

## **PROCON ESTADUAL**

### **OUTUBRO**

#### **Confira o ranking de reclamações do Procon Estadual**

#### **Telecomunicações e Energia Elétrica foram os setores mais reclamados**

##### **Assessoria**

*Assessoria/Procon/Sejudh-MT*

O Procon Estadual registrou 2.136 atendimentos em outubro. Por meio do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) foram 1.389 registros, enquanto que pelo atendimento online – <http://www.consumidor.gov.br> – foram 747 reclamações em Mato Grosso.

No Sindec, o campeão de reclamações foi a categoria “Serviços Essenciais”, com 674 registros. Liderando o setor está “Energia Elétrica”, com 283 atendimentos, seguido por “Água e Esgoto”, que teve 209 registros. A terceira posição ficou com “Telefonia Celular”, com 127 reclamações.

O segundo lugar do ranking é ocupado pelo setor “Assuntos Financeiros” com 265 reclamações, registrando 83 procedimentos para a categoria “Banco Comercial”, 48 para “Cartão de Loja” e 45 para “Cartão de Crédito”.

A área “Produtos” está em terceiro lugar do ranking, com 187 atendimentos: 38 para “Telefone” (convencional, celular, interfone, etc), 16 para “Acessório para Vestuário” (bolsa, cinto, chapéu, guarda-chuva, joia, bijuteria, luva, etc) e 11 para “Eletroeletrônico Importado”.

Já o setor “Serviços Privados”, com 172 registros, ocupa a quarta posição, com 45 procedimentos para “TV por Assinatura” (cabo, satélite, etc), 27 para a categoria “Escola” (pré, 1º, 2º graus e superior) e 25 para “Estabelecimento Comercial” (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc).

O setor “Alimentos” ocupa o quinto lugar do ranking, com 44 reclamações, seguido pela área “Saúde” com 37 registros. A última posição do ranking é ocupada pela categoria “Habitação”, que teve dez reclamações.



Integram o banco de dados do Procon estadual os registros efetuados na sede do órgão e nos postos de atendimento do Ganha Tempo da Praça Ipiranga, da Assembleia Legislativa e do Ganha Tempo do Várzea Grande Shopping.

## Atendimento online

Por meio da plataforma [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), o Procon registrou 747 reclamações em Mato Grosso. A área “Telecomunicações” lidera o ranking, com 354 registros; em segundo lugar estão os “Serviços Financeiros”, com 234 reclamações; e em terceiro, “Produtos de Telefonia e Informática”, com 66 registros.

Em quarto lugar está a categoria “Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos” com 31 registros. “Demais Produtos” ficou na quinta posição do ranking, com 29 reclamações, seguido de “Transportes” que, com 15 registros, ocupa a sexta posição. No sétimo lugar aparece “Demais Serviços”, com dez reclamações, seguido de “Turismo/Viagens” que com três reclamações está na oitava posição.

As categorias “Aguá, energia e gás” e “Alimentos” ficaram empatadas com dois registros cada. O setor “Saúde” teve uma reclamação. Já “Educação” e “Habitação” não tiveram reclamações registradas no mês de outubro na plataforma [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br).

## Serviço

O Procon-MT é um órgão vinculado à Secretaria de Estado de Justiça e Direitos Humanos (Sejudh-MT) e atende na sede estadual, localizada na Avenida Historiador Rubens de Mendonça (do CPA), nº 917, Edifício Eldorado Executive Center – Bairro Araés, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. Para registro de reclamações, audiências, consulta de processos e protocolo de documentos, o consumidor pode procurar a sede de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h30.

No posto do Ganha Tempo, o atendimento ao público é de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 18h30, e aos sábados, das 07h30 às 12h. Nos postos da Assembleia Legislativa e do Várzea Grande Shopping, o atendimento é de segunda a sexta-feira (das 7h às 18h na AL e das 9h às 19h no Shopping em Várzea Grande). Outras informações podem ser obtidas pelos telefones 151 ou (65) 3613-8500.