



Relatório Semanal de Atendimento

No período de 17/06/2013 a 21/06/2013, foram realizados 2.848 atendimentos relativos ao direito do consumidor.

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

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	222
2	AMERICEL S/A	141
3	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	96
4	TIM CELULAR S.A.	62
5	GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA	59
6	OI S.A.	59
7	CASA BAHIA COMERCIAL LTDA.	48
8	VIVO S.A.	46
9	CARLOS SARAIVA IMPORTACAO E COMERCIO LTDA	42
10	BANCO IBI S.A. - BANCO MULTIPLO	35
11	NET BRASILIA LTDA	34
12	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	32
13	BANCO ITAUCARD S.A.	31
14	BANCO BRADESCO CARTÕES S/A	29
15	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	29





- **Área**

A área com maior número de atendimentos foi Produtos (901), seguida de Serviços Privados (628) e Assuntos Financeiros (588).

Atendimentos por Área

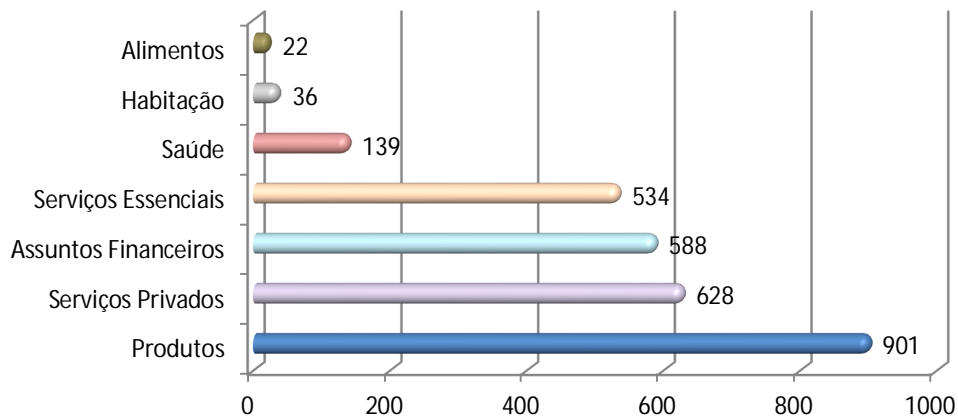


Gráfico 1 – Quantidade de atendimentos por área.

Atendimentos por Área		
Área	Quantidade	Porcentagem
Produtos	901	31,64%
Serviços Privados	628	22,05%
Assuntos Financeiros	588	20,65%
Serviços Essenciais	534	18,75%
Saúde	139	4,88%
Habitação	36	1,26%
Alimentos	22	0,77%
TOTAL	2848	100,00%





- **Assunto**

Os assuntos mais demandados foram Telefonia Celular (285), Telefonia Fixa (197) e Banco Comercial (184).

Principais Atendimentos por Assunto

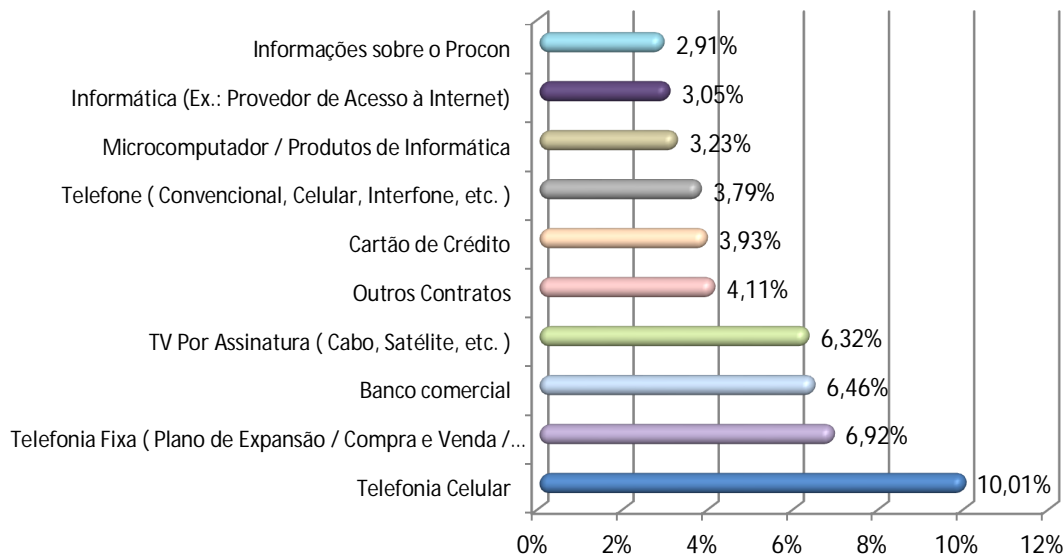


Gráfico 2 – Percentual dos principais atendimentos por assunto.

Principais Atendimentos por Assunto		
Área	Quantidade	Porcentagem
Telefonia Celular	285	10,01%
Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)	197	6,92%
Banco comercial	184	6,46%
TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, etc.)	180	6,32%
Outros Contratos	117	4,11%
Cartão de Crédito	112	3,93%
Telefone (Convencional, Celular, Interfone, etc.)	108	3,79%
Microcomputador / Produtos de Informática	92	3,23%
Informática (Ex.: Provedor de Acesso à Internet)	87	3,05%
Informações sobre o Procon	83	2,91%





- **Problema**

Os problemas mais recorrentes no período foram Cobrança Indevida/ Abusiva (594), Garantia (243) e Produto com vício (196).

Principais Atendimentos por Problema

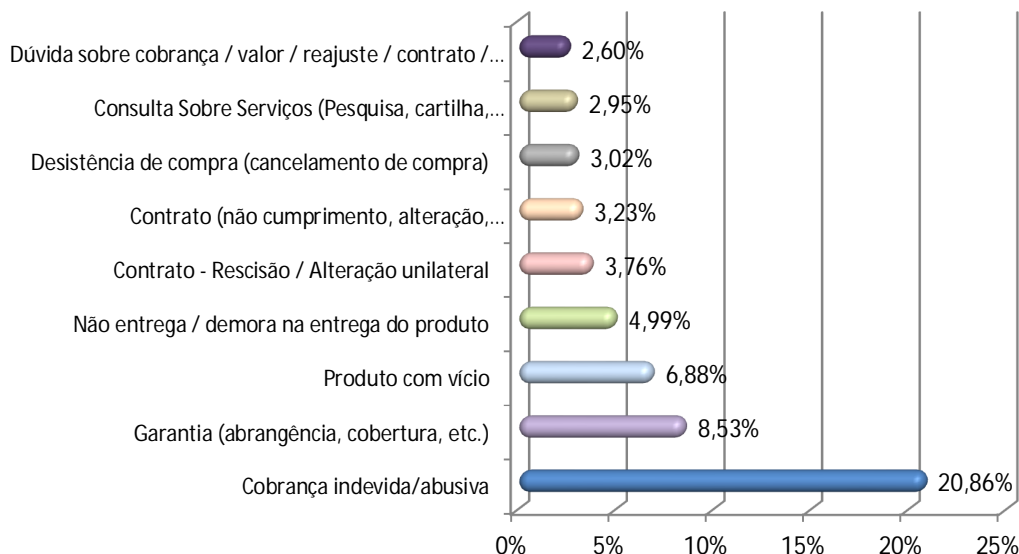


Gráfico 3 – Percentual dos principais atendimentos por problema.

Principais Atendimentos por Problema		
Área	Quantidade	Porcentagem
Cobrança indevida/abusiva	594	20,86%
Garantia (abrangência, cobertura, etc.)	243	8,53%
Produto com vício	196	6,88%
Não entrega / demora na entrega do produto	142	4,99%
Contrato - Rescisão / Alteração unilateral	107	3,76%
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	92	3,23%
Desistência de compra (cancelamento de compra)	86	3,02%
Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	84	2,95%
Dúvida sobre cobrança / valor / reajuste / contrato / orçamento	74	2,60%

