



Relatório Semanal de Atendimento

No período de 01/07/2013 a 05/07/2013, foram realizados 3.058 atendimentos relativos ao direito do consumidor.

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

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

Ranking de Atendimento por Fornecedor		
Posição	Nome do Fornecedor	Quantidade
1	BRASIL TELECOM CELULAR S/A	226
2	AMERICEL S/A	135
3	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	75
4	GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA	70
5	OI S.A.	66
6	VIVO S.A.	49
7	TIM CELULAR S.A.	45
8	BANCO ITAUCARD S.A.	38
9	CASA BAHIA COMERCIAL LTDA.	38
10	CARLOS SARAIVA IMPORTACAO E COMERCIO LTDA	37
11	NET BRASILIA LTDA	36
12	CAESB	35
13	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	33
14	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	33
15	BANCO DO BRASIL SA	32





- **Área**

A área com maior número de atendimentos foi Produtos (898), seguida de Serviços Privados (781) e Assuntos Financeiros (614).

Atendimentos por Área

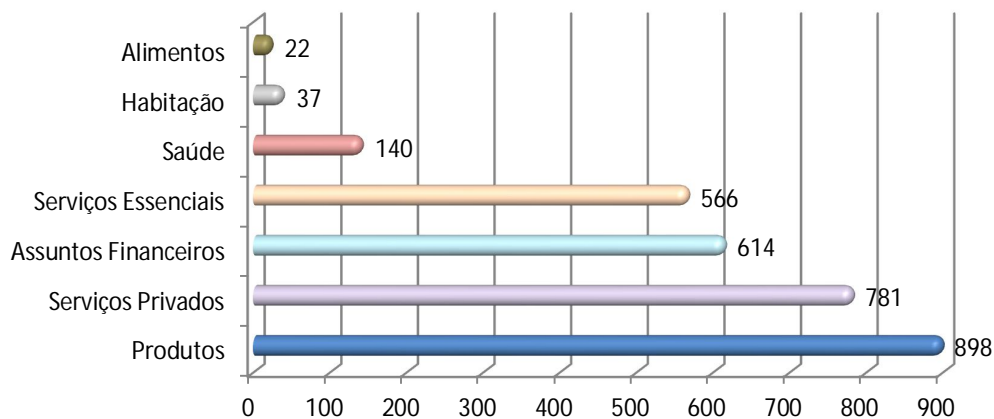


Gráfico 1 – Quantidade de atendimentos por área.

Atendimentos por Área		
Área	Quantidade	Porcentagem
Produtos	898	29,37%
Serviços Privados	781	25,54%
Assuntos Financeiros	614	20,08%
Serviços Essenciais	566	18,51%
Saúde	140	4,58%
Habitação	37	1,21%
Alimentos	22	0,72%
TOTAL	3058	100,00%





- **Assunto**

Os assuntos mais demandados foram Telefonia Celular (292), Banco Comercial (233) e Telefonia Fixa (198).

Principais Atendimentos por Assunto

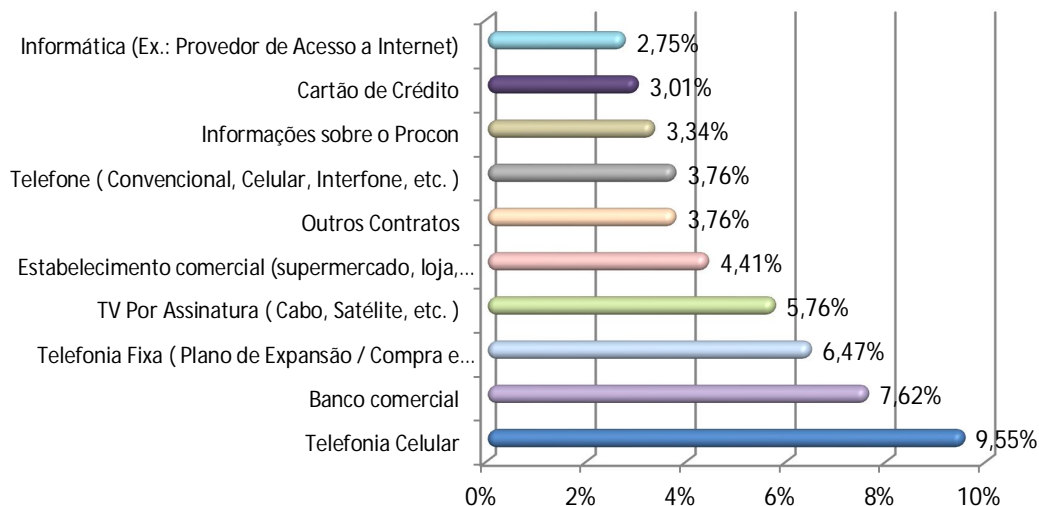


Gráfico 2 – Percentual dos principais atendimentos por assunto.

Principais Atendimentos por Assunto		
Área	Quantidade	Porcentagem
Telefonia Celular	292	9,55%
Banco comercial	233	7,62%
Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)	198	6,47%
TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, etc.)	176	5,76%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	135	4,41%
Outros Contratos	115	3,76%
Telefone (Convencional, Celular, Interfone, etc.)	115	3,76%
Informações sobre o Procon	102	3,34%
Cartão de Crédito	92	3,01%
Informática (Ex.: Provedor de Acesso a Internet)	84	2,75%





- **Problema**

Os problemas mais recorrentes no período foram Cobrança Indevida/ Abusiva (611), Garantia (215) e Produto com vício (179).

Principais Atendimentos por Problema

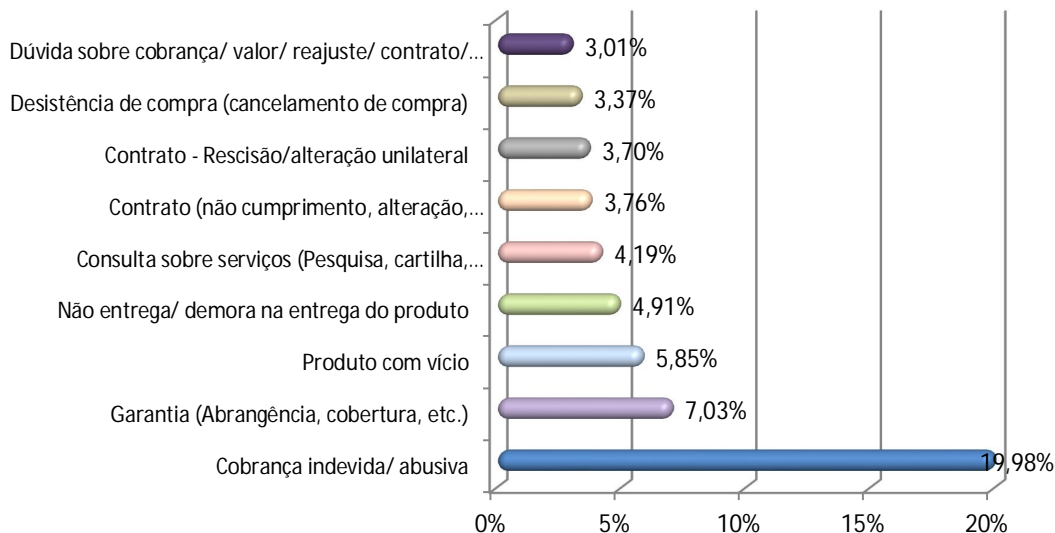


Gráfico 3 – Percentual dos principais atendimentos por problema.

Principais Atendimentos por Problema		
Área	Quantidade	Porcentagem
Cobrança indevida/ abusiva	611	19,98%
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	215	7,03%
Produto com vício	179	5,85%
Não entrega/ demora na entrega do produto	150	4,91%
Consulta sobre serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	128	4,19%
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	115	3,76%
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	113	3,70%
Desistência de compra (cancelamento de compra)	103	3,37%
Dúvida sobre cobrança/ valor/ reajuste/ contrato/ orçamento	92	3,01%

