

# Contribuição do IBRC

Audiência Pública SENACON  
Reformulação Decreto 6523  
Contribuições da parceria IBRC-IPS

**Alexandre Diogo**

Presidente Global e CEO Brasil

IBRC – Instituto Ibero brasileiro de Relacionamento com o Cliente

**25 ANOS**  
**IBRC**  
*Confiança*  
A CHAVE MESTRA DO RELACIONAMENTO.

# Cenário e Congratulações

---



A “Lei dos SACs”, foi um marco importante nas relações de consumo, mas de fato já não atende às novas necessidades tanto de consumidores quanto de fornecedores e precisa ser atualizada.



Nossas congratulações à SENACON pela iniciativa em fomentar o debate para esta atualização.



Enxergamos existir a necessidade de alguns aprofundamentos fundamentais para o tema.



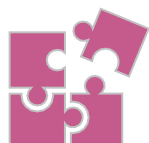
# Pontos de Aprofundamento

---

1. Dados de avaliação do consumidor que embasem uma reformulação
2. Dados de avaliação do mercado que embasem uma reformulação
3. Questão conceitual entre transacional e relacional
4. Tratativa dos canais digitais
5. Tratativa da ouvidoria no mesmo contexto



# Nossa Contribuição



A **parceria IBRC – IPS Consumo** vai contribuir com estas necessidades de aprofundamento realizando dois grandes estudos que levarão luz sobre quais as principais dificuldades em atendimento que consumidores e empresas declaram hoje o que ambos pensam e aspiram a respeito da atual regulamentação dos serviços de atendimento ao consumidor e sobre sua revisão.

Este é o primeiro projeto da parceria e recebeu o nome de **movimentaSAC**





# Próximos passos

---



- As pesquisas estão em campo até 30 de março
- Teremos spots semanais em março
- Entrega dos resultados para a sociedade em evento dia 8 de abril
- Estaremos então à disposição do CNDC e da SENACON
- Amanhã, 25/02, teremos o site no ar: **[ibrc-ips.com.br](http://ibrc-ips.com.br)**





# Obrigado

[presidencia@ibrc.com.br](mailto:presidencia@ibrc.com.br)

(11) 3372-4080

**25 ANOS**  
BRC  
*Confiança*  
A CHAVE MESTRA DO RELACIONAMENTO.