

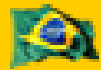
# **A Qualidade do Atendimento ao Cidadão na Perspectiva dos Direitos do Consumidor**

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

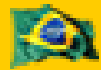
Secretaria de Direito Econômico

Ministério da Justiça

Junho 2009



- ***Perspectiva histórica:*** A construção dos direitos dos consumidores
  
- ***Perspectiva normativa:*** O Código de Defesa do Consumidor
  - Manual de experiências práticas
  
  - *Standard* mínimo de atendimento



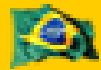
- ***Pontos principais:***

- *Pressuposto da relação – pré-contrato*

- *Transparência nas informações*
    - *“Mais pode ser Menos”*
    - *Informação que interessa – onde existe o conflito*

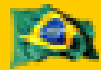
- *Pressuposto da conduta – contrato*

- *Boa-fé nas relações*
    - *Definição da relação contratual:*
      - *Comutatividade (“Toma lá, dá cá”)*
      - *Parceria – Enfrentar os desafios da sociedade atual – Risco, Imprevisão, Fatos supervenientes....*

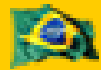


- ***Escolhas estratégicas***

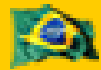
- *Se revelam na arquitetura da relação*
  - *Quais os procedimentos para informar e enfrentar o conflito?*
- *São modelos individuais que resultam num modelo coletivo – no nosso modelo de sociedade*



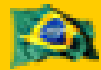
- ***Referências fundamentais***
  - *Lealdade – Confiança – Construção de valores positivos*
  - *Sustentabilidade nas relações e como consequência - sustentabilidade dos modelos negociais*
    - *Transparência e confiança são mais eficientes – e ainda geram valores*



- ***Decreto de atendimento telefônico***
  - ***Pontos principais:***
    - ***Princípios Gerais***
    - ***Regras de Acesso***
    - ***Regras de Qualidade***
    - ***Regras de Controle do Consumidor***
    - ***Regras de Cancelamento***
  - ***Materialização em procedimentos dos princípios gerais de:***
    - ***Dignidade do consumidor***
    - ***Boa-fé***
    - ***Transparência***
    - ***Eficiência***
    - ***Eficácia***
    - ***Celeridade***
    - ***Cordialidade***

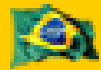


- ***Regras de Acesso***
  - ***Proibição do “esconde-esconde” – Direito a falar com um atendente***
  - ***Obrigatoriedade de informação dos telefones de atendimento***
  - ***24 horas – 7 dias – sem ônus para os consumidores***
  - ***No caso de pacotes (ex. telefone, internet e tv à cabo) um único número de acesso***



- ***Regras de Qualidade***
  - ***Mudança dos procedimentos***
    - ***Proibição do “empurra-empurra” – transferência apenas uma vez***
    - ***Informações: Dever do fornecedor – direito do consumidor – Imediatamente***
    - ***Reclamações: Prazo máximo de 5 dias úteis para resposta***

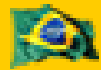




- ***Regras de Controle do Consumidor***
  - ***Autoproteção do cidadão***
    - ***Recibo:***
      - *Reclamação, histórico e providências*
      - *Pedido de cancelamento*
    - ***Medida de transparência***
    - ***Estratégico para proteção dos consumidores***



- ***Regras de Cancelamento***
  - ***Liberdade de escolha do consumidor – o agora e o futuro***
  - ***Incentivo para as boas práticas e respeito ao consumidor***
    - ***Dever do fornecedor***
      - ***Canal direto para o consumidor***
      - ***Interrupção imediata da cobrança do serviço***



## ***Conclusão***

- ***Desafios de toda sociedade***
- ***Processo de construção***

***MUITO OBRIGADO!***