MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA
& CIDADANIA

consumidor.gov.br

Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec

- O Sindec é um sistema informatizado que integra o atendimento realizado por Procons e foi construído em 2004 com o objetivo de gerenciar os dados de atendimentos nos órgãos, padronizar a nomenclatura de Defesa do Consumidor no país e subsidiar a construção de políticas públicas.

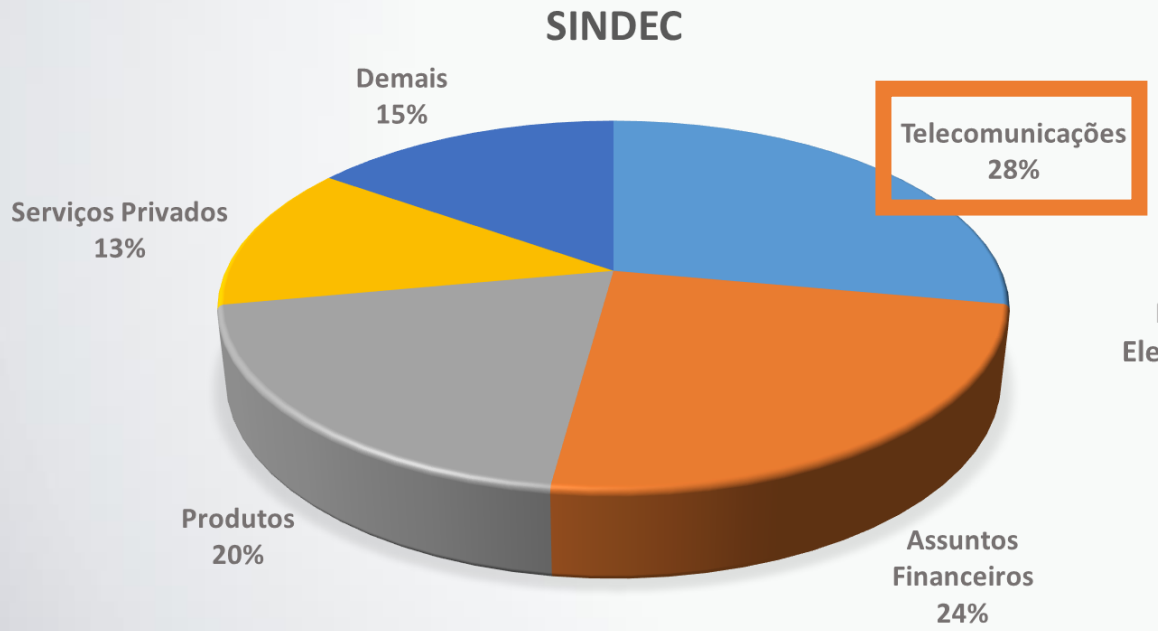
- 26 estados e o Distrito Federal
- 531 cidades
- Média mensal de 216 mil consumidores
- Em 2015, foram 2.648.521 atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec

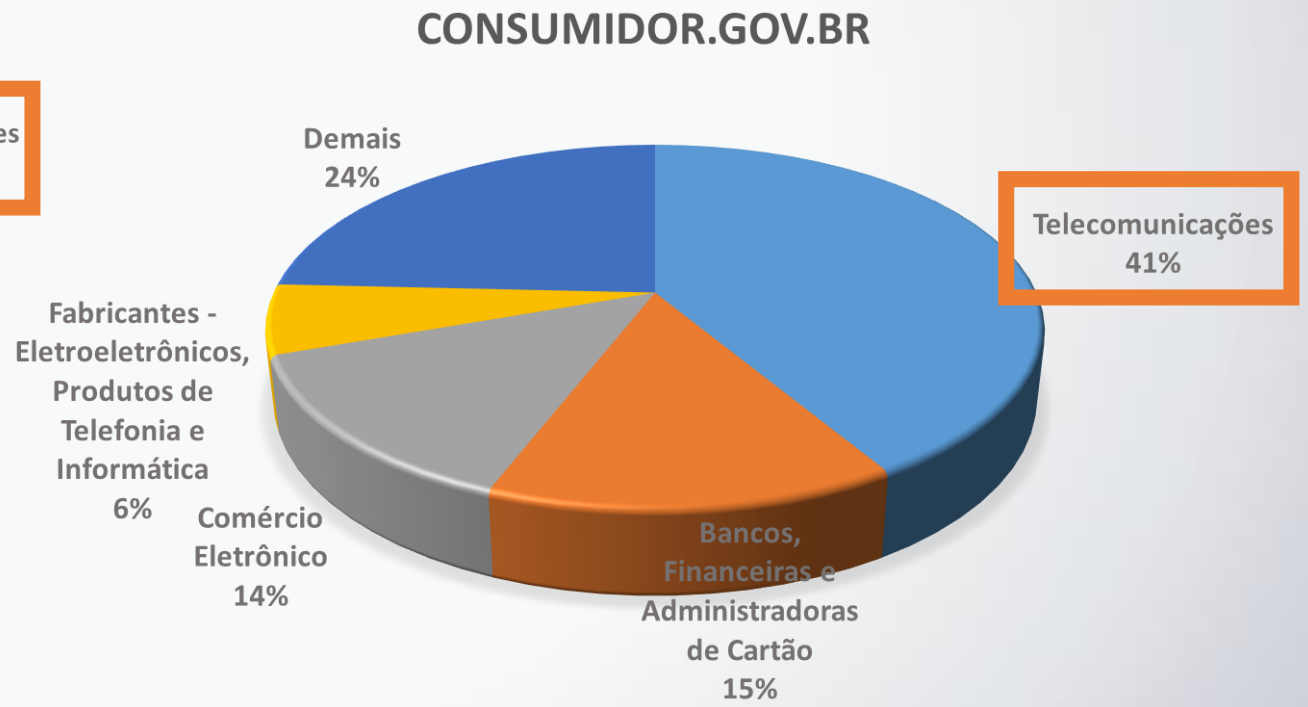
Consumidor.gov.br

- O Consumidor.gov.br é um serviço público para solução de conflitos de consumo pela internet, viabilizado por meio da internet, monitorada pelos órgãos de defesa do consumidor e pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça & Cidadania, e por toda da sociedade.

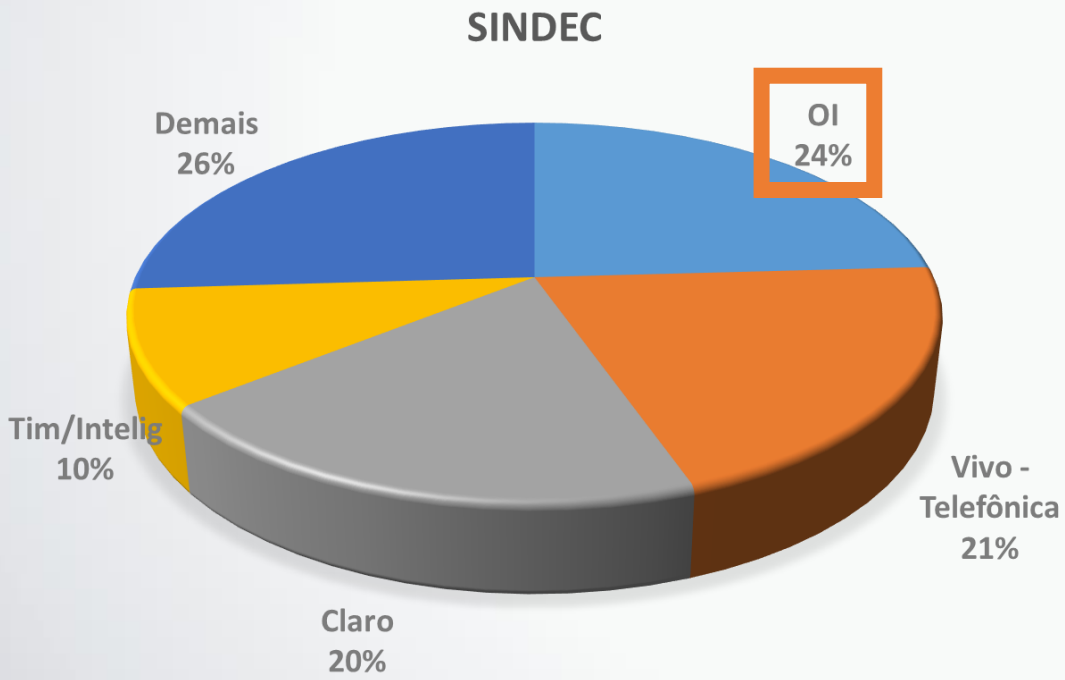
- A ferramenta, concebida com base em princípios de transparência e controle social, fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e execução de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor.

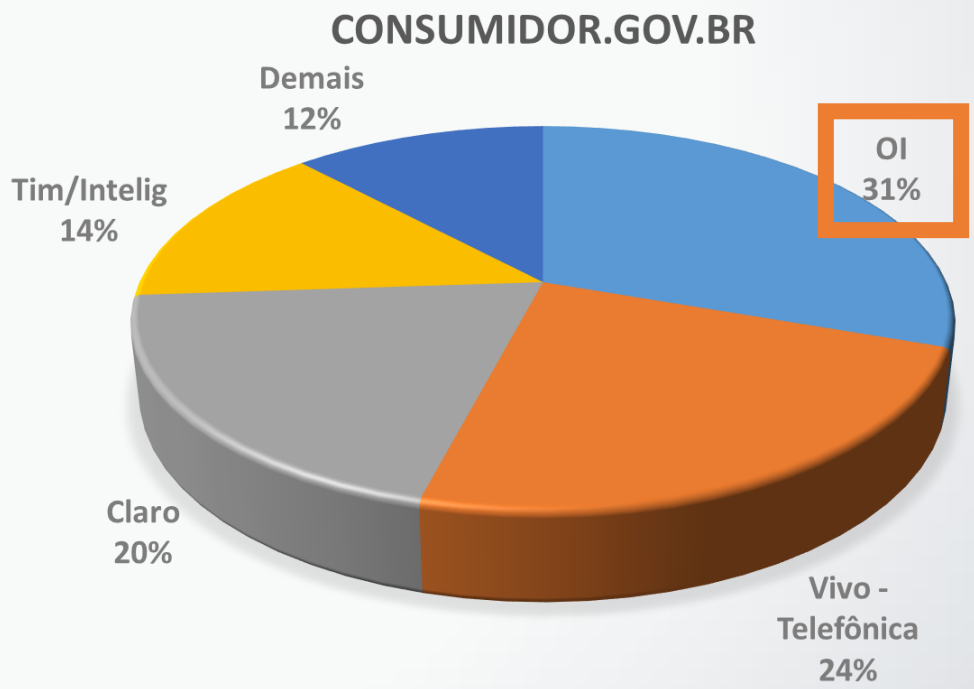
Participação de Telecomunicações



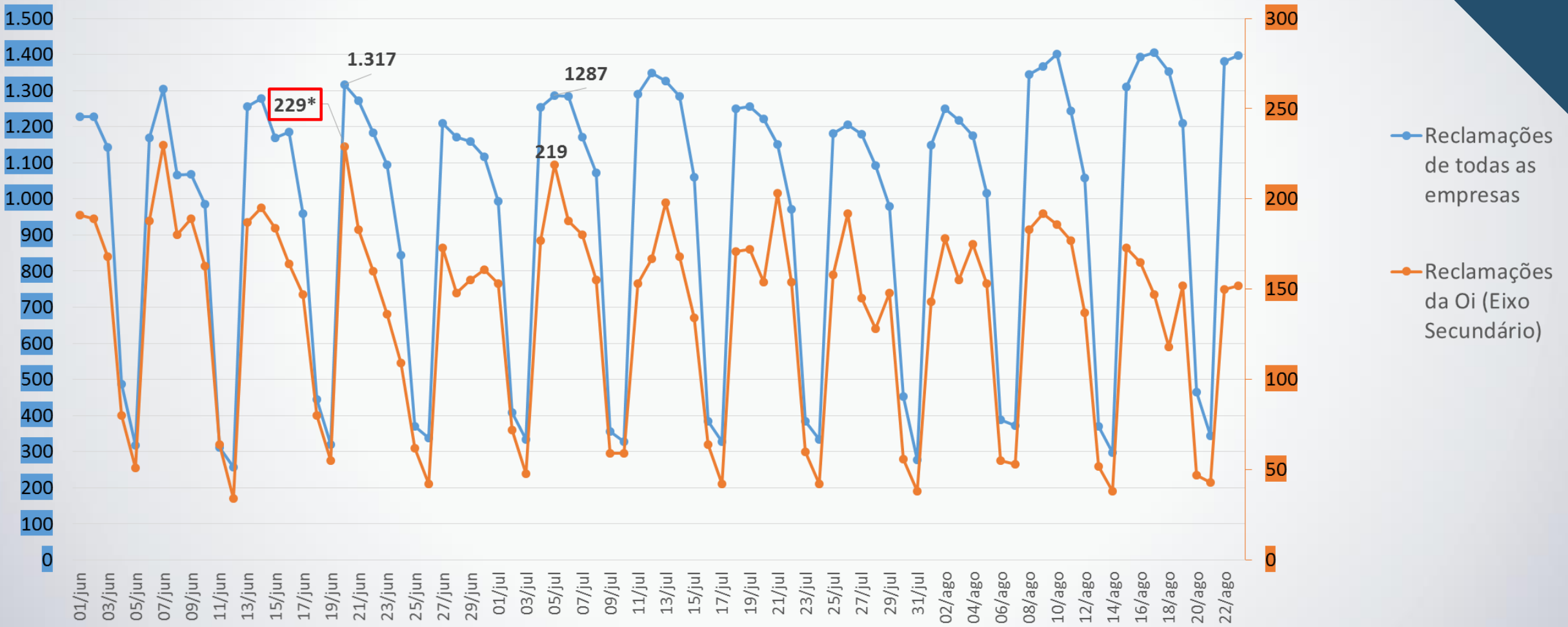


Participação da Oi



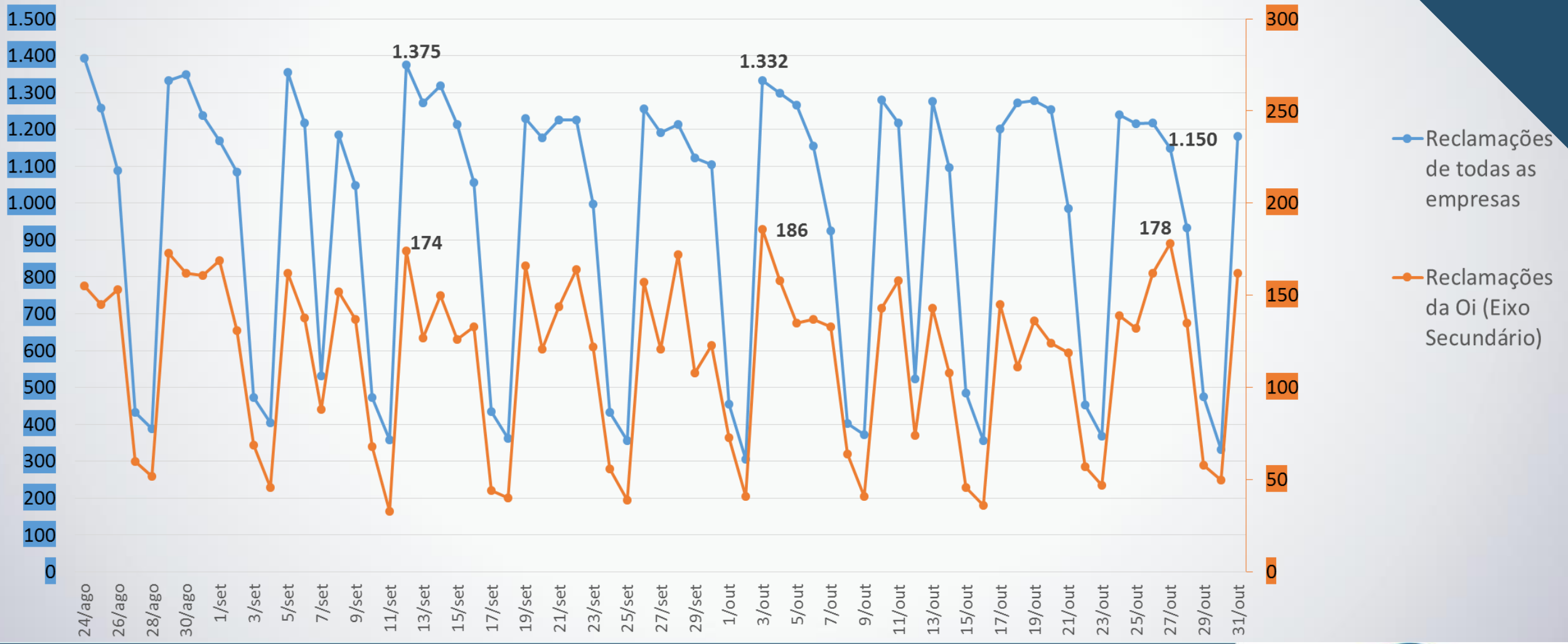


Evolução de Demandas Oi - Consumidor.gov.br



*Reclamações no dia do pedido de recuperação judicial: 20 de junho.

Evolução de Demandas Oi - Consumidor.gov.br



Dados Gerais – Consumidor.gov.br

- **137.598** reclamações finalizadas no total
- **18.366** reclamações finalizadas da Oi
- **80%** de Resolutividade Geral
- **84%** de Resolutividade da Oi

*Reclamações finalizadas de 01 de junho a 31 de outubro

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA & CIDADANIA

Gustavo Gonçalinho da Mota Gomes
Coordenador Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado Substituto
gustavo.mota@mj.gov.br