

## **Plataforma de mediação de conflitos entre consumidores e empresas tem melhor desempenho entre 15 serviços públicos digitais**

O Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (CGU) elegeu a plataforma [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) a melhor dentre 15 serviços digitais federais avaliados pela Coordenação-geral de Auditorias de Tecnologia da Informação da pasta. Os serviços estão vinculados aos ministérios da Justiça, Saúde, Educação, Trabalho e Fazenda / Receita Federal e foram avaliados de acordo com o planejamento, foco no cidadão e monitoramento.

O consumidor.gov.br é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. A ferramenta é monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon/MJ), Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e por toda a sociedade. Atualmente, 80% das reclamações registradas no consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas, que respondem as demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias.

As auditorias de avaliação das plataformas digitais foram executadas pela CGU entre o início de 2016 e a metade de 2017. Os resultados da análise dos auditores traduzem uma credibilidade que se manifesta no aumento de 63,16% no número de demandas processadas ano passado pelo consumidor.gov.br.

De 288.505 em 2016, os atendimentos no portal subiram para 470.750 em 2017, número que corresponde a quase a metade dos mais de um milhão de demandas lá finalizadas nos seus quatro primeiros anos de funcionamento, a partir de 2014.

O coordenador-geral de Auditoria de Tecnologia da Informação da CGU, André Luiz Monteiro da Rocha, confirma que a plataforma se saiu melhor nos parâmetros de avaliação adotados pelos auditores: foco no cidadão, planejamento e monitoramento dos procedimentos que formam a estrutura de atuação. “O consumidor.gov.br foi o sistema que atendeu melhor aos critérios de controle, de melhoria contínua e de interface junto ao usuário”, resume Rocha.

### **Planejamento, foco no cidadão e monitoramento**

André Rocha destacou a importância de se manter estratégias de gestão de risco permanentes para que se assegure a prestação continuada dos serviços disponíveis nas plataformas do governo. Ele falou com a Agência MJ:

#### **A que você atribui o sucesso do consumidor.gov.br?**

A análise da gestão dos serviços públicos digitais foi realizada a partir de três dimensões: planejamento, foco no cidadão e monitoramento. De acordo com os testes (atribuição de pontos a partir de metodologia de auditoria específica), o consumidor.gov.br foi o que melhor atendeu aos critérios de controle, de melhoria contínua e de interface junto ao usuário.

#### **Qual foi o critério de seleção dos 15 serviços avaliados?**

Para a seleção dos órgãos auditados utilizou-se como referência principal a Pesquisa TIC Domicílios 2015-2016, estudo que é realizado anualmente desde 2005 com o objetivo de mapear o acesso à infraestrutura de TIC nos domicílios urbanos e rurais do país e as formas de uso destas tecnologias por indivíduos de 10 anos de idade ou mais. Foram identificadas na pesquisa as áreas gestoras dos serviços públicos mais procurados pelos usuários. Os selecionados foram a Receita Federal, o Ministério da Educação, o Ministério da Saúde, o Ministério da Justiça e o Ministério do Trabalho, com base no potencial do serviço de agregar valor à sociedade e a sua criticidade.

#### **Vocês identificaram falhas nos serviços avaliados (falta de plano “b”; baixa integração**

**entre setores; redução no orçamento de manutenção). O desempenho do consumidor.gov.br indica que essas falhas foram menos acentuadas do que nos demais?**

De uma maneira geral, entendemos como necessário que os órgãos adotem mecanismos que permitam conectar melhor o prestador do serviço ao cidadão/ usuário do serviço, estabeleçam níveis mínimos de qualidade baseados em critérios objetivos, realizem pesquisas de satisfação, ofereçam fácil acesso à carta de serviços, e notadamente, monitorem formalmente os riscos que impactam os objetivos associados ao alcance de benefícios.

**É possível superar essas dificuldades com melhoramento da gestão, apesar dos recursos escassos, como agora?**

É importante destacar que durante os trabalhos foram identificadas iniciativas em curso no Ministério da Justiça com vistas a mitigar boa parte das fragilidades apontadas, indicando uma visão quanto ao que é necessário ser feito em busca de uma maior maturidade nos processos de gestão e governança desses serviços. Ações voltadas para a melhoria da gestão são fundamentais para o sucesso e continuidade do serviço. Vale ressaltar que o objetivo da auditoria da CGU foi avaliar a governança e a gestão dos serviços públicos digitais. Em decorrência das análises foram expedidas recomendações aos órgãos auditados e à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, para ações de aprimoramento da Governança e Gestão desses serviços no poder Executivo Federal. A alocação de recursos financeiros em cada sistema não foi objeto específico da auditoria.

**Há algum risco de uma dessas plataformas serem descontinuadas?**

Uma gestão de riscos formalizada e bem definida serve como instrumento para subsidiar os gestores na tomada de decisões com respostas rápidas para mitigar os efeitos dos riscos inerentes aos sistemas. Uma das recomendações expedidas trata da necessidade de aperfeiçoamento da Política de Gestão de Riscos voltada às ações de TIC. A análise de sua adequação será realizada a partir do monitoramento da recomendação.

**Fonte:** Ministério da Justiça, em 08.03.2018.