

Secretaria Nacional do Consumidor

Boletim Sindec

2015



Apresentação

O Boletim Sindec 2015 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 2015.

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 2015.

O Sindec

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor é o sistema informatizado que integra o atendimento realizado por Procons de 26 estados, o do Distrito Federal e de 400 municípios. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 683 unidades espalhadas por 531 cidades brasileiras. Esses Procons atendem uma média mensal de 220 mil consumidores. A lista completa de Procons integrados e sua respectiva data de integração podem ser consultadas no sítio <http://portal.mj.gov.br/SindecNacional/>.

Atuação dos Procons

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

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

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

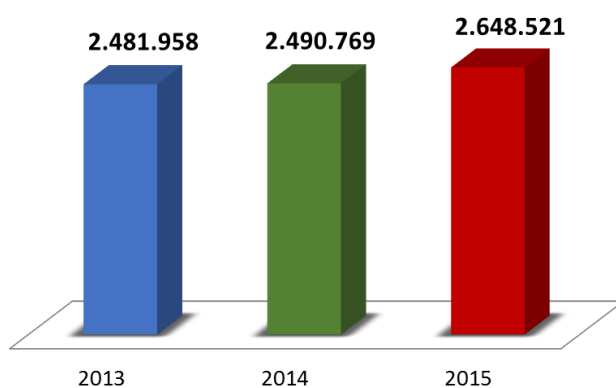
Para atender com celeridade, os Procons tratam a maior parte das demandas recebidas com procedimentos sumários de atendimento, como a Simples Consulta, adotada quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, ou o Atendimento Preliminar, utilizado para o caso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

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

Atendimentos em 2015

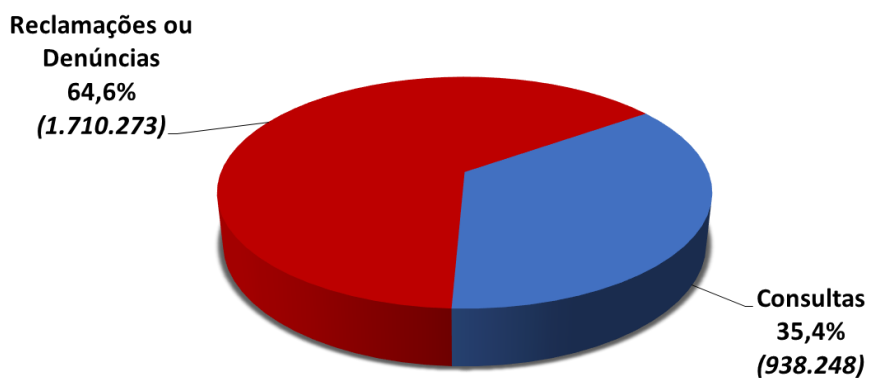
Em 2015, foram realizados **2.648.521 (dois milhões seiscentos e quarenta e oito mil quinhentos e vinte e um)** atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec - crescimento de 6,3% em relação ao ano anterior, com média mensal de 220 mil consumidores atendidos. O gráfico a seguir apresenta a evolução da quantidade de atendimentos registrados nos últimos três anos.

Evolução do Total de Atendimentos



Reclamações e denúncias representaram a maior parte (65%) dos atendimentos registrados em 2015, e 35% se referiram a consultas/orientações prestadas pelos Procons ao consumidor.

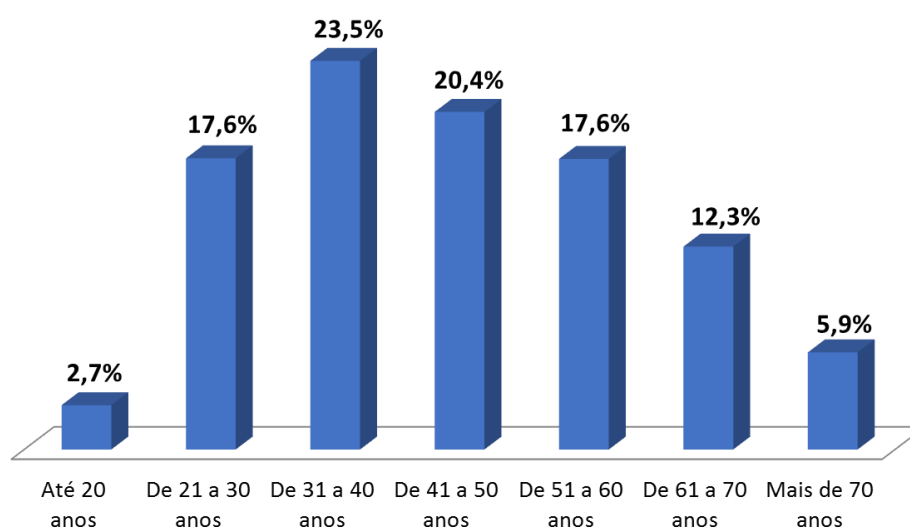
Tipos de Atendimento em 2015



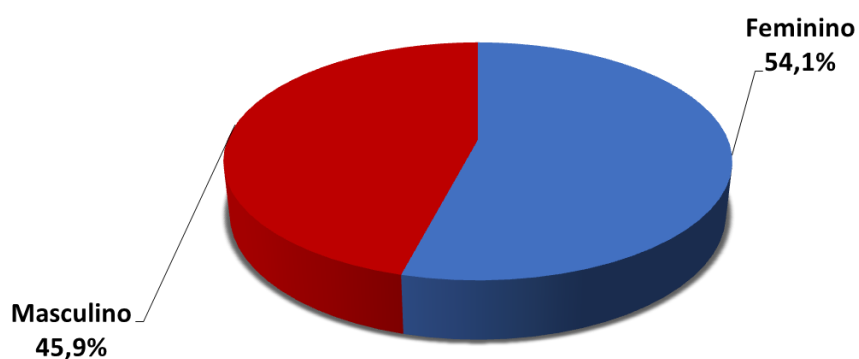
Perfil do Consumidor

As mulheres representam a maioria (54,1%) das pessoas que procuraram os Procons para registrar suas demandas de consumo em 2015, e a faixa etária preponderante é a que contempla a idade entre 31 e 40 anos.

Faixa Etária do Consumidor em 2015



Gênero do Consumidor em 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

As tabelas a seguir apresentam os assuntos¹ e problemas² mais demandados pelos consumidores nos Procons no ano de 2015.

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Celular	338.247	13,4%
2º	Telefonia Fixa	241.311	9,5%
3º	Cartão de Crédito	183.846	7,3%
4º	TV por Assinatura	174.676	6,9%
5º	Banco comercial	144.138	5,7%
6º	Aparelho Celular	117.237	4,6%
7º	Energia Elétrica	94.183	3,7%
8º	Financeira	76.551	3,0%
9º	Móveis	62.311	2,5%
10º	Internet (Serviços)	57.622	2,3%
11º	Eletrodomésticos Linha Branca	55.329	2,2%
12º	Microcomputador / Produtos de Informática	49.495	2,0%
13º	Água / Esgoto	45.069	1,8%
14º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	36.285	1,4%
15º	Cartão de Loja	33.193	1,3%
16º	Seguros ³	33.185	1,3%
17º	Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	30.706	1,2%
18º	Plano de Saúde	27.055	1,1%
19º	Carros ⁴	24.987	1,0%
20º	Cursos Livres Outros	21.742	0,9%
	Demais Assuntos	685.484	27,1%
	Total	2.532.652⁵	100,0%

1 Em 2015, foi realizada revisão da tabela de assuntos do Sindec, e alguns deles foram agrupados. No ranking dos 20 mais demandados, somente os assuntos “Seguros” e “Carros” sofreram alterações, conforme notas 3 e 4 a seguir.

2 Em 2015, foi realizada revisão nos agrupamentos de problemas, a fim de trazer mais clareza à informação apresentada.

3 O assunto “Seguros” representa o agrupamento de: *Corretora de Seguros; Seguro; Seguro de Vida; Seguro Automóvel; Seguro Saúde; Seguro Residencial e Outros Seguros*. Em 2014 o total de atendimentos deste agrupamento foi de 29.892.

4 O assunto “Carros” representa o agrupamento de: *Carro Importado; Carro Usado e Carro Nacional Zero*. Em 2014 o total de atendimentos deste agrupamento foi de 26.181.

5 Dessa análise, foram excluídos 115.869 atendimentos classificados como EXTRA PROCON, que são encaminhamentos e orientações realizados pelos Procons nos casos em que não há relação de consumo, mas sim questões de natureza previdenciárias, trabalhistas etc.

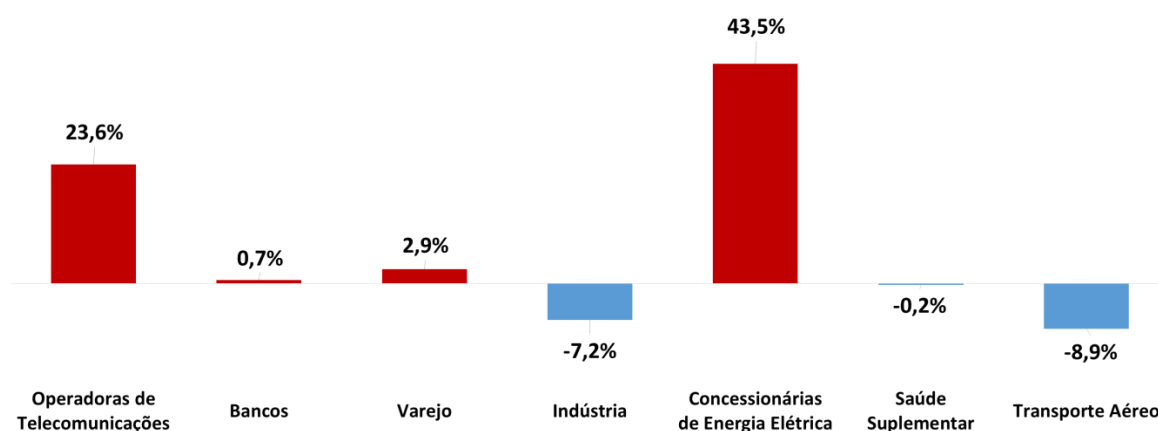
Principais Problemas em 2015

Posição	Problema	Quantidade	%
1º	Problemas com Cobrança	992.546	39,2%
2º	Problemas com Contrato	437.962	17,3%
3º	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	401.436	15,9%
4º	Problemas com SAC	173.617	6,9%
5º	Problemas na Entrega de Produtos	100.579	4,0%
6º	Problemas com Garantia de Produtos	86.912	3,4%
7º	Problemas na Oferta	66.903	2,6%
8º	Problemas com Desistência de Compra ou Contratação	49.819	2,0%
9º	Negativação Indevida de Consumidor	21.788	0,9%
	Demais Problemas	201.090	7,9%
	Total	2.532.652⁵	100,0%

Análise Setorial

A seguir, são apresentados dados dos setores⁶ que, nacionalmente, mais levam consumidores aos Procons: Operadoras de Telecomunicações, Bancos, Varejo, Indústria, Concessionárias de Energia Elétrica, Saúde Suplementar e Aviação Civil – segmentos monitorados constantemente pelos órgãos de defesa do consumidor.

Variação da Quantidade de Atendimentos por Setor (comparativo entre 2014 e 2015)



⁶ Para fins de análise neste relatório, “setor” significa a soma dos atendimentos das empresas mais demandadas nos Procons em cada segmento de mercado analisado. A lista das empresas consideradas em cada segmento pode ser encontrada ao longo deste relatório.

Este primeiro gráfico apresenta a variação da quantidade de demandas registradas nos Procons entre 2014 e 2015, por segmento, consideradas as empresas exibidas nesta análise setorial.

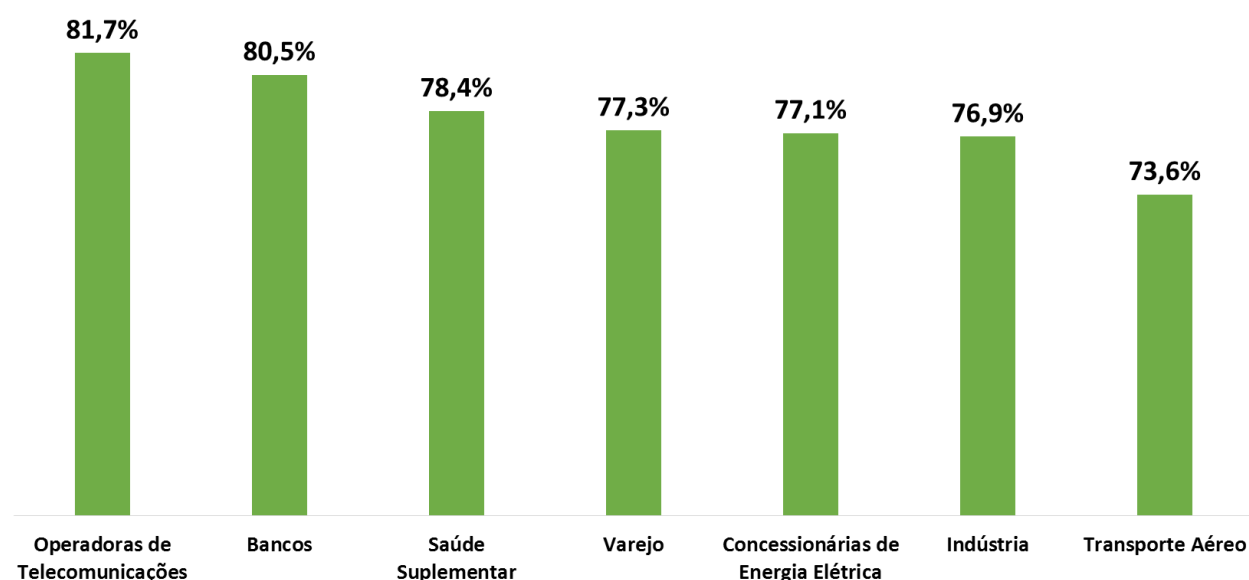
Entre os tipos de atendimentos disponíveis para resolução de conflitos de consumo nos Procons, o mais utilizado é a Carta de Informações Preliminares (CIP) – uma notificação prévia encaminhada ao fornecedor (física ou eletronicamente), por meio da qual é possível resolver a demanda do consumidor sem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

Em 2015, mais de 879 mil notificações foram enviadas pelos Procons, por meio das quais se obteve, em média, 78,8% de resolução por parte dos fornecedores.

O gráfico a seguir apresenta o índice de solução preliminar médio, em 2015, de cada setor analisado.

Índice de Solução Preliminar Médio por Setor

Média do Sindec: 78,8%

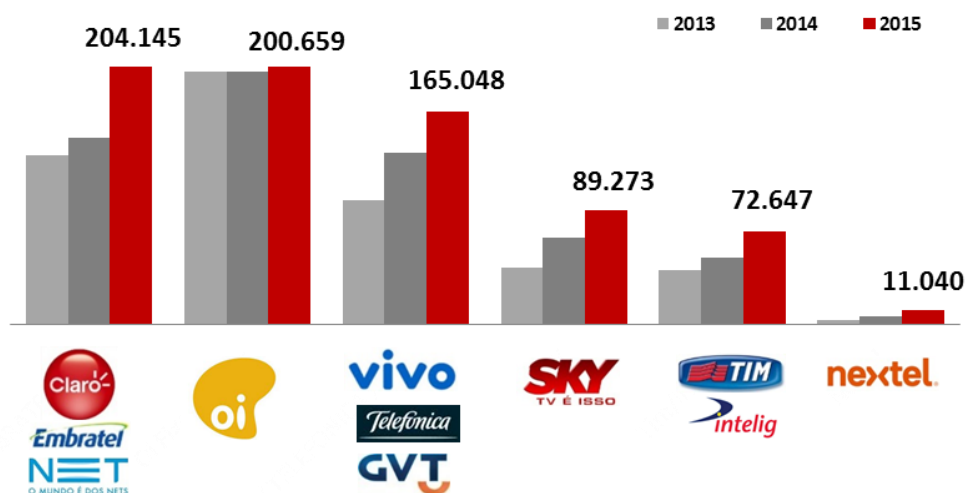


Os próximos gráficos apresentam a evolução da quantidade de atendimentos registrados pelas empresas mais demandadas desses setores em 2015 e seus respectivos índices de solução preliminar. Ao final deste documento, são apresentadas as tabelas com os dados completos por fornecedor.

E na próxima seção, serão apresentados dados sobre os assuntos e fornecedores mais demandados em 2015, por Unidade da Federação.

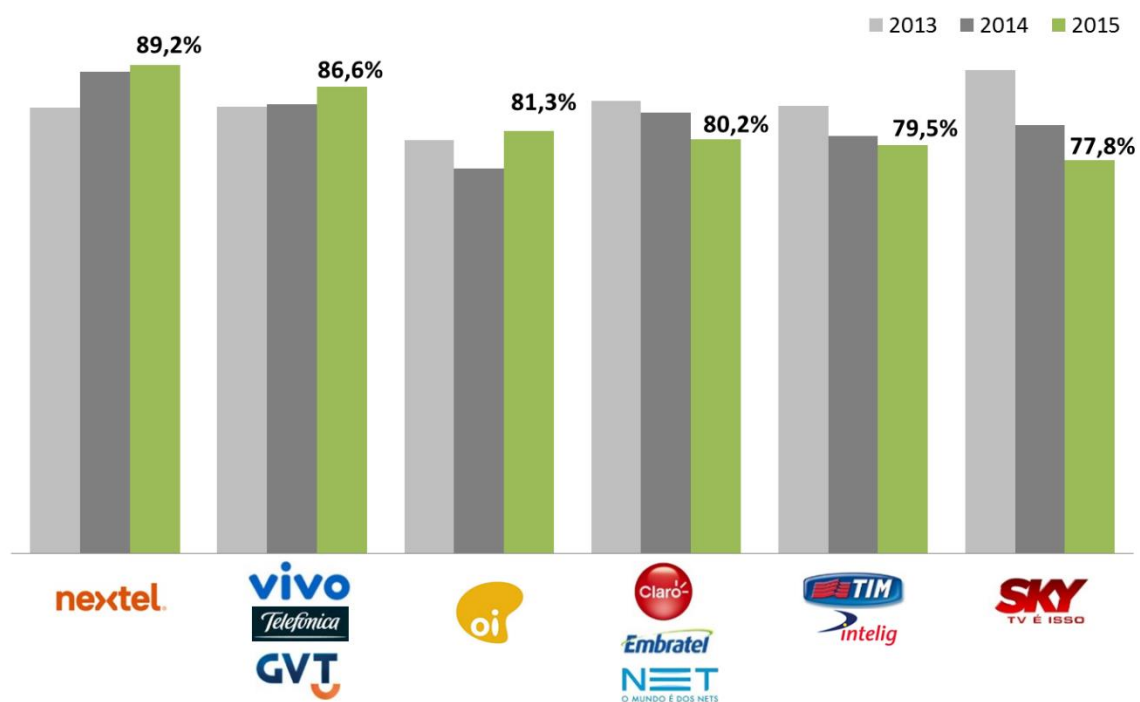
Operadoras de Telecomunicações⁷

Quantidade de Atendimentos



Índice de Solução Preliminar

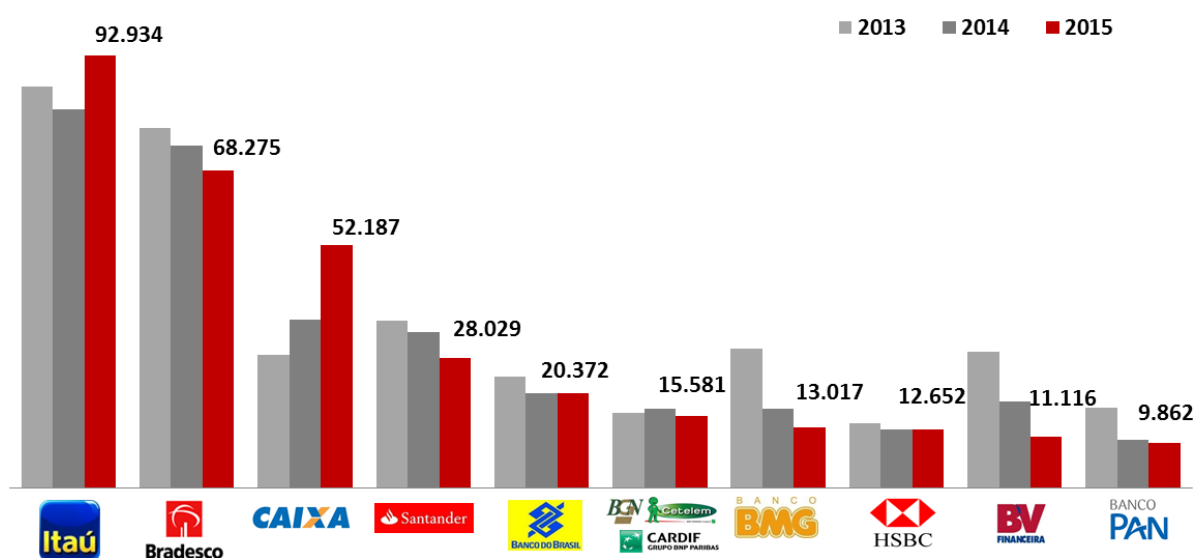
Média do Setor: 81,7%



⁷ Devido a alterações mercadológicas, os atendimentos de Vivo/ Telefônica/ GVT bem como Claro/ Embratel/ NET foram somados em 2015. E, para fins de análise neste relatório, também foram somados os registros dos anos de 2013 e 2014.

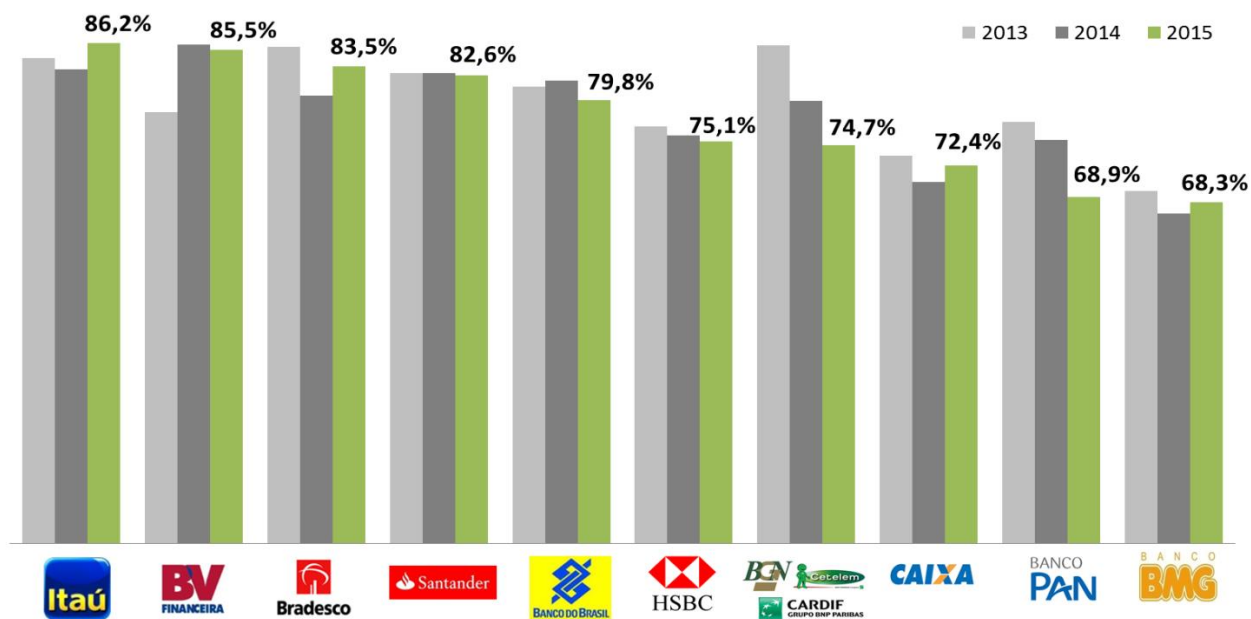
Bancos

Quantidade de Atendimentos



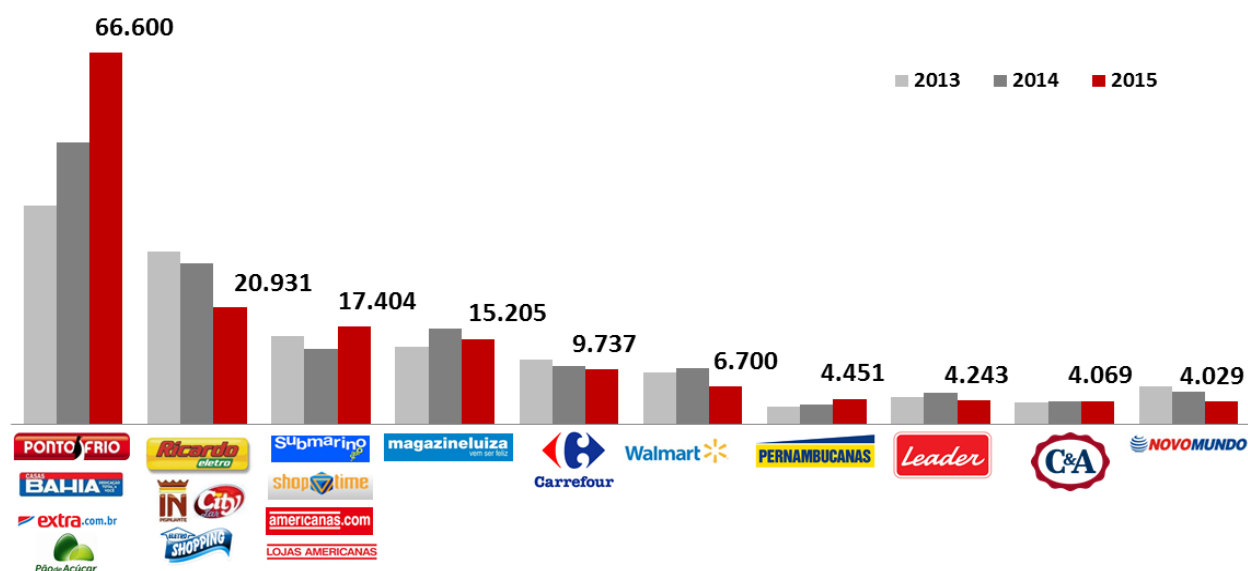
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 80,5%



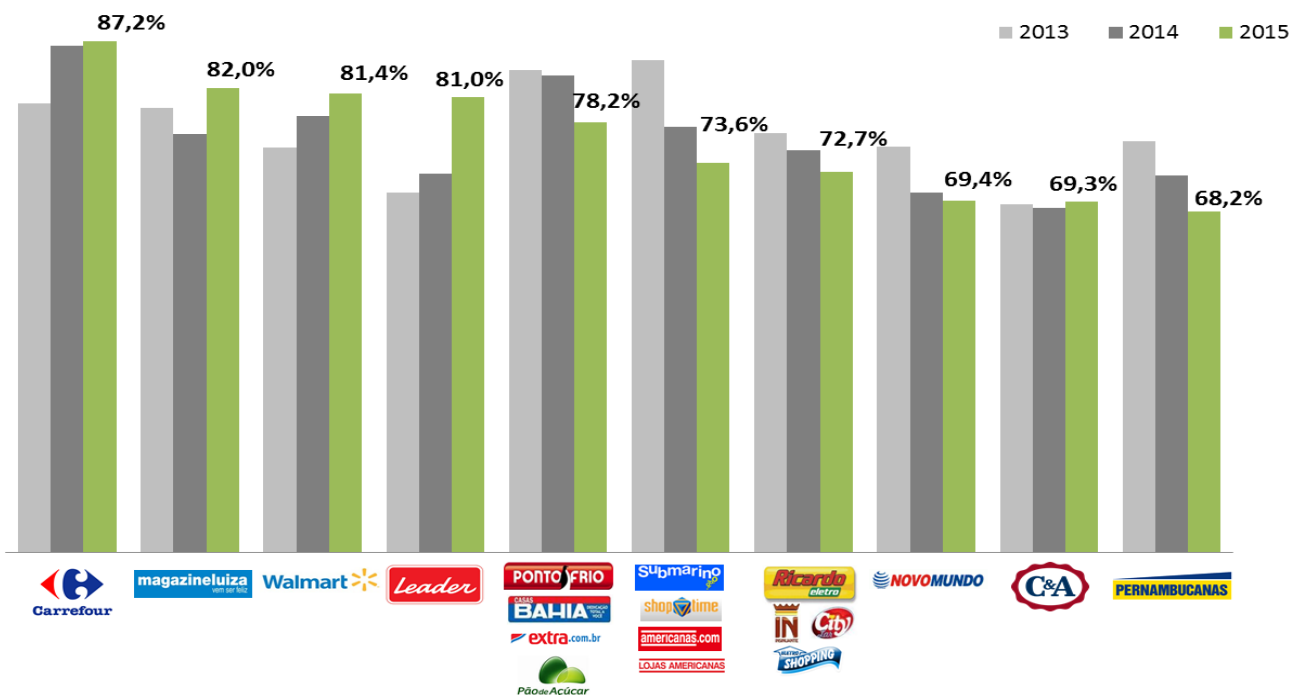
Varejo⁸

Quantidade de Atendimentos



Índice de Solução Preliminar

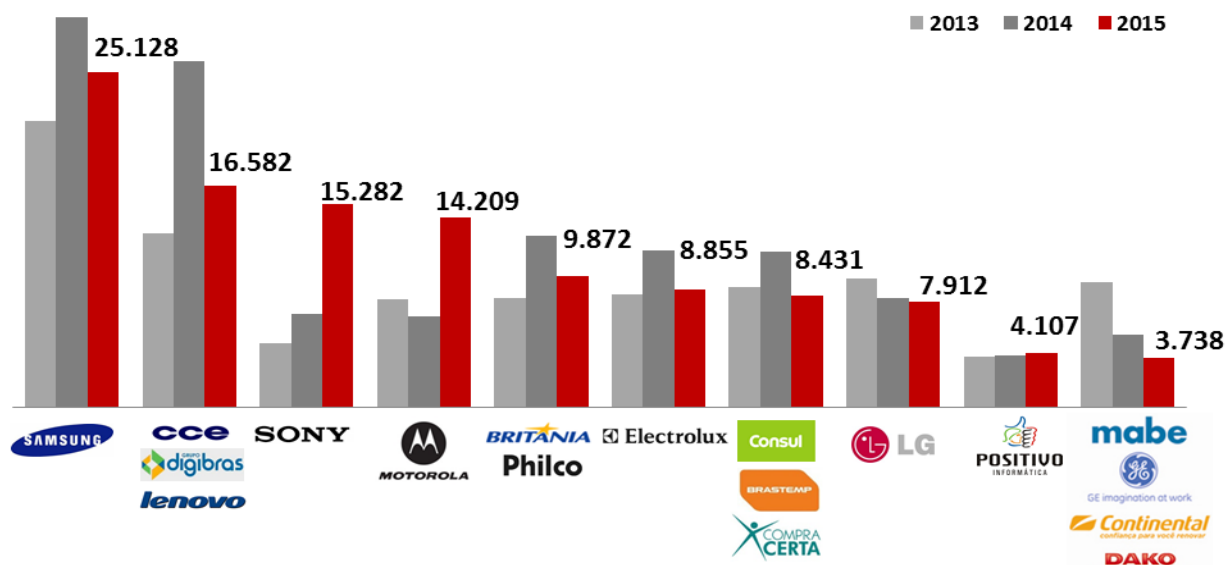
Média do Setor: 77,3%



⁸ Devido a alterações mercadológicas, os atendimentos de Pão de Açúcar e Via Varejo foram somados em 2015. E, para fins de análise neste relatório, também foram somados os registros dos anos de 2013 e 2014.

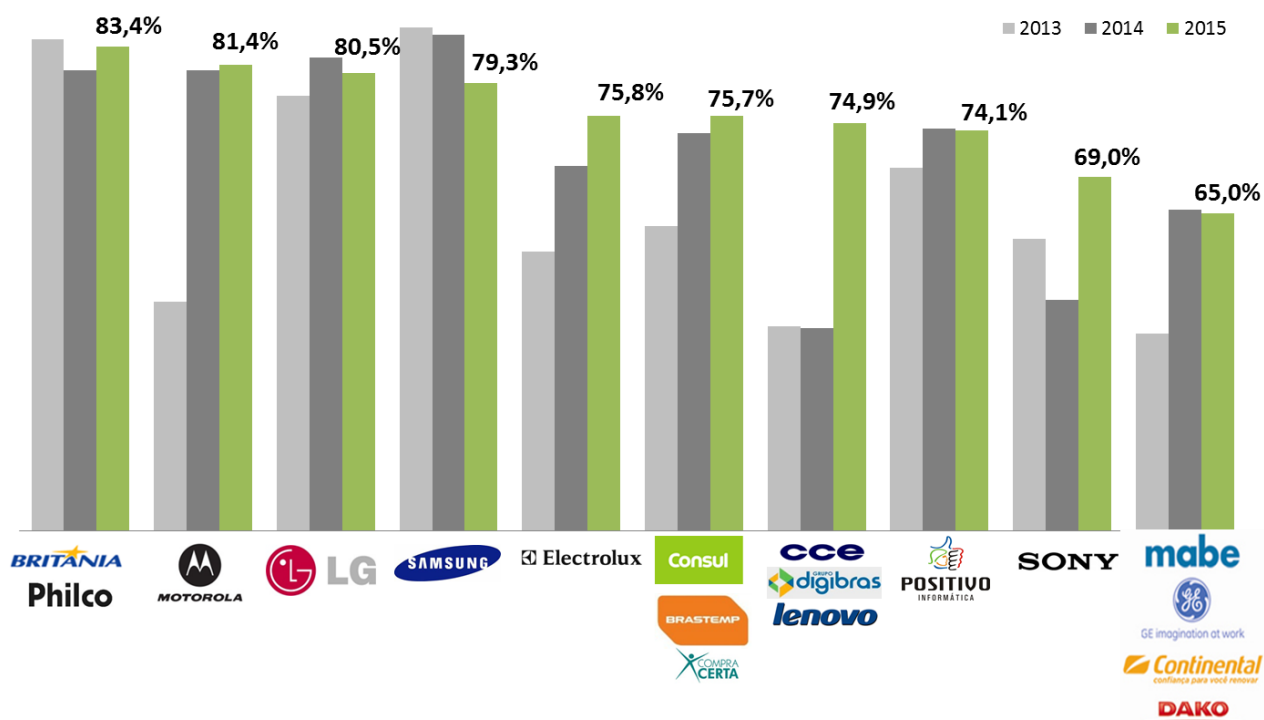
Indústria

Quantidade de Atendimentos



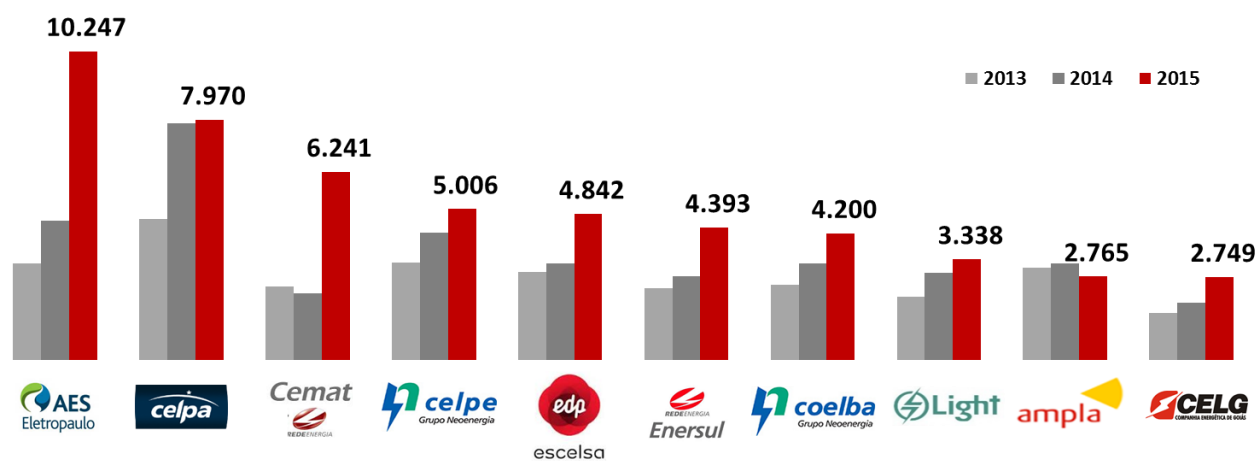
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 76,9%



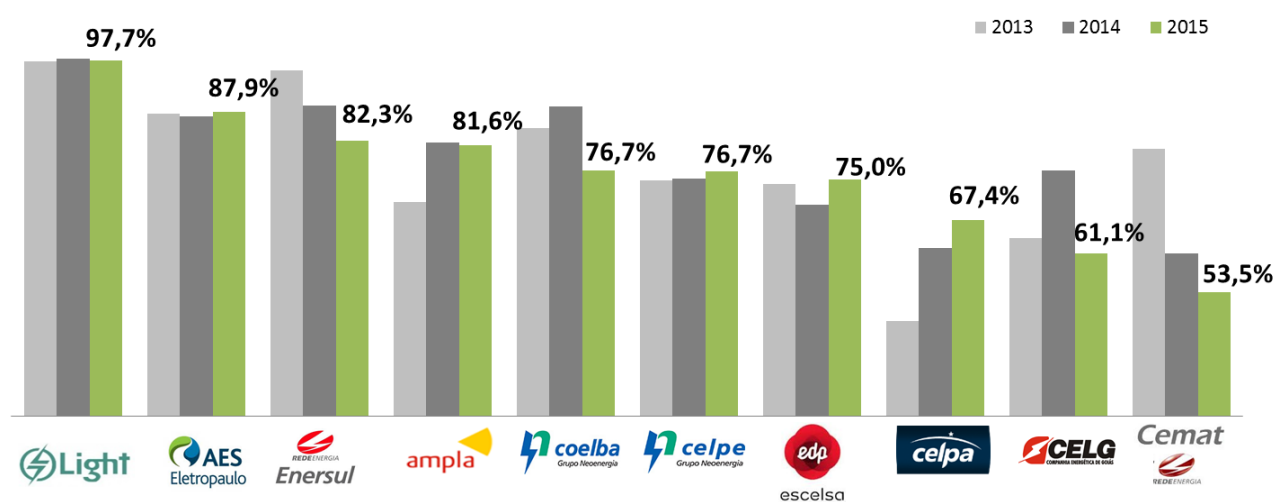
Concessionárias de Energia Elétrica

Quantidade de Atendimento



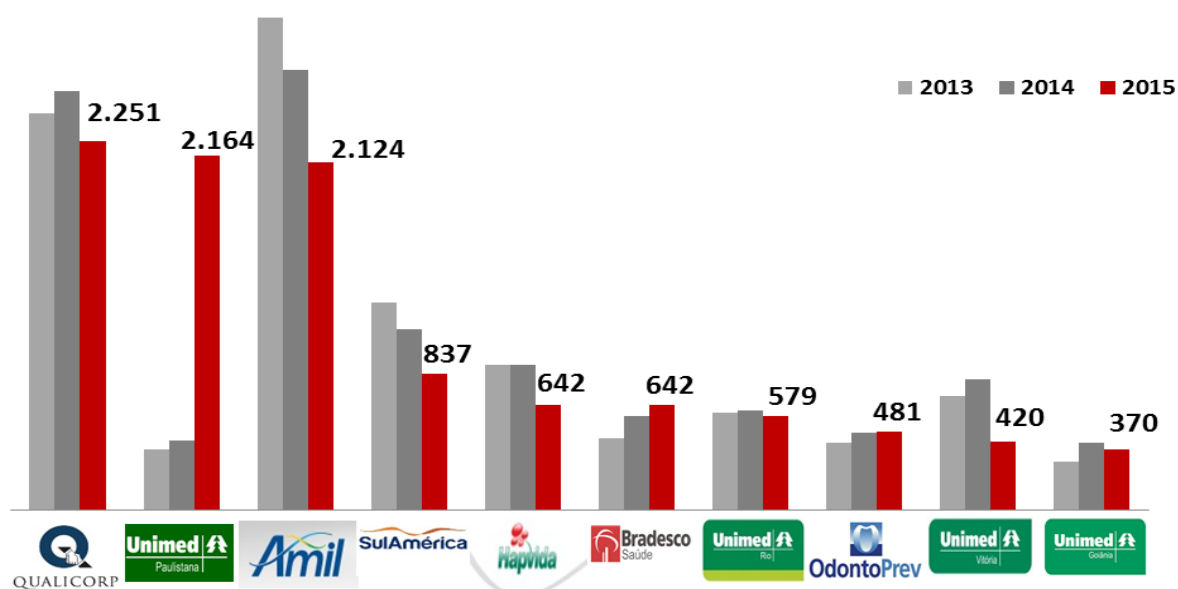
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 77,1%



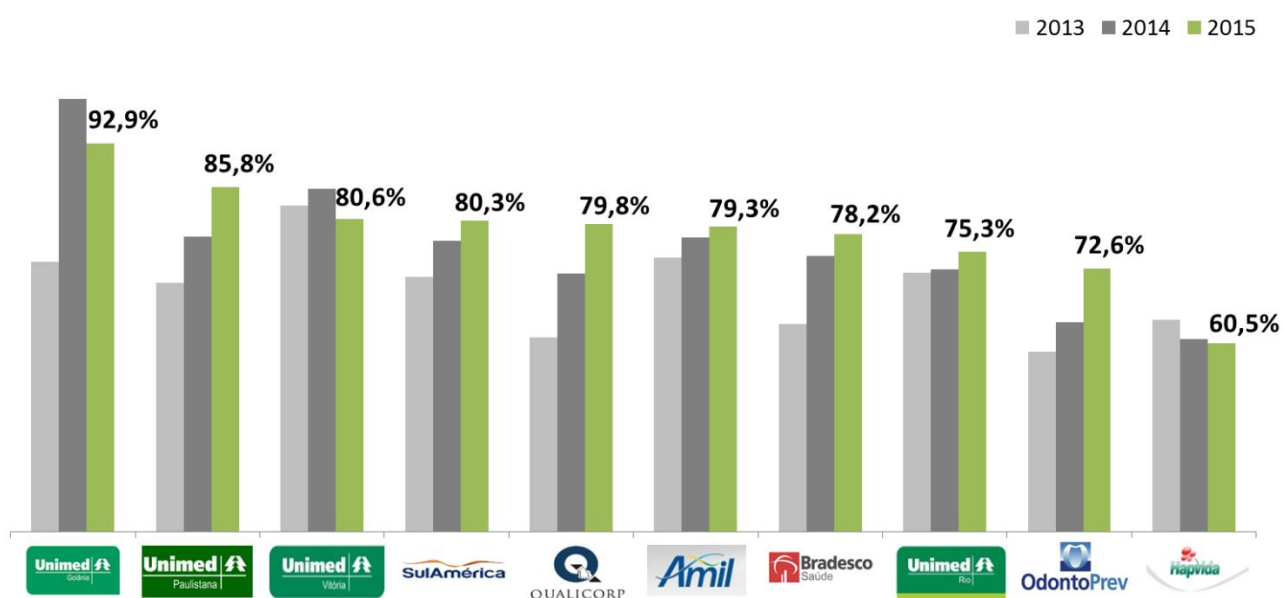
Saúde Suplementar

Quantidade de Atendimentos



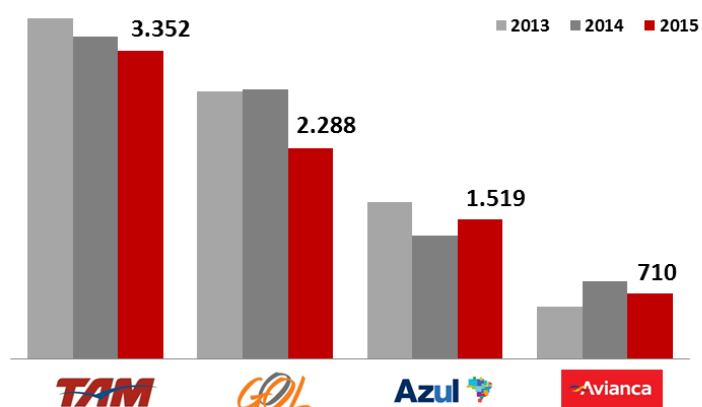
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 78,4%



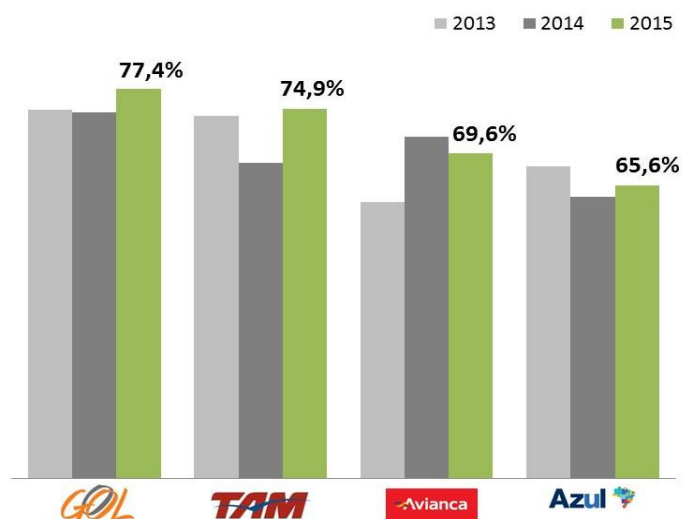
Transporte Aéreo

Quantidade de Atendimentos



Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 73,6%



Ranking Geral de Fornecedores

A tabela a seguir exibe a lista das 50 (cinquenta) empresas mais demandadas nos Procons em 2015.

	Fornecedor	Total
1º	CLARO/EMBRATEL/NET	204.145
2º	OI FIXO/CELULAR	200.659
3º	VIVO/ TELEFÔNICA /GVT	165.048
4º	ITAÚ	92.934
5º	SKY	89.273
6º	TIM/INTELIG	72.647
7º	BRADESCO	68.275
8º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	66.600
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	52.187
10º	SANTANDER	28.029
11º	SAMSUNG	25.128
12º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING)	20.931
13º	BANCO DO BRASIL	20.372
14º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	17.404
15º	CCE/DIGIBRAS/LENOVO	16.582
16º	BGN/CARDIF/CETEM	15.581
17º	SONY	15.282
18º	MAGAZINE LUIZA	15.205
19º	MOTOROLA	14.209
20º	BMG	13.017
21º	HSBC	12.652
22º	UOL/PAGSEGURO	11.350
23º	BV FINANCEIRA	11.116
24º	NEXTEL	11.040
25º	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO	10.247
26º	BRITANIA ELETRODOMÉSTICOS/PHILCO ELETRÔNICOS	9.872
27º	BANCO PANAMERICANO	9.862
28º	CARREFOUR	9.737
29º	ELECTROLUX	8.855
30º	WHIRLPOOL/CONSUL/BRASTEMP	8.431
31º	CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ - CELPA	7.970
32º	LG	7.912
33º	AVISTA ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO	7.791
34º	WALMART	6.700
35º	EDITORIA GLOBO	6.329
36º	CENTRAIS ELÉTRICAS MATOGROSSENSES - CEMAT	6.241
37º	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	5.006
38º	ESPÍRITO SANTO CENTRAIS ELÉTRICAS - ESCELSA	4.842
39º	REFISA	4.469
40º	PERNAMBUCANAS	4.451
41º	EMPRESA ENERGÉTICA DE MATO GROSSO DO SUL - ENERSUL	4.393
42º	EMPRESA BAIANA DE ÁGUAS E SANEAMENTO - EMBASA	4.371
43º	LEADER MAGAZINE	4.243
44º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA - COELBA	4.200
45º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS	4.180
46º	EDITORIA ABRIL	4.143
47º	POSITIVO INFORMÁTICA	4.107
48º	C&A MODAS	4.069
49º	NOVO MUNDO	4.029
50º	CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SÃO PAULO - SABESP	3.761

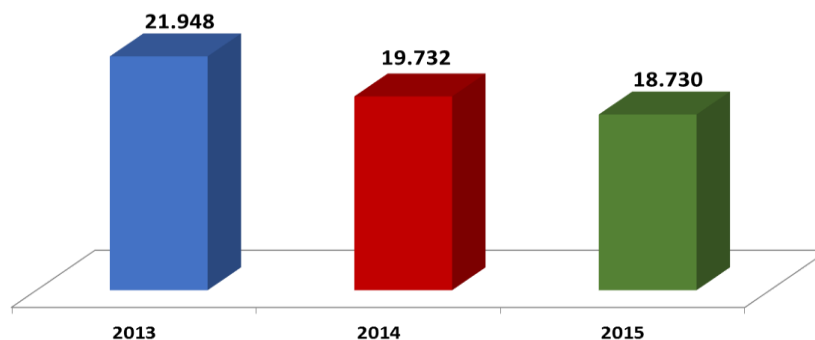
Atendimentos por UF

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

Acre

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	2.111	11%
Financeira	1.923	10%
Cartão de Crédito	1.906	10%
TV por Assinatura	1.435	8%
Aparelho Celular	1.287	7%
Energia Elétrica	1.193	6%
Telefonia Fixa	1.143	6%
Banco comercial	1.026	5%
Cartão de Loja	587	3%
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc.)	526	3%

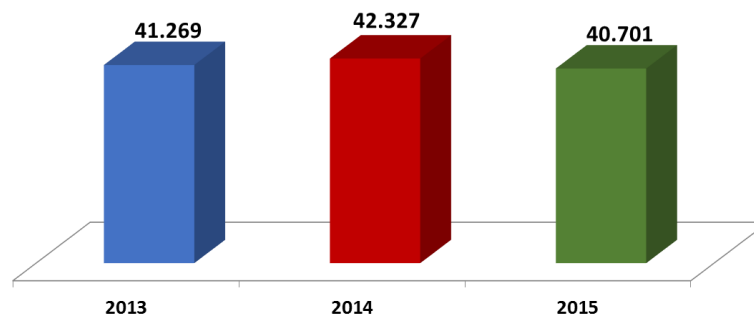
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.875
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.620
3º	OI FIXO/CELULAR	1.558
4º	ITAÚ	1.233
5º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ACRE	1.170
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	746
7º	HSBC	658
8º	SKY	642
9º	BRADESCO	595
10º	SAMSUNG	565

Alagoas

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	5.339	13%
Telefonia Celular	3.752	9%
Aparelho Celular	2.803	7%
TV por Assinatura	2.604	6%
Banco comercial	2.456	6%
Microcomputador / Produtos de Informática	1.483	4%
Eletrodomésticos Linha Branca	1.144	3%
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	1.140	3%
Móveis	1.135	3%
Telefonia Fixa	1.130	3%

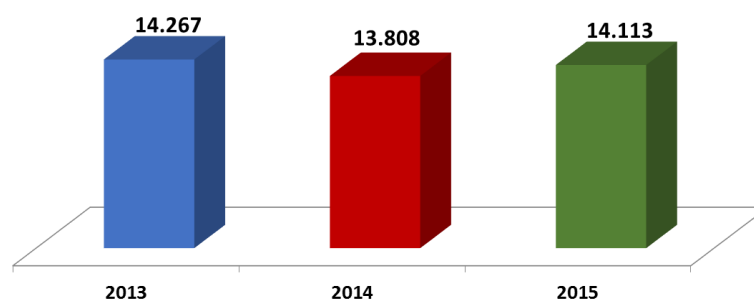
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	ITAÚ	2.580
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	2.209
3º	OI FIXO/CELULAR	2.069
4º	BRADESCO	1.656
5º	CASAS Bahia/ Ponto Frio/ Cnova/ Extra/ Pão De Açúcar	1.512
6º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING)	1.441
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.369
8º	TIM/INTELG	1.146
9º	SKY	1.010
10º	CCE/DIGIBRAS/LENOVO	915

Amazonas

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	2.010	14%
TV por Assinatura	1.859	13%
Energia Elétrica	1.537	11%
Água / Esgoto	1.403	10%
Telefonia Fixa	1.237	9%
Cartão de Crédito	989	7%
Banco comercial	744	5%
Internet (Serviços)	485	3%
Aparelho Celular	429	3%
Cartão de Loja	309	2%

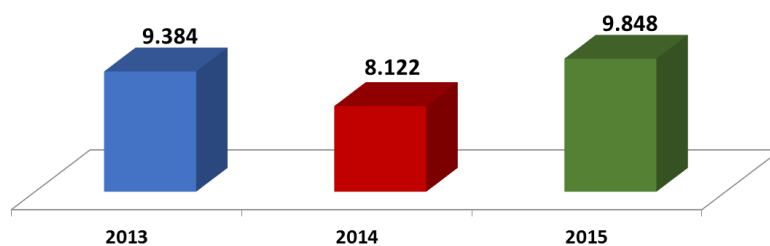
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.632
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.579
3º	AMAZONAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA	1.534
4º	OI FIXO/CELULAR	1.402
5º	MANAUS AMBIENTAL S.A.	1.395
6º	SKY	999
7º	ITAÚ	577
8º	BRADESCO	533
9º	BENCHIMOL IRMAO & CIA LTDA	335
10º	TIM/INTELIG	291

Amapá

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Financeira	3.403	35%
Energia Elétrica	1.136	12%
Telefonia Celular	865	9%
Telefonia Fixa	572	6%
Banco comercial	502	5%
TV por Assinatura	415	4%
Aparelho Celular	393	4%
Cartão de Crédito	291	3%
Internet (Serviços)	170	2%
Plano de Saúde	121	1%

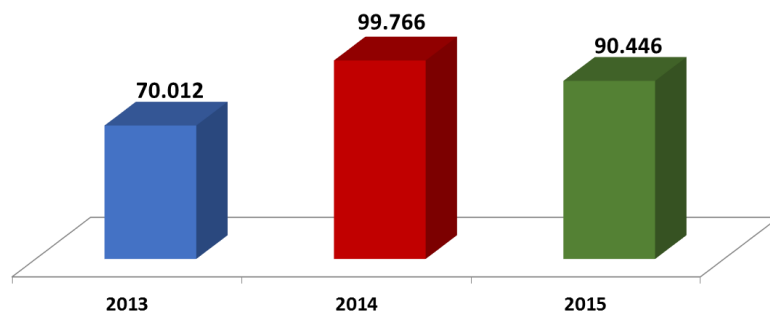
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO AMAPÁ	1.181
2º	ITAÚ	937
3º	OI FIXO/CELULAR	884
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	626
5º	BMG	451
6º	DOMESTILAR LTDA	380
7º	CLARO/EMBRATEL/NET	341
8º	SKY	328
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	275
10º	BRADERCO	270

Bahia

Quantidade de Procons integrados: 3

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	7.927	10%
Telefonia Fixa	7.582	10%
Aparelho Celular	6.557	8%
Cartão de Crédito	5.889	8%
TV por Assinatura	5.684	7%
Água / Esgoto	4.815	6%
Energia Elétrica	4.516	6%
Móveis	4.348	6%
Eletrodomésticos Linha Branca	3.829	5%
Banco comercial	3.098	4%

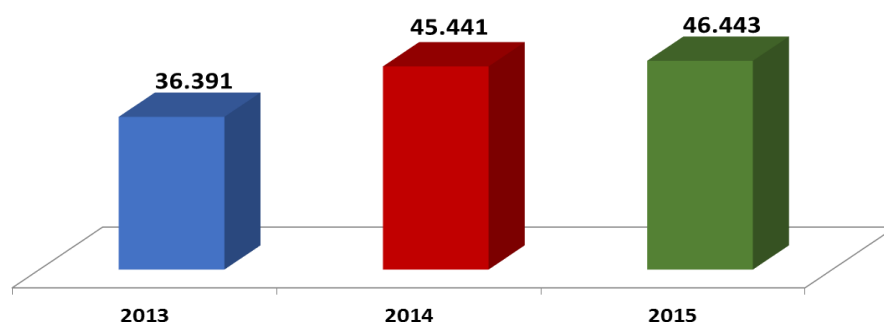
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	9.846
2º	Casas Bahia/ Ponto Frio/ Cnova/ Extra/ Pão De Açúcar	5.683
3º	Empresa Baiana De Aguas E Saneamento Sa	4.351
4º	Claro/Embratel/Net	4.345
5º	Companhia De Eletricidade Da Bahia - Coelba	4.144
6º	Máquina De Vendas (Ricardo Eletro / Insinuante / City Lar / Eletroshopping)	3.759
7º	Sky	3.639
8º	Vivo/ Telefonica /Gvt	3.569
9º	Itaú	3.501
10º	Bradesco	2.910

Ceará

Quantidade de Procons integrados: 5

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	7.948	17%
Banco comercial	3.955	9%
Telefonia Fixa	3.387	7%
Telefonia Celular	3.103	7%
TV por Assinatura	3.103	7%
Energia Elétrica	2.129	5%
Aparelho Celular	2.023	4%
Água / Esgoto	1.635	4%
Financeira	1.506	3%
Microcomputador / Produtos de Informática	1.229	3%

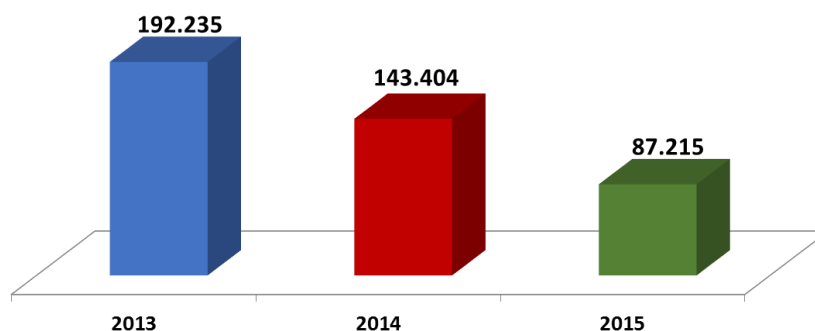
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	4.513
2º	Itaú	3.459
3º	Bradesco	2.597
4º	Companhia Energetica Do Ceara	2.109
5º	Sky	2.046
6º	Caixa Econômica Federal	1.922
7º	Claro/Embratel/Net	1.736
8º	Companhia De Agua E Esgoto Do Ceara Cagece	1.555
9º	Casas Bahia/ Ponto Frio/ Cnova/ Extra/ Pão De Açúcar	1.119
10º	Santander	1.025

Distrito Federal

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	9.517	12%
TV por Assinatura	8.970	11%
Cartão de Crédito	4.442	6%
Aparelho Celular	3.939	5%
Telefonia Fixa	3.920	5%
Banco comercial	3.552	5%
Móveis	3.391	4%
Financeira	1.826	2%
Eletrodomésticos Linha Branca	1.807	2%
Internet (Serviços)	1.734	2%

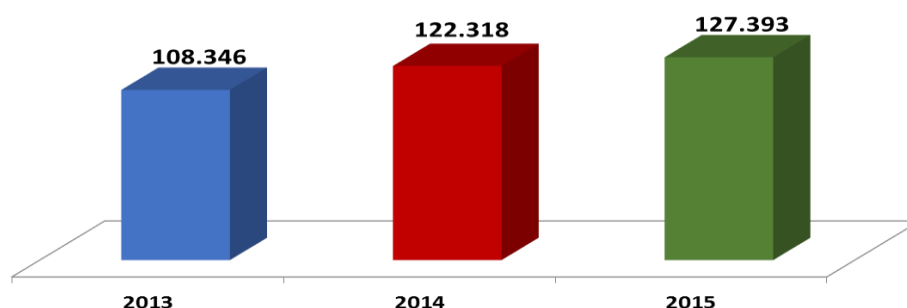
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CLARO/EMBRATEL/NET	7.840
2º	OI FIXO/CELULAR	5.135
3º	SKY	4.770
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	4.119
5º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	3.670
6º	TIM/INTELIG	1.994
7º	ITAÚ	1.845
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.799
9º	BRABESCO	1.770
10º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING)	1.016

Espírito Santo

Quantidade de Procons integrados: 25

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	15.659	13%
Telefonia Celular	15.062	12%
Telefonia Fixa	10.069	8%
Banco comercial	9.182	7%
TV por Assinatura	8.498	7%
Aparelho Celular	6.271	5%
Financeira	5.482	4%
Energia Elétrica	4.945	4%
Móveis	3.083	2%
Eletrodomésticos Linha Branca	2.878	2%

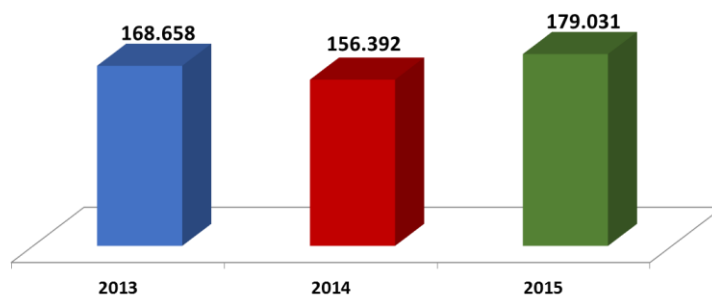
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	15.042
2º	OI FIXO/CELULAR	9.832
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	7.015
4º	ITAÚ	5.766
5º	ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELETRICAS	4.827
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	4.203
7º	BRABESCO	4.120
8º	SKY	3.804
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	3.490
10º	DACASA FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CREDITO FINANCIAME	3.329

Goiás

Quantidade de Procons integrados: 31

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	34.401	19%
Telefonia Fixa	17.271	10%
TV por Assinatura	14.870	8%
Cartão de Crédito	14.403	8%
Banco comercial	10.357	6%
Financeira	10.077	6%
Aparelho Celular	6.470	4%
Internet (Serviços)	3.693	2%
Seguro	3.472	2%
Energia Elétrica	3.122	2%

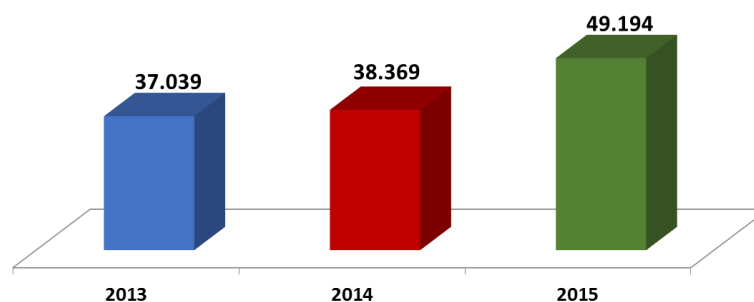
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CLARO/EMBRATEL/NET	23.293
2º	OI FIXO/CELULAR	18.174
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	10.255
4º	SKY	8.079
5º	ITAÚ	6.595
6º	BRADESCO	6.124
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	5.646
8º	TIM/INTELIG	5.155
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	3.826
10º	CELG DISTRIBUICAO S.A. - CELG D	2.707

Maranhão

Quantidade de Procons integrados: 5

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	5.899	12%
Telefonia Fixa	5.256	11%
Cartão de Crédito	4.288	9%
Banco comercial	3.760	8%
TV por Assinatura	2.927	6%
Energia Elétrica	2.842	6%
Aparelho Celular	2.150	4%
Cartão de Loja	1.291	3%
Internet (Serviços)	1.150	2%
Água / Esgoto	1.127	2%

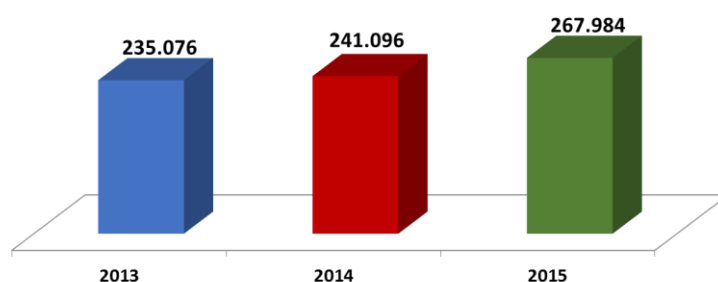
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	7.397
2º	BRADESCO	2.796
3º	COMPANHIA ENERGÉTICA DO MARANHÃO - CEMAR	2.613
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	2.540
5º	ITAÚ	2.050
6º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	2.003
7º	SKY	1.931
8º	TIM/INTELIG	1.707
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.228
10º	BANCO DO BRASIL	941

Minas Gerais

Quantidade de Procons integrados: 67

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	39.878	17%
Telefonia Fixa	25.542	11%
Cartão de Crédito	22.511	9%
TV por Assinatura	17.068	7%
Banco comercial	15.957	7%
Aparelho Celular	10.764	5%
Internet (Serviços)	7.542	3%
Financeira	6.782	3%
Móveis	5.551	2%
Eletrodomésticos Linha Branca	4.728	2%

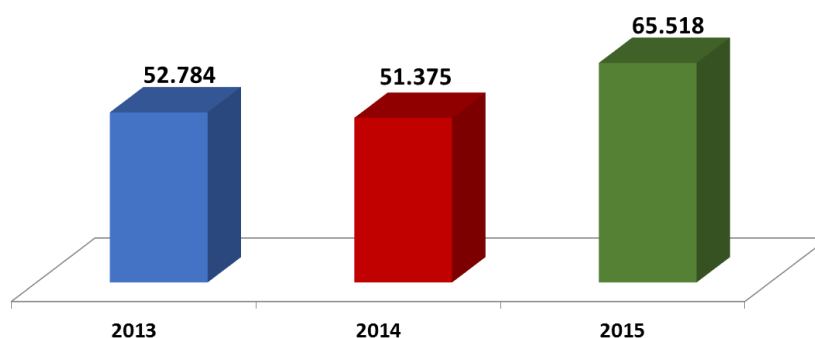
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	34.877
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	16.594
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	14.804
4º	ITAÚ	10.888
5º	TIM/INTELIG	9.676
6º	SKY	9.267
7º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	8.709
8º	BRADESCO	7.791
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	6.434
10º	SANTANDER	3.434

Mato Grosso

Quantidade de Procons integrados: 26

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	9.177	14%
Energia Elétrica	6.263	10%
Telefonia Fixa	4.635	7%
Água / Esgoto	4.532	7%
TV por Assinatura	3.983	6%
Financeira	3.410	5%
Banco comercial	3.008	5%
Aparelho Celular	2.402	4%
Cartão de Crédito	2.108	3%
Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	1.326	2%

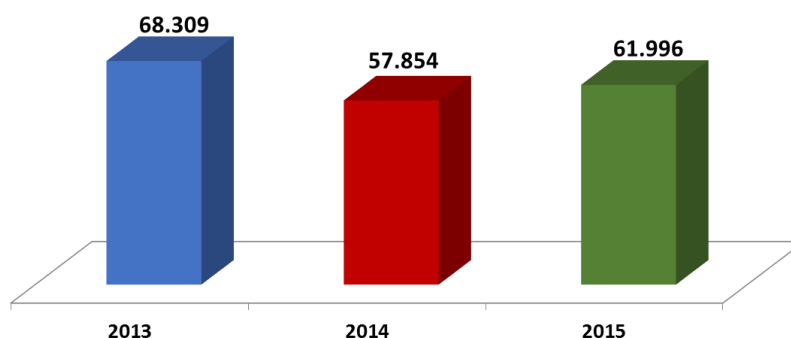
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	6.647
2º	CENTRAIS ELETRICAS MATOGROSSENSES CEMAT	6.229
3º	OI FIXO/CELULAR	5.538
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	5.259
5º	CAB CUIABA S/A - CONCESSIONARIA DE SERVICOS PUBLICOS DE AGUA E ESGOTO	3.423
6º	SKY	2.026
7º	BRADESCO	1.991
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.474
9º	ITAÚ	1.380
10º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.362

Mato Grosso do Sul

Quantidade de Procons integrados: 19

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	11.804	19%
Telefonia Fixa	4.920	8%
TV por Assinatura	4.720	8%
Energia Elétrica	4.433	7%
Financeira	4.012	6%
Banco comercial	3.432	6%
Água / Esgoto	3.416	6%
Cartão de Crédito	3.297	5%
Aparelho Celular	2.099	3%
Internet (Serviços)	1.152	2%

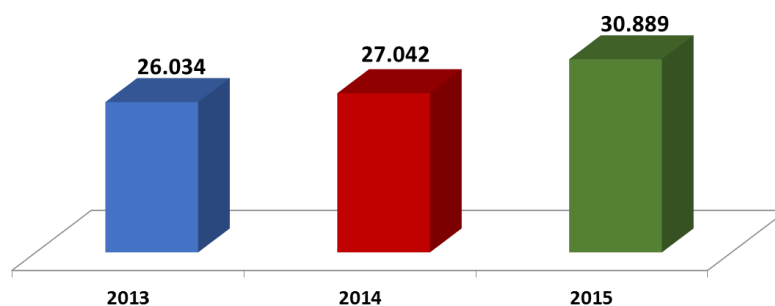
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	7.646
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	7.094
3º	OI FIXO/CELULAR	5.980
4º	EMPRESA ENERGETICA DE MATO GROSSO DO SUL SA ENERSUL	4.383
5º	AGUAS GUARIROBA SA	3.059
6º	SKY	2.635
7º	ITAÚ	2.026
8º	BRADESCO	1.907
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.638
10º	TIM/INTELEG	1.399

Pará

Quantidade de Procons integrados: 13

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	8.457	28%
Telefonia Celular	3.462	11%
Telefonia Fixa	2.529	8%
TV por Assinatura	1.578	5%
Cartão de Crédito	1.406	5%
Banco comercial	1.308	4%
Aparelho Celular	1.277	4%
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	812	3%
Internet (Serviços)	719	2%
Microcomputador / Produtos de Informática	659	2%

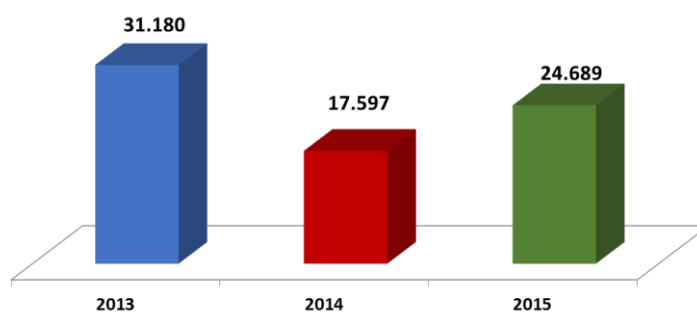
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CENTRAIS ELETRICAS DO PARA S.A. - CELPA	7.925
2º	OI FIXO/CELULAR	2.825
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.611
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.563
5º	TIM/INTELIG	986
6º	SKY	803
7º	BRADESCO	784
8º	ITAÚ	716
9º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	510
10º	SAMSUNG	507

Paraíba

Quantidade de Procons integrados: 4

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	3.501	14%
Cartão de Crédito	2.953	12%
TV por Assinatura	2.233	9%
Banco comercial	1.534	6%
Aparelho Celular	1.235	5%
Telefonia Fixa	971	4%
Empresa de Cobrança	784	3%
Energia Elétrica	764	3%
Microcomputador / Produtos de Informática	654	3%
Água / Esgoto	569	2%

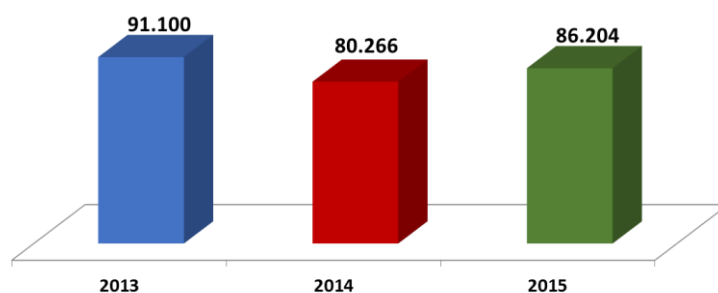
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	3.376
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.577
3º	ITAÚ	1.563
4º	SKY	1.318
5º	BRADESCO	1.054
6º	ARMAZEM PARAIBA	944
7º	TIM/INTELIG	851
8º	ENERGISA PARAIBA	760
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	662
10º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	649

Paraná

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Fixa	5.888	7%
Banco comercial	5.326	6%
Telefonia Celular	5.101	6%
TV por Assinatura	3.916	5%
Aparelho Celular	2.948	3%
Cartão de Crédito	2.867	3%
Internet (Serviços)	2.289	3%
Carros	1.750	2%
Móveis	1.700	2%
Outros Produtos Importados	1.689	2%

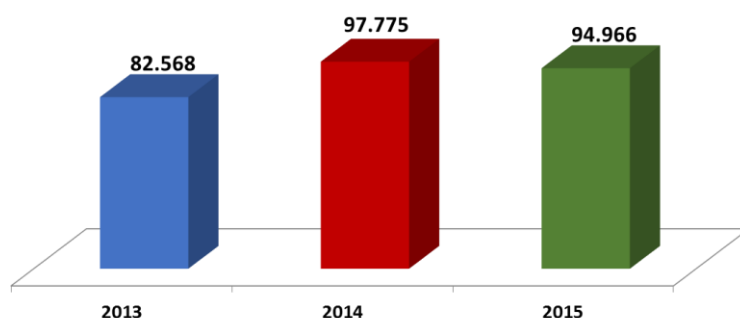
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	4.832
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	4.050
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	3.048
4º	TIM/INTELIG	2.507
5º	ITAÚ	2.223
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.687
7º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.639
8º	BRADESCO	1.360
9º	SKY	1.093
10º	SANTANDER	1.043

Pernambuco

Quantidade de Procons integrados: 6

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	10.550	11%
Telefonia Celular	9.139	10%
Telefonia Fixa	6.627	7%
Banco comercial	5.839	6%
TV por Assinatura	5.838	6%
Energia Elétrica	5.642	6%
Aparelho Celular	5.320	6%
Água / Esgoto	3.830	4%
Microcomputador / Produtos de Informática	3.297	4%
Eletrodomésticos Linha Branca	3.249	4%

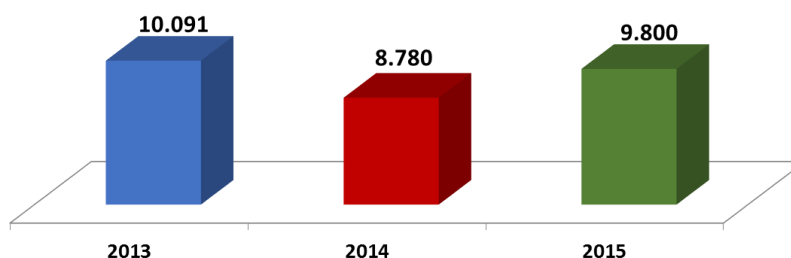
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	8.599
2º	ITAÚ	6.342
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	5.171
4º	COMPANHIA ENERGETICA DE PERNAMBUCO	4.979
5º	BRABESCO	4.082
6º	SKY	3.820
7º	COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO	3.374
8º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING)	3.370
9º	TIM/INTELIG	2.864
10º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	2.276

Piauí

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	1.228	13%
Cartão de Crédito	860	9%
Energia Elétrica	676	7%
Banco comercial	533	5%
Aparelho Celular	505	5%
TV por Assinatura	487	5%
Telefonia Fixa	476	5%
Internet (Serviços)	362	4%
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	244	2%
Microcomputador / Produtos de Informática	230	2%

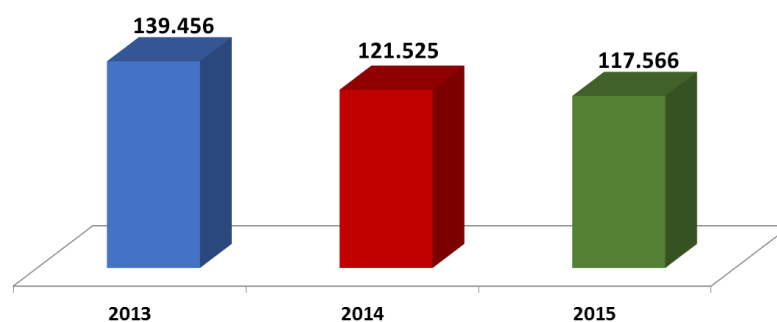
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	966
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	963
3º	COMPANHIA ENERGETICA DO PIAUI	711
4º	ITAÚ	710
5º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	482
6º	TIM/INTELIG	441
7º	SKY	383
8º	BRADERCO	360
9º	AGUAS E ESGOTOS DO PIAUI SA	233
10º	SAMSUNG	214

Rio de Janeiro

Quantidade de Procons integrados: 10

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	17.346	15%
Telefonia Fixa	15.984	14%
TV por Assinatura	9.640	8%
Cartão de Crédito	8.887	8%
Banco comercial	7.495	6%
Energia Elétrica	6.169	5%
Móveis	4.720	4%
Aparelho Celular	4.567	4%
Eletrodomésticos Linha Branca	3.337	3%
Cartão de Loja	2.794	2%

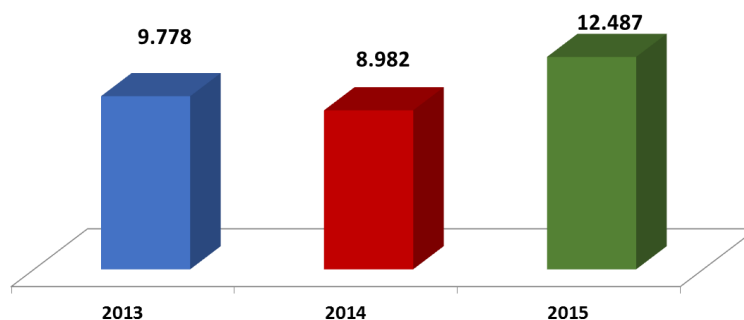
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	14.904
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	13.307
3º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	6.438
4º	ITAÚ	5.520
5º	SKY	5.423
6º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	5.416
7º	LIGHT SERVICOS DE ELETRICIDADE S A	3.323
8º	NEXTEL	3.224
9º	AMPLA ENERGIA E SERVICOS S.A.	2.755
10º	TIM/INTELIG	2.555

Rio Grande do Norte

Quantidade de Procons integrados: 3

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	1.702	14%
Cartão de Crédito	1.344	11%
TV por Assinatura	1.252	10%
Aparelho Celular	824	7%
Telefonia Fixa	622	5%
Eletrodomésticos Linha Branca	546	4%
Microcomputador / Produtos de Informática	501	4%
Móveis	488	4%
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	472	4%
Banco comercial	423	3%

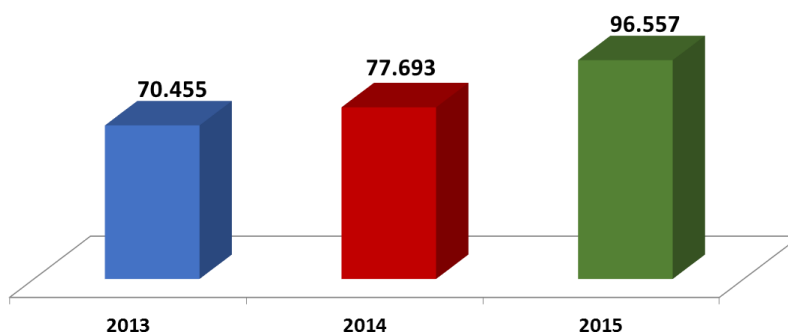
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	1.002
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	844
3º	SKY	779
4º	ITAÚ	638
5º	TIM/INTELIG	615
6º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	472
7º	COMPANHIA ENERGETICA DO RIO GRANDE DO NORTE COSERN	302
8º	BRADESCO	278
9º	SAMSUNG	269
10º	C&A MODAS LTDA.	265

Rio Grande do Sul

Quantidade de Procons integrados: 28

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	18.236	19%
Telefonia Fixa	12.318	13%
TV por Assinatura	10.814	12%
Cartão de Crédito	5.811	6%
Internet (Serviços)	3.697	4%
Aparelho Celular	3.607	4%
Banco comercial	2.725	3%
Energia Elétrica	2.362	3%
Microcomputador / Produtos de Informática	1.906	2%
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc.)	1.883	2%

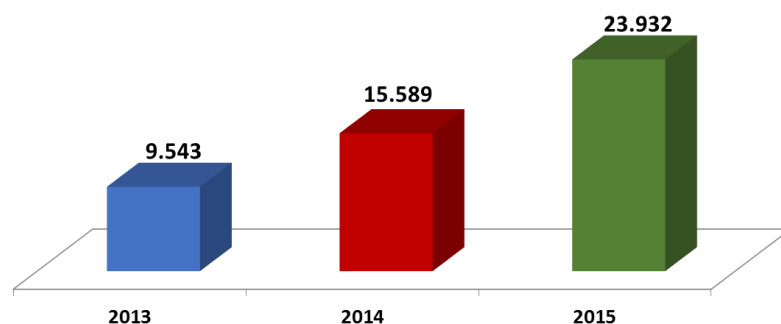
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	12.400
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	12.060
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	8.299
4º	SKY	5.343
5º	ITAÚ	2.692
6º	TIM/INTELIG	2.226
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.563
8º	SERASA	1.428
9º	MAGAZINE LUIZA	1.325
10º	RIO GRANDE ENERGIA SA	1.221

Rondônia

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015⁹



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	4.387	19%
Telefonia Fixa	1.675	7%
Assistência Técnica	1.254	5%
Energia Elétrica	1.172	5%
Financeira	1.160	5%
Aparelho Celular	1.054	5%
Cartão de Crédito	976	4%
TV por Assinatura	872	4%
Banco comercial	859	4%
Eletroeletrônico Importado	422	2%

Empresas mais Demandadas em 2015

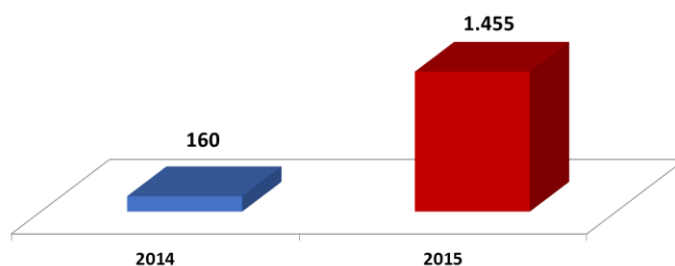
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	2.933
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	2.031
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.371
4º	CENTRAIS ELETRICAS DE RONDONIA CERON	886
5º	SKY	471
6º	SAMSUNG	394
7º	TIM/INTELIG	379
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	379
9º	BRASESCO	377
10º	ITAÚ	367

⁹ Atendimentos registrados pelo Procon Estadual de Rondônia, integrado ao Sindec em 11.06.2013.

Roraima

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 e 2015¹⁰



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	292	20%
Financeira	230	16%
Telefonia Fixa	197	14%
Cartão de Crédito	85	6%
TV por Assinatura	70	5%
Internet (Serviços)	55	4%
Banco comercial	54	4%
Aparelho Celular	47	3%
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	32	2%
Eletrodomésticos Linha Branca	21	1%

Empresas mais Demandadas em 2015

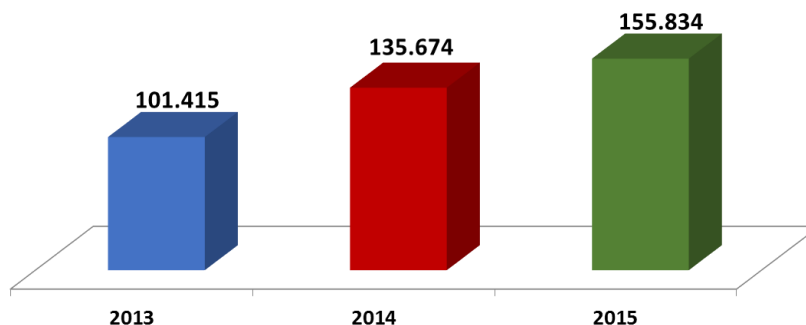
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	245
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	235
3º	BV FINANCEIRA	91
4º	BRADESCO	78
5º	SKY	55
6º	TIM/INTELIG	45
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	42
8º	CLARO/EMBRATEL/NET	40
9º	UOL	33
10º	ITAÚ	32

¹⁰ Atendimentos registrados pelo Procon Municipal de Boa Vista, integrado ao Sindec em 26.09.2014.

Santa Catarina

Quantidade de Procons integrados: 80

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	28.741	19%
Telefonia Fixa	23.668	15%
TV por Assinatura	13.135	9%
Cartão de Crédito	8.627	6%
Banco comercial	7.149	5%
Aparelho Celular	5.511	4%
Internet (Serviços)	5.205	3%
Financeira	4.792	3%
Móveis	3.719	2%
Eletrodomésticos Linha Branca	3.032	2%

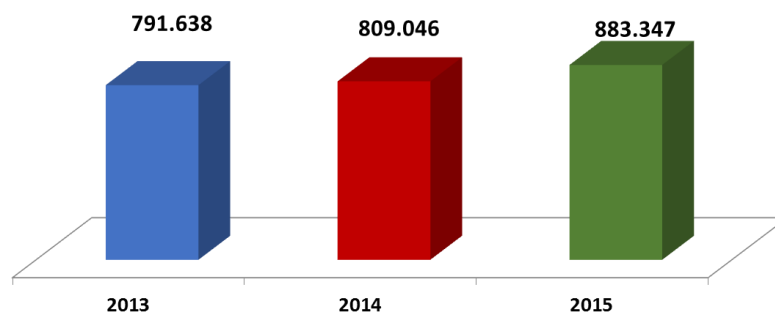
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	27.263
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	15.868
3º	TIM/INTELIG	12.458
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	9.986
5º	ITAÚ	5.056
6º	SKY	4.557
7º	BRDESCO	3.623
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	3.285
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	2.606
10º	SANTANDER	1.784

São Paulo

Quantidade de Procons integrados: 89

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	91.090	11%
Telefonia Fixa	80.140	10%
Cartão de Crédito	47.500	6%
TV por Assinatura	45.783	5%
Banco comercial	43.663	5%
Aparelho Celular	40.604	5%
Energia Elétrica	27.073	3%
Móveis	21.593	3%
Financeira	20.274	2%
Eletrodomésticos Linha Branca	17.929	2%

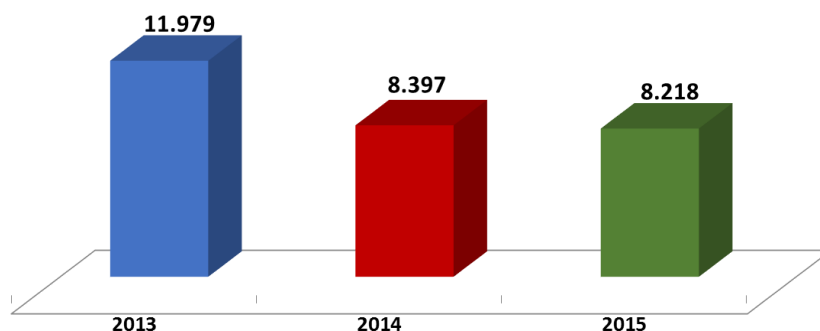
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CLARO/EMBRATEL/NET	60.242
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	58.876
3º	SKY	22.099
4º	ITAÚ	21.963
5º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	18.721
6º	TIM/INTELIG	18.540
7º	BRDESCO	15.511
8º	ELETROPAULO	10.201
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	10.186
10º	OI FIXO/CELULAR	8.060

Sergipe

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	1.212	15%
Cartão de Crédito	1.031	13%
TV por Assinatura	667	8%
Aparelho Celular	554	7%
Telefonia Fixa	533	6%
Eletroeletrônico Importado	403	5%
Cartão de Loja	337	4%
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	256	3%
Microcomputador / Produtos de Informática	250	3%
Móveis	234	3%

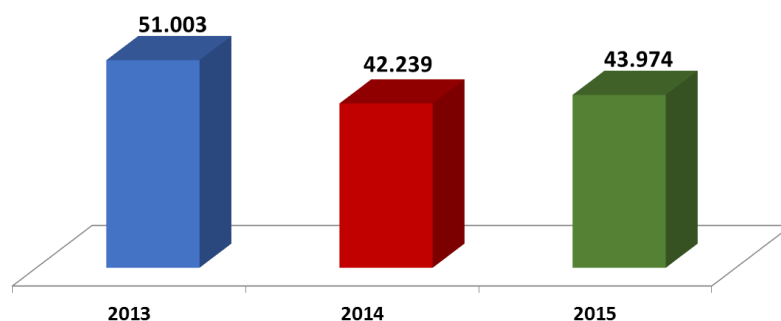
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	840
2º	OI FIXO/CELULAR	785
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	567
4º	CENCOSUD BRASIL COMERCIAL LTDA	534
5º	ITAÚ	513
6º	SKY	389
7º	SAMSUNG	354
8º	BRADESCO	307
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	306
10º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING)	255

Tocantins

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	7.304	17%
Banco comercial	6.003	14%
Telefonia Fixa	3.019	7%
TV por Assinatura	2.255	5%
Energia Elétrica	2.186	5%
Cartão de Crédito	1.879	4%
Aparelho Celular	1.597	4%
Consórcios	1.310	3%
Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo	1.234	3%
Financeira	1.162	3%

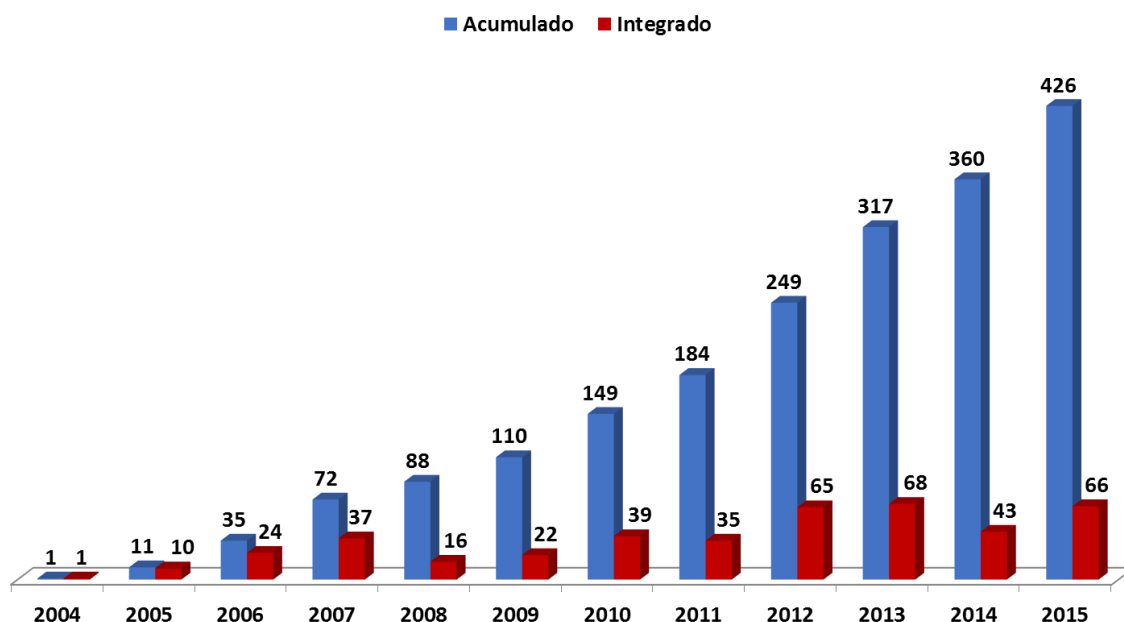
Empresas mais Demandadas em 2015

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	5.264
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	4.351
3º	COMPANHIA DE ENERGIA ELETRICA DO ESTADO DO TOCANTINS - CELTINS	2.189
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	2.162
5º	BRADESCO	2.009
6º	ITAÚ	1.762
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.595
8º	SKY	1.565
9º	LOJAS NOSSO LAR	1.048
10º	BMG	1.029

Procons Integrados ao Sindec

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

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



Segue a lista completa de Procons integrados ao Sindec:

AC

Procon Estadual do Acre

AL

Procon Estadual de Alagoas
Procon Municipal de Arapiraca

AM

Procon Estadual do Amazonas

AP

Procon Estadual do Amapá

BA

Procon Estadual da Bahia
Procon Barreiras
Procon Luís Eduardo Magalhães

CE

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Ceará

Decon Maracanaú

Procon Municipal Decon Sobral

Secretaria Municipal de Cidadania e Direitos Humanos – SCDH

Procon Municipal de Guaiúba

DF

Instituto de Defesa do Consumidor - Procon DF

ES

Procon Estadual do Espírito Santo

Procon Municipal de Afonso Cláudio

Procon Municipal de Alfredo Chaves

Procon Municipal de Aracruz

Procon Municipal de Baixo Guandu

Procon Municipal de Boa Esperança

Procon Municipal de Cachoeiro de Itapemirim

Procon Municipal de Cariacica

Procon Municipal de Castelo

Procon Municipal de Colatina

Procon Municipal de Divino de São Lourenço

Procon Municipal de Guarapari

Procon Municipal de Linhares

Procon Municipal de Pinheiros

Procon Municipal de São Gabriel da Palha

Procon Municipal de São Mateus

Procon Municipal de Serra

Procon Municipal de Viana

Procon Municipal de Vila Velha

Procon Municipal de Vitória

Procon Municipal de Fundão

Procon Municipal de Piúma

Procon Municipal de Venda Nova do Imigrantes

Procon Municipal de Presidente Kennedy

Procon Municipal de Guaçuí

Procon Municipal de Anchieta

GO

Procon Estadual de Goiás

Procon Municipal de Itaberaí

Procon Municipal de Aguas Lindas de Goiás

Procon Municipal de Anápolis

Procon Municipal de Aparecida de Goiânia

Procon Municipal de Buriti Alegre

Procon Municipal de Caldas Novas

Procon Municipal de Catalão

Procon Municipal de Crixás

Procon Municipal de Formosa

Procon Municipal de Goianésia

Procon Municipal de Goiânia

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

MA

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

MG

Procon Estadual de Minas Gerais
Procon Municipal de Belo Horizonte
Procon Municipal de Uberaba
Procon Municipal de Caratinga
Procon Municipal de Itabirito
Procon Municipal de Aimorés
Procon Municipal de Alfenas
Procon Municipal de Andradas
Procon Municipal de Araguari
Procon Municipal de Boa Esperança
Procon Municipal de Bom Despacho
Procon Municipal de Botelhos
Procon Municipal de Campo Belo
Procon Municipal de Carandaí
Procon Municipal de Cataguases
Procon Municipal de Congonhas
Procon Municipal de Contagem
Procon Municipal de Coromandel
Procon Municipal de Coronel Fabriciano
Procon Municipal de Cruzília
Procon Municipal de Curvelo
Procon Municipal de Divinópolis
Procon Municipal de Formiga
Procon Municipal de Governador Valadares

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

MS

Procon Estadual do Mato Grosso do Sul
Procon Municipal de Aquidauana
Procon Municipal de Brasilândia
Procon Municipal de Cassilândia
Procon Municipal de Chapadão do Sul
Procon Municipal de Corumbá
Procon Municipal de Costa Rica

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

MT

Procon Estadual do Mato Grosso
Procon Municipal de Alta Floresta
Procon Municipal de Alto Taquari
Procon Municipal de Araputanga
Procon Municipal de Barra do Garças
Procon Municipal de Campinápolis
Procon Municipal de Campo Novo do Parecis
Procon Municipal de Campo Verde
Procon Municipal de Chapada Guimarães
Procon Municipal de Colider
Procon Municipal de Cuiabá
Procon Municipal de Guarantã do Norte
Procon Municipal de Jauru
Procon Municipal de Juína
Procon Municipal de Lucas do Rio Verde
Procon Municipal de Nobres
Procon Municipal de Paranatinga
Procon Municipal de Pedra Preta
Procon Municipal de Primavera do Leste
Procon Municipal de Rondonópolis
Procon Municipal de São José do Rio Claro
Procon Municipal de Sinop
Procon Municipal de Sorriso
Procon Municipal de Tangará da Serra
Procon Municipal de São José dos Quatro Marcos
Procon Municipal de Nova Mutum

PA

Procon Estadual do Pará
Procon Municipal de Canaã dos Carajás
Procon Municipal de Castanhal
Procon Municipal de Conceição do Araguaia
Procon Municipal de Marabá
Procon Municipal de Parauapebas
Procon Municipal de Santarém
Procon Municipal de Xinguara
Procon Municipal de Jacunda
Procon Municipal de Itaituba

Procon Municipal de Abaetetuba
Procon Municipal de Redenção
Procon Municipal de Tucuruí

PB

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

PE

Procon Estadual de Pernambuco
Procon Municipal de Petrolina
Procon Municipal do Cabo de Santo Agostinho
Procon Municipal do Recife
Procon Municipal de Jaboatão dos Guararapes
Procon Municipal de Timbaúba

PI

Procon Estadual do Piauí

PR

Procon Estadual do Paraná

RJ

Procon Estadual do Rio de Janeiro
Procon Municipal de Armação de Búzios
Procon Municipal de Campos dos Goytacazes
Procon Municipal de Carioca
Procon Municipal de Macaé
Procon Municipal de Nova Friburgo
Procon Municipal de Rio das Ostras
Procon Municipal de Volta Redonda
Procon Municipal de Maricá
Procon Municipal de Mesquita

RN

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

RO

Procon Estadual de Rondônia

RR

Procon Municipal de Boa Vista

RS

Procon Estadual Do Rio Grande Do Sul
Procon De Garibaldi
Procon Alegrete
Procon Municipal De Bagé

Procon Municipal De Butiá
Procon Municipal De Cachoeirinha
Procon Municipal De Canoas
Procon Municipal De Capão Da Canoa
Procon Municipal De Carazinho
Procon Municipal De Caxias Do Sul
Procon Municipal De Esteio
Procon Municipal De Gravataí
Procon Municipal De Ijuí
Procon Municipal De Marau
Procon Municipal De Novo Hamburgo
Procon Municipal De Osório
Procon Municipal De Panambi
Procon Municipal De Passo Fundo
Procon Municipal De Porto Alegre
Procon Municipal De Rio Grande
Procon Municipal De Santo Ângelo
Procon Municipal De São Leopoldo
Procon Municipal De São Marcos
Procon Municipal De Sapucaia Do Sul
Procon Municipal De Taquari
Procon Municipal De Tio Hugo
Procon Municipal De Uruguaiana
Procon Municipal De Venâncio Aires

SC

Procon Estadual Santa Catarina
Procon Municipal De Ibirama
Procon Água Doce
Procon Araquari
Procon Araranguá
Procon Armazém
Procon Balneário Barra Do Sul
Procon Balneário Camboriú
Procon Balneário Piçarras
Procon Barra Velha
Procon Biguaçu
Procon Blumenau
Procon Bombinhas
Procon Braço Do Norte
Procon Brusque
Procon Caçador
Procon Camboriú
Procon Canoinhas
Procon Capinzal
Procon Capivari De Baixo

Procon Catanduvas
Procon Cocal Do Sul
Procon Concórdia
Procon Correia Pinto
Procon Curitiba
Procon De Botuverá
Procon De Campo Alegre
Procon Erval Velho
Procon Municipal De Gaspar
Procon Fraiburgo
Procon Gravatal
Procon Guabiruba
Procon Guaramirim
Procon Herval Doeste
Procon Ilhota
Procon Imbituba
Procon Indaial
Procon Ipumirim
Procon Itajaí
Procon Itapema
Procon Ituporanga
Procon Jaguaruna
Procon Jaraguá Do Sul
Procon Joaçaba
Procon Joinville
Procon Lages
Procon Laguna
Procon Luís Alves
Procon Luzerna
Procon Maravilha
Procon Massaranduba
Procon Morro Da Fumaça
Procon Municipal De Campos Novos
Procon Municipal De Florianópolis
Procon Municipal De Forquilha
Procon Municipal De Içara
Procon Municipal De Sombrio
Procon Navegantes
Procon Orleans
Procon Palhoça
Procon Penha
Procon Pinhalzinho
Procon Pomerode
Procon Porto Belo
Procon Rio Das Antas
Procon São Bento Do Sul

Procon São Francisco Do Sul
Procon São Joaquim
Procon São José
Procon São Miguel Do Oeste
Procon Schroeder
Procon Seara
Procon Tangará
Procon Tijucas
Procon Timbó
Procon Três Barras
Procon Tubarão
Procon Urussanga
Procon Videira
Procon Xanxerê

SE

Procon Estadual de Sergipe
Procon Municipal de Aracaju

SP

Procon São Paulo - Fundação De Proteção E Defesa Do Consumidor
Procon Amparo
Procon Araçoiaba Da Serra
Procon Araraquara
Procon Artur Nogueira
Procon Batatais
Procon Cedral
Procon Cunha
Procon Da Prefeitura De Mogi Das Cruzes
Procon De Adamantina
Procon Ferraz De Vasconcelos
Procon Itapuí
Procon Jales
Procon Jambeiro
Procon Jandira
Procon Jarinu
Procon Jaú
Procon Laranjal Paulista
Procon Martinópolis
Procon Municipal Da Estância Turística De Olímpia
Procon Municipal De Altinópolis
Procon Municipal De Americana
Procon Municipal De Araçatuba
Procon Municipal De Araras
Procon Municipal De Assis
Procon Municipal De Avaré

Procon Municipal De Barretos
Procon Municipal De Barueri
Procon Municipal De Bauru
Procon Municipal De Bebedouro
Procon Municipal De Bertioga
Procon Municipal De Birigui
Procon Municipal De Bom Jesus Dos Perdões
Procon Municipal De Cabreúva
Procon Municipal De Caraguatatuba
Procon Municipal De Cotia
Procon Municipal De Diadema
Procon Municipal De Embu Das Artes
Procon Municipal De Fernandópolis
Procon Municipal De Franca
Procon Municipal De Guará
Procon Municipal De Itatiba
Procon Municipal De Ituverava
Procon Municipal De Jaboticabal
Procon Municipal De Jacareí
Procon Municipal De Jundiaí
Procon Municipal De Limeira
Procon Municipal De Lins
Procon Municipal De Lorena
Procon Municipal De Marília
Procon Municipal De Mauá
Procon Municipal De Osasco
Procon Municipal De Piracicaba
Procon Municipal De Poá
Procon Municipal De Presidente Prudente
Procon Municipal De Ribeirão Pires
Procon Municipal De Rio Claro
Procon Municipal De Rio Grande Da Serra
Procon Municipal De Santa Bárbara D'oeste
Procon Municipal De Santo André
Procon Municipal De Santos
Procon Municipal De São Bernardo Do Campo
Procon Municipal De São Caetano Do Sul
Procon Municipal De São Carlos
Procon Municipal De São José Do Rio Preto
Procon Municipal De São José Dos Campos
Procon Municipal De São Roque
Procon Municipal De São Sebastião
Procon Municipal De São Vicente
Procon Municipal De Sertãozinho
Procon Municipal De Sorocaba
Procon Municipal De Suzano

Procon Municipal De Taubaté
Procon Municipal De Valinhos
Procon Municipal De Várzea Paulista
Procon Municipal De Vinhedo
Procon Municipal De Votuporanga
Procon Municipal Do Guarujá
Procon Praia Grande
Procon Presidente Epitácio
Procon Rio Das Pedras
Procon Salto
Procon Santa Rosa De Viterbo
Procon São Pedro
Procon Tambaú
Procon Ubatuba
Procon Vargem Grande Do Sul

TO

Procon Estadual de Tocantins

Anexo – Tabelas – Análise Setorial

Operadoras de Telecomunicações

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2013	2014	2015
Claro/Embratel/Net	131.174	145.215	204.145
Oi Fixo/Celular	196.439	196.377	200.659
Vivo/ Telefonica /Gvt	96.349	133.128	165.048
Sky	44.317	67.343	89.273
Tim/Intelig	42.798	52.374	72.647
Nextel	4.091	6.658	11.040

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2013	2014	2015
Nextel	84,1%	88,4%	89,2%
Vivo/ Telefonica /Gvt	84,2%	84,5%	86,6%
Oi Fixo/Celular	80,2%	76,7%	81,3%
Claro/Embratel/Net	84,9%	83,5%	80,2%
Tim/Intelig	84,3%	80,7%	79,5%
Sky	88,7%	81,9%	77,8%

Bancos

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2013	2014	2015
Itaú	86.333	81.537	92.934
Bradesco	77.367	73.552	68.275
Caixa Econômica Federal	28.803	36.298	52.187
Santander	36.146	33.693	28.029
Banco do Brasil	24.059	20.564	20.372
BGN/Ceitem/Cardif	16.265	17.030	15.581
Banco BMG	30.032	17.194	13.017
HSBC	13.999	12.684	12.652
BV Financeira	29.443	18.657	11.116
Banco Panamericano	17.326	10.481	9.862

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2013	2014	2015
Itaú	84,5%	83,2%	86,2%
BV Financeira	78,5%	86,0%	85,5%
Bradesco	85,7%	80,3%	83,5%
Santander	82,9%	82,9%	82,6%
Banco do Brasil	81,3%	81,9%	79,8%
HSBC	76,8%	75,8%	75,1%
BGN/Ceitem/Cardif	86,0%	79,7%	74,7%
Caixa Econômica Federal	73,6%	70,6%	72,4%
Banco Panamericano	77,32%	75,3%	68,9%
Banco BMG	69,6%	67,1%	68,3%

Varejo

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2013	2014	2015
Casas Bahia/Ponto Frio / Nova Ponto Com / Pão de Açúcar	39.204	50.585	66.600
Máquina de Vendas	30.977	28.730	20.931
B2W/Lojas Americanas	15.831	13.455	17.404
Magazine Luiza	13.922	17.101	15.205
Carrefour	11.492	10.436	9.737
Walmart	9.315	9.922	6.700
Pernambucanas	3.117	3.475	4.451
Leader Magazine	4.723	5.492	4.243
C&A	3.872	4.082	4.069
Novo Mundo	6.645	5.836	4.029

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2013	2014	2015
Carrefour	80,4%	86,7%	87,2%
Magazine Luiza	79,8%	76,9%	82,0%
Walmart	75,3%	78,9%	81,4%
Leader Magazine	70,3%	72,5%	81,0%
Casas Bahia/Ponto Frio / Nova Ponto Com / Pão de Açúcar	84,0%	83,4%	78,2%
B2W/Lojas Americanas	85,2%	77,7%	73,6%
Máquina de Vendas	76,9%	75,1%	72,7%
Novo Mundo	75,4%	70,3%	69,4%
C&A	69,0%	68,6%	69,3%
Pernambucanas	76,0%	72,3%	68,2%

Indústria

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2013	2014	2015
Samsung	21.461	29.250	25.128
CCE/ Digibras/ Lenovo	13.071	25.953	16.582
Sony	4.835	7.065	15.282
Motorola	8.099	6.831	14.209
Britânia Eletrodomésticos/ Philco Eletrônicos	8.205	12.851	9.872
Electrolux	8.498	11.765	8.855
Whirlpool/Consul/Brastemp	9.039	11.696	8.431
LG	9.648	8.211	7.912
Positivo Informática	3.841	3.898	4.107
Mabe/GE/Dako/Bosch/Continental	9.413	5.440	3.738

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2013	2014	2015
Britânia Eletrodomésticos/ Philco Eletrônicos	84,2%	80,7%	83,4%
Motorola	55,3%	80,8%	81,4%
LG	78,0%	82,2%	80,5%
Samsung	85,5%	84,6%	79,3%
Electrolux	60,8%	70,2%	75,8%
Whirlpool/Consul/Brastemp	63,6%	73,8%	75,7%
CCE/ Digibras/ Lenovo	52,6%	52,4%	74,9%
Positivo Informática	70,0%	74,3%	74,1%
Sony	62,2%	55,5%	69,0%
Mabe/GE/Dako/Bosch/Continental	51,8%	65,5%	65,0%

Concessionárias de Energia Elétrica

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2013	2014	2015
Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo	3.197	4.626	10.247
Centrais Elétricas do Pará – CELPA	4.686	7.864	7.970
Centrais Elétricas Matogrossenses – CEMAT	2.438	2.211	6.241
Companhia Energética de Pernambuco - CELPE	3.226	4.212	5.006
Espirito Santo Centrais Elétricas – ESCELSA	2.912	3.202	4.842
Empresa Energética De Mato Grosso Do Sul - ENERSUL	2.371	2.781	4.393
Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia - COELBA	2.491	3.187	4.200
Light Serviços de Eletricidade	2.095	2.895	3.338
Ampla Energia e Serviços	3.052	3.199	2.765
CELG Distribuição	1.550	1.897	2.749

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2013	2014	2015
Light Serviços de Eletricidade	97,5%	98,0%	97,7%
Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo	87,5%	87,0%	87,9%
Empresa Energética De Mato Grosso Do Sul - ENERSUL	95,8%	89,1%	82,3%
Ampla Energia e Serviços	70,8%	82,0%	81,6%
Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia - COELBA	84,9%	88,9%	76,7%
Companhia Energética de Pernambuco - CELPE	74,9%	75,2%	76,7%
Espirito Santo Centrais Elétricas – ESCELSA	74,2%	70,2%	75,0%
Centrais Elétricas do Pará – CELPA	48,1%	62,1%	67,4%
CELG Distribuição	64,0%	76,7%	61,1%
Centrais Elétricas Matogrossenses – CEMAT	80,8%	61,1%	53,5%

Saúde Suplementar

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2013	2014	2015
Qualicorp	2424	2.556	2.251
Unimed Paulistana	372	426	2.164
Amil	3.252	2.685	2.124
SulAmérica Saúde	1.269	1.107	837
Hapvida	891	890	642
Bradesco Saúde	441	576	642
Unimed Rio	598	613	579
Odontoprev	411	473	481
Unimed Vitória	699	799	420
Unimed Goiânia	300	411	370

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2013	2014	2015
Unimed Goiânia	73,7%	100,0%	92,9%
Unimed Paulistana	70,2%	77,8%	85,8%
Unimed Vitória	82,8%	85,5%	80,6%
SulAmérica Saúde	71,2%	77,1%	80,3%
Qualicorp	61,5%	71,8%	79,8%
Amil	74,4%	77,7%	79,3%
Bradesco Saúde	63,6%	74,7%	78,2%
Unimed Rio	72,0%	72,4%	75,3%
Odontoprev	59,2%	63,9%	72,6%
Hapvida	64,3%	61,1%	60,5%

Transporte Aéreo

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2013	2014	2015
Tam	3.700	3.507	3.352
Gol	2.915	2.938	2.288
Azul	1704	1.342	1.519
Avianca	572	853	710

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2013	2014	2015
Gol	74,9%	74,6%	77,4%
Tam	74,2%	68,4%	74,9%
Avianca	63,6%	71,6%	69,6%
Azul	68,0%	64,3%	65,6%