



Bolsas Na sexta-feira 1,56% São Paulo 0,44% Nova York	Pontuação B3 Ibovespa nos últimos dias 127.327 29/6 30/6 1/7 2/7	Salário mínimo R\$ 1.100	Dólar Na sexta-feira R\$ 5,053 (▲ 0,16%)	Últimas cotações (em R\$) 25/junho 4,938 28/junho 4,928 29/junho 4,942 30/junho 4,973 1/7julho 5,045	Euro Comercial, venda na sexta-feira R\$ 5,996	Capital de giro Na sexta-feira 6,75%	CDB Prefixado 30 dias (ao ano) 4,15%	Inflação IPCA do IBGE (em %) Janeiro/2021 0,25 Fevereiro/2021 0,86 Março/2021 0,93 Abril/2021 0,31 Maio/2021 0,83
---	---	---	---	---	--	--	--	--

SERVIÇO / Com índice de resolução de 80% de conflitos entre clientes e empresas, site do Ministério da Justiça já evitou a judicialização de mais de 3 milhões de demandas. O mecanismo é gratuito e, segundo o governo, o prazo médio de resposta é de sete dias

Plataforma pública vira aliada do consumidor

» FERNANDA FERNANDES

Criada pelo governo em 2014, a plataforma *consumidor.gov.br* já intermediou mais de 4 milhões de conflitos entre empresas e consumidores. Segundo dados da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça, o prazo médio de resposta das empresas aos consumidores, pelo sistema, é de sete dias, com índice de resolução de 80%.

“É um mecanismo efetivo, célere, que não gera custo para o consumidor e que tem um nível muito elevado de resolução de demandas. Além de ser gratuito, o consumidor pode acessar o sistema de casa. Em nenhum processo judicial, você terá retorno em menos de 10 dias”, afirma a secretária de Defesa do Consumidor, Juliana Oliveira Domingues.

Entre 2019 e 2020, a plataforma pública registrou aumento de 53,38% no número de reclamações finalizadas. Entre janeiro e junho deste ano, o crescimento se manteve, com um aumento de 36,6% no número de reclamações solucionadas, em relação ao mesmo período do ano passado. A secretária atribui o alto índice às medidas sanitárias adotadas para combater a pandemia do novo coronavírus, que fechou setores, incluindo Procons, e diminuiu a força de trabalho nos centros de atendimento telefônico.

“Em razão das políticas públicas na pandemia, houve um colapso nas de-

mandas, e a plataforma teve a sua expressividade recorde, com mais de 1 milhão de atendimentos, e com o cadastramento de diversos fornecedores de produtos e serviços essenciais. Hoje, o *consumidor.gov.br* é a maior plataforma no mundo em termos de atendimento de consumo”, diz Juliana.

Ainda de acordo com a secretária, com 70 milhões de ações judiciais nos arquivos, o Ministério da Justiça celebra a plataforma, uma vez que, pelo menos, 3,3 milhões de reclamações já foram resolvidas fora da esfera judicial. “Foram milhares e milhares de ações que deixaram de chegar ao Poder Judiciário com a utilização de um mecanismo efetivo, que não gera nenhum custo, porque o processo não traz custo operacional para ninguém”, explica.

Uma reclamação da consumidora Raquel Campos, 35 anos, faz parte do alto índice de resoluções da plataforma pública. Raquel conta que, em 2019, comprou um pacote de viagem para Portugal, com antecedência, mas, pouco tempo antes do embarque, teve que cancelar, devido a um problema de saúde na família. Após inúmeras tentativas junto ao fornecedor para obter de volta o valor que já havia pago, recorreu ao *consumidor.gov.br*.

“O fornecedor entrou em contato comigo super-rápido, eu enviei o relatório médico comprovando minha justificativa e, em uma semana, tudo estava resolvido. Me reembolsaram 90% do valor do pacote. Achei super-fácil”, conta.

Arquivo Pessoal



Raquel Campos conseguiu reembolso de 90% do valor que havia pago por uma viagem cancelada a Portugal

Monitoramento

Apesar de ser gerido e mantido pela Senacon/Ministério da Justiça, o monitoramento do *consumidor.gov.br* é realizado também pelos Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e sociedade.

A secretária Juliana Domingues

conta que todas as informações e índices da plataforma são lançados em painel que pode ser acessado pelo consumidor, para consultas por categorias e por empresas. “Existem ganhos para o fornecedor em manter a boa reputação, pela transparência dessas informações posteriormente”, afirma. Segundo a secretária, atualmente, o sof-

ware da plataforma é utilizado por outros países para implementação de sistemas semelhantes.

“O software foi compartilhado por meio de acordos internacionais com Argentina e Uruguai, mantendo o foco da Senacon em dividir melhores práticas com outros atores e órgãos internacionais”, diz Juliana.

SANEAMENTO

Privatização ainda provoca polêmica

» ISRAEL MEDEIROS
» JOÃO VITOR TAVAREZ*

Com 35 milhões de brasileiros sem acesso à água tratada, e 100 milhões sem serviço de esgoto, o país precisaria de R\$ 700 bilhões em investimentos para atender as demandas de saneamento básico, segundo o Ministério do Desenvolvimento Regional. De acordo com a pasta, alcançar esse montante é impossível sem a participação da iniciativa privada, já que os governos estaduais e municipais só têm capacidade de investir R\$ 7 bilhões por ano no setor.

O aumento dos investimentos foi o principal argumento do governo para

aprovar o novo Marco Legal do Saneamento, em 2020. O assunto foi debatido por anos e enfrentou grandes resistências de associações ligadas à defesa dos serviços públicos. Isso porque a lei permite a privatização de empresas públicas de saneamento.

Desde a sanção da nova lei, quatro leilões de concessão foram realizados, totalizando mais de R\$ 61,3 bilhões em investimentos. O principal objetivo da legislação é garantir, até 2033, que 99% da população brasileira tenha acesso à água potável e 90% ao tratamento e à coleta de esgoto.

Para Guilherme Fernandes Marques, professor do Instituto de Pesquisas Hidráulicas (IPH) da Universidade Federal

do Rio Grande do Sul (UFRGS), o Marco de Saneamento traz elementos positivos que vão ajudar a melhorar a cobertura de saneamento no país. Ele acredita que a ampliação da coleta de esgoto deve ser prioridade. “Não temos mais condições de lançar esgoto nos rios em pleno século 21. Essa poluição está afetando a disponibilidade de água para municípios vizinhos, e isso é inaceitável. Coletar e tratar esgoto é hoje uma questão de segurança hídrica”, afirma.

Marques também acredita que é necessário capacitar as empresas municipais. “Os principais desafios são a grande carência e a falta de suporte técnico a nível municipal. Muitos municípios nem sequer têm planos de sa-

neamento”, diz.

Para a Associação Nacional dos Serviços Municipais de Saneamento (Assemae), no entanto, a lei sancionada em 2020 é um retrocesso. “Não existe um novo marco legal, isso é balela. A lei de 2007 é um marco. A nova veio para direcionar a prestação dos serviços de saneamento para um único modelo. O governo trabalha no sentido de entregar o saneamento para o setor privado”, afirma Aparecido Hojaij, presidente da associação.



Não é uma lei nem a privatização que vão universalizar o saneamento. Para atingir eficiência, precisamos de um programa que capacite os operadores de serviço, coisa que o governo não tem”

Aparecido Hojaij, Presidente da Associação Nacional dos Serviços Municipais de Saneamento

“Não é uma lei que vai universalizar o saneamento. Não é a privatização que vai resolver essa questão. Um dos fatores principais para atingirmos eficiência é um programa de assistência técnica que capacite os operadores de serviço, coisa que o governo não tem”, pontua.

O GDF não para de investir no combate à pandemia.

Thalita Passos
Enfermeira do HRAN

Higienize as mãos com frequência. O uso de máscara é obrigatório. Evite aglomerações.

R\$ 300 milhões para combater a fome.