

EGÍDIO  
SERPA

egidioserpa@diarionordeste.com.br



## Exportação por via aérea

■ No próximo dia 17, aqui em Fortaleza, o secretário de Desenvolvimento Econômico do Governo do Ceará, César Ribeiro, terá reunião com a diretora de Carga Internacional da Air France-KLM, sra. Renata Branco. O tema da reunião será um só: aproveitar os voos e o Hub da empresa franco-holandesa no Pinto Martins como plataforma de exportação de produtos cearenses - como frutas,

flores, pescados (lagostas vivas, camarão, peixes, atum) e outros que “estão no nosso radar”, como diz a esta coluna o próprio secretário César Ribeiro. O local da reunião será a sede da SDE, mas, dependendo do número de convidados, poderá ser o auditório da Adece. Produtores de camarão, tilápia, flores e plantas ornamentais pedem que o frete da Air France lhes seja favorável.

## RECLAMAÇÕES NO DECON-CE

## Consumidor: telefonia é maior dor de cabeça

Outros serviços como fornecimento de água e de energia também estão entre os que tiveram mais queixas

O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Decon-CE) divulgou, na tarde de ontem, o ranking das empresas com maior número de reclamações em 2017. O órgão detalhou no Cadastro de Reclamações Fundamentadas do Estado do Ceará os atendimentos, concluídos ou não, além de apontar as marcas com menor índice de resolutividade dos problemas.

Em 2017, o Decon realizou 24.593 atendimentos. Deles, 6.516 (26,5%) se tornaram reclamações oficiais, com os outros 18.077 (73,5%) sendo resolvidos logo no primeiro contato. Dentre as reclamações, 5.518 (84,7%) foram atendidas e 998 (15,3%) não obtiveram retorno das empresas.

Quem aparece no topo do ranking de reclamações é a operadora Oi Móvel S/A (346), seguida pela Telemar Norte Leste S/A (Oi fixo), com 344 casos. Aparecem ainda na lista a Cagece (292), Companhia Energética do Ceará (203) e TIM Celular S/A (180), fechando o Top 5 de reclamações. Completam a lista a Caixa Econômica Federal (164), Telefônica Brasil S/A (154), TAM Linhas Aéreas S/A (133), Sky Brasil Serv. LTDA (122) e Claro S/A (116).

A empresa com menor índice de reclamações atendidas é o Banco Itaúcard, com 72,3%, seguido pelo Banco do Brasil (78,7%), Samsung (82,6%), Caixa (84,8%) e TAM (87,2%).

Dentre os assuntos com maior quantidade de reclamações estão cartão de crédito, (7,8%) seguido por telefonia celular (7,5%), aparelho de telefone (6,8%), outros contratos (6,4%) e telefonia fixa (5,6%).

As estatísticas apontam, ainda, que a quase totalidade (96,6%) dos atendimentos no Decon é realizado pessoalmente. Contudo, começa a se desta-

## CONSUMIDOR

## Ranking de queixas

Mais reclamados	Quant.
1º Oi Móvel	346
2º Telemar Norte Leste S.A.	344
3º Cagece	292
4º Companhia Energética do Ceará	203
5º TIM Celular S.A.	180
6º Caixa Econômica Federal	164
7º Telefônica Brasil S.A. (Telefônica)	154
8º TAM Linhas Aéreas S.A.	133
9º SKY Brasil Serv. Ltda	122
10º Claro S.A.	116

Os que menos resolvem	Quant.	Resolutividade (%)
1º Banco Itaúcar S.A.	94	72,3%
2º Banco do Brasil	108	78,7%
3º Sansung Eletrônica da Amazônia Ltda	69	82,6%
4º Caixa Econômica Federal	164	84,8%
5º TAM Linhas Aéreas	133	87,2%
6º SKY Brasil Serv Ltda	122	89,3%
7º Claro S.A.	116	89,7%
8º Banco Bradesco S.A.	60	90,0%
9º AssurantSeguradora S.A.	51	90,2%
10º Crefisa Crédito Financiamento e Investimentos	55	90,9%

Assunto (%)	
Cartão de Crédito	7,8
Telefonia Celular	7,5
Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)	6,8
Outros Contratos	6,4
Telefonia Fixa (Plano de Expansão/Compra e Venda)	5,6
Banco Comercial	4,8
Água/Esgoto	4,1
Transporte (Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo)	3,7
TV por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.)	3,3
Financeiro	3,0

FONTE: DECON-CE

car a opção do atendimento eletrônico (2,65%) através do site do órgão ([www.mpce.mp.br/decon/atendimento](http://www.mpce.mp.br/decon/atendimento)). Através de ofício (0,49%) e carta de procuração (0,26%) completam a lista divulgada.

De acordo com a secretária executiva do Decon, promotora de Justiça Ann Celly Sampaio Cavalcante, a divulgação da lista é importante para valorizar as boas práticas de defesa dos direitos do consumidor.

“Nos reunimos sistematicamente com as empresas para mostrar a importância da resolução do conflito. Para que o próprio mercado selecione, para

que a própria empresa perceba que não é necessário que haja uma audiência, gastar todo um tempo para resolver um conflito, quando pode ser resolvido imediatamente”, afirmou.

## Respostas

As empresas citadas no ranking de reclamações foram procuradas pela reportagem. A Oi informou que “vem registrando melhorias na experiência dos clientes com a redução contínua dos indicadores de reclamação dos clientes”. A Cagece justificou que, “também é citada pela mesma publicação com um índice de resolutividade de 92,1% das de-

## IMPORTÂNCIA



“Nos reunimos sistematicamente com as empresas para mostrar a importância da resolução do conflito”

ANN CELLY SAMPAIO CAVALCANTE  
Secretária executiva do Decon-CE

mandas, o que se considera um resultado satisfatório”.

A Enel informou que “as 203 reclamações registradas no ano passado no Decon representam 0,005% do total de clientes do estado” e ressaltou que “seus índices de desempenho têm sido reconhecidos pelos clientes e pelo mercado”.

Já a TIM, disse que “segue priorizando a satisfação dos clientes através do aprimoramento de seus processos de atendimento e de melhorias na qualidade do atendimento e prestação dos serviços”.

A Caixa esclareceu que “valoriza as informações registradas pelos clientes e as utiliza como subsídio para melhoria e modernização de todos os seus processos de atendimento”. A Telefônica disse que “criou um plano com várias ações que trouxeram melhorias nos principais indicadores de qualidade”. A Latam indicou que “está empenhada em reduzir de forma substancial o número de reclamações”.

A Sky garantiu que “investe continuamente em mudanças sistêmicas para atender o seu cliente de maneira mais simples e melhor, buscando sempre o máximo possível de agilidade, modernidade e inovação em seus processos”. Até o fechamento desta edição, a Claro não havia retornado à reportagem.



**ANIMADO**  
Mauro Filho (foto), que faz parte da equipe econômica do presidente Ciro Gomes, passou o fim de semana em reuniões com economistas e empresários no Rio. Ele está animado.

## Energia

■ Adão Linhares, consultor empresarial e presidente da Câmara Setorial de Energia da Adece, deverá assumir a secretaria-adjunta de Energia da Seinfra. Ocupará o lugar do engenheiro Renato Rolim, que pediu exoneração de um cargo que até agora nada produziu.

## ZPE

■ Em junho de 2016, cinco empresas do Ceará e 15 do Espírito Santo acertaram com o Governo do Estado que implantarão fábricas na ZPE do Pecém. Dois anos depois, a ZPE ainda não regularizou o terreno onde as fábricas se localizarão.

## Taxas da PMF: o tiro no pé

■ Empresas sediadas em Fortaleza levantam-se contra a Prefeitura, que, como o *Diário do Nordeste* mostrou ontem, aumentou em até sete vezes as taxas cobradas para a emissão do registro sanitário e do alvará de funcionamento. “É algo absurdo contra o qual vamos recorrer”,

disse a esta coluna um empresário da metalurgia, revoltado contra a “gestão financeira ineficiente”, referindo-se à Secretaria de Finanças (Sefim). Outro do setor gráfico - examina a possibilidade de migrar para Maracanaú, Aquiraz ou Eusébio. Ele afirma, irado: “É um tiro no pé”.

## Na PGE

■ César Ribeiro, secretário de Desenvolvimento Econômico do Ceará (foto), informa que está adiantado o processo de regularização do terreno da ZPE que abrigará indústrias de granitos do CE e do ES. “Nossa ideia é fazer o alfandegamento por fases contemplando as indústrias com interesse na ZPE”, diz.


↑ Bom ↓ Ruim

## Riomar

Tirando dúvidas: o Shopping RioMar Fortaleza tem 325 mil m<sup>2</sup> de área construída e 93 mil m<sup>2</sup> de Área Bruta Locável (ABL), o de Recife tem 295 mil m<sup>2</sup> de área construída e 101 mil m<sup>2</sup> de ABL.

## Correios

Empresa com histórico recente de corrupção - foi um feudo do PTB - e com dívidas superiores a R\$ 2 bilhões, os Correios pedem a união de seu pessoal para sair da crise e entregar as encomendas.

## Livre Mercado

■ ESTÁ o Sindicato dos Produtores de Caju a denunciar irregularidades na implantação de uma fábrica de cajú em terreno da Associação Comunitária dos Moradores de Uruá, no município de Barreiras. A fábrica integra o projeto Intercaju, que utiliza

recursos liberados pela Secretaria de Ciência e Tecnologia. O Sindicaju acusa os responsáveis pela implantação do projeto e sugere que os moradores de Uruá procurem o Ministério Público “para defender os seus interesses, que foram lesados”.

Leia mais conteúdos: [www.diarionordeste.com.br/egidio](http://www.diarionordeste.com.br/egidio)

Acompanhe os comentários em <http://bit.ly/egidioserpa-tvnd>



## PROCON ORIENTA

## Como agir com a greve dos Correios

**São Paulo.** A Fundação Procon de São Paulo divulgou uma série de orientações para os consumidores que foram afetados pela greve dos Correios, iniciada ontem, em todo o País.

A entidade destaca que as pessoas que contrataram serviços dos Correios, como a entrega de encomendas e documentos, e estes não forem prestados, têm direito a ressarcimento ou abatimento do valor pago. Nos casos de danos morais ou materiais pela falta da prestação do serviço, cabe também a indenização por meio da Justiça.

Para o Procon, no caso de o consumidor ter adquirido produtos de empresas que fazem a entrega pelos Correios, essas são responsáveis por encontrar outra forma para que os produtos sejam entregues ao consumidor no prazo contratado.

## Boletos de cobrança

Além disso, as empresas que enviam cobrança por correspondência postal são obrigadas a oferecer outra forma de pagamento viável ao consumidor, como internet, sede da empresa, depósito bancário, entre outras.



Correios dizem que todas as agências estão abertas, com plano para reduzir os impactos FOTO: THIAGO GADELHA

Do lado das obrigações dos consumidores, entretanto, o Procon-SP alerta que não receber a fatura, boleto bancário ou qualquer outra cobrança não isenta o consumidor de efetuar seu pagamento. O órgão ressalta que o consumidor deve entrar em contato com a empresa credora, antes do vencimento, e solicitar outra opção de pagamento, a fim de evitar a cobrança de eventuais encargos, negatificação do

nome no mercado ou ter cancelamentos de serviços

## ‘Injustificada’ e ‘ilegal’

Os Correios classificaram como “injustificado e ilegal” o movimento grevista e informaram que a paralisação, concentrada na área de distribuição, não afetou até agora os serviços prestados nas agências da empresa.

Segundo os Correios, todas as agências, inclusive nas regiões que aderiram à greve, estão abertas, com todos seus serviços disponíveis após a estatal acionar, de forma preventiva, um plano de continuidade das operações para minimizar os impactos à população. Levantamento parcial realizado pelos Correios na manhã de ontem mostrava que 87,15% do efetivo total da empresa - ou mais de 92 mil empregados - estava trabalhando.

## Plano de saúde

A greve foi deflagrada após um impasse sobre o financiamento dos planos de saúde dos funcionários. Os Correios comentaram em nota que não romperam qualquer cláusula do acordo coletivo de trabalho da categoria.

Ontem, o Tribunal Superior do Trabalho (TST) decidiu que os funcionários dos Correios terão que começar a pagar parte da mensalidade do plano de saúde da estatal. Conforme a decisão, o pagamento irá variar de acordo com o salário.

HOJE  
Encontro Masterplan  
Economia do Mar

■ A Federação das Indústrias do Estado do Ceará (Fiec) recebe hoje (13), às 13h30, especialistas do Masterplan de Economia do Mar. O encontro deve priorizar ações e criar projetos voltados para a prática nos próximos 10 anos. O debate deve destacar segmentos importantes da indústria do setor, como pesca, agricultura, indústria naval e demais setores ligados aos recursos marinhos.

IMPOSTO DE RENDA  
Receita já recebeu  
2,4 mi de declarações

■ A Receita Federal recebeu 2.403.375 declarações do Imposto de Renda Pessoa Física (IRPF) até as 17h de ontem. O total equivale a 8,35% dos 28,8 milhões de documentos esperados para este ano. O programa de preenchimento da declaração do IRPF de 2018, ano base 2017, está disponível no site da Receita Federal.