

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2023



INSTITUTO DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DO ACRE



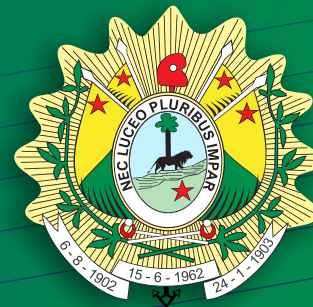
GOVERNO DO
ACRE

Trabalho para cuidar das pessoas

ATENDIMENTO AO PÚBLICO



INSTITUTO DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DO ACRE



GOVERNO DO
ACRE

Trabalho para cuidar das pessoas

Formas de Atendimento

Ano 2022

14.303

Ano 2023

17.928

WhatsApp

E-mail

Telefone



20%

21%



Atendimento
Online

Atendimento
Presencial



59%

Atendimento Presencial

Sistema Proconsumidor

10.651

MÊS MAIS RECLAMADO POR POSTO ATENDIMENTO

1º LUGAR AGOSTO

POSTO DE ATENDIMENTO	TOTAL	%
Procon OCA Rio Branco	981	76,8%
Núcleo de Apoio ao Superendividado	145	11,3%
Procon Cruzeiro do Sul	65	5,1%
Procon Tarauacá	48	3,8%
Procon Brasiléia	27	2,1%
Procon Rio Branco	10	0,8%
Procon Xapuri	2	0,2%
Total Geral	1.278	100%

2º LUGAR SETEMBRO

POSTO DE ATENDIMENTO	TOTAL	%
Procon OCA Rio Branco	857	77%
Núcleo de Apoio ao Superendividado	101	9%
Procon Cruzeiro do Sul	78	7%
Procon Tarauacá	46	4%
Procon Brasiléia	28	3%
Procon Rio Branco	6	1%
Total Geral	1.116	100%

3º LUGAR MAIO

POSTO DE ATENDIMENTO	TOTAL	%
Procon OCA Rio Branco	852	81%
Procon Cruzeiro do Sul	81	8%
Procon Tarauacá	51	5%
Procon Estadual do Acre	49	5%
Procon Brasiléia	17	2%
Total Geral	1.050	100%



Atendimento Presencial

Sistema Proconsumidor

10.651

MÊS MENOS RECLAMADO POR POSTO ATENDIMENTO



1º LUGAR ABRIL

POSTO DE ATENDIMENTO	TOTAL	%
Procon OCA Rio Branco	461	78,9%
Procon Tarauacá	50	8,6%
Procon Cruzeiro do Sul	49	8,4%
Procon Rio Branco	18	3,1%
Procon Brasília	5	0,9%
Procon Xapuri	1	0,2%
Total Geral	584	100%

2º LUGAR JANEIRO

POSTO DE ATENDIMENTO	TOTAL	%
Procon OCA Rio Branco	483	79,6%
Procon Cruzeiro do Sul	70	11,5%
Procon Tarauacá	47	7,7%
Procon Brasília	5	0,8%
Procon Rio Branco	2	0,3%
Total Geral	607	100%

3º LUGAR FEVEREIRO

POSTO DE ATENDIMENTO	TOTAL	%
Procon OCA Rio Branco	529	84,2%
Procon Cruzeiro do Sul	44	7,0%
Procon Tarauacá	41	6,5%
Procon Brasília	6	1,0%
Procon Rio Branco	5	0,8%
Procon Xapuri	2	0,3%
Procon OCA-Móvel	1	0,2%
Total Geral	628	100%

Atendimento On Line Consumidor.gov

3.853



RESOLVIDA

3.116

NÃO RESOLVIDA

737

Atendimento On Line

3.248



REDE SOCIAL

1.073

E-MAIL

102

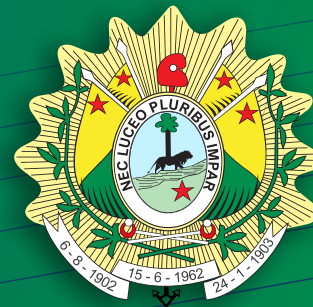
TELEFONE

2.073

PERFIL DOS CONSUMIDORES



INSTITUTO DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DO ACRE



GOVERNO DO
ACRE

Trabalho para cuidar das pessoas

Faixa Etária

Idade	total
até 20 anos	118
entre 21 a 30 anos	2.036
entre 31 a 40 anos	3.331
entre 41 a 50 anos	2.787
entre 51 a 60 anos	2.454
entre 61 a 70 anos	2.477
mais de 70 anos	1.301
Total Geral	14.504

Procurou a Empresa Antes



Educação Para o Consumo

SERVIÇO	ANUAL
CAMPANHAS DIGITAIS	22
CAMPANHAS EM RÁDIO E TV	213
OFICINAS, PALESTRAS E WORKSHOPS, CURSOS e PROJETOS EDUCACIONAIS	181

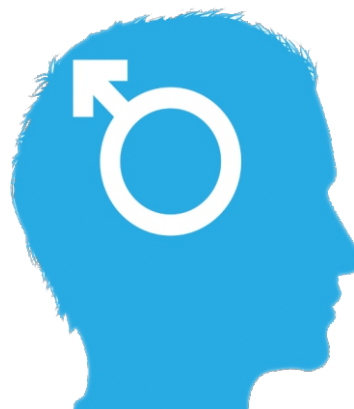
416

Gênero

7.338



Feminino



Masculino

7.037

129

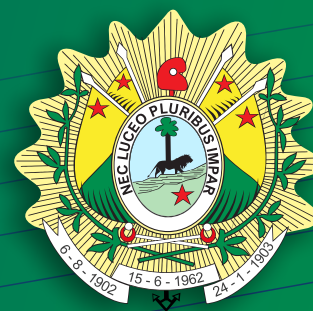


Não declarados, Anônimos,
Empresas e Outros

ATENDIMENTO



INSTITUTO DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DO ACRE



GOVERNO DO
ACRE

Trabalho para cuidar das pessoas

Tipos de Atendimento

Sistema Proconsumidor

CONSULTA

Procon OCA Rio Branco	512	43,3%
Procon Cruzeiro do Sul	305	25,8%
Procon Tarauacá	289	24,4%
Procon Brasília	68	5,7%
Procon Rio Branco	7	0,6%
Núcleo de Apoio ao Superendividado	1	0,1%
Procon Xapuri	1	0,1%
Total Geral	1.183	100%

DENÚNCIA

Procon Cruzeiro do Sul	54	38,5%
Procon Tarauacá	36	25,7%
Procon Rio Branco	27	19,2%
Procon OCA Rio Branco	15	10,7%
Procon Brasília	7	5,0%
Núcleo de Apoio ao Superendividado	1	0,7%
Total Geral	140	100%

RECLAMAÇÃO

Procon OCA Rio Branco	7.895	84,42%
Procon Cruzeiro do Sul	464	4,96%
Núcleo de Apoio ao Superendividado	456	4,88%
Procon Tarauacá	219	2,34%
Procon Rio Branco	180	1,92%
Procon Brasília	131	1,40%
Procon Xapuri	6	0,06%
Procon OCA-Móvel	1	0,01%
Total Geral	9.352	100%

Tipos de Atendimento

Ações Fiscalizatórias

BOLETIM DE FISCALIZAÇÃO ANP

79

RELATÓRIO DE VISITA

509

AUTO DE CONSTATAÇÃO

353

AUTO DE INFRAÇÃO

36

NOTIFICAÇÕES RECOMENDATÓRIAS

1.041

DENÚNCIA

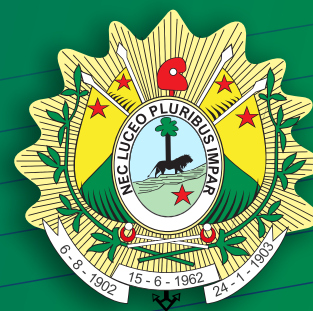
Procon Cruzeiro do Sul	54	38,5%
Procon Tarauacá	36	25,7%
Procon Rio Branco	27	19,2%
Procon OCA Rio Branco	15	10,7%
Procon Brasília	7	5,0%
Núcleo de Apoio ao Superendividado	1	0,7%
Total Geral	140	100%

2.018

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS



INSTITUTO DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DO ACRE



GOVERNO DO
ACRE

Trabalho para cuidar das pessoas

O cadastro traz as demandas em que o Procon já concluiu seu atendimento nas reclamações que viraram processo administrativo.

As informações sobre a resolução das reclamações, revela a conduta da empresa em relação as reclamações, sendo, se elas foram resolvidas junto às empresas ou não.

Em nosso de Banco de Dados identificamos os fornecedores, que não respeitam o Código de Defesa do Consumidor, assim, são “negativados”.

Cadastro de Reclamações Fundamentadas

Fundamentada
Atendida

2.071

Fundamentada
Não Atendida

2.557

Encerrada

952

5.580

Ranking das Reclamações Atendidas e Não Attendidas

FUNDAMENTADA ATENDIDA

1º	Energisa	139	6,71%
2º	Claro S.A.	103	4,97%
3º	Banco Bradesco S.A.	91	4,39%
4º	OI S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL	63	3,04%
5º	Banco do Brasil S.A.	63	3,04%
6º	Banco Pan S.A	62	2,99%
7º	Telefonica Brasil S/A	44	2,12%
8º	BANCO DAYCOVAL S/A	41	1,98%
9º	Banco Santander (Brasil) S.A.	39	1,88%
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	37	1,79%

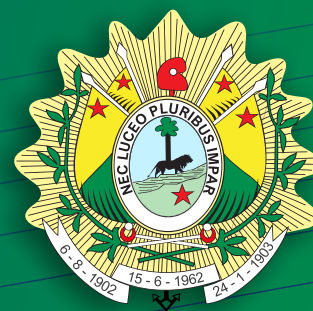
FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA

1º	Energisa	214	8,37%
2º	Banco Bradesco S.A.	85	3,32%
3º	Banco Pan S.A	71	2,78%
4º	Banco do Brasil S.A.	65	2,54%
5º	Banco BMG S/A	57	2,23%
6º	BANCO DAYCOVAL S/A	38	1,49%
7º	Banco Santander (Brasil) S.A.	37	1,45%
8º	BANCO DO BRASIL SA	36	1,41%
9º	Itaú Consignado	35	1,37%
10º	123 VIAGENS E TURISMO LTDA.	35	1,37%

RANKING DAS 10 EMPRESAS MAIS RECLAMADAS



**INSTITUTO DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DO ACRE**



**GOVERNO DO
ACRE**

Trabalho para cuidar das pessoas

Mais Reclamadas de 2023

RANKING DAS 10 EMPRESAS MAIS RECLAMADAS		TOTAL	%
1º	Energisa	387	6,94%
2º	Claro S.A.	281	5,04%
3º	Banco Bradesco S.A.	194	3,48%
4º	OI S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL	178	3,19%
5º	Banco Pan S.A	154	2,76%
6º	Banco do Brasil S.A.	135	2,42%
7º	Telefonica Brasil S/A	134	2,40%
8º	Tim S.A.	107	1,92%
9º	Banco BMG S/A	98	1,76%
10º	BANCO DAYCOVAL S/A	84	1,51%

*Envolvendo todos os tipos de reclamação:
Fundamentada Atendida, Fundamentada Não Atendida e Encerrada.*



INSTITUTO DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DO ACRE

Cléberon Monteiro

**Chefe do Núcleo Tecnologia da Informação
Procon/AC**

Alana Carolina L. Maia Albuquerque

**Presidente do Instituto de Proteção e Defesa
do Consumidor do Acre (Procon/AC)**

www.procon.acre.gov.br