

RELATÓRIO PROCON/OURO FINO

(Abril/Junho 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 segundo trimestre do ano de 2018, compreendendo todos os dados estatísticos passíveis de apuração neste período.

Neste período tivemos 73 (setenta e três) atendimentos formais em 61 (sessenta e um) 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 73 (setenta e três) 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.

Segmentos que mais receberam reclamações (janeiro/março 2018)		
Classificação	Assunto	Notificações
1º	Combo (telefonia, TV por assinatura e internet)	18
2º	Cartão de crédito (incluindo acordos)	05
3º	Eletrodomésticos e eletroeletrônicos	13
4º	Empréstimo consignado e pessoal	05
5º	Estabelecimentos de ensino, cursos de formação de condutores de veículos, outros cursos, pré-vestibular	02
6º	Móveis, armários e cozinhas planejadas	00
7º	Outros	30
TOTAL		

O índice de resolução de reclamações no PROCON/OURO FINO foi de 82,19% (oitenta e dois vírgula dezenove por cento), totalizando 60 (sessenta) 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 73 casos analisados.

Serviços		
Classificação	Assunto	Notificações
1º	Estabelecimentos de ensino	02
2º	Planos de saúde/clínicas/consultórios	01
TOTAL		

Serviços Públicos		
Classificação	Assunto	Notificações
1º	Telefonia fixa e móvel	18
2º	Energia Elétrica	02
TOTAL		

Logo após a Área de Serviços, está a Área de Venda de Produtos, sendo que os produtos que mais apresentaram problemas foram os eletro-eletrônicos com 13 (treze) casos e a venda de automóveis também com 3 (três) registros.

Produtos		
Classificação	Assunto	Notificações
1º	Eletrrodomésticos e eletroeletrônicos	13
2º	Editora/revistas/jornais/assinaturas	01
4º	Veículos/carros/motos/automotoresPeças/pneus/acessórios	03
5º	Vestuário/roupas/calçados/bolsas/acessórios/colchões	04
TOTAL		

Em terceiro lugar, a área mais reclamada é a de Assuntos Financeiros, no qual a maioria das reclamações envolve cartões de crédito (5) e empréstimos (4), entre outros.

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

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), 04 de julho de 2018.

FERNANDO SIQUEIRA LEMOS
Coordenador
PROCON/OURO FINO