

Procon-SP lança portal com rankings de solução dos problemas

A Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) de São Paulo lançou o portal "Procon em Números", no qual o consumidor poderá consultar o comportamento dos fornecedores na solução das reclamações registradas no órgão.

Procon/SP



Órgão espera incentivar as empresas a melhorarem seu sistema SAC

Com a iniciativa, o Procon-SP espera gerar concorrência e assim incentivar as empresas a melhorar seu sistema SAC, aumentando o índice de solução e diminuindo o tempo de resposta das reclamações.

Dentre as informações disponibilizadas pelo novo portal, está a "Ficha da Empresa", com todos os dados relacionados ao seu atendimento. O painel contém a quantidade de reclamações abertas, o percentual de solução, quantas foram resolvidas na primeira fase do atendimento, quantas foram resolvidas na segunda fase e o tempo médio de resposta em cada uma das fases do atendimento.

Também será oferecido um painel geral das reclamações recebidas. O consumidor terá acesso a todas as empresas reclamadas e, utilizando-se dos filtros do sistema, poderá verificar o valor total das reclamações contra aquele fornecedor, qual o principal problema apontado e qual o principal pedido realizado pelo consumidor.

Para **Fabíola Meira de Almeida Breseghello**, advogada especialista em relações de consumo, a ferramenta auxiliará as empresas a implementarem e revisarem políticas e, principalmente, auxiliará fortemente no *compliance* consumerista e na adoção de políticas públicas diante dos segmentos mais reclamados pelos consumidores.



A especialista ressalta, no entanto, que o painel deve ser analisado com cautela, pois o fato de uma reclamação não ter sido atendida não revela necessariamente uma conduta ilícita ou desidiosa da empresa. "Em algumas situações, o direito do cliente não está presente, houve um uso inadequado do produto, a cobrança é lícita, o cartão utilizado para compra não tinha limite, o produto já estava fora da garantia, entre outras situações."

De acordo com o ranking disponibilizado na plataforma, dentre as grandes empresas, que receberam mais de 10 mil reclamações no Procon-SP, as que se destacam na resolução de problemas são:

Tim S/A – 84,11% de resolução

Telefônica Brasil S/A – 79,26%

Claro S/A – 78,27%

Sabesp – 76,88%

Via S/A (Casas Bahia e Ponto) – 72,82%

Clique [aqui](#) para conferir a plataforma

Autores: Redação ConJur