

RELATÓRIO PROCON/OURO FINO

(25 de agosto a 25 de setembro 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 29 de agosto a de 2016 a 22 de setembro 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 33 (trinta e três) notificações em 15 dias úteis, média de 2,2 atendimentos/dia.

O índice de resolução de reclamações no PROCON/OURO FINO foi de 42,42 %, perfazendo 14 (quatorze) resoluções no período, sendo que outras 16 (dezesseis) estão em prosseguimento ainda sem conclusão e 3 (tres) situações foram encaminhadas aos Juizados Especiais.

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 o número de procedimentos em andamento (16), cuja maioria tende a uma composição amigável, o que elevaria 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 tempo suficiente para que se proceda seu cadastro, sendo o atendimento, em média, realizado em 10 (dez) minutos.

Os relatórios pormenorizados encontram-se à disposição de todo cidadão nas dependências do PROCON/Câmara.

Ouro Fino (MG), 23 de setembro de 2016.

FERNANDO SIQUEIRA LEMOS
COORDENADOR