



CONSUMIDOR.GOV



✦ O que é o Consumidor.Gov?

O Consumidor.gov é um serviço público para solução de conflitos de consumo por meio da internet, que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas.

Foi desenvolvido pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon, do Ministério da Justiça, e é monitorado em conjunto com os Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Agências Reguladoras, entre outros órgãos públicos.



✦ **Quais objetivos do Consumidor.Gov?**


- **Ampliar o atendimento aos consumidores**
- **Incentivar a competitividade pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do relacionamento entre consumidores e empresas**
- **Aprimorar as políticas de prevenção de condutas que violem os direitos do consumidor**
- **Fortalecer a promoção da transparência nas relações de consumo**



Quem é o consumidor que nos aciona?

O consumidor 5.0 é aquele que usa das tecnologias não só para pesquisar sobre soluções e produtos que deseja, como também para realizar as compras de modo virtual. A maioria desse grupo são nativos digitais.

Antes de tomar a decisão de comprar um produto ou contratar um serviço, o consumidor 5.0 busca saber a opinião de amigos, familiares e até mesmo pessoas que ele não conhece sobre o produto. Além desses detalhes, ele gosta de entender como é a experiência de interação com a empresa e o atendimento recebido.



✦ Quem é o consumidor que nos aciona?

- **É um consumidor altamente informado, conectado e consciente, que espera que as empresas atendam às suas expectativas de forma personalizada e relevante;**
- **Eles são mais exigentes em relação à qualidade dos produtos e do atendimento;**
- **Tem conhecimento sobre os seus direitos e estão prontos para argumentar quando necessário;**
- **Esperam soluções rápidas e eficientes.**



✦ **O que o consumidor espera?**

- **Comunicação Clara;**
- **Transparência;**
- **Atendimento cordial;**
- **Acompanhamento;**
- **Resolução Rápida;**
- **Solução Eficaz;**
- **Compensação Justa.**



✦ **Obrigações da empresa**

- **Acompanhar diariamente as reclamações na plataforma;**
- **Postar a resposta conclusiva em até 10 (dez) dias;**
- **Cumprir todas as propostas apresentadas ao consumidor;**
- **Não utilizar informações pessoais do consumidor nos campos públicos;**
- **Cumprir todas as regras previstas no Termo de Adesão.**



✦ Acessando a plataforma



gov.br

Uma **conta gov.br** garante a identificação de cada cidadão que acessa os serviços digitais do governo

Identifique-se no gov.br com:

-  Número do CPF

Digite seu CPF para **criar** ou **acessar** sua conta gov.br

CPF

Continuar

Outras opções de identificação:

-  Login com seu banco SUA CONTA SERÁ PRATA
-  Login com QR code
-  Seu certificado digital
-  Seu certificado digital em nuvem

✦ Login

1. **Acesse o site: consumidor.gov.br e clique em “Entrar com gov.br”**
2. **Digite seu CPF e clique em “Continuar”**
3. **Digite sua senha e após clique em “Entrar”.**

Identifique-se no gov.br com:

 Número do CPF

Digite seu CPF para **criar** ou **acessar** sua conta gov.br

CPF

Continuar

Digite sua senha

CPF

Senha

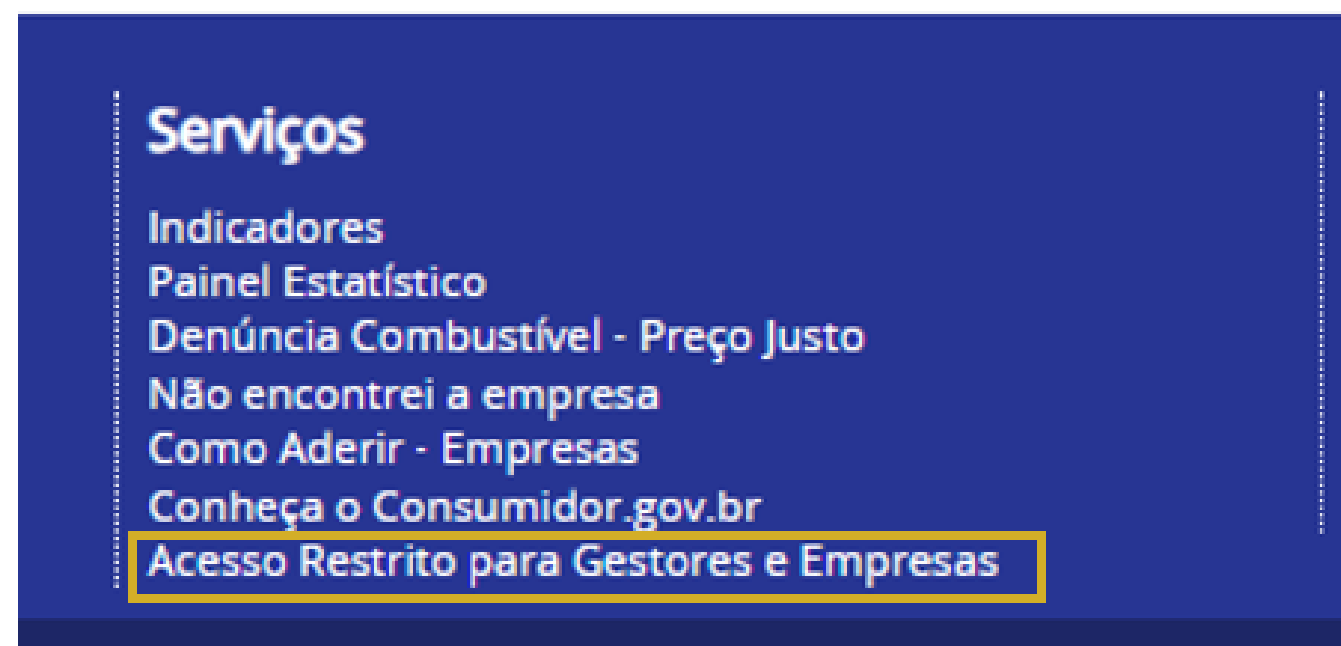
[Esqueci minha senha](#)

Cancelar

Entrar

✦ Login

4. No rodapé do site clique em “Acesso restrito para gestores e empresas”
5. Pressione em “Entrar com gov.br”
6. Realize novamente o login com seu CPF e senha.



✦ Acessando as reclamações

Para ter acesso as reclamações, na tela inicial em “Qual fornecedor deseja gerenciar?” selecione a marca desejada (Britânia ou Philco).



The screenshot shows the homepage of **consumidor.gov.br**. The header includes the site logo, navigation links (Ir para o conteúdo, Ir para o menu, Ir para o login, Ir para o rodapé), and user options (ACESSIBILIDADE, ALTO CONTRASTE, Olá, MINHA ÁREA, SAIR). A main navigation bar contains links for Início, Sobre o Serviço, Empresas Participantes, Indicadores, Fale Conosco, and Integração. The main content area features a dropdown menu titled "Qual fornecedor deseja gerenciar?" with options "Selecione", "Britânia", and "Philco". Below the dropdown, a large blue box contains the instruction: **Escolha um credenciado no combo acima.**

✦ Acessando as reclamações

Após selecionar o fornecedor desejado, clique em “Pesquisar” para filtrar as reclamações. Irá aparecer a tela “Consulta de reclamações”

Menu ☰

Qual fornecedor deseja gerenciar?
Britânia

Atenção!
Para buscar Reclamações, utilize o botão 'Pesquisar'.

Britânia

Mostrar 100 registros

Q Pesquisar + Mais Detalhes Imprimir Exportar

| Protocolo | Consumidor | Data de Abertura | Prazo para Manifestação | Situação |
|-----------|------------|------------------|-------------------------|----------|
| | | | | |

Primeiro Anterior Seguinte Último

Q Pesquisar + Mais Detalhes Imprimir Exportar

Consulta de Reclamações

Texto Referência: Texto Referência

Como Comprou/Contratou: Selecione

Área: Selecione

Assunto: Selecione

Problema: Selecione

Gestor: Selecione

Região: Selecione

UF: Selecione

Cidade: Selecione

Nome: Nome do Reclamante

CPF: CPF

Protocolo: Digite o número do protocolo

Data de Abertura: 18/09/2023 00:00:00

Até: 18/10/2023 23:59:59

Avaliação: Selecione

Nota do Consumidor: Selecione

Situação: Selecione

Tipo Andamento: Selecione

Prazo para Manifestação: Data Inicial Até: Data Final

Limpar Q Pesquisar

✦ Acessando as reclamações

Na tela de “Consulta de reclamações” será possível filtrar as reclamações por: Data, nota do Consumidor, status e por dados do consumidor.

Texto Referência:

Data de Abertura:

Até:

Avaliação:

Nota do Consumidor:

Situação:

- Selecione
- Aberta
- Cancelada
- Em análise pelo fornecedor
- Em análise pelo gestor
- Encerrada
- Finalizada avaliada
- Finalizada não avaliada
- Não respondida
- Respondida

Nome:

CPF:

Protocolo:

✦ Acessando as reclamações

Após filtrar, selecionado o status "Aberta" irá aparecer todas as reclamações pendentes, que ainda não estão em tratativa. Para visualiza-las basta clicar no protocolo do atendimento.

Após clicar o status da reclamação irá mudar automaticamente para "Em análise pelo fornecedor"

Britânia

Mostrar 100 registros

Q Pesquisar + Mais Detalhes Imprimir Exportar

| Protocolo | Consumidor | Data de Abertura | Prazo para Manifestação | Situação |
|---------------------|------------|------------------|-------------------------|----------|
| 2023.10/00008305602 | | 18/10/2023 | 28/10/2023 | Aberta |

✦ Acessando as reclamações

Ao abrir a reclamação, será possível visualizar os dados do consumidor, protocolo, gestor responsável, status, prazo de resposta da reclamação e entre outras informações.

MAIRLON Imprimir

CPF:
CEP:
Endereço:
Telefone:
Celular:
E-Mail:

PROTOCOLO: 2023.10/00008305602
GESTOR: Procon Mato Grosso
COMO COMPROU/CONTRATOU: Internet
ASSUNTO: Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)

Data de Abertura: 18/10/2023
ÁREA: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos
PROBLEMA: Dificuldade de contato / demora no atendimento

SITUAÇÃO: EM ANÁLISE PELO FORNECEDOR **Prazo para resposta do fornecedor:** 28/10/2023

✦ Acessando as reclamações

Na reclamação irá conter a descrição da reclamação e o pedido do consumidor à empresa.

Descrição da Reclamação

Bom dia! Realizei a compra de uma escova secadora da marca Philco no site oficial da marca no site da Shopee na promoção do dia 10/10. Realizei o pagamento ontem e hoje eles cancelaram meu pedido alegando não haver estoque disponível, uma grande MENTIRA, pois o produto continua disponível para venda, depois alegaram um erro sistêmico, mas eu não tenho culpa se eles tiveram algum erro eles tem que honrar com seus compromissos. Me senti lesada, feita de trouxa, esperava muito por essa escova secadora, usei um cupom que eu tinha de 20 reais de desconto e deixei de comprar outros produtos pra comprar a escova. Agora não tenho mais o cupom e nem vou receber a escova. Acho isso um absurdo, fui prejudicada. aguardo uma solução, pois acho um absurdo a empresa fazer isso com seus clientes.

Pedido à Empresa

Eu quero que a empresa cumpra com o dever dela, que é entregar o meu pedido. Quero receber a Escova secadora.

✦ Acessando as reclamações

No fim da página irá possuir o histórico da reclamação, desde a data de abertura até a finalização.

| Informações Adicionais | | | |
|--------------------------------------|--|--|--|
| Nome | Descrição | | |
| Nota Fiscal | 011353090 | | |
| Data da Compra/Utilização do Serviço | 01/07/2023 | | |
| Marca/Modelo/Fabricante | Umidificador de arBud04b 4,8l Azul Britânia - Cor Branco, Voltagem 110/220 | | |

| Andamento | | | |
|------------|-----------------------------|----------|--------|
| Data | Descrição | Autor | Ações |
| 18/10/2023 | Abertura da reclamação | MAIRLON | Anexos |
| | Visualizada pelo fornecedor | Britânia | |



✦ Tratando as reclamações

Ao realizar a tratativa da reclamação irá possuir as seguintes ações:

- **Responder reclamação:** Responder a reclamação de forma pública;
- **Interagir com o Consumidor:** Encaminhar mensagens ao consumidor de forma privada;
- **Redirecionar reclamação:** Direcionar reclamação para a empresa correspondente (ex: Produto da marca Britânia, mas foi aberta para Philco.);
- **Recusar reclamação:** Solicitar o cancelamento da reclamação devido ao não cumprimento dos termos acordados pela plataforma entre consumidor e empresa.

Responder Reclamação

Interagir com o Consumidor

Redirecionar Reclamação

Recusar Reclamação

✦ Tratando as reclamações

Responder Reclamação

Para responder o consumidor de forma pública, clique em “Responder reclamação”.

Será possível escrever a mensagem conforme desejado e adicionar arquivos se necessário. Os anexos não são públicos. E após conclua em “Confirmar”

É possível responder publicamente apenas uma vez, o prazo de resposta é de até 10 dias.

Resposta da Reclamação

Insira aqui a sua resposta para o consumidor:

no máximo
mais 3000
caracteres

Anexos

+ Adicionar arquivos

Nome

Tamanho (bytes)

Ações

✓ Confirmar

✦ Tratando as reclamações

Interagir com o Consumidor

Para encaminhar mensagens de forma privada, clique em “Interagir com o Consumidor”.

Será possível interagir com o consumidor quantas vezes for necessário, porém, após a resposta pública é possível interagir enquanto o consumidor não realizar a avaliação, no período de até 20 dias.

Inserir Complemento

Insira o complemento:

no máximo mais 3000 caracteres

Anexos [+ Adicionar arquivos](#)

| Nome | Tamanho (bytes) | Ações |
|------|-----------------|-------|
|------|-----------------|-------|

[✓ Confirmar](#)

✦ Tratando as reclamações

Redirecionar Reclamação

Só é possível redirecionar reclamações para empresas do mesmo grupo, no caso Philco e Britânia.

É necessário redirecionar quando o produto do consumidor não for correspondente a marca em questão: Ex: Produto da Philco e reclamação foi aberta para Britânia, ou vice-versa.

Ao redirecionar a reclamação o prazo de resposta não será renovado.

Redirecionar Reclamação

Escolha outra empresa do seu grupo:

Selecione

Justificativa:

✓ Confirmar

✦ Tratando as reclamações

Recusar Reclamação

A Recusa da reclamação deve ser solicitada apenas quando a reclamação do consumidor não atender aos termos acordados pela plataforma, exemplos:

- **Registrar reclamações em duplicidade;**
- **Registrar reclamação em nome de terceiros;**
- **Registrar reclamação sobre questão que não envolva relação de consumo;**
- **registrar reclamação para a empresa que não seja responsável pelo produto ou serviço.**
- **Utilizar expressões agressivas caluniosas ou inadequadas.**

Recusar Reclamação

Justificativa:

no máximo mais 3000 caracteres

Anexos [+ Adicionar arquivos](#)

| Nome | Tamanho (bytes) | Ações |
|------|-----------------|-------|
|------|-----------------|-------|

[✓ Confirmar](#)

✦ **Tratando as reclamações**

Recusar Reclamação

A recusa deve ser justificada com base nos Termos de Uso, para que o gestor a analise e a avalie como Procedente ou Improcedente.

O prazo de análise do gestor será de 15 dias. Durante esse período o prazo de resposta ficará suspenso.

Caso o gestor a considere procedente, a reclamação é cancelada. Se considerada improcedente, será devolvida à empresa para que seja devidamente respondida e, assim, o prazo para resposta é retomado.

Para visualizar os termos de uso: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/7>

✦ Tratando as reclamações

Exemplo de solicitação de recusa: A Reclamação registrada não envolve relação de consumo.

Solicitação do Fornecedor:

Detalhe do Trâmite de Reclamação encaminhada para análise do gestor ✕

Data: 27/11/2023 09:09:26 Autor: Britânia

Texto:

A reclamação em questão não refere-se a dúvidas ou defeitos viciosos da marca. Cumpre destacar contudo que, de acordo com o item 5,ix, dos Termos de Uso, é vedado ao usuário registrar reclamação relativa a questão que não envolva relação de consumo. Diante do exposto, solicitamos a recusa.

| Protocolo | Consumidor | Data de Abertura | Prazo para Manifestação | Situação |
|---------------------|------------|------------------|-------------------------|-----------|
| 2023.11/00008470149 | | 27/11/2023 | 30/11/2023 | Cancelada |

Resposta do Gestor:

Detalhe do Trâmite de Reclamação cancelada pelo gestor ✕

Data: 30/11/2023 11:42:45 Autor: SENACON

Texto:

O fornecedor recusou a reclamação por se tratar de questão que não envolve relação de consumo.

Ocorre que, de acordo com o Item 5, ix, dos Termos de Uso, é vedado ao usuário "registrar reclamação relativa a questão que não envolva relação de consumo" e por este motivo o registro será cancelado.

Destacamos que esta intervenção não traduz uma análise a respeito da existência ou não do direito reclamado, mas tão somente a constatação de hipótese vedada pelos Termos de Uso.

O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito voltado para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet, proporcionada pela interlocução direta entre consumidores e empresas. Ele não substitui ou se confunde com o serviço prestado pelos Órgãos de defesa do consumidor, de fiscalização e controle e/ou do Poder Judiciário.

✦ Tratando as reclamações

- **Complemento da reclamação:** as interações da empresa e do consumidor;
- **Resposta do fornecedor:** A resposta pública da empresa
- **Avaliação do consumidor:** A nota final atribuída a reclamação.

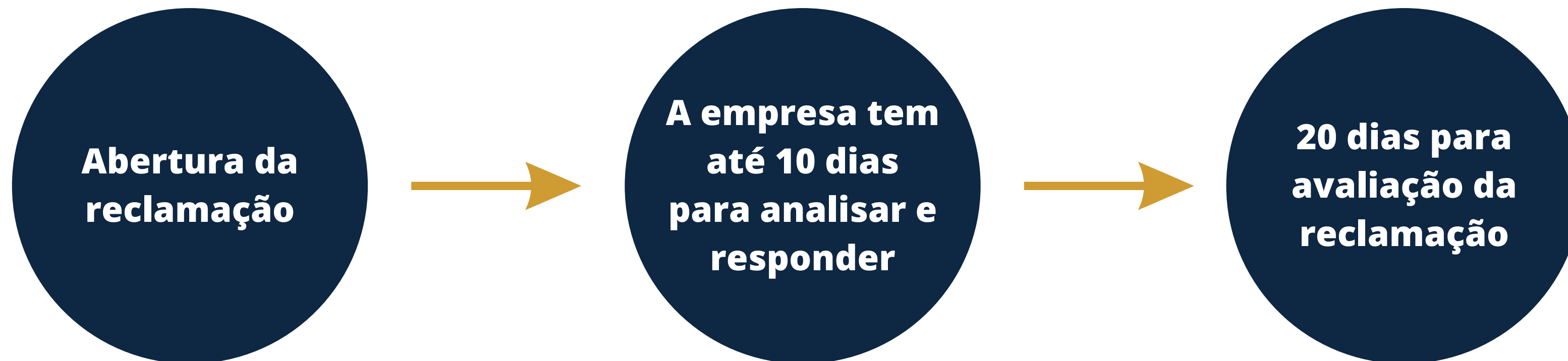
| Andamento | | | |
|------------|---|-----------|--------------------------|
| Data | Descrição | Autor | Ações |
| 29/09/2023 | Abertura da reclamação | Jaqueline | Anexos |
| 02/10/2023 | Visualizada pelo fornecedor | Britânia | |
| 02/10/2023 | Resposta do fornecedor | Britânia | Detalhes |
| 02/10/2023 | Complemento da reclamação | Britânia | Detalhes |
| 05/10/2023 | Complemento da reclamação | Jaqueline | Detalhes |
| 09/10/2023 | Complemento da reclamação | Britânia | Detalhes |
| 13/10/2023 | Avaliação do consumidor | Jaqueline | Detalhes |

✦ Status das reclamações

As reclamações possuem status de atendimento sendo eles:

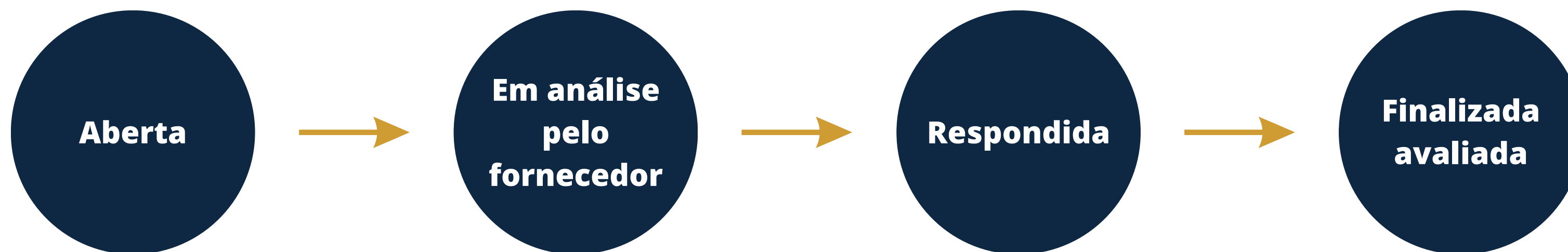
- **Aberta:** Reclamação não visualizada pelo fornecedor;
- **Em Análise pelo fornecedor:** Reclamação visualizada e em processo de tratativa;
- **Em Análise pelo Gestor:** Quando foi solicitado uma recusa pelo fornecedor e o gestor da reclamação está analisando a solicitação (Gestor: Procon do estado/ Senacon)
- **Cancelada:** Quando a solicitação de recusa foi aprovada pelo gestor
- **Encerrada:** Quando o prazo de análise da recusa é expirado sem a resposta do gestor.
- **Respondida:** Quando o fornecedor respondeu a reclamação e está dentro do prazo de avaliação (20 dias);
- **Não respondida:** Quando o fornecedor não respondeu a reclamação dentro do prazo de resposta (10 dias);
- **Finalizada Avaliada:** Quando a reclamação foi avaliada pelo consumidor;
- **Finalizada não avaliada:** Quando a reclamação não foi avaliada pelo consumidor.

✦ Fluxo do atendimento



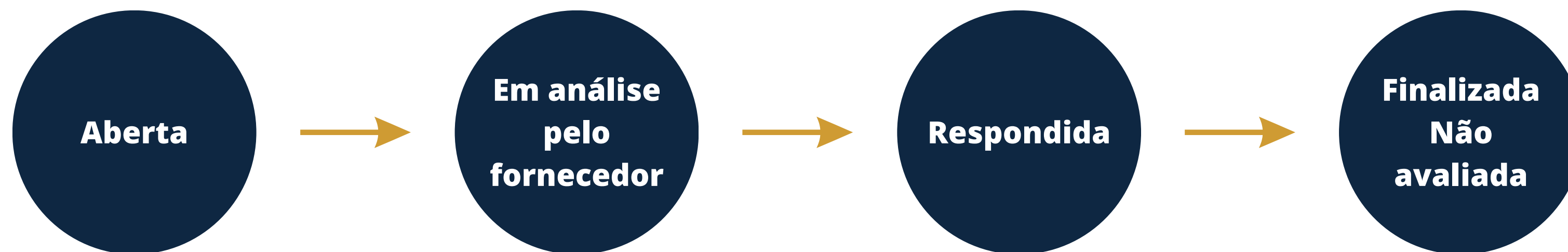
✦ Fluxo dos Status da reclamação

Reclamação Respondida e avaliada pelo consumidor



✦ Fluxo dos Status da reclamação

Reclamação Respondida e não avaliada pelo consumidor



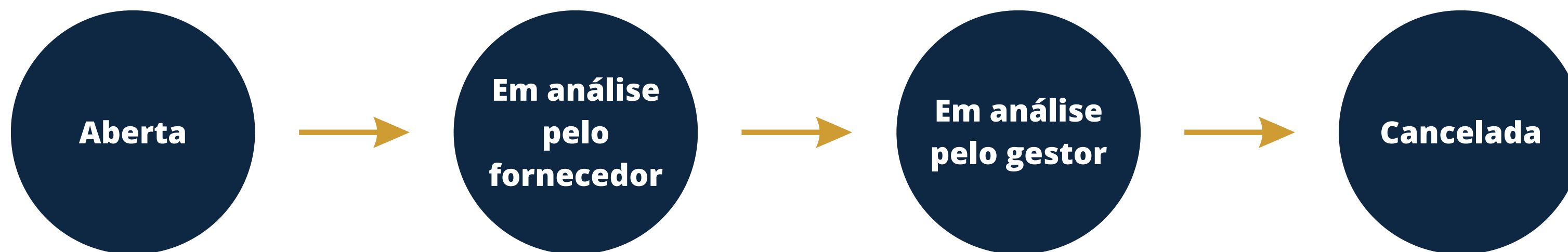
✦ Fluxo dos Status da reclamação

Reclamação Não respondida pelo fornecedor (prazo de 10 dias expirado)



✦ Fluxo dos Status da reclamação

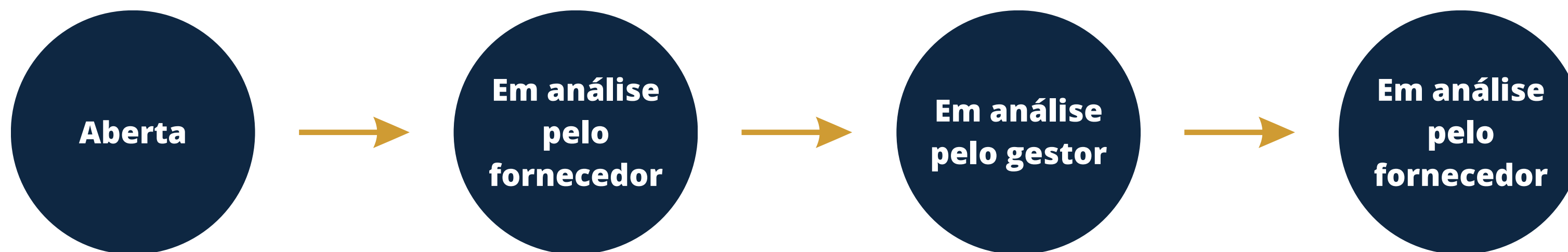
Quando a solicitação de recusa é aprovada pelo gestor e a reclamação é cancelada.



Gestor: Procon do estado / senacon

✦ Fluxo dos Status da reclamação

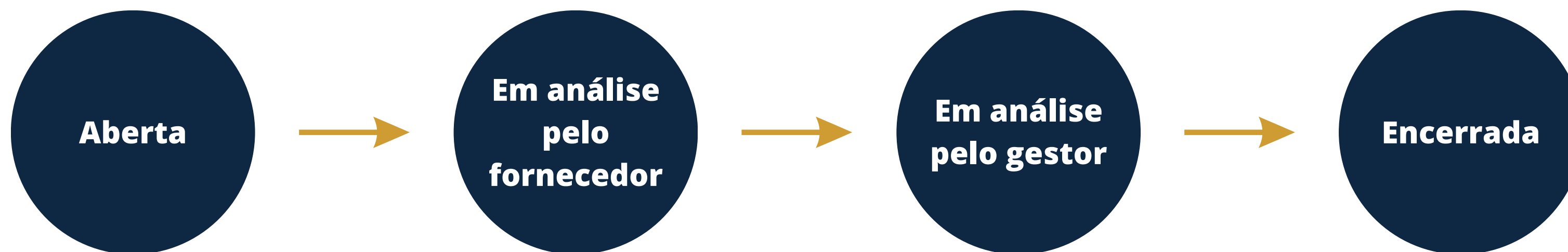
Quando a solicitação de recusa não é aceita pelo gestor e a reclamação é devolvida para a empresa.



Durante a análise do gestor o prazo de resposta será suspenso e caso seja negado retornará ao prazo onde parou.

✦ Fluxo dos Status da reclamação

Prazo de análise da recusa expirado sem a resposta do gestor.



Prazo de análise da solicitação de recusa: 15 dias.

✦ **Alçada Consumidor.Gov**

- **Extensão de garantia até 120 dias;**
- **Brindes até R\$ 300 conforme tabela;**
- **Envio de peça em cortesia, mediante a análise do valor da peça.**
- **Alçada de troca para produtos até R\$ 500**
- **Troca pelo valor da Nota fiscal (quando necessário)**



✦ Alçada - Extensão e brinde

Extensão de até 120 dias e brindes até R\$ 300 conforme tabela abaixo:

| Valor NF | Brinde |
|-----------------------------|-------------------------------|
| Até R\$ 250 | Brinde, com valor até R\$ 30 |
| Entre R\$ 251 e R\$ 550 | Brinde, com valor até R\$ 50 |
| Entre R\$ 551 e R\$ 1.000 | Brinde, com valor até R\$ 100 |
| Entre R\$ 1.001 e R\$ 2.500 | Brinde, com valor até R\$ 200 |
| Acima de R\$ 2.501 | Brinde, com valor até R\$ 300 |



✦ Alçada - Envio de peça em cortesia

Será possível encaminhar peças em cortesia ao consumidor, se passado o prazo de garantia de acessórios para o produto, porém o valor da peça para fábrica deve ser analisado.

Os valores podem ser consultados no Consultas-AT em “Consulta de Preço” conforme tabela abaixo de acordo com o estado do consumidor.

| Estados | Tabelas para pedidos em garantia |
|--|----------------------------------|
| AC-AL-AM-AP-BA-CE-DF-ES-GO-MA-MT-MS-PA-PB-PE-PI-RN-RO-RR-SE-TO | GA_PÇ7 |
| MG-PR-RS-RJ-SP-SC | GA_PÇ12 |

Alçada - Troca

Para troca via alçada não será necessário a aprovação da supervisão, porém será necessário que a reclamação atenda os seguintes critérios:

- **Ser um defeito funcional (que comprometa o funcionamento do aparelho);**
- **Não possuir posto autorizado na cidade do consumidor ou quando o consumidor se recusar a levar o aparelho à assistência;**
- **Produto no valor de até R\$500.**

Alçada - Troca

Para troca via alçada o consumidor não precisará levar o aparelho até uma assistência, porém será necessário seguir da seguinte forma:

- **Postagem: o fabricante irá gerar uma postagem ao consumidor para que realize a devolução à fábrica (Centro de distribuição).**
- **Bloqueio de serial: O fabricante irá bloquear o serial do produto, sendo assim o consumidor não precisará devolver o aparelho, porém o aparelho com defeito perderá a garantia e ficará de responsabilidade do consumidor o descarte do aparelho.**

✦ Alçada - Troca

Postagem - Será necessário gerar a postagem com devolução à fábrica, conforme abaixo:

- 1 Na parte superior dentro do caso, clique em "Criar postagem"



- 2 E preencha as informações conforme abaixo e após em "Salvar" :

A screenshot of the "Criar Postagem" form. The form is titled "Criar Postagem" and contains the following fields:

- Caso: 09926435
- *Tipo de envio da postagem: Garantia (dropdown)
- *Serviço: PAC ou Sedex (dropdown)
- *Tipo de postagem: A = Autorização de Postagem (dropdown)
- *Remetente: [icon] (input field)
- Prazo: 30 (input field)
- *Destinatário: CD Britânia Eletrônicos (input field)
- *Valor do produto: 99,90 (input field)
- Valor unitário do produto (label pointing to the value)
- Estabelecimento: (input field)
- Postagem Reversa:
- Transportadora: Pesquisar Contas... (input field)

At the bottom right, there are "Cancelar" and "Salvar" buttons. Yellow arrows point to the "Serviço", "Destinatário", "Valor do produto", and "Salvar" fields.

✦ Alçada - Troca

Postagem - Seguir os seguintes passos abaixo:

- 3 **Dentro do LGR criado, na parte superior clique em “Logística reversa”**



- 4 **E conclua em “Enviar”**

Solicitar logística reversa

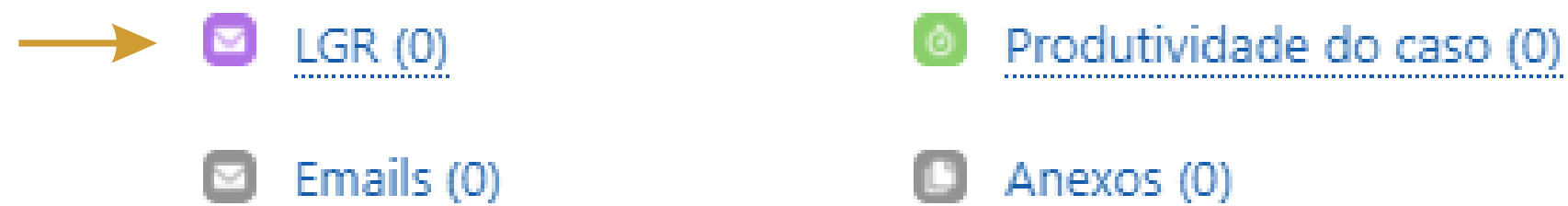
Clique em enviar para realizar a logística reversa

Enviar

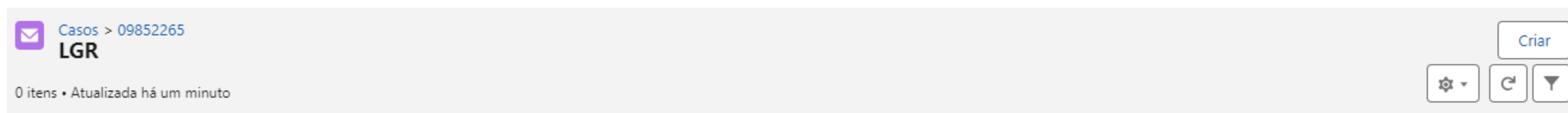
✦ Alçada - Troca

Bloqueio de serial - Será necessário solicitar via LGR, o bloqueio será realizado apenas pela supervisão diariamente.

1 Dentro do Caso clique na aba "LGR";



2 E após em "Criar";



✦ Alçada - Troca

Bloqueio de serial - Seguir os seguintes passos abaixo:

3 **Selecione a opção "Bloqueio de serial" e clique em "Avançar"**

Criar LGR

- Correios
- Assistência técnica
- Bloqueio de Serial
- Sistêmica
- Transportadora

→

Cancelar Avançar

4 **Selecione o status do bloqueio e informe o serial e após clique em "Salvar"**

Criar LGR: Bloqueio de Serial

* = Informações obrigatórias

Informações

Status do bloqueio Solicitado bloqueio do serial

Tipo de registro Bloqueio de Serial

Número de Série 1410204207XR90B

* Caso 09852265

Cancelar Salvar e criar Salvar

✦ Troca de produtos acima de R\$500

Para troca de produtos acima de R\$ 500 será necessário encaminhar o caso para aprovação de troca, conforme abaixo:

1 No campo "Solicitação de Aprovação" selecione "Alçada Troca"

Solicitação de aprovação

--Nenhum--

✓ --Nenhum--

Alçada Troca

Alçada Ressarcimento

Liberado Troca

Liberado Ressarcimento

Não aprovado

2 Envie o caso para aprovação clicando no botão "Enviar para aprovação";

Clonar Enviar para aprovação

✦ Troca de produtos acima de R\$500

Para troca de produtos acima de R\$ 500 será necessário encaminhar o caso para aprovação de troca, conforme abaixo:

3 Preencha as informações abaixo e envie o caso para aprovação clicando no botão "Enviar para aprovação";

- **Aberta dia:**
- **Dias no posto:**
- **Consumidor crítico / não crítico.**
- **Valor da nota fiscal: R\$**
- **Negociação realizada:**
- **Contato com o posto:**

Enviar para aprovação

Comentários

Troca pela Nota fiscal

A troca pela nota fiscal é uma alternativa dada ao consumidor quando não possuímos saldo de determinado modelo para ofertar.

O consumidor poderá escolher um ou mais produtos de seu interesse em nossos sites oficiais (www.britania.com.br e www.philco.com.br) desde que esteja dentro do valor unitário do produto comprado, não considerando o valor do frete, garantia estendida ou quaisquer outros descontos (caso haja) da nota fiscal original do aparelho.



Registro do atendimento

- **Os casos devem ser registrados no Salesforce;**
- **A descrição do caso deve seguir conforme as instruções passadas;**
- **Será necessário registrar a produtividade do caso para identificar o responsável pela tratativa;**
- **Todo contato com outra área ou consumidor deve ser registrado no protocolo via comentário ou tarefa;**
- **Quando o caso já estiver aberto e o assistente assumir o protocolo, o histórico do atendimento deverá ser registrados em uma tarefa de "Rechamada redes sociais";**
- **Complemento de dados.**



✦ Registro do caso

No Campo “Descrição” deve ser registrado a reclamação e todas as interações entre a fábrica e o consumidor que foram realizadas na plataforma até o momento da abertura do caso. O campo “Origem do caso deve ser classificado como “Consumidor.Gov”.

| | | | |
|--------------------------|--|--------------------------|-------------------------------|
| Nome da conta | | Proprietário do caso | Qualidade SAC |
| Prioridade | | Consultor SAC | |
| Previsão de resolução | | Tipo de registro do caso | SAC |
| 19/10/2023 | | Nome do direito | Atendimento |
| Data do acionamento | | Status | Novo |
| 19/10/2023 | | Origem do caso | Consumidor.gov |
| Solicitação de aprovação | | | |
| Cria Segurança | | | |
| <input type="checkbox"/> | | | |

Assunto

Fornecedor Britânia - Protocolo: 2023.10/00008310280

Descrição

*****Consumidor.Gov*****

GESTOR: SENACON

Data de Abertura: 19/10/2023

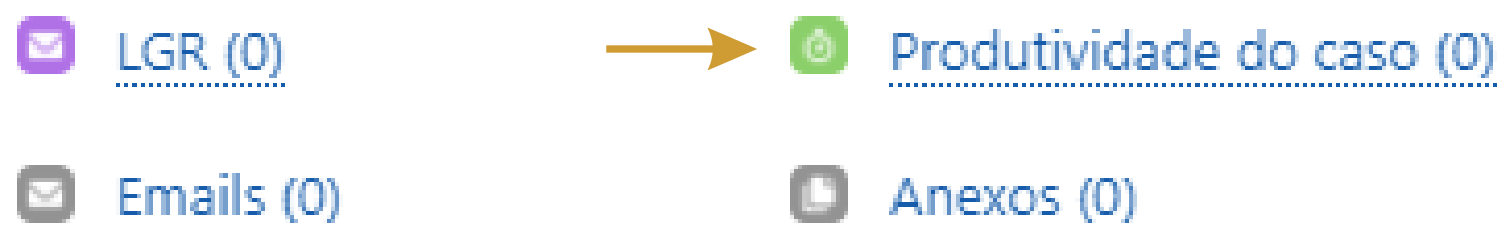
Descrição da Reclamação:

Pedido à Empresa:

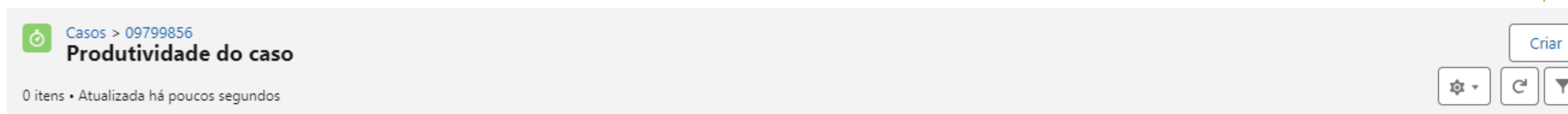
✦ Registro da produtividade

Como o perfil do Salesforce é compartilhado entre as equipes, para identificar o responsável do caso, será necessário criar a produtividade.

1 Dentro do Caso clique na aba “Produtividade do caso”;



2 E após em “Criar”;



✦ Registro da produtividade

Seguir os seguintes passos abaixo:

3 **Selecione a opção "Cons.gov" e clique em "Avançar"**

Criar Produtividade do caso

- Produtividade
- Cons.gov
- Honorários
- Reclame Aqui
- Revenda
- Shopee
- Tratativa OS
- Via Varejo
-

4 **Selecione o seu nome e após clique em "Salvar"**

Criar Produtividade do caso: Cons.gov

* = Informações obrigatórias

Informações

Consultor
--Nenhum--

* Caso
09799856

Produtividade do caso

Tipo de registro
Cons.gov

✦ Comentários

Os comentários devem ser criados para registrar ações realizadas, registrar os contatos já feitos com outros setores, transportadoras ou assistências técnicas. E para registrar a conclusão do atendimento.

Qualidade SAC

▼ Agora mesmo
🗨️ 🔒 Para: Interno

Em contato com PA via telefone, confirmam que o produto está completo na assistência.

Qualidade SAC

▼ Agora mesmo
🗨️ 🔒 Para: Interno

Em contato com a transportadora via e-mail, foi confirmado que o produto já foi devolvido à fábrica.

✦ Tarefas

As tarefas devem ser registradas quando o assistente mantém o caso em aberto e aguarda o retorno de outros setores, transportadoras, assistências técnicas e consumidor.


Ao criar uma Tarefa é necessário registrar uma Data do vencimento e deixá-la aberta até o retorno do setor.

| | |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| * Referente a -- Nenhum -- | Atribuído a Pesquisar Pessoas... |
| Classificação -- Nenhum -- | * Data de vencimento |
| * Status Aberto | Relativo a 09375111 |

✦ Tarefas

Exemplo: O Assistente abre um caso e encaminha um e-mail à transportadora questionando sobre o rastreo da mercadoria. Para essa situação deverá abrir uma tarefa utilizando a classificação "Solicitação de rastreo/nf" .

▼ Informações da tarefa


| | |
|--|--|
| Referente a SAC | Atribuído a  Qualidade SAC |
| Classificação Solicitação de rastreo / nf | Data de vencimento 12/05/2023 |
| Status Aberto | Relativo a 09375111 |
| Status do prazo Dentro do prazo | |

▼ Informações de descrição

Comentários
Encaminhado e-mail solicitando informações sobre a entrega do pedido.

✦ Tarefas

Após o retorno do setor, deixar registrado na mesma tarefa a resposta recebida e alterar o Status para completo.

| | |
|---|--|
| Referente a SAC | Atribuído a  Qualidade SAC |
| Classificação Solicitação de rastreio / nf | Data de vencimento 12/05/2023 |
| Status Aberto | Relativo a 09375111 |
| Status do prazo Dentro do prazo | |

Informações de descrição

Comentários
Encaminho e-mail solicitando informações sobre a entrega do pedido.

De: cwb.atendim07@braspress.com
Enviada em: quinta-feira, 11 de maio de 2023
Para: assistente@britania.com.br
Assunto: NF 3058

Bom dia,

O pedido encontra-se em rota de entrega, previsão para o dia 12/05/2023.

Atenciosamente,
Assistente Atendimento Monitorado
Tel: +55 (41) 3239-8200
cwb.atendim07@braspress.com
www.braspress.com

✦ Tarefas

Caso seja necessário criar pedidos avulsos através do totvs, será necessário solicitar ao responsável da equipe (que tenha acesso ao totvs), a criação do pedido via tarefa.

Com a seguintes informações:

Item:

Quantidade:

Código PA:

OS:

Incluir a data de vencimento com 1 dia útil e atribuir ao responsável.

The image shows a screenshot of a task form in a system. The form has several fields, and three yellow arrows point to specific ones:

- The first arrow points to the "Classificação" dropdown menu, which is set to "Solicitação de cadastro de pedido".
- The second arrow points to the "Data de vencimento" field, which contains the date "23/12/2023".
- The third arrow points to the "Atribuído a" field, which is set to "Qualidade SAC".

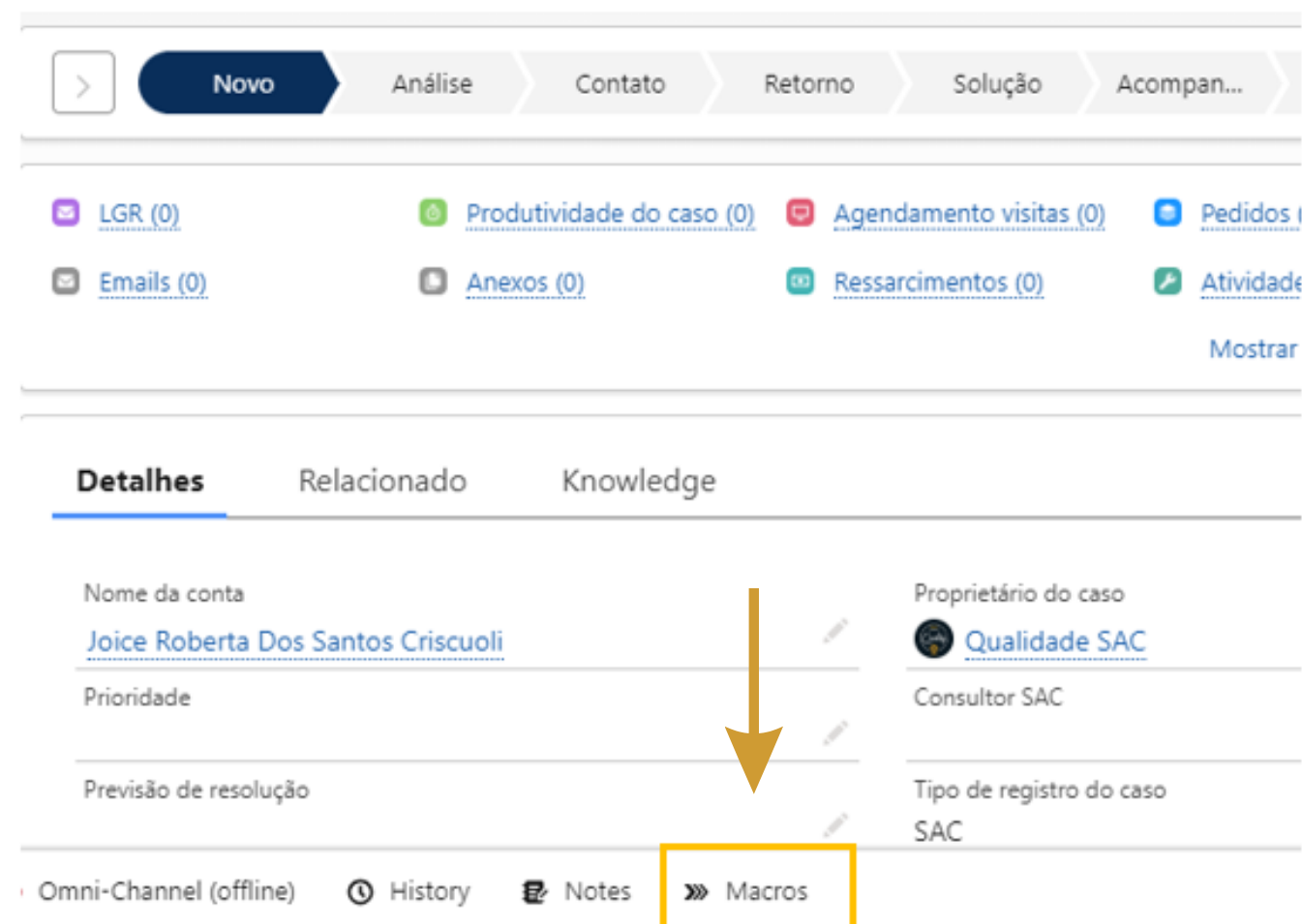
The form also includes a "SAC" dropdown at the top, a "Comentários" text area containing the text "Favor cadastrar pedido:" followed by "Item:", "Quantidade:", "Código PA:", and "OS:", and a close button (X) in the bottom right corner.

✦ Macros

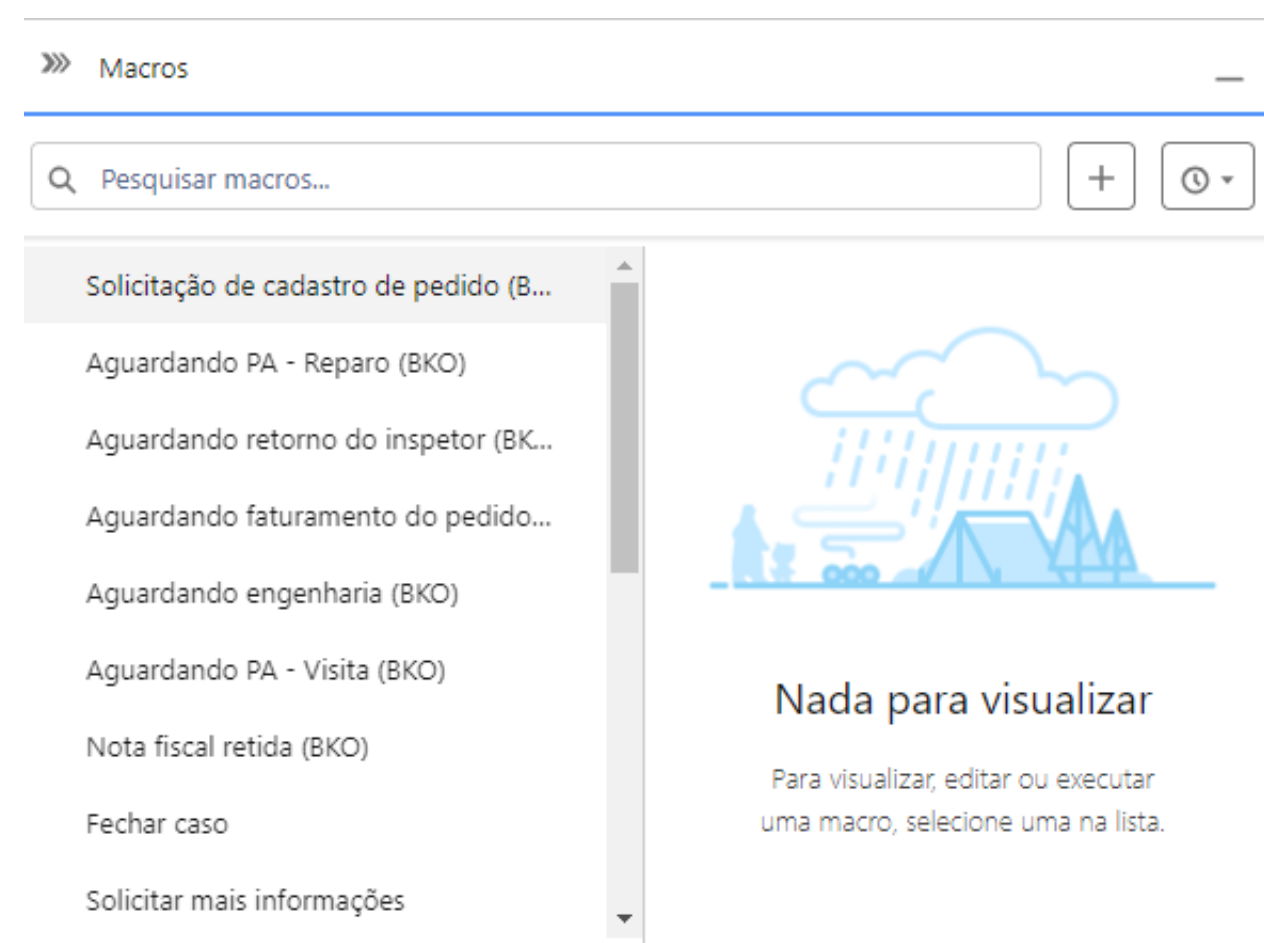
Os Macros são atalhos para facilitar a criação de tarefas, segue abaixo como criá-los:

1º Passo: Dentro do caso clicar na opção “Macros”

2º Após aparecerá a lista de macros disponíveis.



The screenshot shows the SAC system interface. At the top, there is a navigation bar with buttons for 'Novo', 'Análise', 'Contato', 'Retorno', 'Solução', and 'Acompan...'. Below this, there are several status indicators: 'LGR (0)', 'Emails (0)', 'Produtividade do caso (0)', 'Anexos (0)', 'Agendamento visitas (0)', 'Ressarcimentos (0)', and 'Pedidos (0)'. The main content area is divided into 'Detalhes', 'Relacionado', and 'Knowledge' tabs. Under 'Detalhes', there are fields for 'Nome da conta' (Joice Roberta Dos Santos Criscuoli), 'Prioridade', 'Previsão de resolução', 'Proprietário do caso' (Qualidade SAC), 'Consultor SAC', and 'Tipo de registro do caso' (SAC). At the bottom, there is a navigation bar with buttons for 'Omni-Channel (offline)', 'History', 'Notes', and 'Macros'. The 'Macros' button is highlighted with a yellow box and a yellow arrow pointing to it.



The screenshot shows the 'Macros' list in the SAC system interface. The title bar says 'Macros'. There is a search bar with the text 'Pesquisar macros...'. Below the search bar, there is a list of macros: 'Solicitação de cadastro de pedido (B...', 'Aguardando PA - Reparo (BKO)', 'Aguardando retorno do inspetor (BK...', 'Aguardando faturamento do pedido...', 'Aguardando engenharia (BKO)', 'Aguardando PA - Visita (BKO)', 'Nota fiscal retida (BKO)', 'Fechar caso', and 'Solicitar mais informações'. On the right side, there is a message that says 'Nada para visualizar' and 'Para visualizar, editar ou executar uma macro, selecione uma na lista.' There is also an illustration of a house with rain falling on it.

✦ Macros

Segue abaixo como criá-los:

3º Passo: Selecionar o macro escolhido e concluir em “Executar macro”.

Possui macros criados por outras áreas, os macros que deverão ser utilizados serão identificados como BKO.

Macros

Pesquisar macros...

Solicitação de cadastro de pedido (B...

Aguardando PA - Reparo (BKO)

Aguardando retorno do inspetor (BK...

Aguardando faturamento do pedido...

Aguardando engenharia (BKO)

Aguardando PA - Visita (BKO)

Nota fiscal retida (BKO)

Fechar caso

Solicitar mais informações

Aguardando PA - Reparo (BKO)

Utilizada quando não há êxito no contato com o posto por telefone e é necessário encaminhar e-mail questionando sobre o reparo do produto.

Editar e exibir detalhes Editar

▶ Executar macro

✦ Macros

Segue abaixo como criá-los:

4º Passo: Ao executar o macro, aparecerá automaticamente a tarefa com a classificação, descrição e data de vencimento preenchido.

Na descrição podemos incluir mais informações se necessário.

Referente a
SAC

Classificação
Aguardando retorno pa

Comentários
Sem êxito no contato com o posto por telefone, encaminho e-mail solicitando informações sobre o reparo do aparelho.

Data de vencimento
17/09/2023

* Atribuído a
Qualidade SAC

Classificações


As classificações do caso devem ser preenchidas conforme as utilizadas pela Equipe backoffice, para consultar verificar o P.O AT-SAC.PO.001 disponível no next.

Algumas classificações serão utilizadas em especial apenas pela equipe Consumidor.Gov e Reclame aqui:

- **Solicitação - Peça solicitada - Envio de peça em cortesia consumidor**
- **Reclamação - Alçada - Alçada Reclame aqui**
- **Solicitação - Postagem - Alçada Reclame aqui**

✦ Registro em casos abertos pelo SAC

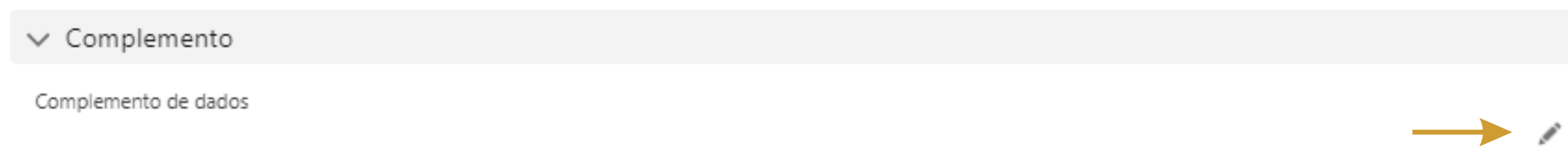
Quando o caso já estiver aberto e o assistente assumir o protocolo, o histórico do atendimento deverá ser registrado em uma tarefa de “Rechamada redes sociais”, pois os comentários possuem limites de caracteres.

| | |
|--|--|
| ▼ Informações da tarefa | |
| Referente a SAC | Atribuído a  Qualidade SAC |
| Classificação Rechamada redes sociais | Data de vencimento 19/10/2023 |
| Status Completo | Relativo a 09762727 |
| Status do prazo Dentro do prazo | |
| ▼ Informações de descrição | |
| Comentários *****Consumidor.Gov***** | |
| Fornecedor Britânia - PROTOCOLO: 2023.10/00008310280 | |
| GESTOR: SENACON Data de Abertura: 19/10/2023 | |
| Descrição da Reclamação: | |
| Pedido à Empresa: | |

✦ Complemento de dados

Quando encontrado divergências de registro e/ou procedimento no caso a ser atendido, registre um Complemento de Dados conforme abaixo:


- 1 **No Campo Complemento de dados, pressione a ferramenta (Lápis) para editar:**



Complemento de dados

→ ✎

- 2 **Selecione o complemento desejado e pressione a seta apontada para direita para confirmar. Conforme exemplo abaixo:**



Complemento de dados

Disponíveis

- Cadastro incompleto
- CheckList incompleto
- Classificação incorreta
- Dados da nota incompleto/ incorreto
- Distância/produto não gera postagem

Escolhidos

→

✦ Complemento de dados

Seguir os passos abaixo:

- 3 Após o motivo irá aparecer na tabela "Escolhidos" indicando que o item foi selecionado. E para concluir clique em "Salvar" .

Complemento

Complemento de dados

Disponíveis

- CheckList incompleto
- Classificação incorreta
- Dados da nota incompleto/ incorreto
- Distância/produto não gera postagem
- Família/produto incorreto

Escolhidos

- Cadastro incompleto

Cancelar Salvar

✦ **Ofertando a troca por outros modelos**

- **Sempre utilizar todas as ferramentas disponíveis;**
- **Analisar as características do modelo do consumidor;**
- **Localizar modelos que atendam as características principais do aparelho do consumidor;**
- **Caso não possuam modelos com todas as características do aparelho do consumidor, buscar um aparelho que possua alguma característica que chame a atenção do consumidor, para compensar a característica faltante (ex: um modelo com um acessório a mais, uma função mais inovadora, uma tecnologia diferente).**
- **Na ausência de modelos similares, podemos ofertar modelos superiores, desde que não ultrapassem muito o valor da nota fiscal.**



✦ Ferramentas

Sempre utilizar todas as ferramentas disponíveis.

1 **Planilha de saldo: Filtrar pela descrição e pela quantidade de saldo.**

| Estab | Dep | Item | Descrição | Disponível |
|-------|-----|----------|---|------------|
| 15 | CE2 | 65403027 | ESCOVA MODELADORA BEC04 BIV | 102 |
| 15 | EX2 | 65403027 | ESCOVA MODELADORA BEC04 BIV | 18.393,00 |
| 15 | PK3 | 65403027 | ESCOVA MODELADORA BEC04 BIV | 186 |
| 15 | pk3 | 65403039 | ESCOVA ROTATIVA BER20PD BIV | 5 |
| 15 | EX3 | 55401024 | ESCOVA ROTATIVA PEC03R BEAUTY SHINE SINGLE 127V | 4.709,00 |
| 15 | pk3 | 55401024 | ESCOVA ROTATIVA PEC03R BEAUTY SHINE SINGLE 127V | 758 |
| 15 | EX3 | 55402024 | ESCOVA ROTATIVA PEC03R BEAUTY SHINE SINGLE 220V | 3.978,00 |

2 **Tabela de comparação: É possível comparar os modelos e suas características**

| Código Comercial | | Radical | | Descrição | Status | Cor | Tipo | Display | Velocidades |
|------------------|----------|----------------|------|---------------------------|----------|-------------------|----------------------------------|---------|-------------|
| 127V | 220V | 127V | 220V | | | | | | |
| 65401029 | 65402029 | - | - | ESC SECADORA BES21P SOFT | Em Linha | Preto com Dourado | Secadora, Alisadora e Modeladora | Não | 2 |
| 65401030 | 65402030 | - | - | ESC SECADORA BES23P SOFT | Em Linha | Preto | Secadora, Alisadora e Modeladora | Não | 2 |
| 65401026 | 65402026 | XQ57 | YQ57 | ESC SECADORA SOFT BEC05T | Em Linha | Verde | Alisa, Modela e da Volume | Não | 2 |
| 65401033 | 65402033 | - | - | ESC SECADORA SOFT BES29 | Em Linha | Preto | Escova Secadora | Não | 2 |
| 65403032 | - | NÃO CADASTRADO | - | ESC SECADORA BES11PK SOFT | Em Linha | Rosa | Secadora, Alisadora e Modeladora | Não | 2 |

✦ Ferramentas

Sempre utilizar todas as ferramentas disponíveis.

3

Sites oficiais: possível visualizar as fotos dos modelos e comparar preços, características físicas e funcionais.

The screenshot shows the Britania website's product page for hair styling tools. The header includes the Britania logo, a search bar with the text "O que você está procurando?", and navigation links for Menu, Acessibilidade, Atendimento, Minha Conta, and a shopping cart icon. The main content area is titled "Escovas e Modeladores de Cabelo" with 33 products found. Below the title are filter and sort options. The product list features five items, each with a photo, a discount tag, a name, a star rating, and a price. The products are:

- Escova Secadora Britânia BES22RX 4 em 1 Bivolt: R\$ 149,90 (7x de R\$ 21,41 s/ juros)
- Escova Secadora Britânia BEC07R Soft 4 em 1 1300W: R\$ 159,90 (-36% OFF, 7x de R\$ 22,84 s/ juros)
- Escova Modeladora Britânia BEC04 2 em 1: R\$ 99,90 (-38% OFF, 4x de R\$ 24,97 s/ juros)
- Escova Secadora Britânia BES26SR 4 em 1 1300W: R\$ 149,90 (7x de R\$ 21,41 s/ juros)
- Escova Secadora Britânia BES33SD Compact 4 em 1: R\$ 239,90 (-29% OFF, 10x de R\$ 23,99 s/ juros)

The screenshot shows the Philco website's product page for hair styling tools. The header includes the Philco logo, a search bar with the text "O que você está procurando?", and navigation links for Todos os Departamentos, Casa, Climatização, Cozinha, Cuidados Pessoais, Refrigeração, Tvs, and Áudio e Vídeo. The main content area is titled "33 Produtos" and features a "Filtros" sidebar with a "Faixa de Preço" slider set between R\$ 79,00 and R\$ 400,00. The product list features three items, each with a photo, a discount tag, a name, a star rating, and a price. The products are:

- Escova Philco Soft Brush 1200W: R\$ 149,90 (-30% OFF)
- Kit Philco PKT3000 Advance Ions Tourmaline: R\$ 239,90 (-26% OFF)
- Cacheador Automático Philco Argan Styler PEC10: R\$ 239,90 (-33% OFF)

✦ Ferramentas

Sempre utilizar todas as ferramentas disponíveis.

4

Ficha técnica: Podemos visualizar a foto do produto e suas características:

Potência, funções, tamanho, acessórios que acompanham, cor, material, código comercial e entre outras informações.

Documentos disponíveis no Salesforce e no Next



ESCOVA SECADORA BES22RX BIV



| SUGESTÃO NOME E-COMMERCE (máx. 60 caracteres) | | |
|--|---|---|
| Escova Secadora Britânia BES22RX 4 em 1 Bivolt 1300W | | |
| PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS COMERCIAIS | | |
| Potência de 1300W | Bivolt | 4 em 1: Seca, alisa, modela e dá volume |
| APELO | BENEFÍCIO | |
| 1300W | Maior potência da categoria | |
| 4 em 1 | Seca, alisa, modela e dá volume | |
| Revestimento do tubo em cerâmica | Distribui melhor o calor e proporciona um toque mais suave entre a superfície e o cabelo, evitando danos aos fios | |
| Cerdas mistas | Similares à estrutura do cabelo, as cerdas ultramacias desembaraçam sem agredir os fios, diminuindo o frizz e proporcionando mais brilho, além de oferecer maior resistência ao calor | |
| 3 temperaturas e 2 velocidades | Perfeita para todos os tipos de cabelos | |
| Cordão 360° com 1,70m | Maior liberdade de movimento durante o uso. | |

✦ Particularidades

Produtos instalados em móveis sob medida

Para produtos que exigem algum tipo de instalação em móveis sob medida, como: cooktop, forno de embutir, microondas de embutir, sempre priorizar a oferta de produtos com medidas mais próximas do produto do consumidor.

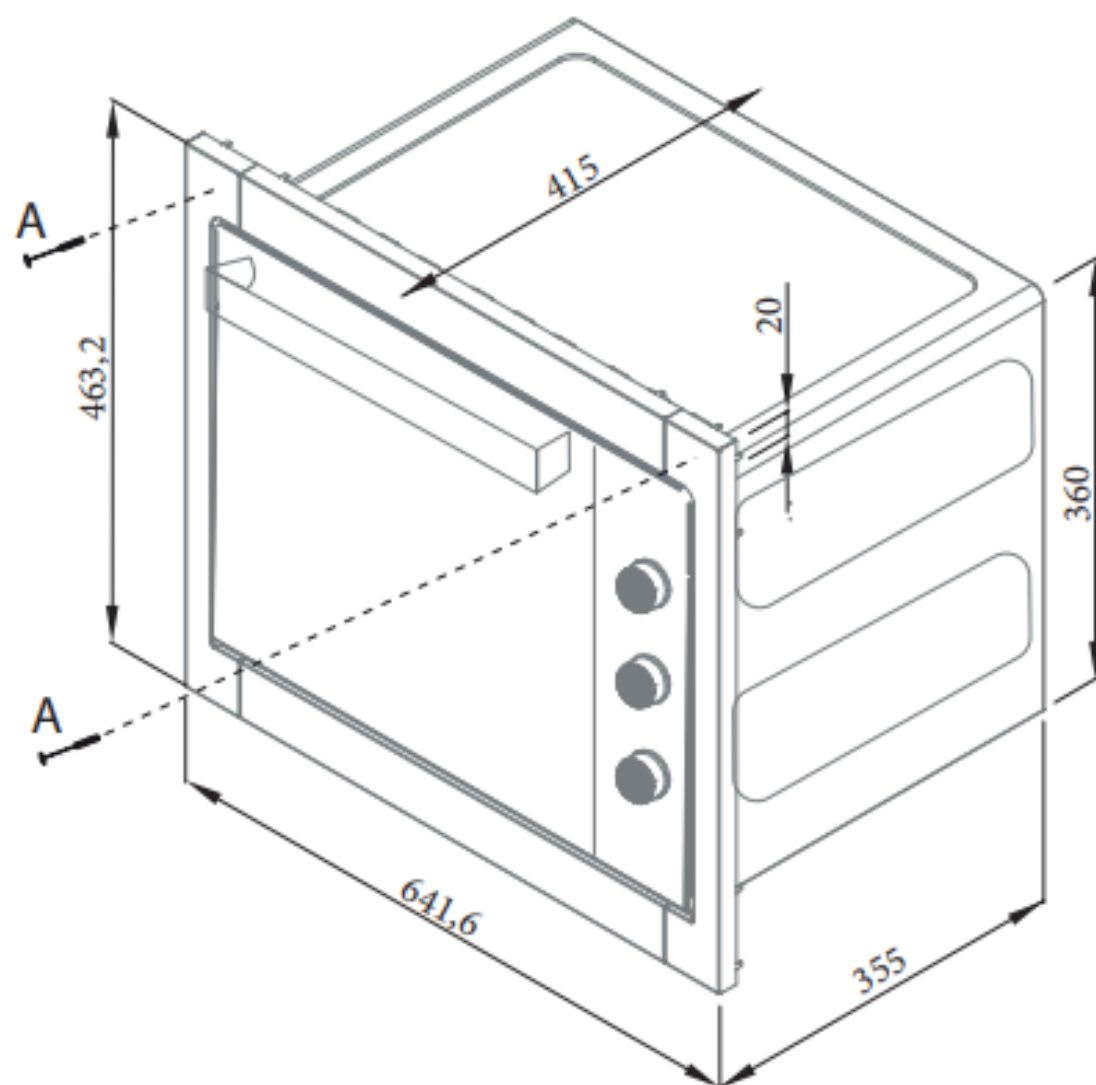


✦ Particularidades

Produtos instalados em móveis sob medida

Verificar na ficha técnica ou no manual de instruções as medidas do aparelho.

Ex: FORNO ELÉTRICO EMBUTIR PFE47E



| Embalagem | Peso* (Kg) | Dimensões* (mm) | | | Volume* (m ³) | Qtd e | Empilh amento |
|--------------|---------------|-----------------|------|-------|------------------------------|----------|------------------|
| | | Alt. | Larg | Prof. | | | |
| Aparelho | 12,000 | 350 | 600 | 435 | 0,091 | 01 | 01 |
| Cx. unitária | 14,065 | 445 | 685 | 500 | 0,152 | 01 | |

Sempre deixe o consumidor ciente das medidas, pois isso evitará transtornos caso o produto enviado não encaixe no móvel planejado do consumidor.

Ar Condicionado BAC9000ITQMF9W 220V

✦ Particularidades

Ar condicionado

Quando houver a necessidade de realizar a troca por modelos similares, será necessário trocar as 2 unidades. Na ficha técnica encontra-se o código comercial de cada unidade. Não devemos consultar o saldo pelo código conjunto do aparelho.



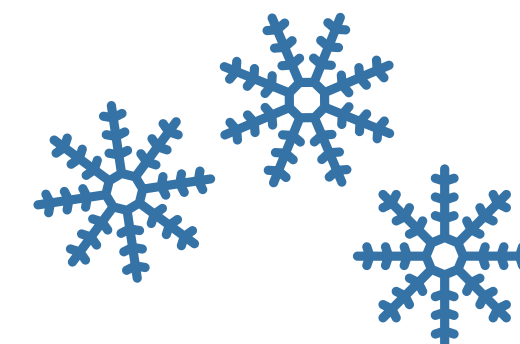
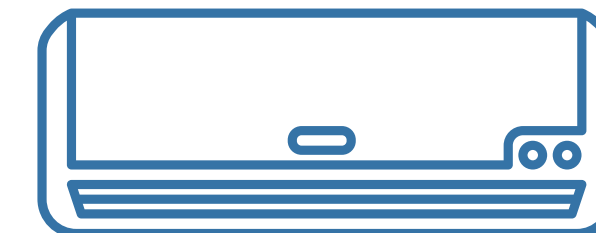
| Características Técnicas | | | Informações Logísticas | | | | Informações Fiscais | | | |
|--------------------------|--------------|---------------|------------------------|----------------|-------------------------------------|---|---------------------|---------|------------|---------------------|
| Tensão (V) | Potência (W) | Consumo (kWh) | Tomada (A) | Pinos (2 ou 3) | Código Comercial | Código de Barras | | IPI (%) | Isento | |
| | | | | | | Cx. Unitária (EAN-13) | Cx. Master (DUN-14) | | Origem NF | Classificação (NCM) |
| 220V | 1600 | 15,9 | 10 | 3 | 096662003 096662004 096662005 | 7891356092749 7891356092756 7891356092763 | - | | 8415.10.11 | Ex. IPI 35% |
| Garantia | | | | | | | | | | |

✦ Particularidades

Ar condicionado

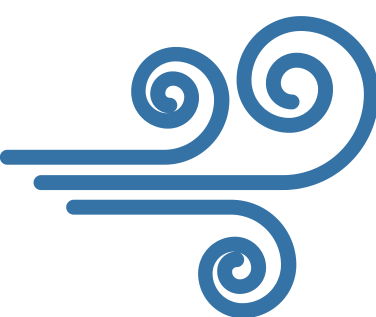
Através da nomenclatura podemos identificar as principais características do modelo, facilitando no momento de realizar a busca de produtos similares.

Sempre verificar as outras ferramentas disponíveis para confirmar as características.



BAC9000ITQFM9W

- **B = Britânia / P = Philco**
- **AC = Ar condicionado**
- **9000 = Capacidade do produto em Btu's**
- **I = Inverter / Sem o I = Convencional**
- **T = Top discharge / sem o T= Side Discharge**
- **QF = Quente e frio / F = Somente frio**
- **M9 = Código do fornecedor**
- **W = Compatível com modulo Wifi /**
- **W protect = Wifi integrado.**



Formalizando a resposta.

- **Inicie com uma saudação;**
- **Peça desculpas pelos transtornos quando necessário, isso aproxima o consumidor e ajuda a contornar a situação;**
- **Utilize as mensagens privadas para solicitar dados e informar ao consumidor o andamento da situação;**
- **Na resposta pública priorize a resolução da reclamação, não dê detalhes de toda negociação.**
- **Deixe claro para quem lê que o caso foi solucionado.**
- **Solicite a avaliação do consumidor em casos favoráveis.**



Dicas para aumentar sua nota

- **Acompanhe diariamente as reclamações em andamento, quanto mais rápida a solução, maior chance da avaliação ser positiva.**
- **Verifique as reclamações que estão aguardando avaliação.**
- **Entre em contato com o consumidor para solicitar a avaliação.**
- **Utilize as ferramentas disponíveis para acompanhar os indicadores.**



✦ indicadores

- **Índice de Solução: Média de avaliações resolvidas;**
- **Índice de Satisfação (1 a 5): Média das notas atribuídas às reclamações;**
- **Reclamações Respondidas: Porcentagem de reclamações respondidas.**
- **Prazo Médio de Resposta (0 a 10): Tempo médio em que as reclamações são respondidas;**



✦ Indicadores

Ranking de indicadores - Na aba "Gerais" é possível visualizar o ranking e verificar a colocação da empresa comparada com os concorrentes.

Seguimento: Fabricantes - Eletroportáteis e Artigos de Uso Doméstico e Pessoal

→ **Gerais** **Por Empresa**

Segmento :
Fabricantes - Eletroportáteis e .

Período:
30dias

Nota Metodológica

| Índice de Solução | | |
|-------------------|---|-------|
| Posição | Empresa | % |
| 1º | Philips Avent e Cuidados Pessoais | 100.0 |
| 2º | KitchenAid | 100.0 |
| 3º | Komeco | 100.0 |
| 4º | Santher | 100.0 |
| 5º | Nadir Figueiredo - Marinex - Copo Americano - SM - Duralex - Colorex - Sempre | 100.0 |
| 6º | WAP - Fresnomaq | 90.0 |
| 7º | Oster do Brasil | 86.2 |
| 8º | Mondial | 85.2 |
| 9º | Philips Walita | 82.4 |
| 10º | Cadence Eletrodomésticos | 80.0 |

| Índice de Satisfação (1 a 5) | | |
|------------------------------|-----------------------------------|------|
| Posição | Empresa | Nota |
| 1º | KitchenAid | 5.0 |
| 2º | Komeco | 5.0 |
| 3º | Santher | 5.0 |
| 4º | Philips Avent e Cuidados Pessoais | 4.0 |
| 5º | WAP - Fresnomaq | 3.6 |
| 6º | Mondial | 3.3 |
| 7º | Ventisol | 3.3 |
| 8º | Oster do Brasil | 3.0 |
| 9º | Karsten | 3.0 |
| 10º | Philips Walita | 2.9 |

| Prazo Médio de Resposta (0 a 10) | | |
|----------------------------------|---|------|
| Posição | Empresa | Dias |
| 1º | Philco | 0.5 |
| 2º | Komeco | 0.5 |
| 3º | Britânia | 0.7 |
| 4º | Karsten | 1.0 |
| 5º | Nadir Figueiredo - Marinex - Copo Americano - SM - Duralex - Colorex - Sempre | 1.0 |
| 6º | Mondial | 1.6 |
| 7º | Cadence Eletrodomésticos | 2.2 |
| 8º | GA.MA Italy | 2.3 |
| 9º | Oster do Brasil | 4.5 |
| 10º | Black & Decker | 5.3 |

| Reclamações Respondidas | | |
|-------------------------|-----------------------------------|-------|
| Posição | Empresa | % |
| 1º | Mondial | 100.0 |
| 2º | Britânia | 100.0 |
| 3º | Oster do Brasil | 100.0 |
| 4º | WAP - Fresnomaq | 100.0 |
| 5º | Philips Walita | 100.0 |
| 6º | Fischer | 100.0 |
| 7º | Purificador de Água Brastemp | 100.0 |
| 8º | Ventisol | 100.0 |
| 9º | Cadence Eletrodomésticos | 100.0 |
| 10º | Philips Avent e Cuidados Pessoais | 100.0 |

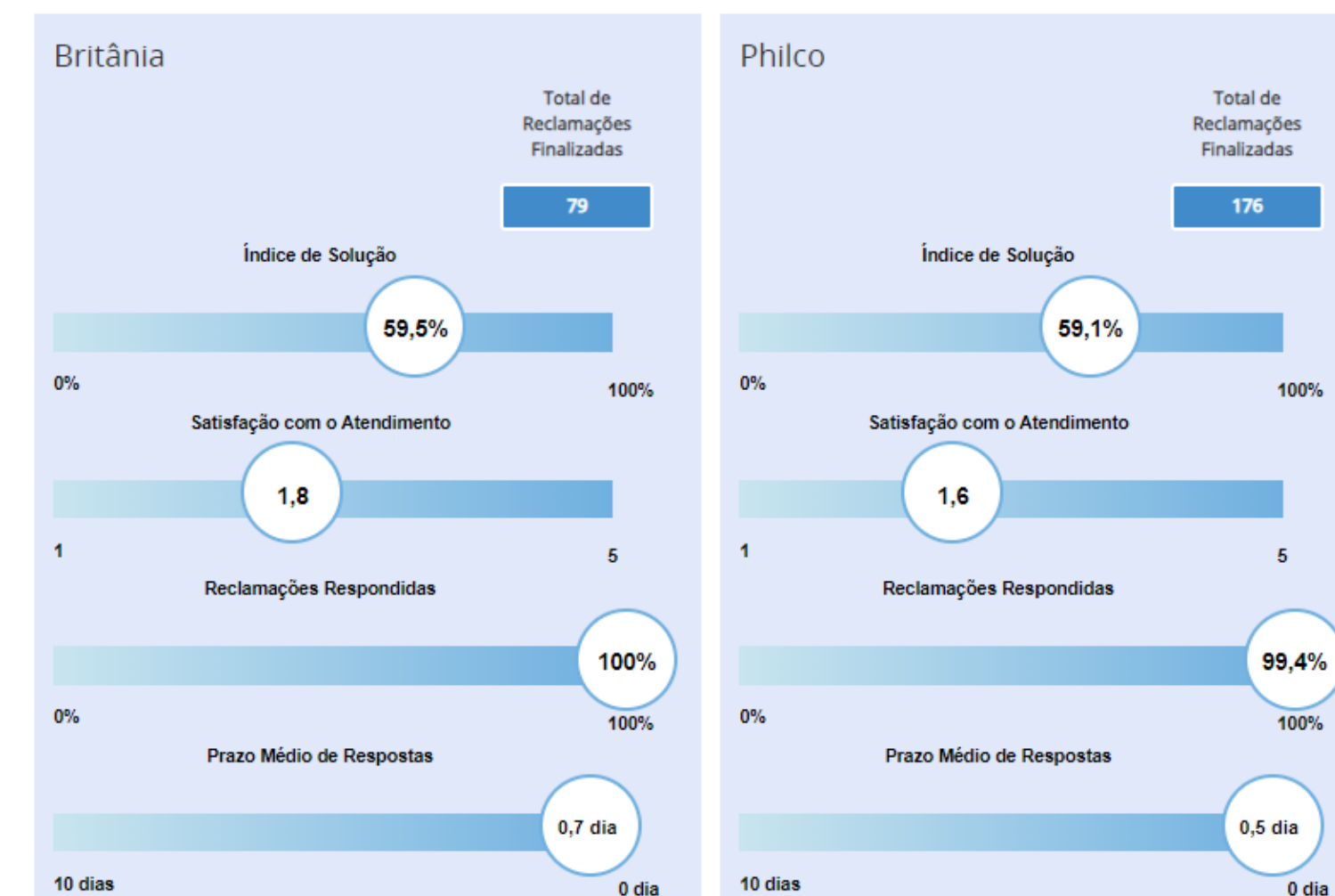
Link: <https://consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir>

✦ Indicadores

Comparar empresas - Na aba "Por Empresa" podemos visualizar os indicadores de empresas parceiras e até mesmo comparar os indicadores com as empresas concorrentes.

➔ **Gerais** **Por Empresa**

Pesquise a empresa:



Link: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/empresa/abrir>

Indicadores

Painel estatístico- No Rodapé do site clique em “Painel estatístico” e após em “Estatísticas” abrirá um painel em power BI para visualização de dados gerais das empresas, nela é possível filtrar a empresa desejada.

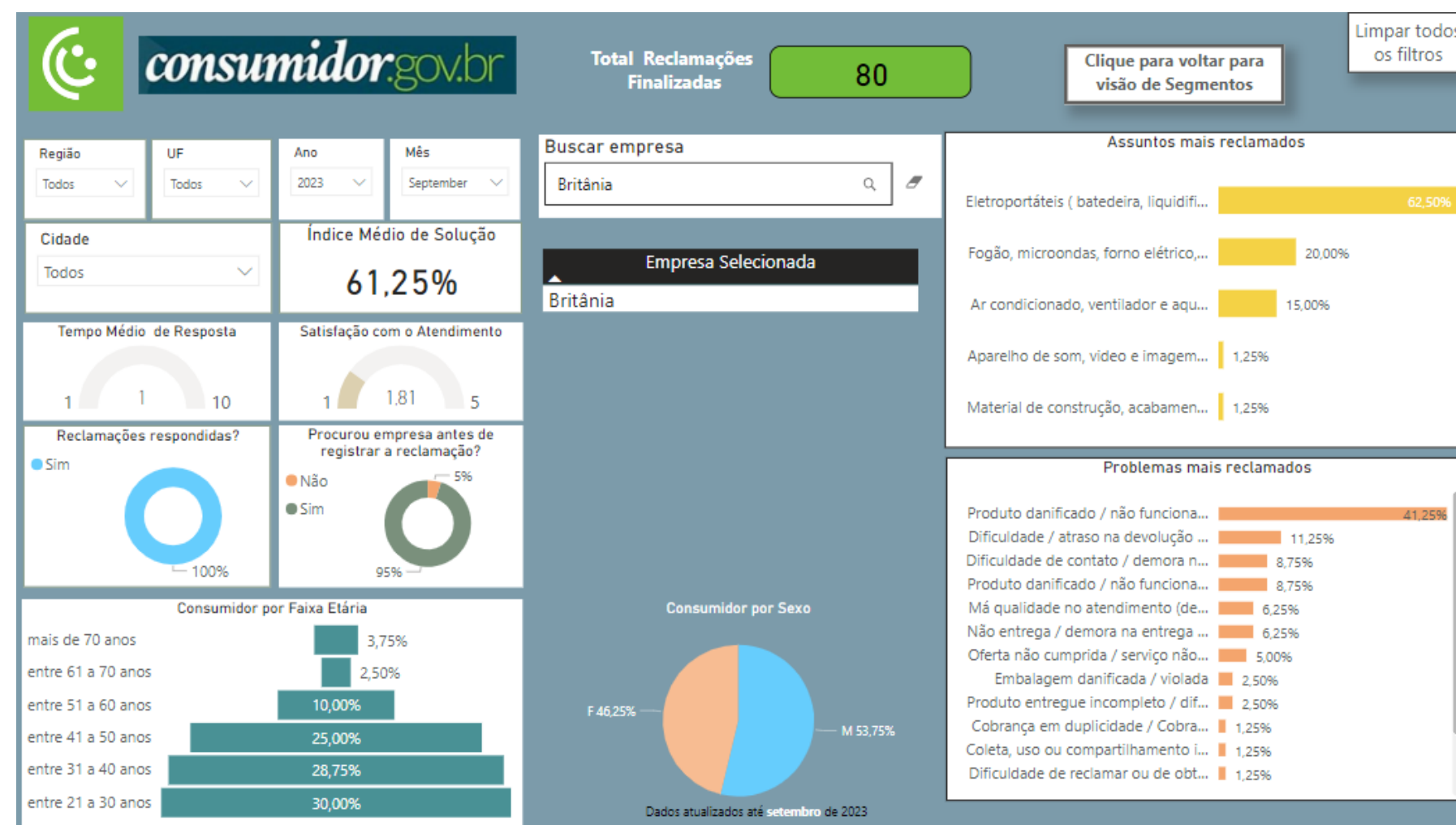
Serviços

- Indicadores
- Painel Estatístico**
- Denúncia Combustível - Preço Justo
- Não encontrei a empresa
- Como Aderir - Empresas
- Acesso Restrito para Gestores e Empresas
- Suporte

Painel Estatístico

Consulte os dados gerais da plataforma Consumidor.gov.br em [Estatísticas](#)

Os dados são atualizados até o mês anterior.



DUVIDAS?

