

Secretaria Nacional do Consumidor

Boletim Sindec

2021



Sistema Nacional de Informações
de Defesa do Consumidor

Apresentação

O Boletim Sindec 2021 é a publicação da Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon que apresenta uma breve análise sobre as demandas de consumo levadas aos Procons integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec durante o ano de 2021.

Esta publicação tem entre seus principais objetivos permitir à sociedade o acesso a informações sobre as empresas mais demandadas nos órgãos públicos de defesa do consumidor e os 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 atendimento ao consumidor, a qualidade dos produtos e serviços ofertados, além de garantir o permanente controle social sobre o mercado de consumo, com vistas a 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 2021.

O Sindec

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - Sindec é o sistema informatizado que integra o atendimento realizado por 26 Procons Estaduais, o do Distrito Federal e mais de 600 Procons Municipais. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 969 unidades espalhadas por 750 cidades brasileiras. Esses Procons atendem uma média mensal de 150 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

O Proconsumidor é o novo sistema nacional de atendimento ao consumidor disponível aos órgãos de defesa do consumidor para os registros das reclamações de consumo. Trata-se de um sistema mais simples e mais adaptado às necessidades de atuação dos órgãos de defesa do consumidor no atendimento ao cidadão. Seu objetivo é propiciar atendimentos mais céleres e encaminhamentos mais efetivos, chegando às soluções desejadas com maior rapidez.

A implantação do ProConsumidor já foi realizada em mais de 170 Procons (estaduais e municipais) e Defensorias Públicas. Ao longo de 2021, mais de 2.000 (mil) técnicos de defesa do consumidor foram capacitados para sua utilização.

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.

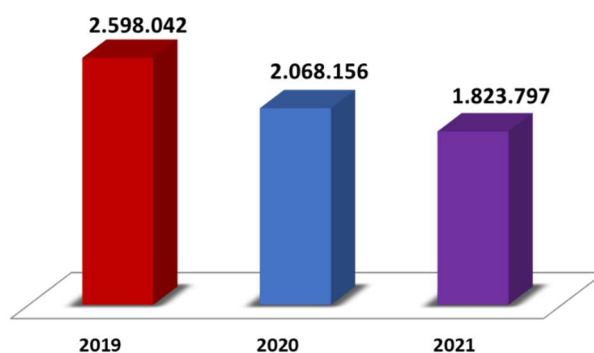
Diariamente esses órgãos atendem a milhares de conflitos entre cidadãos e fornecedores. O atendimento prestado pelo Procon permite contato direto com o consumidor e oportuniza uma orientação efetiva. Por meio da utilização de ferramentas adequadas a cada situação apresentada pelo consumidor, que vão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

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 2021

Em 2021, foram realizados **1.823.797** (um milhão, oitocentos e vinte e três setecentos e noventa e sete) atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec, com média mensal de 150 mil consumidores atendidos. O gráfico a seguir apresenta a quantidade de atendimentos registrados nos últimos três anos.

Total de Atendimentos – Ano a ano

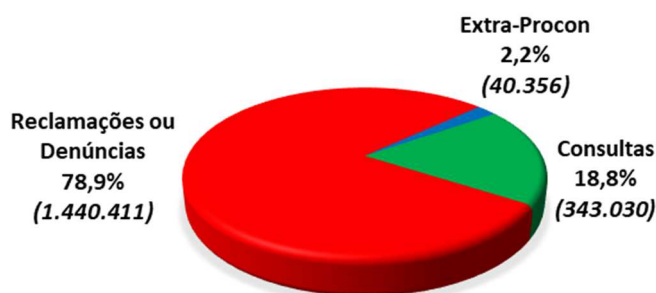


Em 2020, a quantidade de demandas registradas pelos Procons foi impactada pela pandemia de Covid-19, que impediu a realização do atendimento presencial a consumidores em diversos órgãos de proteção e defesa do consumidor, com vistas a cumprir as orientações sanitárias emitidas pelos órgãos de saúde.

Já em 2021, ressalta-se que, a partir do início do segundo semestre, a base de dados do Sindec deixou de contabilizar os atendimentos realizados pela Fundação Procon/SP, base historicamente relevante do ponto de vista de quantidade de demandas registradas.

Reclamações e denúncias representaram a maior parte (78,9%) dos atendimentos registrados em 2021; 18,8% se referiram a consultas/orientações prestadas pelos Procons ao consumidor e 2,2% foram 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.

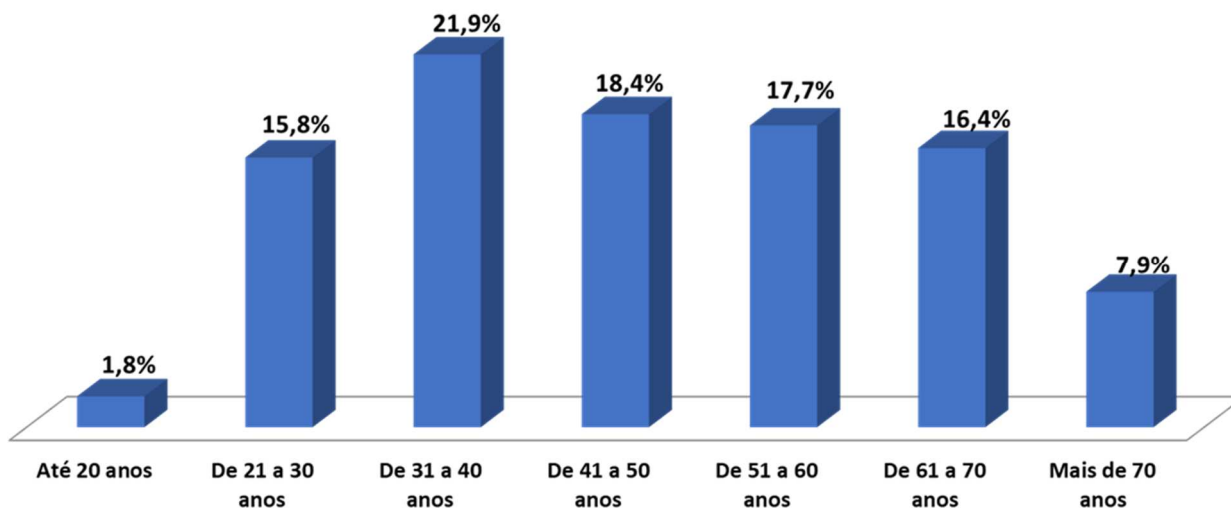
Tipos de Atendimento em 2021



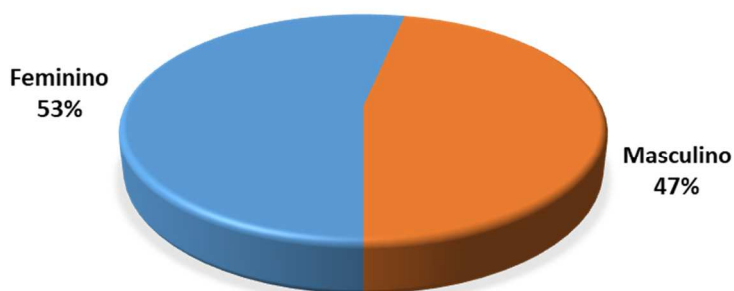
Perfil do Consumidor

As mulheres representam a maioria (53,3%) das pessoas que procuraram os Procons para registrar suas demandas de consumo em 2021, e a faixa etária preponderante é a que contempla a idade entre 31 e 40 anos.

Atendimentos por Faixa Etária em 2021



Atendimentos por Gênero em 2021



Assuntos Mais Demandados em 2021

As tabelas a seguir apresentam os assuntos e problemas mais demandados pelos consumidores nos Procons no ano de 2021.

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Banco Comercial	184.209	10,3%
2º	Telefonia Celular	172.791	9,7%
3º	Energia Elétrica	102.169	5,7%
4º	Cartão de Crédito	93.662	5,3%
5º	Telefonia Fixa	84.150	4,7%
6º	Financeira	82.684	4,6%
7º	Água / Esgoto	49.931	2,8%
8º	Aparelho Celular	45.422	2,5%
9º	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	42.939	2,4%
10º	Vestuário (Calçados / Roupas / Acessórios)	39.964	2,2%
11º	Móveis	36.813	2,1%
12º	Escola (Pré, 1º, 2º Grau e superior)	36.059	2,0%
13º	Internet (Serviços e Produtos)	30.847	1,7%
14º	Eletrrodomésticos Linha Branca	30.586	1,7%
15º	Plano de Saúde (Médico / Odontológico)	27.854	1,6%
16º	Seguros (exceto Saúde)	25.618	1,4%
17º	TV por Assinatura	24.938	1,4%
18º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	20.982	1,2%
19º	Carros	20.440	1,1%
20º	Cursos Livres Outros	19.590	1,1%
	Demais assuntos	611.793	34,3%
	Total	1.783.441¹	100,0%

Principais Problemas em 2021

Posição	Problema	Quantidade	%
1º	Problemas com Cobrança	660.952	37,1%
2º	Problemas com Contrato	285.457	16,0%
3º	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	241.819	13,6%
4º	Problemas com SAC	240.631	13,5%
5º	Problemas na Entrega de Produtos	114.551	6,4%
	Demais Problemas	240.031	13,5%
	Total	1.783.441¹	100,0%

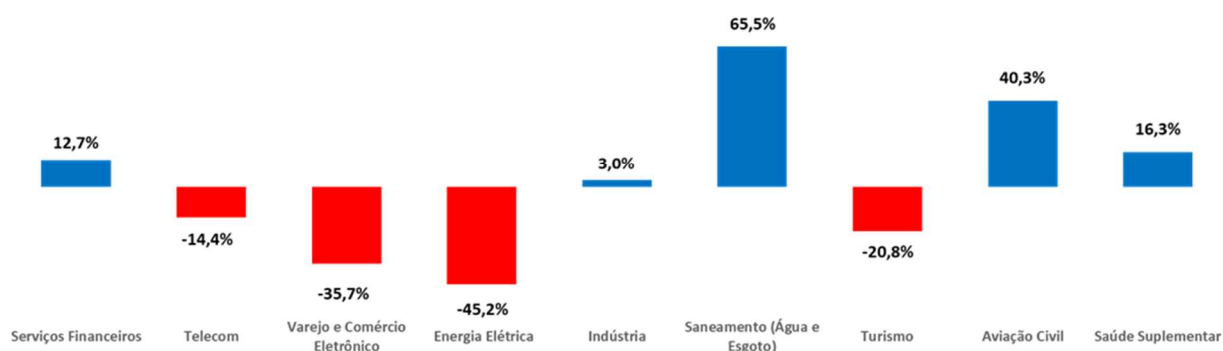
¹ Dessa análise, foram excluídos 40.356 atendimentos classificados como EXTRA PROCON, que são encaminhamentos e orientações realizados pelos Procons nos casos em que não há relação de consumo, mas sim questões de natureza previdenciárias, trabalhistas etc.

Análise Setorial

A seguir, são apresentados dados dos setores que, nacionalmente, mais levam consumidores aos Procons: Serviços Financeiros, Operadoras de Telecomunicações, Varejo e Comércio Eletrônico, Concessionárias de Energia Elétrica, Indústria, entre outros segmentos monitorados constantemente pelos órgãos de defesa do consumidor.

Este primeiro gráfico apresenta a variação da quantidade de demandas registradas nos Procons entre 2020 e 2021 por segmento, consideradas as empresas exibidas nesta análise setorial.

Variação da Quantidade de Atendimentos por Setor (comparativo entre 2020 e 2021):



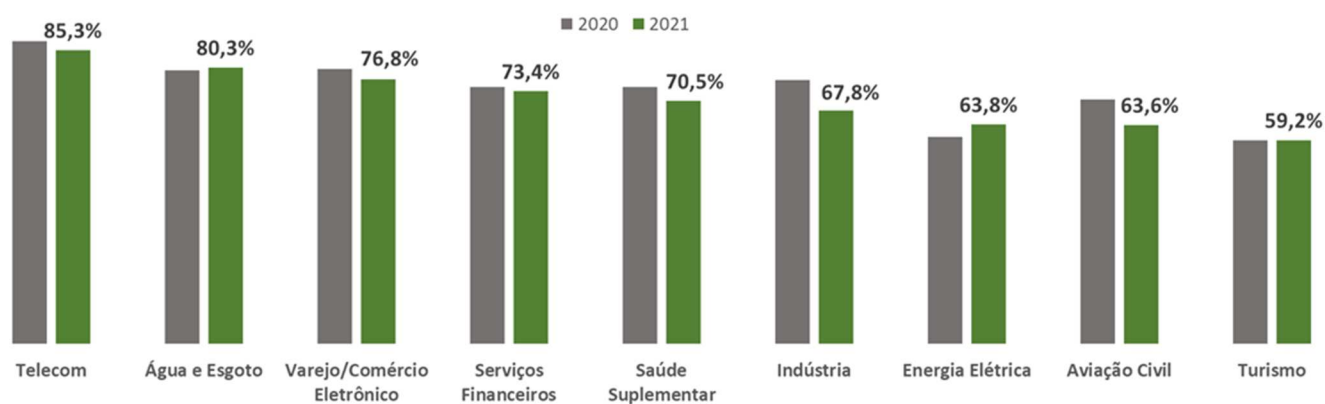
Entre os tipos de atendimentos disponíveis para resolução de conflitos de consumo nos Procons, o mais utilizado é a Carta de Informações Preliminares (CIP) – uma notificação prévia encaminhada ao fornecedor (física ou eletronicamente), por meio da qual é possível resolver a demanda do consumidor sem 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 2021, mais de 900 mil notificações foram enviadas pelos Procons, por meio das quais se obteve, em média, 75% de resolução por parte dos fornecedores.

O gráfico a seguir apresenta o índice de solução preliminar médio, em 2021, de cada setor analisado.

Índice de Solução Preliminar Médio por Setor

Média do Sindec: 75,2%

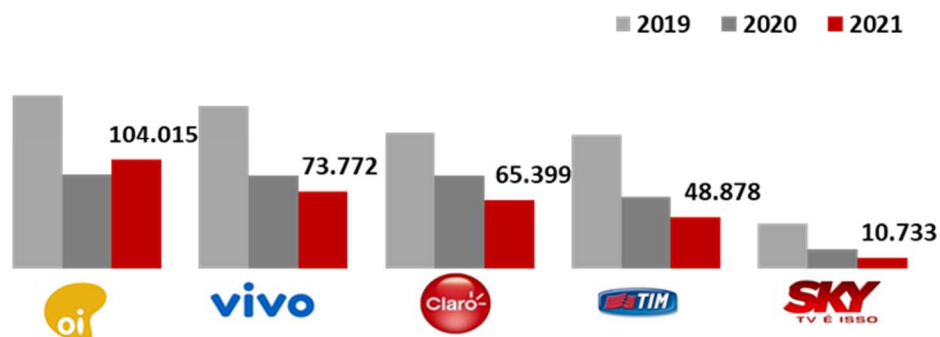


Os próximos gráficos apresentam a evolução da quantidade de atendimentos registrados pelas empresas mais demandadas desses setores em 2021 e seus respectivos índices de solução preliminar. Ao final deste documento, são apresentadas as tabelas com os dados completos por fornecedor.

E na próxima seção, são apresentados dados sobre os fornecedores mais demandados por setor em 2021, bem como os assuntos e fornecedores mais demandados, por Unidade da Federação.

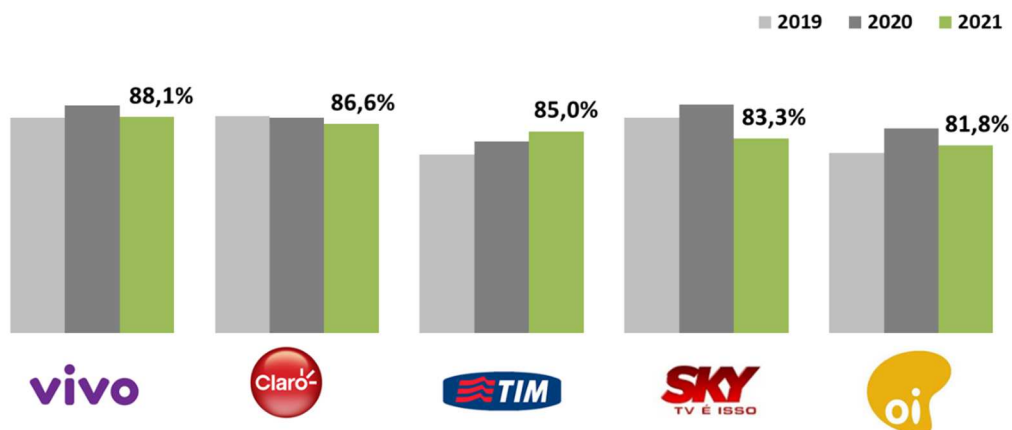
Operadoras de Telecomunicações

Quantidade de Atendimentos²



Índice de Solução Preliminar

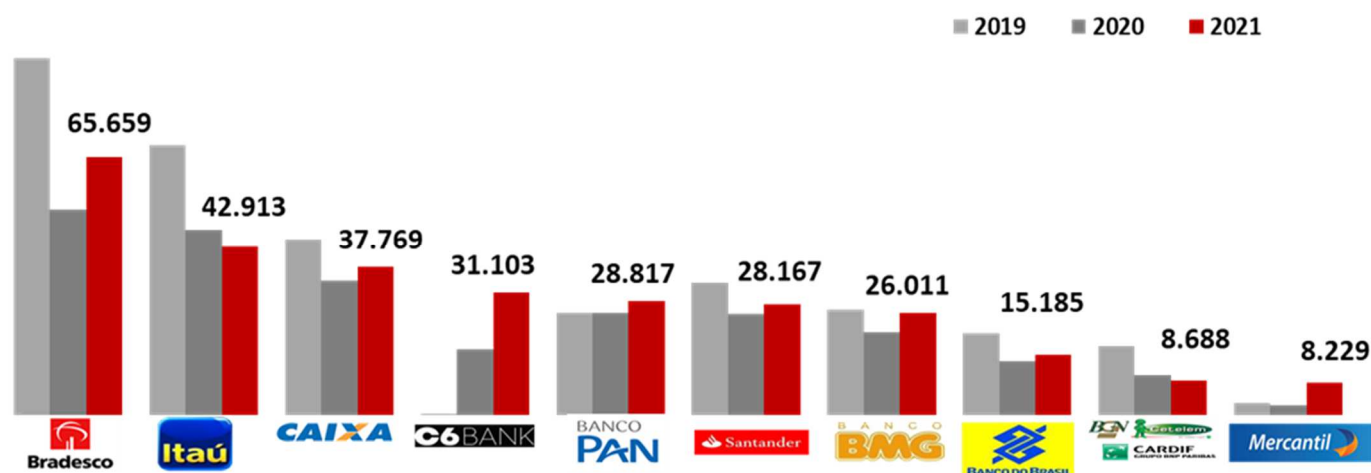
Média do Setor: 85,3%



² A empresa **Vivo** recebeu registros de atendimentos da Fundação Procon/SP no Sindec até o dia 02/05/2021. As demais empresas receberam registros da Fundação Procon/SP no Sindec até o dia 03/07/2021.

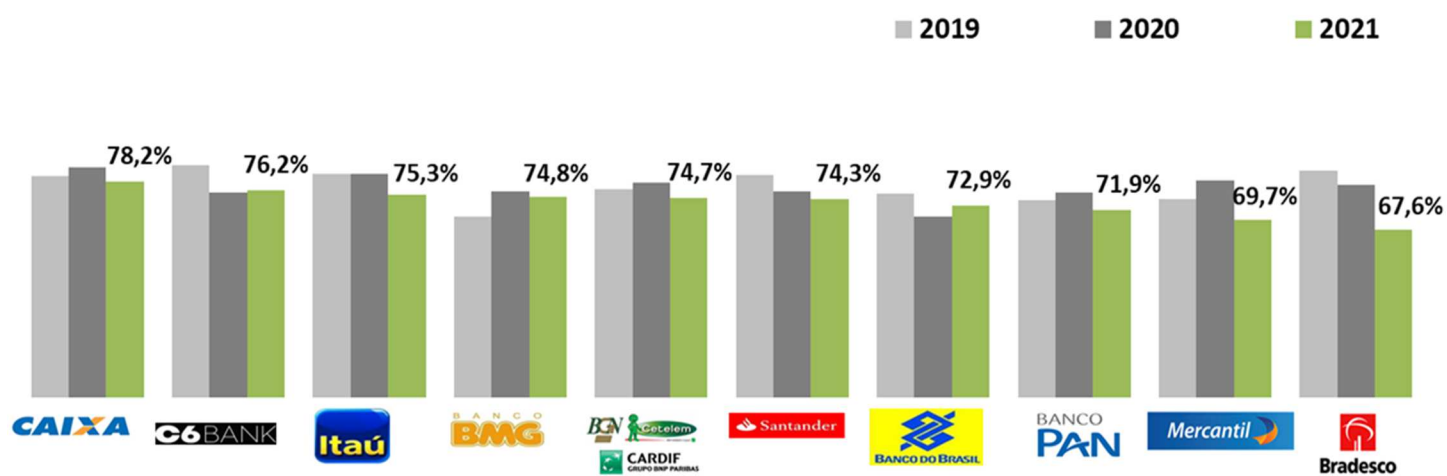
Serviços Financeiros

Quantidade de Atendimento



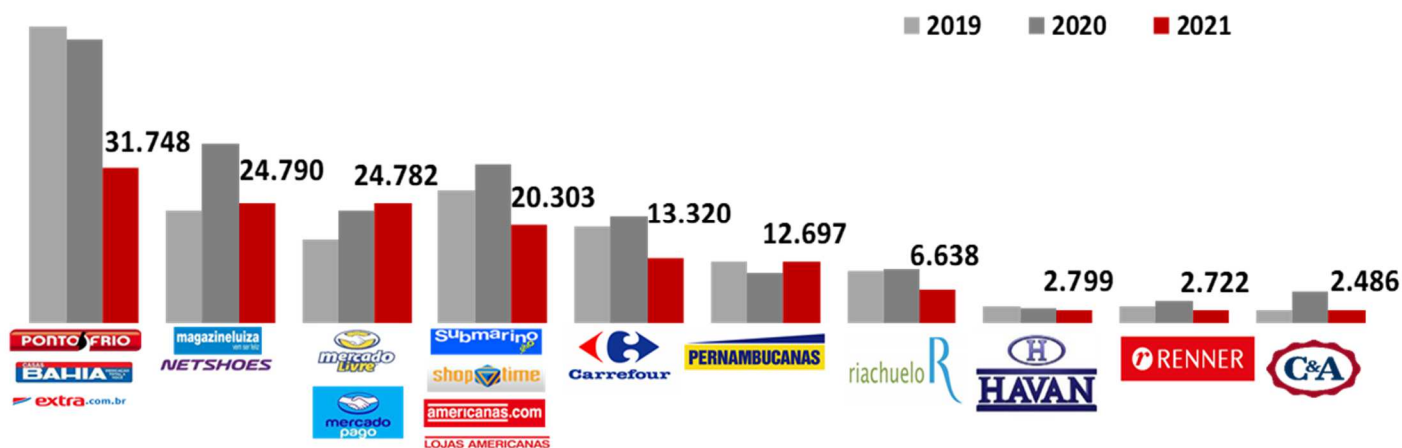
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 73,4%



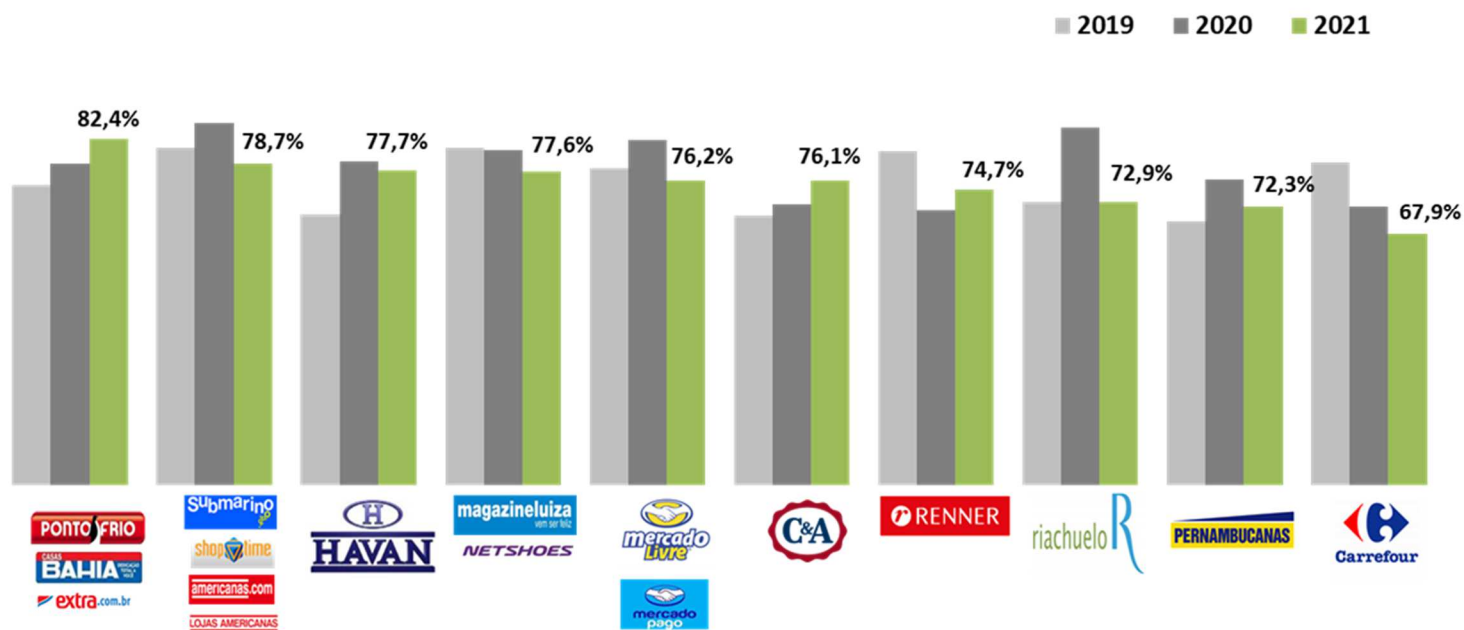
Varejo e Comércio Eletrônico

Quantidade de Atendimento³



Índice de Solução Preliminar

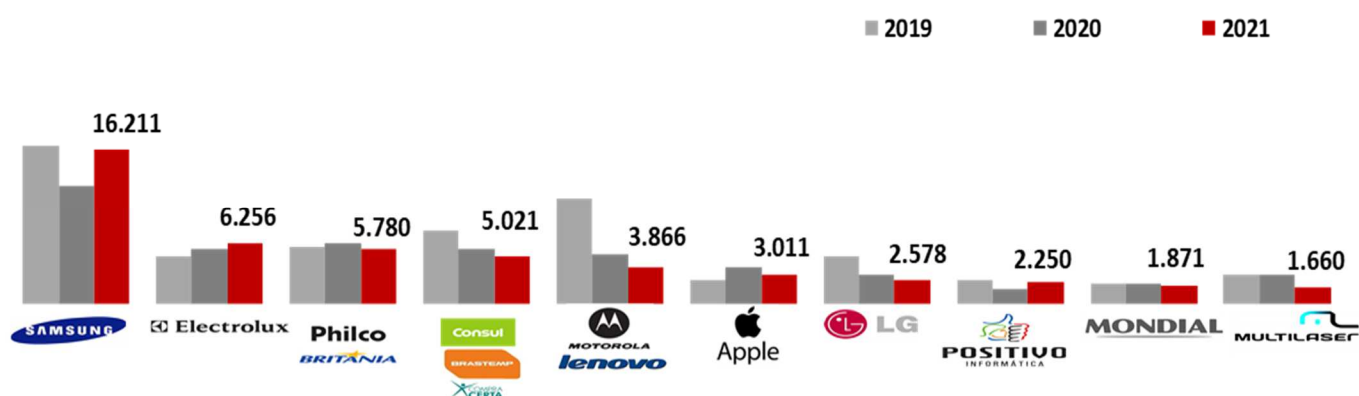
Média do Setor: 76,8%



³ A Via Varejo (Casas Bahia, Ponto Frio e Extra.com) recebeu registros de atendimentos da Fundação Procon/SP no Sindec até o dia 02/05/2021. As demais empresas receberam registros da Fundação Procon/SP no Sindec até o dia 03/07/2021.

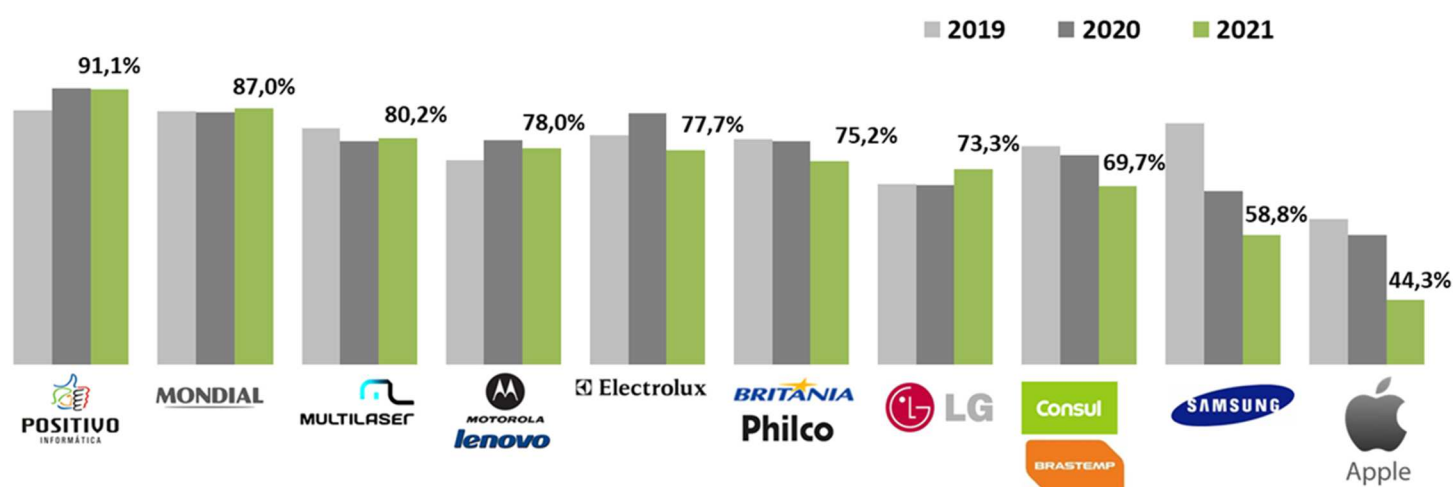
Indústria

Quantidade de Atendimento⁴



Índice de Solução Preliminar

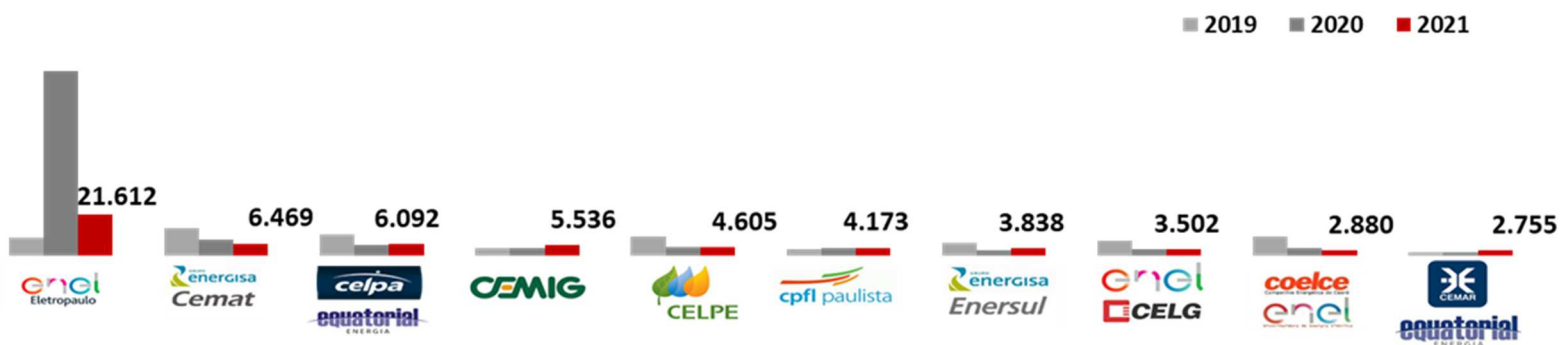
Média do Setor: 67,8%



⁴ A empresa **Samsung** recebeu registros de atendimentos da Fundação Procon/SP no Sindec até o dia 02/05/2021. As demais empresas receberam registros da Fundação Procon/SP no Sindec até o dia 03/07/2021.

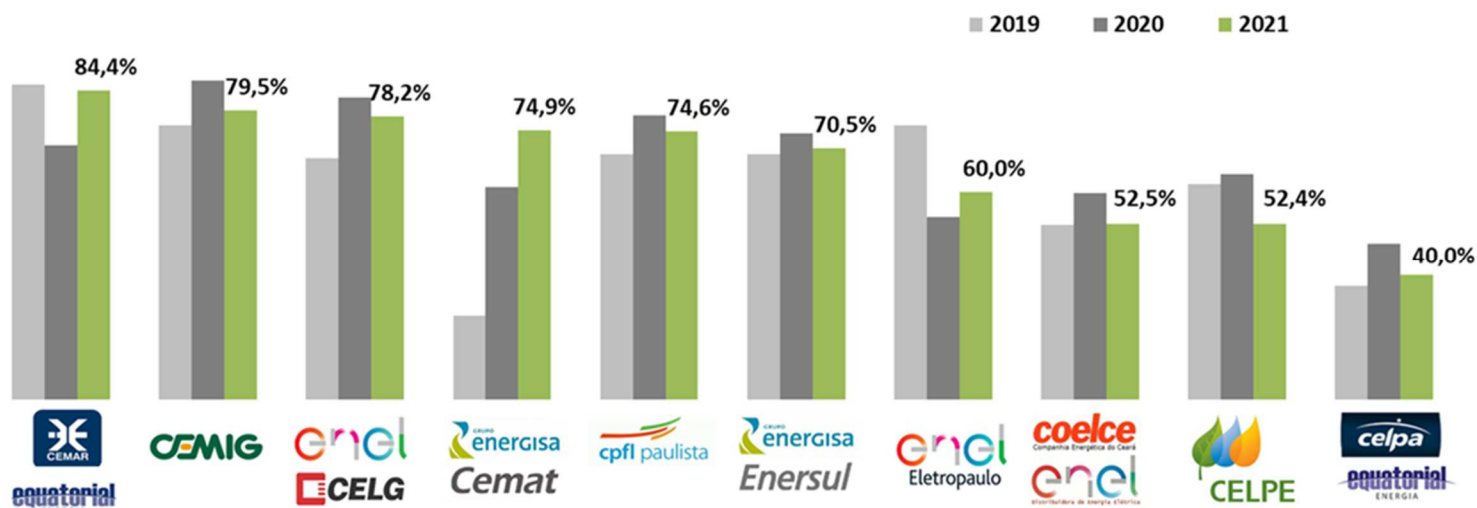
Concessionárias de Energia Elétrica

Quantidade de Atendimento



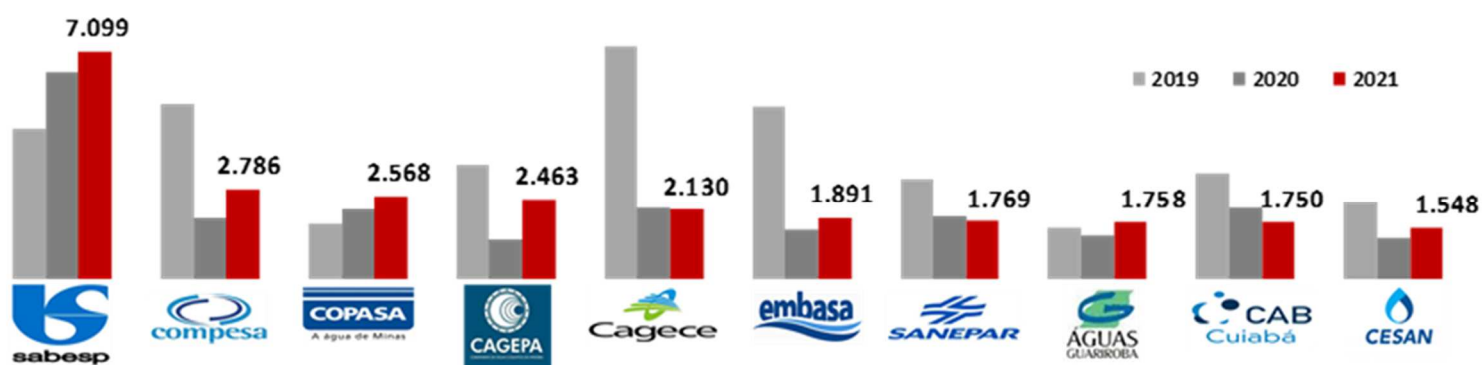
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 63,8%



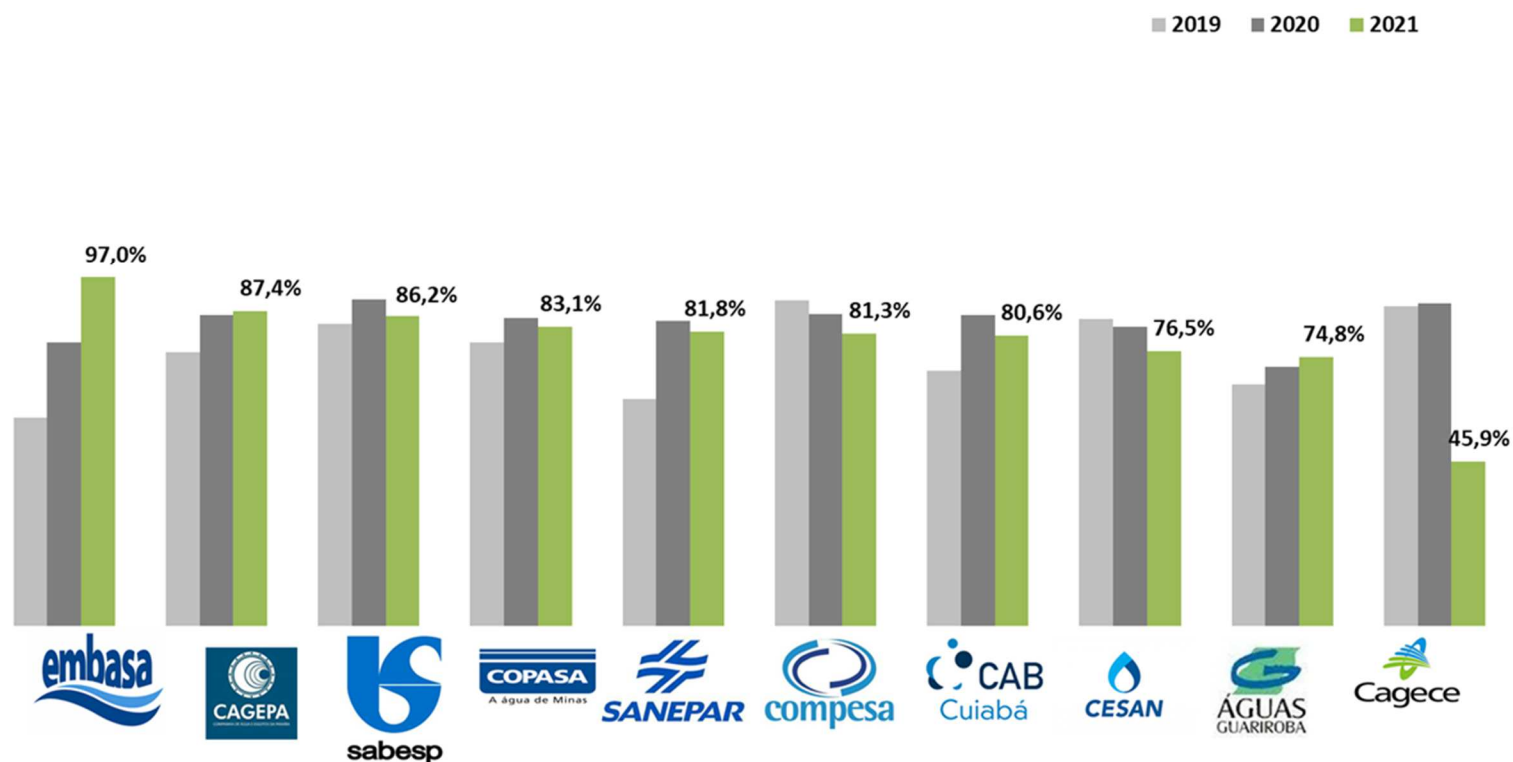
Saneamento (Água e Esgoto)

Quantidade de Atendimentos



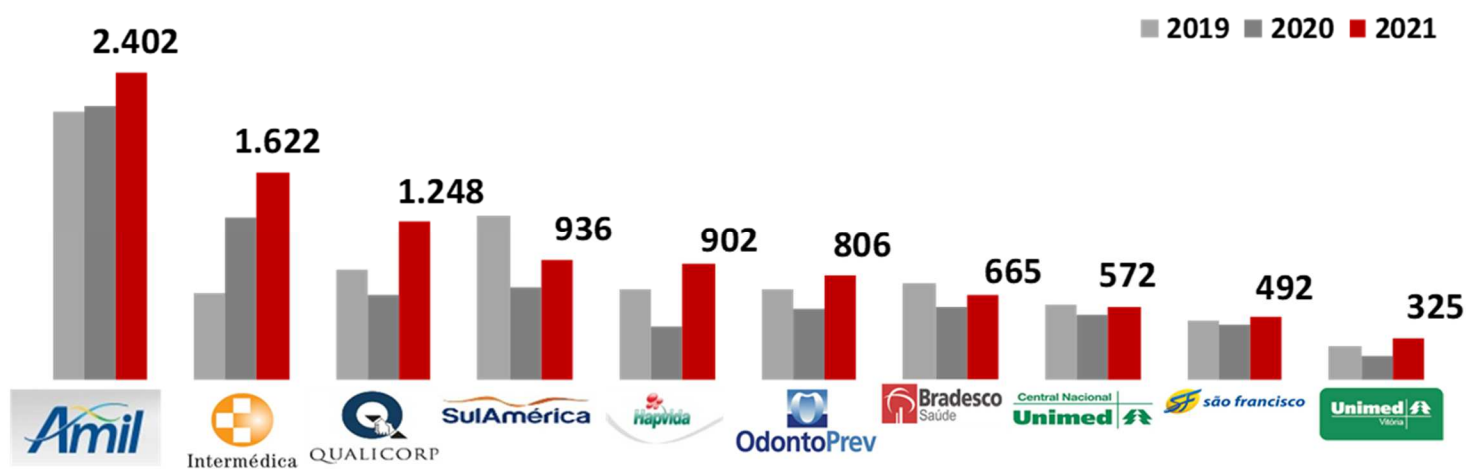
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 80,3%



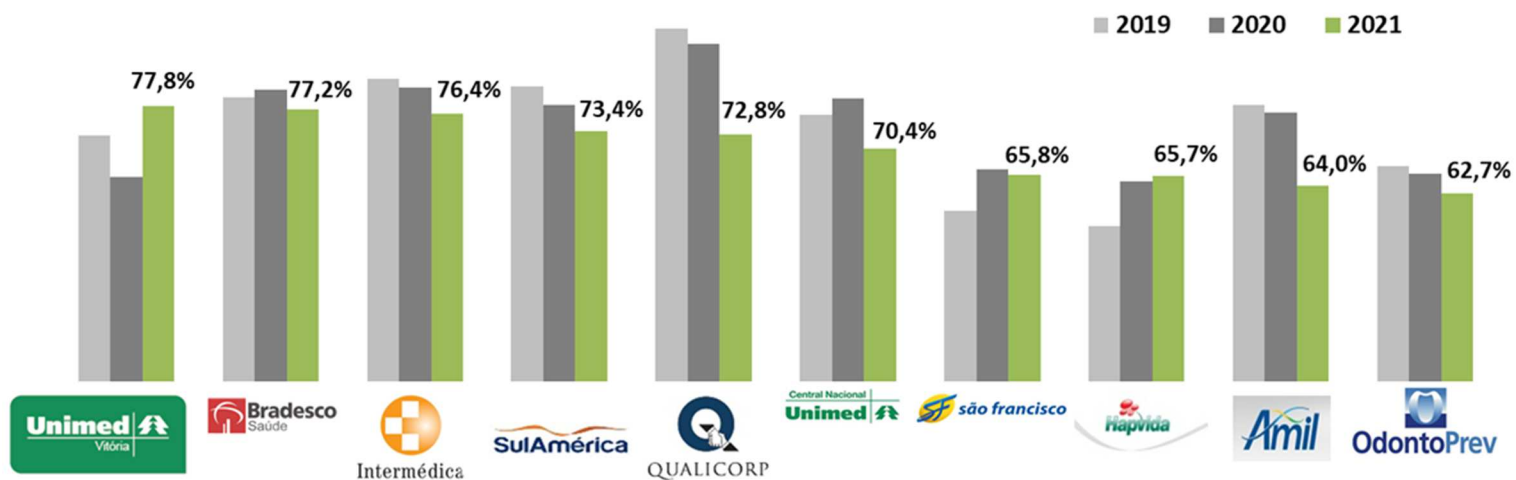
Saúde Suplementar

Quantidade de Atendimentos



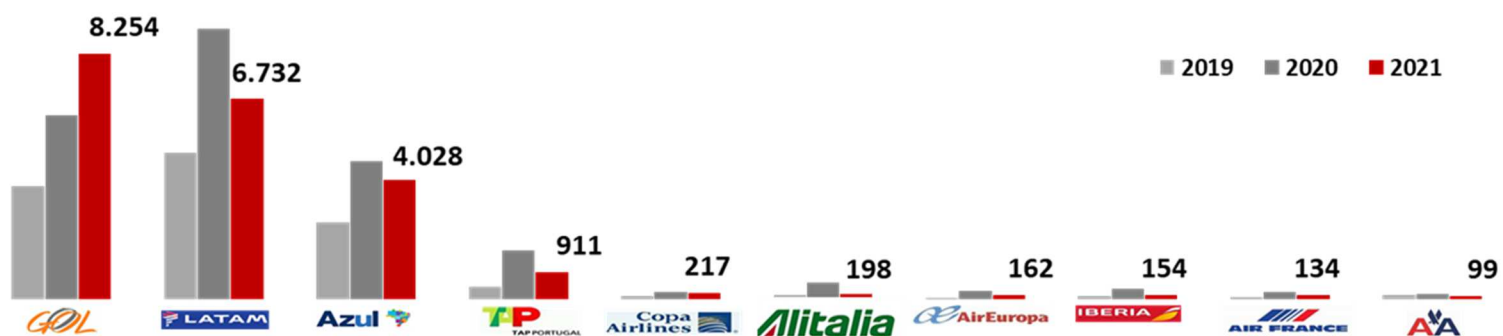
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 70,5%



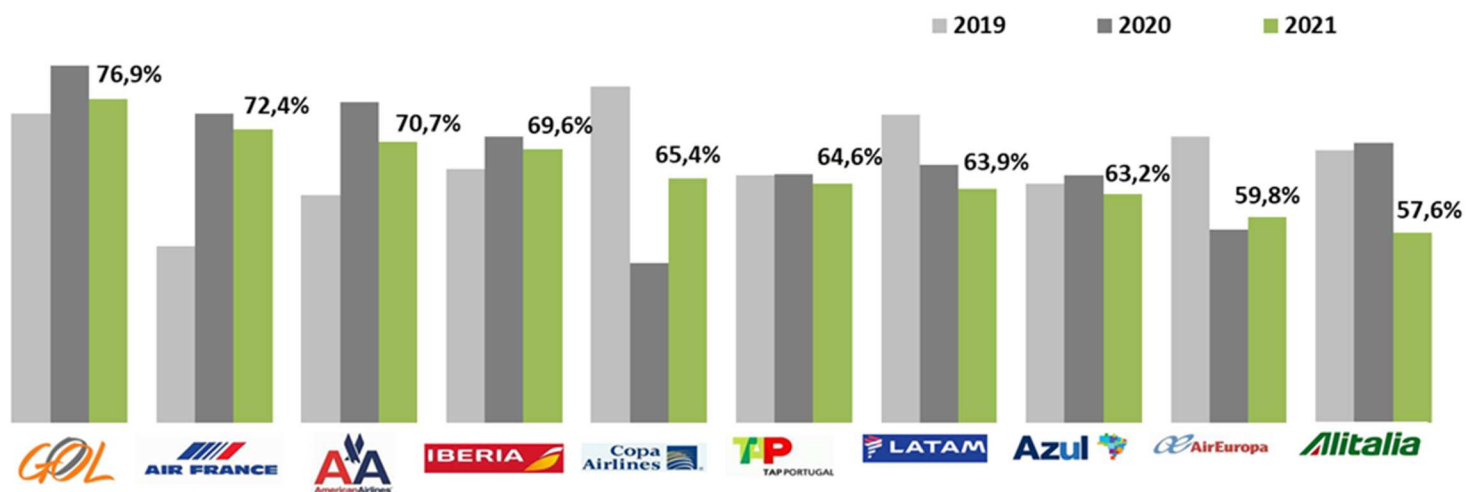
Aviação Civil

Quantidade de Atendimento



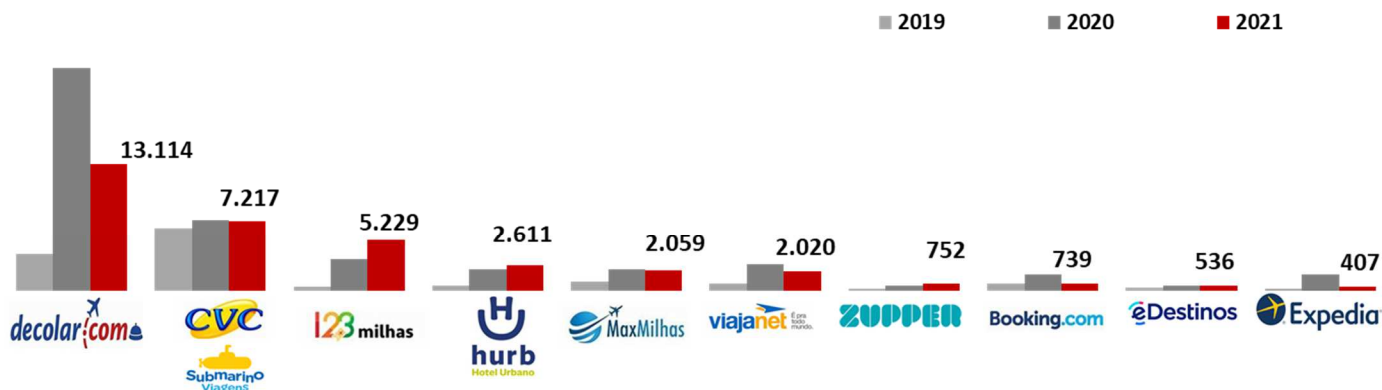
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 63,6%



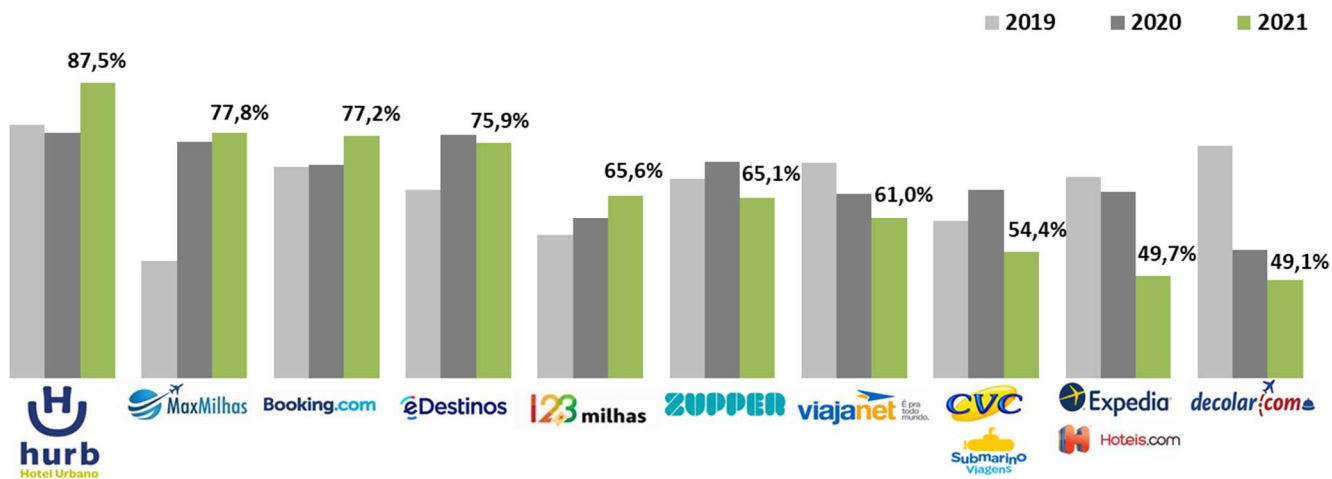
Turismo

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 (cinquenta) empresas mais demandadas nos Procons em 52021 e quais estão cadastradas no site Consumidor.gov.br.

	Fornecedor	Quantidade	Consumidor.gov.br
1º	OI FIXO/CELULAR	104.015	✓
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	73.772	✓
3º	BRADESCO	65.659	✓
4º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	65.399	✓
5º	TIM/INTELG	48.878	✓
6º	ITAÚ	42.913	✓
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	37.769	✓
8º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	31.748	✓
9º	C6 BANK / BANCO FICSA	31.103	✓
10º	BANCO PAN	28.817	✓
11º	SANTANDER	28.167	✓
12º	BMG	26.011	✓
13º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	24.790	✓
14º	MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	24.782	✓
15º	ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO (ELETROPAULO)	21.612	✓
16º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	20.303	✓
17º	FACI.LY	17.687	✗
18º	SAMSUNG	16.211	✓
19º	BANCO DO BRASIL	15.230	✓
20º	CARREFOUR	13.320	✓
21º	DECOLAR.COM	13.114	✓
22º	CASAS PERNAMBUCANAS	12.697	✓
23º	SKY	10.733	✓
24º	BGN/CARDIF/CETELEM	8.688	✓
25º	GOL	8.245	✓
26º	BANCO MERCANTIL	8.229	✓
27º	SERASA	7.834	✓
28º	BANCO SAFRA	7.652	✓
29º	BV FINANCEIRA	7.304	✓
30º	FACULDADES ANHANGUERA/PITÁGORAS/UNOPAR	7.239	✓
31º	CVC	7.217	✓
32º	CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO SABESP	7.099	✓
33º	BANCO DAYCOVAL	6.930	✓
34º	UOL / PAGSEGURO	6.793	✓
35º	LATAM	6.732	✓
36º	LOJAS RIACHUELO	6.469	✓
37º	ENERGISA MATO GROSSO (CEMAT)	6.469	✓
38º	ELECTROLUX	6.256	✓
39º	EQUATORIAL PARÁ (CELPA)	6.092	✓
40º	CORREIOS	5.840	✓
41º	BRITANIA / PHILCO	5.780	✓
42º	CEMIG DISTRIBUIÇÃO	5.514	✓
43º	SMARTFIT	5.231	✓
44º	123 MILHAS	5.229	✓
45º	WHIRLPOOL/CONSUL/BRSTEMP	5.021	✓
46º	UBER	4.712	✓
47º	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	4.605	✓
48º	ZURICH SEGUROS	4.359	✓
49º	CPFL PAULISTA	4.173	✓
50º	AZUL	4.028	✓

Atendimentos por UF

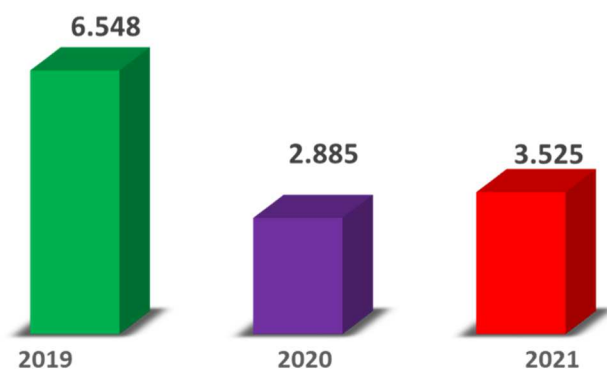
A seguir, são apresentados os atendimentos registrados no Sindec por unidade da Federação. Esse detalhamento reflete as peculiaridades de cada estado, que muitas vezes não podem ser observadas quando analisadas as informações em âmbito nacional.

São apresentados também os dados do sistema ProConsumidor para as Unidades da Federação que já se encontram com esse sistema ativo.

Acre (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 5

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Financeira	678	19,2
Energia Elétrica	503	14,3
Telefonia Celular	321	9,1
Internet (Serviços)	161	4,6
Aparelho Celular	127	3,6
Banco Comercial	126	3,6
Telefonia Fixa	120	3,4
Escola (Pré, 1º, 2º graus e superior)	108	3,1
Material de Construção (areia, cimento, tijolo, pregos, lajes, blocos, etc.)	103	2,9
Cartão de Crédito	99	2,8

Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	ENERGISA ACRE (ELETROACRE)	251
2º	OI FIXO/CELULAR	72
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	58
4º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	51
5º	BRADESCO	48
6º	BANCO PAN	43
7º	ITAÚ	28
8º	GOL	27
9º	GAZIN	23
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	22

Acre (ProConsumidor)

Quantidade de Órgãos integrados: 4

Total de Atendimentos Registrados em 2021: **3.384**



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade ⁵	%
Energia Elétrica	442	18,6
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	220	9,2
Telefonia Móvel Pós-paga	157	6,6
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	154	6,5
Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	116	4,9
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	103	4,3
Internet Fixa	79	3,3
Aéreo	77	3,2
Internet Móvel	63	2,6
Aparelho celular	61	2,6

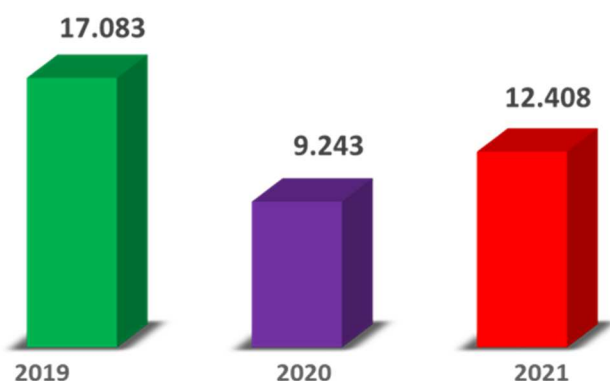
Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade ³
1º	Energisa Acre	438
2º	OI	188
3º	Vivo - Telefônica (GVT)	120
4º	Banco Pan	107
5º	Claro	91
6º	Bradesco	77
7º	Itaú Unibanco	61
8º	GOL	49
9º	Banco do Brasil	45
10º	Santander	42

⁵ Considerados os 2.379 atendimentos registrados como Reclamação.

Alagoas (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 1



Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021

Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	1.387	11,2
Banco Comercial	1.175	9,5
Energia Elétrica	986	7,9
Cartão de Crédito	953	7,7
Água / Esgoto	864	7,0
Financeira	645	5,2
Aparelho Celular	450	3,6
Eletrodomésticos Linha Branca	312	2,5
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	300	2,4
Móveis	253	2,0

Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	EQUATORIAL ALAGOAS	1.031
2º	OI FIXO/CELULAR	975
3º	BRDESCO	801
4º	ITAÚ	579
5º	BRK AMBIENTAL - REGIAO METROPOLITANA DE MACEIO S.A	525
6º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	501
7º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	466
8º	TIM/INTELIG	459
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	458
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	444

Alagoas (ProConsumidor)

Quantidade de Órgãos integrados: 5

Total de Atendimentos Registrados em 2021: **3.194**



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade ⁶	%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	515	22,6
Energia Elétrica	164	7,2
Água e Esgoto	115	5,0
Aparelho celular	103	4,5
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	95	4,2
Pacote de Serviços (Combo)	67	2,9
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	62	2,7
Telefonia Móvel Pós-paga	55	2,4
Aéreo	53	2,3
Consórcios (exceto imóveis)	45	2,0

Empresas mais demandadas em 2021

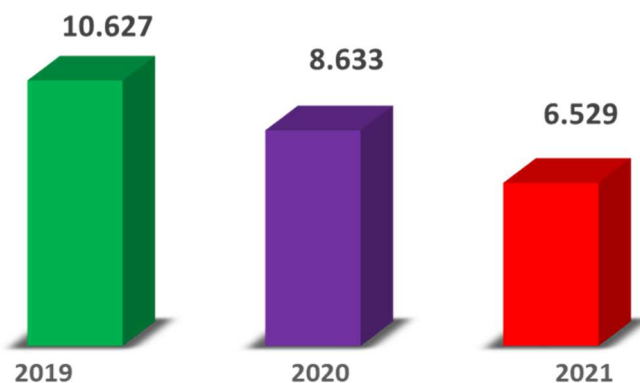
Posição	Fornecedor	Quantidade ⁴
1º	Equatorial Alagoas	157
2º	Bradesco	125
3º	Itaú Unibanco	106
4º	OI	86
5º	Caixa	84
6º	BRK Ambiental	69
7º	Claro	63
8º	Banco do Brasil	55
9º	Magazine Luiza	50
10º	Tim/Intelig	46

⁶ Considerados os 2.280 atendimentos registrados como Reclamação.

Amazonas (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	2.106	32,3
Água / Esgoto	1.190	18,2
Banco comercial	390	6,0
Telefonia Celular	367	5,6
Cartão de Crédito	215	3,3
Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	203	3,1
Financeira	147	2,3
Internet (Serviços)	137	2,1
Consórcios	132	2,0
Escola (Pré, 1º, 2º Grau e superior)	116	1,8

Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	AMAZONAS ENERGIA	2.103
2º	MANAUS AMBIENTAL S.A.	1.179
3º	BRADESCO	240
4º	OI FIXO/CELULAR	224
5º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	207
6º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	167
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	91
8º	ITAÚ	89
9º	BENCHIMOL IRMAO & CIA LTDA	75
10º	CARREFOUR	74

Amazonas (ProConsumidor)

Quantidade de Órgãos integrados: 2



Total de Atendimentos Registrados em 2021: **2.506**

Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade ⁷	%
Energia Elétrica	628	29,1
Água e Esgoto	394	18,3
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	130	6,0
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	74	3,4
Telefonia Móvel Pós-paga	74	3,4
Aparelho celular	64	3,0
Pacote de Serviços (Combo)	53	2,5
Aéreo	50	2,3
Atendimento Bancário	35	1,6
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	35	1,6

Empresas mais demandadas em 2021

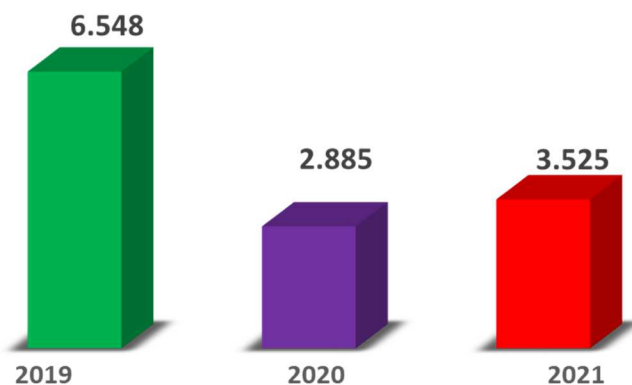
Posição	Fornecedor	Quantidade ⁵
1º	Amazonas Energia	626
2º	Águas de Manaus	393
3º	OI	66
4º	Bradesco	65
5º	Claro	61
6º	Vivo - Telefônica (GVT)	52
7º	Itaú Unibanco	24
8º	Banco Pan	20
9º	Caixa	20
10º	Tim/Intelig	18

⁷ Considerados os 2.157 atendimentos registrados como Reclamação.

Amapá (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Quantidade	%
Financeira	678	19,2
Energia Elétrica	503	14,3
Telefonia Celular	321	9,1
Internet (Serviços)	161	4,6
Aparelho Celular	127	3,6
Banco Comercial	126	3,6
Telefonia Fixa	120	3,4
Escola (Pré, 1º, 2º Grau e superior)	108	3,1
Material de Construção (areia, cimento, tijolo, pregos, lajes, blocos, etc.)	103	2,9
Cartão de Crédito	99	2,8

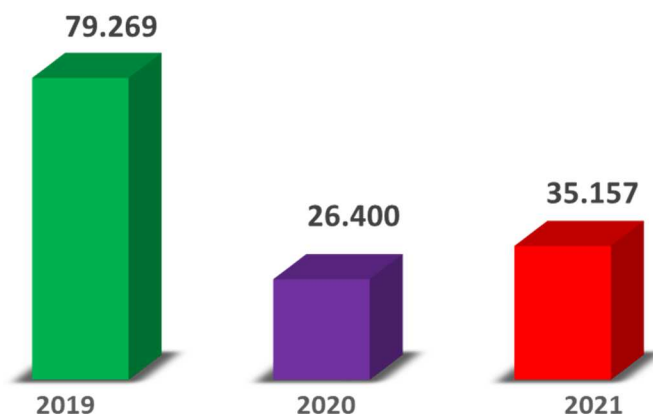
Empresas mais demandadas em 2021

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO AMAPÁ - CEA	499
2º	OI FIXO/CELULAR	220
3º	BRADERSCO	157
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	115
5º	R J RODRIGUES	108
6º	BANCO PAN	103
7º	VOCÊ TELECOM	94
8º	BMG	92
9º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	84
10º	ITAÚ	83

Bahia (Sindec)

Quantidade de Procons integrados: 8

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2019 a 2021



Assuntos mais demandados em 2021

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 / 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 2021

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.COM	1.113
5º	BRADESCO	1.043
6º	ITAÚ	811
7º	TIM/INTELLIG	541
8º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	491
9º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	475
10º	BANCO DO BRASIL	441