



## **PROCON ESTADUAL**

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

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

#### **Assessoria**

*Procon/Sejudh-MT*

O Procon Estadual registrou 2.411 atendimentos em setembro. Por meio do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), foram 1.696 registros, enquanto que pelo atendimento online – <http://www.consumidor.gov.br> – foram 715 reclamações em Mato Grosso.

No Sindec, o campeão de reclamações foi a categoria “Serviços Essenciais”, com 803 registros. Liderando o setor está “Energia Elétrica”, com 281 atendimentos, seguido por “Água e Esgoto”, que teve 265 registros. A terceira posição ficou com “Telefonia Celular”, com 161 reclamações.

O segundo lugar do ranking é ocupado pelo setor “Assuntos Financeiros” com 318 reclamações, registrando 108 procedimentos para a categoria “Banco Comercial”, 63 para “Cartão de Crédito” e 56 para “Cartão de Loja”.

A área “Produtos” está em terceiro lugar do ranking, com 250 atendimentos: 55 para a categoria “Telefone” (convencional, celular, interfone, etc), 19 para “Móveis para Quarto” e 12 para “Geladeira e Freezer”.

Já o setor “Serviços Privados”, com 246 registros, ocupa a quarta posição, com 66 procedimentos para “TV por Assinatura” (cabos, satélite, etc), 44 para “Escola” (pré, 1º, 2º graus e superior) e 38 reclamações para a categoria “Estabelecimento Comercial” (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc).

O setor “Saúde” está em quinto lugar, registrando 36 reclamações, seguido pelo setor de “Habitação” com 28 reclamações. A última posição do ranking é ocupada pela categoria “Alimentos”, que teve 15 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), foram registradas 715 reclamações em Mato Grosso. A área “Telecomunicações” lidera o ranking, com 330 registros; em segundo lugar estão os “Serviços Financeiros”, com 220 reclamações; e em terceiro, “Produtos de Telefonia e Informática”, com 81 registros.

Em quarto lugar está “Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos” com 33 registros. “Demais Produtos” ficou na quinta posição do ranking, com 23 reclamações, seguido de “Transportes”, com 11. Ocupando a sétima posição está a categoria “Demais Serviços” com nove registros, seguido de “Saúde” com quatro reclamações (oitava posição).

As categorias “Alimentos”, “Educação”, “Água, energia e gás” e “Turismo/Viagens” ficaram empatadas com um registro apenas. A categoria “Habitação” não teve reclamações registradas no mês de setembro 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.