

**Prefeitura Municipal de São Carlos
Secretaria Municipal de Governo**

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



RELATÓRIO ANUAL PROCON DE SÃO CARLOS

São Carlos-SP

2017

1. RANKING

A) AS DEZ MAIS RECLAMADAS

Anual 2017

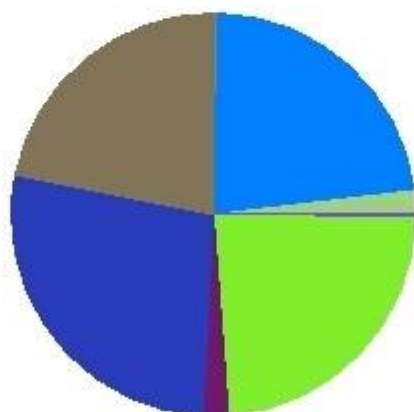
Registros de demanda (CIP + Processo + orientações): 4.116 registros

(10 MAIS RECLAMADAS)

POSIÇÃO	GRUPO RECLAMADO	TOTAL DEMANDA	%
1º	GRUPO AMÉRICA MÓVIL BRASIL - CLARO S/A	597	16,17
2º	TELEFONICA BRASIL S.A.	278	7,53
3º	TIM BRASIL SERVICOS E PARTICIPACOES S/A	111	3,01
4º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	97	2,63
5º	CNOVA COMERCIO ELETRONICO S/A	95	2,57
6º	VIA VAREJO S/A	79	2,14
7º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	71	1,92
8º	COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ	67	1,81
9º	MOTOROLA MOBILITY COMERCIO DE PRODUTOS ELETR LTDA	48	1,3
10º	ITAU UNIBANCO S.A.	46	1,25

B) SEGMENTOS MAIS RECLAMADOS

Segmentos mais reclamados



Alimentos	(0,44%)
Assuntos Financeiros	(22,71%)
Habitação	(2,00%)
não identificado	(0,25%)
Produtos	(23,29%)
Saúde	(2,08%)
Serviços Essenciais	(27,34%)
Serviços Privados	(21,88%)

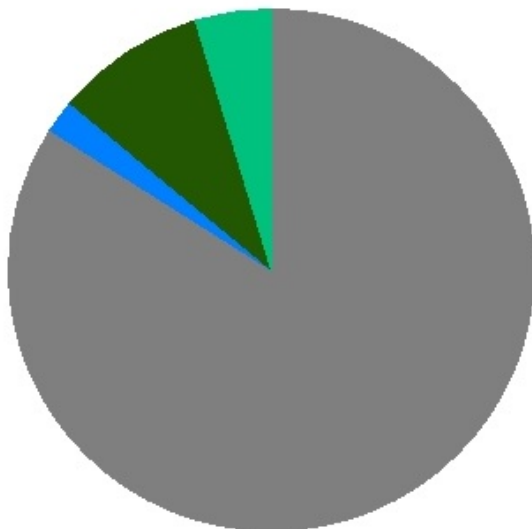
2. ATENDIMENTOS PRESTADOS PELO PROCON

A) GERAL

ATENDIMENTOS ANO

4.116

Atendimento



Baixado	:	(83,95%)
Cancelado	:	(2,09%)
Reclamação	:	(9,34%)
Retorno da CIP pendente	:	(4,62%)

OBS: Baixado = Problema resolvido/ consulta concluída.

Reclamação = não resolvido na CIP, necessidade de marcar audiência

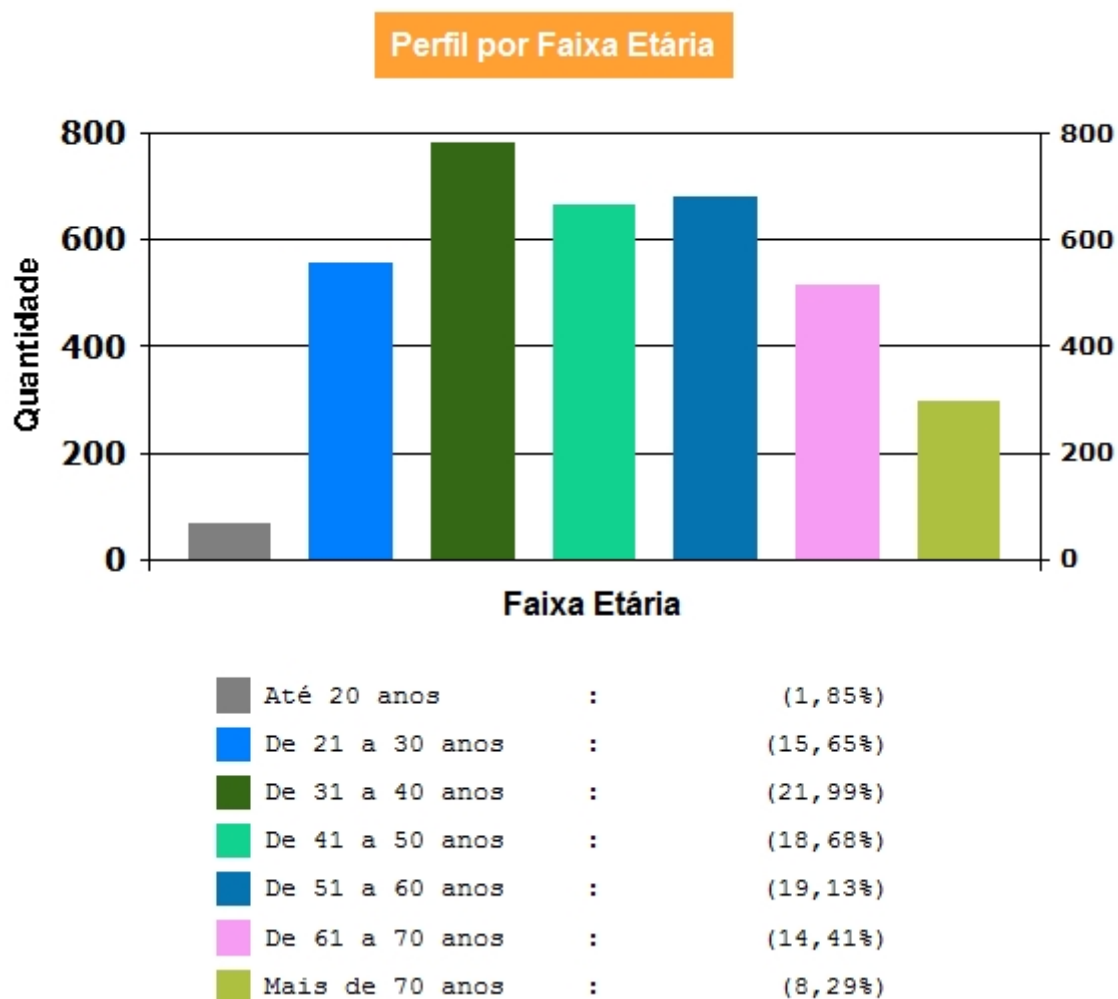
B) AUDIÊNCIAS REALIZADAS

TOTAL DE AUDIÊNCIAS	402
RESOLUÇÃO %	55,47%

C) SERVIÇOS PRESTADOS PELO POSTO

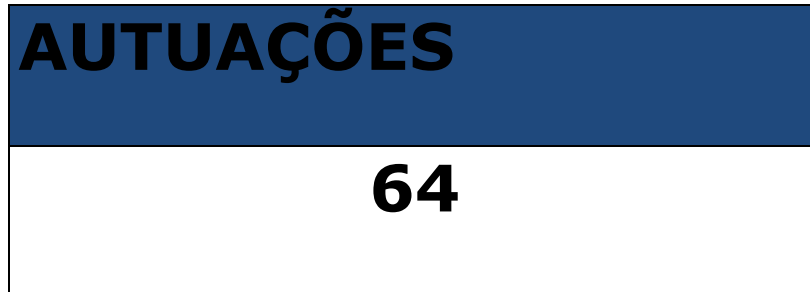
Registro de CIPS (Carta de informações preliminares)	Orientações por telefone para consumidores	Pedidos de Cancelamento de Cips e Processos
Registro de denúncias	Cálculos	Orientações sobre cadastro no Consumidor.gov
Orientações presenciais sobre direitos dos consumidores	Pedidos de parcelamentos de dívidas – Encaminhamento consumidor.gov	Orientações sobre acesso ao sistema do PROCON WEB
Vistas de Processos	Emissões de boleto fiscalização	Respostas de dúvidas de consumidores através do facebook e e-mail
Respostas de dúvidas de fornecedores através do e-mail.	Ligações para consumidores para verificar atendimento da pretensão individual.	Cadastro e atualização de dados dos consumidores
Fiscalizações	Orientações de atos fiscalizatórios para empresa.	Desbloqueio Nota Fiscal
Bloqueio de Telemarketing	Recebimentos de Denúncias	Realização de Audiências de Conciliação para CIP's não atendidas

3. PERFIL DOS CONSUMIDORES

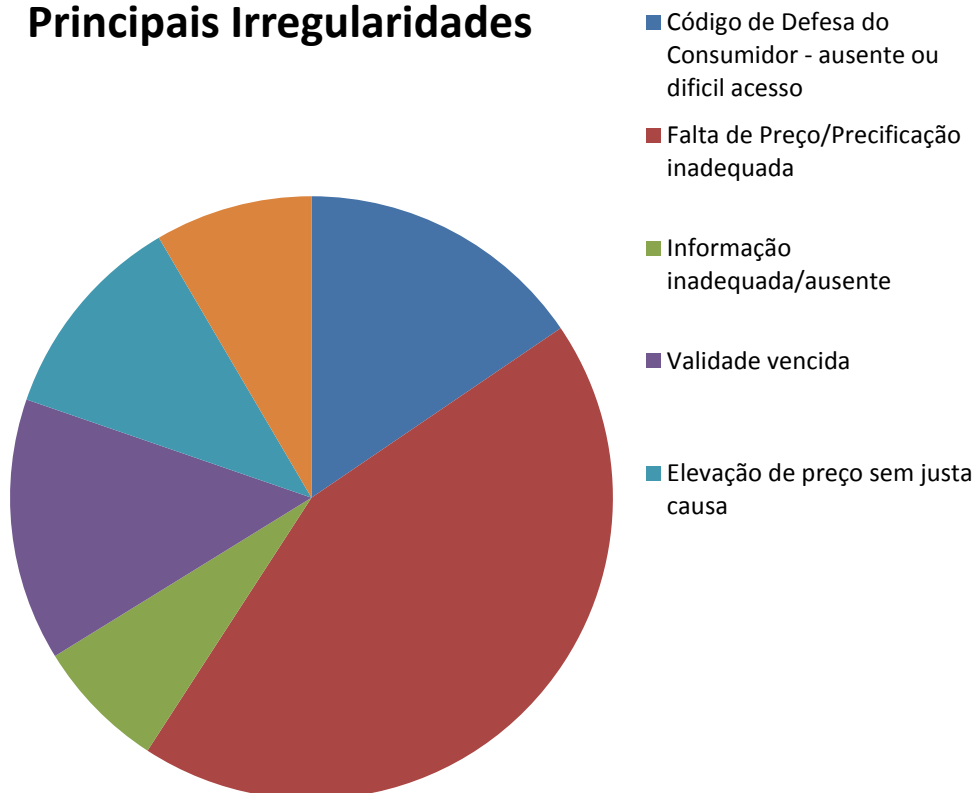


4. FISCALIZAÇÃO

A) TOTAL



Principais Irregularidades



Ações da Fiscalização

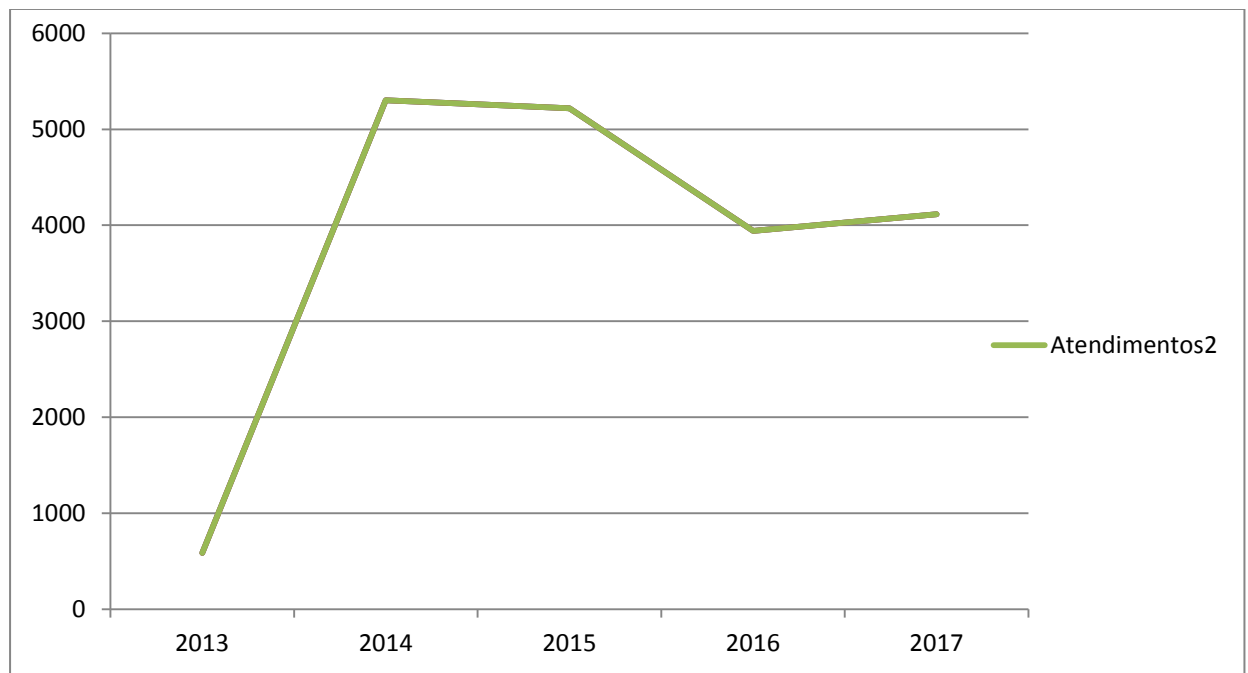
- Operação Volta às Aulas;
- Operação em Agropecuárias;
- Operação orientando os fornecedores;
- Operação Dia das Mães;
- Operação dia dos namorados;
- Operação dia dos pais;
- Operação Postos de Combustíveis;
- Operação dia das crianças;
- Operação Black Friday;
- Denúncias e rotinas : 20 visitas ;
- 03 denúncias ao Ministério Público do Consumidor.

5. EVOLUÇÃO NOS ATENDIMENTOS

A) DADOS: A partir da Implantação do SINDEC

ATENDIMENTOS	
ANOS	TOTAL
2013	586
2014	5.303
2015	5.2018
2016	3.941
2017	4.116

--	--



ATUAÇÕES DO PROCON

- Criação da página do Facebook do Procon São Carlos, para dar orientações aos consumidores sobre seus direitos, fazer alertas de fraudes, receber denúncias, e divulgar todo o trabalho realizado pelo Procon.
- Participação em Audiência Pública na Câmara Municipal, para discussão de assuntos de interesse dos consumidores, e posteriormente encaminhamento da demanda ao Ministério Público;
- Realização de Parceria Aliança Trissetorial para saúde financeira do Município, com diversos setores públicos, privados e sociais, incluindo a Serasa Experian ;
- Realização de Palestra de Psicologia Econômica com parceria com a OAB São Carlos;
- Presença da unidade Procon Móvel para registro de reclamações e dúvidas dos consumidores;
- Implantação da CIP eletrônica e Consulta WEB, no qual reduziu de 30 para 10 dias a resolução das reclamações via Procon;
- Participação em Ações comunitárias em parceria com a Secretaria da Infância e Juventude e na 18ª ação comunitária da Ong Espaço Cidadão no Cidade Aracy, orientações, distribuições de cartilhas e folders com orientações dos direitos dos consumidores e registro de reclamações,

- Atividades do Dia do Consumidor na praça do mercado municipal e Shopping Iguatemi, com registro de reclamações, tirando dúvidas, e distribuições de cartilhas e folders com orientações de direitos do consumidor;
- Foram realizadas diversas Capacitações para os servidores do Procon, como curso básico de atendimento, curso de formação de agentes fiscais, curso de cálculos financeiros, Introdução a Defesa do Consumidor, Oferta e Publicidade, Educação Financeira 1, Educação Financeira 2, elaboração de Projetos e execução de convênios, curso de da sua conta oferecido pelo Banco Central, curso de consumo seguro saúde, curso de vigilância sanitária e Defesa do Consumidor, curso de capacitação do SINDEC;
- Participação de Congressos e Seminário; reuniões com a Secretaria Nacional do Consumidor, e com a Procons Brasil, para elaborações de planos e estratégias para a defesa do Consumidor, bem como discussão de assuntos em pauta polêmicos sobre a defesa do Consumidor; Reuniões com a Fundação Procon SP e Núcleo Regional de Ribeirão Preto;
- Participação da Câmara Técnica de superatacadistas, para aproximar a defesa do consumidor com o setor superatacadistas, buscando harmonia e equilíbrio nos interesses dos envolvidos, a segurança do consumidor, além de estudar, discutir e apresentar alternativas de prevenção de conflitos coletivos de consumo, implementar políticas educativas, indicar medidas administrativas e judiciais quando necessário e seguir ajustes de condutas;
- Reorganização do Processo Administrativo do Procon, uma vez que desde quando foi implantado o SINDEC no município de São Carlos no ano de 2013, nunca foi realizado o processo administrativo de acordo com a Lei 10.177/98, e conforme as orientações da Fundação Procon SP, no qual o município firmou convenio, e se obrigou a seguir os procedimentos adotados pela Fundação.
- Pela primeira vez após a implantação do SINDEC, foi publicado prazo para recurso no link do Procon, no site da Prefeitura Municipal de São Carlos. Hoje a todas as reclamações registradas no Procon tem começo, meio e fim, conforme prevê a lei de Processos Administrativos e as orientações de implantação do Sindec no Município.
- Conquistamos a representação na Associação Procons Paulistas, antigo Fórum dos Procons Paulistas, na qual conseguimos mais representatividade para solicitarmos apoio junto aos Governos Estaduais e Federais, e podemos criar políticas públicas para a efetiva defesa do Consumidor no âmbito municipal, estadual e Federal.
- Conseguimos através da verba própria, oriunda do repasse de verba da Fundação Procon SP, referente as multas aplicadas no âmbito do município, a Compra do veículo zero KM, que trará melhor locomoção para realização de fiscalizações, realização de ações comunitárias, e todas as ações externas do Procon.
- Compra de equipamentos de informática, de identificação dos equipamentos, crachá para os servidores; materiais impressos para campanha de orientação,
- Participação do Mutirão Online de renegociação de dívidas, com auxílio aos consumidores endividados;

- Parceria com a ABECS (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços) com a distribuição de cartilhas com as orientações sobre cartões de crédito, uma vez que tivemos uma mudança significativa nas regras desse serviço, que é muito usados pelos consumidores;
- Entrevistas e matérias para Mídias locais, como TV ,rádios e jornais impressos.

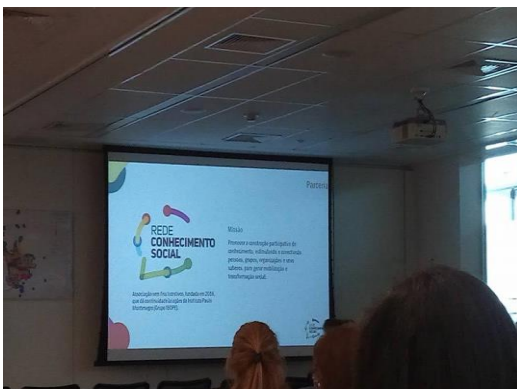
PÁGINA DO FACEBOOK DO PROCON



Audiência Pública com encaminhamento de Denúncia ao MP



Aliança Trissetorial para saúde financeira do Município



Palestra Psicologia Econômica/ Parceria OAB São Carlos





Unidade Móvel em São Carlos



Procon Móvel em São Carlos

12 de Setembro
terça-feira



Receba orientações, tire suas
dúvidas e registre sua reclamação.

Horário: das 9h às 16h

Local: Praça da Paróquia Santo Antonio de Pádua



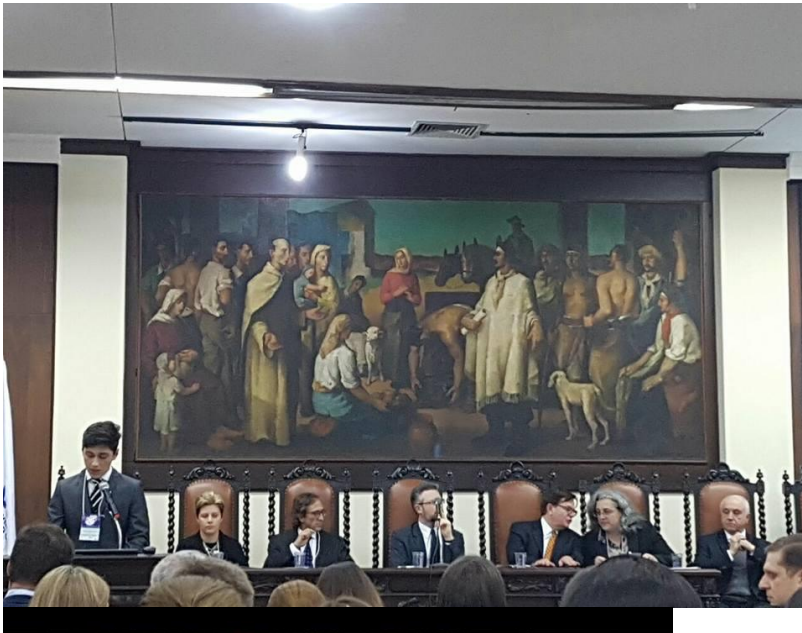
Ações Comunitárias



Dia do Consumidor 15/03/2017



Participação Congressos e Seminários



Reuniões Senacon



Câmara Técnica Superatacadistas



Representação do Procon São Carlos na Associação Procons Paulistas (Fórum dos Procons Paulistas)



Ações da Associação Procons Paulistas



Parceria ABECS



Entrevistas para levar informações aos Consumidores



CURSOS GRATUITOS DISPONÍVEIS NO SITE www.defesadoconsumidor.gov.br/escolanacional

The screenshot displays the website's header with navigation links: BRASIL, Serviços, Participe, Acesso à Informação, Legislação, Canais, and social media icons. The main banner reads "ESCOLA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR" and "SENACON/Ministério da Justiça e Segurança Pública". A search bar is present on the right.

The main content area features a calendar for September 2017 with the 5th highlighted. Next to it is a graphic for the "CURSO DE OFERTA PUBLICIDADE" and "Princípios e Direitos Básicos do CDC". A text box below the calendar states: "Inscrições abertas a partir do dia 5 de setembro. Aguarde!". A URL is provided: <http://defesadoconsumidor.gov.br/escolanacional>.

To the right, a blue banner says "ACESSO OS CURSOS" and "Clique aqui" with an image of a laptop and a coffee cup.

Below the main content, there are two sections: "CURSOS EM ANDAMENTO" and "NOTÍCIAS".

The "CURSOS EM ANDAMENTO" section lists three courses:

- CURSO INTRODUÇÃO À DEFESA DO CONSUMIDOR
- CURSO DE OFERTA PUBLICIDADE
- ELABORAÇÃO DE PROJETOS E EXECUÇÃO DE CONVÊNIOS

The "NOTÍCIAS" section features a graphic with the text "Inscrições Abertas!" and "CURSOS GRATUITOS PARA OS CIDADÃOS!!". A red stamp indicates "INSCRIÇÕES ATÉ DIA 27 DE AGOSTO PROLONGADAS". It lists two courses:

- CURSO 1**: EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA LEGISLADORES. Inscrições: até 27 de Agosto. Início do curso: 05 de Setembro.
- CURSO 2**: EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA LEGISLADORES. Inscrições: até 27 de Agosto. Início do curso: 05 de Setembro. *Disponível apenas aos aprovados no Curso 1.

The URL <http://defesadoconsumidor.gov.br/escolanacional> is repeated at the bottom of the news section.

CURSOS CONFIRMADOS

Clique aqui e confira a agenda de cursos.



Inscrições abertas para 3 cursos gratuitos

Inscrições Abertas!
 Escolha o curso e faça a sua inscrição!

CURSO CONSUMIDOR Incrições: 18 de julho a 06 de Agosto
 Início do curso: 22 de Agosto

[Veja Mais](#)

VÍDEOS ENDC



BIBLIOTECA

Manual de Direito do Consumidor – 4ª Edição



O presente manual ocupa a importante tarefa de subsidiar as ações de formação e capacitação dos agentes de Procons e demais órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Visa despertar e instigar permanentemente a reflexão e o pensamento crítico na temática que envolve as relações de consumo.

[veja mais](#)



Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon)

Informe seu CPF (somente números)

Informe sua senha

Entrar

[Início](#) [Sobre](#) [Suporte](#)

[Acessar](#)

Qualidade em inovação e formação técnica.

Inscrições abertas

CURSO DE OFERTA PUBLICIDADE

Princípios e Direitos Básicos do CDC

Cursos em andamento

CURSO 01
 PROGRAMA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA CONSUMIDORES

CURSO 2
 PROGRAMA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA CONSUMIDORES

Cursos finalizados

CURSO FORMAÇÃO DE TUTORES