



## 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 – OUTUBRO 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 Outubro 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 05 Novembro 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 outubro, do dia 01/10/2020 a 31/10/2020.

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, Ganha Tempo



## 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

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 outubro foi “Serviços Essenciais”, com 690 reclamações. Nesta área, os assuntos mais reclamados foram “Energia Elétrica”, que apresentou 353 demandas, seguido de “Água e Esgoto”, com 208 registros e “Telefonia Celular”, com 68 reclamações. Destaque nos três assuntos mais demandados, “Cobrança indevida”: 298



## 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

reclamações em “Energia Elétrica”; 180 em “Água e Esgoto” e 31 em “Telefonia Celular”.

Ocupa o segundo lugar do ranking de reclamações no Sindec a área “Serviços Financeiros”, com 330 registros, sendo 111 para o assunto “Banco Comercial” ; 63 para “Financeiras” e 56 para “Cartão de Crédito”. Destaque para “Crédito consignado” como o problema mais reclamado entre os três assuntos.

A terceira área com mais reclamações no Procon-MT no mês de agosto foi “Serviços privados”, com 165 registros, sendo 36 delas para o assunto “ Agência e Operadoras de Viagens”, seguido por “ Escolas” com 22 e “ Estabelecimento Comercial” com 14. O problema “Cobrança indevida” associado aos contratos de serviços bem como relacionado a venda de produtos foi o mais demandado.

Em quarto lugar na quantidade de reclamações está a área “Produtos”, que teve 162 demandas, sendo 24 de “Eletrodoméstico Importado”, seguido por 17 registros do assunto “Combustível Automotivo” e o terceiro mais reclamado foi “Ventiladores/Ar Condicionado” com 12 registros.

A área “Saúde ” ficou em quinto lugar, com 21 reclamações. Os assuntos “ Plano de Saúde” ficou em primeiro com 9 reclamações; em seguida “ Estética” com 03 e “Farmácia/Drogaria” com 2 registros.

Em sexto lugar aparece a área “Alimentos”, com 09 reclamações sendo 06 para “ Supermercados” seguidos por “ Restaurante” e “Óleos e Gorduras” respectivamente



## 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

com 1 reclama7ao cada. Importante destacar que os registros desta rea em sua maioria adv4m das atividades dos Fiscais de Defesa do Consumidor em decorr4ncia das verifica7oes das den4ncias recebidas e das fiscaliza7oes de rotina.

Em s4timo lugar ficou a rea de habita7ao com 05 registros divididos nos seguintes assuntos : Incorpora7ao (03); Loteamento (01) e Seguro (01).

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

Registros no Sindec - Outubro/2020					
rea	Total por rea	Assunto	Total por assunto	Problema	Total por problema
1rea: Servi7os Essenciais	690	Energia El4trica	353	Cobran7a indevida/abusiva	298
				Duvida sobre cobran7a/valor/reajuste/contrato/or7amento.	13
				Vicio de qualidade (mal executado, inadequado, impr4prio)	5
		gua / Esgoto	208	Cobran7a indevida/abusiva	180
				Duvida sobre cobran7a/valor/reajuste/contrato/or7amento.	6
				Servi7o no concluído /Fornecimento parcial	4
		Telefonia Celular	68	Cobran7a indevida/abusiva	31
				Contrato - Rescisao/altera7ao unilateral	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

				Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	6
<b>2º Área: Assuntos Financeiros</b>	<b>330</b>	<b>Banco comercial</b>	<b>111</b>	Crédito Consignado	45
				Cobrança indevida.	33
				SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	6
		<b>Financeira</b>	<b>63</b>	Cobrança indevida.	28
				Crédito Consignado	9
				Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	8
		<b>Cartão de Crédito</b>	<b>56</b>	Cobrança indevida	23
				Crédito Consignado	9
				SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	4
		<b>3º Área: Serviços Privados</b>	<b>165</b>	<b>Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)</b>	<b>36</b>
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	8				
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	3				
<b>Escola ( Pré, 1º, 2º Graus e Superior )</b>	<b>22</b>			Cobrança indevida/abusiva	8
				Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	5
				Venda/Oferça/publicidade enganosa.	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

		<b>Estabeleciment o comercial (supermercado , loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)</b>	<b>14</b>	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	3
				Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc	2
				Cobrança indevida/abusiva	2
<b>4º Área: Produtos</b>	<b>162</b>	<b>Eletrodoméstic o Importado</b>	<b>24</b>	Publicidade abusiva	9
				Publicidade enganosa	4
				Produto com vício	3
		<b>Combustível Automotivo ( Gasolina, Álcool, Diesel, Gás )</b>	<b>17</b>	Publicidade abusiva	11
				Venda enganosa	5
				Peso/volume/quantidade/ta manho	1
		<b>Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado / Circulador de Ar</b>	<b>12</b>	Produto com vício	6
				Venda enganosa	3
				Desistência de compra (cancelamento de compra)	1
<b>5º Área: Saúde</b>	<b>21</b>	<b>Plano de saúde regulamentado</b>	<b>9</b>	Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	2
				Não cumprimento à oferta	1
				Negativa de Cobertura	1
		<b>Estética ( Clínica de Emagreciment o / Plástica / Implante de Cabelos / Salão de Beleza )</b>	<b>3</b>	Não cumprimento à oferta	1
				Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)	1
				Recusa/mau atendimento	1
		<b>Farmácia / Drogaria</b>	<b>2</b>	Preço do produto/serviço	2
-	-				



## 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

				-	-	
<b>6º 1rea: Alimentos</b>	<b>9</b>	<b>Supermercado ( Paes e Outros Produtos Feitos na Panificadora do Supermercado, Verduras, Frutas e Legumes In Natura, Carnes Cruas e Peixes Frescos</b>	<b>6</b>	Pre77o (abusivo, remarcado, falta, etc.)	4	
				Oferta enganosa	1	
					Pre77o (abusivo, remarcado, falta, etc.)	1
		<b>Restaurante / Fast Food ( Refei77oes / Sanduiches Servidos Pelo Local )</b>	<b>1</b>		Pre77o (abusivo, remarcado, falta, etc.)	1
					-	-
					-	-
		<b>1leos e gorduras (margarina normal e light, gordura vegetal hidrogenada, etc.)</b>	<b>1</b>		Pre77o (abusivo, remarcado, falta, etc.)	1
					-	-
					-	-
<b>7º 1rea: Habita77ao</b>	<b>5</b>	<b>Incorporaa77o ( Construtoras e Incorporadoras )</b>	<b>3</b>	Rescis77o do contrato pela n77o entrega do im77ovel	2	
				Cobran77a de taxa indevida	1	
					-	-
		<b>Loteamento</b>	<b>1</b>		Cobran77a de taxa indevida (elabora77ao de contrato, aferi77ao de idoneidade, etc.)	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

		<b>Seguro</b>	<b>1</b>	Não cumprimento do contrato/proposta	1
				-	-
				-	-
<b>Total geral:</b>	<b>1382</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 outubro, compreendendo 30 dias.

O ranking mais uma vez foi liderado pela área de serviços essenciais, puxado pelo assunto “Energia Elétrica” com quase 100 registros a mais que o mês anterior. Ademais a contestação de cobrança, chamada “Cobrança Indevida” presente em quase todas as áreas de consumo e via de regra uma das mais demandadas no PROCON, reflete a iniciativa do consumidor em reivindicar seus direitos quando percebe que o que foi pactuado em contrato não está sendo cumprido, buscando esclarecimentos e soluções pelo fornecedor reclamado quando a reclamação é fundamentada.

Cuiabá-MT, 05 de Novembro de 2020.

*Euzimar Siqueira*

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