



Relatório Semanal de Atendimento

No período de 15/07/2013 a 19/07/2013, foram realizados 3.197 atendimentos relativos ao direito do consumidor.

As empresas com maior número de atendimentos foram: BRASIL TELECOM CELULAR, AMERICEL, SKY BRASIL, CARLOS SARAIVA 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	244
2	AMERICEL S/A	143
3	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	104
4	CARLOS SARAIVA IMPORTACAO E COMERCIO LTDA	76
5	GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA	73
6	OI S.A.	57
7	BANCO ITAUCARD S.A.	49
8	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	48
9	NET BRASÍLIA LTDA	41
10	VIVO S.A.	41
11	BANCO DO BRASIL SA	38
12	TIM CELULAR S.A.	37
13	CAESB	34
14	CASA BAHIA COMERCIAL LTDA.	34
15	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	29





- **Área**

A área com maior número de atendimentos foi Produtos (950), seguida de Serviços Privados (782) e Assuntos Financeiros (709).

Atendimentos por Área

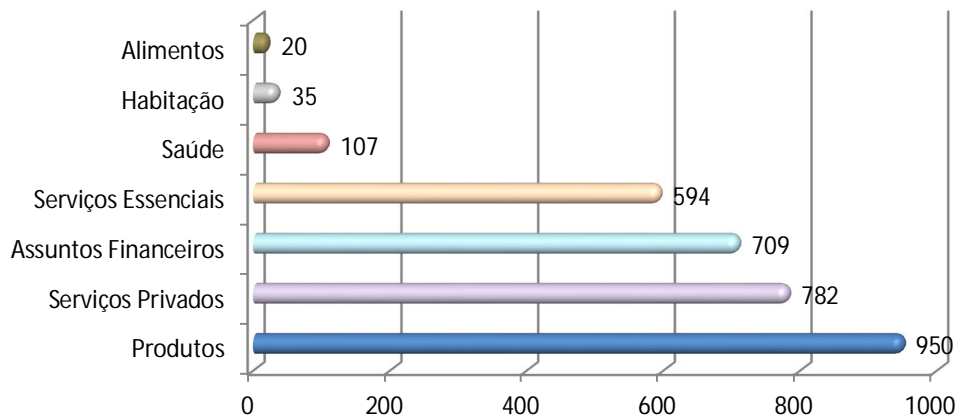


Gráfico 1 – Quantidade de atendimentos por área.

Atendimentos por Área		
Área	Quantidade	Porcentagem
Produtos	950	29,72%
Serviços Privados	782	24,46%
Assuntos Financeiros	709	22,18%
Serviços Essenciais	594	18,58%
Saúde	107	3,35%
Habitação	35	1,09%
Alimentos	20	0,63%
TOTAL	3197	100,00%





- **Assunto**

Os assuntos mais demandados foram Telefonia Celular (264), Telefonia Fixa (252) e Banco Comercial (234).

Principais Atendimentos por Assunto

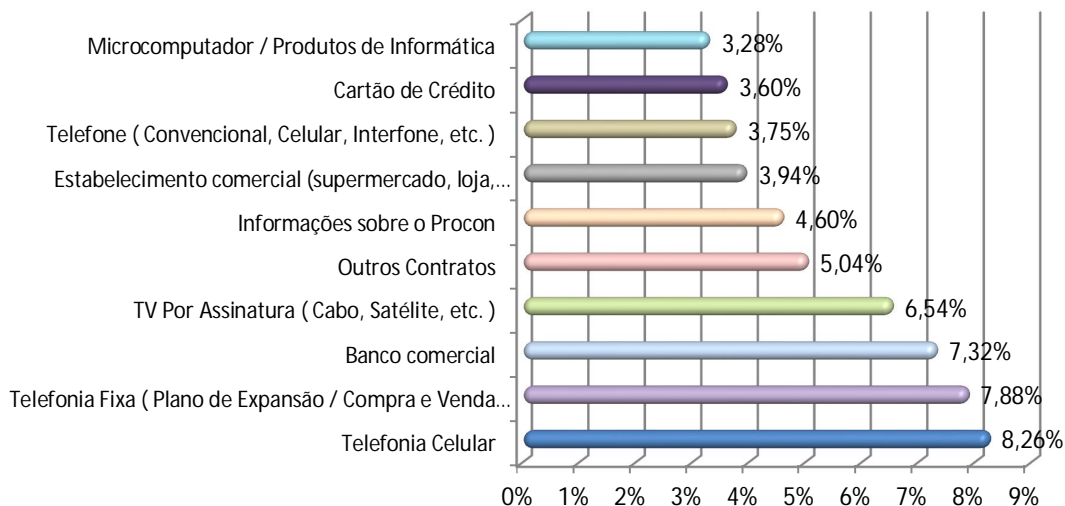


Gráfico 2 – Percentual dos principais atendimentos por assunto.

Principais Atendimentos por Assunto		
Área	Quantidade	Porcentagem
Telefonia Celular	264	8,26%
Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)	252	7,88%
Banco comercial	234	7,32%
TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, etc.)	209	6,54%
Outros Contratos	161	5,04%
Informações sobre o Procon	147	4,60%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	126	3,94%
Telefone (Convencional, Celular, Interfone, etc.)	120	3,75%
Cartão de Crédito	115	3,60%
Microcomputador / Produtos de Informática	105	3,28%





- **Problema**

Os problemas mais recorrentes no período foram Cobrança Indevida/ Abusiva (650), Produto com vício (229) e Consulta sobre Serviços (195).

Principais Atendimentos por Problema

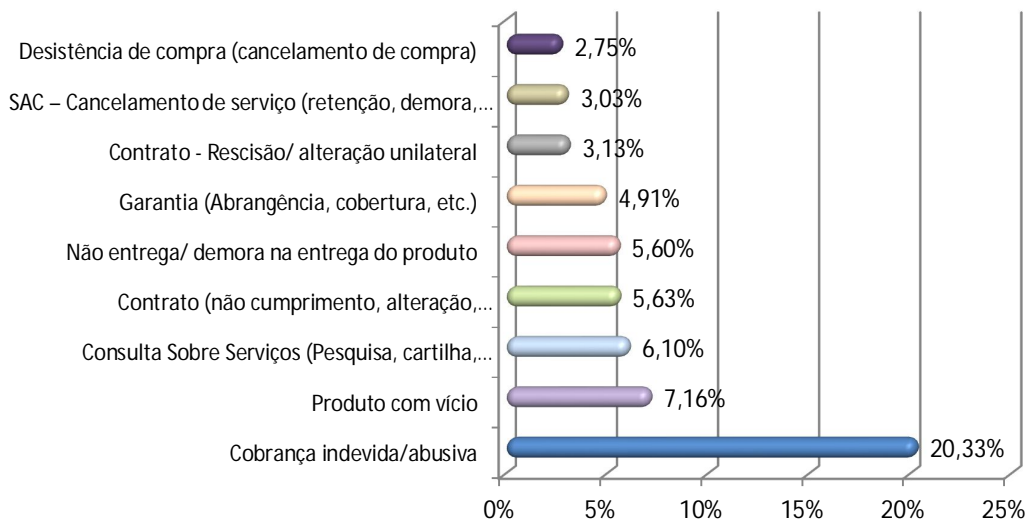


Gráfico 3 – Percentual dos principais atendimentos por problema.

Principais Atendimentos por Problema		
Área	Quantidade	Porcentagem
Cobrança indevida/abusiva	650	20,33%
Produto com vício	229	7,16%
Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	195	6,10%
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	180	5,63%
Não entrega/ demora na entrega do produto	179	5,60%
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	157	4,91%
Contrato - Rescisão/ alteração unilateral	100	3,13%
SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	97	3,03%
Desistência de compra (cancelamento de compra)	88	2,75%

