

## **PERGUNTAS FREQUENTES**

### **1. O que é Sindec?**

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec é um sistema informatizado que integra processos e procedimentos relativos ao atendimento de consumidores nos Procons, visando proporcionar um instrumento de gestão adequado ao dinamismo típico de seus setores de atendimento.

Ele é resultado de um trabalho integrado, realizado segundo a lógica da parceria, e se constitui em um instrumento que permite amplificar a voz de milhões de consumidores em todo o Brasil.

Sabe-se que os problemas com os quais os Procons lidam diariamente são distintos e cada vez mais complexos. Com seus diversos tipos de procedimento, o Sindec procura dar alternativas e ferramentas aos órgãos de defesa do consumidor para gestão de seus atendimentos e para implementação da política de enfrentamento dos problemas manifestados pelas demandas individuais de consumidores.

### **2. Como um Procon é integrado ao Sindec?**

A integração de um Procon Estadual ao Sindec se dá por meio da formalização de um Termo de Cooperação Técnica, assinado pela União, representada pelo Ministério da Justiça, e o Estado, representado pelo Governo Estadual.

A partir da formalização da cooperação técnica, uma das atribuições do Procon Estadual é promover a integração dos Procons Municipais, igualmente por meio da formalização do Termo de Cooperação Técnica, que neste caso será assinado pelo Estado, representado pelo Governo Estadual, e o Município, representado pela Prefeitura Municipal.

### **3. Quem administra o Sindec?**

O licenciamento e implementações na aplicação são administrados pelo Ministério da Justiça, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon. Contudo, quando um Procon se integra ao Sindec, ele conta com o sistema instalado localmente e as informações ficam sob a tutela, utilização e manutenção dos Procons Integrados.

Entretanto, estas mesmas informações são coletadas também para um banco nacional, cuja responsabilidade de guarda e manutenção é da Senacon. Este é o banco que alimenta as informações disponibilizadas no site (<http://portal.mj.gov.br/sindec/>) e subsidia a realização de estudos e pesquisas pela Secretaria.

#### 4. Na nomenclatura do Sindec, qual é a diferença entre **Demanda e Reclamação**?

Na nomenclatura do Sindec, **demanda** refere-se a todos os tipos de atendimentos realizados pelo Procon. São classificados como demandas desde os procedimentos mais céleres de atendimento, como aqueles realizados por de telefone ou por carta encaminhada ao fornecedor, até os processos administrativos, que na nomenclatura do Sindec são chamados de **Reclamação**. Esta terminologia foi adotada na legislação (Código de Defesa do Consumidor- CDC).

De todas as demandas registradas no sistema, somente uma parcela é tratada por meio de processos administrativos (Reclamação), já que a maior parte dos Procons utiliza-se preponderantemente de tipos de atendimento mais céleres para resolução dos problemas enfrentados pelos consumidores.

Normalmente, somente são recebidas como Reclamações as demandas cuja complexidade ou urgência exijam a realização de uma audiência, mediante a convocação pessoal das partes, em dia e hora designadas pelo Procon, quando haverá uma tentativa de intermediação do conflito por um conciliador do órgão.

Também podem ser recebidas como Reclamações, aquelas demandas que envolvam fornecedores, cuja conduta no enfrentamento dos problemas vivenciados pelos consumidores apresenta-se pouco resolutiva.

#### 5. Qual é a finalidade do Boletim Sindec?

O Boletim Sindec é a publicação periódica da Senacon que consolida todos os atendimentos (demandas) registrados pelos Procons integrados ao Sindec, para permitir uma análise sobre os Assuntos, Problemas e Fornecedores que mais levam os consumidores aos Procons.

#### 6. Qual é a diferença entre o Boletim Sindec e o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas?

O Boletim Sindec trata-se de publicação que apresenta todas as demandas levadas pelos consumidores aos Procons Integrados ao Sindec, no período de 12 meses. E o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas é publicação que consolida os processos administrativos (Reclamações) encerrados pelos Procons no mesmo período. Ele representa a consolidação dos Cadastros Estaduais e Municipais integrados ao Sindec e 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).

Enquanto o Boletim Sindec oferece uma análise **quantitativa** dos problemas que são levados pelos consumidores aos Procons, o Cadastro Nacional permite uma análise **qualitativa** sobre a conduta dos fornecedores no enfrentamento destes problemas,

notadamente aqueles que menos resolvem (ou seja, com maior volume de indicações **Não Atendida**).

No último Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas divulgado, por exemplo, as Reclamações Fundamentadas representaram 15,3% de todos os atendimentos registrados.

#### **7. Como é feita a classificação de Assunto e Problema de cada demanda?**

Todas as demandas registradas pelos Procons no Sindec recebem uma classificação de Assunto e Problema. O objetivo dessa classificação é permitir o agrupamento das demandas segundo alguns critérios, para auxiliar na análise e leitura dos dados.

O Sindec conta com uma tabela de classificação, e a efetivação da classificação é realizada manualmente pelo técnico que recebe e registra o relato do consumidor nos canais de atendimento dos Procons.

#### **8. Como é inserida a informação da Razão Social do fornecedor?**

A informação da Razão Social é um campo livre, sendo inserida manualmente pelo técnico encarregado pelo cadastramento do fornecedor na ocasião do atendimento. Uma vez cadastrado o fornecedor, os atendentes, naquele Procon podem utilizá-los nos demais atendimentos (por meio de uma ferramenta de busca).

Há alguns anos, com vistas a facilitar a classificação do fornecedor, foi incorporada ao Sindec uma ferramenta de consulta ao banco de dados da Receita Federal, auxiliando a identificação do CNPJ, razão social e endereço de cadastramento do fornecedor.

#### **9. Como é inserida a informação do Nome Fantasia do fornecedor?**

A informação do nome fantasia é um campo livre no sistema, sendo inserida pelo técnico do Procon encarregado do cadastramento dos fornecedores.

#### **10. Por que existem vários fornecedores repetidos no Boletim Sindec?**

Primeiro porque não há controle de cadastramento em duplicidade no Sindec, exceto pela repetição do mesmo CNPJ. Entretanto, sabemos que um fornecedor pode ter diversos CNPJ, um para cada filial, de modo que por algumas vezes o cadastramento de um mesmo fornecedor na base ocorre pela necessidade técnica de processamento das demandas em âmbito de cada um dos Procons. Outras vezes, esta repetição existe por inobservância do técnico, que realizou o cadastramento sem exaurir as tentativas de busca na base de fornecedores.

## **11. Como são definidos os Grupos Econômicos?**

A partir do levantamento dos fornecedores mais demandados nos Procons, realiza-se uma análise de mercado sobre os principais grupos empresariais. Após essa análise, é feito o agrupamento dos radicais de CNPJ's pertencentes a um mesmo grupo econômico. A definição de grupos econômicos se consolida como uma **sugestão** de agrupamento de CNPJ's apresentada pela Senacon que visa facilitar a análise do consumidor em relação a uma determinada empresa ou grupo empresarial.

## **12. Qual foi o período de apuração do Boletim Sindec 2012?**

1º de janeiro a 31 de dezembro de 2012.