



## 19/03/2018 13:21 - Veja a lista das empresas mais reclamadas por consumidores de Porto Velho em 2017



O Procon divulgou nessa semana o ranking das 20 empresas com mais reclamações em 2017 no órgão de proteção ao consumidor de Porto Velho. Ao todo, foram 11.247 reclamações contra empresas de diferentes segmentos, mas as três primeiras posições mais reclamadas são ocupadas por operadoras de telefonia. Na sequência aparece a rede bancária.

Só as empresas de telefonia, segundo o Procon, registraram mais de 5 mil reclamações no ano passado. "Infelizmente as empresas de telefonia continuam no topo, mas hoje tem aquela justificativa de quando se fala em telefonia não é só a questão de ligar e receber e sim tem a questão de internet discada, banda larga, tv por assinatura. Isso acaba gerando um alto índice de reclamações", diz Jadson Fernandes, gerente do

Procon em Porto Velho.

No setor de telefonia, a operadora Oi ficou em primeiro lugar da lista com mais reclamações: 2.586 só em Porto Velho. Já a Claro vem em segundo lugar, com 1.599, e a Vivo na terceira posição, com 1.190. A TIM Celulares foi a menos reclamada no setor de telefonia: 300 reclamações.

### Confira abaixo a lista das 20 empresas mais reclamadas em 2017

Empresa	Nº reclamações
1 - Oi	2.586
2 - Claro	1.599
3 - Vivo	1.190
4 - Eletrobras	946
5 - Losango	731
6 - Caixa Econômica	512
7 - Banco Bradesco	496
8 - Banco do Brasil	359
9 - City Lar/Ricardo Eletro	360
10 - SKY	347
11 - Banco Itáu	327
12 - TIM Celular	300
13 - Samsung	245
14 - Lojas Americanas/B2W	243
15 - Gazin	217
16 - Motorola	174
17 - Lojas Romera	173

18 - Banco Pan 168

19 - Lojas Avenida 148

20 - Caerd 126

Procurada pelo a Oi disse que as reclamações contra a operadora reduziram 23% na Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e ela tem trabalhado na modernização da rede no estado para evitar transtornos ao consumidor.

A TIM ressalta que teve queda de 21% em reclamações no Procon em Rondônia, entre 2016 e 2017, e que segue investindo no setor de relacionamentos. Já a Vivo afirma que desenvolve melhorias no processo e sistemas para reduzir as reclamações.

A Sky e o Bradesco dizem que também investem no setor de atendimento para reduzir os número de reclamações. A Caixa Econômica diz que valoriza as reclamações feitas para melhorar o atendimento dos consumidores. O banco PAN afirma estar aperfeiçoando os processos para atender cada vez melhor seus clientes.

A operadora Claro, o Itaú, as Lojas Romera, a Gazin, as Lojas Avenida, a Ricardo Eletro/City Lar, a Motorola, a Losango e a Caerd não retornaram contato com a reportagem até a publicação.

Já as Lojas Americanas informaram que não vão se posicionar sobre o assunto.

### **Orientações**

Segundo o Procon, caso a pessoa tenha problema com empresas, os consumidor deve ir até o órgão e registrar uma reclamação. Na unidade, o pedido é analisado pelos funcionários do órgão. Se a reclamação for aprovada, a instituição é notificada e tem prazo de 10 dias para dar uma resposta.

Caso não ocorra um acordo entre cliente e empresa, uma audiência de conciliação é marcada. Em Porto Velho, o Procon está localizado na Avenida Sete de Setembro, 830, no prédio do Tudo Aqui.

### **Abaixo, leia na íntegra as notas das empresas sobre o ranking divulgado pelo Procon:**

*Oi*

*A Oi investiu mais de R\$ 7 milhões em Rondônia de janeiro a setembro de 2017. A companhia tem focado na modernização da rede, ampliando sua capacidade de transmissão de dados para atender ao aumento da demanda dos usuários e elevando a eficiência dos serviços.*

*Paralelamente aos investimentos em rede, a companhia tem investido no aprimoramento do atendimento, priorizando a resolução dos problemas à primeira chamada e a revisão de processos. Dentre as iniciativas de modernização tecnológica, está a implantação de uma plataforma de atendimento de última geração, que tem como principais benefícios maior facilidade de acesso, atendimento segmentado por tipo de cliente e a funcionalidade de retornar para o cliente caso a chamada seja interrompida (call back).*

*A Oi também tem investido na transformação digital do negócio com foco na melhoria da experiência, com o lançamento de aplicativos móveis, por exemplo, bem como no uso de big data para uma abordagem mais individualizada com seus clientes.*

*No ano passado, a Oi reduziu em 23% o volume das reclamações no call center da Anatel, taxa que supera a registrada pelo mercado. No mesmo período, as ações junto aos Juizados Especiais Cíveis (JECs) registraram redução de 46% em relação ao ano anterior. A companhia continuará intensificando seus esforços e investimentos com vistas à melhoria da qualidade dos serviços que presta aos clientes.*

*Tim*

*A TIM foi o Grupo Econômico de Telecom com o menor número de demandas registradas no Procon Rondônia em 2017, tendo apresentado redução de 21% em relação ao ano de 2016, conforme relatório do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC). A TIM segue investindo nos canais de relacionamento – como call center; autoatendimento via app e USSD, website, redes sociais, dentre outros – com foco na melhoria da experiência do cliente. A empresa também segue investindo forte em infraestrutura e é líder na cobertura 4G, com mais de 3 mil cidades cobertas, aprimorando a experiência de uso de seus clientes. No triênio 2018-2020, investirá 12 bilhões de reais no Brasil para aprimorar ainda mais a qualidade de seus serviços.*

*Vivo*

*A Vivo trabalha constantemente para oferecer ao cliente a melhor experiência em atendimento. A empresa vem desenvolvendo melhorias de processos e sistemas para reduzir as reclamações e dúvidas apresentadas pelos clientes aos Órgãos de Defesa do*

*Consumidor: É importante ressaltar que o volume médio mensal de reclamações nos Procons, por exemplo, representa aproximadamente 0,01% do total de clientes da empresa.*

*Os esforços já realizados pela Vivo contribuíram, por exemplo, para a redução de 11% no número de reclamações nos Procons de todo o Brasil, de agosto a dezembro de 2017. A resolução das reclamações também melhorou, passando de 82% em 2016 para 85% em 2017. No mesmo período, a Vivo reduziu em 15% o volume das reclamações na Anatel e em 21% o volume de chamadas ao call center da empresa.*

*E os resultados das iniciativas seguem a tendência de redução das reclamações em 2018. Em janeiro, por exemplo, a empresa reduziu em 20% as reclamações nos Procons e em 30% as reclamações na Anatel, comparando os dados com o mesmo período de 2017.*

*A companhia lidera, ainda, um processo de transformação digital, que inclui a expansão da rede 4G e 4G+, a ampliação da rede de fibra ótica, e a transformação do modelo de atendimento. Esses avanços contribuem, certamente, para que o cliente tenha a melhor experiência na Vivo.*

*A empresa seguirá atuando para melhorar a satisfação dos clientes e reduzir o volume de reclamações nos Órgãos de Defesa do Consumidor.*

#### *Banco do Brasil*

*O Banco do Brasil (BB) aproveita as manifestações de seus clientes e usuários para melhoraria contínua do atendimento e dos seus produtos e serviços, visando reduzir a quantidade de reclamações. O BB ainda adota a estratégia do tratamento preventivo, buscando a solução das demandas antes que o consumidor o aacione. Somam-se a isto os intensos investimentos em tecnologia, que oferecem aos consumidores a possibilidade de ter suas demandas atendidas de forma mais ágil e fácil, sem a necessidade de se deslocar até uma agência.*

*O BB possui robusta estrutura de atendimento, composta por abrangente rede de agências, central de atendimento telefônico, SAC e Ouvidoria. O corpo de funcionários recebe treinamento constante e está alinhado à missão de buscar a solução já no primeiro contato.*

*Todas essas ações refletem no aumento do nível de satisfação dos clientes Banco do Brasil. Na plataforma consumidor.gov.br, por exemplo, o BB apresentou, nos últimos seis meses, índice de solução de 80%, com 100% das demandas respondidas e prazo médio de respostas de 7,1 dias. Cabe destacar que BB possui o aplicativo mais bem avaliado pelos usuários, dentre os grandes bancos, e lançou, recentemente, a possibilidade de atendimento via Facebook.*

*Com relação ao ranking, o BB informa que implementou um conjunto de ações no intuito de manter seu propósito de cuidar do que é valioso para as pessoas.*

#### *Banco PAN*

*O Banco PAN trabalha continuamente no aperfeiçoamento de seus processos, com o objetivo de atender cada vez melhor a seus clientes.*

#### *Sky*

*A SKY considera o relacionamento com o cliente um dos pilares do seu negócio e mantém uma relação transparente com os órgãos de defesa do consumidor. A operadora investe continuamente em mudanças sistêmicas para atender o seu cliente de maneira mais simples e melhor, buscando sempre o máximo possível de agilidade, modernidade e inovação em seus processos. A empresa valoriza a área de atendimento e acredita em sua fundamental importância e, por isso, realiza investimentos constantes na evolução de seus processos e no treinamento de suas equipes, com o objetivo de reduzir ainda mais o número de reclamações. Esses investimentos indicam uma evolução significativa em nossos índices de satisfação e qualidade, refletidos, inclusive, em levantamento da Anatel que apontou queda de 10,4% no número de reclamações de assinantes SKY de 2016 para 2017.*

#### *Bradesco*

*O Bradesco busca constantemente adotar medidas que aprimorem os serviços prestados, por isso todas as manifestações dos clientes são atenciosamente recebidas, analisadas e respondidas pela Ouvidoria do Banco. A partir dessas manifestações identificamos oportunidades de melhorias em nossos processos, produtos e serviços. Quanto a pesquisa em questão, informamos que todos os registros foram analisados e os clientes obtiveram um parecer formal desta instituição”.*

#### *Caixa Econômica*

*A Caixa Econômica Federal esclarece que valoriza as informações registradas pelos clientes e as utiliza como subsídio para melhoria e modernização de todos os seus processos de atendimento. Informa ainda que realiza diversas ações para melhoria do atendimento, como acompanhamento do tempo de espera para atendimento nos caixas, divulgação de canais de atendimento alternativos como autoatendimento, internet, mobile, caixa-rápido, rede lotérica e correspondentes bancários. Além disso, a*

CAIXA revisa permanentemente seus serviços e produtos, priorizando a redução das reclamações e o aumento da solução em todos os canais.

### *Samsung*

*A Samsung é líder nos segmentos em que atua e preza pela satisfação e qualidade na entrega dos produtos, sempre priorizando o atendimento e a maneira como os consumidores são tratados em seus canais oficiais. A companhia desenvolve programas exclusivos de relacionamento como o Samsung Care, serviço de assistência técnica inteligente que pode ser acionado tanto por telefone, redes sociais ou por e-mail, bem como pelo chat online, e Twitter. Além do Samsung Concierge – serviço exclusivo de pós-venda disponível para linhas premium de celulares, TVs e notebooks. A Samsung tem aprimorado constantemente os seus canais oficiais para melhor atender seu público. Um exemplo disso é de que a empresa, em seu esforço em entender cada vez melhor os clientes, reduziu em 38,5% o número de casos ativos em 2017 na comparação com o ano anterior em âmbito nacional.*

### *Eletrobras*

*A Eletrobras Distribuição Rondônia presta atendimento a seus clientes em consonância com a Resolução 414/2010 da Aneel.*

*Nos últimos 5 anos, a Distribuidora investiu R\$ 190 milhões no aperfeiçoamento do sistema elétrico do Estado e tem melhorado continuamente seu desempenho nos indicadores de qualidade, atendendo inclusive às metas estabelecidas pela Aneel nestes quesitos.*

*Cabe destacar que o processo adotado pela Empresa para o atendimento às demandas dos consumidores possui Certificação ISO 9001 e 10002, que atestam a qualidade do tratamento de reclamações e a solução das demandas.*

**Fonte:** Jonatas Boni - G1 RO

Notícias RO