

Sindec

BOLETIM - 2019

Secretaria Nacional do Consumidor

SECRETARIA NACIONAL DO
CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

Sindec - Boletim 2019

MINISTRO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Sérgio Fernando Moro

SECRETÁRIO NACIONAL DO CONSUMIDOR

Luciano Benetti Timm

DIRETORA DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Juliana Oliveira Domingues

COORDENADORA GERAL DO SINDEC

Daniele Correa Cardoso

EQUIPE TÉCNICA

Alexandre Yamanaka Shiozaki

Ana Paula Alves Mesquita

Cristiano Mendes Rodrigues

Francineia Alves de Souza

Luana Barros Sá

Lucilene Mendes Souza

Manuela Ferreira Osorio de Barros

Rodrigo Santos da Silva

Paulo Nei da Silva Junior

Sumário

Apresentação	4
O Sindec	4
Atuação dos Procons	4
Atendimentos em 2019	5
Análise Setorial	8
Ranking Geral de Fornecedores	18
Atendimentos por UF	20

Apresentação

O Boletim Sindec 2019 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 2019.

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 2019.

O Sindec

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor é o sistema informatizado que integra o atendimento realizado por 26 Procons Estaduais, o do Distrito Federal e 598 Procons Municipais. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 981 unidades espalhadas por 737 cidades brasileiras. Esses Procons atendem uma média mensal de 216 mil consumidores. A lista completa de Procons integrados e sua respectiva data de integração podem ser consultadas no sítio <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Mapa>.

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.

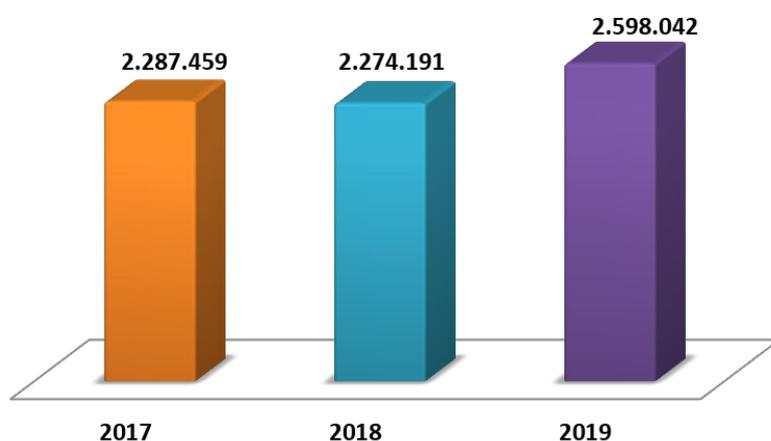
Para atender com celeridade, os Procons tratam a maior parte das demandas recebidas com procedimentos sumários de atendimento, como a Simples Consulta, adotada quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, ou o Atendimento Preliminar, utilizado para o caso 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 2019

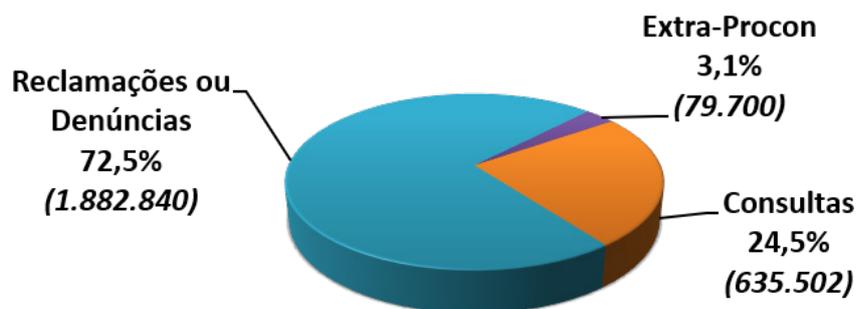
Em 2019, foram realizados 2.598.042 (dois milhões quinhentos e noventa e oito mil e quarenta e dois) atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec - aumento de 14,2% em relação ao ano anterior, com média mensal de 216 mil consumidores atendidos. O gráfico a seguir apresenta a evolução da quantidade de atendimentos registrados nos últimos três anos.

Evolução do Total de Atendimentos



Reclamações e denúncias representaram a maior parte (72,5%) dos atendimentos registrados em 2019, 24,5% se referiram a consultas/orientações prestadas pelos Procons ao consumidor e 3,1% foram 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.

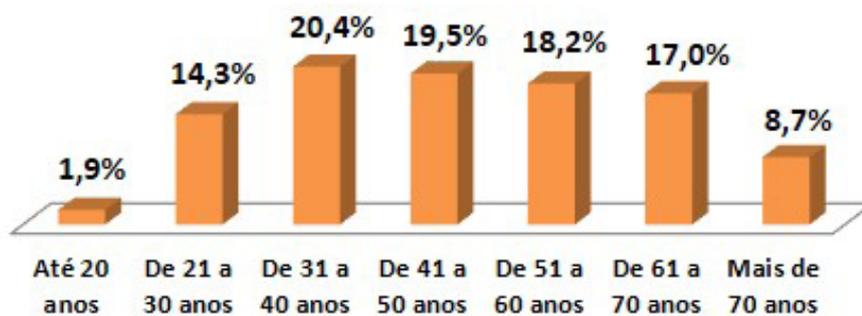
Tipos de Atendimento em 2019



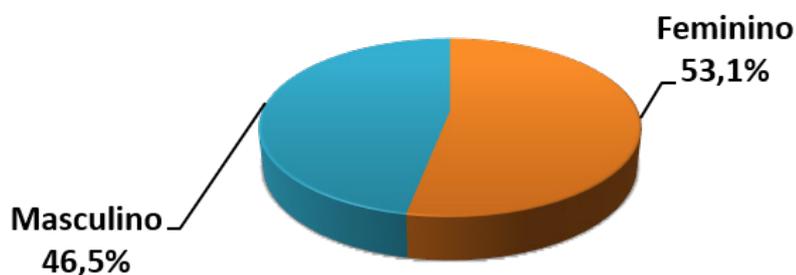
Perfil do Consumidor

As mulheres representam a maioria (53,1%) das pessoas que procuraram os Procons para registrar suas demandas de consumo em 2019, e a faixa etária preponderante é a que contempla a idade entre 31 e 40 anos.

Atendimentos por Faixa Etária em 2019



Atendimentos por Gênero em 2019



Assuntos Mais Demandados em 2019

As tabelas a seguir apresentam os assuntos e problemas mais demandados pelos consumidores nos Procons no ano de 2019.

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Celular	353.681	14,0%
2º	Telefonia Fixa	176.035	7,0%
3º	Banco comercial	168.039	6,7%
4º	Cartão de Crédito	164.246	6,5%
5º	Energia Elétrica	150.350	6,0%
6º	Financeira	111.025	4,4%
7º	Aparelho Celular	79.072	3,1%
8º	TV por Assinatura	76.356	3,0%
9º	Água / Esgoto	71.917	2,9%
10º	Seguros (exceto Saúde)	63.254	2,5%
11º	Móveis	48.072	1,9%
12º	Internet (Serviços e Produtos)	41.069	1,6%
13º	Eletrodomésticos Linha Branca	40.511	1,6%
14º	Cartão de Loja	39.973	1,6%
15º	Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	37.966	1,5%
16º	Vestuário (Calçados / Roupas / Acessórios)	35.142	1,4%
17º	Plano de Saúde (Médico / Odontológico)	33.426	1,3%
18º	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	26.873	1,1%
19º	Carros	26.318	1,0%
20º	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	24.976	1,0%
	Demais Assuntos	750.041 ¹	29,8%
	Total	2.518.342²	100,0%

Principais Problemas em 2019

Posição	Problema	Quantidade	%
1º	Problemas com Cobrança	1.058.527	42,1%
2º	Problemas com Contrato	408.105	16,2%
3º	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	289.727	11,5%
4º	Problemas com SAC	281.404	11,2%
5º	Problemas Diversos com Produtos e Serviços	121.902	4,8%
	Demais Problemas	358.677	14,2%
	Total	2.518.342	100,0%

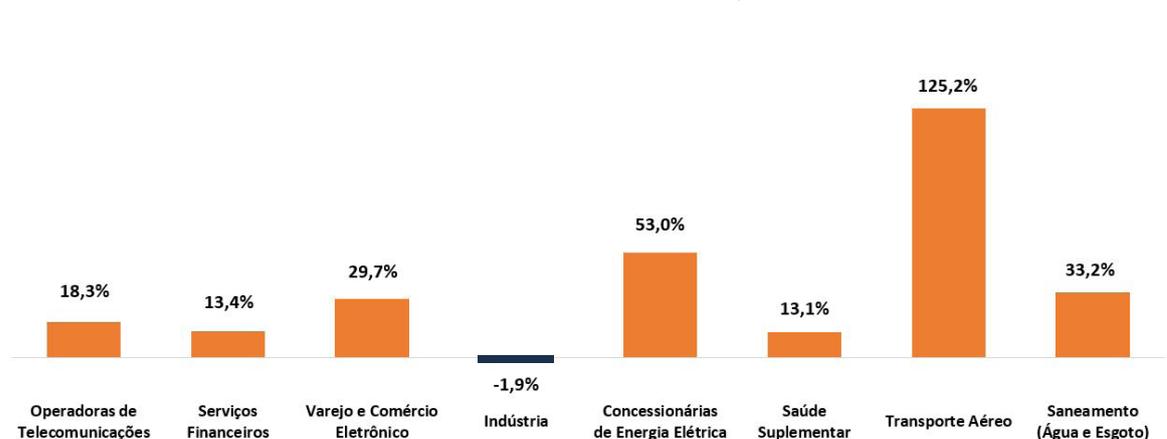
1 Neste item foram incluídos 11.198 atendimentos que não estavam com a classificação de assuntos e problemas concluídos.

2 Dessa análise, foram excluídos 79.700 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.

Análise Setorial

A seguir, são apresentados dados dos setores³ que, nacionalmente, mais levam consumidores aos Procons: Operadoras de Telecomunicações, Serviços Financeiros, Varejo e Comércio Eletrônico, Indústria, Concessionárias de Energia Elétrica, Saúde Suplementar, Transporte Aéreo e Saneamento – segmentos monitorados constantemente pelos órgãos de defesa do consumidor.

Variação da Quantidade de Atendimentos por Setor (comparativo entre 2018 e 2019)



Este primeiro gráfico apresenta a variação da quantidade de demandas registradas nos Procons entre 2018 e 2019 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.

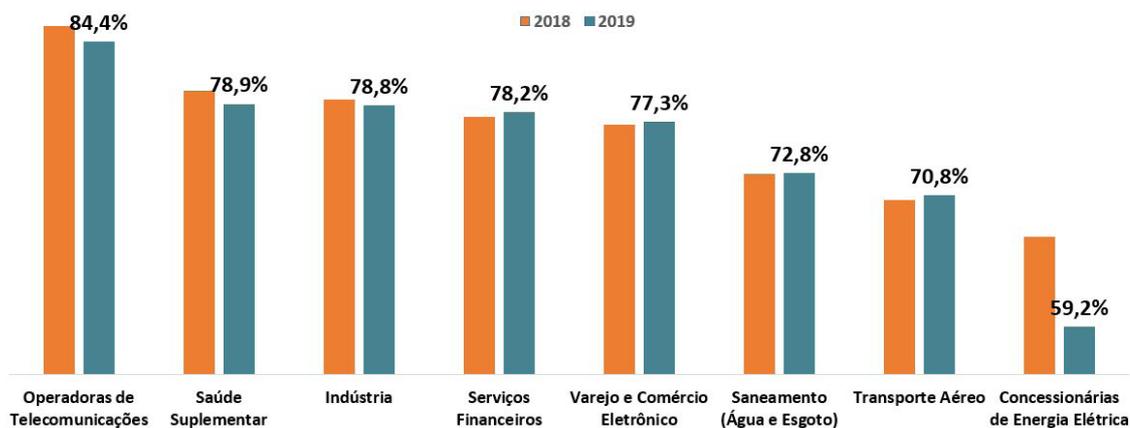
Em 2019, mais de 906 mil notificações foram enviadas pelos Procons, por meio das quais se obteve, em média, 79,1% de resolução por parte dos fornecedores.

O gráfico a seguir apresenta o índice de solução preliminar médio, em 2019, de cada setor analisado.

³ 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.

Índice de Solução Preliminar Médio por Setor

Média do Sindec: 79,1%

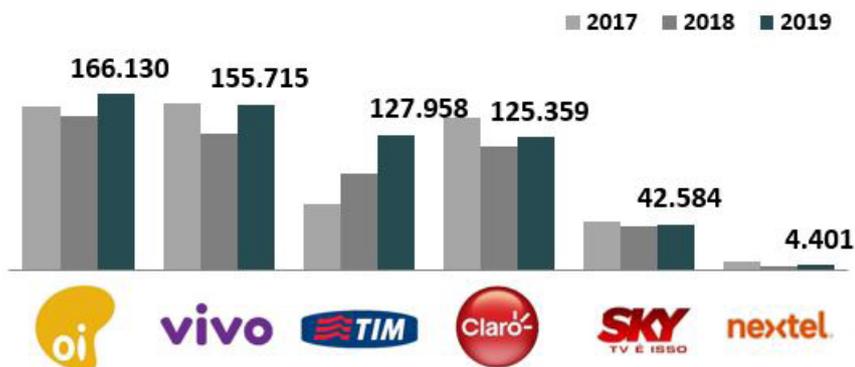


Os próximos gráficos apresentam a evolução da quantidade de atendimentos registrados pelas empresas mais demandadas desses setores em 2019 e seus respectivos índices de solução preliminar. Ao final deste documento, são apresentadas as tabelas com os dados completos por fornecedor.

E na próxima seção, serão apresentados dados sobre os assuntos e fornecedores mais demandados em 2019, por Unidade da Federação.

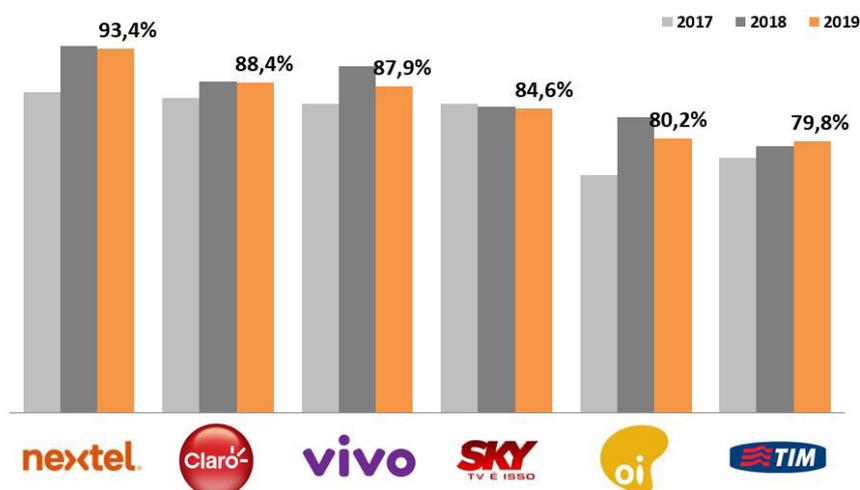
Operadoras de Telecomunicações

Quantidade de Atendimentos



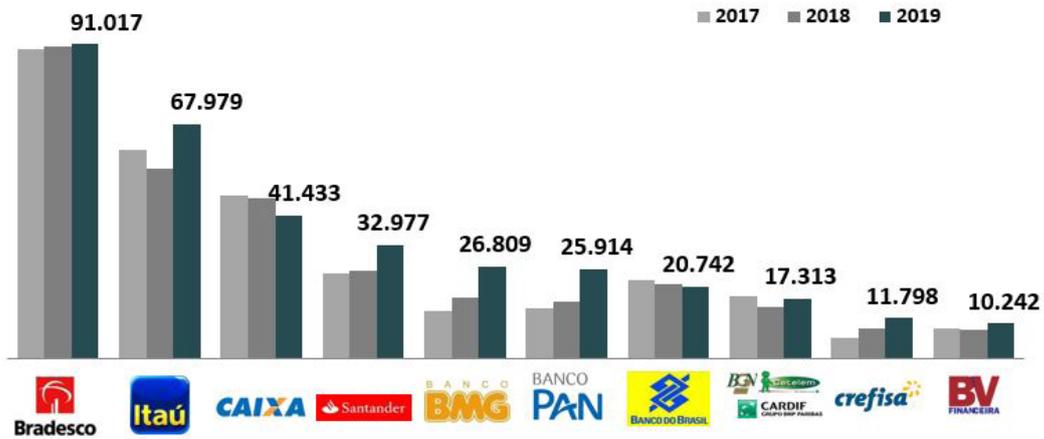
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 84,4%



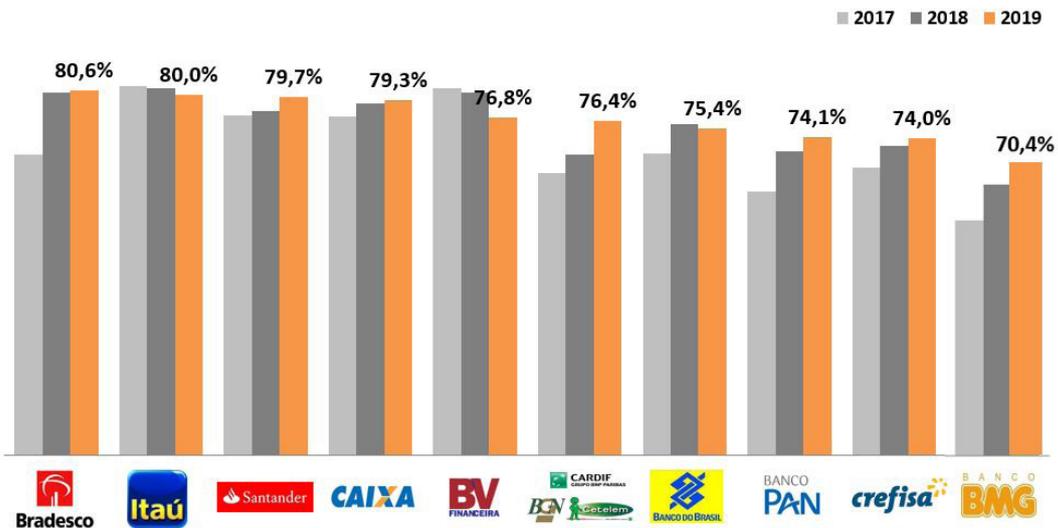
Serviços Financeiros

Quantidade de Atendimentos



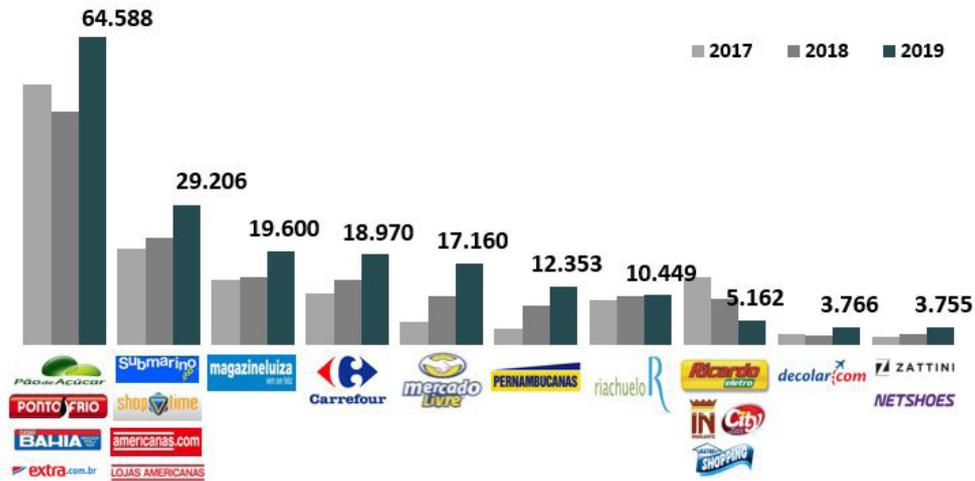
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 78,2%



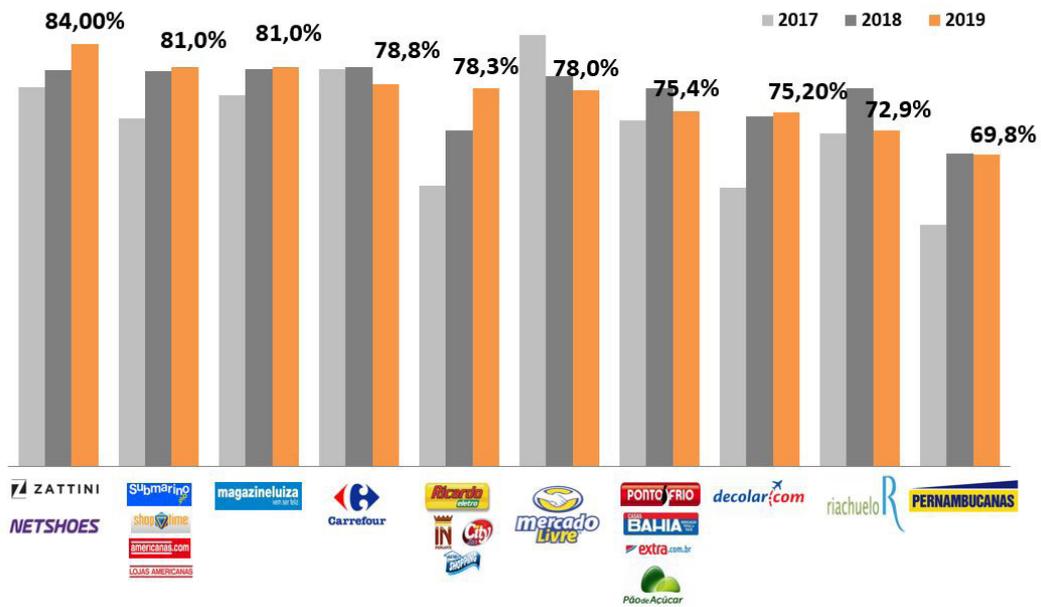
Varejo e Comércio Eletrônico

Quantidade de Atendimentos



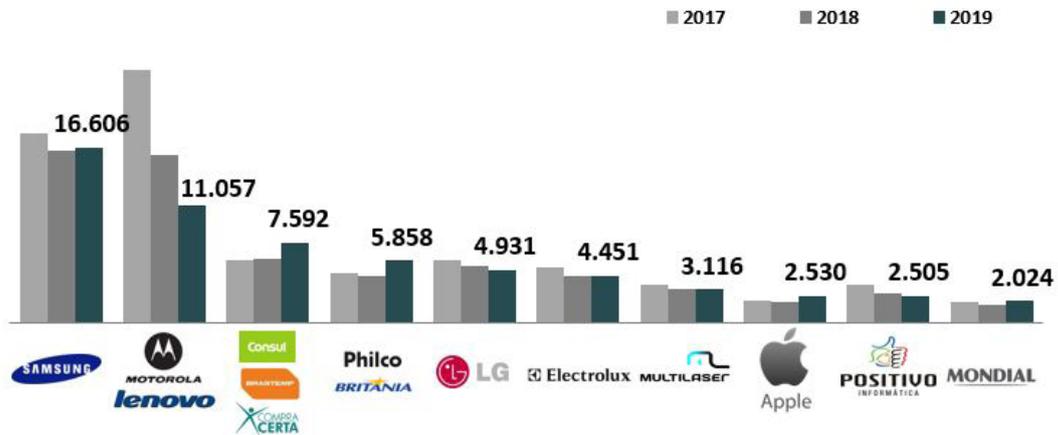
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 77,3%



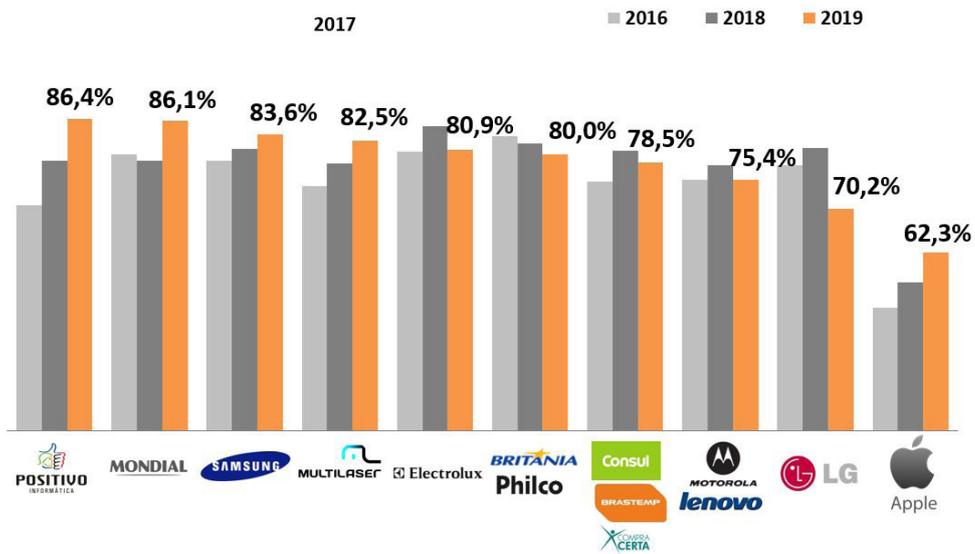
Indústria

Quantidade de Atendimentos



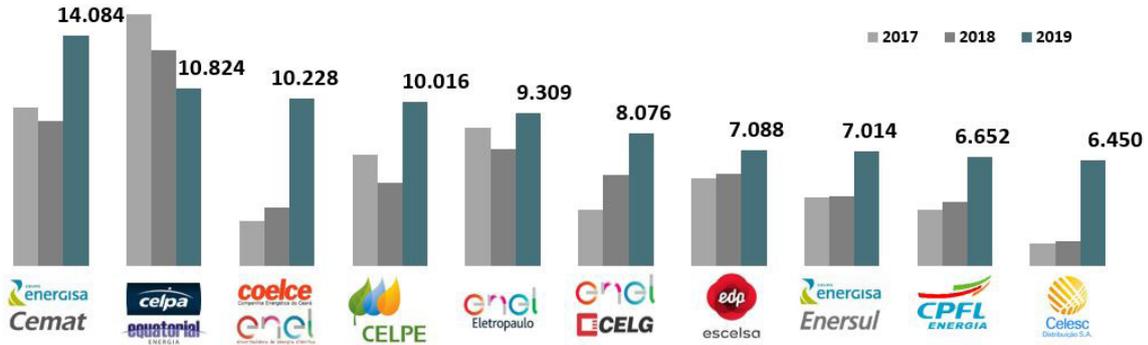
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 78,8%



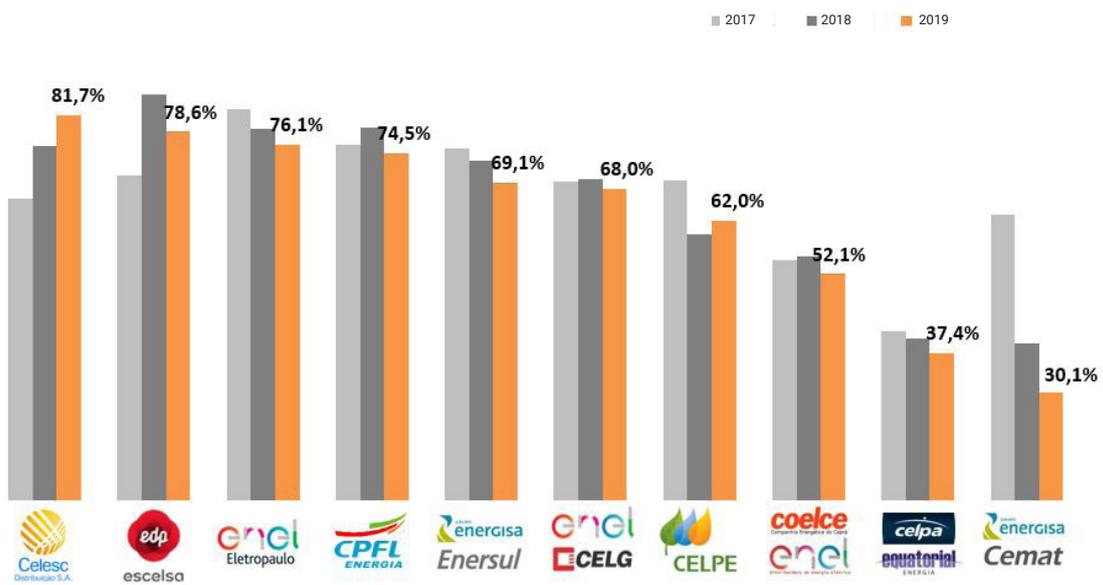
Concessionárias de Energia Elétrica

Quantidade de Atendimentos



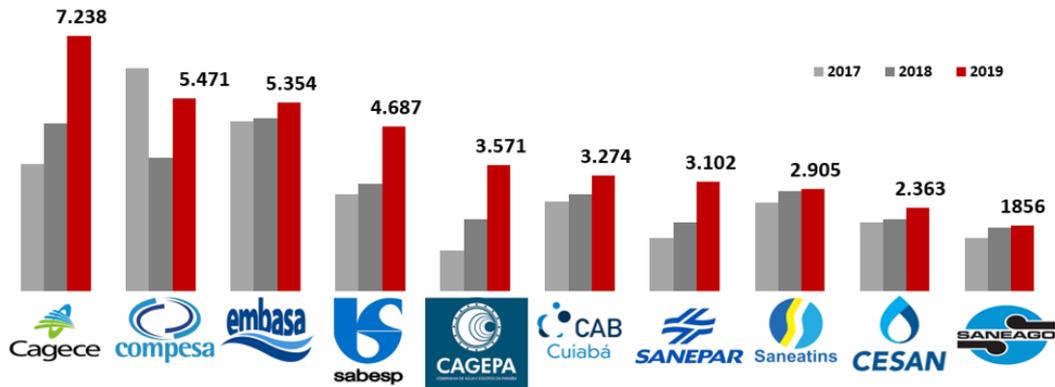
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 59,2%



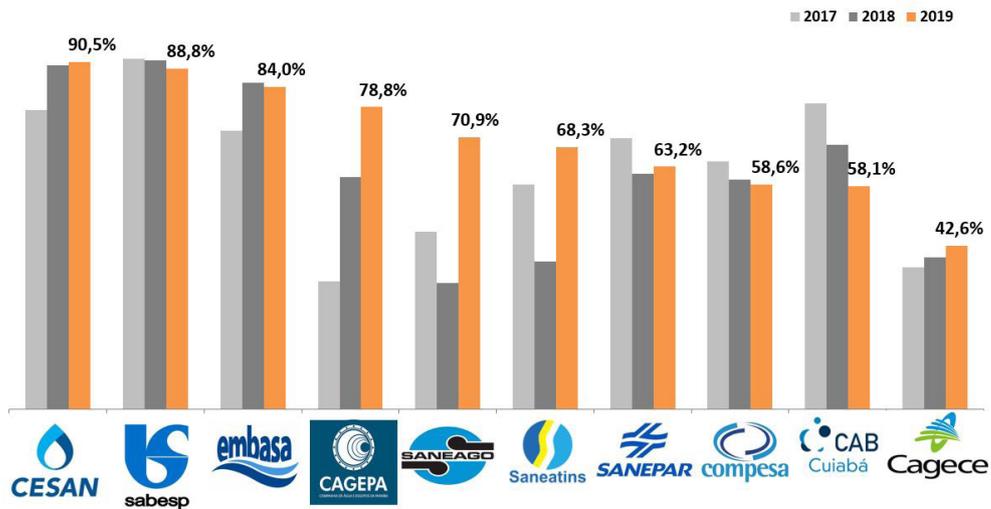
Saneamento (Água e Esgoto)

Quantidade de Atendimentos



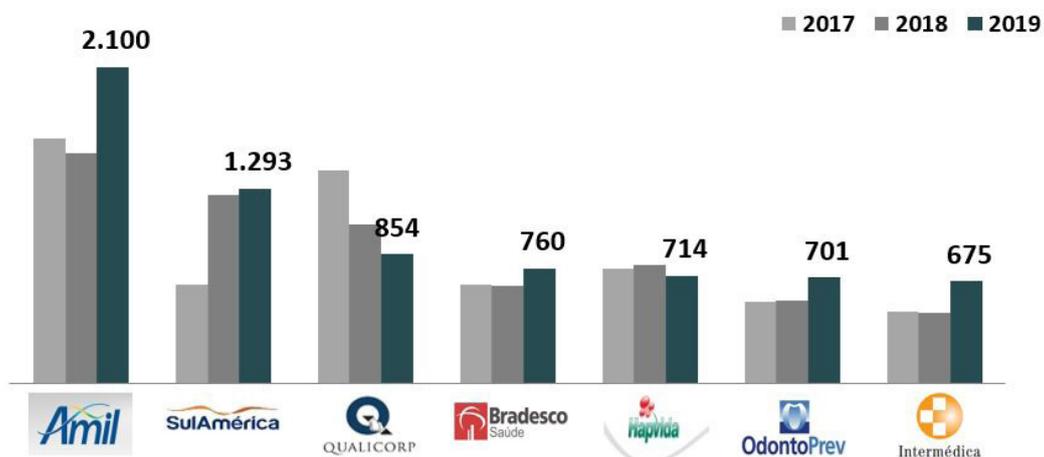
Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 72,8%



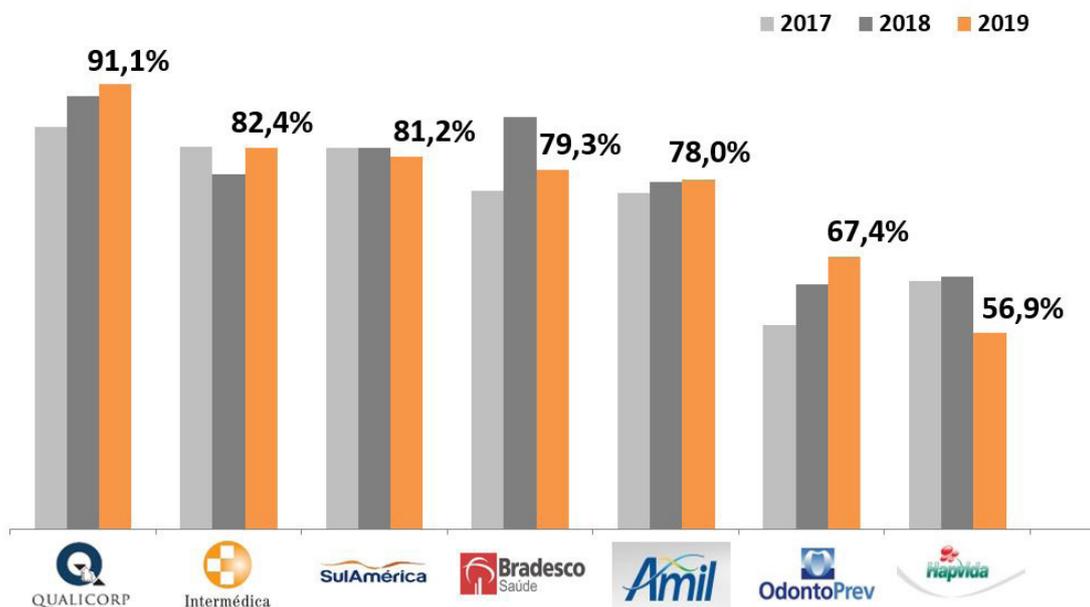
Saúde Suplementar

Quantidade de Atendimentos



Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 78,9%



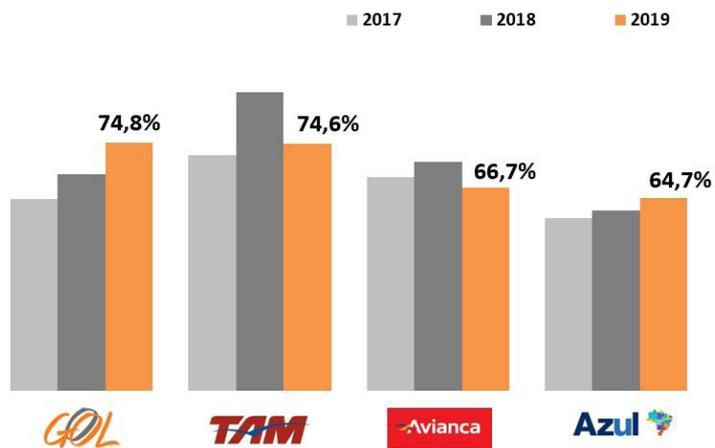
Transporte Aéreo

Quantidade de Atendimentos



Índice de Solução Preliminar

Média do Setor: 70,8%



Ranking Geral de Fornecedores

A tabela a seguir exibe a lista das 50 (cinquenta) empresas mais demandadas nos Procons em 2019 e quais estão cadastradas no site Consumidor.gov.br.

Fornecedor		Total em 2019	
1º	Oi	166.130	
2º	VIVO	155.715	
3º	TIM	127.958	
4º	CLARO/NET	125.359	
5º	BRADERSCO	91.017	
6º	ITAÚ	67.979	
7º	CASA BAHIA / PONTO FRIO / CNOVA / EXTRA / PÃO DE AÇUCAR	64.588	
8º	SKY	42.584	
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	41.433	
10º	SANTANDER	32.977	
11º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	29.206	
12º	BMG	26.809	
13º	BANCO PAN	25.912	
14º	BANCO DO BRASIL	20.742	
15º	MAGAZINE LUIZA	19.600	
16º	CARREFOUR	18.970	
17º	BGN / CARDIF / CETELEM	17.313	
18º	MERCADO LIVRE/ MERCARDO PAGO	17.160	
19º	SAMSUNG	16.606	
20º	ENERGISTA MATO GROSSO - CEMAT	14.084	
21º	CASAS PERNAMBUCANAS	12.353	
22º	CREFISA	11.798	
23º	LENOVO/ MOTOROLA	11.057	*
24º	CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ - CELPA	10.824	

25º	LOJAS RIACHUELO	10.449	✓
26º	BV FINANCEIRA	10.242	✓
27º	ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ - COELCE	10.228	✓
28º	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	10.016	✓
29º	BANCO SAFIRA	9.824	✓
30º	ZURICH SEGUROS	9.735	✓
31º	ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO - ELETROPAULO	9.309	✓
32º	BANCO AGIBANK (AGIPLAN)	8.904	✓
33º	ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS - CELG	8.076	✓
34º	SABEMI	7.689	✓
35º	WHIRLPOOL / CONSUL / BRASTEMP	7.592	✓
36º	COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ - CAGECE	7.238	✓
37º	EDP ESPIRITO SANTO	7.088	✓
38º	ENERGISA MATO GROSSO DO SUL - ENESUL	7.014	✓
39º	COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ - CPFL	6.652	✓
40º	CENTRAIS ELETRICAS DE SANTA CATARINA - CELESC	6.450	✗
41º	EDITORA TRES	5.980	✗
42º	AVIANCA	5.966	**
43º	BRITANIA / PHILCO	5.858	✗
44º	FACULDADES ANHANGUERA	5.690	✗
45º	UOL / PAGSEGURO	5.603	✗
46º	COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA	5.471	✗
47º	EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO - EMBASA	5.354	✗
48º	RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING / SALFER	5.162	✓
49º	EMPRESA BRASILEIRA CORREIOS TELEGRAFOS	5.130	✗
50º	LG	4.931	✓

* A empresa Lenovo/Motorola está presente no Consumidor.gov.br somente com o segmento de informática: Lenovo Informática.

** A empresa Avianca - Oceanair foi desativada do Consumidor.gov.br em junho/2019.

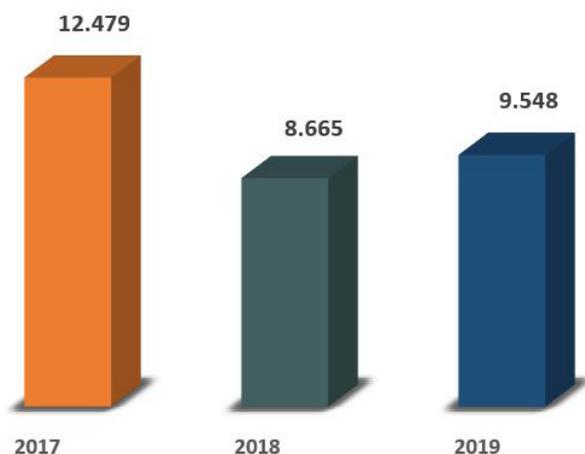
Atendimentos por UF

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 - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	2.820	29,5%
Telefonia Celular	1.274	13,3%
Banco comercial	1.054	11,0%
Financeira	678	7,1%
Telefonia Fixa	412	4,3%
Cartão de Crédito	351	3,7%
Cartão de Loja	223	2,3%
Seguros (exceto Saúde)	210	2,2%
TV por Assinatura	194	2,0%
Aparelho Celular	186	1,9%

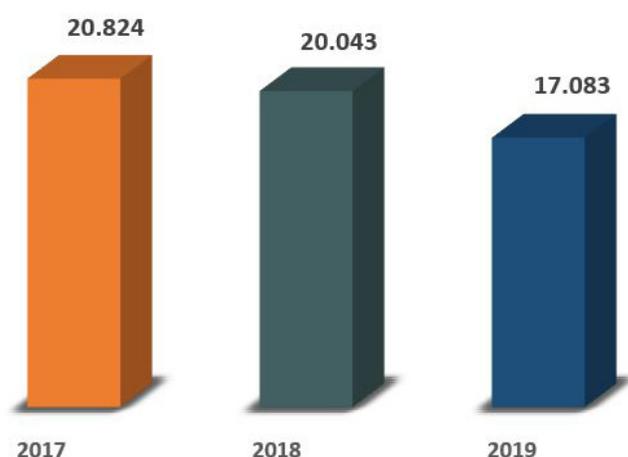
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ACRE	2.814
2º	OI FIXO/CELULAR	658
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	652
4º	PANAMERICANO	632
5º	CLARO/EMBRATEL/NET	440
6º	BRADESCO	294
7º	ITAÚ	265
8º	TIM/INTELLIG	227
9º	SANTANDER	171
10º	SKY	144

Alagoas

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	2.342	13,7%
Cartão de Crédito	1.893	11,1%
Banco comercial	1.311	7,7%
Energia Elétrica	1.179	6,95
Aparelho Celular	874	5,1%
Telefonia Fixa	511	3,0%
TV por Assinatura	497	2,9%
Financeira	463	2,75
Água / Esgoto	402	2,4%
Móveis	400	2,3%

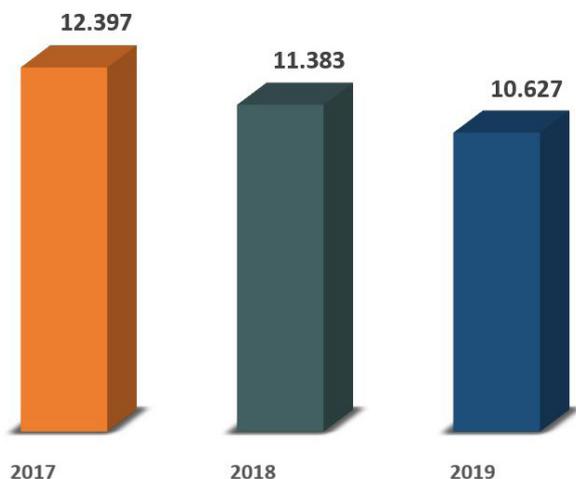
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	1.295
2º	BRADESCO	1.226
3º	COMPANHIA ENERGETICA DE ALAGOAS - CEAL	1.166
4º	ITAÚ	1.129
5º	TIM/INTELIG	1.114
6º	CLARO/EMBRATEL/NET	989
7º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	804
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	646
9º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	492
10º	MAGAZINE LUIZA	437

Amazonas

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	2.562	24,1%
Água / Esgoto	1.400	13,2%
Telefonia Celular	1.315	12,4%
Banco comercial	629	5,9%
TV por Assinatura	613	5,8%
Cartão de Crédito	538	5,1%
Telefonia Fixa	454	4,3%
Internet (Serviços e Produtos)	329	3,1%
Cartão de Loja	229	2,2%
Financeira	204	1,9%

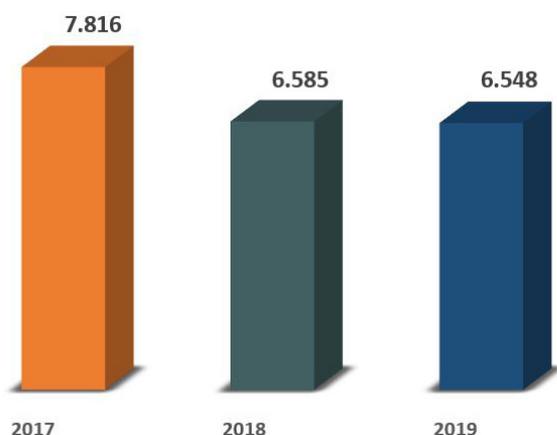
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	AMAZONAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S/A	2.570
2º	MANAUS AMBIENTAL S.A.	1.385
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	833
4º	OI FIXO/CELULAR	671
5º	CLARO/EMBRATEL/NET	655
6º	BRADESCO	525
7º	TIM/INTELLIG	312
8º	SKY	309
9º	ITAÚ	284
10º	CARREFOUR	181

Amapá

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	1.488	22,7%
Financeira	1.050	16,0%
Banco comercial	699	10,7%
Internet (Serviços e Produtos)	452	6,9%
Telefonia Fixa	327	5,0%
Cartão de Crédito	238	3,6%
TV por Assinatura	227	3,5%
Aparelho Celular	177	2,7%
Energia Elétrica	152	2,3%
Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	147	2,2%

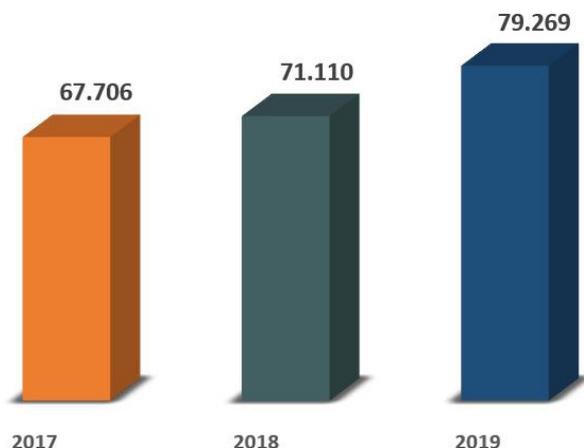
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	752
2º	OI FIXO/CELULAR	703
3º	BRDESCO	335
4º	TIM/INTELLIG	331
5º	VOCÊ TELECOM	323
6º	SKY	230
7º	BMG	190
8º	ITAÚ	184
9º	CLARO/EMBRATEL/NET	175
10º	CREFISA	155

Bahia

Quantidade de Procons integrados: 8

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	7.374	9,3%
Telefonia Celular	7.090	8,9%
Banco comercial	6.995	8,8%
Água / Esgoto	5.890	7,4%
Financeira	5.646	7,1%
Telefonia Fixa	4.766	6,0%
Energia Elétrica	4.083	5,2%
Aparelho Celular	3.911	4,9%
Móveis	2.162	2,7%
Eletrrodomésticos Linha Branca	2.054	2,6%

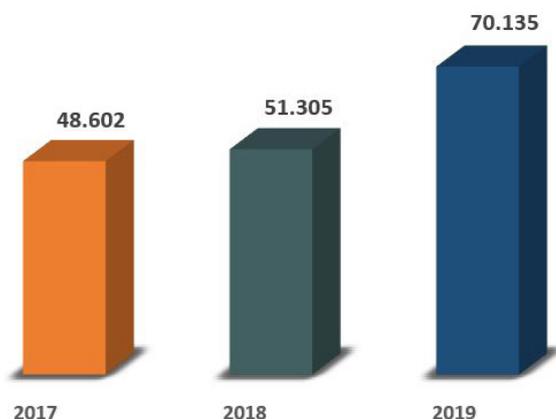
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	6.507
2º	EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO AS - EMBASA	5.338
3º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA - COELBA	3.820
4º	BRDESCO	3.578
5º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	3.119
6º	ITAÚ	2.883
7º	TIM/INTEG	2.408
8º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.896
9º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.674
10º	BANCO DO BRASIL	1.457

Ceará

Quantidade de Procons integrados: 8

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	11.601	16,5%
Cartão de Crédito	8.845	12,6%
Água / Esgoto	8.843	12,6%
Telefonia Celular	3.929	5,6%
Banco comercial	3.131	4,5%
Financeira	3.085	4,4%
Telefonia Fixa	2.581	3,7%
Aparelho Celular	1.662	2,4%
Transportes	1.463	2,1%
Consórcios	961	1,4%

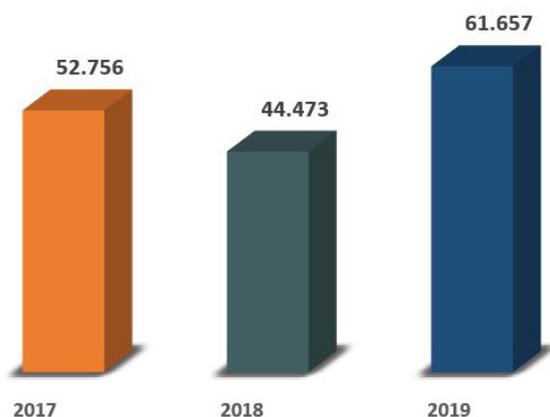
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ - COELCE	10.211
2º	COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA CAGECE	7.229
3º	BRADESCO	3.954
4º	OI FIXO/CELULAR	3.648
5º	ITAÚ	2.551
6º	TIM/INTELLIG	1.611
7º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.384
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.288
9º	BANCO DO BRASIL	1.126
10º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.070

Distrito Federal

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	7.936	12,9%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	3.014	4,9%
Telefonia Fixa	2.821	4,6%
Financeira	2.428	3,9%
Banco comercial	2.210	3,6%
Cartão de Crédito	2.193	3,6%
TV por Assinatura	2.027	3,3%
Aparelho Celular	1.669	2,7%
Móveis	1.498	2,4%
Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	1.470	2,4%

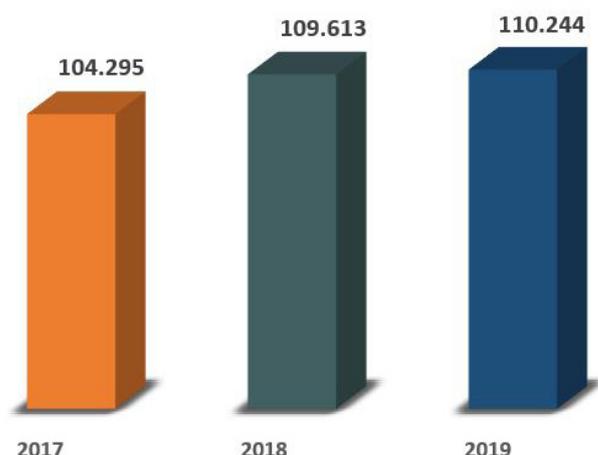
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	3.669
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	3.485
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	2.769
4º	TIM/INTELIG	1.706
5º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.454
6º	BRADESCO	1.140
7º	SKY	956
8º	ITAÚ	664
9º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	630
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	453

Espírito Santo

Quantidade de Procons integrados: 39

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	12.312	11,2%
Telefonia Fixa	7.680	7,0%
Financeira	7.580	6,9%
Banco comercial	7.219	6,5%
Cartão de Crédito	6.760	6,1%
Energia Elétrica	6.738	6,1%
Aparelho Celular	3.307	3,0%
TV por Assinatura	3.163	2,9%
Água / Esgoto	2.537	2,3%
Seguros (exceto Saúde)	2.197	2,0%

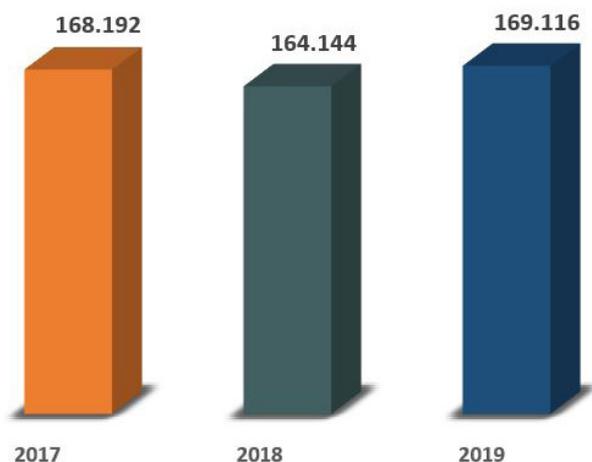
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	12.867
2º	OI FIXO/CELULAR	8.045
3º	EDP ESPIRITO SANTO	7.068
4º	BRADESCO	4.218
5º	CLARO/EMBRATEL/NET	3.707
6º	ITAÚ	3.130
7º	CARTÕES DACASA	2.787
8º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	2.564
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	2.543
10º	COMPANHIA ESPIRITO SANTENSE DE SANEAMENTO CESAN	2.356

Goiás

Quantidade de Procons integrados: 35

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	28.207	16,7%
Telefonia Fixa	16.708	9,9%
Cartão de Crédito	12.612	7,5%
Financeira	11.717	6,9%
Banco comercial	11.711	6,9%
Energia Elétrica	8.707	5,1%
Seguros (exceto Saúde)	4.313	2,6%
Aparelho Celular	4.155	2,5%
TV por Assinatura	3.733	2,2%
Cartão de Loja	3.556	2,1%

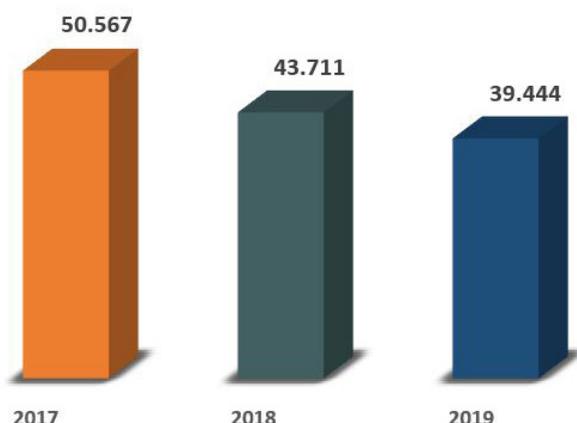
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	16.858
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	13.778
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	11.152
4º	BRADERCO	8.763
5º	ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS - CELG	8.045
6º	TIM/INTELIG	7.468
7º	ITAÚ	5.266
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	4.981
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	3.271
10º	SANTANDER	2.604

Maranhão

Quantidade de Procons integrados: 5

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	4.857	12,3%
Banco comercial	4.046	10,3%
Cartão de Crédito	3.137	8,0%
Energia Elétrica	2.040	5,2%
Água / Esgoto	1.717	4,4%
TV por Assinatura	1.514	3,8%
Telefonia Fixa	1.492	3,8%
Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	1.448	3,7%
Financeira	1.260	3,2%
Internet (Serviços e Produtos)	1.207	3,1%

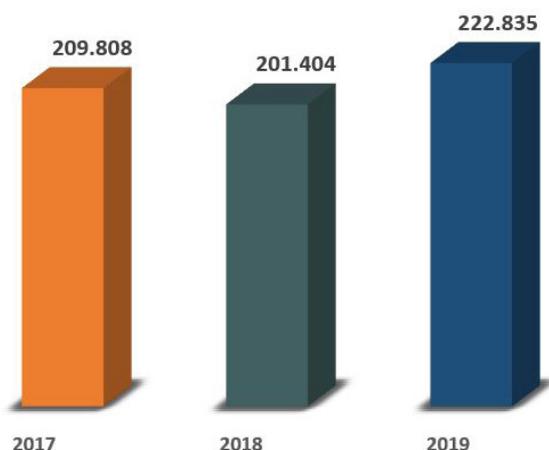
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	4.637
2º	BRADERCO	3.519
3º	COMPANHIA ENERGÉTICA DO MARANHÃO	2.086
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.883
5º	TIM/INTELIG	1.664
6º	SKY	1.274
7º	BANCO DO BRASIL	1.191
8º	ITAÚ	1.177
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.168
10º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.064

Minas Gerais

Quantidade de Procons integrados: 114

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	41.840	18,8%
Telefonia Fixa	22.749	10,2%
Cartão de Crédito	16.299	7,3%
Banco comercial	14.902	6,7%
Financeira	10.441	4,7%
TV por Assinatura	9.678	4,3%
Aparelho Celular	7.444	3,3%
Seguros (exceto Saúde)	6.015	2,7%
Energia Elétrica	5.367	2,4%
Internet (Serviços e Produtos)	4.993	2,2%

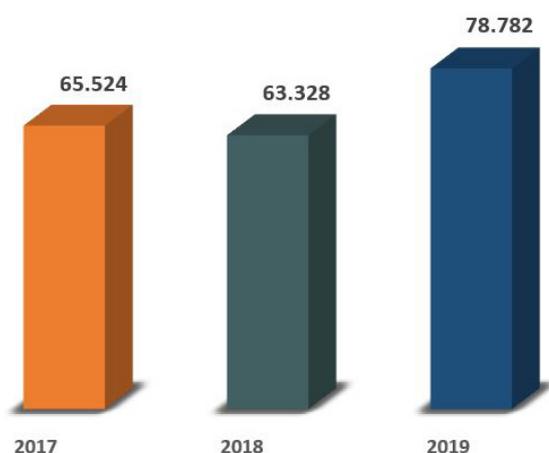
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	31.832
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	16.233
3º	TIM/INTELIG	13.411
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	9.027
5º	BRABESCO	8.329
6º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	7.773
7º	ITAÚ	7.536
8º	SKY	4.642
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	4.114
10º	CEMIG DISTRIBUIÇÃO	3.936

Mato Grosso

Quantidade de Procons integrados: 34

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	14.405	18,3%
Telefonia Celular	13.454	17,1%
Água / Esgoto	5.775	7,3%
Banco comercial	3.801	4,8%
Financeira	3.615	4,6%
Telefonia Fixa	3.382	4,3%
Cartão de Crédito	2.961	3,8%
TV por Assinatura	2.179	2,8%
Seguros (exceto Saúde)	2.117	2,7%
Cartão de Loja	2.089	2,7%

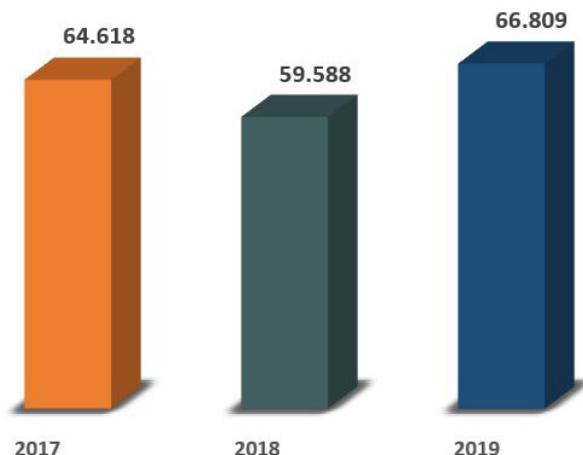
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	ENERGISA MATO GROSSO - CEMAT	14.062
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	9.048
3º	OI FIXO/CELULAR	5.690
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	3.758
5º	CAB CUIABA S/A - CONCESSIONARIA DE SERVICOS PUBLICOS DE AGUA E ESGOTO	3.272
6º	BRADESCO	3.007
7º	TIM/INTELIG	1.279
8º	SKY	1.241
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.160
10º	LOJAS AVENIDA	1.019

Mato Grosso do Sul

Quantidade de Procons integrados: 31

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	8.699	13,0%
Energia Elétrica	7.944	11,9%
Banco comercial	5.158	7,7%
Cartão de Crédito	3.720	5,6%
Telefonia Fixa	3.407	5,1%
Financeira	3.160	4,7%
Água / Esgoto	2.523	3,8%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	2.523	3,8%
Seguros (exceto Saúde)	2.101	3,1%
Cartão de Loja	2.060	3,1%

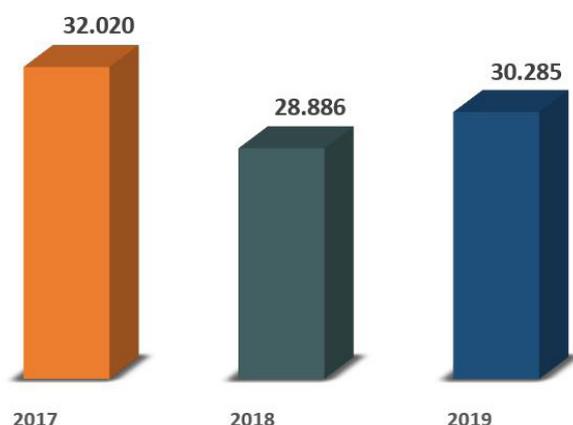
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	ENERGISA MATO GROSSO DO SUL - ENERSUL	7.000
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	5.617
3º	OI FIXO/CELULAR	3.779
4º	BRADESCO	3.376
5º	CLARO/EMBRATEL/NET	2.287
6º	TIM/INTELIG	1.676
7º	AGUAS GUARIROBA SA	1.553
8º	ITAÚ	1.527
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.456
10º	BMG	1.127

Pará

Quantidade de Procons integrados: 20

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	11.100	36,7%
Telefonia Celular	3.127	10,3%
Banco comercial	1.506	5,0%
Cartão de Crédito	1.207	4,0%
Telefonia Fixa	945	3,1%
Aparelho Celular	878	2,9%
Água / Esgoto	857	2,8%
TV por Assinatura	724	2,4%
Financeira	516	1,7%
Elerodomésticos Linha Branca	441	1,7%

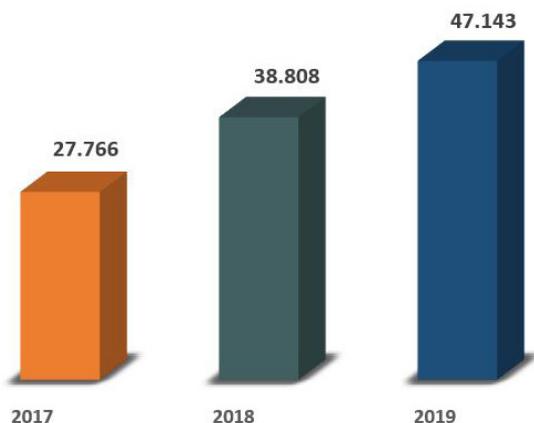
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ - CELPA	10.687
2º	OI FIXO/CELULAR	1.718
3º	BRADERSCO	1.139
4º	TIM/INTELIG	1.089
5º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.069
6º	CLARO/EMBRATEL/NET	841
7º	ITAÚ	570
8º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARA	513
9º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	469
10º	SKY	426

Paraíba

Quantidade de Procons integrados: 7

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	7.218	15,3%
Cartão de Crédito	4.721	10,0%
Energia Elétrica	3.931	8,3%
Água / Esgoto	3.801	8,1%
Banco comercial	3.493	7,4%
Telefonia Fixa	2.593	5,5%
Financeira	2.015	4,3%
Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	1.705	3,6%
Aparelho Celular	1.359	2,9%
TV por Assinatura	859	1,8%

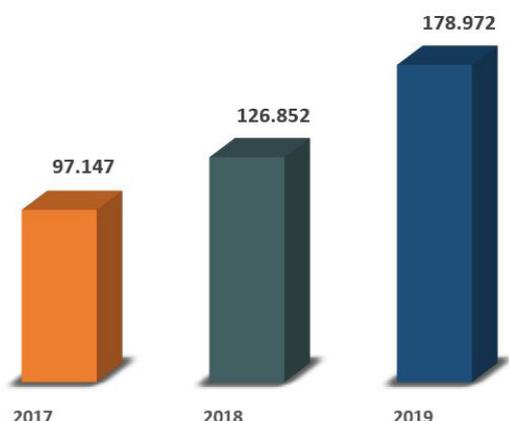
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	5.678
2º	ENERGISA PARAIBA	3.605
3º	COMPANHIA DE AGUA E ESGOTOS DA PARAIBA CAGEPA	3.569
4º	TIM/INTELG	2.523
5º	BRADESCO	2.077
6º	ITAÚ	1.774
7º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.715
8º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.369
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.177
10º	SANTANDER	717

Paraná

Quantidade de Procons integrados: 40

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	29.396	16,4%
Telefonia Fixa	14.850	8,3%
Banco comercial	12.662	7,1%
Cartão de Crédito	8.399	4,7%
Financeira	7.347	4,1%
Internet (Serviços e Produtos)	4.380	2,4%
Aparelho Celular	3.990	2,2%
Água / Esgoto	3.589	2,0%
Seguros (exceto Saúde)	3.423	1,9%
Carros	2.982	1,7%

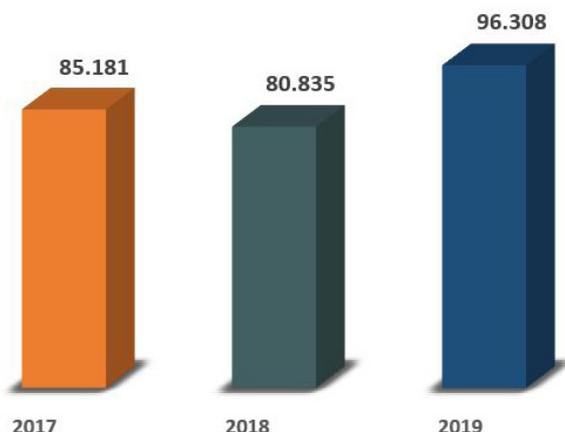
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	TIM/INTELIG	20.447
2º	OI FIXO/CELULAR	13.084
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	10.243
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	7.283
5º	BRADERCO	5.137
6º	ITAÚ	4.902
7º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	3.364
8º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARANA SANEPAR	3.098
9º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	2.859
10º	CASAS PERNAMBUCANAS	2.493

Pernambuco

Quantidade de Procons integrados: 7

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	10.465	10,9%
Cartão de Crédito	10.088	10,5%
Banco comercial	9.670	10,0%
Telefonia Celular	8.466	8,8%
Água / Esgoto	6.018	6,2%
Aparelho Celular	3.673	3,8%
Financeira	3.540	3,7%
Telefonia Fixa	3.395	3,5%
Seguros (exceto Saúde)	2.134	2,2%
TV por Assinatura	1.838	1,9%

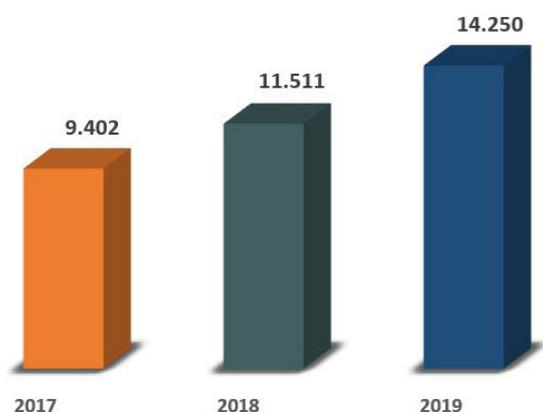
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	9.985
2º	BRADERCO	5.710
3º	COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA	5.463
4º	OI FIXO/CELULAR	5.183
5º	ITAÚ	4.991
6º	TIM/INTELIG	3.897
7º	CLARO/EMBRATEL/NET	2.873
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	2.027
9º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.857
10º	SANTANDER	1.739

Piauí

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Energia Elétrica	2.135	15,0%
Telefonia Celular	1.661	11,7%
Água / Esgoto	1.137	8,0%
Banco comercial	1.134	8,0%
Cartão de Crédito	911	6,4%
Telefonia Fixa	652	4,6%
Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	436	3,1%
Aparelho Celular	432	3,0%
Financeira	429	3,0%
TV por Assinatura	424	3,0%

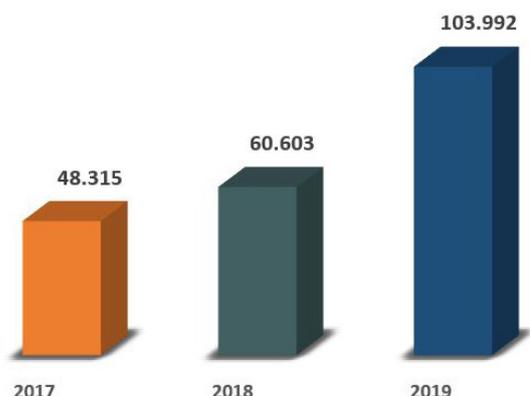
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	COMPANHIA ENERGETICA DO PIAUI	2.148
2º	OI FIXO/CELULAR	1.169
3º	AGUAS DE TERESINA SANEAMENTO	905
4º	CLARO/EMBRATEL/NET	716
5º	BRABESCO	675
6º	TIM/INTELIG	648
7º	ITAÚ	533
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	389
9º	BANCO DO BRASIL	299
10º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	246

Rio de Janeiro

Quantidade de Procons integrados: 27

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	10.752	10,3%
Energia Elétrica	9.317	9,0%
Telefonia Fixa	6.260	6,0%
Cartão de Crédito	5.748	5,5%
Banco comercial	4.758	4,6%
Água / Esgoto	4.153	4,0%
TV por Assinatura	4.005	3,9%
Móveis	3.568	3,4%
Aparelho Celular	3.328	3,2%
Financeira	3.166	3,0%

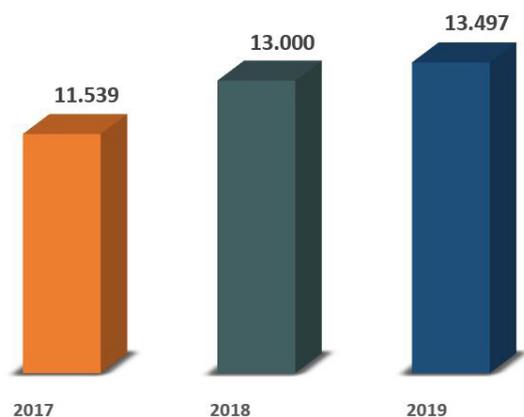
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	7.354
2º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	6.475
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	5.269
4º	AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS	4.642
5º	LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE	4.035
6º	TIM/INTELIG	3.568
7º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	3.485
8º	BRABESCO	2.778
9º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	2.548
10º	ITAÚ	1.863

Rio Grande do Norte

Quantidade de Procons integrados: 3

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Cartão de Crédito	2.560	19,0%
Telefonia Celular	1.486	11,0%
Banco comercial	1.306	9,7%
Financeira	559	4,1%
Aparelho Celular	495	3,7%
TV por Assinatura	479	3,5%
Telefonia Fixa	379	2,8%
Eletrodomésticos Linha Branca	324	2,4%
Energia Elétrica	305	2,3%
Seguros (exceto Saúde)	293	2,2%

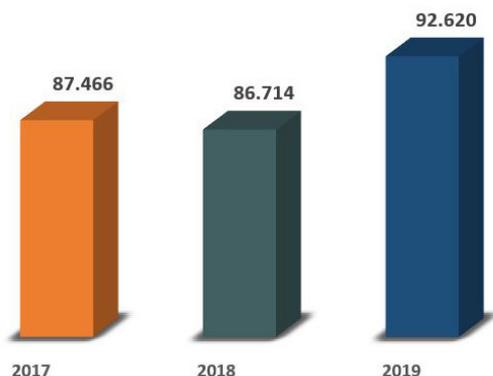
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	BRADERSCO	976
2º	OI FIXO/CELULAR	821
3º	TIM/INTELIG	692
4º	ITAÚ	528
5º	CLARO/EMBRATEL/NET	448
6º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	337
7º	SKY	289
8º	MAGAZINE LUIZA	260
9º	BANCO DO BRASIL	255
10º	COMPANHIA ENERGETICA DO RIO GRANDE DO NORTE COSERN	253

Rio Grande do Sul

Quantidade de Procons integrados: 65

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	15.195	16,4%
Financeira	7.006	7,6%
Telefonia Fixa	6.265	6,8%
Banco comercial	6.092	6,6%
Cartão de Crédito	5.067	5,5%
TV por Assinatura	4.337	4,7%
Energia Elétrica	3.244	3,5%
Seguros (exceto Saúde)	2.891	3,1%
Aparelho Celular	2.574	2,8%
Internet (Serviços e Produtos)	2.076	2,2%

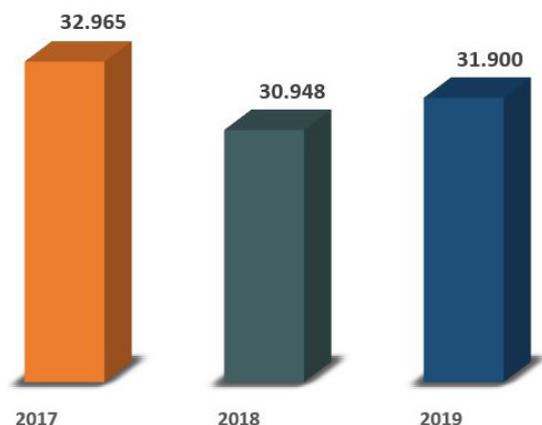
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	7.941
2º	OI FIXO/CELULAR	6.337
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	5.808
4º	TIM/INTELIG	3.498
5º	SKY	2.754
6º	ITAÚ	2.124
7º	BRADERCO	1.533
8º	AES SUL DISTRIBUIDORA GAUCHA DE ENERGIA S/A	1.351
9º	RIO GRANDE ENERGIA SA	1.346
10º	BMG	1.225

Rondônia

Quantidade de Procons integrados: 1

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	5.091	16,0%
Energia Elétrica	5.034	15,8%
Banco comercial	1.862	5,8%
Água / Esgoto	1.260	3,9%
Telefonia Fixa	1.021	3,2%
Aparelho Celular	941	2,9%
Cartão de Crédito	904	2,8%
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc.)	679	2,1%
Financeira	643	2,0%
Cartão de Loja	567	1,8%

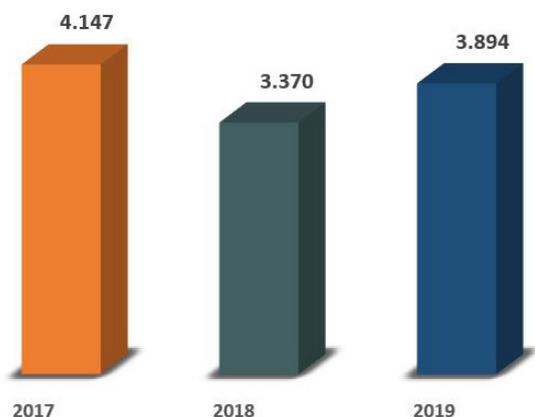
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CENTRAIS ELETRICAS DE RONDONIA SA CERON	3.426
2º	OI FIXO/CELULAR	1.927
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	1.434
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	939
5º	BRABESCO	767
6º	TIM/INTELIG	629
7º	MOVEIS GAZIN	395
8º	AGUAS DE ARIQUEMES SANEAMENTO SPE LTDA	335
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	333
10º	ITAÚ	313

Roraima

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Banco comercial	1.074	27,6%
Telefonia Celular	606	15,6%
Telefonia Fixa	454	11,7%
Financeira	249	6,4%
Energia Elétrica	166	4,3%
Cartão de Crédito	122	3,1%
Internet (Serviços e Produtos)	116	3,0%
TV por Assinatura	85	2,2%
Seguros (exceto Saúde)	80	2,1%
Eletrodomésticos Linha Branca	69	1,8%

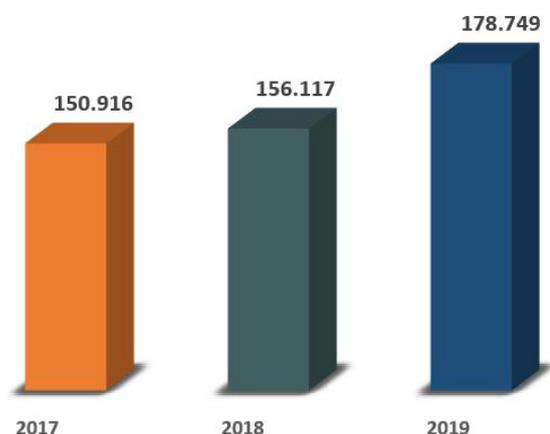
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	PANAMERICANO	576
2º	OI FIXO/CELULAR	546
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	461
4º	BRDESCO	179
5º	CBTEL COMUNICAÇÕES LTDA - ME	163
6º	TIM/INTELIG	124
7º	ITAÚ	114
8º	CLARO/EMBRATEL/NET	103
9º	SERASA	67
10º	BANCO DAYCOVAL	66

Santa Catarina

Quantidade de Procons integrados: 98

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	37.532	21,0%
Telefonia Fixa	19.446	10,9%
Banco comercial	8.896	5,0%
Financeira	8.332	4,7%
Cartão de Crédito	7.937	4,4%
Energia Elétrica	7.077	4,0%
TV por Assinatura	5.764	3,2%
Seguros (exceto Saúde)	5.761	3,2%
Aparelho Celular	4.378	2,4%
Plano de Saúde (Médico / Odontológico)	3.601	2,0%

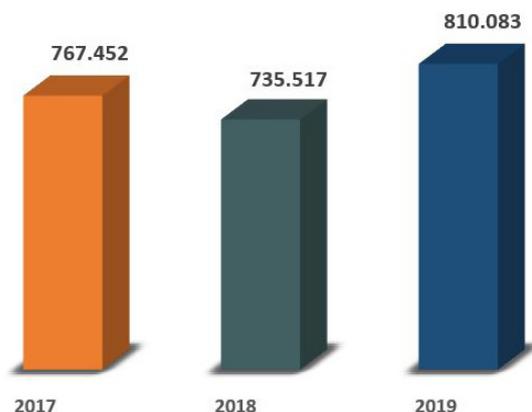
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	TIM/INTELG	22.427
2º	OI FIXO/CELULAR	19.819
3º	CLARO/EMBRATEL/NET	10.069
4º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	10.033
5º	CENTRAIS ELETRICAS DE SANTA CATARINA - CELESC	6.425
6º	BRADESCO	5.241
7º	ITAÚ	3.382
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	2.710
9º	PANAMERICANO	2.549
10º	BMG	2.314

São Paulo

Quantidade de Procons integrados: 201

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	90.094	11,1%
Telefonia Fixa	48.725	6,0%
Cartão de Crédito	47.404	5,9%
Banco comercial	47.218	5,8%
Aparelho Celular	27.395	3,4%
TV por Assinatura	25.598	3,2%
Financeira	24.374	3,0%
Energia Elétrica	24.241	3,0%
Seguros (exceto Saúde)	22.497	2,8%
Móveis	18.611	2,3%

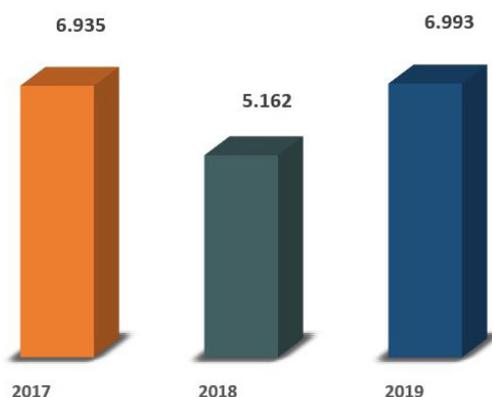
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	50.958
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	42.549
3º	TIM/INTELG	32.392
4º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	25.179
5º	BRADERCO	19.658
6º	ITAÚ	18.011
7º	SKY	15.517
8º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	10.926
9º	SANTANDER	9.312
10º	ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO - ELETROPAULO	9.262

Sergipe

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	965	13,8%
Cartão de Crédito	683	9,8%
Telefonia Fixa	372	5,3%
Aparelho Celular	274	3,9%
Móveis	220	3,1%
Banco comercial	211	3,0%
Energia Elétrica	191	2,7%
Cartão de Loja	185	2,6%
Água / Esgoto	167	2,4%
Eletrodomésticos Linha Branca	152	2,2%

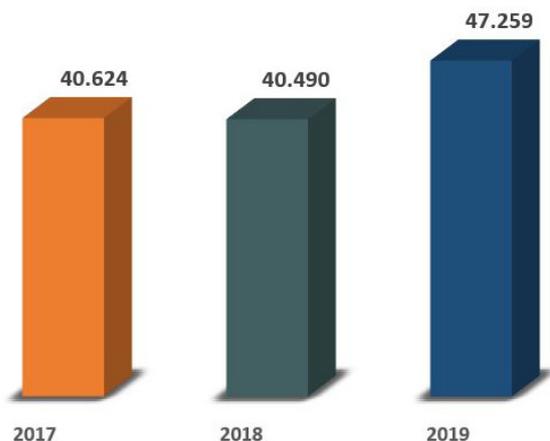
Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	636
2º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	432
3º	BRABESCO	276
4º	ITAÚ	211
5º	CLARO/EMBRATEL/NET	196
6º	TIM/INTELIG	187
7º	ENERGISA SERGIPE	168
8º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	140
9º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE	136
10º	CENCOSUD G. BARBOSA	128

Tocantins

Quantidade de Procons integrados: 2

Evolução da Quantidade de Atendimentos - 2017 a 2019



Assuntos mais Demandados em 2019

Assunto	Quantidade	%
Telefonia Celular	7.349	15,6%
Banco comercial	5.291	11,2%
Telefonia Fixa	3.388	7,2%
Água / Esgoto	3.021	6,4%
Energia Elétrica	2.450	5,2%
Cartão de Crédito	1.574	3,3%
Aparelho Celular	1.512	3,2%
Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo	1.496	3,2%
Loteamento	1.414	3,0%
Seguros (exceto Saúde)	1.413	3,0%

Empresas mais Demandadas em 2019

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	6.066
2º	CLARO/EMBRATEL/NET	3.268
3º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS - SANEATINS	2.873
4º	BRADESCO	2.607
5º	COMPANHIA DE ENERGIA ELETRICA DO ESTADO DO TOCANTINS - CELTINS	2.472
6º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.866
7º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	1.184
8º	ITAÚ	1.133
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.129
10º	TIM/INTELIG	1.004

Procons Integrados ao Sindec

A cada mês, novos órgãos são integrados e têm seus atendimentos somados à base de dados nacional. A lista completa de Procons integrados pode ser consultada logo abaixo e no sítio sindecnacional.mj.gov.br/SindecNacional/.

O gráfico abaixo apresenta a evolução da quantidade de Procons integrados, desde 2005.



Segue a lista completa de Procons integrados ao Sindec:

Estado

ACRE

PROCON ESTADUAL DO ACRE

ALAGOAS

PROCON ESTADUAL DE ALAGOAS

PROCON MUNICIPAL ARAPIRACA

AMAZONAS

PROCON ESTADUAL DO AMAZONAS

AMAPÁ

PROCON ESTADUAL DO AMAPÁ
PROCON MUNICIPAL DE SANTANA

BAHIA

PROCON ESTADUAL DA BAHIA
PROCON MUNICIPAL VITORIA DA CONQUISTA
PROCON MUNICIPAL LUÍS EDUARDO MAGALHÃES
PROCON JUAZEIRO
PROCON BARREIRAS
PROCON DE ITABUNA
PROCON MUNICIPAL SALVADOR
PROCON MUNICIPAL LAURO DE FREITAS

CEARÁ

PROCON ESTADUAL DO CEARÁ
PROCON CE - DECON JUAZEIRO DO NORTE
PROCON CE - DECON MARACANAÚ
PROCON CE - DECON SOBRAL
PROCON MUNICIPAL CAUCAIA
PROCON MUNICIPAL FORTALEZA
PROCON MUNICIPAL GUAÍÚBA
PROCON MUNICIPAL MARACANAÚ

DISTRITO FEDERAL

PROCON DF - INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
ESPÍRITO SANTO
PROCON ESTADUAL DO ESPÍRITO SANTO
PROCON MUNICIPAL ALEGRE
PROCON MUNICIPAL ALFREDO CHAVES
PROCON MUNICIPAL ANCHIETA
PROCON MUNICIPAL ARACRUZ
PROCON MUNICIPAL BAIXO GUANDU
PROCON MUNICIPAL BOA ESPERANÇA
PROCON MUNICIPAL CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM
PROCON MUNICIPAL CARIACICA

PROCON MUNICIPAL CASTELO
PROCON MUNICIPAL COLATINA
PROCON MUNICIPAL DE AFONSO CLÁUDIO
PROCON MUNICIPAL DE GUAÇUÍ
PROCON MUNICIPAL DE IBATIBA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA VENÉCIA
PROCON MUNICIPAL DE PIÚMA
PROCON MUNICIPAL DE RIO BANANAL
PROCON MUNICIPAL DE SOORETAMA
PROCON MUNICIPAL DIVINO DE SÃO LOURENÇO
PROCON MUNICIPAL DOMINGOS MARTINS
PROCON MUNICIPAL FUNDÃO
PROCON MUNICIPAL GUARAPARI
PROCON MUNICIPAL ITAPEMIRIM
PROCON MUNICIPAL LINHARES
PROCON MUNICIPAL MARATAÍZES
PROCON MUNICIPAL MIMOSO DO SUL
PROCON MUNICIPAL MONTANHA
PROCON MUNICIPAL PANCAS
PROCON MUNICIPAL PEDRO CANÁRIO
PROCON MUNICIPAL PINHEIROS
PROCON MUNICIPAL PRESIDENTE KENNEDY
PROCON MUNICIPAL SANTA MARIA DE JETIBÁ
PROCON MUNICIPAL SÃO GABRIEL DA PALHA
PROCON MUNICIPAL SÃO MATEUS
PROCON MUNICIPAL SERRA
PROCON MUNICIPAL VENDA NOVA DO IMIGRANTE
PROCON MUNICIPAL VIANA
PROCON MUNICIPAL VILA VELHA
PROCON MUNICIPAL VITÓRIA

GOIÁS

PROCON ESTADUAL DE GOIÁS
PROCON MUNICIPAL ÁGUAS LINDAS DE GOIÁS/GO
PROCON MUNICIPAL ALTO HORIZONTE
PROCON MUNICIPAL ANÁPOLIS/GO

PROCON MUNICIPAL APARECIDA DE GOIÂNIA/GO
PROCON MUNICIPAL BOM JESUS/GO
PROCON MUNICIPAL BURITI ALEGRE/GO
PROCON MUNICIPAL CALDAS NOVAS/GO
PROCON MUNICIPAL CATALÃO/GO
PROCON MUNICIPAL CRIXÁS/GO
PROCON MUNICIPAL FORMOSA/GO
PROCON MUNICIPAL GOIANÉSIA/GO
PROCON MUNICIPAL GOIÂNIA/GO
PROCON MUNICIPAL GOIATUBA/GO
PROCON MUNICIPAL INHUMAS/GO
PROCON MUNICIPAL IPAMERI/GO
PROCON MUNICIPAL ITABERAÍ/GO
PROCON MUNICIPAL ITUMBIARA/GO
PROCON MUNICIPAL JARAGUÁ/GO
PROCON MUNICIPAL JATAÍ/GO
PROCON MUNICIPAL LUZIÂNIA/GO
PROCON MUNICIPAL MINEIROS/GO
PROCON MUNICIPAL MORRINHOS/GO
PROCON MUNICIPAL NERÓPOLIS/GO
PROCON MUNICIPAL NIQUELÂNDIA/GO
PROCON MUNICIPAL PIRES DO RIO/GO
PROCON MUNICIPAL PLANALTINA/GO
PROCON MUNICIPAL QUIRINÓPOLIS/GO
PROCON MUNICIPAL RIO VERDE/GO
PROCON MUNICIPAL SANTO ANTÔNIO DO DESCOBERTO/GO
PROCON MUNICIPAL SÃO MIGUEL DO ARAGUAIA/GO
PROCON MUNICIPAL SENADOR CANEDO/GO
PROCON MUNICIPAL TRINDADE/GO
PROCON MUNICIPAL URUAÇU/GO
PROCON MUNICIPAL VALPARAÍSO DE GOIÁS/GO

MARANHÃO

PROCON ESTADUAL DO MARANHÃO
PROCON MUNICIPAL TIMON
PROCON MUNICIPAL SANTA INÊS

PROCON MUNICIPAL PEDREIRAS
PROCON MUNICIPAL IMPERATRIZ

MINAS GERAIS

PROCON CÂMARA MUNICIPAL DE PIRANGUINHO/MG
PROCON MUNICIPAL AIMORÉS/MG
PROCON MUNICIPAL ALFENAS/MG
PROCON MUNICIPAL ALMENARA/MG
PROCON MUNICIPAL ANDRADAS/MG
PROCON MUNICIPAL ARAGUARI/MG
PROCON MUNICIPAL ARCOS/MG
PROCON MUNICIPAL BARBACENA/MG
PROCON MUNICIPAL BELO HORIZONTE/MG
PROCON MUNICIPAL BOA ESPERANÇA/MG
PROCON MUNICIPAL BOM DESPACHO/MG
PROCON MUNICIPAL BOTELHOS/MG
PROCON MUNICIPAL BRASÍLIA DE MINAS/MG
PROCON MUNICIPAL CAETÉ/MG
PROCON MUNICIPAL CAMBUÍ/MG
PROCON MUNICIPAL CAMPO BELO/MG
PROCON MUNICIPAL CAPELINHA/MG
PROCON MUNICIPAL CAPELINHA/MG
PROCON MUNICIPAL CARANDAÍ/MG
PROCON MUNICIPAL CARANGOLA/MG
PROCON MUNICIPAL CARANGOLA/MG
PROCON MUNICIPAL CARATINGA/MG
PROCON MUNICIPAL CARMO DA MATA/MG
PROCON MUNICIPAL CARMO DO RIO CLARO/MG
PROCON MUNICIPAL CATAGUASES/MG
PROCON MUNICIPAL COCEIÇÃO DO MATO DENTRO/MG
PROCON MUNICIPAL CONCEIÇÃO DA APARECIDA/MG
PROCON MUNICIPAL CONGONHAS/MG
PROCON MUNICIPAL CONSELHEIRO LAFAIETE/MG
PROCON MUNICIPAL CONSELHEIRO PENA/MG
PROCON MUNICIPAL CONTAGEM/MG
PROCON MUNICIPAL COROMANDEL/MG

PROCON MUNICIPAL CORONEL FABRICIANO/MG
PROCON MUNICIPAL CRISTAIS/MG
PROCON MUNICIPAL CRUZÍLIA/MG
PROCON MUNICIPAL CURVELO/MG
PROCON MUNICIPAL DIAMANTINA/MG
PROCON MUNICIPAL DIVINÓPOLIS/MG
PROCON MUNICIPAL FORMIGA/MG
PROCON MUNICIPAL GOVERNADOR VALADARES/MG
PROCON MUNICIPAL GUANHÃES/MG
PROCON MUNICIPAL GUARANÉSIA/MG
PROCON MUNICIPAL IBIA/MG
PROCON MUNICIPAL INDIANÓPOLIS/MG
PROCON MUNICIPAL IPATINGA/MG
PROCON MUNICIPAL ITABIRA/MG
PROCON MUNICIPAL ITABIRITO/MG
PROCON MUNICIPAL ITAJUBÁ/MG
PROCON MUNICIPAL ITAPAGIPE/MG
PROCON MUNICIPAL ITAÚ DE MINAS/MG
PROCON MUNICIPAL ITAÚNA/MG
PROCON MUNICIPAL ITUIUTABA/MG
PROCON MUNICIPAL JACUÍ/MG
PROCON MUNICIPAL JAÍBA/MG
PROCON MUNICIPAL JANAÚBA/MG
PROCON MUNICIPAL JANUÁRIA/MG
PROCON MUNICIPAL JOÃO MONLEVADE/MG
PROCON MUNICIPAL JOÃO PINHEIRO/MG
PROCON MUNICIPAL JOÃO PINHEIRO/MG
PROCON MUNICIPAL JUIZ DE FORA/MG
PROCON MUNICIPAL LAGOA DA PRATA/MG
PROCON MUNICIPAL LAVRAS/MG
PROCON MUNICIPAL LEOPOLDINA/MG
PROCON MUNICIPAL MACHADO/MG
PROCON MUNICIPAL MARIANA/MG
PROCON MUNICIPAL MARIANA/MG
PROCON MUNICIPAL MATIAS BARBOSA/MG
PROCON MUNICIPAL MONTE CARMELO/MG

PROCON MUNICIPAL MONTES CLAROS/MG
PROCON MUNICIPAL MUZAMBINHO/MG
PROCON MUNICIPAL NANUQUE/MG
PROCON MUNICIPAL NOVA LIMA/MG
PROCON MUNICIPAL NOVA MURIAÉ/MG
PROCON MUNICIPAL NOVA SERRANA/MG
PROCON MUNICIPAL OURO PRETO/MG
PROCON MUNICIPAL PAINS/MG
PROCON MUNICIPAL PARACATU/MG
PROCON MUNICIPAL PATOS DE MINAS/MG
PROCON MUNICIPAL PIRAPORA/MG
PROCON MUNICIPAL PITANGUI/MG
PROCON MUNICIPAL PIUMHI/MG
PROCON MUNICIPAL POÇOS DE CALDAS/MG
PROCON MUNICIPAL PONTE NOVA/MG
PROCON MUNICIPAL POUSO ALEGRE/MG
PROCON MUNICIPAL RAUL SOARES/MG
PROCON MUNICIPAL RIBEIRÃO DAS NEVES/MG
PROCON MUNICIPAL RIO POMBA/MG
PROCON MUNICIPAL ROSÁRIO DA LIMEIRA/MG
PROCON MUNICIPAL SABARÁ/MG
PROCON MUNICIPAL SACRAMENTO/MG
PROCON MUNICIPAL SALINAS/MG
PROCON MUNICIPAL SANTOS DUMONT/MG
PROCON MUNICIPAL SÃO FRANCISCO DO GLÓRIA/MG
PROCON MUNICIPAL SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ/MG
PROCON MUNICIPAL SÃO JOÃO DEL REI/MG
PROCON MUNICIPAL SÃO LOURENÇO/MG
PROCON MUNICIPAL SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO/MG
PROCON MUNICIPAL SETE LAGOAS/MG
PROCON MUNICIPAL TEÓFILO OTONI/MG
PROCON MUNICIPAL TIMÓTEO/MG
PROCON MUNICIPAL TRÊS CORAÇÕES/MG
PROCON MUNICIPAL TRÊS PONTAS/MG
PROCON MUNICIPAL UBÁ/MG
PROCON MUNICIPAL UBERABA/MG

PROCON MUNICIPAL UBERLÂNDIA/MG
PROCON MUNICIPAL UNAÍ/MG
PROCON MUNICIPAL VARGINHA/MG
PROCON MUNICIPAL VIÇOSA/MG
PROCON MUNICIPAL VISCONDE DO RIO BRANCO/MG
PROCON MUNICIPAL BETIM/MG
PROCON MUNICIPAL ARGIRITA/MG
PROCON MUNICIPAL PATROCÍNIO/MG
PROCON MUNICIPAL GUAPÉ/MG
PROCON MINAS GERAIS - CASA DO CONSUMIDOR/MG

MATO GROSSO DO SUL

PROCON ESTADUAL DO MATO GROSSO DO SUL
PROCON MUNICIPAL DE MARACAJU
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
PROCON MUNICIPAL DE SÃO GABRIEL D'OESTE
PROCON MUNICIPAL DE DOURADOS
PROCON MUNICIPAL DE NAVIRAÍ
PROCON MUNICIPAL DE TRÊS LAGOAS
PROCON MUNICIPAL DE COXIM
PROCON MUNICIPAL DE ANASTÁCIO
PROCON MUNICIPAL DE PARANAÍBA
PROCON MUNICIPAL DE BELA VISTA
PROCON MUNICIPAL DE JARDIM
PROCON MUNICIPAL DE AQUIDAUANA
PROCON MUNICIPAL DE CASSILÂNDIA
PROCON MUNICIPAL DE CORUMBÁ
PROCON MUNICIPAL DE RIO VERDE DE MATO GROSSO
PROCON MUNICIPAL DE COSTA RICA
PROCON MUNICIPAL DE BRASILÂNDIA1
PROCON MUNICIPAL DE FÁTIMA DO SUL
PROCON MUNICIPAL DE CHAPADÃO DO SUL
PROCON MUNICIPAL DE RIO BRILHANTE
PROCON MUNICIPAL DE IVINHEMA
PROCOON MUNICIPAL DE CAARAPÓ
PROCOON MUNICIPAL DE PONTA PORÃ

PROCOON MUNICIPAL DE ÁGUA CLARA
PROCON MUNICIPAL DE BATAYPORÃ
PROCON MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE
PROCON DE APARECIDA DO TABOADO
PROCON MUNICIPAL DE ITAPORÃ
PROCON MUNICIPAL DE AMAMBAÍ
PROCON MUNICIPAL DE RIBAS DO RIO PARDO

MATO GROSSO

PROCON MUNICIPAL ALTA FLORESTA/MT
PROCON MUNICIPAL ALTO TAQUARI/MT
PROCON MUNICIPAL ARAPUTANGA/MT
PROCON MUNICIPAL BARRA DO GARÇAS/MT
PROCON MUNICIPAL CÁCERES/MT
PROCON MUNICIPAL CAMPINÁPOLIS/MT
PROCON MUNICIPAL CAMPO NOVO DO PARECIS/MT
PROCON MUNICIPAL CAMPO VERDE/MT
PROCON MUNICIPAL CHAPADA DOS GUIMARÃES/MT
PROCON MUNICIPAL COLÍDER/MT
PROCON MUNICIPAL CUIABÁ/MT
PROCON MUNICIPAL DENISE/MT
PROCON MUNICIPAL DIAMANTINO/MT
PROCON MUNICIPAL GUARANTÃ DO NORTE/MT
PROCON MUNICIPAL JAURU/MT
PROCON MUNICIPAL JUÍNA/MT
PROCON MUNICIPAL LUCAS DO RIO VERDE/MT
PROCON MUNICIPAL MIRASSOL D'OESTE/MT
PROCON MUNICIPAL NOBRES/MT
PROCON MUNICIPAL NOVA MUTUM/MT
PROCON MUNICIPAL NOVA UBIRATÃ/MT
PROCON MUNICIPAL PARANATINGA/MT
PROCON MUNICIPAL PEDRA PRETA/MT
PROCON MUNICIPAL POCONÉ/MT
PROCON MUNICIPAL PONTES E LACERDA/MT
PROCON MUNICIPAL PRIMAVERA DO LESTE/MT
PROCON MUNICIPAL RONDONÓPOLIS/MT

PROCON MUNICIPAL SÃO JOSÉ DO RIO CLARO/MT
PROCON MUNICIPAL SÃO JOSÉ DOS QUATRO MARCOS/MT
PROCON MUNICIPAL SINOP/MT
PROCON MUNICIPAL SORRISO/MT
PROCON MUNICIPAL TANGARÁ DA SERRA/MT
PROCON MUNICIPAL VÁRZEA GRANDE/MT
PROCON MUNICIPAL ALTA FLORESTA/MT

PARÁ

PROCON ESTADUAL DO PARÁ
PROCON MUNICIPAL ABAETETUBA/PA
PROCON MUNICIPAL CANAÃ DOS CARAJÁS/PA
PROCON MUNICIPAL CASTANHAL/PA
PROCON MUNICIPAL CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA/PA
PROCON MUNICIPAL ITAITUBA/PA
PROCON MUNICIPAL JACUNDÁ/PA
PROCON MUNICIPAL MARABÁ/PA
PROCON MUNICIPAL PARAGOMINAS/PA
PROCON MUNICIPAL PARAUAPEBAS/PA
PROCON MUNICIPAL REDENÇÃO/PA
PROCON MUNICIPAL RONDON DO PARÁ/PA
PROCON MUNICIPAL SANTARÉM/PA
PROCON MUNICIPAL TUCURÚ/PA
PROCON MUNICIPAL XINGUARA/PA
PROCON MUNICIPAL BARCARENA/PA
PROCON MUNICIPAL SÃO FRANCISCO DO PARÁ/PA
PROCON MUNICIPAL CAPITÃO POÇO/PA
PROCON MUNICIPAL SÃO MIGUEL DO GUAMÁ/PA
PROCON MUNICIPAL ÓBIDOS/PA

PARAIBA

PROCON ESTADUAL DA PARAÍBA
PROCON MUNICIPAL CABEDELO/PB
PROCON MUNICIPAL CAMPINA GRANDE/PB
PROCON MUNICIPAL JOÃO PESSOA/PB

PROCON MUNICIPAL PATOS/PB
PROCON MUNICIPAL SOUSA/PB
PROCON MUNICIPAL AREIA/PB

PERNAMBUCO

PROCON ESTADUAL DE PERNAMBUCO
PROCON MUNICIPAL CABO DE SANTO AGOSTINHO/PE
PROCON MUNICIPAL JABOATÃO DOS GUARARAPES/PE
PROCON MUNICIPAL PETROLINA/PE
PROCON MUNICIPAL RECIFE/PE
PROCON MUNICIPAL TIMBAÚBA/PE
PROCON MUNICIPAL GARANHUNS/PE
PROCON MUNICIPAL SÃO LOURENÇO DA MATA/PE
PROCON MUNICIPAL CARUARU/PE
PROCON MUNICIPAL PAULISTA/PE

PIAUI

PROCON ESTADUAL DO PIAUI

PARANÁ

PROCON ESTADUAL DO PARANÁ
PROCON MUNICIPAL DE APUCARANA
PROCON MUNICIPAL DE ARAPONGAS
PROCON MUNICIPAL DE ARAUCARIA
PROCON MUNICIPAL DE CAMBE
PROCON MUNICIPAL DE CASCAVEL
PROCON MUNICIPAL DE CORNELIO PROCOPIO
PROCON MUNICIPAL DE DOIS VIZINHOS
PROCON MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU
PROCON MUNICIPAL DE FRANCISCO BELTRAO
PROCON MUNICIPAL DE GOIOERE
PROCON MUNICIPAL DE JACAREZINHO
PROCON MUNICIPAL DE JAPIRA
PROCON MUNICIPAL DE LONDRINA
PROCON MUNICIPAL DE MANDAGUARI

PROCON MUNICIPAL DE MANGUEIRINHA
PROCON MUNICIPAL DE MARINGA
PROCON MUNICIPAL DE MATELANDIA
PROCON MUNICIPAL DE MEDIANEIRA
PROCON MUNICIPAL DE PALMAS
PROCON MUNICIPAL DE PALMEIRA
PROCON MUNICIPAL DE PONTA GROSSA
PROCON MUNICIPAL DE QUATRO BARRAS
PROCON MUNICIPAL DE RIO NEGRO
PROCON MUNICIPAL DE ROLANDIA
PROCON MUNICIPAL DE SANTO ANTONIO DA PLATINA
PROCON MUNICIPAL DE SARANDI
PROCON MUNICIPAL DE TOLEDO
PROCON MUNICIPAL DE UMUARAMA
PROCON MUNICIPAL DE GUARAPUAVA
PROCON MUNICIPAL DE CASTRO
PROCON MUNICIPAL DE JAGUARIAÍVA
PROCON MUNICIPAL DE QUITANDINHA
PROCON MUNICIPAL DE PONTAL DO PARANÁ
PROCON MUNICIPAL DE PIÊN
PROCON MUNICIPAL DE ALMIRANTE TAMADARÉ
PROCON MUNICIPAL DE CHOPINZINHO
PROCON MUNICIPAL DE MARECHAL CÂNDIDO RONDON
PROCON MUNICIPAL DE SANTA HELENA
PROCON MUNICIPAL DE UNIÃO DA VITÓRIA

RIO DE JANEIRO

PROCON ESTADUAL DO RIO DE JANEIRO
PROCON MUNICIPAL ANGRA DOS REIS/RJ
PROCON MUNICIPAL ARARUAMA/RJ
PROCON MUNICIPAL ARMAÇÃO DOS BÚZIOS/RJ
PROCON MUNICIPAL ARRAIAL DO CABO/RJ
PROCON MUNICIPAL BARRA DO PIRAÍ/RJ
PROCON MUNICIPAL CABO FRIO/RJ
PROCON MUNICIPAL CAMPOS DOS GOYTACAZES/RJ
PROCON MUNICIPAL CARIOCA/RJ

PROCON MUNICIPAL MACAÉ/RJ
PROCON MUNICIPAL MAGÉ/RJ
PROCON MUNICIPAL MARICÁ/RJ
PROCON MUNICIPAL MENDES/RJ
PROCON MUNICIPAL MESQUITA/RJ
PROCON MUNICIPAL NOVA FRIBURGO/RJ
PROCON MUNICIPAL PETRÓPOLIS/RJ
PROCON MUNICIPAL PIRAI/RJ
PROCON MUNICIPAL REAL/RJ
PROCON MUNICIPAL RIO DAS OSTRAS/RJ
PROCON MUNICIPAL SÃO FRANCISCO DE ITABAPUANA/RJ
PROCON MUNICIPAL SÃO JOÃO DA BARRA/RJ
PROCON MUNICIPAL SÃO PEDRO DA ALDEIA/RJ
PROCON MUNICIPAL TERESÓPOLIS/RJ
PROCON MUNICIPAL TRÊS RIOS/RJ
PROCON MUNICIPAL VALENÇA/RJ
PROCON MUNICIPAL VASSOURAS/RJ
PROCON MUNICIPAL VOLTA REDONDA/RJ

RIO GRANDE DO NORTE

PROCON ESTADUAL DO RIO GRANDE DO NORTE
PROCON MUNICIPAL NATAL/RN
PROCON MUNICIPAL MOSSORÓ

RONDÔNIA

PROCON ESTADUAL DE RONDÔNIA

RORAIMA

PROCON ESTADUAL DE RORAIMA
PROCON MUNICIPAL BOA VISTA

RIO GRANDE DO SUL

PROCON ESTADUAL DO RIO GRANDE DO SUL
PROCON MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE
PROCON MUNICIPAL DE CAXIAS DO SUL

PROCON MUNICIPAL DE BENTO GONCALVES
PROCON MUNICIPAL DE CANOAS
PROCON MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO
PROCON MUNICIPAL DE CACHOEIRINHA
PROCON MUNICIPAL DE ALEGRETE
PROCON MUNICIPAL DE SANTA VITORIA DO PALMAR
PROCON MUNICIPAL DE ERECHIM
PROCON MUNICIPAL DE GRAVATAÍ
PROCON MUNICIPAL DE PANAMBI
PROCON MUNICIPAL DE PELOTAS
PROCON MUNICIPAL DE SANTO ÂNGELO
PROCON MUNICIPAL DE TAQUARI
PROCON MUNICIPAL DE BALNEÁRIO PINHAL
PROCON MUNICIPAL DE PASSO FUNDO
PROCON MUNICIPAL DE BAGÉ
PROCON MUNICIPAL DE JAGUARÃO
PROCON MUNICIPAL DE GARIBALDI
PROCON MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DA PATRULHA
PROCON MUNICIPAL DE SAPUCAIA DO SUL
PROCON MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO DO CAI
PROCON MUNICIPAL DE TIO HUGO
PROCON MUNICIPAL DE URUGUAIANA
PROCON MUNICIPAL DE ESTRELA
PROCON MUNICIPAL DE SÃO BORJA
PROCON MUNICIPAL DE LAJEADO
PROCON MUNICIPAL DE SEPE
PROCON MUNICIPAL DE CAPÃO DA CANOA
PROCON MUNICIPAL DE VICTOR GRAEFF
PROCON MUNICIPAL DE SANTA ROSA
PROCON MUNICIPAL DE PALMEIRA DAS MISSÕES
PROCON MUNICIPAL DE SANTA MARIA
PROCON MUNICIPAL DE SANTA CRUZ
PROCON MUNICIPAL DE TAQUARA
PROCON MUNICIPAL DE TRÊS CACHOEIRAS
PROCON MUNICIPAL DE OSÓRIO
PROCON MUNICIPAL DE GIRUÁ

PROCON MUNICIPAL DE SÃO GABRIEL
PROCON MUNICIPAL DE BUTIA
PROCON MUNICIPAL DE CARAZINHO
PROCON MUNICIPAL DE VENÂNCIO AIRES
PROCON MUNICIPAL DE RIO GRANDE
PROCON MUNICIPAL DE IJUÍ
PROCON MUNICIPAL DE SÃO MARCOS
PROCON MUNICIPAL DE NOVO HAMBURGO
PROCON MUNICIPAL DE CIDREIRA
PROCON MUNICIPAL DE MARAU
PROCON MUNICIPAL DE SÃO SEPÉ
PROCON MUNICIPAL DE ROLANTE
PROCON MUNICIPAL DE ESTEIO
PROCON MUNICIPAL DE HORIZONTINA
PROCON MUNICIPAL DE CAMPO BOM
PROCON MUNICIPAL DE IMBÉ
PROCON MUNICIPAL DE PAROBÉ
PROCON MUNICIPAL DE TRÊS PASSOS
PROCON MUNICIPAL DE GUAPORÉ
PROCON MUNICIPAL DE LINDOLFO COLLOR
PROCON MUNICIPAL DE ANTÔNIO PRADO
PROCON MUNICIPAL DE SÃO LUIZ GONZAGA
PROCON MUNICIPAL DE SÃO FRANCISCO DE ASSIS
PROCON MUNICIPAL DE ARROIO DO SAL
PROCON MUNICIPAL DE VIAMÃO
PROCON MUNICIPAL DE FAXINAL DO SOTURNO

SANTA CATARINA

PROCON ESTADUAL SANTA CATARINA
PROCON MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS
PROCON BALNEÁRIO CAMBORIU
PROCON BARRA VELHA
PROCON BRAÇO DO NORTE
PROCON CAÇADOR
PROCON CORREIA PINTO
PROCON GUARAMIRIM

PROCON HERVAL DOESTE
PROCON IÇARA
PROCON ITAJAÍ
PROCON ITAPEMA
PROCON JARAGUÁ DO SUL
PROCON JOAÇABA
PROCON JOINVILLE
PROCON PALHOÇA
PROCON PENHA
PROCON PORTO BELO
PROCON SÃO JOSÉ
PROCON SÃO MIGUEL DO OESTE
PROCON SCHROEDER
PROCON TIJUCAS
PROCON TIMBÓ
PROCON TUBARÃO
PROCON VIDEIRA
PROCON ARARANGUÁ
PROCON ARMAZÉM
PROCON BALNEÁRIO BARRA DO SUL
PROCON BIGUAÇU
PROCON BLUMENAU
PROCON BOMBINHAS
PROCON BRUSQUE
PROCON CAPINZAL
PROCON CURITIBANOS
PROCON FRAIBURGO
PROCON GASPAR
PROCON GRAVATAL
PROCON IBIRAMA
PROCON ITUPORANGA
PROCON LAGES
PROCON LAGUNA
PROCON MASSARANDUBA
PROCON NAVEGANTES
PROCON ORLEANS

PROCON POMERODE
PROCON SÃO BENTO DO SUL
PROCON SÃO FRANCISCO DO SUL
PROCON SEARA
PROCON URUSSANGA
PROCON XANXERE
PROCON ARAQUARI
PROCON COCAL DO SUL
PROCON GUABIRUBA
PROCON IMBITUBA
PROCON RIO NEGRINHO
PROCON ILHOTA
PROCON RIO DAS ANTAS
PROCON LUZERNA
PROCON ERVAL VELHO
PROCON CAMPOS NOVOS
PROCON MARAVILHA
PROCON ÁGUA DOCE
PROCON CAMPO ALEGRE
PROCON FORQUILHINHA
PROCON JAGUARUNA
PROCON LUIS ALVES
PROCON MORRO DA FUMAÇA
PROCON CAPIVARI DE BAIXO
PROCON SOMBRIO
PROCON SÃO JOAQUIM
PROCON CAMPO ERÊ
PROCON INDAIAL
PROCON RIO DO CAMPO
PROCON OTACÍLIO COSTA
PROCON IPUMIRIM
PROCON XAXIM
PROCON CONCÓRDIA
PROCON CATANDUVAS
PROCON MAFRA
PROCON TRÊS BARRAS

PROCON CANOINHAS
PROCON CAMBORIÚ
PROCON TANGARÁ
PROCON PINHALZINHO
PROCON BALNEÁRIO PIÇARRAS
PROCON DE BOTUVERÁ
PROCON DE ABELARDO LUZ
PROCON MUNICIPAL DE CRICIÚMA
PROCON MUNICIPAL DE PORTO UNIÃO
PROCON MUNICIPAL DE RIO DO SUL
PROCON TREZE TÍLIAS
PROCON MUNICIPAL DE BELA VISTA DO TOLDO
PROCON MUNICIPAL DE DIONÍSIO CERQUEIRA
PROCON MUNICIPAL DE MONTE CARLO
PROCON MUNICIPAL DE IRINEÓPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE SALTO VELOSO
PROCON MUNICIPAL DE SÃO LOURENÇO DO OESTE
PROCON SÃO JOSÉ DO CEDRO

SERGIPE

PROCON ESTADUAL DE SERGIPE
PROCON MUNICIPAL ARACAJU

SÃO PAULO

PROCON SÃO PAULO-FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MUNICIPAL DE JUNDIAÍ
PROCON MUNICIPAL DE VOTUPORANGA
PROCON MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
PROCON MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
PROCON MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ
PROCON MUNICIPAL DE PRESIDENTE PRUDENTE
PROCON MUNICIPAL DE BARRETOS
PROCON MUNICIPAL DE POÁ
PROCON MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL
PROCON MUNICIPAL DE ARAÇATUBA

PROCON MUNICIPAL DE BARUERI
PROCON MUNICIPAL DE BAURU
PROCON MUNICIPAL DE EMBU DAS ARTES
PROCON MUNICIPAL DE SANTOS
PROCON MUNICIPAL DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
PROCON MUNICIPAL DE SUZANO
PROCON MUNICIPAL DE VINHEDO
PROCON MUNICIPAL DE TAUBATÉ
PROCON MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES
PROCON MUNICIPAL DE CARAGUATATUBA
PROCON MUNICIPAL DE DIADEMA
PROCON MUNICIPAL DE MARÍLIA
PROCON MUNICIPAL DE PIRACICABA
PROCON MUNICIPAL DE SERTÃOZINHO
PROCON MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO
PROCON MUNICIPAL DE JACAREÍ
PROCON MUNICIPAL DE MAUÁ
PROCON MUNICIPAL DE SÃO ROQUE
PROCON MUNICIPAL DE ITATIBA
PROCON MUNICIPAL DE VÁRZEA PAULISTA
PROCON MUNICIPAL DE VALINHOS
PROCON MUNICIPAL DE LIMEIRA
PROCON MUNICIPAL DE BERTIOGA
PROCON MUNICIPAL DE OSASCO
PROCON MUNICIPAL DE CABREÚVA
PROCON MUNICIPAL DE ARARAS
PROCON MUNICIPAL DE RIO CLARO
PROCON MUNICIPAL DE AMERICANA
PROCON MUNICIPAL DE SANTA BÁRBARA D OESTE
PROCON MUNICIPAL DE AVARÉ
PROCON MUNICIPAL DE JABOTICABAL
PROCON MUNICIPAL DE BEBEDOURO
PROCON MUNICIPAL DE SÃO VICENTE
PROCON MUNICIPAL DE RIO GRANDE DA SERRA
PROCON MUNICIPAL DE RIBEIRÃO PIRES
PROCON MUNICIPAL DE ITUVERAVA

PROCON MUNICIPAL DE FRANCA
PROCON MUNICIPAL DE FERNANDÓPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE SÃO CARLOS
PROCON MUNICIPAL DE ALTINÓPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE RIBEIRÃO PRETO
PROCON MUNICIPAL DE BIRIGUI
PROCON MUNICIPAL DE LINS
PROCON MUNICIPAL DE ASSIS
PROCON MUNICIPAL DE GUARUJA
PROCON MUNICIPAL DE COTIA
PROCON MUNICIPAL DE OLÍMPIA
PROCON MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO
PROCON MUNICIPAL DE PIRAJU
PROCON MUNICIPAL DE BOM JESUS DOS PERDÕES
PROCON MUNICIPAL DE ARAÇOIABA DA SERRA
PROCON MUNICIPAL DE FERRAZ DE VASCONCELOS
PROCON MUNICIPAL DE INDAIATUBA
PROCON MUNICIPAL DE GUARÁ
PROCON MUNICIPAL DE AMPARO
PROCON MUNICIPAL DE ARTUR NOGUEIRA
PROCON MUNICIPAL DE ADAMANTINA
PROCON MUNICIPAL DE SALTO
PROCON MUNICIPAL DE CUNHA
PROCON MUNICIPAL DE ITAPUÍ
PROCON MUNICIPAL DE SÃO PEDRO
PROCON MUNICIPAL DE ARARAQUARA
PROCON MUNICIPAL DE JALES
PROCON MUNICIPAL DE JAÚ
PROCON MUNICIPAL DE LORENA
PROCON MUNICIPAL DE SANTA ROSA DE VITERBO
PROCON MUNICIPAL DE SÃO SIMÃO
PROCON MUNICIPAL DE TATUÍ
PROCON TAMBAÚ
PROCON MUNICIPAL DE JANDIRA
PROCON MUNICIPAL DE PRESIDENTE EPITÁCIO
PROCON MUNICIPAL DE CASA BRANCA

PROCON MUNICIPAL DE PARAPUÃ
PROCON MUNICIPAL DE SUMARÉ
PROCON MUNICIPAL DE PERUÍBE
PROCON MUNICIPAL DE DRACENA
PROCON MUNICIPAL DE JARINU
PROCON MUNICIPAL DE IBIÚNA
PROCON MUNICIPAL DE LARANJAL PAULISTA
PROCON MUNICIPAL DE CAJAMAR
PROCON MUNICIPAL DE CAPÃO BONITO
PROCON MUNICIPAL DE IPAUÇU
PROCON MUNICIPAL DE MARTINÓPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE ITU
PROCON MUNICIPAL DE FRANCISCO MORATO
PROCON MUNICIPAL DE PARAGUAÇU PAULISTA
PROCON MUNICIPAL DE RIO DAS PEDRAS
PROCON MUNICIPAL DE UBATUBA
PROCON MUNICIPAL DE GUARATINGUETÁ
PROCON MUNICIPAL DE BATATAIS
PROCON MUNICIPAL DE CEDRAL
ROCON MUNICIPAL DE JAMBEIRO
PROCON MUNICIPAL DE JUQUIÁ
PROCON MUNICIPAL DE MOCOCA
ROCON MUNICIPAL DE MONTE ALTO
PROCON MUNICIPAL DE PRAIA GRANDE
PROCON MUNICIPAL DE QUATÁ
PROCON MUNICIPAL DE VARGEM GRANDE DO SUL
PROCON MUNICIPAL NOVA ODESSA
PROCON MUNICIPAL CAÇAPAVA
PROCON MUNICIPAL ÁLVARES MACHADO
PROCON MUNICIPAL DE CERQUILHO
PROCON MUNICIPAL DE PIRASSUNUNGA
PROCON MUNICIPAL DE PROMISSÃO
PROCON MUNICIPAL DE ANGATUBA
PROCON MUNICIPAL DE CATANDUVA
PROCON MUNICIPAL DE AGUDOS
PROCON MUNICIPAL DE ITAPECERICA DA SERRA

PROCON MUNICIPAL DE ITUPEVA
PROCON MUNICIPAL DE MIRASSOL
PROCON MUNICIPAL DE SANTA BRANCA
PROCON MUNICIPAL DE CAJURU
PROCON MUNICIPAL DE CERQUEIRA CESAR
PROCON MUNICIPAL DE CESÁRIO LANGE
PROCON MUNICIPAL DE ILHA BELA
PROCON MUNICIPAL DE JABORANDI
PROCON MUNICIPAL DE ORLÂNDIA
PROCON MUNICIPAL DE PAULÍNIA
PROCON MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA
PROCON MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DAS PALMEIRAS
PROCON MUNICIPAL DE SEVERÍNIA
PROCON MUNICIPAL DE TAPIRATIBA
PROCON MUNICIPAL DE BARRINHA
PROCON MUNICIPAL DE CRUZEIRO
PROCON MUNICIPAL DE DUMONT
PROCON MUNICIPAL DE HORTOLÂNDIA
PROCON MUNICIPAL DE LEME
PROCON MUNICIPAL DE PRADÓPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE SANTO ANTONIO DA POSSE
PROCON MUNICIPAL DE SERRA NEGRA
PROCON MUNICIPAL DE TUPÃ
PROCON MUNICIPAL DE TIÊTE
PROCON MUNICIPAL DE GUAÍRA
PROCON MUNICIPAL DE OURINHOS
PROCON MUNICIPAL DE BOITUVA
PROCON MUNICIPAL DE BROTAS
PROCON MUNICIPAL DE GUARIBA
PROCON MUNICIPAL DE IPERÓ
PROCON MUNICIPAL DE ITAPEVA
PROCON MUNICIPAL DE ITÁPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE LOUVEIRA
PROCON MUNICIPAL DE POTIM
PROCON MUNICIPAL DE ARAÇARIGUAMA
PROCON MUNICIPAL DE COSMÓPOLIS

PROCON MUNICIPAL DE IBITINGA
PROCON MUNICIPAL DE IRACEMÁPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE MATÃO
PROCON MUNICIPAL DE VOTORANTIM
PROCON MUNICIPAL DE AGUAÍ
PROCON MUNICIPAL DE BASTOS
PROCON MUNICIPAL DE CAMPO LIMPO PAULISTA
PROCON MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA
PROCON MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO DA GRAMA
PROCON MUNICIPAL DE ÁGUAS DA PRATA
PROCON MUNICIPAL DE SOCORRO
PROCON MUNICIPAL DE CACHOEIRA PAULISTA
PROCON MUNICIPAL DE CUBATAO
PROCON MUNICIPAL DE DOIS CORREGOS
PROCON MUNICIPAL DE MARACAI
PROCON MUNICIPAL DE PINDAMONHANGABA
PROCON MUNICIPAL DE BRAGANÇA PAULISTA
PROCON MUNICIPAL DE CAPIVARI
PROCON MUNICIPAL DE MONTE MOR
PROCON MUNICIPAL DE PIRATININGA
PROCON MUNICIPAL DE REGISTRO
PROCON MUNICIPAL DE TARUMÃ
PROCON MUNICIPAL DE TERRA ROXA
PROCON MUNICIPAL DE GARÇA
PROCON MUNICIPAL DE JAGUARIUNA
PROCON MUNICIPAL DE JUNQUEIROPOLIS
PROCON MUNICIPAL DE MORRO AGUDO
PROCON MUNICIPAL DE AREALVA
PROCON MUNICIPAL DE OSVALDO CRUZ
PROCON MUNICIPAL DE BOCAINA
PROCON MUNICIPAL DE PEDERNEIRAS
PROCON MUNICIPAL DE PORTO FELIZ
PROCON MUNICIPAL DE QUADRA
PROCON MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DA CONCEIÇÃO
PROCON MUNICIPAL DE TAQUARITINGA
PROCON MUNICIPAL DE TEODORO SAMPAIO

PROCON MUNICIPAL DE BÁLSAMO
PROCON MUNICIPAL DE DOURADOS
PROCON MUNICIPAL DE POMPÉIA
PROCON MUNICIPAL DE PORANGABA
PROCON MUNICIPAL DE TORRINHA
PROCON MUNICIPAL DE BERNARDINO DE CAMPOS
PROCON MUNICIPAL DE CAFELÂNDIA
PROCON MUNICIPAL DE DUARTINA
PROCON MUNICIPAL DE IACANGA
PROCON MUNICIPAL DE OUROESTE

TOCANTINS

PROCON ESTADUAL DE TOCANTINS
PROCON MUNICIPAL PALMAS

Anexo – Tabelas – Análise Setorial

Operadoras de Telecomunicações

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2017	2018	2019
OI	154.033	145.016	166.130
VIVO	157.758	129.148	155.715
TIM	62.254	90.572	127.958
CLARO	143.675	117.034	125.359
SKY	45.477	40.463	42.584
NEXTEL	7.675	3.842	4.401

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2017	2018	2019
NEXTEL	87,0%	93,8%	93,4%
CLARO	86,2%	88,6%	88,4%
VIVO	85,4%	90,9%	87,9%
SKY	85,3%	84,9%	84,6%
OI	74,8%	83,3%	80,2%
TIM	77,5%	79,1%	79,8%

Serviços Financeiros

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2017	2018	2019
Bradesco	89.536	90.179	91.017
Itaú	60.282	54.855	67.979
Caixa Econômica Federal	47.107	46.487	41.433
Santander	24.749	25.677	32.977
BANCO BMG	13.731	17.701	26.809
Panamericano	14.685	16.499	25.914
Banco do Brasil	22.928	21.462	20.742
BGN/Celetem/Cardif	18.119	15.135	17.313
CREFISA	6.264	8.737	11.798
BV Financeira	8.659	8.524	10.242

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2017	2018	2019
Bradesco	71,8%	80,3%	80,6%
Itaú	81,2%	81,0%	80,0%
Santander	77,2%	77,8%	79,7%
Caixa Econômica Federal	77,0%	78,9%	79,3%
BV Financeira	80,9%	80,3%	76,8%
BGN/Celetem/Cardif	69,1%	71,7%	76,4%
Banco do Brasil	71,9%	76,0%	75,4%
Panamericano	66,6%	72,2%	74,1%
CREFISA	70,0%	73,0%	74,0%
BANCO BMG	62,7%	67,6%	70,4%

Varejo e Comércio Eletrônico

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2017	2018	2019
Casas Bahia/Ponto Frio / Nova Ponto Com / Pão de Açúcar	54.718	48.954	64.588
B2W/Lojas Americanas	20.220	22.565	29.206
Magazine Luiza	13.749	14.225	19.600
Carrefour	10.806	13.756	18.970
MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	4.751	10.375	17.160
CASAS PERNAMBUCANAS	3.461	8.162	12.353
LOJAS RIACHUELO S.A	9.467	10.278	10.449
Máquina de Vendas	14.271	9.821	5.162
DECOLAR.COM	2.447	2.126	3.766
NETSHOES / ZATTINI	1.660	2.342	3.755

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2017	2018	2019
NETSHOES / ZATTINI	78,50%	80,60%	84,00%
B2W/Lojas Americanas	74,5%	80,5%	81,0%
Magazine Luiza	77,4%	80,8%	81,0%
Carrefour	80,8%	81,0%	78,8%
Máquina de Vendas	65,9%	72,9%	78,3%
MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	85,1%	79,9%	78,0%
Casas Bahia/Ponto Frio / Nova Ponto Com / Pão de Açúcar	74,2%	78,3%	75,4%
DECOLAR.COM	65,60%	74,70%	75,20%
LOJAS RIACHUELO S.A	72,6%	78,3%	72,9%
CASAS PERNAMBUCANAS	60,8%	70,0%	69,8%

*Indústria**Quantidade de Atendimentos*

Fornecedor	2017	2018	2019
SAMSUNG	17.990	16.273	16.606
LENOVO / MOTOROLA	23.958	15.873	11.057
Whirlpool/Consul/Brastemp	5.854	6.080	7.592
BRITANIA / PHILCO	4.722	4.348	5.858
LG	5.913	5.344	4.931
ELECTROLUX	5.178	4.353	4.451
MULTILASER	3.647	3.111	3.116
APPLE COPUTER BRASIL LTDA	2.049	1.957	2.530
POSITIVO INFORMATICA	3.601	2.799	2.505
MK ELETRODOMÉSTICOS LTDA- MONDIALELETRODOMÉSTICOS LTDA-MONDIAL	1.918	1.701	2.024

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2017	2018	2019
POSITIVO INFORMATICA	70,7%	78,9%	86,4%
MK ELETRODOMÉSTICOS LTDA-MONDIAL	80,0%	78,9%	86,1%
SAMSUNG	78,8%	81,0%	83,6%
MULTILASER	74,3%	78,3%	82,5%
ELECTROLUX	80,6%	85,1%	80,9%
BRITANIA / PHILCO	83,4%	82,0%	80,0%
Whirlpool/Consul/ Brastemp	75,0%	80,6%	78,5%
LENOVO / MOTOROLA	75,4%	78,1%	75,4%
LG	78,1%	81,1%	70,2%
APPLE	52,2%	56,9%	62,3%

Concessionárias de Energia Elétrica

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2017	2018	2019
ENERGISA MATO GROSSO - CEMAT	9.657	8.833	14.084
CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ - CELPA	15.367	13.219	10.824
ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ - COELCE	2.708	3.588	10.228
COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	6.760	5.094	10.016
ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO - ELETROPAULO	8.464	7.130	9.309
ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS - CELG	3.406	5.534	8.076
EDP ESPIRITO SANTO	5.329	5.601	7.088
ENERGISA MATO GROSSO DO SUL - ENERSUL	4.193	4.264	7.014
COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ (CPFL)	3.438	3.902	6.652
CENTRAIS ELETRICAS DE SANTA CATARINA - CELESC	1.319	1.484	6.450

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2017	2018	2019
CENTRAIS ELETRICAS DE SANTA CATARINA - CELESC	66,2%	76,0%	81,7%
EDP ESPIRITO SANTO	70,5%	85,5%	78,6%
ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO - ELETROPAULO	82,8%	79,1%	76,1%
COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ (CPFL)	76,2%	79,4%	74,5%
ENERGISA MATO GROSSO DO SUL - ENERSUL	75,5%	73,1%	69,1%
ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS - CELG	69,4%	69,8%	68,0%
COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	69,6%	59,4%	62,0%
ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ - COELCE	54,8%	55,3%	52,1%
CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ - CELPA	41,4%	40,1%	37,4%
ENERGISA MATO GROSSO - CEMAT	63,0%	39,1%	30,1%

Saneamento (Água e Esgoto)

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2017	2018	2019
COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA CAGECE	3.612	4.775	7.238
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA	6.325	3.788	5.471
EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO AS - EMBASA	4.826	4.901	5.354
CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO SABESP	2.745	3.044	4.687
COMPANHIA DE AGUA E ESGOTOS DA PARAIBA CAGEPA	1.169	2.040	3.571
CAB CUIABA S/A - CONCESSIONARIA DE SERVICOS PUBLICOS DE AGUA E ESGOTO	2.537	2.740	3.274
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARANA SANEPAR	1.518	1.942	3.102
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS - SANEATINS	2.515	2.829	2.905
COMPANHIA ESPIRITO SANTENSE DE SANEAMENTO CESAN	1.953	2.040	2.363
SANEAMENTO DE GOIAS S/A	1.524	1.799	1.856

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2017	2018	2019
COMPANHIA ESPIRITO SANTENSE DE SANEAMENTO CESAN	78,0%	89,5%	90,5%
CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO SABESP	91,2%	90,8%	88,8%
EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO AS - EMBASA	72,5%	85,0%	84,0%
COMPANHIA DE AGUA E ESGOTOS DA PARAIBA CAGEPA	33,3%	60,5%	78,8%
SANEAMENTO DE GOIAS S/A	46,3%	32,9%	70,9%
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO TOCANTINS - SANEATINS	58,5%	38,5%	68,3%
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARANA SANEPAR	70,7%	61,4%	63,2%
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA	64,4%	59,8%	58,6%
CAB CUIABA S/A - CONCESSIONARIA DE SERVICOS PUBLICOS DE AGUA E ESGOTO	79,8%	68,8%	58,1%
COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA CAGECE	37,0%	39,5%	42,6%

*Saúde Suplementar**Quantidade de Atendimentos*

Fornecedor	2017	2018	2019
Amil	1.620	1.530	2.100
SulAmérica Saúde	653	1.250	1.293
Qualicorp	1.412	1.053	854
Bradesco Saúde S/A	651	642	760
Hapvida Saúde	756	787	714
Odontoprev	541	548	701
Intermédica	473	466	675

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2017	2018	2019
Qualicorp	85,2%	89,4%	91,1%
Intermedica	82,4%	78,7%	82,4%
Sul América Saúde	82,4%	82,3%	81,2%
Bradesco Saúde	76,4%	86,5%	79,3%
Amil	76,1%	77,7%	78,0%
Odontoprev	58,0%	63,5%	67,4%
Hapvida	64,0%	64,7%	56,9%

Transporte Aéreo

Quantidade de Atendimentos

Fornecedor	2017	2018	2019
Avianca	627	997	5.966
Gol	1.949	1.905	3.796
TAM	2.767	2.152	3.277
Azul	1.524	1.885	2.588

Índice de Solução Preliminar

Fornecedor	2017	2018	2019
Gol	64,6%	69,0%	74,8%
Tam	72,4%	83,9%	74,6%
Avianca	68,6%	71,3%	66,7%
Azul	61,1%	62,5%	64,7%