

**Secretaria Nacional do Consumidor**

# Boletim Sindec

**2016**



# Apresentação

---

O Boletim Sindec 2016 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 2016.

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 2016.

## 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 435 municípios. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 733 unidades espalhadas por 639 cidades brasileiras. Esses Procons atendem uma média mensal de 205 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/>.

# 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.

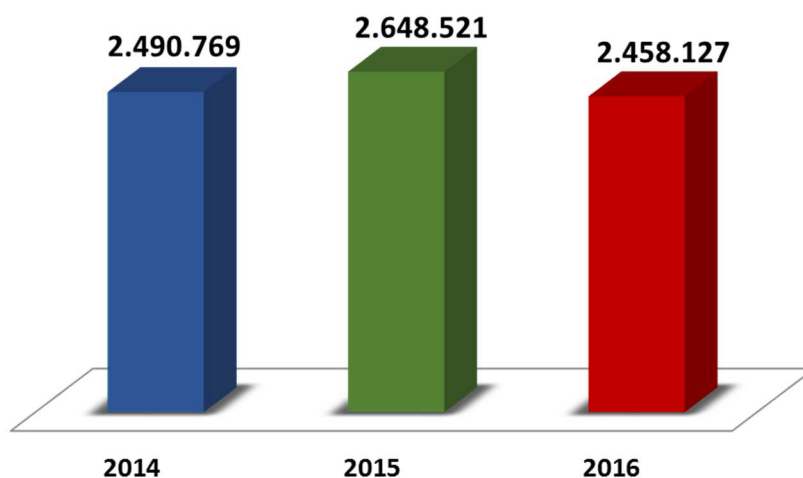
É importante destacar que, além de todo o trabalho diário de atendimento ao consumidor, o Procon monitora condutas, fiscaliza preventivamente as infrações aos direitos do consumidor, promove ações de educação para o consumo, apresenta denúncias aos órgãos competentes e aplica sanções administrativas,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

# Atendimentos em 2016

---

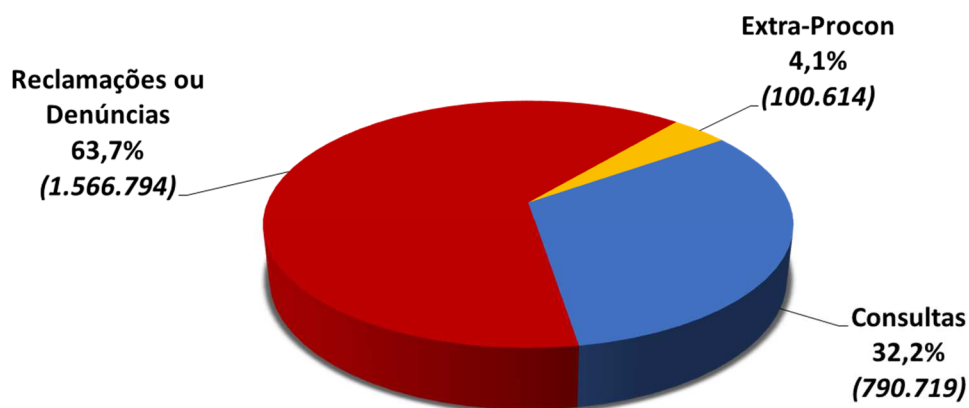
Em 2016, foram realizados **2.458.127 (dois milhões quatrocentos e cinquenta e oito mil e cento e vinte e sete)** atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec - queda de 7,2% em relação ao ano anterior, com média mensal de 205 mil consumidores atendidos. O gráfico a seguir apresenta a evolução da quantidade de atendimentos registrados nos últimos três anos.

## *Evolução do Total de Atendimentos*



Reclamações e denúncias representaram a maior parte (64%) dos atendimentos registrados em 2016. Outros 32% envolveram consultas/orientações prestadas pelos Procons ao consumidor e 4,1% 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 outras naturezas jurídicas (previdenciárias, trabalhistas etc.).

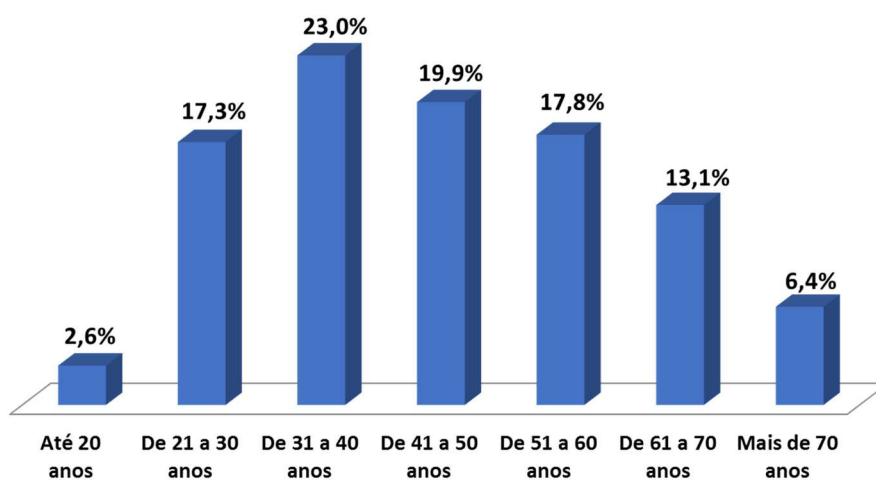
## *Tipos de Atendimento em 2016*



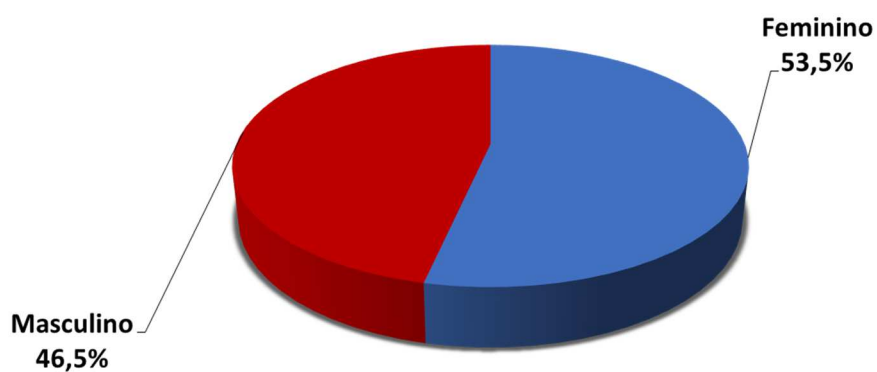
## Perfil do Consumidor

As mulheres representam a maioria (53,5%) das pessoas que procuraram os Procons para registrar suas demandas de consumo em 2016, e a faixa etária preponderante é a que contempla a idade entre 31 e 40 anos.

### Atendimentos por Faixa Etária em 2016



### Atendimentos por Gênero em 2016



## Assuntos Mais Demandados em 2016

As tabelas a seguir apresentam os assuntos<sup>1</sup> e problemas mais demandados pelos consumidores nos Procons no ano de 2016.

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Celular	326.714	13,9%
2º	Telefonia Fixa	191.614	8,1%
3º	Cartão de Crédito	171.128	7,3%
4º	Banco comercial	145.188	6,2%
5º	TV por Assinatura	126.047	5,3%
6º	Aparelho Celular	118.231	5,0%
7º	Energia Elétrica	104.327	4,4%
8º	Financeira	75.464	3,2%
9º	Água / Esgoto	51.513	2,2%
10º	Móveis	50.147	2,1%
11º	Eletrodomésticos Linha Branca	49.114	2,1%
12º	Internet (Serviços e Produtos) <sup>2</sup>	41.771	1,8%
13º	Plano de Saúde (Médico / Odontológico) <sup>3</sup>	35.318	1,5%
14º	Seguros (exceto Saúde) <sup>4</sup>	35.298	1,5%
15º	Cartão de Loja	32.198	1,4%
16º	Escola ( Pré, 1º, 2º Graus e Superior )	30.709	1,3%
17º	Vestuário (Calçados / Roupas / Acessórios) <sup>5</sup>	30.048	1,3%
18º	Microcomputador / Produtos de Informática	29.199	1,2%
19º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	25.706	1,1%
20º	Carros	23.024	1,0%
	Demais Assuntos	664.755	28,2%
	<b>Total</b>	<b>2.357.513<sup>6</sup></b>	<b>100,0%</b>

<sup>1</sup> Em 2016, foi realizada revisão da tabela de assuntos do Sindec, e alguns deles foram agrupados. No ranking dos 20 mais demandados, os assuntos "Internet (Serviços e Produtos)", "Plano de Saúde (Médico / Odontológico)", "Seguros (exceto Saúde)" e "Vestuário (Calçados / Roupas / Acessórios)" sofreram alterações, conforme notas 2,3, 4 e 5 a seguir.

<sup>2</sup> O assunto "Internet (Serviços e Produtos)" representa o agrupamento de: *Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)*, da Área Serviços Privados, e *Internet*, da Área Produtos. Em 2015, o total de atendimentos deste agrupamento foi de 70.913.

<sup>3</sup> O assunto "Plano de Saúde (Médico / Odontológico)" representa o agrupamento de: *Plano de saúde regulamentado, Plano de saúde NÃO regulamentado, Convênio de Assistência Médica / Odontológica, Plano Odontológico e Seguro Saúde*. Em 2015, o total de atendimentos deste agrupamento foi de 42.108.

<sup>4</sup> O assunto "Seguros (exceto Saúde)" representa o agrupamento de: *Corretora de Seguros; Seguro; Seguro de Vida; Seguro Automóvel; Seguro Residencial e Outros Seguros*. Em 2015, o total de atendimentos deste agrupamento foi de 32.541.

<sup>5</sup> O assunto "Vestuário (Calçados / Roupas / Acessórios)" representa o agrupamento de: *assuntos Vestuário (Calçado / Roupas) e Acessório Para Vestuário (Bolsa, Cinto, Chapéu, guarda-chuva, Jóia, Bijuteria, Luva, Etc)*. Em 2015, o total de atendimentos deste agrupamento foi de 28.798.

<sup>6</sup> Dessa análise, foram excluídos 100.614 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.

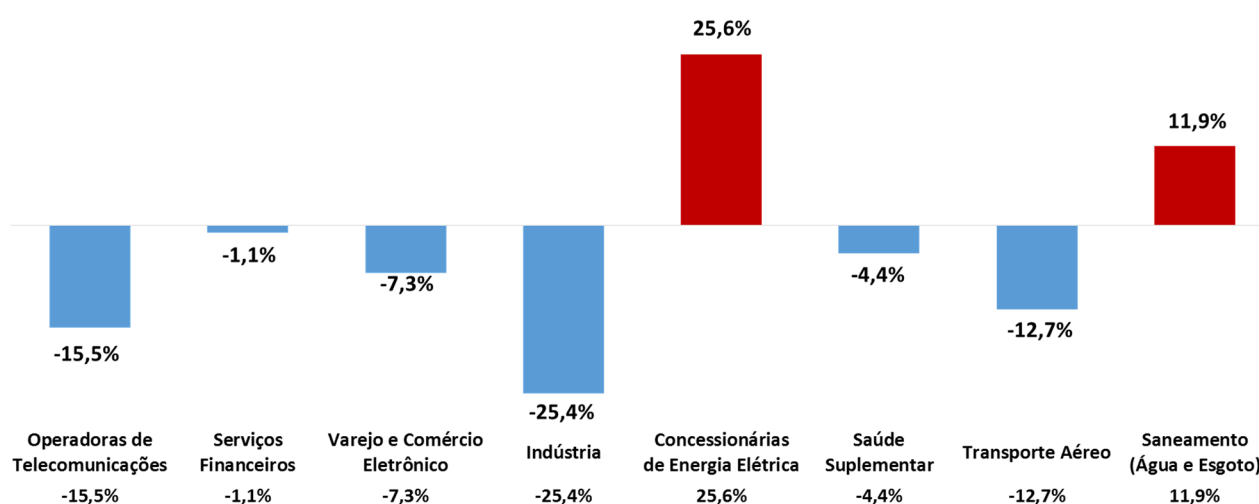
## Principais Problemas em 2016

Posição	Problema	Quantidade	%
1º	Problemas com Cobrança	953.770	40,5%
2º	Problemas com Contrato	391.688	16,6%
3º	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	330.401	14,0%
4º	Problemas com SAC	184.086	7,8%
5º	Problemas Diversos com Produtos e Serviços	163.587	6,9%
	Demais Problemas	333.981	14,2%
	<b>Total</b>	<b>2.357.513<sup>5</sup></b>	<b>100,0%</b>

## Análise Setorial

A seguir, são apresentados dados dos setores<sup>7</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 2015 e 2016)



<sup>7</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.

Este primeiro gráfico apresenta a variação da quantidade de demandas registradas nos Procons entre 2015 e 2016, por segmento, consideradas as empresas exibidas nesta análise setorial.

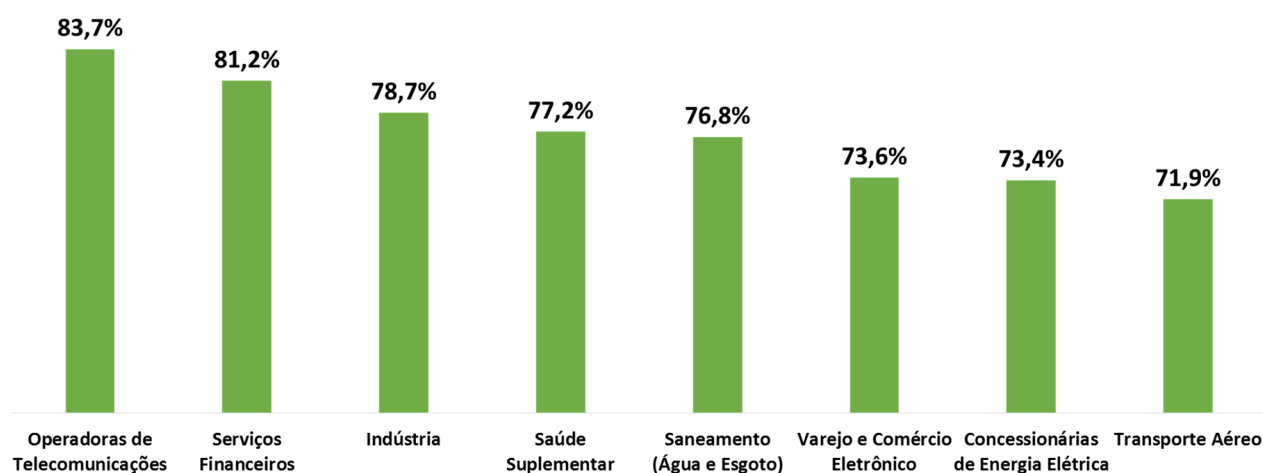
Entre os tipos de atendimentos disponíveis para resolução de conflitos de consumo nos Procons, o mais utilizado é a Carta de Informações Preliminares (CIP) – uma notificação prévia encaminhada ao fornecedor (física ou eletronicamente), por meio da qual é possível resolver a demanda do consumidor sem 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 2016, mais de 789 mil notificações foram enviadas pelos Procons, por meio das quais se obteve, em média, 77,9% de resolução por parte dos fornecedores.

O gráfico a seguir apresenta o índice de solução preliminar médio, em 2016, de cada setor analisado.

### Índice de Solução Preliminar Médio por Setor

Média do Sindec: 77,9%



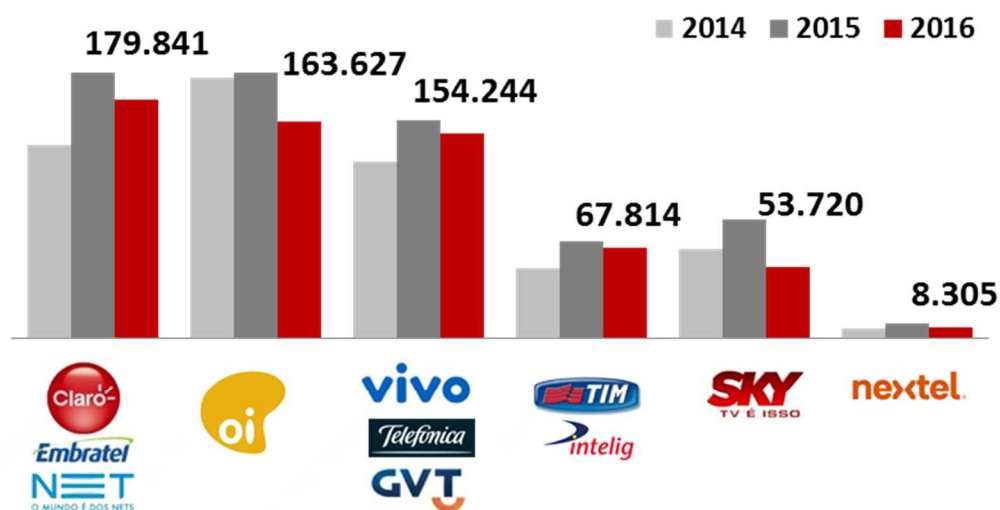
Os próximos gráficos apresentam a evolução da quantidade de atendimentos registrados pelas empresas mais demandadas desses setores em 2016 e seus respectivos índices de solução preliminar. Ao final deste documento, são apresentadas as tabelas com os dados completos por fornecedor.

E na próxima seção, serão apresentados dados sobre os assuntos e fornecedores mais demandados em 2016, por Unidade da Federação.



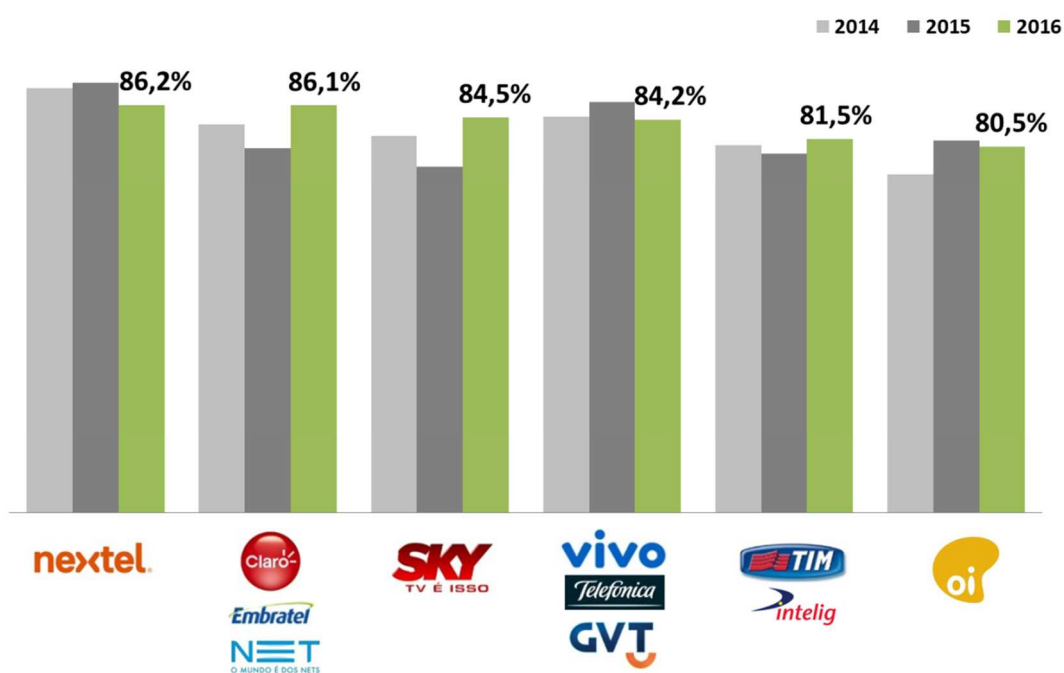
## Operadoras de Telecomunicações

### Quantidade de Atendimentos



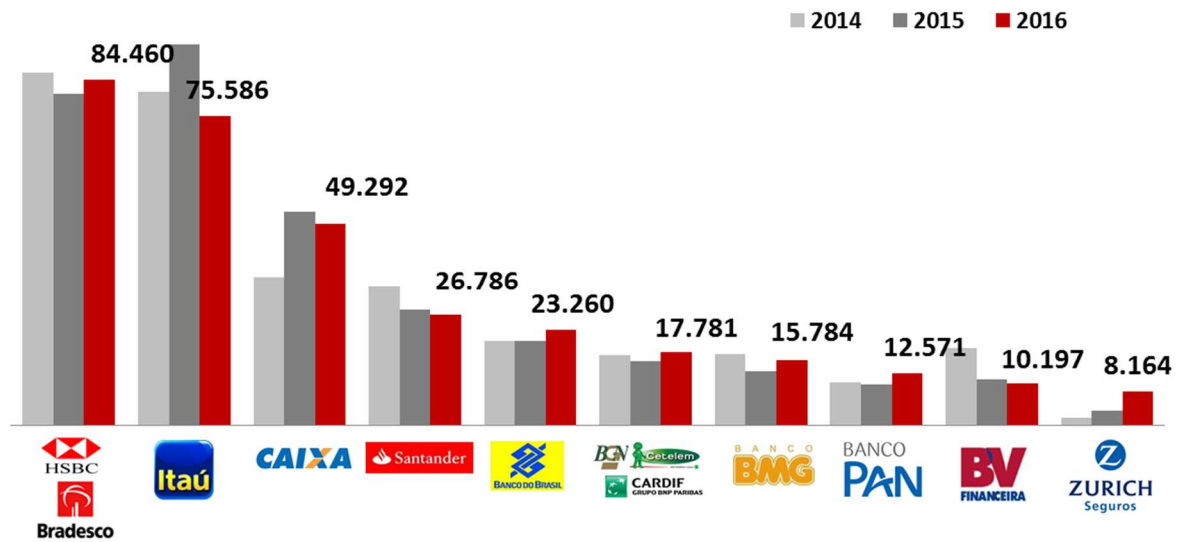
### Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 83,7%



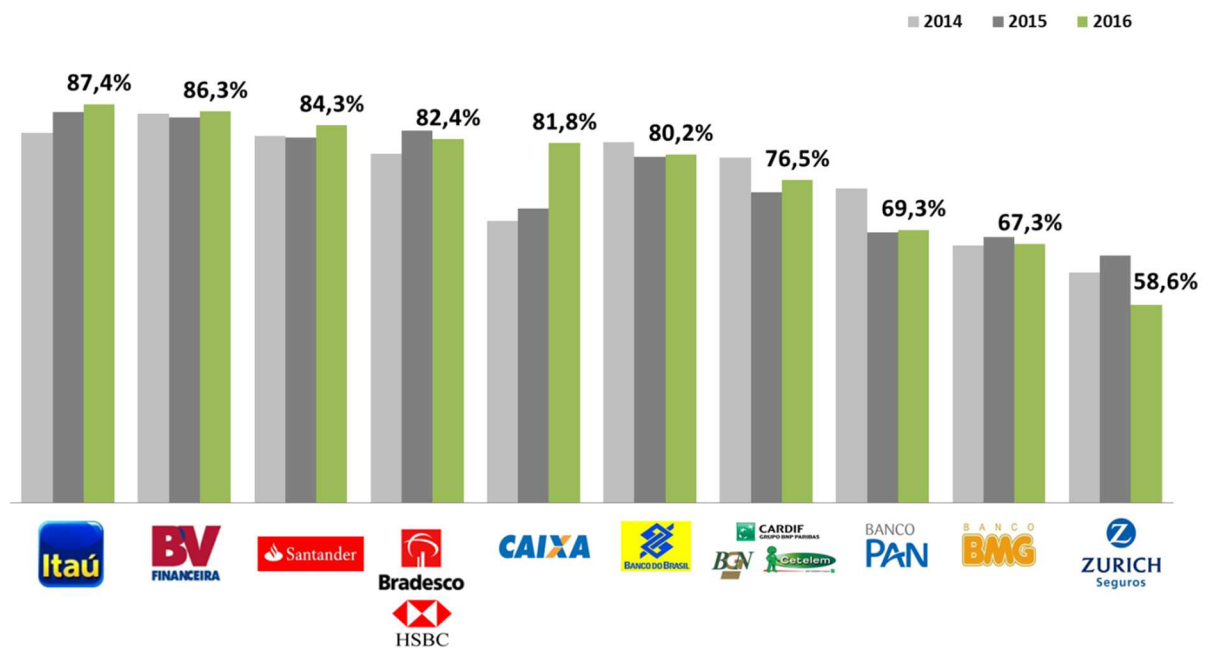
## Serviços Financeiros

### Quantidade de Atendimentos



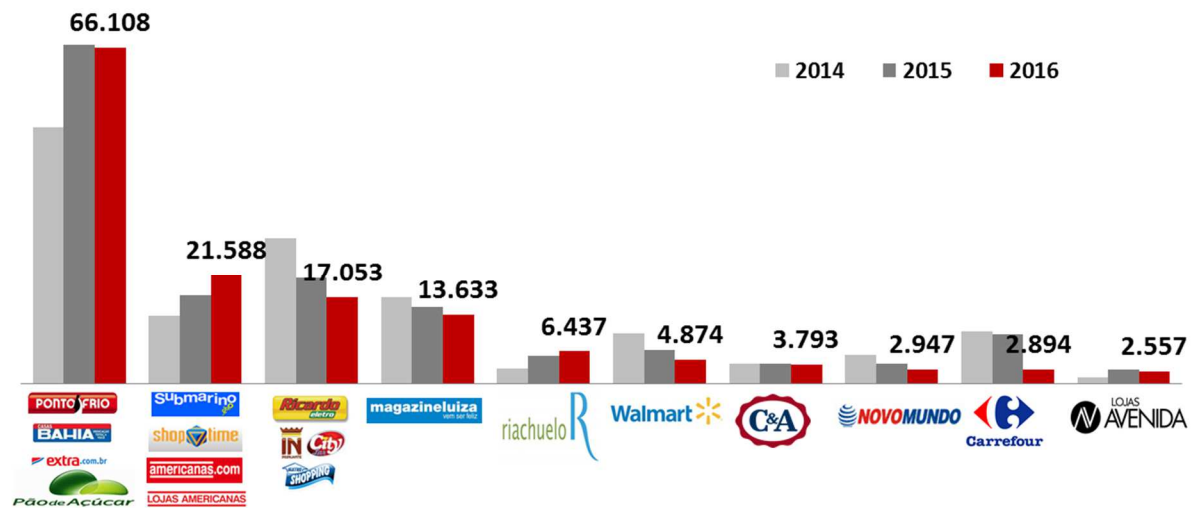
## Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 81,2%



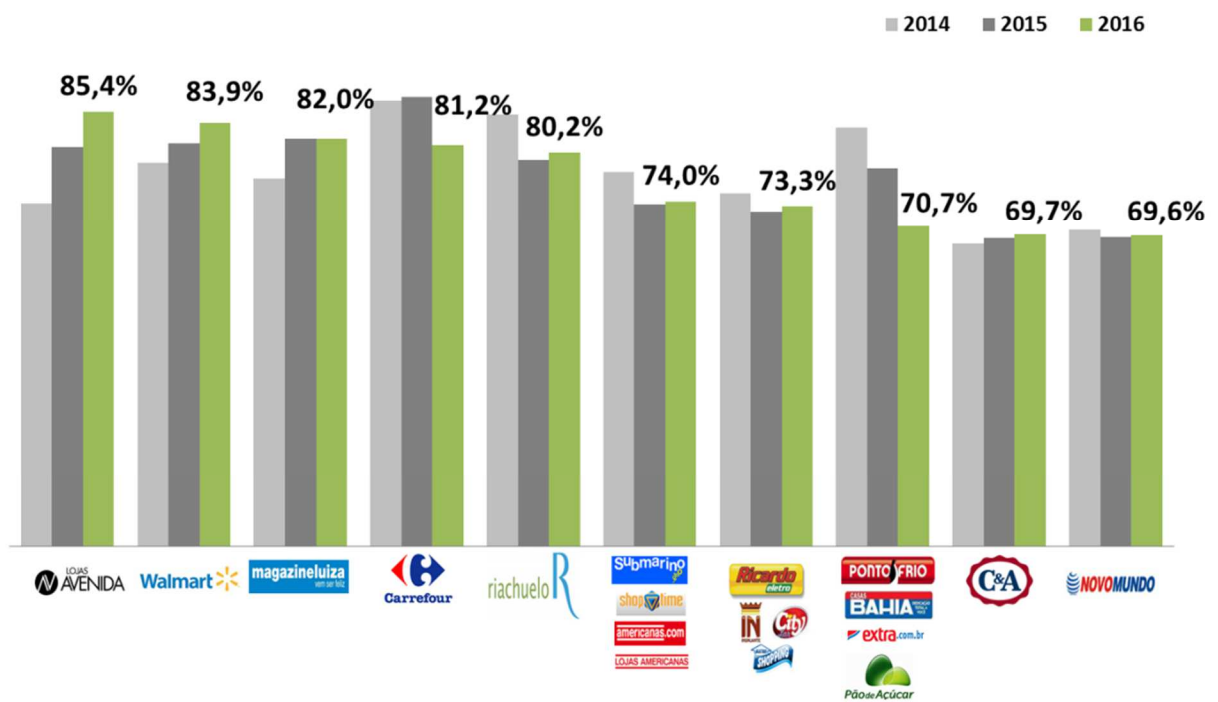
## Varejo

### Quantidade de Atendimentos



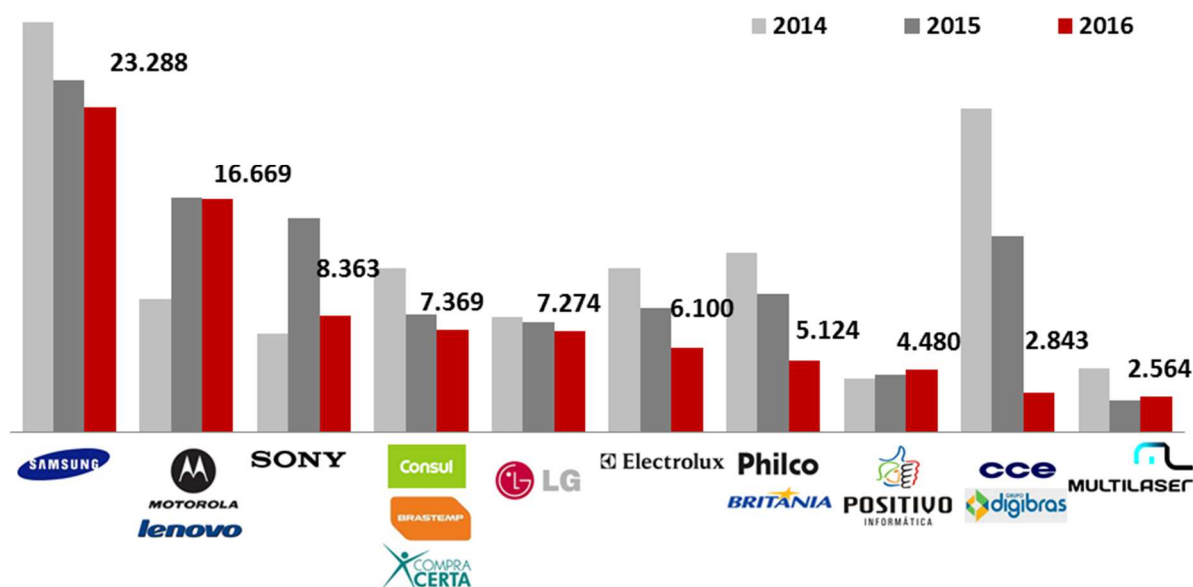
### Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 73,6%



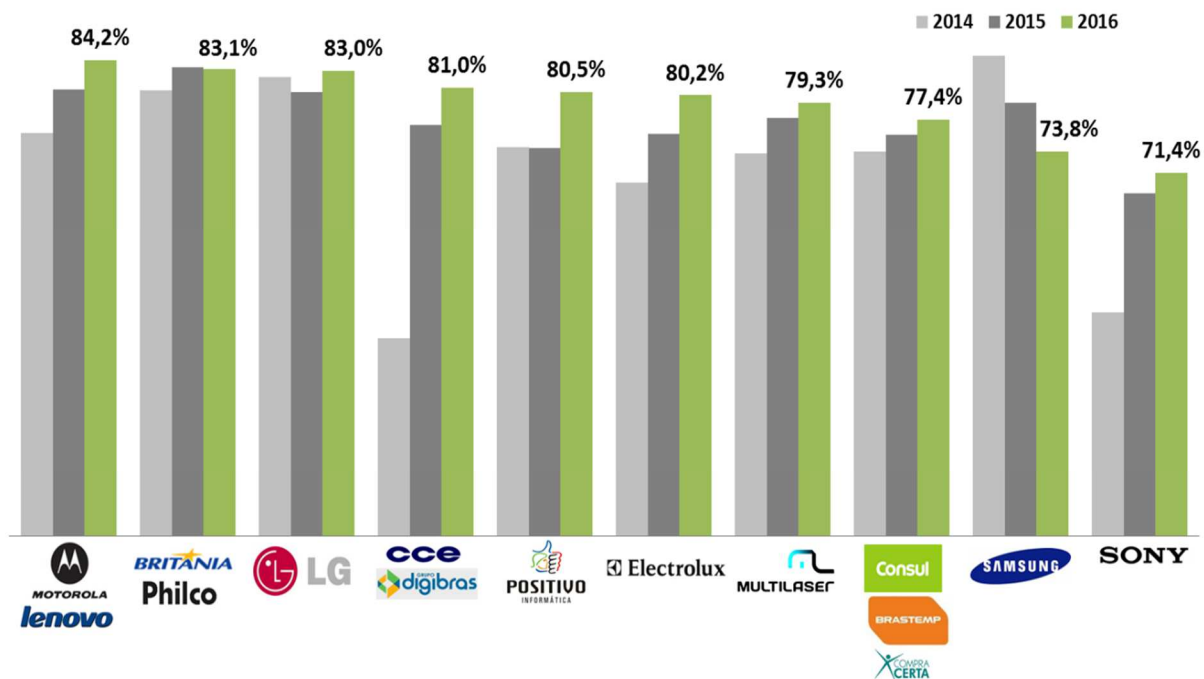
## Indústria<sup>8</sup>

### Quantidade de Atendimentos



### Índice de Solução Preliminar

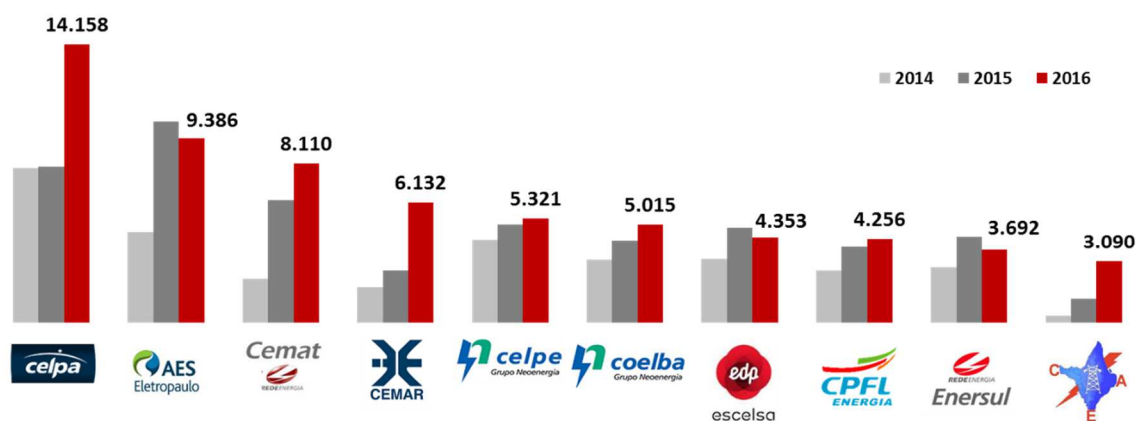
Média do Setor: 78,7%



<sup>8</sup> Devido a alterações mercadológicas, os atendimentos da Motorola foram somados aos atendimentos da Lenovo, nos três anos desta análise, e foram separados dos atendimentos da Digibrás/CCE.

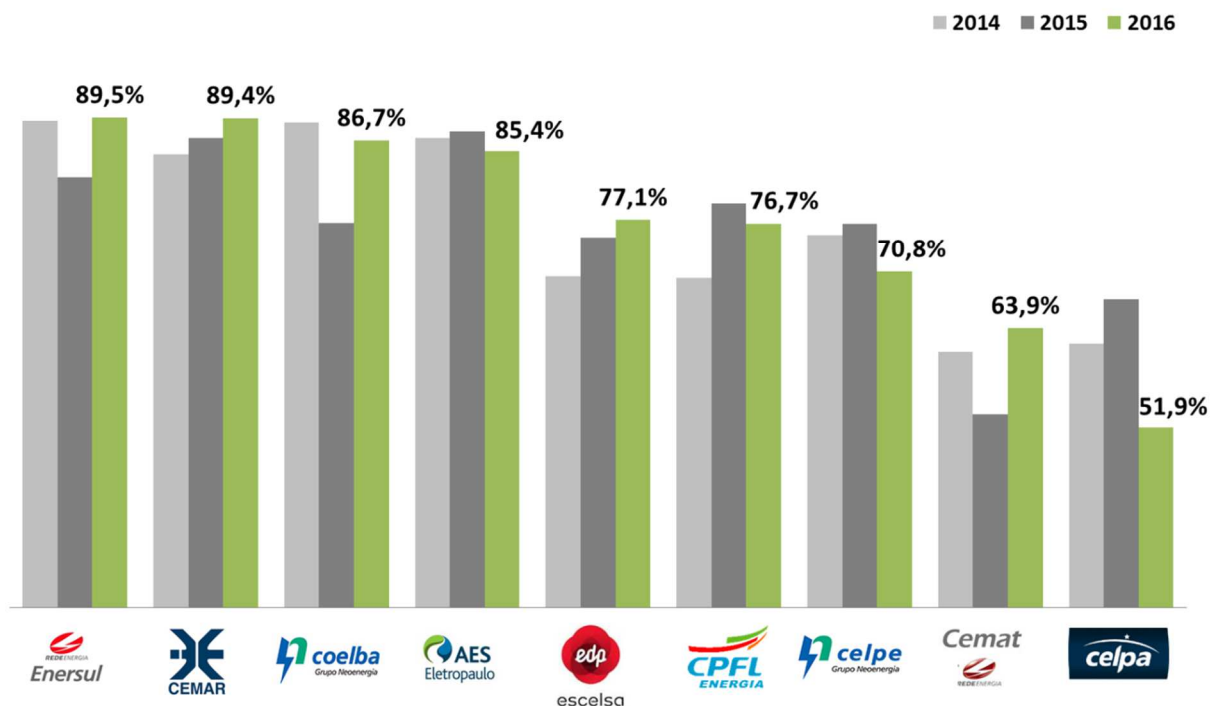
## Concessionárias de Energia Elétrica

### Quantidade de Atendimentos



### Índice de Solução Preliminar<sup>9</sup>

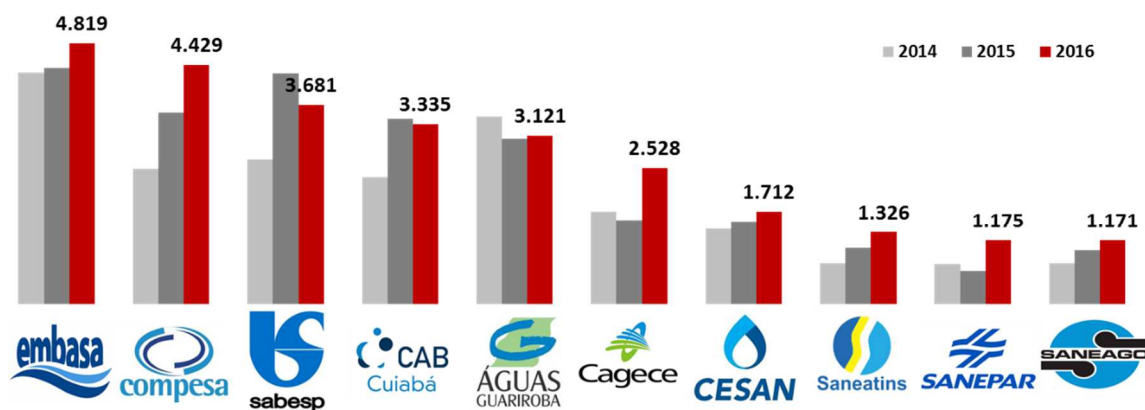
Média do Setor: 73,4%



<sup>9</sup> No período de análise, a Companhia Energética do Amapá – CEA – não teve nenhuma Carta de Informações Preliminares (CIP), que é o tipo de atendimento utilizado para o cálculo do índice de solução.

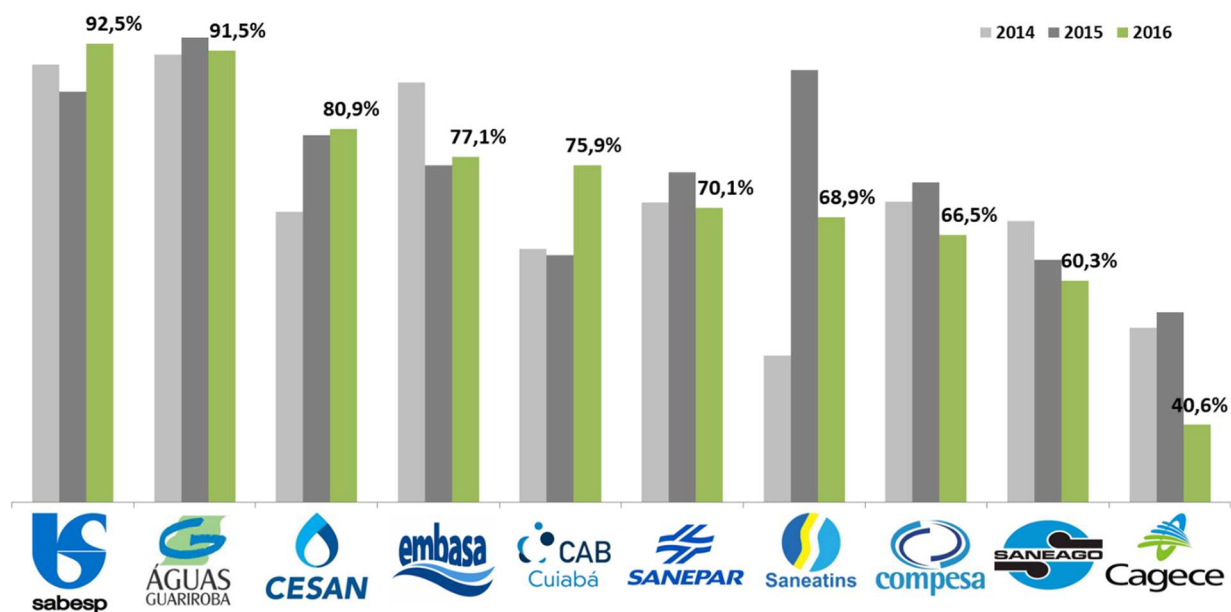
## Saneamento (Água e Esgoto)

### Quantidade de Atendimentos



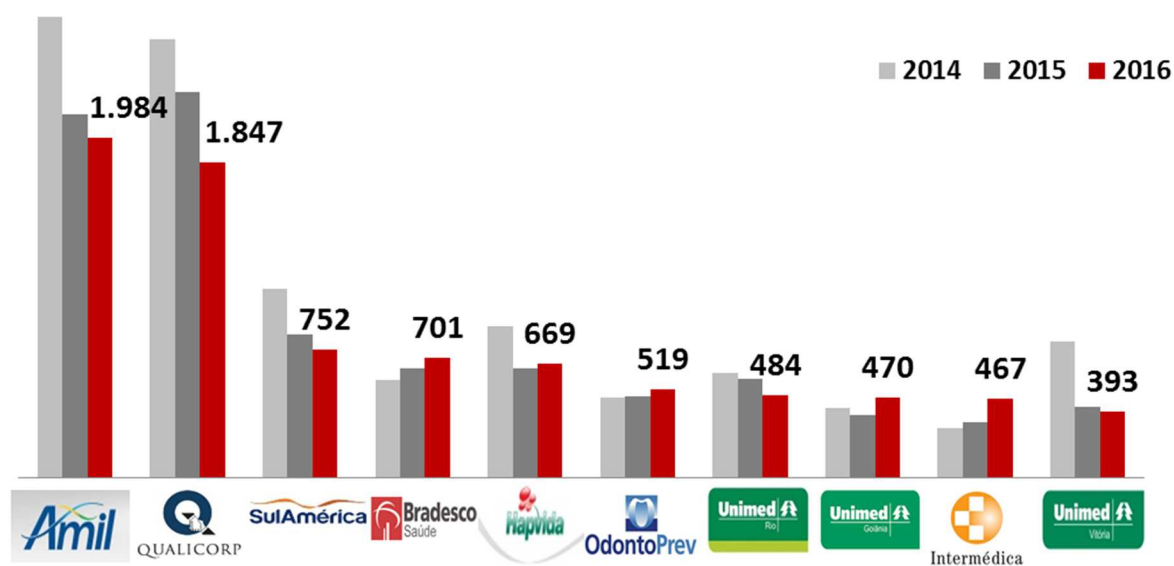
### Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 76,8%



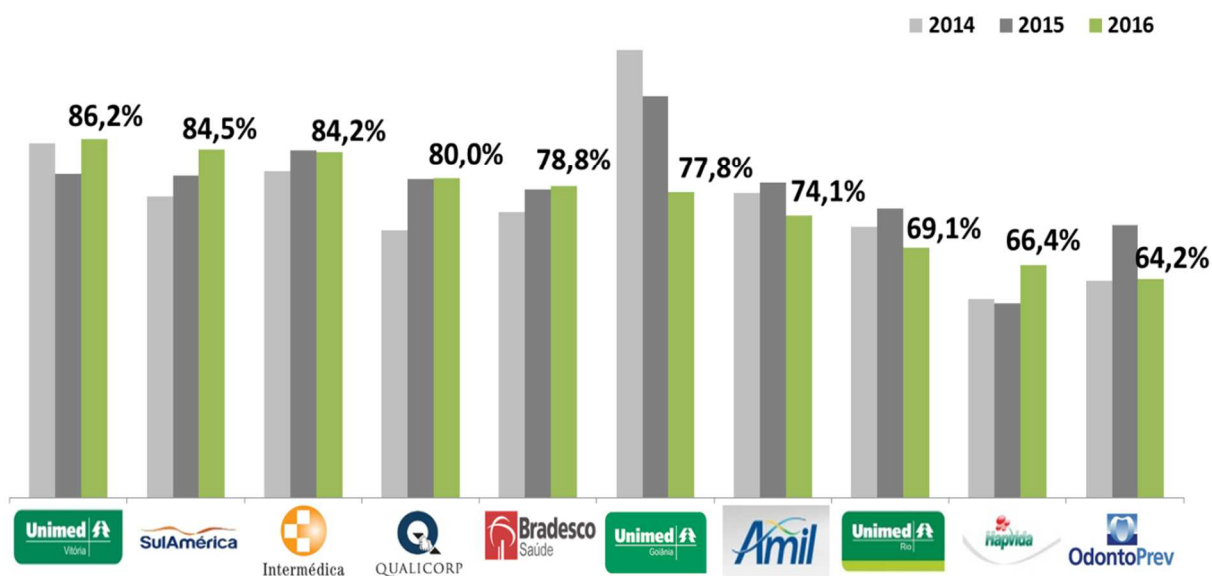
## Saúde Suplementar

### Quantidade de Atendimentos



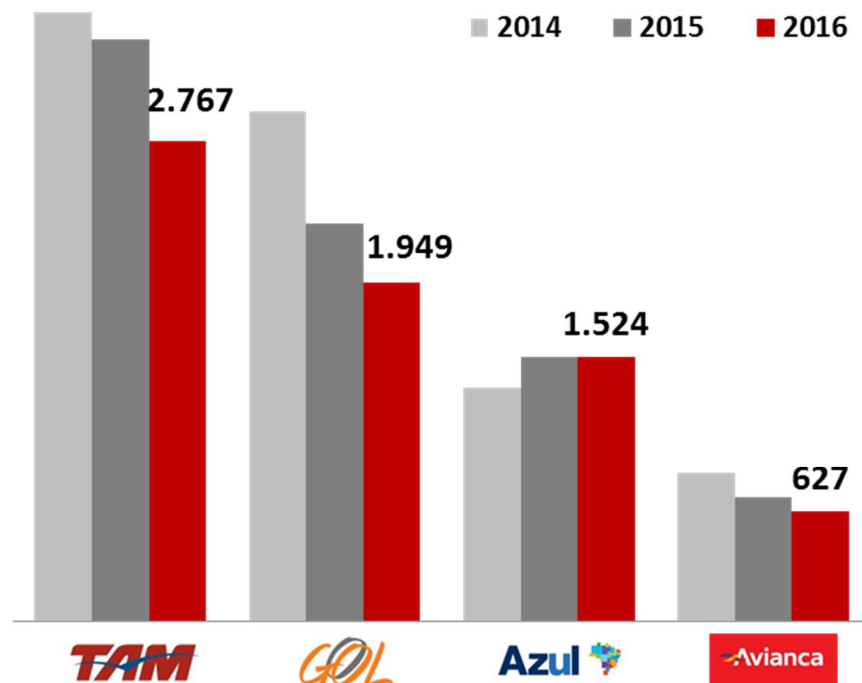
### Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 77,2%



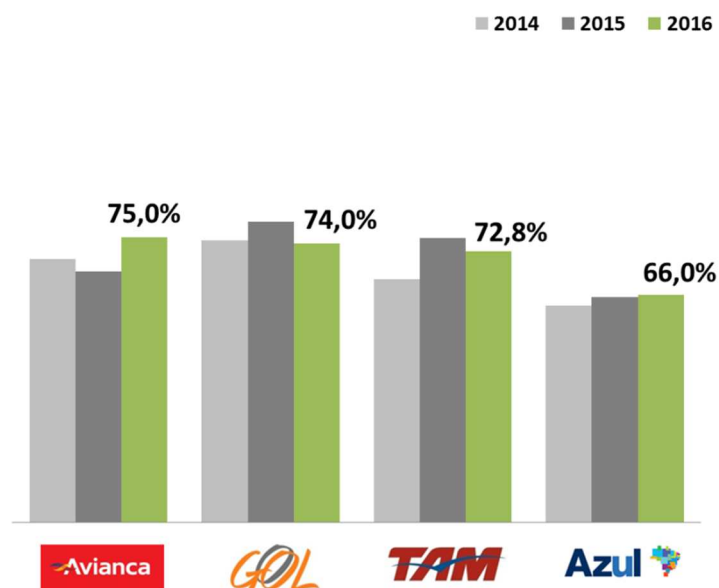
## Transporte Aéreo

### Quantidade de Atendimentos



### Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 71,9%





# Ranking Geral de Fornecedores

A tabela a seguir exibe a lista das 50 (cinquenta) empresas mais demandadas nos Procons em 2016.

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CLARO/EMBRATEL/NET	179.841
2º	OI FIXO/CELULAR	163.627
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	154.244
4º	BRADESCO / HSBC	84.460
5º	ITAÚ	75.586
6º	TIM/INTELEG	67.814
7º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	66.108
8º	SKY	53.720
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	49.292
10º	SANTANDER	26.786
11º	SAMSUNG	23.288
12º	BANCO DO BRASIL	23.260
13º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	21.588
14º	BGN/CARDIF/CETELM	17.781
15º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING / SALFER)	17.053
16º	LENOVO / MOTOROLA	16.669
17º	BMG	15.784
18º	CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ - CELPA	14.158
19º	MAGAZINE LUIZA	13.633
20º	PANAMERICANO	12.571
21º	CARREFOUR	10.222
22º	BV FINANCEIRA	10.197
23º	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO	9.386
24º	SONY	8.363
25º	NEXTEL	8.305
26º	ZURICH SEGUROS	8.164
27º	CENTRAIS ELÉTRICAS MATOGROSSENSES - CEMAT	8.110
28º	WHIRLPOOL/CONSUL/BRASTEMP	7.369
29º	LG	7.274
30º	AVISTA ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO	6.782
31º	REFISA	6.476
32º	LOJAS RIACHUELO S.A	6.437
33º	COMPANHIA ENERGÉTICA DO MARANHÃO	6.132
34º	ELECTROLUX	6.100
35º	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	5.321
36º	UOL / PAGSEGURO	5.126
37º	BRITANIA / PHILCO	5.124
38º	EDITORA GLOBO	5.020
39º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA - COELBA	5.015
40º	WALMART	4.874
41º	EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO AS - EMBASA	4.819
42º	EMPRESA BRASILEIRA CORREIOS TELEGRAFOS	4.686
43º	POSITIVO INFORMATICA	4.480
44º	COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA	4.429
45º	ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELÉTRICAS	4.353
46º	COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ (CPFL)	4.256
47º	FACULDADES ANHANGUERA	4.148
48º	C&A	3.793
49º	HONDA SERVIÇOS FINANCEIROS	3.775
50º	EMPRESA ENERGETICA DE MATO GROSSO DO SUL SA ENERSUL	3.692

# Atendimentos por UF

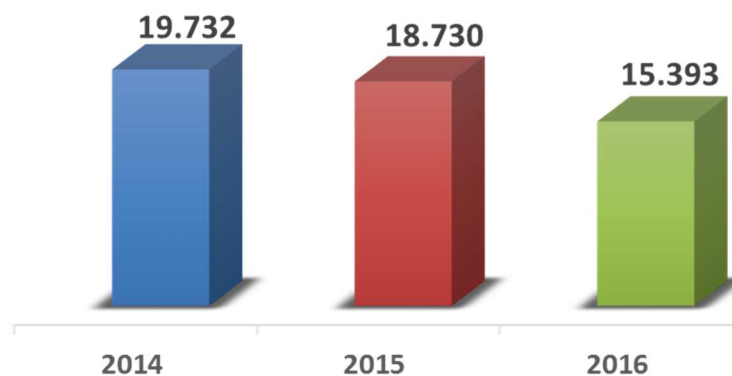
---

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 - 2014 a 2016*



## *Assuntos mais Demandados em 2016*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	1.989	12,9%
Financeira	1.349	8,8%
Banco comercial	1.264	8,2%
Cartão de Crédito	1.213	7,9%
TV por Assinatura	1.196	7,8%
Telefonia Fixa	1.143	7,4%
Aparelho Celular	913	5,9%
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc.)	664	4,3%
Cartão de Loja	587	3,8%
Energia Elétrica	412	2,7%

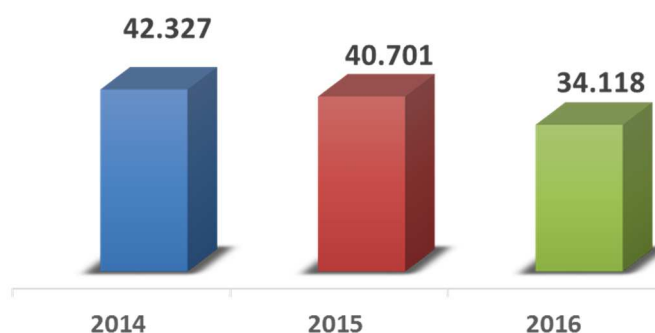
## *Empresas mais Demandadas em 2016*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.687
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.656
3º	OI FIXO/CELULAR	1.604
4º	BRADESCO / HSBC	1.064
5º	ITAÚ	729
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	620
7º	SKY	463
8º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ACRE	403
9º	BMG	356
10º	BANCO DO BRASIL	263

# Alagoas

Quantidade de Procons integrados: 2

## Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



## Assuntos mais Demandados em 2016

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	4.811	14,1%
Telefonia Celular	3.459	10,1%
Aparelho Celular	3.062	9,0%
Banco comercial	2.682	7,9%
TV por Assinatura	2.300	6,7%
Energia Elétrica	1.067	3,1%
Eletrrodomésticos Linha Branca	1.040	3,0%
Plano de Saúde (Médico / Odontológico)	950	2,8%
Telefonia Fixa	947	2,8%
Microcomputador / Produtos de Informática	801	2,3%

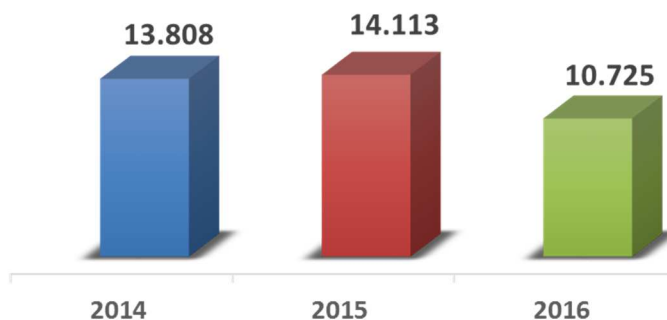
## Empresas mais Demandadas em 2016

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CLARO/EMBRATEL/NET	2.295
2º	OI FIXO/CELULAR	2.022
3º	ITAÚ	1.946
4º	BRDESCO / HSBC	1.883
5º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.303
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.268
7º	TIM/INTELG	1.214
8º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING / SALFER)	1.195
9º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	884
10º	SKY	829

# Amazonas

Quantidade de Procons integrados: 1

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016*



## *Assuntos mais Demandados em 2016*

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	1.597	14,9%
TV por Assinatura	1.298	12,1%
Telefonia Celular	1.218	11,4%
Água / Esgoto	1.072	10,0%
Cartão de Crédito	774	7,2%
Telefonia Fixa	636	5,9%
Banco comercial	564	5,3%
Internet (Serviços e Produtos)	406	3,8%
Aparelho Celular	328	3,1%
Cartão de Loja	217	2,0%

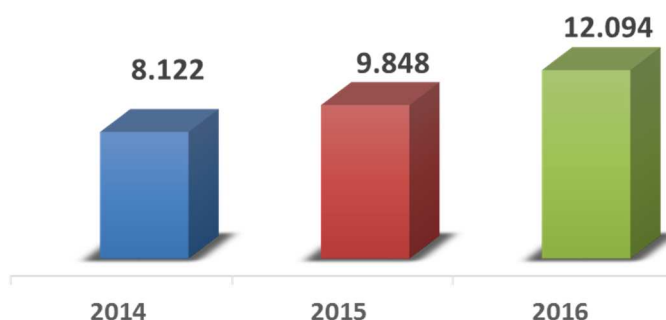
## *Empresas mais Demandadas em 2016*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	AMAZONAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S/A	1.583
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.193
3º	MANAUS AMBIENTAL S.A.	1.075
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	984
5º	OI FIXO/CELULAR	852
6º	BRADERCO / HSBC	577
7º	SKY	523
8º	ITAÚ	383
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	218
10º	BENCHIMOL IRMAO & CIA LTDA	208

# Amapá

Quantidade de Procons integrados: 1

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016*



## *Assuntos mais Demandados em 2016*

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	3.109	25,7%
Financeira	3.097	25,6%
Telefonia Celular	1.295	10,7%
Aparelho Celular	480	4,0%
Telefonia Fixa	416	3,4%
TV por Assinatura	376	3,1%
Plano de Saúde (Médico / Odontológico)	350	2,9%
Cartão de Crédito	298	2,5%
Escola ( Pré, 1º, 2º Grau e Superior )	255	2,1%
Internet (Serviços e Produtos)	243	2,0%

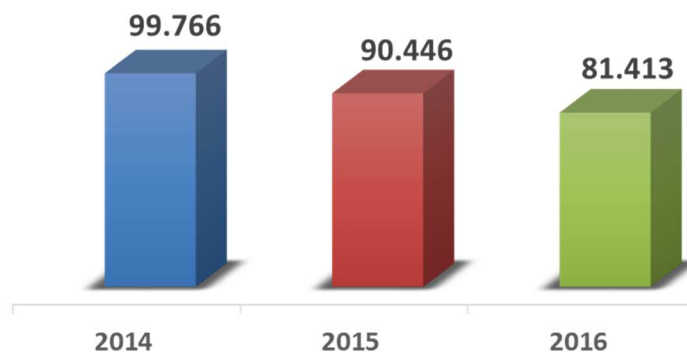
## *Empresas mais Demandadas em 2016*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO AMAPÁ - CEA	3.090
2º	OI FIXO/CELULAR	681
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	672
4º	ITAÚ	533
5º	BANCO DO BRASIL	525
6º	DOMESTILAR LTDA	346
7º	BRADESCO / HSBC	285
8º	CLARO/EMBRATEL/NET	285
9º	SKY	284
10º	BMG	278

# Bahia

Quantidade de Procons integrados: 3

## Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



## Assuntos mais Demandados em 2016

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	7.779	9,6%
Aparelho Celular	6.424	7,9%
Cartão de Crédito	5.663	7,0%
Telefonia Fixa	5.317	6,5%
Água / Esgoto	5.195	6,4%
Energia Elétrica	5.164	6,3%
TV por Assinatura	3.855	4,7%
Eletrodomésticos Linha Branca	2.976	3,7%
Banco comercial	2.843	3,5%
Móveis	2.775	3,4%

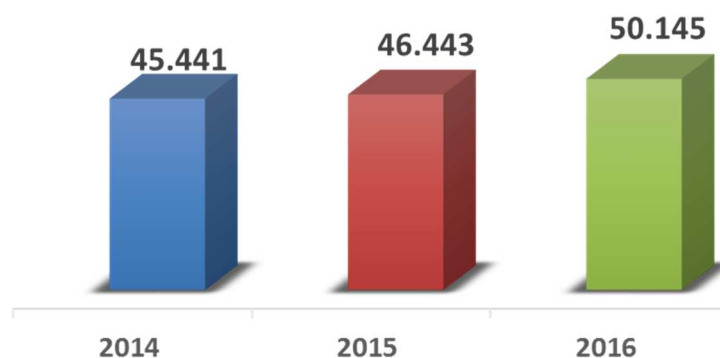
## Empresas mais Demandadas em 2016

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	7.221
2º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA - COELBA	4.950
3º	EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO AS - EMBASA	4.806
4º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	4.189
5º	BRADESCO / HSBC	3.848
6º	CLARO/EMBRATEL/NET	3.681
7º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	3.075
8º	ITAÚ	2.604
9º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING / SALFER)	2.379
10º	SKY	2.221

# Ceará

Quantidade de Procons integrados: 7

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016*



## *Assuntos mais Demandados em 2016*

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	8.305	16,6%
Banco comercial	4.204	8,4%
Telefonia Celular	3.382	6,7%
Água / Esgoto	2.775	5,5%
Telefonia Fixa	2.714	5,4%
Financeira	2.673	5,3%
TV por Assinatura	2.427	4,8%
Aparelho Celular	2.067	4,1%
Energia Elétrica	1.999	4,0%
Transportes	859	1,7%

## *Empresas mais Demandadas em 2016*

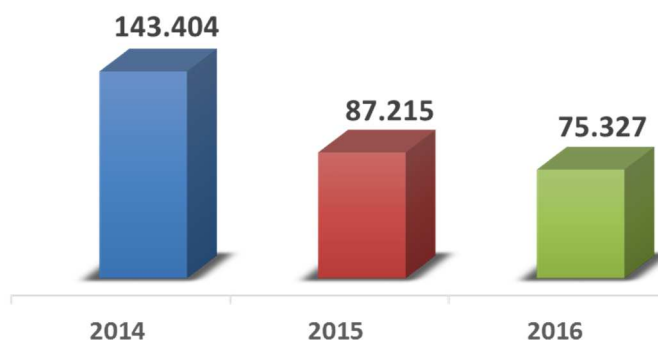
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	4.182
2º	ITAÚ	3.421
3º	BRADESCO / HSBC	3.229
4º	COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA CAGECE	2.528
5º	COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ	1.902
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.829
7º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.567
8º	SKY	1.414
9º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.272
10º	BANCO DO BRASIL	1.185



# Distrito Federal

Quantidade de Procons integrados: 1

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016*



## *Assuntos mais Demandados em 2016*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	8.675	11,5%
TV por Assinatura	5.498	7,3%
Cartão de Crédito	3.694	4,9%
Aparelho Celular	3.291	4,4%
Telefonia Fixa	3.008	4,0%
Banco comercial	2.829	3,8%
Móveis	2.316	3,1%
Plano de Saúde (Médico / Odontológico)	2.086	2,8%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	2.009	2,7%
Venda Programada	1.605	2,1%

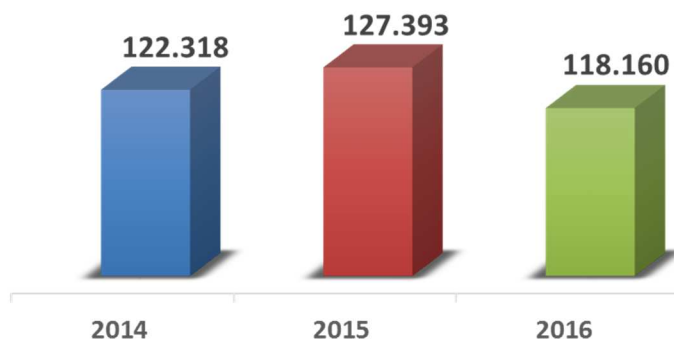
## *Empresas mais Demandadas em 2016*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CLARO/EMBRATEL/NET	6.340
2º	OI FIXO/CELULAR	3.946
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	3.323
4º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	2.210
5º	SKY	2.029
6º	BRDESCO / HSBC	1.670
7º	TIM/INTELG	1.432
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.109
9º	ITAÚ	1.107
10º	BANCO DO BRASIL	586

# Espírito Santo

Quantidade de Procons integrados: 23

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016*



## *Assuntos mais Demandados em 2016*

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	14.731	12,5%
Telefonia Celular	13.993	11,8%
Telefonia Fixa	8.720	7,4%
Banco comercial	8.220	7,0%
Financeira	6.528	5,5%
TV por Assinatura	5.916	5,0%
Aparelho Celular	5.422	4,6%
Energia Elétrica	4.741	4,0%
Eletrodomésticos Linha Branca	2.346	2,0%
Água / Esgoto	2.105	1,8%

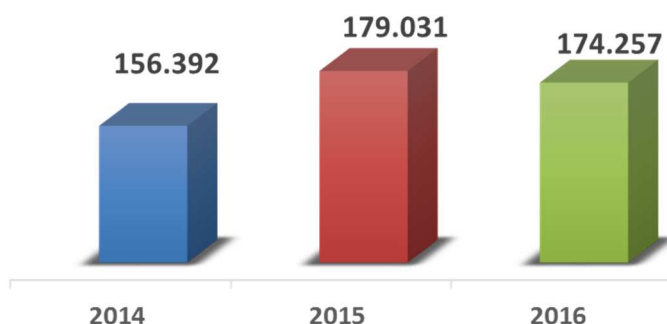
## *Empresas mais Demandadas em 2016*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	14.445
2º	OI FIXO/CELULAR	8.066
3º	BRDESCO / HSBC	5.721
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	5.629
5º	ITAÚ	4.456
6º	ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELÉTRICAS	4.344
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	3.777
8º	CARTÕES DACASA	3.432
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	2.926
10º	AVISTA ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO	2.692

# Goiás

Quantidade de Procons integrados: 32

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016*



## *Assuntos mais Demandados em 2016*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	35.058	20,1%
Telefonia Fixa	15.902	9,1%
Cartão de Crédito	15.049	8,6%
Banco comercial	12.168	7,0%
Financeira	10.637	6,1%
TV por Assinatura	10.179	5,8%
Aparelho Celular	6.776	3,9%
Seguros (exceto Saúde)	3.720	2,1%
Energia Elétrica	3.043	1,7%
Cartão de Loja	2.816	1,6%

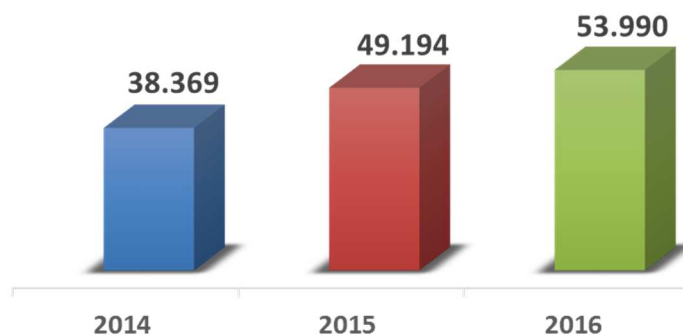
## *Empresas mais Demandadas em 2016*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CLARO/EMBRATEL/NET	23.336
2º	OI FIXO/CELULAR	17.955
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	11.318
4º	BRDESCO / HSBC	9.867
5º	ITAÚ	6.828
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	6.334
7º	TIM/INTELIG	5.520
8º	SKY	5.221
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	3.461
10º	CELG DISTRIBUIÇÃO	2.866

# Maranhão

Quantidade de Procons integrados: 5

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016*



## *Assuntos mais Demandados em 2016*

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	6.261	11,6%
Telefonia Celular	6.092	11,3%
Banco comercial	4.966	9,2%
Cartão de Crédito	4.676	8,7%
Telefonia Fixa	3.559	6,6%
TV por Assinatura	2.799	5,2%
Aparelho Celular	2.142	4,0%
Água / Esgoto	1.750	3,2%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	1.717	3,2%
Escola ( Pré, 1º, 2º Grau e Superior )	1.683	3,1%

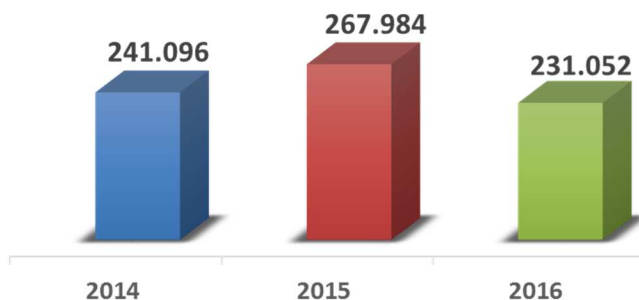
## *Empresas mais Demandadas em 2016*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	6.494
2º	COMPANHIA ENERGÉTICA DO MARANHÃO	6.107
3º	BRADESCO / HSBC	3.993
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	2.528
5º	ITAÚ	1.926
6º	SKY	1.792
7º	BANCO DO BRASIL	1.774
8º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.757
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.598
10º	TIM/INTELLIG	1.561

# Minas Gerais

Quantidade de Procons integrados: 72

## Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



## Assuntos mais Demandados em 2016

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	38.108	16,5%
Telefonia Fixa	22.506	9,7%
Cartão de Crédito	20.857	9,0%
Banco comercial	15.612	6,8%
TV por Assinatura	11.779	5,1%
Aparelho Celular	11.130	4,8%
Financeira	7.284	3,2%
Internet (Serviços e Produtos)	5.322	2,3%
Móveis	4.177	1,8%
Elerodomésticos Linha Branca	4.048	1,8%

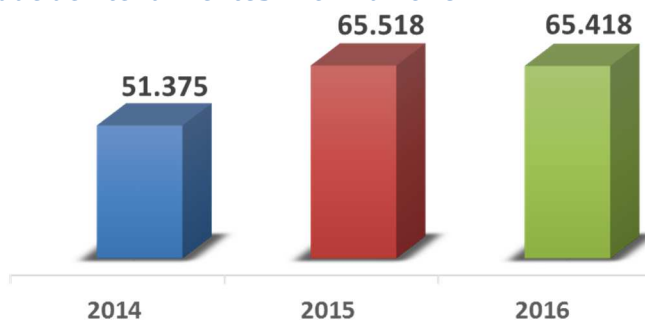
## Empresas mais Demandadas em 2016

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	30.281
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	16.005
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	14.090
4º	BRADERCO / HSBC	9.851
5º	ITAÚ	8.229
6º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	8.124
7º	TIM/INTEG	7.880
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	6.426
9º	SKY	5.435
10º	SANTANDER	3.319

# Mato Grosso

Quantidade de Procons integrados: 34

## Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



## Assuntos mais Demandados em 2016

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	10.273	15,7%
Energia Elétrica	8.137	12,4%
Água / Esgoto	5.114	7,8%
Telefonia Fixa	3.500	5,4%
TV por Assinatura	3.313	5,1%
Banco comercial	3.036	4,6%
Aparelho Celular	2.786	4,3%
Cartão de Crédito	2.067	3,2%
Financeira	1.567	2,4%
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc.)	1.557	2,4%

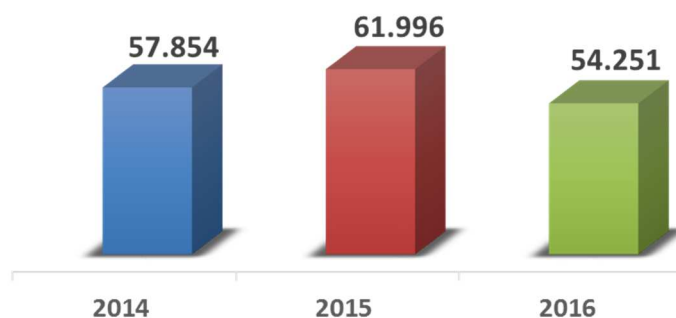
## Empresas mais Demandadas em 2016

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	8.193
2º	CENTRAIS ELÉTRICAS MATOGROSSENSES - CEMAT	8.083
3º	OI FIXO/CELULAR	4.966
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	4.583
5º	CAB CUIABA S/A - CONCESSIONARIA DE SERVICOS PUBLICOS DE AGUA E ESGOTO	3.335
6º	BRADESCO / HSBC	2.227
7º	SKY	1.404
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.323
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.144
10º	ITAÚ	1.044

# Mato Grosso do Sul

Quantidade de Procons integrados: 23

## Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



## Assuntos mais Demandados em 2016

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	11.186	20,6%
Energia Elétrica	3.777	7,0%
TV por Assinatura	3.595	6,6%
Água / Esgoto	3.531	6,5%
Telefonia Fixa	3.486	6,4%
Cartão de Crédito	3.341	6,2%
Banco comercial	2.823	5,2%
Financeira	2.492	4,6%
Aparelho Celular	2.119	3,9%
Cartão de Loja	1.120	2,1%

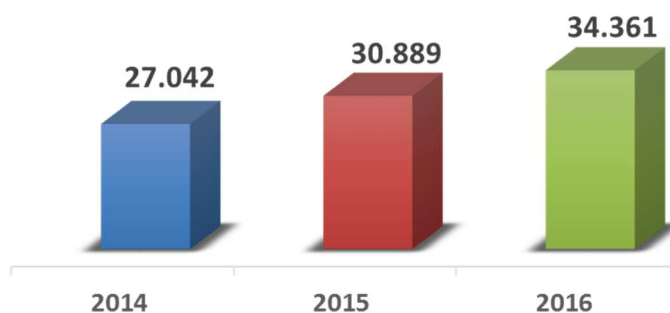
## Empresas mais Demandadas em 2016

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	7.075
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	5.893
3º	OI FIXO/CELULAR	4.075
4º	EMPRESA ENERGETICA DE MATO GROSSO DO SUL SA ENERSUL	3.683
5º	AGUAS GUARIROBA SA	3.120
6º	BRADERCO / HSBC	2.255
7º	SKY	1.827
8º	ITAÚ	1.783
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.407
10º	TIM/INTELEG	1.194

# Pará

**Quantidade de Procons integrados: 14**

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016*



## *Assuntos mais Demandados em 2016*

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	14.408	41,9%
Telefonia Celular	2.766	8,0%
Telefonia Fixa	1.972	5,7%
TV por Assinatura	1.204	3,5%
Aparelho Celular	1.183	3,4%
Cartão de Crédito	1.129	3,3%
Banco comercial	1.032	3,0%
Internet (Serviços e Produtos)	570	1,7%
Loteamento	523	1,5%
Eletrodomésticos Linha Branca	480	1,4%

## *Empresas mais Demandadas em 2016*

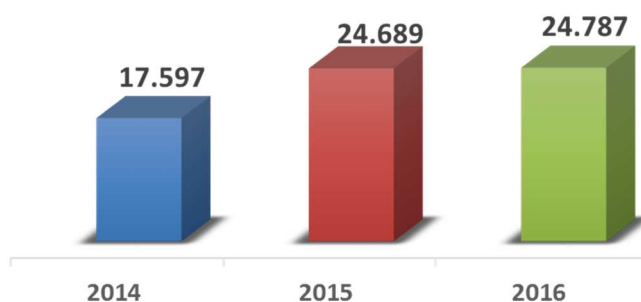
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ - CELPA	14.053
2º	OI FIXO/CELULAR	2.570
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.338
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.279
5º	TIM/INTELG	921
6º	BRDESCO / HSBC	853
7º	SKY	742
8º	ITAÚ	602
9º	SAMSUNG	435
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	391



# Paraíba

Quantidade de Procons integrados: 5

## Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



## Assuntos mais Demandados em 2016

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	2.996	12,1%
Cartão de Crédito	2.961	11,9%
Banco comercial	1.716	6,9%
TV por Assinatura	1.713	6,9%
Aparelho Celular	1.313	5,3%
Telefonia Fixa	1.171	4,7%
Energia Elétrica	1.031	4,2%
Água / Esgoto	791	3,2%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	659	2,7%
Financeira	569	2,3%

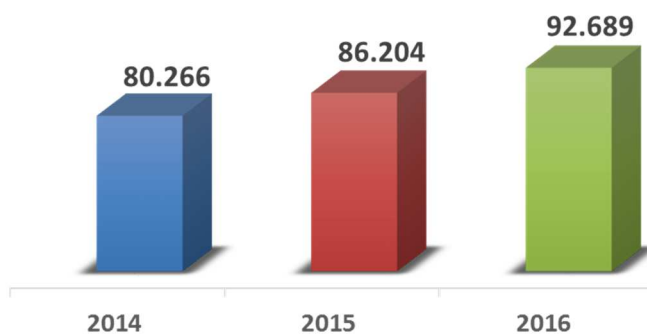
## Empresas mais Demandadas em 2016

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	3.016
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.624
3º	ITAÚ	1.437
4º	BRADESCO / HSBC	1.186
5º	ENERGISA PARAIBA - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A	959
6º	SKY	852
7º	TIM/INTELEG	754
8º	COMPANHIA DE AGUA E ESGOTOS DA PARAIBA CAGEPA	739
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	669
10º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	666

# Paraná

Quantidade de Procons integrados: 1

## Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



## Assuntos mais Demandados em 2016

Assunto	Quantidade	%
Banco comercial	5.828	6,3%
Telefonia Celular	5.478	5,9%
Telefonia Fixa	4.570	4,9%
Aparelho Celular	3.741	4,0%
TV por Assinatura	2.906	3,1%
Cartão de Crédito	2.789	3,0%
Outros Produtos Importados	2.365	2,6%
Internet (Serviços e Produtos)	1.883	2,0%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	1.836	2,0%
Carros	1.789	1,9%

## Empresas mais Demandadas em 2016

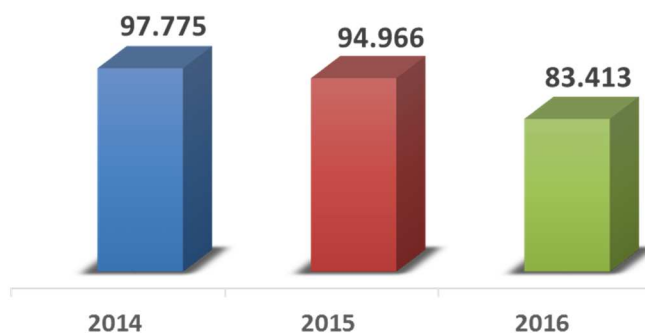
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	3.941
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	3.780
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	3.315
4º	TIM/INTELIG	2.925
5º	ITAÚ	2.366
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	2.110
7º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	2.008
8º	BRADESCO / HSBC	2.005
9º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARANA SANEPAR	1.174
10º	SANTANDER	1.148

# Pernambuco

---

**Quantidade de Procons integrados: 6**

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016*



## *Assuntos mais Demandados em 2016*

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	10.270	12,3%
Telefonia Celular	7.927	9,5%
Banco comercial	5.972	7,2%
Energia Elétrica	5.491	6,6%
Telefonia Fixa	5.226	6,3%
Aparelho Celular	4.719	5,7%
Água / Esgoto	4.716	5,7%
TV por Assinatura	3.656	4,4%
Eletrrodomésticos Linha Branca	2.620	3,1%
Móveis	1.666	2,0%

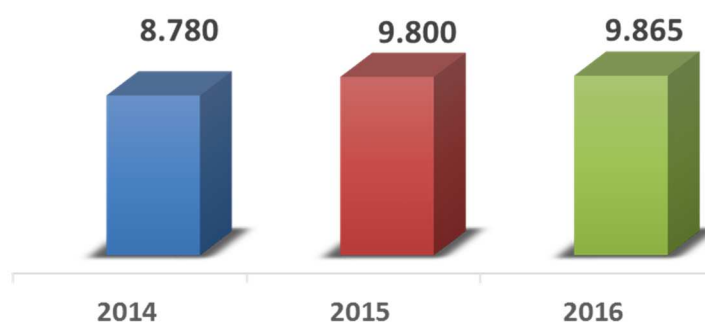
## *Empresas mais Demandadas em 2016*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	7.529
2º	ITAÚ	5.696
3º	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	5.280
4º	BRDESCO / HSBC	5.210
5º	COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA	4.413
6º	CLARO/EMBRATEL/NET	4.315
7º	TIM/INTELIG	2.753
8º	SKY	2.290
9º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING / SALFER)	2.253
10º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	2.027

# Piauí

Quantidade de Procons integrados: 1

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016*



## *Assuntos mais Demandados em 2016*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	1.264	12,8%
Energia Elétrica	910	9,2%
Cartão de Crédito	795	8,1%
Banco comercial	651	6,6%
Aparelho Celular	516	5,2%
Telefonia Fixa	496	5,0%
TV por Assinatura	386	3,9%
Internet (Serviços e Produtos)	268	2,7%
Água / Esgoto	231	2,3%
Seguros (exceto Saúde)	197	2,0%

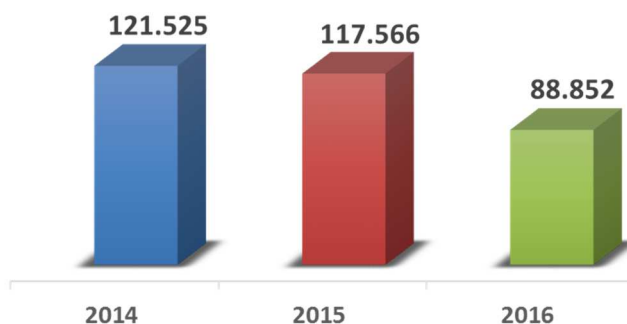
## *Empresas mais Demandadas em 2016*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	1.067
2º	COMPANHIA ENERGETICA DO PIAUI	952
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	861
4º	ITAÚ	631
5º	BRABESCO / HSBC	508
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	442
7º	TIM/INTEG	414
8º	SKY	325
9º	AGUAS E ESGOTOS DO PIAUI SA	236
10º	BANCO DO BRASIL	194

# Rio de Janeiro

Quantidade de Procons integrados: 8

## Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



## Assuntos mais Demandados em 2016

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	13.018	14,7%
Telefonia Fixa	9.665	10,9%
Cartão de Crédito	6.751	7,6%
TV por Assinatura	5.945	6,7%
Energia Elétrica	4.970	5,6%
Banco comercial	4.667	5,3%
Aparelho Celular	3.773	4,2%
Móveis	2.795	3,1%
Eletrodomésticos Linha Branca	2.607	2,9%
Água / Esgoto	2.471	2,8%

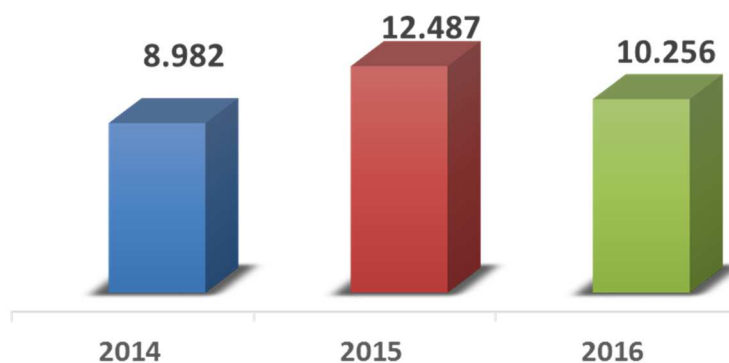
## Empresas mais Demandadas em 2016

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	8.964
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	8.498
3º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	4.646
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	4.077
5º	ITAÚ	2.831
6º	SKY	2.603
7º	LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE	2.534
8º	BRADESCO / HSBC	2.190
9º	TIM/INTELLIG	2.147
10º	NEXTEL	1.768

# Rio Grande do Norte

Quantidade de Procons integrados: 3

## Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



## Assuntos mais Demandados em 2016

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	1.444	14,1%
Cartão de Crédito	1.125	11,0%
TV por Assinatura	852	8,3%
Aparelho Celular	807	7,9%
Telefonia Fixa	505	4,9%
Eletrodomésticos Linha Branca	414	4,0%
Banco comercial	385	3,8%
Móveis	305	3,0%
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	254	2,5%
Energia Elétrica	252	2,5%

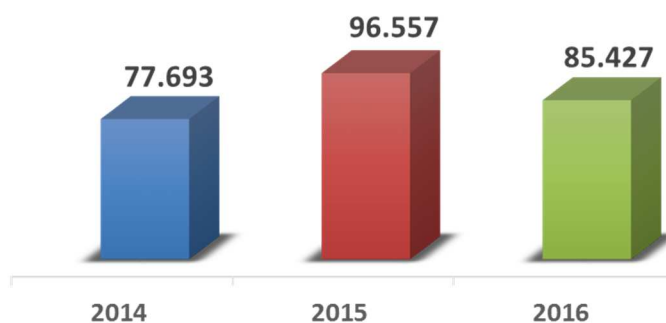
## Empresas mais Demandadas em 2016

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	943
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	761
3º	TIM/INTELG	621
4º	ITAÚ	494
5º	SKY	467
6º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	381
7º	BRADERCO / HSBC	348
8º	COMPANHIA ENERGETICA DO RIO GRANDE DO NORTE COSERN	222
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	176
10º	C&A	173

# Rio Grande do Sul

Quantidade de Procons integrados: 33

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016*



## *Assuntos mais Demandados em 2016*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	17.913	21,0%
Telefonia Fixa	8.422	9,9%
TV por Assinatura	7.384	8,6%
Cartão de Crédito	5.356	6,3%
Aparelho Celular	3.707	4,3%
Banco comercial	3.686	4,3%
Energia Elétrica	2.541	3,0%
Internet (Serviços e Produtos)	2.497	2,9%
Financeira	1.910	2,2%
Eletrodomésticos Linha Branca	1.535	1,8%

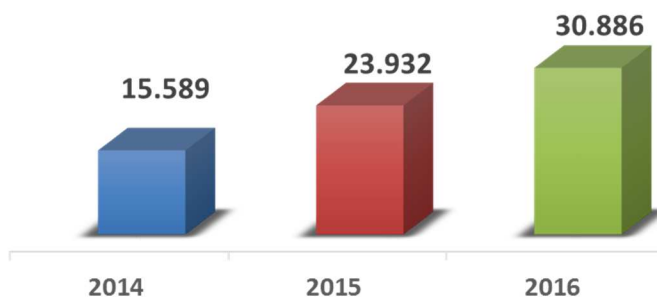
## *Empresas mais Demandadas em 2016*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CLARO/EMBRATEL/NET	10.251
2º	OI FIXO/CELULAR	8.116
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	7.735
4º	SKY	3.206
5º	TIM/INTELIG	2.855
6º	ITAÚ	2.321
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.479
8º	BRADESCO / HSBC	1.203
9º	MAGAZINE LUIZA	1.177
10º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.171

# Rondônia

Quantidade de Procons integrados: 1

*Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016<sup>10</sup>*



*Assuntos mais Demandados em 2016*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	5.411	17,5%
Telefonia Fixa	1.890	6,1%
Aparelho Celular	1.349	4,4%
Transportes	1.305	4,2%
Energia Elétrica	1.238	4,0%
Banco comercial	1.223	4,0%
Cartão de Crédito	1.151	3,7%
Assistência Técnica	1.116	3,6%
Financeira	1.110	3,6%
TV por Assinatura	829	2,7%

*Empresas mais Demandadas em 2016*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	2.646
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	2.107
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.177
4º	CENTRAIS ELETRICAS DE RONDONIA SA CERON	748
5º	BRABESCO / HSBC	554
6º	ITAÚ	426
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	425
8º	TIM/INTELLIG	374
9º	SKY	365
10º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING / SALFER)	305

<sup>10</sup> Atendimentos registrados pelo Procon Estadual de Rondônia, integrado ao Sindec em 11.06.2013.

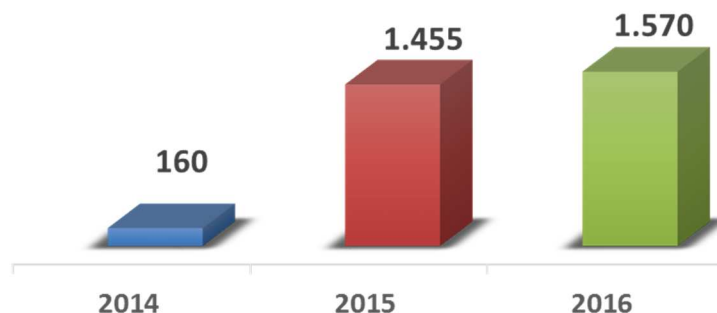


# Roraima

---

**Quantidade de Procons integrados: 1**

*Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 e 2016<sup>11</sup>*



*Assuntos mais Demandados em 2016*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	268	17,1%
Financeira	248	15,8%
Telefonia Fixa	197	12,5%
Banco comercial	150	9,6%
Internet (Serviços e Produtos)	111	7,1%
TV por Assinatura	70	4,5%
Cartão de Crédito	70	4,5%
Aparelho Celular	49	3,1%
Energia Elétrica	31	2,0%
Eletrodomésticos Linha Branca	30	1,9%

*Empresas mais Demandadas em 2016*

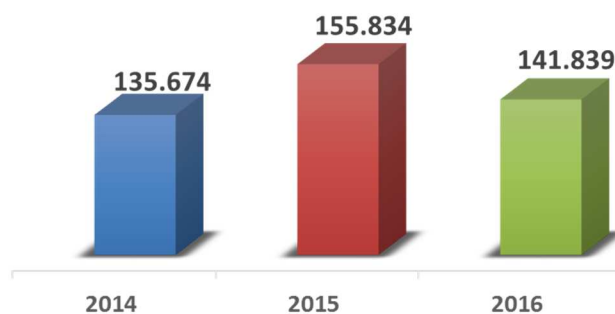
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	280
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	247
3º	BV FINANCEIRA	111
4º	BRADESCO / HSBC	105
5º	CLARO/EMBRATEL/NET	50
6º	SKY	46
7º	ITAÚ	42
8º	BOA VISTA ENERGIA S/A	33
9º	PANAMERICANO	32
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	31

<sup>11</sup> Atendimentos registrados pelo Procon Municipal de Boa Vista, integrado ao Sindec em 26.09.2014.

# Santa Catarina

Quantidade de Procons integrados: 86

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016*



## *Assuntos mais Demandados em 2016*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	29.946	21,1%
Telefonia Fixa	18.058	12,7%
TV por Assinatura	8.815	6,2%
Cartão de Crédito	7.786	5,5%
Banco comercial	6.923	4,9%
Aparelho Celular	6.190	4,4%
Financeira	5.300	3,7%
Móveis	3.261	2,3%
Eletrodomésticos Linha Branca	2.939	2,1%
Internet (Serviços e Produtos)	2.935	2,1%

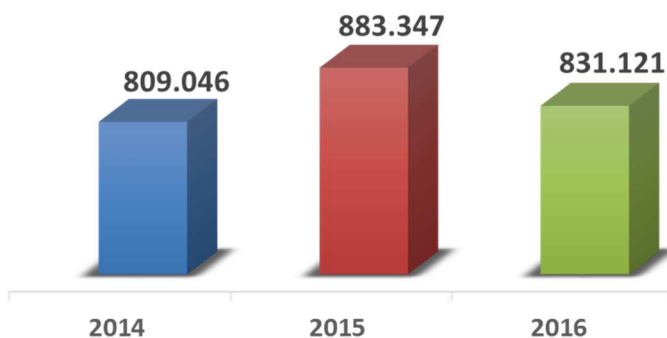
## *Empresas mais Demandadas em 2016*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	19.862
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	15.040
3º	TIM/INTELIG	12.341
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	9.550
5º	BRADESCO / HSBC	4.229
6º	ITAÚ	4.099
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	3.141
8º	SKY	2.653
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	2.607
10º	SANTANDER	1.782

# São Paulo

Quantidade de Procons integrados: 97

## Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



## Assuntos mais Demandados em 2016

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	87.979	10,6%
Telefonia Fixa	64.549	7,8%
Banco comercial	45.983	5,5%
Cartão de Crédito	42.793	5,1%
Aparelho Celular	41.979	5,1%
TV por Assinatura	35.757	4,3%
Energia Elétrica	25.434	3,1%
Móveis	20.840	2,5%
Financeira	19.868	2,4%
Eletrodomésticos Linha Branca	17.583	2,1%

## Empresas mais Demandadas em 2016

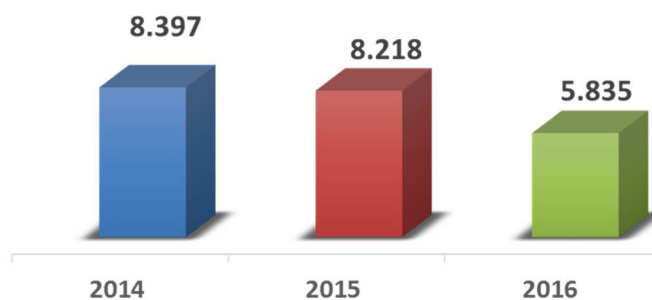
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CLARO/EMBRATEL/NET	53.789
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	50.741
3º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	25.104
4º	ITAÚ	17.560
5º	BRADESCO / HSBC	17.169
6º	TIM/INTEGIG	16.869
7º	SKY	12.477
8º	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO	9.349
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	9.236
10º	SANTANDER	7.220

# Sergipe

---

Quantidade de Procons integrados: 2

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016*



## *Assuntos mais Demandados em 2016*

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	914	15,7%
Telefonia Celular	864	14,8%
Telefonia Fixa	384	6,6%
Aparelho Celular	345	5,9%
TV por Assinatura	340	5,8%
Cartão de Loja	252	4,3%
Banco comercial	219	3,8%
Financeira	178	3,1%
Eletroeletrônico Importado	176	3,0%
Água / Esgoto	154	2,6%

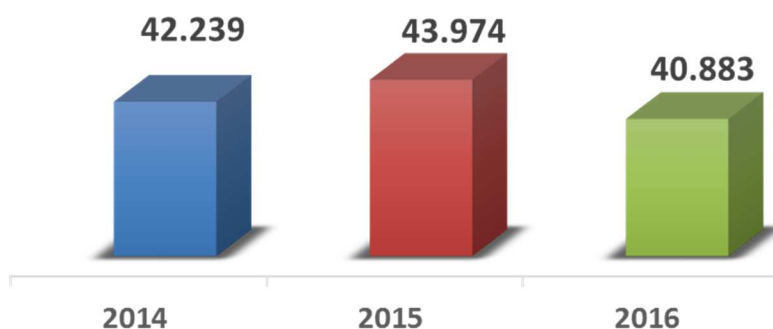
## *Empresas mais Demandadas em 2016*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	728
2º	OI FIXO/CELULAR	582
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	408
4º	CENCOSUD G. BARBOSA	353
5º	BRADERCO / HSBC	352
6º	ITAÚ	329
7º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	221
8º	SKY	196
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	173
10º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE DESO	170

# Tocantins

Quantidade de Procons integrados: 1

*Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016*



*Assuntos mais Demandados em 2016*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	6.933	17,0%
Banco comercial	5.333	13,0%
Telefonia Fixa	2.655	6,5%
Energia Elétrica	2.318	5,7%
Cartão de Crédito	1.759	4,3%
TV por Assinatura	1.659	4,1%
Aparelho Celular	1.620	4,0%
Água / Esgoto	1.342	3,3%
Loteamento	1.153	2,8%
Consórcios	1.132	2,8%

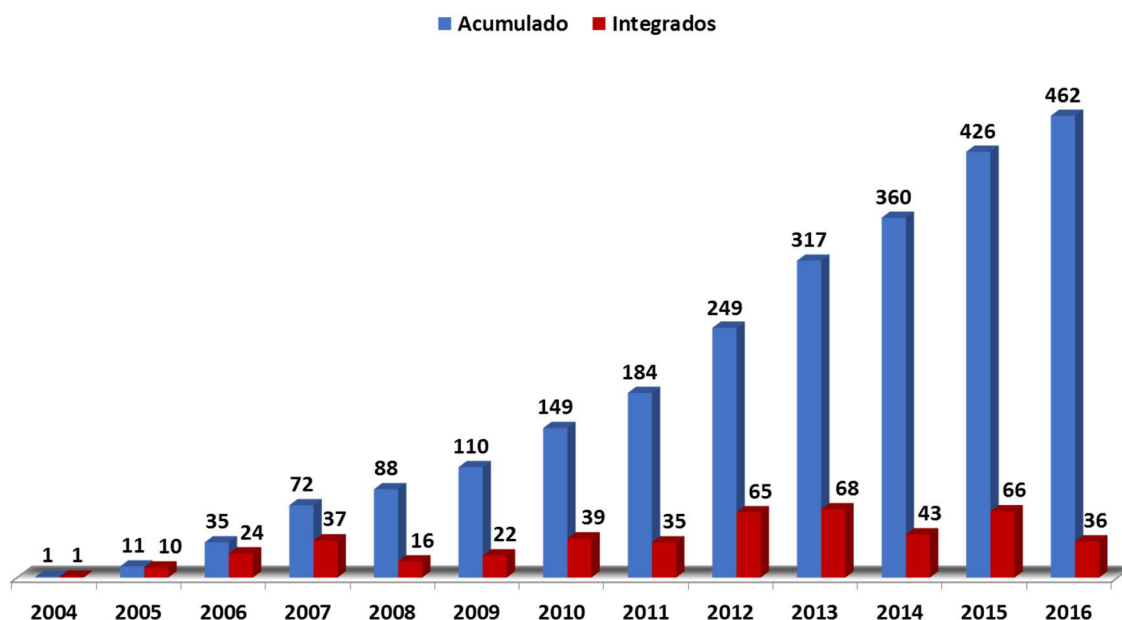
*Empresas mais Demandadas em 2016*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	4.840
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	3.912
3º	COMPANHIA DE ENERGIA ELETRICA DO ESTADO DO TOCANTINS - CELTINS	2.289
4º	BRADESCO / HSBC	2.078
5º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.819
6º	ITAÚ	1.763
7º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS - SANEATINS	1.300
8º	BMG	1.236
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.198
10º	SKY	1.027

## 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

Procon Estadual do Acre

### AL

Procon Estadual de Alagoas  
Procon Municipal de Arapiraca

### AM

Procon Estadual do Amazonas

### AP

Procon Estadual do Amapá

### BA

Procon Estadual da Bahia  
Procon Barreiras  
Procon Luís Eduardo Magalhães

## **CE**

Procon Ceará  
Decon Maracanaú  
Procon Municipal Decon Sobral  
Procon Fortaleza  
Procon Municipal De Caucaia  
Procon Municipal De Guaiúba  
Procon Municipal De Maracanaú

## **DF**

Instituto de Defesa do Consumidor - Procon DF

## **ES**

Procon Espirito Santo  
Procon Municipal Marataízes  
Procon Municipal De Afonso Cláudio  
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 Fundão  
Procon Municipal De Guarapari  
Procon Municipal De Linhares  
Procon Municipal De Presidente Kennedy  
Procon Municipal De São Gabriel Da Palha  
Procon Municipal De São Mateus  
Procon Municipal De Serra  
Procon Municipal De Venda Nova Do Imigrante  
Procon Municipal De Viana  
Procon Municipal De Vila Velha  
Procon Municipal De Vitória  
Procon Municipal Domingo Martins

## **GO**

Procon Estadual De Goiás  
Procon Municipal De Aguas Lindas De Goiás  
Procon Municipal De Anápolis  
Procon Municipal De Aparecida De Goiânia  
Procon Municipal De Bom Jesus  
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 Itaberaí  
Procon Municipal De Itumbiara  
Procon Municipal De Jaraguá  
Procon Municipal De Jataí/Go  
Procon Municipal De Luziânia  
Procon Municipal De Mineiros  
Procon Municipal De Morrinhos  
Procon Municipal De Nerópolis  
Procon Municipal De Pires Do Rio  
Procon Municipal De Planaltina  
Procon Municipal De Quirinópolis  
Procon Municipal De Rio Verde  
Procon Municipal De Santo Antonio 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 Valparaiso De Goiás

## MA

Procon Estadual do Maranhão  
Procon Municipal de Imperatriz  
Procon Municipal de Pedreiras  
Procon Municipal de Santa Inês  
Procon Municipal de Timon

## MG

Procon Estadual de Minas Gerais  
Procon Uberaba  
Procon Municipal De Monte Carmelo  
Procon Andradas  
Procon Belo Horizonte  
Procon Brasília De Minas  
Procon Capelinha  
Procon Carangola  
Procon Caratinga  
Procon De Viçosa  
Procon Ibiá  
Procon Municipal De Itabirito  
Procon Municipal De Aimorés  
Procon Municipal De Alfenas  
Procon Municipal De Araguari  
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 Congonhas  
Procon Municipal De Contagem  
Procon Municipal De Coromandel  
Procon Municipal De Coronel Fabriciano



Procon Municipal De Cruzília  
Procon Municipal De Curvelo  
Procon Municipal De Divinópolis  
Procon Municipal De Formiga  
Procon Municipal De Governador Valadares  
Procon Municipal De Guanhões  
Procon Municipal De Guapé  
Procon Municipal De Guaranésia  
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 Montes Claros  
Procon Municipal De Muzambinho  
Procon Municipal De Nova Lima  
Procon Municipal De Nova Serrana  
Procon Municipal De Ouro Preto  
Procon Municipal De Pains  
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 Sabará  
Procon Municipal De Sacramento  
Procon Municipal De Salinas  
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 Varginha  
Procon Raul Soares  
Procon Rio Pomba  
Procon Visconde Do Rio Branco  
Procon Municipal De Cataguases

## **MS**

Procon Estadual Do Mato Grosso Do Sul  
Procon De Corumbá  
Procon Baytaporã

Procon Municipal De Agua Clara  
Procon Municipal De Anastácio  
Procon Municipal De Aquidauana  
Procon Municipal De Brasilândia  
Procon Municipal De Cassilândia  
Procon Municipal De Chapadão Do Sul  
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 Ponta Porã  
Procon Municipal De Rio Brilhante  
Procon Municipal De Rio Verde De Mato Grosso  
Procon Municipal De São Gabriel Do Oeste  
Procon Municipal De Três Lagoas

## MT

Procon Estadual de Mato Grosso  
Procon Alta Floresta  
Procon Alto Taquari  
Procon Araputanga  
Procon Barra Do Garças  
Procon Cáceres  
Procon Campinápolis  
Procon Campo Novo Do Parecis  
Procon Colider  
Procon Denise  
Procon Diamantino  
Procon Juína  
Procon Lucas Do Rio Verde  
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 Municipal Mirassol D Oeste  
Procon Nova Mutum  
Procon Nova Ubiratã  
Procon Pedra Preta  
Procon Poconé  
Procon Pontes E Lacerda  
Procon Primavera Do Leste  
Procon Rondonópolis  
Procon São José Do Rio Claro  
Procon São José Dos Quatro Marcos

Procon Sinop  
Procon Sorriso  
Procon Tangará Da Serra  
Procon Várzea Grande

## **PA**

Procon Estadual do Pará  
Procon Municipal De Abaetetuba  
Procon Municipal De Canaã Dos Carajás  
Procon Municipal De Castanhal  
Procon Municipal De Conceição Do Araguaia  
Procon Municipal De Itaituba  
Procon Municipal De Jacunda  
Procon Municipal De Marabá  
Procon Municipal De Parauapebas  
Procon Municipal De Redenção  
Procon Municipal De Rondon Do Pará  
Procon Municipal De Santarém  
Procon Municipal De Tucuruí  
Procon Municipal De Xinguara

## **PB**

Procon Estadual da Paraíba  
Procon Municipal De Cabedelo  
Procon Municipal De Campina Grande  
Procon Municipal De João Pessoa  
Procon Municipal De Patos

## **PE**

Procon Estadual de Pernambuco  
Procon Municipal De Petrolina - Prodecon  
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 Estadual do Paraná

## **RJ**

Procon Estadual do Rio de Janeiro  
Procon Armação De Búzios  
Procon Campos Dos Goytacazes  
Procon Carioca  
Procon Macaé  
Procon Municipal De Nova Friburgo  
Procon Municipal De Vassouras  
Procon Rio Das Ostras

## **RN**

Procon Estadual do Rio Grande do Norte  
Procon Municipal de Mossoró  
Procon Municipal de Natal

## **RO**

Procon Estadual de Rondônia

## **RR**

Procon Municipal de Boa Vista

## **RS**

Procon Estadual do Rio Grande do Sul  
Procon De Garibaldi  
Procon Municipal De Bagé  
Procon Municipal De Butiá  
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 Esteio  
Procon Municipal De Gravataí  
Procon Municipal De Ijuí  
Procon Municipal De Marau  
Procon Municipal De Novo Hamburgo  
Procon Municipal De Osório  
Procon Municipal De Panambi  
Procon Municipal De Parobé  
Procon Municipal De Passo Fundo  
Procon Municipal De Pelotas  
Procon Municipal De Porto Alegre  
Procon Municipal De Rio Grande  
Procon Municipal De Rolante  
Procon Municipal De Santa Maria  
Procon Municipal De Santo Ângelo  
Procon Municipal De São Gabriel  
Procon Municipal De São Leopoldo  
Procon Municipal De São Marcos  
Procon Municipal De Sapucaia Do Sul  
Procon Municipal De Tio Hugo  
Procon Municipal De Uruguaiana  
Procon Municipal De Venâncio Aires  
Procon Municipal São Luiz Gonzaga  
Procon Municipal Três Passos

## **SC**

Procon Estadual de Santa Catarina  
Procon - Coordenadoria Municipal De Defesa Do Consumidor - Gaspar  
Procon Municipal De Ibirama  
Procon Água Doce

Procon Araquari  
Procon Araranguá  
Procon Armazém  
Procon Balneário Barra Do Sul  
Procon Balneário Camboriú  
Procon Balneário Piçarras  
Procon Barra Velha  
Procon Biguaçu  
Procon Blumenau  
Procon Bombinhas  
Procon Braço Do Norte  
Procon Brusque  
Procon Caçador  
Procon Camboriú  
Procon Campo Erê  
Procon Canoinhas  
Procon Capinzal  
Procon Capivari De Baixo  
Procon Catanduvas  
Procon Cocal Do Sul  
Procon Concórdia  
Procon Correia Pinto  
Procon Curitiba  
Procon De Otacílio Costa  
Procon De Abelardo Luz  
Procon De Botuverá  
Procon De Campo Alegre  
Procon Erval Velho  
Procon Fraiburgo  
Procon Gravatal  
Procon Guabiruba  
Procon Guaramirim  
Procon Herval Doeste  
Procon Ilhota  
Procon Imbituba  
Procon Indaial  
Procon Ipumirim  
Procon Itajaí  
Procon Itapema  
Procon Ituporanga  
Procon Jaguaruna  
Procon Jaraguá Do Sul  
Procon Joaçaba  
Procon Joinville  
Procon Lages  
Procon Laguna  
Procon Luis Alves  
Procon Luzerna  
Procon Mafra  
Procon Maravilha  
Procon Massaranduba  
Procon Morro Da Fumaça

Procon Municipal De Campos Novos  
Procon Municipal De Florianópolis  
Procon Municipal De Forquilha  
Procon Municipal De Içara  
Procon Municipal De Sombrio  
Procon Navegantes  
Procon Orleans  
Procon Palhoça  
Procon Penha  
Procon Pinhalzinho  
Procon Pomerode  
Procon Porto Belo  
Procon Rio Das Antas  
Procon Rio Do Campo  
Procon São Bento Do Sul  
Procon São Francisco Do Sul  
Procon São Joaquim  
Procon São José  
Procon São Miguel Do Oeste  
Procon Schroeder  
Procon Seara  
Procon Tangará  
Procon Tijucas  
Procon Timbó  
Procon Três Barras  
Procon Tubarão  
Procon Urussanga  
Procon Videira  
Procon Xanxerê  
Procon Xaxim

## **SE**

Procon Estadual de Sergipe  
Procon Municipal de Aracaju

## **SP**

Procon São Paulo - Fundação De Proteção E Defesa Do Consumidor  
Procon Capão Bonito  
Procon Amparo  
Procon Araçoiaba Da Serra  
Procon Araraquara  
Procon Artur Nogueira  
Procon Batatais  
Procon Cajamar  
Procon Cedral  
Procon Cunha  
Procon Da Prefeitura De Mogi Das Cruzes  
Procon De Adamantina  
Procon Ferraz De Vasconcelos  
Procon Francisco Morato  
Procon Guaratinguetá

Procon Ibiúna  
Procon Itapuí  
Procon Itu  
Procon Jambeiro  
Procon Jandira  
Procon Jarinu  
Procon Jaú  
Procon Laranjal Paulista  
Procon Martinópolis  
Procon Monte Alto  
Procon Municipal Da Estância Turística De Olímpia  
Procon Municipal De Altinópolis  
Procon Municipal De Alvares Machado  
Procon Municipal De Americana  
Procon Municipal De Araçatuba  
Procon Municipal De Araras  
Procon Municipal De Assis  
Procon Municipal De Avaré  
Procon Municipal De Barretos  
Procon Municipal De Barueri  
Procon Municipal De Bauru  
Procon Municipal De Bebedouro  
Procon Municipal De Bertioga  
Procon Municipal De Birigui  
Procon Municipal De Bom Jesus Dos Perdões  
Procon Municipal De Cabreúva  
Procon Municipal De Caçapava  
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 Guará  
Procon Municipal De Itatiba  
Procon Municipal De Ituverava  
Procon Municipal De Jaboticabal  
Procon Municipal De Jacareí  
Procon Municipal De Jundiaí  
Procon Municipal De Limeira  
Procon Municipal De Lins  
Procon Municipal De Lorena  
Procon Municipal De Marília  
Procon Municipal De Mauá  
Procon Municipal De Nova Odessa  
Procon Municipal De Osasco  
Procon Municipal De Piracicaba  
Procon Municipal De Poá  
Procon Municipal De Presidente Prudente  
Procon Municipal De Ribeirão Pires  
Procon Municipal De Rio Claro  
Procon Municipal De Rio Grande Da Serra

Procon Municipal De Santa Bárbara D'Oeste  
Procon Municipal De Santo André  
Procon Municipal De Santos  
Procon Municipal De São Bernardo Do Campo  
Procon Municipal De São Caetano Do Sul  
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 Sorocaba  
Procon Municipal De Suzano  
Procon Municipal De Taubaté  
Procon Municipal De Valinhos  
Procon Municipal De Várzea Paulista  
Procon Municipal De Vinhedo  
Procon Municipal De Votuporanga  
Procon Municipal Do Guarujá  
Procon Paulistano  
Procon Praia Grande  
Procon Presidente Epitácio  
Procon Rio Das Pedras  
Procon Salto  
Procon Santa Rosa De Viterbo  
Procon São Pedro  
Procon Tambaú  
Procon Ubatuba  
Procon Vargem Grande Do Sul

## **TO**

Procon Estadual de Tocantins



## Anexo – Tabelas – Análise Setorial

### Operadoras de Telecomunicações

#### Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2014	2015	2016
CLARO/EMBRATEL/NET	145.215	204.145	179.841
OI FIXO/CELULAR	196.377	200.659	163.627
VIVO/ TELEFONICA /GVT	133.128	165.048	154.244
TIM/INTELG	52.374	72.647	67.814
SKY	67.343	89.273	53.720
NEXTEL	6.658	11.040	8.305

#### Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2014	2015	2016
NEXTEL	88,4%	89,2%	86,2%
CLARO/EMBRATEL/NET	83,5%	80,2%	86,1%
SKY	81,9%	77,8%	84,5%
VIVO/ TELEFONICA /GVT	84,5%	86,6%	84,2%
TIM/INTELG	80,7%	79,5%	81,5%
OI FIXO/OI CELULAR	76,7%	81,3%	80,5%

## Serviços Financeiros

### Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2014	2015	2016
BRADESCO / HSBC	86.236	80.927	84.460
ITAÚ	81.537	92.934	75.586
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	36.298	52.187	49.292
SANTANDER	33.693	28.029	26.786
BANCO DO BRASIL	20.564	20.372	23.260
BGN / CARDIF / CETELEM	17.030	15.581	17.781
BANCO BMG	17.194	13.017	15.784
BANCO PAN	10.481	9.862	12.571
BV FINANCEIRA	18.657	11.116	10.197
ZURICH SEGUROS	1.701	3.428	8.164

### Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2014	2015	2016
ITAÚ	83,2%	86,2%	87,4%
BV FINANCEIRA	86,0%	85,5%	86,3%
SANTANDER	82,9%	82,6%	84,3%
BRADESCO	80,3%	83,5%	82,4%
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	70,6%	72,4%	81,8%
BANCO DO BRASIL	81,9%	79,8%	80,2%
BGN / CARDIF / CETELEM	79,7%	74,7%	76,5%
BANCO PAN	75,3%	68,9%	69,3%
BMG	67,1%	68,3%	67,3%
ZURICH SEGUROS	63,3%	65,6%	58,6%

## Varejo e Comércio Eletrônico

### Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2014	2015	2016
CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	50.585	66.600	66.108
B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	13.455	17.404	21.588
MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING / SALFER)	28.730	20.931	17.053
MAGAZINE LUIZA	17.101	15.205	13.633
LOJAS RIACHUELO S.A	3.086	5.590	6.437
WALMART	9.922	6.700	4.874
C&A	4.082	4.069	3.793
NOVO MUNDO	5.836	4.029	2.947
CARREFOUR	10.436	9.737	2.894
LOJAS AVENIDA	1.361	2.846	2.557

### Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2014	2015	2016
LOJAS AVENIDA	73,8%	80,9%	85,4%
WALMART	78,9%	81,4%	83,9%
MAGAZINE LUIZA	76,9%	82,0%	82,0%
CARREFOUR	86,7%	87,2%	81,2%
LOJAS RIACHUELO S.A	85,0%	79,2%	80,2%
B2W	77,7%	73,6%	74,0%
MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING / SALFER)	75,1%	72,7%	73,3%
CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	83,4%	78,2%	70,7%
C&A	68,6%	69,3%	69,7%
NOVO MUNDO	70,3%	69,4%	69,6%

## Indústria

### Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2014	2015	2016
SAMSUNG	29.250	25.128	23.288
LENOVO / MOTOROLA	9.515	16.772	16.669
Sony	7.065	15.282	8.363
WHIRLPOOL/MULTIBRAS/CONSUL/BRASTEMP/COMPRA CERTA	11.696	8.431	7.369
LG	8.211	7.912	7.274
ELECTROLUX	11.765	8.855	6.100
BRITANIA / PHILCO	12.851	9.872	5.124
POSITIVO INFORMATICA	3.898	4.107	4.480
CCE / DIGIBRAS / GRADIENTE	23.170	13.971	2.843
MULTILASER	4.617	2.306	2.564

### Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2014	2015	2016
LENOVO / MOTOROLA	75,9%	80,8%	84,2%
BRITANIA / PHILCO	80,7%	83,4%	83,1%
LG	82,2%	80,5%	83,0%
CCE / DIGIBRAS / GRADIENTE	52,5%	76,7%	81,0%
POSITIVO INFORMÁTICA	74,3%	74,1%	80,5%
ELECTROLUX	70,2%	75,8%	80,2%
MULTILASER	73,6%	77,6%	79,3%
WHIRLPOOL/CONSUL/BRASTEMP	73,8%	75,7%	77,4%
SAMSUNG	84,6%	79,3%	73,8%
SONY	55,5%	69,0%	71,4%

## Concessionárias de Energia Elétrica

### Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2014	2015	2016
CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ - CELPA	7.864	7.970	14.158
ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO	4.626	10.247	9.386
CENTRAIS ELÉTRICAS MATOGROSSENSES - CEMAT	2.211	6.241	8.110
COMPANHIA ENERGÉTICA DO MARANHÃO - CEMAR	1.787	2.643	6.132
COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	4.212	5.006	5.321
COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA - COELBA	3.187	4.200	5.015
ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELÉTRICAS	3.202	4.842	4.353
COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ (CPFL)	2.615	3.835	4.256
EMPRESA ENERGETICA DE MATO GROSSO DO SUL SA ENERSUL	2.781	4.393	3.692
COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO AMAPÁ - CEA	353	1.181	3.090

### Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2014	2015	2016
EMPRESA ENERGETICA DE MATO GROSSO DO SUL SA ENERSUL	89,1%	82,3%	89,5%
COMPANHIA ENERGÉTICA DO MARANHÃO	85,1%	87,0%	89,4%
COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA COELBA	88,9%	76,7%	86,7%
ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SAO PAULO	87,0%	87,9%	85,4%
ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELETRICAS	70,2%	75,0%	77,1%
COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ (CPFL)	70,0%	79,1%	76,7%
COMPANHIA ENERGETICA DE PERNAMBUCO	75,2%	76,7%	70,8%
CENTRAIS ELETRICAS MATOGROSSENSES S.A. - CEMAT	61,1%	53,5%	63,9%
CENTRAIS ELETRICAS DO PARA S.A. - CELPA	62,1%	67,4%	51,9%

## Saneamento (Água e Esgoto)

### Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2014	2015	2016
EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO AS - EMBASA	4.278	4.367	4.819
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA	2.514	3.540	4.429
CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO SABESP	2.673	4.273	3.681
CAB CUIABA S/A - CONCESSIONARIA DE SERVICOS PUBLICOS DE AGUA E ESGOTO	2.355	3.427	3.335
AGUAS GUARIROBA SA	3.472	3.060	3.121
COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA CAGECE	1.719	1.559	2.528
COMPANHIA ESPIRITO SANTENSE DE SANEAMENTO CESAN	1.384	1.527	1.712
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS - SANEATINS	744	1.031	1.326
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARANA SANEPAR	738	613	1.175
SANEAMENTO DE GOIAS S/A	748	997	1.171

### Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2014	2015	2016
CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO SABESP	89,6%	86,0%	92,5%
AGUAS GUARIROBA SA	91,0%	93,3%	91,5%
COMPANHIA ESPIRITO SANTENSE DE SANEAMENTO CESAN	69,7%	80,0%	80,9%
EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO AS - EMBASA	87,2%	75,9%	77,1%
CAB CUIABA S/A - CONCESSIONARIA DE SERVICOS PUBLICOS DE AGUA E ESGOTO	64,6%	63,7%	75,9%
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARANA SANEPAR	70,8%	75,0%	70,1%
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS - SANEATINS	50,0%	88,9%	68,9%
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA	71,0%	73,7%	66,5%
SANEAMENTO DE GOIAS S/A	68,4%	63,2%	60,3%
COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA CAGECE	53,8%	55,9%	40,6%

## Saúde Suplementar

### Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2014	2015	2016
AMIL	2.685	2.124	1.984
QUALICORP	2.556	2.251	1.847
SUL AMÉRICA SAÚDE	1.107	837	752
BRADESCO SAÚDE	576	642	701
HAPVIDA	890	642	669
ODONTOPREV	473	481	519
UNIMED RIO	613	579	484
UNIMED GOIÂNIA	411	370	470
INTERMÉDICA	288	324	467
UNIMED VITÓRIA	799	420	393

### Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2014	2015	2016
UNIMED VITÓRIA	85,5%	80,6%	86,2%
SUL AMÉRICA SAÚDE	77,1%	80,3%	84,5%
INTERMEDICA	81,0%	84,4%	84,2%
QUALICORP	71,8%	79,8%	80,0%
BRADESCO SAÚDE	74,7%	78,2%	78,8%
UNIMED GOIÂNIA	100,0%	92,9%	77,8%
AMIL	77,7%	79,3%	74,1%
UNIMED RIO	72,4%	75,3%	69,1%
HAPVIDA	61,1%	60,5%	66,4%
ODONTOPREV	63,9%	72,6%	64,2%

## Transporte Aéreo

### *Quantidade de Atendimentos*

Fornecedor	2014	2015	2016
TAM	3.507	3.352	2.767
GOL	2.938	2.288	1.949
AZUL	1.342	1.519	1.524
AVIANCA	853	710	627

### *Índice de Solução Preliminar*

Fornecedor	2014	2015	2016
AVIANCA	71,6%	69,6%	75,0%
GOL	74,6%	77,4%	74,0%
TAM	68,4%	74,9%	72,8%
AZUL	64,3%	65,6%	66,0%