



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO e ASSISTÊNCIA SOCIAL
SUPERINTENDÊNCIA PARA ORIENTAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MS
Rua 13 de Junho, 930 – Centro CEP 79.002-944 – Campo Grande/MS - PABX (67) 3316-9800

CONSUMIDOR.GOV.BR (Dados Mato Grosso do Sul)

Ranking Empresas

Empresas	Quant.	%
Claro Celular	24	24,74%
Oi Fixo	14	14,43%
Tim	9	9,28%
Vivo - Telefónica	8	8,25%
GVT	7	7,22%
SKY	4	4,12%
Banco Bradesco	3	3,09%
Claro Fixo	3	3,09%
Banco BMG	2	2,06%
Banco Santander	2	2,06%
Magazine Luiza	2	2,06%
Walmart.com	2	2,06%
Aliança do Brasil	1	1,03%
Banco do Brasil	1	1,03%
Banco Itaú Unibanco	1	1,03%
Bradescard	1	1,03%
Bradesco Cartões	1	1,03%
Caixa Economica Federal (Caixa)	1	1,03%
Casas Bahia	1	1,03%
Casasbahia.com	1	1,03%
Claro TV	1	1,03%
Compra Certa	1	1,03%
Extra	1	1,03%
Extra.com	1	1,03%
Hipercard	1	1,03%
Oi Celular	1	1,03%
Philips TV e Monitores	1	1,03%
Samsung	1	1,03%
Shoptime	1	1,03%
Total	97	100,00%

Ranking Áreas

Área	Quant.	%
Telecomunicações	57	58,76%
Produtos de Telefonia e Informática	19	19,59%
Serviços Financeiros	14	14,43%
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	5	5,15%
Demais Produtos	2	2,06%
Total	97	100,00%

Ranking Assuntos

Assuntos	Quant.	%
Telefonia Móvel pós-paga	27	27,84%
Aparelho Celular	14	14,43%
Internet Fixa	10	10,31%
Pacote de Serviços (Combo)	7	7,22%
Cartão de Credito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	4	4,12%
Telefonia Fixa	4	4,12%
TV por Assinatura	4	4,12%
Aparelho de telefone fixo / interfone	3	3,09%
Internet Móvel	3	3,09%
Televisão	3	3,09%
Demais aparelhos de comunicação	2	2,06%
Demais Empréstimos e Financiamentos (exceto imóveis e veículos)	2	2,06%
Lavadora de roupa, louça e secadora	2	2,06%
Microcomputador e laptops	2	2,06%
Atendimento Bancário	1	1,03%
Cadastro de Restrição (SPC, Serasa etc)	1	1,03%
Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	1	1,03%
Crédito Consignado (Empréstimo descontado em folha de pagamento)	1	1,03%
Demais Seguros (exceto habitacional)	1	1,03%
Financiamento de Imóveis	1	1,03%
Financiamentos de Veículos / Leasing	1	1,03%
Investimentos / Aplicações/ Previdência Privada	1	1,03%
Móveis e Colchões	1	1,03%
Veículos Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	1	1,03%
Total	97	100,00%

Ranking Problemas

Área	Quant.	%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	12	12,37%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida	11	11,34%
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	8	8,25%
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	7	7,22%
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	4	4,12%
Não entrega / demora na entrega do produto	4	4,12%

Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	4	4,12%
Dificuldade na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3	3,09%
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (mau atend./ constrangimento)	3	3,09%
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	3	3,09%
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	3	3,09%
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	2	2,06%
Cobrança após cancelamento do serviço	2	2,06%
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2	2,06%
Dificuldade na Renegociação / parcelamento de dívida	2	2,06%
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos	2	2,06%
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	2	2,06%
SAC - Descortesia / despreparo / demora	2	2,06%
Serviço indisponível para a região ou sem previsão	2	2,06%
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	2	2,06%
Calculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dívidas)	1	1,03%
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1	1,03%
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1	1,03%
Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	1	1,03%
Dificuldade de contato / demora no atendimento	1	1,03%
Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1	1,03%
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1	1,03%
Dificuldade/recusa de resgate	1	1,03%
Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	1	1,03%
Fila em banco	1	1,03%
Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	1	1,03%
Não fornecimento da conta detalhada	1	1,03%
Negativação indevida	1	1,03%
Negativação indevida referente ao pagamento não efetuado	1	1,03%
Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	1	1,03%
SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico	1	1,03%
Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	1	1,03%
Total	97	100,00%

Fonte: Site consumidor.gov.br

Período analisado: 27/06/2014 a 18/07/2014

Campo Grande 18 de Julho de 2014

Setor de Estatística | Procon/MS