



Relatório Semanal de Atendimento

No período de 22/07/2013 a 26/07/2013, foram realizados 3.047 atendimentos relativos ao direito do consumidor.

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

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	202
2	AMERICEL S/A	131
3	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	96
4	GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA	77
5	CARLOS SARAIVA IMPORTACAO E COMERCIO LTDA	66
6	OI S.A.	58
7	CASA BAHIA COMERCIAL LTDA.	45
8	BANCO ITAUCARD S.A.	44
9	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	41
10	TIM CELULAR S.A.	41
11	VIVO S.A.	41
12	NET BRASÍLIA LTDA	39
13	BANCO DO BRASIL SA	37
14	CAESB	36
15	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	33





- **Área**

A área com maior número de atendimentos foi Produtos (879), seguida de Serviços Privados (728) e Assuntos Financeiros (635).

Atendimentos por Área

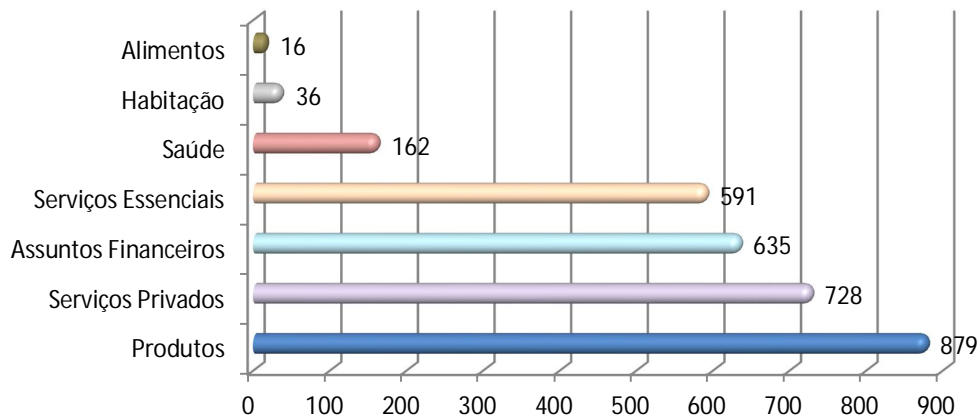


Gráfico 1 – Quantidade de atendimentos por área.

Atendimentos por Área		
Área	Quantidade	Porcentagem
Produtos	879	28,85%
Serviços Privados	728	23,89%
Assuntos Financeiros	635	20,84%
Serviços Essenciais	591	19,40%
Saúde	162	5,32%
Habitação	36	1,18%
Alimentos	16	0,53%
TOTAL	3047	100,00%





- **Assunto**

Os assuntos mais demandados foram Telefonia Fixa (276), Telefonia Celular (237) e Banco Comercial (223).

Principais Atendimentos por Assunto

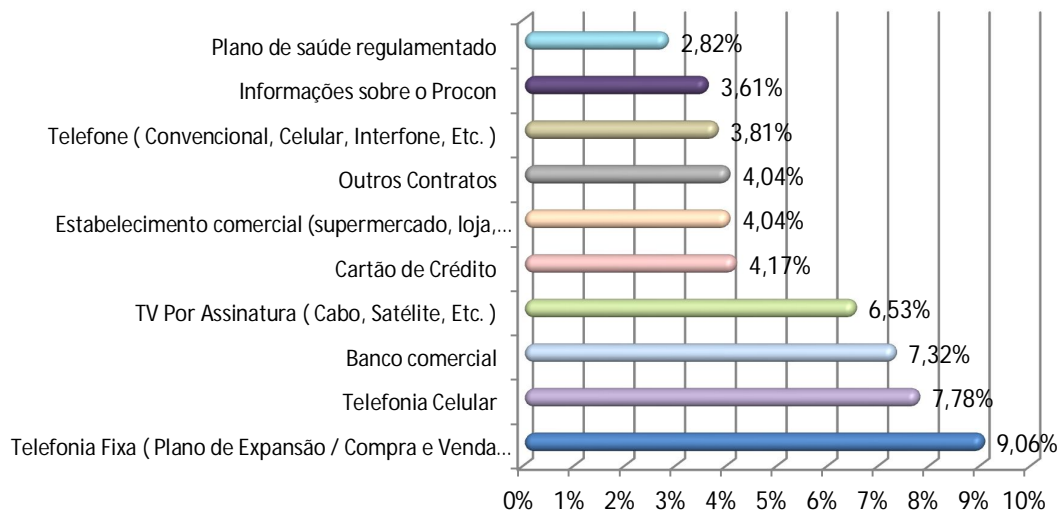


Gráfico 2 – Percentual dos principais atendimentos por assunto.

Principais Atendimentos por Assunto		
Área	Quantidade	Porcentagem
Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)	276	9,06%
Telefonia Celular	237	7,78%
Banco comercial	223	7,32%
TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.)	199	6,53%
Cartão de Crédito	127	4,17%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	123	4,04%
Outros Contratos	123	4,04%
Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)	116	3,81%
Informações sobre o Procon	110	3,61%
Plano de saúde regulamentado	86	2,82%





- **Problema**

Os problemas mais recorrentes no período foram Cobrança Indevida/ Abusiva (610), Produto com vício (209) e Garantia (197).

Principais Atendimentos por Problema

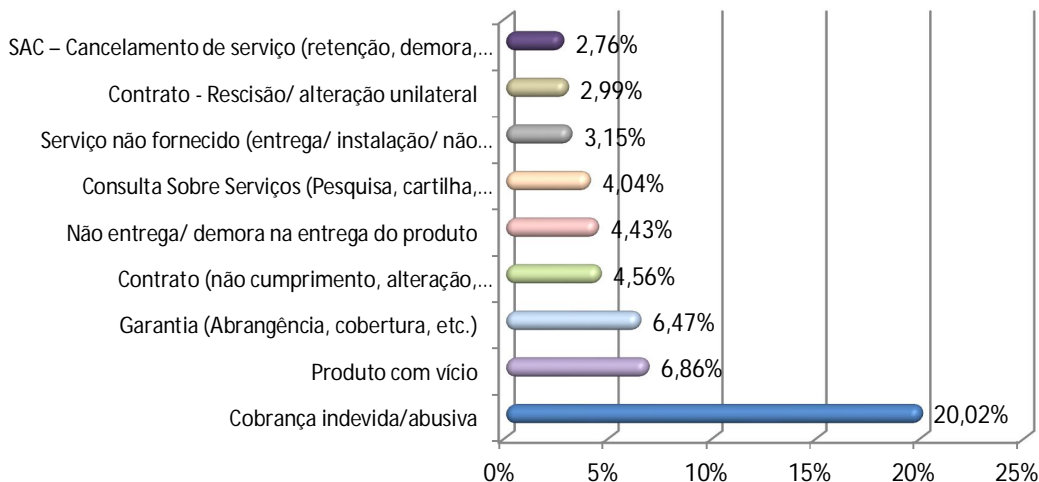


Gráfico 3 – Percentual dos principais atendimentos por problema.

Principais Atendimentos por Problema		
Área	Quantidade	Porcentagem
Cobrança indevida/abusiva	610	20,02%
Produto com vício	209	6,86%
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	197	6,47%
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	139	4,56%
Não entrega/ demora na entrega do produto	135	4,43%
Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	123	4,04%
Serviço não fornecido (entrega/ instalação/ não cumprimento da oferta/ contrato)	96	3,15%
Contrato - Rescisão/ alteração unilateral	91	2,99%
SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	84	2,76%

