

## RELATÓRIO PROCON/OURO FINO

(Julho/Setembro de 2018)

*Art. 44 - Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.*

*§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.*

*§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.*

Na data de hoje, o PROCON/OURO FINO divulga o balanço de atendimento do terceiro trimestre do ano de 2018, compreendendo todos os dados estatísticos passíveis de apuração neste período.

Neste período tivemos 80 (oitenta) atendimentos formais em 64 (sessenta e quatro) dias úteis. Cabe informar que esses atendimentos dito formais são aqueles onde existe a emissão de CIP'S (Carta de informações preliminares) não estando computados os atendimentos resolvidos via telefone (cancelamento de assinaturas junto a empresas de telefonia ou intercessão junto às instituições bancárias, por exemplo) que são resolvidas sem a necessidade de formalização por escrito, sendo certo que constituem, de longe, a maioria esmagadora dos atendimentos diários neste PROCON, o que faria esse número total de 80 (oitenta) atendimentos aumentar consideravelmente.

O PROCON/OURO FINO também salienta que, em suas dependências, o tempo de atendimento dos consumidores até o efetivo atendimento é exíguo, apenas o tempo

suficiente para que se proceda seu cadastro, sendo o atendimento, em média, realizado em 10 (dez) minutos.

A tabela a seguir mostra o ranking dos segmentos com maior número de reclamações no Procon/Câmara neste período.

<b>Segmentos que mais receberam reclamações (janeiro/março 2018)</b>		
<b>Classificação</b>	<b>Assunto</b>	<b>Notificações</b>
<b>1º</b>	<b>Combo (telefonia, TV por assinatura e internet)</b>	<b>17</b>
<b>2º</b>	<b>Empréstimo consignado e pessoal</b>	<b>10</b>
<b>3º</b>	<b>Cartão de crédito (incluindo acordos)</b>	<b>09</b>
<b>4º</b>	<b>Eletrodomésticos e eletroeletrônicos</b>	<b>09</b>
<b>5º</b>	<b>Fornecimento de água/Energia Elétrica</b>	<b>04</b>
<b>6º</b>	<b>Móveis, armários e cozinhas planejadas</b>	<b>03</b>
<b>7º</b>	<b>Publicações/Revistas/Artes gráficas</b>	<b>01</b>
<b>7º</b>	<b>Consórcios</b>	<b>01</b>
<b>8º</b>	<b>Outros</b>	<b>26</b>
<b>TOTAL</b>		

O índice de resolução de reclamações no PROCON/OURO FINO foi de 81,25% (oitenta e um vírgula vinte e cinco por cento), totalizando 65 (sessenta e cinco) casos efetivamente resolvidos dentre os com emissão de CIP's, levando-se em consideração os poucos casos em que o consumidor não retornou, quando, por experiência própria, sabemos que houve composição com o(a) reclamado(a).

Com relação a análise das reclamações em si, é necessário esclarecer que a maioria das mesmas se encontra na Área de Serviços, principalmente no setor de telefonia. Nesta área concentra-se o maior número de atendimentos sem a necessidade de emissão de CIP's, bastando mero contato telefônico para dirimir a questão. Outro serviço cujas reclamações são significativas é o que envolve instituições bancárias.

Abaixo temos uma tabela abrangendo alguns dos 80 casos analisados.

<b>Serviços</b>		
<b>Classificação</b>	<b>Assunto</b>	<b>Notificações</b>
<b>1º</b>	<b>Telefonia fixa e móvel</b>	<b>17</b>
<b>2º</b>	<b>Energia Elétrica e água</b>	<b>04</b>
<b>TOTAL</b>		

A área de Venda de Produtos aparece de forma significativa em nossa relação de atendimentos, sendo que os produtos que mais apresentaram problemas foram os eletroeletrônicos com 09 (nove) casos.

<b>Produtos</b>		
<b>Classificação</b>	<b>Assunto</b>	<b>Notificações</b>
<b>1º</b>	<b>Eletrodomésticos e eletroeletrônicos</b>	<b>09</b>
<b>2º</b>	<b>Móveis/Colchões</b>	<b>03</b>

<b>2º</b>	<b>Editora/revistas/jornais/assinaturas</b>	<b>02</b>
<b>TOTAL</b>		

Já a área de Assuntos Financeiros recebeu quase 2 dezenas de reclamações, sendo que a maioria envolve cartões de crédito (5) e empréstimos (5).

<b>Área Financeira</b>		
<b>Classificação</b>	<b>Assunto</b>	<b>Notificações</b>
<b>1º</b>	<b>Cartão de crédito (incluindo acordos)</b>	<b>05</b>
<b>2º</b>	<b>Empréstimo consignado/pessoal</b>	<b>05</b>
<b>TOTAL</b>		

Por último, cumpre salientar que os dados divulgados acima correspondem à verdade e são divulgadas em razão do dever de transparência que deve permear toda a atividade administrativa, levando em consideração a necessidade de prestação de contas à sociedade do PROCON/OURO FINO. Os procedimentos encontram-se no PROCON para consulta de qualquer interessado.

Ouro Fino (MG), 05 de setembro de 2018.

**FERNANDO SIQUEIRA LEMOS**  
**Coordenador**

**PROCON/OURO FINO**