

Experiência: Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec)

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Ministério da Justiça

Responsável: Juliana Pereira da Silva, Coordenadora Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec).

Equipe: Alexandre Braz Azevedo, Ana Paulo Alves Pontes, Bernardo Sordo de Aquino Peixe, Daniel Resende Borges, Edvaldo Rodrigues de Souza, Francisco Rogerio Lima da Silva, Geovani Geraldi, Joecilane da Silva de Araújo, Luana Barros Sá, Luciana Barboza Viana de Souza, Lucilene Mendes de Souza, Marcelo Rodrigo da Silva, Paulo Alexandre Batista de Castro e Sidnei Rodrigues de Souza.

Endereço: Esplanada dos Ministérios, Ed. Sede do Ministério da Justiça, 5º Andar, Sala 524, Brasília-DF, CEP: 70.064-900

Telefone: (61) 2025-3753

juliana.pereira@mj.gov.br

Data do início da implementação da iniciativa: Março de 2003

RESUMO DA EXPERIÊNCIA

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor integra Procons de 23 estados brasileiros e do Distrito Federal. É um sistema que permite o registro de demandas individuais de consumidores, bem como a gestão dos procedimentos que tratam essas demandas. O Sindec consolida os registros em bases locais e forma um banco nacional de informações sobre problemas enfrentados por consumidores. Essas informações podem ser consultadas por consumidores, pelos Procons integrados e por toda a sociedade, por meio do sítio www.mj.gov.br/sindec. O Sindec reúne informações de mais de 80 Procons (entre estaduais, municipais e do Distrito Federal), está presente em mais de 110 cidades de todas as regiões brasileiras e consolida registros de demandas de mais de 2 milhões de consumidores contra mais de 10 mil fornecedores.

Caracterização da situação anterior

O artigo 105 da Lei n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor – CDC) estabelece a formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), formado pelos órgãos públicos e entidades civis de defesa do consumidor da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios. Já o artigo 106 da mesma lei indica o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), do Ministério da Justiça (MJ), como coordenador da Política Nacional de Defesa do Consumidor e, por consequência, do próprio SNDC.

Porém, como resultado da autonomia constitucional entre os entes da federação, não há hierarquia ou qualquer vinculação entre os atores que compõem o SNDC. No passado, esse fato dificultou o exercício da coordenação da Política Nacional de Defesa do Consumidor por parte do DPDC e a própria articulação entre os integrantes

do Sistema Nacional, tal como previsto nos artigos 105 e 106 do CDC. A superação dessa dificuldade exigia a implementação de política pública e de instrumentos que promovessem a integração dos órgãos do SNDC, a articulação entre as suas ações e estratégias e oferecessem ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor uma forma legítima e eficaz para o exercício da sua competência legal de coordenador do SNDC e da política de defesa do consumidor no âmbito nacional.

Outro dado importante é que os órgãos públicos de defesa do consumidor (principalmente os chamados Procons – Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor), na quase totalidade dos estados brasileiros, não dispunham de informações consolidadas sobre as suas demandas, sobre os atendimentos e o trabalho realizado. Essa ausência de informação trazia alguns problemas para os órgãos públicos. O primeiro deles referia-se a gestão dos Procons. Com informação escassa, os órgãos públicos tinham dificuldade para distribuir os seus recursos em questões e áreas prioritárias, além do que não contavam com elementos mais objetivos para auxiliar no planejamento das tarefas e ações. Outra consequência é que as atividades clássicas de um Procon, quais sejam: a de atendimento individual, de educação para o consumo e de

fiscalização, careciam de dados que auxiliassem na definição de estratégias, no estabelecimento de prioridades e no endereçamento mais preciso das ações de defesa do consumidor.

Além disso, devido à escassez de informação, os Procons tinham dificuldade para monitorar de forma objetiva e precisa as condutas de fornecedores específicos. Direcionar ações para determinado fornecedor requer caracterização precisa das condutas, com dados atualizados, confiáveis e de fácil acesso. Tradicionalmente, os Procons precisavam dispor de muito tempo e pessoal para obtenção de informações dessa natureza, pois o levantamento de dados era tarefa manual em praticamente todos os órgãos públicos de defesa do consumidor.

Finalmente, os órgãos públicos de defesa do consumidor, incluindo o próprio DPDC, não contavam com instrumento que viabilizasse a manutenção e publicação de cadastros de reclamações fundamentadas contra fornecedores, tal como exigido pelo Artigo 44 do CDC. Os cadastros de reclamações fundamentadas constituem importante ferramenta para auxiliar o consumidor no exercício do seu poder de escolha. O fato de a maior parte dos Procons brasileiros, mesmo os estaduais, e o DPDC não contarem, no passado, com uma forma eficaz para consolidar e publicar os cadastros de reclamações fundamentadas era algo crucial a ser superado.

Descrição da iniciativa

Diante do quadro descrito, o diretor do DPDC, em 2003, tomou a decisão de retomar proposta da gestão anterior, de construir um sistema que pudesse integrar ações de defesa do consumidor dos órgãos e entidades do SNDC. Tal decisão foi prontamente ratificada pelo então secretário de Direito Econômico, que passou a apoiar fortemente todos os passos adotados para concepção e implantação do sistema.

O Sindec, então, pode ser descrito como um sistema que permite o registro de demandas individuais de consumidores, bem como a gestão dos procedimentos que tratam dessas demandas.

Objetivos a que se propôs e resultados visados

Em resposta aos pontos levantados pelo diagnóstico que precedeu o início da implementação da iniciativa (ver pontos descritos no item “Caracterização da situação

anterior”), estabeleceu-se que o sistema a ser construído, quando implementado, deveria cumprir estes objetivos:

- a) Harmonizar os procedimentos de atendimento individual dos Procons de todo o Brasil;
- b) Possibilitar o registro das demandas individuais dos consumidores e o tratamento dessas;
- c) Permitir a gestão eletrônica dos procedimentos de tratamento das demandas individuais dos consumidores, mediante a utilização de solução tecnológica simples e de fácil aprendizado pelos técnicos de defesa do consumidor dos Procons, que têm como característica alta rotatividade e grande heterogeneidade de conhecimento de recursos de informática;
- d) Consolidar todos os registros em bancos de dados locais, com replicação em servidor do Ministério da Justiça, para a formação de um grande banco de dados nacional de informações sobre problemas das relações de consumo;
- e) Disponibilizar ferramentas amigáveis para a consulta dessas informações e para a elaboração de relatórios técnicos e gerenciais;
- f) Disponibilizar, com base no banco de dados formado, informações sobre problemas das relações de consumo em toda a sociedade, por meio de um sítio na internet;
- g) Permitir o compartilhamento de informações entre todos os integrados ao sistema, de modo a promover intensa troca de experiências e de estratégias;
- h) Adotar a lógica da parceria para construção das definições técnicas e tecnológicas, bem como para a gestão do sistema;
- i) Permitir a elaboração dos cadastros de reclamações fundamentadas em âmbito nacional, estadual, municipal e do Distrito Federal.

Um dos principais resultados esperados era garantir uma melhor articulação entre os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que levasse, sobretudo, a maiores possibilidades de coordenação por parte do DPDC, tal como preconiza o Art. 105 do CDC. Pela concepção do projeto, uma vez alcançados os objetivos de harmonização dos procedimentos e de formação de uma base informacional única e disponível para todos os atores, seria possível maior interação de todos os órgãos integrados ao Sindec.

Outro importante resultado esperado foi a melhoria da gestão dos órgãos públicos de defesa do consumidor integrados ao sistema. A partir do diagnóstico de que a maior parte dos Procons não contava com ferramentas para auxiliar nos registros e controles das solicitações individuais dos consumidores, tampouco com informações confiáveis e bem organizadas sobre essas demandas, a expectativa era que a implantação do Sindec resultaria em ganhos de produtividade do trabalho de colaboradores, no exercício de controles mais eficazes e na otimização de recursos e melhor planejamento e direcionamento das diversas ações.

Com a integração do Sindec, esperava-se também que os Procons pudessem incorporar a cultura de uso intensivo de informações para aprimorar estratégias, para gerir melhor o seu trabalho técnico e para otimizar recursos com base no histórico das demandas.

Finalmente, a implantação do Sindec permite aumentar a transparência, perante a sociedade, dos problemas que ocorrem no mercado de consumo e de como os Procons tratam essas demandas. Há o entendimento de que o acesso a informações sobre demandas registradas pelos Procons tem o potencial de contribuir para o exercício do poder de escolha por parte dos consumidores. Sabe-se, ainda, que a transparência das informações resultantes do trabalho dos Procons pode ser de grande valor também para outros atores interessados na defesa do consumidor, como o Ministério Público, agências reguladoras, estudantes e pesquisadores, outros órgãos de governo e os próprios fornecedores. Esse resultado refere-se não somente às demandas gerais dos Procons, mas principalmente aos cadastros de reclamações fundamentadas.

Público-alvo da iniciativa

O público-alvo do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor Sindec é, em primeiro plano, constituído pelos Procons integrados e pelos consumidores.

Todavia, como já mencionado, em todas as etapas do projeto houve a compreensão de que outros atores se beneficiariam de forma direta do Sindec, uma vez que tais partes podem ter interesse em informações sobre os problemas das relações de consumo. Os exemplos mais claros são o Ministério Público, o Poder Judiciário, as agências reguladoras, entidades civis de defesa do consumidor, outros órgãos de governo etc. Mesmo os fornecedores são beneficiados pelas informações do Sindec. As empresas que têm preocupação com o atendimento às demandas dos seus consumidores veem no Sindec fonte qualificada e valiosa de informações sobre problemas. Isso pode ser usado por esses fornecedores, numa perspectiva preventiva, para o aprimoramento dos canais de comunicação com os consumidores e dos procedimentos internos para a solução de problemas.

Concepção do trabalho em equipe

O DPDC destacou para coordenar a concepção e a implementação do Sindec a assessora especial do departamento. Para esse cargo havia sido contratada uma profissional que já tinha dirigido um Procon, conhecia os procedimentos de atendimento e possuía perfil de liderança imprescindível para o processo que se inaugurava.

Internamente, no DPDC, foi se formando uma pequena equipe, com mais dois funcionários terceirizados e uma servidora do Ministério da Justiça. Buscou-se também, desde o início, interação muito próxima com a Coordenação-geral de Tecnologia da Informação do Ministério da Justiça (CGTI). Com o prosseguimento dos trabalhos, essa interação mostrou-se essencial para o sucesso do projeto.

Outro aspecto que responde de modo importante para o sucesso do Sindec é que o DPDC sempre contou com parceiros oriundos dos próprios Procons. A equipe que concebeu e implementou o sistema dispôs de colaboradores dos estados. Esses, posteriormente, tornaram-se multiplicadores de todo conhecimento envolvido no projeto. Ainda hoje o DPDC conta com colaboradores dos Procons integrados para a atividade de gestão, para os processos de aperfeiçoamento e de inovação do sistema, bem como para ministrar treinamentos por todo o Brasil. Para compor essa equipe de colaboradores, o DPDC identifica nos estados técnicos com perfil adequado para esse objetivo e, após autorização dos seus respectivos dirigentes, capacita essas pessoas para todas as atividades de treinamento e gestão do Sindec.

Ações e etapas da implementação

Diagnóstico

Em 2003, o DPDC, liderado pelo seu diretor, levantou as informações disponíveis sobre o chamado Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) – Artigos 105 e 106 do CDC. O DPDC também tomou conhecimento de um estudo que resultou de consultoria contratada em 2001 para mapear em todo o Brasil sistemas informatizados que pudessem ser adaptados e levados a todos os Procons. Esse estudo descreveu os sistemas encontrados e concluiu que o modelo em produção em São Paulo tinha maior potencial para ser levado aos demais estados. A partir de todas as informações levantadas, o DPDC preparou diagnóstico e elaborou proposta para todos os integrantes do SNDC.

Estabelecimento de consenso

O DPDC apresentou um plano para a implantação do sistema nacional de informações de consumo em reunião com dirigentes de todos os Procons estaduais. O objetivo era obter

consenso para o início do projeto, pois a adesão dos Procons era fundamental para que o plano se concretizasse. A proposta foi aceita por unanimidade e ao projeto foi atribuído o nome de Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec).

Obtenção da plataforma e desenvolvimento inicial

O sistema usado em São Paulo foi indicado para servir de plataforma para um sistema nacional. O Procon/SP tinha, à época, tradição de quase 30 anos na defesa do consumidor no Brasil e já recorria a sistemas informatizados para registros de demandas de consumidores há 10 anos. O sistema usado em São Paulo, portanto, incorporava know how que não podia ser desprezado. De outra forma, caso não fosse aproveitada a experiência de São Paulo, certamente se incorreria em custos elevados em termos de desenvolvimento de software, tempo para levantamento de regras de negócio e tempo para adaptação à ferramenta.

Na linha de trabalhar em parceria e de otimizar a aplicação dos recursos públicos, o DPDC aproveitou momento político favorável e celebrou convênio com a Fundação Procon São Paulo para obter o licenciamento de uso do software e autorização para modificação do código fonte do sistema, à época usado pelo Procon/SP – Sistema de Gestão de Atendimento (Siga).

Primeiros convênios: no mínimo um representante de cada Região: SC, ES, MG, GO, BA, PA.

Primeira implantação: Belo Horizonte – outubro de 2004.

Segunda rodada de implantação – primeiro semestre de 2005.

Institucionalização: criação da Coordenação-geral do Sindec, na estrutura do MJ, subordinada diretamente ao DPDC.

A partir das duas primeiras rodadas de implantação, consolidou-se a metodologia de integração de um Procon ao Sindec, que contempla ainda hoje as seguintes fases: a) preparatória; b) mapeamento; c) capacitação; d) treinamento interno; e) produção; f) reciclagem.

Municipalização: a) Pioneiros– MG e GO; b) segunda fase – MT, RJ, SC e ES.

Estágio atual: a) Novos implementos tecnológicos; b) intensificação da municipalização; c) desenvolvimento de atividade de inteligência de informação – investimento em ferramentas, pessoal e rotinas de extração e análise de dados.

Recursos utilizados

Descrição dos recursos humanos, financeiros, materiais, tecnológicos etc.

Humanos: uma assessora especial do diretor do DPDC foi incumbida de gerenciar o projeto (tornando-se, posteriormente, coordenadora- geral), dois terceirizados e uma comissionada. Para o trabalho de TI, alocou-se pessoal do contrato em vigor no MJ: um gerente de projeto e desenvolvimento e dois analistas; nas primeiras implantações, o DPDC contou com auxílio de uma técnica do Procon/SP para os treinamentos, no convênio inicialmente firmado. Atualmente, a CG-Sindec conta com 15 funcionários.

Financeiros: de 2003 a 2005, utilizaram-se recursos de diversas rubricas; a partir de 2006, da rubrica CG-Sindec. Montante até 2008: custeio (incluindo terceirizados administrativos e de TI, excluindo despesa com pessoal) da ordem de R\$ 3,2 milhões; montante de capital da ordem de R\$ 1,1 milhão.

Tecnológicos: toda a tecnologia foi desenvolvida pela CGTI/MJ, utilizando-se contrato época vigente, a partir da plataforma obtida junto ao Procon/SP.

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

Em todas as fases de concepção e de implementação do Sindec, o DPDC trabalhou fortemente com a lógica de otimização de todos os recursos. Em concordância com o resultado dessa consultoria, o DPDC buscou parceria com a Fundação Procon/SP para obtenção do software por eles utilizado e também para conseguir autorização para alterar seu código-fonte e utilizá-lo como plataforma-base do Sindec. Essa parceria materializou-se na celebração de convênio pelo qual o DPDC repassou R\$ 100 mil para obtenção do software e da transferência do seu código-fonte. Na avaliação do DPDC, a utilização da plataforma de São Paulo resultou em economia inicial da ordem de R\$ 250 mil. Ademais, a primeira implantação do Sistema (Procon/BH) ocorreu dez meses após a transferência do código-fonte pelo Procon/SP ao DPDC. Se o desenvolvimento do Sindec fosse iniciado sem qualquer plataforma preexistente, estima-se que esse prazo seria de pelo menos quinze meses.

Outro aspecto importante é que todas as atividades de capacitação no Sindec privilegiam a formação de multiplicadores locais, o que resulta em economia substancial nas despesas com capacitação de usuários. Entre os multiplicadores formados, o DPDC sempre procura identificar potenciais colaboradores para ampliar a capacidade de atender às demandas de suporte e treinamento sem a necessidade de ampliação substancial da sua equipe fixa.

Outro ponto relacionado à eficiência da utilização de recursos está no trabalho mais específico de TI. No início do desenvolvimento do software do Sindec, ainda não haviam sido implementadas as atuais diretrizes para a gestão de tecnologia da informação no governo federal, que preconizam a centralização dessa atividade em estruturas dos ministérios especialmente dedicadas para tal finalidade. Desse modo, uma alternativa que existia, quando do início do Sindec, era a de o DPDC licitar e contratar um prestador de serviços de TI que oferecesse profissionais de todos os perfis, necessários para trabalhar exclusivamente para o desenvolvimento, implantação e manutenção do sistema. Todavia, foi escolhido outro caminho. Optou-se por utilizar recursos já contratados pela Coordenação-geral de Tecnologia da Informação (CGTI) do Ministério da Justiça. Para que o DPDC tivesse profissionais de TI dedicados ao Sindec em quantidade necessária, utilizando apenas recursos da CGTI, foi necessário esforço de planejamento e articulação bastante intensa entre o DPDC e a Secretaria Executiva do Ministério da Justiça. Mas a escolha não apenas se mostrou acertada, como também resultou ser a mais eficiente, pois, por questão de escala, a unidade de prestação de serviço de TI a ser contratada pelo DPDC seria certamente mais cara do que a que havia sido contratada pela CGTI. Desde o início do projeto não faltaram recursos de TI para desenvolvimento e manutenção do Sindec, uma vez que esse sistema é considerado hoje uma das soluções corporativas estratégicas do Ministério da Justiça.

Houve também a implementação de uma gestão que permite a interlocução a distância, por diversos canais (principalmente telefone e aplicativo de computador), para interação com os Procons, reduzindo-se, assim, as despesas com viagens.

Caracterização da situação atual

O Sindec é hoje uma realidade na defesa do consumidor do Brasil. Pode-se dizer que tanto as metas físicas de implementação dessa política foram alcançadas, quanto já podem ser constatados os efeitos na sociedade, decorrentes dessa implantação.

Mecanismos ou métodos de monitoramento e avaliação de resultados e indicadores utilizados

O DPDC desde o início tem modelos de gestão e ferramentas administrativas para monitorar a qualidade do trabalho executado no Sindec e o alcance dos resultados esperados a partir da implantação do sistema. Auxilia também no monitoramento e na produção de indicadores de resultados um aplicativo desenvolvido especificamente para esse fim – o Sistema de Controle do Atendimento ao Usuário (Sicau) –, que formaliza o diálogo entre o DPDC e os Procons integrados e gera informações gerenciais para a decisão.

Resultados quantitativos e qualitativos concretamente mensurados

Atualmente, o Sindec integra 23 Procons e o do Distrito Federal. Nos 23 estados, o sistema integra 64 Procons municipais. Considerando todas as unidades dos Procons integrados, o Sindec está presente em mais de 110 cidades brasileiras (alguns Procons estaduais contam com unidades em municípios). Desses Procons, há mais de 2 mil usuários cadastrados no sistema, que registra média mensal superior a 80 mil atendimentos. Ao todo, cerca de 2 milhões de consumidores de todo o Brasil têm suas demandas registradas no Sindec, e os seus relatos subsidiam ações locais e nacionais de prevenção e de repressão às condutas que infringem o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Um efeito desse quadro é que parte substantiva dos órgãos que compõem o chamado Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) – Artigos 105 e 106 do CDC –, incluindo a quase totalidade dos Procons estaduais, mantém-se integrada de forma permanente e sistemática. Hoje há uma gramática em matéria de defesa do consumidor e um conjunto harmônico de procedimentos praticados por ampla rede de órgãos públicos que defendem o consumidor em todas as regiões brasileiras. Isso favorece a adoção de ações estratégicas coordenadas e confere maior robustez para a coordenação e execução da política nacional de defesa do consumidor.

Há também resultados expressivos referentes ao aumento da transparência, perante a sociedade, do trabalho dos Procons, relacionados ao tratamento das demandas dos consumidores. Com relação a isso, uma das principais iniciativas é a publicação de cadastros de reclamações fundamentadas. Em 2009, a publicação dos cadastros nacional, estaduais e municipais está na sua quarta edição. Desde 2006, estados e municípios publicam simultaneamente os seus cadastros de reclamações fundamentadas. Em dezembro, o DPDC consolida essas publicações locais no cadastro nacional. Além de essa iniciativa representar o cumprimento efetivo de um dispositivo do CDC, representa fundamental ganho para o consumidor, para que esse exerça cada vez mais plenamente seu poder de escolha. O cadastro nacional de reclamações fundamentadas pode ser consultado no endereço <http://www.mj.gov.br/sindec> da internet.

Ainda no campo da transparência, está ativo, desde o segundo semestre de 2005, o chamado Sindec Consulta, que é um sítio da internet onde consumidores e demais interessados podem consultar informações dinâmicas e amplas sobre fornecedores e os problemas que esses enfrentam nos Procons.

Outro resultado obtido pelo DPDC, a partir da existência de informações consolidadas sobre problemas de consumo, é a maior interlocução que já começa a existir entre o DPDC e algumas agências reguladoras. Havia dificuldade para os órgãos de defesa do consumidor demonstrarem, de forma objetiva e científica, os problemas enfrentados pelos consumidores de serviços regulados. A existência de informação de qualidade e atualizada sobre esses problemas, enriquecida com detalhes, favorece o estabelecimento de diálogo entre órgãos reguladores e de defesa do consumidor, além de permitir o desenho e a

execução de medidas que combatam as questões mais críticas para os consumidores. Nesse sentido, há entendimentos avançados com a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e com o Banco Central do Brasil (Bacen). Há também uma agenda de diálogo sendo construída com outras agências e órgãos públicos, que certamente resultará em benefícios concretos para os consumidores. Ademais, há uma decisão da Casa Civil da Presidência da República de que informações sobre consumo, oriundas da base do Sindec, sejam componentes da Rede de Regulação e da metodologia de Análise de Impacto Regulatório, que estão sendo desenvolvidas no Programa de Fortalecimento da Capacidade Institucional para a Gestão em Regulação (PRO-REG), coordenado pela própria Casa Civil. Esse trabalho de articulação entre instituições diversas de governo, em prol da proteção e defesa do consumidor, no qual podem ser incluídos o Ministério Público e entidades civis, só está sendo viável porque hoje há informação confiável e atual em que se podem fundamentar estratégias e ações. Isso confere segurança institucional e jurídica a essas articulações.

Finalmente, um resultado da maior importância, que pode ser comprovado a partir da implantação do Sindec, foi o avanço da institucionalização e da gestão da defesa do consumidor nos estados e municípios. O trabalho de integração de órgãos públicos a um sistema de alcance nacional, que registra e gera demandas, implicou a necessidade de reformulação de fluxos de trabalho e de formalização de procedimentos. Diversos Procons, para serem integrados ao Sindec, passaram por reformulação administrativa e, em alguns casos, até da estrutura física. Há vários exemplos de Procons que tiveram, na integração do Sindec, o fator que os impulsionou para a promoção da própria informatização do órgão público, pois se tratava de pré-requisito para a instalação do sistema. No processo de municipalização do Sindec, há prefeituras que estão criando seus órgãos de defesa do consumidor com uma estrutura administrativa já adaptada aos fluxos e procedimentos do sistema.

O efeito direto disso é que os órgãos públicos que se mobilizaram em torno do objetivo de integrar o sistema tiveram, com o passar do tempo, ganho importante da produtividade dos seus recursos e a ampliação de canais de atendimento aos consumidores. Isso tem representado efetivamente ampliação e melhora na prestação do serviço de atendimento aos consumidores que enfrentam diariamente problemas no mercado de consumo.

Lições Aprendidas

Soluções adotadas para a superação dos principais obstáculos encontrados

Certamente, o principal fator para o sucesso do Sindec é que, em todo o tempo, o DPDC perseguiu de maneira severa o estabelecimento de cooperações e parcerias. Isso é válido não só para os interlocutores externos, mas também para os atores internos do Ministério da Justiça (área de apoio, consultoria jurídica, área de tecnologia, área de logística etc.). Essa lógica se aplicou tanto para as áreas técnicas, quanto para a própria área orçamentária do ministério.

Embora o DPDC não contasse com parcela grande de recursos, o tema da defesa do consumidor tem apelo importante perante todas as pessoas. De posse de proposta inovadora, o DPDC conseguiu construir uma rede de cooperação que envolveu a área jurídica do Ministério da Justiça, a área de TI, a de logística e os atores externos. Embora o DPDC fosse o responsável pelas decisões relacionadas à solução de problemas, sempre se conseguiu a cooperação para a busca de alternativas diante dos entraves naturais do processo.

Outra questão importante é que o DPDC procurou sempre aproveitar todas as oportunidades políticas para obter recursos e fortalecer as suas ações. A obtenção da

plataforma básica no Procon/SP, a criação de uma Coordenação-geral do Sindec na estrutura do Ministério da Justiça, a celebração de parcerias com outros órgãos do governo são exemplos dessa diretriz.

Fatores críticos de sucesso

O foco no estabelecimento de parcerias e a estratégia de aproveitar as oportunidades políticas constituíram os principais fatores críticos de sucesso na implantação do Sindec.

Porque a iniciativa pode ser considerada uma inovação?

A partir do momento que se resolveu trabalhar em uma iniciativa que procurava reforçar o cumprimento de dois comandos legais extremamente importantes – o de fazer com que órgãos públicos e entidades civis de defesa do consumidor atuem como um sistema sob a coordenação de um órgão federal (Artigos 105 e 106 da Lei n.º 8.078/90, Código de Defesa do Consumidor) e o de dar transparência à sociedade das reclamações de consumidores contra fornecedores –, o DPDC implementou ação de caráter estruturante que reúne todos os principais atributos de uma boa política pública.

O primeiro deles é que o Sindec privilegia de forma fundamental a lógica da formação de parcerias para concepção e execução da ação pública. A relação baseada na confiança, na segurança institucional e na construção e preservação de parcerias sólidas não é só baluarte do Sindec, mas também o principal fator que explica seu sucesso.

O segundo atributo de uma boa política pública, fortemente trabalhado em todas as fases do Sindec e que constitui a essência desse sistema, é a informação. É conhecida a dificuldade que os órgãos públicos (e até privados) têm no Brasil de dispor de informação para dimensionar suas ações e para tomar decisões. Pois a informação é justamente um dos pilares do Sindec, o que vem favorecendo, inclusive, a adoção de mecanismos objetivos de controle e de avaliação de resultados da política pública.

O terceiro atributo trabalhado pelo Sindec é o da gestão. A implantação do sistema tanto exigiu a revisão de fluxos do trabalho e dos procedimentos dos atores envolvidos, como ofereceu poderosa ferramenta para a gestão das demandas, que resultou na ampliação de canais de acesso aos consumidores e em ganhos importantes de produtividade para os Procons.

O quarto atributo de uma boa política pública, trabalhado pelo Sindec, é o da transparência. A partir do Sindec, toda a sociedade, em especial os consumidores, passou a contar com uma ferramenta que expõe o trabalho diário dos Procons integrados na defesa do consumidor, indicando os fornecedores envolvidos, as condutas e os procedimentos com que essas demandas são tratadas. Dá publicidade também aos cadastros de reclamações fundamentadas, o que finalmente materializa em larga escala o preconizado no Artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Por reunir todos esses atributos, o Sindec se tornou hoje referência brasileira da defesa do consumidor e um dos eixos estruturantes da política nacional de defesa do Consumidor, conduzida pelo DPDC.