

## PROCON ESTADUAL

### **ABRIL: Confira ranking de reclamações do Procon-MT**

*Órgão registrou 2.776 reclamações no Sindec e na plataforma consumidor.gov.br*

#### **Assessoria**

*Procon/Sejudh-MT*

Em abril deste ano, o Procon Estadual registrou 2.776 atendimentos. Por meio do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) foram 2.174 registros, enquanto que pelo atendimento online – [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) – foram 602 reclamações em Mato Grosso.

No Sindec, o campeão de reclamações foi o setor “Serviços Essenciais”, com 1.098 registros. Liderando o setor está a categoria “Energia Elétrica”, com 524 atendimentos, seguido por “Água e Esgoto”, que teve 346 registros. A terceira posição ficou com “Telefonia Celular”, com 151 reclamações.

Em segundo lugar está o setor “Assuntos Financeiros” com 373 reclamações, registrando 127 procedimentos para a categoria “Banco Comercial”, 80 para “Cartão de Crédito” e 52 para “Financeira”.

A área “Produtos” ocupa o terceiro lugar do ranking, com 309 atendimentos: 71 para a categoria “Telefone” (convencional, celular, interfone, etc), 20 para “Combustível Automotivo” (gasolina, álcool, diesel, gás) e 17 para “Aquecedor/Ventilador/Ar condicionado/Circulador de ar”.

Já o setor “Serviços Privados”, com 289 registros, está na quarta posição, com 95 procedimentos para “TV por Assinatura”, 43 para “Escola” (Pré, 1º, 2º graus e superior) e 30 para “Informática” (provedor de acesso à internet).

O setor “Alimentos” está em quinto lugar, registrando 38 reclamações, seguido pelo setor de “Habitação” com 35 reclamações. A última posição do ranking é ocupada pela categoria “Saúde”, que teve 32 registros.

Integram o banco de dados do Procon-MT 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 602 reclamações em Mato Grosso. A área “Telecomunicações” lidera o ranking com 294 registros; em segundo lugar estão os “Serviços Financeiros”, com 162 reclamações; e em terceiro “Produtos de Telefonia e Informática”, com 82 registros.

A quarta posição da plataforma é ocupada pela categoria “Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos”, que recebeu 23 reclamações, seguido de “Demais produtos” que, com 14 registros, ocupa o quinto lugar. Na sexta posição está a área “Transportes”, com oito reclamações; e em sétimo a área “Demais Serviços”, que teve sete registros.

As áreas “Água, energia e gás” e “Alimentos” registraram duas reclamações cada. Já as áreas “Turismo/Viagens” e “Educação” tiveram uma reclamação cada. A área “Habitação” não teve reclamações registradas no mês de abril na plataforma [www.consumidor.gov.br](http://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. Nos postos da Assembleia Legislativa e do Várzea Grande Shopping, o atendimento é de segunda a sexta-feira (das 07h às 18h na AL e das 09h às 19h no Shopping em Várzea Grande). Outras informações podem ser obtidas pelos telefones 151 ou (65) 3613-8500.