

# Estudo sobre Sistema Regulatório Brasileiro e a Defesa do Consumidor

Editoração e Resumo:

**MORAIS  
ANDRADE**

LEANDRIN | MOLINA ADVOGADOS



# Estudo sobre **Sistema Regulatório Brasileiro**

---

A Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon encomendou um estudo sobre Sistema Regulatório Brasileiro, com o objetivo de realizar um diagnóstico do funcionamento das agências regulatórias brasileiras com ênfase na sua interação com o consumidor. O estudo foi feito com recursos do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) pela consultoria Ernst & Young Global Limited - EY.

Além da avaliação do modelo de funcionamento das agências reguladoras, o objetivo do estudo foi propor sugestões para aprimorar a coordenação entre atividade regulatória e a formulação de políticas públicas de defesa do consumidor.

A apresentação deste Estudo foi feita em numa apresentação pública disponível no link:



**Confira os principais pontos deste estudo, com resumo e editoração do Moraes Andrade:**

## 1 - RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

A partir da análise da qualidade da regulação no Brasil em comparação com o número de reclamações por setor, o estudo concluiu que o nível de maturidade da regulação das agências não tem relação com o número de reclamações do setor. Entenderam que a regulação e o CDC precisam passar por adaptações com o intuito de se adequarem aos novos hábitos de consumo e tecnologias presentes na sociedade.

Desta forma, a legislação ordinária possui mecanismos de atualização morosos, enquanto as regulações por meio das agências reguladoras, são capazes de acompanhar as mudanças dos mercados de forma mais ágil.

Verificou-se, ainda, que devido a pluralidade de atores envolvidos há necessidade de maior governança e articulação entre o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC e Agências Reguladoras.

O Estudo apresenta 13 recomendações de melhoria, quais sejam:

### **i) Criação de critérios padrões mínimos aplicáveis às regulações para garantir o melhor benefício ao consumidor**

Segundo o estudo, a Senacon, como coordenador do SNDC, poderá identificar

formatos de alteração e padronização regulatória para os canais de atendimento, resolução de conflitos entre outros.

Para colocar em prática as ações acima, a EY sugeriu a criação de grupos de trabalho que deveria ser composto, idealmente por representantes das Agências Reguladoras, Senacon e especialistas no tema a serem mapeados junto aos órgãos de defesa do consumidor e entidades civis.

### **ii) Proposta de modelo-padrão dos acordos de cooperação técnica das Agências com métricas para acompanhamento**

A EY sugere que além da padronização de alguns critérios mínimos para os termos de cooperação, sejam definidos prazos e responsáveis para cada atividade, com KPI's (indicadores de performance) e SLA's (acordo de nível de serviço), que apresenta metas de nível de serviço, termos de compromisso, prazos de contrato e suporte.

### **iii) Participação mais ativa da Senacon no processo de criação regulatória**

A consultoria recomenda que a Senacon tenha uma participação constante e ativa em debates sobre a criação de normas técnicas junto às Agências Reguladoras, para garantir alinhamento entre ambos e fortalecer a governança do SNDC.

Paratanto, a EY sugere que sejam convocadas reuniões periódicas para alinhamento

das expectativas, desenvolvimento de pareceres em conjunto, bem como realizar acompanhamento do plano de gestão, cumprindo agenda dos diversos setores para identificar eventuais oportunidades de participação da Senacon no processo de criação regulatória. Destaca a importância de alinhar com cada Agência Reguladora o melhor momento da criação regulatória para colaboração da Senacon e do SNDC, bem como definir prazos, KPIs e SLAs.

Com relação às adaptações tecnológicas, estas deverão ser analisadas nos grupos de trabalho, identificando e criando planos de ação necessários para seu desenvolvimento.

#### **iv) Considerar aspectos específicos dos setores regulados para fins de instrução da Lei Ordinária**

A recomendação é estreitar relacionamento com o legislativo e órgãos de regulação, desenvolvendo planos de ações por meio de grupos de trabalho.

Na implementação a EY sugere que os aspectos específicos de cada setor sejam analisados, evitando a possibilidade da perda de especificidade, sendo criados grupos de trabalhos específicos, a fim de identificar possíveis fragilidades normativas, além de discutir tendências de mercados regulados, bem como formato de atuação em crises.

Desta forma, para alcançar o objetivo da recomendação, é sugerido criar grupos de trabalho, definir planos de ação, além de propor as mudanças e/ou adequações na

regulação e acompanhar os resultados.

Com relação às adaptações tecnológicas, sugere-se a padronização e automatização por meio de dados disponíveis nas bases do Consumidor.gov.br e Sindec.

#### **iv) Considerar aspectos específicos dos setores regulados para fins de instrução da Lei Ordinária**

O objetivo da recomendação é aprimorar a articulação entre o legislativo e as Agências Reguladoras para ampliar o apoio dessas na criação de Lei.

Na implementação, o Decreto nº 10.411/2020 é um bom exemplo a ser implementado, pois permite um aprimoramento da qualidade da regulação e subsidia a tomada de decisão. Em conjunto, é possível buscar melhorias para análise dos impactos nos setores regulados, bem como do consumidor.

Assim, o objetivo é participar de forma ativa para entrega de pareceres em propostas legislativas, identificar órgãos integrantes do SNDC interessados em participar destas ações, bem como de Agências Reguladoras.

#### **vi) Ampliação da utilização de ferramentas alternativas de conflito, para fomentar a desjudicialização**

A recomendação é ampliar e fomentar o uso de ferramentas alternativas de conflitos, de modo a influenciar na diminuição do ingresso de ações judiciais

com temas consumeristas. Estas ações podem se dar por meio de incentivos para empresas dos setores regulados a aderirem ao Consumidor.gov.br e as ferramentas de atendimento dos Procons, além de acordos judiciais.

A implementação deve estar embasada no aumento de acordo de cooperação entre CNJ e Senacon para vínculo do Consumidor.gov.br ao PJE, bem como a ampliação da aderência de empresas dos setores regulados à plataforma da Senacon. Assim, sugere-se também estimular acordos entre Procons, Senacon e Tribunais de Justiça para homologação judicial dos acordos realizados nas vias administrativas.

#### **vii) Criação de critérios claros para monitoramento nos índices de satisfação do consumidor**

O objetivo da recomendação é de melhorar a qualidade de análises do monitoramento dos índices de satisfação do consumidor. Para tanto, é recomendado o desenvolvimento de um mecanismo claro e objetivo com rankings, quantidade de reclamações, níveis de soluções propostas e aceitas, bem como grau de efetividade de soluções que cada empresa e setor regulado possui.

A implementação desta recomendação pode ser feita pela criação de grupos de trabalho com as Agências Reguladoras, as quais juntamente com a Senacon, elaborarão índices definidos para medir os níveis de satisfação dos consumidores e estes devem se comunicar com os dados

do Consumidor.gov.br.

Desta forma, a fim de alcançar o objetivo definido, a EY sugere que os grupos de trabalho definam métricas para monitoramento dos dados via Consumidor.gov.br, crie acordos de cooperação com as Agências Reguladoras, a fim de que se identifique eventuais níveis destoantes dos padrões de satisfação, para que crie plano de ação de remediação e neste imponha termos de ajuste de conduta ou sanções e, por fim, divulgue os rankings.

#### **viii) Regulamentação do uso de canais digitais para ampliação do atendimento ao consumidor**

A consultoria recomendou ampliar a utilização dos canais digitais para atendimento ao consumidor, como por exemplo, o WhatsApp, gerando mais assertividade e evitando a abertura de reclamações sem soluções.

Para alcançar o objetivo da recomendação, a sugestão feita foi a criação de grupos de trabalho, identificação dos canais aplicáveis por setor regulado, desenvolvimento de diretrizes e implementação das medidas de incentivo/cobrança das empresas. Recomendou-se, ainda, que as redes sociais WhatsApp Business, Instagram e Facebook sejam adaptados e utilizados como mecanismo de comunicação, com ordem de atendimento e horário de funcionamento.

### **ix) Criação de iniciativas integradas direcionadas a educação do consumo**

O objetivo é criar medidas amplas e eficazes de forma integrada para conscientizar a sociedade sobre a educação do consumo. A consultoria entendeu que as ações atuais e não tempestivas, sendo o objetivo integra e padronizar a conscientização do consumidor para todas as Agências.

Para alcançar o objetivo, inicialmente, é recomendado que os grupos identifiquem tema educacional passível de alinhamento e, estabeleçam diretrizes para desenvolvimento e divulgação do conteúdo. Após, acompanhar os resultados obtidos.

### **x) Utilizar bases de dados disponíveis para aumentar a defesa dos direitos coletivos dos consumidores**

O objetivo dessa recomendação é ampliar a análise e utilização dos dados oriundos de reclamações do Consumidor.gov.br, Sindec e ferramentas de atendimento e resolução de conflitos das Agências Reguladoras. Desta forma, criar um sistema integrado de monitoramento, de modo a identificar grandes ofensores do direito coletivo e desenvolver planos de ações mitigatórios.

A EY recomenda a integração das bases de dados de reclamações disponíveis pela Senacon e Agências Reguladoras, de modo a centralizar a base. A partir da análise dos dados, Agências Reguladoras, Senacon,

Procons e MPs devem elaborar planos de ações mitigatório.

### **xi) Criar canal unificado para acompanhamento e participação social na construção regulatória**

O objetivo da recomendação é oferecer ao consumidor uma ferramenta unificada para acompanhamento da evolução regulatória e participação da sociedade.

A plataforma sugerida deverá gozar de ampla divulgação de forma clara ao público-alvo, com intuito de estimular a participação da sociedade na discussão de temas importantes ao consumidor. Com relação à adaptação tecnológica, é sugerido a aprimoração da ferramenta Participa + Brasil, utilizando técnicas de User Experience para estimular o uso contínuo.

## **2. AJUSTES NO MODELO DE ATUAÇÃO (chamado de “modelo de negócio” pela consultoria)**

Para propor um modelo de atuação visando orquestrar a articulação da Senacon com as Agências Reguladoras e outros atores do SNDC, foi apresentada uma proposta de Cadeia de Valor integrada do SNDC.

A cadeia integrada proposta é fruto da análise macro dos processos do sistema. Sendo assim, são necessárias análises

constantes da cadeia para identificar incongruências e promover melhorias a fim de aprimorar o trabalho.

### i) Macro Fluxos de Recomendações

Com base na análise da totalidade das recomendações, a EY realizou novo exercício de agrupamento, com intuito de identificar os macros fluxos capazes de construir o modelo de atuação do SNDC. Desta forma, foram identificados 5 grandes macro fluxos que englobam todas as recomendações do projeto, quais sejam:

1. Gestão das políticas de defesa do consumidor.
2. Acompanhamento e evolução regulatória.
3. Fiscalização/sanção.
4. Resolução de conflitos.
5. Participação social e educação para consumo.

### ii) Diretrizes

Foram identificadas as seguintes diretrizes:

1. Harmonização na execução dos processos.
2. Delimitação da amplitude e a abrangência das responsabilidades.
3. Interação entre os atores.
4. Mapeamento dos processos.
5. Indicadores.

## 3 – PRÓXIMOS PASSOS

Para iniciar a trajetória de transformação a consultoria recomenda como primeiro passo a ser adotado a criação de grupos de trabalho especializados para implementação das recomendações do projeto.

As principais atividades a serem desenvolvidas pelos grupos de trabalho especializados são:

- Mapear interessados para formação dos grupos de trabalho.
- Definir plano de trabalho do grupo com cronograma e objetivos almejados.
- Acompanhar a implementação do plano de trabalho.
- Medir resultados da implementação do plano.
- Dissolver o grupo após atingimento dos objetivos.

As principais atividades a serem realizadas serão:

- Adequações Normativas, com elaboração de estudos e projetos para alteração de legislação.
- Mapeamento dos acordos de cooperação técnica necessários para implementação das recomendações de melhoria.
- Criação de critérios mínimos comuns para facilitar monitoramento dos resultados.
- Regulação e nivelamento de maturidade, para aprimorar e coordenar

as atividades regulatórias e formulação de políticas públicas de defesa do consumidor.

- Aplicação das ferramentas nos pilares

Os benefícios apresentados neste passo foram a elaboração de estudos e projetos para alteração de legislação, sugestões de adaptações, mapeamento dos acordos de cooperação necessários, criação de critérios mínimos comuns para os acordos de cooperação técnica, assegurar que o armazenamento das informações obedeça a padrões estabelecidos, mapear canais digitais aplicáveis ao atendimento do consumidor e aplicação das ferramentas de implementação das ações, em cada um dos pilares de atuação ■



# Quer entender melhor sobre essas mudanças?

**Entre em contato agora mesmo  
com os nossos advogados  
especialistas**



[www.moraisandrade.com](http://www.moraisandrade.com)



55 + 11 5555-6128



[contato@moraisandrade.com](mailto:contato@moraisandrade.com)



[linkedin.com/company/morais-andrade-advogados](https://www.linkedin.com/company/morais-andrade-advogados)



Al. Casa Branca, 35, 10º andar - cj. 1006/1009 - Jardim Paulista  
Cep: 01408-001 - São Paulo - SP



MORAIS  
ANDRADE

LEANDRIN | MOLINA ADVOGADOS