



Diário Oficial

Estado de São Paulo

Geraldo Alckmin - Governador

PODER
Executivo

SEÇÃO II

Palácio dos Bandeirantes Av. Morumbi 4.500 Morumbi São Paulo CEP 05698-900 Tel. 3745.3344

Volume 114 • Número 51 • São Paulo, quarta-feira, 17 de março de 2004

www.imprensaoficial.com.br

imprensaoficial

Procon divulga as 30 empresas que mais ignoraram queixas de clientes

A Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), entidade vinculada à Secretaria Estadual da Justiça e da Defesa da Cidadania, divulgou o *ranking* negativo das empresas que mais ignoraram queixas de clientes no ano de 2003. A verificação anual analisa também a postura das companhias em sete segmentos: alimentos, saúde, habitação, produtos, serviços privados, essenciais e assuntos financeiros.

O órgão mudou o critério da classificação das empresas por considerar que as que não atendem às reclamações são as que mais lesam o consumidor. Assim, é possível que uma instituição, mesmo tendo recebido um número maior de queixas, não esteja na lista, porque deu atendimento adequado às reivindicações dos reclamantes.

Balanço anual – No ano passado, o Procon realizou 368 mil atendimentos. Desse total, 43.945 foram caracterizados como problemas de consumo e 14,5 mil se tornaram reclamações fundamentadas, ou seja, processos abertos e encerrados durante 2003. O restante, que corresponde a 67% do total de problemas de consumo, foi solucionado por mediação. Segundo o órgão, isso significa que o consumidor teve sua reclamação atendida em 30 dias, antes mesmo de se tornar processo administrativo oficial, que demoraria, em média, 120 dias para ser finalizado.

O grande beneficiado é o consumidor, que tem seu caso solucionado rapidamente. Mas a empresa denunciada também acaba sendo favorecida, por não ter seu nome incluído no *ranking* negativo.

Respaldo legal – A relação completa das empresas pode ser obtida com a assessoria de imprensa do Procon. A elaboração e a divulgação do cadastro de reclamações fundamentadas estão de acordo com o artigo 44, do Código de Defesa do Consumidor. Ele determina que os órgãos de proteção dos clientes realizem e divulguem esse trabalho

Ranking negativo avalia áreas de alimentos, saúde, habitação, produtos, serviços privados e essenciais e assuntos financeiros

Empresas que menos atenderam reclamações no ano passado:

Posição	Fornecedor	Atendidas	Não atend.	Total	% Atend.	% Não Atend.
1	Associação Esportiva Recreativa Clube de Campo Águas de Atibaia	0	188	188	0,00	100,00
2	Odontocard - Plano de Assistência Odontológica e Cartões de Desconto Ltda.	3	75	78	3,85	96,15
3	Caixa Econômica Federal	46	157	203	22,66	77,34
4	Intelig Telecomunicações S/A	47	114	161	29,19	70,81
5	Vivo - Telesp Celular S/A	105	241	346	30,35	69,65
6	Banco Itaú S/A	29	58	87	33,33	66,67
7	Banco Bradesco S/A	38	75	113	33,63	66,37
8	Banco do Brasil S/A	37	59	96	38,54	61,46
9	Dominó - Dominó Móveis e Utilidades Domésticas Ltda.	51	77	128	39,84	60,16
10	Pro Saúde Assistência Médica S/C Ltda.	33	46	79	41,77	58,23
11	Eletropaulo - Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A.	168	214	382	43,98	56,02
12	Central Nacional Unimed Cooperativa Central	37	45	82	45,12	54,88
13	Delta Prime Corretora de Seguros Ltda.	90	106	196	45,92	54,08
14	UOL - Universo On Line S/A	52	61	113	46,02	53,98
15	Ericsson Telecomunicações S/A	57	63	120	47,50	52,50
16	Sul América Capitalização S/A	353	371	724	48,76	51,24
17	Sabesp - Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo	104	102	206	50,49	49,51
18	Cartão C&A - Ibi Administradora e Promotora Ltda.	90	70	160	56,25	43,75
19	Banespa - Banco do Estado de São Paulo S/A	52	32	84	61,90	38,10
20	Vésper São Paulo S/A	107	53	160	66,88	33,13
21	Embratel - Empresa Brasileira de Telecomunicações S/A	434	214	648	66,98	33,02
22	Credicard S/A - Administradora de Cartões de Crédito	88	42	130	67,69	32,31
23	Nokia do Brasil Ltda.	53	24	77	68,83	31,17
24	Editora Três - Grupo de Comunicação Três S/A	109	49	158	68,99	31,01
25	Valor Capitalização S/A	286	125	411	69,59	30,41
26	BCP S/A	127	54	181	70,17	29,83
27	LG Eletronic da Amazônia Ltda.	67	23	90	74,44	25,56
28	Telefônica - Telecomunicações de São Paulo S/A	371	107	478	77,62	22,38
29	Grupo Imagem - Marketing e Importação Comercial Ltda.	63	14	77	81,82	18,18
30	Kolumbus Móveis - Complexo Móveis Ltda.	110	3	113	97,35	2,65

anualmente e, ainda, que avisem os consumidores sobre os problemas detectados no mercado de consumo, ano a ano.

Rogério Silveira

Da Agência de Notícias Imprensa Oficial

SERVIÇO

Site do Procon: www.procon.sp.gov.br
Correio eletrônico - aimpr@procon.sp.gov.br
Assessoria de Imprensa -

Alunos de Sumaré trabalham como monitores em aula de informática

O programa Aluno Monitor da Diretoria de Sumaré, na região de Campinas, ensinará aos estudantes a importância do voluntariado para a construção da cidadania. A iniciativa formará 105 alunos e 35 professores (um por escola envolvida), com benefício direto para um universo de 49 mil jovens.

Os monitores foram escolhidos entre os alunos das duas últimas séries dos ensi-

nos fundamental e médio, de acordo com critérios de participação escolar e conhecimento anterior de informática. Junto com os professores, eles participarão de um curso de capacitação em dois módulos. Em maio, já estarão atuando nas salas de aula de informática em suas escolas.

Experiência desafiadora – Entre as funções do monitor estão acompanhamento das dificuldades técnicas que

impedem o funcionamento pleno das salas de informática e atuação como parceiro dos professores e dos colegas que utilizam a sala.

As atividades serão realizadas em horário extra, fora das aulas normais, com um aluno monitor por turno. O trabalho terá acompanhamento do professor-coordenador a fim de que o desempenho escolar do monitor não seja prejudicado.

A Dirigente Regional de Sumaré, professora Nemésis Vieira, diz que é uma experiência desafiadora. "Vamos assumir o compromisso de transformar as salas de informática em espaços de criação, expressão, vivência participativa e formação de cidadania."

Aline Viana

Da Assessoria de Imprensa da Secretaria da Educação