

Dia Internacional do Consumidor e Dia do Ouvidor: melhorias e harmonização nas relações de consumo

Henrique Silveira Nogueira¹

Os dias 15 e 16 de março marcam, respectivamente, o Dia Internacional do Consumidor e o Dia Nacional do Ouvidor, celebrações que mantêm profunda relação entre si.

O Dia Internacional do Consumidor é celebrado na data em referência à manifestação em reconhecimento dos direitos dos consumidores pelo presidente estadunidense John Kennedy, no ano de 1962. Nesse contexto, foram consagrados quatro direitos essenciais para sua proteção: a segurança, a informação, a escolha e a ser ouvido.

Já o Dia do Ouvidor foi reconhecido em âmbito nacional em 2012, a partir da Lei nº 12.632, de 14 de maio daquele ano. O dia 16 de março faz à criação da Associação Brasileira de Ouvidores, em 1995².

Seria simplista resumir a importância do ouvidor para a efetivação da proteção do consumidor nos termos estipulados por John Kennedy ao direito a “ser ouvido”. Os ouvidores são, sim, profissionais cujas atribuições passam por ouvir o consumidor. São o nível mais alto da estrutura de atendimento aos consumidores nas companhias, mas não se limitam a isso.

A função das ouvidorias não se encerra na revisão dos atendimentos prestados pelas Centrais de Atendimento e SACs das companhias, ouvindo os consumidores insatisfeitos com as tratativas anteriores. No exercício de sua atribuição de ferramenta estratégica de melhoria, as ouvidorias contribuem para a solução de problemas por vezes existentes nos processos das companhias, evitando o nascimento e a repetição de demandas dos consumidores.

Tal atribuição é consagrada nas Resoluções CNSP nº 279/13³, referente às ouvidorias em seguros, previdência privada e capitalização, e na Resolução Normativa ANS nº 323/13⁴, aplicável à saúde suplementar.

O objeto de tais melhorias estará, no mais das vezes, relacionado aos outros três eixos tidos como fundamentais na proteção do consumidor segundo Kennedy: segurança, informação ou escolha. Além disso, essa atuação dá efetividade ao que prevê o Código de Defesa do Consumidor, ao determinar como princípio da Política Nacional de Relações de Consumo a harmonização dos interesses de seus participantes.

Logo, para além de serem os titulares de mais um canal de atendimento na estrutura das companhias, os ouvidores são os profissionais que lideram a efetivação dos eixos de proteção dos consumidores em suas empresas e buscam a harmonização em seu relacionamento.

O Setor Segurador, primeiro a declarar publicamente seu apoio ao Código de Defesa do Consumidor, tem sido entusiasta das ouvidorias, por entender sua importância. Em 2006, quando sua implantação ainda era facultativa, 56 companhias já as haviam instituído. Além disso, a Comissão de Ouvidoria da CNseg foi criada em 2005, com o fim de compartilhar as melhores práticas e fomentar seu desenvolvimento, incentivando também na promoção de eventos de Proteção do Consumidor, como as 9 Conferências de Proteção do Consumidor e as sete celebrações do Dia do Ouvidor e do Consumidor realizadas até então.

Os desafios nas relações de consumo hoje não são os mesmos de 1962. As mudanças climáticas, a pandemia de Covid-19 e, mais recentemente, o início de uma guerra na Europa trazem um contexto de insegurança na economia mundial e nacional que afetarão a sociedade de consumo. Somadas a essas adversidades, o momento é de grandes avanços tecnológicos que também influenciam na forma como consumidores e fornecedores se relacionam.

Como em todo período permeado por grandes mudanças, haverá a necessidade de adaptação. Os ouvidores serão, novamente, fundamentais para promover a harmonização das relações de consumo, identificando e propondo as adequações cabíveis.

¹ Analista da Superintendência de Relações de Consumo e Sustentabilidade da CNseg e coordenador das Comissões de Relações de Consumo, de Ouvidoria e de Seguros Inclusivos

² <https://www12.senado.leg.br/noticias/audios/2021/03/dia-nacional-do-ouvidor-e-celebrado-nesta-terca-feira>

³ Art. 4º Constituem atribuições da ouvidoria: [...] V - propor ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da entidade, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas.

⁴ Art. 4º Sem prejuízo do disposto no artigo anterior, constituem atribuições da Ouvidoria: [...] VI - apresentar ao representante legal da operadora, ao fim de cada exercício anual ou quando oportuno, relatório estatístico e analítico do atendimento, contendo no mínimo: c) recomendações de medidas corretivas e de melhoria do processo de trabalho da operadora.