



# **GOVERNO DE SANTA CATARINA**

**Secretaria de Estado  
da Justiça e Cidadania**

**Departamento de  
Defesa do Consumidor**



CONVÊNIO Nº 003/2011

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
SENACON / GOVERNO SC / SJC**

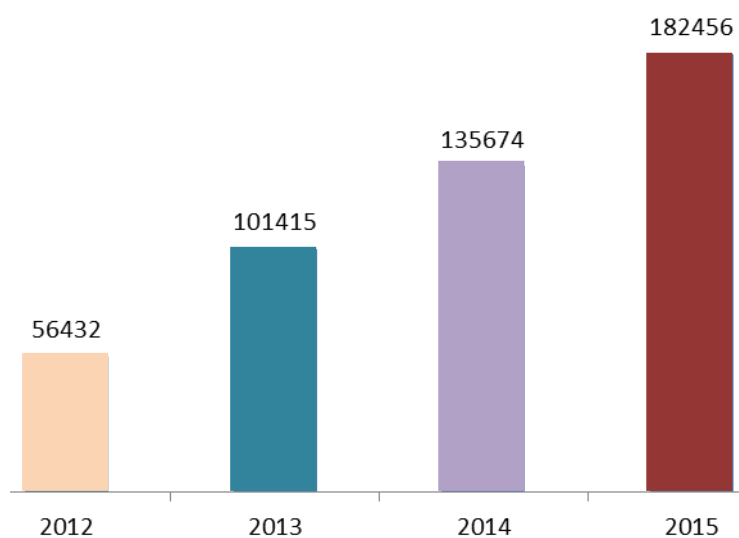


**SINDEC**

Sistema Nacional de Informações  
de Defesa do Consumidor

## RELATÓRIO CONVÊNIO SINDEC – 2015

Com 87 Procon's integrados ao SINDEC, neste ano de 2015, foram registrados no estado de Santa Catarina 182.456 atendimentos, representando um aumento de 37,4% em relação a 2014, conforme quadro abaixo:



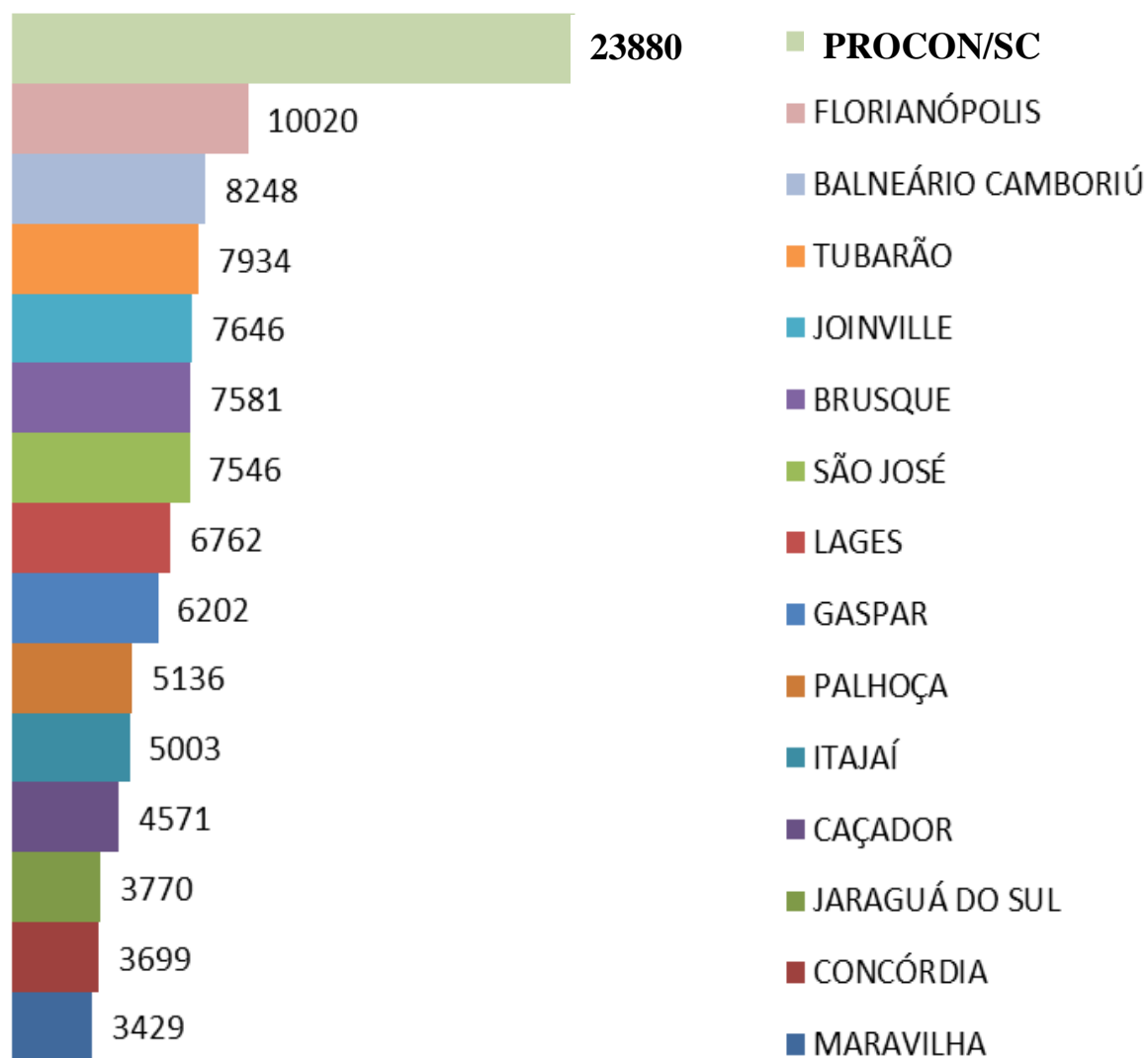
### Os 10 principais ASSUNTOS mais demandados foram:

Assunto	%
Telefonia Celular	18,8
Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação )	15,5
TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, Etc. )	8,59
Cartão de Crédito	5,63
Banco comercial	4,66
Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	3,6
Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)	3,4
Financeira	3,13
Outros Contratos	2,95
Microcomputador / Produtos de Informática	1,66

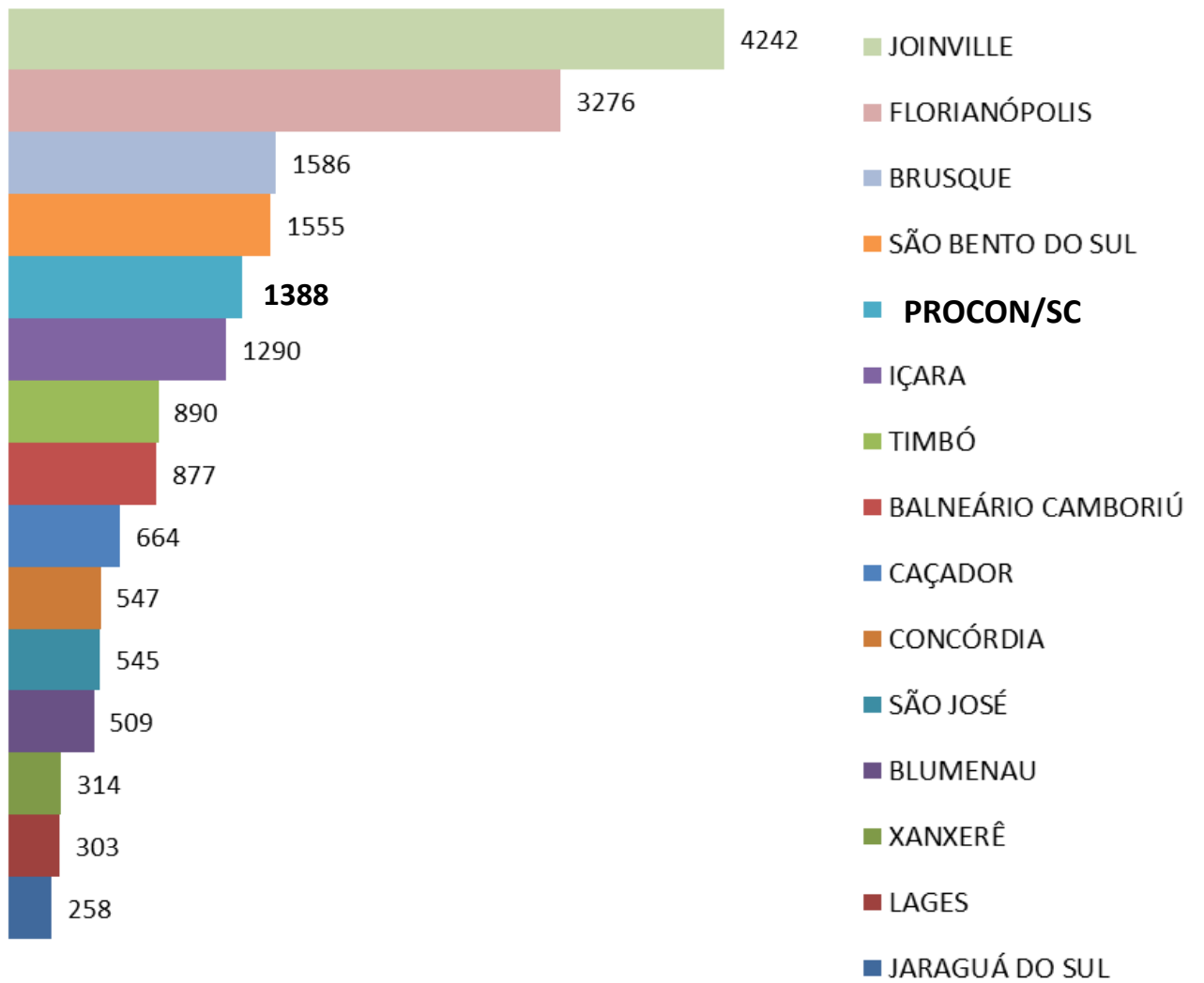
No Procon/SC, em 2015, foram atendidos 25.268 consumidores, apresentando uma resolutividade de 97%.

A seguir, apresentamos os quadros 01 e 02 contendo a classificação dos 15 primeiros Procon's em relação aos Atendimentos e Reclamações de 2015.

### Quadro 01 Atendimentos



## Quadro 02 Reclamações



No quadro 03 temos:

### Classificação de todos os Procon's com sua Resolutividade:

	PROCON'S	ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	PORCENTAGEM
1º	SEARA	271	0	100%
2º	ORLEANS	1159	0	100%
3º	URUSSANGA	112	0	100%
4º	CATANDUVAS	103	0	100%
5º	POMERODE	699	0	100%
6º	GRAVATAL	115	0	100%
7º	TRÊS BARRAS	178	0	100%
8º	XAXIM	7	0	100%
9º	LAGUNA	559	0	100%
10º	ITAPEMA	1336	0	100%
11º	SÃO JOAQUIM	669	0	100%
12º	BOMBINHAS	492	1	100%
13º	TIJUCAS	1568	15	100%
14º	BARRA VELHA	3391	11	100%
15º	BALNEÁRIO PIÇARRAS	147	0	99%
16º	FORQUILHINHA	1040	7	99%
17º	CAMBORIÚ	211	4	99%
18º	MARAVILHA	3429	23	99%
19º	IBIRAMA	55	1	99%
20º	MASSARANDUBA	584	53	99%
21º	CORREIA PINTO	407	0	99%
22º	PALHOÇA	5136	121	98%
23º	TANGARÁ	215	2	98%
24º	CAPIVARI DE BAIXO	635	14	98%
25º	JOAÇABA	1422	165	98%
26º	BRAÇO DO NORTE	438	0	98%
27º	GUARAMIRIM	2094	31	98%
28º	ARMAZÉM	259	4	98%
29º	SCHROEDER	1741	65	98%
30º	<b>PROCON/SC</b>	<b>23880</b>	<b>1388</b>	<b>97%</b>
31º	ITAJAÍ	5003	73	97%
32º	TUBARÃO	7934	63	97%
33º	CAÇADOR	4571	664	97%
34º	PINHALZINHO	618	16	97%
35º	SÃO JOSÉ	7546	545	97%
36º	CAPINZAL	653	53	97%
37º	LAGES	6762	303	96%
38º	BIGUAÇU	553	0	95%
39º	CAMPO ALEGRE	530	39	95%
40º	CAMPOS NOVOS	1779	17	95%

41º	PORTO BELO	249	5	95%
42º	CURITIBANOS	724	141	94%
43º	ILHOTA	452	32	93%
44º	MORRO DA FUMAÇA	318	0	93%
45º	SÃO MIGUEL DO OESTE	1219	112	93%
46º	BOTUVERÁ	14	1	93%
47º	COCAL DO SUL	1417	5	92%
48º	ITUPORANGA	696	54	92%
49º	INDAIAL	773	137	92%
50º	ÁGUA DOCE	11	1	91%
51º	SOMBRIO	85	3	91%
52º	FRAIBURGO	1394	178	90%
53º	VIDEIRA	2227	66	90%
54º	LUIZ ALVES	57	6	89%
55º	BRUSQUE	7581	1586	89%
56º	BALNEÁRIO CAMBORIÚ	8248	877	89%
57º	IPUMIRIM	88	10	89%
58º	GASPAR	6202	215	88%
59º	NAVEGANTES	1883	3	87%
60º	XANXERÊ	2247	314	87%
61º	JARAGUÁ DO SUL	3770	258	87%
62º	PENHA	625	141	85%
63º	CONCÓRDIA	3699	547	85%
64º	ERVAL VELHO	26	1	85%
65º	RIO NEGRINHO	25	0	84%
66º	FLORIANÓPOLIS	10020	3276	82%
67º	IÇARA	2370	1290	79%
68º	JOINVILLE	7646	4242	76%
69º	OTACÍLIO COSTA	4	0	75%
70º	LUZERNA	36	10	75%
71º	BLUMENAU	2595	509	74%
72º	SÃO BENTO DO SUL	1853	1555	71%
73º	CANOINHAS	122	36	66%
74º	TIMBÓ	923	890	66%
75º	GUABIRUBA	1281	133	64%
76º	ARARANGUÁ	559	62	64%
77º	IMBITUBA	76	33	63%
78º	JAGUARUNA	241	37	62%
79º	SÃO FRANCISCO DO SUL	1296	204	61%
80º	HERVAL DOESTE	48	20	48%
81º	BALNEÁRIO BARRA DO SUL	148	53	28%
82º	ARAQUARI	32	26	19%
83º	RIO DAS ANTAS	75	53	12%

No quadro 04, apresentamos:

**Relação alfabética dos Procon's, com números de Atendimentos e Reclamações:**

PROCON'S	ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO
ÁGUA DOCE	11	1
ARAQUARI	32	26
ARARANGUÁ	559	62
ARMAZÉM	259	4
BALNEÁRIO BARRA DO SUL	148	53
BALNEÁRIO CAMBORIÚ	8248	877
BALNEÁRIO PIÇARRAS	147	0
BARRA VELHA	3391	11
BIGUAÇU	553	0
BLUMENAU	2595	509
BOMBINHAS	492	1
BOTUVERÁ	14	1
BRAÇO DO NORTE	438	0
BRUSQUE	7581	1586
CAÇADOR	4571	664
CAMBORIÚ	211	4
CAMPO ALEGRE	530	39
CAMPOS NOVOS	1779	17
CANOINHAS	122	36
CAPINZAL	653	53
CAPIVARI DE BAIXO	635	14
CATANDUVAS	103	0
COCAL DO SUL	1417	5
CONCÓRDIA	3699	547
CORREIA PINTO	407	0
CURITIBANOS	724	141
ERVAL VELHO	26	1
FLORIANÓPOLIS	10020	3276
FORQUILHINHA	1040	7
FRAIBURGO	1394	178
GASPAR	6202	215
GRAVATAL	115	0
GUABIRUBA	1281	133
GUARAMIRIM	2094	31
HERVAL DOESTE	48	20
IBIRAMA	55	1
IÇARA	2370	1290
ILHOTA	452	32
IMBITUBA	76	33
INDAIAL	773	137

IPUMIRIM	88	10
ITAJAÍ	5003	73
ITAPEMA	1336	0
ITUPORANGA	696	54
JAGUARUNA	241	37
JARAGUÁ DO SUL	3770	258
JOAÇABA	1422	165
JOINVILLE	7646	4242
LAGES	6762	303
LAGUNA	559	0
LUIZ ALVES	57	6
LUZERNA	36	10
MARAVILHA	3429	23
MASSARANDUBA	584	53
MORRO DA FUMAÇA	318	0
NAVEGANTES	1883	3
ORLEANS	1159	0
OTACÍLIO COSTA	4	0
PALHOÇA	5136	121
PENHA	625	141
PINHALZINHO	618	16
POMERODE	699	0
PORTO BELO	249	5
<b>PROCON/SC</b>	<b>23880</b>	<b>1388</b>
RIO DAS ANTAS	75	53
RIO NEGRINHO	25	0
SÃO BENTO DO SUL	1853	1555
SÃO FRANCISCO DO SUL	1296	204
SÃO JOAQUIM	669	0
SÃO JOSÉ	7546	545
SÃO MIGUEL DO OESTE	1219	112
SCHROEDER	1741	65
SEARA	271	0
SOMBRIO	85	3
TANGARÁ	215	2
TIJUCAS	1568	15
TIMBÓ	923	890
TRÊS BARRAS	178	0
TUBARÃO	7934	63
URUSSANGA	112	0
VIDEIRA	2227	66
XANXERÊ	2247	314
XAXIM	7	0
<b>Total Geral</b>	<b>161656</b>	<b>20800</b>



ABELARDO LUZ	EM FASE DE IMPLANTAÇÃO
CAMPO ERÊ	
MAFRA	
RIO DO CAMPO	

Agradecemos e felicitamos o empenho e a dedicação de todos os agentes propulsores da cidadania, pelo nosso estado catarinense.