

Secretaria Nacional do Consumidor

Boletim Sindec

2021



Sistema Nacional de Informações
de Defesa do Consumidor

Apresentação

O Boletim Sindec 2021 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 2021.

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 2021.

O Sindec

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - Sindec é o sistema informatizado que integra o atendimento realizado por 26 Procons Estaduais, o do Distrito Federal e mais de 600 Procons Municipais. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 969 unidades espalhadas por 750 cidades brasileiras. Esses Procons atendem uma média mensal de 150 mil consumidores.

A lista completa de Procons integrados e sua respectiva data de integração podem ser consultadas no sítio <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Mapa> .

ProConsumidor

O Proconsumidor é o novo sistema nacional de atendimento ao consumidor disponível aos órgãos de defesa do consumidor para os registros das reclamações de consumo. Trata-se de um sistema mais simples e mais adaptado às necessidades de atuação dos órgãos de defesa do consumidor no atendimento ao cidadão. Seu objetivo é propiciar atendimentos mais céleres e encaminhamentos mais efetivos, chegando às soluções desejadas com maior rapidez.

A implantação do ProConsumidor já foi realizada em mais de 170 Procons (estaduais e municipais) e Defensorias Públicas. Ao longo de 2021, mais de 2.000 (mil) técnicos de defesa do consumidor foram capacitados para sua utilização.

A perspectiva é de que, gradativamente, todos os Procons integrados ao Sindec substituam sua utilização pelo ProConsumidor nos próximos anos, descontinuando a utilização do atual sistema de atendimento.

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.

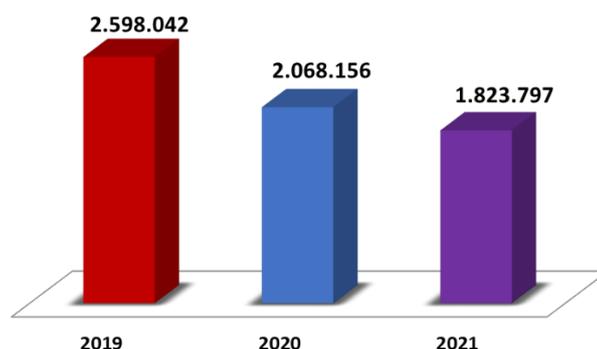
Diariamente esses órgãos atendem a milhares de conflitos entre cidadãos e fornecedores. O atendimento prestado pelo Procon permite contato direto com o consumidor e oportuniza uma orientação efetiva. Por meio da utilização de ferramentas adequadas a cada situação apresentada pelo consumidor, que vão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

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 2021

Em 2021, foram realizados **1.823.797 (um milhão, oitocentos e vinte e três setecentos e noventa e sete)** atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec, com média mensal de 150 mil consumidores atendidos. O gráfico a seguir apresenta a quantidade de atendimentos registrados nos últimos três anos.

Total de Atendimentos – Ano a ano

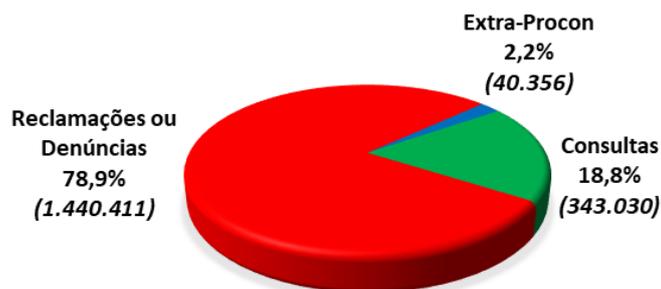


Em 2020, a quantidade de demandas registradas pelos Procons foi impactada pela pandemia de Covid-19, que impediu a realização do atendimento presencial a consumidores em diversos órgãos de proteção e defesa do consumidor, com vistas a cumprir as orientações sanitárias emitidas pelos órgãos de saúde.

Já em 2021, ressalta-se que, a partir do início do segundo semestre, a base de dados do Sindec deixou de contabilizar os atendimentos realizados pela Fundação Procon/SP, base historicamente relevante do ponto de vista de quantidade de demandas registradas.

Reclamações e denúncias representaram a maior parte (78,9%) dos atendimentos registrados em 2021; 18,8% se referiram a consultas/orientações prestadas pelos Procons ao consumidor e 2,2% foram atendimentos classificados como “Extra Procon”, que são encaminhamentos e orientações realizados pelos Procons nos casos em que não há relação de consumo, mas sim questões de natureza previdenciárias, trabalhistas etc.

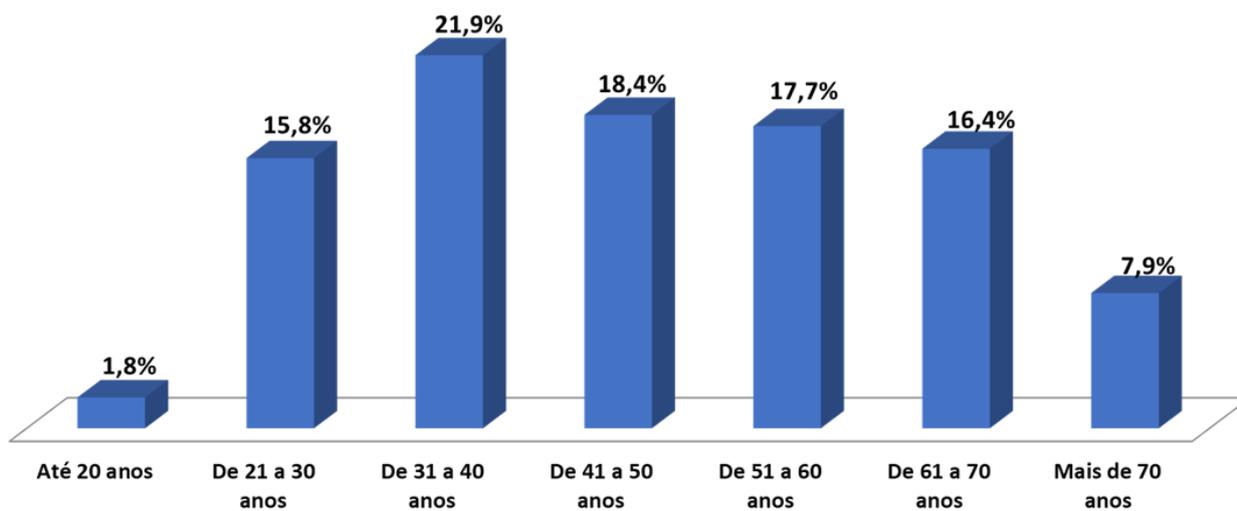
Tipos de Atendimento em 2021



Perfil do Consumidor

As mulheres representam a maioria (53,3%) das pessoas que procuraram os Procons para registrar suas demandas de consumo em 2021, e a faixa etária preponderante é a que contempla a idade entre 31 e 40 anos.

Atendimentos por Faixa Etária em 2021



Atendimentos por Gênero em 2021



Assuntos Mais Demandados em 2021

As tabelas a seguir apresentam os assuntos e problemas mais demandados pelos consumidores nos Procons no ano de 2021.

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Banco Comercial	184.209	10,3%
2º	Telefonia Celular	172.791	9,7%
3º	Energia Elétrica	102.169	5,7%
4º	Cartão de Crédito	93.662	5,3%
5º	Telefonia Fixa	84.150	4,7%
6º	Financeira	82.684	4,6%
7º	Água / Esgoto	49.931	2,8%
8º	Aparelho Celular	45.422	2,5%
9º	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	42.939	2,4%
10º	Vestuário (Calçados / Roupas / Acessórios)	39.964	2,2%
11º	Móveis	36.813	2,1%
12º	Escola (Pré, 1º, 2º Grau e superior)	36.059	2,0%
13º	Internet (Serviços e Produtos)	30.847	1,7%
14º	Eletrodomésticos Linha Branca	30.586	1,7%
15º	Plano de Saúde (Médico / Odontológico)	27.854	1,6%
16º	Seguros (exceto Saúde)	25.618	1,4%
17º	TV por Assinatura	24.938	1,4%
18º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	20.982	1,2%
19º	Carros	20.440	1,1%
20º	Cursos Livres Outros	19.590	1,1%
	Demais assuntos	611.793	34,3%
	Total	1.783.441¹	100,0%

Principais Problemas em 2021

Posição	Problema	Quantidade	%
1º	Problemas com Cobrança	660.952	37,1%
2º	Problemas com Contrato	285.457	16,0%
3º	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	241.819	13,6%
4º	Problemas com SAC	240.631	13,5%
5º	Problemas na Entrega de Produtos	114.551	6,4%
	Demais Problemas	240.031	13,5%
	Total	1.783.441¹	100,0%

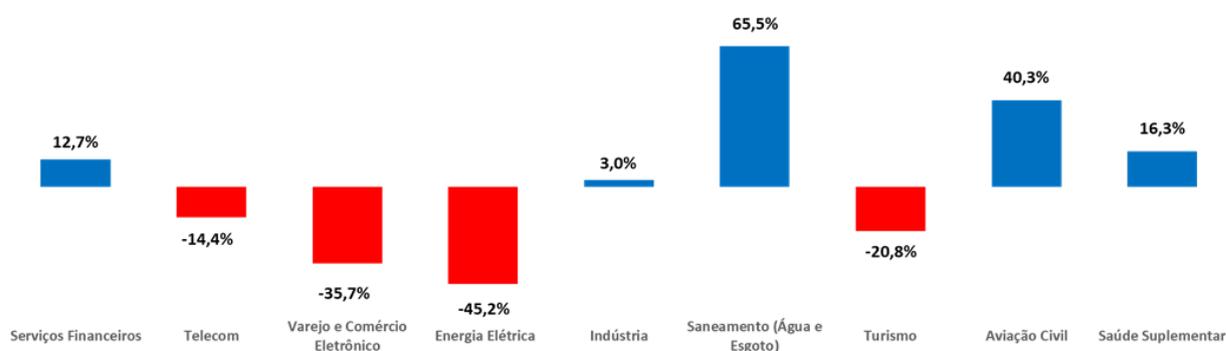
¹ Dessa análise, foram excluídos 40.356 atendimentos classificados como EXTRA PROCON, que são encaminhamentos e orientações realizados pelos Procons nos casos em que não há relação de consumo, mas sim questões de natureza previdenciárias, trabalhistas etc.

Análise Setorial

A seguir, são apresentados dados dos setores que, nacionalmente, mais levam consumidores aos Procons: Serviços Financeiros, Operadoras de Telecomunicações, Varejo e Comércio Eletrônico, Concessionárias de Energia Elétrica, Indústria, entre outros segmentos monitorados constantemente pelos órgãos de defesa do consumidor.

Este primeiro gráfico apresenta a variação da quantidade de demandas registradas nos Procons entre 2020 e 2021 por segmento, consideradas as empresas exibidas nesta análise setorial.

Variação da Quantidade de Atendimentos por Setor (comparativo entre 2020 e 2021):



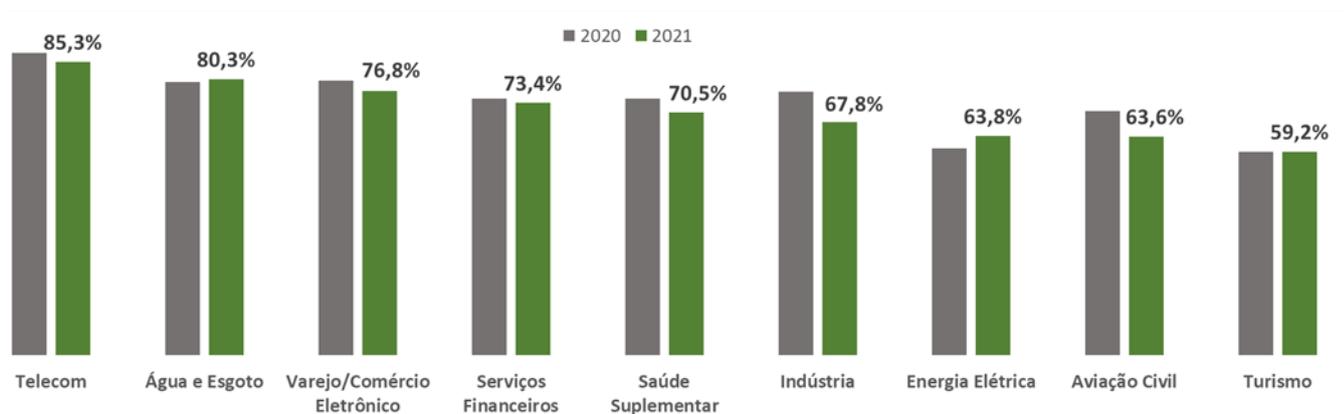
Entre os tipos de atendimentos disponíveis para resolução de conflitos de consumo nos Procons, o mais utilizado é a Carta de Informações Preliminares (CIP) – uma notificação prévia encaminhada ao fornecedor (física ou eletronicamente), por meio da qual é possível resolver a demanda do consumidor sem 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 2021, mais de 900 mil notificações foram enviadas pelos Procons, por meio das quais se obteve, em média, 75% de resolução por parte dos fornecedores.

O gráfico a seguir apresenta o índice de solução preliminar médio, em 2021, de cada setor analisado.

Índice de Solução Preliminar Médio por Setor

Média do Sindec: 75,2%

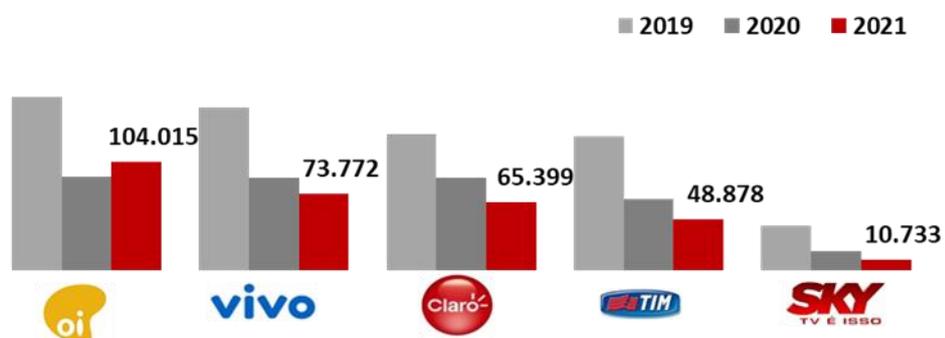


Os próximos gráficos apresentam a evolução da quantidade de atendimentos registrados pelas empresas mais demandadas desses setores em 2021 e seus respectivos índices de solução preliminar. Ao final deste documento, são apresentadas as tabelas com os dados completos por fornecedor.

E na próxima seção, são apresentados dados sobre os fornecedores mais demandados por setor em 2021, bem como os assuntos e fornecedores mais demandados, por Unidade da Federação.

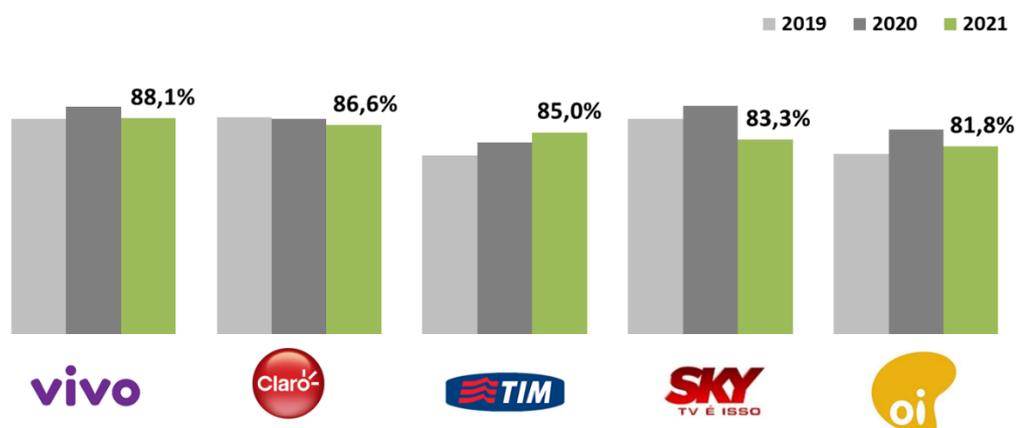
Operadoras de Telecomunicações

Quantidade de Atendimentos²



Índice de Solução Preliminar

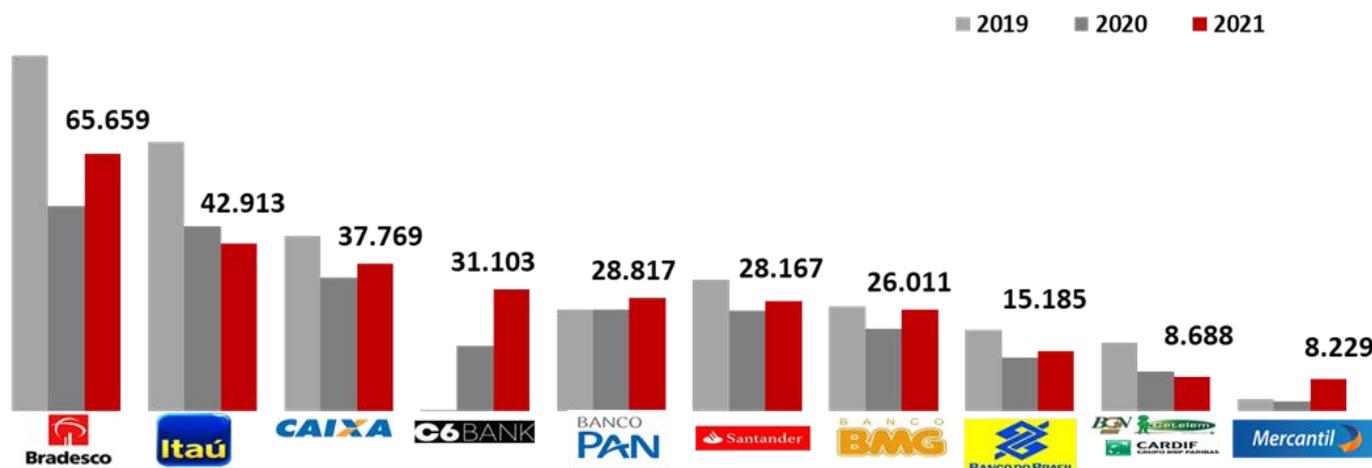
Média do Setor: 85,3%



² A empresa **Vivo** recebeu registros de atendimentos da Fundação Procon/SP no Sindec até o dia 02/05/2021. As demais empresas receberam registros da Fundação Procon/SP no Sindec até o dia 03/07/2021.

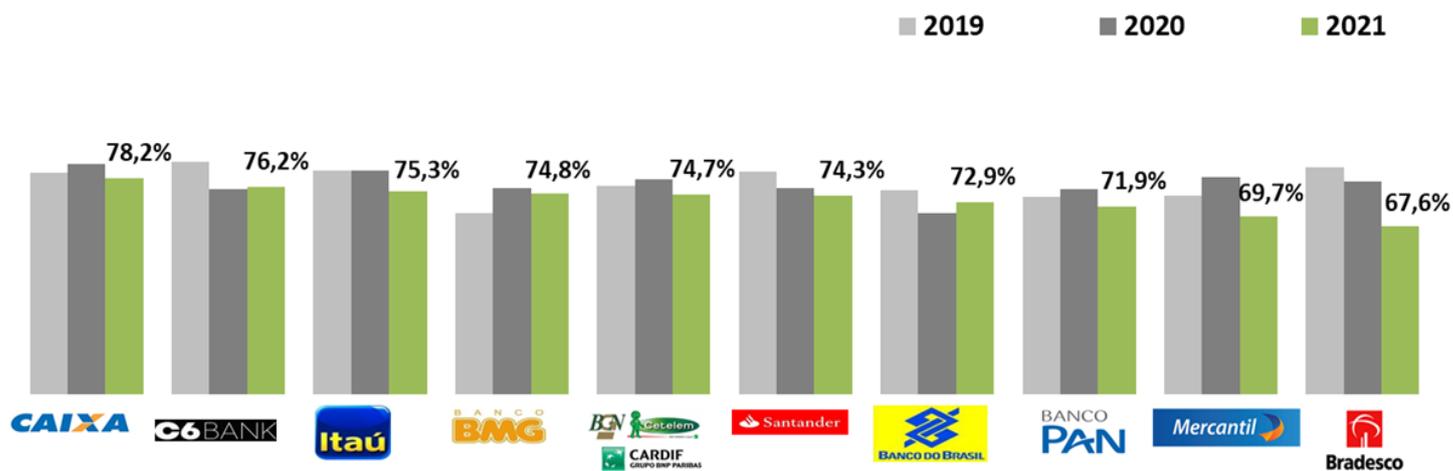
Serviços Financeiros

Quantidade de Atendimento



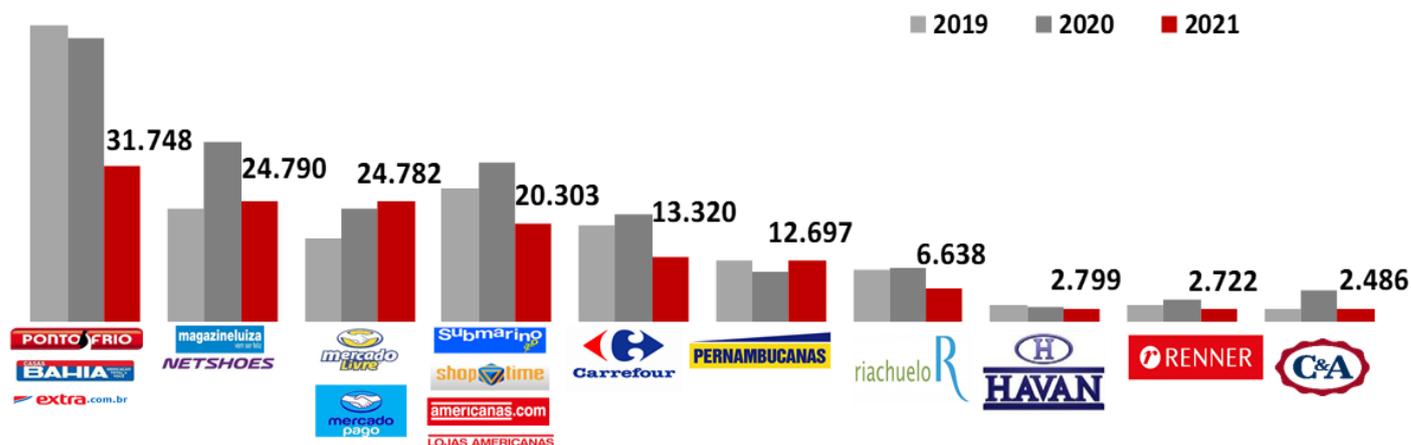
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 73,4%



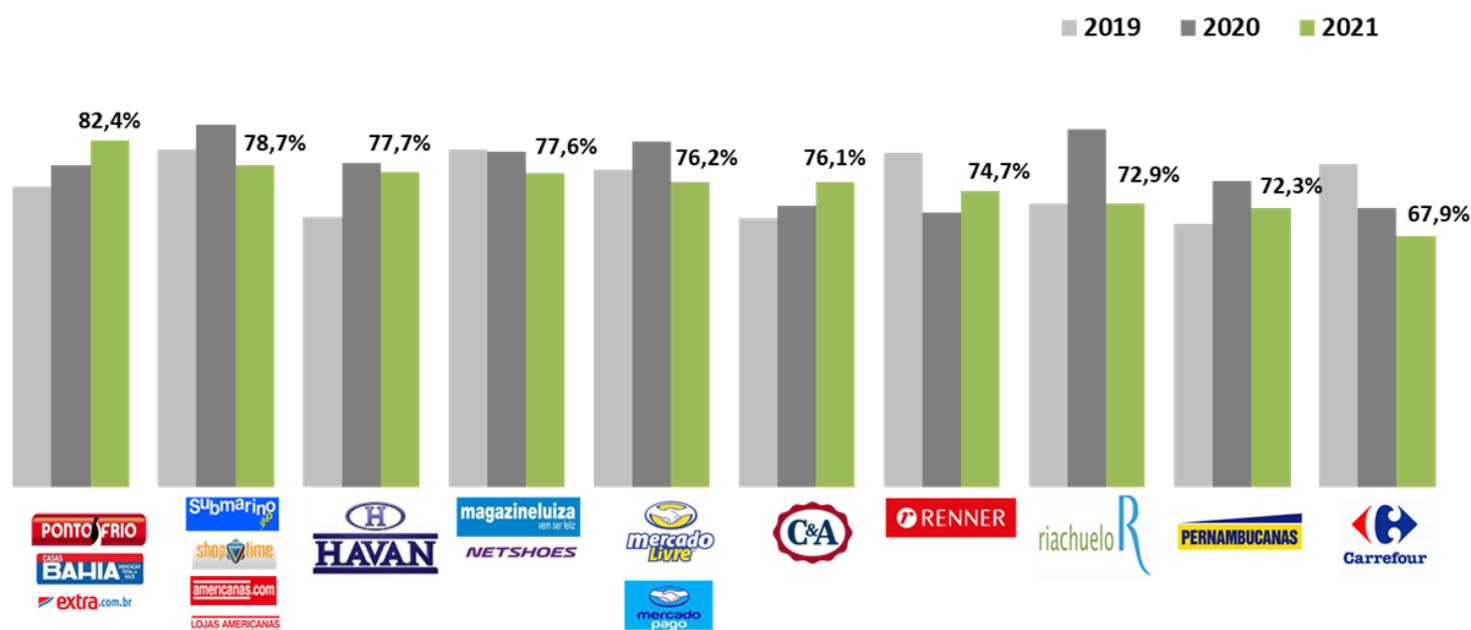
Varejo e Comércio Eletrônico

Quantidade de Atendimento³



Índice de Solução Preliminar

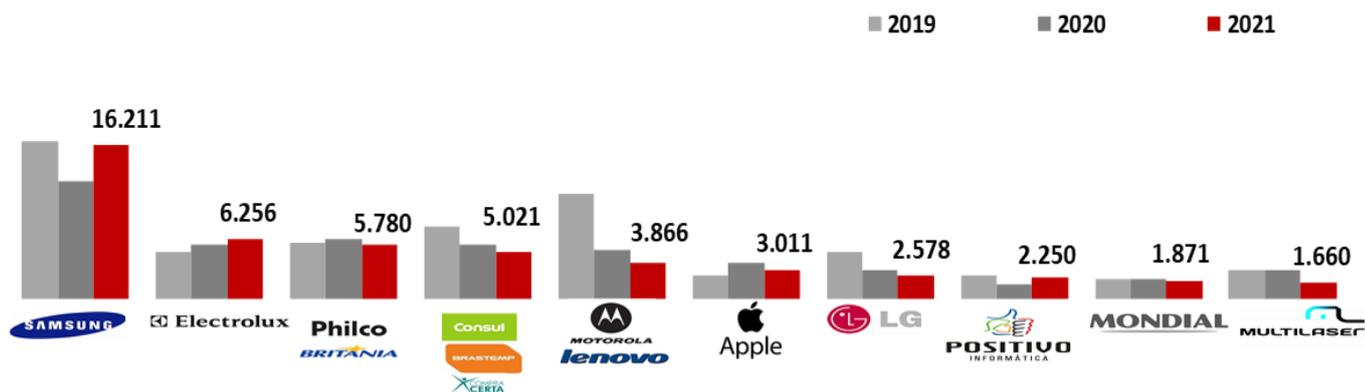
Média do Setor: 76,8%



³ A Via Varejo (Casas Bahia, Ponto Frio e Extra.com) recebeu registros de atendimentos da Fundação Procon/SP no Sindec até o dia 02/05/2021. As demais empresas receberam registros da Fundação Procon/SP no Sindec até o dia 03/07/2021.

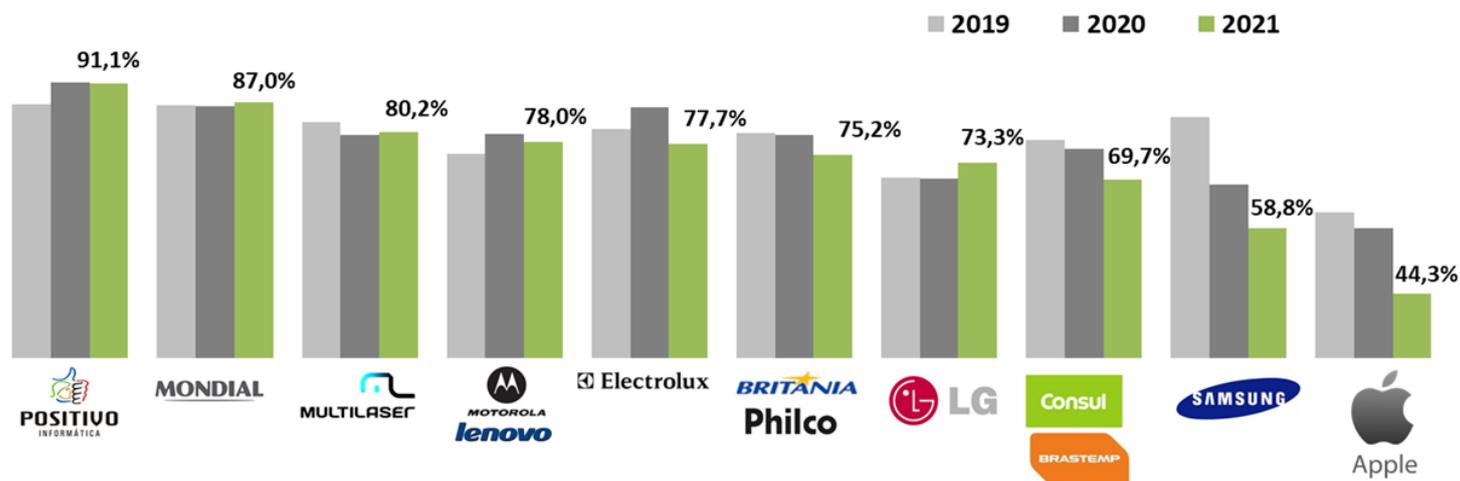
Indústria

Quantidade de Atendimento⁴



Índice de Solução Preliminar

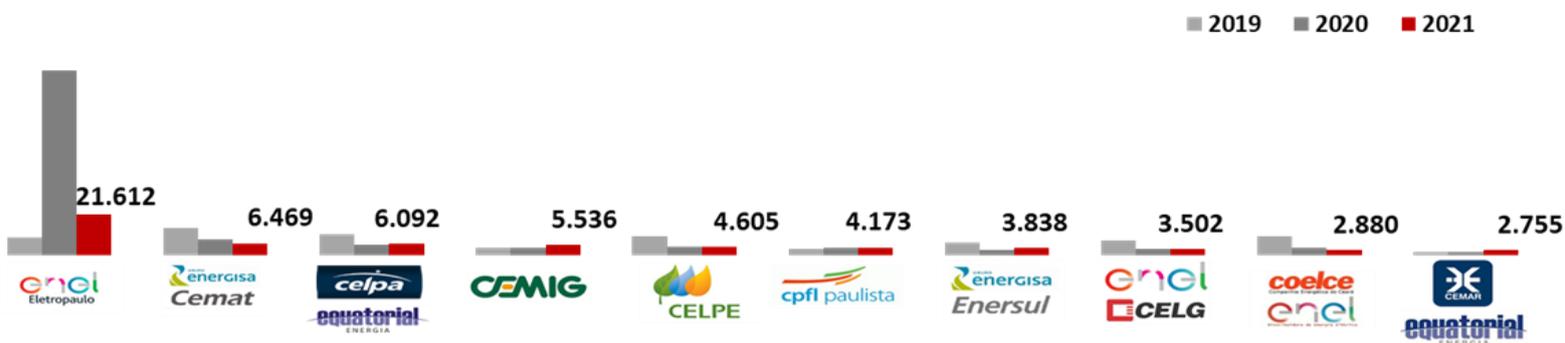
Média do Setor: 67,8%



⁴ A empresa **Samsung** recebeu registros de atendimentos da Fundação Procon/SP no Sindec até o dia 02/05/2021. As demais empresas receberam registros da Fundação Procon/SP no Sindec até o dia 03/07/2021.

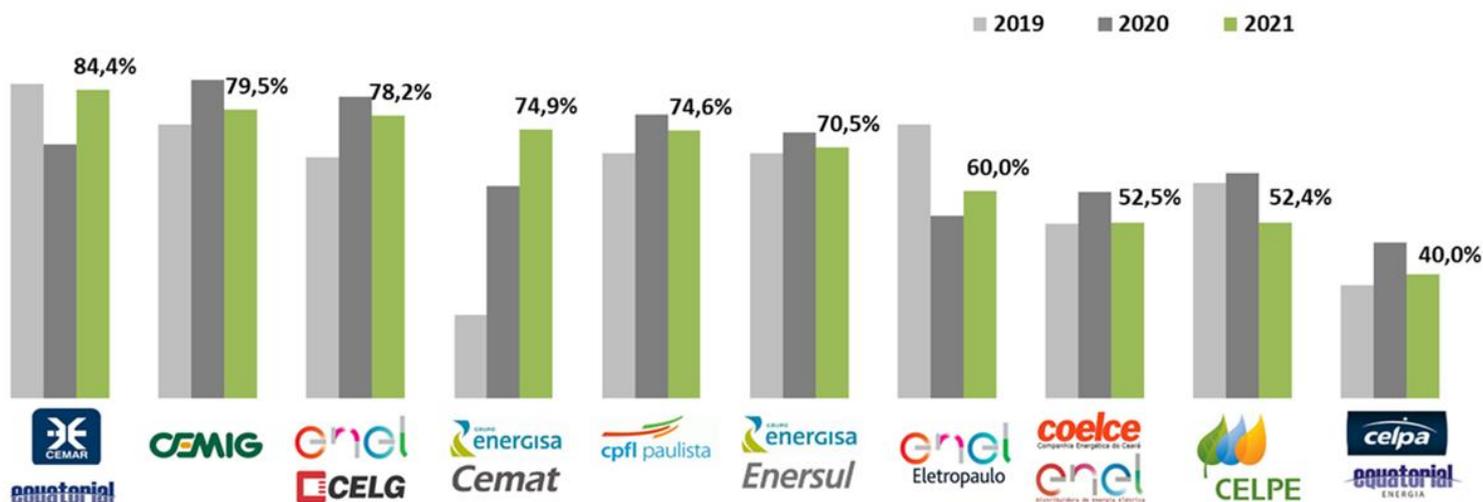
Concessionárias de Energia Elétrica

Quantidade de Atendimento



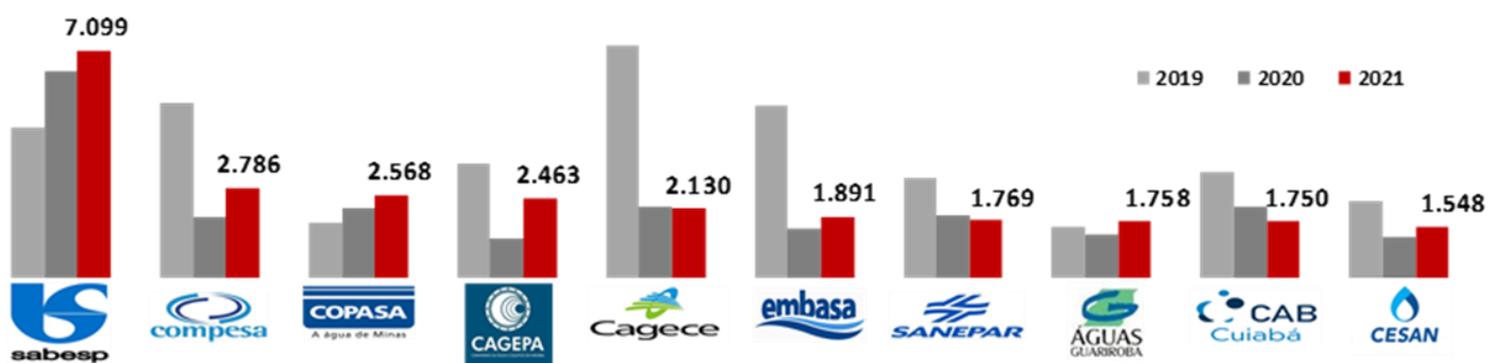
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 63,8%



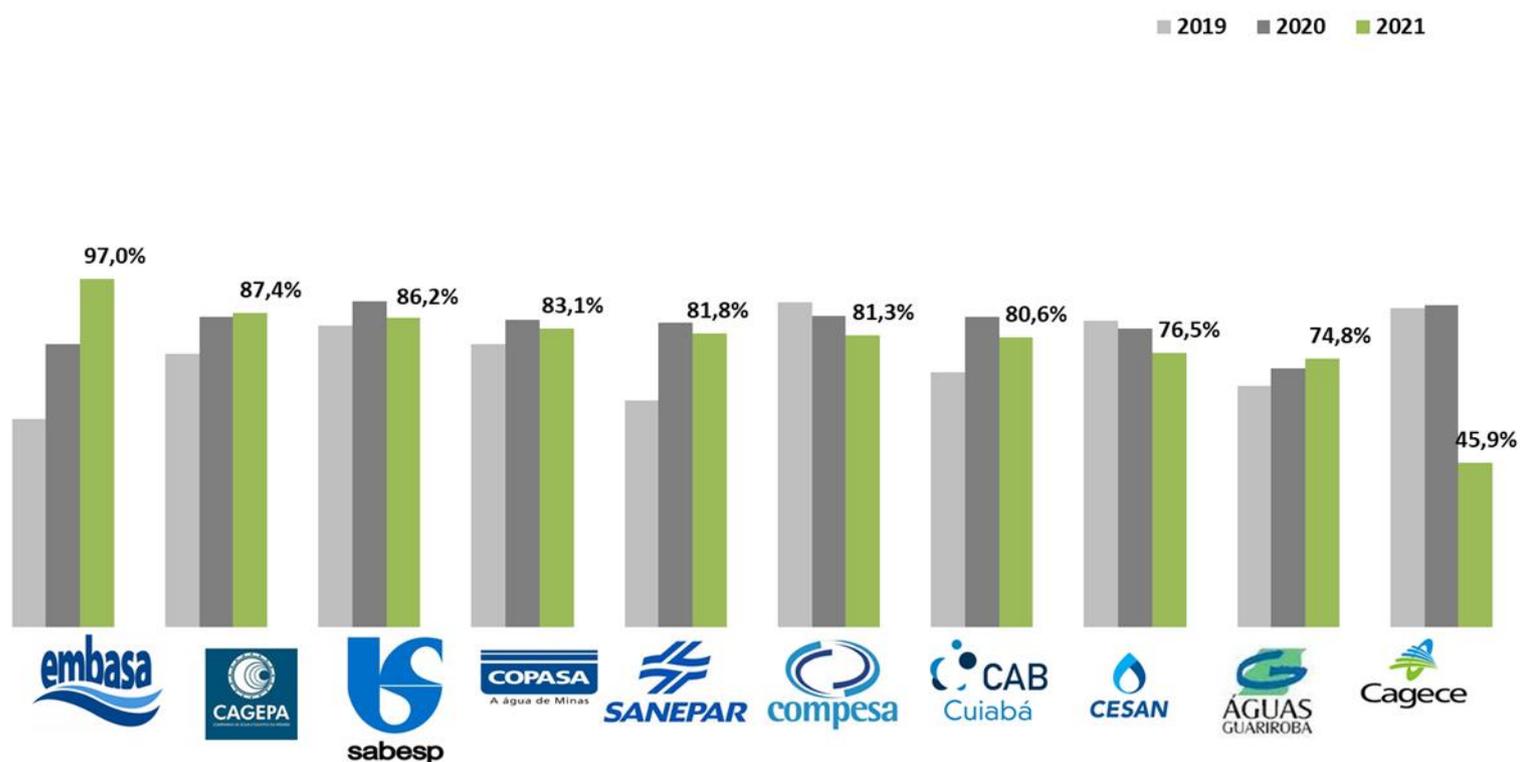
Saneamento (Água e Esgoto)

Quantidade de Atendimentos



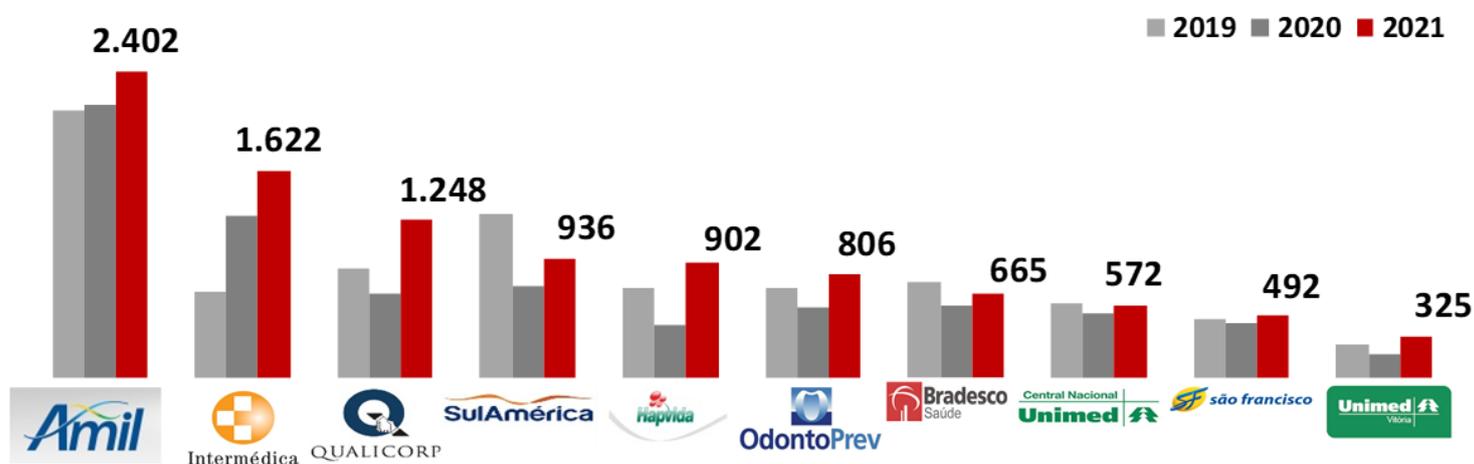
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 80,3%



Saúde Suplementar

Quantidade de Atendimentos



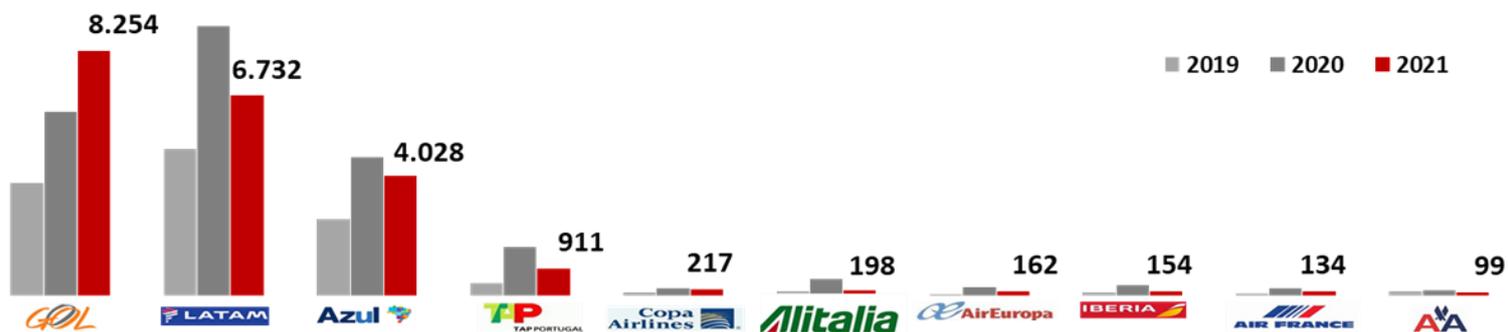
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 70,5%



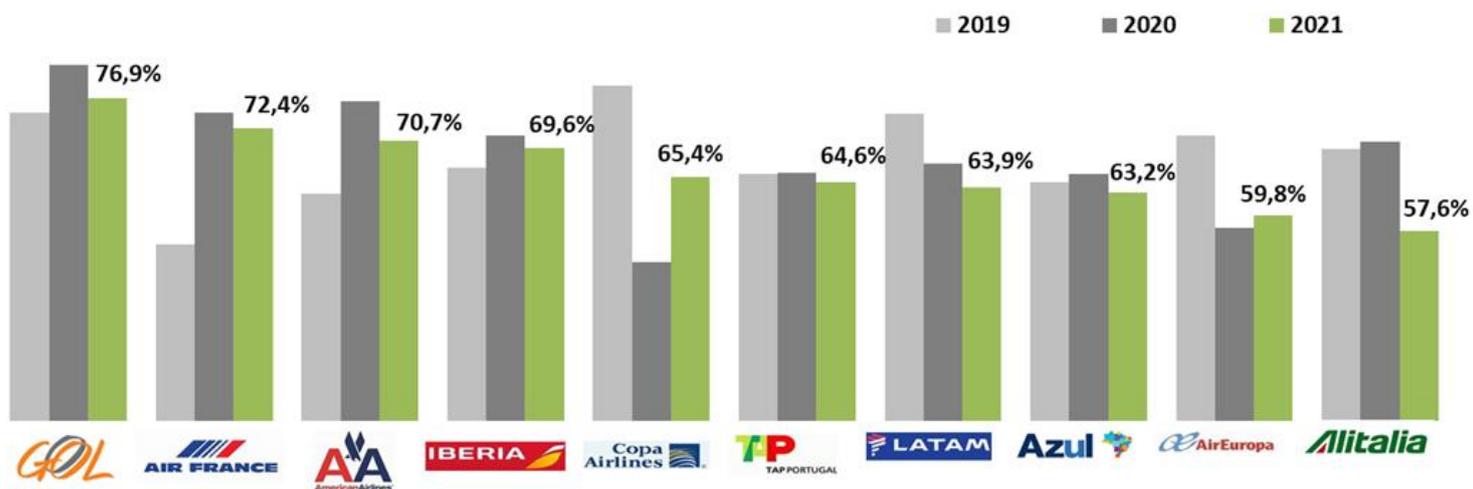
Aviação Civil

Quantidade de Atendimento



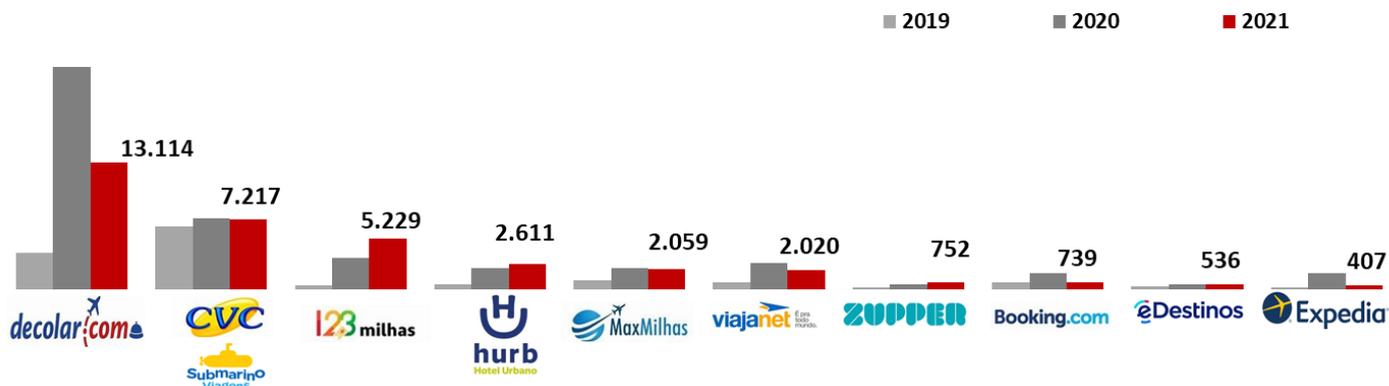
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 63,6%



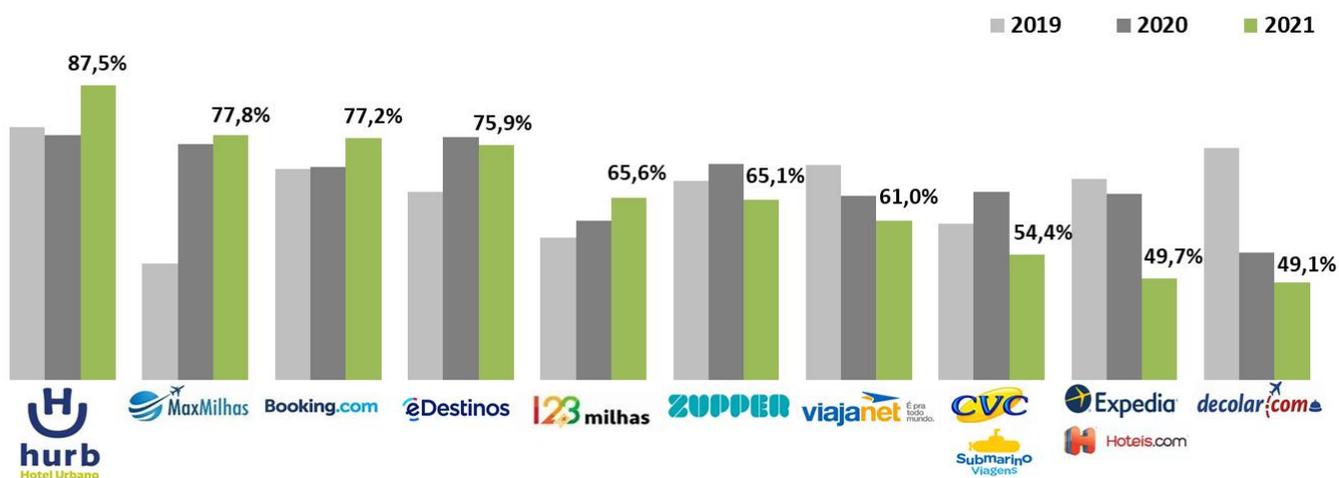
Turismo

Quantidade de Atendimentos



Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 59,2%



Ranking Geral de Fornecedores

A tabela a seguir exibe a lista das 50 (cinquenta) empresas mais demandadas nos Procons em 52021 e quais estão cadastradas no site Consumidor.gov.br.

	Fornecedor	Quantidade	Consumidor.gov.br
1º	OI FIXO/CELULAR	104.015	✓
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	73.772	✓
3º	BRADESCO	65.659	✓
4º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	65.399	✓
5º	TIM/INTELG	48.878	✓
6º	ITAÚ	42.913	✓
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	37.769	✓
8º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	31.748	✓
9º	C6 BANK / BANCO FICSA	31.103	✓
10º	BANCO PAN	28.817	✓
11º	SANTANDER	28.167	✓
12º	BMG	26.011	✓
13º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	24.790	✓
14º	MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	24.782	✓
15º	ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO (ELETROPAULO)	21.612	✓
16º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	20.303	✓
17º	FACI.LY	17.687	✗
18º	SAMSUNG	16.211	✓
19º	BANCO DO BRASIL	15.230	✓
20º	CARREFOUR	13.320	✓
21º	DECOLAR.COM	13.114	✓
22º	CASAS PERNAMBUCANAS	12.697	✓
23º	SKY	10.733	✓
24º	BGN/CARDIF/CETEM	8.688	✓
25º	GOL	8.245	✓
26º	BANCO MERCANTIL	8.229	✓
27º	SERASA	7.834	✓
28º	BANCO SAFRA	7.652	✓
29º	BV FINANCEIRA	7.304	✓
30º	FACULDADES ANHANGUERA/PITÁGORAS/UNOPAR	7.239	✓
31º	CVC	7.217	✓
32º	CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO SABESP	7.099	✓
33º	BANCO DAYCOVAL	6.930	✓
34º	UOL / PAGSEGURO	6.793	✓
35º	LATAM	6.732	✓
36º	LOJAS RIACHUELO	6.469	✓
37º	ENERGISA MATO GROSSO (CEMAT)	6.469	✓
38º	ELECTROLUX	6.256	✓
39º	EQUATORIAL PARÁ (CELPA)	6.092	✓
40º	CORREIOS	5.840	✓
41º	BRITANIA / PHILCO	5.780	✓
42º	CEMIG DISTRIBUIÇÃO	5.514	✓
43º	SMARTFIT	5.231	✓
44º	123 MILHAS	5.229	✓
45º	WHIRLPOOL/CONSUL/BRSTEMP	5.021	✓
46º	UBER	4.712	✓
47º	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	4.605	✓
48º	ZURICH SEGUROS	4.359	✓
49º	CPFL PAULISTA	4.173	✓
50º	AZUL	4.028	✓

Atendimentos por UF

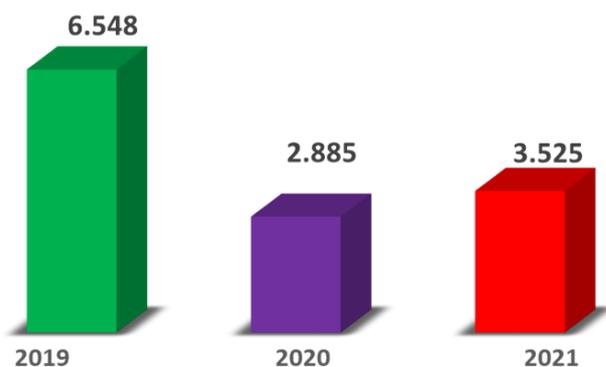
A seguir, são apresentados os atendimentos registrados no Sindec por unidade da Federação. Esse detalhamento reflete as peculiaridades de cada estado, que muitas vezes não podem ser observadas quando analisadas as informações em âmbito nacional.

São apresentados também os dados do sistema ProConsumidor para as Unidades da Federação que já se encontram com esse sistema ativo.

Acre (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 5

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Financeira	678	19,2
Energia Elétrica	503	14,3
Telefonia Celular	321	9,1
Internet (Serviços)	161	4,6
Aparelho Celular	127	3,6
Banco Comercial	126	3,6
Telefonia Fixa	120	3,4
Escola (Pré, 1º, 2º graus e superior)	108	3,1
Material de Construção (areia, cimento, tijolo, pregos, lajes, blocos, etc.)	103	2,9
Cartão de Crédito	99	2,8

Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	ENERGISA ACRE (ELETROACRE)	251
2º	OI FIXO/CELULAR	72
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	58
4º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	51
5º	BRADESCO	48
6º	BANCO PAN	43
7º	ITAÚ	28
8º	GOL	27
9º	GAZIN	23
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	22

Acre (ProConsumidor)

Quantidade de Órgãos integrados: 4

Total de Atendimentos Registrados em 2021: **3.384**



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade ⁵	%
Energia Elétrica	442	18,6
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	220	9,2
Telefonia Móvel Pós-paga	157	6,6
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	154	6,5
Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	116	4,9
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	103	4,3
Internet Fixa	79	3,3
Aéreo	77	3,2
Internet Móvel	63	2,6
Aparelho celular	61	2,6

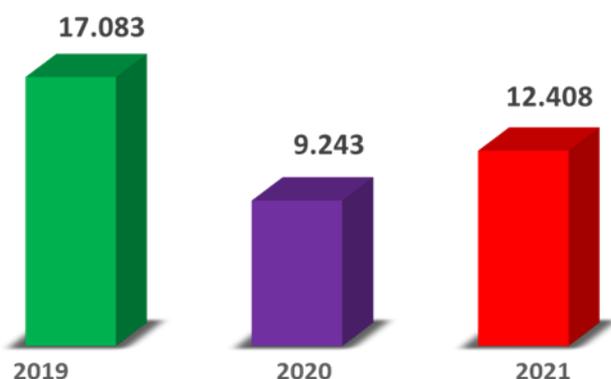
Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade ³
1º	Energisa Acre	438
2º	OI	188
3º	Vivo - Telefônica (GVT)	120
4º	Banco Pan	107
5º	Claro	91
6º	Bradesco	77
7º	Itaú Unibanco	61
8º	GOL	49
9º	Banco do Brasil	45
10º	Santander	42

⁵ Considerados os 2.379 atendimentos registrados como Reclamação.

Alagoas (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 1



Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021

Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	1.387	11,2
Banco Comercial	1.175	9,5
Energia Elétrica	986	7,9
Cartão de Crédito	953	7,7
Água / Esgoto	864	7,0
Financeira	645	5,2
Aparelho Celular	450	3,6
Eletrodomésticos Linha Branca	312	2,5
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	300	2,4
Móveis	253	2,0

Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	EQUATORIAL ALAGOAS	1.031
2º	OI FIXO/CELULAR	975
3º	BRDESCO	801
4º	ITAÚ	579
5º	BRK AMBIENTAL - REGIAO METROPOLITANA DE MACEIO S.A	525
6º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	501
7º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	466
8º	TIM/INTELIG	459
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	458
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	444

Alagoas (ProConsumidor)

Quantidade de Órgãos integrados: 5

Total de Atendimentos Registrados em 2021: **3.194**



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade ⁶	%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	515	22,6
Energia Elétrica	164	7,2
Água e Esgoto	115	5,0
Aparelho celular	103	4,5
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	95	4,2
Pacote de Serviços (Combo)	67	2,9
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	62	2,7
Telefonia Móvel Pós-paga	55	2,4
Aéreo	53	2,3
Consórcios (exceto imóveis)	45	2,0

Empresas mais demandadas em 2021

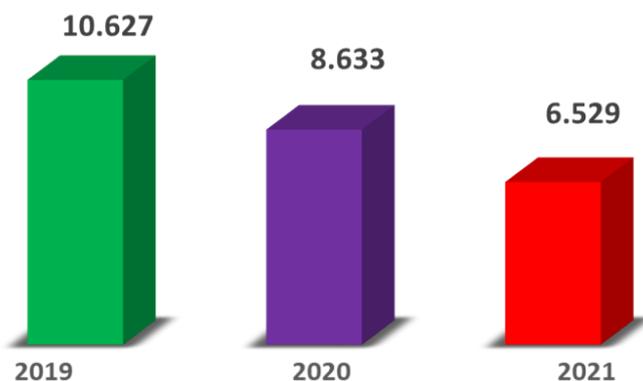
Posição	Fornecedor	Quantidade ⁴
1º	Equatorial Alagoas	157
2º	Bradesco	125
3º	Itaú Unibanco	106
4º	OI	86
5º	Caixa	84
6º	BRK Ambiental	69
7º	Claro	63
8º	Banco do Brasil	55
9º	Magazine Luiza	50
10º	Tim/Intelig	46

⁶ Considerados os 2.280 atendimentos registrados como Reclamação.

Amazonas (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	2.106	32,3
Água / Esgoto	1.190	18,2
Banco comercial	390	6,0
Telefonia Celular	367	5,6
Cartão de Crédito	215	3,3
Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	203	3,1
Financeira	147	2,3
Internet (Serviços)	137	2,1
Consórcios	132	2,0
Escola (Pré, 1º, 2º Grau e superior)	116	1,8

Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	AMAZONAS ENERGIA	2.103
2º	MANAUS AMBIENTAL S.A.	1.179
3º	BRDESCO	240
4º	OI FIXO/CELULAR	224
5º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	207
6º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	167
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	91
8º	ITAÚ	89
9º	BENCHIMOL IRMAO & CIA LTDA	75
10º	CARREFOUR	74

Amazonas (ProConsumidor)

Quantidade de Órgãos integrados: 2



Total de Atendimentos Registrados em 2021: **2.506**

Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade ⁷	%
Energia Elétrica	628	29,1
Água e Esgoto	394	18,3
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	130	6,0
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	74	3,4
Telefonia Móvel Pós-paga	74	3,4
Aparelho celular	64	3,0
Pacote de Serviços (Combo)	53	2,5
Aéreo	50	2,3
Atendimento Bancário	35	1,6
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	35	1,6

Empresas mais demandadas em 2021

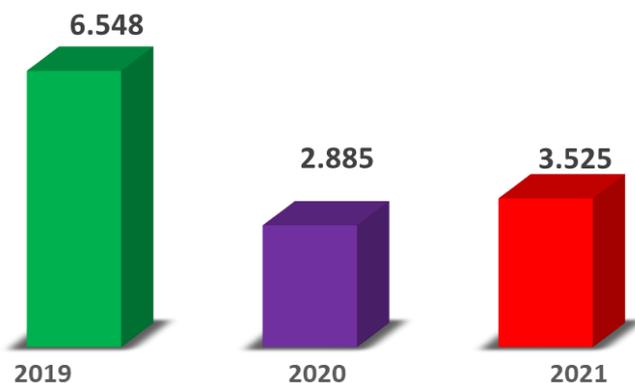
Posição	Fornecedor	Quantidade ⁵
1º	Amazonas Energia	626
2º	Águas de Manaus	393
3º	OI	66
4º	Bradesco	65
5º	Claro	61
6º	Vivo - Telefônica (GVT)	52
7º	Itaú Unibanco	24
8º	Banco Pan	20
9º	Caixa	20
10º	Tim/Intelig	18

⁷ Considerados os 2.157 atendimentos registrados como Reclamação.

Amapá (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Financeira	678	19,2
Energia Elétrica	503	14,3
Telefonia Celular	321	9,1
Internet (Serviços)	161	4,6
Aparelho Celular	127	3,6
Banco Comercial	126	3,6
Telefonia Fixa	120	3,4
Escola (Pré, 1º, 2º Grau e superior)	108	3,1
Material de Construção (areia, cimento, tijolo, pregos, lajes, blocos, etc.)	103	2,9
Cartão de Crédito	99	2,8

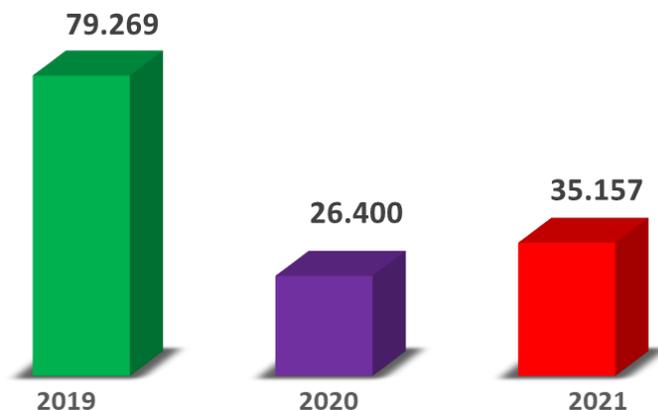
Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO AMAPÁ - CEA	499
2º	OI FIXO/CELULAR	220
3º	BRADERSCO	157
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	115
5º	R J RODRIGUES	108
6º	BANCO PAN	103
7º	VOCÊ TELECOM	94
8º	BMG	92
9º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	84
10º	ITAÚ	83

Bahia (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 8

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Banco Comercial	3.218	13,4%
Telefonia Celular	1.891	7,9%
Cartão de Crédito	1.866	7,8%
Financeira	1.697	7,0%
Água / Esgoto	1.606	6,7%
Energia Elétrica	1.316	5,5%
Aparelho Celular	1.223	5,1%
Telefonia Fixa	1.106	4,6%
Móveis	1.094	4,5%
Eletrodomésticos Linha Branca	826	3,4%

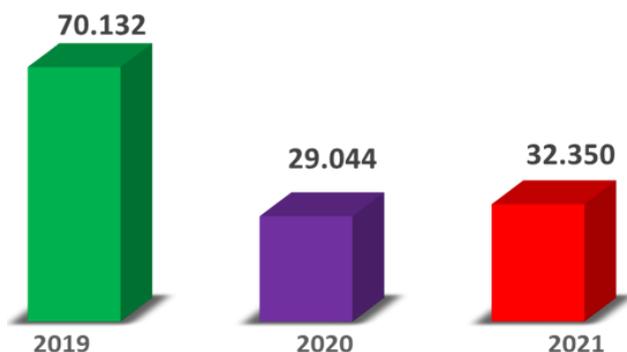
Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	1.715
2º	EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO AS - EMBASA	1.508
3º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA - COELBA	1.260
4º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	1.113
5º	BRADESCO	1.043
6º	ITAÚ	811
7º	TIM/INTELLIG	541
8º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	491
9º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	475
10º	BANCO DO BRASIL	441

Ceará (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 6

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	5.418	16,7
Água / Esgoto	3.991	12,3
Banco Comercial	2.586	8,0
Telefonia Celular	2.213	6,8
Cartão de Crédito	2.081	6,4
Transportes	1.082	3,3
Aparelho Celular	937	2,9
Financeira	834	2,6
Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	804	2,5
Escola (Pré, 1º, 2º Graus e superior)	774	2,4

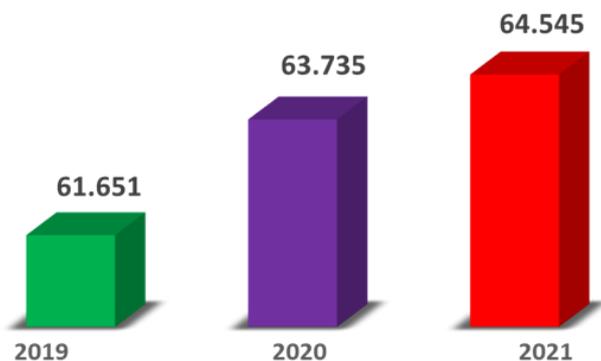
Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)	2.860
2º	COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA - CAGECE	2.123
3º	OI FIXO/CELULAR	1.199
4º	BRDESCO	1.129
5º	ITAÚ	731
6º	SAMSUNG	575
7º	GOL	558
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	555
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	475
10º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	424

Distrito Federal (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Banco Comercial	4.496	6,9
Telefonia Celular	4.109	6,3
Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	2.353	3,6
Telefonia Fixa	2.187	3,3
Cartão de Crédito	1.934	3,0
Carros	1.871	2,9
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	1.785	2,7
Vestuário (Calçados / Roupas / Acessórios)	1.605	2,4
Móveis	1.573	2,4
Aparelho Celular	1.566	2,4

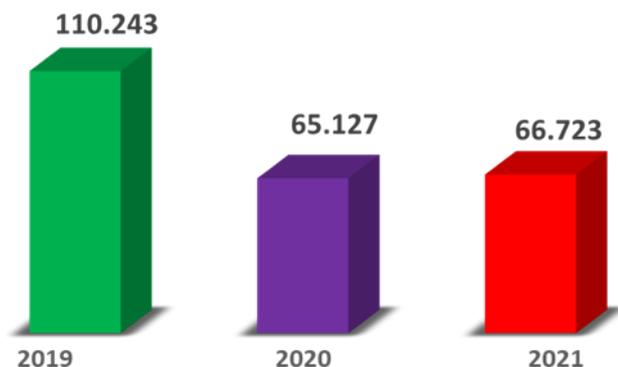
Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	2.297
2º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	2.072
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.446
4º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	1.175
5º	CEB DISTRIBUIÇÃO	1.045
6º	BRDESCO	967
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	820
8º	TIM/INTELIG	677
9º	DECOLAR.COM	643
10º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	605

Espírito Santo (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 38

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Banco Comercial	8.840	13,2
Telefonia Celular	6.127	9,2
Cartão de Crédito	4.590	6,9
Financeira	4.334	6,5
Energia Elétrica	2.541	3,8
Telefonia Fixa	2.238	3,4
Aparelho Celular	1.752	2,6
Água / Esgoto	1.679	2,5
Eletrodomésticos Linha Branca	1.585	2,4
TV por Assinatura	1.568	2,4

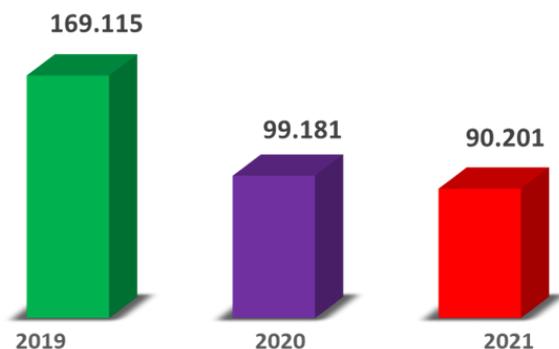
Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	5.302
2º	OI FIXO/CELULAR	4.817
3º	BRABESCO	3.053
4º	EDP ESPÍRITO SANTO	2.648
5º	ITAÚ	2.325
6º	BMG	2.310
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	2.119
8º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	1.732
9º	BANCO PAN	1.716
10º	CARTÕES DA CASA	1.692

Goiás (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 35

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	11.864	13,2
Banco Comercial	8.540	9,5
Telefonia Fixa	5.530	6,1
Cartão de Crédito	4.514	5,0
Financeira	4.206	4,7
Energia Elétrica	3.761	4,2
Supermercado (Pães, Verduras, Frutas e Legumes In Natura, Carnes Cruas e Peixes Frescos etc.)	2.136	2,4
Aparelho Celular	1.828	2,0
Seguros (exceto saúde)	1.649	1,8
Agência e Operadoras de Viagens	1.598	1,8

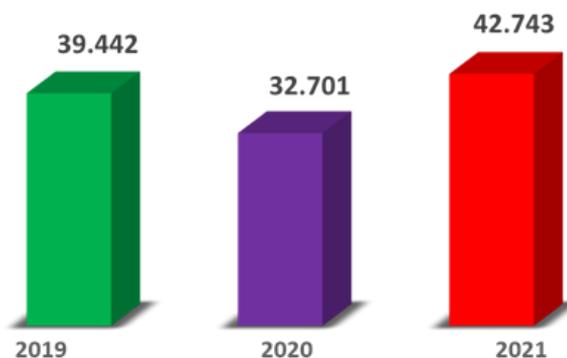
Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	8.502
2º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	4.324
3º	BRDESCO	3.980
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	3.606
5º	ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS (CELG)	3.463
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	3.253
7º	ITAÚ	2.179
8º	TIM/INTELIG	1.898
9º	BANCO PAN	1.560
10º	SANTANDER	1.407

Maranhão (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 6

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Banco Comercial	5.847	13,7
Telefonia Celular	3.520	8,2
Cartão de Crédito	2.975	7,0
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	2.794	6,5
Energia Elétrica	2.572	6,0
Financeira	2.225	5,2
Escola (Pré, 1º, 2º Grau e superior)	1.684	3,9
Água / Esgoto	1.590	3,7
Internet (Serviços e Produtos)	1.200	2,8
Aparelho Celular	1.063	2,5

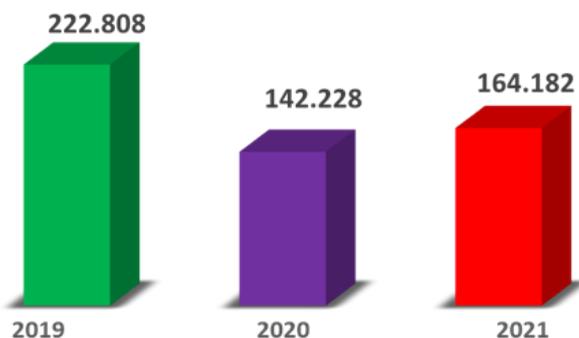
Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	3.619
2º	BRADESCO	3.421
3º	EQUATORIAL MARANHÃO (CEMAR)	2.733
4º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.638
5º	BANCO DO BRASIL	1.564
6º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	1.232
7º	ITAÚ	1.183
8º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.148
9º	MATEUS SUPERMERCADOS	910
10º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	868

Minas Gerais (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 116

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	23.708	14,4
Banco Comercial	18.783	11,4
Financeira	10.936	6,7
Cartão de Crédito	10.291	6,3
Telefonia Fixa	8.073	4,9
Energia Elétrica	6.049	3,7
TV por Assinatura	5.265	3,2
Internet (Serviços e Produtos)	4.084	2,5
Aparelho Celular	3.887	2,4
Água / Esgoto	3.708	2,3

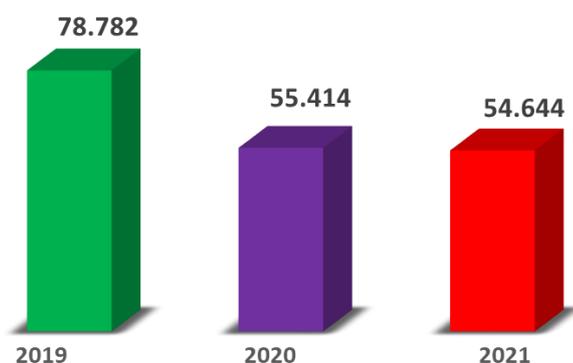
Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	17.529
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	9.772
3º	BRADESCO	7.416
4º	CEMIG DISTRIBUIÇÃO	5.479
5º	ITAÚ	5.476
6º	TIM/INTELIG	4.672
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	4.447
8º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	4.247
9º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	4.168
10º	C6 BANK / BANCO FICSA	3.643

Mato Grosso (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 37

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	7.744	14,2
Energia Elétrica	6.685	12,2
Banco Comercial	5.721	10,5
Água / Esgoto	3.290	6,0
Financeira	2.709	5,0
Cartão de Crédito	1.987	3,6
Telefonia Fixa	1.484	2,7
Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	1.138	2,1
Seguros (exceto Saúde)	974	1,8
Aparelho Celular	964	1,8

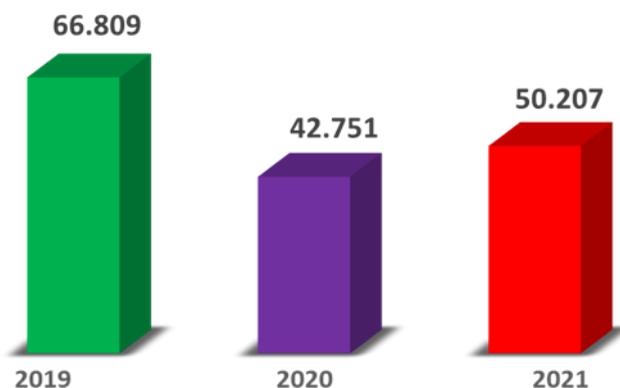
Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	ENERGISA MATO GROSSO (CEMAT)	6.453
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	4.284
3º	OI FIXO/CELULAR	3.604
4º	BRABESCO	2.268
5º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	2.008
6º	CAB CUIABA S/A - CONCESSIONARIA DE SERVICOS PUBLICOS DE AGUA E ESGOTO	1.749
7º	BANCO PAN	1.200
8º	SANTANDER	1.135
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.058
10º	BMG	993

Mato Grosso do Sul (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 33

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	6.709	13,4
Banco Comercial	5.401	10,8
Energia Elétrica	4.328	8,6
Financeira	3.478	6,9
Cartão de Crédito	2.450	4,9
Água / Esgoto	2.374	4,7
Telefonia Fixa	1.919	3,8
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	1.481	2,9
Internet (Serviços e Produtos)	1.152	2,3
Seguros (exceto Saúde)	1.099	2,2

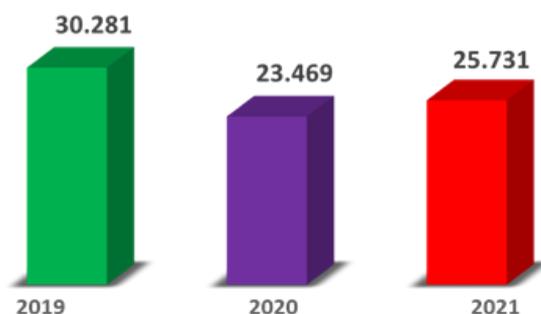
Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	ENERGISA MATO GROSSO DO SUL	3.830
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	3.470
3º	OI FIXO/CELULAR	3.356
4º	BRADESCO	2.629
5º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	2.002
6º	AGUAS GUARIROBA SA	1.757
7º	ITAÚ	1.275
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.166
9º	SANTANDER	1.028
10º	BMG	1.028

Pará (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 22

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	6.231	24,2
Banco Comercial	2.845	11,1
Telefonia Celular	2.106	8,2
Cartão de Crédito	905	3,5
Aparelho Celular	739	2,9
Água / Esgoto	632	2,5
Financeira	624	2,4
Telefonia Fixa	574	2,2
Eletrodomésticos Linha Branca	526	2,0
Escola (Pré, 1º, 2º Grau e superior)	516	2,0

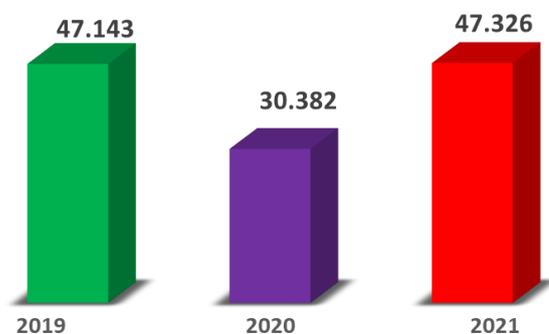
Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	EQUATORIAL PARÁ (CELPA)	6.032
2º	OI FIXO/CELULAR	1.399
3º	BRADESCO	966
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	647
5º	ITAÚ	543
6º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	454
7º	TIM/INTELG	417
8º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARA	412
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	374
10º	BANCO PAN	361

Paraíba (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 10

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Banco Comercial	5.195	11,0
Telefonia Celular	3.963	8,4
Cartão de Crédito	2.986	6,3
Água / Esgoto	2.975	6,3
Energia Elétrica	2.915	6,2
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	2.525	5,3
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc.)	1.913	4,0
Financeira	1.448	3,1
Escola (Pré, 1º, 2º Graus e superior)	1.232	2,6

Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	2.861
2º	COMPANHIA DE AGUA E ESGOTOS DA PARAIBA - CAGEPA	2.462
3º	ENERGISA PARAÍBA	2.282
4º	BRADESCO	1.665
5º	ITAÚ	1.410
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.126
7º	TIM/INTELEG	986
8º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	904
9º	SERASA	826
10º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	811

Paraíba (ProConsumidor)

Quantidade de Órgãos integrados: 26



Total de Atendimento Registrados em 2021: **1.292**

Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade ⁸	%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	97	9,9
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	54	5,5
Aparelho celular	49	5,0
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	46	4,7
Energia Elétrica	36	3,7
Superior (Graduação e Pós)	32	3,3
Água e Esgoto	30	3,1
Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	26	2,7
Móveis e Colchões	23	2,3
Telefonia Móvel Pós-paga	23	2,3

Empresas mais demandadas em 2021

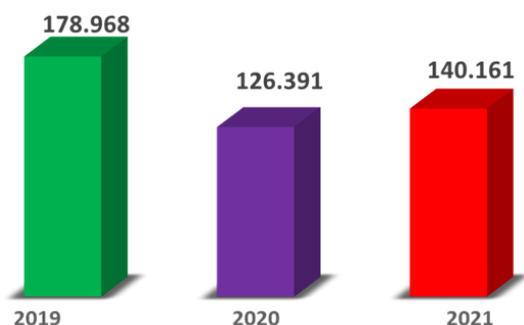
Posição	Fornecedor	Quantidade ⁶
1º	OI	79
2º	Bradesco	49
3º	Energisa Paraíba	34
4º	Claro	31
5º	Cagepa	30
6º	Itaú Unibanco	30
7º	Santander	22
8º	Caixa	18
9º	Samsung	18
10º	Magazine Luiza	18

⁸ Considerados os 980 atendimentos registrados como Reclamação.

Paraná (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 40

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Banco Comercial	14.546	10,4
Telefonia Celular	13.580	9,7
Telefonia Fixa	7.738	5,5
Financeira	1.554	1,1
Cartão de Crédito	4.857	3,5
Internet (Serviços e Produtos)	4.411	3,1
Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	2.998	2,1
Carros	2.784	2,0
Vestuário (Calçados / Roupas / Acessórios)	2.693	1,9
Escola (Pré, 1º, 2º Graus e superior)	2.651	1,9

Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	9.407
2º	TIM/INTELG	7.946
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	4.770
4º	BRADESCO	4.122
5º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	3.723
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	3.374
7º	ITAÚ	3.355
8º	CASAS PERNAMBUCANAS	2.579
9º	BANCO PAN	2.475
10º	C6 BANK / BANCO FICSA	2.228

Paraná (ProConsumidor)

Quantidade de Órgãos integrados: 35



Total de Atendimento Registrados em 2021: 5.705

Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade ⁹	%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	568	11,7
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	367	7,6
Telefonia Móvel Pós-paga	312	6,4
Aparelho celular	257	5,3
Telefonia Fixa	191	3,9
Internet Fixa	181	3,7
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	155	3,2
Pacote de Serviços (Combo)	139	2,9
Telefonia Móvel Pré-paga	118	2,4
Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	115	2,4

Empresas mais demandadas em 2021

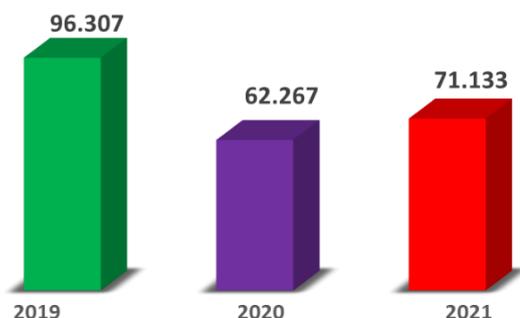
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI	446
2º	Tim/Intelig	381
3º	Vivo - Telefônica (GVT)	246
4º	Pernambucanas	156
5º	Bradesco	156
6º	Claro	151
7º	Banco Pan	139
8º	Itaú Unibanco	128
9º	BMG	104
10º	Santander	94

⁹ Considerados os 4.838 atendimentos registrados como Reclamação.

Pernambuco (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 9

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Banco Comercial	12.234	17,2
Telefonia Celular	5.380	7,6
Cartão de Crédito	5.312	7,5
Energia Elétrica	4.975	7,0
Água / Esgoto	3.094	4,3
Financeira	2.935	4,1
Aparelho Celular	2.376	3,3
Telefonia Fixa	1.928	2,7
Eletrodomésticos Linha Branca	1.877	2,6
Móveis	1.451	2,0

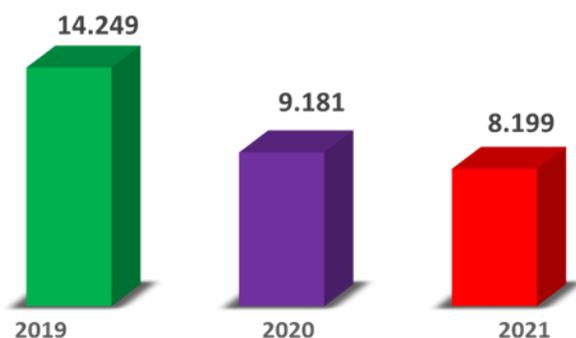
Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	4.589
2º	OI FIXO/CELULAR	4.315
3º	BRADESCO	4.198
4º	ITAÚ	3.105
5º	COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA	2.776
6º	BMG	1.825
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.801
8º	C6 BANK / BANCO FICSA	1.701
9º	TIM/INTELIG	1.596
10º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	1.455

Piauí (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 13

Evolu o da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	1.391	17,0
Banco Comercial	824	10,1
Telefonia Celular	582	7,1
�gua / Esgoto	471	5,7
Cartão de Crédito	378	4,6
Consórcios	356	4,3
Escola (Pr�, 1�, 2� Graus e superior)	280	3,4
Aparelho Celular	235	2,9
Financeira	190	2,3
Internet (Serviços e Produtos)	168	2,0

Empresas mais demandadas em 2021

Posi�o	Fornecedor	Quantidade
1�	EQUATORIAL PIAUÍ	1.374
2�	OI FIXO/CELULAR	448
3�	HONDA SERVIÇOS FINANCEIROS	330
4�	ÁGUAS DE TERESINA SANEAMENTO	317
5�	BRDESCO	294
6�	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	233
7�	TIM/INTEG	187
8�	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	186
9�	ITAÚ	165
10�	BANCO DO BRASIL	163

Piauí (ProConsumidor)

Quantidade de Órgãos integrados: 13



Total de Atendimento Registrados em 2021: 3.091

Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade ¹⁰	%
Energia Elétrica	376	16,8
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	226	10,1
Água e Esgoto	155	6,9
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	147	6,6
Aparelho celular	95	4,2
Telefonia Móvel Pós-paga	79	3,5
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	62	2,8
Consórcios (exceto imóveis)	50	2,2
Superior (Graduação e Pós)	45	2,0
Internet Fixa	44	2,0

Empresas mais demandadas em 2021

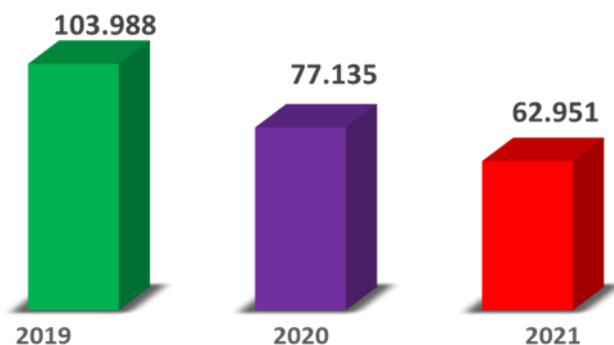
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Equatorial Piauí	365
2º	OI	160
3º	AGUAS DE TERESINA	124
4º	Bradesco	97
5º	Caixa	60
6º	Banco do Brasil	52
7º	Banco Pan	47
8º	Claro	45
9º	Santander	41
10º	Itaú Unibanco	40

¹⁰ Considerados os 2.244 atendimentos registrados como Reclamação.

Rio de Janeiro (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 29

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	7.000	11,1
Telefonia Celular	4.649	7,4
Água / Esgoto	4.055	6,4
Banco Comercial	3.681	5,8
Móveis	2.604	4,1
Telefonia Fixa	2.583	4,1
Vestuário (Calçado, Roupas e Acessórios)	2.341	3,7
Cartão de Crédito	2.261	3,6
Agências e Operadoras de Viagens (Pacotes Turísticos)	2.059	3,3
Aparelho Celular	1.974	3,1

Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	3.657
2º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	2.757
3º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	2.182
4º	ENEL DISTRIBUIÇÃO RIO (AMPLA)	2.127
5º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.949
6º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	1.761
7º	LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE	1.545
8º	BRADESCO	1.179
9º	TIM/INTELLIG	999
10º	MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	927

Rio de Janeiro (ProConsumidor)

Quantidade de Órgãos integrados: 23



Total de Atendimento Registrados em 2021: **2.721**

Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade ¹¹	%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	276	10,8
Energia Elétrica	232	9,1
Móveis e Colchões	106	4,2
Aparelho celular	104	4,1
Água e Esgoto	91	3,6
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	86	3,4
Pacote de Serviços (Combo)	82	3,2
Telefonia Fixa	81	3,2
Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	65	2,6
Telefonia Móvel Pós-paga	61	2,4

Empresas mais demandadas em 2021

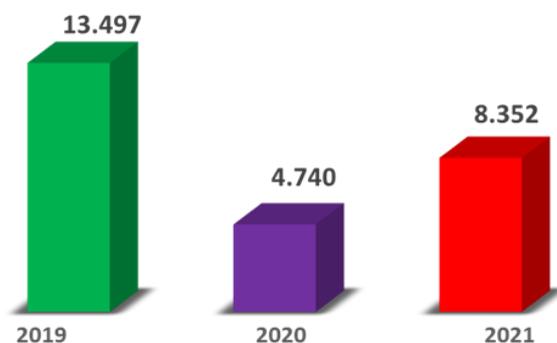
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI	175
2º	Enel Distribuição Rio (Ampla)	117
3º	Light	114
4º	Claro	111
5º	Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	109
6º	Bradesco	78
7º	Vivo - Telefônica (GVT)	76
8º	Itaú Unibanco	68
9º	Lojas Americanas - B2W	50
10º	Santander	50

¹¹ Considerados os 2.544 atendimentos registrados como Reclamação.

Rio Grande do Norte (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 3

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Banco Comercial	1.688	20,2
Cartão de Crédito	818	9,8
Telefonia Celular	528	6,3
Energia Elétrica	419	5,0
Aparelho Celular	349	4,2
Financeira	296	3,5
Eletrodomésticos Linha Branca	282	3,4
Consórcios	278	3,3
Água / Esgoto	212	2,5
Seguros (exceto Saúde)	176	2,1

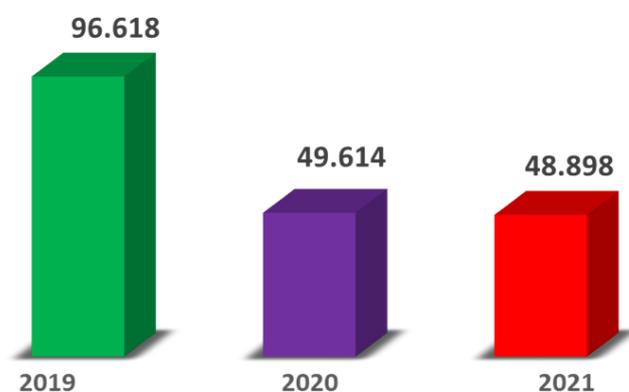
Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	BRABESCO	954
2º	ITAÚ	418
3º	COMPANHIA ENERGÉTICA DO RIO GRANDE DO NORTE (COSERN)	405
4º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	300
5º	SANTANDER	256
6º	TIM/INTELIG	249
7º	OI FIXO/CELULAR	248
8º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	197
9º	BANCO DO BRASIL	187
10º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	173

Rio Grande do Sul (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 65

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	6.446	13,2
Banco Comercial	6.439	13,2
Financeira	4.284	8,8
Telefonia Fixa	2.441	5,0
Cartão de Crédito	2.395	4,9
Energia Elétrica	1.819	3,7
Água / Esgoto	1.211	2,5
Internet (Serviços e Produtos)	1.040	2,1
Aparelho Celular	977	2,0
Seguros (exceto Saúde)	969	2,0

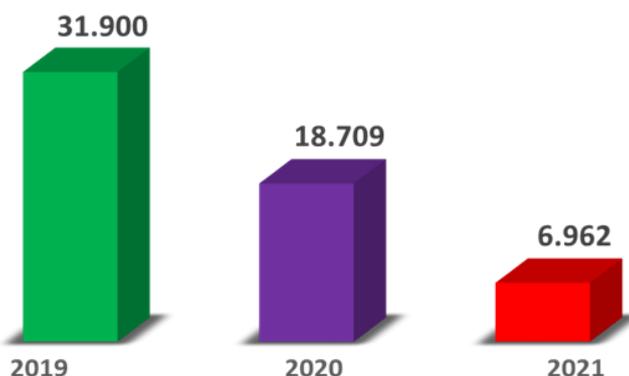
Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	4.183
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	3.094
3º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	2.114
4º	BRDESCO	1.745
5º	ITAÚ	1.535
6º	C6 BANK / BANCO FICSA	1.417
7º	RGE - RIO GRANDE ENERGIA	1.368
8º	BMG	1.219
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.164
10º	BANCO PAN	1.071

Rondônia (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	950	13,6
Telefonia Celular	910	13,1
Banco Comercial	392	5,6
Água / Esgoto	225	3,2
Financeira	200	2,9
Telefonia Fixa	163	2,3
Internet (Serviços e Produtos)	159	2,3
Aparelho Celular	155	2,2
Eletrodomésticos Linha Branca	134	1,9
Cartão de Crédito	130	1,9

Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	ENERGISA RONDÔNIA (CERON)	889
2º	OI FIXO/CELULAR	628
3º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	251
4º	BRADERCO	190
5º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	156
6º	GAZIN	128
7º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	128
8º	SAMSUNG	114
9º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	100
10º	C6 BANK / BANCO FICSA	90

Rondônia (ProConsumidor)

Quantidade de Órgãos integrados: 12



Total de Atendimento Registrados em 2021: **9.577**

Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade ¹²	%
Energia Elétrica	1.060	13,3
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	662	8,3
Aparelho celular	398	5,0
Telefonia Móvel Pós-paga	374	4,7
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	267	3,4
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	265	3,3
Internet Fixa	242	3,0
Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	209	2,6
Internet Móvel	208	2,6
Aéreo	196	2,5

Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Energisa Rondônia (Ceron)	1.034
2º	OI	675
3º	Bradesco	280
4º	Claro	278
5º	Vivo - Telefônica (GVT)	249
6º	Caixa	228
7º	Banco do Brasil	136
8º	Santander	118
9º	Banco Pan	117
10º	BMG	114

¹² Considerados os 7.943 atendimentos registrados como Reclamação.

Roraima (ProConsumidor)

Quantidade de Órgãos integrados: 4



Total de Atendimento Registrados em 2021: **3.647**

Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade ¹³	%
Telefonia Móvel Pós-paga	195	6,5
Energia Elétrica	171	5,7
Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	168	5,6
Aéreo	158	5,3
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	147	4,9
Aparelho celular	128	4,3
Internet Fixa	115	3,8
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	94	3,1
Internet Móvel	92	3,1
Superior (Graduação e Pós)	80	2,7

Empresas mais demandadas em 2021

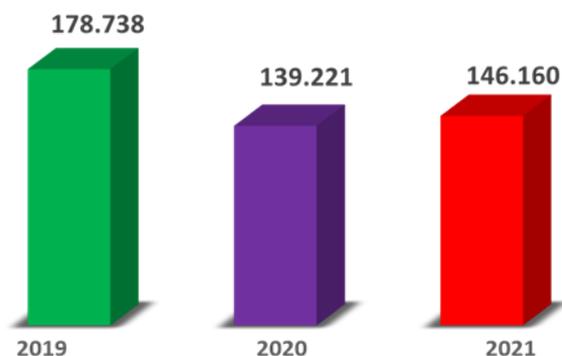
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI	245
2º	Vivo - Telefônica (GVT)	192
3º	Roraima Energia	169
4º	Banco Pan	117
5º	GOL	87
6º	Claro	78
7º	Tim/Intelig	72
8º	Caixa	71
9º	Lojas Americanas - B2W	53
10º	Banco do Brasil	52

¹³ Considerados os 3.000 atendimentos registrados como Reclamação.

Santa Catarina (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 107

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	22.185	15,2
Banco Comercial	18.137	12,4
Telefonia Fixa	16.171	11,1
Financeira	8.877	6,1
Cartão de Crédito	5.838	4,0
Móveis	3.122	2,1
Seguros (exceto Saúde)	3.066	2,1
TV por Assinatura	2.897	2,0
Carros	2.887	2,0
Aparelho Celular	2.360	1,6

Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	21.215
2º	TIM/INTELEG	9.944
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	6.294
4º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	6.085
5º	BRDESCO	5.998
6º	C6 BANK / BANCO FICSA	4.168
7º	BANCO PAN	3.870
8º	ITAÚ	3.433
9º	BMG	3.207
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	3.150

Santa Catarina (ProConsumidor)

Quantidade de Órgãos integrados: 1



Total de Atendimento Registrados em 2021: **2.298**

Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	160	7,0
Aéreo	114	5,0
Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	104	4,5
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	92	4,0
Móveis e Colchões	90	3,9
Pacote / excursão / agência de turismo	89	3,9
Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	77	3,4
Água e Esgoto	74	3,2
Aparelho celular	68	3,0
Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	58	2,5

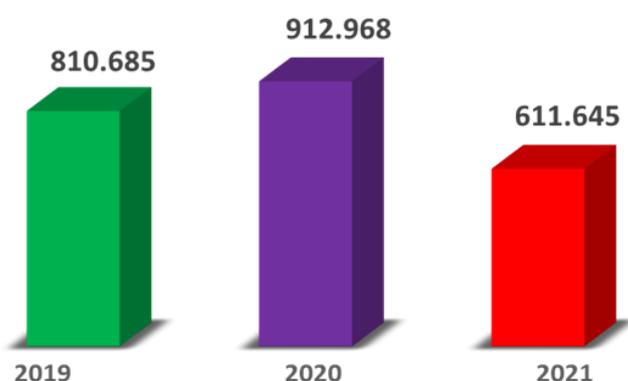
Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Bradesco	83
2º	Casan - Companhia Catarinense de Águas e Saneamento	72
3º	GOL	63
4º	Celesc	45
5º	Caixa	41
6º	Santander	38
7º	Magazine Luiza	37
8º	Samsung	36
9º	Mercado Livre	34
10º	Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	34

São Paulo (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 220

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Banco Comercial	50.629	8,3
Telefonia Celular	39.679	6,5
Cartão de Crédito	32.745	5,4
Energia Elétrica	32.570	5,3
Telefonia Fixa	26.750	4,4
Vestuário (Calçados / Roupas / Acessórios)	22.036	3,6
Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	20.240	3,3
Financeira	19.221	3,1
Aparelho Celular	17.127	2,8
Escola (Pré, 1º, 2º Graus e superior)	16.013	2,6

Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	28.060
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	24.269
3º	ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO (ELETROPAULO)	21.568
4º	FACI.LY SOLUCOES E TECNOLOGIA LTDA	16.698
5º	BRDESCO	15.819
6º	TIM/INTELLIG	14.272
7º	ITAÚ	11.245
8º	MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	11.164
9º	C6 BANK / BANCO FICSA	10.700
10º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	10.273

São Paulo (ProConsumidor)

Quantidade de Órgãos integrados: 6



Total de Atendimento Registrados em 2021: **5.782**

Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade ¹⁴	%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	490	11,0
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	424	9,5
Telefonia Móvel Pós-paga	177	4,0
Energia Elétrica	176	4,0
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	127	2,9
Móveis e Colchões	125	2,8
Pacote de Serviços (Combo)	121	2,7
Aparelho celular	118	2,6
Pacote / excursão / agência de turismo	106	2,4
Cursos Livres	103	2,3

Empresas mais demandadas em 2021

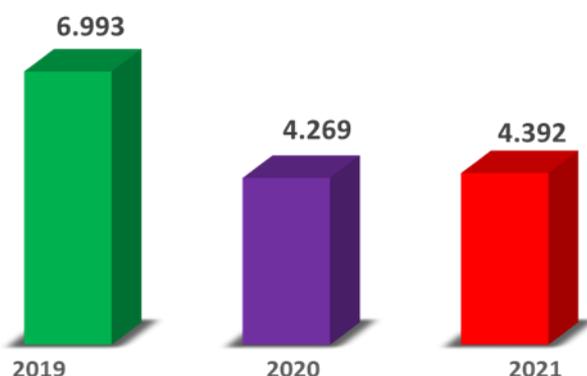
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Bradesco	258
2º	Vivo - Telefônica (GVT)	209
3º	Claro	212
4º	Itaú Unibanco	154
5º	BMG	123
6º	CPFL - Companhia Piratininga de Força e Luz	98
7º	Banco Pan	97
8º	Caixa	95
9º	Santander	93
10º	Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	81

¹⁴ Considerados os 4.453 atendimentos registrados como Reclamação.

Sergipe (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	368	8,4
Banco Comercial	351	8,0
Cartão de Crédito	273	6,2
Aparelho Celular	188	4,3
Financeira	175	4,0
Móveis	145	3,3
Eletrodomésticos Linha Branca	133	3,0
Água / Esgoto	130	3,0
Energia Elétrica	127	2,9
Vestuário (Calçados / Roupas / Acessórios)	106	2,4

Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	240
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	172
3º	BRDESCO	131
4º	ENERGISA SERGIPE	117
5º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE - DESO	112
6º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	107
7º	CENCOSUD G. BARBOSA	98
8º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	86
9º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	86
10º	ITAÚ	78

Sergipe (ProConsumidor)

Quantidade de Órgãos integrados: 6



Total de Atendimento Registrados em 2021: **1.067**

Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade ¹⁵	%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	104	10,2
Aparelho celular	67	6,6
Televisão	39	3,8
Aparelho de som, vídeo e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	39	3,8
Pacote de Serviços (Combo)	35	3,4
Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	34	3,3
Pacote / excursão / agência de turismo	30	2,9
Aéreo	29	2,8
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	28	2,7
Refrigerador / freezer	27	2,6

Empresas mais demandadas em 2021

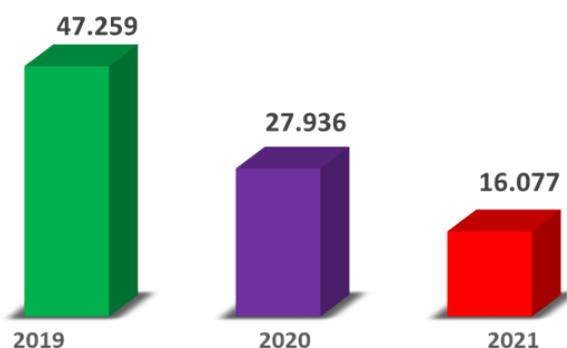
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI	48
2º	Vivo - Telefônica (GVT)	45
3º	Magazine Luiza	36
4º	Mercado Livre	30
5º	Samsung	29
6º	Bradesco	27
7º	Claro	26
8º	Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	25
9º	Lojas Americanas - B2W	24
10º	Itaú Unibanco	21

¹⁵ Considerados os 1.020 atendimentos registrados como Reclamação.

Tocantins (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Banco Comercial	2.417	15,0
Telefonia Celular	2.071	12,9
Água / Esgoto	796	5,0
Energia Elétrica	699	4,3
Telefonia Fixa	628	3,9
Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo	472	2,9
Consórcios	456	2,8
Loteamento	422	2,6
Cartão de Crédito	416	2,6
Aparelho Celular	403	2,5

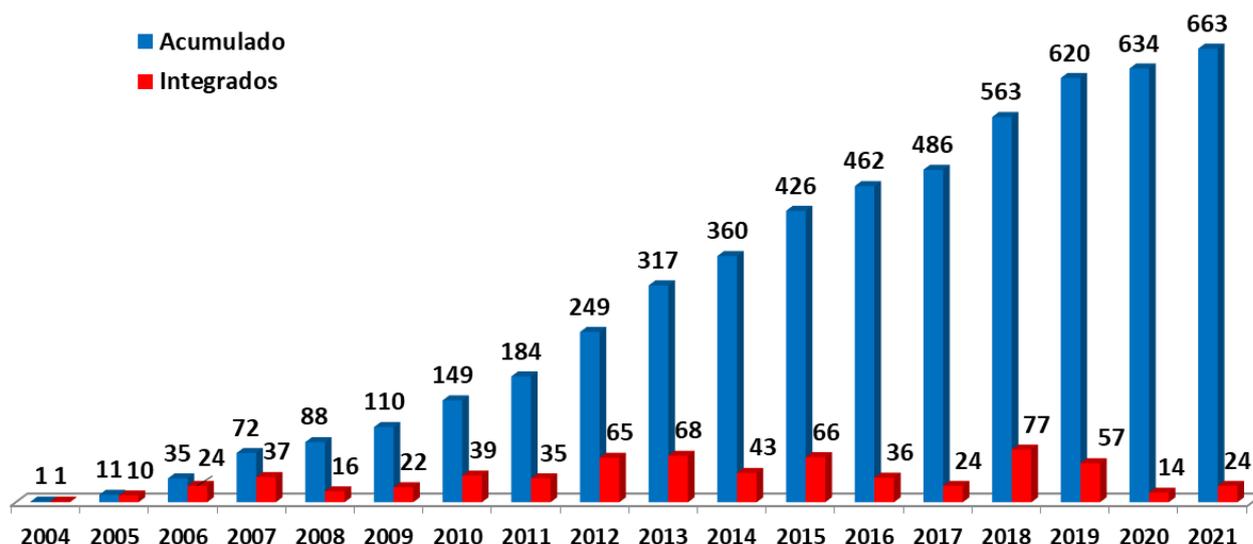
Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	1.782
2º	BRDESCO	822
3º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS - SANEATINS	701
4º	ENERGISA TOCANTINS	658
5º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	522
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	445
7º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	344
8º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	330
9º	LOJAS NOSSO LAR	313
10º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	298

Procons integrados ao Sindec

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

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



Segue a lista completa de Procons integrados ao Sindec:

ACRE

PROCON ACRE
UNIDADE MÓVEL
PROCON MOVEL MUNICIPAL
UNIDADE MOVEL 2
PROCON MUNICIPAL CRUZEIRO DO SUL/AC

ALAGOAS

PROCON ESTADUAL DE ALAGOAS

AMAZONAS

PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS
PROCON MUNICIPAL DE MANAUS

AMAPÁ

PROCON ESTADUAL DO AMAPÁ
PROCON MUNICIPAL DE SANTANA

BAHIA

PROCON BAHIA
PROCON MUNICIPAL VITORIA DA CONQUISTA - BA
PROCON LUIS EDUARDO MAGALHÃES
PROCON JUAZEIRO
PROCON BARREIRAS
PROCON DE ITABUNA
PROCON MUNICIPAL DE SALVADOR
PROCON MUNICIPAL DE LAURO DE FREITAS

CEARÁ

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON CEARÁ
PROCON FORTALEZA
PROCON MUNICIPAL DE GUAÍUBA
PROCON MUNICIPAL DE CAUCAIA
PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ
DECON JUAZEIRO DO NORTE

DISTRITO FEDERAL

PROCON DF - INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

ESPÍRITO SANTO

PROCON ESPIRITO SANTO
PROCON MUNICIPAL DE VITÓRIA
PROCON MUNICIPAL DE SERRA
PROCON MUNICIPAL DE CARIACICA
PROCON MUNICIPAL DE SÃO MATEUS
PROCON MUNICIPAL DE LINHARES
PROCON MUNICIPAL DE BOA ESPERANÇA
PROCON MUNICIPAL DE VILA VELHA
PROCON MUNICIPAL DE VIANA
PROCON MUNICIPAL DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM
PROCON MUNICIPAL DE COLATINA
PROCON MUNICIPAL DE CASTELO
PROCON MUNICIPAL DE ALFREDO CHAVES
PROCON MUNICIPAL DE GUARAPARI
PROCON MUNICIPAL DE BAIXO GUANDU
PROCON MUNICIPAL DE SÃO GABRIEL DA PALHA
PROCON MUNICIPAL DE ARACRUZ
PROCON MUNICIPAL DE DIVINO DE SÃO LOURENÇO
PROCON MUNICIPAL DE PINHEIROS
PROCON MUNICIPAL DE AFONSO CLÁUDIO
PROCON MUNICIPAL DE SOORETAMA
PROCON MUNICIPAL DE GUAÇUÍ
PROCON MUNICIPAL DE VENDA NOVA DO IMIGRANTE
PROCON MUNICIPAL DE FUNDÃO
PROCON MUNICIPAL DE PRESIDENTE KENNEDY
PROCON MUNICIPAL DE ANCHIETA

PROCON MUNICIPAL DE PIÚMA
PROCON MUNICIPAL DE DOMINGOS MARTINS
PROCON MUNICIPAL DE MARATAÍZES
PROCON MUNICIPAL DE ITAPEMIRIM
PROCON MUNICIPAL DE MONTANHA
PROCON MUNICIPAL DE PEDRO CANARIO
PROCON MUNICIPAL DE ALEGRE
PROCON MUNICIPAL DE MIMOSO DO SUL
PROCON MUNICIPAL DE NOVA VENÉCIA
PROCON MUNICIPAL DE PANCAS
PROCON MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ
PROCON MUNICIPAL DE IBATIBA

GOIÁS

PROCON ESTADUAL DE GOIÁS
PROCON MUNICIPAL DE GOIATUBA
PROCON MUNICIPAL DE ITUMBIAR
PROCON MUNICIPAL DE CALDAS NOVAS
PROCON MUNICIPAL DE RIO VERDE
PROCON MUNICIPAL DE JATAÍ
PROCON MUNICIPAL DE MORRINHOS
PROCON MUNICIPAL DE URUAÇU
PROCON MUNICIPAL DE BOM JESUS - GO
PROCON MUNICIPAL DE TRINDADE
PROCON MUNICIPAL DE PIRES DO RIO
PROCON MUNICIPAL DE QUIRINOPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE GOIANESIA
PROCON MUNICIPAL DE NIQUELÂNDIA
PROCON MUNICIPAL DE MINEIROS
PROCON MUNICIPAL DE ANAPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE JARAGUA
PROCON MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DO DESCOBERTO
PROCON MUNICIPAL DE AGUAS LINDAS DE GOIAS
PROCON MUNICIPAL DE VALPARAISO DE GOIAS
PROCON MUNICIPAL DE LUZIANIA
PROCON MUNICIPAL DE FORMOSA
PROCON MUNICIPAL DE IPAMERI
PROCON MUNICIPAL DE CATALÃO
PROCON MUNICIPAL DE BURITI ALEGRE
PROCON MUNICIPAL DE INHUMAS
PROCON MUNICIPAL DE SENADOR CANEDO
PROCON MUNICIPAL DE GOIÂNIA
PROCON MUNICIPAL DE PLANALTINA
PROCON MUNICIPAL DE NERÓPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE ITABERAÍ
PROCON MUNICIPAL DE APARECIDA DE GOIÂNIA
PROCON MUNICIPAL DE CRIXÁS
PROCON MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DO ARAGUAIA

PROCON MUNICIPAL DE ALTO HORIZONTE

MARANHÃO

PROCON ESTADUAL DO MARANHÃO

PROCON MUNICIPAL DE PEDREIRAS

PROCON MUNICIPAL DE IMPERATRIZ

PROCON MUNICIPAL DE TIMON

PROCON MUNICIPAL DE SANTA INÊS

MINAS GERAIS

PROCON MINAS GERAIS - CASA DO CONSUMIDOR

PROCON MUNICIPAL DE CIDES

PROCON MUNICIPAL DE FERVEDOURO

PROCON MUNICIPAL DE ITABIRA

PROCON MUNICIPAL DE NOVA LIMA

PROCON MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS

PROCON MUNICIPAL DE JUIZ DE FORA

PROCON MUNICIPAL DE SÃO JOÃO DEL REI

PROCON MUNICIPAL DE CONTAGEM

PROCON MUNICIPAL DE OURO PRETO

PROCON MUNICIPAL DE GOVERNADOR VALADARES

PROCON MUNICIPAL DE POÇOS DE CALDAS

PROCON MUNICIPAL DE SACRAMENTO

PROCON MUNICIPAL DE UBERLÂNDIA

PROCON MUNICIPAL DE SETE LAGOAS

PROCON MUNICIPAL DE SABARA

PROCON MUNICIPAL DE JOÃO MONLEVADE

PROCON MUNICIPAL DE TIMÓTEO

PROCON MUNICIPAL DE BOM DESPACHO

PROCON MUNICIPAL DE GUAPÉ

PROCON MUNICIPAL DE GUARANÉSIA

PROCON MUNICIPAL DE ITAÚNA

FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON UBERABA (MG)

PROCON MUNICIPAL DE MONTES CLAROS

PROCON MUNICIPAL DE CONGONHAS

PROCON MUNICIPAL DE CARANDAÍ

PROCON MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO

PROCON MUNICIPAL DE PIUMHI

PROCON MUNICIPAL DE BOA ESPERANÇA

PROCON MUNICIPAL DE PATOS DE MINAS

PROCON MUNICIPAL DE CARMO DO RIO CLARO

PROCON MUNICIPAL DE ITABIRITO

PROCON MUNICIPAL DE ITAJUBÁ

PROCON MUNICIPAL DE PATROCÍNIO

PROCON MUNICIPAL DE ALFENAS

PROCON MUNICIPAL DE CURVELO

PROCON MUNICIPAL DE VARGINHA

PROCON MUNICIPAL DE ARAGUARI

PROCON MUNICIPAL DE MARIANA
PROCON MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI
PROCON MUNICIPAL DE UBÁ
PROCON MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE
PROCON MUNICIPAL DE GUANHÃES
PROCON MUNICIPAL DE CAMPO BELO
PROCON MUNICIPAL DE JANAÚBA
PROCON MUNICIPAL DE LAGOA DA PRATA
PROCON MUNICIPAL DE RIBEIRÃO DAS NEVES
PROCON MUNICIPAL DE CORONEL FABRICIANO
PROCON MUNICIPAL DE CRUZÍLIA
PROCON MUNICIPAL DE PONTE NOVA
PROCON MUNICIPAL DE PIRAPORA
PROCON MUNICIPAL DE MUZAMBINHO
PROCON MUNICIPAL DE LEOPOLDINA
PROCON MUNICIPAL DE AIMORES
PROCON MUNICIPAL DE ARGIRITA
PROCON MUNICIPAL DE BOTELHOS
PROCON MUNICIPAL DE TRÊS CORAÇÕES
PROCON MUNICIPAL DE BETIM
PROCON MUNICIPAL DE PARACATU
PROCON MUNICIPAL DE IPATINGA
PROCON MUNICIPAL DE FORMIGA
PROCON MUNICIPAL DE SANTOS DUMONT
PROCON MUNICIPAL DE COROMANDEL
PROCON MUNICIPAL DE PAINS
PROCON MUNICIPAL DE NOVA SERRANA
PROCON MUNICIPAL DE VIÇOSA
PROCON MUNICIPAL DE ANDRADAS
PROCON MUNICIPAL DE CARATINGA
PROCON MUNICIPAL DE CONSELHEIRO PENA
PROCON MUNICIPAL DE ITUITABA
PROCON MUNICIPAL DE ARCOS
PROCON MUNICIPAL DE TRÊS PONTAS
PROCON MUNICIPAL DE RIO POMBA
PROCON MUNICIPAL DE MONTE CARMELO
PROCON MUNICIPAL DE VISCONDE DO RIO BRANCO
PROCON MUNICIPAL DE CATAGUASES
PROCON MUNICIPAL DE CRISTAIS
PROCON MUNICIPAL DE PITANGUI
PROCON MUNICIPAL DE LAVRAS
PROCON MUNICIPAL DE SALINAS
PROCON BRASÍLIA DE MINAS
PROCON ROSÁRIO DA LIMEIRA
PROCON IBIA
PROCON INDIANÓPOLIS
PROCON CARANGOLA

PROCON SÃO FRANCISCO DO GLÓRIA
PROCON ITAPAGIPE
PROCON RAUL SOARES
PROCON JAÍBA
PROCON CAPELINHA
PROCON MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA APARECIDA
PROCON MUNICIPAL DE ALMENARA
PROCON MUNICIPAL DE CAMBUÍ
PROCON MUNICIPAL DE NANUQUE
PROCON MUNICIPAL DE JANUÁRIA
PROCON MUNICIPAL DE CARMO DA MATA
PROCON MUNICIPAL DE MACHADO
PROCON MUNICIPAL DE DIAMANTINA
PROCON MUNICIPAL DE POUSO ALEGRE
PROCON MUNICIPAL DE SÃO LOURENÇO
PROCON CÂMARA MUNICIPAL DE CAETÉ
PROCON CÂMARA MUNICIPAL DE TIMÓTEO
PROCON CÂMARA MUNICIPAL DE ITAÚ DE MINAS
PROCON CÂMARA MUNICIPAL DE JOÃO PINHEIRO
PROCON MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ
PROCON CÂMARA MUNICIPAL DE CORONEL FABRICIANO
PROCON CÂMARA MUNICIPAL DE MATIAS BARBOSA
PROCON CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA SERRANA
PROCON MUNICIPAL DE MURIAÉ
PROCON CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO
PROCON CÂMARA MUNICIPAL DE UNAÍ
PROCON CÂMARA MUNICIPAL DE JACUÍ
PROCON MUNICIPAL DE JOÃO PINHEIRO
PROCON MUNICIPAL DE BARBACENA
PROCON CÂMARA MUNICIPAL DE PIRANGUINHO
PROCON MUNICIPAL DE RECREIO

MATO GROSSO DO SUL

PROCON ESTADUAL DO MATO GROSSO DO SUL
PROCON MUNICIPAL DE MARACAJU
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
PROCON MUNICIPAL DE SÃO GABRIEL D'OESTE
PROCON MUNICIPAL DE DOURADOS
PROCON MUNICIPAL DE NAVIRAÍ
PROCON MUNICIPAL DE TRÊS LAGOAS
PROCON MUNICIPAL DE COXIM
PROCON MUNICIPAL DE ANASTÁCIO
PROCON MUNICIPAL DE PARANAÍBA
PROCON MUNICIPAL DE BELA VISTA
PROCON MUNICIPAL DE JARDIM
PROCON MUNICIPAL DE AQUIDAUANA
PROCON MUNICIPAL DE CASSILÂNDIA

PROCON MUNICIPAL DE CORUMBÁ
PROCON MUNICIPAL DE RIO VERDE DE MATO GROSSO
PROCON MUNICIPAL DE COSTA RICA
PROCON MUNICIPAL DE BRASILÂNDIA
PROCON MUNICIPAL DE FÁTIMA DO SUL
PROCON MUNICIPAL DE CHAPADÃO DO SUL
PROCON MUNICIPAL DE RIO BRILHANTE
PROCON MUNICIPAL DE IVINHEMA
PROCOON MUNICIPAL DE CAARAPÓ
PROCOON MUNICIPAL DE PONTA PORÃ
PROCOON MUNICIPAL DE ÁGUA CLARA
PROCON MUNICIPAL DE BATAYPORÃ
PROCON MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE
PROCON DE APARECIDA DO TABOADO
PROCON MUNICIPAL DE ITAPORÃ
PROCON MUNICIPAL DE AMAMBAÍ
PROCON MUNICIPAL DE RIBAS DO RIO PARDO

MATO GROSSO

PROCON ESTADUAL MATO GROSSO
PROCON MUNICIPAL CAMPO NOVO DO PARECIS
PROCON MUNICIPAL RONDONÓPOLIS
PROCON MUNICIPAL PEDRA PRETA
PROCON MUNICIPAL ALTA FLORESTA
PROCON MUNICIPAL SORRISO
PROCON MUNICIPAL SINOP
PROCON MUNICIPAL DE PRIMAVERA DO LESTE
PROCON MUNICIPAL ALTO TAQUARI
PROCON MUNICIPAL DE BARRA DO GARÇA
PROCON MUNICIPAL LUCAS DO RIO VERDE
PROCON MUNICIPAL SÃO JOSÉ DO RIO CLARO
PROCON MUNICIPAL TANGARÁ DA SERRA
PROCON MUNICIPAL NOBRES
PROCON MUNICIPAL PARANATINGA
PROCON MUNICIPAL CAMPO VERDE
PROCON MUNICIPAL JAURU
PROCON MUNICIPAL CHAPADA DOS GUIMARÃES
PROCON MUNICIPAL DE CUIABÁ
PROCON MUNICIPAL GUARANTÃ DO NORTE
PROCON MUNICIPAL COLIDER
PROCON MUNICIPAL ARAPUTANGA
PROCON MUNICIPAL SÃO JOSÉ DOS QUATRO MARCOS
PROCON MUNICIPAL NOVA MUTUM
PROCON MUNICIPAL CAMPINÁPOLIS
PROCON MUNICIPAL JUÍNA
PROCON MUNICIPAL PONTES E LACERDA
PROCON MUNICIPAL POCONÉ

PROCON MUNICIPAL DENISE
PROCON MUNICIPAL CÁCERES
PROCON MUNICIPAL DIAMANTINO
PROCON MUNICIPAL VARZEA GRANDE
PROCON MUNICIPAL NOVA UBIRATÃ
PROCON MUNICIPAL DE MIRASSOL D'OESTE

PARÁ

PROCON ESTADUAL MATO GROSSO
PROCON MUNICIPAL CAMPO NOVO DO PARECIS
PROCON MUNICIPAL RONDONÓPOLIS
PROCON MUNICIPAL PEDRA PRETA
PROCON MUNICIPAL ALTA FLORESTA
PROCON MUNICIPAL SORRISO
PROCON MUNICIPAL SINOP
PROCON MUNICIPAL DE PRIMAVERA DO LESTE
PROCON MUNICIPAL ALTO TAQUARI
PROCON MUNICIPAL DE BARRA DO GARÇA
PROCON MUNICIPAL LUCAS DO RIO VERDE
PROCON MUNICIPAL SÃO JOSÉ DO RIO CLARO
PROCON MUNICIPAL TANGARÁ DA SERRA
PROCON MUNICIPAL NOBRES
PROCON MUNICIPAL PARANATINGA
PROCON MUNICIPAL CAMPO VERDE
PROCON MUNICIPAL JAURU
PROCON MUNICIPAL CHAPADA DOS GUIMARÃES
PROCON MUNICIPAL DE CUIABÁ
PROCON MUNICIPAL GUARANTÃ DO NORTE
PROCON MUNICIPAL COLIDER
PROCON MUNICIPAL ARAPUTANGA

PARAIBA

PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA
PROCON MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE
PROCON MUNICIPAL DE CABEDELO
PROCON MUNICIPAL DE PATOS
PROCON MUNICIPAL DE SOUSA
PROCON MUNICIPAL DE AREIA
PROCON MUNICIPAL DE BAYEUX
PROCON MUNICIPAL DE ESPERANÇA
PROCON MUNICIPAL DE CAJAZEIRAS
PROCON MUNICIPAL DE SAPÉ

PERNAMBUCO

PROCON ESTADUAL DE PERNAMBUCO
PROCON MUNICIPAL DE PETROLINA - PRODECON
PROCON MUNICIPAL JABOATÃO DOS GUARARAPES

PROCON PREFEITURA DE TIMBAÚBA
PROCON MUNICIPAL DO CABO DE SANTO AGOSTINHO
PROCON MUNICIPAL DE GARANHUNS
PROCON MUNICIPAL DO RECIFE
PROCON MUNICIPAL DE SÃO LOURENÇO DA MATA
PROCON MUNICIPAL DE CARUARU

PIAUI

PROCON ESTADUAL DO PIAUI
PROCON ESTADUAL – ALEPI.
PROCON ESTADUAL – SEDE.
NUDECON – DEFENSORIA PÚBLICA.
PROCON ITINERANTE.
PROCON MUNICIPAL TERESINA – NA CAPITAL TERESINA
PROCON MUNICIPAL PIRIPIRI – NA CIDADE DE PIRIPIRI
PROCON MUNICIPAL PARNAÍBA – NA CIDADE DE PARNAÍBA
PROCON MUNICIPAL CAPITÃO DE CAMPOS – NA CIDADE DE CAPITÃO DE CAMPOS
PROCON MUNICIPAL CAMPO MAIOR – NA CIDADE DE CAMPO MAIOR
PROCON MUNICIPAL FLORIANO – NA CIDADE DE FLORIANO
PROCON MUNICIPAL OEIRAS – NA CIDADE DE OEIRAS
PROCON MUNICIPAL PICOS – NA CIDADE DE PICOS
PROCON MUNICIPAL CORRENTE – NA CIDADE DE CORRENTE

PARANÁ

PROCON ESTADUAL DO PARANÁ
PROCON MUNICIPAL DE APUCARANA
PROCON MUNICIPAL DE ARAPONGAS
PROCON MUNICIPAL DE ARAUCARIA
PROCON MUNICIPAL DE CAMBE
PROCON MUNICIPAL DE CASCAVEL
PROCON MUNICIPAL DE CORNELIO PROCOPIO
PROCON MUNICIPAL DE DOIS VIZINHOS
PROCON MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU
PROCON MUNICIPAL DE FRANCISCO BELTRAO
PROCON MUNICIPAL DE GOIOERE
PROCON MUNICIPAL DE JACAREZINHO
PROCON MUNICIPAL DE JAPIRA
PROCON MUNICIPAL DE LONDRINA
PROCON MUNICIPAL DE MANDAGUARI
PROCON MUNICIPAL DE MANGUEIRINHA
PROCON MUNICIPAL DE MARINGA
PROCON MUNICIPAL DE MATELANDIA
PROCON MUNICIPAL DE MEDIANEIRA
PROCON MUNICIPAL DE PALMAS
PROCON MUNICIPAL DE PALMEIRA
PROCON MUNICIPAL DE PONTA GROSSA
PROCON MUNICIPAL DE QUATRO BARRAS
PROCON MUNICIPAL DE RIO NEGRO
PROCON MUNICIPAL DE ROLANDIA
PROCON MUNICIPAL DE SANTO ANTONIO DA PLATINA

PROCON MUNICIPAL DE SARANDI
PROCON MUNICIPAL DE TOLEDO
PROCON MUNICIPAL DE UMUARAMA
PROCON MUNICIPAL DE GUARAPUAVA
PROCON MUNICIPAL DE CASTRO
PROCON MUNICIPAL DE JAGUARIAÍVA
PROCON MUNICIPAL DE QUITANDINHA
PROCON MUNICIPAL DE PONTAL DO PARANÁ
PROCON MUNICIPAL DE PIÊN
PROCON MUNICIPAL DE ALMIRANTE TAMADARÉ
PROCON MUNICIPAL DE CHOPINZINHO
PROCON MUNICIPAL DE MARECHAL CÂNDIDO RONDON
PROCON MUNICIPAL DE SANTA HELENA
PROCON MUNICIPAL DE UNIÃO DA VITÓRIA

RIO DE JANEIRO

PROCON ESTADUAL DO RIO DE JANEIRO
PROCON MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS
PROCON MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA
PROCON MUNICIPAL DE CABO FRIO
PROCON MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO
PROCON MUNICIPAL DE CAMPOS DOS GOYTACAZES
PROCON MUNICIPAL DE MACAÉ
PROCON MUNICIPAL DE MESQUITA
PROCON MUNICIPAL RIO DAS OSTRAS
PROCON MUNICIPAL CARIOCA
PROCON MUNICIPAL MAGÉ
PROCON MUNICIPAL REAL
PROCON MUNICIPAL SÃO JOÃO DA BARRA
PROCON MUNICIPAL ARARUAMA
PROCON MUNICIPAL SÃO FRANCISCO DE ITABAPOANA
PROCON MUNICIPAL ARMAÇÃO DE BUZIOS
PROCON MUNICIPAL PIRAI
PROCON MUNICIPAL DE VASSOURAS
PROCON MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DA ALDEIA
PROCON MUNICIPAL DE MARICÁ
PROCON MUNICIPAL DE PETROPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE TERESÓPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE ARRAIAL DO CABO
PROCON MUNICIPAL BARRA DO PIRAÍ
CÂMARA MUNICIPAL DE TRÊS RIOS
CÂMARA MUNICIPAL DE VALENÇA
PROCON MUNICIPAL DE MENDES

RIO GRANDE DO NORTE

PROCON DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
INSTITUTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON NATAL/RN
PROCON MUNICIPAL DE MOSSORÓ

RONDÔNIA

PROCON ESTADUAL DE RONDÔNIA

RORAIMA

PROCON ESTADUAL DE RORAIMA

PROCON MUNICIPAL BOA VISTA

RIO GRANDE DO SUL

PROCON MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE

PROCON MUNICIPAL DE CAXIAS DO SUL

PROCON MUNICIPAL DE BENTO GONCALVES

PROCON MUNICIPAL DE CANOAS

PROCON MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO

PROCON MUNICIPAL DE CACHOEIRINHA

PROCON MUNICIPAL DE ALEGRETE

PROCON MUNICIPAL DE SANTA VITORIA DO PALMAR

PROCON MUNICIPAL DE ERECHIM

PROCON MUNICIPAL DE GRAVATAÍ

PROCON MUNICIPAL DE PANAMBI

PROCON MUNICIPAL DE PELOTAS

PROCON MUNICIPAL DE SANTO ÂNGELO

PROCON MUNICIPAL DE TAQUARI

PROCON MUNICIPAL DE BALNEÁRIO PINHAL

PROCON MUNICIPAL DE PASSO FUNDO

PROCON MUNICIPAL DE BAGÉ

PROCON MUNICIPAL DE JAGUARÃO

PROCON MUNICIPAL DE GARIBALDI

PROCON MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DA PATRULHA

PROCON MUNICIPAL DE SAPUCAIA DO SUL

PROCON MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO DO CAI

PROCON MUNICIPAL DE TIO HUGO

PROCON MUNICIPAL DE URUGUAIANA

PROCON MUNICIPAL DE ESTRELA

PROCON MUNICIPAL DE SÃO BORJA

PROCON MUNICIPAL DE LAJEADO

PROCON MUNICIPAL DE SEPE

PROCON MUNICIPAL DE CAPÃO DA CANOA

PROCON MUNICIPAL DE VICTOR GRAEFF

PROCON MUNICIPAL DE SANTA ROSA

PROCON MUNICIPAL DE PALMEIRA DAS MISSÕES

PROCON MUNICIPAL DE SANTA MARIA

PROCON MUNICIPAL DE SANTA CRUZ

PROCON MUNICIPAL DE TAQUARA

PROCON MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS

PROCON MUNICIPAL DE OSÓRIO

PROCON MUNICIPAL DE GIRUÁ

PROCON MUNICIPAL DE SÃO GABRIEL

PROCON MUNICIPAL DE BUTIA

PROCON MUNICIPAL DE CARAZINHO

PROCON MUNICIPAL DE VENÂNCIO AIRES
PROCON MUNICIPAL DE RIO GRANDE
PROCON MUNICIPAL DE IJUÍ
PROCON MUNICIPAL DE SÃO MARCOS
PROCON MUNICIPAL DE NOVO HAMBURGO
PROCON MUNICIPAL DE CIDREIRA
PROCON MUNICIPAL DE MARAU
PROCON MUNICIPAL DE SÃO SEPÉ
PROCON MUNICIPAL DE ROLANTE
PROCON MUNICIPAL DE ESTEIO
PROCON MUNICIPAL DE HORIZONTALINA
PROCON MUNICIPAL DE CAMPO BOM
PROCON MUNICIPAL DE IMBÉ
PROCON MUNICIPAL DE PAROBÉ
PROCON MUNICIPAL DE TRÊS PASSOS
PROCON MUNICIPAL DE GUAPORÉ
PROCON MUNICIPAL DE LINDOLFO COLLOR
PROCON MUNICIPAL DE ANTÔNIO PRADO
PROCON MUNICIPAL DE SÃO LUIZ GONZAGA
PROCON MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO DE ASSIS
PROCON MUNICIPAL DE ARROIO DO SAL
PROCON MUNICIPAL DE VIAMÃO
PROCON MUNICIPAL DE FAXINAL DO SOTURNO
PROCON MUNICIPAL DE BOM JESUS

SANTA CATARINA

PROCON ESTADUAL SANTA CATARINA
PROCON MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS
PROCON MUNICIPAL BALNEÁRIO CAMBORIU
PROCON MUNICIPAL BARRA VELHA
PROCON MUNICIPAL BRAÇO DO NORTE
PROCON MUNICIPAL CAÇADOR
PROCON MUNICIPAL CORREIA PINTO
PROCON MUNICIPAL GUARAMIRIM
PROCON MUNICIPAL HERVAL DOESTE
PROCON MUNICIPAL IÇARA
PROCON MUNICIPAL ITAJAÍ
PROCON MUNICIPAL ITAPEMA
PROCON MUNICIPAL JARAGUÁ DO SUL
PROCONMUNICIPAL JOAÇABA
PROCON MUNICIPAL JOINVILLE
PROCON MUNICIPAL PALHOÇA
PROCON MUNICIPAL PENHA
PROCON MUNICIPAL PORTO BELO
PROCONMUNICIPAL SÃO JOSÉ
PROCON MUNICIPAL SÃO MIGUEL DO OESTE
PROCON MUNICIPAL SCHROEDER
PROCON MUNICIPAL TIJUCAS

PROCON MUNICIPAL TIMBÓ
PROCON MUNICIPAL TUBARÃO
PROCON MUNICIPAL VIDEIRA
PROCON MUNICIPAL ARARANGUÁ
PROCON MUNICIPAL ARMAZÉM
PROCON MUNICIPAL BALNEÁRIO BARRA DO SUL
PROCON MUNICIPAL BIGUAÇU
PROCON MUNICIPAL BLUMENAU
PROCONMUNICIPAL BOMBINHAS
PROCON MUNICIPAL BRUSQUE
PROCON MUNICIPAL CAPINZAL
PROCON MUNICIPAL CURITIBANOS
PROCONMUNICIPAL FRAIBURGO
PROCON MUNICIPAL GASPAR
PROCONMUNICIPAL GRAVATAL
PROCON MUNICIPAL IBIRAMA
PROCONMUNICIPAL ITUPORANGA
PROCON MUNICIPAL LAGES
PROCON MUNICIPAL LAGUNA
PROCON MUNICIPAL MASSARANDUBA
PROCON MUNICIPAL NAVEGANTES
PROCONMUNICIPAL ORLEANS
PROCON MUNICIPAL POMERODE
PROCON MUNICIPAL SÃO BENTO DO SUL
PROCON MUNICIPAL SÃO FRANCISCO DO SUL
PROCON MUNICIPAL SEARA
PROCON MUNICIPAL URUSSANGA
PROCON MUNICIPAL XANXERE
PROCON MUNICIPAL ARAQUARI
PROCONMUNICIPAL COCAL DO SUL
PROCON MUNICIPAL GUABIRUBA
PROCON MUNICIPAL IMBITUBA
PROCON MUNICIPAL RIO NEGRINHO
PROCON MUNICIPAL ILHOTA
PROCON MUNICIPAL RIO DAS ANTAS
PROCON MUNICIPAL LUZERNA
PROCON MUNICIPAL ERVAL VELHO
PROCON MUNICIPAL CAMPOS NOVOS
PROCON MUNICIPAL MARAVILHA
PROCON MUNICIPAL ÁGUA DOCE
PROCON MUNICIPAL CAMPO ALEGRE
PROCON MUNICIPAL FORQUILHINHA
PROCON MUNICIPAL JAGUARUNA
PROCON MUNICIPAL LUIS ALVES
PROCON MUNICIPAL MORRO DA FUMAÇA
PROCON MUNICIPAL CAPIVARI DE BAIXO
PROCON MUNICIPAL SOMBRIO

PROCON MUNICIPAL SÃO JOAQUIM
PROCON MUNICIPAL CAMPO ERÊ
PROCON MUNICIPAL INDAIAL
PROCON MUNICIPAL RIO DO CAMPO
PROCON MUNICIPAL OTACÍLIO COSTA
PROCON MUNICIPAL IPUMIRIM
PROCON MUNICIPAL XAXIM
PROCON MUNICIPAL CONCÓRDIA
PROCON MUNICIPAL CATANDUVAS
PROCON MUNICIPAL MAFRA
PROCON MUNICIPAL TRÊS BARRAS
PROCON MUNICIPAL CANOINHAS
PROCON MUNICIPAL CAMBORIÚ
PROCON MUNICIPAL TANGARÁ
PROCON MUNICIPAL PINHALZINHO
PROCON MUNICIPAL BALNEÁRIO PIÇARRAS
PROCON MUNICIPAL DE BOTUVERÁ
PROCON MUNICIPAL DE ABELARDO LUZ
PROCON MUNICIPAL DE CRICIÚMA
PROCON MUNICIPAL DE PORTO UNIÃO
PROCON MUNICIPAL DE RIO DO SUL
PROCON MUNICIPAL TREZE TÍLIAS
PROCON MUNICIPAL DE BELA VISTA DO TOLDO
PROCON MUNICIPAL DE DIONÍSIO CERQUEIRA
PROCON MUNICIPAL DE MONTE CARLO
PROCON MUNICIPAL DE IRINEÓPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE SALTO VELOSO
PROCON MUNICIPAL DE SÃO LOURENÇO DO OESTE
PROCON SÃO JOSÉ DO CEDRO

SERGIPE

PROCON ESTADUAL DE SERGIPE
PROCON MUNICIPAL ARACAJU

SÃO PAULO

PROCON SÃO PAULO-FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MUNICIPAL DE JUNDIAÍ
PROCON MUNICIPAL DE VOTUPORANGA
PROCON MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
PROCON MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
PROCON MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ
PROCON MUNICIPAL DE PRESIDENTE PRUDENTE
PROCON MUNICIPAL DE BARRETOS
PROCON MUNICIPAL DE POÁ
PROCON MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL
PROCON MUNICIPAL DE ARAÇATUBA
PROCON MUNICIPAL DE BARUERI

PROCON MUNICIPAL DE BAURU
PROCON MUNICIPAL DE EMBU DAS ARTES
PROCON MUNICIPAL DE SANTOS
PROCON MUNICIPAL DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
PROCON MUNICIPAL DE SUZANO
PROCON MUNICIPAL DE VINHEDO
PROCON MUNICIPAL DE TAUBATÉ
PROCON MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES
PROCON MUNICIPAL DE CARAGUATATUBA
PROCON MUNICIPAL DE DIADEMA
PROCON MUNICIPAL DE MARÍLIA
PROCON MUNICIPAL DE PIRACICABA
PROCON MUNICIPAL DE SERTÃOZINHO
PROCON MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO
PROCON MUNICIPAL DE JACARÉ
PROCON MUNICIPAL DE MAUÁ
PROCON MUNICIPAL DE SÃO ROQUE
PROCON MUNICIPAL DE ITATIBA
PROCON MUNICIPAL DE VÁRZEA PAULISTA
PROCON MUNICIPAL DE VALINHOS
PROCON MUNICIPAL DE LIMEIRA
PROCON MUNICIPAL DE BERTIOGA
PROCON MUNICIPAL DE OSASCO
PROCON MUNICIPAL DE CABREÚVA
PROCON MUNICIPAL DE ARARAS
PROCON MUNICIPAL DE RIO CLARO
PROCON MUNICIPAL DE AMERICANA
PROCON MUNICIPAL DE SANTA BÁRBARA D OESTE
PROCON MUNICIPAL DE AVARÉ
PROCON MUNICIPAL DE JABOTICABAL
PROCON MUNICIPAL DE BEBEDOURO
PROCON MUNICIPAL DE SÃO VICENTE
PROCON MUNICIPAL DE RIO GRANDE DA SERRA
PROCON MUNICIPAL DE RIBEIRÃO PIRES
PROCON MUNICIPAL DE ITUVERAVA
PROCON MUNICIPAL DE FRANCA
PROCON MUNICIPAL DE FERNANDÓPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE SÃO CARLOS
PROCON MUNICIPAL DE ALTINÓPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE RIBEIRÃO PRETO
PROCON MUNICIPAL DE BIRIGUI
PROCON MUNICIPAL DE LINS
PROCON MUNICIPAL DE ASSIS
PROCON MUNICIPAL DE GUARUJA
PROCON MUNICIPAL DE COTIA
PROCON MUNICIPAL DE OLÍMPIA
PROCON MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO

PROCON MUNICIPAL DE PIRAJU
PROCON MUNICIPAL DE BOM JESUS DOS PERDÕES
PROCON MUNICIPAL DE ARAÇOIABA DA SERRA
PROCON MUNICIPAL DE FERRAZ DE VASCONCELOS
PROCON MUNICIPAL DE INDAIATUBA
PROCON MUNICIPAL DE GUARÁ
PROCON MUNICIPAL DE AMPARO
PROCON MUNICIPAL DE ARTUR NOGUEIRA
PROCON MUNICIPAL DE ADAMANTINA
PROCON MUNICIPAL DE SALTO
PROCON MUNICIPAL DE CUNHA
PROCON MUNICIPAL DE ITAPUÍ
PROCON MUNICIPAL DE SÃO PEDRO
PROCON MUNICIPAL DE ARARAQUARA
PROCON MUNICIPAL DE JALES
PROCON MUNICIPAL DE JAÚ
PROCON MUNICIPAL DE LORENA
PROCON MUNICIPAL DE SANTA ROSA DE VITERBO
PROCON MUNICIPAL DE SÃO SIMÃO
PROCON MUNICIPAL DE TATUÍ
PROCON MUNICIPAL TAMBAÚ
PROCON MUNICIPAL DE JANDIRA
PROCON MUNICIPAL DE PRESIDENTE EPITÁCIO
PROCON MUNICIPAL DE CASA BRANCA
PROCON MUNICIPAL DE PARAPUÃ
PROCON MUNICIPAL DE SUMARÉ
PROCON MUNICIPAL DE PERUÍBE
PROCON MUNICIPAL DE DRACENA
PROCON MUNICIPAL DE JARINU
PROCON MUNICIPAL DE IBIÚNA
PROCON MUNICIPAL DE LARANJAL PAULISTA
PROCON MUNICIPAL DE CAJAMAR
PROCON MUNICIPAL DE CAPÃO BONITO
PROCON MUNICIPAL DE IPAUÇU
PROCON MUNICIPAL DE MARTINÓPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE ITU
PROCON MUNICIPAL DE FRANCISCO MORATO
PROCON MUNICIPAL DE PARAGUAÇU PAULISTA
PROCON MUNICIPAL DE RIO DAS PEDRAS
PROCON MUNICIPAL DE UBATUBA
PROCON MUNICIPAL DE GUARATINGUETÁ
PROCON MUNICIPAL DE BATATAIS
PROCON MUNICIPAL DE CEDRAL
PROCON MUNICIPAL DE JAMBEIRO
PROCON MUNICIPAL DE JUQUIÁ
PROCON MUNICIPAL DE MOCOCA
PROCON MUNICIPAL DE MONTE ALTO

PROCON MUNICIPAL DE PRAIA GRANDE
PROCON MUNICIPAL DE QUATÁ
PROCON MUNICIPAL DE VARGEM GRANDE DO SUL
PROCON MUNICIPAL NOVA ODESSA
PROCON MUNICIPAL CAÇAPAVA
PROCON MUNICIPAL ÁLVARES MACHADO
PROCON MUNICIPAL DE CERQUILHO
PROCON MUNICIPAL DE PIRASSUNUNGA
PROCON MUNICIPAL DE PROMISSÃO
PROCON MUNICIPAL DE ANGATUBA
PROCON MUNICIPAL DE CATANDUVA
PROCON MUNICIPAL DE AGUDOS
PROCON MUNICIPAL DE ITAPECERICA DA SERRA
PROCON MUNICIPAL DE ITUPEVA
PROCON MUNICIPAL DE MIRASSOL
PROCON MUNICIPAL DE SANTA BRANCA
PROCON MUNICIPAL DE CAJURU
PROCON MUNICIPAL DE CERQUEIRA CESAR
PROCON MUNICIPAL DE CESÁRIO LANGE
PROCON MUNICIPAL DE ILHA BELA
PROCON MUNICIPAL DE JABORANDI
PROCON MUNICIPAL DE ORLÂNDIA
PROCON MUNICIPAL DE PAULÍNIA
PROCON MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA
PROCON MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DAS PALMEIRAS
PROCON MUNICIPAL DE SEVERÍNIA
PROCON MUNICIPAL DE TAPIRATIBA
PROCON MUNICIPAL DE BARRINHA
PROCON MUNICIPAL DE CRUZEIRO
PROCON MUNICIPAL DE DUMONT
PROCON MUNICIPAL DE HORTOLÂNDIA
PROCON MUNICIPAL DE LEME
PROCON MUNICIPAL DE PRADÓPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE SANTO ANTONIO DA POSSE
PROCON MUNICIPAL DE SERRA NEGRA
PROCON MUNICIPAL DE TUPÃ
PROCON MUNICIPAL DE TIÊTE
PROCON MUNICIPAL DE GUAÍRA
PROCON MUNICIPAL DE OURINHOS
PROCON MUNICIPAL DE BOITUVA
PROCON MUNICIPAL DE BROTAS
PROCON MUNICIPAL DE GUARIBA
PROCON MUNICIPAL DE IPERÓ
PROCON MUNICIPAL DE ITAPEVA
PROCON MUNICIPAL DE ITÁPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE LOUVEIRA
PROCON MUNICIPAL DE POTIM

PROCON MUNICIPAL DE ARAÇARIGUAMA
PROCON MUNICIPAL DE COSMÓPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE IBITINGA
PROCON MUNICIPAL DE IRACEMÁPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE MATÃO
PROCON MUNICIPAL DE VOTORANTIM
PROCON MUNICIPAL DE AGUAÍ
PROCON MUNICIPAL DE BASTOS
PROCON MUNICIPAL DE CAMPO LIMPO PAULISTA
PROCON MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA
PROCON MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO DA GRAMA
PROCON MUNICIPAL DE ÁGUAS DA PRATA
PROCON MUNICIPAL DE SOCORRO
PROCON MUNICIPAL DE CACHOEIRA PAULISTA
PROCON MUNICIPAL DE CUBATAO
PROCON MUNICIPAL DE DOIS CORREGOS
PROCON MUNICIPAL DE MARACAI
PROCON MUNICIPAL DE PINDAMONHANGABA
PROCON MUNICIPAL DE BRAGANÇA PAULISTA
PROCON MUNICIPAL DE CAPIVARI
PROCON MUNICIPAL DE MONTE MOR
PROCON MUNICIPAL DE PIRATININGA
PROCON MUNICIPAL DE REGISTRO
PROCON MUNICIPAL DE TARUMÃ
PROCON MUNICIPAL DE TERRA ROXA
PROCON MUNICIPAL DE GARÇA
PROCON MUNICIPAL DE JAGUARIUNA
PROCON MUNICIPAL DE JUNQUEIROPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE MORRO AGUDO
PROCON MUNICIPAL DE AREALVA
PROCON MUNICIPAL DE OSVALDO CRUZ
PROCON MUNICIPAL DE BOCAINA
PROCON MUNICIPAL DE PEDERNEIRAS
PROCON MUNICIPAL DE PORTO FELIZ
PROCON MUNICIPAL DE QUADRA
PROCON MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DA CONCEIÇÃO
PROCON MUNICIPAL DE TAQUARITINGA
PROCON MUNICIPAL DE TEODORO SAMPAIO
PROCON MUNICIPAL DE BÁLSAMO
PROCON MUNICIPAL DE DOURADO
PROCON MUNICIPAL DE POMPÉIA
PROCON MUNICIPAL DE PORANGABA
PROCON MUNICIPAL DE TORRINHA
PROCON MUNICIPAL DE BERNARDINO DE CAMPOS
PROCON MUNICIPAL DE CAFELÂNDIA
PROCON MUNICIPAL DE DUARTINA
PROCON MUNICIPAL DE IACANGA

PROCON MUNICIPAL DE OUROESTE

TOCANTINS

PROCON ESTADUAL DE TOCANTINS

PROCON MUNICIPAL PALMAS

Procons integrados ao ProConsumidor



ACRE

(OCA) PROCON ACRE

PROCON CRUZEIRO DO SUL/AC

PROCON ESTADUAL DO ACRE

PROCON MUNICIPAL DE SENA MADUREIRA

ALAGOAS

NÚCLEO PROCON MACEIÓ CESMAC

NÚCLEO PROCON UMJ/FAT BARRO DURO

NÚCLEO PROCON UNINASSAU

PROCON MUNICIPAL DE ARAPIRACA

PROCON MUNICIPAL DE MACEIÓ

AMAZONAS

PROCON ESTADUAL DE AMAZONAS

PROCON LEGISLATIVO CDC-ALEAM

BAHIA

PROCON MUNICIPAL DE LAURO DE FREITAS

PROCON MUNICIPAL DE SALVADOR

DISTRITO FEDERAL

SUPORTE TÉCNICO PROCONSUMIDOR

MARANHÃO

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO

PROCON ESTADUAL DO MARANHÃO

PROCON MUNICIPAL DE AÇAILÂNDIA

PROCON MUNICIPAL DE IMPERATRIZ

PROCON MUNICIPAL DE PEDREIRAS

PROCON MUNICIPAL DE SANTA INÊS

PROCON MUNICIPAL DE TIMON

VIVA PROCON AEROPORTO

VIVA PROCON AMARANTE

VIVA PROCON BACABAL

VIVA PROCON BALSAS

VIVA PROCON BARRA DO CORDA

VIVA PROCON BARREIRINHAS

VIVA PROCON CAROLINA

VIVA PROCON CAXIAS

VIVA PROCON CHAPADINHA

VIVA PROCON COELHO NETO

VIVA PROCON COROATÁ

VIVA PROCON ESTREITO

VIVA PROCON GODOFREDO VIANA

VIVA PROCON GOLDEN SHOPPING

VIVA PROCON ITAPECURU-MIRIM

VIVA PROCON LAGO DA PEDRA

VIVA PROCON PÁTIO NORTE SHOPPING

VIVA PROCON PINHEIRO

VIVA PROCON PRESIDENTE DUTRA

VIVA PROCON ROSÁRIO

VIVA PROCON SANTA LUZIA DO PARUÁ

VIVA PROCON SÃO JOÃO DOS PATOS

VIVA PROCON SÃO JOSÉ DE RIBAMAR

VIVA PROCON SHOPPING DA ILHA

VIVA PROCON SHOPPING PASSEIO

VIVA PROCON VIANA

VIVA PROCON VITORINO FREIRE

PARÁ

PREFEITURA MUNICIPAL DE CASTANHAL

PROCON MUNICIPAL DE ALTAMIRA

PROCON MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DE ARAGUAIA

PROCON MUNICIPAL DE PARAGOMINAS

PROCON MUNICIPAL DE PARAUPEBAS

PROCON MUNICIPAL DE TUCURUÍ

PARAÍBA

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA PARAÍBA

PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA

PROCON MUNICIPAL DE AREIA
PROCON MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE
PROCON MUNICIPAL DE ESPERANÇA
PROCON MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA
PROCON MUNICIPAL DE SAPÉ
PROCON MUNICIPAL DE SOUZA
PROCON MUNICIPAL DO BAYEUX
PROCON-PB - NUCLEO CAJAZEIRAS
PROCON-PB - NUCLEO CAMPINA GRANDE
PROCON-PB - NUCLEO CUITE
PROCON-PB - NUCLEO GUARABIRA
PROCON-PB - NUCLEO ITAPORANGA
PROCON-PB - NUCLEO MANAIRA
PROCON-PB - NUCLEO MANGABEIRA
PROCON-PB - NUCLEO MONTEIRO
PROCON-PB - NUCLEO PATOS
PROCON-PB - NUCLEO PBTUR
PROCON-PB - NUCLEO POMBAL
PROCON-PB - NUCLEO PRINCESA ISABEL
PROCON-PB - NUCLEO SÃO BENTO
PROCON-PB - NUCLEO SAPÉ
PROCON-PB - NUCLEO SUMÉ
PROCON-PB - NUCLEO UNESC CG
PROCON-PB – SEDE

PERNAMBUCO

PROCON JABOATÃO ITINERANTE
PROCON JABOATÃO REGIONAIS 5/7 - MERCADO DAS MANGUEIRAS
PROCON JABOATÃO REGIONAL 1 - CENTRO
PROCON JABOATÃO REGIONAL 2 - CAVALEIRO
PROCON JABOATÃO REGIONAL 3 - CURADO
PROCON JABOATÃO REGIONAL 4 - MURIBECA
PROCON JABOATÃO REGIONAL 6 - PRAIAS
PROCON MUNICIPAL DE CABO DE SANTO AGOSTINHO
PROCON MUNICIPAL DE GRAVATÁ
PROCON MUNICIPAL DE PETROLINA
PROCON MUNICIPAL DE SURUBIM
PROCON MUNICIPAL DO JABOATÃO DOS GUARARAPES
SEDE

PIAUÍ

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PIAUÍ - NUDECON
PROCON ALEPI (SEDE)
PROCON ALEPI POSTO BAIRRO DE FÁTIMA
PROCON CÂMARA
PROCON CAMPO MAIOR
PROCON ITINERANTE
PROCON MUNICIPAL DE CAPITÃO DE CAMPOS
PROCON MUNICIPAL DE FLORIANO
PROCON MUNICIPAL DE OEIRAS
PROCON MUNICIPAL DE PARNAÍBA
PROCON MUNICIPAL DE PIRIPIRI
PROCON PICOS
PROCON TERESINA

PARANÁ

PROCON CANDÓI
PROCON DE MATELÂNDIA
PROCON MUNICIPAL DE ALMIRANTE TAMANDARÉ
PROCON MUNICIPAL DE ARAUCÁRIA
PROCON MUNICIPAL DE CAMBÉ
PROCON MUNICIPAL DE CAMPO LARGO
PROCON MUNICIPAL DE CAMPO MOURÃO
PROCON MUNICIPAL DE CASTRO
PROCON MUNICIPAL DE CHOPINZINHO
PROCON MUNICIPAL DE CIANORTE
PROCON MUNICIPAL DE CORNÉLIO PROCÓPIO
PROCON MUNICIPAL DE CORONEL VIVIDA
PROCON MUNICIPAL DE DOIS VIZINHOS
PROCON MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU
PROCON MUNICIPAL DE FRANCISCO BELTRÃO
PROCON MUNICIPAL DE GOIOERÊ
PROCON MUNICIPAL DE GUARAPUAVA
PROCON MUNICIPAL DE IRATI
PROCON MUNICIPAL DE JACAREZINHO
PROCON MUNICIPAL DE JAGUARIAÍVA
PROCON MUNICIPAL DE LARANJEIRAS DO SUL
PROCON MUNICIPAL DE LONDRINA
PROCON MUNICIPAL DE MARECHAL CÂNDIDO RONDON
PROCON MUNICIPAL DE MARINGÁ
PROCON MUNICIPAL DE PALMAS
PROCON MUNICIPAL DE PATO BRANCO
PROCON MUNICIPAL DE PONTA GROSSA
PROCON MUNICIPAL DE ROLÂNDIA
PROCON MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DA PLATINA
PROCON MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS
PROCON MUNICIPAL DE SÃO MATEUS DO SUL
PROCON MUNICIPAL DE SARANDI
PROCON MUNICIPAL DE TOLEDO
PROCON MUNICIPAL DE UMUARAMA
PROCON MUNICIPAL MANDAGUARI

RIO DE JANEIRO

CAT 151
POSTO PROCON-RJ - APLICATIVO
POSTO PROCON-RJ - BANGU
POSTO PROCON-RJ - DUQUE DE CAXIAS
POSTO PROCON-RJ - MUTIRÃO
POSTO PROCON-RJ - PROCON ONLINE
POSTO PROCON-RJ - SÃO JOÃO DE MERITI
POSTO PROCON-RJ - SEDE
PROCON ESTADUAL DO RIO DE JANEIRO
PROCON MUNICIPAL CAMPOS DE GOYTACAZES
PROCON MUNICIPAL CARIOCA
PROCON MUNICIPAL DE ARRAIAL DO CABO
PROCON MUNICIPAL DE BARRA DO PIRAÍ
PROCON MUNICIPAL DE CABO FRIO
PROCON MUNICIPAL DE MACAÉ

PROCON MUNICIPAL DE MANGARATIBA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO
PROCON MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE RIO DAS OSTRAS
PROCON MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO DE ITABAPOANA
PROCON MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DA ALDEIA
PROCON MUNICIPAL DE TRÊS RIOS
UNIDADE DE ITAIPAVA

RONDÔNIA

COORDENAÇÃO DO PROCON DE CACOAL
PROCON ESTADUAL DE RONDÔNIA
PROCON MUNICIPAL DE ESPIGÃO DO OESTE
PROCON MUNICIPAL DE MINISTRO ANDREAZZA
PROCON MUNICIPAL DE OURO PRETO DO OESTE
PROCON MUNICIPAL DE PIMENTA BUENO
PROCON REGIONAL ARIQUEMES
PROCON REGIONAL DE JI-PARANÁ
PROCON REGIONAL DE ROLIM DE MOURA
PROCON REGIONAL DE VILHENA
PROCON REGIONAL GUAJARA MIRIM
PROCON REGIONAL PORTO VELHO

RORAIMA

DEFENSORIA PÚBLICA DE RORAIMA
PROCON ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DE RORAIMA
PROCON ESTADUAL DE RORAIMA
PROCON MUNICIPAL DE BOA VISTA

RIO GRANDE DO SUL

PROCON MUNICIPAL DE BENTO GONÇALVES
PROCON MUNICIPAL DE BOM JESUS
PROCON MUNICIPAL DE CANELA
PROCON MUNICIPAL DE CANOAS
PROCON MUNICIPAL DE ESTEIO
PROCON MUNICIPAL DE FARROUPILHA
PROCON MUNICIPAL DE IMBÉ
PROCON MUNICIPAL DE JAGUARÃO
PROCON MUNICIPAL DE NÃO-ME-TOQUE
PROCON MUNICIPAL DE PALMEIRA DA MISSÕES
PROCON MUNICIPAL DE PELOTAS
PROCON MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DO SUL
PROCON MUNICIPAL DE SANTA MARIA
PROCON MUNICIPAL DE SANTO ÂNGELO
PROCON MUNICIPAL DE SÃO GABRIEL
PROCON MUNICIPAL DE SÃO LUIZ GONZAGA
PROCON MUNICIPAL DE SAPUCAIA DO SUL
PROCON MUNICIPAL DE TRAMANDAÍ
PROCON MUNICIPAL DE VENÂNCIO AIRES

SANTA CATARINA

PROCON MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS

SERGIPE

POSTO DE ATENDIMENTO I DO PROCON - CEAC/RIOMAR
POSTO DE ATENDIMENTO II DO PROCON - ITABAIANA
POSTO DE ATENDIMENTO III - CEAC/PARQUE SHOPPING

POSTO DE ATENDIMENTO IV DO PROCON - LAGARTO

PROCON MUNICIPAL DE ARACAJÚ

SEJUC

SÃO PAULO

PROCON MUNICIPAL DE GUARULHOS

PROCON MÓVEL JUNDIAÍ

PROCON MUNICIPAL DE JUNDIAÍ

PROCON MUNICIPAL EMBÚ DAS ARTES

PROCON SANTA TEREZA

PROCON SANTO EDUARDO

TOCANTINS

PROCON MUNICIPAL DE PALMAS

PROCON TOCANTINS

Anexo – Tabelas – Análise Setorial

Operadoras de Telecomunicações

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2019	2020	2021
OI FIXO/CELULAR	166.130	89.602	104.015
VIVO/ TELEFONICA /GVT	155.715	88.946	73.772
CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	129.760	88.274	65.399
TIM/INTELG	127.958	68.465	48.878
SKY	42.584	18.830	10.733

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2019	2020	2021
VIVO/ TELEFONICA /GVT	87,9%	90,7%	88,1%
CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	88,4%	88,0%	86,6%
TIM/INTELG	79,8%	82,7%	85,0%
SKY	87,9%	90,9%	83,3%
OI FIXO/CELULAR	80,1%	85,6%	81,8%

Serviços Financeiros

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2019	2020	2021
BRDESCO	91.017	52.403	65.659
ITAÚ	68.642	47.246	42.913
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	44.800	34.035	37.769
C6 BANK/BANCO FICSA	51	16.703	31.103
BANCO PAN	25.912	26.030	28.817
SANTANDER	33.589	25.531	28.167
BMG	26.809	20.886	26.011
BANCO DO BRASIL	20.758	13.729	15.185
BGF/CARDIF/CETELEM	17.313	10.178	8.688
BANCO MERCANTIL	2.975	2.305	8.229

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2019	2020	2021
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	79,3%	81,4%	78,2%
C6 BANK/BANCO FICSA	81,8%	75,7%	76,2%
ITAÚ	80,0%	79,8%	75,3%
BMG	70,4%	76,1%	74,8%
BGF/CARDIF/CETEM	76,4%	77,9%	74,7%
SANTANDER	79,7%	76,0%	74,3%
BANCO DO BRASIL	75,4%	70,4%	72,9%
BANCO PAN	74,1%	75,7%	71,9%
BANCO MERCANTIL	74,3%	78,5%	69,7%
BRDESCO	80,6%	77,4%	67,6%

Varejo e Comércio Eletrônico

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2019	2020	2021
CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	60.793	58.251	31.748
MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	23.355	36.884	24.790
MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	17.160	23.339	24.782
B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	27.292	32.814	20.303
CARREFOUR	19.945	22.187	13.320
CASAS PERNAMBUCANAS	12.353	10.402	12.697
LOJAS RIACHUELO	10.449	10.918	6.638
HAVAN	3.425	2.846	2.799
RENNER	3.524	4.382	2.722
C&A	2.509	6.344	2.486

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2019	2020	2021
CASAS BAHIA/PONTO FRIO / NOVA PONTO COM / PÃO DE AÇÚCAR	75,4%	78,6%	82,4%
B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	81,0%	84,8%	78,7%
HAVAN	70,8%	79,1%	77,7%
MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	81,1%	80,7%	77,6%
MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	78,0%	82,2%	76,2%
C&A	70,6%	72,6%	76,1%
RENNER	80,6%	71,6%	74,7%
LOJAS RIACHUELO	72,9%	84,1%	72,9%
CASAS PERNAMBUCANAS	69,8%	76,3%	72,3%
CARREFOUR	78,8%	72,2%	67,9%

Indústria

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2019	2020	2021
SAMSUNG	16.606	12.526	16.211
ELECTROLUX	4.879	5.758	6.256
BRITANIA / PHILCO	5.858	6.317	5.780
WHIRLPOOL/CONSUL/BRASTEMP	7.592	5.766	5.021
LENOVO / MOTOROLA	11.057	5.137	3.866
APPLE	2.530	3.757	3.011
LG	4.931	3.135	2.578
POSITIVO INFORMATICA	2.505	1.587	2.250
MK ELETRODOMÉSTICOS LTDA- MONDIAL	2.024	2.039	1.871
MULTILASER	3.116	2.983	1.660

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2019	2020	2021
POSITIVO INFORMATICA	86,4%	91,2%	91,1%
MK ELETRODOMÉSTICOS LTDA-MONDIAL	86,1%	85,9%	87,0%
MULTILASER	82,5%	79,6%	80,2%
LENOVO / MOTOROLA	75,4%	79,7%	78,0%
ELECTROLUX	80,9%	85,7%	77,7%
BRITANIA / PHILCO	80,0%	79,5%	75,2%
LG	70,2%	69,9%	73,3%
WHIRLPOOL/CONSUL/BRASTEMP	78,5%	76,5%	69,7%
SAMSUNG	83,6%	68,5%	58,8%
APPLE	62,3%	58,9%	44,3%

Concessionárias de Energia Elétrica

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2019	2020	2021
ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO (ELETROPAULO)	9.309	96.023	21.612
ENERGISA MATO GROSSO (CEMAT)	14.084	8.622	6.469
EQUATORIAL PARÁ (CELPA)	10.824	5.713	6.092
CEMIG DISTRIBUIÇÃO	3.981	4.225	5.536
COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO (CELPE)	10.016	4.711	4.605
CPFL PAULISTA	3.540	3.787	4.173
ENERGISA MATO GROSSO DO SUL	7.014	3.222	3.838
ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS (CELG)	8.076	3.771	3.502
ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)	10.228	4.101	2.880
EQUATORIAL MARANHÃO (CEMAR)	2.157	1.836	2.755

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2019	2020	2021
ENERGISA MARANHÃO	85,9%	71,2%	84,4%
CEMIG DISTRIBUIÇÃO	75,9%	86,8%	79,5%
ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS	68,0%	82,6%	78,2%
ENERGISA MATO GROSSO (CEMAT)	30,1%	61,1%	74,9%
CPFL PAULISTA	69,0%	78,4%	74,6%
ENERGISA MATO GROSSO DO SUL	69,1%	74,0%	70,5%
ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO (ELETROPAULO)	76,1%	54,1%	60,0%
ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)	52,1%	59,8%	52,5%
COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO (CELPE)	62,0%	64,2%	52,4%
EQUATORIAL PARÁ (CELPA)	37,4%	47,6%	40,0%

Saneamento (Água e Esgoto)

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2019	2020	2021
CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO SABESP	4.687	6.449	7.099
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA	5.471	1.890	2.786
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE MINAS GERAIS COPASA MG	1.702	2.159	2.568
COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DA PARAÍBA - CAGEPA	3.571	1.209	2.463
COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA CAGECE	7.238	2.198	2.130
EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO AS - EMBASA	5.354	1.513	1.891
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARANA SANEPAR	3.102	1.925	1.769
AGUAS GUARIROBA SA	1.556	1.350	1.758
CAB CUIABA S/A - CONCESSIONARIA DE SERVICOS PUBLICOS DE AGUA E ESGOTO	3.274	2.186	1.750
COMPANHIA ESPIRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN	2.363	1.233	1.548

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2019	2020	2021
EMPRESA BAIANA DE ÁGUAS E SANEAMENTO AS (EMBASA)	58,1%	78,7%	97,0%
COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DA PARAÍBA - CAGEPA	76,0%	86,5%	87,4%
CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO (SABESP)	84,0%	90,8%	86,2%
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARANA (SANEPAR)	78,8%	85,7%	83,1%
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO (COMPESA)	63,2%	84,7%	81,8%
CAB CUIABA S/A - CONCESSIONARIA DE SERVICOS PUBLICOS DE ÁGUA E ESGOTO	90,5%	86,8%	81,3%
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE MINAS GERAIS (COPASA MG)	70,9%	86,4%	80,6%
COMPANHIA ESPIRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN	85,4%	83,1%	76,5%
ÁGUAS GUARIROBA S/A	67,1%	72,1%	74,8%
COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARA (CAGECE)	88,8%	89,6%	45,9%

Saúde Suplementar

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2019	2020	2021
AMIL	2.100	2.141	2.402
INTERMEDICA	675	1.273	1.622
QUALICORP	854	658	1.248
SUL AMÉRICA SAÚDE	1.293	718	936
HAPVIDA	714	409	902
ODONTOPREV	701	550	806
BRADESCO SAÚDE	760	572	665
CENTRAL NACIONAL UNIMED	585	503	572
SÃO FRANCISCO SISTEMAS DE SAÚDE	456	431	492
UNIMED VITÓRIA	266	182	325

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2019	2020	2021
UNIMED VITORIA	72,6%	65,5%	77,8%
BRADESCO SAÚDE	79,3%	80,6%	77,2%
INTERMEDICA	82,4%	80,9%	76,4%
SUL AMÉRICA SAÚDE	81,2%	77,9%	73,4%
QUALICORP	91,1%	88,5%	72,8%
CENTRAL NACIONAL UNIMED	76,3%	79,1%	70,4%
SÃO FRANCISCO SISTEMAS DE SAÚDE	59,6%	66,7%	65,8%
HAPVIDA	56,9%	64,7%	65,7%
AMIL	78,0%	76,6%	64,0%
ODONTOPREV	67,4%	66,1%	62,7%

Aviação Civil

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2019	2020	2021
GOL	3.796	6.181	8.254
LATAM	4.951	9.092	6.732
AZUL	2.588	4.655	4.028
TAP AIR PORTUGAL	438	1.637	911
COPA AIRLINES	103	264	217
ALITALIA	147	550	198
AIR EUROPA	34	276	162
IBERIA LINEAS AEREAS	114	359	154
AIR FRANCE	85	257	134
AMERICAN AIRLINES	152	181	99

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2019	2020	2021
GOL	74,8%	81,7%	76,9%
AIR FRANCE	55,6%	74,8%	72,4%
AMERICAN AIRLINES	63,0%	76,4%	70,7%
IBERIA LINEAS AEREAS	66,7%	71,5%	69,6%
COPA AIRLINES	78,7%	53,1%	65,4%
TAP AIR PORTUGAL	65,8%	66,0%	64,6%
LATAM	74,6%	67,3%	63,9%
AZUL	64,7%	65,9%	63,2%
AIR EUROPA	71,4%	58,0%	59,8%
ALITALIA	69,5%	70,6%	57,6%

Turismo

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2019	2020	2021
DECOLAR.COM	3.766	23.075	13.114
CVC	6.515	7.314	7.217
123 MILHAS	376	3.278	5.229
HOTEL URBANO	523	2.223	2.611
MAX MILHAS	977	2.186	2.059
VIAJANET	695	2.770	2.020
ZUPPER VIAGENS	157	553	752
BOOKING.COM	743	1.650	739

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2019	2020	2021
HOTEL URBANO	79,3%	77,8%	87,5%
MAX MILHAS	52,7%	76,1%	77,8%
BOOKING.COM	71,1%	71,6%	77,2%
EDESTINOS	66,7%	77,5%	75,9%
123 MILHAS	57,8%	61,0%	65,6%
ZUPPER	68,9%	72,1%	65,1%
VIAJANET	71,9%	65,9%	61,0%
CVC	60,5%	66,8%	54,4%