

PROJETO 914BRZ5018 – EDITAL N° 03/2003

PRODUTO VI

Relatório Geral sobre o ProConsumidor contendo, dentre outras informações, metodologias, implementações, roteiros, recomendações e avaliações sobre a parte gerencial do ProConsumidor.

Atividade 6.1: Elaborar material técnico didático para utilização pela Coordenação Geral do Sindec em cursos de capacitação técnica aos órgãos integrados

Atividade 6.2: Elaborar roteiro de monitoramento e rotina de gestão das informações inseridas no ProConsumidor

CONSULTORA

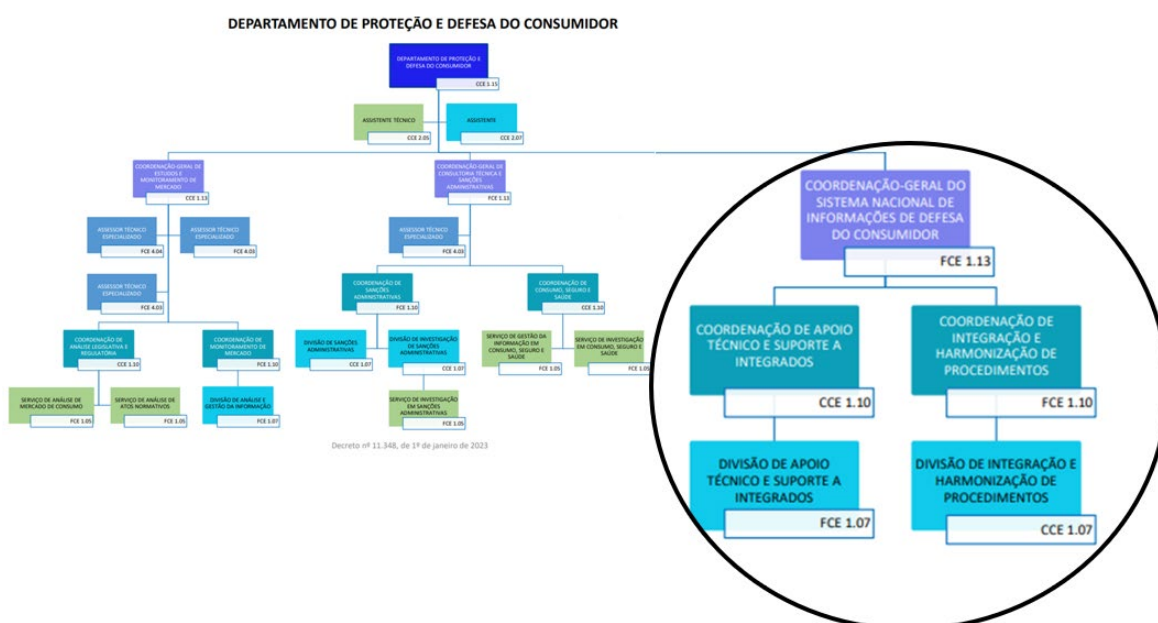
GABRIELA RIBAS GLINTERNIK

SUMÁRIO

1. Contextualização	2
2. Material Técnico Didático para utilização pela Coordenação Geral do Sindec em cursos de capacitação técnica aos Órgãos integrados.....	5
2.1. Do material atual utilizado pela Coordenação Geral do Sindec em cursos presenciais de capacitação no sistema ProConsumidor.....	5
2.2. Do questionário de oportunidades e expectativas da Coordenação Geral do Sindec para o curso presencial de capacitação no Sistema ProConsumidor.....	6
2.3. Da participação da Escola Nacional de Defesa do Consumidor no curso de capacitação presencial do ProConsumidor.....	7
2.4. Das avaliações dos alunos aos cursos presenciais recebidas pela ENDC em 2023.....	9
2.4.1. Críticas e Sugestões dos alunos ao curso presencial recebidas pela ENDC em 2023.....	10
2.5. Do questionário enviado à ENDC - Curso Presencial de Capacitação no sistema ProConsumidor.....	13
2.6. Proposta de Material Técnico didático para utilização pela Coordenação Geral do Sindec em cursos de capacitação técnica aos órgãos integrados.....	18
3. Roteiro de monitoramento e rotina de gestão das informações inseridas no ProConsumidor.....	24
3.1. Os registros lançados no ProConsumidor e a construção dos Cadastros de Reclamações Fundamentadas.....	25
3.1.1. Estruturação dos Cadastros de Reclamações Fundamentadas em nível local (Cadastros Municipais e Estaduais).....	27
3.1.2. Estruturação do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas.....	27
3.2. Visões de futuro: potenciais desdobramentos da estruturação dos Cadastros de Reclamações Fundamentadas em prol da maior efetividade na atuação dos órgãos de defesa do consumidor.....	28
3.3. Principais rotinas recomendadas.....	31
3.4. Painéis ProConsumidor.....	38
Anexo.....	45

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

“Dentre as principais ações da Senacon, destacam-se, a integração dos órgãos de defesa do consumidor ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), as atividades da Escola Nacional de Defesa do Consumidor, as ações voltadas à proteção da Saúde e Segurança do Consumidor, a proteção ao consumidor no âmbito da regulação, do pós-venda de produtos e serviços, da sociedade da informação, do consumo sustentável e na implementação do Plano Nacional de Consumo e Cidadania (Plandec)”. (grifo nosso)¹



2

“A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), criada pelo Decreto n. 7.738, de 28 de maio de 2012, integra o Ministério da Justiça e Segurança Pública e tem suas atribuições estabelecidas no art. 106 do Código de Defesa do Consumidor, no art. 3º do Decreto n. 2.181/97 e no Decreto n. 7.963/2013. Como coordenadora da Política Nacional de Defesa do Consumidor, a Senacon tem como uma de suas ações primordiais a capacitação de membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procons Estaduais e Municipais, Promotorias, Defensorias e Entidades civis de Defesa do

¹ <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/o-que-e-senacon/o-que-e-senacon>

² <https://www.gov.br/mj/pt-br/acao-a-informacao/institucional/organogramas/ORGANOGRAMAS%20UNIDADES/organogramas-2023/organograma-senacon.pdf>

Consumidor) e de fornecedores com vistas à melhoria do atendimento dos cidadãos brasileiros e de consumidores quanto aos seus direitos e deveres.”³

Diante desses comandos e estrutura, a Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, frente ao desafio de substituir o Sindec pelo ProConsumidor, iniciou sua implantação em 2019 com uma programação de capacitação presencial, que foi interrompida com o advento da pandemia em 2020.

CENÁRIO DE CAPACITAÇÃO PÓS PANDEMIA

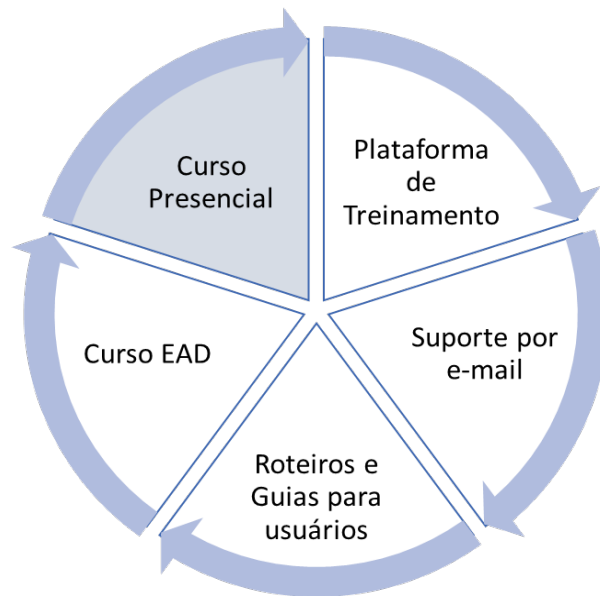


Naquele cenário de pandemia, foi preciso criar possibilidades de aprendizagem em substituição à capacitação presencial, que só foi possível graças à expertise da Escola Nacional de Defesa do Consumidor e a parceria com a Universidade de Brasília.

Com o fim do isolamento, vários Procons por reiteradas vezes, solicitaram a realização dos cursos presenciais que foram retomados em 2021.

³ https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/boletins-1/boletim_em-numeros_v2-sem-logo.pdf

CENÁRIO ATUAL



Desde a implantação do novo sistema, em 2019, já foram realizados 08 cursos de capacitação presencial, com a participação de 14 Procons Estaduais e 141 Municipais, 3 Defensorias das regiões, Norte, Sudeste e Nordeste.⁴

Os cursos presenciais têm papel primordial na coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo e no incentivo à integração e a atuação conjunta dos membros do SNDC, incluindo assim, os cursos de capacitação e de implantação do sistema de atendimento e de atualização, como também os temas que afetam o direito e a defesa do consumidor.

A capacitação no sistema, de forma contínua e diversificada, garante que novos e antigos operadores possam usufruir de todos os benefícios dessa ferramenta de atendimento.

Na busca pelo aprimoramento e qualidade de seu conteúdo, apresentamos percepções e desafios dos cursos presenciais ministrados até agora, com base nos relatos da equipe de Coordenação do Sindec, da Escola Nacional do Consumidor, dos seus alunos e do acompanhamento presencial dessa consultoria em 04 dos cursos realizados no segundo semestre deste ano, culminando com a proposta de renovação do material, objeto de entrega do item 1 deste Produto VI.

⁴ Dados fornecidos pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor, em novembro de 2023.

CAPÍTULO 02 – MATERIAL TÉCNICO DIDÁTICO PARA UTILIZAÇÃO PELA COORDENAÇÃO GERAL DO SINDEC EM CURSOS DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA AOS ÓRGÃOS INTEGRADOS.

Entendemos que o material técnico/didático deve refletir os aprendizados desse trabalho: principais dúvidas, indícios de desconhecimento dos recursos existentes, oportunidades de melhoria nas tratativas etc.

Assim, ao final deste capítulo e após análise do cenário atual compartilhado com esta consultoria, responderemos às seguintes questões centrais:

O que precisa ser mais e/ou melhor abordado no material?

Novos conteúdos?

Que procedimentos podem ser adotados para melhor utilização de todos os recursos do sistema?

2.1. Do material atual utilizado pela Coordenação Geral do Sindec em cursos presenciais de capacitação no sistema ProConsumidor

A equipe que estrutura e ministra o curso presencial é composta por funcionários da própria Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, através de aulas teóricas e práticas (laboratório de informática).

A organização, planejamento e logística dos cursos presenciais contam com participação indispensável da Escola Nacional de Defesa do Consumidor e do Órgão anfitrião do evento (responsável pela estrutura física, equipamentos etc.).

A Escola Nacional de Defesa do Consumidor tem atuação direta na realização do Curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação Presencial do Sistema ProConsumidor, tendo a responsabilidade de criar e organizar o programa, incluir os conteúdos, certificar, matricular e validar as presenças dos alunos.

Após a realização do curso, a ENDC produz relatórios de dados de cada curso ofertado, compilando informações importantes para a gestão, melhoria e continuidade na formação

e capacitação técnica dos agentes e técnicos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), em todo o Brasil, proporcionando a construção do conhecimento específico no tocante às relações de consumo, fundamental para a elaboração de políticas públicas.

Quanto ao material atual utilizado pela Coordenação Geral do Sindec em cursos presenciais de capacitação no sistema ProConsumidor, atualmente, a equipe utiliza slides contendo conceitos e funcionalidades da ferramenta e, para a aula prática, os alunos contam com computador (geralmente, um computador a cada dois alunos) em que acessam o ambiente de treinamento da plataforma ProConsumidor.

Por solicitação da própria Coordenação, o material em slides será refeito por esta consultoria, alterando a abordagem e finalidade de seu conteúdo, deixando de ter um conteúdo teórico e passando a apresentar uma sequência de organização de fala para quem irá ministrar o curso. Os slides serão entregues juntamente com este documento, como anexo e encaminhados por e-mail para o Coordenador, em arquivo no formato ‘.ppt’⁵.

2.2. Do questionário de oportunidades e expectativas da Coordenação Geral do Sindec para o curso presencial de capacitação no Sistema ProConsumidor

Para criação de novo material, também elaboramos um questionário para identificar expectativas e necessidades da equipe. Abaixo, apresentamos as perguntas, com as respostas fornecidas pelo coordenador geral do Sindec, Alexandre Yamanaka Shiozaki.

1) Nos cursos já realizados, percebe-se que os grupos são bem heterogêneos, em relação ao conhecimento do sistema. Considera importante incluir uma pergunta no ato da inscrição, se o aluno inscrito já utiliza o sistema ou se nunca utilizou?

() Sim

() Não

Caso queira, comente sua resposta: É interessante para nivelamento, porém, ter usado o sistema não quer dizer muita coisa. Seria mais o andar do curso que iria ditar o nível

⁵ Ppt: Microsoft PowerPoint é um programa utilizado para criação/edição e exibição de apresentações gráficas.

2) Sendo turmas formadas por alunos que atuam em diversas atividades ou em funções específicas dentro dos Órgãos, considera importante saber no ato da inscrição, quais as principais atividades do aluno ou setor que trabalha?

(X) Sim

() Não

Caso queira, comente sua resposta: É interessante saber, porém, não seria um requisito excludente ou de nivelamento.

3) Alguma sugestão de inclusão para os próximos cursos presenciais?

4) Alguma sugestão de alteração para os próximos cursos presenciais?

Seria mais uma sugestão: tivemos uma experiência de capacitação pro Rio Grande do Sul em que a Escola não participou e tivemos muitas perdas de dados (inscritos, estrutura mínima...)

5) Entendemos que o material técnico/didático deve refletir os aprendizados desse trabalho: principais dúvidas, indícios de desconhecimento dos recursos existentes, oportunidades de melhoria nas tratativas etc.

Do material em ppt utilizado atualmente, gostaria de fazer alguma observação?

- Atualizar como um todo

O que precisa ser mais e melhor abordado no material? Novos conteúdos?

- Importância de concluir as Tratativas pra não cair no prazo expirado (120 dias).

- Incluir também um slide sobre os 365 dias.

Que procedimentos podem ser adotados para melhor utilização de todos os recursos do sistema?

- Ter mais tempo para testar o sistema e um momento maior pra dúvidas gerais.

2.3. Da participação da Escola Nacional de Defesa do Consumidor no curso de capacitação presencial do ProConsumidor

A Escola mantém constante comunicação com os alunos inscritos, tanto antes da data agendada para a realização, com também durante todos os dias de evento e pós-evento. Garantindo assim, a excelência no apoio aos alunos, palestrantes e instrutores, bem como, no resultado da pesquisa de satisfação e da certificação dos alunos capacitados.

Com a pandemia que assolou o país nos anos de 2020 e 2021, temos o ano de 2023 como um marco da retomada da realização de cursos presenciais de capacitação do ProConsumidor.

Vale ressaltar que mesmo com todas as dificuldades do período, a criação do curso na modalidade EAD garantiu a continuidade e aceleração do processo, com um grande alcance no número de capacitações, apoiando a implantação da nova plataforma nos órgãos do SNDC.

Assim, a nossa análise será baseada nos sete cursos presenciais realizados ao longo do ano de 2023, nos Estados do Maranhão, Minas Gerais, Paraíba, Pará, Sergipe, Mato Grosso do Sul e Espírito Santo, lembrando que, em cada um desses Estados, houve a participação de alunos de vários Procons Estaduais, Municipais e Defensorias, não se restringindo ao Órgão anfitrião, apenas.

Entre as ações, iremos destacar em todo o fluxo aplicado, desde a fase de pré-inscrição, e analisar apenas os conteúdos e ações que a Coordenação do Sindec entendeu oportuno revisar, não abrangendo a totalidade das ações praticadas e tampouco todos os materiais utilizados durante o processo.

- i. **Formulário na Inscrição:** Inicialmente, no Ofício encaminhado aos Procons convidados a participarem do curso, na fase de inscrição, é disponibilizado um link para que os alunos preencham um formulário com informações solicitadas pela Escola Nacional. Este documento, hoje, solicita os seguintes dados: nome, CPF, telefone, e-mail, nome do órgão a que pertence, UF.
Durante o Workshop, organizado por esta consultoria e que contou com a participação da equipe da Coordenação do Sindec e da ENDC, foi sugerida a revisão e eventual alteração do formulário. O formulário foi compartilhado para todos conhecerem e ao final, optou-se por manter a sua versão atual.
- ii. **Pesquisa Diagnóstica:** Os alunos também devem responder a uma pesquisa diagnóstica, que tem como objetivo compreender o perfil dos estudantes, bem como o nível de conhecimento quanto às competências e conhecimentos que serão trabalhados durante todo o curso, tanto nos temas das palestras ministradas sobre direito do consumidor, quanto sobre o treinamento do sistema.

A pesquisa é aplicada antes do início e ao final do curso, cujas respostas vêm da escolha numérica, numa escala de 0 a 10 (onde 0 = Nenhum conhecimento e 10 = Todos os conhecimentos necessários), para identificar o que melhor representa o nível de conhecimento antes e depois do curso.

O grupo do Workshop pode conhecer o fluxo e o conteúdo da pesquisa. Para tanto, foi compartilhada pela Escola, a pesquisa utilizada durante o curso realizado no Espírito Santo, em outubro deste ano. Por hora, entendeu-se permanecer com as perguntas sobre a capacitação (de 10 a 22), sendo que vários *insights* foram surgindo, levando o grupo a anotar possíveis implantações e ações para o próximo ano. Dentre elas, o acompanhamento destas pesquisas, implantações de ações que possam melhorar o engajamento dos alunos para a resposta em tempo hábil e adequado à realidade e percepção de cada aluno.

2.4. Das avaliações dos alunos aos cursos presenciais recebidas pela ENDC em 2023

Conforme mencionamos, a Escola realiza uma pesquisa de satisfação para mensurar a qualidade do curso ministrado, na opinião dos alunos.

A programação em cada um dos cursos realizados, com exceção de Minas Gerais, incluiu temas de direito do consumidor, além da capacitação na plataforma ProConsumidor, com palestrantes e professores convidados. Assim, as avaliações consideraram todos os temas e aulas.

Com base nas informações disponibilizadas pela Escola Nacional de Defesa, foram:

- 07 Cursos (MA, MG, PB, PA, SE, MS, ES⁶)
- 375 participantes
- 32 questões: destas, 31 respostas condicionam a escolha de nota de 1 a 10 e uma questão aberta, para que o aluno deixe seu comentário (críticas, sugestões ou elogios).

⁶ O curso de Rio Grande do Sul não teve a participação da Escola Nacional, portanto, dentre outras implicações, não há avaliação do curso pelos presentes.

Apresentamos, a seguir, as questões oferecidas aos alunos e a média obtida nas respostas aos seis cursos organizados com a participação da Escola Nacional.

Perguntas	Nota (Média)
Adequação da carga horária do curso.	9,05
Adequação da estrutura física para a realização do curso.	9,34
Adequação da sequência dos módulos do curso.	9,23
Adequação do tempo exigido para a realização das atividades do curso.	8,99
Adequação dos objetivos do curso para atendimento das minhas necessidades de aprendizagem.	9,36
Adequação dos recursos tecnológicos para a realização do curso.	9,16
Assiduidade às aulas.	9,53
Assimilação do conteúdo do curso.	9,18
Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações.	9,26
Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas.	9,25
Capacidade motivacional dos conteúdos para realizar o curso.	9,25
Clareza das orientações para realizar o curso (Guia do Aluno).	9,20
Clareza das orientações sobre o cronograma do curso.	9,29
Clareza dos objetivos de aprendizagem do curso.	9,24
Compreensão da linguagem dos materiais do curso.	9,29
Conciliação do curso com minhas atividades profissionais.	9,27
Contribuição das atividades realizadas durante as aulas para a apreensão dos conteúdos abordados.	9,16
Contribuição dos recursos digitais, compostos por slides, vídeos e outros materiais digitais de apoio às aulas.	9,33
Interesse pela temática do curso.	9,58
Motivação para realizar outros cursos da ENDC.	9,45
O(A) professor(a) apresenta o conteúdo com clareza e linguagem apropriada.	9,37
O(A) professor(a) cumpriu o programa proposto.	9,44
O(A) professor(a) demonstrou domínio do conteúdo.	9,52
O(A) professor(a) desenvolve atividades interativas durante as aulas.	9,31
O(A) professor(a) desenvolve estratégias de ensino que motivam a realização do curso.	9,30
O(A) professor(a) esclarece as dúvidas apresentadas pelos alunos.	9,45
O(A) professor(a) incentiva a participação dos alunos durante as aulas.	9,37
Pontualidade nas aulas.	9,29
Realização das atividades propostas pelo(a) professor(a).	9,43
Recomendação desse curso a outras pessoas.	9,51
Relevância dos exemplos e casos apresentados nos módulos.	9,30

2.4.1. Críticas e Sugestões dos alunos ao curso presencial recebidas pela ENDC⁸

Pergunta
Deixe seus comentários para a ENDC. Nessa questão você pode deixar críticas, sugestões ou elogios. Queremos te ouvir!

- Curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação no Sistema ProConsumidor (6^a Oferta - ES)⁹

“A realização do curso na modalidade presencial foi de extrema importância para o entendimento de todas as funcionalidades do sistema e principalmente por ser ministrado por equipe com amplo domínio do assunto e competência. Sugiro que haja mais oportunidades de capacitação presencial, com ampliação dos servidores atendidos.”

⁷ Dados fornecidos pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor

⁸ ENDC – Escola Nacional de Defesa do Consumidor

⁹ Dados fornecidos pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor

“Olá, é com grande alegria e satisfação que ao findar essa etapa me sinto honrada, trazer a luz do conhecimento, trouxe a capacidade de enxergar o cuidado que podemos ter com o consumidor.”

- Curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação no Sistema ProConsumidor (5ª Oferta - MS)¹⁰

“Fiquei com muitas dúvidas, sobre muitas coisas, porém saí satisfeita com o que eu consegui assimilar, pretendo participar mais vezes ainda.”

“O curso foi muito valioso esclareceu as dúvidas e principalmente nos deu segurança para manusear o novo sistema que é a base do trabalho nos Procons para o bom funcionamento do órgão. O professor Alexandre e sua equipe são simplesmente perfeitos e nos deram abertura para sanar dúvidas pontuais e especiais de cada gestor com sua particularidade.”

Curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação no Sistema ProConsumidor (4ª Oferta - PA)¹¹

“O curso foi de grande importância para os servidores públicos que trabalhamos no atendimento ao consumidor, foram abordadas e esclarecidas dúvidas importantes para um melhor manejo do sistema ProConsumidor. Sugiro que esses cursos sejam mais frequentes para assim capacitar melhor a equipe.”

“SUGESTÃO: Criar vários exemplos como atividades para nós mesmo fazermos durante as aulas a fim de provocar as dúvidas, pois, em meu caso não conhecia nada do sistema.”

Curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação no Sistema ProConsumidor (3ª Oferta- SE)¹²

“Olá, a sugestão é que seja disponibilizado um matéria prévio e que tenhamos mais tempo para desenvolver atividades práticas.

“Professoras bastante atenciosas, assíduas e receptivas, a interação foi fundamental para maior aprendizagem dos conteúdos expostos.”

¹⁰ Dados fornecidos pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor

¹¹ Dados fornecidos pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor

¹² Dados fornecidos pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor

Curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação no Sistema ProConsumidor (2ª Oferta - PB)¹³

Excelente curso, ultra necessário para a utilização do sistema ProConsumidor, professores e facilitadores bem capacitados, porém chega de forma tardia, pois já utilizamos esse sistema de forma bem precária há mais de um ano, com tanta dificuldades que sentíamos saudades do velho Sindec. Acredito que o Ministério responsável deve disponibilizar uma melhor estrutura para a equipe para que de forma antecipada e com melhor tempo para executar o treinamento possamos utilizar os novos recursos e servir de melhor forma aquele que realmente nos paga que é o consumidor.

“O curso foi muito importante para mim, uma vez que já usava o sistema ProConsumidor porém tinha algumas dúvidas quanto a certas partes, com o treinamento essas dúvidas foram esclarecidas, como também ficamos cientes de algumas mudanças que serão implementadas neste sistema, tornando assim o mesmo ainda mais prático e nos dando condições de melhorar ainda mais o atendimento aos nossos Consumidores.”

Curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação no Sistema ProConsumidor (1ª Oferta – MA)¹⁴

*“O(A) professor(a) desenvolve estratégias de ensino que motivam a realização do curso = maior dinamismo, no qual evidencie situações reais do cotidiano na região;
Adequação do tempo exigido para a realização das atividades do curso. = faltou sistêmica demonstrativa, evidenciando seu desenvolvimento no passo a passo;
O(A) professor(a) esclarece as dúvidas apresentadas pelos alunos. = houve momentos em que tanto a resposta quanto a pergunta não atingiram seu propósito;
Capacidade motivacional dos conteúdos para realizar o curso. = o ritmo no desenvolvimento foi prejudicado muito se deve pela ausência da definição das etapas apresentadas, ex: metodologia cognitiva a fim de atender a função pretendida atendente, conciliador, supervisor, coordenador, jurídico, fiscalização, não havia uma identificação o que dificulta a atenção;*

¹³ Dados fornecidos pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor

¹⁴ Dados fornecidos pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor

Contribuição dos recursos digitais, compostos por slides, vídeos e outros materiais digitais de apoio às aulas. = destaquei mais não acredito que fosse o ponto em decorrência do propósito do curso”.

Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor para Multiplicadores (1ª Oferta - MG)¹⁵

“O curso presencial foi excelente para quem usa e quem ainda não utiliza o ProConsumidor. Sanando dúvidas nas questões de publicação quanto as dúvidas de gerenciamento das reclamações fundamentadas atendidas e não atendidas.”

“Muito bom o curso, a única sugestão seria para que os módulos ensinados fossem divididos em mais dias para que seja possível realizar o curso mais devagar, tendo a possibilidade de intervir mais vezes para tirar dúvidas.”

2.5. Do questionário enviado à ENDC¹⁶ - Curso Presencial de Capacitação no sistema ProConsumidor

Com a mesma finalidade, na busca de subsídios e informações para criação de um novo material, elaboramos um questionário para conhecer a visão e obter informações da Escola Nacional de Defesa do Consumidor, cujas respostas foram apresentadas pela Ana Cláudia Sant’ Ana Menezes, Coordenadora da Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC)

1) Desde a implantação do ProConsumidor (2019), quantos cursos presenciais foram realizados até novembro de 2023?

Com o envolvimento da ENDC foram 07 cursos: MA, MG, PB, SE, PA, MS e ES

<i>Ano</i>	<i>Quantidade de cursos</i>
<i>2019</i>	<i>00</i>
<i>2020</i>	<i>01</i>
<i>2021</i>	<i>(pandemia)</i>
<i>2022</i>	<i>00</i>
<i>2023 (até novembro)</i>	<i>7</i>

2) Quantos Procons já participaram?

Segue, planilha que detalha o número de capacitados.

¹⁵ Dados fornecidos pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor

¹⁶ ENDC – Escola Nacional de Defesa do Consumidor

Vale ressaltar que alguns Procons envolvidos não tiveram capacitados.

Região	Quantidade PROCONS Estaduais	Quantidade PROCONS Municipais
Norte	4	18
Sul	0	0
Sudeste	2	56
Centro-Oeste	2	24
Nordeste	6	43

REGIÃO	PROCONS ESTADUAIS	CAPACITADOS	PROCONS MUNICIPAIS	CAPACITADOS
NORDESTE	PROCON ESTADUAL DO MARANHÃO - MA	79	PROCON MUNICIPAL DE COELHO NETO - MA	1
			PROCON MUNICIPAL DE AMARANTE - MA	2
			PROCON MUNICIPAL DE BACABAL - MA	2
			PROCON MUNICIPAL DE BALSAS - MA	0
			PROCON MUNICIPAL DE BARREIRINHAS - MA	0
			PROCON MUNICIPAL DE CAROLINA - MA	1
			PROCON MUNICIPAL DE CAXIAS - MA	2
			PROCON MUNICIPAL DE CHAPADINHA - MA	1
			PROCON MUNICIPAL DE CODÓ - MA	0
			PROCON MUNICIPAL DE COLINAS - MA	1
			PROCON MUNICIPAL DE COROATÁ - MA	1
			PROCON MUNICIPAL DE ESTREITO - MA	2
			PROCON MUNICIPAL DE GODOFREDO VIANA - MA	0
			PROCON MUNICIPAL DE GOVERNADOR NUNES FREIRE - MA	1
			PROCON MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - MA	0
			PROCON MUNICIPAL DE ITAPECURU MIRIM - MA	4
			PROCON MUNICIPAL DE MIRADOR - MA	1
			PROCON MUNICIPAL DE SANTA INÊS - MA	4
	PROCON MUNICIPAL DE SANTA LUZIA - MA	1		
	PROCON MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DE RIBAMAR - MA	5		
	PROCON MUNICIPAL DE TIMON - MA	3		
	PROCON MUNICIPAL DE VIANA - MA	1		
	PROCON ESTADUAL DO RIO GRANDE DO NORTE - RN	8	PROCON MUNICIPAL DE PARNAMIRIM - RN	1
			PROCON MUNICIPAL DE NATAL - RN	3
			PROCON MUNICIPAL DE CEARÁ-MIRIM - RN	1
	PROCON ESTADUAL DE PERNAMBUCO - PE	4	PROCON MUNICIPAL GOIANA - PE	3
			PROCON MUNICIPAL DE RECIFE - PE	0
			PROCON MUNICIPAL DE PETROLÂNDIA - PE	0
PROCON MUNICIPAL DE OLINDA - PE			1	
PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA - PB	66	PROCON MUNICIPAL DE GRAVATÁ - PE	1	
		PROCON MUNICIPAL DE CAIAZEIRAS - PB	2	
		PROCON MUNICIPAL DE CABEDELO - PB	11	
		PROCON MUNICIPAL DE BAYEUX - PB	2	
		PROCON MUNICIPAL DE AREIA - PB	1	
		PROCON MUNICIPAL DE SOUSA - PB	3	
		PROCON MUNICIPAL DE SAPÉ - PB	5	
		PROCON MUNICIPAL DE PATOS - PB	6	
PROCON MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA - PB	62			
PROCON ESTADUAL DE SERGIPE - SE	30	PROCON MUNICIPAL DE ESPERANÇA - PB	3	
		PROCON MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE - PB	9	
PROCON ESTADUAL DE ALAGOAS - AL	5	PROCON MUNICIPAL DE ESTÂNCIA - SE	3	
		PROCON MUNICIPAL DE ARACAJU - SE	14	
TOTAL	6	192	PROCON MUNICIPAL DE ARAPIRACA - AL	2
			43	208

REGIÃO	PROCONS ESTADUAIS	CAPACITADOS	PROCONS MUNICIPAIS	CAPACITADOS	
SUDESTE			PROCON DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS - MG	1	
			PROCON MUNICIPAL DE ITAJUBÁ - MG	2	
			PROCON MUNICIPAL DE BETIM - MG	0	
			PROCON MUNICIPAL DE LAVRAS - MG	1	
			PROCON MUNICIPAL DE MONTES CLAROS - MG	1	
			PROCON REGIONAL DE CIDES - MG	1	
			PROCON MUNICIPAL DE NOVA LIMA - MG	1	
			PROCON MUNICIPAL DE ALTO PARAÍPEBA - MG	0	
			PROCON MUNICIPAL DE POÇOS DE CALDAS - MG	1	
			PROCON MUNICIPAL DE PONTE NOVA - MG	1	
			PROCON MUNICIPAL DE CAETÉ - MG	0	
			PROCON MUNICIPAL DE RIBEIRÃO DAS NEVES - MG	3	
			PROCON MUNICIPAL DE BARBACENA - MG	1	
			PROCON MUNICIPAL DE SABARÁ - MG	0	
			PROCON MUNICIPAL DE UBERABA - MG	1	
			PROCON MUNICIPAL DE CAMPO BELO - MG	1	
			PROCON MUNICIPAL DE VESPASIANO - MG	0	
			PROCON MUNICIPAL DE CONSELHEIRO FAFAIETE - MG	1	
			PROCON MUNICIPAL DE VIÇOSA - MG	1	
			MPE - MG	1	
			PROCON MUNICIPAL DE CONTAGEM - MG	1	
			PROCON MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS - MG	2	
			PROCON MUNICIPAL DE EXTREMA - MG	1	
	PROCON MUNICIPAL DE AIMORÉS - MG	1			
	PROCON MUNICIPAL DE GOVERNADOR VALADARES - MG	1			
	PROCON MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE - MG	3			
	PROCON MUNICIPAL DE IBIRITÉ - MG	1			
	SUDESTE	PROCON ESTADUAL DO ESPÍRITO SANTO - ES	18	PROCON MUNICIPAL DE DOMINGOS MARTINS - ES	1
				PROCON MUNICIPAL DE VILA VELHA - ES	1
				PROCON ASSEMBLEIA - ES	2
				PROCON DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO - ES	0
				PROCON MUNICIPAL DE AFONSO CLÁUDIO - ES	0
				PROCON MUNICIPAL DE ALFREDO CHAVES - ES	0
				PROCON MUNICIPAL DE ANCHIETA - ES	2
				PROCON MUNICIPAL DE ARACRUZ - ES	0
				PROCON MUNICIPAL DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - ES	0
				PROCON MUNICIPAL DE CARIACICA - ES	0
				PROCON MUNICIPAL DE VITÓRIA - ES	2
				PROCON MUNICIPAL DE VIANA - ES	0
				PROCON MUNICIPAL DE VENDA NOVA DO IMIGRANTE - ES	0
				PROCON MUNICIPAL DE SOORETAMA - ES	0
				PROCON MUNICIPAL DE SERRA - ES	2
				PROCON MUNICIPAL DE SANTA TEREZA - ES	1
PROCON MUNICIPAL DE PRESIDENTE KENNEDY - ES				0	
PROCON MUNICIPAL DE PINHEIROS - ES				0	
PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANÁRIO - ES				0	
PROCON MUNICIPAL DE MARATÁZES - ES				1	
PROCON MUNICIPAL DE LINHARES - ES	2				
PROCON MUNICIPAL DE GUARAPARI - ES	1				
PROCON MUNICIPAL DE GUAÇUI - ES	1				
PROCON MUNICIPAL DE DIVINO DE SÃO LOURENÇO - ES	0				
PROCON MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO - ES	1				
PROCON MUNICIPAL DE COLATINA - ES	1				
PROCON MUNICIPAL DE BARRA DE SÃO FRANCISCO - ES	0				
PROCON MUNICIPAL DE BAIXO GUANDU - ES	1				
	PROCON ESTADUAL DO RIO DE JANEIRO - RJ	3	PROCON MUNICIPAL DE NITERÓI - RJ	1	
TOTAL	2	21	56	48	

3) *Quantas Defensorias já participaram?*

Região	Quantidade
Norte	1
Sul	0
Sudeste	1
Centro-Oeste	0
Nordeste	1

REGIÃO	DEFENSORIAS	CAPACITADOS
NORTE	DEFENSORIA PÚBLICA DO PARÁ - PA	3
SUL	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESPÍRITO SANTO - ES	1
SUDESTE		
CENTRO-OESTE		
NORDESTE	DEFENSORIA PÚBLICA DA PARAÍBA - PB	4
TOTAL	3	8

4) *Qual a carga horária atual das aulas sobre o sistema ProConsumidor? Caso não considere a carga horária atual suficiente, qual seria a sua recomendação?*

Carga Horária atual	Carga Horária ideal
20 horas-aula	() Atual é suficiente Carga Horária Ideal 28h

5) *Atualmente, existe uma quantidade mínima de participantes para a realização do curso presencial? Se sim, qual é este mínimo?*

Mínimo de alunos
() Não existe quantidade mínima
(X) Existe um mínimo recomendado de participantes que é de 40 alunos

6) *Atualmente, existe uma quantidade máxima de alunos participantes para a realização do curso presencial? Se sim qual este máximo?*

Máximo de alunos
() Não existe quantidade máxima
(X) O número máximo recomendado de participantes é 80 alunos

7) *Nos cursos já realizados, percebe-se que os grupos são bem heterogêneos, em relação ao conhecimento do sistema. Considera importante incluir uma pergunta no ato da inscrição, se o aluno inscrito já utiliza o sistema ou se nunca utilizou?*

(X) Sim	() Não
Caso queira, comente sua resposta:	
Acho relevante, porém é necessário obter as respostas 1 semana antes do início do curso para realizarmos a análise para posterior encaminhamento ao CGSINDEC.	

- 8) *Sendo turmas formadas por alunos que atuam em diversas atividades ou em funções específicas dentro dos Órgãos, considera importante saber no ato da inscrição, quais as principais atividades do aluno ou setor que trabalha?*

(X) Sim

() Não

Caso queira, comente sua resposta:

Acho relevante, porém é necessário obter as respostas 1 semana antes do início do curso para realizarmos a análise para posterior encaminhamento ao CGSINDEC.

- 9) *Alguma sugestão de inclusão para os próximos cursos presenciais?*

Incluir dinâmicas de casos práticos, simulando atendimentos.

Quanto a logística, é necessário estabelecer alguns critérios de logística para evitar desinteresse dos alunos.

Todos os cursos presenciais devem ter obrigatoriamente: pelo menos 1 microfone e caixas de som, internet de cabo de rede e Wi-Fi, computadores ou laptop com equipe de suporte disponível.

- 10) *Alguma sugestão de alteração para os próximos cursos presenciais?*

Que os cursos práticos do ProConsumidor aconteçam em laboratórios de informática e não em auditórios.

- 11) *Algum comentário sobre curso presencial de capacitação ao sistema ProConsumidor?*

Acho de extrema importância a participação de um representante do GAB/SENACON¹⁷ ou GAB/DPDC¹⁸ na abertura do curso, e ainda, o envolvimento da nossa ASCOM¹⁹ de forma direta no evento.

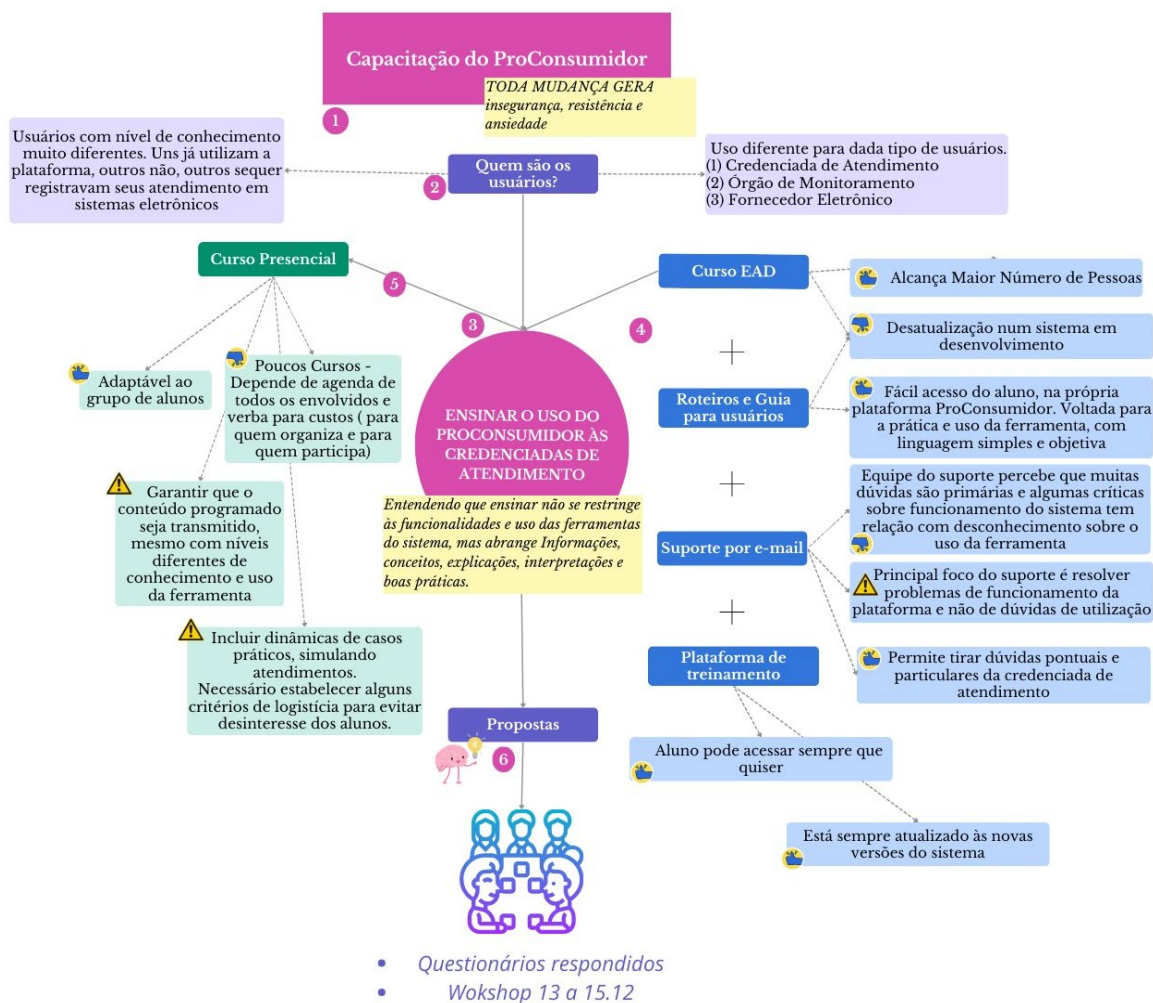
¹⁷ Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor

¹⁸ Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

¹⁹ Assessoria de Comunicação

2.6. Proposta de Material Técnico didático para utilização pela Coordenação Geral do Sindec em cursos de capacitação técnica aos órgãos integrados

Toda mudança provoca insegurança, resistência e ansiedade. Com base nestas informações, temos a representatividade das atividades que envolveram a Capacitação do ProConsumidor até aqui e algumas ideias para novas propostas.



Qualquer que seja a forma de ofertar os materiais para capacitação e melhor uso do ProConsumidor, seu conteúdo deverá proporcionar a integração e a confiança de todos os seus usuários.

Neste sentido, a Senacon, por meio da CGSindec²⁰, tem centralizado esforços para fornecer o suporte técnico sistêmico do ProConsumidor, centralizando o recebimento de solicitações, dúvidas e orientações por meio do e-mail proconsumidor.gestor@mj.gov.br.

Além do curso à distância, disponibiliza diversos materiais de capacitações, como roteiro, guia dos usuários, contendo orientações, fluxos e passo a passo do sistema. Para todos que realizam o curso (presencial ou à distância) disponibiliza um ambiente de treinamento do sistema ProConsumidor para que seus usuários possam treinar, capacitar seus novos técnicos e simular atendimentos.

Quanto ao curso presencial, percebe-se uma união entre teoria e prática, num conteúdo que procura abordar os pontos conceituais mais importantes e as simulações de registros de atendimentos, do início ao fim.

Nessa jornada, além de ter a missão de detalhar o passo a passo para o registro de cada um dos tipos de atendimentos, suas etapas, prazos e finalizações, a equipe precisa entender as realidades e necessidades locais, preservando a autonomia de cada órgão ali representados e convergindo a aprendizagem para objetivos e funcionalidades comuns a todos eles.

Percebe-se ainda que, ao compararmos o número de inscritos com os que efetivamente foram certificados, há uma grande redução de concluintes capacitados, sendo oportuno um aprofundamento na análise dos casos para identificar as causas da não certificação de uma parte considerável dos inscritos.

Outro ponto a ser considerado é o da existência de hábitos e costumes desenvolvidos a partir da forma de registro e dos procedimentos utilizados até antes da adoção do ProConsumidor, pelos órgãos. Em muitos dos comentários acompanhados em cursos ministrados neste segundo semestre de 2023, observamos referências a conceitos e/ou formas de utilização do sistema anterior (Sindec) que, aparentemente, se pretende transferir para o momento atual, e que acabam gerando dúvidas e até mesmo críticas ao

²⁰ Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

novo sistema, ao que parece, em decorrência de não ser mais possível manter os procedimentos habituais.

Situações como essas revelam de forma muito clara a riqueza de aprendizados propiciada pelos cursos presenciais.

Outra questão a ser destacada está na diferença entre os níveis de conhecimento dos alunos participantes. Alguns já utilizam a plataforma, outros ainda irão implantá-la (mas ainda registram seus atendimentos no Sindec) e outros tantos nunca utilizaram um sistema eletrônico para tramitar seus atendimentos. Tais discrepâncias mostram-se perceptíveis nos comentários dos alunos que já realizaram o curso, a partir dos quais se observa que muitas das críticas e sugestões têm relação direta com o quanto já conhecem, ou não, da plataforma nova.

Um último ponto a ser mencionado, e que vem a coroar as questões importantes a serem consideradas para a elaboração de novas propostas de cursos, está no resultado da avaliação que a Escola Nacional de Defesa do Consumidor disponibiliza aos alunos no final da capacitação. As notas mostram uma grande satisfação dos alunos, indicando a assertividade das entregas realizadas até o momento.

Passaremos, agora, às perguntas centrais abordadas no início deste tópico:

- ✓ O que precisa ser mais e/ou melhor abordado no material?
- ✓ Novos conteúdos?
- ✓ Que procedimentos podem ser adotados para melhor utilização de todos os recursos do sistema?

Workshop Curso de Capacitação e Atualização do ProConsumidor – Oportunidades e Melhorias de sua forma, metodologia e conteúdo.

13 a 15 de dezembro de 2023 – Ministério da Justiça

Consultoria, Coordenação do Sindec e ENDC

As atividades envolvendo o Workshop foram iniciadas com o encaminhamento prévio às equipes da Coordenação e da Escola dos questionários já apresentados aqui, reuniões

online. O trabalho foi finalizado com com algumas questões envolvendo sugestões de melhorias, cujas respostas passaremos a comentar e com o novo material a ser utilizado nos próximos cursos presenciais.

Oportunidades e Recomendações – Curso Presencial do ProConsumidor.

Diante dos estudos e com base no Workshop que finalizou as atividades envolvendo a análise e oportunidades para reformulação do Curso de Capacitação, temos as seguintes sugestões:

- I. Sobre a carga horária, as duas equipes entendem que há necessidade de aumento, sendo sugerido que passe de 20 horas para 28 horas totais e que este tempo maior seja utilizado para que os alunos tirem dúvidas e simulem mais atendimentos na plataforma de treinamento.

- II. Em relação à quantidade de alunos por curso, hoje temos a indicação da Escola de que o número mínimo deve ser o de 40 e o número máximo de 80 alunos por oferta. Esta questão foi novamente abordada durante o Workshop, pois entendemos oportuna a provocação de uma nova reflexão, dado que se mostra crucial para os cursos presenciais, a disponibilidade de computadores suficientes para que os alunos pratiquem o uso do sistema, sendo enfatizado que durante os acertos e reuniões com o Procon que estará responsável por sediar o curso, que este garanta mínima necessária para a realização do curso.

- III. Na aprendizagem, considerando ser um curso para uso de uma ferramenta de registro de atendimento, a inclusão de dinâmicas de casos práticos, simulando atendimentos, mostra-se essencial para que a teoria seja entendida e assimilada da melhor forma possível.

- IV. Quanto à logística, a recomendação da Escola Nacional é de que se faz necessário estabelecer e respeitar alguns critérios mínimos da infraestrutura local, para aumentar o interesse dos alunos e assimilação do conteúdo.
Assim, requisitos obrigatórios para a realização do curso e que devem ser garantidos pelo Procon que sediará o curso presencial:

- Sala com capacidade de oferecer computadores para todos os alunos inscritos. Máximo de 2 alunos por computador;
- Projetor;
- Mínimo de 1 microfone e caixa de som;
- Sinal de *Wifi* e Internet via rede internet de alta velocidade (cabo ou fibra), para atender o uso da plataforma de treinamento do ProConsumidor (sem interrupção que comprometa a qualidade do curso pela demora para realização das simulações);
- Equipe de suporte (TI) do local à disposição durante todo o curso.

V. Uma das razões apontada pela Escola, para redução de certificação, frente ao número de inscritos é a falta de resposta à pesquisa diagnóstica. O tema foi debatido e algumas ideias validadas pelo grupo. Assim, para responder à questão de como ter um aumento de alunos respondendo a pesquisa e em tempo adequado, temos:

- Colocar no convite que é entregue aos Procons participantes, o tempo de duração e as obrigações para a obtenção da Certificação,
- A Escola deverá liberar a pesquisa diagnóstica inicial na semana do curso (segunda ou terça-feira) ou uma semana antes (a definir).
- De forma prévia, a Escola realizará um levantamento cujo relatório apontará os alunos inscritos que não responderam à pesquisa diagnóstica inicial e no momento da assinatura da lista de presença (antes do início da aula) abordará o aluno, oferecendo ajuda para sanar eventuais dificuldades enfrentadas;
- Com a liberação anterior da pesquisa, a Escola irá verificar a possibilidade de disponibilizar as respostas dos alunos à equipe da CGSindec, para que tenham uma ideia do nível de conhecimento e expectativa destes alunos;
- Antes de iniciar o treinamento de capacitação, a Escola abre a fala explicando o passo a passo para que o aluno obtenha a Certificação.

VI. Criação de uma rotina pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor de devolutiva à CGSindec, pós curso, do número de inscritos, número de participantes, número de certificados, causas da não certificação, resultado da pesquisa de satisfação e resultado da pesquisa diagnóstica.

- VII. Criação de dois novos cursos de Treinamento (1) Curso de Multiplicadores para uso do sistema ProConsumidor e (2) criação de cursos híbridos que possam focar em partes, temas ou ferramentas específicas do sistema.
- Ofertar cursos de atualização e capacitação de novas equipes para Procons que já tenham o ProConsumidor implantado, em formato híbrido, unindo o que há de melhor no EAD a encontros virtuais, ao vivo e interativos.
- VIII. Permanecer com a dinâmica de incluir temas de direito do consumidor no primeiro dia, garantindo-se a presença, na abertura, a participação de um representante do GAB/SENACON ou GAB/DPDC, bem como o envolvimento da ASCOM de forma direta, na realização do evento.
- IX. Reformular/reformatar slides para apoio aos instrutores, como sugestão da equipe da SENACON. Novo Material Técnico didático para utilização pela Coordenação Geral do Sindec em cursos presenciais de capacitação técnica aos órgãos integrados.²¹ (Anexo1)

²¹ O material, já validado pela CGSindec, será disponibilizado por e-mail, no formato PowerPoint, concomitante a entrega deste produto.

CAPÍTULO 3 – ROTEIRO DE MONITORAMENTO E ROTINA DE GESTÃO DAS INFORMAÇÕES INSERIDAS NO PROCONSUMIDOR

“Em Deus nós confiamos; todos os outros devem apresentar dados.” Essa frase, usualmente atribuída ao professor norte-americano William Edwards Deming²² e bastante conhecida no campo da Administração, retrata de forma bastante significativa dos dados e informações para qualquer espécie de atuação que envolva gestão, afinal de contas, como afirmava o mesmo Deming, *“sem dados, você é apenas mais uma pessoa com uma opinião.”*

Essa mesma compreensão em torno da importância dos dados para a adequada gestão dos trabalhos dos órgãos de defesa do consumidor, em nosso país, está incorporada na sessão destinada ao tratamento dos “bancos de dados e cadastros de consumidores”, no Código de Defesa do Consumidor, que, em seu art. 44, assim dispõe:

*“Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor **manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.***

§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.” (grifo nosso)

Como se vê, a manutenção desses cadastros de reclamações fundamentadas perfaz um efetivo *dever* de todos os órgãos públicos de defesa do consumidor, dado o caráter imperativo (*“manterão”*) adotado pelo legislador no comando em exame.

²² Segundo o portal *Oxford Reference*, não é possível encontrar uma referência que comprove de modo incontestável a autoria da frase, que, no entanto, aparece citada como sendo do Professo Deming na obra *“Ted Deming management method”*, de Mary Walton, publicada em 1986. Fonte: <https://www.oxfordreference.com/display/10.1093/acref/9780191866692.001.0001/q-oro-ed6-00019739>

Além disso, tem-se que o acesso ao conteúdo desses cadastros é prerrogativa de *qualquer interessado*, pelo que deve ser disponibilizado “*em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência*”, quando assim solicitar o consumidor (art. 43, § 6º).

Dúvida alguma há de restar, portanto, acerca da relevância conferida pela Lei à formação e divulgação das informações relativas às reclamações formuladas por consumidores perante os órgãos públicos que os atendem.

Nesse contexto, o ProConsumidor acaba por se caracterizar como a principal ferramenta de trabalho de todas as credenciadas de atendimento, no sentido do efetivo cumprimento desse dever legal a elas atribuído pelo CDC, com foco na disseminação de informações relevantes para o consumidor, para que melhor possa conhecer o que se passa em nosso mercado de consumo, no tocante aos conflitos originados a partir das relações ali estabelecidas. Que empresas recebem mais reclamações, de que natureza e como costumam se portar diante delas são alguma das informações mais relevantes, nesse universo de dados.

Neste tópico, procuraremos delinear um roteiro de monitoramento e uma rotina de gestão das informações inseridas no ProConsumidor, de modo a orientar as ações dos atores encarregados da construção desses cadastros.

3.1. Os registros lançados no ProConsumidor e a construção dos Cadastros de Reclamações Fundamentadas

No início de 2023, a Senacon publicou o Boletim Sindec • Boletim ProConsumidor 2022²³, cujo conteúdo corresponde às demandas de consumo registradas nos Procons integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec e aos órgãos integrados ao ProConsumidor (Procons Estaduais, Municipais e Defensorias Públicas) durante o ano de 2022. Para consolidação das informações, foram considerados os atendimentos realizados por todos os Procons integrados ao Sindec e aos órgãos integrados ao ProConsumidor, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

²³ <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/dia-do-consumidor-senacn-lanca-boletins-com-os-dados-de-reclamacoes-recebidas-em-2022/boletim-sindec-2022-v9.pdf/view>

Ao nos debruçarmos neste material, verificamos que o conteúdo vai além da divulgação da Lista de Cadastro de Reclamações Fundamentadas, uma vez que seu principal objetivo é:

“... permitir à sociedade o acesso a informações sobre as empresas mais demandadas nos órgãos públicos de defesa do consumidor e os principais problemas apresentados, de forma a orientar o consumidor na escolha de produtos e serviços. O Boletim Sindec visa também incentivar os fornecedores a aprimorar atendimento ao consumidor, a qualidade dos produtos e serviços ofertados, além de garantir o permanente controle social sobre o mercado de consumo, com vistas a seu aperfeiçoamento” (pag.03 - Boletins Sindec e ProConsumidor 2022)²⁴

E tem sido assim ao longo dos anos e em publicações divulgadas por vários órgãos de defesa do consumidor, numa rápida pesquisa realizada na Internet, podemos verificar esta prática.

- (1) <https://procon.es.gov.br/cadastro-de-reclamacoes-fundamentadas>
- (2) Procon MT:
<https://www.procon.mt.gov.br/documents/4804190/5158198/Cadastro2022.pdf/52a3ac7d-8144-cdb0-9635-49de41097b03?t=1680287105201>
- (3) Procon DF:
<https://www.procon.mt.gov.br/documents/4804190/5158198/Cadastro2022.pdf/52a3ac7d-8144-cdb0-9635-49de41097b03?t=1680287105201>
- (4) Procon Jundiaí – SP: <https://procon.jundiai.sp.gov.br/cadastro-de-reclamacoes-fundamentadas/>
- (5) Decon CE <https://www.mpce.mp.br/wp-content/uploads/2022/03/Apresentacao-Reclamacoes-Fundamentadas-2022-v0903.pdf>
- (6) Procon/MPPI:
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZjUwM2QzM2UtMDI0Yy00ZWQ2LWI2NjAtMmJhMmQ2NWY3OGI4IiwidCI6Ijc0MDE0NTA1LTU5ZDgtNGRlYi1iYmM3LWE2MTU3MjY0Zjk0MSJ9>

Há ainda Órgãos que publicam o Cadastro tal qual é exigido no artigo 44 do CDC.

²⁴ <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/dia-do-consumidor-senacon-lanca-boletins-com-os-dados-de-reclamacoes-recebidas-em-2022/boletim-sindec-2022-v9.pdf/view>

De uma forma ou de outra, considerando o universo de integrantes do ProConsumidor e a exigência legal, cuidaremos de deixar aqui, as indicações de rotinas e orientações que garantam a divulgação do que se exige no artigo 44 do CDC.

3.1.1. Estruturação dos Cadastros de Reclamações Fundamentadas em nível local (Cadastros Municipais e Estaduais)

Todos os casos registrados no sistema ProConsumidor como ‘Reclamação’ integrarão, *em princípio*, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas de cada credenciada de atendimento. Por que *‘em princípio’*? Porque, ao longo das tratativas de cada caso, pode-se chegar à conclusão de que não havia elementos suficientes para confirmar sua efetiva *fundamentação* – o que levará tais casos a serem *encerrados*, sem que se deva incorporá-los aos Cadastro, exatamente em função dessa ausência de fundamentação.

3.1.2. Estruturação do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas

A partir dos Cadastros gerados nos níveis locais (Municipais e Estaduais), abordados no tópico anterior, viabiliza-se a estruturação de um Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, sob coordenação e gestão da SENACON/MJSP.

Esse Cadastro Nacional, em termos objetivos, será gerado a partir da compilação dos Cadastros gerados por todas as credenciadas de atendimento atuantes na plataforma do ProConsumidor.

Aqui, uma vez mais, se pode observar de forma clara, incontestemente, o valor de uma ferramenta como o ProConsumidor, em seu propósito de atualizar e aprimorar os trabalhos iniciados há duas décadas, com o Sindec.

À Evidência, só é possível falarmos em um Cadastros Estaduais e em um Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas e consumo a partir da existência de uma ferramenta comum de trabalho, espalhada por todo o país, propiciando a adoção e utilização de conceitos comuns, linguagem uniforme e procedimentos harmonizados – exatamente o que se começou a construir a partir do Sindec e que, hoje, se atualiza por meio do ProConsumidor.

3.2. Visões de futuro: potenciais desdobramentos da estruturação dos Cadastros de Reclamações Fundamentadas em prol da maior efetividade na atuação dos órgãos de defesa do consumidor

Ao analisarmos o disposto no art. 44, do CDC, que estabelece o dever de divulgação *anual* dos Cadastros, parece oportuno buscar uma melhor interpretação para esse comando, diante das mudanças de contexto verificáveis entre o momento de publicação do Código (1990) e a atualidade (2023).

À época da edição do CDC, não tínhamos em operação, no Brasil, a oferta de serviços de acesso à rede mundial de computadores (Internet), como temos hoje. Falar-se em ‘divulgação’ e/ou em ‘publicidade’, implicava realizar algum tipo de ‘publicação’ (ainda que Diários Oficiais, como de regra se dava) e, simultaneamente, buscava-se espaços na mídia (rádios, jornais e redes de televisão) para a divulgação dos Cadastros de Reclamações Fundamentadas – algo que, de início, ocorria efetivamente em periodicidade anual, geralmente no dia 15 de março de cada ano, em comemoração ao Dia Internacional do Consumidor.

Hoje, em um mundo pautado pelo acesso massivo e em tempo real a uma quantidade antes inimaginável de informações, evidentemente, esse ‘tornar público’ os conteúdos dos registros de reclamações não precisam mais se ater, de modo exclusivo, à observância estrita da periodicidade de um ano, explicitada no art. 44, do CDC. Hoje, é possível divulgar esses dados segundo o cronograma que mais se mostrar adequado a cada órgão público que deva manter e divulgar esses Cadastros.

A periodicidade legalmente fixada para as divulgações, evidentemente, aponta para os intervalos máximos (um ano) entre tais ações, não havendo qualquer impedimento de que elas ocorram em intervalos menores, a critério de cada órgão – o que pode representar, parece bastante claro, uma grande oportunidade para o estabelecimento, a partir desses conteúdos de informações tão relevantes, agendas importantíssimas de trabalho para esses agentes, seja no tocante à sua comunicação com a população, em geral, seja na formatação, execução e aprimoramento contínuo de políticas públicas que estejam a seu cargo.

Por tudo quanto se observou ao longo deste trabalho, parece-nos bastante possível inferir que, muito mais do que o simples ‘cumprimento de um dever legal’, os trabalhos de estruturação dos Cadastros de Reclamações Fundamentadas podem representar um caminho extremamente sólido e relevante para a qualificação e o fortalecimento da atuação dos órgãos de defesa do consumidor, em um mundo profundamente pautado e orientado por dados, como aquele em que nos inserimos, na atualidade.

À evidência, compete a cada agente desse ecossistema definir as ações que lhes pareçam os mais adequados, nesse sentido, sendo-nos inviável tentar apontar, em um trabalho como este, caminhos ‘mais adequados’ para tanto; não é essa a nossa atribuição, aqui, nem tampouco nosso objetivo.

Nosso propósito, aqui, à guisa de conclusão deste trabalho, é o de registrar aprendizados e *insights* obtidos ao longo desta jornada tão rica que se vem desenvolvendo na implantação do ProConsumidor.

Nesse sentido, encaminhamo-nos para o encerramento de nossas contribuições apresentando proposições e questionamentos que, assim nos parece, poderão contribuir para que os atores envolvidos nesse processo possam seguir adiante da forma mais exitosa possível no desenvolvimento e consolidação da plataforma ProConsumidor como a principal ferramenta de trabalho diário de seus usuários, em todo o país, no atendimento às demandas dos consumidores brasileiros.

“*Dados são o novo petróleo*”. Essa frase foi originalmente pronunciada pelo matemático inglês Clive Humby, em 2006. Desde então, essa ideia foi amplamente difundida e aprimorada, sobretudo a partir da compreensão de que, assim como o petróleo, até que os dados sejam ‘refinados’, eles não são exatamente úteis²⁵. É preciso que a eles se aplique o que o mercado vem chamando de ‘inteligência de dados’, em referência à aplicação de tecnologias (inteligência artificial, por exemplo) e metodologias de análise sistematizada

²⁵ Fonte: https://en.wikipedia.org/wiki/Clive_Humby. Original em inglês. Citações aqui utilizadas a partir de tradução livre da autora.

desse conjunto de informações de modo a fazer com que eles passem a apoiar e aprimorar processos de tomada de decisão.

As possibilidades de trabalho a partir das informações contidas no ProConsumidor vão muito além da simples divulgação dos Cadastros de Reclamações Fundamentadas.

Além da explicitação das reclamações, que permite a visualização de volumes de registros em face de cada empresa, bem como de seus níveis de atendimento efetivo às demandas dos consumidores, a partir desses registros pode-se perguntar:

- a) Dentre os temas de maior recorrência, em cada segmento do mercado, é possível identificar padrões de conduta que mereçam atenção especial e tratamento específico, de modo a se minimizar conflitos e danos no mercado de consumo?
- b) Os conflitos neles delineados permitem identificar temas que mereçam (exijam) aprimoramento legal e/ou regulatório?
- c) Quais tipos de conflitos apresentam os piores índices de resolução amigável, por parte das empresas? É possível identificar padrões nesses posicionamentos, que permitam identificar potenciais medidas de incentivo capazes de reverter esses cenários?
- d) É possível identificar empresas com padrões de resposta e/ou resolutividade muito discrepantes entre as diferentes Regiões do país? O que motiva isso e o que pode ser feito para que isso deixe de ocorrer?
- e) É possível disseminar, por meio da própria plataforma, conhecimentos relevantes a todos os usuários do sistema, capazes de apoiar ações de qualificação das equipes envolvidas em sua operação?

Como se vê, os caminhos potenciais de desenvolvimento das agendas de atuação de cada órgão, a partir do universo de informações contidas no ProConsumidor, são múltiplos – e altamente relevantes.

Assim como se dá a partir dos registros já disponíveis por meio da plataforma Consumidor.gov.br, também aqui, na operação cotidiana do ProConsumidor, por meio de seus agentes, dispomos hoje de um universo extremamente rico de informações sobre os principais problemas que impactam as relações entre consumidores e fornecedores em

nosso país – e ainda há um caminho considerável a ser percorrido, a partir desses dados, para que dali efetivamente se extraia todo o valor que ali se encerra.

Por tudo quanto aqui observado, o ProConsumidor representa, sim, sem sombra de dúvida, um avanço considerável em relação ao Sindec, concebido, desenvolvido e implantado a partir de um mundo que ainda se encontrava distante de operar totalmente ‘*online* e em tempo real’, como hoje se dá.

Seu potencial de desenvolvimento, neste passo, ainda é imenso – como imensas são, por isso mesmo, as possibilidades que essa iniciativa pode representar para todos os agentes que se empenharem em fazer, a partir dessa plataforma, um caminho estratégico para o fortalecimento e aprimoramento constante de sua atuação em prol do consumidor brasileiro.

3.3. Principais rotinas recomendadas

Antes de entrar propriamente no tema, vale destacar que, juntamente com este material, os dirigentes dos órgãos e as pessoas responsáveis pela gestão de dados, pelas equipes dos atendimentos, audiências, enfim, por todos os procedimentos pertinentes, devem ter sempre à mão o Manual do ProConsumidor e outros materiais de orientação sobre o uso da ferramenta, procedimentos e conceitos que norteiam o dia a dia dos Órgãos de Defesa do Consumidor.

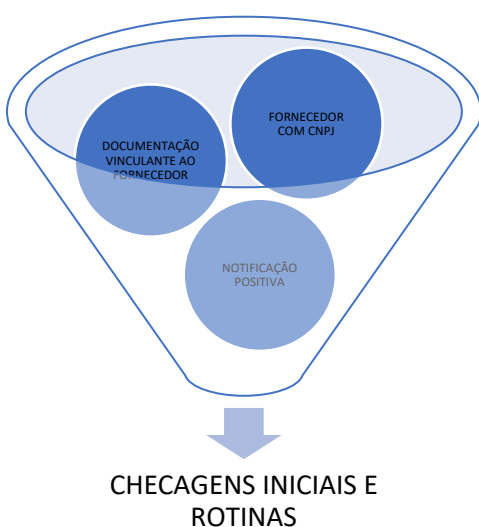
A seguir apresentaremos o passo a passo para formação da lista que comporá o Cadastro de Reclamações Fundamentadas e para isso, temos que saber como registrar qualquer atendimento, pois tudo se inicia com o atendimento, lá na ponta, no cadastro do consumidor, do fornecedor, no relato e na análise prévia da documentação apresentada.

Proporemos algumas rotinas e checagens para que o andamento não se perca ou deixe de refletir o que realmente aconteceu na demanda.

Também é preciso mencionar que, ao longo das atividades e entregas desse Projeto, o sistema ProConsumidor esteve e permanece em desenvolvimento, com ferramentas e usabilidades ainda a serem entregues, incluindo a parte de relatórios estatísticos,

gerenciais e quantitativos, que impactam diretamente o conteúdo e objeto, principalmente, desta última entrega - o que não a torna menos importante, porque estarão inseridos neste conteúdo toda a descrição e memória dos critérios estabelecidos pela equipe da Coordenação do Sindec para que o sistema ProConsumidor possa gerar dados estatísticos e de gerenciamento.

PRINCIPAIS ROTINAS RECOMENDADAS PARA GESTÃO DO PROCONSUMIDOR NA ELABORAÇÃO DO CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS.



(1) Cadastro dos Fornecedores, documentação vinculante, notificação positiva

É importante garantir que os dados da empresa reclamada tenham seu cadastro completo, inclusive o CNPJ, pois, *sem esse dado, a reclamação não vai para a lista do cadastro*. Muitas vezes, no momento do registro não é possível ter o CNPJ ou, até mesmo, um documento

oficial (como a Nota Fiscal); porém, não raro, ao longo das tratativas (resposta do fornecedor à Notificação, p. ex.) os dados vão sendo complementados com a documentação e este vínculo que estava faltando é obtido.

A documentação que demonstre a relação de consumo e o vínculo da empresa reclamada com a demanda fortalecem a fundamentação, inclusive no tocante à responsabilidade do fornecedor. Além da conferência dos dados, convém checar se realmente a empresa cadastrada é a que consta da documentação.

Pois bem, reclamação devidamente registrada, é muito importante que o reclamado tenha ciência da existência de uma reclamação em face da sua empresa e assim, tenha oportunidade de solucionar, esclarecer e apresentar sua defesa. Ou seja, é necessário que a reclamação chegue até a empresa reclamada, que passará a ter um prazo para resposta à notificação.

- ❖ Como então, a gestão de dados pode garantir que as reclamações contenham estes dados importantes?

ROTINAS

1. Fornecedor sem CNPJ – crie uma rotina para identificar as reclamações que foram abertas sem o CNPJ do Fornecedor.

Essa rotina pode ser diária, semanal ou de qualquer outro período em que seja possível realizar pesquisa no sistema.

ROTINAS

2. Notificação Positiva – crie rotinas para checar se o envio da Notificação foi realizado e se o documento foi recebido pelo fornecedor reclamado.

A rotina de checagem do envio (comando sistêmico) das Notificações tem que ser diária (ao final do expediente ou, no máximo, no início do dia seguinte) e é importante tanto nos casos de Notificação para fornecedor eletrônico quanto para fornecedor manual.

A primeira checagem deverá ser do envio da notificação como comando sistêmico (tanto para fornecedores manuais quanto para fornecedores eletrônicos):

Faça a pesquisa no menu Relatório Gerencial, definindo a data e incluindo nos dados selecionados, a “Situação de Atendimento”; se no resultado da pesquisa constar alguma reclamação com a Situação do Atendimento “Em Atendimento”, isso significa que a Tratativa não foi definida ou não foi gravada e um dos motivos pode ser porque não houve o envio (como comando sistêmico) da Notificação.

A medida para correção é refazer as Notificações necessárias para a continuidade da demanda.

Nº de Atendimento	Consumidor/Procurador	Tipo de Atendimento	Nome Fantasia do Fornecedor	Razão Social do Fornecedor	Situação do Atendimento	Data de Abertura	Ações
23.12.0010.001.00004-301	Josemar Santos	Reclamação	VARANDA VARANDINHA	VARANDA VARANDINHA	Em Atendimento	06/12/2023	Q
23.12.0010.001.00003-301	Luana Lima	Reclamação	Teste ProConsumidor 4	Teste ProConsumidor 4	Em Atendimento	06/12/2023	Q
23.12.0010.001.00002-301	Gabriela	Reclamação	aberao Laneos oereos	aberao Laneos oereos the Espono Sekaethoth onenamo eperothero	Em Atendimento	06/12/2023	Q
23.12.0010.001.00001-301	Gabriela	Reclamação	VARANDA VARANDINHA	VARANDA VARANDINHA	Aguardando Resposta - Carta	06/12/2023	Q

No exemplo acima, nas três primeiras reclamações o comando enviar não foi acionado pelos responsáveis pela demanda; já na última, temos a **Situação de Atendimento “Aguardando Resposta-Carta”**, indicando que o comando foi realizado no sistema.

O comando de envio no sistema tem que ser acionado tanto para os fornecedores eletrônicos quanto para aqueles que serão enviados de outra forma (fornecedores manuais).

Outra rotina importante é referente às notificações para fornecedores manuais, cujo envio, geralmente, é realizado pelos Correios.

Dica (i): se o envio é feito com AR pelos Correios: O AR²⁶ deve conter o número da reclamação a que pertence. Assim, quando o comprovante retornar será possível identificar a qual registro pertence.

Dica (ii): a informação da data de recebimento da notificação pelo fornecedor manual pode ser inserida no sistema e o comprovante pode ser anexado. Para inserir a data, acesse a reclamação em que quer inserir este dado, clique em **Ações** e selecione a opção **Informar a Data do AR**; em seguida, digite ou utilize o calendário do sistema e clique em Selecionar para inserir a informação.

Este dado é importante para a contagem de prazo de resposta.

Tratativa de Carta

Situação da Carta: Aberta

Consumidor Fornecedor

Fornecedor	Data da Notificação	Prazo para Resposta	Resposta	Ações
VARANDA VARANDINHA	06/12/2023 - 16:34	05/01/2024 - 30 dias restantes	AR - 06/12/2023 X	...

Incluir Resultado Cancelar Tratativa Salvar

No exemplo acima, destaque para a tela e a forma adotada pelo sistema para apresentar a data do AR informada.

Alguns fornecedores ainda não habilitados eletronicamente oferecem e-mail para envio das Notificações Manuais geradas no sistema. Sendo este o caso, é possível gerar um arquivo do tipo pdf do envio do e-mail e inseri-lo no sistema; além disso, pode ser incluída na data do campo AR a data em que o e-mail foi enviado, para que tal dado auxilie na contagem do prazo de resposta.

²⁶ AR – Aviso de Recebimento. "...serviço adicional que permite comprovar a entrega do objeto ao destinatário."(<https://www2.correios.com.br/enderecador/cartas/default.cfm>)

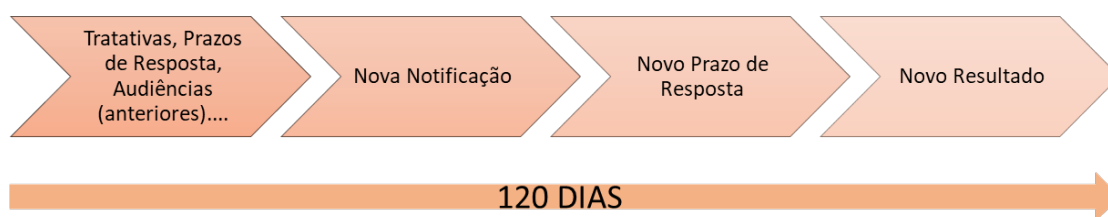
(2) Acompanhamento do prazo de 120 dias para finalização com resultado, nas reclamações

No ProConsumidor, para que possamos chegar à Fase Decisão, é preciso que os atendimentos estejam concluídos, com o resultado definido na Fase Tratativa. Assim, é necessário que seja feito o acesso em cada Reclamação e seja dado o prosseguimento ao Atendimento, inserindo o **Resultado das Tratativas** - lembrando que uma reclamação pode ter mais de uma Tratativa e para cada uma, deverá ser atribuído um resultado.

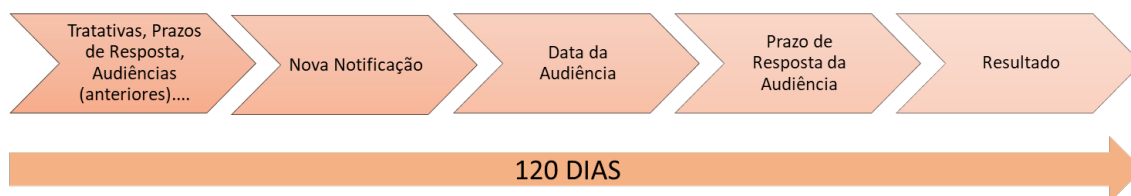
Sobre essa questão, o cuidado com o prazo é ainda maior, pois, ao abrir uma nova Tratativa na mesma demanda, é preciso checar se o tempo restante será suficiente para realizar as próximas etapas até a finalização, com a indicação do resultado da demanda.

Como é isso na prática?

- para gerar uma nova Tratativa do tipo Carta, é preciso garantir que o prazo para resposta do fornecedor e a realização da finalização com resultado da tratativa estarão dentro do prazo de 120 dias.



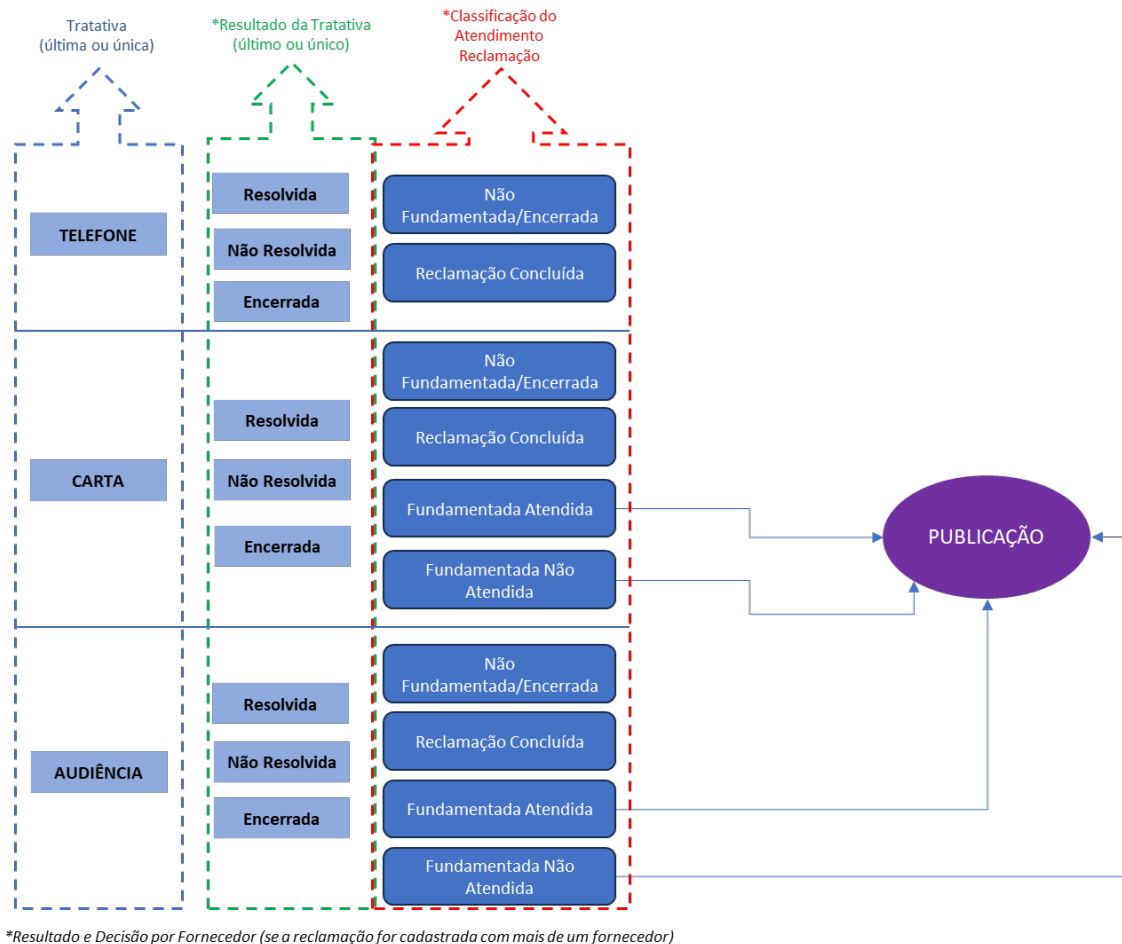
- para uma nova Tratativa do tipo Audiência, é preciso garantir que a nova data da audiência, mais o prazo para resposta pós audiência e, mais a classificação do resultado estarão dentro dos 120 dias.



(3) Monitoramento da Homologação da Decisão de todas as reclamações

Depois de inserido o resultado da tratativa, a Reclamação deverá receber uma Homologação da Decisão.

A figura abaixo revela o passo a passo da reclamação e as possíveis Decisões. Ao final da última Tratativa, terá que ser inserida a decisão, isto é, a classificação do atendimento da reclamação, que determinará quais delas integrarão o Cadastro de Reclamações Fundamentadas.



Vale lembrar que, se a reclamação recebeu apenas o tipo de Tratativa Telefone, não será possível baixá-la como Fundamentada. Decidiu-se por conceito e assim foi desenhado no sistema, que essas reclamações teriam somente duas possibilidades de Homologação de Decisão: concluída ou encerrada.

Vale observar que, integrando ou não o Cadastro, toda a reclamação é um atendimento realizado pelo Órgão e em muitos casos, conflitos são resolvidos e dúvidas são esclarecidas.

Assim como as reclamações finalizadas como fundamentadas, as baixas concluídas ou encerradas serão contabilizadas para diversos relatórios estatísticos do órgão e em tantos outros dados e estudos na área, tanto a nível local quanto nacional, sempre que o assunto envolver as demandas de consumo em órgãos de defesa do consumidor, **razão pela qual devemos ter todas as demandas finalizadas com um resultado.**

- ❖ Como acompanhar os prazos das Tratativas e garantir o resultado de cada uma?

ROTINA PARA ACOMPANHAR O PRAZO DE 120 DIAS

1. Determine um prazo menor do que 120 dias para pesquisa e listagem de conferência
Essa rotina pode ser diária, semanal ou de qualquer outro período em que seja possível tomar providências para garantir que todas as reclamações tenham resultado final.

(4) Acompanhamento do prazo para Homologar Decisão e Publicação das Reclamações Finalizadas como Fundamentadas

Cabe a cada órgão decidir a periodicidade, se mensal, trimestral, semestral ou anual, em que se fará a Decisão de Cadastro, sendo o prazo máximo de 365 dias.

O sistema ProConsumidor está parametrizado de forma a não permitir atendimentos em aberto com prazo superior a 365 dias, desde sua data de abertura, para não gerar distorções na disponibilização de informações e indicadores públicos.

Repetidamente, já sinalizamos que nem todas as reclamações comporão a lista de Reclamações Fundamentadas, mas TODAS deverão ter um resultado e uma Decisão.

A seguir, trataremos apenas das reclamações que comporão a lista do Cadastro de Reclamações Fundamentadas e, de acordo com suas etapas, propor rotinas e checagens que garantam sua elaboração.

Percurso das Reclamações Fundamentadas:



ROTINA PARA ACOMPANHAR O PRAZO DE 365 DIAS

1. Determine um prazo menor do que 365 dias para pesquisa e listagem de conferência das reclamações que já estão ou deveriam estar com a Decisão realizada.
Essa rotina pode ser diária, semanal ou de qualquer outro período em que seja possível tomar providências para garantir que todas as reclamações tenham resultado final.
2. Estabeleça uma rotina (mensal, bimestral ou em outro período) para realizar a publicação das reclamações fundamentadas.
3. Após gerar a lista em sistema, o Órgão divulgará na forma e local pré-definidos (Imprensa Oficial, site do Órgão, site do governo a que pertence o órgão, mural etc.)

3.4. Painéis ProConsumidor

Em fase final de homologação, segundo informações da CGSindec. O sistema disponibilizará painéis com indicadores gerados a partir de conceitos ajustados ao longo de todo o trabalho desenvolvido na implantação do sistema.

A fim de garantir que o ProConsumidor cumpra seu papel de melhoria na prestação do serviço de atendimento aos consumidores que enfrentam diariamente problemas no mercado de consumo, evidencia-se a necessidade de que o DPDC desenvolva

metodologia de análise e monitoramento das informações inseridas pelos Órgãos de Defesa do Consumidor integrados no ProConsumidor.

Esta parte do Documento visa, a partir do conhecimento gerado e dos aprendizados alcançados ao longo do trabalho, na interação com os membros do SNDC e com a equipe do CGSindec, apresentar os principais indicadores cujo monitoramento deva ser sustentado pelo sistema, de modo a subsidiar a elaboração, proposição e implantação de políticas públicas de proteção e defesa do consumidor.

Assim, mediante o levantamento das informações constantes no ProConsumidor e definição dos dados oferecidos que serão considerados indicadores, teremos registrado a seguir, a memória²⁷ de construção dos conceitos e dados que irão compor os índices e demais informações que serão disponibilizadas:

No painel (aba) Mapas²⁸:

1. Lista de órgãos integrados pelo ProConsumidor, consolidados por Unidade da Federação (UF), no formato de drill-down, de forma que ao se expandir o nome da UF, aparecem os nomes das credenciadas;

1.1.1 UF (estado);

1.1.2 Quantidade de órgãos integrados (credenciadas);

1.1.3 Quantidade de postos de atendimento;

1.1.4 Primeiro atendimento daquela credenciada ou daquela UF;

1.1.5 Último atendimento daquela credenciada ou daquela UF;

2. Áreas individuais para exibição ("cards"):

2.1 da quantidade (número) de postos de atendimento;

2.2 da quantidade (número) de cidades integradas;

2.3 da quantidade (número) de UF (estados) integradas;

2.4 da data do primeiro atendimento daquela credenciada ou conjunto de credenciadas ou daquela UF ou conjuntos de UFs;

2.5 do total geral de atendimentos (número), contabilizados os três tipos, quais sejam, consultas, denúncias e reclamações;

2.6 da data e hora da última atualização do painel;

²⁷ Dados compartilhados pela CGSindec

²⁸ Informações fornecidas pela CGSindec em 14.12.2023, podendo ser alterados ao longo da fase de implantação.

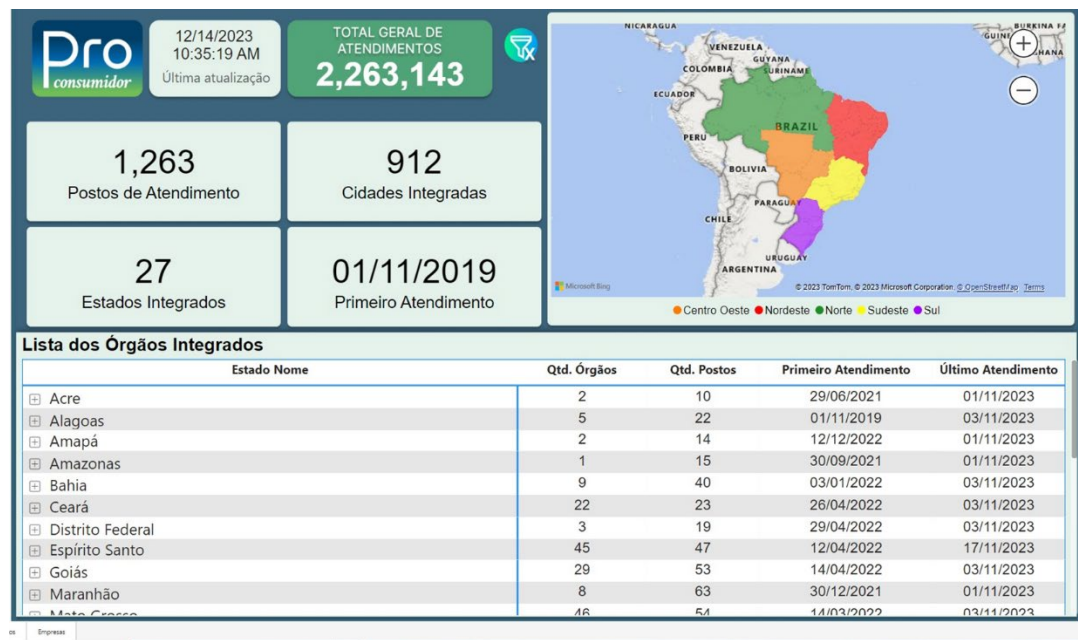
3. Mapa do Brasil, colorido por região, cujas UFs podem ser selecionadas individualmente, podendo compor uma seleção múltipla de UFs;

4. Os elementos de tela citados em 1, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 e 3 interagem entre si;

4.1 A seleção de uma ou mais UFs no gráfico Mapa do Brasil atuará como filtro, determinando mudança na exibição da lista de órgãos integrados pelo ProConsumidor bem como nas quantidades exibidas nas áreas individuais para exibição ("cards") citadas em 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 e 2.5;

4.2 Da mesma forma, a seleção de uma ou mais UFs ou de uma ou mais credenciadas na lista de órgãos integrados pelo ProConsumidor, atuará como filtro, determinando mudança na exibição no Mapa do Brasil, bem como nas quantidades exibidas nas áreas individuais para exibição ("cards") citadas em 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 e 2.5;

Print da Tela



No painel (aba) Atendimentos²⁹:

5. Os seguintes filtros, que interagem entre si e permitem seleção múltipla, atuam sobre os demais gráficos:

5.1 Região, com os valores possíveis Norte, Nordeste, Centro-Oeste, Sudeste e Sul;

5.2 UF (estado), com os 27 estados da federação;

5.3 Órgão, com o nome da credenciada;

5.4 Ano;

5.5 Mês;

6. Áreas individuais para exibição ("cards"):

²⁹ Informações fornecidas pela CGSindec em 14.12.2023, podendo ser alterados ao longo da fase de implantação.

6.1 do total geral de atendimentos (número), contabilizados os três tipos, quais sejam, consultas, denúncias e reclamações;

6.2 da data e hora da última atualização do painel;

7. Gráficos de barras horizontais:

7.1 Áreas mais reclamadas, contabilizados os três tipos de atendimentos, quais sejam, consultas, denúncias e reclamações;

7.2 Assuntos mais reclamados, contabilizados os três tipos de atendimentos, quais sejam, consultas, denúncias e reclamações;

7.3 Problemas mais reclamados, contabilizados os três tipos de atendimentos, quais sejam, consultas, denúncias e reclamações;

8. Gráfico de barras em funil que estratifica o consumidor por faixa etária;

9. Gráficos de pizza:

9.1 Gênero do consumidor, com os valores possíveis Masculino, Feminino e Outros;

9.2 Tipo de atendimento, com os valores possíveis Consulta, Denúncia e Reclamação;

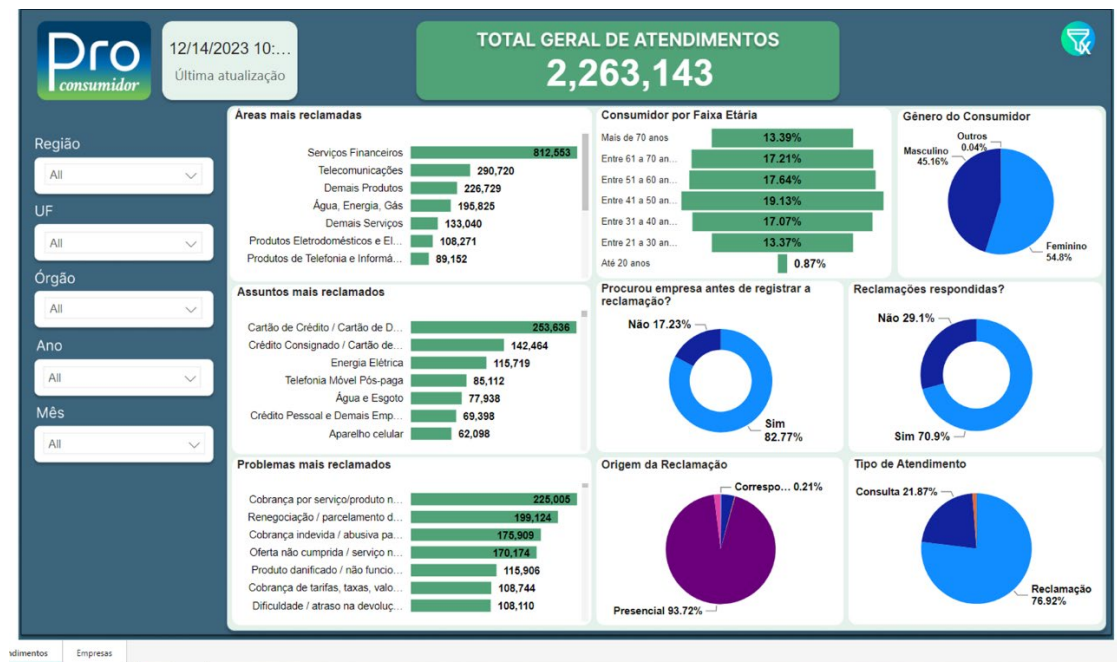
9.3 Origem da reclamação, com os valores possíveis Presencial, Correspondência, E-mail, Telefone e Ofício;

10. Gráficos de rosca:

10.1 "Procurou empresa antes de registrar a reclamação?", com os valores possíveis Sim e Não;

10.2 "Reclamações respondidas?", com os valores possíveis Sim e Não;

Print da tela



No painel (aba) Empresas³⁰:

11. Os seguintes filtros, que interagem entre si e permitem seleção múltipla, atuam sobre os demais gráficos:

11.1 Região, com os valores possíveis Norte, Nordeste, Centro-Oeste, Sudeste e Sul;

11.2 UF (estado), com os 27 estados da federação;

11.3 Órgão, com o nome da credenciada;

11.4 Ano;

11.5 Mês;

12. Gráficos de barras horizontais:

12.1 Áreas mais reclamadas, contabilizadas apenas as reclamações;

12.2 Assuntos mais reclamados, contabilizadas apenas as reclamações;

12.3 Problemas mais reclamados, contabilizadas apenas as reclamações;

13. Gráficos de rosca:

13.1 "Procurou empresa antes de registrar a reclamação?", com os valores possíveis Sim e Não;

13.2 "Reclamações respondidas?", com os valores possíveis Sim e Não;

14. Gráfico de rosca especial (PayPal KPI Donut Chart) exibindo o Índice de Resolutividade no formato de percentual;

15. Lista das empresas prestadoras de bens e serviços, consolidadas pelo nome fantasia da empresa ou do grupo econômico no 1º nível e pelo radical do CNPJ no 2º nível, no formato de drill-down, de forma que ao expandir o nome fantasia da empresa ou do grupo econômico, aparecem os radicais do CNPJ associados àquela empresa ou grupo econômico, e ao expandir o radical do CNPJ, aparece a composição do CNPJ e nome da empresa associada ao radical do CNPJ;

15.1 A lista das empresas prestadoras de bens e serviços exibe um ranking de reclamações, ordenando cada nível da hierarquia ou do drill-down em ordem decrescente do número de reclamações;

15.1.1 O ranking ocorre dentro de cada nível da hierarquia, ou seja, no 1º nível, as empresas ou grupos econômicos com mais reclamações são exibidos no topo da lista, no 2º nível, os radicais do CNPJ com mais reclamações pertencentes àquela empresa ou grupo econômico são exibidos no topo da sublista referente àquela empresa ou grupo econômico, e por fim, no 3º nível, as empresas (composição do CNPJ e nome da empresa) com mais reclamações associadas ao radical do CNPJ são exibidas no topo da sublista referente àquele radical do CNPJ;

15.2 Na lista das empresas prestadoras de bens e serviços, as seguintes informações são exibidas como colunas em cada linha da lista:

³⁰ Informações fornecidas pela CGSindic em 14.12.2023, podendo ser alterados ao longo da fase de implantação.

15.2.1 Empresa ou grupo econômico, se 1º nível, ou radical do CNPJ, se 2º nível, ou composição do CNPJ e nome da empresa, se 3º nível;

15.2.2 Ranking, que é um número inteiro representando uma ordem ou posição;

15.2.3 Quantidade de reclamações;

15.3 Há um campo de tela dedicado à busca do nome das empresas ou grupos econômicos exibidos no 1º nível da lista;

16. Áreas individuais para exibição ("cards"):

16.1 do total geral de reclamações (número);

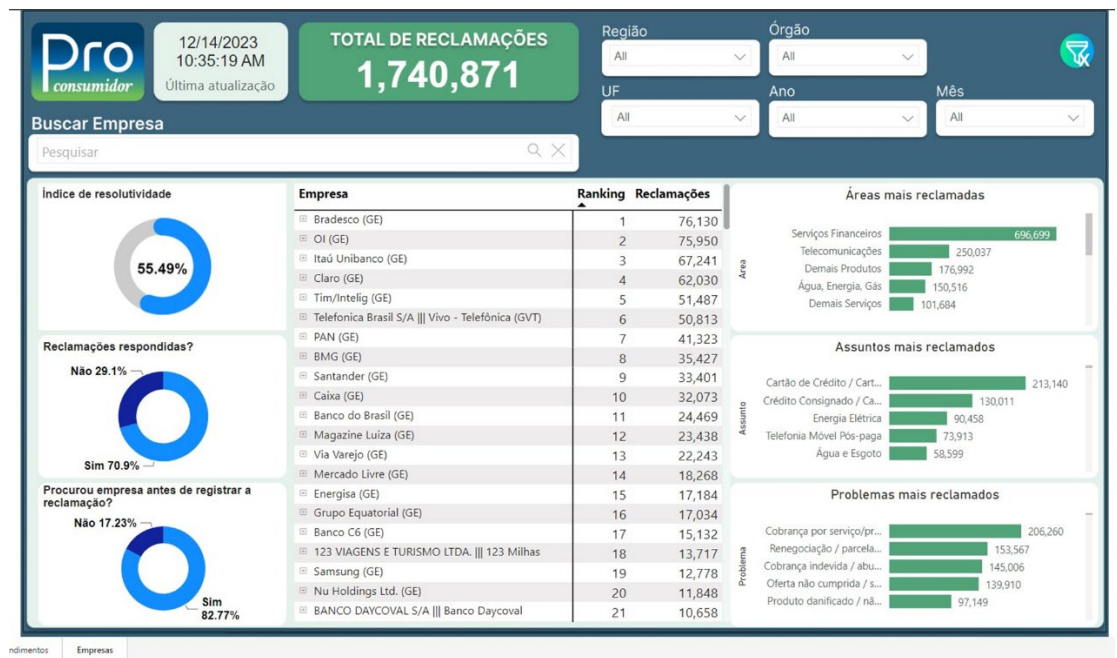
16.2 da data e hora da última atualização do painel;

17. Os elementos de tela citados em 11.1, 11.2, 11.3, 11.4, 11.5, 12.1, 12.2, 12.3, 13.1, 13.2, 14 e 15 interagem entre si;

17.1 A seleção de uma ou mais empresas ou grupos econômicos, se 1º nível, ou um ou mais radicais do CNPJ, se 2º nível, ou uma ou mais empresas (composição do CNPJ e nome da empresa), se 3º nível, na lista das empresas prestadoras de bens e serviços, atuará como filtro, determinando mudança na exibição dos demais gráficos e áreas de exibição ("cards");

17.2 Da mesma forma, a seleção de uma ou mais Áreas, Assuntos ou Problemas mais reclamados atuará como filtro, determinando mudança na exibição na lista das empresas prestadoras de bens e serviços, bem como nas quantidades exibidas nas áreas individuais para exibição ("cards") citadas em 16.1 e 16.2;

Print da tela



Em todos os painéis (abas)³¹:

18. Botão para limpar os filtros aplicados de forma a restaurar todos os gráficos e quantitativos para a condição inicial no momento em que o painel foi inicialmente carregado e exibido em tela.

Complemento:

1. Os cards 10.2 "Reclamações respondidas?" e 13.2 "Reclamações respondidas?", das abas Atendimentos e Empresas, contabilizam:

1.1. Acompanhamentos/Atendimentos apenas do tipo RECLAMAÇÃO;

1.2. Acompanhamentos/Atendimentos apenas na Fase FINALIZADA;

1.3. Atendimentos cujas DECISÕES sejam apenas dos tipos:

1.3.1.FUNDAMENTADA ATENDIDA;

1.3.2.FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA;

1.3.3.RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA;

1.4. Última tratativa FINALIZADA da Fase TRATATIVA cujo histórico possua como última situação/status (dentre todas as situações/status da Fase TRATATIVA, aquela mais recente, ou com timestamp mais recente) os tipos:

1.4.1.Valor "Sim":

1.4.1.1. "Respondida - Carta" (código 14);

1.4.1.2. "Respondida - Audiência" (código 26);

1.4.2.Valor "Não":

1.4.2.1. "Não Respondida - Carta" (código 31);

1.4.2.2. "Não Respondida - Audiência" (código 32);

1.4.2.3. "Prazo de Resposta Expirado - Carta" (código 13);

1.4.2.4. "Prazo de Resposta Expirado - Audiência" (código 23);

2. O card 14 "Índice de resolutividade", da aba Empresas, contabilizam:

2.1. Acompanhamentos/Atendimentos apenas do tipo RECLAMAÇÃO;

2.2. Acompanhamentos/Atendimentos apenas na Fase FINALIZADA;

2.3. Atendimentos cujas DECISÕES sejam apenas dos tipos:

2.3.1.FUNDAMENTADA ATENDIDA;

2.3.2.FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA;

2.3.3.RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA;

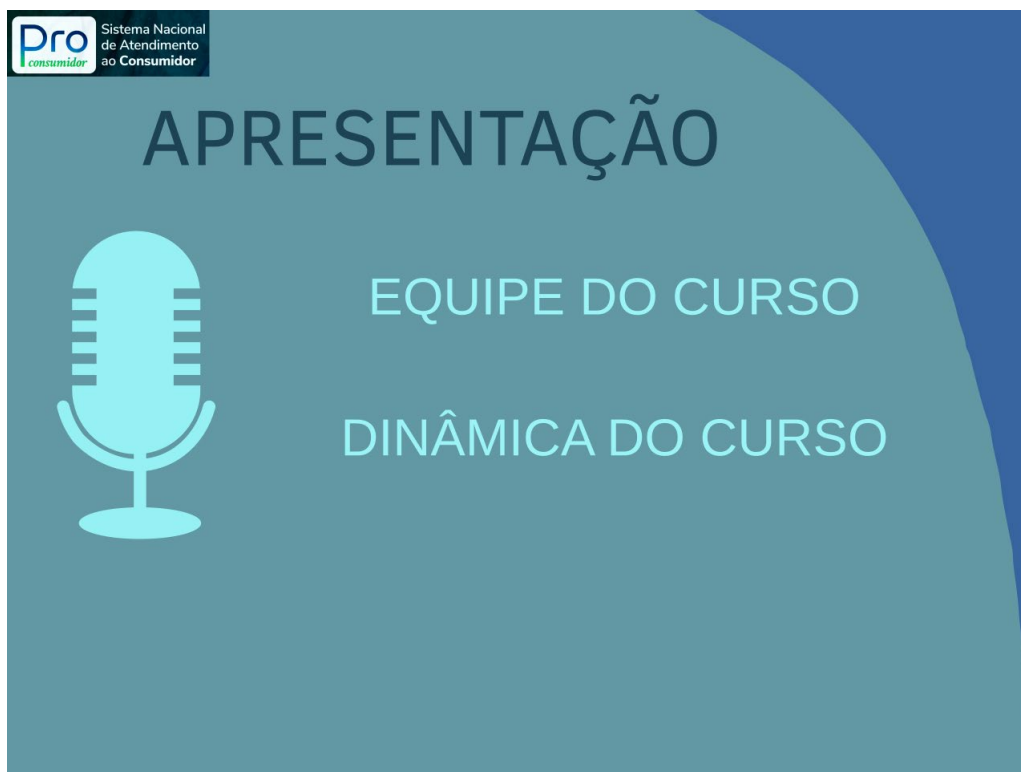
2.4. Última tratativa FINALIZADA da Fase TRATATIVA cujo histórico possua como última situação/status (dentre todas as situações/status da Fase TRATATIVA, aquela mais recente, ou com timestamp mais recente) os tipos:

2.4.1. Tratativa Resolvida dividido pela soma das "Tratativas Resolvidas" (código 7) e "Tratativas Não Resolvidas" (código 8)

³¹ Informações fornecidas pela CGSindec em 14.12.2023, podendo ser alterados ao longo da fase de implantação.

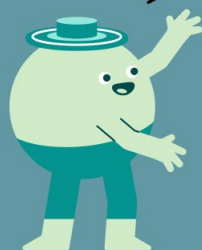
Anexo

Novo Material de Suporte para o Curso de Capacitação presencial do ProConsumidor



APRESENTAÇÃO

ALUNOS REPRESENTANTES



 + 1 aluno
para complementar ?

COMBINADOS

- Um de cada vez;
- Intervalo;
- Uso do Celular;
- Pausas para Perguntas;



ANOTEM

SENHA DO WIFI:

LOGIN E SENHA COMPUTADOR:

AMBIENTE DE TREINAMENTO DO PROCONSUMIDOR

<https://trtproconsumidor.mj.gov.br>

SENHA: teste123

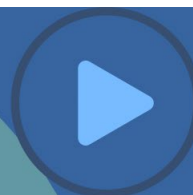


Não alterar
essa senha



todos
ingressaram
no
treinamento
do Pro?

VAMOS COMEÇAR!

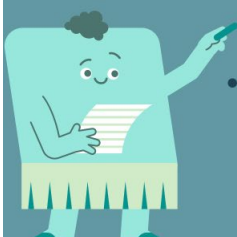


- O sistema tem prazo para todas as ações.
- Redução dos tipos de atendimentos, contando apenas com Consulta, Denúncia e Reclamação.
- O cadastro da empresa é centralizado – todos os Órgãos utilizarão o mesmo cadastro das empresas.

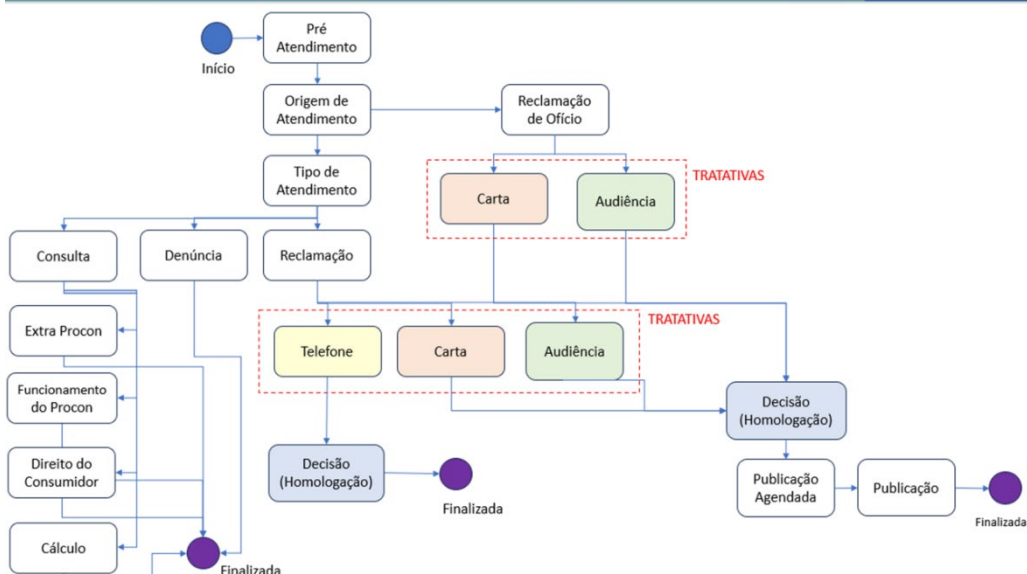


MAIS UM POUCO DE INTRODUÇÃO

- Gestão das demandas dos fornecedores centralizada – único acesso para tratar as demandas de todo o país
- Contagem dos atendimentos por fornecedor
- Tabela de classificação (área, assunto, problema) igual a do Consumidor.gov.br



FLUXO DOS ATENDIMENTOS



TIPOS DE ATENDIMENTO



Como registrar

1) Consulta

2) Denúncia



Não converse, nem tente fazer o seu atendimento agora.

Tenha o máximo de atenção às simulações de atendimento que serão realizadas em seguida.

Aproveite toda a explicação pois logo será a sua vez !

PERGUNTAS OU COMENTÁRIOS

15

MINUTOS

VAMOS PRATICAR AMBIENTE DE TREINAMENTO DO PROCONSUMIDOR

SENHA DO WIFI:

LOGIN E SENHA COMPUTADOR:

<https://trtproconsumidor.mj.gov.br>



SENHA: teste123



Não alterar
essa senha

TIPOS DE ATENDIMENTO

Sua
vez



Como registrar

- 1) Consulta
- 2) Denúncia



Link gerar CPF

https://www.4devs.com.br/gerador_de_cpf

TIPOS DE ATENDIMENTO RECLAMAÇÃO



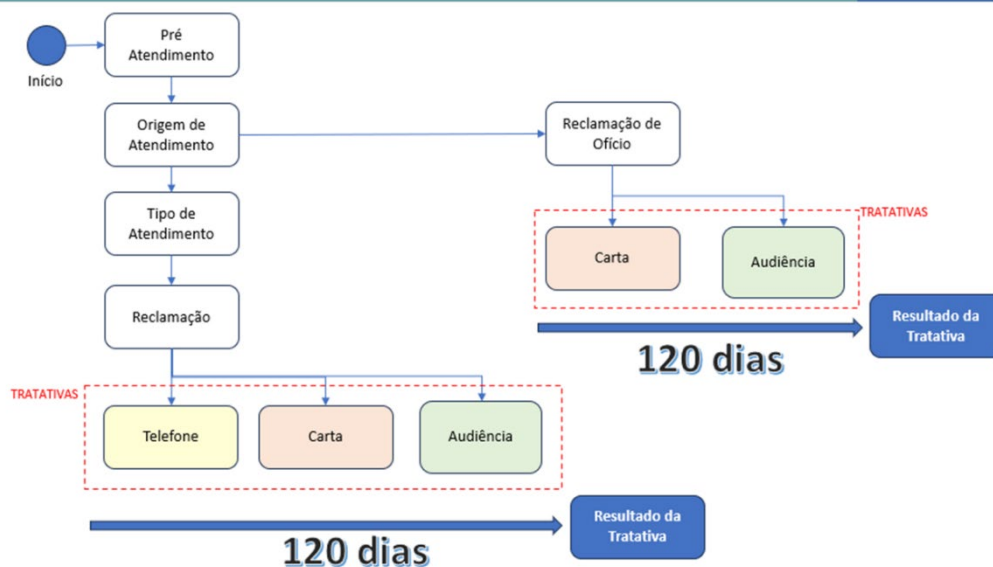
Como registrar 3) Reclamação

e dar sequência com as Tratativas



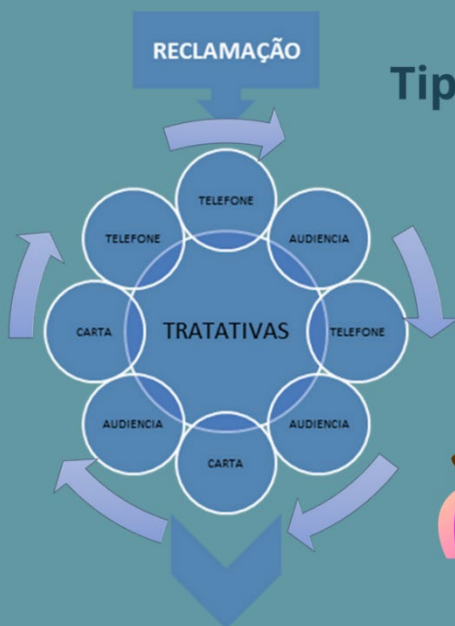
Toda Reclamação tem prazo de **120 dias** para ser trabalhada.

FLUXO DA RECLAMAÇÃO E PRAZO



FLUXO DA RECLAMAÇÃO TRATATIVAS E PRAZO DE 120 DIAS

120



Tipos de Tratativas

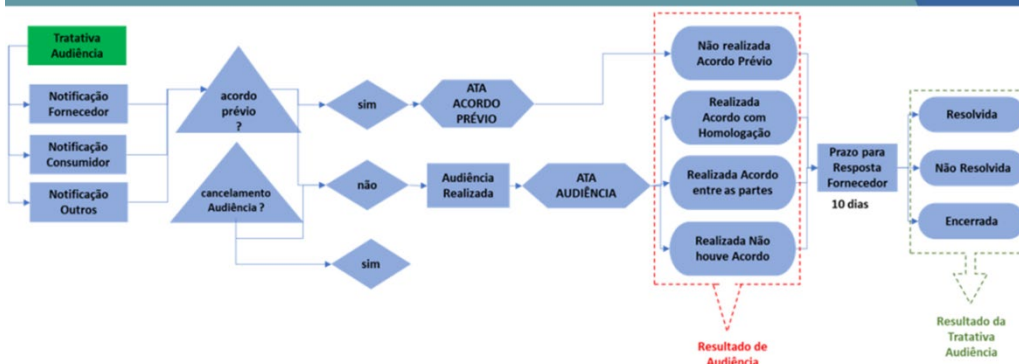
- Telefone
- Carta
- Audiência



ACOMPANHE O PASSO A PASSO

Demonstração de cada Tipo de Tratativa

FLUXO DA TRATATIVA AUDIÊNCIA



PERGUNTAS OU COMENTÁRIOS **15**

MINUTOS

MAS ANTES DE PERGUNTAR...



- 1) Como remarcar uma Audiência?
- 2) Se o fornecedor é eletrônico, mas desejo notificar a Agência ou Loja aqui na minha cidade, o que fazer?

REGISTRAR RECLAMAÇÃO



Sua vez

Link gerar CPF

https://www.4devs.com.br/gerador_de_cpf

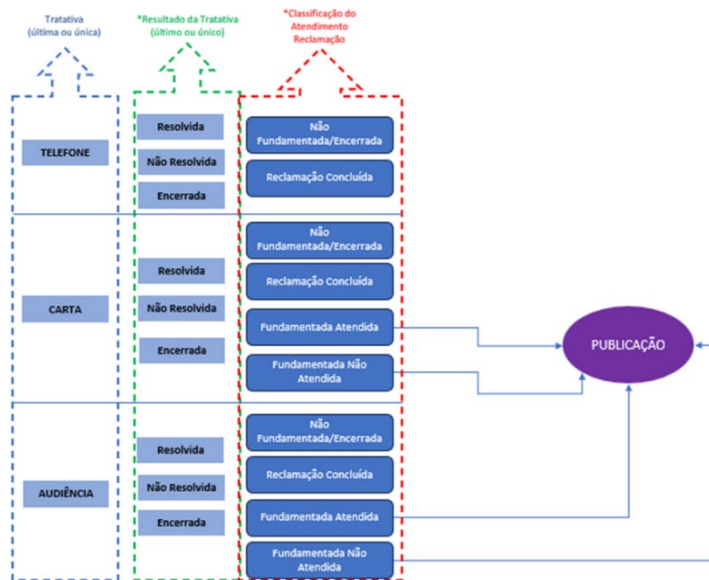
Casos práticos



RECLAMAÇÃO

Continuação do fluxo

365 DIAS



*Resultado e Decisão por Fornecedor (se a reclamação for cadastrada com mais de um fornecedor)

RECLAMAÇÃO

Continuação do
fluxo

365
DIAS



ATENÇÃO À
DEMONSTRAÇÃO

PASSO A
PASSO DE CADA
RESULTADO E DE
CADA DECISÃO

Resultado das Tratativas

- Resolvida
- Não Resolvida
- Encerrada

Classificação da Decisão da Reclamação

- Não Fundamentada
- Encerrada
- Fundamentada Atendida
- Fundamentada Não Atendida

PERGUNTAS OU COMENTÁRIOS

15

MINUTOS

RECLAMAÇÃO

Continuação do fluxo



Sua vez

- Resultado da Tratativa
- Decisão da Reclamação

Casos práticos



PUBLICAÇÃO

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FINALIZAÇÃO

365
DIAS



ATENÇÃO! O comando de publicação da decisão no sistema é requisito fundamental para posterior elaboração da lista de fornecedores que irão compor o Cadastro de Reclamações Fundamentadas. Isto é, se não for cumprida esta etapa no sistema, não será possível gerar a lista de reclamações para o Cadastro Anual de Reclamações Fundamentadas.



ACOMPANHE O PASSO A PASSO

MODELOS

Documentos ▾

Modelos de Documentos

Cabeçalho e Rodapé



ACOMPANHE O
PASSO A PASSO

PERGUNTAS OU COMENTÁRIOS

15

MINUTOS



OBRIGADO!

Contatos

EQUIPE PROCONSUMIDOR

Alexandre Shiozaki

Ana Paula Alves

Elizabeth Cristina

Tel: (61) 2025-3753

proconsumidor.gestor@mj.gov.br



SECRETARIA NACIONAL
DO CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA



OBRIGADA!

Contatos

EQUIPE ESCOLA NACIONAL

Ana Cláudia Sant' Ana Menezes

www.defesadoconsumidor.gov.br/escolanacional

endc.ead@defesadoconsumidor.gov.br



SECRETARIA NACIONAL
DO CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA

