



Estado de Mato Grosso
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES

Ofício nº 0201/2019-GP/PMC

Cáceres - MT, 18 de março de 2019.

A Sua Excelência o Senhor
VER. RUBENS MACEDO
Presidente da Câmara Municipal de Cáceres
Nesta

CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

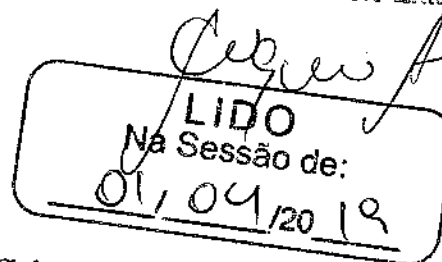
Em 26 / 03 / 2019

Horas 08:25 Sobrº 665

Ass. R. B. M.

Protocolo Externo

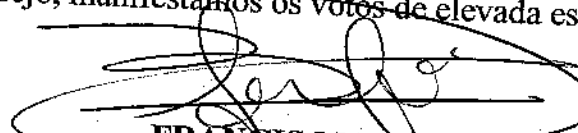
Senhor Presidente:



Acusamos o recebimento do Ofício nº 71/2019-SL/CMC, por meio do qual essa Colenda Câmara encaminha-nos o Requerimento nº 27/2019, de autoria do ilustre vereador, **Wagner Sales do Couto (Barone)** – Podemos, que solicita do Executivo Municipal informações complementares sobre o encaminhamento de uma lista de estabelecimentos comerciais em ordem classificatória com maior número de reclamações dos consumidores, bem como as ações adotadas para diminuir respectivo índice.

Em resposta, estamos encaminhando a Vossa Excelência as informações prestadas pela Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos, através da Coordenadoria de Defesa do Consumidor, constantes do Ofício nº 064/2019-Coord-PROCON, de 11/03/2019, e cópia do documento acostado, anexos.

Ao ensejo, manifestamos os votos de elevada estima e distinta consideração.


FRANCIS MARIS CRUZ
Prefeito de Cáceres

Bruno Cordova Franca
Procurador Geral do Município
de Cáceres/MT
Delegação de Poderes
Decreto 056/2019



Prefeitura Municipal de Cáceres
Secretaria de Administração
Protocolo sob o nº 1543
Cáceres 11 de 03 de 2019
Div. De Protocolo



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES

Coordenadoria de Defesa do Consumidor

Ofício nº 064/2019/Coord-PROCON

Cáceres, 11 de março de 2019

A Sr.
Rubens Macedo
Presidente Câmara Municipal de Cáceres/MT

Prezado Senhor,

Cumprimentando-o cordialmente, a Coordenadoria de Defesa do Consumidor, vem perante Vossa Senhoria em resposta ao Ofício nº71/2019-SL/CMC, razão pela qual, especificadamente, pelo Vereador Wagner Sales Couto "Barone" – PODEMOS, requerendo complemento a fim de reiterar o Requerimento de Número 4222 de 07/12/2018. Cabe ressaltar que o referido membro do Poder Legislativo enaltece corroborando que vem recebendo inúmeras reclamações de munícipes em relação a empresa de nossa cidade, contudo, argui que não está sendo combatidas na mesma medida pelos órgãos públicos responsáveis pela pasta em nosso município.

Pois bem, cabe ressaltar que o consumo vem aumentando significadamente em nosso país ao passo que não seria diferente em nosso município, sejam em produtos e serviços, automaticamente devido a essa demanda, resulta que as reclamações também aumentam.

Insta salientar que a finalidade do PROCON, como é regido pela Lei 8.078/1990 Código de Defesa do Consumidor é de caráter para proteger e defender o que compreende direito violado pelo consumidor, este órgão instalado em nosso município se faz presente na vida do consumidor, pois, os atendimentos aqui recebidos são de extrema responsabilidade, ao passo que o objetivo maior nosso é o bom atendimento para obtermos êxitos, firmando o compromisso que é nos concedido, bem como a resolução dos problemas que chegam ao referido órgão. No objetivo de ser clara para com esse



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES

Coordenadoria de Defesa do Consumidor

Poder Legislativo Municipal, e assim complementar o Vosso requerimento. Insta afirmar que trabalhamos conforme o que nos dispõe o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor(SINDEC), sem evadirmos do nosso cunho, ou seja, estritamente defender o direito consumerista.

Neste contexto, trabalhamos pretensiosamente pelo Atendimento Preliminar (via telefone), após este referido procedimento e não obtendo êxito no atendimento, prosseguimos com uma Carta de Informação Preliminar(CIP) ou direcionamos a Abertura de Reclamação Direta (Audiência de Conciliação), ressaltando em minhas palavras, que o PROCON é estritamente um órgão administrativo, não viabilizamos indenizações morais tampouco materiais, ao passo que deixamos claros em nossas ações. As medidas realizadas são as informações proporcionadas vias aos meios de comunicação, palestras e afins.

Esta Coordenadoria no ensejo de solucionar as lacunas existente, onde o vereador, em seu caráter representativo, recebe as reclamações, solicita ao mesmo que nos envie essas reclamações para com ele registrada, assim podendo o órgão, estar solucionando bem como obtermos ações construtivas juntamente por parte do Poder Legislativo Municipal.

Nesse contexto, segue anexo o relatório do ranking de atendimentos gerados pelo sistema(SINDEC), bem como, quais as empresas que tiveram as reclamações transformadas em audiência de conciliação, ambas, foram retiradas do período de 01/01/2019 até 11/03/2019.

Na oportunidade, aproveito o ensejo para reiterar votos de distintas considerações.


MARIANA CARDOSO DOURADINHO NEVES RAMOS

Coordenadora de Defesa do Consumidor

PROCON- Cáceres-MT.

PROCON CÁCERES

Emissão : 11/03/2019 11:28

Ranking de Fornecedores no Atendimento/Reclamação

SINDEC v.1.6

Página : 1

Unidade: Todas as Unidades

Qtd de Fornecedores: Limite de 100 fornecedores

Ocorrências: Todas as ocorrências

Período 01/01/2019 a 11/03/2019

Nome	Total	%
CASAS BAHIA - VIA VAREJO S/A	6	7,5
LOJAS AVENIDA LTDA	6	7,5
ENERGISA MATO GROSSO-DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A	5	6,25
GAZIN - IND. E COM. DE MÓVEIS E ELETROD. LTDA	4	5
SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZONIA LTDA	4	5
BANCO ITAU BMG CONSIGNADO S.A.	3	3,75
BRASIL CARD	3	3,75
MOTOROLA MOBILITY COMERCIO DE PRODUTOS ELETRONICOS	3	3,75
OI MÓVEL S.A	3	3,75
TELEFONIA BRASIL S.A.	3	3,75
AUTARQUA ÁGUAS DO PANTANAL	3	3,75
BANCO BRADESCO	3	3,75
CARLOS SARAIVA IMPORTACAO E COMERCIO S/A-LJ 147	2	2,5
CREFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS	2	2,5
LG ELETRONICS DO BRASIL LTDA	2	2,5
LOJAS AMERICANAS S/A	2	2,5
P.E. RODRIGUES EMPRESTIMO CONSIGNADO	2	2,5
AGUILERA AUTOPECAS LTDA	2	2,5
APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	2	2,5
BANCO BMG S/A	1	1,25
BANCO BRADESCARD S.A.	1	1,25
BARTIRA	1	1,25
BRADESCO VIDA E PREVIDENCIA S.A	1	1,25
BROTHER INTERNATIONAL CORPORATION DO BRASIL LTDA	1	1,25
C.F.C MACEDO LTDA ME	1	1,25
CAIXA ECONOMICA FEDERAL	1	1,25
CASA BAHIA COMERCIAL LTDA.	1	1,25
CLARO	1	1,25
DOSUALDO DISTRIBUIDORA DE BEBIDAS	1	1,25
EBANX S.A	1	1,25
ENTRE MARES APART HOTÉIS E TURISMO	1	1,25
GOLDEN DISTRIBUIDORA LTDA	1	1,25
ICATU SEGUROS S/A	1	1,25
MAGAZINE LUIZA S/A	1	1,25
MED-EL DO BRASIL ELETROMEDICOS LTDA	1	1,25
MÓVEIS GAZIN	1	1,25
REIS OFFICE PRODUCTS COMERCIAL LTDA	1	1,25
REPARAÇÃO E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE COMUNICA	1	1,25
SABEMI EMPRÉSTIMOS E SEGUROS	1	1,25
SOCIEDADE TÉCNICA EDUCACIONAL DA LAPA S/A	1	1,25
VICTOR A. VITORINO & ANA P. A. VITORINO LTDA - ME	1	1,25
WHIRPOOL ELETRODOMÉSTICO S.A	1	1,25
ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A	1	1,25

Total - Reclamações da Estatística:

Total Geral de Reclamações:

80

80

PROCON CÁCERES

Emissão : 11/03/2019 11:27

Ranking de Fornecedores no Atendimento/Reclamação

SINDEC v.1.6

Página : 1

Unidade: Todas as Unidades

Qtd de Fornecedores: Limite de 100 fornecedores

Ocorrências: Todas as ocorrências

Período 01/01/2019 a 11/03/2019

Nome	Atendimentos	Total	%
TELEFONIA BRASIL S.A.		66	12,27
ENERGISA MATO GROSSO-DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.		25	4,65
LOJAS AVENIDA LTDA		24	4,46
AUTARQUIA ÁGUAS DO PANTANAL		21	3,9
OI MOVEL S.A.		20	3,72
PREVISUL SEGURADORA		20	3,72
BRADESCO VIDA E PREVIDENCIA S.A.		17	3,16
CLARO S/A		17	3,16
SABEMI PREVIDENCIA PRIVADA		17	3,16
OI S.A.		16	2,97
COMPANHIA DE SEGUROS PREVIDENCIA DO SUL		14	2,6
ACE SEGURADORA S.A.		13	2,42
CASAS BAHIA - VIA VAREJO S/A		13	2,42
BANCO BRADESCO		11	2,04
CLARO		9	1,67
SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA		9	1,67
BANCO ITAU BMG CONSIGNADO S.A.		8	1,49
SABEMI EMPRÉSTIMOS E SEGUROS		8	1,49
SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZONIA LTDA		8	1,49
SUDAMERICA CLUBE DE SERVIÇOS - SEGURO		8	1,49
ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A.		8	1,49
BANCO BMG S/A		8	1,49
GAZIN - IND. E COM. DE MÓVEIS E ELETROD. LTDA		7	1,3
ICATU SEGUROS S/A		7	1,3
PORTO SEGURO		6	1,12
SABEME EMPRESTIMO E SEGUROS		6	1,12
CAIXA ECONOMICA FEDERAL		6	1,12
CREFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS		5	0,93
LOJAS AMERICANAS S/A		5	0,93
INSTITUTO EDUCACIONAL DE CACERES LTDA		5	0,93
MOTOROLA MOBILITY COMERCIO DE PRODUTOS ELETRONICOS		4	0,74
BANCO BRADESCO CARTOES S.A.		4	0,74
BRASIL CARD		3	0,56
CARLOS SARAIVA IMPORTACAO E COMERCIO S/A-LJ 147		3	0,56
TOP THERM		3	0,56
UNIVERSO ONLINE S/A		3	0,56
VICTOR A. VITORINO & ANA P. A. VITORINO LTDA - ME		3	0,56
ANHANGUERA EDUCACIONAL LTDA		3	0,56
APAM-ASSOCIAÇÃO PAIS, AMIGOS, E MESTRES DO COLEGIO		2	0,37
BANCO DO BRASIL		2	0,37
BANCO DO BRASIL S/A		2	0,37
BANCO PAN S.A. - PANAMERICANO		2	0,37
BANCO SAFRA S A		2	0,37
BROTHER INTERNATIONAL CORPORATION DO BRASIL LTDA		2	0,37
CARLOS FRANCISCO DA SILVA 02349281159		2	0,37
CASA BAHIA COMERCIAL LTDA		2	0,37
ELETROKASA		2	0,37
GETINET ADQUIRENCIA E SERVICOS P MEIOS DE PGTO S.A.		2	0,37
HUGHESNET		2	0,37
ITAU UNIBANCO S.A.		2	0,37
JOIE SUPLEMENTOS EIRELI		2	0,37
LG ELETRONICS DO BRASIL LTDA		2	0,37
LIBERTY SEGUROS S/A		2	0,37
M.R. FERNANDES		2	0,37
MAGAZINE LUIZA S/A		2	0,37
MÓVEIS GAZIN		2	0,37
MULTILASER INDUSTRIAL S.A.		2	0,37

PROCCN CÁCERES

Emissão : 11/03/2019 11:27

Ranking de Fornecedores no Atendimento/Reclamação

SINDEC v.1.6

Período 01/01/2019 a 11/03/2019

Página : 2

Unidade: Todas as Unidades
Qtd de Fornecedores: Limite de 100 fornecedores
Ocorrências: Todas as ocorrências

Nome	Total	%
P.E. RODRIGUES EMPRESTIMO CONSIGNADO	2	0,37
REIS OFFICE PRODUCTS COMERCIAL LTDA	2	0,37
STUDIO Z	2	0,37
TRANSPORTES JAÓ LTDA	2	0,37
VIVA FASHION LTDA	2	0,37
A. DOS SANTOS MARKS	2	0,37
ABAMSP - ASSOCIACAO BENEFICENTE DE AUXILIO MUTUO A	1	0,19
ADEMIR MARTINS DUTRA - ME	1	0,19
ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO NACIONAL HONDA LTDA	1	0,19
AFFIX ADMINISTRADORA DE BENEFICIOS LTDA	1	0,19
AFFIX ADMINISTRADORA DE BENEFICIOS	1	0,19
AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES	1	0,19
AGUILERA AUTOPECAS LTDA	1	0,19
AMÉRICA MÓVIL BRASIL	1	0,19
APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	1	0,19
ARBM ASSOCIACAO RECREATIVA DOS BOMBEIROS MILITARES	1	0,19
ARTHUR LUNDGREN TECIDOS	1	0,19
AVON COSMETICOS LTDA	1	0,19
BACKSEG - GESTAO DE DOCUMENTOS E RECEBIVEIS LTDA	1	0,19
BANCO BRADESCARD S.A.	1	0,19
BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A.	1	0,19
BANCO CETELEM S.A.	1	0,19
BANCO LOSANGO S/A	1	0,19
BANCO MERCANTIL DO BRASIL	1	0,19
BANCO SANTANDER BRASIL S/A	1	0,19
BARTIRA	1	0,19
C.F.C MACEDO LTDA ME	1	0,19
C.V. CLUBE	1	0,19
CELEBRE	1	0,19
CONNECT INFORMACOES E TECNOLOGIA SA	1	0,19
DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA	1	0,19
DOSUALDO DISTRIBUIDORA DE BEBIDAS	1	0,19
EBANX S.A	1	0,19
EBR - EMPRESA BRASIL DE REVISTAS LTDA.	1	0,19
EDITORIA ABRIL	1	0,19
ENTRE MARES APART HOTÉIS E TURISMO	1	0,19
GAME7 COMERCIAL LTDA	1	0,19
GOLDEN DISTRIBUIDORA LTDA	1	0,19
ITATIAIA MOVEIS S A	1	0,19
JULIANO DELCANALE CIA LTDA ME	1	0,19
KABUM COMERCIO ELETRONICOS S/A	1	0,19
L.A.M. FOLINI - ME	1	0,19
LENOXX DO BRASIL COMERCIAL IMPORT EXPORTADORA LTDA	1	0,19

Total - Atendimentos da Estatística:

513

Total Geral de Atendimentos:

538