



**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 – DEZEMBRO 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 Dezembro 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](http://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 29 de Janeiro de 2021, 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 Dezembro, do dia 01/12/2020 a 31/12/2020.

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 dezembro foi “Serviços Essenciais”, com 687 reclamações. Nesta área, os assuntos mais reclamados foram “Energia Elétrica”, que apresentou 401 demandas, seguido de “Água e Esgoto”, com 172 registros e “Telefonia Celular”, com 69 reclamações. Destaque nos três assuntos mais demandados, “Cobrança indevida”:



## 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

363 reclamações em “Energia Elétrica”; 156 em “Água e Esgoto” e 34 em “Telefonia Celular”.

Ocupa o segundo lugar do ranking de reclamações no Sindec a área “Serviços Financeiros”, com 222 registros, sendo 59 para o assunto “Banco Comercial” seguido por “Financeiras” com 44 ; e o terceiro mais reclamado foi “Outros Contratos” com 35 registros em Dezembro. Cabe esclarecer que o assunto “Outros Contratos”, significa a reclamação feita sobre diversos tipos de contratos de relação de consumo de todos os segmentos, porém com o problema diretamente ligado aos valores financeiros acordados nos contratos. Importante ressaltar que assim como em “Serviços Essenciais” o problema “Cobrança Indevida” foi o mais demandado também em “Serviços Financeiros” com 52 reclamações nos três assuntos mais reclamados.

A terceira área com mais reclamações no Procon-MT no mês de dezembro foi “Produtos”, com 167 registros sendo 21 delas para o assunto “Eletrodomésticos” seguido por “Telefone” com 17 e “Ventilador/Ar Condicionado” com 14. Nesta área o problema mais reclamado foi “Produto com Vício” com 17 registros.

Em quarto lugar na quantidade de reclamações está a área “Serviços Privados”, com 94 registros. O assunto “Agências e Operadoras de Viagens” liderou com 21 demandas; à frente do assunto “Escolas” que ficou com 12 e em terceiro, com 11 registros, ficou o assunto “TV por Assinatura”.



## Govorno 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

A área “Saúde” ficou em quinto lugar, com 17 reclamações. O assunto “Profissional Liberal-Dentista” ficou em primeiro com 4 reclamações; seguido por “Farmácia/Drogaria” com 03 registros e em terceiro “Óticas” com 02.

Em sexto lugar aparece a área “Habitação”, com 11 reclamações, sendo 06 para Incorporação, 02 para Condomínio e 01 para Loteamento.

Em sétimo lugar ficou a área “ Alimentos” com 10 registros divididos nos seguintes assuntos : “Supermercados” com 9 e “Água” com 01.

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

Registros no Sindec - Dezembro/2020					
Área	Total por Área	Assunto	Total por assunto	Problema	Total por problema
1º Serviços Essenciais	687	Energia Elétrica	401	Cobrança indevida/abusiva	363
				Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento	7
				SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	6
		Água / Esgoto	172	Cobrança indevida/abusiva	156
				Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento	6



**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

				Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	4
		<b>Telefonia Celular</b>	<b>69</b>	Cobrança indevida/abusiva	34
				Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento	7
				Contrato - Rescisão/alteração unilateral	5
<b>2º Assuntos Financeiros</b>	<b>222</b>	<b>Banco comercial</b>	<b>59</b>	Crédito Consignado	19
				Cobrança indevida	18
				Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos)	4
		<b>Financeira</b>	<b>44</b>	Cobrança indevida	14
				Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	7
				Crédito Consignado	4
		<b>Outros Contratos</b>	<b>35</b>	Cobrança indevida	20
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	4				
Calculo de prestação/taxa de juros	2				
<b>3º Produtos</b>	<b>167</b>	<b>Eletrodoméstico</b>	<b>21</b>	Publicidade abusiva	10
				Publicidade enganosa	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

		Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	17	Produto com v7icio	2		
				Produto com v7icio	6		
				Contrato/pedido/or7ame nto (rescis7o, descumprimento, erro, etc.)	3		
				Desist4ncia de compra (cancelamento de compra)	2		
		Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado / Circulador de Ar	14	Produto com v7icio	9		
				Defeito/Risco 7a sa7de e seguran7a	2		
				N7o entrega/demora na entrega do produto	1		
		4º Servi7os Privados	94	Ag4ncias e Operadoras de viagens (pacotes tur7isticos)	21	Servi7o n7o fornecido	5
						Recusa injustificada em prestar servi7o	3
						Cobran7a indevida/abusiva	3
Escola ( Pr4, 1º, 2º Graus e Superior )	12			Cobran7a indevida/abusiva	5		
				Servi7o n7o fornecido	3		
				Duvida sobre cobran7a/valor/reajuste/ contrato/or7amento	2		
TV Por Assinatura ( Cabo, Sat4elite, Etc. )	11			Cobran7a indevida/abusiva	10		
				SAC - Cancelamento de servi7o (reten77o, demora, n7o envio do comprovante)	1		
				-	-		
5º Sa7de	17	Profissional Liberal - Dentista	4	V7icio do Produto/Servi7o	2		
				N7o cumprimento 7a oferta	1		



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

		Farm3cia / Drogaria	3	Recusa/mau atendimento	1		
				Pre77o do produto/servi77o	2		
				Cobran77a de multa acima do permitido pela legisla77o	1		
				-	-		
		33ticas ( Lentes / 33culos )	2	Pre77o do produto/servi77o	1		
				V3cio do Produto/Servi77o	1		
				-	-		
		63 Habita77o	11	Incorporat3o ( Construtoras e Incorporadoras )	6	Devolu77o de sinal, valores pagos (negocio n3o concretizado)	2
						Duvidas sobre cobran77as (taxas, etc.)	2
						N3o cumprimento do contrato/proposta	2
Condom3nio	2			Cobran77a de multa acima do permitido pela legisla77o (atraso no pag. de presta77o/aluguel/condom3nio)	1		
				N3o execu77o de obras de infra-estrutura e benfeitorias	1		
				-	-		
				-	-		
Loteamento	1			Devolu77o de sinal, valores pagos (negocio n3o concretizado)	1		
				-	-		
				-	-		
73 Alimentos	10			Supermercado	9	Prazo de validade (falta,	5





## 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

				ilegível, etc.)	
				Preço (abusivo, remarcado, falta, etc.)	3
				Presença de aditivos, produtos químicos, tóxicos, radiação	1
		Água	1	Dúvidas sobre informação nutricional (avaliação nutricional: quantidade calórica)	1
				-	-
				-	-
				-	-
				-	-
				-	-
<b>Total geral:</b>	<b>1208</b>				

### 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 Novembro, compreendendo 30 dias.

A área de serviços essenciais lidera o ranking de reclamações, com 687 registros. O assunto “Energia Elétrica” 401 registros foi o mais reclamado.



**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, 29 de Janeiro de 2021.

*Euzimar Siqueira*

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