

**Secretaria Nacional do Consumidor**

# Boletim Sindec

**2015**



# Apresentação

---

O Boletim Sindec 2015 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 2015.

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 2015.

## O Sindec

---

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor é o sistema informatizado que integra o atendimento realizado por Procons de 26 estados, o do Distrito Federal e de 400 municípios. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 683 unidades espalhadas por 531 cidades brasileiras. Esses Procons atendem uma média mensal de 220 mil consumidores. A lista completa de Procons integrados e sua respectiva data de integração podem ser consultadas no sítio <http://portal.mj.gov.br/SindecNacional/>.

# 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.

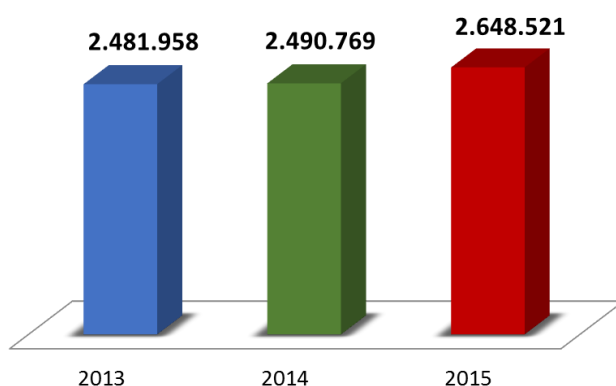
É importante destacar que, além de todo o trabalho diário de atendimento ao consumidor, o Procon monitora condutas, fiscaliza preventivamente as infrações aos direitos do consumidor, promove ações de educação para o consumo, apresenta denúncias aos órgãos competentes e aplica sanções administrativas,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

# Atendimentos em 2015

---

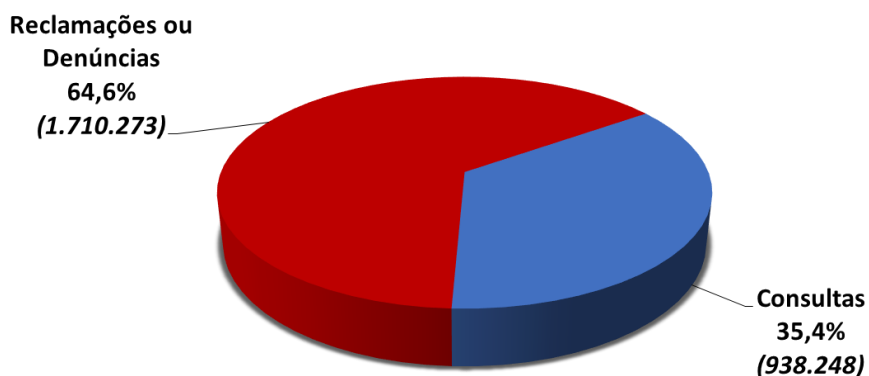
Em 2015, foram realizados **2.648.521 (dois milhões seiscentos e quarenta e oito mil quinhentos e vinte e um)** atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec - crescimento de 6,3% em relação ao ano anterior, com média mensal de 220 mil consumidores atendidos. O gráfico a seguir apresenta a evolução da quantidade de atendimentos registrados nos últimos três anos.

## *Evolução do Total de Atendimentos*



Reclamações e denúncias representaram a maior parte (65%) dos atendimentos registrados em 2015, e 35% se referiram a consultas/orientações prestadas pelos Procons ao consumidor.

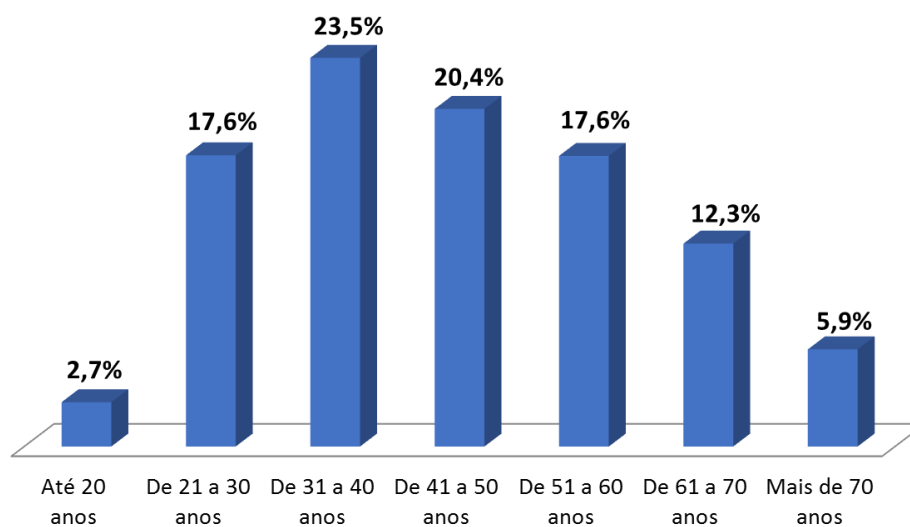
## *Tipos de Atendimento em 2015*



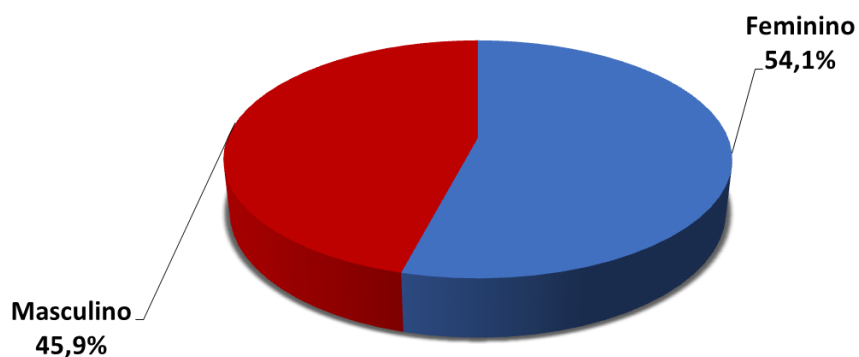
## Perfil do Consumidor

As mulheres representam a maioria (54,1%) das pessoas que procuraram os Procons para registrar suas demandas de consumo em 2015, e a faixa etária preponderante é a que contempla a idade entre 31 e 40 anos.

### Faixa Etária do Consumidor em 2015



### Gênero do Consumidor em 2015



## Assuntos mais Demandados em 2015

As tabelas a seguir apresentam os assuntos<sup>1</sup> e problemas<sup>2</sup> mais demandados pelos consumidores nos Procons no ano de 2015.

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Celular	338.247	13,4%
2º	Telefonia Fixa	241.311	9,5%
3º	Cartão de Crédito	183.846	7,3%
4º	TV por Assinatura	174.676	6,9%
5º	Banco comercial	144.138	5,7%
6º	Aparelho Celular	117.237	4,6%
7º	Energia Elétrica	94.183	3,7%
8º	Financeira	76.551	3,0%
9º	Móveis	62.311	2,5%
10º	Internet (Serviços)	57.622	2,3%
11º	Eletrodomésticos Linha Branca	55.329	2,2%
12º	Microcomputador / Produtos de Informática	49.495	2,0%
13º	Água / Esgoto	45.069	1,8%
14º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	36.285	1,4%
15º	Cartão de Loja	33.193	1,3%
16º	Seguros <sup>3</sup>	33.185	1,3%
17º	Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	30.706	1,2%
18º	Plano de Saúde	27.055	1,1%
19º	Carros <sup>4</sup>	24.987	1,0%
20º	Cursos Livres Outros	21.742	0,9%
	Demais Assuntos	685.484	27,1%
	<b>Total</b>	<b>2.532.652<sup>5</sup></b>	<b>100,0%</b>

1 Em 2015, foi realizada revisão da tabela de assuntos do Sindec, e alguns deles foram agrupados. No ranking dos 20 mais demandados, somente os assuntos "Seguros" e "Carros" sofreram alterações, conforme notas 3 e 4 a seguir.

2 Em 2015, foi realizada revisão nos agrupamentos de problemas, a fim de trazer mais clareza à informação apresentada.

3 O assunto "Seguros" representa o agrupamento de: *Corretora de Seguros; Seguro; Seguro de Vida; Seguro Automóvel; Seguro Saúde; Seguro Residencial e Outros Seguros*. Em 2014 o total de atendimentos deste agrupamento foi de 29.892.

4 O assunto "Carros" representa o agrupamento de: *Carro Importado; Carro Usado e Carro Nacional Zero*. Em 2014 o total de atendimentos deste agrupamento foi de 26.181.

5 Dessa análise, foram excluídos 115.869 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.

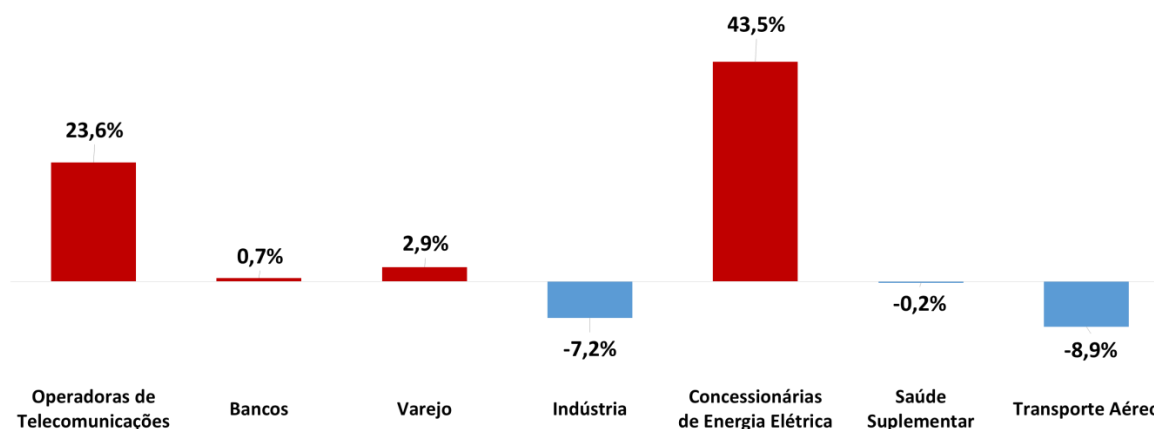
## Principais Problemas em 2015

Posição	Problema	Quantidade	%
1º	Problemas com Cobrança	992.546	39,2%
2º	Problemas com Contrato	437.962	17,3%
3º	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	401.436	15,9%
4º	Problemas com SAC	173.617	6,9%
5º	Problemas na Entrega de Produtos	100.579	4,0%
6º	Problemas com Garantia de Produtos	86.912	3,4%
7º	Problemas na Oferta	66.903	2,6%
8º	Problemas com Desistência de Compra ou Contratação	49.819	2,0%
9º	Negativação Indevida de Consumidor	21.788	0,9%
	Demais Problemas	201.090	7,9%
	<b>Total</b>	<b>2.532.652<sup>5</sup></b>	<b>100,0%</b>

## Análise Setorial

A seguir, são apresentados dados dos setores<sup>6</sup> que, nacionalmente, mais levam consumidores aos Procons: Operadoras de Telecomunicações, Bancos, Varejo, Indústria, Concessionárias de Energia Elétrica, Saúde Suplementar e Aviação Civil – segmentos monitorados constantemente pelos órgãos de defesa do consumidor.

### Varição da Quantidade de Atendimentos por Setor (comparativo entre 2014 e 2015)



<sup>6</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.

Este primeiro gráfico apresenta a variação da quantidade de demandas registradas nos Procons entre 2014 e 2015, por segmento, consideradas as empresas exibidas nesta análise setorial.

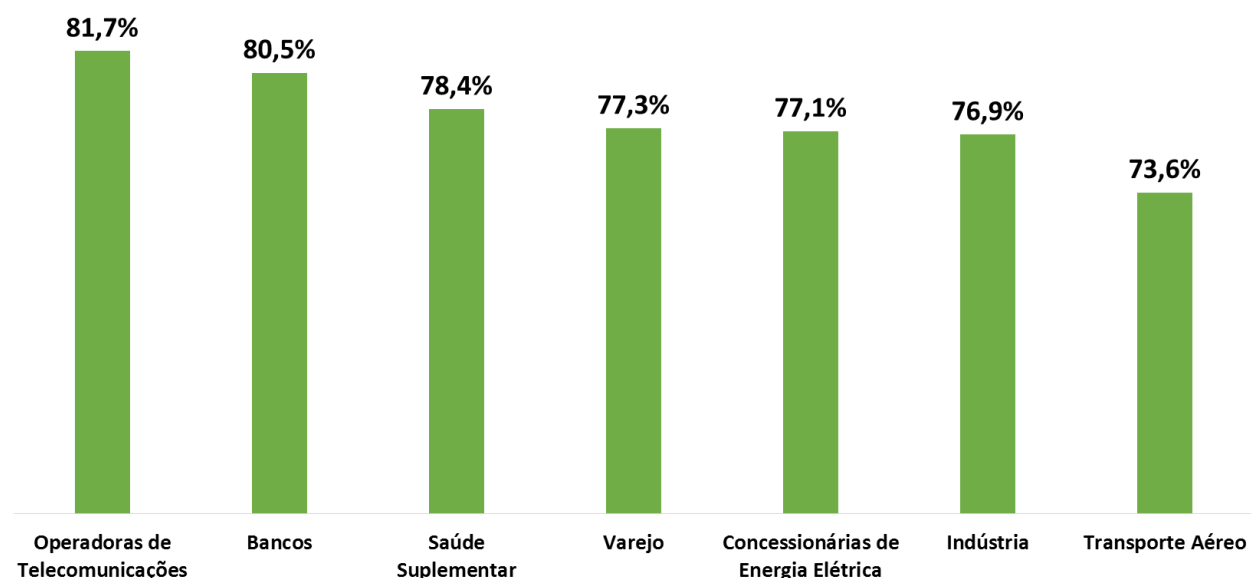
Entre os tipos de atendimentos disponíveis para resolução de conflitos de consumo nos Procons, o mais utilizado é a Carta de Informações Preliminares (CIP) – uma notificação prévia encaminhada ao fornecedor (física ou eletronicamente), por meio da qual é possível resolver a demanda do consumidor sem 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 2015, mais de 879 mil notificações foram enviadas pelos Procons, por meio das quais se obteve, em média, 78,8% de resolução por parte dos fornecedores.

O gráfico a seguir apresenta o índice de solução preliminar médio, em 2015, de cada setor analisado.

### Índice de Solução Preliminar Médio por Setor

Média do Sindec: 78,8%



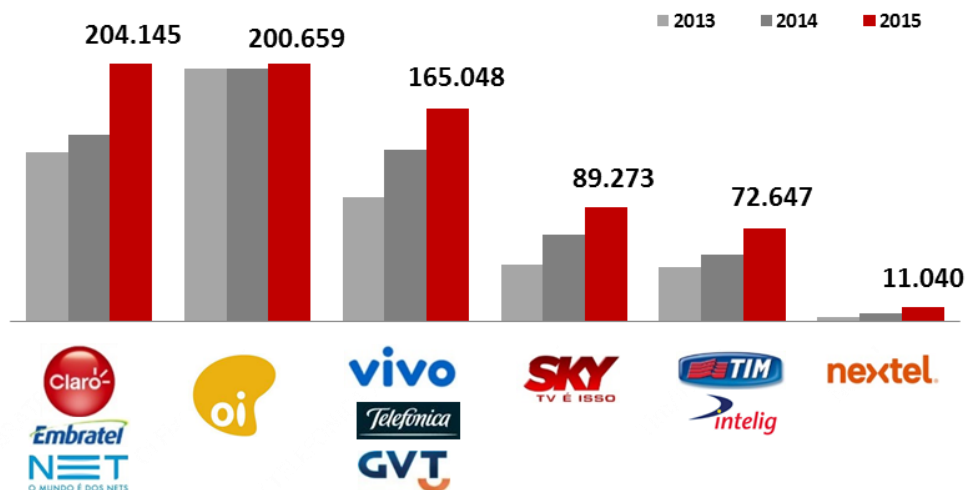
Os próximos gráficos apresentam a evolução da quantidade de atendimentos registrados pelas empresas mais demandadas desses setores em 2015 e seus respectivos índices de solução preliminar. Ao final deste documento, são apresentadas as tabelas com os dados completos por fornecedor.

E na próxima seção, serão apresentados dados sobre os assuntos e fornecedores mais demandados em 2015, por Unidade da Federação.



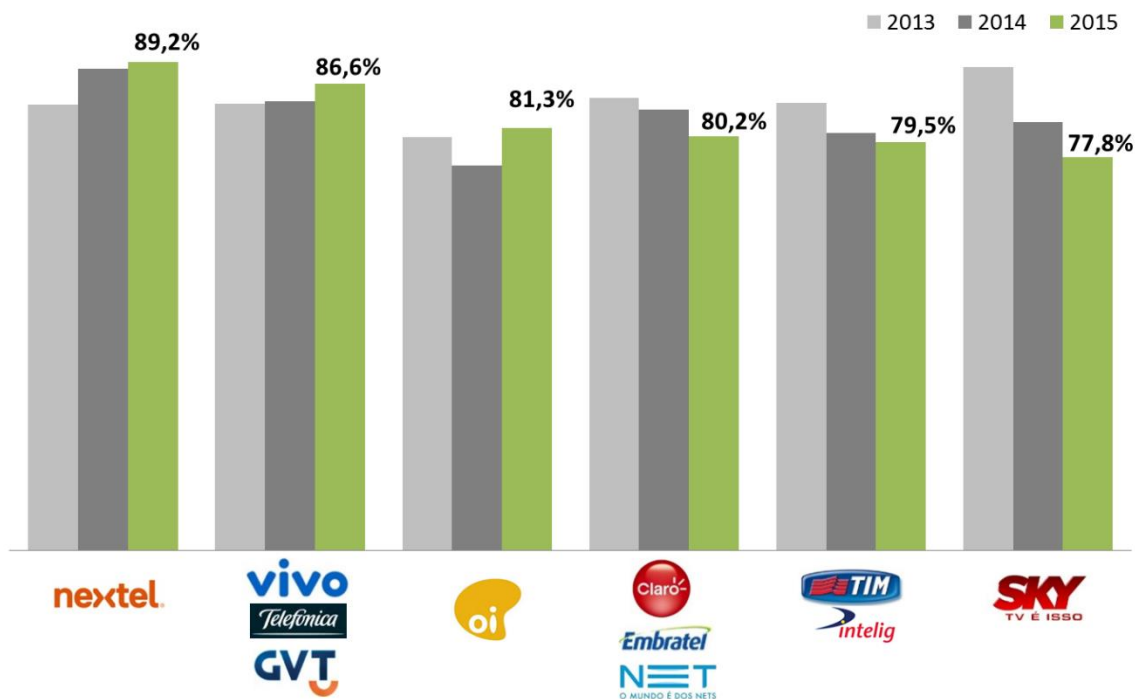
## Operadoras de Telecomunicações<sup>7</sup>

### Quantidade de Atendimentos



### Índice de Solução Preliminar

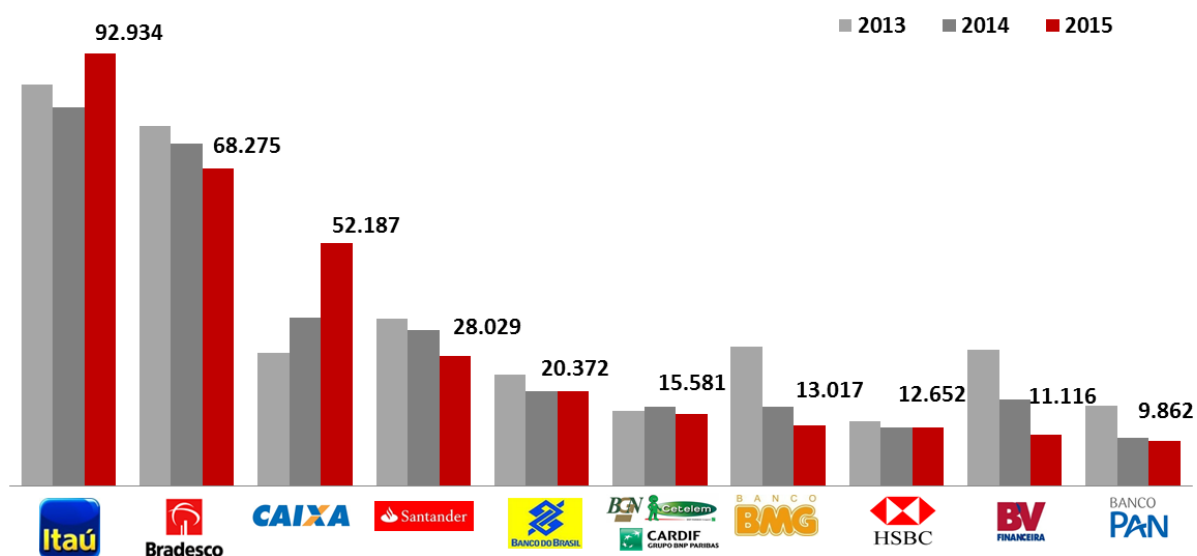
Média do Setor: 81,7%



<sup>7</sup> Devido a alterações mercadológicas, os atendimentos de Vivo/ Telefônica/ GVT bem como Claro/ Embratel/ NET foram somados em 2015. E, para fins de análise neste relatório, também foram somados os registros dos anos de 2013 e 2014.

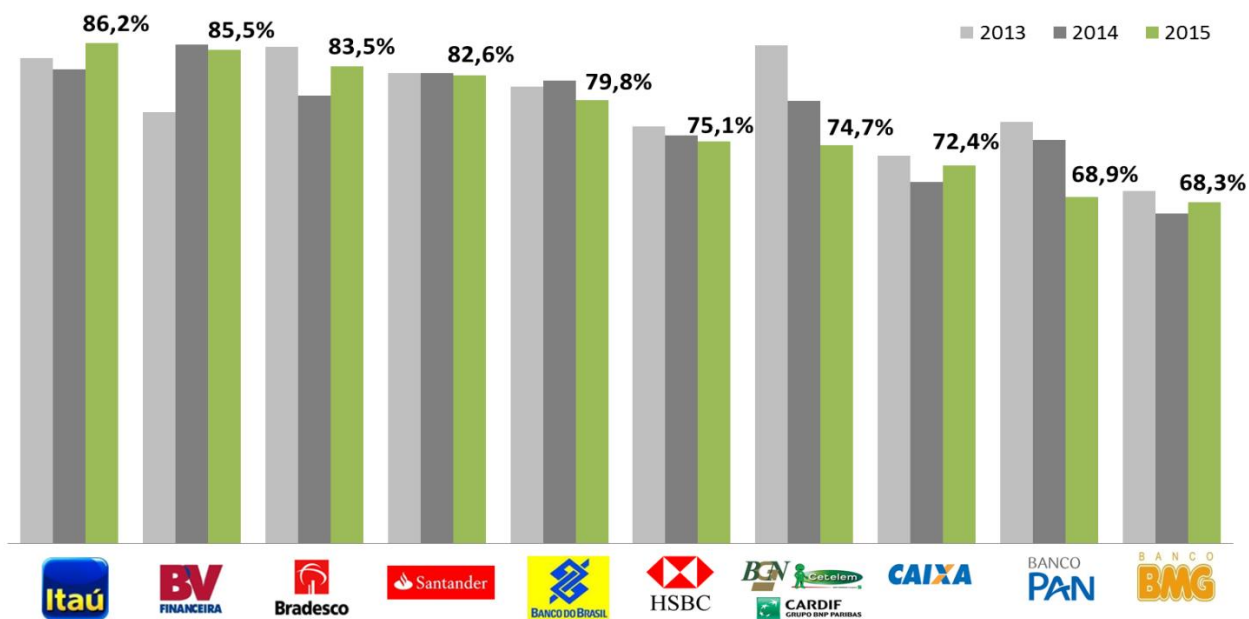
## Bancos

### Quantidade de Atendimentos



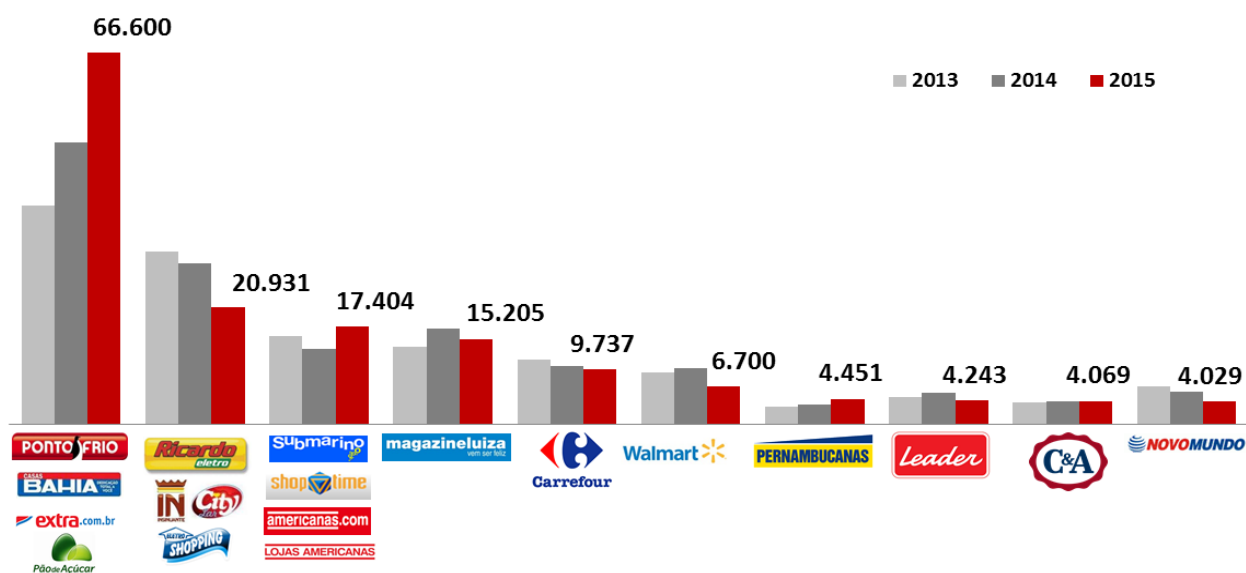
### Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 80,5%



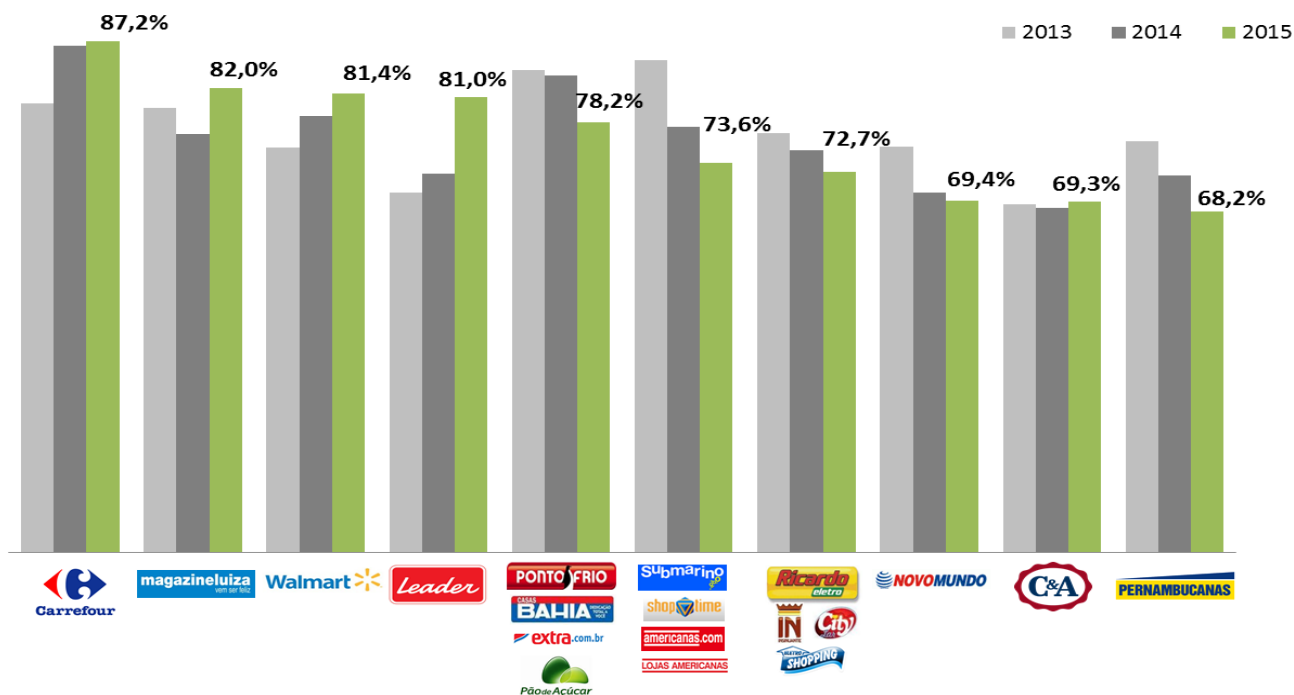
## Varejo<sup>8</sup>

### Quantidade de Atendimento



### Índice de Solução Preliminar

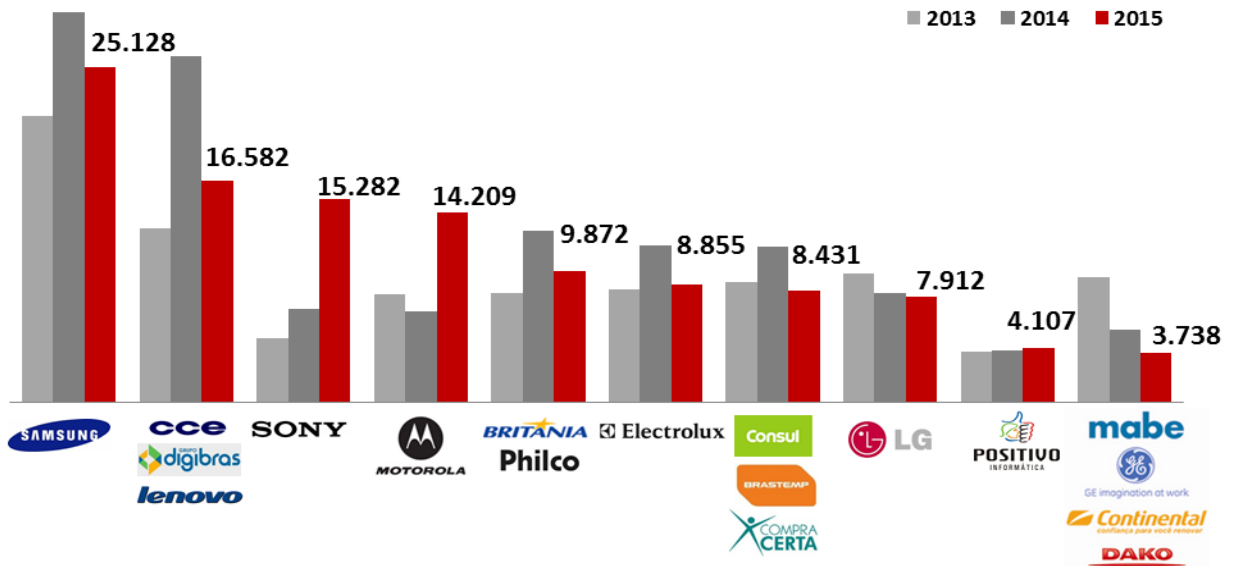
Média do Setor: 77,3%



<sup>8</sup> Devido a alterações mercadológicas, os atendimentos de Pão de Açúcar e Via Varejo foram somados em 2015. E, para fins de análise neste relatório, também foram somados os registros dos anos de 2013 e 2014.

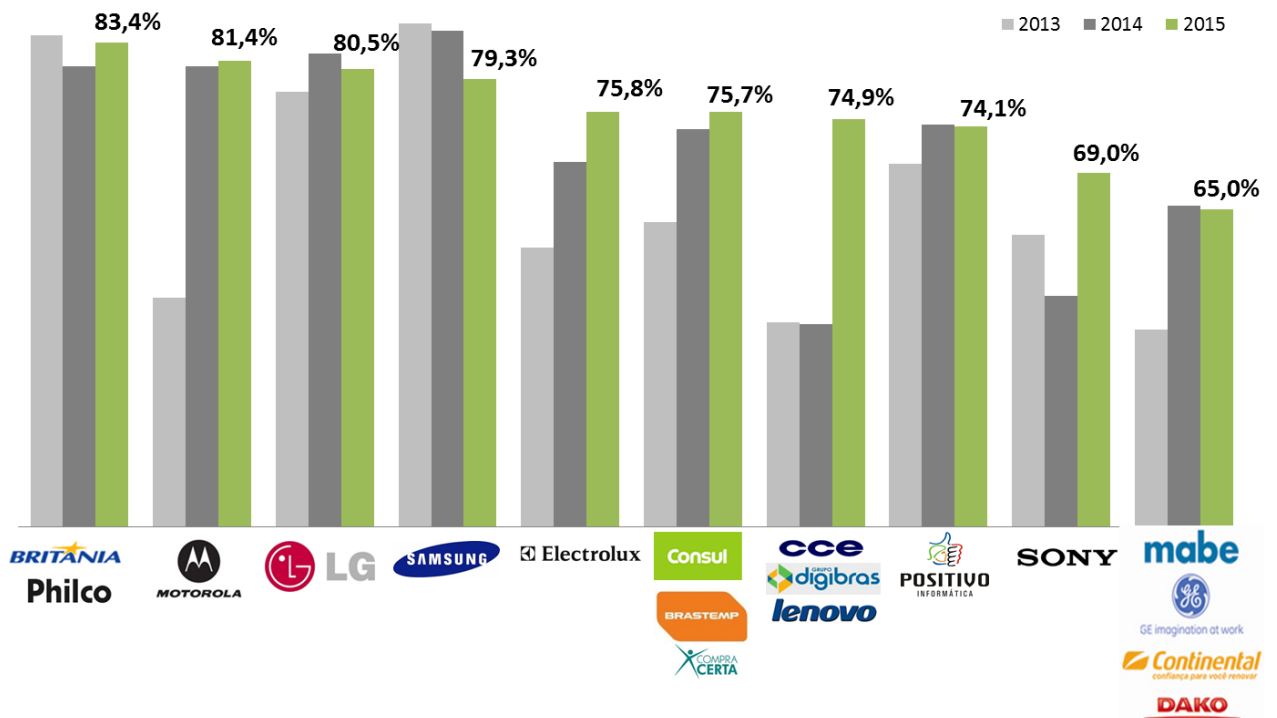
## Indústria

### Quantidade de Atendimentos



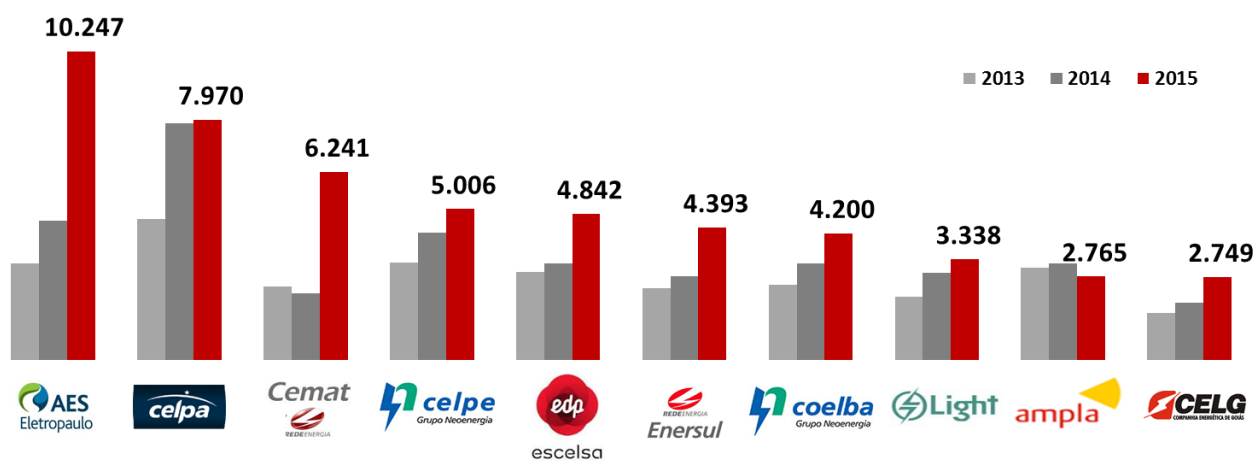
### Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 76,9%



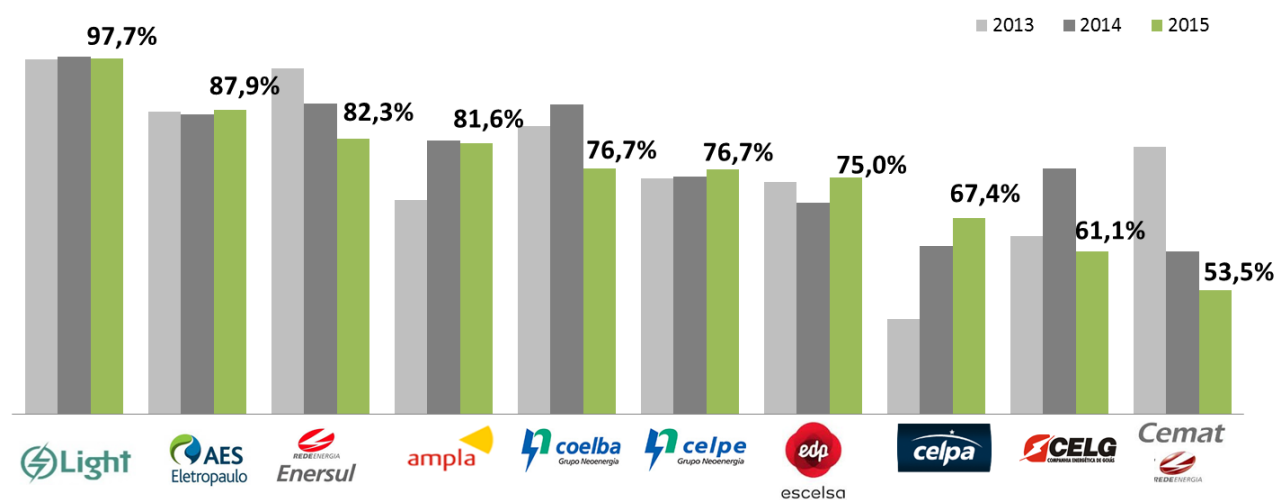
## Concessionárias de Energia Elétrica

### Quantidade de Atendimentos



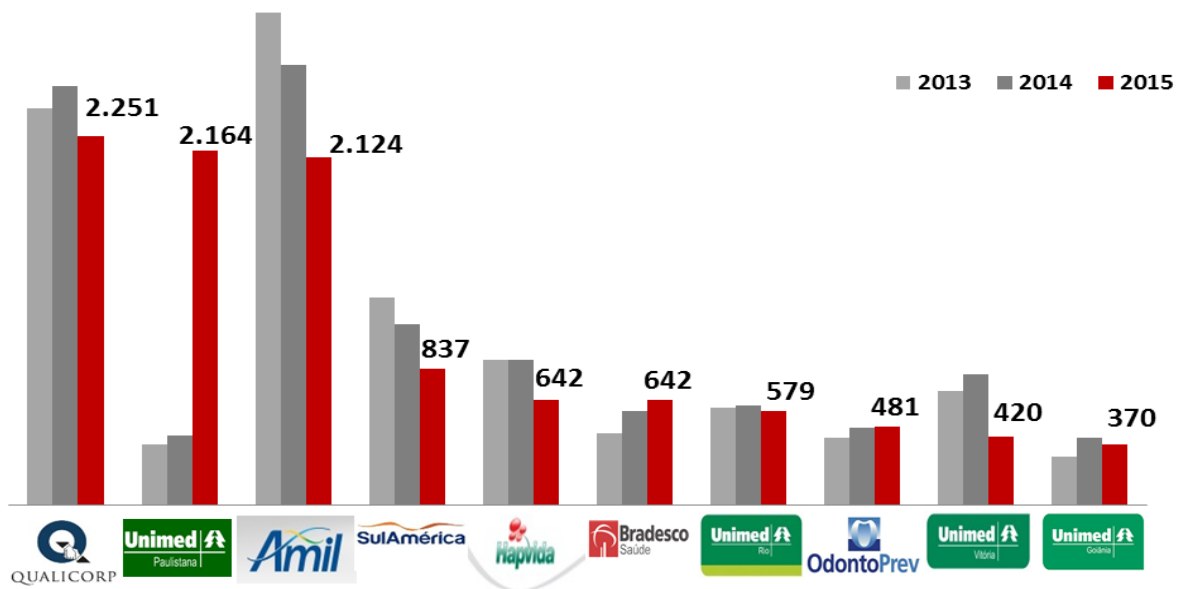
### Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 77,1%



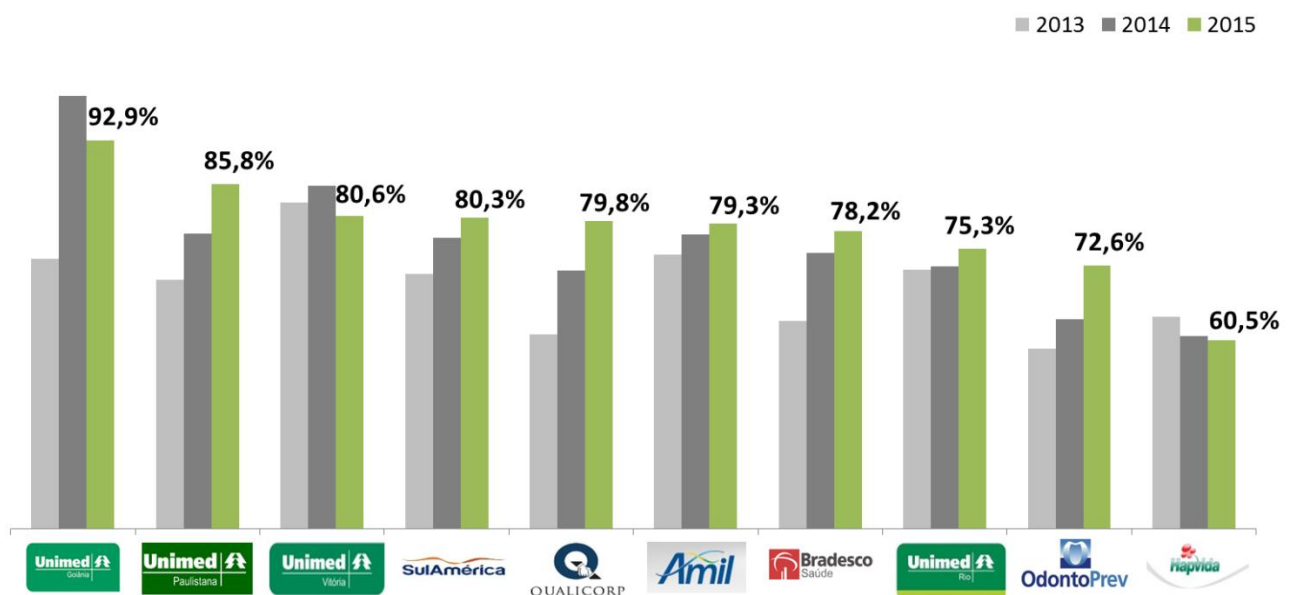
## Saúde Suplementar

### Quantidade de Atendimentos



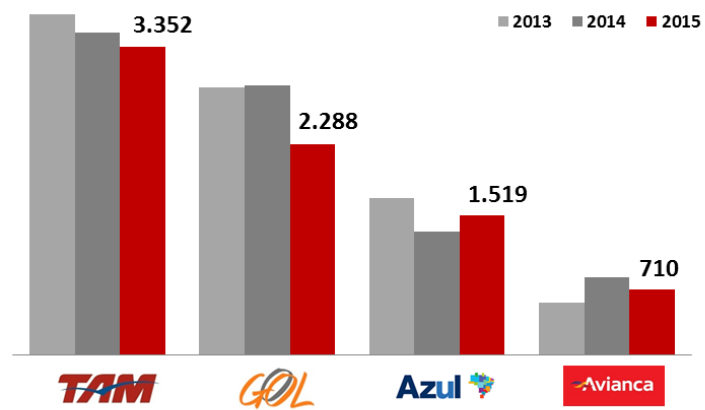
### Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 78,4%



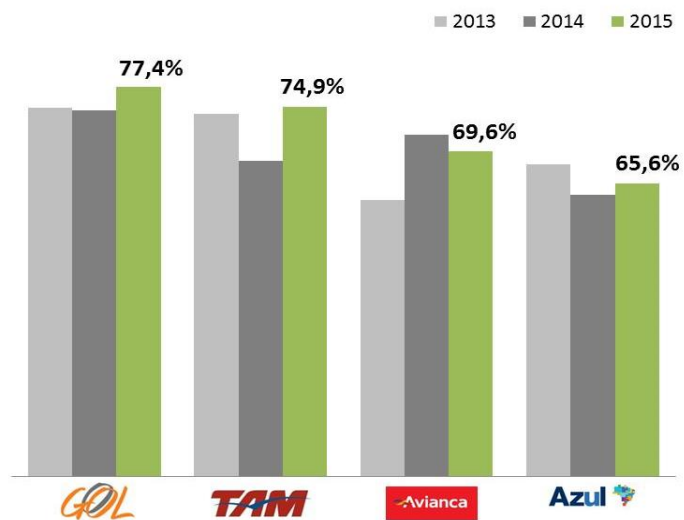
## Transporte Aéreo

### Quantidade de Atendimento



### Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 73,6%



# Ranking Geral de Fornecedores

A tabela a seguir exibe a lista das 50 (cinquenta) empresas mais demandadas nos Procons em 2015.

	Fornecedor	Total
1º	CLARO/EMBRATEL/NET	204.145
2º	OI FIXO/CELULAR	200.659
3º	VIVO/ TELEFÓNICA /GVT	165.048
4º	ITAÚ	92.934
5º	SKY	89.273
6º	TIM/INTELIG	72.647
7º	BRADESCO	68.275
8º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	66.600
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	52.187
10º	SANTANDER	28.029
11º	SAMSUNG	25.128
12º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING)	20.931
13º	BANCO DO BRASIL	20.372
14º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	17.404
15º	CCE/DIGIBRAS/LENOVO	16.582
16º	BGN/CARDIF/CETEM	15.581
17º	SONY	15.282
18º	MAGAZINE LUIZA	15.205
19º	MOTOROLA	14.209
20º	BMG	13.017
21º	HSBC	12.652
22º	UOL/PAGSEGURO	11.350
23º	BV FINANCEIRA	11.116
24º	NEXTEL	11.040
25º	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO	10.247
26º	BRITANIA ELETRODOMÉSTICOS/PHILCO ELETRÔNICOS	9.872
27º	BANCO PANAMERICANO	9.862
28º	CARREFOUR	9.737
29º	ELECTROLUX	8.855
30º	WHIRLPOOL/CONSUL/BRSTEMP	8.431
31º	CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ - CELPA	7.970
32º	LG	7.912
33º	AVISTA ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO	7.791
34º	WALMART	6.700
35º	EDITORA GLOBO	6.329
36º	CENTRAIS ELÉTRICAS MATOGROSSENSES - CEMAT	6.241
37º	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	5.006
38º	ESPÍRITO SANTO CENTRAIS ELÉTRICAS - ESCELSA	4.842
39º	CREFISA	4.469
40º	PERNAMBUCANAS	4.451
41º	EMPRESA ENERGÉTICA DE MATO GROSSO DO SUL - ENERSUL	4.393
42º	EMPRESA BAIANA DE ÁGUAS E SANEAMENTO - EMBASA	4.371
43º	LEADER MAGAZINE	4.243
44º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA - COELBA	4.200
45º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS	4.180
46º	EDITORA ABRIL	4.143
47º	POSITIVO INFORMÁTICA	4.107
48º	C&A MODAS	4.069
49º	NOVO MUNDO	4.029
50º	CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SÃO PAULO - SABESP	3.761



# Atendimentos por UF

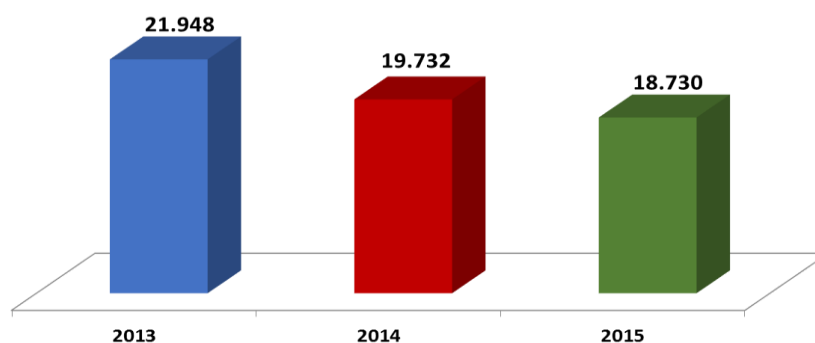
---

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.

# Acre

Quantidade de Procons integrados: 1

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	2.111	11%
Financeira	1.923	10%
Cartão de Crédito	1.906	10%
TV por Assinatura	1.435	8%
Aparelho Celular	1.287	7%
Energia Elétrica	1.193	6%
Telefonia Fixa	1.143	6%
Banco comercial	1.026	5%
Cartão de Loja	587	3%
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc.)	526	3%

## *Empresas mais Demandadas em 2015*

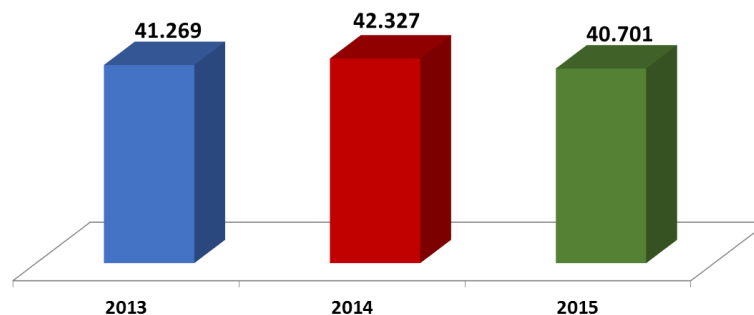
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.875
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.620
3º	OI FIXO/CELULAR	1.558
4º	ITAÚ	1.233
5º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ACRE	1.170
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	746
7º	HSBC	658
8º	SKY	642
9º	BRADESCO	595
10º	SAMSUNG	565

# Alagoas

---

Quantidade de Procons integrados: 2

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	5.339	13%
Telefonia Celular	3.752	9%
Aparelho Celular	2.803	7%
TV por Assinatura	2.604	6%
Banco comercial	2.456	6%
Microcomputador / Produtos de Informática	1.483	4%
Eletrodomésticos Linha Branca	1.144	3%
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	1.140	3%
Móveis	1.135	3%
Telefonia Fixa	1.130	3%

## *Empresas mais Demandadas em 2015*

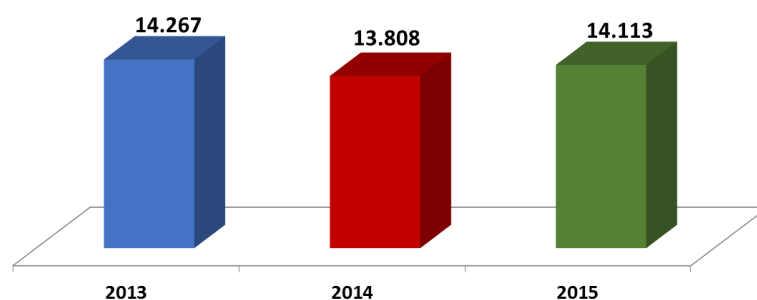
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	ITAÚ	2.580
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	2.209
3º	OI FIXO/CELULAR	2.069
4º	BRDESCO	1.656
5º	CASAS Bahia/ Ponto Frio/ Cnova/ Extra/ Pão De Açúcar	1.512
6º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING)	1.441
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.369
8º	TIM/INTELIG	1.146
9º	SKY	1.010
10º	CCE/DIGIBRAS/LENOVO	915

# Amazonas

---

**Quantidade de Procons integrados: 1**

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	2.010	14%
TV por Assinatura	1.859	13%
Energia Elétrica	1.537	11%
Água / Esgoto	1.403	10%
Telefonia Fixa	1.237	9%
Cartão de Crédito	989	7%
Banco comercial	744	5%
Internet (Serviços)	485	3%
Aparelho Celular	429	3%
Cartão de Loja	309	2%

## *Empresas mais Demandadas em 2015*

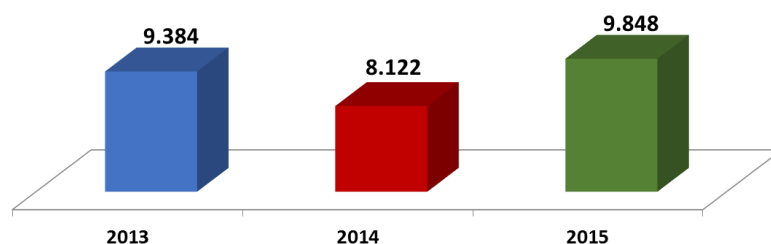
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.632
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.579
3º	AMAZONAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA	1.534
4º	OI FIXO/CELULAR	1.402
5º	MANAUS AMBIENTAL S.A.	1.395
6º	SKY	999
7º	ITAÚ	577
8º	BRABESCO	533
9º	BENCHIMOL IRMAO & CIA LTDA	335
10º	TIM/INTELG	291

# Amapá

---

Quantidade de Procons integrados: 1

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Financeira	3.403	35%
Energia Elétrica	1.136	12%
Telefonia Celular	865	9%
Telefonia Fixa	572	6%
Banco comercial	502	5%
TV por Assinatura	415	4%
Aparelho Celular	393	4%
Cartão de Crédito	291	3%
Internet (Serviços)	170	2%
Plano de Saúde	121	1%

## *Empresas mais Demandadas em 2015*

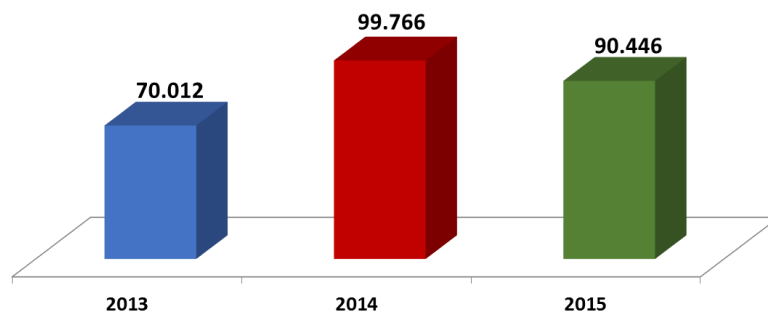
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO AMAPÁ	1.181
2º	ITAÚ	937
3º	OI FIXO/CELULAR	884
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	626
5º	BMG	451
6º	DOMESTILAR LTDA	380
7º	CLARO/EMBRATEL/NET	341
8º	SKY	328
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	275
10º	BRADESCO	270

# Bahia

---

Quantidade de Procons integrados: 3

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	7.927	10%
Telefonia Fixa	7.582	10%
Aparelho Celular	6.557	8%
Cartão de Crédito	5.889	8%
TV por Assinatura	5.684	7%
Água / Esgoto	4.815	6%
Energia Elétrica	4.516	6%
Móveis	4.348	6%
Eletrodomésticos Linha Branca	3.829	5%
Banco comercial	3.098	4%

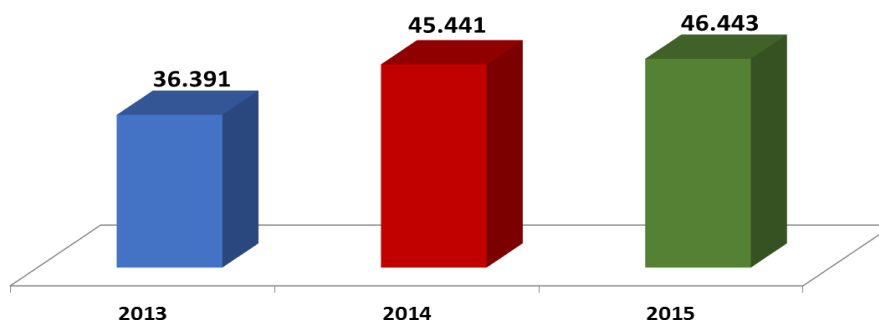
## *Empresas mais Demandadas em 2015*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	9.846
2º	Casas Bahia/ Ponto Frio/ Cnova/ Extra/ Pão De Açúcar	5.683
3º	Empresa Baiana De Aguas E Saneamento Sa	4.351
4º	Claro/Embratel/Net	4.345
5º	Companhia De Eletricidade Da Bahia - Coelba	4.144
6º	Máquina De Vendas (Ricardo Eletro / Insinuante / City Lar / Eletroshopping)	3.759
7º	Sky	3.639
8º	Vivo/ Telefonica /Gvt	3.569
9º	Itaú	3.501
10º	Bradesco	2.910

# Ceará

Quantidade de Procons integrados: 5

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	7.948	17%
Banco comercial	3.955	9%
Telefonia Fixa	3.387	7%
Telefonia Celular	3.103	7%
TV por Assinatura	3.103	7%
Energia Elétrica	2.129	5%
Aparelho Celular	2.023	4%
Água / Esgoto	1.635	4%
Financeira	1.506	3%
Microcomputador / Produtos de Informática	1.229	3%

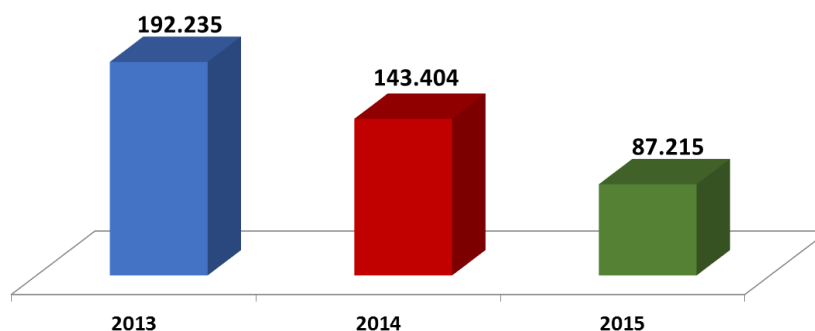
## *Empresas mais Demandadas em 2015*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	Oi Fixo/Celular	4.513
2º	Itaú	3.459
3º	Bradesco	2.597
4º	Companhia Energetica Do Ceara	2.109
5º	Sky	2.046
6º	Caixa Econômica Federal	1.922
7º	Claro/Embratel/Net	1.736
8º	Companhia De Agua E Esgoto Do Ceara Cagece	1.555
9º	Casas Bahia/ Ponto Frio/ Cnova/ Extra/ Pão De Açúcar	1.119
10º	Santander	1.025

# Distrito Federal

Quantidade de Procons integrados: 1

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	9.517	12%
TV por Assinatura	8.970	11%
Cartão de Crédito	4.442	6%
Aparelho Celular	3.939	5%
Telefonia Fixa	3.920	5%
Banco comercial	3.552	5%
Móveis	3.391	4%
Financeira	1.826	2%
Eletrodomésticos Linha Branca	1.807	2%
Internet (Serviços)	1.734	2%

## *Empresas mais Demandadas em 2015*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CLARO/EMBRATEL/NET	7.840
2º	OI FIXO/CELULAR	5.135
3º	SKY	4.770
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	4.119
5º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	3.670
6º	TIM/INTELEG	1.994
7º	ITAÚ	1.845
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.799
9º	BRDESCO	1.770
10º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING)	1.016

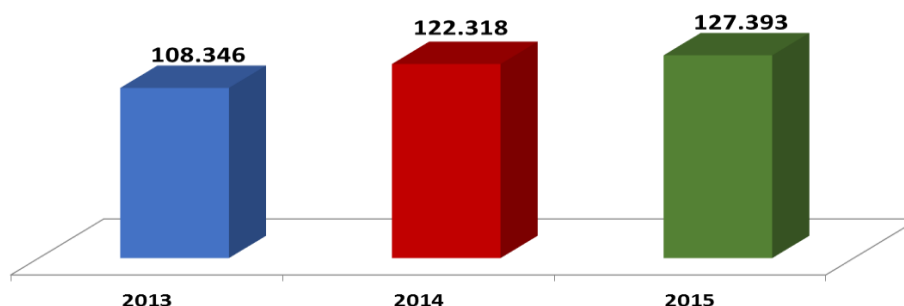


# Espírito Santo

---

Quantidade de Procons integrados: 25

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	15.659	13%
Telefonia Celular	15.062	12%
Telefonia Fixa	10.069	8%
Banco comercial	9.182	7%
TV por Assinatura	8.498	7%
Aparelho Celular	6.271	5%
Financeira	5.482	4%
Energia Elétrica	4.945	4%
Móveis	3.083	2%
Eletrodomésticos Linha Branca	2.878	2%

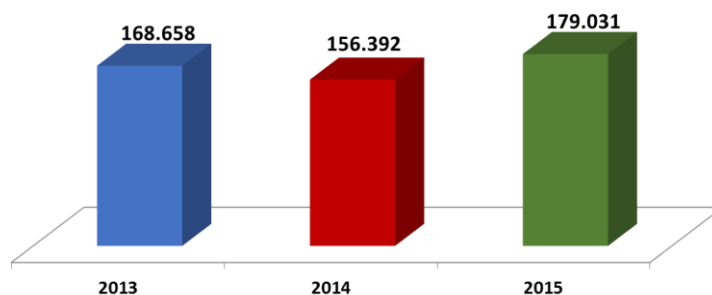
## *Empresas mais Demandadas em 2015*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	15.042
2º	OI FIXO/CELULAR	9.832
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	7.015
4º	ITAÚ	5.766
5º	ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELETRICAS	4.827
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	4.203
7º	BRADESCO	4.120
8º	SKY	3.804
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	3.490
10º	DACASA FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CREDITO FINANCIAME	3.329

# Goiás

Quantidade de Procons integrados: 31

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	34.401	19%
Telefonia Fixa	17.271	10%
TV por Assinatura	14.870	8%
Cartão de Crédito	14.403	8%
Banco comercial	10.357	6%
Financeira	10.077	6%
Aparelho Celular	6.470	4%
Internet (Serviços)	3.693	2%
Seguro	3.472	2%
Energia Elétrica	3.122	2%

## *Empresas mais Demandadas em 2015*

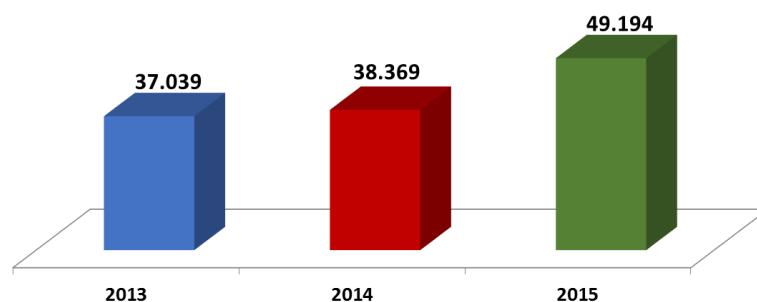
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CLARO/EMBRATEL/NET	23.293
2º	OI FIXO/CELULAR	18.174
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	10.255
4º	SKY	8.079
5º	ITAÚ	6.595
6º	BRADESCO	6.124
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	5.646
8º	TIM/INTELG	5.155
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	3.826
10º	CELG DISTRIBUICAO S.A. - CELG D	2.707

# Maranhão

---

Quantidade de Procons integrados: 5

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	5.899	12%
Telefonia Fixa	5.256	11%
Cartão de Crédito	4.288	9%
Banco comercial	3.760	8%
TV por Assinatura	2.927	6%
Energia Elétrica	2.842	6%
Aparelho Celular	2.150	4%
Cartão de Loja	1.291	3%
Internet (Serviços)	1.150	2%
Água / Esgoto	1.127	2%

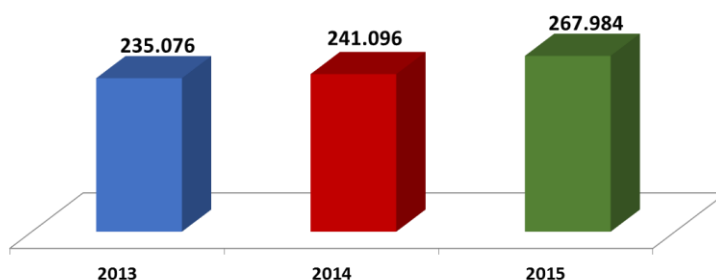
## *Empresas mais Demandadas em 2015*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	7.397
2º	BRADESCO	2.796
3º	COMPANHIA ENERGTICA DO MARANHO - CEMAR	2.613
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	2.540
5º	ITAÚ	2.050
6º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	2.003
7º	SKY	1.931
8º	TIM/INTELG	1.707
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.228
10º	BANCO DO BRASIL	941

# Minas Gerais

Quantidade de Procons integrados: 67

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	39.878	17%
Telefonia Fixa	25.542	11%
Cartão de Crédito	22.511	9%
TV por Assinatura	17.068	7%
Banco comercial	15.957	7%
Aparelho Celular	10.764	5%
Internet (Serviços)	7.542	3%
Financeira	6.782	3%
Móveis	5.551	2%
Elerodomésticos Linha Branca	4.728	2%

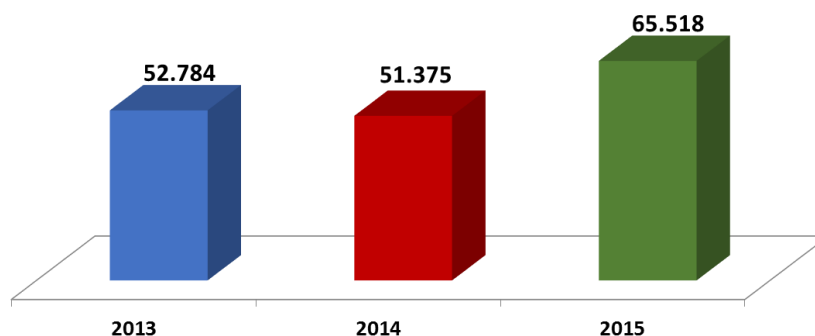
## *Empresas mais Demandadas em 2015*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	34.877
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	16.594
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	14.804
4º	ITAÚ	10.888
5º	TIM/INTELG	9.676
6º	SKY	9.267
7º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	8.709
8º	BRADERCO	7.791
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	6.434
10º	SANTANDER	3.434

# Mato Grosso

Quantidade de Procons integrados: 26

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	9.177	14%
Energia Elétrica	6.263	10%
Telefonia Fixa	4.635	7%
Água / Esgoto	4.532	7%
TV por Assinatura	3.983	6%
Financeira	3.410	5%
Banco comercial	3.008	5%
Aparelho Celular	2.402	4%
Cartão de Crédito	2.108	3%
Escola ( Pré, 1º, 2º Grau e Superior )	1.326	2%

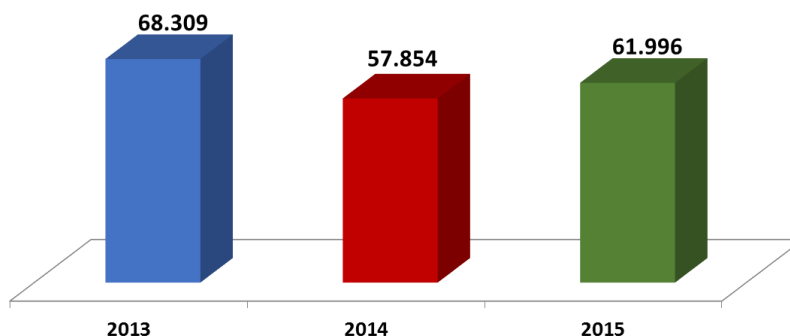
## *Empresas mais Demandadas em 2015*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	6.647
2º	CENTRAIS ELETRICAS MATOGROSSENSES CEMAT	6.229
3º	OI FIXO/CELULAR	5.538
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	5.259
5º	CAB CUIABA S/A - CONCESSIONARIA DE SERVICOS PUBLICOS DE AGUA E ESGOTO	3.423
6º	SKY	2.026
7º	BRABESCO	1.991
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.474
9º	ITAÚ	1.380
10º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.362

# Mato Grosso do Sul

Quantidade de Procons integrados: 19

## Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015



## Assuntos mais Demandados em 2015

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	11.804	19%
Telefonia Fixa	4.920	8%
TV por Assinatura	4.720	8%
Energia Elétrica	4.433	7%
Financeira	4.012	6%
Banco comercial	3.432	6%
Água / Esgoto	3.416	6%
Cartão de Crédito	3.297	5%
Aparelho Celular	2.099	3%
Internet (Serviços)	1.152	2%

## Empresas mais Demandadas em 2015

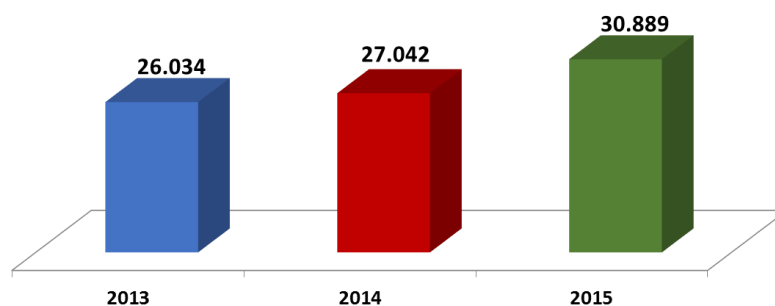
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	7.646
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	7.094
3º	OI FIXO/CELULAR	5.980
4º	EMPRESA ENERGETICA DE MATO GROSSO DO SUL SA ENERSUL	4.383
5º	AGUAS GUARIROBA SA	3.059
6º	SKY	2.635
7º	ITAÚ	2.026
8º	BRDESCO	1.907
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.638
10º	TIM/INTELIG	1.399

# Pará

---

**Quantidade de Procons integrados: 13**

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	8.457	28%
Telefonia Celular	3.462	11%
Telefonia Fixa	2.529	8%
TV por Assinatura	1.578	5%
Cartão de Crédito	1.406	5%
Banco comercial	1.308	4%
Aparelho Celular	1.277	4%
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	812	3%
Internet (Serviços)	719	2%
Microcomputador / Produtos de Informática	659	2%

## *Empresas mais Demandadas em 2015*

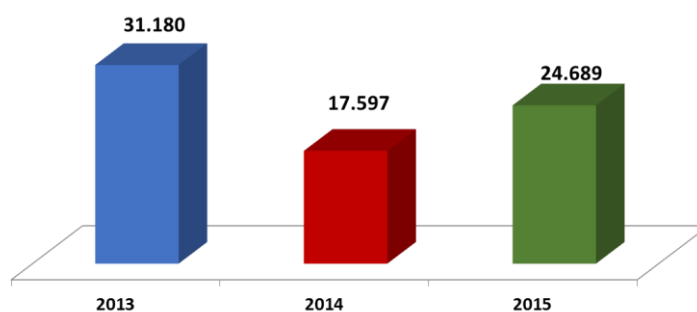
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CENTRAIS ELETRICAS DO PARA S.A. - CELPA	7.925
2º	OI FIXO/CELULAR	2.825
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.611
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.563
5º	TIM/INTELIG	986
6º	SKY	803
7º	BRDESCO	784
8º	ITAÚ	716
9º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	510
10º	SAMSUNG	507

# Paraíba

---

Quantidade de Procons integrados: 4

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	3.501	14%
Cartão de Crédito	2.953	12%
TV por Assinatura	2.233	9%
Banco comercial	1.534	6%
Aparelho Celular	1.235	5%
Telefonia Fixa	971	4%
Empresa de Cobrança	784	3%
Energia Elétrica	764	3%
Microcomputador / Produtos de Informática	654	3%
Água / Esgoto	569	2%

## *Empresas mais Demandadas em 2015*

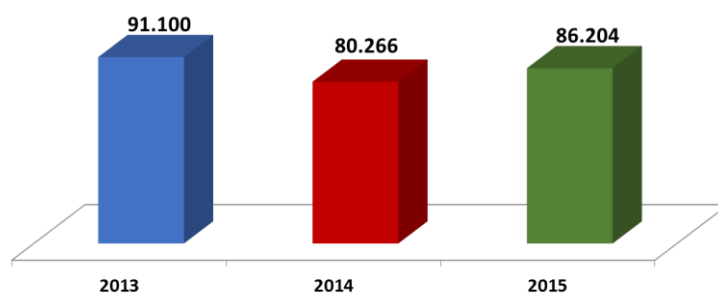
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	3.376
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.577
3º	ITAÚ	1.563
4º	SKY	1.318
5º	BRDESCO	1.054
6º	ARMAZEM PARAIBA	944
7º	TIM/INTEG	851
8º	ENERGISA PARAIBA	760
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	662
10º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	649



# Paraná

Quantidade de Procons integrados: 1

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Fixa	5.888	7%
Banco comercial	5.326	6%
Telefonia Celular	5.101	6%
TV por Assinatura	3.916	5%
Aparelho Celular	2.948	3%
Cartão de Crédito	2.867	3%
Internet (Serviços)	2.289	3%
Carros	1.750	2%
Móveis	1.700	2%
Outros Produtos Importados	1.689	2%

## *Empresas mais Demandadas em 2015*

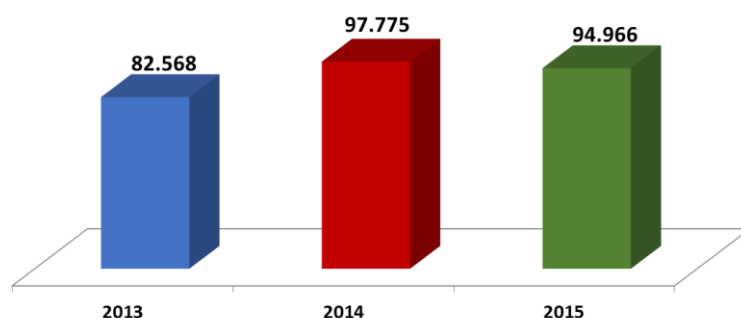
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	4.832
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	4.050
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	3.048
4º	TIM/INTELIG	2.507
5º	ITAÚ	2.223
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.687
7º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.639
8º	BRADERSCO	1.360
9º	SKY	1.093
10º	SANTANDER	1.043

# Pernambuco

---

Quantidade de Procons integrados: 6

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	10.550	11%
Telefonia Celular	9.139	10%
Telefonia Fixa	6.627	7%
Banco comercial	5.839	6%
TV por Assinatura	5.838	6%
Energia Elétrica	5.642	6%
Aparelho Celular	5.320	6%
Água / Esgoto	3.830	4%
Microcomputador / Produtos de Informática	3.297	4%
Elerodomésticos Linha Branca	3.249	4%

## *Empresas mais Demandadas em 2015*

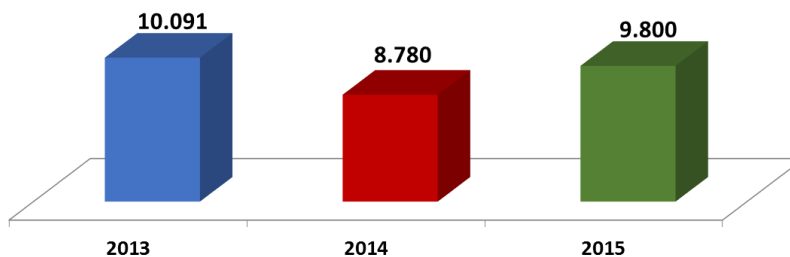
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	8.599
2º	ITAÚ	6.342
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	5.171
4º	COMPANHIA ENERGETICA DE PERNAMBUCO	4.979
5º	BRABESCO	4.082
6º	SKY	3.820
7º	COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO	3.374
8º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING)	3.370
9º	TIM/INTELG	2.864
10º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	2.276

# Piauí

---

Quantidade de Procons integrados: 1

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	1.228	13%
Cartão de Crédito	860	9%
Energia Elétrica	676	7%
Banco comercial	533	5%
Aparelho Celular	505	5%
TV por Assinatura	487	5%
Telefonia Fixa	476	5%
Internet (Serviços)	362	4%
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	244	2%
Microcomputador / Produtos de Informática	230	2%

## *Empresas mais Demandadas em 2015*

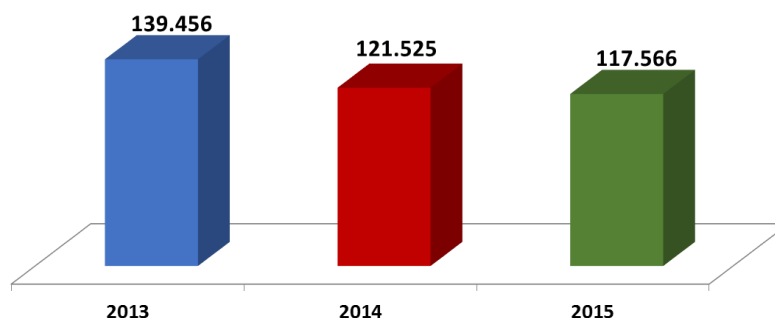
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	966
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	963
3º	COMPANHIA ENERGETICA DO PIAUI	711
4º	ITAÚ	710
5º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	482
6º	TIM/INTELG	441
7º	SKY	383
8º	BRADESCO	360
9º	AGUAS E ESGOTOS DO PIAUI SA	233
10º	SAMSUNG	214

# Rio de Janeiro

---

Quantidade de Procons integrados: 10

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	17.346	15%
Telefonia Fixa	15.984	14%
TV por Assinatura	9.640	8%
Cartão de Crédito	8.887	8%
Banco comercial	7.495	6%
Energia Elétrica	6.169	5%
Móveis	4.720	4%
Aparelho Celular	4.567	4%
Eletrodomésticos Linha Branca	3.337	3%
Cartão de Loja	2.794	2%

## *Empresas mais Demandadas em 2015*

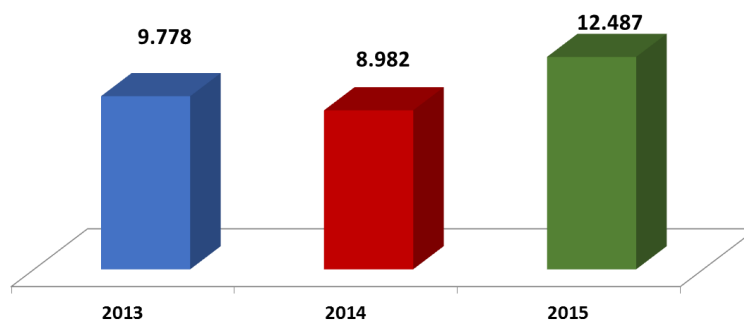
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	14.904
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	13.307
3º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	6.438
4º	ITAÚ	5.520
5º	SKY	5.423
6º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	5.416
7º	LIGHT SERVICOS DE ELETRICIDADE S A	3.323
8º	NEXTEL	3.224
9º	AMPLA ENERGIA E SERVICOS S.A.	2.755
10º	TIM/INTELG	2.555

# Rio Grande do Norte

---

Quantidade de Procons integrados: 3

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	1.702	14%
Cartão de Crédito	1.344	11%
TV por Assinatura	1.252	10%
Aparelho Celular	824	7%
Telefonia Fixa	622	5%
Eletrodomésticos Linha Branca	546	4%
Microcomputador / Produtos de Informática	501	4%
Móveis	488	4%
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	472	4%
Banco comercial	423	3%

## *Empresas mais Demandadas em 2015*

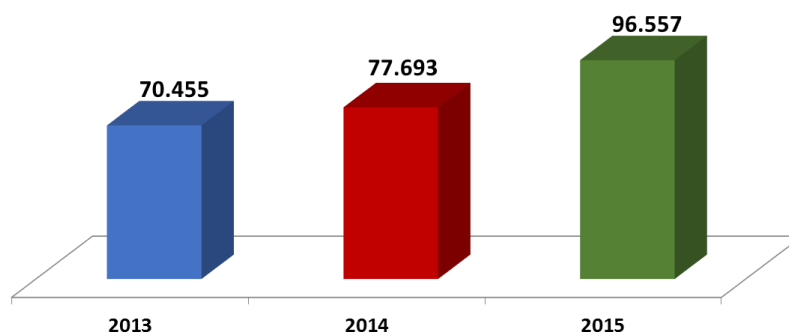
Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	1.002
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	844
3º	SKY	779
4º	ITAÚ	638
5º	TIM/INTELIG	615
6º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	472
7º	COMPANHIA ENERGETICA DO RIO GRANDE DO NORTE COSERN	302
8º	BRDESCO	278
9º	SAMSUNG	269
10º	C&A MODAS LTDA.	265

# Rio Grande do Sul

---

**Quantidade de Procons integrados: 28**

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	18.236	19%
Telefonia Fixa	12.318	13%
TV por Assinatura	10.814	12%
Cartão de Crédito	5.811	6%
Internet (Serviços)	3.697	4%
Aparelho Celular	3.607	4%
Banco comercial	2.725	3%
Energia Elétrica	2.362	3%
Microcomputador / Produtos de Informática	1.906	2%
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc.)	1.883	2%

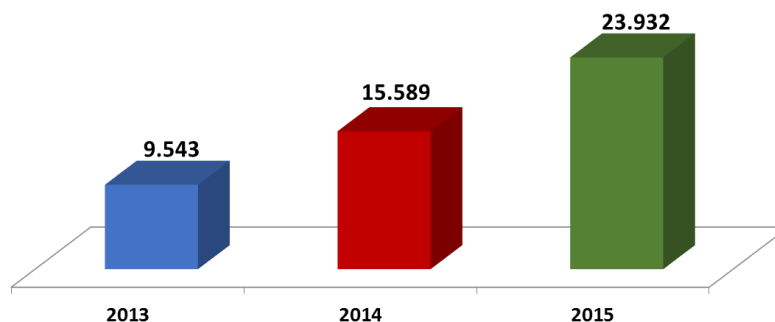
## *Empresas mais Demandadas em 2015*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	12.400
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	12.060
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	8.299
4º	SKY	5.343
5º	ITAÚ	2.692
6º	TIM/INTELG	2.226
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.563
8º	SERASA	1.428
9º	MAGAZINE LUIZA	1.325
10º	RIO GRANDE ENERGIA SA	1.221

# Rondônia

Quantidade de Procons integrados: 1

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015<sup>9</sup>*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	4.387	19%
Telefonia Fixa	1.675	7%
Assistência Técnica	1.254	5%
Energia Elétrica	1.172	5%
Financeira	1.160	5%
Aparelho Celular	1.054	5%
Cartão de Crédito	976	4%
TV por Assinatura	872	4%
Banco comercial	859	4%
Eletroeletrônico Importado	422	2%

## *Empresas mais Demandadas em 2015*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	2.933
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	2.031
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.371
4º	CENTRAIS ELETRICAS DE RONDONIA CERON	886
5º	SKY	471
6º	SAMSUNG	394
7º	TIM/INTELIG	379
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	379
9º	BRADESCO	377
10º	ITAÚ	367

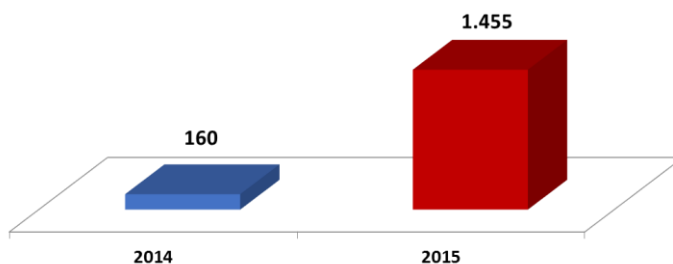
<sup>9</sup> Atendimentos registrados pelo Procon Estadual de Rondônia, integrado ao Sindec em 11.06.2013.

# Roraima

---

**Quantidade de Procons integrados: 1**

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2014 e 2015<sup>10</sup>*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	292	20%
Financeira	230	16%
Telefonia Fixa	197	14%
Cartão de Crédito	85	6%
TV por Assinatura	70	5%
Internet (Serviços)	55	4%
Banco comercial	54	4%
Aparelho Celular	47	3%
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	32	2%
Eletrodomésticos Linha Branca	21	1%

## *Empresas mais Demandadas em 2015*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	245
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	235
3º	BV FINANCEIRA	91
4º	BRABESCO	78
5º	SKY	55
6º	TIM/INTELIG	45
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	42
8º	CLARO/EMBRATEL/NET	40
9º	UOL	33
10º	ITAÚ	32

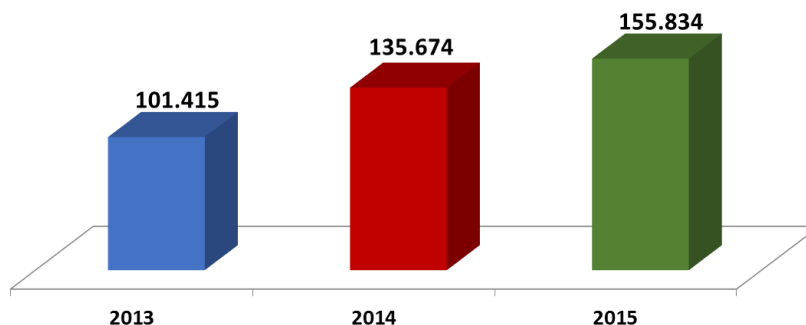
<sup>10</sup> Atendimentos registrados pelo Procon Municipal de Boa Vista, integrado ao Sindec em 26.09.2014.



# Santa Catarina

Quantidade de Procons integrados: 80

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	28.741	19%
Telefonia Fixa	23.668	15%
TV por Assinatura	13.135	9%
Cartão de Crédito	8.627	6%
Banco comercial	7.149	5%
Aparelho Celular	5.511	4%
Internet (Serviços)	5.205	3%
Financeira	4.792	3%
Móveis	3.719	2%
Eletrodomésticos Linha Branca	3.032	2%

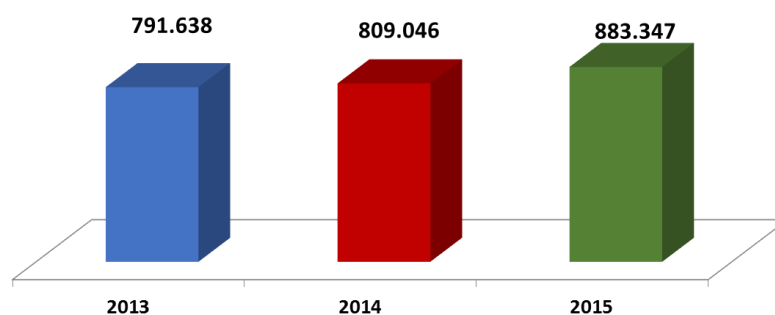
## *Empresas mais Demandadas em 2015*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	27.263
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	15.868
3º	TIM/INTELG	12.458
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	9.986
5º	ITAÚ	5.056
6º	SKY	4.557
7º	BRDESCO	3.623
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	3.285
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	2.606
10º	SANTANDER	1.784

# São Paulo

Quantidade de Procons integrados: 89

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	91.090	11%
Telefonia Fixa	80.140	10%
Cartão de Crédito	47.500	6%
TV por Assinatura	45.783	5%
Banco comercial	43.663	5%
Aparelho Celular	40.604	5%
Energia Elétrica	27.073	3%
Móveis	21.593	3%
Financeira	20.274	2%
Eletrodomésticos Linha Branca	17.929	2%

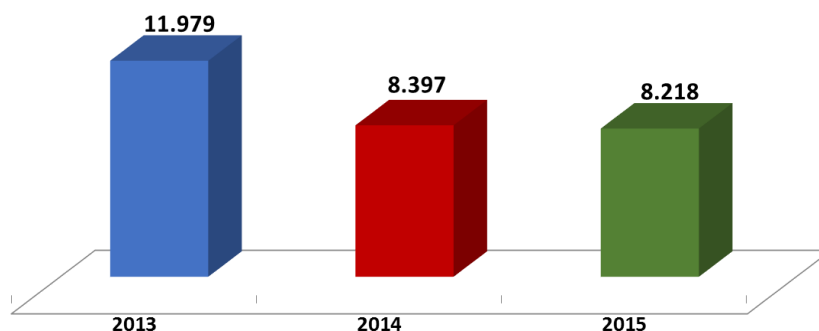
## *Empresas mais Demandadas em 2015*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CLARO/EMBRATEL/NET	60.242
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	58.876
3º	SKY	22.099
4º	ITAÚ	21.963
5º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	18.721
6º	TIM/INTEGIG	18.540
7º	BRADESCO	15.511
8º	ELETROPAULO	10.201
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	10.186
10º	OI FIXO/CELULAR	8.060

# Sergipe

Quantidade de Procons integrados: 2

## *Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



## *Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	1.212	15%
Cartão de Crédito	1.031	13%
TV por Assinatura	667	8%
Aparelho Celular	554	7%
Telefonia Fixa	533	6%
Eletroeletrônico Importado	403	5%
Cartão de Loja	337	4%
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	256	3%
Microcomputador / Produtos de Informática	250	3%
Móveis	234	3%

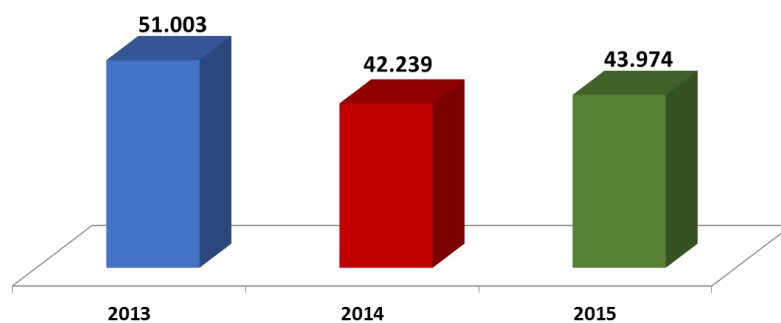
## *Empresas mais Demandadas em 2015*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	840
2º	OI FIXO/CELULAR	785
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	567
4º	CENCOSUD BRASIL COMERCIAL LTDA	534
5º	ITAÚ	513
6º	SKY	389
7º	SAMSUNG	354
8º	BRDESCO	307
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	306
10º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING)	255

# Tocantins

Quantidade de Procons integrados: 1

*Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2013 a 2015*



*Assuntos mais Demandados em 2015*

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	7.304	17%
Banco comercial	6.003	14%
Telefonia Fixa	3.019	7%
TV por Assinatura	2.255	5%
Energia Elétrica	2.186	5%
Cartão de Crédito	1.879	4%
Aparelho Celular	1.597	4%
Consórcios	1.310	3%
Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo	1.234	3%
Financeira	1.162	3%

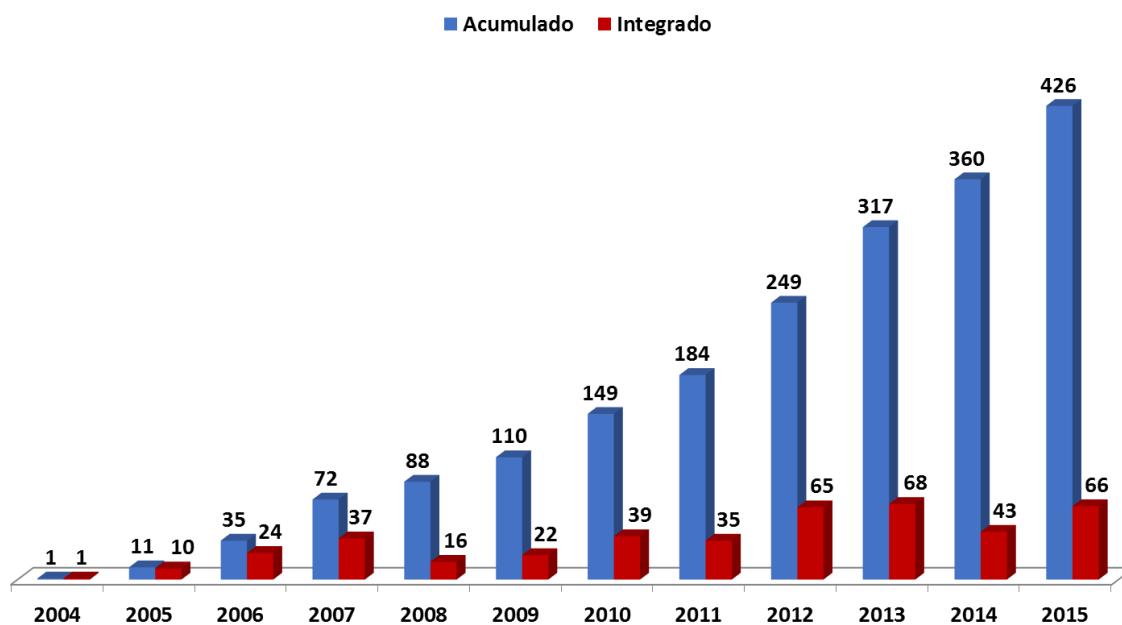
*Empresas mais Demandadas em 2015*

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	5.264
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	4.351
3º	COMPANHIA DE ENERGIA ELETRICA DO ESTADO DO TOCANTINS - CELTINS	2.189
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	2.162
5º	BRDESCO	2.009
6º	ITAÚ	1.762
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.595
8º	SKY	1.565
9º	LOJAS NOSSO LAR	1.048
10º	BMG	1.029

## Procons Integrados ao Sindec

A base de Procons integrados ao Sindec está em constante crescimento. A cada mês, novos órgãos são integrados e têm seus atendimentos somados à base de dados nacional.

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



Segue a lista completa de Procons integrados ao Sindec:

### AC

Procon Estadual do Acre

### AL

Procon Estadual de Alagoas  
Procon Municipal de Arapiraca

### AM

Procon Estadual do Amazonas

### AP

Procon Estadual do Amapá

### BA

Procon Estadual da Bahia  
Procon Barreiras  
Procon Luís Eduardo Magalhães

## **CE**

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Ceará

Decon Maracanaú

Procon Municipal Decon Sobral

Secretaria Municipal de Cidadania e Direitos Humanos – SCDH

Procon Municipal de Guaiúba

## **DF**

Instituto de Defesa do Consumidor - Procon DF

## **ES**

Procon Estadual do Espírito Santo

Procon Municipal de Afonso Cláudio

Procon Municipal de Alfredo Chaves

Procon Municipal de Aracruz

Procon Municipal de Baixo Guandu

Procon Municipal de Boa Esperança

Procon Municipal de Cachoeiro de Itapemirim

Procon Municipal de Cariacica

Procon Municipal de Castelo

Procon Municipal de Colatina

Procon Municipal de Divino de São Lourenço

Procon Municipal de Guarapari

Procon Municipal de Linhares

Procon Municipal de Pinheiros

Procon Municipal de São Gabriel da Palha

Procon Municipal de São Mateus

Procon Municipal de Serra

Procon Municipal de Viana

Procon Municipal de Vila Velha

Procon Municipal de Vitória

Procon Municipal de Fundão

Procon Municipal de Piúma

Procon Municipal de Venda Nova do Imigrantes

Procon Municipal de Presidente Kennedy

Procon Municipal de Guaçuí

Procon Municipal de Anchieta

## **GO**

Procon Estadual de Goiás

Procon Municipal de Itaberaí

Procon Municipal de Aguas Lindas de Goiás

Procon Municipal de Anápolis

Procon Municipal de Aparecida de Goiânia

Procon Municipal de Buriti Alegre

Procon Municipal de Caldas Novas

Procon Municipal de Catalão

Procon Municipal de Crixás

Procon Municipal de Formosa

Procon Municipal de Goianésia

Procon Municipal de Goiânia

Procon Municipal de Goiatuba  
Procon Municipal de Ipameri  
Procon Municipal de Itumbiara  
Procon Municipal de Jaraguá  
Procon Municipal de Jataí  
Procon Municipal de Luziânia  
Procon Municipal de Mineiros  
Procon Municipal de Morrinhos  
Procon Municipal de Nerópolis  
Procon Municipal de Pires do Rio  
Procon Municipal de Planaltina  
Procon Municipal de Quirinópolis  
Procon Municipal de Rio Verde  
Procon Municipal de Santo Antônio do Descoberto  
Procon Municipal de São Miguel do Araguaia  
Procon Municipal de Senador Canedo  
Procon Municipal de Trindade  
Procon Municipal de Uruaçu  
Procon Municipal de Valparaíso de Goiás

## **MA**

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

## **MG**

Procon Estadual de Minas Gerais  
Procon Municipal de Belo Horizonte  
Procon Municipal de Uberaba  
Procon Municipal de Caratinga  
Procon Municipal de Itabirito  
Procon Municipal de Aimorés  
Procon Municipal de Alfenas  
Procon Municipal de Andradas  
Procon Municipal de Araguari  
Procon Municipal de Boa Esperança  
Procon Municipal de Bom Despacho  
Procon Municipal de Botelhos  
Procon Municipal de Campo Belo  
Procon Municipal de Carandaí  
Procon Municipal de Cataguases  
Procon Municipal de Congonhas  
Procon Municipal de Contagem  
Procon Municipal de Coromandel  
Procon Municipal de Coronel Fabriciano  
Procon Municipal de Cruzília  
Procon Municipal de Curvelo  
Procon Municipal de Divinópolis  
Procon Municipal de Formiga  
Procon Municipal de Governador Valadares

Procon Municipal de Guanhães  
Procon Municipal de Guapé  
Procon Municipal de Guaranésia  
Procon Municipal de Itabira  
Procon Municipal de Itajubá  
Procon Municipal de Itaúna  
Procon Municipal de Janaúba  
Procon Municipal de João Monlevade  
Procon Municipal de Juiz de Fora  
Procon Municipal de Lagoa Da Prata  
Procon Municipal de Leopoldina  
Procon Municipal de Mariana  
Procon Municipal de Monte Carmelo  
Procon Municipal de Montes Claros  
Procon Municipal de Muzambinho  
Procon Municipal de Nova Lima  
Procon Municipal de Nova Serrana  
Procon Municipal de Ouro Preto  
Procon Municipal de Paíns  
Procon Municipal de Pirapora  
Procon Municipal de Pitangui  
Procon Municipal de Piumhi  
Procon Municipal de Poços de Caldas  
Procon Municipal de Ponte Nova  
Procon Municipal de Ribeirão das Neves  
Procon Municipal de Rio Pomba  
Procon Municipal de Sabará  
Procon Municipal de Sacramento  
Procon Municipal de Santos Dumont  
Procon Municipal de São João Del Rei  
Procon Municipal de São Sebastião do Paraíso  
Procon Municipal de Sete Lagoas  
Procon Municipal de Teófilo Otoni  
Procon Municipal de Timóteo  
Procon Municipal de Três Corações  
Procon Municipal de Ubá  
Procon Municipal de Uberlândia  
Procon Municipal de Viçosa  
Procon Municipal de Visconde do Rio Branco  
Procon Municipal de Varginha  
Procon Municipal de Salinas  
Procon Municipal de Ibiá  
Procon Municipal de Brasília de Minas

## **MS**

Procon Estadual do Mato Grosso do Sul  
Procon Municipal de Aquidauana  
Procon Municipal de Brasilândia  
Procon Municipal de Cassilândia  
Procon Municipal de Chapadão do Sul  
Procon Municipal de Corumbá  
Procon Municipal de Costa Rica



Procon Municipal de Coxim  
Procon Municipal de Dourados  
Procon Municipal de Fátima do Sul  
Procon Municipal de Jardim  
Procon Municipal de Maracaju  
Procon Municipal de Naviraí  
Procon Municipal de Nova Andradina  
Procon Municipal de Paranaíba  
Procon Municipal de Rio Brillhante  
Procon Municipal de Rio Verde de Mato Grosso  
Procon Municipal de São Gabriel D'Oeste  
Procon Municipal de Três Lagoas

## **MT**

Procon Estadual do Mato Grosso  
Procon Municipal de Alta Floresta  
Procon Municipal de Alto Taquari  
Procon Municipal de Araputanga  
Procon Municipal de Barra do Garças  
Procon Municipal de Campinápolis  
Procon Municipal de Campo Novo do Parecis  
Procon Municipal de Campo Verde  
Procon Municipal de Chapada Guimarães  
Procon Municipal de Colider  
Procon Municipal de Cuiabá  
Procon Municipal de Guarantã do Norte  
Procon Municipal de Jauru  
Procon Municipal de Juína  
Procon Municipal de Lucas do Rio Verde  
Procon Municipal de Nobres  
Procon Municipal de Paranatinga  
Procon Municipal de Pedra Preta  
Procon Municipal de Primavera do Leste  
Procon Municipal de Rondonópolis  
Procon Municipal de São José do Rio Claro  
Procon Municipal de Sinop  
Procon Municipal de Sorriso  
Procon Municipal de Tangará da Serra  
Procon Municipal de São José dos Quatro Marcos  
Procon Municipal de Nova Mutum

## **PA**

Procon Estadual do Pará  
Procon Municipal de Canaã dos Carajás  
Procon Municipal de Castanhal  
Procon Municipal de Conceição do Araguaia  
Procon Municipal de Marabá  
Procon Municipal de Parauapebas  
Procon Municipal de Santarém  
Procon Municipal de Xinguara  
Procon Municipal de Jacunda  
Procon Municipal de Itaituba

Procon Municipal de Abaetetuba  
Procon Municipal de Redenção  
Procon Municipal de Tucuruí

## **PB**

Procon Estadual da Paraíba  
Procon Municipal de Campina Grande  
Procon Municipal de João Pessoa  
Procon Municipal de Cabedelo

## **PE**

Procon Estadual de Pernambuco  
Procon Municipal de Petrolina  
Procon Municipal do Cabo de Santo Agostinho  
Procon Municipal do Recife  
Procon Municipal de Jaboatão dos Guararapes  
Procon Municipal de Timbaúba

## **PI**

Procon Estadual do Piauí

## **PR**

Procon Estadual do Paraná

## **RJ**

Procon Estadual do Rio de Janeiro  
Procon Municipal de Armação de Búzios  
Procon Municipal de Campos dos Goytacazes  
Procon Municipal de Carioca  
Procon Municipal de Macaé  
Procon Municipal de Nova Friburgo  
Procon Municipal de Rio das Ostras  
Procon Municipal de Volta Redonda  
Procon Municipal de Maricá  
Procon Municipal de Mesquita

## **RN**

Procon Estadual do Rio Grande do Norte  
Procon Municipal de Mossoró  
Procon Municipal de Natal

## **RO**

Procon Estadual de Rondônia

## **RR**

Procon Municipal de Boa Vista

## **RS**

Procon Estadual Do Rio Grande Do Sul  
Procon De Garibaldi  
Procon Alegrete  
Procon Municipal De Bagé

Procon Municipal De Butiá  
Procon Municipal De Cachoeirinha  
Procon Municipal De Canoas  
Procon Municipal De Capão Da Canoa  
Procon Municipal De Carazinho  
Procon Municipal De Caxias Do Sul  
Procon Municipal De Esteio  
Procon Municipal De Gravataí  
Procon Municipal De Ijuí  
Procon Municipal De Marau  
Procon Municipal De Novo Hamburgo  
Procon Municipal De Osório  
Procon Municipal De Panambi  
Procon Municipal De Passo Fundo  
Procon Municipal De Porto Alegre  
Procon Municipal De Rio Grande  
Procon Municipal De Santo Ângelo  
Procon Municipal De São Leopoldo  
Procon Municipal De São Marcos  
Procon Municipal De Sapucaia Do Sul  
Procon Municipal De Taquari  
Procon Municipal De Tio Hugo  
Procon Municipal De Uruguaiana  
Procon Municipal De Venâncio Aires

## SC

Procon Estadual Santa Catarina  
Procon Municipal De Ibirama  
Procon Água Doce  
Procon Araquari  
Procon Araranguá  
Procon Armazém  
Procon Balneário Barra Do Sul  
Procon Balneário Camboriú  
Procon Balneário Piçarras  
Procon Barra Velha  
Procon Biguaçu  
Procon Blumenau  
Procon Bombinhas  
Procon Braço Do Norte  
Procon Brusque  
Procon Caçador  
Procon Camboriú  
Procon Canoinhas  
Procon Capinzal  
Procon Capivari De Baixo

Procon Catanduvas  
Procon Cocal Do Sul  
Procon Concórdia  
Procon Correia Pinto  
Procon Curitibaanos  
Procon De Botuverá  
Procon De Campo Alegre  
Procon Erval Velho  
Procon Municipal De Gaspar  
Procon Fraiburgo  
Procon Gravatal  
Procon Guabiruba  
Procon Guaramirim  
Procon Herval Doeste  
Procon Ilhota  
Procon Imituba  
Procon Indaial  
Procon Ipumirim  
Procon Itajaí  
Procon Itapema  
Procon Ituporanga  
Procon Jaguaruna  
Procon Jaraguá Do Sul  
Procon Joaçaba  
Procon Joinville  
Procon Lages  
Procon Laguna  
Procon Luís Alves  
Procon Luzerna  
Procon Maravilha  
Procon Massaranduba  
Procon Morro Da Fumaça  
Procon Municipal De Campos Novos  
Procon Municipal De Florianópolis  
Procon Municipal De Forquilha  
Procon Municipal De Içara  
Procon Municipal De Sombrio  
Procon Navegantes  
Procon Orleans  
Procon Palhoça  
Procon Penha  
Procon Pinhalzinho  
Procon Pomerode  
Procon Porto Belo  
Procon Rio Das Antas  
Procon São Bento Do Sul

Procon São Francisco Do Sul  
Procon São Joaquim  
Procon São José  
Procon São Miguel Do Oeste  
Procon Schroeder  
Procon Seara  
Procon Tangará  
Procon Tijucas  
Procon Timbó  
Procon Três Barras  
Procon Tubarão  
Procon Urussanga  
Procon Videira  
Procon Xanxerê

## SE

Procon Estadual de Sergipe  
Procon Municipal de Aracaju

## SP

Procon São Paulo - Fundação De Proteção E Defesa Do Consumidor  
Procon Amparo  
Procon Araçoiaba Da Serra  
Procon Araraquara  
Procon Artur Nogueira  
Procon Batatais  
Procon Cedral  
Procon Cunha  
Procon Da Prefeitura De Mogi Das Cruzes  
Procon De Adamantina  
Procon Ferraz De Vasconcelos  
Procon Itapuí  
Procon Jales  
Procon Jambeiro  
Procon Jandira  
Procon Jarinu  
Procon Jaú  
Procon Laranjal Paulista  
Procon Martinópolis  
Procon Municipal Da Estância Turística De Olímpia  
Procon Municipal De Altinópolis  
Procon Municipal De Americana  
Procon Municipal De Araçatuba  
Procon Municipal De Araras  
Procon Municipal De Assis  
Procon Municipal De Avaré

Procon Municipal De Barretos  
Procon Municipal De Barueri  
Procon Municipal De Bauru  
Procon Municipal De Bebedouro  
Procon Municipal De Bertioga  
Procon Municipal De Birigui  
Procon Municipal De Bom Jesus Dos Perdões  
Procon Municipal De Cabreúva  
Procon Municipal De Caraguatatuba  
Procon Municipal De Cotia  
Procon Municipal De Diadema  
Procon Municipal De Embu Das Artes  
Procon Municipal De Fernandópolis  
Procon Municipal De Franca  
Procon Municipal De Guará  
Procon Municipal De Itatiba  
Procon Municipal De Ituverava  
Procon Municipal De Jaboticabal  
Procon Municipal De Jacareí  
Procon Municipal De Jundiaí  
Procon Municipal De Limeira  
Procon Municipal De Lins  
Procon Municipal De Lorena  
Procon Municipal De Marília  
Procon Municipal De Mauá  
Procon Municipal De Osasco  
Procon Municipal De Piracicaba  
Procon Municipal De Poá  
Procon Municipal De Presidente Prudente  
Procon Municipal De Ribeirão Pires  
Procon Municipal De Rio Claro  
Procon Municipal De Rio Grande Da Serra  
Procon Municipal De Santa Bárbara D'oeste  
Procon Municipal De Santo André  
Procon Municipal De Santos  
Procon Municipal De São Bernardo Do Campo  
Procon Municipal De São Caetano Do Sul  
Procon Municipal De São Carlos  
Procon Municipal De São José Do Rio Preto  
Procon Municipal De São José Dos Campos  
Procon Municipal De São Roque  
Procon Municipal De São Sebastião  
Procon Municipal De São Vicente  
Procon Municipal De Sertãozinho  
Procon Municipal De Sorocaba  
Procon Municipal De Suzano

Procon Municipal De Taubaté  
Procon Municipal De Valinhos  
Procon Municipal De Várzea Paulista  
Procon Municipal De Vinhedo  
Procon Municipal De Votuporanga  
Procon Municipal Do Guarujá  
Procon Praia Grande  
Procon Presidente Epitácio  
Procon Rio Das Pedras  
Procon Salto  
Procon Santa Rosa De Viterbo  
Procon São Pedro  
Procon Tambaú  
Procon Ubatuba  
Procon Vargem Grande Do Sul

## **TO**

Procon Estadual de Tocantins

## Anexo – Tabelas – Análise Setorial

### Operadoras de Telecomunicações

*Quantidade de Atendimentos*

Fornecedor	2013	2014	2015
<b>Claro/Embratel/Net</b>	131.174	145.215	204.145
<b>Oi Fixo/Celular</b>	196.439	196.377	200.659
<b>Vivo/ Telefonica /Gvt</b>	96.349	133.128	165.048
<b>Sky</b>	44.317	67.343	89.273
<b>Tim/Intelig</b>	42.798	52.374	72.647
<b>Nextel</b>	4.091	6.658	11.040

*Índice de Solução Preliminar*

Fornecedor	2013	2014	2015
<b>Nextel</b>	84,1%	88,4%	89,2%
<b>Vivo/ Telefonica /Gvt</b>	84,2%	84,5%	86,6%
<b>Oi Fixo/Celular</b>	80,2%	76,7%	81,3%
<b>Claro/Embratel/Net</b>	84,9%	83,5%	80,2%
<b>Tim/Intelig</b>	84,3%	80,7%	79,5%
<b>Sky</b>	88,7%	81,9%	77,8%



## Bancos

### Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2013	2014	2015
Itaú	86.333	81.537	92.934
Bradesco	77.367	73.552	68.275
Caixa Econômica Federal	28.803	36.298	52.187
Santander	36.146	33.693	28.029
Banco do Brasil	24.059	20.564	20.372
BGN/Celetem/Cardif	16.265	17.030	15.581
Banco BMG	30.032	17.194	13.017
HSBC	13.999	12.684	12.652
BV Financeira	29.443	18.657	11.116
Banco Panamericano	17.326	10.481	9.862

### Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2013	2014	2015
Itaú	84,5%	83,2%	86,2%
BV Financeira	78,5%	86,0%	85,5%
Bradesco	85,7%	80,3%	83,5%
Santander	82,9%	82,9%	82,6%
Banco do Brasil	81,3%	81,9%	79,8%
HSBC	76,8%	75,8%	75,1%
BGN/Celetem/Cardif	86,0%	79,7%	74,7%
Caixa Econômica Federal	73,6%	70,6%	72,4%
Banco Panamericano	77,32%	75,3%	68,9%
Banco BMG	69,6%	67,1%	68,3%

## Varejo

### Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2013	2014	2015
Casas Bahia/Ponto Frio / Nova Ponto Com / Pão de Açúcar	39.204	50.585	66.600
Máquina de Vendas	30.977	28.730	20.931
B2W/Lojas Americanas	15.831	13.455	17.404
Magazine Luiza	13.922	17.101	15.205
Carrefour	11.492	10.436	9.737
Walmart	9.315	9.922	6.700
Pernambucanas	3.117	3.475	4.451
Leader Magazine	4.723	5.492	4.243
C&A	3.872	4.082	4.069
Novo Mundo	6.645	5.836	4.029

### Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2013	2014	2015
Carrefour	80,4%	86,7%	87,2%
Magazine Luiza	79,8%	76,9%	82,0%
Walmart	75,3%	78,9%	81,4%
Leader Magazine	70,3%	72,5%	81,0%
Casas Bahia/Ponto Frio / Nova Ponto Com / Pão de Açúcar	84,0%	83,4%	78,2%
B2W/Lojas Americanas	85,2%	77,7%	73,6%
Máquina de Vendas	76,9%	75,1%	72,7%
Novo Mundo	75,4%	70,3%	69,4%
C&A	69,0%	68,6%	69,3%
Pernambucanas	76,0%	72,3%	68,2%

## Indústria

### Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2013	2014	2015
Samsung	21.461	29.250	25.128
CCE/ Digibras/ Lenovo	13.071	25.953	16.582
Sony	4.835	7.065	15.282
Motorola	8.099	6.831	14.209
Britânia Eletrodomésticos/ Philco Eletrônicos	8.205	12.851	9.872
Electrolux	8.498	11.765	8.855
Whirlpool/Consul/Brastemp	9.039	11.696	8.431
LG	9.648	8.211	7.912
Positivo Informática	3.841	3.898	4.107
Mabe/GE/Dako/Bosch/Continental	9.413	5.440	3.738

### Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2013	2014	2015
Britânia Eletrodomésticos/ Philco Eletrônicos	84,2%	80,7%	83,4%
Motorola	55,3%	80,8%	81,4%
LG	78,0%	82,2%	80,5%
Samsung	85,5%	84,6%	79,3%
Electrolux	60,8%	70,2%	75,8%
Whirlpool/Consul/Brastemp	63,6%	73,8%	75,7%
CCE/ Digibras/ Lenovo	52,6%	52,4%	74,9%
Positivo Informática	70,0%	74,3%	74,1%
Sony	62,2%	55,5%	69,0%
Mabe/GE/Dako/Bosch/Continental	51,8%	65,5%	65,0%

## Concessionárias de Energia Elétrica

### Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2013	2014	2015
Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo	3.197	4.626	10.247
Centrais Elétricas do Pará – CELPA	4.686	7.864	7.970
Centrais Elétricas Matogrossenses – CEMAT	2.438	2.211	6.241
Companhia Energética de Pernambuco - CELPE	3.226	4.212	5.006
Espirito Santo Centrais Elétricas – ESCELSA	2.912	3.202	4.842
Empresa Energética De Mato Grosso Do Sul - ENERSUL	2.371	2.781	4.393
Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia - COELBA	2.491	3.187	4.200
Light Serviços de Eletricidade	2.095	2.895	3.338
Ampla Energia e Serviços	3.052	3.199	2.765
CELG Distribuição	1.550	1.897	2.749

### Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2013	2014	2015
Light Serviços de Eletricidade	97,5%	98,0%	97,7%
Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo	87,5%	87,0%	87,9%
Empresa Energética De Mato Grosso Do Sul - ENERSUL	95,8%	89,1%	82,3%
Ampla Energia e Serviços	70,8%	82,0%	81,6%
Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia - COELBA	84,9%	88,9%	76,7%
Companhia Energética de Pernambuco - CELPE	74,9%	75,2%	76,7%
Espirito Santo Centrais Elétricas – ESCELSA	74,2%	70,2%	75,0%
Centrais Elétricas do Pará – CELPA	48,1%	62,1%	67,4%
CELG Distribuição	64,0%	76,7%	61,1%
Centrais Elétricas Matogrossenses – CEMAT	80,8%	61,1%	53,5%

## Saúde Suplementar

### Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2013	2014	2015
<b>Qualicorp</b>	2424	2.556	2.251
<b>Unimed Paulistana</b>	372	426	2.164
<b>Amil</b>	3.252	2.685	2.124
<b>SulAmérica Saúde</b>	1.269	1.107	837
<b>Hapvida</b>	891	890	642
<b>Bradesco Saúde</b>	441	576	642
<b>Unimed Rio</b>	598	613	579
<b>Odontoprev</b>	411	473	481
<b>Unimed Vitória</b>	699	799	420
<b>Unimed Goiânia</b>	300	411	370

### Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2013	2014	2015
<b>Unimed Goiânia</b>	73,7%	100,0%	92,9%
<b>Unimed Paulistana</b>	70,2%	77,8%	85,8%
<b>Unimed Vitória</b>	82,8%	85,5%	80,6%
<b>SulAmérica Saúde</b>	71,2%	77,1%	80,3%
<b>Qualicorp</b>	61,5%	71,8%	79,8%
<b>Amil</b>	74,4%	77,7%	79,3%
<b>Bradesco Saúde</b>	63,6%	74,7%	78,2%
<b>Unimed Rio</b>	72,0%	72,4%	75,3%
<b>Odontoprev</b>	59,2%	63,9%	72,6%
<b>Hapvida</b>	64,3%	61,1%	60,5%

## Transporte Aéreo

### *Quantidade de Atendimentos*

Fornecedor	2013	2014	2015
<b>Tam</b>	3.700	3.507	3.352
<b>Gol</b>	2.915	2.938	2.288
<b>Azul</b>	1704	1.342	1.519
<b>Avianca</b>	572	853	710

### *Índice de Solução Preliminar*

Fornecedor	2013	2014	2015
<b>Gol</b>	74,9%	74,6%	77,4%
<b>Tam</b>	74,2%	68,4%	74,9%
<b>Avianca</b>	63,6%	71,6%	69,6%
<b>Azul</b>	68,0%	64,3%	65,6%