

Secretaria Nacional do Consumidor

Boletim Sindec

2018



Sistema Nacional de Informações
de Defesa do Consumidor

Apresentação

O Boletim Sindec 2018 é a publicação da Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon que apresenta uma breve análise sobre as demandas de consumo levadas aos Procons integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec durante o ano de 2018.

Esta publicação tem entre seus principais objetivos permitir à sociedade o acesso a informações sobre as empresas mais demandadas nos órgãos públicos de defesa do consumidor e os principais problemas apresentados, de forma a orientar o consumidor na escolha de produtos e serviços. O Boletim Sindec visa também incentivar os fornecedores a aprimorar atendimento ao consumidor, a qualidade dos produtos e serviços ofertados, além de garantir o permanente controle social sobre o mercado de consumo, com vistas a seu aperfeiçoamento.

Para consolidação das informações, foram considerados os atendimentos realizados por todos os Procons integrados ao Sindec, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018.

O Sindec

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor é o sistema informatizado que integra o atendimento realizado por Procons de 26 estados, o do Distrito Federal e de 536 municípios. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 909 unidades espalhadas por 671 cidades brasileiras. Esses Procons atendem uma média mensal de 190 mil consumidores. A lista completa de Procons integrados e sua respectiva data de integração podem ser consultadas no sítio sindecnacional.mj.gov.br/SindecNacional/.

Atuação dos Procons

A criação dos Procons fundamentou-se na tarefa do Estado de proteger ativamente o consumidor, por meio da fiscalização das relações de consumo e da solução de conflitos individuais e coletivos na via administrativa.

A importância desses órgãos na resolução de conflitos é cada vez maior em uma típica sociedade de consumo, sobretudo porque, além de apresentarem elevados índices de acordo, proporcionam soluções rápidas às demandas do cidadão, evitando o encaminhamento desses conflitos ao Judiciário.

Diariamente, esses órgãos atendem a milhares de conflitos entre cidadãos e fornecedores. O atendimento prestado pelo Procon permite contato direto com o consumidor e oportuniza uma orientação efetiva. Por meio da utilização de ferramentas adequadas a cada situação apresentada pelo consumidor, que vão desde o contato telefônico até a realização de audiências, é possível intermediar conflitos e obter altos níveis de resolução.

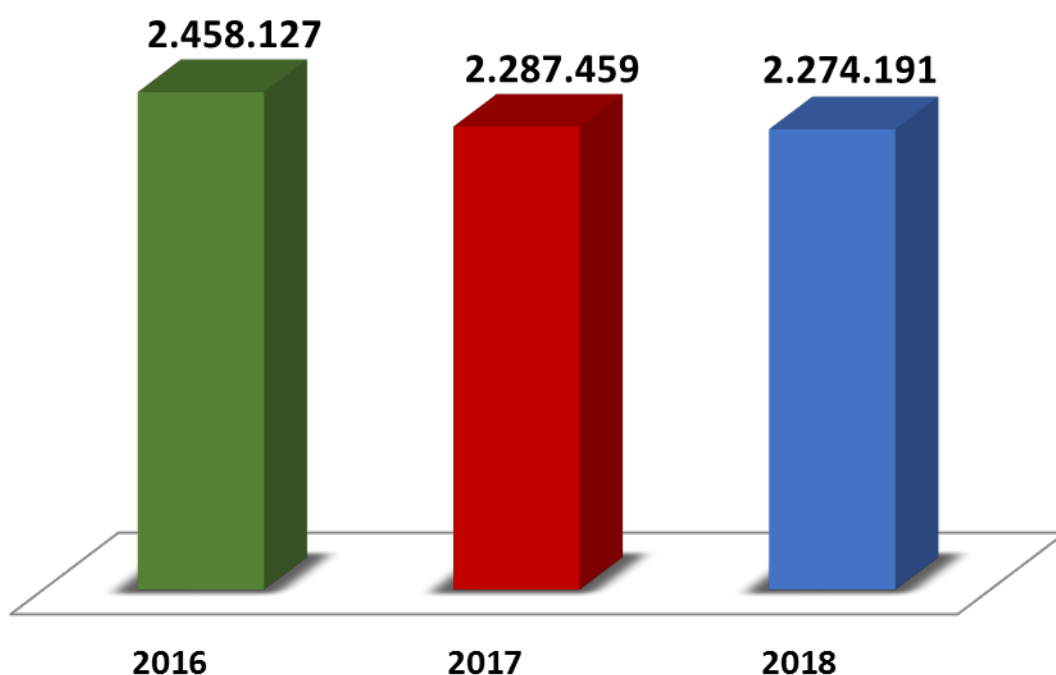
Para atender com celeridade, os Procons tratam a maior parte das demandas recebidas com procedimentos sumários de atendimento, como a Simples Consulta, adotada quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, ou o Atendimento Preliminar, utilizado para o caso em que o Procon obtém um acordo entre consumidor e fornecedor por telefone. Outro exemplo célere de atenção básica ao consumidor é a Carta de Informações Preliminares (CIP), utilizada quando o Procon envia uma notificação prévia ao fornecedor e por meio desta poderá ser celebrado um acordo. Em regra, a resolução dos problemas utilizando-se desses tipos de atendimentos acontece em um prazo máximo de 10 dias. Quando a demanda não é resolvida, ou quando a gravidade ou urgência do problema assim exigir, é aberto um processo administrativo - a Reclamação, que é matéria-prima do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas.

É importante destacar que, além de todo o trabalho diário de atendimento ao consumidor, o Procon monitora condutas, fiscaliza preventivamente as infrações aos direitos do consumidor, promove ações de educação para o consumo, apresenta denúncias aos órgãos competentes e aplica sanções administrativas, quando necessário.

Atendimentos em 2018

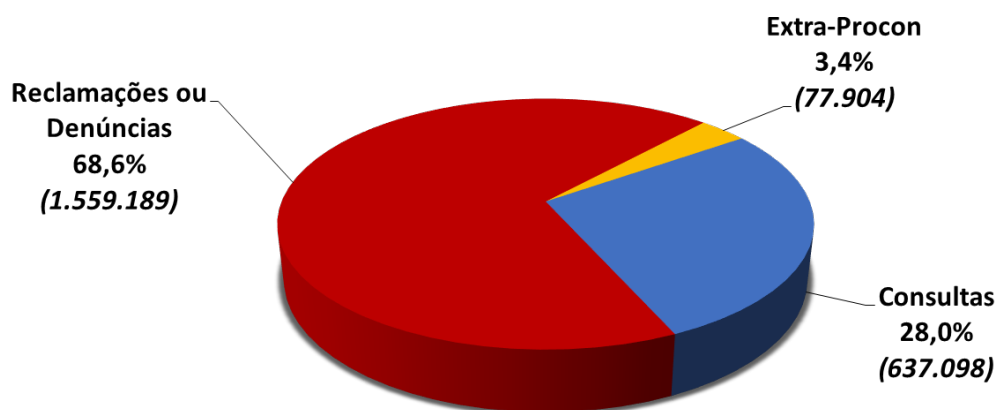
Em 2018, foram realizados **2.274.191 (dois milhões duzentos e setenta e quatro mil e cento e noventa e um)** atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec - queda de 0,6% em relação ao ano anterior, com média mensal de 190 mil consumidores atendidos. O gráfico a seguir apresenta a evolução da quantidade de atendimentos registrados nos últimos três anos.

Evolução do Total de Atendimentos



Reclamações e denúncias representaram a maior parte (69%) dos atendimentos registrados em 2018, 28% se referiram a consultas/orientações prestadas pelos Procons ao consumidor e 3% foram atendimentos classificados como “Extra Procon”, que são encaminhamentos e orientações realizados pelos Procons nos casos em que não há relação de consumo, mas sim questões de natureza previdenciárias, trabalhistas etc.

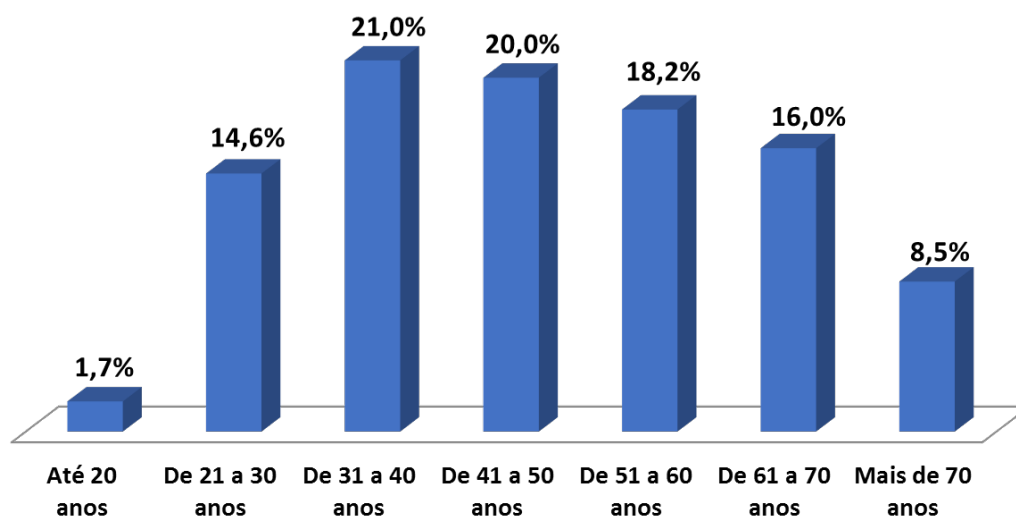
Tipos de Atendimento em 2018



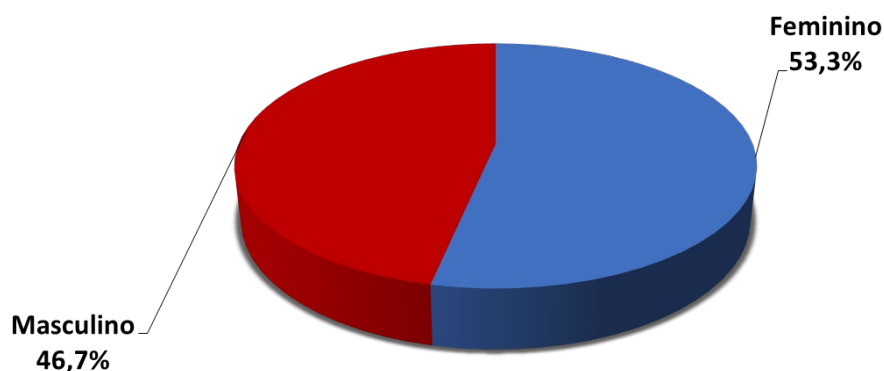
Perfil do Consumidor

As mulheres representam a maioria (53,3%) das pessoas que procuraram os Procons para registrar suas demandas de consumo em 2018, e a faixa etária preponderante é a que contempla a idade entre 31 e 40 anos.

Atendimentos por Faixa Etária em 2018



Atendimentos por Gênero em 2018



Assuntos Mais Demandados em 2018

As tabelas a seguir apresentam os assuntos e problemas mais demandados pelos consumidores nos Procons no ano de 2018.

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Celular	291.363	13,3%
2º	Telefonia Fixa	168.637	7,7%
3º	Cartão de Crédito	158.842	7,2%
4º	Banco comercial	149.523	6,8%
5º	Energia Elétrica	104.560	4,8%
6º	Financeira	86.795	4,0%
7º	Aparelho Celular	82.146	3,7%
8º	TV por Assinatura	76.828	3,5%
9º	Água / Esgoto	56.931	2,6%
10º	Seguros (exceto Saúde)	52.354	2,4%
11º	Móveis	49.202	2,2%
12º	Cartão de Loja	41.942	1,9%
13º	Eletrodomésticos Linha Branca	34.867	1,6%
14º	Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	34.172	1,6%
15º	Internet (Serviços e Produtos)	32.429	1,5%
16º	Plano de Saúde (Médico / Odontológico)	28.024	1,3%
17º	Vestuário (Calçados / Roupas / Acessórios)	27.937	1,3%
18º	Cursos Livres Outros	23.023	1,0%
19º	Carros	22.737	1,0%
20º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	20.232	0,9%
	Demais Assuntos	653.743 ¹	29,8%
	Total	2.196.287²	100,0%

¹ Neste item foram incluídos 6.355 atendimentos que não estavam com a classificação de assuntos e problemas concluídos

² Dessa análise, foram excluídos 77.904 atendimentos classificados como EXTRA PROCON, que são encaminhamentos e orientações realizados pelos Procons nos casos em que não há relação de consumo, mas sim questões de natureza previdenciárias, trabalhistas etc.

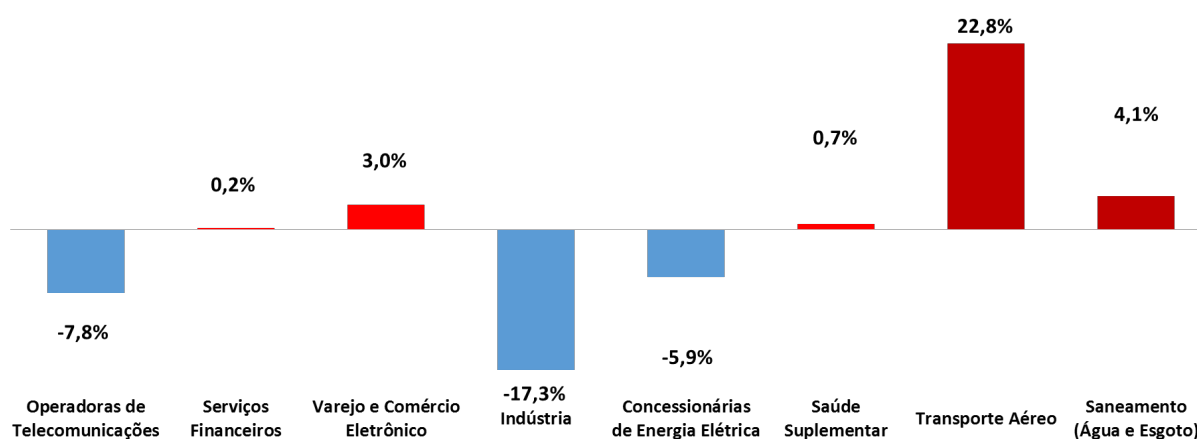
Principais Problemas em 2018

Posição	Problema	Quantidade	%
1º	Problemas com Cobrança	897.128	40,8%
2º	Problemas com Contrato	366.075	16,7%
3º	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	272.990	12,4%
4º	Problemas com SAC	215.931	9,8%
5º	Problemas Diversos com Produtos e Serviços	133.512	6,1%
	Demais Problemas	310.651	14,1%
	Total	2.196.287	100,0%

Análise Setorial

A seguir, são apresentados dados dos setores³ que, nacionalmente, mais levam consumidores aos Procons: Operadoras de Telecomunicações, Serviços Financeiros, Varejo e Comércio Eletrônico, Indústria, Concessionárias de Energia Elétrica, Saúde Suplementar, Transporte Aéreo e Saneamento – segmentos monitorados constantemente pelos órgãos de defesa do consumidor.

Variação da Quantidade de Atendimentos por Setor (comparativo entre 2017 e 2018)



Este primeiro gráfico apresenta a variação da quantidade de demandas registradas nos Procons entre 2017 e 2018, por segmento, consideradas as empresas exibidas nesta análise setorial.

³ Para fins de análise neste relatório, “setor” significa a soma dos atendimentos das empresas mais demandadas nos Procons em cada segmento de mercado analisado. A lista das empresas consideradas em cada segmento pode ser encontrada ao longo deste relatório.

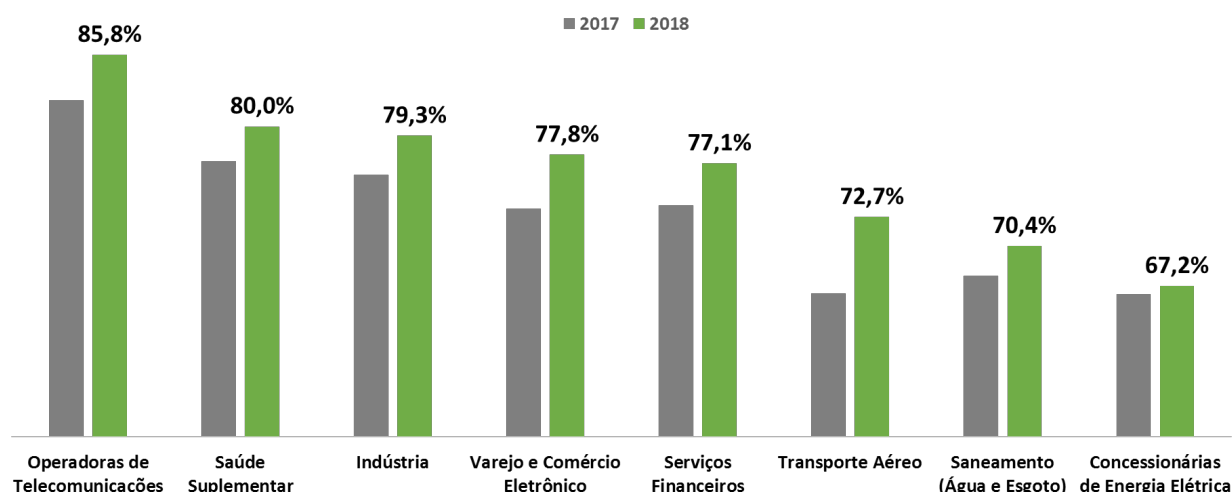
Entre os tipos de atendimentos disponíveis para resolução de conflitos de consumo nos Procons, o mais utilizado é a Carta de Informações Preliminares (CIP) – uma notificação prévia encaminhada ao fornecedor (física ou eletronicamente), por meio da qual é possível resolver a demanda do consumidor sem a necessidade de instaurar um processo administrativo. A CIP permite aferir o índice de solução preliminar de cada empresa, ou seja, o percentual de demandas resolvidas pelo fornecedor quando ele recebe essa notificação.

Em 2018, mais de 759 mil notificações foram enviadas pelos Procons, por meio das quais se obteve, em média, 76,5% de resolução por parte dos fornecedores.

O gráfico a seguir apresenta o índice de solução preliminar médio, em 2018, de cada setor analisado.

Índice de Solução Preliminar Médio por Setor

Média do Sindec: 76,5%

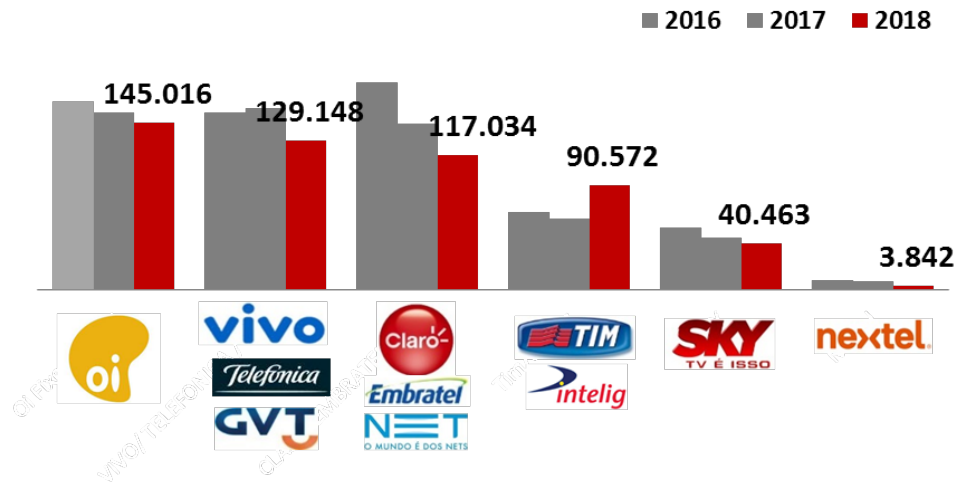


Os próximos gráficos apresentam a evolução da quantidade de atendimentos registrados pelas empresas mais demandadas desses setores em 2018 e seus respectivos índices de solução preliminar. Ao final deste documento, são apresentadas as tabelas com os dados completos por fornecedor.

E na próxima seção, serão apresentados dados sobre os assuntos e fornecedores mais demandados em 2018, por Unidade da Federação.

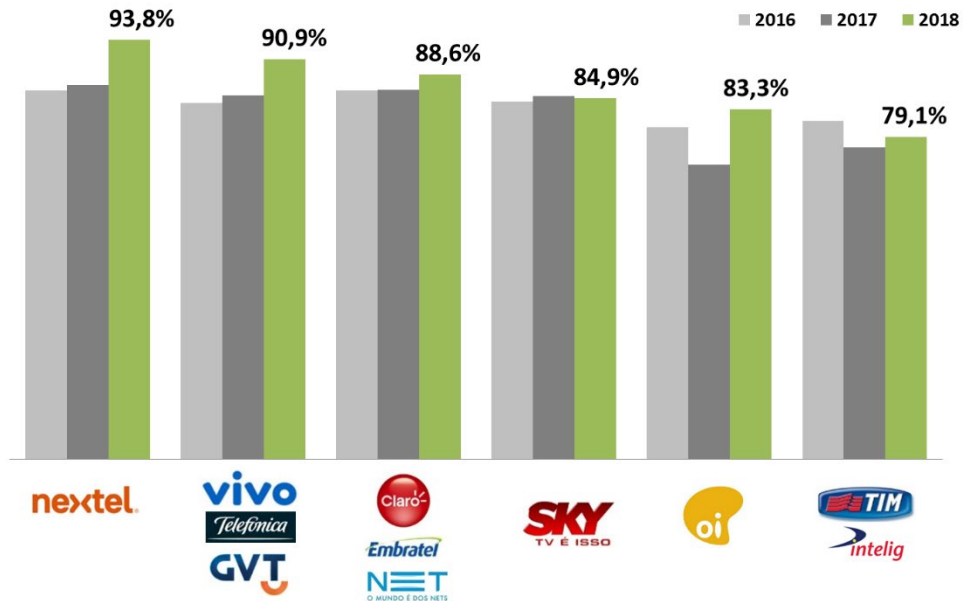
Operadoras de Telecomunicações

Quantidade de Atendimentos



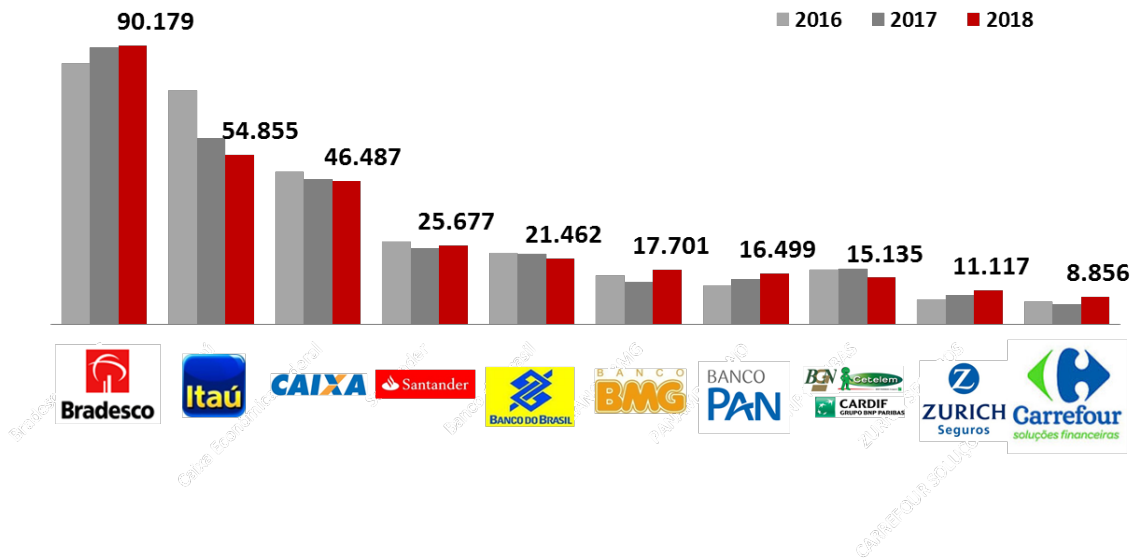
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 85,8%



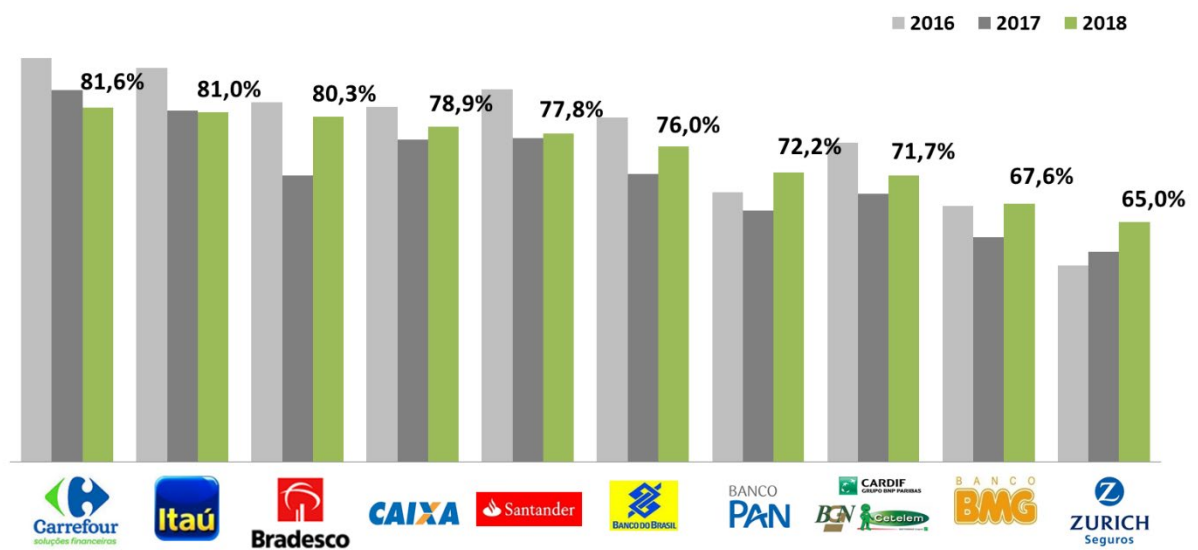
Serviços Financeiros

Quantidade de Atendimentos



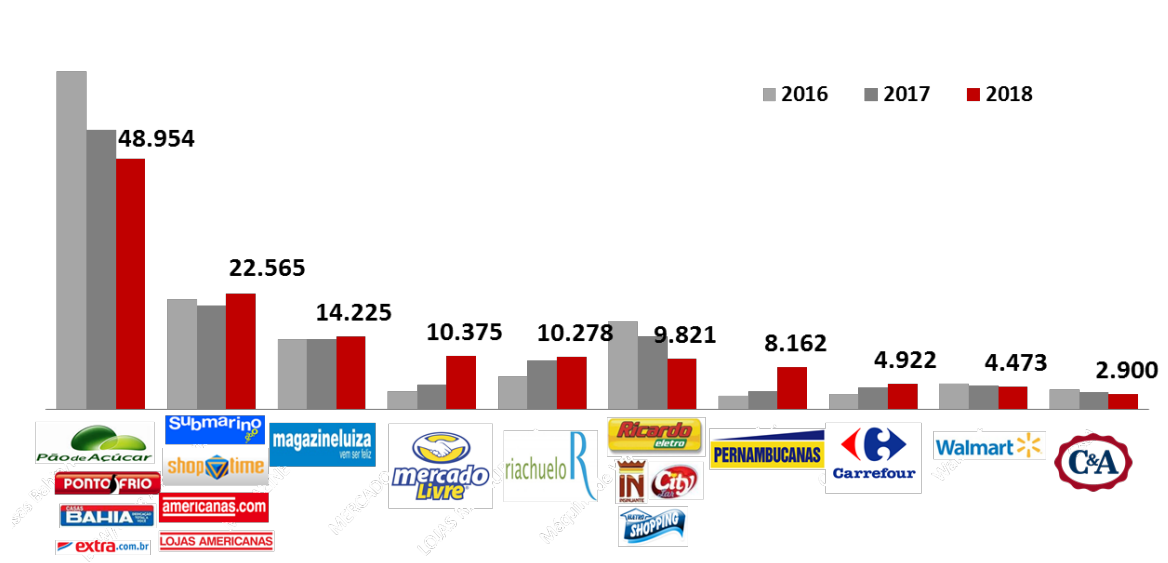
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 77,1%



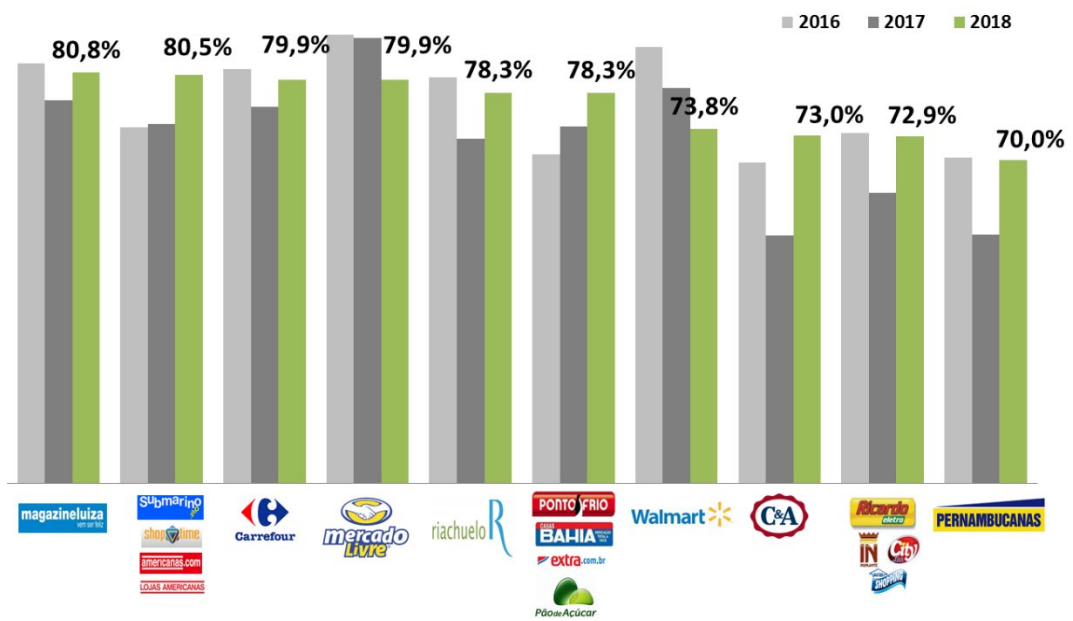
Varejo

Quantidade de Atendimentos



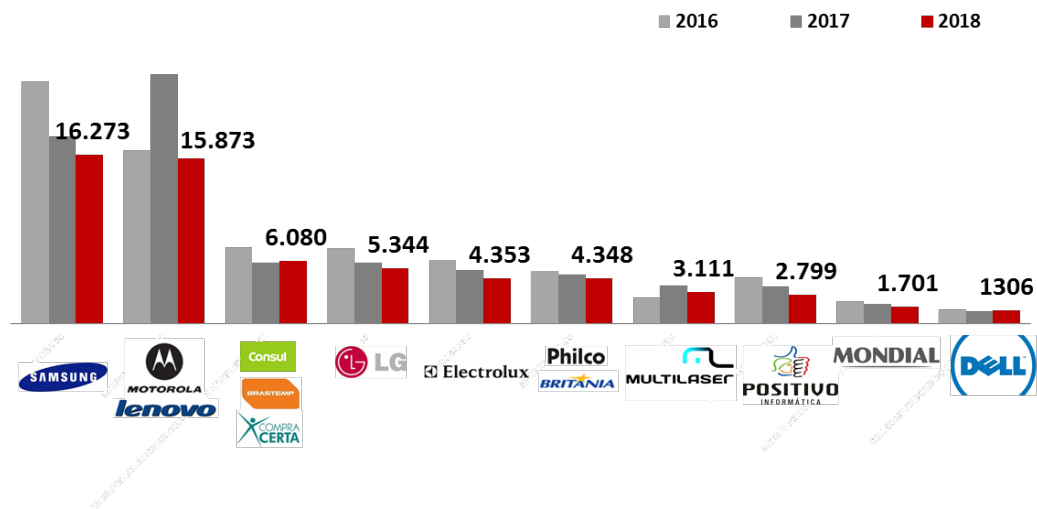
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 77,8%



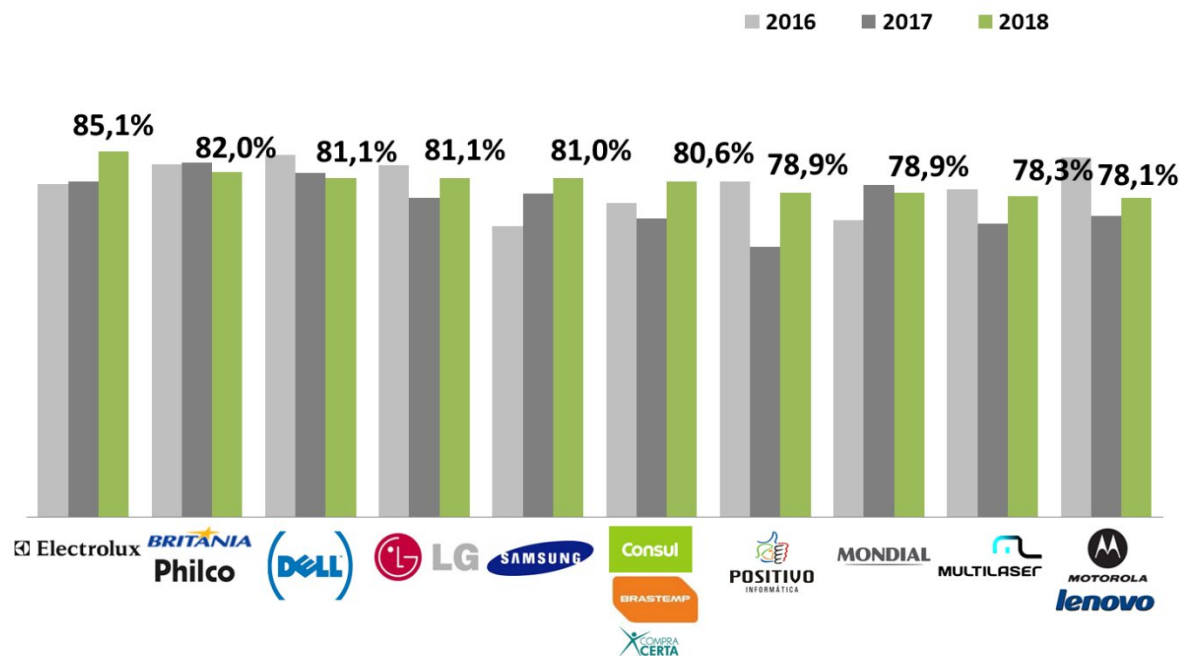
Indústria

Quantidade de Atendimentos



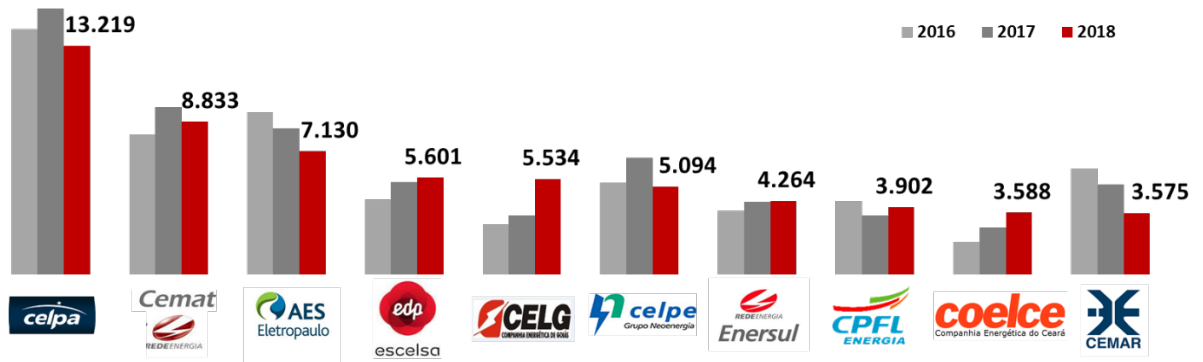
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 79,3%



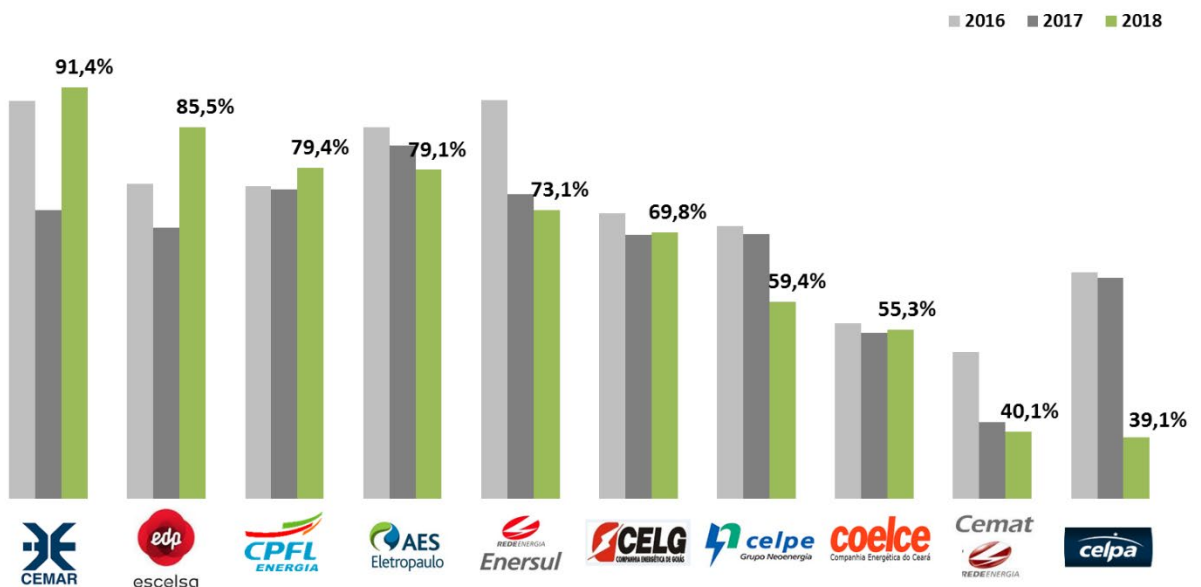
Concessionárias de Energia Elétrica

Quantidade de Atendimentos



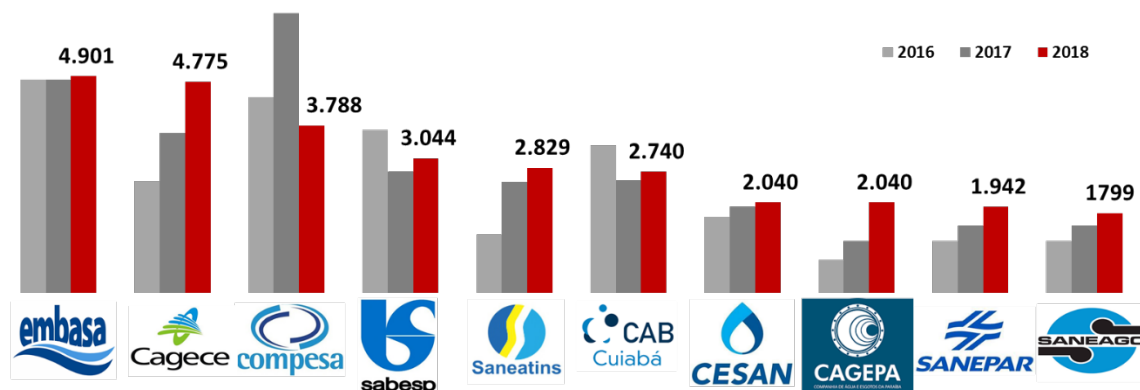
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 67,2%



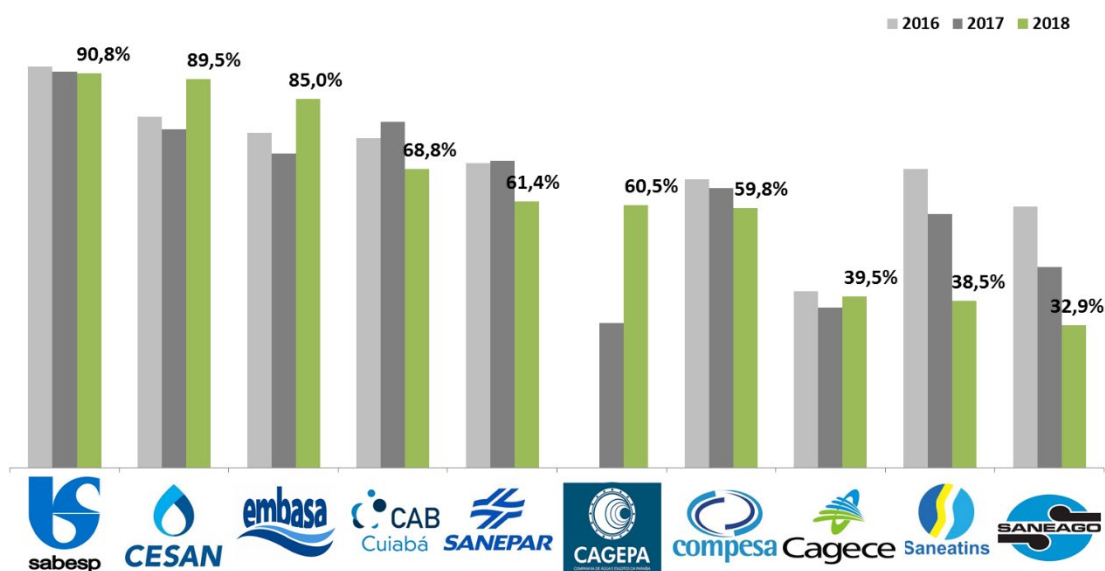
Saneamento (Água e Esgoto)

Quantidade de Atendimentos



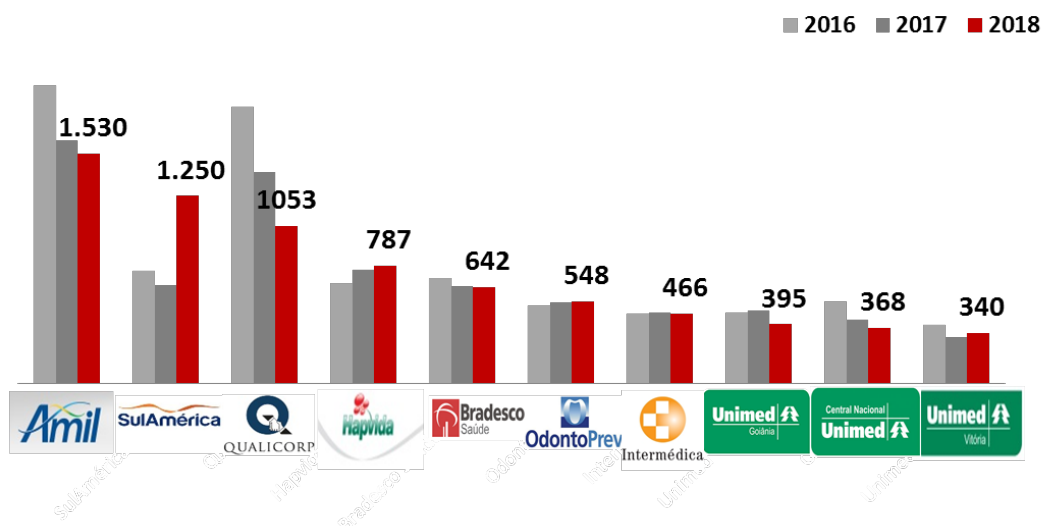
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 70,4%



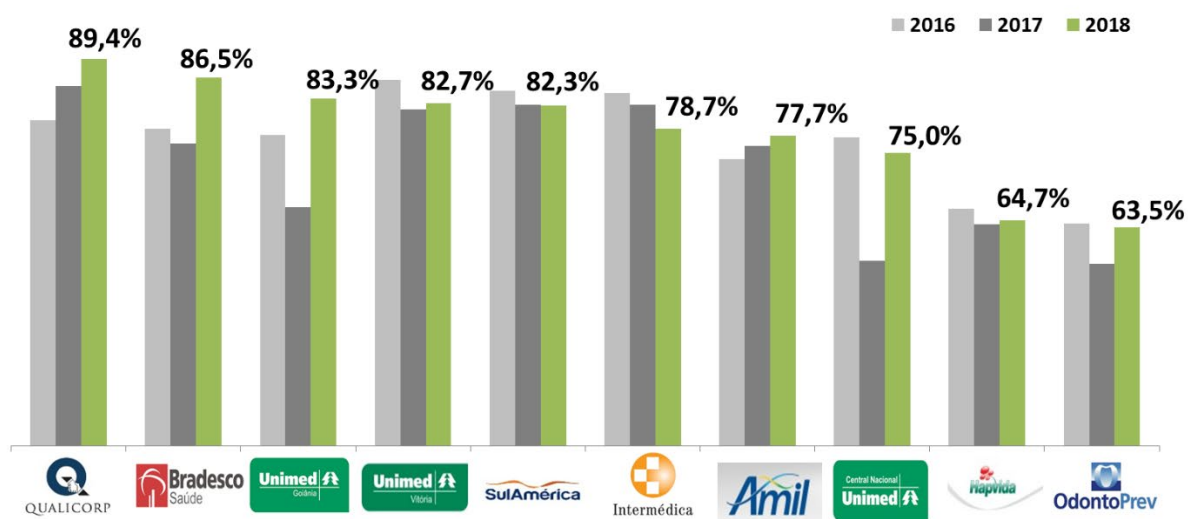
Saúde Suplementar

Quantidade de Atendimentos⁴



Índice de Solução Preliminar⁵

Média do Setor: 80,0%

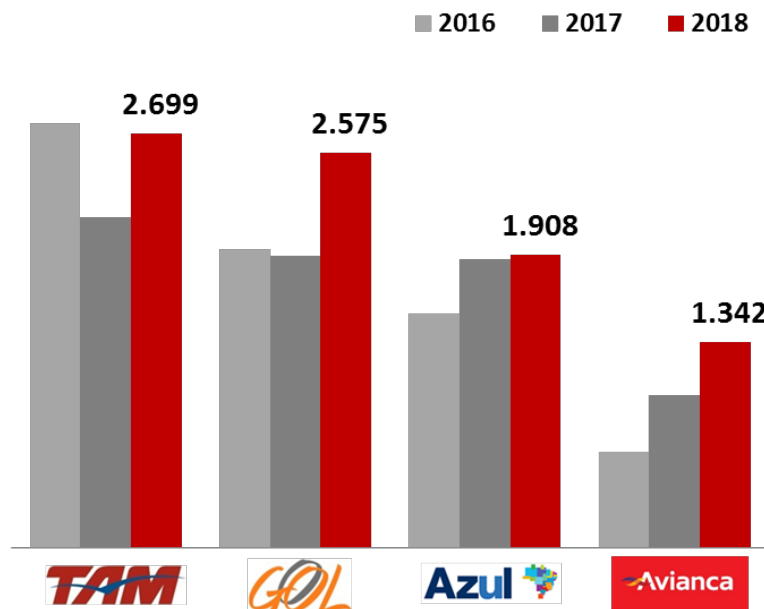


⁴ A Unimed Goiânia teve 395 atendimentos; a Unimed Central Nacional teve 368; e a Unimed Vitória 340.

⁵ A Unimed Goiânia teve 83,3% de índice de solução; a Unimed Vitória teve 82,7%; e a Unimed Central Nacional 75,0%.

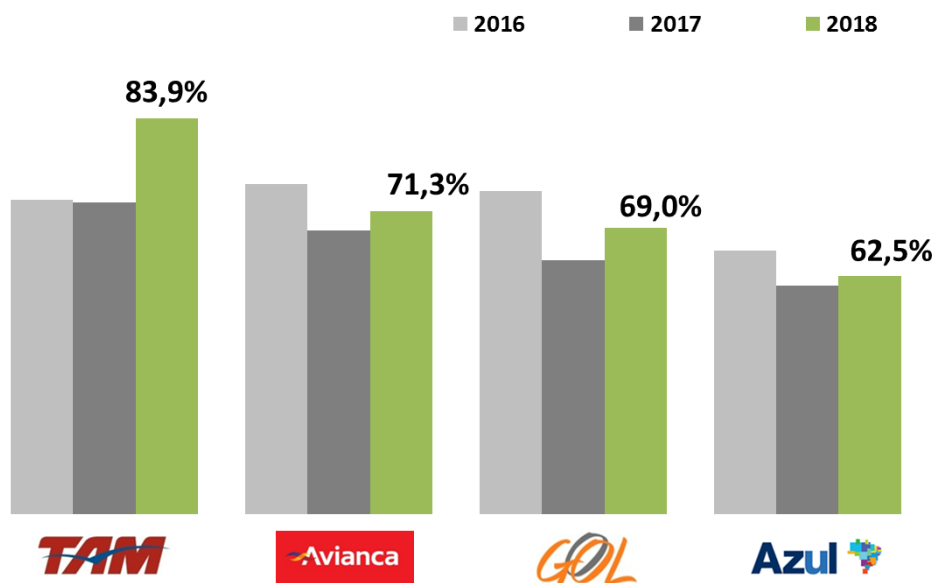
Transporte Aéreo

Quantidade de Atendimentos




Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 72,7%



Ranking Geral de Fornecedores

A tabela a seguir exibe a lista das 50 (cinquenta) empresas mais demandadas nos Procons em 2018 e quais estão cadastradas no site Consumidor.gov.br.

	Fornecedor	Total em 2018	
1º	OI	145.016	✓
2º	VIVO/ TELEFONICA	129.148	✓
3º	CLARO/NET	117.034	✓
4º	TIM	90.572	✓
5º	BRADESCO	90.179	✓
6º	ITAÚ	54.855	✓
7º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	48.954	✓
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	46.487	✓
9º	SKY	40.463	✓
10º	SANTANDER	25.677	✓
11º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	22.565	✓
12º	BANCO DO BRASIL	21.462	✓
13º	BMG	17.701	✓
14º	BANCO PAN	16.499	✓
15º	SAMSUNG	16.273	✓
16º	LENOVO / MOTOROLA	15.873	*
17º	BGN/CARDIF/CETELEM	15.135	✓
18º	MAGAZINE LUIZA	14.225	✓
19º	CARREFOUR	13.778	✓
20º	CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ - CELPA	13.219	✗
21º	ZURICH SEGUROS	11.117	✓
22º	MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	10.375	✓
23º	LOJAS RIACHUELO	10.278	✓
24º	EMPRESA BRASILEIRA CORREIOS TELEGRAFOS	10.069	✗
25º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING / SALFER)	9.821	✓
26º	CENTRAIS ELÉTRICAS MATOGROSSENSES - CEMAT	8.833	✗
27º	CREFISA	8.737	✓
28º	BV FINANCEIRA	8.524	✓
29º	CASAS PERNAMBUCANAS	8.162	✓
30º	SABEMI	7.376	✓
31º	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO	7.130	✗
32º	BANCO AGIBANK (AGIPLAN)	6.492	✓
33º	FACULDADES ANHANGUERA	6.150	✗
34º	WHIRLPOOL/CONSUL/BRASTEMP	6.080	✓
35º	EDP ESPIRITO SANTO (ESCELSA)	5.601	✗
36º	ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS - CELG	5.534	✓
37º	LG	5.344	✓
38º	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	5.094	✓
39º	EDITORA TRES	5.068	✗
40º	LOJAS KD COMERCIO DE MOVEIS	4.994	✗
41º	EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO - EMBASA	4.901	✗
42º	COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA - CAGECE	4.775	✓
43º	WALMART	4.473	✓
44º	ELECTROLUX	4.353	✓
45º	BRITANIA / PHILCO	4.348	✗
46º	COMPANHIA DE SEGUROS PREVIDENCIA DO SUL - PREVISUL	4.278	✓
47º	EMPRESA ENERGETICA DE MATO GROSSO DO SUL - ENERSUL	4.264	✗
48º	CARTÕES DACASA	4.233	✗
49º	COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ - CPFL	3.902	✓
50º	NEXTEL	3.842	✓

* A empresa Lenovo/Motorola está presente no Consumidor.gov.br somente com o segmento de informática: Lenovo Informática.

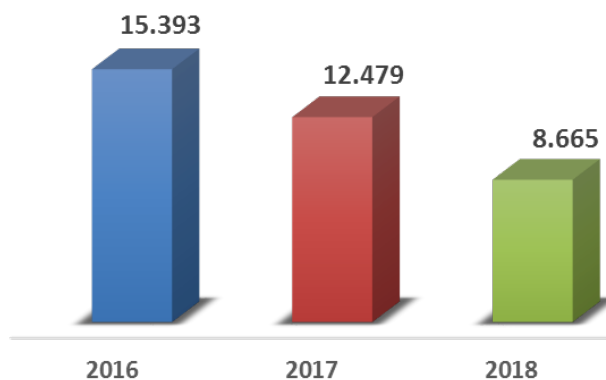
Atendimentos por UF

A seguir, são apresentados os atendimentos por unidade da Federação. Esse detalhamento reflete as peculiaridades de cada estado, que muitas vezes não podem ser observadas quando analisadas as informações em âmbito nacional.

Acre

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	1.274	14,7%
Financeira	864	10,0%
Banco comercial	722	8,3%
Cartão de Crédito	538	6,2%
Telefonia Fixa	511	5,9%
Aparelho Celular	463	5,4%
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc.)	378	4,4%
TV por Assinatura	368	4,3%
Energia Elétrica	356	4,1%
Cartão de Loja	306	3,5%

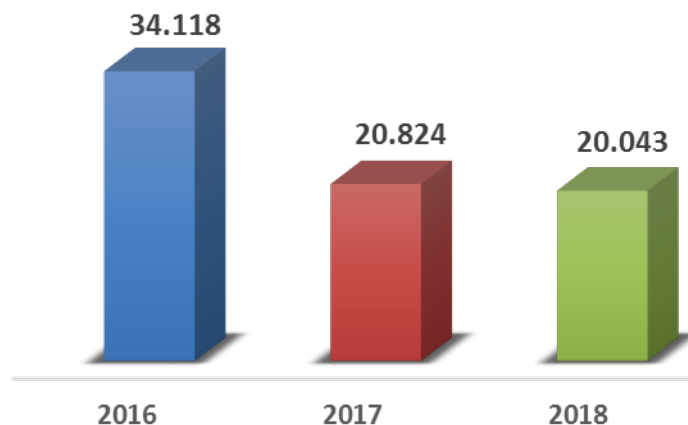
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.151
2º	OI FIXO/CELULAR	729
3º	BRDESCO / HSBC	694
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	680
5º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ACRE	352
6º	ITAÚ	308
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	255
8º	FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS NAO-PADRONIZADOS NPL I	219
9º	SKY	196
10º	DEPARTAMENTO ESTADUAL DE PAVIMENTACAO E SANEAMENTO	184

Alagoas

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	2.361	12,0%
Telefonia Celular	2.353	11,9%
Banco comercial	1.577	8,0%
Aparelho Celular	1.263	6,4%
Energia Elétrica	804	4,1%
Telefonia Fixa	661	3,4%
TV por Assinatura	654	3,3%
Móveis	487	2,5%
Eletrodomésticos Linha Branca	459	2,3%
Financeira	456	2,3%

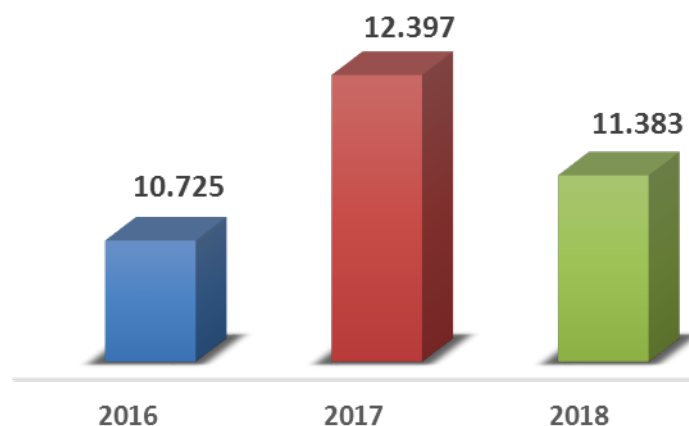
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	BRDESCO / HSBC	1.556
2º	OI FIXO/CELULAR	1.286
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.145
4º	TIM/INTELG	1.133
5º	ITAÚ	1.053
6º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	867
7º	COMPANHIA ENERGETICA DE ALAGOAS - CEAL	833
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	806
9º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	458
10º	MAGAZINE LUIZA	446

Amazonas

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	1.994	17,5%
Água / Esgoto	1.777	15,6%
Telefonia Celular	1.250	11,0%
TV por Assinatura	815	7,2%
Cartão de Crédito	753	6,6%
Banco comercial	589	5,2%
Telefonia Fixa	455	4,0%
Financeira	367	3,2%
Aparelho Celular	322	2,8%
Cartão de Loja	299	2,6%

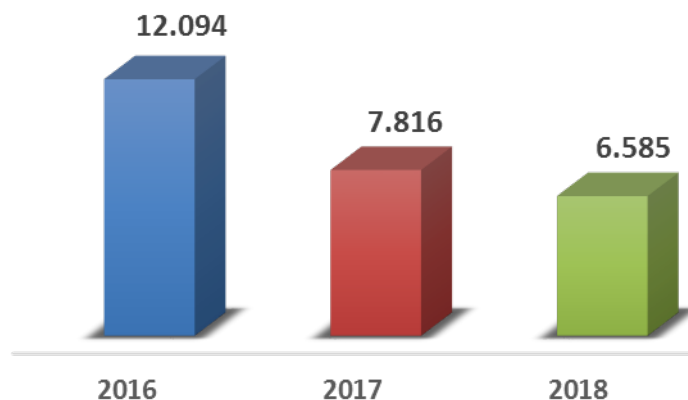
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	AMAZONAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S/A	2.017
2º	MANAUS AMBIENTAL S.A.	1.745
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	799
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	749
5º	BRADERCO / HSBC	738
6º	OI FIXO/CELULAR	695
7º	ITAÚ	394
8º	SKY	346
9º	TIM/INTEG	251
10º	BENCHIMOL IRMAO & CIA LTDA	232

Amapá

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Financeira	1.431	21,8%
Telefonia Celular	1.056	16,1%
Banco comercial	586	8,9%
Energia Elétrica	343	5,2%
Internet (Serviços e Produtos)	288	4,4%
Telefonia Fixa	258	3,9%
Cartão de Crédito	253	3,9%
Aparelho Celular	241	3,7%
Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	208	3,2%
Seguros (exceto Saúde)	194	3,0%

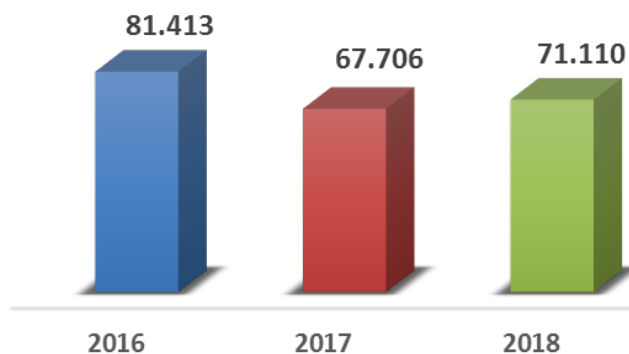
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	625
2º	OI FIXO/CELULAR	437
3º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO AMAPÁ - CEA	341
4º	BRADESCO / HSBC	294
5º	TIM/INTELIG	259
6º	CREFISA	253
7º	ITAÚ	231
8º	BANCO DO BRASIL	197
9º	SABEMI	167
10º	SKY	159

Bahia

Quantidade de Procons integrados: 4

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	7.335	11,8%
Telefonia Celular	5.793	9,3%
Água / Esgoto	5.289	8,5%
Aparelho Celular	5.071	8,2%
Banco comercial	4.753	7,7%
Telefonia Fixa	4.141	6,7%
Energia Elétrica	3.792	6,1%
Financeira	3.537	5,7%
Móveis	2.248	3,6%
Eletrodomésticos Linha Branca	1.897	3,1%

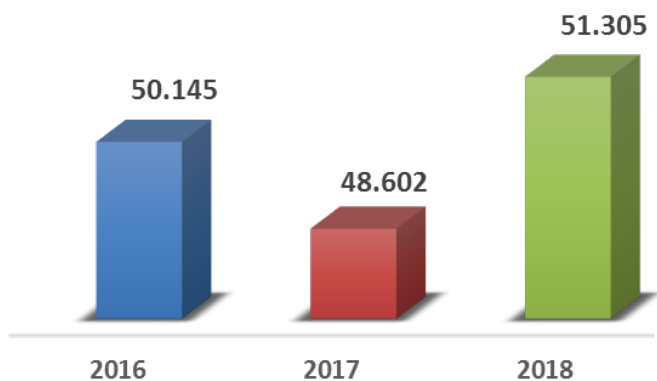
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	5.499
2º	EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO AS - EMBASA	4.884
3º	BRADESCO / HSBC	4.191
4º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA - COELBA	3.494
5º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	2.711
6º	ITAÚ	2.075
7º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.918
8º	TIM/INTELIG	1.814
9º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.747
10º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING / SALFER)	1.358

Ceará

Quantidade de Procons integrados: 8

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	6.161	12,4%
Água / Esgoto	5.515	11,1%
Banco comercial	4.007	8,1%
Energia Elétrica	3.393	6,8%
Telefonia Celular	3.044	6,1%
Financeira	2.641	5,3%
Telefonia Fixa	2.158	4,3%
Aparelho Celular	1.758	3,5%
Transportes	1.380	2,8%
Seguros (exceto Saúde)	949	1,9%

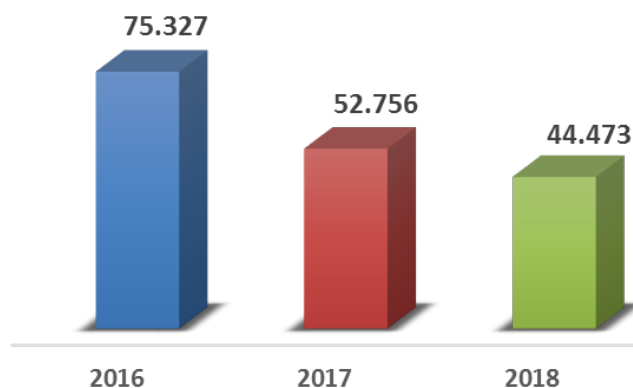
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA CAGECE	4.771
2º	BRADESCO / HSBC	4.063
3º	COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ	3.567
4º	OI FIXO/CELULAR	3.315
5º	ITAÚ	2.042
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.364
7º	TIM/INTELEG	1.179
8º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.089
9º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.015
10º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	996

Distrito Federal

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	5.113	13,5%
Cartão de Crédito	2.411	6,4%
Telefonia Fixa	2.145	5,7%
Aparelho Celular	1.862	4,9%
Financeira	1.552	4,1%
TV por Assinatura	1.518	4,0%
Banco comercial	1.446	3,8%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	1.414	3,7%
Móveis	1.347	3,6%
Eletrodomésticos Linha Branca	943	2,5%

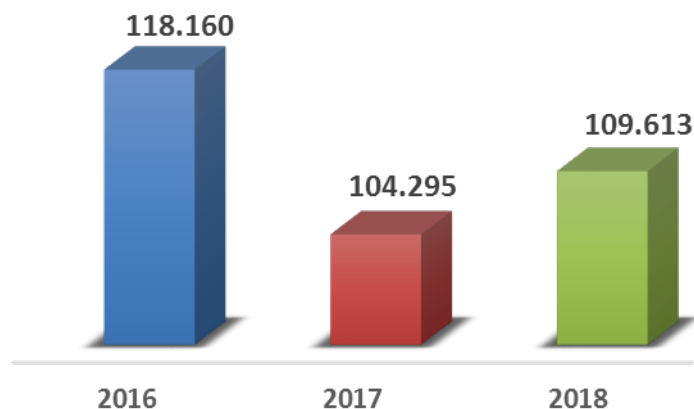
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CLARO/EMBRATEL/NET	2.692
2º	OI FIXO/CELULAR	2.543
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.885
4º	TIM/INTELIG	1.287
5º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.075
6º	BRADESCO / HSBC	995
7º	SKY	754
8º	ITAÚ	553
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	538
10º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	386

Espírito Santo

Quantidade de Procons integrados: 32

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	10.251	9,8%
Telefonia Fixa	9.036	8,6%
Cartão de Crédito	8.874	8,5%
Banco comercial	8.186	7,8%
Financeira	7.509	7,2%
Energia Elétrica	5.001	4,8%
Aparelho Celular	4.077	3,9%
TV por Assinatura	2.633	2,5%
Seguros (exceto Saúde)	2.096	2,0%
Água / Esgoto	2.071	2,0%

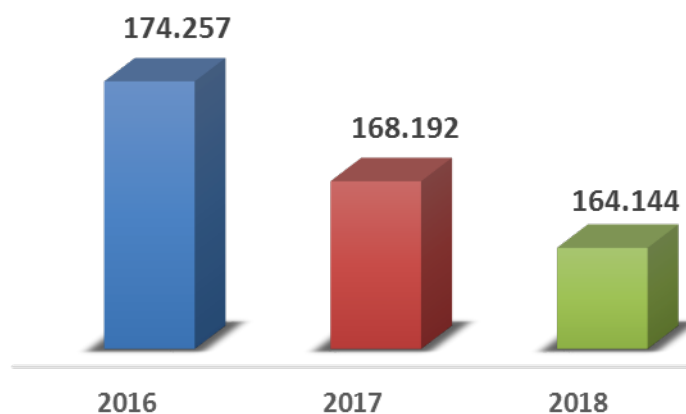
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	11.879
2º	OI FIXO/CELULAR	8.339
3º	ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELÉTRICAS	5.582
4º	BRDESCO / HSBC	5.263
5º	CARTÕES DACASA	3.791
6º	CLARO/EMBRATEL/NET	3.708
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	2.901
8º	ITAÚ	2.895
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	2.389
10º	COMPANHIA ESPIRITO SANTENSE DE SANEAMENTO CESAN	2.030

Goiás

Quantidade de Procons integrados: 30

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	27.877	17,2%
Telefonia Fixa	15.214	9,4%
Cartão de Crédito	13.451	8,3%
Banco comercial	11.416	7,0%
Financeira	10.949	6,8%
Energia Elétrica	5.978	3,7%
Aparelho Celular	5.322	3,3%
Seguros (exceto Saúde)	4.476	2,8%
TV por Assinatura	4.131	2,6%
Cartão de Loja	4.058	2,5%

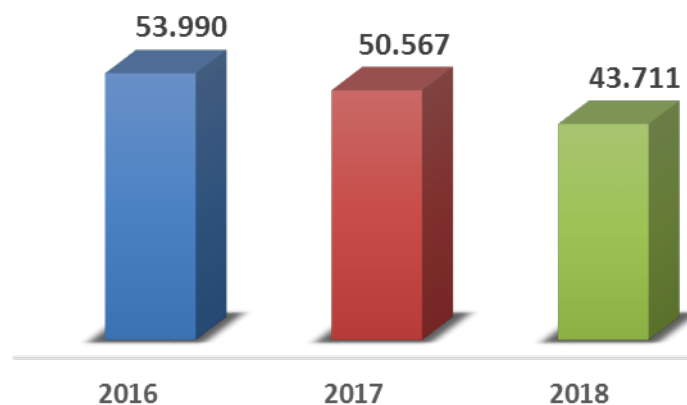
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	15.829
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	15.418
3º	BRADESCO / HSBC	9.560
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	9.100
5º	TIM/INTELIG	6.418
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	6.098
7º	CELG DISTRIBUIÇÃO	5.510
8º	ITAÚ	4.683
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	3.336
10º	SKY	2.490

Maranhão

Quantidade de Procons integrados: 5

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	4.991	11,5%
Banco comercial	3.799	8,7%
Cartão de Crédito	3.666	8,4%
Energia Elétrica	3.539	8,1%
Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	2.191	5,0%
Água / Esgoto	1.847	4,3%
Telefonia Fixa	1.784	4,1%
Aparelho Celular	1.507	3,5%
TV por Assinatura	1.486	3,4%
Cartão de Loja	1.266	2,9%

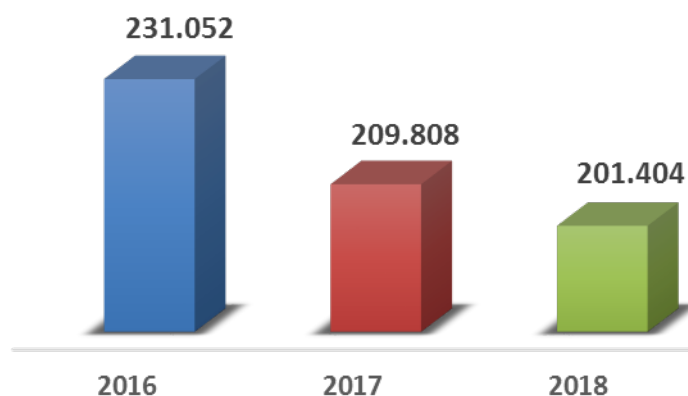
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	4.420
2º	BRADESCO / HSBC	3.715
3º	COMPANHIA ENERGÉTICA DO MARANHÃO	3.542
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.936
5º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.504
6º	TIM/INTELEG	1.492
7º	BANCO DO BRASIL	1.452
8º	SKY	1.315
9º	ITAÚ	1.086
10º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.060

Minas Gerais

Quantidade de Procons integrados: 81

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	34.011	17,3%
Telefonia Fixa	22.885	11,6%
Cartão de Crédito	16.075	8,2%
Banco comercial	14.028	7,1%
TV por Assinatura	10.581	5,4%
Aparelho Celular	7.484	3,8%
Financeira	7.364	3,7%
Seguros (exceto Saúde)	5.462	2,8%
Internet (Serviços e Produtos)	4.989	2,5%
Energia Elétrica	4.193	2,1%

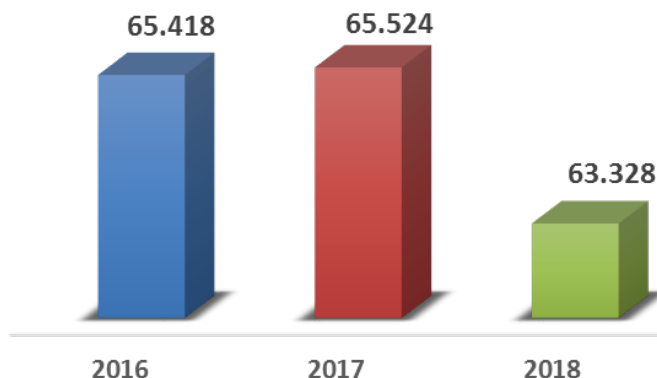
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	28.813
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	13.918
3º	TIM/INTEG	9.448
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	8.786
5º	BRADESCO / HSBC	8.637
6º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	6.245
7º	ITAÚ	6.118
8º	SKY	6.069
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	4.940
10º	SANTANDER	3.042

Mato Grosso

Quantidade de Procons integrados: 34

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	10.361	16,5%
Energia Elétrica	8.983	14,3%
Água / Esgoto	4.881	7,8%
Telefonia Fixa	3.496	5,6%
Banco comercial	3.161	5,0%
Cartão de Crédito	2.373	3,8%
Cartão de Loja	1.927	3,1%
Financeira	1.785	2,8%
TV por Assinatura	1.618	2,6%
Aparelho Celular	1.594	2,5%

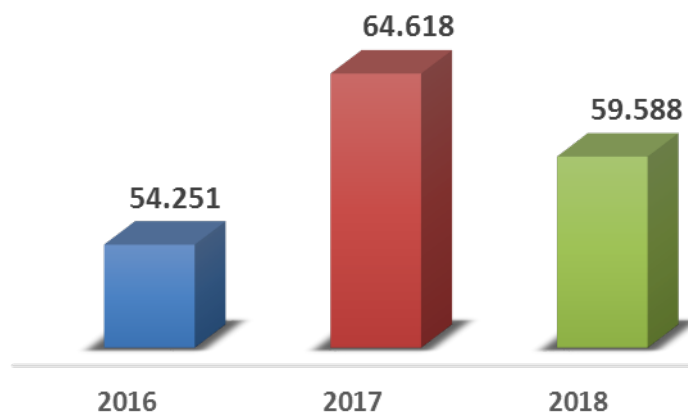
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CENTRAIS ELÉTRICAS MATOGROSSENSES - CEMAT	8.801
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	7.137
3º	OI FIXO/CELULAR	4.427
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	3.141
5º	CAB CUIABA S/A - CONCESSIONARIA DE SERVICOS PUBLICOS DE AGUA E ESGOTO	2.740
6º	BRADESCO / HSBC	2.578
7º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.120
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	976
9º	SKY	897
10º	TIM/INTELIG	886

Mato Grosso do Sul

Quantidade de Procons integrados: 26

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	7.845	13,2%
Energia Elétrica	4.732	8,0%
Banco comercial	4.596	7,8%
Cartão de Crédito	3.881	6,6%
Telefonia Fixa	3.768	6,4%
Água / Esgoto	2.663	4,5%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	2.399	4,0%
Cartão de Loja	2.181	3,7%
Financeira	2.174	3,7%
Aparelho Celular	1.897	3,2%

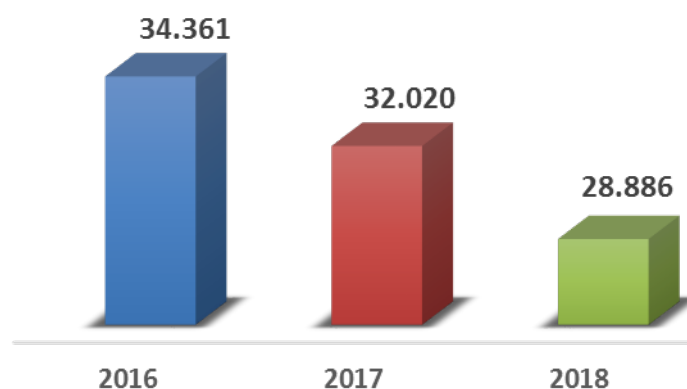
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	4.840
2º	EMPRESA ENERGETICA DE MATO GROSSO DO SUL SA ENERSUL	4.257
3º	OI FIXO/CELULAR	4.239
4º	BRADESCO / HSBC	3.108
5º	CLARO/EMBRATEL/NET	2.355
6º	AGUAS GUARIROBA SA	1.746
7º	TIM/INTELG	1.491
8º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.292
9º	FACULDADES ANHANGUERA	1.195
10º	ITAÚ	1.148

Pará

Quantidade de Procons integrados: 15

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	13.427	47,1%
Telefonia Celular	2.420	8,5%
Cartão de Crédito	1.230	4,3%
Banco comercial	1.159	4,1%
Telefonia Fixa	846	3,0%
Aparelho Celular	806	2,8%
TV por Assinatura	635	2,2%
Financeira	588	2,1%
Água / Esgoto	533	1,9%
Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	482	1,7%

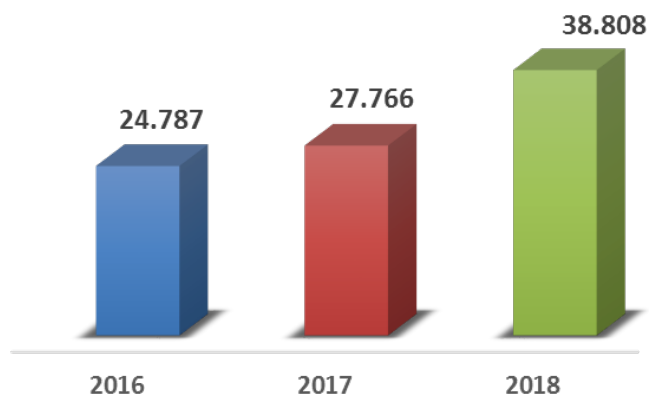
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ - CELPA	13.104
2º	OI FIXO/CELULAR	1.424
3º	BRADESCO / HSBC	1.098
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.006
5º	TIM/INTELEG	895
6º	CLARO/EMBRATEL/NET	715
7º	ITAÚ	514
8º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	444
9º	SKY	419
10º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARA	398

Paraíba

Quantidade de Procons integrados: 5

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	5.173	13,4%
Cartão de Crédito	4.628	12,0%
Banco comercial	3.135	8,2%
Energia Elétrica	2.278	5,9%
Água / Esgoto	2.135	5,6%
Telefonia Fixa	2.091	5,4%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	1.617	4,2%
Aparelho Celular	1.544	4,0%
Financeira	1.118	2,9%
TV por Assinatura	954	2,5%

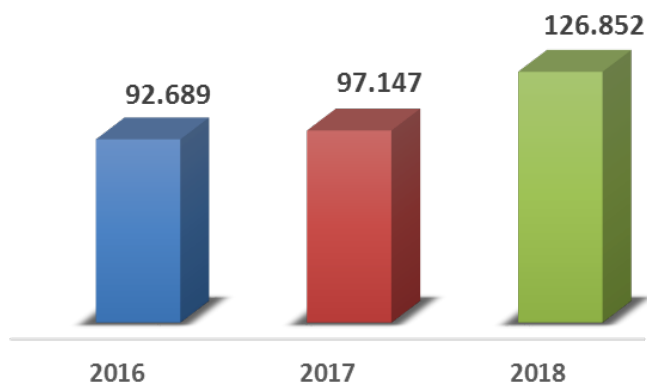
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	4.778
2º	BRADESCO / HSBC	2.257
3º	COMPANHIA DE AGUA E ESGOTOS DA PARAIBA CAGEPA	2.040
4º	ENERGISA PARAIBA - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A	2.023
5º	TIM/INTELLIG	1.766
6º	ITAÚ	1.603
7º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.487
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.166
9º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	985
10º	BANCO DO BRASIL	675

Paraná

Quantidade de Procons integrados: 25

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	13.361	10,6%
Telefonia Fixa	10.212	8,1%
Banco comercial	9.447	7,5%
Cartão de Crédito	5.382	4,3%
Financeira	3.622	2,9%
Aparelho Celular	3.289	2,6%
Outros Produtos Importados	3.092	2,5%
Móveis	3.030	2,4%
TV por Assinatura	2.829	2,2%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	2.603	2,1%

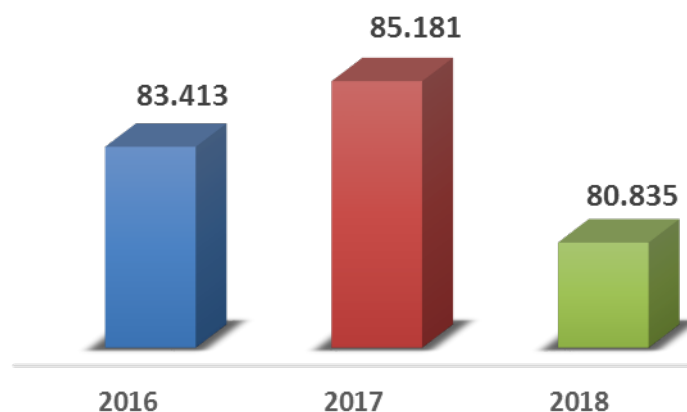
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	TIM/INTELLIG	9.382
2º	OI FIXO/CELULAR	7.450
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	5.705
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	5.053
5º	BRABESCO / HSBC	3.446
6º	ITAÚ	3.187
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	2.671
8º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	2.095
9º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARANA SANEPAR	1.928
10º	SANTANDER	1.765

Pernambuco

Quantidade de Procons integrados: 6

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	9.411	12,1%
Telefonia Celular	7.163	9,2%
Banco comercial	6.920	8,9%
Energia Elétrica	5.601	7,2%
Aparelho Celular	4.409	5,7%
Água / Esgoto	4.049	5,2%
Telefonia Fixa	3.545	4,6%
Financeira	2.335	3,0%
TV por Assinatura	2.032	2,6%
Eletrrodomésticos Linha Branca	1.872	2,4%

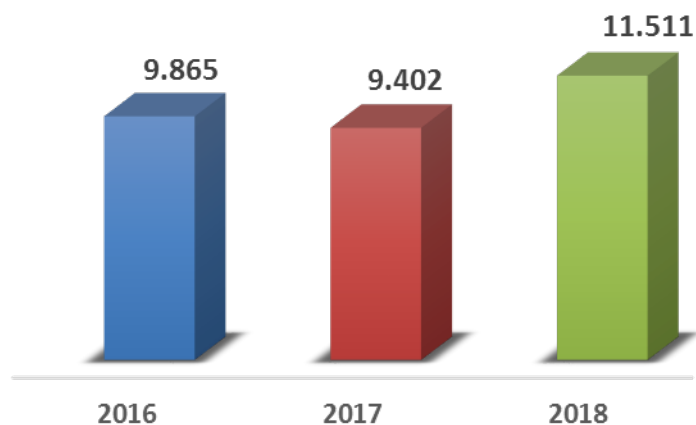
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	BRDESCO / HSBC	5.563
2º	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	5.068
3º	OI FIXO/CELULAR	4.831
4º	COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA	3.775
5º	ITAÚ	3.379
6º	TIM/INTELEG	3.156
7º	CLARO/EMBRATEL/NET	2.778
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.968
9º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.607
10º	SANTANDER	1.278

Piauí

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	1.175	10,4%
Energia Elétrica	1.073	9,5%
Banco comercial	1.035	9,2%
Telefonia Fixa	762	6,7%
Cartão de Crédito	761	6,7%
Água / Esgoto	556	4,9%
Aparelho Celular	521	4,6%
Financeira	274	2,4%
TV por Assinatura	258	2,3%
Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	250	2,2%

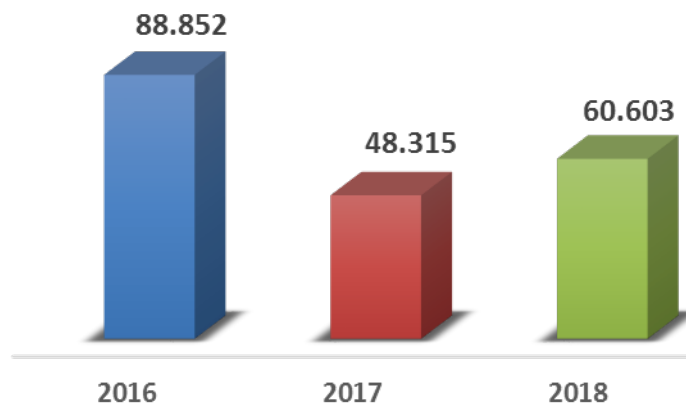
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	1.127
2º	COMPANHIA ENERGETICA DO PIAUI	1.084
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	661
4º	BRADERSCO / HSBC	635
5º	TIM/INTEG	506
6º	ITAÚ	397
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	396
8º	AGUAS DE TERESINA SANEAMENTO SPE S.A. - AEGEA	313
9º	BANCO DO BRASIL	274
10º	AGUAS E ESGOTOS DO PIAUI SA	236

Rio de Janeiro

Quantidade de Procons integrados: 14

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	7.212	12,7%
Energia Elétrica	6.235	11,0%
Cartão de Crédito	5.781	10,2%
Telefonia Fixa	5.355	9,4%
Banco comercial	2.671	4,7%
Água / Esgoto	2.643	4,7%
TV por Assinatura	2.506	4,4%
Financeira	2.428	4,3%
Aparelho Celular	1.896	3,3%
Móveis	1.674	2,9%

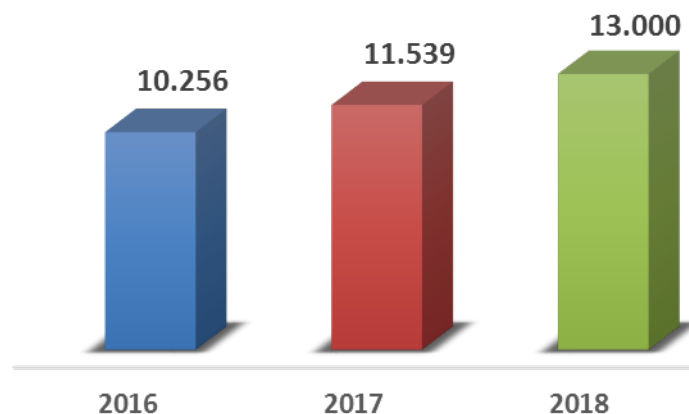
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	5.342
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	4.058
3º	AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS	3.399
4º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	2.714
5º	LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE	2.492
6º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	2.304
7º	BRADESCO / HSBC	2.228
8º	TIM/INTELIG	2.011
9º	ITAÚ	1.648
10º	AGUAS DO PARAIBA SA	1.129

Rio Grande do Norte

Quantidade de Procons integrados: 3

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Banco comercial	2.297	17,8%
Cartão de Crédito	1.783	13,9%
Telefonia Celular	1.299	10,1%
Aparelho Celular	675	5,2%
Financeira	628	4,9%
TV por Assinatura	595	4,6%
Telefonia Fixa	379	2,9%
Água / Esgoto	338	2,6%
Eletrrodomésticos Linha Branca	315	2,5%
Seguros (exceto Saúde)	264	2,1%

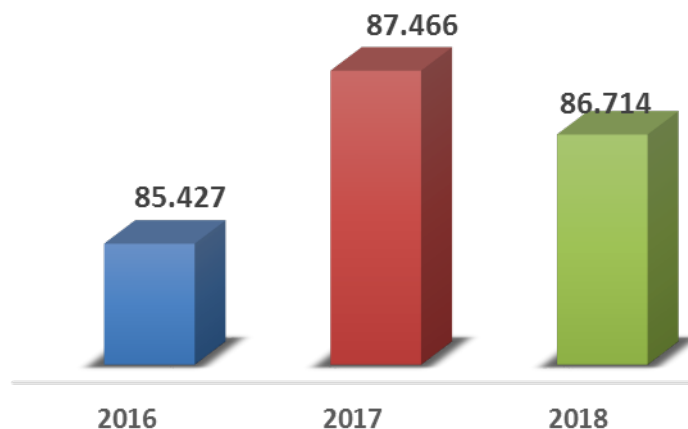
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	BRADERCO / HSBC	1.827
2º	OI FIXO/CELULAR	809
3º	TIM/INTELIG	745
4º	ITAÚ	691
5º	SKY	442
6º	CLARO/EMBRATEL/NET	441
7º	BANCO DO BRASIL	351
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	338
9º	SANTANDER	313
10º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	264

Rio Grande do Sul

Quantidade de Procons integrados: 36

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	14.253	16,8%
Telefonia Fixa	7.112	8,4%
TV por Assinatura	5.851	6,9%
Cartão de Crédito	5.441	6,4%
Banco comercial	4.991	5,9%
Financeira	4.895	5,8%
Energia Elétrica	3.059	3,6%
Aparelho Celular	2.774	3,3%
Seguros (exceto Saúde)	2.184	2,6%
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc.)	2.140	2,5%

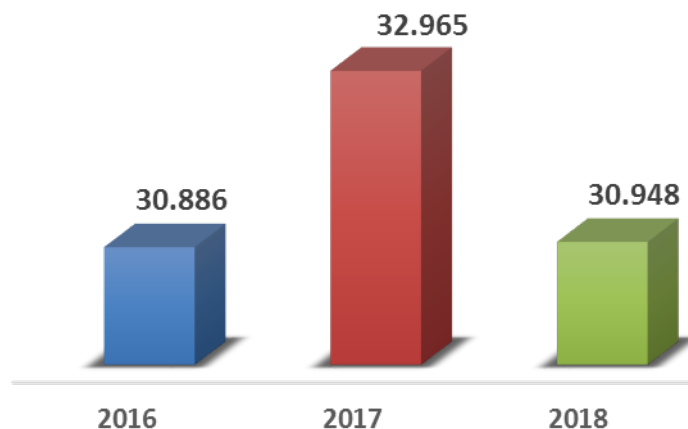
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	7.409
2º	OI FIXO/CELULAR	6.354
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	6.037
4º	SKY	4.034
5º	TIM/INTELIG	3.257
6º	ITAÚ	1.849
7º	BRADESCO / HSBC	1.389
8º	SERASA	1.370
9º	AES SUL DISTRIBUIDORA GAUCHA DE ENERGIA S/A	1.310
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.288

Rondônia

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	4.851	17,9%
Banco comercial	1.968	7,3%
Energia Elétrica	1.849	6,8%
Telefonia Fixa	1.332	4,9%
Cartão de Crédito	1.214	4,5%
Aparelho Celular	1.199	4,4%
Água / Esgoto	1.141	4,2%
Cartão de Loja	910	3,4%
Financeira	822	3,0%
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc.)	754	2,8%

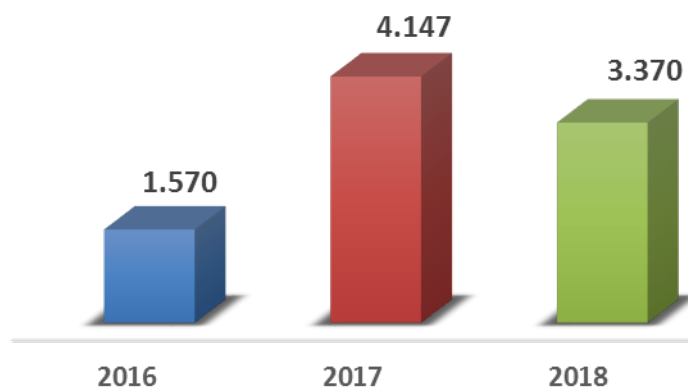
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	2.192
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.514
3º	CENTRAIS ELETRICAS DE RONDONIA SA CERON	1.181
4º	BRADESCO / HSBC	1.032
5º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	949
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	472
7º	TIM/INTELG	416
8º	BANCO DO BRASIL	358
9º	ITAÚ	343
10º	GAZIN INDUSTRIA E COMERCIO DE MOVEIS E ELETRODOMESTICOS LTDA	309

Roraima

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 e 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Banco comercial	748	22,2%
Telefonia Celular	471	14,0%
Consultoria / Assessoria / Agenciamento (Recolocação Profissional, Agência de Empregada, de Casamento, Etc.)	392	11,6%
Telefonia Fixa	365	10,8%
Financeira	199	5,9%
Cartão de Crédito	129	3,8%
TV por Assinatura	102	3,0%
Aparelho Celular	80	2,4%
Eletrodomésticos Linha Branca	66	2,0%
Internet (Serviços e Produtos)	65	1,9%

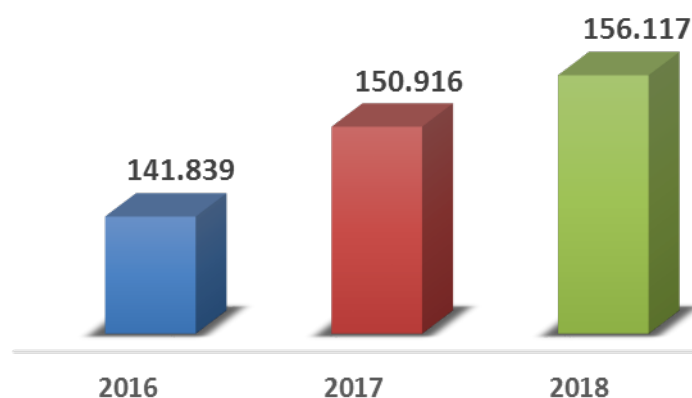
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	420
2º	SERASA	381
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	371
4º	PANAMERICANO	261
5º	BRADESCO / HSBC	229
6º	ITAÚ	135
7º	TIM/INTELEG	94
8º	CLARO/EMBRATEL/NET	78
9º	SKY	71
10º	SABEMI	66

Santa Catarina

Quantidade de Procons integrados: 96

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	32.902	21,6%
Telefonia Fixa	20.273	13,3%
Cartão de Crédito	7.697	5,1%
Banco comercial	7.684	5,1%
TV por Assinatura	5.745	3,8%
Financeira	5.532	3,6%
Aparelho Celular	4.730	3,1%
Móveis	4.115	2,7%
Seguros (exceto Saúde)	3.559	2,3%
Carros	2.740	1,8%

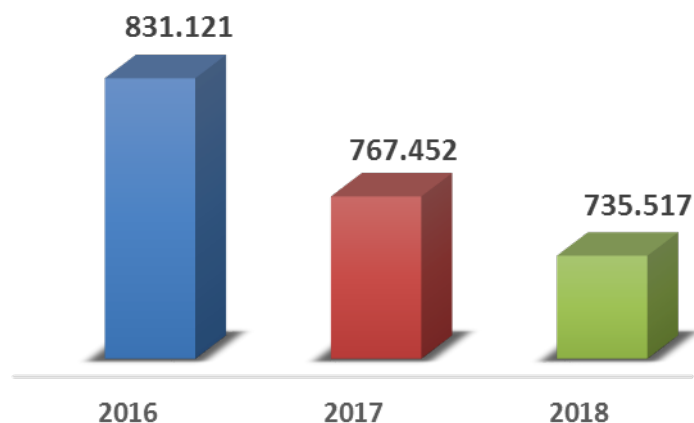
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	18.991
2º	TIM/INTELEG	18.543
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	10.456
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	9.223
5º	BRADESCO / HSBC	4.858
6º	ITAÚ	2.990
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	2.965
8º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.945
9º	SKY	1.862
10º	SANTANDER	1.749

São Paulo

Quantidade de Procons integrados: 128

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	79.611	11,3%
Telefonia Fixa	46.816	6,6%
Cartão de Crédito	45.148	6,4%
Banco comercial	42.938	6,1%
TV por Assinatura	25.968	3,7%
Aparelho Celular	25.627	3,6%
Móveis	21.376	3,0%
Financeira	21.316	3,0%
Energia Elétrica	21.222	3,0%
Seguros (exceto Saúde)	19.638	2,8%

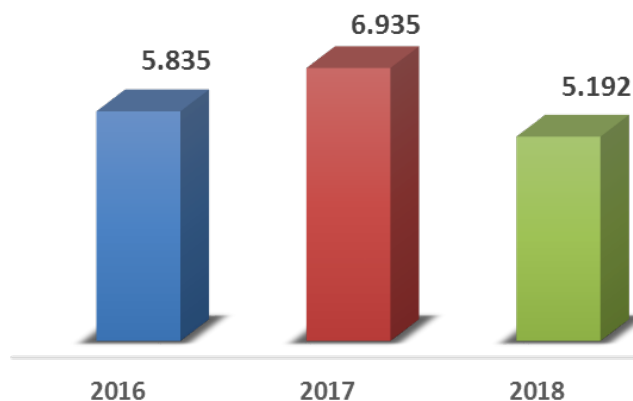
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	41.894
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	37.066
3º	TIM/INTELG	22.064
4º	BRDESCO / HSBC	17.838
5º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	17.783
6º	ITAÚ	13.602
7º	SKY	12.363
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	11.089
9º	SANTANDER	7.275
10º	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO	7.080

Sergipe

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	711	13,8%
Telefonia Celular	525	10,2%
Cartão de Loja	327	6,3%
Banco comercial	270	5,2%
Telefonia Fixa	267	5,2%
Aparelho Celular	262	5,1%
Energia Elétrica	171	3,3%
Financeira	164	3,2%
Móveis	163	3,2%
Água / Esgoto	129	2,5%

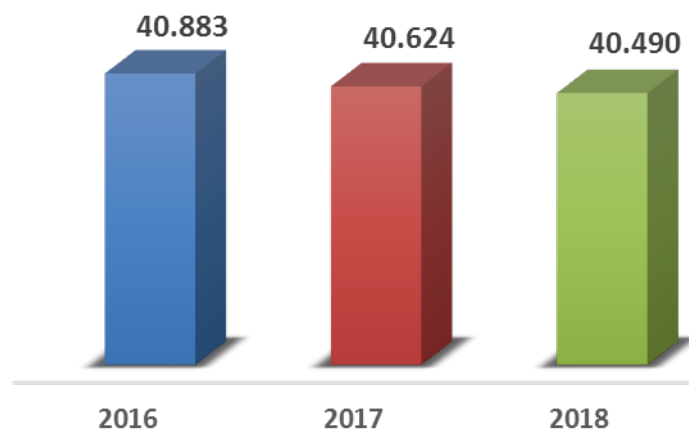
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	429
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	377
3º	BRDESCO / HSBC	368
4º	CENCOSUD G. BARBOSA	266
5º	ITAÚ	223
6º	CLARO/EMBRATEL/NET	179
7º	ENERGISA SERGIPE - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A	153
8º	TIM/INTELIG	148
9º	LOJAS RIACHUELO S.A	145
10º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	134

Tocantins

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2016 a 2018



Assuntos mais Demandados em 2018

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	5.729	14,3%
Banco comercial	5.393	13,5%
Água / Esgoto	2.944	7,3%
Telefonia Fixa	2.769	6,9%
Energia Elétrica	2.464	6,2%
Loteamento	1.498	3,7%
Aparelho Celular	1.475	3,7%
Cartão de Crédito	1.395	3,5%
Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo	1.208	3,0%
Financeira	1.169	2,9%

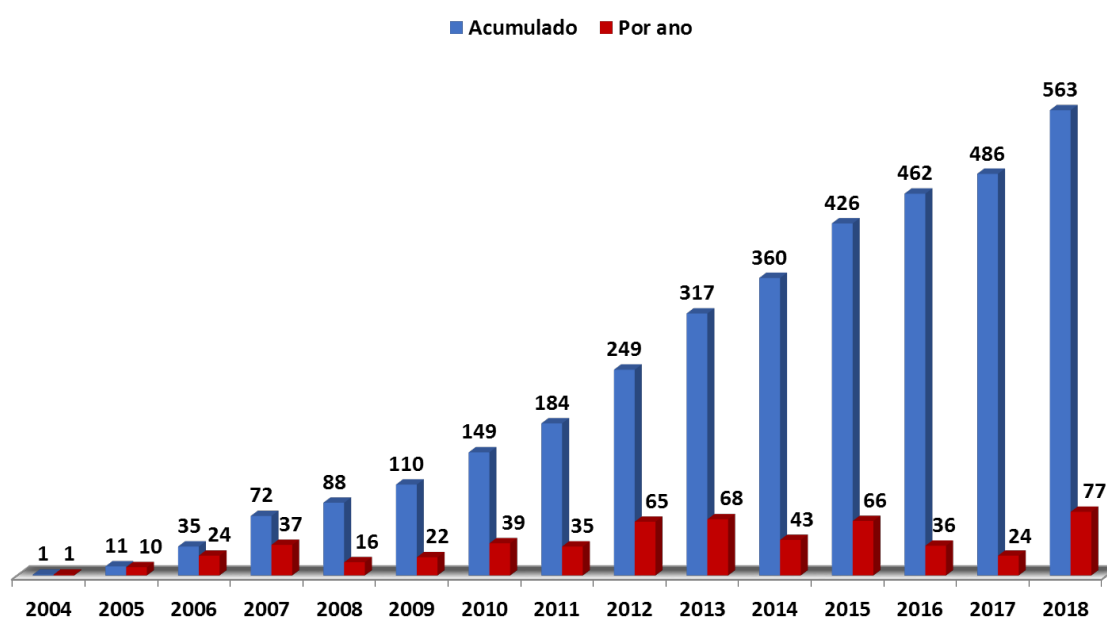
Empresas mais Demandadas em 2018

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	4.505
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	2.812
3º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS - SANEATINS	2.803
4º	COMPANHIA DE ENERGIA ELETRICA DO ESTADO DO TOCANTINS - CELTINS	2.477
5º	BRADESCO / HSBC	2.019
6º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.447
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.107
8º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.031
9º	ITAÚ	897
10º	BMG	866

Procons Integrados ao Sindec

A cada mês, novos órgãos são integrados e têm seus atendimentos somados à base de dados nacional. A lista completa de Procons integrados pode ser consultada logo abaixo e no sítio sindecnacional.mj.gov.br/SindecNacional/.

O gráfico abaixo apresenta a evolução da quantidade de Procons integrados, desde 2004.



Segue a lista completa de Procons integrados ao Sindec:

Estado

ACRE

PROCON ESTADUAL DO ACRE

ALAGOAS

PROCON ESTADUAL DE ALAGOAS

PROCON MUNICIPAL ARAPIRACA

AMAZONAS

PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS

AMAPÁ

PROCON ESTADUAL DO AMAPÁ

BAHIA

PROCON MUNICIPAL SALVADOR

PROCON MUNICIPAL LAURO DE FREITAS

PROCON MUNICIPAL LUÍS EDUARDO MAGALHÃES

PROCON ESTADUAL DA BAHIA

CEARÁ

PROCON ESTADUAL DO CEARÁ

PROCON CE - DECON JUAZEIRO DO NORTE

PROCON CE - DECON MARACANAÚ

PROCON CE - DECON SOBRAL
PROCON MUNICIPAL CAUCAIA
PROCON MUNICIPAL FORTALEZA
PROCON MUNICIPAL GUAIÚBA
PROCON MUNICIPAL MARACANAÚ

DISTRITO FEDERAL

PROCON DF - INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

ESPÍRITO SANTO

PROCON ESTADUAL DO ESPÍRITO SANTO
PROCON MUNICIPAL ALEGRE
PROCON MUNICIPAL ALFREDO CHAVES
PROCON MUNICIPAL ANCHIETA
PROCON MUNICIPAL ARACRUZ
PROCON MUNICIPAL BAIXO GUANDU
PROCON MUNICIPAL BOA ESPERANÇA
PROCON MUNICIPAL CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM
PROCON MUNICIPAL CARIACICA
PROCON MUNICIPAL CASTELO
PROCON MUNICIPAL COLATINA
PROCON MUNICIPAL DIVINO DE SÃO LOURENÇO
PROCON MUNICIPAL DOMINGOS MARTINS
PROCON MUNICIPAL FUNDÃO
PROCON MUNICIPAL GUARAPARI
PROCON MUNICIPAL ITAPEMIRIM
PROCON MUNICIPAL LINHARES
PROCON MUNICIPAL MARATAÍZES
PROCON MUNICIPAL MIMOSO DO SUL
PROCON MUNICIPAL MONTANHA
PROCON MUNICIPAL PANCAS
PROCON MUNICIPAL PEDRO CANÁRIO
PROCON MUNICIPAL PINHEIROS
PROCON MUNICIPAL PRESIDENTE KENNEDY
PROCON MUNICIPAL SANTA MARIA DE JETIBÁ
PROCON MUNICIPAL SÃO GABRIEL DA PALHA
PROCON MUNICIPAL SÃO MATEUS
PROCON MUNICIPAL SERRA
PROCON MUNICIPAL VENDA NOVA DO IMIGRANTE
PROCON MUNICIPAL VIANA
PROCON MUNICIPAL VILA VELHA
PROCON MUNICIPAL VITÓRIA

GOIÁS

PROCON MUNICIPAL ÁGUAS LINDAS DE GOIÁS/GO
PROCON MUNICIPAL ALTO HORIZONTE
PROCON MUNICIPAL ANÁPOLIS/GO
PROCON MUNICIPAL APARECIDA DE GOIÂNIA/GO
PROCON MUNICIPAL CALDAS NOVAS/GO

PROCON MUNICIPAL CATALÃO/GO
PROCON MUNICIPAL CRIXÁS/GO
PROCON MUNICIPAL FORMOSA/GO
PROCON MUNICIPAL GOIANÉSIA/GO
PROCON MUNICIPAL GOIÂNIA/GO
PROCON MUNICIPAL GOIATUBA/GO
PROCON MUNICIPAL INHUMAS/GO
PROCON MUNICIPAL ITABERAÍ/GO
PROCON MUNICIPAL ITUMBIARA/GO
PROCON MUNICIPAL JARAGUÁ/GO
PROCON MUNICIPAL JATAÍ/GO
PROCON MUNICIPAL LUZIÂNIA/GO
PROCON MUNICIPAL MINEIROS/GO
PROCON MUNICIPAL MORRINHOS/GO
PROCON MUNICIPAL NERÓPOLIS/GO
PROCON MUNICIPAL PIRES DO RIO/GO
PROCON MUNICIPAL QUIRINÓPOLIS/GO
PROCON MUNICIPAL RIO VERDE/GO
PROCON MUNICIPAL SANTO ANTÔNIO DO DESCOBERTO/GO
PROCON MUNICIPAL SÃO MIGUEL DO ARAGUAIA/GO
PROCON MUNICIPAL SENADOR CANEDO/GO
PROCON MUNICIPAL TRINDADE/GO
PROCON MUNICIPAL URUAÇU/GO
PROCON MUNICIPAL VALPARAÍSO DE GOIÁS/GO

MARANHÃO

PROCON ESTADUAL DO MARANHÃO
PROCON MUNICIPAL TIMON
PROCON MUNICIPAL SANTA INÊS
PROCON MUNICIPAL PEDREIRAS
PROCON MUNICIPAL IMPERATRIZ

MINAS GERAIS

PROCON MUNICIPAL AIMORÉS/MG
PROCON MUNICIPAL ALFENAS/MG
PROCON MUNICIPAL ANDRADAS/MG
PROCON MUNICIPAL ARAGUARI/MG
PROCON MUNICIPAL ARCOS/MG
PROCON MUNICIPAL BELO HORIZONTE/MG
PROCON MUNICIPAL BOA ESPERANÇA/MG
PROCON MUNICIPAL BOM DESPACHO/MG
PROCON MUNICIPAL BOTELHOS/MG
PROCON MUNICIPAL BRASÍLIA DE MINAS/MG
PROCON MUNICIPAL CAMBÚI/MG
PROCON MUNICIPAL CAMPO BELO/MG
PROCON MUNICIPAL CAPELINHA/MG
PROCON MUNICIPAL CARANDAÍ/MG
PROCON MUNICIPAL CARANGOLA/MG

PROCON MUNICIPAL CARATINGA/MG
PROCON MUNICIPAL CARMO DA MATA/MG
PROCON MUNICIPAL CARMO DO RIO CLARO/MG
PROCON MUNICIPAL CATAGUASES/MG
PROCON MUNICIPAL CONGONHAS/MG
PROCON MUNICIPAL CONSELHEIRO LAFAIETE/MG
PROCON MUNICIPAL CONTAGEM/MG
PROCON MUNICIPAL COROMANDEL/MG
PROCON MUNICIPAL CORONEL FABRICIANO/MG
PROCON MUNICIPAL CRUZÍLIA/MG
PROCON MUNICIPAL CURVELO/MG
PROCON MUNICIPAL DIVINÓPOLIS/MG
PROCON MUNICIPAL FORMIGA/MG
PROCON MUNICIPAL GOVERNADOR VALADARES/MG
PROCON MUNICIPAL GUANHÃES/MG
PROCON MUNICIPAL GUARANÉSIA/MG
PROCON MUNICIPAL INDIANÓPOLIS/MG
PROCON MUNICIPAL IPATINGA/MG
PROCON MUNICIPAL ITABIRA/MG
PROCON MUNICIPAL ITABIRITO/MG
PROCON MUNICIPAL ITAJUBÁ/MG
PROCON MUNICIPAL ITAÚNA/MG
PROCON MUNICIPAL ITUIUTABA/MG
PROCON MUNICIPAL JANAÚBA/MG
PROCON MUNICIPAL JANUÁRIA/MG
PROCON MUNICIPAL JOÃO MONLEVADE/MG
PROCON MUNICIPAL JUIZ DE FORA/MG
PROCON MUNICIPAL LAGOA DA PRATA/MG
PROCON MUNICIPAL LAVRAS/MG
PROCON MUNICIPAL LEOPOLDINA/MG
PROCON MUNICIPAL MACHADO/MG
PROCON MUNICIPAL MARIANA/MG
PROCON MUNICIPAL MONTE CARMELO/MG
PROCON MUNICIPAL MONTES CLAROS/MG
PROCON MUNICIPAL MUZAMBINHO/MG
PROCON MUNICIPAL NOVA LIMA/MG
PROCON MUNICIPAL NOVA SERRANA/MG
PROCON MUNICIPAL OURO PRETO/MG
PROCON MUNICIPAL PAINS/MG
PROCON MUNICIPAL PATOS DE MINAS/MG
PROCON MUNICIPAL PIRAPORA/MG
PROCON MUNICIPAL PITANGUI/MG
PROCON MUNICIPAL PIUMHI/MG
PROCON MUNICIPAL POÇOS DE CALDAS/MG
PROCON MUNICIPAL PONTE NOVA/MG
PROCON MUNICIPAL RAUL SOARES/MG

PROCON MUNICIPAL RIBEIRÃO DAS NEVES/MG
PROCON MUNICIPAL RIO POMBA/MG
PROCON MUNICIPAL SABARÁ/MG
PROCON MUNICIPAL SACRAMENTO/MG
PROCON MUNICIPAL SALINAS/MG
PROCON MUNICIPAL SANTOS DUMONT/MG
PROCON MUNICIPAL SÃO JOÃO DEL REI/MG
PROCON MUNICIPAL SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO/MG
PROCON MUNICIPAL SETE LAGOAS/MG
PROCON MUNICIPAL TEÓFILO OTONI/MG
PROCON MUNICIPAL TIMÓTEO/MG
PROCON MUNICIPAL TRÊS CORAÇÕES/MG
PROCON MUNICIPAL UBÁ/MG
PROCON MUNICIPAL UBERABA/MG
PROCON MUNICIPAL UBERLÂNDIA/MG
PROCON MUNICIPAL VARGINHA/MG
PROCON MUNICIPAL VIÇOSA/MG
PROCON MUNICIPAL VISCONDE DO RIO BRANCO/MG
PROCON MUNICIPAL AIMORÉS/MG

MATO GROSSO DO SUL

PROCON MS
PROCON MUNICIPAL ÁGUA CLARA/MS
PROCON MUNICIPAL ANASTÁCIO/MS
PROCON MUNICIPAL APARECIDA DO TABOADO/MS
PROCON MUNICIPAL AQUIDAUANA/MS
PROCON MUNICIPAL BELA VISTA/MS
PROCON MUNICIPAL BRASILÂNDIA/MS
PROCON MUNICIPAL CAARAPÓ/MS
PROCON MUNICIPAL CAMPO GRANDE/MS
PROCON MUNICIPAL CHAPADÃO DO SUL/MS
PROCON MUNICIPAL CORUMBÁ/MS
PROCON MUNICIPAL COSTA RICA/MS
PROCON MUNICIPAL COXIM/MS
PROCON MUNICIPAL DOURADOS/MS
PROCON MUNICIPAL FÁTIMA DO SUL/MS
PROCON MUNICIPAL ITAPORÃ/MS
PROCON MUNICIPAL JARDIM/MS
PROCON MUNICIPAL MARACAJU/MS
PROCON MUNICIPAL NAVIRAÍ/MS
PROCON MUNICIPAL NOVA ANDRADINA/MS
PROCON MUNICIPAL PARANAÍBA/MS
PROCON MUNICIPAL PONTA PORÃ/MS
PROCON MUNICIPAL RIO BRILHANTE/MS
PROCON MUNICIPAL RIO VERDE DE MATO GROSSO/MS
PROCON MUNICIPAL SÃO GABRIEL DO OESTE/MS
PROCON MUNICIPAL TRÊS LAGOAS/MS

MATO GROSSO

PROCON MUNICIPAL ALTA FLORESTA/MT
PROCON MUNICIPAL ALTO TAQUARI/MT
PROCON MUNICIPAL ARAPUTANGA/MT
PROCON MUNICIPAL BARRA DO GARÇAS/MT
PROCON MUNICIPAL CÁCERES/MT
PROCON MUNICIPAL CAMPINÁPOLIS/MT
PROCON MUNICIPAL CAMPO NOVO DO PARECIS/MT
PROCON MUNICIPAL CAMPO VERDE/MT
PROCON MUNICIPAL CHAPADA DOS GUIMARÃES/MT
PROCON MUNICIPAL COLÍDER/MT
PROCON MUNICIPAL CUIABÁ/MT
PROCON MUNICIPAL DENISE/MT
PROCON MUNICIPAL DIAMANTINO/MT
PROCON MUNICIPAL GUARANTÃ DO NORTE/MT
PROCON MUNICIPAL JAURU/MT
PROCON MUNICIPAL JUÍNA/MT
PROCON MUNICIPAL LUCAS DO RIO VERDE/MT
PROCON MUNICIPAL MIRASSOL D'OESTE/MT
PROCON MUNICIPAL NOBRES/MT
PROCON MUNICIPAL NOVA MUTUM/MT
PROCON MUNICIPAL NOVA UBIRATÃ/MT
PROCON MUNICIPAL PARANATINGA/MT
PROCON MUNICIPAL PEDRA PRETA/MT
PROCON MUNICIPAL POCONÉ/MT
PROCON MUNICIPAL PONTES E LACERDA/MT
PROCON MUNICIPAL PRIMAVERA DO LESTE/MT
PROCON MUNICIPAL RONDONÓPOLIS/MT
PROCON MUNICIPAL SÃO JOSÉ DO RIO CLARO/MT
PROCON MUNICIPAL SÃO JOSÉ DOS QUATRO MARCOS/MT
PROCON MUNICIPAL SINOP/MT
PROCON MUNICIPAL SORRISO/MT
PROCON MUNICIPAL TANGARÁ DA SERRA/MT
PROCON MUNICIPAL VÁRZEA GRANDE/MT
PROCON MUNICIPAL ALTA FLORESTA/MT

PARÁ

PROCON ESTADUAL DO PARÁ
PROCON MUNICIPAL ABAETETUBA/PA
PROCON MUNICIPAL CANAÃ DOS CARAJÁS/PA
PROCON MUNICIPAL CASTANHAL/PA
PROCON MUNICIPAL CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA/PA
PROCON MUNICIPAL ITAITUBA/PA
PROCON MUNICIPAL JACUNDÁ/PA
PROCON MUNICIPAL MARABÁ/PA
PROCON MUNICIPAL PARAGOMINAS/PA
PROCON MUNICIPAL PARAUAPEBAS/PA

PROCON MUNICIPAL REDENÇÃO/PA
PROCON MUNICIPAL RONDON DO PARÁ/PA
PROCON MUNICIPAL SANTARÉM/PA
PROCON MUNICIPAL TUCURUÍ/PA
PROCON MUNICIPAL XINGUARA/PA

PARAIBA

PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA
PROCON MUNICIPAL CABEDELO/PB
PROCON MUNICIPAL CAMPINA GRANDE/PB
PROCON MUNICIPAL JOÃO PESSOA/PB
PROCON MUNICIPAL PATOS/PB

PERNAMBUCO

PROCON ESTADUAL DE PERNAMBUCO
PROCON MUNICIPAL CABO DE SANTO AGOSTINHO/PE
PROCON MUNICIPAL JABOATÃO DOS GUARARAPES/PE
PROCON MUNICIPAL PETROLINA/PE
PROCON MUNICIPAL RECIFE/PE
PROCON MUNICIPAL TIMBAÚBA/PE

PIAUI

PROCON ESTADUAL DO PIAUÍ

PARANÁ

PROCON ESTADUAL DO PARANÁ
PROCON MUNICIPAL ARAUCÁRIA/PR
PROCON MUNICIPAL CAMBÉ/PR
PROCON MUNICIPAL CASTRO/PR
PROCON MUNICIPAL CORNÉLIO PROCÓPIO/PR
PROCON MUNICIPAL CURITIBA/PR
PROCON MUNICIPAL FOZ DO IGUAÇU/PR
PROCON MUNICIPAL FRANCISCO BELTRÃO/PR
PROCON MUNICIPAL JACAREZINHO/PR
PROCON MUNICIPAL LONDRINA/PR
PROCON MUNICIPAL MANDAGUARI/PR
PROCON MUNICIPAL MANGUEIRINHA/PR
PROCON MUNICIPAL MARINGÁ/PR
PROCON MUNICIPAL MATELÂNDIA/PR
PROCON MUNICIPAL MEDIANEIRA/PR
PROCON MUNICIPAL PALMAS/PR
PROCON MUNICIPAL PIÊN/PR
PROCON MUNICIPAL PONTA GROSSA/PR
PROCON MUNICIPAL PONTAL DO PARANÁ/PR
PROCON MUNICIPAL QUITANDINHA/PR
PROCON MUNICIPAL RIO NEGRO/PR
PROCON MUNICIPAL ROLÂNDIA/PR
PROCON MUNICIPAL SANTO ANTÔNIO DA PLATINA/PR
PROCON MUNICIPAL SARANDI/PR
PROCON MUNICIPAL TOLEDO/PR

PROCON MUNICIPAL UMUARAMA/PR

RIO DE JANEIRO

PROCON ESTADUAL DO RIO DE JANEIRO

PROCON MUNICIPAL ANGRA DOS REIS/RJ

PROCON MUNICIPAL ARMAÇÃO DOS BÚZIOS/RJ

PROCON MUNICIPAL ARRAIAL DO CABO/RJ

PROCON MUNICIPAL BARRA DO PIRAÍ/RJ

PROCON MUNICIPAL CABO FRIO/RJ

PROCON MUNICIPAL CAMPOS DOS GOYTACAZES/RJ

PROCON MUNICIPAL CARIOCA/RJ

PROCON MUNICIPAL MACAÉ/RJ

PROCON MUNICIPAL NOVA FRIBURGO/RJ

PROCON MUNICIPAL RIO DAS OSTRAS/RJ

PROCON MUNICIPAL RIO DE JANEIRO/RJ

PROCON MUNICIPAL TERESÓPOLIS/RJ

RIO GRANDE DO NORTE

PROCON ESTADUAL DO RIO GRANDE DO NORTE

PROCON MUNICIPAL NATAL/RN

PROCON MUNICIPAL MOSSORÓ

RONDÔNIA

PROCON ESTADUAL DE RONDÔNIA

RORAIMA

PROCON ESTADUAL DE RORAIMA

PROCON MUNICIPAL BOA VISTA

RIO GRANDE DO SUL

PROCON ESTADUAL DO RIO GRANDE DO SUL

PROCON MUNICIPAL BAGÉ/RS

PROCON MUNICIPAL BENTO GONÇALVES/RS

PROCON MUNICIPAL BUTIÁ/RS

PROCON MUNICIPAL CACHOEIRINHA/RS

PROCON MUNICIPAL CAMPO BOM/RS

PROCON MUNICIPAL CANOAS/RS

PROCON MUNICIPAL CAPÃO DA CANOA/RS

PROCON MUNICIPAL CARAZINHO/RS

PROCON MUNICIPAL CAXIAS DO SUL/RS

PROCON MUNICIPAL ESTEIO/RS

PROCON MUNICIPAL GARIBALDI/RS

PROCON MUNICIPAL GRAVATAÍ/RS

PROCON MUNICIPAL HORIZONTINA/RS

PROCON MUNICIPAL IJUÍ/RS

PROCON MUNICIPAL JAGUARÃO/RS

PROCON MUNICIPAL LINDOLFO COLLOR/RS

PROCON MUNICIPAL MARAU/RS

PROCON MUNICIPAL NOVO HAMBURGO/RS

PROCON MUNICIPAL OSÓRIO/RS

PROCON MUNICIPAL PANAMBI/RS

PROCON MUNICIPAL PAROBÉ/RS
PROCON MUNICIPAL PASSO FUNDO/RS
PROCON MUNICIPAL PELOTAS/RS
PROCON MUNICIPAL PORTO ALEGRE/RS
PROCON MUNICIPAL RIO GRANDE/RS
PROCON MUNICIPAL SANTO ÂNGELO/RS
PROCON MUNICIPAL SÃO GABRIEL/RS
PROCON MUNICIPAL SÃO LEOPOLDO/RS
PROCON MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA/RS
PROCON MUNICIPAL SAPUCAIA DO SUL/RS
PROCON MUNICIPAL TRÊS PASSOS/RS
PROCON MUNICIPAL URUGUAIANA/RS
PROCON MUNICIPAL VENÂNCIO AIRES/RS
PROCON MUNICIPAL VIAMÃO/RS

SANTA CATARINA

PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA
PROCON MUNICIPAL ABELARDO LUZ/SC
PROCON MUNICIPAL ÁGUA DOCE/SC
PROCON MUNICIPAL ARAQUARI/SC
PROCON MUNICIPAL ARARANGUÁ/SC
PROCON MUNICIPAL ARMAZÉM/SC
PROCON MUNICIPAL BALNEÁRIO BARRA DO SUL/SC
PROCON MUNICIPAL BALNEÁRIO CAMBORIÚ/SC
PROCON MUNICIPAL BALNEÁRIO PIÇARRAS/SC
PROCON MUNICIPAL BARRA VELHA/SC
PROCON MUNICIPAL BIGUAÇU/SC
PROCON MUNICIPAL BLUMENAU/SC
PROCON MUNICIPAL BOMBINHAS/SC
PROCON MUNICIPAL BOTUVERÁ/SC
PROCON MUNICIPAL BRAÇO DO NORTE/SC
PROCON MUNICIPAL BRUSQUE/SC
PROCON MUNICIPAL CAÇADOR/SC
PROCON MUNICIPAL CAMBORIÚ/SC
PROCON MUNICIPAL CAMPO ALEGRE/SC
PROCON MUNICIPAL CAMPO ERÊ/SC
PROCON MUNICIPAL CAMPOS NOVOS/SC
PROCON MUNICIPAL CANOINHAS/SC
PROCON MUNICIPAL CAPINZAL/SC
PROCON MUNICIPAL CAPIVARI DE BAIXO/SC
PROCON MUNICIPAL CATANDUVAS/SC
PROCON MUNICIPAL COCAL DO SUL/SC
PROCON MUNICIPAL CONCÓRDIA/SC
PROCON MUNICIPAL CORREIA PINTO/SC
PROCON MUNICIPAL CRICIÚMA/SC
PROCON MUNICIPAL CURITIBANOS/SC
PROCON MUNICIPAL ERVAL VELHO/SC

PROCON MUNICIPAL FLORIANÓPOLIS/SC
PROCON MUNICIPAL FORQUILHINHA/SC
PROCON MUNICIPAL FRAIBURGO/SC
PROCON MUNICIPAL GASPAR/SC
PROCON MUNICIPAL GRAVATAL/SC
PROCON MUNICIPAL GUABIRUBA/SC
PROCON MUNICIPAL GUARAMIRIM/SC
PROCON MUNICIPAL IBIRAMA/SC
PROCON MUNICIPAL IÇARA/SC
PROCON MUNICIPAL ILHOTA/SC
PROCON MUNICIPAL IMBITUBA/SC
PROCON MUNICIPAL INDAIAL/SC
PROCON MUNICIPAL IPUMIRIM/SC
PROCON MUNICIPAL IRINEÓPOLIS/SC
PROCON MUNICIPAL ITAJAÍ/SC
PROCON MUNICIPAL ITAPEMA/SC
PROCON MUNICIPAL ITUPORANGA/SC
PROCON MUNICIPAL JAGUARUNA/SC
PROCON MUNICIPAL JARAGUÁ DO SUL/SC
PROCON MUNICIPAL JOAÇABA/SC
PROCON MUNICIPAL JOINVILLE/SC
PROCON MUNICIPAL LAGES/SC
PROCON MUNICIPAL LAGUNA/SC
PROCON MUNICIPAL LUIZ ALVES/SC
PROCON MUNICIPAL LUZERNA/SC
PROCON MUNICIPAL MAFRA/SC
PROCON MUNICIPAL MARAVILHA/SC
PROCON MUNICIPAL MASSARANDUBA/SC
PROCON MUNICIPAL MONTE CARLO/SC
PROCON MUNICIPAL MORRO DA FUMAÇA/SC
PROCON MUNICIPAL NAVEGANTES/SC
PROCON MUNICIPAL ORLEANS/SC
PROCON MUNICIPAL OTACÍLIO COSTA/SC
PROCON MUNICIPAL PALHOÇA/SC
PROCON MUNICIPAL PENHA/SC
PROCON MUNICIPAL PINHALZINHO/SC
PROCON MUNICIPAL POMERODE/SC
PROCON MUNICIPAL PORTO BELO/SC
PROCON MUNICIPAL PORTO UNIÃO/SC
PROCON MUNICIPAL RIO DAS ANTAS/SC
PROCON MUNICIPAL RIO DO CAMPO/SC
PROCON MUNICIPAL RIO DO SUL/SC
PROCON MUNICIPAL RIO NEGRINHO/SC
PROCON MUNICIPAL SALTO VELOSO/SC
PROCON MUNICIPAL SÃO BENTO DO SUL/SC
PROCON MUNICIPAL SÃO FRANCISCO DO SUL/SC

PROCON MUNICIPAL SÃO JOAQUIM/SC
PROCON MUNICIPAL SÃO JOSÉ/SC
PROCON MUNICIPAL SÃO LOURENÇO DO OESTE/SC
PROCON MUNICIPAL SÃO MIGUEL DO OESTE/SC
PROCON MUNICIPAL SCHROEDER/SC
PROCON MUNICIPAL SEARA/SC
PROCON MUNICIPAL SOMBRIO/SC
PROCON MUNICIPAL TANGARÁ/SC
PROCON MUNICIPAL TIJUCAS/SC
PROCON MUNICIPAL TIMBÓ/SC
PROCON MUNICIPAL TRÊS BARRAS/SC
PROCON MUNICIPAL TREZE TÍLIAS/SC
PROCON MUNICIPAL TUBARÃO/SC
PROCON MUNICIPAL URUSSANGA/SC
PROCON MUNICIPAL VIDEIRA/SC
PROCON MUNICIPAL XANXERÊ/SC
PROCON MUNICIPAL XAXIM/SC

SERGIPE

PROCON ESTADUAL DE SERGIPE
PROCON MUNICIPAL ARACAJU

SÃO PAULO

PROCON SÃO PAULO - FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MUNICIPAL ADAMANTINA/SP
PROCON MUNICIPAL ALTINÓPOLIS/SP
PROCON MUNICIPAL ÁLVARES MACHADO/SP
PROCON MUNICIPAL AMERICANA/SP
PROCON MUNICIPAL AMPARO/SP
PROCON MUNICIPAL ANGATUBA/SP
PROCON MUNICIPAL ARAÇATUBA/SP
PROCON MUNICIPAL ARAÇOIABA DA SERRA/SP
PROCON MUNICIPAL ARARAQUARA/SP
PROCON MUNICIPAL ARARAS/SP
PROCON MUNICIPAL ARTUR NOGUEIRA/SP
PROCON MUNICIPAL ASSIS/SP
PROCON MUNICIPAL AVARÉ/SP
PROCON MUNICIPAL BARRETOS/SP
PROCON MUNICIPAL BARRINHA/SP
PROCON MUNICIPAL BARUERI/SP
PROCON MUNICIPAL BATATAIS/SP
PROCON MUNICIPAL BAURU/SP
PROCON MUNICIPAL BEBEDOURO/SP
PROCON MUNICIPAL BERTIOGA/SP
PROCON MUNICIPAL BIRIGUI/SP
PROCON MUNICIPAL CABREÚVA/SP
PROCON MUNICIPAL CAJAMAR/SP
PROCON MUNICIPAL CAJURU/SP

PROCON MUNICIPAL CAPÃO BONITO/SP
PROCON MUNICIPAL CARAGUATATUBA/SP
PROCON MUNICIPAL CATANDUVA/SP
PROCON MUNICIPAL CEDRAL/SP
PROCON MUNICIPAL CERQUILHO/SP
PROCON MUNICIPAL COTIA/SP
PROCON MUNICIPAL CRUZEIRO/SP
PROCON MUNICIPAL CUNHA/SP
PROCON MUNICIPAL DIADEMA/SP
PROCON MUNICIPAL DRACENA/SP
PROCON MUNICIPAL DUMONT/SP
PROCON MUNICIPAL EMBU DAS ARTES/SP
PROCON MUNICIPAL ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA/SP
PROCON MUNICIPAL FERNANDÓPOLIS/SP
PROCON MUNICIPAL FERRAZ DE VASCONCELOS/SP
PROCON MUNICIPAL FRANCA/SP
PROCON MUNICIPAL FRANCISCO MORATO/SP
PROCON MUNICIPAL GUAÍRA/SP
PROCON MUNICIPAL GUARÁ/SP
PROCON MUNICIPAL GUARATINGUETÁ/SP
PROCON MUNICIPAL GUARUJÁ/SP
PROCON MUNICIPAL HORTOLÂNDIA/SP
PROCON MUNICIPAL IBIÚNA/SP
PROCON MUNICIPAL ITAPECERICA DA SERRA/SP
PROCON MUNICIPAL ITAPUÍ/SP
PROCON MUNICIPAL ITATIBA/SP
PROCON MUNICIPAL ITU/SP
PROCON MUNICIPAL ITUPEVA/SP
PROCON MUNICIPAL ITUVERAVA/SP
PROCON MUNICIPAL JABOTICABAL/SP
PROCON MUNICIPAL JACAREÍ/SP
PROCON MUNICIPAL JALES/SP
PROCON MUNICIPAL JAMBEIRO/SP
PROCON MUNICIPAL JANDIRA/SP
PROCON MUNICIPAL JARINU/SP
PROCON MUNICIPAL JAÚ/SP
PROCON MUNICIPAL JUNDIAÍ/SP
PROCON MUNICIPAL JUQUIÁ/SP
PROCON MUNICIPAL LARANJAL PAULISTA/SP
PROCON MUNICIPAL LEME/SP
PROCON MUNICIPAL LIMEIRA/SP
PROCON MUNICIPAL LINS/SP
PROCON MUNICIPAL LORENA/SP
PROCON MUNICIPAL MARÍLIA/SP
PROCON MUNICIPAL MARTINÓPOLIS/SP
PROCON MUNICIPAL MAUÁ/SP

PROCON MUNICIPAL MIRASSOL/SP
PROCON MUNICIPAL MOCOCA/SP
PROCON MUNICIPAL MOGI DAS CRUZES/SP
PROCON MUNICIPAL MONTE ALTO/SP
PROCON MUNICIPAL NOVA ODESSA/SP
PROCON MUNICIPAL ORLÂNDIA/SP
PROCON MUNICIPAL OSASCO/SP
PROCON MUNICIPAL OURINHOS/SP
PROCON MUNICIPAL PARAGUAÇU PAULISTA/SP
PROCON MUNICIPAL PAULÍNIA/SP
PROCON MUNICIPAL PAULISTANO/SP
PROCON MUNICIPAL PERÚIBE/SP
PROCON MUNICIPAL PIRACICABA/SP
PROCON MUNICIPAL PIRASSUNUNGA/SP
PROCON MUNICIPAL POÁ/SP
PROCON MUNICIPAL PORTO FERREIRA/SP
PROCON MUNICIPAL PRADÓPOLIS/SP
PROCON MUNICIPAL PRAIA GRANDE/SP
PROCON MUNICIPAL PRESIDENTE EPITÁCIO/SP
PROCON MUNICIPAL PRESIDENTE PRUDENTE/SP
PROCON MUNICIPAL PROMISSÃO/SP
PROCON MUNICIPAL RIBEIRÃO PIRES/SP
PROCON MUNICIPAL RIO CLARO/SP
PROCON MUNICIPAL RIO DAS PEDRAS/SP
PROCON MUNICIPAL RIO GRANDE DA SERRA/SP
PROCON MUNICIPAL SALTO/SP
PROCON MUNICIPAL SANTA BÁRBARA D'OESTE/SP
PROCON MUNICIPAL SANTA CRUZ DAS PALMEIRAS/SP
PROCON MUNICIPAL SANTA ROSA DE VITERBO/SP
PROCON MUNICIPAL SANTO ANDRÉ/SP
PROCON MUNICIPAL SANTOS/SP
PROCON MUNICIPAL SÃO BERNARDO DO CAMPO/SP
PROCON MUNICIPAL SÃO CAETANO DO SUL/SP
PROCON MUNICIPAL SÃO CARLOS/SP
PROCON MUNICIPAL SÃO JOSÉ DO RIO PRETO/SP
PROCON MUNICIPAL SÃO JOSÉ DOS CAMPOS/SP
PROCON MUNICIPAL SÃO PAULO/SP
PROCON MUNICIPAL SÃO PEDRO/SP
PROCON MUNICIPAL SÃO ROQUE/SP
PROCON MUNICIPAL SÃO SEBASTIÃO/SP
PROCON MUNICIPAL SÃO VICENTE/SP
PROCON MUNICIPAL SERTÃOZINHO/SP
PROCON MUNICIPAL SOROCABA/SP
PROCON MUNICIPAL SUMARÉ/SP
PROCON MUNICIPAL SUZANO/SP
PROCON MUNICIPAL TAMBAÚ/SP

PROCON MUNICIPAL TAPIRATIBA/SP
 PROCON MUNICIPAL TAUBATÉ/SP
 PROCON MUNICIPAL TUPÃ/SP
 PROCON MUNICIPAL UBATUBA/SP
 PROCON MUNICIPAL VALINHOS/SP
 PROCON MUNICIPAL VARGEM GRANDE DO SUL/SP
 PROCON MUNICIPAL VÁRZEA PAULISTA/SP
 PROCON MUNICIPAL VINHEDO/SP
 PROCON MUNICIPAL VOTUPORANGA/SP
TOCANTINS
 PROCON ESTADUAL DE TOCANTINS
 PROCON MUNICIPAL PALMAS

Anexo – Tabelas – Análise Setorial

Operadoras de Telecomunicações

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2016	2017	2018
Oi Fixo/Celular	163.627	154.033	145.016
VIVO/ TELEFONICA /GVT	154.244	157.758	129.148
CLARO/EMBRATEL/NET	179.841	143.675	117.034
Tim/Intelig	67.814	62.254	90.572
SKY	53.720	45.477	40.463
Nextel	8.305	7.675	3.842

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2016	2017	2018
NEXTEL	86,2%	87,0%	93,8%
VIVO/ TELEFONICA /GVT	84,2%	85,4%	90,9%
CLARO/EMBRATEL/NET	86,1%	86,2%	88,6%
Sky	84,5%	85,3%	84,9%
Oi Fixo/Oi Celular	80,5%	74,8%	83,3%
Tim/Intelig	81,5%	77,5%	79,1%

Serviços Financeiros

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2016	2017	2018
Bradesco / HSBC	84.460	89.536	90.179
Itaú	75.586	60.282	54.855
Caixa Econômica Federal	49.292	47.107	46.487
Santander	26.786	24.749	25.677
Banco do Brasil	23.260	22.928	21.462
BANCO BMG	15.784	13.731	17.701
PANAMERICANO	12.571	14.685	16.499
BNP PARIBAS	17.781	18.119	15.135
ZURICH SEGUROS	8.164	9.658	11.117
CARREFOUR SOLUÇÕES FINANCEIRAS	7.328	6.553	8.856

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2016	2017	2018
Carrefour	88,9%	84,2%	81,6%
Itaú	87,4%	81,2%	81,0%
Bradesco	82,4%	71,8%	80,3%
Caixa Econômica Federal	81,8%	77,0%	78,9%
Santander	84,3%	77,2%	77,8%
Banco do Brasil	80,2%	71,9%	76,0%
Panamericano	69,3%	66,6%	72,2%
BGN/Celetem/Cardif	76,5%	69,1%	71,7%
BMG	67,3%	62,7%	67,6%
ZURICH SEGUROS	58,6%	60,7%	65,0%

Varejo e Comércio Eletrônico

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2016	2017	2018
Casas Bahia/Ponto Frio / Nova Ponto Com / Pão de Açúcar	66.108	54.718	48.954
B2W/Lojas Americanas	21.588	20.220	22.565
MAGAZINE LUIZA	13.633	13.749	14.225
MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	3.521	4.751	10.375
LOJAS RIACHUELO S.A	6.437	9.467	10.278
Máquina de Vendas	17.053	14.271	9.821
CASAS PERNAMBUCANAS	2.502	3.461	8.162
Carrefour	2.894	4.216	4.922
Walmart	4.874	4.495	4.473
C&A	3.793	3.289	2.900

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2016	2017	2018
Magazine Luiza	82,0%	77,4%	80,8%
B2W	74,0%	74,5%	80,5%
Carrefour	81,2%	76,5%	79,9%
MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	85,5%	85,1%	79,9%
LOJAS RIACHUELO S.A	80,2%	72,6%	78,3%
Casas Bahia/Ponto Frio/ Nova Ponto Com	70,7%	74,2%	78,3%
Walmart	83,9%	78,9%	73,8%
C&A	69,7%	60,7%	73,0%
Máquina de Vendas	73,3%	65,9%	72,9%
CASAS PERNAMBUCANAS	70,2%	60,8%	70,0%

Indústria

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2016	2017	2018
SAMSUNG	23.288	17.990	16.273
LENOVO / MOTOROLA	16.669	23.958	15.873
WHIRLPOOL/MULTIBRAS/CONSUL/BRASTEMP/COMPRA CERTA	7.369	5.854	6.080
LG	7.274	5.913	5.344
ELECTROLUX	6.100	5.178	4.353
BRITANIA / PHILCO	5.124	4.722	4.348
MULTILASER	2.564	3.647	3.111
POSITIVO INFORMATICA	4.480	3.601	2.799
MK ELETRODOMÉSTICOS LTDA- MONDIAL	2.184	1.918	1.701
DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA	1.385	1.186	1306

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2016	2017	2018
Eletrolux	80,2%	80,6%	85,1%
Britania Eletrodomésticos/ Philco Eletrônicos	83,1%	83,4%	82,0%
DELL	84,6%	81,8%	81,1%
LG	83,0%	78,1%	81,1%
Samsung	73,8%	78,8%	81,0%
Whirlpool/Consul/Brastemp	77,4%	75,0%	80,6%
Positivo Informática	80,5%	70,7%	78,9%
MK ELETRODOMÉSTICOS LTDA- MONDIAL	74,7%	80,0%	78,9%
MULTILASER	79,3%	74,3%	78,3%
LENOVO / MOTOROLA	84,2%	75,4%	78,1%

Concessionárias de Energia Elétrica

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2016	2017	2018
Centrais Elétricas do Pará - CELPA	14.158	15.367	13.219
Centrais Elétricas Matogrossenses - Cemat	8.110	9.657	8.833
Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo	9.386	8.464	7.130
Espirito Santo Centrais Elétricas	4.353	5.329	5.601
CELG DISTRIBUICAO S.A. - CELG D	2897	3.406	5.534
Companhia Energética de Pernambuco - CELPE	5.321	6.760	5.094
EMPRESA ENERGETICA DE MATO GROSSO DO SUL SA ENERSUL	3.692	4.193	4.264
COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ (CPFL)	4.256	3.438	3.902
COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ - COELCE	1.908	2.708	3.588
COMPANHIA ENERGÉTICA DO MARANHÃO - CEMAR	6.132	5.215	3.575

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2016	2017	2018
COMPANHIA ENERGÉTICA DO MARANHÃO	89,4%	73,1%	91,4%
ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELETRICAS	77,1%	70,5%	85,5%
COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ (CPFL)	76,7%	76,2%	79,4%
ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SAO PAULO S.A.	85,4%	82,8%	79,1%
EMPRESA ENERGETICA DE MATO GROSSO DO SUL SA ENERSUL	89,5%	75,5%	73,1%
CELG Distribuição	72,6%	69,4%	69,8%
COMPANHIA ENERGETICA DE PERNAMBUCO	70,8%	69,6%	59,4%
COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ - COELCE	56,2%	54,8%	55,3%
CENTRAIS ELETRICAS DO PARA S.A. - CELPA	51,9%	41,4%	40,1%

Saneamento (Água e Esgoto)

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2016	2017	2018
EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO AS - EMBASA	4.819	4.826	4.901
COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA CAGECE	2.528	3.612	4.775
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA	4.429	6.325	3.788
CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO SABESP	3.681	2.745	3.044
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS - SANEATINS	1.326	2.515	2.829
CAB CUIABA S/A - CONCESSIONARIA DE SERVICOS PUBLICOS DE AGUA E ESGOTO	3.335	2.537	2.740
COMPANHIA ESPIRITO SANTENSE DE SANEAMENTO CESAN	1.712	1.953	2.040
COMPANHIA DE AGUA E ESGOTOS DA PARAIBA CAGEPA	739	1.169	2.040
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARANA SANEPAR	1.175	1.518	1.942
SANEAMENTO DE GOIAS S/A	1.171	1.524	1.799

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2016	2017	2018
CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO SABESP	92,5%	91,2%	90,8%
COMPANHIA ESPIRITO SANTENSE DE SANEAMENTO CESAN	80,9%	78,0%	89,5%
EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO AS - EMBASA	77,1%	72,5%	85,0%
CAB CUIABA S/A - CONCESSIONARIA DE SERVICOS PUBLICOS DE AGUA E ESGOTO	75,9%	79,8%	68,8%
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARANA SANEPAR	70,1%	70,7%	61,4%
COMPANHIA DE AGUA E ESGOTOS DA PARAIBA CAGEPA		33,3%	60,5%
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA	66,5%	64,4%	59,8%
COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA CAGECE	40,6%	37,0%	39,5%
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS - SANEATINS	68,9%	58,5%	38,5%
SANEAMENTO DE GOIAS S/A	60,3%	46,3%	32,9%

Saúde Suplementar

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2016	2017	2018
Amil	1.984	1.620	1.530
SulAmérica Saúde	752	653	1.250
Qualicorp	1.847	1.412	1053
Hapvida Saúde	669	756	787
Bradesco Saúde S/A	701	651	642
Odontoprev	519	541	548
Intermédica	467	473	466
Unimed Goiânia	470	485	395
CENTRAL NACIONAL UNIMED - COOPERATIVA CENTRAL	545	428	368
Unimed Vitória	393	311	340

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2016	2017	2018
Qualicorp	80,0%	85,2%	89,4%
Bradesco Saúde	78,8%	76,4%	86,5%
Unimed Goiânia	77,8%	66,7%	83,3%
Unimed Vitória	86,2%	81,6%	82,7%
Sul América Saúde	84,5%	82,4%	82,3%
Intermedica	84,2%	82,4%	78,7%
Amil	74,1%	76,1%	77,7%
CENTRAL NACIONAL UNIMED - COOPERATIVA CENTRAL	77,4%	58,5%	75,0%
Hapvida	66,4%	64,0%	64,7%
Odontoprev	64,2%	58,0%	63,5%

Transporte Aéreo

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2016	2017	2018
TAM	3.352	2.767	2.152
Gol	2.288	1.949	1.905
Azul	1.519	1.524	1.885
Avianca	710	627	997

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2016	2017	2018
Tam	74,9%	72,8%	72,4%
Avianca	69,6%	75,0%	68,6%
Gol/Varig/VRG/Webjet	77,4%	74,0%	64,6%
Azul	65,6%	66,0%	61,1%