



Relatório Semanal de Atendimento

No período de 20/05/2013 a 24/05/2013, foram realizados 3.178 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	216
2	AMERICEL S/A	194
3	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	98
4	GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA	72
5	OI S.A.	67
6	TIM CELULAR S.A.	56
7	NET BRASÍLIA LTDA	54
8	VIVO S.A.	53
9	BANCO ITAUCARD S.A.	47
10	CASA BAHIA COMERCIAL LTDA.	44
11	CARLOS SARAIVA IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO LTDA	42
12	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	41
13	QUALICORP ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS LTDA	39
14	BANCO IBI S.A. - BANCO MULTIPLO	34
15	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	32





- **Área**

A área com maior número de atendimentos foi Produtos (965), seguida de Serviços Privados (709) e Serviços Essenciais (678).

Atendimentos por Área

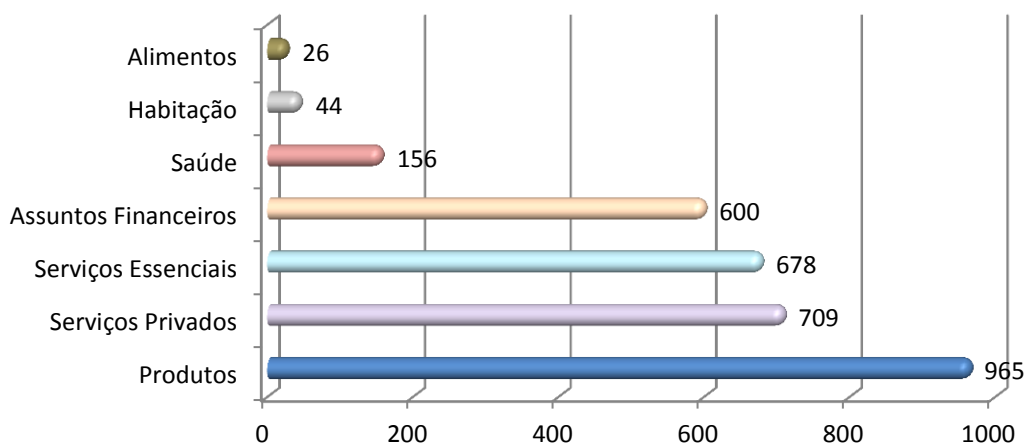


Gráfico 1 – Quantidade de atendimentos por área.

Atendimentos por Área		
Área	Quantidade	Porcentagem
Produtos	965	30,37%
Serviços Privados	709	22,31%
Serviços Essenciais	678	21,33%
Assuntos Financeiros	600	18,88%
Saúde	156	4,91%
Habitação	44	1,38%
Alimentos	26	0,82%
TOTAL	3178	100,00%





- **Assunto**

Os assuntos mais demandados foram Telefonia Celular (360), Telefonia Fixa (270) e Banco Comercial (232).

Principais Atendimentos por Assunto

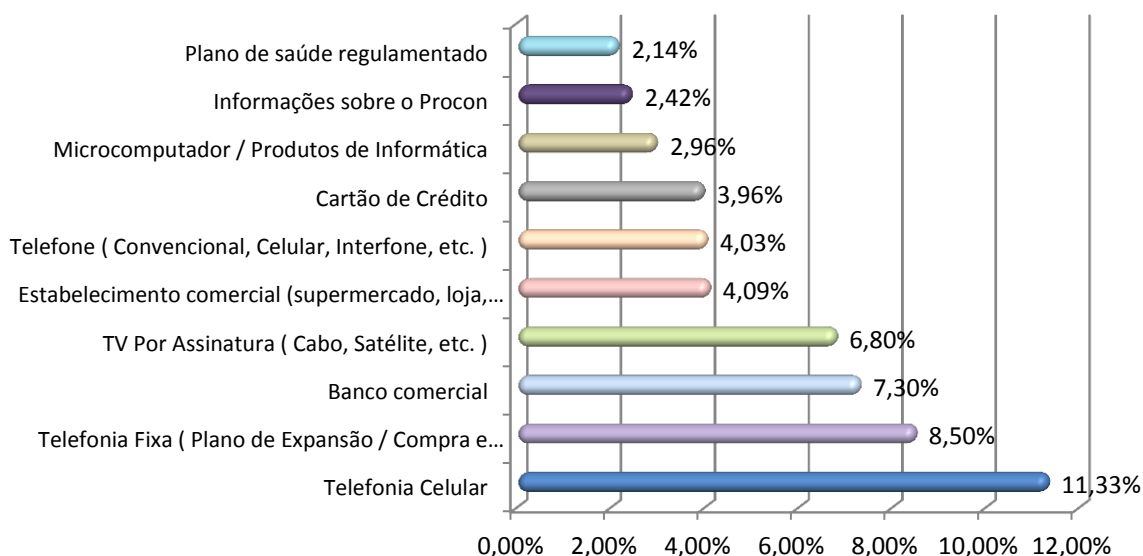


Gráfico 2 – Percentual dos principais atendimentos por assunto.

Principais Atendimentos por Assunto		
Área	Quantidade	Porcentagem
Telefonia Celular	360	11,33%
Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)	270	8,50%
Banco comercial	232	7,30%
TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, etc.)	216	6,80%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	130	4,09%
Telefone (Convencional, Celular, Interfone, etc.)	128	4,03%
Cartão de Crédito	126	3,96%
Microcomputador / Produtos de Informática	94	2,96%
Informações sobre o Procon	77	2,42%
Plano de saúde regulamentado	68	2,14%





- **Problema**

Os problemas mais recorrentes no período foram Cobrança Indevida/ Abusiva (718), Garantia (211) e Produto com vício (165).

Principais Atendimentos por Problema

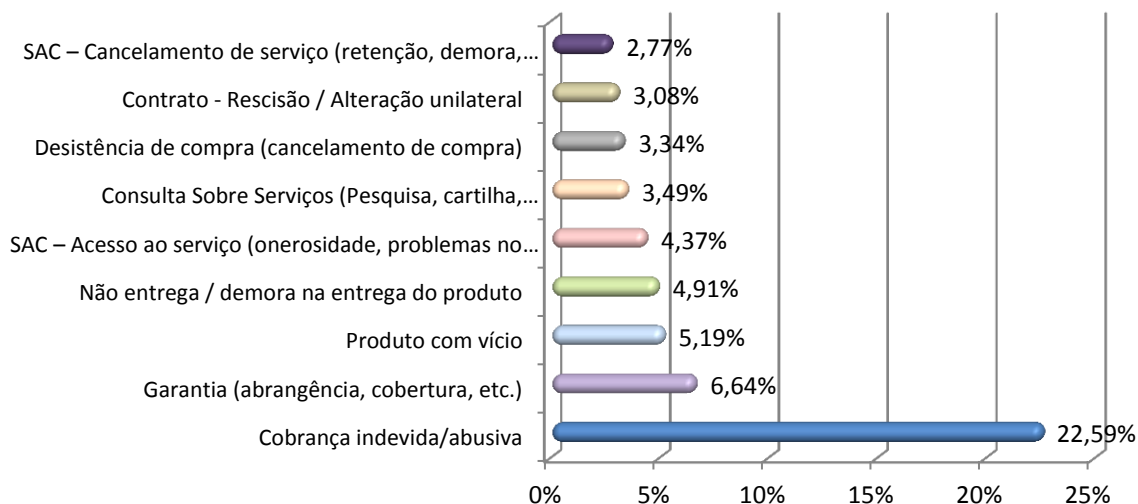


Gráfico 3 – Percentual dos principais atendimentos por problema.

Principais Atendimentos por Problema		
Área	Quantidade	Porcentagem
Cobrança indevida/abusiva	718	22,59%
Garantia (abrangência, cobertura, etc.)	211	6,64%
Produto com vício	165	5,19%
Não entrega / demora na entrega do produto	156	4,91%
SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	139	4,37%
Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	111	3,49%
Desistência de compra (cancelamento de compra)	106	3,34%
Contrato - Rescisão / Alteração unilateral	98	3,08%
SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	88	2,77%

