

# consumidor.gov.br

Setembro 2015



- Quem somos
- Sobre o Consumidor.gov.br
- Contexto
- Desafio
- Transparéncia
- Parcerias estratégicas



# **A Secretaria Nacional do Consumidor**

**Criada em 28 de maio de 2012**

**Atribuições definidas pela Lei 8.078/90  
e Decreto 2.181/97**

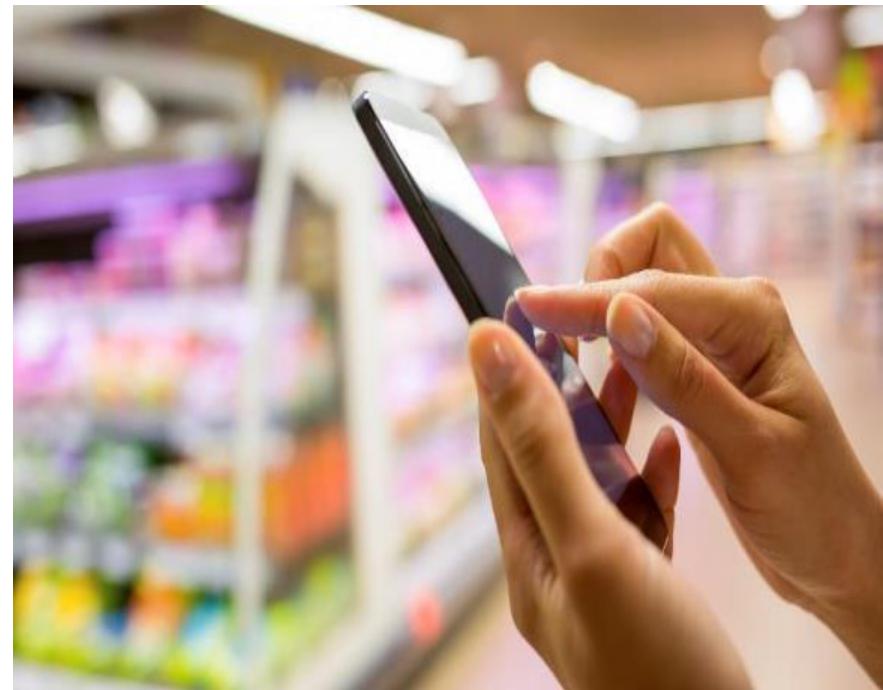
**Responsável pela elaboração e  
execução da Política Nacional das  
Relações de Consumo.**



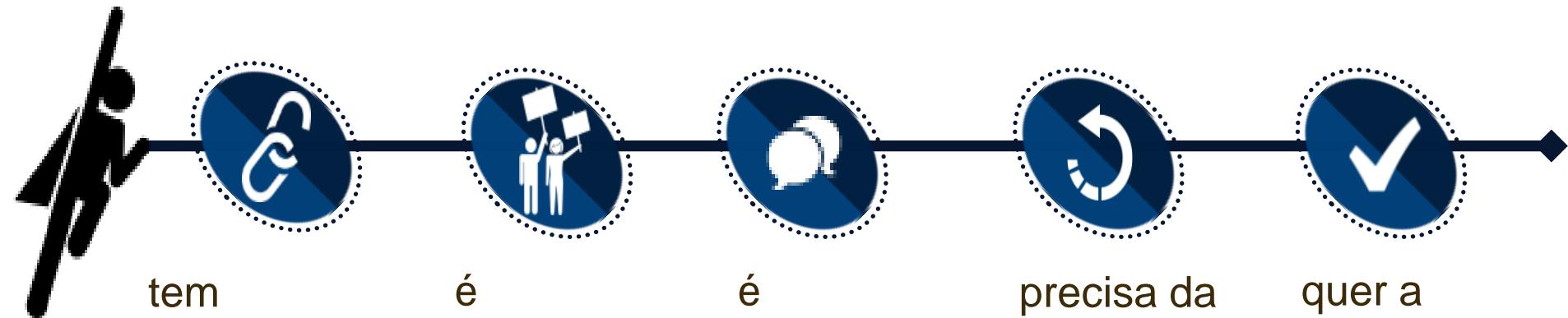
contexto

\_com as redes sociais  
e a massificação da conexão  
móvel, as pessoas passaram a

**viver  
conectadas**



# e essa realidade fez emergir um novo consumidor



tem  
**autonomia**    é  
**engajado**    é  
**social**    precisa da  
**troca**    quer a  
**verdade**

pois cada vez mais tem informação disponível

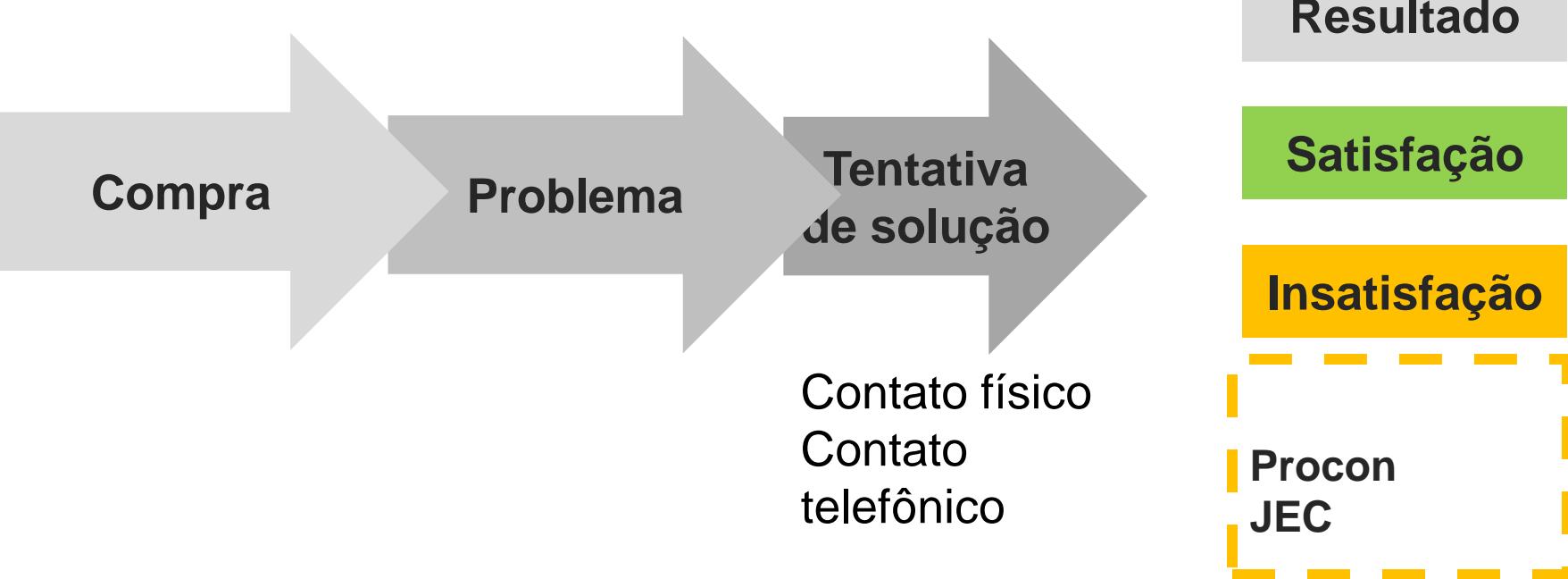
pois sabe que essa atitude lhe dá poder

porque pensa no impacto coletivo e tem as redes sociais como principal plataforma de interação

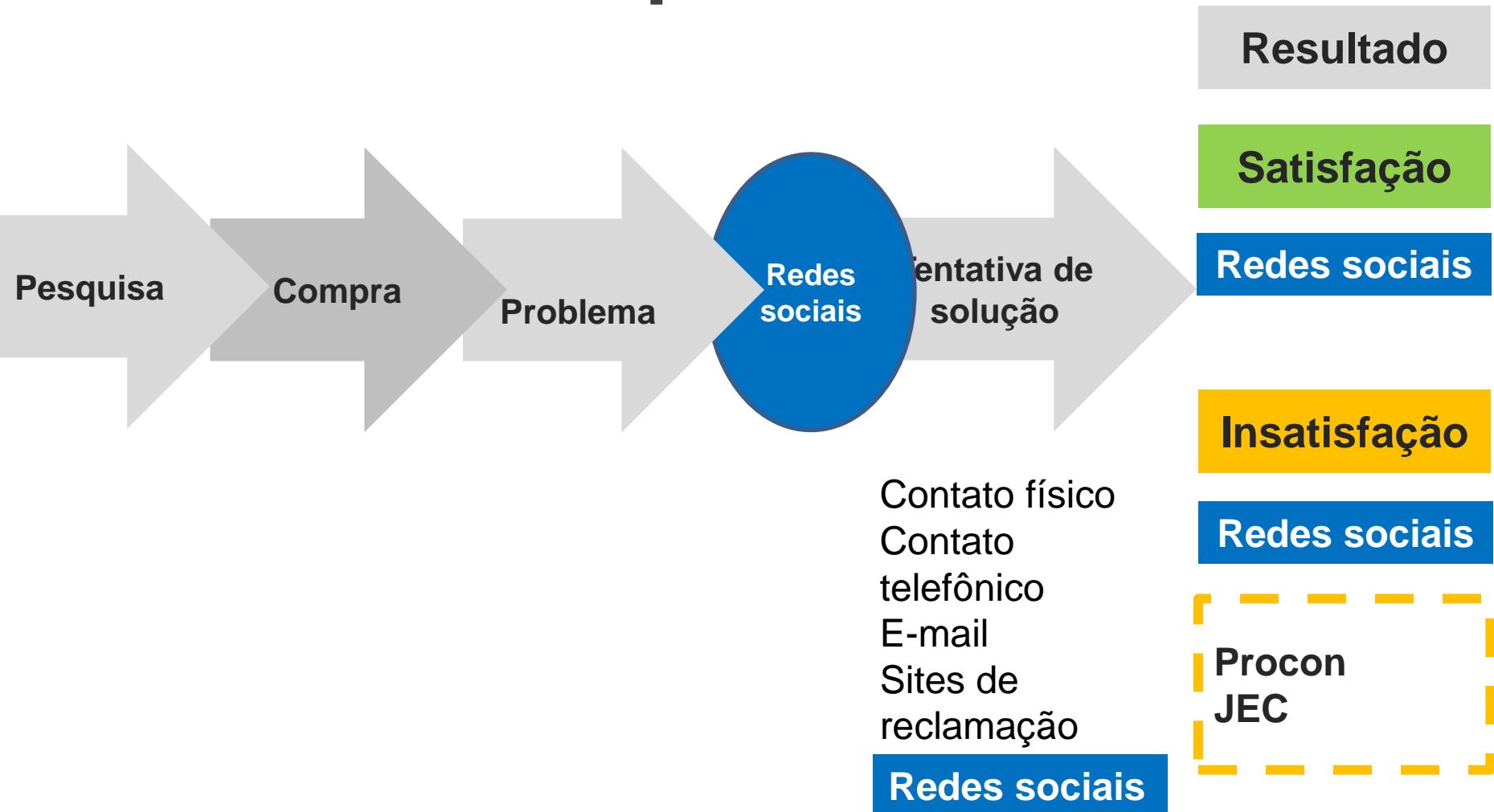
pois acredita que um mundo melhor é um mundo onde as relações são uma via de mão dupla

porque transparência é um dos seus maiores valores

# \_ como consumidor 1.0 resolia seus problemas



# como consumidor 2.0 resolve seus problemas



# Oportunidade



Limitação de recursos

Esgotamento dos canais tradicionais do Estado

Novas tecnologias de comunicação e informação

Engajamento do Cidadão 2.0



**Novo serviço público para solução alternativa  
de conflitos de consumo na internet**

O *consumidor* se manifesta

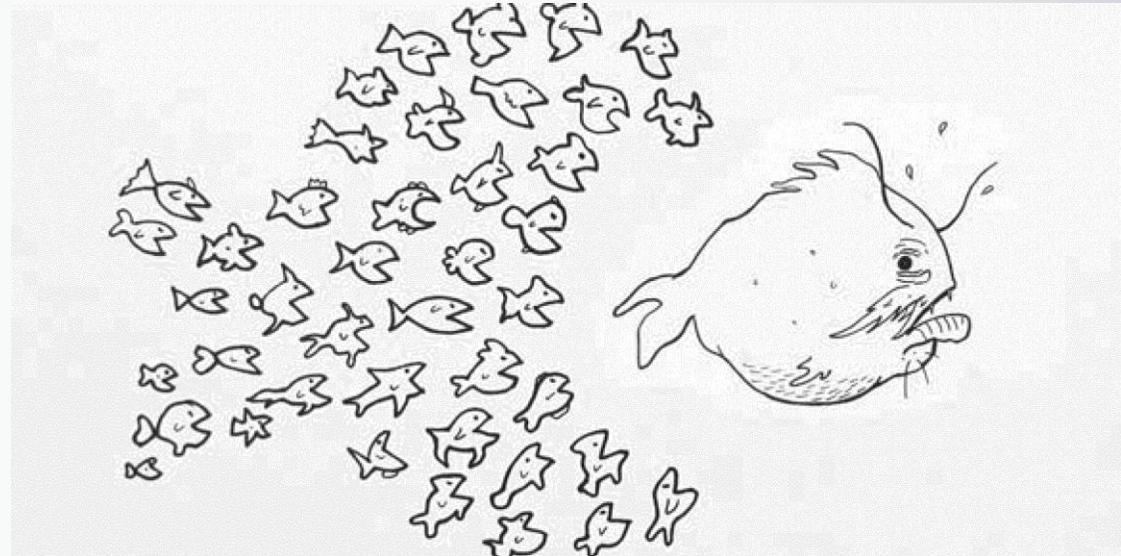
A *empresa* responde

O *consumidor* avalia

*Todos* monitoram

É público, gratuito e transparente.

# Resultados



**100%** de respostas

**80%** de índice médio de solução

No prazo médio de **7 dias**

# Participação do Mercado

## Participação **Voluntária**



## Compromisso com a **Solução**

**278** Empresas cadastradas que correspondem

**53%** da base de atendimento dos Procons

# Empresas Cadastradas



**LOJAS AMERICANAS**

**magazineluiza**  
vem ser feliz



**PHILIPS**



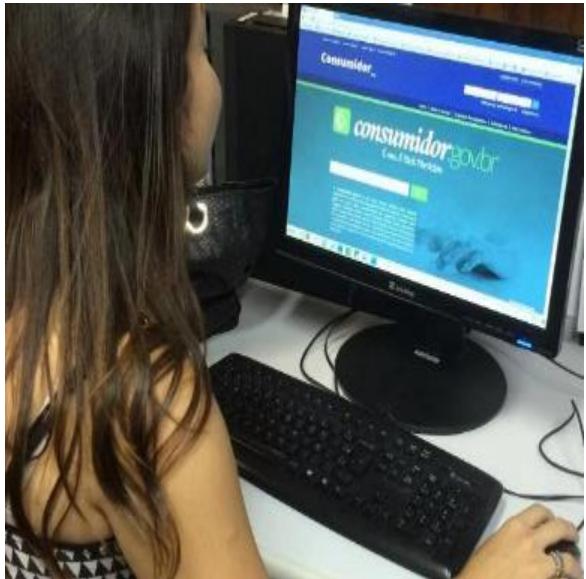
**Carrefour** The logo for Carrefour, featuring the word "Carrefour" in blue and a red logo icon.



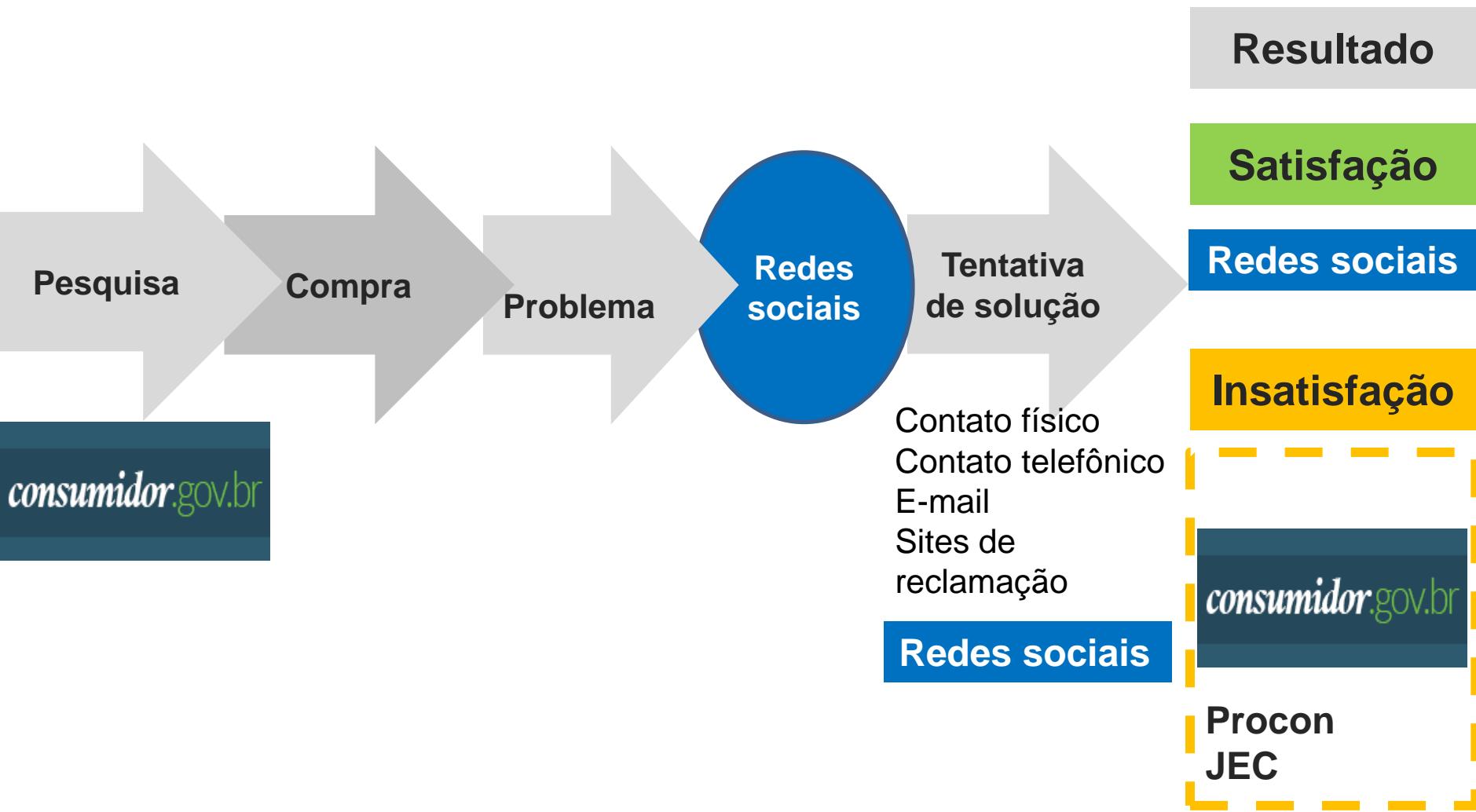
A photograph of a person's hands working on a collage. One hand holds a red pen, and the other holds a pair of red-handled scissors, cutting a piece of paper. The collage includes a Polaroid photo of a person's face and handwritten text like 'Wieki 92 l'. The background is a cluttered desk with various art supplies.

# —desafio

Oferecer por meio do  
do **consumidor.gov.br** uma  
plataforma de diálogo  
entre empresas e consumidores  
como foco na **solução e**  
**prevenção de conflitos de**  
**consumo**



# então, onde queremos estar?



transparência



# Consulte no site: Rankings

Gerais

Por Empresa

Infográficos

Relato do Consumidor

Publicações

Dados Abertos

Segmento:

Operadoras de Planos de Saú

Período:

30 dias

 Nota Metodológica

## Índice de Solução

Posição	Empresa	%
1º	Caixa Seguros Saúde	100.0
2º	Dental Uni	100.0
3º	DIX Amico	100.0
4º	Golden Cross	100.0
5º	Unimed Paraná	100.0
6º	Amil	76.0
7º	Marítima Saúde	50.0
8º	Unimed Fortaleza	50.0
9º	Bradesco Saúde	44.4
10º	Unimed Paulistana	40.0

## Índice de Satisfação (1 a 5)

Posição	Empresa	Nota
1º	Caixa Seguros Saúde	3.5
2º	Marítima Saúde	3.0
3º	Amil	2.8
4º	Bradesco Saúde	2.0
5º	Unimed Fortaleza	1.5
6º	Odontoprev	1.0
7º	Unimed Paulistana	1.0
8º	Unimed Paraná	1.0

## Prazo Médio de Resposta (0 a 10)

Posição	Empresa	Dias
1º	Unimed Paulistana	1.5
2º	Unimed Paraná	4.0
3º	Unimed Fortaleza	5.5
4º	Marítima Saúde	7.5
5º	Bradesco Saúde	7.7
6º	Amil	7.9
7º	Golden Cross	8.0
8º	Caixa Seguros Saúde	9.0
9º	Odontoprev	9.3

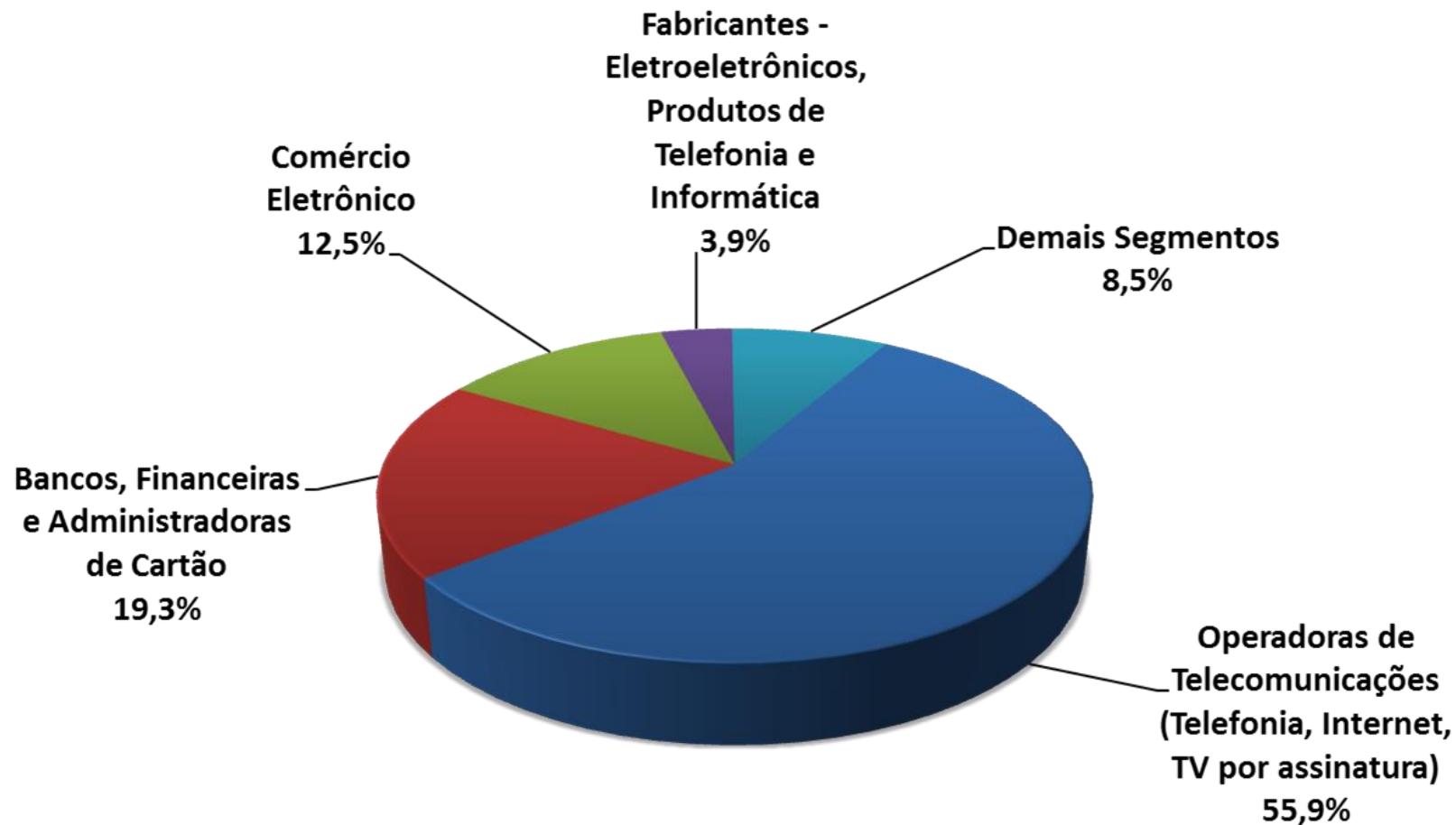
## Reclamações Respondidas

Posição	Empresa	%
1º	Bradesco Saúde	100.0
2º	Caixa Seguros Saúde	100.0
3º	Marítima Saúde	100.0
4º	Unimed Fortaleza	100.0
5º	DIX Amico	100.0
6º	Golden Cross	100.0
7º	Unimed Paraná	100.0
8º	Amil	96.0
9º	Unimed Paulistana	80.0

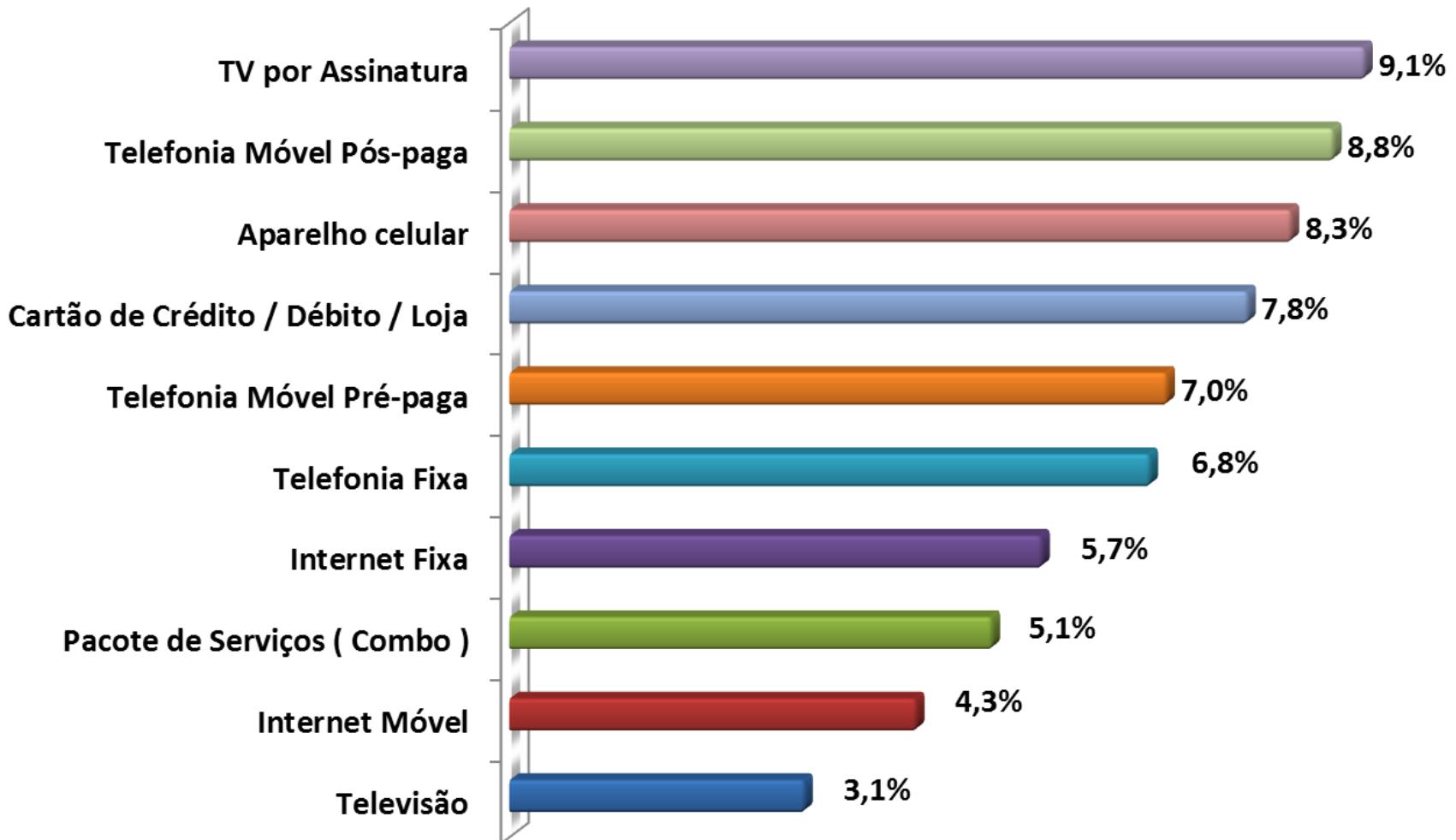




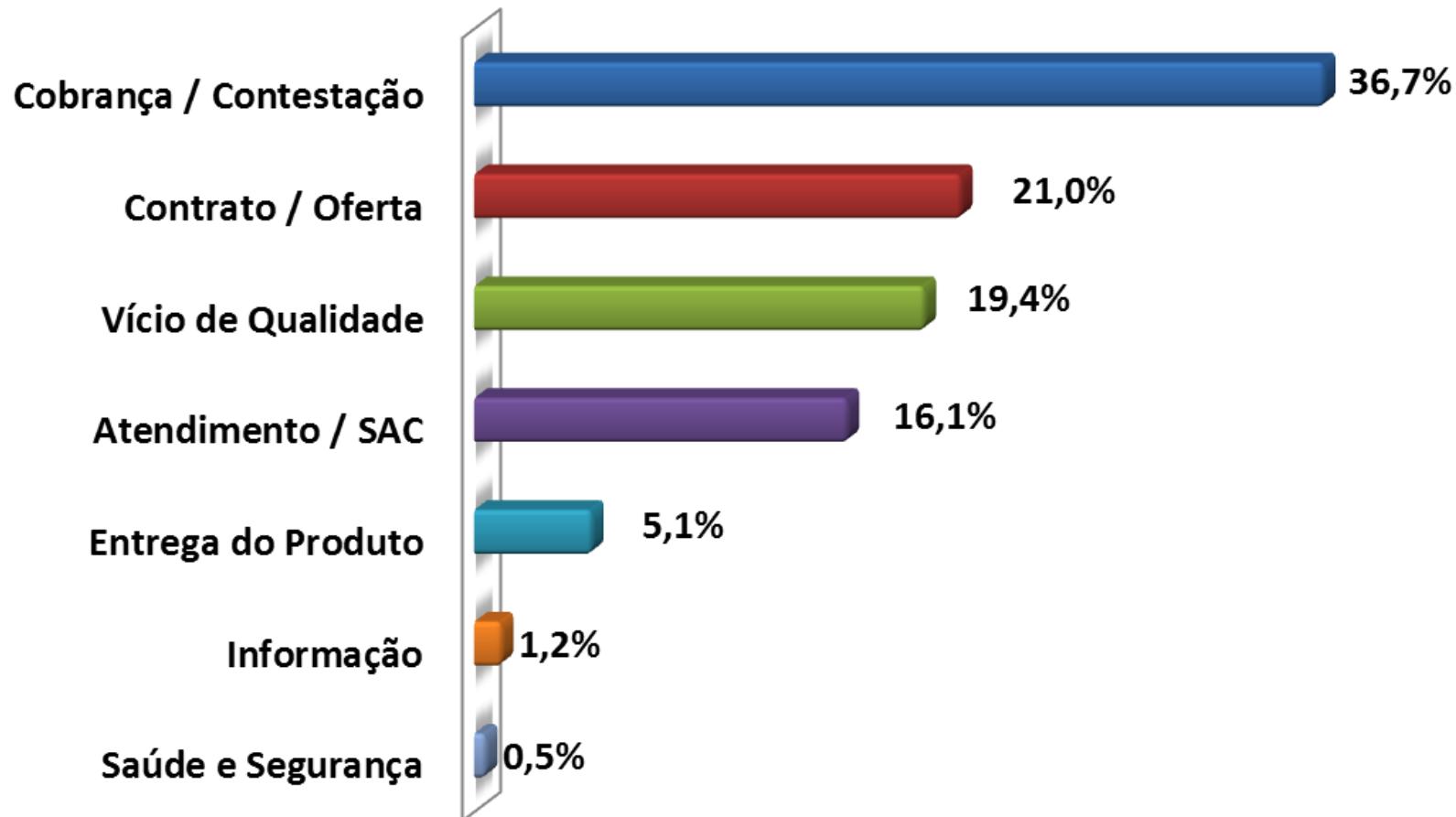
# Reclamações por Segmento de Mercado



# Assuntos mais Reclamados



# Principais Problemas



A close-up photograph of two business people in suits shaking hands. The background is blurred, showing other people in a professional setting. The text 'parceiros estratégicos' is overlaid on the image.

parceiros  
estratégicos

# **Atores e Parceiros estratégicos**

**Atores: Consumidor**

Empresa

Órgãos do SNDC

**Parceria estratégica: Poder Judiciário**

TJRS, TJSP, TJSC, TJDF e TJRN

Obrigada!

Lorena Tavares

**Secretaria Nacional do Consumidor/MJ**

[lorena.tavares@mj.gov.br](mailto:lorena.tavares@mj.gov.br)

+61-2025-3753