



GOVERNO DO ESTADO
Mato Grosso do Sul



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

SECRETARIA DE ESTADO DE DIREITOS HUMANOS, ASSISTÊNCIA SOCIAL e TRABALHO

ORIENTAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MS

– Campo Grande/MS - PABX (67) 3316-9800

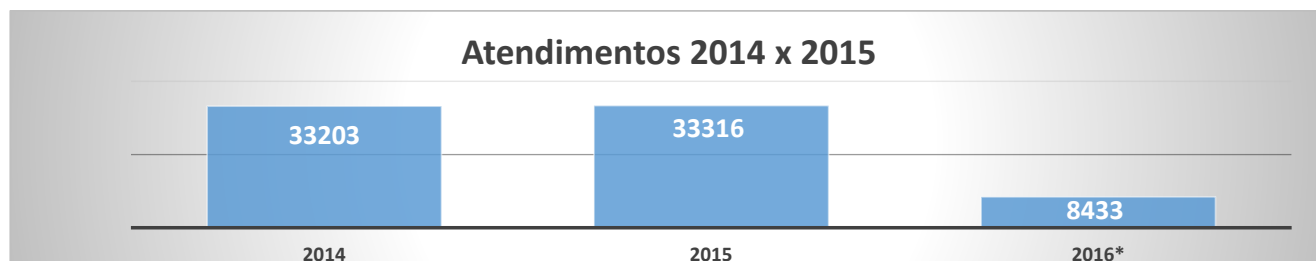
SUPERINTENDÊNCIA PARA

Rua 13 de Junho, 930 – Centro CEP 79.002-430

ATENDIMENTO PROCON/MS 2014/2016

COMPARATIVO ATENDIMENTOS 2014 x 2016 PROCON

2014	33203	Atendimentos
2015	33316	Atendimentos
2016*	8433	Atendimentos



Análise 2014 x 2015:

Houve um aumento de 0,34% no números de Atendimentos de 2014 para 2015 no Procon/MS

Projeção 2016:

Projeção de quantidade de atendimentos 2016: 33.372 aumentando em 1,24% o número de atendimentos com relação ao ano anterior (2015).

ÁREAS MAIS DEMANDADAS PROCON/MS 2016*

Ranking	Áreas	Quant.
1º	Serviços Essenciais	3329
2º	Assuntos Financeiros	1886
3º	Serviços Privados	1534
4º	Produtos	1239
5º	não identificado	112
6º	Saúde	78
7º	Habitação	67
8º	Alimentos	36

20 + ASSUNTOS PROCON/MS 2016*

Ranking	Assuntos	Quant.
1º	Telefonia Celular Total	1462
2º	Energia Elétrica Total	824
3º	TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.) Total	791
4º	Outros Contratos Total	470
5º	Cartão de Crédito Total	460
6º	Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação) Total	368
7º	Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.) Total	286
8º	Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior) Total	212

9º	Cartão de Loja Total	199
10º	Financeira Total	173
11º	Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.) Total	116
12º	não identificado Total	112
13º	Geladeira e Freezer Total	89
14º	Microcomputador / Produtos de Informática Total	68
15º	Cursos Livres Outros Total	60
16º	Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser Total	59
17º	Internet Total	56
18º	Móveis Para Quarto Total	51
19º	Seguro Total	39
20º	Máquina de Lavar Roupa / Louça e Secadora Total	38

20 + PROBLEMAS PROCON/MS 2016*

Ranking	Problemas	Quant.
1º	Cobrança indevida/abusiva Total	2226
2º	Cobrança indevida. Total	777
3º	Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros) Total	763
4º	SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade ;	557
5º	Produto com vício Total	502
6º	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediat	338
7º	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total	218
8º	Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total	201
9º	Não entrega/demora na entrega do produto Total	164
10º	Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total	157
11º	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total	155
12º	Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) Total	153
13º	Calculo de prestação/taxa de juros Total	121
14º	não identificado Total	112
15º	Defeito/Risco à saúde e segurança Total	110
16º	Calculo de prestação em atraso Total	107
17º	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total	101
18º	Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total	86
19º	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total	72
20º	Venda/Oferta/publicidade enganosa. Total	71

Obs: Todos os dados do ano de 2016* são referentes ao primeiro trimestre do ano corrente.

FONTE: SINDEC

CAMPO GRANDE, 31 de MARÇO de 2016

SETOR DE ESTATÍSTICA