



**GOVERNO  
DO ESTADO**  
Mato Grosso do Sul

GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

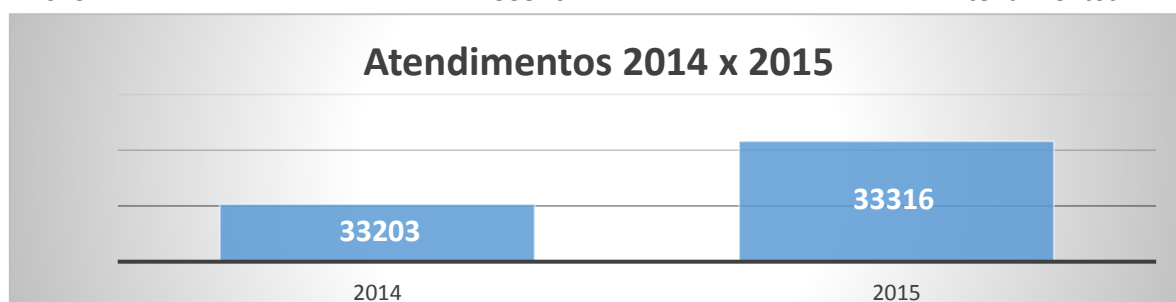
SECRETARIA DE ESTADO DE DIREITOS HUMANOS, ASSISTÊNCIA SOCIAL e TRABALHO  
SUPERINTENDÊNCIA PARA ORIENTAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MS  
Junho, 930 – Centro CEP 79.002-430 – Campo Grande/MS - PABX (67) 3316-9800

Rua 13 de

## ATENDIMENTO PROCON/MS 2015 (ANUAL)

### COMPARATIVO ATENDIMENTOS 2014 x 2015 PROCON

2014	33203	Atendimentos
2015	33316	Atendimentos



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

### RANKING 20 + ATENDIDAS PROCON 2015

Ranking	FORNECEDOR	QUANTIDADE
1º	AMERICEL S/A	3546
2º	ENERGISA M.S. - DISTRIBUIDORA. DE ENERGIA S/A @	3222
3º	AGUAS GUARIROBA SA	3047
4º	BRASIL TELECOM S/A @	1751
5º	TELEFONICA BRASIL S.A. @	1635
6º	SKY BRASIL SERVICOS LTDA @	1587
7º	NET SERVICOS DE COMUNICACAO S/A @	1070
8º	NOVA CASA BAHIA S/A @	768
9º	BANCO BRADESCO SA @	754
10º	TIM CELULAR S.A. @	661
11º	GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA. @	639
12º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL @	621
13º	14 BRASIL TELECOM CELULAR S/A @	549
14º	BANCO ITAUCARD S.A. @	416
15º	MAGAZINE LUIZA S/A @	405
16º	EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES SA	399
17º	BANCO DO BRASIL SA @	379
18º	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. @	351
19º	BANCO BMG SA	303

## RANKING 20 + ASSUNTOS PROCON 2015

Ranking	ASSUNTOS	QUANTIDADE
1º	Telefonia Celular	5629
2º	Energia Elétrica	3137
3º	TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, Etc. )	3106
4º	Água / Esgoto	3053
5º	Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação )	2343
6º	Banco comercial	2205
7º	Cartão de Crédito	1670
8º	Financeira	1547
9º	Outros Contratos	1399
10º	Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	758
11º	Cartão de Loja	669
12º	Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria,	511
13º	Escola ( Pré, 1º, 2º Graus e Superior )	509
14º	Informática (Ex.Provedor de Acesso a Internet)	509
15º	Microcomputador / Produtos de Informática	297
16º	Artigo de Leitura ( Formal, Jornal, Revista, Folheto, Livros, Etc. )	283
17º	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	220
18º	Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser	210
19º	Geladeira e Freezer	195
20º	Cursos Livres Outros	192

## RANKING 20 + PROBLEMAS PROCON 2015

Ranking	PROBLEMAS	QUANTIDADE
1º	Cobrança indevida/abusiva	8322
2º	Cobrança indevida.	3237
3º	SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade)	3224
4º	Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	3122
5º	Produto com vício	1260
6º	SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovan	1240
7º	Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	1236
8º	SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não	1047
9º	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	869
10º	Defeito/Risco à saúde e segurança	789
11º	Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisã	581
12º	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	515
13º	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/cont	467
14º	Serviço em desacordo com norma/lei	447
15º	Não entrega/demora na entrega do produto	426
16º	Calculo de prestação/taxa de juros	425
17º	Calculo de prestação em atraso	367
18º	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	331

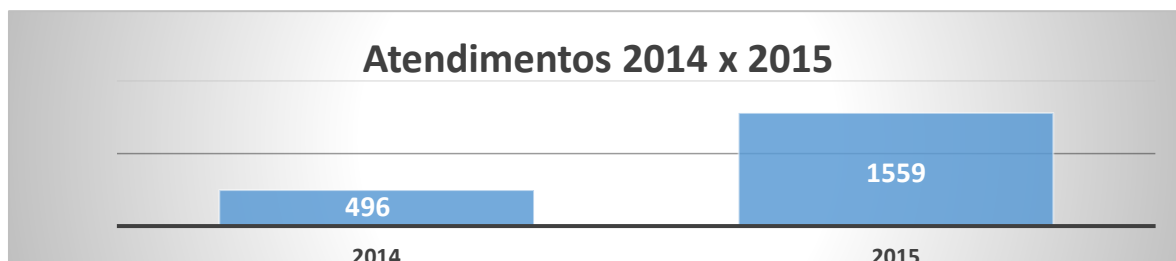
19º	Venda enganosa	269
20º	Antecipação de Financiamento	254



## COMPARATIVO ATENDIMENTOS 2014 x 2015

### CONSUMIDOR.GOV - MS

2014	496	Atendimentos
2015	1559	Atendimentos



*Houve um aumento de 214,31% no números de Atendimentos de 2014 para 2015 no consumidor.gov em Mato Grosso do Sul*

## RANKING 20 + ATENDIDAS CONSUMIDOR.GOV 2015

Ranking	FORNECEDOR	QUANTIDADE
1º	Oi Fixo	210
2º	Claro Celular	167
3º	Vivo - Telefônica	158
4º	Claro TV	119
5º	SKY	116
6º	Caixa Econômica Federal	85
7º	Tim	65
8º	GVT	45
9º	Oi Celular	38
10º	Banco do Brasil	34
11º	Casasbahia.com	33
12º	Samsung	27
13º	Banco Bradesco	20
14º	Banco Itaú Unibanco	19
14º	Casas Bahia	19
15º	Extra.com	18
16º	Pontofrio.com	17
16º	Americanas.com	16
16º	Pernambucanas	16
17º	Banco Santander	15
17º	Banco BMG	15
17º	HSBC	15
18º	Claro Fixo - Embratel	12
18º	Magazine Luiza	12
18º	Banco Pan (Panamericano)	12

19º	Submarino	11
19º	Bradescard	11
20º	Tam	10

## RANKING ÁREAS CONSUMIDOR.GOV 2015

Ranking	ÁREAS	QUANTIDADE
1º	Telecomunicações	752
2º	Serviços Financeiros	359
3º	Produtos de Telefonia e Informática	230
4º	Demais Produtos	83
5º	Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	79
6º	Transportes	22
7º	Demais Serviços	15
8º	Turismo/Viagens	11
9º	Alimentos	3
10º	Água, Energia, Gás	2
10º	Educação	2
11º	Saúde	1

## RANKING ASSUNTOS CONSUMIDOR.GOV 2015

Ranking	ASSUNTOS	QUANTIDADE
1º	TV por Assinatura	205
2º	Aparelho celular	146
3º	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	129
4º	Telefonia Móvel Pós-paga	113
5º	Pacote de Serviços ( Combo )	98
6º	Internet Fixa	95
7º	Telefonia Fixa	88
8º	Telefonia Móvel Pré-paga	85
9º	Internet Móvel	74
10º	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	38
11º	Aparelho de telefone fixo / interfone	34
11º	Crédito Consignado (Empréstimo descontado em folha de pagamento)	34
12º	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	30
12º	Demais aparelhos de comunicação	30
13º	Móveis e Colchões	29
14º	Financiamentos de Veículos / Leasing	26
15º	Televisão	25
16º	Aéreo	22
17º	Atendimento Bancário	21
17º	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	21

18º	Aparelho de som, video e imagem ( Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	17
18º	Financiamento de Imóveis	17
19º	Eletrportáteis ( batedeira, liquidificador, umidificador, secador, etc )	16
20º	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	14

## RANKING PROBLEMAS CONSUMIDOR.GOV 2015

Ranking	CATEGORIA DO PROBLEMA	QUANTIDADE
1º	Cobrança / Contestação	691
2º	Contrato / Oferta	328
3º	Atendimento / SAC	230
4º	Vício de Qualidade	218
5º	Entrega do Produto	69
6º	Informação	25
7º	Saúde e Segurança	5

FONTE: SINDEC e CONSUMIDOR.GOV  
 CAMPO GRANDE, 08 de JANEIRO de 2016  
 SETOR DE ESTATÍSTICA | PROCON MS