



CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS DO PROCON FORTALEZA - ANO 2018DO SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR – SINDEC

PROCON FORTALEZA

Rua Major Facundo, 869 - Centro - Fortaleza - Ceará





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.



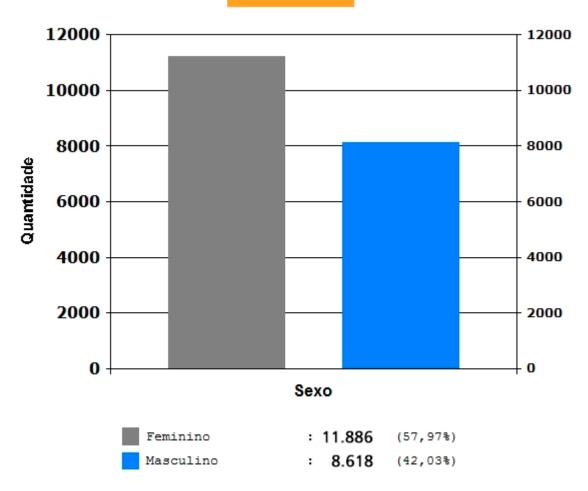
PROCON FORTALEZA

Rua Major Facundo, 869 - Centro - Fortaleza - Ceará



Atendimento por sexo:

Perfil por Sexo



Total: 20.504

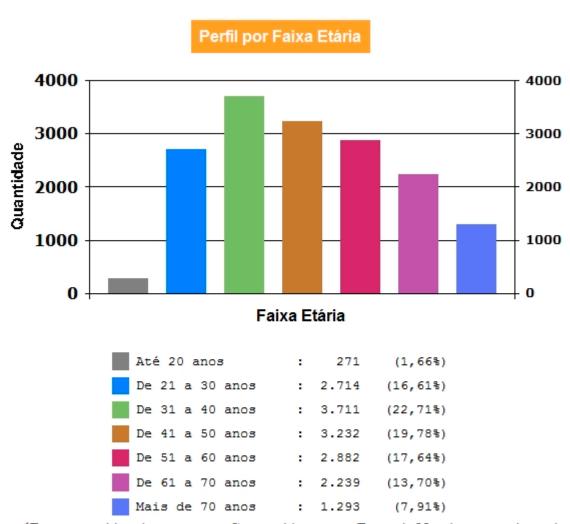


Rua Major Facundo, 869 - Centro - Fortaleza - Ceará





Atendimento por faixa etária:



(Foram considerados apenas os Consumidores com Datas de Nascimento cadastradas)

PROCON FORTALEZA

Rua Major Facundo, 869 - Centro - Fortaleza - Ceará

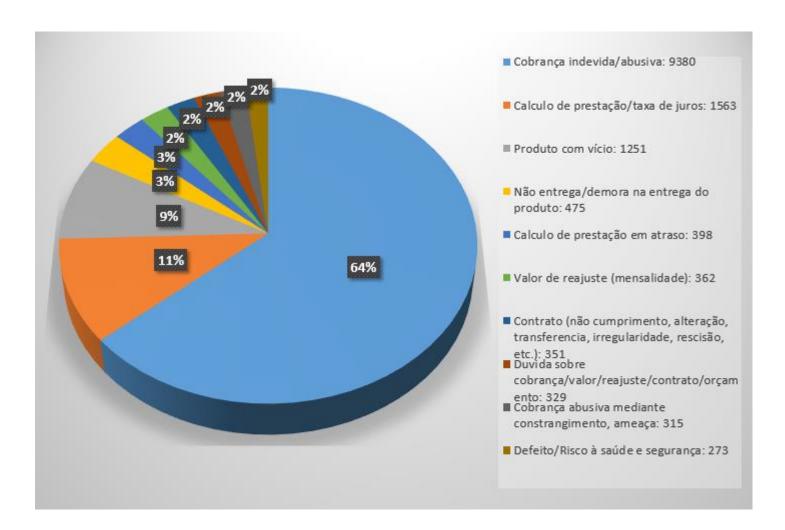
Telefones: 85 3105-1156

Telefone de Atendimento: 151



5. Atendimento geral - Os 10 principais problemas:

O Procon Fortaleza relacionou os dez principais problemas, conforme o gráfico abaixo:

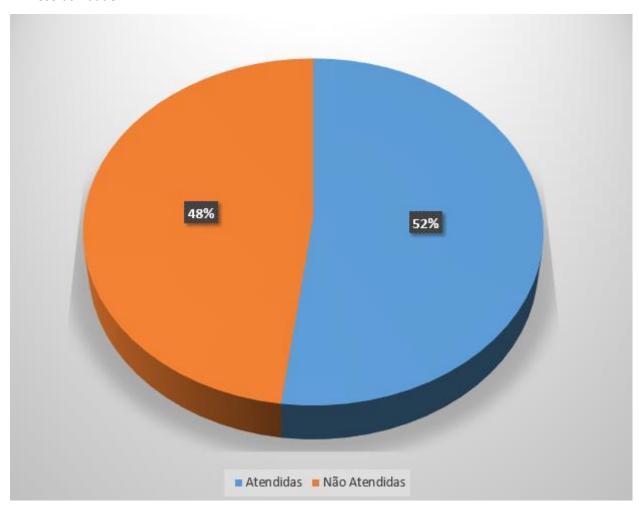


PROCON FORTALEZA

Rua Major Facundo, 869 - Centro - Fortaleza - Ceará



1. Resolutividade



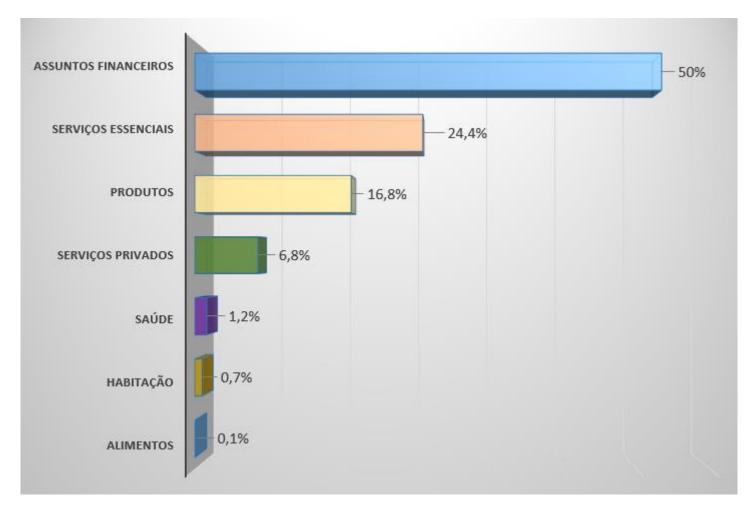
Atendidas	%	Não Atendidas	%	Total
1.274	52%	1.173	48%	2.447

PROCON FORTALEZA

Rua Major Facundo, 869 - Centro - Fortaleza - Ceará



2. Área



Área	Quantidade	%
Assuntos Financeiros	3168	50%
Serviços Essenciais	1547	24,4%
Produtos	1062	16,8%
Serviços Privados	429	6,8%
Saúde	80	1,2%
Habitação	50	0,7%
Alimentos	04	0,1%
Total	6.340	100%

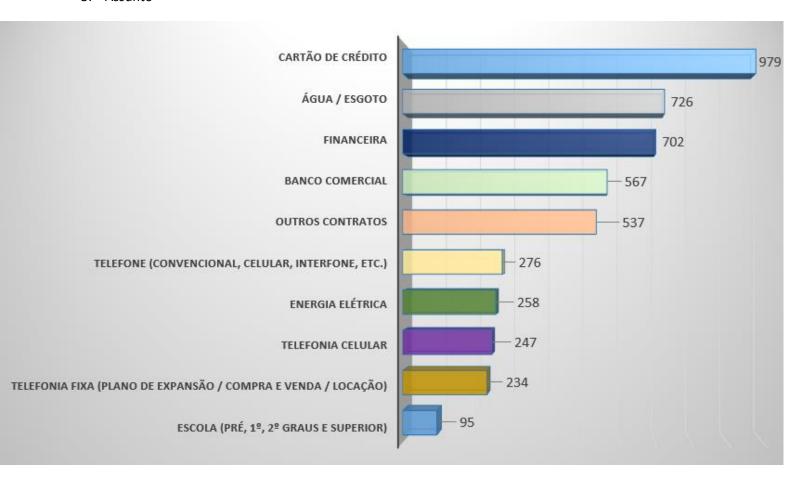
PROCON FORTALEZA

Rua Major Facundo, 869 - Centro - Fortaleza - Ceará





3. Assunto



Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Cartão de Crédito	979	15,44%
2º	Água / Esgoto	726	11,45%
3º	Financeira	702	11,07%
4º	Banco comercial	567	8,94%
5º	Outros Contratos	537	8,47%
6º	Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)	276	4,3%
7º	Energia Elétrica	258	4%
8₀	Telefonia Celular	247	3,8%
9º	Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)	234	3,6%
10º	Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	95	1,4%
	Demais Assuntos	1.719	27,1%
	Total	6.340	100,0%

PROCON FORTALEZA

Rua Major Facundo, 869 - Centro - Fortaleza - Ceará



4. Assunto por Área

Assuntos Financeiros

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Cartão de Crédito	979	31,53%
2º	Financeira	702	22,61%
3º	Banco comercial	567	18,26%
4º	Outros Contratos	537	17,29%
5º	Cartão de Loja	86	2,77%
6º	Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários, Caminhonete	s 68	1,07%
7º	Outros Seguros	54	1,74%
8₀	Banco de Dados (SPC - SERASA - ETC.)	45	1,45%
9º	Seguro	40	1,29%
10º	Consórcio de Motocicletas	27	0,87%

Produtos

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)	276	39,43%
2º	Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser	92	13,14%
3º	Microcomputador / Produtos de Informática	63	9,00%
4º	Móveis Para Quarto	60	8,57%
5º	Colchão	39	5,57%
6º	Artigo de Leitura (Formal, Jornal, Revista, Folheto, Livros,	37	5,29%
7º	Móveis Para Sala	37	5,29%
8ō	Outros Produtos Importados	34	4,86%
9º	Geladeira e Freezer	32	4,57%
10º	Móveis Para Cozinha	30	4,29%

PROCON FORTALEZA

Rua Major Facundo, 869 - Centro - Fortaleza - Ceará



Serviços Essenciais

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Água / Esgoto	726	46,93%
2º	Energia Elétrica	258	16,68%
3º	Telefonia Celular	247	15,97%
4º	Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)	234	15,13%
5º	Serviços Postais	62	4,01%
6º	Transporte (Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo, Marítimo, etc.)	14	0,90%
7º	Cemitério	02	0,13%
8∘	Gás Encanado	02	0,13%
9º	Telefonia Comunitária (PABX, DDR, Etc.)	01	0,06%
10 º	Transporte (Passageiros, Cargas)	01	0,06%

Serviços Privados

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	95	26,61%
2º	Cursos Livres Outros	54	15,13%
3º	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	42	11,76%
4º	Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (Clube do Automóvel, Etc.) / Auto Escola	34	9,52%
5º	TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.)	34	9,52%
6º	Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)	30	8,40%
7º	Seguro	27	7,56%
8ō	Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	15	4,20%
9º	Curso de Línguas	13	3,64%
10º	Eventos (Festas, Buffet, Formatura, Etc.)	13	3,64%

PROCON FORTALEZA

Rua Major Facundo, 869 - Centro - Fortaleza - Ceará



Saúde

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Plano de saúde regulamentado	23	29,11%
2º	Plano Odontológico	22	27,85%
3∘	Convênio de Assistência Médica / Odontológica	18	22,78%
4º	Hospital / Pronto Socorro / Ambulatório / Clínica Médica	06	7,59%
5º	Óticas (Lentes / Óculos)	04	5,06%
6º	Plano de saúde NÃO regulamentado	02	2,53%
7º	Aparelho Corretivo (Ortopédico / Auditivo / Prótese / Acessório)	01	1,27%
8ō	Medicamento Alopático (Manipulado / Industrializado)	01	1,27%
9º	Profissional Liberal - Dentista	01	1,27%
10º	Seguro	01	1,27%

Habitação

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Incorporação (Construtoras e Incorporadoras)	18	36,00%
2º	Loteamento	14	28,00%
3º	Condomínio	09	18,00%
4º	Locação	09	18,00%

Alimentos

Posiçã	o Assunto	Quantidade	%
1º	Alimentos infantis (leites próprios para crianças tipo nan, sopinha, neston, mucilon, cremogema)	01	50%
2º	Carnes e Derivados (Hambúrguer congelado cru, peitos o frango temperados congelados, embutidos: salame, mortade	de 01	50%

PROCON FORTALEZA

Rua Major Facundo, 869 - Centro - Fortaleza - Ceará





6. Ranking de Fornecedores

Posição	Fornecedor	Quantidade Fundamentada
1º	COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARA (CAGECE)	790
2º	OI MÓVEL S.A.	324
3º	COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ (ENEL)	306
4º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEOUV	243
5º	BANCO BRADESCARD S.A.	231
6º	BANCO BRADESCO S.A.	192
7º	BANCO DO BRASIL S.A	160
8∘	BANCO ITAUCARD S/A	158
9º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS (CORREIOS)	136
10º	VIA VAREJO S/A	106
11º	TIM CELULAR S/A	105
12 º	BANCO PAN S.A.	96
13º	BANCO BMG	93
14 º	BANCO SANTANDER S.A.	85
15º	TELEMAR NORTE LESTE S/A	82
16º	IREP SOCIEDADE DE E. SUP., M. E FUNDAMENTAL LTDA	80
17º	FORTBRASIL ADM. DE CARTÕES DE CRÉDITO S/A	73
18º	MIDWAY S.A CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	72
19º	BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A	68
20º	ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A.	64

PROCON FORTALEZA

Rua Major Facundo, 869 - Centro - Fortaleza - Ceará



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

Nº	Fornecedor	Quantidade Fundamentada	Não resolvida	% Não resolvida
1º	BANCO SANTANDER S.A.	85	38	44,71%
2º	BANCO PAN S.A.	96	36	37,50%
3₀	BANCO BMG	93	34	36,56%
4º	MIDWAY S.A CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	72	24	33,33%
50	BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A	68	21	30,88%
6º	ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A.	64	18	28,13%
7º	BANCO DO BRASIL S.A	160	41	25,63%
8ō	BANCO BRADESCO S.A.	192	44	22,92%
9º	VIA VAREJO S/A	106	24	22,64%
10º	BANCO ITAUCARD S/A	158	35	22,15%
11º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS	136	29	21,32%
1 2 º	FORTBRASIL ADM. DE CARTÕES DE CRÉDITO S/A	73	15	20,55%
13º	COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARA (CAGECE)	790	147	18,61%
14º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEOUV	243	44	18,11%
15º	COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ (ENEL)	306	55	17,97%
16º	BANCO BRADESCARD S.A.	231	38	16,45%
17º	IREP SOCIEDADE DE E. SUP., M. E FUNDAMENTAL LTDA	80	11	13,75%
18º	TELEMAR NORTE LESTE S/A	82	11	13,41%
19º	OI MÓVEL S.A.	324	39	12,04%
20º	TIM CELULAR S/A	105	09	8,57%

Telefone de Atendimento: 151

