



PROCON

Fortaleza

PREFEITURA

Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2021 – PROCON Fortaleza
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS DO PROCON FORTALEZA - ANO 2021
DO SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR – SINDEC



PROCON

Fortaleza

PREFEITURA

Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2021 – 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.

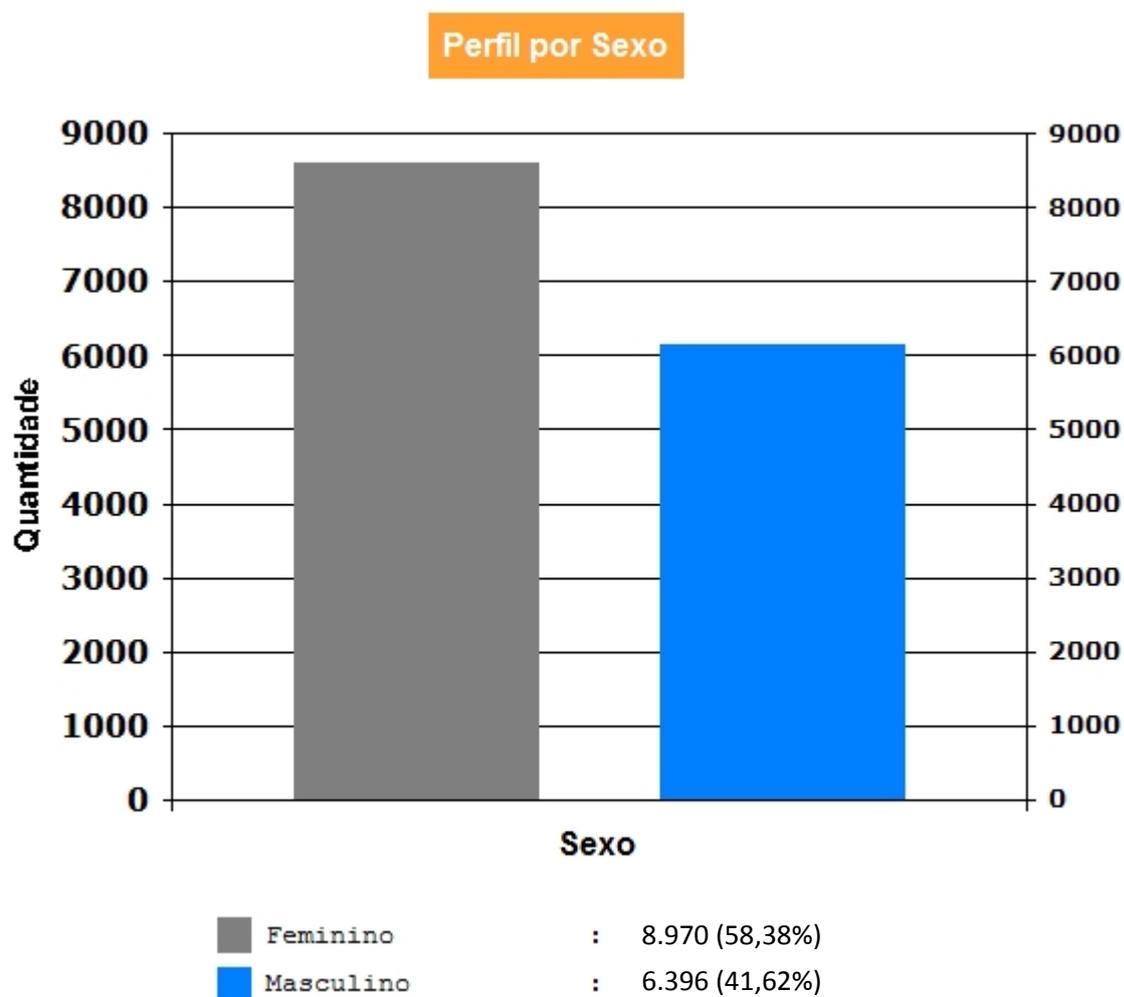
Após a análise da manifestação do fornecedor, o Procon, por meio do técnico competente, analisa os autos do processo administrativo e decide pela fundamentação ou não da reclamação.

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 – 2021 – PROCON Fortaleza
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

Atendimento por sexo:



Total: 15.366

Atendimento por faixa etária.



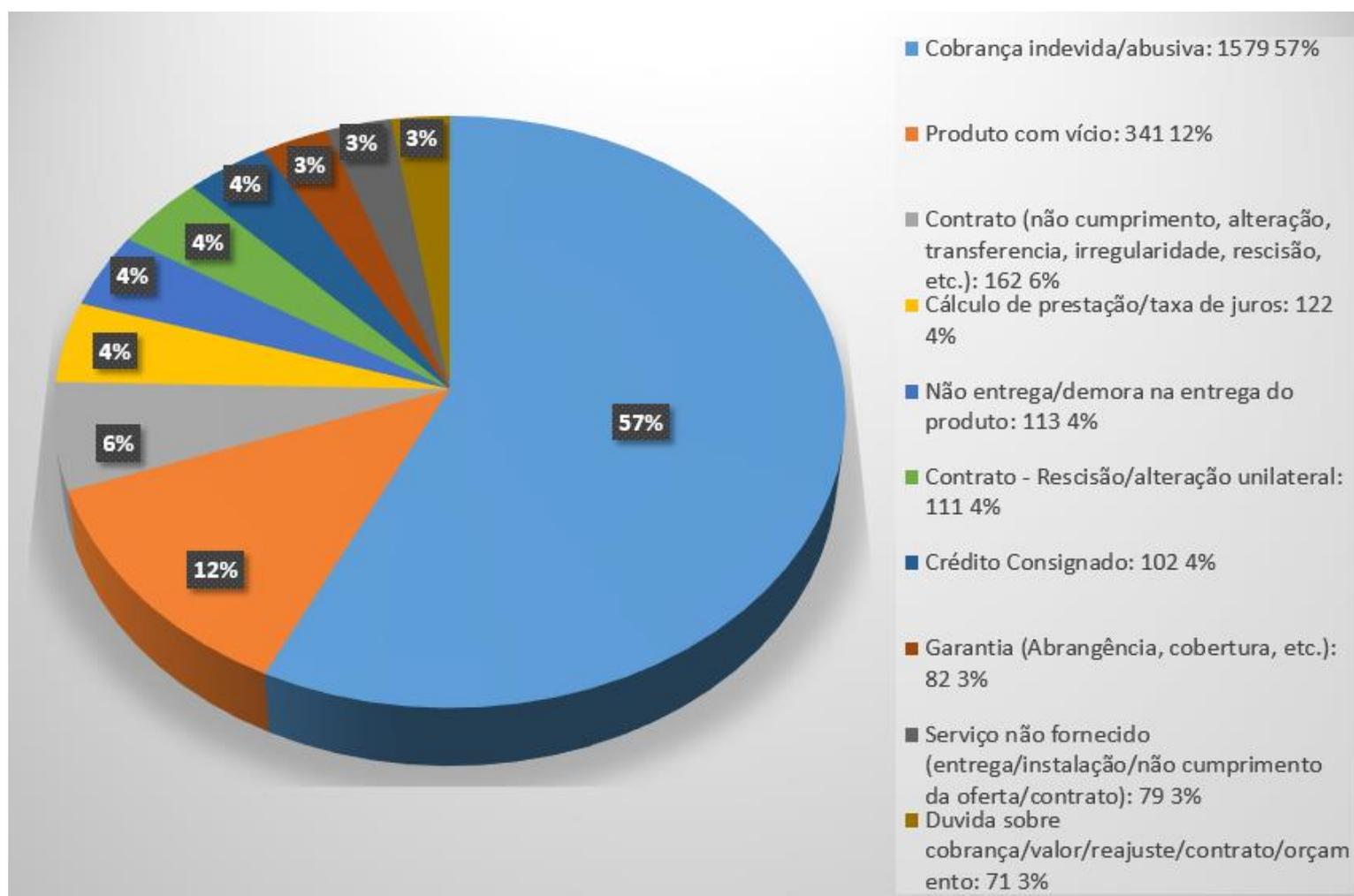
| | | | |
|-------------------|---|-------|----------|
| ■ Até 20 anos | : | 87 | (0,97%) |
| ■ De 21 a 30 anos | : | 1.049 | (11,64%) |
| ■ De 31 a 40 anos | : | 1.924 | (21,34%) |
| ■ De 41 a 50 anos | : | 1.781 | (19,76%) |
| ■ De 51 a 60 anos | : | 1.715 | (19,03%) |
| ■ De 61 a 70 anos | : | 1.547 | (17,16%) |
| ■ Mais de 70 anos | : | 911 | (10,11%) |

Total: 9.014

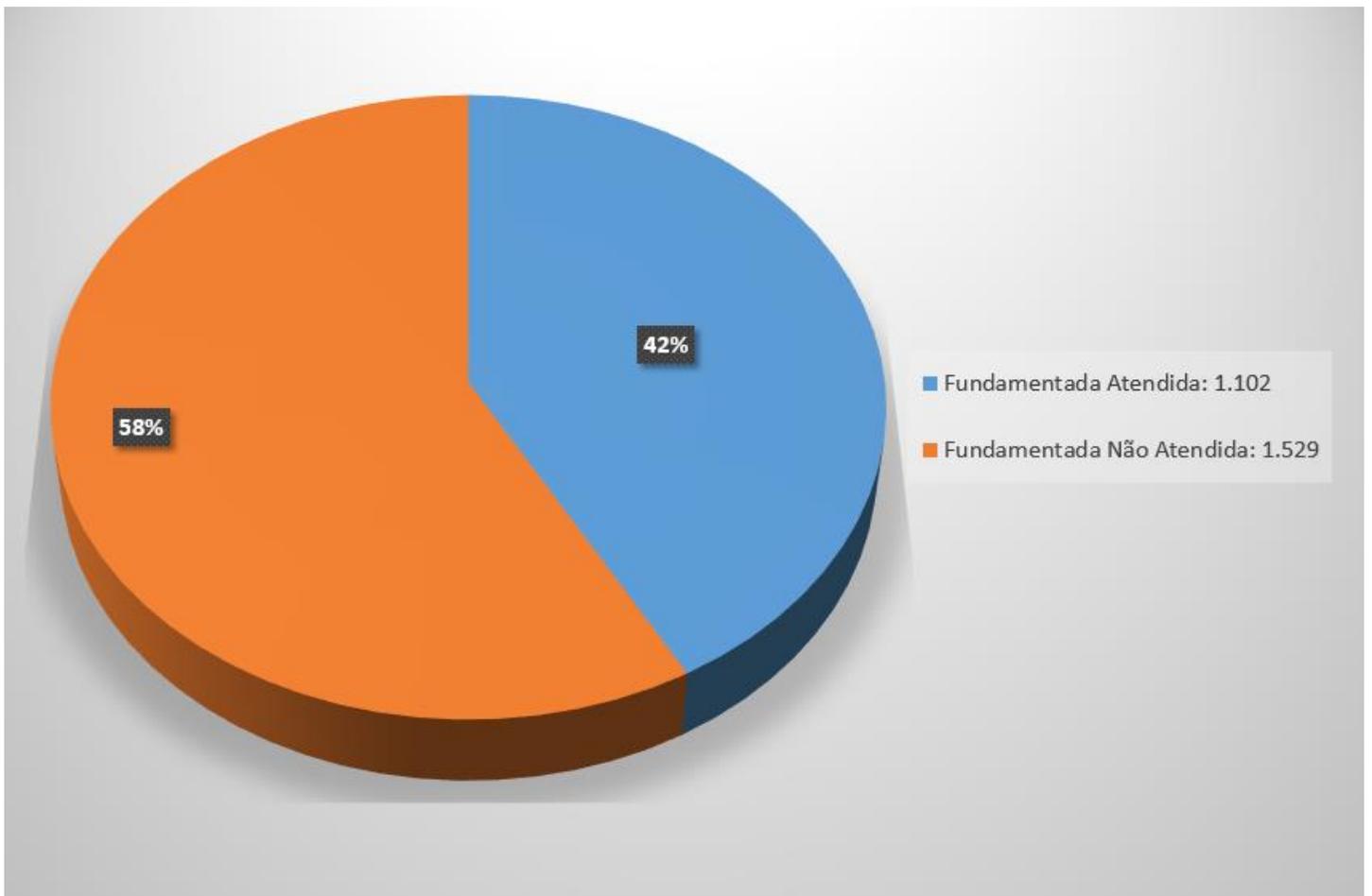
(OBS: Foram considerados apenas os Consumidores com Datas de Nascimento cadastradas)

5. Atendimento geral - Os 10 principais problemas:

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



1. Resolutividade



| Atendidas | % | Não Atendidas | % | Total |
|-----------|-----|---------------|-----|--------------|
| 1.102 | 42% | 1.529 | 58% | 2.631 |



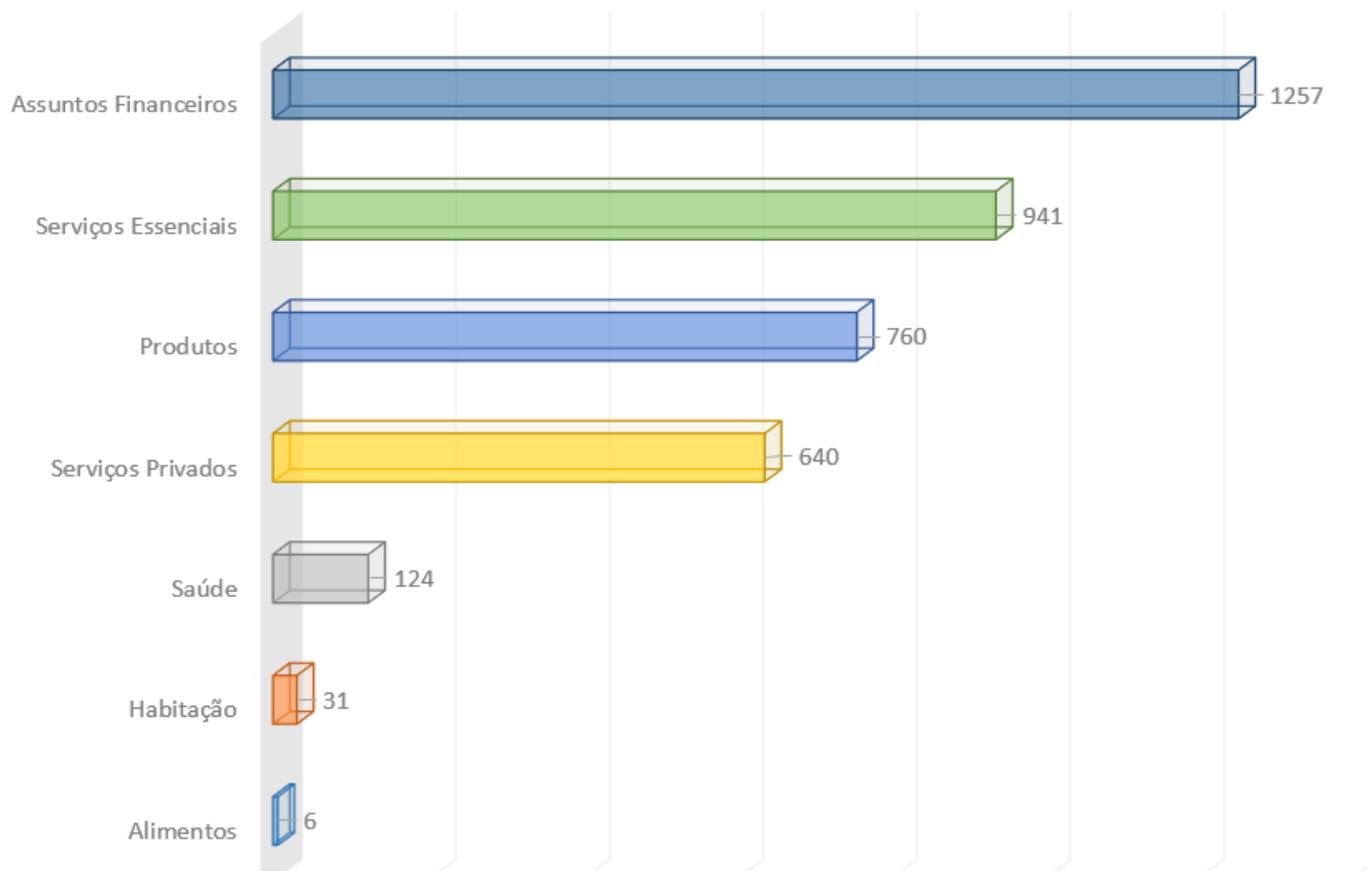
PROCON

Fortaleza

PREFEITURA

Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2021 – PROCON Fortaleza
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

2. Área



| Área | Quantidade | % |
|----------------------|--------------|-------------|
| Assuntos Financeiros | 1257 | 33,44% |
| Serviços Essenciais | 941 | 25,03% |
| Produtos | 760 | 20,21% |
| Serviços Privados | 640 | 17,03% |
| Saúde | 124 | 3,30% |
| Habitação | 31 | 0,83% |
| Alimentos | 06 | 0,16% |
| Total | 3.759 | 100% |

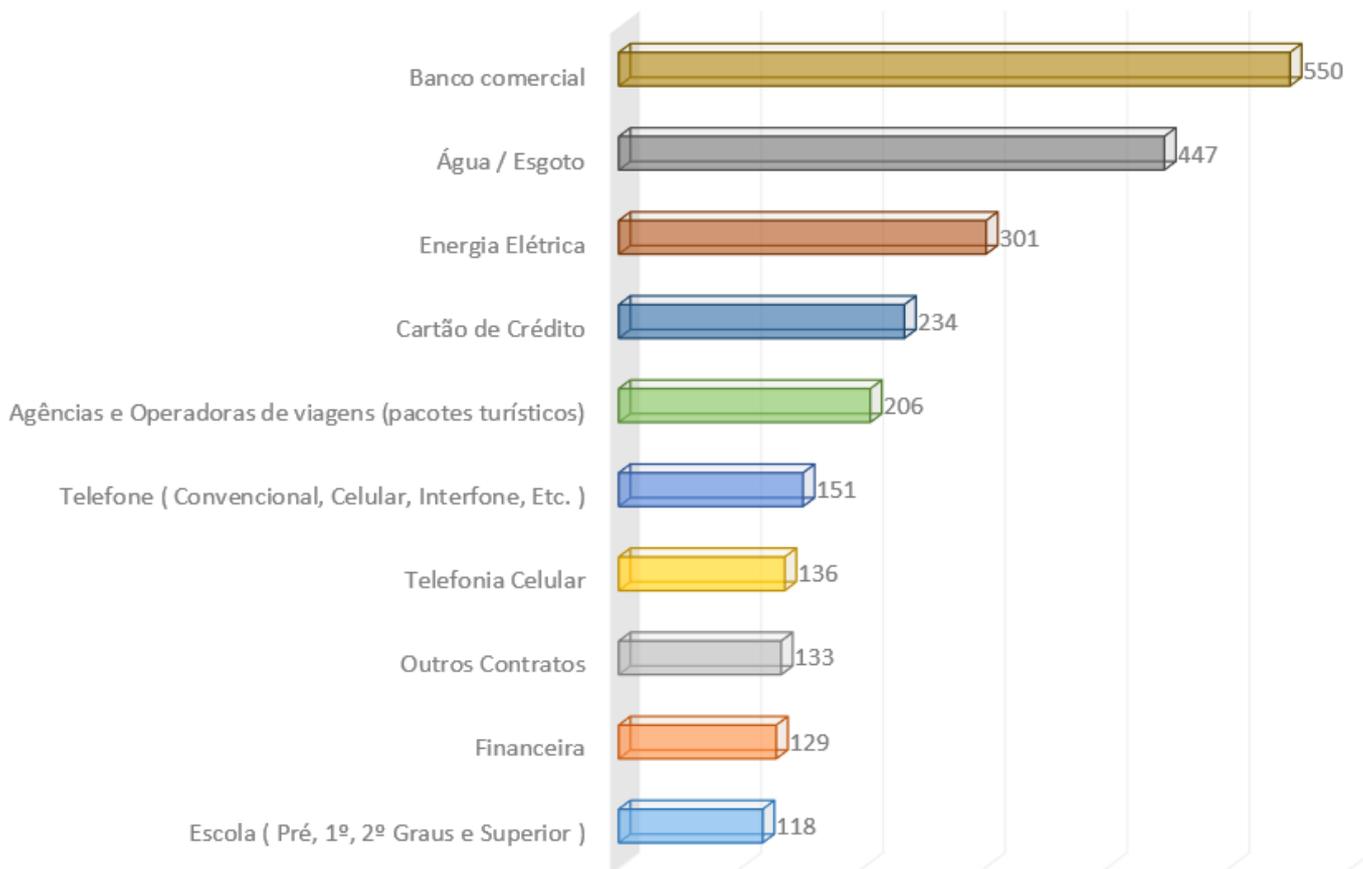


PROCON

Fortaleza
PREFEITURA

Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2021 – PROCON Fortaleza
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

3. Assunto



| Posição | Assunto | Quantidade | % |
|---------|---|------------|---------------|
| 1º | Banco comercial | 550 | 20,90% |
| 2º | Água / Esgoto | 447 | 16,99% |
| 3º | Energia Elétrica | 301 | 11,45% |
| 4º | Cartão de Crédito | 234 | 8,90% |
| 5º | Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos) | 206 | 7,83% |
| 6º | Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.) | 151 | 5,74% |
| 7º | Telefonia Celular | 136 | 5,17% |
| 8º | Outros Contratos | 133 | 5,06% |
| 9º | Financeira | 129 | 4,90% |
| 10º | Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior) | 118 | 4,48% |
| | Demais Assuntos | 226 | 8,58% |
| | Total | | 100,0% |



PROCON

Fortaleza
PREFEITURA

Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2021 – PROCON Fortaleza
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

4. Assunto por Área

Assuntos Financeiros

| Posição | Assunto | Quantidade | % |
|---------|---|------------|--------|
| 1º | Banco comercial | 550 | 20,90% |
| 2º | Cartão de Crédito | 234 | 8,89% |
| 3º | Outros Contratos | 133 | 5,05% |
| 4º | Financeira | 129 | 4,90% |
| 5º | Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários, Caminhonetes | 91 | 3,45% |
| 6º | Cartão de Loja | 37 | 1,40% |
| 7º | Consórcio Imobiliário | 12 | 0,45% |
| 8º | Outros Seguros | 11 | 0,41% |
| 9º | Seguro | 11 | 0,41% |
| 10º | Consórcio de Bilhetes de Passagem Aérea e Pacote Turístico | 09 | 0,34% |

Produtos

| Posição | Assunto | Quantidade | % |
|---------|--|------------|-------|
| 1º | Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.) | 151 | 5,73% |
| 2º | Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser | 106 | 4,02% |
| 3º | Microcomputador / Produtos de Informática | 46 | 1,74% |
| 4º | Geladeira e Freezer | 43 | 1,63% |
| 5º | Máquinas e Equipamentos | 34 | 1,29% |
| 6º | Colchão | 30 | 1,14% |
| 7º | Acessório Para Vestuário (Bolsa, Cinto, Chapéu, guarda-chuva, Jóia, Bijuteria, Luva, Etc.) | 25 | 0,95% |
| 8º | Móveis Para Quarto | 23 | 0,87% |
| 9º | Móveis Para Sala | 22 | 0,83% |
| 10º | Produto de Uso Pessoal (Barbeador, Depilador, Secador, Outros) | 22 | 0,83% |

**PROCON****Fortaleza**
PREFEITURACadastro de Reclamações Fundamentadas – 2021 – PROCON Fortaleza
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

Serviços Essenciais

| Posição | Assunto | Quantidade | % |
|---------|---|------------|--------|
| 1º | Água / Esgoto | 447 | 16,98% |
| 2º | Energia Elétrica | 301 | 11,44% |
| 3º | Telefonia Celular | 136 | 5,16% |
| 4º | Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação) | 43 | 1,63% |
| 5º | Transporte (Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo, Marítimo, etc.) | 04 | 0,15% |
| 6º | Gás Encanado | 03 | 0,11% |
| 7º | Funerária | 02 | 0,07% |
| 8º | Transporte (Passageiros, Cargas) | 02 | 0,07% |
| 9º | Cemitério | 01 | 0,03% |
| 10º | Serviços Postais | 01 | 0,03% |

Serviços Privados

| Posição | Assunto | Quantidade | % |
|---------|--|------------|-------|
| 1º | Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos) | 206 | 7,82% |
| 2º | Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior) | 118 | 4,48% |
| 3º | Cursos Livres Outros | 53 | 2,01% |
| 4º | Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet) | 52 | 1,97% |
| 5º | Academia de Ginástica / Natação / Esportes | 23 | 0,87% |
| 6º | Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.) | 23 | 0,87% |
| 7º | Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (Clube do Automóvel, Etc.) / Auto Escola | 17 | 0,64% |
| 8º | Diversão / Lazer / Cultura (Teatro, Cinema, Casa Noturna, Videolocadora, Etc.) | 13 | 0,49% |
| 9º | Eventos (Festas, Buffet, Formatura, Etc.) | 13 | 0,49% |
| 10º | Hospedagem (Hotel, Pousada, Chalé, Albergue, Etc.) | 13 | 0,49% |



PROCON

Fortaleza
PREFEITURA

Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2021 – PROCON Fortaleza
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

Saúde

| Posição | Assunto | Quantidade | % |
|---------|---|------------|-------|
| 1º | Plano Odontológico | 35 | 1,33% |
| 2º | Plano de saúde regulamentado | 34 | 1,29% |
| 3º | Convênio de Assistência Médica / Odontológica | 19 | 0,72% |
| 4º | Aparelho Corretivo (Ortopédico / Auditivo / Prótese / Acessório) | 08 | 0,30% |
| 5º | Óticas (Lentes / Óculos) | 08 | 0,30% |
| 6º | Hospital / Pronto Socorro / Ambulatório / Clínica Médica | 03 | 0,11% |
| 7º | Plano de saúde NÃO regulamentado | 03 | 0,11% |
| 8º | Estética (Clínica de Emagrecimento / Plástica / Implante de Cabelos / Salão de Beleza) | 02 | 0,07% |
| 9º | Outros Serviços (Laboratório de Análises Clínicas / Clínicas Que Realizam Exames / Remoção) | 02 | 0,07% |
| 10º | Profissional Liberal – Dentista | 02 | 0,07% |

Habitação

| Posição | Assunto | Quantidade | % |
|---------|--|------------|-------|
| 1º | Loteamento | 13 | 0,49% |
| 2º | Condomínio | 08 | 0,30% |
| 3º | Incorporação (Construtoras e Incorporadoras) | 05 | 0,19% |
| 4º | Locação | 05 | 0,19% |

Alimentos

| Posição | Assunto | Quantidade | % |
|---------|--|------------|-------|
| 1º | Bebidas Alcoólicas | 03 | 0,11% |
| 2º | Venda por Internet | 02 | 0,07% |
| 3º | Carnes e Derivados (Hambúrguer congelado cru, peitos de frango temperados congelados, embutidos: salame, mortade | 01 | 0,03% |



PROCON

Fortaleza
PREFEITURA

Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2021 – PROCON Fortaleza
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

6. Ranking de Fornecedores

| Posição | Fornecedor | Quantidade Fundamentada |
|---------|---|-------------------------|
| 1º | COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA | 263 |
| 2º | COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ | 153 |
| 3º | SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA | 56 |
| 4º | CAIXA ECONÔMICA FEDERAL | 48 |
| 5º | BANCO BRADESCO S.A. | 46 |
| 6º | BANCO BMG (BELO HORIZONTE) | 43 |
| 7º | OI S.A. | 40 |
| 8º | VIA VAREJO S/A | 36 |
| 9º | OI MÓVEL S.A. | 35 |
| 10º | MAGAZINE LUIZA S/A | 32 |
| 11º | BANCO PAN S.A. | 27 |
| 12º | DECOLAR.COM LTDA | 27 |
| 13º | ANA MARIA DE SOUSA – ME | 26 |
| 14º | EMBRACON ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA | 25 |
| 15º | B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA | 24 |
| 16º | BANCO DO BRASIL S.A | 22 |
| 17º | BANCO ITAUCARD S/A | 21 |
| 18º | BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. | 21 |
| 19º | LATAM AIRLINES S/A | 21 |
| 20º | 123 VIAGENS E TURISMO LTDA | 20 |



PROCON

Fortaleza
PREFEITURA

Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2021 – PROCON Fortaleza
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

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

| Nº | Fornecedor | Quantidade Fundamentada | Não resolvida | % Não resolvida |
|-----|---|-------------------------|---------------|-----------------|
| 1º | EMBRACON ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA | 25 | 23 | 92% |
| 2º | BANCO DO BRASIL S.A | 22 | 19 | 86,36% |
| 3º | BANCO PAN S.A. | 27 | 23 | 85,18% |
| 4º | ANA MARIA DE SOUSA – ME | 26 | 19 | 73,07% |
| 5º | BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. | 21 | 15 | 71,42% |
| 6º | LATAM AIRLINES S/A | 21 | 15 | 71,42% |
| 7º | BANCO ITAUCARD S/A | 21 | 14 | 66,66% |
| 8º | B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA | 24 | 16 | 66,66% |
| 9º | SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA | 56 | 36 | 64,28% |
| 10º | CAIXA ECONÔMICA FEDERAL | 48 | 30 | 62,50% |
| 11º | COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA | 263 | 151 | 57,41% |
| 12º | 123 VIAGENS E TURISMO LTDA | 20 | 11 | 55% |
| 13º | BANCO BRADESCO S.A. | 46 | 25 | 54,34% |
| 14º | DECOLAR.COM LTDA | 27 | 13 | 48,14% |
| 15º | BANCO BMG (BELO HORIZONTE) | 43 | 20 | 46,51% |
| 16º | VIA VAREJO S/A | 36 | 15 | 41,66% |
| 17º | COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ | 153 | 63 | 41,17% |
| 18º | MAGAZINE LUIZA S/A | 32 | 12 | 37,50% |
| 19º | OI S.A. | 40 | 07 | 17,50% |
| 20º | OI MÓVEL S.A. | 35 | 05 | 14,28% |