



PROCON ESTADUAL

Data: 09/01/17

RANKING

Procon Estadual realiza mais de 32 mil atendimentos em 2016

Dados constam no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) e na plataforma on line www.consumidor.gov.br

Assessoria

Procon/Sejudh-MT

De 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2016, o Procon Estadual, órgão vinculado à Secretaria de Justiça e Direitos Humanos (Sejudh), realizou 32.699 atendimentos. Os dados constam no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), onde o consumidor faz sua reclamação de modo presencial nos pontos de atendimento do Procon-MT, e na nova ferramenta de atendimento online www.consumidor.gov.br.

Sindec (atendimento presencial)

Do total de 23.823 procedimentos administrativos registrados no Sindec em 2016, a área de “Serviços Essenciais” foi a mais reclamada, ocupando o primeiro lugar do ranking, com 12.310 reclamações. O setor “Assuntos Financeiros”, com 4.004 registros, ocupa o segundo lugar e, em terceiro lugar, com 3.429 atendimentos, está o setor “Produtos”.

O setor “Serviços Privados”, ocupa o quarto lugar, com 3.155 registros. Em quinto lugar está a categoria “Saúde”, com 387 procedimentos registrados. O sexto lugar, com 296 registros, é ocupado pelo setor “Habitação”. Em último lugar, com 242 registros, está o setor “Alimentos”. Confira abaixo os três assuntos mais reclamados por área no Procon Estadual de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2016:

Áreas:

1º) Serviços Essenciais: 12.310

1) Energia Elétrica: 5.700



2) Água e Esgoto: 3.680

3) Telefonia Celular: 1.952

2º) Assuntos Financeiros: 4.004

1) Banco Comercial: 1.203

2) Cartão de Crédito: 865

3) Cartão de Loja: 614

3º) Produtos: 3.429

1) Telefone (convencional, celular, interfone, etc): 709

2) Internet: 183

3) Acessório para vestuário: 167

4º) Serviços Privados: 3.155

1) TV por Assinatura: 1.038

2) Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior): 482

3) Estabelecimento Comercial: 322

5º) Saúde: 387

1) Plano de Saúde Regulamentado: 155

2) Convênio de Assistência Médica/Odontológica: 94

3) Plano Odontológico: 22

6º) Habitação: 296

1) Incorporação (construtoras e incorporadoras): 167

2) Loteamento: 59

3) Condomínio: 59

7º) Alimentos: 242

1) Supermercado: 57

2) Restaurante/Fast Food: 22

3) Bebidas alcoólicas: 21

Dez empresas mais reclamadas no Sindec (atendimento de forma presencial):

1) Energisa Mato Grosso Distribuidora de Energia – 5.709 reclamações

2) CAB Cuiabá S/A – 3.551 reclamações

3) Claro S/A – 1.265 reclamações

4) Vivo S/A – 724 reclamações

5) Oi S/A – 600 reclamações

6) Americel S/A – 515 reclamações



7) Caixa Econômica Federal – 471 reclamações

8) Banco do Brasil – 341 reclamações

9) SKY Brasil Serviços LTDA – 320 reclamações

10) Banco BMG S/A – 256 reclamações

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, Ganha Tempo do Várzea Grande Shopping e da Assembleia Legislativa.

Atendimento online

Por meio da plataforma www.consumidor.gov.br foram registradas 8.876 reclamações em Mato Grosso. A área “Telecomunicações” lidera o ranking com 4.135 registros. Em segundo lugar estão os “Serviços Financeiros”, com 2.684 demandas; em terceiro lugar “Produtos de Telefonia e Informática”, com 1.024 reclamações; e na quarta posição o setor “Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos”, com 353 atendimentos.

O quinto lugar do ranking é ocupado pela categoria “Demais Produtos”, que recebeu 283 reclamações, seguido de “Transportes”, que apresentou 155 registros e ocupa o sexto lugar. Na sétima posição está a área “Demais serviços”, com 144 reclamações. A plataforma também registrou 31 reclamações para a área “Turismo/Viagens”, que ocupa o oitavo lugar do ranking do consumidor.gov.br. Também foram registradas 25 reclamações para a área “Saúde”, 17 reclamações para “Água, Energia e Gás”, 14 reclamações para “Alimentos” e 11 reclamações para “Educação”. A área “Habitação” não teve nenhuma reclamação registrada através da plataforma online.

Áreas

1º) Telecomunicações: 4.135

2º) Serviços Financeiros: 2.684

3º) Produtos de Telefonia e Informática: 1.024



4º) Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos: 353

5º) Demais produtos: 283

6º) Transportes: 155

7º) Demais serviços: 144

8º) Turismo/Viagens: 31

9º) Saúde: 25

10) Água, energia e gás: 17

11) Alimentos: 14

12) Educação: 11

13) Habitação: zero

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 07h30 às 18h30 e do Várzea Grande Shopping das 09h às 19h. No posto da Assembleia Legislativa (AL), o atendimento é de segunda a sexta-feira, das 07h às 18h. Outras informações podem ser obtidas pelos telefones 151 ou (65) 3613-8500.