

Sindec



Boletim 2020

SECRETARIA NACIONAL DO
CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA

Sumário

Apresentação	3
O Sindec	3
ProConsumidor	3
Atuação dos Procons	4
Atendimento em 2020	4
Análise setorial	8
Ranking geral dos fornecedores	19
Atendimentos por UF	21
Procons integrados ao Sindec	52
Anexo – Tabelas – Análise Setorial	69



Apresentação

O Boletim Sindec 2020 é a publicação da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) que apresenta uma análise sobre as demandas de consumo levadas aos Procons integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) durante o ano de 2020.

Essa publicação tem entre seus principais objetivos permitir à sociedade o acesso às informações acerca das empresas mais demandadas nos órgãos públicos de defesa do consumidor e dos principais problemas apresentados, de forma a orientar o consumidor na escolha de produtos e serviços. O Boletim Sindec visa também incentivar os fornecedores a aprimorar o atendimento ao consumidor e a qualidade dos produtos e serviços ofertados, além de garantir o permanente controle social sobre o mercado de consumo, com vistas ao seu aperfeiçoamento.

Para consolidação das informações, foram considerados os atendimentos realizados por todos os Procons integrados ao Sindec, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

O Sindec

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor é o sistema informatizado que integra o atendimento realizado por 26 Procons Estaduais, o do Distrito Federal e 609 Procons Municipais. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 946 unidades espalhadas por 735 cidades brasileiras. Esses Procons atendem uma média mensal de 172 mil consumidores. A lista completa de Procons integrados e sua respectiva data de integração podem ser consultadas no sítio <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Mapa>.

ProConsumidor

Em 2019, foi iniciada a implementação nos Procons e nas Defensorias Públicas do novo sistema nacional de atendimento ao consumidor, o ProConsumidor. Esse sistema, gradativamente, substituirá o Sindec, atualmente utilizado por mais de 600 órgãos de defesa do consumidor para atendimento e registro de reclamações.

O ProConsumidor é um sistema mais simples e mais adaptado às necessidades de atuação dos órgãos de defesa do consumidor no atendimento ao cidadão. Seu objetivo é proporcionar atendimentos mais céleres e encaminhamentos mais efetivos, chegando às soluções desejadas com maior rapidez. Por ser um sistema novo, ele continua em evolução. Os novos recursos a serem incluídos objetivam tornar os procedimentos mais flexíveis, adequando-se às realidades comuns ou às necessidades particulares de todos os atores dessa conjuntura.

A implantação do ProConsumidor já foi realizada nos seguintes Órgãos até o momento:

1. Procon Municipal de Maceió
2. Procon Estadual de Roraima
3. Procon Municipal de Boa Vista
4. Assembleia Legislativa de Roraima

5. Defensoria Pública do Estado de Roraima

6. Procon Municipal de Campo Grande

A perspectiva é de que, gradativamente, todos os Procons integrados ao Sindec substituam sua utilização pelo ProConsumidor nos próximos anos, descontinuando a utilização do atual sistema de atendimento.

Atuação dos Procons

A criação dos Procons fundamentou-se na tarefa do Estado de proteger ativamente o consumidor, por meio da fiscalização das relações de consumo e da solução de conflitos individuais e coletivos, na via administrativa.

A importância desses órgãos na resolução de conflitos é cada vez maior em uma típica sociedade de consumo, sobretudo porque, além de apresentarem elevados índices de acordo, proporcionam soluções rápidas às demandas do cidadão, evitando o encaminhamento desses conflitos ao Judiciário.

Diariamente esses órgãos atendem a milhares de conflitos entre cidadãos e fornecedores. O atendimento prestado pelo Procon permite contato direto com o consumidor e oportuniza uma orientação efetiva. Por meio da utilização de ferramentas adequadas a cada situação apresentada pelo consumidor, que vão desde o contato telefônico até a realização de audiências, é possível intermediar conflitos e obter altos níveis de resolução.

Para atender com celeridade, os Procons tratam a maior parte das demandas recebidas com procedimentos sumários de atendimento, como a Simples Consulta, adotada quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, ou o Atendimento Preliminar, utilizado para o caso em que o Procon obtém um acordo entre consumidor e fornecedor por telefone. Outro exemplo célere de atenção básica ao consumidor é a Carta de Informações Preliminares (CIP), utilizada quando o Procon envia uma notificação prévia ao fornecedor e por meio dessa poderá ser celebrado um acordo. Em regra, a resolução dos problemas utilizando-se desses tipos de atendimentos acontece em um prazo máximo de 10 dias. Quando a demanda não é resolvida, ou quando a gravidade ou a urgência do problema assim exigir, é aberto um processo administrativo, a Reclamação, que é matéria-prima do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas.

É importante destacar que, além de todo o trabalho diário de atendimento ao consumidor, o Procon monitora condutas, fiscaliza preventivamente as infrações aos direitos do consumidor, promove ações de educação para o consumo, apresenta denúncias aos órgãos competentes e aplica sanções administrativas, quando necessário.

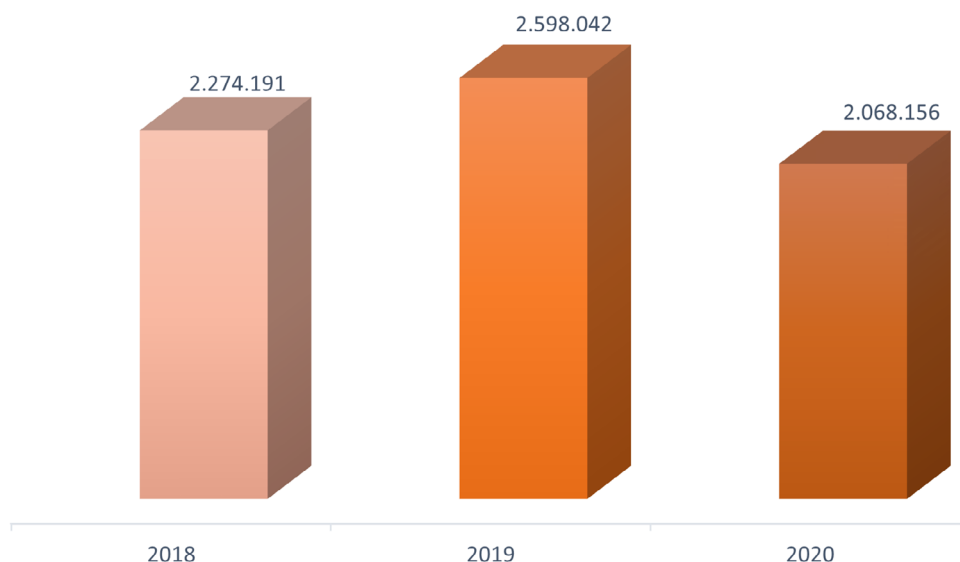
Atendimentos em 2020

Em 2020, foram realizados 2.068.156 (dois milhões e sessenta e oito mil e cento e cinquenta e seis) atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec, com média mensal de 172 mil consumidores atendidos. O gráfico a seguir apresenta a evolução da quantidade de atendimentos registrados nos últimos três anos.

A quantidade de demandas registradas pelos Procons em 2020 foi impactada pela pandemia do novo coronavírus (Covid-19), que impediu a realização do atendimento presencial

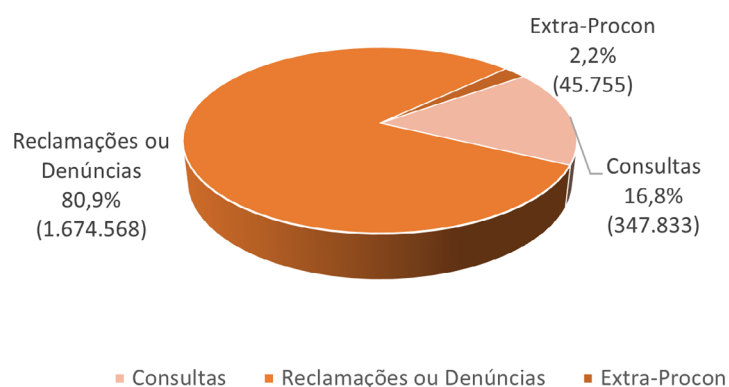
aos consumidores em diversos órgãos de proteção e defesa do consumidor, com vistas a cumprir as orientações sanitárias emitidas pelos órgãos de saúde.

Evolução do Total de Atendimentos



Reclamações e denúncias representaram a maior parte (80,9%) dos atendimentos registrados em 2020; 16,8% referiram-se a consultas/orientações prestadas pelos Procons ao consumidor e 2,2% aos atendimentos classificados como “Extra Procon”, que são encaminhamentos e orientações realizados pelos Procons nos casos em que não há relação de consumo, mas sim questões de natureza previdenciárias, trabalhistas etc.

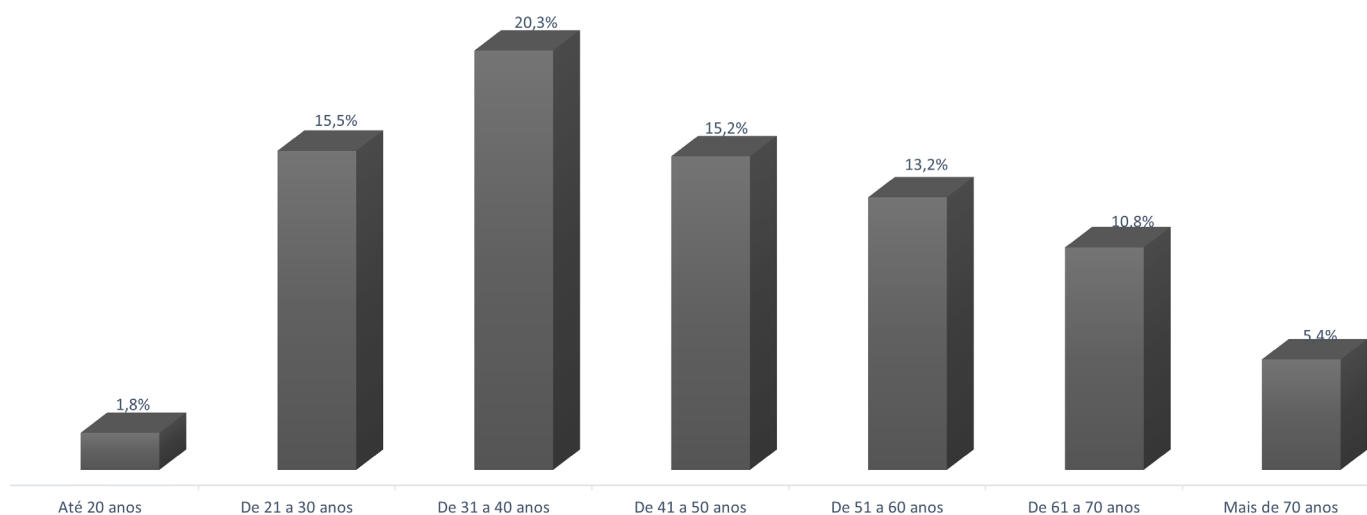
Tipos de Atendimento em 2020



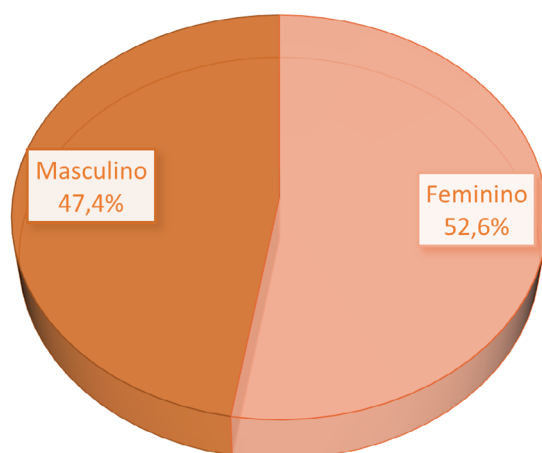
Perfil do Consumidor

As mulheres representam a maioria (52,6%) das pessoas que procuraram os Procons para registrar demandas de consumo em 2020, e a faixa etária preponderante é a que contempla a idade entre 31 e 40 anos.

Atendimentos por Faixa Etária em 2020



Atendimentos por Gênero em 2020



Assuntos Mais Demandados em 2020

As tabelas, a seguir, apresentam os assuntos e os problemas mais demandados pelos consumidores nos Procons no ano de 2020.

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Celular	200.306	9,9%
2º	Energia Elétrica	174.218	8,6%
3º	Banco comercial	139.530	6,9%
4º	Telefonia Fixa	101.112	5,0%
5º	Cartão de Crédito	100.557	5,0%
6º	Financeira	71.309	3,5%
7º	Vestuário (calçados / roupas / acessórios)	69.603	3,4%
8º	Aparelho Celular	66.252	3,3%
9º	Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	53.062	2,6%
10º	Móveis	51.103	2,5%
11º	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	50.664	2,5%
12º	Água / Esgoto	46.066	2,3%
13º	Eletrodomésticos Linha Branca	37.076	1,8%
14º	TV por Assinatura	32.924	1,6%
15º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	30.683	1,5%
16º	Internet (Serviços e Produtos)	29.850	1,5%
17º	Seguros (exceto Saúde)	26.042	1,3%
18º	Microcomputador / Produtos de Informática	24.679	1,2%

19º	Plano de Saúde (médico / odontológico)	22.848	1,1%
20º	Cartão de Loja	21.561	1,1%
	Demais Assuntos	672.956	33,3%
Total		2.022.401	100,0%

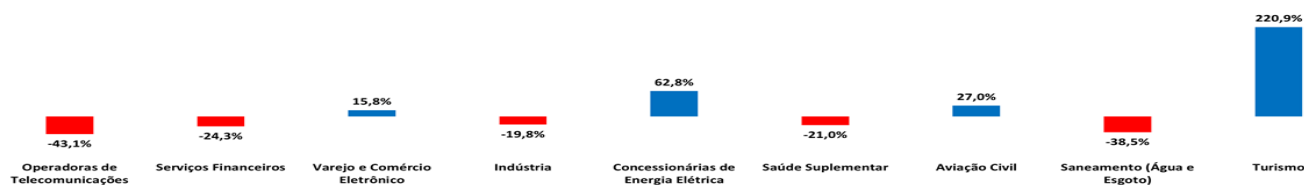
Principais Problemas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade	%
1º	Problemas com Cobrança	765.473	37,8%
2º	Problemas com Contrato	343.478	17,0%
3º	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	235.018	11,6%
4º	Problemas com SAC	222.665	11,0%
5º	Problemas na Entrega de Produtos	188.047	9,3%
	Demais Problemas	267.720	13,2%
Total		2.022.401¹	100,0%

Análise Setorial

A seguir, são apresentados dados dos setores² que, nacionalmente, mais levam consumidores aos Procons, a saber: Operadoras de Telecomunicações, Serviços Financeiros, Varejo e Comércio Eletrônico, Indústria, Concessionárias de Energia Elétrica, Saúde Suplementar, Aviação Civil e Saneamento (Água e Esgoto) – segmentos monitorados constantemente pelos órgãos de defesa do consumidor. Além desses, foi incluído o setor de Turismo, que se destacou em 2020 pelo aumento expressivo de demandas relativas, principalmente, a cancelamentos e remarcações de passagens e pacotes turísticos, em decorrência da pandemia do coronavírus (Covid-19).

Variação da Quantidade de Atendimentos por Setor (comparativo entre 2019 e 2020):



1 Dessa análise, foram excluídos 45.755 atendimentos classificados como EXTRA PROCON, que são encaminhamentos e orientações realizados pelos Procons nos casos em que não há relação de consumo, mas sim questões de natureza previdenciárias, trabalhistas etc.

2 Para fins de análise neste relatório, "setor" significa a soma dos atendimentos das empresas mais demandadas nos Procons em cada segmento de mercado analisado. A lista das empresas consideradas em cada segmento pode ser encontrada ao longo deste relatório.

Este primeiro gráfico apresenta a variação da quantidade de demandas registradas nos Procons entre 2019 e 2020 por segmento, consideradas as empresas exibidas nesta análise setorial.

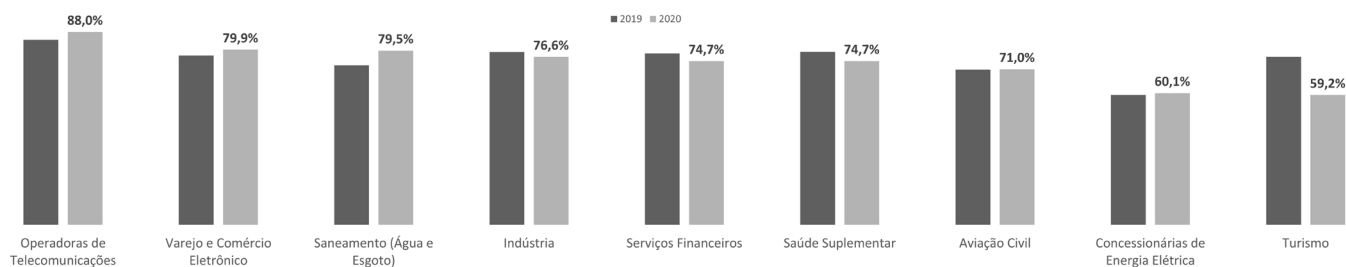
Entre os tipos de atendimentos disponíveis para resolução de conflitos de consumo nos Procons, o mais utilizado é a Carta de Informações Preliminares (CIP), uma notificação prévia encaminhada ao fornecedor (física ou eletronicamente), por meio da qual é possível resolver a demanda do consumidor sem a necessidade de instaurar um processo administrativo. A CIP permite aferir o índice de solução preliminar de cada empresa, ou seja, o percentual de demandas resolvidas pelo fornecedor quando ele recebe essa notificação.

Em 2020, mais de 1 milhão de notificações foram enviadas pelos Procons, por meio das quais se obteve, em média, 74,8% de resolução por parte dos fornecedores.

O gráfico a seguir apresenta o índice de solução preliminar médio, em 2020, de cada setor analisado.

Índice de Solução Preliminar Médio por Setor

Média do Sindec: 74,8%

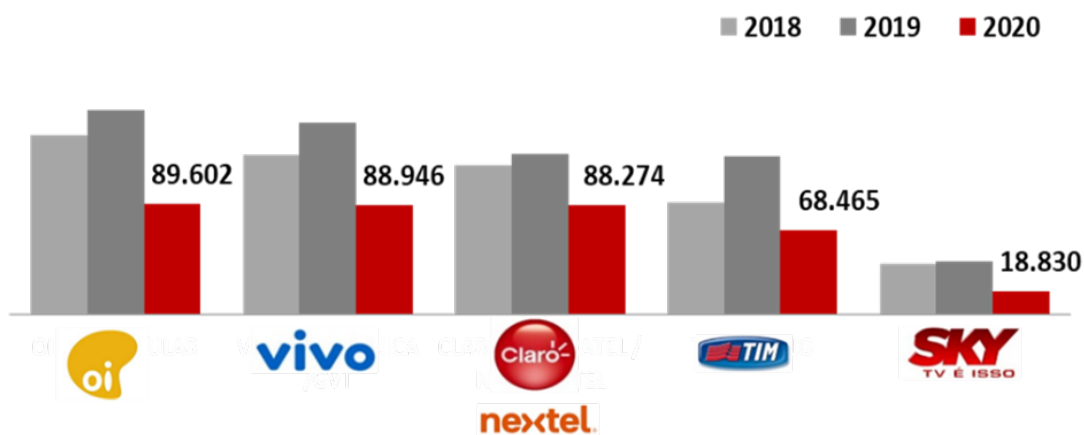


Os próximos gráficos apresentam a evolução da quantidade de atendimentos registrados pelas empresas mais demandadas desses setores em 2020 e seus respectivos índices de solução preliminar. Ao final deste documento, são apresentadas as tabelas com os dados completos por fornecedor.

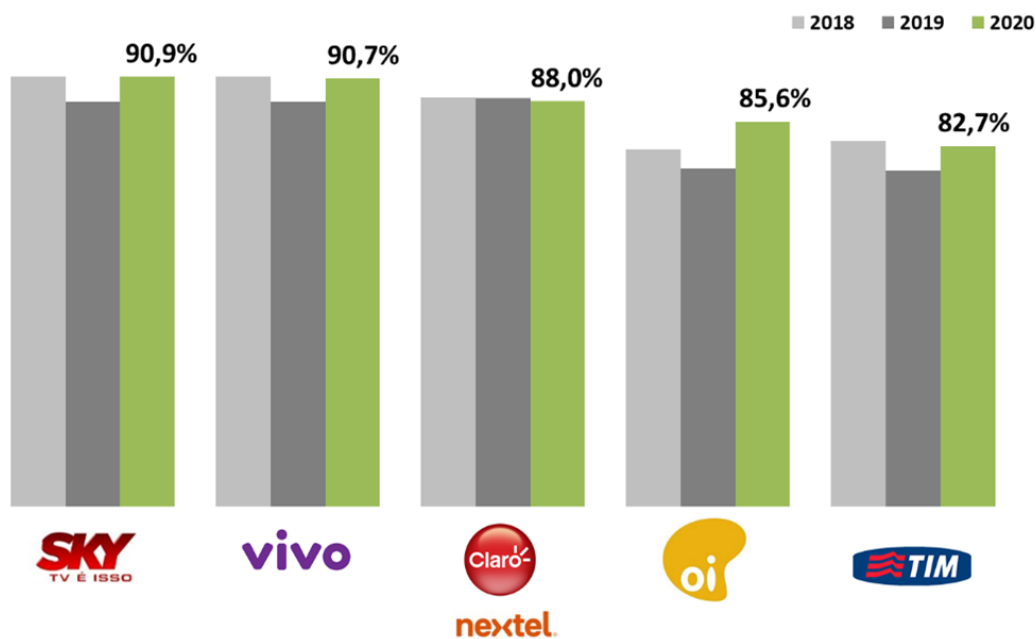
E na próxima seção, são apresentados dados sobre os fornecedores mais demandados por setor em 2020, bem como os assuntos e os fornecedores mais demandados por Unidade da Federação.

Operadoras de Telecomunicações

Quantidade de Atendimentos

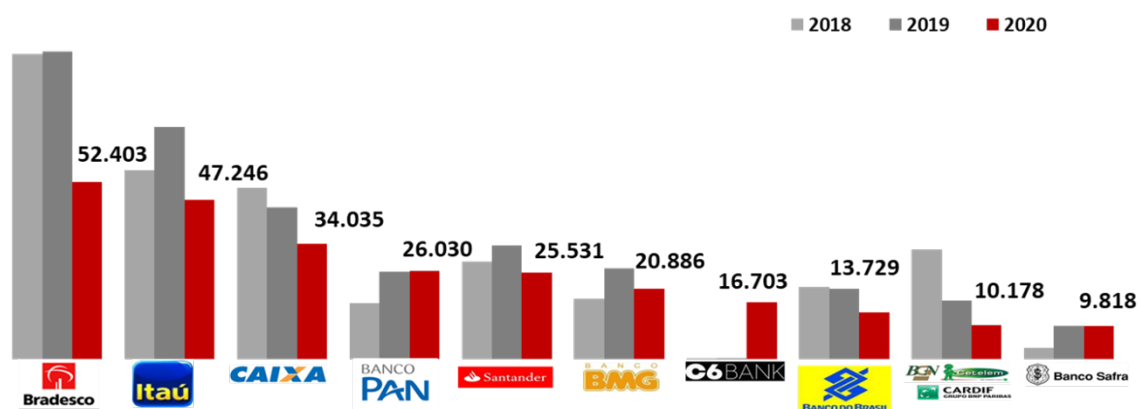
**Índice de Solução Preliminar**

Média do Setor: 88%

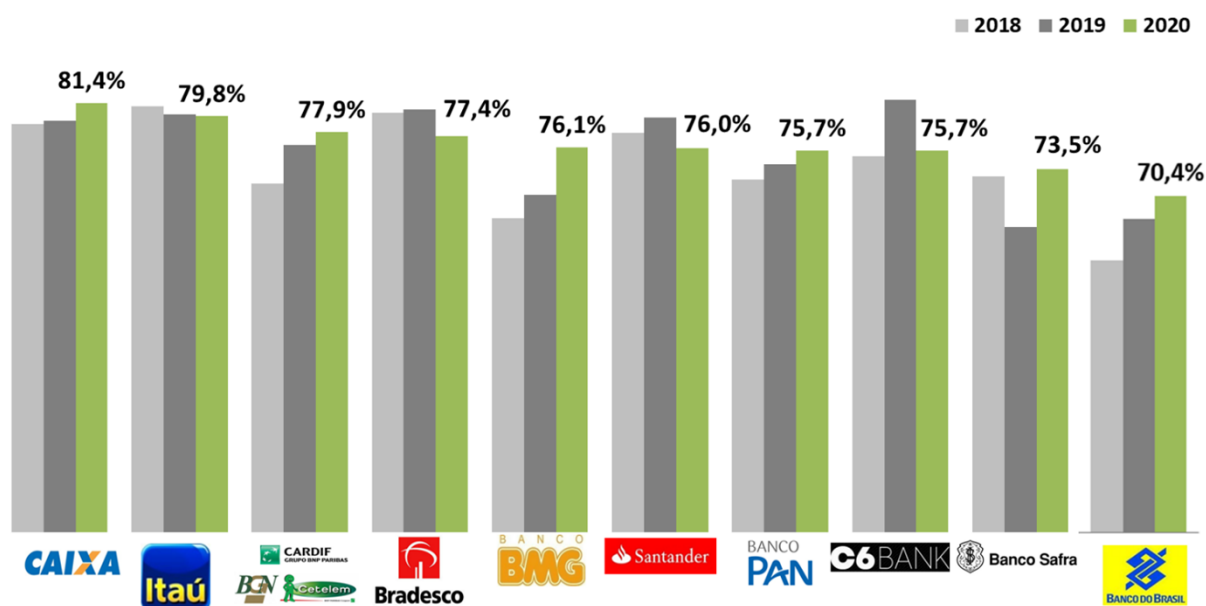


Serviços Financeiros

Quantidade de Atendimentos

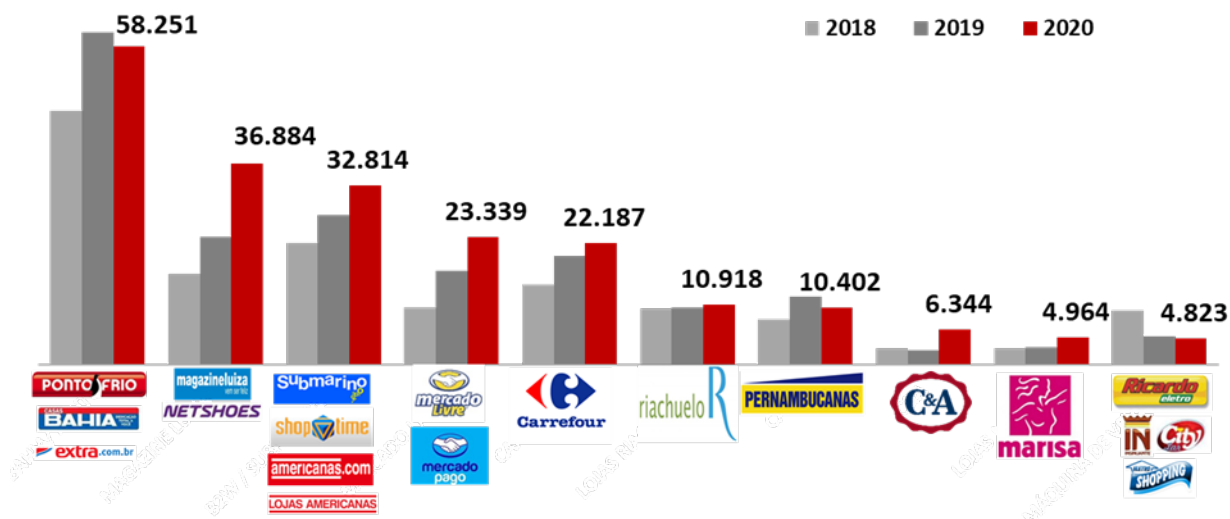
**Índice de Solução Preliminar**

Média do Setor: 74,7%



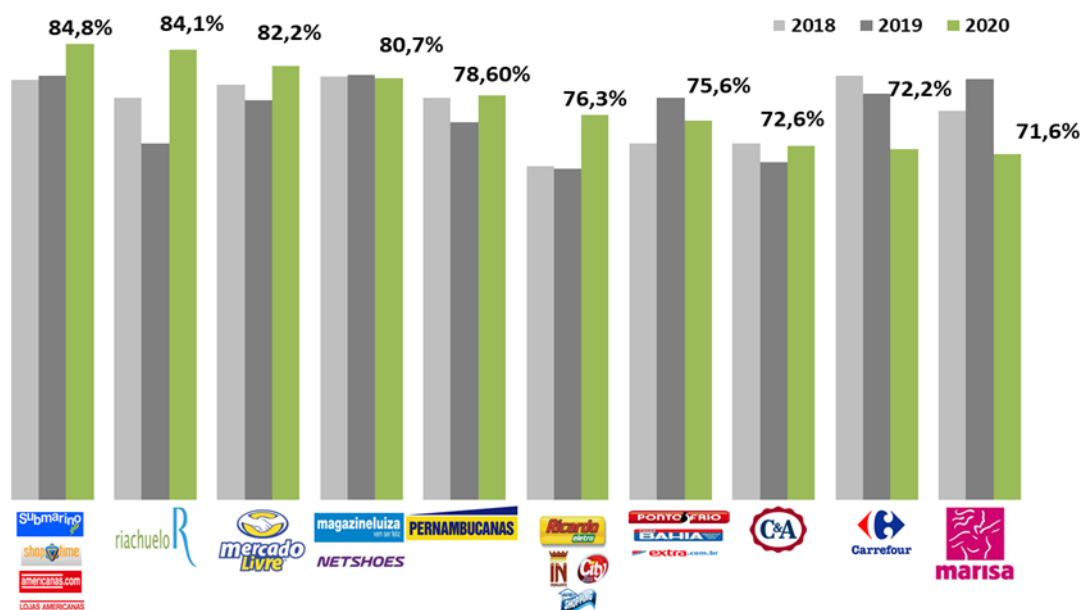
Varejo e Comércio Eletrônico

Quantidade de Atendimentos



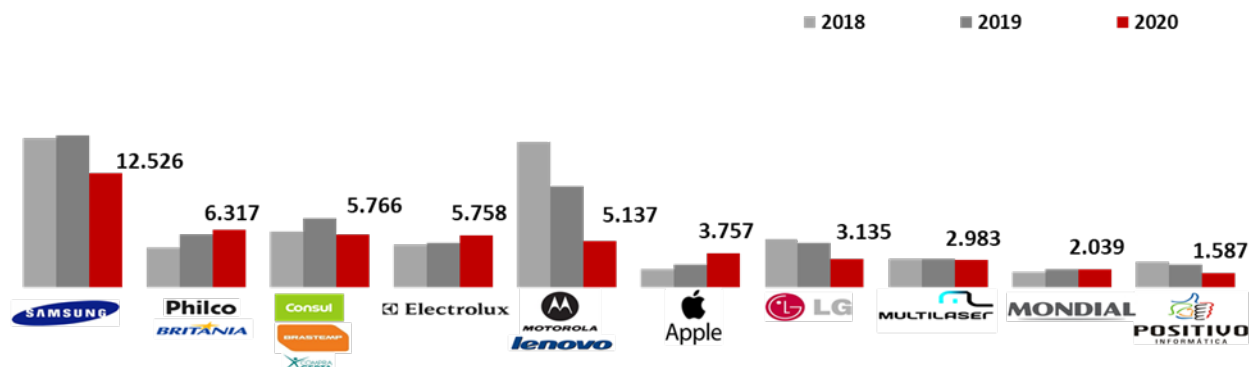
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 79,9%

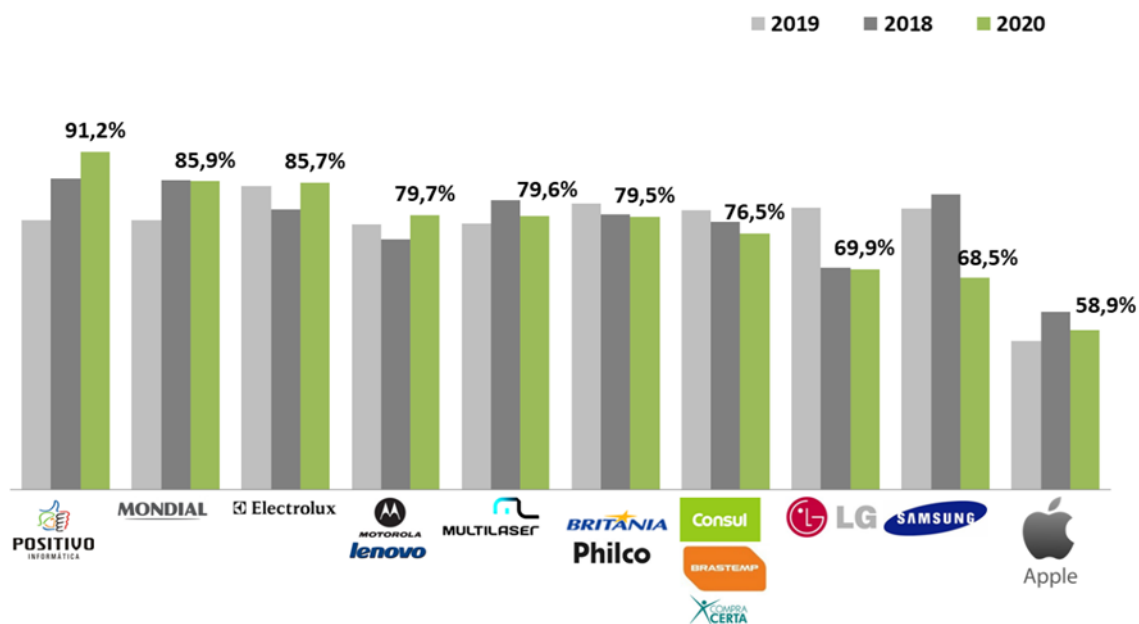


Indústria

Quantidade de Atendimentos

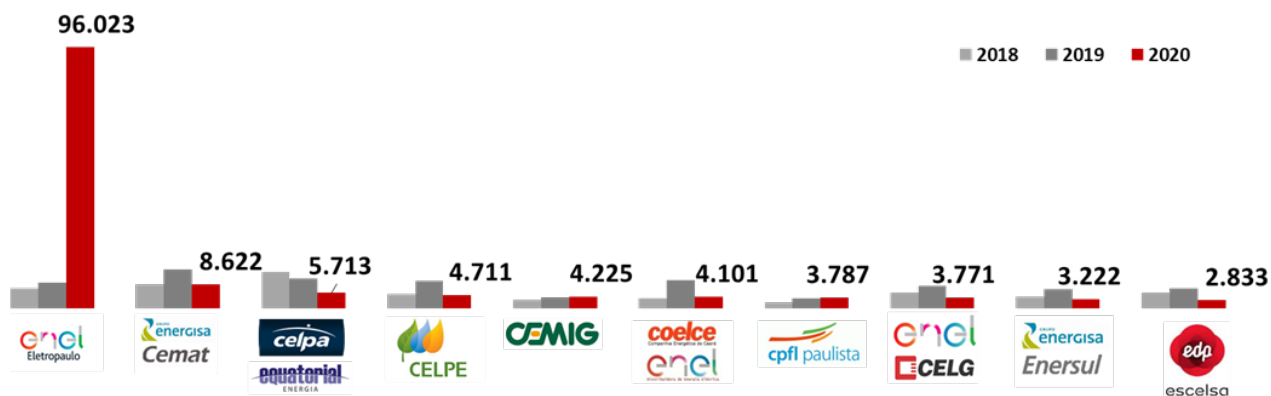
**Índice de Solução Preliminar**

Média do Setor: 76,6%



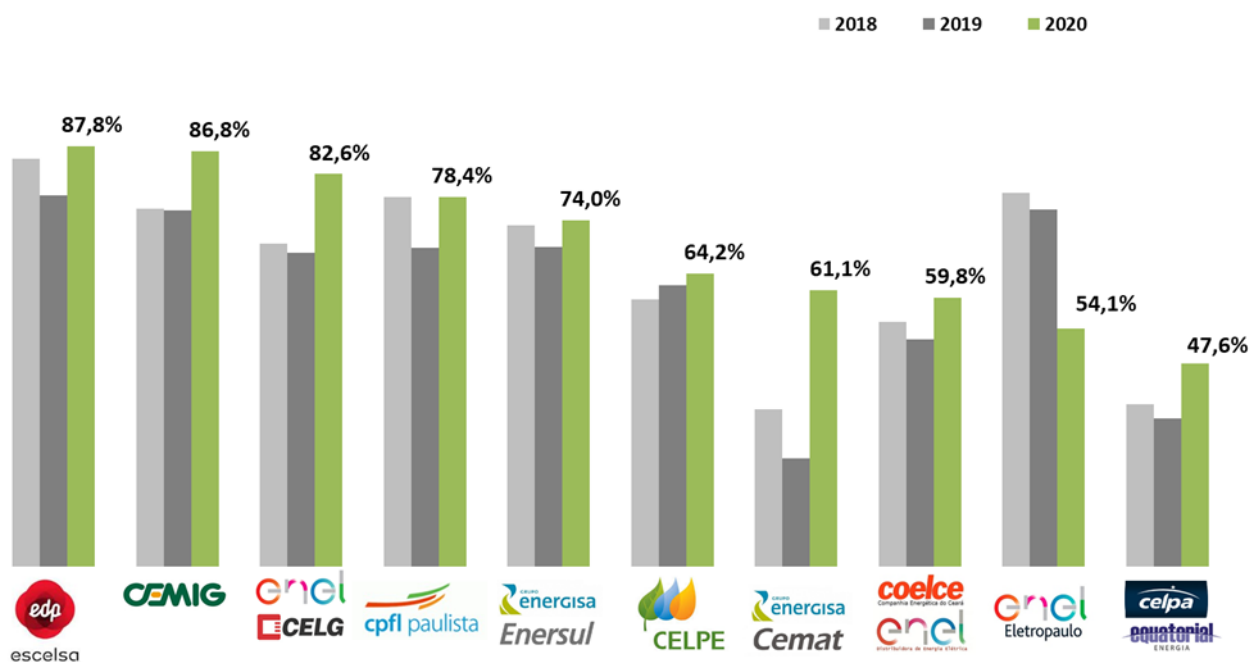
Concessionárias de Energia Elétrica

Quantidade de Atendimentos



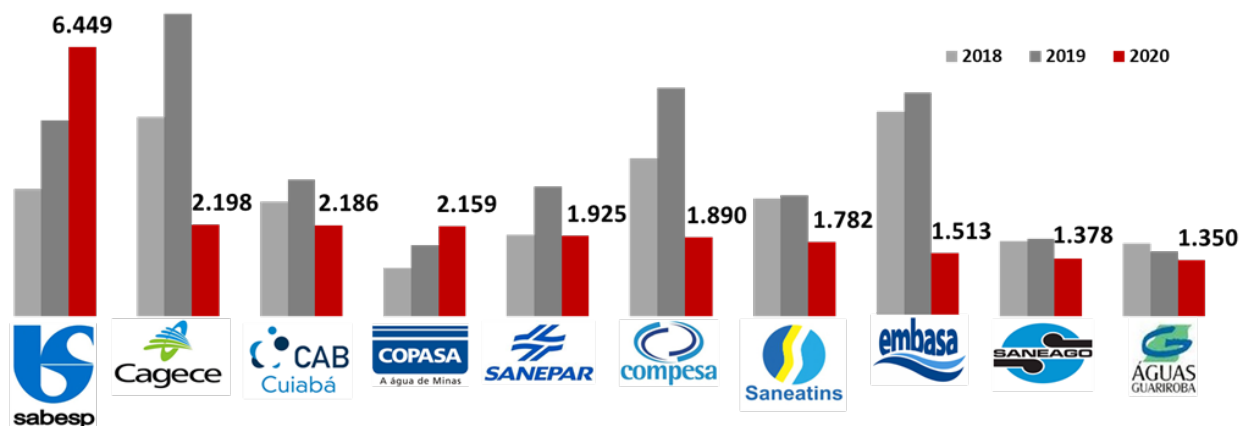
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 60,1%



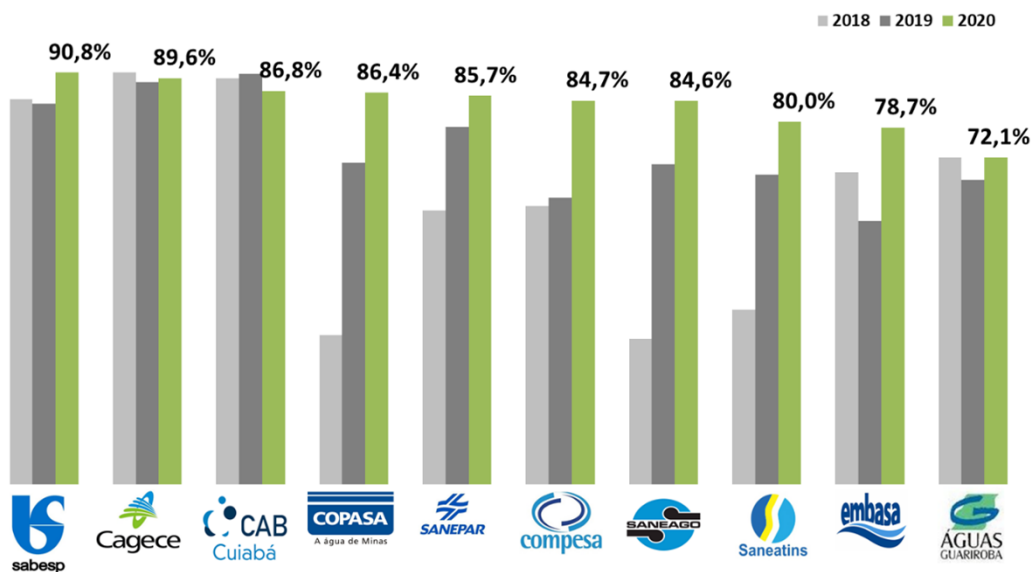
Saneamento (Água e Esgoto)

Quantidade de Atendimentos



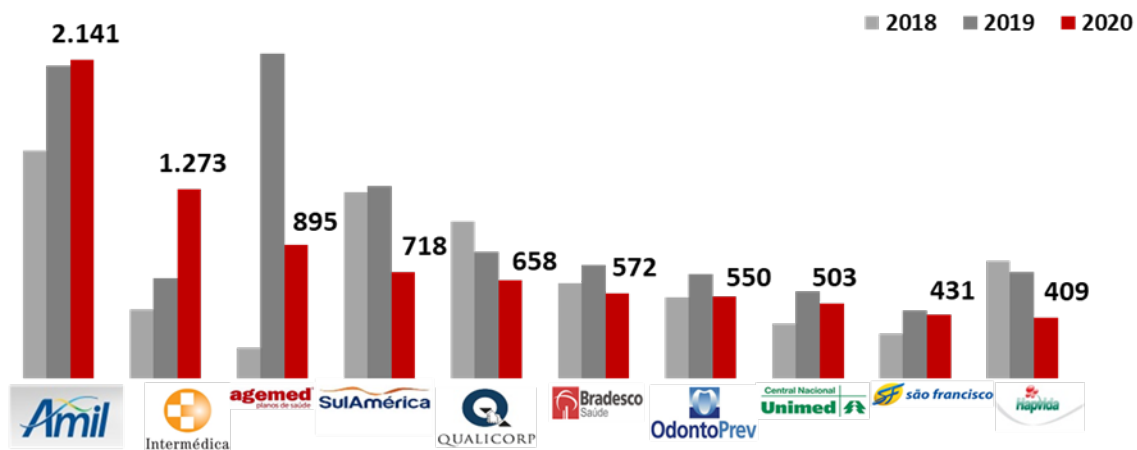
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 79,5%

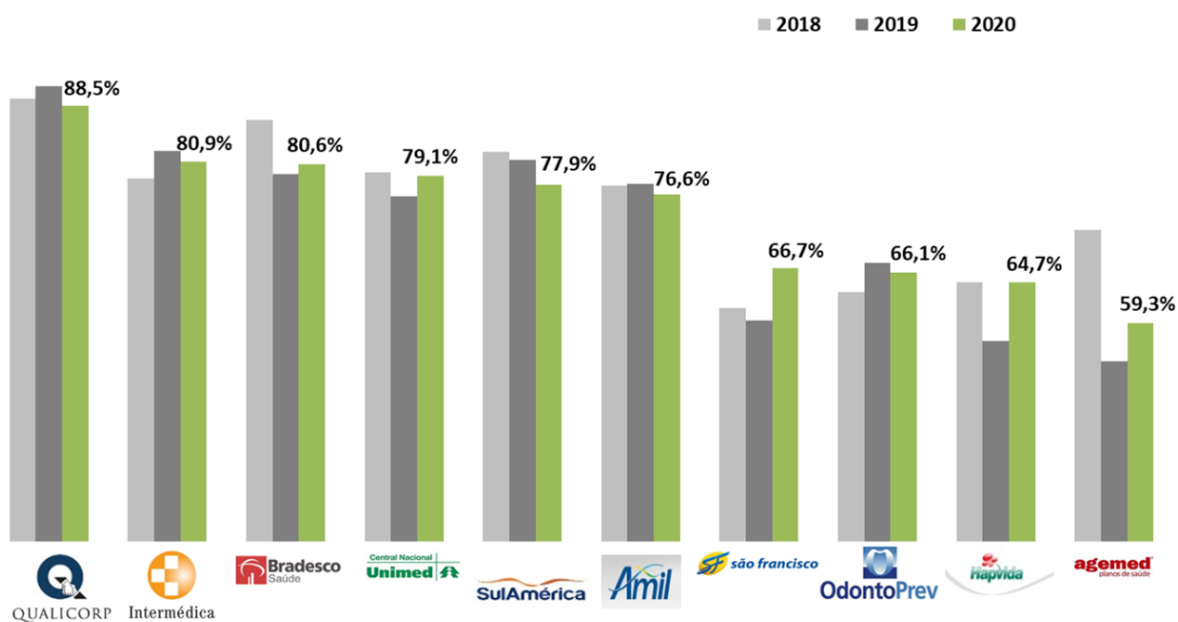


Saúde Suplementar

Quantidade de Atendimentos

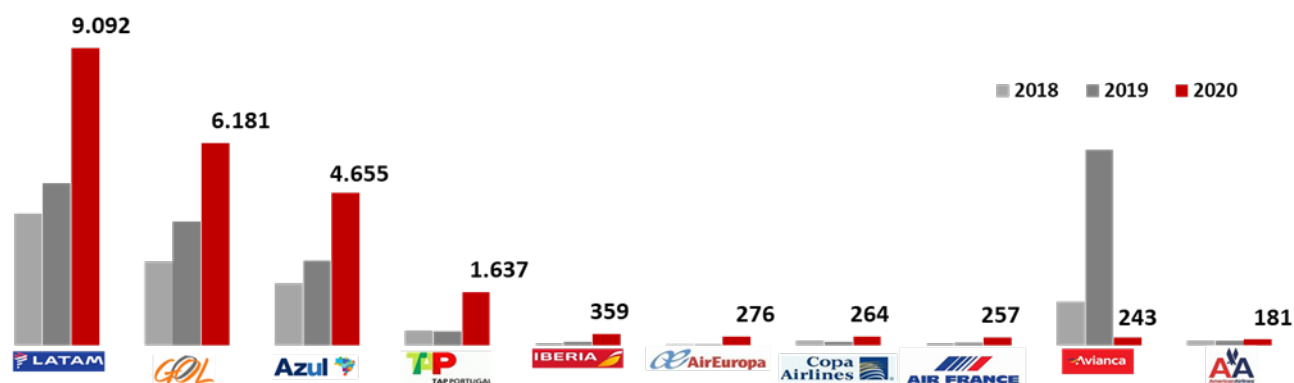
**Índice de Solução Preliminar**

Média do Setor: 74,7%

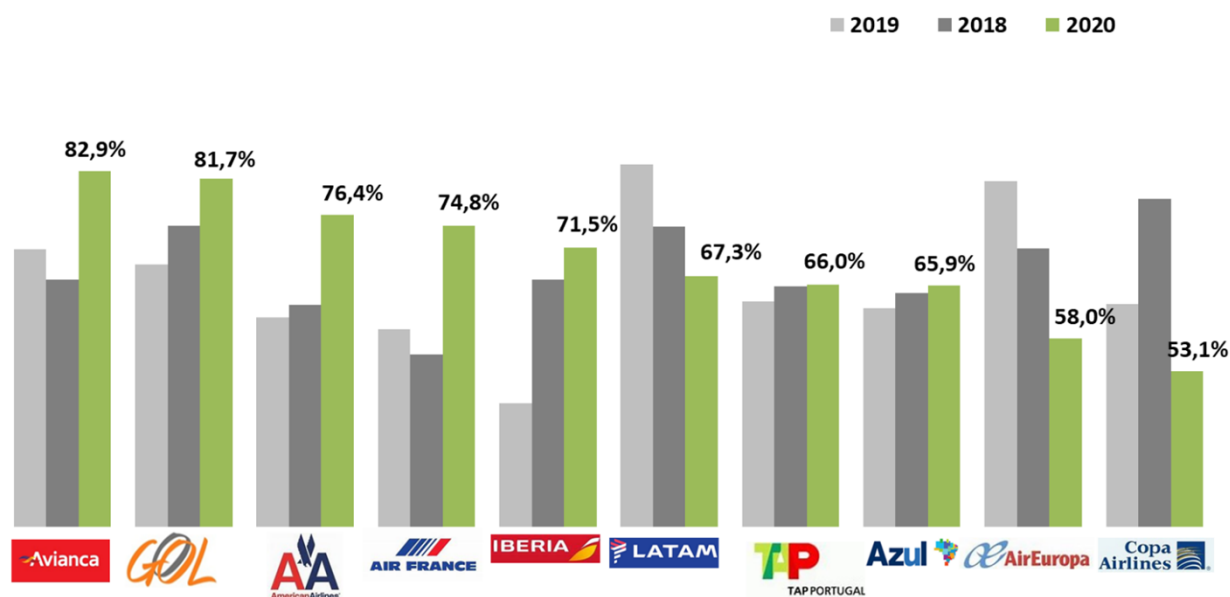


Aviação Civil

Quantidade de Atendimentos

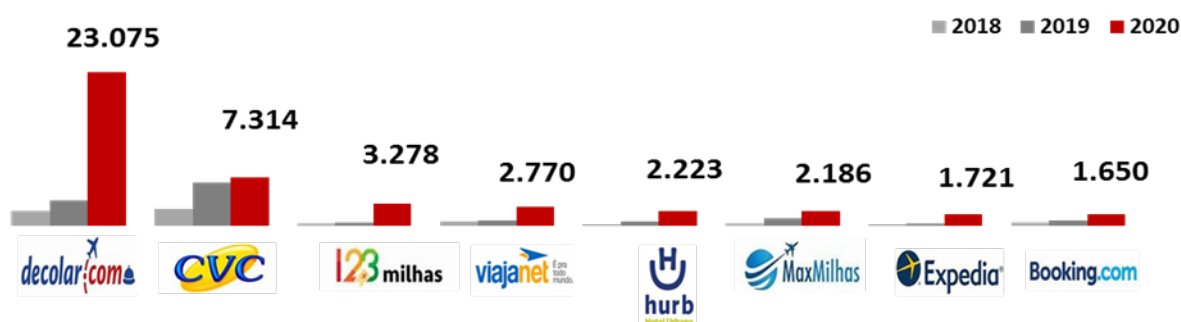
**Índice de Solução Preliminar**

Média do Setor: 71,0%

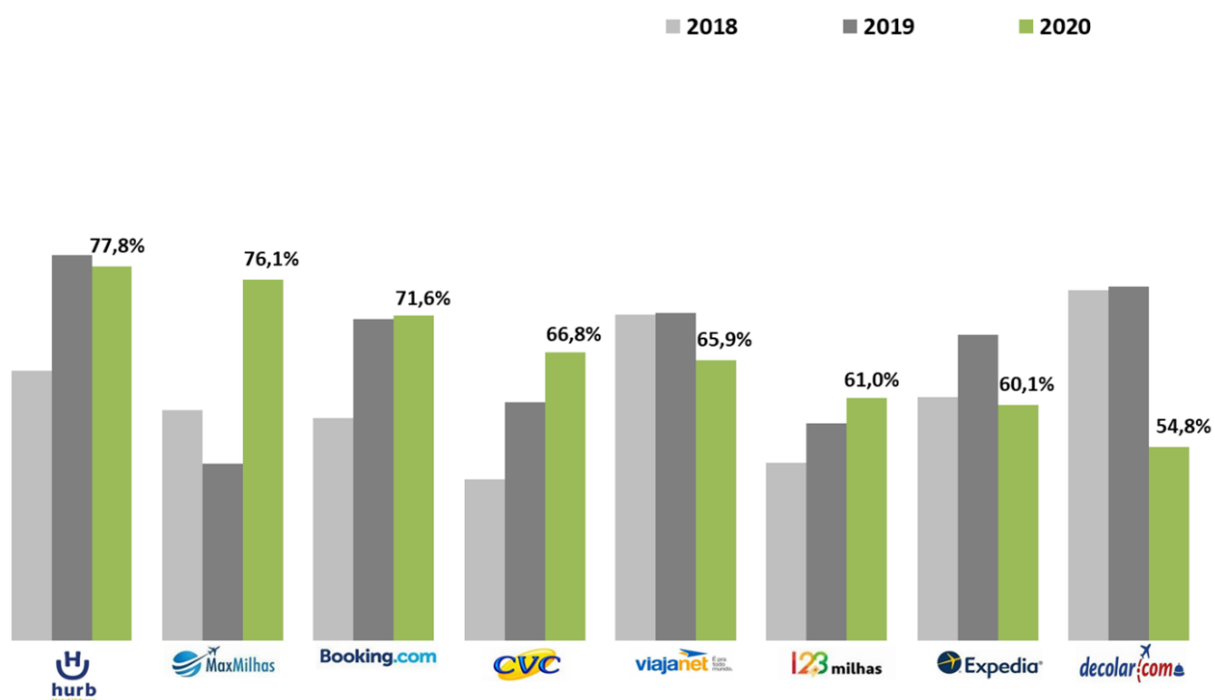


Turismo

Quantidade de Atendimentos
























**Índice de Solução Preliminar**

Média do Setor: 59,2%



Ranking Geral de Fornecedores

A tabela, a seguir, exibe a lista das 50 empresas mais demandadas nos Procons em 2020 e quais delas estão cadastradas no site Consumidor.gov.br.

	Fornecedor	Total em 2019	
1º	ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO (ELETROPAULO)	96.023	
2º	OI FIXO/CELULAR	89.602	
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	88.946	
4º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	88.274	
5º	TIM/INTELIG	68.465	
6º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	58.251	
7º	BRADESCO	52.403	
8º	ITAÚ	47.246	
9º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	36.884	
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	34.035	
11º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	32.814	
12º	BANCO PAN	26.030	
13º	SANTANDER	25.531	
14º	MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	23.339	
15º	DECOLAR.COM	23.075	
16º	CARREFOUR	22.187	
17º	BMG	20.886	
18º	SKY	18.830	
19º	C6 BANK / BANCO FICSA	16.703	
20º	BANCO DO BRASIL	13.729	
21º	SAMSUNG	12.526	
22º	CORREIOS	11.077	
23º	LOJAS RIACHUELO	10.918	

24º	CASAS PERNAMBUCANAS	10.402	✓
25º	BGN/CARDIF/CETEM	10.178	✓
26º	SMARTFIT	9.838	✗
27º	BANCO SAFRA	9.818	✓
28º	FACULDADES ANHANGUERA/PITÁGORAS/UNOPAR	9.334	✓
29º	LATAM	9.092	✓
30º	ENERGISA MATO GROSSO (CEMAT)	8.622	✓
31º	BV FINANCEIRA	7.504	✓
32º	CVC	7.314	✓
33º	UOL / PAGSEGURO	6.719	✓
34º	CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO SABESP	6.449	✓
35º	C&A	6.344	✓
36º	BRITANIA / PHILCO	6.317	✓
37º	GOL	6.181	✓
38º	WHIRLPOOL/CONSUL/BRASTEMP	5.766	✓
39º	ELECTROLUX	5.758	✓
40º	EQUATORIAL PARÁ (CELPA)	5.714	✓
41º	PICPAY	5.505	✓
42º	ZURICH SEGUROS	5.380	✓
43º	UBER	5.292	✓
44º	LENOVO / MOTOROLA	5.137	✓
45º	LOJAS MARISA	4.964	✓
46º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING / SALFER)	4.823	✓
47º	CENTAURO	4.820	✓
48º	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	4.711	✓
49º	AZUL	4.655	✓
50º	FMU / ANHEMBI MORUMBI	4.571	✓

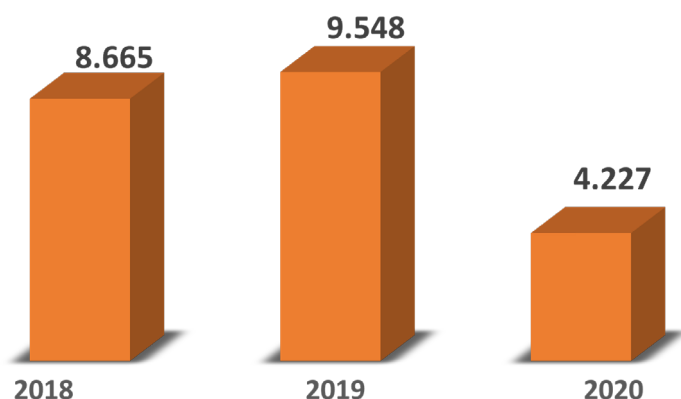
Atendimentos por UF

A seguir, são apresentados os atendimentos por unidade da Federação. Esse detalhamento reflete as peculiaridades de cada estado, que, muitas vezes, não podem ser observadas, quando analisadas as informações em âmbito nacional. Destacamos que, pela primeira vez, serão apresentados os dados do sistema ProConsumidor para as Unidades da Federação que já se encontram com esse sistema ativo.

Acre

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	2.820	29,5%
Telefonia Celular	1.274	13,3%
Banco comercial	1.054	11,0%
Financeira	678	7,1%
Telefonia Fixa	412	4,3%
Cartão de Loja	351	3,7%
Cartão de Crédito	223	2,3%
Aparelho Celular	210	2,2%
Agências e Operadoras de Viagens (pacotes turísticos)	194	2,0%
Seguros (exceto Saúde)	186	1,9%

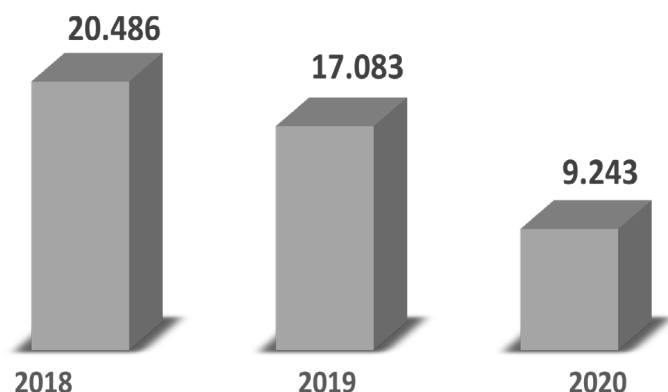
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	ENERGISA ACRE (ELETROACRE)	838
2º	OI FIXO/CELULAR	357
3º	VIVO/ TELEFÔNICA /GVT	245
4º	BANCO PAN	245
5º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	196
6º	BRADERCO	145
7º	ITAÚ	130
8º	TIM/INTELIG	94
9º	SANTANDER	83
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	77

Alagoas (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	926	10,1%
Cartão de Crédito	705	7,7%
Energia Elétrica	685	7,5%
Banco Comercial	645	7,1%
Aparelho Celular	524	5,7%
Água / Esgoto	393	4,3%
Móveis	312	3,4%
Eletrodomésticos Linha Branca	307	3,4%
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	260	2,8%
Vestuário (calçados / roupas / acessórios)	252	2,8%

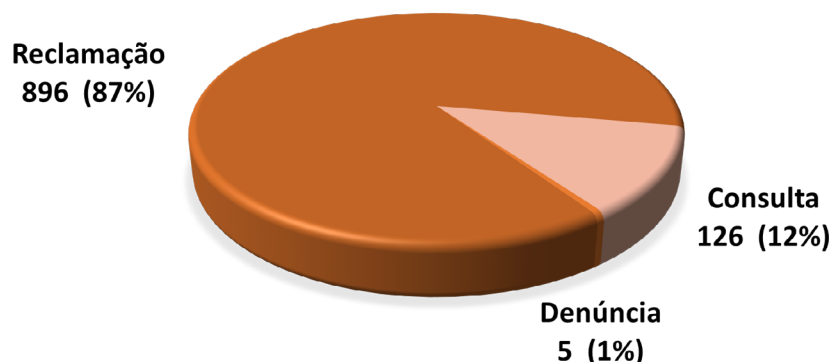
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	EQUATORIAL ALAGOAS	697
2º	BRADESCO	506
3º	OI FIXO/CELULAR	499
4º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	454
5º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	446
6º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	413
7º	ITAÚ	392
8º	TIM/INTELIG	373
9º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS - CASAL	362
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	307

Alagoas (ProConsumidor)

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	99	11,0%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	85	9,5%
Aparelho celular	72	8,0%
Telefonia Móvel Pós-paga	36	4,0%
Água e Esgoto	33	3,7%
Superior (graduação e pós)	28	3,1%
Refrigerador / freezer	27	3,0%
Pacote de Serviços (Combo)	26	2,9%
Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	26	2,9%
Móveis e Colchões	24	2,7%

Empresas mais Demandadas em 2020

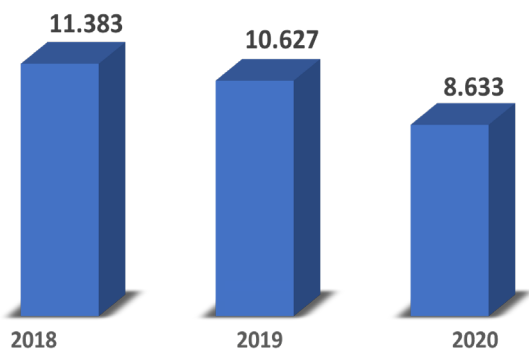
Posição	Fornecedor	Quantidade ³
1º	EQUATORIAL ALAGOAS	99
2º	OI FIXO/CELULAR	33
3º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS - CASAL	32
4º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	31
5º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	29
6º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	28
7º	BRADESCO	24
8º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	23
9º	ITAÚ UNIBANCO	23
10º	TIM/INTELIG	19

3 Considerados apenas os 896 atendimentos registrados como Reclamação pelo Procon Municipal de Maceió.

Amazonas

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	2.562	29,7%
Água / Esgoto	863	10,0%
Telefonia Celular	655	7,6%
Banco comercial	526	6,1%
TV por Assinatura	409	4,7%
Cartão de Crédito	310	3,6%
Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	247	2,9%
Internet (Serviços e Produtos)	229	2,7%
Telefonia Fixa	221	2,6%
Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	166	1,9%

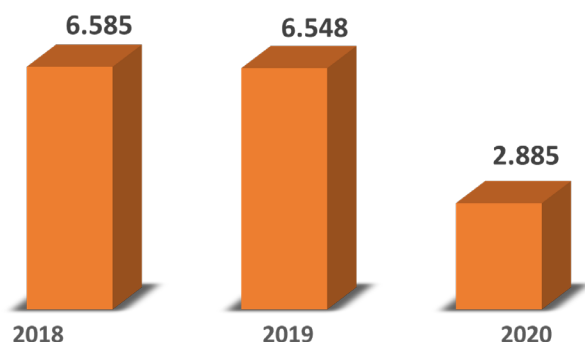
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	AMAZONAS ENERGIA	2.543
2º	MANAUS AMBIENTAL S.A.	870
3º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	503
4º	OI FIXO/CELULAR	386
5º	BRADESCO	337
6º	VIVO/ TELEFÔNICA /GVT	322
7º	SKY	188
8º	BENCHIMOL IRMÃO & CIA LTDA	164
9º	ITAÚ	149
10º	TIM/INTELIG	143

Amapá

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

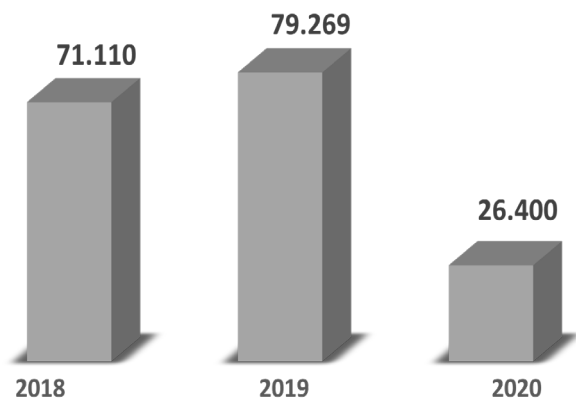
Assunto	Quantidade	%
Financeira	502	17,4%
Telefonia Celular	489	16,9%
Energia Elétrica	224	7,8%
Banco Comercial	211	7,3%
Internet (Serviços e Produtos)	175	6,1%
Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	132	4,6%
Telefonia Fixa	97	3,4%
Transportes	89	3,1%
Aparelho Celular	83	2,9%
Cartão de Crédito	72	2,5%

Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	275
2º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO AMAPÁ - CEA	228
3º	VIVO/ TELEFÔNICA /GVT	168
4º	BRADESCO	126
5º	VOCÊ TELECOM	118
6º	BANCO PAN	90
7º	TIM/INTELIG	88
8º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	87
9º	ITAÚ	72
10º	SKY	70

Bahia**Quantidade de Procons integrados: 4**

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Banco Comercial	3.218	13,4%
Telefonia Celular	1.891	7,9%
Cartão de Crédito	1.866	7,8%
Financeira	1.697	7,0%
Água e Esgoto	1.606	6,7%
Energia Elétrica	1.316	5,5%
Aparelho Celular	1.223	5,1%
Telefonia Fixa	1.106	4,6%
Móveis	1.094	4,5%
Eletrodomésticos Linha Branca	826	3,4%

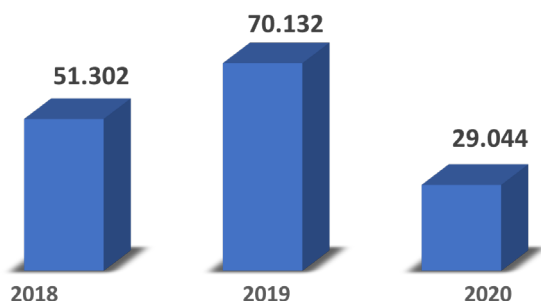
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	1.715
2º	EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO AS - EMBASA	1.508
3º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA - COELBA	1.260
4º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.113
5º	Bradesco	1.043
6º	ITAÚ	811
7º	TIM/INTELIG	541
8º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	491
9º	VIVO/ TELEFÔNICA /GVT	475
10º	BANCO DO BRASIL	441

Ceará

Quantidade de Procons integrados: 7

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	5.243	18,4%
Água e Esgoto	2.708	9,5%
Cartão de Crédito	1.806	6,3%
Telefonia Celular	1.584	5,6%
Banco Comercial	1.438	5,0%
Transportes	1.056	3,7%
Aparelho Celular	976	3,4%
Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	863	3,0%
Financeira	848	3,0%
Telefonia Fixa	703	2,5%

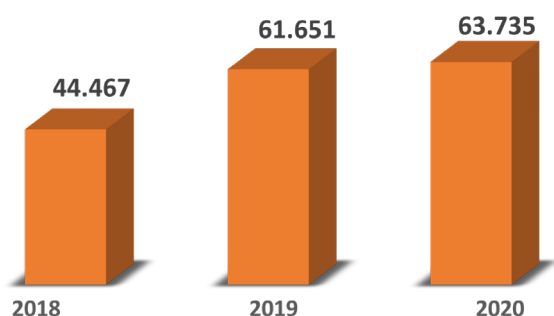
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ - COELCE	4.087
2º	COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA CAGECE	2.194
3º	OI FIXO/CELULAR	1.212
4º	BRADESCO	964
5º	ITAÚ	736
6º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	498
7º	TIM/INTELIG	472
8º	LATAM	453
9º	VIVO/ TELEFÔNICA /GVT	412
10º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	393

Distrito Federal

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	4.479	9,0%
Banco comercial	2.411	4,8%
Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	1.984	4,0%
Financeira	1.921	3,9%
Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	1.853	3,7%
Cartão de Crédito	1.700	3,4%
Academia de Ginástica / Natação / Esportes	1.604	3,2%
Aparelho Celular	1.560	3,1%
Transportes	1.516	3,0%
Vestuário (calçados / roupas / acessórios)	1.482	3,0%

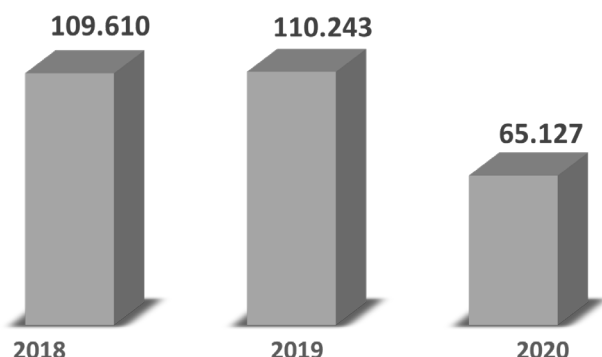
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	2.148
2º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	1.957
3º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	1.472
4º	VIVO/ TELEFÔNICA /GVT	1.387
5º	TIM/INTELIG	835
6º	DECOLAR.COM	815
7º	BRADESCO	798
8º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	607
9º	CARREFOUR	546
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	538

Espírito Santo

Quantidade de Procons integrados: 32

Evolução da Quantidade de Atendimento - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	5.548	8,6%
Banco Comercial	4.880	7,6%
Financeira	4.074	6,3%
Cartão de Crédito	3.933	6,1%
Telefonia Fixa	2.715	4,2%
Energia Elétrica	2.575	4,0%
Aparelho Celular	2.039	3,2%
TV por Assinatura	1.748	2,7%
Eletrodomésticos Linha Branca	1.726	2,7%
Móveis	1.498	2,3%

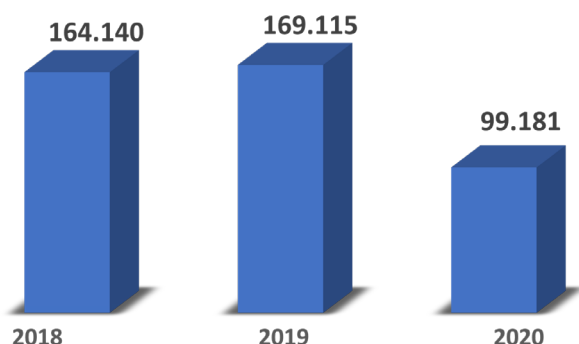
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	5.191
2º	OI FIXO/CELULAR	3.916
3º	EDP ESPIRITO SANTO	2.825
4º	CARTÕES DACASA	2.416
5º	BRADESCO	2.220
6º	ITAÚ	2.035
7º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	1.954
8º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	1.795
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.659
10º	BMG	1.441

Goiás

Quantidade de Procons integrados: 28

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	14.794	15,1%
Banco Comercial	7.358	7,5%
Telefonia Fixa	6.644	6,8%
Cartão de Crédito	5.031	5,1%
Financeira	4.605	4,7%
Energia Elétrica	4.207	4,3%
Aparelho Celular	2.652	2,7%
Supermercado	2.331	2,4%
Cartão de Loja	2.254	2,3%
Estabelecimento Comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria etc.)	2.103	2,1%

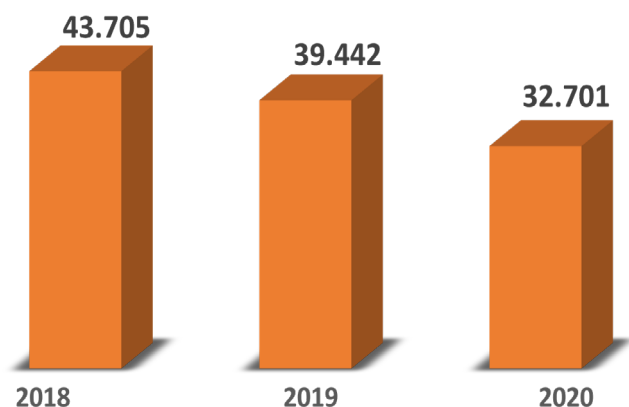
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	8.457
2º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	7.084
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	4.994
4º	BRADESCO	3.753
5º	ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS - CELG	3.745
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	3.088
7º	TIM/INTELIG	2.922
8º	ITAÚ	2.704
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	2.167
10º	BANCO PAN	1.512

Maranhão

Quantidade de Procons integrados: 5

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Banco Comercial	3.290	10,1%
Telefonia Celular	3.002	9,2%
Cartão de Crédito	2.026	6,2%
Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	1.778	5,4%
Energia Elétrica	1.740	5,3%
Água e Esgoto	1.595	4,9%
Estabelecimento Comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria etc.)	1.563	4,8%
Internet (serviços e produtos)	1.173	3,6%
Financeira	1.052	3,2%
Aparelho Celular	992	3,0%

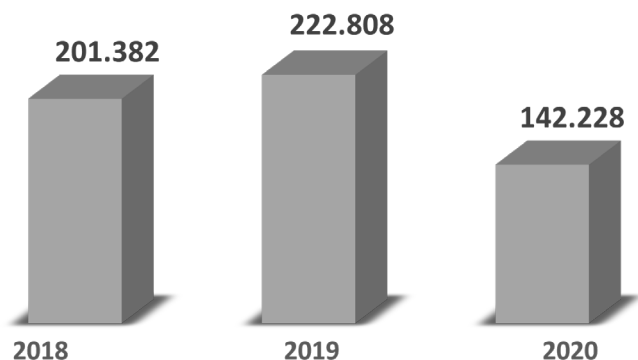
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	3.150
2º	BRADESCO	1.990
3º	EQUATORIAL MARANHÃO (CEMAR)	1.794
4º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	1.264
5º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	884
6º	COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO MARANHÃO (CAEMA)	842
7º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	811
8º	BANCO DO BRASIL	781
9º	ITAÚ	745
10º	BRK AMBIENTAL - MARANHÃO	728

Minas Gerais

Quantidade de Procons integrados: 93

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	22.270	15,8%
Banco Comercial	11.353	8,0%
Cartão de Crédito	9.006	6,4%
Telefonia Fixa	7.997	5,7%
Financeira	7.766	5,5%
Energia Elétrica	5.612	4,0%
Aparelho Celular	4.856	3,4%
TV por Assinatura	4.776	3,4%
Internet (serviços e produtos)	3.656	2,6%
Água e Esgoto	3.074	2,2%

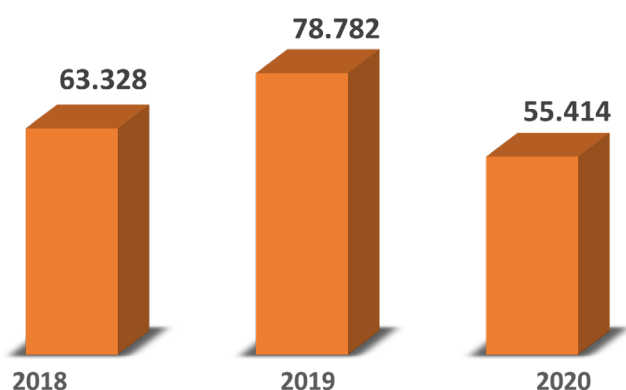
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	15.373
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	8.652
3º	TIM/INTELIG	5.998
4º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	5.396
5º	ITAÚ	4.766
6º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	4.577
7º	BRADESCO	4.540
8º	CEMIG DISTRIBUIÇÃO	4.206
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	3.459
10º	BANCO PAN	2.735

Mato Grosso

Quantidade de Procons integrados: 33

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	8.969	16,3%
Telefonia Celular	8.174	14,9%
Água / Esgoto	4.140	7,5%
Banco comercial	3.317	6,0%
Financeira	3.155	5,7%
Cartão de Crédito	2.148	3,9%
Telefonia Fixa	2.049	3,7%
Cartão de Loja	1.271	2,3%
Aparelho Celular	1.063	1,9%
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc.)	1.023	1,9%

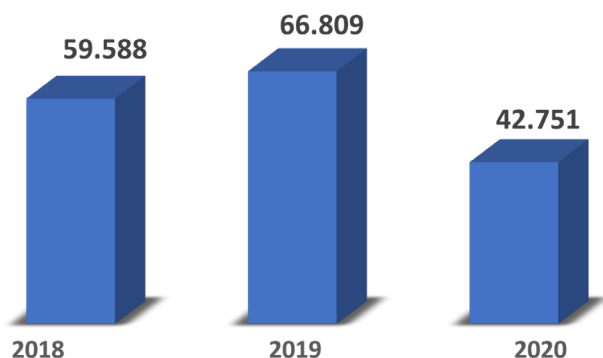
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	ENERGISA MATO GROSSO - CEMAT	8.612
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	5.017
3º	OI FIXO/CELULAR	3.827
4º	Claro / Embratel / Net / Nextel	2.211
5º	CAB CUIABA S/A - CONCESSIONARIA DE SERVICOS PUBLICOS DE AGUA E ESGOTO	2.186
6º	BRABESCO	1.915
7º	Caixa Econômica Federal	999
8º	Banco Pan	947
9º	Santander	874
10º	BMG	849

Mato Grosso do Sul (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 28

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	5.399	12,7%
Banco comercial	4.039	9,5%
Energia Elétrica	3.615	8,5%
Financeira	2.393	5,6%
Cartão de Crédito	2.183	5,1%
Água / Esgoto	1.966	4,6%
Telefonia Fixa	1.889	4,4%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	1.884	4,4%
Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	1.058	2,5%
Cartão de Loja	1.045	2,5%

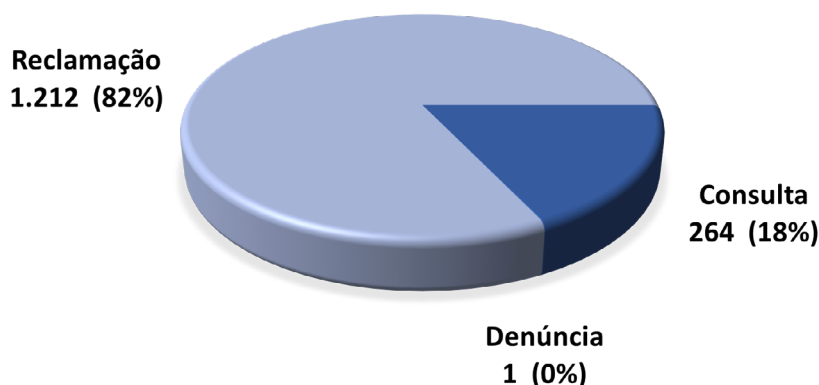
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	ENERGISA MATO GROSSO DO SUL - ENERSUL	3.197
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	2.972
3º	OI FIXO/CELULAR	2.501
4º	BRADESCO	2.029
5º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	1.931
6º	ÁGUAS GUARIROBA S.A	1.345
7º	ITAÚ	1.171
8º	TIM/INTELIG	1.056
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	848
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	840

Mato Grosso do Sul (ProConsumidor)

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	111	9,2%
Água e Esgoto	107	8,8%
Energia Elétrica	102	8,4%
Pacote de Serviços (combo)	86	7,1%
Aparelho celular	64	5,3%
Telefonia Móvel Pós-paga	58	4,8%
Pacote / excursão / agência de turismo	44	3,6%
Superior (graduação e pós)	43	3,5%
Internet Fixa	39	3,2%
Aéreo	38	3,1%

Empresas mais Demandadas em 2020

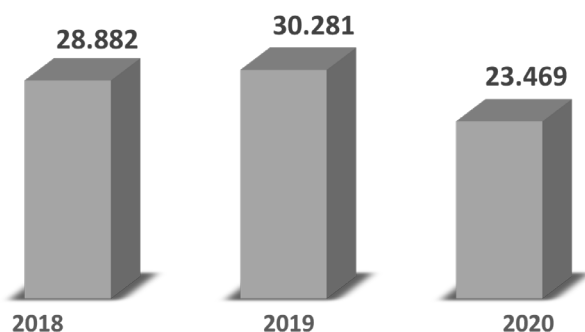
Posição	Fornecedor	Quantidade ⁴
1º	ÁGUAS GUARIROBA	107
2º	ENERGISA MATO GROSSO DO SUL - ENERSUL	98
3º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	90
4º	VIVO/ TELEFÔNICA /GVT	76
5º	OI FIXO/CELULAR	46
6º	BRADESCO	45
7º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	27
8º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	24
9º	TIM/INTELIG	24
10º	SANTANDER	22

⁴ Considerados apenas os 1.212 atendimentos registrados como Reclamação pelo Procon Municipal de Campo Grande.

Pará

Quantidade de Procons integrados: 19

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	5.945	26,7%
Telefonia Celular	1.998	9,0%
Banco Comercial	1.606	7,2%
Cartão de Crédito	923	4,1%
Aparelho Celular	862	3,9%
Água e Esgoto	619	2,8%
Financeira	522	2,3%
Móveis	469	2,1%
TV por Assinatura	465	2,1%
Telefonia Fixa	461	2,1%

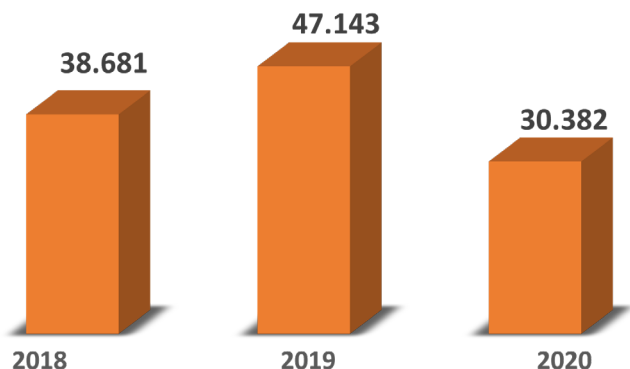
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ - CELPA	5.631
2º	OI FIXO/CELULAR	1.109
3º	BRADESCO	704
4º	VIVO/ TELEFÔNICA /GVT	615
5º	TIM/INTELIG	509
6º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	485
7º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	457
8º	ITAÚ	362
9º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ	354
10º	SKY	340

Paraíba

Quantidade de Procons integrados: 8

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	2.610	9,3%
Estabelecimento Comercial (Supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria etc.)	2.063	7,3%
Cartão de Crédito	1.916	6,8%
Banco Comercial	1.888	6,7%
Energia Elétrica	1.739	6,2%
Água e Esgoto	1.356	4,8%
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc.)	1.179	4,2%
Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	1.049	3,7%
Financeira	994	3,3%

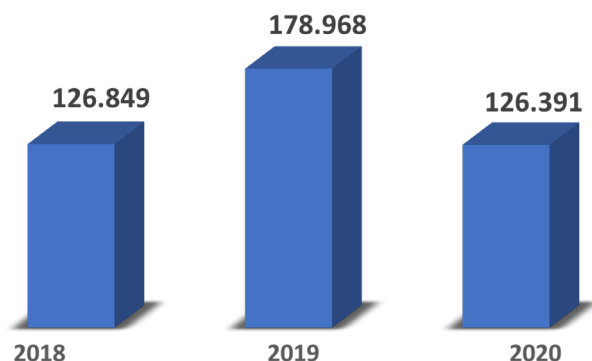
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	1.819
2º	ENERGISA PARAÍBA	1.579
3º	COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTOS DA PARAÍBA (CAGEPA)	1.208
4º	TIM/INTELIG	875
5º	BRADERCO	867
6º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	759
7º	ITAÚ	718
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	645
9º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	594
10º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	564

Paraná

Quantidade de Procons integrados: 29

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	15.442	12,5%
Banco Comercial	10.210	8,2%
Telefonia Fixa	6.750	5,4%
Cartão de Crédito	4.683	3,8%
Financeira	4.312	3,5%
Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	3.322	2,7%
Internet (serviços e produtos)	2.997	2,4%
Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	2.855	2,3%
Aparelho Celular	2.584	2,1%
Água e Esgoto	2.542	2,1%

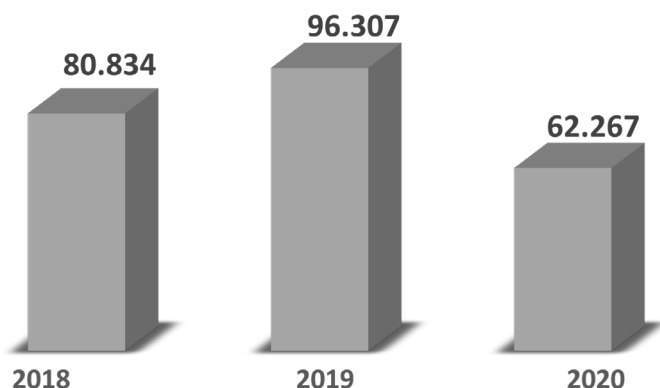
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	TIM/INTELIG	9.932
2º	OI FIXO/CELULAR	6.385
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	5.148
4º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	4.020
5º	ITAÚ	3.110
6º	BRADERCO	2.995
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	2.569
8º	BANCO PAN	2.312
9º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARANÁ (SANEPAR)	1.916
10º	CASAS SANTANDER	1.697

Pernambuco

Quantidade de Procons integrados: 8

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Banco Comercial	7.010	11,5%
Energia Elétrica	5.906	9,7%
Cartão de Crédito	5.056	8,3%
Telefonia Celular	4.855	8,0%
Aparelho Celular	2.522	4,1%
Água / Esgoto	2.398	3,9%
Financeira	2.231	3,7%
Eletrodomésticos Linha Branca	1.771	2,9%
Móveis	1.573	2,6%
Telefonia Fixa	1.469	2,4%

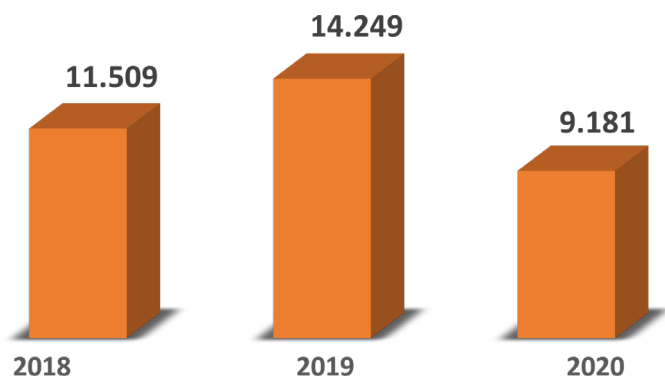
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	4.696
2º	BRADERSCO	3.200
3º	OI FIXO/CELULAR	3.041
4º	ITAÚ	3.002
5º	COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO (COMPESA)	1.883
6º	TIM/INTELIG	1.842
7º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	1.646
8º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	1.580
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.410
10º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	1.350

Piauí

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	2.305	25,1%
Telefonia Celular	757	8,2%
Banco Comercial	664	7,2%
Água / Esgoto	659	7,2%
Cartão de Crédito	418	4,6%
Aparelho Celular	312	3,4%
Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	301	3,3%
Telefonia Fixa	286	3,1%
TV por Assinatura	189	2,1%
Financeira	180	2,0%

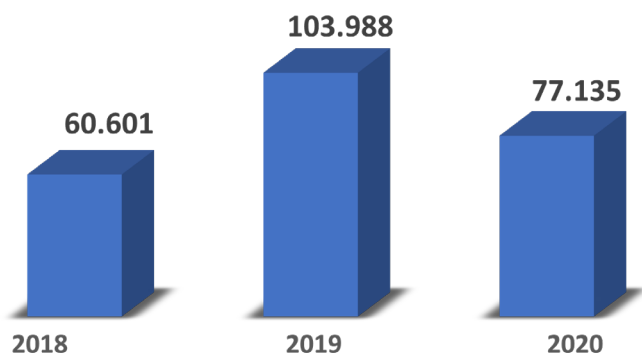
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	EQUATORIAL PIAUÍ	2.308
2º	OI FIXO/CELULAR	549
3º	ÁGUAS DE TERESINA SANEAMENTO	529
4º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	308
5º	BRADERCO	304
6º	TIM/INTELIG	264
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	261
8º	ITAÚ	216
9º	BANCO DO BRASIL	193
10º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	189

Rio de Janeiro

Quantidade de Procons integrados: 17

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	4.806	6,3%
Vestuário (Calçados / Roupas / Acessórios)	4.361	5,7%
Móveis	3.867	5,1%
Aparelho Celular	3.280	4,3%
Banco Comercial	3.239	4,3%
Energia Elétrica	3.134	4,1%
Telefonia Fixa	2.991	3,9%
Cartão de Crédito	2.620	3,4%
Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	2.430	3,2%
Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	2.222	2,9%

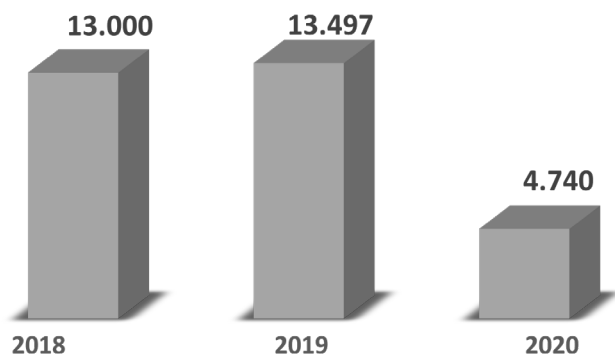
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	5.833
2º	OI FIXO/CELULAR	3.635
3º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	2.993
4º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	2.914
5º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	1.678
6º	VIVO/ TELEFÔNICA /GVT	1.631
7º	ENEL DISTRIBUIÇÃO RIO (AMPLA)	1.572
8º	TIM/INTELG	1.536
9º	LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE	1.324
10º	BRADERCO	1.310

Rio Grande do Norte

Quantidade de Procons integrados: 3

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	457	9,7%
Telefonia Celular	442	9,4%
Banco comercial	362	7,7%
Aparelho Celular	312	6,6%
Eletrodomésticos Linha Branca	220	4,7%
Móveis	167	3,5%
Água e Esgoto	154	3,3%
Financeira	136	2,9%
Energia Elétrica	134	2,8%
TV por Assinatura	128	2,7%

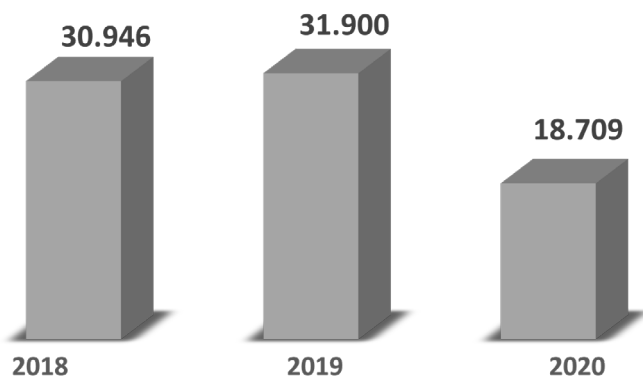
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	247
2º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	214
3º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	170
4º	BRADERIA	158
5º	ITAÚ	150
6º	TIM/INTELIG	134
7º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	133
8º	COMPANHIA ENERGÉTICA DO RIO GRANDE DO NORTE (COSERN)	107
9º	CARREFOUR	104
10º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	102

Rio Grande do Sul

Quantidade de Procons integrados: 34

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	6.833	13,9%
Banco comercial	4.309	8,7%
Financeira	2.892	5,9%
Energia Elétrica	2.726	5,5%
Telefonia Fixa	2.420	4,9%
Cartão de Crédito	2.237	4,5%
TV por Assinatura	1.481	3,0%
Aparelho Celular	1.424	2,9%
Internet (serviços e produtos)	1.181	2,4%
Vestuário (calçados / roupas / acessórios)	994	2,0%

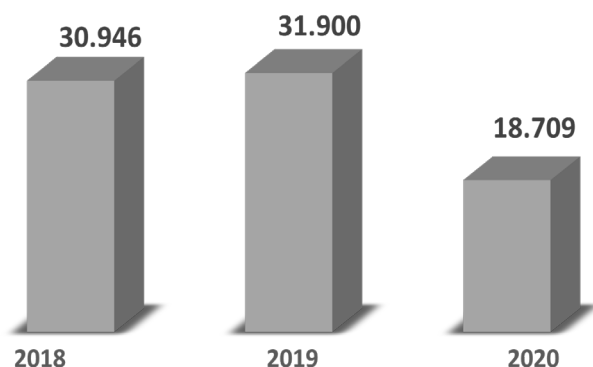
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	3.703
2º	OI FIXO/CELULAR	3.176
3º	RIO GRANDE ENERGIA (RGE)	2.418
4º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	2.299
5º	ITAÚ	1.304
6º	TIM/INTELIG	1.128
7º	SKY	1.016
8º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	867
9º	BMG	849
10º	BANCO PAN	832

Rondônia

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	2.579	14,5%
Energia Elétrica	2.508	14,1%
Banco comercial	1.092	6,1%
Água / Esgoto	730	4,1%
Aparelho Celular	557	3,1%
Cartão de Crédito	490	2,8%
Telefonia Fixa	452	2,5%
Financeira	448	2,5%
Internet (serviços e produtos)	354	2,0%
Car Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior) tão de Loja	341	1,9%

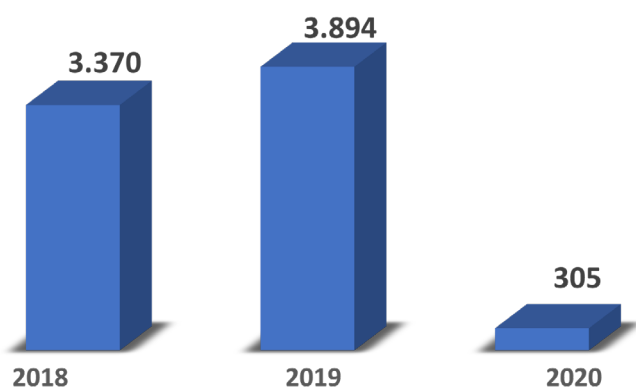
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	ENERGISA RONDÔNIA (CERON)	2.022
2º	OI FIXO/CELULAR	1.270
3º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	855
4º	BRADESCO	464
5º	VIVO/ TELEFÔNICA /GVT	401
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	288
7º	GAZIN	286
8º	TIM/INTELIG	250
9º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	229
10º	ITAÚ	221

Roraima (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimento - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Banco comercial	52	17,0%
Telefonia Fixa	48	15,7%
Telefonia Celular	42	13,8%
Energia Elétrica	23	7,5%
Cartão de Crédito	15	4,9%
TV por Assinatura	11	3,6%
Financeira	9	3,0%
Internet (serviços e produtos)	9	3,0%
Consórcios	8	2,6%
Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	7	2,3%

Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	53
2º	BANCO PAN	27
3º	VIVO/ TELEFÔNICA /GVT	26
4º	RORAIMA ENERGIA	23
5º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	12
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	11
7º	BRADESCO	10
8º	ITAÚ	9
9º	TIM/INTELIG	8
10º	SKY	6

Roraima (ProConsumidor)

Quantidade de Procons integrados: 4

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Reclamação
3.023 (90%)



Consulta
268 (8%)

Denúncia
70 (2%)

Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	199	6,6%
Telefonia Móvel Pós-paga	195	6,5%
Energia Elétrica	189	6,3%
Internet Fixa	175	5,8%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	167	5,5%
Internet Móvel	136	4,5%
Telefonia Fixa	111	3,7%
Pacote de Serviços (combo)	110	3,6%
Aparelho celular	103	3,4%
Pacote / excursão / agência de turismo	100	3,3%

Empresas mais Demandadas em 2020

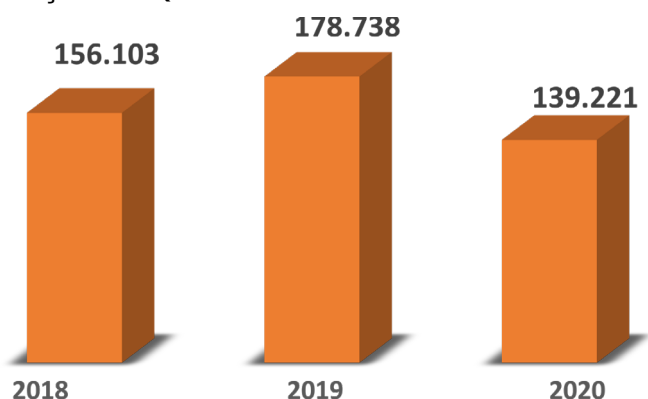
Posição	Fornecedor	Quantidade ⁵
1º	OI FIXO/CELULAR	442
2º	VIVO/ TELEFÔNICA /GVT	229
3º	RORAIMA ENERGIA	190
4º	BANCO PAN	165
5º	TIM/INTELIG	128
6º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	73
7º	BRADESCO	73
8º	SKY	64
9º	BANCO DO BRASIL	51
10º	BMG	46

5 Considerados apenas os 3.023 atendimentos registrados como Reclamação pelos órgãos integrados: Procon Estadual de Roraima, Procon Municipal de Boa Vista, Defensoria Pública do Estado de Roraima e Assembleia Legislativa do Estado de Roraima.

Santa Catarina

Quantidade de Procons integrados: 94

Evolução da Quantidade de Atendimento - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	25.681	18,7%
Banco comercial	12.221	8,9%
Telefonia Fixa	11.560	8,4%
Financeira	7.342	5,3%
Cartão de Crédito	6.414	4,7%
TV por Assinatura	3.357	2,4%
Móveis	2.995	2,2%
Aparelho Celular	2.750	2,0%
Seguros (exceto Saúde)	2.659	1,9%
Energia Elétrica	2.184	1,6%

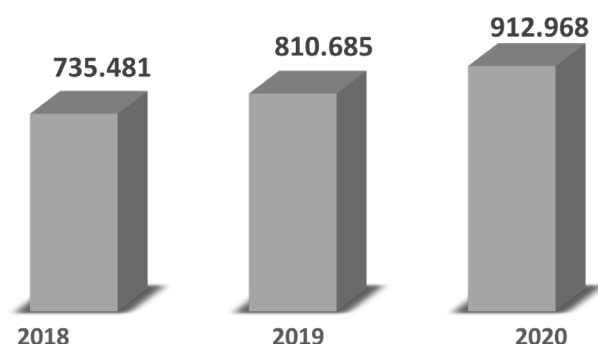
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	14.524
2º	TIM/INTELIG	13.948
3º	VIVO/ TELEFÔNICA /GVT	6.871
4º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	6.751
5º	ITAÚ	4.718
6º	BRADERCO	4.029
7º	BANCO PAN	3.939
8º	BMG	2.701
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	2.656
10º	BM SANTANDER G	2.349

São Paulo

Quantidade de Procons integrados: 180

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	106.104	11,8%
Telefonia Celular	60.007	6,7%
Banco Comercial	49.836	5,5%
Vestuário (calçados / roupas / acessórios)	49.621	5,5%
Telefonia Fixa	46.493	5,2%
Cartão de Crédito	43.427	4,8%
Aparelho Celular	32.603	3,6%
Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	28.946	3,2%
Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	28.768	3,2%
Móveis	26.350	2,9%

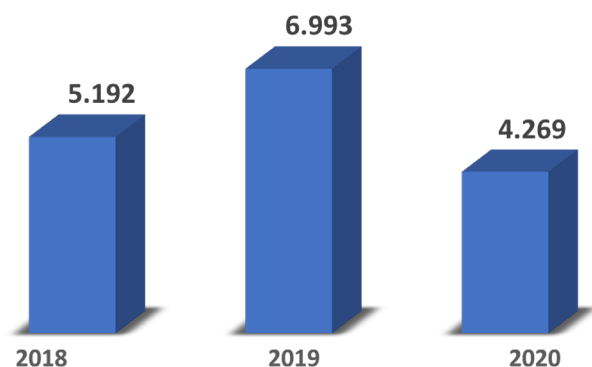
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO (ELETROPAULO)	95.987
2º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	43.749
3º	VIVO/ TELEFÔNICA /GVT	37.592
4º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	30.382
5º	TIM/INTELIG	22.951
6º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	20.628
7º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	18.133
8º	ITAÚ	16.764
9º	BRABESCO	15.925
10º	DECOLAR.COM	15.177

Sergipe

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimento - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	330	8,9%
Cartão de Crédito	232	6,3%
Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	178	4,8%
Estabelecimento Comercial (Supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria etc.)	170	4,6%
Banco Comercial	162	4,4%
Aparelho Celular	149	4,0%
Energia Elétrica	127	3,4%
Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	124	3,4%
Água e Esgoto	124	3,4%
Móveis	112	3,0%

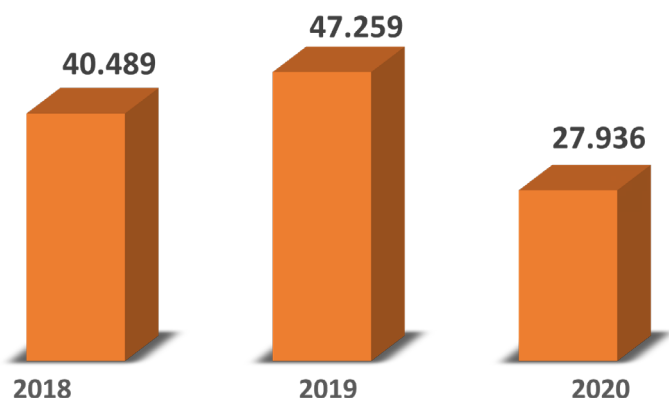
Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	197
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	140
3º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE - DESO	116
4º	ENERGISA SERGIPE	107
5º	BRDESCO	106
6º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	83
7º	TIM/INTELIG	75
8º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	75
9º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	71
10º	ITAÚ	69

Tocantins

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimento - 2018 a 2020



Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	4.097	14,8%
Banco comercial	3.595	13,0%
Água e Esgoto	1.868	6,8%
Energia Elétrica	1.409	5,1%
Telefonia Fixa	1.398	5,1%
Estabelecimento / Loja - Compra a prazo	1.145	4,1%
Aparelho Celular	849	3,1%
Cartão de Crédito	722	2,6%
Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	689	2,5%
Loteamento	605	2,2%

Empresas mais Demandadas em 2020

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	3.304
2º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS (SANEATINS)	1.766
3º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	1.641
4º	ENERGISA TOCANTINS	1.410
5º	BRADERCO	1.194
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	840
7º	VIVO/ TELEFÔNICA /GVT	742
8º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	590
9º	ITAÚ	589
10º	LOJAS NOSSO LAR	514

Procons Integrados ao Sindec

A cada mês, novos órgãos são integrados e têm seus atendimentos somados à base de dados nacional. A lista completa de Procons integrados pode ser consultada logo abaixo e no sítio sindecnacional.mj.gov.br/SindecNacional/.

O gráfico abaixo apresenta a evolução da quantidade de Procons integrados desde 2004.

Segue a lista completa de Procons integrados ao Sindec:

ACRE

Procon Acre

Procon Municipal Cruzeiro do Sul/AC

ALAGOAS

Procon Estadual de Alagoas

AMAZONAS

Procon Estadual do Amazonas

Procon Municipal de Manaus

AMAPÁ

Procon Estadual do Amapá

Procon Municipal de Santana

BAHIA

Procon Bahia

Procon Municipal Vitória da Conquista - BA

Procon Luís Eduardo Magalhães

Procon Juazeiro

Procon Barreiras

Procon de Itabuna

Procon Municipal de Salvador

Procon Municipal de Lauro de Freitas

CEARÁ

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Ceará

Procon Fortaleza

Procon Municipal de Guaiúba

Procon Municipal de Caucaia

Procon Municipal de Maracanaú

Decon Juazeiro do Norte

DISTRITO FEDERAL

Procon DF - Instituto de Defesa do Consumidor

ESPÍRITO SANTO

Procon Espírito Santo

Procon Municipal de Vitória

Procon Municipal de Serra

Procon Municipal de Cariacica
Procon Municipal de São Mateus
Procon Municipal de Linhares
Procon Municipal de Boa Esperança
Procon Municipal de Vila Velha
Procon Municipal de Viana
Procon Municipal de Cachoeiro e Itapemirim
Procon Municipal de Colatina
Procon Municipal de Castelo
Procon Municipal de Alfredo Chaves
Procon Municipal de Guarapari
Procon Municipal de Baixo Guandu
Procon Municipal de São Gabriel da Palha
Procon Municipal de Aracruz
Procon Municipal de Divino de São Lourenço
Procon Municipal de Pinheiros
Procon Municipal de Afonso Cláudio
Procon Municipal de Sooretama
Procon Municipal de Guaçuí
Procon Municipal de Venda Nova do Imigrante
Procon Municipal de Fundão
Procon Municipal de Presidente Kennedy
Procon Municipal de Anchieta
Procon Municipal de Piúma
Procon Municipal de Domingos Martins
Procon Municipal de Marataízes
Procon Municipal de Itapemirim
Procon Municipal de Montanha
Procon Municipal de Pedro Canario
Procon Municipal de Alegre
Procon Municipal de Mimoso Do Sul
Procon Municipal de Nova Venécia
Procon Municipal de Pancas
Procon Municipal de Santa Maria de Jetibá
Procon Municipal de Ibatiba

GOIÁS

Procon Estadual de Goiás
Procon Municipal de Goiatuba
Procon Municipal de Itumbiara
Procon Municipal de Caldas Novas
Procon Municipal de Rio Verde
Procon Municipal de Jataí
Procon Municipal de Morrinhos
Procon Municipal de Uruaçu
Procon Municipal de Bom Jesus - GO
Procon Municipal de Trindade
Procon Municipal de Pires Do Rio
Procon Municipal de Quirinópolis

Procon Municipal de Goianésia
Procon Municipal de Niquelândia
Procon Municipal de Mineiros
Procon Municipal de Anápolis
Procon Municipal de Jaraguá
Procon Municipal de Santo Antônio do Descoberto
Procon Municipal de Águas Lindas de Goiás
Procon Municipal de Valparaíso de Goiás
Procon Municipal de Luziânia
Procon Municipal de Formosa
Procon Municipal de Ipameri
Procon Municipal de Catalão
Procon Municipal de Buriti Alegre
Procon Municipal de Inhumas
Procon Municipal de Senador Canedo
Procon Municipal de Goiânia
Procon Municipal de Planaltina
Procon Municipal de Nerópolis
Procon Municipal de Itaberaí
Procon Municipal de Aparecida de Goiânia
Procon Municipal de Crixás
Procon Municipal de São Miguel do Araguaia
Procon Municipal de Alto Horizonte

MARANHÃO

Procon Estadual do Maranhão
Procon Municipal de Pedreiras
Procon Municipal de Imperatriz
Procon Municipal de Timon
Procon Municipal de Santa Inês

MINAS GERAIS

Procon Minas Gerais - Casa do Consumidor
Procon Municipal de Itabira
Procon Municipal de Nova Lima
Procon Municipal de Divinópolis
Procon Municipal de Juiz de Fora
Procon Municipal de São João Del Rei
Procon Municipal de Contagem
Procon Municipal de Ouro Preto
Procon Municipal de Governador Valadares
Procon Municipal de Poços de Caldas
Procon Municipal de Sacramento
Procon Municipal de Uberlândia
Procon Municipal de Sete Lagoas
Procon Municipal de Sabará
Procon Municipal de João Monlevade
Procon Municipal de Timóteo
Procon Municipal de Bom Despacho

Procon Municipal de Guapé
Procon Municipal de Guaranésia
Procon Municipal de Itaúna
Fundação Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor Procon Uberaba (MG)
Procon Municipal de Montes Claros
Procon Municipal de Congonhas
Procon Municipal de Carandaí
Procon Municipal de São Sebastião do Paraíso
Procon Municipal de Piumhi
Procon Municipal de Boa Esperança
Procon Municipal de Patos de Minas
Procon Municipal de Carmo do Rio Claro
Procon Municipal de Itabirito
Procon Municipal de Itajubá
Procon Municipal de Patrocínio
Procon Municipal de Alfenas
Procon Municipal de Curvelo
Procon Municipal de Varginha
Procon Municipal de Araguari
Procon Municipal de Mariana
Procon Municipal de Teófilo Otoni
Procon Municipal de Ubá
Procon Municipal de Conselheiro Lafaiete
Procon Municipal de Guanhanes
Procon Municipal de Campo Belo
Procon Municipal de Janaúba
Procon Municipal de Lagoa Da Prata
Procon Municipal de Ribeirão Das Neves
Procon Municipal de Coronel Fabriciano
Procon Municipal de Cruzília
Procon Municipal de Ponte Nova
Procon Municipal de Pirapora
Procon Municipal de Muzambinho
Procon Municipal de Leopoldina
Procon Municipal de Aimorés
Procon Municipal de Argirita
Procon Municipal de Botelhos
Procon Municipal de Três Corações
Procon Municipal de Betim
Procon Municipal de Paracatu
Procon Municipal de Ipatinga
Procon Municipal de Formiga
Procon Municipal de Santos Dumont
Procon Municipal de Coromandel
Procon Municipal de Pains
Procon Municipal de Nova Serrana
Procon Municipal de Viçosa
Procon Municipal de Andradas
Procon Municipal de Caratinga
Procon Municipal de Conselheiro Pena

Procon Municipal de Ituiutaba
Procon Municipal de Arcos
Procon Municipal de Três Pontas
Procon Municipal de Rio Pomba
Procon Municipal de Monte Carmelo
Procon Municipal de Visconde do Rio Branco
Procon Municipal de Cataguases
Procon Municipal de Cristais
Procon Municipal de Pitangui
Procon Municipal de Lavras
Procon Municipal de Salinas
Procon Brasília de Minas
Procon Rosário da Limeira
Procon Ibiá
Procon Indianópolis
Procon Carangola
Procon São Francisco Do Glória
Procon Itapagipe
Procon Raul Soares
Procon Jaíba
Procon Capelinha
Procon Municipal de Conceição da Aparecida
Procon Municipal de Almenara
Procon Municipal de Cambuí
Procon Municipal de Nanuque
Procon Municipal de Januária
Procon Municipal de Carmo da Mata
Procon Municipal de Machado
Procon Municipal de Diamantina
Procon Municipal de Pouso Alegre
Procon Municipal de São Lourenço
Procon Câmara Municipal de Caeté
Procon Câmara Municipal de Timóteo
Procon Câmara Municipal de Itaú de Minas
Procon Câmara Municipal de João Pinheiro
Procon Municipal de São Gonçalo do Sapucaí
Procon Câmara Municipal de Coronel Fabriciano
Procon Câmara Municipal de Matias Barbosa
Procon Câmara Municipal de Nova Serrana
Procon Municipal de Muriaé
Procon Câmara Municipal de Conceição do Mato Dentro
Procon Câmara Municipal de Unaí
Procon Câmara Municipal de Jacuí
Procon Municipal de João Pinheiro
Procon Municipal de Barbacena
Procon Câmara Municipal de Piranguinho
Procon Municipal de Recreio

MATO GROSSO DO SUL

Procon Estadual do Mato Grosso do Sul

Procon Municipal de Maracaju
Procon Municipal de Nova Andradina
Procon Municipal de São Gabriel D'oeste
Procon Municipal de Dourados
Procon Municipal de Naviraí
Procon Municipal de Três Lagoas
Procon Municipal de Coxim
Procon Municipal de Anastácio
Procon Municipal de Paranaíba
Procon Municipal de Bela Vista
Procon Municipal de Jardim
Procon Municipal de Aquidauana
Procon Municipal de Cassilândia
Procon Municipal de Corumbá
Procon Municipal de Rio Verde de Mato Grosso
Procon Municipal de Costa Rica
Procon Municipal de Brasilândia
Procon Municipal de Fátima do Sul
Procon Municipal de Chapadão do Sul
Procon Municipal de Rio Brilhante
Procon Municipal de Ivinhema
Procon Municipal de Caarapó
Procon Municipal de Ponta Porã
Procon Municipal de Água Clara
Procon Municipal de Batayporã
Procon Municipal de Campo Grande
Procon Municipal Aparecida do Taboado
Procon Municipal de Itaporã
Procon Municipal de Amambaí
Procon Municipal de Ribas do Rio Pardo

MATO GROSSO

Procon Estadual Mato Grosso
Procon Municipal Campo Novo Do Parecis
Procon Municipal Rondonópolis
Procon Municipal Pedra Preta
Procon Municipal Alta Floresta
Procon Municipal Sorriso
Procon Municipal Sinop
Procon Municipal de Primavera Do Leste
Procon Municipal Alto Taquari
Procon Municipal de Barra Do Garça
Procon Municipal Lucas Do Rio Verde
Procon Municipal São José Do Rio Claro
Procon Municipal Tangará Da Serra
Procon Municipal Nobres
Procon Municipal Paranatinga
Procon Municipal Campo Verde
Procon Municipal Jauru
Procon Municipal Chapada Dos Guimarães

Procon Municipal de Cuiabá
Procon Municipal Guarantã Do Norte
Procon Municipal Colíder
Procon Municipal Araputanga
Procon Municipal São José Dos Quatro Marcos
Procon Municipal Nova Mutum
Procon Municipal Campinápolis
Procon Municipal Juína
Procon Municipal Pontes e Lacerda
Procon Municipal Poconé
Procon Municipal Denise
Procon Municipal Cáceres
Procon Municipal Diamantino
Procon Municipal Varzea Grande
Procon Municipal Nova Ubiratã
Procon Municipal de Mirassol D' oeste

PARÁ

Procon Estadual do Pará
Procon Municipal de Marabá
Procon Municipal de Parauapebas
Procon Municipal de Santarém
Procon Municipal de Castanhal
Procon Municipal de Paragominas
Procon Municipal de Tucuruí
Procon Municipal de Barcarena
Procon Municipal de Conceição do Araguaia
Procon Municipal de Canaã dos Carajás
Procon Municipal de Redenção
Procon Municipal de Xinguara
Procon Municipal de São Francisco do Pará
Procon Municipal do Rondon do Pará
Procon Municipal de Jacundá
Procon Municipal de Itaituba
Procon Municipal de Abaetetuba
Procon Municipal de Capitão Poço
Procon Municipal de São Miguel do Guamá
Procon Municipal de Óbidos

PARAÍBA

Procon Estadual da Paraíba
Procon Municipal de Campina Grande
Procon Municipal de Cabedelo
Procon Municipal de Patos
Procon Municipal de Sousa
Procon Municipal de Areia
Procon Municipal de Bayeux

PERNAMBUCO

Procon Estadual de Pernambuco
Procon Municipal de Petrolina - Prodecon
Procon Municipal Jaboatão dos Guararapes
Procon Prefeitura de Timbaúba
Procon Municipal do Cabo de Santo Agostinho
Procon Municipal de Garanhuns
Procon Municipal do Recife
Procon Municipal de São Lourenço da Mata
Procon Municipal de Caruaru

PIAUÍ

Procon Estadual do Piauí

PARANÁ

Procon Estadual do Paraná
Procon Municipal de Apucarana
Procon Municipal de Arapongas
Procon Municipal de Araucária
Procon Municipal de Cambe
Procon Municipal de Cascavel
Procon Municipal de Cornélio Procópio
Procon Municipal de Dois Vizinhos
Procon Municipal de Foz do Iguaçu
Procon Municipal de Francisco Beltrão
Procon Municipal de Goioerê
Procon Municipal de Jacarezinho
Procon Municipal de Japira
Procon Municipal de Londrina
Procon Municipal de Mandaguari
Procon Municipal de Manguueirinha
Procon Municipal de Maringá
Procon Municipal de Matelândia
Procon Municipal de Medianeira
Procon Municipal de Palmas
Procon Municipal de Palmeira
Procon Municipal de Ponta Grossa
Procon Municipal de Quatro Barras
Procon Municipal de Rio Negro
Procon Municipal de Rolândia
Procon Municipal de Santo Antônio da Platina
Procon Municipal de Sarandi
Procon Municipal de Toledo
Procon Municipal de Umuarama
Procon Municipal de Guarapuava
Procon Municipal de Castro
Procon Municipal de Jaguariaíva
Procon Municipal de Quitandinha

Procon Municipal de Pontal Do Paraná
Procon Municipal de Piên
Procon Municipal de Almirante Tamandaré
Procon Municipal de Chopinzinho
Procon Municipal de Marechal Cândido Rondon
Procon Municipal de Santa Helena
Procon Municipal de União da Vitória

RIO DE JANEIRO

Procon Estadual do Rio de Janeiro
Procon Municipal de Angra dos Reis
Procon Municipal de Volta Redonda
Procon Municipal de Cabo Frio
Procon Municipal de Nova Friburgo
Procon Municipal de Campos dos Goytacazes
Procon Municipal de Macaé
Procon Municipal de Mesquita
Procon Municipal Rio das Ostras
Procon Municipal Carioca
Procon Municipal Magé
Procon Municipal Real
Procon Municipal São João Da Barra
Procon Municipal Araruama
Procon Municipal São Francisco de Itabapoana
Procon Municipal Armação de Búzios
Procon Municipal Pirai
Procon Municipal de Vassouras
Procon Municipal de São Pedro da Aldeia
Procon Municipal de Maricá
Procon Municipal de Petrópolis
Procon Municipal de Teresópolis
Procon Municipal de Arraial do Cabo
Procon Municipal Barra do Piraí
Câmara Municipal de Três Rios
Câmara Municipal de Valença
Procon Municipal Mendes

RIO GRANDE DO NORTE

Procon do Estado do Rio Grande do Norte
Instituto Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Natal/RN
Procon Municipal de Mossoró

RONDÔNIA

Procon Estadual de Rondônia

RORAIMA

Procon Estadual de Roraima
Procon Municipal Boa Vista

RIO GRANDE DO SUL

Procon Municipal de Porto Alegre
Procon Municipal de Caxias do Sul
Procon Municipal de Bento Gonçalves
Procon Municipal de Canoas
Procon Municipal de São Leopoldo
Procon Municipal de Cachoeirinha
Procon Municipal de Alegrete
Procon Municipal de Santa Vitória do Palmar
Procon Municipal de Erechim
Procon Municipal de Gravataí
Procon Municipal de Panambi
Procon Municipal de Pelotas
Procon Municipal de Santo Ângelo
Procon Municipal de Taquari
Procon Municipal de Balneário Pinhal
Procon Municipal de Passo Fundo
Procon Municipal de Bagé
Procon Municipal de Jaguarão
Procon Municipal de Garibaldi
Procon Municipal de Santo Antônio da Patrulha
Procon Municipal de Sapucaia do Sul
Procon Municipal de São Sebastião do Caí
Procon Municipal de Tio Hugo
Procon Municipal de Uruguaiana
Procon Municipal de Estrela
Procon Municipal de São Borja
Procon Municipal de Lajeado
Procon Municipal de Sepe
Procon Municipal de Capão da Canoa
Procon Municipal de Victor Graeff
Procon Municipal de Santa Rosa
Procon Municipal de Palmeira das Missões
Procon Municipal de Santa Maria
Procon Municipal de Santa Cruz
Procon Municipal de Taquara
Procon Municipal de Três Cachoeiras
Procon Municipal de Osório
Procon Municipal de Giruá
Procon Municipal de São Gabriel
Procon Municipal de Butiá
Procon Municipal de Carazinho
Procon Municipal de Venâncio Aires
Procon Municipal de Rio Grande
Procon Municipal de Ijuí
Procon Municipal de São Marcos

Procon Municipal de Novo Hamburgo
Procon Municipal de Cidreira
Procon Municipal de Marau
Procon Municipal de São Sepé
Procon Municipal de Rolante
Procon Municipal de Esteio
Procon Municipal de Horizontina
Procon Municipal de Campo Bom
Procon Municipal de Imbé
Procon Municipal de Parobé
Procon Municipal de Três Passos
Procon Municipal de Guaporé
Procon Municipal de Lindolfo Collor
Procon Municipal de Antônio Prado
Procon Municipal de São Luiz Gonzaga
Procon Municipal de São Francisco de Assis
Procon Municipal de Arroio do Sal
Procon Municipal de Viamão
Procon Municipal de Faxinal do Soturno
Procon Municipal de Bom Jesus

SANTA CATARINA

Procon Estadual Santa Catarina
Procon Municipal de Florianópolis
Procon Municipal Balneário Camboriú
Procon Municipal Barra Velha
Procon Municipal Braço Do Norte
Procon Municipal Caçador
Procon Municipal Correia Pinto
Procon Municipal Guaramirim
Procon Municipal Herval Doeste
Procon Municipal Içara
Procon Municipal Itajaí
Procon Municipal Itapema
Procon Municipal Jaraguá Do Sul
Procon Municipal Joaçaba
Procon Municipal Joinville
Procon Municipal Palhoça
Procon Municipal Penha
Procon Municipal Porto Belo
Procon Municipal São José
Procon Municipal São Miguel do Oeste
Procon Municipal Schroeder
Procon Municipal Tijucas
Procon Municipal Timbó
Procon Municipal Tubarão
Procon Municipal Videira

Procon Municipal Araranguá
Procon Municipal Armazém
Procon Municipal Balneário Barra Do Sul
Procon Municipal Biguaçu
Procon Municipal Blumenau
Procon Municipal Bombinhas
Procon Municipal Brusque
Procon Municipal Capinzal
Procon Municipal Curitibanos
Procon Municipal Fraiburgo
Procon Municipal Gaspar
Procon Municipal Gravatal
Procon Municipal Ibirama
Procon Municipal Ituporanga
Procon Municipal Lages
Procon Municipal Laguna
Procon Municipal Massaranduba
Procon Municipal Navegantes
Procon Municipal Orleans
Procon Municipal Pomerode
Procon Municipal São Bento Do Sul
Procon Municipal São Francisco Do Sul
Procon Municipal Seara
Procon Municipal Urussanga
Procon Municipal Xanxerê
Procon Municipal Araquari
Procon Municipal Cocal Do Sul
Procon Municipal Guabiruba
Procon Municipal Imbituba
Procon Municipal Rio Negrinho
Procon Municipal Ilhota
Procon Municipal Rio Das Antas
Procon Municipal Luzerna
Procon Municipal Erval Velho
Procon Municipal Campos Novos
Procon Municipal Maravilha
Procon Municipal Água Doce
Procon Municipal Campo Alegre
Procon Municipal Forquilha
Procon Municipal Jaguaruna
Procon Municipal Luís Alves
Procon Municipal Morro Da Fumaça
Procon Municipal Capivari De Baixo
Procon Municipal Sombrio
Procon Municipal São Joaquim
Procon Municipal Campo Erê
Procon Municipal Indaial
Procon Municipal Rio Do Campo
Procon Municipal Otacílio Costa

Procon Municipal Ipumirim
Procon Municipal Xaxim
Procon Municipal Concórdia
Procon Municipal Catanduvas
Procon Municipal Mafra
Procon Municipal Três Barras
Procon Municipal Canoinhas
Procon Municipal Camboriú
Procon Municipal Tangará
Procon Municipal Pinhalzinho
Procon Municipal Balneário Piçarras
Procon Municipal de Botuverá
Procon Municipal de Abelardo Luz
Procon Municipal de Criciúma
Procon Municipal de Porto União
Procon Municipal de Rio do Sul
Procon Municipal Treze Tílias
Procon Municipal de Bela Vista do Toldo
Procon Municipal de Dionísio Cerqueira
Procon Municipal de Monte Carlo
Procon Municipal de Irineópolis
Procon Municipal de Salto Veloso
Procon Municipal de São Lourenço do Oeste
Procon São José do Cedro

SERGIPE

Procon Estadual de Sergipe
Procon Municipal Aracaju

SÃO PAULO

Procon São Paulo-Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Procon Municipal de Jundiaí
Procon Municipal de Votuporanga
Procon Municipal de São José dos Campos
Procon Municipal de São José do Rio Preto
Procon Municipal de Santo André
Procon Municipal de Presidente Prudente
Procon Municipal de Barretos
Procon Municipal de Poá
Procon Municipal de São Caetano Do Sul
Procon Municipal de Araçatuba
Procon Municipal de Barueri
Procon Municipal de Bauru
Procon Municipal de Embu das Artes
Procon Municipal de Santos
Procon Municipal de São Bernardo Do Campo
Procon Municipal de Suzano
Procon Municipal de Vinhedo
Procon Municipal de Taubaté

Procon Municipal de Mogi das Cruzes
Procon Municipal de Caraguatatuba
Procon Municipal de Diadema
Procon Municipal de Marília
Procon Municipal de Piracicaba
Procon Municipal de Sertãozinho
Procon Municipal de São Sebastião
Procon Municipal de Jacaré
Procon Municipal de Mauá
Procon Municipal de São Roque
Procon Municipal de Itatiba
Procon Municipal de Várzea Paulista
Procon Municipal de Valinhos
Procon Municipal de Limeira
Procon Municipal de Bertoga
Procon Municipal de Osasco
Procon Municipal de Cabreúva
Procon Municipal de Araras
Procon Municipal de Rio Claro
Procon Municipal de Americana
Procon Municipal de Santa Bárbara D' Oeste
Procon Municipal de Avaré
Procon Municipal de Jaboticabal
Procon Municipal de Bebedouro
Procon Municipal de São Vicente
Procon Municipal de Rio Grande Da Serra
Procon Municipal de Ribeirão Pires
Procon Municipal de Ituverava
Procon Municipal de Franca
Procon Municipal de Fernandópolis
Procon Municipal de São Carlos
Procon Municipal de Altinópolis
Procon Municipal de Ribeirão Preto
Procon Municipal de Birigui
Procon Municipal de Lins
Procon Municipal de Assis
Procon Municipal de Guarujá
Procon Municipal de Cotia
Procon Municipal de Olímpia
Procon Municipal de Santa Cruz do Rio Pardo
Procon Municipal de Piraju
Procon Municipal de Bom Jesus dos Perdões
Procon Municipal de Araçoiaba da Serra
Procon Municipal de Ferraz de Vasconcelos
Procon Municipal de Indaiatuba
Procon Municipal de Guará
Procon Municipal de Amparo
Procon Municipal de Artur Nogueira
Procon Municipal de Adamantina
Procon Municipal de Salto

Procon Municipal de Cunha
Procon Municipal de Itapuí
Procon Municipal de São Pedro
Procon Municipal de Araraquara
Procon Municipal de Jales
Procon Municipal de Jaú
Procon Municipal de Lorena
Procon Municipal de Santa Rosa de Viterbo
Procon Municipal de São Simão
Procon Municipal de Tatuí
Procon Municipal Tambaú
Procon Municipal de Jandira
Procon Municipal de Presidente Epitácio
Procon Municipal de Casa Branca
Procon Municipal de Parapuã
Procon Municipal de Sumaré
Procon Municipal de Peruíbe
Procon Municipal de Dracena
Procon Municipal de Jarinu
Procon Municipal de Ibiúna
Procon Municipal de Laranjal Paulista
Procon Municipal de Cajamar
Procon Municipal de Capão Bonito
Procon Municipal de Ipauçu
Procon Municipal de Martinópolis
Procon Municipal de Itu
Procon Municipal de Francisco Morato
Procon Municipal de Paraguaçu Paulista
Procon Municipal de Rio das Pedras
Procon Municipal de Ubatuba
Procon Municipal de Guaratinguetá
Procon Municipal de Batatais
Procon Municipal de Cedral
Procon Municipal de Jembeiro
Procon Municipal de Juquiá
Procon Municipal de Mococa
Procon Municipal de Monte Alto
Procon Municipal de Praia Grande
Procon Municipal de Quatá
Procon Municipal de Vargem Grande do Sul
Procon Municipal Nova Odessa
Procon Municipal Caçapava
Procon Municipal Álvares Machado
Procon Municipal de Cerquilha
Procon Municipal de Pirassununga
Procon Municipal de Promissão
Procon Municipal de Angatuba
Procon Municipal de Catanduva
Procon Municipal de Agudos
Procon Municipal de Itapeceira Da Serra

Procon Municipal de Itupeva
Procon Municipal de Mirassol
Procon Municipal de Santa Branca
Procon Municipal de Cajuru
Procon Municipal de Cerqueira Cesar
Procon Municipal de Cesário Lange
Procon Municipal de Ilha Bela
Procon Municipal de Jaborandi
Procon Municipal de Orlândia
Procon Municipal de Paulínia
Procon Municipal de Porto Ferreira
Procon Municipal de Santa Cruz das Palmeiras
Procon Municipal de Severínia
Procon Municipal de Tapiratiba
Procon Municipal de Barrinha
Procon Municipal de Cruzeiro
Procon Municipal de Dumont
Procon Municipal de Hortolândia
Procon Municipal de Leme
Procon Municipal de Pradópolis
Procon Municipal de Santo Antônio da Posse
Procon Municipal de Serra Negra
Procon Municipal de Tupã
Procon Municipal de Tiête
Procon Municipal de Guaíra
Procon Municipal de Ourinhos
Procon Municipal de Boituva
Procon Municipal de Brotas
Procon Municipal de Guariba
Procon Municipal de Iperó
Procon Municipal de Itapeva
Procon Municipal de Itápolis
Procon Municipal de Louveira
Procon Municipal de Potim
Procon Municipal de Araçatiguama
Procon Municipal de Cosmópolis
Procon Municipal de Ibitinga
Procon Municipal de Iracemápolis
Procon Municipal de Matão
Procon Municipal de Votorantim
Procon Municipal de Aguai
Procon Municipal de Bastos
Procon Municipal de Campo Limpo Paulista
Procon Municipal de Lençóis Paulista
Procon Municipal de São Sebastião da Gramma
Procon Municipal de Águas da Prata
Procon Municipal de Socorro
Procon Municipal de Cachoeira Paulista
Procon Municipal de Cubatão
Procon Municipal de Dois Córregos

Procon Municipal de Maracaí
Procon Municipal de Pindamonhangaba
Procon Municipal de Bragança Paulista
Procon Municipal de Capivari
Procon Municipal de Monte Mor
Procon Municipal de Piratininga
Procon Municipal de Registro
Procon Municipal de Tarumã
Procon Municipal de Terra Roxa
Procon Municipal de Garça
Procon Municipal de Jaguariúna
Procon Municipal de Junqueirópolis
Procon Municipal de Morro Agudo
Procon Municipal de Arealva
Procon Municipal de Osvaldo Cruz
Procon Municipal de Bocaina
Procon Municipal de Pederneiras
Procon Municipal de Porto Feliz
Procon Municipal de Quadra
Procon Municipal de Santa Cruz da Conceição
Procon Municipal de Taquaritinga
Procon Municipal de Teodoro Sampaio
Procon Municipal de Bálsamo
Procon Municipal de Dourado
Procon Municipal de Pompéia
Procon Municipal de Porangaba
Procon Municipal de Torrinha
Procon Municipal de Bernardino de Campos
Procon Municipal de Cafelândia
Procon Municipal de Duartina
Procon Municipal de Iacanga
Procon Municipal de Ouroeste

TOCANTINS

Procon Estadual de Tocantins
Procon Municipal de Palmas

Anexo – Tabelas – Análise Setorial**Operadoras de Telecomunicações**

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2018	2019	2020
Oi Fixo/Celular	145.016	166.130	89.602
Vivo/ Telefônica /GVT	129.148	155.715	88.946
Claro / Embratel / Net / Nextel	120.876	129.760	88.274
Tim/Intelig	90.572	127.958	68.465
Sky	40.463	42.584	18.830

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2018	2019	2020
Sky	90,9%	87,9%	90,9%
Vivo/ Telefônica /GVT	90,9%	87,9%	90,7%
Claro / Embratel / Net / Nextel	88,5%	88,4%	88,0%
Oi Fixo/Celular	82,3%	80,1%	85,6%
Tim/Intelig	83,3%	79,8%	82,7%

Serviços Financeiros

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2018	2019	2020
Bradesco	90.179	91.017	52.403
Itaú	55.956	68.642	47.246
Caixa Econômica Federal	50.765	44.800	34.035
Banco Pan	16.499	25.912	26.030
Santander	28.757	33.589	25.531
BMG	17.701	26.809	20.886
C6 Bank/Banco Ficsa	9	51	16.703
Banco do Brasil	21.440	20.758	13.729
BGF/Cardif/Cetelem	32.448	17.313	10.178
Banco Safra	3.395	9.824	9.818

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2018	2019	2020
Caixa Econômica Federal	78,9%	79,3%	81,4%
Itaú	81,0%	80,0%	79,8%
BGF/Cardif/Cetelem	71,7%	76,4%	77,9%
Bradesco	80,2%	80,6%	77,4%
BMG	67,6%	70,4%	76,1%
Santander	77,8%	79,7%	76,0%
Banco Pan	72,2%	74,1%	75,7%
C6 Bank/Banco Ficsa	75,0%	81,8%	75,7%
Banco Safra	72,6%	66,5%	73,5%
Banco do Brasil	76,0%	75,4%	70,4%

Varejo e Comércio Eletrônico

Quantidade de Atendimento

Fornecedor	2018	2019	2020
Casas Bahia/ Ponto Frio/ Cnova/ Extra.com	46.372	60.793	58.251
Magazine Luiza / Netshoes	16.572	23.355	36.884
B2W / Submarino / Shoptime / Lojas Americanas	22.173	27.292	32.814
Mercado Livre / Mercado Pago	10.375	17.160	23.339
Carrefour	14.548	19.945	22.187
Lojas Riachuelo	10.278	10.449	10.918
Casas Pernambucanas	8.162	12.353	10.402
C&A	2.900	2.509	6.344
Lojas Marisa	2.883	3.170	4.964
Máquina de Vendas	9.821	5.162	4.823

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2018	2019	2020
B2W / Submarino / Shoptime / Lojas Americanas	80,5%	81,0%	84,8%
Lojas Riachuelo	78,3%	72,9%	84,1%
Mercado Livre / Mercado Pago	79,9%	78,0%	82,2%
Magazine Luiza / Netshoes	80,9%	81,1%	80,7%
Casas Bahia/Ponto Frio / Nova Ponto Com / Pão de Açúcar	78,3%	75,4%	78,6%
Casas Pernambucanas	70,1%	69,8%	76,3%
Máquina de Vendas	72,9%	78,3%	75,6%
C&A	72,9%	70,6%	72,6%
Carrefour	81,0%	78,8%	72,2%
Lojas Marisa	76,8%	80,6%	71,6%

Indústria

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2018	2019	2020
Samsung	16.273	16.606	12.526
Britânia / Philco	15.873	11.057	6.317
Whirlpool/Consul/Brastemp	6.080	7.592	5.766
Electrolux	4.348	5.858	5.758
Lenovo / Motorola	4.660	4.879	5.137
Apple	5.344	4.931	3.757
LG	3.111	3.116	3.135
Multilaser	1.979	2.530	2.983
Mk Eletrodomésticos LTDA (Mondial)	2.799	2.505	2.039
Positivo Informática	1.701	2.024	1.587

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2018	2019	2020
Positivo Informática	78,9%	86,4%	91,2%
MK Eletrodomésticos LTDA-Mondial	78,9%	86,1%	85,9%
Electrolux	85,1%	80,9%	85,7%
Lenovo / Motorola	78,1%	75,4%	79,7%
Multilaser	78,3%	82,5%	79,6%
Britânia / Philco	82,0%	80,0%	79,5%
Whirlpool/Consul/Brastemp	80,6%	78,5%	76,5%
LG	81,1%	70,2%	69,9%
Samsung	81,0%	83,6%	68,5%
Apple	56,9%	62,3%	58,9%

Concessionárias de Energia Elétrica

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2018	2019	2020
Enel Distribuição São Paulo (Eletropaulo)	7.130	9.309	96.023
Energisa Mato Grosso (Cemat)	8.833	14.084	8.622
Equatorial Pará (Celpa)	13.219	10.824	5.713
Companhia Energética de Pernambuco (Celpe)	5.094	10.016	4.711
Cemig Distribuição	3.044	3.981	4.225
Enel Distribuição Ceará (Coelce)	3.588	10.228	4.101
CPFL Paulista	2.001	3.540	3.787
Enel Distribuição Goiás	5.534	8.076	3.771
Energisa Mato Grosso do Sul	4.264	7.014	3.222
EDP Espírito Santo	5.601	7.088	2.833

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2018	2019	2020
EDP Espírito Santo	85,5%	78,6%	87,8%
Cemig Distribuição	76,2%	75,9%	86,8%
Enel Distribuição Goiás	69,8%	68,0%	82,6%
CPFL Paulista	78,3%	69,0%	78,4%
Energisa Mato Grosso do Sul	73,1%	69,1%	74,0%
Companhia Energética de Pernambuco (Celpe)	59,4%	62,0%	64,2%
Energisa Mato Grosso (Cemat)	39,1%	30,1%	61,1%
Enel Distribuição Ceará (Coelce)	55,3%	52,1%	59,8%
Enel Distribuição São Paulo (Eletropaulo)	79,1%	76,1%	54,1%
Equatorial Pará (Celpa)	40,1%	37,4%	47,6%

Saneamento (Água e Esgoto)

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2018	2019	2020
Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp)	3.044	4.687	6.449
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece)	4.775	7.238	2.198
CAB Cuiabá S/A - Concessionaria de Serviços Públicos de Água e Esgoto	2.740	3.274	2.186
Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa MG)	1.160	1.702	2.159
Companhia de Saneamento do Paraná (Sanepar)	1.942	3.102	1.925
Companhia Pernambucana de Saneamento (Compesa)	3.788	5.471	1.890
Companhia de Saneamento do Tocantins (Saneatins)	2.829	2.905	1.782
Empresa Baiana de Águas e Saneamento AS (Embasa)	4.901	5.354	1.513
Saneamento de Goiás S/A	1.799	1.856	1.378
Águas Guariroba S/A	1.747	1.556	1.350

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2018	2019	2020
Cia de Saneamento Básico Do Estado De São Paulo (Sabesp)	85,0%	84,0%	90,8%
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece)	90,8%	88,8%	89,6%
CAB Cuiabá S/A - Concessionaria de Serviços Públicos de Água e Esgoto	89,5%	90,5%	86,8%
Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa MG)	32,9%	70,9%	86,4%
Companhia de Saneamento do Paraná (Sanepar)	60,5%	78,8%	85,7%
Companhia Pernambucana de Saneamento (Compesa)	61,4%	63,2%	84,7%
Saneamento de Goiás S/A	32,1%	70,7%	84,6%
Companhia de Saneamento do Tocantins (Saneatins)	38,5%	68,3%	80,0%
Empresa Baiana de Águas e Saneamento AS (Embasa)	68,8%	58,1%	78,7%
Águas Guariroba S/A	72,1%	67,1%	72,1%

Saúde Suplementar

Quantidade de Atendimento

Fornecedor	2018	2019	2020
Amil	1.530	2.100	2.141
Intermédica	466	675	1.273
Agemed Planos De Saúde	204	2.180	895
Sul América Saúde	1.250	1.293	718
Qualicorp	1.053	854	658
Bradesco Saúde	642	760	572
Odontoprev	548	701	550
Central Nacional Unimed	368	585	503
São Francisco Sistemas de Saúde	304	456	431
Hapvida	787	714	409

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2018	2019	2020
Qualicorp	89,4%	91,1%	88,5%
Intermédica	78,7%	82,4%	80,9%
Bradesco Saúde	86,5%	79,3%	80,6%
Central Nacional Unimed	79,5%	76,3%	79,1%
Sul América Saúde	82,3%	81,2%	77,9%
Amil	77,7%	78,0%	76,6%
São Francisco Sistemas de Saúde	61,3%	59,6%	66,7%
Odontoprev	63,5%	67,4%	66,1%
Hapvida	64,7%	56,9%	64,7%
Agemed Planos de Saúde	71,8%	54,2%	59,3%

Aviação Civil

Quantidade de Atendimento

Fornecedor	2018	2019	2020
Latam	4.016	4.951	9.092
Gol	2.575	3.796	6.181
Azul	1.908	2.588	4.655
TAP Air Portugal	461	438	1.637
Iberia Líneas Aéreas	49	114	359
Air Europa	29	34	276
Copa Airlines	145	103	264
Air France	62	85	257
Avianca	1.342	5.966	243
American Airlines	152	152	181

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2018	2019	2020
Avianca	71,3%	66,7%	82,9%
Gol	69,0%	74,8%	81,7%
American Airlines	61,1%	63,0%	76,4%
Air France	59,3%	55,6%	74,8%
Iberia Líneas Aéreas	48,4%	66,7%	71,5%
Latam	83,9%	74,6%	67,3%
TAP Air Portugal	63,5%	65,8%	66,0%
Azul	62,5%	64,7%	65,9%
Air Europa	81,4%	71,4%	58,0%
Copa Airlines	63,1%	78,7%	53,1%

Turismo

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2018	2019	2020
Decolar.com	2.126	3.766	23.075
CVC	2.447	6.515	7.314
123 Milhas	195	376	3.278
Viajanet	535	695	2.770
Hotel Urbano	172	523	2.223
Max Milhas	190	977	2.186
Expedia.com.br / Hoteis.com	125	183	1.721
Booking.com	465	743	1.650

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2018	2019	2020
Hotel Urbano	64,5%	79,3%	77,8%
Max Milhas	59,5%	52,7%	76,1%
Booking.com	58,5%	71,1%	71,6%
CVC	50,6%	60,5%	66,8%
Viajanet	71,7%	71,9%	65,9%
123 Milhas	52,8%	57,8%	61,0%
Expedia.com.br/Hoteis.com	61,1%	69,1%	60,1%
Decolar.com	74,8%	75,2%	54,8%