

Senacon

Produto 5

Workshop de Apresentação dos
Resultados da Fase 1

Agosto 2020



Building a better
working world

Índice

1. Apresentação Realizada	03
2. Compilado das Autoavaliações	40
3. Compilado dos Desafios levantados na Dinâmica	52
4. Avaliação do Evento	64
5. Considerações sobre a Avaliação de Maturidade	69

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.

A hand is holding a tablet displaying a financial chart. The chart features a candlestick pattern with a blue shaded area underneath, and a blue line graph above it. A circular overlay with a grey border and a yellow inner ring is positioned on the left side of the screen. Inside this circle, the number '1' is displayed in a large, white, sans-serif font. Below the number, the text 'Apresentação Realizada' is written in a smaller, white, sans-serif font. The background of the tablet screen is dark, and the overall lighting is dim, with some blue and green highlights from the screen's content.

1

Apresentação
Realizada



**PROJETO “A DEFESA DO
CONSUMIDOR NOS SETORES
REGULADOS”**

**1º Workshop - Planejamento dos
Trabalhos e Diagnóstico**

SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor



EY

Building a better
working world



Objetivos do Projeto



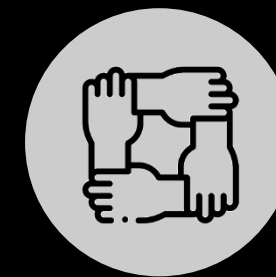
Avaliar

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



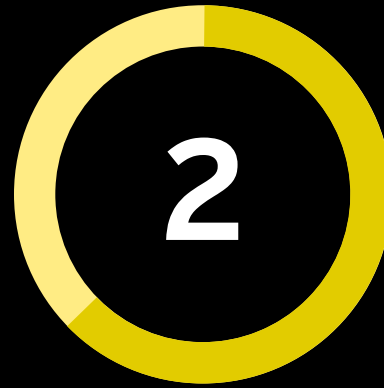
Auxiliar

a Senacon a estar preparada para acompanhar os processos regulatórios e defender os interesses dos consumidores junto às agências reguladoras

Fases do Projeto



**Planejamento de Trabalho
e Diagnóstico**
Abril - Julho



**Levantamento de Oportunidades
de Melhorias**
Agosto - Setembro



Proposição de Solução
Outubro - Novembro

A person's hands are shown using a tablet computer in a dimly lit office environment at night. The scene is illuminated by a desk lamp, creating a warm, focused atmosphere. In the background, a laptop and a coffee cup are visible on the desk. A thick yellow horizontal bar is positioned above the word 'AGENDA'.

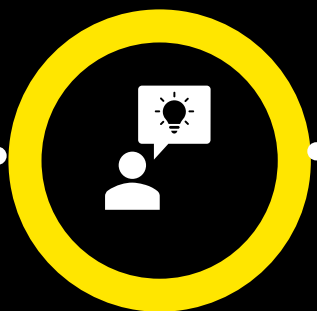
AGENDA



5 min



Agenda e
Objetivos do
Workshop



20 min



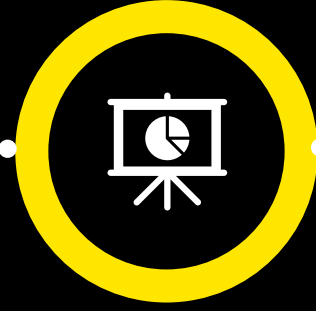
Consumidor do
futuro



5 min



Quiz



25 min



Análises prévias



10 min



Autoavaliação



35 min



Dinâmica



5 min



Próximos passos



Objetivos do Workshop



Apresentar as análises prévias realizadas



Neste workshop apresentaremos dados e análises realizadas nas bases do Consumidor.gov.br e SINDEC, bem como as autoavaliações preenchidas pelos representantes das agências acerca da maturidade da regulação nos principais aspectos relacionados a interação com o consumidor.



Estabelecer uma agenda de trabalho colaborativa



O workshop marca o início de uma agenda colaborativa junto às agências, consolidando o diagnóstico e discutindo proposições de melhorias e soluções, visando a promoção de um maior equilíbrio entre os consumidores e os setores regulados.

Facilitadores EY



**Raphael
Santoro**

Gerente Sênior do Projeto



**Luis
Pontes**

Líder de Consultoria para
Governo e Setor Público



**Denis
Balaguer**

Líder de Inovação LAS
(BeyondLabs+Wavespace)



CONSUMIDOR DO FUTURO: ALAVANCAS DE TRANSFORMAÇÃO DOS HÁBITOS DE CONSUMO

Consumidor do Futuro



**Denis
Balaguer**

Líder de Inovação LAS
(BeyondLabs+Wavespace)

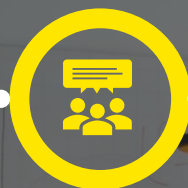




Agenda e
Objetivos do
Workshop



Consumidor
do Futuro



Quiz



Análises
Prévias



Autoavaliação



Dinâmica



Próximos
passos

QUIZ - TENDÊNCIAS DE CONSUMO NO FUTURO

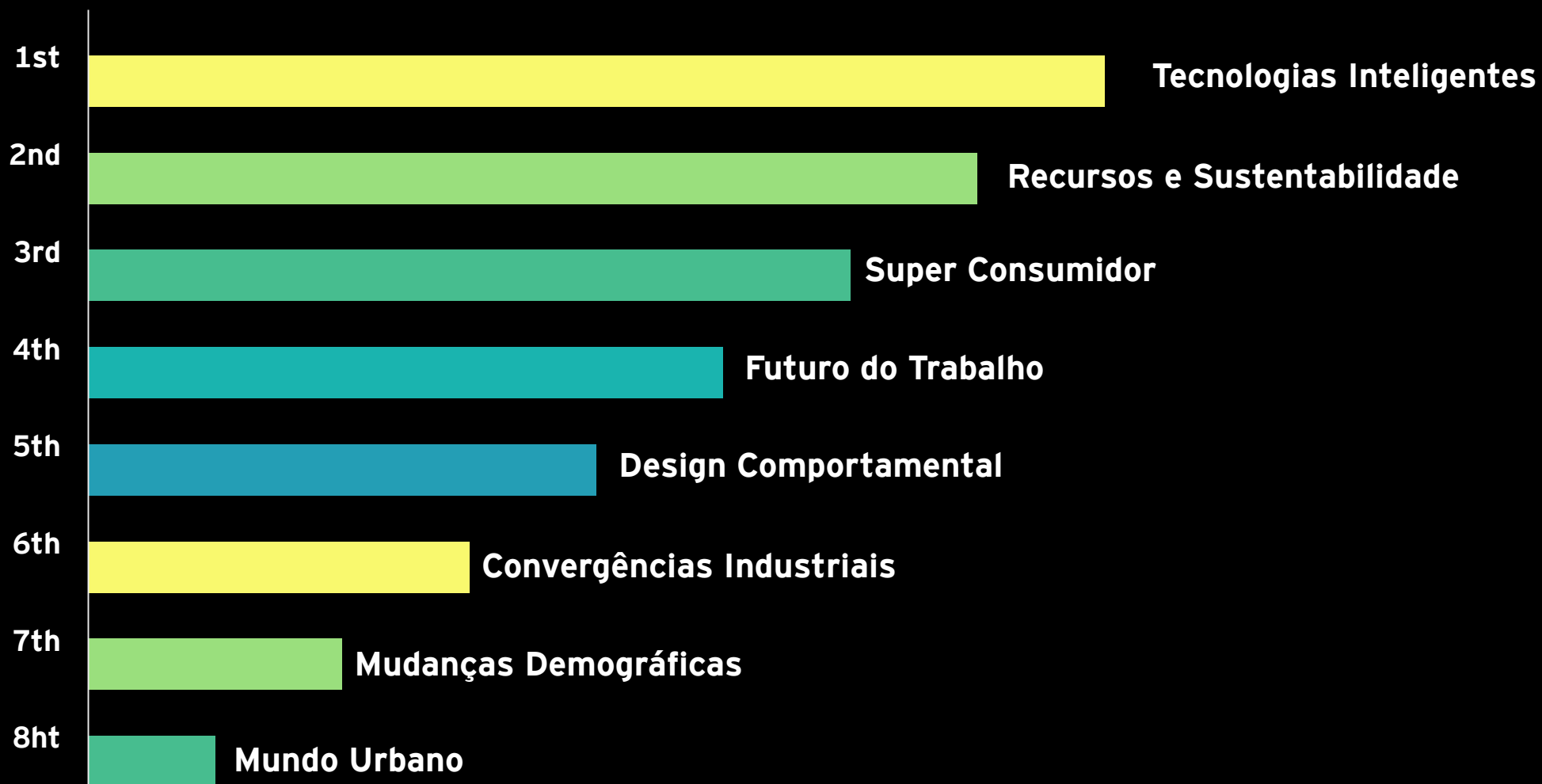
Quiz

Mentimeter

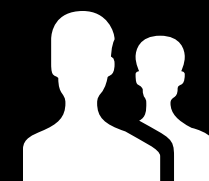
- **Objetivo:** Identificar e priorizar as alavancas de transformação com maior impacto nas relações de consumo para os próximos anos.
- **Pergunta:** Na sua opinião, em que ordem você priorizaria as tendências apresentadas quanto aos impactos nos hábitos de consumo?

Consumidor do Futuro

Tendências Priorizadas

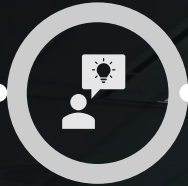


10
Respostas





Agenda e
Objetivos do
Workshop



Consumidor
do Futuro



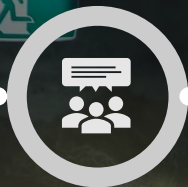
Quiz



Análises
Prévias



Autoavaliação



Dinâmica



Próximos
passos

ANÁLISES PRÉVIAS



Premissas da Análise



Bases Utilizadas

Utilizamos as bases de dados das plataformas do Consumidor.gov.br e Sindec disponibilizadas pela SENACON.



Período da análise

Consumidor.gov.br - Janeiro de 2018 até Abril de 2020.
Sindec - Janeiro de 2018 a Março de 2020.



Delimitação

A autoavaliação de maturidade não tem como objetivo avaliar comparativamente as agências, tampouco sugere uma avaliação geral ou parecer da atuação da agência junto aos respectivos setores.



Categorização dos Setores

Utilizamos as informações de empresas/setores disponíveis nas fontes de dados para categorizar os setores regulados, foco do nosso projeto.



Categorização dos Pilares

Para categorizar as reclamações com os pilares da avaliação qualitativa, correlaciona-se o campo 'Descrição Problema' de ambas as bases de dados com as dimensões da matriz.

Base de Dados



1.4mm

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

677.066

Reclamações nos 8 setores regulados.



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

Base de Dados

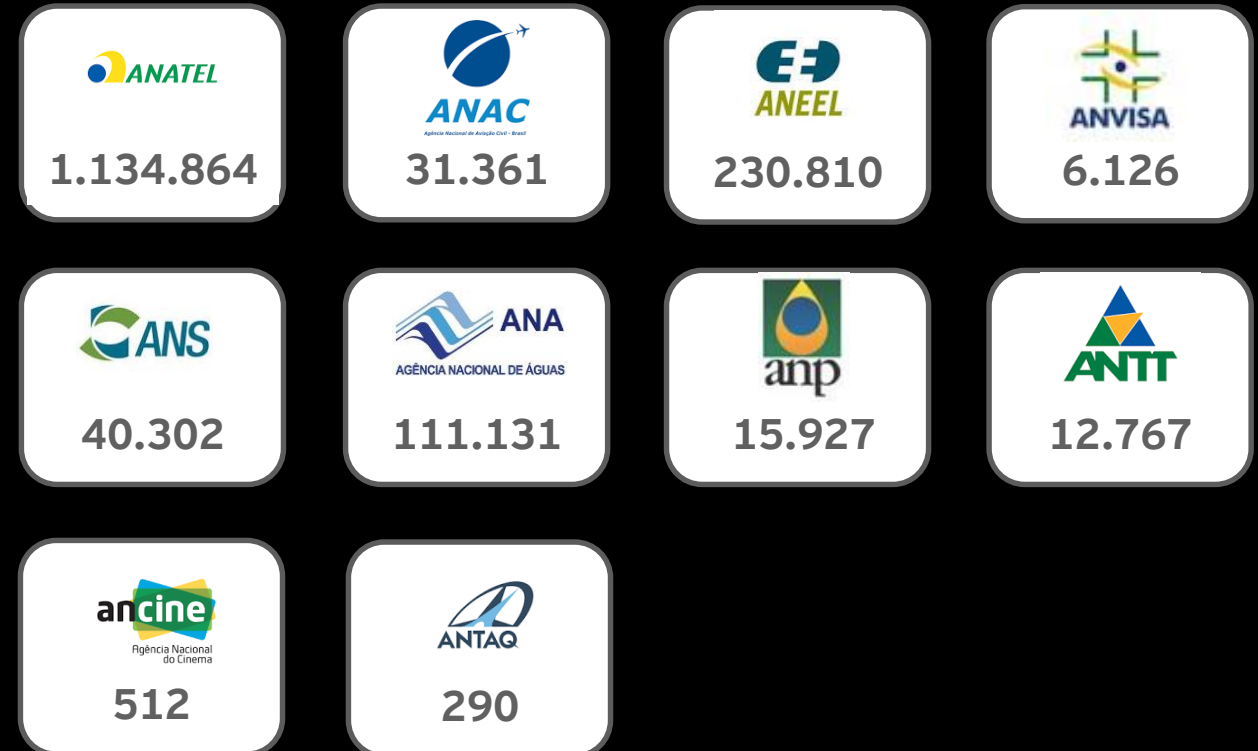
Sindec

3.8mm

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

1.584.090

Reclamações nos 10 setores regulados analisados, representados por:



Pilares e Dimensões



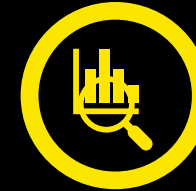
Análise Quantitativa Prévia



**Número de
Reclamações por
Estado, ponderado
a cada mil
habitantes**



**Número de
Reclamações por
Grupo de Problema**



**Número de
Reclamações por
Pilar - Geral**



**Número de
Reclamações por
Pilar, Regiões e
Estados**



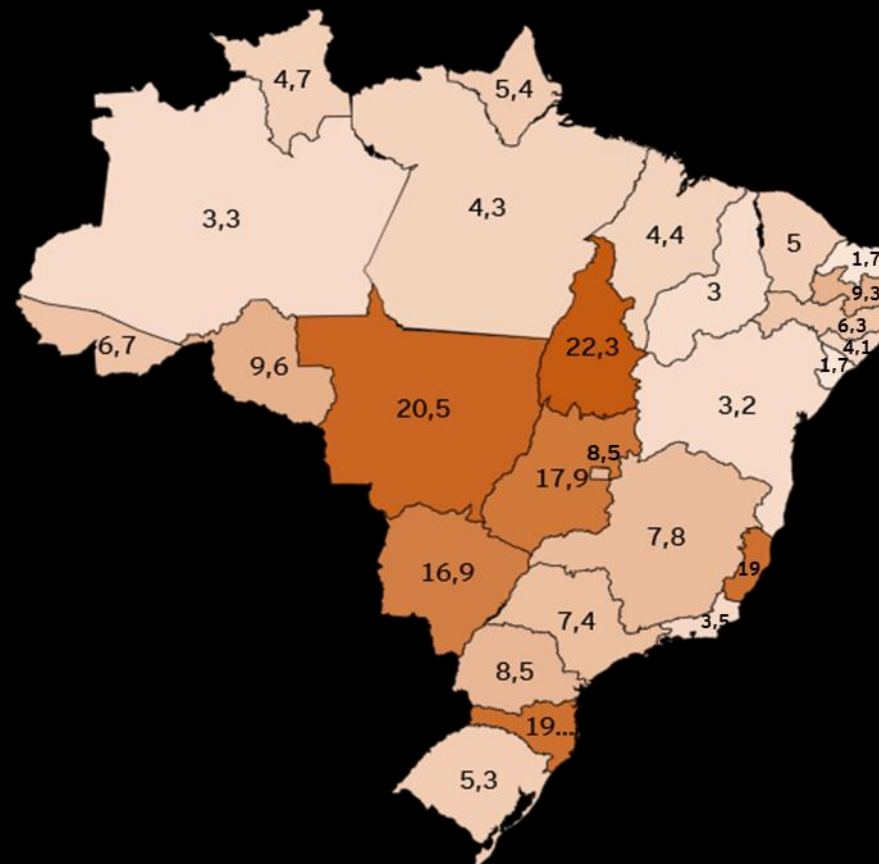
**Número de
Reclamações por
Pilar e Setores**

Análise Quantitativa Prévia

Número de Reclamações por Estado, ponderado a cada mil habitantes



CONSUMIDOR.GOV

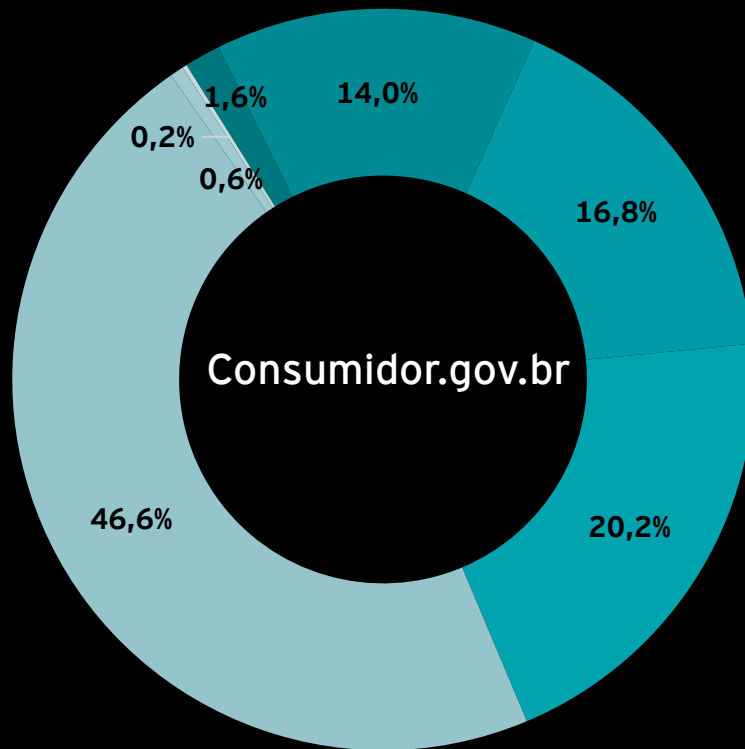


SINDEC

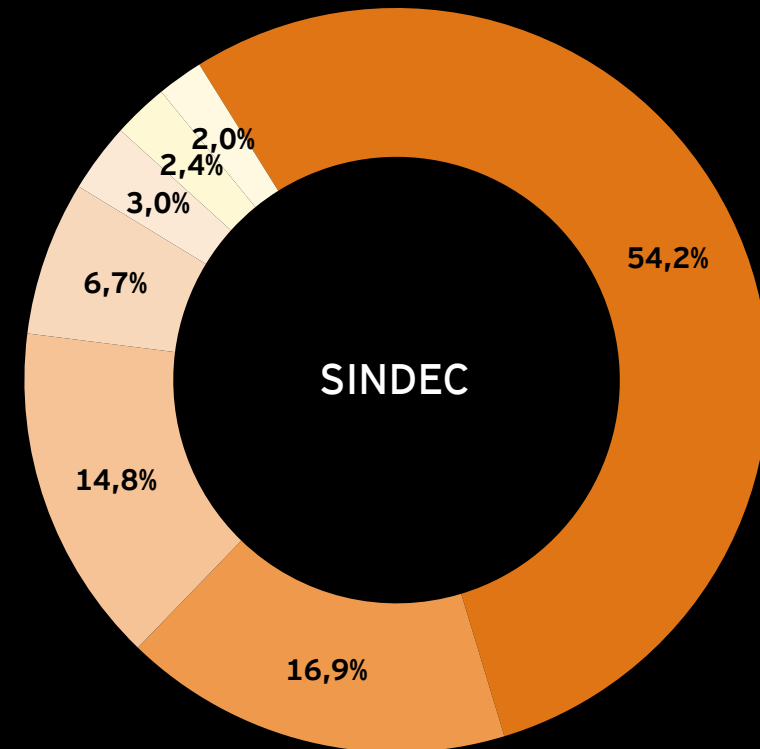


Análise Quantitativa Prévia

Número de Reclamações por Grupo e Tipo de Problema



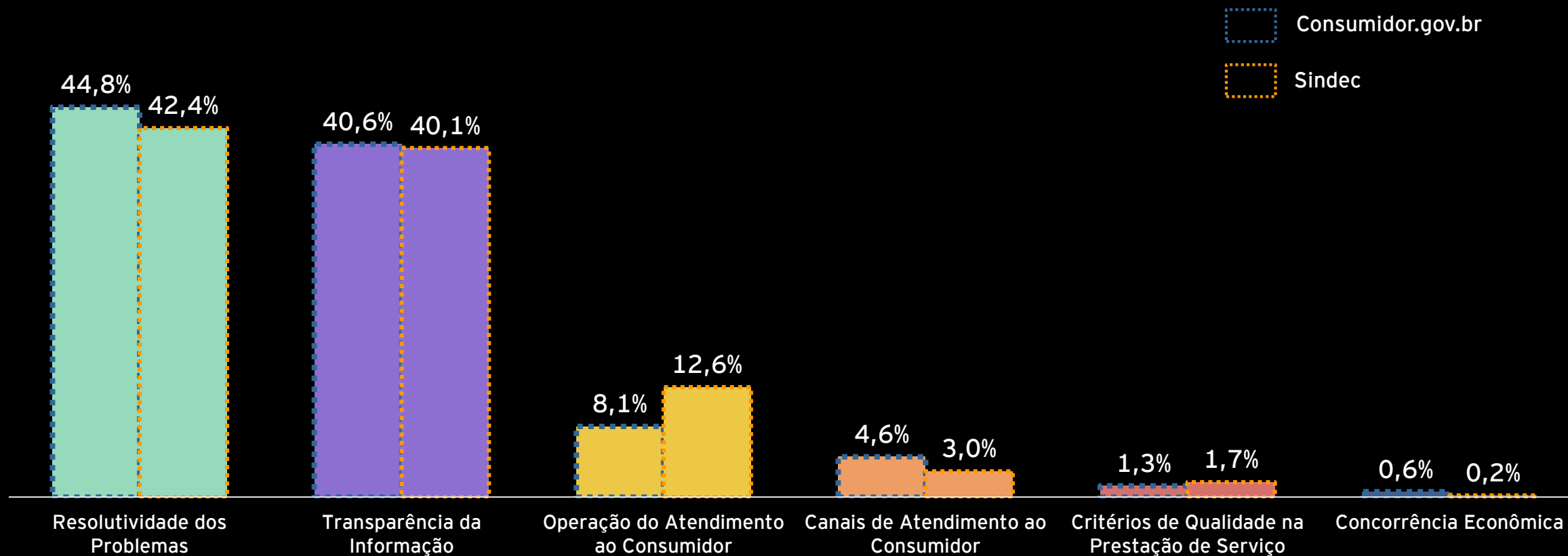
- Informação
- Vício de Qualidade
- Cobrança / Contestação
- Atendimento / SAC
- Contrato / Oferta
- Entrega do Produto



- Problemas com cobrança
- Problemas com SAC
- Problemas Diversos com Produtos e Serviços
- Outros problemas
- Problemas com contrato
- Vício de Qualidade
- Problemas na Oferta

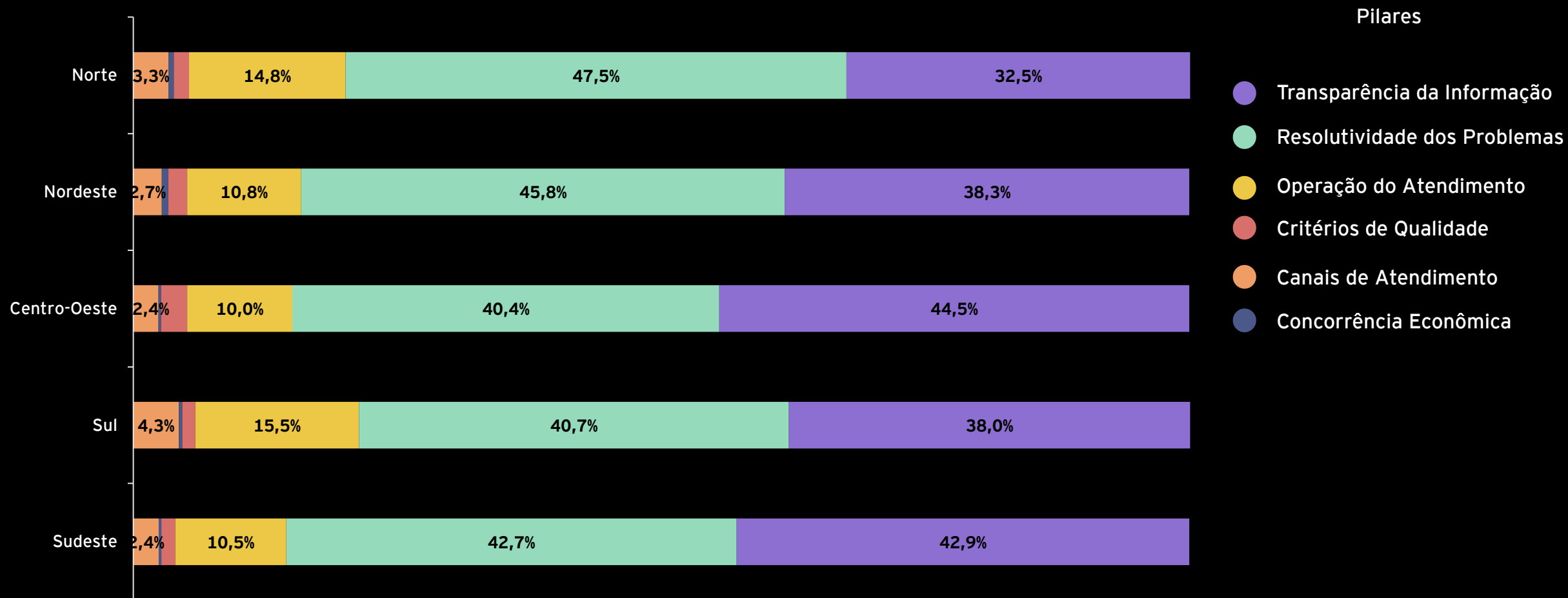
Análise Quantitativa Prévia

Número de Reclamações por Pilar - Geral



Análise Quantitativa Prévia

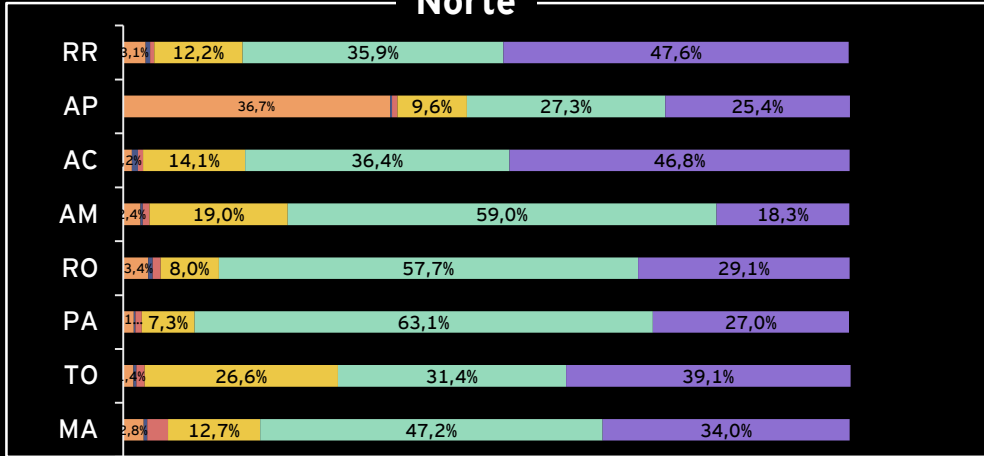
Número de Reclamações por Pilar, Regiões e Estados



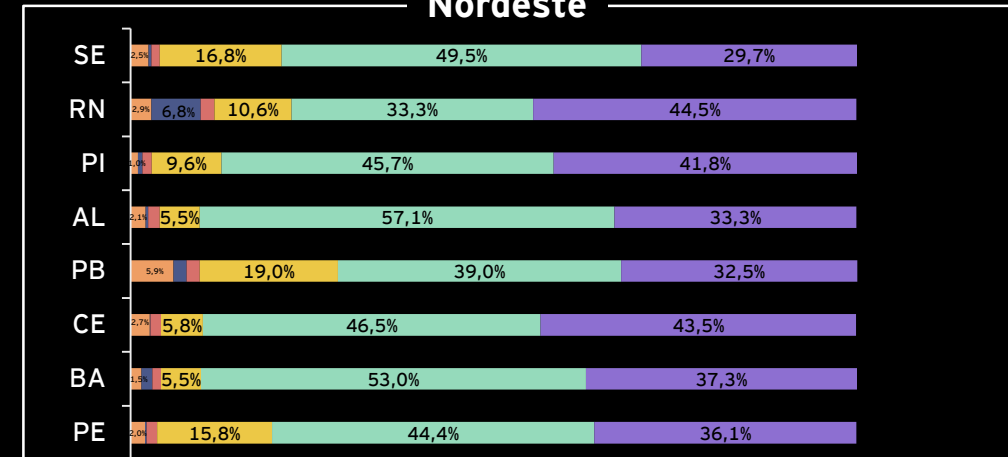
Análise Quantitativa Prévia

Número de Reclamações por Pilar, Regiões e Estados

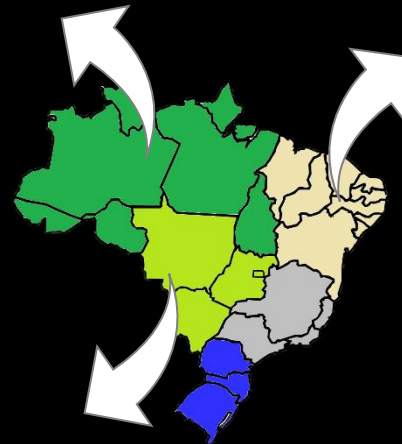
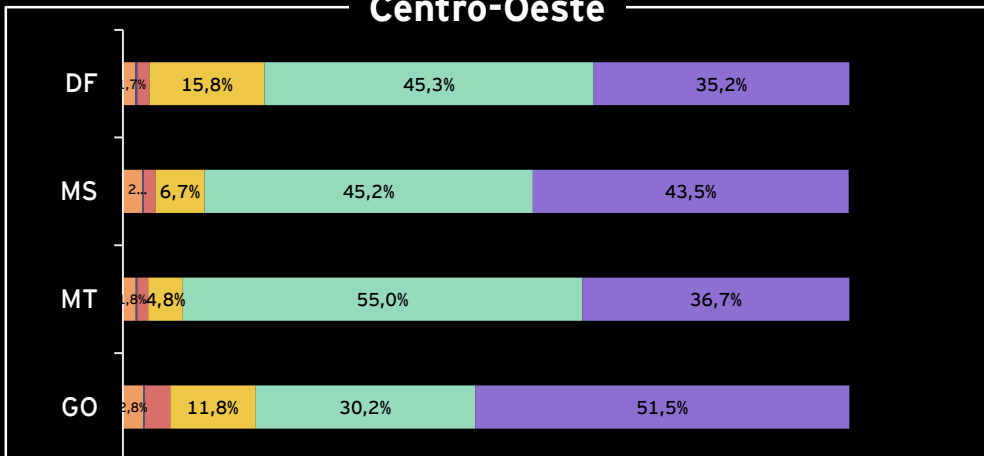
Norte



Nordeste



Centro-Oeste

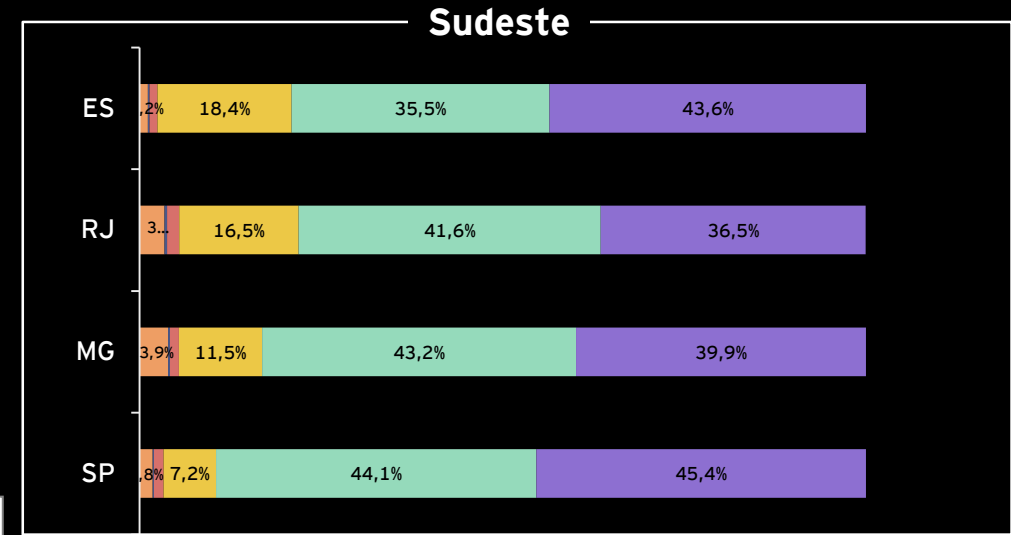
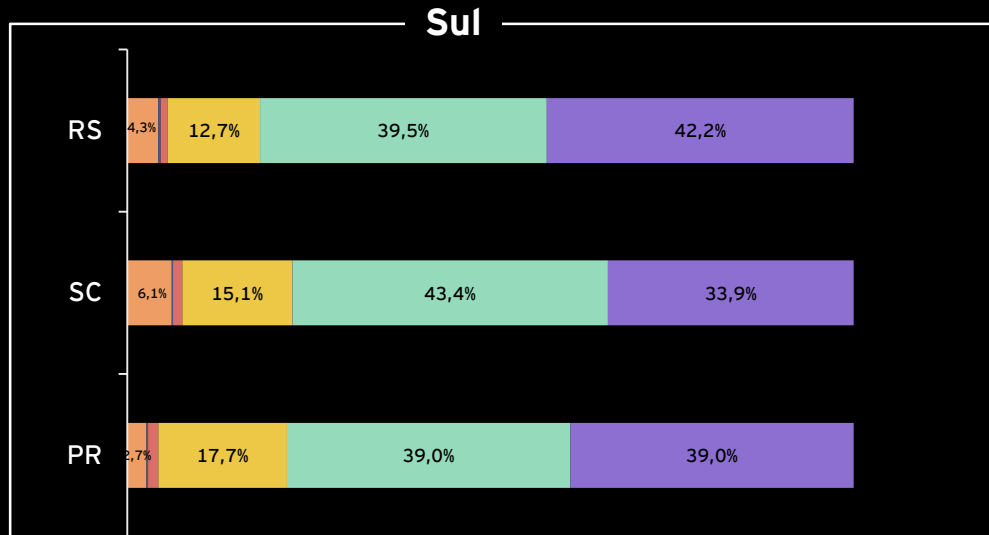


Pilares

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

Análise Quantitativa Prévia

Número de Reclamações por Pilar, Regiões e Estados

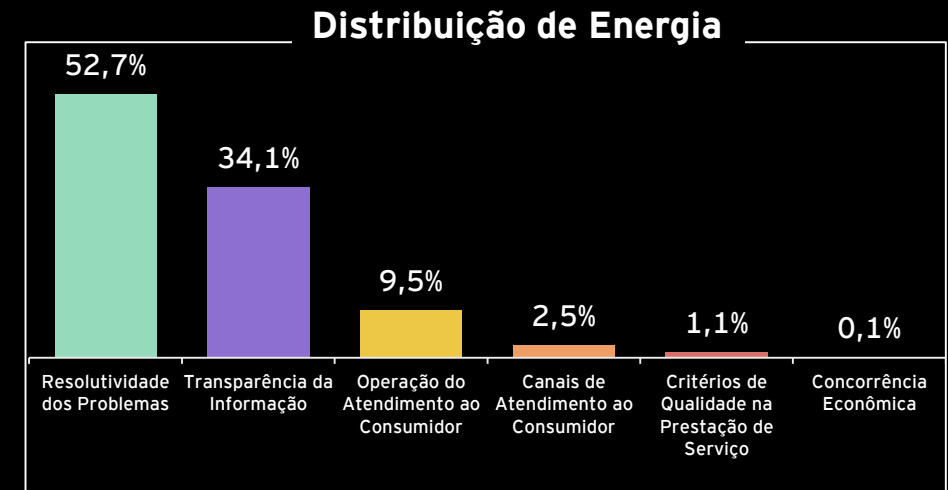
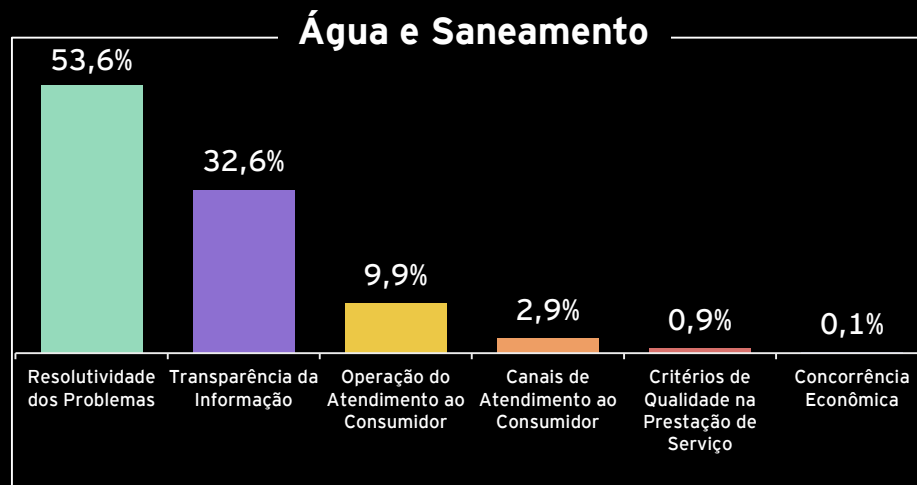
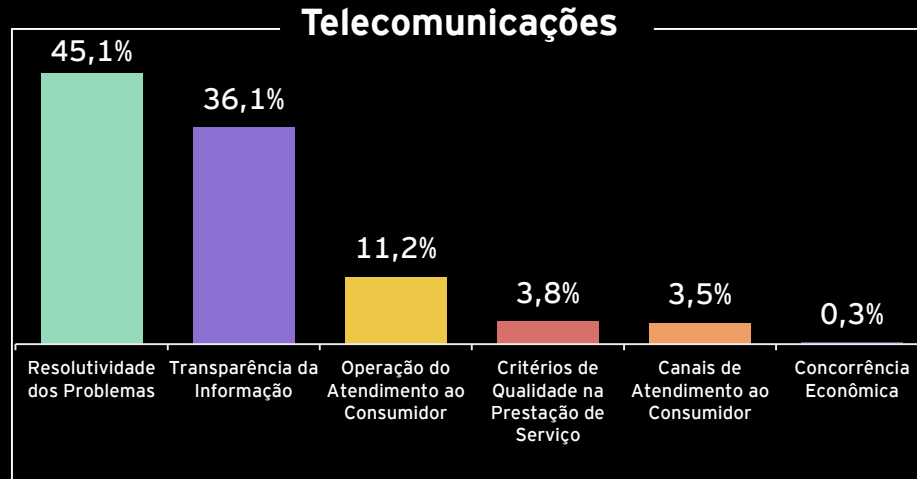


Pilares

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

Análise Quantitativa Prévia

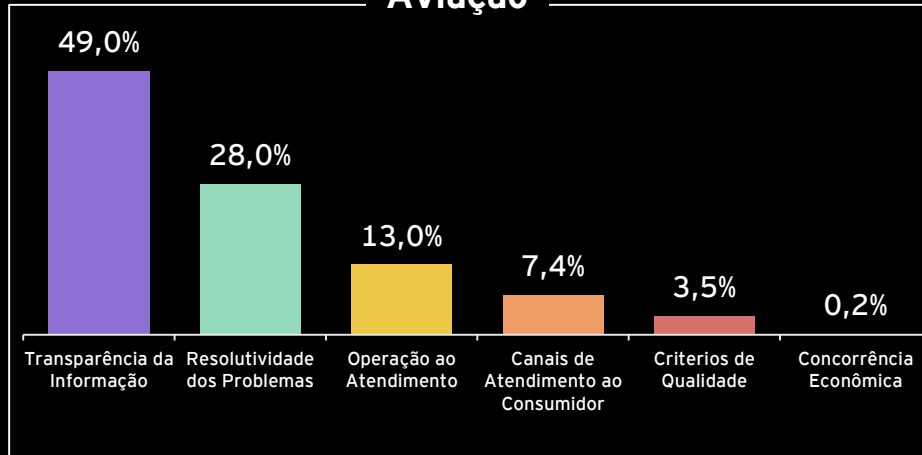
Número de Reclamações por Pilar e Setores



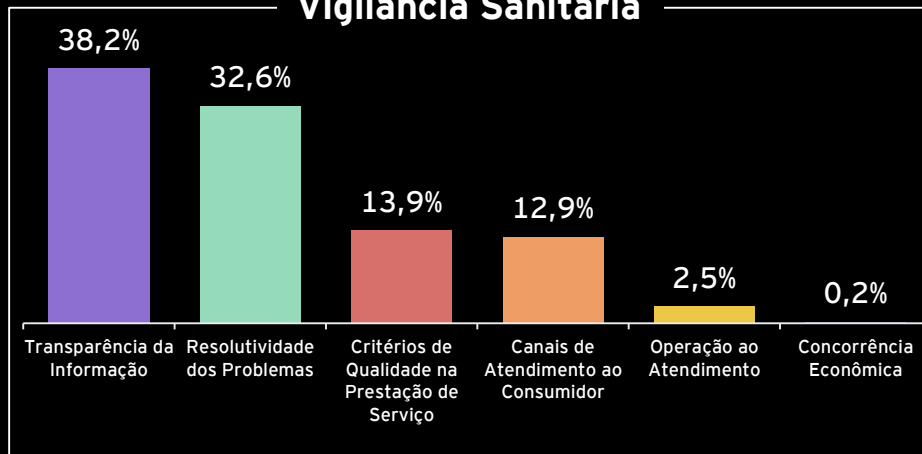
Análise Quantitativa Prévia

Número de Reclamações por Setores

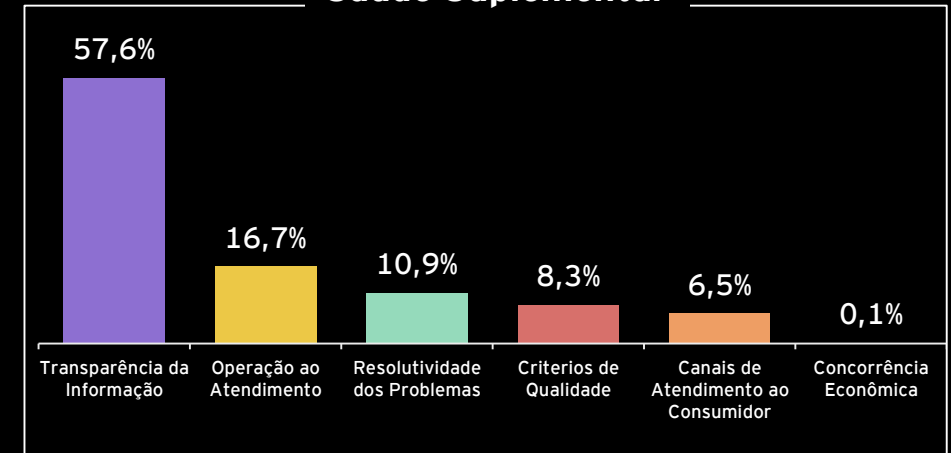
Aviação



Vigilância Sanitária



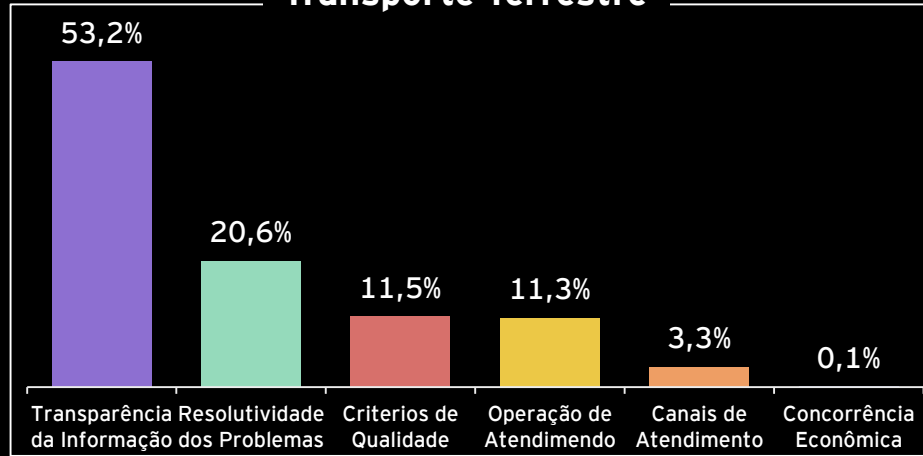
Saúde Suplementar



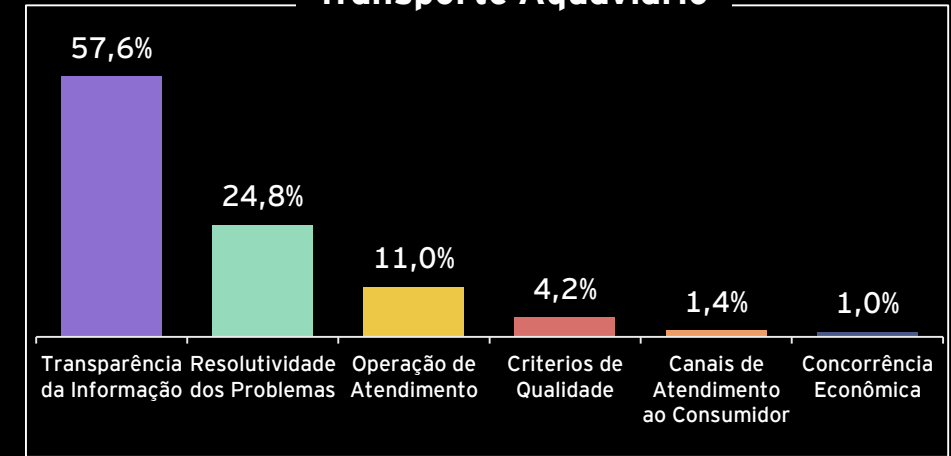
Análise Quantitativa Prévia

Número de Reclamações por Pilar e Setores

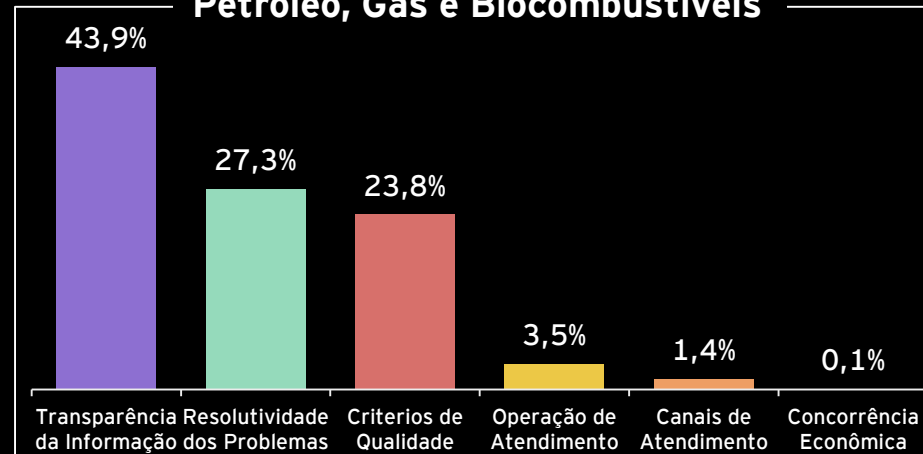
Transporte Terrestre



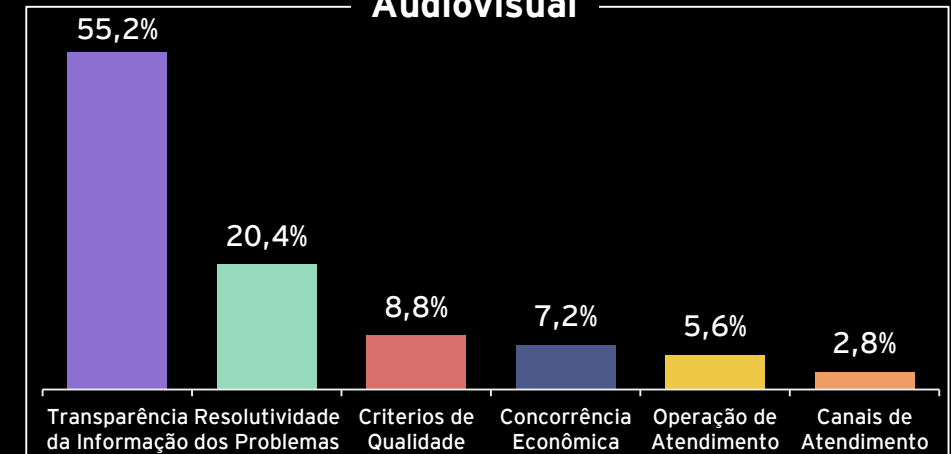
Transporte Aquaviário



Petróleo, Gás e Biocombustíveis



Audiovisual

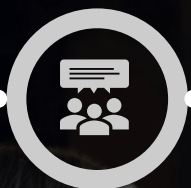




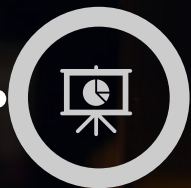
Agenda e
Objetivos do
Workshop



Consumidor
do Futuro



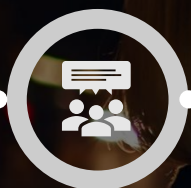
Quiz



Análises
Prévias



Autoavaliação



Dinâmica



Próximos
passos

Autoavaliação

Autoavaliação

Informações Gerais



100%

de adesão ao formulário de Autoavaliação, contando com a resposta das **10** Agências participantes.



3,85

Foi a média de autoavaliação encontrada nas dimensões “**Quantidades/tipos de canais de atendimento**” e “**Envolvimento social no processo de elaboração da agenda regulatória**”



2,42

Foi a média da avaliação da dimensão “**Critérios de Compensação**”, a mais baixa entre as **22** dimensões

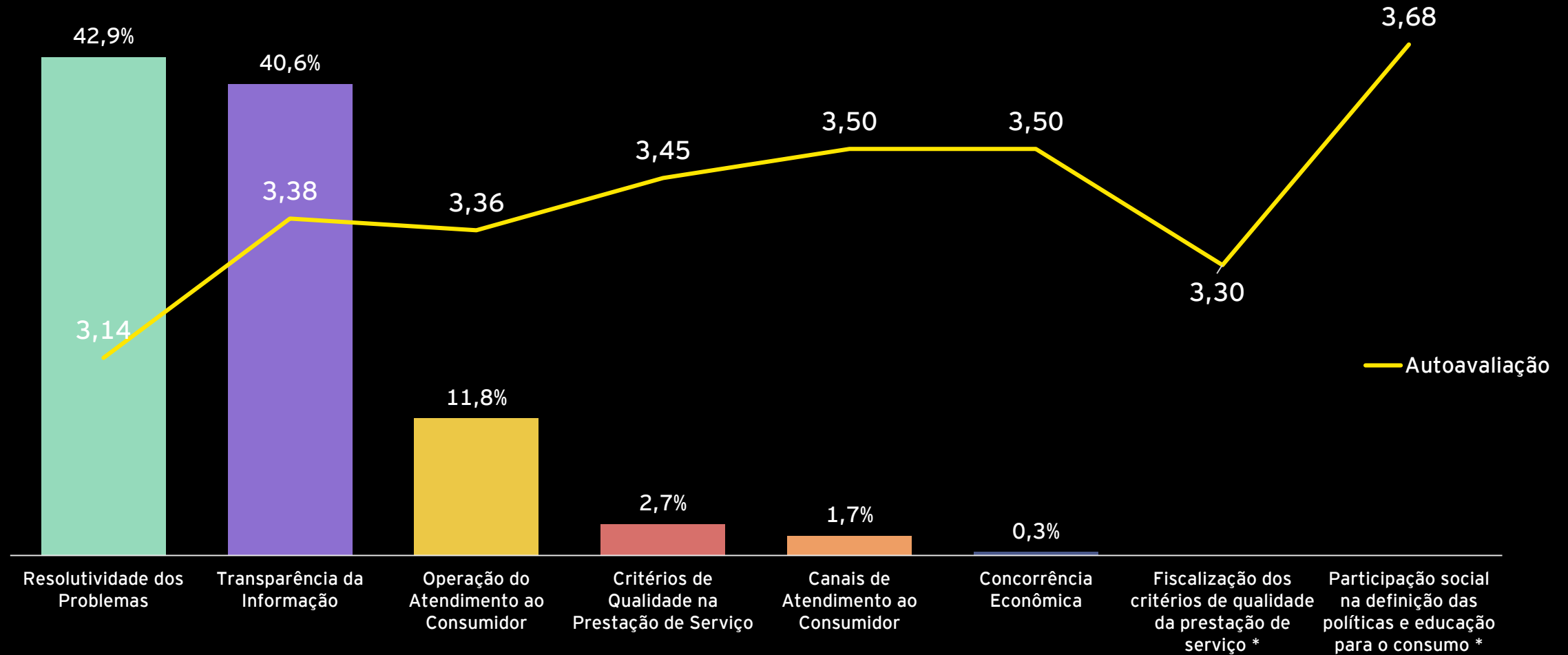


3,4

Foi a média geral da autoavaliação das agências, o que corresponde ao nível **Estruturado**.

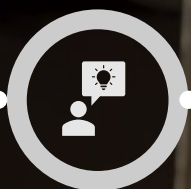
Autoavaliação

Número de Reclamações por Pilar - Geral

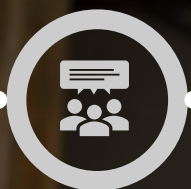




Agenda e
Objetivos do
Workshop



Consumidor
do Futuro



Quiz



Análises
Prévias



Autoavaliação



Dinâmica



Próximos
passos

Dinâmica - OS DESAFIOS DAS AGÊNCIAS REGULADORAS

Dinâmica

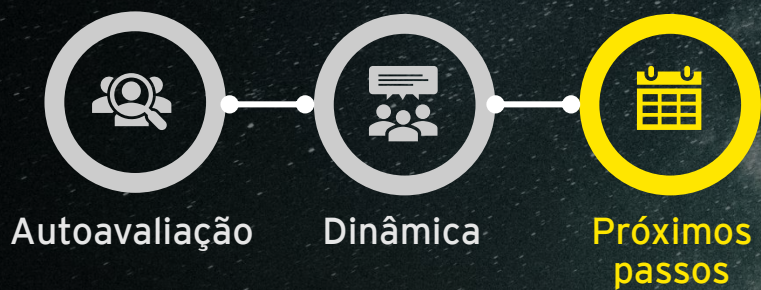
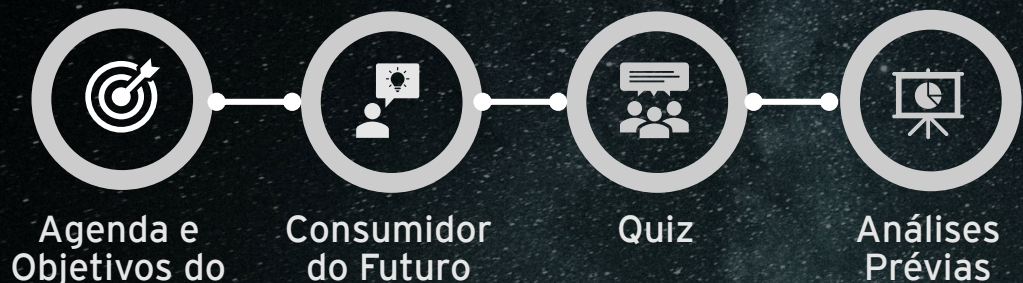
M U R A L

- **Objetivo:** Identificar os desafios que as Agências Reguladoras compreendem como barreiras para o desenvolvimento da sua regulação e atuação na promoção da proteção do consumidor nos setores regulados.
 - **Pergunta:** Diante do contexto apresentado, quais os principais desafios da Agência Reguladora que você representa e como a Senacon pode ajudar?



Modelo de discussão: Plenária virtual facilitada por colaborador EY, via ferramenta.

As informações coletadas possuem o intuito de serem utilizadas na elaboração dos próximos produtos.



PRÓXIMOS PASSOS

Próximos Passos



Avaliação do Workshop



- **Objetivo:** Coletar as principais percepções das Agências Reguladoras acerca do Workshop realizado.
 - **Pergunta 1:** De 0 a 10, o quanto você avalia a sua satisfação acerca do Workshop - Os desafios das Agências Reguladoras?
 - **Pergunta 2:** Qual o motivo de você atribuir essa nota?
 - **Pergunta 3:** Sugestões para os próximos encontros.

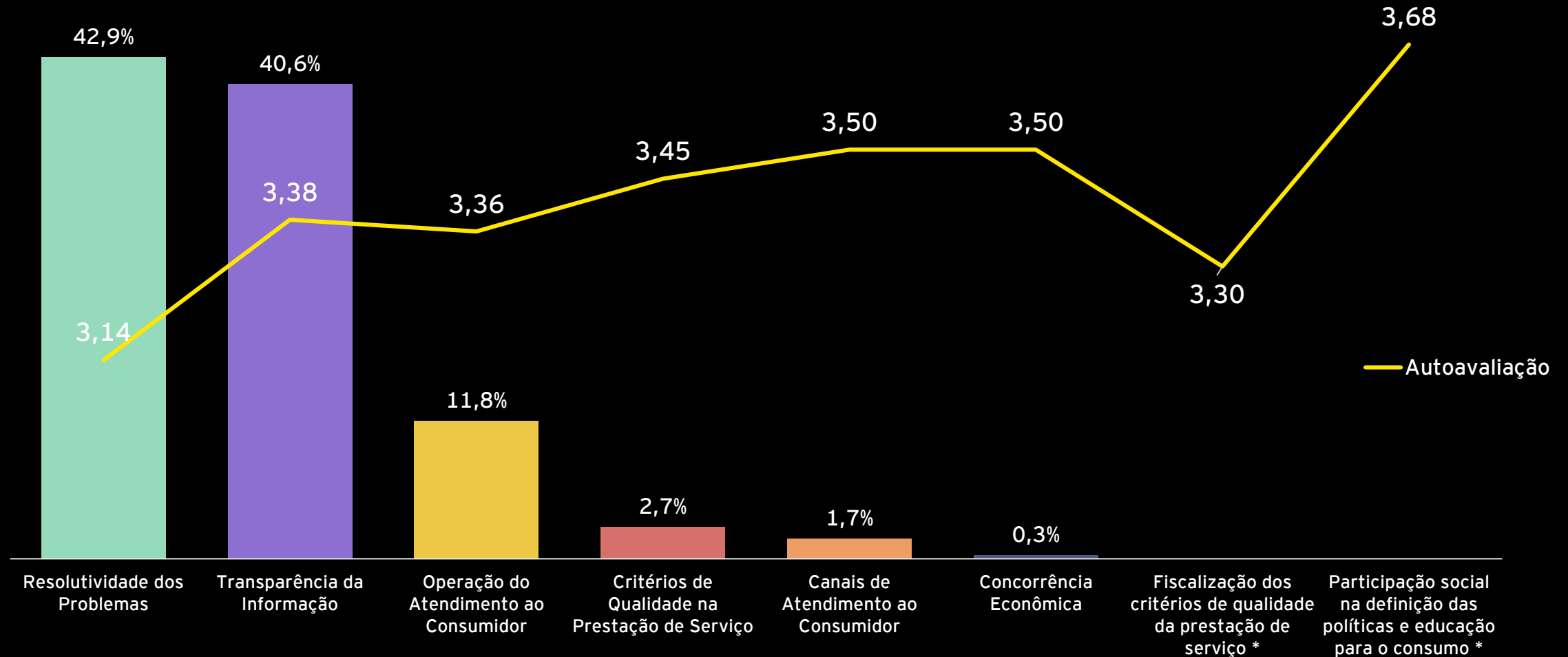
A hand is holding a smartphone displaying a financial chart. The chart features a candlestick pattern with a blue shaded area underneath, and a blue line graph above it. The background is dark with blue and white highlights. A semi-transparent grey circle with a yellow border is overlaid on the left side of the screen. Inside the circle, the number '2' is displayed in a large, light grey font. Below the number, the text 'Compilado das Autoavaliações' is written in a white, sans-serif font. The overall scene is dimly lit, focusing on the phone's screen.

2

**Compilado das
Autoavaliações**

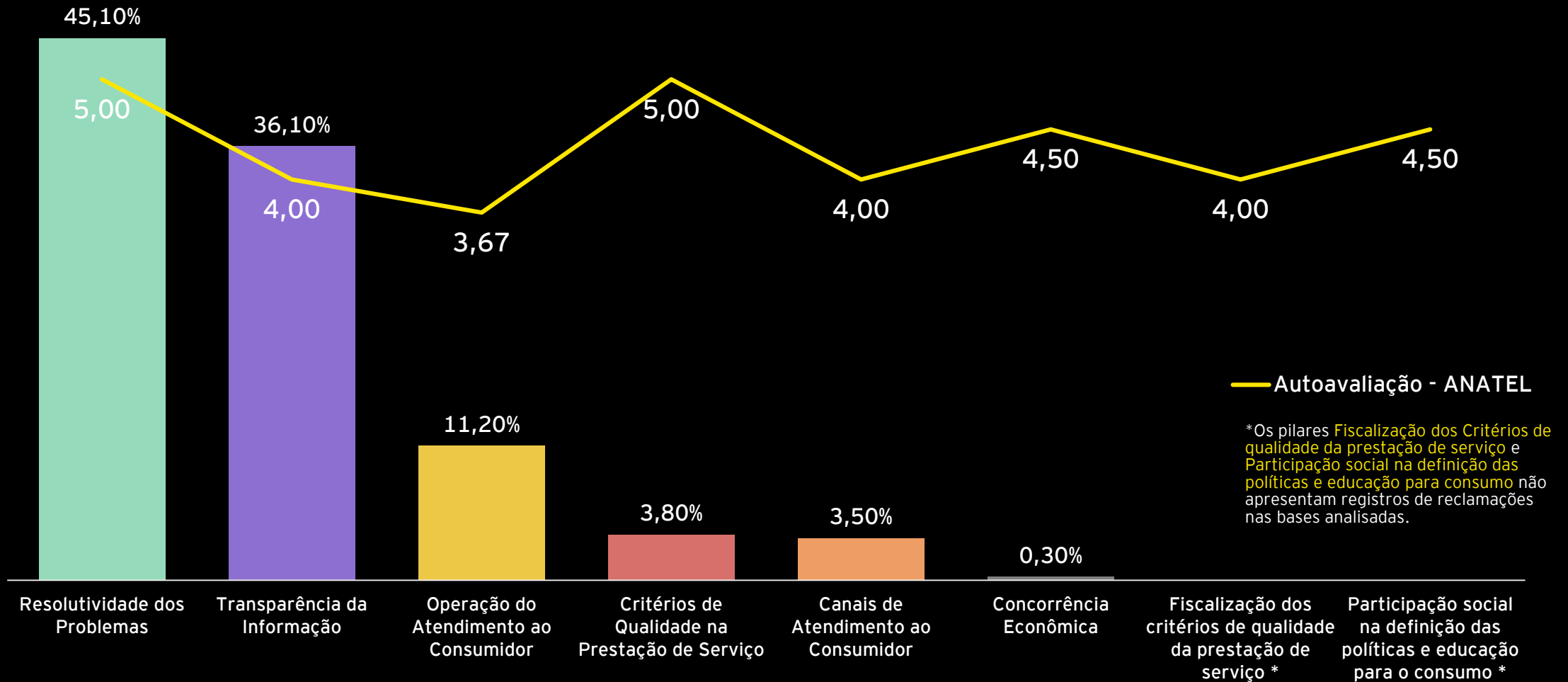
Autoavaliação

Percentual (%) de Reclamações por Pilar - Geral



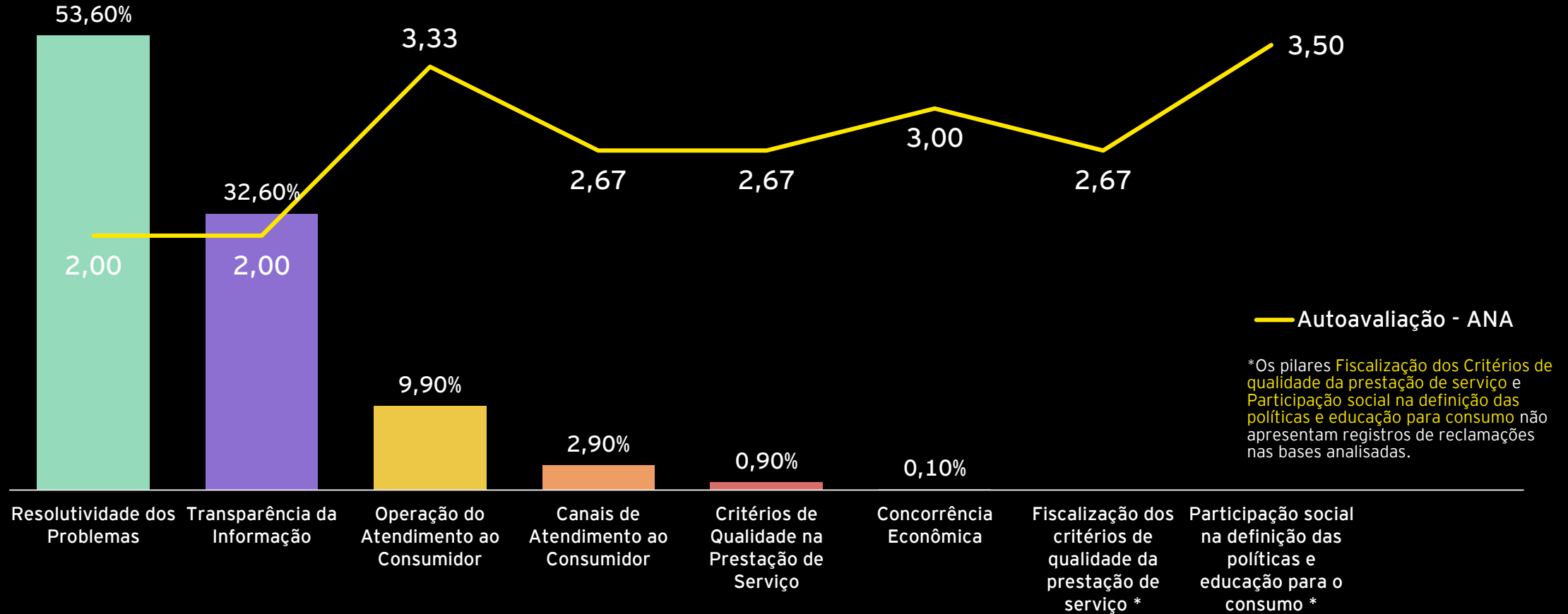
Autoavaliação

Percentual (%) de Reclamações por Pilar para o Setor de Telecomunicações



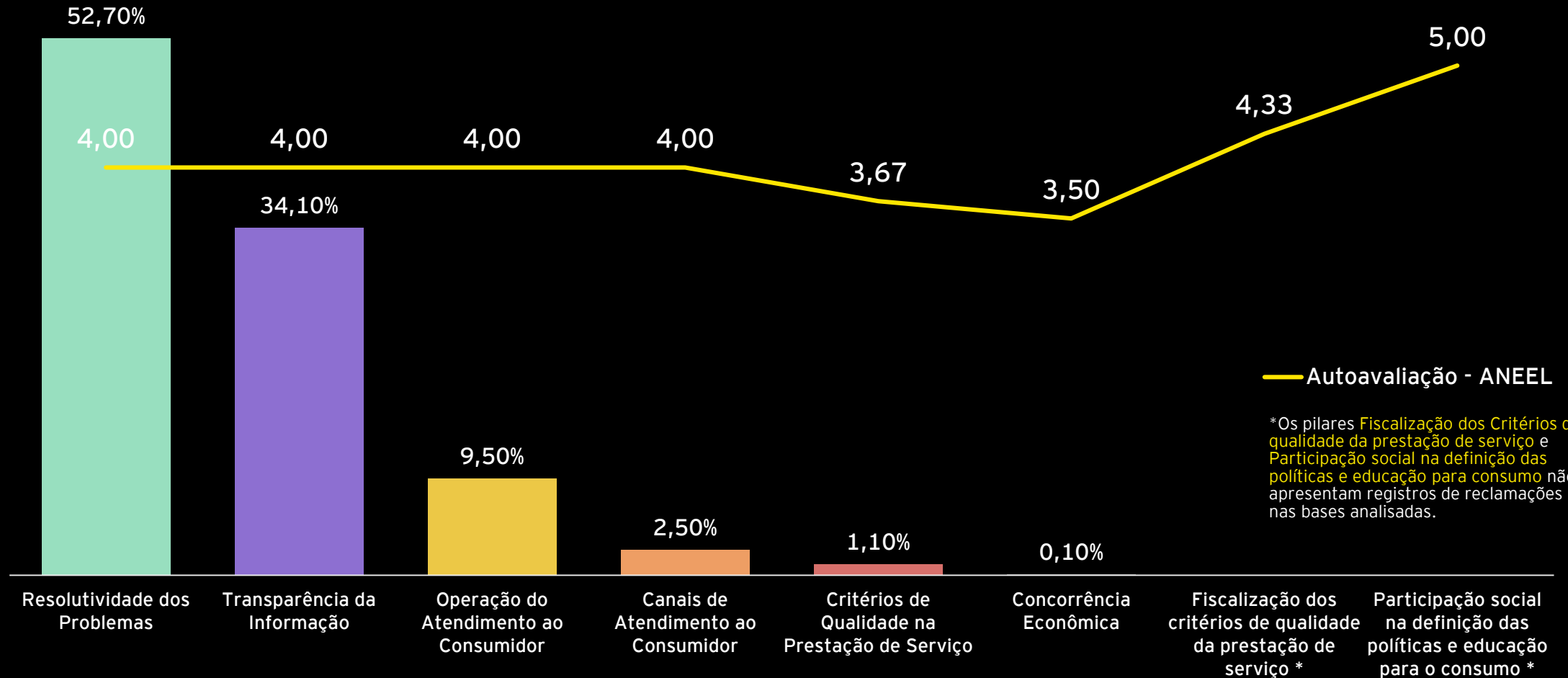
Autoavaliação

Percentual (%) de Reclamações por Pilar para o Setor de Água e Saneamento



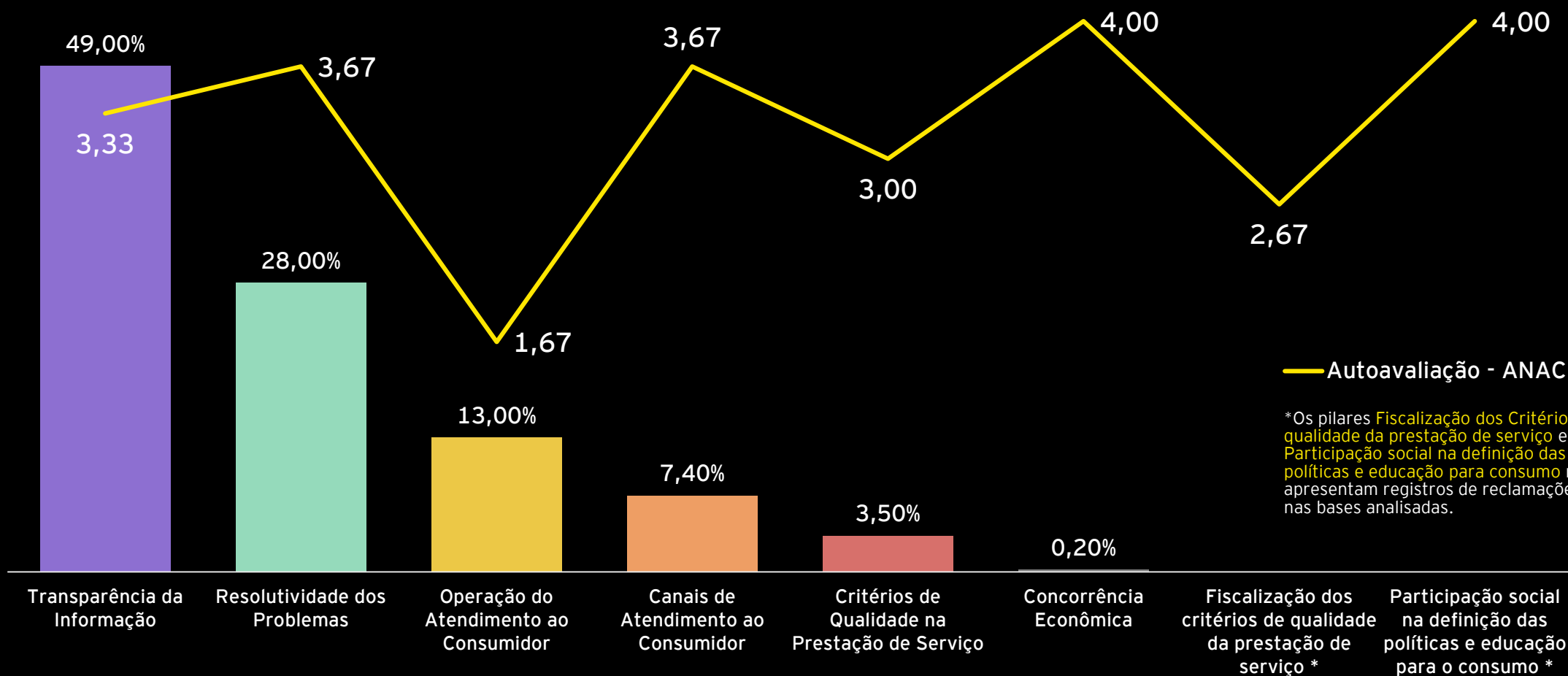
Autoavaliação

Percentual (%) de Reclamações por Pilar para o Setor de Distribuição de Energia



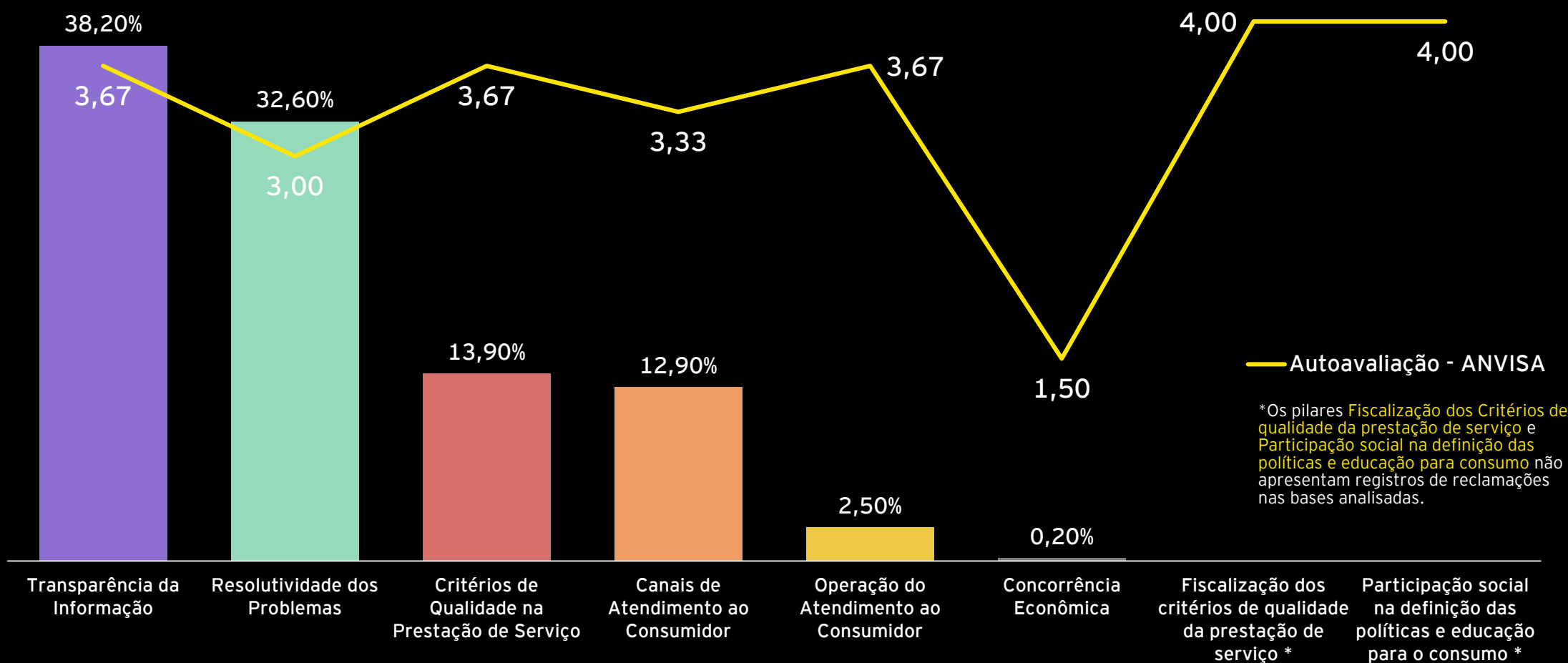
Autoavaliação

Percentual (%) de Reclamações por Pilar para o Setor de Aviação



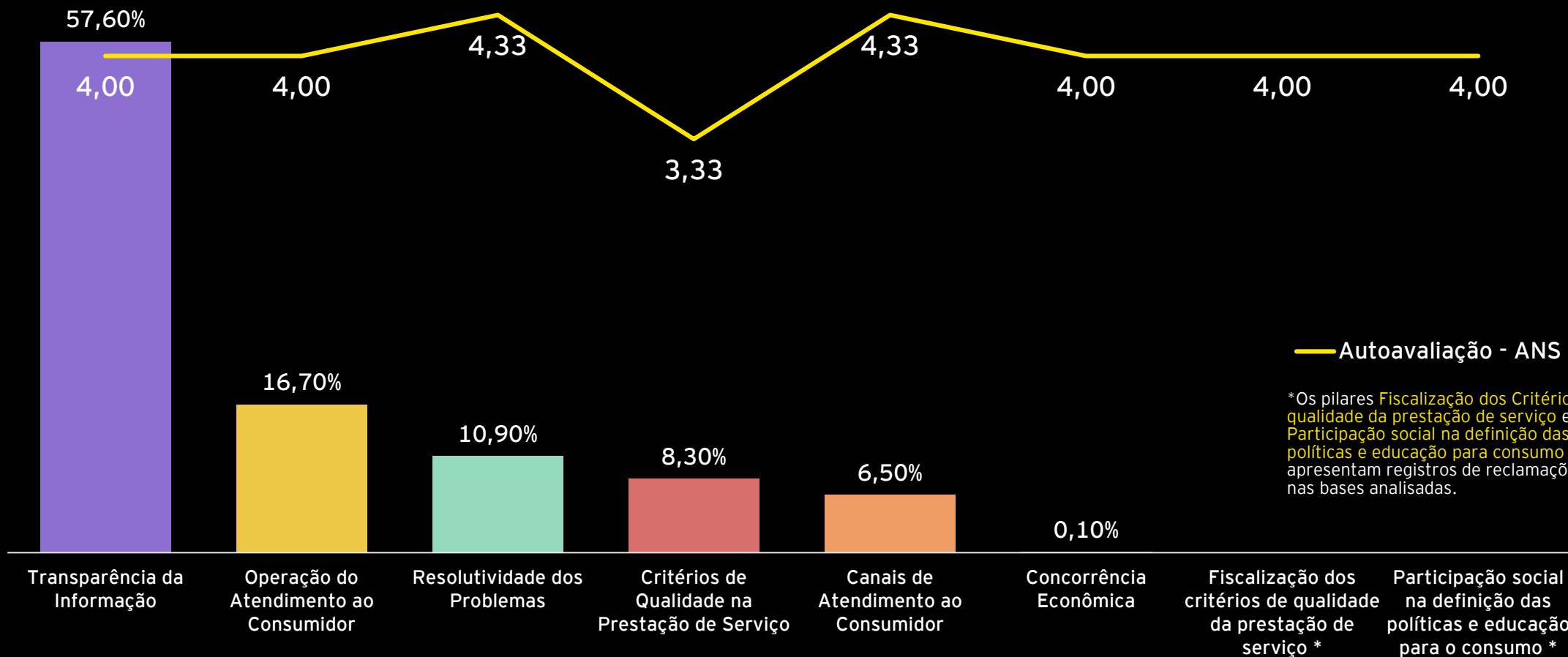
Autoavaliação

Percentual (%) de Reclamações por Pilar para o Setor de Vigilância Sanitária



Autoavaliação

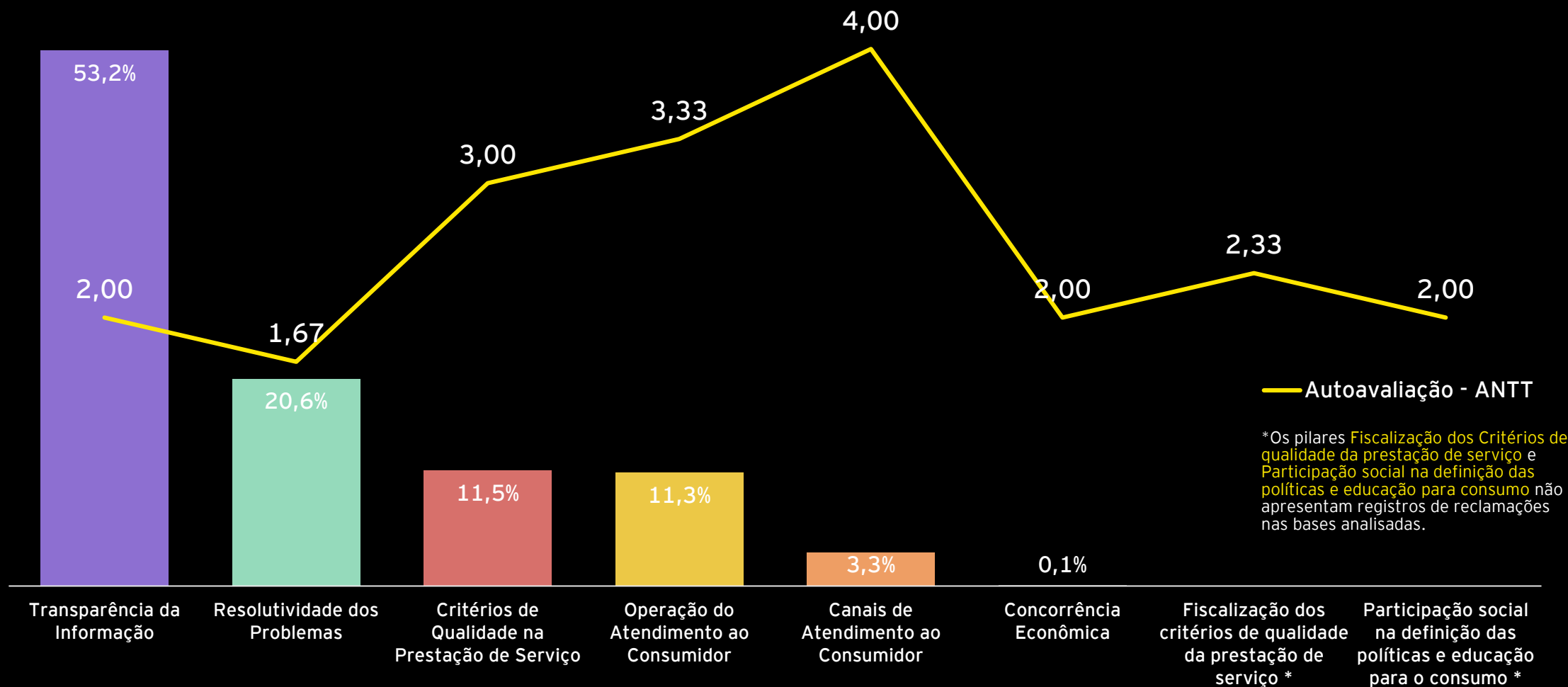
Percentual (%) de Reclamações por Pilar para o Setor de Saúde Suplementar



*Os pilares Fiscalização dos Critérios de qualidade da prestação de serviço e Participação social na definição das políticas e educação para consumo não apresentam registros de reclamações nas bases analisadas.

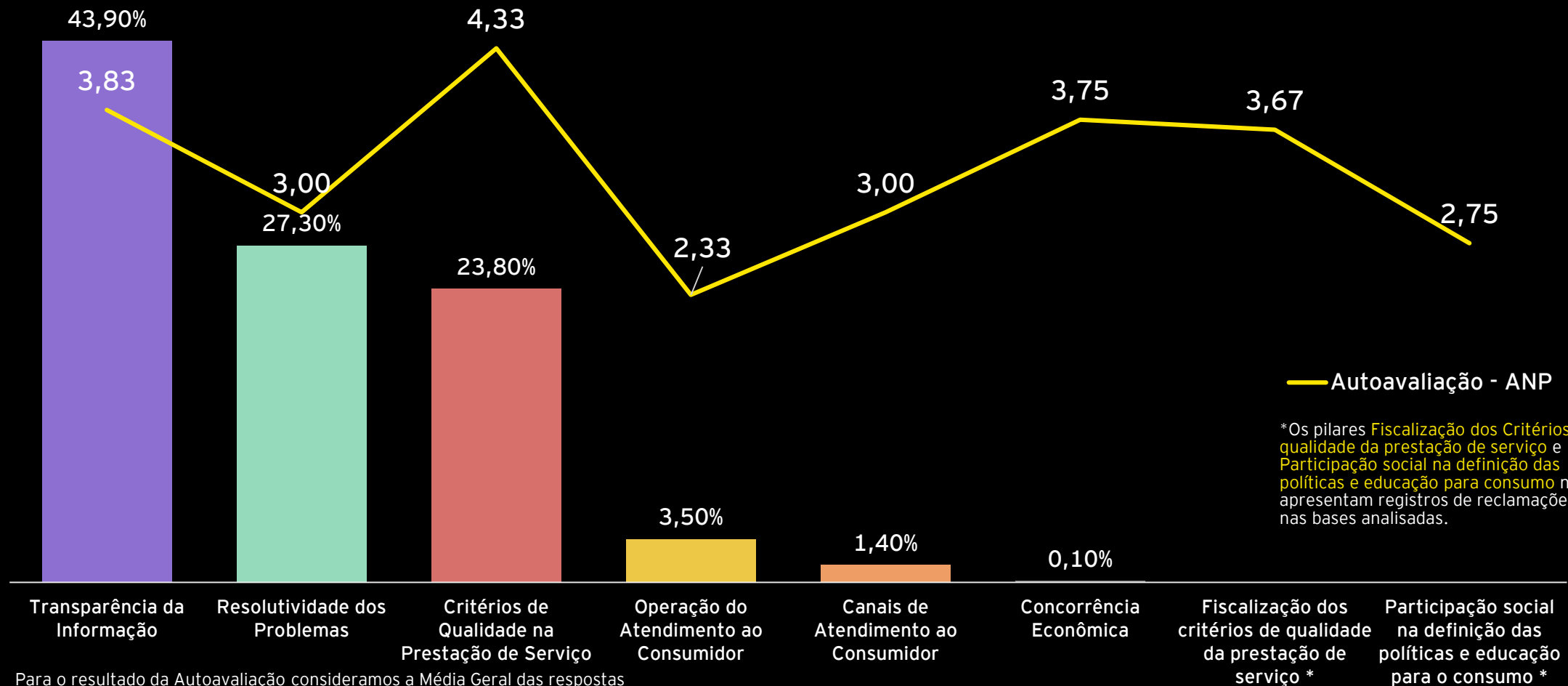
Autoavaliação

Percentual (%) de Reclamações por Pilar para o Setor de Transporte Terrestre



Autoavaliação

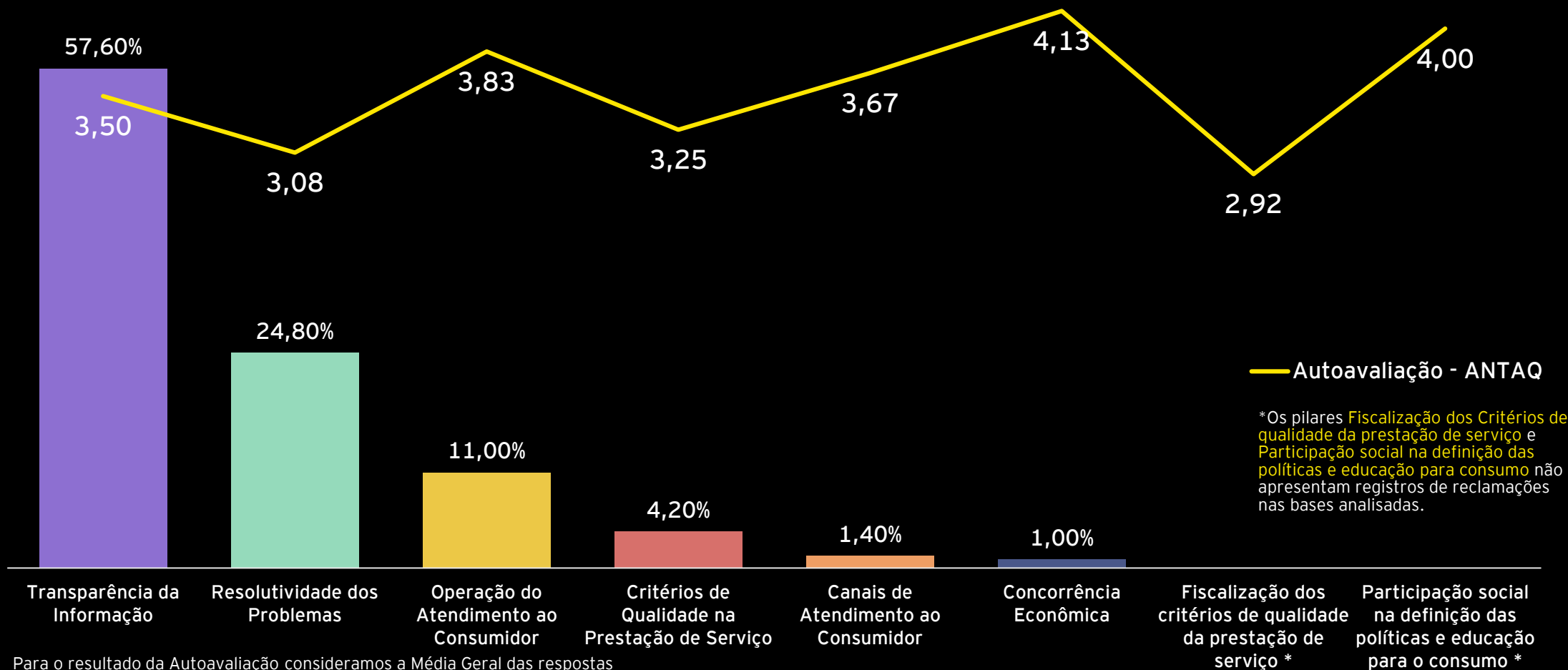
Percentual (%) de Reclamações por Pilar para o Setor de Petróleo, Gás e Biocombustíveis



Para o resultado da Autoavaliação consideramos a Média Geral das respostas fornecidas pelos seguintes profissionais: **Pietro Mendes** e **Bruno Moura**

Autoavaliação

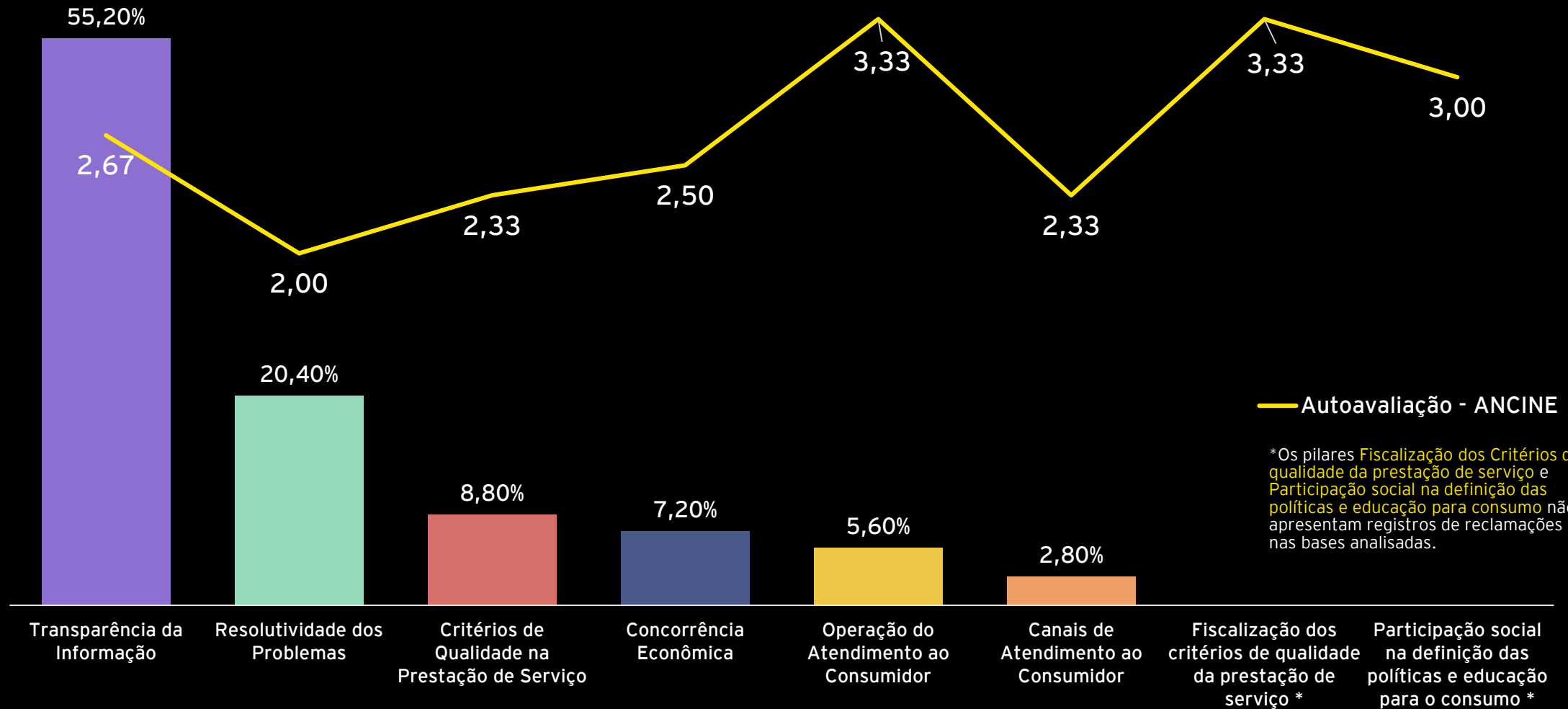
Percentual (%) de Reclamações por Pilar para o Setor de Transporte Aquaviário



Para o resultado da Autoavaliação consideramos a Média Geral das respostas fornecidas pelos seguintes profissionais: Pedro, Jaqueline Wendpap, Patrícia Povoá e José Neto

Autoavaliação

Percentual (%) de Reclamações por Pilar para o Setor de Audiovisual





3

**Compilado dos
Desafios
levantados na
Dinâmica**

Desafios Identificados - ANATEL

“Ampliar o acesso aos serviços de telecomunicações”

“Viabilizar a adoção de novas tecnologias e plataformas”

“Estimular a competição e a inovação no setor”

“Ampliar o diálogo com agentes públicos e privados sobre o setor de telecom.”

“Garantir os direitos dos consumidores na relação com as prestadoras”

Desafios Identificados - ANEEL

*"Monopólio Natural -
Serviço Público essencial
- Serviço público mais
universalizado."*

*"Poucos incentivos para
resolver conflitos."*

*"Tecnologias
disruptivas."*

*"Intangibilidade da
Energia Elétrica."*

*"Tarifa regulada -
Desoneração da tarifa."*

*"Carga tributária - 50%
da conta."*

Desafios Identificados - ANEEL

"Empoderamento do Consumidor - Pro consumidor e Geração distribuidora."

"Sustentabilidade."

"Subsídios criados pela legislação."

"Carga Tributária - Complexidade"

"Complexidade técnica do setor."

Desafios Identificados - ANAC

“As agências reguladoras acabam tendo algumas dificuldades de investimentos tecnológicos por questão de orçamento público e dificuldades de contratação..”

“Despertar na sociedade em geral a ideia e importância de que a defesa do consumidor está no mesmo patamar da livre concorrência, devendo andarem juntos.”

“Manter uma articulação constante com diversas entidades do SNDC, a fim de diminuir a assimetria de informação entre os tomadores de decisão.”

“Criar novos mecanismos ou meios de divulgação das regras sobre o serviço contratado. É comum que os passageiros não leem ou não conhecem seus contratos de transporte.”

“Desenvolver a educação para o consumo, no sentido de alcançar o maior número de consumidores possível.”

Desafios Identificados - ANVISA

"Acelerar ação regulatória considerando novos hábitos de consumo."

Se firmar como referência em informações sobre saúde em um cenário de consumidores se consultando pelo "Dr. Google"

"Garantir a efetiva participação dos consumidores no processo de identificação das demandas prioritárias, bem como na criação da regulamentações da Agência"

"Acompanhar a velocidade do avanço das tecnologias, regulando a contento conforme expectativa do consumidor pelos novos produtos."

"Produzir informações que sejam palatáveis e acessíveis para os diversos perfis de consumidores "

"Aperfeiçoar a linguagem para poder informar de forma que consumidores e setor regulado compreendam ação regulatória"

Desafios Identificados - ANVISA

impacto das "fake News" em saúde na ação/escolha do consumidor

Desenvolver mecanismos e métodos para captação de evidências coloquiais diretamente dos cidadãos

Crescente questionamento das evidências científicas no segmento de saúde

"A Transformação do setor regulado, com a inserção de novas tecnologias em saúde, exigirá uma outra atuação da Anvisa."

Não ser vista como "um entrave" para a chegada de novos produtos/tecnologias ao mercado

Garantir a segurança sanitária dos produtos e serviços ao mesmo tempo em que contribuir para o desenvolvimento econômico do país

"Novos setores passam a atuar no setor saúde, e exigem uma ampliação da atuação da agência"

Desafios Identificados - ANS

"Implementação de critérios de Valor em Saude para o beneficiário."

"Novos players entrantes."

"Enfrentamento de questões/características/diferenças regionais"

"Segurança Jurídica."

"Busca constante de equilíbrio do mercado."

Desafios Identificados - ANTT

“Fiscalização e regulação responsiva”

“Aproximação do usuário com o setor regulado”

“Simplificação normativa”

“Processo de participação e controle social efetivo”

“Regulação por incentivos”

“Agenda Regulatória alinhada com o Planejamento Estratégico da Agência”

“Produção e disponibilização de informação: painéis estratégicos, BI”

Desafios Identificados - ANP

“Aumento da transparência ativa; aumento e diversificação da participação social”

“Transição energética”

“Aprimoramento e maior oferta de serviços digitais”

“Desinvestimentos estatais”

“Desregulamentação e redução dos custos regulatórios”

“Proteção ao meio ambiente”

Desafios Identificados - ANTAQ

“Aprimorar os mecanismos de mensuração da satisfação dos usuários dos serviços regulados”

“Fomentar a concorrência e aumentar a escolha dos usuários”

“Fiscalização mais efetiva com base nas pesquisas de satisfação”

“Transparência das informações sobre o transporte aquaviário”

Desafios Identificados - ANCINE

“Criar Canais de relação entre órgãos”

“Propor modificação legislativas que envolvam a Agência na avaliação e defesa da qualidade do serviço prestado pelo regulado.”

“Criar estruturas internas que auxiliem órgãos de proteção ”

A close-up photograph of a person's hand holding a tablet. The tablet screen displays a complex financial chart with multiple data series, including a candlestick chart and a line graph. The chart is rendered in shades of blue and white. A semi-transparent grey circular overlay is positioned on the left side of the screen, containing a large white number '4'. The background is dark, and the lighting is focused on the tablet screen.

4

**Avaliação do
Evento**

Avaliação do Evento

Perguntas realizadas

1

De 0 a 10, o quanto você avalia a sua satisfação acerca do Workshop - Os desafios das Agências Reguladoras?

2

Qual o motivo de você atribuir essa nota?

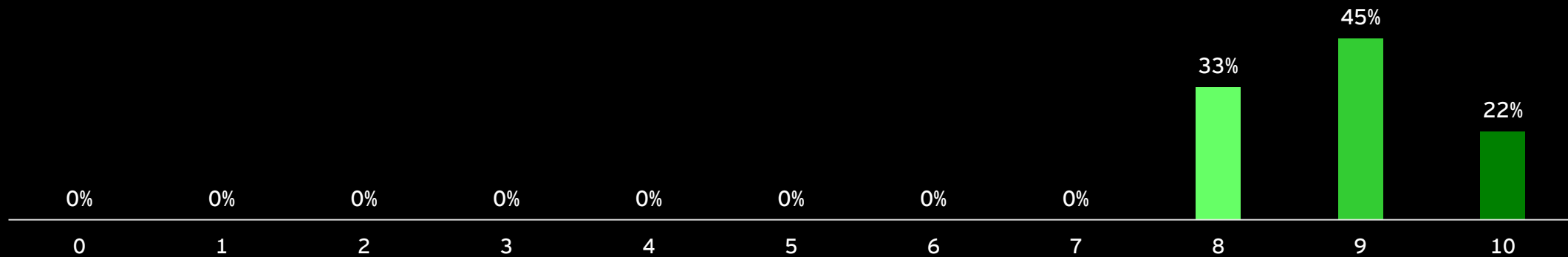
3

Sugestões para os próximos encontros:

Total de respondentes: 9

Avaliação do Evento

De 0 a 10, o quanto você avalia a sua satisfação acerca do Workshop -
Os desafios das Agências Reguladoras?



O Workshop foi muito bem avaliado, segundo a percepção dos respondentes. Todas as respostas situaram entre 8 e 10, zona caracterizada por superar as expectativas dos participantes.

Os comentários acerca das avaliações também foram positivos, com menções a interação entre as agências, clareza de conteúdo e a importância do tema para a atuação das agências.

Menções para um maior controle de tempo da dinâmica e apresentação das agências, bem como o envio com mais antecedência dos convites também foram sinalizados pelos participantes como sugestões de melhoria para os próximos eventos.

Total de respondentes: 9

Avaliação do Evento

"O assunto é muito interessante e de extrema relevância para o aperfeiçoamento da nossa prestação de serviços ao consumidor."

"Clareza no conteúdo e a forma de apresentação."

"Apesar da importância do debate e da compreensível dificuldade de delimitar o tempo de fala dos participantes, o tempo de duração do workshop não foi respeitado e acabou sendo excessivo."

"Excelente. Único detalhe: extrapolou o tempo planejado."

"Parabéns! Só achei que faltou explicar melhor sobre como seria a dinâmica. Senti falta das agências se aterem mais sobre os desafios com os quais a Senacon pode ajudar."

"Abordagem e conhecimento dos palestrantes e debates."

"Muitos participantes restringiu as participações."

"Importante para construir visão integrada de todas as Agências Reguladoras sobre os desafios relacionados à defesa do consumidor."



Avaliação do Evento

"Delimitar melhor o tempo de duração."

"Ampliar a carga horária e cuidar para que os convites com os links de acesso sejam enviados com antecedência."

"Talvez divulgação de exemplos de workshops ou estudos relacionados a outros órgãos públicos e melhorias verificadas. Boas praticas."

"Segmentar as agências por setor."



A close-up photograph of a person's hand holding a tablet. The tablet screen displays a complex financial chart with multiple data series in shades of blue, green, and red. A semi-transparent grey circle with a yellow border is overlaid on the left side of the screen. Inside this circle, the number '5' is prominently displayed in a large, light grey font. Below the number, the text 'Análise de Maturidade dos Setores' is written in a white, sans-serif font. The background of the tablet shows various data points and lines, suggesting a detailed financial analysis or market performance report.

5

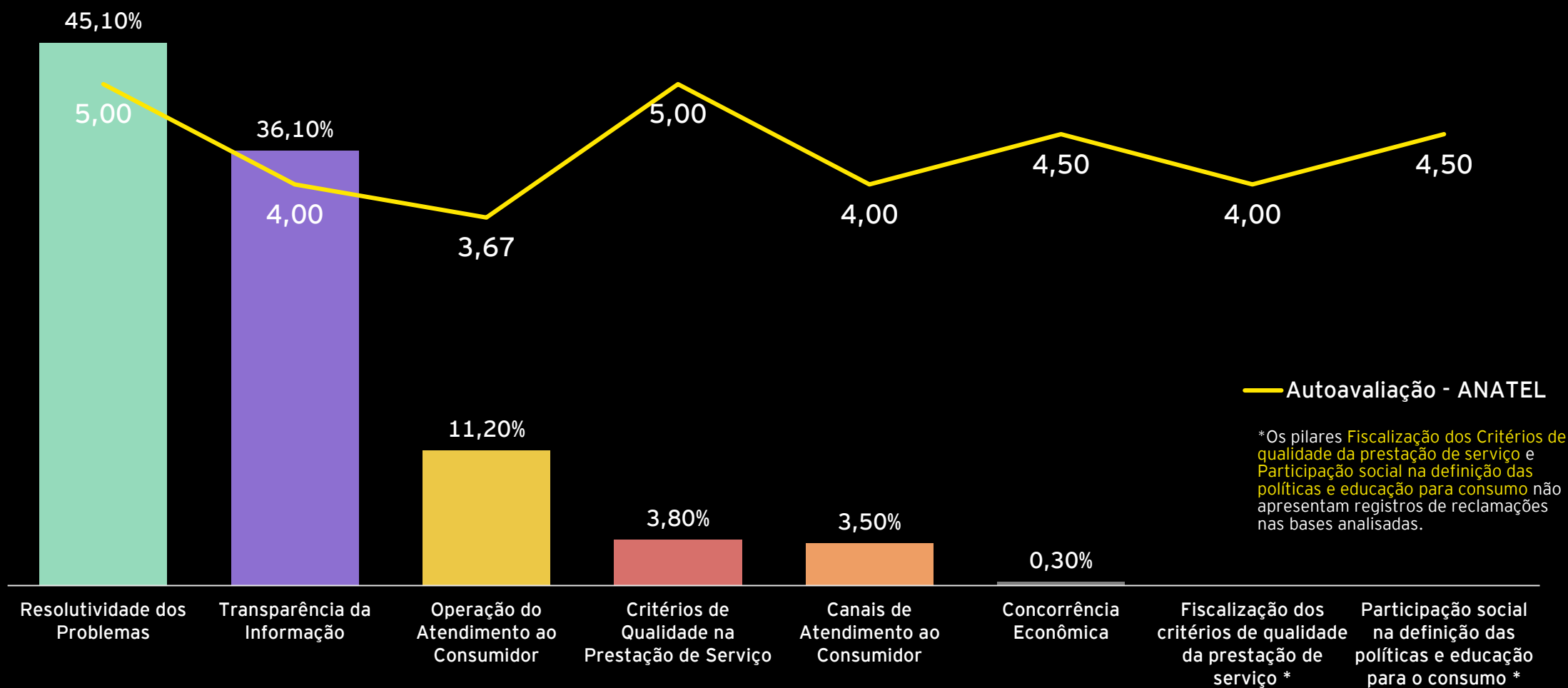
**Análise de
Maturidade dos
Setores**

Setor de Telecomunicações



Autoavaliação

Percentual (%) de Reclamações por Pilar para o Setor de Telecomunicações



Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

Setor de Telecomunicações

Número de Reclamações x Autoavaliação de Maturidade da Regulação

- 81% do número de reclamações referentes ao setor de Telecomunicações foram relacionados aos pilares 'Resolutividade de Problemas' e 'Transparência da Informação' representando, respectivamente, 45% e 36% das reclamações.
- O pilar mais reclamado do setor é o de 'Resolutividade de Problemas', um dos pilares com nota máxima na autoavaliação da agência. Esse pilar analisa dimensões como a medição da satisfação do consumidor, tratamento da reclamação e critérios para compensação e, considerando que tanto na autoavaliação quanto na avaliação da EY de maturidade da regulação esse foi um pilar bem avaliado, onde o nível 5, no caso da autoavaliação, sinaliza o nível máximo de especificação dos critérios analisados, a fragilidade que ocasiona o alto número de reclamações pode estar relacionada ao fato de as prestadoras de serviço reguladas não respeitarem essa regulação, o que reflete em reclamações para o setor. Além disso, uma outra causa ofensora das reclamações pode advir dos conflitos normativos apontados no produto 4, na comparação entre a regulação e o CDC. No tocante a esse pilar, observamos a questão da cobrança indevida/abusiva para alterar contrato, presente no art.58 da Resolução nº 632/2014. Essa resolução prevê que rescindido o contrato antes do final do prazo de permanência, a prestadora pode exigir o valor da multa estipulada no contrato de permanência. Essa questão confronta o CDC que, por sua vez, determina que o consumidor pode desistir do contrato, exercendo o seu direito de arrependimento e deve receber os valores eventualmente pagos. Outros problemas também muito reclamados em relação a esse pilar são: dificuldade de cancelamento do serviço, suspensão ou desligamento indevido do serviço, portabilidade não efetuada, dentre outros.
- Outro pilar com alto número de reclamações e com autoavaliação similar ao anterior é o de 'Transparência da Informação'. Esse pilar foi auto avaliado pela agência com o nível 4,67 e pela EY com nível 4, o que demonstra que suas regulações possuem

Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

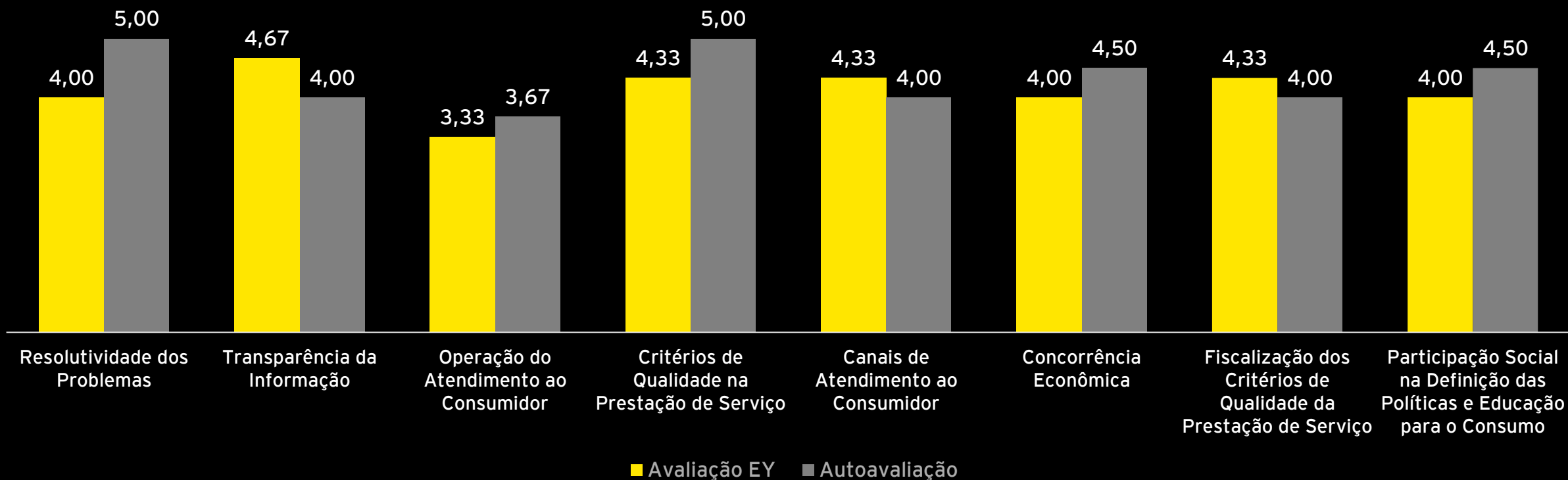
Setor de Telecomunicações

Número de Reclamações x Autoavaliação de Maturidade da Regulação

alto nível de especificação dos critérios analisados, sendo eles a disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos, alteração na prestação do serviço e o valor cobrado pelo serviço. Essa dicotomia entre o alto volume de reclamações e o alto nível de maturidade da regulação pode indicar fragilidades relacionadas aos conflitos entre regulação e o CDC. Como exemplo de conflito relevante relacionado à transparência da informação temos o art. 52 da Resolução nº 632/2014 que prevê que as prestadoras de serviço devem comunicar com antecedência mínima de 30 dias a alteração/extinção de planos de serviço, ofertas conjuntas e promoções aos consumidores afetados, o que confronta o CDC, pois a Lei diz que são nulas as cláusulas contratuais que autorizem o fornecedor a modificar ou cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor. Além desse ponto relacionado à falta de transparência na alteração de contratos, também temos outros temas muito reclamados como cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados, informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, ausência /divergência de preço, demanda dos consumidores não respondida, dificuldade de acesso e contato, etc. Todos esses conflitos são grandes ofensores no aumento do número de reclamações no setor.

Análise Comparativa da Avaliação de Maturidade

Setor de Telecomunicações



Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

Setor de Telecomunicações

Avaliação de Maturidade - Análise EY x Autoavaliação

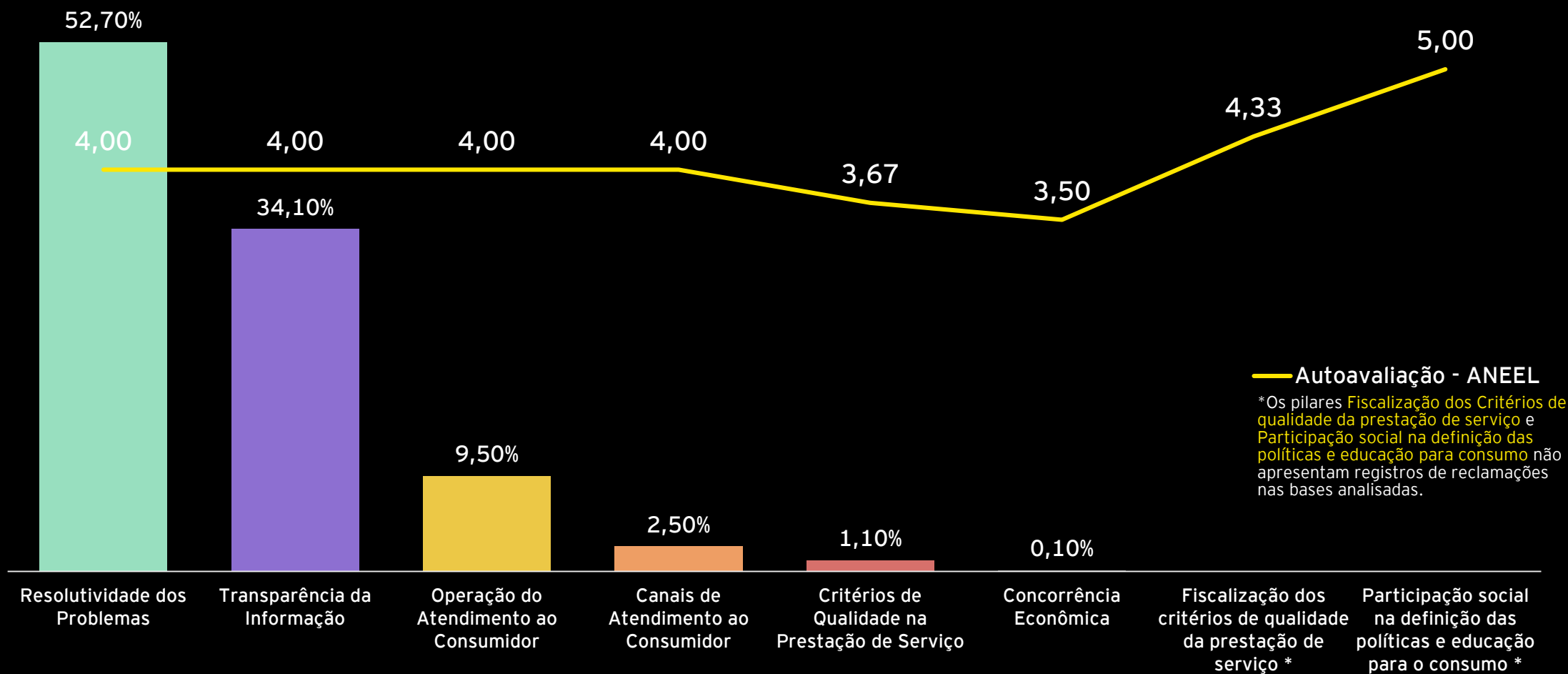
- Para o setor, a grande maioria dos pilares tiveram avaliações da EY e autoavaliação com notas acima do nível 4, o que indica um alinhamento entre as duas percepções sobre a maturidade das regulações do setor.
- Em nenhum dos pilares analisados foram identificadas diferenças significativas entre as notas dadas pela EY e na auto avaliação, o que pode indicar que, possivelmente, apesar de a maturidade das regulações desse setor ser bastante alta em ambas percepções, o grande volume de reclamações sugere que essas regulações não estão sendo respeitadas por parte das prestadoras de serviço e que a comunicação entre as prestadoras e o consumidor não é efetiva.

Setor de Distribuição de Energia



Autoavaliação

Percentual (%) de Reclamações por Pilar para o Setor de Distribuição de Energia



— Autoavaliação - ANEEL

*Os pilares Fiscalização dos Critérios de qualidade da prestação de serviço e Participação social na definição das políticas e educação para consumo não apresentam registros de reclamações nas bases analisadas.

Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

Setor de Distribuição de Energia

Número de Reclamações x Autoavaliação de Maturidade da Regulação

- Cerca de 86% do número de reclamações referentes ao setor de distribuição de energia foram relacionados aos pilares 'Resolutividade de Problemas' e 'Transparência da Informação' representando, respectivamente, 52% e 34% das reclamações.
- O pilar mais reclamado do setor é o de 'Resolutividade de Problemas', um dos pilares que recebeu nota alta na autoavaliação da agência. Esse pilar analisa dimensões como a medição da satisfação do consumidor, tratamento da reclamação e critérios para compensação e, considerando que tanto na autoavaliação quanto na avaliação da EY de maturidade da regulação esse foi um pilar bem avaliado, onde o nível 4, no caso da autoavaliação, sinaliza um alto nível especificação dos critérios analisados, a fragilidade que ocasiona o alto número de reclamações pode estar relacionada ao fato de as prestadoras de serviço reguladas não respeitarem essa regulação. Além disso, uma outra causa ofensora das reclamações pode advir de eventuais conflitos normativos apontados no produto 4, na comparação entre a regulação e o CDC. No tocante a esse pilar, observamos a questão da suspensão ou desligamento indevido do serviço previsto na Resolução nº 414/2010. Essa resolução institui o TOI ("Termo de Ocorrência e Inspeção") e, a partir dele a concessionária passa a ter o direito de assumir medidas de "recuperação de energia" que incidem sobre o consumidor. As medidas de recuperação de energia levam ao faturamento, por parte da concessionária, de valores relacionados à energia alegadamente consumida e não paga pelos usuários e introduz a possibilidade de suspensão do serviço e cobrança de multa moratória. Essa resolução vai de encontro com o CDC em seu art. 51 do CDC, que anula cláusulas contratuais que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada.
- Outro pilar com alto número de reclamações e com autoavaliação semelhante ao pilar da análise anterior é o de 'Transparência da Informação'. Esse pilar foi auto avaliado pela agência com o nível 4, o que demonstra que suas regulações

Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

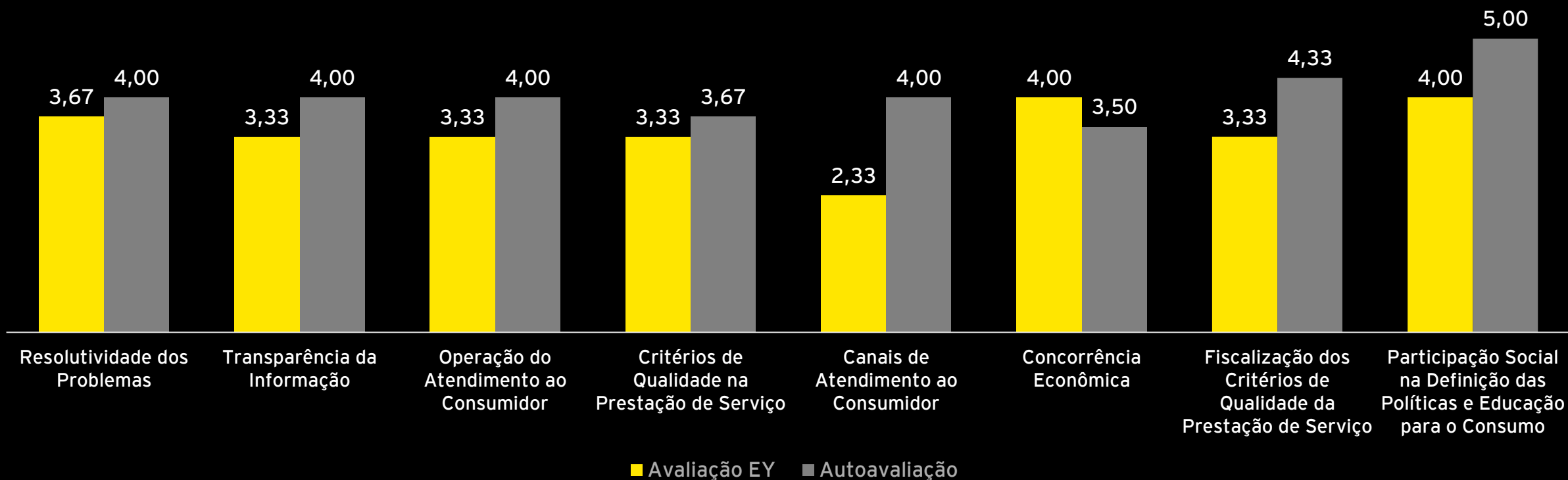
Setor de Distribuição de Energia

Número de Reclamações x Autoavaliação de Maturidade da Regulação

também possuem alto nível de especificação dos critérios analisados, sendo eles a disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos, alteração na prestação do serviço e o valor cobrado pelo serviço. Essa dicotomia entre o alto volume de reclamações e o alto nível de maturidade da regulação pode indicar fragilidades relacionadas à: falhas na prestação do serviço por parte das concessionárias, falhas na disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos e comunicação ineficaz para com o consumidor. São reclamações recorrentes relacionadas ao pilar de transparência da informação: como cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados, informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, ausência /divergência de preço, demanda dos consumidores não respondida, dificuldade de acesso e contato, etc. Todos esses conflitos são grandes ofensores no aumento do número de reclamações no setor.

Análise Comparativa da Avaliação de Maturidade

Setor de Distribuição de Energia



Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

Setor de Distribuição de Energia

Avaliação de Maturidade - Análise EY x Autoavaliação

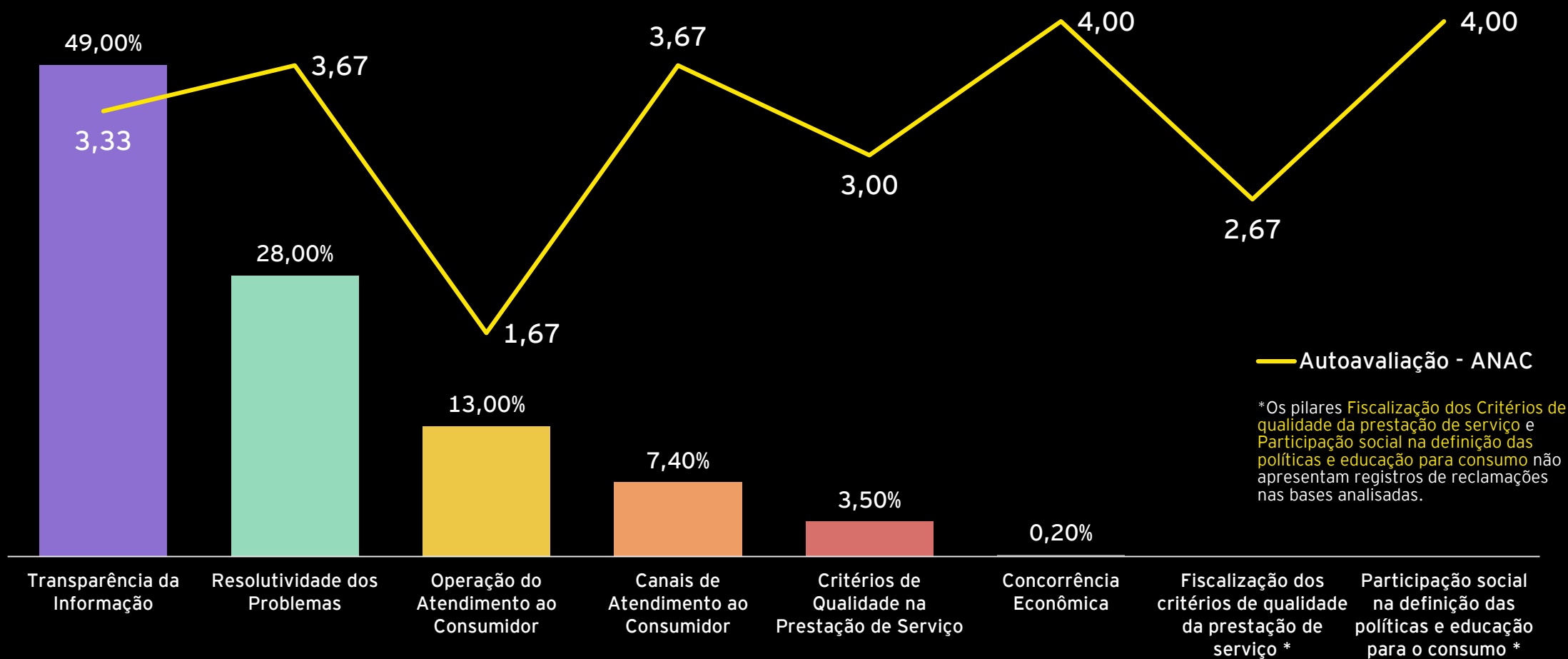
- Para o setor de Distribuição de Energia, a grande maioria dos pilares tiveram avaliações da EY entre os níveis 3 e 4, caracterizando uma regulação entre os níveis estruturado a desenvolvido e autoavaliação com notas, no geral, acima do nível 4. Ou seja, ambas tiveram percepções similares quanto à maturidade da regulação.
- Foi identificada uma diferença representativa entre as notas da EY e da autoavaliação no pilar 'Canais de Atendimento ao Consumidor', sendo a nota da autoavaliação superior à nota da avaliação da EY em relação à maturidade da regulação. Esse pilar corresponde a 2,5% das reclamações do setor, o que, comparado aos outros, não possui alta representatividade. Porém um dos fatores que pode ter ocasionado esse descompasso nos níveis de percepção da maturidade da regulação foi a avaliação da dimensão "atendimento adequado à pessoas com necessidades especiais" com nota 1 - não priorizado pela EY. A Resolução nº 414/2010 menciona que deve haver esse atendimento adequado porém, não foram encontradas especificações dos detalhes, de acordo com a régua de maturidade, de como deve ser realizado esse atendimento. Ou seja, um possível cenário que pode ocorrer: pessoas com necessidades especiais registram suas reclamações ou denúncias por não serem atendidas de forma adequada pelas prestadoras ou por ao serem atendidas, não haver protocolo especial de atendimento, tornando-o ineficaz na resolução do problema.

Setor de Aviação



Autoavaliação

Percentual (%) de Reclamações por Pilar para o Setor de Aviação



Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

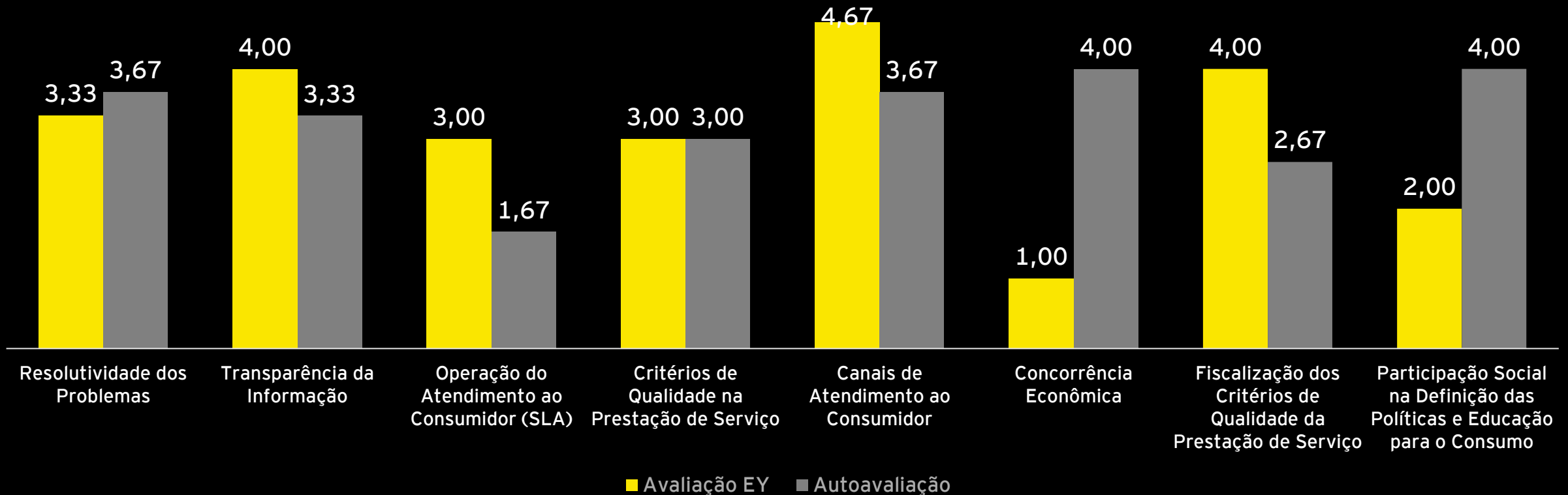
Setor de Aviação

Número de Reclamações x Autoavaliação de Maturidade da Regulação

- 77% do número de reclamações referentes ao setor de aviação foram relacionados aos pilares 'Transparência da Informação' e 'Resolutividade de Problemas'.
- 49% das reclamações foram relacionadas ao pilar 'Transparência da Informação'. A alta concentração de registros nesse pilar indicam uma insatisfação do consumidor em relação à qualidade das informações relacionadas à prestação do serviço, considerando critérios como alterações, valores cobrados e clareza das informações. Considerando que esse foi um pilar bem avaliado pela agência e pela EY em relação à maturidade da regulação, onde o nível 4 sinaliza um alto nível de especificação dos critérios analisados, a fragilidade pode estar relacionada aos conflitos normativos apontados no produto 4, na comparação entre a regulação e o CDC, como por exemplo o prazo considerado no direito de arrependimento.
- 28% % das reclamações foram relacionadas ao pilar 'Resolutividade de Problemas'. A alta concentração de registros nesse pilar indicam uma insatisfação do consumidor em relação ao posicionamento da empresa no retorno de seus questionamentos, considerando critérios como tratamento das reclamações e compensação. Esse foi um pilar com avaliado como nível 3 pela agência e pela EY, que indica que o tema é tratado na regulação de forma clara e com informações mínimas para a execução do processo. Assim, a fragilidade pode estar relacionada aos conflitos normativos apontados no produto 4, na comparação entre a regulação e o CDC ou com a própria percepção de compensação em relação às soluções propostas pelas empresas, como por exemplo nos casos de overbooking e ressarcimento de bagagem extraviadas.

Análise Comparativa da Avaliação de Maturidade

Setor de Aviação



Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

Setor de Aviação

Avaliação de Maturidade - Análise EY x Autoavaliação

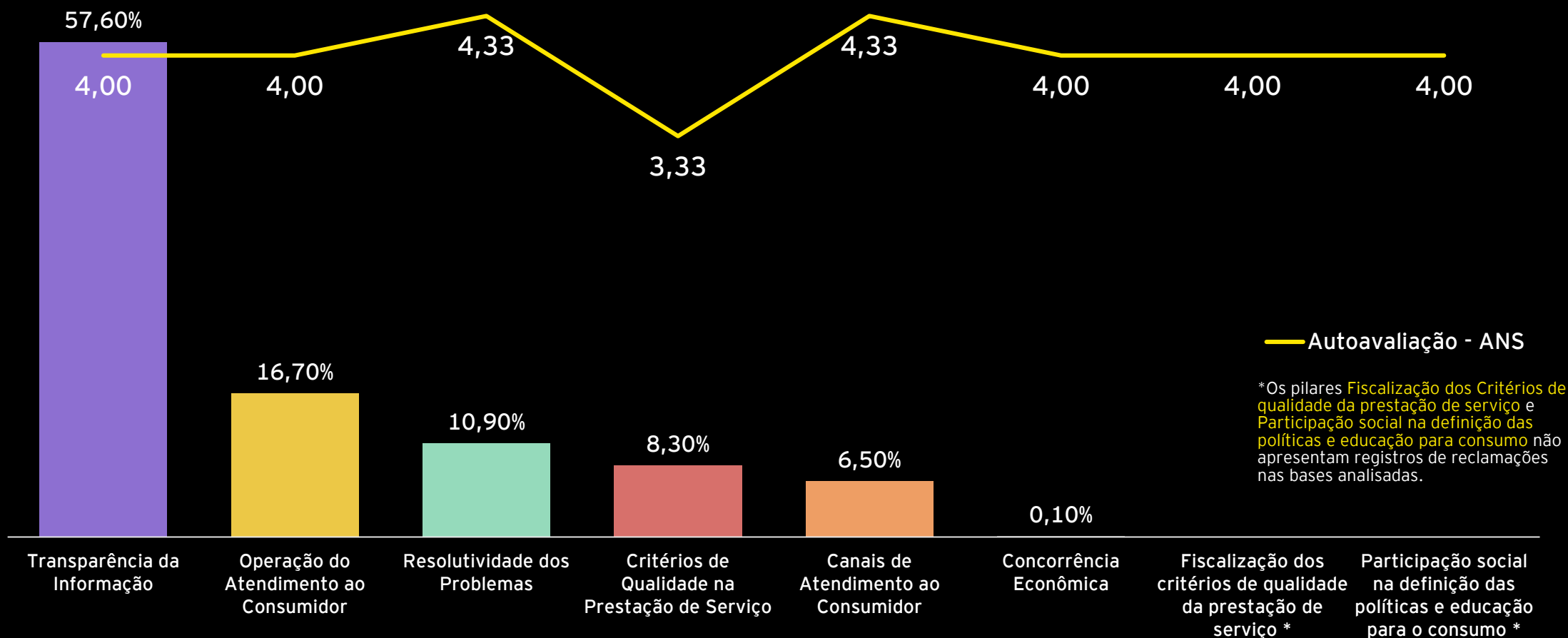
- 75% dos pilares analisados tiveram avaliações da EY com notas flutuando entre os níveis 3 e 4, que indicam níveis de maturidade 'estruturado' ou 'desenvolvido' na régua de maturidade utilizada para análise.
- Foram identificadas diferenças representativas entre as notas dos pilares 'Participação Social' e 'Concorrência Econômica', sendo as notas da autoavaliação superiores às notas da avaliação da EY. Essa distorção nos níveis de percepção da maturidade da regulação pode indicar fragilidades na eficácia da disponibilização das informações ou dos instrumentos utilizados na sua divulgação, comprometendo o correto entendimento de outros atores envolvidos na relação de consumo.

Setor de Saúde Suplementar



Autoavaliação

Percentual (%) de Reclamações por Pilar para o Setor de Saúde Suplementar



— Autoavaliação - ANS

*Os pilares Fiscalização dos Critérios de qualidade da prestação de serviço e Participação social na definição das políticas e educação para consumo não apresentam registros de reclamações nas bases analisadas.

Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

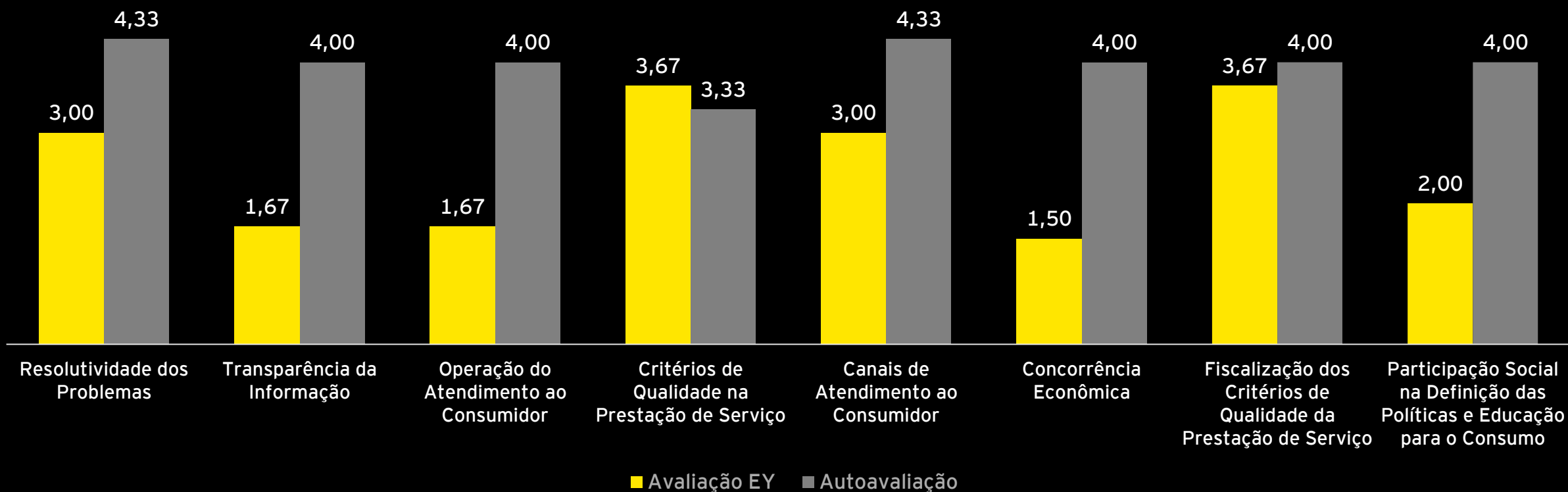
Setor de Saúde Suplementar

Número de Reclamações x Autoavaliação de Maturidade da Regulação

- Cerca de 57% do número de reclamações referentes ao setor de Saúde Suplementar foi relacionado ao pilar de 'Transparência da Informação'. O restante das reclamações foi distribuído de maneira mais uniforme nos outros pilares analisados.
- Ao analisarmos o pilar, observou-se que há uma dicotomia entre a nota alta na autoavaliação e o grande volume de reclamações no pilar. Esse pilar analisa dimensões como a disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos, alteração na prestação do serviço e o valor cobrado pelo serviço e, considerando a nota 4 dada na autoavaliação pela da agência, a qual sinaliza um alto nível de especificação dos critérios analisados, a fragilidade que ocasiona o alto volume de reclamações nesse pilar pode estar relacionada ao fato de as prestadoras de serviço reguladas não respeitarem essa regulação. Porém, ao considerar a avaliação da EY em relação a esse mesmo pilar, percebe-se que a nota foi díspar ao compararmos com a autoavaliação, 1,67, caracterizando uma regulação frágil em relação aos critérios analisados. Ou seja, uma segunda hipótese que justifique o alto volume de reclamações é a regulação deficitária quanto ao detalhamento de critérios de transparência da informação. Além disso, uma outra causa ofensora das reclamações pode advir dos conflitos normativos apontados no produto 4, na comparação entre a regulação e o CDC. No tocante a esse pilar, observamos como exemplo a questão da cobrança indevida/abusiva no art. 12 da Resolução nº 437/2012 que prevê que nos contratos que possuam cláusula de remissão, nos casos em que os beneficiários estiverem em gozo do período de remissão, para cálculo da mensalidade, o percentual de ajuste da adaptação incidirá sobre o valor da mensalidade que estaria sendo paga pelos respectivos beneficiários. Ademais, a cláusula contratual vincula a concessão da remissão ao pedido prévio para rescisão futura. Essa resolução confronta os art. 6 e 51 do CDC, pois o consumidor deve arcar com esse ajuste de percentual além de ser obrigado a pedir a rescisão do contrato a fim de beneficiar-se de um direito contratado, sendo essa obrigatoriedade abusiva. Outros problemas também muito reclamados em relação a esse pilar são cobrança de tarifas e valores não informados, informações incompletas sobre o serviço, dificuldade de acesso e contato, fidelização indevida (multa não permitida/informada), etc.

Análise Comparativa da Avaliação de Maturidade

Setor de Saúde Suplementar



Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

Setor de Saúde Suplementar

Avaliação de Maturidade - Análise EY x Autoavaliação

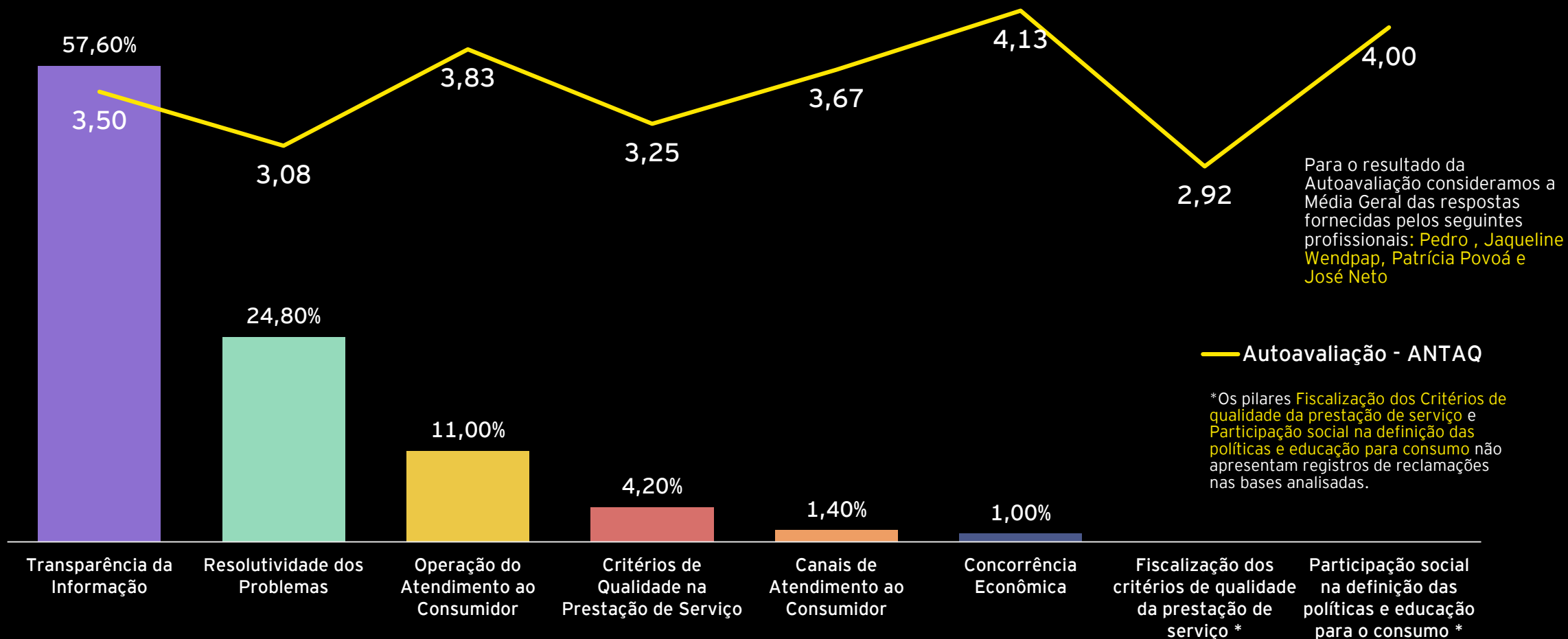
- Para o setor de Saúde Suplementar, a grande maioria dos pilares tiveram autoavaliações com notas acima do nível 4 e avaliações pela EY em uma média de nota 2,5, o que indica um descompasso entre as percepções sobre a maturidade das regulações do setor.
- Foram identificadas diferenças representativas entre as notas da EY e da autoavaliação nos pilares 'Transparência da Informação', 'Operação do Atendimento ao Consumidor', 'Concorrência Econômica' e 'Participação Social na Definição das Políticas e Educação para o Consumo', sendo em todos esses casos a nota da autoavaliação superior à nota da avaliação da EY em relação à maturidade da regulação. Um dos fatores que pode ter ocasionado esse descompasso nos níveis de percepção da maturidade da regulação é a existência da NIP por parte da ANS. A NIP (Procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar) consiste em um instrumento que visa à solução de conflitos entre beneficiários e operadoras de planos privados de assistência à saúde. Essa ferramenta é um mecanismo alternativo de soluções de conflitos previsto em regulação, portanto a EY considerou esse mecanismo como ponto positivo no pilar de resolução de conflitos. Por ser uma forma viabilizar a comunicação entre as operadoras e o consumidor, a agência pode ter considerado essa ferramenta como ponto positivo par aos pilares de 'Operação do Atendimento ao Consumidor' e 'Transparência da Informação'.
- Em relação ao tema de transparência da informação, como visto na análise anterior, apesar da nota 4 na autoavaliação, a nota 1,67 da EY na maturidade da regulação reflete o grande volume de reclamações no pilar, o que demonstra que a regulação do setor para esse tema necessita ser aprimorada.
- Por último, em relação ao tema de participação social não foram encontradas evidências que demonstrassem nas regulações o detalhamento dos direitos e deveres dos consumidores.

Setor de Transporte Aquaviário



Autoavaliação

Percentual (%) de Reclamações por Pilar para o Setor de Transporte Aquaviário



Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

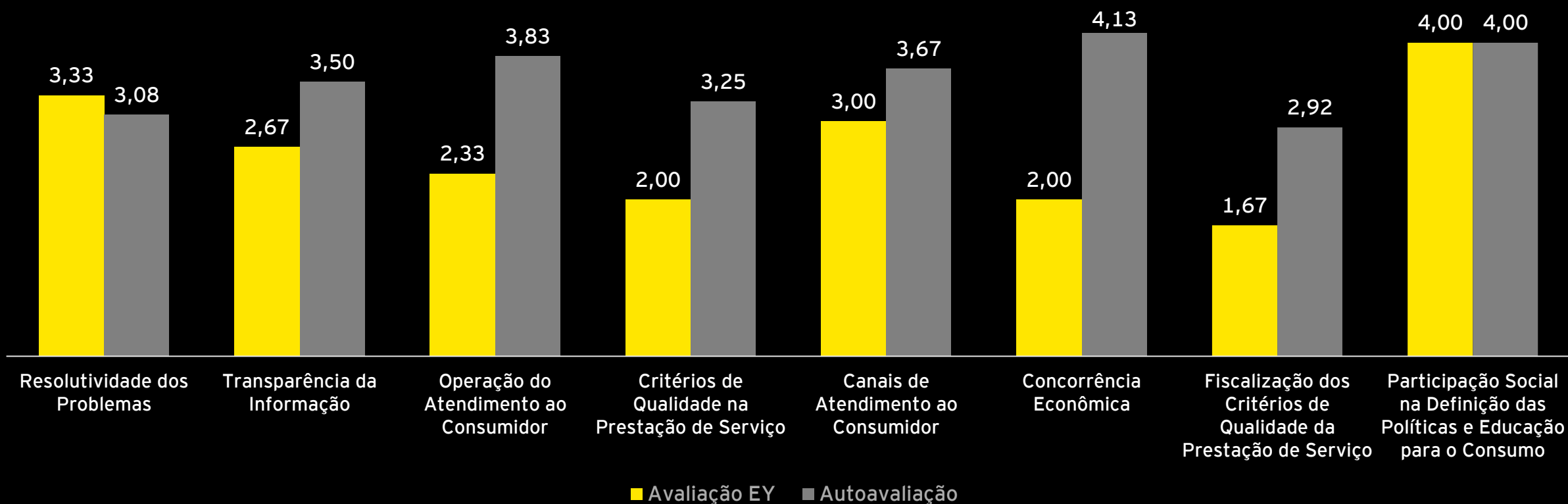
Setor de Transporte Aquaviário

Número de Reclamações x Autoavaliação de Maturidade da Regulação

- Cerca de 57% do número de reclamações referentes ao setor de Transporte Aquaviário foram relacionados ao pilar 'Transparência da Informação'.
- Ao analisarmos o pilar, observou-se uma certa dicotomia entre nota da auto avaliação da agência, que ficou entre 3 e 4, e o grande volume de reclamações. Esse pilar analisa dimensões como a disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos, alteração na prestação do serviço e o valor cobrado pelo serviço e, considerando que esse foi um pilar bem avaliado em relação à maturidade da regulação, onde o nível 3,5 sinaliza um bom nível de especificação dos critérios analisados, a fragilidade pode estar relacionada ao fato de as prestadoras de serviço reguladas não respeitarem essa regulação, o que reflete em reclamações para o setor. Porém, ao considerar a avaliação da EY em relação a esse mesmo pilar, percebe-se que a nota é mais baixa ao compararmos com a autoavaliação, 2,67, caracterizando uma regulação frágil em relação aos critérios analisados. Ou seja, uma segunda hipótese que justifique o alto volume de reclamações é a regulação insuficiente quanto ao detalhamento de critérios de transparência da informação. Além disso, uma outra causa ofensora das reclamações pode advir dos conflitos normativos apontados no produto 4, na comparação entre a regulação e o CDC. No tocante a esse pilar, observamos como exemplo a questão da cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos/ não informados no art. 14 da Resolução nº 912/2007 que prevê que se o usuário rescindir o contrato com menos de 12 horas de antecedência da viagem, a autorizada irá restituir de imediato apenas 80% do valor da passagem ou assegurar o embarque do usuário em outra viagem, após o pagamento de multa de 20% sobre o valor da passagem. Essa resolução confronta o CDC no Art. 51 que prevê que são nulas as cláusulas contratuais abusivas que coloquem o consumidor em desvantagem. Outros problemas também muito reclamados em relação a esse pilar são informações incompletas sobre o serviço, dificuldade de acesso e contato, fidelização indevida (multa não permitida/informada), etc.

Análise Comparativa da Avaliação de Maturidade

Setor de Transporte Aquaviário



Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

Setor de Transporte Aquaviário

Avaliação de Maturidade - Análise EY x Autoavaliação

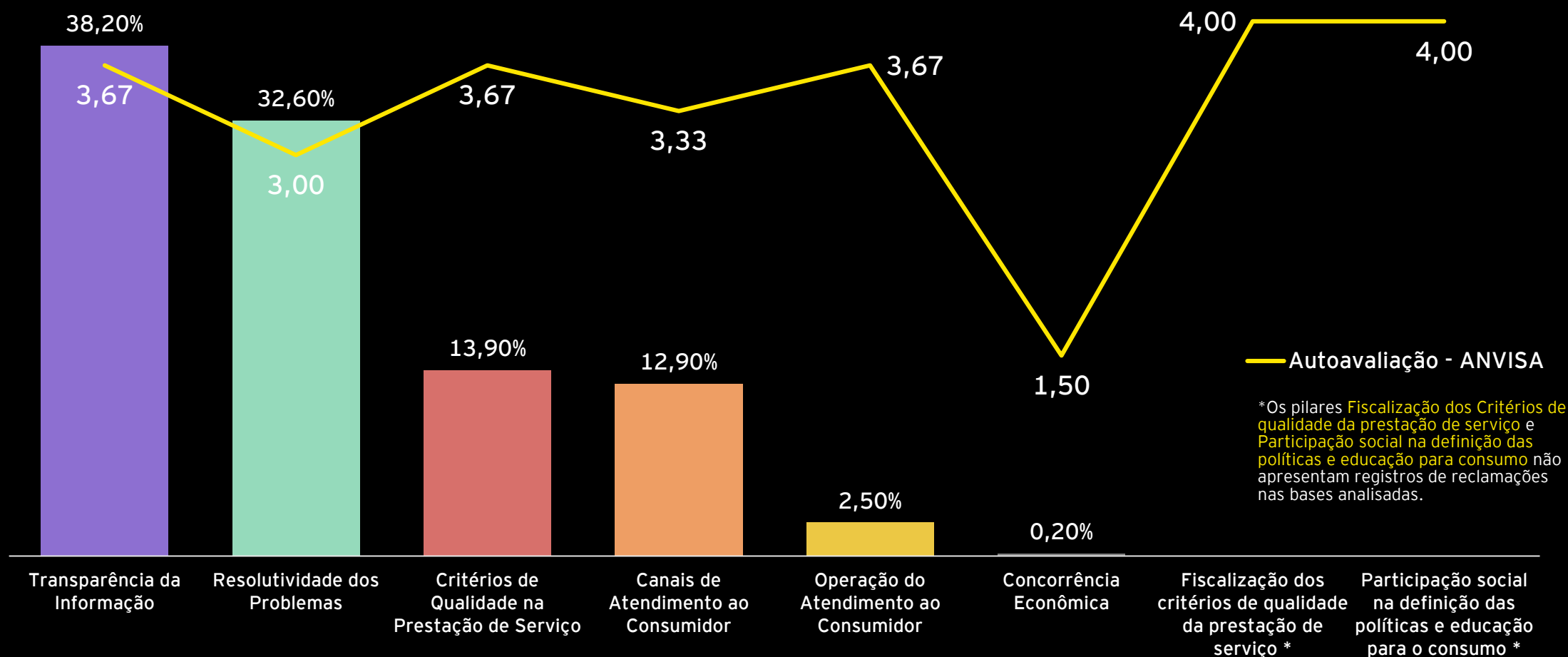
- Para o setor de Transporte Aquaviário, a grande maioria dos pilares tiveram avaliações da EY entre os níveis 2 e 3 e autoavaliação com notas entre os níveis 3 e 4.
- Foram identificadas diferenças representativas entre as notas da EY e da autoavaliação nos pilares 'Concorrência Econômica' e 'Fiscalização dos Critérios de Qualidade na Prestação do Serviço', sendo em todos esses casos a nota da autoavaliação superior à nota da avaliação da EY em relação à maturidade da regulação. Um dos fatores que pode ter ocasionado esse descompasso nos níveis de percepção da maturidade da regulação é o fato de que, nas análises, foram encontrados, com relação ao tema de concorrência econômica, diretrizes/incentivo à concorrência econômica e critérios de fiscalização/penalidades relacionados à restrição da concorrência, porém com baixo grau de detalhamento conforme a régua de maturidade da EY. Esse fato pode ser um ofensor para o volume de reclamações nesse pilar, que costuma representar um percentual mais baixo ao compararmos com outros setores regulados. O mesmo ocorreu em relação ao tema de fiscalização dos critérios de qualidade: há certo detalhamento sobre como são realizadas as auditorias de qualidade porém, não foram encontrados nas regulações o detalhamento sobre os critérios de pesquisa de satisfação com o consumidor e disponibilização de dados estatísticos.

Setor de Vigilância Sanitária



Autoavaliação

Percentual (%) de Reclamações por Pilar para o Setor de Vigilância Sanitária



Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

Setor de Distribuição de Setor de Vigilância Sanitária

Número de Reclamações x Autoavaliação de Maturidade da Regulação

- Cerca de 70% do número de reclamações referentes ao setor de vigilância sanitária foram relacionados aos pilares 'Transparência da Informação' e 'Resolutividade de Problemas' representando, respectivamente, 38% e 32% das reclamações.
- Ao analisarmos o pilar mais reclamado do setor, 'Transparência da Informação', observou-se uma certa dicotomia entre nota da autoavaliação da agência, que ficou entre 3 e 4, e o grande volume de reclamações. Esse pilar analisa dimensões como a disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos, alteração na prestação do serviço e o valor cobrado pelo serviço e, considerando que esse foi um pilar bem avaliado em relação à maturidade da regulação, onde o nível 3,67 sinaliza um bom nível de especificação dos critérios analisados, a fragilidade pode estar relacionada ao fato de as prestadoras de serviço reguladas não respeitarem essa regulação, o que reflete em reclamações para o setor. Além disso, uma outra causa ofensora das reclamações pode advir da falta de clareza ou insuficiência de informações sobre produtos e serviços tanto no macro tema de medicamentos quanto no de alimentos. Como agravante, para medicamentos, temos a questão da permissão de venda remota pela resolução nº 44/2009: essa resolução pode vir a induzir e facilitar a automedicação, o que coloca em risco a promoção do uso racional dos medicamentos. Além disso, essa resolução também vai de encontro com o CDC em seu art.6 e 8, que preconizam, respectivamente, sobre a publicidade enganosa e que os produtos no mercado não devem acarretar riscos à saúde ou segurança dos consumidores, pois o consumidor está sujeito a receber produtos falsificados, adulterados, com concentração incorreta, contaminados ou até mesmo não receber o produto. Outros problemas também muito reclamados em relação a esse pilar são: informações incompletas/inadequadas sobre o produto, dificuldade de contato/acesso e ausência/divergência de preço, dentre outros.
- Outro pilar com alto número de reclamações e com autoavaliação similar ao anterior é o de 'Resolutividade dos problemas'.

Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

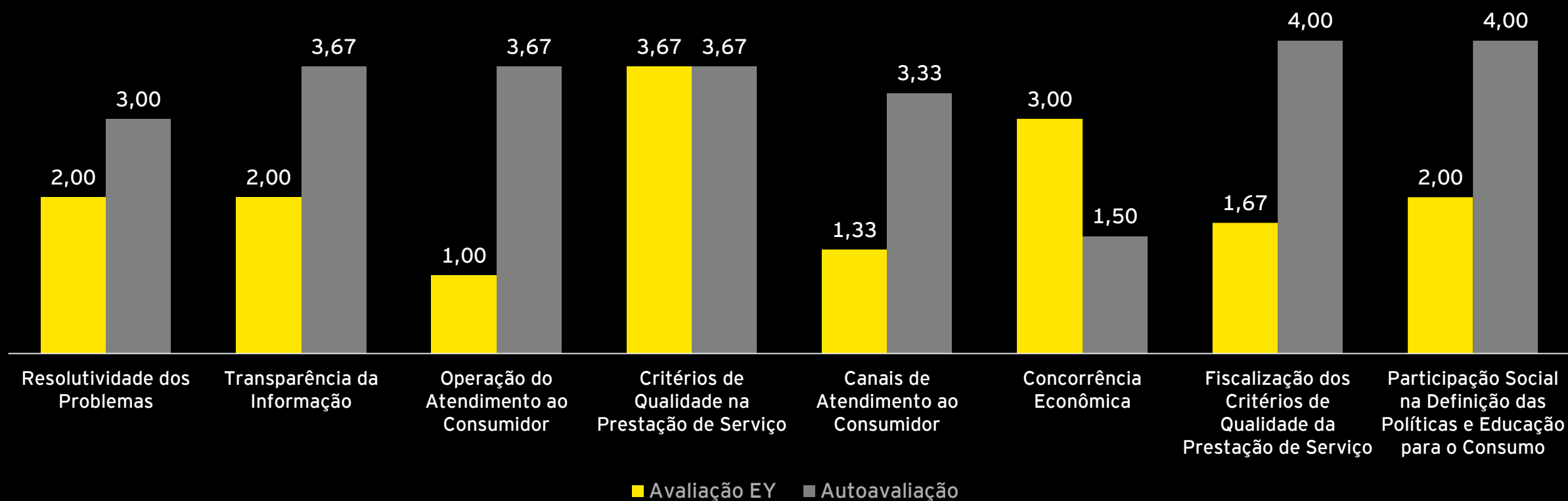
Setor de Distribuição de Setor de Vigilância Sanitária

Número de Reclamações x Autoavaliação de Maturidade da Regulação

Esse pilar foi auto avaliado pela agência com o nível 3, o que demonstra que a entidade entende que suas regulações possuem nível médio de especificação dos critérios analisados e necessitam de aperfeiçoamento. Durante a análise, não foram encontrados fixados na regulação da agência meios para medição da satisfação dos consumidores e especificação dos critérios de compensação em caso de má prestação do serviço/condições do produto por parte das empresas, o que é uma dificuldade para o setor dada a pulverização de temas que são tratados. Problemas bastante reclamados no setor para esse pilar foram: risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto, entrega/demora na entrega do produto, produto entregue incompleto/diferente do pedido/danificado, dentre outros.

Análise Comparativa da Avaliação de Maturidade

Setor de Distribuição de Setor de Vigilância Sanitária



Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

Setor de Distribuição de Setor de Vigilância Sanitária

Avaliação de Maturidade - Análise EY x Autoavaliação

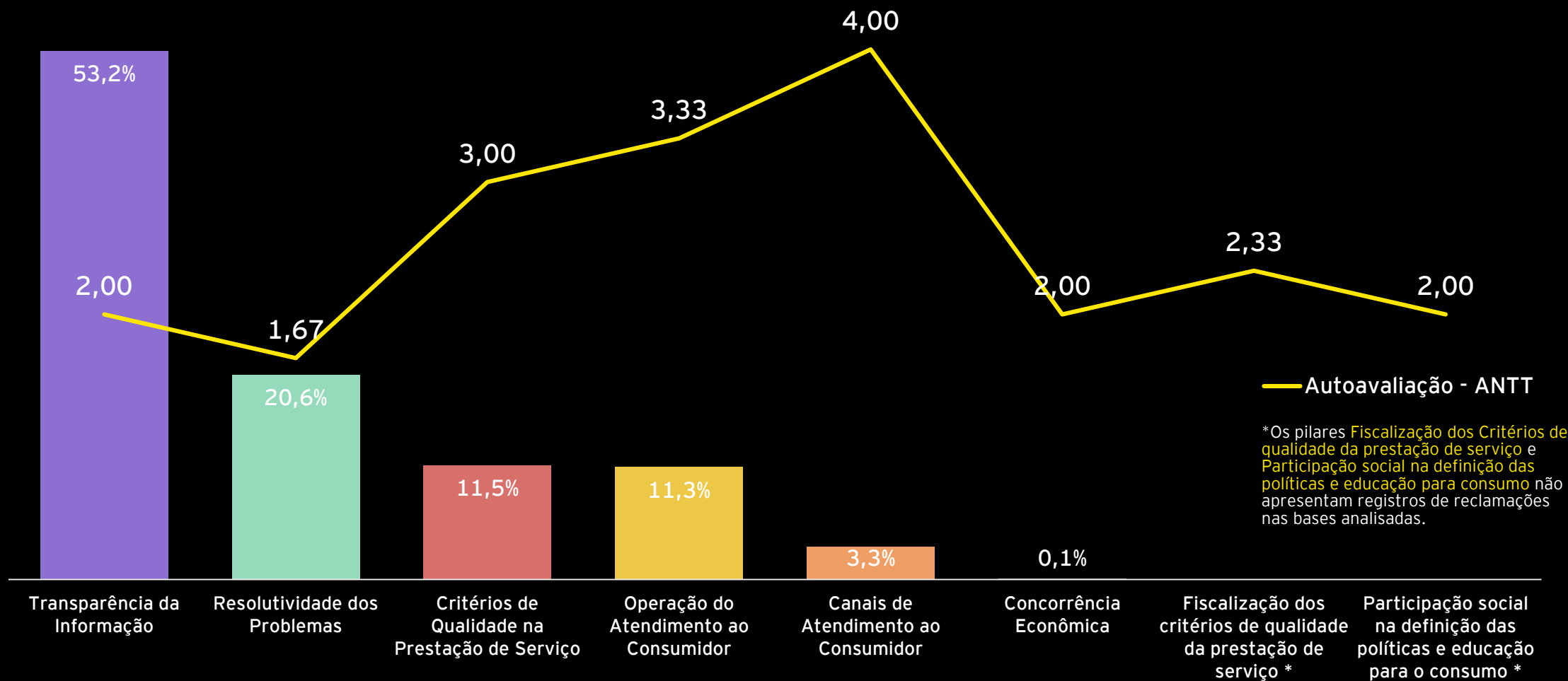
- Para o setor de Vigilância Sanitária, a grande maioria dos pilares tiveram avaliações da EY entre os níveis 2 e 3, o que significa um nível de maturidade de baixo a estruturado da regulação e autoavaliação com notas, em geral, acima do nível 3.
- Foi identificada uma diferença representativa entre as notas da EY e da autoavaliação em diversos pilares: 'Transparência da Informação', 'Operação do Atendimento ao Consumidor', 'Canais de Atendimento ao Consumidor', 'Concorrência Econômica', 'Fiscalização dos Critérios de Qualidade da Prestação do Serviço' e 'Participação Social na Definição de Políticas e Educação para o Consumo', sendo as notas da autoavaliação superiores, na maioria dos casos, às notas da avaliação da EY em relação à maturidade da regulação. Um dos fatores que pode ter ocasionado esse descompasso nos níveis de percepção da maturidade da regulação foi o fato de as vigilâncias sanitárias locais receberem denúncias dos consumidores, o que pode ter gerado uma certa dúvida por parte da agência no momento de classificação nos pilares. Além disso, não foram identificadas evidências claras que a agência preconiza critérios específicos sobre canais de atendimento e sua operacionalização em suas regulações, pilares com volume relevante de reclamações.

Setor de Transporte Terrestre



Autoavaliação

Percentual (%) de Reclamações por Pilar para o Setor de Transporte Terrestre



Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

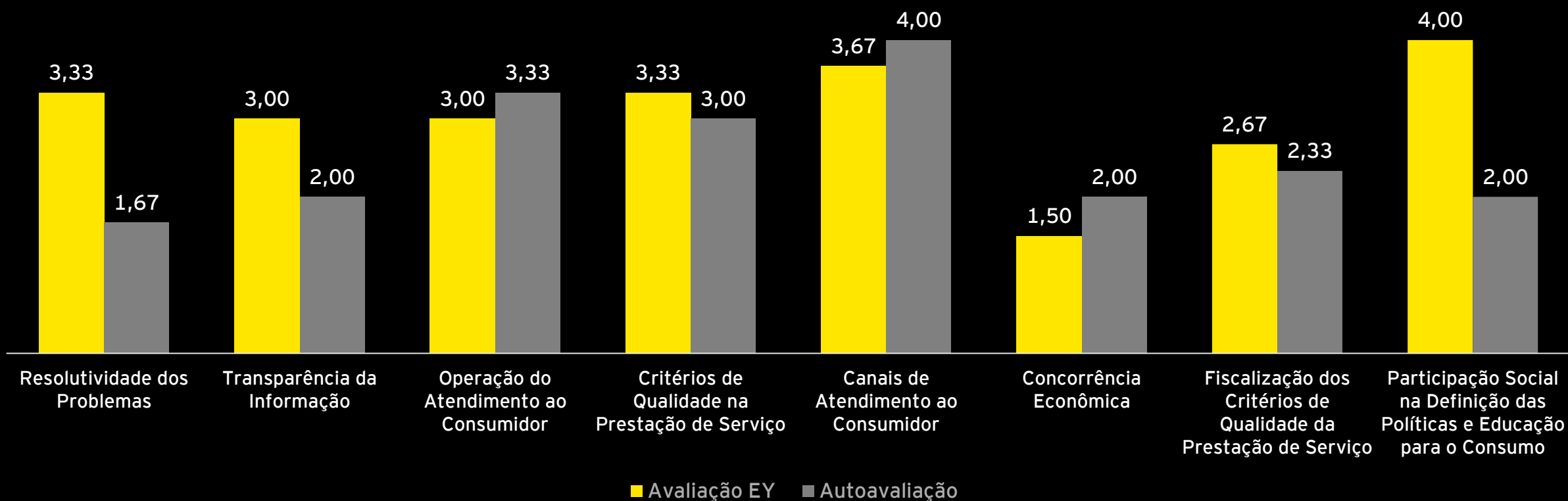
Setor de Transporte Terrestre

Número de Reclamações x Autoavaliação de Maturidade da Regulação

- Cerca de 53% do número de reclamações referentes ao setor de Transporte Terrestre foi relacionado ao pilar de 'Transparência da Informação'.
- Ao analisarmos o pilar, observou-se um alinhamento entre a baixa nota da autoavaliação em relação a maturidade da regulação e o grande volume de reclamações. Esse pilar analisa dimensões como a disponibilização de informação sobre os serviços oferecidos, alteração na prestação do serviço e o valor cobrado pelo serviço e, considerando a nota 2 dada na autoavaliação pela da agência, que indica certa deficiência nas especificações dos critérios analisados nas regulações, a fragilidade que ocasiona o alto volume de reclamações pode estar relacionada a diversos motivos: imaturidade da regulação quanto à transparência das informações, desrespeito das prestadoras de serviço reguladas quanto à regulação existente e sua falta de transparência para com o consumidor. Além disso, uma outra causa ofensora das reclamações pode advir dos conflitos normativos apontados no produto 4, na comparação entre a regulação e o CDC. No tocante a esse pilar, observamos como exemplo a questão da cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados. O art. 13 da Resolução nº 4.282/2014 prevê que as transportadoras, no caso de reembolso de passagem, podem reter até 5% sobre o valor da tarifa, a título de comissão de venda e multa compensatória. Essa resolução confronta o art. 51 do CDC, que prevê que são nulas as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga e estabeleçam obrigações consideradas iníquas e abusivas. Outros problemas também muito reclamados em relação a esse pilar são a dificuldade de contato / acesso, informações incompletas/inadequadas sobre o serviço, ausência/divergência de preço, dentre outros. Todos esses conflitos são grandes ofensores no aumento do número de reclamações no setor.

Análise Comparativa da Avaliação de Maturidade

Setor de Transporte Terrestre



Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

Setor de Transporte Terrestre

Avaliação de Maturidade - Análise EY x Autoavaliação

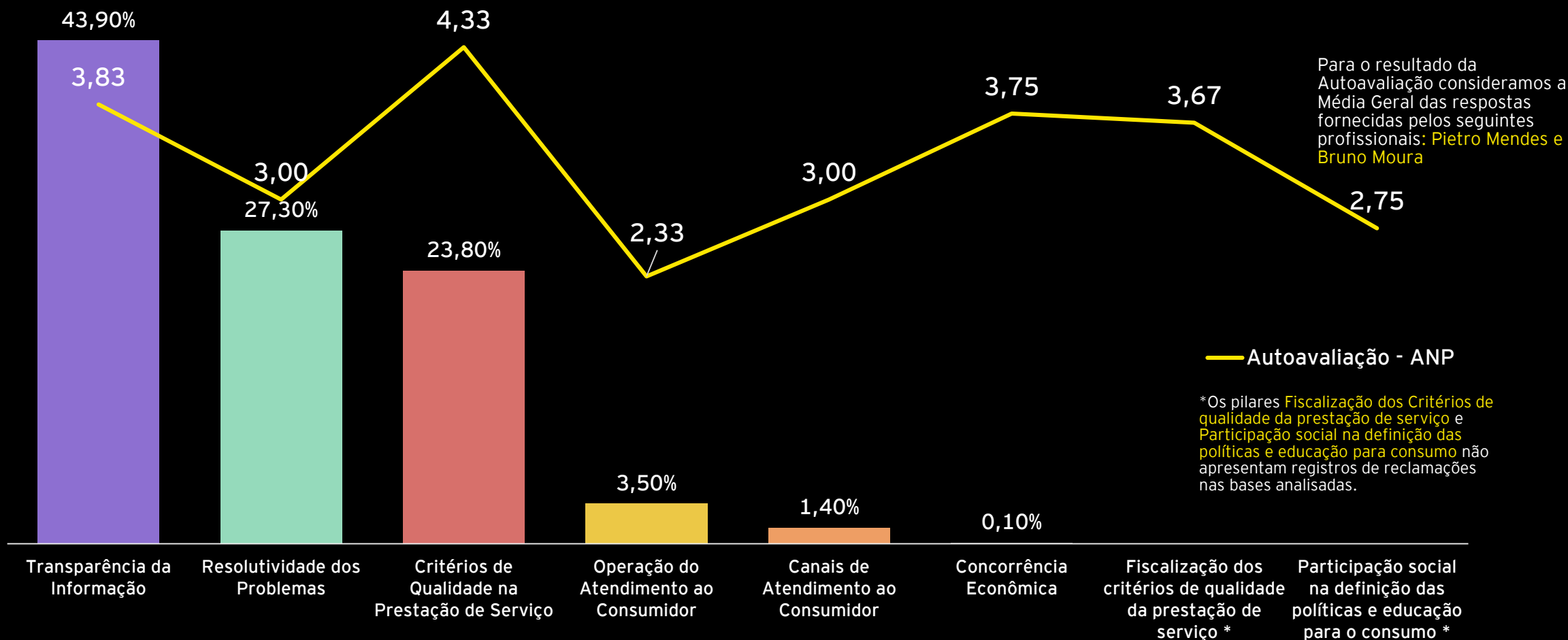
- Para o setor de Transporte Terrestre, a grande maioria dos pilares tiveram autoavaliações com notas medianas, entre 2 e 3 e avaliações pela EY em torno da nota 3, o que indica um alinhamento entre as percepções sobre a maturidade das regulações do setor.
- Foram identificadas diferenças representativas entre as notas da EY e da autoavaliação nos pilares 'Resolutividade dos problemas' e 'Participação Social na Definição das Políticas e Educação para o Consumo', sendo nos dois casos a nota da autoavaliação inferior à nota da avaliação da EY em relação à maturidade da regulação. A EY entende que, apesar das regulações do setor em relação a esses dois pilares abordarem com certa especificidade os critérios analisados detalhando, por exemplo, critérios para compensação e conscientizando o consumidor sobre os seus direitos e deveres, ainda há muito espaço para melhorias. Por outro lado, a agência acredita que sua regulação não é tão específica quanto a esses pilares analisados e, no caso do pilar de 'Resolutividade dos Problemas', esse fato pode ser um ofensor do volume de reclamações. Sendo assim, apesar de haver esse descompasso mencionado anteriormente, as entidades convergem na opinião de que deveria haver um aprimoramento da regulação do setor de transporte terrestre com a finalidade de auxiliar na redução das reclamações.

Setor de Petróleo, Gás e Biocombustíveis



Autoavaliação

Percentual (%) de Reclamações por Pilar para o Setor de Petróleo, Gás e Biocombustíveis



Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

Setor de Petróleo, Gás e Biocombustíveis

Número de Reclamações x Autoavaliação de Maturidade da Regulação

- 95% do número de reclamações referentes ao setor foram relacionados aos pilares 'Transparência da Informação', 'Resolutividade de Problemas' e 'Critérios de Qualidade na Prestação do Serviço'.
- 43,9% das reclamações foram relacionadas ao pilar 'Transparência da Informação'. A alta concentração de registros nesse pilar indicam uma insatisfação do consumidor em relação à qualidade das informações relacionadas à prestação do serviço, considerando critérios como alterações, valores cobrados e clareza das informações. Uma outra causa ofensora das reclamações pode advir dos conflitos normativos apontados no produto 4, na comparação entre a regulação e o CDC. No tocante a esse pilar, observamos como exemplo a questão da falta de transparência para com o consumidor onde, o art. 20 da Resolução nº 41/2013 prevê que os preços por litro de todos os combustíveis deverão ser expressos com três casas decimais no painel e, em alguns estados, essa resolução é contraposta com leis instituindo o uso de apenas 2 casas decimais no painel, o que causa divergência nos preços para o consumidor final. Essas resoluções são, de certa forma contraditórias e, isso vai de encontro com o Art. 31 do CDC, que diz que a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas.
- 27,3% % das reclamações foram relacionadas ao pilar 'Resolutividade de Problemas'. A alta concentração de registros nesse pilar indicam uma insatisfação do consumidor em relação ao posicionamento da empresa no retorno de seus questionamentos, considerando critérios como tratamento das reclamações e compensação.
- Considerando que ambos foram pilares bem avaliados pela agência, com nota média de nível 3, o fator que impacta o alto número de reclamações registradas pode estar associado à eficiência da regulação, ou seja, alguma fragilidade relacionada à disponibilização das informações ou dos instrumentos utilizados na sua divulgação, comprometendo o correto entendimento por outros atores envolvidos na relação de consumo.

Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

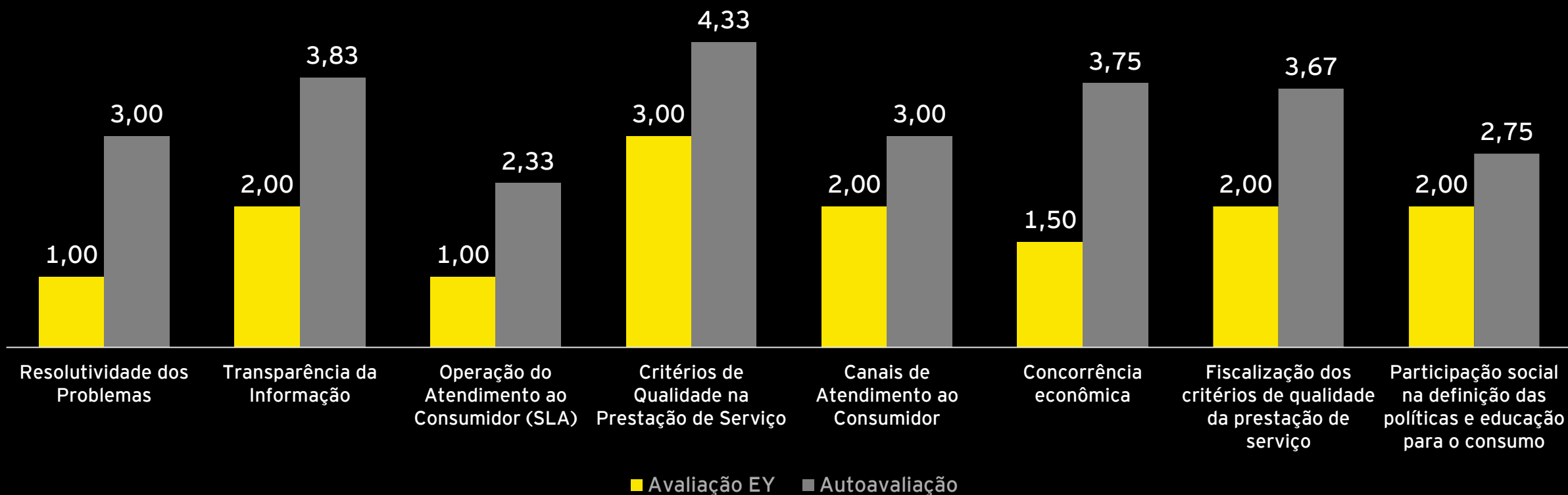
Setor de Petróleo, Gás e Biocombustíveis

Número de Reclamações x Autoavaliação de Maturidade da Regulação

23,8% das reclamações foram relacionadas ao pilar 'Critérios de Qualidade na Prestação do Serviço'. A alta concentração de registros nesse pilar indicam uma insatisfação do consumidor em relação à qualidade do serviço ou produto ofertado, considerando critérios como qualificação do prestador de serviço, proteção de dados e apresentação do serviço/produto. Considerando que esse foi um pilar bem avaliado na autoavaliação em relação à maturidade da regulação, onde o nível 4 sinaliza um alto nível de especificação dos critérios analisados, a fragilidade pode estar relacionada à operacionalização desse tema pelas empresas. É comum o tema de adulteração de combustíveis ou fraudes nas bombas de abastecimento serem pauta de matérias nos diversos veículos de comunicação. O que traz luz à uma necessidade de fortalecimento das atividades fiscalização, afetando um outro pilar avaliado, 'Fiscalização dos Critérios de Qualidade da Prestação de Serviço', que apesar de não apresentar um número alto de reclamações, está diretamente ligado às possíveis causas do pilar em análise.

Análise Comparativa da Avaliação de Maturidade

Setor de Petróleo, Gás e Biocombustíveis



Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

Setor de Petróleo, Gás e Biocombustíveis

Avaliação de Maturidade - Análise EY x Autoavaliação

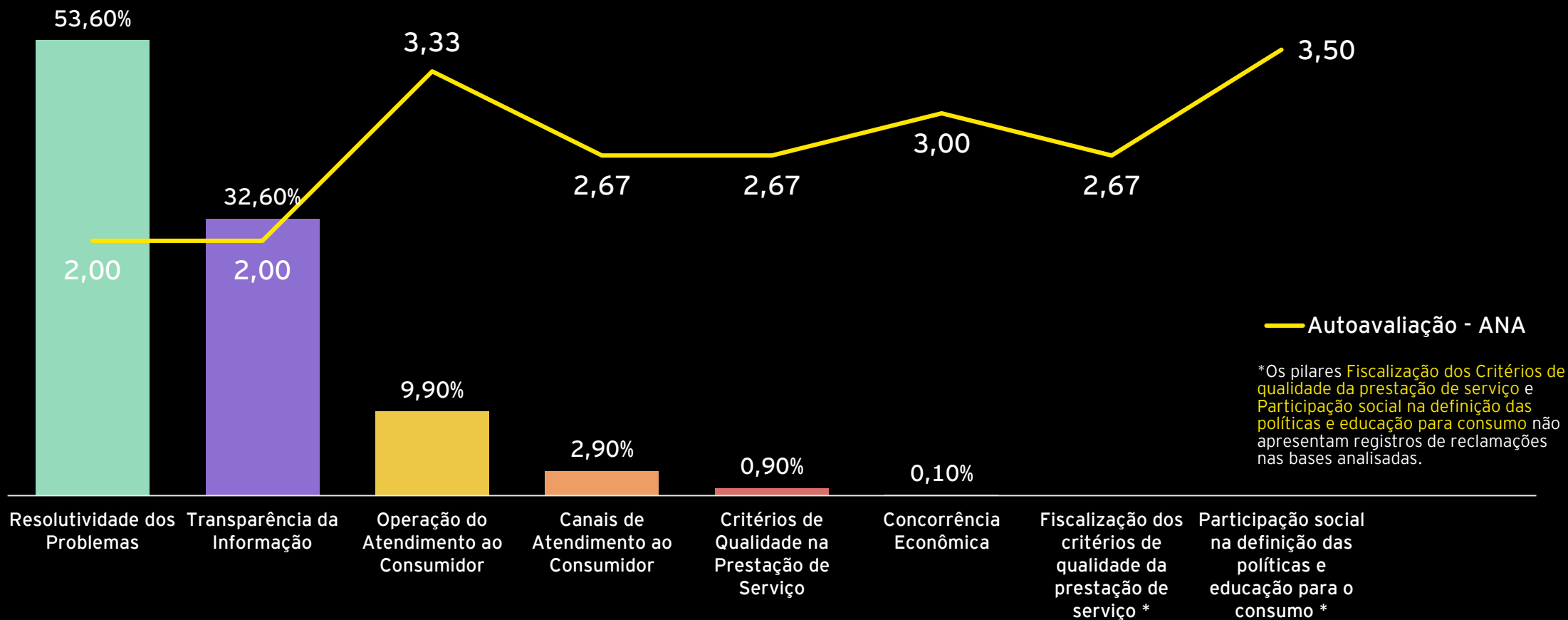
- Para todos os pilares analisados as notas das autoavaliações foram superiores às notas da avaliação da EY, demonstrando um divergência entre as percepções de maturidade da regulação do setor.
- Esse descompasso nos níveis de percepção da maturidade da regulação foram observados especialmente nos pilares 'Resolutividade dos Problemas' e 'Concorrência econômica', onde houve variação de 2 níveis entre as notas. A justificativa para essa distorção pode estar associada à falta de formalização nas regulações quanto aos procedimentos atualmente executados, o que faz com a agência tenha uma percepção de maturidade mais evidente dos processos, ou até mesmo à eficácia da disponibilização das informações ou dos instrumentos utilizados na sua divulgação, comprometendo o correto entendimento de outros atores envolvidos na relação de consumo, como foi mencionado nas considerações do gráfico anterior.

Setor de Água e Saneamento



Autoavaliação

Percentual (%) de Reclamações por Pilar para o Setor de Água e Saneamento



Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

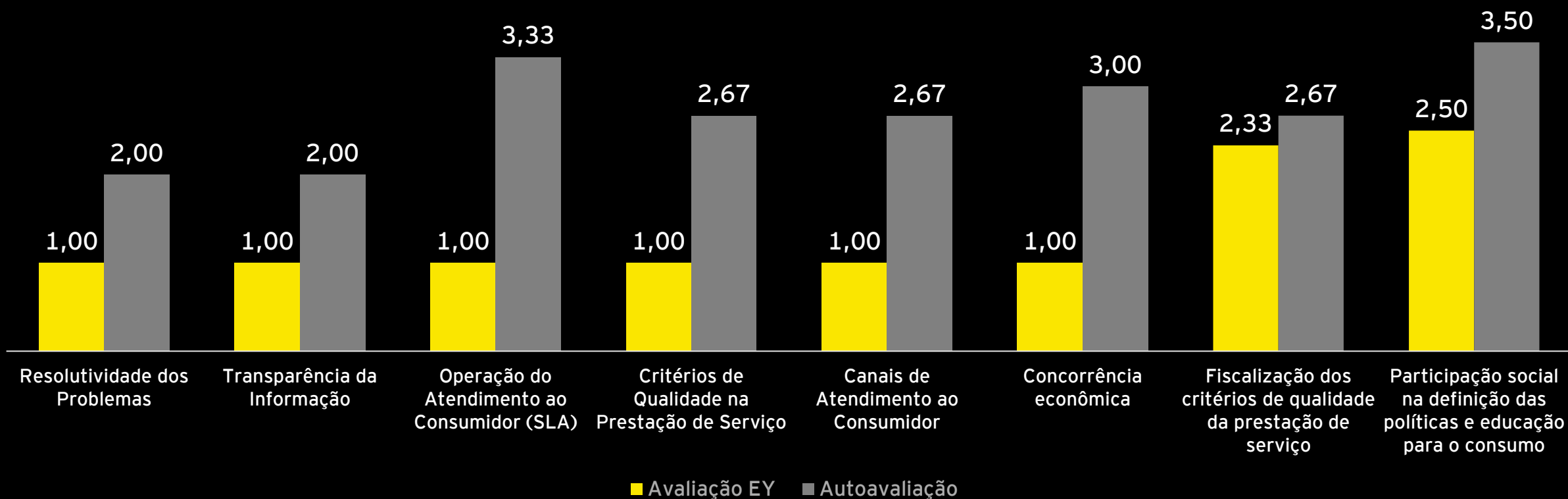
Setor de Água e Saneamento

Número de Reclamações x Autoavaliação de Maturidade da Regulação

- 86% do número de reclamações referentes ao setor foram relacionados aos pilares 'Resolutividade de Problemas' e 'Transparência da Informação', sendo 53,6% e 32,6% respectivamente.
- A alta concentração de registros nesses pilares indicam uma insatisfação do consumidor em relação ao posicionamento da empresa no retorno de seus questionamentos, considerando critérios como tratamento das reclamações e compensação, e à qualidade das informações relacionadas à prestação do serviço, considerando critérios como alterações, valores cobrados e clareza das informações.
- De fato, a avaliação de maturidade da regulação da ANA realizada pela EY teve nota 1 para 6 dos 8 pilares analisados e a autoavaliação nota 2 para os dois pilares mencionados, indicando que a regulação não menciona as dimensões avaliadas e/ou não especifica claramente como o tema deve ser tratado. Com isso, fica explícita a necessidade de ajustes na regulação que proporcionem a unificação dos procedimentos realizados pelas empresas do setor, refletindo na qualidade da prestação de serviço ao consumidor.

Análise Comparativa da Avaliação de Maturidade

Setor de Água e Saneamento



Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

Setor de Água e Saneamento

Avaliação de Maturidade - Análise EY x Autoavaliação

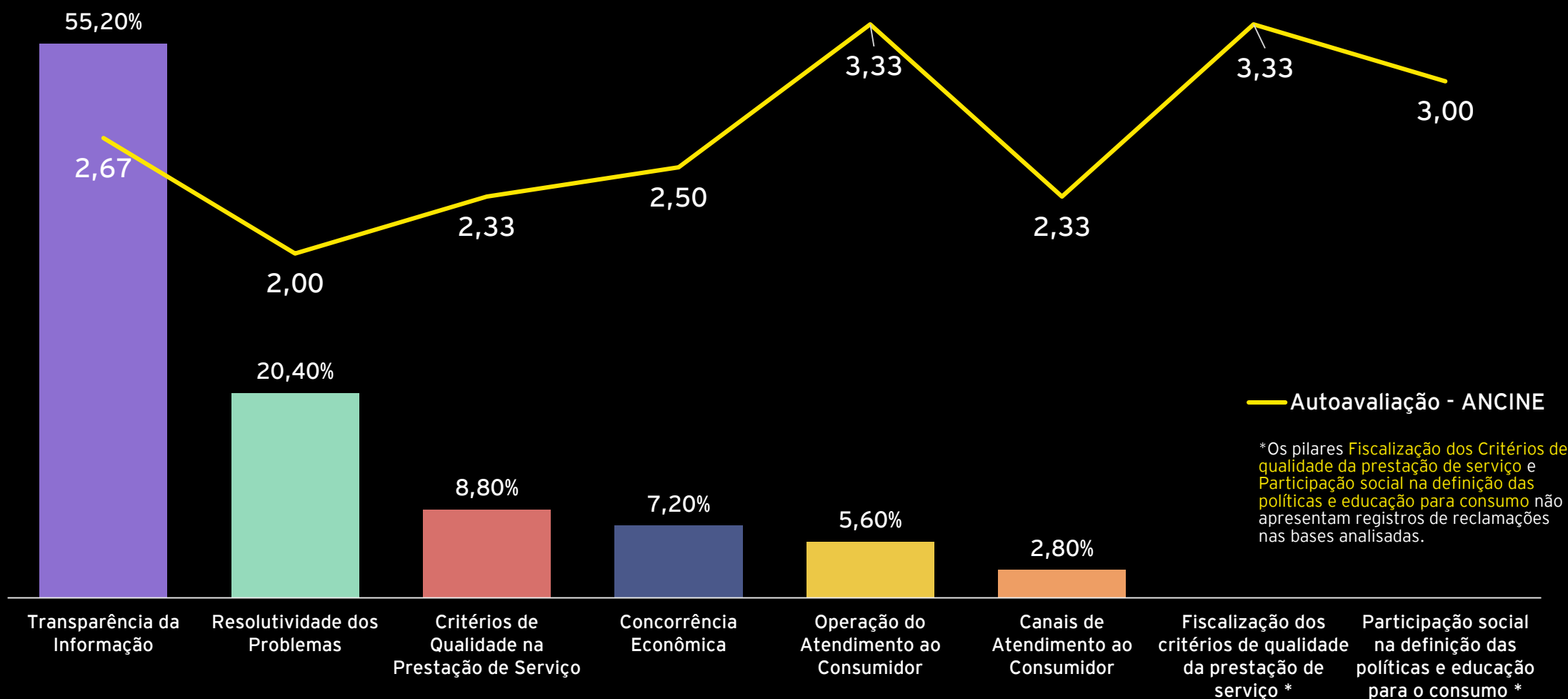
- 75% dos pilares analisados tiveram avaliações da EY com nota 1 e os outros 25% com nota 2, indicando níveis de maturidade 'não priorizado' ou 'começo' na régua de maturidade utilizada para análise. Essas avaliações demonstram que a regulação não menciona as dimensões avaliadas e/ou não especifica claramente como o tema deve ser tratado.
- Na autoavaliação as notas variaram entre os níveis 2 e 3, o que indica um pequeno desvio entre as percepções de maturidade das regulações do setor, quando comparamos às notas da avaliação da EY, com exceção do pilar 'Fiscalização dos critérios de qualidade da prestação do serviço', que teve notas equivalentes.
- Esse descompasso nos níveis de percepção da maturidade da regulação forma observados especialmente nos pilares 'Operação de atendimento ao consumidor', 'Participação social na definição de políticas e educação para o consumo' e 'Concorrência econômica, onde houve variação de 2 níveis entre as notas.
- Em relação ao pilar 'Participação social na definição de políticas e educação para o consumo', a avaliação da EY foi impactada pela dimensão 'informação sobre os direitos e deveres do consumidor', para a qual não foram observadas especificações sobre o tema nas regulações. De fato, quando falamos da dimensão 'Envolvimento social no processo de elaboração da agenda regulatória', a regulação é bem estruturada nas especificações, devendo ser o motivo da disparidade identificada entre as avaliações.
- Quanto aos pilares 'Concorrência Econômica' e 'Operação de atendimento ao consumidor', a distorção nos níveis de percepção da maturidade da regulação pode indicar fragilidades na eficácia da disponibilização das informações ou dos instrumentos utilizados na sua divulgação, comprometendo o correto entendimento de outros atores envolvidos na relação de consumo.

Setor de Audiovisual



Autoavaliação

Percentual (%) de Reclamações por Pilar para o Setor de Audiovisual



Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

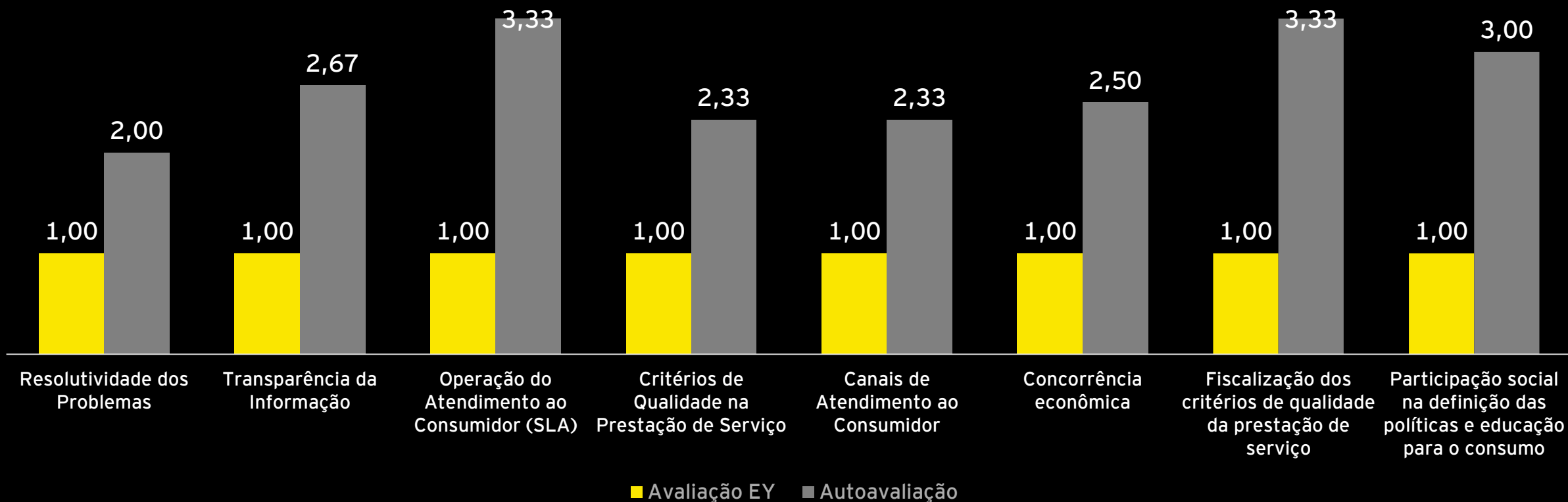
Setor de Audiovisual

Número de Reclamações x Autoavaliação de Maturidade da Regulação

- 75,6% do número de reclamações referentes ao setor foram relacionados aos pilares 'Transparência da Informação' e 'Resolutividade de Problemas', sendo 55,2% e 20,4% respectivamente.
- A alta concentração de registros nesses pilares indicam uma insatisfação do consumidor em relação ao posicionamento da empresa no retorno de seus questionamentos, considerando critérios como tratamento das reclamações e compensação, e à qualidade das informações relacionadas à prestação do serviço, considerando critérios como alterações, valores cobrados e clareza das informações.
- De fato, a avaliação de maturidade da regulação da ANCINE realizada pela EY teve nota 1 para todos os pilares analisados e a autoavaliação nota 2 para os dois pilares com maior número de reclamações, indicando que a regulação não menciona as dimensões avaliadas e/ou não especifica claramente como o tema deve ser tratado. Com isso, fica explícita a necessidade de ajustes na regulação que proporcionem a unificação dos procedimentos realizados pelas empresas do setor, refletindo na qualidade da prestação de serviço ao consumidor.

Análise Comparativa da Avaliação de Maturidade

Setor de Audiovisual



Considerações sobre a Avaliação de Maturidade

Setor de Audiovisual

Avaliação de Maturidade - Análise EY x Autoavaliação

- Todos os pilares analisados tiveram avaliações da EY com nota 1, indicando o menor dos níveis da régua de maturidade utilizada para análise. Essa avaliação demonstra que a regulação não menciona as dimensões avaliadas e/ou não especifica claramente como o tema deve ser tratado.
- Na autoavaliação as notas variaram entre os níveis 2 e 3, o que indica um pequeno desvio entre as percepções de maturidade das regulações do setor, quando comparamos às notas da avaliação da EY.
- Esse descompasso nos níveis de percepção da maturidade da regulação foram observados especialmente nos pilares 'Operação de atendimento ao consumidor', 'Fiscalização dos Critérios de Qualidade da Prestação de Serviço' e 'Participação social na definição de políticas e educação para o consumo', onde houve variação de 2 níveis entre as notas. A justificativa para essa distorção pode estar associada à falta de formalização nas regulações quanto aos procedimentos atualmente executados, o que faz com a agência tenha uma percepção de maturidade mais evidente dos processos, ou até mesmo à eficácia da disponibilização das informações ou dos instrumentos utilizados na sua divulgação, comprometendo o correto entendimento de outros atores envolvidos na relação de consumo.

EY | Assurance | Tax | Transactions | Advisory

About EY

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

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

© 2020 EYGM Limited
All Rights Reserved.

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

ey.com/knowledge

