

Secretaria Nacional do Consumidor

Boletim Sindec

2014



Apresentação

O Boletim Sindec 2014 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 2014.

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 2014.

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 336 municípios. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 641 unidades espalhadas por 440 cidades brasileiras. Esses Procons atendem uma média mensal de 206 mil consumidores. A lista completa de Procons integrados e sua respectiva data de integração podem ser consultadas no sítio <http://portal.mj.gov.br/SindecNacional/>.

Transparência Ativa

O art. 8º do Decreto 7.963/2013 prevê que os dados e informações de atendimento ao consumidor registrados no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - Sindec, que integra os órgãos de proteção e defesa do consumidor em todo o território nacional, subsidiarão a definição das Políticas e ações do Plano Nacional de Consumo e Cidadania¹, competindo ao Ministério da Justiça a gestão do sistema, garantindo o pleno acesso aos seus dados pelos órgãos públicos e sociedade em geral.

Desde no ano de 2013, portanto, a Senacon vem disponibilizando os dados e informações do Sindec, em formato aberto, através do Portal Brasileiro de Dados Abertos². Entende-se como "dados abertos" aqueles que estão livremente disponíveis para o uso e reuso por qualquer interessado, sem restrição de licenças, patentes ou mecanismos de controle.

O acesso à informação é um direito previsto na Constituição Federal e na Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei 12.527/2011), que regula o acesso a dados e informações detidas pelo governo. Sendo que, a divulgação das informações de interesse público, independentemente de solicitações (transparência ativa) constitui uma das principais diretrizes da LAI.

Neste sentido, o Ministério da Justiça em âmbito 2º Plano de Ação Brasileiro na Parceria para Governo Aberto³ assumiu compromisso voltado ao "*aprimoramento da transparência dos dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec)*", mediante a publicação periódica de seus dados em formato aberto no Portal Dados.gov.br.

A Parceria para Governo Aberto (OGP)⁴, surgida em setembro de 2011, conta hoje com 58 países que buscam cooperar e se desafiar para tornar seus governos melhores. A participação brasileira, que acontece desde a fundação da OGP, reflete o compromisso do país em inovar para fortalecer a transparência dos atos governamentais, prevenir e combater a corrupção, promover os ideais democráticos de participação cidadã e melhorar o serviço público.

Com o cumprimento da meta assumida, espera-se que o conteúdo dos dados divulgados possa ser utilizado para a avaliação do impacto regulatório sob a perspectiva do consumidor, para o monitoramento da efetividade das medidas implementadas pelos entes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, além de outros órgãos públicos e o mercado, bem como para a avaliação da qualidade das relações de consumo.

¹ Plano Presidencial criado através do Decreto nº 7.963/2013 Plano Nacional de Consumo e Cidadania, com a finalidade de promover a proteção e defesa do consumidor em todo o território nacional, por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações.

² O portal pode ser acessado através do endereço: <http://dados.gov.br/>

³ Fonte: http://governoaberto.cgu.gov.br/no_brasil/plano-brasileiro/segundo-plano/index.asp

⁴ Fonte: <http://governoaberto.cgu.gov.br/>

O Atendimento nos 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.

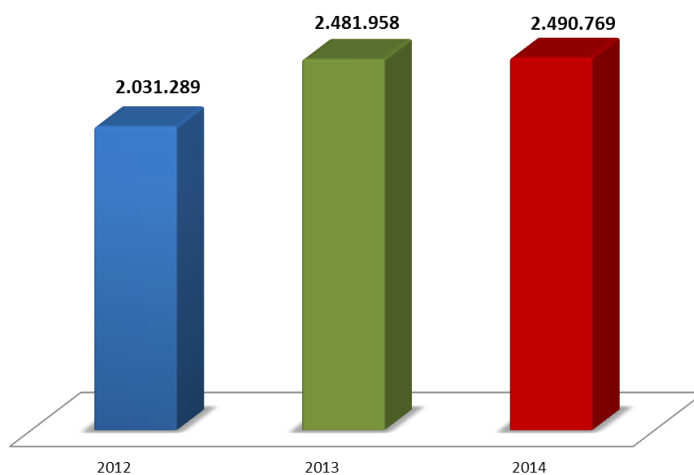
Hoje os Procons registram um percentual médio de resolução de demandas acima de 80%.

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 2014

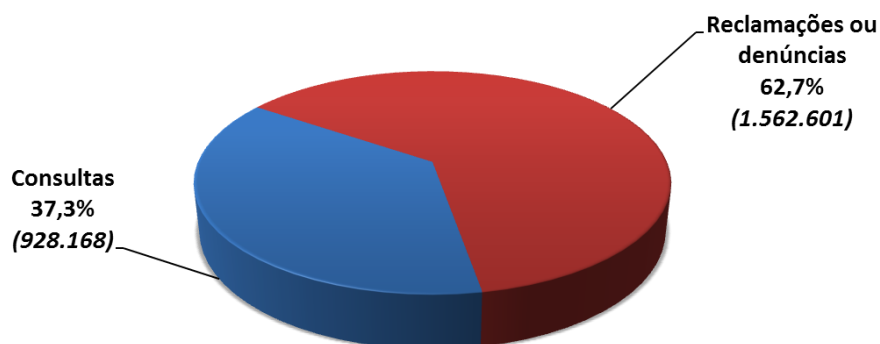
Em 2014, foram realizados **2.490.769 (dois milhões quatrocentos e noventa mil setecentos e sessenta e nove)** atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec. Uma média mensal de 206 mil consumidores atendidos. O gráfico a seguir apresenta a evolução da quantidade de atendimentos registrados nos últimos três anos.

Evolução do Total de Atendimentos



Reclamações e denúncias representaram a maior parte (62%) dos atendimentos registrados em 2014, e 37% se referiram a consultas/orientações prestadas pelos Procons ao consumidor.

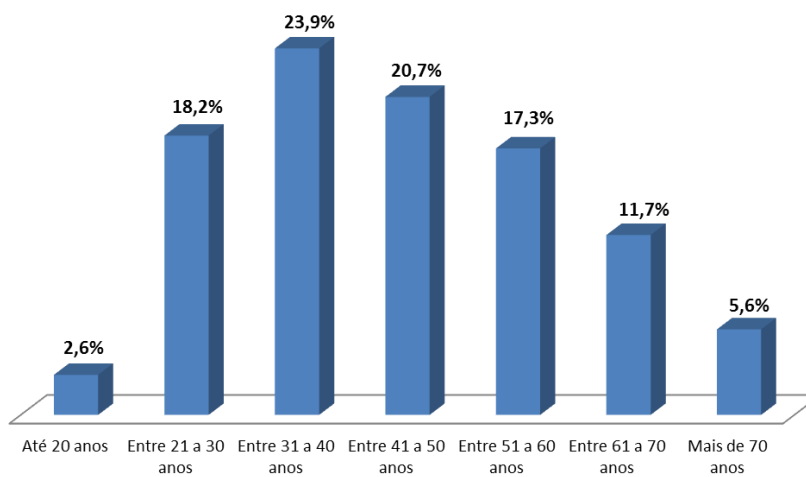
Tipos de Atendimento em 2014



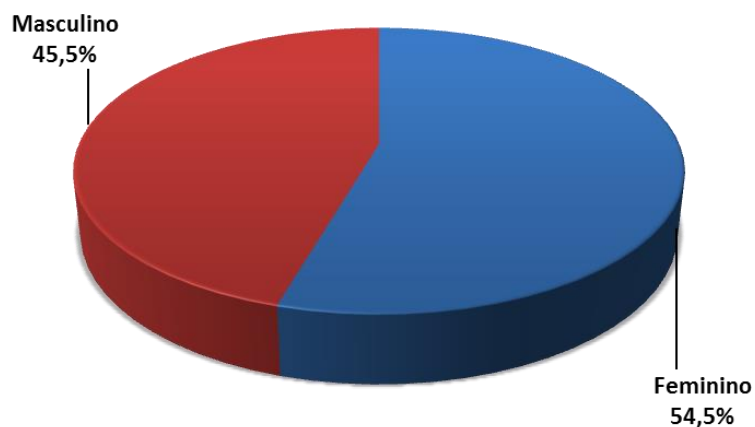
Perfil do Consumidor

As mulheres representam a maioria (54,5%) das pessoas que procuraram os Procons para registrar suas demandas de consumo em 2014, e a faixa etária preponderante é a que contempla a idade entre 21 e 50 anos.

Faixa Etária do Consumidor em 2014



Gênero do Consumidor em 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Fixa	231.575	9,8%
2º	Telefonia Celular	226.353	9,5%
3º	Banco comercial	165.778	7,0%
4º	Cartão de Crédito	153.286	6,5%
5º	TV por Assinatura	136.622	5,8%
6º	Aparelho Celular	105.281	4,4%
7º	Financeira	83.462	3,5%
8º	Microcomputador / Produtos de Informática	75.087	3,2%
9º	Móveis	68.436	2,9%
10º	Eletrodomésticos Linha Branca	65.844	2,8%
11º	Energia Elétrica	62.746	2,6%
12º	Internet (Serviços)	53.946	2,3%
13º	Água / Esgoto	41.854	1,8%
14º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	40.230	1,7%
15º	Cartão de Loja	31.498	1,3%
16º	Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	27.295	1,2%
17º	Plano de Saúde	25.255	1,1%
18º	Vestuário (Calçado / Roupa)	21.976	0,9%
19º	Cursos Livres Outros	20.721	0,9%
20º	Banco de Dados (SPC - Serasa - etc)	19.052	0,8%
	Demais Assuntos	715.604	30,2%
	Total	2.371.901⁵	100,0%

Principais Problemas em 2014

Posição	Problema	Quantidade	%
1º	Problemas com Cobrança	844.052	35,6%
2º	Problemas na Oferta	420.334	17,7%
3º	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	370.405	15,6%
4º	Problemas com Contrato	276.851	11,7%
5º	Problemas Diversos com Produtos e Serviços	210.576	8,9%
	Demais Problemas	249.683	10,5%
	Total	2.371.901	100,0%

⁵ Dessa análise foram excluídos 118.868 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.

Análise Setorial

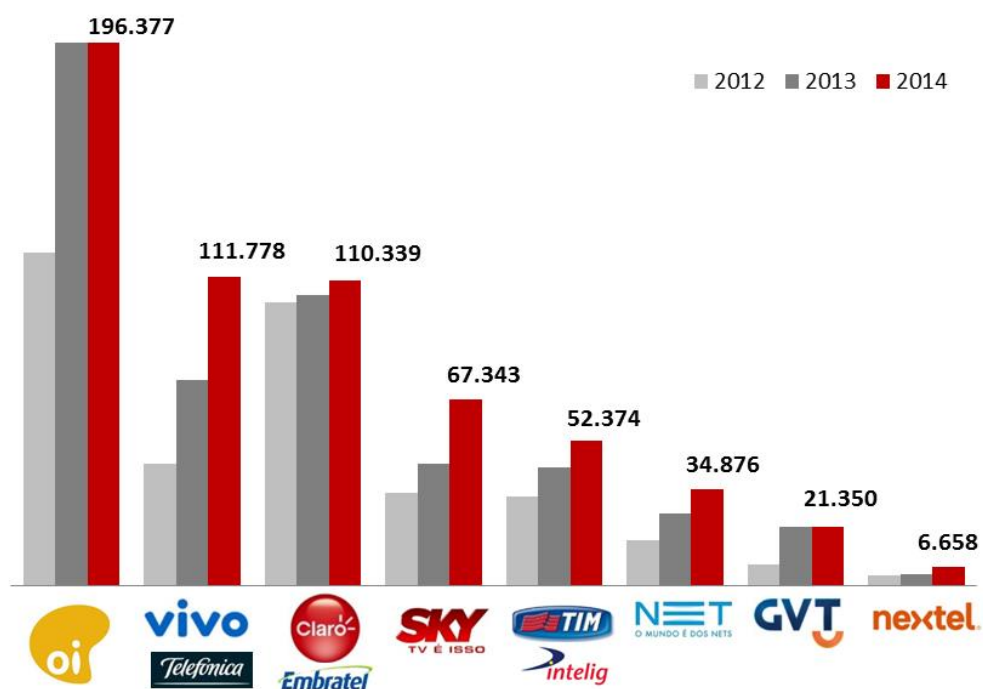
A seguir, são apresentados dados dos segmentos que, nacionalmente, mais levam consumidores aos Procons. Os gráficos apresentam a evolução da quantidade de atendimentos registrados pelas empresas mais demandadas desses setores em 2014 e seus respectivos índices de solução preliminar. Ao final deste documento, são apresentadas as tabelas com os dados completos.

Entre os tipos de atendimentos disponíveis para resolução de conflitos de consumo, o mais utilizado pelos Procons 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.

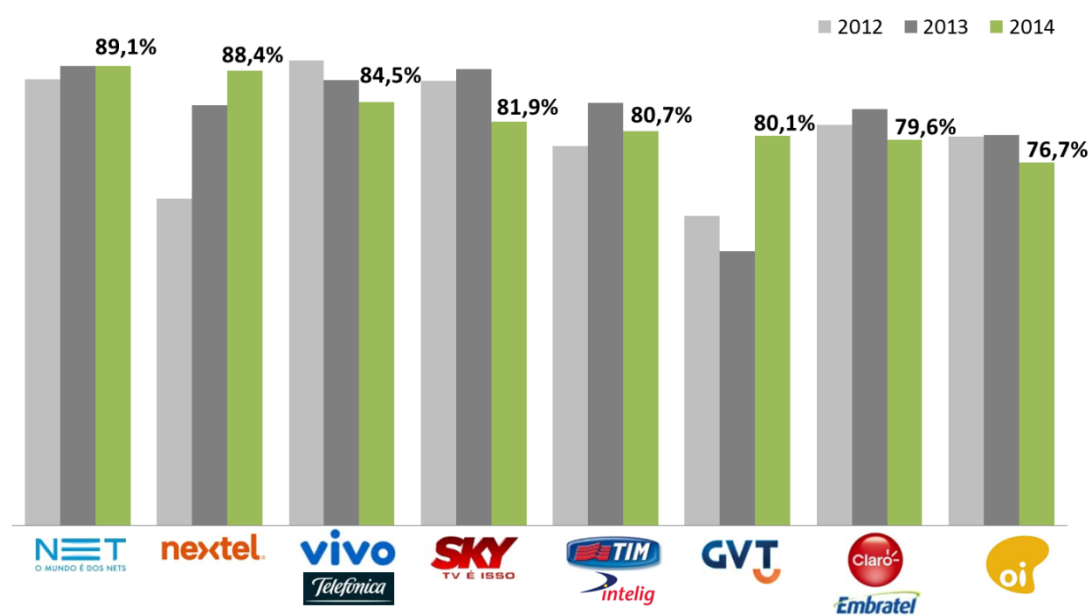
Em 2014, mais de 800 mil notificações foram enviadas pelos Procons, por meio das quais se obteve, em média, 76% de resolução por parte dos fornecedores.

Telecomunicações

Quantidade de Atendimentos

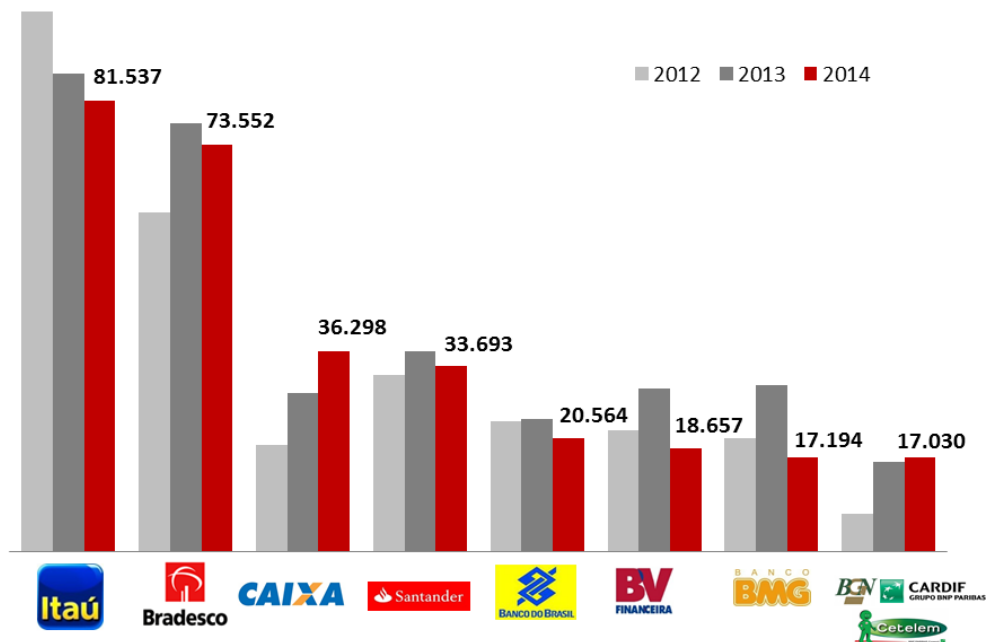


Índice de Solução Preliminar

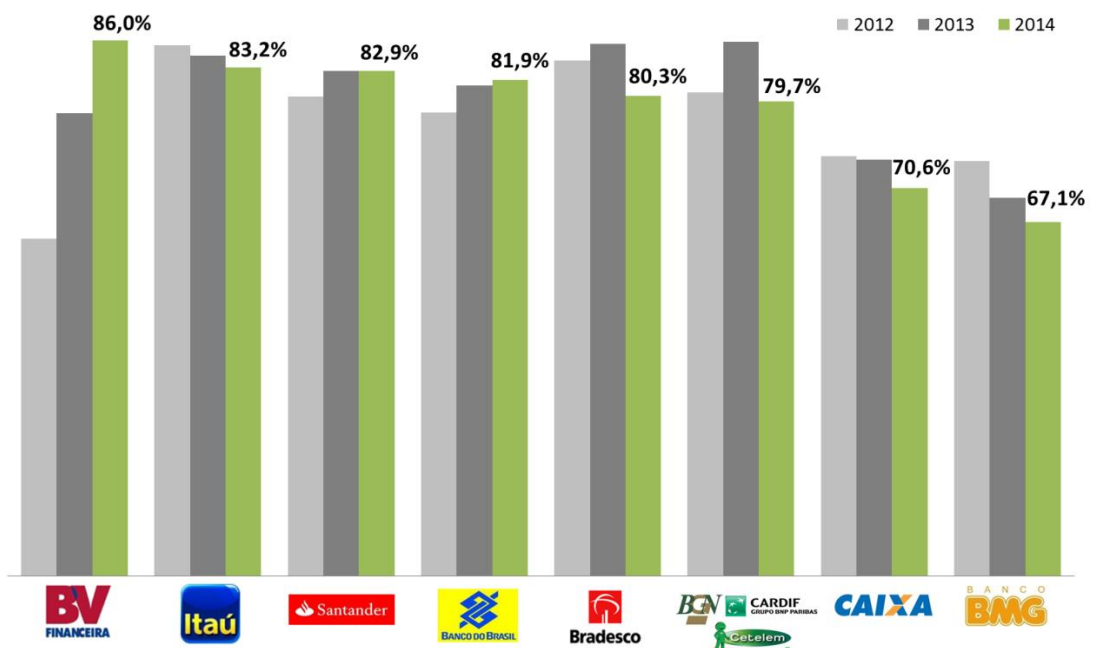


Bancos

Quantidade de Atendimentos

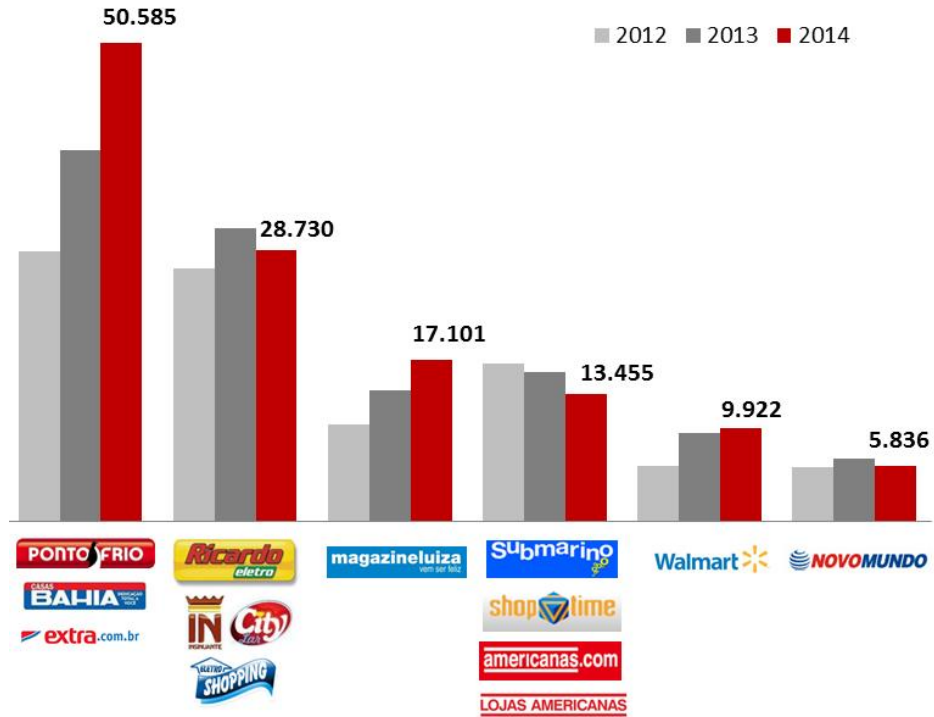


Índice de Solução Preliminar

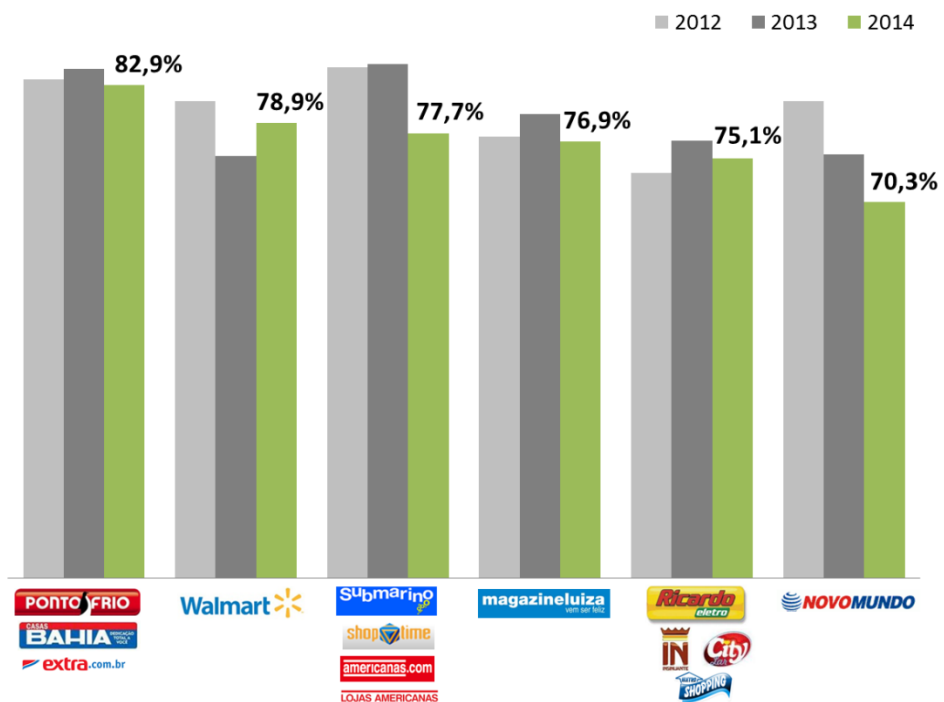


Varejo

Quantidade de Atendimentos

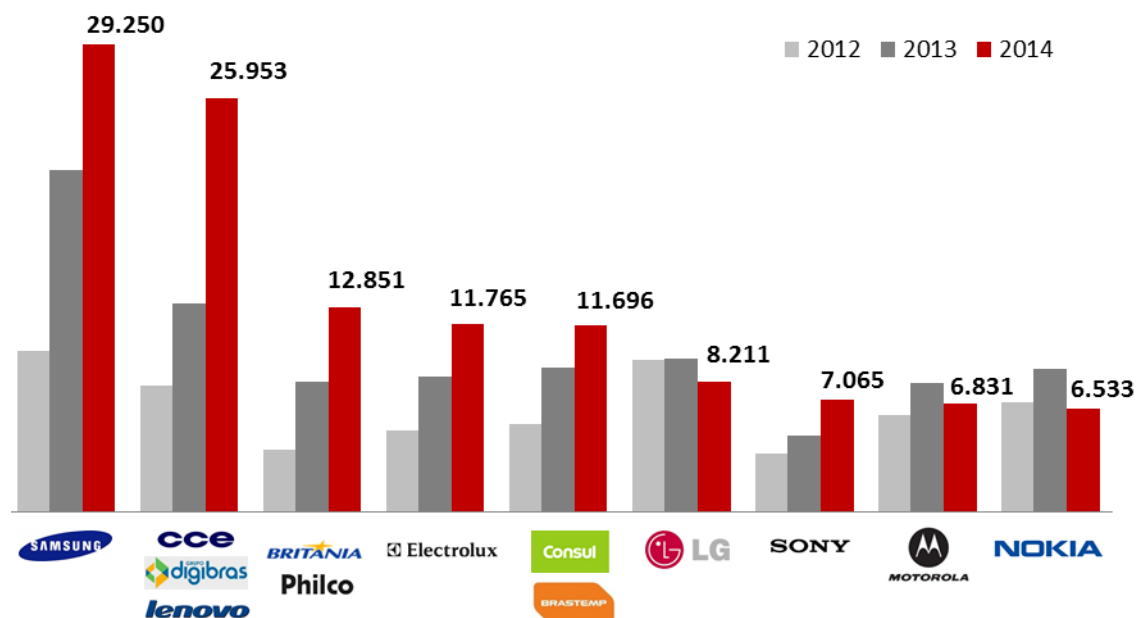


Índice de Solução Preliminar

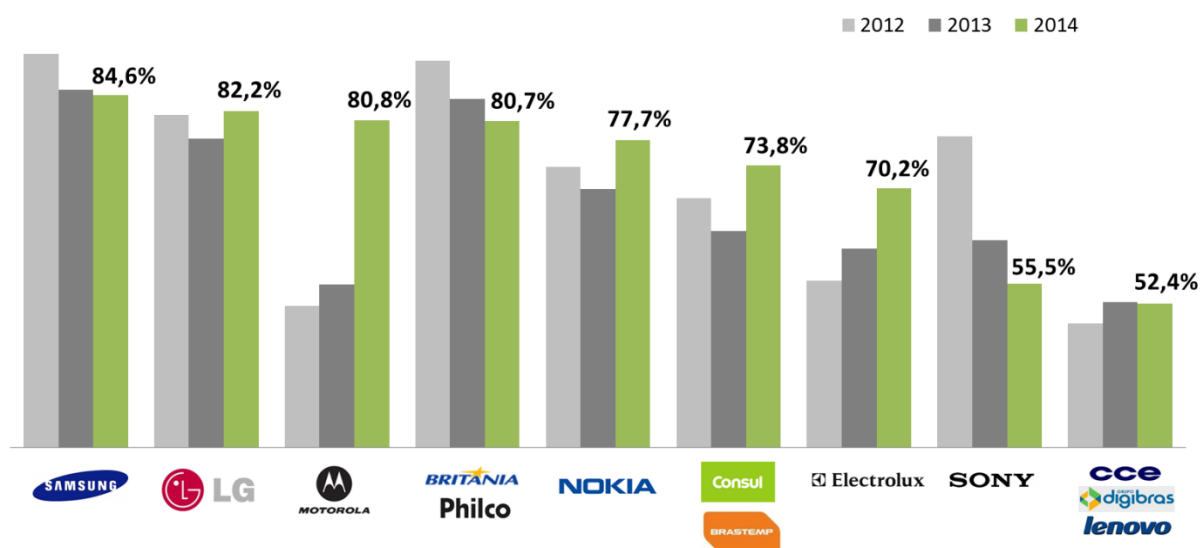


Indústria

Quantidade de Atendimentos

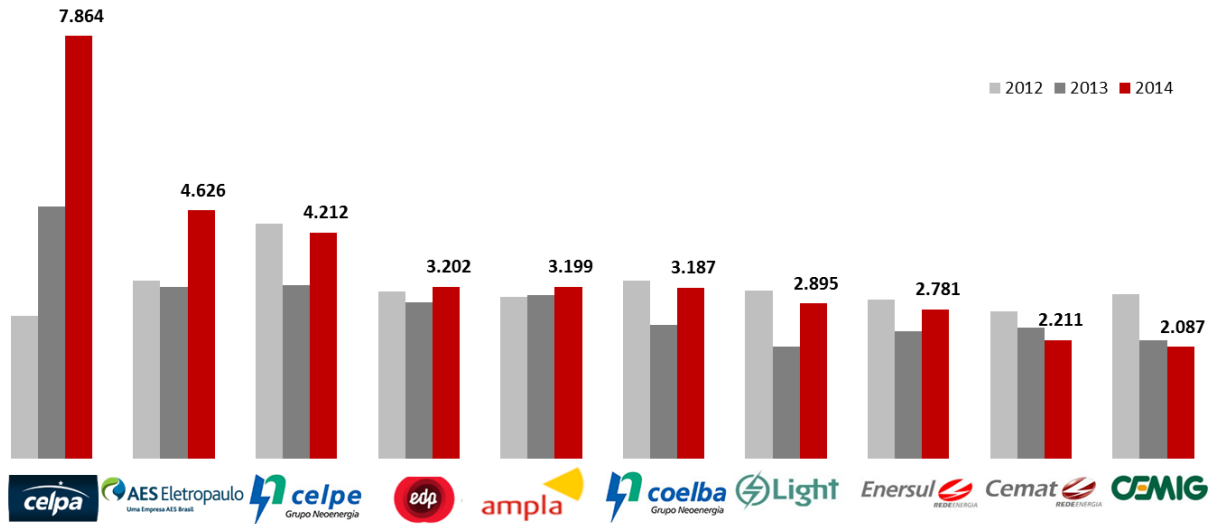


Índice de Solução Preliminar

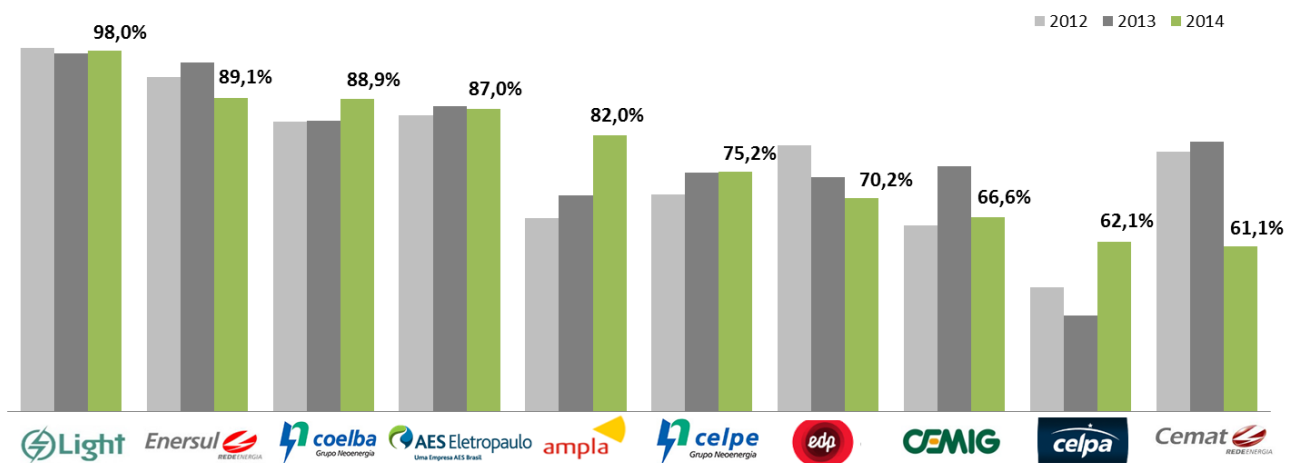


Energia Elétrica

Quantidade de Atendimentos

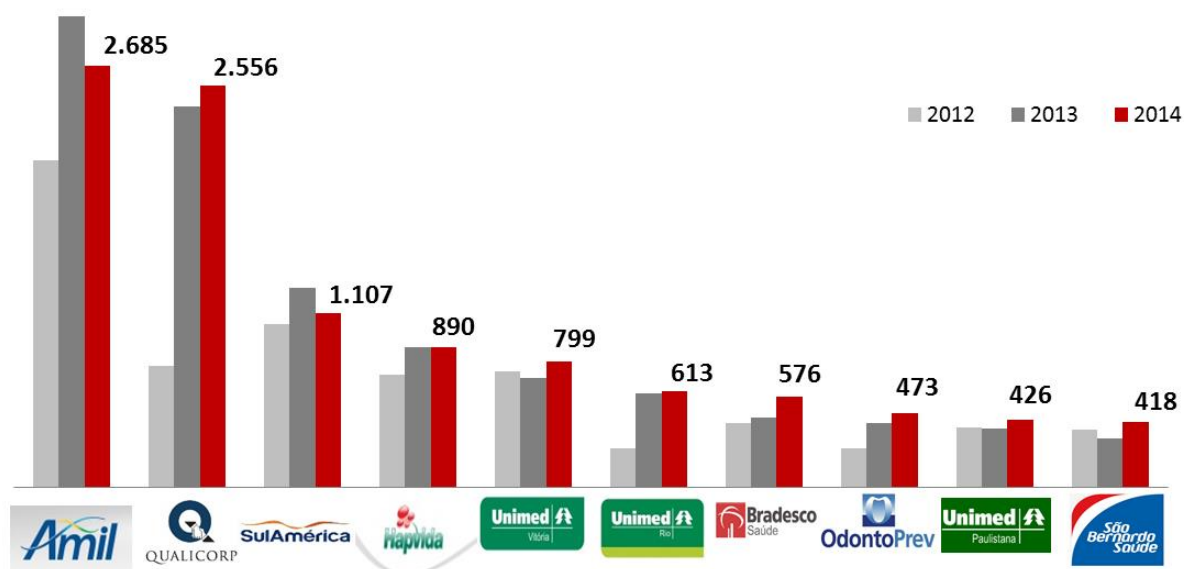


Índice de Solução Preliminar

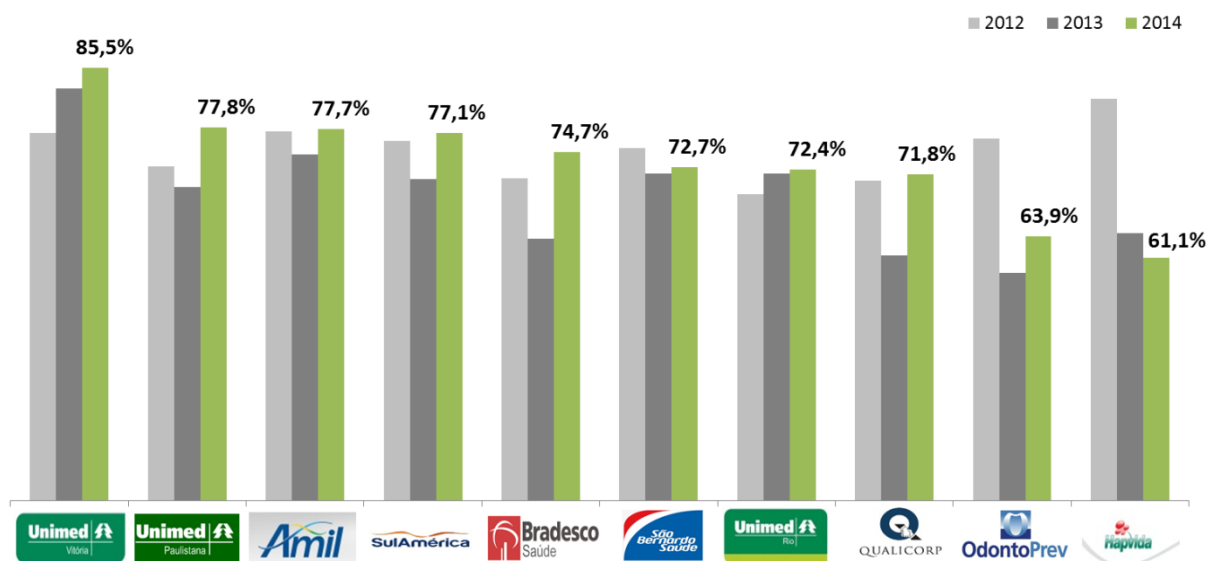


Saúde Suplementar

Quantidade de Atendimentos

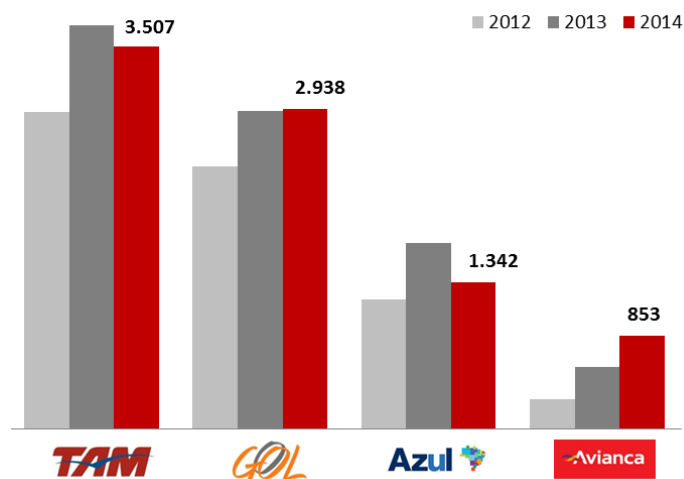


Índice de Solução Preliminar

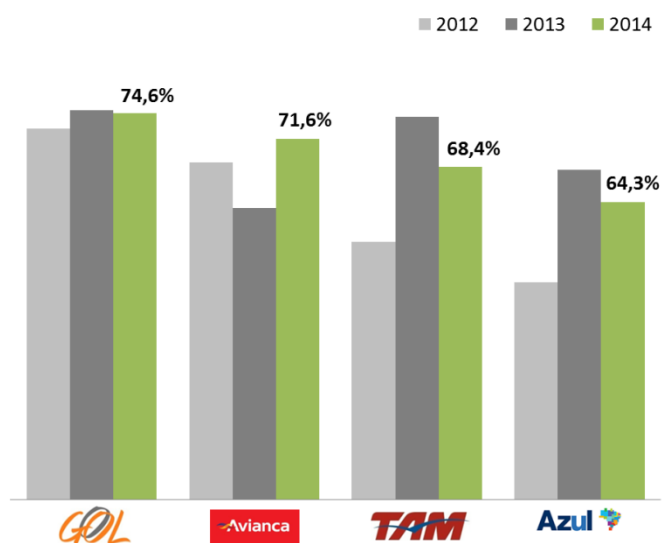


Transporte Aéreo

Quantidade de Atendimentos



Índice de Solução Preliminar



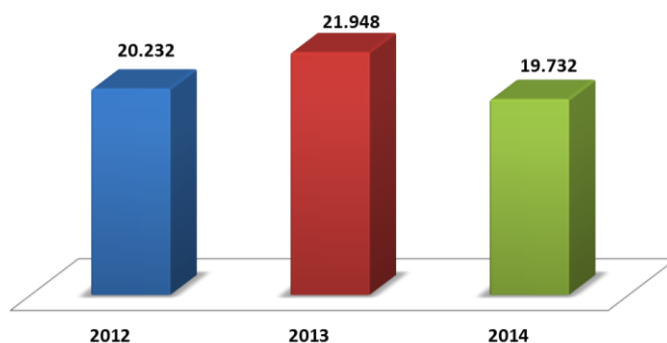
Atendimentos por UF

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 - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Financeira	3.287	17%
Cartão de Crédito	1.832	9%
Telefonia Celular	1.511	8%
Energia Elétrica	1.248	6%
Aparelho Celular	1.145	6%
Telefonia Fixa	1.094	6%
TV por Assinatura	1.082	5%
Banco comercial	1.081	5%
Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo	514	3%
Internet (Serviços)	502	3%

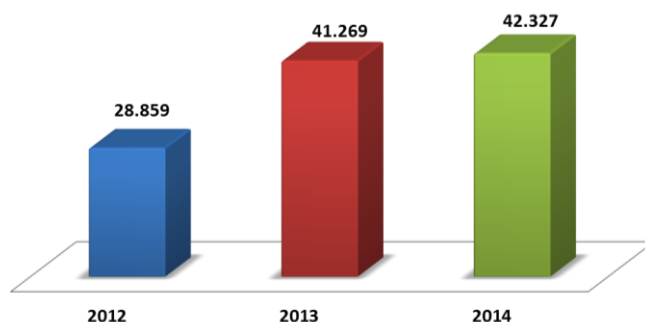
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	1.537
2º	Companhia de Eletricidade do Acre	1.238
3º	Vivo/Telefonica	1.229
4º	Claro/Embratel	1.155
5º	Itaú	1.016
6º	HSBC	701
7º	Bradesco	696
8º	Caixa Econômica Federal	660
9º	Móveis Romera LTDA	493
10º	SKY	469

Alagoas

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	4.721	13%
Telefonia Celular	2.459	7%
TV por Assinatura	2.386	7%
Banco comercial	2.234	6%
Aparelho Celular	2.191	6%
Microcomputador / Produtos de Informática	1.897	5%
Eletrodomésticos Linha Branca	1.283	4%
Móveis	1.162	3%
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	1.130	3%
Telefonia Fixa	1.077	3%

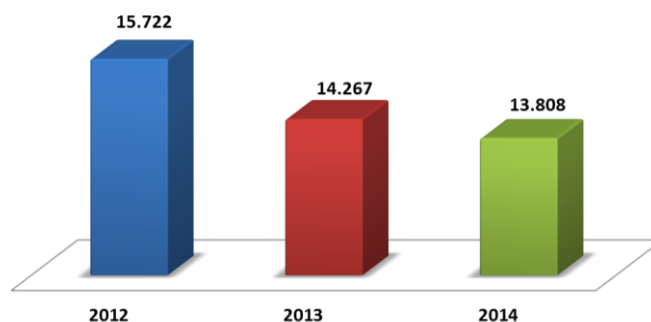
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Itaú	2.148
2º	Oi Fixo/Celular	2.010
3º	Bradesco	1.846
4º	Ricardo Eletro/Lojas Insinuante/ Eletro Shopping/ City Lar	1.720
5º	Claro/Embratel	1.272
6º	CCE/Digibras/Lenovo	1.239
7º	SKY	1.210
8º	Caixa Econômica Federal	1.152
9º	Tim/Intelig	916
10º	Walmart	762

Amazonas

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Fixa	2.144	16%
Água / Esgoto	1.423	10%
Telefonia Celular	1.384	10%
TV por Assinatura	1.307	9%
Energia Elétrica	850	6%
Cartão de Crédito	827	6%
Banco comercial	746	5%
Aparelho Celular	481	3%
Internet (Serviços)	402	3%
Eletrodomésticos Linha Branca	324	2%

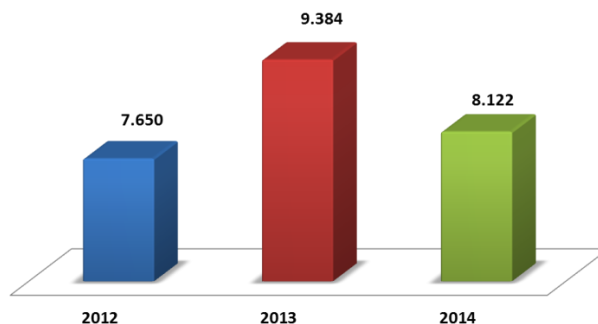
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	2.401
2º	Manaus Ambiental	1.377
3º	Vivo/Telefonica	916
4º	Amazonas Distribuidora de Energia	886
5º	Claro/Embratel	700
6º	NET	666
7º	SKY	581
8º	Bradesco	559
9º	Benchimol Irmão & Cia	445
10º	Itaú	385

Amapá

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Banco comercial	1.964	24%
Financeira	1.119	14%
Telefonia Fixa	897	11%
Telefonia Celular	694	9%
Aparelho Celular	365	5%
Cartão de Crédito	340	4%
Energia Elétrica	337	4%
TV por Assinatura	246	3%
Microcomputador / Produtos de Informática	153	2%
Eletrodomésticos Linha Branca	142	2%

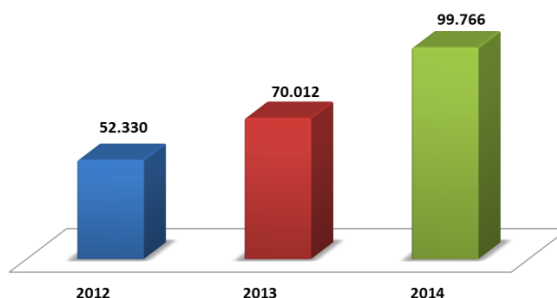
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	1.004
2º	Vivo/Telefonica	494
3º	Domestilar	475
4º	BMG	428
5º	Itaú	361
6º	Companhia de Eletricidade do Amapá - CEA	352
7º	Bradesco	329
8º	Claro/Embratel	287
9º	Banco Cruzeiro do Sul	264
10º	Sabemi Seguradora	172

Bahia

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Fixa	8.084	10%
Aparelho Celular	6.348	8%
Telefonia Celular	6.084	7%
Cartão de Crédito	5.838	7%
TV por Assinatura	4.914	6%
Água / Esgoto	4.613	6%
Eletrodomésticos Linha Branca	4.551	6%
Móveis	3.903	5%
Microcomputador / Produtos de Informática	3.831	5%
Energia Elétrica	3.356	4%

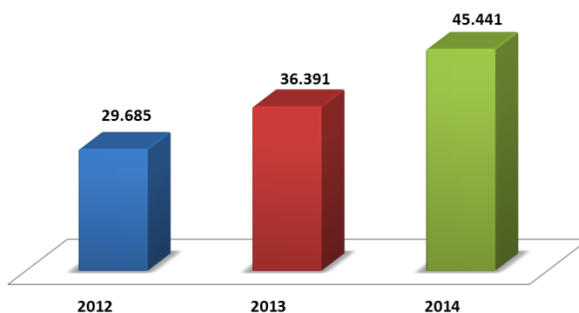
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	10.054
2º	Ricardo Eletro/ Lojas Insinuante/ Eletro Shopping/ City Lar	4.591
3º	Empresa Baiana de Aguas e Saneamento S/A	4.199
4º	Casas Bahia/ Ponto Frio / Nova Ponto Com	3.915
5º	Itaú	3.364
6º	Claro/Embratel	3.360
7º	Bradesco	3.199
8º	Companhia de Eletricidade do Estado Da Bahia - COELBA	3.141
9º	SKY	2.926
10º	Samsung	2.384

Ceará

Quantidade de Procons integrados: 4

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	6.477	15%
Banco comercial	5.147	12%
Telefonia Fixa	3.496	8%
Telefonia Celular	2.760	6%
TV por Assinatura	2.196	5%
Microcomputador / Produtos de Informática	1.994	5%
Água / Esgoto	1.748	4%
Aparelho Celular	1.686	4%
Eletrodomésticos Linha Branca	1.399	3%
Financeira	1.373	3%

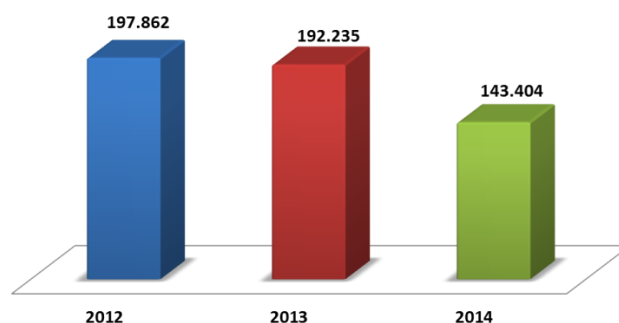
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	4.604
2º	Itaú	3.001
3º	Bradesco	2.566
4º	Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE	1.710
5º	Claro/Embratel	1.641
6º	SKY	1.479
7º	Santander	1.300
8º	Caixa Econômica Federal	1.212
9º	Companhia Energética do Ceará	1.157
10º	CCE/Digibras/Lenovo	982

Distrito Federal

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	11.557	10%
TV por Assinatura	10.720	9%
Banco comercial	8.370	7%
Móveis	7.409	6%
Telefonia Fixa	6.267	5%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	5.550	5%
Cartão de Crédito	5.375	4%
Aparelho Celular	4.545	4%
Microcomputador / Produtos de Informática	3.647	3%
Eletrrodomésticos Linha Branca	3.080	3%

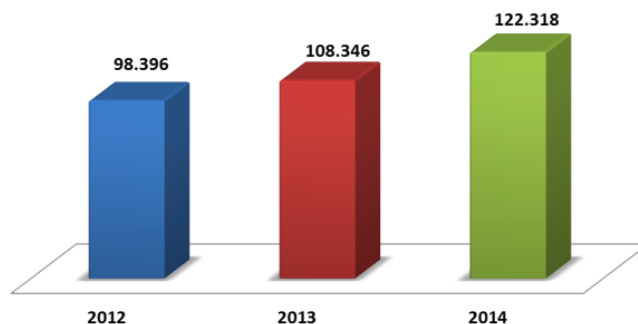
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	6.550
2º	Claro/Embratel	5.474
3º	SKY	5.278
4º	Casas Bahia/Ponto Frio / Nova Ponto Com	4.670
5º	Bradesco	3.309
6º	GVT	2.855
7º	Itaú	2.413
8º	Ricardo Eletro/Lojas Insinuante/ Eletro Shopping/ City Lar	2.302
9º	Vivo/Telefonica	2.292
10º	NET	2.284

Espírito Santo

Quantidade de Procons integrados: 19

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	12.119	10%
Telefonia Fixa	11.664	10%
Banco comercial	10.687	9%
Telefonia Celular	10.258	9%
Aparelho Celular	7.108	6%
TV por Assinatura	6.432	5%
Móveis	4.643	4%
Financeira	4.343	4%
Microcomputador / Produtos de Informática	4.305	4%
Eletrodomésticos Linha Branca	4.095	3%

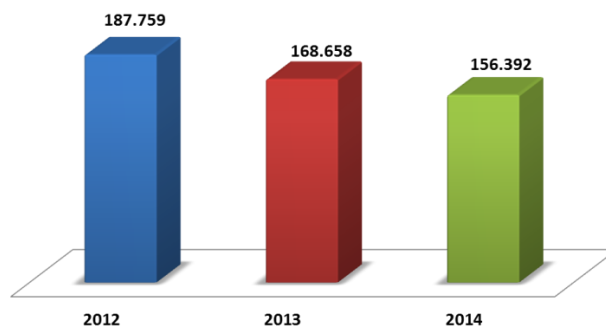
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	10.258
2º	Vivo/Telefonica	8.630
3º	Itaú	4.501
4º	Claro/Embratel	4.450
5º	Bradesco	4.386
6º	Casas Bahia/ Ponto Frio / Nova Ponto Com	3.319
7º	Espírito Santo Centrais Elétricas	3.195
8º	GVT	2.930
9º	SKY	2.893
10º	Santander	2.814

Goiás

Quantidade de Procons integrados: 34

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	20.842	13%
Telefonia Fixa	16.162	10%
Cartão de Crédito	12.574	8%
Financeira	11.815	8%
Banco comercial	10.387	7%
TV por Assinatura	10.274	7%
Aparelho Celular	6.300	4%
Microcomputador / Produtos de Informática	4.133	3%
Móveis	3.737	2%
Internet (Serviços)	3.500	2%

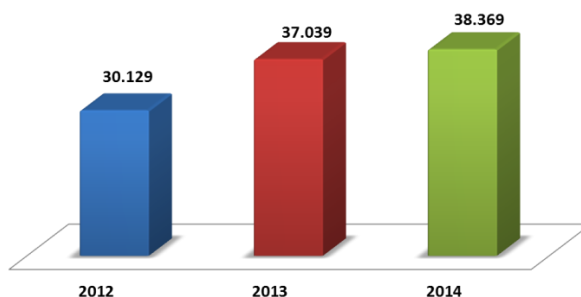
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	18.534
2º	Claro/Embratel	11.926
3º	Itaú	7.234
4º	Bradesco	6.584
5º	SKY	5.798
6º	Vivo/Telefonica	5.439
7º	Caixa Econômica Federal	3.972
8º	Tim/Intelig	3.833
9º	Santander	3.331
10º	Casas Bahia / Ponto Frio / Nova Ponto Com	3.195

Maranhão

Quantidade de Procons integrados: 3

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Fixa	5.408	14%
Telefonia Celular	3.775	10%
Cartão de Crédito	3.699	10%
Banco comercial	3.225	9%
Energia Elétrica	1.983	5%
Aparelho Celular	1.747	5%
TV por Assinatura	1.651	4%
Microcomputador / Produtos de Informática	1.070	3%
Cartão de Loja	1.061	3%
Eletrodomésticos Linha Branca	899	2%

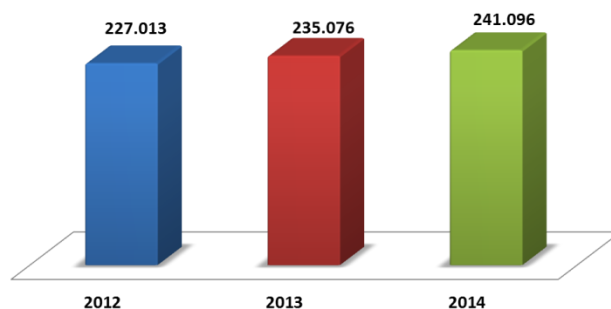
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	6.876
2º	Bradesco	2.640
3º	Cia Energética do Maranhão - CEMAR	1.800
4º	Itaú	1.475
5º	Claro/Embratel	1.219
6º	Tim/Intelig	916
7º	SKY	870
8º	Vivo/Telefonica	856
9º	Banco do Brasil	821
10º	Caixa Econômica Federal	749

Minas Gerais

Quantidade de Procons integrados: 71

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	30.871	14%
Telefonia Fixa	25.579	11%
Cartão de Crédito	18.691	8%
Banco comercial	17.880	8%
TV por Assinatura	13.088	6%
Aparelho Celular	9.301	4%
Internet (Serviços)	8.348	4%
Financeira	7.937	4%
Móveis	5.766	3%
Microcomputador / Produtos de Informática	5.724	3%

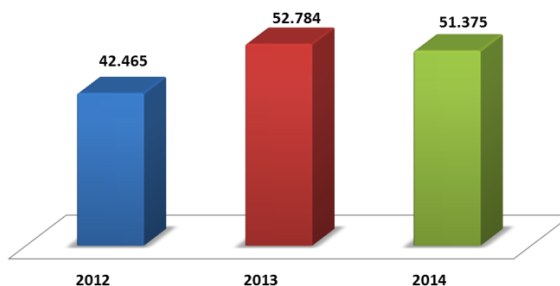
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	32.580
2º	Claro/Embratel	11.906
3º	Vivo/Telefonica	10.194
4º	Itaú	9.431
5º	Tim/Intelig	8.674
6º	Bradesco	7.893
7º	SKY	7.369
8º	Casas Bahia / Ponto Frio / Nova Ponto Com	7.005
9º	Caixa Econômica Federal	4.625
10º	Santander	3.808

Mato Grosso

Quantidade de Procons integrados: 20

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	5.631	11%
Telefonia Fixa	4.828	9%
Água / Esgoto	4.011	8%
Banco comercial	3.261	6%
Energia Elétrica	2.370	5%
Aparelho Celular	2.165	4%
Financeira	2.134	4%
TV por Assinatura	2.087	4%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	1.562	3%
Cartão de Crédito	1.302	3%

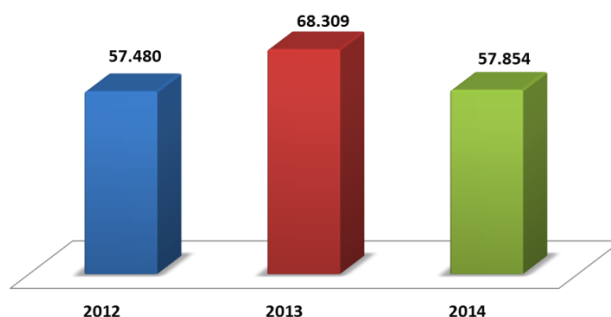
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	5.583
2º	Vivo/Telefonica	4.091
3º	Claro/Embratel	2.960
4º	Concessionaria de Serviços Públicos de Água e Esgoto – CAB CUIABÁ	2.356
5º	Centrais Elétricas Matogrossenses - CEMAT	2.294
6º	Bradesco	1.720
7º	Novo Mundo	995
8º	SKY	962
9º	Itaú	962
10º	Casas Bahia /Ponto Frio / Nova Ponto Com	962

Mato Grosso do Sul

Quantidade de Procons integrados: 21

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	8.481	15%
Financeira	7.038	12%
Telefonia Fixa	4.669	8%
Banco comercial	4.244	7%
Água / Esgoto	3.762	7%
TV por Assinatura	3.277	6%
Energia Elétrica	2.783	5%
Cartão de Crédito	2.608	5%
Aparelho Celular	2.150	4%
Internet (Serviços)	1.385	2%

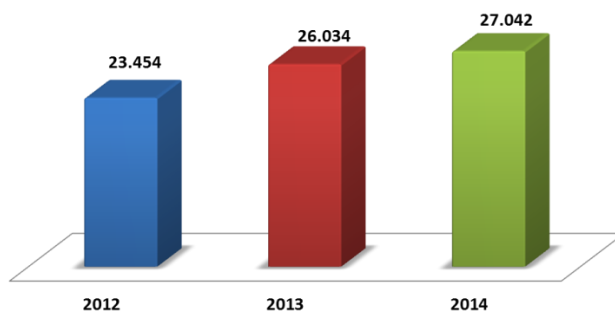
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	5.415
2º	Vivo/Telefonica	5.095
3º	Claro/Embratel	4.834
4º	Águas Guariroba SA	3.470
5º	Empresa Energética de Mato Grosso do Sul - ENERSUL	2.776
6º	Bradesco	2.207
7º	Itaú	1.772
8º	SKY	1.703
9º	Casas Bahia/Ponto Frio / Nova Ponto Com	1.363
10º	BV Financeira	1.230

Pará

Quantidade de Procons integrados: 7

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	8.349	31%
Telefonia Fixa	2.612	10%
Telefonia Celular	1.776	7%
Banco comercial	1.679	6%
Aparelho Celular	1.091	4%
TV por Assinatura	1.026	4%
Microcomputador / Produtos de Informática	1.004	4%
Cartão de Crédito	948	4%
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	757	3%
Eletrodomésticos Linha Branca	679	3%

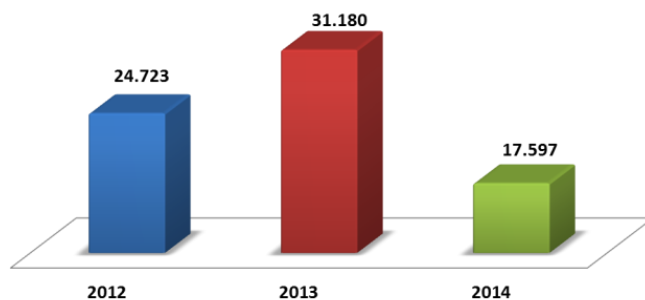
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Centrais Elétricas do Pará - CELPA	7.833
2º	Oi Fixo/Celular	2.601
3º	Claro/Embratel	889
4º	Bradesco	820
5º	Itaú	717
6º	Tim/Intelig	701
7º	CCE/Digibras/Lenovo	685
8º	Vivo/Telefonica	670
9º	Samsung	565
10º	SKY	443

Paraíba

Quantidade de Procons integrados: 3

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	2.061	12%
Banco comercial	1.917	11%
Cartão de Crédito	1.812	10%
TV por Assinatura	1.428	8%
Aparelho Celular	887	5%
Microcomputador / Produtos de Informática	842	5%
Telefonia Fixa	662	4%
Eletrodomésticos Linha Branca	571	3%
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	489	3%
Internet (Serviços)	481	3%

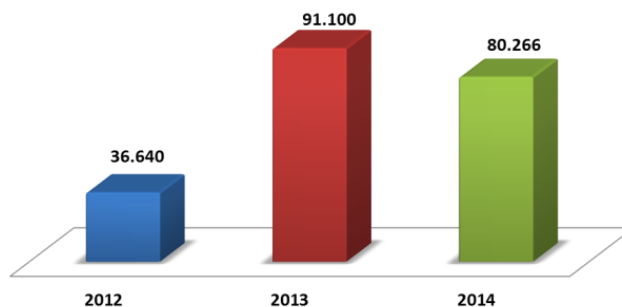
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	2.012
2º	Itaú	1.012
3º	Bradesco	896
4º	N Claudino & Cia	726
5º	SKY	708
6º	Samsung	669
7º	Claro/Embratel	624
8º	NET	561
9º	Caixa Econômica Federal	560
10º	Magazine Luiza	559

Paraná

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Fixa	7.096	9%
Banco comercial	5.367	7%
Telefonia Celular	4.260	5%
TV por Assinatura	3.563	5%
Plano de Assistência Funerária	3.121	4%
Cartão de Crédito	2.498	3%
Aparelho Celular	2.498	3%
Outros Produtos Importados	2.058	3%
Móveis	2.000	3%
Eletrrodomésticos Linha Branca	1.972	3%

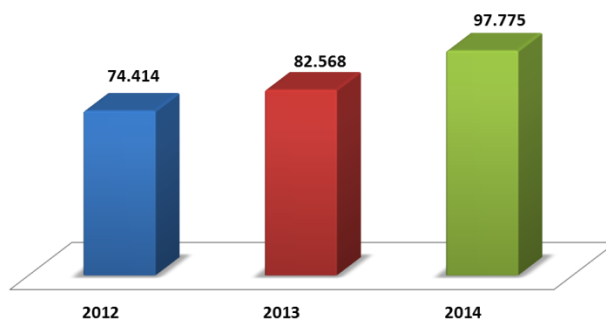
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	5.569
2º	Organização Social de Luto Curitiba	2.444
3º	Tim/Intelig	1.924
4º	Itaú	1.865
5º	GVT	1.857
6º	Claro/Embratel	1.726
7º	Bradesco	1.345
8º	NET	1.330
9º	SKY	1.120
10º	Casas Bahia /Ponto Frio / Nova Ponto Com	1.041

Pernambuco

Quantidade de Procons integrados: 7

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	9.818	10%
Telefonia Fixa	8.088	8%
Banco comercial	7.138	7%
Telefonia Celular	6.960	7%
Microcomputador / Produtos de Informática	5.846	6%
Aparelho Celular	5.348	6%
TV por Assinatura	4.790	5%
Eletrrodomésticos Linha Branca	4.739	5%
Energia Elétrica	4.587	5%
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	3.011	3%

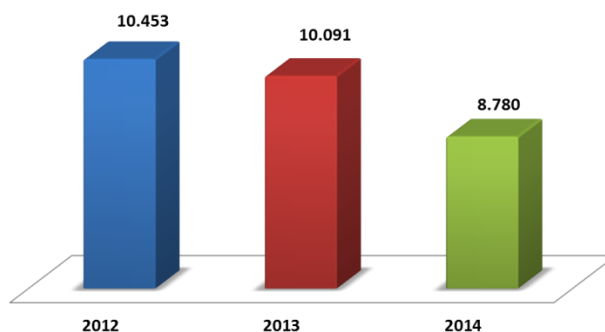
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	9.416
2º	Ricardo Eletro/ Lojas Insinuante/ Eletro Shopping/ City Lar	5.050
3º	Itaú	4.424
4º	Bradesco	4.333
5º	Companhia Energética de Pernambuco	4.184
6º	Claro/Embratel	3.774
7º	SKY	3.137
8º	CCE/Digibras/Lenovo	2.867
9º	Companhia Pernambucana de Saneamento	2.456
10º	Tim/Intelig	2.424

Piauí

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	802	9%
Telefonia Celular	756	9%
Banco comercial	642	7%
Telefonia Fixa	631	7%
Energia Elétrica	468	5%
Internet (Serviços)	428	5%
Aparelho Celular	386	4%
Microcomputador / Produtos de Informática	385	4%
TV por Assinatura	346	4%
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	245	3%

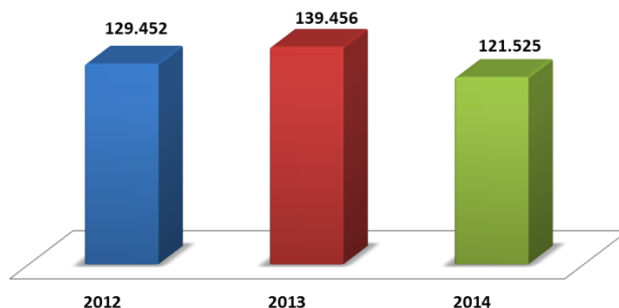
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	1.090
2º	Claro/Embratel	602
3º	Itaú	529
4º	Companhia Energética do Piauí	354
5º	Bradesco	349
6º	Tim/Intelig	263
7º	Águas e Esgotos do Piauí	261
8º	SKY	247
9º	Caixa Econômica Federal	212
10º	Samsung	191

Rio de Janeiro

Quantidade de Procons integrados: 8

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Fixa	14.946	12%
Telefonia Celular	12.329	10%
Banco comercial	10.789	9%
Cartão de Crédito	8.474	7%
TV por Assinatura	6.674	6%
Energia Elétrica	6.196	5%
Móveis	5.527	5%
Aparelho Celular	4.807	4%
Eletrrodomésticos Linha Branca	4.054	3%
Cartão de Loja	3.266	3%

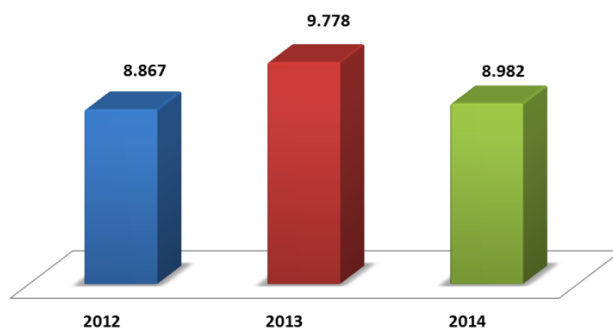
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	15.045
2º	Claro/Embratel	8.011
3º	Itaú	6.126
4º	Casas Bahia /Ponto Frio / Nova Ponto Com	5.725
5º	Vivo/Telefonica	4.218
6º	SKY	3.646
7º	Ampla Energia e Serviços	3.192
8º	Bradesco	3.019
9º	Light Serviços de Eletricidade	2.876
10º	Nextel	2.455

Rio Grande do Norte

Quantidade de Procons integrados: 3

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	923	10%
Cartão de Crédito	729	8%
TV por Assinatura	714	8%
Microcomputador / Produtos de Informática	691	8%
Telefonia Fixa	607	7%
Aparelho Celular	605	7%
Eletrodomésticos Linha Branca	587	7%
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	423	5%
Móveis	388	4%
Banco comercial	308	3%

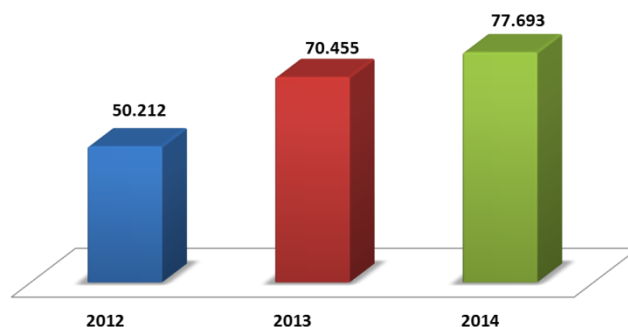
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	754
2º	Itaú	474
3º	Claro/Embratel	452
4º	CCE/Digibras/Lenovo	352
5º	SKY	345
6º	Samsung	343
7º	NET	263
8º	Casas Bahia /Ponto Frio / Nova Ponto Com	261
9º	Tim/Intelig	236
10º	Bradesco	196

Rio Grande do Sul

Quantidade de Procons integrados: 28

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Fixa	10.787	14%
Telefonia Celular	9.349	12%
TV por Assinatura	7.086	9%
Banco comercial	4.394	6%
Cartão de Crédito	3.972	5%
Aparelho Celular	3.349	4%
Internet (Serviços)	2.734	4%
Microcomputador / Produtos de Informática	2.510	3%
Eletrodomésticos Linha Branca	2.468	3%
Móveis	1.856	2%

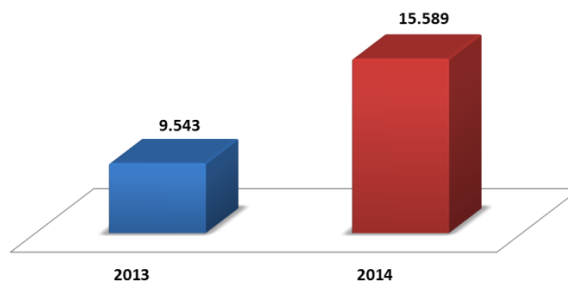
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	11.024
2º	Claro/Embratel	6.257
3º	SKY	3.681
4º	Vivo/Telefonica	3.254
5º	Itaú	2.268
6º	GVT	2.157
7º	Magazine Luiza	1.776
8º	Lojas Colombo	1.303
9º	Tim/Intelig	1.276
10º	Bradesco	1.104

Rondônia

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014⁶



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	1.869	12%
Telefonia Fixa	1.404	9%
Energia Elétrica	860	6%
Aparelho Celular	807	5%
Banco comercial	748	5%
Financeira	686	5%
Cartão de Crédito	642	4%
TV por Assinatura	537	4%
Assistência Técnica	523	3%
Microcomputador / Produtos de Informática	452	3%

Empresas mais Demandadas em 2014

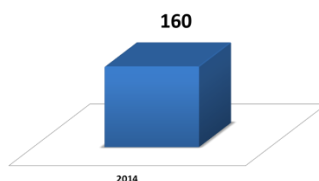
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	2.157
2º	Claro/Embratel	740
3º	Centrais Elétricas de Rondônia - CERON	716
4º	Vivo/Telefonica	695
5º	Móveis Romera	329
6º	Samsung	306
7º	Bradesco	234
8º	SKY	223
9º	Gazin Indústria e Comércio de Móveis e Eletrodomésticos	221
10º	HSBC	217

⁶ Atendimentos registrados pelo Procon Estadual de Rondônia, integrado ao Sindec em 11.06.2013.

Roraima

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014⁷



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	18	11%
Telefonia Fixa	16	10%
Financeira	15	10%
Aparelho Celular	15	10%
Banco comercial	8	5%
Cartão de Crédito	6	4%
Internet (Serviços)	5	3%
Elerodomésticos Linha Branca	4	3%
Elerodoméstico Importado	4	3%
Energia Elétrica	3	2%

Empresas mais Demandadas em 2014

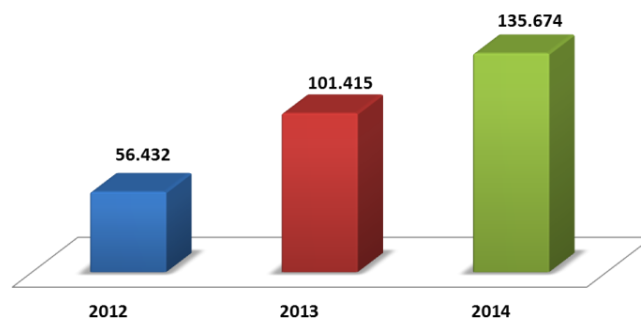
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Vivo/Telefônica	25
2º	Oi Fixo/Celular	19
3º	BV Financeira	11
4º	Caixa Econômica Federal	6
5º	Samsung	5
6º	Electrolux	5
7º	Uol	4
8º	Tim/Intelig	3
9º	Companhia de Águas e Esgotos de Roraima - CAER	3
10º	Sabemi Seguradora	3

⁷ Atendimentos registrados pelo Procon Municipal de Boa Vista, integrado ao Sindec em 26.09.2014.

Santa Catarina

Quantidade de Procons integrados: 65

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Fixa	21.998	17%
Telefonia Celular	17.308	13%
TV por Assinatura	9.781	7%
Cartão de Crédito	7.745	6%
Banco comercial	7.513	6%
Aparelho Celular	5.189	4%
Financeira	4.482	3%
Internet (Serviços)	4.225	3%
Móveis	3.315	2%
Eletrodomésticos Linha Branca	3.220	2%

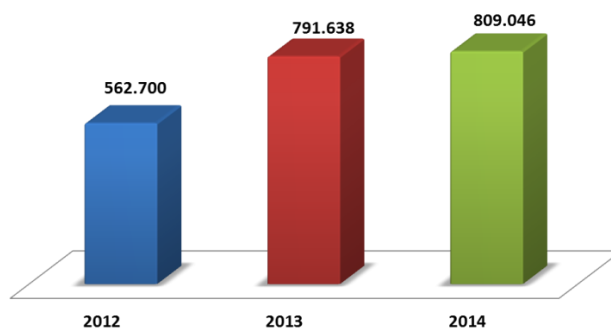
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	25.264
2º	Tim/Intelig	7.711
3º	Claro/Embratel	7.423
4º	Vivo/Telefonica	5.476
5º	Itaú	4.518
6º	Bradesco	4.149
7º	SKY	3.356
8º	GVT	2.298
9º	Caixa Econômica Federal	2.180
10º	Santander	2.088

São Paulo

Quantidade de Procons integrados: 58

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Fixa	67.684	9%
Telefonia Celular	56.218	7%
Banco comercial	45.408	6%
TV por Assinatura	38.860	5%
Cartão de Crédito	37.075	5%
Aparelho Celular	32.397	4%
Financeira	24.726	3%
Microcomputador / Produtos de Informática	24.571	3%
Móveis	20.235	3%
Eletrodomésticos Linha Branca	19.135	2%

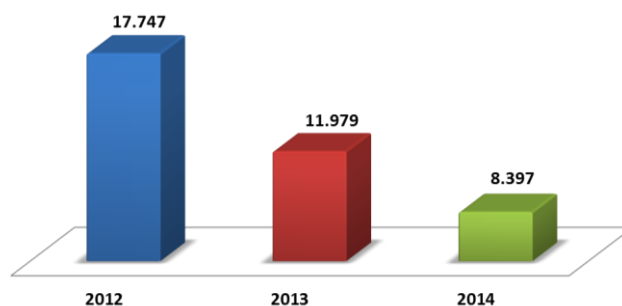
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Vivo/Telefonica	51.640
2º	Claro/Embratel	25.345
3º	Itaú	19.821
4º	SKY	17.323
5º	Bradesco	16.606
6º	NET	14.812
7º	Casas Bahia/ Ponto Frio / Nova Ponto Com	12.969
8º	Tim/Intelig	12.539
9º	Santander	8.481
10º	Oi Fixo/Celular	7.889

Sergipe

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	892	11%
Aparelho Celular	860	10%
Telefonia Celular	732	9%
Microcomputador / Produtos de Informática	634	8%
Telefonia Fixa	566	7%
TV por Assinatura	454	5%
Eletrrodomésticos Linha Branca	390	5%
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	324	4%
Móveis	322	4%
Eletroeletrônico Importado	299	4%

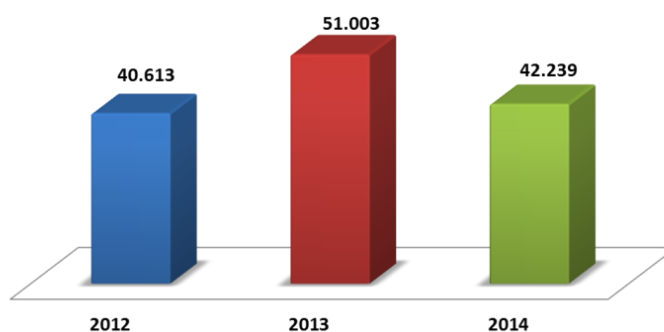
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	960
2º	GBarbosa	785
3º	Vivo/Telefonica	496
4º	CCE/Digibras/Lenovo	480
5º	Itaú	460
6º	Samsung	422
7º	Ricardo Eletro/ Lojas Insinuante/ Eletro Shopping/ City Lar	391
8º	Claro/Embratel	317
9º	Bradesco	263
10º	SKY	255

Tocantins

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimento - 2012 a 2014



Assuntos mais Demandados em 2014

Assunto	Quantidade	%
Banco comercial	7.234	17%
Telefonia Celular	5.487	13%
Telefonia Fixa	3.109	7%
Financeira	1.721	4%
TV por Assinatura	1.701	4%
Aparelho Celular	1.510	4%
Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo	1.496	4%
Cartão de Crédito	1.470	4%
Energia Elétrica	1.444	3%
Internet (Serviços)	1.012	2%

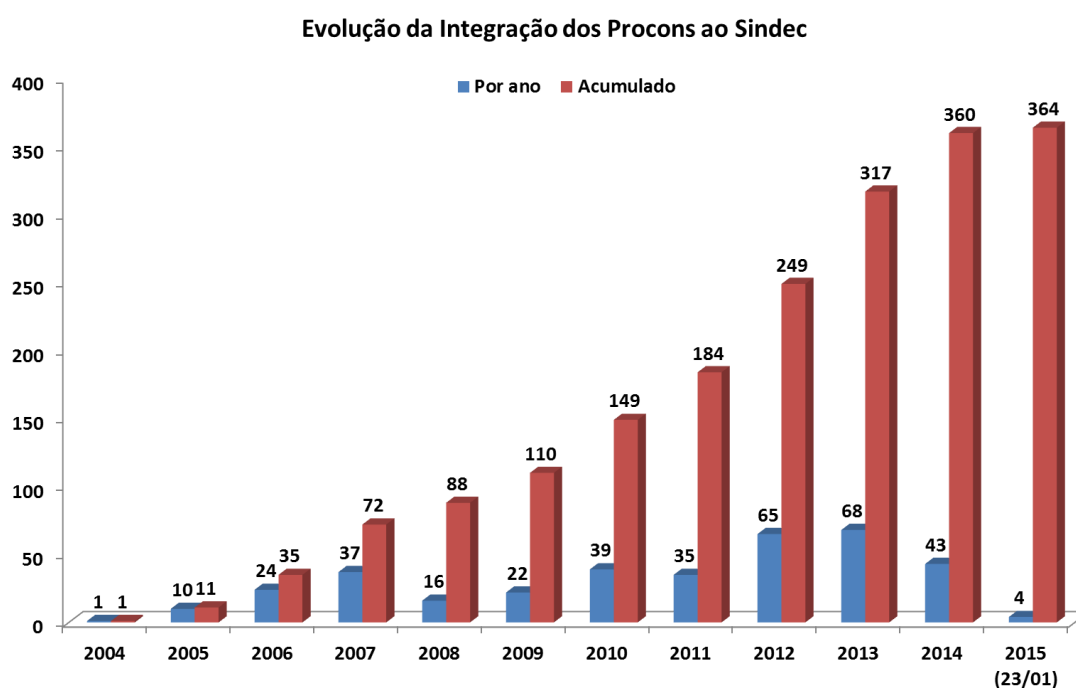
Empresas mais Demandadas em 2014

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	5.171
2º	Claro/Embratel	2.994
3º	Bradesco	2.303
4º	BMG	1.496
5º	Vivo/Telefonica	1.369
6º	Companhia de Energia Elétrica do Tocantins - CELTINS	1.350
7º	SKY	1.152
8º	Caixa Econômica Federal	1.118
9º	Itaú	1.078
10º	Banco do Brasil	943

Procons Integrados ao Sindec

A base de Procons integrados ao Sindec está em constante crescimento. A cada mês, novos órgãos são integrados e têm seus atendimentos somados à base de dados nacional.

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



Segue a lista completa de Procons integrados ao Sindec.

AC

Diretoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon/ Acre

AL

Procon Estadual de Alagoas
Procon Municipal de Arapiraca

AM

Procon Amazonas

AP

Instituto de Defesa do Consumidor do Estado do Amapá

BA

Procon Bahia

CE

Decon Maracanaú

Procon Municipal Decon Sobral

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Ceará

Secretaria Municipal de Cidadania E Direitos Humanos - SCDH

DF

Instituto De Defesa Do Consumidor - Procon DF

ES

Procon Espirito Santo

Procon Municipal de Alfredo Chaves

Procon Municipal de Aracruz

Procon Municipal de Baixo Guandu

Procon Municipal de Boa Esperança

Procon Municipal de Cachoeiro de Itapemirim

Procon Municipal de Cariacica

Procon Municipal de Castelo

Procon Municipal de Colatina

Procon Municipal de Divino de São Lourenço

Procon Municipal de Guarapari

Procon Municipal de Linhares

Procon Municipal de Pinheiros

Procon Municipal de São Gabriel da Palha

Procon Municipal de São Mateus

Procon Municipal de Serra

Procon Municipal de Viana

Procon Municipal de Vila Velha

Procon Municipal de Vitória

GO

Procon Estadual de Goiás

Procon Municipal de Itaberaí

Procon Municipal de Aguas Lindas de Goiás

Procon Municipal de Anápolis

Procon Municipal de Aparecida de Goiânia

Procon Municipal de Bom Jesus - GO

Procon Municipal de Buriti Alegre

Procon Municipal de Caldas Novas

Procon Municipal de Catalão

Procon Municipal de Crixás

Procon Municipal de Formosa

Procon Municipal de Goianésia

Procon Municipal de Goiânia

Procon Municipal de Goiatuba

Procon Municipal De Inhumas

Procon Municipal de Ipameri

Procon Municipal de Itumbiara

Procon Municipal de Jaraguá

Procon Municipal de Jataí
Procon Municipal de Luziânia
Procon Municipal de Mineiros
Procon Municipal de Morrinhos
Procon Municipal de Nerópolis
Procon Municipal de Niquelândia
Procon Municipal de Pires do Rio
Procon Municipal de Planaltina
Procon Municipal de Quirinópolis
Procon Municipal de Rio Verde
Procon Municipal de Santo Antônio do Descoberto
Procon Municipal de São Miguel do Araguaia
Procon Municipal de Senador Canedo
Procon Municipal de Trindade
Procon Municipal de Uruaçu
Procon Municipal de Valparaíso de Goiás

MA

Procon Estadual do Maranhão
Procon Municipal de Imperatriz
Procon Municipal de Pedreiras

MG

Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon/Uberaba)
Procon Belo Horizonte
Procon Minas Gerais
Procon Municipal Caratinga
Procon Municipal de Itabirito
Procon Municipal de Aimores
Procon Municipal de Alfenas
Procon Municipal de Andradas
Procon Municipal de Araguari
Procon Municipal de Arcos
Procon Municipal de Argirita
Procon Municipal de Boa Esperança
Procon Municipal de Bom Despacho
Procon Municipal de Botelhos
Procon Municipal de Campo Belo
Procon Municipal de Carandaí
Procon Municipal de Carmo do Rio Claro
Procon Municipal de Cataguases
Procon Municipal de Congonhas
Procon Municipal de Contagem - Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor
Procon Municipal de Coromandel
Procon Municipal de Coronel Fabriciano
Procon Municipal de Cristais
Procon Municipal de Cruzília
Procon Municipal de Curvelo
Procon Municipal de Divinópolis
Procon Municipal de Formiga
Procon Municipal de Governador Valadares
Procon Municipal de Guanhães

Procon Municipal de Guapé
Procon Municipal de Guaranésia
Procon Municipal de Ipatinga
Procon Municipal de Itabira
Procon Municipal de Itajubá
Procon Municipal de Itaúna
Procon Municipal de Janaúba
Procon Municipal de João Monlevade
Procon Municipal de Juiz de Fora
Procon Municipal de Lagoa Da Prata
Procon Municipal de Leopoldina
Procon Municipal de Mariana
Procon Municipal de Monte Carmelo
Procon Municipal de Montes Claros
Procon Municipal de Muzambinho
Procon Municipal de Nova Lima
Procon Municipal de Nova Serrana
Procon Municipal de Ouro Preto
Procon Municipal de Paíns
Procon Municipal de Paracatu
Procon Municipal de Pirapora
Procon Municipal de Pitangui
Procon Municipal de Piumhi
Procon Municipal de Poços de Caldas
Procon Municipal de Ponte Nova
Procon Municipal de Ribeirão das Neves
Procon Municipal de Rio Pomba
Procon Municipal de Sabará
Procon Municipal de Sacramento
Procon Municipal de Santos Dumont
Procon Municipal de São João Del Rei
Procon Municipal de São Sebastião do Paraíso
Procon Municipal de Sete Lagoas
Procon Municipal de Teófilo Otoni
Procon Municipal de Timóteo
Procon Municipal de Três Corações
Procon Municipal de Ubá
Procon Municipal de Uberlândia
Procon Municipal de Viçosa
Procon Municipal de Visconde do Rio Branco
Procon Municipal Patrocínio
Procon Varginha

MS

Procon Estadual do Mato Grosso do Sul
Procon Municipal de Anastácio
Procon Municipal de Aquidauana
Procon Municipal de Bela Vista
Procon Municipal de Brasilândia
Procon Municipal de Cassilândia
Procon Municipal de Chapadão do Sul
Procon Municipal de Corumbá

Procon Municipal de Costa Rica
Procon Municipal de Coxim
Procon Municipal de Dourados
Procon Municipal de Fátima do Sul
Procon Municipal de Jardim
Procon Municipal de Maracaju
Procon Municipal de Naviraí
Procon Municipal de Nova Andradina
Procon Municipal de Paranaíba
Procon Municipal de Rio Brillhante
Procon Municipal de Rio Verde de Mato Grosso
Procon Municipal de São Gabriel D'Oeste
Procon Municipal de Três Lagoas

MT

Procon Alta Floresta
Procon Alto Taquari
Procon Barra do Garças
Procon Campo Novo do Parecis
Procon Lucas do Rio Verde
Procon Mato Grosso
Procon Municipal de Campo Verde
Procon Municipal de Chapada Guimarães
Procon Municipal de Cuiaba
Procon Municipal de Guarantã do Norte
Procon Municipal de Jauru
Procon Municipal de Nobres
Procon Municipal de Paranatinga
Procon Pedra Preta
Procon Primavera do Leste
Procon Rondonópolis
Procon São José do Rio Claro
Procon Sinop
Procon Sorriso
Procon Tangará da Serra

PA

Procon Municipal de Castanhal
Procon Municipal de Conceição do Araguaia
Procon Municipal de Marabá
Procon Municipal de Paragominas
Procon Municipal de Parauapebas
Procon Municipal de Santarém
Procon/PA

PB

Procon Estadual da Paraíba
Procon Municipal de Campina Grande
Procon Municipal de João Pessoa

PE

Procon Estadual de Pernambuco

Procon Municipal de Garanhuns
Procon Municipal de Petrolina
Procon Municipal do Cabo de Santo Agostinho
Procon Municipal do Recife
Procon Municipal Jaboatão dos Guararapes
Procon Prefeitura de Timbaúba

PI

Procon Estadual do Piauí

PR

Procon Paraná

RJ

Procon Campos dos Goytacazes
Procon Carioca
Procon Estadual do Rio de Janeiro
Procon Macaé
Procon Municipal de Angra dos Reis
Procon Municipal de Nova Friburgo
Procon Municipal de Rio das Ostras
Procon Municipal de Volta Redonda

RN

Procon do Estado do Rio Grande do Norte
Procon Municipal De Mossoró
Procon Municipal de Natal

RO

Coordenação Estadual do Procon – RO

RR

Procon Municipal de Boa Vista

RS

Procon Municipal de Passo Fundo
Procon Estadual do Rio Grande do Sul
Procon Municipal Balneário Pinhal
Procon Municipal de Alegrete
Procon Municipal de Bagé
Procon Municipal de Butia
Procon Municipal de Cachoeirinha
Procon Municipal de Canoas
Procon Municipal de Capão da Canoa
Procon Municipal de Carazinho
Procon Municipal de Caxias Do Sul
Procon Municipal de Erechim
Procon Municipal de Garibaldi
Procon Municipal de Gravataí
Procon Municipal de Ijuí
Procon Municipal de Panambi
Procon Municipal de Porto Alegre

Procon Municipal de Rio Grande
Procon Municipal de Santo Ângelo
Procon Municipal De São Leopoldo
Procon Municipal de Sapucaia do Sul
Procon Municipal de Taquari
Procon Municipal de Uruguaiana
Procon Municipal de Venâncio Aires
Procon Municipal Santa Rosa
Procon Municipal Santo Antônio da Patrulha
Procon Municipal São Sebastião do Caí
Procon Municipal Tio Hugo

SC

Procon Estadual Santa Catarina
Procon Municipal de Xanxerê
Procon Municipal de Araquari
Procon Municipal de Armazém
Procon Municipal de Balneário Barra do Sul
Procon Municipal de Balneário Camboriú
Procon Municipal de Barra Velha
Procon Municipal de Biguaçu
Procon Municipal de Blumenau
Procon Municipal de Bombinhas
Procon Municipal de Braço do Norte
Procon Municipal de Brusque
Procon Municipal de Caçador
Procon Municipal de Campo Alegre
Procon Municipal de Campos Novos
Procon Municipal de Capinzal
Procon Municipal de Capivari de Baixo
Procon Municipal de Cocal do Sul
Procon Municipal de Correia Pinto
Procon Municipal de Curitibanos
Procon Municipal de Erval Velho
Procon Municipal de Florianópolis
Procon Municipal de Forquilha
Procon Municipal de Fraiburgo
Procon Municipal de Gaspar
Procon Municipal de Gravatal
Procon Municipal de Guabiruba
Procon Municipal de Guaramirim
Procon Municipal de Herval D Oeste
Procon Municipal de Ibirama
Procon Municipal de Içara
Procon Municipal de Ilhota
Procon Municipal de Imbituba
Procon Municipal de Itajaí
Procon Municipal de Itapema
Procon Municipal de Ituporanga
Procon Municipal de Jaguaruna
Procon Municipal de Jaraguá do Sul
Procon Municipal de Joaçaba

Procon Municipal de Joinville
Procon Municipal de Lages
Procon Municipal de Laguna
Procon Municipal de Luis Alves
Procon Municipal de Luzerna
Procon Municipal de Maravilha
Procon Municipal de Massaranduba
Procon Municipal de Navegantes
Procon Municipal de Orleans
Procon Municipal de Palhoça
Procon Municipal de Penha
Procon Municipal de Pomerode
Procon Municipal de Porto Belo
Procon Municipal de Rio das Antas
Procon Municipal de São Bento do Sul
Procon Municipal de São Francisco do Sul
Procon Municipal de São Joaquim
Procon Municipal de São Jose
Procon Municipal de São Miguel do Oeste
Procon Municipal de Schroeder
Procon Municipal de Sombrio
Procon Municipal de Tijucas
Procon Municipal de Timbó
Procon Municipal de Tubarão
Procon Municipal de Urussanga
Procon Municipal de Videira

SE

Procon Sergipe

SP

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Procon Municipal de Altinópolis
Procon Municipal de Americana
Procon Municipal de Araras
Procon Municipal de Assis
Procon Municipal de Avaré
Procon Municipal de Bebedouro
Procon Municipal de Bertioga
Procon Municipal de Birigui
Procon Municipal de Cabreúva
Procon Municipal de Caraguatatuba
Procon Municipal de Cotia
Procon Municipal de Diadema
Procon Municipal de Embu das Artes
Procon Municipal de Fernandópolis
Procon Municipal de Franca
Procon Municipal de Itatiba
Procon Municipal de Ituvevara
Procon Municipal de Jaboticabal
Procon Municipal de Jacareí
Procon Municipal de Jundiaí

Procon Municipal de Limeira
Procon Municipal de Lins
Procon Municipal de Marília
Procon Municipal de Mauá
Procon Municipal de Municipal Araçatuba
Procon Municipal de Municipal Barueri
Procon Municipal de Municipal Bauru
Procon Municipal de Municipal de Barretos
Procon Municipal de Municipal de Poá
Procon Municipal de Municipal de Presidente Prudente
Procon Municipal de Municipal Mogi das Cruzes
Procon Municipal de Municipal Santos
Procon Municipal de Municipal São Bernardo do Campo
Procon Municipal de Municipal São Caetano do Sul
Procon Municipal de Municipal Sorocaba
Procon Municipal de Municipal Suzano
Procon Municipal de Municipal Vinhedo
Procon Municipal de Olímpia
Procon Municipal de Osasco
Procon Municipal de Piracicaba
Procon Municipal de Piraju
Procon Municipal de Ribeirão Pires
Procon Municipal de Rio Claro
Procon Municipal de Rio Grande da Serra
Procon Municipal de Santa Barbara do Oeste
Procon Municipal de Santo André
Procon Municipal de São Carlos
Procon Municipal de São José do Rio Preto
Procon Municipal de São José dos Campos
Procon Municipal de São Roque
Procon Municipal de São Sebastião
Procon Municipal de São Vicente
Procon Municipal de Sertãozinho
Procon Municipal de Taubaté
Procon Municipal de Valinhos
Procon Municipal de Várzea Paulista
Procon Municipal de Votuporanga

TO

Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor

Anexo – Tabelas – Análise Setorial

Telecomunicações

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2012	2013	2014
Oi Fixo/Celular	120.374	196.439	196.377
Vivo/Telefônica	44.022	74.604	111.778
Claro/Embratel	102.682	105.086	110.339
SKY	33.520	44.317	67.343
Tim/Intelig	32.286	42.798	52.374
Net	16.501	26.088	34.876
GVT	7.552	21.745	21.350
Nextel	3.576	4.091	6.658

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2012	2013	2014
Net	87,4%	89,1%	89,1%
Nextel	72,0%	84,1%	88,4%
Vivo/Telefônica	89,8%	87,3%	84,5%
Sky	87,2%	88,7%	81,9%
Tim/Intelig	78,8%	84,3%	80,7%
GVT	69,9%	65,3%	80,1%
Claro/Embratel	81,5%	83,5%	79,6%
Oi Fixo/ Celular	80,0%	80,2%	76,7%

Bancos

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2012	2013	2014
Itaú	97.578	86.333	81.537
Bradesco	61.257	77.367	73.552
Caixa Econômica Federal	19.343	28.803	36.298
Santander	31.936	36.146	33.693
Banco do Brasil	23.692	24.059	20.564
BV Financeira	22.019	29.443	18.657
Banco BMG	20.488	30.032	17.194
BGN / Cetelem / Cardif	6.998	16.265	17.030

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2012	2013	2014
BV Financeira	65,3%	78,5%	86,0%
Itaú	85,6%	84,5%	83,2%
Santander	80,2%	82,9%	82,9%
Banco do Brasil	78,6%	81,3%	81,9%
Bradesco	84,0%	85,7%	80,3%
BGN/Ceitem/Cardif	80,7%	86,0%	79,7%
Caixa Econômica Federal	74,0%	73,6%	70,6%
BMG	73,4%	69,6%	67,1%

Varejo

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2012	2013	2014
Casas Bahia/Ponto Frio / Nova Ponto Com	28.531	39.204	50.585
Máquina de Vendas	26.808	30.977	28.730
Magazine Luiza	10.285	13.922	17.101
B2W/Lojas Americanas	16.708	15.831	13.455
Walmart	5.933	9.315	9.922
Novo Mundo	5.795	6.645	5.836

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2012	2013	2014
Casas Bahia/Ponto Frio/ Nova Ponto Com	83,5%	84,6%	82,9%
Walmart	81,2%	75,3%	78,9%
B2W/Lojas Americanas	84,8%	85,2%	77,7%
Magazine Luiza	77,4%	79,8%	76,9%
Máquina de Vendas	73,4%	76,9%	75,1%
Novo Mundo	81,1%	75,4%	70,3%

Indústria

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2012	2013	2014
Samsung	10.088	21.461	29.250
CCE/Digibras/Lenovo	7.915	13.071	25.953
Britânia Eletrodomésticos/Philco Eletrônicos	3.947	8.205	12.851
Electrolux	5.124	8.498	11.765
Whirlpool/Multibras/Consul/Brastemp/Compra Certa	5.573	9.039	11.696
LG	9.583	9.648	8.211
Sony	3.703	4.835	7.065
Motorola	6.071	8.099	6.831
Nokia	6.881	8.956	6.533

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2012	2013	2014
Samsung	91,0%	85,5%	84,6%
LG	81,6%	78,0%	82,2%
Motorola	52,0%	55,3%	80,8%
Britânia Eletrodomésticos/ Philco Eletrônicos	90,1%	84,2%	80,7%
Nokia	73,6%	70,1%	77,7%
Whirlpool/Multibras/Consul/Brastemp/Compra Certa	68,6%	63,6%	73,8%
Electrolux	55,9%	60,8%	70,2%
Sony	78,4%	62,2%	55,5%
CCE/Digibras/Lenovo	49,3%	52,6%	52,4%

Energia Elétrica

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2012	2013	2014
Centrais Elétricas do Pará - Celpa	2.661	4.686	7.864
Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo	3.312	3.197	4.626
Companhia Energética de Pernambuco	4.369	3.226	4.212
Espirito Santo Centrais Elétricas	3.117	2.912	3.202
Ampla Energia e Serviços	3.017	3.052	3.199
Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia Coelba	3.322	2.491	3.187
Light Serviços de Eletricidade	3.123	2.095	2.895
Empresa Energética de Mato Grosso do Sul Enersul	2.968	2.371	2.781
Centrais Elétricas Matogrossenses - Cemat	2.736	2.438	2.211
Cemig Distribuição	3.071	2.199	2.087

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2012	2013	2014
Light Serviços de Eletricidade	98,4%	97,5%	98,0%
Empresa Energética de Mato Grosso do Sul Enersul	93,0%	95,8%	89,1%
Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia Coelba	84,6%	84,9%	88,9%
Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo	85,8%	87,5%	87,0%
Ampla Energia e Serviços	66,4%	70,8%	82,0%
Companhia Energética de Pernambuco	70,9%	74,9%	75,2%
Espirito Santo Centrais Elétricas	80,2%	74,2%	70,2%
Cemig Distribuição	65,0%	76,2%	66,6%
Centrais Elétricas do Pará - Celpa	53,4%	48,1%	62,1%
Centrais Elétricas Matogrossenses - Cemat	79,0%	80,8%	61,1%

Saúde Suplementar

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2012	2013	2014
Amil	2.081	3.252	2.685
Qualicorp	770	2424	2.556
Sul América Saúde	1.040	1.269	1.107
Hapvida Saúde	714	891	890
Unimed Vitória	737	699	799
Unimed Rio	244	598	613
Bradesco Saúde	410	441	576
Odontoprev	247	411	473
Unimed Paulistana	381	372	426
São Bernardo Saúde	367	310	418

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2012	2013	2014
Unimed Vitória	77,1%	82,8%	85,5%
Unimed Paulistana	72,8%	70,2%	77,8%
Amil	77,3%	74,4%	77,7%
Sul América Saúde	76,1%	71,2%	77,1%
Bradesco Saúde	71,3%	63,6%	74,7%
São Bernardo Saúde	75,2%	72,0%	72,7%
Unimed Rio	69,2%	72,0%	72,4%

Qualicorp	71,0%	61,5%	71,8%
Odontoprev	76,4%	59,2%	63,9%
Hapvida	81,5%	64,3%	61,1%

Transporte Aéreo

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2012	2013	2014
Tam	2.907	3.700	3.507
Gol	2.411	2.915	2.938
Azul	1.189	1.704	1.342
Avianca	278	572	853

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2012	2013	2014
Gol	72,8%	74,9%	74,6%
Avianca	68,9%	63,6%	71,6%
Tam	59,7%	74,2%	68,4%
Azul	55,1%	68,0%	64,3%