



## **PROCON ESTADUAL**

**Data: 06/06/17**

### **MAIO**

**Serviços Essenciais lideram o ranking de reclamações do Procon-MT**

**A categoria "Energia Elétrica" continua na primeira posição**

#### **Assessoria**

*Procon/Sejudh-MT*

O Procon Estadual, órgão vinculado à Secretaria de Justiça e Direitos Humanos (Sejudh), registrou 2.929 atendimentos no mês de maio. Por meio do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), foram 1.835 registros, enquanto pelo atendimento online (<http://www.consumidor.gov.br>), foram 1.094 reclamações em Mato Grosso.

No Sindec, o campeão de reclamações foi a área “Serviços Essenciais”, com 1.051 atendimentos. Liderando o setor, está a categoria “Energia Elétrica”, com 484 registros, seguido por “Água e Esgoto”, que teve 303 reclamações e “Telefonia Celular”, com 149.

Em segundo lugar, está a área “Assuntos Financeiros”, com 346 reclamações: 161 para a categoria “Banco Comercial”, 66 para “Cartão de Crédito” e 35 para “Cartão de Loja”.

A área “Produtos” ocupa o terceiro lugar do ranking, com 216 atendimentos, sendo 36 para “Telefone” (Convencional, Celular, Interfone, etc.), 29 para “Eletrônico Importado” e 19 para “Acessório para Aparelho Eletrônico/Pilha/Elétrico” (Agulha, fone de ouvido, bateria, etc.).

Já a área de “Serviços Privados”, com 169 registros, está na quarta posição do ranking de atendimentos presenciais, registrando 35 procedimentos para a categoria “Escola” (Pré, 1º, 2º Grau e Superior), 33 “TV Por Assinatura” (Cabo, Satélite, Etc) e 26 para “Estabelecimento Comercial” (Supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.).

A área “Saúde” aparece em quinto lugar, com 26 reclamações, seguida de



“Habitação”, com 16 registros e 11 de “Alimentos”.

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 1.094 reclamações em Mato Grosso. A área “Telecomunicações” foi a mais demandada, com 449 registros. Em segundo lugar, estão os “Serviços Financeiros”, com 411 reclamações; e em terceiro “Produtos de Telefonia e Informática”, com 123 registros.

Na quarta posição da plataforma, está a categoria “Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos”, com 38 reclamações. Em quinto lugar, aparece a categoria “Demais Produtos”, com 34 registros; em sexto lugar, a categoria “Transportes”, com 19 reclamações; na sétima posição está a área “Demais Serviços”, com 12 reclamações; e em oitavo, a área “Saúde”, com quatro registros.

A área “Água, energia e gás” apresentou três registros no site, já a categoria “Turismo/viagens” teve apenas uma reclamação. As áreas “Alimentos”, “Educação”, e “Habitação” não tiveram reclamações registradas no mês de maio 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 também é de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 18h30, e do 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.