

consumidor.gov.br

Setembro 2015



- Quem somos
- Sobre o Consumidor.gov.br
- Contexto
- Desafio
- Transparência
- 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.

A photograph of a busy city street at sunset. Pedestrians are crossing a zebra crossing. The sun is low in the sky, creating long shadows and a strong lens flare. The word "contexto" is overlaid in white text, with a horizontal line to its left.

contexto

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

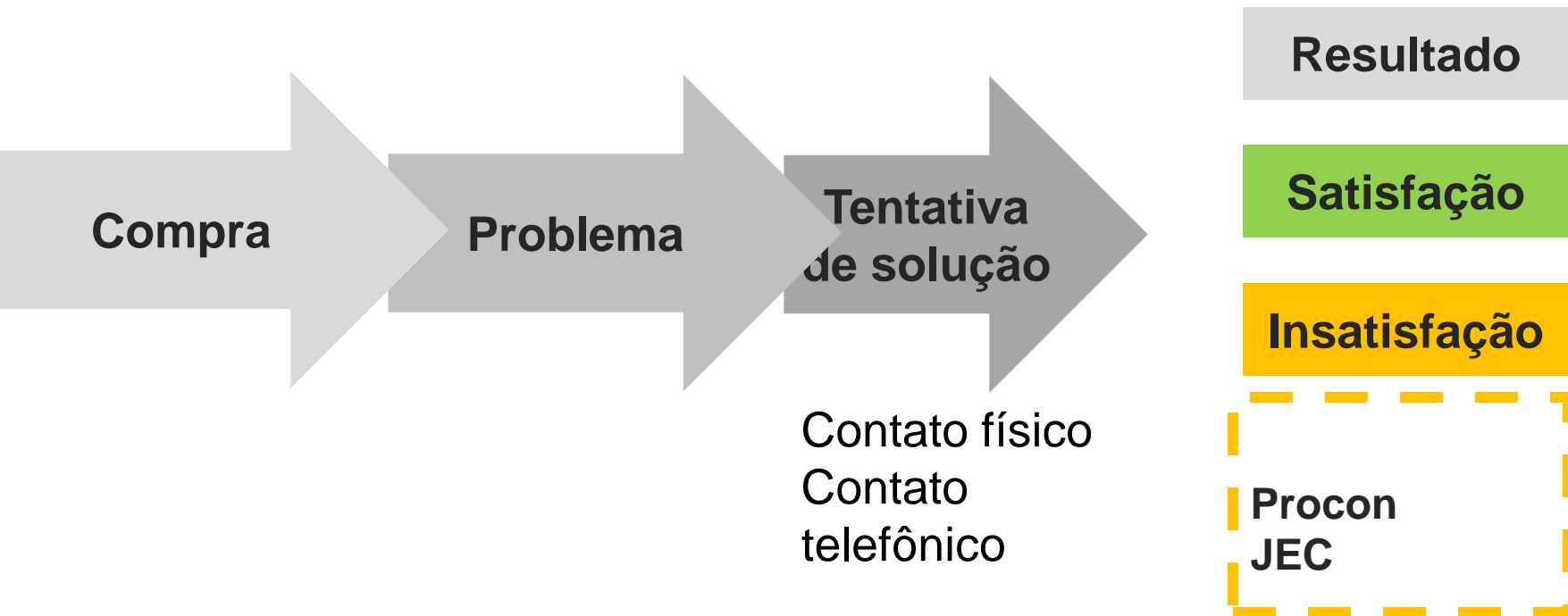
**viver
conectadas**



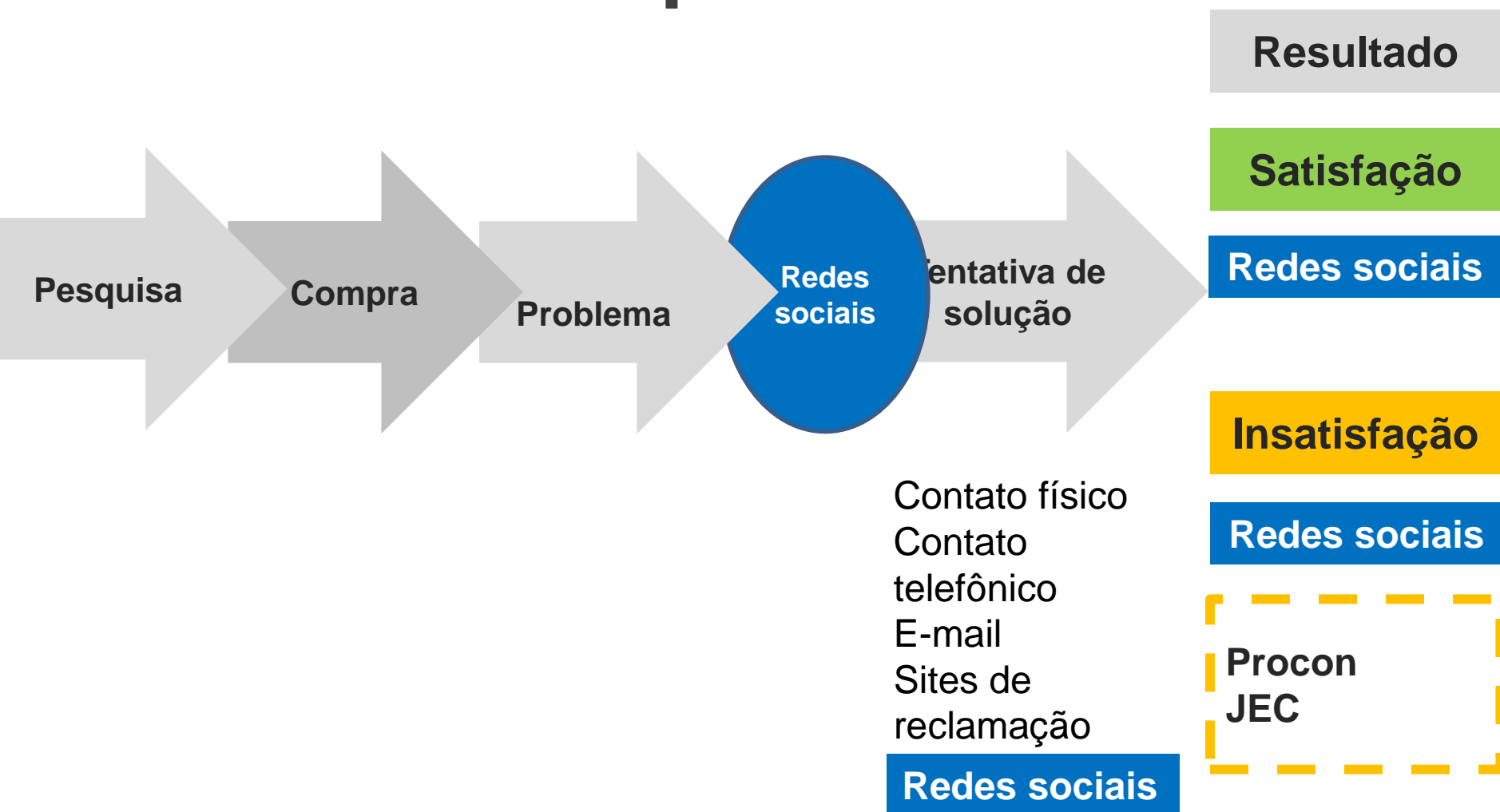
_e essa realidade fez emergir um novo consumidor



_ como consumidor 1.0 resolvia 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

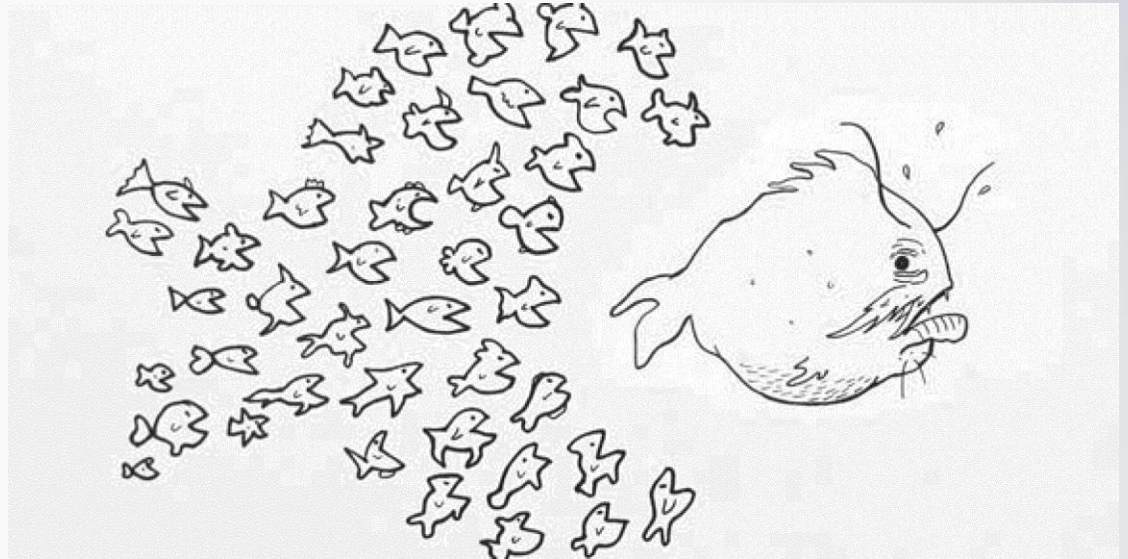
A *empresa* responde

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

Embratel

GVT

SKY[®]
HDTV É ISSO

nextel



Bradesco

Itaú

CAIXA

vivo



TIM
Você, sem fronteiras.

BV
FINANCEIRA

BANCO DO BRASIL

Santander

LOJAS AMERICANAS

magazineluiza
vem ser feliz

GRUPO
FINANCEIRO
BMG

BNP PARIBAS
CARDIF

PONTO FRIO

Ricardo
eletrô.com



MAPFRE

Walmart

CASAS
BAHIA
DEDICAÇÃO
TOTAL A
VOCÊ

SAMSUNG

PHILIPS

BRASTEMP

Consul
Parte da sua casa

Carrefour



Pão de Açúcar

natura

oBoticário

Amil

Light

GOL
Linhas aéreas inteligentes

TAM

Avianca

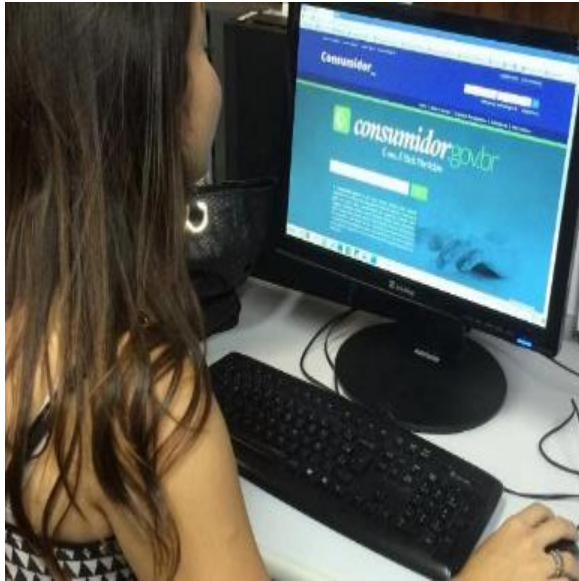
decolar.com

FAST
SHOP

Golden Cross

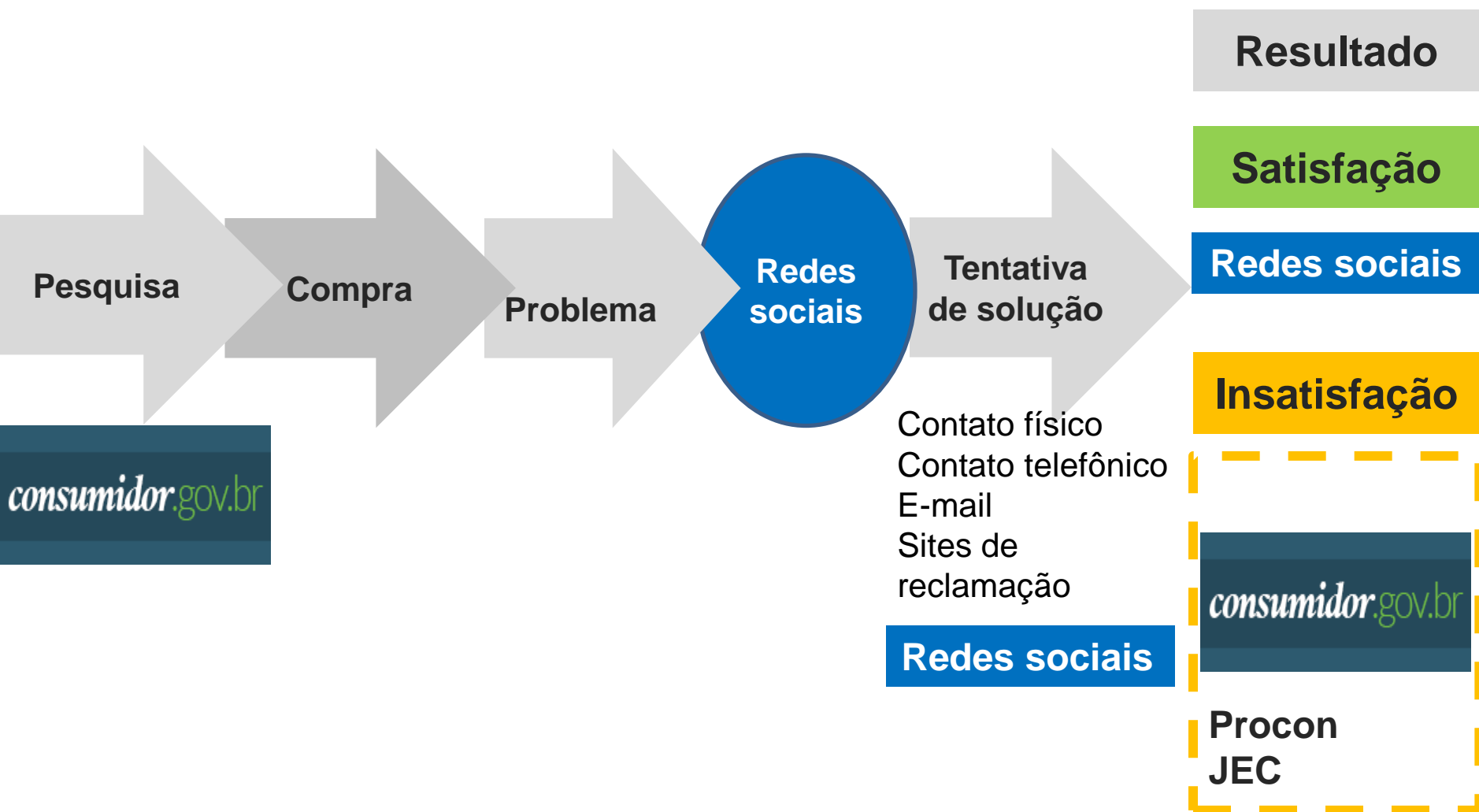


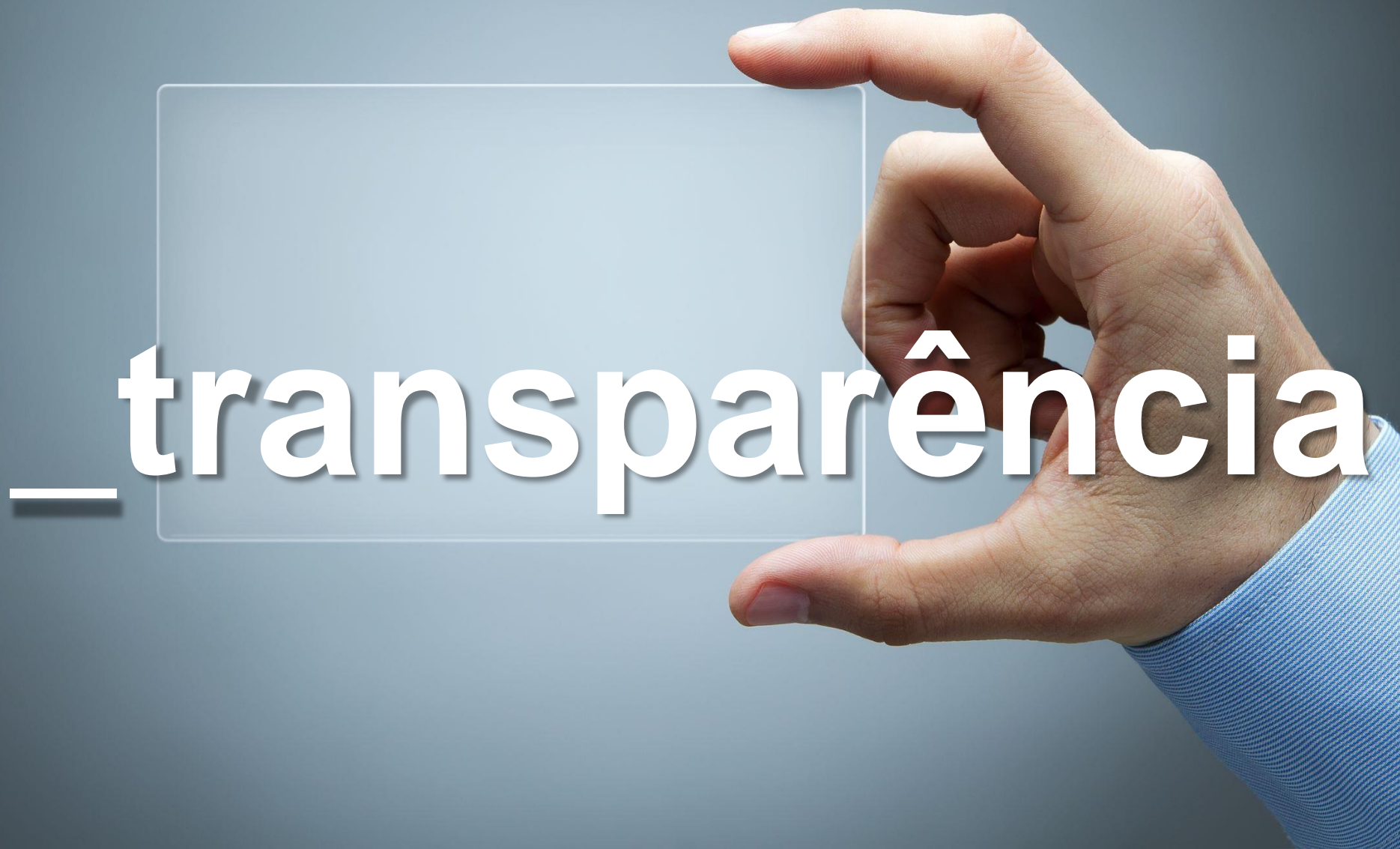
—desafio



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

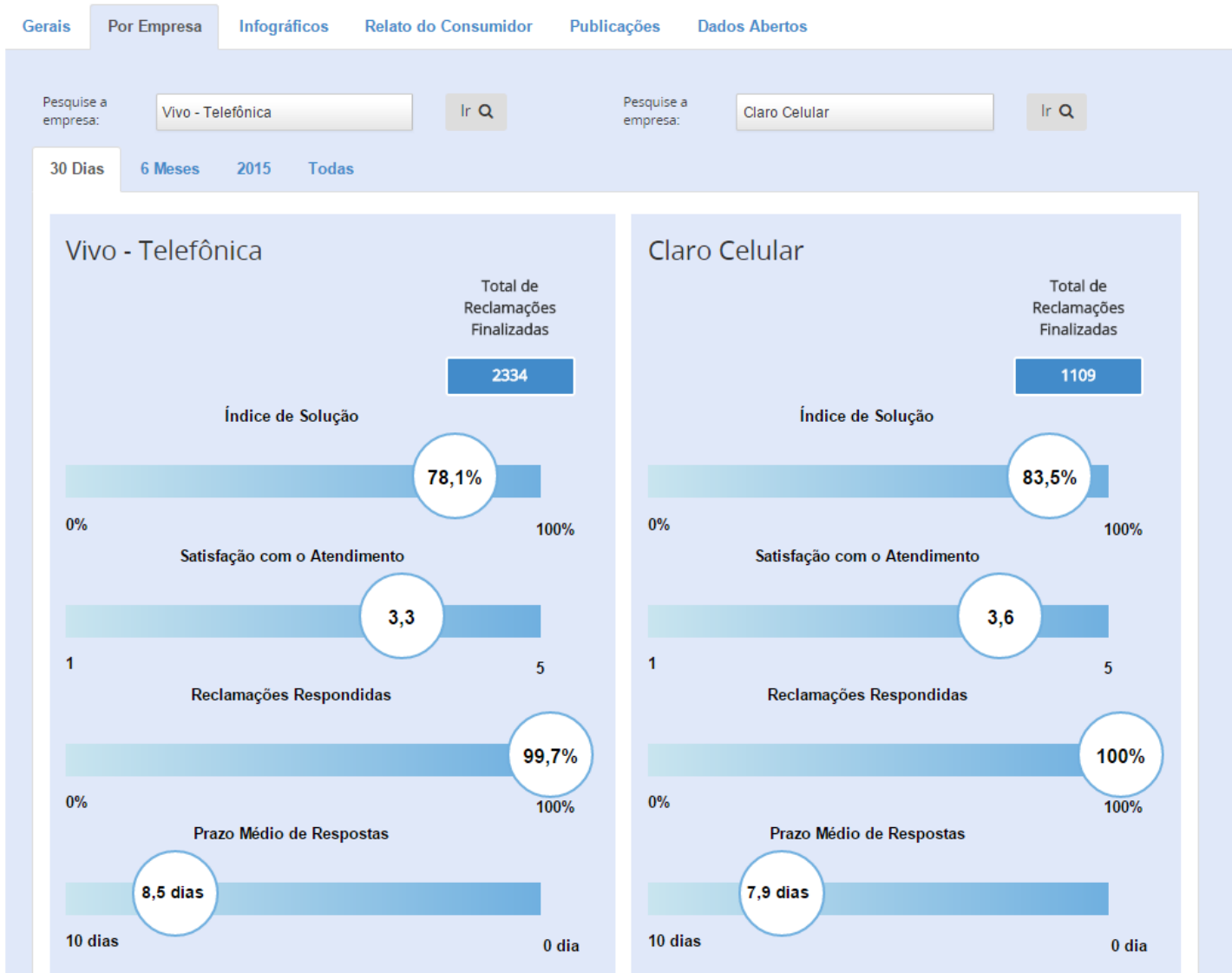
Prazo Médio de Resposta (0 a 10)

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

Compare o desempenho das Empresas



Consulte o conteúdo das reclamações

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

Q Pesquisar

Oi Fixo

Relato 11/05/2015, Pinhais - PR

Entramos em contato com a empresa para solicitar o consentimento do usuário). Com o problema infelizmente voltou. Em contato com o problema e ate o momento nada foi resolvido.

Resposta (no mesmo dia)

Sr. THIERES SAWISKI LAMIN, com detalhes do tratamento

Avaliação

Nota 3

<não há comentários do consumidor>

Oi Celular

Relato 11/05/2015, Brasília - DF

Há 02 (dois) meses a empresa não fornece mais esclarecimentos. Em anexo segue carta com detalhes do tratamento

Resposta (no mesmo dia)

Sr ALEX OLIVEIRA CORREIA, com detalhes do tratamento

Avaliação

Nota 1

Resposta ininteligível. Empresa não entrou em contato.

Consulta

Palavras Chave:

Palavras Chave

Segmento de Mercado:

Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios

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 e Laboratórios

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 de Informação na Internet

Supermercados

Transporte Aéreo

Transporte Terrestre

Varejo

Vestuário, Calçados e Têxteis

Área:

Selecione

Assunto:

Selecione

Problemas:

Selecione

Período:

Data Inicial

Data Final

Avaliação:

Selecione

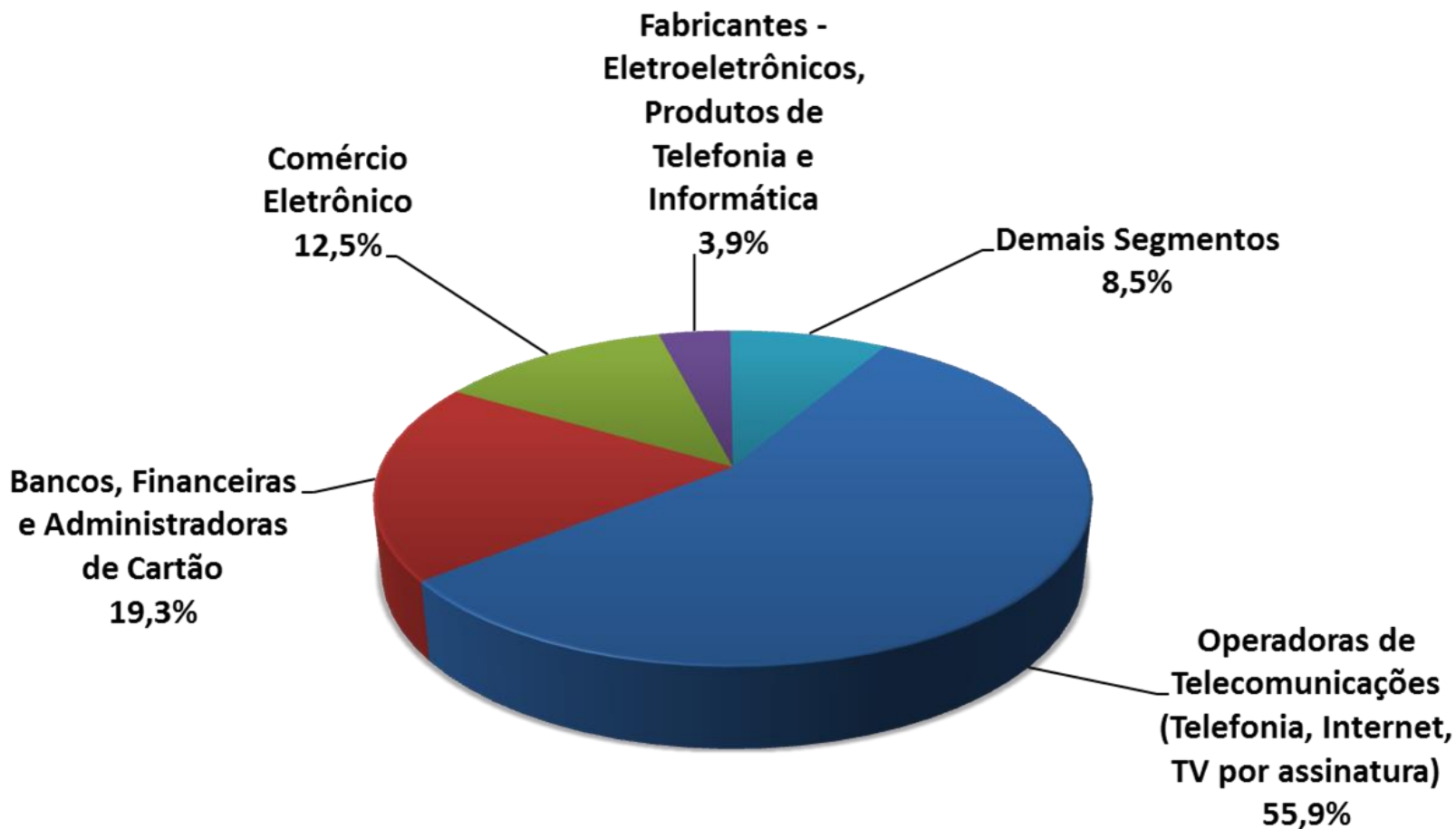
Nota do Consumidor:

Selecione

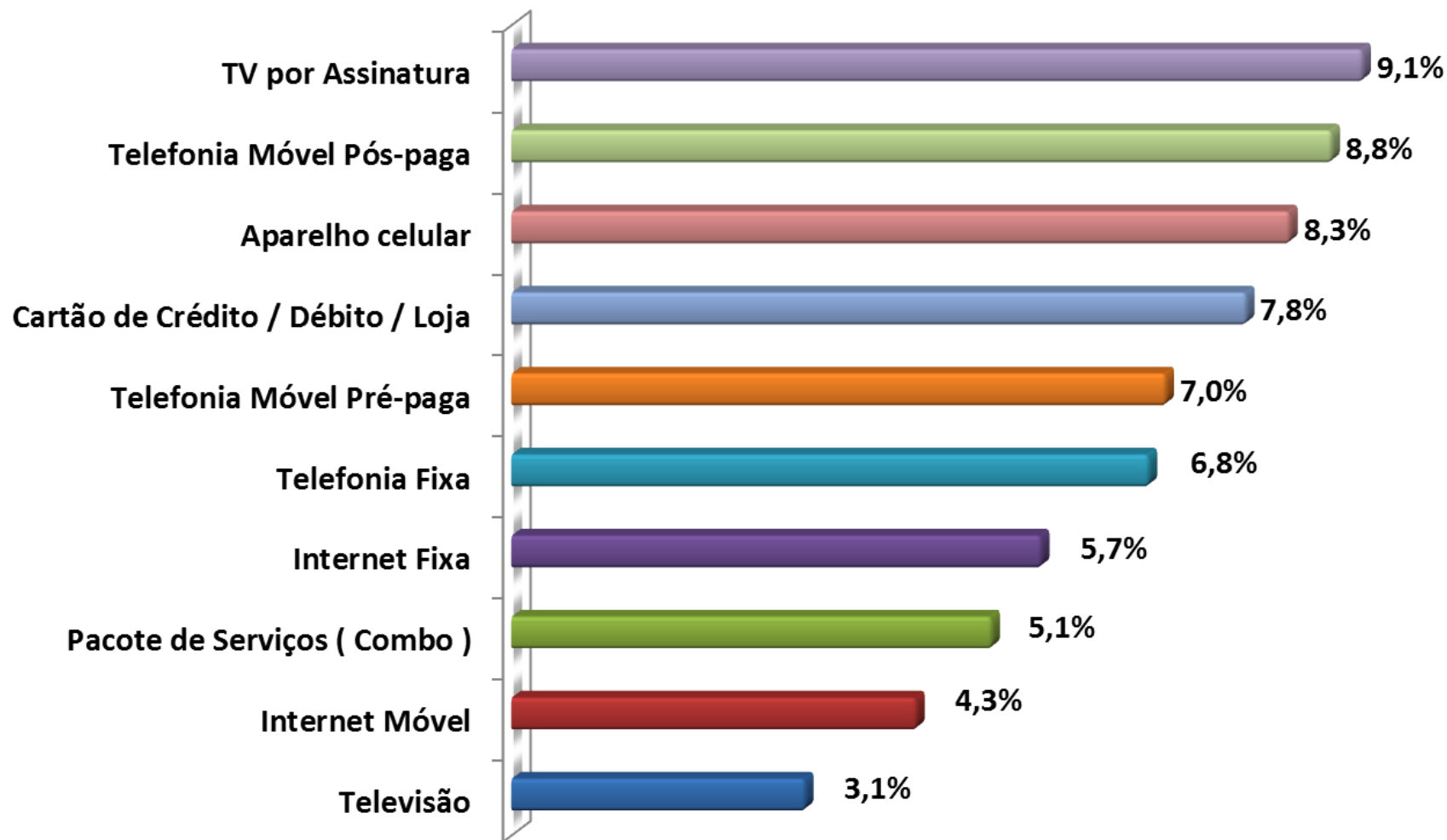
Limpar

Q Pesquisar

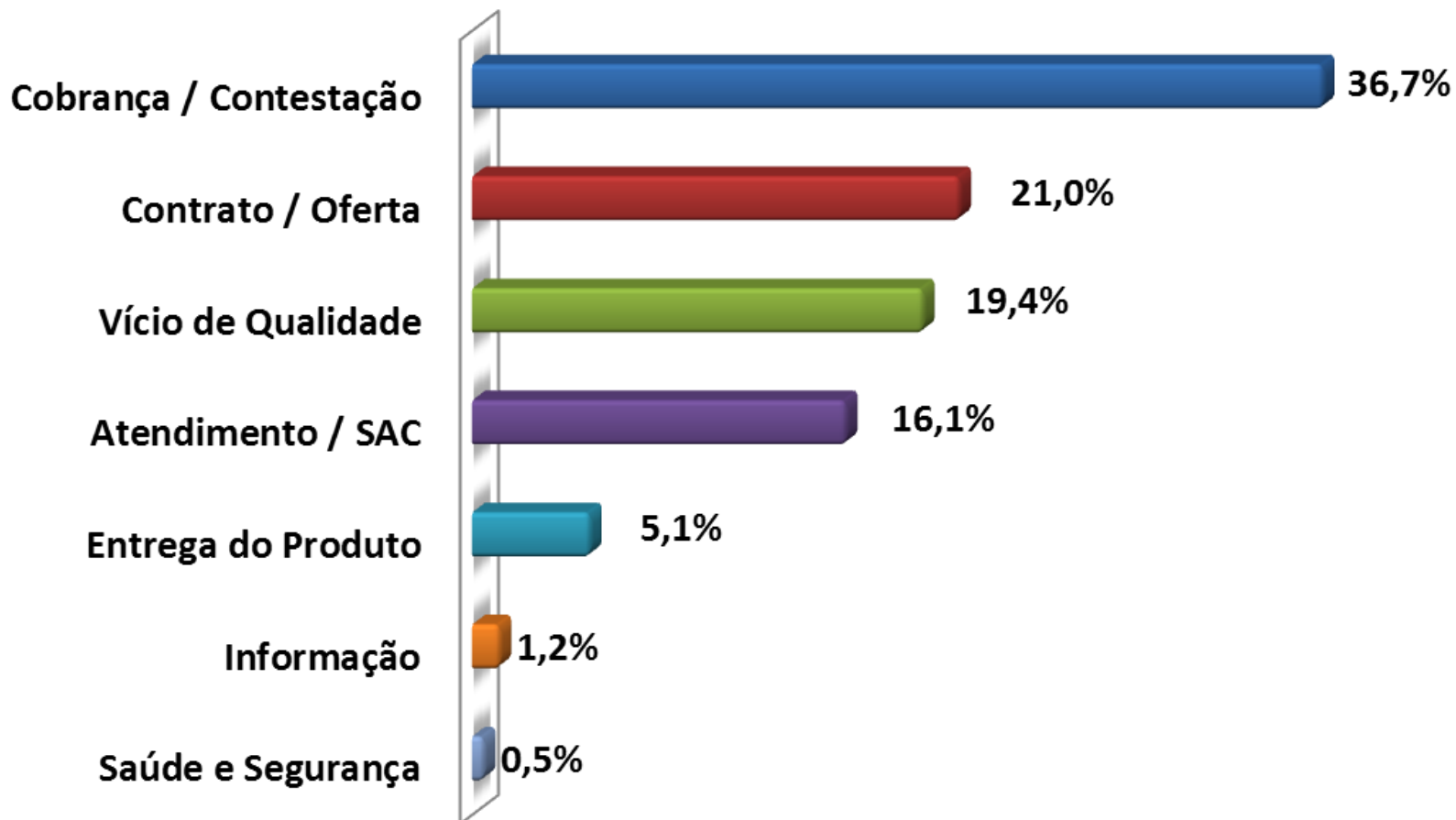
Reclamações por Segmento de Mercado



Assuntos mais Reclamados



Principais Problemas





**_parceiros
estratégicos**

Atores e Parceiros estratégicos

Atores: Consumidor

Empresa

Órgãos do SNDC

Parceria estratégica: Poder Judiciário

TJRS, TJSP, TJSC, TJDFT e TJRN

Obrigada!

Lorena Tavares

Secretaria Nacional do Consumidor/MJ

lorena.tavares@mj.gov.br

+61-2025-3753