

**CADASTRO DE RECLAMAÇÕES**

**FUNDAMENTADAS**

**2021**



UMA FERRAMENTA DE  
PROTEÇÃO PARA O  
CONSUMIDOR!

PROCON  
Secretaria Adjunta  
de Proteção e Defesa  
dos Direitos do  
Consumidor

SETASC  
Secretaria  
de Estado de  
Assistência Social  
e Cidadania



Governo de  
**Mato  
Grosso**

## **CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2021 PROCON ESTADUAL DE MATO GROSSO**

A Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor – PROCON Mato Grosso, órgão vinculado à Secretaria de Estado de Trabalho Assistência Social e Cidadania (SETASC), em conformidade com o disposto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), no cumprimento do seu dever legal de publicar anualmente o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, apresenta os dados correspondentes às reclamações arquivadas em 12 meses, compreendendo o período de 01/01/2021 a 31/12/2021, bem como traz outras informações importantes aos consumidores.

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas é formado pela reunião dos procedimentos administrativos (Reclamações), finalizados pelos Procons e representa uma visão qualificada de parte dos problemas enfrentados pelos consumidores no mercado de consumo, bem como o comportamento dos fornecedores diante desses problemas. Sua publicação reflete diretamente na consolidação de dados para o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, elaborado pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON).

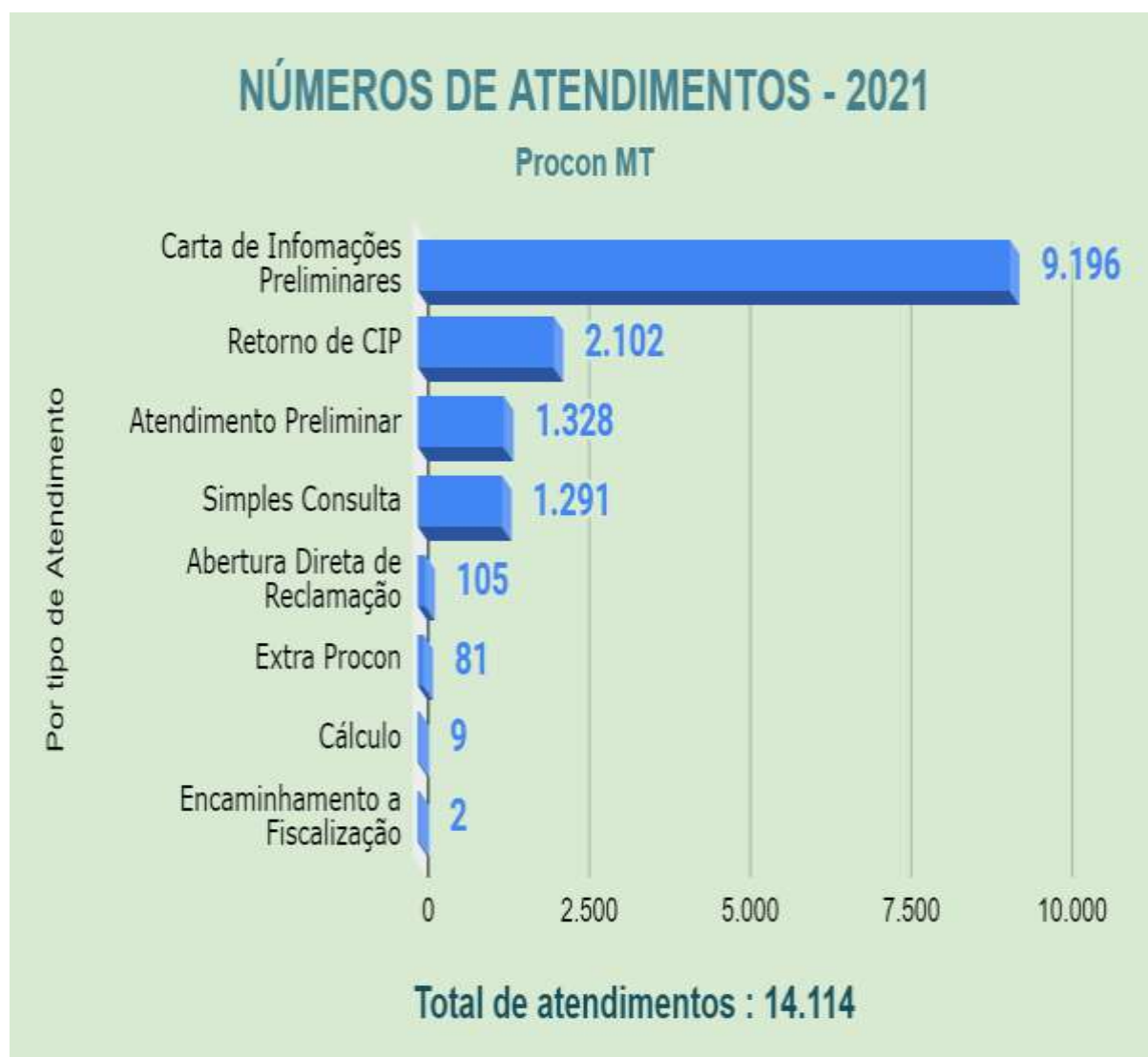
O Cadastro de Reclamações elaborado pelo PROCON-MT inclui reclamações atendidas e não atendidas, ou seja, em que pode ter havido ou não acordo entre o consumidor e o fornecedor. A decisão quanto à fundamentação ou não da Reclamação se dá em âmbito do Procon (seja Estadual, Municipal ou do Distrito Federal) que a registrou. Ela pressupõe a realização de uma análise técnica realizada pelo órgão, em observância aos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

A publicação é mais uma oportunidade para entender quais são os fornecedores reclamados junto ao PROCON-MT que resolvem e quais não resolvem os problemas dos consumidores. Essa informação poderá ser decisiva no momento de comprar ou contratar produtos e serviços no mercado de consumo e poderá ser consultada na íntegra no site [www.procon.mt.gov.br](http://www.procon.mt.gov.br).

Ademais, apresentamos também os números de atendimentos no ano de 2021 registrados no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e dos realizados diretamente pelos consumidores mato-grossenses na plataforma [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br).

## NÚMEROS DE ATENDIMENTOS EM 2021

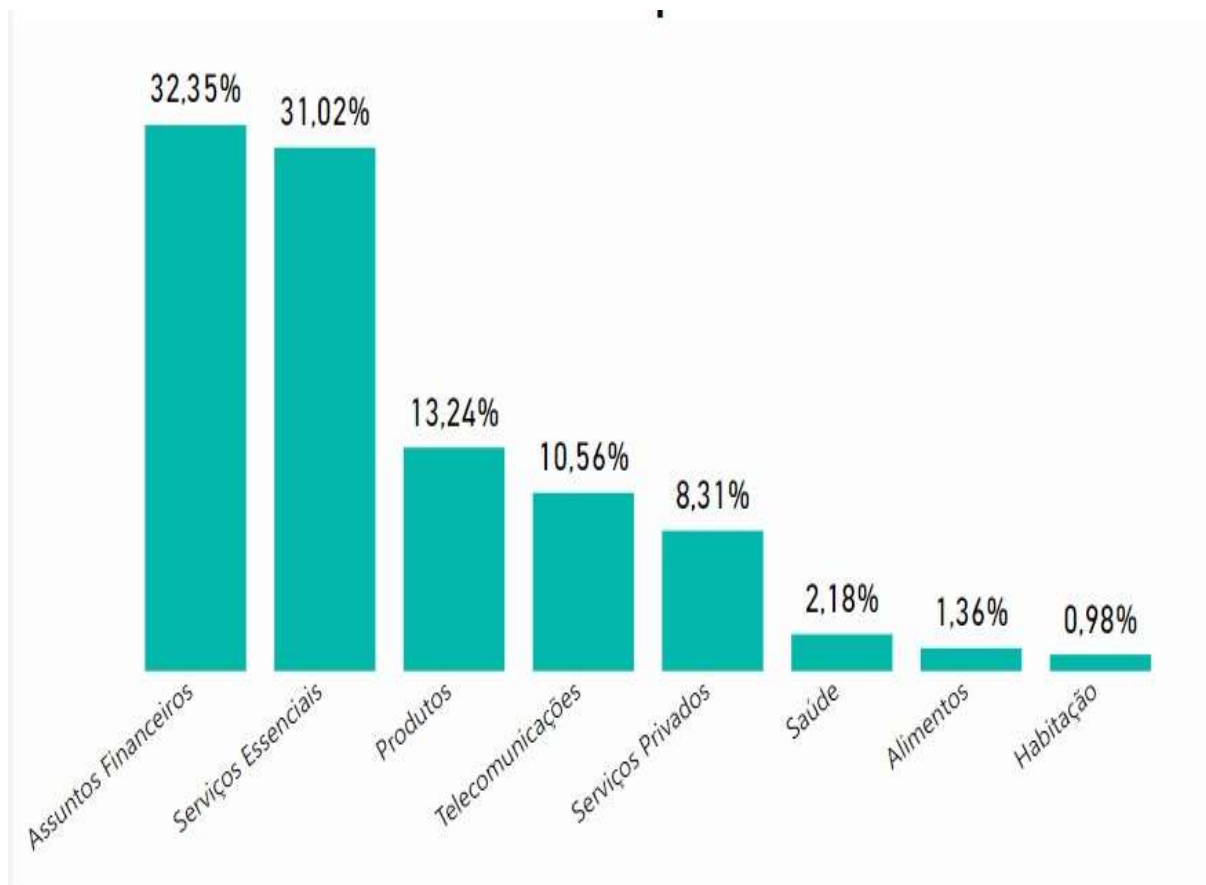
De acordo com a base de dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) em 2021 foram registrados 14.114 atendimentos. Os dados apresentados significam a soma de todos os tipos de atendimentos realizados no período, conforme gráfico abaixo.



Das 9.196 Cartas de Informações Preliminares (CIP), 621 são do setor de Fiscalização (Coordenação de Fiscalização, Controle e Monitoramento de Mercado), das quais 156 deram continuidade como reclamação.

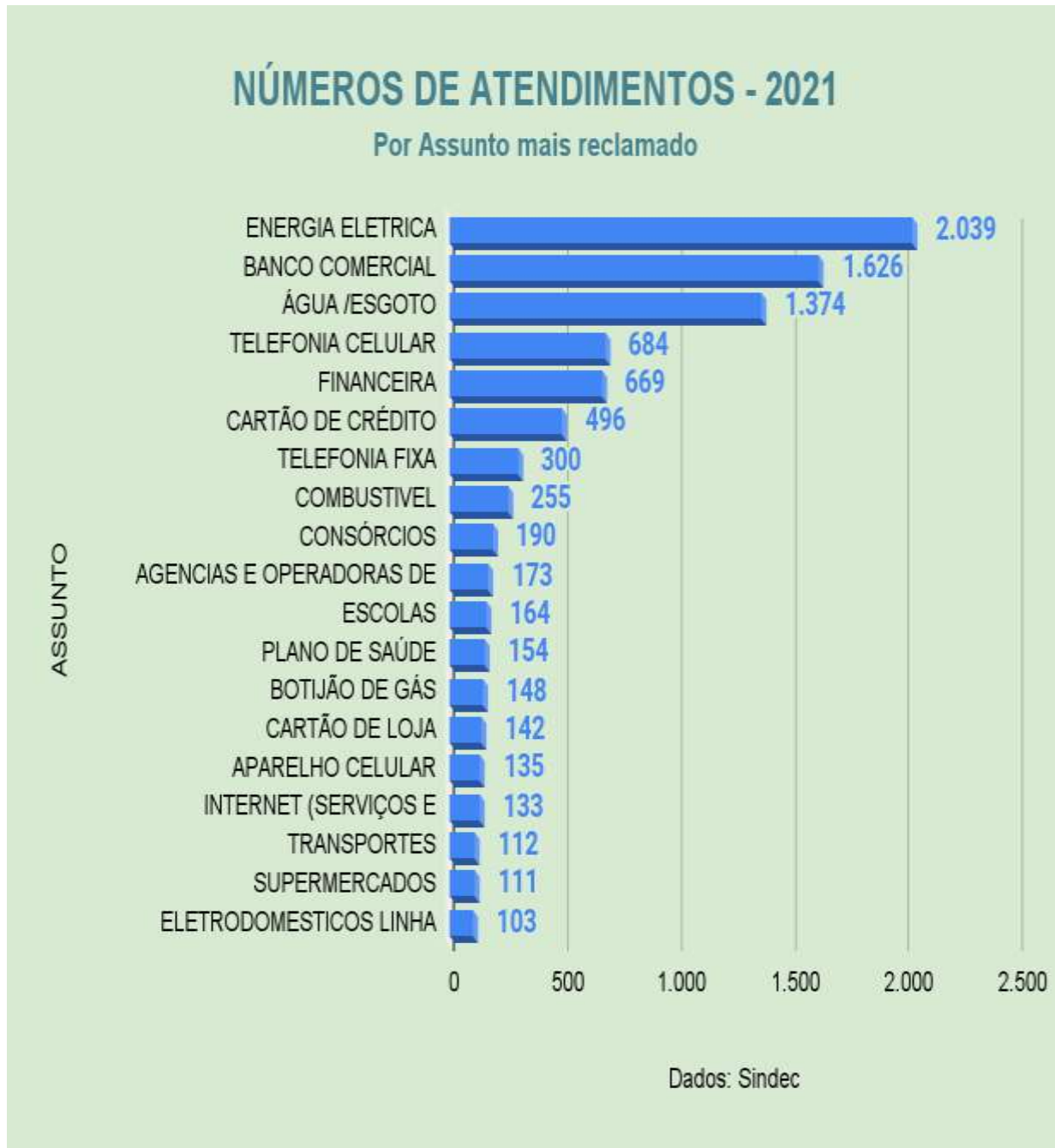
## ATENDIMENTOS POR ÁREA

De acordo com o SINDEC, a área “Assuntos Financeiros” liderou as reclamações, com 32,35% dos registros; seguido pela área “Serviços Essenciais”, com 31,02%; e por “Produtos”, em terceiro lugar, com 13,24% das reclamações de 2021 no PROCON-MT.



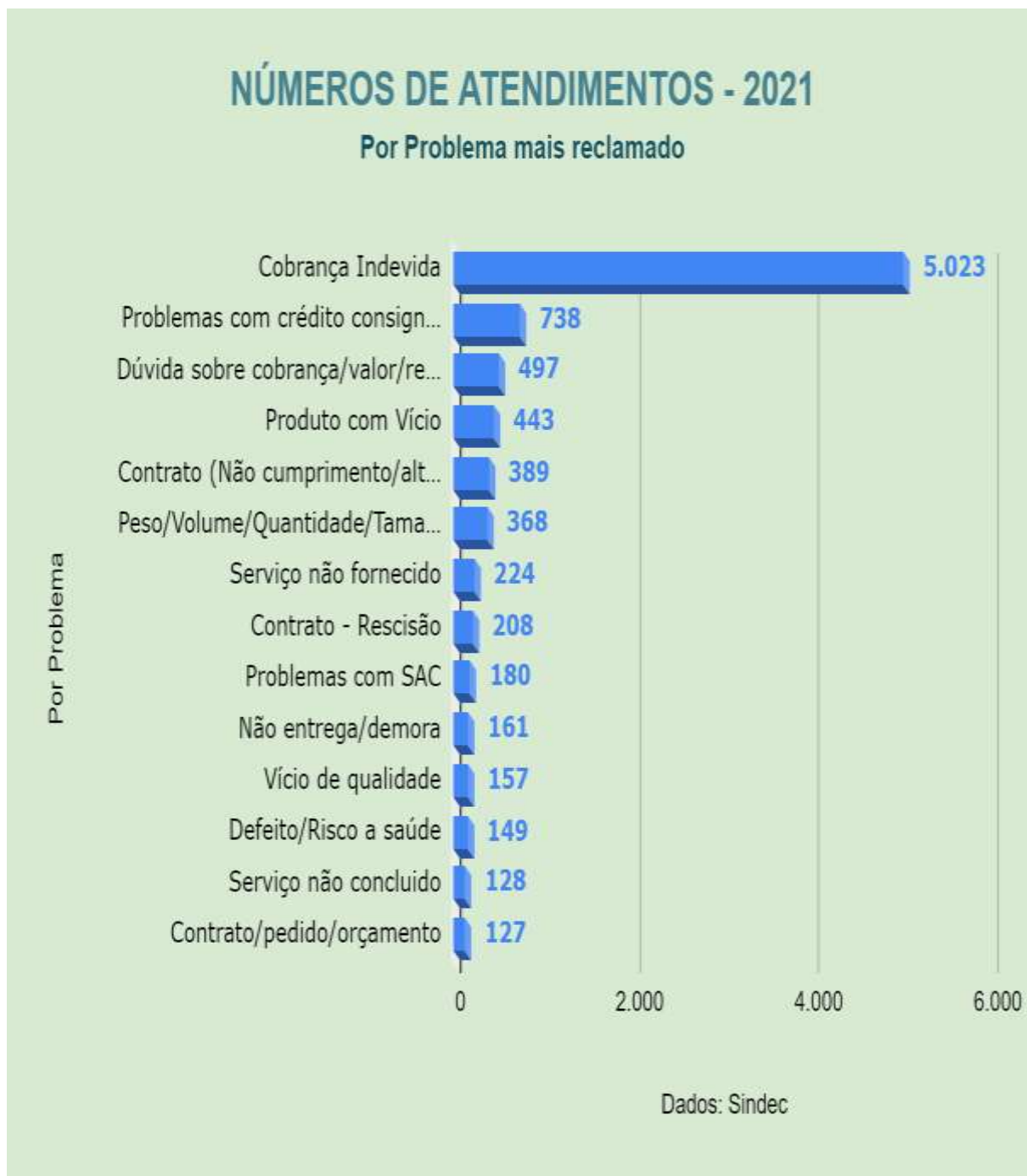
## ATENDIMENTOS POR ASSUNTO

Apresentamos, abaixo, a lista com o ranking dos assuntos mais reclamados em 2021 no Procon Estadual de Mato Grosso, de acordo com os dados do sistema SINDEC. Confira:



## ATENDIMENTOS POR PROBLEMA

O problema mais reclamado em 2021 foi “Cobrança indevida”, com 5.023 registros; seguido por “Problemas com crédito consignado”, com 738; e em terceiro lugar “Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento”, com 497 registros no período.





## RANKING DAS EMPRESAS MAIS RECLAMADAS

**Sindec** Secretaria Nacional do Consumidor  
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

Sobre o Sindec Mapa Atendimento Empresas Índice de Solução

### Empresas

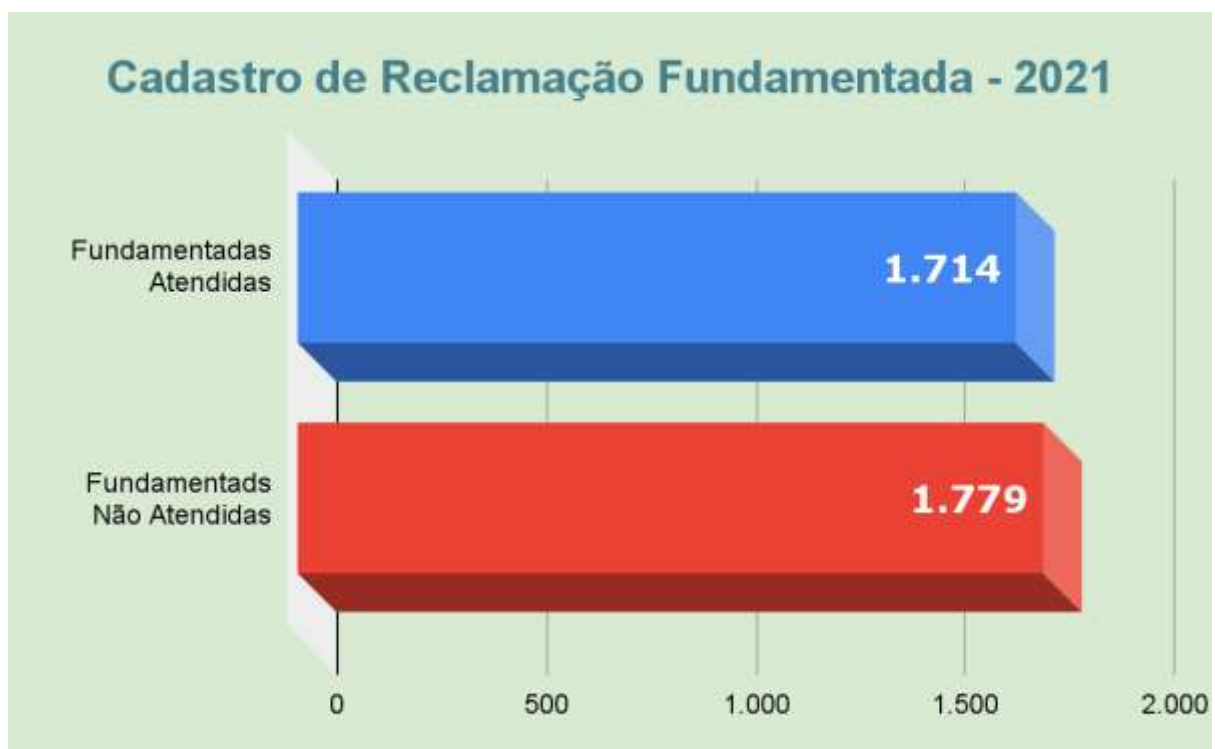
Ano: 2021 UF: MT Procon: PROCON MT Limpar Filtros

Rank	Empresas	Atendimentos
1	ENERGISA MATO GROSSO (CEMAT)	2.002
2	CAB CUIABA S/A - CONCESSIONARIA DE SERVICOS PUBLICOS DE AGUA E ESGOTO	1.232
3	SANTANDER	575
4	BMG	526
5	BANCO PAN	503
6	OI FIXO/CELLULAR	439
7	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	409
8	BRADESCO	393
9	VIVO/ TELEFONICA /GVT	308
10	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	277
11	ITAÚ	187
12	BANCO DAYCOVAL	184
13	BANCO DO BRASIL	177
14	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	143
15	MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	140

## DAS RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS EM 2021

Em 2021, o Procon Estadual de Mato Grosso finalizou e arquivou 3.493 procedimentos administrativos (Termos de Reclamações) abertos nos últimos anos. Deste total, 49,1% (1.714) tiveram decisões administrativas classificadas como fundamentada atendida e os demais 1.779 (50,9%) foram classificados como fundamentadas não atendidas.

Como informado anteriormente, a decisão administrativa analisa se houve ou não acordo entre o consumidor e fornecedor.





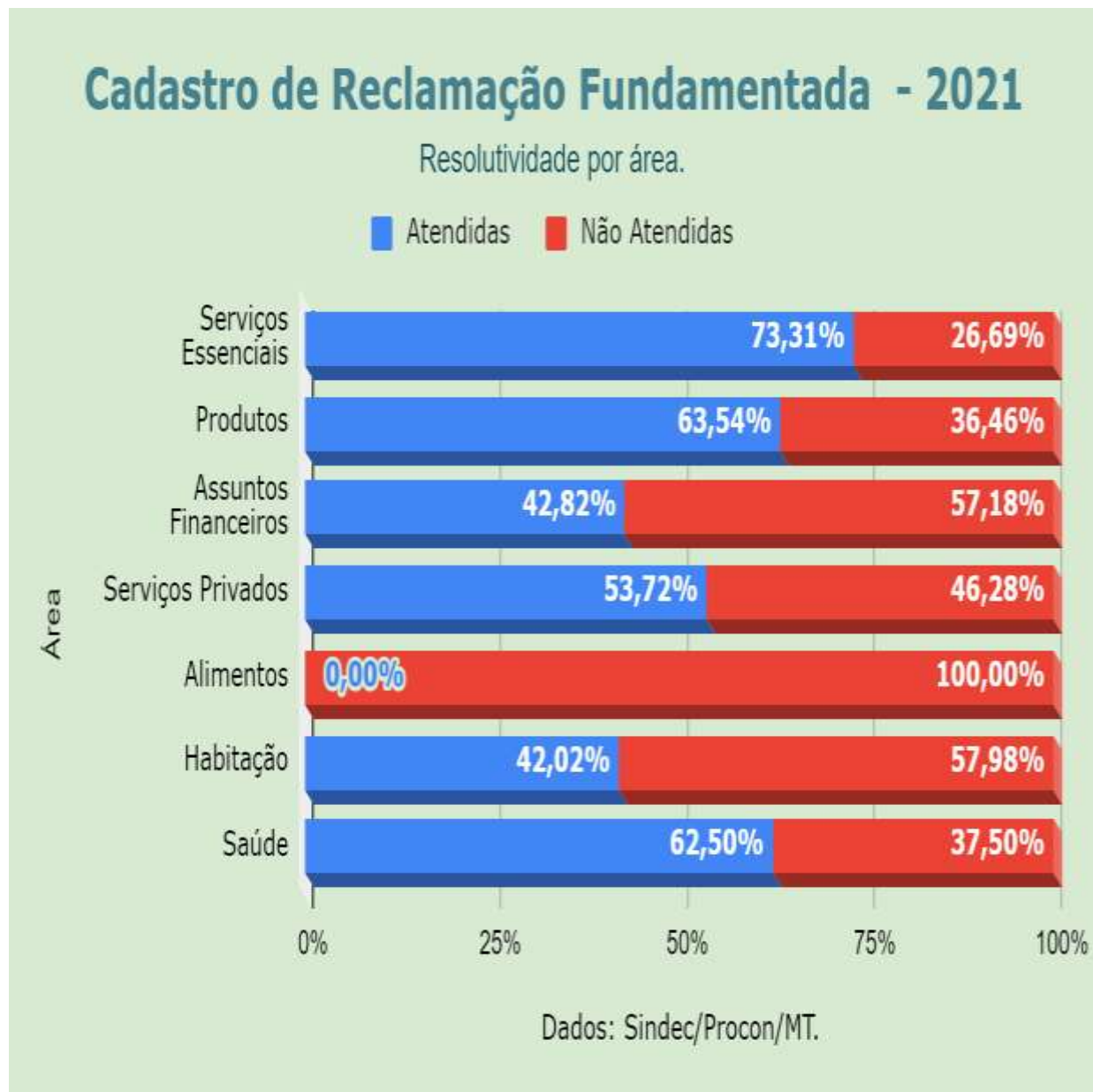
## AS ÁREAS MAIS RECLAMADAS

A área de “Serviços Essenciais” ocupou o 1º lugar no ranking de reclamações fundamentadas arquivadas no PROCON-MT em 2021, com 1.253 registros; seguida pela área “Produtos”, com 821; e “Assuntos Financeiros”, com 597 registros, conforme gráfico a seguir:



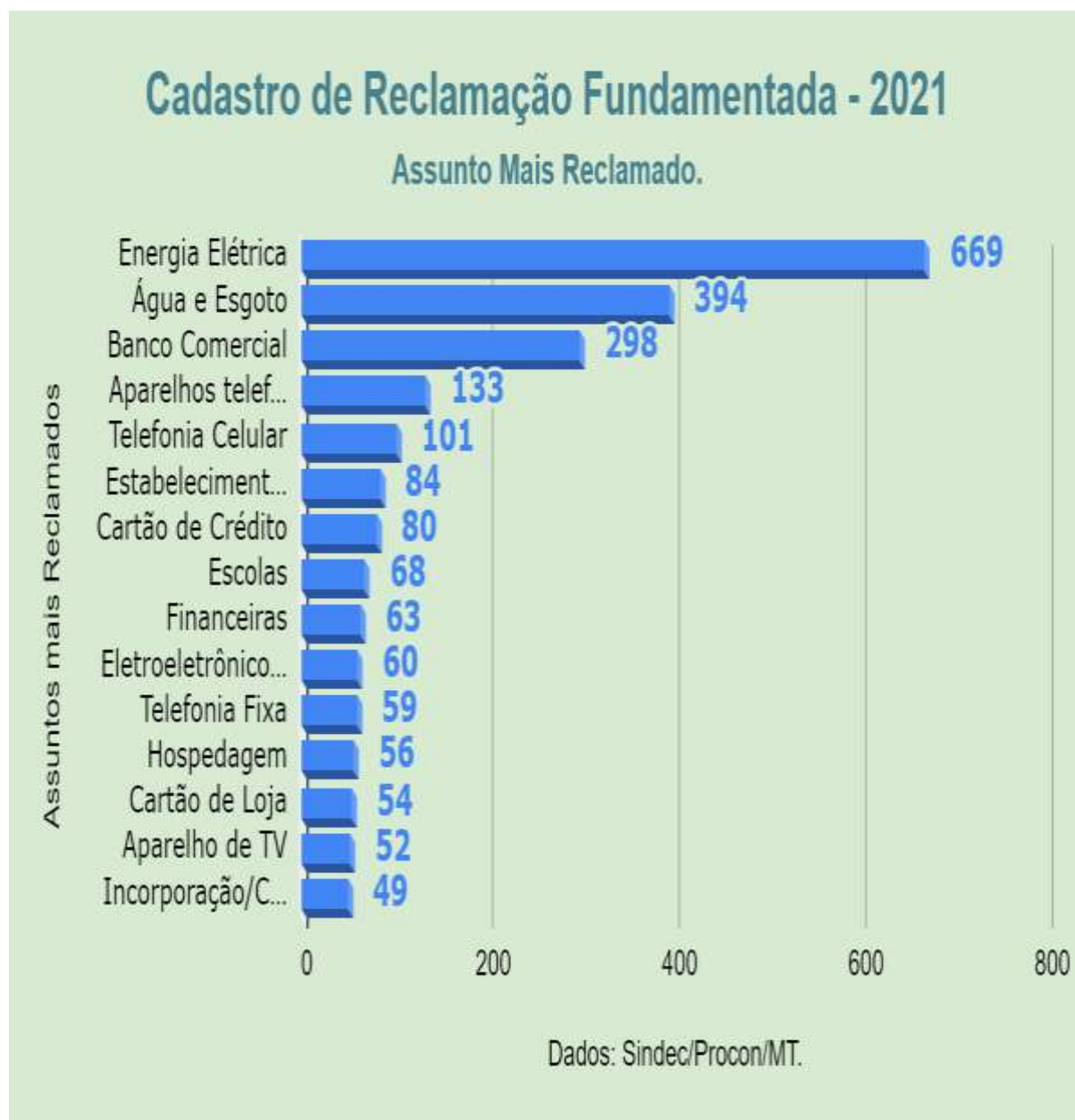
## ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE

A área “Serviços Essenciais” também lidera o índice de resolutividade como a área com mais acordos, com 73,31% das demandas atendidas; seguido por “Produtos”, com 63,54% das reclamações atendidas; e em terceiro, a área “Saúde”, com 62,5% de acordos. Entretanto, a área “Alimentos”, que geralmente apresenta as reclamações oriundas de ações de fiscalização em supermercados e atacadistas, destaca-se como a que não realizou acordos nos processos finalizados em 2021 no Procon MT. Confira:



## ASSUNTO MAIS RECLAMADO

O assunto “Energia Elétrica” liderou o ranking como mais reclamado em 2021, com 19% dos 3.493 procedimentos arquivados; seguido por “Água e Esgoto”, com 11,3%; e em terceiro “Banco Comercial”, com 8,53% das reclamações. Veja o ranking abaixo:



## PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

### Cadastro de Reclamação Fundamentada - 2021

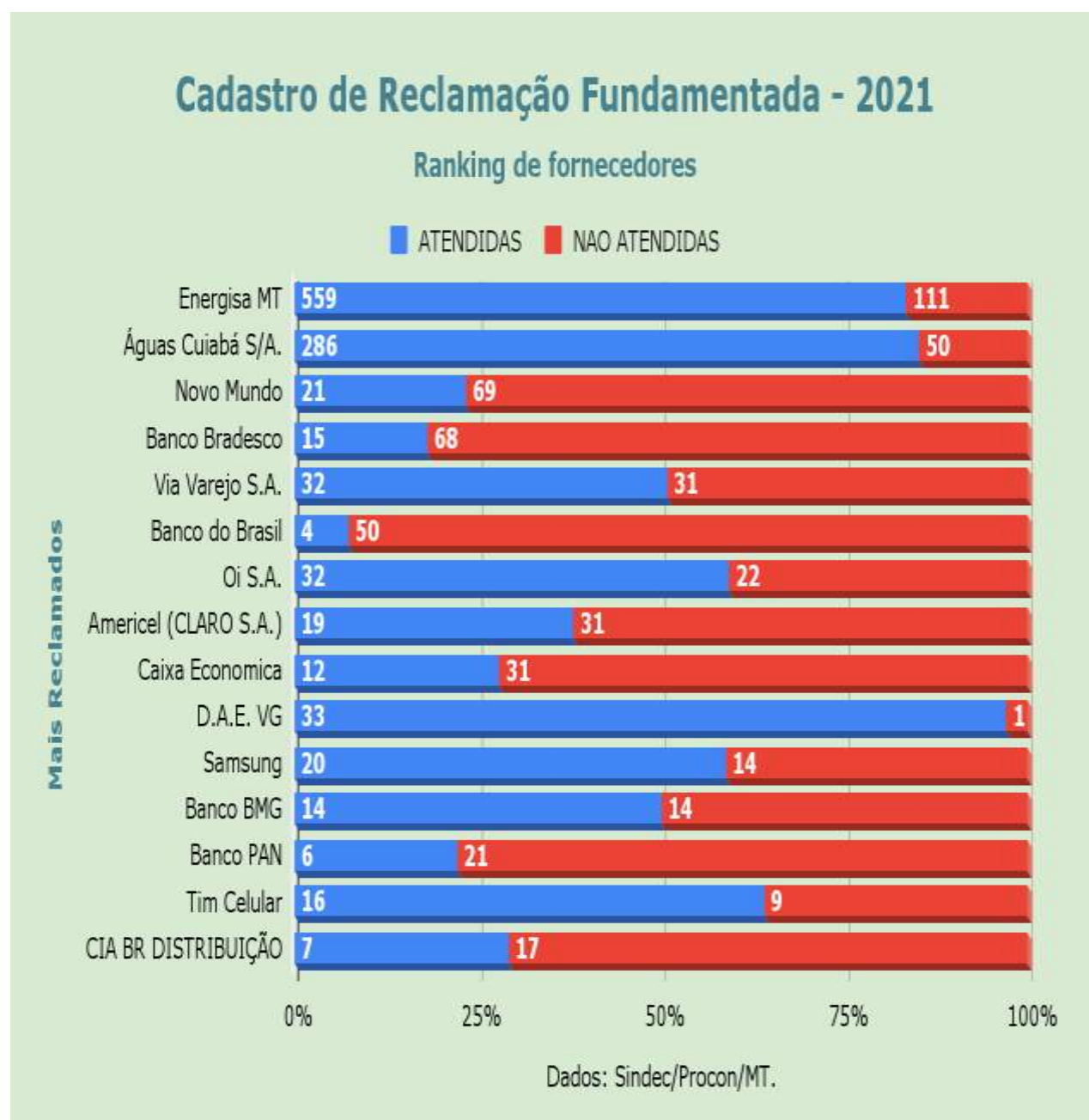
#### Problema mais reclamado



Dados: Sindec/Procon/MT.

## RANKING DOS FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS

A seguir, apresentamos o ranking de fornecedores reclamados e a resolutividade de cada nos procedimentos administrativos finalizados em 2021. Destaque para o “DAE/VG” - Departamento de Água e Esgoto de Várzea Grande - com 97,05% de resolutividade, seguido pela concessionária de saneamento de Cuiabá, “Águas Cuiabá”, com 85,15%; e em terceiro lugar a “Energisa MT”, com 83,43 % de acordos.



## CONSUMIDOR.GOV.BR EM 2021

O site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) é um serviço público e gratuito para solução alternativa de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada pela internet, no qual o consumidor se comunica diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações em até 10 dias. Em 2021, foram registradas na plataforma 26.897 reclamações, o que representa um aumento de 14,8% em relação a 2020, ano em que 22.927 demandas foram registradas.



O Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2021 poderá ser consultado no [site](#) do Procon Estadual de Mato Grosso.



PROCON  
Secretaria Adjunta  
de Proteção e Defesa  
dos Direitos do  
Consumidor

SETASC  
Secretaria  
de Estado de  
Assistência Social  
e Cidadania



Governo de  
**Mato  
Grosso**