



**Prefeitura de  
Fortaleza**  
Secretaria Municipal de  
Cidadania e Direitos Humanos

Departamento Municipal  
de Proteção e Defesa dos  
Direitos do Consumidor

---

Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2016 – PROCON Fortaleza  
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

**CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS DO PROCON FORTALEZA - ANO 2016  
DO SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR – SINDEC**

PROCON FORTALEZA  
Rua Major Facundo, 869 – Centro – Fortaleza – Ceará  
Telefones: **85 3105-1156** Fax: **85 3105-1188**  
Telefone de Atendimento: **151**





Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2016 – PROCON Fortaleza  
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

## O que é SINDEC?

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC é um conjunto de soluções tecnológicas a disposição do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, dos Procons integrados e de todos os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC. O SINDEC materializa, por meio de uma tecnologia, a política pública que representa um eixo fundamental de integração dos órgãos do SNDC e de fortalecimentos da ação coordenada e harmônica entre esses órgãos. Com seus diversos tipos de procedimento, o SINDEC procura dar aos órgãos de defesa do consumidor alternativas e ferramentas para a gestão de seus atendimentos e para implantação da política de enfrentamento dos problemas manifestados pelas demandas individuais de consumidores. Sabe-se que os problemas com que os Procons lidam diariamente são diversos e cada vez mais complexos.

## O que é o Cadastro de Reclamações Fundamentadas?

É o cadastro formado pelas reclamações de lesão ou ameaça a direito de consumidor consideradas procedentes e finalizadas pelos Procons Integrados ao SINDEC, no período de 12 meses do ano anterior.

Sua elaboração é um dever de todos os órgãos públicos de defesa do consumidor, por força do Art. 44 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

**Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.**

## Como é elaborado o Cadastro de Reclamações Fundamentadas?

Na instauração da Reclamação pelo consumidor o fornecedor é notificado para apresentar uma resolução para o problema, e geralmente é convocado para realização de uma audiência de conciliação.

Após a análise da manifestação do fornecedor, o Procon, por meio do técnico competente, analisa os autos do processo administrativo e decide pela fundamentação ou não da reclamação.

Concluída esta fase, a reclamação é finalizada no sistema e classificada como – Não Fundamentada, ou – Fundamentada Atendida; ou – Fundamentada Não Atendida.

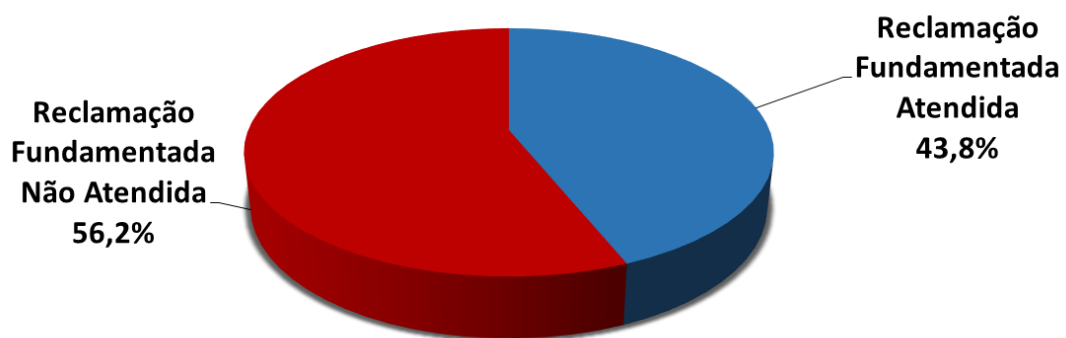
Realizada a publicação dos Cadastros Municipais, Estaduais e do Distrito Federal das Reclamações Fundamentadas, a Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON inicia a consolidação de todas as informações, formando assim o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas.





Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2016 – PROCON Fortaleza  
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

1. Resolutividade



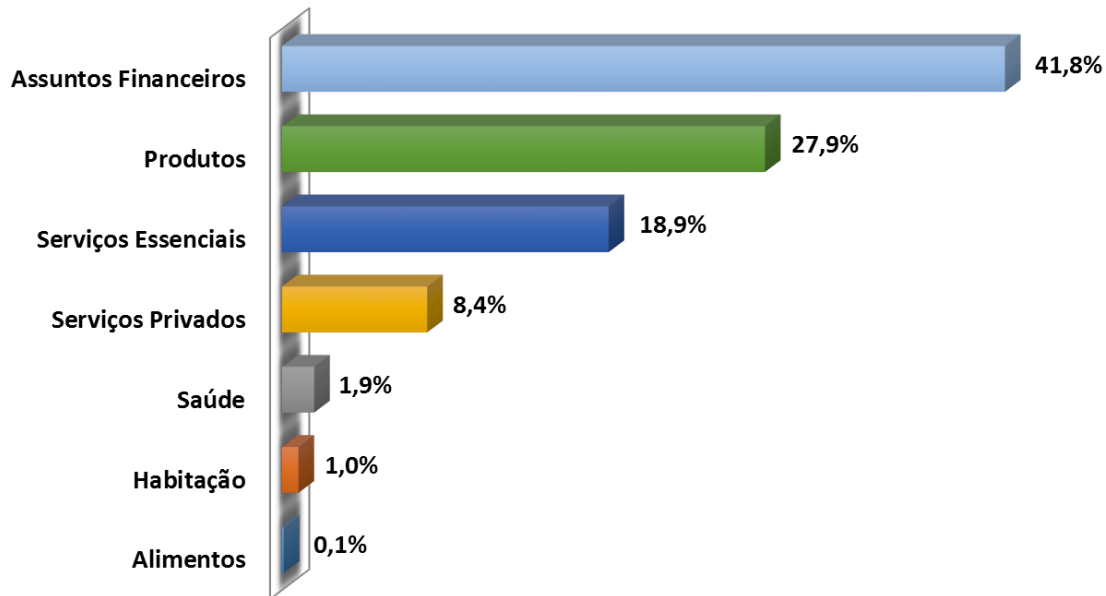
Atendidas	%	Não Atendidas	%	Total
1.643	43,8%	2.104	56,2%	3.747





Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2016 – PROCON Fortaleza  
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

2. Área



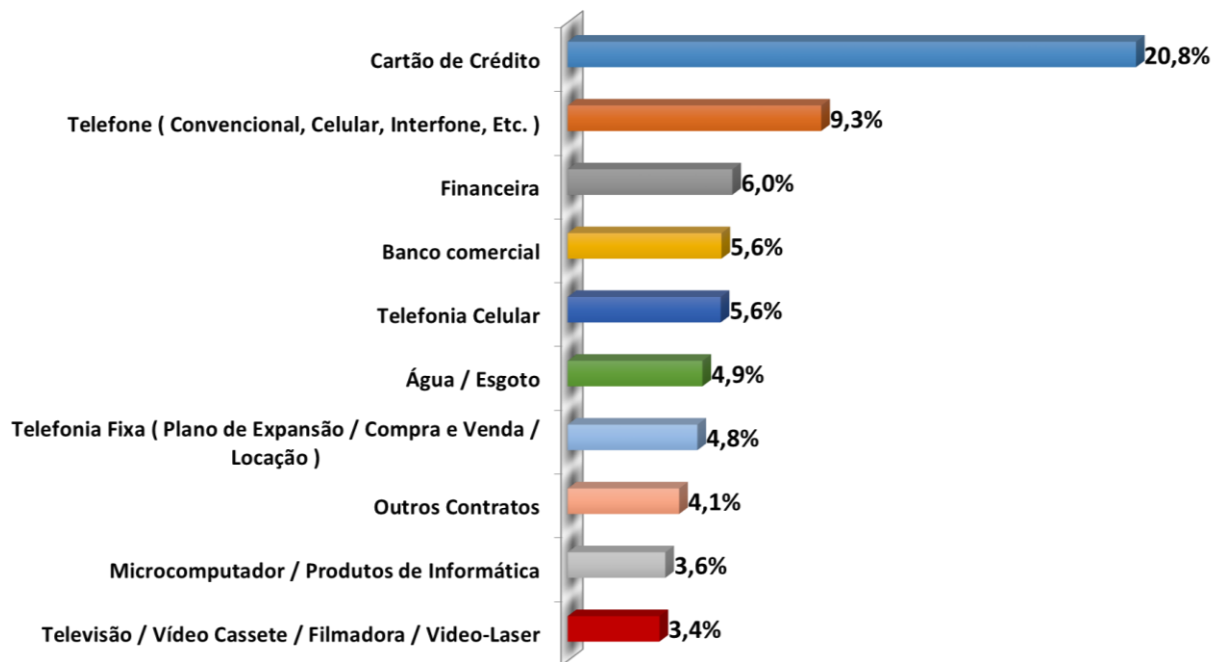
Área	Quantidade	%
Assuntos Financeiros	1.567	41,82%
Produtos	1.047	27,94%
Serviços Essenciais	708	18,90%
Serviços Privados	315	8,41%
Saúde	70	1,87%
Habitação	36	0,96%
Alimentos	4	0,11%
<b>Total</b>	<b>3.747</b>	<b>100%</b>





Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2016 – PROCON Fortaleza  
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

3. Assunto



Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Cartão de Crédito	780	20,8%
2º	Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	348	9,3%
3º	Financeira	226	6,0%
4º	Banco comercial	211	5,6%
5º	Telefonia Celular	210	5,6%
6º	Água / Esgoto	185	4,9%
7º	Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação )	178	4,8%
8º	Outros Contratos	153	4,1%
9º	Microcomputador / Produtos de Informática	134	3,6%
10º	Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser	126	3,4%
	Demais Assuntos	1.196	31,9%
	<b>Total</b>	<b>3.747</b>	<b>100,0%</b>





Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2016 – PROCON Fortaleza  
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

4. Assunto por Área

Assuntos Financeiros

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Cartão de Crédito	780	49,8%
2º	Financeira	226	14,4%
3º	Banco comercial	211	13,5%
4º	Outros Contratos	153	9,8%
5º	Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários, Caminhonetes	38	2,4%
6º	Cartão de Loja	34	2,2%
7º	Consórcio de Motocicletas	34	2,2%
8º	Outros Seguros	16	1,0%
9º	Consórcio Imobiliário	16	1,0%
10º	Seguro	10	0,6%

Produtos

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	348	33,2%
2º	Microcomputador / Produtos de Informática	134	12,8%
3º	Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser	126	12,0%
4º	Geladeira e Freezer	69	6,6%
5º	Colchão	36	3,4%
6º	Móveis Para Quarto	31	3,0%
7º	Máquina de Lavar Roupas / Louça e Secadora	28	2,7%
8º	Fogão e Microondas	26	2,5%
9º	Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado / Circulador de Ar	19	1,8%
10º	Produto de Uso Pessoal ( Barbeador, Depilador, Secador, Outros )	18	1,7%





Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2016 – PROCON Fortaleza  
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

Serviços Essenciais

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Celular	210	29,7%
2º	Água / Esgoto	185	26,1%
3º	Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação )	178	25,1%
4º	Energia Elétrica	110	15,5%
5º	Transporte ( Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo, Marítimo, etc. )	10	1,4%
6º	Serviços Postais	6	0,8%
7º	Telefonia Comunitária ( PABX, DDR, Etc. )	5	0,7%
8º	Gás Encanado	2	0,3%
9º	Transporte ( Passageiros, Cargas )	2	0,3%

Serviços Privados

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, Etc. )	124	39,4%
2º	Escola ( Pré, 1º, 2º Graus e Superior )	51	16,2%
3º	Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)	36	11,4%
4º	Cursos Livres Outros	29	9,2%
5º	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	17	5,4%
6º	Assistência Técnica	7	2,2%
7º	Seguro	7	2,2%
8º	Eventos ( Festas, Buffet, Formatura, Etc. )	6	1,9%
9º	Curso de Línguas	5	1,6%
10º	Diversão / Lazer / Cultura ( Teatro, Cinema, Casa Noturna, Vi- deolocadora, Etc. )	5	1,6%





Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2016 – PROCON Fortaleza  
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

Saúde

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Plano de saúde regulamentado	31	44,3%
2º	Plano Odontológico	11	15,7%
3º	Convênio de Assistência Médica / Odontológica	10	14,3%
4º	Óticas ( Lentes / Óculos )	7	10,0%
5º	Hospital / Pronto Socorro / Ambulatório / Clínica Médica	4	5,7%
6º	Canil / Pet Shop / Outros Estabelecimentos Que Comercializam Animais	2	2,9%
7º	Cosméticos ( Pó Facial / Talco / Creme e Loção de Beleza e de Barbear / Batom / Sombra / Bronzeadores / Protetor Solar / Depilador / Esmalte / Clareador e Tintu	2	2,9%
8º	Outros Serviços ( Laboratório de Análises Clínicas / Clínicas Que Realizam Exames / Remoção )	1	1,4%
9º	Profissional Liberal - Dentista	1	1,4%
10º	Aparelho Corretivo ( Ortopédico / Auditivo / Prótese / Acessório)	1	1,4%

Habitação

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Incorporação ( Construtoras e Incorporadoras )	20	55,6%
2º	Locação	6	16,7%
3º	Loteamento	5	13,9%
4º	Condomínio	4	11,1%
5º	Seguro	1	2,8%

Alimentos

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Restaurante / Fast Food ( Refeições / Sanduíches Servidos Pelo Local )	3	75,0%
2º	Alimento dietético (exceto refrigerante dietético)	1	25,0%







Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2016 – PROCON Fortaleza  
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

**5. Ranking de Fornecedores**

Posição	Fornecedor	Quantidade Fundamentada
1º	COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA	191
2º	TELEMAR NORTE LESTE S/A	167
3º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEOUV	139
4º	BANCO BRADESCARD S.A.	132
5º	BANCO ITAUCARD S/A	132
6º	OI MÓVEL S.A.	128
7º	COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ	121
8º	AVISTA S/A ADMINISTRADORA DE CARTOES DE CREDITO	94
9º	TIM CELULAR S/A	77
10º	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.	74
11º	BANCO BRADESCO S/A ( OUVIDORIA )	73
12º	BANCO DO BRASIL S.A	58
13º	CLARO S.A	51
14º	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	50
15º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	47
16º	BANCO PAN S.A.	44
17º	HIPERCARD BANCO MULTIPLO S/A	44
18º	TELEFÔNICA BRASIL S/A	37
19º	IREP SOCIEDADE DE E. SUP., M. E FUNDAMENTAL LTDA (ESTÁCIO FIC)	36
20º	FORTBRASIL ADM. DE CARTÕES DE CRÉDITO LTDA	33





Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2016 – PROCON Fortaleza  
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

**6. Fornecedores que Menos Resolvem (por ordem de menor resolutividade)**

Nº	Fornecedor	Quantidade Fundamentada	Não resolvida	% Não resolvida
1º	BANCO BMG (BELO HORIZONTE)	30	27	90,0%
2º	BANCO CSF S/A (BANCO CARREFOUR)	28	25	89,2%
3º	BANCO PAN S.A.	44	39	88,6%
4º	EMBRACON ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA	26	21	80,7%
5º	IREP SOCIEDADE DE E. SUP., M. E FUNDAMENTAL LTDA (ESTÁCIO FIC)	36	29	80,5%
6º	HIPERCARD BANCO MULTIPLO S/A	44	35	79,5%
7º	BANCO ITAUCARD S/A	132	101	76,5%
8º	SAMSUNG ELETROENICA DA AMAZONIA LTDA	47	34	72,3%
9º	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	50	36	72,0%
10º	BANCO BRADESCO S/A ( OUVIDORIA )	73	51	69,8%
11º	FORTBRASIL ADM. DE CARTÕES DE CRÉDITO LTDA	33	23	69,6%
12º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEOUV	139	83	59,7%
13º	AVISTA S/A ADMINISTRADORA DE CARTOES DE CREDITO	94	46	48,9%
14º	COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ	121	59	48,7%
15º	BANCO BRADESCARD S.A.	132	64	48,4%
16º	COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA	191	89	46,5%
17º	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.	74	33	44,5%
18º	BANCO DO BRASIL S.A	58	24	41,3%
19º	OI MÓVEL S.A.	128	52	40,6%
20º	TELEMAR NORTE LESTE S/A	167	37	22,1%

