

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA



SINDEC
Sistema Nacional de Informações
de Defesa do Consumidor



consumidor.gov.br

Quem somos

- Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon
- Ligada ao Ministério da Justiça
- Decreto nº 7.738, de 28 de maio de 2012
- Atribuições no art. 106 da Lei 8.078/90 e no art. 3º do Decreto nº 2.181/97
- Responsável pelo planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo

Precedentes e Correlações

LINHA DO TEMPO



2004

Criação do Sindec - Integração e articulação



Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec



- O Sindec é uma política pública que representa um eixo fundamental de integração do Procons e do fortalecimento de sua ação coordenada e integrada;
- Ele permite o registro dos atendimentos dos consumidores, a instrução dos procedimentos, além da gestão das políticas de atendimento e fluxos internos dos Procons;
- Tais informações são utilizadas na elaboração e execução da Política Nacional das Relações de Consumo;
- O acesso aos dados do Sindec cumpre o princípio constitucional da transparência e da publicidade na Administração Pública, reforça a cultura da prevenção e permite a promoção de políticas públicas nacionalmente integradas para a Defesa do Consumidor.

Dados Gerais do Sindec

- Procons estaduais integrados: **25 + DF**
- Procons municipais integrados: **351**
- Unidades ativas de atendimento: **675**
- Cidades com presença do Sindec: **454**
- Média mensal de cidadãos atendidos em 2015: **216 mil**
- Total geral de atendimentos: **mais de 14 milhões**
- Total de atendimentos em 2014: **2.490.769**
- Total de atendimentos em 2015 (até julho): **1.529.170**

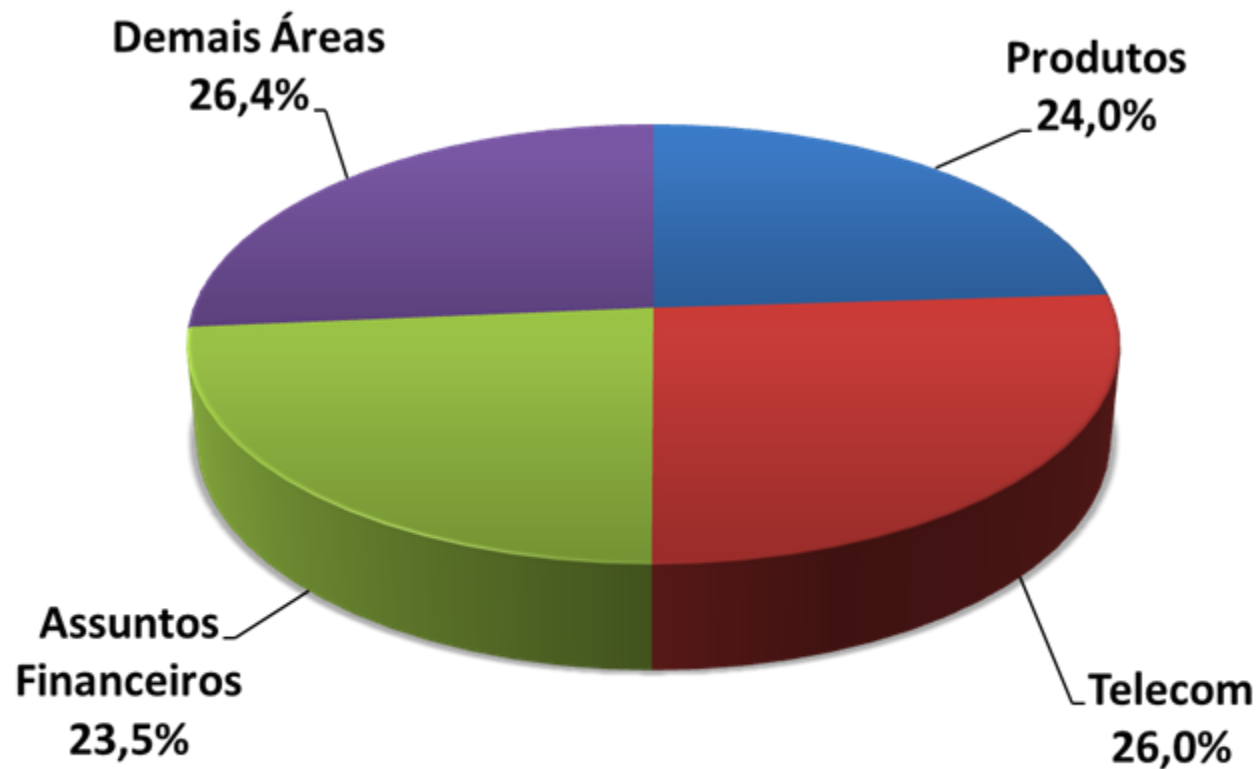


2010 - 2012

Projeto Indicadores Públicos de Defesa do Consumidor



Principais Demandas em 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Fixa	231.575	9,8%
2º	Telefonia Celular	226.353	9,5%
3º	Banco comercial	165.778	7,0%
4º	Cartão de Crédito	153.286	6,5%
5º	TV por Assinatura	136.622	5,8%
6º	Aparelho Celular	105.281	4,4%
7º	Financeira	83.462	3,5%
8º	Microcomputador / Produtos de Informática	75.087	3,2%
9º	Móveis	68.436	2,9%
10º	Eletrodomésticos Linha Branca	65.844	2,8%
11º	Energia Elétrica	62.746	2,6%
12º	Internet (Serviços)	53.946	2,3%
13º	Água / Esgoto	41.854	1,8%
14º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	40.230	1,7%
15º	Cartão de Loja	31.498	1,3%
16º	Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	27.295	1,2%
17º	Plano de Saúde	25.255	1,1%
18º	Vestuário (Calçado / Roupas)	21.976	0,9%
19º	Cursos Livres Outros	20.721	0,9%
20º	Banco de Dados (SPC - Serasa - etc)	19.052	0,8%
	Demais Assuntos	715.604	30,2%
	Total	2.371.901¹	100,0%

Transparência ativa – Divulgação dos dados do Sindec no Portal Dados.gov.br

The screenshot shows the 'dados.gov.br' portal interface. At the top, there is a green header with the logo and the text 'PORTAL BRASILEIRO DE DADOS ABERTOS'. A search bar in the top right corner contains the text 'Pesquisar conjuntos de dados...'. Below the header, a navigation menu includes links for 'Dados', 'Aplicativos', 'Perguntas frequentes', 'Contato', and 'Sobre o portal'. The main content area is titled 'Conjuntos de dados' and features a search bar with the query 'sindec'. Below the search bar, it indicates '2 conjuntos de dados encontrados para "sindec"' and provides an 'Ordenar por:' dropdown menu set to 'Relevância'. The search results are listed as follows:

- Organizações**
Não há Organizações que correspondam a essa busca
- Grupos**
Justiça e Legislação (2)
- Etiquetas**
reclamação (2)
procon (2)
defesa do consumidor (2)
consumidor (2)
Sindec (2)
Senacon (2)
Secretaria Nacional... (2)
Ministério da Justiça (2)

The first result is titled 'Atendimentos de Consumidores nos Procons (Sindec)'. It includes a description: 'O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec é um sistema informatizado que integra processos e procedimentos relativos ao atendimento de consumidores nos...'. Below the description are download icons for PDF, zip+csv, and CSV. The second result is titled 'Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas (PROCONS - Sindec)'. It includes a description: 'O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec é um sistema informatizado que integra processos e procedimentos, relativos ao atendimento aos consumidores...'. Below the description are download icons for PDF, zip+csv, and CSV. At the bottom of the results, there is a note: 'Você também pode ter acesso a esses registros usando a API (veja Documentação da API)'.

2012

Criação da **Secretaria Nacional do Consumidor**



2013

Criação do Plano Nacional de Consumo e Cidadania



2014

Criação do **Consumidor.gov.br**





consumidor.gov.br

É seu. É fácil. Participe.

Aqui, no [Consumidor.gov.br](#), você pode se comunicar diretamente com as empresas participantes que se comprometeram a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.

Este é um serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo via internet. Ele não substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, que continuam atendendo os consumidores por meio de seus canais tradicionais de atendimento.

Você se manifesta

A empresa responde

Você avalia

Todos monitoram

Serviços

- [Como Funciona](#)
- [Como Aderir](#)
- [Indicadores](#)
- [Perguntas Frequentes \(FAQ\)](#)
- [Acesso Restrito para Gestores e Empresas](#)
- [Suporte](#)

Institucional

- [Quem Somos](#)
- [Órgãos Gestores](#)
- [Ministério da Justiça](#)
- [Secretaria Nacional do Consumidor](#)
- [Sistema Nacional de Defesa do Consumidor](#)

Política de Uso

- [Termos de Uso](#)
- [Orientações de Uso](#)
- [Política de Uso de Dados Pessoais](#)

Consumidor.gov.br



O Consumidor.gov.br é um novo serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo via internet que:

- permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de problemas de consumo;
- fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores;
- e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor.

Consumidor.gov.br em números



Lançado em 27.06.2014

155.684 reclamações finalizadas

143.299 usuários cadastrados

278 empresas credenciadas

*Em 16/09/15

Indicadores



Índice Médio de Solução: **78,5%**

Percentual de Reclamações Respondidas: **99,5%**

Prazo Médio de Resposta: **7,1 dias**

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

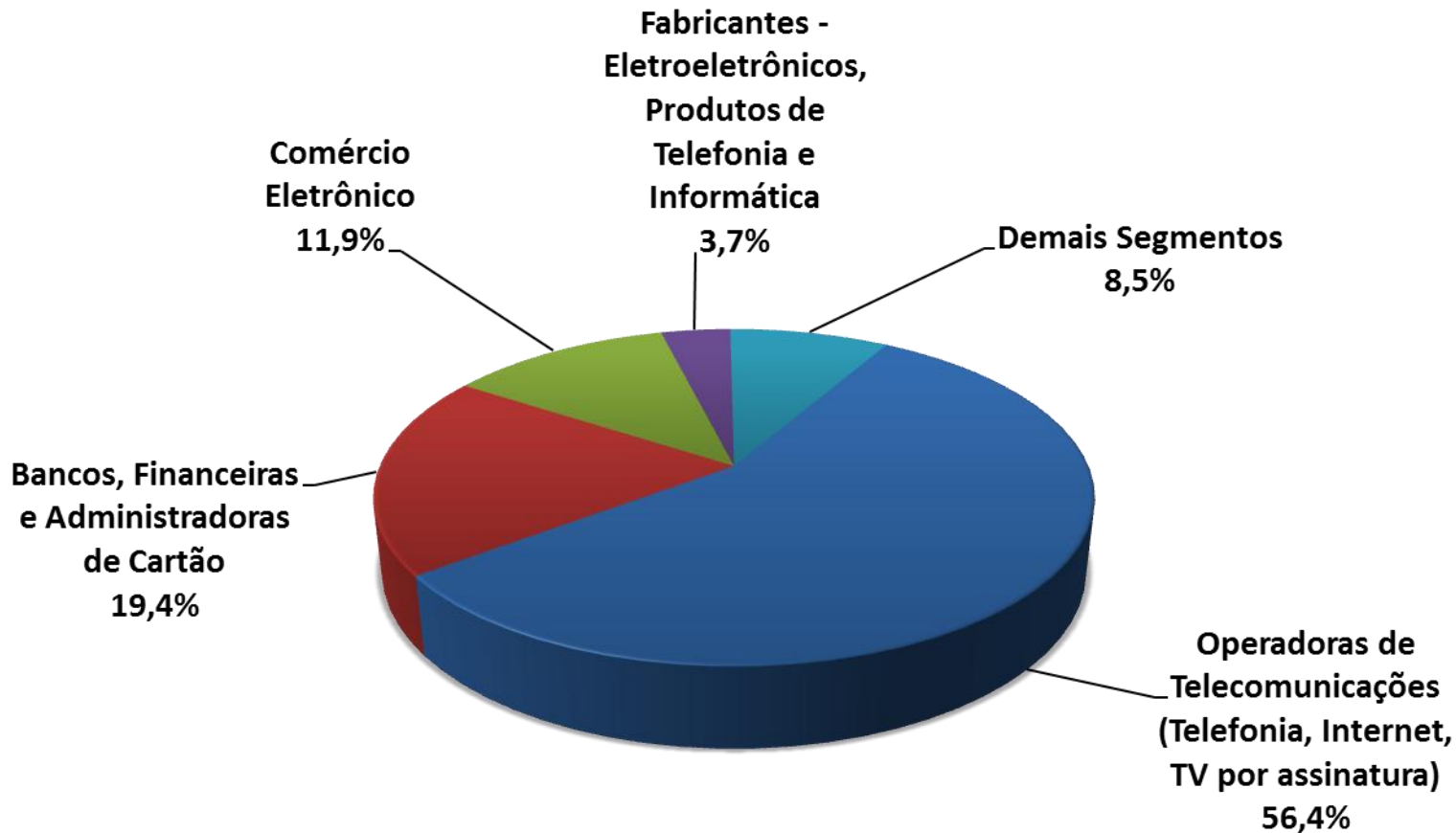
*Em Ago/15

Cenário atual



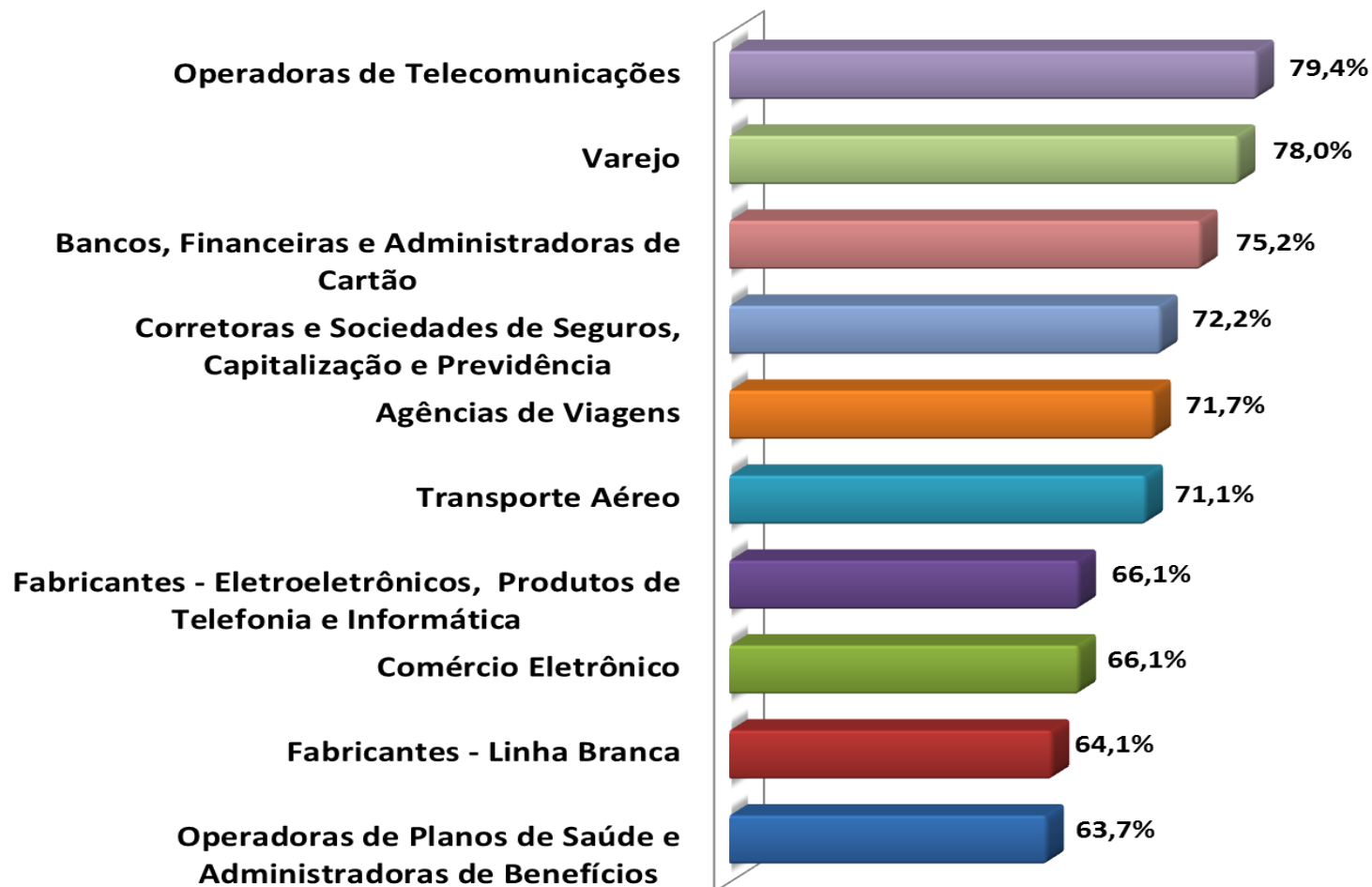
- **53%** dos atendimentos registrados nos Procons em 2014 dizem respeito a empresas que participam do Consumidor.gov.br
- Das **20** empresas mais demandadas nos Procons, **17** estão no Consumidor.gov.br (sendo que duas estão em tratativas).

Reclamações por Segmento



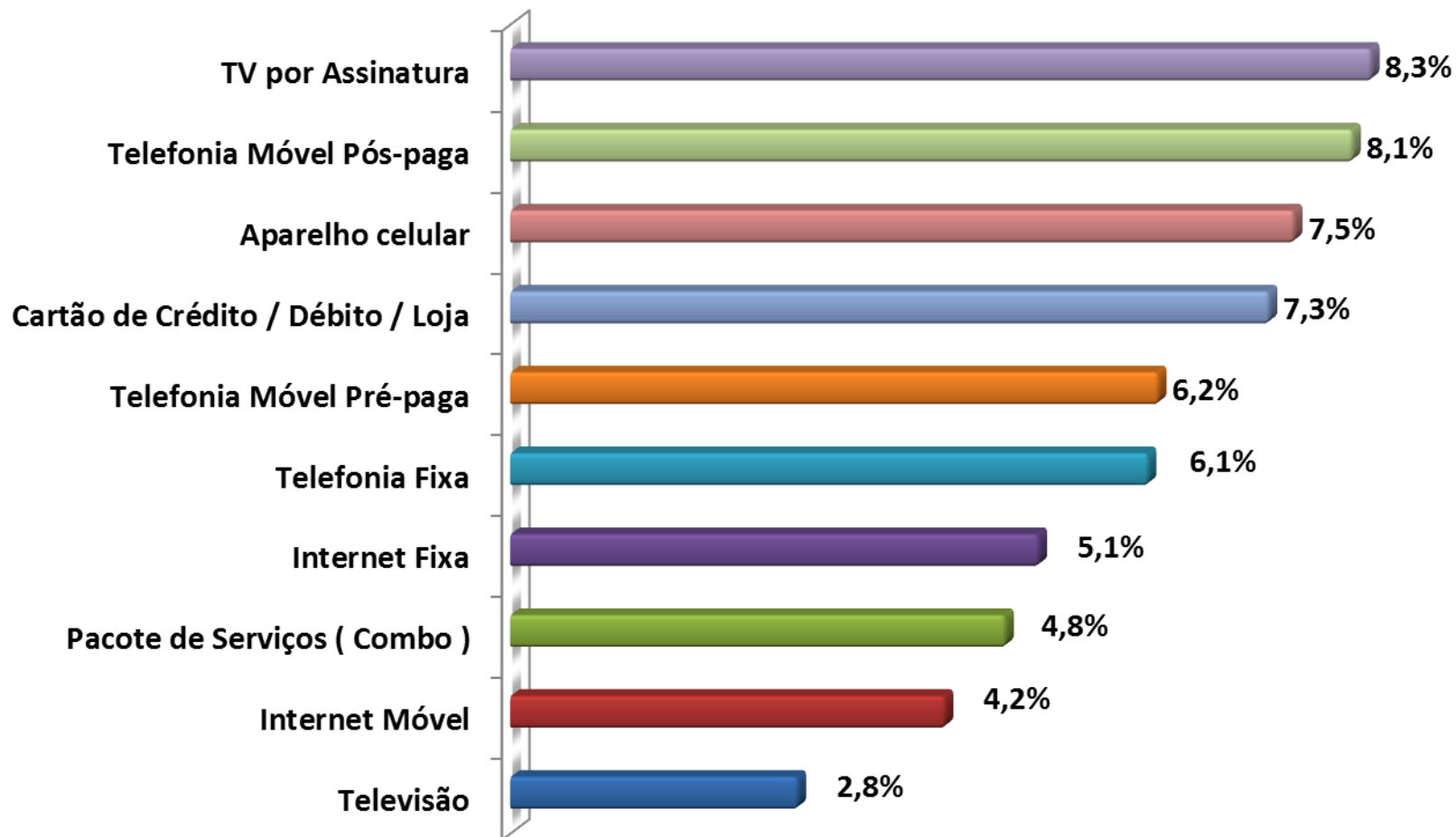
*Dados de Mai/14 a Ago/15

Índice de Solução



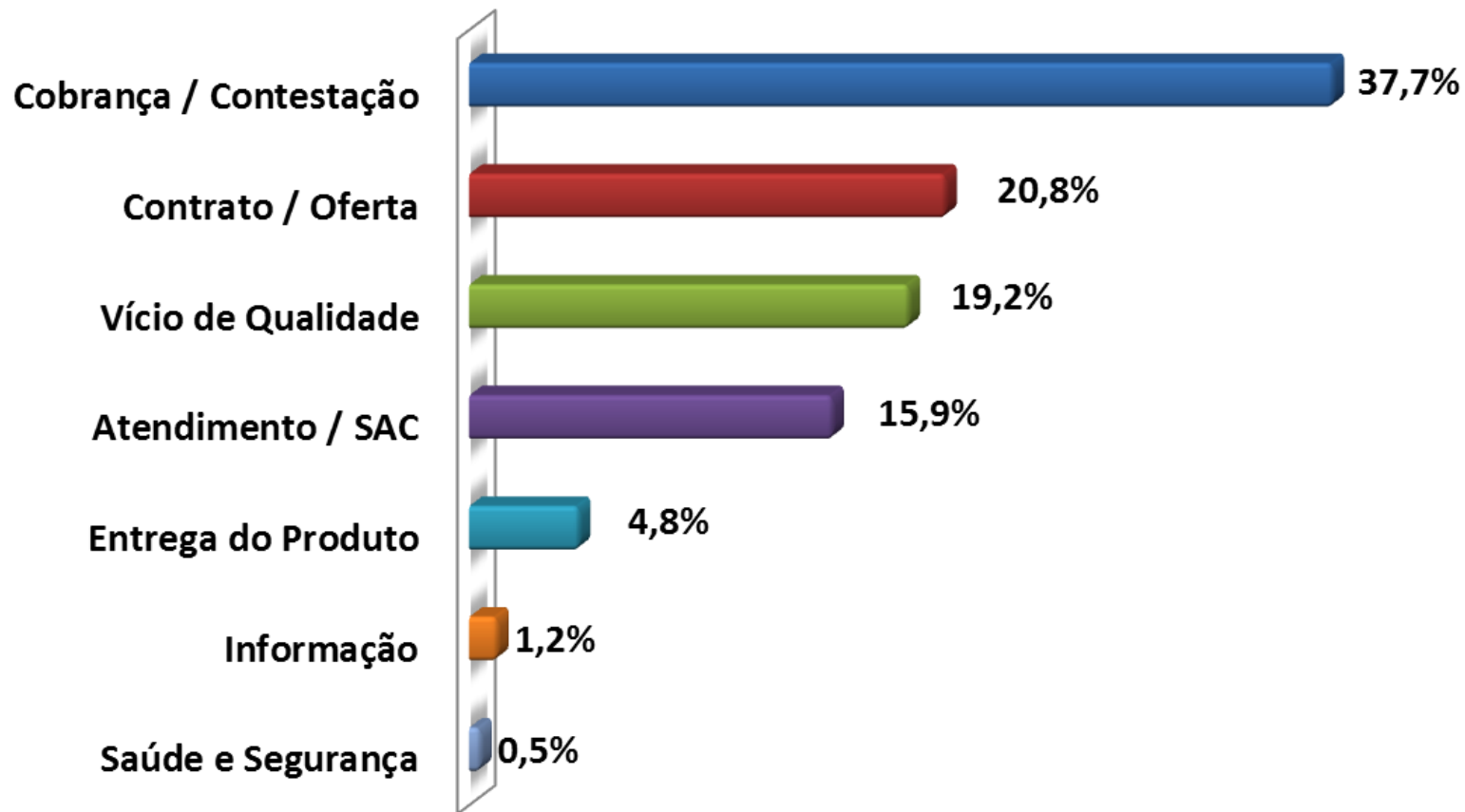
*Dos 10 segmentos mais reclamados. Dados de Jun/14 a Jul/15

Assuntos mais Reclamados



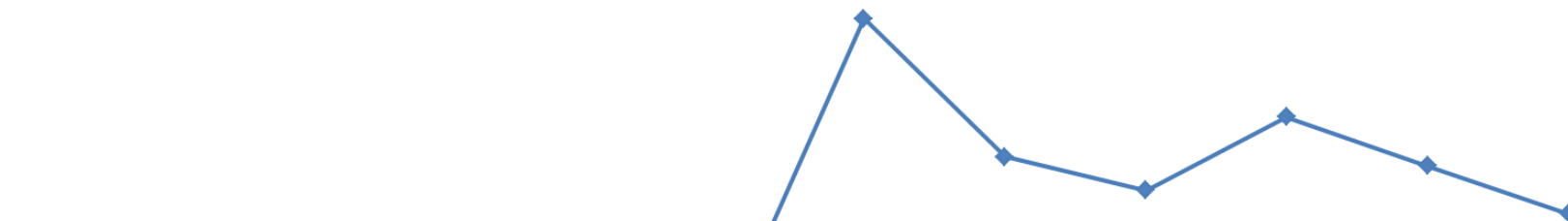
*Dados de Mai/14 a Ago/15

Principais Problemas



*Dados de Mai/14 a Ago/15

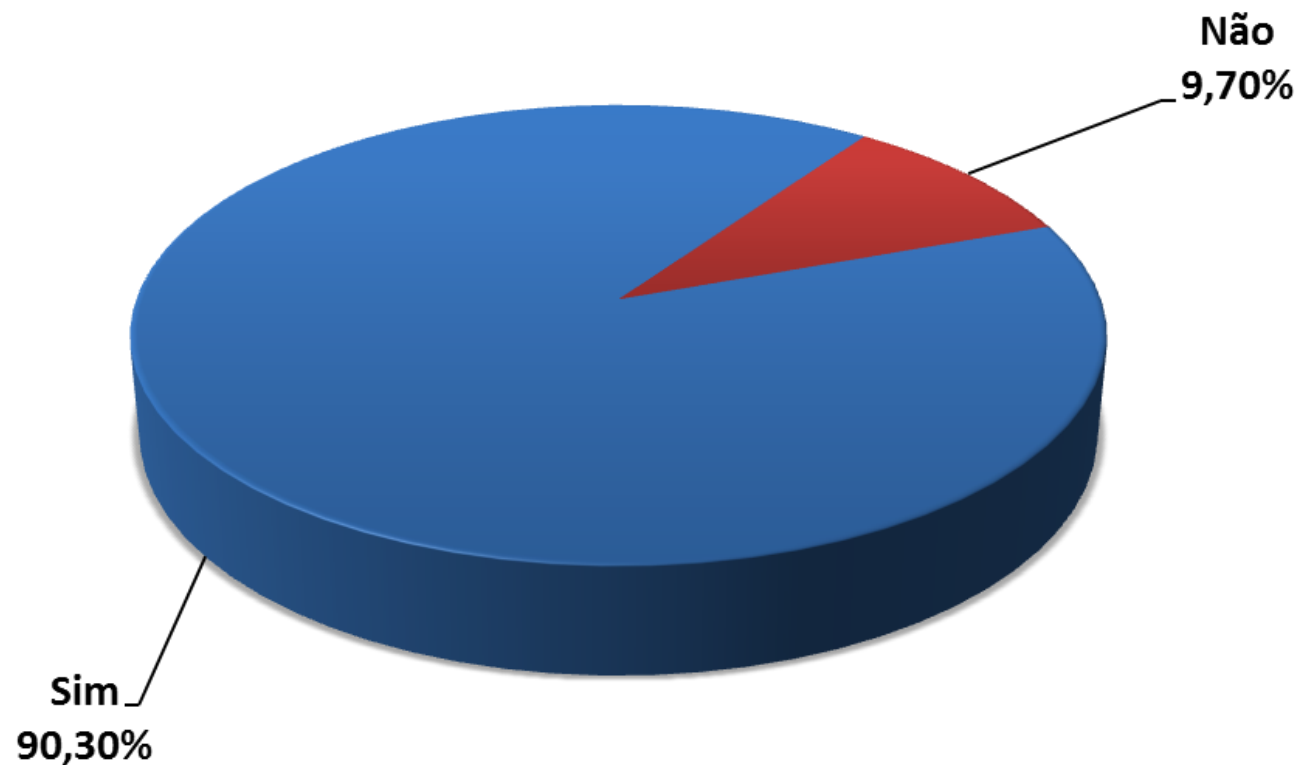
Evolução Mensal das Reclamações Consumidor.gov.br



Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto
5.517	5.901	6.545	8.116	8.619	9.546	19.349	15.057	14.018	16.309	14.790	13.299

*Dados de Set/14 a Ago/15

Procurou a empresa antes?



*Dados de Jun/14 a Jul/15

Transparência

INDICADORES



Consulta às informações - Consumidor.gov.br

- 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 Gerais

Gerais

Por Empresa

Infográficos

Relato do Consumidor

Publicações

Dados Abertos

Segmento :

Operadoras de Telecomunica ▼

Período:

30 dias ▼

 Nota Metodológica

Índice de Solução

Posição	Empresa	%
1º	Claro TV	85.8
2º	GVT	85.3
3º	Claro Celular	83.5
4º	Claro Fixo - Embratel	80.3
5º	Vivo - Telefônica	78.1
6º	SKY	72.9
7º	Tim	72.8
8º	Oi Celular	72.6
9º	Oi Fixo	69.6

Índice de Satisfação (1 a 5)

Posição	Empresa	Nota
1º	Claro TV	3.7
2º	Claro Celular	3.6
3º	Vivo - Telefônica	3.3
4º	Claro Fixo - Embratel	3.3
5º	GVT	3.2
6º	Tim	3.0
7º	SKY	2.9
8º	Oi Celular	2.9
9º	Oi Fixo	2.6

Prazo Médio de Resposta (0 a 10)

Posição	Empresa	Dias
1º	GVT	6.8
2º	Tim	7.3
3º	Claro TV	7.8
4º	Claro Celular	7.9
5º	Oi Celular	8.1
6º	Claro Fixo - Embratel	8.1
7º	Vivo - Telefônica	8.5
8º	Oi Fixo	8.5

Reclamações Respondidas

Posição	Empresa	%
1º	Oi Fixo	100.0
2º	SKY	100.0
3º	Claro Celular	100.0
4º	GVT	100.0
5º	Claro TV	100.0
6º	Tim	99.9
7º	Oi Celular	99.9
8º	Vivo - Telefônica	99.7

Indicadores Gerais

Gerais Por Empresa Infográficos Relato do Consumidor Publicações Dados Abertos

Segmento :

Operadoras de Telecomunica

- 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

Índice de Solução

	%
antim	100.0
	100.0
uto	100.0
e Vídeo	100.0
	100.0
at	100.0
io	100.0
Auto e	100.0
	100.0
	100.0

Índice de Satisfação (1 a 5)

Posição	Empresa	Nota
1º	Philips Áudio e Vídeo	5.0
2º	Polishop	5.0
3º	Banco Fiat	5.0
4º	BB Consórcios	5.0
5º	Icatu Seguros	5.0
6º	Itaú Seguros Auto e Residência	4.5
7º	Purificador de Água Brastemp	4.5
8º	Lojas Americanas	4.3
9º	Claro TV	4.2
10º	Claro Fixo - Embratel	4.2

Prazo Médio de Resposta (0 a 10)

Posição	Empresa	Dias
1º	Esmaltec	0.0
2º	Latina Eletrodomésticos	0.5
3º	Loias Lebes	0.5

Reclamações Respondidas

Posição	Empresa	%
1º	Oi Fixo	100.0
2º	Claro Celular	100.0
3º	SKY	100.0

Comparar empresas

Gerais

Por Empresa

Infográficos

Relato do Consumidor

Publicações

Dados Abertos

Pesquise a empresa:

Vivo - Telefônica

Ir Q

Pesquise a empresa:

Claro Celular

Ir Q

30 Dias

6 Meses

2015

Todas

Vivo - Telefônica

Total de Reclamações Finalizadas

2334

Índice de Solução

78,1%

0%

100%

Satisfação com o Atendimento

3,3

1

5

Reclamações Respondidas

99,7%

0%

100%

Prazo Médio de Respostas

8,5 dias

10 dias

0 dia

Claro Celular

Total de Reclamações Finalizadas

1109

Índice de Solução

83,5%

0%

100%

Satisfação com o Atendimento

3,6

1

5

Reclamações Respondidas

100%

0%

100%

Prazo Médio de Respostas

7,9 dias

10 dias

0 dia

Infográfico Dados Regionais

Indicadores

Gerais

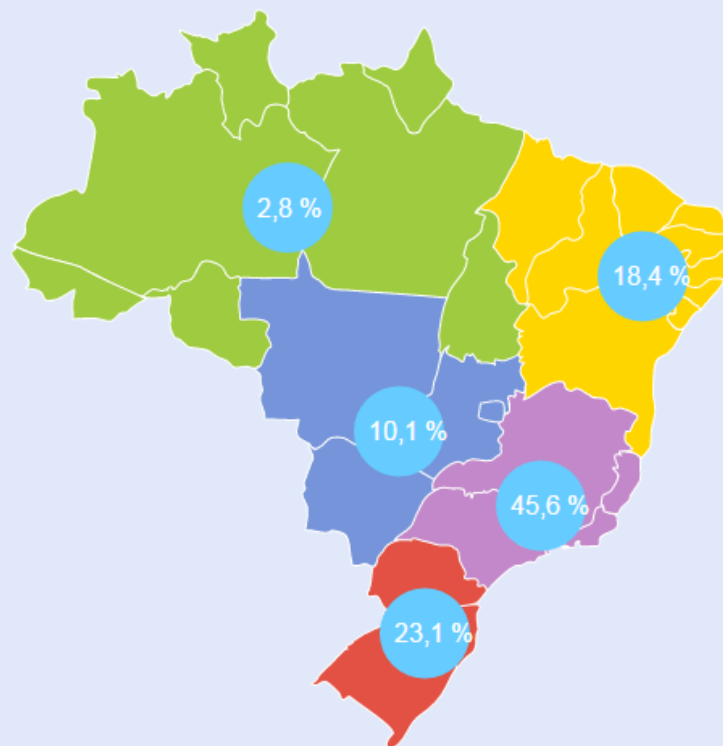
Por Empresa

Infográficos

Relato do Consumidor

Publicações

Dados Abertos



Total Reclamações Finalizadas

155684

Total de Usuários Cadastrados

143299

Total de Empresas Cadastradas

278

Infográfico Dados Regionais

Indicadores

Gerais

Por Empresa

Infográficos

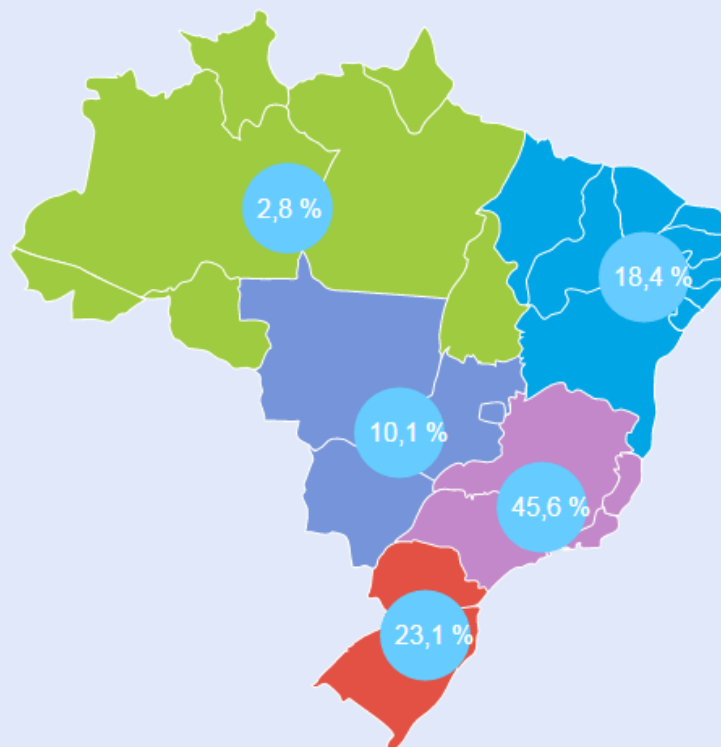
Relato do Consumidor

Publicações

Dados Abertos

Total Reclamações Finalizadas

155684



Nordeste

(Total Reclamações 28593)

- Rio Grande do Norte	854
- Alagoas	431
- Maranhão	2642
- Pernambuco	4170
- Paraíba	1123
- Sergipe	440
- Bahia	13007
- Ceará	5491
- Piauí	435

Total de Usuários Cadastrados

143299

Total de Empresas Cadastradas

278

Relato do Consumidor

Indicadores

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

🔍 Pesquisar

Claro Celular

Relato 📅 05/02/2015, Rio de Janeiro

Gostaria de comunicar que devo desconsiderar o boleto e houve qualquer problema para

Resposta (no mesmo dia)

Sra. Renata, em atenção à sua contato com a Sra. Renata foi 1052 e por e-mail - Fale Conosco

Avaliação

Nota 5

Atendimento em curto prazo

Tim

Relato 📅 04/02/2015, Curitiba

Pedi por diversas vezes o cancelamento dos boletos e não houve o efetivo que o plano ainda está ativo, m

Resposta (1 dia(s) depois)

Sua demanda foi concluída no dia 05/02/2015 após contato telefônico para informações sobre o tratamento, consulte arquivo anexo.

Consulta

Palavras Chave:

Palavras Chave

Segmento de Mercado:

Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias

Selecione

Administradoras de Consórcios

Agências de Viagens

Artigos Esportivos

Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores

Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão

Comércio Eletrônico

Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias

Corretoras e Sociedades de Seguros, Capitalização e Previdência

Editoras

Empresas de Pagamento Online

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

Área:

Selecione

Assunto:

Selecione

Problemas:

Selecione

Período:

Data Inicial

Data Final

Avaliação:

Selecione

Nota do Consumidor:

Selecione

🧹 Limpar






🔍 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](#)

Secretaria Nacional do
Consumidor

Ministério da
Justiça

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA

