

PROCON

SEJUDH  
SECRETARIA DE  
ESTADO DE JUSTIÇA E  
DIREITOS HUMANOS



GOVERNO DE  
**MATO GROSSO**  
ESTADO DE TRANSFORMAÇÃO

## **PROCON ESTADUAL**

**Data: 02/03/17**

### **FEVEREIRO: Confirma o ranking de reclamações do Procon Estadual**

**Energia Elétrica, Água e Esgoto e Telefonia Celular lideram reclamações presenciais**

#### **Assessoria**

*Procon/Sejudh-MT*

Em fevereiro deste ano, o Procon Estadual registrou 2.217 atendimentos. Por meio do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), foram 1.473 registros, enquanto pelo atendimento online (<http://www.consumidor.gov.br>) foram 744 reclamações em Mato Grosso.

No Sindec, o campeão de reclamações foi o setor “Serviços Essenciais”, com 724 registros. Liderando o setor está a categoria “Energia Elétrica”, com 328 atendimentos, seguido por “Água e Esgoto”, que teve 182 registros e “Telefonia Celular”, com 146 reclamações.

Em segundo lugar está a área “Assuntos Financeiros”, com 268 reclamações: 104 para a categoria “Banco Comercial”, 42 para “Cartão de Crédito” e 40 para “Cartão de Loja”.

A área “Serviços Privados” ocupa o terceiro lugar do ranking, com 216 atendimentos, sendo 44 para as categorias “TV por Assinatura” e “Escola” (Pré, 1º, 2º graus e superior), que estão empatadas, 28 para “Estabelecimento Comercial” (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.) e 14 para “Serviços Telefônicos Especiais”.

Já a área “Produtos”, com 180 registros, está na quarta posição do ranking de atendimentos presenciais, registrando 38 procedimentos para a categoria “Telefone” (Convencional, Celular, Interfone, etc.), nove para “Móveis para Quarto” e oito para “Artigo de leitura” (Formal, Jornal, Revista, Folheto, Livro, etc.).

A área “Saúde” aparece em quinto lugar, com 49 reclamações, seguida de “Alimentos”, que teve 23 registros. A última posição do ranking presencial é ocupada

PROCON

SEJUDH  
SECRETARIA DE  
ESTADO DE JUSTIÇA E  
DIREITOS HUMANOS



GOVERNO DE  
MATO GROSSO  
ESTADO DE TRANSFORMAÇÃO

Assessoria de Imprensa – Procon/MT

Telefone: (65) 3613-8509

Endereço: Av. Historiador Rubens de Mendonça, nº 917

Edifício Eldorado Executive Center – Bairro Araés

CEP: 78008-000 – Cuiabá/MT

pela categoria “Habitação”, com 13 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 (ALMT) e do Ganha Tempo do Várzea Grande Shopping.

### **Atendimento online**

Por meio da plataforma <http://www.consumidor.gov.br>, o Procon registrou 744 reclamações em Mato Grosso. A área “Telecomunicações” foi a mais demandada, com 382 registros. Em segundo lugar estão os “Serviços Financeiros”, com 187 reclamações; e em terceiro “Produtos de Telefonia e Informática”, com 98.

Na quarta posição da plataforma, estão empatadas as categorias “Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos” e “Demais produtos”, com 23 registros cada. Em quinto lugar, aparece a categoria “Transportes”, com 11 reclamações; na sexta posição está a área “Demais Serviços”, com sete reclamações; e em sétimo a área “Turismo/Viagens”, que teve seis registros.

A área “Saúde” ocupa o oitavo lugar no ranking de reclamações online, com cinco registros e, em nono, está a categoria “Água, energia e gás”, com dois registros. “Educação”, “Habitação” e “Alimentos” não tiveram reclamações registradas no mês de fevereiro na plataforma <http://www.consumidor.gov.br>.

### **Serviço**

O Procon-MT atende na sede estadual, na Avenida Historiador Rubens de Mendonça (do CPA), nº 917, Edifício Eldorado Executive Center – Bairro Araés, de segunda a sexta-feira, das 12h às 18h, para registro de reclamações, audiências, consulta de processos e protocolo de documentos.

No posto do Ganha Tempo da Praça Ipiranga o atendimento ao público é de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 17h e aos sábados das 7h30 às 12h30. No Várzea Grande Shopping, das 10h às 19h. No posto da Assembleia Legislativa (AL), o atendimento é de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h.

Outras informações podem ser obtidas pelos telefones 151 ou (65) 3613-8500.