



## 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 – NOVEMBRO 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 Novembro 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 07 de Dezembro 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 novembro, do dia 01/11/2020 a 30/11/2020.

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 novembro foi “Serviços Essenciais”, com 897 reclamações. Nesta área, os assuntos mais reclamados foram “Energia Elétrica”, que apresentou 513 demandas, seguido de “Água e Esgoto”, com 223 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

460 reclamações em “Energia Elétrica”; 200 em “Água e Esgoto” e 36 em “Telefonia Celular”.

Ocupa o segundo lugar do ranking de reclamações no Sindec a área “Serviços Financeiros”, com 377 registros, sendo 99 para o assunto “Financeiras”; 96 para “Banco Comercial” e 78 para “Cartão de Crédito”. Destaque para “Cobrança indevida” que assim como em serviços essenciais liderou como o problema mais reclamado sendo 59 registros em “ Financeiras”; 36 em “Cartão de Crédito” e 29 em “Banco Comercial”

A terceira área com mais reclamações no Procon-MT no mês de novembro foi “Produtos”, com 156 registros sendo 26 delas para o assunto “Eletrodoméstico Importado”, seguido por “ Internet” com 12 e “ Carro Usado” com 07. Nesta área, o problema mais reclamado foi “ Publicidade Abusiva” com 16 registros.

Em quarto lugar na quantidade de reclamações está a área “Serviços Privados”, com 136 registros. O assunto“TV por assinatura” liderou com 39 demandas; à frente do assunto “Agências e Operadoras de Viagens” que ficou com 23 e em terceiro com 19 ficou o assunto “Escolas”.

A área “Alimentos” ficou em quinto lugar, com 37 reclamações. O assunto “Supermercados” ficou em primeiro com 36 reclamações; seguido por “Venda por Internet” com 01 registro. Importante informar que a denominação “Supermercados” citada aqui significa a fiscalização ou reclamação oriunda de produtos alimentícios à venda nos supermercados, conforme a classificação no SINDEC eles estão identificados como “Pães e Outros Produtos Feitos na Panificadora do Supermercado, Verduras,



## 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

Frutas e Legumes In Natura, Carnes Cruas e Peixes Frescos etc.” e o assunto “Venda por Internet” aqui se refere especificamente a venda de produtos alimentícios de forma online.

Em sexto lugar aparece a área “Saúde”, com 20 reclamações, sendo 04 para “Plano Odontológico” seguidos por “Farmácia/Drogaria” e “Plano de Saúde Regulamentado” com 03 registros cada.

Em sétimo lugar ficou a área de habitação com 12 registros divididos nos seguintes assuntos : Incorporação (06); Condomínio (04); e Loteamento (02).

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

Registros no Sindec - Novembro/2020					
Área	Total por Área	Assunto	Total por assunto	Problema	Total por problema
1º Área: Serviços Essenciais	867	Energia Elétrica	513	Cobrança indevida/abusiva	460
				Duvida sobre cobrança/valor/reajuste /contrato/orçamento	13
				SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	7
		Água / Esgoto	223	Cobrança indevida/abusiva	200



## 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

				D7vida sobre cobran7a/valor/reajuste /contrato/or7amento.	7		
				Servi7o n7o concluído /Fornecimento parcial	3		
				<b>Telefonia Celular</b>	<b>69</b>	Cobran7a indevida/abusiva	36
						D7vida sobre cobran7a/valor/reajuste /contrato/or7amento	9
						Servi7o n7o fornecido (entrega/instala77o/n7o cumprimento da oferta/contrato)	5
<b>2º Assuntos Financeiros</b>	<b>377</b>	<b>Financeira</b>	<b>99</b>	Cobran7a indevida	59		
				Crédito Consignado	14		
				Discord7ncia quanto as avarias	6		
		<b>Banco Comercial</b>	<b>96</b>	Crédito Consignado	30		
				Cobran7a indevida	29		
				Transa77o Eletr7nica N7o Reconhecida	7		
		<b>Cart7o de Crédito</b>	<b>78</b>	Cobran7a indevida	36		
				Crédito Consignado	20		
				Discord7ncia quanto as avarias	4		
<b>3º Produtos</b>	<b>156</b>	<b>Eletrodoméstico Importado</b>	<b>26</b>	Publicidade abusiva	16		
				Publicidade enganosa	5		
				Produto com vício	2		
		<b>Internet</b>	<b>12</b>	Contrato/pedido/or7amento (rescis7o, descumprimento, erro, etc.)	4		
				N7o entrega/demora na entrega do produto	2		



## 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

		<b>Carro Usado</b>	<b>7</b>	Produto entregue diferente do pedido	2
				Produto com vício	4
				Compra de veículo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação)	1
				Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	1
<b>4º Serviços Privados</b>	<b>136</b>	<b>TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.)</b>	<b>39</b>	Cobrança indevida/abusiva	28
				Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total	2
				Contrato - Rescisão/alteração unilateral	1
		<b>Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)</b>	<b>23</b>	Cobrança indevida/abusiva	4
				Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	3
				Recusa injustificada em prestar serviço	3
		<b>Escola ( Pré, 1º, 2º Graus e Superior )</b>	<b>19</b>	Cobrança indevida/abusiva	8
				Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste /contrato/orçamento	2
				Contrato - Rescisão/alteração unilateral	2
		<b>5º Alimentos</b>	<b>37</b>	<b>Supermercado</b>	<b>36</b>



**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

				Acidente de Consumo (causou danos pessoais, físicos, mal estar)	1
				Cobrança de taxa indevida (couvert, 10%, etc.)	1
		<b>Venda por Internet</b>	<b>1</b>	Má prestação de serviço (recusa, mau atendimento, sonegação de mercadoria, venda casada, entrega diferente do pedido)	1
				-	-
		<b>-</b>	<b>-</b>	-	-
				-	-
				-	-
				-	-
<b>6º Saúde</b>	<b>20</b>	<b>Plano Odontológico</b>	<b>4</b>	Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	2
				Defeito/Risco à saúde e segurança	1
				Vício do Produto/Serviço	1
		<b>Farmácia/Drogaria</b>	<b>3</b>	Preço do produto/serviço	2
				Cobrança de multa acima do permitido pela legislação	1
				-	-
		<b>Plano de saúde regulamentado</b>	<b>3</b>	Não cumprimento à oferta	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

				Peso/volume/quantidade e/tamanho	1
				Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	1
<b>7º Habitação</b>	<b>12</b>	<b>Incorporação</b>	<b>6</b>	Devolução de sinal, valores pagos (negocio não concretizado)	4
				Duvidas sobre cobranças	1
				Cobrança de taxa indevida (elaboração de contrato, aferição de idoneidade, etc.)	1
		<b>Condomínio</b>	<b>4</b>	Duvidas sobre cobranças (taxas, etc.)	1
				Loteamento irregular	1
				Rescisão do contrato pela venda enganosa	1
		<b>Loteamento</b>	<b>2</b>	Devolução de sinal, valores pagos (negocio não concretizado)	1
				Saldo devedor	1
				-	-
		<b>Total geral:</b>	<b>1605</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.



**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

A área de serviços essenciais lidera o ranking de reclamações, com 867 registros. O assunto “Energia Elétrica” 513 registros foi o mais reclamado.

Cuiabá-MT, 07 de Dezembro de 2020.

*Euzimar Siqueira*

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