

Ranking de Fornecedores no Atendimento/Reclamação

Período 01/11/2023 a 30/11/2023

Unidade: Todas as Unidades

Limite de 30 fornecedores

	Nome	Total	%
1	Equatorial Goiás Distribuidora de Energia S.A.	95	4,19
2	Tim S.A.	55	2,43
3	Banco Bradesco S.A.	54	2,38
4	Banco BMG S/A	44	1,94
5	Banco Bradescard S.A.	43	1,90
6	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	42	1,85
7	Claro S.A.	40	1,77
8	Banco Pan S.A	39	1,72
9	Itaú Unibanco S.A.	39	1,72
10	HURB TECHNOLOGIES S.A	36	1,59
11	Via Varejo S/A	35	1,55
12	Telefonica Brasil S/A	34	1,50
13	Oi Móvel S.A.	30	1,32
14	NU PAGAMENTOS S.A.	29	1,28
15	OI S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL	29	1,28
16	Banco Santander (Brasil) S.A.	27	1,19
17	Banco do Brasil S.A.	24	1,06
18	Novo Mundo S.A	23	1,02
19	Banco Itaucard S.A.	22	0,97
20	Magazine Luiza S.A.	20	0,88
21	Banco CSF S.A	19	0,84
22	BANCO DAYCOVAL S/A	16	0,71
23	Brasil Card Administradora de Cartão de Crédito Ltda	15	0,66
24	BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A	14	0,62
25	Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento	14	0,62
26	Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	14	0,62
27	GOL LINHAS AÉREAS S/A	13	0,57
28	ALPHA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA	12	0,53
29	Banco Agibank S.A.	11	0,49
30	Banco Inter S/A	11	0,49
Total - atendimentos da Estatística:		899	
Total Geral de atendimentos:		2265	

EQUATORIAL ENERGIA	
Problema	Total
Dificuldade / atraso no reembolso / reembolso de antecipação de obras	27
Cobrança de participação financeira em obra para ligação de energia ou alteração de carga	14
Renegociação / parcelamento de dívida	12
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	8
Interrupção/instabilidade do fornecimento (falta de energia frequente, flutuação/oscilação do nível de tensão)	5
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	4
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	4
Suspensão indevida do fornecimento	4
Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)	3
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	3
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	1
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Dificuldade para atualização cadastral ou para acesso aos dados cadastrados/ Alteração de Vencimento	1
Dificuldade para religação após suspensão do fornecimento	1
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	1
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
SAC - Descortesia / despreparo / demora	1
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
Total geral	95

TIM S/A	
Problema	Total
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	18
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	5
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	5
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	5
Cobrança após cancelamento do serviço	3
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Portabilidade não efetivada	2
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	2
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Dificuldade na recarga de créditos (não inserida, não revalidada)	1
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	1
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
SAC - Dificuldade de contato / acesso	1
Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)	1
Total geral	55

BANCO BRADESCO	
Problema	Total
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	4
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	14
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	17
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	3
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Falta de peça de reposição	1
Fila em banco	3
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	1
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	1
Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	1
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Renegociação / parcelamento de dívida	4
Total geral	54

BANCO BMG	
Problema	Total
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	1
Clonagem, fraude, furto e roubo	1
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	13
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	23
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Renegociação / parcelamento de dívida	2
SAC - Dificuldade de contato / acesso	1
Total geral	44

BRADESCARD	
Problema	Total
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	15
Renegociação / parcelamento de dívida	10
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	4
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	3
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Não entrega / demora na entrega do produto	1
Não entrega de cartão	1
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	1
Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	1
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
Total geral	43