

mais demandados

O ranking deve servir como porta de entrada para mesas de diálogo institucional. Não para confronto improdutivo, mas para melhoria mensurável.

5.2. Plano de redução de reincidência

As empresas mais reclamadas podem ser convidadas a apresentar plano de ação com metas de redução, revisão de fluxos e canal direto com o PROCON.

5.3. Publicação periódica e comparativa

A manutenção do ranking em bases anuais e semestrais permite verificar evolução ou persistência de problemas.

5.4. Educação para o consumidor

Os dados do ranking podem virar campanhas temáticas. Exemplo: cobrança indevida, golpes bancários, compras online e telefonia.

5.5. Atenção especial aos consumidores vulneráveis

Parte importante das reclamações financeiras sugere impacto em públicos que exigem proteção reforçada, especialmente idosos.

6. O que este ranking significa para Santos

Este ranking não deve ser lido como mera lista de empresas problemáticas. Ele deve ser compreendido como um instrumento de transparência, gestão e qualificação do mercado de consumo.

Para o consumidor, significa mais informação e mais proteção.

Para os fornecedores, significa um sinal claro de que os dados estão sendo observados e de que melhorar atendimento, cobrança e pós-venda deixou de ser diferencial. Passou a ser exigência básica de responsabilidade empresarial.

Para o poder público, significa gestão baseada em evidências, com foco na prevenção de conflitos e na defesa concreta da cidadania.

7. Conclusão

O PROCON Santos, ao divulgar o Ranking das Empresas Mais Reclamadas de 2025, reafirma seu compromisso com a transparência, com a legalidade e com a defesa qualificada do consumidor santista.

Os dados revelam problemas recorrentes, mas também apontam caminhos. O ranking não é um fim em si mesmo. É uma ferramenta para melhorar o mercado, fortalecer a confiança do cidadão e induzir respostas mais eficientes por parte dos fornecedores.

O consumidor precisa ser respeitado. As empresas precisam ser ouvidas, mas também precisam ouvir. E o poder público precisa agir com serenidade, técnica e firmeza.

É exatamente isso que este relatório busca fazer.

Nota técnica

Atendimentos com estatística detalhada correspondem aos registros classificados tecnicamente, aptos a compor o ranking. Total geral de atendimentos abrange o conjunto mais amplo de manifestações recebidas pelo PROCON ao longo do período, incluindo orientações, registros preliminares, atendimentos em unidades e demais interações de defesa do consumidor.

Observação: no caso dos bancos, a rubrica “resolução de demandas” inclui também negociação de dívidas e cancelamento de transações decorrentes de golpes, diante da ausência de classificação específica.

Santos, 25 de março de 2026

SIDNEY VIDA

**DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON SANTOS**

ATOS DA DIRETORA DO DEPARTAMENTO DE DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

COMITÊ GESTOR INTERSETORIAL PARA O DESENVOLVIMENTO INTEGRAL DA PRIMEIRA INFÂNCIA

CONVOCAÇÃO

O Comitê Gestor Intersectorial para o Desenvolvimento Integral da Primeira Infância, por intermédio da Sra. Suzete Faustina dos Santos, Diretora do Departamento de Direitos Humanos e Cidadania, **CONVOCA** os membros do Comitê para reunião a ser realizada no **dia 30 de março, às 14h**, no Auditório do Centro Administrativo na Rua Dom Pedro II, nº 25, térreo - Centro Histórico, Santos - SP.

Pauta:

1 - Leitura e aprovação da ata da Assembleia

Anterior;

2 – Andamento da Revisão do Plano da Primeira Infância;

3 – Andamento das ações para confecção do livro Santos Pela Primeira Infância;

4 - Assuntos Gerais.

Dessa forma, ficam convocados os representantes das Secretarias:

I – Secretaria Municipal da Mulher, da Cidadania, da Diversidade e dos Direitos Humanos:

Titular: Suzete Faustina dos Santos

Suplente: Marcos Vinícios da Silva Santos

II – Secretaria Municipal de Governo:

Titular: Rosangela Pereira de Oliveira

Suplente: Caliane do Nascimento Barroso Torres

III – Secretaria Municipal de Educação:

Titular: Marcia de Castro Calçada Kohatsu

Suplente: Juliane Gonçallo Baroni

IV – Secretaria Municipal de Saúde:

Titular: Marcela Lucas Roma Leal

Suplente: Carolina Ozawa

V – Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social:

Titular: Susana Souza do Rosário Nascimento

Suplente: Luciene Ribeiro de Oliveira Gonsalves

VI – Secretaria Municipal Cultura:

Titular: Cristina Vida Madeira Costa

Suplente: Kelly Galetto Montenegro Lopes Ferreira

VII – Secretaria Municipal de Esportes:

Titular: Claudio Zanin Eduardo

Suplente: Alexsander José Guedes

VIII – Secretaria Municipal de Segurança:

Titular: Washington Moura Antunes

Suplente: Sérgio Lúcio da Costa

IX – Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos

Titular: Regiane Feitosa Tavares Santos

Suplente: Vilmaria Marques de Melo

X – Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente - CMDCA

Titular: Carla Cilene Baptista da Silva

XI – Conselho Municipal de Assistência Social - CMAS

Titular: Ligia Maria Lemos Caldeira

Suplente: Mirian da Silva

XII – Conselho Municipal de Saúde de Santos- CMSS

Titular: André Luiz de França Souza

Suplente: José Ivo dos Santos

XIII – Conselho Municipal de Educação – CME

Titular: Fabiana Riveiro de Morais Manini

Suplente: Viviane Aparecida Figueiras Simone

26 de março de 2026.

**SUZETE FAUSTINA DOS SANTOS
DIRETORA DE DEPARTAMENTO**



**SECRETARIA DE
OBRAS E EDIFICAÇÕES**

**ATOS DO DEPARTAMENTO DE
CONTROLE DO USO E OCUPAÇÃO DO
SOLO E SEGURANÇA DE EDIFICAÇÕES**

Processo nº786942 - APROVA SANTOS: Solicitante: GABRIEL AUGUSTO DE ARAÚJO CORTEZ Dê-se baixa ex-officio.

Processo nº777749 - APROVA SANTOS: Solicitante: JOSE EMIDIO GASPAR . Comunique-se o profissional

Processo nº789106 - APROVA SANTOS: Solicitante: OTÁVIO AUGUSTO TOBIAS , Comunique-se o profissional

Processo nº809777 - APROVA SANTOS: Solicitante: JOSÉ AUGUSTO PEDROSA NETO , Comunique-se o profissional

Processo nº839702 - APROVA SANTOS: Solicitante: MIGUEL VALENTE QUINTAS , Face o tempo decorrido e o não pedido de prazo: INDEFERIDO

Processo nº860148 - APROVA SANTOS: Solicitante: MIGUEL DE ALMEIDA MATOS, Face o tempo decorrido e o não pedido de prazo: INDEFERIDO

Processo nº866957 - APROVA SANTOS: Solicitante: JOSE ROBERTO VASCONCELOS DE SOUSA , Face o tempo decorrido e o não pedido de prazo: INDEFERIDO

Processo nº895264 - APROVA SANTOS: Solicitan-