

RANKING DAS MAIS RECLAMADAS EM 2014 – NO BALCÃO DE ATENDIMENTO DO PROCON-TO 01 JAN a 31 DEZ 2014

i) 15 EMPRESAS MAIS RECLAMADAS = Total Geral de Registros: 43.911

DEPARTAMENTO PRÓ DIREITOS E DEVERES NAS RELAÇÕES DE CONSUMO		SINDEC v.1.5.4.9
Emissão : 09/02/2015 15:52	Ranking de Fornecedores no Atendimento/Reclamação	Página : 1
Unidade: Todas as Unidades	Período: 01/01/2014 a 31/12/2014	
Qtde. Fornecedores: Limite de 15 fornecedores		
Ocorrências: Todas as ocorrências		

Nome	Total	%
Atendimentos		
AMERICEL S.A.	2749	6,26
BRASIL TELECOM S/A	2587	5,89
14 BRASIL TELECOM CELULAR S/A	2554	5,82
BANCO BMG S/A	1454	3,31
CIA DE ENERGIA ELÉTRICA DO ESTADO DO TOCANTINS	1348	3,07
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1167	2,66
SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	1152	2,62
TELEGOIÁS CELULAR S.A.	1150	2,62
BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A.	943	2,15
BANCO BRADESCO S/A	861	1,96
TIM CELULAR S.A.	789	1,75
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS	744	1,69
BANCO DO BRASIL S/A	714	1,63
NOVO MUNDO MÓVEIS E UTILIDADES LTDA	709	1,61
NOSSO LAR LOJAS DE DEPARTAMENTO LTDA	664	1,51
Total - Atendimentos da Estatística:	19565	
Total Geral de Atendimentos:	43911	

Obs.: Telegoiás Celular S.A = Vivo; Americel S.A = Claro

ii) Estatística por ÁREA/PROBLEMA:

ÁREA	%	Problema (5 mais)
Assuntos Financeiros	38,62	Contrato, Cobrança Indevida, não entrega produto, Desistência de Consórcio, Calculo prestação em atraso
Serviços essenciais	26,48	Cobrança indevida/abusiva, Dúvida sobre cobrança, Dano material decorrente do serviço, Recusa injustificada em prestar o serviço, Contrato – rescisão unilateral
Produto	20,25	Garantia (abrangência, cobertura, etc), Produto com vício, Não entrega/demora na entrega, Desistência de compra, Defeito/risco saúde e segurança
Serviço Privado	11,98	Cobrança indevida/abusiva, Contrato – rescisão unilateral, Serviço não fornecido, Recusa injustificada em prestar o serviço, Dúvida cobrança/orçamento
Habitação	1,33	Não cumprimento do contrato/proposta, Dúvida sobre cobrança (taxas, etc), Devolução de sinal (negócio não concretizado), Não entrega de escritura, Reajuste indevido (aluguel, prestação): diferente do contrato
Saúde	1,09	Contrato (não cobertura, abrangência, reembolso), Não cumprimento da oferta, Recusa/mau atendimento
Alimentos	0,24	Prazo de validade (ultrapassado), Irregularidade rotulagem (falta de dados, dados ilegíveis), Preço diferenciado (gondola/caixa), Publicidade enganosa, Oferta enganosa

iii) Seguintos mais demandados

Seguinto	qttde	Tipo de Demanda
Telefonia	9.809 registros	Contrato, Cobrança Indevida, má prestação de serviço, não cumprimento de oferta.
Bancos	3.972 registros	Cobrança indevida, Dúvida sobre cobrança, Dano material decorrente do serviço, Saldo devedor.
Concessionárias de energia e água	2.092 registros	Cobrança indevida/abusiva