

PROJETO 914BRZ5018 – EDITAL N° 03/2003

PRODUTO I

**Relatório de diagnóstico dos Órgãos Integrados
ao sistema ProConsumidor**

CONSULTORA

GABRIELA RIBAS GLINTERNIK

SUMÁRIO

Nota introdutória	1
1. Contextualização	2
2. Do questionário encaminhado aos usuários do sistema	5
2.1. Das perguntas que compuseram o questionário	5
2.2. Das respostas recebidas	5
2.2.1. Órgãos participantes	5
2.2.2. Perfis dos respondentes	8
2.2.3. Transição entre os sistemas / Tempo de implantação do novo sistema	10
2.2.4. Avaliação de satisfação com o sistema	10
2.2.5. Mudanças percebidas	13
2.2.6. Importância das inovações no sistema	17
2.2.7. Suporte do ProConsumidor	17
2.2.8. Curso e material educativo do ProConsumidor	19
3. Principais dificuldades e sugestões de melhorias apontadas pelos usuários do sistema	21
3.1. Questões técnicas e estruturais	22
3.2. Questões comunicacionais e esforços de capacitação dos usuários	24
3.3. Questões conceituais e estratégicas	25
4. Mapeamento das diretrizes já praticadas pelos usuários do SINDEC, identificando as similaridades com o sistema ProConsumidor (“De / Para”)	26
5. Considerações finais	33
ANEXO	

NOTA INTRODUTÓRIA

Neste passo inicial dos trabalhos, buscou-se uma melhor compreensão do estágio atual e esforços de implantação do sistema ProConsumidor, junto aos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Para tanto, foram realizadas atividades que compreenderam:

- a) Interações com a SENACON/MJ e usuários do sistema, colhendo junto a eles uma série de informações, impressões e considerações acerca da utilização do sistema, em seu cotidiano de atuação (trabalho realizado a partir da realização de questionários endereçado a esses agentes e mapeamento do estágio atual de implantação do sistema, pelos órgãos integrados);
- b) Compilação das principais dificuldades e oportunidades de melhoria por eles identificadas, até este momento, nesse processo;
- c) Mapeamento das diretrizes já praticadas pelos usuários do SINDEC, com a identificação de semelhanças com o ProConsumidor (aqui consubstanciadas na forma de uma tabulação 'De / Para');
- d) Considerações finais: apontamentos conclusivos acerca dos levantamentos realizados nesta etapa dos trabalhos.

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

O SINDEC tem sido o sistema utilizado por PROCONS de todo o país, desde o início dos anos 2000, quando representou uma iniciativa essencial à maior integração desses agentes.

A partir de uma ferramenta comum para registro e tratamento dos conflitos de consumo a eles apresentados, esses órgãos puderam construir uma linguagem comum de trabalho, o que permitiu que as questões mais desafiadoras da defesa do consumidor alcançassem, então, um novo patamar de visibilidade.

Esse trabalho acabou viabilizando a concepção, estruturação e implantação de uma série de políticas públicas de proteção ao consumidor.

Lá se vão mais de duas décadas desde o início dos trabalhos de implantação do SINDEC e, evidentemente, desde então, as inúmeras transformações pelas quais passamos, seja em termos sociais, seja no campo tecnológico, passaram a exigir a atualização daquele sistema.

Mais do que simples atualização, na verdade, mostrou-se necessária a elaboração de um sistema *novo*, pensado e desenvolvido a partir do acumulado das experiências dessas décadas iniciais e, em especial, fazendo uso dos tantos desenvolvimentos tecnológicos que impactam nosso cotidiano, de modo a melhor apoiar os membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor no atendimento às demandas a eles encaminhadas pelos consumidores brasileiros, diariamente.

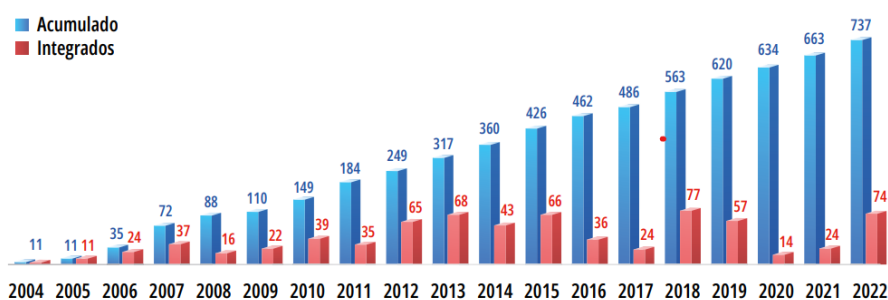
Destaque ainda deve ser dado, nesse processo, ao programa de ampliação do alcance de usuários, dado que, hoje, o sistema é utilizado também, para o registro de demandas de consumo, por Defensorias Públicas, e não mais por Procons, exclusivamente.

O gráfico abaixo mostra a evolução da quantidade de Procons integrados ao SINDEC desde 2004, destacando Acumulados e Integrados, ano a ano.

Procons integrados ao Sindec

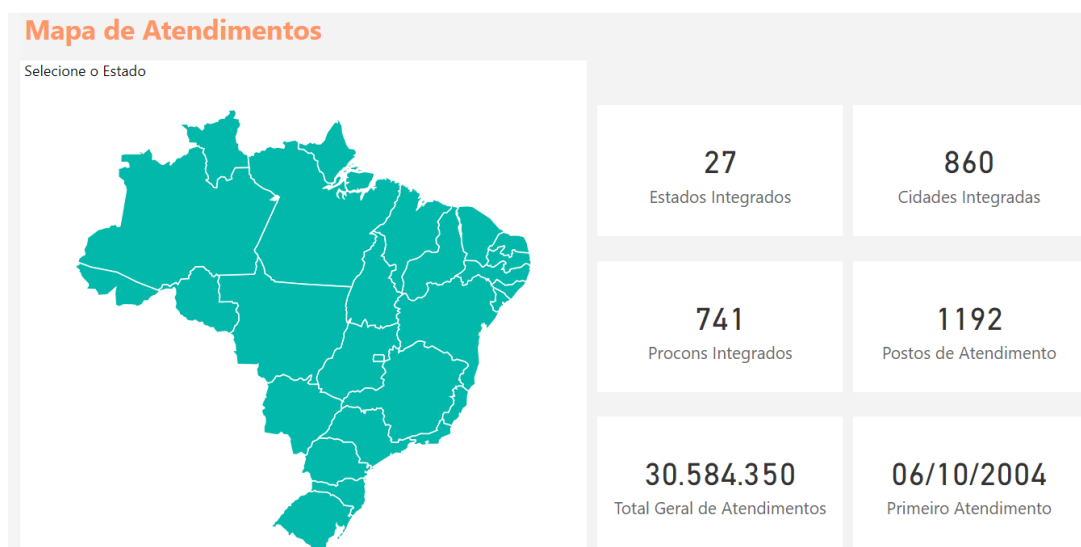
A cada mês, novos órgãos são integrados e têm seus atendimentos somados à base de dados nacional. A lista completa de Procons integrados pode ser consultada logo abaixo e no sítio sindecnacional.mj.gov.br/SindecNacional/.

O gráfico abaixo apresenta a evolução da quantidade de Procons integrados, desde 2004.



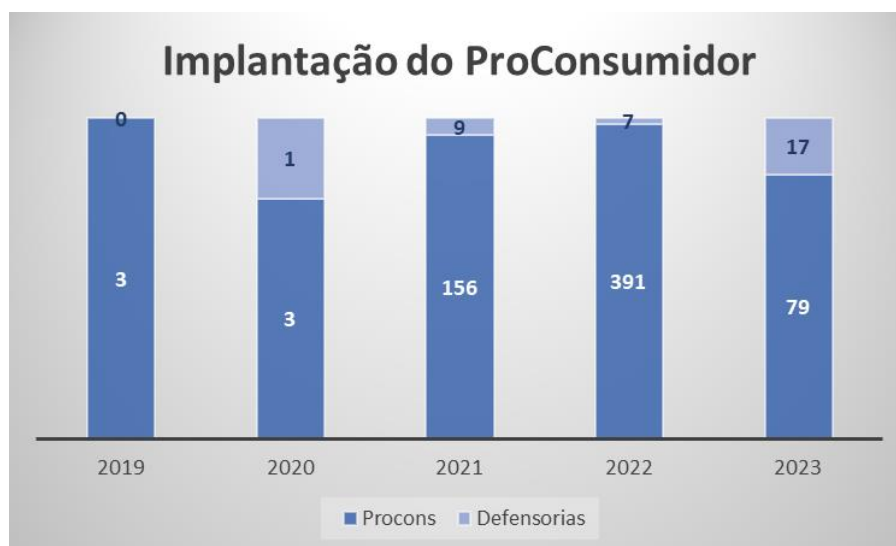
Fonte: Boletim Sindec e Boletim ProConsumidor 2022 – Secretaria Nacional do Consumidor

O quadro abaixo¹ revela nos números atuais, porém, cumpre observar que muitos dos Procons que ainda aparecem aqui como integrados ao SINDEC já aderiram ao novo sistema ProConsumidor e estão, neste momento, apenas finalizando os atendimentos iniciados na plataforma anterior.



¹ Fonte: <https://sindecnacional.mj.gov.br/home>. Portal SINDEC acessado em 11.07.2023, dada em que essa imagem foi capturada.

A implantação do ProConsumidor, como já observado aqui, não se restringe somente a Procons, tendo expandido seu alcance para as Defensorias Públicas, que registram as demandas de consumo a elas apresentadas junto à plataforma.



No tocante ao estágio atual de implantação do sistema ProConsumidor, os dados abaixo são os mais atuais (até 10.07.2023).

ProConsumidor	INFORMAÇÃO	Total
	Implantado em Procons	632
	Implantado em Defensorias	34
SINDEC nos PROCONS com ProConsumidor implantado	INFORMAÇÃO	Total
	SINDEC Integrados	741
	SINDEC em fase de Bloqueio	347
	SINDEC Bloqueado para novos atendimentos	394
Curso ProConsumidor	INFORMAÇÃO	Total de pessoas
	Inscrição	7.799
	Finalização com Certificado	5.313
Suporte Proconsumidor 2023	INFORMAÇÃO	Total
	Chamados respondidos por e-mail (caixa dos órgãos - 2023)	3.099
	Chamados respondidos por e-mail (caixa das empresas - 2023)	3.425
Fornecedores cadastrados no ProConsumidor	INFORMAÇÃO	Total
	Ativos	130.474
	Ativos e Eletrônicos	1.575
	Ativos e Sem CNPJ	6.663

2. DO QUESTIONÁRIO ENCAMINHADO AOS USUÁRIOS DO SISTEMA PROCONSUMIDOR

Para viabilizar a coleta de informações necessárias à execução do presente trabalho, foi desenvolvido um questionário, encaminhado a todos os usuários do sistema cadastrados na base de e-mails da SENACON/MJSP (utilizando-se a plataforma *Google Forms*), abordando uma série de aspectos da implantação do PROCONSUMIDOR. Não foram estabelecidas restrições relativas ao grupo de respondentes (como cargos ocupados e funções desenvolvidas, por exemplo) e todos tiveram prazo entre os dias 23 e 30 de junho do corrente ano de 2023 para responder.

2.1. DAS PERGUNTAS QUE COMPUSERAM O QUESTIONÁRIO

O questionário continha 40 (quarenta) questões, divididas em 8 blocos:

- a) Perfil órgãos respondentes
- b) Perfil dos respondentes
- c) Transição do sistema
- d) Avaliação de satisfação com o sistema
- e) Mudanças percebidas
- f) Importância das inovações no sistema
- g) Suporte ProConsumidor
- h) Curso e material educativo do ProConsumidor
- i) Dificuldades e sugestões de melhorias (Item 3 deste Relatório)

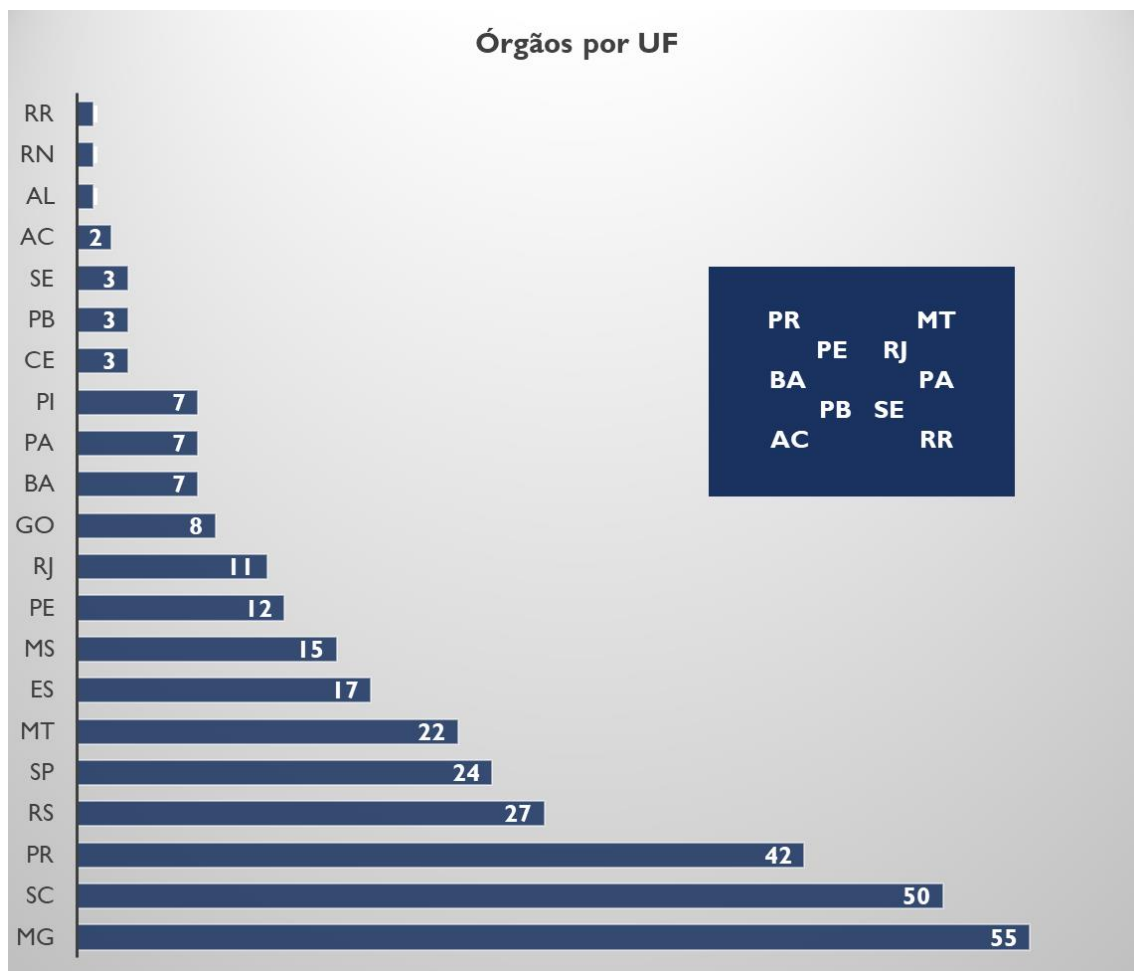
2.2. DAS RESPOSTAS RECEBIDAS

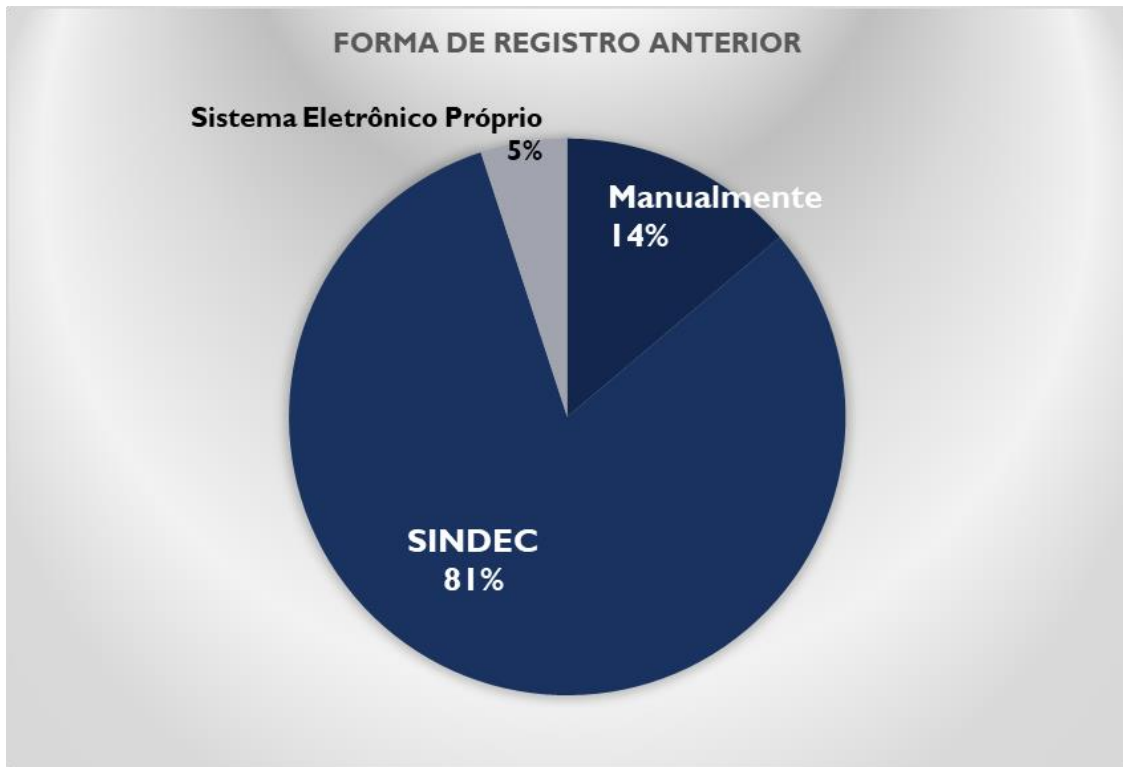
No período determinado, foram recebidas 318 respostas.

2.2.1. ÓRGÃOS PARTICIPANTES

Nas respostas recebidas, houve a participação de 10 Procons Estaduais, 282 Procons Municipais, 8 Procons ligados a estruturas Legislativas e 2 respostas vieram de Defensorias Públicas. Em 13 respostas, foi informada apenas a sigla 'PROCON', sem identificação precisa de cada um desses órgãos.

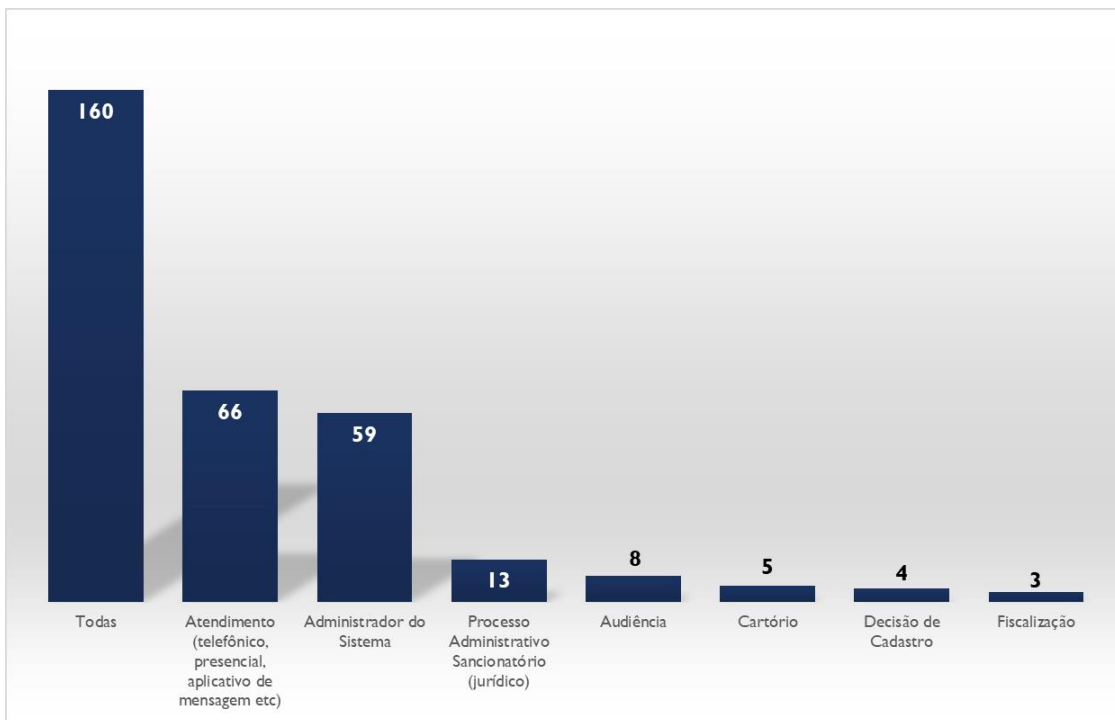
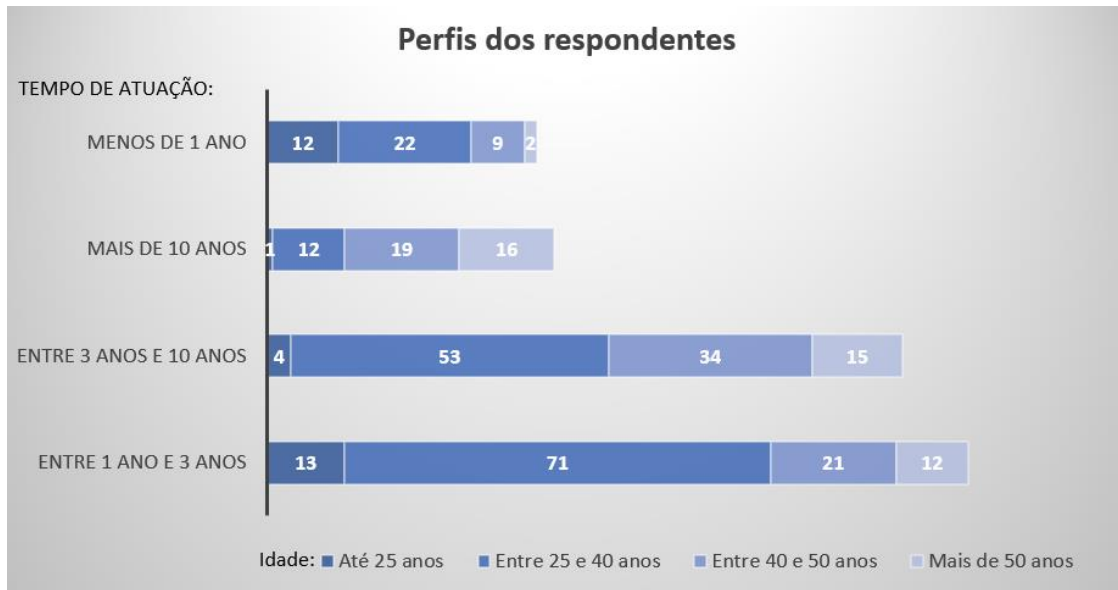
Também buscamos informações sobre o número de pessoas atuantes em cada órgão e a forma de registro que utilizavam anteriormente. Permitindo um panorama detalhado da estrutura dos órgãos e o contexto dos participantes.





2.2.2. PERFIS DOS RESPONDENTES

37% dos respondentes trabalham há, no máximo, 3 anos no órgão; outros 34% estão em atuação, ali, entre 3 e 10 anos; pode-se constatar, assim, bom nível de experiência nas rotinas de atendimento e registro das demandas de consumo, nesse universo de participantes.



Pelo gráfico acima, observa-se que a metade (50,3%) dos participantes da pesquisa realiza todas as atividades desenvolvidas pelo Órgão, o que indica estarmos lidando com uma amostra de profissionais que, de fato, faz uso de todas as funcionalidades do sistema. Os temas abordados no questionário são de domínio dos participantes.

Com relação aos cargos ocupados, foram recebidas 313 respostas, apontando para um universo diversificado de agentes, com predominância da participação de gestores, como se denota no quadro abaixo.

*CARGO	TOTAL	*CARGO	TOTAL
Adm Sindec/Proconsumidor	1	Coordenador Jurídico	1
Administrador do Procon Municipal	2	Coordenadora Administrativa	1
Administradora	1	Coordenadora de Proteção e Defesa do Consumidor	2
Advogado (a)	5	Coordenadora do Posto Ribeirão das Neves	1
Agente Administrativo	5	Defensor Público / Defensor Público Coordenador	2
Agente Administrativo - Designado à função de Coordenador	1	Direção	1
Agente Administrativo (Coordenador)	1	Diretor (a)	30
Agente de Adm/Técnico PROCON	1	Diretor (a) do Procon	3
Agente de Gestão	1	Diretor (a) Executivo (a) / Diretor Executivo Procon Municipal	6
Agente em Atividades Administrativas (Efetiva)	1	Diretor (a) Geral	4
Agente Fiscal	1	Diretor Geral de Relações de Consumo	1
Agente Legislativo V	1	Diretora Administrativa e Financeira	1
Analista Jurídico Contencioso	1	Diretora Coordenadora	1
Assessor Administrativo	1	Diretora de Atendimento	1
Assessor de Área III - Procon	1	Diretora de Atendimento e Orientação ao Consumidor	1
ASSESSOR DE GABINETE	2	Diretora de Departamento Institucional	1
ASSESSOR DE GESTÃO EXECUTIVA	1	Diretora e Atendente	1
ASSESSOR IV	1	Encarregada de Atendimento	1
Assessor Jurídico	3	Estagário (a)	12
Assessor Técnico do Procon	1	Fiscal do Procon	2
Assessor Técnico I	1	Gerente / Gerente Geral	8
Assessora de Gabinete	1	Gerente de Atendimento	1
Assessora Jurídica	3	Gerente de Atendimento ao Consumidor / Gerente de Defesa do Consumidor	2
Assessoria	1	Gestor Geral	1
Assistente Administração	2	Jurídico do PROCON	1
Assistente Administrativo	5	Presidente	1
Assistente de fiscalização	1	Procurador Jurídico	1
Assistente Jurídico (a)	2	Responsável pelas audiências	1
Assistente Técnico	1	Responsável pelo PROCON MUNICIPAL	1
Atendente	4	Responsável pelo ProConsumidor	1
Atendente Fiscal	1	Secretária do Procon	1
Atendente geral	1	Secretária Executiva	3
Atendente Técnico	1	Secretaria Municipal de Direito do Consumidor de Arraial do Cabo	1
Atendimento	4	Superintendente	3
Auxiliar Administrativo (a)	7	Supervisão	1
Auxiliar Técnico	1	Supervisão - Agente Administração	1
Chefe Administrativa do Procon	1	Supervisor (a)	4
Chefe de atendimento e fiscalização	1	Supervisor Administrativo	1
Chefe de Departamento	1	Supervisora de Atendimento e Cartório	1
Chefe de Departamento	1	Supervisora Executiva Procon	1
Chefe de Divisão	1	Supervisora Posto Avanço PROCON ALEPI	1
Chefe de Gabinete	1	Tec. Informática	1
Chefe de Serviço	1	Técnica do Procon- fiscal- assessora	1
Chefe/Chefe do PROCON	4	Técnico / Técnico do Procon	2
Conciliador (a)	6	Técnico Administrativo / Técnico de Administração	4
Coordenador (a) / Municipal / Executivo (a) / PROCON / Dirigente	91	Técnico conciliador	1
Coordenador (a) de Atendimento	3	Técnico de atendimento	6
Coordenador Administrativo	1	Técnico de Desenvolvimento Economico e Social	1
Coordenador de Informática	1	Técnico de Nível Superior	1
Coordenador Geral	5	Técnico em Gestão de Informação	1

2.2.3. TRANSIÇÃO ENTRE OS SISTEMAS / TEMPO DE IMPLANTAÇÃO DO NOVO SISTEMA

As respostas demonstram que, muito embora a implantação tenha se iniciado em 2019, apenas muito recentemente esse processo se acelerou.

Perguntados sobre dificuldades de aceitação em relação à nova plataforma, 79% informaram não ter enfrentado dificuldades de aceitação tecnológica durante a implantação e 80% relataram também não terem experimentado dificuldades de natureza conceitual (80%).

Tendo a oportunidade de comentar sobre o tema indagado, percebe-se que os usuários estão abertos ao processo e compreendem os desafios e impactos naturais oriundos da troca de um sistema dessa magnitude.

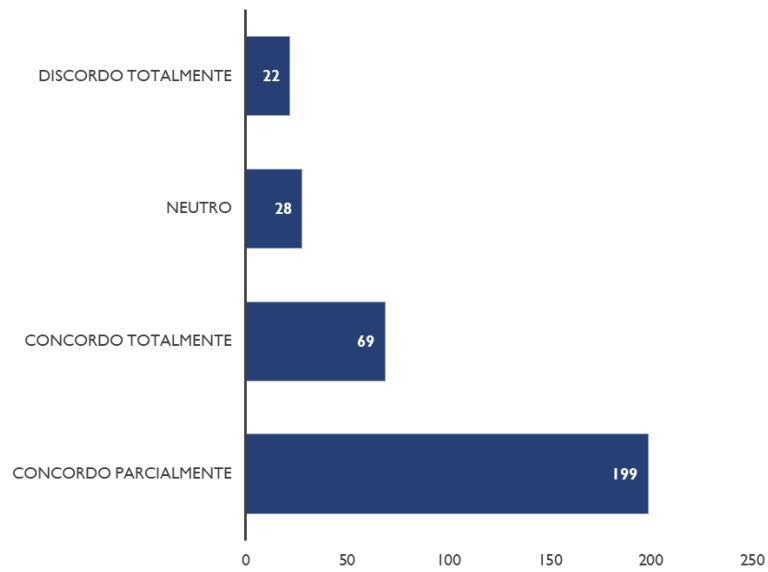
A imagem abaixo destaca os termos de maior recorrência das respostas coletadas.



2.2.4. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA

Neste passo, as respostas guardam relação direta com aquelas apresentadas no espaço destinado às sugestões de melhorias, veiculado ao final do questionário e, portanto, os tópicos de análise serão aqui reunidos mais adiante, quando da análise dessas propostas.

Considera que o ProConsumidor atende plenamente às necessidades?

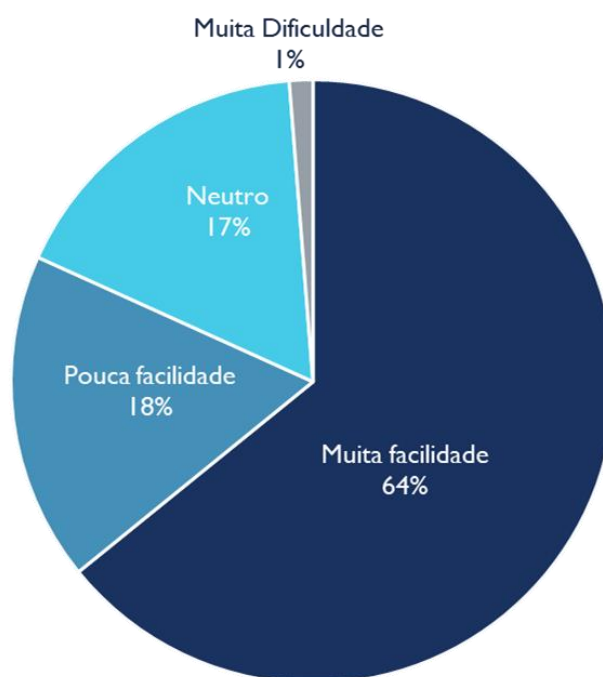


Por fim, 68% dos entrevistados (que atribuíram notas 4 e 5) recomendam o uso do ProConsumidor.

Considerando sua experiência completa com o ProConsumidor, qual a probabilidade de você recomendar seu uso a outro órgão?



Facilidade para navegar no Sistema (Usabilidade)



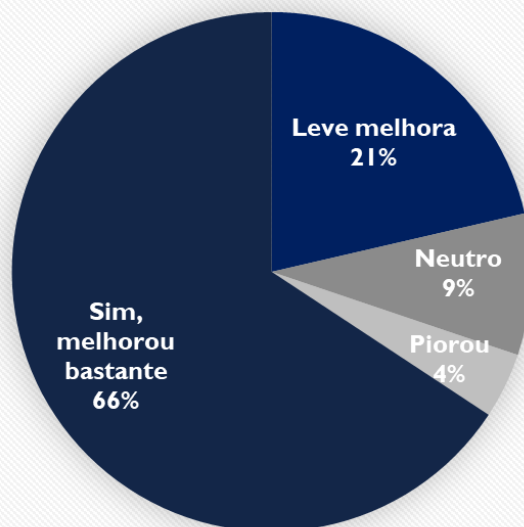
2.2.5. MUDANÇAS PERCEBIDAS

Aprofundamos a análise por meio de perguntas sobre o impacto da mudança gerada pelo novo sistema no dia a dia dos usuários.

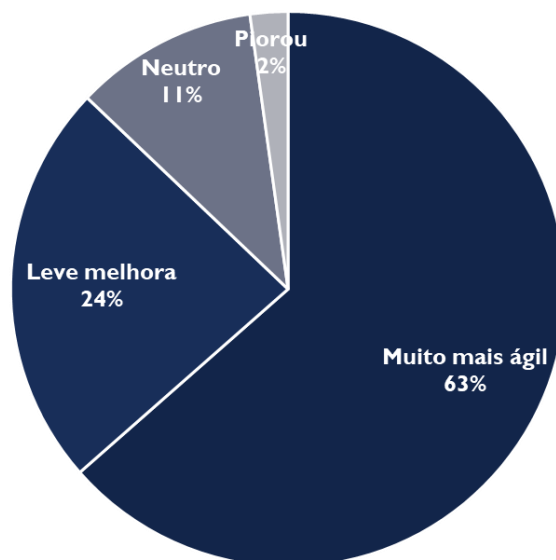
Neste tópico, colocou-se foco em algumas das mudanças estruturais de maior impacto entre os sistemas (por exemplo, centralização do cadastro de fornecedores, cadastro de reclamações, pesquisa na base da Receita Federal), para que seus usuários pudessem se manifestar, de forma objetiva, sobre como eles a percebem em seu cotidiano de atuação.

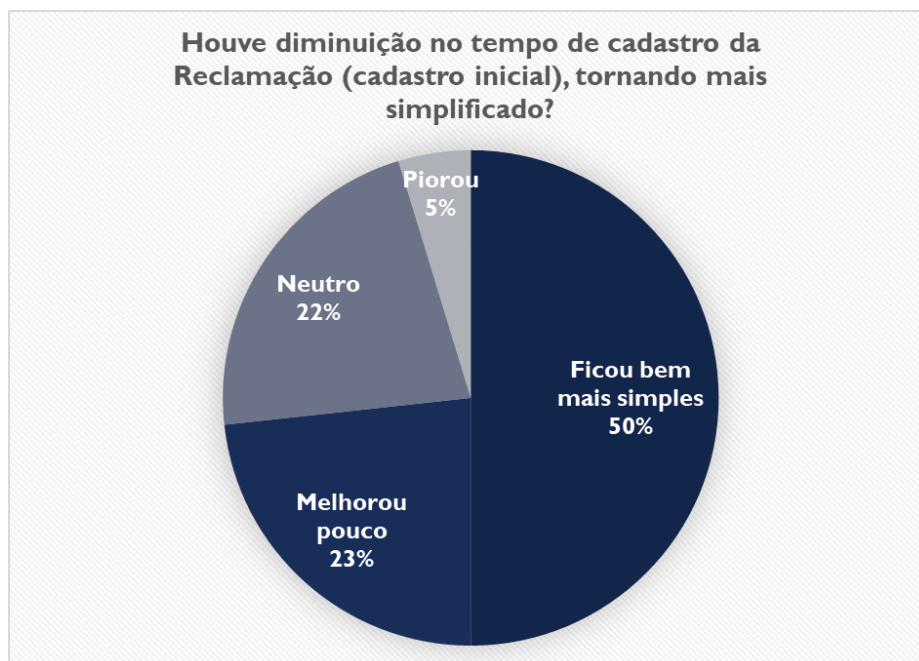
O cadastro eletrônico do fornecedor permite que todos os órgãos integrados ao sistema possam utilizar esse registro, para o envio da Notificação Eletrônica.

Melhorou a busca/seleção de fornecedores com a centralização do cadastro do Fornecedor Eletrônico?

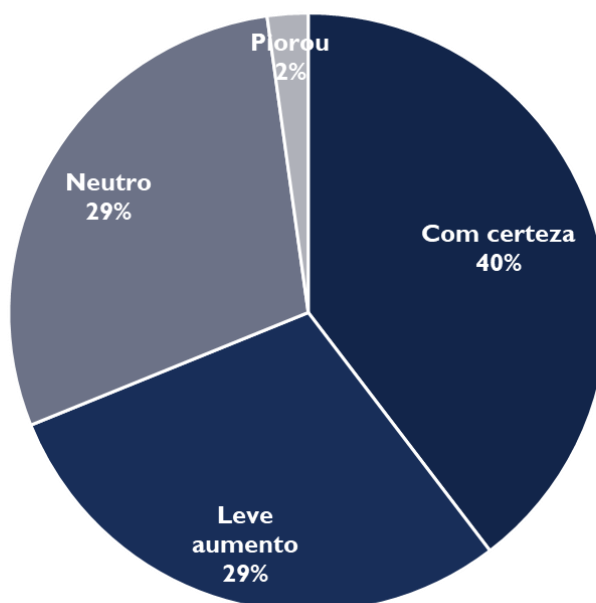


Houve agilidade de pesquisa na base da Receita Federal?



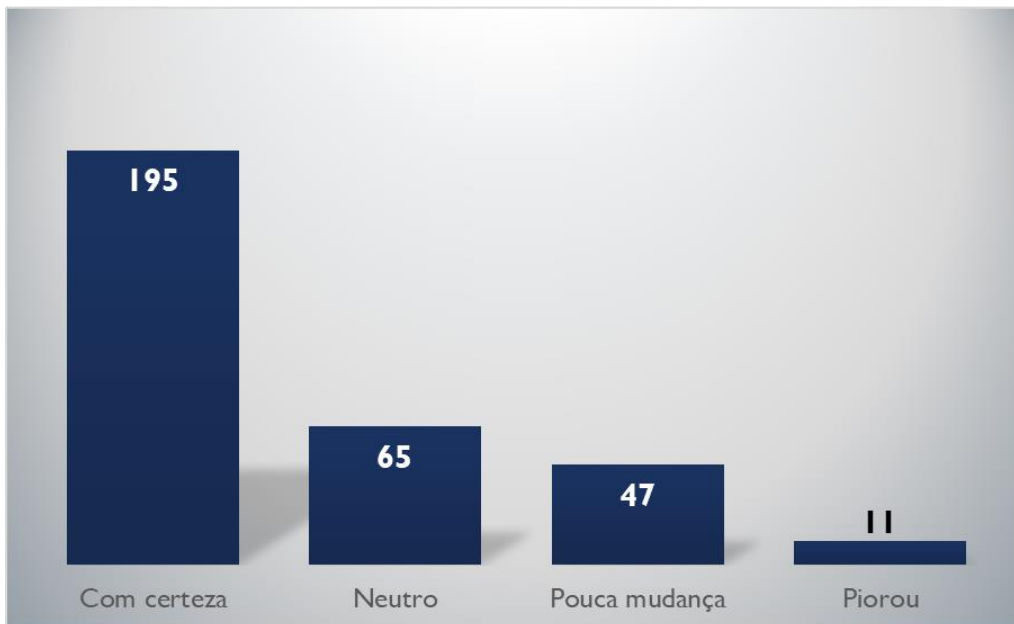


Houve um aumento nas respostas (Cartas e Audiências)?

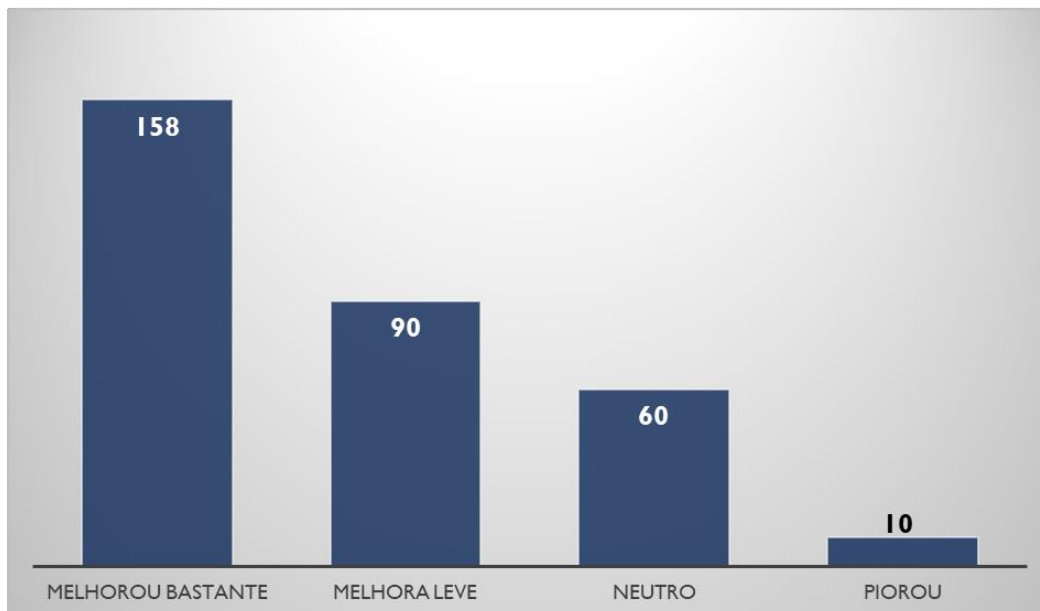


Além desses aspectos, também foram postos questionamentos quanto à percepção dos usuários em relação a algumas questões conceituais bastante relevantes na lógica de estruturação do ProConsumidor – destacadamente, (I) o estabelecimento de prazo limite para a finalização das tratativas de cada reclamação e (II) o impacto da adoção das sistemáticas de ‘tratativas’ sobre a resolutividade das demandas.

O estabelecimento de prazos deixa o sistema mais fidedigno, transparente e preciso quanto às informações do período (anteriormente se tinha o problema de comunicar notícia velha)

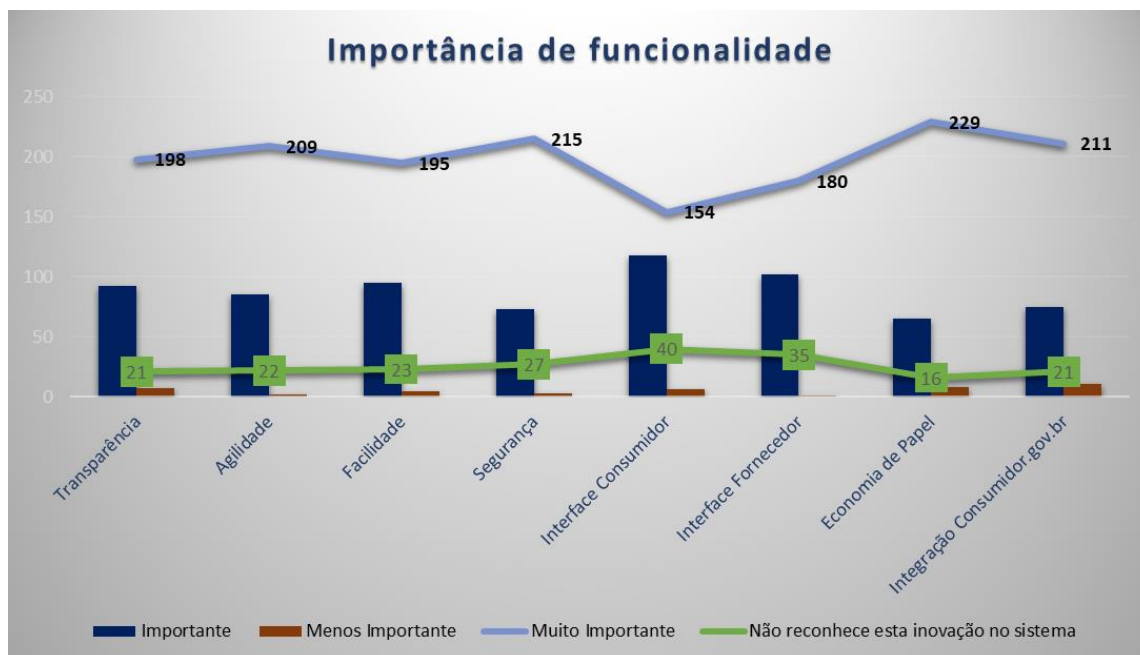


A dinâmica das tratativas Carta, Telefone e Audiência (sem hierarquia e sem bloqueio quantitativo entre elas) tem melhorado a negociação/solução da demanda?



2.2.6. IMPORTÂNCIA DAS INOVAÇÕES NO SISTEMA

Dentre as inovações que assinalam o novo sistema, as respostas indicaram a relevância atribuída por seus usuários a cada uma delas. Mais destaque foi conferido por eles aos tópicos ‘economia de papel’, ‘segurança’ e ‘integração com a plataforma Consumidor.gov.br’.



Chama bastante a atenção o fato de que duas das inovações trazidas pelo ProConsumidor (recursos antes indisponíveis no SINDEC) apresentaram índices elevados (13% e 11%) de desconhecimento quanto à sua existência, por parte dos usuários, o que aponta para importantes oportunidades de melhoria nas ações de divulgação sobre as melhorias e novas funcionalidades que o sistema vai incorporando, ao longo de seu desenvolvimento.

2.2.7. SUPORTE DO PROCONSUMIDOR

As respostas obtidas quanto ao suporte oferecido pela SENACON/MJSP ao sistema ProConsumidor indicam que 19% dos usuários utilizam o suporte de maneira frequente, mas, em contrapartida, quase a metade deles nunca o utilizou – ou nem sabia que existia.

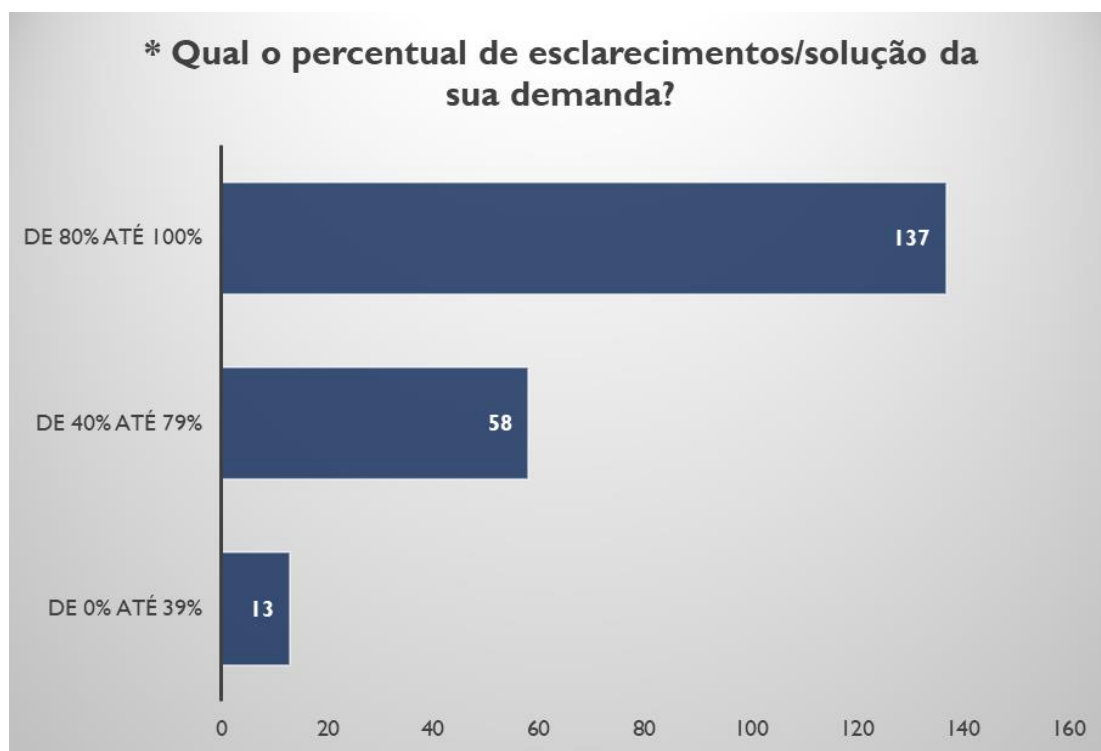
O tempo médio de resposta às demandas recebidas é de até 2 dias para 83,7% daqueles que já se utilizaram desse serviço.

Considerando-se que o canal é voltado exclusivamente ao tratamento de questões relativas ao funcionamento e à performance do sistema, não envolvendo esclarecimento de dúvidas conceituais, esses dois dias de prazo médio, tendo em vista o regular funcionamento do sistema, em termos operacionais, seria um dado preocupante.

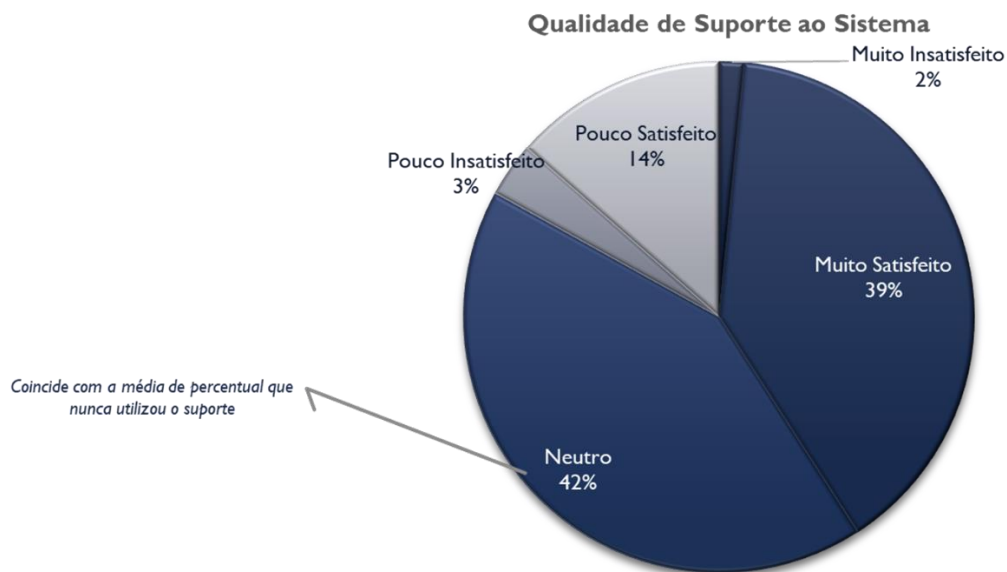
Contudo, segundo informações da equipe da SENACON/MJSP que opera o sistema, a grande maioria dos contatos se refere, na realidade, a questões conceituais e dúvidas quanto a procedimentos - e não a falhas no funcionamento da plataforma.

Neste sentido, parece revelar-se aqui um ‘desvio’ no uso do canal, apontando para a oportunidade de se colocar foco em novos investimentos voltados ao desenvolvimento de materiais educativos e de ações institucionais de incentivo a uma maior interlocução entre os usuários do sistema (por exemplo, entre órgãos estaduais e municipais de cada região), de forma a suprir tal carência e melhor consolidar entendimentos e procedimentos.

Mesmo com o uso nem sempre adequado do canal, quanto à sua finalidade, a pesquisa revela satisfação com as respostas ali recebidas.

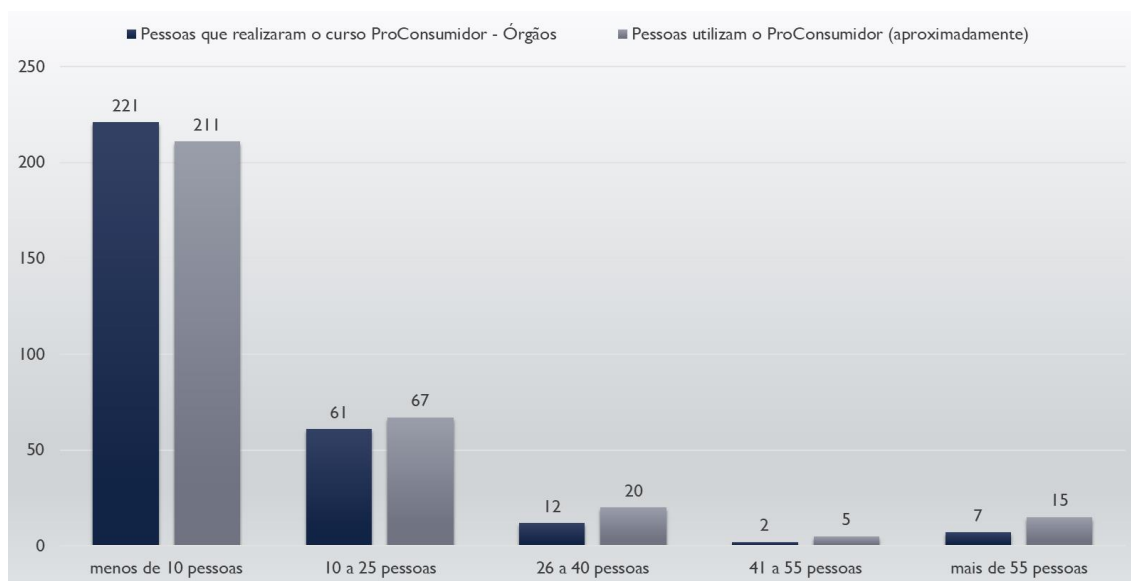


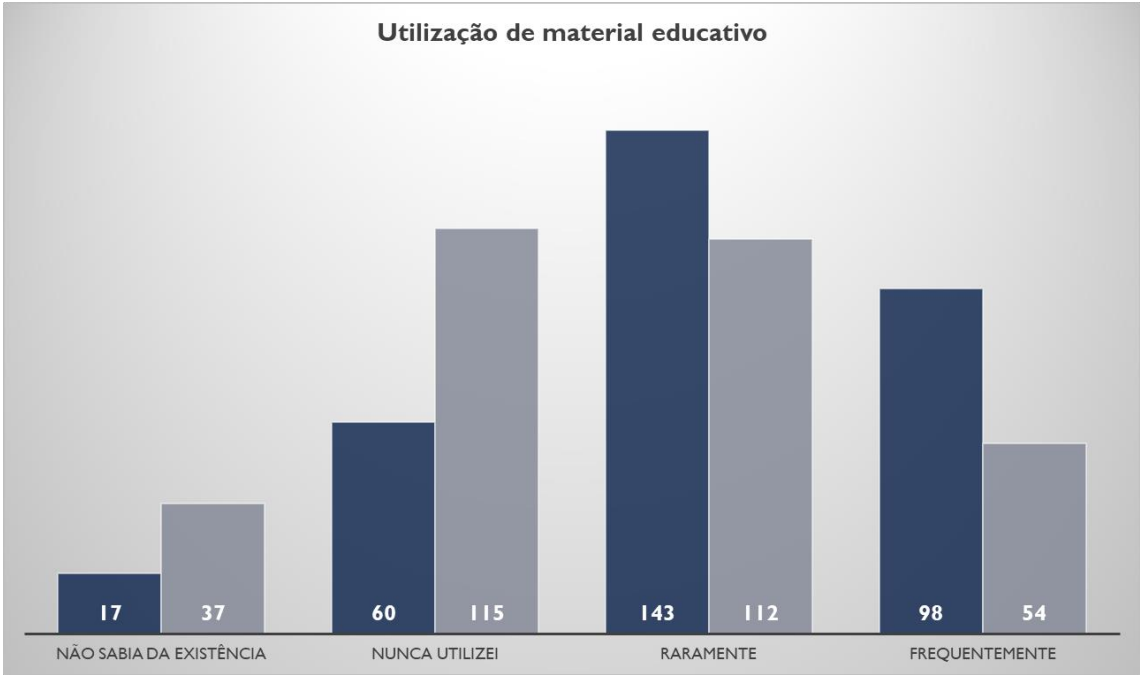
O gráfico abaixo mostra os níveis gerais de satisfação dos usuários.



2.2.8. CURSO E MATERIAL EDUCATIVO DO PROCONSUMIDOR

No último bloco de questões, as respostas recebidas mostraram que a grande maioria dos usuários fez o curso oferecido pela ENDC. No entanto, parcela expressiva dos entrevistados relatou desconhecer, nunca ter utilizado ou ter utilizado de forma muito rara os conteúdos de orientação para uso da plataforma, disponibilizados, seja pela ENDC – Escola Nacional de Defesa do Consumidor, seja por meio de links úteis.





3. PRINCIPAIS DIFICULDADES E SUGESTÕES DE MELHORIAS APONTADAS PELOS USUÁRIOS DO SISTEMA

Os apontamentos de dificuldades e as proposições de melhorias colhidas junto aos órgãos que responderam à pesquisa evidenciam alguns tópicos de criticidade nitidamente mais elevada, em relação ao estágio atual do sistema PROCONSUMIDOR.

Tais apontamentos podem ser divididos em alguns grupos temáticos principais, que apontam para naturezas distintas de questões a serem enfrentadas, no processo de consolidação da implantação do Sistema.

De início, pode-se destacar um grande volume de sugestões efetivamente focadas na simples *melhoria* do sistema, seja em seus aspectos mais estruturais, seja em sua dimensão mais operacional. Sugestões desse tipo estão presentes em quase todas as respostas.

Ato contínuo, pode-se identificar um grupo de respostas que, em boa medida, denotam a necessidade de implantação de melhorias relativas à capacitação dos membros do Sistema para utilização da ferramenta, bem como de melhorias na comunicação entre a SENACON/MJSP e os usuários do PROCONSUMIDOR, relativamente a conceitos centrais da proposta que o sistema representa, em termos estratégicos.

Por fim, cumpre ainda pontuar a existência de um grupo de respostas que apontam, de forma muito clara, para uma objetiva relutância à substituição do SINDEC, que, por tantos anos, vem sendo a ferramenta de uso cotidiano da imensa maioria dos respondentes do Questionário.

Nas páginas seguintes, procuraremos dar visibilidade às questões de maior recorrência e criticidade, em cada um desses grupos de respostas, de modo a viabilizar uma compreensão mais ampla dos principais desafios a serem endereçados no processo de consolidação da implantação do PROCONSUMIDOR, junto aos integrantes do Sistema Nacional do Consumidor.

3.1. QUESTÕES TÉCNICAS E ESTRUTURAIS

De forma bastante destacada, aparecem como principais campos para os quais os usuários demandam ajustes e/ou melhorias substanciais:

- a) Geração de Relatórios;
- b) Anexação de documentos: requer-se a possibilidade de anexação de maior quantidade (hoje o limite é de 10 anexos por Reclamação), bem como a viabilização da utilização de arquivos de tamanho superior a 2Mb e de arquivos de áudio e vídeo;
- c) Estabilidade de operação: requer-se funcionamento mais estável e com menos interrupções do sistema, no dia a dia de sua utilização, pelos órgãos;
- d) Alterações de dados cadastrais de fornecedores: usuários apontam restrições que dificultam seu trabalho diário;
- e) Prazo para finalização das Reclamações (recorrentes relatos de que a parametrização atual, de 120 dias, não se adequa à realidade da estruturação de parte do Sistema);
- f) Dilações de prazo: sugere-se a adoção de campo específico, dentro das Reclamações, para que os fornecedores possam requisitar dilações de prazo (evitando que se utilizem do campo de Resposta para tal fim, como vem ocorrendo, prejudicando a tramitação regular desses registros).
- g) Sugere-se a possibilidade de anexação de documentos pessoais, pelos consumidores, em seus cadastros (com visualização limitadas aos órgãos do Sistema, inacessível pelos fornecedores), para que não tenham de anexá-los diversas vezes, a cada nova demanda;
- h) O módulo dedicado à realização de audiências é alvo de apontamentos diversos, indicando dificuldades de parcela considerável dos usuários em sua utilização cotidiana.
- i) O mesmo se dá com os mecanismos de busca (de reclamações, de consumidores etc.), dentro do sistema, apontados como pouco intuitivos e complexos em parcela importante das respostas recebidas.
- j) Adoção de ‘alertas’ para os operadores do sistema: Reclamação recebida pelo fornecedor; Resposta do fornecedor anexada; Habilitação eletrônica de novas empresas; Prazos próximos do vencimento; etc.;

- k) Questões ligadas à perda de formatação de cartas e demais documentos, ao serem salvos ou transformados em PDF, são recorrentes;
- l) A consulta do consumidor apenas por seu nome (sem CPF), segundo diversos dos relatos recebidos, facilitaria a operação cotidiana do sistema, por seus usuários;
- m) Assinaturas eletrônicas: o sistema poderia / deveria incorporar esse recurso;
- n) Audiências online: o sistema deveria avançar no sentido de permitir que audiências online possam ser realizadas dentro dele;
- o) Reclamações encerradas por ‘prazo expirado’: deveriam ficar disponíveis para visualização e impressão (a demanda e todos os seus atos) e a baixa deveria ser ‘prazo expirado’ e não ‘cancelada’;
- p) Decisão de cadastro: deveria ser passível de revisão anteriormente à sua publicação (e não apenas após a apresentação de recurso, pelo fornecedor);
- q) Empresas cadastradas para uso de comunicações eletrônicas na plataforma Consumidor.gov.br deveriam também estar habilitadas para essa funcionalidade no PROCONSUMIDOR, de forma obrigatória;
- r) Interações diretas / online com fornecedores (Ex.: *chat*): sistema deveria permiti-las sem necessidade de emissão de novas notificações;
- s) Data de nascimento dos consumidores: não deveria ser campo de registro obrigatório;
- t) Gerenciamento do atendimento: sistema deveria permitir a busca por ‘audiências agendadas’, permitindo maior celeridade na notificação de empresas que não estão habilitadas no eletrônico;
- u) Demandas ‘urgentes’: sistema deveria permitir a classificação de demandas como ‘urgentes’, possibilitando aos gestores de cada órgão definir tramitações prioritárias para tais casos;
- v) Demandas em aberto: sistema deveria permitir a rápida visualização (Ex.: num ‘painel’) de todas as demandas em aberto, num dado momento;
- w) Superendividamento: adoção de um módulo específico para tratamento de casos dessa natureza;
- x) Interface do consumidor: módulo precisa ser concluído;
- y) Integração com o sistema dos Correios.

Alguns desses tópicos (os três primeiros são, de modo consistente, os mais reiteradamente citados nas respostas) representam demandas conhecidas, para o endereçamento das quais

a SENACON/MJSP vem direcionando esforços desde o início da transição – mas não são desafios pequenos, por certo.

Além disso, vale observar que algumas dessas sugestões (como a adoção de um módulo específico para tratamento de casos de superendividamento, por exemplo), já estão em desenvolvimento.

3.2. QUESTÕES COMUNICACIONAIS E ESFORÇOS DE CAPACITAÇÃO DOS USUÁRIOS

Em boa parte das respostas, é possível identificar oportunidades de melhoria nos processos comunicacionais em torno da implantação do sistema (seus objetivos, aspectos conceituais que orientam seu desenvolvimento etc.), assim como espaço para avanços na adoção de ações voltadas à maior capacitação e qualificação dos técnicos dos órgãos, para utilização regular da plataforma. Como exemplos de mais relevância pode-se destacar:

- a) A maior capacitação dos usuários poderia ajudar, inclusive, a reduzir o volume de demandas direcionadas à equipe de suporte da plataforma;
- b) Manuais de utilização do sistema precisam de melhorias;
- c) Sugestões e solicitações de melhorias que envolvem funcionalidades já disponíveis no sistema (desconhecimento de parte dos recursos existentes na plataforma).

Algumas sugestões revelam, de forma bastante nítida, que algumas das funcionalidades já disponíveis no sistema não são de conhecimento pleno, por parte de seus usuários – exemplos claro disso, as sugestões de que o sistema permita a abertura de Reclamação contra mais de um fornecedor, a baixa da Reclamação contra um fornecedor e seu prosseguimento contra outro e a revisão de decisões de cadastro anteriormente à sua publicação. Tudo isso já está disponível, no sistema.

No tocante à atualização dos manuais de utilização do sistema, vale registrar que ações dessa natureza já estão em curso, dentro da SENACON/MJSP.

3.3. QUESTÕES CONCEITUAIS E ESTRATÉGICAS

Neste tópico, destacam-se algumas sugestões e solicitações de desenvolvimentos que, (I) objetivamente, estão fora do escopo da plataforma, da forma como concebida, ou (II) parecem apontar para uma franca resistência à substituição do SINDEC – como se denota a partir de manifestações como “melhor reproduzir o SINDEC na íntegra” ou manifestações no sentido de se “atualizar o velho SINDEC, muito melhor”.

4. MAPEAMENTO DAS DIRETRIZES JÁ PRATICADAS PELOS USUÁRIOS DO SINDEC, COM IDENTIFICAÇÃO DE SEMELHANÇAS CONCEITUAIS E PROCEDIMENTAIS ENTRE OS SISTEMAS SINDEC E PROCONSUMIDOR (“DE / PARA”)

A partir das diretrizes já praticadas pelos usuários do SINDEC, as tabelas abaixo apresentam um “de para”, de ferramentas, funções e procedimentos, iguais ou similares no ProConsumidor.

** As cores indicam o tipo de atendimento igual ou similar entre os dois sistemas*

I – TIPOS DE ATENDIMENTO

TIPOS DE ATENDIMENTO – COMPARATIVO		
	SISTEMAS	
	SINDEC	PROCONSUMIDOR
TIPOS DE ATENDIMENTO *	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extra-Procon 2. Atendimento Preliminar 3. Simples Consulta 4. Cálculo 5. Inicial JEC 6. CIP 7. Reclamação no retorno 8. Reclamação Direta (por ofício ou outros casos) 9. Encaminhamento à Fiscalização (Denúncia) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consulta: <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Extra-Procon 1.2 Cálculo 1.3 Direitos do Consumidor 1.4 Informações/Funcionamento Procon 2. Reclamação 3. Denúncia
	SINDEC	PROCONSUMIDOR
EXTRA PROCON	Existe? Sim. Como: Tipo de Atendimento	Existe? Sim. Como: Tipo de Consulta Alguma mudança a ser observada? Permite anexar documentos, andamento manual, anotação
	SINDEC	PROCONSUMIDOR
ATENDIMENTO PRELIMINAR	Existe? Sim Como: Tipo de Atendimento Observação: Não permite colocar resultado e já presume acordo (mesmo nos casos em que o mesmo não se efetivou, com promessa futura). Não permite informar casos de descumprimento de acordo	Existe? Sim Como: Reclamação na Tratativa Telefone Alguma mudança a ser observada? Permite informar quando o contato realizado não resultou em proposta de acordo Permite informar, se houver, um descumprimento de acordo e contabilizar esses resultados

	SINDEC	PROCONSUMIDOR
SIMPLES CONSULTA	<p>Existe? Sim Como: Tipo de Atendimento Observação: Permite inserir nome de fornecedor (não obrigatório)</p>	<p>Existe? Sim Como: Tipo de Consulta (Direito do Consumidor e Informações/Funcionamento do Procon) Alguma mudança a ser observada? Não permite inserir nome de fornecedor. Permite anexar documentos, anotação e andamento manual</p>

	SINDEC	PROCONSUMIDOR
CIP - CARTA DE INFORMAÇÕES PRELIMINARES	<p>Existe? Sim Como: Tipo de Atendimento Observação: O cadastro eletrônico permitia acesso dessa funcionalidade apenas entre a empresa e o Procon que realizou o cadastro. Para tornar o envio da CIP eletrônica, é necessário contatar cada Procon, para obter login e senha, que dará acesso, somente àquele órgão específico (arquitetura descentralizada) Quando finalizada, sem continuidade (abertura de reclamação), seu registro não integra o Cadastro de Reclamação Fundamentada.</p>	<p>Existe? Sim Como: Reclamação Tipo de Tratativa Carta Alguma mudança a ser observada? O cadastro eletrônico do fornecedor permite que todos os órgãos integrados ao sistema possam utilizar esse registro para o envio da Notificação Eletrônica A empresa eletrônica, com apenas um login e senha (arquitetura centralizada), acessa todos os registros e em tempo real. Quando utilizada somente a tratativa Carta, seu registro pode integrar o Cadastro de Reclamações Fundamentadas</p>

	SINDEC	PROCONSUMIDOR
RECLAMAÇÃO NO RETORNO	<p>Existe? Sim Como: Tipo de Atendimento Observação: A abertura deste tipo de atendimento, pressupõe uma tentativa não satisfatória da CIP e possibilita o agendamento de audiência</p>	<p>Existe? Não Como: Reclamação Alguma mudança a ser observada? No ProConsumidor, não existe hierarquia ou requisito para utilizar uma Tratativa (Telefone, Carta ou Audiência). Fica a critério do órgão de defesa escolher qual a melhor forma de tratar a demanda. O único ponto a observar é o prazo máximo de 120 dias para realizar as Tratativas</p>

	SINDEC	PROCONSUMIDOR
RECLAMAÇÃO DIRETA	<p>Existe? Sim Como: Tipo de Atendimento Observação: Possibilita o agendamento de audiência para tratativa da demanda</p>	<p>Existe? Não. Como: Tipo de Atendimento RECLAMAÇÃO Alguma mudança a ser observada? No ProConsumidor tudo é Reclamação. O cadastro eletrônico do fornecedor permite que todos os órgãos integrados ao sistema possam enviar a Notificação Eletrônica. A empresa, com apenas um login e senha, acessa todos os registros nacionais e em tempo real Permite que o usuário defina a forma de tratar a Reclamação (através da Tratativa Telefone, Carta ou Audiência. Não há hierarquia entre as Tratativas. O número de tentativas é ilimitado, dentro do prazo estabelecido na Fase Tratativa Para as tratativas Carta e Audiência, a empresa Habilitada Eletronicamente deve responder por meio do sistema, ou seja, eletronicamente</p>

	SINDEC	PROCONSUMIDOR
RECLAMAÇÃO PARA A FISCALIZAÇÃO (denúncia)	<p>Existe? Sim Como: Tipo de Atendimento Observação: Não permite continuidade do processo pelo sistema. Os processos fiscalizatórios e de aplicação de sanções administrativas, deverão continuar sendo tratadas em cada órgão, com seu sistema próprio, de acordo com o Decreto 2.181/97 e/ou das normas locais de processos administrativos</p>	<p>Existe? Sim Como: Tipo de Atendimento Denúncia Observação: Igualmente ao sistema SINDEC, este não permite continuidade do processo sancionatório</p>

II – PRAZOS

	SINDEC	PROCONSUMIDOR
PRAZOS	<p>1. RESPOSTA DO FORNECEDOR: 10 dias Observação: Sistema permite prorrogação</p> <p>2. PRAZO PARA FINALIZAR AS CIPS: sistema não possui limite com impacto funcional (trava), sendo estabelecido fora dele. Sem limite, dados estatísticos podem ser impactados, por não refletirem a realidade do resultado do atendimento</p> <p>3. PRAZO PARA FINALIZAR AS RECLAMAÇÕES E GERAR DADOS PARA COMPOSIÇÃO DO CADASTRO: sistema não possui limite com impacto funcional (trava), sendo estabelecido fora dele. Sua permanência sem finalização impacta nas informações para o Cadastro de Reclamações Fundamentadas.</p>	<p>1. RESPOSTA DO FORNECEDOR: - Telefone: Empresa apenas visualiza a tratativa (se for eletrônica) - Carta: 10 dias para fornecedor eletrônico (fornecedor manual – sistema fica aberto por “30” dias (padrão, parametrizável) para trâmites administrativos, como p. ex., juntada de A.R.e resposta) Observação: Sistema permite prorrogação.</p> <p>2. DURAÇÃO MÁXIMA DA FASE TRATATIVAS (telefone, carta e/ou audiência): 120 dias Alguma mudança a ser observada? O ProConsumidor, por meio de prazos estabelecidos no sistema, permitem que não haja publicidade de informações muito antigas, como permitido anteriormente no SINDEC</p> <p>3. PRAZO PARA FINALIZAR AS RECLAMAÇÕES E GERAR DADOS PARA COMPOSIÇÃO DO CADASTRO: O prazo máximo de duração de uma Reclamação (Fase Decisão) é de 365 dias (apenas se já tiver cumprido os requisitos da Fase de Tratativa) Recomenda-se que haja uma periodicidade de Publicação das Reclamações de forma mensal ou semestral para que não percam suas demandas por Prazo Expirado</p>

III – FINALIZAÇÕES DOS REGISTROS DE ATENDIMENTO

FINALIZAÇÕES DOS REGISTROS DE ATENDIMENTO – COMPARATIVO		
	SISTEMA	
	SINDEC	PROCONSUMIDOR
FINALIZAÇÃO EXTRA PROCON	Existe? Sim Sistema já finaliza automaticamente	Existe? Sim Sistema já finaliza automaticamente
FINALIZAÇÃO ATENDIMENTO PRELIMINAR	Existe? Sim Sistema já finaliza automaticamente como Solucionada	Existe? Sim Poderá ser: Resolvida , Não Resolvida ou Encerrada
FINALIZAÇÃO SIMPLES CONSULTA	Existe? Sim sistema já finaliza automaticamente	Existe? Sim sistema já finaliza automaticamente. Exceto para Cálculo, que dependendo, o sistema aguarda o anexo

	SINDEC	PROCONSUMIDOR
FINALIZAÇÃO CIP (CARTA DE INFORMAÇÕES PRELIMINARES)	<p>Existe? Sim</p> <p>Poderá ser: Consulta Concluída, Acordo, Encerrada, Abertura de Reclamação</p> <p>Observação: O sistema ainda pede uma outra classificação em cada uma destas finalizações, que indicam na verdade, as hipóteses que levaram à escolha da finalização citada</p> <p>CONSULTA CONCLUÍDA:1.1 Consumidor orientado a ingressar judicialmente; 1.2 Consumidor optou por ingressar judicialmente;1.3 Solução sem confirmação do consumidor; 1.4 Carta Tentativa; 1.5 Resposta Esclarecedora;1.6 Desistência do Consumidor</p> <p>2. ACORDO: 2.1 Após emissão da CIP; 2.2 Acordo diferente do pedido; 2.3 Acordo Futuro; 2.4 Atendido Parcialmente, sem continuidade; 2.5 Atendido Parcialmente, com abertura de reclamação; 2.6 Esclarecimento de consulta (Não houve lesão ou ameaça de direito. Apenas informação); 2.7 Mais de um fornecedor e esse que recebe esta finalização não resolveu e nem tem relação com o caso</p> <p>ENCERRADA: 3.1. Registro em duplicidade; 3.2 Ausência de relação de consumo; 3.3 Prazo expirado; 3.4 CIP devolvida pelo correio; 3.5 Não entrega da CIP; 3.6 Encerrada outros casos; 3.7 Resolvida sem intervenção do Procon; 3.8 Decurso de Prazo</p> <p>ABERTURA DE RECLAMAÇÃO NO RETORNO: retorno da CIP</p>	<p>Existe? Sim</p> <p>Poderá ser: Resolvida, Não Resolvida ou Encerrada</p> <p>Observação: Novo sistema aglutina e permite a inclusão de todas as baixas existentes no SINDEC</p> <p>RESOLVIDA, que abrange os seguintes itens da coluna ao lado: 1.3; 1.5; 2.1; 2.3 e 2.6</p> <p>NÃO RESOLVIDA, que abrange os seguintes itens da coluna ao lado: 1.1 e 2.7</p> <p>ENCERRADA, que abrange os seguintes itens da coluna ao lado: 1.2; 1.4; 1.6; 2.7; 3.1 a 3.2.</p> <p>INTERPRETAÇÃO DO ÓRGÃO: que abrange os seguintes itens da coluna ao lado: 2.2, 2.4, 2.5, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7 e 3.8.</p>

	SINDEC	PROCONSUMIDOR
FINALIZAÇÃO RECLAMAÇÃO NO RETORNO e RECLAMAÇÃO DIRETA	<p>Existe? Sim</p> <p>Poderá ser: Reclamação Fundamentada Atendida, Reclamação Fundamentada Não Atendida, Reclamação Não Fundamentada/Improcedente, Encerrada, Consulta Concluída</p>	<p>Existe? Não.</p> <p>Reclamação</p> <p>Poderá ser: Fundamentada Atendida, Fundamentada Não Atendida, Reclamação Concluída, Não Fundamentada/Encerrada</p>

	SINDEC	PROCONSUMIDOR
FINALIZAÇÃO RECLAMAÇÃO ABERTA PARA FISCALIZAÇÃO/DENÚNCIA	<p>Existe? Sim</p> <p>Poderá ser: Reclamação Fundamentada Atendida, Reclamação Fundamentada Não Atendida, Reclamação Não Fundamentada / Improcedente, Encerrada, Consulta Concluída</p> <p>- Encaminhamento à Fiscalização (Denúncia):</p> <p>Nesse atendimento, mesmo após a classificação da baixa / arquivamento, é possível continuar utilizando o sistema para gerar notificações quanto à Fiscalização</p>	<p>Existe? Sim</p> <p>Poderá ser:</p> <p>- Tipo de Atendimento Denúncia.</p> <p>Sistema já finaliza automaticamente, mas permite que o usuário prossiga com Notificação Geral, Andamento Manual, Anotações e Anexos Gerais</p> <p>- Tipo de Atendimento Reclamação: Após todo o trâmite do sistema, ou seja, depois de Publicar e finalizar a Reclamação, o sistema permite que o usuário prossiga com Notificação Geral, Andamento Manual, Anotações e Anexos Gerais</p>

IV – BAIXA/DECISÃO DE CADASTRO

BAIXA DECISÃO DE CADASTRO		
SISTEMA		
	SINDEC	PROCONSUMIDOR
TIPOS DE BAIXA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reclamação Fundamentada Atendida 2. Reclamação Fundamentada Não Atendida 3. Reclamação Não Fundamentada/Encerrada 4. Consulta Fornecida 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fundamentada Atendida 2. Fundamentada Não Atendida 3. Não Fundamentada/Encerrada 4. Reclamação Concluída

	SINDEC	PROCONSUMIDOR
CONSULTA FORNECIDA	Existe? Sim	<p>Existe? Sim</p> <p>Alguma mudança a ser observada?</p> <p>Nomenclatura: Reclamação Concluída</p>

	SINDEC	PROCONSUMIDOR
ENCERRADA/NÃO FUNDAMENTADA	<p>Existe? Sim</p> <p>Tem uma subclassificação a ser informada ao sistema</p> <p>Poderá ser:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Por incorreção na abertura, dados incompletos, aberta em duplicidade 2. Porque o órgão competente não constatou irregularidades 3. Por falta de resposta do órgão competente 4. Encaminhada para apreciação de outros Procons 5. Desistência do consumidor 6. Encerrada por constatação do Procon 7. Encerrada com acordo sem apreciação do mérito 	<p>Existe? Sim</p> <p>Alguma mudança a ser observada?</p> <p>ProConsumidor simplificou e não há mais a subclassificação do SINDEC</p>

	SINDEC	PROCONSUMIDOR
FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA	<p>Existe? Sim Tem uma subclassificação a ser informada ao sistema Poderá ser:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Orientado a recorrer judicialmente 2. Encontra-se na esfera do judiciário 3. Produto ou serviço apresenta irregularidade visual ou através de laudo 4. Reclamado sob processo judicial 5. Encaminhada a outros órgãos 6. Não houve acordo entre as partes e há indícios de dano coletivo 7. Sanção à empresa reclamada 8. Objeto de ação civil pública por parte do Procon 9. Fornecedor não atendeu, solucionadas por terceiros indiretamente envolvidos 10. Omissão parcial de informações por parte do reclamado 11. Sanção à empresa reclamadas, outras irregularidades 12. Não Houve Acordo entre as partes, encaminhada ao JEC (obrigação de fazer) 13. Não Houve Acordo entre as partes, encaminhada ao JEC (e há indícios de dano coletivo) 	<p>Existe? Sim Baixa leva em consideração, a exigência descrita no artigo 44 do CDC, "fundamentada não atendida", tornando mais ágil e célere, para a inclusão da informação em sistema (menos "cliques") Alguma mudança a ser observada? ProConsumidor simplificou e não há mais a subclassificação do SINDEC.</p>

	SINDEC	PROCONSUMIDOR
FUNDAMENTADA ATENDIDA	<p>Existe? Sim Tem uma subclassificação a ser informada ao sistema Poderá ser:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acordo entre as partes, após abertura sem notificação e sem audiência 2. Acordo entre as partes - Fundamentada 3. Acordo entre as partes e comunicação à autoridade competente 4. Acordo entre as partes e há indícios de dano coletivo 5. Acordo entre as partes homologado pelo Juizado (dano individual) 6. A cordo entre as partes homologado pelo Juizado (dano coletivo) 7. Adequação da embalagem, rotulagem, contrato, face ao CDC 	<p>Existe? Sim Alguma mudança a ser observada? ProConsumidor simplificou e não há mais a subclassificação do Sindec. Essa baixa leva em consideração a exigência descrita no artigo 44 do CDC, "fundamentada atendida" tornando mais ágil e célere</p>

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os levantamentos realizados ao longo da execução deste Produto permitem a identificação de algumas questões que se mostram especialmente relevantes para que o prosseguimento do processo de implantação do sistema ProConsumidor junto aos membros do SNDC, em todo o país, siga seu curso de forma exitosa, como tem se dado até aqui.

De início, há que se atentar para a existência de demandas reiteradas por algumas melhorias que, a teor dos relatos dos usuários, têm se mostrado efetivos obstáculos à maior satisfação deles com o sistema – em especial, referimo-nos aqui a questões ligadas a (I) geração de relatórios, (II) anexação de documentos e (III) maior estabilidade na operação do sistema, dado que os relatos de indisponibilidades e intermitências em sua operação ainda são diversos.

Além desses tópicos, outros apontamentos parecem abrir horizontes para a adoção de melhorias que, embora aparentemente ‘menores’, podem propiciar fluxos de trabalho mais produtivos e consistentes, para os usuários do sistema, dentre os quais pode-se destacar (I) a adoção de campos específicos para requisições de dilação de prazo, pelos fornecedores, (II) melhorias nos mecanismos de busca dentro do sistema, ou, ainda, (III) a adoção de ‘alertas’ para os operadores do sistema, acerca das tramitações das reclamações (recebimento de respostas dos fornecedores, por exemplo).

Alguns temas, por sua vez, mostram-se nitidamente mais críticos, como a questão de fundo que embasa a sugestão retratada no item ‘e’, do tópico 3.1, acima, dando conta de que o prazo limite atual para a finalização das reclamações (parametrizado em 120 dias), pode não se adequar à realidade da estruturação de parte relevante dos órgãos que usam a plataforma. Em muitos casos, há relatos de que os órgãos objetivamente não teriam condições de finalizar as reclamações dentro desse intervalo de tempo.

A fixação de um prazo limite para finalização das demandas representa, sem dúvida alguma, um importante mecanismo de qualificação e de efetividade dos serviços prestados à população. Políticas públicas, para que se mostrem efetivas, precisam

trabalhar com dados atualizados – e essa é uma das diretrizes que orienta a adoção dessa medida, na estruturação do ProConsumidor. Ainda assim, as manifestações coletadas na pesquisa ora realizada parecem justificar alguma reflexão maior sobre o tema, especificamente no tocante ao dimensionamento desse prazo.

Outro aspecto relevante a se destacar nesse processo, a partir dos aprendizados aqui alcançados, diz respeito à mudança conceitual adotada no ProConsumidor, relativamente à estruturação dos fluxos de atendimento (de ‘fases’ para ‘ações’, consubstanciadas na figura das *trativas*). Ao que parece, esse tema merece maiores esforços de comunicação, visando à sua melhor compreensão por parte de seus usuários.

Nesse sentido, observa-se que há sugestões voltadas a fazer com que o sistema permita a ‘remarcação de audiências’, como se a audiência fosse uma ‘fase’ da tramitação da Reclamação – e, na lógica do ProConsumidor, não é; a audiência nada mais é do que uma das *espécies de tratativa* por meio das quais os técnicos podem dar tratamento a cada caso. Hoje, na prática, as audiências podem ser reagendadas, desde que anteriormente à sua realização; depois disso, não se trata mais de ‘remarcá-la’, mas, sim, de agendar uma nova audiência, uma nova *tratativa* – e isso precisa ficar mais claro para os operadores do sistema, pelo que se viu aqui. Tal tema exemplifica a importância de investimentos na comunicação com os órgãos (materiais educativos), em orientações sobre procedimentos (conceituais, inclusive) e sobre como melhor utilizar o sistema.

No tocante às sugestões que se desviam do escopo da plataforma, destacam-se os diversos pedidos de desenvolvimento de um módulo especificamente voltado à tramitação de processos sancionatórios, dentro do ProConsumidor – que, na prática, nunca se propôs a abarcar tal sorte de feitos em sua estrutura.

Importante observar, nesse sentido, que o próprio SINDEC, que antecedeu o ProConsumidor, jamais dispôs de qualquer módulo especificamente voltado à tramitação de processos sancionatórios, ainda que, cada qual à sua maneira, diversos órgãos tenham encontrado formas de utilizá-lo para tal fim – o que não muda o fato de que, em essência, o sistema não tinha entre seus recursos qualquer funcionalidade destinada a essa utilização.

O propósito original do SINDEC – não modificado na concepção e estruturação do ProConsumidor – foi o de propiciar aos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor uma ferramenta comum de registro e tratamento de *reclamações* de consumo, de modo a se viabilizar, a partir daí, a construção de um Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, nos moldes do disposto no inciso XIII do art. 3º do Decreto 2.181/97, a partir dos dados constantes dos Cadastros elaborados pelos diversos membros do Sistema, na forma do art. 44, da Lei 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

Em relação aos processos sancionatórios, fundamental observar que, em nossa estrutura federativa, podem coexistir (como, de fato, coexistem) regulamentações distintas dispendo sobre sua disciplina – e nem SINDEC, nem tampouco ProConsumidor, jamais procuraram estabelecer ritos comuns para realidades potencialmente distintas.

Relativamente às manifestações elogiosas ao SINDEC, parece ainda possível perceber o quanto a migração para um sistema todo ele concebido para utilização em ambiente digital, como é o ProConsumidor, pode estar causando dificuldades operacionais para os órgãos cujos procedimentos ainda se mostrem bastante vinculados à tramitação de processos físicos. Aspectos como a impressão de etiquetas e a possibilidade de inserção de logomarcas dos órgãos em seus cabeçalhos se mostram funcionalidades relevantes – aumentando, nesses agentes, as resistências à migração entre os sistemas.

Novamente, vê-se que as ações de comunicação, recorrentes e coordenadas, com divulgação de materiais educacionais e orientativos, mostram-se essenciais para a melhoria da adesão positiva e para o melhor uso dos recursos que este novo sistema oferece.

Por fim, registramos que o nível de participação dos usuários no levantamento realizado neste passo dos trabalhos mostrou-se bastante satisfatório, não apenas em termos do número de respondentes, mas, em especial, no tocante à riqueza das contribuições recebidas, para subsidiar um melhor entendimento do estágio atual do processo e para uma maior identificação de oportunidade de melhorias. Somente na pergunta: “*Indicaria alguma melhoria de funcionalidade do no sistema? (Sugestões)*”, tivemos 139 contribuições.

A partir deste trabalho inicial, já recebemos a orientação da equipe da SENACON/MJSP para que esse material (cujas sugestões estarão todas à disposição desta Secretaria para as análises pertinentes, voltadas à sua potencial implantação) seja utilizado nas próximas reuniões e encontros com integrantes do sistema.

As respostas ao questionário seguem aqui colacionadas, na forma de ANEXO deste Produto.

ANEXO

Slides – Divulgação do resultado do Questionário

Questionário

Atividade 1.1: Interações com os usuários do sistema (entrevistas e/ou visitas técnicas) visando melhor compreensão do estágio atual do ProConsumidor dos Procons integrados, indicados pela SENACON.

PROJETO 914BRZ5018 EDITAL Nº 03/2023

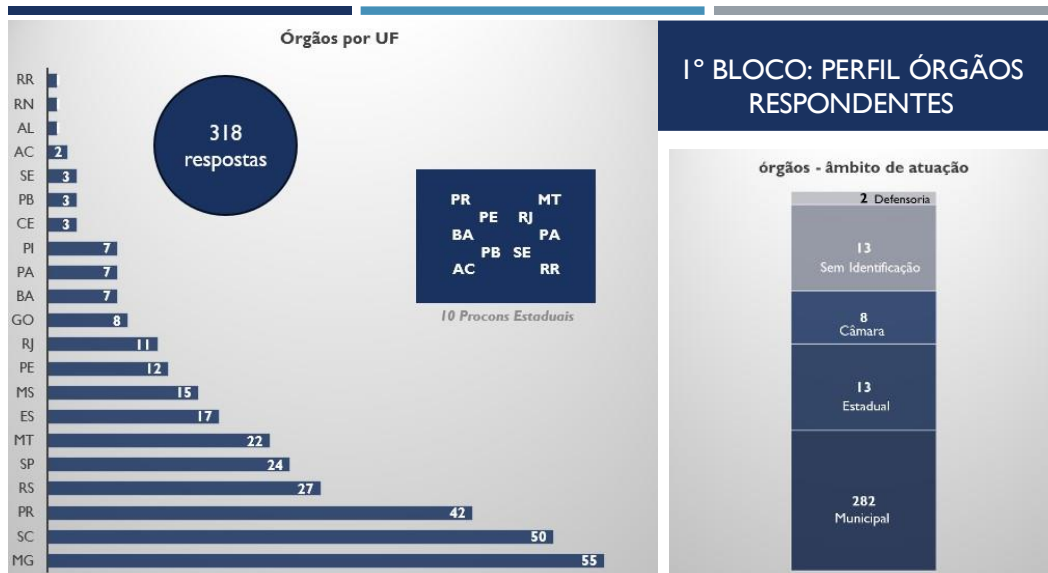
PRODUTO 1. Relatório de diagnóstico dos Órgãos Integrados ao sistema ProConsumidor

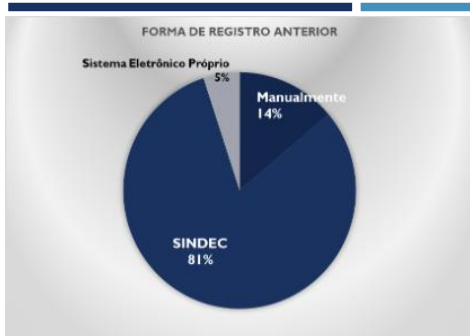
Gabriela Ribas Glinternik julho 2023

(Os slides foram entregues em formato ppt, na mesma data da entrega do Produto 1, para SENACON, por e-mail:)

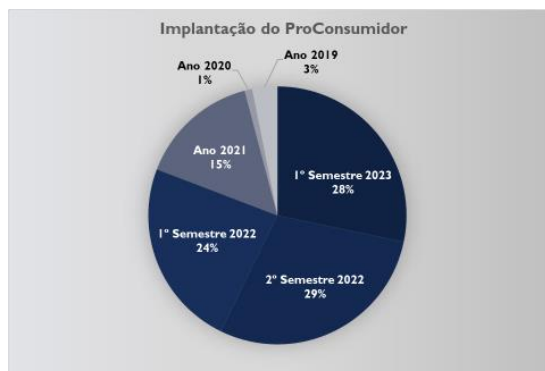
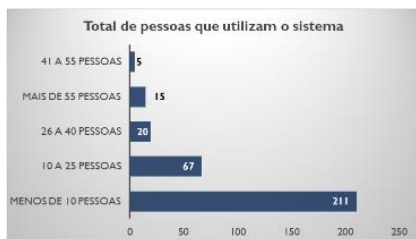
QUESTIONÁRIO DE IMPLANTAÇÃO E SATISFAÇÃO DO SISTEMA PROCONSUMIDOR

- Período de aplicação: 23.06.2023 a 30.06.2023
- Forma: formulário Google
- Convite: envio por e-mail a todos os órgãos integrados ao novo sistema (Procons, Defensorias)



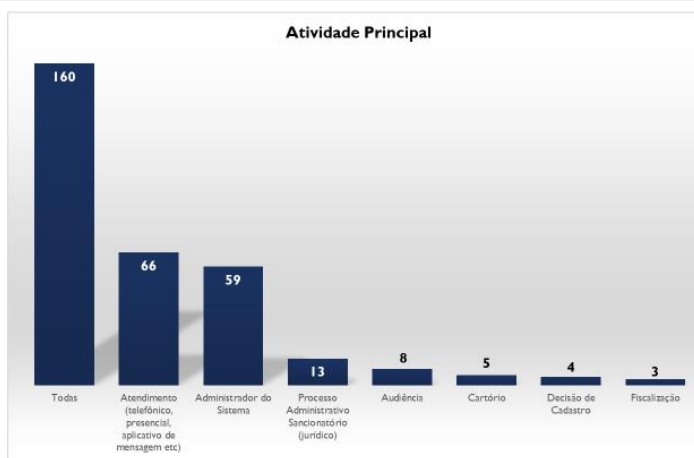


1º BLOCO: PERFIL ÓRGÃOS RESPONDENTES



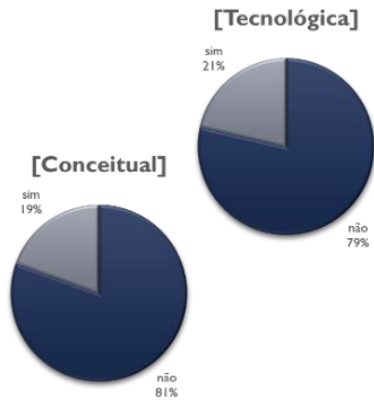
2º BLOCO PERFIL DOS RESPONDENTES

A pesquisa foi respondida por ocupantes de diversos cargos (cujas nomenclaturas variam consideravelmente, ainda que as atividades desenvolvidas sejam semelhantes), com predominância da participação de gestores.



3º BLOCO - TRANSIÇÃO DO SISTEMA

Questionário para Gestão e TI



Houve dificuldades de aceitação, tanto tecnológica quanto conceitual? Se desejar, comente sua resposta.



53 respondentes enviaram comentários

3º BLOCO - TRANSIÇÃO DO SISTEMA

Questionário para Gestão e TI

Houve dificuldades de aceitação, tanto tecnológica quanto conceitual?

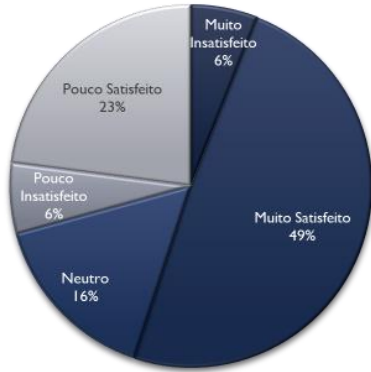
Sim [Tecnológica] – sim [Conceitual]

Não [Tecnológica] – Não [Conceitual]

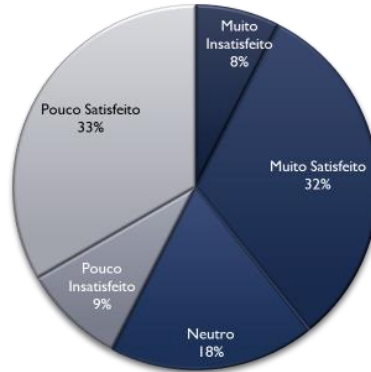


4º BLOCO – AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA

Confiabilidade geral

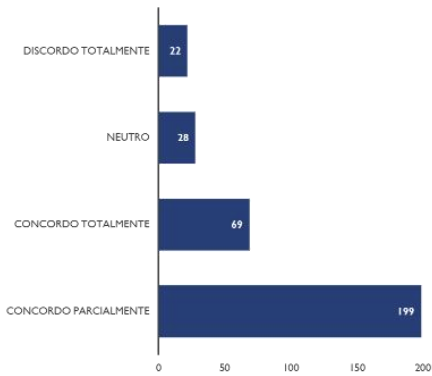


Desempenho geral



4º BLOCO – AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA

Considera que o ProConsumidor atende plenamente às necessidades?



117 respondentes enviaram comentários

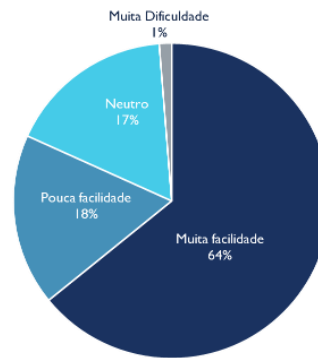
4º BLOCO – AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA

Considerando sua experiência completa com o ProConsumidor, qual a probabilidade de você recomendar seu uso a outro órgão?

Não recomendo

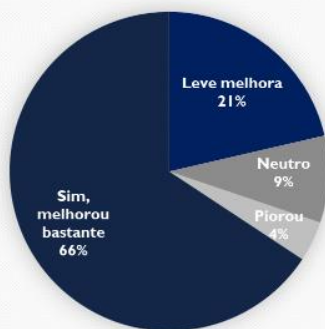


Facilidade para navegar no Sistema (Usabilidade)

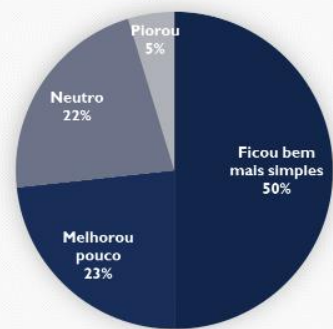


5º BLOCO – MUDANÇAS PERCEBIDAS

Melhorou a busca/seleção de fornecedores com a centralização do cadastro do Fornecedor Eletrônico?

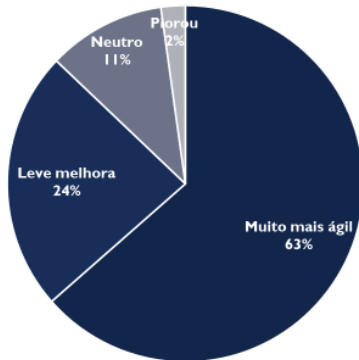


Houve diminuição no tempo de cadastro da Reclamação (cadastro inicial), tornando mais simplificado?

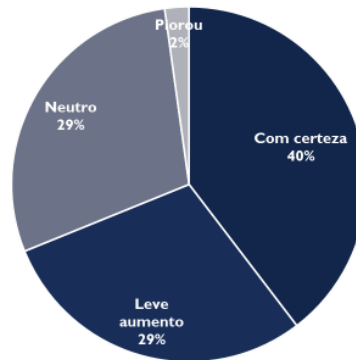


5º BLOCO – MUDANÇAS PERCEBIDAS

Houve agilidade de pesquisa na base da Receita Federal?

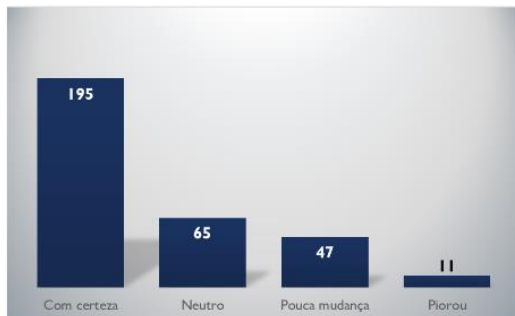


Houve um aumento nas respostas (Cartas e Audiências)?

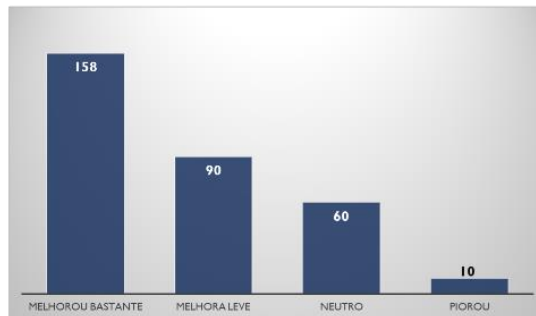


5º BLOCO – MUDANÇAS PERCEBIDAS

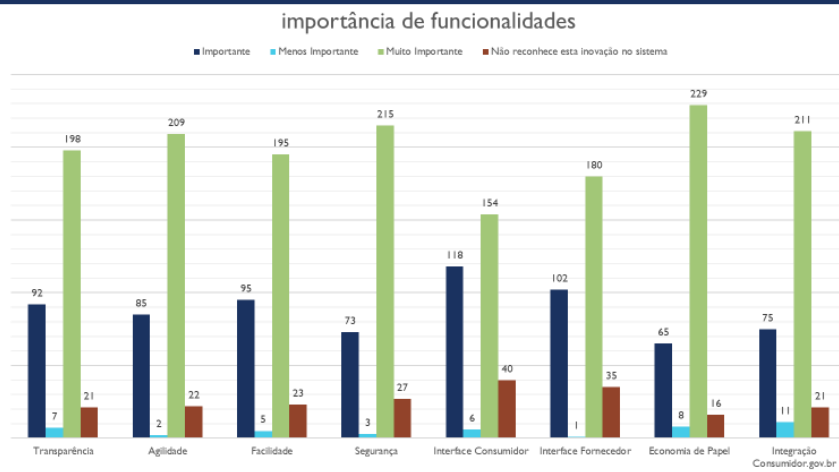
O estabelecimento de prazos deixa o sistema mais fidedigno, transparente e preciso quanto às informações do período (anteriormente se tinha o problema de comunicar notícia velha)



A dinâmica das tratativas Carta, Telefone e Audiência (sem hierarquia e sem bloqueio quantitativo entre elas) tem melhorado a negociação/solução da demanda?



6º BLOCO – IMPORTÂNCIA DAS INOVAÇÕES NO SISTEMA



SUGESTÕES DE MELHORIAS DE FUNCIONALIDADE

Indicaria alguma melhoria de funcionalidade no sistema? (Sugestões)



DIFICULDADES

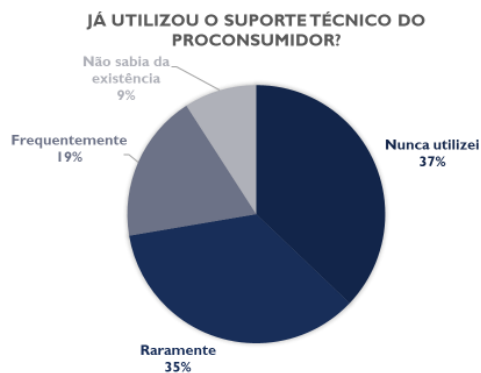
Existe alguma funcionalidade que tem dificuldade para utilizar?



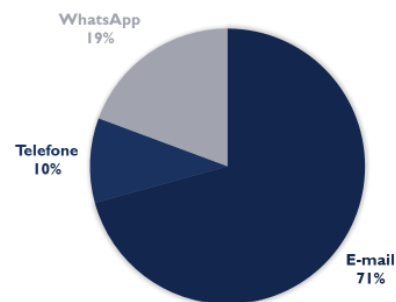
87 respondentes citaram/comentaram dificuldades

Audiência: anexar documentos junto à Ata.
 Anexar: modelos de documentos, documentos, textos, cabeçalho, rodapé
 Relatórios: a falta deles
 Cadastro: de reclamações; de fornecedores, decisão de cadastro
 Prazo: maior prazo para finalizar e prazo de resposta
 Impressão: formatação, inserção de texto, documentos

7º BLOCO – SUPORTE PROCONSUMIDOR

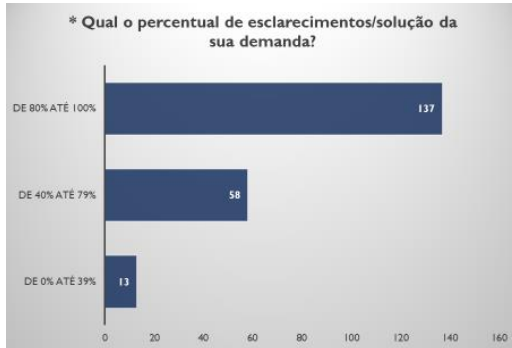


***QUAL A FORMA DE CONTATO UTILIZADA?**



Quando incluímos nas hipóteses de resposta as frases abaixo, temos que:
 6% Não sabia da existência 37% Nunca utilizei
 40% E-mail 6% Telefone 11% WhatsApp

7º BLOCO – SUPORTE PROCONSUMIDOR

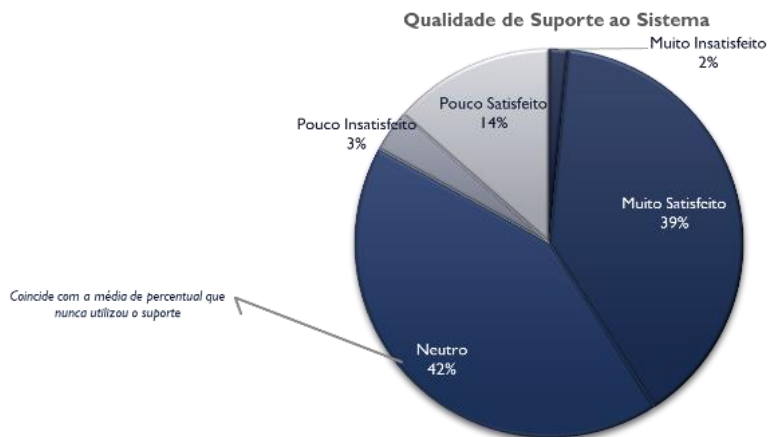


* 110 Responderam "Nunca utilizou" (35%)

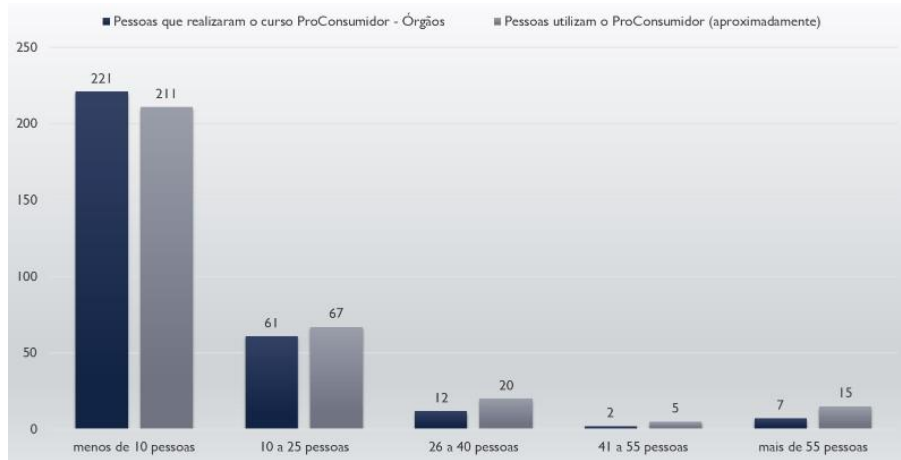


* 140 Responderam "Nunca utilizou" (44%)

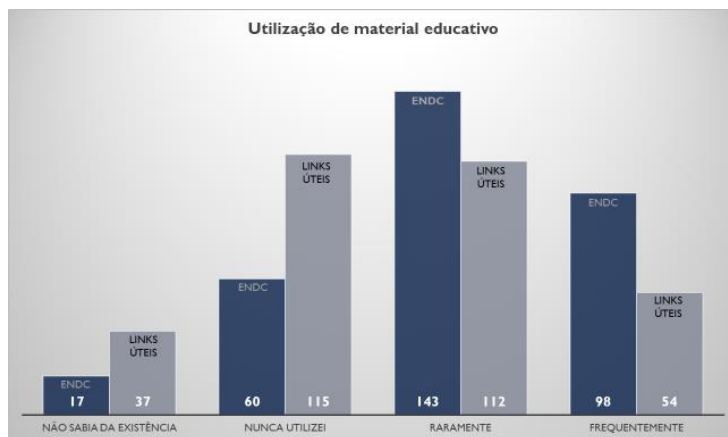
7º BLOCO – SUPORTE PROCONSUMIDOR



8º BLOCO – CURSO E MATERIAL EDUCATIVO PROCONSUMIDOR



8º BLOCO – CURSO E MATERIAL EDUCATIVO PROCONSUMIDOR



CRÉDITOS



Consideramos exitoso o número de participantes no questionário e o número de comentários nos campos destinados.. Só na pergunta: “Indicaria alguma melhoria de funcionalidade do no sistema? (Sugestões)”, tivemos 139 pessoas contribuindo. Material riquíssimo que com certeza, municiará a equipe da SENACON em melhorias e correções do sistema, elaboração de conteúdo e material educativo, dentre outras ações.

Nossos sinceros agradecimentos!

Aos 318 protagonistas deste trabalho!

“Apoiar a construção de confiança mútua e de práticas colaborativas entre os atores envolvidos mostra-se tarefa indispensável à consolidação do ProConsumidor como nova plataforma a sustentar a atuação integrada e consistente dos membros do SNDC”(Equipe SENACON)