critérios para compensação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)	Critérios para compensação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Cobrança após cancelamento do serviço	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
SAC - Descortesia / despreparo / demora	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Negativação indevida (SPC, Serasa, SPCPC etc.)	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Não recebimento de justificativa por escrito da negativa de cobertura	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Negativação indevida referente a tarifa, taxas não previstas contrato / serviço	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Cobrança de compra/saque não reconhecido	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Negativação indevida (não cumprimento de acordo de parcelamento)	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)

De-Para dos Tipos de Problemas – Sindec

Tipo de Problema	Dimensão relacionada	Pilar relacionado
Má prestação de serviço (recusa, mau atendimento, sonegação de mercadoria, venda casada, entrega diferente do pedido)	Divulgação e disponibilidade dos canais de atendimento	Canais de Atendimento ao Consumidor
Recusa/mau atendimento	Divulgação e disponibilidade dos canais de atendimento	Canais de Atendimento ao Consumidor
SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	Atendimento adequado à PNAE	Canais de Atendimento ao Consumidor
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	Prazo de atendimento (Tempo de solução do problema)	Operação do Atendimento ao Consumidor (SLA)
SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico	Prazo de atendimento (Tempo de solução do problema)	Operação do Atendimento ao Consumidor (SLA)
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	Prazo de atendimento (Tempo de solução do problema)	Operação do Atendimento ao Consumidor (SLA)
Dificuldade / demora para cancelar o serviço	Prazo de atendimento (Tempo de solução do problema)	Operação do Atendimento ao Consumidor (SLA)
Dados pessoais incorretos – dificuldade de retificação	Prazo de atendimento (Tempo de solução do problema)	Operação do Atendimento ao Consumidor (SLA)
Descumprimento de prazo para consulta/ exames	Prazo de atendimento (Tempo de solução do problema)	Operação do Atendimento ao Consumidor (SLA)
Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro	Tempo de espera do atendimento (Antes do atendimento)	Operação do Atendimento ao Consumidor (SLA)
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Má qualidade do serviço	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc.)	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Dificuldade na recarga de créditos (não inserida, não revalidada)	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Inadequação das instalações/ acomodações	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Ausência do profissional de saúde / responsável técnico	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Dificuldade na utilização de telefone público (danificado, créditos, falta conservação, sem funcionamento, ausência)	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Embalagem danificada / violada	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Falta de peça de reposição	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Divergência de peso, volume e quantidade	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Produto falsificado	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Data de validade vencida, ilegível, inexistente ou adulterada	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Inadequação das instalações / condições sanitárias	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Alteração de odor, sabor e aspecto da água	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Produto sem inspeção / sem registro / registro falso	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Presença de sujidades, insetos ou objetos estranhos	Especificação dos critérios de qualidade e apresentação da prestação do serviço/ produto	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Falha de segurança (furto, roubo, violação)	Proteção de dados e sigilo das informações	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Dados pessoais ou financeiros consultados, coletados, publicados ou repassados sem autorização	Proteção de dados e sigilo das informações	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Clonagem, fraude, furto e roubo	Proteção de dados e sigilo das informações	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros (score)	Proteção de dados e sigilo das informações	Críticos de Qualidade na Prestação de Serviço

De-Para dos Tipos de Problemas – Sindec

Continuação

Tipo de Problema	Dimensão relacionada	Pilar relacionado
Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Portabilidade não efetivada	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Dificuldade para alterar/ ativar serviços	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Atraso de voo	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Plano/ serviço extinto sem substituto equivalente	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Cancelamento de voo	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Não entrega / demora na entrega do produto	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Adaptação de plano não efetivada	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Cancelamento indevido da passagem de volta	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Cobrança indevida por excesso de bagagem	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Interrupção/instabilidade do fornecimento	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Cobrança de valor para a devolução do produto	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Serviço não realizado no prazo ou incompleto	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Dificuldade na manutenção do plano - aposentado/ demitido	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc.)	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Funcionamento inadequado do serviço	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Descrédito de prestadores (médicos, hospitais, clínicas, laboratórios etc.)	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Alteração da apólice sem solicitação / aviso prévio	Alteração na prestação do serviço	Transparência da Informação
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc.	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Dificuldade para contratar / recusa injustificada	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Serviço indisponível para a região ou sem previsão	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Negativa de cobertura total ou parcial / Demora injustificada	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Dificuldade para embarque com bagagem de mão	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Recall – descumprimento, dúvida	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Dificuldade na inclusão em tarifa social – recusa / falta de informação	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Reajuste – dúvida ou discordância (exceto idoso)	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Reajuste - descumprimento do estatuto do idoso	Disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos	Transparência da Informação
Renegociação / parcelamento de dívida	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação

De-Para dos Tipos de Problemas – Sindec

Continuação

Tipo de Problema	Dimensão relacionada	Pilar relacionado
Não fornecimento da conta detalhada	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Ausência / Divergência de Preço	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Reajuste - Discordância / dúvida	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Imposição de caução	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Meia entrada – recusa / falta de informação	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	Valor cobrado pelo serviço	Transparência da Informação
Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	Critérios para compensação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	Critérios para compensação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)	Critérios para compensação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Cobrança após cancelamento do serviço	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
SAC - Descortesia / despreparo / demora	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc.)	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Não recebimento de justificativa por escrito da negativa de cobertura	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Negativação indevida referente a tarifa, taxas não previstas contrato / serviço	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Cobrança de compra/saque não reconhecido	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Negativação indevida (não cumprimento de acordo de parcelamento)	Tratamento da reclamação	Resolutividade dos Problemas (satisfação do consumidor)
Venda casada	Diretrizes/incentivo à concorrência econômica	Concorrência Econômica
Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc.)	Diretrizes/incentivo à concorrência econômica	Concorrência Econômica
Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc.)	Diretrizes/incentivo à concorrência econômica	Concorrência Econômica
Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	Publicidade	Publicidade