

Consumidor.gov.br

*Secretaria Nacional do Consumidor
Ministério da Justiça*

O Consumidor.gov.br é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela *internet*. Monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça, procons, defensorias, ministérios públicos e também por toda a sociedade, a ferramenta, concebida com base em princípios de transparência e controle social, possibilita a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada. Atualmente, 80% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas, que respondem as demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias. Lançada oficialmente em 27 de junho de 2014, a plataforma já registrou mais de 140 mil reclamações e conta com uma base de 135 mil usuários cadastrados e 273 empresas participantes, entre as quais, grandes empresas dos setores de telecomunicações, bancos, varejo, indústria, transporte aéreo, planos de saúde, entre outras.

Caracterização da situação anterior e identificação do problema

Em um mercado de consumo cada vez mais complexo, o registro, a consolidação e a análise das reclamações e denúncias apresentadas pelos consumidores tornam-se essenciais, para que essas informações subsidiem a elaboração e implementação de políticas públicas voltadas à proteção e à defesa dos interesses do consumidor.

Tal constatação levou inicialmente, em 2004, ao surgimento do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), política pública que, por meio de um conjunto de soluções tecnológicas, permite o registro das demandas individuais dos consumidores que recorrem aos procons, a instrução de procedimentos e, principalmente, a gestão das políticas implementadas pelos órgãos de defesa do consumidor.

Desde sua criação, a rede de atores públicos conectados ao Sindec cresce progressivamente e, da mesma forma, sua base de dados, que hoje consolida mais de 14 milhões de registros de atendimentos a consumidores e mais de 370 procons em todo País.

Atualmente tais informações são muito utilizadas, não só pelos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), como também por órgãos de controle, agências reguladoras, veículos de comunicação, além de pesquisadores e operadores do direito. Isso ocorre na medida em que essa base de dados passa a ser reconhecida como uma amostra qualificada dos diversos problemas vivenciados pelos consumidores no mercado de consumo.

Ao longo desse processo, desde a criação do Sindec até os dias de hoje, as mudanças causadas pelos impactos globais trazidos pelas tecnologias da informação e comunicação fizeram surgir uma nova sociedade de indivíduos que, cada vez mais conectados, produzem e buscam serviços pela *internet* e se beneficiam do conhecimento e de milhares de informações disponíveis na rede.

Na linha do aprimoramento dos procedimentos de atendimento ao consumidor, observou-se a necessidade de ampliar as possibilidades de resolução de conflitos de consumo a todos os cidadãos, independentemente de seu local de residência – até pouco tempo, os consumidores contavam apenas com o atendimento presencial oferecido pelos órgãos de defesa do consumidor de seu estado ou município, caso disponíveis.

Mais do que nunca, era necessário que um novo salto fosse dado na gestão do atendimento e do conhecimento para atuação do Estado na defesa do consumidor, por meio das novas ferramentas de coleta, organização e compartilhamento de informações trazidas pelos cidadãos.

A necessidade de abrir ao consumidor brasileiro um canal digital para que ali pudesse registrar sua fala, encaminhar suas demandas e seus anseios já era, há muito, um consenso de todos os atores do SNDC – ainda que isso implicasse encarar uma série de desafios, seja no aspecto estrutural, seja no campo político.

Alinhado a essa necessidade, em junho de 2014, foi lançado o Consumidor.gov.br, um novo serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo pela *internet*.

Descrição da iniciativa e da inovação

O Consumidor.gov.br é um novo serviço público, gratuito, de utilidade pública, acessível de qualquer lugar pela *internet*, de forma rápida e desburocratizada, que: 1) permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de problemas de consumo; 2) fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores; e 3) incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do atendimento ao consumidor.

Atendimento ao cidadão

O serviço viabiliza o recebimento e o tratamento de reclamações que eventualmente não foram resolvidas por meio dos canais tradicionais de atendimento da empresa, evitando que se transformem em litígios administrativos e/ou judiciais.

Monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça, procons, defensorias públicas, ministérios públicos, entre outros órgãos, e também por toda a sociedade, a plataforma coloca as relações entre consumidores, fornecedores e o Estado em um novo patamar, a partir do reconhecimento às seguintes premissas:

- A transparência e controle social são imprescindíveis à efetividade dos direitos dos consumidores.
- As informações apresentadas pelos cidadãos consumidores são estratégicas para gestão e execução de políticas públicas de defesa do consumidor.
- O acesso à informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo.

Por se tratar de um serviço provido e mantido pelo Estado, com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de empresas só é permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem a conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, por sua vez, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada.

Na prática, o consumidor deve verificar se a empresa contra a qual quer reclamar está cadastrada no sistema para registrar sua reclamação no *site* e, a partir daí, inicia-se a contagem do prazo para manifestação da empresa. A empresa deverá acompanhar diariamente as reclamações recebidas por meio

do *site* e respondê-las em até 10 dias. Durante esse prazo, a empresa tem a oportunidade de interagir com o consumidor antes da postagem de sua resposta final. Após a manifestação da empresa, é garantida ao consumidor a chance de comentar a resposta recebida, classificar a demanda como *Resolvida* ou *Não Resolvida*, e ainda indicar o grau de satisfação com o atendimento prestado pela empresa.

Os dados das reclamações alimentam uma base de dados pública com informações sobre os fornecedores que obtiveram os melhores índices de resolução e satisfação no tratamento das reclamações, sobre aqueles que responderam as demandas nos menores prazos, entre outras informações.

Caso a empresa em face de quem se deseja reclamar não esteja cadastrada na plataforma, é possível ao consumidor sugerir a participação de empresas, por meio do *link* disponível ao final da página “Empresas Participantes”. As indicações subsidiam ações da Senacon, que, em conjunto com os procons, vem implementando políticas continuadas para que cada vez mais empresas façam parte do Consumidor.gov.br, desde que essas de fato estejam imbuídas em solucionar os problemas dos consumidores que a ela recorrerem. A empresa interessada em aderir ao sistema deve clicar no *link* “Como Aderir”, preencher o formulário de proposta de adesão, que será submetido à análise da Senacon, e concordar com as regras e condições previstas no termo de adesão e compromisso.

O desempenho das empresas participantes pode ser monitorado a partir da funcionalidade “Indicadores”, que disponibiliza índices a respeito da quantidade de reclamações finalizadas por empresa, percentuais de solução, de satisfação do consumidor com o atendimento, prazo médio de resposta e percentual de resposta. O módulo de indicadores permite ainda a qualquer consumidor pesquisar, por meio do *link* “Relato do Consumidor”, o conteúdo das reclamações, respostas das empresas e comentário final dos consumidores (na avaliação do atendimento), sendo inclusive possível pesquisar a informação por meio do uso de filtros, tais como: palavras-chave, segmento de mercado,

Atendimento ao cidadão

fornecedor, dados geográficos, área, assunto, problema, período, classificação (resolvida / não resolvida/ não avaliada) e/ou nota de satisfação. Por fim, clicando em “Dados Abertos”, é possível obter, em formato aberto, os dados atualizados que alimentam os indicadores da plataforma. Destaca-se a riqueza desse conteúdo, que permite a qualquer interessado promover a elaboração de inúmeras outras análises e cruzamentos não contemplados pelas consultas disponíveis na plataforma.

Com vistas à consecução dos objetivos do Consumidor.gov.br, a Senacon buscou a formalização de parcerias com outros órgãos, notadamente procons, defensorias públicas, Poder Judiciário e Ministério Público. Por meio dessas parcerias, foi possível ampliar o acesso à plataforma por iniciativas de divulgação, incluindo a criação de espaços destinados à utilização do serviço dentro da estrutura física destes órgãos.

Especificamente no âmbito do Poder Judiciário, atualmente, o Consumidor.gov.br vem sendo utilizado em ações estratégicas voltadas ao incentivo e aperfeiçoamento de métodos autocompositivos de solução de conflitos de consumo com foco na redução e prevenção dos litígios judicializados.

Com a expansão da articulação proporcionada por meio do aprofundamento do diálogo entre os órgãos de Estado, sociedade e mercado, pelo uso de novas tecnologias de informação e comunicação, busca-se principalmente a harmonização das relações de consumo, por meio do fortalecimento de valores como transparência, lealdade e boa-fé, princípios basilares do Direito do Consumidor.

Concepção da inovação e trabalho em equipe

Em 28 de agosto de 2013, foi instituído, por meio da Portaria Senacon nº 24, grupo de trabalho composto exclusivamente por técnicos dos órgãos de defesa

do consumidor de cada uma das cinco regiões brasileiras, para assessorar a secretaria na execução de ações voltadas à elaboração de projeto de criação de nova plataforma que proporcionaria esse novo modelo de atendimento aos consumidores. Com apoio de consultoria especializada e em conjunto com o grupo de trabalho foi elaborado estudo de viabilidade da criação e implementação da nova plataforma, denominada Consumidor.gov.br.

O Consumidor.gov.br nasceu da constatação de que, em um mercado dinâmico, seria necessário oferecer ao consumidor novas ferramentas para solução de conflitos de consumo. O consumidor, acompanhando a evolução da tecnologia, passou a buscar formas mais acessíveis para contatar as empresas com quem contrata, como as redes sociais e os *sites* de reclamações.

Além disso, o cenário refletia (e ainda reflete) clara incapacidade de o Estado, por meio de seus canais tradicionais, atender com qualidade as demandas apresentadas pelos cidadãos. Era necessário pensar em uma possibilidade sustentável para o tratamento da demanda do consumidor que recorre ao Estado e, ainda, da demanda reprimida de consumidores que foram desrespeitados em seus direitos, mas não chegaram a registrar sua reclamação junto a um órgão público.

Durante as discussões, vários modelos de serviços e de plataformas de atendimento foram analisados e, por sua vez, ofertaram indícios de que a criação de uma plataforma baseada na iniciativa do cidadão no contato direto com a empresa poderia funcionar, desde que o consumidor, protagonista nesse ambiente, pudesse compartilhar, de forma transparente e colaborativa, o problema por ele vivenciado e a experiência na tentativa de solução. Serviram como inspiração: o modelo de atendimento eletrônico realizado por vários procons, o atendimento dos fornecedores de consumo nas redes sociais, bem como *sites* de compartilhamento de experiências de consumidores, a exemplo de Tripadvisor e Reclame Aqui.

Objetivos da iniciativa

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

- ampliar o atendimento aos consumidores;
- incentivar a competitividade pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do relacionamento entre consumidores e empresas;
- aprimorar as políticas de prevenção de condutas que violem direitos do consumidor;
- fortalecer a promoção da transparência nas relações de consumo.

A intenção do serviço não é que o Consumidor.gov.br substitua os serviços de atendimento ao consumidor das empresas, mas sim ampliar o acesso dos consumidores à busca de soluções de conflitos de consumo não resolvidos pelos canais de atendimento das empresas. As reclamações registradas alimentam uma base de dados qualificada, que permite o monitoramento da efetividade desses canais das empresas e oferece insumos para o seu aprimoramento.

O serviço disponibilizado na plataforma também não se confunde com o atendimento tradicional prestado pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor – sua utilização pelos consumidores se dá sem prejuízo ao atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento do Estado providos pelos procons, defensorias, juizados especiais cíveis, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Público-alvo da iniciativa

Ao consumidor é oferecido um instrumento público para buscar a solução dos seus problemas de consumo, acessível de qualquer lugar, por meio da *internet*, de forma rápida e desburocratizada. Além disso, ele pode acessar dados e informações sobre o comportamento das empresas no mercado de consumo, permitindo-lhe uma comparação e ampliando seu poder de escolha.

À empresa é oferecido acesso, de forma direta e gratuita, a um sistema que viabiliza o recebimento e tratamento das reclamações de seus consumidores que eventualmente não foram resolvidas por meio dos seus canais tradicionais de atendimento, evitando que se transformem em litígios administrativos e/ou judiciais. Além disso, a empresa ganha mais uma oportunidade de demonstrar seu empenho na resolução dos conflitos de consumo, por meio dos *rankings* divulgados nessa plataforma, e a possibilidade de uma análise detalhada dos problemas relativos a seus produtos e serviços, desde a produção, comunicação e distribuição, permitindo a adoção de medidas de aprimoramento e adequação.

Para o Estado, a base de dados composta pelos registros dos atendimentos dos consumidores possibilita uma análise privilegiada e estratégica dos principais problemas vivenciados pelos consumidores brasileiros, possibilitando o monitoramento coletivo das condutas dos fornecedores e a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, prevista no art.4ª do Código de Defesa do Consumidor.

Ações e etapas da implementação

Em 15 de março de 2013, foi instituído o Plano Nacional de Consumo e Cidadania – Plandec, por meio do Decreto nº 7963/2013, tendo como objetivo, entre outros, a promoção da proteção e defesa dos consumidores em todo o território nacional, por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações, e nesse propósito, reúne diversas áreas do governo e da sociedade civil organizada. O plano focou em três principais eixos de atuação:

- prevenção e redução de conflitos, diante da necessidade de se restabelecer o diálogo entre o mercado e o consumidor;
- regulação e fiscalização, tendo em vista que mais da metade dos problemas enfrentados pelos consumidores se referia a serviços regulados; e

- fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, tendo em vista que a proteção e defesa do consumidor pressupõe um sistema forte, integrado e articulado.

Com vistas à consecução dos objetivos do Plandec, em 28 de agosto de 2013, foi instituída em âmbito da Senacon a Portaria nº 24, que criou grupo de trabalho composto exclusivamente por técnicos dos órgãos de defesa do consumidor de cada uma das cinco regiões brasileiras, para assessorar a secretaria na execução de ações voltadas à elaboração de projeto de criação de nova plataforma que proporcionaria esse novo modelo de atendimento aos consumidores.

Com apoio de consultoria especializada e em conjunto com o grupo de trabalho criado, em outubro de 2013, foi elaborado estudo de viabilidade da criação e implementação do Consumidor.gov.br. Antecedendo o lançamento do serviço, a Senacon iniciou um diálogo com executivos de grandes empresas apresentando a plataforma e os benefícios da participação. Foi oferecido treinamento aos técnicos das empresas, com o apoio do Procon Carioca, parceiro da secretaria na fase piloto do projeto. Essa oportunidade foi importante não só para apresentar o funcionamento do serviço, mas também para oferecer a segurança necessária às empresas participantes.

O Consumidor.gov.br dialoga de forma transversal com os três eixos do Plandec, facilitando e ampliando o acesso do consumidor aos seus direitos, promovendo a conciliação entre as partes envolvidas, e permitindo ao Estado e à sociedade acompanhar a realidade do mercado de consumo, em tempo real.

O *site* encontra-se em operação desde 07 de maio de 2014, quando foi disponibilizado aos consumidores do Município do Rio de Janeiro, em fase piloto. Foi lançado oficialmente em 27 de junho de 2014, já disponível também a consumidores dos estados do Maranhão, Acre, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Paraná, São Paulo, Pernambuco, Amazonas, Minas Gerais, Espírito Santo e Distrito federal. A partir de 1º de setembro de 2014, foi disponibilizado aos consumidores de todo o País.

Descrição dos recursos financeiros, humanos, materiais e tecnológicos

Considerando a complexidade implícita no desenvolvimento e na infraestrutura da plataforma, o prazo previsto para o seu lançamento e as dificuldades internas sofridas em âmbito do Ministério da Justiça no tocante à tecnologia da informação, houve discussão acerca de possíveis parceiros que pudessem apoiar a viabilização do projeto. Nesse contexto, surgiu o Acordo de cooperação técnica firmado entre Ministério da Justiça e Banco do Brasil, para documentação, desenvolvimento, sustentação e cessão de sistema de informática, contendo aplicação e banco de dados, voltado ao atendimento eletrônico do consumidor e à resolução de conflitos de consumo, dando origem ao Consumidor.gov.br.

O desenvolvimento, hospedagem e sustentação do Consumidor.gov.br foi realizado em âmbito desta cooperação técnica firmada entre Ministério da Justiça e Banco do Brasil, sem repasse de recursos financeiros, com apoio da Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (CG Sindec), do Ministério da Justiça, e de consultor contratado por meio de parceria com organismo internacional (Unesco).

Atualmente, a gestão da plataforma cabe à equipe da Coordenação-Geral do Sindec.

Por que considera que houve utilização eficiente dos recursos na iniciativa?

A concepção da plataforma foi discutida e construída em âmbito de um grupo de trabalho composto por especialistas em defesa do consumidor, que atuaram como colaboradores em apoio à Senacon. Construído o conceito, ele foi submetido à análise de vários outros atores, entre eles representantes de mercado e de outras plataformas tecnológicas. As contribuições originadas nesses ambientes foi, na visão da equipe do projeto, determinante para o

Atendimento ao cidadão

acerto do modelo escolhido, contribuindo de forma significativa para mitigar o custo das mudanças ao longo do desenvolvimento.

Já o desenvolvimento da plataforma, por sua vez, ocorreu em âmbito de cooperação técnica, sem repasse de recursos financeiros.

Quanto à divulgação do serviço, esta se dá basicamente pelo apoio de centenas de parceiros estratégicos distribuídos em todo Brasil, entre eles, procons estaduais e municipais, entidades civis, órgãos do Sistema de Justiça, e também pelas as empresas participantes da plataforma.

Em âmbito da estrutura da Senacon, o Consumidor.gov.br foi alocado dentro da Coordenação-Geral do Sindec, que, por atribuição institucional, realiza a gestão do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, dispensando a criação de nova área ou novos cargos, em que pese a robustez do serviço.

Monitoramento e avaliação da iniciativa

Em um mercado em que a competitividade é fortemente pautada em preço, a possibilidade de solucionar, de forma mais simples, um eventual problema futuro pode ser o fator determinante para que o consumidor opte por um fornecedor em vez de outro. E nesse sentido, o primeiro grande indicador do Consumidor.gov.br é “Quem participa”, tendo em vista que a participação das empresas na plataforma é voluntária e é preciso aderir formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual a empresa se compromete a conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados.

Do ponto de vista quantitativo, o Consumidor.gov.br apresenta os índices de desempenho das empresas na plataforma, que podem ser consultados por meio do *link* “Indicadores”. Essa avaliação se baseia no comportamento das próprias empresas, bem como nas avaliações de seus consumidores, que

avaliam se sua reclamação foi “resolvida” ou “não resolvida” e ainda atribuem uma nota de satisfação ao atendimento da empresa.

Consideram-se apenas as reclamações finalizadas, ou seja, aquelas que já tiveram os prazos de resposta da empresa (máximo 10 dias) e de avaliação do consumidor (máximo 20 dias) transcorridos. Os dados das reclamações são atualizados diariamente.

1. Índice de solução: apresenta as empresas que obtiveram os melhores índices de solução das reclamações, de acordo com a avaliação dos próprios consumidores. Caso o consumidor não avalie, sua reclamação é contabilizada como “resolvida”.

2. Índice de satisfação: apresenta as empresas que obtiveram as melhores notas de satisfação atribuídas pelos consumidores, de 1 a 5. Considera apenas as reclamações avaliadas pelos consumidores.

3. Prazo médio de resposta: apresenta as empresas que responderam mais rapidamente às reclamações dos consumidores. Considera apenas as reclamações respondidas pela empresa.

4. Reclamações respondidas: apresenta as empresas que obtiveram os maiores índices de resposta às reclamações registradas.

Resultados quantitativos e qualitativos concretamente mensurados

A plataforma já conta com 135 mil consumidores cadastrados, 273 empresas participantes e dispõe de uma base de dados que totaliza mais de 140 mil reclamações finalizadas.

Atualmente, 80% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas, as quais respondem às demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias. O índice de resposta das empresas é bastante elevado (99,7%), e o consumidor atribui uma nota média de satisfação com o atendimento da empresa por volta de 3,1 (em uma escala de 1 a 5).

Atendimento ao cidadão

Entre as empresas cadastradas, encontram-se grandes empresas do setor de telecomunicações, bancos, varejo, indústria, transporte aéreo, entre outras. Tendo em vista que a participação das empresas é voluntária, a presença dessas grandes empresas em uma plataforma pública representa um importante avanço em termos de promoção do diálogo e da competitividade no mercado de consumo pela qualidade.

Mais da metade (53%) dos atendimentos registrados nos procons em 2014 dizem respeito a empresas que participam do Consumidor.gov.br, o que significa que a plataforma tem potencial para absorver parte significativa das demandas que chegam aos órgãos de defesa do consumidor. Das 20 empresas mais demandadas nos procons, 17 estão no Consumidor.gov.br (sendo que duas estão em tratativas para adesão).

A maior parte das reclamações (55,9%) registradas na plataforma diz respeito às operadoras de serviços de telecomunicações – empresas também mais demandadas nos órgãos de defesa do consumidor. Em segundo lugar, encontram-se os bancos, financeiras e administradoras de cartões, que representam 19% das reclamações.

Obstáculos encontrados e soluções adotadas

1) Limitações de recursos de TI – Houve necessidade de participação de parceiros que pudessem apoiar a viabilização do projeto, tendo em vista a complexidade implícita no desenvolvimento e na infraestrutura da plataforma, o prazo previsto para o seu lançamento e as dificuldades internas vivenciadas pelo Ministério da Justiça no que se refere aos recursos de TI (havia sinalização de que não encontraríamos no âmbito dessa estrutura as condições necessárias ao desenvolvimento e sustentação de uma ferramenta nos moldes descritos na proposta do projeto). Nesse contexto, surgiu a cooperação técnica firmada entre Ministério da Justiça e Banco do Brasil, desenvolvedor da plataforma.

2) Escassez de recursos humanos – Em âmbito da Senacon, não foi possível dedicar uma equipe exclusiva para a execução do projeto, em que pese seu porte e seu nível de prioridade conferido entre as ações da secretaria. Dessa forma, a equipe responsável teve que acumular as atividades do projeto com suas demais atribuições. Em razão disso, foi necessária a contratação de consultor que atuou dedicado junto à área de negócio.

3) Divulgação – A Senacon entende que a plataforma ainda não chegou ao conhecimento de um grande número de consumidores que poderiam ser beneficiados pelo serviço. Isso ocorre em razão da falta de recursos que pudessem ser investidos em ações de divulgação. Dado o cenário, as parcerias com os órgãos citados tornam-se ainda mais relevantes para ampliar o conhecimento sobre o serviço.

Fatores críticos de sucesso

Entre os fatores de sucesso da prática, listamos:

- Perfil atual do cidadão-consumidor, que possui mais acesso à informação e já se encontra habituado à prestação de serviços por meio da *internet*.
- Processo de construção colaborativo, contando com a participação de diversos atores.
- Compromisso formal e voluntário das empresas – Por se tratar de uma ferramenta oferecida pelo Estado, é preciso que o cidadão consiga de fato ser ouvido e atendido pela empresa. Nesse sentido, a empresa deve aderir formalmente à ferramenta, ocasião em que aceita uma série de compromissos, entre eles, a obrigação de conhecer, analisar e investir esforços na resolução dos problemas relatados pelo consumidor.
- Transparência – A iniciativa tem como premissas o acesso à informação, a participação e a inovação tecnológica. A concepção da plataforma

incorpora a promoção da transparência e da participação social a partir do reconhecimento do cidadão-consumidor como um agente no contexto da política pública e não apenas como um cliente dos serviços prestados pelo Estado.

- Parcerias estratégicas – Com vistas à consecução dos objetivos do serviço Consumidor.gov.br, a Senacon buscou a formalização de parcerias com outros órgãos, a fim de ampliar o acesso à plataforma por meio de iniciativas de divulgação, incluindo a criação de espaços destinados à utilização do serviço dentro da estrutura física desses órgãos.

A iniciativa promove a sustentabilidade? De que forma?

A atual dinâmica de mercado sugere que colocar consumidores e fornecedores em um mesmo ambiente para solução de conflitos pode dar certo, se seu desempenho puder ser acompanhado de forma transparente e por todos, como ocorre no Consumidor.gov.br. A transparência incentiva as empresas a resolverem cada dia mais e melhor as demandas recebidas e assim obterem ganhos de imagem, posicionando-se no mercado como empresas dispostas a dialogar com seus consumidores para superação de problemas. Para os consumidores, as informações produzidas na plataforma podem servir como referencial para futuras escolhas.

No Consumidor.gov.br, o cidadão registra sua reclamação, a empresa responde e a palavra final é sempre do consumidor – ele diz se sua reclamação foi resolvida ou não. Do registro à finalização da reclamação, todo procedimento ocorre exclusivamente pela *internet*, não sendo necessário comparecer presencialmente a um órgão de atendimento ao consumidor.

A lógica da comunicação direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos em uma plataforma pública na *internet* permitiu a construção de uma parceria estratégica entre Poder Judiciário e Poder Executivo para o

atingimento de uma agenda comum de redução e prevenção de conflitos e, conseqüentemente, desjudicialização de questões que envolvam relações de consumo. Estima-se que uma ação judicial custe R\$ 1.627,00, e nesse sentido, é possível estimar que Consumidor.gov.br já tenha poupado mais de R\$ 160 milhões aos cofres públicos.

Vale destacar que a intenção do serviço é ampliar o acesso dos consumidores à busca de soluções de conflitos de consumo não resolvidos pelos canais de atendimento das empresas, buscando que esses últimos sejam cada dia mais resolutivos, minimizando o volume de questões que necessitam ser submetidas aos órgãos de Estado.

Por que a iniciativa pode ser considerada uma inovação em gestão?

A principal inovação no Consumidor.gov.br foi possibilitar uma interlocução direta entre consumidores e fornecedores para solução de conflitos de consumo, dispensada a intervenção do poder público na tratativa individual, em um ambiente público e totalmente transparente.

Uma vez registrada a reclamação, a empresa realiza o tratamento necessário e insere a resposta na plataforma, e quem avalia se a reclamação foi resolvida ou não e atribui uma nota de satisfação é o próprio consumidor, sem qualquer tipo de análise meritória pela Senacon ou por qualquer outro órgão. Esse aspecto reforçou a necessidade de as empresas serem especialmente habilitadas na comunicação, elevando a análise dos casos para muito além da lógica procedente/não procedente. A “sentença” do consumidor no final do tratamento das demandas inverte dramaticamente a lógica de como os atendimentos são realizados pelas empresas (especialmente aquelas que ofertam produtos e serviços massificados e por vezes encontram-se posicionadas entre os maiores litigantes do Brasil), resultando em um claro processo de empoderamento do cidadão.

Responsável

Lorena Tamanini Rocha Tavares
Coordenadora Geral do Sindec

Endereço

Ministério da Justiça
Esplanada dos Ministérios, bloco T, sala 524 - Palácio da Justiça
Brasília-DF - CEP: 70.064-900
Fone: (61) 2025-3753
E-mail: lorena.tavares@mj.gov.br

Data do início da implementação da iniciativa

Junho de 2014