



## **NOTÍCIA PROCON**

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

*Energia Elétrica é o setor mais reclamado no atendimento presencial*

*Solange Wollenhaupt*

O Procon Estadual registrou 2.444 atendimentos em novembro. Por meio do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) foram 1.662 registros, enquanto que pelo atendimento online – <http://www.consumidor.gov.br> – foram 782 reclamações em Mato Grosso.

No Sindec, o campeão de reclamações foi a categoria “Serviços Essenciais”, com 844 registros. Liderando o setor está “Energia Elétrica”, com 417 atendimentos, seguido por “Água e Esgoto”, que teve 258 registros. A terceira posição ficou com “Telefonia Celular”, com 109 reclamações.

O segundo lugar do ranking é ocupado pelo setor “Assuntos Financeiros” com 288 reclamações, registrando 80 procedimentos para a categoria “Banco Comercial”, 68 para “Cartão de Crédito” e 49 para “Cartão de Loja”.

A área “Produtos” está em terceiro lugar do ranking, com 209 atendimentos: 47 para “Telefone” (convencional, celular, interfone, etc), 23 para “Combustível Automotivo” (gasolina, álcool, diesel e gás) e 11 para “Eletroeletrônico Importado”.

Já o setor “Serviços Privados”, com 208 registros, ocupa a quarta posição, com 57 procedimentos para “TV por Assinatura” (cabo, satélite, etc), 39 para a categoria “Escola” (pré, 1º, 2º graus e superior) e 27 para “Estabelecimento Comercial” (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc).

O setor “Alimentos” ocupa o quinto lugar do ranking, com 63 reclamações, seguido pela área “Saúde” com 41 reclamações. A última posição do ranking é ocupada pela categoria “Habitação”, que teve nove registros.

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 782 reclamações em Mato Grosso. A área “Telecomunicações” lidera o ranking, com 374 registros; em segundo lugar estão os “Serviços Financeiros”, com 234 reclamações; e em terceiro, “Produtos de Telefonia e Informática”, com 94 registros.

Em quarto lugar está a categoria “Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos” com 34 registros. “Transportes” ficou na quinta posição do ranking, com 16 reclamações, seguido de “Demais Produtos” que, com 15 registros, ocupa a sexta posição. No sétimo lugar aparece “Demais Serviços”, com onze reclamações, seguido de “Turismo/Viagens” que com duas reclamações está na oitava posição.

As categorias “Água, energia e gás” e “Alimentos” ficaram empatadas com um registro cada. Os setores “Educação”, “Habitação” e “Saúde” não tiveram reclamações registradas no mês de novembro 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.