



## 12/09/2019 10:02 - Empresas de telefonia lideram ranking de reclamações no Procon



Disparadas à frente dos setores que mais registram reclamações no Serviço de Proteção ao Consumidor em Rondônia (Procon), as empresas de telefonia móvel e internet, somente este ano, já acarretaram 3.462 atendimentos no órgão. O total de atendimentos no período de janeiro ao último dia 5 é de 13.908 em todo o estado.

Em um ranking de 15 empresas com maiores registros de reclamações, a segunda de Rondônia com mais usuários insatisfeitos e buscando o direito do consumidor no Procon é a Energisa, distribuidora de energia elétrica no estado que este ano já tem um total de 1.479 reclamações.

Segundo as estatísticas fornecidas pelo coordenador estadual do Procon, Estevão Ferreira, se comparado ao mesmo período de 2018, de 1 de janeiro a 5 de setembro os

números de atendimentos presenciais deste ano tiveram uma queda, sendo registrado o total de 21.403. A diferença em relação ao ano passado é de 1.376 atendimentos a menos.

“Isso se deve à novidade lançada pela Secretaria Nacional do Consumidor, do Governo Federal, que facilitou a busca pelos serviços do Procon através da página [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) ou aplicativo para o celular. Com essa comodidade muitas pessoas já deixaram de procurar o serviço presencial, resolvendo seus problemas de consumo diretamente no serviço online”, explica Estevão.

O prazo médio de resposta do Procon ao consumidor, tanto online quanto presencialmente é de 6,5 dias, com um índice de solução de 81%. São mais de 450 empresas cadastradas, de segmentos que estão sempre na lista dos mais reclamados, como telecomunicações, bancos, e-commerce, aviação civil, indústria e varejo.

### PROJETO DE EXPANSÃO

Atualmente, o Procon estadual oferece atendimento em seis municípios: Porto Velho, Guajará Mirim, Ariquemes, Ji-Paraná, Rolim de Moura e Vilhena. Fora os estaduais, os municípios com os quais existe um Termo de Cooperação Técnica, que tiveram servidores treinados pelo Procon estadual e possuem a concessão para atendimentos e gestão do sistema do órgão nas localidades são: Ouro Preto D'Oeste (ainda em fase de treinamento), Cacoal, Espigão D'Oeste e Pimenta Bueno.

“Agora estamos em fase de conversação com a Sedi e Sepog, e queremos implantar mais três unidades estaduais nos municípios de Jaru, São Francisco do Guaporé e Cerejeiras. Nestes dois últimos, já temos até os prédios que ainda serão avaliados se estão dentro dos critérios para a instalação do órgão, mas a intenção é que até o final do ano os três já possam contar com o serviço do Procon presente”, revela o coordenador, Estevão Ferreira.

Para oferecer ainda mais qualidade no serviço e melhores condições de trabalho, em Ariquemes, que é a segunda maior em termos de números de atendimento, o órgão irá mudar-se para o prédio do antigo Fórum Civil da cidade. “Estamos buscando ampliar nossos serviços no estado, melhorar os espaços e oferecer ainda mais facilidade aos usuários, sempre mantendo a credibilidade e idoneidade na proteção dos direitos dos consumidores em Rondônia”, conclui Estevão. **Fonte:** Secom - Governo de Rondônia