



## RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2015

- Em 2015, foram fundamentadas 5.832 reclamações no PROCON DF.
- Das 5.832 reclamações fundamentadas em 2015, 52% (3.004) foram ATENDIDAS e 48% (2.828) foram NÃO ATENDIDAS.
- Os fornecedores com maior número absoluto de reclamações fundamentadas foram:

OI MÓVEL S/A /	258
OI S.A. /	209
SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA /	160
CLARO S/A /	124
GLOBAL VILLAGE TELECOM S.A. /	121
VIA VAREJO S/A /	107
CARLOS SARAIVA IMPORTACAO E COMERCIO LTDA /	101
CAIXA ECONOMICA FEDERAL /	80
TIM CELULAR S/A /	77
BANCO ITAU CARD S/A /	71
NET BRASILIA LTDA /	65
BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A /	64
NOVO MUNDO MOVEIS E UTILIDADES LTDA /	61
SAMSUNG ELETROINICA DA AMAZONIA LTDA /	59
BANCO BMG S/A /	57

- Dentre os 15 fornecedores com maior número absoluto de reclamações fundamentadas, os que apresentaram maior índice de resolutividade (%) foram:

NET BRASILIA LTDA /	88%
OI S.A. /	82%
SAMSUNG ELETROINICA DA AMAZONIA LTDA /	81%
GLOBAL VILLAGE TELECOM S.A. /	79%
BANCO ITAU CARD S/A /	79%
OI MÓVEL S/A /	78%
TIM CELULAR S/A /	77%
SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA /	67%
CLARO S/A /	63%



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA**  
**INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/DF**

---

VIA VAREJO S/A /	62%
CAIXA ECONOMICA FEDERAL /	55%
BANCO BMG S/A /	49%
NOVO MUNDO MOVEIS E UTILIDADES LTDA /	44%
BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A /	33%
CARLOS SARAIVA IMPORTACAO E COMERCIO LTDA /	33%