

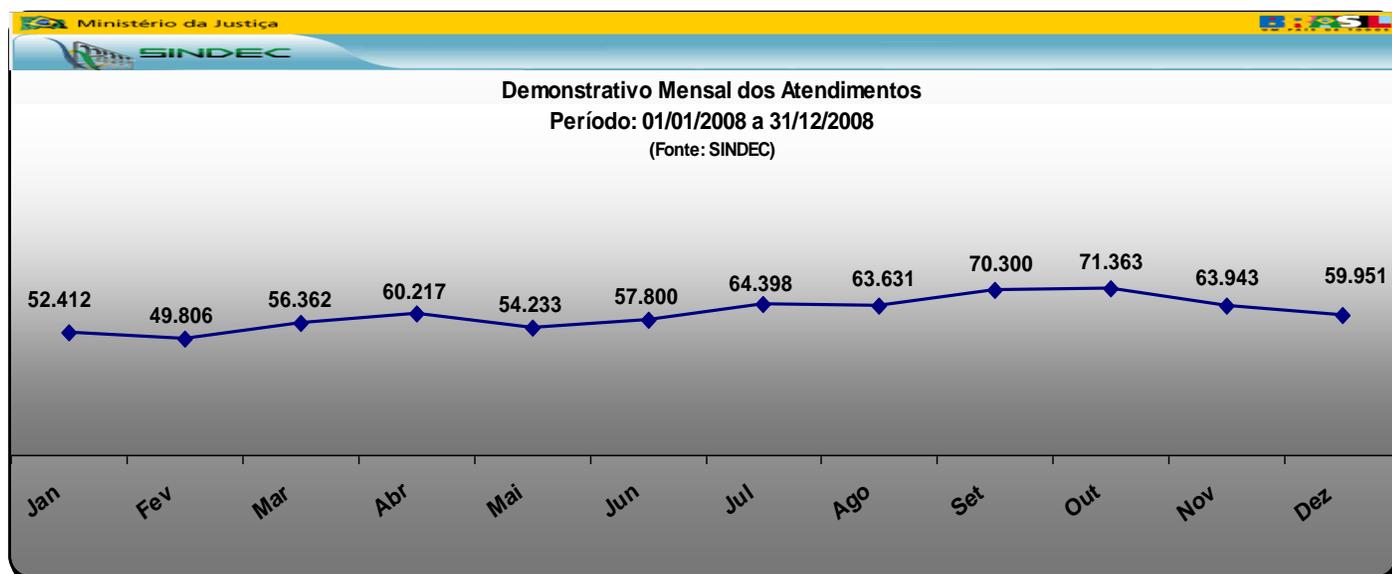
## **SUMÁRIO DESCRITIVO DO SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SINDEC**

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC insere-se no contexto de uma política pública de integração dos órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor, tal como preconiza os artigos 105 e 106 da Lei 8.078 (o Código de Defesa do Consumidor – CDC). Trata-se de um sistema por meio do qual os Procons integrados registram todos os seus atendimentos e gerem as suas demandas. Esses registros são armazenados em bancos de dados locais sediados nos estados. Ao final de cada dia, os dados são replicados em um servidor hospedado no Ministério da Justiça, formando uma base nacional de informações sobre problemas enfrentados por cidadãos em suas relações de consumo. Atualmente 24 estados mais o Distrito Federal estão conveniados ao Ministério da Justiça.

Além de promover a integração de órgãos públicos autônomos e independentes, pertencentes a diversos entes federados, o SINDEC oferece aos consumidores um valioso quadro do mercado de consumo. Esse aspecto assume especial importância na medida em que os órgãos públicos de defesa do consumidor trabalham de forma prioritária iniciativas de educação para o consumo e de incentivo ao consumo consciente e responsável.

O SINDEC constitui também uma importante fonte de dados e informações para pesquisadores que estudam os fenômenos sociais relacionados ao consumo, os seus aspectos econômicos e o direito consumerista. É também fonte de informação para os órgãos de imprensa e para os demais agentes públicos e operadores do direito.

Abaixo segue uma apresentação com números absolutos das demandas mensais registradas no sistema em 2008.



\*Total Geral dos Atendimentos: **724.416**

**Estados Integrados:** AC, AL, AM, AP, BA, CE, DF, ES, GO, MA, MG, MT, MS, PA, PE, PI, RJ, RN, RS, SC, SE, TO.

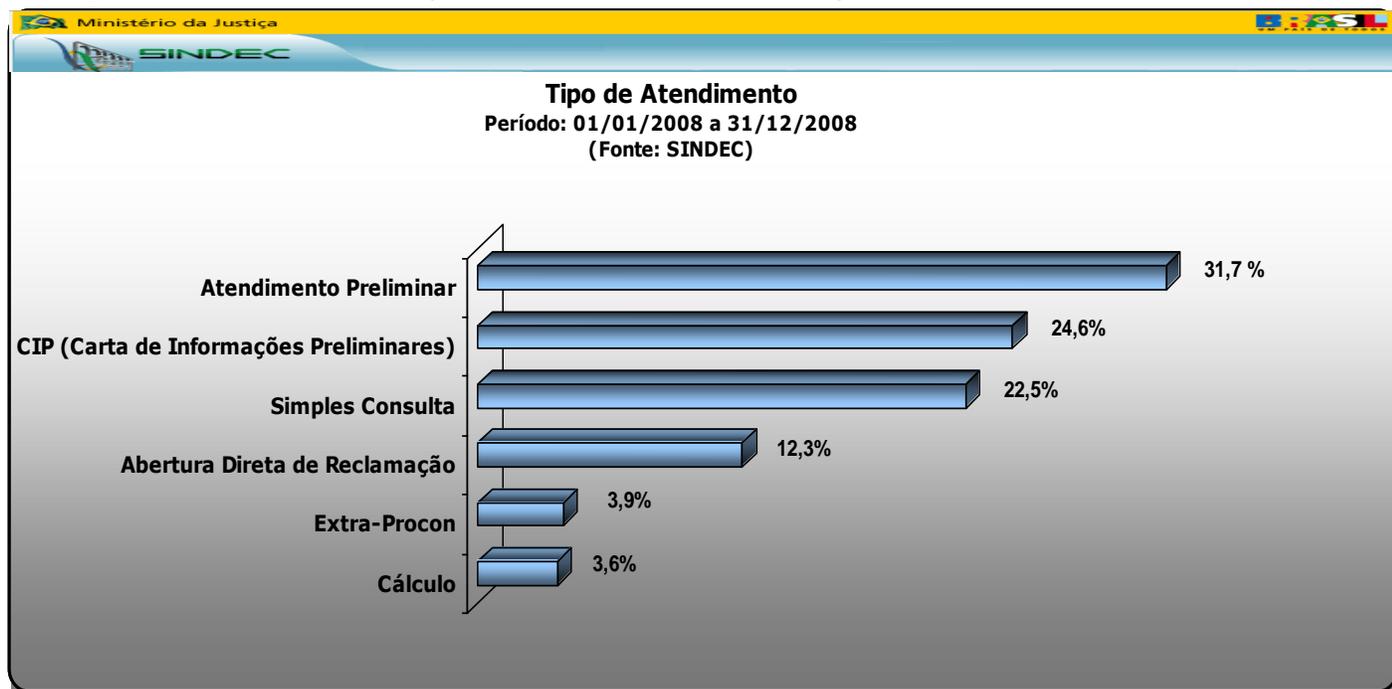
### 1. Tipo de Atendimento

A maior parte dos Procons do Brasil adotam procedimentos que busca solucionar de forma célere e pouco burocrática as demandas dos consumidores. Isso ocorre a partir da constatação de que na maioria das demandas, o consumidor sequer conseguiu previamente um contato mais qualificado com o fornecedor, de modo que a intermediação do Procon proporciona a solução da maior parte desses casos. Os tipos de atendimento usados nessas situações são o Atendimento Preliminar (usado quando a intermediação ocorre por telefone) e a Carta de Informações Preliminares – CIP (quando o Procon envia uma carta ao fornecedor, dando um prazo, que em geral é de dez dias, para a solução do conflito).

Há, porém, casos em que a melhor estratégia é instaurar um processo administrativo para tratar da demanda do consumidor. Isso é, em geral, determinado pela gravidade e urgência da demanda, pela reincidência do fornecedor numa determinada conduta ou nos casos em que o fornecedor descumpra acordos feitos nas tentativas preliminares de solução do conflito. O tipo de atendimento que reflete essa situação é a Abertura de Reclamação, que pode ser direta ou a partir da resposta da CIP.

O Procon também realiza um trabalho volumoso de orientação ao consumidor, orientação esta que não é motivada necessariamente por um problema eventualmente ocorrido. Os tipos de atendimento para registrar essas orientações é a Simples Consulta e o Extra Procon (esta última quando não há uma relação de consumo tal como definida pelo CDC).

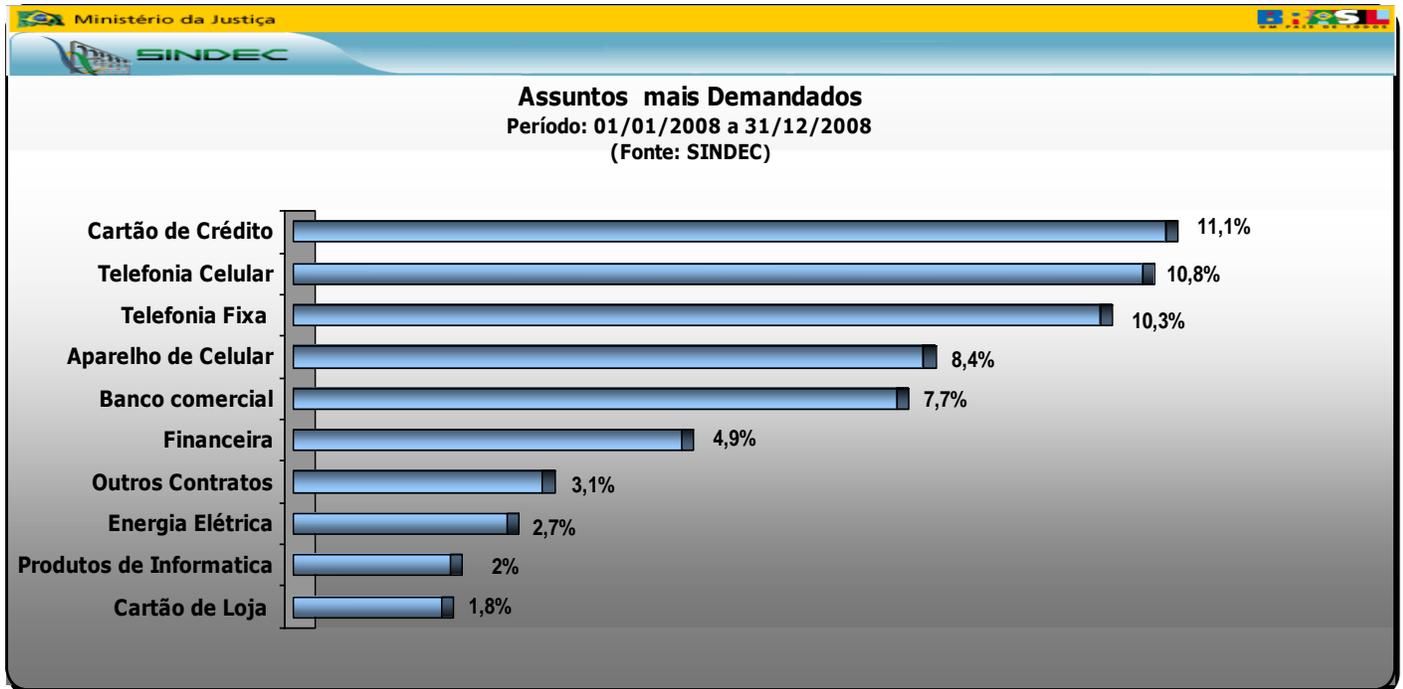
### 1.1 – Quadro demonstrativo de percentual de demandas em tipo de atendimentos:



## 2- Assunto

A classificação de Assunto indica o produto ou serviço, dentro de cada área, adquirido ou contratado pelo consumidor que apresentou o problema. Essa classificação relaciona-se com a classificação de Área, ou seja, ao se fazer o registro, a escolha da Área condiciona o rol de Assuntos que poderão ser escolhidos. Cabe ressaltar que o assunto "Telefonia Celular" (serviço) está na área de Serviços Essenciais devido à constatação de que muitas famílias de baixa renda praticamente substituíram o telefone fixo de suas residências pelo telefone celular, que permite controlar melhor o consumo e flexibiliza a forma de pagamento pelo serviço.

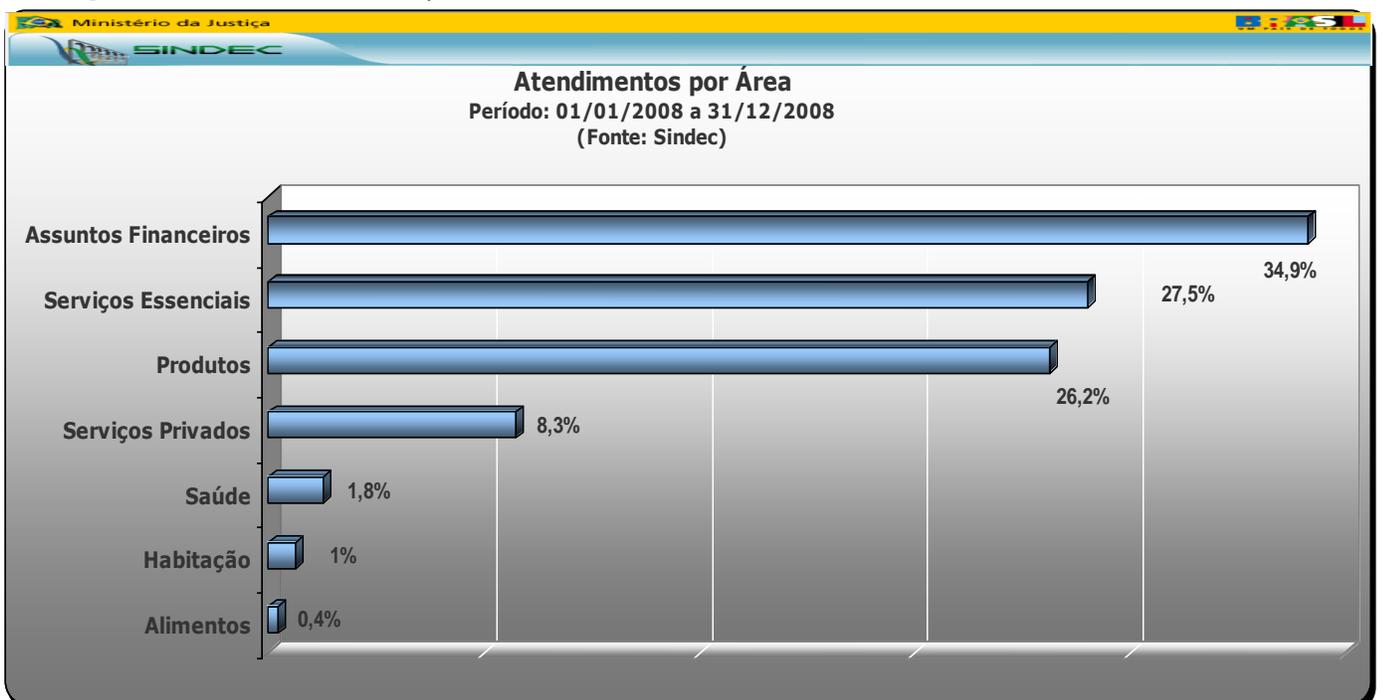
2.1 – Quadro demonstrativo de percentual de demandas nos assuntos mais demandados:



3. Área

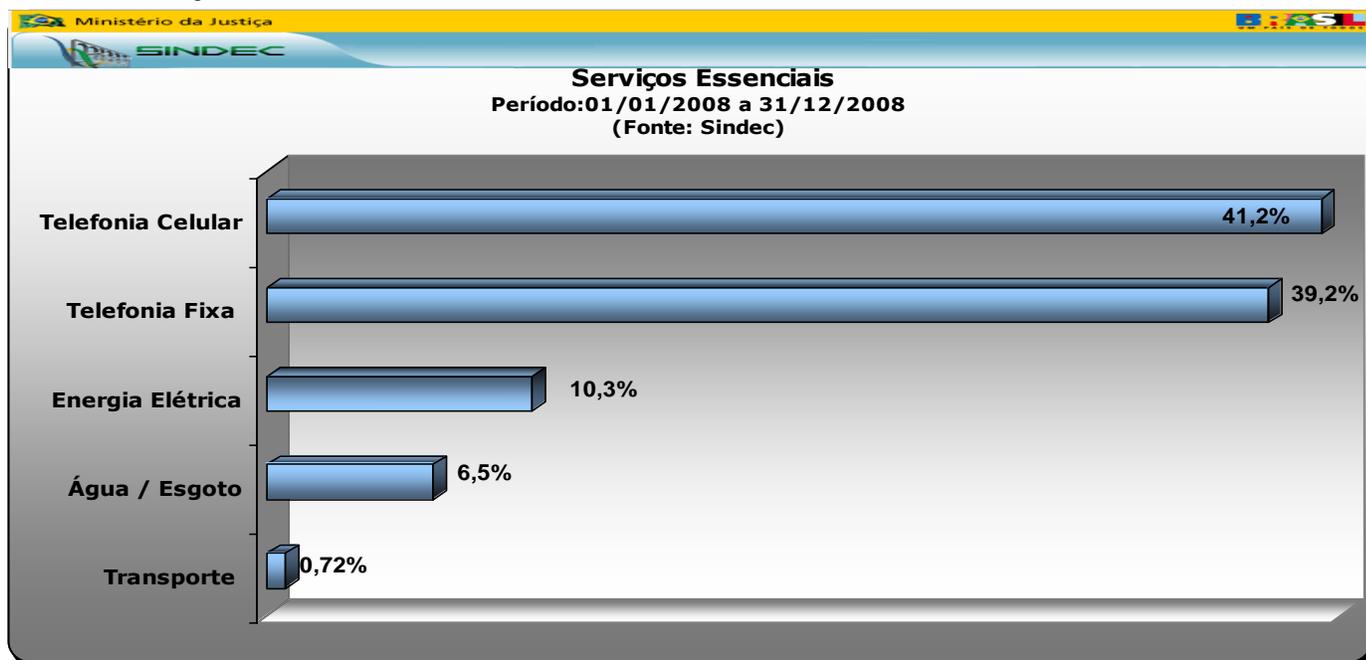
A classificação de Área, no SINDEC, indica grandes segmentos econômicos em que se inserem as demandas dos consumidores. São em número de sete, a saber: Alimentos, Assuntos Financeiros, Habitação, Produtos, Saúde, Serviços Essenciais e Serviços Privados.

3.1 – Quadro demonstrativo de percentual de demandas nas Áreas de Consumo:

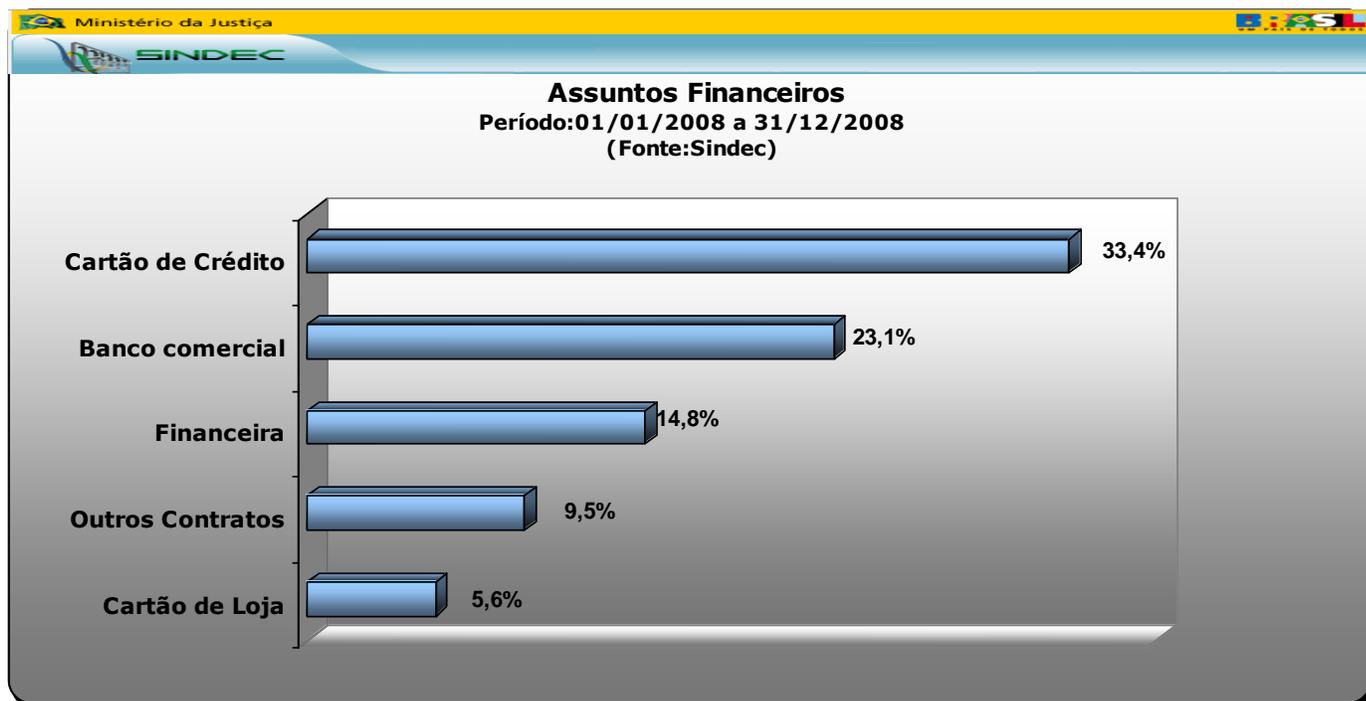


### 3.2 - Segmentos mais Demandados por Área:

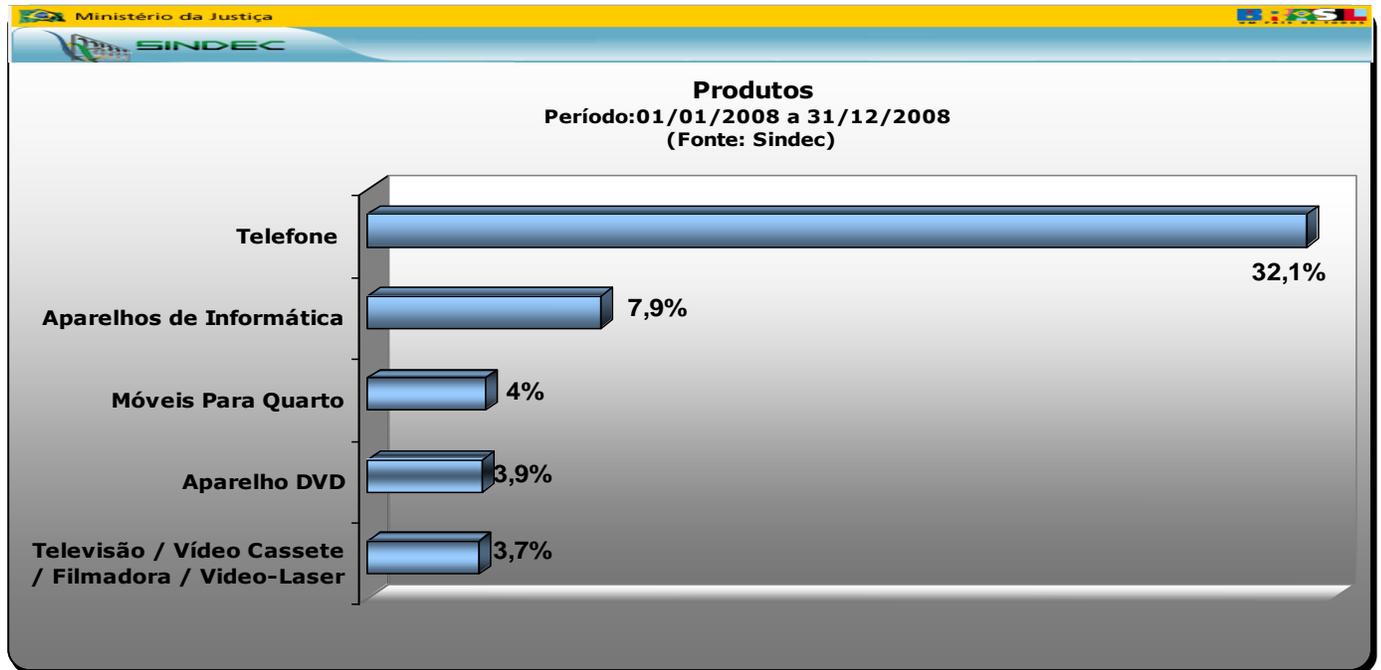
#### 3.2.1 – Serviços Essenciais:



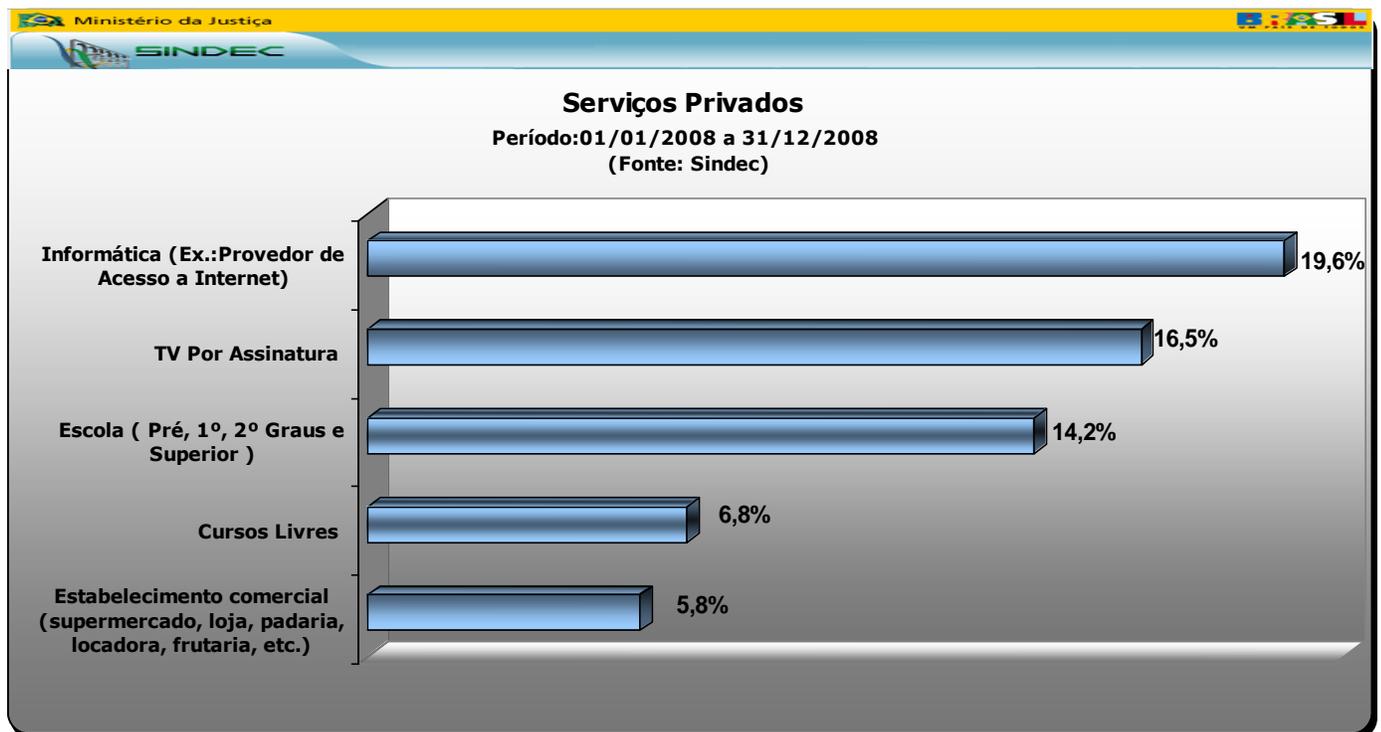
#### 3.2.2 - Assuntos Financeiros:



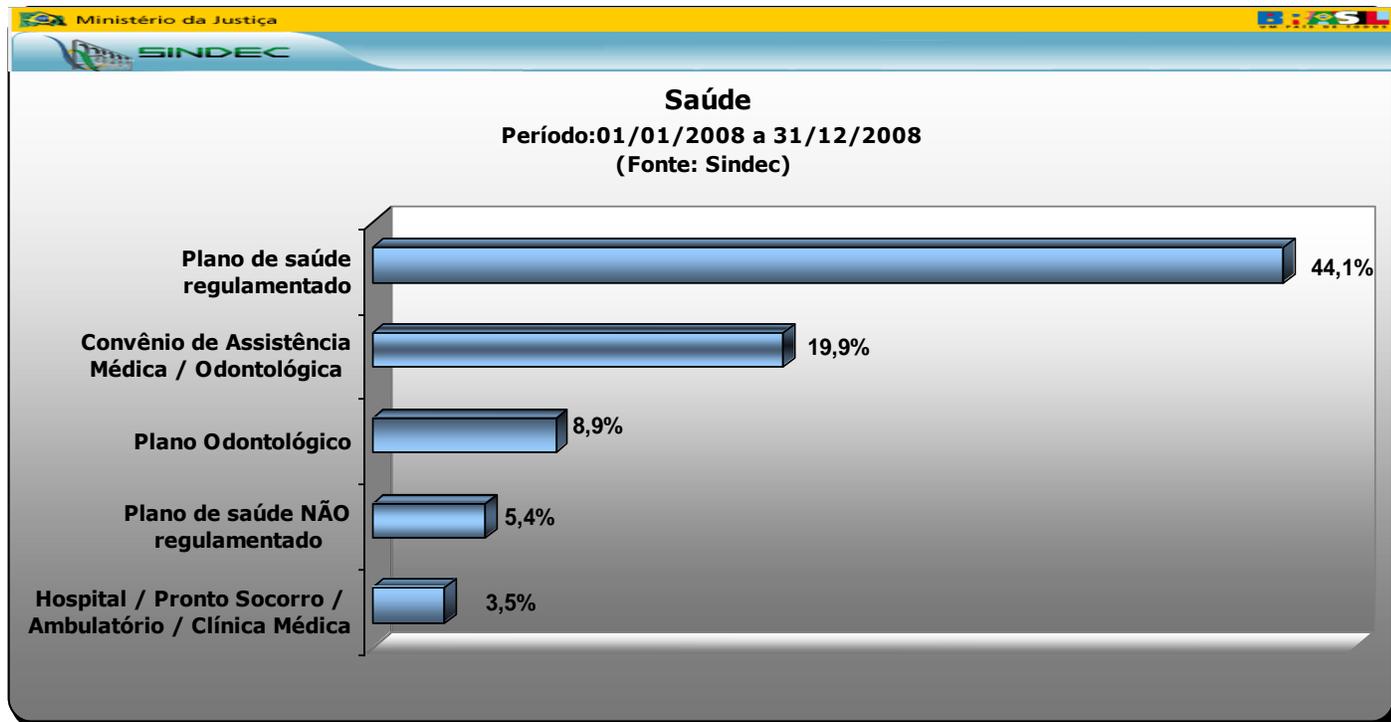
### 3.2.3 – Produtos:



### 3.2.4 – Serviços Privados:



### 3.2.5 – Saúde:



#### 4. Problema

A classificação de Problema mostra a lesão sofrida pelo consumidor no mercado de consumo. As tabelas de Problemas guardam referência com as previsões de lesão previstas no CDC e com outros dispositivos legais (outras leis e decretos, resoluções de agências reguladoras, etc.) que garantem direitos aos consumidores. Assim como as tabelas de Assunto, as tabelas de Problema são relacionadas à classificação de Área.

Deve ser destacado que as classificações de Área, Assunto e Problema do SINDEC não guardam referência com a Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE, do IBGE. Todavia, a partir das informações dos fornecedores no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, está sendo feita a correlação entre as tabelas do SINDEC e a CNAE, de forma que todos os registros do SINDEC serão também indexados pela classificação do IBGE. Esse trabalho deverá estar concluído em algumas semanas.

#### 4.1 – Quadro demonstrativo de percentual dos problemas mais demandados:

**Problemas mais Demandados**

Período: 01/01/2008 a 31/12/2008

(Fonte: SINDEC)

