

**Secretaria Nacional do Consumidor**

# Boletim Sindec

**2017**



# Apresentação

---

O Boletim Sindec 2017 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 2017.

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 2017.

## 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 459 municípios. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 798 unidades espalhadas por 591 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/](http://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.

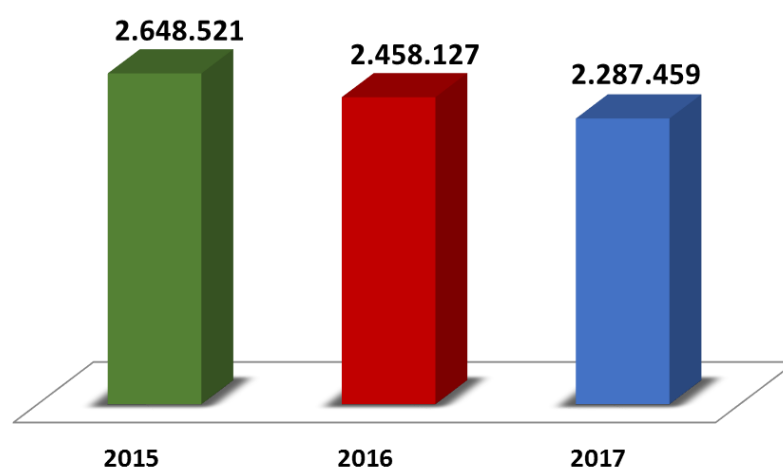
É importante destacar que, além de todo o trabalho diário de atendimento ao consumidor, o Procon monitora condutas, fiscaliza preventivamente as infrações aos direitos do consumidor, promove ações de educação para o consumo, apresenta denúncias aos órgãos competentes e aplica sanções administrativas,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

# Atendimentos em 2017

---

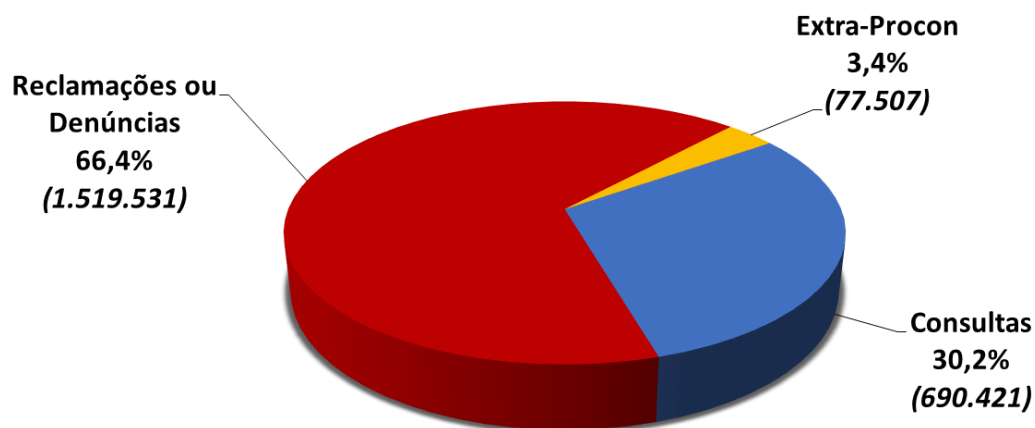
Em 2017, foram realizados **2.287.459 (dois milhões duzentos e oitenta e sete mil e quatrocentos e cinquenta e nove)** atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec - queda de 6,9% em relação ao ano anterior, com média mensal de 190 mil consumidores atendidos. O gráfico a seguir apresenta a evolução da quantidade de atendimentos registrados nos últimos três anos.

## *Evolução do Total de Atendimentos*



Reclamações e denúncias representaram a maior parte (66%) dos atendimentos registrados em 2017, 30% 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.

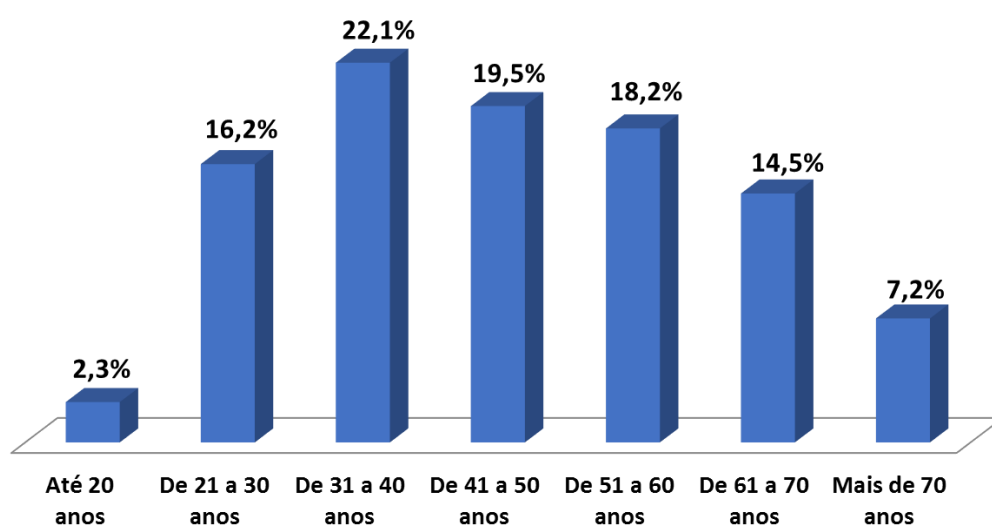
## *Tipos de Atendimento em 2017*



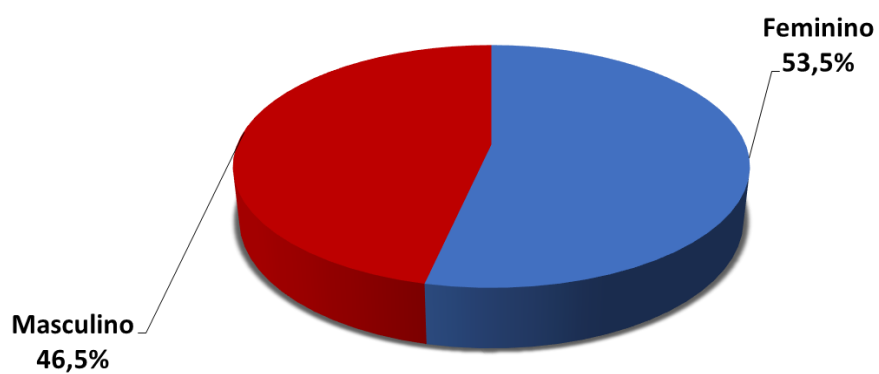
## Perfil do Consumidor

As mulheres representam a maioria (53,5%) das pessoas que procuraram os Procons para registrar suas demandas de consumo em 2017, e a faixa etária preponderante é a que contempla a idade entre 31 e 40 anos.

### Atendimentos por Faixa Etária em 2017



### Atendimentos por Gênero em 2017



## Assuntos Mais Demandados em 2017

As tabelas a seguir apresentam os assuntos e problemas mais demandados pelos consumidores nos Procons no ano de 2017.

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Celular	309.150	14,0%
2º	Telefonia Fixa	187.027	8,5%
3º	Cartão de Crédito	163.277	7,4%
4º	Banco comercial	141.562	6,4%
5º	Energia Elétrica	108.354	4,9%
6º	Aparelho Celular	107.883	4,9%
7º	TV por Assinatura	95.411	4,3%
8º	Financeira	73.588	3,3%
9º	Água / Esgoto	54.645	2,5%
10º	Móveis	43.027	1,9%
11º	Seguros (exceto Saúde)	42.821	1,9%
12º	Eletrodomésticos Linha Branca	39.588	1,8%
13º	Cartão de Loja	36.645	1,7%
14º	Internet (Serviços e Produtos)	31.364	1,4%
15º	Escola ( Pré, 1º, 2º Grau e Superior )	29.465	1,3%
16º	Plano de Saúde (Médico / Odontológico)	29.376	1,3%
17º	Vestuário (Calçados / Roupas / Acessórios)	27.158	1,2%
18º	Carros	22.585	1,0%
19º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	22.185	1,0%
20º	Cursos Livres Outros	20.948	0,9%
	Demais Assuntos	623.893	28,2%
	<b>Total</b>	<b>2.209.952<sup>1</sup></b>	<b>100,0%</b>

<sup>1</sup> Dessa análise, foram excluídos 77.507 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.

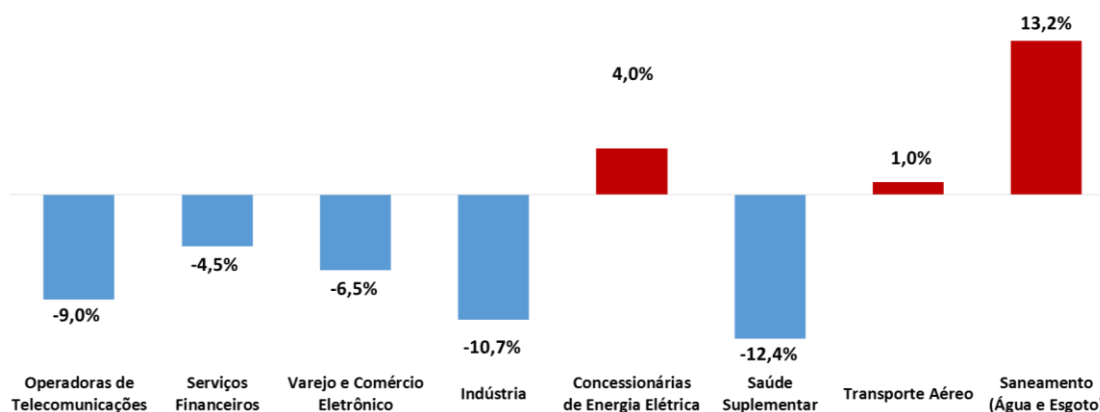
## Principais Problemas em 2017

Posição	Problema	Quantidade	%
1º	Problemas com Cobrança	901.972	40,8%
2º	Problemas com Contrato	366.094	16,6%
3º	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	289.170	13,1%
4º	Problemas com SAC	195.194	8,8%
5º	Problemas Diversos com Produtos e Serviços	157.619	7,1%
	Demais Problemas	299.903	13,6%
	<b>Total</b>	<b>2.209.952</b>	<b>100,0%</b>

## Análise Setorial

A seguir, são apresentados dados dos setores<sup>2</sup> 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 2016 e 2017)



Este primeiro gráfico apresenta a variação da quantidade de demandas registradas nos Procons entre 2016 e 2017, por segmento, consideradas as empresas exibidas nesta análise setorial.

<sup>2</sup> 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.

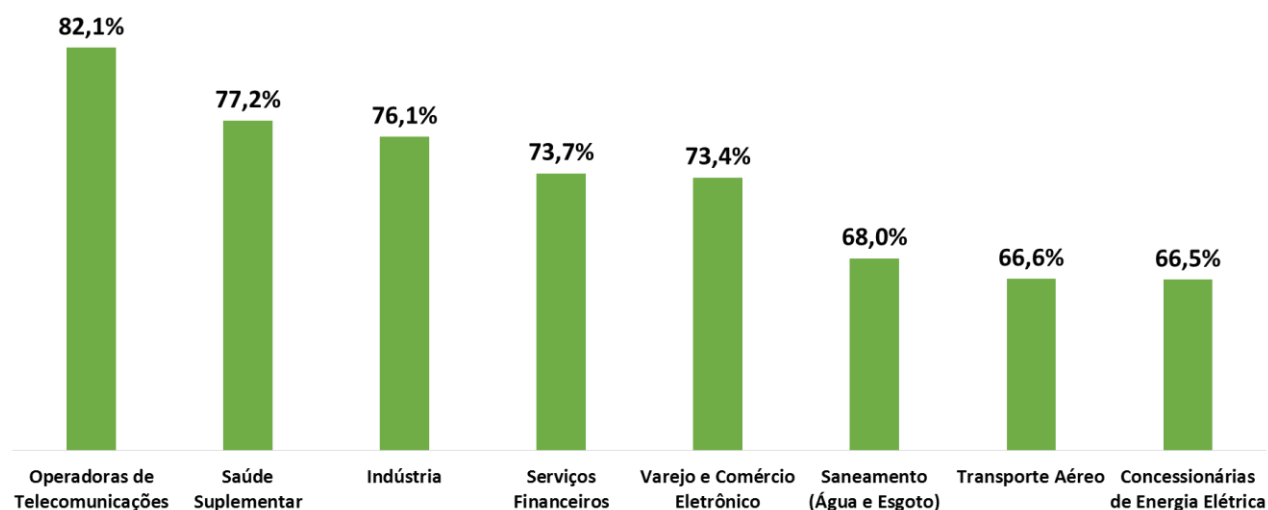
Entre os tipos de atendimentos disponíveis para resolução de conflitos de consumo nos Procons, o mais utilizado é a Carta de Informações Preliminares (CIP) – uma notificação prévia encaminhada ao fornecedor (física ou eletronicamente), por meio da qual é possível resolver a demanda do consumidor sem 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 2017, mais de 706 mil notificações foram enviadas pelos Procons, por meio das quais se obteve, em média, 73,9% de resolução por parte dos fornecedores.

O gráfico a seguir apresenta o índice de solução preliminar médio, em 2017, de cada setor analisado.

### Índice de Solução Preliminar Médio por Setor

Média do Sindec: 73,9%



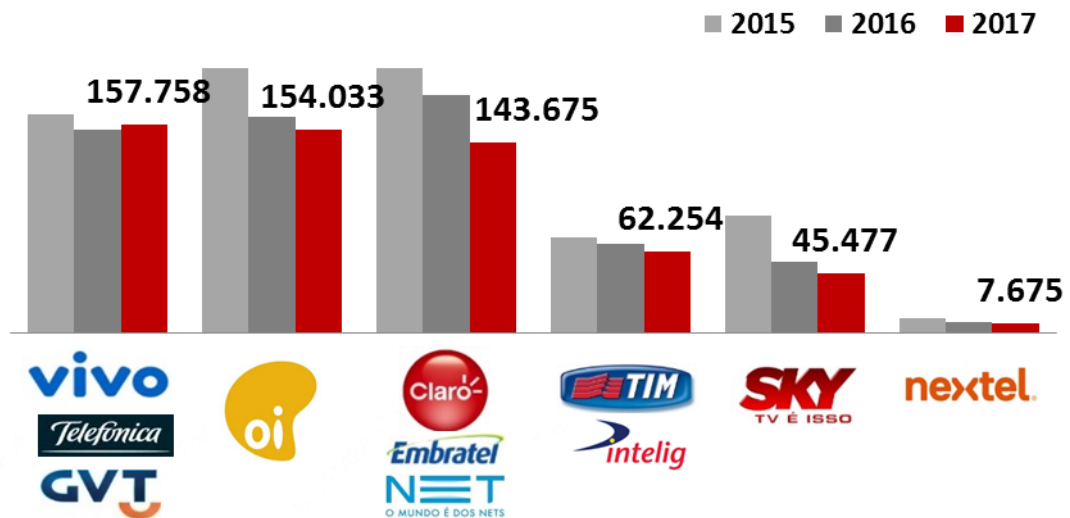
Os próximos gráficos apresentam a evolução da quantidade de atendimentos registrados pelas empresas mais demandadas desses setores em 2017 e seus respectivos índices de solução preliminar. Ao final deste documento, são apresentadas as tabelas com os dados completos por fornecedor.

E na próxima seção, serão apresentados dados sobre os assuntos e fornecedores mais demandados em 2017, por Unidade da Federação.



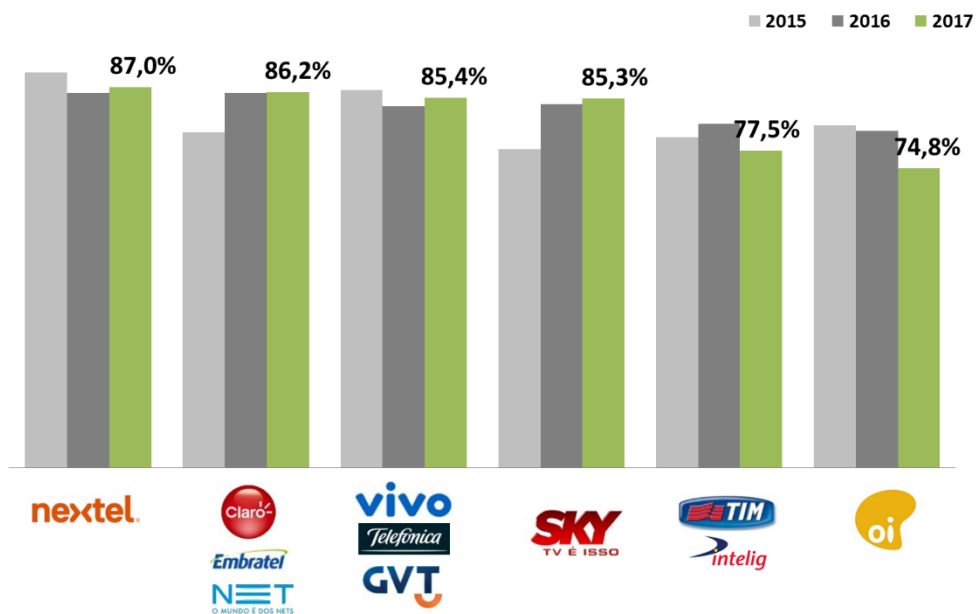
## Operadoras de Telecomunicações

### Quantidade de Atendimentos



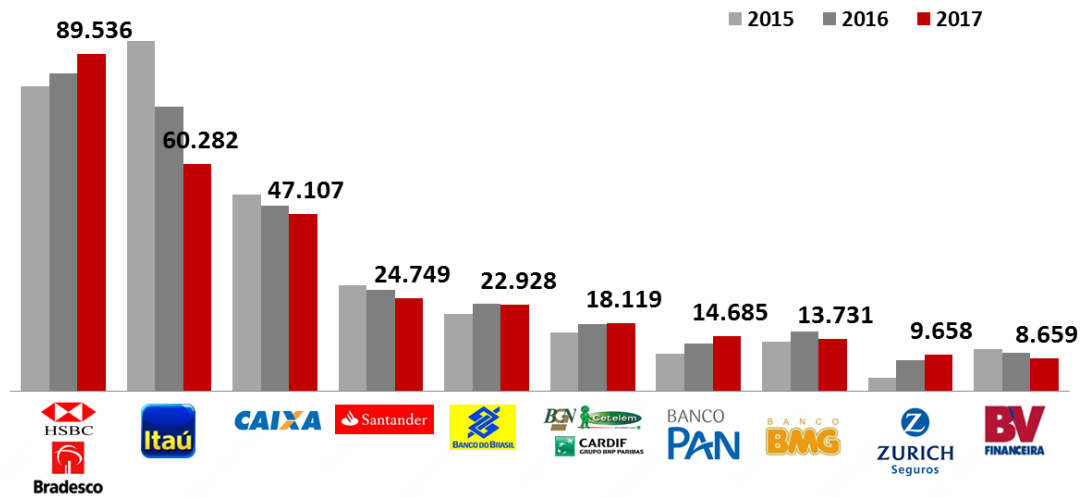
### Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 82,1%



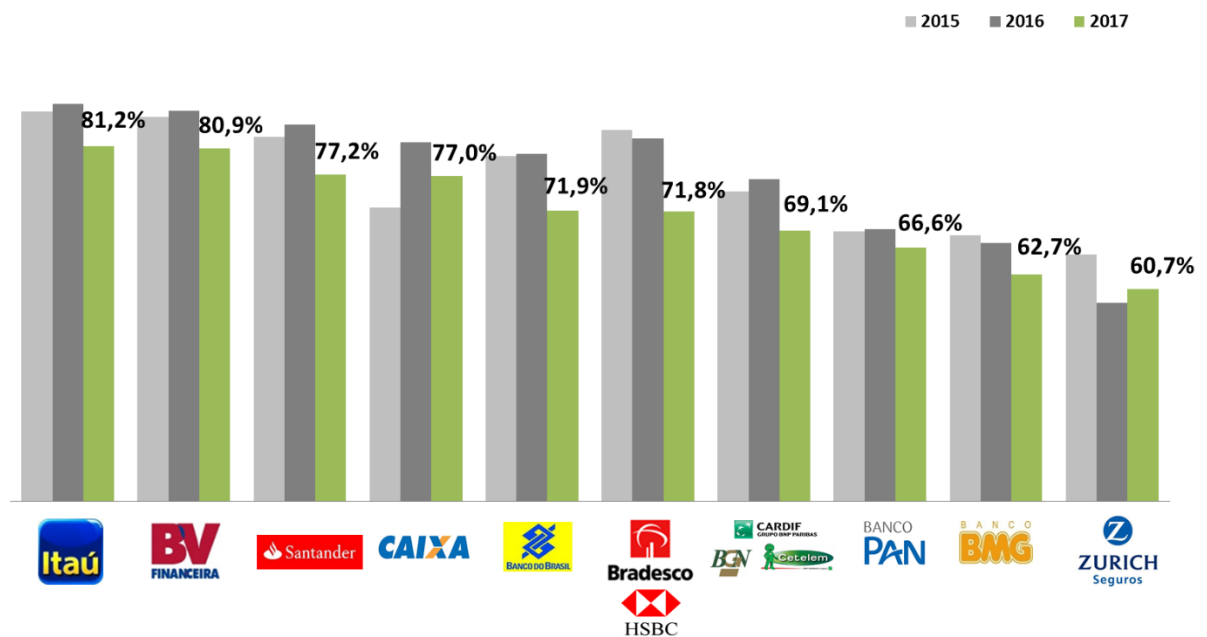
## Serviços Financeiros

### Quantidade de Atendimento



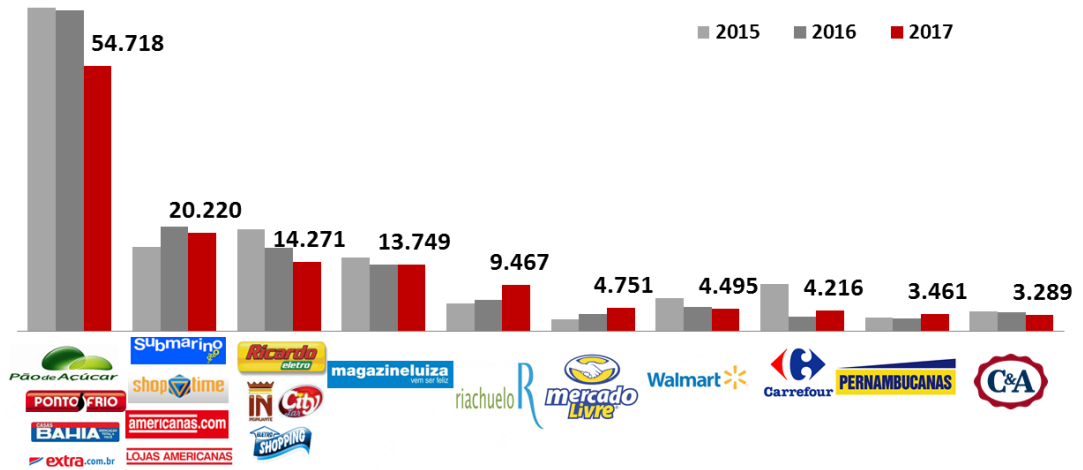
## Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 73,7%



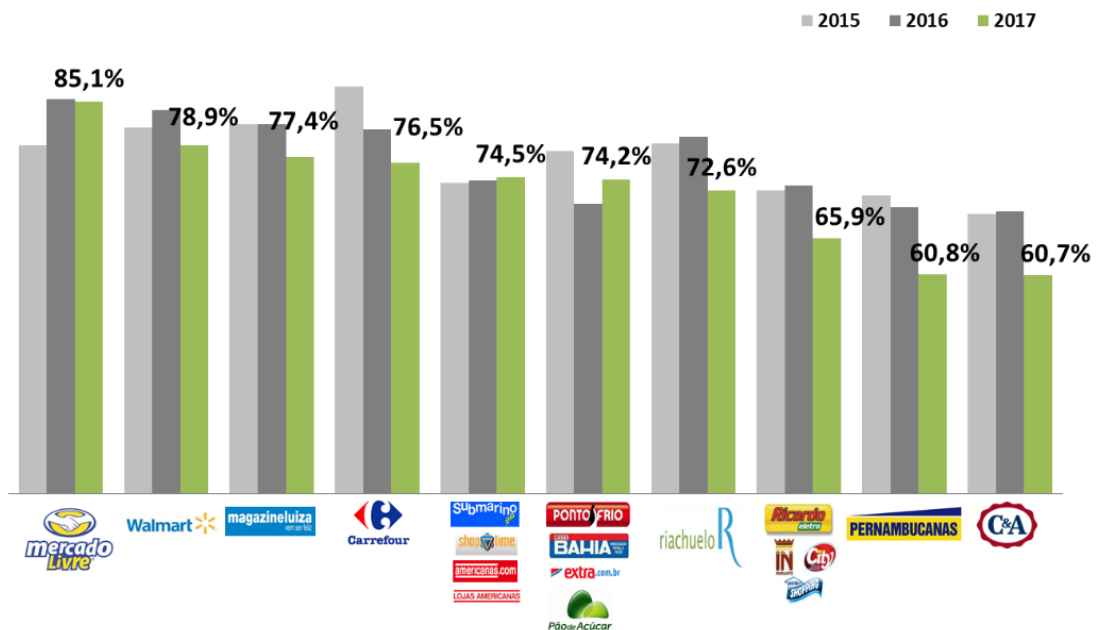
# Varejo

## Quantidade de Atendimentos



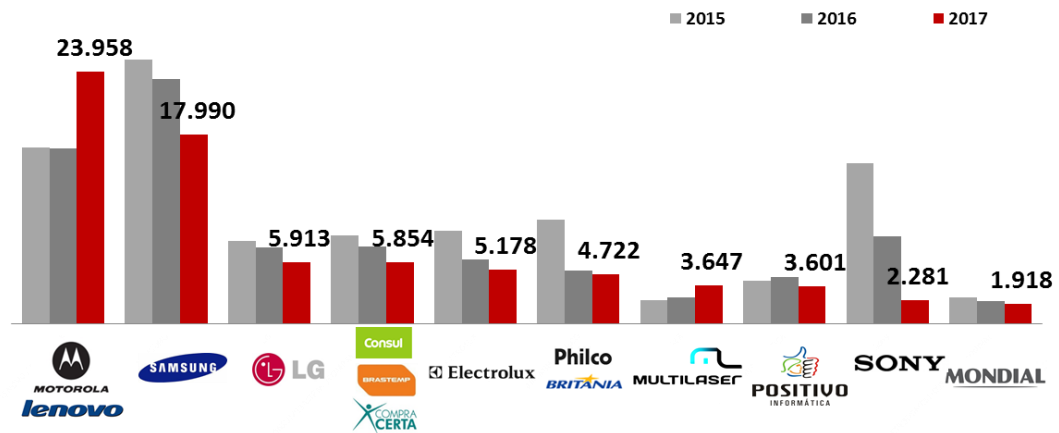
## Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 73,4%



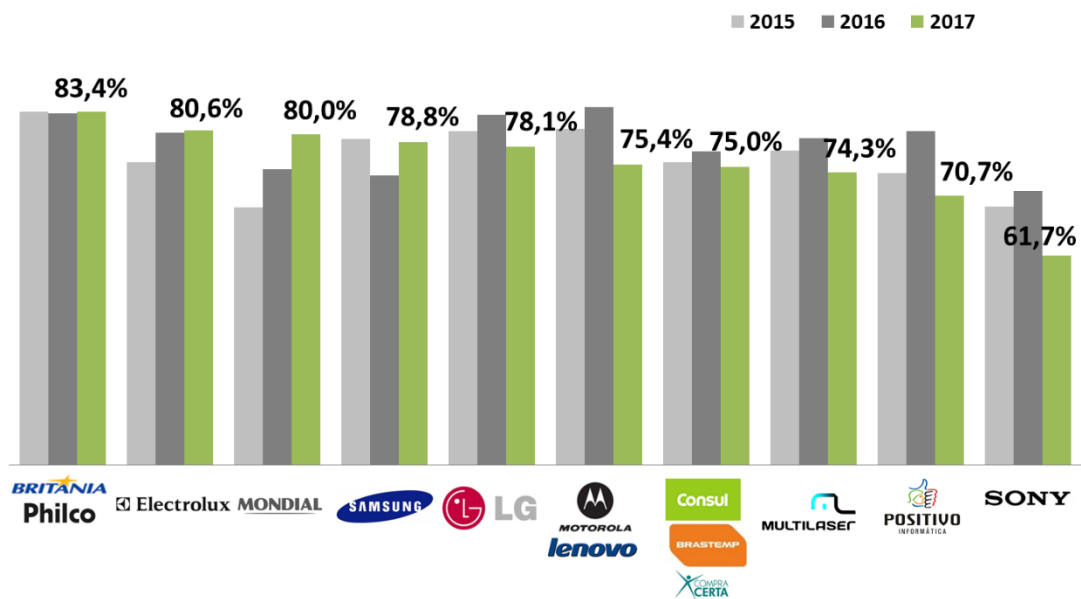
# Indústria

## Quantidade de Atendimentos



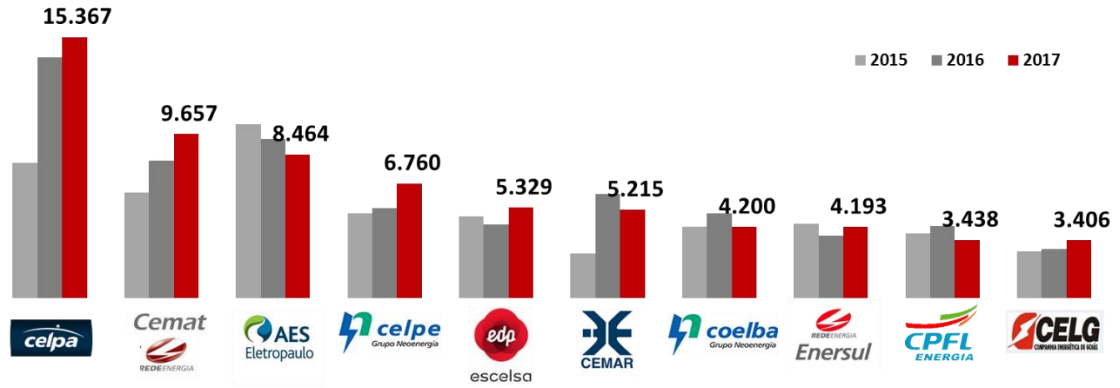
## Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 76,1%



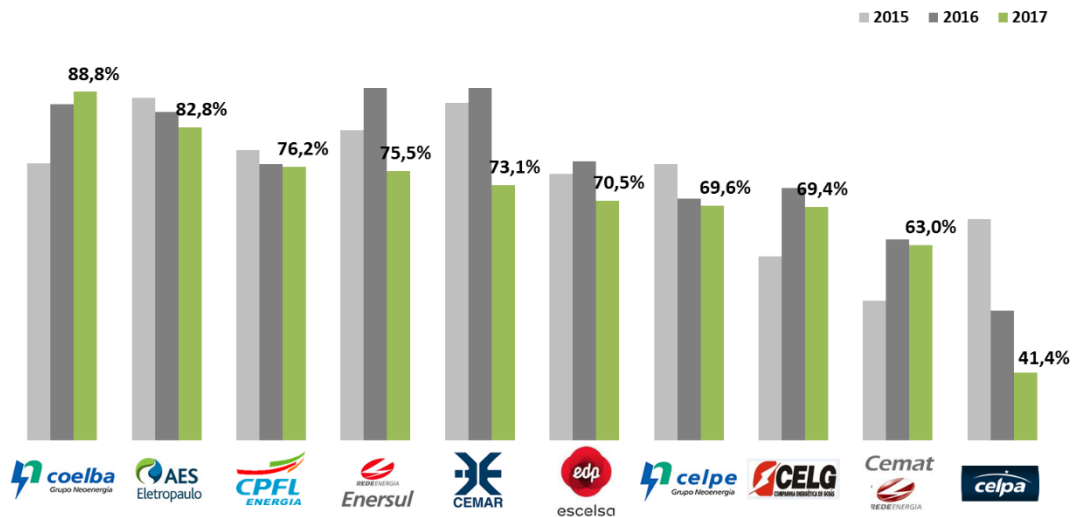
## Concessionárias de Energia Elétrica

### Quantidade de Atendimentos



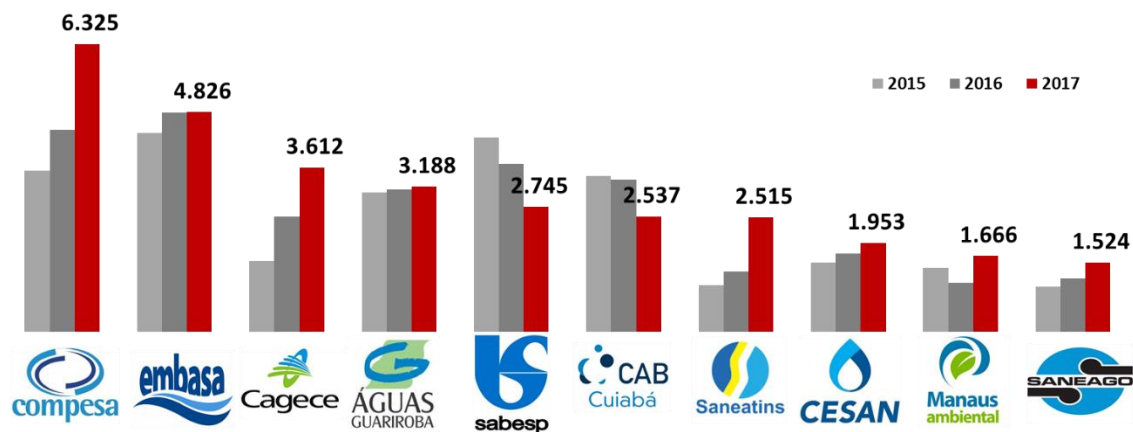
### Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 66,5%



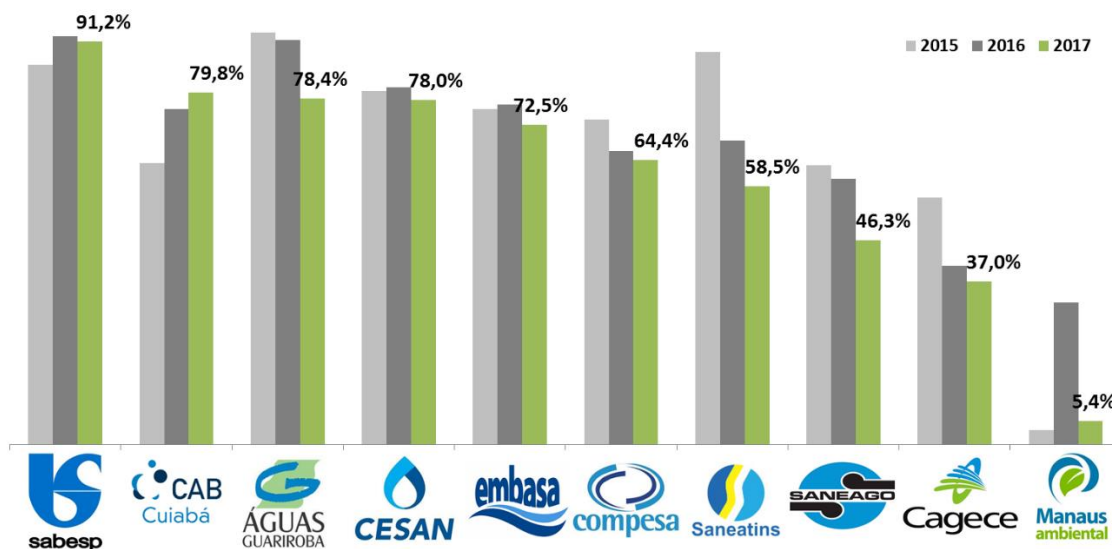
## Saneamento (Água e Esgoto)

### Quantidade de Atendimentos



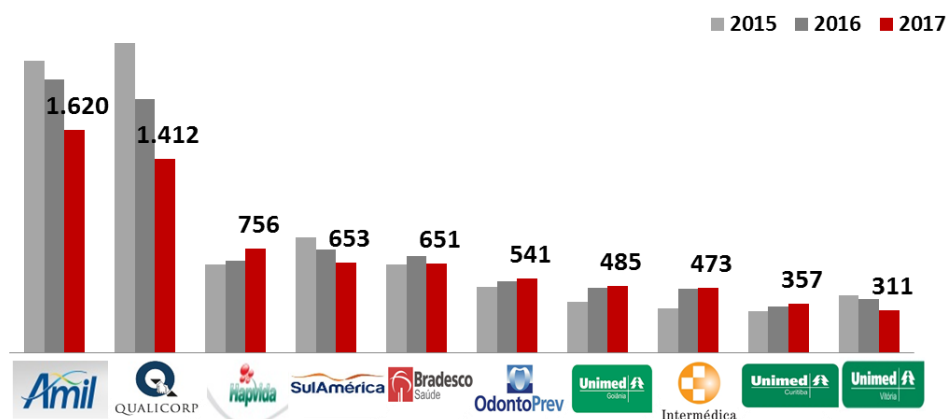
### Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 68,0%



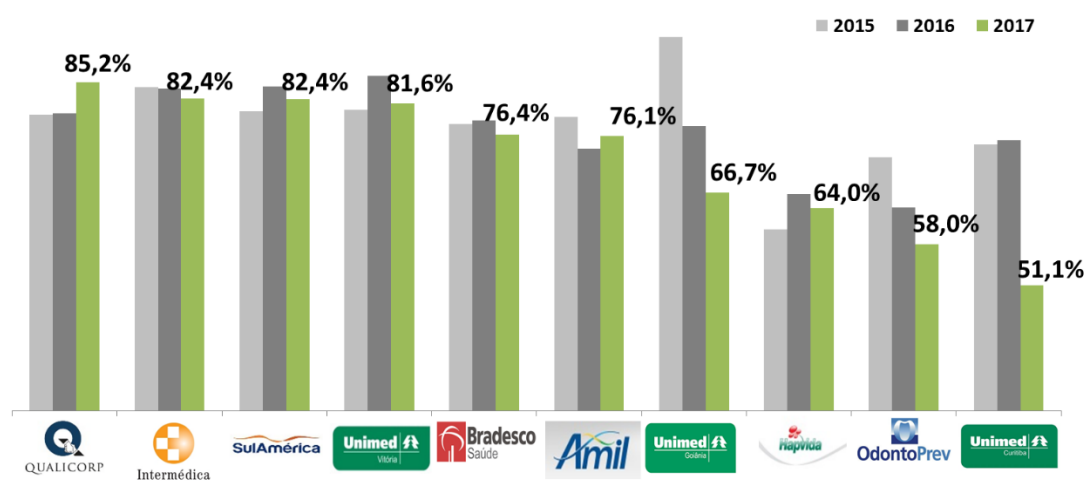
## Saúde Suplementar

### Quantidade de Atendimentos<sup>3</sup>



### Índice de Solução Preliminar<sup>4</sup>

Média do Setor: 77,2%

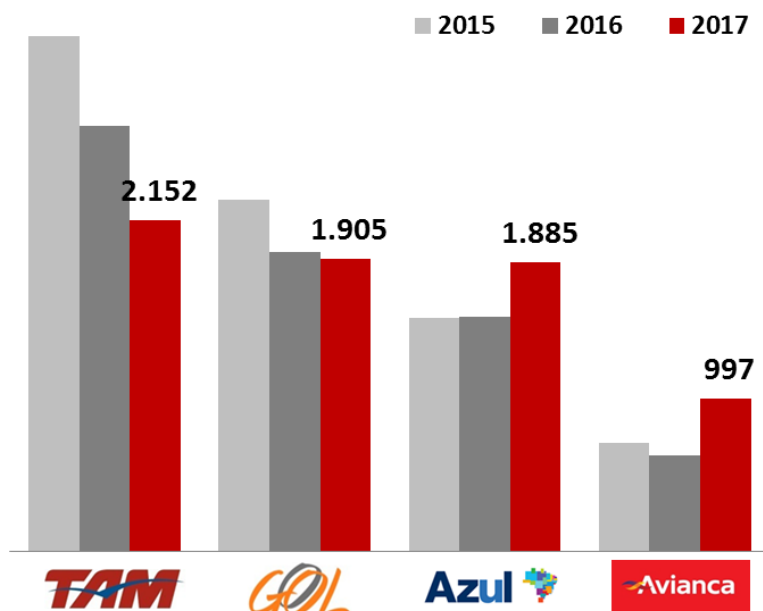


<sup>3</sup> A Unimed Goiânia teve 485 atendimentos; a Unimed Curitiba teve 357; e a Unimed Vitória 311.

<sup>4</sup> A Unimed Vitória teve 81,6% de índice de solução; a Unimed Goiânia teve 66,7%; e a Unimed Curitiba 51,1%.

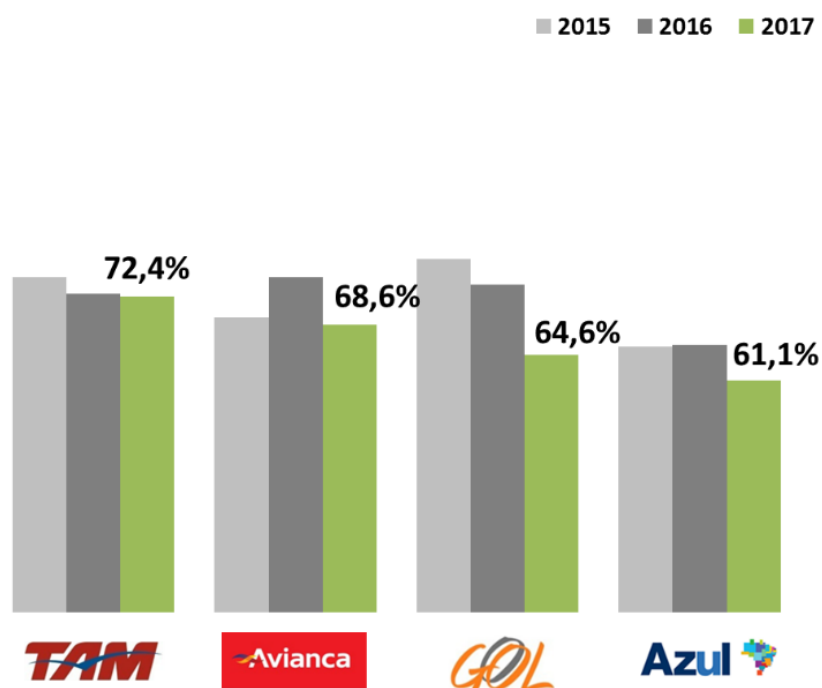
## Transporte Aéreo

### Quantidade de Atendimento



### Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 66,6%





# Ranking Geral de Fornecedores

A tabela a seguir exibe a lista das 50 (cinquenta) empresas mais demandadas nos Procons em 2017.

Posição	Fornecedor	Quantidade	Consumidor.gov.br
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	157.758	✓
2º	OI FIXO/CELULAR	154.033	✓
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	143.675	✓
4º	BRADESCO / HSBC	89.536	✓
5º	TIM/INTELG	62.254	✓
6º	ITAÚ	60.281	✓
7º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	54.718	✓
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	47.107	✓
9º	SKY	45.477	✓
10º	SANTANDER	24.749	✓
11º	LENOVO / MOTOROLA	23.958	*
12º	BANCO DO BRASIL	22.928	✓
13º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	20.220	✓
14º	BGN/CARDIF/CETELEM	18.119	✓
15º	SAMSUNG	17.990	✓
16º	CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ - CELPA	15.367	✓
17º	BANCO PAN	14.685	✓
18º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING / SALFER)	14.271	✓
19º	MAGAZINE LUIZA	13.749	✓
20º	BMG	13.731	✓
21º	CARREFOUR	10.769	✓
22º	ZURICH SEGUROS	9.658	✓
23º	CENTRAIS ELÉTRICAS MATOGROSSENSES - CEMAT	9.657	✗
24º	LOJAS RIACHUELO S.A	9.467	**
25º	BV FINANCEIRA	8.659	✓
26º	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO	8.464	✗
27º	NEXTEL	7.675	✓
28º	CASAS PERNAMBUCANAS	7.043	✓
29º	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	6.760	✗
30º	COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA	6.325	✗
31º	CREFISA	6.264	✓
32º	LG	5.913	✓
33º	WHIRLPOOL/CONSUL/BRASTEMP	5.854	✓
34º	ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELÉTRICAS	5.329	✗
35º	COMPANHIA ENERGÉTICA DO MARANHÃO	5.215	✓
36º	ELECTROLUX	5.178	✓
37º	EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO AS - EMBASA	4.826	✗
38º	MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	4.751	✓
39º	BRITANIA / PHILCO	4.722	✗
40º	FACULDADES ANHANGUERA	4.654	✗
41º	EMPRESA BRASILEIRA CORREIOS TELEGRAFOS - CORREIOS	4.582	✗
42º	WALMART	4.495	✓
43º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA - COELBA	4.200	✗
44º	EMPRESA ENERGETICA DE MATO GROSSO DO SUL SA ENERSUL	4.193	✗
45º	BANCO MERCANTIL	4.032	✓
46º	CARTÕES DACASA	3.725	✗
47º	MULTILASER	3.647	✗
48º	COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA CAGECE	3.612	✗
49º	HONDA SERVIÇOS FINANCEIROS	3.603	***
50º	POSITIVO INFORMATICA	3.601	✓

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

\*\* A empresa Lojas Riachuelo S.A. está presente no Consumidor.gov.br somente com o segmento de cartões: Cartões Riachuelo (Midway Financeira).

\*\*\* A empresa Honda está em processo de adesão.

# Atendimentos por UF

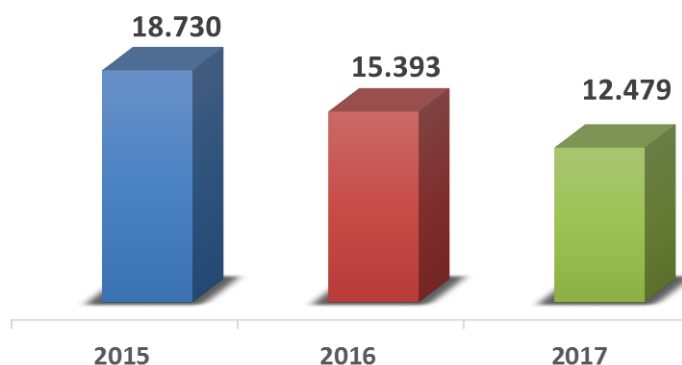
---

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 - 2015 a 2017*



## *Assuntos mais Demandados em 2017*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	1.953	15,7%
Financeira	1.282	10,3%
Banco comercial	1.030	8,3%
Cartão de Crédito	965	7,7%
Telefonia Fixa	816	6,5%
Aparelho Celular	707	5,7%
TV por Assinatura	675	5,4%
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc.)	645	5,2%
Cartão de Loja	524	4,2%
Energia Elétrica	350	2,8%

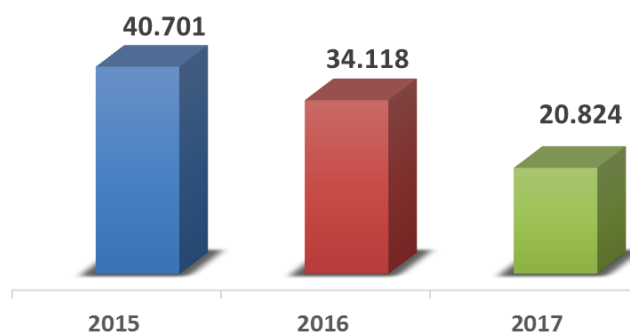
## *Empresas mais Demandadas em 2017*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.749
2º	BRADERCO / HSBC	1.249
3º	OI FIXO/CELULAR	1.128
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.006
5º	ITAÚ	494
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	491
7º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ACRE	348
8º	SKY	344
9º	BGN/CARDIF/CETELEM	247
10º	PANAMERICANO	234

# Alagoas

Quantidade de Procons integrados: 2

## Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



## Assuntos mais Demandados em 2017

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	2.602	12,8%
Telefonia Celular	2.326	11,5%
Aparelho Celular	2.316	11,4%
Banco comercial	1.307	6,4%
TV por Assinatura	1.083	5,3%
Telefonia Fixa	745	3,7%
Energia Elétrica	698	3,4%
Eletrodomésticos Linha Branca	574	2,8%
Móveis	475	2,3%
Cartão de Loja	447	2,2%

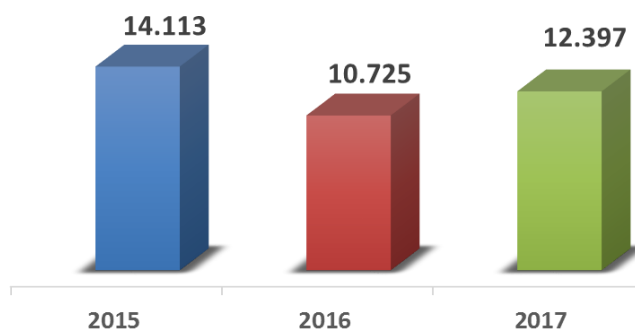
## Empresas mais Demandadas em 2017

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	BRADERSCO / HSBC	1.506
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.436
3º	OI FIXO/CELULAR	1.435
4º	LENOVO / MOTOROLA	1.142
5º	ITAÚ	1.054
6º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	963
7º	TIM/INTELG	923
8º	ARAUJO & SANTOS LTDA - ME	767
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	753
10º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING / SALFER)	684

# Amazonas

Quantidade de Procons integrados: 1

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017*



## *Assuntos mais Demandados em 2017*

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	2.525	20,4%
Água / Esgoto	1.655	13,4%
Telefonia Celular	1.575	12,7%
TV por Assinatura	1.080	8,7%
Cartão de Crédito	899	7,3%
Banco comercial	605	4,9%
Telefonia Fixa	489	3,9%
Financeira	418	3,4%
Aparelho Celular	364	2,9%
Internet (Serviços e Produtos)	304	2,5%

## *Empresas mais Demandadas em 2017*

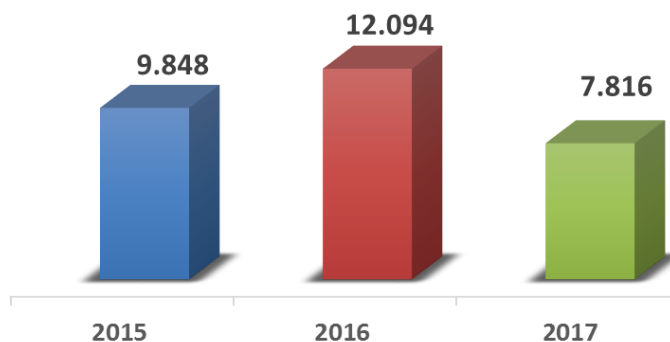
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	AMAZONAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S/A	2.533
2º	MANAUS AMBIENTAL S.A.	1.661
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.179
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.042
5º	BRADESCO / HSBC	789
6º	OI FIXO/CELULAR	713
7º	SKY	436
8º	ITAÚ	386
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	223
10º	CARREFOUR	221

# Amapá

---

Quantidade de Procons integrados: 1

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017*



## *Assuntos mais Demandados em 2017*

Assunto	Quantidade	%
Financeira	2.038	26,1%
Telefonia Celular	1.183	15,1%
Energia Elétrica	953	12,2%
Aparelho Celular	384	4,9%
Telefonia Fixa	306	3,9%
Banco comercial	270	3,5%
Escola ( Pré, 1º, 2º Grau e Superior )	254	3,3%
TV por Assinatura	247	3,2%
Cartão de Crédito	221	2,8%
Internet (Serviços e Produtos)	179	2,3%

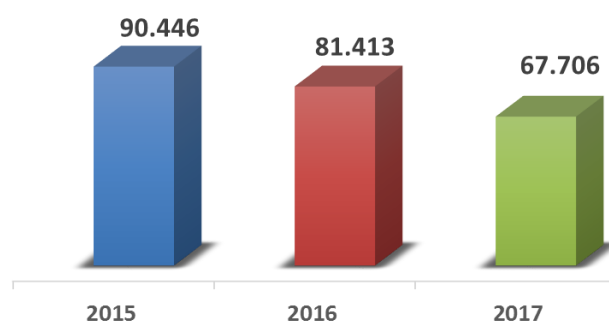
## *Empresas mais Demandadas em 2017*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO AMAPÁ - CEA	977
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	847
3º	OI FIXO/CELULAR	420
4º	ITAÚ	315
5º	BRADESCO / HSBC	279
6º	DOMESTILAR LTDA	268
7º	BANCO DO BRASIL	246
8º	SKY	234
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	187
10º	TIM/INTELLIG	178

# Bahia

Quantidade de Procons integrados: 2

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017*



## *Assuntos mais Demandados em 2017*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	6.885	11,5%
Aparelho Celular	5.329	8,9%
Cartão de Crédito	5.179	8,6%
Telefonia Fixa	5.128	8,6%
Água / Esgoto	5.060	8,4%
Energia Elétrica	4.260	7,1%
TV por Assinatura	3.079	5,1%
Banco comercial	2.810	4,7%
Móveis	2.414	4,0%
Elerodomésticos Linha Branca	2.165	3,6%

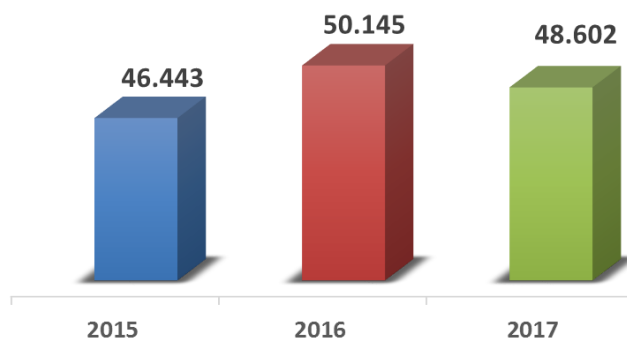
## *Empresas mais Demandadas em 2017*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	7.184
2º	EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO AS - EMBASA	4.806
3º	BRDESCO / HSBC	4.230
4º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA - COELBA	4.157
5º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	3.207
6º	CLARO/EMBRATEL/NET	2.783
7º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	2.475
8º	SKY	2.028
9º	ITAÚ	1.862
10º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING / SALFER)	1.799

# Ceará

Quantidade de Procons integrados: 8

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017*



## *Assuntos mais Demandados em 2017*

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	7.263	15,3%
Banco comercial	3.985	8,4%
Água / Esgoto	3.901	8,2%
Telefonia Celular	3.119	6,6%
Financeira	3.077	6,5%
Energia Elétrica	2.826	5,9%
Telefonia Fixa	2.327	4,9%
Aparelho Celular	2.001	4,2%
TV por Assinatura	1.334	2,8%
Transportes	1.114	2,3%

## *Empresas mais Demandadas em 2017*

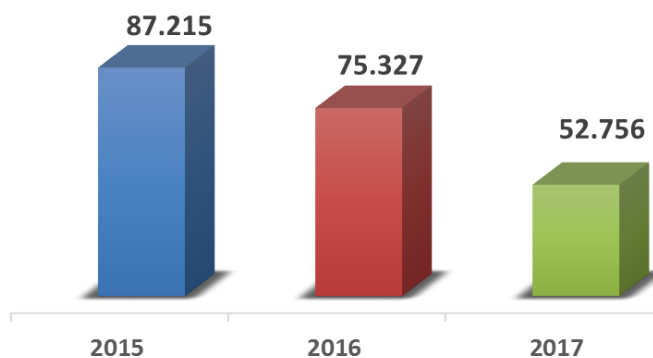
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	3.935
2º	COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA CAGECE	3.611
3º	BRADESCO / HSBC	3.508
4º	COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ	2.690
5º	ITAÚ	2.522
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.748
7º	BANCO DO BRASIL	1.234
8º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.123
9º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	987
10º	TIM/INTELIG	929



# Distrito Federal

Quantidade de Procons integrados: 1

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017*



## *Assuntos mais Demandados em 2017*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	6.191	13,2%
Cartão de Crédito	2.936	6,3%
Aparelho Celular	2.875	6,2%
Telefonia Fixa	2.812	6,0%
TV por Assinatura	2.731	5,8%
Banco comercial	1.916	4,1%
Financeira	1.655	3,5%
Móveis	1.527	3,3%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	1.194	2,6%
Plano de Saúde (Médico / Odontológico)	1.085	2,3%

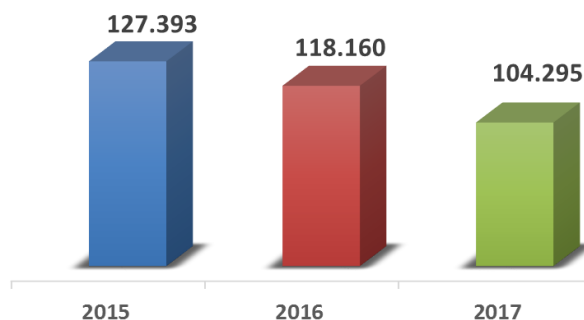
## *Empresas mais Demandadas em 2017*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CLARO/EMBRATEL/NET	4.261
2º	OI FIXO/CELULAR	3.242
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	2.785
4º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.410
5º	BRADESCO / HSBC	1.258
6º	TIM/INTELLIG	1.041
7º	SKY	1.004
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	713
9º	ITAÚ	617
10º	LENOVO / MOTOROLA	556

# Espírito Santo

Quantidade de Procons integrados: 30

## Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



## Assuntos mais Demandados em 2017

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	12.892	12,9%
Cartão de Crédito	11.238	11,2%
Telefonia Fixa	7.979	8,0%
Financeira	6.899	6,9%
Banco comercial	6.629	6,6%
Energia Elétrica	4.906	4,9%
Aparelho Celular	4.407	4,4%
TV por Assinatura	3.533	3,5%
Água / Esgoto	2.016	2,0%
Cartão de Loja	1.796	1,8%

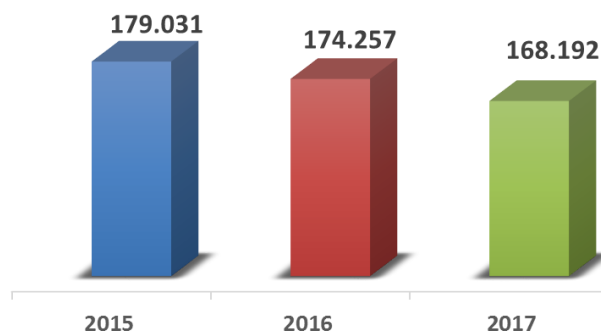
## Empresas mais Demandadas em 2017

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	14.101
2º	OI FIXO/CELULAR	7.864
3º	BRADESCO / HSBC	5.815
4º	ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELÉTRICAS	5.320
5º	CLARO/EMBRATEL/NET	4.185
6º	CARTÕES DACASA	3.495
7º	ITAÚ	3.409
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	2.941
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	2.207
10º	COMPANHIA ESPIRITO SANTENSE DE SANEAMENTO CESAN	1.945

# Goiás

**Quantidade de Procons integrados: 27**

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017*



## *Assuntos mais Demandados em 2017*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	31.600	19,0%
Telefonia Fixa	17.958	10,8%
Cartão de Crédito	15.473	9,3%
Banco comercial	11.906	7,2%
Financeira	9.960	6,0%
TV por Assinatura	6.258	3,8%
Aparelho Celular	5.988	3,6%
Seguros (exceto Saúde)	4.359	2,6%
Energia Elétrica	3.623	2,2%
Cartão de Loja	3.485	2,1%

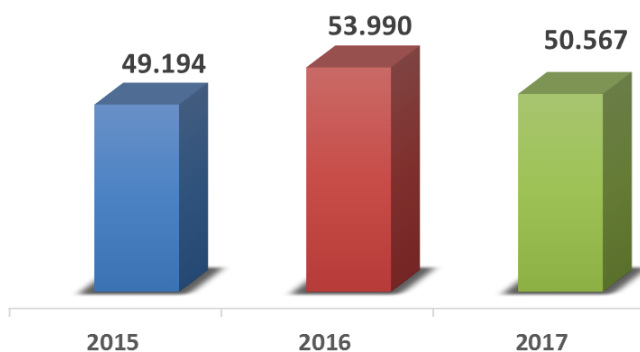
## *Empresas mais Demandadas em 2017*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CLARO/EMBRATEL/NET	19.673
2º	OI FIXO/CELULAR	18.187
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	11.787
4º	BRADESCO / HSBC	10.302
5º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	6.973
6º	ITAÚ	6.034
7º	TIM/INTELIG	4.734
8º	SKY	3.431
9º	CELG DISTRIBUIÇÃO	3.393
10º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	3.286

# Maranhão

Quantidade de Procons integrados: 5

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017*



## *Assuntos mais Demandados em 2017*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	5.767	11,4%
Energia Elétrica	5.255	10,4%
Cartão de Crédito	4.966	9,8%
Banco comercial	4.495	8,9%
Telefonia Fixa	2.720	5,4%
TV por Assinatura	2.318	4,6%
Água / Esgoto	2.134	4,2%
Aparelho Celular	1.982	3,9%
Escola ( Pré, 1º, 2º Grau e Superior )	1.834	3,6%
Internet (Serviços e Produtos)	1.311	2,6%

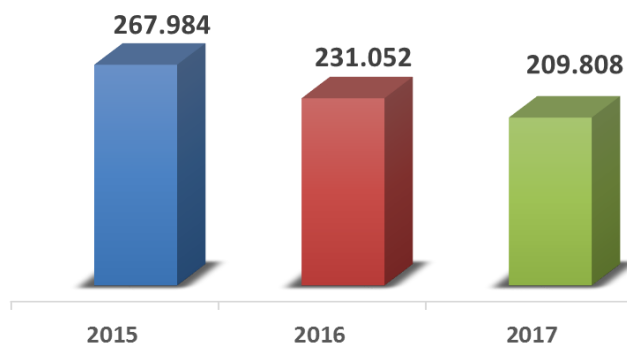
## *Empresas mais Demandadas em 2017*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	5.779
2º	COMPANHIA ENERGÉTICA DO MARANHÃO	5.184
3º	BRDESCO / HSBC	4.409
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	2.175
5º	BANCO DO BRASIL	2.068
6º	SKY	1.849
7º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.608
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.592
9º	ITAÚ	1.470
10º	COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO MARANHAO-CAEMA	1.334

# Minas Gerais

**Quantidade de Procons integrados: 72**

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017*



## *Assuntos mais Demandados em 2017*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	36.372	17,9%
Telefonia Fixa	22.673	11,1%
Cartão de Crédito	18.255	9,0%
Banco comercial	16.242	8,0%
TV por Assinatura	10.449	5,1%
Aparelho Celular	10.363	5,1%
Financeira	6.630	3,3%
Energia Elétrica	3.923	1,9%
Internet (Serviços e Produtos)	3.787	1,9%
Seguros (exceto Saúde)	3.700	1,8%

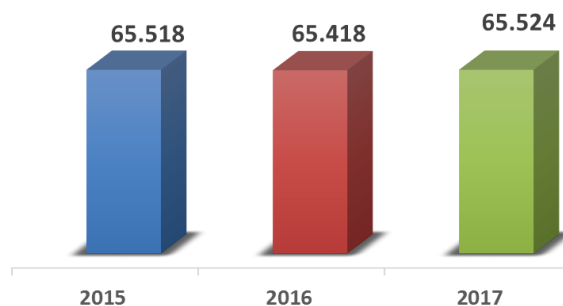
## *Empresas mais Demandadas em 2017*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	28.560
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	17.055
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	11.517
4º	BRADESCO / HSBC	9.615
5º	ITAÚ	7.180
6º	TIM/INTELIG	6.934
7º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	6.696
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	5.689
9º	SKY	5.365
10º	SANTANDER	3.127

# Mato Grosso

Quantidade de Procons integrados: 34

## Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



## Assuntos mais Demandados em 2017

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	11.877	18,4%
Energia Elétrica	9.888	15,3%
Água / Esgoto	4.325	6,7%
Telefonia Fixa	4.084	6,3%
Banco comercial	3.174	4,9%
Aparelho Celular	2.707	4,2%
Cartão de Crédito	2.492	3,9%
TV por Assinatura	2.243	3,5%
Financeira	1.473	2,3%
Cartão de Loja	1.458	2,3%

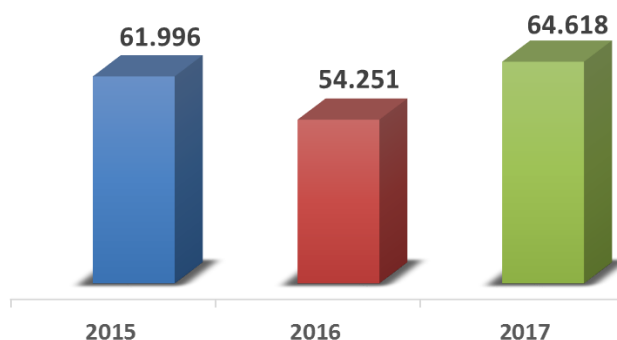
## Empresas mais Demandadas em 2017

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CENTRAIS ELÉTRICAS MATOGROSSENSES - CEMAT	9.630
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	9.439
3º	OI FIXO/CELULAR	4.875
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	3.307
5º	BRADESCO / HSBC	2.646
6º	CAB CUIABA S/A - CONCESSIONARIA DE SERVICOS PUBLICOS DE AGUA E ESGOTO	2.536
7º	SKY	1.198
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.133
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.127
10º	BANCO DO BRASIL	955

# Mato Grosso do Sul

Quantidade de Procons integrados: 24

## Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



## Assuntos mais Demandados em 2017

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	12.211	19,0%
Telefonia Fixa	4.749	7,4%
Energia Elétrica	4.558	7,1%
Banco comercial	4.288	6,7%
Cartão de Crédito	4.180	6,5%
Água / Esgoto	4.063	6,3%
TV por Assinatura	2.532	3,9%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	2.299	3,6%
Aparelho Celular	2.247	3,5%
Financeira	2.153	3,4%

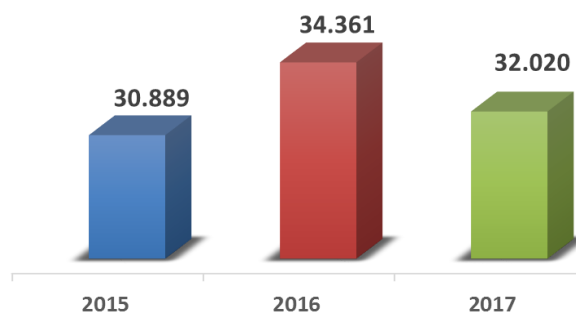
## Empresas mais Demandadas em 2017

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	8.171
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	4.907
3º	OI FIXO/CELULAR	4.752
4º	EMPRESA ENERGETICA DE MATO GROSSO DO SUL SA ENERSUL	4.182
5º	AGUAS GUARIROBA SA	3.187
6º	BRADESCO / HSBC	3.001
7º	ITAÚ	1.493
8º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.380
9º	SKY	1.298
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.238

# Pará

Quantidade de Procons integrados: 14

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017*



## *Assuntos mais Demandados em 2017*

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	15.784	50,2%
Telefonia Celular	2.596	8,3%
Banco comercial	1.226	3,9%
Cartão de Crédito	1.151	3,7%
Aparelho Celular	1.113	3,5%
Telefonia Fixa	1.017	3,2%
TV por Assinatura	780	2,5%
Internet (Serviços e Produtos)	470	1,5%
Eletrodomésticos Linha Branca	434	1,4%
Financeira	426	1,4%

## *Empresas mais Demandadas em 2017*

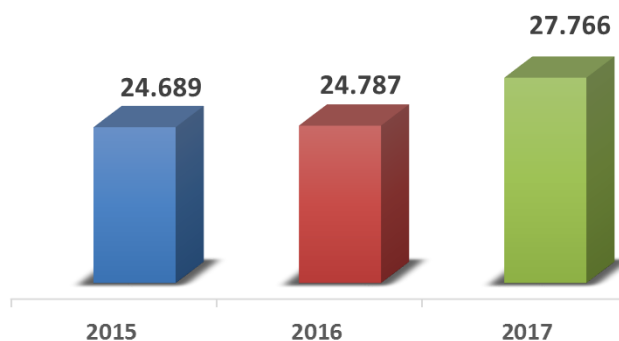
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ - CELPA	15.235
2º	OI FIXO/CELULAR	1.577
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.326
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	872
5º	BRADERCO / HSBC	866
6º	TIM/INTELIG	721
7º	SKY	518
8º	ITAÚ	455
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	394
10º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	311



# Paraíba

Quantidade de Procons integrados: 5

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017*



## *Assuntos mais Demandados em 2017*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	3.727	13,6%
Cartão de Crédito	3.420	12,5%
Banco comercial	2.087	7,6%
Aparelho Celular	1.592	5,8%
Telefonia Fixa	1.591	5,8%
TV por Assinatura	1.429	5,2%
Água / Esgoto	1.269	4,6%
Energia Elétrica	1.183	4,3%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	973	3,5%
Financeira	614	2,2%

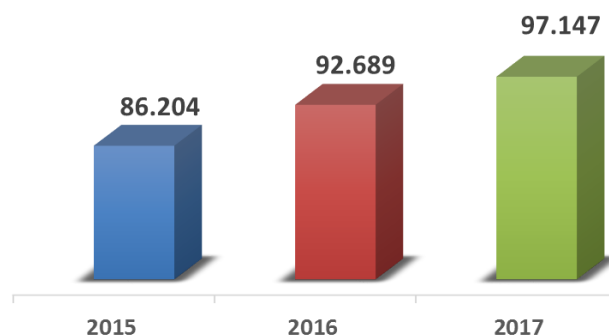
## *Empresas mais Demandadas em 2017*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	3.766
2º	BRDESCO / HSBC	1.613
3º	ITAÚ	1.413
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.240
5º	COMPANHIA DE AGUA E ESGOTOS DA PARAIBA CAGEPA	1.168
6º	ENERGISA PARAIBA - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A	1.090
7º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	851
8º	TIM/INTELLIG	830
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	716
10º	SKY	636

# Paraná

Quantidade de Procons integrados: 1

## Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



## Assuntos mais Demandados em 2017

Assunto	Quantidade	%
Banco comercial	6.100	6,3%
Telefonia Fixa	5.984	6,2%
Telefonia Celular	5.668	5,8%
Cartão de Crédito	3.372	3,5%
Aparelho Celular	2.906	3,0%
Outros Produtos Importados	2.256	2,3%
Carros	2.037	2,1%
TV por Assinatura	2.033	2,1%
Internet (Serviços e Produtos)	1.753	1,8%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	1.729	1,8%

## Empresas mais Demandadas em 2017

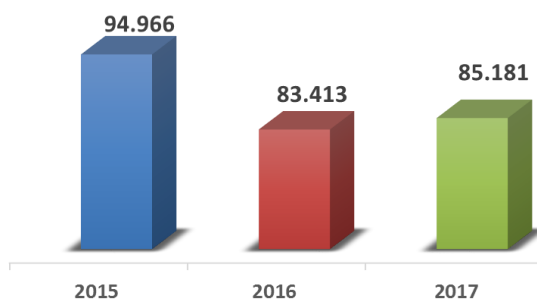
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	4.147
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	3.503
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	3.422
4º	TIM/INTELG	2.903
5º	BRADESCO / HSBC	2.342
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	2.336
7º	ITAÚ	1.925
8º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.766
9º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARANA SANEPAR	1.514
10º	SANTANDER	1.216

# Pernambuco

---

**Quantidade de Procons integrados: 5**

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017*



## *Assuntos mais Demandados em 2017*

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	9.838	11,9%
Telefonia Celular	7.658	9,2%
Energia Elétrica	6.898	8,3%
Água / Esgoto	6.466	7,8%
Banco comercial	6.022	7,3%
Aparelho Celular	5.243	6,3%
Telefonia Fixa	4.578	5,5%
TV por Assinatura	2.525	3,0%
Eletrrodomésticos Linha Branca	2.085	2,5%
Financeira	2.014	2,4%

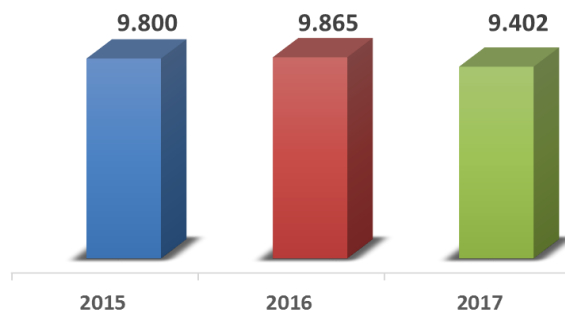
## *Empresas mais Demandadas em 2017*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	6.730
2º	OI FIXO/CELULAR	6.648
3º	COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA	6.315
4º	BRDESCO / HSBC	5.995
5º	ITAÚ	4.742
6º	CLARO/EMBRATEL/NET	3.569
7º	TIM/INTELEG	2.568
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	2.043
9º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.953
10º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING / SALFER)	1.540

# Piauí

Quantidade de Procons integrados: 1

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017*



## *Assuntos mais Demandados em 2017*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	1.066	11,3%
Energia Elétrica	959	10,2%
Cartão de Crédito	768	8,2%
Telefonia Fixa	728	7,7%
Banco comercial	690	7,3%
Aparelho Celular	550	5,9%
TV por Assinatura	283	3,0%
Financeira	235	2,5%
Consórcios	217	2,3%
Água / Esgoto	211	2,2%

## *Empresas mais Demandadas em 2017*

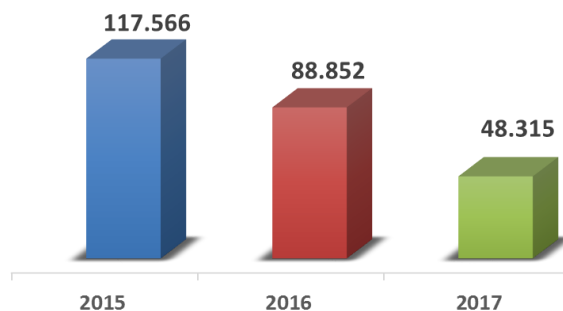
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	1.068
2º	COMPANHIA ENERGETICA DO PIAUI	943
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	632
4º	BRADESCO / HSBC	532
5º	ITAÚ	413
6º	TIM/INTELIG	374
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	357
8º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	244
9º	SKY	225
10º	BANCO DO BRASIL	218

# Rio de Janeiro

---

**Quantidade de Procons integrados: 10**

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017*



## *Assuntos mais Demandados em 2017*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	7.842	16,6%
Telefonia Fixa	5.125	10,9%
Cartão de Crédito	4.287	9,1%
Energia Elétrica	3.687	7,8%
TV por Assinatura	2.550	5,4%
Banco comercial	2.251	4,8%
Aparelho Celular	2.043	4,3%
Água / Esgoto	1.982	4,2%
Móveis	1.398	3,0%
Eletrodomésticos Linha Branca	1.308	2,8%

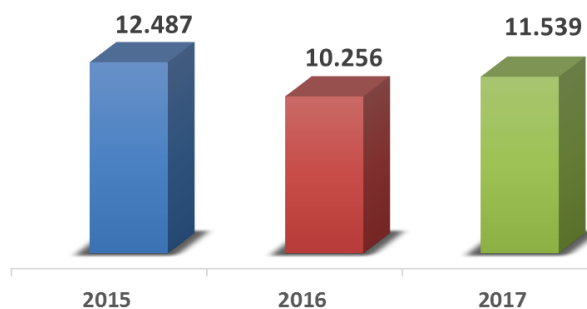
## *Empresas mais Demandadas em 2017*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	5.036
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	3.708
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	2.895
4º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	2.624
5º	LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE	1.585
6º	ITAÚ	1.532
7º	BRADESCO / HSBC	1.435
8º	AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS	1.161
9º	SKY	1.132
10º	TIM/INTELLIG	1.057

# Rio Grande do Norte

Quantidade de Procons integrados: 3

## Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



## Assuntos mais Demandados em 2017

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	1.605	14,5%
Telefonia Celular	1.222	11,1%
Banco comercial	953	8,6%
Aparelho Celular	892	8,1%
TV por Assinatura	650	5,9%
Financeira	571	5,2%
Telefonia Fixa	521	4,7%
Eletrodomésticos Linha Branca	389	3,5%
Água / Esgoto	253	2,3%
Energia Elétrica	231	2,1%

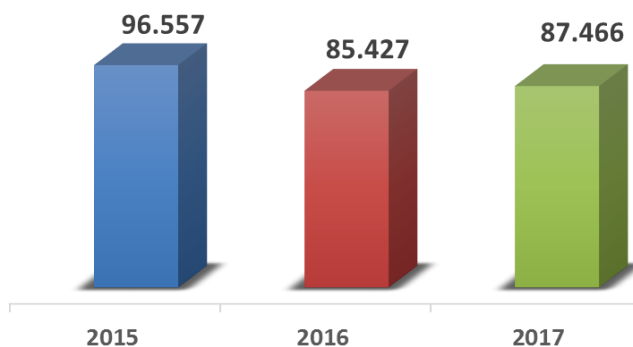
## Empresas mais Demandadas em 2017

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	911
2º	BRDESCO / HSBC	658
3º	TIM/INTELG	581
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	573
5º	ITAÚ	520
6º	SKY	403
7º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	322
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	287
9º	BANCO DO BRASIL	244
10º	LENOVO / MOTOROLA	239

# Rio Grande do Sul

Quantidade de Procons integrados: 32

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017*



## *Assuntos mais Demandados em 2017*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	17.823	20,8%
Telefonia Fixa	7.811	9,1%
TV por Assinatura	7.104	8,3%
Cartão de Crédito	5.966	7,0%
Banco comercial	4.518	5,3%
Aparelho Celular	3.980	4,6%
Energia Elétrica	2.850	3,3%
Financeira	2.279	2,7%
Cartão de Loja	1.869	2,2%
Seguros (exceto Saúde)	1.862	2,2%

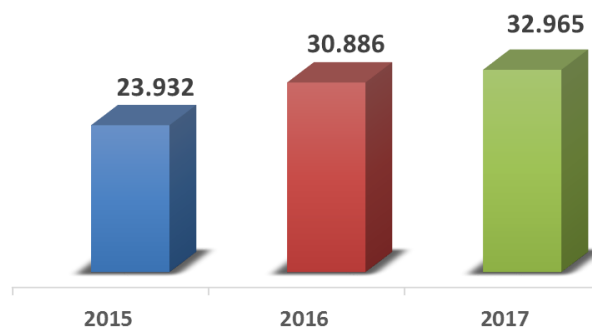
## *Empresas mais Demandadas em 2017*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	9.413
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	8.792
3º	OI FIXO/CELULAR	7.672
4º	SKY	3.949
5º	TIM/INTELG	3.033
6º	ITAÚ	1.962
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.593
8º	BRADESCO / HSBC	1.509
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.196
10º	RIO GRANDE ENERGIA SA	1.133

# Rondônia

Quantidade de Procons integrados: 1

## Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



## Assuntos mais Demandados em 2017

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	5.747	20,0%
Telefonia Fixa	2.034	7,1%
Banco comercial	1.895	6,6%
Energia Elétrica	1.846	6,4%
Aparelho Celular	1.740	6,0%
Cartão de Crédito	1.566	5,4%
Financeira	1.205	4,2%
Cartão de Loja	947	3,3%
TV por Assinatura	746	2,6%
Água / Esgoto	503	1,7%

## Empresas mais Demandadas em 2017

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	2.581
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.598
3º	BRDESCO / HSBC	1.242
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.089
5º	CENTRAIS ELETRICAS DE RONDONIA SA CERON	964
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	489
7º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING / SALFER)	381
8º	ITAÚ	362
9º	BANCO DO BRASIL	358
10º	SKY	347

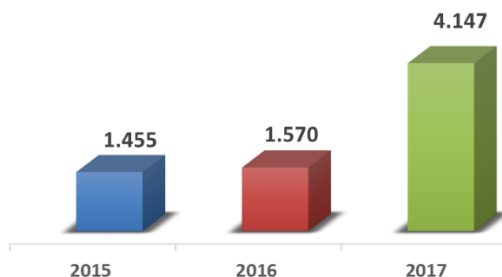


# Roraima

---

Quantidade de Procons integrados: 2

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 e 2017*



## *Assuntos mais Demandados em 2017*

Assunto	Quantidade	%
Consultoria / Assessoria / Agenciamento ( Recolocação Profissional, Agência de Empregada, de Casamento, Etc. )	620	15,0%
Telefonia Celular	599	14,5%
Banco comercial	521	12,6%
Financeira	440	10,6%
Telefonia Fixa	355	8,6%
Cartão de Crédito	158	3,8%
Internet (Serviços e Produtos)	146	3,5%
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc.)	114	2,8%
TV por Assinatura	108	2,6%
Aparelho Celular	88	2,1%

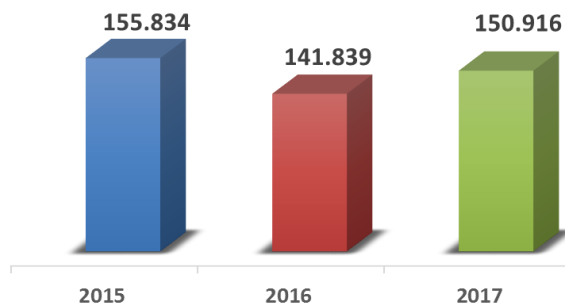
## *Empresas mais Demandadas em 2017*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	SERASA	773
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	564
3º	OI FIXO/CELULAR	474
4º	BRADESCO / HSBC	330
5º	PANAMERICANO	185
6º	ITAÚ	156
7º	CLARO/EMBRATEL/NET	98
8º	SKY	66
9º	BOA VISTA ENERGIA S/A	65
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	63

# Santa Catarina

Quantidade de Procons integrados: 88

## Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



## Assuntos mais Demandados em 2017

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	30.313	20,6%
Telefonia Fixa	20.099	13,6%
Cartão de Crédito	8.705	5,9%
Aparelho Celular	7.345	5,0%
Banco comercial	6.639	4,5%
TV por Assinatura	6.508	4,4%
Financeira	4.797	3,3%
Móveis	3.322	2,3%
Eletrodomésticos Linha Branca	2.832	1,9%
Seguros (exceto Saúde)	2.728	1,9%

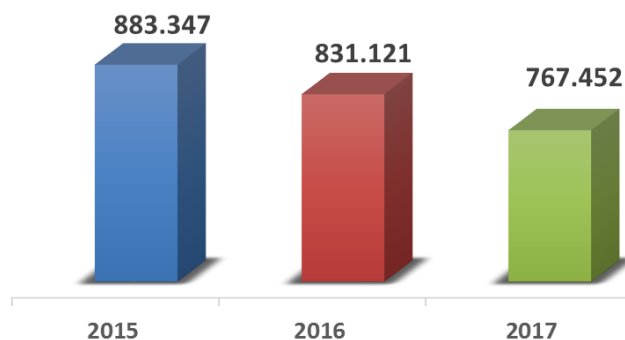
## Empresas mais Demandadas em 2017

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	19.967
2º	TIM/INTELIG	13.727
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	12.642
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	10.264
5º	BRANCO / HSBC	4.735
6º	ITAÚ	3.487
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	3.227
8º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	2.586
9º	SKY	2.177
10º	LENOVO / MOTOROLA	1.792

# São Paulo

Quantidade de Procons integrados: 113

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017*



## *Assuntos mais Demandados em 2017*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	83.829	11,4%
Telefonia Fixa	61.103	8,3%
Banco comercial	44.656	6,1%
Cartão de Crédito	43.093	5,9%
Aparelho Celular	36.914	5,0%
TV por Assinatura	31.789	4,3%
Energia Elétrica	24.910	3,4%
Móveis	18.950	2,6%
Financeira	18.889	2,6%
Seguros (exceto Saúde)	17.037	2,3%

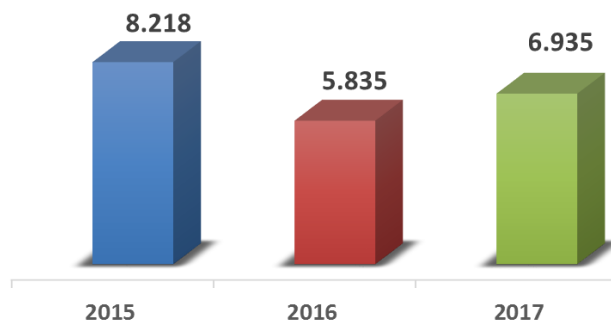
## *Empresas mais Demandadas em 2017*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	50.386
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	45.612
3º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	21.482
4º	BRADERSCO / HSBC	17.052
5º	TIM/INTEG	15.082
6º	ITAÚ	13.951
7º	SKY	12.880
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	8.817
9º	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO	8.437
10º	SANTANDER	7.193

# Sergipe

Quantidade de Procons integrados: 2

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017*



## *Assuntos mais Demandados em 2017*

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	1.118	16,1%
Telefonia Celular	942	13,6%
Telefonia Fixa	475	6,9%
Financeira	468	6,8%
Cartão de Loja	408	5,9%
Aparelho Celular	387	5,6%
Banco comercial	383	5,5%
Água / Esgoto	282	4,1%
Energia Elétrica	232	3,3%
TV por Assinatura	208	3,0%

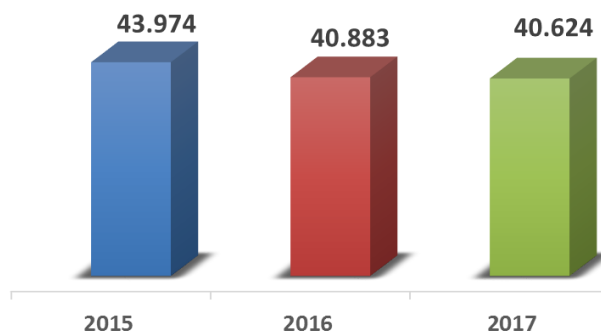
## *Empresas mais Demandadas em 2017*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	740
2º	BRDESCO / HSBC	699
3º	OI FIXO/CELULAR	688
4º	CENCOSUD G. BARBOSA	393
5º	SEAC - SERGIPE ADMINISTRADORA DE CARTOES E SERVICOS LTDA	342
6º	ITAÚ	317
7º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE DESO	289
8º	CLARO/EMBRATEL/NET	272
9º	ENERGISA SERGIPE - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A	263
10º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	192

# Tocantins

Quantidade de Procons integrados: 1

## Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



## Assuntos mais Demandados em 2017

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	6.167	15,3%
Banco comercial	4.964	12,3%
Energia Elétrica	2.928	7,3%
Telefonia Fixa	2.820	7,0%
Água / Esgoto	2.597	6,4%
Loteamento	1.821	4,5%
Cartão de Crédito	1.561	3,9%
Aparelho Celular	1.420	3,5%
Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo	1.172	2,9%
Consórcios	1.156	2,9%

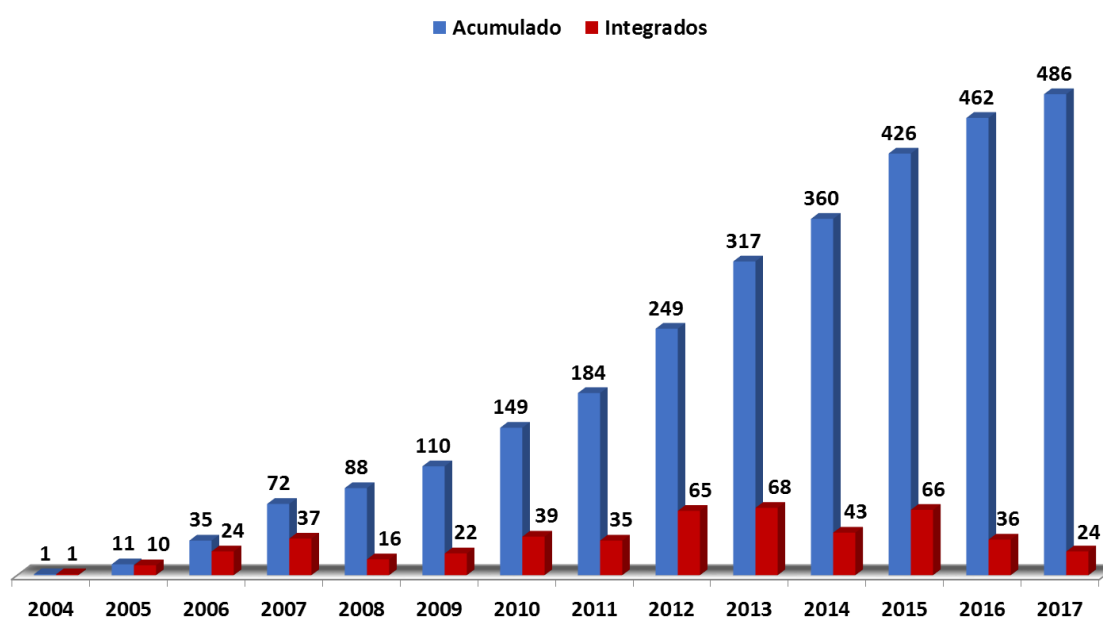
## Empresas mais Demandadas em 2017

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	4.811
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	2.985
3º	COMPANHIA DE ENERGIA ELETRICA DO ESTADO DO TOCANTINS - CELTINS	2.950
4º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS - SANEATINS	2.475
5º	BRADESCO / HSBC	1.921
6º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.895
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.279
8º	ITAÚ	1.256
9º	BMG	913
10º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	865

## 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/](http://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

**AMAPÁ**

PROCON ESTADUAL DO AMAPÁ

**AMAZONAS**

PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS

**BAHIA**

PROCON ESTADUAL DA BAHIA

PROCON MUNICIPAL LUÍS EDUARDO MAGALHÃES

**CEARÁ**

PROCON CE - DECON JUAZEIRO DO NORTE

PROCON CE - DECON MARACANAÚ

PROCON CE - DECON SOBRAL

PROCON ESTADUAL DO CEARÁ  
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 AFONSO CLÁUDIO  
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 PEDRO CANÁRIO  
PROCON MUNICIPAL PINHEIROS  
PROCON MUNICIPAL PRESIDENTE KENNEDY  
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 ESTADUAL DE GOIÁS  
PROCON MUNICIPAL ÁGUAS LINDAS DE GOIÁS  
PROCON MUNICIPAL ANÁPOLIS  
PROCON MUNICIPAL APARECIDA DE GOIÂNIA  
PROCON MUNICIPAL BOM JESUS DE GOIÁS  
PROCON MUNICIPAL CALDAS NOVAS  
PROCON MUNICIPAL CATALÃO  
PROCON MUNICIPAL CRIXÁS  
PROCON MUNICIPAL FORMOSA  
PROCON MUNICIPAL GOIANÉSIA  
PROCON MUNICIPAL GOIÂNIA  
PROCON MUNICIPAL GOIATUBA  
PROCON MUNICIPAL INHUMAS

PROCON MUNICIPAL ITABERAÍ  
PROCON MUNICIPAL ITUMBIARA  
PROCON MUNICIPAL JARAGUÁ  
PROCON MUNICIPAL JATAÍ  
PROCON MUNICIPAL LUZIÂNIA  
PROCON MUNICIPAL MINEIROS  
PROCON MUNICIPAL MORRINHOS  
PROCON MUNICIPAL PIRES DO RIO  
PROCON MUNICIPAL QUIRINÓPOLIS  
PROCON MUNICIPAL RIO VERDE  
PROCON MUNICIPAL SENADOR CANEDO  
PROCON MUNICIPAL TRINDADE  
PROCON MUNICIPAL URUAÇU  
PROCON MUNICIPAL VALPARAÍSO DE GOIÁS

### **MARANHÃO**

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

### **MATO GROSSO**

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



PROCON MUNICIPAL SORRISO  
PROCON MUNICIPAL TANGARÁ DA SERRA  
PROCON MUNICIPAL VÁRZEA GRANDE  
**MATO GROSSO DO SUL**  
PROCON ESTADUAL DO MATO GROSSO DO SUL  
PROCON MUNICIPAL ÁGUA CLARA  
PROCON MUNICIPAL ANASTÁCIO  
PROCON MUNICIPAL APARECIDA DO TABOADO  
PROCON MUNICIPAL AQUIDAUANA  
PROCON MUNICIPAL BRASILÂNDIA  
PROCON MUNICIPAL CAARAPÓ  
PROCON MUNICIPAL CHAPADÃO DO SUL  
PROCON MUNICIPAL CORUMBÁ  
PROCON MUNICIPAL COSTA RICA  
PROCON MUNICIPAL COXIM  
PROCON MUNICIPAL DOURADOS  
PROCON MUNICIPAL FÁTIMA DO SUL  
PROCON MUNICIPAL ITAPORÃ  
PROCON MUNICIPAL JARDIM  
PROCON MUNICIPAL MARACAJU  
PROCON MUNICIPAL NAVIRAÍ  
PROCON MUNICIPAL NOVA ANDRADINA  
PROCON MUNICIPAL PARANAÍBA  
PROCON MUNICIPAL PONTA PORÃ  
PROCON MUNICIPAL RIO BRILHANTE  
PROCON MUNICIPAL RIO VERDE DE MATO GROSSO  
PROCON MUNICIPAL SÃO GABRIEL DO OESTE  
PROCON MUNICIPAL TRÊS LAGOAS

### **MINAS GERAIS**

PROCON ESTADUAL DE MINAS GERAIS  
PROCON MUNICIPAL AIMORÉS  
PROCON MUNICIPAL ALFENAS  
PROCON MUNICIPAL ANDRADAS  
PROCON MUNICIPAL ARAGUARI  
PROCON MUNICIPAL BELO HORIZONTE  
PROCON MUNICIPAL BOA ESPERANÇA  
PROCON MUNICIPAL BOM DESPACHO  
PROCON MUNICIPAL BOTELHOS  
PROCON MUNICIPAL BRASÍLIA DE MINAS  
PROCON MUNICIPAL CAMBUÍ  
PROCON MUNICIPAL CAMPO BELO  
PROCON MUNICIPAL CAPELINHA  
PROCON MUNICIPAL CARANDAÍ  
PROCON MUNICIPAL CARANGOLA  
PROCON MUNICIPAL CARATINGA  
PROCON MUNICIPAL CARMO DO RIO CLARO  
PROCON MUNICIPAL CATAGUASES  
PROCON MUNICIPAL CONGONHAS  
PROCON MUNICIPAL CONTAGEM  
PROCON MUNICIPAL COROMANDEL  
PROCON MUNICIPAL CORONEL FABRICIANO  
PROCON MUNICIPAL CRISTAIS

PROCON MUNICIPAL CRUZÍLIA  
PROCON MUNICIPAL CURVELO  
PROCON MUNICIPAL DIVINÓPOLIS  
PROCON MUNICIPAL FORMIGA  
PROCON MUNICIPAL GOVERNADOR VALADARES  
PROCON MUNICIPAL GUANHÃES  
PROCON MUNICIPAL GUARANÉSIA  
PROCON MUNICIPAL ITABIRA  
PROCON MUNICIPAL ITABIRITO  
PROCON MUNICIPAL ITAJUBÁ  
PROCON MUNICIPAL ITAÚNA  
PROCON MUNICIPAL JANAÚBA  
PROCON MUNICIPAL JOÃO MONLEVADE  
PROCON MUNICIPAL JUIZ DE FORA  
PROCON MUNICIPAL LAGOA DA PRATA  
PROCON MUNICIPAL LAVRAS  
PROCON MUNICIPAL LEOPOLDINA  
PROCON MUNICIPAL MARIANA  
PROCON MUNICIPAL MONTE CARMELO  
PROCON MUNICIPAL MONTES CLAROS  
PROCON MUNICIPAL MUZAMBINHO  
PROCON MUNICIPAL NOVA LIMA  
PROCON MUNICIPAL NOVA SERRANA  
PROCON MUNICIPAL OURO PRETO  
PROCON MUNICIPAL PAINS  
PROCON MUNICIPAL PIRAPORA  
PROCON MUNICIPAL PITANGUI  
PROCON MUNICIPAL PIUMHI  
PROCON MUNICIPAL POÇOS DE CALDAS  
PROCON MUNICIPAL PONTE NOVA  
PROCON MUNICIPAL RAUL SOARES  
PROCON MUNICIPAL RIBEIRÃO DAS NEVES  
PROCON MUNICIPAL RIO POMBA  
PROCON MUNICIPAL SABARÁ  
PROCON MUNICIPAL SACRAMENTO  
PROCON MUNICIPAL SALINAS  
PROCON MUNICIPAL SANTOS DUMONT  
PROCON MUNICIPAL SÃO JOÃO DEL REI  
PROCON MUNICIPAL SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO  
PROCON MUNICIPAL SETE LAGOAS  
PROCON MUNICIPAL TEÓFILO OTONI  
PROCON MUNICIPAL TIMÓTEO  
PROCON MUNICIPAL TRÊS CORAÇÕES  
PROCON MUNICIPAL UBÁ  
PROCON MUNICIPAL UBERABA  
PROCON MUNICIPAL UBERLÂNDIA  
PROCON MUNICIPAL VARGINHA  
PROCON MUNICIPAL VIÇOSA  
PROCON MUNICIPAL VISCONDE DO RIO BRANCO  
**PARÁ**  
PROCON ESTADUAL DO PARÁ  
PROCON MUNICIPAL ABAETETUBA

PROCON MUNICIPAL CANAÃ DOS CARAJÁS  
PROCON MUNICIPAL CASTANHAL  
PROCON MUNICIPAL CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA  
PROCON MUNICIPAL ITAITUBA  
PROCON MUNICIPAL JACUNDÁ  
PROCON MUNICIPAL MARABÁ  
PROCON MUNICIPAL PARAUPEBAS  
PROCON MUNICIPAL REDENÇÃO  
PROCON MUNICIPAL RONDON DO PARÁ  
PROCON MUNICIPAL SANTARÉM  
PROCON MUNICIPAL TUCURUÍ  
PROCON MUNICIPAL XINGUARA

#### **PARAIBA**

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

#### **PARANÁ**

PROCON ESTADUAL DO PARANÁ

#### **PERNAMBUCO**

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

#### **PIAUI**

PROCON ESTADUAL DO PIAUI

#### **RIO DE JANEIRO**

PROCON ESTADUAL DO RIO DE JANEIRO  
PROCON MUNICIPAL ARMAÇÃO DOS BÚZIOS  
PROCON MUNICIPAL ARRAIAL DO CABO  
PROCON MUNICIPAL CAMPOS DOS GOYTACAZES  
PROCON MUNICIPAL CARIOCA  
PROCON MUNICIPAL MACAÉ  
PROCON MUNICIPAL MARICÁ  
PROCON MUNICIPAL NOVA FRIBURGO  
PROCON MUNICIPAL RIO DAS OSTRAS  
PROCON MUNICIPAL TERESÓPOLIS

#### **RIO GRANDE DO NORTE**

PROCON ESTADUAL DO RIO GRANDE DO NORTE  
PROCON MUNICIPAL MOSSORÓ  
PROCON MUNICIPAL NATAL

#### **RIO GRANDE DO SUL**

PROCON ESTADUAL DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCON MUNICIPAL BAGÉ  
PROCON MUNICIPAL BUTIÁ  
PROCON MUNICIPAL CACHOEIRINHA  
PROCON MUNICIPAL CAMPO BOM  
PROCON MUNICIPAL CANOAS  
PROCON MUNICIPAL CAPÃO DA CANOA  
PROCON MUNICIPAL CARAZINHO

PROCON MUNICIPAL CAXIAS DO SUL  
PROCON MUNICIPAL ESTEIO  
PROCON MUNICIPAL GARIBALDI  
PROCON MUNICIPAL GRAVATAÍ  
PROCON MUNICIPAL HORIZONTINA  
PROCON MUNICIPAL IJUÍ  
PROCON MUNICIPAL MARAU  
PROCON MUNICIPAL NOVO HAMBURGO  
PROCON MUNICIPAL OSÓRIO  
PROCON MUNICIPAL PANAMBI  
PROCON MUNICIPAL PAROBÉ  
PROCON MUNICIPAL PASSO FUNDO  
PROCON MUNICIPAL PELOTAS  
PROCON MUNICIPAL PORTO ALEGRE  
PROCON MUNICIPAL RIO GRANDE  
PROCON MUNICIPAL SANTO ÂNGELO  
PROCON MUNICIPAL SÃO GABRIEL  
PROCON MUNICIPAL SÃO LEOPOLDO  
PROCON MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA  
PROCON MUNICIPAL SÃO MARCOS  
PROCON MUNICIPAL SAPUCAIA DO SUL  
PROCON MUNICIPAL TRÊS PASSOS  
PROCON MUNICIPAL URUGUAIANA  
PROCON MUNICIPAL VENÂNCIO AIRES  
**RONDÔNIA**  
PROCON ESTADUAL DE RONDÔNIA  
**RORAIMA**  
PROCON ESTADUAL DE RORAIMA  
PROCON MUNICIPAL BOA VISTA  
**SANTA CATARINA**  
PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA  
PROCON MUNICIPAL ABELARDO LUZ  
PROCON MUNICIPAL ARAQUARI  
PROCON MUNICIPAL ARARANGUÁ  
PROCON MUNICIPAL ARMAZÉM  
PROCON MUNICIPAL BALNEÁRIO BARRA DO SUL  
PROCON MUNICIPAL BALNEÁRIO CAMBORIÚ  
PROCON MUNICIPAL BALNEÁRIO PIÇARRAS  
PROCON MUNICIPAL BARRA VELHA  
PROCON MUNICIPAL BIGUAÇU  
PROCON MUNICIPAL BLUMENAU  
PROCON MUNICIPAL BOMBINHAS  
PROCON MUNICIPAL BOTUVERÁ  
PROCON MUNICIPAL BRAÇO DO NORTE  
PROCON MUNICIPAL BRUSQUE  
PROCON MUNICIPAL CAÇADOR  
PROCON MUNICIPAL CAMBORIÚ  
PROCON MUNICIPAL CAMPO ALEGRE  
PROCON MUNICIPAL CAMPO ERÊ  
PROCON MUNICIPAL CAMPOS NOVOS  
PROCON MUNICIPAL CANOINHAS  
PROCON MUNICIPAL CAPINZAL

PROCON MUNICIPAL CAPIVARI DE BAIXO  
PROCON MUNICIPAL CATANDUVAS  
PROCON MUNICIPAL COCAL DO SUL  
PROCON MUNICIPAL CONCÓRDIA  
PROCON MUNICIPAL CORREIA PINTO  
PROCON MUNICIPAL CRICIÚMA  
PROCON MUNICIPAL CURITIBANOS  
PROCON MUNICIPAL ERVAL VELHO  
PROCON MUNICIPAL FLORIANÓPOLIS  
PROCON MUNICIPAL FORQUILHINHA  
PROCON MUNICIPAL FRAIBURGO  
PROCON MUNICIPAL GASPAR  
PROCON MUNICIPAL GRAVATAL  
PROCON MUNICIPAL GUABIRUBA  
PROCON MUNICIPAL GUARAMIRIM  
PROCON MUNICIPAL IBIRAMA  
PROCON MUNICIPAL IÇARA  
PROCON MUNICIPAL ILHOTA  
PROCON MUNICIPAL IMBITUBA  
PROCON MUNICIPAL INDAIAL  
PROCON MUNICIPAL IPUMIRIM  
PROCON MUNICIPAL ITAJAÍ  
PROCON MUNICIPAL ITAPEMA  
PROCON MUNICIPAL ITUPORANGA  
PROCON MUNICIPAL JAGUARUNA  
PROCON MUNICIPAL JARAGUÁ DO SUL  
PROCON MUNICIPAL JOAÇABA  
PROCON MUNICIPAL JOINVILLE  
PROCON MUNICIPAL LAGES  
PROCON MUNICIPAL LAGUNA  
PROCON MUNICIPAL LUIZ ALVES  
PROCON MUNICIPAL LUZERNA  
PROCON MUNICIPAL MAFRA  
PROCON MUNICIPAL MARAVILHA  
PROCON MUNICIPAL MASSARANDUBA  
PROCON MUNICIPAL MORRO DA FUMAÇA  
PROCON MUNICIPAL NAVEGANTES  
PROCON MUNICIPAL ORLEANS  
PROCON MUNICIPAL OTACÍLIO COSTA  
PROCON MUNICIPAL PALHOÇA  
PROCON MUNICIPAL PENHA  
PROCON MUNICIPAL PINHALZINHO  
PROCON MUNICIPAL POMERODE  
PROCON MUNICIPAL PORTO BELO  
PROCON MUNICIPAL RIO DAS ANTAS  
PROCON MUNICIPAL RIO DO CAMPO  
PROCON MUNICIPAL RIO DO SUL  
PROCON MUNICIPAL RIO NEGRINHO  
PROCON MUNICIPAL SÃO BENTO DO SUL  
PROCON MUNICIPAL SÃO FRANCISCO DO SUL  
PROCON MUNICIPAL SÃO JOAQUIM  
PROCON MUNICIPAL SÃO JOSÉ

PROCON MUNICIPAL SÃO MIGUEL DO OESTE  
PROCON MUNICIPAL SCHROEDER  
PROCON MUNICIPAL SEARA  
PROCON MUNICIPAL SOMBRIO  
PROCON MUNICIPAL TANGARÁ  
PROCON MUNICIPAL TIJUCAS  
PROCON MUNICIPAL TIMBÓ  
PROCON MUNICIPAL TRÊS BARRAS  
PROCON MUNICIPAL TREZE TÍLIAS  
PROCON MUNICIPAL TUBARÃO  
PROCON MUNICIPAL URUSSANGA  
PROCON MUNICIPAL VIDEIRA  
PROCON MUNICIPAL XANXERÊ  
PROCON MUNICIPAL XAXIM  
**SÃO PAULO**  
PROCON MUNICIPAL ADAMANTINA  
PROCON MUNICIPAL AGUDOS  
PROCON MUNICIPAL ALTINÓPOLIS  
PROCON MUNICIPAL ÁLVARES MACHADO  
PROCON MUNICIPAL AMERICANA  
PROCON MUNICIPAL AMPARO  
PROCON MUNICIPAL ANGATUBA  
PROCON MUNICIPAL ARAÇATUBA  
PROCON MUNICIPAL ARARAQUARA  
PROCON MUNICIPAL ARARAS  
PROCON MUNICIPAL ARTUR NOGUEIRA  
PROCON MUNICIPAL AVARÉ  
PROCON MUNICIPAL BARRETOS  
PROCON MUNICIPAL BARRINHA  
PROCON MUNICIPAL BARUERI  
PROCON MUNICIPAL BATATAIS  
PROCON MUNICIPAL BAURU  
PROCON MUNICIPAL BEBEDOURO  
PROCON MUNICIPAL BERTIOGA  
PROCON MUNICIPAL BIRIGUI  
PROCON MUNICIPAL CABREÚVA  
PROCON MUNICIPAL CAJAMAR  
PROCON MUNICIPAL CAJURU  
PROCON MUNICIPAL CAPÃO BONITO  
PROCON MUNICIPAL CARAGUATATUBA  
PROCON MUNICIPAL CATANDUVA  
PROCON MUNICIPAL CEDRAL  
PROCON MUNICIPAL COTIA  
PROCON MUNICIPAL CUNHA  
PROCON MUNICIPAL DIADEMA  
PROCON MUNICIPAL DRACENA  
PROCON MUNICIPAL DUMONT  
PROCON MUNICIPAL EMBU DAS ARTES  
PROCON MUNICIPAL ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA  
PROCON MUNICIPAL FERNANDÓPOLIS  
PROCON MUNICIPAL FERRAZ DE VASCONCELOS  
PROCON MUNICIPAL FRANCA

PROCON MUNICIPAL FRANCISCO MORATO  
PROCON MUNICIPAL GUARÁ  
PROCON MUNICIPAL GUARATINGUETÁ  
PROCON MUNICIPAL GUARUJÁ  
PROCON MUNICIPAL IBIÚNA  
PROCON MUNICIPAL ITAPECERICA DA SERRA  
PROCON MUNICIPAL ITAPUÍ  
PROCON MUNICIPAL ITATIBA  
PROCON MUNICIPAL ITU  
PROCON MUNICIPAL ITUPEVA  
PROCON MUNICIPAL ITUVERAVA  
PROCON MUNICIPAL JABOTICABAL  
PROCON MUNICIPAL JACAREÍ  
PROCON MUNICIPAL JANDIRA  
PROCON MUNICIPAL JARINU  
PROCON MUNICIPAL JAÚ  
PROCON MUNICIPAL JUNDIAÍ  
PROCON MUNICIPAL JUQUIÁ  
PROCON MUNICIPAL LARANJAL PAULISTA  
PROCON MUNICIPAL LIMEIRA  
PROCON MUNICIPAL LINS  
PROCON MUNICIPAL LORENA  
PROCON MUNICIPAL MARÍLIA  
PROCON MUNICIPAL MARTINÓPOLIS  
PROCON MUNICIPAL MAUÁ  
PROCON MUNICIPAL MIRASSOL  
PROCON MUNICIPAL MOCOCA  
PROCON MUNICIPAL MOGI DAS CRUZES  
PROCON MUNICIPAL MONTE ALTO  
PROCON MUNICIPAL NOVA ODESSA  
PROCON MUNICIPAL OSASCO  
PROCON MUNICIPAL OURINHOS  
PROCON MUNICIPAL PARAGUAÇU PAULISTA  
PROCON MUNICIPAL PAULÍNIA  
PROCON MUNICIPAL PAULISTANO  
PROCON MUNICIPAL PIRACICABA  
PROCON MUNICIPAL PIRASSUNUNGA  
PROCON MUNICIPAL POÁ  
PROCON MUNICIPAL PORTO FERREIRA  
PROCON MUNICIPAL PRADÓPOLIS  
PROCON MUNICIPAL PRAIA GRANDE  
PROCON MUNICIPAL PRESIDENTE EPITÁCIO  
PROCON MUNICIPAL PRESIDENTE PRUDENTE  
PROCON MUNICIPAL PROMISSÃO  
PROCON MUNICIPAL RIBEIRÃO PIRES  
PROCON MUNICIPAL RIO CLARO  
PROCON MUNICIPAL RIO DAS PEDRAS  
PROCON MUNICIPAL RIO GRANDE DA SERRA  
PROCON MUNICIPAL SALTO  
PROCON MUNICIPAL SANTA BÁRBARA D'OESTE  
PROCON MUNICIPAL SANTA CRUZ DAS PALMEIRAS  
PROCON MUNICIPAL SANTA ROSA DE VITERBO

PROCON MUNICIPAL SANTO ANDRÉ  
PROCON MUNICIPAL SANTOS  
PROCON MUNICIPAL SÃO BERNARDO DO CAMPO  
PROCON MUNICIPAL SÃO CAETANO DO SUL  
PROCON MUNICIPAL SÃO CARLOS  
PROCON MUNICIPAL SÃO JOSÉ DO RIO PRETO  
PROCON MUNICIPAL SÃO JOSÉ DOS CAMPOS  
PROCON MUNICIPAL SÃO PEDRO  
PROCON MUNICIPAL SÃO ROQUE  
PROCON MUNICIPAL SÃO SEBASTIÃO  
PROCON MUNICIPAL SÃO VICENTE  
PROCON MUNICIPAL SERTÃOZINHO  
PROCON MUNICIPAL SOROCABA  
PROCON MUNICIPAL SUZANO  
PROCON MUNICIPAL TAMBAÚ  
PROCON MUNICIPAL TAPIRATIBA  
PROCON MUNICIPAL TAUBATÉ  
PROCON MUNICIPAL UBATUBA  
PROCON MUNICIPAL VALINHOS  
PROCON MUNICIPAL VARGEM GRANDE DO SUL  
PROCON MUNICIPAL VÁRZEA PAULISTA  
PROCON MUNICIPAL VINHEDO  
PROCON MUNICIPAL VOTUPORANGA  
PROCON SÃO PAULO - FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
**SERGIPE**  
PROCON ESTADUAL DE SERGIPE  
PROCON MUNICIPAL ARACAJU  
**TOCANTINS**  
PROCON ESTADUAL DE TOCANTINS



## Anexo – Tabelas – Análise Setorial

### Operadoras de Telecomunicações

#### Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2015	2016	2017
<b>VIVO/ TELEFONICA /GVT</b>	165.048	154.244	157.758
<b>Oi Fixo/Celular</b>	200.659	163.627	154.033
<b>CLARO/EMBRATEL/NET</b>	204.145	179.841	143.675
<b>Tim/Intelig</b>	72.647	67.814	62.254
<b>SKY</b>	89.273	53.720	45.477
<b>Nextel</b>	11.040	8.305	7.675

#### Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2015	2016	2017
<b>NEXTEL</b>	89,2%	86,2%	87,0%
<b>CLARO/EMBRATEL/NET</b>	80,2%	86,1%	86,2%
<b>VIVO/ TELEFONICA /GVT</b>	86,6%	84,2%	85,4%
<b>Sky</b>	77,8%	84,5%	85,3%
<b>Tim/Intelig</b>	79,5%	81,5%	77,5%
<b>Oi Fixo/Oi Celular</b>	81,3%	80,5%	74,8%

## Serviços Financeiros

### Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2015	2016	2017
<b>Bradesco / HSBC</b>	80.927	84.460	89.536
<b>Itaú</b>	92.934	75.586	60.282
<b>Caixa Econômica Federal</b>	52.187	49.292	47.107
<b>Santander</b>	28.029	26.786	24.749
<b>Banco do Brasil</b>	20.372	23.260	22.928
<b>BNP PARIBAS</b>	15.581	17.781	18.119
<b>PANAMERICANO</b>	9.862	12.571	14.685
<b>BANCO BMG</b>	13.017	15.784	13.731
<b>ZURICH SEGUROS</b>	3.428	8.164	9.658
<b>BV FINANCEIRA</b>	11.116	10.197	8.659

### Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2015	2016	2017
<b>Itaú</b>	86,2%	87,4%	81,2%
<b>BV Financeira</b>	85,5%	86,3%	80,9%
<b>Santander</b>	82,6%	84,3%	77,2%
<b>Caixa Econômica Federal</b>	72,4%	81,8%	77,0%
<b>Banco do Brasil</b>	79,8%	80,2%	71,9%
<b>Bradesco</b>	83,5%	82,4%	71,8%
<b>BGN/Ceitem/Cardif</b>	74,7%	76,5%	69,1%
<b>Panamericano</b>	68,9%	69,3%	66,6%
<b>BMG</b>	68,3%	67,3%	62,7%
<b>ZURICH SEGUROS</b>	65,6%	58,6%	60,7%

## Varejo e Comércio Eletrônico

### Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2015	2016	2017
Casas Bahia/Ponto Frio / Nova Ponto Com / Pão de Açúcar	66.600	66.108	54.718
B2W/Lojas Americanas	17.404	21.588	20.220
Máquina de Vendas	20.931	17.053	14.271
MAGAZINE LUIZA	15.205	13.633	13.749
LOJAS RIACHUELO S.A	5.590	6.437	9.467
MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	2.414	3.521	4.751
Walmart	6.700	4.874	4.495
Carrefour	9.737	2.894	4.216
CASAS PERNAMBUCANAS	2.772	2.502	3.461
C&A	4.069	3.793	3.289

### Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2015	2016	2017
MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	79,0%	85,5%	85,1%
Walmart	81,4%	83,9%	78,9%
Magazine Luiza	82,0%	82,0%	77,4%
Carrefour	87,2%	81,2%	76,5%
B2W	73,6%	74,0%	74,5%
Casas Bahia/Ponto Frio/ Nova Ponto Com	78,2%	70,7%	74,2%
LOJAS RIACHUELO S.A	79,2%	80,2%	72,6%
Máquina de Vendas	72,7%	73,3%	65,9%
CASAS PERNAMBUCANAS	71,9%	70,2%	60,8%
C&A	69,3%	69,7%	60,7%

## Indústria

### Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2015	2016	2017
<b>LENOVO / MOTOROLA</b>	16.772	16.669	23.958
<b>SAMSUNG</b>	25.128	23.288	17.990
<b>LG</b>	7.912	7.274	5.913
<b>WHIRLPOOL/MULTIBRAS/CONSUL/BRASTEMP/COMPRA CERTA</b>	8.431	7.369	5.854
<b>ELECTROLUX</b>	8.855	6.100	5.178
<b>BRITANIA / PHILCO</b>	9.872	5.124	4.722
<b>MULTILASER</b>	2.306	2.564	3.647
<b>POSITIVO INFORMATICA</b>	4.107	4.480	3.601
<b>Sony</b>	15.282	8.363	2.281
<b>MK ELETRODOMÉSTICOS LTDA- MONDIAL</b>	2.559	2.184	1.918

### Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2015	2016	2017
<b>Britania Eletrodomésticos/ Philco Eletrônicos</b>	83,4%	83,1%	83,4%
<b>Eletrolux</b>	75,8%	80,2%	80,6%
<b>MK ELETRODOMÉSTICOS LTDA- MONDIAL</b>	69,0%	74,7%	80,0%
<b>Samsung</b>	79,3%	73,8%	78,8%
<b>LG</b>	80,5%	83,0%	78,1%
<b>LENOVO / MOTOROLA</b>	80,8%	84,2%	75,4%
<b>Whirlpool/Consul/Brastemp</b>	75,7%	77,4%	75,0%
<b>MULTILASER</b>	77,6%	79,3%	74,3%
<b>Positivo Informática</b>	74,1%	80,5%	70,7%
<b>Sony</b>	69,0%	71,4%	61,7%

## Concessionárias de Energia Elétrica

### Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2015	2016	2017
Centrais Elétricas do Pará - CELPA	7.970	14.158	15.367
Centrais Elétricas Matogrossenses - Cemat	6.241	8.110	9.657
Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo	10.247	9.386	8.464
Companhia Energética de Pernambuco - CELPE	5.006	5.321	6.760
Espirito Santo Centrais Elétricas	4.842	4.353	5.329
COMPANHIA ENERGÉTICA DO MARANHÃO - CEMAR	2.643	6.132	5.215
Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia - COELBA	4.200	5.015	4.200
EMPRESA ENERGETICA DE MATO GROSSO DO SUL SA ENERSUL	4.393	3.692	4.193
COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ (CPFL)	3.835	4.256	3.438
CELG DISTRIBUICAO S.A. - CELG D	2.749	2897	3.406

### Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2015	2016	2017
COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA COELBA	76,7%	86,7%	88,8%
ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SAO PAULO S.A.	87,9%	85,4%	82,8%
COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ (CPFL)	79,1%	76,7%	76,2%
EMPRESA ENERGETICA DE MATO GROSSO DO SUL SA ENERSUL	82,3%	89,5%	75,5%
COMPANHIA ENERGÉTICA DO MARANHÃO	87,0%	89,4%	73,1%
ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELETRICAS	75,0%	77,1%	70,5%
COMPANHIA ENERGETICA DE PERNAMBUCO	76,7%	70,8%	69,6%
CELG Distribuição	61,1%	72,6%	69,4%
CENTRAIS ELETRICAS MATOGROSSENSES S.A. - CEMAT	53,5%	63,9%	63,0%

## Saneamento (Água e Esgoto)

### Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2015	2016	2017
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA	3.540	4.429	6.325
EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO AS - EMBASA	4.367	4.819	4.826
COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA CAGECE	1.559	2.528	3.612
AGUAS GUARIROBA SA	3.060	3.121	3.188
CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO SABESP	4.273	3.681	2.745
CAB CUIABA S/A - CONCESSIONARIA DE SERVICOS PUBLICOS DE AGUA E ESGOTO	3.427	3.335	2.537
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS - SANEATINS	1.031	1.326	2.515
COMPANHIA ESPIRITO SANTENSE DE SANEAMENTO CESAN	1.527	1.712	1.953
MANAUS AMBIENTAL S.A.	1.402	1.079	1.666
SANEAMENTO DE GOIAS S/A	997	1.171	1.524

### Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2015	2016	2017
CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO SABESP	86,0%	92,5%	91%
CAB CUIABA S/A - CONCESSIONARIA DE SERVICOS PUBLICOS DE AGUA E ESGOTO	63,7%	75,9%	80%
AGUAS GUARIROBA SA	93,3%	91,5%	78%
COMPANHIA ESPIRITO SANTENSE DE SANEAMENTO CESAN	80,0%	80,9%	78%
EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO AS - EMBASA	75,9%	77,1%	72%
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA	73,7%	66,5%	64%
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS - SANEATINS	88,9%	68,9%	59%
SANEAMENTO DE GOIAS S/A	63,2%	60,3%	46%
COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA CAGECE	55,9%	40,6%	37%
MANAUS AMBIENTAL S.A.	3,3%	32,1%	5,4%

## Saúde Suplementar

### Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2015	2016	2017
<b>Amil</b>	2.124	1.984	1.620
<b>Qualicorp</b>	2.251	1.847	1.412
<b>Hapvida Saúde</b>	642	669	756
<b>SulAmérica Saúde</b>	837	752	653
<b>Bradesco Saúde S/A</b>	642	701	651
<b>Odontoprev</b>	481	519	541
<b>Unimed Goiânia</b>	370	470	485
<b>Intermédica</b>	324	467	473
<b>Unimed Curitiba</b>	305	337	357
<b>Unimed Vitória</b>	420	393	311

### Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2015	2016	2017
<b>Qualicorp</b>	79,8%	80,0%	85,2%
<b>Intermedica</b>	84,4%	84,2%	82,4%
<b>Sul América Saúde</b>	80,3%	84,5%	82,4%
<b>Unimed Vitória</b>	80,6%	86,2%	81,6%
<b>Bradesco Saúde</b>	78,2%	78,8%	76,4%
<b>Amil</b>	79,3%	74,1%	76,1%
<b>Unimed Goiânia</b>	92,9%	77,8%	66,7%
<b>Hapvida</b>	60,5%	66,4%	64,0%
<b>Odontoprev</b>	72,6%	64,2%	58,0%
<b>Unimed Curitiba</b>	74,7%	75,5%	51,1%

## Transporte Aéreo

### Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2015	2016	2017
<b>TAM</b>	3.352	2.767	2.152
<b>Gol</b>	2.288	1.949	1.905
<b>Azul</b>	1.519	1.524	1.885
<b>Avianca</b>	710	627	997

### Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2015	2016	2017
<b>Tam</b>	74,9%	72,8%	72,4%
<b>Avianca</b>	69,6%	75,0%	68,6%
<b>Gol/Varig/VRG/Webjet</b>	77,4%	74,0%	64,6%
<b>Azul</b>	65,6%	66,0%	61,1%