

CONHEÇA A
SECRETARIA
NACIONAL DO
CONSUMIDOR

Senacon



Senacon

Secretaria Nacional do Consumidor

A Senacon

A Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon é o órgão público de proteção e defesa do consumidor do Brasil.

É responsável pelo planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo.

Atua na integração e articulação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC); mantém cooperação técnica com outros órgãos públicos e agências federais e promove e coordena diálogos setoriais com representantes do mercado, representando os interesses dos consumidores brasileiros.

Emitir pareceres nos procedimentos de normatização dos direitos dos consumidores e atua na prevenção e repressão das práticas infrativas em âmbito nacional.

Política Nacional das Relações de Consumo

O Código de Defesa do Consumidor estabelece os princípios e objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, cabendo aos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor elaborar e implementar ações para alcançar os objetivos propostos.

No âmbito federal, as ações prioritárias estão previstas no Decreto no 7.963, de 15 de março de 2013, e devem atender a três eixos principais:

- **prevenção e solução de conflitos de consumo;**
- **regulação e fiscalização do mercado de consumo;**
- **fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.**

A Senacon tem o papel de proteger o consumidor nos serviços regulados

Mais da metade dos conflitos de consumo no Brasil é originada a partir de serviços regulados. Para lidar com essa realidade, a Senacon possui diálogo permanente com diversos órgãos e agências reguladoras, dentre eles:

O Banco Central do Brasil - BACEN ;
A Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA ;
A Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL ;
A Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC ;
A Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS ;
A Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL ;
A Superintendência de Seguros Privados - SUSEP , entre outros.

Dentre as várias ações que são trabalhadas em conjunto, destaca-se a Análise de Impacto Regulatório na Perspectiva do Consumidor (AIRCon), como uma das cooperações mais estratégicas, que estabelece modelos que avaliam os impactos dos regulamentos propostos ou da sua ausência nos interesses dos consumidores.

A partir da realização do AIRCon, é possível prevenir conflitos de consumo, melhorar a qualidade dos serviços regulados para os consumidores e ampliar a segurança jurídica aos envolvidos.

DPDC Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor, é o órgão que auxilia a Senacon na execução da Política Nacional das Relações de Consumo.

Para tanto, monitora o mercado de consumo e realiza diálogos setoriais com fornecedores; atua na cooperação técnica com órgãos e agências reguladoras; exerce a proteção do consumidor, por meio do acompanhamento, análise e manifestação acerca de propostas normativas com impacto para o consumidor;

promove ações voltadas à saúde e segurança do consumidor; presta orientação permanente aos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; atua na prevenção e repressão de práticas infrativas aos direitos dos consumidores, em questões que tenham repercussão nacional e interesse geral.

SNDC

Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor é a reunião de diversos órgãos e entidades que atuam na proteção e defesa do consumidor no Brasil. Estão divididos em quatro importantes grupos:

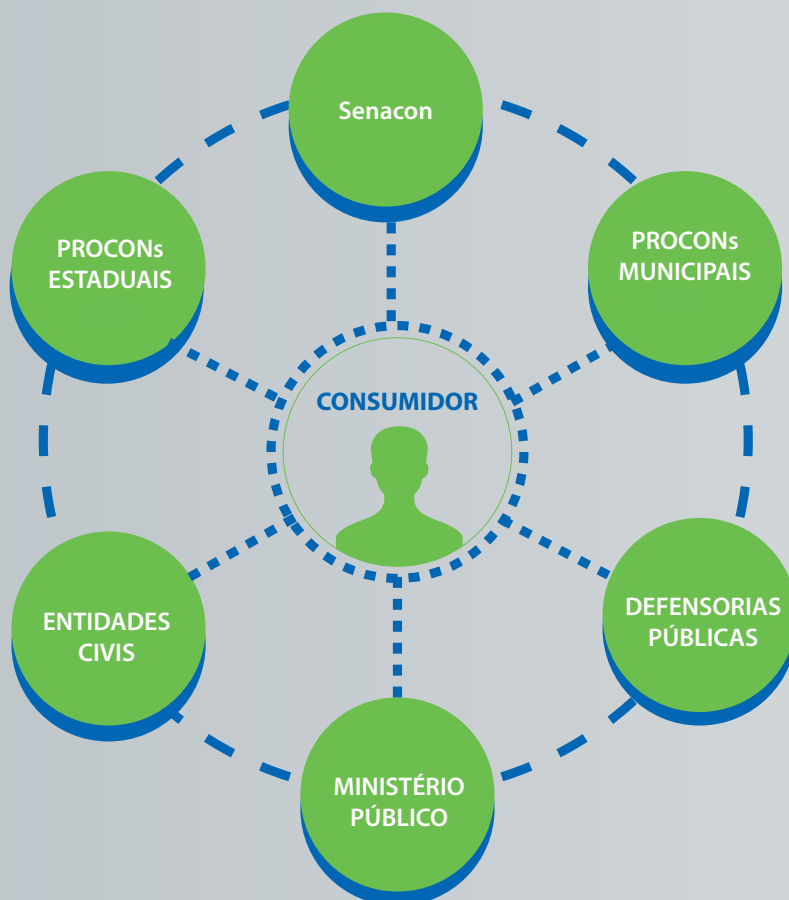
os PROCONS - São órgãos públicos que elaboram, coordenam e executam a política estadual ou municipal de proteção e defesa do consumidor. Integram e coordenam os sistemas estaduais ou municipais de defesa do consumidor; realizam o atendimento e a orientação ao consumidor; e fiscalizam as práticas infrativas aos direitos dos consumidores nos estados e municípios.

As Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor - Atuam na proteção e defesa dos seus associados e dos consumidores em geral, representando interesses amplos ou setoriais da sociedade civil perante o mercado e os órgãos públicos;

A Defensoria Pública - No âmbito de suas competências legais, atua no atendimento, orientação e assistência jurídica e judicial aos consumidores de baixa renda. Também atua no âmbito coletivo e na construção e implementação de políticas públicas;

O Ministério Público - No âmbito de suas competências constitucionais e legais, promove e atua na defesa dos interesses difusos e coletivos dos consumidores, e contribui para o aperfeiçoamento das políticas públicas.

Gráfico que retrata o SNDC



SINDEC

**Sistema Nacional de Informações de
Defesa do Consumidor**

O SINDEC integra os dados e informações dos atendimentos realizados pelos PROCONS. É com base nesses dados que são elaboradas as principais ações de monitoramento e intervenção no mercado de consumo no Brasil, especialmente aquelas voltadas à prevenção e solução de conflitos de consumo.

O SINDEC foi o primeiro sistema do Ministério da Justiça e Segurança Pública a disponibilizar dados em formato aberto, e foi premiado pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) como inovação na Administração Pública.

ENDC

Escola Nacional de Defesa do Consumidor

A Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC) promove e executa programas e ações de educação, pesquisa, capacitação, construção e disseminação do conhecimento na área de proteção e defesa do consumidor, com vistas ao fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e ao empoderamento do consumidor.

A Senacon entende que é fundamental instituir mecanismos permanentes de capacitação, atualização e especialização, de modo que órgãos e entidades de defesa do consumidor possam atuar com eficácia e competência, respondendo aos anseios da sociedade que está cada vez mais ávida por informação.

O Ensino Presencial

Desde sua criação, em 2007, a Escola realizou mais de 100 cursos de formação por todo o Brasil, promovendo a atualização e harmonização dos conhecimentos necessários ao atendimento e orientação ao consumidor. Além disso, propiciou, mediante a realização de oficinas temáticas, espaço de construção de políticas públicas, abordando, de forma aprofundada, temas relevantes aos integrantes do SNDC.

O Ensino a Distância - EAD

Em 2009, impulsionada pela necessidade de viabilizar o acesso dos técnicos do SNDC aos processos de aprendizagem, independentemente das limitações geográficas, a Escola Nacional implementou, a partir de parcerias, a modalidade de educação a distância, que possibilitou maior alcance e capilaridade, e democratizou o acesso aos conteúdos produzidos pela Senacon.

Um novo momento para a ENDC

Devido ao papel estratégico da Escola Nacional na formação e qualificação profissional continuada, principalmente dos membros do SNDC, a Senacon firmou cooperação histórica com a Fundação Universidade de Brasília (UnB) para o desenvolvimento de um grande projeto destinado, principalmente, à modernização da ENDC, com o intuito de avaliar os processos de trabalho, as tecnologias, os conteúdos e os sistemas pedagógicos. No âmbito desta cooperação, diversas ações voltadas à educação têm sido desenvolvidas, dentre elas:

- **A criação do Portal Defesa do Consumidor (www.defesadoconsumidor.gov.br)** – que nasceu como um espaço de disseminação de informação e conhecimento relacionado à temática da defesa do consumidor. Trata-se de uma plataforma digital que traz ferramentas permanentes de educação, informação, orientação, pesquisa e capacitação para a sociedade, para os membros do SNDC, para órgãos reguladores que trabalham com esta temática, bem como para outros profissionais da defesa do consumidor.
- **A implementação da plataforma Moodle no EAD/ENDC (ead.defesadoconsumidor.gov.br)** – ambiente virtual desenvolvido para gerenciamento e criação de cursos online, a partir do qual a Escola Nacional passou a oferecer, pela primeira vez, seus cursos em plataforma própria, inaugurando, no âmbito da capacitação, uma nova etapa na educação e na formação em defesa do consumidor no Brasil.
- **Aprimoramento da didática aplicada e criação de novos cursos** – o que tem permitido a ampliação do oferecimento de cursos que atendam às demandas dos membros do SNDC, dos outros parceiros públicos, de parceiros internacionais e do consumidor. Dentre os novos cursos oferecidos pelo EAD/ENDC, destacam-se: 1. Introdução à Defesa do Consumidor; 2. Planos de Saúde e Relações de Consumo; 3. Elaboração de Projetos e Execução de Convênios; 4. Oferta e Publicidade; e 5. Educação Financeira para Consumidores.

Reconhecimento que impulsiona

A ENDC integra o Sistema de Escolas de Governo da União (SEGU), composto por 21 Escolas de Governo da União, tendo a Escola Nacional da Administração Pública (ENAP) como coordenadora, bem como participa da Rede Nacional de Escolas de Governo, com cerca de 260 instituições públicas dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, presentes nas esferas federal, estadual e municipal. A Rede Nacional de Escolas de Governo tem como objetivo aumentar a eficiência das instituições que trabalham com formação e aperfeiçoamento profissional dos servidores públicos no governo.



Consumo seguro e saúde

Uma prioridade para o Brasil

NÃO EXPOR A VIDA DO CONSUMIDOR A RISCO E PROTEGER SUA SAÚDE E SEGURANÇA É UM COMPROMISSO

Uma das principais áreas de atuação da Secretaria Nacional do Consumidor é a proteção da saúde e segurança dos consumidores brasileiros. Destacamos aqui algumas das principais ações e políticas públicas nessa temática:

A nova norma para os recalls no país



O procedimento para realização de recall está na Portaria MJ n. 487, de 2012. Ela estabelece a obrigação de utilizar linguagem clara nas mensagens de alerta, elaborar planos de ação eficazes e colocar a imagem do produto nas comunicações a serem realizadas. Tudo isso para garantir que o fornecedor minimize o impacto do risco de produtos defeituosos que estão no mercado.

Portaria Santa Maria



A Portaria MJ n. 3.083/2013, elaborada em 2013, garante ao consumidor o direito à informação quanto à existência e validade de alvarás de funcionamento, de proteção contra incêndio, entre outros documentos relevantes à segurança do evento, nos materiais publicitários, ingressos e cartazes na entrada dos estabelecimentos de lazer, cultura e entretenimento.

Grupo de Estudos Permanentes de Acidente de Consumo



Composto por especialistas e autoridades de vários órgãos, o GEPAC atua na promoção e difusão do conhecimento para prevenção de acidentes de consumo e também na repressão à fabricação e comercialização de produtos inseguros.



Guia Prático do Fornecedor

Elaborado e publicado pela Senacon, em parceria com o GEPAC, o guia informa o passo a passo para a realização de recall no Brasil.

SIAC

Sistema de Informação de Acidentes de Consumo

Desenvolvido pela Senacon, com a cooperação do Ministério da Saúde, o sistema recebe informações dos profissionais de saúde sobre acidentes graves ou fatais ocorridos em razão de uso de produtos ou serviços defeituosos. Dessa forma, permite a ampliação da vigilância de mercado e a identificação das categorias de consumidores e regiões mais afetadas, possibilitando políticas públicas mais direcionadas.



SIAR

Sistema Interamericano de Alertas Rápidos

O Brasil é membro fundador da Rede Consumo Seguro e Saúde das Américas (RCSS), que permite a atuação integrada dos países americanos na prevenção de acidentes de consumo. O Brasil também participou ativamente do desenvolvimento do Sistema Interamericano de Alertas Rápidos (SIAR), que possibilita o intercâmbio de informações e compartilhamento de experiências por meio de uma plataforma tecnológica. A sua utilização contribui para detecção rápida de situação de riscos e permite ação internacional coordenada, além disso, o SIAR também é um banco de dados aberto, a qualquer cidadão das Américas, para consultas sobre os produtos perigosos detectados por esses países.

O **consumidor.gov.br** é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet.

A plataforma, baseada em princípios de transparência e participação social, fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores, ao mesmo tempo em que incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor.

COMO FUNCIONA



O consumidor registra sua reclamação e, logo em seguida, inicia-se a contagem do prazo para manifestação da empresa, que contará com prazo de 10 dias para postar sua resposta final. Após a resposta da empresa, é garantida, ao consumidor, a chance de avaliar a resposta como Resolvida ou Não resolvida, e ele ainda indica seu nível de satisfação com o atendimento recebido.

O CONSUMIDOR



O consumidor ganha um instrumento público para buscar a solução dos seus problemas de consumo, acessível por meio da internet, de forma rápida e desburocratizada. Além disso, possibilita acessar dados e informações sobre o comportamento das empresas no mercado de consumo, permitindo-lhe uma comparação e ampliando seu poder de escolha.

AS EMPRESAS



Às empresas é oferecido acesso, de forma direta e gratuita, a um sistema que viabiliza o recebimento e tratamento das reclamações de seus consumidores, que, eventualmente, não foram resolvidas por meio dos seus canais tradicionais de atendimento, evitando que se transformem em litígios administrativos e/ou judiciais. Além disso, a empresa ganha mais uma oportunidade de demonstrar seu empenho na resolução dos conflitos de consumo, por meio dos rankings divulgados nesta plataforma.

TODOS SAEM GANHANDO

Serviço público gratuito para solução de conflitos de consumo
Acesso simples e fácil por meio da internet
Indicadores apresentam o desempenho das empresas
Respostas em até 10 dias
Infográficos públicos
Empoderamento: a palavra final é do consumidor



A TRANSPARÊNCIA DA INFORMAÇÃO É UMA OUTRA GRANDE CONQUISTA DO CONSUMIDOR.GOV.BR

Dados abertos



As reclamações alimentam uma base pública de dados, que permite monitorar em tempo real os índices de solução, notas de satisfação com o atendimento, prazos médios de resposta e percentuais de resposta.

Acesso público a todas as reclamações registradas



O módulo de indicadores permite, a qualquer interessado, pesquisar o conteúdo das reclamações dos consumidores, as respostas das empresas e os comentários finais dos consumidores, sendo possível, inclusive, pesquisar a informação por meio do uso de filtros, como: palavras-chave, segmento de mercado, dados geográficos, fornecedor, área, assunto, problema, período, nota de satisfação e classificação (resolvida/não resolvida/não avaliada).

CONSUMIDOR.GOV.BR EM NÚMEROS

Mais de 750 MIL atendimentos finalizados
Mais de 394 EMPRESAS participantes
Índice médio de SOLUÇÃO DE 80%
Tempo médio de RESPOSTA DE 7 DIAS

DISPONÍVEL EM



O consumidor.com.br está disponível na versão móvel tanto para o Android quanto para o IOS.

Entre os participantes, estão empresas de segmentos historicamente muito reclamados, como telecomunicações, bancos, aviação civil, comércio eletrônico, varejo e indústria. Atualmente, quase 60% dos atendimentos realizados nos Procons dizem respeito a empresas que já participam da plataforma.



Com objetivo de ampliar atuação focada na solução e prevenção de conflitos judicializados, a Senacon firmou cooperação com os Tribunais de Justiça do Rio Grande do Sul, São Paulo, Santa Catarina, Distrito Federal, Rio Grande do Norte, Paraná, Bahia, Pernambuco, Ceará, Rio de Janeiro, Rondônia, Acre, Pará, Amazonas e Maranhão. O objetivo da cooperação é promover os métodos autocompositivos de solução de conflitos pelo incentivo ao uso da plataforma **consumidor.gov.br**

[É seu. É fácil. Participe]



O CONSUMIDOR
SE MANIFESTA



A EMPRESA
RESPONDE

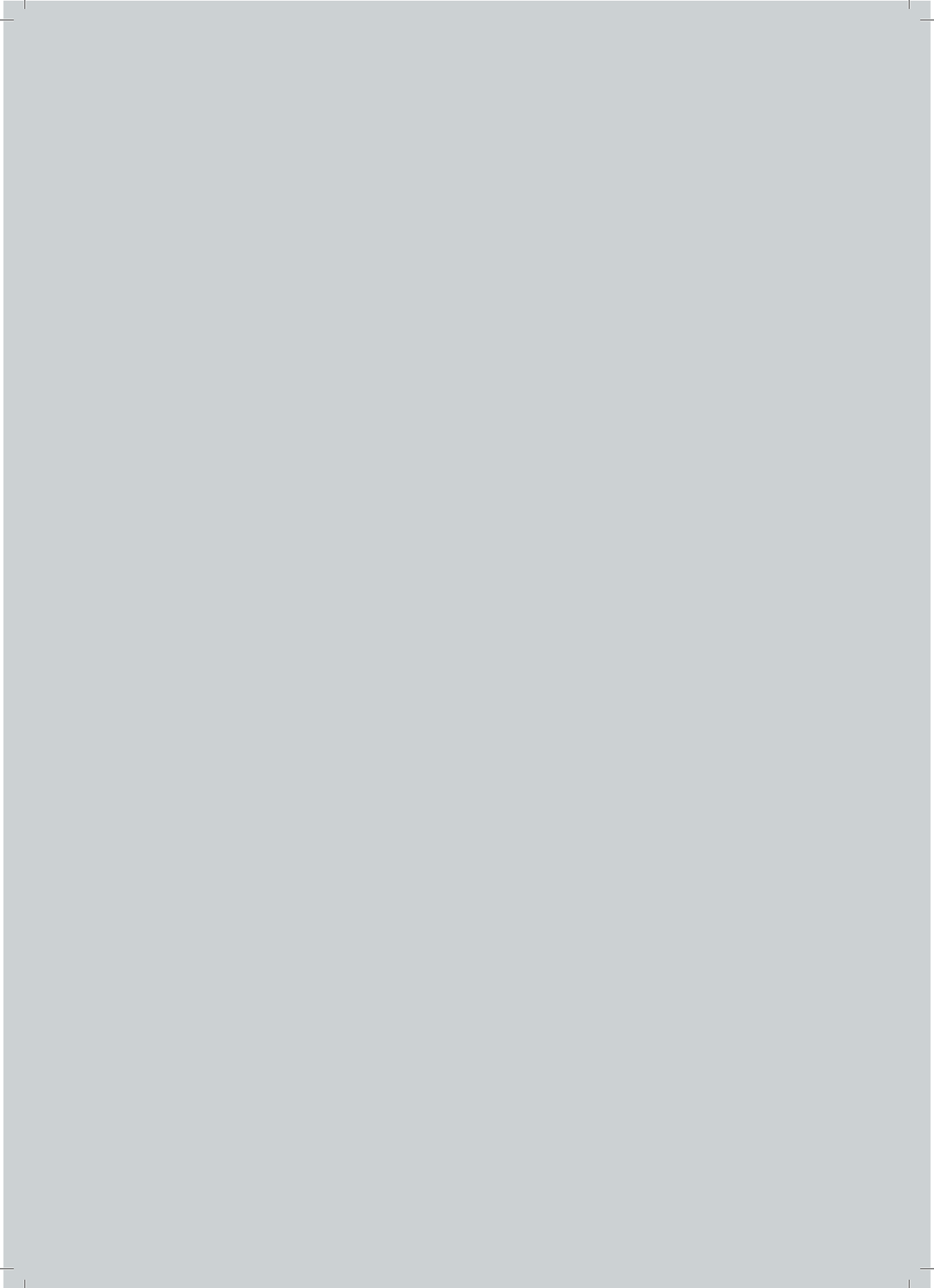


O CONSUMIDOR
AVALIA



TODOS
MONITORAM





Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon



www.justica.gov.br
www.consumidor.gov.br
www.defesadoconsumidor.gov.br



facebook.com/justicagovbr



Esplanada dos Ministérios Bloco T, Sala 538
Ministério da Justiça e Segurança Pública - Brasília-DF
CEP: 70064-900

Secretaria Nacional
do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

