



## Relatório Semanal de Atendimento

No período de 29/07/2013 a 02/08/2013, foram realizados 3.013 atendimentos relativos ao direito do consumidor.

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

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	193
2	AMERICEL S/A	119
3	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	111
4	GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA	78
5	OI S.A.	57
6	CASA BAHIA COMERCIAL LTDA.	56
7	CARLOS SARAIVA IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO LTDA	55
8	BANCO ITAUCARD S.A.	51
9	TIM CELULAR S.A.	47
10	CAESB	46
11	VIVO S.A.	41
12	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	40
13	NET BRASÍLIA LTDA	37
14	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	34
15	BANCO IBI S.A. - BANCO MÚLTIPLO	31





- **Área**

A área com maior número de atendimentos foi Produtos (840), seguida de Serviços Privados (775) e Assuntos Financeiros (651).

### Atendimentos por Área

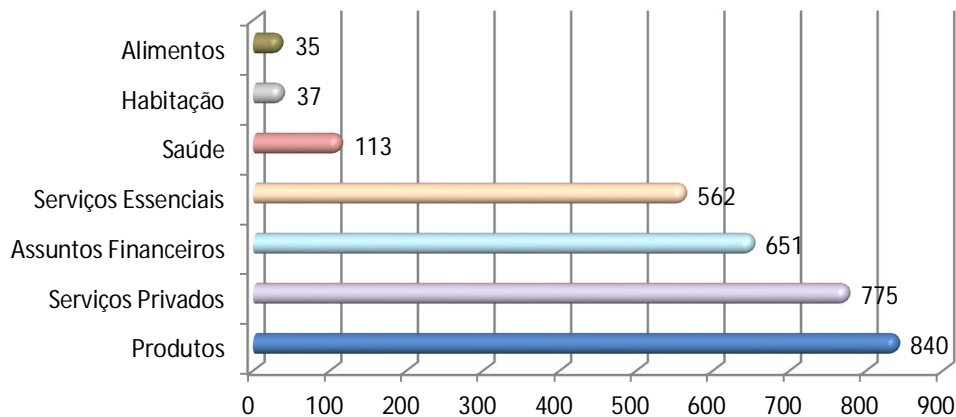


Gráfico 1 – Quantidade de atendimentos por área.

Atendimentos por Área		
Área	Quantidade	Porcentagem
Produtos	840	27,88%
Serviços Privados	775	25,72%
Assuntos Financeiros	651	21,61%
Serviços Essenciais	562	18,65%
Saúde	113	3,75%
Habitação	37	1,23%
Alimentos	35	1,16%
<b>TOTAL</b>	<b>3013</b>	<b>100,00%</b>





- **Assunto**

Os assuntos mais demandados foram Telefonia Celular (232), Telefonia Fixa (229) e Banco Comercial (223).

## Principais Atendimentos por Assunto

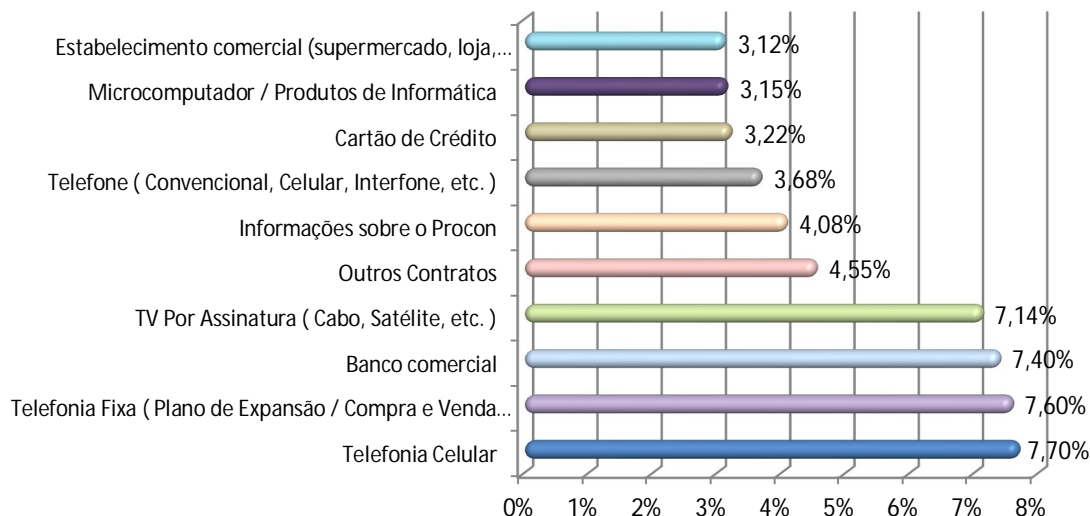


Gráfico 2 – Percentual dos principais atendimentos por assunto.

Principais Atendimentos por Assunto		
Área	Quantidade	Porcentagem
Telefonia Celular	232	7,70%
Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação )	229	7,60%
Banco comercial	223	7,40%
TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, etc. )	215	7,14%
Outros Contratos	137	4,55%
Informações sobre o Procon	123	4,08%
Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, etc. )	111	3,68%
Cartão de Crédito	97	3,22%
Microcomputador / Produtos de Informática	95	3,15%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	94	3,12%





- **Problema**

Os problemas mais recorrentes no período foram Cobrança Indevida/ Abusiva (587), Produto com vício (218) e Garantia (188).

## Principais Atendimentos por Problema

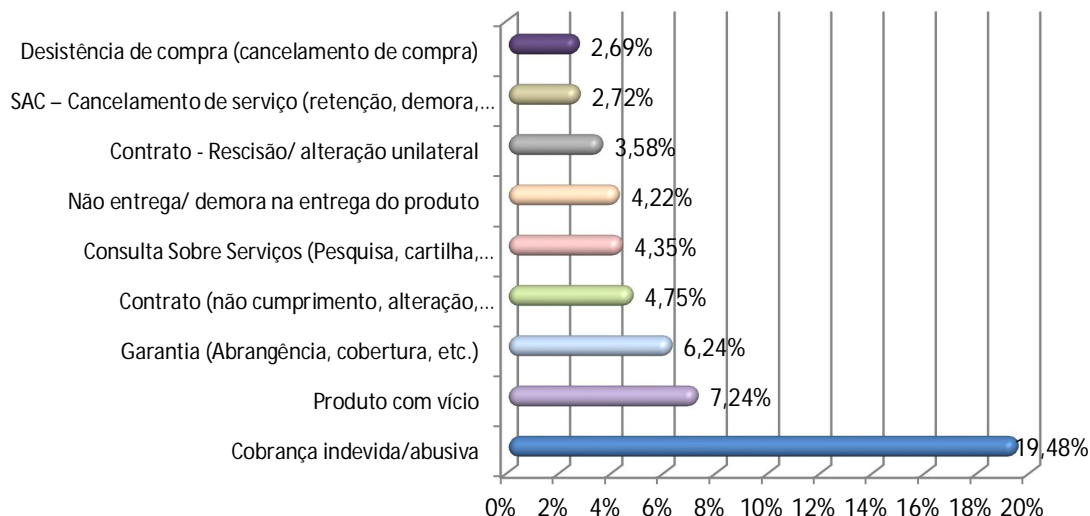


Gráfico 3 – Percentual dos principais atendimentos por problema.

Principais Atendimentos por Problema		
Área	Quantidade	Porcentagem
Cobrança indevida/abusiva	587	19,48%
Produto com vício	218	7,24%
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	188	6,24%
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	143	4,75%
Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	131	4,35%
Não entrega/ demora na entrega do produto	127	4,22%
Contrato - Rescisão/ alteração unilateral	108	3,58%
SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	82	2,72%
Desistência de compra (cancelamento de compra)	81	2,69%

