



## Relatório Semanal de Atendimento

No período de 12/01/2014 a 18/01/2014, foram realizados 3.048 atendimentos relativos ao direito do consumidor.

As empresas com maior número de atendimentos foram: SKY BRASIL, AMERICEL, OI MÓVEL, OI S.A. e GLOBAL VILLAGE TELECOM.

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

Ranking de Atendimento por Fornecedor		
Posição	Nome do Fornecedor	Quantidade
1	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	142
2	AMERICEL S/A	107
3	OI MÓVEL S/A	79
4	OI S.A.	71
5	GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA	63
6	NET BRASÍLIA LTDA	61
7	VIVO S.A.	58
8	CARLOS SARAIVA IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO LTDA	57
9	TIM CELULAR S.A.	45
10	VIA VAREJO S/A	44
11	BANCO ITAUCARD S.A.	40
12	BANCO DO BRASIL SA	35
13	BANCO BRADESCO CARTÕES S/A	33
14	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	33
15	BANCO IBI S.A. - BANCO MÚLTIPLO	32





### Área

A área com maior número de atendimentos foi Produtos (940), seguida de Serviços Privados (846) e Assuntos Financeiros (563).

## Atendimentos por Área

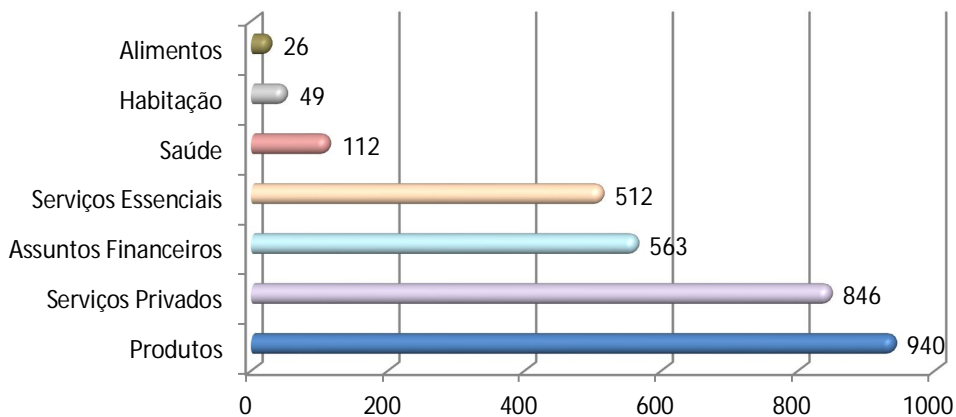


Gráfico 1 – Quantidade de atendimentos por área.

Atendimentos por Área		
Área	Quantidade	Porcentagem
Produtos	940	30,84%
Serviços Privados	846	27,76%
Assuntos Financeiros	563	18,47%
Serviços Essenciais	512	16,80%
Saúde	112	3,67%
Habitação	49	1,61%
Alimentos	26	0,85%
<b>TOTAL</b>	<b>3048</b>	<b>100,00%</b>





- **Assunto**

Os assuntos mais demandados foram Telefonia Celular (251), TV por Assinatura (246) e Banco Comercial (191).

## Principais Atendimentos por Assunto

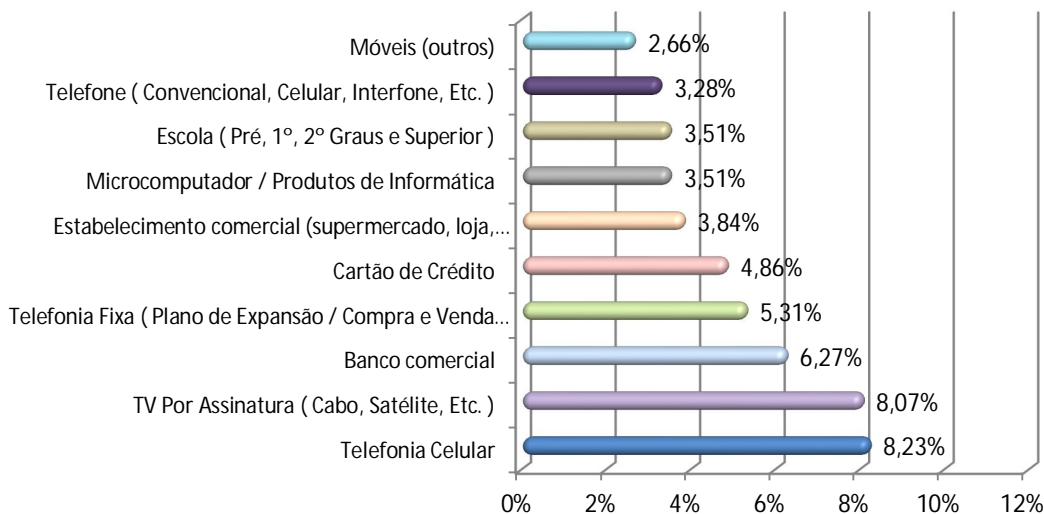


Gráfico 2 – Percentual dos principais atendimentos por assunto.

Principais Atendimentos por Assunto		
Área	Quantidade	Porcentagem
Telefonia Celular	251	8,23%
TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, Etc. )	246	8,07%
Banco comercial	191	6,27%
Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação )	162	5,31%
Cartão de Crédito	148	4,86%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	117	3,84%
Microcomputador / Produtos de Informática	107	3,51%
Escola ( Pré, 1º, 2º Graus e Superior )	107	3,51%
Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	100	3,28%
Móveis (outros)	81	2,66%





- **Problema**

Os problemas mais recorrentes no período foram Cobrança Indevida/ Abusiva (504), Garantia (239) e Produto com Vício (185).

## Principais Atendimentos por Problema

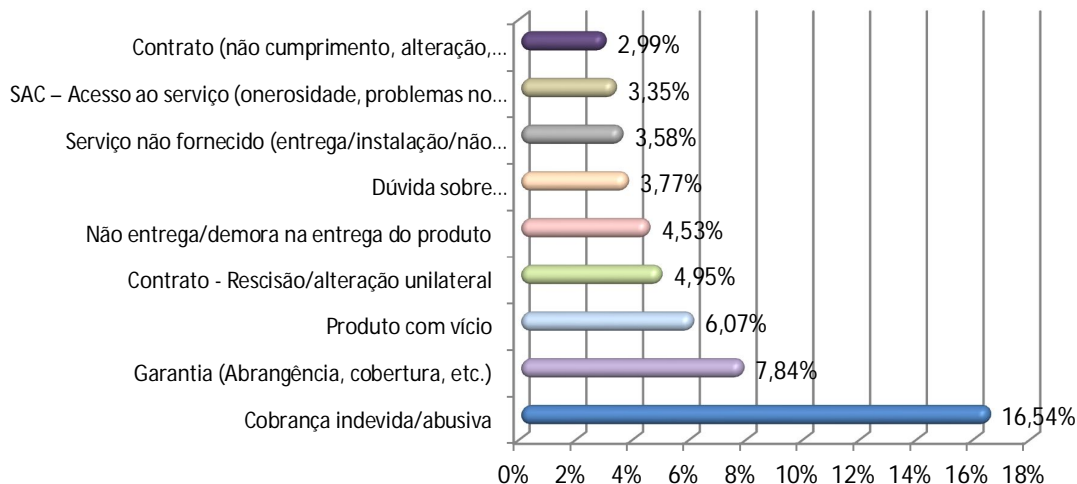


Gráfico 3 – Percentual dos principais atendimentos por problema.

Principais Atendimentos por Problema		
Área	Quantidade	Porcentagem
Cobrança indevida/abusiva	504	16,54%
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	239	7,84%
Produto com vício	185	6,07%
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	151	4,95%
Não entrega/demora na entrega do produto	138	4,53%
Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento	115	3,77%
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	109	3,58%
SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	102	3,35%
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	91	2,99%

