



Relatório Semanal de Atendimentos

No período de 24/06/2013 a 28/06/2013, foram realizados 2.607 atendimentos relativos ao direito do consumidor.

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

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	194
2	AMERICEL S/A	135
3	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	97
4	CARLOS SARAIVA IMPORTACAO E COMERCIO LTDA	56
5	OI S.A.	50
6	VIVO S.A.	43
7	GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA	40
8	TIM CELULAR S.A.	39
9	CASA BAHIA COMERCIAL LTDA.	37
10	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	34
11	BANCO DO BRASIL SA	31
12	NET BRASILIA LTDA	27
13	CAESB	26
14	BANCO IBI S.A. - BANCO MULTIPLO	25
15	BANCO ITAUCARD S.A.	25





- **Área**

A área com maior número de atendimentos foi Produtos (843), seguida de Serviços Privados (611) e Serviços Essenciais (509).

Atendimentos por Área

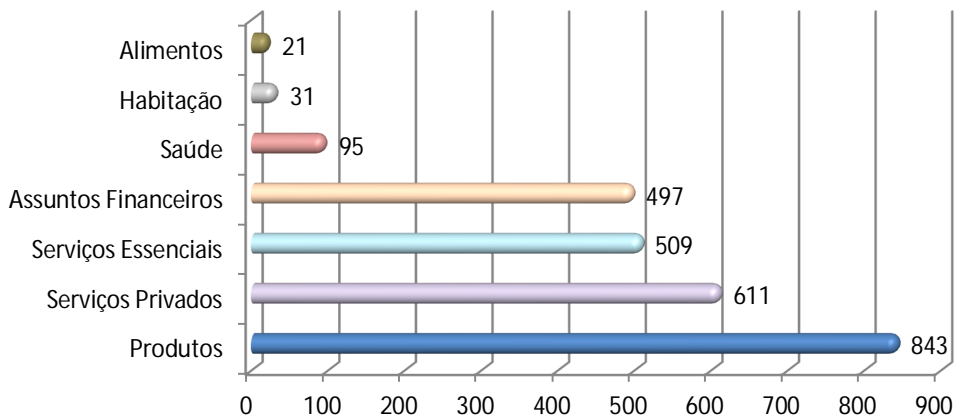


Gráfico 1 – Quantidade de atendimentos por área.

Atendimentos por Área		
Área	Quantidade	Porcentagem
Produtos	843	32,34%
Serviços Privados	611	23,44%
Serviços Essenciais	509	19,52%
Assuntos Financeiros	497	19,06%
Saúde	95	3,64%
Habitação	31	1,19%
Alimentos	21	0,81%
TOTAL	2607	100,00%





- **Assunto**

Os assuntos mais demandados foram Telefonia Celular (262), Telefonia Fixa (190) e TV por Assinatura (188).

Principais Atendimentos por Assunto

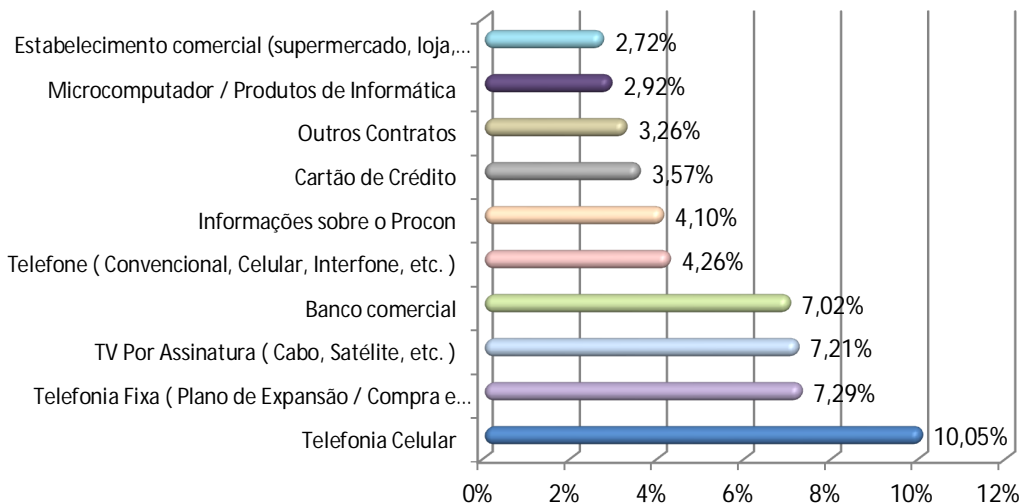


Gráfico 2 – Percentual dos principais atendimentos por assunto.

Principais Atendimentos por Assunto		
Área	Quantidade	Porcentagem
Telefonia Celular	262	10,05%
Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)	190	7,29%
TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, etc.)	188	7,21%
Banco comercial	183	7,02%
Telefone (Convencional, Celular, Interfone, etc.)	111	4,26%
Informações sobre o Procon	107	4,10%
Cartão de Crédito	93	3,57%
Outros Contratos	85	3,26%
Microcomputador / Produtos de Informática	76	2,92%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	71	2,72%





- **Problema**

Os problemas mais recorrentes no período foram Cobrança Indevida/ Abusiva (554), Garantia (231) e Produto com vício (163).

Principais Atendimentos por Problema

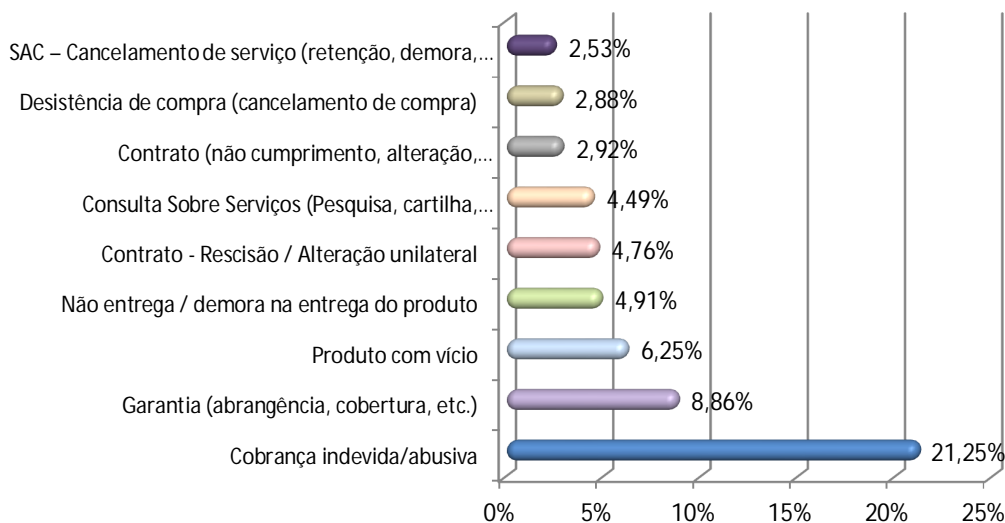


Gráfico 3 – Percentual dos principais atendimentos por problema.

Principais Atendimentos por Problema		
Área	Quantidade	Porcentagem
Cobrança indevida/abusiva	554	21,25%
Garantia (abrangência, cobertura, etc.)	231	8,86%
Produto com vício	163	6,25%
Não entrega / demora na entrega do produto	128	4,91%
Contrato - Rescisão / Alteração unilateral	124	4,76%
Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	117	4,49%
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	76	2,92%
Desistência de compra (cancelamento de compra)	75	2,88%
SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	66	2,53%

