

Clarice Castro



Procon investe em serviços de atendimento ao público para estreitar a relação com os consumidores fluminenses: reforço nas operações

# Canais do Procon solucionam 80% dos casos denunciados

**COMUNICAÇÃO** | Fiscalização também é determinada em função das reclamações recebidas

JULIA DE BRITO  
juliabritomaranhao@gmail.com

O Procon-RJ tem investido em seus serviços de atendimento ao público para estreitar a relação com os consumidores. Os canais de comunicação que recebem reclamações e denúncias e tiram dúvidas têm índice de 80% de casos solucionados. Apenas no ano passado, a autarquia totalizou mais de 266 mil atendimentos em seus quatro canais.

Nos postos do Procon-RJ, por exemplo, foram registrados 91.355 atendimentos no ano passado. O serviço permite que o consumidor abra reclamações se apresentar seus documentos pessoais (identidade, CPF e comprovante de residência) e os documentos relativos ao problema sobre o qual quer reclamar.

**Apenas no ano passado, a autarquia realizou mais de 266 mil atendimentos**

Há ainda o Expressinho, onde representantes das em-

presas com mais reclamações (como bancos, redes de varejo e concessionárias de telefonia e de serviços públicos de água, luz e gás) ficam nos postos para resolver com mais celeridade os problemas dos consumidores. As unidades funcionam

de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, em cinco locais.

Além dos postos, o Procon-RJ atende pelo 151, site da autarquia e aplicativo para celular.

– Os canais estão à disposição da população e contamos com a ajuda dela para

desenvolver o trabalho, seja no atendimento ou na fiscalização de estabelecimentos comerciais. Muitas operações de fiscalização são determinadas em função das denúncias recebidas – afirmou o presidente do Procon Estadual, José Geraldo Machado Júnior.

## CONHEÇA OS SERVIÇOS OFERECIDOS

 tel 151

### Disque Procon

Por meio deste telefone, é possível fazer denúncias sobre problemas encontrados em estabelecimentos comerciais e tirar dúvidas sobre os direitos do consumidor. Em 2016, foram registrados 93.944 atendimentos pelo serviço.

 internet

### Procon Online

No site [www.procononline.rj.gov.br](http://www.procononline.rj.gov.br), o consumidor pode enviar suas reclamações. Elas são analisadas pelos servidores do Procon e encaminhadas às empresas. Também por meio do site, o consumidor pode acompanhar o andamento das reclamações. Em 2016, houve 79.586 atendimentos.

 app

### Aplicativo Meu Procon-RJ

O programa recebe denúncias e informa a lista das empresas com mais reclamações, tira dúvidas e explica sobre as regras do comércio eletrônico. O aplicativo está disponível para celulares com Android e iOS. Foram realizados 1.602 atendimentos no ano passado.

 atendimento

### Endereço dos postos

– Av. Rio Branco, 25, 5º andar, Centro;  
– R. Fonseca, 240, Bangu;  
– R. Barão da Torre, s/nº, Ipanema;  
– Estr. Municipal de São João de Meriti, 111, São João de Meriti;  
– Rua Visconde de Sepetiba, 519, térreo, Niterói;