

Relatório Final

Contrato N° 02/2009

**Conformação do Modelo de Dados do Sistema Nacional
de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec**

Elaboração

Maria Tereza Alves

Novembro / 2009

Conteúdo

Item	Descrição	Pág.
01	Sumário.....	02
02	Introdução.....	02
03	Desenvolvimento do trabalho	03
04	Conceitos Gerais da nova proposta.....	04
05	Distribuição por Área.....	10
06	Interpretação dos Problemas.....	11
07	Situações excepcionais	13
08	Relacionamento de Tabelas.....	14
09	Identificação de Assuntos Regulados.....	17
10	SAC.....	19
11	Temas relacionados.....	21
12	Recomendações	23
13	Anexos.....	23

1. Sumário

O presente relatório, tem por objetivo, apresentar os resultados do trabalho de conformação das tabelas de classificação de demandas no Sindec, que foi iniciado à quase 5 (cinco) meses e contou com a participação de inúmeros envolvidos na rotina da defesa do consumidor.

São citados em primeiro lugar, o objetivo desse trabalho e a metodologia utilizada, com breve comentário a respeito de cada etapa realizada para desenvolvê-lo. O próximo tópico, já apresenta a nova estrutura da tabela, confirmando uma tendência desde o relatório preliminar, de detalhar todos os níveis da tabela atual e criar conceitos únicos para cada nível. Estas regras são colocadas de forma concisa também neste tópico, e para cada uma, segue um exemplo.

Em relação ao conteúdo das tabelas (temas tratados pelo Sindec), os tópicos sobre a distribuição por área e interpretação de problemas (5 e 6 respectivamente), esclarecem as principais alterações em relação à tabela vigente e introduzem novos conceitos de classificação. Para conteúdos não previstos ou fora do contexto das relações de consumo, há sugestões a serem implementadas no sistema.

Os próximos assuntos do relatório, apontam a viabilidade tecnológica da nova estrutura, inclusive com a identificação dos assuntos regulados no sistema. Para isso, são apresentados alguns modelos de relacionamento das tabelas, com o objetivo único de ilustrar uma, entre tantas possibilidades de modelagem de dados. Outro modelo de relacionamento e filtro nas tabelas do Sindec, refere-se ao SAC, que na nova estrutura tem tratamento especial no momento da classificação.

Por fim, são citadas algumas questões que foram levantadas durante o trabalho, e que embora não façam parte do escopo, merecem registro neste relatório por serem estritamente ligadas ao sistema. No encerramento do relatório, constam algumas recomendações para implementação do trabalho.

2. Introdução

O banco de dados do Sindec – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, consolida diariamente, inúmeras demandas de consumidores, moradores em várias cidades do Brasil, o que significa, que mesmo por amostragem, conseguimos traçar, com base nesse banco, um cenário bem definido das relações de consumo praticadas no país. Com a diversidade de temas tratados em todas as regiões, o Sindec tem se tornado uma fonte de consulta, para vários outros órgãos que direta ou indiretamente, analisam questões acerca das relações no mercado de consumo.

Para atender também ao PRO-REG - Programa de Fortalecimento da Capacidade Institucional para Gestão em Regulação, que enseja utilizar seus dados na Análise do Impacto Regulatório, foi concluído que seria necessária, certa conformação das tabelas do sistema, para que os assuntos regulados possam ser identificados dentro de todos os temas tratados e a linguagem utilizada, mais próxima das agências reguladoras.

Depois do estudo dos dados e das tabelas atuais, entrevistas, pesquisa de outros modelos, coleta de material das agências reguladoras e de outros órgãos, e muitas discussões com agentes do sistema, foi elaborada uma proposta para o novo modelo das tabelas de classificação do Sindec, que atende ao propósito de análise, por parte do PRO-REG.

Essa proposta foi construída com a participação de representantes de todos os perfis de usuários do Sindec : aqueles que inserem, manipulam, consultam ou analisam os dados do sistema, pois somente dessa forma, a proposta de um novo modelo consegue atender à todos os agentes envolvidos, sem dificultar sua implementação.

Para melhor compreensão do resultado do trabalho, a recomendação é a leitura também, do relatório preliminar (anexo IV) que detalha as primeiras fases do estudo sobre as tabelas.

3. Desenvolvimento do Trabalho

O trabalho desenvolvido trilhou um caminho de seis grandes etapas, e embora chamada de “etapas” algumas progrediram concomitantemente com outras :

3.1 Estudo e mapeamento das tabelas em vigor, juntamente com a análise e interpretação dos dados registrados nessas tabelas.

3.2 Entrevistas individuais, workshop e dinâmica em grupo, com os agentes envolvidos no processo de coleta, processamento e saída dos dados do Sindec, ou seja, com os atendentes que registram as demandas, com os profissionais de TI alocados no desenvolvimento, manutenção e extração dos dados do sistema, e com os analistas dos dados compilados.

3.3. Leitura de considerável número de relatos (em torno de 11.000) registrados no banco de dados (fala do consumidor), para avaliação do grau de adequação das tabelas em vigor em relação às demandas.

3.4 Pesquisa de outros modelos de classificação, utilizados por órgãos que tratam de temas relacionados ao consumidor; coleta de material sobre as estruturas de classificação nas agências reguladoras; pesquisa (algumas “in loco”), de algumas práticas e terminologias utilizadas pelos estabelecimentos comerciais para classificar seus produtos e serviços.

3.5 Oficinas de discussão com alguns representantes do DPDC e dos Procons Estaduais de São Paulo, Goiás, Mato Grosso e Espírito Santo, inclusive com distribuição de tarefas aos participantes. É importante ressaltar que a nova estrutura que está sendo proposta, foi validada por esse grupo.

3.6 Compilação e Adaptação de todas as propostas, sugestões, exercícios, e todos os outros materiais produzidos, para o novo modelo. Após essa adaptação, o modelo final e os novos conceitos foram apresentadas ao DPDC.

4. Conceitos Gerais da nova proposta

Após todo o trabalho de entrevista e discussão, um dos conceitos que todos admitem ser bastante funcional, é a distribuição das demandas por Área, definida como grandes segmentos de mercado. Embora esse conceito tenha permanecido, algumas alterações foram efetuadas, com o objetivo de facilitar a análise. Das sete áreas existentes na tabela em vigor, 4 (quatro) delas permaneceram com o mesmo nome e quase que, mesmo conteúdo : **Alimentos, Produtos, Assuntos Financeiros e Saúde**. Duas outras, **Serviços Essenciais e Serviços Privados** formaram uma única área, chamada somente de Serviços. A área de **Habitação** foi extinta e seu conteúdo distribuído nas áreas de Serviços (Locação e Condomínio), por se entender que esses assuntos estão estritamente ligados à prestação de serviço, e em Assuntos Financeiros (Aquisição, Incorporação, Financiamento, Consórcio e Seguro Imobiliário) por ter sido constatado mediante estudo, que a maioria das questões relacionadas à esses assuntos

é de natureza financeira. Por último, foi criada a área de **Telecomunicações**, dada a relevância dentro do Sindec em volume de demandas. Na tabela em vigor, esse segmento está distribuído nas áreas de Serviços Essenciais e Serviços Privados.

Em relação aos outros níveis de classificação (Assunto e Problema), a proposta de uma nova tabela, além do objetivo de facilitar a classificação e a análise das demandas, deve contemplar também, uma solução para as várias exceções às regras da tabela em vigor. Um exemplo disso são os itens que foram inseridos ao longo de sua utilização, de forma emergencial, sem obedecer uma lógica única de inclusão. Esses pontos foram apontados em relatório preliminar e dentre todos, os três principais, foram totalmente solucionados na nova proposta :

4.1 Sistematização dos Assuntos

O termo **Assunto** na proposta da nova tabela refere-se à categorização dos produtos e serviços, objeto das demandas dos consumidores junto aos Procons. Essas categorias foram criadas, seguindo a terminologia já utilizada pelo mercado de consumo, para apresentar seus produtos e serviços, facilitando dessa forma, a compreensão por parte de todos os agentes envolvidos no processo ou por aqueles que simplesmente queiram efetuar consultas acerca do assunto. A subdivisão do **Assunto** é chamada de **Objeto**, que quando necessário, poderá ser inserido em categorias já existentes ou ensejar a criação de outras, é claro, sempre seguindo um critério único de agrupamento. Se o mercado passar a utilizar outro nome para determinada categoria, é possível alterar também no Sindec, sem prejuízo do histórico, e se algum objeto passa a pertencer à outra categoria, segundo o mercado de consumo, é possível também, efetuar a alteração no Sindec, e automaticamente transferir seu histórico. Seguindo esse conceito de sistematização, possivelmente, não encontraremos um objeto, seja ele produto ou serviço, em duplicidade na tabela, além do que, dessa forma, facilita a busca pelas temas tratados dentro de cada área. Exemplos :

Área	Assunto	Objeto
Alimentos	Laticínios	Leite
		Queijo
		Manteiga
		logurte
	Bebidas	Água
		Suco
		Refrigerante
		Bebidas alcoólicas

Serviços	Serviços Postais	Correspondência
		Bens e valores
	Ensino Regular	Infantil
		Fundamental
		Médio
	Superior	

4.2 Especificidade dos Problemas

A segunda questão em mesmo grau importância, na tabela em vigor, é a necessidade em alguns casos, de maior especificidade na descrição do problema. Para solucionar a questão, os problemas também foram categorizados segundo o tipo de lesão que indicam. O termo **Problema** na nova proposta, passou a significar a categoria ou agrupamento das lesões sofridas, que passaram a ser denominadas de **Ocorrências**. Com esses agrupamentos, é possível tanto a análise analítica por **Ocorrência**, como a sintética por **Problema**. Exemplos :

Problema	Ocorrência
Contrato	Período de fidelização acima do permitido
	Recusa em cancelar o serviço dentro do prazo de arrependimento
	Imposição indevida de multa rescisória
Oferta	Produto entregue diferente do pedido
	Promoção excluída antes do prazo
	Enganosa em relação à prazos, valores e taxas
Cobrança	Cobrança referente à pagamento já efetuado
	Cobrança em desacordo com uso / consumo
	Cobrança relacionada à eventos anteriores à contratação

4.3 Análise de temas regulados

O terceiro principal ponto a ser solucionado, refere-se à identificação e filtro para análise, dos assuntos regulados e respectivos órgãos de competência de regulação. Para a resolução dessa questão, foram levantados todos os itens regulados atualmente pelas agências e destacados dentro da estrutura, no nível hierárquico de **Objeto**, dentro das respectivas categorias, que podem ser total ou parcialmente reguladas. Na tabela em vigor, alguns itens regulados figuravam juntamente com outros não passíveis de regulação, como por exemplo o item Transportes, que tratava de todos os tipos de transportes, sem distinção da modalidade. Em capítulo posterior, veremos como a identificação será tratada pelo sistema. Exemplo :

Área	Assunto	Objeto
Serviços	Transporte Terrestre	Passageiro Municipal
		Passageiro Semi-Urbano
		Passageiro Intermunicipal
		Passageiro Interestadual
		Passageiro Internacional
	Transporte Aéreo	Passageiro Vôo Doméstico
		Passageiro Vôo Internacional
Saúde	Medicamentos	Alopáticos
		Homeopáticos
		Fitoterápicos
	Produtos de Higiene e Cosméticos	Protetor Solar
		Alisantes / Tinturas
	Cosméticos em Geral	
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Linha
		Plano
		Serviços Adicionais

*** Todos os objetos em negrito serão identificados como regulados no banco de dados

4.4 Estrutura para a nova proposta

A estrutura abaixo, é fruto de adaptação que pretende atender a maioria das expectativas dos envolvidos do Sindec, é já tinha sido esboçada no relatório preliminar:

Área	Assunto	Objeto	Problema	Ocorrências
Saúde	Plano de Saúde	Individual / Familiar	Vício de Qualidade	Alteração / Descredenciamento de
			Oferta	Autorização de exames / procedimento
		Coletivo		
	Serviço			

4.5 Outros conceitos e regras na construção das tabelas

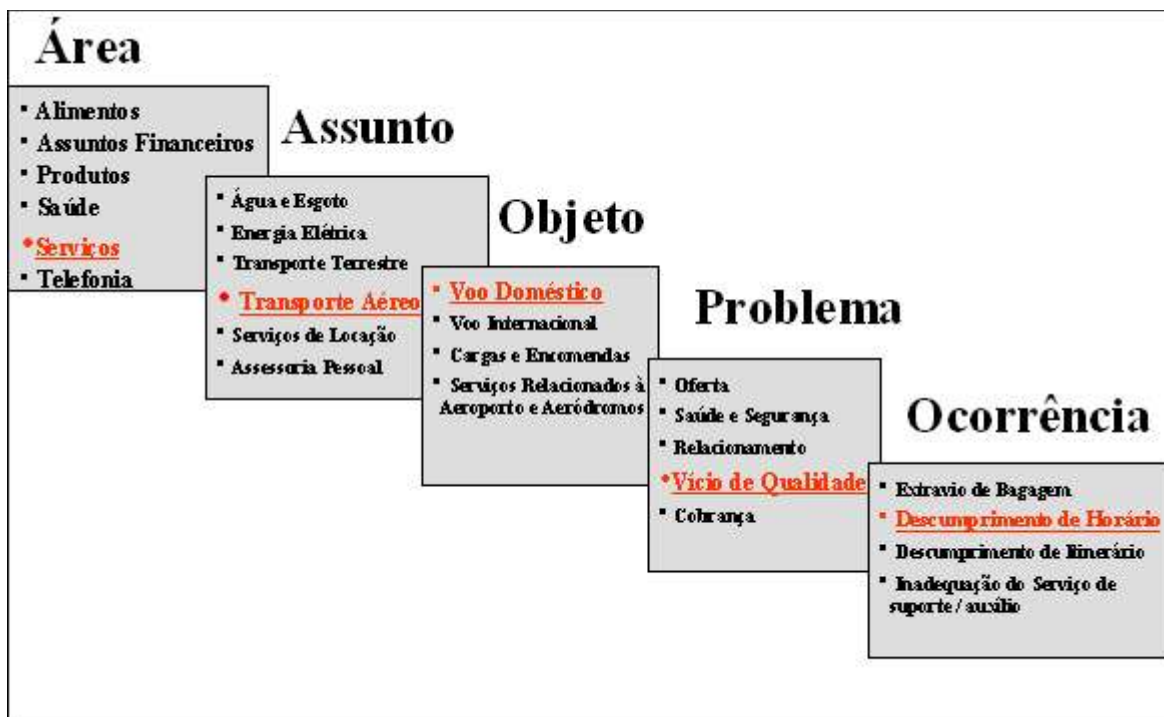
- Nomenclatura de Assuntos e Objetos : A inclusão dos assuntos e objetos devem se referir **sempre à um produto ou serviço**, e evitar casos encontrados na tabela em vigor, de produtos ou serviços listados no mesmo nível hierárquico do estabelecimento que o provê. Na proposta atual existe uma exceção que ainda será analisada pelo DPDC, que é o Provedor de Conteúdo, que embora soe extremamente familiar como um serviço, pode sugerir também um tipo de fornecedor. Exemplos : Vegetais, Laticínios, Eletrodomésticos, Microcomputadores, Plano de Saúde, Medicamentos, Financiamento Imobiliário, Seguro de Vida, Telefonia Fixa, Telefonia Móvel, Serviços automotivos, Manutenção de equipamentos e Utensílios.
- Nas descrições das ocorrências deve constar **sempre a indicação de uma lesão**, para que comunique uma mensagem, mesmo sem os outros níveis. Exemplos : Cobrança em desacordo com uso / consumo, Fornecimento de serviço sem solicitação prévia, Embalagem violada, Serviço anunciado em falta, Bloqueio / Suspensão indevida do serviço. Há alguns serviços prestados pelo Procon, que não configuram resolução de reclamações e sim, auxílio com os cálculos principalmente de parcelas, antecipações e juros de financiamentos; auxílio em relação à procedimentos de recall e intermediação por parte do Procon no parcelamento da dívida do consumidor. Esses três tipos de serviços, estão cadastrados como ocorrências, mas suas descrições relatam exatamente seu objetivo, sem dar a interpretação de lesão, e são portanto, as exceções encontradas dentro da tabela.
- Alguns produtos ou serviços de grande relevância para análise, tiveram tratamento diferenciado dentro da estrutura da tabela, como é o caso de Medicamentos, que poderia ser um **Objeto** dentro do **Assunto Produtos relacionados à Saúde**, mas figura como uma categoria (Assunto) dentro da área de Saúde e como tal, também possui subdivisões (Objetos), segundo alguns tipos (alopático, homeopático, fitoterápico, etc). Outro exemplo é o tema Crédito Consignado que poderia ser compreendido dentro de “Empréstimos”, mas por sua relevância na análise, figura como um objeto destacado dentro do **Assunto Crédito**.

- Dentro de algumas categorias (Assuntos ou Problemas) foi criado um item, para que produtos ou serviços que pertençam ao grupo, mas não foram listados, possam ser classificados neste nele. A recomendação é que periodicamente, esse item seja analisado e caso tenha alguma produto ou serviço que mereça destaque, deve ser incluso como um **Objeto**. Exemplo : Demais Eletrodomésticos, Demais Serviços de Assessoria Pessoal, Demais Mídias de Gravação.
- As categorias de **Ocorrências** denominada **Problema** na nova proposta, possui terminologia bem próxima ao Código de Defesa do Consumidor, regra que atende todos os agentes envolvidos com essa política pública, mas que também é de fácil compreensão por outros interessados menos familiarizados com o CDC. Exemplo : Oferta, Contrato, Vício de Qualidade, Vício de Quantidade, Publicidade.

Seguindo as orientações acima, é grande a probabilidade de que essa proposta atenda ao sistema, sem que seja necessário reavaliar seu conteúdo e estrutura, num curto espaço de tempo, uma vez que sempre é possível incluir itens em todas os níveis sem quebrar os conceitos.

Também nessa estrutura, é possível grande número de combinações para analisar as demandas e criar indicadores. Embora um nível seja sempre ligado ao anterior no relacionamento das tabelas, a combinação para análise não precisa seguir esse modelo. Exemplos : Analisar ocorrências por Área, sem detalhar o assunto, objeto ou problema; analisar ocorrências por objeto, consolidando os outros níveis; analisar o problema por objeto, ou ainda diretamente por assunto, etc.

A nova proposta possui em torno de 75 **Assuntos**, 390 **Objetos**, 19 **Problemas** (excetuando as do SAC) e 300 **Ocorrências** (excetuando as do SAC), resultando num total aproximado de 14.900 combinações, que são exibidas em pequenas quantidades a cada opção escolhida (média de 12 Assuntos por Área, média de 6 Objetos por Assunto, média de 13 Problemas por Objeto e média de 6 Ocorrências por Problema). Esse fator é possível, em decorrências do relacionamento das tabelas que só exibe aquelas opções, que são pertinentes ao nível anteriormente escolhido. Exemplo :



5. Distribuição por Área

A nova proposta completa encontra-se no final do presente relatório (anexo I), mas cabe neste tópico, alguns comentários sobre cada Área.

5.1 Alimentos : Além de todas as categorias alimentícias, foi incluso um **Assunto** relacionado aos serviços prestados pelo estabelecimento que os comercializa, tais como a entrega dos alimentos, a cobrança, as condições sanitárias do estabelecimento e o tratamento dispensado ao consumidor.

5.2 Produtos : Nessa das área com um dos maiores números de **Objetos** (mercadorias à venda), também é possível inserir demandas acerca dos serviços prestados pelo estabelecimento. Em relação à Alimentos, a diferença está no caso da entrega da mercadoria e no fornecimento de documentação relacionada ao produto, que aqui, foi concluído que faz sentido relacioná-los diretamente ao produto, e não ao serviço do estabelecimento.

5.3 Saúde : Nesta área, constam os serviços relacionados à Saúde (Planos de Saúde, serviços hospitalares, ambulatoriais, farmacêuticos, referentes à exames e reabilitação, além dos produtos relacionados à saúde (medicamentos, aparelhos de diagnóstico, aparelhos corretivos, cosméticos e saneantes). No caso dos serviços de saúde, a relação comercial (contrato, cobrança, relacionamento) está prevista em cada objeto, mas no caso dos produtos dessa área, da mesma forma que em Alimentos e Produtos, também é necessário um item acerca dos serviços prestados pelos estabelecimentos que comercializam esses produtos.

5.4 Serviços : Os assuntos classificados nesta área, contemplam no **Objeto**, tanto as questões de comercialização, como o próprio serviço, que normalmente são bastante relacionados e de difícil separação. Os **Assuntos** Água e Esgoto, Energia Elétrica e Gás Encanado se repetem nos **Objetos**, pois nestes casos, não foi encontrado nenhum tipo de análise que justificasse uma subdivisão.

5.5 Assuntos Financeiros : Além das categorias de contas bancárias, cartão de crédito, crédito, investimento, consórcio e seguro, como dissemos anteriormente, algumas questões relacionadas à Imóveis passaram a fazer parte dessa Área. No entanto, essas questões encontram-se separadas de acordo com o assunto tratado e não dentro de uma só categoria.

5.6 Telefonia : Conceitualmente, essa área foi a que mais sofreu mudanças, o que faz com que tenha mais considerações sobre sua estruturação.

No caso de telefonia fixa e móvel, as questões comerciais estão relacionadas com o **Objeto** denominado Plano, as tarifas praticadas com o **Objeto** Ligações, e aspectos técnicos com o **Objeto** Linha. Os serviços adicionais, tratados à parte, possui questões comerciais e técnicas.

Em TV por Assinatura, o conceito para Plano e Serviços adicionais é o mesmo da telefonia fixa e móvel, e o equivalente à Linha, é o **Objeto** Acesso / Sinal.

No **Assunto** Internet, o **Objeto** Provedor de Conteúdo possui tanto as questões comerciais do plano como as questões técnicas de funcionamento do serviço. Esse item não trata de conexão, que está relacionada somente aos **Objetos** Serviços de Internet fixa e Serviços de Internet móvel. Atualmente, a maioria dos provedores de conexão, também administram e-mail, segurança e conteúdo, e neste caso, a demanda deve ser classificada no **Objeto** que trata também da conexão.

O **Objeto** Convergência / Pacote de serviços, deve ser utilizado quando há demanda para mais de um assunto adquirido conjuntamente (Telefonia, TV por Assinatura e Internet).

Esse conceito não foi consenso no grupo, e minha recomendação é que, se há mais de um **Assunto** a ser tratado, justifica a abertura de mais de mais de uma demanda, com a possibilidade de identificar no sistema, se ele faz parte de um “Pacote”, subsidiando a análise das questões da convergência de serviços.

6. Interpretação dos Problemas

Abaixo estão colocadas resumidamente, como interpretar cada categoria de **Ocorrências, os Problemas.**

6.1 Acessibilidade : Relacionada à serviços que pretendem atender à consumidores com algum tipo de deficiência, como no caso do atendimento para deficientes auditivos na área de telefonia.

6.2 Cálculo : Dúvidas principalmente nas questões financeiras relacionadas ao cálculo de parcelas, antecipações, saldos devedores, com o objetivo de esclarecimento ou negociação junto aos fornecedores.

6.3 Cobrança : Discordância de formas de cobrança ou dos valores cobrados.

6.4 Conta / Fatura : Relacionado à documentos para pagamento e à própria operação de pagamento.

6.5 Contrato : Todas as questões que permeiam a contratação, desistência, cancelamento de produtos e serviços, e regras de devolução de valores.

6.6 Embalagem : Utilizadas para questões de acondicionamento e apresentação de alimentos, produtos e medicamentos.

6.7 Falsificação e Adulteração : Nessa categoria, utiliza-se o termo “indício de” porque nem sempre é possível constatar indubitavelmente essa lesão. Na Área de Saúde, esses indícios são tratados dentro da categoria de Saúde e Segurança.

6.8 Informação : Trata da ausência ou inadequação de informações obrigatórias que devem acompanhar os alimentos, produtos e medicamentos, ou em relação àquelas que deveriam ser passadas ao consumidor no momento da aquisição de qualquer tipo de serviço.

6.9 Intermediação : Solicitação ao Procon para intermediar, principalmente parcelamento de dívidas em atraso.

6.10 Negativação : Para quando houver irregularidades no envio ou permanência do nome do consumidor nos serviços de proteção ao crédito.

6.11 Oferta : Refere-se às diferenças entre as condições (técnicas ou comerciais) ofertadas dos produtos e serviços e as situações encontradas, depois de entregues ou concluídos, inclusive em relação ao preço.

6.12 Portabilidade : Para questões de transferências de serviços para outros fornecedores, mantendo algumas características.

6.13 Publicidade : Contestação da forma publicitária na qual o produto ou serviço é apresentado.

6.14 Relacionamento : Sobre o tratamento recebido no atendimento presencial quando o **Objeto** é regulado e possui SAC, e nos outros casos, para todos os

tipos de atendimento. O termo “atendimento” não foi utilizado para não causar confusão quando ele é inerente ao serviço, como no caso de alguns serviços da Área de Saúde, que a expressão “ser atendido”, significa a prestação do próprio serviço. As questões do SAC serão tratadas em outro tópico.

6.15 Responsabilidade Complementar : Obrigações que não são diretamente ligadas ao produto ou serviço, mas à qualquer outra ação obrigatória dentro de um processo que envolve uma relação de consumo. A meia entrada, o atendimento prioritário e a continuidade de fabricação de peças de reposição, são alguns exemplos.

6.16 Saúde e Segurança : Situações que possam colocar em risco, a integridade física do consumidor. Em Assuntos Financeiros, essa categoria é tratada somente como **Segurança** e refere-se estritamente à utilização indevida de dados pessoais (cadastrais e financeiros).

6.17 Validade : Relacionada ao vencimento de produtos e a inadequação dessa informação em Alimentos e Produtos.

6.18 Vício de Qualidade : Utilizado para registrar ocorrências que tratam da má prestação do serviço ou de produtos que não correspondam às suas especificações.

7. Situações Excepcionais

7.1 Itens não previstos : a sugestão para o caso de surgir um item não previsto na tabela, em qualquer nível hierárquico, é criar um recurso de registro temporário no sistema, com a identificação de “a classificar”, até que um responsável pela auditoria de dados local, avalie se é possível sua classificação naquele momento, ou solicite ao DPDC sua inclusão, que também deve avaliar e fornecer uma devolutiva para o caso. Assim que solucionado, o responsável local efetua a classificação definitiva e o registro sai da condição de “temporário”. Os trâmites e documentações relacionados à demanda em questão, não devem ser interrompidos durante esse processo, que deve ficar transparente ao consumidor. Essa situação, possivelmente não será uma prática comum, já que a nova proposta possui todos os itens da tabela em vigor, acrescido de outros, que o grupo identificou ser necessário incluir, além da opção “demais produtos ou serviços” dentro de categorias, onde não foi possível relacionar todos os itens.

7.2 Serviços prestados pelo Procon : À exemplo de algumas Agências Reguladoras, que mantêm Ouvidoria para os próprios serviços, o Procon poderia também, manter um sistema de gestão para os serviços que presta além de sua finalidade principal. Atualmente, esse serviço é composto basicamente, pelo

fornecimento de informações, são registrados nas tabelas do Sindec sob o título de “Informações sobre o Procon”, dentro da área de Serviços Privados. Em alguns estados, o volume desses registros é bem considerável, podendo assim distorcer estatisticamente, quando a análise é consolidada por Área. Nesse novo sistema de gestão, com alguma interface com o Sindec para otimizar o tempo de registro, os tipos de manifestações poderiam ser divididos em : Sugestão, Elogio, Informação e Reclamação. Os dados, da mesma forma que todos os outros, poderiam ser transmitidos ao DPDC, que teria a oportunidade de consultar e planejar estrategicamente, algumas ações julgadas necessárias, baseadas nos dados inseridos.

8. Relacionamento das Tabelas

Para corroborar a viabilidade técnica da proposta da nova estrutura, foi elaborado um modelo de relacionamento das tabelas, que permite visualizar a ligação de cada item aos níveis anteriores, segundo sua pertinência. Esse modelo não pretende ser uma sugestão, haja vista, que não houve estudo, nem testes de performance do banco de dados, tarefa reservada aos profissionais de tecnologia, com condições técnicas bem mais favoráveis, para elaborar a modelagem. O objetivo das ilustrações abaixo é somente mostrar que é possível essa estruturação.

Relacionamento Área x Assunto x Objeto

Cod. Área	Descrição Área
1	Alimentos
2	Produtos
3	Assuntos Financeiros

Cod. Área	Cod. Assunto	Descrição Assunto
1	10	Vegetais
1	11	Laticínios
1	12	Bebidas
2	13	Eletrrodomésticos
2	14	Informática
2	15	Limpeza
3	16	Crédito
3	17	Consórcio
3	18	Seguro

Cod. Área	Cod. Assunto	Cod. Objeto	Descrição Objeto
1	10	100	Vegetal processado
1	10	101	Fruta in natura
1	10	102	Grão in natura
1	11	103	Leite
1	11	104	Manteiga
1	11	105	Iogurte
1	12	106	Cerveja
1	12	107	Refrigerante
1	12	108	Suco
2	13	109	Fogão
2	13	110	Geladeira
2	13	111	Freezer
2	14	112	Monitor
2	14	113	Periféricos
2	14	114	Suprimentos
2	15	115	Saneantes
2	15	116	Descartáveis
2	15	117	Dedetizadores
3	16	118	Empréstimo
3	16	119	Cartão de Crédito
3	16	120	Leasing
3	17	121	Imóvel
3	17	122	Veículo
3	17	123	Passagens
3	18	124	Vida
3	18	125	Habitacional
3	18	126	Veículo

Relacionamento Problema x Ocorrência

Cod. Problema	Descrição Problema
1000	Validade
1001	Qualidade
1002	Informação
1003	Publicidade
1004	Embalagem
1005	Oferta
1006	Saúde e Segurança
1007	Vício
1008	Contratação
1009	Parcelas
1010	Entrega
1011	Quitação
1012	Contemplação

Cod. Problema	Cod. Ocorrência	Descrição Ocorrência
1000	5000	Data de validade vencida
1000	5001	Data de validade inexistente
1000	5002	Data de validade ilegível
1000	5003	Data de validade remarcada
1001	5004	Presença sujidades, objetos estranhos
1001	5005	Alteração de odor, sabor e aspecto
1001	5006	Ausência de Preço
1002	5007	Sem informação de origem / procedência
1002	5008	Ausência de informações nutricionais
1002	5009	Alteração de peso, volume e quantidade da embalagem, sem informação
1003	5010	Abusiva discriminatória
1003	5011	Abusiva que incita violência
1003	5012	Abusiva que explora o medo e superstição
1003	5013	Abusiva que explora a inocência da criança
1004	5014	Embalagem violada
1004	5015	Embalagem amassada, enferrujada
1005	5016	Descontinuidade da oferta de peças e componentes
1005	5017	Recusa em cancelar dentro do prazo de arrependimento
1005	5018	Demora na montagem
1005	5019	Não entrega de brinde
1005	5020	Produto entregue diferente do pedido
1005	5021	Produto não entregue
1006	5022	Causou acidente de consumo
1006	5023	Causou reação adversa
1006	5024	Comunicação de periculosidade ou risco
1006	5025	Descumprimento do recall
1006	5026	Produto adulterado
1006	5027	Produto falsificado
1007	5028	Produto entregue com vício
1007	5029	Vício não sanado – alegação de mau uso
1007	5030	Vício não sanado – dificuldade em acionar assistência técnica
1007	5031	Vício não sanado durante o prazo legal
1008	5032	Contestação de taxas e juros na adesão
1008	5033	Contrato não possui clareza nas cláusulas
1008	5034	Não recebeu cópia do contrato
1008	5035	Recusa na concessão sem justificativa
1008	5036	Venda casada
1009	5037	Cobrança de multa/juros maior que o acordado
1009	5038	Cobrança de parcela já quitada
1009	5039	Cobrança do valor da parcela maior que o acordado
1009	5040	Contestação de percentual de reajuste
1009	5041	Depósito / pagamento não foi reconhecido pelo sistema financeiro
1009	5042	Quantidade de parcelas maior que o acordado
1009	5043	Recusa em aplicar desconto para antecipar parcela
1010	5044	Cobrança de despesas de moradia antes da entrega
1010	5045	Demora na entrega / não entrega do imóvel
1010	5046	Entrega do imóvel com problemas de estrutura
1010	5047	Entrega do imóvel diferente do contrato
1011	5048	Cobrança de parcela após a quitação
1011	5049	Cobrança de taxas para efetuar quitação
1011	5050	Discordância de condições para antecipar quitação
1011	5051	Recusa em receber quitação total
1012	5052	Não houve contemplação após todo o valor pago
1012	5053	Promessa de contemplação em determinado período não cumprida
1012	5054	Promessa de contemplação após determinado valor pago não cumprida
1012	5055	Meio de transporte / acomodações diferente do contrato
1012	5056	Dificuldade / recusa em remarcar data da viagem

Área x Assunto x Objeto x Problema x Ocorrência

Cod. Área	Cod. Categoria	Cod. Objeto	Cod. Problema	Código Ocorrência
1	10	100	1000	5000
1	10	100	1000	5001
1	10	100	1000	5002
1	10	100	1000	5003
1	10	100	1001	5004
1	10	100	1001	5005
1	10	100	1001	5006
1	10	100	1002	5007
1	10	100	1002	5008
1	10	100	1002	5009
1	10	100	1003	5010
1	10	100	1003	5011
1	10	100	1003	5012
1	10	100	1003	5013
1	10	100	1004	5014
1	10	100	1004	5015
1	10	101	1001	5004
1	10	101	1001	5005
1	10	101	1001	5006
1	10	101	1003	5010
1	10	101	1003	5011
1	10	101	1003	5012
1	10	101	1003	5013
1	11	103	1000	5000
1	11	103	1000	5001
1	11	103	1000	5002
1	11	103	1000	5003
1	11	103	1002	5007
1	11	103	1002	5008
1	11	103	1002	5009
1	12	107	1001	5004
1	12	107	1001	5005
1	12	107	1001	5006
1	12	107	1002	5007
1	12	107	1002	5008
1	12	107	1002	5009
1	12	107	1004	5014
1	12	107	1004	5015

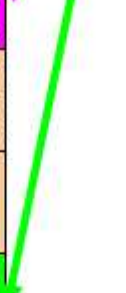
9. Identificação dos Temas Regulados

A identificação dos temas regulados deve ser efetuada na tabela de **Objeto**, pois nem sempre o nível superior, que é o **Assunto** é inteiramente regulado. Na ilustração abaixo, podemos observar que em Transporte Terrestre, há no exemplo, um item que não é regulado por uma Agência do âmbito Federal, como é o caso do Passageiro Urbano. Se a identificação ocorresse no nível hierárquico de **Assunto**, poderia se entender que qualquer tipo de Transporte de passageiros Terrestres seria passível de regulação pela ANTT. É importante observar que a proposta de identificação dos temas regulados é totalmente transparente ao atendente do Procon, que insere a demanda. O próprio sistema, uma vez modelado e alimentado com essa informação, automaticamente filtra quando solicitado, as demandas relativas à uma ou à todas Agências Reguladoras.

Tabela de Área		Tabela de Assunto		
Cod. Área	Descrição Área	Cod. Área	Cod. Assunto	Descrição Assunto
1	Saúde	1	10	Plano de Saúde Regulamentado
2	Produtos	1	11	Medicamentos
3	Assuntos Financeiros	1	12	Produtos relacionados à Saúde
4	Telefonia	2	13	Aparelho de telefone celular
5	Serviços	2	14	Eletrodomésticos
		2	15	Material combustível
		3	16	Crédito
		3	17	Consórcio
		3	18	Seguro
		4	19	Telefonia fixa
		4	20	Telefonia móvel
		4	21	TV por assinatura
		5	22	Energia Elétrica
		5	23	Transporte Terrestre
		5	24	Ensino Complementar

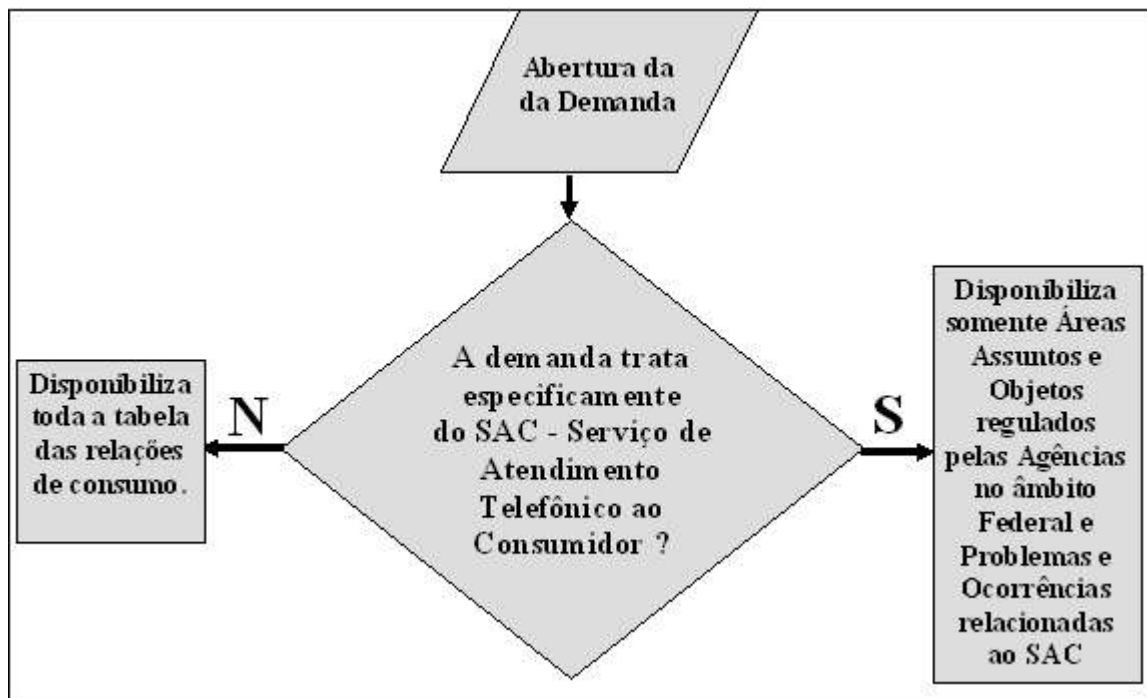
Tabela de Objeto				
Cod. Área	Cod. Assunto	Cod. Objeto	Descrição Objeto	Órgão Regulador
1	10	100	Individual / Familiar	3
1	10	101	Empresarial	3
1	10	102	Auto Gestão	3
1	11	103	Alopáticos	9
1	11	104	Homeopáticos	9
1	11	105	Fitoterápicos	9
1	12	106	Aparelhos corretivos	0
1	12	107	Cosméticos	9
1	12	108	Saneantes	9
2	13	109	Aparelho de telefone celular	10
2	13	110	Acessórios para celular	0
2	13	111	Chip	0
2	14	112	Refrigerador	0
2	14	113	Lavadora de roupas	0
2	14	114	Ar condicionado	0
2	15	115	Combustível automotivo	5
2	15	116	Óleo e Lubrificante	5
2	15	117	Carvão	0
3	16	118	Empréstimo	6
3	16	119	Crédito consignado	6
3	16	120	Financiamento imobiliário	6
3	17	121	Automóveis	6
3	17	122	Motocicletas	6
3	17	123	Passagens e viagens	6
3	18	124	Habitacional	11
3	18	125	Veículo	11
3	18	126	Vida	11
4	19	127	Linha	10
4	19	128	Plano	10
4	19	129	Serviço adicional	10
4	20	130	Linha	10
4	20	131	Plano	10
4	20	132	Serviço adicional	10
4	21	133	Plano / Programação	10
4	21	134	Serviço adicional	10
4	21	135	Sinal	10
5	22	136	Energia Elétrica	4
5	23	139	Passageiro Urbano	0
5	23	140	Passageiro Interestadual	8
5	23	141	Passageiro Internacional	8
5	24	142	Curso de Informática	0
5	24	143	Curso de Idiomas	0
5	24	144	Curso Profissionalizante	0

Tabela de Órgão Regulador	
Cód. O. R.	Descrição Órgão Regulador
0	Nenhum
1	ANA
2	ANAC
3	ANS
4	ANEEL
5	ANP
6	BACEN
7	ANTAQ
8	ANTT
9	ANVISA
10	ANATEL
11	SUSEP



10. SAC

Para tratar questões exclusivas de SAC, a sugestão é escolher no início do atendimento, o caminho para registrar a demanda. Se a opção escolhida for o SAC, o sistema exibirá, baseado na identificação mostrada no tópico anterior, somente as Áreas, Assuntos e Objetos onde existe a obrigatoriedade do SAC. Do contrário, são disponibilizados todos os **Assuntos**. A figura abaixo ilustra a opção pelo caminho através do sistema.



Caso a escolha tenha sido pelo SAC, e após a opção de **Área, Assunto e Objeto**, teríamos os seguintes **Problemas e Ocorrências** exibidos :

Area	Assunto	Objeto	Problema	Ocorrência
Serviços	Transportes Terrestres	Transporte de Passageiro Interestadual	Acesso ao serviço	Ligação não gratuita
				Falta opção de reclamação ou cancelamento no primeiro menu
				Falta opção de contato com atendente no menu principal ou secundários
				Ligação finalizada antes da conclusão do atendimento
				Atendimento condicionado ao fornecimento de dados
				Tempo de espera para contato com o atendente maior que 60 segundos
				SAC indisponível
				Falta de atendimento especial para deficientes
				Ausência do número do SAC na página eletrônica ou no material entregue
			Qualidade do atendimento	Descortesia no atendimento
				Despreparo do atendente
				Ocorreu mais de uma transferência da ligação até o setor solicitado
				Tempo de espera para transferência da ligação maior que 60 segundos
				Atendente não possui habilitação para registrar reclamação ou efetuar cancelamento
				Atendente não possui acesso ao histórico de demandas
				Dados pessoais não foram preservados
				Repetição da demanda após o registro da mesma pelo primeiro atendente
				Veiculação de mensagem publicitária sem consentimento
			Acompanhamento das demandas	Protocolo não fornecido no início do atendimento
				Gravação não fornecida quando solicitada
				Histórico de demandas não fornecido quando solicitado
			Resolução das demandas	Demanda não solucionada no prazo de 5 dias
				Falta de clareza ou resposta insatisfatória
				Suspensão imediata de serviço não solicitado ou cobrança indevida não efetuada
			Cancelamento do serviço	Cancelamento não processado imediatamente
				Comprovante de cancelamento não fornecido

Também é necessário ao sistema, a informação de quais **Problemas** e **Ocorrências** devem ser exibidos quando o tema demandado é o SAC. A figura abaixo ilustra uma das formas de identificação, também transparente ao atendente do Procon. Novamente, o modelo abaixo é somente ilustrativo e não constitui uma sugestão aos profissionais de Tecnologia.

Cod. Problema	Descrição Problema	SAC S/N	Código Ocorrência	Descrição Ocorrência
9000	Acesso ao Serviço	S	9500	Ligação não gratuita
9001	Qualidade do Atendimento	S	9501	Falta opção de reclamação ou cancelamento no primeiro menu
9002	Acompanhamento das demandas	S	9502	Falta opção de contato com atendente no menu principal ou secundários
9003	Resolução das Demandas	S	9503	Ligação finalizada antes da conclusão do atendimento
9004	Cancelamento do Serviço	S	9504	Atendimento condicionado à fornecimento de dados
1000	Validade	N	9505	Tempo de espera para contato com o atendente maior que 60 segundos
1001	Qualidade	N	9506	SAC indisponível
1002	Informação	N	9507	Falta de atendimento especial para deficientes
1003	Publicidade	N	9508	Ausência do número do SAC na página eletrônica ou no material entregue
1004	Embalagem	N	9509	Descortesia no atendimento
			9510	Despreparo do atendente
			9511	Ocorreu mais de uma transferência da ligação até o setor solicitado
			9512	Tempo de espera para transferência da ligação maior que 60 segundos
			9513	Atendente não possui acesso ao histórico de demandas
			9514	Dados pessoais não foram preservados
			9515	Repetição da demanda após o registro da mesma pelo primeiro atendente
			9516	Veiculação de mensagem publicitária sem consentimento
			9517	Protocolo não fornecido no início do atendimento
			9518	Gravação não fornecida quando solicitada
			9519	Histórico de demandas não fornecido quando solicitado
			9520	Demanda não solucionada no prazo de 5 dias
			9521	Falta de clareza ou resposta insatisfatória
			9522	Suspensão imediata de serviço não solicitado ou cobrança indevida não efetuada
			9523	Cancelamento não processado imediatamente
			9524	Comprovante de cancelamento não fornecido

11. Temas Relacionados

Embora alguns temas não façam parte do escopo desse trabalho, comentaremos aqui, algumas sugestões sobre o sistema, que foram surgindo durante as discussões :

11.1 Fornecedor por Segmento

Alguns agentes que utilizam o Sindec, acreditam que poderia haver algum ganho, se constasse na tabela de fornecedores, a informação do seu segmento de mercado, pois dessa forma, quando ele fosse escolhido, com base nessa informação, o sistema exibiria a Área relativa no Sindec. Em contato com o profissional de TI, responsável pelo sistema, ele afirmou que a modelagem já está preparada para utilizar esse recurso, bastando inserir algumas regras no aplicativo. Como um fornecedor pode atuar em vários segmentos, o atendente teria de qualquer forma, escolher uma, dentre

as Áreas de classificação ligadas ao fornecedor e exibidas pelo sistema. Cabe avaliar se é compensador o empenho numa gestão da base local e nacional de fornecedores, para que o sistema já traga ou faça sugestões sobre qual Área deve ser classificada naquela demanda específica. O recurso é interessante, mas demanda cuidadosa manutenção rotineira.

11.2 Forma de apresentação das opções de classificação

Outra questão levantada, é o modelo da interface para inserção dos registros diários. Neste tema, não há consenso entre os usuários, pois alguns acreditam que à medida em que escolhem as opções, devem ter uma visão geral dos próximos níveis, e outros afirmam que, quanto menos opções são exibidas, melhor a visualização e compreensão. Caso não encontrem o item procurado, sempre existe o recurso do botão “Voltar”. Acredito também que, uma interface, quanto menos “poluída”, maior a motivação para ler e interpretar todo o conteúdo exibido.

11.3 Histórico

Existe uma preocupação grande com o histórico das tabelas, já que a nova proposta altera tanto o conteúdo, como a estrutura da tabela em vigor. Infelizmente o trabalho de conversão para a nova estrutura seria extremamente trabalhoso e arriscado, além do que, toda documentação referente às demandas, já foram emitidas com base nas classificações da tabela em vigor e caso fosse “reclassificada” na nova proposta, perderia a fidelidade entre o registro no sistema e o documento emitido. Para análise de períodos onde existam registros nas duas tabelas, há que se apresentar os dados de forma separada.

11.4 Mais de uma demanda por FA

Uma solicitação de grande parte dos atendentes é a possibilidade de inserir mais de uma demanda na mesma Ficha de Atendimento. Para essa discussão, é preciso pensar primeiramente na forma de analisar os números resultantes desse conceito. Uma lesão, por vezes, gera outra como consequência, e talvez não seja correto, considerar estatisticamente que foram praticadas duas infrações. Por outro lado, realmente existe na mesma relação de consumo, duas infrações distintas. A mudança conceitual é bastante grande, mas trata das regras de negócios do sistema, não sendo necessário repensar a proposta da nova tabela.

12. Recomendações

A mais importante recomendação, tanto para esse trabalho, como para qualquer outro sistema que esteja sendo construído, é a elaboração do manual de conceitos e procedimentos, e o treinamento dos agentes envolvidos. Todo o estudo, discussões acerca do assunto, e todo o conhecimento depositado por aqueles que participaram do processo, não serão de grande valia, se cada conceito e cada conclusão registrada na tabela, não for passada adiante, tanto para os atendentes, como para quem manipula ou analisa os dados da tabela.

Outra recomendação, que o DPDC tem considerado, é enviar a nova proposta para especialistas nos temas tratados pelo Sindec, encontrados por exemplo, dentro das próprias agências reguladoras.

Considero o trabalho terminado, em relação à apresentar uma nova proposta para as tabelas, mas estudos e discussões sobre os temas, como aconteceram neste período de elaboração, devem ser periodicamente suscitados, dada a riqueza do conhecimento gerado e compartilhado entre todos os participantes.

13 . Anexos

- **Anexo I – Proposta para o novo modelo de classificação de demandas no Sindec**
- **Anexo II – Interpretação livre e de forma resumida da “Fala do Consumidor” – Caderno I**
- **Anexo III - Interpretação livre e de forma resumida da “Fala do Consumidor” – Caderno II**
- **Anexo IV – Modelo vigente de classificação de demandas no Sindec**
- **Anexo V – Relatório Preliminar sobre a conformação das tabelas do Sindec enviado ao PRO-REG em 14/09/2009**
- **Anexo VI – Listas de Presença**