

## UBERLÂNDIA

# Procon: número de atendimentos cresce 60% no primeiro semestre

## ALGAR TELECOM, CEMIG E CAIXA ECONÔMICA SÃO AS EMPRESAS COM MAIS RECLAMAÇÕES

■ SÍLVIO AZEVEDO

O Procon de Uberlândia realizou, através do Disque Procon 151, mais de 28,5 mil atendimentos no primeiro semestre deste ano. O número é 60% maior do que o registrado no mesmo período de 2021. As reclamações mais comuns recebidas pela instituição estão relacionadas a serviços de telefonias, internet e TV a cabo, e instituições financeiras. As empresas Algar Telecom, Cemig e Caixa Econômica são as que têm mais reclamações registradas pelo órgão.

A quantidade de procedimentos realizados neste ano, seja pela plataforma Fale Procon ou presencialmente na sede e pelo Procon Móvel, também é superior a 2021. Foram 8.269 procedimentos instaurados no primeiro semestre de 2022, enquanto no ano passado foram 6.064, sendo um aumento de 36%.

Ainda de acordo com os dados, em 2021, o índice de resolução dos procedimentos foi em torno de 70%. O índice de 2022 ainda não foi divulgado, pois é fechado apenas ao final do ano.

O bombeiro militar, Rinaldy Ferreira, de 43 anos, precisou procurar o Procon neste ano para denunciar uma empresa. Em março, ele adquiriu um celular pela internet e o aparelho nunca chegou, mas mesmo cancelando o pedido, a loja chegou a cobrar três das 10 parcelas de R\$ 150 cada.

“Esperei para que no mês seguinte fosse feito o estorno, porém veio descontada a segunda parcela. Perguntei para minha advogada o que eu deveria fazer e ela me orientou a procurar o Procon e fazer contato com a empresa”.

Diante da situação, o Procon instaurou um procedimento para que o problema fosse solucionado. “A audiência estava

marcada para esta quinta-feira (7), mas não foi necessário pois a empresa me ressarcir os R\$ 450 cobrados”.

### ■ NOVA CENTRAL

Além da retomada da economia, um dos fatores que elevaram o número de reclamações, segundo a superintendente do Procon, Elisabeth Ribeiro, está a implantação da nova central de telefonia digital, com ampliação de linhas e ramais de atendimento, além do contact center. Um investimento total de R\$ 128 mil.

“O aumento de atendimento através do 151, se deu, especialmente, devido à implantação de um novo sistema de tecnologia digital que é o Fale Procon 151. Nós temos um call center dentro do Procon de Uberlândia que está disponível para atender as dúvidas dos consumidores pelo 151. O que melhorou foi dar maior eficácia, rapidez e personalidade ao atendimento do Consumidor”.

O Disque Procon 151 é destinado a esclarecimento de informações, dúvidas, registro de denúncias e, também, agendamento presencial. As reclamações devem ser registradas presencialmente, pelo Procon Móvel ou pelo Fale Procon, no site do Procon.

“O Procon atua em relações de consumo realizando atendimentos diários através de consultas, e-mail, telefone e acompanhamento de processos administrativos. Nós passamos informações para que o consumidor esteja sempre atento às suas compras, saber a procedência dos produtos que estejam adquirindo, para que evite um conflito de consumo”, disse Elisabeth.

### ■ RANKING

Um ranking divulgado pelo órgão, com um levantamento dos

#### RANKING DE RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NO PROCON UBERLÂNDIA EM 2022

|                                                  |                                                                |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 1º - Algar Telecom - 437 reclamações             | 7º - Tim/Intelig - 225 reclamações                             |
| 2º - Cemig Distribuição - 295 reclamações        | 8º - Banco Pan - 221 reclamações                               |
| 3º - Caixa Econômica Federal - 294 reclamações   | 9º - Vivo/Telefônica/GVT - 155 reclamações                     |
| 4º - Itaú - 275 reclamações                      | 10º - Casas Bahia/Ponto Frio/CNova/Extra.com - 145 reclamações |
| 5º - Bradesco - 258 reclamações                  |                                                                |
| 6º - Claro/Embratel/Net/Nextel - 241 reclamações |                                                                |

FONTE: SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR

\*DADOS ATÉ JUNHO/22

últimos 3 meses, mostra que a empresa mais demandada é a Algar Telecom, com 437 reclamações. A segunda empresa com mais reclamações é a Cemig Distribuição (295) e a terceira é a Caixa Econômica (394). **Confira a lista completa acima.**

O Diário de Uberlândia entrou em contato com as empresas citadas no ranking do Procon e até o fechamento desta edição apenas a Tim e a Vivo haviam enviado um posicionamento. Veja abaixo as notas na íntegra.

### ■ TIM

“A Tim informou que tem a satisfação dos usuários como prioridade e trabalha em prol dos seus clientes para que seja reconhecida como a melhor operadora. Para isso, a empresa se compromete em ouvi-los, com a oferta de vários tipos de canais de atendimento, e atuar com agilidade, respeito e transparência para a resolução das demandas, pois entendemos a importância e a essencialidade dos serviços de telecomunicação. Desta forma, a Tim investe fortemente nos seus canais de relacionamento para a constante evolução da qualidade dos serviços e do atendimento prestado, com foco na melhoria contínua da experiência do cliente.

Segundo dados do Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor - SINDEC, órgão vinculado à Secretaria Nacional do Consumidor e que

integra os PROCONs, a Tim tem o menor número de reclamações entre as maiores operadoras brasileiras, com resolutividade acima de 90%. Além disso, a companhia foi a operadora móvel que mais reduziu as reclamações recebidas na Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) no ano passado. Adicionalmente, a Tim ficou em primeiro lugar no Ranking de Satisfação de Demandas na Anatel 2021, que analisa o atendimento das empresas aos clientes na recepção e solução de demandas”.

### ■ VIVO

“A Vivo vem atuando de forma constante e assertiva para aumentar, cada vez mais, a resolutividade das demandas e a satisfação dos clientes. A companhia também trabalha com uma atuação direta junto aos importantes órgãos de defesa do consumidor, visando sempre um diálogo aberto e transparente. Isso é possível porque a empresa tem como propósito Digitalizar para Aproximar. E, por meio de um dos seus pilares, o DNA Vivo, são feitas ações para levar facilidade e eficiência para o dia a dia dos consumidores. Além disso, apenas no último ano, a Vivo investiu mais de R\$ 8 bilhões para oferecer a melhor infraestrutura aos clientes, seja com a tecnologia de fibra na rede fixa ou com as novas gerações na rede móvel”.