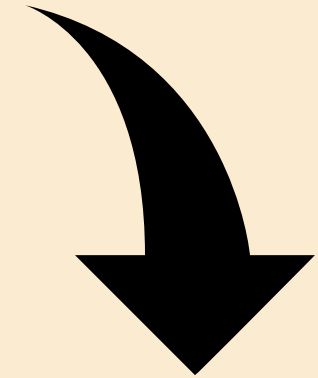
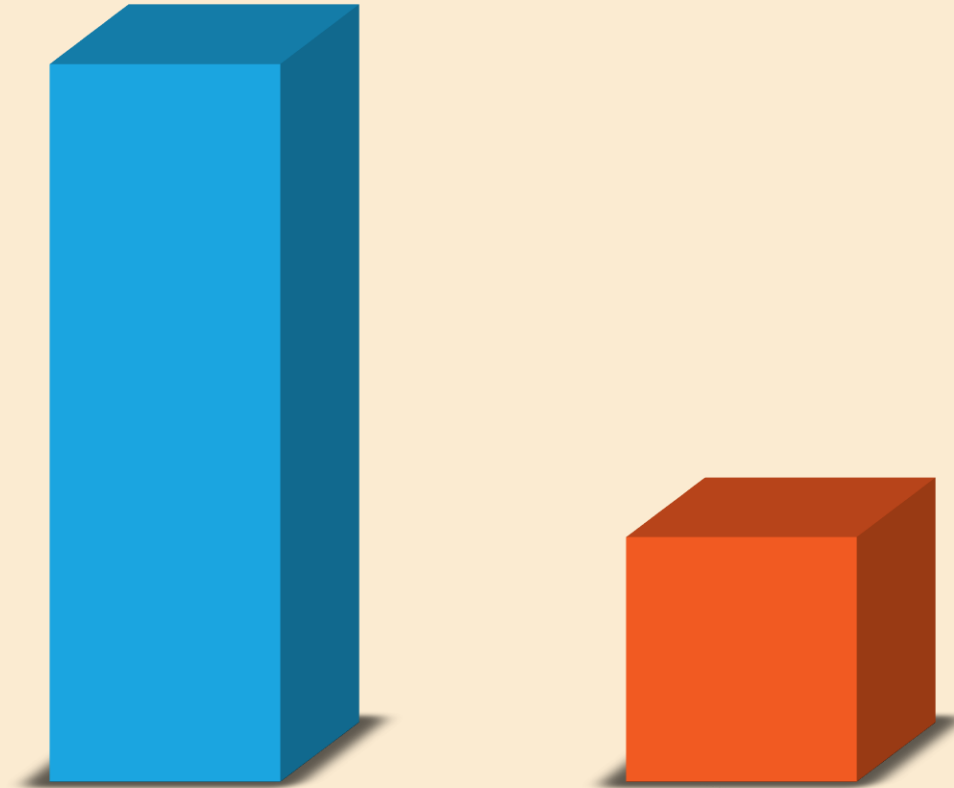


Reclamações Fundamentadas 2024



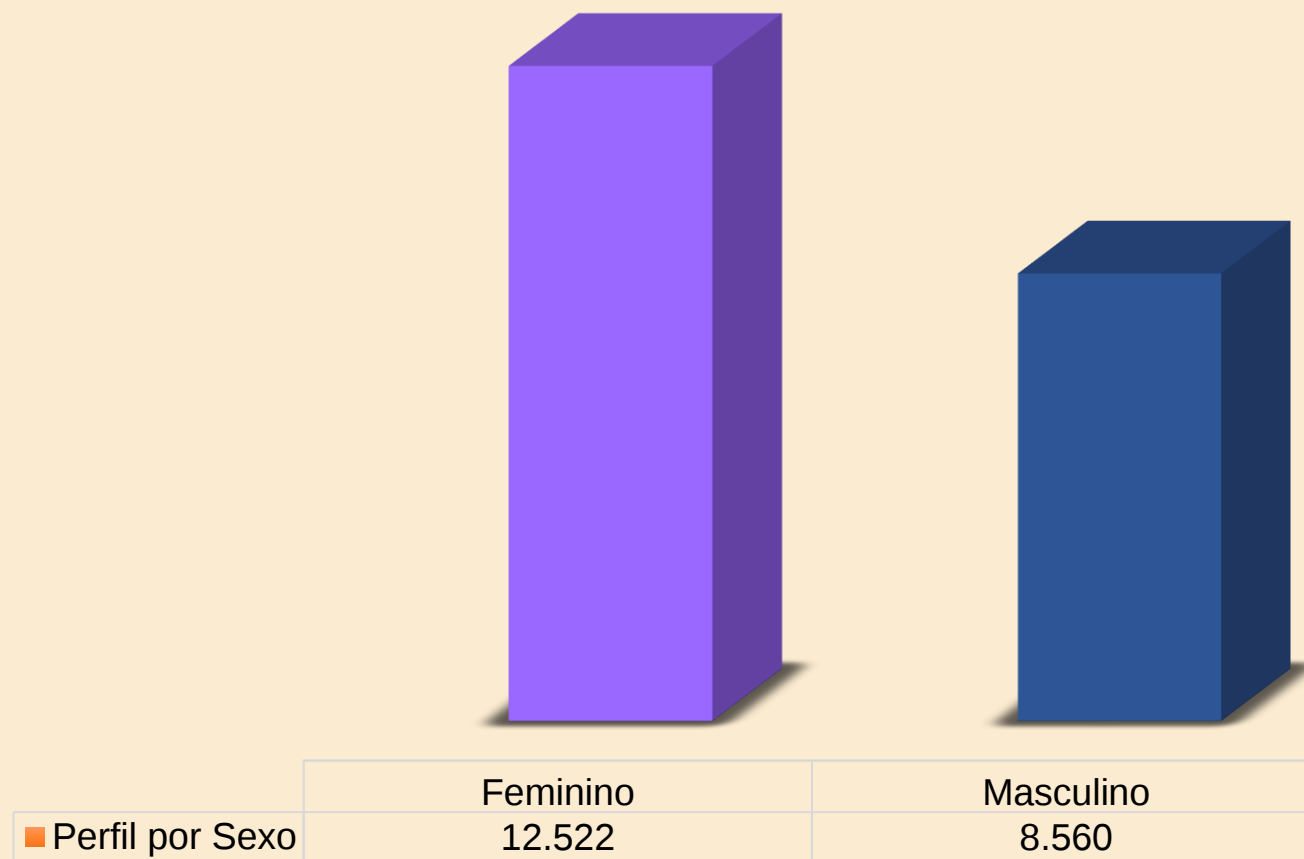
Comparativo Anual



Atendimentos
reduziram
3,48%

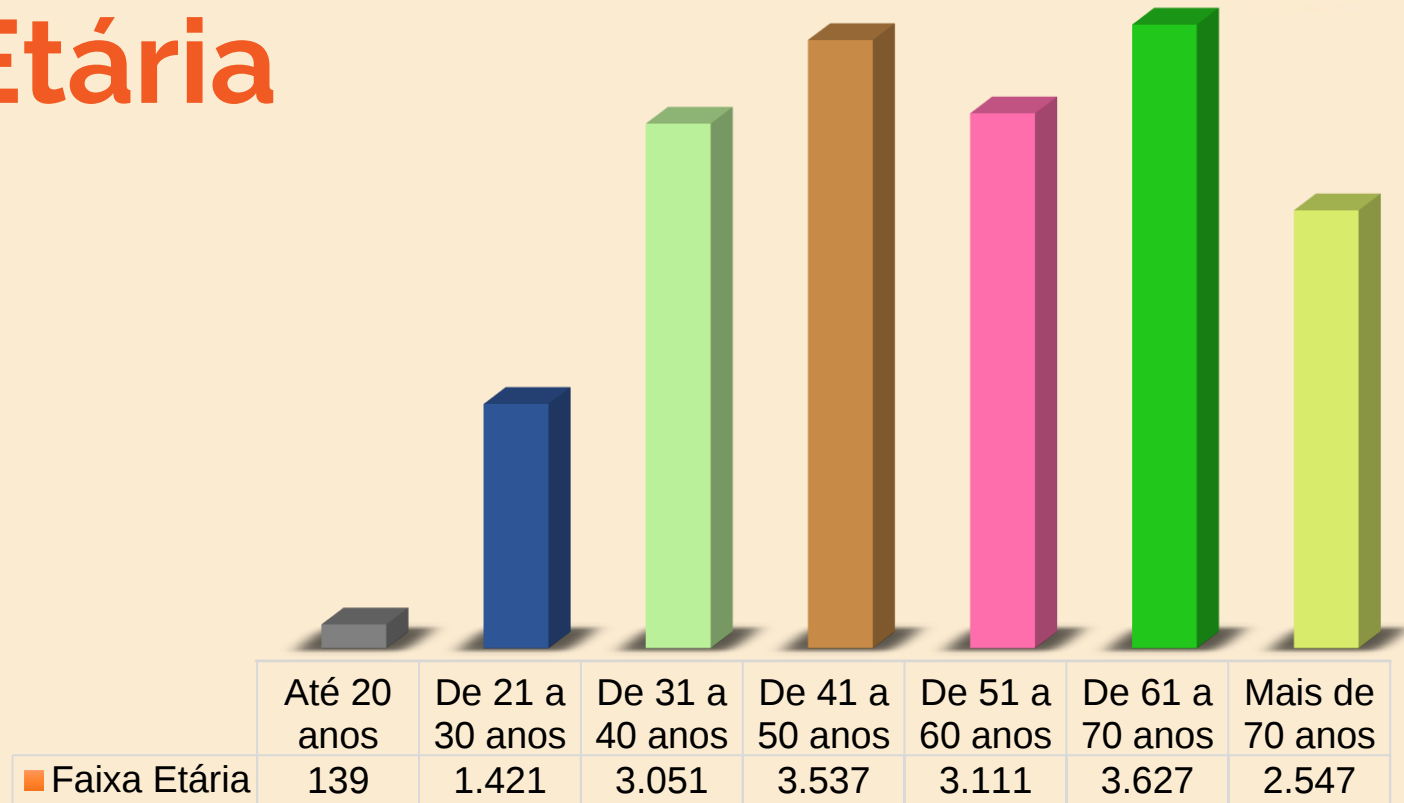
	2023	2024
Comparativo	22.807	22.013

Atendimento por sexo



Total: **21.082**

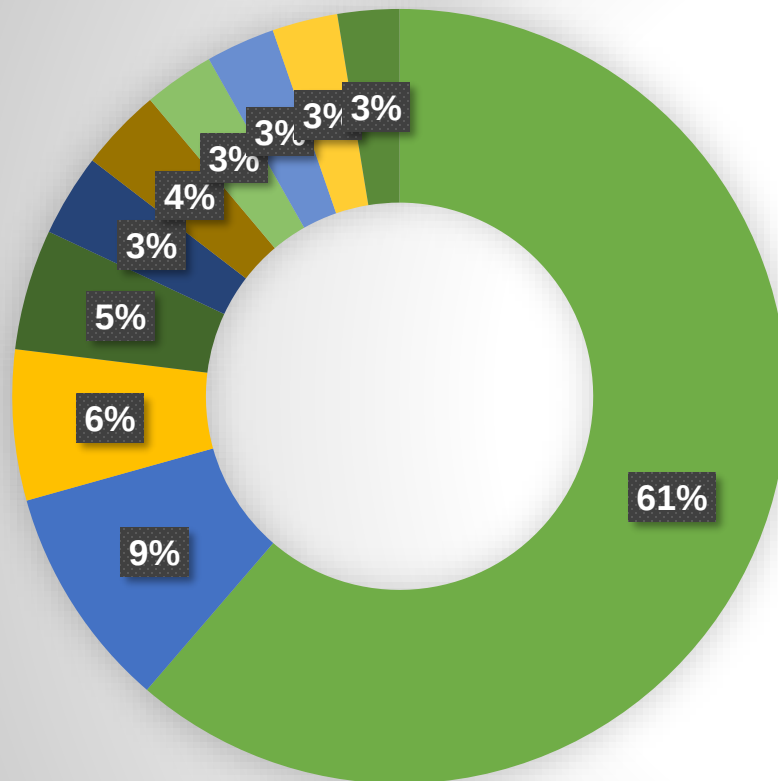
Atendimento por Faixa Etária



Total: **17.433**

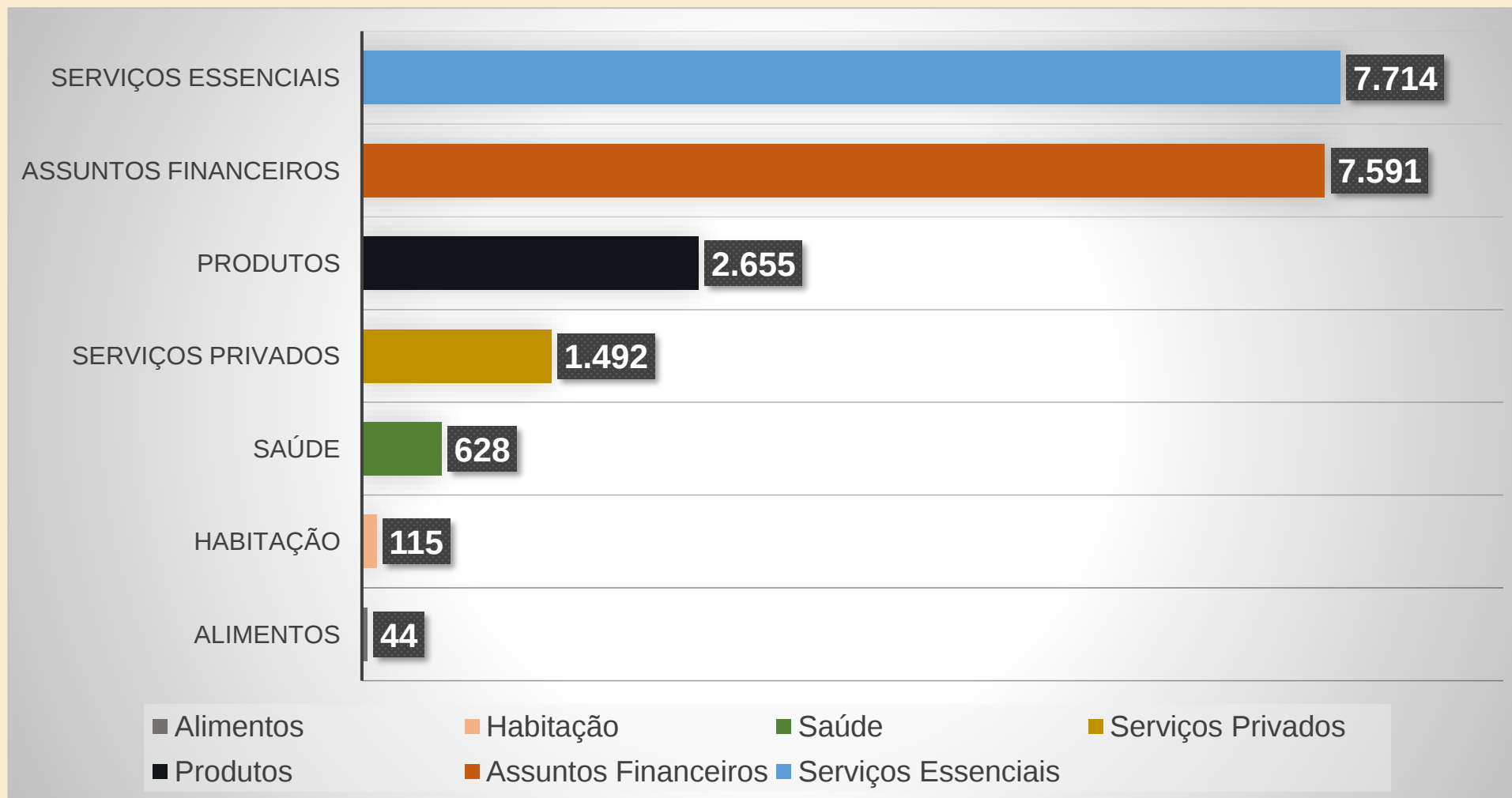
(OBS: Foram considerados apenas os Consumidores com Datas de Nascimento cadastradas)

Principais problemas

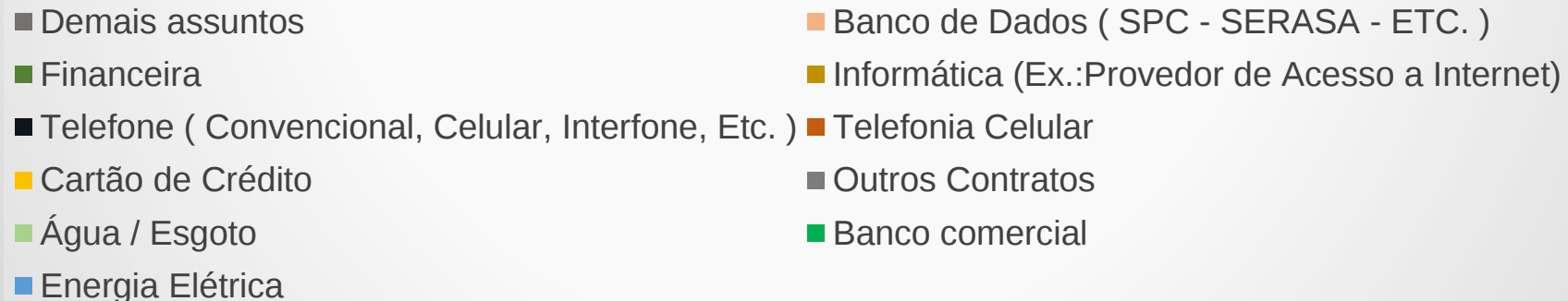
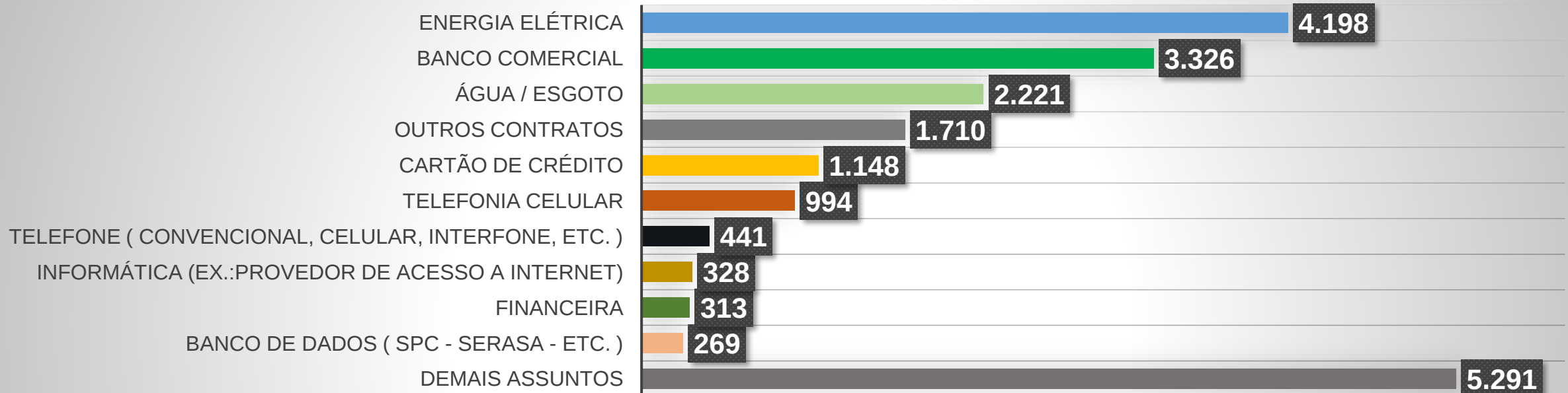


- Cobrança indevida/abusiva: 9.647
- Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento: 1.471
- Produto com vício: 989
- SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança): 793
- Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.): 541
- Não entrega/demora na entrega do produto: 542
- Crédito Consignado: 463
- Calculo de prestação/taxa de juros: 454
- Não entrega/demora na entrega do produto: 430
- TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade: 405

Atendimento por área



Atendimento por assunto



Atendimento por problema

COBRANÇA INDEVIDA/ABUSIVA

9.647

DUVIDA SOBRE COBRANÇA/VALOR/REAJUSTE/CONTRATO/ORÇAMENTO.

1.471

PRODUTO COM VÍCIO

989

SAC - RESOLUÇÃO DE DEMANDAS (AUSÊNCIA DE RESPOSTA, EXCESSO DE PRAZO, NÃO SUSPENSÃO IMEDIATA DA COBRANÇA)

793

CONTRATO (NÃO CUMPRIMENTO, ALTERAÇÃO, TRANSFERENCIA, IRREGULARIDADE, RESCISÃO, ETC.)

541

CRÉDITO CONSIGNADO

463

CALCULO DE PRESTAÇÃO/TAXA DE JUROS

454

NÃO ENTREGA/DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO

430

TOI - TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE

405

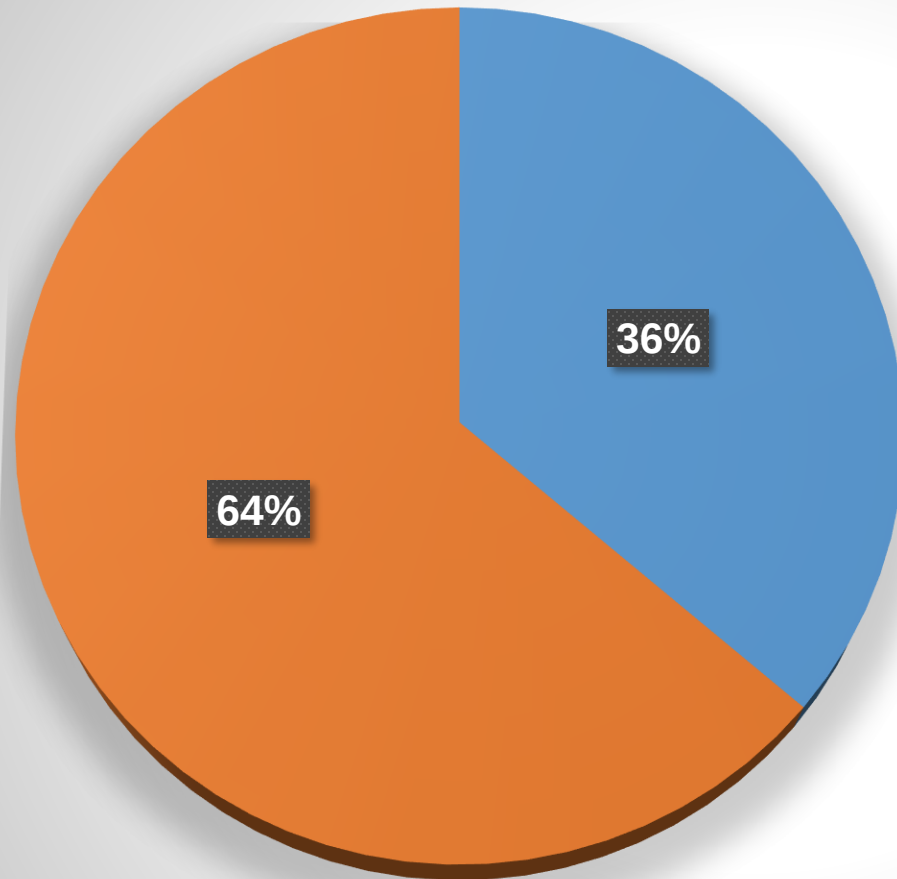
SERVIÇO NÃO FORNECIDO (ENTREGA/INSTALAÇÃO/NÃO CUMPRIMENTO DA OFERTA/CONTRATO)

322

DEMAIS PROBLEMAS

4.724

Resolutividade



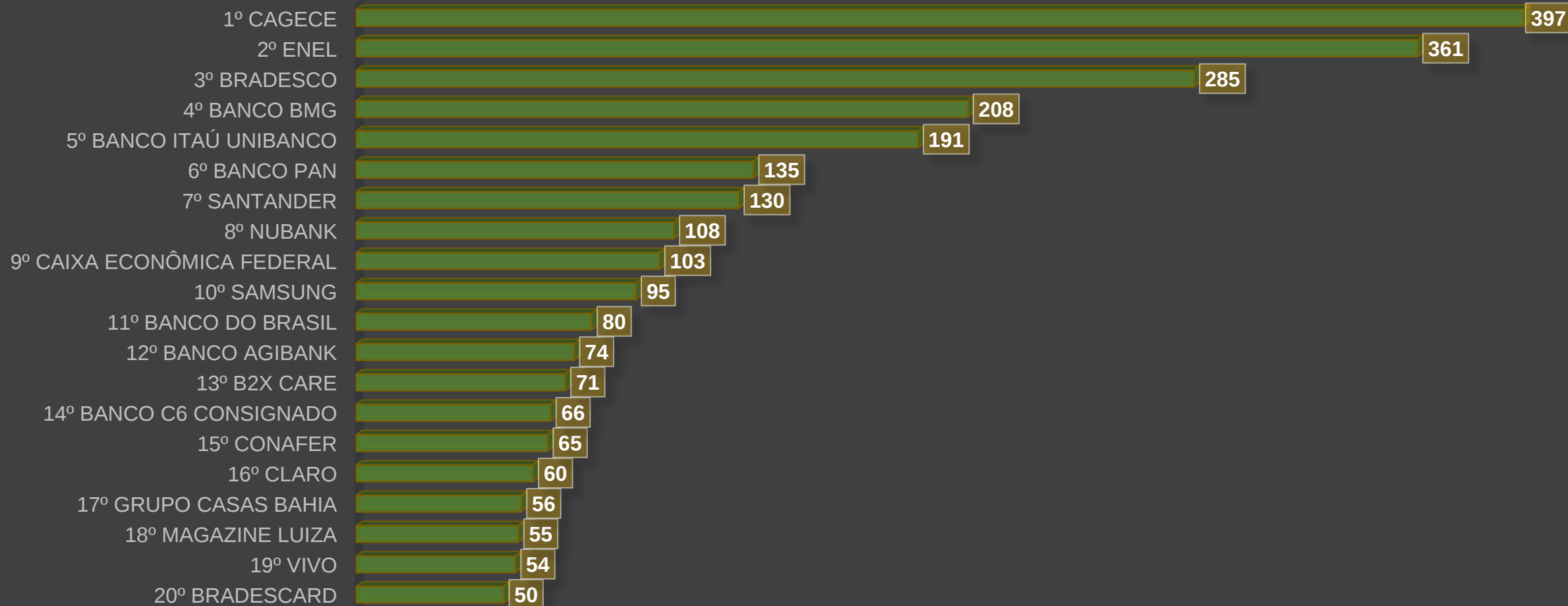
- Fundamentada Atendida: 2.177
- Fundamentada Não Atendida: 3.820

Total: **5.997**

Ranking de Fornecedores (ordem geral)



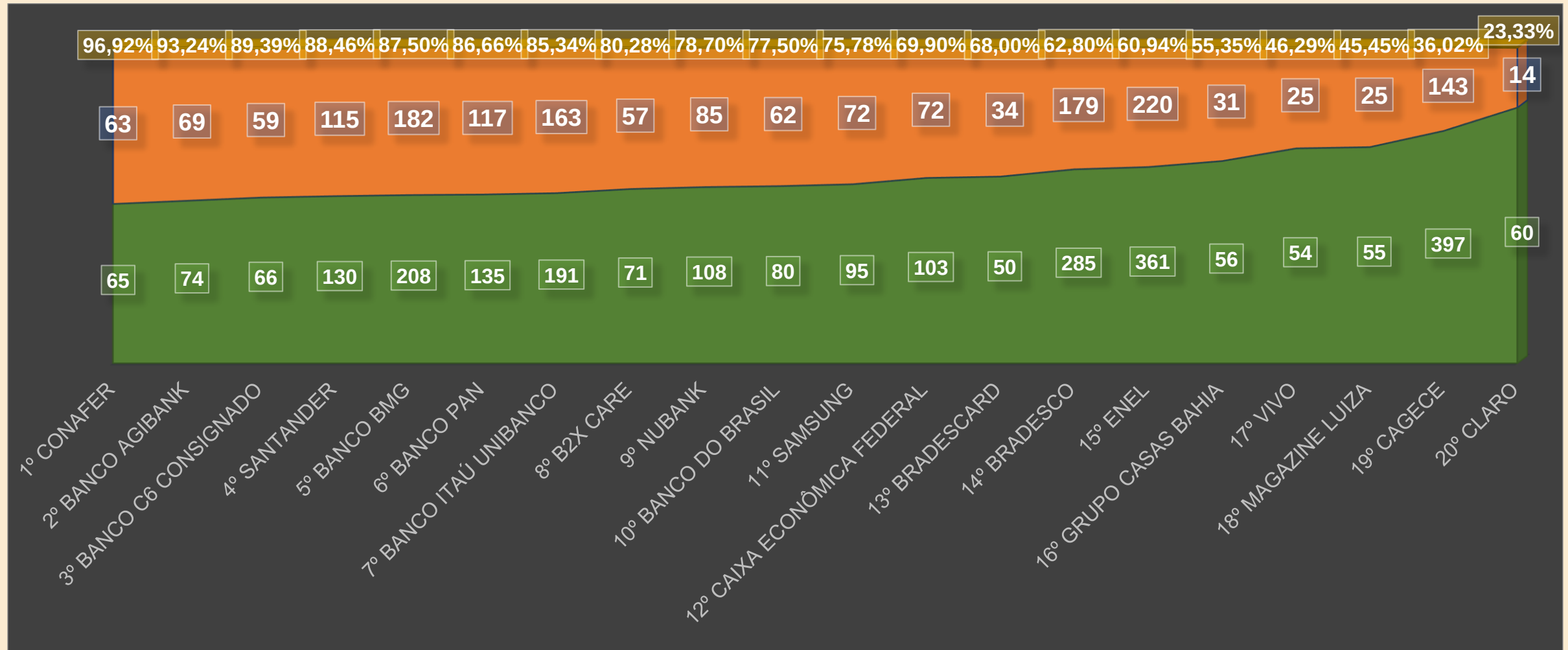
FORTALEZA
PREFEITURA



Fornecedores que Menos Resolvem (por ordem de menor resolutividade)



FORTALEZA
PREFEITURA





FORTALEZA
PREFEITURA