

Secretaria Nacional do Consumidor

Boletim Sindec

2017



Apresentação

O Boletim Sindec 2017 é a publicação da Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon que apresenta uma breve análise sobre as demandas de consumo levadas aos Procons integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec durante o ano de 2017.

Esta publicação tem entre seus principais objetivos permitir à sociedade o acesso a informações sobre as empresas mais demandadas nos órgãos públicos de defesa do consumidor e os principais problemas apresentados, de forma a orientar o consumidor na escolha de produtos e serviços. O Boletim Sindec visa também incentivar os fornecedores a aprimorar atendimento ao consumidor, a qualidade dos produtos e serviços ofertados, além de garantir o permanente controle social sobre o mercado de consumo, com vistas a seu aperfeiçoamento.

Para consolidação das informações, foram considerados os atendimentos realizados por todos os Procons integrados ao Sindec, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017.

O Sindec

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor é o sistema informatizado que integra o atendimento realizado por Procons de 26 estados, o do Distrito Federal e de 459 municípios. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 798 unidades espalhadas por 591 cidades brasileiras. Esses Procons atendem uma média mensal de 190 mil consumidores. A lista completa de Procons integrados e sua respectiva data de integração podem ser consultadas no sítio sindecnacional.mj.gov.br/SindecNacional/.

Atuação dos Procons

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

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

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

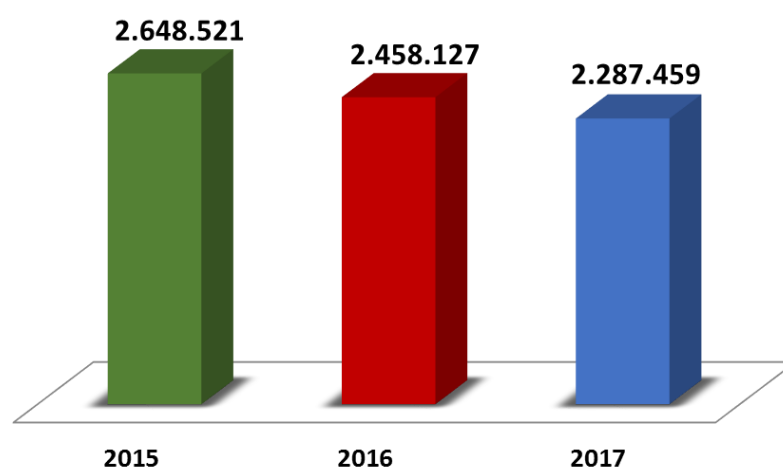
Para atender com celeridade, os Procons tratam a maior parte das demandas recebidas com procedimentos sumários de atendimento, como a Simples Consulta, adotada quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, ou o Atendimento Preliminar, utilizado para o caso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

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

Atendimentos em 2017

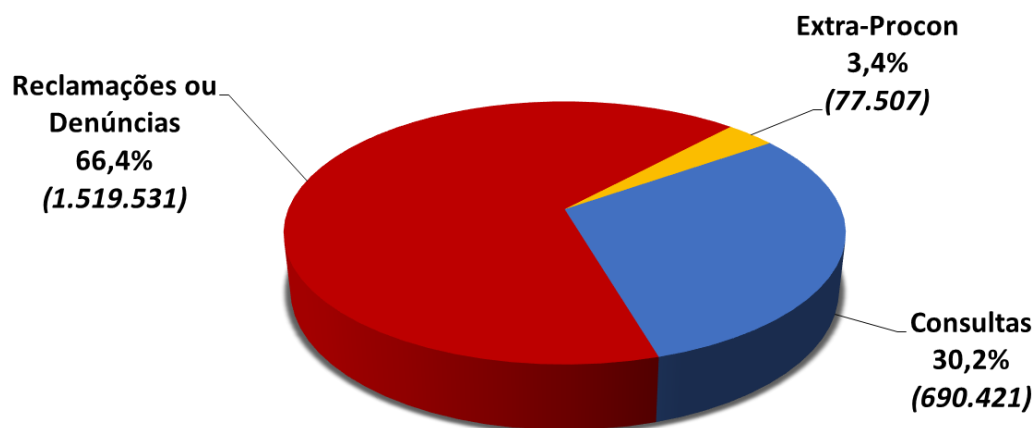
Em 2017, foram realizados **2.287.459 (dois milhões duzentos e oitenta e sete mil e quatrocentos e cinquenta e nove)** atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec - queda de 6,9% em relação ao ano anterior, com média mensal de 190 mil consumidores atendidos. O gráfico a seguir apresenta a evolução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

Evolução do Total de Atendimentos



Reclamações e denúncias representaram a maior parte (66%) dos atendimentos registrados em 2017, 30% se referiram a consultas/orientações prestadas pelos Procons ao consumidor e 3% foram atendimentos classificados como “Extra Procon”, que são encaminhamentos e orientações realizados pelos Procons nos casos em que não há relação de consumo, mas sim questões de natureza previdenciárias, trabalhistas etc.

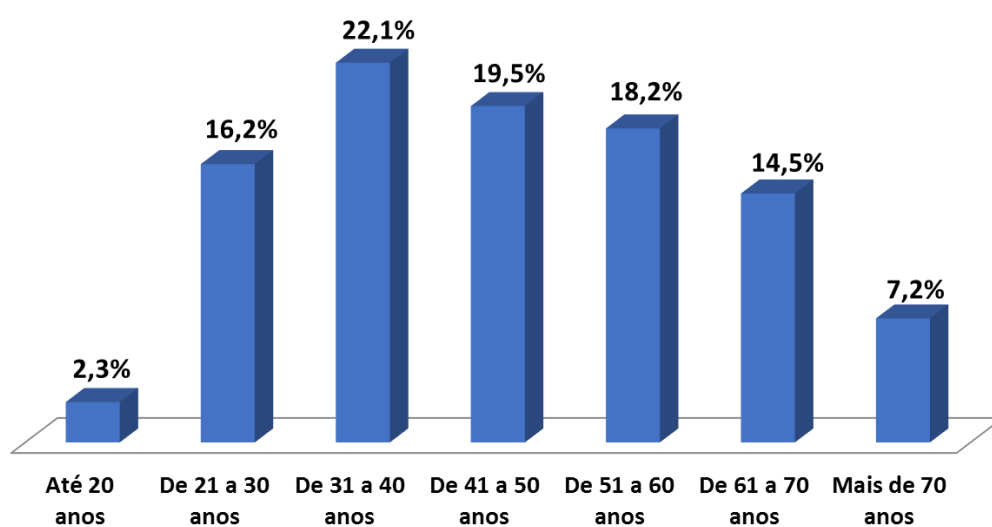
Tipos de Atendimento em 2017



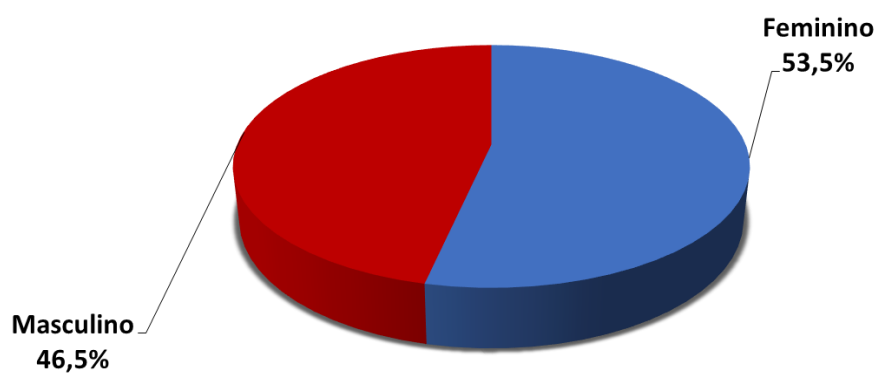
Perfil do Consumidor

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

Atendimentos por Faixa Etária em 2017



Atendimentos por Gênero em 2017



Assuntos Mais Demandados em 2017

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

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Celular	309.150	14,0%
2º	Telefonia Fixa	187.027	8,5%
3º	Cartão de Crédito	163.277	7,4%
4º	Banco comercial	141.562	6,4%
5º	Energia Elétrica	108.354	4,9%
6º	Aparelho Celular	107.883	4,9%
7º	TV por Assinatura	95.411	4,3%
8º	Financeira	73.588	3,3%
9º	Água / Esgoto	54.645	2,5%
10º	Móveis	43.027	1,9%
11º	Seguros (exceto Saúde)	42.821	1,9%
12º	Eletrodomésticos Linha Branca	39.588	1,8%
13º	Cartão de Loja	36.645	1,7%
14º	Internet (Serviços e Produtos)	31.364	1,4%
15º	Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	29.465	1,3%
16º	Plano de Saúde (Médico / Odontológico)	29.376	1,3%
17º	Vestuário (Calçados / Roupas / Acessórios)	27.158	1,2%
18º	Carros	22.585	1,0%
19º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	22.185	1,0%
20º	Cursos Livres Outros	20.948	0,9%
	Demais Assuntos	623.893	28,2%
	Total	2.209.952¹	100,0%

¹ Dessa análise, foram excluídos 77.507 atendimentos classificados como EXTRA PROCON, que são encaminhamentos e orientações realizados pelos Procons nos casos em que não há relação de consumo, mas sim questões de natureza previdenciárias, trabalhistas etc.

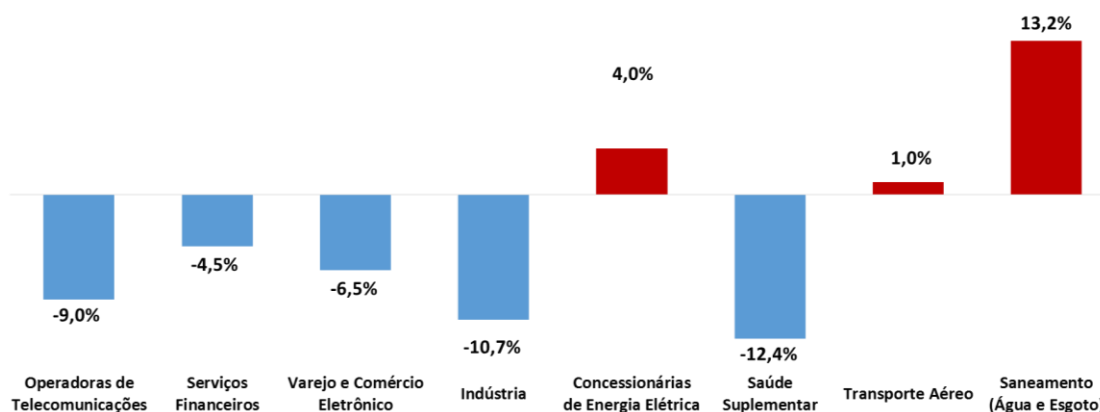
Principais Problemas em 2017

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

Análise Setorial

A seguir, são apresentados dados dos setores² que, nacionalmente, mais levam consumidores aos Procons: Operadoras de Telecomunicações, Serviços Financeiros, Varejo e Comércio Eletrônico, Indústria, Concessionárias de Energia Elétrica, Saúde Suplementar, Transporte Aéreo e Saneamento – segmentos monitorados constantemente pelos órgãos de defesa do consumidor.

Varição da Quantidade de Atendimentos por Setor (comparativo entre 2016 e 2017)



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

² Para fins de análise neste relatório, “setor” significa a soma dos atendimentos das empresas mais demandadas nos Procons em cada segmento de mercado analisado. A lista das empresas consideradas em cada segmento pode ser encontrada ao longo deste relatório.

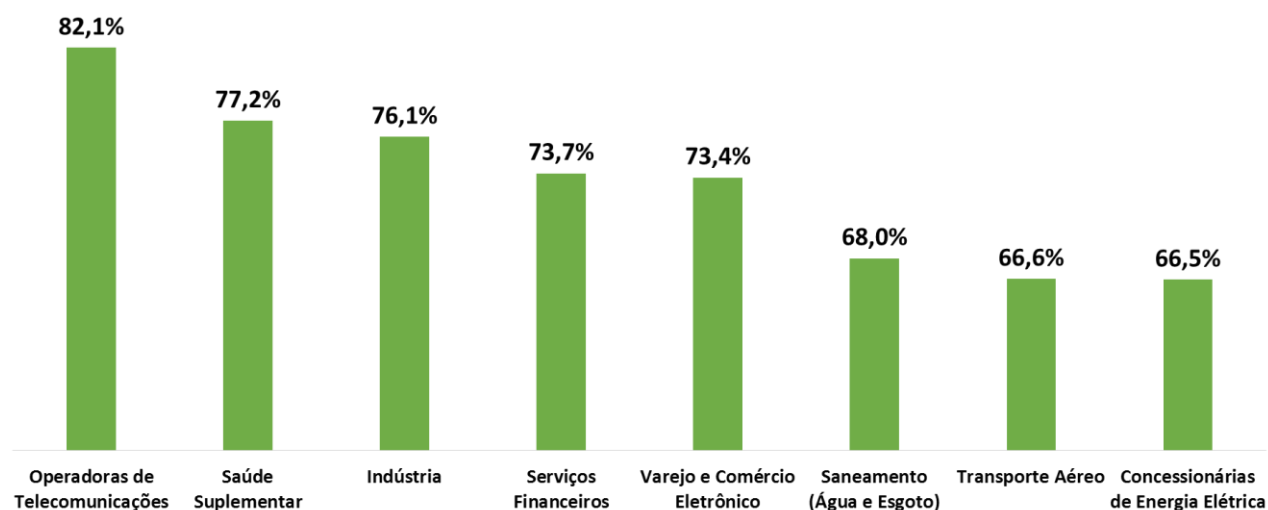
Entre os tipos de atendimentos disponíveis para resolução de conflitos de consumo nos Procons, o mais utilizado é a Carta de Informações Preliminares (CIP) – uma notificação prévia encaminhada ao fornecedor (física ou eletronicamente), por meio da qual é possível resolver a demanda do consumidor sem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

Em 2017, mais de 706 mil notificações foram enviadas pelos Procons, por meio das quais se obteve, em média, 73,9% de resolução por parte dos fornecedores.

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

Índice de Solução Preliminar Médio por Setor

Média do Sindec: 73,9%

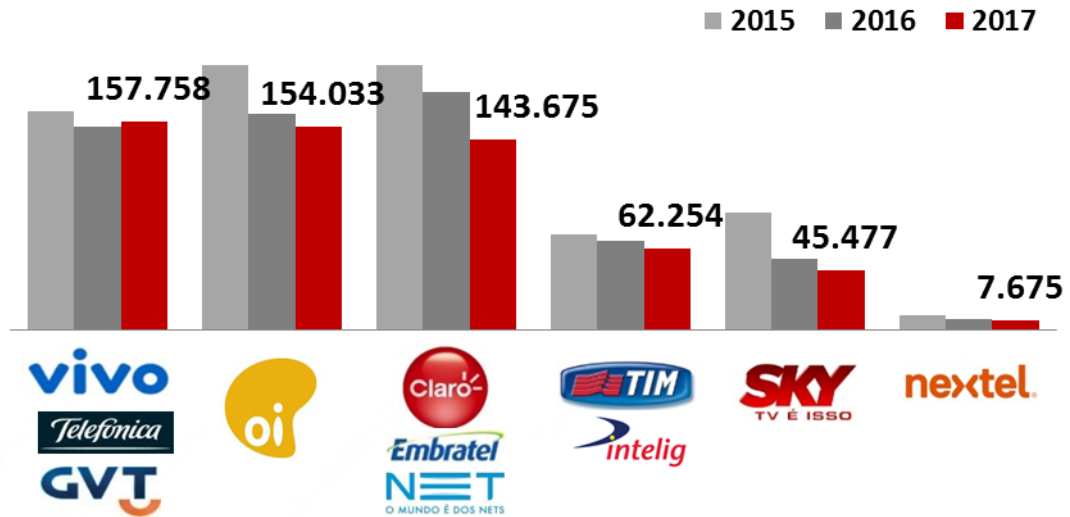


Os próximos gráficos apresentam a evolução da quantidade de atendimentos registrados pelas empresas mais demandadas desses setores em 2017 e seus respectivos índices de solução preliminar. Ao final deste documento, são apresentadas as tabelas com os dados completos por fornecedor.

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

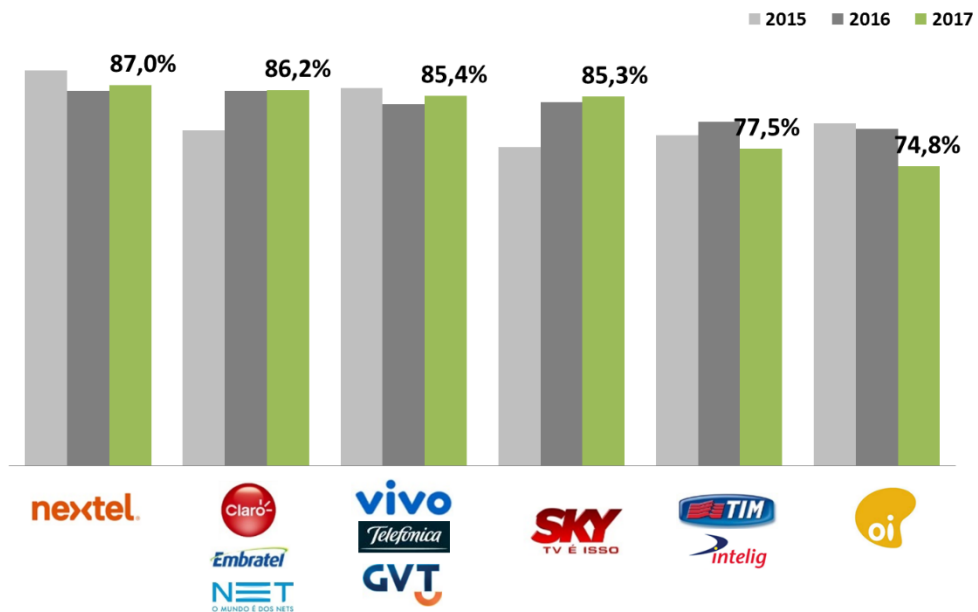
Operadoras de Telecomunicações

Quantidade de Atendimentos



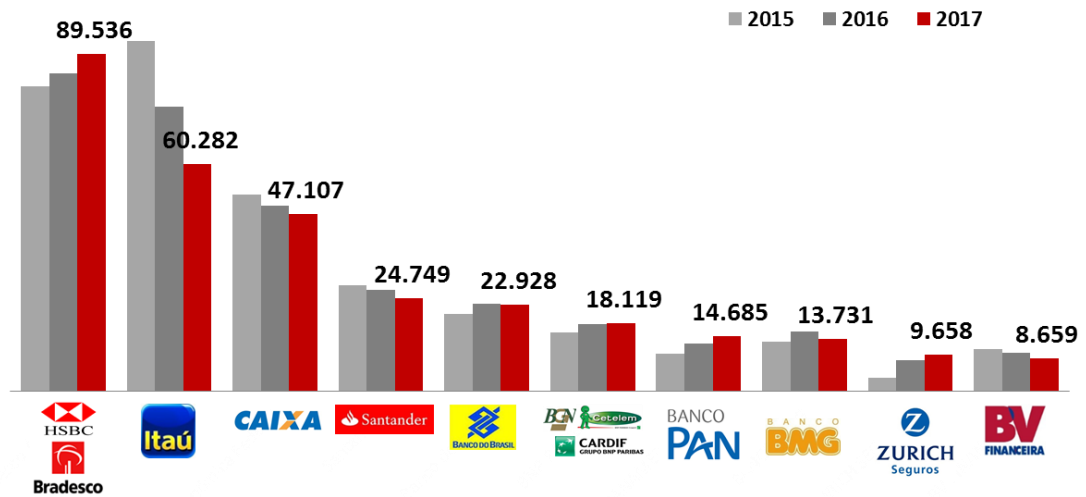
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 82,1%



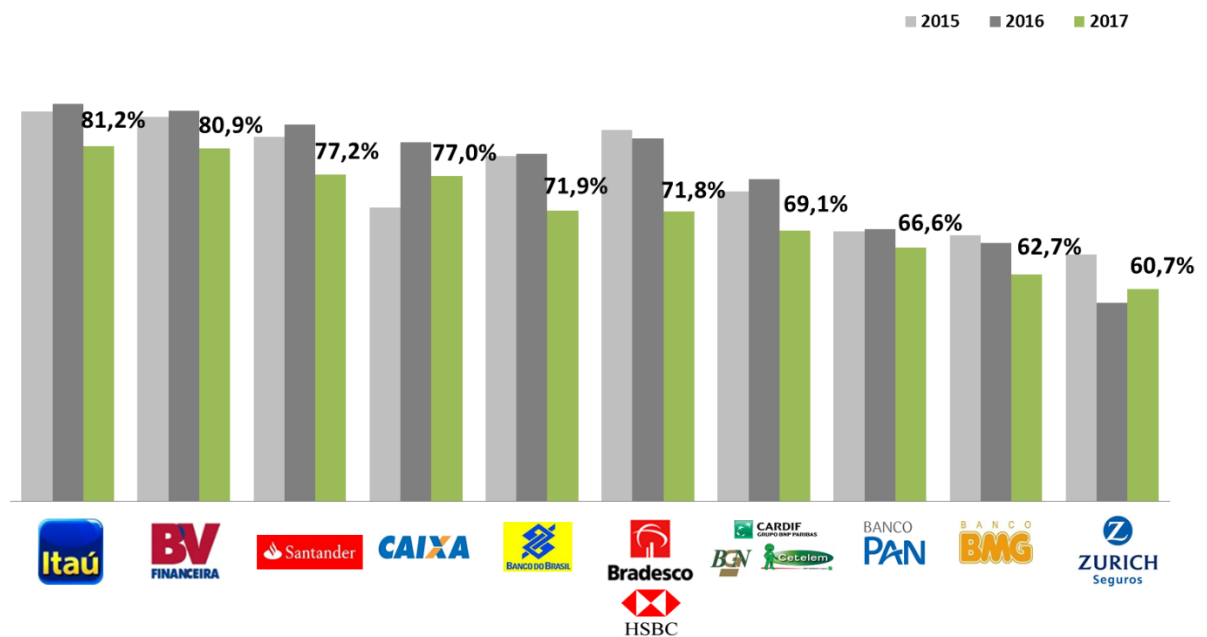
Serviços Financeiros

Quantidade de Atendimento



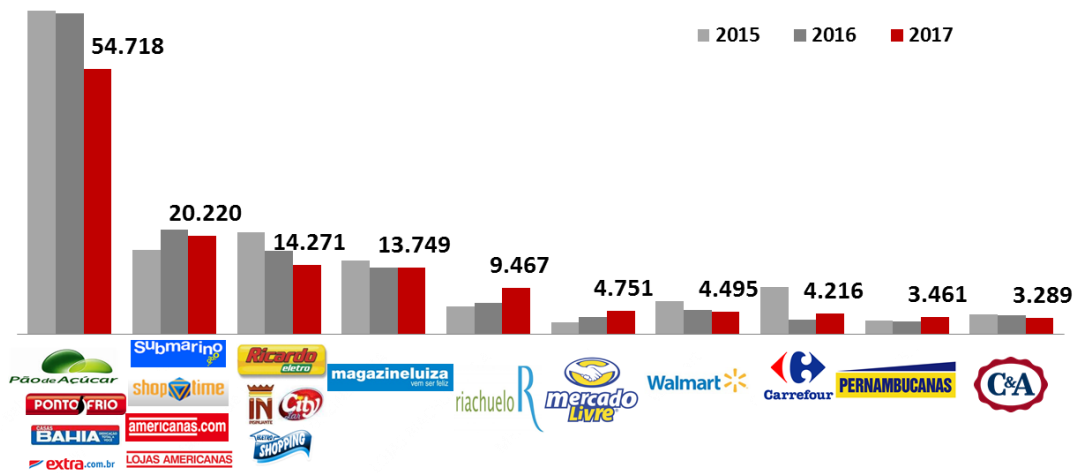
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 73,7%



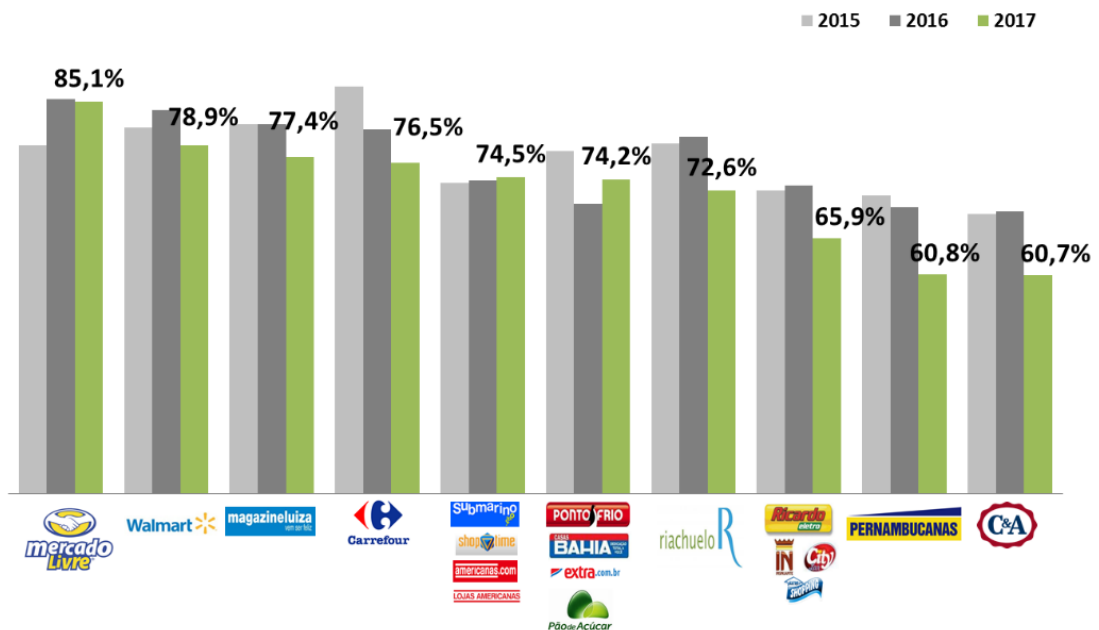
Varejo

Quantidade de Atendimento



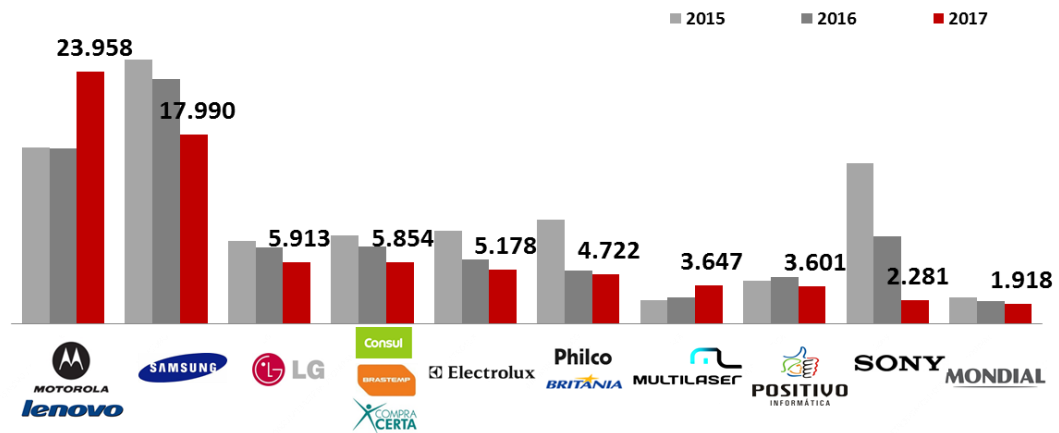
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 73,4%



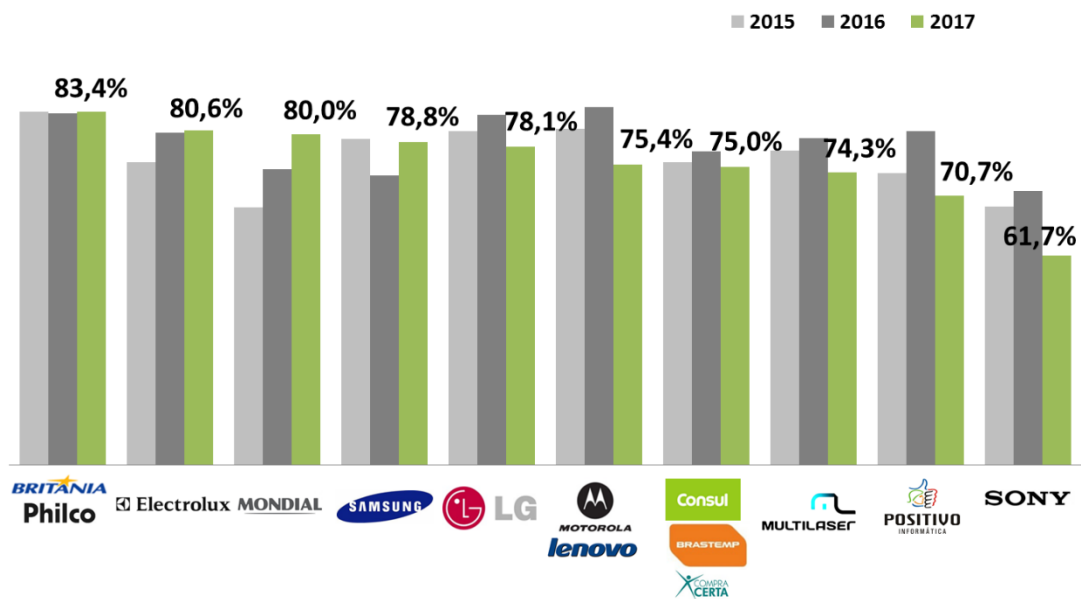
Indústria

Quantidade de Atendimentos



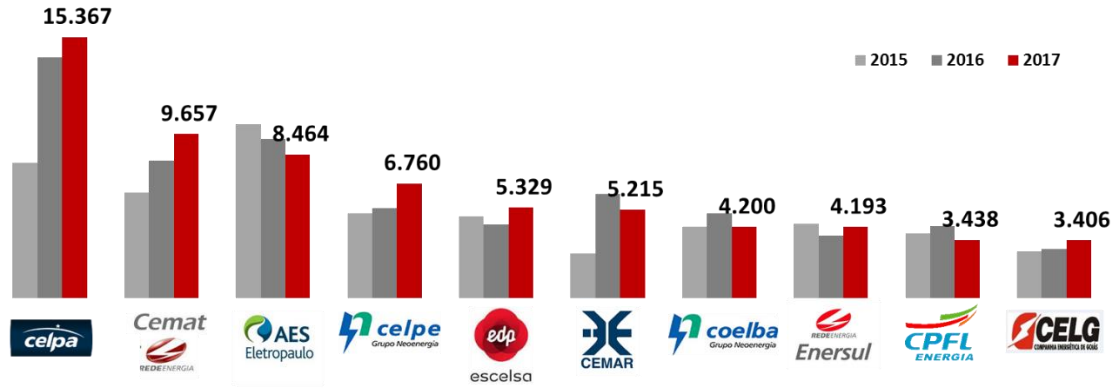
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 76,1%



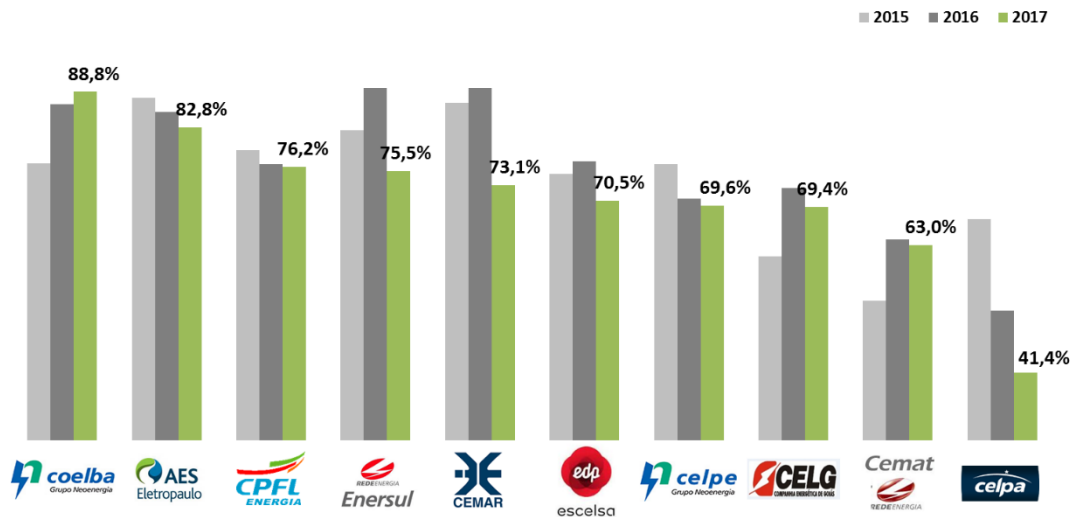
Concessionárias de Energia Elétrica

Quantidade de Atendimentos



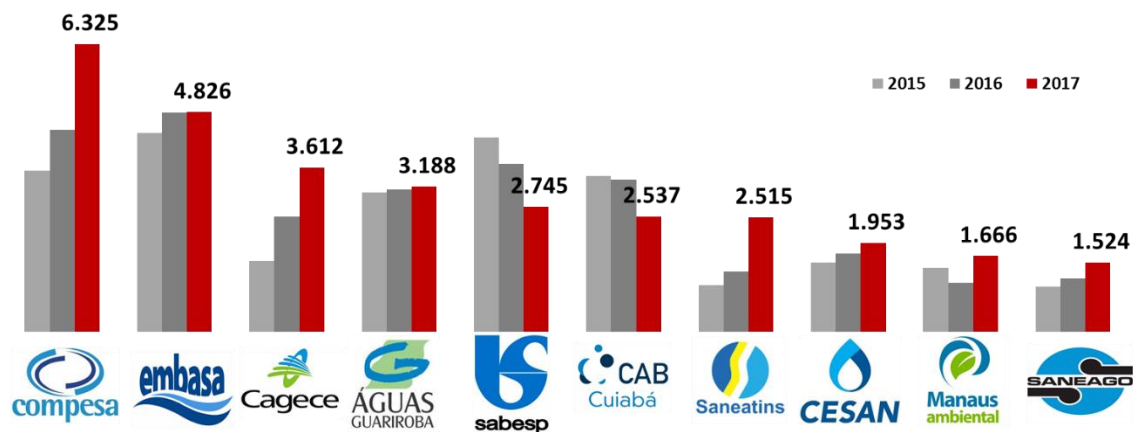
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 66,5%



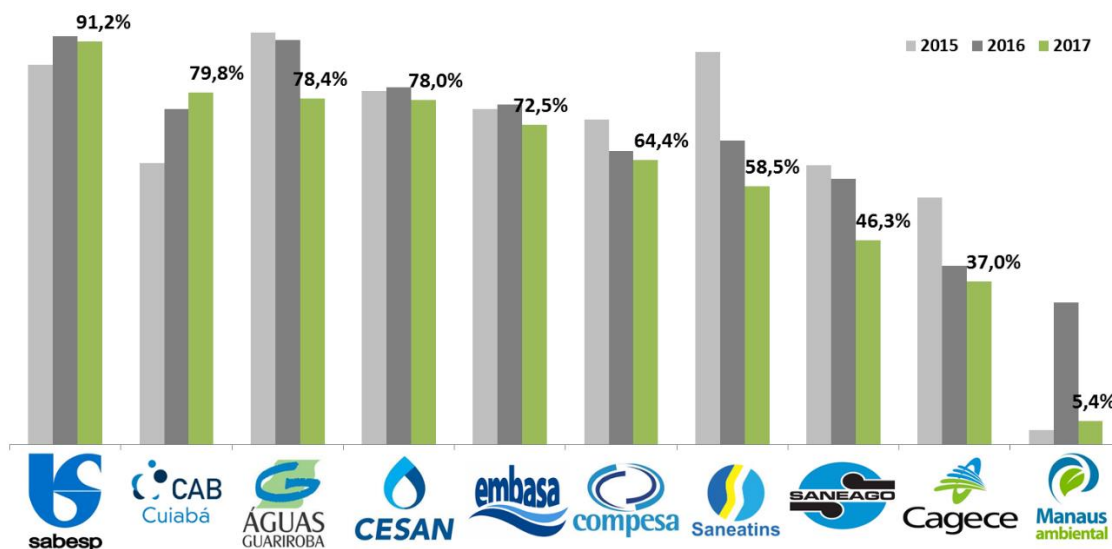
Saneamento (Água e Esgoto)

Quantidade de Atendimentos



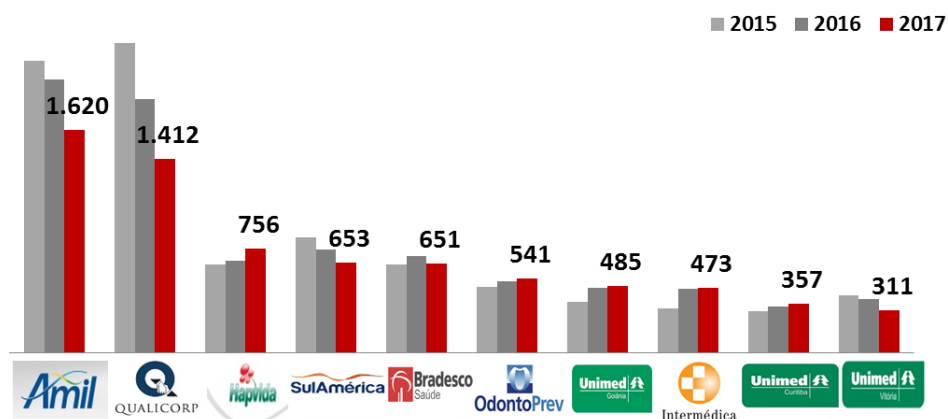
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 68,0%



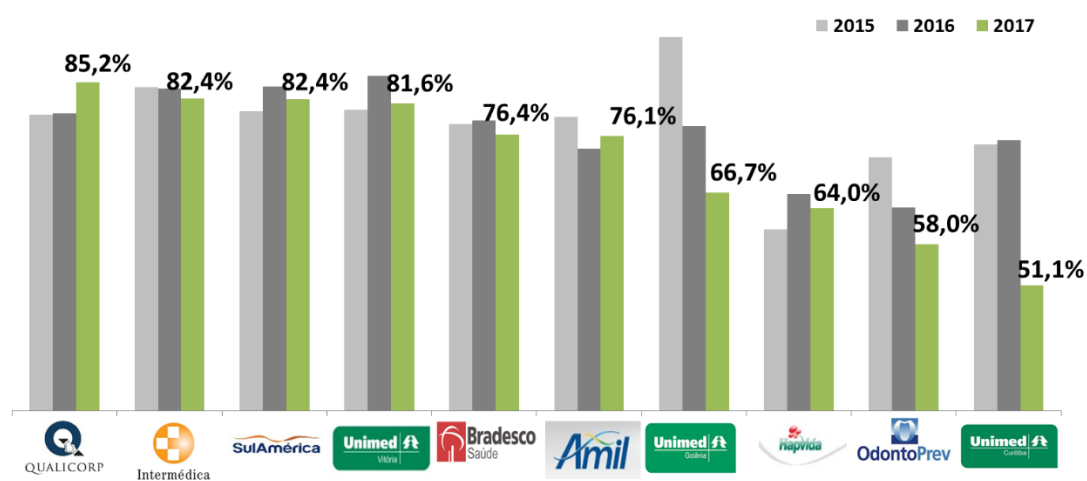
Saúde Suplementar

Quantidade de Atendimentos³



Índice de Solução Preliminar⁴

Média do Setor: 77,2%

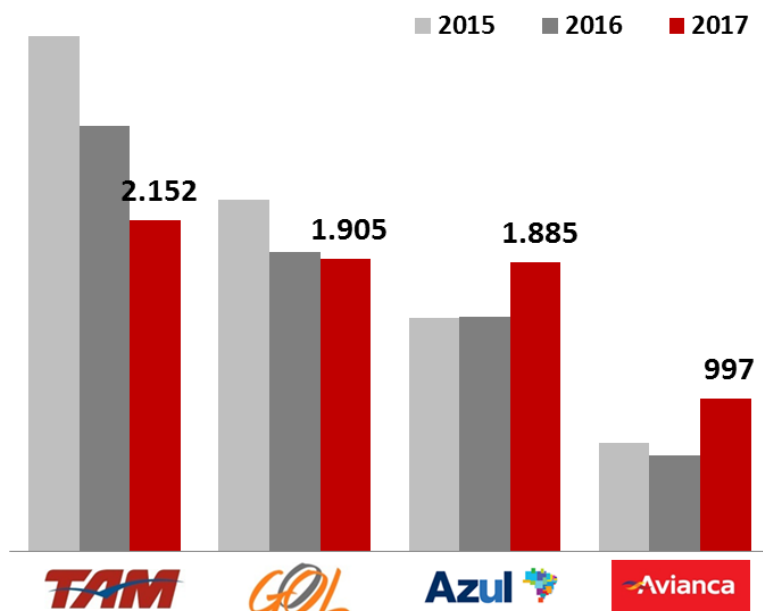


³ A Unimed Goiânia teve 485 atendimentos; a Unimed Curitiba teve 357; e a Unimed Vitória 311.

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

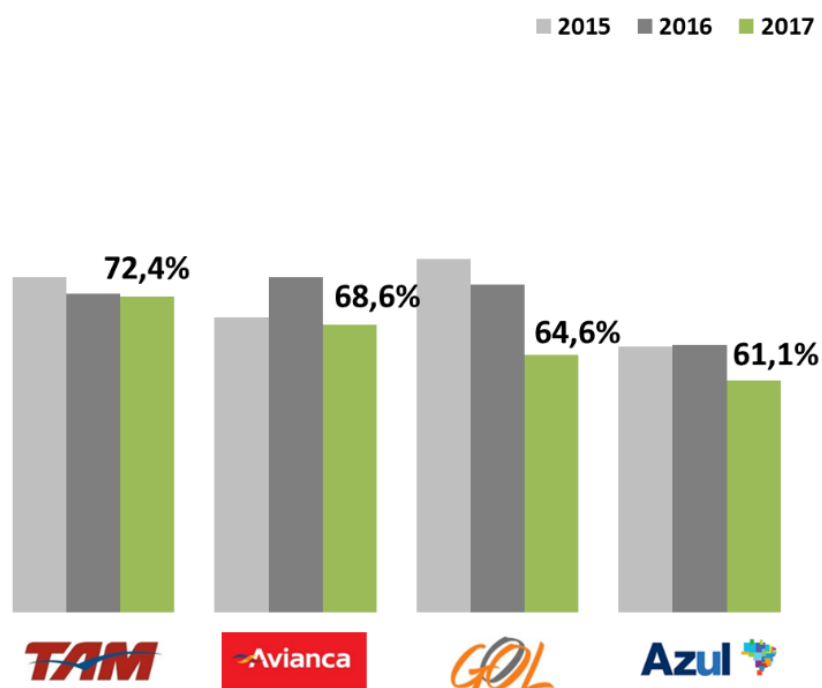
Transporte Aéreo

Quantidade de Atendimentos



Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 66,6%



Ranking Geral de Fornecedores

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

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

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

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

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

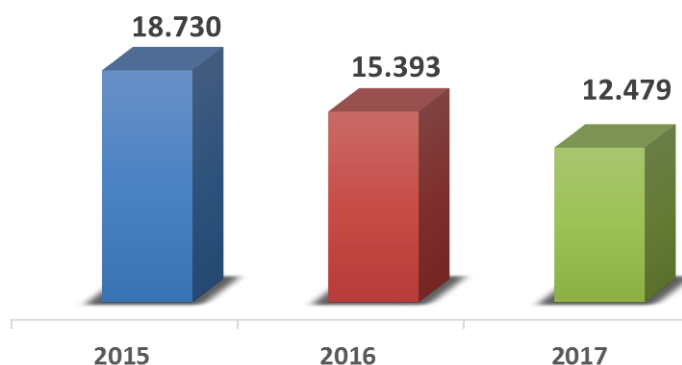
Atendimentos por UF

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

Acre

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

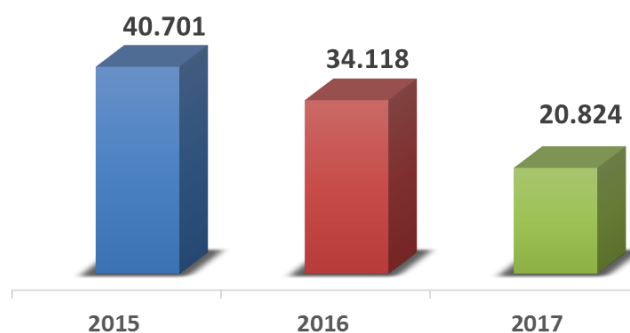
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Alagoas

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

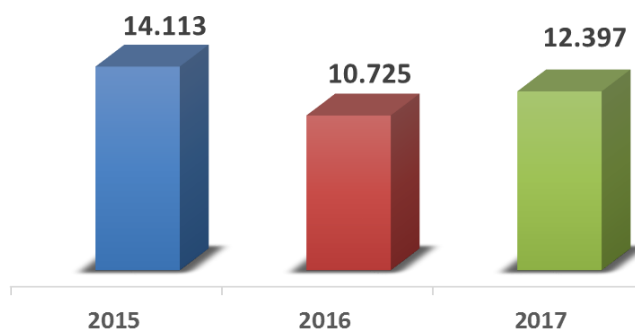
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Amazonas

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

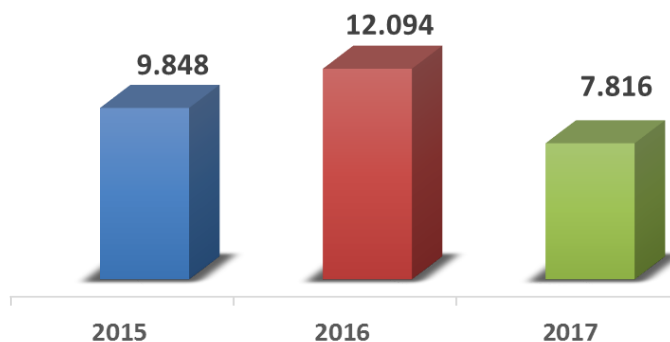
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Amapá

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

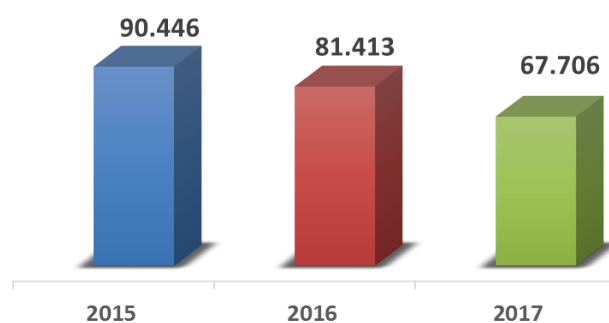
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Bahia

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

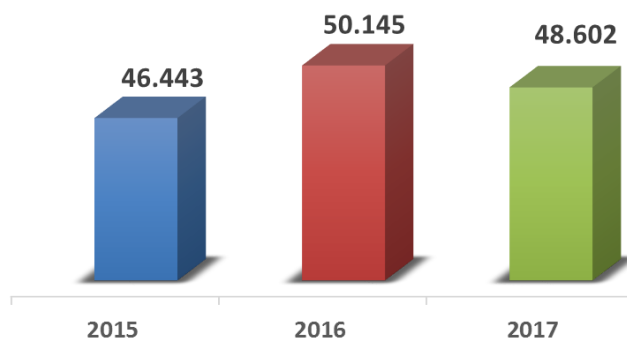
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Ceará

Quantidade de Procons integrados: 8

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

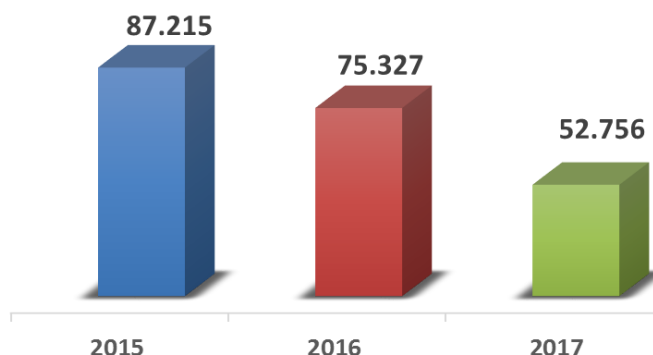
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Distrito Federal

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

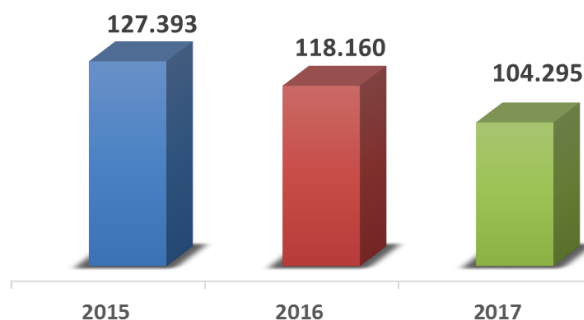
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Espírito Santo

Quantidade de Procons integrados: 30

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

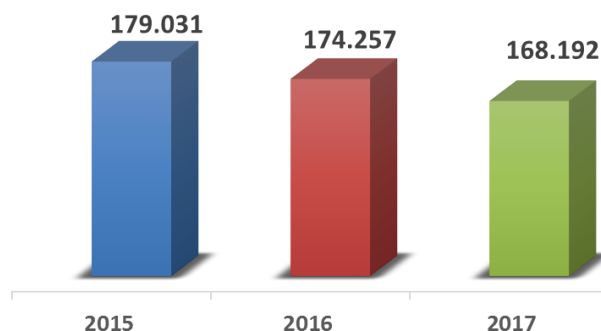
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Goiás

Quantidade de Procons integrados: 27

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

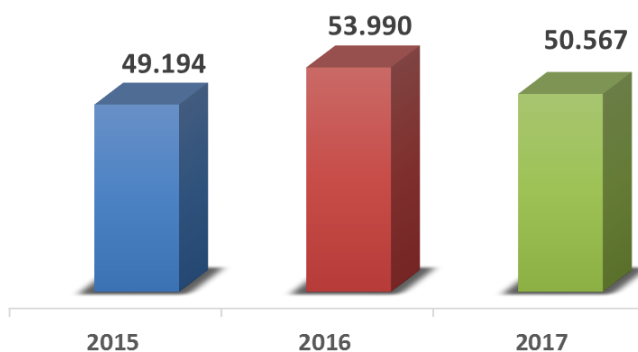
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Maranhão

Quantidade de Procons integrados: 5

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

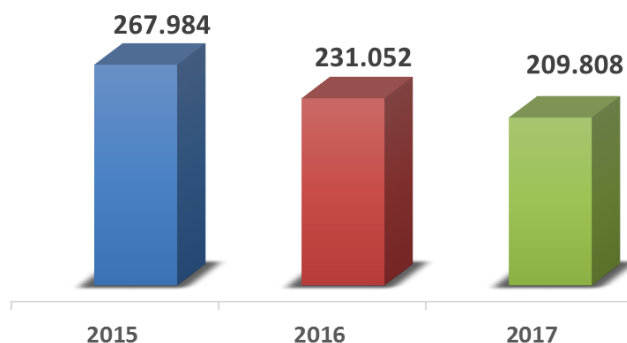
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Minas Gerais

Quantidade de Procons integrados: 72

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

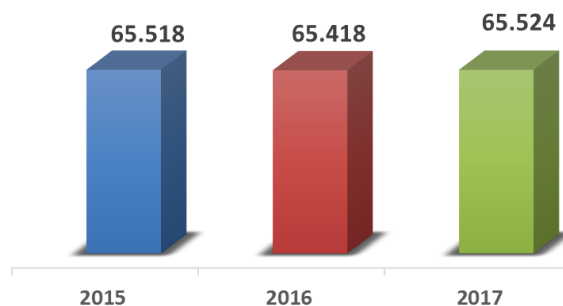
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Mato Grosso

Quantidade de Procons integrados: 34

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

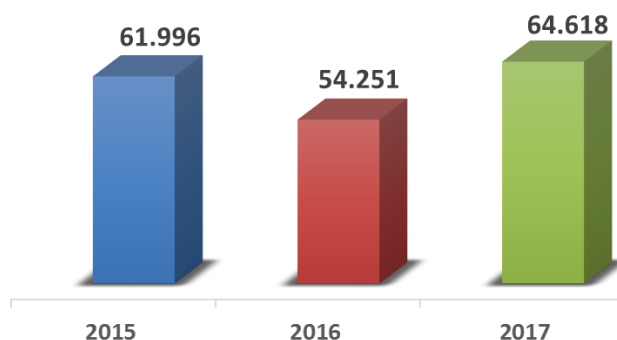
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Mato Grosso do Sul

Quantidade de Procons integrados: 24

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

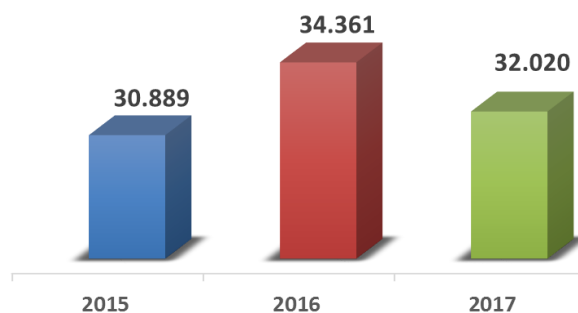
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Pará

Quantidade de Procons integrados: 14

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

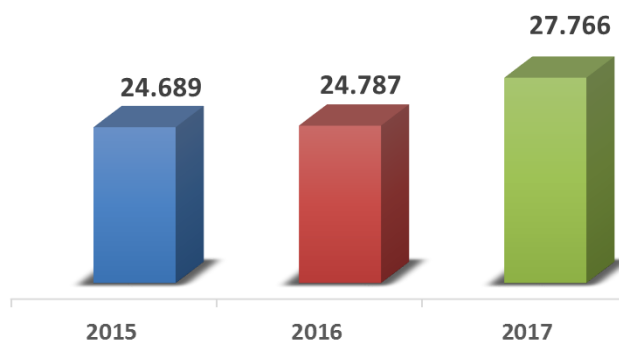
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Paraíba

Quantidade de Procons integrados: 5

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

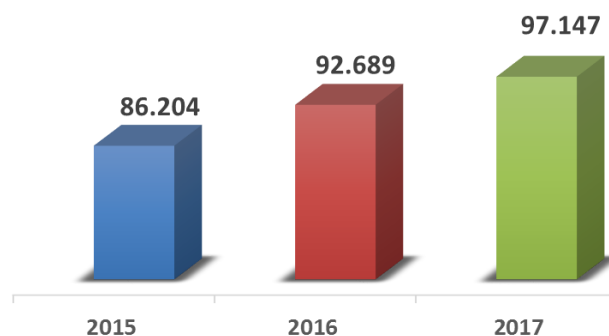
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Paraná

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

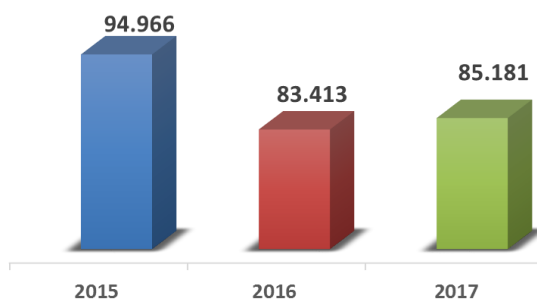
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Pernambuco

Quantidade de Procons integrados: 5

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

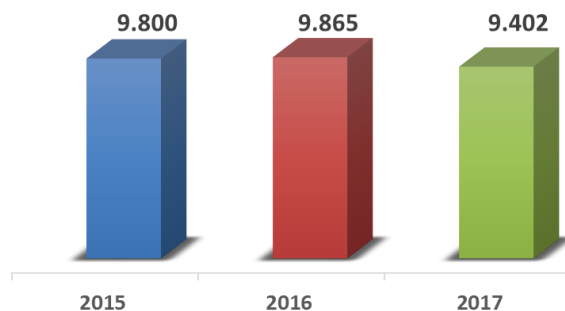
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Piauí

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

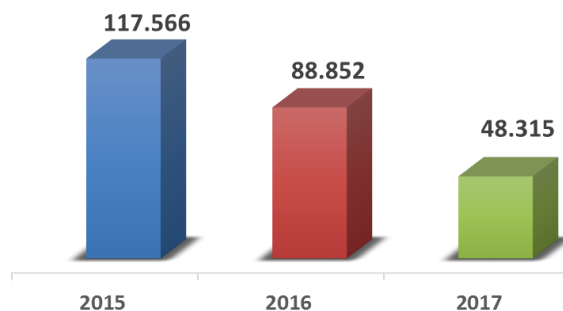
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Rio de Janeiro

Quantidade de Procons integrados: 10

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

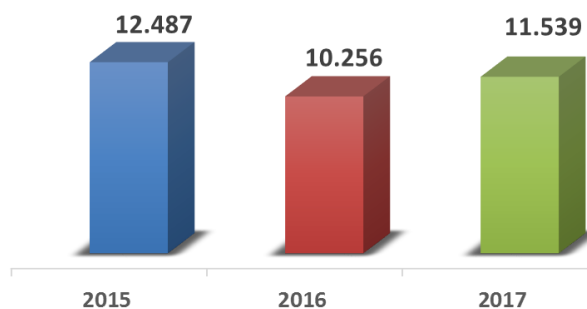
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Rio Grande do Norte

Quantidade de Procons integrados: 3

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

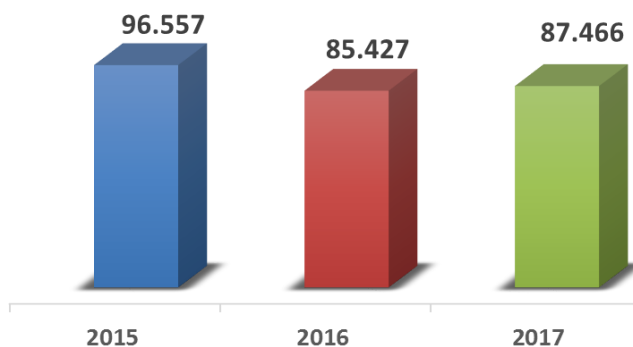
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Rio Grande do Sul

Quantidade de Procons integrados: 32

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

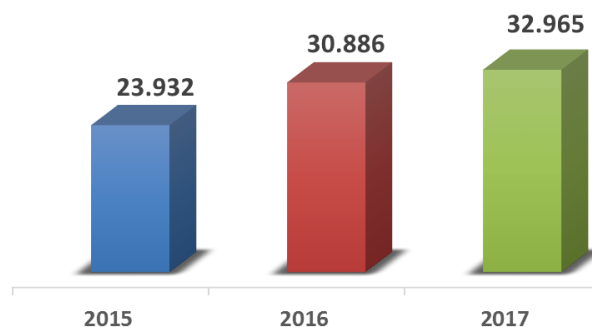
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Rondônia

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

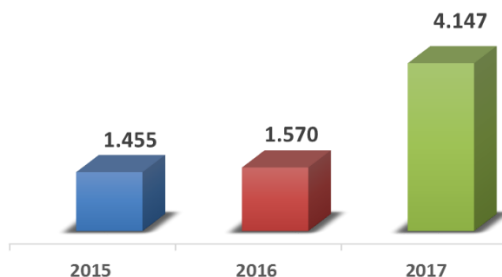
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Roraima

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 e 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

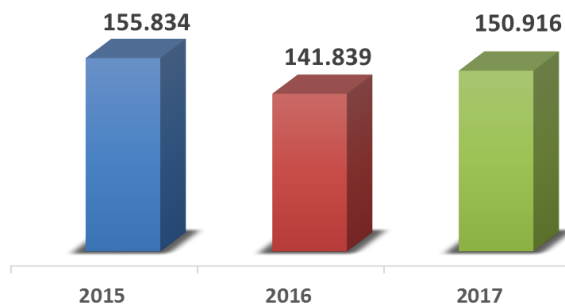
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Santa Catarina

Quantidade de Procons integrados: 88

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

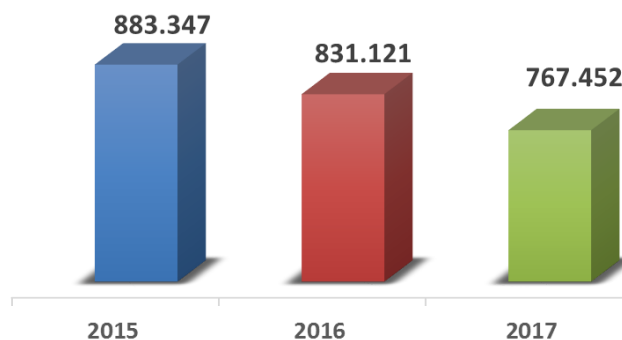
Empresas mais Demandadas em 2017

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

São Paulo

Quantidade de Procons integrados: 113

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

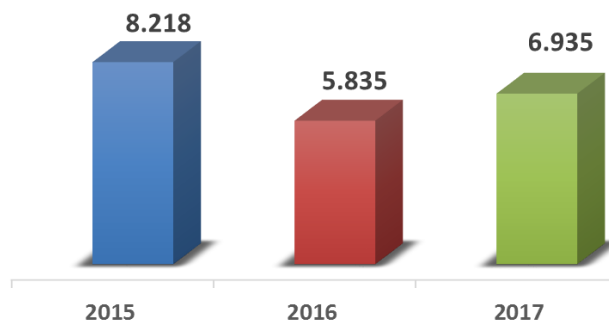
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Sergipe

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

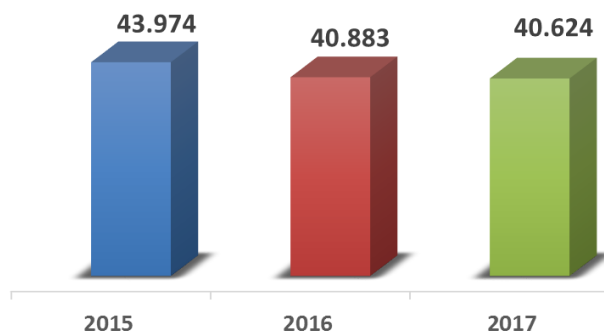
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Tocantins

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2015 a 2017



Assuntos mais Demandados em 2017

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

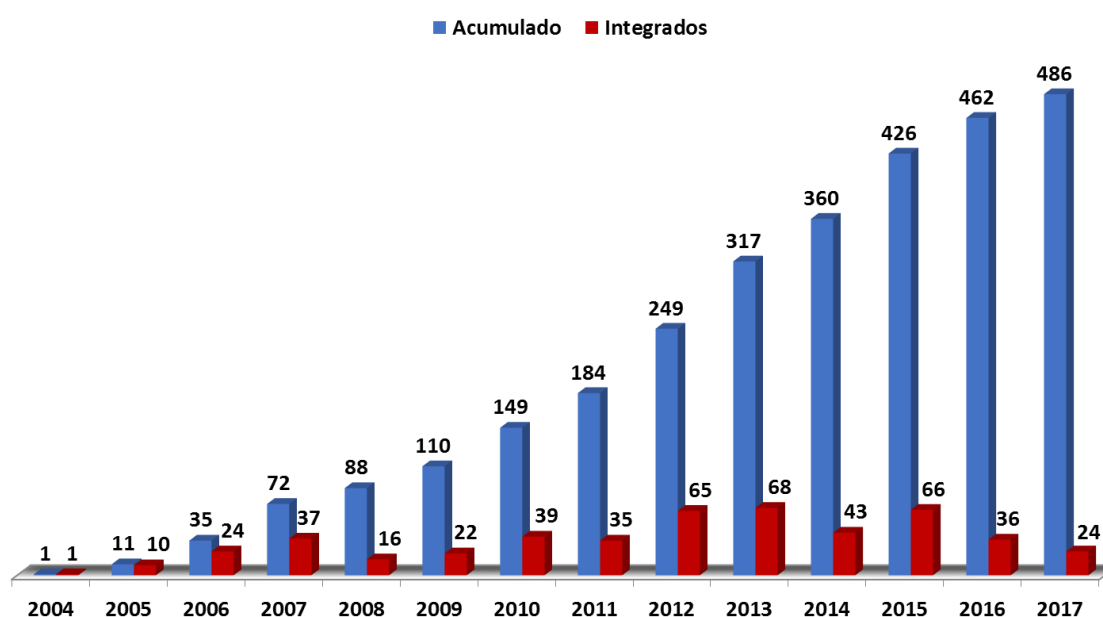
Empresas mais Demandadas em 2017

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

Procons Integrados ao Sindec

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

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



Segue a lista completa de Procons integrados ao Sindec:

Estado

ACRE

PROCON ESTADUAL DO ACRE

ALAGOAS

PROCON ESTADUAL DE ALAGOAS

PROCON MUNICIPAL ARAPIRACA

AMAPÁ

PROCON ESTADUAL DO AMAPÁ

AMAZONAS

PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS

BAHIA

PROCON ESTADUAL DA BAHIA

PROCON MUNICIPAL LUÍS EDUARDO MAGALHÃES

CEARÁ

PROCON CE - DECON JUAZEIRO DO NORTE

PROCON CE - DECON MARACANAÚ

PROCON CE - DECON SOBRAL

PROCON ESTADUAL DO CEARÁ
PROCON MUNICIPAL CAUCAIA
PROCON MUNICIPAL FORTALEZA
PROCON MUNICIPAL GUAIÚBA
PROCON MUNICIPAL MARACANAÚ

DISTRITO FEDERAL

PROCON DF - INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

ESPÍRITO SANTO

PROCON ESTADUAL DO ESPÍRITO SANTO
PROCON MUNICIPAL AFONSO CLÁUDIO
PROCON MUNICIPAL ALFREDO CHAVES
PROCON MUNICIPAL ANCHIETA
PROCON MUNICIPAL ARACRUZ
PROCON MUNICIPAL BAIXO GUANDU
PROCON MUNICIPAL BOA ESPERANÇA
PROCON MUNICIPAL CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM
PROCON MUNICIPAL CARIACICA
PROCON MUNICIPAL CASTELO
PROCON MUNICIPAL COLATINA
PROCON MUNICIPAL DIVINO DE SÃO LOURENÇO
PROCON MUNICIPAL DOMINGOS MARTINS
PROCON MUNICIPAL FUNDÃO
PROCON MUNICIPAL GUARAPARI
PROCON MUNICIPAL ITAPEMIRIM
PROCON MUNICIPAL LINHARES
PROCON MUNICIPAL MARATAÍZES
PROCON MUNICIPAL MIMOSO DO SUL
PROCON MUNICIPAL MONTANHA
PROCON MUNICIPAL PEDRO CANÁRIO
PROCON MUNICIPAL PINHEIROS
PROCON MUNICIPAL PRESIDENTE KENNEDY
PROCON MUNICIPAL SÃO GABRIEL DA PALHA
PROCON MUNICIPAL SÃO MATEUS
PROCON MUNICIPAL SERRA
PROCON MUNICIPAL VENDA NOVA DO IMIGRANTE
PROCON MUNICIPAL VIANA
PROCON MUNICIPAL VILA VELHA
PROCON MUNICIPAL VITÓRIA

GOIÁS

PROCON ESTADUAL DE GOIÁS
PROCON MUNICIPAL ÁGUAS LINDAS DE GOIÁS
PROCON MUNICIPAL ANÁPOLIS
PROCON MUNICIPAL APARECIDA DE GOIÂNIA
PROCON MUNICIPAL BOM JESUS DE GOIÁS
PROCON MUNICIPAL CALDAS NOVAS
PROCON MUNICIPAL CATALÃO
PROCON MUNICIPAL CRIXÁS
PROCON MUNICIPAL FORMOSA
PROCON MUNICIPAL GOIANÉSIA
PROCON MUNICIPAL GOIÂNIA
PROCON MUNICIPAL GOIATUBA
PROCON MUNICIPAL INHUMAS

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

MARANHÃO

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

MATO GROSSO

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

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

MINAS GERAIS

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

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

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

PARAIBA

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

PARANÁ

PROCON ESTADUAL DO PARANÁ

PERNAMBUCO

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

PIAUI

PROCON ESTADUAL DO PIAUI

RIO DE JANEIRO

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

RIO GRANDE DO NORTE

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

RIO GRANDE DO SUL

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

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

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

PROCON MUNICIPAL SÃO MIGUEL DO OESTE
PROCON MUNICIPAL SCHROEDER
PROCON MUNICIPAL SEARA
PROCON MUNICIPAL SOMBRIO
PROCON MUNICIPAL TANGARÁ
PROCON MUNICIPAL TIJUCAS
PROCON MUNICIPAL TIMBÓ
PROCON MUNICIPAL TRÊS BARRAS
PROCON MUNICIPAL TREZE TÍLIAS
PROCON MUNICIPAL TUBARÃO
PROCON MUNICIPAL URUSSANGA
PROCON MUNICIPAL VIDEIRA
PROCON MUNICIPAL XANXERÊ
PROCON MUNICIPAL XAXIM

SÃO PAULO

PROCON MUNICIPAL ADAMANTINA
PROCON MUNICIPAL AGUDOS
PROCON MUNICIPAL ALTINÓPOLIS
PROCON MUNICIPAL ÁLVARES MACHADO
PROCON MUNICIPAL AMERICANA
PROCON MUNICIPAL AMPARO
PROCON MUNICIPAL ANGATUBA
PROCON MUNICIPAL ARAÇATUBA
PROCON MUNICIPAL ARARAQUARA
PROCON MUNICIPAL ARARAS
PROCON MUNICIPAL ARTUR NOGUEIRA
PROCON MUNICIPAL AVARÉ
PROCON MUNICIPAL BARRETOS
PROCON MUNICIPAL BARRINHA
PROCON MUNICIPAL BARUERI
PROCON MUNICIPAL BATATAIS
PROCON MUNICIPAL BAURU
PROCON MUNICIPAL BEBEDOURO
PROCON MUNICIPAL BERTIOGA
PROCON MUNICIPAL BIRIGUI
PROCON MUNICIPAL CABREÚVA
PROCON MUNICIPAL CAJAMAR
PROCON MUNICIPAL CAJURU
PROCON MUNICIPAL CAPÃO BONITO
PROCON MUNICIPAL CARAGUATATUBA
PROCON MUNICIPAL CATANDUVA
PROCON MUNICIPAL CEDRAL
PROCON MUNICIPAL COTIA
PROCON MUNICIPAL CUNHA
PROCON MUNICIPAL DIADEMA
PROCON MUNICIPAL DRACENA
PROCON MUNICIPAL DUMONT
PROCON MUNICIPAL EMBU DAS ARTES
PROCON MUNICIPAL ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA
PROCON MUNICIPAL FERNANDÓPOLIS
PROCON MUNICIPAL FERRAZ DE VASCONCELOS
PROCON MUNICIPAL FRANCA

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

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

Anexo – Tabelas – Análise Setorial

Operadoras de Telecomunicações

Quantidade de Atendimentos

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

Índice de Solução Preliminar

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

Serviços Financeiros

Quantidade de Atendimentos

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

Índice de Solução Preliminar

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

Varejo e Comércio Eletrônico

Quantidade de Atendimentos

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

Índice de Solução Preliminar

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

Indústria

Quantidade de Atendimentos

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

Índice de Solução Preliminar

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

Concessionárias de Energia Elétrica

Quantidade de Atendimentos

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

Índice de Solução Preliminar

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

Saneamento (Água e Esgoto)

Quantidade de Atendimentos

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

Índice de Solução Preliminar

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

Saúde Suplementar

Quantidade de Atendimentos

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

Índice de Solução Preliminar

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

Transporte Aéreo

Quantidade de Atendimentos

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

Índice de Solução Preliminar

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