



# Diário Oficial

Estado de São Paulo

Geraldo Alckmin - Governador

PODER  
Executivo

SEÇÃO I

Palácio dos Bandeirantes Av. Morumbi 4.500 Morumbi São Paulo CEP 05650-000 Tel. 2193-8000

Volume 126 • Número 70 • São Paulo, sexta-feira, 15 de abril de 2016

www.imprensaoficial.com.br

**imprensaoficial**

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

## Procon-SP lista as empresas mais reclamadas em 2015

**E**m parceria com 42 Procons municipais, a Fundação Procon-SP divulgou em seu site o Ranking Estadual de Reclamações Fundamentadas 2015. O levantamento somente considera as reclamações fundamentadas nas demandas de consumidores que, não solucionadas em fase preliminar de atendimento, geraram a abertura de processo administrativo.

GENIVALDO CARVALHO



Marta – O consumidor deve sempre contatar o Procon para se informar e registrar suas queixas

**Site da Fundação permite ao consumidor consultar o nome e o percentual de atendimento dos fornecedores denunciados; desde 2012, o setor de telecomunicações lidera o ranking**

O ranking informa ainda o total de queixas recebidas e o percentual de resolução depois da tentativa de conciliação entre as partes realizada pela fundação. O setor de telecomunicações encabeça a lista das empresas mais reclamadas.

O diretor-executivo do Procon-SP, Carlos Estracine, informa que o ranking fica disponível para consulta no site da fundação. A lista é uma apuração anual extraída do Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas, banco de dados do Procon-SP, com os nomes das 8.154 empresas reclamadas.

Segundo Estracine, o sistema abrange as denúncias realizadas em 42 Procons municipais, além da Fundação Procon-SP. Com acesso gratuito, o sistema não exige login nem senha. Para verificar o nome das empresas denunciadas, basta informar a razão social, nome de fantasia ou CNPJ. “Essa é uma ferramenta

muito útil para o consumidor saber quais fornecedores atendem satisfatoriamente seus clientes”, ressalta o diretor (*ver serviço*).

**Reclamações** – No ano passado, os Procons registraram 1,05 milhão de atendimentos; desses, 61 mil geraram processos administrativos contra as empresas. A contagem considera consultas, orientações, cartas de informações preliminares (CIPs) e reclamações fundamentadas (*ver serviço*).

A atuação do Procon é pautada pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei federal nº 8.078/1990. “Toda manifestação do consumidor é classificada internamente como um dos tipos de atendimento,” afirma a assessora técnica da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor, Marta Aur.

Ela explica que as consultas e orientações constituem o chamado atendimento preliminar, no qual o Procon informa aos consumidores seus direitos, esclarece dúvidas e recomenda fazer contato diretamente com a empresa por meio de seu serviço de atendimento ao consumidor (SAC).

Em alguns casos, há necessidade de a fundação remeter uma CIP (correspondência registrada) para o fornecedor, infor-

mando que ele tem prazo de dez dias corridos para resolver o problema. Caso isso não ocorra, a queixa do consumidor ingressa na última fase do atendimento, e instaura-se um processo administrativo contra a empresa e promove-se a inclusão do seu nome no Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas.

**Conciliação** – A etapa final tem prazo de até 120 dias e, nesse período, há mais uma tentativa de conciliação. Se obtiver êxito, o processo administrativo será encerrado e o acordo entre as partes poderá ser homologado. Caso não haja concordância, o consumidor é orientado a ingressar com ação judicial.

Segundo Marta, todo fornecedor está sujeito a imprevistos, entretanto, um serviço de pós-venda eficaz tende a solucionar a maioria dos problemas por meio de seus próprios canais de atendimento. Outra medida importante, acredita ela, é o consumidor sempre contatar o Procon para se informar e registrar suas queixas. “Desse modo, alertará outros consumidores sobre a reputação da empresa e, se precisar, pode utilizar o processo administrativo ocorrido no âmbito do Procon como prova de que tentou esgotar todas as possibilidades de conciliação”, esclarece.

**Fundamental** – Flávia Martins, de 24 anos, residente na Vila São Francisco, zona leste da capital, recorreu ao Procon em dezembro. Cliente desde 2009 do Grupo América Móvil (Claro/NET/Embratel), ela assina o plano Fale Ilimitado, serviço misto de telefonia móvel e fixa que exige, além do pagamento da conta, a compra e uso de um celular vendido pela própria operadora.

Em julho do ano passado, ela começou a ter problemas na linha. A empresa constatou, em novembro, defeito no aparelho. Assim, Flávia adquiriu um novo, com prazo de entrega previsto para 15 dias. Entretanto, o celular só chegou em fevereiro, 15 dias depois de ela ter acionado o Procon. “A atuação do órgão é fundamental. Antes, eu ia buscar atendimento no Poupatempo Itaquera. Agora, com o atendimento on-line, tudo ficou ainda mais fácil e rápido”, disse, satisfeita.

Rogério Mascia Silveira  
Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial

### SERVIÇO

- Fundação Procon – [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)
- Blog do Procon – <http://goo.gl/q0ZQrA>
- Telefones na capital, ligar 151, de segunda a sexta-feira, das 7 às 19 horas; no interior e litoral, consultar no site do Procon o número e endereço dos Procons municipais
- Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas – <http://goo.gl/fDyVz5>
- As 50 empresas mais reclamadas/2015 <http://goo.gl/gNOMFs>
- Municipalização dos direitos do consumidor – <http://goo.gl/P8Bbr7>
- Código de Defesa do Consumidor (CDC) <http://goo.gl/oA8JOV>

### ERRATA

Na reportagem intitulada “Vérsila: um dos maiores acervos acadêmicos do Hemisfério Sul”, publicada na página II da edição de 7-4, onde se lê: “bateu a marca dos 5 milhões de acessos”, leia-se: “bateu a marca dos 25 milhões de acessos”.

## Adultos buscam educação básica na rede estadual

O número de jovens e adultos formados pela rede estadual dobrou. Levantamento dos últimos dois anos feito pela Secretaria de Estado da Educação mostra que as 31 unidades dos Centros Estaduais de Educação de Jovens e Adultos (Ceeja) formaram 10.601 alunos no ano passado ante 4.039 em 2013. A maioria deles (67%) tem entre 18 e 29 anos de idade. Ainda de acordo com a pesquisa, 36% dos estudantes

estão desempregados ou são prestadores de serviço (sem registro formal em carteira). Também chama a atenção o tempo de afastamento da escola desses adultos: 49% ficaram de oito a 11 anos longe dos estudos. Por outro lado, os motivos para o retorno variam entre a conquista do diploma do ensino básico e o crescimento no trabalho.

No modelo oferecido pelos centros, a carga horária é flexível. Todos os matri-

culados recebem, após inscrição, roteiro de estudos. Em casa ou no trabalho, eles completam as lições e vão às escolas para realizar as provas ou sempre que surgir alguma dúvida.

Outra vantagem é que a matrícula pode ser feita em qualquer período do ano; e a duração do curso depende da disponibilidade de cada aluno. O tempo médio de conclusão do curso é entre seis meses e um

ano. A frequência também tende a ser alta: mais de 80% dos alunos procuram o Ceeja, ao menos, uma vez por semana.

Ainda de acordo com a pesquisa, os alunos dedicam de uma a duas horas de estudo diário e utilizam a internet para ampliar o aprendizado. Leia mais em <http://goo.gl/iVBSWc>.

Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial  
Assessoria de Imprensa da Secretaria da Educação