

PRADÓPOLIS



RANKING MUNICIPAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2022

25 de janeiro de 2023



Prefeitura Municipal de Pradópolis

Diretoria de Administração Geral

PROCON DE PRADÓPOLIS



APRESENTAÇÃO

Apresentamos o relatório de reclamações atendidas neste nosso **sétimo ano** ininterrupto de atividades, o 4º ano desta coordenadoria.

2022 apresentou novos desafios para o Procon de Pradópolis, enquanto a pandemia do coronavírus continuava tirando vidas e deixando sequelas, interferindo significativamente no cotidiano mesmo dos não infectados – sejam parentes, amigos, ou porque interferiu nas atividades econômicas, resultando em dificuldades financeiras a muitos, além das óbvias no emocional de todos.

De fato, as relações de consumo foram fragilizadas ainda mais pois persistem as instituições que não mostram empatia ou não se prepararam e tentaram transferir o risco de seus negócios ao consumidor, mais vulnerável. O fato que nos compadecemos de empresas com problemas também pelos mesmos fatores, porém, não justificam os grandes fornecedores tentarem onerar os consumidores, portanto. * *Durante a pandemia somaram-se mais de 45 mil procedimentos realizados.*

Segundo registrado no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), de janeiro até o dezembro daquele ano, nosso órgão de defesa do consumidor registrou **1190 demandas** - que repercutiram **16.815 procedimentos**: 11.066 foram por e-mail, telefone ou via *site*. Uma forma de preservar a saúde dos nossos consumidores, servidores e fornecedores – além de uma economia de recursos em deslocamento, papel impresso, inoportunas interrupções do trabalho para comparecimento presencial.

Enfim, mais um ano de muitos desafios, mas o Procon não poupou esforços para atender o pradopolense, mesmo que por 4 meses (somados) estivemos com apenas 1 servidor atendendo e com o prédio vitimado por vazamentos de chuva.

ATENDIMENTO ELETRÔNICO



Ainda mantemos, alimentamos e editamos, desde a criação do novo site* do Procon de Pradópolis, em 2020, com recursos próprios do setor, - sem ônus a administração pública e outros setores, com postagens naquele site para publicar e informar os consumidores sobre seus direitos e como garanti-los, a desburocratização nos termos legais para adequação e aceite das denúncias nas formas de telefone, site e e-mail. - * www.proconpradopolis.webnode.com

Os atendimentos eletrônicos, sendo possível ao consumidor fazer sua reclamação no site ou por e-mail, agora conta com registro histórico sem descarte a pedido do consumidor ou com descarte nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados.

Assim, com o site recebendo mais funcionalidades foi possível acrescentar os meios necessários para que os trabalhadores pradopolenses que executam tarefas em outras cidades ou não podem comparecer ao Procon Municipal – além dos acamados, residentes no Horto Guarany, munícipes que trabalham em outras cidades.

Economia de Recursos e Celeridade



Todas essas funcionalidades fazem parte do **ProDeCom** (Programa de Defesa do Consumidor) de Pradópolis, instituído nesta gestão coordenadora, desde Junho de 2019, com o objetivo de alcançar mais consumidores, de maneira melhor, aumentando as soluções.

O Procon de Pradópolis, ao adotar esse método digitalizado, também obteve uma economia financeira significativa, como já exposto anteriormente.

O antigo uso de carta registrada – garantindo protocolo de entrega, custa em média atualizada R\$ 25,30. Contudo, a adoção do método de e-mails institucionais (oficiais) do Procon e dos fornecedores, para envio e recebimento destas notificações, além do **aumento em 85%** no número de empresas habilitadas para usar o sistema federal informatizado (SINDEC) destes envios, que requereu muito trabalho, documentação extra para certificações e conferência de pessoal representativo das empresas, resultou porém em uma **economia para os cofres públicos de R\$ 31.950,00** em 2022, e na somatória, R\$ 52.300,00.

Ocorreu, também, uma agilização de resultados e solução, pois, pelos correios a média de resposta ao consumidor era de 45 dias por demanda, contudo, agora temos em média 9 dias – redução de 61%. O melhor, a maior parte das demandas, i.e., **75%, são respondidas com solução em 4 dias.**

Portanto, os servidores deste Órgão de Defesa do Consumidor continuaram a se desdobrar e resolveram ainda mais queixas e reclamações. Contudo, nada seria possível sem o apoio do convênio da Administração Municipal e t mais rápida, roteador e antena para a mesma no prédio, o que dinamizou o atendimento aos cidadãos.

Reclamações Fundamentas 2022

O esclarecimento da população consumerista no município por meio das consultas a este Procon, as intensificações nas resoluções das demandas dos consumidores antes que o pedido se transformasse em uma reclamação formal por meio de atendimento preliminar em casos simples sem ter havido iniciativa do consumidor junto ao SAC da fornecedora, e especialmente, por meio da CIP e o procedimento dosimetrado de réplica, repercutiram no aumento das soluções dos problemas.

- os procedimentos envolvem: **Absorção:** Atendimento, triagem, orientação, especificação de causa e efeito, pesquisa e aplicação legal, detecção do fornecedor, pesquisa de dados do fornecedor, registro de demanda, envio de correspondência; **Resposta:** tratamento das reclamações, contato com os fornecedores, empresas, lojas, operadoras de telefonia, bancos, financeiras - entre outras, mediação dos casos, aviso aos consumidores, orientação, instrução, despachos; **Finalização:** apontamento da baixa, baixa em sistema, publicação de resultados e acordos, comunicação a outros órgãos – quando aplicável, arquivamentos. **Desarquivamento:** consultas, vistas, cargas, retorno, registro/anotação, rearquivamento.

Não houveram **RECLAMAÇÕES FUNDAMENTAS** – a pedido do consumidor na maioria delas, ou pelo preposto/advogado. Contudo, 3% das demandas resultaram em consultas que requereram ingresso no Juizado Especial Cível - JEC, de nossa Comarca em Guariba-SP, ou por necessitar perícia, laudo, quebra de sigilo bancário ou telefônico.

PROCEDIMENTOS REALIZADOS em 2022	Quantidade	
Demandas (FA – Ficha de Atendimento)	1190	
CIP (Carta de Informação Preliminar)	360	
Absorção	6.237	37,09%
Respostas	5.876	34,94%
Finalização	4.104	24,41%
Desarquivamento	598	3,56%
TOTAL =	16.815	
PROCEDIMENTOS RESOLVIDOS sem reclamação formal	16.815	100%

As reclamações formais, durante a pandemia, ficaram limitadas pois não era possível o comparecimento do consumidor para assinar o termo de consentimento, ou não havia os meios de fazê-lo seguramente por internet/e-mail, ou ainda as audiências não poderiam ser realizadas presencialmente com a segurança sanitária requerida por lei (federal, estadual e municipal) nem há ainda equipamento para fazê-lo online – sequer os consumidores têm acesso a dispositivo. Pois:

¹ não temos área exclusiva de atendimento individual e sala para audiências

² há apenas o coordenador como servidor fixo

³ a sala do coordenador é vitimada por vazamentos de chuva com interrupção da energia e incapacidade de alocar seguramente como agendamento de reuniões para audiências.

"... Especificamente no que diz respeito à necessidade de que o Procon tenha infraestrutura adequada para desenvolvimento do trabalho, esclarecemos que ... uma boa infraestrutura humana e material :para o trabalho do Procon compreende:

- local adequado para o atendimento, com área para espera dos consumidores, e áreas para o atendimento individual, que garantam a privacidade do consumidor;¹

- número de funcionários compatível com a demanda do atendimento, mas que também leve em consideração outras atividades do órgão, como as atividades administrativas, indispensáveis ao bom andamento dos trabalhos;²

- móveis e equipamentos de informática em bom estado, compatíveis com as necessidades e em número suficiente.³"

Ref. Número de Referência: REG 3938/22 Fundação Procon - SP

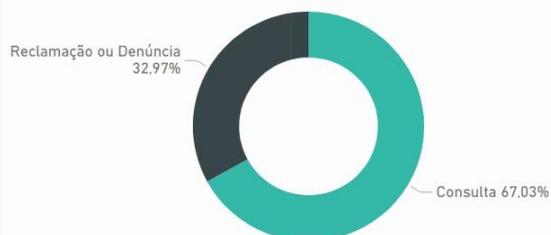


Lamark dos Reis
Coordenador do PROCON
Pradópolis - SP
(16) 3981-1012
procon@pradopolis.sp.gov.br
www.pradopolis.sp.gov.br

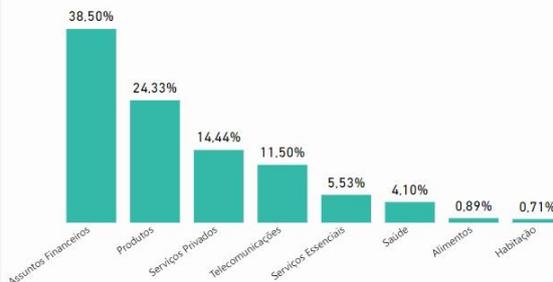


Atendimentos

Tipo de Atendimento



Atendimento por Área



Assuntos mais Reclamados

Assunto	Quantidade	%
Financeira	151	13,46 %
Banco comercial	107	9,54 %
Cartão de Crédito	100	8,91 %
Telefonia Celular	78	6,95 %
Energia Elétrica	48	4,28 %
Cartões de Descontos	36	3,21 %
Eletrodomésticos Linha Branca	36	3,21 %
Vestuário (Calçados / Roupas / Acessórios)	36	3,21 %
Seguros (exceto Saúde)	33	2,94 %
Aparelho Celular	27	2,41 %
Demais assuntos	361	30,36 %

Problemas mais Reclamados

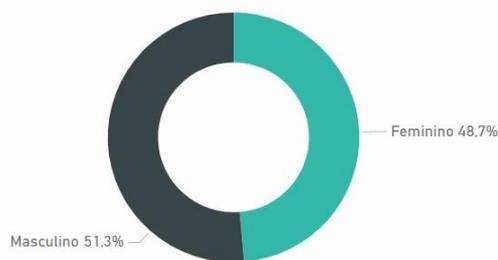
Problema	Quantidade	%
Cobrança indevida/abusiva	298	25,06 %
Produto com vício	114	9,59 %
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	89	7,49 %
Não entrega/demora na entrega do produto	58	4,88 %
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	35	2,94 %
Cobrança vexatória/difamatória	29	2,44 %
Problemas com crédito consignado	29	2,44 %
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas	28	2,35 %
Demais problemas	302	25,40 %

Perfil do Consumidor

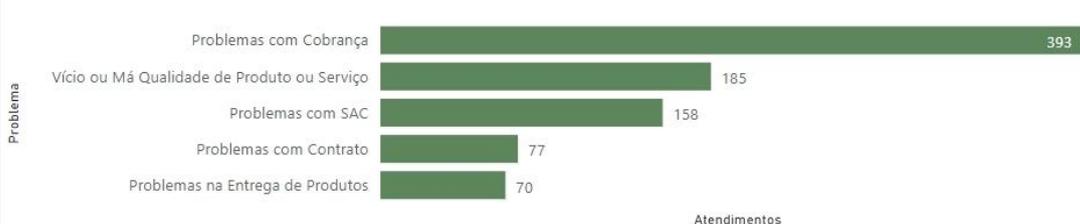
Faixa Etária do Consumidor



Gênero do Consumidor



Principais problemas das empresas mais reclamadas



Ano

2022

UF

SP

Procon

PROCON MUNICIPAL PRADÓPOLIS/SP

100,00 %

Índice de Solução Preliminar Médio (CIP)

Índice de Solução Preliminar

Empresa	Total de CIPs	Índice de Solução Preliminar (CIP)
BRADESCO	23	100,00 %
CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	22	100,00 %
MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	22	100,00 %
CARTAO DE DESCONTO SERTAOZINHO LTDA	17	100,00 %
VIVO/ TELEFONICA /GVT	14	100,00 %
ITAÚ	11	100,00 %
MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	11	100,00 %
BGN/CARDIF/CETELEM	10	100,00 %
CPFL PAULISTA	10	100,00 %
CARTÃO DE TODOS	9	100,00 %
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	8	100,00 %
SAMSUNG	8	100,00 %
BANCO DO BRASIL	7	100,00 %
BANCO PAN	6	100,00 %
BMG	6	100,00 %
C6 BANK / BANCO FICSA	6	100,00 %
ELECTROLUX	5	100,00 %
SANTANDER	5	100,00 %
BANCO SAFRA	4	100,00 %
BV FINANCEIRA	4	100,00 %
CARREFOUR	4	100,00 %
SKY	4	100,00 %
TIM/INTELIG	4	100,00 %
B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	3	100,00 %
BANCO MERCANTIL	3	100,00 %
CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	3	100,00 %
CASAS PERNAMBUCANAS	3	100,00 %
CENTAURO	3	100,00 %
RENNER	3	100,00 %
A.B.G SERVICOS ODONTOLOGICOS LTDA	2	100,00 %
BANCO DAYCOVAL	2	100,00 %
BRASIL CARD	2	100,00 %
CREDSYSTEM	2	100,00 %
ELETROZEMA / ZEMA.COM.BR	2	100,00 %
ELETROZEMA LTDA	2	100,00 %
FACTA FINANCEIRA	2	100,00 %
FRIOVIX COMERCIO DE REFRIGERACAO LTDA	2	100,00 %
HAPVIDA	2	100,00 %
KABUM!	2	100,00 %
LOJAS RIACHUELO	2	100,00 %
MABE/GE/DAKO/BOSCH/CONTINENTAL	2	100,00 %

Rank	Empresas	Atendimentos
1	BRADESCO	69
2	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	68
3	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	66
4	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	49
5	CPFL PAULISTA	45
6	VIVO/ TELEFONICA /GVT	36
7	ITAÚ	32
8	CARTÃO DE DESCONTO SERTÃOZINHO LTDA	30
9	MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	28
10	SAMSUNG	19
11	BANCO PAN	18
12	SANTANDER	17
13	BGN/CARDIF/CETEM	15
13	CARTÃO DE TODOS	15
13	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	15
16	BANCO DO BRASIL	13
16	BMG	13
16	C6 BANK / BANCO FICSA	13
19	BRASIL CARD	12
20	SKY	11
21	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	9
21	ELETROZEMA / ZEMA.COM.BR	9
23	BANCO MERCANTIL	8
23	CARREFOUR	8
23	HAPVIDA	8
23	TIM/INTEG	8
27	BANCO DAYCOVAL	7
27	BANCO SAFRA	7
27	CASAS PERNAMBUCANAS	7
27	CENTAURO	7
27	SERASA	7
32	BV FINANCEIRA	6
32	NET PONTAL PROVEDOR DE INTERNET LTDA	6
32	RENNER	6
35	COPLANA - COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL	5
35	ELECTROLUX	5
35	NUBANK	5
35	SHPS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA.	5
35	TATIANE STOCO MATERIAIS PARA CONSTRUÇÃO / ME	5
40	A.B.G SERVICOS ODONTOLOGICOS LTDA	4
40	COJIBA SUPERMERCADOS DE PRADOPOLIS LTDA	4
40	CORREIOS	4
40	DROGARIA TOTAL PRADOPOLIS LTDA	4
40	FIDC IPANEMA VI	4
40	MBM SEGURADORA SA	4
40	UNIMED JABOTICABAL	4
47	ALBERTO LEANDRO DE MORAES	3
47	AMAZON.COM.BR	3
47	BB MAPFRE	3
47	CVC	3
47	FRIOVIX COMERCIO DE REFRIGERACAO LTDA	3
47	KABUM!	3
47	LATAM	3
47	LOJAS RIACHUELO	3
47	MELIA BRASIL ADMINISTRACAO HOTELEIRA E COMERCIAL L	3
47	MULTIPLA CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A	3
47	ODONTOCOMPANY FRANCHISING LTDA	3
47	OI FIXO/CELULAR	3
47	PICPAY	3
47	SÃO FRANCISCO SISTEMAS DE SAÚDE	3
47	SORRI SIM TRATAMENTOS ODONTOLOGICOS PRADOPOLISLTDA	3
47	UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ	3
63	A MARQUES DE AZEVEDO	2
63	ALPINIA VEÍCULOS E PEÇAS	2
63	AMAZON AWS SERVICOS BRASIL LTDA	2
63	ANSELMO GUARINO GONCALVES	2
63	APPMAX PLATAFORMA DE VENDAS LTDA	2
63	ASSOCIACAO EDUCACIONAL DA JUVENTUDE - ASSEJ	2
63	ASSURANT SEGURADORA	2
63	BANCO GERADOR (BANCO AGIBANK/AGIPLAN	2
63	BANCO INTER	2
63	BIGESTOFADOS	2
63	BINCLUB SERVIÇOS DE ADMININISTRAÇÃO E PROGRAMAS FI	2
63	C&A	2
63	CAIXA BENEFICENTE DOS SERVIDORES DO BRASIL	2
63	CARMEN SILVIA BENASSI	2
63	CREDSYSTEM	2
63	CRED-SYSTEM	2
63	CREFISA	2
63	CRUZEIRO DO SUL EDUCACIONAL	2
63	DAELIS MATERIAIS PARA CONSTRUCAO LTDA	2