



Relatório Semanal de Atendimento

No período de 02/09/2013 a 06/09/2013, foram realizados 2.953 atendimentos relativos ao direito do consumidor.

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

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

Ranking de Atendimentos por Fornecedor		
Posição	Nome do Fornecedor	Quantidade
1	BRASIL TELECOM CELULAR S/A	182
2	AMERICEL S/A	134
3	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	85
4	GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA	71
5	TIM CELULAR S.A.	60
6	BANCO ITAUCARD S.A.	56
7	CARLOS SARAIVA IMPORTACAO E COMERCIO LTDA	56
8	OI S.A.	47
9	VIVO S.A.	40
10	BANCO DO BRASIL SA	39
11	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	39
12	CASA BAHIA COMERCIAL LTDA.	39
13	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	35
14	NET BRASILIA LTDA	35
15	SETEC SOC DE ENSINO TECNOLOGIA EDUCACAO E CULTURA	33





- **Área**

A área com maior número de atendimentos foi Produtos (823), seguida de Serviços Privados (784) e Assuntos Financeiros (595).

Atendimentos por Área

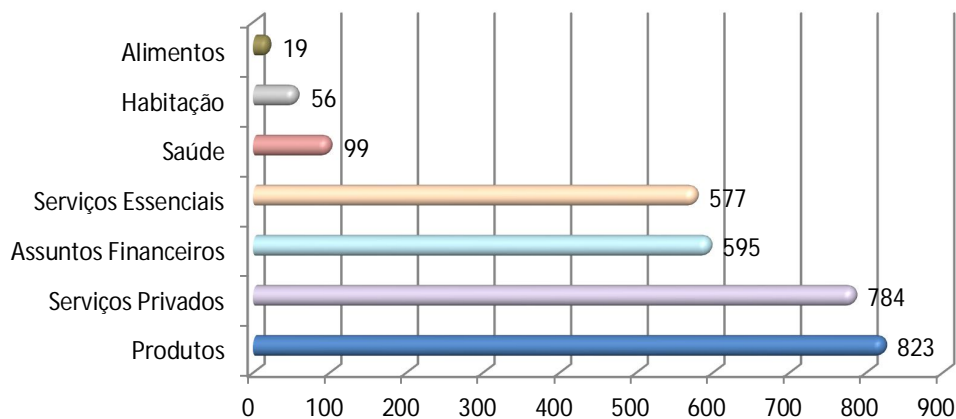


Gráfico 1 – Quantidade de atendimentos por área.

Atendimentos por Área		
Área	Quantidade	Porcentagem
Produtos	823	27,87%
Serviços Privados	784	26,55%
Assuntos Financeiros	595	20,15%
Serviços Essenciais	577	19,54%
Saúde	99	3,35%
Habitação	56	1,90%
Alimentos	19	0,64%
TOTAL	2953	100,00%





- **Assunto**

Os assuntos mais demandados foram Telefonia Celular (298), Banco Comercial (241) e Telefonia Fixa (212).

Principais Atendimentos por Assunto

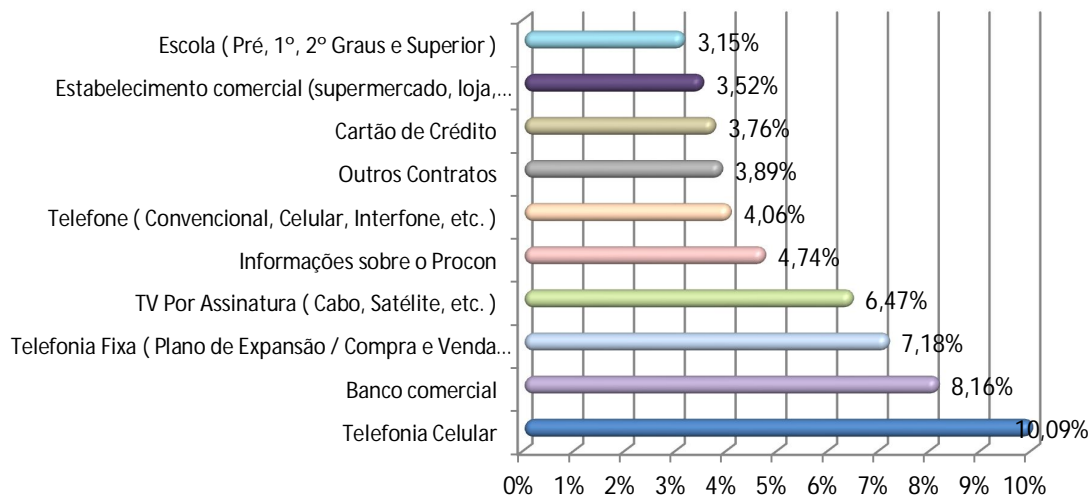


Gráfico 2 – Percentual dos principais atendimentos por assunto.

Principais Atendimentos por Assunto		
Área	Quantidade	Porcentagem
Telefonia Celular	298	10,09%
Banco comercial	241	8,16%
Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)	212	7,18%
TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, etc.)	191	6,47%
Informações sobre o Procon	140	4,74%
Telefone (Convencional, Celular, Interfone, etc.)	120	4,06%
Outros Contratos	115	3,89%
Cartão de Crédito	111	3,76%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	104	3,52%
Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	93	3,15%





- **Problema**

Os problemas mais recorrentes no período foram Cobrança Indevida/ Abusiva (581), Produto com vício (224) e Consulta sobre Serviços (168).

Principais Atendimentos por Problema

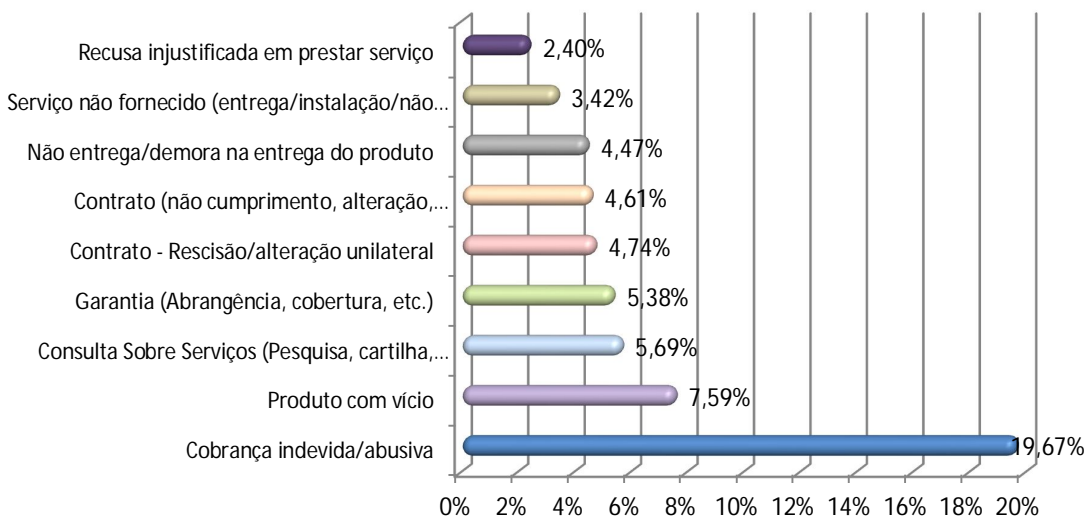


Gráfico 3 – Percentual dos principais atendimentos por problema.

Principais Atendimentos por Problema		
Área	Quantidade	Porcentagem
Cobrança indevida/abusiva	581	19,67%
Produto com vício	224	7,59%
Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	168	5,69%
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	159	5,38%
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	140	4,74%
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	136	4,61%
Não entrega/demora na entrega do produto	132	4,47%
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	101	3,42%
Recusa injustificada em prestar serviço	71	2,40%

