

A eficiência nos canais alternativos para solução de conflitos, caminho para a desjudicialização.



COM A PRESENÇA DO ESTADO

2015

PROCON – SINDEC

2.648.521 atendimentos – Nacional (427)

883.347 atendimentos - São Paulo (89)

Índice de Solução Total - > 90%

CEJUSC

500 unidades – Nacional

Pré processual - 82.140 conciliações (67% de acordos) SP

Processual 55.714 (49% de acordos) SP



É seu. É fácil.
Participe!

consumidor.gov.br





É seu. É fácil.
Participe!

consumidor.gov.br



Você
se manifesta



A empresa
responde
em até 10 dias



Você avalia



Todos
monitoram

Ferramenta para solução alternativa
de conflitos de consumo pela
internet.



É seu. É fácil.
Participe!

consumidor.gov.br



INTERNALIZAÇÃO

- **DIVULGAÇÃO AOS CONSUMIDORES**
- **DIVULGAÇÃO AOS FORNECEDORES**

- **OFERECER ACESSO AOS CONSUMIDORES**
- **OFERECER ADESÃO AOS FORNECEDORES**

- **MÍDIAS LOCAIS E REGIONAIS**
- **DOCUMENTOS, PANFLETOS, PALESTRAS, RELEASES, REDES SOCIAIS, ETC**



É seu. É fácil.
Participe!

consumidor.gov.br





Transparência,
Empoderamento e
Competitividade



É seu. É fácil.
Participe!

consumidor.gov.br



**PRO
CON**
Sorocaba

COMO FUNCIONA

O **consumidor** se manifesta;

A **empresa** responde;

O **consumidor** avalia;

Todos monitoram



É público, gratuito e transparente



É seu. É fácil.
Participe!

consumidor.gov.br



**PRO
CON**
Sorocaba

CONSUMIDOR

Protagoniza a solução

Avalia o atendimento

Participa da elaboração das
políticas de defesa do consumidor



É seu. É fácil.
Participe!

consumidor.gov.br


Prefeitura de
SOROCABA

**PRO
CON**
Sorocaba

FORNECEDOR

Conta com diagnóstico
preciso e transparente

Oportunidade de melhorar o relacionamento cliente

Oportunidade detectar ofensores

Instituir novas práticas institucionais



É seu. É fácil.
Participe!

consumidor.gov.br



**PRO
CON**
Sorocaba

ESTADO

Amplia e sofisticada os mecanismos de análise e prevenção de conflitos de consumo



É seu. É fácil.
Participe!

consumidor.gov.br



**PRO
CON**
Sorocaba

RESULTADOS

320 empresas cadastradas

315.587 reclamações finalizadas

78,9% índice médio de solução

6,5 dias prazo médio de resposta



É seu. É fácil.
Participe!

consumidor.gov.br



Prefeitura de
SOROCABA

**PRO
CON**
Sorocaba

PARCERIAS

Procons

Ministérios Públicos

Defensorias Públicas

Tribunais de Justiça



É seu. É fácil.
Participe!

consumidor.gov.br



OBJETIVOS PRINCIPAIS

- MAIOR TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL
- COMPETITIVIDADE PELA QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR
- FOCO NA SOLUÇÃO DOS CONFLITOS PROPORCIONANDO A REDUÇÃO DOS CUSTOS ECONÔMICOS E SOCIAIS
- DESENVOLVIMENTO E AMADURECIMENTO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

DESJUDICIALIZAÇÃO



É seu. É fácil.
Participe!

consumidor.gov.br





- Inclusão de milhões de consumidores
- Nova sociedade de consumo
- Demandas de massa pedem mecanismos de solução em massa

**ATINGIR O
OBJETIVO**



É seu. É fácil.
Participe!

consumidor.gov.br



**PRO
CON**
Sorocaba

OBRIGADO!

Júnior

15 3333.2585

15 99702.0124

procon@sorocaba.sp.gov.br

