



MINISTÉRIO DA JUSTICA
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Edital 03/2019 – Estudo sobre alteração normativa do Decreto 6.523, de 31 de julho de 2008

Produto 6: relatório final com conclusão da análise e proposta de alteração normativa e workshop de apresentação dos resultados da avaliação.

Dra. Juliana Oliveira Domingues
Secretária Nacional do Consumidor

Consultora: Amelia Regina Alves
Contrato n. 2019/000098

2020

Sumário

Contexto	3
1. Introdução teórica	3
2. Metodologia.....	5
2.1. Procedimentos.....	6
2.1.1. Transcrição e categorização dos achados	6
2.1.2. Categorização pelo Iramuteq	8
3. Resultados	9
3.1. Pela análise de Bardin.....	9
3.2. Pela Análise do Iramuteq.....	10
4. Discussão e Conclusão	17
5. Conclusão	23
6. Referências	30
Anexo 1.....	35
Anexo 2.....	37
Anexo 3.....	64

Figuras

Figura 1 – Processo de Bardin (1977/1992, adaptado)	7
Figura 2 – Dendograma de representação das classes	14
Figura 3 – Plano Fatorial dos Eixos Temáticos	16

Tabelas

Tabela 1 – Valor próprio e percentagem de associação dos fatores.	15
------------------------------------------------------------------------	----

Contexto

Este produto 6 trata do relatório final com a conclusão da análise e proposta de alteração normativa, bem como da realização de *workshop* de apresentação dos resultados da avaliação dos principais estudos.

1. Introdução teórica

A realização deste trabalho teve como premissa fundamental a ancoragem da construção da métrica e a interpretação dos resultados, igualmente, na teoria.

Repisando, não há sentido na investigação na área das ciências do comportamento sem que sejam seus resultados factíveis de interpretação com base em uma teoria.

Esse pressuposto veste-se de ainda mais legitimidade quando se trata da construção da política pública.

Desta feita, desejo trazer a esse debate introdutório o termo *assessment*, imbricado com outro conceito *compliance*. Pasquali (2010, p. 11) pontua a tarefa inglória de processos avaliativos, ainda que sejam inseridos no cotidiano do ser humano. Não sem razão, os psicometristas afirmam que uma tomada de informação por meio de um instrumento consiste em um caminho para se alcançar um fim, nunca o fim em si mesmo. Seria a avaliação uma fatalidade do ser humano? O pesquisador admite que sim, admite que esse processo abarca o contexto físico, social, eu diria mais ainda o psicológico. Admito essa consideração quando considero os grupos normativos, cujos varões são introspectados na definição do autoconceito ou do próprio *self*. De fato, em conformidade com o autor, avaliar vai bem além da tomada única e pontual da informação: o *assessment* cuida da representatividade de processos vários que as pessoas lançam mão no que tange a constituição de impressões, tomada de decisões e composição de postulados em relação à conduta e às características de outros indivíduos, tendo como referência os valores dos grupos normativos e sua autopercepção, inclusive.

Fato que o fenômeno aqui estudado encontra-se na esfera da ciência do comportamento. Sendo assim, a sua abordagem deve ser de ordem empiricista, sem que se tenha um descuido fundamentalmente com a teoria. Para tanto, usou-se, como método de abordagem desse traço latente, no caso, a percepção sobre eventos que constituem o processo de consumo e a abordagem estatística aplicada à psicologia. Thurstone (1937) caracteriza como psicologia matemática, com a qual, segundo Pasquali (2010, p. 12), se podem avaliar diferenças entre os indivíduos.

Particularizando nos estudos desse contrato, vale destacar que seu objeto orbita em torno de um processo comportamental, definido como comportamento de consumo, sendo seu paradigma de análise sustentado por teorias científicas.

Sendo assim, recorreremos à técnica da psicometria clássica para a definição da unidade de medida a ser adotada, no caso medida por teoria. Isso implica o que? Significa dizermos que, na ausência de leis que relacionem variáveis comportamentais, é defensável se recorrer a teorias que tratam das relações ou “hipotetizam relações” (PASQUALI, 2010, p.68) entre atributos da realidade. Não sem razão, repisamos que a qualidade da medida se faz como fundamental, ou seja, precisa ser válida e confiável. Desta feita, exige, o termo é esse, exige instrumentos de medida calibrados para se medirem os comportamentos que estejam relacionados entre si, pela teoria. Assim, entendemos que, se a construção de um instrumento submetido aos parâmetros psicométricos se apresentar com um desses parâmetros e não os dois, ou seja, a calibragem precisa evidenciar validade e precisão, os resultados ficam comprometidos. Parece grave um instrumento ter precisão e não ter validade, uma vez que, aos achados, todas as interpretações são bem-vindas. Ainda em Pasquali (2010, p. 68), o autor coloca com maestria o exemplo do Dopler, que afirma por teoria: “um objeto que se afasta tende a espalhar as ondas do seu espectro luminoso reduzindo a sua frequência”. Na sequência o autor completa que:

É verdade que a distância das linhas espectrais tem relação com o movimento da galáxia? Na resposta entra a teoria dizendo que sim. Se isso for verdade, pode-se deduzir daí hipóteses sobre o movimento das galáxias e testá-las empiricamente e tornar assim, a teoria uma teoria científica. Os físicos fizeram isso com sucesso e tornaram a medida por teoria uma medida legítima.

Vale destacar que a psicometria pode ser medida por teoria em ciências sociais e se apresenta como clássica e a da resposta ao item, ambos aplicados na metodologia desse trabalho, não sem razão, de maneira que os achados pudessem ser válidos e precisos. De acordo com o mesmo propósito, houve a preocupação com a ancoragem dos estudos em dois eixos, a saber: a) teoria da área de comportamento de consumo, b) *stakeholders* do contexto ou do ecossistema de mercado.

Esse discorrer sobre a noção de psicometria, validade atribuída por meio da teoria, para sustentação da interpretação dos achados, pareceu importante para se justificar o método aqui utilizado, ao longo de todo este trabalho.

Assim, os resultados foram reportados ao arcabouço teórico sobre comportamento de consumo, com foco no pós-venda (queixas), para que se buscasse o sentido dos dados, bem como no modelo do ecossistema de mercado, com seus *stakeholders*.

2. Metodologia

A demanda desse produto consistiu da realização de um seminário para apresentação dos achados dos principais produtos, a saber: consumidor, regulador, fornecedor e homólogos.

Para o seminário, foram convidados os setores e as instituições investigadas, assim como representantes dos Procons, Subchefia de Análise e Acompanhamento de Políticas Governamentais (SAG)/Casa Civil, Representantes do Conselho Nacional dos Direitos dos Consumidores (CNDIC), conforme agenda predefinida (anexo1).

Ajustada a agenda, os convites foram liberados pela Senacon, sendo o evento veiculado pelo *link* do canal do YouTube do Ministério da Justiça e Segurança Pública¹.

Adotando-se por base a gravação do evento, com quase duas horas de duração, procedeu-se à análise de conteúdo a partir da degravação. Para tanto, dois procedimentos foram utilizados: a técnica de Bardin (1977/1992) e a aplicação do

¹ MJSP, disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=wAiF8B0hpKI>>.

software Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires (Iramuteq).

Endossamos, o estudo empírico, com base na validade, na tratativa dos dados objetivos e igualmente na análise de conteúdo. Não sem razão, esses dois procedimentos foram aplicados.

2.1. Procedimentos

2.1.1. Transcrição e categorização dos achados

A transcrição do conteúdo do seminário foi realizada manualmente, uma vez que a aplicação de programas disponíveis não estava produzindo o efeito de qualidade desejado. Assim, optou-se pelo procedimento manual, com a escuta e pausa da gravação (anexo 2).

Considerando que o objeto em tela é o de privilegiar as argumentações e posicionamentos sobre a coleta de dados, no caso empírica, para uma proposição tentativa do texto alternativo ao decreto do SAC, hoje em vigor, usou-se a técnica de análise de conteúdo de Bardin. Nesse caso, deitou-se o olhar sobre as falas dos participantes e, sobretudo, os objetivos que demandaram essa ação, ou procedimento de abertura de fala para os interessados, no seu todo. Desta feita, quase arriscamos que esse processo é diferente daquele de objetivação usado, até então, mas igualmente se faz necessário, na medida em que a subjetivação traz elementos complementares ou amplificadores dos achados, daquele outro processo. Ainda que a experimentação e a quantificação tenham ocupado espaço na investigação científica no contexto da ciência do comportamento, ainda há bastante reconhecimento sobre a importância de abordagens qualitativas de pesquisa. Sempre relevante lembrar que as técnicas de análise de conteúdo foram construídas com base em teorias psicologia. Souza Filho (em Pasquali, 2010) cita alguns trabalhos relevantes nesse contexto, como o de Lasswell e Leites (1949) sobre comunicação de mensagens políticas, Wicklund e Durval (1972). Temos, ainda, Durkheim (1959), sobre as causas do suicídio, Mc Clelland e Friedman (1953), observando o papel da motivação entre culturas. Ainda de acordo com Souza Filho (em Pasquali, 2010) autores como

Lazarsfeld, Berelson e Gaudet (1948), Laswell e Leites (1949), Berelson (1952, 1954) e Katz (1960), por exemplo, tiveram enorme preocupação com a sistematização e objetividade do procedimento, sendo seguidos por pesquisadores como Holsti (1969), Bardin (1977/1992), Muchielli (1979), Krippendorff (1980), Weber (1985), Ghiglione e Blanchet (1991), por exemplo.

Patton (1980) e Glazier e Powell (2011) defendem que:

Os dados qualitativos são, na verdade, descrições detalhadas de fenômenos, comportamentos; citações diretas de pessoas sobre suas experiências; trechos de documentos, registros, correspondências; gravações ou transcrições de entrevistas e discursos; dados com maior riqueza de detalhes e profundidade e interações entre indivíduos, grupos e organizações.

A técnica da Análise de Conteúdo definida por Laurence Bardin (1977/1992) é uma dos procedimentos que mais se aproxima da caracterização das informações subjetivas, para esse estudo. Em tese, é constituída de seis etapas sucessivas, mas que adaptamos em três grandes etapas para a execução desse estudo. Todavia, as etapas da pré-análise, subdivididas em exaustividade, representatividade, homogeneidade e pertinências, foram cuidadosamente cumpridas.

A figura 1 apresenta uma simplificação, o processo de Bardin, aqui utilizado.



Figura 1 – Processo de Bardin (1977/1992, adaptado)

Desta feita, três etapas foram contempladas, nas quais: 1) pré-análise – tratou da organização dos dados da reunião, na medida em que a gravação ocorria. Esse processo caminhou para frente e voltou para trás, sempre que necessário, para melhor compreensão do que está sendo comunicado, o mais próximo da realidade. Dessa forma, as falas e os diálogos foram editados; 2) na fase da exploração foram escolhidas as categorias e sua agregação; 3) inferência e interpretação, por último. Aqui, procurou-se dar significado aos achados.

2.1.2. Categorização pelo Iramuteq

Instrumentos e procedimentos de coleta de dados

Para identificar o conteúdo referente às falas durante a realização do *Workshop* para a Revisão do decreto do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), foram transcritas e formatadas conforme as regras necessárias para a entrada de dados no *Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires (Iramuteq)*. Programa utilizado para a análise e realização da Classificação Hierárquica Descendente (CHD) que, segundo Camargo e Justo (2013), é um método de exploração e descrição de análise de textos que categoriza produções semânticas e integra análises estatísticas para tal.

Como suporte à análise de conteúdo, foi aplicada a CHD, que é uma técnica para a análise léxica automatizada de conteúdos de textos e documentos. Ela tem como princípio a existência de correlação entre palavras dentro de um mesmo segmento de texto. A análise CDH foi realizada por meio do programa Iramuteq versão 0.7 Alpha 2. Vale destacar que o Iramuteq não interpreta o conteúdo, mas é uma sistematização estatística do conteúdo, com a qual se preocuparam alguns dos principais influenciadores da introdução da sistematização e objetividade na análise de conteúdo. Dessa feita, caberá ao consultor, ainda que com o uso do programa estatístico, fazer a interpretação, como procede no tópico sobre discussão.

3. Resultados

3.1. Pela análise de Bardin

Com efeito, foram identificadas as seguintes categorias, com seus detalhamentos no anexo 3. As categorias ficam constitutivamente definidas:

- 1) Necessidade de revisão do sistema – trata de evidências que indicam a desatualização da norma, sobretudo em decorrência do desenvolvimento tecnológico.
- 2) Principais pontos para um novo SAC – cuida dos fatores norteadores da atualização.
- 3) Percepção de satisfação – como esse conceito se relacionada com as queixas, tratam de mesmo fenômeno – comportamento de consumo.
- 4) Especificidade do mercado – trata do papel da cada *stakeholder* e das características diversas do contexto de mercado.
- 5) Canais de atendimento – trata das diversas possibilidades de encaminhamento da queixa.
- 6) Segurança de dados – trata da segurança na busca e no envio de protocolos e de solicitação de dados do reclamante para dar início ao processo, atendendo a normativa sobre proteção de dados.
- 7) Acessibilidade no atendimento – trata de patrocinar acesso incondicional aos diversos, nas suas necessidades.
- 8) Efetividade no atendimento – que as queixas sejam finalizadas por meio de processos eficientes.
- 9) Reclamações e cancelamentos – trata do objeto do SAC e orienta aqui para dirimir demandas, não especificar quais.
- 10) Ônus aos consumidores – cuida da não transferência à sociedade dos custos operacionais e mesmo de reiterações.
- 11) Pontos levantados sobre o estudo apresentado – cuida da constituição do contrato e eixos demandados para o estudo. Aqui forte posicionamento dos Procons.

3.2. Pela Análise do lamuteq

Os resultados obtidos a partir da análise da degravação, das falas no *workshop*, por meio da CHD, possibilitaram o reconhecimento de determinados conteúdos e significados e disponibilizaram dados indicativos relativos ao SAC.

Cinco classes foram identificadas na análise e são apresentadas a seguir:

Classe 1 – Impacto regulatório – Esta classe sugere a importância do ambiente regulatório e dos reguladores de Serviços, com ênfase na regulação para proteger a sua saúde, o meio ambiente, o patrimônio público e a própria concorrência. As palavras com maiores *qui*,² ou *seja*, que possuem maior destaque para a formação da classe foram: novo; impacto; analisar; dever; análise; processo; proposta; lei; regulatório; e legislação.

Essas palavras, transcritas em alguns Segmentos de Texto (ST) abaixo e salientadas em negrito, revelam características das representações construídas na classe:

- ❖ “[...] É muito importante uma **análise** de **impacto regulatório** como estabelecido na **lei** de liberdade econômica para avaliar custos *versus* benefícios das mudanças e, no nosso caso, seus **impactos** operacionais a **nova** regulação **proposta** ela deverá conter essas informações sobre possíveis efeitos da **proposta** a sua razoabilidade e **impacto** econômico [...]”
- ❖ “[...] Esse decreto esse **novo** decreto terá um notório **impacto** em vários setores e eu acho que uma **Análise** de **Impacto Regulatório** (AIR) nos moldes do que a casa civil tem prescrito vai trazer bastante legitimidade para esse **processo** [...]”
- ❖ “[...] Quanto ao 1º ponto nós entendemos que essa informação já **deve** ser aquela de caráter público geral do produto e não específicas do contrato e o objetivo de se garantir segurança principalmente vis à vis. Agora **nova** **legislação** trazida LGPD [...]”

Em termos de conteúdo, a ênfase maior da categoria indica que a verificação das necessidades e expectativas, desejos e percepções do desempenho, realizada por empresas privadas que prestam serviços públicos junto à sociedade, é necessária para a estruturação de cenários regulatórios.

Classe 2 – Satisfação do consumidor – Esta classe sugere dificuldades relacionadas à avaliação do modelo de desconfirmação e suas variáveis: *performance* (ou qualidade), expectativa e satisfação. As palavras com maiores *qu²* foram: telefone; demanda; reclamação; consumidor; canal; atendente; diverso; atendimento; adequado; e judiciário; que estão transcritas nos ST abaixo:

- ❖ “[...] Como *chatbot* ou outro procedimento que fornecedor considere **adequado** e efetivo para atender as **demandas** de seus clientes no horário em que há menor incidência de chamada **telefone** um 4º ponto é possibilitar a transferência de ligação no caso de cancelamento e **reclamação** [...]”
- ❖ “[...] 71% entendem que as dúvidas são totalmente esclarecidas e que o SAC ele funciona também com **atendimento** por **telefone** atendendo a **demandas** específicas dos seus clientes ou dos seus **consumidores**”
- ❖ “[...] Vimos que essa proposta provavelmente estará contemplada tendo em vista que vocês estão prevendo o **canal** restrito para **reclamação** e cancelamento o 2º ponto é a possibilidade de solicitação de dados do consumidor pela **atendente** e [...]”

O conteúdo da classe está voltado para a relação entre qualidade do serviço e satisfação do consumidor, assim como o interesse em relacioná-lo a outros fatores relacionados ao consumidor, especialmente à prestação de serviço de natureza pública.

Classe 3 – Regulamentação para adequação do atendimento – Esta classe reflete sobre a criação de marcos regulatórios que permitam o controle das relações transacionais que visa transmitir ao mercado a credibilidade necessária à atração de investimentos para o setor e o atendimento equitativo à sociedade. Algumas das palavras com maiores *qu²* quadrados foram: gente; modelo; regulação; Anatel; autorregulação; telecomunicação; desenvolvimento; esperar; efetivo; termos que estão apresentados nos ST abaixo:

- ❖ “[...] A **gente** vem de um setor de **telecomunicações** é muito regulado no detalhe acho que o pessoal da **Anatel** também aqui tá aqui pode confirmar isso também é um setor extremamente regulado e com nível de **regulação** bastante pesada no detalhe mesmo da operação das empresas [...]”

- ❖ “[...] Também o que foi bastante colocado principalmente para os setores regulados é um alinhamento com a **regulação** setorial e também com os **modelos de autorregulação** já existentes como alguns setores já possuem de forma que uma revisão [...]”
- ❖ “[...] Tem lá na portaria suspensa da Senacon e tem também no regulamento da **Anatel** essa regra teve o seu lugar, mas hoje a **gente** já consegue vislumbrar inúmeras questões de custos e inclusive eles não proporcionam atendimento como a **gente** gostaria não resolve não é **efetivo** [...]”

Os conteúdos dos ST desta categoria retratam a necessidade de melhorias na intermediação dos órgãos reguladores na prestação de serviços públicos pelo capital privado, com a criação de um arcabouço regulatório pelo poder público de forma a garantir a efetividade e a qualidade da prestação

Classe 4 – Avaliação do consumidor – Esta classe sinaliza que as queixas dos consumidores são termômetros para avaliar a qualidade do serviço de formas diferentes, tendo em vista as diferentes culturas, valores e necessidades individuais. Algumas das palavras com maiores *qu²* foram: resultado; trabalho; falar; experiência; índice; trabalhar; Procons; oportunidade; *workshop*; e achar; estas palavras estão apresentadas nos ST listadas abaixo:

- ❖ “[...] E mais ainda **trabalhamos** com **grupos focais** com espaço aberto para a **fala** além do levantamento objetivo que foi feito por meio do questionário isso significa nós termos sugestões de multicanal ênfase na resolubilidade [...]”
- ❖ “[...] foi mencionado, fora apresentado aí os indicadores a composição do **índice** dos SAC é importante **trabalhar** com indicadores certamente, mas algumas definições isso sou eu falando pela saúde suplementar elas precisam estar alinhadas com setor regular [...]”
- ❖ “[...] e certamente uma proposta polêmica, mas que a professora ARA vai com certeza defender com evidências científicas é que o nível de efetividade seja mensurado a partir de um **índice** que levaria em conta percentual de volume de reclamação [...]”

O conteúdo da classe salienta dificuldades para a definição de padrões de qualidade que servem de base para a avaliação dos serviços oferecidos com foco na satisfação

do consumidor e conseqüentemente para a criação de indicadores de qualidade que irão subsidiar a avaliação dos serviços.

Classe 5 – Canais de atendimento – Esta classe retrata questões referentes à operacionalização de modelos de prestação de serviço por meio dos SAC tradicional e de novas tecnologias digitais. Entre as palavras que aparecem com qu^2 maiores encontram-se as seguintes: existir, qualidade, *call center*, porte, pequeno, razoável, bancário, digital, horário. Essas palavras são transcritas nos ST abaixo:

- ❖ “[...] E ainda por cima nós temos uma diversidade de instituições financeiras que são de **pequeno**, médio e grande **porte** cada uma com um nicho de atuação e esse nicho de atuação muitas vezes não condiz em ter canais **digitais**.”
- ❖ “[...] e isso em relação também a questão da escolaridade variável escolaridade e também quando nós perguntamos para as pessoas que tipo de atendimento elas preferiam e encontramos que as pessoas que preferem atendimentos por meios **digitais** têm oscilação na percepção de **qualidade** e de satisfação com o SAC [...]”
- ❖ “[...] de outra feita 91% dos respondentes eles estão dizendo que gostariam de ter atendimento por outros meios além do meio tradicional que **existe** hoje pautado no decreto do SAC 24 por cento dos respondentes preferem ainda o **call center** da sua central de atendimento [...]”

Os conteúdos estão relacionados às tecnologias empregadas nos SAC e à resistência ao atendimento e à regulação dos canais digitais, tanto por parte dos consumidores quanto por parte das empresas, sobretudo de pequeno porte.

Relações entre as classes e plano fatorial

O dendograma apresentado na figura 2 desenha as relações entre as classes e indica o percentual de ST de cada uma delas em relação ao corpus, além das palavras que tiveram maior destaque na construção das classes.

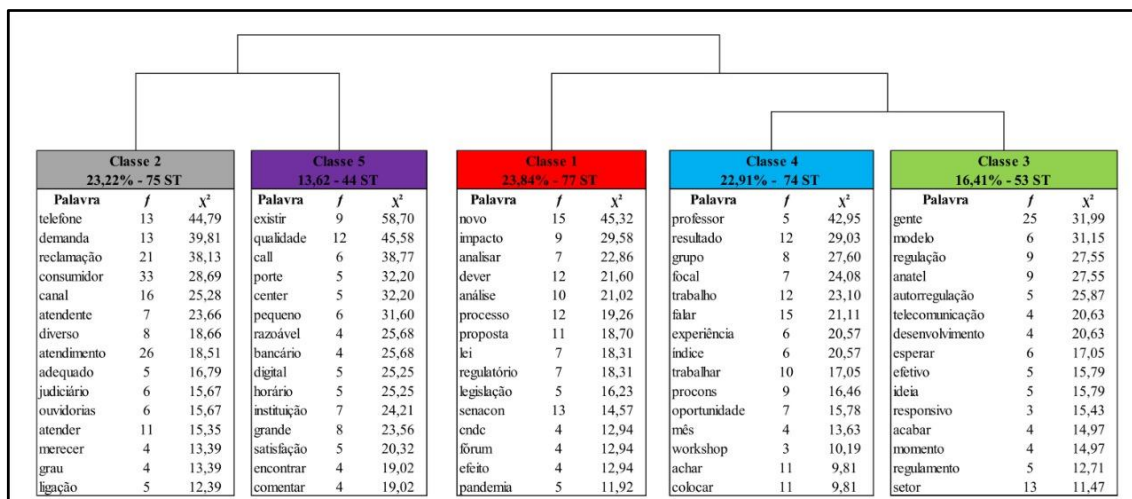


Figura 2 – Dendrograma de representação das classes

Classe 1 – Impacto regulatório

Em termos de tamanho, a classe 1 ocupa o primeiro lugar de todos o *corpus*. Com 77 ST representa 23,84% do *corpus* do texto e revela-se relacionada com as classes 4 e 3. Conforme já caracterizada, esta classe sugere a necessidade de ênfase na regulação para proteção da saúde, do meio ambiente, do patrimônio público e da própria concorrência.

Classe 2 – Satisfação do Consumidor

Esta classe com 75 ST representa 23,22% do *corpus*, sendo a segunda mais expressiva entre as classes. Está fortemente relacionada à classe 5, revelando correlação entre elas. Sugere a satisfação do cliente e qualidade com serviços, por meio de índices como: *performance* (ou qualidade), expectativa e satisfação.

Classe 3 – Regulamentação para adequação do atendimento

Esta classe representa 16,41% do *corpus*, com 53 ST. Está relacionada às classes 1 e 4. Refere-se a dificuldades nas regulamentações para atendimento ao cliente de serviços públicos realizados pelo capital privado.

Classe 4 – Avaliação do consumidor

Esta classe, com 74 ST, representa 22,91% do *corpus* é a terceira mais significativa e está relacionada às classes 1 e 3. Refere-se ao instrumento de avaliação SAC para

conhecer as expectativas dos cidadãos em termos de prestação de serviços, assim como medir o progresso na redução da diferença entre expectativa de serviço e o serviço recebido e assegurar a responsabilização pelos resultados.

Classe 5 – Canais de atendimento

Esta classe tem 44 ST e representa 13,62% do *corpus*, caracterizando-se como a menos significativa de todo o conjunto. Retrata necessidades de melhoria nas formas de operacionalização de modelos de prestação de serviço por meio do SAC tradicional e de novas tecnologias digitais.

Plano Fatorial

Depois de definidas as classes e estabelecido o grau de relação entre elas, a análise de CHD apresenta um plano fatorial que produziu quatro eixos. Ele elabora uma matriz que relaciona as unidades de contexto em colunas e linhas, respectivamente, com base nas distâncias dos q_i^2 e submete esta matriz a uma decomposição de *eigenvalue* (valor próprio), formando, assim, um espaço dimensional $n-1$, onde n é o número de linhas ou colunas, dependendo de qual desses parâmetros é menor.

A tabela 1 apresenta o *eigenvalue* e a porcentagem de associação de cada fator, lembrando que o espaço dimensional do plano fatorial corresponde a $n-1$ e sabendo-se que 5 é o número de classes estáveis, a dimensionalidade do plano fatorial deverá ser 4.

Tabela 1 – Valor próprio e porcentagem de associação dos fatores.

Fator	<i>eigenvalue</i>	% associação	% acumulada
1	0,378	30,93	30,93
2	0,298	24,40	55,33
3	0,296	24,23	79,56
4	0,249	20,44	100,00

Apesar da análise dos *eigenvalue*, a inspeção visual do plano fatorial demonstra a existência de três eixos temáticos (*clusters*), representados graficamente em um espaço, onde os agrupamentos mantêm relações de proximidade devido à correspondência das palavras. As cinco classes anteriormente apresentadas compõem três fatores, conforme apresentado na figura 3.

Fator 3: Canais de atendimento

O terceiro eixo, situado no quadrante inferior à esquerda, possui, em sua maioria, as palavras da classe 5. Está fundamentado na operacionalização de modelos de prestação de serviço por meio dos SAC tradicional e de novas tecnologias digitais.

4. Discussão e Conclusão

Importante retomarmos os pressupostos deste estudo, de forma a podermos entabular o debate sobre os achados e tratarmos do texto propositivo do Decreto n. 6.523, de 31 de julho de 2008.

Dessa feita, retomamos que a teoria que sustenta os achados estatísticos e procura a eles dar voz, considera o comportamento de consumo como um processo, com fases bem delimitadas.

Qual o fenômeno que se deseja estudar? Comportamento de consumo.

Assim, consumir implica a aquisição, o consumo e a disposição de produtos, serviços, tempo e ideias por meio de unidades de tomada de decisão (JACOBY, 1975, 1976).

Mais bem detalhando, o comportamento de consumir é um processo contínuo que tem origem na figura do consumidor, definido por Solomon (2016) como sendo o sujeito que identificou, de forma cognitiva, uma necessidade, movendo-o à aquisição de um bem ou produto.

Como se consome um produto, um serviço?

A aquisição de algo, de acordo com a teoria de Vroom (1961 e 1969), ocorre por meio de escolhas. De acordo, com a teoria motivacional da expectativa, a escolha é orientada para aquilo que irá garantir, ao sujeito, maior benefício em relação às necessidades instaladas. Temos aí, então, uma análise de alternativas, complexa, que ocorre por meio de processos cognitivos avaliativos ou com base em heurísticos.

Solomon (2016) estabelece que o processo de consumo ocorre em três grandes fases, a saber: 1) pré-compra – quais as melhores fontes de informação sobre o

produto, o bem ou serviço de que se necessita?; 2) compra e uso – o que foi adquirido corresponde ao que era necessitado? Reduziu o desconforto da necessidade eliciada?, 3) pós-compra – o que foi adquirido desempenha a função pretendida e como ocorre o descarte?

Fato que “escolher “não é nada fácil e costumo dizer que pode ser uma tarefa bastante trabalhosa e complexa por envolver vários aspectos com muitas etapas. Agora, essa decisão é afetada, sobretudo, por variáveis motivacionais, culturais e econômicas, ou seja, de capacidade financeira de compra, como já citamos, e muitas vezes pode cumprir um ritual, um paradoxo. Schwartz (2004) entende que decisões acertadas, sobre consumo, passam por algumas etapas, como, por exemplo: estabelecer objetivos, de forma a entender o que é o “desejado”; citando Kahneman (apud Schwartz, 2004), o autor cita que o que lembramos de prazeroso de nossas experiências passadas e mesmo vicárias se determina por meio de dois fatores: o que sentimos de bom e ruim, e o que sentimos quando as experiências terminam. Daí termos um procedimento investigativo chamado de incidentes críticos. É a essa condição abordada por Kahneman (uma regra, digamos assim), à qual recorreremos para lembrarmos como foi nossa relação com o que compramos.

Schwartz (2004) cita algumas outras etapas, como cada uma das ofertas ou das opções disponíveis poderá atender aos objetivos do sujeito, além de utilizar as consequências das escolhas no atendimento aos objetivos e como isso pode se vincular às possibilidades futuras.

Engel, Blackwell e Miniard (2005) também definem uma taxionomia para consumo, praticamente em que citam: reconhecimento de necessidade, busca de informação, avaliação de opções (julgamento da melhor opção), compra, consumo e avaliação pós-consumo.

Sendo assim, alguns autores como Oliver (1980) centram seus estudos no efeito da percepção pós-compra em relação às decisões futuras e estabelecem o modelo cognitivo sobre os antecedentes e as decisões decorrentes da satisfação do consumidor. Richard Oliver liderou a pesquisa sobre este assunto com este modelo de desconfirmação da expectativa. E influenciou desde então estudos mais recentes. Por seu turno, Churchill e Surprenant (1982) entendem que os consumidores fazem

uso de dois critérios básicos para procederem com este julgamento sobre suas escolhas e o consumo, que muito se assemelham ao que está disposto por Kahneman (apud Schwartz, 2004). Os autores citam que a avaliação da satisfação redundava em três diferentes resultados, a saber: desconfirmação positiva, simples e desconfirmação negativa.

Nesse sentido, se entendermos o consumo como um processo, teremos uma facilidade de ajustarmos o tema objeto deste estudo no processo de consumo, como sendo pós-venda, avaliação pós-consumo, pós-compra. Em detrimento da busca de informações para tomada de decisão, a diversidade enorme de experiências individuais pode reduzir a propensão de escolhas erradas. Fato que, de acordo com Schwartz, acabamos dependendo muito de informações de segunda mão para tomarmos nossas decisões, tendo em vista a diversidade de informações, opções. Informações de segunda mão podem ser uma valiosa colaboração para procedermos com as avaliações sobre as características e os atributos de um produto, bem ou serviço. Todavia, se a relação final daquilo que compramos ao seu final for ruim e não boa, esse repasse da informação em segunda mão pode gerar uma atitude que pode comprometer a recompra, a permanência como cliente daquele fornecedor, a informação de segunda mão a ser repassada.

Pesquisadores têm centrado seus estudos no pós-compra, exatamente pelo fato de ele ter relação com o processo de oferta do produto e as características do produto em termos de atributos, ofertados pelo mercado. Não sem razão, há, de certa maneira, mais comprometimento e envolvimento do fornecedor nessa fase do processo de consumo do que na preliminar. Decidir sobre “A” ou “B” depende muito de experiências (realidades) passadas, em circunstâncias que podem ser iguais, semelhantes ou diferentes, além das vicárias.

Assim, a busca pela eficiência na resolução de problemas relacionados aos pós-compra implica a minimização de questões de judicialização, mas incrementa a competição entre os *players*. Entender e não subestimar o consumidor queixoso e o poder da informação de segunda mão é fundamental, no mínimo, para manutenção do fluxo de caixa saudável.

Pesquisadores têm centrado seus estudos no pós-venda, como forma de aumento da efetividade e equilíbrio de mercado, razão pela qual temos citado o ecossistema de mercado e o papel de cada agente, além da necessidade de buscarmos relações mais equitativas, economia mais integrada – modelo Donut (RAWORTH, 2017).

Nesse particular, temos, de um lado, consumidores reclamantes que defendem automação no processo da queixa, na sua grande maioria (91%), em detrimento de 24% que ainda preferem atendimento por telefone, 39% admitem que esse procedimento já ocorre. Em uma escala de concordância de 5 pontos, apresentam um escore para Qualidade e Satisfação de 2,85, com desvio padrão de 1,08. Parece não haver dúvidas sobre o posicionamento da sociedade quando julgam o processo de atendimento sobre queixas. O problema é o efeito desse fato, sobre o negócio, se consideramos que estamos em ecossistema de competição. Por seu turno, o ofertante se percebe como sendo eficiente e eficaz, grave problema, se estamos em um ambiente de competição, como se admite. Dessa feita, 95,5% admitem que seus clientes estão satisfeitos com o atendimento no SAC.

Particularizando, pesquisadores da ciência do comportamento têm se debruçado sobre esse tema, como como Fornell (1992/1996) na década de 1990, cria o cria o Index de satisfação estadunidense e nele fica claro sobre em qual etapa do processo de consumo se encontra a reação do consumidor. Nessa esteira, debatem o elevado investimento dos fornecedores e dos profissionais de *marketing* na tentativa de garantir a lealdade do cliente queixoso, tendo em vista o efeito desastroso da informação de segunda mão (MORGESON e colaboradores, 2019). De acordo com o autor encontramos que a literatura sobre reclamações de clientes, gestão de reclamações de empresas e lealdade de clientes é diversa, tendo surgido há quase meio século (por exemplo, ETZEL e SILVERMAN (1981) e KENDALL e RUSS, 1975).

Nos estudos sobre a gestão das reclamações e lealdade (MORGESON e colaboradores, 2019), apresentam-se três perspectivas de abordagens teóricas por meio das quais a problemática da queixa pode ser compreendida e as razões pelas quais ainda assim ficam leais:

- 1) variáveis psicológicas do intervenientes, consumidor, podem ser mediadoras da falha, reclamação, recuperação e/ou percepções de lealdade dos clientes

(DEWITT, NGUYEN e MARSHALL, 2008; EVANSCHITZKY, BROCK e BLUT, 2011; HESS, GANESAN e KLEIN, 2003; MCCOLLOUGH, BERRY e YADAV, 2000; SIMON, TOSSAN e GUESQUIERE 2015; TAX, BROWN e CHANDRASHEKARAN, 1998; UMASHANKAR, WARD e DAHL, 2017) ou estudos que se preocuparam com as estratégias de gestão pela parte das empresas (HOMBURG e FURST 2005; SMITH, BOLTON e WAGNER 1999).

- 2) paradoxo da recuperação do cliente analisado em circunstâncias, como, por exemplo: entre reclamações, frequências das mesmas reclamações, longitudinalmente (KNOX e VAN OEST 2014; MAXHAM e NETEMEYER, 2002; MICHEL e MEUTER, 2008).

Fato que o controle de variáveis econômicas e de *marketing* produz efeito na gestão do cliente queixoso. Assim, variáveis como PIB, competitividade (HHI), competências do fornecedor (como no ecossistema de negócios), características do produto ou do serviço, segmento do cliente, são importantes de serem considerados na gestão do cliente queixoso. Ademais, a condição de recuperação da lealdade apresenta-se mais favorável em economias crescentes, ou de rápido crescimento, ou seja, competitivas.

O trabalho dos autores acima durou 10 anos e foi validado por meio de uma amostra de 35.000 casos de clientes de diversos setores de serviços e segmentos.

No debate promovido com os atores diversos para apresentação do texto da revisão do decreto, os canais de atendimento e o sobre que tipo de demanda se apresentaram como um eixo em torno do qual orbitaram as principais considerações, conforme a AC realizada. Importante notar também as especificidades dos setores regulados e características diversas de prestação do serviço, além de os serviços possuírem peculiaridades muito próprias, o que pode customizar o atendimento pelo SAC, buscando maior efetividade na fidelização de seus clientes.

Vale retomar, aqui, os fatores da análise fatorial e entender que a estrutural fatorial seria a forma como a teoria se apresenta. Nesse sentido, fatores sobre lealdade – recompra e baixo preço, recompra e baixa qualidade, compatibilidade do preço e indicação – e competição – há alternativas de outras opções? Esses fatores se apresentam na literatura como partes da gestão do pós-venda. Ademais, seria

importante de serem considerados quando a visão do consumidor e do fornecedor sobre o pós-venda são bastante antagônicas.

Com efeito, a problemática instalada vai muito além do tipo do canal de atendimento, mas a eficiência e a eficácia se fazem necessárias, uma vez que o ecossistema de mercado se constitui uma competição por preço e não por qualidade. Com efeito, sugere-se acompanhamento na prestação do serviço do SAC, com base em indicadores do tipo como “está sendo feito”, diferente de indicadores de pesquisa de reação do consumidor. Vale lembrar que esse procedimento foi apontado em estudos recentes de gestão do pós-venda.

Destacamos que, com base na teoria, a busca da informação na primeira fase do processo de compra caracteriza-se de forma distinta da demanda em um pós-venda, os achados na avaliação junto à sociedade, os estudos sobre o tema, a resolubilidade seguida de baixa judicialização, é um procedimento de equilíbrio entre atores de mercado. Para tanto, são importantes os canais para que o se definiu no seminário de apresentação desse estudo, como sendo demanda. Resolução de queixas pelo que se depreende da literatura é bem mais complexo para o fornecedor em condições de concorrência do que resposta a uma dúvida, ou esclarecimento sobre um atributo do produto, ou especificações de contrato.

Não obstante, as exposições entabuladas na reunião sobre o decreto do SAC, pela análise do Iramuteq, orbitaram entre a problemática da Análise de Impacto Regulatório (AIR), que parece superada, uma vez que o decreto 10.411, de 30 de junho de 2020, passa a vigorar para o Ministério da Justiça a partir de 14 de outubro de 2021, envolvendo aspectos como satisfação do consumidor, regulamentação adequada para o atendimento, avaliação do consumidor, canais de atendimento. Vale destacar do dendograma que as classes 1 – Impacto regulatório e 2 – satisfação do consumidor tiveram maiores percentuais de ST, fato que demonstra, de um lado, importante endossamento de AIR ainda que em setores distintos em termos de mercado, variando de mais a menos competição. A classe 1 está com maior peso no corpus textual. Acrescenta-se que a classe 2 trata de satisfação e que esse construto é parte de um fenômeno. Assim, implica toda e qualquer atitude resultante da desconfirmação da satisfação e não da busca por “informações” como coloca Schwartz (2004). A avaliação do consumidor, na concepção estrita de avaliação, classe 4, no caso

realizada por meio desse estudo, apresentou-se como uma evidência de urgência por mudança, independentemente da AIR, mas demanda por ações regulatórias com efeito sobre resolubilidade.

5. Conclusão

Com base nos quatro estudos realizados e suas considerações na busca de evidências que se justifiquem como contribuições a uma proposta de revisão do decreto, com base nos postulados feitos pelo gestor da proteção e da defesa do consumidor no Brasil, aos quais este trabalho procurou responder por meio de sistematização da busca de dados e interpretação dos mesmos com ancoragem teórica, fica posto:

Decreto nº @@ , de @@ de @@ de 2020.

Regulamenta a Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, para fixar normas sobre o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor

Decreta:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Este Decreto regulamenta a Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, para fixar normas para os serviços de atendimento ao consumidor, no âmbito dos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Público Federal, com vistas à obediência aos direitos do consumidor de obter informação adequada sobre os serviços contratados.

Art. 2º. Para fins deste Decreto, considera-se:

I – processo de atendimento: transformação intencional da parte do fornecedor que produz a diferença entre dois estados do consumidor que o conduzem ao atendimento de sua manifestação.

II – relação de consumo de atendimento no pós-venda: implica as manifestações, pela parte do consumidor insatisfeito em face do canal de atendimento do fornecedor;

III – atendimento ao consumidor: meios ou canais diversos de atendimento, colocados à disposição do consumidor no pós-venda, com algum tipo de manifestação por meio de procedimentos específicos;

IV – manifestações do consumidor:

a) reclamação; e

b) cancelamento;

V – procedimentos específicos de atendimento ao consumidor por meio do Sistema de Atendimento ao Consumidor (SAC): implica a disponibilização de canais diversos de atendimento com acesso por meio telefônico, presencial, por uso de tecnologia multicanal ou por omnichannel; e

VI – serviço de atendimento ao consumidor (SAC): serviço de atendimento ofertado por telefone, por modo presencial, por *e-mail*, por tecnologia de multicanal ou por *omnichannel*, que atenda as especificidades dos consumidores dos setores regulados com a finalidade de resolver as manifestações demandadas.

CAPÍTULO II

ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Art. 4º. O acesso ao SAC será gratuito e o atendimento das manifestações não deverá resultar ônus para o consumidor.

Art. 5º. O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, por meio do uso de procedimentos multimeios, como

chatbot ou outro procedimento que o fornecedor considere adequado e efetivo para atender às demandas de seus clientes.

§ 1º – O canal telefônico deverá estar disponível para atendimento de emergências e para consumidores de baixa renda, conforme regulamentação da Senacon ou da agência reguladora competente, e deverá ser informado aos consumidores e disponibilizado por tempo ininterrupto.

§ 2º – O SAC, nos casos definidos em regulamentação da Senacon ou da agência reguladora competente, deverá oferecer atendimento humano, remoto ou presencial ao consumidor entre as opções de canais disponibilizados pelo prestador de serviços

§ 3º – Os fornecedores poderão ainda desenvolver plataformas *on-line* de solução de disputas ou então deverão integrar seus canais de SAC com a plataforma consumidor.gov.br, em conformidade com critérios a serem fixados pela Secretaria Nacional Do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública - Senacon.

Art. 6º. O acesso do consumidor com deficiência será garantido pelo SAC, nos termos de regulamentação a ser editada pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública - Senacon

Art. 7º. As opções de acesso ao SAC constarão de maneira clara:

I – em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço; e

II – na página eletrônica do fornecedor na internet.

CAPÍTULO III

QUALIDADE DO TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Art. 8º. O SAC garantirá a tempestividade, a celeridade, a segurança, a privacidade e a resolutividade da demanda.

Parágrafo único. O sistema de atendimento garantirá um registro histórico dos atendimentos.

Art. 9º. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento, em conformidade com a Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 10. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro no primeiro atendimento.

Art. 11. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.

CAPÍTULO IV

ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS

Art. 12. Será permitido o acompanhamento, pelo consumidor, de todas as suas demandas por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º – Para fins do disposto no *caput*, cada fornecedor definirá a sequência numérica única para identificar todos os atendimentos ou qualquer outra forma que garanta o acompanhamento.

§ 2º – O registro numérico, ou outro tipo procedimental de registro, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e enviado por correspondência ou outro procedimento a critério do consumidor, quando solicitado pelo consumidor.

§ 3º – Nos casos de chamadas telefônicas, é obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo. Nos atendimentos eletrônicos, os mesmos prazos serão mantidos nos registros do atendimento.

§ 4º – O registro do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou da entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após

a solução da demanda e seu extrato poderá alimentar base de dados sobre resolutividade do problema.

CAPÍTULO V

TRATAMENTO DE DEMANDAS

Art. 13. Salvo nos casos de urgência, as respostas às manifestações do consumidor serão prestadas em um prazo máximo de sete dias úteis, a contar do registro.

§ 1º – O consumidor será informado, na hora do atendimento, sobre o procedimento e resultado do encaminhamento da sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

§ 2º – A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

Art. 14. O sistema do SAC deverá investir em inteligência corporativa, tecnologia e inovação, de forma a resolver com celeridade, efetividade e segurança as demandas dos consumidores.

Art. 15. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

§ 1º – O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

§ 2º – Salvo situações de flagrante má-fé, os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo e independa de seu adimplemento contratual.

§ 3º – O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por outro meio eletrônico.

CAPÍTULO VI

EFETIVIDADE

Art. 16. O nível de efetividade do tratamento dos problemas deve ser avaliado por um índice que considere o volume de manifestações de consumidores, seu percentual de

não reiteraões, a avaliação do atendimento pelos consumidores, a fuga de clientes em relação aos registros de manifestações e grau de judicialização em relação às causas raízes daquelas manifestações, a cada intervalo de tempo.

§ 1º – Competirá à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública ou à agência reguladora competente:

I – regulamentar os intervalos de tempo e constituição do índice de efetividade; e

II – definir a forma de composição do índice do SAC, ranqueamento, forma de divulgação e periodicidade.

§ 2º – O índice do SAC deverá ser auditado por instituição reconhecida e independente contratada pelo fornecedor.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei n. 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos, dos órgãos e das entidades reguladoras.

Art. 18. Fica revogado o Decreto n. 6.523, de 31 de julho de 2008.

Art. 19. Este Decreto entra em vigor em @@@@

Justificativas para os itens alterados:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º

Partiu-se do entendimento de que consumo é um processo, que o aumento da efetividade do SAC precisa ser incrementado, tendo em vista os achados do produto

2. Nesse sentido, a diferenciação entre os construtos da pré-venda e do pós-venda foram considerados como completamente distintos, como estabelece o arcabouço teórico da área de estudo sobre comportamento de consumo. Assim, o SAC terá como objeto de suas tratativas reclamação e cancelamento. A Tecnologia da Informação e da Comunicação possui um papel vital no relacionamento com o cliente no pós-venda, aumenta a possibilidade de integração, inclusive de processos, de forma a se obter maior agilidade e resolução nas reclamações (MORGESON, 2019). Ademais, os consumidores manifestam interesse dessa aderência a opções como multicanais, *omnichannel*.

CAPÍTULO II

ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Fica mantido o atendimento por telefone de acordo com características da população dos serviços regulados, o atendimento ao diverso, nas suas necessidades, em conformidade com os achados e caberá à Senacon regulamentar o processo.

CAPÍTULO VI

EFETIVIDADE

Necessário o acompanhamento e controle, pela parte do Estado, no trato do serviço do SAC. Sendo assim, sugere-se modelagem de indicadores de processo, validados e com critério definido empiricamente, por meio de processo a ser regulamentado pela Senacon.

Os achados desse estudo apontam nesse sentido.

Sugere-se que o texto propositivo sobre a revisão do decreto seja submetido ao processo de consulta pública.

A busca do equilíbrio entre as partes, em um ecossistema de mercado, parte da competência em se estimular a competição, mas também da escuta de quem tem necessidades, que gera esse sistema de trocas, no caso o consumidor. Catapultar a concorrência implica em reconhecer e atender as suas necessidades.

6. Referências

BARDIN, Laurence. Análise do discurso. **Lisboa: Edições**, v. 70, 1977.

BARDIN, Laurence. L'analyse de contenu. Paris: P.U.F. 1977/1992.

BLANCHET, Alain; GHIGLIONE, Rodolphe. Analyse de contenu et contenus d'analyses. **Dunod, Paris**, 1991.

CAMARGO, Brígido Vizeu; JUSTO, Ana Maria. IRAMUTEQ: um software gratuito para análise de dados textuais. **Temas em psicologia**, v. 21, n. 2, p. 513-518, 2013.

CASA CIVIL. CC. Subchefia de Assuntos Jurídicos. Decreto de n. 6.523, de 31 de julho de 2008. Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. Disponível em: <https://www.gov.br/casacivil/pt-br>. Acesso em: 25 jun. 2020.

CASA CIVIL. Decreto n. 10.411, de 30 de junho de 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Decreto/D10411.htm. Acesso em: 2 jul. 2020.

CHURCHILL JR, Gilbert A.; SURPRENANT, Carol. An investigation into the determinants of customer satisfaction. **Journal of marketing research**, v. 19, n. 4, p. 491-504, 1982.

DAVIS, James A.; WEBER, Robert Philip. **The logic of causal order**. Sage, 1985.

DEWITT, Tom; NGUYEN, Doan T.; MARSHALL, Roger. Exploring customer loyalty following service recovery: The mediating effects of trust and emotions. **Journal of service research**, v. 10, n. 3, p. 269-281, 2008.

DURKHEIM, Emile. Suicide: A study in sociology (JA Spaulding & G. Simpson, trans.). **Glencoe, IL: Free Press.(Original work published 1897)**, 1951.

DUVAL, Shelley; WICKLUND, Robert A. A theory of objective self awareness. 1972.

ENGEL, J. F.; BLACKWELL, R. D.; MINIARD, P. W. Comportamento do consumidor. 8a Edição. **Rio de Janeiro: Copyright**, 2000.

EVANSCHITZKY, Heiner; BROCK, Christian; BLUT, Markus. Will you tolerate this? The impact of affective commitment on complaint intention and postrecovery behavior. **Journal of Service Research**, v. 14, n. 4, p. 410-425, 2011.

FORNELL, Claes et al. The American customer satisfaction index: nature, purpose, and findings. **Journal of marketing**, v. 60, n. 4, p. 7-18, 1996.

FORNELL, Claes. A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. **Journal of marketing**, v. 56, n. 1, p. 6-21, 1992.

GIBB, Cecil A.; LINDZEY, Gardner; ARONSON, Elliot. Handbook of social psychology. **Cambridge, MA: Addison Wesley. Goldring, L.(2002). The power of school culture. Leadership**, v. 32, n. 2, p. 32-35, 1954.

GIBB, Cecil A.; LINDZEY, Gardner; ARONSON, Elliot. Handbook of social psychology. **Cambridge, MA: Addison Wesley. Goldring, L.(2002). The power of school culture. Leadership**, v. 32, n. 2, p. 32-35, 1952.

GLAZIER, Jack D.; POWELL, Ronald R. (Ed.). **Qualitative research in information management**. Libraries Unltd Incorporated, 1992.

HESS JR, Ronald L.; GANESAN, Shankar; KLEIN, Noreen M. Service failure and recovery: The impact of relationship factors on customer satisfaction. **Journal of the academy of marketing science**, v. 31, n. 2, p. 127-145, 2003.

Holsti, O.R. Content analysis. In. G. Lindzey e F. Aronson (Eds.), *Handbook of social psychology*. Cambridge, MA: Addison – Wesley, 1969

HOMBURG, Christian; FÜRST, Andreas. How organizational complaint handling drives customer loyalty: an analysis of the mechanistic and the organic approach. **Journal of Marketing**, v. 69, n. 3, p. 95-114, 2005.

JACOBY, Jacob. Consumer psychology as a social psychological sphere of action. **American Psychologist**, v. 30, n. 10, p. 977, 1975.

JACOBY, Jacob; SZYBILLO, George J.; BERNING, Carol Kohn. Time and consumer behavior: An interdisciplinary overview. **Journal of Consumer Research**, v. 2, n. 4, p. 320-339, 1976.

KAHNEMAN, Daniel; DIENER, Edward; SCHWARZ, Norbert (Ed.). **Well-being: Foundations of hedonic psychology**. Russell Sage Foundation, 1999.

Katz, E. The two steps of communication. In W.Schramm (ED.), **Mass communication**. Glencou: Free Press, 1960.

KENDALL, C. L.; RUSS, Frederick A. Warranty and Complaint Policies: An Opportunity for Marketing Management: Good warranty and complaint policies offer feedback and promotional benefits to marketing managers. **Journal of Marketing**, v. 39, n. 2, p. 36-43, 1975.

KNOX, George; VAN OEST, Rutger. Customer complaints and recovery effectiveness: A customer base approach. **Journal of marketing**, v. 78, n. 5, p. 42-57, 2014.

KRIPPENDORFF, Klaus. **Validity in content analysis**. 1980.

LAZARSELD, P. F.; BERELSON, Bernard. Gaudet. H. 1948. **The people's choice**, 1.

LEITES, Nathan; LASSWELL, Harold D. **Language of Politics: Studies in Quantitative Semantics**. George W. Stewart, 1949.

MAXHAM III, James G.; NETEMEYER, Richard G. A longitudinal study of complaining customers' evaluations of multiple service failures and recovery efforts. **Journal of marketing**, v. 66, n. 4, p. 57-71, 2002.

MCCLELLAND, David C.; FRIEDMAN, Gerald A. A cross-cultural study of the relationship between child-training practices and achievement motivation appearing in folk tales. **Readings in social psychology**, p. 243-249, 1952.

MCCOLLOUGH, Michael A.; BERRY, Leonard L.; YADAV, Manjit S. An empirical investigation of customer satisfaction after service failure and recovery. **Journal of service research**, v. 3, n. 2, p. 121-137, 2000.

MICHEL, Stefan; MEUTER, Matthew L. The service recovery paradox: true but overrated?. **International Journal of Service Industry Management**, 2008.

MORGESON III, Forrest V. et al. Turning Complaining Customers into Loyal Customers: Moderators of the Complaint Handling–Customer Loyalty Relationship. **Journal of Marketing**, v. 84, n. 5, p. 79-99, 2020.

MUCCHIELLI, Roger. **L'analyse de contenu: des documents et des communications; avec un plan d'autoformation et des exercices corrigés**. ESF éd., 1979.

OLIVER, Richard L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of marketing research**, v. 17, n. 4, p. 460-469, 1980.

PASQUALI, Luiz. **Instrumentação psicológica: fundamentos e práticas**. Artmed Editora, 2010.

PATTON, Michael Quinn et al. **Qualitative evaluation methods**. 1980.

RAWORTH, Kate. **Economia Donut: Uma alternativa ao crescimento a qualquer custo**. Editora Schwarcz-Companhia das Letras, 2019.

SCHWARTZ, Barry. **The paradox of choice: Why more is less**.

SIMON, Françoise; TOSSAN, Vesselina; GUESQUIÈRE, Chantal Connan. The relative impact of gratitude and transactional satisfaction on post-complaint consumer response. **Marketing Letters**, v. 26, n. 2, p. 153-164, 2015.

SMITH, Amy K.; BOLTON, Ruth N.; WAGNER, Janet. A model of customer satisfaction with service encounters involving failure and recovery. **Journal of marketing research**, v. 36, n. 3, p. 356-372, 1999.

SOLOMON, Michael R. **O Comportamento do consumidor-: comprando, possuindo e sendo**. Bookman Editora, 2016.

Souza Filho, Edson Alves. **Análise de Conteúdo em Psicologia Social**, em Pasquali. **Instrumentação Psicológica. Fundamentos e Práticas**. Artmed, São Paulo, 2010.

TAX, Stephen S.; BROWN, Stephen W.; CHANDRASHEKARAN, Murali. Customer evaluations of service complaint experiences: implications for relationship marketing. **Journal of marketing**, v. 62, n. 2, p. 60-76, 1998.

THURSTONE, Louis Leon. Psychology as a quantitative rational science. **Science**, v. 85, n. 2201, p. 227-232, 1937.

UMASHANKAR, Nita; WARD, Morgan K.; DAHL, Darren W. The benefit of becoming friends: Complaining after service failures leads customers with strong ties to increase loyalty. **Journal of Marketing**, v. 81, n. 6, p. 79-98, 2017.

VROOM, Victor H. Industrial social psychology. **The handbook of social psychology**, v. 5, 1969.

VROOM, Victor Harold; MAIER, Norman Raymond Frederick. Industrial social psychology. **Annual review of psychology**, v. 12, n. 1, p. 413-446, 1961.

WORKSHOP REVISÃO DO SAC

DIA 01/10/2020, DAS 14H ÀS 16H, VIA MICROSOFT TEAMS

PROGRAMAÇÃO PRELIMINAR

Atividade	Horário	Responsável	Tempo por convidado
1. Composição da abertura	14h:00 às 14h:02	Início dos trabalhos com Isabela Maiolino – passagem da palavra ao moderador	
Ementa: Chamar a atenção para a necessidade de exposição e da transparência na revisão do Decreto, n. 6523., bem como do suporte de pesquisa e do jurídico do MJ no processo de revisão de decreto do SAC. Abordagem sobre o tema pela parte dos convidados a participarem da abertura, focando na proposição construtivista conteúdo para a revisita ao decreto.	14h:00 às 14h:30	1. Secretária da Senacon – Dra. Juliana Oliveira Domingues	5min
		2. Departamento de proteção e defesa do consumidor. Dr. Pedro Aurélio de Queiroz.	5min
		3. SAG/ Casa Civil: Dr. Rodrigo Rodrigues	5min
		4. CNDC: Dr. Luciano Timm	5min
		5. Procons Brasil: Filipe Vieira	5min
2. Fala sobre: Os “eixos” norteadores e concepção do modelo de busca de dados e resultados.	14h:30 às 14h:55	Amelia Regina Alves – consultora da SENACON pelo PNUD/ONU	15min
Ementa: Apresentação da metodológica e resultados dos estudos no contexto da sociedade, do regulador e do fornecedor de serviços		Luciano Benetti Timm - CNDC	10 min
3. Fala dos reguladores e do setor regulado: Participação na revisão do decreto	14h:55 às 15h:35	Sinditelebrasil <ul style="list-style-type: none"> José Alexandre Bicalho, Diretor de Regulação e Autorregulação; Maria Eliza Mc-Culloch, Assessora Jurídica. 	05 min
		Anatel <ul style="list-style-type: none"> Cristiana Camarate, Assessora da Superintendência de Relações com Consumidores. 	05 min

		ANAC <ul style="list-style-type: none"> • Cristian Vieira dos Reis, Gerente de Regulação das Relações de Consumo; • Fernanda Simões Barros, Especialista em Regulação de Aviação Civil. 	05 min
		ANS <ul style="list-style-type: none"> • Rogério Scarabel, Diretor-Presidente Substituto; • João Luís Barroca de Andréa, Ouvidor; • Maurício Nunes, Diretor de Fiscalização Substituto. 	05 min
		FENAsaúde <ul style="list-style-type: none"> • Vera Valente, Diretora Executiva 	05 min
		Febraban <ul style="list-style-type: none"> • Sérgio Giannella, Gerente de Qualidade. 	05 min
Ementa: Revisão do decreto na ótica da resolução dos problemas pelos reguladores e setores regulados. Demandas geradas para ambas as partes. Expectativas de aumento de efetividade			
Recursos / meios: slides			
4. Posicionamento de instituições representativas dos serviços de call center	15h:35	ABRAREC <ul style="list-style-type: none"> • Vitor Morais de Andrade, Vice-Presidente. 	08min
Ementa: Percepções da parte de quem executa os procedimentos de atendimento ao consumidor	às 15h:50	CNseg <ul style="list-style-type: none"> • Solange Beatriz Palheiro Mendes, Diretora de Relações de Consumo e Comunicação. 	08 min
5. Encerramento	15H:50	Dra. Juliana Oliveira Domingues	5min
Síntese dos trabalhos e encerramento das atividades.	às 16H:00	CNDC: Dr. Luciano Timm	5min

Anexo 2

Transcrição Workshop: Revisão do decreto do serviço de atendimento ao consumidor - Transmitido ao vivo em 1 de out. de 2020

Juliana Domingues: A todos e a todas, eu sou Juliana Domingues, Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública. Nós estamos aqui junto com o grupo de especialistas, mas especialmente, com a nossa consultora, a doutora Amélia que fez um belíssimo trabalho para avaliar o serviço de atendimento ao cliente, ao SAC, que é um tema muito caro a todos, né? Não só aos consumidores, mas aos fornecedores também. Nós sabemos já que era já necessário, antes da pandemia, uma análise sobre o sistema que nós tínhamos, obviamente mudou, né, o mundo mudou, as relações de consumo mudaram e nós precisamos também adaptar as nossas políticas públicas nesse sentido e não sem razão fizemos essa contratação da Consultoria da doutora Amélia para que ela pudesse fazer uma avaliação, para que ela pudesse compartilhar conosco os resultados dessa pesquisa. Foi uma contratação feita com Fundos do PNUD, criamos também, dentro do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, uma comissão especial sobre esse tema (interferência não audível), é uma comissão que está sendo presidida né e vai ser relatada pelo Dr Luciano Timm que é professora da FGV, já esteve na SENACON sabe as dificuldades, né, e todos os desafios das políticas públicas e também os pontos sensíveis com relação ao serviço de atendimento ao cliente, ao SAC. Bom, eu obviamente estou aqui junto com o diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, o Dr Pedro Aurélio que fará a mediação dessa conversa, temos a doutora Amélia como ponto focal aqui para apresentação dos resultados, o Dr Luciano Timm que também tem feito o acompanhamento junto com a consultora por ser o relator dentro da nossa da nossa comissão dentro do CNDC, mas eu passo a palavra antes para o Dr Pedro para que possa se apresentar. Ele assumiu a diretoria do DPDC há pouco tempo então algumas pessoas não o conhecem. Pediria a gentileza de todos que estão dentro da sala virtual, porque nós estamos fazendo streaming dessa apresentação, pelo canal do Ministério da Justiça e Segurança Pública no YouTube, aqueles que não estiverem falando que, por favor, coloquem o seu microfone no silencioso para nós evitarmos qualquer intercorrência durante essa apresentação. Agradecendo a doutora Amélia pelo trabalho que foi realizado um estudo extremamente detalhado, técnico, cuidadoso. Estamos aqui com os representantes dos fornecedores, dos consumidores, dos PROCONS, das entidades civis, de institutos. Então é um espaço para que todos possam ouvir, né, entender os diagnósticos, começarmos essa discussão sobre as propostas de modernização, de adaptação e, também, de encaminharem para a equipe técnica da SENACON observações e algo que tenha eventualmente deixado de ser analisado ou incorporado durante toda essa pesquisa que foi realizada. Agradecendo mais uma vez a presença virtual de todos, a doutora Amélia e, principalmente, ao Professor Luciano Timm que iniciou esse trabalho como SENACON e agora segue como o nosso representante acadêmico, não poderia ser melhor para acompanhar esse tema dentro do CNDC. Com a palavra o nosso diretor, o Dr. Pedro Aurélio que é o diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

Pedro Aurélio Queiroz: Boa tarde a todos. Eu gostaria, primeiramente, de agradecer a secretária Dra Juliana Domingues, agradecer a todas as pessoas todos convidados, cumprimentar o professor Luciano TIMM, Dr. Rodrigo Rodrigues da Casa civil, querido Dr Felipe Vieira, representando aqui a PROCON do Brasil, Dr Amélia que fez um excelente trabalho aqui em conjunto com a secretária e o PNUD, né, sobre o SAC. Esse é um tema de extrema relevância para a secretaria, especialmente

para o DPDC. Trata-se de um tema que vai funcionar certamente como um divisor de águas, né, e, com certeza, vai ampliar a tutela consumerista ao permitir uma tutela que vai além daquilo que nós temos previsto no CDC. É uma integração normativa, é uma evolução no tratamento do Consumidor. Acreditamos que a minuta será muito bem recebida por todos por que representaram um grande avanço na defesa do consumidor. Assim, sem maiores delongas, gostaria de passar a palavra ao doutor Luciano Timm para que faça a apresentação sobre o SAC.

Luciano Timm: Bom, boa tarde a todas as pessoas aqui presentes e as que nos acompanham pelo *streaming*. É um prazer tá aqui, agradeço, claro, inicialmente a secretaria nacional do Consumidor que foi diretora de DPDC na minha gestão, sucedendo o Fernando, é um prazer tá aqui. Transmita também o ministro André o agradecimento pela minha honrosa nomeação temporária, né, para essa posição de jurista no conselho para justamente da vazão esses temas urgentes. E, bom, na pessoa do Pedro aqui, né, Pedro Aurélio que inicia a gestão do DPDC com uma responsabilidade grande de suceder a secretária, mas tenho certeza que ele dará conta pela formação acadêmica, experiência que tem no setor público e acadêmico. Em nome dele saúdo do todas as demais pessoas aqui e para a gente ser objetivo, não sou darei um a um, e já tinha dado minha saudação pessoal a cada um e cada uma antes. Vou ver só se eu consigo, consigo compartilhar. Só uma saudação especial ao Felipe, né, que também, com quem trabalhei muito aí durante a minha gestão. Então Felipe, que preside o PROCONS Brasil, uma saudação especial. Prazer te reencontrar. Bom, a ideia seria apresentar aqui, rapidamente, os achados principais para fins da regulação e os pontos essenciais que a minuta de decreto sugerida, pela professora Amélia, e que será discutido internamente, né. Ainda tá numa fase muito preliminar, apresentar os principais pontos e depois a professora Amélia aprofunda a pesquisa, né. Bom, é porque foi feita essa pesquisa, né, da professora Amélia, é que há relatos, havia, os economistas chamam, né, anedotário uma anedota para os economistas é o que não tem pesquisa, de que o SAC não funciona. Anedota não no sentido de dicionário, SACs não funcionam, o judiciário virou o SAC das empresas. Se a gente quer fazer uma política pública baseada em evidências como a OCDE recomenda e como foi toda pauta da SENACON, deveria-se então partir de uma pesquisa empírica para ter dados, fazer diagnóstico e aí se fosse o caso remodelar o SAC. E também houve, há uma consultoria em curso de Ernest Young para melhorar os problemas regulatórios relacionados a defesa do consumo, que também tem uma comissão no conselho. E há também já alguns dados tornados públicos de empresas, sobretudo as de tecnologia com plataformas de ODR e multicanais entregando menos reclamação, vamos dizer assim, dos consumidores que as empresas tradicionais regulares. Bom, que que, depois a professora Amélia vai poder ir no detalhe, mas em resumo, há sim uma percepção, a pesquisa dela aponta, de falta de qualidade no SAC das empresas entre consumidores reguladores, num dilema aquele da autoavaliação, né, do aluno. Quem já deu aula quando a gente faz autoavaliação, isso a economia comportamental chama do excesso de otimismo, né, a maioria dos estudantes se acha acima da média, o que é um problema matemático, né, impossível que a maioria esteja acima da média. Então na autoavaliação as empresas acham que são 9 - 10 mas não é o que os consumidores reguladores acham. É, de novo, é a percepção, né. Há também um considerável número de reclamações no consumidor.gov.br e no SINDEC, sobre (som inaudível) e o decreto atual não estrutura os incentivos adequadamente, com todos os méritos que ele tenha tido, mas ele não estrutura os incentivos para que as empresas sejam efetivas, né. A estrutura de incentivos é ser rápido, então eu tenho que responder em um minuto, aí que que responde um minuto, mas não resolve, não é assim. Então teria que se estruturar os incentivos. É, também há um número de evidências aí já, sobretudo que o CNJ traz sobre o excesso de judicialização e o custo que isso gera para o contribuinte. Não é bom para consumidor ficar litigando sobre isso, né. Então algumas premissas ali, né, que embasaram essa proposta inicial da professora Amélia e que foi discutida aí preliminarmente na SENACON, primeiro

evitar um abuso regulatório, ou seja, não criar entraves que possam no fim prejudicar os consumidores; apostar em multicanal, ou seja, a maioria das consumidoras, consumidores querem plataformas diversas, não só telefone, focando o telefone para emergência e baixa renda. Uma discussão: quando caberia atendimento humano ou tecnológico, já avançando sobre a possibilidade de uso de tecnologias, focar em causas raiz dos problemas que aparentemente se repetem quando se vai nos, nos, index e no Gov; focar em resolutibilidade criando um índice para isso; transparência, ou seja, aí não é professora Amélia que diz, sou eu mesmo né abrir a caixa preta dos SACs, senão todo mundo, os consumidores vão achar que é ruim, percepção é essa única forma de resolver problema percepção é com transparência, né. Acessibilidade, gratuidade, privacidade e segurança LGPD tá aí né, então alguns, assim, muito genericamente na proposta inicial do Decreto, o foco se dá em multicanal como tá aqui e o foco se dá em manifestações do Consumidor que configuram reclamação e cancelamento, não há um enfrentamento da relação entre empresa e seus consumidores no que diz respeito a obtenção de informação sobre os produtos. Como as empresas vão se relacionar é um problema delas mas, no que tende a reclamação e cancelamento tem que funcionar. O SAC sendo definido mais amplamente de uma forma de multicanal, não apenas telefone, e aqui o que seria assim a redação no sentido de ser gratuito, é a redação é o menos importante, a gente sabe que a redação quem dá, quem trabalha no governo, sabe que quem tem competência legal para redação é a conjura né, mas em linhas gerais, foco em gratuidade, atendimento, as manifestações sem ônus, SAC disponível interruptamente multicanal, canal telefone para quem tem baixa renda e emergência. Vai depois ter uma regulação setorial, quando for o caso, foco em na principiologia, intempestividade, celeridade, segurança, privacidade e resolutividade. E certamente uma proposta polêmica aí mas que a professora Amélia vai, com certeza, defender com evidências científicas né é que o nível de efetividade seja mensurado né, a partir de um índice que levaria em conta percentual de volume de reclamação, percentual de não reinteração em cima da causa-raiz, uma avaliação dos consumidores do atendimento, fuga de clientes em relação aos registros de reclamação, grau de judicialização em relação às causas Raiz, por que não faz sentido que a empresa fique usando o judiciário lá para não resolver os seus problemas. E aí essa esse vai ser composto depois pelo pela SENACON e é o índice do SAC será auditado por instituição conhecida independente, a ideia de transparência. Em linhas gerais, secretária e doutor Pedro esses são os pontos fundamentais a partir do qual a gente pode seguir o debate que vai ser recém, nem marquei a primeira reunião ainda na comissão especial, então isso que vai ser discutido em detalhes lá, importante que os setores econômicos e do consumidores aqui, se façam também representados pelos órgãos que os representam no CNDC (som inaudível) debate político. Obrigado

Pedro Aurélio: Muito obrigado professor Luciano Timm. Ta dando um pouco de eco aqui, não sei se tem alguém com o áudio ligado, por favor, desligue. Obrigada pela apresentação, professor Luciano Timm que compõem a posição sobre o assunto no CNDC.

Bicalho: Pedro, eu acho você tá mudo.

Juliana Domingues: Pedro, eu acho que você tá com duas entradas. Eu acho que você ingressou de dois aparelhos distintos e é por isso que está dando microfonia. Talvez tem um perfil seu que está sem vídeo que devesse ser desativado aqui, deveria ser para que você possa falar sem interferências.

Pedro Aurélio: Estão me escutando agora?

Juliana Domingues: Sim, sem interferências. Perfeito.

Pedro Aurélio: Gostaria de agradecer ao professor-doutor Luciano Timm pela brilhante exposição. Lembrando que o professor Luciano Timm é o responsável relator sobre a matéria do SAC no CNDC da comissão e fez essa apresentação justamente para ilustrar o tema gostaria. Gostaria de passar a

palavra para o Doutor Rodrigo Rodrigues da Casa Civil, para em seguida o Doutor Felipe Vieira fazer a uso da palavra pela PROCONS Brasil.

Rodrigo Rodrigues: Obrigado, Pedro. Me ouvem?

Pedro Aurélio: Sim. Perfeito.

Rodrigo Rodrigues: Bem, boa tarde a todos. A revisão do Decreto 6523 7/2008 que regulamenta a lei 8078/90 integrando um conjunto de normas de proteção do Consumidor e do serviço de atendimento ao consumidor é de altíssima relevância e um desafio a procurar incorporar novas tecnologias considerando as transformações na sociedade a disponibilização de novos bens e serviços, mantendo atualizado o Sistema Nacional de defesa do consumidor. A iniciativa da secretaria nacional do Consumidor se soma ao esforço do governo federal no permanente trabalho de revisão, atualização e consolidação normativa da Legislação Federal derivado das disposições da lei complementar 95 de 98 com a manutenção dos textos atualizados das leis, revogação de decretos obsoletos e desnecessários, que foi intensificado nesse governo, o que também é promovido no âmbito dos atos normativos inferiores a decreto em atendimento ao decreto 10139 de 2019. As diretrizes do governo do presidente Bolsonaro remetem a liberdade Econômica do empreendedor, desregulação, da simplificação da regulação objetivando ampliar a competição, o estímulo a investimentos privados no setor de produtivos. Essas diretrizes requerem e reforçam a necessidade de um sistema de normas e instituições atuantes na defesa dos interesses do Consumidor objetivando o equilíbrio nas relações de consumo. No tocante aos setores regulados devem ser estimulados e ampliadas as participações dos consumidores nas audiências, consultas públicas procurando reduzir a assimetria de informações existentes. As recentes leis 13848/2019 de organização, gestão, processo decisório, controle social das agências reguladoras e a 13874 de liberdade Econômica preveem análise de impacto regulatório que foi recentemente regulamentado pelo decreto 10411, guarde meados deste ano, que reforços instrumentos de consulta pública permitindo a participação de usuários e consumidores de bens e serviços no processo decisório relativos aos novos regulamentos ou alterações existentes, demandando atuação dos órgãos e entidades que integram o Sistema Nacional de defesa do consumidor . Portanto, eu considero o tema de *workshop* promovido pela secretaria nacional do Consumidor, o trabalho desenvolvido de medição e de atualização com base em evidências científicas, aí sobre o atendimento ao consumidor, composto esse encontro com painéis interlocutores representando os PROCONS, reguladores e entidades atuantes no serviço de atendimento ao consumidor extremamente relevante, plural e oportuno. Eu desejo a todos os participantes um envolvente trabalho e debates. Obrigado pela oportunidade!

Pedro Aurélio: Obrigado, Doutor Rodrigo Rodrigues. Gostaria de passar a palavra ao Doutor Felipe Vieira, da PROCONS Brasil.

Filipe Vieira: Boa tarde a todos. Pelo menos no ambiente de teste me ouviam bem. Eu espero que assim sigam né, nessa nova forma da gente interagir com quem tá em Brasília. E aí eu saúdo a secretária Juliana na qualidade de secretaria nacional eu estendo o cumprimento todos. E cumprimento também de forma muito cordial, hoje acadêmico, né. Quer dizer, já de histórico acadêmico, mas respondendo pela academia, Professor Luciano Timm. Ele ex- secretário nacional que iniciou esse trabalho na sua qualidade como doutora Juliana nos apresentou e hoje continua coordenando na condição já de relator desta comissão. Então meu abraço secretário ao tricolor que é do Sul mas que né falávamos a pouco sobre isso. Nessa mesma linha, eu queria cumprimentar todos, estender aqui a todos os representantes e vou me poupar em razão do tempo. Na verdade, a discussão sobre o SAC interessa de pronto e no todo, aos PROCONS, isso porque nós vemos como a necessidade de atualizar esse modal. Uma lei que veio de 2008 quando teve o decreto SAC, o

PROCONS Brasil e o PROCON Bahia em especial, já que eu reúno essas duas qualidades, participaram ativamente da construção da minuta daquela legislação, com as nossas evidências científicas, como nosso secretário, o perdão, nosso acadêmico Luciano fala que é a circunstância de termos os atendimentos dos PROCONS e, substancialmente, os atendimentos dos PROCONS são formados por aquelas pessoas que não tiveram o seu problema resolvido no SAC. Então quão mais efetivo nós tivermos um SAC, melhor. Isso para nós é muito importante porque assim como participamos da construção da minuta daquela legislação, seria muito importante a participação dos PROCONS na minuta dessa nova proposta de minuta que se apresenta já com alguns traços de solidez em que a gente ainda não teve a participação. E essa preocupação ganha força, se a gente considerar a última portaria 414 que no seu artigo 2º suspendeu por cerca de 120 dias, em razão da pandemia, necessidade do atendimento imediato ao consumidor. E aí a gente tem aquela discussão de atender ao consumidor em um minuto, seria atender ao telefonema do Consumidor em até um minuto ou dar tratamento a sua demanda em até 1 minuto. A gente sabe que muita complexidade dos casos isso daí seria em algum grau inalcançável, então se a gente tem essa portaria que suspende por 120 dias e a gente ao mesmo tempo tem a omnicanalidade a gente pode pensar que o SAC por telefone, que é o modal que nós temos, ele já não seria mais utilizado. Pelo menos parece ser algumas das conclusões iniciais a que tivemos acesso e se não é tão utilizado já uma necessidade pelos outros canais diminui a demanda do telefone, o que faria talvez essa portaria perder um pouco do seu objeto já que as pessoas não usam telefone pela omnicanalidade, pela modicanalidade tariam usando os outros canais principalmente aplicativos, é internet e tantos outros. Isso ganha é uma preocupação um tom mais robusto porque há tempo que essa portaria ela simplesmente extinguiu, não deu alternativo, ou pelo menos não tomamos conhecimento de alternativa para esse tratamento desse consumidor, a exceção do uso da plataforma consumidor.gov, ele perde no artigo 2º parágrafo terceiro sempre relatórios quinzenais e a gente gostaria muito até solicitada a SENACON que a gente pudesse discutir mais esses relatórios quinzenais, se porventura sejam enviados por essas empresas. Eu penso que isso seria uma boa forma da gente poder trabalhar e nos preocupa muito, muito fortemente esse estudo ter sido desenvolvido sem a participação mais direta ou pro ativa dos PROCONS. E mais uma vez tocando os aspectos da evidência, nós temos ali, naquele universo de consumidores que trabalham é junto ao Procon, que buscam aos PROCONS exatamente aqueles que não foram atendidos pelo site. E esse conceito de atendimento tal qual nós falamos sobre o elemento tempo, existe o elemento completude e complexidade desse atendimento, porque o atendimento para o consumidor pode ser tirar uma dúvida, ao dar uma explicação a empresa entende que atendeu e aí entra o pensamento do Professor Luciano trouxe quando é citou aqui a questão de a maioria está acima da média isso elevaria a média então não teria porque a maioria está acima. De fato, é uma questão matemática, se as empresas acham que atenderam consumidor e o consumidor não atendeu, algo aí não está batendo e esse consumidor então vai a porta dos PROCONS, então resolver esse tipo de coisa é uma forma de fortalecer também o trabalho que os PROCONS fazem. Por isso que nós defendemos demais o convite, a extensão para que este trabalho possa ser de fato acompanhado proativamente pelos PROCONS, de fato, a gente tá aqui em *workshop*, que é um workshop que se coloca em um contexto exatamente dessa troca de experiência, dessa conversa, desse aprimoramento. Esperamos que esse fato sejam ponto inicial, não seja de fato um ponto final e digo isso com a esperança de que mesmo já vendo uma proposta de minuta que a gente ainda não chegou a discutir, que como temos uma comissão no conselho dedicado a isso, que não seja apresentado apenas para fins de validação, que a gente consiga ter realmente uma discussão robusta sobre esse tema e todas as partes então possam ser envolvidas. Isso daqui é o que a gente pede entendendo de fato que os PROCONS são essenciais, embora numa leitura do material a gente não consiga identificar exatamente a que ponto houve essa pesquisa ou diálogo junto aos órgãos de proteção e defesa do consumidor. Então é a abertura para que todos nós

PROCONS possam se manifestar e nos colocamos professora Amélia, Doutora Amélia, aqui as PROCONS à disposição esse é o primeiro contato que nós fazemos. Então gostaria de colocar à disposição da senhora para que pudesse fazer uso dos nossos dados, da nossa experiência, da nossa vivência, exatamente com aquele consumidor que porventura não teve uma boa experiência no site. Eu acho que a soma desses esforços com certeza aí sim teremos um resultado muito positivo para o consumidor e não apenas aquela votação para cancelar qualquer resultado possa ter sido obtido longe dos PROCONS. Então agradeço a oportunidade e renovo aqui a disponibilidade da PROCONS Brasil.

Pedro Aurélio: Obrigado, Doutor Felipe, pelo uso da palavra. Eu gostaria de esclarecer que este é um estudo que foi conduzido pelo PNUD, pela SENACON, né, com a doutora Amélia e baseado em evidências e que com certeza a participação dos Procons será franqueada agora para comentar principalmente sobre o texto do Decreto. Gostaria de passar a palavra para a Doutora Amélia Regina Alves, que foi a nossa consultora, que é a nossa consultora aqui pelo PNUD e que fez excelente trabalho sobre o tema para que possa apresentar todo o resultado.

Amélia Regina: Boa tarde a todos. Estão escutando bem? Legal! Então boa tarde. Eu deixo as minhas saudações a todos na pessoa da Doutora Juliana, dos demais gestores e servidores da SENACON, na pessoa do acadêmico Luciano Timm, meu parceiro do jornada acadêmica, não é fácil a vida acadêmica é bastante complexa, mas ela é extremamente instigante e o professor Luciano tem sido um grande parceiro, assim como todos os servidores da SENACON incondicionalmente. Eu não pensei em encontrar um amparo tão grande e uma disposição tão grande no sentido de buscarmos as melhores alternativas e os melhores caminhos para conseguirmos buscar evidências sobre a problemática relacionada a necessidade de revisão do SAC. Agradeço, de igual maneira, ao Doutor Rodrigo Rodrigues por ter atendido o meu pedido, foi bastante gentil e uma fala bastante apropriada. E resumidamente, eu gostaria de chamar atenção antes de partir para o meu relato sobre o foco no trabalho, o foco no trabalho está centrado em cima de um termo de referência pautado entre a SENACON e o PNUD, aprovado por ambas as partes, e a minha parte coube em desenvolver esse termo de referência, né. Então o objeto do termo de referência reside na identificação do desempenho dos SAC, nos serviços regulados, a saber: aviação, Telecom, saúde e mais, bancos e varejo de eletrônicos. É importante sobretudo observados que esse estudo da revisão do Decreto do SAC, passado algum tempo, mas podemos ter a pachorra eu diria sim é de nos respaldar no entendimento do que seja desempenho, entendo que desempenho, comportamento são coisas comuns, né. E foi nesse sentido que foi utilizado então um método, aprovado primeiramente, defendido e depois então, aprovado pela SENACON e pelo PNUD de sorte que os estudos realizados foram estudos com foco sobretudo empírico, em modelagem científica. Ressaltando novamente, que três eixos foram indicados para serem consultados e a indicação dos três eixos consta do termo de referência que foi acordado entre SENACON e PNUD. O que eu fiz foi fazer a sistematização, a busca dessas informações e estabelecer os relatórios e consolidar os relatórios. Acredito que é bastante importante, o professor Luciano começou fazendo a fala sobre essa questão das suposições, dos julgamentos e o que se pretendeu nesse estudo foi certamente fazermos a substituição dos julgamentos, por achados em cima de realidade, né e o que caracteriza um achado em cima da realidade, o que facilita nós entendermos a realidade é o método que nós utilizamos. Então com isso vamos aos nossos achados. Eu vou fazer um compartilhamento da minha apresentação com vocês, ela está relativamente curta, o professor Luciano sugeriu que eu encurtasse um pouco porque correria o risco de eu falar que seguramente uns 40 minutos, uma hora e isso para mim não é muito difícil, não é muito complicada, até é bastante fácil. Mas eu vou tentar ser bastante resumida no prazo de tempo que eu tenho, então eu vou fazer um compartilhamento aqui da apresentação, não sei se vocês começaram a encontrar. Vou colocar em tela cheia para vocês verem,

tá aqui. Estão vendo? Ok. A revisão do SAC, então como eu falei está ancorada num decreto, com o número vinculando a Secretaria Nacional do Consumidor e o PNUD. E esse projeto ele começou em dezembro do ano passado e nós estamos aí já sete meses de trabalho, um trabalho árduo, mas bastante instigante, né. É bastante compensador, acho que poucas vezes na minha vida me envolvi num trabalho tão compensador e tão gratificante. Bom, como eu falei pra vocês, o método utilizado foi o método empírico, o levantamento de dados em cima de uma métrica validada. E esse levantamento de dados, de acordo com o termo de referência, eles são ancorados em quatro eixos basicamente: a sociedade, o regulador, fornecedor, né e os homólogos da SENACON na América Latina. Qual foi o pressuposto para desenharmos a metodologia de trabalho? nós focamos no conceito de consumo. O que é consumo? Consumo é um processo e como o processo ele tem princípio, meio e fim. O princípio reside sobretudo na alavancagem de necessidades humanas que são percebidas pelos próprios indivíduos e que aí então vão até o mercado para encontrar quem faça a contrapartida em relação àquela necessidade que foi identificada. Então nesse sentido o debaixo dos achados dos quatro estudos ele está ancorado então em dois paradigmas, basicamente, o paradigma da satisfação no âmbito do comportamento do Consumidor, né e eu centro na satisfação porque tem um pós satisfação que a gente chama, denomina de pós-venda, é onde entra toda essa ação, essa atuação dos SAC com aqueles que são queixosos ou que querem fazer rescisão dos seus contratos ou que tem algum senão em relação ao contrato. Então nós nos baseamos teoricamente no paradigma da satisfação que está muito bem postado e defendido na literatura de comportamento do Consumidor e nos baseamos no paradigma do ecossistema de mercado. O que que significa mercado? Entendo, é importante fazermos um parêntese aí, que a ideia é que se busque quando se fala em ecossistema de mercado, por isso que o nome é o de ecossistema de mercado, o equilíbrio entre todas as partes. Não há absolutamente parte fraca, nem absolutamente uma parte forte do outro lado, de sorte que entrem num duelo constante. Não o que se busca é um equilíbrio no atendimento a todas as partes porque todas elas têm as suas justificativas para estarem inseridas no ecossistema de mercado, num ambiente de mercado. Então desta feita, a metodologia que nós utilizamos ela evita a abordagem exclusivamente do pós-venda, das queixas, das reclamações tá. Como sendo um fenômeno sem nenhuma conexão ou vinculação com aquilo que nós chamamos de um processo comportamental do sujeito comprante digamos ali, né. E sobretudo um processo que esteja alheio ao ecossistema de concorrência. Então nós entendemos que seria a partir daquilo que está pautado no termo de referência não construímos nenhuma métrica a partir do pós-venda exclusivamente mas que tivéssemos um levantamento de informações junto aos setores regulados né, com foco sobretudo em expectativas e avaliação do que se chama qualidade e avaliação da qualidade sobretudo no pós-venda. Com foco no desempenho do SAC. Então seria basicamente isso em termos de método, de pressuposto e de evitações que nós fizemos eu entendo que essa questão das evitações, que foi digamos assim, que deu deixa para a métrica científica que nós construímos, foi fantástica do ponto de vista da SENACON, foi Fantástico do ponto de vista do governo brasileiro de ter a coragem de assumir essa bandeira, de fazer a coleta de dados de forma crível, de sorte que a política pública possa ser então ancorada em achados científicos que representem expectativas, necessidades e desejos de todos aqueles que estão inseridos nesse negócio chamado mercado. Voltando a destacar, acho muito importante enfatizar isso não há parte fraca e parte forte nas condições de mercado, nas relações do mercado porque se estamos inseridos ou se estão inseridos todos esses *stakeholders* no ambiente de mercado, todos têm as suas justificativas para estarem nesse processo, né, então por isso foi feita a evitação com foco numa métrica que estivesse ancorada simplesmente nas queixas, mas nós fizemos o trabalho contrário, nós procuramos saber qual era a avaliação expectativa, de percepção de qualidade e de satisfação, Ok, gente. Bom indo adiante o que falam os achados da sociedade, então eu diria que a primeira grande figura com a qual eu conversei no ano ao longo desses sete meses no decurso desse meu trabalho foi

a sociedade e quais são os achados da sociedade. Eu procurei ampliar, aumentar as minhas orelhas e escutar o que estava falando sociedade a partir de uma métrica crível e encontrei várias modelagens psicométricas os indivíduos psicométricos se comportam da mesma maneira né. E vocês tem inclusive essa citação no documentário das redes sociais que está veiculando aí, que está bombando. Chega uma hora que eles falam psicométricos idênticos exatamente, isso é verdade. E eu procurei saber então qual era a percepção dos indivíduos a partir de análises psicométricas com foco sobretudo em satisfação e qualidade e encontrei que a média numa escala de 1 a 5 das percepções do indivíduo consumidor seria 2.85, com desvio-padrão, bastante razoáveis, 1.08. Porque é grande esse desvio padrão? porque nós temos representatividade de sujeitos, ou seja sujeitos que se colocaram em todos os pontos da curva do sino, da distribuição normal, né. Mas se eu tiro uma média do fator satisfação e qualidade, considerando uma escala de 1 a 5, ela tá abaixo do ponto intermédio que é o ponto três, né. Então existe uma enorme variabilidade das respostas, embora o resultado do fator indique os usuários do SAC não estão satisfeitos com o serviço e não percebem que há uma qualidade minimamente razoável, né. Eu deixo depois aqui, se vocês quiserem, tiverem curiosidade, e quiserem acesso a apresentação e ela for autorizada pela SENACON, né, um outro tipo de curiosidade, com outras dimensões que nós avaliamos exatamente para termos uma noção do processo de consumo né que está relacionado a questão da recompra com preço, recompra com preço razoável, recompra com preço inadequado, né. Opções de serviço no mercado, ou seja, a percepção da existência de competição, sim, né, recompra com baixa qualidade e compatibilidade do preço e indicação do serviço. Então isso foram digamos assim é considerações, variáveis que foram inseridas no estudo para que se tivesse essa dimensão do processo como um todo, desde o seu início até o seu final. Bom, o que falam então os nossos consumidores, de sorte que eu possa resumir isso em conclusões importantes, né. Nós fizemos uma desagregação dos achados percepção de qualidade e de satisfação, considerando variáveis de controle e nós encontramos diferenças significativas. Tô com problema no computador, vocês estão conseguindo ver?

Respostas: Sim, Amelia.

Amelia Regina: Bom, então considerando as variáveis de controle que eu diria que são variáveis que podem trazer resultados mais aprimorados, né. Então nós encontramos quando consideramos os escores de qualidade e de satisfação, uma variação enorme na região se considerarmos a variável escolaridade e se considerarmos sobretudo o gosto de atendimento por meios digitais, né. Então o que que isso significa? Significa que afunilando o estudo nós vamos encontrar pessoas super satisfeitas numa determinada região do país, com uma excelente percepção de qualidade, mas considerando outras regiões do país há alteração no score, há alteração no resultado. E isso em relação também a questão da escolaridade, variável escolaridade e também quando nós perguntamos para as pessoas que tipo de atendimento elas preferiam e encontramos que as pessoas que preferem atendimentos por meios digitais têm oscilação na percepção de qualidade e de satisfação com o SAC, né. Só estatísticas que eu acho que são importantes de serem consideradas, por exemplo, 78% dos respondentes, eles dizem que preferem um atendimento feito por canais digitais, por meio da internet. De outra feita, 91% dos respondentes eles estão dizendo que gostariam de ter atendimento por outros meios além do meio tradicional que existe hoje pautado no decreto do SAC. 24% dos respondentes preferem ainda o *call center* da sua Central de Atendimento, né. E 39% dos respondentes eles estão dizendo que concordam que as prestadoras de serviço já dispõem de diversos meios para realizar o atendimento ao cliente. Quando eu encontrei esses resultados eu conversei com o professor Luciano e com a Doutora Juliana, e nós resolvemos então trabalharmos com grupos focais para melhor entender esses resultados, né. E aí eu conheci uma equipe fantástica de todos os segmentos de serviços regulados, né, com os quais eu fiz vários grupos focais para melhor entendermos essas colocações que estão aqui pela parte do consumidor. Os

achados, eles estão todos especificados nos produtos que foram entregues a SENACON. Bom, o que falam os fornecedores desses serviços regulados, quais são as percepções dos fornecedores, sobre o método utilizado, foi utilizado o mesmo *framework* que foi utilizado para sociedade, né. E mais ainda, trabalhamos com grupos focais, com espaço aberto para a fala, além do levantamento objetivo que foi feito por meio do questionário. Isso significa nós termos sugestões de multicanal, ênfase na resolubilidade, o foco na reclamação e cancelamento, manutenção do atendimento por telefone, por incrível que pareça. Eu descobri um mundo completamente diverso quando eu conversei com a Andreia da fensaúde, com Sandro, com a Vera, fizemos várias, com Sérgio da febraban. Fizemos vários grupos focais e lá nós começamos a compreender então os resultados tanto do Consumidor quanto do fornecedor e e também do regulador, né. Então no que diz respeito a percepção do fornecedor, o fornecedor diz o seguinte em relação a satisfação com o atendimento do SAC, ele diz, olha gente o meu cliente, no que trata da questão de atendimento ao SAC, atendimento pelo SAC, nós entendemos que 95% das reclamações né e das solicitações elas são atendidas, são resolvidas, né. Mais da metade dos nossos fornecedores dos cinco serviços regulados, isso significa aí uma estatística altíssima, 79%, percebe que os consumidores estão satisfeitos com os procedimentos de entrega dos protocolos das queixas, por exemplo, ou dos pedidos de reclamações. 76% entendem que o menu do SAC atende aos consumidores, 74% eles entendem que há disponibilização de outros meios para atendimento aos clientes que dão acesso as pessoas com deficiências e que disponibilizam também outros meios de atendimento. 71% entendem que as dúvidas são totalmente esclarecidas e que o SAC ele funciona também com atendimento por telefone, atendendo a demandas específicas dos seus clientes ou dos seus consumidores. 74% ainda avaliam que há acesso sempre, incondicional, ao SAC de onde o indivíduo estiver, em qualquer circunstância, em qualquer tipo de atendimento, ele é ele é aceitável, ele é, ele é atendido, né. Ainda 71% eles defendem que, bem mais da metade, das demandas que chegam aos SACs são resolvidas, então há sim resolubilidade, né. E que há competência e atitude proativa também do atendente, bem mais da metade dos fornecedores entende que o SAC por telefone também satisfaz ao consumidor e um percentual de 7,9% entende que é preciso repetir a solicitação várias vezes para que seja resolvido, ou seja, a questão da reinteração na causa raiz como fala o professor Luciano. A sociedade de um lado tem uma percepção, o fornecedor de outro tem a percepção e de certa maneira, eu acho que isso pode ser atribuído essa percepção, essa autopercepção extremamente positiva, né. Entendo que ela pode ser atribuída com o fenômeno que o professor colocou aí e que a maioria das pessoas quando elas fazem a sua própria avaliação elas acreditam sempre que são superiores a maioria dos demais, né, naquelas características sobre as quais elas estão sendo avaliadas, entre parênteses essas características, via de regra, são características desejáveis pela sociedade e isso pode ter uma consequência de certa maneira que seria uma autoconfiança, ou uma confiança excessiva na gestão dos seus negócios. O Kahneman defende muito bem essas colocações que eu coloquei aqui para vocês sobre como justificar essa percepção de quem tá fazendo a entrega do serviço em contraponto a percepção da sociedade e agora o que falam então os nossos reguladores quando eles procuraram, nós procuramos por eles para que pudessem ser ouvidos, né. O método também tem o mesmo *framework* usado nos estudos anteriores, né. E foi feito aqui, no caso dos reguladores, uma análise de contexto da prestação dos serviços. Isso não estava previsto no contrato com a SENACON mas, junto aos reguladores, eu procurei entender qual é a realidade que eles, a qual os seus regulados, o setor regulado está, na qual setor regulado está atuando para que pudéssemos compreender melhor, ou melhor ainda de uma maneira mais fácil, mais crível esses achados estatísticos, né. E foi bem interessante quando fizemos foi quase uma espécie de análise de impacto regulatório que foi feito, né. Eu diria pré-impacto, né, regulatório porque impacto eu entendo como alguma coisa que passou por um processo específico. Então eu fui procurar entender qual era a realidade do ambiente regulado né. E aí os reguladores quando perguntados sobre a percepção do SAC eles dizem que há

um serviço sempre instalados de atendimento ao consumidor, não se discute isso. 60% dos reguladores, ainda, eles percebem que os fornecedores já disponibilizam outros meios para atendimento aos seus clientes, para além do SAC. E 75% deles entendem que é baixa a qualidade e a satisfação com os serviços prestados pelo SAC, ou seja, é nesse ponto aqui, há uma convergência estupidamente grande, eu diria entre aquilo que fala a sociedade e aquilo que os reguladores estão falando quando você considera aquilo que o fornecedor tá colocando, né. Eu gostaria muito de ter podido fazer uma análise. eu diria assim, multinível aqui, mas eu não tinha N suficiente, número de casos suficiente para rodar efetivamente o efeito de uma percepção em detrimento de outra percepção de um setor em relação ao outro setor, para vocês terem uma ideia, nós estávamos lidando aqui com cinco reguladores, porque são cinco os setores regulados com os quais nós fizemos o nosso estudo, né. Então o estudo juntou os homólogos e também é muito interessante nós procuramos levantar aqui quais são as boas práticas e o arcabouço legal que existem na América Latina. O *Framework* aqui seguramente foi diferente, ele teve outros eixos de análise, sobretudo o foco foi o arcabouço legal, né. Então fizemos uma espécie de *benchmarking* na América Latina e conversamos sobre tudo, buscamos informações da mesma maneira sistematizada, da mesma maneira que na, em relação aos reguladores, em relação aos consumidores, buscamos uma métrica mais digamos assim padronizada, né, para que um não falasse uma coisa e outro outra coisa não, o que eu quero verificar com vocês é isso é a + b + c e ponto, né. E foi nesse sentido então que o *framework* foi bastante diferente, com foco no arcabouço legal da América Latina, né. Bom os resultados da avaliação de percepção com relação ao SAC no que diz busca de informação e de análise de dados patrocinaram essa identificação dos contrastes que eu pude apresentar aqui para vocês, foi bastante surpreendente, né, esses contrastes e quais são as sugestões que ficam depois de todo o instrumentar o objetivo aplicado dos grupos focais realizados. O que fica é basicamente aquilo que o professor Luciano Timm colocou, né, foco reclamação e cancelamento, inclusão de multicanais de atendimento para atendermos a demanda de 78% da sociedade, manutenção de atendimento telefônico que atende os 24% sobretudo o pessoal da área de saúde, né, que o processo de processo de atendimento seja definido pelo fornecedor em função das suas especificidades de mercado. É muito difícil a SENACON estabelecer uma receita de bolo para todo mundo, né. Em contrapartida, a SENACON deverá fazer a gestão da resolubilidade em dois níveis: o nível de eficiência, ou seja, no nível de processo e no nível de eficácia. Como que isso deverá ocorrer? a partir de indicadores a serem propostos e normatizados pela SENACON. Então o objetivo básico de uma nova proposição da norma do SAC, do Decreto do SAC, seria redução de judicialização é basicamente isso e resolubilidade sobretudo, né. Então qual é a mensagem que os setores investigados estão deixando para vocês, né, que os achados sejam sim usados e aplicados ao novo texto, né. E que esse novo texto ele seja amarrado, construído, amarrado de tal forma por meio de contingência que ele venha a produzir, não era o sistema de mercado, ou seja, no contexto em que sociedade, reguladores, fornecedores, enfim o fornecedor do fornecedor, todos aqueles relacionados com a prestação de serviços regulados, né, que esse decreto venha fazer a diferença nesse contexto, nesse processo de consumo. Ou seja, que ele consiga mudar as circunstâncias que estão pautadas hoje, que venha atender as expectativas e buscar, eu diria assim, o desenho do *donuts*, né, atendendo de forma equilibrada a todos invariavelmente, né. Acho que esse é o trabalho que cabe aos pesquisadores, que cabe aos reguladores, que cabe ao Estado, ao Governo brasileiro é a busca de equilíbrio nas relações consumeristas. Então eu deixo com vocês o meu abraço, agradeço imenso a oportunidade do trabalho, agradeço muitíssimo o apoio do Professor Luciano, né, no entendimento também dos achados, à todos os setores que trabalharam comigo por meio de enormes e exaustivos grupos focais, né, foram muitos, mas foi um processo enorme de aprendizado, eu acho que para todos nós, né. Aí está muitíssimo obrigado.

Pedro Aurélio: Obrigado, Doutora Amélia. Parabéns pelo estudo, pela brilhante exposição. Gostaria de passar a palavra ao doutor José Alexandre Bicalho, diretor de regulação e autorregulação da FEBRATEL, e a doutora Maria Elisa, gerente jurídica da FEBRATEL.

Bicalho: Muito obrigado. Primeiro, eu queria agradecer o convite Juliana, Amélia, Timm, Luciano, pelo pessoal que tava aqui, que a gente tem tido muito contato ultimamente, o Felipe também dos PROCONS. É, a gente acha que assim, a avaliação que, bom, primeiro elogiar aí o trabalho que Amélia foi, como sempre, uma base teórica muito boa, sobre questões tão complexas, o que fortalece muito a argumentação do trabalho. A gente já se conhece, né, eu trabalhava na Anatel quando a Amélia também trabalhava lá, a gente teve muita oportunidade de discutir esses trabalhos todos juntos e essas questões todas.

Amelia Regina: Bicalho, não precisa falar há quanto tempo a gente se conhece.

Bicalho: É, não. Eu não botei a data.

Amelia Regina: Não vai entregar não ein, Bicalho. Faz o favor. Desde a TELEBRAS, né Bicalho?

Bicalho: É, faz muito tempo. Primeiros regulamentos de pesquisa de satisfação da ANATEL e isso já faz muito tempo, mas assim Amélia, eu queria realmente, assim, dar uma algumas palavras aqui porque esse momento que aparece todo esse processo de revisão do Decreto SAC, para nós do setor de telecomunicações, ele não poderia ser mais apropriado, né Amélia, como você sabe a gente tá vivendo é dois momentos super importantes junto ao regulador e junto ao próprio setor. Ao mesmo tempo que a Anatel está no processo de revisão do regulamento geral dos consumidores, que é basicamente a norma reguladora setorial sobre isso, é nós também estamos trabalhando bastante por meio de mecanismos de autorregulação, não sei se tem alguém da FEBRABRAB também aqui que a gente acabou aproveitando bastante das ideias deles, a gente tá trabalhando também por meio de mecanismos de autorregulação exatamente nesse momento, em três normativos específicos que tratam de cobrança, oferta e atendimento, sendo que o de atendimento aborda boa parte das questões de reclamação de cancelamento, então para gente é música, é muito bom a gente saber que a gente vai ter essa oportunidade de poder discutir essas questões com vocês. A gente vem de um setor de telecomunicações, é muito regulado, no detalhe, acho que o pessoal da Anatel também aqui tá aqui, pode confirmar isso também, é um setor extremamente regulado e com nível de regulação bastante pesada no detalhe mesmo da operação das empresas. O que traz uma complexidade grande e tanto para implementação, para acompanhamento e para garantia da efetividade desse modelo. Então a gente espera poder fazer, alinhar esse trabalho todo do Decreto SAC, desenvolvimento do decreto do SAC também com o nosso trabalho que a gente tá fazendo junto a autorregulação, na ideia de tentar transferir realmente para responsabilidade das empresas a solução dos problemas que e como os problemas raiz, como disse o Luciano aqui, e nessa lógica a gente espera tá, tendo em vista que pelo menos o nosso setor é um setor com evolução tecnológica muito grande, bastante acelerada a gente tá vendo aí agora nesse momento de pandemia uma transformação ainda mais acelerada no setor de telecomunicações, no setor digital a transformação digital de forma ampla. A gente espera que essas regras, esses princípios que sejam colocados relacionados a esse principais temas de reclamação e de cancelamento, sejam estabelecidos de forma a permitir que as empresas, principalmente, que o modelo de atendimento digital que a gente sabe que é o futuro, que é o que vai acabar permanecendo nos próximos anos e se desenvolvendo ainda mais nos próximos anos, possa se desenvolver de uma forma bastante tranquila e bastante clara, e com uma efetividade, uma resolubilidade muito boa e trazendo aí a solução para os problemas. Tá era mais ou menos isso, só uma primeira visão e a gente espera aí poder contribuir bastante com todas as ideias desses três normativos que eu falei já estão em fase avançada de desenvolvimento, a gente já tem apresentado

eles para Anatel e discutido eles bastante com regulador também e acho que vai ser uma oportunidade muito grande trazer todas essas ideias que são compartilhadas, não só pelas prestadoras, mas também pelos conselheiros independentes que fazem parte do sistema de autorregulação, alguns deles bastante conhecidos aqui da SENACON e das pessoas que estão envolvidas com esses sistemas consumerista. Era isso, obrigado.

Pedro Aurélio: Dra Maria Elisa, por favor.

Maria Eliza: Boa tarde a todos. O Bicalho já falou tudo que precisava falar, eu agradeço a todos pelo convite, pela participação. É isso, obrigada.

Pedro Aurélio: Bom, gostaria de passar a palavra então, para Cristiana Kamarati, assessora de relações com consumidores da Anatel.

Cristiana Leão: É, boa tarde, espero que estejam todos me escutando, acho que sim. Queria saudar a todos os nossos colegas reguladores e especial a secretária Juliana, o nosso relator do grupo, o Dr. Luciano Timm e também a Dr. Amelia. Queria também saudar a todos que estão nos assistindo nesse *workshop* e agradecer a oportunidade da Anatel tá aqui nesse espaço bem valioso de discussão. Vou falar um pouquinho, pequenos, enfim, *insights*, pensamentos da ANATEL baseados muito na nossa experiência. Então acho que é conhecimento de todos, mas para gente é importante deixar claro, que a gente entende que obrigações detalhadas respondem a problemas relatados no tempo, então o tempo vai fluindo, né, então muda o comportamento do consumidor, muda o modelo de negócio, muda a tecnologia e se você tem uma regra datada no tempo o que acontece é que ela fica aí engessada e não responde mais aos problemas presentes e evidentemente também não aos futuros. E é por isso que a ANATEL tem apostado muito na regulamentação responsiva, que não é sinônimo de autorregulação, a autorregulação é uma das vertentes deste grande guarda-chuva que é a regulação responsiva né que ela busca não um detalhamento, mas regras mais principiológicas, e a gente acredita nessa regulação responsiva alinhada as diretrizes da OCDE. Bom, então um exemplo de regra detalhada que todos nós sabemos, é a regra dos 60 segundos, tem lá na portaria suspensa da SENACON e tem também no regulamento da Anatel, essa regra teve o seu lugar, mas hoje a gente já consegue vislumbrar que inúmero de questões de custos, e inclusive, eles não proporcionam atendimento como a gente gostaria, né, não resolve, não é efetivo. E o que importa de fato é a efetividade, muito embora a gente também reconheça essa dificuldade em monitorar uma efetividade, é algo complexo. Uma coisa que também nos parece complexo é que o detalhamento de regras ela acaba levando ao uma inevitável classificação, embora, talvez para alguns setores seja bastante claro essa separação entre transação e reclamações no nosso setor isso não é, então é muito difícil para gente dividir e separar uma reclamação de um pedido, não tô falando isso base em uma teoria, é uma experiência que a ANATEL já viveu, a gente em regulamento de qualidade já colocou indicadores de reclamação, tanto reclamações dentro da prestadora, como reclamações a serem recebidas na ANATEL, e o que a gente viu, é claro, na melhor das intenções era Claro, estimular a de diminuição de reclamações e na prática o que a gente viu foi uma tortura dessa classificação. Então as prestadoras, “não, não isso não é reclamação isso pedido de informação”; não isso é cancelamento ou qualquer encaixe na árvore classificação de atendimento da prestadora e na prática também que a gente viu foi que a gente permaneceu com consumidores reclamando e bastante insatisfeitos. É por essa razão que na nova regra que nós temos agora de ouvidorias a gente não fala e reclamações, a gente fala em demandas, aí a gente apostou muito também nessa nova regra das ouvidorias como a ouvidoria como a segunda instância, porque a gente de fato acredita, e tem defendido isso muito, que as reclamações dos clientes, dos consumidores devam ser respondido por quem os deu causa, ou seja, as próprias prestadores. Outro ponto que eu queria ressaltar em relação ao *Call Center* ele de fato, e nós sabemos há algum tempo que não é o único canal de

atendimento, ainda que grande parcela da população que faça uso dele. Na pesquisa que a doutora Amelia apresentou né, 24% dos entrevistados preferem esse canal, então, talvez, talvez, ele ainda mereça nossa atenção com maior carinho. Quanto aos demais canais, sendo bastante sincera e transparente, a ANATEL não tem um posicionamento de se precisa regular e se regular em que termos, a gente gostaria de aprofundar essa discussão. Ainda sobre o *call center* e uma proposta, né, de termos horário de funcionamento distintos, a gente tem dado setor Telecom que dizem que a maior parte, esmagadora, dos atendimentos humanos ela ocorre entre 8 da manhã e 22 horas. Então de fato a gente acha que é bem razoável a gente pensar em horários diferenciados para o *call center*, e sendo 24 horas apenas motivos críticos, de emergência. O grande desafio vai ser definir e delimitar o que seriam esses motivos críticos e urgentes sem cair no risco de um detalhamento da regra. E aí talvez nisso, como o doutor Luciano já mencionou, a gente possa apostar na transparência, na transparência das prestadoras em dizer o que que é emergência, como elas estão atendendo, e daí existe uma comunicação, né, e tudo mais. Especificamente sobre o setor de Telecom, um fato que a ANATEL queria muito chamar atenção é que nós temos cinco grandes prestadoras reguladas, mas nós temos 14 mil prestadores de pequeno porte, que representam 30% das conexões de banda larga fixa, elas são responsáveis por 30% das conexões, então a ANATEL já de longa data aposta num modelo de assimetria regulatória e a gente acredita que para fins de atendimento também seja o caso de assimetria regulatória. Como o regulador, não empresa, a gente tem tranquilidade em que reconhecer que a gente tem uma capacidade reduzida de entender esse processo de experiência do Consumidor e a melhor forma de atendê-los, em especial, se a gente tá falando de um documento que vai abarcar diversos setores que tem suas especificidades. Então talvez também, seja o caso de nessa minuta a gente pensar na possibilidade de cada setor complementar regras, quando e se for o caso, nos moldes do que a gente tem hoje também. E aí bom, já para finalizar, eu volto a afirmar que a gente acredita na possibilidade de uma regulamentação simples, um parâmetro de acordo com as diretrizes da OCDE que estimule a eficiência nessa interação consumidor- prestadoras e foi essa aposta que nós fizemos no nosso RR do RGC do regulamento geral de defesa do consumidor de telecomunicações. E aí a gente acredita muito que todos esses estudos apresentados, as reuniões que nós já tivemos e teremos, esse *workshop* e todos os outros que foram e virar são importantíssimos *inputs* e dão bastante robustez AIR de modificação do decreto do SAC, né. Esse decreto, esse novo decreto terá um notório impacto em vários setores e eu acho que uma AIR nos moldes, né, do que a Casa Civil tem prescrito vai trazer bastante legitimidade para esse processo. Essas são minhas super linhas gerais, eu acredito que a gente vai ter oportunidade de se debruçar com mais detalhes mais afundo, é na minuta, nos estudos, em tudo isso, no grupo de estudo que é liderado pelo doutor Luciano Timm, como o Felipe da PROCONS Brasil já falou e também o Bicalho. É isso, eu queria muito agradecer a oportunidade da ANATEL tá aqui pra gente poder contribuir e aprender com esses debates.

Pedro Aurélio: Obrigado Dra Cristiana. Gostaria de passar a palavra para o Dr Cristian Vieira dos Reis, gerente de regulação das relações de consumo da ANAC , e para a Doutora Fernanda Simões Barros, especialista em regulação de Aviação Civil.

Cristian Reis: Brigado, boa tarde a todos. Primeiramente eu quero agradecer a SENACON pelo convite que foi feito à agência para participar desse evento, quero dizer que agência se sente muito honrada de também poder participar do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor. E quero exaltar esse trabalho que tem sido conduzido pela SENACON buscando aproximar, estimular o diálogo, a cooperação entre as instituições, né em especial aí os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, as agências reguladoras e as autoridades responsáveis pela defesa da concorrência, reconhecendo então o papel de cada instituição. E gostaria de parabenizar aí a doutora Amélia, o professor Luciano Timm, a SENACON pelo estudo, né, muito interessantes os achados.

Acho que temos aí um excelente insumo para revisar os SAC, importante assunto que é o atendimento ao consumidor, né. E no caso da ANAC, a gente vai também como disse também a Cristiana, se debruçar sobre esse estudo, sobre os achados para de fazer melhores contribuições. Vislumbro no entanto desde já muitas convergências em relação ao nosso entendimento do assunto, né, nós entendemos que a proteção e a defesa do consumidor, os princípios da Liberdade Econômica, a defesa da concorrência e a própria regulação, não são excludentes, não são contrapostos mas sim complementares, precisam atuar em conjunto. Então o que eu quero dizer o objetivo de todos nós aqui é comum no final do dia todos nós queremos são mais empresas, mais concorrência, a oferta de mais opções de produtos, e consumidores bem informados para que eles possam exercer as suas escolhas de acordo com o produto ou serviço né e o preço que melhor atende as suas diferentes necessidades e disposição de pagamento, né. Então nesse sentido nós entendemos que o estado não pode presumir que todos os consumidores são iguais e a partir daí adotar decisões equivocadamente prévias em lugar do próprio consumidor, então com relação especificamente aí a revisão dos SAC é preciso ter em mente que nós regulamos, como já foi dito aqui, também mercados muito dinâmicos complexos, cada um com suas particularidades e que a gente precisa considerar, né. Então aqueles fundamentos mais modernos de *smart regulation*, de regulação responsiva, *law economic* eles nos oferecem instrumentos para lidar com os problemas de uma maneira mais eficiente, mais efetiva, né. E para gerar melhores resultados aí para a sociedade no final das contas, né, e que não se resumem a edição, por exemplo, de uma lei ou de um regulamento, isso não é solução para tudo né, então ainda que seja necessária a edição de um regulamento é preciso cuidar para que esse regulamento seja o menos prescritivo possível, né, sobre o risco da gente impor um obstáculo ao desenvolvimento natural de cada mercado e o decreto do SAC é como disse a Cristiana ele vai impactar diversos mercados e mercados muito diferentes, né, e mercados em que existe muita inovação, o emprego de novas tecnologias a todo instante, né, e sempre o incentivo e a necessidade de eficiência. Então se a gente eventualmente incorrer aí num risco aí de algo muito prescritivo e que acabe prejudicando tudo isso, no final do dia o próprio consumidor deixa de ser beneficiado com serviços possivelmente obsoletos, com menor qualidade e que não que não vão atender as suas necessidades, e ainda vão ser mais caros do que o que atualmente existem né. Então essas são algumas preocupações nossas, e para concretizar isso basta dizer que nas últimas três décadas e usando muito talvez a experiência da ANATEL aí né a gente sequer tinha internet, a gente não tinha *email*, não tinha telefonia móvel, né telefone celulares e as pessoas se comunicavam por correspondência, por cartas, né postados nos correios ou por meio do telefone fixo, né. Atualmente como já foi demonstrado aí pela pelo estudo né as pessoas fazem uso intensivo de outros meios, de novas tecnologias né. E muito sequer preferem o atendimento telefone, preferem atendimento, por exemplo, mensagens instantâneas em aplicativos de *smartphones* e realmente não tem interesse de um atendimento, por exemplo, por voz. Então no final das contas o que é importante dizer, é que muitas vezes o meio ou a forma não é o mais relevante em se atacar, mas sim o resultado que a gente precisa alcançar, né, que é um serviço bem prestado, em um primeiro momento, e quando esse serviço apresentar falhas, que o consumidor tenha um atendimento bem emprestado, o seu problema resolvido e que ele fique satisfeito, né, então em linhas gerais é mais ou menos o nosso pensamento. A gente vai se debruçar aí sobre a proposta de revisão do SAC né, avaliar também os efeitos específicos, por exemplo, na Aviação Civil que tem algumas particularidades, nós temos empresas estrangeiras realizando voos no país, algumas muitos voo, outras muito poucos voos, então a gente tem que considerar uma série de complexidade também desse setor. E coloco a agência então a disposição da SENACON e de todos aí para contribuir na discussão. Obrigado.

Pedro Aurélio: Obrigado ao Doutor Cristian, a Fernanda irá falar?

Cristian Reis: Fernanda? Acho que a Fernanda...

Fernanda Barros: Oi, pessoal. Tô aqui só como ouvinte mesmo, a apresentação ficou a cargo do Cristian. Tô só acompanhando, tô aqui à disposição também.

Pedro Aurélio: Tá ok. Gostaria de chamar o doutor Rogério Scarabel, diretor presidente substituto da ANS; Dr João Luis Barroca de Andreia, Ouvidor; Doutor Maurício Nunes diretor de fiscalização substituto.

Rogério Scarabel: Obrigado, Pedro. Então quero te agradecer o convite da SENACON, cumprimentar a Dr. Juliana Domingues e agradecê-la também, cumprimentar a todos, permita-me sua pessoa, Pedro, cumprimentar a todo aqui presente para que a ANS pudesse fazer parte desse *workshop* sobre a revisão do SAC, né. Um tema extremamente relevante para a sociedade e no dia de hoje o convite que nos foi feito pela senhora secretaria foi tratar do serviço de atendimento ao consumidor, né, alinhando as melhores práticas internacionais e as necessidades do Consumidor do Século 21. Também disse, mas permita-me repetir, que a agência tá aqui representada também pelo diretor Maurício Nunes, diretor de fiscalização, e pelo nosso Ouvidor, João Barroca, não podia deixar também de registrar o elogio ao trabalho apresentado pela professora Amélia e pelo Professor Timm, além de elogiar o trabalho realizado pela secretaria nacional de Defesa do Consumidor nesta missão de proteger o consumidor e garantir seus direitos e segurança. São iniciativas como essa de hoje que demonstram o comprometimento da instituição em aprimorar o arcabouço jurídico vigente para fazer frente a esses desafios da modernidade. Além das novas formas de relação e interação que sociedade inicia dia após dia, especialmente como nós vimos nessa pandemia do covid-19 a sua intensa velocidade. Então não há como não ver e não pensar que o mundo mudou, né, que essa pandemia de efeito o mundial impulsionou várias formas e vários serviços, né, até serviços que eram inexistentes na saúde suplementar isso então ficou muito aparente, né, na saúde suplementar não foi diferente a nenhum outro órgão. Queria citar que a prestação da assistência à saúde assumiu também essa possibilidade né de execução em ambiente virtual, nós podemos citar a tele saúde e inteligência artificial, telemedicina e que são situações novas e que estão merecendo toda atenção, né, da ANS e também das demais instituições né que contribuem com a defesa dos beneficiários desse serviço. Nós acreditamos que o serviço de atendimento do Consumidor do Século 21 precisará alcançar essas novas demandas, essas interfaces, esses novos relacionamentos de forma a se adequar né aos verdadeiros anseios da sociedade e também aproximar as empresas no processo de melhoria dos seus serviços, obtendo por meio desses canais de atendimento maiores insumos que são necessários também para que alcancemos melhores resultados operacionais. Além disso, queria dizer que temos que considerar que a inovação dos ambientes virtuais também necessitam ser pesados com a humanização do serviço, né maior grau de acessibilidade deles de forma que os consumidores também possam acessá-los com a facilidade, já que o envelhecimento populacional é uma realidade também a ser enfrentada né. Então cabe aí também ponderar se deve se dar uma atenção bastante especial as necessidades desse público que é mais vulnerável. Queria citar também, que quando da edição do Decreto 6532 em 2008, a ANS ela estabeleceu uma cartilha né para retirar dúvidas mais frequentes das operadoras e percebeu-se o movimento muito expressivo das operadoras buscarem se conformar com essas novas exigências, né. Então voltando pouquinho na história, lá em 2008 a realidade de implementação do SAC nas operadoras era distante, muito distante do que é hoje né, maior número de empresas do setor era empresa de pequeno e médio porte, eram regionalizadas e não possuíam uma estrutura padronizada para esse tipo de serviço, mas de lá para cá tudo avançou, né avançou muito, né. Inclusive sobre o ponto de vista da regulamentação da ANS, lembrar que a resolução normativa, né, da ANS a RN 323/2013 estabeleceu a criação de unidade das ouvidorias pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde e a

obrigatoriedade de enviar anualmente à ANS o relatório do atendimento prestado por essas unidades, né que é ouvidorias e esse que foi regulamentado também pela instrução normativa, AIN 02/2014 e que deve conter todos os resultados das manifestações recebidas pela ouvidoria da operadora, no período de 1º de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano. Esses relatórios são encaminhados aqui acho que o João pode falar até melhor do que eu, né, sobre esses relatórios, eles são os dados são tratados e isso serve de insumo regulatório também para ANS. A resolução normativa também a RN 395 né que trata das regras que devem ser observados pelas operadoras no atendimento as solicitações dos procedimentos e serviços de cobertura assistencial, também apresentado pelos beneficiários em qualquer modalidade de contratação, o objetivo dessa norma é de avançar nas soluções das falhas de mercado e atingir melhores resultados no que se refere ao atendimento assistencial do beneficiário. De acordo com essa norma, as respostas para solicitações vivenciadas devem ser prestadas imediatamente ou conforme determinado naquela outra, da cola é outra RN 259 de 2011, que dispõe sobre os prazos máximos de atendimento com essa edição dos normativos as ouvidorias passaram a ser um canal institucional para reanálise dos atendimentos e as solicitações de cunho assistencial, sendo ampliado essas competências é originalmente definidas então pela RN323. O bem jurídico tutelado nessas demandas assistenciais, ele é perecível então é necessário que o tratamento seja muito rápido né porque a demora pode responder e responder essas solicitações podem trazer prejuízos e prejuízos às vezes até irreversível né na área da saúde, prejuízos o fazer e não fazer podem trazer prejuízos muito graves aos beneficiários, paciente. Então o re-exame desse debate sobre o SAC é uma importante oportunidade também para nós revisitarmos nos nossos atos, Nossas ações, nossas condutas, e também as condutas, as ações também das operadoras, né, é isso sem que haja a intervenção da ANS na solução do problema do beneficiário. A resolução 412 também é dispõe sobre a solicitação de cancelamento, do plano, do contrato do plano, seja ele individual ou familiar, e também sobre a exclusão do beneficiário do contrato coletivo por adesão. Ele teve esse objetivo de distinguir os possíveis ruídos na comunicação entre o beneficiário e a operadora no momento que o primeiro ao se manifestar sua vontade de sair do plano, de cancelar o plano ou de excluir algum dependente desse plano. Por fim, aqui quero respeitar os cinco minutos que temos e também permitir a fala do diretor Maurício e também no nosso ouvidor, eu quero já dizer da disponibilidade da ANS, de todas as estruturas. Estamos à disposição para contribuir com propostas e colaborar com as informações técnicas que se, que forem necessárias para o aperfeiçoamento da legislação vigente, de forma a estamos alinhados com as necessidades também do Consumidor do Século 21. Muitíssimo obrigado.

Pedro Aurélio: Obrigado, Rogério. O João Luiz e Maurício vão falar rapidamente?

Rogério Scarabel: Maurício.

Maurício Nunes: Eu...por favor, por favor, pode falar.

João Barroca: Não, não, Maurício. Vamos na ordem.

Maurício Nunes: Obrigado. Inicialmente, eu queria, boa tarde a todos, queria agradecer aí a Dra. Juliana, Dr. Pedro, Dr. Luciano Timm. Em seu nome secretário, eu cumprimento todos os presentes. A agência se coloca à disposição para analisar e contribuir com essa nova minuta do Decreto. Dr. Rogério, ele colocou muito bem assim como ocorreu um decreto 6523, a gente emitiu uma série de regramentos ao entes regulados, RN 395, RN 412 é importante também destacar que o mercado de saúde suplementar ele tem algumas peculiaridades e características próprias e a gente precisa observar essas características para análise dessa nova proposta. E só pegando um gancho aqui com a ementa do nosso painel que fala da revisão do Decreto na Ótica da resolução dos conflitos, dos problemas pelos reguladores e setores regulados, só fazer um ponto importante, que agência tem

um foco muito grande na busca de resolução desses conflitos, a gente tem uma ferramenta chamada NIP que é a notificação de intermediação preliminar que é uma ferramenta de mediação de conflitos. Ela resolve esses conflitos de forma célere, efetiva, com menos ônus para uma redução de perdas administrativas ao estado e principalmente para o beneficiário de plano de saúde. Acho que cabe sim rever modalidades de atendimento, para esse novo consumidor, são consumidores mais consciente, mais atento e até um consumidor mais tecnológico, que hoje se utiliza de outras formas de atendimento, não tradicionalmente o telefone. Eram só esses pontos, a gente tá à disposição aqui na diretoria de fiscalização e quero agradecer, mais uma uma vez, e passa a palavra produtor Barroca. Muito obrigado.

João Barroca: Bom, uma boa tarde. Queria agradecer ao honroso convite da secretaria e essa possibilidade já falada pelo o Doutor Rogério, é pelo nosso Presidente, sobre uma ferramenta que agência implantou em 2013 e desde 2014 colhe resultados, que é uma ferramenta de que se faz para todos os que, se encaminha, porque fica disponível para todas as ouvidorias de todas as operadoras, preencherem esse questionário elas tem 4 meses sobre o ano anterior para preencher, preenchem e é algo que não vai gerar nenhuma multa, não, é um bem que a ouvidoria sabe vir a utilizar, inclusive para mostrar o seu serviço, é claro que nós comparamos os resultados e temos alguns resultados interessantes. Foram as ouvidorias tiveram ano passado 611000 reclamações, esse é um dados que ainda vai ser disponibilizado no relatório desse ano na semana que vem, dos quais 57% foram via telefone, ou seja, a gente brinca dizendo que o nosso consumidor gosta do contato humano via telefone e mais a gente acredita num projeto que foi encampado pela Diretoria de se constituir uma rede de ouvidorias privadas, ou seja, onde a gente possa utilizar esse locos da ouvidoria como como forma de disseminar informação, forma de conhecer onde efetivamente ocorre o atendimento ,no nosso caso, muitas vezes, não só do consumidor, mas do paciente. Então a gente quer agradecer esse trabalho, na semana que vem o desse ano vai estar disponível, como todos na internet. Desde 2014 a gente tem relatórios e nós temos a felicidade de ter 98% de todo público da saúde (não audível) mais 50 milhões colocados nesse, respondendo a esse questionário, é valioso, é uma experiência interessante e fica à disposição de todos. Mais uma vez, muito obrigado.

Pedro Aurélio: Obrigado, João. obrigado Maurício, Rogério. gostaria de passar a palavra agora para a doutora Vera Valente, diretora-executiva da fenasaude.

Vera Valente: Apanhei do microfone aqui. Boa tarde a todos. Obrigado aí pela pelo convite para participação. Gostaria de cumprimentar aí os presentes que os participantes e parabenizar a SENACON pela forma como o trabalho vem sendo conduzido, especialmente, aí o desempenho da Amélia que buscou conhecer o setor, né, o setor complexo da saúde suplementar, que houve uma importante interlocução com todos nós, que eu acho que é fundamental para construção de qualquer boa regulação que impacta expressivamente na sociedade. Então é importante enfatizar que o canal do SAC ele vem funcionando hoje no caso da saúde suplementar, satisfatoriamente desde que foi criado e é uma importante ferramenta de comunicação, esclarecimento e resolução de situações de problemas, mas o caso da saúde , a saúde é por si só um produto heterogêneo, que muitas vezes é difícil de misturar a resolubilidade de toda a Gama de serviços que a gente presta, então não é uma tarefa simples, não é uma régua fácil de você medir. Então as demandas atendidas pelo SAC das operadoras de saúde, muitas vezes, envolvem situações complexas que vão na verdade desde situações como questões contratuais, dúvidas sobre reajuste, valores de reembolso, até atendimentos de urgência e emergência. Cada situação na nossa opinião ela deve ser avaliada segundo seu grau de complexidade e outro ponto é que nem sempre as informações estão disponíveis para solução de imediato, muitos casos, o atendente do SAC ele precisa contratar um técnico, um médico, uma área técnica que por sua vez vai ter que fazer uma análise para dar esse

retorno. Então muitas vezes esse tempo de atendimento pode não ser bem avaliado, mas ele está totalmente relacionado com a boa prestação dos serviços, da informação correta para o beneficiário e outro ponto que, muitas vezes, existem consultas, de coisas, de procedimentos ou de tecnologias que não estão contempladas no contrato e aí você, essa negativa gera insatisfação, mas na verdade é uma questão contratual. Falando aí, até achei interessante o número que o Barroca trouxe, meu velho conhecido, a gente se conhece desde 98, né, existe essa preferência do canal telefônico, né, outras pessoas preferem o canal digital. Acho que a COVID trouxe um pouco de movimento para esse uso do online, mas as características dos clientes, dos produtos variam de acordo com questões regionais, idade, cultura e isso precisa ser respeitado. Alguns grupos são mais aderente ao acesso digital, outros não. Nós temos no caso, é, por exemplo, de reembolso digital é uma ferramenta que cresce muito nas operadoras, todas essas coisas digital na verdade foi potencializada em função do afastamento da COVID. É, outro ponto porque já foi mencionado pelo Doutor Rodrigo Rodrigues, é que antes de qualquer revisão de regramento que vem a ser especialmente, tô falando pelo lado da saúde suplementar, é muito importante uma análise de impacto regulatório como estabelecido na lei de liberdade Econômica para avaliar custos versus benefícios das mudanças e no nosso caso seus impactos operacionais. A nova regulação proposta ela deverá conter essas informações sobre possíveis efeitos né da proposta, a sua razoabilidade e impacto econômico. Hoje, é custos operacionais elevados, coisas que tragam ônus, que aumentem esses custos operacionais no final eles vão onerar, né tão dentro do custo do sistema, vão onerar o próprio beneficiário. Então o momento atual que a gente tá vivendo, eu acho que não permite nenhuma medida que onere financeiramente os beneficiários da Saúde suplementar porque eles já estão saindo do sistema devido a própria conjuntura, própria situação econômica, então a gente tem que ter bastante cautela de qualquer coisa que venha a impactar de forma expressiva a operação e que traga um aumento considerável de custos. Foi mencionado né, foram apresentados aí os indicadores, né, a composição do índice dos SAC, é importante trabalhar com indicadores, certamente, mas algumas definições, né, isso sou eu falando pela saúde suplementar, elas precisam estar alinhadas com setor regular, cada setor tem seus indicadores específicos, no nosso caso é um setor muito complexo, com muitas particularidades já bem regulado pela ANS, esse contato com cliente, o Doutor Maurício mencionou a geração de NIPs, geração de multas, então a gente, vocês mencionaram a definição reclamação tem que ter uma definição de reclamação. É o nosso SAC é um canal de informação, para solicitação, não só de reclamação é o conceito de judicialização e as operadoras de saúde vivem intensamente essa questão de ações no judiciário e a maioria das vezes é para solicitar coisas não previstas no contrato. Então o que é a minha sugestão, é importante dentro do processo que a Amelia iniciou que tenham conversas de alinhamento antes de qualquer publicação, alinhamento desses conceitos, alinhamentos desses indicadores, o papel da NS que já regula fortemente esse contato operadora - beneficiados, para a gente entender também qual vai ser o papel da SENACON na avaliação desse índice e, finalmente, eu já tinha comentado isso com Dr Luciano antes dele sair e conversei com Doutor Rogério Scarabel a respeito, nós consideramos que em função do tamanho e da representatividade da saúde suplementar e todas essas peculiaridades que eu falei, é fundamental a ANS integrar esse Conselho Nacional de Defesa do Consumidor que foi criado pelo decreto 10147. Então reitero essa sugestão, esse (som inaudível) regulado pois é muito importante essa atuação da ANS junto com a SENACON. Muito obrigado.

Pedro Aurélio: Obrigado, Dra. Vera. Gostaria de passar a palavra para o Dr Sérgio Giannella gerente de qualidade da febraban.

Sérgio Giannella: Boa tarde a todos, gostaria de parabenizar a Dra. Juliana pela organização desse evento, pela discussão do Decreto da forma como isso vem sendo tratado, de maneira plural, e também complementar a todos aqui presentes, tanto aqui na *live* quanto no *YouTube*, né. Eu

gostaria de fazer uma contextualização rápida do decreto 6523, ele estava numa outra época, já foi comentado onde os canais presenciais e canais telefônicos eram os canais mais comuns né, era pouco comum tem alguma coisa em *mobile*, Internet *Banking* estava iniciando. Tava iniciando toda a parte transacional na no setor bancário, mas a parte relacional ainda era muito Inicial, né e agora nós estamos em outro mundo, né. No mundo da multicanalidade, no mundo onde o consumidor escolhe o canal que ele quer conversar e para isso todas as empresas, elas de acordo com o perfil de seus consumidores, elas determinam alguns canais que são mais apropriados ao Gosto do seu consumidor. Esse são chamados canais primários os canais de primeiro atendimento, os canais comerciais, canais operacionais. depois vem o SAC e depois vem a ouvidoria. No caso de canais de solução de problemas, né, e nós estamos hoje falando aqui do SAC, daquele canal gratuito, 0800, que hoje está em discussão. A apresentação da febraban junto a esse projeto, esse trabalho, ela se deu com base em quatro pilares: o Pilar de resolução em linha; Pilar de desburocratização; o pilar de modernização e também, de redução de custos e redução de custos de acesso a todos e nós vamos comentar aqui alguns pontos específicos nos entendemos que fazem sentido nós levarmos como proposta no texto. Um deles, que eu ainda não vi ninguém comentar, mas acho que é muito importante é a questão do atendimento ao deficiente auditivo, nós temos hoje pelo decreto a obrigação de atender o deficiente auditivo pelo 0800, mas por diversas vezes já tivemos reuniões com entidades, né, a Secretaria da pessoa com deficiência, o BACEN nós fizemos uma reunião conjuntamente com essa secretaria e o 0800 é muito inadequado para pessoa com deficiência. Então uma de nossas sugestões, é e possa ser de forma alternativa dado outras opções de canais para esses consumidores com deficiência auditiva, e aí, nas próprias conversas né com essa secretaria foi nos comunicado que a mensageria hoje é a forma mais adequada, não vou dizer qual é o tipo de mensageria, cada um tem um tipo, cada um pode disponibilizar o seu tipo de mensageria, pode ser SMS, pode ser WhatsApp, pode ser chat, pode ser diversas formas. Mas a mensageria se mostrou um canal extremamente eficaz de contato com deficiente. Então essa é uma das nossas propostas, uma segunda proposta também com base na desburocratização é a questão do protocolo, o protocolo naquela época nós vínhamos de um momento onde muitas vezes o consumidor, com razão, ele reclamava da queda da ligação, da transferência da ligação e aí o decreto trouxe o advento do protocolo logo no início da ligação. Hoje com o advento da tecnologia, o protocolo logo no início da ligação ele pode ser substituído de maneira eficaz, de maneira apropriada, por um envio do protocolo, pela ura, pelo canal telefônico, pelo robô, vamos dizer assim por e-mail, pelo SMS a pedido do próprio consumidor. Então nós entendemos que é uma alternativa de o consumidor receber esse protocolo, isso tira aquele momento, eu costumo dizer que o momento inicial de contato com o cliente é aquele momento da verdade e a empresa neste momento da verdade ela tem que burocraticamente oferecer um número de protocolo ao consumidor. Quantas vezes a gente pega a caneta para anotar esse número de protocolo, né o consumidor Ele não gosta desse momento. Então nossa sugestão é e alternativamente podemos enviar o protocolo ao consumidor de maneira automática. Outro ponto foi comentado aqui né, o tempo para espera do atendimento que é regulado pelo decreto de 60 segundos temos também para o setor bancário uma portaria que define entre 45 e 90 segundos para Dias normais e dias de pico por conta de oscilações no número de serviço que nós temos e mais esse tópico é colocado como cem por cento do atendimento em 45 segundos ,100% do atendimento e 90. Ocorre que no mundo do *call center* os 100% tecnicamente ele não existe e aí nós temos uma questão de, uma questão jurídica, uma exposição a um risco porque se alguém pegar uma fila e ultrapassar 45 segundos por determinado momento, poderia sim ser autuado e levar a um problema, mas isso poderia ser um cliente no mês, no ano e poderia haver algum tipo de autuação por né, uma interpretação evidentemente do Decreto e que não está errada né, seria só uma interpretação. Então a nossa sugestão aqui é de estudo do tempo de espera para atendimento para que adequa e a questão técnica de *call centers* é os *Call Centers* não existe

trabalhar com 100% , cem por cento significaria ter operadores no Infinito, ter infinitos operadores .Não teríamos infinitos operadores para atender 100%. Então essa é uma questão de cunho operacional e técnico de planejamento das operações que é muito importante e nisso queria comentar também evidentemente hoje o nível de serviço para esse atendimento do SAC é melhor que qualquer nível de serviço de qualquer outro cliente dentro das instituições bancárias. Foi comentado aqui também o uso do menu eletrônico, Inteligência Artificial, contato com atendente, isso também somos de acordo que é uma modernidade e também sobre a regulação e aí um ponto importante dos canais digitais nas suas especificidades. O canal digital ele ainda é algo muito novo, regular canal digital é algo muito diferente, não é o mesmo que regular telefone, canal telefone. E ainda por cima nós temos uma diversidade de instituições financeiras que são de pequeno, médio e grande porte cada uma com um nicho de atuação e esse nicho de atuação, muitas vezes, não condiz em ter canais digitais, às vezes, a atuação da empresa é no presencial, é no canal telefônico e ela não trabalha com canais digitais. Então aí a sugestão também de ser alguma questão alternativa para que as instituições principalmente as de pequeno porte elas tenham condições de atuar da maneira correta, da maneira mais apropriada. Também comentando né existe os canais digitais, eles são muito bem falados mas existem dificuldades. Quais são as dificuldades a forma de comunicação pelo consumidor, muitas vezes, uma reclamação para ela ser oferecida pelo consumidor é muito difícil a comunicação, a explicação pelo consumidor e requer diversos contatos diversas Idas e Vindas, muitas vezes, é mais fácil pegar o telefone de conversar consumidor. Então esse é um outro ponto do canal digital que evidentemente Ele tem sua peculiaridade. Sobre o index, é importante a questão que foi colocado aí no na sugestão de decreto de ter indexadores né, de qualidade de serviço, eficácia e eficiência como foi falado pela Doutora Amélia pela qual eu cumprimento pelo projeto, né, aqui o Index vai ser realmente uma discussão muito grande de como nós devemos a medir a qualidade do serviço, até mesmo porque os SAC não é o canal obrigatório para o consumidor, ele é um canal em que ele entra se ele quiser fazer uma reclamação no SAC, ele já utilizou um canal primário ele vai ter que entrar no SAC da instituição, não sendo obrigatório ele pode sair do canal primário e ir diretamente para um órgão externo e realizar essa reclamação, ou seja, ele estaria fazendo um bypass no SAC e não estaria se utilizando do serviço. O que nós esperamos evidentemente que ele venha ao canal do SAC e que a gente traga aí essas induções ao consumidor positivas para que ele possa vir ao canal do SAC e tenha sua questão solucionada. Outro ponto colocado sobre auditoria desse index, como eu coloquei nós somos instituições de grande, médio e pequeno porte, somente no mercado bancários são mais de 200 empresas, 200 bancos e financeiras, e que o canal SAC às vezes é muito pequeno e que a auditoria desse canal SAC seria extremamente onerosa até mesmo porque praticamente o canal SAC não é muito utilizado pela maioria das instituições. Então há de se pensar em não ter uma régua única para todas as instituições e sim pra que essa auditoria seja pensada de uma maneira diferenciada. E por último, foi comentado aqui o 24 por 7, e também comentado sobre a pandemia, nós entendemos que o canal SAC, os canais telefônicos tiveram um aumento substancial de atendimento durante pandemia, eles fizeram esforços substanciais para atender o consumidor remotamente tanto canais digitais, quanto canais telefônicos, quanto internet, todos fizeram esforços para retirar o consumidor, né para atender o consumidor que antes ia no canal presencial a que agora pela pandemia, isso seria um risco e fomos muito felizes no atendimento desses consumidores evidentemente que tivemos diversos problemas novos, né., a pandemia trouxe situações novas que tiveram que ser tratadas de uma nova maneira urgente, de uma maneira muito rápido, mas que a pandemia mostrou aí que os canais remotos eles funcionam e funcionam muito bem, o que nós precisamos é evoluir com eles, sem dúvida nenhuma, para atingirmos a satisfação do Consumidor. Então essas são as minhas considerações. Gostaria de parabenizar novamente pelo evento e agradecer aí por nos chamar para observar esses pontos. Muito obrigado.

Pedro Aurélio: Obrigada, Sérgio. Gostaria de passar a palavra ao Dr Vitor Morais de Andrade, vice-presidente da ABRAEC.

Vitor Morais: Bom, boa tarde a todos. Queria agradecer ao Pedro pela apresentação e parabenizar a SENACON por esse debate. Eu você ser bastante cauteloso e comedido nas minhas ponderações nessa reunião porque nós não tivemos acesso, né, ao estudo e ao decreto e apesar da ótima apresentação que foi feita pela professora Amélia a gente sente um pouco desconfortável de entrar no mérito do estudo o que ainda vai precisar ser debatido de forma bastante cautelosa com os associados. Então a minha abordagem, minha rápida abordagem é mais no sentido de trazer algum histórico e a preocupação aqui os associados da ABRAEC apresentam e a ABRAEC ela tem a peculiaridade de ser multissetorial e não de um único Setor O que coloca a diversos interesses, formas e regulamentos mas de uma forma rápida e simples o que nós percebemos é que nós vivemos um momento diferente do que nós vivemos em 2008, vivíamos em 2008, em 2008 quando o decreto surgiu era um momento onde se buscava viabilizar acesso e hoje nós estamos numa busca de qualidade, né, eu acho que isso é bastante sensível e significativo nessa abordagem. Nós percebemos também uma demanda que qualquer mudança ou revisão privilegie aspectos principiológicos e não regras analíticas, né muito na esteira do que alguns já disseram. Também o que foi bastante colocado principalmente para os setores regulados é um alinhamento com a regulação setorial e também com os modelos de autorregulação já existentes, como alguns setores já possuem de forma que uma revisão, se mantendo em caráter principiológico, a permita que os ajustes finos sejam feitos ou pelo regulador ou juntamente do regulador com as entidades representativas no modelo de autorregulação, correção e diversos cenários parecidos com esse. Isso pode permitir um olhar mais direcionado para a qualidade; fixação de prazos como alguns disseram de 60 segundos, por exemplo, muitas vezes cumprir a regra implica em comprometer a eficiência e qualidade do atendimento prestado isso também é uma percepção ao longo desses anos, então não significa que atender um consumidor em 60 ou 90 segundos desde que haja um foco na resolutividade vai impactar negativamente na vida do Consumidor. Há uma alguma dúvida sobre o impacto do setor não regulado, essa dúvida tem surgido por conta desses debates, né, ainda um pouco no escuro em relação ao estudo e a proposta é muito tem sido dito sobre a possibilidade de uma nova revisão abranger outros setores, alguns exemplos são colocados, até mesmo por conta do que ficou evidenciada na pandemia, e esse também é um aspecto para ser analisado com cautela, né. A pandemia trouxe impacto para todos os setores, inclusive para o setor de atendimento, que de uma forma muito rápida teve que se desdobrar em aspectos de tecnologia para trazer questões então uma percepção de qualidade no momento de pandemia ele também pode trazer a distorções cujo uma regulação baseada nesse momento ou regras mais rígidas também podem ser complicadas. Também algumas outras percepções quando nós olhamos para alguns setores é a dificuldade de separação do programa de atendimento ao problema de produto e serviço, então muitas vezes o problema está na qualidade do produto ou serviço e não necessariamente do atendimento mas a percepção do Consumidor coloca isso no pacote só. Então isso pode implicar em trazer custos regulatórios para os setores que hoje não possuem sem que necessariamente eu agregue qualidade bem-estar para esse consumidor. E aí para finalizar com relação a análise, fiscalização, controle e até mesmo possibilidade de auditoria dos SACs internos também é uma questão que merece muita cautela, seja por uma questão que hoje nós vivemos de necessidade de respeito e proteção de dados dos consumidores e atendimento, então viabilizar um controle por um órgão estatal ou acesso a base ou qualidade de atendimento também implica em questões que nós temos que analisar relacionadas a proteção de dados desses consumidores. Em contrapartida, é possível que se olhe pro transbordo desse atendimento, daí o transbordo desse atendimento, hoje, é possível se faça por meio de canais como consumidor.gov e outros. Então analisar a real necessidade de um controle ou de alguma

forma algo que exija o monitoramento, auditoria dos processos internos, o que deve ser analisado com bastante cautela e sem intenção do Estado criar esse tipo de regra ou exigência uma vez que é possível que se analise o transbordo como critério de análise de qualidade. Então são observações preliminares e bastante cautelosas dado ao desconhecimento que nós temos ainda do estudo, uma possível minuta do Decreto que certamente vai ser de batida de forma bastante democrática como tem feito a SENACON, inclusive com uma análise de impacto regulatório que é o que se espera. Então mais uma vez eu agradeço a possibilidade dessa fala pela ABRAEC, essas são algumas das preocupações que os associados levam à associação e o nosso compromisso de sempre compartilhar com todos desse mercado, desses problemas e preocupações existentes. Então agradeço a todos e uma boa tarde.

Pedro Aurélio: Obrigado, Dr. Vitor. Gostaria de passar a palavra para Doutora Solange Beatriz palheiro Mendes, diretora de relações de consumo e comunicação da CNSEG.

Solange Beatriz: Bem, boa tarde a todos, como os demais, não poderia deixar de parabenizar essa iniciativa, não só dessa transmissão, como a iniciativa de revisar as estratégias que norteiam a regulamentação de um instrumento importante como esse que é o SAC. Parabenizo, na pessoa do Pedro e da secretária Juliana, tô revendo aqui várias, vários amigos de jornada antigos, outros nem tão novos, outros mais novatos aqui no setor, mas todos com certeza com o mesmo objetivo, de uma boa regulação, um bom aperfeiçoamento dos setores e portanto, o melhor proveito da sociedade. A CNSEG segue a confederação que representa as empresas tanto de seguros Gerais, previdência privada e vida, saúde suplementar e capitalização e eu então ocupo essa diretoria é quem já me conhece sabe que tenho um apreço histórico e verdadeiro de mais de 30 anos, essas coisas de prazo por um lado é meio frágil, mas por outro, mostra dedicação, né. Então eu tenho apreço enorme pelos direitos do consumidor desde que passei pela SUNAB, SUSEP. agência e, mais recentemente, pela FENASAÚDE. Os trabalhos então desenvolvidos pela Confederação, ele se pauta na atuação de comissões compostas pelos funcionários das nossas empresas e o tema de relação de consumo então ele permeia todas as comissões, mas nós temos duas comissões que tratam especificamente de relações de consumo e de ouvidoria. E com essas duas comissões então nós buscamos ter esses estudos, essas discussões e, ao longo desses anos nós temos tido um diálogo permanente com a SENACON e com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor como muitos já conhecem é nós temos os colóquios de proteção ao consumidor de seguro realizado em parceria com a associação nacional dos PROCONS que é presidida pelo Felipe Vieira que já nos antecedeu, né, e porque que eu tô citando isso, porque é na linha quase que de uma pesquisa, é tá sempre nesse contato com essas entidades que vocalizam é a vontade desses consumidores para poder aperfeiçoar o nosso produto e evitar muitas vezes mal entendido e até insatisfações, nós também produzimos cartilhas, livros, né e recentemente nós temos então disponível relatório de atividades da ouvidoria 2019 e o guia de acesso ao consumidor de empresas de seguro é que tão no nosso site. Essas duas comissões então foram responsáveis por estudar é o decreto 6523 com vistas ao seu aperfeiçoamento e, por óbvio, o foco é otimizar recursos a fim de que então, o cliente, ele possa sempre ter o melhor atendimento e muitas vezes não ter um impacto de ônibus que acaba que a regulação pode provocar em aumento de custo, né. Eu considero que o decreto 6523 foi um marco na evolução do atendimento aos consumidores, sei também, né, como foi disso já pelo Luciano Timm que a opinião corrente entre os consumeristas, até mesmo do Judiciário, é de que os SACs não funcionam, o judiciário virou o SAC das empresas. É mas não nossa percepção, e não poderia ser diferente, né, na nossa visão, o nosso sentimento é de que o setor tem avançado muito e mecanismos até muito mais eficiente de atendimento do Consumidor que vão para além das amarras restritas da regulação e é por isso então que as centrais de atendimento se tornaram o principal canal resolutivo das demandas, enquanto que o SAC aqui permaneceu sendo um canal dedicado as reclamações e que com certeza merece sim

esse empenho é no seu aperfeiçoamento. Se olharmos para os indicadores do relatório de atividade das ouvidorias, vemos que na realidade as empresas resolvem seus problemas dentro de casa, os dados, e aí eu tô falando de dados e não de percepção, os dados dizem que 97% de todas as demandas que passam pelas ouvidorias são finalizadas sem repercussão em outras instâncias como a do regulador, SUSEP, ou até do próprio judiciário. Veja bem, já estamos falando das demandas que chegam as ouvidorias, ou seja, em um canal mais qualificado que o SAC e de fato quase 100% dos atendimentos nos SACs e nas centrais de atendimento são resolvidos ali, mas é claro que para o consumidor, qualquer reclamação individual, qualquer caso próprio, único representa 100% do seu problema e é por isso que tem que merecer o mesmo empenho de resolutividade por parte das empresas, tá. No consumidor.gov por exemplo apesar de representarmos mais de 10% das empresas cadastradas na plataforma, o número de reclamações do setor segurador não passa de 1%. Bem, as nossas contribuições então, indo direto ao ponto, daquilo que nós já encaminhamos a SENACON, podem ser resumidas em cinco pontos, alguns já foram inclusive, pelo que foi apresentado, contemplado nesta proposta. Um é limitar as informações prestadas no SAC e as de caráter público dos produtos, serviços e canais de atendimento; um outro ponto é possibilitar a solicitação de dados do consumidor pelo atendente, para a realização dessas informações; o outro ponto é reduzir o horário obrigatório de disponibilização dos SAC para de 8 às 20 horas, esse ponto ele pode ser equacionado, por exemplo, com a previsão de procedimentos, como já dito, multimeios, como *chatbot* ou outro procedimento que o fornecedor considere adequado e efetivo para atender as demandas de seus clientes no horário em que há menor incidência de chamada telefone; Um quarto ponto é possibilitar a transferência de ligação no caso de cancelamento e reclamação; e o último ponto é facultar a disponibilização de canal para atendimento a pessoas com deficiência auditiva ou de fala, diverso da linha telefônica, criadas especificamente para esse fim. Quanto ao primeiro ponto, nós entendemos que essa informação já deve ser aquela de caráter público né, geral do produto e não específicas do contrato e o objetivo de se garantir segurança principalmente Vis à Vis agora nova legislação trazida lgpd. Essa preocupação se dá por quê, Porque muitos produtos, especialmente no nosso setor, envolvem informações de caráter estritamente pessoal e insensível, como os valores referentes ao plano de previdência privada ou seguro de vida. Nesse caso como SAC, em regra, é terceirizado né, nós acreditamos que estas informações devem ser prestadas ao consumidor no âmbito das centrais de relacionamento e que caso consumidor solicite esse tipo de informação via SAC, seja permitido então a empresa direcioná-lo para o canal adequado. Vimos que essa proposta provavelmente estará contemplada, né, tendo em vista que vocês estão prevendo o canal restrito para reclamação e cancelamento. O segundo ponto é a possibilidade de solicitação de dados do Consumidor pela atendente e, mais uma vez a preocupação é a segurança, a redação atual do Decreto com a finalidade de coibir abusos que impeça um atendimento tempestivo do Consumidor, ele gera incerteza sobre a possibilidade de um atendente solicitar informações durante a ligação, e havendo essas incertezas as companhias temem ser penalizados por realizarem as verificações de autenticidade necessárias. E para que o atendimento, então seja ágil e efetivo, mas também seguro, a redação então, a nossa sugestão é que a redação do Decreto deva deixar clara a possibilidade de solicitação de dados do consumidor para fins de confirmação e autenticidade do contato; a terceira questão é observação é o horário obrigatório de disponibilização dos SAC e que aí isso, recorrentemente, é um ponto de atenção nesse tipo de normativo e o que nós verificamos, identificamos junto as empresas é que as ligações recebidas entre às 20 horas e as 8 do dia seguinte não chegavam a 5% dos atendimentos realizados, o grande problema é que nesse caso é mesmo que sejam poucos é necessário manter um pessoal disponível durante esse período, então mesmo né com pouca demanda os atendentes acabam tendo o período de ociosidade e isso na verdade, naquela lógica de que vai rebater, vai acabar, desembocar no consumidor final e portanto mais um ônus pra ele. A obrigatoriedade então é do atendimento telefônico apenas nos horários de maior

atendimento permitiria uma alocação de recursos pelas empresas sem prejuízo do Consumidor, é óbvio que eu reconheço que tem serviços que necessitam de disponibilidade de 24 horas, mas nesse caso o regulador setorial ele que conhece tão bem o seu setor, cabe a ele então a melhor é regulação. E no nosso caso, o setor de seguros é um setor extremamente regulado, não só do ponto de vista prudencial, com as suas normas de solvência que visam proteger em última instância o consumidor, aquilo que ele comprou, mas também do ponto de vista dos produtos, tá. Eu acredito que com base nesses estudos nós poderíamos ter a previsão de procedimentos então, multimeios, *chatbot* e outro que o fornecedor entenda que seja mais adequado; A penúltima questão é a transferência da ligação no caso do cancelamento e reclamação, vou usar dois exemplos do nosso setor, tá. Os planos de previdência privada e os de capitalização, eles levam a repercussões para o consumidor que vão além de uma simples obrigação de continuar, por exemplo, realizando o pagamento, pode haver ônus para ele em relação ao valor resgatado previsto no contrato, na regulação ou ainda quanto a forma que ele tem de realizar o resgate. Então é importante que tenha a possibilidade de uma informação, quer dizer quase que uma consulta, né, por um especialista que ele possa apresentar todas essas variantes a qual esse consumidor ficaria submetido numa ou noutra outra hipótese que eventualmente optasse. Mas no entanto a norma hoje impede de se fazer essa transferência por isso a gente entende que me mesmo no caso de cancelamento deveria ser possível a transferência para o especialista, não com a finalidade de criar um obstáculo, mas de informar o consumidor da melhor maneira possível sobre a consequência e o impacto dessa sua escolha. Gostaria de ressaltar também, que há um temor por parte dos gestores do SAC em tentar manter esse cliente, ou tentar convencê-lo a não encerrar o seu contrato e de que as empresas eventualmente sejam inclusive autuados por atuarem ao informá-lo detalhadamente ou de tentar conservá-lo. No que diz respeito então as reclamações temos a mesma necessidade de garantir que o consumidor seja atendido é por um especialista, uma reclamação né tá ligada a satisfação do cliente é nós acreditamos que quanto melhor informado ele seja, mais condições ele terá de avaliar se a insatisfação vem da má prestação do serviço ou da falta de compreensão sobre ele, são as expectativas frustradas, então a informação é a base de tudo. Também aqui não é possível para as empresas que atuam em com diversos produtos fazer atendente generalista do SAC um especialista em todos, não dá, é humanamente impossível e ainda mais se for necessário o atendimento por 24 horas por dia; E o último ponto finalmente, é que a disponibilização do canal de atendimento a uma pessoa com deficiência auditiva ou de fala diverso dos telefones, isso tem nos causados assim preocupação, né, ganhou uma maior expressão por que é sabido que estes terminais específicos são (som inaudível) tempo ineficazes para uma adequada atendimento, quer dizer na manifestação dos próprios consumidores, a sua manutenção representa um ônus desnecessário para as empresas. Nós temos hoje opções como o chat disponível no site das empresas, nas redes sociais, em diversas vias, muito mais eficazes que o telefone adaptado que foi a tecnologia que se entendeu adequada quando lá da edição do Decreto. No entanto, as empresas para não cometerem nenhuma infração mantem esses dispositivos mesmo sem receber contato por eles. Nós tivemos diversos relatos de empresas em que as únicas ligações realizadas nesse terminal foram ligações de testes realizadas por elas mesmo ou até por engano. Pro nosso setor esse assunto ganhou um peso desde 2017 porque o MPF ajuizou uma ação civil pública face a SUSEP, para que a SUSEP então exige-se do setor o atendimento às pessoas com deficiência por meio de tecnologias específicas como SMS, e-mail e chat, em que pese a importância né do atendimento desse público nós entendemos que essa regulamentação deve vir a partir de uma análise regulatória que contemple todos os detalhes envolvidos e que não seja também direcionada especificamente ao setor de seguros é por não se justificar pela própria natureza desses serviços à esse público é uma regulamentação setorializada. Bem, são esses os pontos que a CNSEG tem para acrescentar. Eu gostaria de agradecer mais uma vez oportunidade de contribuir nesse debate, conversamos muito com a professora, conversamos muito com Luciano,

tamo sempre em contato com regulador, é parabenizo então a pesquisa, parabenizo essa nova visão de regulação que é uma regulação inteligente e faço isso então na pessoa da secretária Juliana Domingues. E também me solidarizo aos profissionais, não só do setor segurador, como dos demais setores que se dedicam diariamente ao aperfeiçoamento da relação de consumo. Parabéns a todos vocês, muito obrigada. Vamos arregaçar as mangas para uma nova regulamentação.

Pedro Aurélio: Obrigado, Solange. Gostaria de passar a palavra para Doutora Amélia para fazer suas considerações.

Amelia Regina: Bom, estão me escutando?

Solange Beatriz: Perfeitamente.

Amelia Regina: Algumas considerações que talvez sejam impertinente e outras que eu entendo que o fórum para debate não será esse, mas é importante que fique o alerta, né. Primeiro sobre a análise de impacto regulatório que foi a que colocado, o Decreto da RR, AIR entrou em vigor durante o processo, é desse trabalho de revisão do SAC. Entrei em contato com o relator, entrei em contato com a Casa Civil, li cuidadosamente o decreto, ele não se aplica a esse caso, isso está escrito e justificado na documentação entregue à SENACON. Segundo pessoas com deficiências estão contempladas sim, todas as formas de deficiência, elas estão contempladas no texto preliminar que deverá ser encaminhado, analisado junto com a SENACON, analisado com o professor Luciano, analisada com o CNDC, há uma minuta preliminar e isso está sendo analisado pela CONJUR, mas isso foi inserido por que isso apareceu efetivamente como um apelo muito forte, né, na verdade vivemos em tempos em que a diversidade precisa ser contemplada e seria um absurdo não se contemplar a diversidade cultural numa norma tão importante como é a Norma do SAC, né. Outro ponto que eu acho interessante, mas defendo sistematicamente até por conta de vir trabalhando com índices, indicadores desde da época do sistema Telebras, nos anos 1990, em que a construção e validação de indicadores se que fez muito importante para a privatização do setor de telecomunicações, inclusive para justificar o valor do setor de telecomunicações, então desde o final dos anos 1980, e durante toda a década de 1990 eu venho trabalhando sistematicamente com índices ou em index com modelagem indicadores e tenho acompanhado trabalho de universidades no exterior que vem fazendo validação e acompanhamento de desempenho econômico na área de serviços em vários países. Então acho que fórum não é esse, a proposta está feita porque se vejamos bem ficará na conta de cada um fazer a adequação de seu atendimento à diversidade dos seus clientes, dos seus consumidores, né, minimamente cabe ao Estado fazer o acompanhamento por meio de indicadores a forma, isso vai ter que ser discutido em um outro fórum que não é esse aqui é absolutamente, mas foi a maneira do digamos assim, do Estado conseguir, do próprio prestador de serviço, conseguir fazer *complice*, e nós vivemos em um momento do Desenvolvimento Social, cultural e etc e que se clama por *complice* e esse seria o caminho, né. É outra coisa que me chamou atenção nas falas de vocês sobre a questão da lgpd, lei de proteção de dados, toda essa problemática de transação de informação, de informação preliminar de dados, acesso a informação de dados, está contemplada, está em acordo com o que está previsto na lei. Professor Luciano Timm chegou a perguntar, um dia ele fez uma pergunta para mim, isso está contemplado e eu procurei, procuramos saber e sim estava contemplado, estava em conformidade com aquilo que está disposto na lei, né. Uma outra coisa que Solange colocou e que é bastante importante e que estava na Norma antiga é essa questão do atendimento por especialistas, né, e a norma dizia que o especialista tem que tal perfil, tem que atender dessa forma. Quase que você estivesse dando um roteiro para, um *script* para o especialista, né. E nós retiramos isso da Norma por entendermos que isso tem a ver com gestão de recursos humanos, isso está na conta e na responsabilidade do prestador de serviço sim, né, ele deverá fazer a seleção das pessoas que irão trabalhar no SAC de sorte que essa pessoa tenha o entendimento

sistêmico da instituição na qual ela tá trabalhando, qual é o papel dela nesse processo de atendimento ao SAC no contexto da organização. Isso é uma atribuição e uma responsabilidade da instituição prestadora de serviço, não caberia o Estado dizer como que isso tem que ser feito, mas que é fundamental sim que a pessoa que tem um atendimento que venha a ter o atendimento presencial, que converse com alguém que entenda do processo e saiba qual é o seu papel dentro daquele processo, no contexto dos objetivos estratégicos da organização, isso me parece básico em termos de gestão de negócios e gestão de recursos humanos. Deixa eu ver se tem mais alguma coisa que me veio assim e eu fui anotando aqui, mas basicamente o que eu anotei foi isso. Outro detalhe foi dado espaço, aberto, foi aberto espaço para todo mundo, para todo mundo participar, as reiteraões foram feitas. Vários grupos focais, grupos de trabalho foram feitos, enfim ligações feitas, enfim há 7 meses, e não é pouco tempo, que a SENACON vem abrindo a escuta, eu diria assim, né, o espaço para fala para todos aqueles que têm interesse e que estariam um pouco além do que estava prescrito no contrato deste termo de referência, mas o espaço foi dado, a coleta de dados junto a sociedade não aconteceu durante a pandemia, a coleta de dados junto a sociedade se encerrou no dia 15 de fevereiro. Nesse dia 15 de fevereiro eu estive pessoalmente com Professor Luciano Timm e perguntamos a ele podemos baixar a base de dados, não se falava ainda na pandemia do coronavirus no Brasil e a coleta de dados já estava feita. A coleta de dados junto aos reguladores, aos prestadores de serviço foi liberada dia 27 de Dezembro do ano passado e dia 29 de Dezembro junto aos homólogos na América Latina. Então há prazo, uma dilação de prazo extremamente significativo para todas as contribuições e acho que os pontos principais que eu gostaria de atentar são para desses e acredito que a SENACON adotando e assumindo, obviamente que num debate amplo com todos, a questão é a responsabilidade que traz o controle por meio de indicadores. Ela vai construir outros fóruns para debate e alinhamento da modelagem dos indicadores e de como isso será feito. Eu entendo que é isso, Doutor Pedro Aurélio, aqui eu encerro minha fala.

Pedro Aurélio: Obrigado, Doutora Amélia. Gostaria de passar a palavra para o Dr Luciano Timm para fazer o encerramento das atividades.

Luciano Timm: Muito bem, tendo sido, sendo responsável pelo relatório desse tema na CNDC, na comissão do site tomei nota de tudo.

Amelia Regina: Também.

Luciano Timm: É importante que as entidades que aqui falaram, algumas mostrando alguma surpresa, mas assim todas tiveram a oportunidade de participar desde o início, então no fundo quem ficou um pouco surpreso fui eu. Mas, inclusive com a metodologias e tc, acho que a professora Amélia teve a oportunidade de explicar para todos desde o início, até porque participar da pesquisa envolve esse tipo de informação, mas certamente o resultado final pode ser sim, acredito que será, público, né. Tem outros PNUDs que a SENACON já fez e foram publicados, então certamente isso acontecerá, mas deixo claro que a orientação, inclusive as instruções que a pesquisadora recebeu foi de envolver a todos os setores, uns participaram mais, outros menos. É uma pena que que as pessoas no Brasil, é um viés cognitivo comum, né, as pessoas se dão conta no fim, aí depois parece que se surpreendem um pouco, mas de fato esse tema é público faz muito tempo, né. Então não há o que se surpreender mas acho que a pesquisa, o resultado final sim, então é importante que todos tenham a possibilidade de crítica e depois isso dará embaso também a minuta de decreto formatada, finalmente aí, pela CONJUR. E acredito que na praxi da casa civil não haja consulta pública de Decreto. creio que não é o não é usual, mas enfim, certamente, haverá um debate no CNDC no qual todos aqui tem, de alguma maneira a representação, e acho que, acredito que o CNDC é o espaço de articulação para participação da sociedade civil, das empresas, enfim e dos reguladores e dos

PROCONS e SENACON, inclusive de outros órgãos, o próprio Ministério da economia que cuida desse sistema de impacto regulatório que, como bem esclarecido pela Amélia, aparentemente, não seria o caso aqui. Então com isso, tomada todas as notas, agradeço e até uma, até os debates no CNDC. Provavelmente, a senhora será chamada lá também professora Amélia para apresentar pros conselheiros esse tema. Tá bem?

Pedro Aurélio: Bom, em nome da SENACON, eu gostaria de agradecer a presença de todos, né. E dizer que a importância do SAC para a SENACON é o de que os custos sociais, né, da atuação do fornecedor, da empresa não sejam transferidos ao judiciário, né. Que a sociedade não tenha que pagar por custos que não foram gerados por ela, que o judiciário não fique sobrecarregado, né. Sabemos que cada processo custa caro para o judiciário, não apenas em termos de custo direto, mas custos indiretos também, custos de oportunidade porque o judiciário e os órgãos de Defesa do Consumidor devem estar centrados naquilo que interessa. Então um SAC que funciona efetivamente serve como mecanismo de prevenção ao conflito e é importante que nós tenhamos uma legislação que ao mesmo tempo seja efetiva, mas que também não gere custo para empresa de forma desproporcional, né. Então essa é uma preocupação nossa, daí, porque nós fizemos todo esse trabalho com a doutora Amélia, com apoio do PNUD, então foi um trabalho sério, muito profundo. E gostaria em nome aqui da secretária Juliana Domingues, da SENACON, de agradecer a presença de todos aqui.

Anexo 3

Categorização Workshop: Revisão do decreto do serviço de atendimento ao consumidor

- **Necessidade de revisão do sistema**

Nós estamos aqui junto com o grupo de especialistas, mas especialmente, com a nossa consultora, a doutora Amélia que fez um belíssimo trabalho para avaliar o serviço de atendimento ao cliente, ao SAC, que é um tema muito caro a todos, né? Não só aos consumidores, mas aos fornecedores também. Nós sabemos já que era já necessário, antes da pandemia, uma análise sobre o sistema que nós tínhamos, obviamente mudou, né, o mundo mudou, as relações de consumo mudaram e nós precisamos também adaptar as nossas políticas públicas nesse sentido e não sem razão fizemos essa contratação da Consultoria da doutora Amélia para que ela pudesse fazer uma avaliação, para que ela pudesse compartilhar conosco os resultados dessa pesquisa. Foi uma contratação feita com Fundos do PNUD, criamos também, dentro do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, uma comissão especial sobre esse tema (interferência não audível), é uma comissão que está sendo presidida né e vai ser relatada pelo Dr Luciano Timm que é professora da FGV, já estive na SENACON sabe as dificuldades, né, e todos os desafios das políticas públicas e também os pontos sensíveis com relação ao serviço de atendimento ao cliente, ao SAC.

Esse é um tema de extrema relevância para a secretaria, especialmente para o DPDC. Trata-se de um tema que vai funcionar certamente como um divisor de águas, né, e, com certeza, vai ampliar a tutela consumerista ao permitir uma tutela que vai além daquilo que nós temos previsto no CDC. É uma integração normativa, é uma evolução no tratamento do Consumidor. Acreditamos que a minuta será muito bem recebida por todos por que representaram um grande avanço na defesa do consumidor.

Bom, é porque foi feita essa pesquisa, né, da professora Amélia, é que há relatos, havia, os economistas chamam, né, anedotário uma anedota para os economistas é o que não tem pesquisa, de que o SAC não funciona. Anedota não no sentido de dicionário, SACs não funcionam, o judiciário virou o SAC das empresas. Se a gente quer fazer uma política pública baseada em evidências como a OCDE recomenda e como foi toda pauta da SENACON, deveria-se então partir de uma pesquisa empírica para ter dados, fazer diagnóstico e aí se fosse o caso remodelar o SAC. E também houve, há uma consultoria em curso de Ernest Young para melhorar os problemas regulatórios relacionados a defesa do consumidor, que também tem uma comissão no conselho. E há também já alguns dados tornados públicos de empresas, sobretudo as de tecnologia com plataformas de ODR e multicanais entregando menos reclamação, vamos dizer assim, dos consumidores que as empresas tradicionais regulares.

Bom, que que, depois a professora Amélia vai poder ir no detalhe, mas em resumo, há sim uma percepção, a pesquisa dela aponta, de falta de qualidade no SAC das empresas entre consumidores reguladores, num dilema aquele da autoavaliação, né, do aluno. Quem já deu aula quando a gente faz autoavaliação, isso a economia comportamental chama de excesso de otimismo, né, a maioria dos estudantes se acha acima da média, o que é um problema matemático, né, impossível que a maioria esteja acima da média. Então na autoavaliação as empresas acham que são 9 - 10 mas não é o que os consumidores reguladores acham. É, de novo, é a percepção, né. Há também um considerável número de reclamações no consumidor.gov.br e no SINDEC, sobre (som inaudível) e o decreto atual não estrutura os incentivos adequadamente, com todos os méritos que ele tenha tido,

mas ele não estrutura os incentivos para que as empresas sejam efetivas, né. A estrutura de incentivos é ser rápido, então eu tenho que responder em um minuto, aí que que responde um minuto, mas não resolve, não é assim. Então teria que se estruturar os incentivos. É, também há um número de evidências aí já, sobretudo que o CNJ traz sobre o excesso de judicialização e o custo que isso gera para o contribuinte. Não é bom para consumidor ficar litigando sobre isso, né. Então algumas premissas ali, né, que embasaram essa proposta inicial da professora Amélia e que foi discutida aí preliminarmente na SENACON, primeiro evitar um abuso regulatório, ou seja, não criar entraves que possam no fim prejudicar os consumidores; apostar em multicanal, ou seja, a maioria das consumidoras, consumidores querem plataformas diversas, não só telefone, focando o telefone para emergência e baixa renda. Uma discussão: quando caberia atendimento humano ou tecnológico, já avançando sobre a possibilidade de uso de tecnologias, focar em causas raiz dos problemas que aparentemente se repetem quando se vai nos, nos, index e no Gov; focar em resolutibilidade criando um índice para isso; transparência, ou seja, aí não é professora Amélia que diz, sou eu mesmo né abrir a caixa preta dos SACs, senão todo mundo, os consumidores vão achar que é ruim, percepção é essa única forma de resolver problema percepção é com transparência, né. Acessibilidade, gratuidade, privacidade e segurança LGPD tá aí né, então alguns, assim, muito genericamente na proposta inicial do Decreto, o foco se dá em multicanal como tá aqui e o foco se dá em manifestações do Consumidor que configuram reclamação e cancelamento, não há um enfrentamento da relação entre empresa e seus consumidores no que diz respeito a obtenção de informação sobre os produtos. Como as empresas vão se relacionar é um problema delas mas, no que tende a reclamação e cancelamento tem que funcionar. O SAC sendo definido mais amplamente de uma forma de multicanal, não apenas telefone, e aqui o que seria assim a redação no sentido de ser gratuito, é a redação é o menos importante, a gente sabe que a redação quem dá, quem trabalha no governo, sabe que quem tem competência legal para redação é a conjura né, mas em linhas gerais, foco em gratuidade, atendimento, as manifestações sem ônus, SAC disponível interruptamente multicanal, canal telefone para quem tem baixa renda e emergência. Vai depois ter uma regulação setorial, quando for o caso, foco em na principiologia, intempestividade, celeridade, segurança, privacidade e resolutividade. E certamente uma proposta polêmica aí mas que a professora Amélia vai, com certeza, defender com evidências científicas né é que o nível de efetividade seja mensurado né, a partir de um índice que levaria em conta percentual de volume de reclamação, percentual de não reinteração em cima da causa-raiz, uma avaliação dos consumidores do atendimento, fuga de clientes em relação aos registros de reclamação, grau de judicialização em relação às causas Raiz, por que não faz sentido que a empresa fique usando o judiciário lá para não resolver os seus problemas. E aí essa esse vai ser composto depois pelo pela SENACON e é o índice do SAC será auditado por instituição conhecida independente, a ideia de transparência.

Na verdade, a discussão sobre o SAC interessa de pronto e no todo, aos PROCONS, isso porque nós vemos como a necessidade de atualizar esse modal. Uma lei que veio de 2008 quando teve o decreto SAC, o PROCONS Brasil e o PROCON Bahia em especial, já que eu reúno essas duas qualidades, participaram ativamente da construção da minuta daquela legislação, com as nossas evidências científicas, como nosso secretário, o perdão, nosso acadêmico Luciano fala que é a circunstância de termos os atendimentos dos PROCONS e, substancialmente, os atendimentos dos PROCONS são formados por aquelas pessoas que não tiveram o seu problema resolvido no SAC.

- **Principais pontos para um novo SAC**

Muito genericamente na proposta inicial do Decreto, o foco se dá em multicanal como tá aqui e o foco se dá em manifestações do Consumidor que configuram reclamação e cancelamento, não há um enfrentamento da relação entre empresa e seus consumidores no que diz respeito a obtenção de informação sobre os produtos. Como as empresas vão se relacionar é um problema delas mas, no que tende a reclamação e cancelamento tem que funcionar. O SAC sendo definido mais amplamente de uma forma de multicanal, não apenas telefone, e aqui o que seria assim a redação no sentido de ser gratuito, é a redação é o menos importante, a gente sabe que a redação quem dá, quem trabalha no governo, sabe que quem tem competência legal para redação é a conjura né, mas em linhas gerais, foco em gratuidade, atendimento, as manifestações sem ônus, SAC disponível interruptamente multicanal, canal telefone para quem tem baixa renda e emergência. Vai depois ter uma regulação setorial, quando for o caso, foco em na principiologia, intempestividade, celeridade, segurança, privacidade e resolutividade.

A revisão do Decreto 6523 7/2008 que regulamenta a lei 8078/90 integrando um conjunto de normas de proteção do Consumidor e do serviço de atendimento ao consumidor é de altíssima relevância e um desafio a procurar incorporar novas tecnologias considerando as transformações na sociedade a disponibilização de novos bens e serviços, mantendo atualizado o Sistema Nacional de defesa do consumidor. A iniciativa da secretaria nacional do Consumidor se soma ao esforço do governo federal no permanente trabalho de revisão, atualização e consolidação normativa da Legislação Federal derivado das disposições da lei complementar 95 de 98 com a manutenção dos textos atualizados das leis, revogação de decretos obsoletos e desnecessários, que foi intensificado nesse governo, o que também é promovido no âmbito dos atos normativos inferiores a decreto em atendimento ao decreto 10139 de 2019. As diretrizes do governo do presidente Bolsonaro remetem a liberdade Econômica do empreendedor, desregulação, da simplificação da regulação objetivando ampliar a competição, o estímulo a investimentos privados no setor de produtivos. Essas diretrizes requerem e reforçam a necessidade de um sistema de normas e instituições atuantes na defesa dos interesses do Consumidor objetivando o equilíbrio nas relações de consumo. No tocante aos setores regulados devem ser estimulados e ampliadas as participações dos consumidores nas audiências, consultas públicas procurando reduzir a assimetria de informações existentes. As recentes leis 13848/2019 de organização, gestão, processo decisório, controle social das agências reguladoras e a 13874 de liberdade Econômica preveem análise de impacto regulatório que foi recentemente regulamentado pelo decreto 10411, guarde meados deste ano, que reforços instrumentos de consulta pública permitindo a participação de usuários e consumidores de bens e serviços no processo decisório relativos aos novos regulamentos ou alterações existentes, demandando atuação dos órgãos e entidades que integram o Sistema Nacional de defesa do consumidor.

É muito difícil a SENACON estabelecer uma receita de bolo para todo mundo, né. Em contrapartida, a SENACON deverá fazer a gestão da resolubilidade em dois níveis: o nível de eficiência, ou seja, no nível de processo e no nível de eficácia. Como que isso deverá ocorrer? a partir de indicadores a serem propostos e normatizados pela SENACON. Então o objetivo básico de uma nova proposição da norma do SAC, do Decreto do SAC, seria redução de judicialização é basicamente isso e resolubilidade sobretudo, né. Então qual é a mensagem que os setores investigados estão deixando para vocês, né, que os achados sejam sim usados e aplicados ao novo texto, né. E que esse novo texto ele seja amarrado, construído, amarrado de tal forma por meio de contingência que ele venha a produzir, não era o sistema de mercado, ou seja, no contexto em que sociedade, reguladores, fornecedores, enfim o fornecedor do fornecedor, todos aqueles relacionados com a prestação de serviços regulados, né, que esse decreto venha fazer a diferença nesse contexto, nesse processo de consumo. Ou seja, que ele consiga mudar as circunstâncias que estão pautadas hoje, que venha atender as expectativas e buscar, eu diria assim, o desenho do *donuts*, né, atendendo

de forma equilibrada a todos invariavelmente, né. Acho que esse é o trabalho que cabe aos pesquisadores, que cabe aos reguladores, que cabe ao Estado, ao Governo brasileiro é a busca de equilíbrio nas relações consumeristas.

Eu queria realmente, assim, dar uma algumas palavras aqui porque esse momento que aparece todo esse processo de revisão do Decreto SAC, para nós do setor de telecomunicações, ele não poderia ser mais apropriado, né Amelia, como você sabe a gente tá vivendo é dois momentos super importantes junto ao regulador e junto ao próprio setor. Ao mesmo tempo que a Anatel está no processo de revisão do regulamento geral dos consumidores, que é basicamente a norma reguladora setorial sobre isso, é nós também estamos trabalhando bastante por meio de mecanismos de autorregulação, não sei se tem alguém da FEBRABRAB também aqui que a gente acabou aproveitando bastante das ideias deles, a gente tá trabalhando também por meio de mecanismos de autorregulação exatamente nesse momento. (...) A gente espera que essas regras, esses princípios que sejam colocados relacionados a esse principais temas de reclamação e de cancelamento, sejam estabelecidos de forma a permitir que as empresas, principalmente, que o modelo de atendimento digital que a gente sabe que é o futuro, que é o que vai acabar permanecendo nos próximos anos e se desenvolvendo ainda mais nos próximos anos, possa se desenvolver de uma forma bastante tranquila e bastante clara, e com uma efetividade, uma resolubilidade muito boa e trazendo aí a solução para os problemas.

E aí bom, já para finalizar, eu volto a afirmar que a gente acredita na possibilidade de uma regulamentação simples, um parâmetro de acordo com as diretrizes da OCDE que estimule a eficiência nessa interação consumidor- prestadoras e foi essa aposta que nós fizemos no nosso RR do RGC do regulamento geral de defesa do consumir de telecomunicações. E aí a gente acredita muito que todos esses estudos apresentados, as reuniões que nós já tivemos e teremos, esse *workshop* e todos os outros que foram e virar são importantíssimos *inputs* e dão bastante robustez AIR de modificação do decreto do SAC, né. Esse decreto, esse novo decreto terá um notório impacto em vários setores e eu acho que uma AIR nos moldes, né, do que a Casa Civil tem prescrito vai trazer bastante legitimidade para esse processo. Essas são minhas super linhas gerais, eu acredito que a gente vai ter oportunidade de se debruçar com mais detalhes mais afundo, é na minuta, nos estudos, em tudo isso, no grupo de estudo que é liderado pelo doutor Luciano Timm, como o Felipe da PROCONS Brasil já falou e também o Bicalho.

Os planos de previdência privada e os de capitalização, eles levam a repercussões para o consumidor que vão além de uma simples obrigação de continuar, por exemplo, realizando o pagamento, pode haver ônus para ele em relação ao valor resgatado previsto no contrato, na regulação ou ainda quanto a forma que ele tem de realizar o resgate. Então é importante que tenha a possibilidade de uma informação, quer dizer quase que uma consulta, né, por um especialista que ele possa apresentar todas essas variantes a qual esse consumidor ficaria submetido numa ou noutra outra hipótese que eventualmente optasse. Mas no entanto a norma hoje impede de se fazer essa transferência por isso a gente entende que me mesmo no caso de cancelamento deveria ser possível a transferência para o especialista, não com a finalidade de criar um obstáculo, mas de informar o consumidor da melhor maneira possível sobre a consequência e o impacto dessas sua escolha.

- **Percepção de satisfação**

(..) focar em causas raiz dos problemas que aparentemente se repetem quando se vai nos, nos, index e no Gov; focar em resolutibiliidade criando um índice para isso; transparência, ou seja, aí não é professora Amélia que diz, sou eu mesmo né abrir a caixa preta dos SACs, senão todo mundo, os consumidores vão achar que é ruim, percepção é essa única forma de resolver problema percepção é com transparência, né.

E eu procurei saber então qual era a percepção dos indivíduos a partir de análises psicométricas com foco sobretudo em satisfação e qualidade e encontrei que a média numa escala de 1 a 5 das percepções do indivíduo consumidor seria 2.85, com desvio-padrão, bastante razoáveis, 1.08. Porque é grande esse desvio padrão? porque nós temos representatividade de sujeitos, ou seja sujeitos que se colocaram em todos os pontos da curva do sino, da distribuição normal, né. Mas se eu tiro uma média do fator satisfação e qualidade, considerando uma escala de 1 a 5, ela tá abaixo do ponto intermédio que é o ponto três, né. Então existe uma enorme variabilidade das respostas, embora o resultado do fator indique os usuários do SAC não estão satisfeitos com o serviço e não percebem que há uma qualidade minimamente razoável, né. Eu deixo depois aqui, se vocês quiserem, tiverem curiosidade, e quiserem acesso a apresentação e ela for autorizada pela SENACON, né, um outro tipo de curiosidade, com outras dimensões que nós avaliamos exatamente para termos uma noção do processo de consumo né que está relacionado a questão da recompra com preço, recompra com preço razoável, recompra com preço inadequado, né. Opções de serviço no mercado, ou seja, a percepção da existência de competição, sim, né, recompra com baixa qualidade e compatibilidade do preço e indicação do serviço. Então isso foram digamos assim é considerações, variáveis que foram inseridas no estudo para que se tivesse essa dimensão do processo como um todo, desde o seu início até o seu final. Bom, o que falam então os nossos consumidores, de sorte que eu possa resumir isso em conclusões importantes, né. Nós fizemos uma desagregação dos achados percepção de qualidade e de satisfação, considerando variáveis de controle e nós encontramos diferenças significativas. Bom, então considerando as variáveis de controle que eu diria que são variáveis que podem trazer resultados mais aprimorados, né. Então nós encontramos quando consideramos os escores de qualidade e de satisfação, uma variação enorme na região se considerarmos a variável escolaridade e se considerarmos sobretudo o gosto de atendimento por meios digitais, né. Então o que que isso significa? Significa que afinando o estudo nós vamos encontrar pessoas super satisfeitas numa determinada região do país, com uma excelente percepção de qualidade, mas considerando outras regiões do país há alteração no score, há alteração no resultado. E isso em relação também a questão da escolaridade, variável escolaridade e também quando nós perguntamos para as pessoas que tipo de atendimento elas preferiam e encontramos que as pessoas que preferem atendimentos por meios digitais têm oscilação na percepção de qualidade e de satisfação com o SAC, né. Então nós encontramos quando consideramos os escores de qualidade e de satisfação, uma variação enorme na região se considerarmos a variável escolaridade e se considerarmos sobretudo o gosto de atendimento por meios digitais, né. Então o que que isso significa? Significa que afinando o estudo nós vamos encontrar pessoas super satisfeitas numa determinada região do país, com uma excelente percepção de qualidade, mas considerando outras regiões do país há alteração no score, há alteração no resultado. E isso em relação também a questão da escolaridade, variável escolaridade e também quando nós perguntamos para as pessoas que tipo de atendimento elas preferiam e encontramos que as pessoas que preferem atendimentos por meios digitais têm oscilação na percepção de qualidade e de satisfação com o SAC, né. Só estatísticas que eu acho que são importantes de serem consideradas, por exemplo, 78% dos respondentes, eles dizem que preferem um atendimento feito por canais digitais, por meio da internet. De outra feita, 91% dos respondentes eles estão dizendo que gostariam de ter atendimento por outros meios além do meio tradicional que existe hoje pautado no decreto do SAC. 24% dos respondentes preferem ainda o *call center* da sua Central de Atendimento, né. E 39% dos respondentes eles estão dizendo que concordam que as prestadoras de serviço já dispõem de diversos meios para realizar o atendimento ao cliente. . Quando eu encontrei esses resultados eu conversei com o professor Luciano e com a Doutora Juliana, e nós resolvemos então trabalharmos com grupos focais para melhor entender esses resultados, né. (...) Bom, o que falam os fornecedores desses serviços regulados, quais são as

percepções dos fornecedores, sobre o método utilizado, foi utilizado o mesmo *framework* que foi utilizado para sociedade, né. E mais ainda, trabalhamos com grupos focais, com espaço aberto para a fala, além do levantamento objetivo que foi feito por meio do questionário. Isso significa nós termos sugestões de multicanal, ênfase na resolubilidade, o foco na reclamação e cancelamento, manutenção do atendimento por telefone, por incrível que pareça. Eu descobri um mundo completamente diverso quando eu conversei com a Andreia da fenasáude, com Sandro, com a Vera, fizemos várias, com Sérgio da febraban. Fizemos vários grupos focais e lá nós começamos a compreender então os resultados tanto do Consumidor quanto do fornecedor e e também do regulador, né. Então no que diz respeito a percepção do fornecedor, o fornecedor diz o seguinte em relação a satisfação com o atendimento do SAC, ele diz, olha gente o meu cliente, no que trata da questão de atendimento ao SAC, atendimento pelo SAC, nós entendemos que 95% das reclamações né e das solicitações elas são atendidas, são resolvidas, né. Mais da metade dos nossos fornecedores dos cinco serviços regulados, isso significa aí uma estatística altíssima, 79%, percebe que os consumidores estão satisfeitos com os procedimentos de entrega dos protocolos das queixas, por exemplo, ou dos pedidos de reclamações. 76% entendem que o menu do SAC atende aos consumidores, 74% eles entendem que há disponibilização de outros meios para atendimento aos clientes que dão acesso as pessoas com deficiências e que disponibilizam também outros meios de atendimento. 71% entendem que as dúvidas são totalmente esclarecidas e que o SAC ele funciona também com atendimento por telefone, atendendo a demandas específicas dos seus clientes ou dos seus consumidores. 74% ainda avaliam que há acesso sempre, incondicional, ao SAC de onde o indivíduo estiver, em qualquer circunstância, em qualquer tipo de atendimento, ele é ele é aceitável, ele é, ele é atendido, né. Ainda 71% eles defendem que, bem mais da metade, das demandas que chegam aos SACs são resolvidas, então há sim resolubilidade, né. E que há competência e atitude proativa também do atendente, bem mais da metade dos fornecedores entende que o SAC por telefone também satisfaz ao consumidor e um percentual de 7,9% entende que é preciso repetir a solicitação várias vezes para que seja resolvido, ou seja, a questão da reinteração na causa raiz como fala o professor Luciano. A sociedade de um lado tem uma percepção, o fornecedor de outro tem a percepção e de certa maneira, eu acho que isso pode ser atribuído essa percepção, essa autopercepção extremamente positiva, né. Entendo que ela pode ser atribuída com o fenômeno que o professor colocou aí e que a maioria das pessoas quando elas fazem a sua própria avaliação elas acreditam sempre que são superiores a maioria dos demais, né, naquelas características sobre as quais elas estão sendo avaliadas, entre parênteses essas características, via de regra, são características desejáveis pela sociedade e isso pode ter uma consequência de certa maneira que seria uma autoconfiança, ou uma confiança excessiva na gestão dos seus negócios. O Kahneman defende muito bem essas colocações que eu coloquei aqui para vocês sobre como justificar essa percepção de quem tá fazendo a entrega do serviço em contraponto a percepção da sociedade e agora o que falam então os nossos reguladores quando eles procuraram, nós procuramos por eles para que pudessem ser ouvidos, né. O método também tem o mesmo *framework* usado nos estudos anteriores, né. E foi feito aqui, no caso dos reguladores, uma análise de contexto da prestação dos serviços. Isso não estava previsto no contrato com a SENACON mas, junto aos reguladores, eu procurei entender qual é a realidade que eles, a qual os seus regulados, o setor regulado está, na qual setor regulado está atuando para que pudéssemos compreender melhor, ou melhor ainda de uma maneira mais fácil, mais crível esses achados estatísticos, né. E foi bem interessante quando fizemos foi quase uma espécie de análise de impacto regulatório que foi feito, né. Eu diria pré-impacto, né, regulatório porque impacto eu entendo como alguma coisa que passou por um processo específico. Então eu fui procurar entender qual era a realidade do ambiente regulado né. E aí os reguladores quando perguntados sobre a percepção do SAC eles dizem que há um serviço sempre instalados de

atendimento ao consumidor, não se discute isso. 60% dos reguladores, ainda, eles percebem que os fornecedores já disponibilizam outros meios para atendimento aos seus clientes, para além do SAC. E 75% deles entendem que é baixa a qualidade e a satisfação com os serviços prestados pelo SAC, ou seja, é nesse ponto aqui, há uma convergência estupidamente grande, eu diria entre aquilo que fala a sociedade e aquilo que os reguladores estão falando quando você considera aquilo que o fornecedor tá colocando, né. Eu gostaria muito de ter podido fazer uma análise. eu diria assim, multinível aqui, mas eu não tinha N suficiente, número de casos suficiente para rodar efetivamente o efeito de uma percepção em detrimento de outra percepção de um setor em relação ao outro setor, para vocês terem uma ideia, nós estávamos lidando aqui com cinco reguladores, porque são cinco os setores regulados com os quais nós fizemos o nosso estudo, né. Então o estudo juntou os homólogos e também é muito interessante nós procuramos levantar aqui quais são as boas práticas e o arcabouço legal que existem na América Latina. O *Framework* aqui seguramente foi diferente, ele teve outros eixos de análise, sobretudo o foco foi o arcabouço legal, né. Então fizemos uma espécie de *benchmarking* na América Latina e conversamos sobre tudo, buscamos informações da mesma maneira sistematizada, da mesma maneira que na, em relação aos reguladores, em relação aos consumidores, buscamos uma métrica mais digamos assim padronizada, né, para que um não falasse uma coisa e outro outra coisa não, o que eu quero verificar com vocês é isso é a + b + c e ponto, né. E foi nesse sentido então que o *framework* foi bastante diferente, com foco no arcabouço legal da América Latina, né. Bom os resultados da avaliação de percepção com relação ao SAC no que diz busca de informação e de análise de dados patrocinaram essa identificação dos contrastes que eu pude apresentar aqui para vocês, foi bastante surpreendente, né, esses contrastes e quais são as sugestões que ficam depois de todo o instrumentar o objetivo aplicado dos grupos focais realizados. O que fica é basicamente aquilo que o professor Luciano Timm colocou, né, foco reclamação e cancelamento, inclusão de multicanais de atendimento para atendermos a demanda de 78% da sociedade, manutenção de atendimento telefônico que atende os 24% sobretudo o pessoal da área de saúde, né, que o processo de processo de atendimento seja definido pelo fornecedor em função das suas especificidades de mercado.

Há uma alguma dúvida sobre o impacto do setor não regulado, essa dúvida tem surgido por conta desses debates, né, ainda um pouco no escuro em relação ao estudo e a proposta é muito tem sido dito sobre a possibilidade de uma nova revisão abranger outros setores, alguns exemplos são colocados, até mesmo por conta do que ficou evidenciada na pandemia, e esse também é um aspecto para ser analisado com cautela, né. A pandemia trouxe impacto para todos os setores, inclusive para o setor de atendimento, que de uma forma muito rápida teve que se desdobrar em aspectos de tecnologia para trazer questões então uma percepção de qualidade no momento de pandemia ele também pode trazer a distorções cujo uma regulação baseada nesse momento ou regras mais rígidas também podem ser complicadas. Também algumas outras percepções quando nós olhamos para alguns setores é a dificuldade de separação do programa de atendimento ao problema de produto e serviço, então muitas vezes o problema está na qualidade do produto ou serviço e não necessariamente do atendimento mas a percepção do Consumidor coloca isso no pacote só. Então isso pode implicar em trazer custos regulatórios para os setores que hoje não possuem sem que necessariamente eu agregue qualidade bem-estar para esse consumidor.

Eu considero que o decreto 6523 foi um marco na evolução do atendimento aos consumidores, sei também, né, como foi disso já pelo Luciano Timm que a opinião corrente entre os consumeristas, até mesmo do Judiciário, é de que os SACs não funcionam, o judiciário virou o SAC das empresas

- **Especificidade do mercado**

O que fica é basicamente aquilo que o professor Luciano Timm colocou, né, foco reclamação e cancelamento, inclusão de multicanais de atendimento para atendermos a demanda de 78% da sociedade, manutenção de atendimento telefônico que atende os 24% sobretudo o pessoal da área de saúde, né, que o processo de processo de atendimento seja definido pelo fornecedor em função das suas especificidades de mercado. É muito difícil a SENACON estabelecer uma receita de bolo para todo mundo, né.

A gente vem de um setor de telecomunicações, é muito regulado, no detalhe, acho que o pessoal da Anatel também aqui tá aqui, pode confirmar isso também, é um setor extremamente regulado e com nível de regulação bastante pesada no detalhe mesmo da operação das empresas. O que traz uma complexidade grande e tanto para implementação, para acompanhamento e para garantia da efetividade desse modelo. Então a gente espera poder fazer, alinhar esse trabalho todo do Decreto SAC, desenvolvimento do decreto do SAC também com o nosso trabalho que a gente tá fazendo junto a autorregulação, na ideia de tentar transferir realmente para responsabilidade das empresas a solução dos problemas que e como os problemas raiz, como disse o Luciano aqui, e nessa lógica a gente espera tá, tendo em vista que pelo menos o nosso setor é um setor com evolução tecnológica muito grande, bastante acelerada a gente tá vendo aí agora nesse momento de pandemia uma transformação ainda mais acelerada no setor de telecomunicações, no setor digital a transformação digital de forma ampla.

Então o tempo vai fluindo, né, então muda o comportamento do consumidor, muda o modelo de negócio, muda a tecnologia e se você tem uma regra datada no tempo o que acontece é que ela fica aí engessada e não responde mais aos problemas presentes e evidentemente também não aos futuros. E é por isso que a ANATEL tem apostado muito na regulamentação responsiva, que não é sinônimo de autorregulação, a autorregulação é uma das vertentes deste grande guarda-chuva que é a regulação responsiva né que ela busca não um detalhamento, mas regras mais principiológicas, e a gente acredita nessa regulação responsiva alinhada as diretrizes da OCDE. Bom, então um exemplo de regra detalhada que todos nós sabemos, é a regra dos 60 segundos, tem lá na portaria suspensa da SENACON e tem também no regulamento da Anatel, essa regra teve o seu lugar, mas hoje a gente já consegue vislumbrar que inúmero de questões de custos, e inclusive, eles não proporcionam atendimento como a gente gostaria, né, não resolve, não é efetivo. E o que importa de fato é a efetividade, muito embora a gente também reconheça essa dificuldade em monitorar uma efetividade, é algo complexo.

Vislumbro no entanto desde já muitas convergências em relação ao nosso entendimento do assunto, né, nós entendemos que a proteção e a defesa do consumidor, os princípios da Liberdade Econômica, a defesa da concorrência e a própria regulação, não são excludentes, não são contrapostos mas sim complementares, precisam atuar em conjunto. Então o que eu quero dizer o objetivo de todos nós aqui é comum no final do dia todos nós queremos são mais empresas, mais concorrência, a oferta de mais opções de produtos, e consumidores bem informados para que eles possam exercer as suas escolhas de acordo com o produto ou serviço né e o preço que melhor atende as suas diferentes necessidades e disposição de pagamento, né. Então nesse sentido nós entendemos que o estado não pode presumir que todos os consumidores são iguais e a partir daí adotar decisões equivocadamente prévias em lugar do próprio consumidor, então com relação especificamente aí a revisão dos SAC é preciso ter em mente que nós regulamos, como já foi dito aqui, também mercados muito dinâmicos complexos, cada um com suas particularidades e que a gente precisa considerar, né. Então aqueles fundamentos mais modernos de *smart regulation*, de regulação responsiva, *law economic* eles nos oferecem instrumentos para lidar com os problemas de uma maneira mais eficiente, mais efetiva, né. E para gerar melhores resultados aí para a sociedade no final das contas, né, e que não se resumem a edição, por exemplo, de uma lei ou de um regulamento, isso não é

solução para tudo né, então ainda que seja necessária a edição de um regulamento é preciso cuidar para que esse regulamento seja o menos prescritivo possível, né, sobre o risco da gente impor um obstáculo ao desenvolvimento natural de cada mercado e o decreto do SAC é como disse a Cristiana ele vai impactar diversos mercados e mercados muito diferentes, né, e mercados em que existe muita inovação, o emprego de novas tecnologias a todo instante, né, e sempre o incentivo e a necessidade de eficiência. Então se a gente eventualmente incorrer aí num risco aí de algo muito prescritivo e que acabe prejudicando tudo isso, no final do dia o próprio consumidor deixa de ser beneficiado com serviços possivelmente obsoletos, com menor qualidade e que não que não vão atender as suas necessidades, e ainda vão ser mais caros do que o que atualmente existem né.

Dr. Rogério, ele colocou muito bem assim como ocorreu um decreto 6523, a gente emitiu uma série de regramentos ao entes regulados, RN 395, RN 412 é importante também destacar que o mercado de saúde suplementar ele tem algumas peculiaridades e características próprias e a gente precisa observar essas características para análise dessa nova proposta. E só pegando um gancho aqui com a ementa do nosso painel que fala da revisão do Decreto na Ótica da resolução dos conflitos, dos problemas pelos reguladores e setores regulados, só fazer um ponto importante, que agência tem um foco muito grande na busca de resolução desses conflitos, a gente tem uma ferramenta chamada NIP que é a notificação de intermediação preliminar que é uma ferramenta de mediação de conflitos. Ela resolve esses conflitos de forma célere, efetiva, com menos ônus para uma redução de perdas administrativas ao estado e principalmente para o beneficiário de plano de saúde.

Então é importante enfatizar que o canal do SAC ele vem funcionando hoje no caso da saúde suplementar, satisfatoriamente desde que foi criado e é uma importante ferramenta de comunicação, esclarecimento e resolução de situações de problemas, mas o caso da saúde , a saúde é por si só um produto heterogêneo, que muitas vezes é difícil de misturar a resolubilidade de toda a Gama de serviços que a gente presta, então não é uma tarefa simples, não é uma régua fácil de você medir. Então as demandas atendidas pelo SAC das operadoras de saúde, muitas vezes, envolvem situações complexas que vão na verdade desde situações como questões contratuais, dúvidas sobre reajuste, valores de reembolso, até atendimentos de urgência e emergência. Cada situação na nossa opinião ela deve ser avaliada segundo seu grau de complexidade e outro ponto é que nem sempre as informações estão disponíveis para solução de imediato, muitos casos, o atendente do SAC ele precisa contratar um técnico, um médico, uma área técnica que por sua vez vai ter que fazer uma análise para dar esse retorno. Então muitas vezes esse tempo de atendimento pode não ser bem avaliado, mas ele está totalmente relacionado com a boa prestação dos serviços, da informação correta para o beneficiário e outro ponto que, muitas vezes, existem consultas, de coisas, de procedimentos ou de tecnologias que não estão contempladas no contrato e aí você, essa negativa gera insatisfação, mas na verdade é uma questão contratual.

E ainda por cima nós temos uma diversidade de instituições financeiras que são de pequeno, médio e grande porte cada uma com um nicho de atuação e esse nicho de atuação, muitas vezes, não condiz em ter canais digitais, às vezes, a atuação da empresa é no presencial, é no canal telefônico e ela não trabalha com canais digitais. Então aí a sugestão também de ser alguma questão alternativa para que as instituições principalmente as de pequeno porte elas tenham condições de atuar da maneira correta, da maneira mais apropriada. Também comentando né existe os canais digitais, eles são muito bem falados mas existem dificuldades. Quais são as dificuldades a forma de comunicação pelo consumidor, muitas vezes, uma reclamação para ela ser oferecida pelo consumidor é muito difícil a comunicação, a explicação pelo consumidor e requer diversos contatos diversas Idas e Vindas, muitas vezes, é mais fácil pegar o telefone de conversar consumidor. Então esse é um outro ponto do canal digital que evidentemente Ele tem sua peculiaridade. Sobre o index, é importante a

questão que foi colocado aí no na sugestão de decreto de ter indexadores né, de qualidade de serviço, eficácia e eficiência como foi falado pela Doutora Amélia pela qual eu cumprimento pelo projeto, né, aqui o Index vai ser realmente uma discussão muito grande de como nós devemos a medir a qualidade do serviço, até mesmo porque os SAC não é o canal obrigatório para o consumidor, ele é um canal em que ele entra se ele quiser fazer uma reclamação no SAC, ele já utilizou um canal primário ele vai ter que entrar no SAC da instituição, não sendo obrigatório ele pode sair do canal primário e ir diretamente para um órgão externo e realizar essa reclamação, ou seja, ele estaria fazendo um bypass no SAC e não estaria se utilizando do serviço. O que nós esperamos evidentemente que ele venha ao canal do SAC e que a gente traga aí essas induções ao consumidor positivas para que ele possa vir ao canal do SAC e tenha sua questão solucionada. (...) Outro ponto colocado sobre auditoria desse index, como eu coloquei nós somos instituições de grande, médio e pequeno porte, somente no mercado bancários são mais de 200 empresas, 200 bancos e financeiras, e que o canal SAC às vezes é muito pequeno e que a auditoria desse canal SAC seria extremamente onerosa até mesmo porque praticamente o canal SAC não é muito utilizado pela maioria das instituições. Então há de se pensar em não ter uma régua única para todas as instituições e sim pra que essa auditoria seja pensada de uma maneira diferenciada.

Então a minha abordagem, minha rápida abordagem é mais no sentido de trazer algum histórico e a preocupação aqui os associados da ABRAEC apresentam e a ABRAEC ela tem a peculiaridade de ser multissetorial e não de um único Setor O que coloca a diversos interesses, formas e regulamentos mas de uma forma rápida e simples o que nós percebemos é que nós vivemos um momento diferente do que nós vivemos em 2008, vivíamos em 2008, em 2008 quando o decreto surgiu era um momento onde se buscava viabilizar acesso e hoje nós estamos numa busca de qualidade, né, eu acho que isso é bastante sensível e significativo nessa abordagem. Nós percebemos também uma demanda que qualquer mudança ou revisão privilegie aspectos principiológicos e não regras analíticas, né muito na esteira do que alguns já disseram. Também o que foi bastante colocado principalmente para os setores regulados é um alinhamento com a regulação setorial e também com os modelos de autorregulação já existentes, como alguns setores já possuem de forma que uma revisão, se mantendo em caráter principiológico, a permita que os ajustes finos sejam feitos ou pelo regulador ou juntamente do regulador com as entidades representativas no modelo de autorregulação, correção e diversos cenários parecidos com esse.

A CNSEG segue a confederação que representa as empresas tanto de seguros Gerais, previdência privada e vida, saúde suplementar e capitalização e eu então ocupo essa diretoria é quem já me conhece sabe que tenho um apreço histórico e verdadeiro de mais de 30 anos, essas coisas de prazo por um lado é meio frágil, mas por outro, mostra dedicação, né. Então eu tenho apreço enorme pelos direitos do consumidor desde que passei pela SUNAB, SUSEP. agência e, mais recentemente, pela FENASAÚDE. Os trabalhos então desenvolvidos pela Confederação, ele se pauta na atuação de comissões compostas pelos funcionários das nossas empresas e o tema de relação de consumo então ele permeia todas as comissões, mas nós temos duas comissões que tratam especificamente de relações de consumo e de ouvidoria. E com essas duas comissões então nós buscamos ter esses estudos, essas discussões e, ao longo desses anos nós temos tido um diálogo permanente com a SENACON e com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor como muitos já conhecem é nós temos os colóquios de proteção ao consumidor de seguro realizado em parceria com a associação nacional dos PROCONS que é presidida pelo Felipe Vieira que já nos antecedeu, né, e porque que eu tô citando isso, porque é na linha quase que de uma pesquisa, é tá sempre nesse contato com essas entidades que vocalizam é a vontade desses consumidores para poder aperfeiçoar o nosso produto e evitar muitas vezes mal entendido e até insatisfações, nós também produzimos cartilhas,

livros, né e recentemente nós temos então disponível relatório de atividades da ouvidoria 2019 e o guia de acesso ao consumidor de empresas de seguro é que tão no nosso site.

- **Canais de atendimento**

Apostar em multicanal, ou seja, a maioria das consumidoras, consumidores querem plataformas diversas, não só telefone, focando o telefone para emergência e baixa renda. Uma discussão: quando caberia atendimento humano ou tecnológico, já avançando sobre a possibilidade de uso de tecnologias.

A gente sabe que muita complexidade dos casos isso daí seria em algum grau inalcançável, então se a gente tem essa portaria que suspende por 120 dias e a gente ao mesmo tempo tem a omnicanalidade a gente pode pensar que o SAC por telefone, que é o modal que nós temos, ele já não seria mais utilizado. Pelo menos parece ser algumas das conclusões iniciais a que tivemos acesso e se não é tão utilizado já uma necessidade pelos outros canais diminui a demanda do telefone, o que faria talvez essa portaria perder um pouco do seu objeto já que as pessoas não usam telefone pela omnicanalidade, pela modicanalidade tariam usando os outros canais principalmente aplicativos, é internet e tantos outros. Isso ganha é uma preocupação um tom mais robusto porque há tempo que essa porcaria ela simplesmente extinguiu, não deu alternativo, ou pelo menos não tomamos conhecimento de alternativa para esse tratamento desse consumidor, a exceção do uso da plataforma consumidor.gov, ele perde no artigo 2º parágrafo terceiro sempre relatórios quinzenais e a gente gostaria muito até solicitada a SENACON que a gente pudesse discutir mais esses relatórios quinzenais, se porventura sejam enviados por essas empresas.

Então nós encontramos quando consideramos os escores de qualidade e de satisfação, uma variação enorme na região se considerarmos a variável escolaridade e se considerarmos sobretudo o gosto de atendimento por meios digitais, né. Então o que que isso significa? Significa que afunilando o estudo nós vamos encontrar pessoas super satisfeitas numa determinada região do país, com uma excelente percepção de qualidade, mas considerando outras regiões do país há alteração no score, há alteração no resultado. E isso em relação também a questão da escolaridade, variável escolaridade e também quando nós perguntamos para as pessoas que tipo de atendimento elas preferiam e encontramos que as pessoas que preferem atendimentos por meios digitais têm oscilação na percepção de qualidade e de satisfação com o SAC, né. Só estatísticas que eu acho que são importantes de serem consideradas, por exemplo, 78% dos respondentes, eles dizem que preferem um atendimento feito por canais digitais, por meio da internet. De outra feita, 91% dos respondentes eles estão dizendo que gostariam de ter atendimento por outros meios além do meio tradicional que existe hoje pautado no decreto do SAC. 24% dos respondentes preferem ainda o *call center* da sua Central de Atendimento, né. E 39% dos respondentes eles estão dizendo que concordam que as prestadoras de serviço já dispõem de diversos meios para realizar o atendimento ao cliente.

Outro ponto que eu queria ressaltar em relação ao *Call Center* ele de fato, e nós sabemos há algum tempo que não é o único canal de atendimento, ainda que grande parcela da população que faça uso dele. Na pesquisa que a doutora Amelia apresentou né, 24% dos entrevistados preferem esse canal, então, talvez, talvez, ele ainda mereça nossa atenção com maior carinho. Quanto aos demais canais, sendo bastante sincera e transparente, a ANATEL não tem um posicionamento de se precisa regular e se regular em que termos, a gente gostaria de aprofundar essa discussão. Ainda sobre o *call center* e uma proposta, né, de termos horário de funcionamento distintos, a gente tem dado setor Telecom que dizem que a maior parte, esmagadora, dos atendimentos humanos ela ocorre entre 8 da manhã e 22 horas. Então de fato a gente acha que é bem razoável a gente pensar em

horários diferenciados para o *call center*, e sendo 24 horas apenas motivos críticos, de emergência. O grande desafio vai ser definir e delimitar o que seriam esses motivos críticos e urgentes sem cair no risco de um detalhamento da regra. E aí talvez nisso, como o doutor Luciano já mencionou, a gente possa apostar na transparência, na transparência das prestadoras em dizer o que que é emergência, como elas estão atendendo, e daí existe uma comunicação, né, e tudo mais. Especificamente sobre o setor de Telecom, um fato que a ANATEL queria muito chamar atenção é que nós temos cinco grandes prestadoras reguladas, mas nós temos 14 mil prestadores de pequeno porte, que representam 30% das conexões de banda larga fixa, elas são responsáveis por 30% das conexões, então a ANATEL já de longa data aposta num modelo de assimetria regulatória e a gente acredita que para fins de atendimento também seja o caso de assimetria regulatória. Como o regulador, não empresa, a gente tem tranquilidade em que reconhecer que a gente tem uma capacidade reduzida de entender esse processo de experiência do Consumidor e a melhor forma de atendê-los, em especial, se a gente tá falando de um documento que vai abarcar diversos setores que tem suas especificidades. Então talvez também, seja o caso de nessa minuta a gente pensar na possibilidade de cada setor complementar regras, quando e se for o caso, nos moldes do que a gente tem hoje também.

Então essas são algumas preocupações nossas, e para concretizar isso basta dizer que nas últimas três décadas e usando muito talvez a experiência da ANATEL aí né a gente sequer tinha internet, a gente não tinha *email*, não tinha telefonia móvel, né telefone celulares e as pessoas se comunicavam por correspondência, por cartas, né postados nos correios ou por meio do telefone fixo, né. Atualmente como já foi demonstrado aí pela pelo estudo né as pessoas fazem uso intensivo de outros meios, de novas tecnologias né. E muito sequer preferem o atendimento telefone, preferem atendimento, por exemplo, mensagens instantâneas em aplicativos de *smartphones* e realmente não tem interesse de um atendimento, por exemplo, por voz. Então no final das contas o que é importante dizer, é que muitas vezes o meio ou a forma não é o mais relevante em se atacar, mas sim o resultado que a gente precisa alcançar, né, que é um serviço bem prestado, em um primeiro momento, e quando esse serviço apresentar falhas, que o consumidor tenha um atendimento bem emprestado, o seu problema resolvido e que ele fique satisfeito, né, então em linhas gerais é mais ou menos o nosso pensamento.

Além das novas formas de relação e interação que sociedade inicia dia após dia, especialmente como nós vimos nessa pandemia do covid-19 a sua intensa velocidade. Então não há como não ver e não pensar que o mundo mudou ,né, que essa pandemia de efeito o mundial impulsionou várias formas e vários serviços, né, até serviços que eram inexistentes na saúde suplementar isso então ficou muito aparente, né, na saúde suplementar não foi diferente a nenhum outro órgão. Queria citar que a prestação da assistência à saúde assumiu também essa possibilidade né de execução em ambiente virtual, nós podemos citar a tele saúde e inteligência artificial, telemedicina e que são situações novas e que estão merecendo toda atenção, né, da ANS e também das demais instituições né que contribuem com a defesa dos beneficiários desse serviço. Nós acreditamos que o serviço de atendimento do Consumidor do Século 21 precisará alcançar essas novas demandas, essas interfaces, esses novos relacionamentos de forma a se adequar né aos verdadeiros anseios da sociedade e também aproximar as empresas no processo de melhoria dos seus serviços, obtendo por meio desses canais de atendimento maiores insumos que são necessários também para que alcancemos melhores resultados operacionais. Além disso, queria dizer que temos que considerar que a inovação dos ambientes virtuais também necessitam ser pesados com a humanização do serviço, né maior grau de acessibilidade deles de forma que os consumidores também possam acessá-los com a facilidade, já que o envelhecimento populacional é uma realidade também a ser

enfrentada né. Então cabe aí também ponderar se deve se dar uma atenção bastante especial as necessidades desse público que é mais vulnerável. Queria citar também, que quando da edição do Decreto 6532 em 2008, a ANS ela estabeleceu uma cartilha né para retirar dúvidas mais frequentes das operadoras e percebeu-se o movimento muito expressivo das operadoras buscarem se conformar com essas novas exigências, né.

Acho que cabe sim rever modalidades de atendimento, para esse novo consumidor, são consumidores mais consciente, mais atento e até um consumidor mais tecnológico, que hoje se utiliza de outras formas de atendimento, não tradicionalmente o telefone.

Sobre uma ferramenta que agência implantou em 2013 e desde 2014 colhe resultados, que é uma ferramenta de que se faz para todos os que, se encaminha, porque fica disponível para todas as ouvidorias de todas as operadoras, preencherem esse questionário elas tem 4 meses sobre o ano anterior para preencher, preenchem e é algo que não vai gerar nenhuma multa, não, é um bem que a ouvidoria sabe vir a utilizar, inclusive para mostrar o seu serviço, é claro que nós comparamos os resultados e temos alguns resultados interessantes. Foram as ouvidorias tiveram ano passado 61 1000 reclamações, esse é um dados que ainda vai ser disponibilizado no relatório desse ano na semana que vem, dos quais 57% foram via telefone, ou seja, a gente brinca dizendo que o nosso consumidor gosta do contato humano via telefone e mais a gente acredita num projeto que foi encampado pela Diretoria de se constituir uma rede de ouvidorias privadas, ou seja, onde a gente possa utilizar esse locos da ouvidoria como como forma de disseminar informação, forma de conhecer onde efetivamente ocorre o atendimento ,no nosso caso, muitas vezes, não só do consumidor, mas do paciente. Então a gente quer agradecer esse trabalho, na semana que vem o desse ano vai estar disponível, como todos na internet. Desde 2014 a gente tem relatórios e nós temos a felicidade de ter 98% de todo público da saúde (não audível) mais 50 milhões colocados nesse, respondendo a esse questionário, é valioso, é uma experiência interessante e fica à disposição de todos

Falando aí, até achei interessante o número que o Barroca trouxe, meu velho conhecido, a gente se conhece desde 98, né, existe essa preferência do canal telefônico, né, outras pessoas preferem o canal digital. Acho que a COVID trouxe um pouco de movimento para esse uso do online, mas as características dos clientes, dos produtos variam de acordo com questões regionais, idade, cultura e isso precisa ser respeitado. Alguns grupos são mais aderente ao acesso digital, outros não. Nós temos no caso, é, por exemplo, de reembolso digital é uma ferramenta que cresce muito nas operadoras ,todas essas coisas digital na verdade foi potencializada em função do afastamento da COVID.

Eu gostaria de fazer uma contextualização rápida do decreto 6523, ele estava numa outra época, já foi comentado onde os canais presenciais e canais telefônicos eram os canais mais comuns né, era pouco comum tem alguma coisa em *mobile*, Internet *Banking* estava iniciando. Tava iniciando toda a parte transacional na no setor bancário, mas a parte relacional ainda era muito Inicial, né e agora nós estamos em outro mundo, né. No mundo da multicanalidade, no mundo onde o consumidor escolhe o canal que ele quer conversar e para isso todas as empresas, elas de acordo com o perfil de seus consumidores, elas determinam alguns canais que são mais apropriados ao Gosto do seu consumidor. Esse são chamados canais primários os canais de primeiro atendimento, os canais comerciais, canais operacionais. depois vem o SAC e depois vem a ouvidoria. (...)Outro ponto foi comentado aqui né, o tempo para espera do atendimento que é regulado pelo decreto de 60 segundos temos também para o setor bancário uma portaria que define entre 45 e 90 segundos para Dias normais e dias de pico por conta de oscilações no número de serviço que nós temos e mais esse tópico é colocado como cem por cento do atendimento em 45 segundos ,100% do atendimento

e 90. Ocorre que no mundo do *call center* os 100% tecnicamente ele não existe e aí nós temos uma questão de, uma questão jurídica, uma exposição a um risco porque se alguém pegar uma fila e ultrapassar 45 segundos por determinado momento, poderia sim ser autuado e levar a um problema, mas isso poderia ser um cliente no mês, no ano e poderia haver algum tipo de autuação por né, uma interpretação evidentemente do Decreto e que não está errada né, seria só uma interpretação. Então a nossa sugestão aqui é de estudo do tempo de espera para atendimento para que adeque e a questão técnica de *call centers* é os *Call Centers* não existe trabalhar com 100% , cem por cento significaria ter operadores no Infinito, ter infinitos operadores .Não teríamos infinitos operadores para atender 100%. Então essa é uma questão de cunho operacional e técnico de planejamento das operações que é muito importante e nisso queria comentar também evidentemente hoje o nível de serviço para esse atendimento do SAC é melhor que qualquer nível de serviço de qualquer outro cliente dentro das instituições bancárias. Foi comentado aqui também o uso do menu eletrônico, Inteligência Artificial, contato com atendente, isso também somos de acordo que é uma modernidade e também sobre a regulação e aí um ponto importante dos canais digitais nas suas especificidades. O canal digital ele ainda é algo muito novo, regular canal digital é algo muito diferente, não é o mesmo que regular telefone, canal telefone. (...)E por último, foi comentado aqui o 24 por 7, e também comentado sobre a pandemia, nós entendemos que o canal SAC, os canais telefônicos tiveram um aumento substancial de atendimento durante pandemia, eles fizeram esforços substanciais para atender o consumidor remotamente tanto canais digitais, quanto canais telefônicos, quanto internet, todos fizeram esforços para retirar o consumidor, né para atender o consumidor que antes ia no canal presencial a que agora pela pandemia, isso seria um risco e fomos muito felizes no atendimento desses consumidores evidentemente que tivemos diversos problemas novos, né., a pandemia trouxe situações novas que tiveram que ser tratadas de uma nova maneira urgente, de uma maneira muito rápido, mas que a pandemia mostrou aí que os canais remotos eles funcionam e funcionam muito bem, o que nós precisamos é evoluir com eles, sem dúvida nenhuma, para atingirmos a satisfação do Consumidor.

O outro ponto é reduzir o horário obrigatório de disponibilização dos SAC para de 8 às 20 horas, esse ponto ele pode ser equacionado, por exemplo, com a previsão de procedimentos, como já dito, multimeios, como chatbot ou outro procedimento que o fornecedor considere adequado e efetivo para atender as demandas de seus clientes no horário em que há menor incidência de chamada telefone. (...); a terceira questão é observação é o horário obrigatório de disponibilização dos SAC e que aí isso, recorrentemente, é um ponto de atenção nesse tipo de normativo e o que nós verificamos, identificamos junto as empresas é que as ligações recebidas entre às 20 horas e as 8 do dia seguinte não chegavam a 5% dos atendimentos realizados, o grande problema é que nesse caso é mesmo que sejam poucos é necessário manter um pessoal disponível durante esse período, então mesmo né com pouca demanda os atendentes acabam tendo o período de ociosidade e isso na verdade, naquela lógica de que vai rebater, vai acabar, desembocar no consumidor final e portanto mais um ônus pra ele. A obrigatoriedade então é do atendimento telefônico apenas nos horários de maior atendimento permitiria uma alocação de recursos pelas empresas sem prejuízo do Consumidor, é óbvio que eu reconheço que tem serviços que necessitam de disponibilidade de 24 horas, mas nesse caso o regulador setorial ele que conhece tão bem o seu setor, cabe a ele então a melhor é regulação. E no nosso caso, o setor de seguros é um setor extremamente regulado, não só do ponto de vista prudencial, com as suas normas de solvência que visam proteger em última estância o consumidor, aquilo que ele comprou, mas também do ponto de vista dos produtos, tá. Eu acredito que com base nesses estudos nós poderíamos ter a previsão de procedimentos então, multimeios, chatbot e outro que o fornecedor entenda que seja mais adequado.

Uma outra coisa que Solange colocou e que é bastante importante e que estava na Norma antiga é essa questão do atendimento por especialistas, né, e a norma dizia que o especialista tem que tal perfil, tem que atender dessa forma. Quase que você estivesse dando um roteiro para, um script para o especialista, né. E nós retiramos isso da Norma por entendermos que isso tem a ver com gestão de recursos humanos, isso está na conta e na responsabilidade do prestador de serviço sim, né, ele deverá fazer a seleção das pessoas que irão trabalhar no SAC de sorte que essa pessoa tenha o entendimento sistêmico da instituição na qual ela tá trabalhando, qual é o papel dela nesse processo de atendimento ao SAC no contexto da organização. Isso é uma atribuição e uma responsabilidade da instituição prestadora de serviço, não caberia o Estado dizer como que isso tem que ser feito, mas que é fundamental sim que a pessoa que tem um atendimento que venha a ter o atendimento presencial, que converse com alguém que entenda do processo e saiba qual é o seu papel dentro daquele processo, no contexto dos objetivos estratégicos da organização, isso me parece básico em termos de gestão de negócios e gestão de recursos humanos.

- **Segurança de dados**

Uma segunda proposta também com base na desburocratização é a questão do protocolo, o protocolo naquela época nós vínhamos de um momento onde muitas vezes o consumidor, com razão, ele reclamava da queda da ligação, da transferência da ligação e aí o decreto trouxe o advento do protocolo logo no início da ligação. Hoje com o advento da tecnologia, o protocolo logo no início da ligação ele pode ser substituído de maneira eficaz, de maneira apropriada, por um envio do protocolo, pela ura, pelo canal telefônico, pelo robô, vamos dizer assim por e-mail, pelo SMS a pedido do próprio consumidor. Então nós entendemos que é uma alternativa de o consumidor receber esse protocolo, isso tira aquele momento, eu costumo dizer que o momento inicial de contato com o cliente é aquele momento da verdade e a empresa neste momento da verdade ela tem que burocraticamente oferecer um número de protocolo ao consumidor. Quantas vezes a gente pega a caneta para anotar esse número de protocolo, né o consumidor Ele não gosta desse momento. Então nossa sugestão é e alternativamente podemos enviar o protocolo ao consumidor de maneira automática.

E aí para finalizar com relação a análise, fiscalização, controle e até mesmo possibilidade de auditoria dos SACs internos também é uma questão que merece muita cautela, seja por uma questão que hoje nós vivemos de necessidade de respeito e proteção de dados dos consumidores e atendimento, então viabilizar um controle por um órgão estatal ou acesso a base ou qualidade de atendimento também implica em questões que nós temos que analisar relacionadas a proteção de dados desses consumidores.

Um outro ponto é possibilitar a solicitação de dados do consumidor pelo atendente, para a realização dessas informações. (...)O segundo ponto é a possibilidade de solicitação de dados do Consumidor pela atendente e, mais uma vez a preocupação é a segurança, a redação atual do Decreto com a finalidade de coibir abusos que impeça um atendimento tempestivo do Consumidor, ele gera incerteza sobre a possibilidade de um atendente solicitar informações durante a ligação, e havendo essas incertezas as companhias temem ser penalizados por realizarem as verificações de autenticidade necessárias. E para que o atendimento, então seja ágil e efetivo, mas também seguro, a redação então, a nossa sugestão é que a redação do Decreto deva deixar clara a possibilidade de solicitação de dados do consumidor para fins de confirmação e autenticidade do contato.

É outra coisa que me chamou atenção nas falas de vocês sobre a questão da lgpd, lei de proteção de dados, toda essa problemática de transação de informação, de informação preliminar de dados, acesso à informação de dados, está contemplada, está em acordo com o que está previsto na lei.

Professor Luciano Timm chegou a perguntar, um dia ele fez uma pergunta para mim, isso está contemplado e eu procurei, procuramos saber e sim estava contemplado, estava em conformidade com aquilo que está disposto na lei, né.

- **Acessibilidade no atendimento**

Um deles, que eu ainda não vi ninguém comentar, mas acho que é muito importante é a questão do atendimento ao deficiente auditivo, nós temos hoje pelo decreto a obrigação de atender o deficiente auditivo pelo 0800, mas por diversas vezes já tivemos reuniões com entidades, né, a Secretaria da pessoa com deficiência, o BACEN nós fizemos uma reunião conjuntamente com essa secretaria e o 0800 é muito inadequado para pessoa com deficiência. Então uma de nossas sugestões, é e possa ser de forma alternativa dado outras opções de canais para esses consumidores com deficiência auditiva, e aí, nas próprias conversas né com essa secretaria foi nos comunicado que a mensageria hoje é a forma mais adequada, não vou dizer qual é o tipo de mensageria, cada um tem um tipo, cada um pode disponibilizar o seu tipo de mensageria, pode ser SMS, pode ser WhatsApp, pode ser chat, pode ser diversas formas. Mas a mensageria se mostrou um canal extremamente eficaz de contato com deficiente. Então essa é uma das nossas propostas

E o último ponto é facultar a disponibilização de canal para atendimento a pessoas com deficiência auditiva ou de fala, diverso da linha telefônica, criadas especificamente para esse fim. (...); E o último ponto finalmente, é que a disponibilização do canal de atendimento a uma pessoa com deficiência auditiva ou de fala diverso dos telefones, isso tem nos causados assim preocupação, né, ganhou uma maior expressão por que é sabido que estes terminais específicos são (som inaudível) tempo ineficazes para uma adequada atendimento, quer dizer na manifestação dos próprios consumidores, a sua manutenção representa um ônus desnecessário para as empresas. Nós temos hoje opções como o chat disponível no site das empresas, nas redes sociais, em diversas vias, muito mais eficazes que o telefone adaptado que foi a tecnologia que se entendeu adequada quando lá da edição do Decreto. No entanto, as empresas para não cometerem nenhuma infração mantem esses dispositivos mesmo sem receber contato por eles. Nós tivemos diversos relatos de empresas em que as únicas ligações realizadas nesse terminal foram ligações de testes realizadas por elas mesmo ou até por engano. Pro nosso setor esse assunto ganhou um peso desde 2017 porque o MPF ajuizou uma ação civil pública face a SUSEP, para que a SUSEP então exige-se do setor o atendimento às pessoas com deficiência por meio de tecnologias específicas como SMS, e-mail e chat, em que pese a importância né do atendimento desse público nós entendemos que essa regulamentação deve vir a partir de uma análise regulatória que contemple todos os detalhes envolvidos e que não seja também direcionada especificamente ao setor de seguros é por não se justificar pela própria natureza desses serviços à esse público é uma regulamentação setorializada.

Segundo pessoas com deficiências estão contempladas sim, todas as formas de deficiência, elas estão contempladas no texto preliminar que deverá ser encaminhado, analisado junto com a SENACON, analisado com o professor Luciano, analisada com o CNDC, há uma minuta preliminar e isso está sendo analisado pela CONJUR, mas isso foi inserido por que isso apareceu efetivamente como um apelo muito forte, né, na verdade vivemos em tempos em que a diversidade precisa ser contemplada e seria um absurdo não se contemplar a diversidade cultural numa norma tão importante como é a Norma do SAC, né. (...) Então acho que fórum não é esse, a proposta está feita porque se vejamos bem ficará na conta de cada um fazer a adequação de seu atendimento à diversidade dos seus clientes, dos seus consumidores, né, minimamente cabe ao Estado fazer o acompanhamento por meio de indicadores a forma, isso vai ter que ser discutido em um outro fórum que não é esse aqui é absolutamente, mas foi a maneira do digamos assim, do Estado conseguir, do

próprio prestador de serviço, conseguir fazer complice, e nós vivemos em um momento do Desenvolvimento Social, cultural e etc e que se clama por complice e esse seria o caminho, né.

- **Efetividade no atendimento**

E certamente uma proposta polêmica aí mas que a professora Amélia vai, com certeza, defender com evidências científicas né é que o nível de efetividade seja mensurado né, a partir de um índice que levaria em conta percentual de volume de reclamação, percentual de não reinteração em cima da causa-raiz, uma avaliação dos consumidores do atendimento, fuga de clientes em relação aos registros de reclamação, grau de judicialização em relação às causas Raiz, por que não faz sentido que a empresa fique usando o judiciário lá para não resolver os seus problemas. E aí essa esse vai ser composto depois pelo pela SENACON e é o índice do SAC será auditado por instituição conhecida independente, a ideia de transparência.

Então quão mais efetivo nós tivermos um SAC, melhor. Isso para nós é muito importante porque assim como participamos da construção da minuta daquela legislação, seria muito importante a participação dos PROCONS na minuta dessa nova proposta de minuta que se apresenta já com alguns traços de solidez em que a gente ainda não teve a participação. E essa preocupação ganha força, se a gente considerar a última portaria 414 que no seu artigo 2º suspendeu por cerca de 120 dias, em razão da pandemia, necessidade do atendimento imediato ao consumidor. E aí a gente tem aquela discussão de atender ao consumidor em um minuto, seria atender ao telefonema do Consumidor em até um minuto ou dar tratamento a sua demanda em até 1 minuto. A gente sabe que muita complexidade dos casos isso daí seria em algum grau inalcançável, então se a gente tem essa portaria que suspende por 120 dias e a gente ao mesmo tempo tem a omnicanalidade a gente pode pensar que o SAC por telefone, que é o modal que nós temos, ele já não seria mais utilizado. Pelo menos parece ser algumas das conclusões iniciais a que tivemos acesso e se não é tão utilizado já uma necessidade pelos outros canais diminui a demanda do telefone, o que faria talvez essa portaria perder um pouco do seu objeto já que as pessoas não usam telefone pela omnicanalidade, pela modicanalidade tariam usando os outros canais principalmente aplicativos, é internet e tantos outros.

E esse conceito de atendimento tal qual nós falamos sobre o elemento tempo, existe o elemento completude e complexidade desse atendimento, porque o atendimento para o consumidor pode ser tirar uma dúvida, ao dar uma explicação a empresa entende que atendeu e aí entra o pensamento do Professor Luciano trouxe quando é citou aqui a questão de a maioria está acima da média isso elevaria a média então não teria porque a maioria está acima. De fato, é uma questão matemática, se as empresas acham que atenderam consumidor e o consumidor não atendeu, algo aí não está batendo e esse consumidor então vai a porta dos PROCONS, então resolver esse tipo de coisa é uma forma de fortalecer também o trabalho que os PROCONS fazem.

Bom, então um exemplo de regra detalhada que todos nós sabemos, é a regra dos 60 segundos, tem lá na portaria suspensa da SENACON e tem também no regulamento da Anatel, essa regra teve o seu lugar, mas hoje a gente já consegue vislumbrar que inúmero de questões de custos, e inclusive, eles não proporcionam atendimento como a gente gostaria, né, não resolve, não é efetivo. E o que importa de fato é a efetividade, muito embora a gente também reconheça essa dificuldade em monitorar uma efetividade, é algo complexo.

Então voltando pouquinho na história, lá em 2008 a realidade de implementação do SAC nas operadoras era distante, muito distante do que é hoje né, maior número de empresas do setor era empresa de pequeno e médio porte, eram regionalizadas e não possuíam uma estrutura padronizada

para esse tipo de serviço, mas de lá para cá tudo avançou, né avançou muito, né. Inclusive sobre o ponto de vista da regulamentação da ANS, lembrar que a resolução normativa, né, da ANS a RN 323/2013 estabeleceu a criação de unidade das ouvidorias pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde e a obrigatoriedade de enviar anualmente à ANS o relatório do atendimento prestado por essas unidades, né que é ouvidorias e esse que foi regulamentado também pela instrução normativa, AIN 02/2014 e que deve conter todos os resultados das manifestações recebidas pela ouvidoria da operadora, no período de 1º de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano. Esses relatórios são encaminhados aqui acho que o João pode falar até melhor do que eu, né, sobre esses relatórios, eles são os dados são tratados e isso serve de insumo regulatório também para ANS. A resolução normativa também a RN 395 né que trata das regras que devem ser observados pelas operadoras no atendimento as solicitações dos procedimentos e serviços de cobertura assistencial, também apresentado pelos beneficiários em qualquer modalidade de contratação, o objetivo dessa norma é de avançar nas soluções das falhas de mercado e atingir melhores resultados no que se refere ao atendimento assistencial do beneficiário. De acordo com essa norma, as respostas para solicitações vivenciadas devem ser prestadas imediatamente ou conforme determinado naquela outra, da cola é outra RN 259 de 2011, que dispõe sobre os prazos máximos de atendimento com essa edição dos normativos as ouvidorias passaram a ser um canal institucional para reanálise dos atendimentos e as solicitações de cunho assistencial, sendo ampliado essas competências é originalmente definidas então pela RN323. O bem jurídico tutelado nessas demandas assistenciais, ele é perecível então é necessário que o tratamento seja muito rápido né porque a demora pode responder e responder essas solicitações podem trazer prejuízos e prejuízos às vezes até irreversível né na área da saúde, prejuízos o fazer e não fazer podem trazer prejuízos muito graves aos beneficiários, paciente. Então o re-exame desse debate sobre o SAC é uma importante oportunidade também para nós revisitarmos nos nossos atos, Nossas ações, nossas condutas, e também as condutas, as ações também das operadoras, né, é isso sem que haja a intervenção da ANS na solução do problema do beneficiário. A resolução 412 também é dispõe sobre a solicitação de cancelamento, do plano, do contrato do plano, seja ele individual ou familiar, e também sobre a exclusão do beneficiário do contrato coletivo por adesão. Ele teve esse objetivo de distinguir os possíveis ruídos na comunicação entre o beneficiário e a operadora no momento que o primeiro ao se manifestar sua vontade de sair do plano, de cancelar o plano ou de excluir algum dependente desse plano.

No caso de canais de solução de problemas, né, e nós estamos hoje falando aqui do SAC, daquele canal gratuito, 0800, que hoje está em discussão. A apresentação da febraban junto a esse projeto, esse trabalho, ela se deu com base em quatro pilares: o Pilar de resolução em linha; Pilar de desburocratização; o pilar de modernização e também, de redução de custos e redução de custos de acesso a todos e nós vamos comentar aqui alguns pontos específicos nos entendemos que fazem sentido nós levarmos como proposta no texto.

Em contrapartida, é possível que se olhe pro transbordo desse atendimento, daí o transbordo desse atendimento, hoje, é possível se faça por meio de canais como consumidor.gov e outros. Então analisar a real necessidade de um controle ou de alguma forma algo que exija o monitoramento, auditoria dos processos internos, o que deve ser analisado com bastante cautela e sem intenção do Estado criar esse tipo de regra ou exigência uma vez que é possível que se analise o transbordo como critério de análise de qualidade. Então são observações preliminares e bastante cautelosas dado ao desconhecimento que nós temos ainda do estudo, uma possível minuta do Decreto que certamente vai ser de batida de forma bastante democrática como tem feito a SENACON, inclusive com uma análise de impacto regulatório que é o que se espera.

É mas na nossa percepção, e não poderia ser diferente, né, na nossa visão, o nosso sentimento é de que o setor tem avançado muito e mecanismos até muito mais eficiente de atendimento do Consumidor que vão para além das amarras restritas da regulação e é por isso então que as centrais de atendimento se tornaram o principal canal resolutivo das demandas, enquanto que o SAC aqui permaneceu sendo um canal dedicado as reclamações e que com certeza merece sim esse empenho é no seu aperfeiçoamento. Se olharmos para os indicadores do relatório de atividade das ouvidorias, vemos que na realidade as empresas resolvem seus problemas dentro de casa, os dados, e aí eu tô falando de dados e não de percepção, os dados dizem que 97% de todas as demandas que passam pelas ouvidorias são finalizadas sem repercussão em outras instâncias como a do regulador, SUSEP, ou até do próprio judiciário. Veja bem, já estamos falando das demandas que chegam as ouvidorias, ou seja, em um canal mais qualificado que o SAC e de fato quase 100% dos atendimentos nos SACs e nas centrais de atendimento são resolvidos ali, mas é claro que para o consumidor, qualquer reclamação individual, qualquer caso próprio, único representa 100% do seu problema e é por isso que tem que merecer o mesmo empenho de resolutividade por parte das empresas, tá. No consumidor.gov por exemplo apesar de representarmos mais de 10% das empresas cadastradas na plataforma, o número de reclamações do setor segurador não passa de 1%.

Outro ponto que eu acho interessante, mas defendo sistematicamente até por conta de vir trabalhando com índices, indicadores desde da época do sistema Telebras, nos anos 1990, em que a construção e validação de indicadores se que fez muito importante para a privatização do setor de telecomunicações, inclusive para justificar o valor do setor de telecomunicações, então desde o final dos anos 1980, e durante toda a década de 1990 eu venho trabalhando sistematicamente com índices ou em index com modelagem indicadores e tenho acompanhado trabalho de universidades no exterior que vem fazendo validação e acompanhamento de desempenho econômico na área de serviços em vários países.

- **Reclamações e Cancelamentos**

Uma coisa que também nos parece complexo é que o detalhamento de regras ela acaba levando ao uma inevitável classificação, embora, talvez para alguns setores seja bastante claro essa separação entre transação e reclamações no nosso setor isso não é, então é muito difícil para gente dividir e separar uma reclamação de um pedido, não tô falando isso base em uma teoria, é uma experiência que a ANATEL já viveu, a gente em regulamento de qualidade já colocou indicadores de reclamação, tanto reclamações dentro da prestadora, como reclamações a serem recebidas na ANATEL, e o que a gente viu, é claro, na melhor das intenções era Claro, estimular a de diminuição de reclamações e na prática o que a gente viu foi uma tortura dessa classificação. Então as prestadoras, “não, não isso não é reclamação isso pedido de informação”; não isso é cancelamento ou qualquer encaixe na árvore classificação de atendimento da prestadora e na prática também que a gente viu foi que a gente permaneceu com consumidores reclamando e bastante insatisfeitos. É por essa razão que na nova regra que nós temos agora de ouvidorias a gente não fala e reclamações, a gente fala em demandas, aí a gente apostou muito também nessa nova regra das ouvidorias como a ouvidoria como a segunda instância, porque a gente de fato acredita, e tem defendido isso muito, que as reclamações dos clientes, dos consumidores devam ser respondido por quem os deu causa, ou seja, as próprias prestadores.

Foi mencionado né, foram apresentado aí os indicadores, né, a composição do índice dos SAC, é importante trabalhar com indicadores, certamente, mas algumas definições, né, isso sou eu falando pela saúde suplementar, elas precisam estar alinhadas com setor regular, cada setor tem seus

indicadores específicos, no nosso caso é um setor muito complexo, com muitas particularidades já bem regulado pela ANS, esse contato com cliente, o Doutor Maurício mencionou a geração de NIPs, geração de multas, então a gente, vocês mencionaram a definição reclamação tem que ter uma definição de reclamação. É o nosso SAC é um canal de informação, para solicitação, não só de reclamação é o conceito de judicialização e as operadoras de saúde vivem intensamente essa questão de ações no judiciário e a maioria das vezes é para solicitar coisas não previstas no contrato. Então o que é a minha sugestão, é importante dentro do processo que a Amelia iniciou que tenham conversas de alinhamento antes de qualquer publicação, alinhamento desses conceitos, alinhamentos desses indicadores, o papel da NS que já regula fortemente esse contato operadora - beneficiados, para a gente entender também qual vai ser o papel da SENACON na avaliação desse índice.

Então esse é um outro ponto do canal digital que evidentemente Ele tem sua peculiaridade. Sobre o index, é importante a questão que foi colocado aí na sugestão de decreto de ter indexadores né, de qualidade de serviço, eficácia e eficiência como foi falado pela Doutora Amélia pela qual eu cumprimento pelo projeto, né, aqui o Index vai ser realmente uma discussão muito grande de como nós devemos a medir a qualidade do serviço, até mesmo porque os SAC não é o canal obrigatório para o consumidor, ele é um canal em que ele entra se ele quiser fazer uma reclamação no SAC, ele já utilizou um canal primário ele vai ter que entrar no SAC da instituição, não sendo obrigatório ele pode sair do canal primário e ir diretamente para um órgão externo e realizar essa reclamação, ou seja, ele estaria fazendo um bypass no SAC e não estaria se utilizando do serviço. O que nós esperamos evidentemente que ele venha ao canal do SAC e que a gente traga aí essas induções ao consumidor positivas para que ele possa vir ao canal do SAC e tenha sua questão solucionada.

Fixação de prazos como alguns disseram de 60 segundos, por exemplo, muitas vezes cumprir a regra implica em comprometer a eficiência e qualidade do atendimento prestado isso também é uma percepção ao longo desses anos, então não significa que atender um consumidor em 60 ou 90 segundos desde que haja um foco na resolutividade vai impactar negativamente na vida do Consumidor

Um é limitar as informações prestadas no SAC e as de caráter público dos produtos, serviços e canais de atendimento; um outro ponto é possibilitar a solicitação de dados do consumidor pelo atendente, para a realização dessas informações. (...) Quanto ao primeiro ponto, nós entendemos que essa informação já deve ser aquela de caráter público né, geral do produto e não específicas do contrato e o objetivo de se garantir segurança principalmente Vis à Vis agora nova legislação trazida IgpD. Essa preocupação se dá por quê, Porque muitos produtos, especialmente no nosso setor, envolvem informações de caráter estritamente pessoal e insensível, como os valores referentes ao plano de previdência privada ou seguro de vida. Nesse caso como SAC, em regra, é terceirizado né, nós acreditamos que estas informações devem ser prestadas ao consumidor no âmbito das centrais de relacionamento e que caso consumidor solicite esse tipo de informação via SAC, seja permitido então a empresa direcioná-lo para o canal adequado. Vimos que essa proposta provavelmente estará contemplada, né, tendo em vista que vocês estão prevendo o canal restrito para reclamação e cancelamento.

Um quarto ponto é possibilitar a transferência de ligação no caso de cancelamento e reclamação. (...) A penúltima questão é a transferência da ligação no caso do cancelamento e reclamação, vou usar dois exemplos do nosso setor, tá. Os planos de previdência privada e os de capitalização, eles levam a repercussões para o consumidor que vão além de uma simples obrigação de continuar, por exemplo, realizando o pagamento, pode haver ônus para ele em relação ao valor resgatado previsto no contrato, na regulação ou ainda quanto a forma que ele tem de realizar o resgate. Então é importante que tenha a possibilidade de uma informação, quer dizer quase que uma consulta, né, por um especialista que ele possa

apresentar todas essas variantes a qual esse consumidor ficaria submetido numa ou noutra outra hipótese que eventualmente optasse. Mas no entanto a norma hoje impede de se fazer essa transferência por isso a gente entende que me mesmo no caso de cancelamento deveria ser possível a transferência para o especialista, não com a finalidade de criar um obstáculo, mas de informar o consumidor da melhor maneira possível sobre a consequência e o impacto dessa sua escolha. Gostaria de ressaltar também, que há um temor por parte dos gestores do SAC em tentar manter esse cliente, ou tentar convencê-lo a não encerrar o seu contrato e de que as empresas eventualmente sejam inclusive autuados por atuarem ao informá-lo detalhadamente ou de tentar conservá-lo. No que diz respeito então as reclamações temos a mesma necessidade de garantir que o consumidor seja atendido é por um especialista, uma reclamação né tá ligada a satisfação do cliente é nós acreditamos que quanto melhor informado ele seja, mais condições ele terá de avaliar se a insatisfação vem da má prestação do serviço ou da falta de compreensão sobre ele, são as expectativas frustradas, então a informação é a base de tudo. Também aqui não é possível para as empresas que atuam em com diversos produtos fazer atendente generalista do SAC um especialista em todos, não dá, é humanamente impossível e ainda mais se for necessário o atendimento por 24 horas por dia;

- **Ônus aos consumidores**

Então algumas premissas ali, né, que embasaram essa proposta inicial da professora Amélia e que foi discutida aí preliminarmente na SENACON, primeiro evitar um abuso regulatório, ou seja, não criar entraves que possam no fim prejudicar os consumidores.

É, outro ponto porque já foi mencionado pelo Doutor Rodrigo Rodrigues, é que antes de qualquer revisão de regramento que vem a ser especialmente, tô falando pelo lado da saúde suplementar, é muito importante uma análise de impacto regulatório como estabelecido na lei de liberdade Econômica para avaliar custos versus benefícios das mudanças e no nosso caso seus impactos operacionais. A nova regulação proposta ela deverá conter essas informações sobre possíveis efeitos né da proposta, a sua razoabilidade e impacto econômico. Hoje, é custos operacionais elevados, coisas que tragam ônus, que aumentem esses custos operacionais no final eles vão onerar, né tão dentro do custo do sistema, vão onerar o próprio beneficiário. Então o momento atual que a gente tá vivendo, eu acho que não permite nenhuma medida que onere financeiramente os beneficiários da Saúde suplementar porque eles já estão saindo do sistema devido a própria conjuntura, própria situação econômica, então a gente tem que ter bastante cartela de qualquer coisa que venha a impactar de forma expressiva a operação e que traga um aumento considerável de custos.

Essas duas comissões então foram responsáveis por estudar é o decreto 6523 com vistas ao seu aperfeiçoamento e, por óbvio, o foco é otimizar recursos a fim de que então, o cliente, ele possa sempre ter o melhor atendimento e muitas vezes não ter um impacto de ônus que acaba que a regulação pode provocar em aumento de custo, né..

E dizer que a importância do SAC para a SENACON é o de que os custos sociais, né, da atuação do fornecedor, da empresa não sejam transferidos ao judiciário, né. Que a sociedade não tenha que pagar por custos que não foram gerados por ela, que o judiciário não fique sobrecarregado, né. Sabemos que cada processo custa caro para o judiciário, não apenas em termos de custo direto, mas custos indiretos também, custos de oportunidade porque o judiciário e os órgãos de Defesa do Consumidor devem estar centrados naquilo que interessa. Então um SAC que funciona efetivamente serve como mecanismo de prevenção ao conflito e é importante que nós tenhamos uma legislação que ao mesmo tempo seja efetiva, mas que também não gere custo para empresa de forma desproporcional, né.

- **Pontos levantados sobre o estudo apresentado**

Eu penso que isso seria uma boa forma da gente poder trabalhar e nos preocupa muito, muito fortemente esse estudo ter sido desenvolvido sem a participação mais direta ou pro ativa dos PROCONS. E mais uma vez tocando os aspectos da evidência, nós temos ali, naquele universo de consumidores que trabalham é junto ao Procon, que buscam aos PROCONS exatamente aqueles que não foram atendidos pelo site.

Por isso que nós defendemos demais o convite, a extensão para que este trabalho possa ser de fato acompanhado proativamente pelos PROCONS, de fato, a gente tá aqui em *workshop*, que é um workshop que se coloca em um contexto exatamente dessa troca de experiência, dessa conversa, desse aprimoramento. Esperamos que esse fato seja um ponto inicial, não seja de fato um ponto final e digo isso com a esperança de que mesmo já vindo uma proposta de minuta que a gente ainda não chegou a discutir, que como temos uma comissão no conselho dedicado a isso, que não seja apresentado apenas para fins de validação, que a gente consiga ter realmente uma discussão robusta sobre esse tema e todas as partes então possam ser envolvidas. Isso daqui é o que a gente pede entendendo de fato que os PROCONS são essenciais, embora numa leitura do material a gente não consiga identificar exatamente a que ponto houve essa pesquisa ou diálogo junto aos órgãos de proteção e defesa do consumidor. Então é a abertura para que todos nós PROCONS possam se manifestar e nos colocamos professora Amélia, Doutora Amélia, aqui as PROCONS à disposição esse é o primeiro contato que nós fazemos. Então gostaria de colocar à disposição da senhora para que pudesse fazer uso dos nossos dados, da nossa experiência, da nossa vivência, exatamente com aquele consumidor que porventura não teve uma boa experiência no site. Eu acho que a soma desses esforços com certeza aí sim teremos um resultado muito positivo para o consumidor e não apenas aquela votação para cancelar qualquer resultado possa ter sido obtido longe dos PROCONS.

E resumidamente, eu gostaria de chamar atenção antes de partir para o meu relato sobre o foco no trabalho, o foco no trabalho está centrado em cima de um termo de referência pautado entre a SENACON e o PNUD, aprovado por ambas as partes, e a minha parte coube em desenvolver esse termo de referência, né. Então o objeto do termo de referência reside na identificação do desempenho dos SAC, nos serviços regulados, a saber: aviação, Telecom, saúde e mais, bancos e varejo de eletrônicos. É importante sobretudo observados que esse estudo da revisão do Decreto do SAC, passado algum tempo, mas podemos ter a pachorra eu diria sim é de nos respaldar no entendimento do que seja desempenho, entendo que desempenho, comportamento são coisas comuns, né. E foi nesse sentido que foi utilizado então um método, aprovado primeiramente, defendido e depois então, aprovado pela SENACON e pelo PNUD de sorte que os estudos realizados foram estudos com foco sobretudo empírico, em modelagem científica. Ressaltando novamente, que três eixos foram indicados para serem consultados e a indicação dos três eixos consta do termo de referência que foi acordado entre SENACON e PNUD. O que eu fiz foi fazer a sistematização, a busca dessas informações e estabelecer os relatórios e consolidar os relatórios. Acredito que é bastante importante, o professor Luciano começou fazendo a fala sobre essa questão das suposições, dos julgamentos e o que se pretendeu nesse estudo foi certamente fazermos a substituição dos julgamentos, por achados em cima de realidade, né e o que caracteriza um achado em cima da realidade, o que facilita nós entendermos a realidade é o método que nós utilizamos.

A revisão do SAC, então como eu falei está ancorada num decreto, com o número vinculando a Secretaria Nacional do Consumidor e o PNUD. E esse projeto ele começou em dezembro do ano passado e nós estamos aí já sete meses de trabalho, um trabalho árduo, mas bastante instigante, né. É bastante compensador, acho que poucas vezes na minha vida me envolvi num trabalho tão compensador e tão gratificante. Bom, como eu falei pra vocês, o método utilizado foi o método

empírico, o levantamento de dados em cima de uma métrica validada. E esse levantamento de dados, de acordo com o termo de referência, eles são ancorados em quatro eixos basicamente: a sociedade, o regulador, fornecedor, né e os homólogos da SENACON na América Latina. Qual foi o pressuposto para desenharmos a metodologia de trabalho? nós focamos no conceito de consumo. O que é consumo? Consumo é um processo e como o processo ele tem princípio, meio e fim. O princípio reside sobretudo na alavancagem de necessidades humanas que são percebidas pelos próprios indivíduos e que aí então vão até o mercado para encontrar quem faça a contrapartida em relação àquela necessidade que foi identificada. Então nesse sentido o debaixo dos achados dos quatro estudos ele está ancorado então em dois paradigmas, basicamente, o paradigma da satisfação no âmbito do comportamento do Consumidor, né e eu centro na satisfação porque tem um pós satisfação que a gente chama, denomina de pós-venda, é onde entra toda essa ação, essa atuação dos SAC com aqueles que são queixosos ou que querem fazer rescisão dos seus contratos ou que tem algum senão em relação ao contrato. Então nós nos baseamos teoricamente no paradigma da satisfação que está muito bem postado e defendido na literatura de comportamento do Consumidor e nos baseamos no paradigma do ecossistema de mercado. O que que significa mercado? Entendo, é importante fazermos um parêntese aí, que a ideia é que se busque quando se fala em ecossistema de mercado, por isso que o nome é o de ecossistema de mercado, o equilíbrio entre todas as partes. Não há absolutamente parte fraca, nem absolutamente uma parte forte do outro lado, de sorte que entrem num duelo constante. Não o que se busca é um equilíbrio no atendimento a todas as partes porque todas elas têm as suas justificativas para estarem inseridas no ecossistema de mercado, num ambiente de mercado. Então desta feita, a metodologia que nós utilizamos ela evita a abordagem exclusivamente do pós-venda, das queixas, das reclamações tá. Como sendo um fenômeno sem nenhuma conexão ou vinculação com aquilo que nós chamamos de um processo comportamental do sujeito comprante digamos ali, né. E sobretudo um processo que esteja alheio ao ecossistema de concorrência. Então nós entendemos que seria a partir daquilo que está pautado no termo de referência não construímos nenhuma métrica a partir do pós-venda exclusivamente mas que tivéssemos um levantamento de informações junto aos setores regulados né, com foco sobretudo em expectativas e avaliação do que se chama qualidade e avaliação da qualidade sobretudo no pós-venda. Com foco no desempenho do SAC. Então seria basicamente isso em termos de método, de pressuposto e de evitações que nós fizemos eu entendo que essa questão das evitações, que foi digamos assim, que deu deixa para a métrica científica que nós construímos, foi fantástica do ponto de vista da SENACON, foi Fantástico do ponto de vista do governo brasileiro de ter a coragem de assumir essa bandeira, de fazer a coleta de dados de forma crível, de sorte que a política pública possa ser então ancorada em achados científicos que representem expectativas, necessidades e desejos de todos aqueles que estão inseridos nesse negócio chamado mercado. Voltando a destacar, acho muito importante enfatizar isso não há parte fraca e parte forte nas condições de mercado, nas relações do mercado porque se estamos inseridos ou se estão inseridos todos esses *stakeholders* no ambiente de mercado, todos têm as suas justificativas para estarem nesse processo, né, então por isso foi feita a evitação com foco numa métrica que estivesse ancorada simplesmente nas queixas, mas nós fizemos o trabalho contrário, nós procuramos saber qual era a avaliação expectativa, de percepção de qualidade e de satisfação

É importante dentro do processo que a Amelia iniciou que tenham conversas de alinhamento antes de qualquer publicação, alinhamento desses conceitos, alinhamentos desses indicadores, o papel da NS que já regula fortemente esse contato operadora - beneficiados , para a gente entender também qual vai ser o papel da SENACON na avaliação desse índice e, finalmente, eu já tinha comentado isso com Dr Luciano antes dele sair e conversei com Doutor Rogério Scarabel a respeito,

nós consideramos que em função do tamanho e da representatividade da saúde suplementar e todas essas peculiaridades que eu falei, é fundamental a ANS integrar esse Conselho Nacional de Defesa do Consumidor que foi criado pelo decreto 10147. Então reitero essa sugestão, esse (som inaudível) regulado pois é muito importante essa atuação da ANS junto com a SENACON.

Eu você ser bastante cauteloso e comedido nas minhas ponderações nessa reunião porque nós não tivemos acesso, né, ao estudo e ao decreto e apesar da ótima apresentação que foi feita pela professora Amélia a gente sente um pouco desconfortável de entrar no mérito do estudo o que ainda vai precisar ser debatido de forma bastante cautelosa com os associados.

Algumas considerações que talvez sejam pertinentes e outras que eu entendo que o fórum para debate não será esse, mas é importante que fique o alerta, né. Primeiro sobre a análise de impacto regulatório que foi a que colocado, o Decreto da RR, AIR entrou em vigor durante o processo, é desse trabalho de revisão do SAC. Entrei em contato com o relator, entrei em contato com a Casa Civil, li cuidadosamente o decreto, ele não se aplica a esse caso, isso está escrito e justificado na documentação entregue À SENACON.

Outro detalhe foi dado espaço, aberto, foi aberto espaço para todo mundo, para todo mundo participar, as reiteraões foram feitas. Vários grupos focais, grupos de trabalho foram feitos, enfim ligações feitas, enfim há 7 meses, e não é pouco tempo, que a SENACON vem abrindo a escuta, eu diria assim, né, o espaço para fala para todos aqueles que têm interesse e que estariam um pouco além do que estava prescrito no contrato deste termo de referência, mas o espaço foi dado, a coleta de dados junto a sociedade não aconteceu durante a pandemia, a coleta de dados junto a sociedade se encerrou no dia 15 de fevereiro. Nesse dia 15 de fevereiro eu estive pessoalmente com Professor Luciano Timm e perguntamos a ele podemos baixar a base de dados, não se falava ainda na pandemia do coronavirus no Brasil e a coleta de dados já estava feita. A coleta de dados junto aos reguladores, aos prestadores de serviço foi liberada dia 27 de Dezembro do ano passado e dia 29 de Dezembro junto aos homólogos na América Latina. Então há prazo, uma dilação de prazo extremamente significativo para todas as contribuições e acho que os pontos principais que eu gostaria de atentar são para desses e acredito que a SENACON adotando e assumindo, obviamente que num debate amplo com todos, a questão é a responsabilidade que traz o controle por meio de indicadores. Ela vai construir outros fóruns para debate e alinhamento da modelagem dos indicadores e de como isso será feito.

É importante que as entidades que aqui falaram, algumas mostrando alguma surpresa, mas assim todas tiveram a oportunidade de participar desde o início, então no fundo quem ficou um pouco surpreso fui eu. Mas, inclusive com a metodologias e tc, acho que a professora Amélia teve a oportunidade de explicar para todos desde o início, até porque participar da pesquisa envolve esse tipo de informação, mas certamente o resultado final pode ser sim, acredito que será, público, né. Tem outros PNUDs que a SENACON já fez e foram publicados, então certamente isso acontecerá, mas deixo claro que a orientação, inclusive as instruções que a pesquisadora recebeu foi de envolver a todos os setores, uns participaram mais, outros menos. É uma pena que que as pessoas no Brasil, é um viés cognitivo comum, né, as pessoas se dão conta no fim, aí depois parece que se surpreendem um pouco, mas de fato esse tema é público faz muito tempo, né. Então não há o que se surpreender mas acho que a pesquisa, o resultado final sim, então é importante que todos tenham a possibilidade de crítica e depois isso dará embaso também a minuta de decreto formatada, finalmente aí, pela CONJUR. E acredito que na praxi da casa civil não haja consulta pública de Decreto. creio que não é o não é usual, mas enfim, certamente, haverá um debate no CNDC no qual todos aqui tem, de

alguma maneira a representação, e acho que, acredito que o CNDC é o espaço de articulação para participação da sociedade civil, das empresas, enfim e dos reguladores e dos PROCONS e SENACON, inclusive de outros órgãos, o próprio Ministério da economia que cuida desse sistema de impacto regulatório que, como bem esclarecido pela Amelia, aparentemente, não seria o caso aqui