

Secretaria Nacional do Consumidor

Boletim Sindec

2016



Apresentação

O Boletim Sindec 2016 é a publicação da Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon que apresenta uma breve análise sobre as demandas de consumo levadas aos Procons integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec durante o ano de 2016.

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

Para consolidação das informações, foram considerados os atendimentos realizados por todos os Procons integrados ao Sindec, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016.

O Sindec

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor é o sistema informatizado que integra o atendimento realizado por Procons de 26 estados, o do Distrito Federal e de 435 municípios. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 733 unidades espalhadas por 639 cidades brasileiras. Esses Procons atendem uma média mensal de 205 mil consumidores. A lista completa de Procons integrados e sua respectiva data de integração podem ser consultadas no sítio <http://portal.mj.gov.br/SindecNacional/>.

Atuação dos Procons

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

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

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

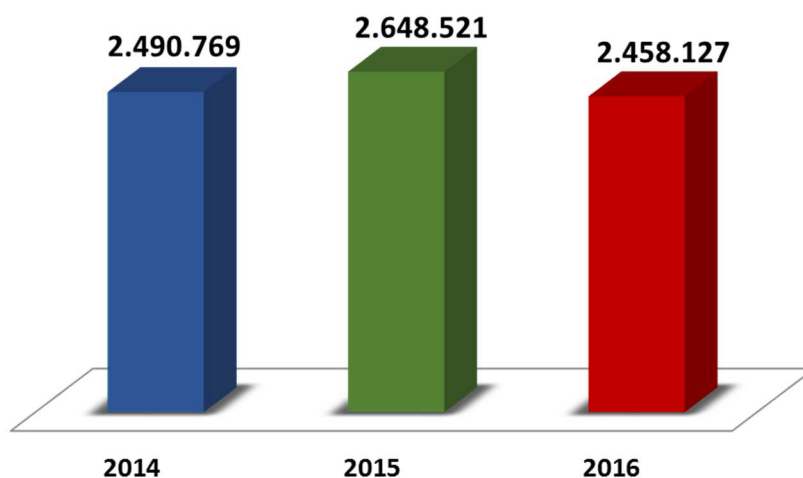
Para atender com celeridade, os Procons tratam a maior parte das demandas recebidas com procedimentos sumários de atendimento, como a Simples Consulta, adotada quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, ou o Atendimento Preliminar, utilizado para o caso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

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

Atendimentos em 2016

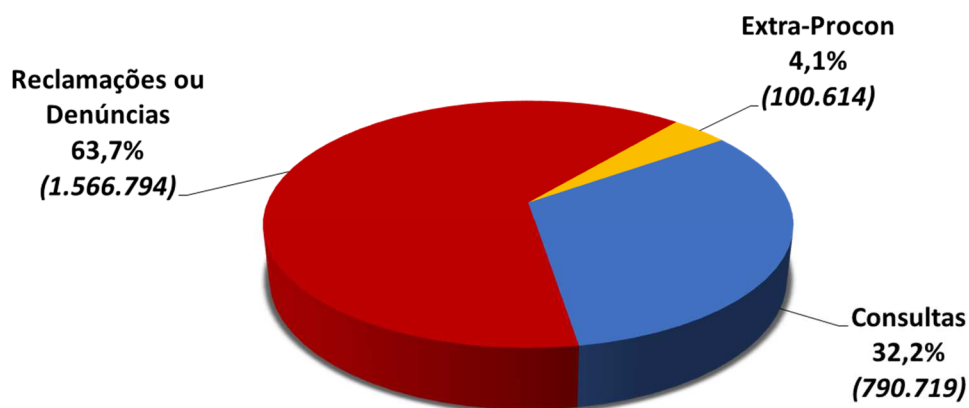
Em 2016, foram realizados **2.458.127 (dois milhões quatrocentos e cinquenta e oito mil e cento e vinte e sete)** atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec - queda de 7,2% em relação ao ano anterior, com média mensal de 205 mil consumidores atendidos. O gráfico a seguir apresenta a evolução da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

Evolução do Total de Atendimentos



Reclamações e denúncias representaram a maior parte (64%) dos atendimentos registrados em 2016. Outros 32% envolveram consultas/orientações prestadas pelos Procons ao consumidor e 4,1% foram atendimentos classificados como “Extra Procon”, que são encaminhamentos e orientações realizados pelos Procons nos casos em que não há relação de consumo, mas, sim, questões de outras naturezas jurídicas (previdenciárias, trabalhistas etc.).

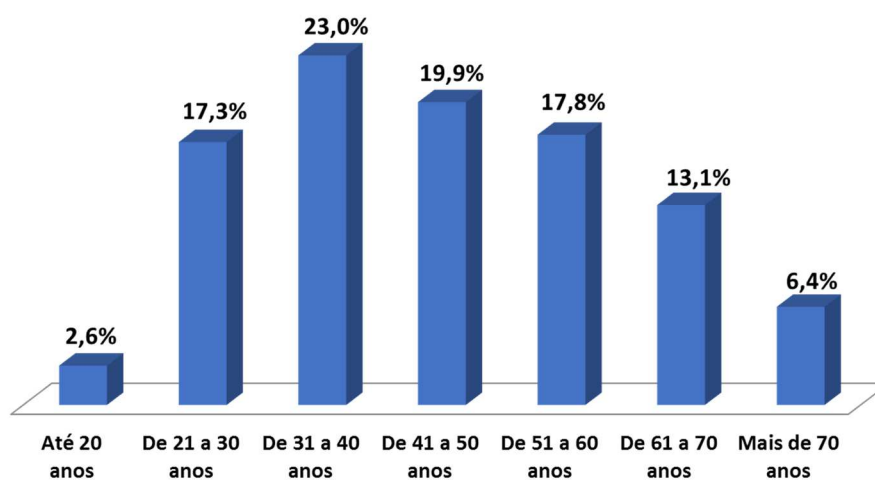
Tipos de Atendimento em 2016



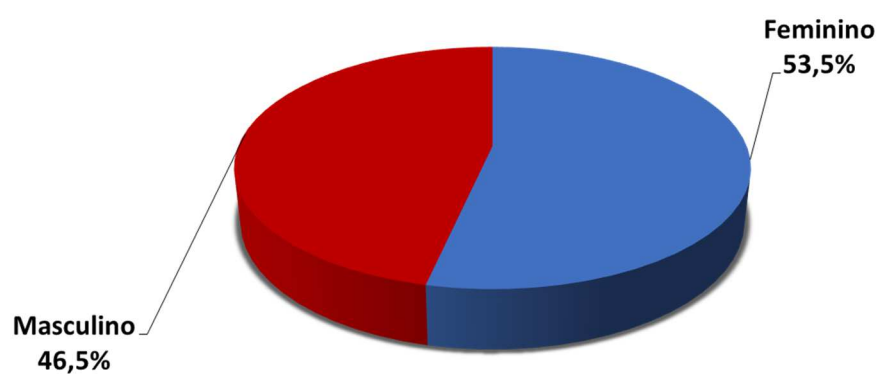
Perfil do Consumidor

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

Atendimentos por Faixa Etária em 2016



Atendimentos por Gênero em 2016



Assuntos Mais Demandados em 2016

As tabelas a seguir apresentam os assuntos¹ e problemas mais demandados pelos consumidores nos Procons no ano de 2016.

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Celular	326.714	13,9%
2º	Telefonia Fixa	191.614	8,1%
3º	Cartão de Crédito	171.128	7,3%
4º	Banco comercial	145.188	6,2%
5º	TV por Assinatura	126.047	5,3%
6º	Aparelho Celular	118.231	5,0%
7º	Energia Elétrica	104.327	4,4%
8º	Financeira	75.464	3,2%
9º	Água / Esgoto	51.513	2,2%
10º	Móveis	50.147	2,1%
11º	Eletrodomésticos Linha Branca	49.114	2,1%
12º	Internet (Serviços e Produtos) ²	41.771	1,8%
13º	Plano de Saúde (Médico / Odontológico) ³	35.318	1,5%
14º	Seguros (exceto Saúde) ⁴	35.298	1,5%
15º	Cartão de Loja	32.198	1,4%
16º	Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	30.709	1,3%
17º	Vestuário (Calçados / Roupas / Acessórios) ⁵	30.048	1,3%
18º	Microcomputador / Produtos de Informática	29.199	1,2%
19º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	25.706	1,1%
20º	Carros	23.024	1,0%
	Demais Assuntos	664.755	28,2%
	Total	2.357.513⁶	100,0%

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

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

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

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

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

⁶ Dessa análise, foram excluídos 100.614 atendimentos classificados como EXTRA PROCON, que são encaminhamentos e orientações realizados pelos Procons nos casos em que não há relação de consumo, mas sim questões de natureza previdenciárias, trabalhistas etc.

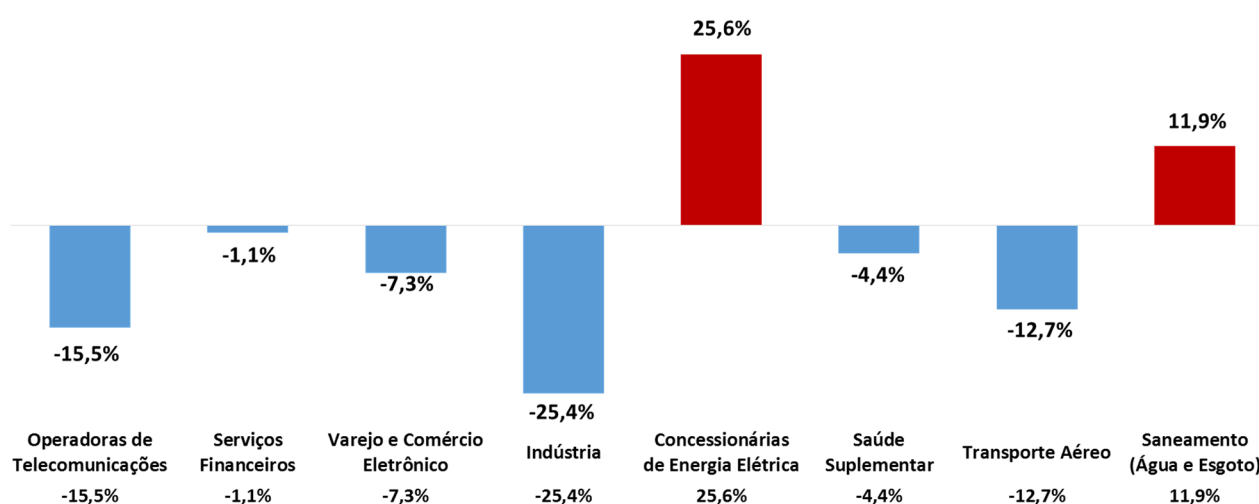
Principais Problemas em 2016

Posição	Problema	Quantidade	%
1º	Problemas com Cobrança	953.770	40,5%
2º	Problemas com Contrato	391.688	16,6%
3º	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	330.401	14,0%
4º	Problemas com SAC	184.086	7,8%
5º	Problemas Diversos com Produtos e Serviços	163.587	6,9%
	Demais Problemas	333.981	14,2%
	Total	2.357.513⁵	100,0%

Análise Setorial

A seguir, são apresentados dados dos setores⁷ que, nacionalmente, mais levam consumidores aos Procons: Operadoras de Telecomunicações, Serviços Financeiros, Varejo e Comércio Eletrônico, Indústria, Concessionárias de Energia Elétrica, Saúde Suplementar, Transporte Aéreo e Saneamento – segmentos monitorados constantemente pelos órgãos de defesa do consumidor.

Variação da Quantidade de Atendimentos por Setor (comparativo entre 2015 e 2016)



⁷ Para fins de análise neste relatório, "setor" significa a soma dos atendimentos das empresas mais demandadas nos Procons em cada segmento de mercado analisado. A lista das empresas consideradas em cada segmento pode ser encontrada ao longo deste relatório.

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

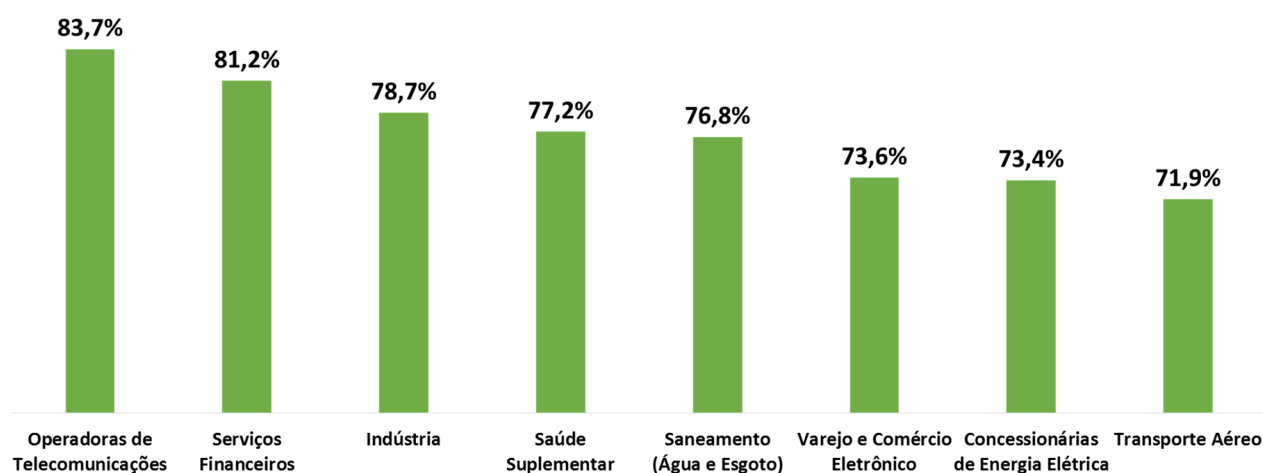
Entre os tipos de atendimentos disponíveis para resolução de conflitos de consumo nos Procons, o mais utilizado é a Carta de Informações Preliminares (CIP) – uma notificação prévia encaminhada ao fornecedor (física ou eletronicamente), por meio da qual é possível resolver a demanda do consumidor sem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

Em 2016, mais de 789 mil notificações foram enviadas pelos Procons, por meio das quais se obteve, em média, 77,9% de resolução por parte dos fornecedores.

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

Índice de Solução Preliminar Médio por Setor

Média do Sindec: 77,9%

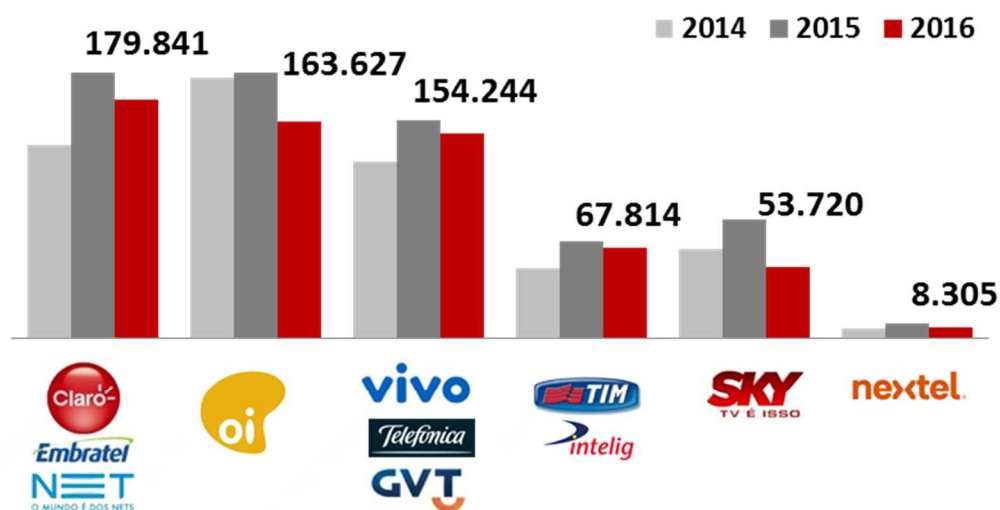


Os próximos gráficos apresentam a evolução da quantidade de atendimentos registrados pelas empresas mais demandadas desses setores em 2016 e seus respectivos índices de solução preliminar. Ao final deste documento, são apresentadas as tabelas com os dados completos por fornecedor.

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

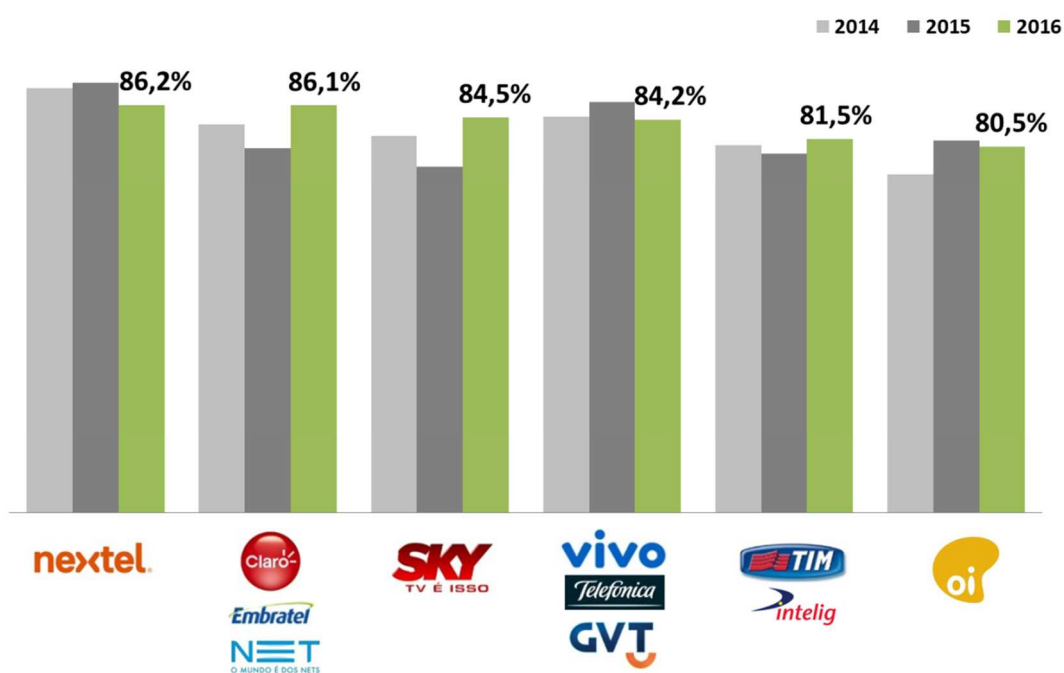
Operadoras de Telecomunicações

Quantidade de Atendimentos



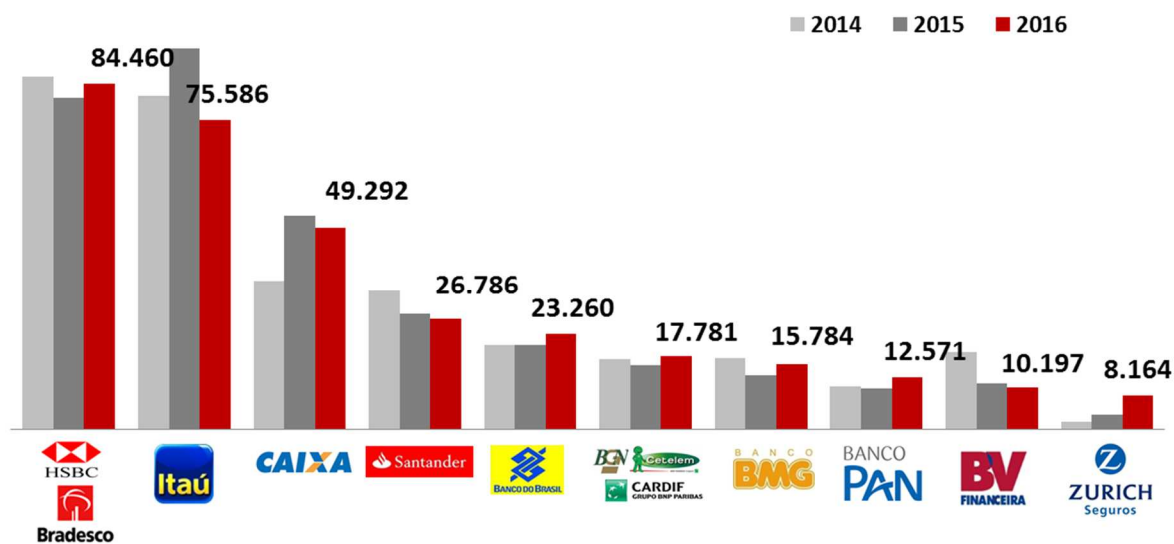
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 83,7%



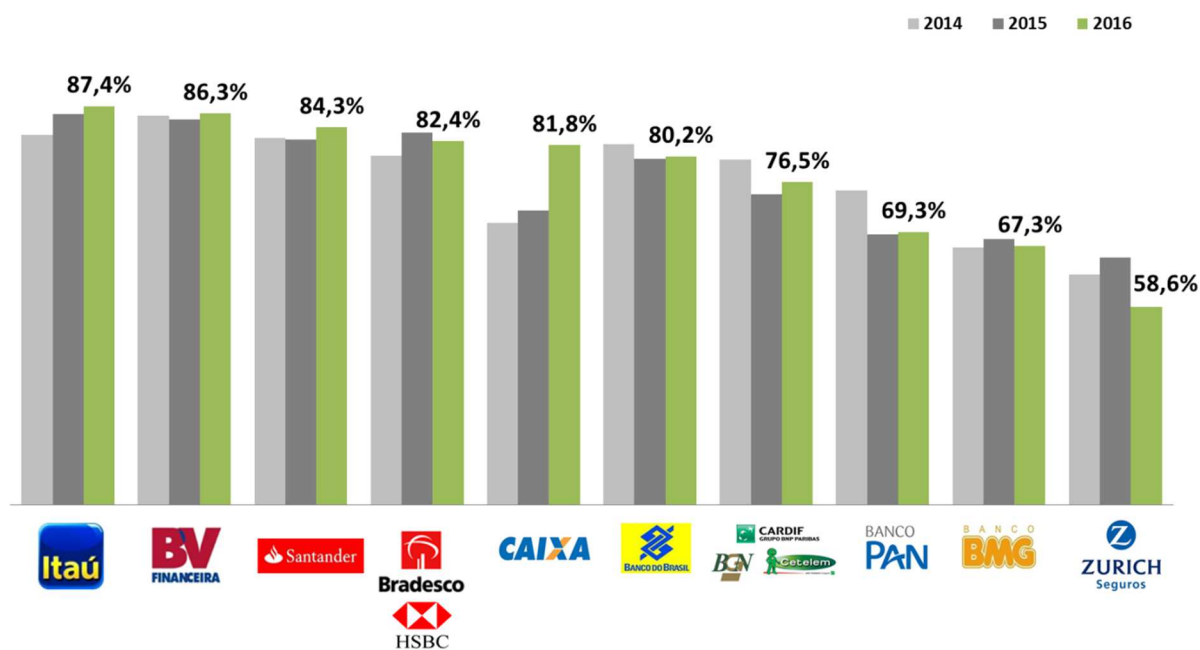
Serviços Financeiros

Quantidade de Atendimentos



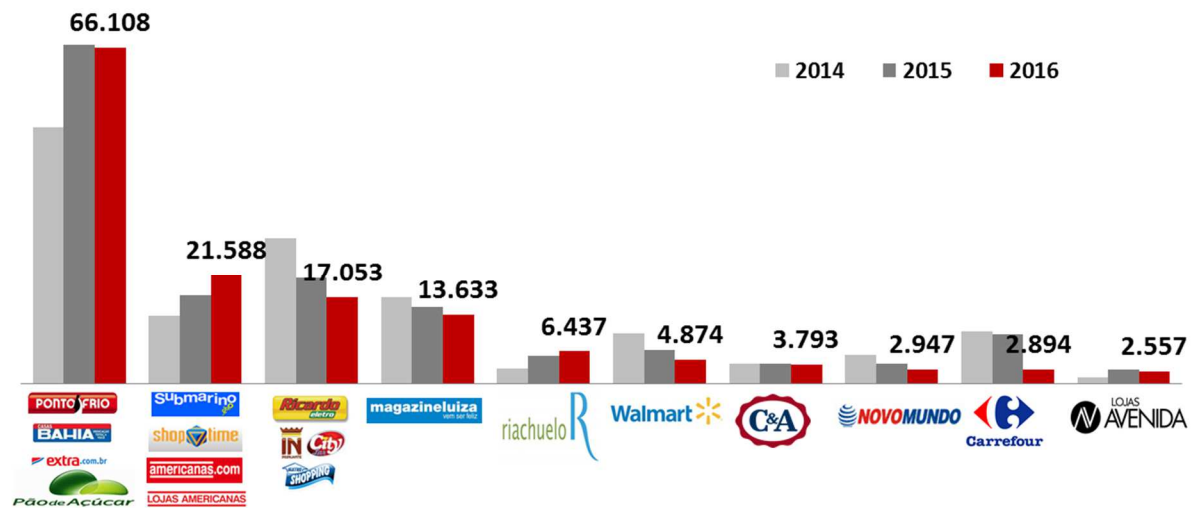
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 81,2%



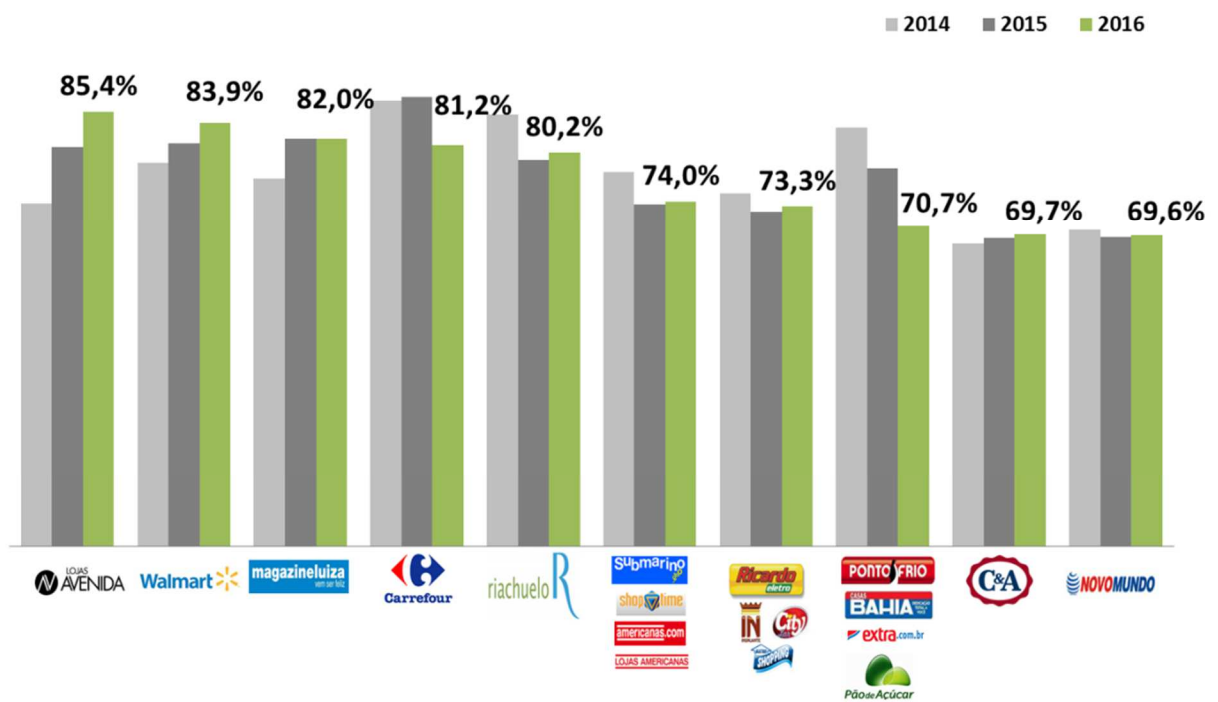
Varejo

Quantidade de Atendimento



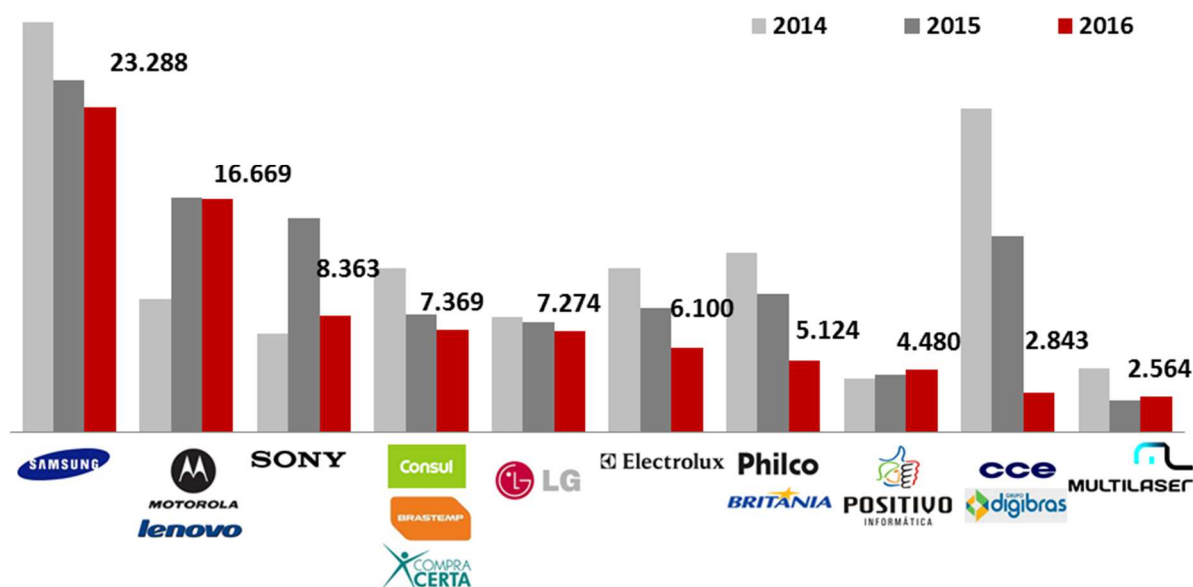
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 73,6%



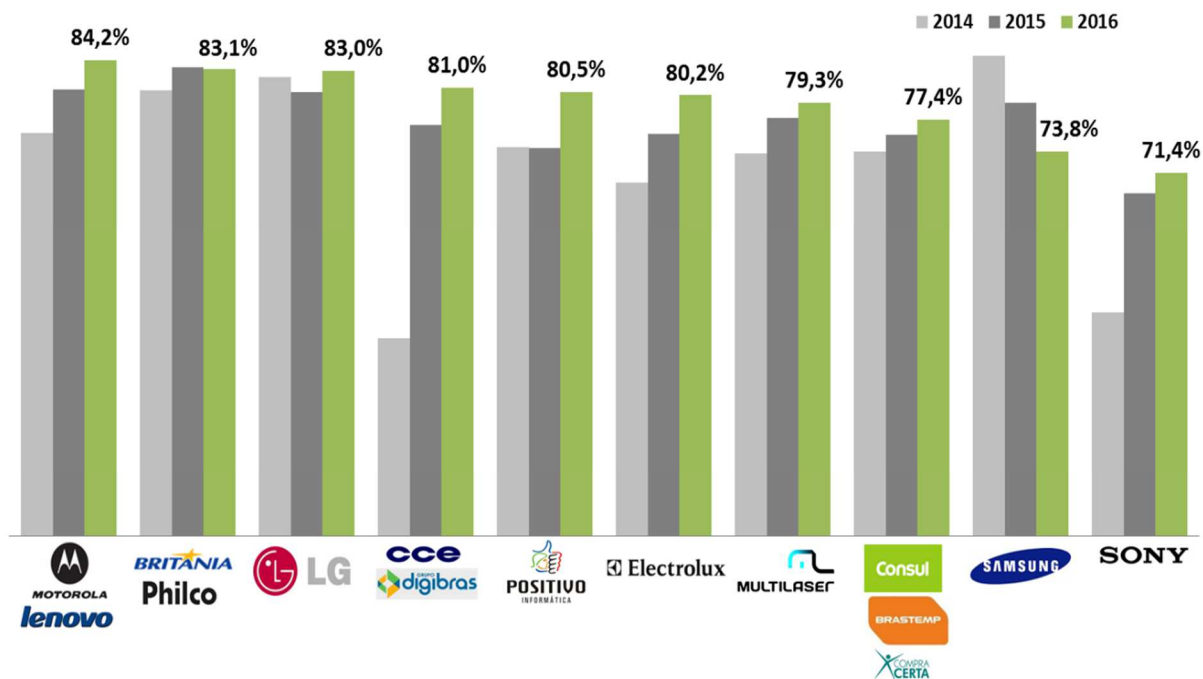
Indústria⁸

Quantidade de Atendimento



Índice de Solução Preliminar

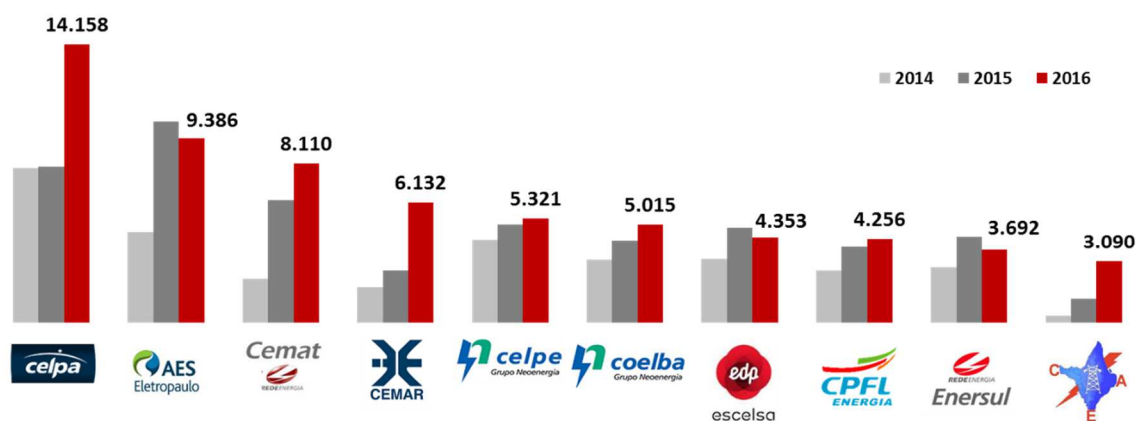
Média do Setor: 78,7%



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

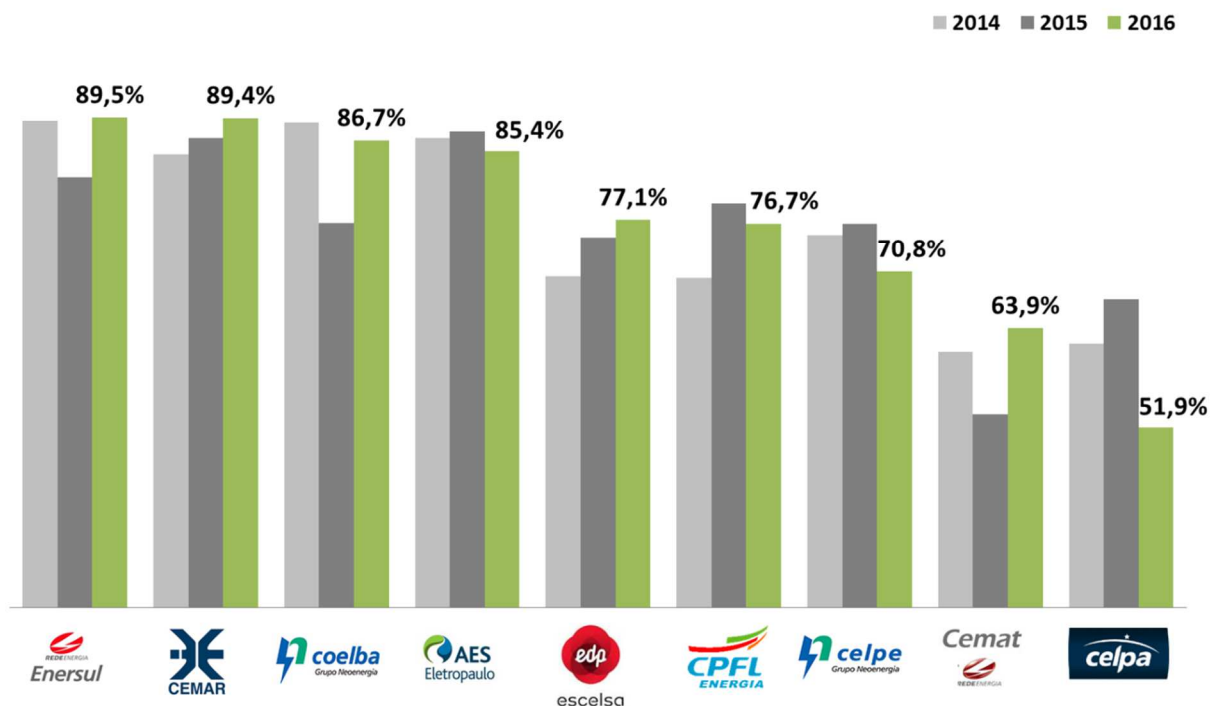
Concessionárias de Energia Elétrica

Quantidade de Atendimentos



Índice de Solução Preliminar⁹

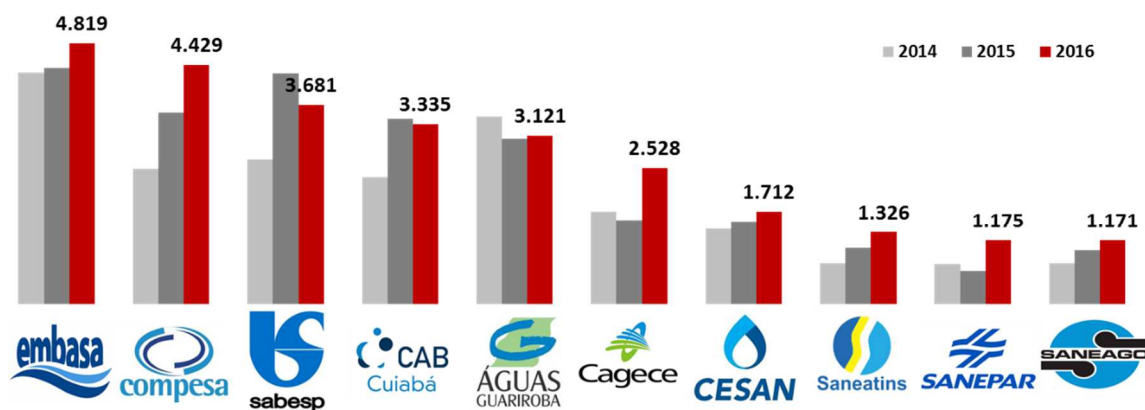
Média do Setor: 73,4%



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

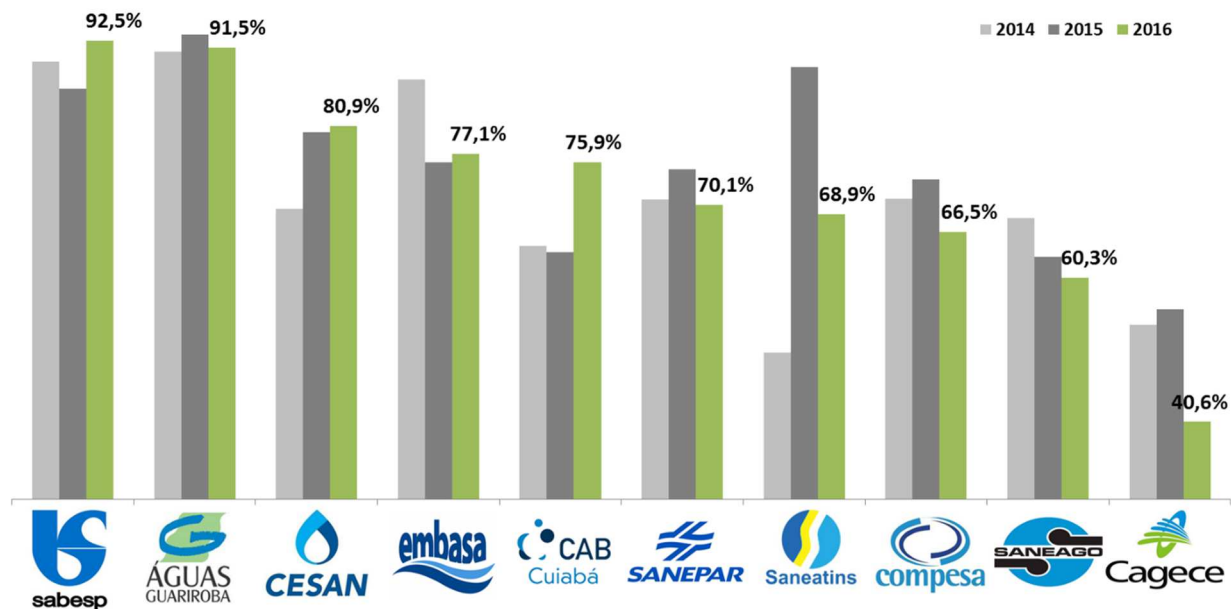
Saneamento (Água e Esgoto)

Quantidade de Atendimentos



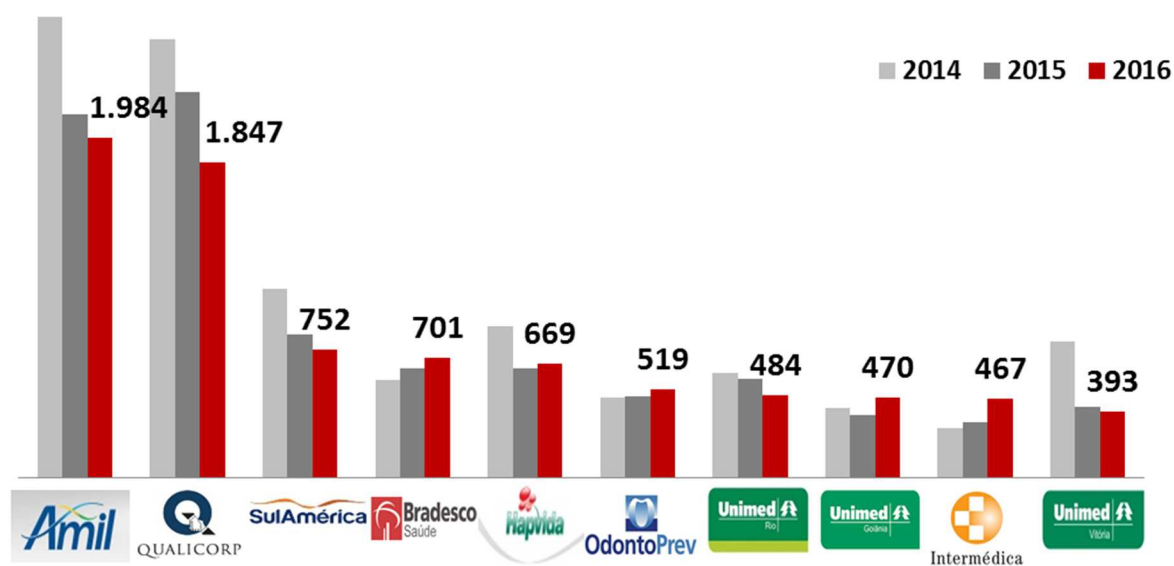
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 76,8%



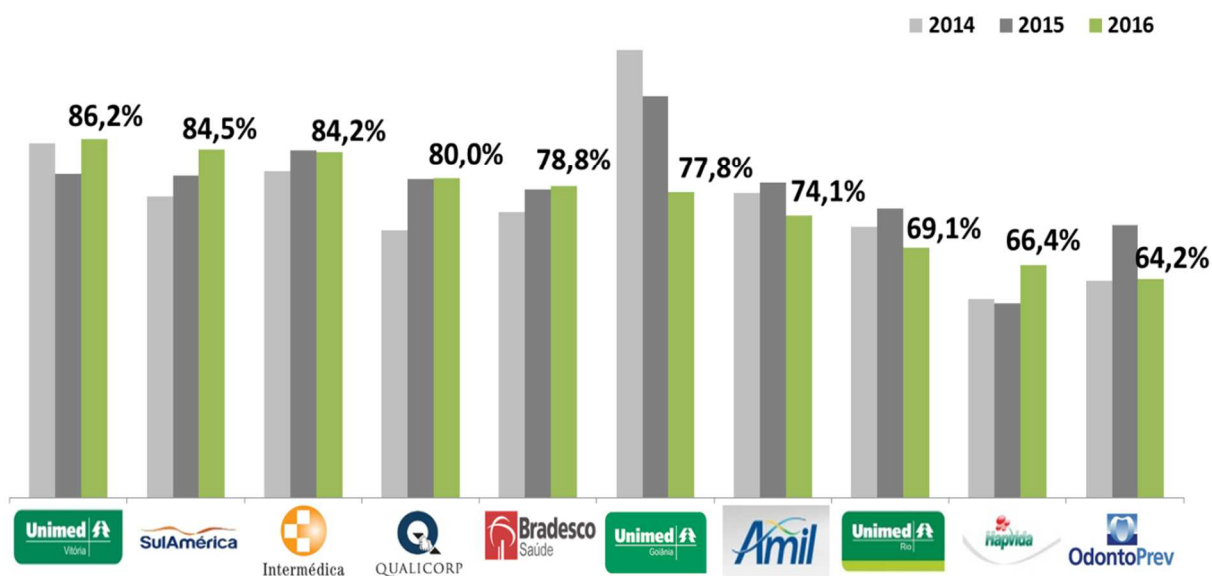
Saúde Suplementar

Quantidade de Atendimentos



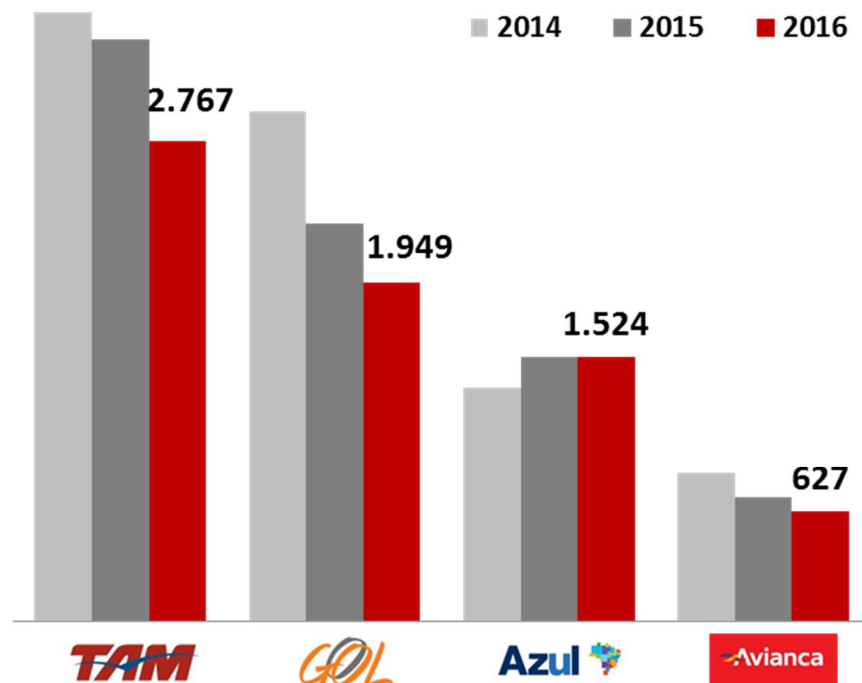
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 77,2%



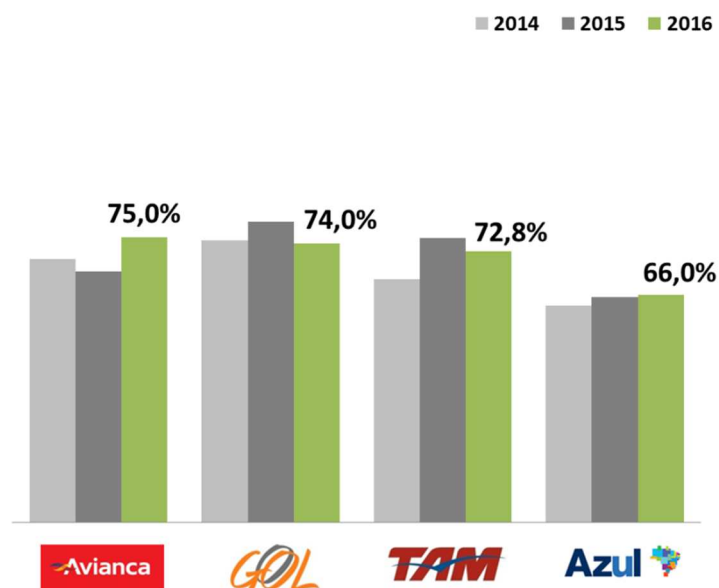
Transporte Aéreo

Quantidade de Atendimentos



Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 71,9%



Ranking Geral de Fornecedores

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

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

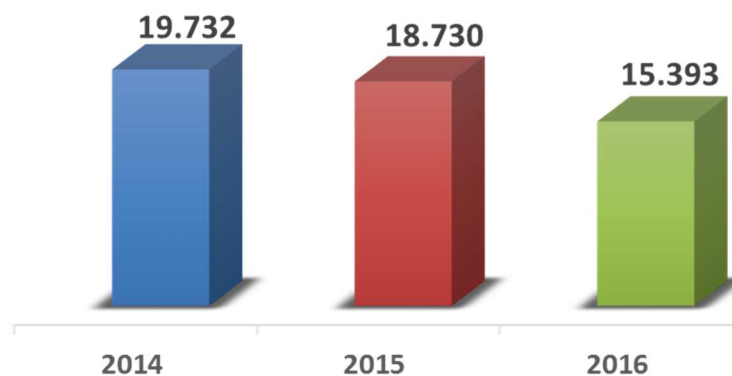
Atendimentos por UF

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

Acre

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

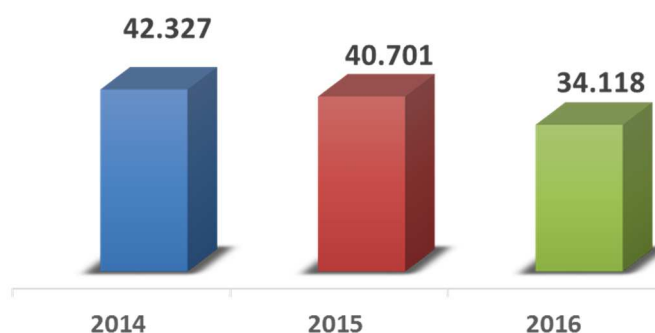
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Alagoas

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

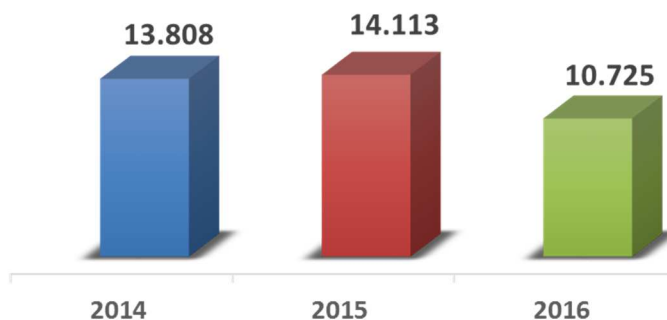
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Amazonas

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

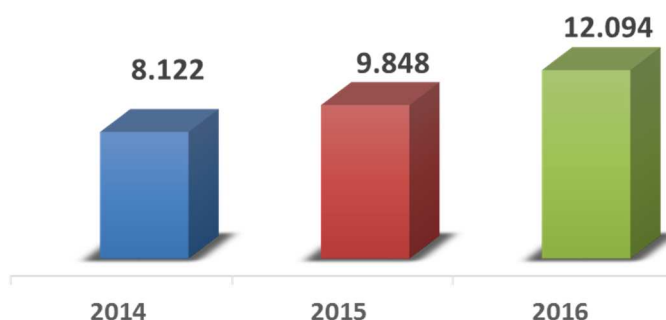
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Amapá

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

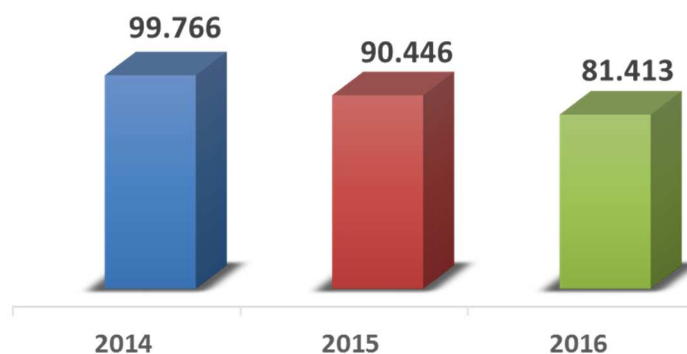
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Bahia

Quantidade de Procons integrados: 3

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

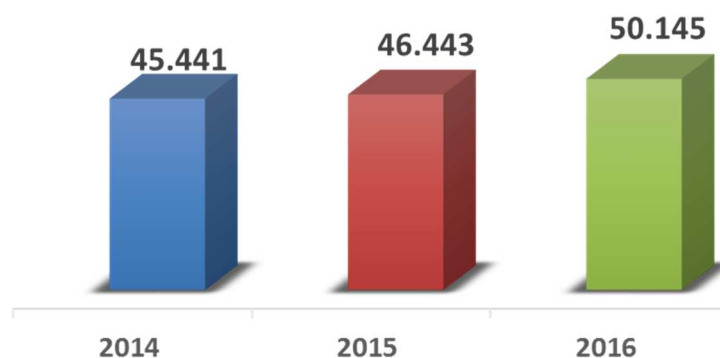
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Ceará

Quantidade de Procons integrados: 7

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

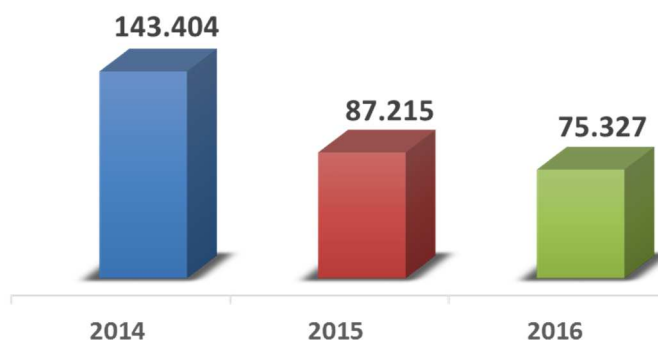
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Distrito Federal

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

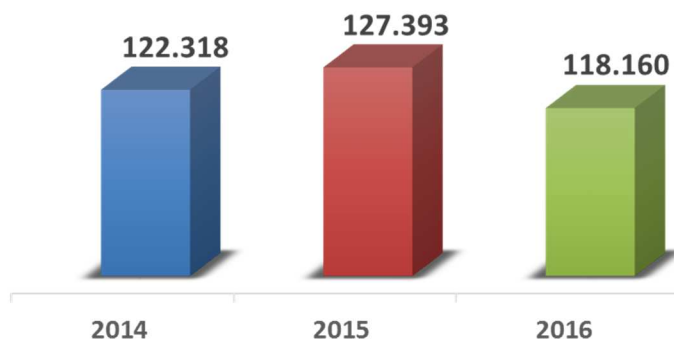
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Espírito Santo

Quantidade de Procons integrados: 23

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

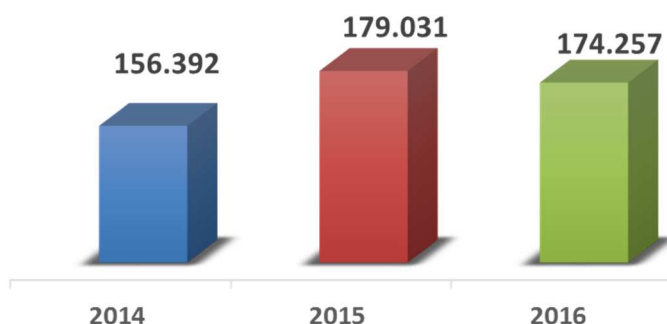
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Goiás

Quantidade de Procons integrados: 32

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

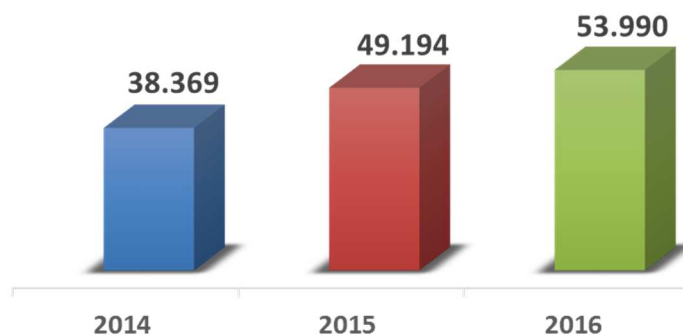
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Maranhão

Quantidade de Procons integrados: 5

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

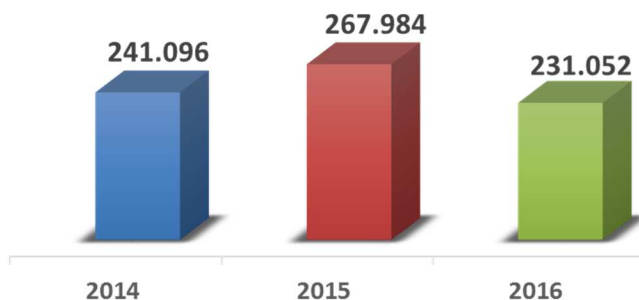
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Minas Gerais

Quantidade de Procons integrados: 72

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

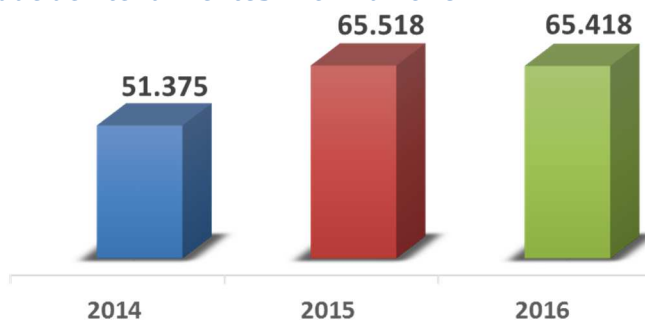
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Mato Grosso

Quantidade de Procons integrados: 34

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

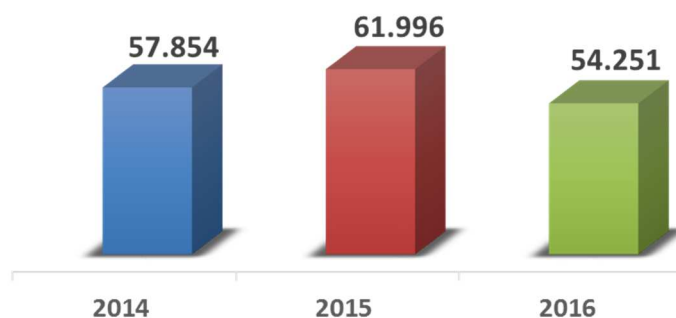
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Mato Grosso do Sul

Quantidade de Procons integrados: 23

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

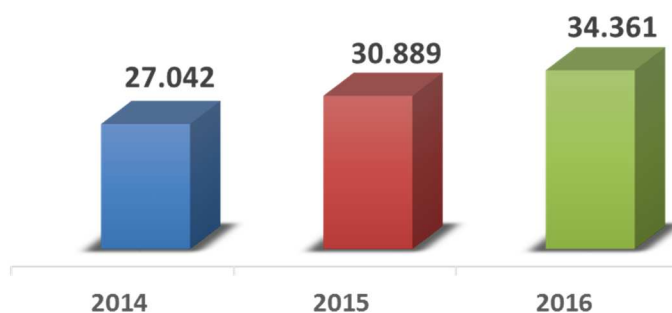
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Pará

Quantidade de Procons integrados: 14

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

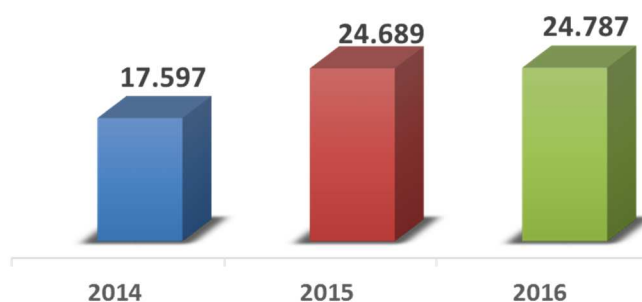
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Paraíba

Quantidade de Procons integrados: 5

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

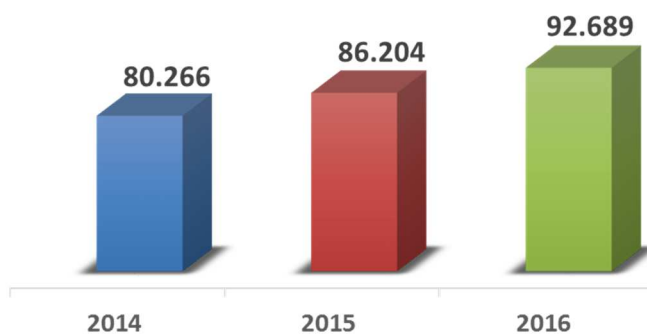
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Paraná

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

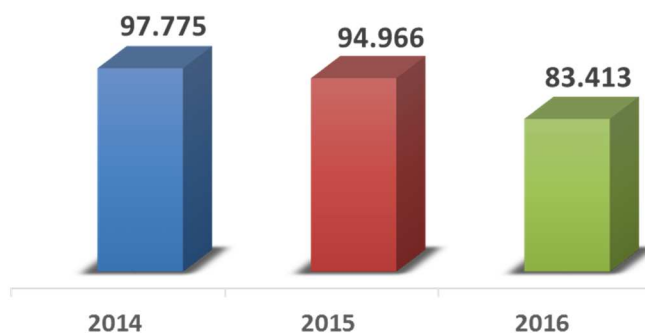
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Pernambuco

Quantidade de Procons integrados: 6

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

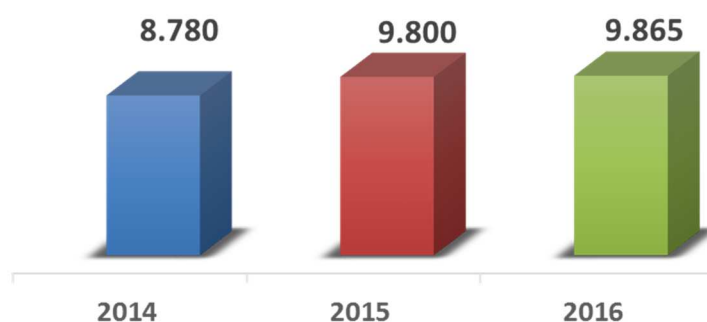
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Piauí

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

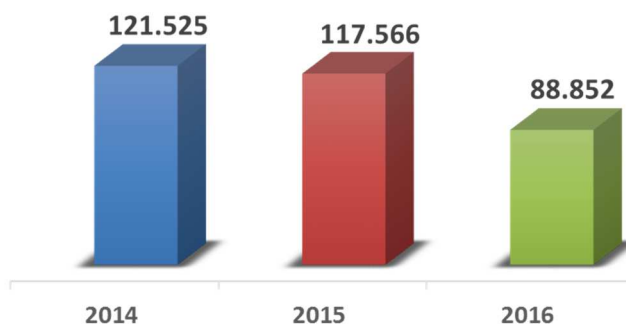
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Rio de Janeiro

Quantidade de Procons integrados: 8

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

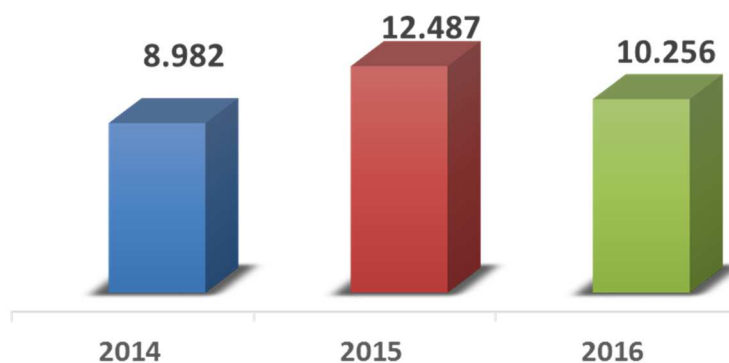
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Rio Grande do Norte

Quantidade de Procons integrados: 3

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

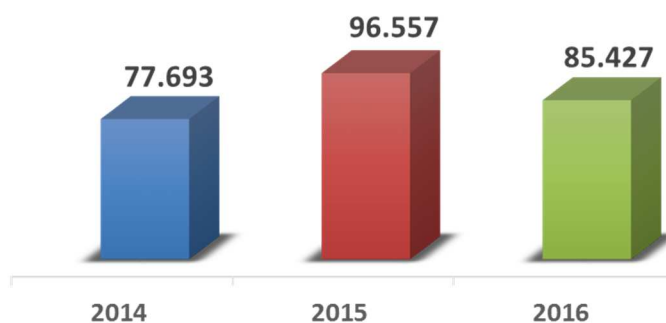
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Rio Grande do Sul

Quantidade de Procons integrados: 33

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

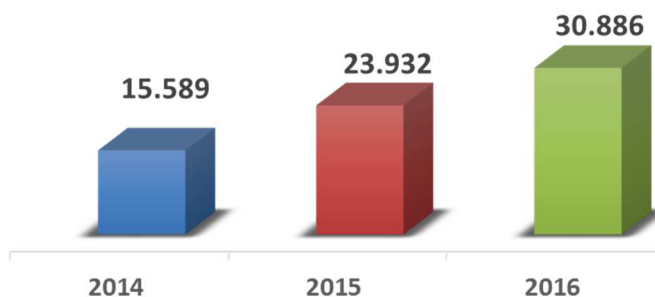
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Rondônia

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016¹⁰



Assuntos mais Demandados em 2016

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

Empresas mais Demandadas em 2016

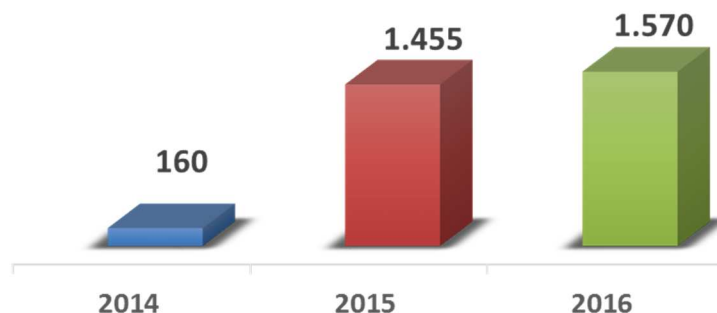
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	2.646
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	2.107
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.177
4º	CENTRAIS ELETRICAS DE RONDONIA SA CERON	748
5º	BRABESCO / HSBC	554
6º	ITAÚ	426
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	425
8º	TIM/INTELLIG	374
9º	SKY	365
10º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE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

¹⁰ 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 2016¹¹



Assuntos mais Demandados em 2016

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

Empresas mais Demandadas em 2016

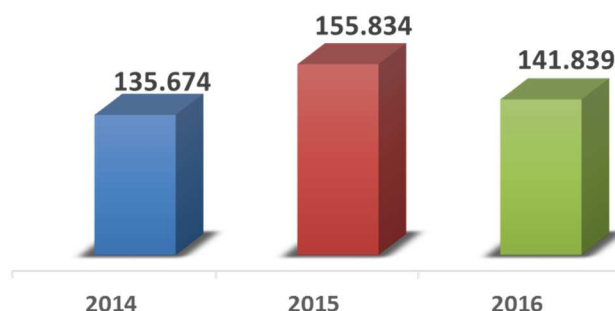
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	280
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	247
3º	BV FINANCEIRA	111
4º	BRADESCO / HSBC	105
5º	CLARO/EMBRATEL/NET	50
6º	SKY	46
7º	ITAÚ	42
8º	BOA VISTA ENERGIA S/A	33
9º	PANAMERICANO	32
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	31

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

Santa Catarina

Quantidade de Procons integrados: 86

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

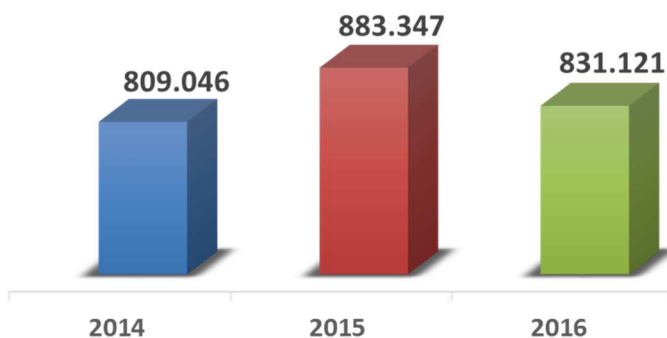
Empresas mais Demandadas em 2016

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

São Paulo

Quantidade de Procons integrados: 97

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

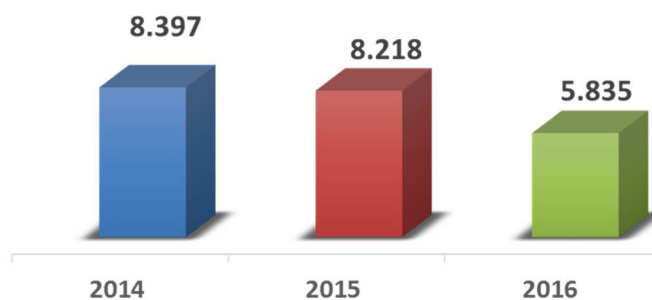
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Sergipe

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

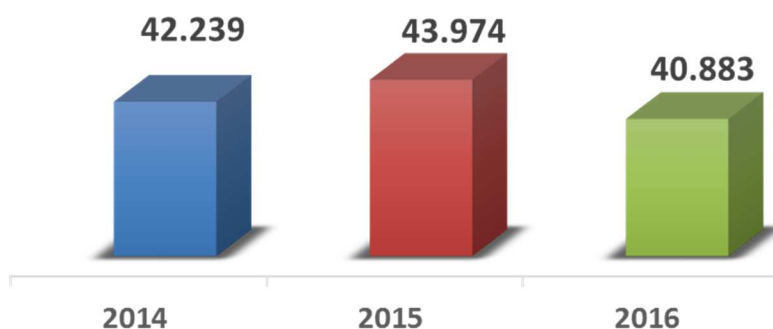
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Tocantins

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 a 2016



Assuntos mais Demandados em 2016

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

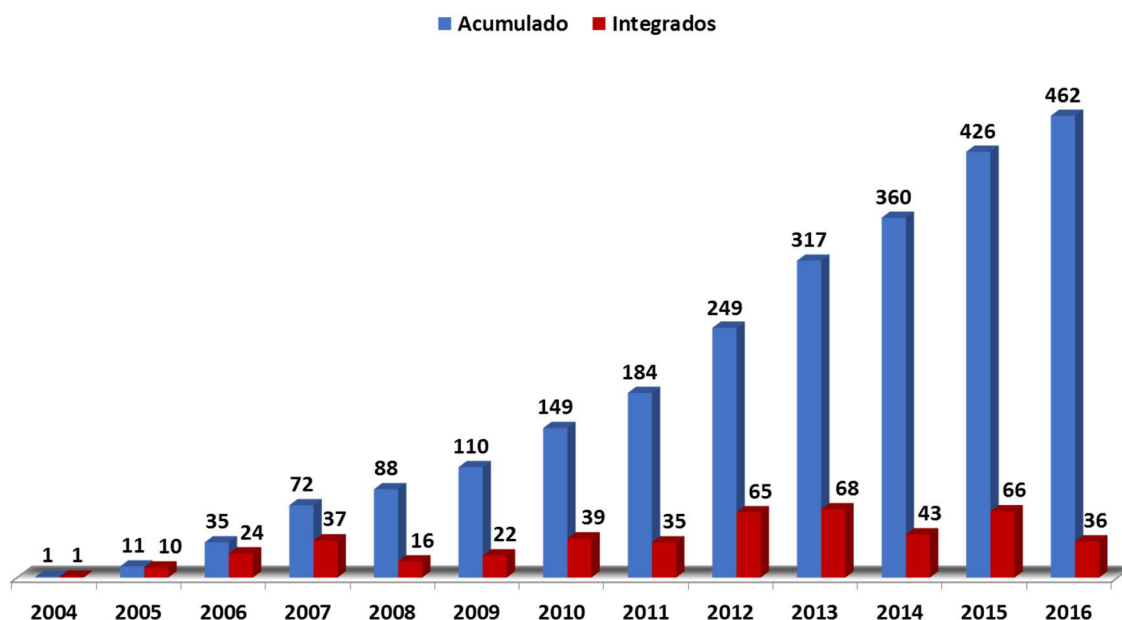
Empresas mais Demandadas em 2016

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

Procons Integrados ao Sindec

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

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



Segue a lista completa de Procons integrados ao Sindec:

AC

Procon Estadual do Acre

AL

Procon Estadual de Alagoas
Procon Municipal de Arapiraca

AM

Procon Estadual do Amazonas

AP

Procon Estadual do Amapá

BA

Procon Estadual da Bahia
Procon Barreiras
Procon Luís Eduardo Magalhães

CE

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

DF

Instituto de Defesa do Consumidor - Procon DF

ES

Procon Espirito Santo
Procon Municipal Marataízes
Procon Municipal De Afonso Cláudio
Procon Municipal De Alfredo Chaves
Procon Municipal De Aracruz
Procon Municipal De Baixo Guandu
Procon Municipal De Boa Esperança
Procon Municipal De Cachoeiro De Itapemirim
Procon Municipal De Cariacica
Procon Municipal De Castelo
Procon Municipal De Colatina
Procon Municipal De Fundão
Procon Municipal De Guarapari
Procon Municipal De Linhares
Procon Municipal De Presidente Kennedy
Procon Municipal De São Gabriel Da Palha
Procon Municipal De São Mateus
Procon Municipal De Serra
Procon Municipal De Venda Nova Do Imigrante
Procon Municipal De Viana
Procon Municipal De Vila Velha
Procon Municipal De Vitória
Procon Municipal Domingo Martins

GO

Procon Estadual De Goiás
Procon Municipal De Aguas Lindas De Goiás
Procon Municipal De Anápolis
Procon Municipal De Aparecida De Goiânia
Procon Municipal De Bom Jesus
Procon Municipal De Caldas Novas
Procon Municipal De Catalão
Procon Municipal De Crixás
Procon Municipal De Formosa
Procon Municipal De Goianésia
Procon Municipal De Goiânia
Procon Municipal De Goiatuba
Procon Municipal De Inhumas
Procon Municipal De Ipameri

Procon Municipal De Itaberaí
Procon Municipal De Itumbiara
Procon Municipal De Jaraguá
Procon Municipal De Jataí/Go
Procon Municipal De Luziânia
Procon Municipal De Mineiros
Procon Municipal De Morrinhos
Procon Municipal De Nerópolis
Procon Municipal De Pires Do Rio
Procon Municipal De Planaltina
Procon Municipal De Quirinópolis
Procon Municipal De Rio Verde
Procon Municipal De Santo Antonio Do Descoberto
Procon Municipal De São Miguel Do Araguaia
Procon Municipal De Senador Canedo
Procon Municipal De Trindade
Procon Municipal De Uruaçu
Procon Municipal De Valparaiso De Goiás

MA

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

MG

Procon Estadual de Minas Gerais
Procon Uberaba
Procon Municipal De Monte Carmelo
Procon Andradas
Procon Belo Horizonte
Procon Brasília De Minas
Procon Capelinha
Procon Carangola
Procon Caratinga
Procon De Viçosa
Procon Ibiá
Procon Municipal De Itabirito
Procon Municipal De Aimorés
Procon Municipal De Alfenas
Procon Municipal De Araguari
Procon Municipal De Boa Esperança
Procon Municipal De Bom Despacho
Procon Municipal De Botelhos
Procon Municipal De Campo Belo
Procon Municipal De Carandaí
Procon Municipal De Carmo Do Rio Claro
Procon Municipal De Congonhas
Procon Municipal De Contagem
Procon Municipal De Coromandel
Procon Municipal De Coronel Fabriciano

Procon Municipal De Cruzília
Procon Municipal De Curvelo
Procon Municipal De Divinópolis
Procon Municipal De Formiga
Procon Municipal De Governador Valadares
Procon Municipal De Guanhões
Procon Municipal De Guapé
Procon Municipal De Guaranésia
Procon Municipal De Itabira
Procon Municipal De Itajubá
Procon Municipal De Itaúna
Procon Municipal De Janaúba
Procon Municipal De João Monlevade
Procon Municipal De Juiz De Fora
Procon Municipal De Lagoa Da Prata
Procon Municipal De Leopoldina
Procon Municipal De Mariana
Procon Municipal De Montes Claros
Procon Municipal De Muzambinho
Procon Municipal De Nova Lima
Procon Municipal De Nova Serrana
Procon Municipal De Ouro Preto
Procon Municipal De Pains
Procon Municipal De Paracatu
Procon Municipal De Pirapora
Procon Municipal De Pitangui
Procon Municipal De Piumhi
Procon Municipal De Poços De Caldas
Procon Municipal De Ponte Nova
Procon Municipal De Ribeirão Das Neves
Procon Municipal De Sabará
Procon Municipal De Sacramento
Procon Municipal De Salinas
Procon Municipal De Santos Dumont
Procon Municipal De São João Del Rei
Procon Municipal De São Sebastião Do Paraíso
Procon Municipal De Sete Lagoas
Procon Municipal De Teófilo Otoni
Procon Municipal De Timóteo
Procon Municipal De Três Corações
Procon Municipal De Ubá
Procon Municipal De Uberlândia
Procon Municipal De Varginha
Procon Raul Soares
Procon Rio Pomba
Procon Visconde Do Rio Branco
Procon Municipal De Cataguases

MS

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

Procon Municipal De Agua Clara
Procon Municipal De Anastácio
Procon Municipal De Aquidauana
Procon Municipal De Brasilândia
Procon Municipal De Cassilândia
Procon Municipal De Chapadão Do Sul
Procon Municipal De Costa Rica
Procon Municipal De Coxim
Procon Municipal De Dourados
Procon Municipal De Fátima Do Sul
Procon Municipal De Jardim
Procon Municipal De Maracaju
Procon Municipal De Naviraí
Procon Municipal De Nova Andradina
Procon Municipal De Paranaíba
Procon Municipal De Ponta Porã
Procon Municipal De Rio Brillhante
Procon Municipal De Rio Verde De Mato Grosso
Procon Municipal De São Gabriel Do Oeste
Procon Municipal De Três Lagoas

MT

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

Procon Sinop
Procon Sorriso
Procon Tangará Da Serra
Procon Várzea Grande

PA

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

PB

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

PE

Procon Estadual de Pernambuco
Procon Municipal De Petrolina - Prodecon
Procon Municipal Do Cabo De Santo Agostinho
Procon Municipal Do Recife
Procon Municipal Jaboatão Dos Guararapes
Procon Prefeitura De Timbaúba

PI

Procon Estadual do Piauí

PR

Procon Estadual do Paraná

RJ

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

RN

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

RO

Procon Estadual de Rondônia

RR

Procon Municipal de Boa Vista

RS

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

SC

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

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

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

SE

Procon Estadual de Sergipe
Procon Municipal de Aracaju

SP

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

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

Procon Municipal De Santa Bárbara D`Oeste
Procon Municipal De Santo André
Procon Municipal De Santos
Procon Municipal De São Bernardo Do Campo
Procon Municipal De São Caetano Do Sul
Procon Municipal De São Carlos
Procon Municipal De São José Do Rio Preto
Procon Municipal De São José Dos Campos
Procon Municipal De São Roque
Procon Municipal De São Sebastião
Procon Municipal De São Vicente
Procon Municipal De Sertãozinho
Procon Municipal De Sorocaba
Procon Municipal De Suzano
Procon Municipal De Taubaté
Procon Municipal De Valinhos
Procon Municipal De Várzea Paulista
Procon Municipal De Vinhedo
Procon Municipal De Votuporanga
Procon Municipal Do Guarujá
Procon Paulistano
Procon Praia Grande
Procon Presidente Epitácio
Procon Rio Das Pedras
Procon Salto
Procon Santa Rosa De Viterbo
Procon São Pedro
Procon Tambaú
Procon Ubatuba
Procon Vargem Grande Do Sul

TO

Procon Estadual de Tocantins

Anexo – Tabelas – Análise Setorial

Operadoras de Telecomunicações

Quantidade de Atendimentos

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

Índice de Solução Preliminar

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

Serviços Financeiros

Quantidade de Atendimentos

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

Índice de Solução Preliminar

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

Varejo e Comércio Eletrônico

Quantidade de Atendimentos

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

Índice de Solução Preliminar

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

Indústria

Quantidade de Atendimentos

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

Índice de Solução Preliminar

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

Concessionárias de Energia Elétrica

Quantidade de Atendimentos

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

Índice de Solução Preliminar

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

Saneamento (Água e Esgoto)

Quantidade de Atendimentos

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

Índice de Solução Preliminar

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

Saúde Suplementar

Quantidade de Atendimentos

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

Índice de Solução Preliminar

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

Transporte Aéreo

Quantidade de Atendimentos

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

Índice de Solução Preliminar

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