



Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2020 – PROCON Fortaleza
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS DO PROCON FORTALEZA - ANO 2020
DO SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR – SINDEC

PROCON FORTALEZA

Rua Major Facundo, 869 – Centro – Fortaleza – Ceará
Central de Atendimento: **151**





Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2020 – 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.



Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2020 – PROCON Fortaleza
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

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

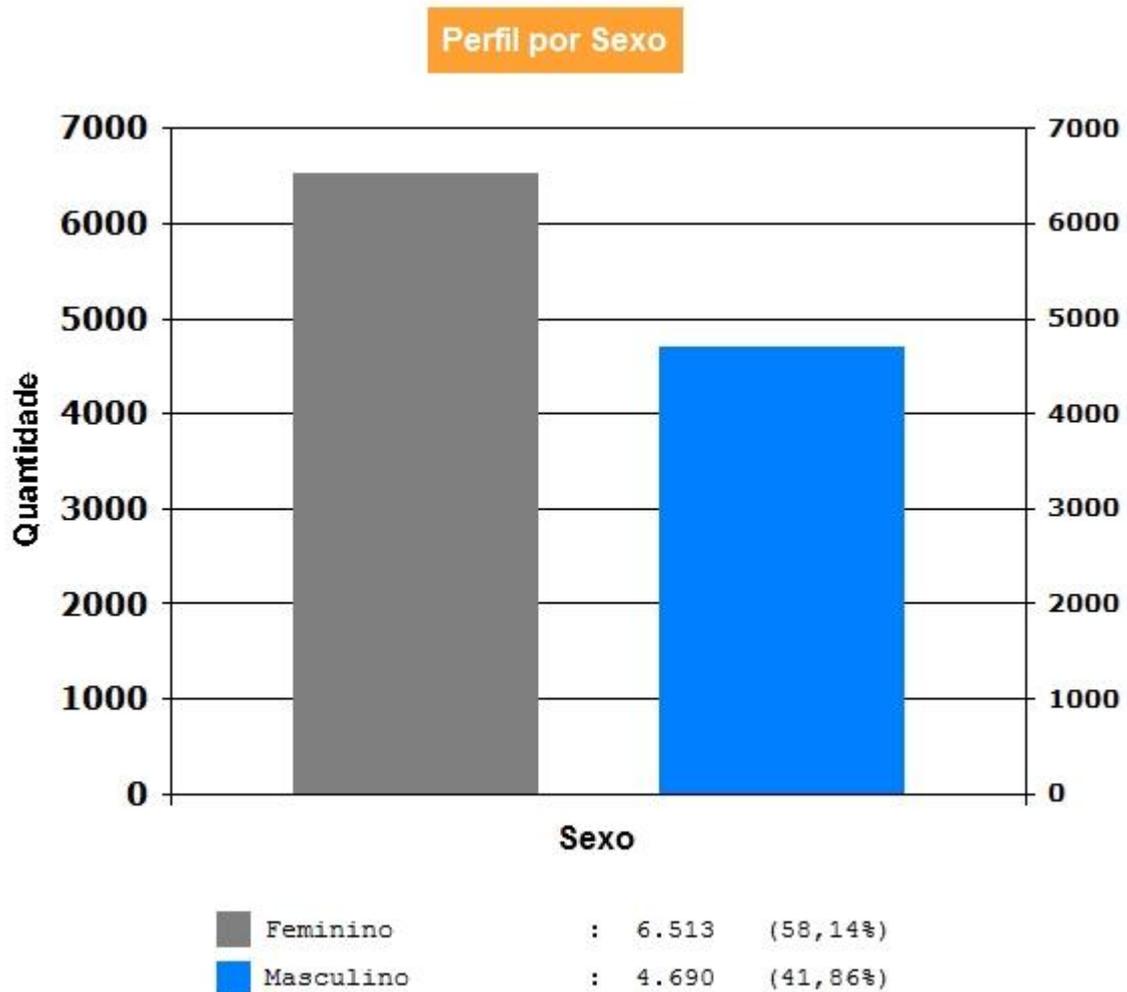
Rua Major Facundo, 869 – Centro – Fortaleza – Ceará
Central de Atendimento: **151**





Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2020 – PROCON Fortaleza
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

Atendimento por sexo:

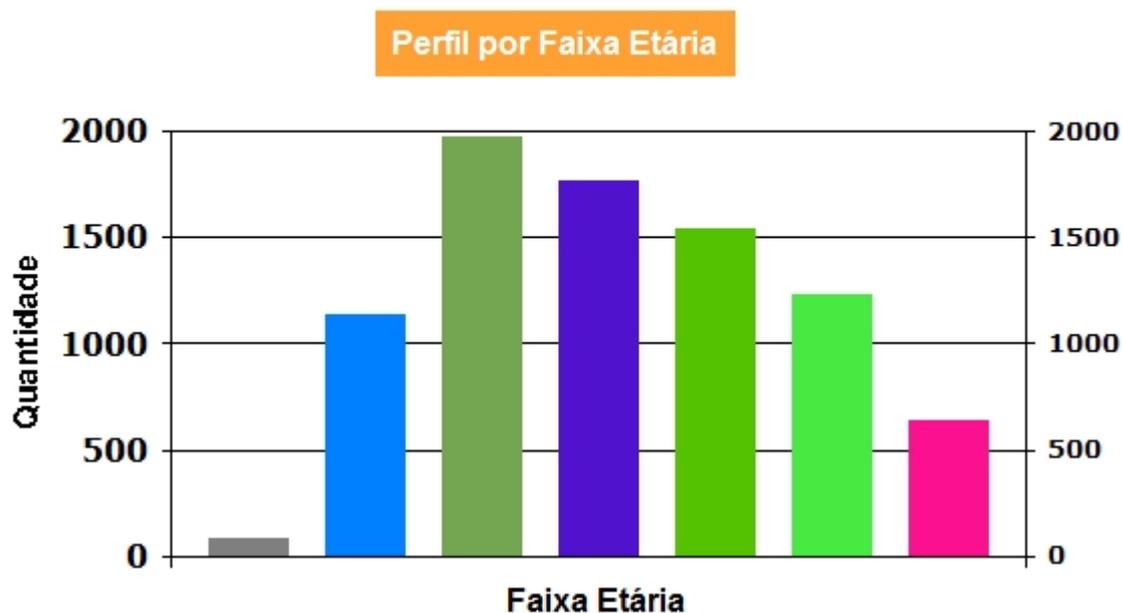


Total: 11.203



Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2020 – PROCON Fortaleza
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

Atendimento por faixa etária:



Até 20 anos	:	83	(0,99%)
De 21 a 30 anos	:	1.132	(13,52%)
De 31 a 40 anos	:	1.978	(23,62%)
De 41 a 50 anos	:	1.770	(21,14%)
De 51 a 60 anos	:	1.544	(18,44%)
De 61 a 70 anos	:	1.233	(14,73%)
Mais de 70 anos	:	633	(7,56%)

Total: 8.373

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

PROCON FORTALEZA

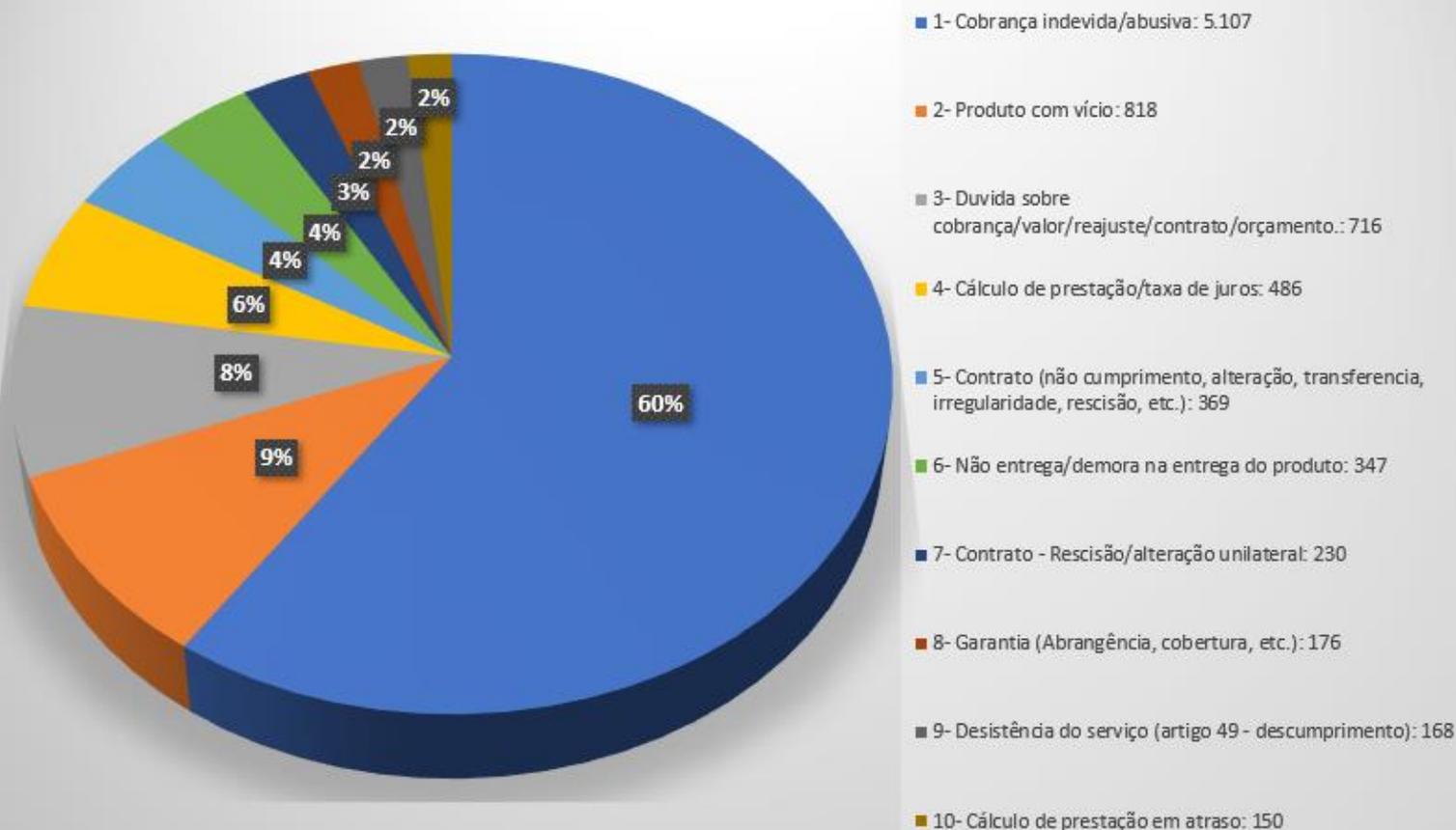
Rua Major Facundo, 869 – Centro – Fortaleza – Ceará
Central de Atendimento: **151**



Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2020 – PROCON Fortaleza
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

5. Atendimento geral - Os 10 principais problemas:

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



PROCON FORTALEZA

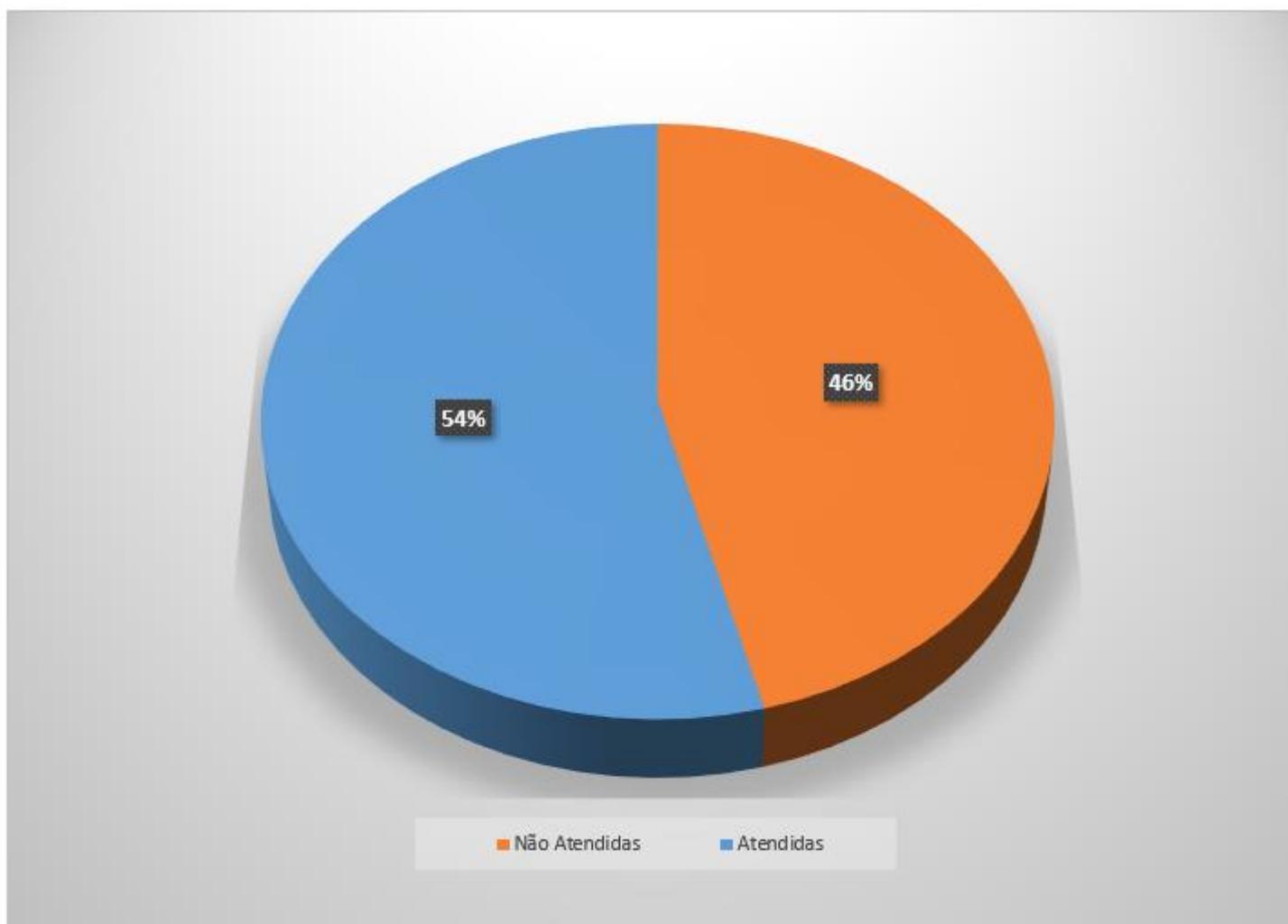
Rua Major Facundo, 869 – Centro – Fortaleza – Ceará
Central de Atendimento: **151**





Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2020 – PROCON Fortaleza
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

1. Resolutividade



Atendidas	%	Não Atendidas	%	Total
929	54%	790	46%	1.719

(OBS: Foram considerados somente as Reclamações Fundamentadas)

PROCON FORTALEZA

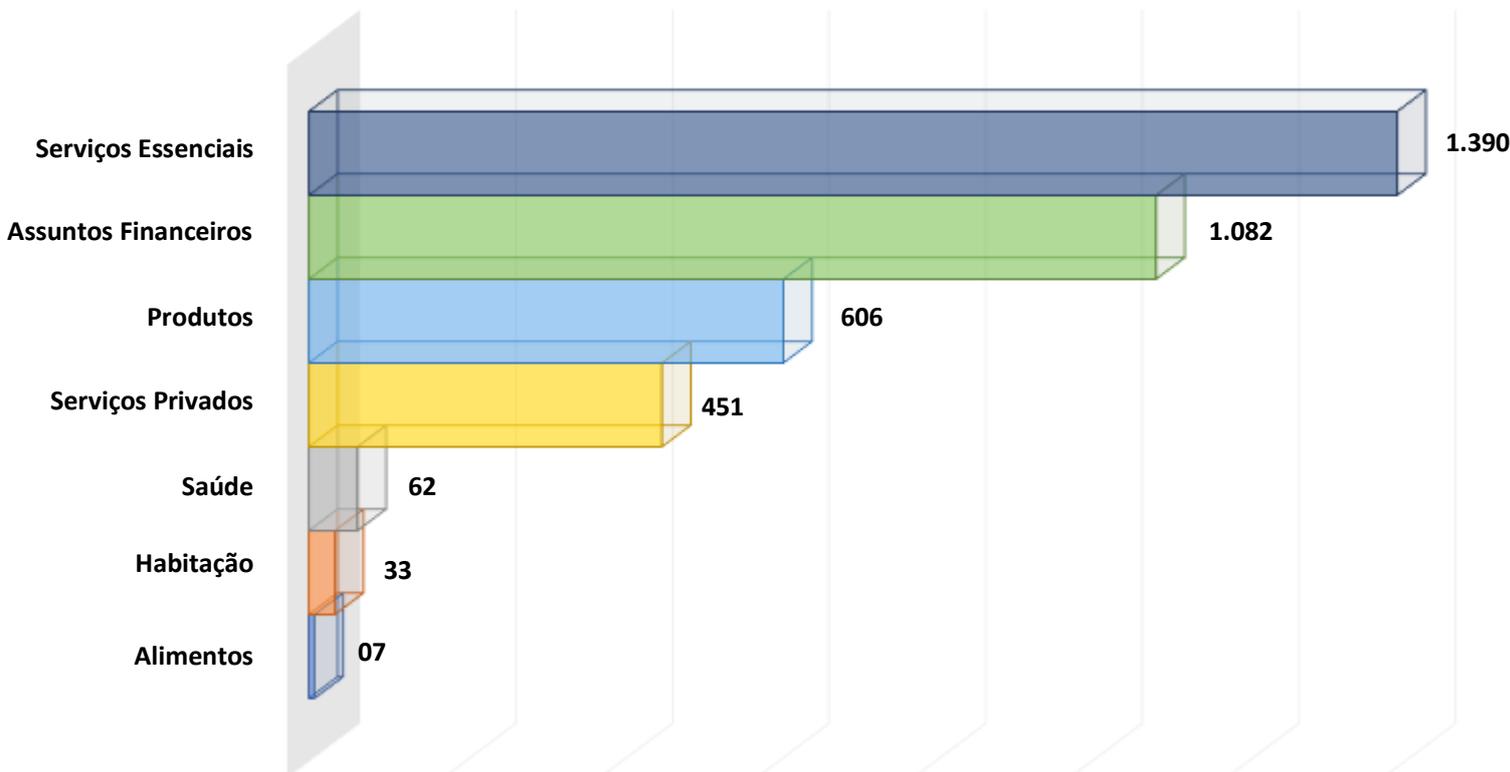
Rua Major Facundo, 869 – Centro – Fortaleza – Ceará
Central de Atendimento: **151**





Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2020 – PROCON Fortaleza
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

2. Área



Área	Quantidade	%
Serviços Essenciais	1.390	38,28%
Assuntos Financeiros	1.082	29,79%
Produtos	606	16,68%
Serviços Privados	451	12,42%
Saúde	62	1,70%
Habitação	33	0,90%
Alimentos	07	0,19%
Total	3.631	100%

PROCON FORTALEZA

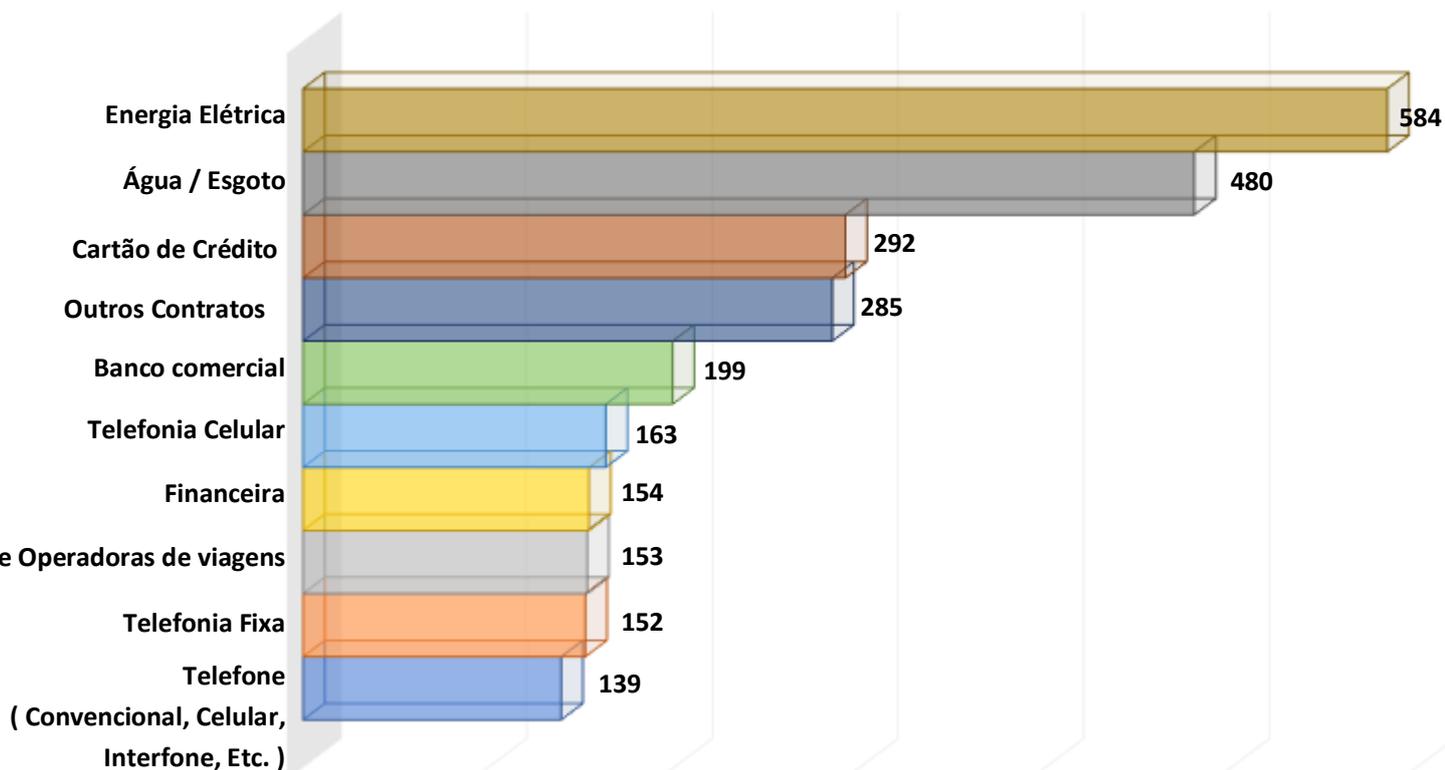
Rua Major Facundo, 869 – Centro – Fortaleza – Ceará
Central de Atendimento: **151**





Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2020 – PROCON Fortaleza
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

3. Assunto



Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Energia Elétrica	584	16,08%
2º	Água / Esgoto	480	13,21%
3º	Cartão de Crédito	292	8,04%
4º	Outros Contratos	285	7,84%
5º	Banco commercial	199	5,48%
6º	Telefonia Celular	163	4,48%
7º	Financeira	154	4,24%
8º	Agências e Operadoras de viagens	153	4,21%
9º	Telefonia Fixa	152	4,18%
10º	Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)	139	3,82%
	Demais assuntos	1.030	28,36%
	Total	3.631	100,0%

PROCON FORTALEZA

Rua Major Facundo, 869 – Centro – Fortaleza – Ceará
Central de Atendimento: **151**





Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2020 – PROCON Fortaleza
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

4. Assunto por Área

Assuntos Financeiros

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Cartão de Crédito	292	26,98%
2º	Outros Contratos	285	26,34%
3º	Banco comercial	199	18,39%
4º	Financeira	154	14,23%
5º	Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários, Caminhonetes	41	3,78%
6º	Cartão de Loja	25	2,31%
7º	Banco de Dados (SPC - SERASA - ETC.)	19	1,75%
8º	Consórcio Imobiliário	15	1,38%
9º	Consórcio de Bilhetes de Passagem Aérea e Pacote Turístico	07	0,64%
10º	Consórcio de Motocicletas	07	0,64%
	Demais assuntos	38	3,51%
	Total	1.082	100%

Produtos

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)	139	22,93%
2º	Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser	66	10,89%
3º	Microcomputador / Produtos de Informática	36	5,94%
4º	Móveis Para Quarto	36	5,94%
5º	Geladeira e Freezer	23	3,79%
6º	Móveis Para Sala	22	3,63%
7º	Eletroeletrônico Importado	20	3,30%
8º	Produto de Uso Pessoal (Barbeador, Depilador, Secador, Outros)	19	3,13%
9º	Acessório para Aparelho Eletrônico/Pilha/Elétrico (Aguilha, fone de ouvido, bateria, etc.)	18	2,97%
10º	Acessório Para Vestuário (Bolsa, Cinto, Chapéu, guarda-chuva, Jóia, Bijuteria, Luva, Etc.)	18	2,97%
	Demais assuntos	209	34,48%
	Total	606	100%

PROCON FORTALEZA

Rua Major Facundo, 869 – Centro – Fortaleza – Ceará
Central de Atendimento: **151**





Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2020 – PROCON Fortaleza
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

Serviços Essenciais

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Energia Elétrica	584	42,01%
2º	Água / Esgoto	480	34,53%
3º	Telefonia Celular	163	11,72%
4º	Telefonia Fixa	152	10,93%
5º	Serviços Postais	04	0,28%
6º	Transporte (Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo, Marítimo, etc.)	03	0,21%
7º	Funerária	02	0,14%
8º	Telefonia Comunitária (PABX, DDR, Etc.)	01	0,07%
9º	Transporte (Passageiros, Cargas)	01	0,07%
Total		1.390	100%

Serviços Privados

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Agências e Operadoras de viagens	153	33,92%
2º	Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	68	15,07%
3º	Cursos Livres Outros	52	11,52%
4º	Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)	20	4,43%
5º	Academia de Ginástica / Natação / Esportes	18	3,99%
6º	Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	16	3,54%
7º	TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.)	16	3,54%
8º	Eventos (Festas, Buffet, Formatura, Etc.)	14	3,10%
9º	Seguro	13	2,88%
10º	Assistência Técnica	12	2,66%
Demais assuntos		69	15,29%
Total		451	100%

PROCON FORTALEZA

Rua Major Facundo, 869 – Centro – Fortaleza – Ceará
Central de Atendimento: **151**





Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2020 – PROCON Fortaleza
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC
Saúde

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Plano Odontológico	17	27,41%
2º	Plano de saúde regulamentado	13	20,96%
3º	Convênio de Assistência Médica / Odontológica	10	16,12%
4º	Óticas (Lentes / Óculos)	07	11,29%
5º	Hospital / Pronto Socorro / Ambulatório / Clínica Médica	04	6,45%
6º	Aparelho Corretivo (Ortopédico / Auditivo / Prótese / Acessório)	03	4,83%
7º	Profissional Liberal – Dentista	03	4,83%
8º	CARTÕES DE DESCONTOS	01	1,61%
9º	Estética (Clínica de Emagrecimento / Plástica / Implante de Cabelos / Salão de Beleza)	01	1,61%
10º	Outros Profissionais Liberais (Esteticista / Massagista / Farmacêutico)	01	1,61%
	Demais assuntos	02	3,22%
	Total	62	100%

Habitação

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Locação	10	30,30%
2º	Loteamento	10	30,30%
3º	Incorporação (Construtoras e Incorporadoras)	09	27,27%
4º	Condomínio	02	6,06%
5º	Seguro	01	3,03%
6º	Sociedade em conta de participação	01	3,03%
	Total	33	100%

Alimentos

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Supermercado	02	28,57%
2º	Venda por Internet	02	28,57%
3º	Bebidas Alcoólicas	01	14,28%
4º	Café	01	14,28%
5º	Conserva Animal	01	14,28%
	Total	07	100%

PROCON FORTALEZA

Rua Major Facundo, 869 – Centro – Fortaleza – Ceará
Central de Atendimento: **151**





Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2020 – PROCON Fortaleza
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

6. Ranking de Fornecedores

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ (ENEL)	369
2º	COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ (CAGECE)	196
3º	OI MÓVEL S.A.	112
4º	TELEMAR NORTE LESTE S/A	45
5º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	34
6º	BANCO BRADESCARD S.A.	30
7º	TIM CELULAR S/A	29
8º	BANCO BRADESCO S.A.	26
9º	BANCO BMG	25
10º	DELTA COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA (TOP MÓVEIS)	23
11º	ANA MARIA DE SOUSA – ME (ASSISTÊNCIA TÉCNICA)	21
12º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	20
13º	FORTBRASIL ADM. DE CARTÕES DE CRÉDITO S/A	20
14º	MIDWAY S.A.- CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	20
15º	BANCO ITAUCARD S/A	19
16º	BANCO PAN S.A.	19
17º	VIA VAREJO S/A (PONTOFRIO/CASAS BAHIA/EXTRA)	19
18º	TELEFÔNICA BRASIL S/A (VIVO)	18
19º	EMBRACON ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA	17
20º	LATAM AIRLINES S/A	17
	Demais empresas	640
	Total	1.719

PROCON FORTALEZA

Rua Major Facundo, 869 – Centro – Fortaleza – Ceará
Central de Atendimento: **151**





Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2020 – PROCON Fortaleza
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

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

Nº	Fornecedor	Quantidade	Não resolvida	% Não resolvida
1º	EMBRACON ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA	17	15	88,23%
2º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	34	28	82,35%
3º	ANA MARIA DE SOUSA – ME (ASSISTÊNCIA TÉCNICA)	21	16	76,19%
4º	BANCO PAN S.A.	19	13	68,42%
5º	COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARÁ (CAGECE)	196	105	53,57%
6º	BANCO ITAUCARD S/A	19	10	52,63%
7º	VIA VAREJO S/A (PONTOFRIO/CASAS BAHIA/EXTRA)	19	10	52,63%
8º	BANCO BRADESCO S.A.	26	13	50%
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	20	10	50%
10º	MIDWAY S.A.- CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	20	09	45%
11º	LATAM AIRLINES S/A	17	07	41,17%
12º	BANCO BRADESCARD S.A.	30	12	40%
13º	BANCO BMG	25	09	36%
14º	TELEFÔNICA BRASIL S/A (VIVO)	18	06	33,33%
15º	COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ (ENEL)	369	85	23,03%
16º	FORTBRASIL ADM. DE CARTÕES DE CRÉDITO S/A	20	02	10%
17º	TELEMAR NORTE LESTE S/A	45	04	8,88%
18º	OI MÓVEL S.A.	112	09	8,03%
19º	TIM CELULAR S/A	29	02	6,89%
20º	DELTA COMERCIO DE MOVEIS LTDA (TOP MÓVEIS)	23	01	4,34%
	Demais empresas	640	426	66,56%
	Total	1.719	792	46,07%

