

# 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                                  | <b>Ranking de Fornecedores no Atendimento/Reclamação</b> | 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        | %    |
|--|--------------|------|
| <b>Atendimentos</b>                            |              |      |
| 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 |
| <b>Total - Atendimentos da Estatística:</b>    | <b>19565</b> |      |
| <b>Total Geral de Atendimentos:</b>            | <b>43911</b> |      |

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   |