



## RELATÓRIO ANUAL PROCON MS - 2019 (Jan/Dez)\*

### TIPOS DE ATENDIMENTOS (Jan/Nov)

TIPO de ATENDIMENTO	QUANT	%
ABERTURA DIRETA DE RECLAMAÇÃO	9149	28,92%
ATENDIMENTO PRELIMINAR	174	0,55%
CANCELADO	952	3,01%
CIP	11610	36,70%
ENCAMINHAMENTO A FISCALIZAÇÃO	1328	4,20%
EXTRA PROCON	197	0,62%
RECLAMAÇÃO DE OFÍCIO	2	0,01%
SIMPLES CONSULTA	8223	25,99%

TOTAL  
ATENDIMENTOS  
2019:

**31635**

Jan a Dez\*: 01/01 a 25/12

Houve um AUMENTO no número de ATENDIMENTOS de 1,57% (31144/31635) de 2018 para 2019 (Jan a Dez)

### ÁREAS (Jan/Dez)

ÁREA	QUANT	%
Assuntos Financeiros Total	9671	31,58%
Serviços Essenciais Total	8191	26,74%
Serviços Privados Total	6774	22,12%
Produtos Total	4956	16,18%
Saúde Total	569	1,86%
Alimentos Total	250	0,82%
Habitação Total	217	0,71%
<b>TOTAL</b>	<b>30628</b>	<b>100,00%</b>

Mais da metade  
(58,32%) dos  
atendimentos de 2019  
são referentes às  
Áreas de Assuntos  
Financeiros e Serv.  
Essenciais.

### ORIENTAÇÕES 151 (Jan/Dez)

Foram registrados **6460** ORIENTAÇÕES através do número **151** em 2019 no Procon MS

## ASSUNTOS 20+

ASSUNTO	QUANT	%
Energia Elétrica	2796	9,74%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora)	2240	7,80%
Banco comercial	2144	7,47%
Telefonia Celular	2091	7,28%
Outros Contratos	1855	6,46%
Cartão de Crédito	1722	6,00%
Água / Esgoto	1582	5,51%
Financeira	1278	4,45%
Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação )	918	3,20%
Escola ( Pré, 1º, 2º Graus e Superior )	915	3,19%
Cartão de Loja	841	2,93%
Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	697	2,43%
Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	643	2,24%
TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, Etc. )	506	1,76%
Seguro	435	1,51%
Cursos Livres Outros	404	1,41%
Internet	402	1,40%
Automóvel - Locação / Assistência Automobilística	247	0,86%
Combustível Automotivo ( Gasolina, Álcool, Diesel, Gás )	218	0,76%
Transporte ( Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo, Marítimo, etc. )	217	0,76%

Os 10 primeiros assuntos correspondem a 61,09% dos Assuntos demandados no Procon/MS

## PROBLEMAS 20+ (Jan/Nov)

Problemas	QUANT	%
Cobrança indevida/abusiva	5288	18,42%
Cobrança indevida.	4181	14,56%
Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	2238	7,79%
Produto com vício	1447	5,04%
Contrato (não cumprimento, alteração, etc.)	1174	4,09%
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	872	3,04%
Recusa injustificada em prestar serviço	765	2,66%
Calculo de prestação/taxa de juros	749	2,61%
Não entrega/demora na entrega do produto	635	2,21%
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu)	603	2,10%
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contra	567	1,97%
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, )	552	1,92%
Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	512	1,78%
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	468	1,63%

Os 10 primeiros Problemas correspondem a 62,52% dos Problemas demandados no Procon/MS

Dano material/pessoal decorrente do serviço	446	1,55%
Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	439	1,53%
Defeito/Risco à saúde e segurança	374	1,30%
Calculo de prestação em atraso	360	1,25%
Venda enganosa	353	1,23%
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	321	1,12%

## RANKING ATENDIMENTOS 20+

Fornecedor	Quant	%
ENERGISA M.S. - DISTRIBUIDORA. DE ENERGIA SA	2346	8,93%
AGUAS GUARIROBA SA	1345	5,12%
TELEFONICA DO BRASIL S.A.	1099	4,18%
CLARO S/A	794	3,02%
BANCO BRADESCO SA @	790	3,01%
NOVA CASA BAHIA S/A @	569	2,17%
BANCO BMG SA	568	2,16%
CAIXA ECONOMICA FEDERAL @	523	1,99%
BANCO BRADESCARD S.A. @	504	1,92%
SKY BRASIL SERVICOS LTDA @	465	1,77%
TIM S/A	446	1,70%
BRASIL TELECOM S/A	367	1,40%
BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. @	362	1,38%
ANHANGUERA EDUCACIONAL LTDA @	354	1,35%
TIM CELULAR S.A.	327	1,24%
14 BRASIL TELECOM CELULAR S/A @	321	1,22%
PERNAMBUCANAS FINANCIADORA S/A CRED FIN E INVESTIMENTO	310	1,18%
BANCO DO BRASIL SA @	291	1,11%
MAGAZINE LUIZA S/A @	267	1,02%
BANCO PANAMERICANO SA	244	0,93%

## RESOLUTIVIDADE CIP PROCON/MS (Jan/Dez)

Resolutividade do Atendimento CIP (Carta de Informação Preliminar) do Procon/MS em 2019: **70,25%**

## RECORD ATENDIMENTOS DIÁRIO PROCON/MS - Dezembro/2019

Dia	Dia da semana	Quant
-----	---------------	-------

12/12/2019

SegundaFeira

243

Fonte: SINDEC  
Setor de Estatística  
Procon/ MS