

**Secretaria Nacional do Consumidor**

# Boletim Sindec

**2020**



Sistema Nacional de Informações  
de Defesa do Consumidor

# Apresentação

---

O Boletim Sindec 2020 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 2020.

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 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

---

Foi iniciada em 2019 a implementação nos Procons e Defensorias Públicas do novo sistema nacional de atendimento ao consumidor, o Pro Consumidor. 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 propiciar 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, se adequando às realidades comuns ou 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 desta 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 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.

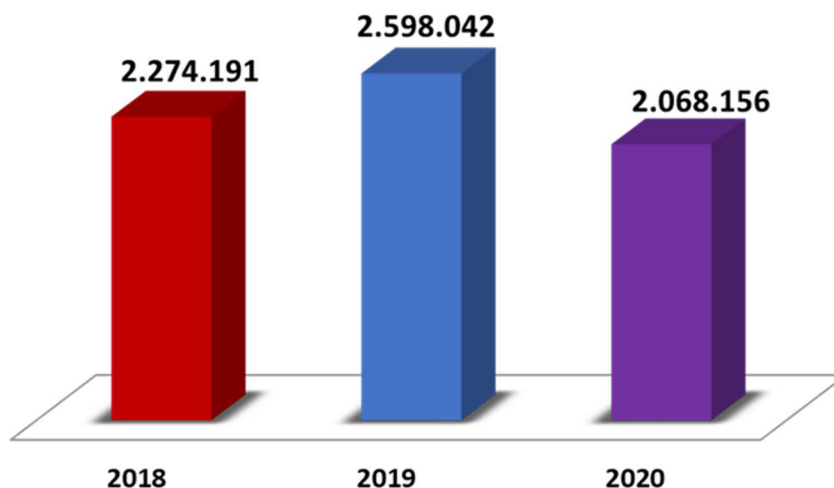
# Atendimentos em 2020

---

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.

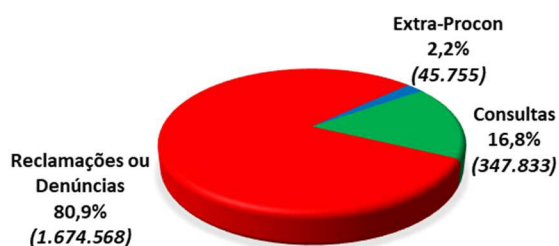
A quantidade de demandas registradas pelos Procons em 2020 foi impactada pela pandemia do novo coronavírus (Covid-19), que impediu a realização do atendimento presencial a consumidores em diversos órgãos de proteção e defesa do consumidor, com vistas a cumprir as orientações sanitárias emitidas pelos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

## *Evolução do Total de Atendimentos*



Reclamações e denúncias representaram a maior parte (80,9%) dos atendimentos registrados em 2020; 16,8% 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.

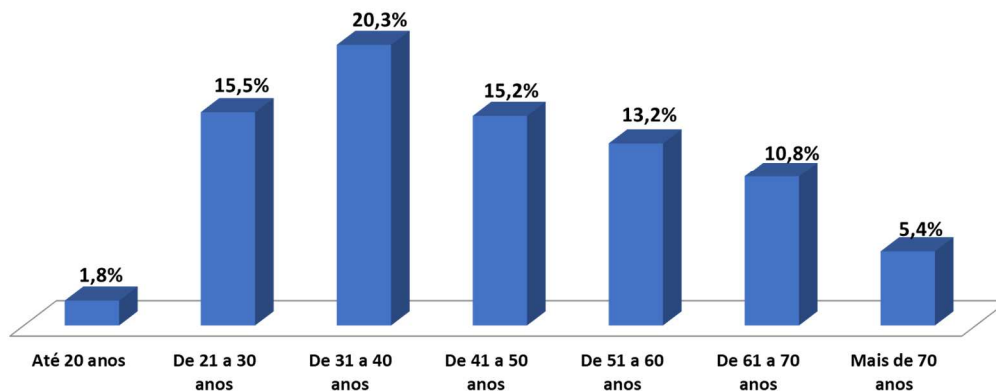
## Tipos de Atendimento em 2020



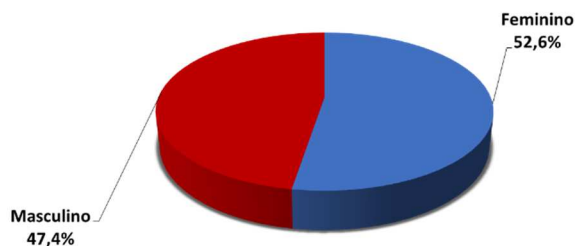
## Perfil do Consumidor

As mulheres representam a maioria (52,6%) das pessoas que procuraram os Procons para registrar suas 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 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 Graus 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%
	<b>Total</b>	<b>2.022.401<sup>1</sup></b>	<b>100,0%</b>

## Principais Problemas em 2020

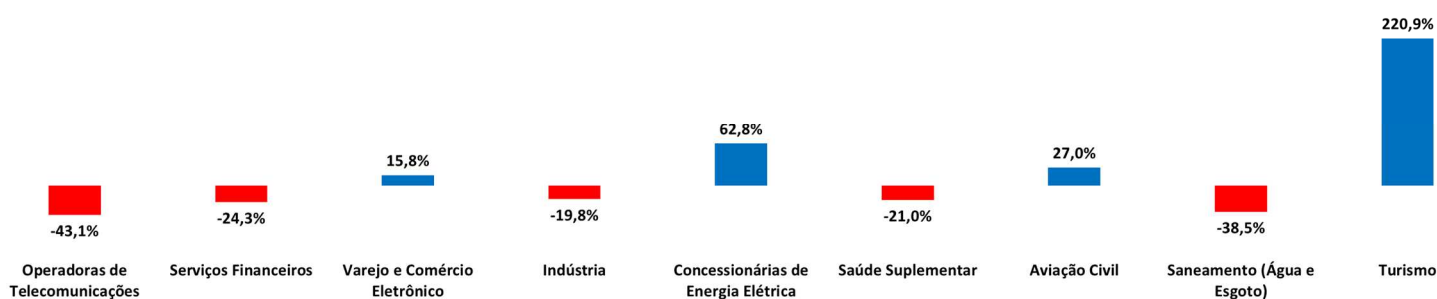
Posição	Problema	Quantidade	%
1º	Problemas com Cobrança	765.473	37,8%
2º	Problemas com Contrato	343.478	17,0%
3º	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	235.018	11,6%
4º	Problemas com SAC	222.665	11,0%
5º	Problemas na Entrega de Produtos	188.047	9,3%
	Demais Problemas	267.720	13,2%
	<b>Total</b>	<b>2.022.401<sup>1</sup></b>	<b>100,0%</b>

<sup>1</sup> 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.

# Análise Setorial

A seguir, são apresentados dados dos setores<sup>2</sup> que, nacionalmente, mais levam consumidores aos Procons: 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 de coronavírus (Covid-19).

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



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.

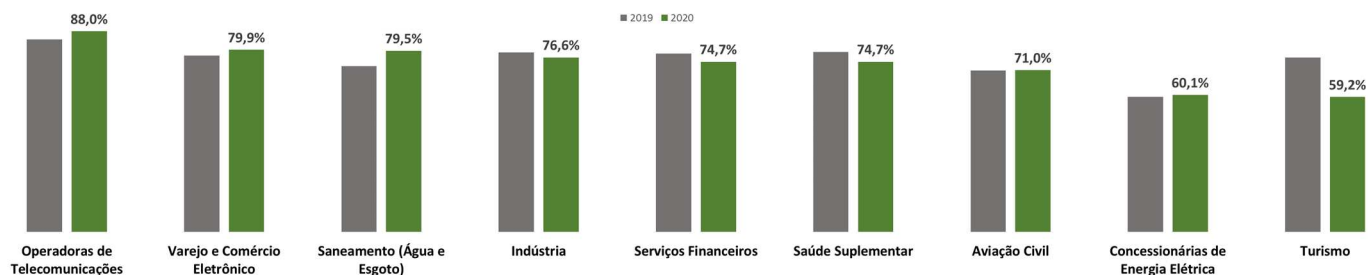
O gráfico a seguir apresenta o índice de solução preliminar médio, em 2020, de cada setor analisado.

<sup>2</sup>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.



## Índice de Solução Preliminar Médio por Setor

Média do Sindec: 74,8%

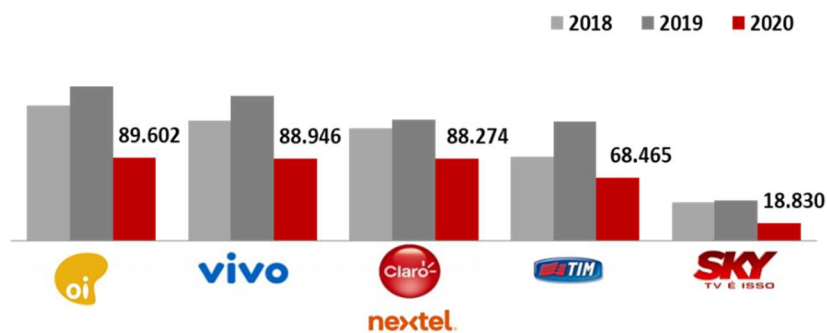


Os próximos gráficos apresentam a evolução da quantidade de atendimentos registrados pelas empresas mais demandadas desses setores em 2020 e seus respectivos índices de solução preliminar. Ao final deste documento, são apresentadas as tabelas com os dados completos por fornecedor.

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

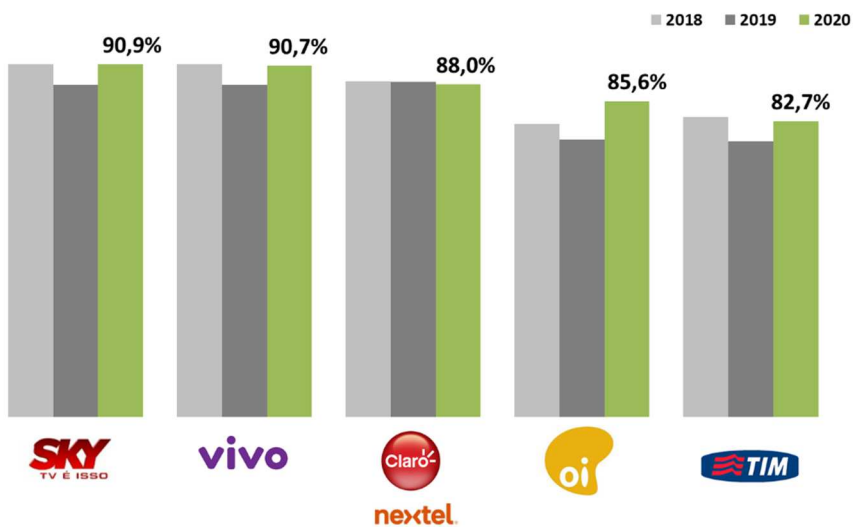
# Operadoras de Telecomunicações

## Quantidade de Atendimentos



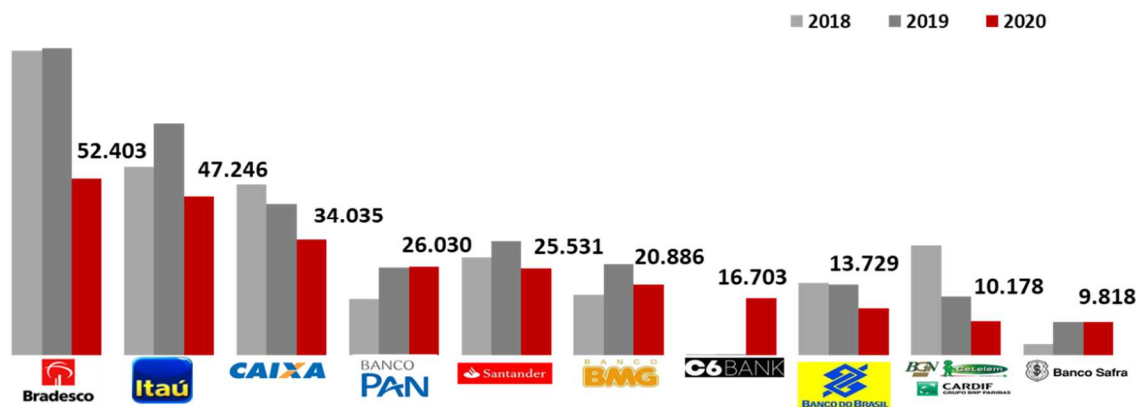
## Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 88%



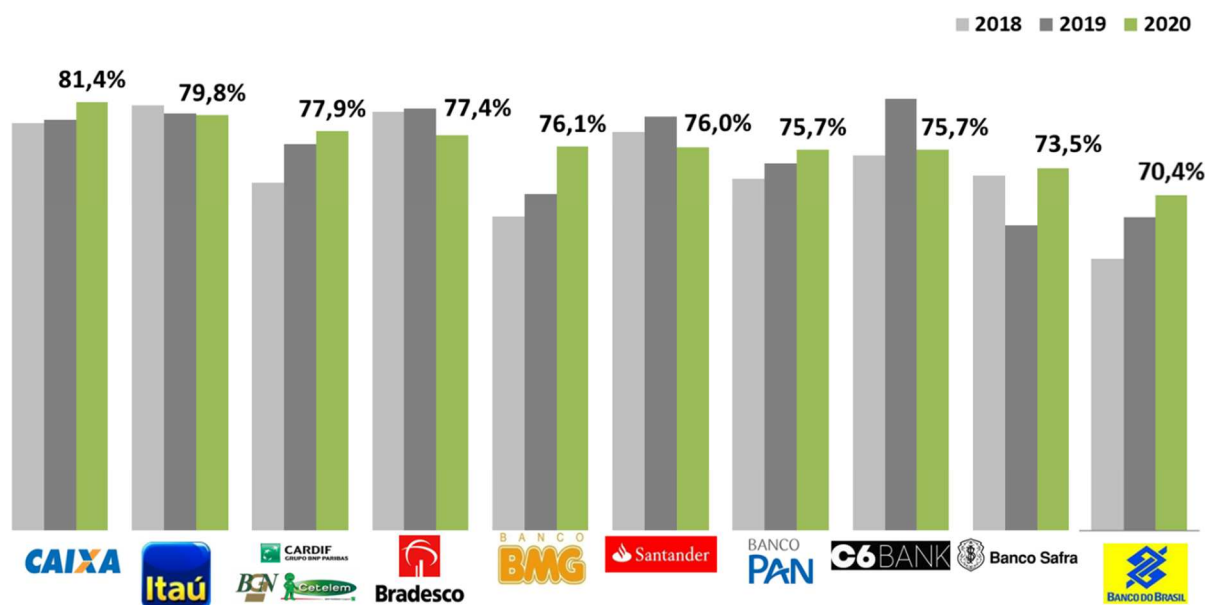
## Serviços Financeiros

### Quantidade de Atendimentos



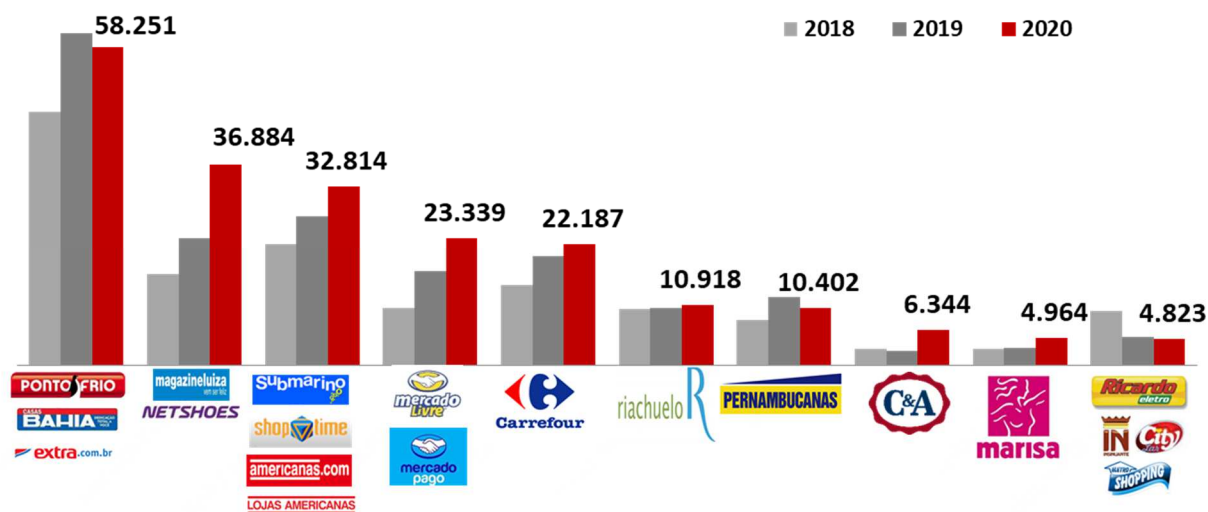
### Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 74,7%



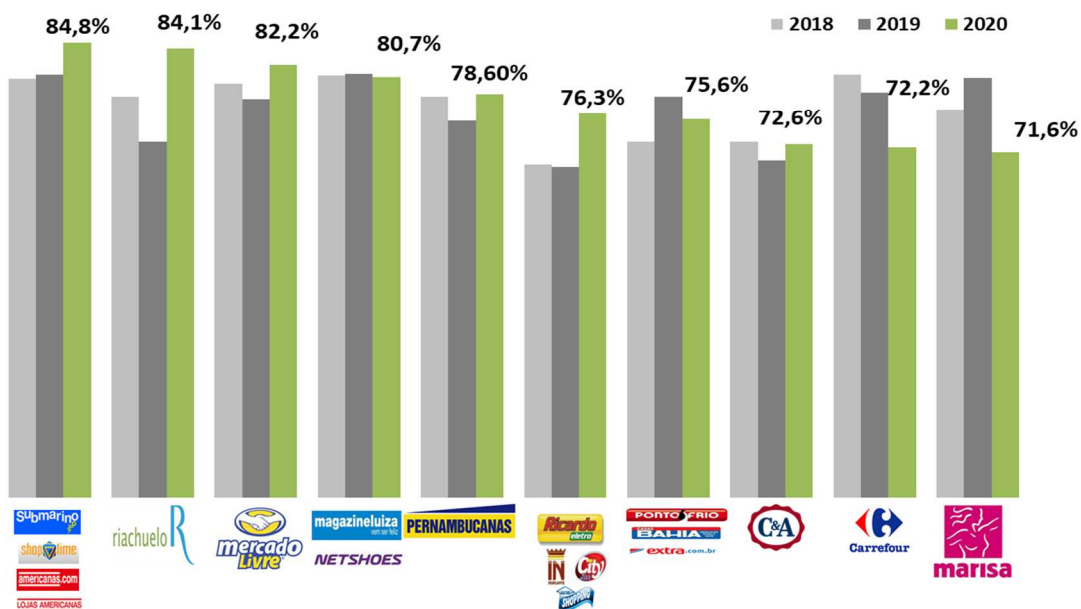
## Varejo e Comércio Eletrônico

### Quantidade de Atendimentos



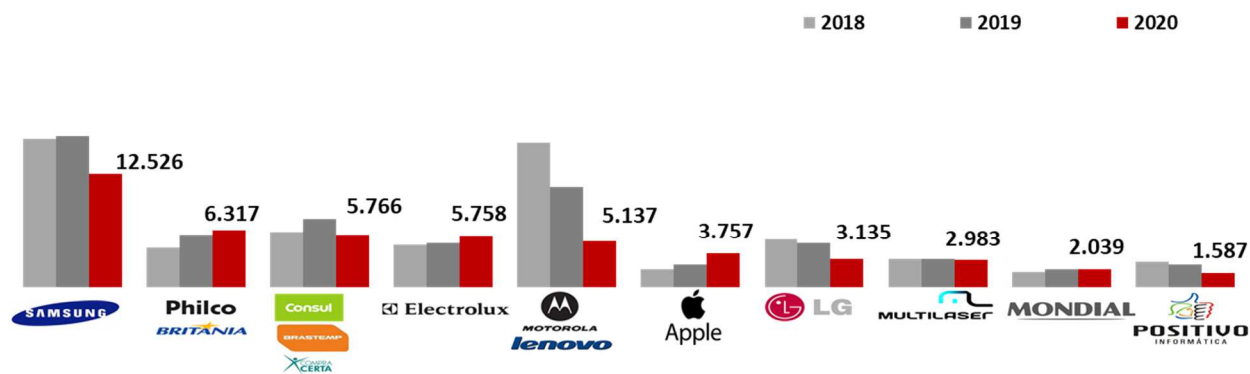
### Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 79,9%



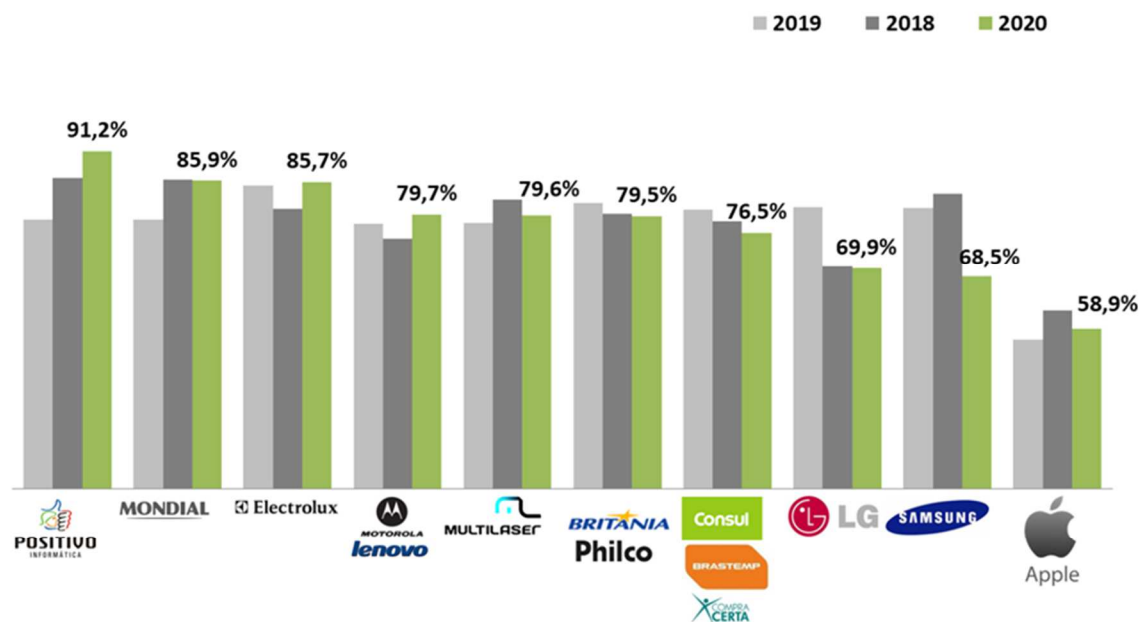
# Indústria

## Quantidade de Atendimentos



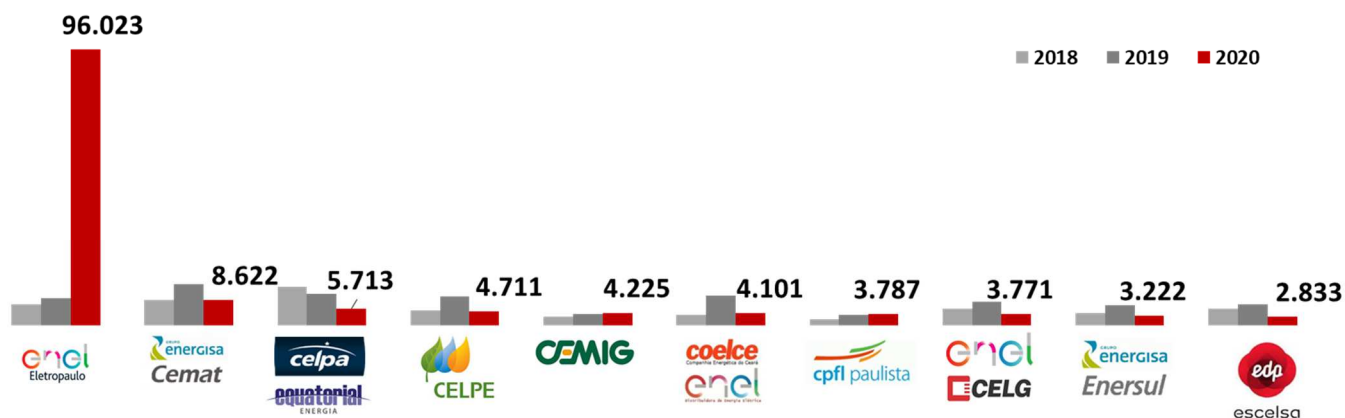
## Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 76,6%



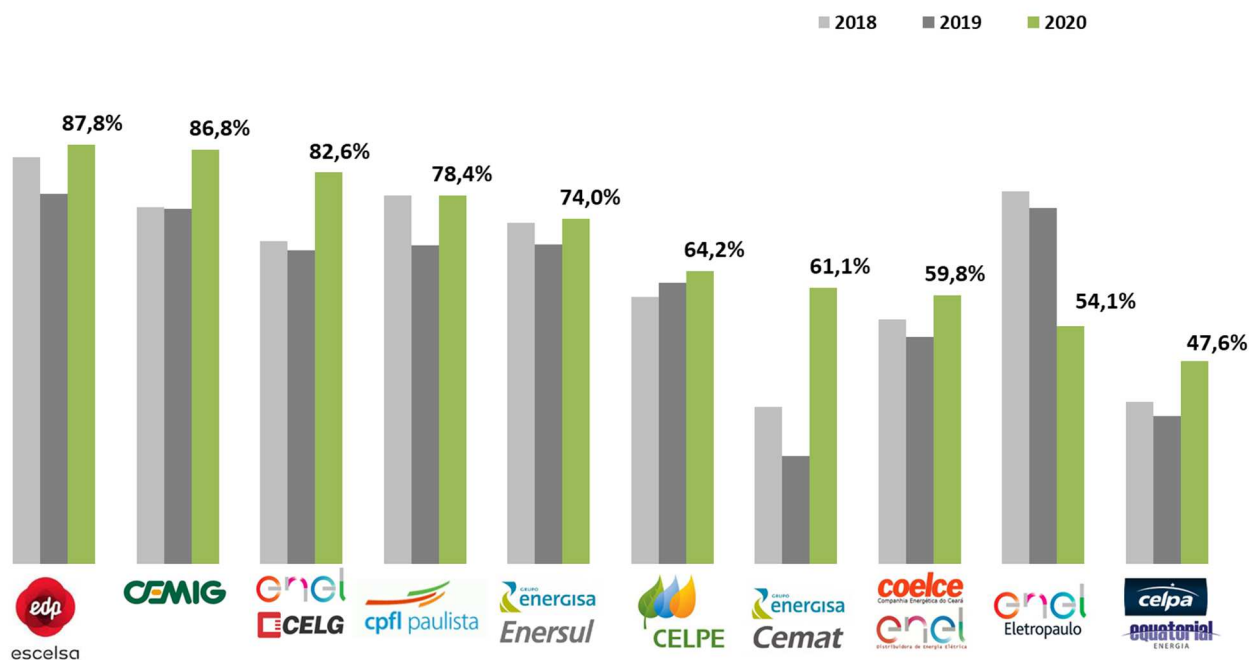
## Concessionárias de Energia Elétrica

### Quantidade de Atendimentos



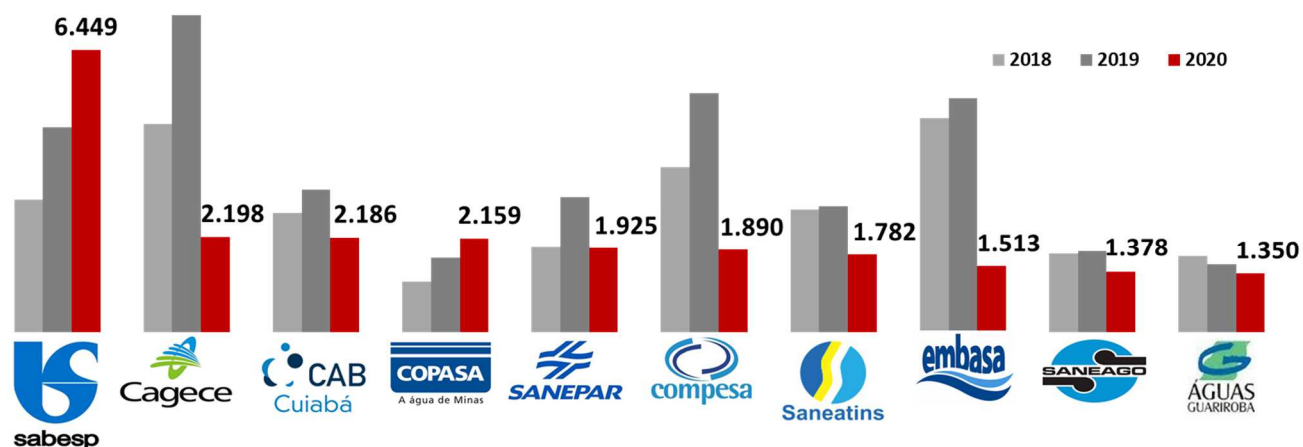
### Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 60,1%



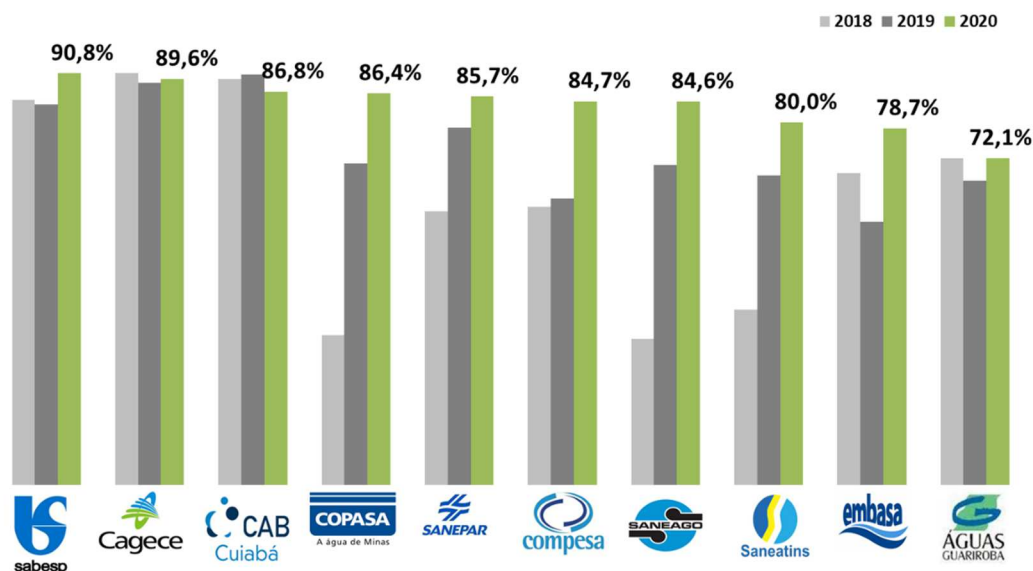
## Saneamento (Água e Esgoto)

### Quantidade de Atendimentos



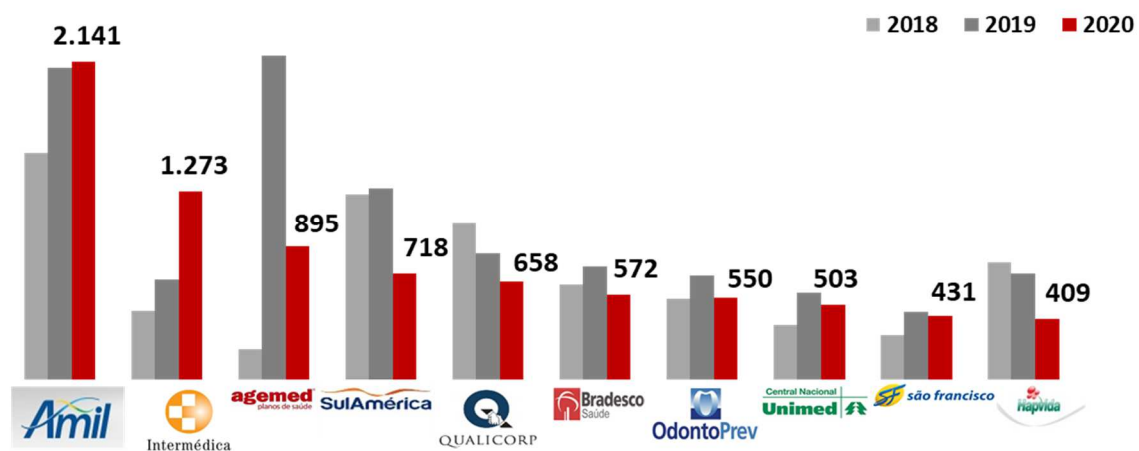
### Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 79,5%



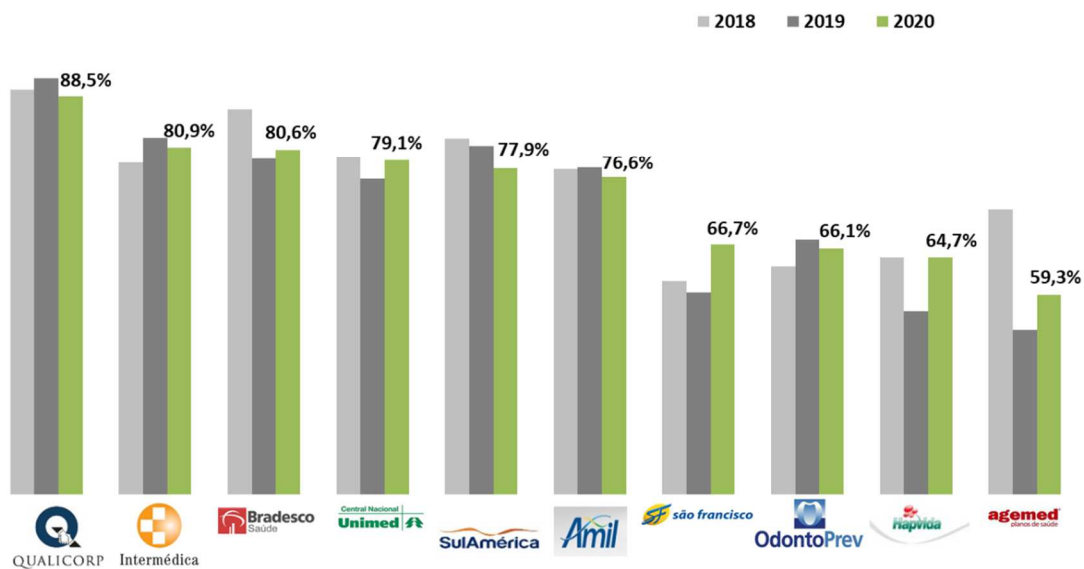
## Saúde Suplementar

### Quantidade de Atendimentos



### Índice de Solução Preliminar

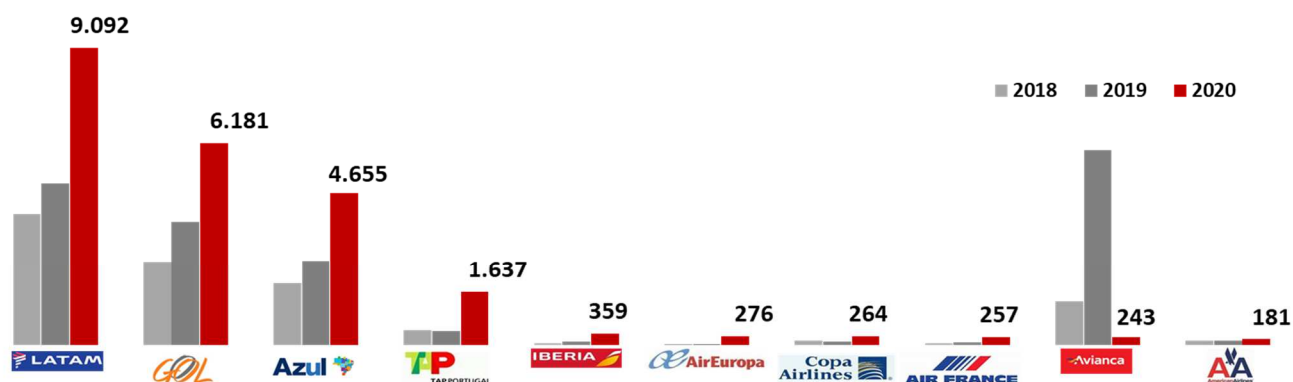
Média do Setor: 74,7%





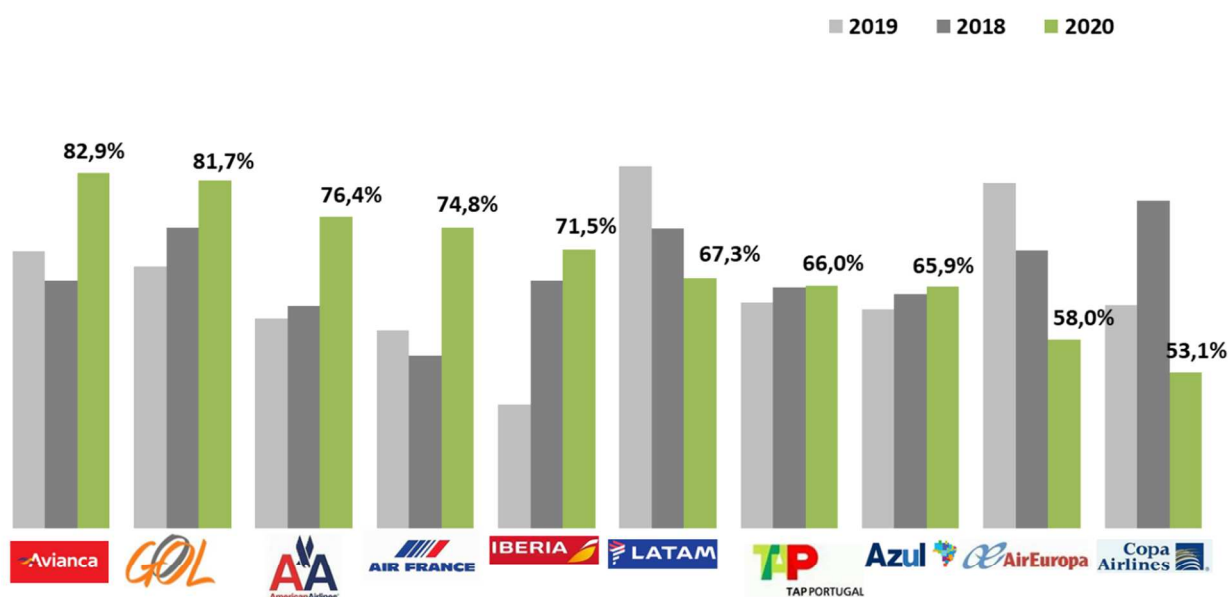
## Aviação Civil

### Quantidade de Atendimentos



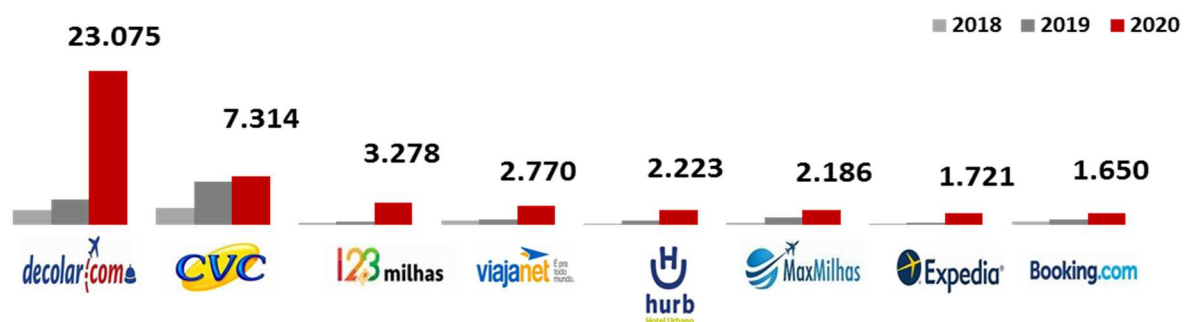
### Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 71,0%



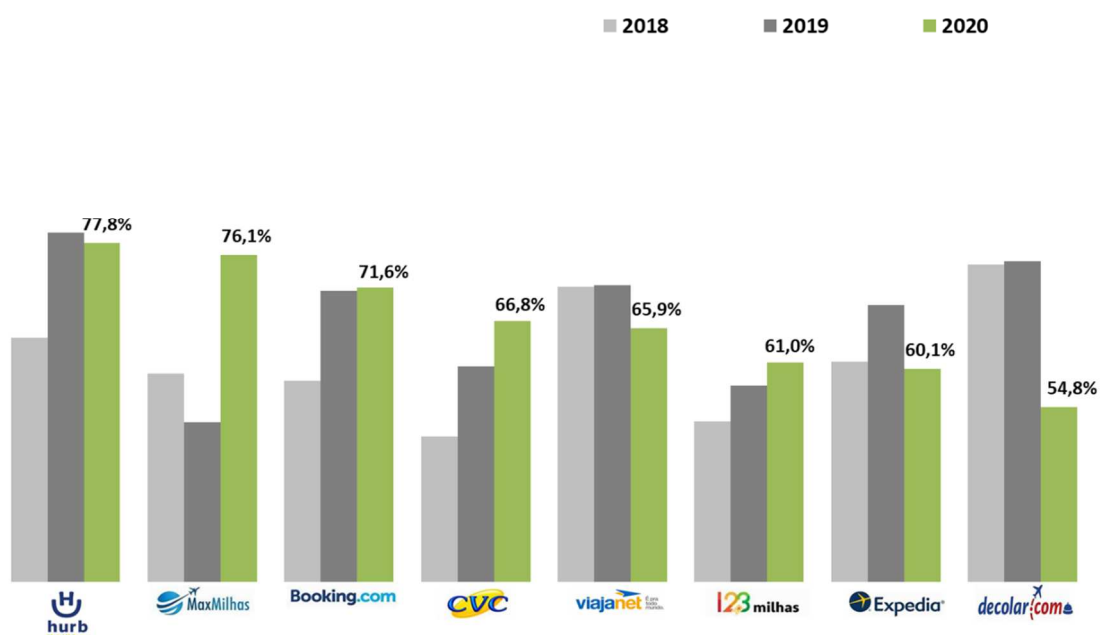
# Turismo

## 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 (cinquenta) empresas mais demandadas nos Procons em 2020 e quais estão cadastradas no site Consumidor.gov.br.

Posição	Fornecedor	Quantidade	Consumidor.gov.br
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/INTELG	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/CETELEM	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

---

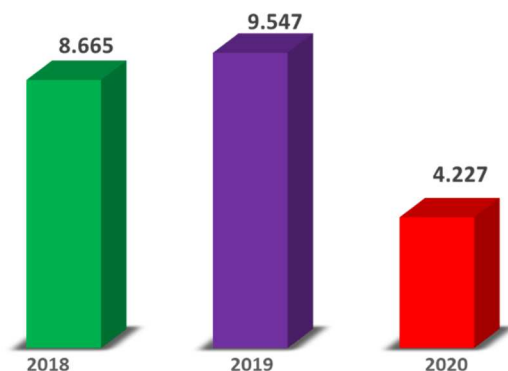
A seguir, são apresentados os atendimentos por unidade da Federação. Esse detalhamento reflete as peculiaridades de cada estado, que muitas vezes não podem ser observadas quando analisadas as informações em âmbito nacional.

Destacamos que, pela primeira vez, serão apresentados 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*

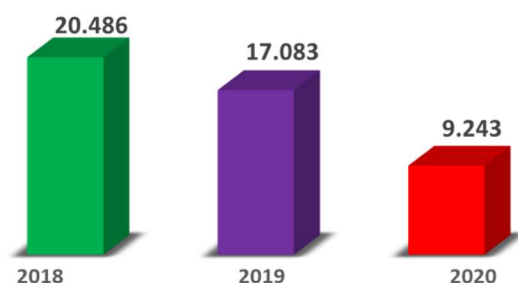
Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	844	20,0%
Telefonia Celular	616	14,6%
Banco Comercial	598	14,1%
Financeira	195	4,6%
Telefonia Fixa	187	4,4%
Cartão de Loja	181	4,3%
Cartão de Crédito	161	3,8%
Aparelho Celular	107	2,5%
Agências e Operadoras de Viagens (Pacotes turísticos)	88	2,1%
Seguros (exceto Saúde)	82	1,9%

*Empresas mais Demandadas em 2020*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	ENERGISA ACRE (ELETROACRE)	838
2º	OI FIXO/CELULAR	357
3º	VIVO/ TELEFONICA /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%

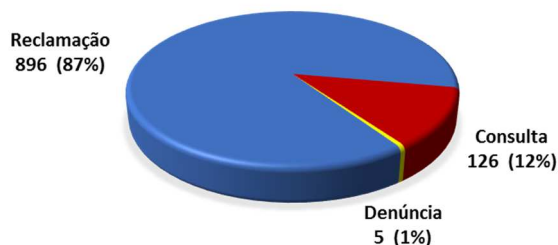
*Empresas mais Demandadas em 2020*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	EQUATORIAL ALAGOAS	697
2º	BRDESCO	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 Órgãos integrados: 1

## Tipos de Atendimento Registrados em 2020



## Assuntos mais Demandados em 2020

Assunto	Quantidade <sup>3</sup>	%
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

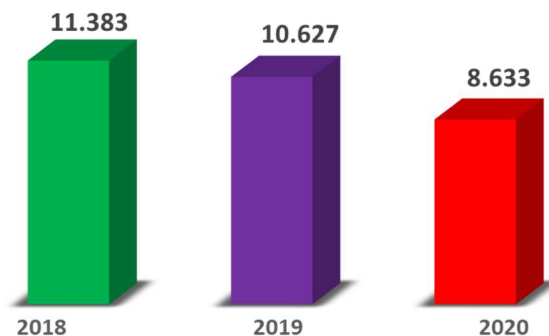
Posição	Fornecedor	Quantidade <sup>3</sup>
1º	EQUATORIAL ALAGOAS	99
2º	OI FIXO/CELULAR	33
3º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS - CASAL	32
4º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	31
5º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	29
6º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	28
7º	BRADERCO	24
8º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	23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

<sup>3</sup> 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	BRDESCO	337
6º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	322
7º	SKY	188
8º	BENCHIMOL IRMAO & CIA LTDA	164
9º	ITAÚ	149
10º	TIM/INTELLIG	143

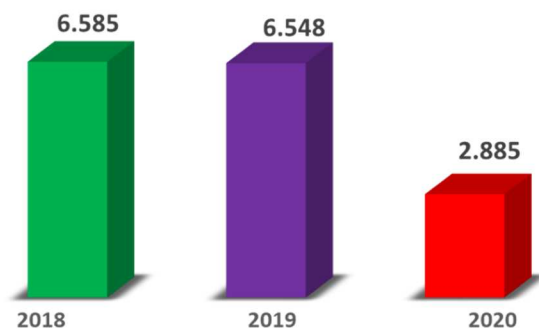


# Amapá

---

**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%

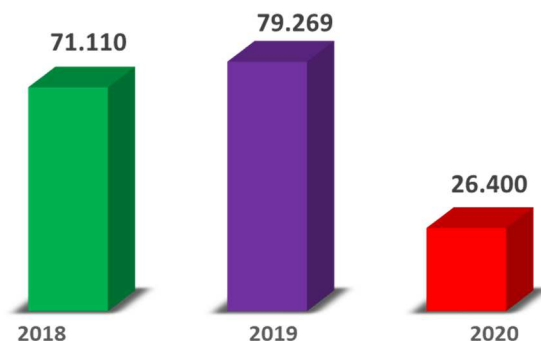
*Empresas mais Demandadas em 2020*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	275
2º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO AMAPÁ - CEA	228
3º	VIVO/ TELEFONICA /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 / 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%

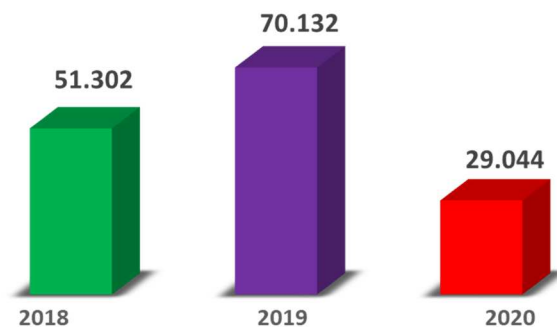
*Empresas mais Demandadas em 2020*

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.COM	1.113
5º	BRDESCO	1.043
6º	ITAÚ	811
7º	TIM/INTELIG	541
8º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	491
9º	VIVO/ TELEFONICA /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 / 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 Grau 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 ÁGUA 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/INTELG	472
8º	LATAM	453
9º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	412
10º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	393