

Procon e audiências

Organização operacional das demandas de Procon e do preparo para audiências, com foco em prazos, informação consistente e acompanhamento dos encaminhamentos.

O que buscamos organizar

A resposta a uma reclamação exige coordenação entre atendimento, áreas técnicas e responsáveis pela decisão. Um fluxo claro ajuda a reduzir desencontro de informações, retrabalho e riscos de escalada evitável.

Frentes de atuação

- Recepção, triagem, categorização e controle de prazos.
- Levantamento de histórico, protocolos e subsídios junto às áreas responsáveis.
- Organização de informações para resposta e preparação operacional para audiências.
- Elaboração de defesas administrativas e providências para protocolo junto ao Procon, conforme escopo acordado.
- Registro de compromissos, pendências e acompanhamento até o encerramento.

Entregáveis possíveis

- Fluxo de tratamento e matriz de responsabilidades.
- Controles de prazo e listas de verificação por tipo de demanda.
- Visão gerencial de volume, temas, andamento e recorrências, conforme dados disponíveis.

Indicadores a combinar

Possíveis indicadores: volume por canal e tema, cumprimento de prazo, tempo de tratamento, desfecho registrado, reabertura e recorrência. Definição e leitura dependem dos dados e critérios da empresa.

Dashboards gerenciais

Dashboards detalhados e personalizáveis podem consolidar volume, temas, prazos, desfechos e recorrências para apoiar decisões. A integração das análises gerenciais de Procon com os demais canais de reclamação pode ajudar a identificar causas-raiz, corrigir processos, apontar melhorias e mitigar riscos de judicialização.

Contribuição potencial ao negócio

Controles claros podem apoiar a redução de retrabalho e custos de tratativa e ajudar a mitigar escaladas evitáveis, contribuindo para uma experiência mais consistente. O efeito deve ser medido nos dados da empresa.

Como o trabalho é conduzido

01 Entender

Contexto, canais, dados, objetivos e responsabilidades.

02 Estruturar

Escopo, fluxo, prioridades e entregáveis acordados.

03 Acompanhar

Indicadores, aprendizados e ajustes conforme o projeto.

Escopo e limites

A contratação pode abranger somente consultoria para melhoria de processos, somente atuação operacional junto aos Procons ou ambas, em conjunto ou separadamente. A empresa valida respostas e decisões. Atos e representação em processos judiciais não estão incluídos.

Material institucional de apresentação. Escopo, prazos, dados, responsabilidades e entregáveis são definidos em proposta para cada empresa.