



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 – SETEMBRO 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 Setembro de 2020, compilando dados registrados na sede e postos
estaduais do Procon 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



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

Grosso para registrar os atendimentos presenciais realizados no órgão. O Sindec é o sistema informatizado que permite o registro das demandas individuais dos consumidores 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 de 05 Outubro 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. O período da pesquisa compreende o mês de setembro, do dia 01/09/2020 a 30/09/2020.

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, espaço



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

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;
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 setembro foi “Serviços Essenciais”, com 591 reclamações. Nesta área, os assuntos mais reclamados foram “Energia Elétrica”, que apresentou 267 demandas, seguido de “Água e Esgoto”, com 189 registros e “Telefonia Celular”, com 67 reclamações. Destaque nos três assuntos mais demandados, “Cobrança indevida”: 221 reclamações em “Energia Elétrica”; 169 em “Água e Esgoto” e 30 em “Telefonia Celular”.



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

Ocupa o segundo lugar do ranking de reclamações no Sindec a área “Serviços Financeiros”, com 268 registros, sendo 91 para o assunto “Financeiras” ; 69 para “ Banco Comercial” e 37 para “Cartão de Crédito”. Assim como em serviços essenciais, , problemas com “Cobrança indevida” foram os mais reclamados pelos consumidores em setembro, seguido por “Crédito consignado”.

A terceira área com mais reclamações no Procon-MT no mês de setembro foi “Serviços privados”, com 148 registros sendo 35 deles para o assunto “Escolas” seguido por “ Agência e Operadoras de Viagens” com 25 e “TV por Assinatura” com 19. Destaque para cobrança indevida e problemas com contratos que lideraram.

Em quarto lugar na quantidade de reclamações está a área “Produtos”, que teve 113 demandas, considerando a variedade de assuntos reclamados os três mais reclamados tiveram a mesma quantidade de registros sendo 06 para “Acessórios para Vestuário”; 06 para “Eletroeletrônico Importado” e 06 para “Internet” referente aos problemas com compras online .

A área “Alimentos” ficou em quinto lugar, com 34 reclamações. Os assuntos “ Pães e outros produtos ” com 31 registros, seguido por “ Bolachas, Biscoitos e Petiscos” com 01 e “Grãos e cereais e etc” com 01.

Em sexto lugar aparece a área “Saúde”, com 19 reclamações, sendo 04 para “Plano Odontológico”; 03 para “Convênio de assistência Médica/Odontológica” e 03 para “Plano de saúde regulamentado”.



Govorno do Estado de Mato Grosso

SETASC - Secretaria de Estado de Assist4ncia Social e Cidadania
PROCON - Secretaria Adjunta de Prote77o e Defesa dos Direitos do Consumidor

E por 7ltimo, em s4timo lugar, ficou a 1rea de habita77o com 05 registros divididos nos seguintes assuntos: “Loteamento” 02; “Incorporat77o” 02 e “Condom7nio” 01.

Confira, a seguir, a tabela completa com os dados do Sindec, registrados no Procon-MT, no m4s de **Setembro de 2020**:

Registros no Sindec - Setembro/2020					
1rea	Total por 1rea	Assunto	Total por assunto	Problema	Total por problema
11rea: Servi7os Essenciais	591	Energia El4trica	267	Cobran7a indevida/abusiva	221
				Duvida sobre cobran7a/valor/reajuste/contrato/or7amento	9
				Servi7o n1o concluido /Fornecimento parcial	6
		1gua / Esgoto	189	Cobran7a indevida/abusiva	169
				V7cio de qualidade (mal executado, inadequado, impr7prio)	6
				Consulta Sobre Servi7os (Pesquisa, cartilha, endere7os, outros)	5
		Telefonia Celular	67	Cobran7a indevida/abusiva	30
				Contrato - Rescis1o/altera77o unilateral	10



Governo do Estado de Mato Grosso

SETASC - Secretaria de Estado de Assist4ncia Social e Cidadania
PROCON - Secretaria Adjunta de Prote77o e Defesa dos Direitos do Consumidor

				Consulta Sobre Servi77os (Pesquisa, cartilha, endere77os, outros)	6
2ªÁrea: Servi77os Financeiros	268	Financeira	91	Cobran77a indevida	57
				Contrato (n77o cumprimento, altera777o, transfer4ncia, irregularidade, rescis77o, etc.)	9
				Cr4dito Consignado	5
		Banco comercial	69	Cobran77a indevida.	32
				Cr4dito Consignado	11
				Fila em Banco	9
		Cart77o de Cr4dito	37	Cobran77a indevida	13
				Contrato (n77o cumprimento, altera777o, transfer4ncia, irregularidade, rescis77o, etc.)	4
				Cr4dito Consignado	5
		3ªÁrea: Servi77os Privados	148	Escola (Pr4, 1ª, 2ª Graus e Superior)	35
Servi77o n77o concluído /Fornecimento parcial	5				
Documentos: n77o fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal,	4				



Governo do Estado de Mato Grosso

SETASC - Secretaria de Estado de Assist4ncia Social e Cidadania
 PROCON - Secretaria Adjunta de Prote77o e Defesa dos Direitos do Consumidor

				vaucher , etc.)		
		Ag4ncias e Operadoras de viagens (pacotes turisticos)	25	Contrato - Rescis77o/altera77o unilateral	3	
				Cancelamento de servi77o (reten77o, demora, n77o envio do comprovante)	3	
				Cobran77a indevida/abusiva	2	
		TV Por Assinatura (Cabo, Sat4elite, Et.)	19	Cobran77a indevida/abusiva	8	
				Contrato - Rescis77o/altera77o unilateral	3	
				Duvida sobre cobran77a/valor/reajuste/contrato/or77amento.	2	
4º 7rea: Produtos	113	Acess7rio Para vestu7rio (Bolsa, Cinto, Chap4eu, guarda-chuva, J77ia, Bijuteria, Luva, Etc.)	6	Produto com v77cio	3	
				N77o entrega/demora na entrega do produto	2	
				Desist4ncia de compra (cancelamento de compra)	1	
		Eletroeletr7nico Importado	6		Eletroeletr7nico Importado	4
					Produto com v77cio	4
					Eletroeletr7nico Importado	2
		Internet	6		Produto com v77cio	3
Contrato/pedido/or77amento (rescis77o, descumprimento,	1					



Govorno do Estado de Mato Grosso

SETASC - Secretaria de Estado de Assist4ncia Social e Cidadania

PROCON - Secretaria Adjunta de Prote7ao e Defesa dos Direitos do Consumidor

				erro, etc.)			
				Produto entregue incompleto	1		
5° rea: Alimentos	34	Assunto: Supermercado (Paes e Outros Produtos Feitos na Panificadora do Supermercado, Verduras, Frutas e Legumes In Natura, Carnes Cruas e Peixes Frescos do Total: 31	31	Pre7o (abusivo, remarcado, falta, etc.)	31		
				-	-		
				-	-		
				-	-		
		Bolacha, biscoitos e petiscos	1	Defeito/Risco  saúde e seguran7a	1	-	-
						-	-
						-	-
		Grãos, cereais (feijão, grão de bico, arroz, farelo de trigo, sucrilho, aveia, granola, creme de arroz)	1	Pre7o (abusivo, remarcado, falta, etc.)	1	-	-
						-	-
						-	-
6° rea: Saúde	19	Plano Odontológico		Não cumprimento à oferta	1		
				Recusa/mau atendimento	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

				SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	1
		Convênio de Assistência Médica / Odontológica	3	Não cumprimento à oferta	1
				Negativa de Cobertura	1
				Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	1
		Plano de saúde regulamentado	3	brança de multa acima do permitido pela legislação	1
				Reajuste sem previsão contratual	1
				SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)	1
7º Área: Habitação	5	Loteamento Total	2	Cobrança de taxa indevida (elaboração de contrato, aferição de idoneidade, etc.)	2



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

				-	-
				-	-
		Incorporação (Construtoras e Incorporadoras)	2	Devolução de sinal, valores pagos (negocio não concretizado)	1
				Duvidas sobre cobranças (taxas, etc.)	1
				-	-
		Condomínio	1	Saldo devedor	1
				-	-
				-	-
Total geral:	1178				

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 setembro, compreendendo 30 dias.

Assim como nos meses anteriores, observa-se que a liderança do ranking ficou com a “Área Serviços Essenciais” com Energia Elétrica em primeiro lugar, seguido por Água e Esgoto e Telefonia Celular.

Por fim verificamos aumento de reclamações referente à Financeiras nos últimos meses e o problema mais reclamado foi a cobrança indevida.

Rua Baltazar Navarros, 567 • Bandeiraantes • Tel.: (65) 3613-2100



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, 05 de Outubro de 2020.

Euzimar Siqueira

Euzimar Nascimento de Siqueira

Técnico em Desenvolvimento Econômico e Social

Matrícula nº 257768

SAP/CGPD/PROCON-MT