



Transparência,
Empoderamento e
Competitividade



O Contexto

SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA



- ✓ **Experiência Sindec / Procons**
 - ✓ 16 milhões de atendimentos
 - ✓ 80% média de solução
 - ✓ Indicadores Públicos de Defesa do Consumidor
- ✓ **Plano Nacional de Consumo e Cidadania**
 - ✓ Defesa do Consumidor = Política de Estado
- ✓ **Novo Consumidor**
 - ✓ Empoderado e conectado



O que é?

SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA





Uma plataforma de Estado para conciliação entre consumidores e fornecedores na internet



Como funciona?

SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA



O **consumidor** se manifesta;

A **empresa** responde;

O **consumidor** avalia;

Todos monitoram!

É público, gratuito e transparente!



Todos monitoram

SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA





Consumidor

É o protagonista da solução,
avalia o atendimento,
contribui para a elaboração
das políticas públicas.

SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA



Empresa



Relação direta, diagnóstico preciso, oportunidade de melhoria, incentivo aos melhores resultados.

SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA





Estado

Amplia acesso, inaugura novos mecanismos de análise e prevenção de conflitos de consumo, incentiva boas práticas.

SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA





Resultados

SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA





Consumidor.gov.br em números*

Lançado em 27.06.2014

602.193 reclamações finalizadas

504.788 usuários cadastrados

377 empresas credenciadas

*De Jun/14 a Mar/17



Indicadores em Março de 2017*

Índice Médio de Solução: **80,3%**

Percentual de Reclamações Respondidas: **99,6%**

Prazo Médio de Resposta: **6,5 dias**

Nota Média do Consumidor: **3,4** (escala de 1 a 5)

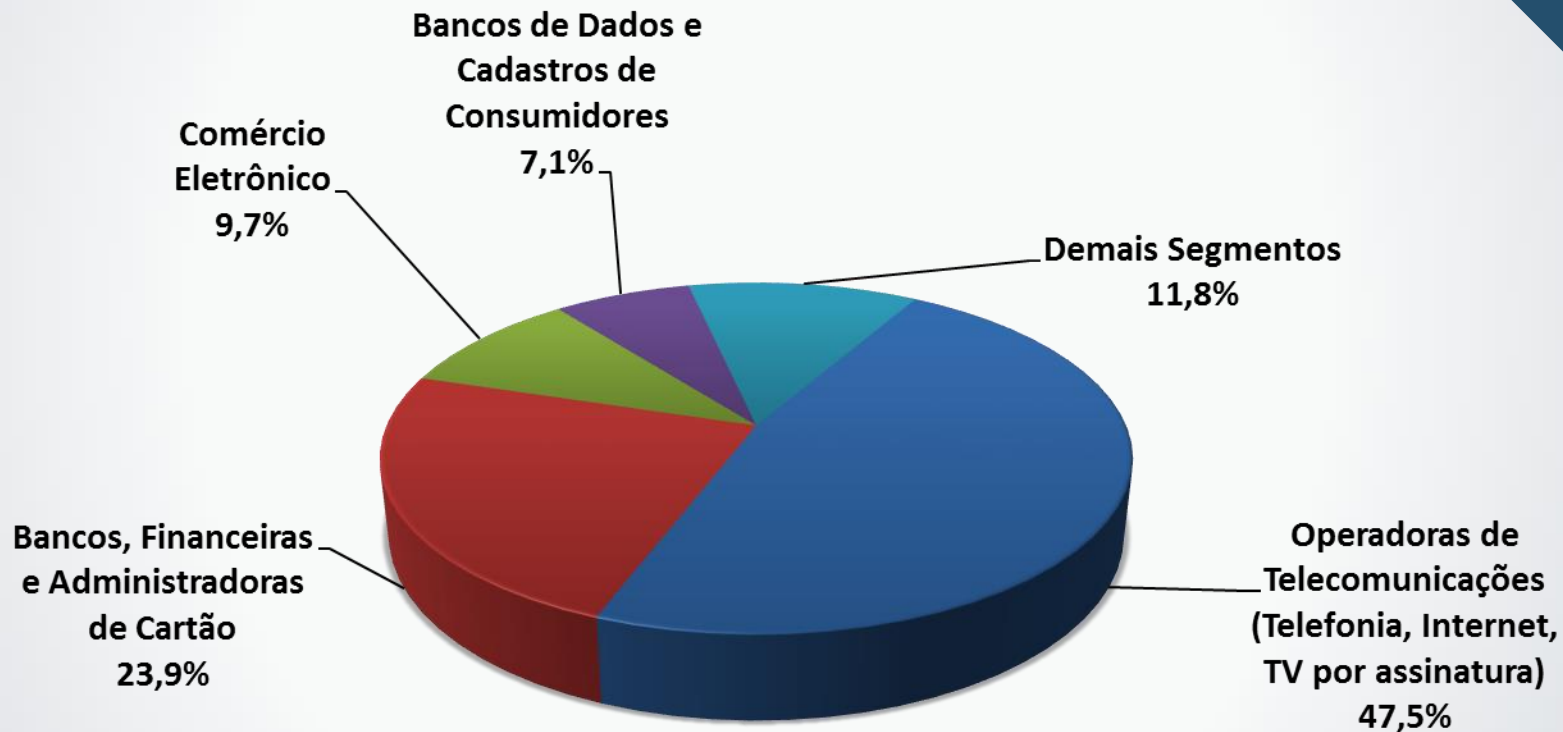
*Somente Março/2017



DADOS GERAIS



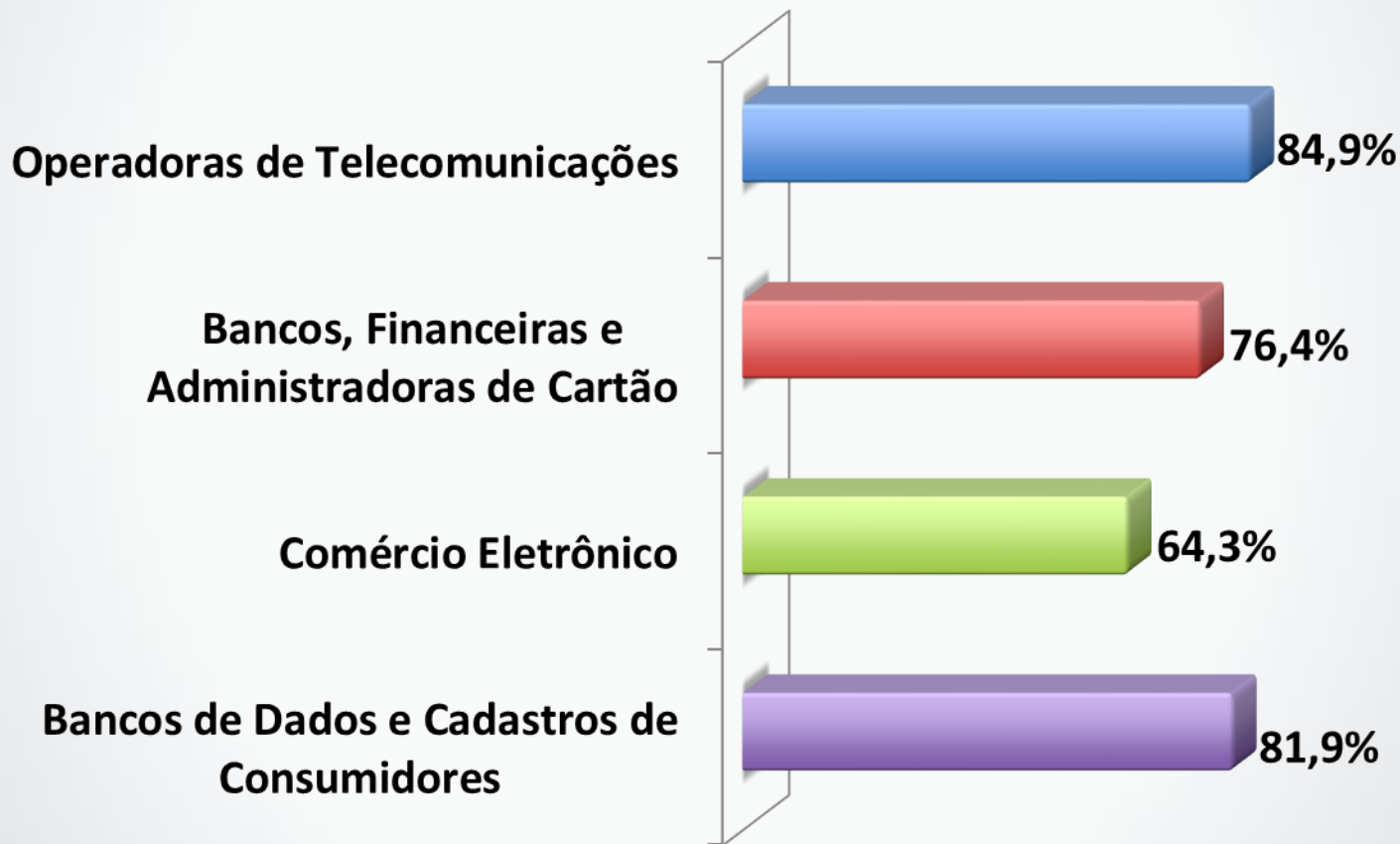
Reclamações por Segmento



*De Jun/14 a Mar/17

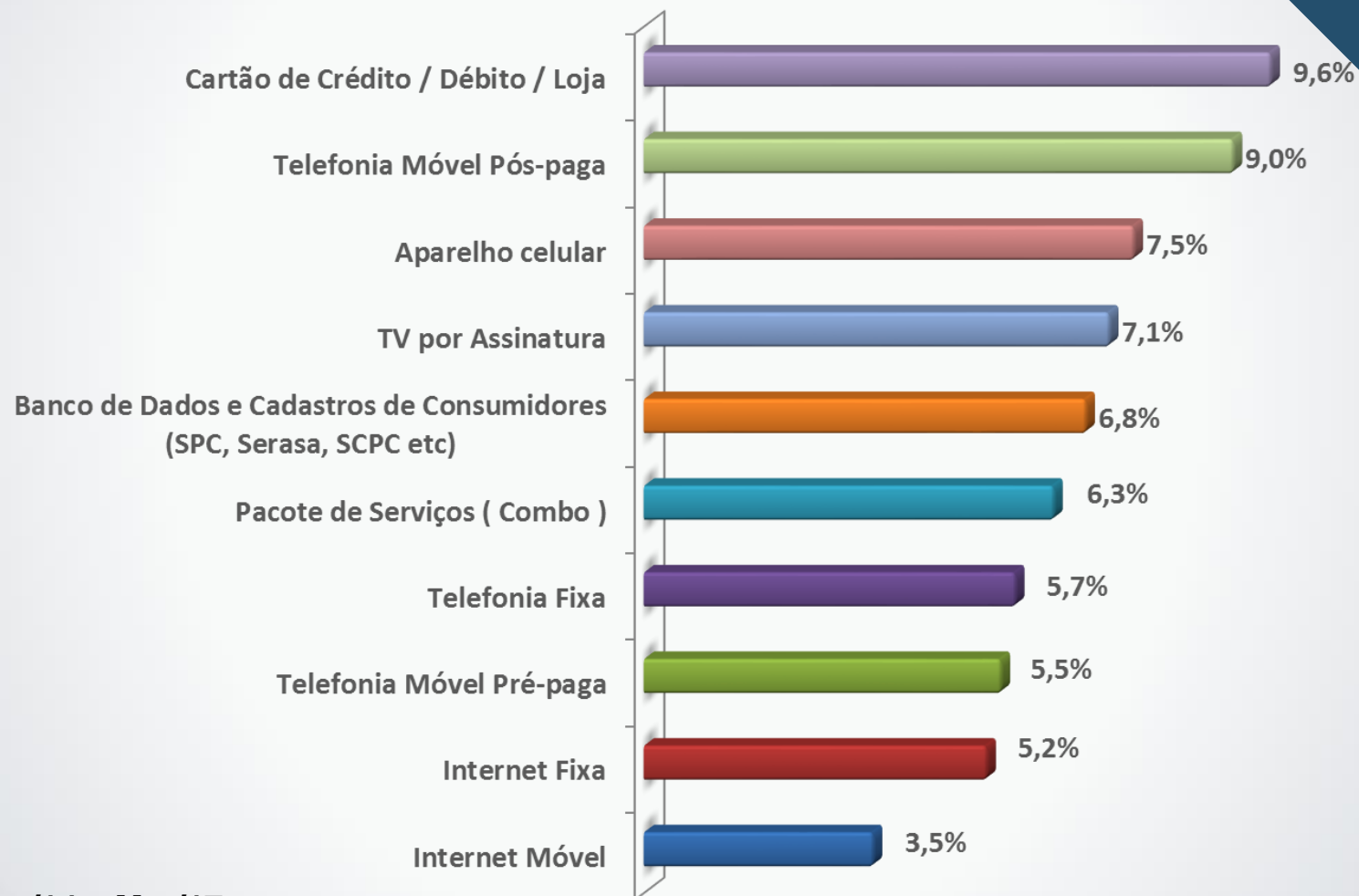


Resolutividade por Segmento



*De Jun/14 a Mar/17

Assuntos mais Reclamados



*De Jun/14 a Mar/17

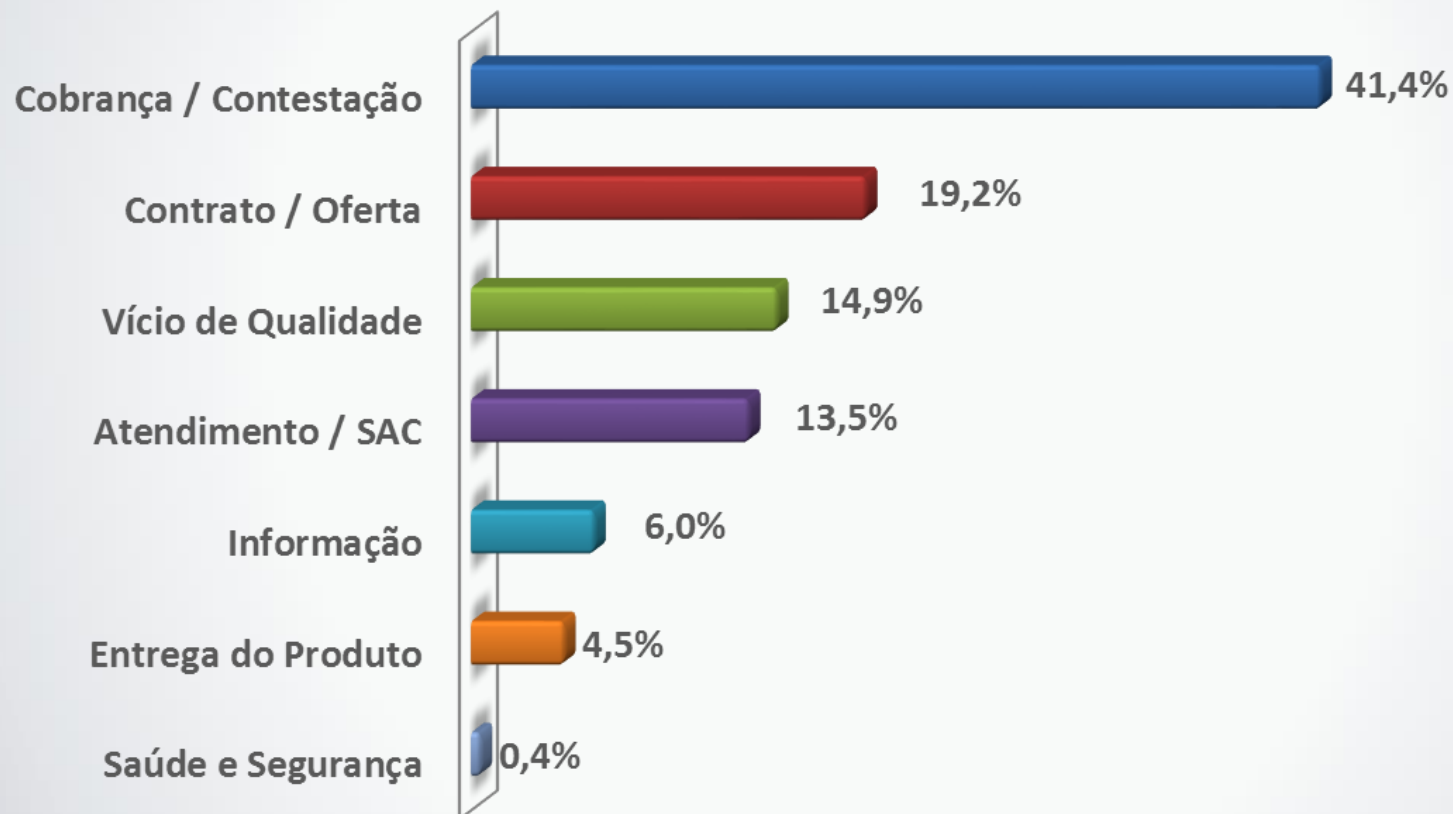
SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA



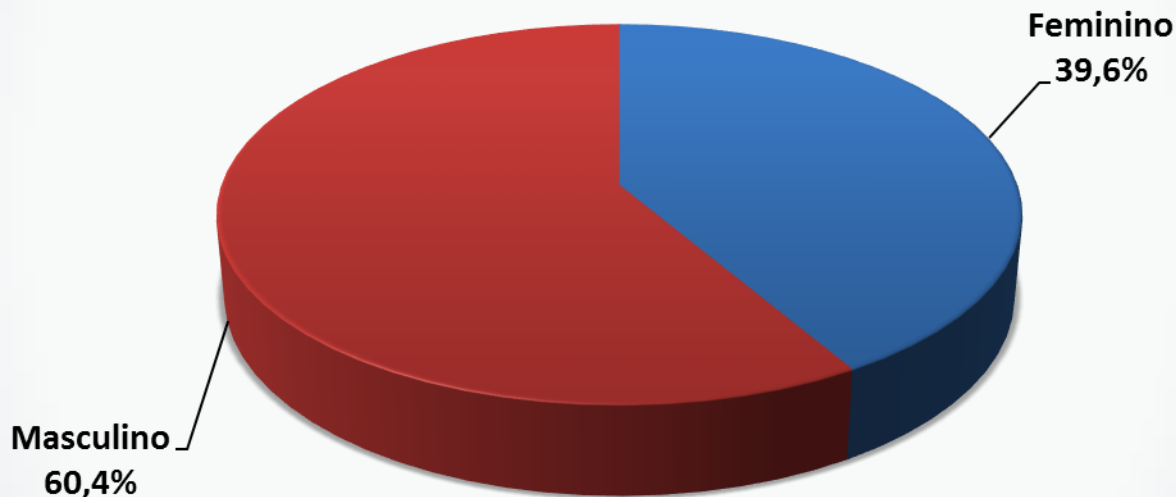
Grupo Problema



*De Jun/14 a Mar/17



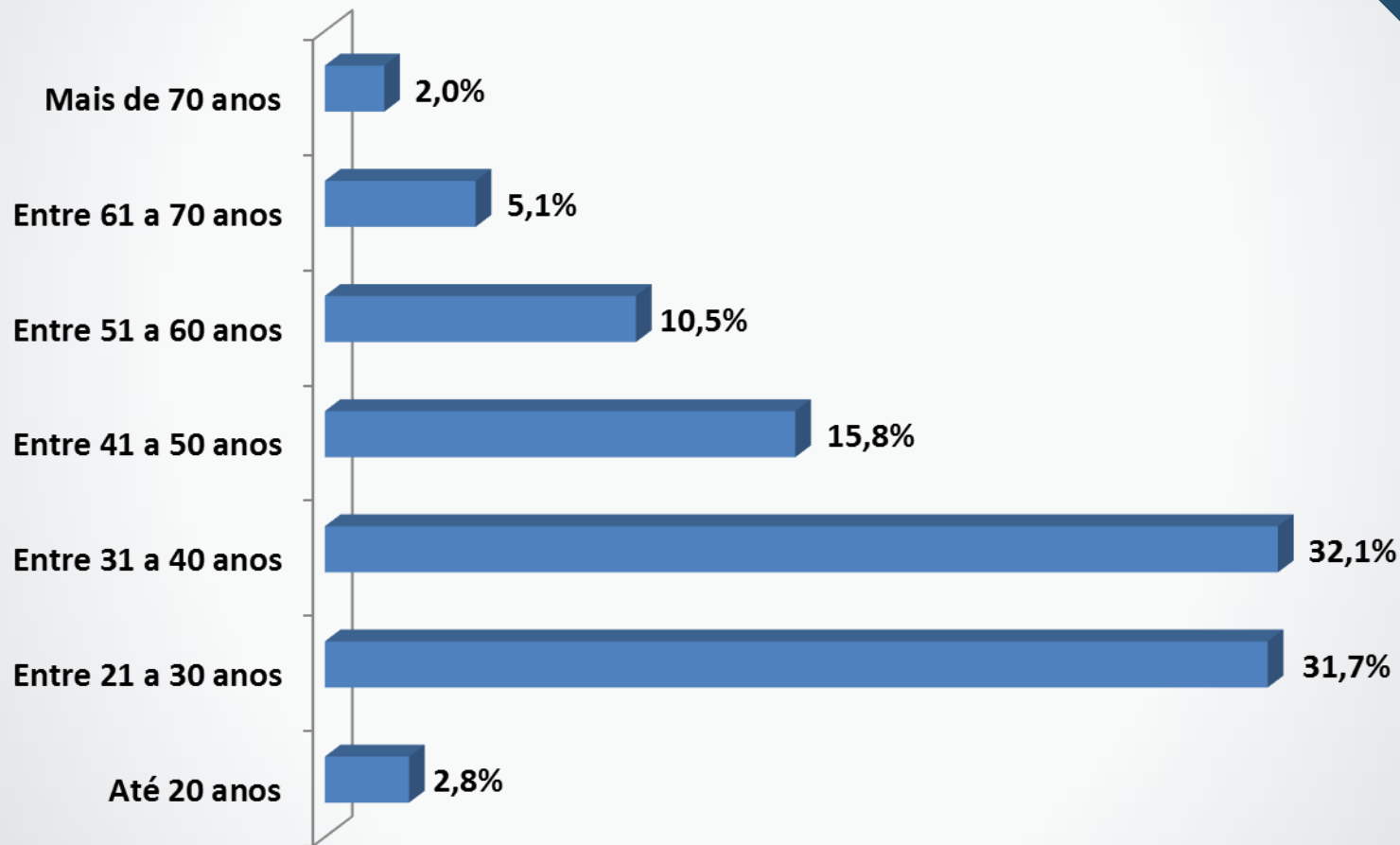
Reclamações por Gênero



*De Jun/14 a Mar/17



Reclamações por Faixa Etária



*De Jun/14 a Mar/17



Reconhecimento Público



Menção honrosa no Prêmio Innovare 2015

Enap

Escola
Nacional de
Administração
Pública

Premiado no Concurso Inovação da Enap de 2015

SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA





Parcerias

SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA



Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC



Procons

- Acre
- Alagoas
- Bahia
- Distrito Federal
- Espírito Santo
- Goiás
- Maranhão
- Minas Gerais
- Mato Grosso do Sul
- Mato Grosso
- Pernambuco
- Paraná
- Carioca
- Rondônia
- Santa Catarina
- São Paulo



Ministério Público

- Bahia – MPBA
- Ceará - DECON CE – MPCE
- Federal – MPF
- Paraíba – MPPB
- Pernambuco – MPPE
- Rio de Janeiro - MPRJ Rio
- Rio Grande do Sul – MPRS
- Santa Catarina - MPSC
- Paraná – MPPR
- Minas Gerais - MPMG

Defensoria Pública

- Bahia - DPBA
- Mato Grosso do Sul – DPMS
- Rio de Janeiro - Nudecon RJ – DPRJ
- Rio Grande do Sul - Nudecon RS – DPRS
- São Paulo - Nudecon SP – DPSP
- Tocantins – DPTO
- Maranhão – DPMA
- Pará - DPPA
- Rondônia - DPRO

SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA





Poder Judiciário

Cooperação entre Senacon e Tribunais de Justiça com objetivo de incentivar a redução e prevenção de litígios judicializados por meio da plataforma Consumidor.gov.br.

TRIBUNAIS DE JUSTIÇA CONVENIADOS:



PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça



PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DA BAHIA



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RONDÔNIA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA



Tribunal de Justiça do RN





Empresas Cadastradas

SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA





Você, sem fronteiras.



SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA



Participação do Mercado



Participação **Voluntária**

Compromisso com a **Solução**

SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA





Participação do Mercado

As **empresas interessadas** devem:

1. Acessar o link **“Como Aderir”**
2. Analisar o Termo de Adesão e Compromisso e os Termos de Uso
3. Preencher o Formulário de Proposta de Adesão
4. Aguardar contato da Senacon



Consulta a Informações

SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

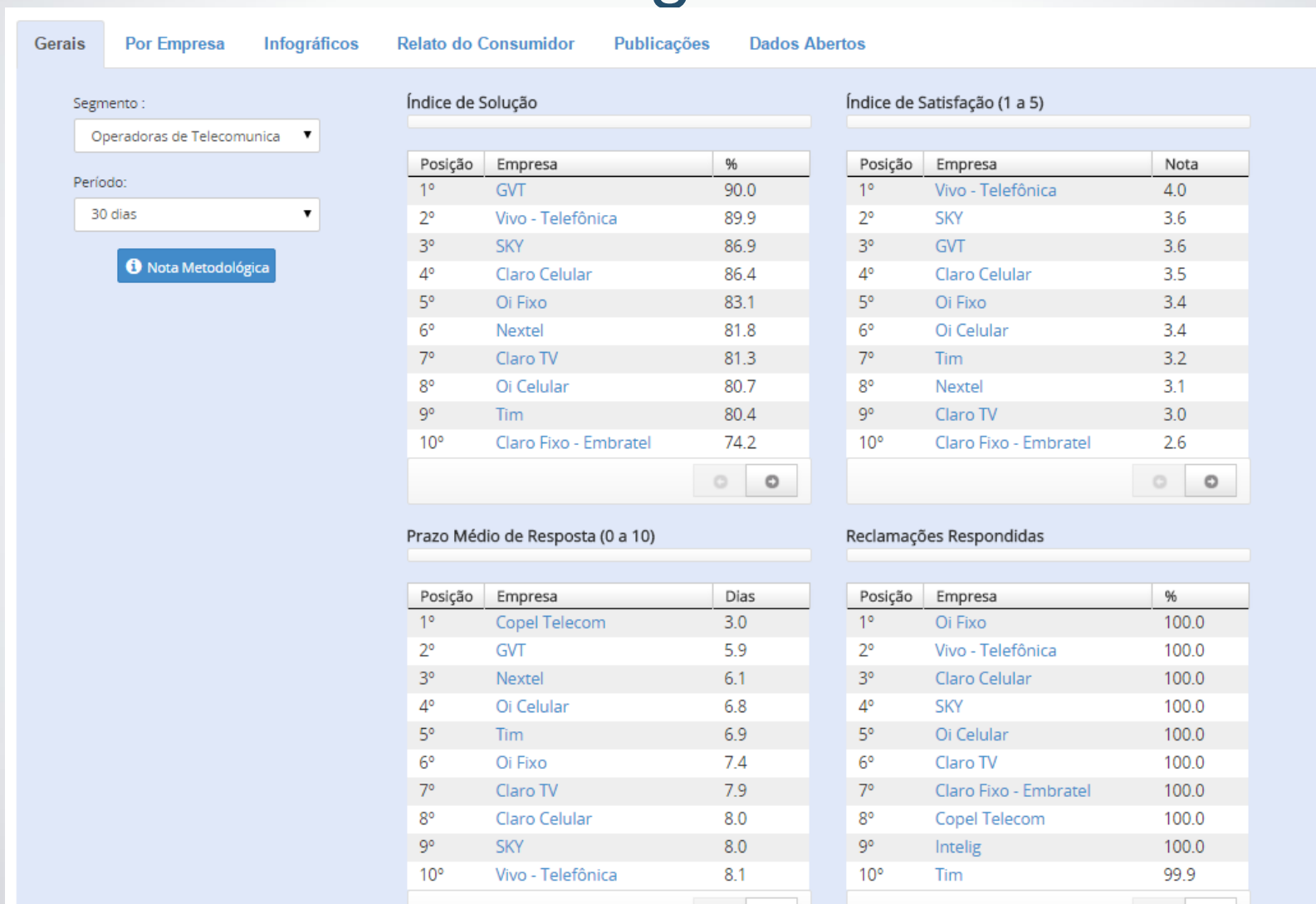
MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA



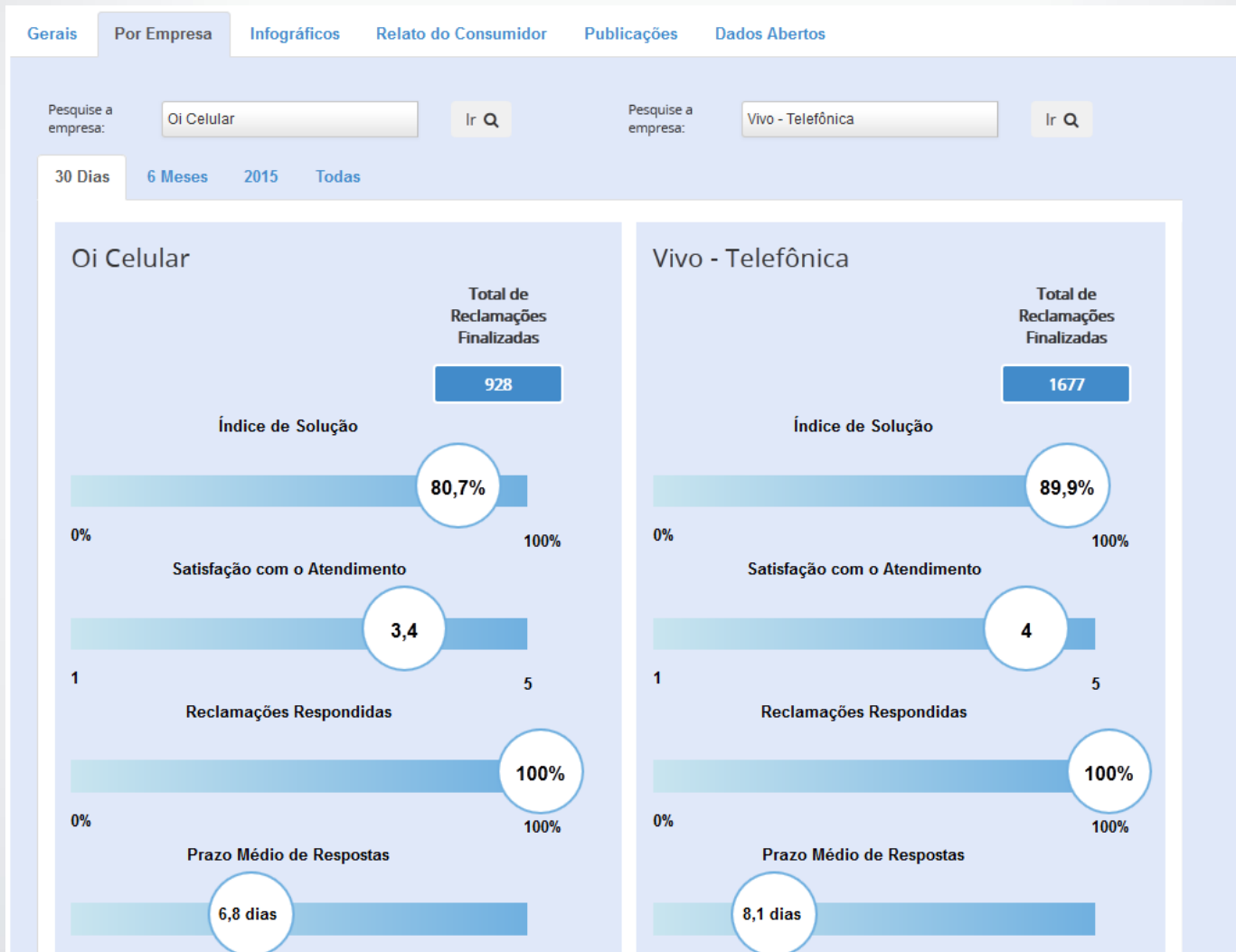
Consulta a informações

- No link [Indicadores](#) é apresentado o desempenho das empresas no atendimento aos consumidores, sendo que a nota de satisfação e a classificação quanto à solução são dadas pelo próprio consumidor;
- Com essas informações é possível acompanhar os **índices de solução**, de **satisfação** com o atendimento, **prazo médio de resposta** e **percentual de resposta**;
- Através do [Relato do Consumidor](#) é possível pesquisar o **conteúdo dos relatos**, **respostas**, e **comentário final dos consumidores**, além de outras informações (utilizando filtros tais como: *palavra-chave*, segmento de mercado, empresa, dados geográficos, área, assunto, problema, período, classificação etc)
- Acessando o link [Dados Abertos](#) é possível a qualquer interessado **obter dados atualizados e em formato aberto** que alimentam os indicadores da plataforma.

Indicadores: Rankings



Comparar Empresas

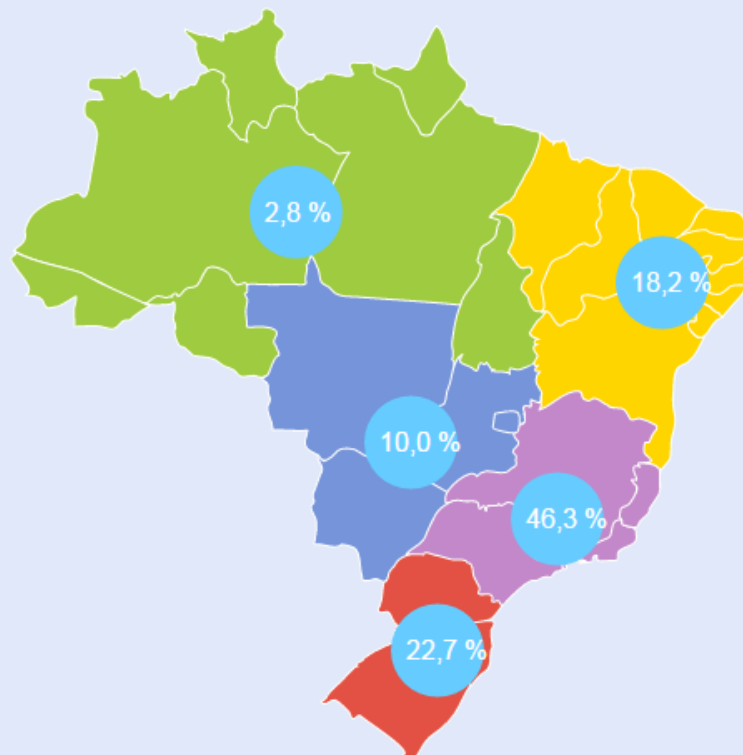


Infográfico - Dados Regionais

[Gerais](#) [Por Empresa](#) **Infográficos** [Relato do Consumidor](#) [Publicações](#) [Dados Abertos](#)

Total Reclamações Finalizadas

210081



Sul

(Total Reclamações 47733)

- Paraná	28254
- Rio Grande do Sul	12404
- Santa Catarina	7075

Total de Usuários Cadastrados

191424

Total de Empresas Cadastradas

295

Relato do Consumidor

Gerais Por Empresa Infográficos **Relato do Consumidor** Publicações Dados Abertos

Q Pesquisar

Tim

Relato 📅 11/12/2015, Fazenda
venho recebendo descontos
hora pra outra vem umas 3 ms
internet tem, a reclamação é so
cancelar mas nao encontrei e a

Resposta (1 dia(s) depois)
Sua demanda foi concluída n

Avaliação
Nota 5

fiquei muito satisfeito com
devolvidos os créditos em dobr

Oi Fixo

Relato 📅 11/12/2015, Canoinh
Boa tarde, a oi entrou em co
vencimento dia 17/11/2015, diz
devido ao novo plano que foi ac
conforme a conversa e o acerto
que seria tudo totalmente can

prometido, e foi acertado que somente eu pagaria em janeiro, esse valor de 76,90 no fixo e 29,90 na oi TV, sendo que eu paguei no mês 10, e a a próxima fatura seria somente no mês 1/2016, nesses valores acima citados, mas hoje dia 11/12/15 chegou uma fatura num valor absurdo de R\$ 258,08, e liguei lá, falaram que tenho que pagar, e ainda falaram que tem uma multa pq eu cancelei o plano, mas só cancelei pq não cumpriram o que foi oferecido, portanto não vou pagar essa fatura e

Consulta

Palavras Chave:

Palavras Chave

Segmento de Mercado:

- Operadoras de Telecomunicações (Telefonia, Internet, TV por assin
- Empresas de Recuperação de Crédito
- Empresas de Serviços Postais e Logística
- Energia Elétrica, Gás, Água e Esgoto
- Estabelecimentos de Ensino
- Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática
- Fabricantes - Eletroportáteis e Artigos de Uso Doméstico e Pessoal
- Fabricantes - Linha Branca
- Fabricantes - Produtos Alimentícios
- Farmácias
- Hospitais, Clínicas, Laboratórios e Outros Serviços de Saúde
- Material de Construção e Acabamento
- Móveis e Artigos de Decoração
- Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios
- Operadoras de Telecomunicações (Telefonia, Internet, TV por assinatura)**
- Peças e Serviços Automotivos
- Perfumaria, Cosméticos e Higiene Pessoal
- Programas de Fidelidade
- Provedores de Conteúdo e Outros Serviços na Internet
- Supermercados
- Transporte Aéreo

Área:

Selecione

Assunto:

Selecione

Problemas:

Selecione

Período:

Data Inicial

Data Final

Avaliação:

Selecione

Nota do Consumidor:

Selecione

Limpar





Q Pesquisar

Dados Abertos

Indicadores

[Gerais](#) [Por Empresa](#) [Infográficos](#) [Relato do Consumidor](#) [Publicações](#) **[Dados Abertos](#)**

Mostrar registros

	Título	Data Publicação	Ver publicação
+	Dados - Agosto/2015	14/09/2015 às 12:06	
+	Dados - Julho/2015	13/08/2015 às 19:32	
+	Dados - 1º Semestre/2015	13/08/2015 às 19:31	
+	Dados - Maio-Dezembro/2014	13/08/2015 às 19:29	
+	Dicionário de Dados	06/01/2015 às 18:19	

Mostrando de 1 até 5 de 5 registros

[Primeiro](#) [Anterior](#) [1](#) [Seguinte](#) [Último](#)

Serviços

[Como Funciona](#)
[Como Aderir](#)

Institucional

[Quem Somos](#)
[Órgãos Gestores](#)

Política de Uso

[Termos de Uso](#)
[Orientações de Uso](#)

 *consumidor.gov.br*



SENACON

Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E CIDADANIA

