



Governo do Estado de Mato Grosso

SETASC - Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania
PROCON - Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor

RELATÓRIO MENSAL SINDEC – AGOSTO DE 2020

1. IDENTIFICAÇÃO DO DESTINATÁRIO/INTERESSADO

Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MT.

2. RESPONSÁVEL

Euzimar Nascimento Siqueira – Técnico em Desenvolvimento Econômico e Social – Matrícula 257768.

3. REFERÊNCIA

Relatório do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), relativo ao mês de agosto de 2020, compilando dados registrados na sede e postos estaduais do Procon-MT em Cuiabá e Várzea Grande.

4. OBJETIVO DO RELATÓRIO

Apresentar dados referentes às demandas registradas no Sindec na sede do Procon-MT e nos postos estaduais de Procon, localizados nos municípios de Cuiabá e Várzea Grande, para fins de controle e transparência.

5. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta os dados registrados no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), plataforma utilizada pelo Procon Estadual de Mato Grosso para registrar os atendimentos presenciais realizados no órgão. O Sindec é o sistema informatizado que permite o registro das demandas individuais dos consumidores



Governo do Estado de Mato Grosso

SETASC - Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania
PROCON - Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor

que recorrem aos Procons. Ele consolida registros em bases locais e forma um banco nacional de informações sobre problemas enfrentados pelos consumidores.

De acordo com o site do Sindec Nacional (sindecnacional.mj.gov.br/sobre), enquanto sistema de informação, o Sindec foi criado para sistematizar e integrar a ação dos Procons. Porém, com o tempo, tornou-se fonte primária de informações para a definição de políticas públicas de defesa do consumidor. O Sindec permite aumentar a transparência, perante a sociedade, dos problemas que ocorrem no mercado de consumo e de como os Procons tratam essas demandas. O acesso às informações sobre as demandas registradas pelos Procons têm o potencial de contribuir para o exercício do poder de escolha por parte dos consumidores.

O levantamento dos dados foi realizado no dia 21 de setembro de 2020, pela sala de auditoria de processos ligada a coordenadoria de gestão de processos e documentos, do Procon-MT, por meio de pesquisas no próprio sistema Sindec. O período da pesquisa compreende o mês de agosto, do dia 01/08/2020 a 31/08/2020.

Compõem os dados apresentados neste relatório as demandas dos consumidores registradas na Sede do Procon Estadual (localizada na Rua Baltazar Navarros, n. 57 (antigo Sine), Bairro Bandeirantes, em Cuiabá e nos postos estaduais de Procon localizados no Ganha Tempo da Praça Ipiranga, Ganha Tempo do CPA, no espaço cidadania da Assembleia Legislativa, na Capital, e no Centro Estadual de Cidadania do Várzea Grande Shopping, em Várzea Grande, compreendidos como Reclamações/Denúncias que, conforme explicado no site do Sindec Nacional, podem ser registradas por meio de:

1. **Atendimento Preliminar:** utilizado para casos em que o Procon obtém acordo com o fornecedor por telefone;



Governo do Estado de Mato Grosso

SETASC - Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania
PROCON - Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor

2. **Carta de Informações Preliminares (CIP):** quando o Procon envia uma carta ao fornecedor e por meio desta carta pode ser feito o acordo;
3. **Abertura Direta de Reclamação:** consiste da instauração de um processo administrativo em que, a critério do Procon, poderá ser realizada audiência de conciliação e o seu desfecho poderá ser a inclusão do fornecedor nos cadastros de Reclamações Fundamentadas;
4. **Reclamação de Ofício:** processo administrativo fundamentado instaurado pela autoridade de defesa do consumidor em caso de demandas que versam sobre questões coletivas;
5. **Encaminhamento à Fiscalização:** quando o consumidor apresenta uma denúncia que exige ação dos fiscais do Procon junto ao fornecedor.

6. RELATÓRIO

De acordo com os dados obtidos, a área com maior número de demandas registradas no Sindec no mês de agosto foi “Serviços Essenciais”, com 695 reclamações. Nesta área, os assuntos mais reclamados foram “Energia Elétrica”, que apresentou 345 demandas, seguido de “Água e Esgoto”, com 223 registros e “Telefonia fixa”, com 62 reclamações. Destaque nos três assuntos mais demandados, “Cobrança indevida”: 286 reclamações em “Energia Elétrica”; 210 em “Água e Esgoto” e 38 em “Telefonia fixa”.

Ocupa o segundo lugar do ranking de reclamações o Sindec a área “Serviços Financeiros”, com 267 registros, sendo 76 para o assunto “Financeiras” ; 67 para “ Banco Comercial” e 47 para “Cartão de Crédito”. Nesta área, problemas com “Cobrança indevida” e “Crédito consignado” estão entre as principais reclamações dos consumidores.

A terceira área com mais reclamações no Procon-MT no mês de agosto foi “Serviços privados”, com 112 registros sendo 23 delas para o assunto “Escolas” seguido por “



Governo do Estado de Mato Grosso

SETASC - Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania
PROCON - Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Agência e Operadoras de Viagens” com 17 e “TV por Assinatura” com 13. Importante destacar que em razão da pandemia houve aumento nas reclamações referentes aos contratos escolares e de viagens devido a suspensões e solicitações de cancelamento dos serviços.

Em quarto lugar na quantidade de reclamações está a área “Produtos”, que teve 103 demandas, sendo 10 delas para o assunto “Telefone”, seguido por “Combustível automotivo” com 08 e Eletroeletrônico com 05. O principal problema reclamado foi “Produto com Vício”.

A área “Saúde” ficou em quinto lugar, com 15 reclamações. Os assuntos “Hospital/Clinica Médica” 04 registros, seguido por “Convênio de Assistência Médica” 02 registros e “Cartões de descontos” também com 02 registros.

Em sexto lugar aparece a área “Habitação”, com 06 reclamações: 04 para “Incorporação (Construtoras e Incorporadoras)”, 01 para “Loteamento” e 01 para “ Seguro”.

Não houve registros de reclamações referente a assuntos da área Alimentos no período pesquisado.

Confira, a seguir, a tabela completa com os dados do Sindec, registrados no Procon-MT, no mês de **Agosto de 2020**:

Registros no Sindec - Agosto/2020					
Área	Total por Área	Assunto	Total por assunto	Problema	Total por problema
1º Serviços Essenciais	695	Energia Elétrica	345	Cobrança Indevida/Abusiva	286
				Serviço não Fornecido	12
				Duvida Sobre Cobrança	9



Governo do Estado de Mato Grosso

SETASC - Secretaria de Estado de Assist4ncia Social e Cidadania
PROCON - Secretaria Adjunta de Prote77o7o e Defesa dos Direitos do Consumidor

		7gua e Esgoto	223	Cobran7a Indevida/Abusiva	210
				Duvida Sobre Cobran7a	3
				Contrato Rescis7o7o	2
		Telefonia Fixa	62	Cobran7a Indevida/Abusiva	38
				SAC cancelamento de servi7o	8
				Servi7o n7o Concluido/Fornecimento Parcial	5
27 Assuntos Financeiros	267	Financeira	76	Cobran7a Indevida/Abusiva	35
				Cr4dito Consignado	7
				C7lculo de Presta77o/Taxa de Juros	7
		Banco Comercial	67	Cobran7a Indevida/Abusiva	18
				Cr4dito Consignado	10
				Calculo de Presta77o/Taxa de Juros	8
		Cart7o de Cr4dito	47	Cobran7a Indevida/Abusiva	27
				Cr4dito Consignado	4
				C7lculo de Presta77o/Taxa de Juros	3
37 Servi7os Privados	112	Escola pr4, 17, 27, Graus e Superior	23	D7vida Sobre Cobran7a	7



Governo do Estado de Mato Grosso

SETASC - Secretaria de Estado de Assist4ncia Social e Cidadania
PROCON - Secretaria Adjunta de Prote77o77o e Defesa dos Direitos do Consumidor

				Cobran77a Indevida/Abusiva	4
				Recusa Injustificada em prestar servi77o	4
				Servi77o n77o Fornecido	6
		Ag4ncias e Operadoras de Viagens	17	SAC cancelamento de servi77o	3
				Cobran77a Indevida/Abusiva	3
				Cobran77a Indevida/Abusiva	8
		TV por Assinatura	13	Contrato/Rescis77o	2
				SAC cancelamento de servi77o	1
		47o Produtos	103	Telefone (Convencional, Celular, Interfone, etc)	10
N77o entrega/demora na entrega	3				
Desist4ncia de Compra	1				
Combust77vel Automotivo	8			Peso/Volume/Quantidade	5
				Cobran77a Indevida/Abusiva	2
				Venda enganosa	1
Eletroeletr77nico Importado	5			Produto com v77cio	3
				N77o entrega/demora na entrega	1
				N77o pagamento de indeniza777o	1



Governo do Estado de Mato Grosso

SETASC - Secretaria de Estado de Assist4ncia Social e Cidadania
PROCON - Secretaria Adjunta de Prote77o77o e Defesa dos Direitos do Consumidor

5° Sa77de	15	Hospital/Pronto socorro/ Ambulat77rio/ Cl77nica M77dica	4	Danos Materiais	2
				Problemas relativos a emiss77o/remessa de carn77s/or77amentos	1
				SAC cancelamento de servi77o	1
				Defeito/Risco 77 sa77de e seguran77a	1
		Conv77nio de Assist4ncia M77dica/Odontol77gica	2	Rescis77o/Substitui77o/Alteraç77o de contrato de Sa77de	1
				-	-
		Cart77es de Descontos	2	Cancelamento do Servi77o	2
				-	-
				-	-
		6° Habita777o	6	Incorporaç77o (Construtoras/Incorporadoras)	4
Saldo devedor	1				
Rescis77o do Contrato pela n77o entrega do im77vel	1				
Loteamento	1			Publicidade Enganosa	1
				-	-
				-	-
Seguro	1			Duvida Sobre Cobran77a	1
				-	-



Governo do Estado de Mato Grosso

SETASC - Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania
PROCON - Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor

				-	-
7º Alimentos	SEM REGIST ROS	-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
		-	-	-	-
Total geral:	1198				

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foram pesquisados os atendimentos individuais realizados no Procon-MT e nos postos estaduais de atendimento, localizados em Cuiabá e Várzea Grande, durante o mês de agosto, compreendendo 31 dias.

Conforme os dados colhidos, observa-se que a “Área Serviços Essenciais” lidera o ranking, sendo os assuntos mais demandados continuam os mesmos: “Energia Elétrica”, “Água e Esgoto” e “Telefonia Fixa”.

Por fim, informamos que houve aumento de reclamações na área de serviços privados no assunto escolas e operadoras de viagens em razão das discussões contratuais originadas por suspensões de atividades escolares e remarcação/cancelamento de viagens devido aos reflexos do período de pandemia do coronavírus.



Governo do Estado de Mato Grosso

SETASC - Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania
PROCON - Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Cuiabá-MT, 21 de Setembro de 2020.

Euzimar Siqueira

Euzimar Nascimento de Siqueira
Técnico em Desenvolvimento Econômico e Social
Matrícula nº 257768
SAP/CGPD/PROCON-MT