

IMPACTOS NO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS: TECNOLOGIA E RESOLUTIVIDADE DO SAC

Flávio Carneiro Guedes Alcoforado¹

Maria Lumena Balaben Sampaio²

Resumo

O presente artigo tem por objetivo contextualizar o atendimento das Ouvidorias, sejam de natureza pública ou privada, no cenário da transformação digital e da exigência legal de resolutividade dos SACs – Serviços de Atendimento aos Clientes.

Para tanto, faz-se necessário ressaltar o avanço tecnológico compulsoriamente propiciado pelo cenário da pandemia da Covid, especialmente a partir de 2020 no Brasil, causando um impacto na forma de se relacionar, de trabalhar e de exigir direitos perante as Ouvidorias. Eis que desponta a Ouvidoria como arquiteta da inovação, integralizando a transformação digital. Par a par, a legislação brasileira buscou acompanhar esse novo tempo com disposições transitórias, flexibilização e proposições que buscam regulamentar procedimentos e resguardar direitos dos cidadãos e cidadãs. É de interesse a regulamentação da Lei nº 8.078/1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, no que se refere ao SAC, primeiro por meio do Decreto nº 6.523/2008, revogado e substituído pelo Decreto nº 11.034/2022 de abril de 2022, que entrou em vigor em outubro de 2022, com a determinação da integração de acessos e resolutividade dos atendimentos.

A questão que se coloca: as Ouvidorias estão preparadas para esse impacto?

Palavras-chave: Ouvidorias. SAC. Resolutividade.

DOI:10.37814/2594-5068.2022v5.p23-30

1 Advogado, Doutor em Administração Pública, docente do Centro Universitário São Camilo, São Paulo.

2 Advogada, Especialista em Gestão Pública, Diversidade e Inclusão Social, Ouvidora Geral do Município de São Paulo. (maria.sampaio@prof.saocamilo-sp.br)

Abstract

This article aims to contextualize the service of the Ombudsman, whether public or private, in the scenario of digital transformation and the legal requirement of resolution of SACs – Customer Service Services.

Therefore, it is necessary to emphasize the technological advance compulsorily provided by the Covid pandemic scenario, especially from 2020 onwards in Brazil, causing an impact on the way of relating, working and demanding rights before the Ombudsman. This is where the Ombudsman emerges as an architect of innovation integrating digital transformation.

Alongside the Brazilian legislation sought to accompany this new time with transitory provisions, flexibility and propositions that seek to regulate procedures and protect the rights of citizens. It is of interest the regulation of Law N° 8.078/1990, known as the Consumer Defense Code, with regard to SAC, first through Decree No. 6,523/2008, revoked and replaced by Decree No. 11,034/2022 of April 2022, which came into force in October 2022, with the determination of the integration of accesses and resolution of the assistance.

The question that arises: are the Ombudsmen prepared for this impact?

Keywords: Ombudsman. SAC. Resolution.

1 INTRODUÇÃO

A elaboração do presente artigo pode ser sintetizada em dois eixos: a variável externa de uma nova legislação pelo Decreto nº 11.034/2022, que disciplina os SACs – Serviços de Atendimento ao Consumidor para os serviços concedidos, e uma variável interna para quem atua em Ouvidoria, ou seja, qual será o impacto?

Acrescente-se que a nova legislação tem por destinatários os serviços disponíveis no mercado de consumo, mediante concessão do Poder Público, razão pela qual estão sujeitos às respectivas agências reguladoras, de acordo com a sua natureza jurídica. A metodologia aplicada é apreciação das legislações que compõem o ordenamento jurídico sobre a matéria. Trata-se, portanto, de um segmento que está contemplado nas exigências da Lei nº 13.460/2017, Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, como também no art. 22 da Lei 8078/1990, Código de Defesa do Consumidor. Tanto que o inciso I do art. 1º da Lei nº 13.460/2017 estabelece que “a aplicação desta Lei não afasta o cumprimento da Lei 8078/90, quando houver relação de consumo”.

E as Ouvidorias são instrumentos de boa governança em ambas as dimensões!

Pode-se inferir que nos serviços concedidos há uma valorização das Ouvidorias, se considerarmos que as próprias agências reguladoras estão sujeitas à Lei nº 13.848/2019, que dedica uma seção à implementação de Ouvidorias nas empresas concessionárias.

Nesse passo, o artigo desenvolve-se a partir da análise das legislações incidentes no tema Ouvidoria, por meio de revisão bibliográfica.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Transformação Digital

A sociedade brasileira vem experimentando um processo de migração gradual na forma de relacionamento das pessoas, do presencial para o virtual. Isso tem acontecido por conta do advento da disseminação em massa da internet, que vem ocorrendo desde a década de 1990 no mundo e especialmente no Brasil.

Se tomarmos como exemplo outros países que estão mais adiantados nesse processo de digitalização da comunicação, temos o paradigma da Estônia, país no norte da Europa, que iniciou a migração dos canais de interlocução do Estado com os cidadãos a partir de 1992 e hoje oferece todos os serviços públicos pelo meio virtual, sem a necessidade de presença física do cidadão em uma agência governamental. Hoje em dia, apenas três serviços requerem a presença física do cidadão: venda de imóvel, casamento e divórcio.

No Brasil, demoramos um pouco mais nessa migração digital, seja por conta de demora dos governos e empresas a informatizarem sua estrutura e serviços ou mesmo pela lenta e gradativa utilização dos equipamentos necessários ao acesso à internet pela população, como os computadores e, mais recentemente, os smartphones, muito provavelmente pelo alto custo de sua aquisição.

Especialmente na última década, verificou-se maior utilização dos meios digitais como forma de se estabelecer relações comerciais e relacionamentos entre as pessoas por meio das redes sociais virtuais, o que passou a criar mais aproximação entre consumidores e empresas, o que

resulta em maior demanda de velocidade nas respostas. Até então os governos têm avançado num ritmo mais lento no oferecimento de serviços digitais.

Em dezembro de 2019, a OMS – Organização Mundial de Saúde foi alertada para um tipo de pneumonia na cidade Wuhan, na República Popular da China, causada por uma cepa (tipo) até então desconhecida. A velocidade da contaminação e o índice de mortalidade, entre outros fatores, levaram a OMS a declarar que se tratava de uma pandemia, ou seja, a distribuição geográfica dessa doença grave tinha caráter mundial, de acordo com a Opas – Organização Pan-Americana da Saúde.

A pandemia que assombrou o mundo, portanto, não pôde ser desconsiderada diante dos impactos sanitários, econômicos, sociais e políticos, especialmente pela necessidade imperiosa de isolamento social. Por consequência, emergem, como caminho alternativo, as soluções tecnológicas de produção, comercialização e relacionamentos. Dados de uma pesquisa lançada recentemente pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação – Cetic, revelam que a “proporção de usuários de internet nas áreas rurais cresceu no Brasil em comparação ao período que antecedeu a pandemia, passando de 53% de indivíduos de 10 anos ou mais em 2019, para 73% em 2021”.

O levantamento realizado pelo Cetic apresenta os dados mais recentes sobre acesso e uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil (TIC). Um dado relevante é que, em 2021, 81% da população de 10 anos ou mais usou a internet nos últimos 3 meses que antecederam a pesquisa, correspondendo a 148 milhões de usuários. Verificou-se, também, um aumento substancial no acesso em todas as regiões do País. Como exemplo temos os dados das regiões Norte (83%), Sul (83%) e Nordeste (78%), em relação a 2019.

Observando pela ótica dos estratos sociais, a conexão de internet nos domicílios aumentou em todos, especialmente nas classes D e E, que chegou a 61%, com aumento de 11 pontos percentuais. A diferença entre a disponibilidade de conectividade existente entre as classes A e D e E vem diminuindo ao longo dos anos, passando de 85% em 2015, para 39% em 2021.

Também se verificou na pesquisa uma variação positiva importante no comércio eletrônico, que em 2019 era utilizado por 39% dos usuários, tendo passado para 46% em 2021, o que significa que 68 milhões de pessoas realizaram compras pela internet nesse ano. Segundo a pesquisa, esse meio é usado de forma predominante pelos membros da classe A (90% das pessoas) e vem crescendo nos demais estratos – Classe C, 49%.

Já nos serviços públicos, a pandemia acelerou o acesso da população e a disponibilização pelos governos de serviços e informações pela internet, chegando ao número de 93 milhões de brasileiros que afirmaram realizar algum tipo de serviço de governo eletrônico no ano de 2021.

“Como um reflexo da pandemia, predominou o acesso a serviços eletrônicos relacionados à saúde pública, como agendamento de consultas, busca de informações sobre a vacinação, entre outras formas de interação com os sistemas de saúde”, comenta o gerente do Cetic.br|NIC.br.

2.2 O Atendimento do SAC

O Código de Defesa do Consumidor, consubstanciado na Lei nº 8.078/1990, entrou em vigor

em março de 1991, portanto, num cenário predominantemente de relacionamento presencial, telefônico, onde a tecnologia analógica despontava. Tanto que a Política Nacional das Relações de Consumo expressa no art. 4º estabelece como princípio a harmonização e o equilíbrio das relações de consumo, compatibilizando as necessidades do consumidor com o desenvolvimento econômico e tecnológico.

Diante desses dados presentes na sociedade, sendo o acesso à internet uma facilidade para a população, o Governo Federal editou um novo decreto regulamentador do SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor, o Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, para ser seguido por todos os prestadores de serviços regulados pelo Poder Executivo Federal, revogando, no prazo de 180 dias contados de sua publicação, o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que vigia desde então. Com isso, as regras do novo decreto do SAC entraram em vigor em 3 de outubro de 2022.

O novo decreto inova com a possibilidade de os fornecedores disporem de diversos canais de atendimento ao consumidor, não se restringindo à obrigação prevista no decreto anterior do atendimento telefônico, mas incluindo outras tecnologias para acesso ao atendimento. O atendimento telefônico deixa de ser o principal meio de atendimento ao consumidor, reconhecendo então os diferentes modelos de negócio e possibilitando aos fornecedores adequarem o canal ao seu público específico.

No Decreto nº 6.523 de 2008, então vigente, o fornecedor tinha a obrigação de oferecer atendimento telefônico ininterrupto e disponível ao consumidor. No novo decreto, o fornecedor deve integrar os diversos canais de atendimento e escolher um deles para o atendimento 24 horas por dia e 7 dias por semana. Muito embora o fornecedor possa escolher qual canal de atendimento manterá ininterrupto, deve obrigatoriamente manter o atendimento telefônico disponível 8 horas por dia. O atendimento humano será decidido pela agência reguladora de cada setor específico. Esse ponto apresenta prós e contras. De um lado, profissionais da área consumerista criticam essa prerrogativa das agências reguladoras, a exemplo da Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações, ANS – Agência de Saúde Suplementar, Aneel – Agência Nacional de Energia Elétrica, Anac – Agência Nacional de Aviação Civil, entre outras, de intervir nas disposições do Código de Defesa do Consumidor. Por outro lado, a regulação pelas agências poderá atender às especificidades dos diversos segmentos no relacionamento com seus consumidores. Em síntese, propiciaria uma operacionalização de acordo com a natureza do serviço, sob medida.

Muito embora o novo decreto permita a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera do consumidor ao telefone somente com sua autorização, ele também torna obrigatória a veiculação de mensagens sobre os direitos e deveres, além de informações sobre os outros canais disponíveis ao consumidor.

Existem alguns princípios que devem ser seguidos pelos fornecedores na disponibilização dos canais de atendimento, especialmente assegurar tempestividade, celeridade, segurança, privacidade e resolutividade da demanda apresentada pelo consumidor. Além de ter que prever a acessibilidade às pessoas com necessidades especiais em todos os canais de atendimento.

Um outro ponto importante trazido pelo novo decreto é que os canais deverão ser amplamente divulgados ao público e prever a resolução de todas as demandas dos consumidores, asseguradas as necessidades especiais. Ainda caberá regulamentação mais específica pela Secretaria Nacio-

nal do Consumidor – Senacom, que integra o Ministério da Justiça e Segurança Pública. A Senacom deverá ainda desenvolver metodologia e implementar ferramenta para medir a efetividade dos SACs, observando indicadores de resolutividade e satisfação dos clientes, e padronizar em função do número de usuários de cada serviço por operador.

O novo decreto prevê o prazo de 7 dias corridos para que seja fornecida resposta à demanda do consumidor, substituindo a previsão do decreto anterior de 5 dias para que a demanda fosse “resolvida”. Dessa forma, inova-se com a previsão do tratamento das demandas em lugar da resolução obrigatória, que nem sempre é cabida. Assim, o indicador de resolutividade das demandas não deverá ser o único a ser acompanhado, mas amplia-se para se verificar a efetividade dos canais de atendimento.

Quanto ao atendimento telefônico, prevê-se a proibição do encerramento da chamada de forma prematura e sem conclusão, já que não mais se dispõe sobre o tempo de atendimento, inclusive ficando o fornecedor obrigado a retornar a chamada ao consumidor em caso de interrupção e concluir o atendimento. Essa disposição impõe uma postura mais ativa e diligente do fornecedor no tratamento das demandas dos consumidores.

Portanto, o novo decreto inova especialmente nos canais de atendimento, de modo a que não se restrinja o acesso. Em síntese, o Decreto nº 6.523/2008 tinha por escopo o acesso e o Decreto nº 11.034/2022 objetiva atualizar as mídias de acesso e a resolutividade. Essas disposições podem, por vezes, impactar diretamente o serviço das Ouvidorias, pois com a não resolução das demandas ainda no SAC há a tendência de se aumentar a canalização de demandas para a segunda instância de atendimento ao consumidor.

Merece pontuar que o Decreto nº 11.034/2022, antes mesmo de entrar em vigor, motivou outras iniciativas, como o PL – Projeto de Lei nº 1.409/2022, que propõe que suas disposições alcancem o comércio varejista eletrônico. Aqui também a transformação digital é evidenciada pelo número de reclamações advindas do universo das compras on-line.

2.3 As Ouvidorias

Dessa forma, as Ouvidorias têm de se preparar para esse possível incremento nas demandas que lhes serão direcionadas, especialmente aquelas que não forem resolvidas no primeiro atendimento pelo SAC.

Adicionalmente, há que se pensar numa integração das informações registradas nos SACs para as Ouvidorias, de forma que elas possam ter acesso ao histórico da demanda apresentada pelo consumidor, não requerendo deste a repetição de todas as informações já prestadas. Isso vai requerer do fornecedor a integração dos canais com as Ouvidorias para essa viabilidade.

As Ouvidorias têm se mostrado um importante instrumento de aperfeiçoamento dos produtos e serviços das empresas, atuando como um agente importante na fidelização dos clientes e, por vezes, como ação preventiva de futuras demandas judiciais. Além disso, tornou-se uma área produtora e analisadora de informações gerenciais que promovem importantes *feedbacks* para a alta direção das empresas e mesmo para a reavaliação de seus produtos e serviços.

Daí, a complementariedade de uma gama de informações relevantes do SAC para a Ouvidoria para desenvolver um relacionamento e uma experiência de melhor qualidade com o consumidor.

Outro ponto de contato com a nova legislação é a atribuição precípua das Ouvidorias na mediação de conflitos. É uma competência estabelecida pela CBO – Classificação Brasileira de Ocupações para os Ouvidores, o que em si mesma implica resolutividade, ou seja, transformar conflitos em consensos.

Lembrando que a regulamentação de algumas Ouvidorias no segmento do Decreto nº 11.034/2022 incluem a mediação de conflitos no conteúdo programático da certificação, a exemplo da Resolução CMN nº 4.860/2020 – Banco Central do Brasil.

A expectativa da manifestação da Senacom em relação aos indicadores de resolutividade é muito grande pela construção conjunta com a academia, fornecedores, órgãos de defesa do consumidor e associações representativas das Ouvidorias.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As razões expostas até aqui não esgotam o assunto, mas trazem uma sinalização importante da necessidade de se consubstanciar uma política de atendimento das Ouvidorias, a ser estruturada pelas Ouvidorias.

A Lei nº 13.460/2017 menciona quinze vezes a expressão “atendimento”, sem incluí-lo no rol das conceituações do art. 2º. Contudo, a avaliação continuada dos serviços públicos inclui a qualidade do atendimento e a pesquisa de satisfação do usuário.

Cabe trazer à colação o Decreto nº 58.426/2018, que regulamentou a Lei nº 13.460/2017 no âmbito do município de São Paulo, instituindo em seu art. 27 a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, com a finalidade de estabelecer ações voltadas às boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão. Uma referência que poderá nortear reflexões e debates, e, por consequência, o enfrentamento de variáveis legais que venham impactar as Ouvidorias.

A atuação dialogada das Ouvidorias pode constituir-se em caminho a ser trilhado para o fortalecimento do propósito de melhoria dos serviços aos cidadãos e cidadãs.

REFERÊNCIAS

BRASIL. CBO – Classificação Brasileira de Ocupações. Disponível em: <https://empregabrasil.mte.gov.br/76/cbo/>. Acesso em: 28 de ago. 2022.

BRASIL. Cetic.br – Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação. Disponível em: <https://www.cetic.br/pt/>. Acesso em: 29 ago. 2022.

BRASIL. CGI.br – Comitê Gestor da Internet. Disponível em: <https://cgi.br/>. Acesso em: 28 ago. 2022.

BRASIL. Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008. Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm. Acesso em: 28 ago. 2022.

BRASIL. Decreto nº 11.034, de 05 de abril de 2022. Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D11034.htm. Acesso em: 28 ago. 2022.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 28 ago. 2022.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 28 ago. 2022.

BRASIL. Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019. Dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/l13848.htm. Acesso em: 28 ago. 2022.

BRASIL. NIC.br - Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR. Disponível em: <https://nic.br/quem-somos/>. Acesso em: 28 ago. 2022.

BRASIL. Projeto de Lei 1.409 de 2022. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para obrigar o fornecedor varejista, que comercializa o produto diretamente com o consumidor em pequena quantidade, no âmbito do comércio eletrônico, a manter Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/matéria/153330>. Acesso em: 28 ago. 2022.

BRASIL. Resolução CMN – Conselho Monetário Nacional nº 4.860, de 23 de outubro de 2020. Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CMN&numero=4860>. Acesso em: 28 ago. 2022.

HSM. Sociedade Digital: a transformação que ajudou a Estônia a desburocratizar os serviços públicos. Disponível em: <https://www.hsm.com.br/tecnologia-inovacao/sociedade-digital-a-transformacao-que-ajudou-a-estonia-a-desburocratizar-os-servicos-publicos>. Acesso em: 28 ago. 2022.

OPAS – Organização Pan-Americana de Saúde. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>. Acesso em: 28 ago. 2022.

SÃO PAULO. Decreto nº 58.426, de 18 de setembro de 2018. Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre a atuação dos responsáveis por ações de Ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-58426-de-18-de-setembro-de-2018>. Acesso em: 28 ago. 2022.