



PROCON ESTADUAL

Janeiro: Energia Elétrica continua na liderança do ranking de reclamações do Procon-MT

Hannah Marques

Assessoria/Procon/Sejudh-MT

Em janeiro deste ano, o Procon Estadual registrou 2.994 atendimentos. Por meio do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) foram 2.354 registros, enquanto que pela ferramenta de atendimento online – www.consumidor.gov.br – foram 640 reclamações em Mato Grosso.

No Sindec, o setor “Serviços Essenciais” segue em primeiro lugar em número de registros, com 1.225 reclamações. Liderando o setor está a categoria “Energia Elétrica”, com 683 atendimentos, seguido por “Água e Esgoto”, que teve 285 registros. A terceira posição ficou com “Telefonia Celular”, com 172 reclamações.

Com 373 reclamações, o setor “Assuntos Financeiros” ocupa a segunda posição, registrando 105 procedimentos para a categoria “Banco Comercial”, 103 para “Cartão de Crédito” e 48 para “Cartão de Loja”.

A área “Produtos” ocupa o terceiro lugar do ranking, com 370 atendimentos: 74 reclamações para a categoria “Telefone” (Convencional, Celular, Interfone, etc.), 40 para “Internet” e 22 para “Combustível Automotivo”.

Já o setor “Serviços Privados”, com 312 registros, está na quarta posição, com 120 procedimentos para a categoria “TV por Assinatura”, 57 para “Escola” (Pré, 1º, 2º Grau e Superior) e 20 para “Informática” (provedor de acesso à internet).

Os setores “Saúde” e “Habitação” estão empatados em quinto lugar, registrando 34 reclamações cada. A última posição do ranking é ocupada pela categoria “Alimentos”, que teve seis registros.

Integram o banco de dados do Procon-MT os registros efetuados na sede do órgão e nos postos de atendimento do Ganha Tempo e da Assembleia Legislativa.



Atendimento online

Por meio da plataforma www.consumidor.gov.br o Procon registrou 640 reclamações em Mato Grosso. A área “Telecomunicações” lidera o ranking com 309 registros; em segundo lugar estão os “Serviços Financeiros”, com 142 reclamações; e em terceiro “Produtos de Telefonia e Informática”, com 105 registros. A quarta posição da plataforma é ocupada pela categoria “Demais Produtos”, que teve 24 reclamações. No quinto lugar do ranking aparece a categoria “Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos”, que recebeu 22 reclamações, seguido de “Transportes”, que com 16 registros, ocupa o sexto lugar.

Na sétima posição está a área “Demais Serviços”, com onze reclamações; e em oitavo a área “Turismo e Viagens”, que teve seis registros. As áreas “Água, Energia e Gás” e “Saúde” tiveram duas reclamações cada. A área “Alimentos” registrou uma reclamação e as áreas “Educação” e “Habitação” não tiveram reclamações no mês de janeiro na plataforma www.consumidor.gov.br.

Serviço

O Procon-MT é um órgão vinculado à Secretaria de Justiça e Direitos Humanos (Sejudh) e atende em sua sede estadual na Avenida Historiador Rubens de Mendonça (do CPA), nº 917, Edifício Eldorado Executive Center – Bairro Araés, de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h. Para registro de reclamações, audiências, consulta de processos e protocolo de documentos, o consumidor pode procurar a sede do Procon-MT, de segunda a sexta-feira, das 08h30 às 17h30.

No posto no Ganha Tempo, o atendimento ao público é de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 18h30, e aos sábados, das 07h30 às 12h. No Posto na Assembleia Legislativa, o atendimento é de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h. Outras informações podem ser obtidas pelos telefones 151 ou 3613-8500.