



Relatório Semanal de Atendimento

No período de 09/09/2013 a 13/09/2013, foram realizados 3.246 atendimentos relativos ao direito do consumidor.

As empresas com maior número de atendimentos foram: BRASIL TELECOM CELULAR, AMERICEL, SKY BRASIL, CARLOS SARAIVA e GLOBAL VILLAGE TELECO.

Tabela 1: Ranking dos 15 fornecedores com maior número de atendimentos

Ranking de Atendimento por Fornecedor		
Posição	Nome do Fornecedor	Quantidade
1	BRASIL TELECOM CELULAR S/A	205
2	AMERICEL S/A	153
3	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	90
4	CARLOS SARAIVA IMPORTACAO E COMERCIO LTDA	68
5	GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA	66
6	VIVO S.A.	64
7	TIM CELULAR S.A.	56
8	BANCO ITAUCARD S.A.	52
9	CASA BAHIA COMERCIAL LTDA.	47
10	BANCO DO BRASIL SA	43
11	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	40
12	OI S.A.	36
13	BANCO IBI S.A. - BANCO MULTIPLO	35
14	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	35
15	NET BRASILIA LTDA	34





- **Área**

A área com maior número de atendimentos foi Produtos (936), seguida de Serviços Privados (815) e Assuntos Financeiros (710).

Atendimentos por Área

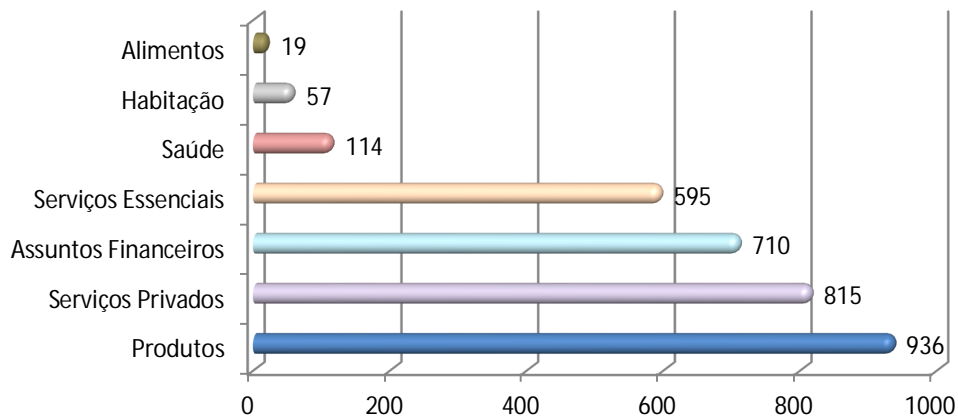


Gráfico 1 – Quantidade de atendimentos por área.

Atendimentos por Área		
Área	Quantidade	Porcentagem
Produtos	936	28,84%
Serviços Privados	815	25,11%
Assuntos Financeiros	710	21,87%
Serviços Essenciais	595	18,33%
Saúde	114	3,51%
Habitação	57	1,76%
Alimentos	19	0,59%
TOTAL	3246	100,00%





- **Assunto**

Os assuntos mais demandados foram Telefonia Celular (323), Banco Comercial (273) e Telefonia Fixa (205).

Principais Atendimentos por Assunto

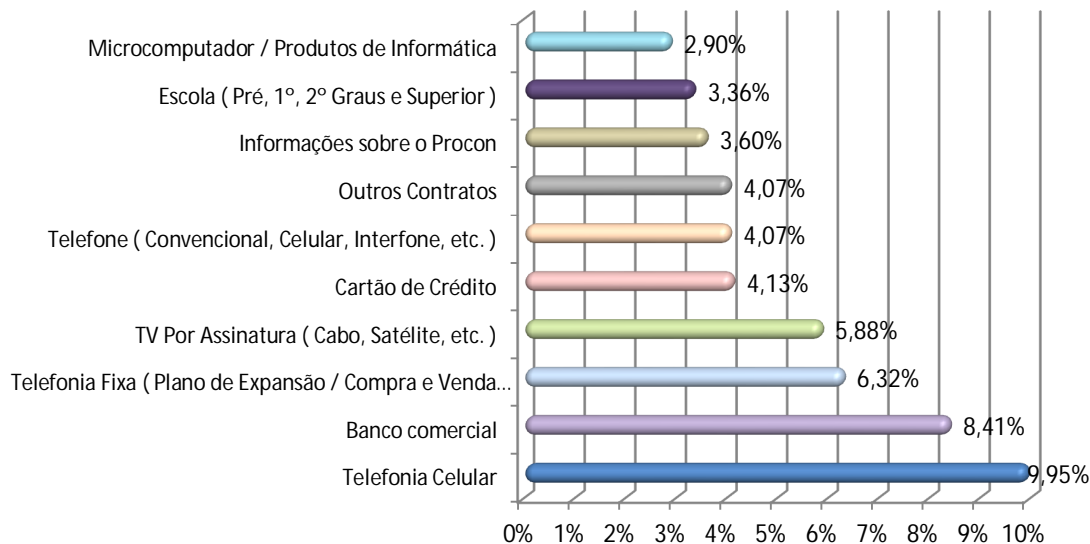


Gráfico 2 – Percentual dos principais atendimentos por assunto.

Principais Atendimentos por Assunto		
Área	Quantidade	Porcentagem
Telefonia Celular	323	9,95%
Banco comercial	273	8,41%
Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)	205	6,32%
TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, etc.)	191	5,88%
Cartão de Crédito	134	4,13%
Telefone (Convencional, Celular, Interfone, etc.)	132	4,07%
Outros Contratos	132	4,07%
Informações sobre o Procon	117	3,60%
Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	109	3,36%
Microcomputador / Produtos de Informática	94	2,90%





- **Problema**

Os problemas mais recorrentes no período foram Cobrança Indevida/ Abusiva (662), Produto com vício (244) e Garantia (214).

Principais Atendimentos por Problema

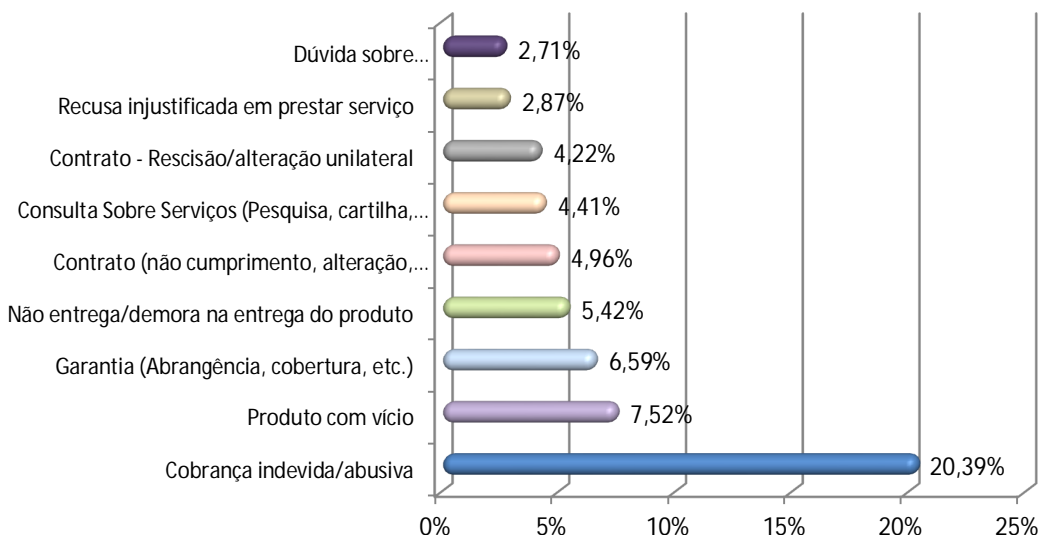


Gráfico 3 – Percentual dos principais atendimentos por problema.

Principais Atendimentos por Problema		
Área	Quantidade	Porcentagem
Cobrança indevida/abusiva	662	20,39%
Produto com vício	244	7,52%
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	214	6,59%
Não entrega/demora na entrega do produto	176	5,42%
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	161	4,96%
Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	143	4,41%
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	137	4,22%
Recusa injustificada em prestar serviço	93	2,87%
Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento	88	2,71%

