

RELATÓRIO PROCON/OURO FINO

(10 de outubro a 17 de outubro de 2016)

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.

O PROCON/OURO FINO divulga o balanço de atendimento do período correspondente a 10 de outubro de 2016 a 17 de outubro de 2016, compreendendo todos os dados estatísticos passíveis de apuração neste período.

O período citado observou um aumento do número de notificações prolatadas pelo PROCON/OURO FINO em relação às decisões do mesmo período de 2015, registrando um total de 20 (vinte) notificações em 08 dias úteis, média de 2,5 atendimentos/dia.

O índice de resolução de reclamações no PROCON/OURO FINO deixará de ser aferido nesse período pois todas as solicitações ainda estão em fase de negociação dado o tempo exíguo entre reclamação e elaboração deste relatório.

Importante frisar que a grande maioria das reclamações são resolvidas sem que seja necessário notificar os reclamados, procedimentos esses que são feitos via telefone ou por outro meio. Ressalte-se também que os procedimentos em andamento tendem a uma composição amigável, o que elevará ainda mais o índice de resoluções satisfatórias aos consumidores.

O PROCON/OURO FINO também salienta que, em suas dependências, o tempo de espera dos consumidores até o efetivo atendimento é exíguo, apenas o suficiente para que se proceda seu cadastro, sendo a espera de 10 (dez) minutos em média.

Ouro Fino (MG), 18 de outubro de 2016.