

# *CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2024*



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 2023

17.928

Ano 2024

18.822

Proconsumidor	10.873
consumidor.gov	4.448
Telefone	2.436
WhatsApp	1.024
e-mail	41

# Atendimento Presencial Sistema Proconsumidor

# 10.873



## MÊS MAIS RECLAMADO POR POSTO DE ATENDIMENTO

### 1º LUGAR

JULHO DE 2024	
Posto de Atendimento	Total
OCA Rio Branco	771
Div. Reg. Alto Acre - Brasília	53
Div. Reg. Juruá - Cruzeiro do Sul	64
Sede Administrativa - Rio Branco	12
Div. Reg. Purus - Sena Madureira	67
Div. Reg. Tarauacá/Envira - Tarauacá	52
OCA Xapuri	1
Atend. Ao Superendividado - Rio Branco	63
<b>Total Geral</b>	<b>1083</b>

### 2º LUGAR

JANEIRO DE 2024	
Posto de Atendimento	Total
OCA Rio Branco	747
Div. Reg. Alto Acre - Brasília	37
Div. Reg. Juruá - Cruzeiro do Sul	109
Sede Administrativa - Rio Branco	49
Div. Reg. Purus - Sena Madureira	2
Div. Reg. Tarauacá/Envira - Tarauacá	53
Atend. Ao Superendividado - Rio Branco	60
<b>Total Geral</b>	<b>1057</b>

### 3º LUGAR

ABRIL DE 2024	
Posto de Atendimento	Total
OCA Rio Branco	829
Div. Reg. Alto Acre - Brasília	29
Div. Reg. Juruá - Cruzeiro do Sul	49
Sede Administrativa - Rio Branco	10
Div. Reg. Purus - Sena Madureira	29
Div. Reg. Tarauacá/Envira - Tarauacá	35
Atend. Ao Superendividado - Rio Branco	67
<b>Total Geral</b>	<b>1048</b>

# Atendimento Presencial Sistema Proconsumidor

# 10.873



## MÊS MENOS RECLAMADO POR POSTO DE ATENDIMENTO

### 1º LUGAR

FEVEREIRO DE 2024	
Posto de Atendimento	Total
OCA Rio Branco	500
Div. Reg. Alto Acre - Brasília	20
Div. Reg. Juruá - Cruzeiro do Sul	33
Sede Administrativa - Rio Branco	8
Div. Reg. Purus - Sena Madureira	17
Div. Reg. Tarauacá/Envira - Tarauacá	28
Atend. Ao Superendividado - Rio Branco	38
<b>Total Geral</b>	<b>644</b>

### 2º LUGAR

SETEMBRO DE 2024	
Posto de Atendimento	Total
OCA Rio Branco	497
Div. Reg. Alto Acre - Brasília	89
Div. Reg. Juruá - Cruzeiro do Sul	64
Sede Administrativa - Rio Branco	12
Div. Reg. Purus - Sena Madureira	24
Div. Reg. Tarauacá/Envira - Tarauacá	31
OCA Xapuri	1
Atend. Ao Superendividado - Rio Branco	31
<b>Total Geral</b>	<b>749</b>

### 3º LUGAR

JUNHO DE 2024	
Posto de Atendimento	Total
OCA Rio Branco	641
Div. Reg. Alto Acre - Brasília	25
Div. Reg. Juruá - Cruzeiro do Sul	56
Sede Administrativa - Rio Branco	15
Div. Reg. Purus - Sena Madureira	11
Div. Reg. Tarauacá/Envira - Tarauacá	26
OCA Xapuri	3
Atend. Ao Superendividado - Rio Branco	56
<b>Total Geral</b>	<b>833</b>

# Atendimento On Line consumidor.gov

4.448



**RESOLVIDAS**

**998**

**76,5 %**

**NÃO RESOLVIDAS**

**618**

**23,5 %**

**NÃO CLASSIFICADAS**

**1.012**

# *Atendimento On Line*

**3.501**



**Telefone**

**2.436**

**E-mail**

**41**

**WhatsApp**

**1.024**

# *PERFIL DOS CONSUMIDORES*



INSTITUTO DE PROTEÇÃO E DEFESA  
DO CONSUMIDOR DO ACRE



GOVERNO DO  
**ACRE**  
Trabalho para cuidar das pessoas

# *Faixa Etária*

<b>Idade</b>	<b>total</b>
até 20 anos	100
entre 21 a 30 anos	886
entre 31 a 40 anos	1.439
entre 41 a 50 anos	2.102
entre 51 a 60 anos	1.964
entre 61 a 70 anos	2.672
mais de 70 anos	1.555
outros	114
<b>Total Geral</b>	<b>10.873</b>

# *Procurou a Empresa Antes*

**SIM**

**5.278**

**NÃO**

**4.581**

**OUTROS**

**1.013**

# Gênero

6.025



Feminino



4.740

Masculino

108



Não declarados, Anônimos,  
Empresas e Outros

# *ATENDIMENTO*



GOVERNO DO  
**ACRE**  
Trabalho para cuidar das pessoas

# Tipos de Atendimento

## Sistema Proconsumidor

CONSULTA	
OCA Rio Branco	343
Div. Reg. Juruá - Cruzeiro do Sul	204
Div. Reg. Tarauacá/Envira - Tarauacá	187
Div. Reg. Alto Acre - Brasília	106
Div. Reg. Purus - Sena Madureira	73
Sede Administrativa - Rio Branco	8
Atend. Ao Superendividado - Rio Branco	1
OCA Xapuri	0
<b>Total Geral</b>	<b>922</b>

DENÚNCIA	
Sede Administrativa - Rio Branco	57
Div. Reg. Juruá - Cruzeiro do Sul	16
OCA Rio Branco	7
Div. Reg. Alto Acre - Brasília	6
Div. Reg. Tarauacá/Envira - Tarauacá	5
Atend. Ao Superendividado - Rio Branco	0
OCA Xapuri	0
Div. Reg. Purus - Sena Madureira	0
<b>Total Geral</b>	<b>91</b>

RECLAMAÇÃO	
OCA Rio Branco	7.541
Atend. Ao Superendividado - Rio Branco	567
Div. Reg. Juruá - Cruzeiro do Sul	560
Div. Reg. Alto Acre - Brasília	501
Div. Reg. Purus - Sena Madureira	298
Div. Reg. Tarauacá/Envira - Tarauacá	250
Sede Administrativa - Rio Branco	134
OCA Xapuri	9
<b>Total Geral</b>	<b>9.860</b>

# *CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS*



INSTITUTO DE PROTEÇÃO E DEFESA  
DO CONSUMIDOR DO ACRE



GOVERNO DO  
**ACRE**  
Trabalho para cuidar das pessoas

*O Cadastro de Reclamações Fundamentadas é uma ferramenta importante que registra as demandas em que já houve a conclusão do atendimento nas reclamações que se tornaram processos administrativos. Ele fornece informações valiosas sobre como as empresas lidam com as reclamações, indicando se foram resolvidas ou não. Além disso, o banco de dados do Procon identifica fornecedores que não cumprem o Código de Defesa do Consumidor, resultando na "negativação" desses fornecedores. Isso ajuda os consumidores a tomarem decisões mais informadas ao escolher onde comprar.*

# *Cadastro de Reclamações Fundamentadas*

**Fundamentada  
Atendida**

**1.405**

**Fundamentada  
Não Atendida**

**1.842**

**Total**

**3.247**

# *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 2024

RANKING DAS 10 MAIS RECLAMADAS		Total de reclamações
1º	Energisa Acre	271
2º	Banco Bradesco	116
3º	Banco do Brasil	113
4º	Claro	99
5º	Banco Pan	96
6º	OI	76
7º	Banco BMG	75
8º	Banco Santander	67
9º	Caixa Econômica Federal	58
10º	Banco Daycoval	56

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

*Ranking completo no Diário Oficial do Estado do Acre.*

# Reclamações Fundamentadas **Atendidas**

Fundamentada Atendida		1405
1	Claro	81
2	Energisa Acre	62
3	OI	53
4	Banco Bradesco	52
5	Banco do Brasil	41
6	Banco Pan	36
7	Banco BMG	31
8	Tim	28
9	Vivo - Telefônica (GVT)	27
10	Banco Santander	27

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

*Ranking completo no Diário Oficial do Estado do Acre.*

# Reclamações Fundamentadas **Não Atendidas**

Fundamentada Não Atendida		1842
1	Energisa Acre	209
2	Banco do Brasil	72
3	Banco Bradesco	64
4	Banco Pan	60
5	Banco BMG	44
6	Banco Santander	40
7	Caixa Econômica Federal	33
8	123 Milhas	32
9	Banco Daycoval	29
10	OI	23

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

*Ranking completo no Diário Oficial do Estado do Acre.*



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

**Alana Carolina L. Maia Albuquerque**

**Presidente do Instituto de Proteção e Defesa  
do Consumidor do Acre**

**Francisca Elissandra Costa da Silva Santos**

**Chefe da Divisão de Atendimento - Procon/AC**

[www.procon.ac.gov.br](http://www.procon.ac.gov.br)