



[Cidade \(/cadernos/cidade\)](#)
[Política \(/cadernos/politica\)](#)
[Negócios \(/cadernos/negocios\)](#)
[Jogada \(/jogada\)](#)
[Zoeira \(/cadernos/zoeira\)](#)
[TVDN \(http://diariodonordeste.verdesmares.com.br/tvdn\)](http://diariodonordeste.verdesmares.com.br/tvdn)
[Blogs \(/servicos/blogs\)](#)
[Classificados \(http://diariodonordeste.verdesmares.com.br/classificados\)](http://diariodonordeste.verdesmares.com.br/classificados)

Todas as editorias

ASSINE Diário do Nordeste

NEGÓCIOS (/CADERNOS/NEGOCIOS)

[Home \(/\)](#) / [Negócios \(/cadernos/negocios\)](#)
[/ Consumidor: telefonia é maior dor de cabeça \(/cadernos/negocios/consumidor-telefonia-e-maior-dor-de-cabeca-1.1907336\)](#)



[ÚLTIMA HORA \(HTTP://DIARIODONORDESTE.VERDESMARES.COM.BR/CADERNOS/ULTIMA-HORA\)](http://diariodonordeste.verdesmares.com.br/cadernos/ultima-hora)
[RECLAMAÇÕES NO DECON-CE](#)

[NEGÓCIOS : \(/CADERNOS/NEGOCIOS\)](#)
[Temer desiste de aumentar percentual de álcool na gasolina \(/cadernos/negocios/online/temer-de](#)



Consumidor: telefonia é maior dor de cabeça

Outros serviços como fornecimento de água e de energia também estão entre os que tiveram mais queixas



(<http://twitter.com/share?url=http://diariodonordeste.verdesmares.com.br/cadernos/negocios/consumidor-telefonia-e-maior-dor-de-cabeca-1.1907336&via=diarioonline&text=+Consumidor%3A+telefonia++%C3%A9+maior+dor+de+cabe%C3%A7a+>)



(<https://plus.google.com/share?url=http://diariodonordeste.verdesmares.com.br/cadernos/negocios/consumidor-telefonia-e-maior-dor-de-cabeca-1.1907336>)













01:00 · 13.03.2018

O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Decon-CE) divulgou, na tarde de ontem, o ranking das empresas com maior número de reclamações em 2017. O órgão detalhou no Cadastro de Reclamações Fundamentadas do Estado do Ceará os atendimentos, concluídos ou não, além de apontar as marcas com menor índice de resolutividade dos problemas.

Em 2017, o Decon realizou 24.593 atendimentos. Deles, 6.516 (26,5%) se tornaram reclamações oficiais, com os outros 18.077 (73,5%) sendo resolvidos logo no primeiro contato. Dentre as reclamações, 5.518 (84,7%) foram atendidas e 998 (15,3%) não obtiveram retorno das empresas.

Quem aparece no topo do ranking de reclamações é a operadora Oi Móvel S/A (346), seguida pela Telemar Norte Leste S/A (Oi fixo), com 344 casos. Aparecem ainda na lista a Cagece (292), Companhia Energética do Ceará (203) e TIM Celular S/A (180), fechando o Top 5 de reclamações. Completam a lista a Caixa Econômica Federal (164), Telefônica Brasil S/A (154), TAM Linhas Aéreas S/A (133), Sky Brasil Serv. LTDA (122) e Claro S/A (116).

CONSUMIDOR		
Ranking de queixas		
Mais reclamados	Quant.	
1º Oi Móvel	346	
2º Telemar Norte Leste S.A.	344	
3º Cagece	292	
4º Companhia Energética do Ceará	203	
5º TIM Celular S.A.	180	
6º Caixa Econômica Federal	164	
7º Telefônica Brasil S.A. (Telefônica)	154	
8º TAM Linhas Aéreas S.A.	133	
9º SKY Brasil Serv. Ltda	122	
10º Claro S.A.	116	
Os que menos resolvem	Quant.	Resolutividade (%)
1º Banco Itaucar S.A.	94	72,3%
2º Banco do Brasil	108	78,7%
3º Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda	69	82,6%
4º Caixa Econômica Federal	164	84,8%
5º TAM Linhas Aéreas	133	87,2%
6º SKY Brasil Serv Ltda	122	89,3%
7º Claro S.A.	116	89,7%
8º Banco Bradesco S.A.	60	90,0%
9º AssurantSeguradora S.A.	51	90,2%
10º Crefisa Crédito Financiamento e Investimentos	55	90,9%
Assunto (%)		
 Cartão de Crédito	7,8	
 Telefonia Celular	7,5	
 Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)	6,8	
 Outros Contratos	6,4	
 Telefonia Fixa (Plano de Expansão/Compra e Venda)	5,6	
 Banco Comercial	4,8	
 Água/Esgoto	4,1	
 Transporte (Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo)	3,7	
 TV por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.)	3,3	
 Financeiro	3,0	

Fonte: DECON-CE

A empresa com menor índice de reclamações atendidas é o Banco Itaúcard, com 72,3%, seguido pelo Banco do Brasil (78,7%), Samsung (82,6%), Caixa (84,8%) e TAM (87,2%).

Dentre os assuntos com maior quantidade de reclamações estão cartão de crédito, (7,8%) seguido por telefonia celular (7,5%), aparelho de telefone (6,8%), outros contratos (6,4%) e telefonia fixa (5,6%).

As estatísticas apontam, ainda, que a quase totalidade (96,6%) dos atendimentos no Decon é realizado pessoalmente. Contudo, começa a se destacar a opção do atendimento eletrônico (2,65%) através do site do órgão (www.Mpce.Mp.Br/decon/atendimento). Através de ofício (0,49%) e carta de procuração (0,26%) completam a lista divulgada.

De acordo com a secretária executiva do Decon, promotora de Justiça Ann Celly Sampaio Cavalcante, a divulgação da lista é importante para valorizar as boas práticas de defesa dos direitos do consumidor.

"Nos reunimos sistematicamente com as empresas para mostrar a importância da resolução do conflito. Para que o próprio mercado selecione, para que a própria empresa perceba que não é necessário que haja uma audiência, gastar todo um tempo para resolver um conflito, quando pode ser resolvido imediatamente", afirmou.

Respostas

As empresas citadas no ranking de reclamações foram procuradas pela reportagem. A Oi informou que "vem registrando melhorias na experiência dos clientes com a redução contínua dos indicadores de reclamação dos clientes". A Cagece justificou que, "também é citada pela mesma publicação com um índice de resolutividade de 92,1% das demandas, o que se considera um resultado satisfatório".

A Enel informou que "as 203 reclamações registradas no ano passado no Decon representam 0,005% do total de clientes do estado" e ressaltou que "seus índices de desempenho têm sido reconhecidos pelos clientes e pelo mercado".

Já a TIM, disse que "segue priorizando a satisfação dos clientes através do aprimoramento de seus processos de atendimento e de melhorias na qualidade do atendimento e prestação dos serviços".

A Caixa esclareceu que "valoriza as informações registradas pelos clientes e as utiliza como subsídio para melhoria e modernização de todos os seus processos de atendimento". A Telefônica disse que "criou um plano com várias ações que trouxeram melhorias nos principais indicadores de qualidade". A Latam indicou que "está empenhada em reduzir de forma substancial o número de reclamações".

A Sky garantiu que "investe continuamente em mudanças sistêmicas para atender o seu cliente de maneira mais simples e melhor, buscando sempre o máximo possível de agilidade, modernidade e inovação em seus processos". Até o fechamento desta edição, a Claro não havia retornado à reportagem.

e=diarionordeste-diarionordeste&utm_medium=referral&utm_content=thumbnails-b:Below Article Thumbnails:)
e=diarionordeste-diarionordeste&utm_medium=referral&utm_content=thumbnails-b:Below Article Thumbnails:)
e=diarionordeste-diarionordeste&utm_medium=referral&utm_content=thumbnails-b:Below Article Thumbnails:)
Recomendado Para Você

(https://pages.negocioem21dias.com.br/taboola/?utm_source=diarionordeste-diarionordeste&utm_medium=taboola&utm_campaign=tabD14&utm_content=Ela+ganha+muito+dinheiro+escondida+do+marido+trabalhando+neste+novo+mercado)

Ela ganha muito dinheiro escondida do marido trabalhando neste novo mercado

Negócio em 21 Dias

(https://pages.negocioem21dias.com.br/taboola/?utm_source=diarionordeste-diarionordeste&utm_medium=taboola&utm_campaign=tabD14&utm_content=Ela+ganha+muito+dinheiro+escondida+do+marido+trabalhando+neste+novo+mercado)
(https://blog.contaazul.com/planilha-de-contas-a-pagar-download/?utm_source=taboola&utm_medium=referral&utm_content=contas_a_pagar&utm_campaign=contas_a_pagar)

Organize suas contas a pagar com planilhas gratuitas!

ContaAzul

(https://blog.contaazul.com/planilha-de-contas-a-pagar-download/?utm_source=taboola&utm_medium=referral&utm_content=contas_a_pagar&utm_campaign=contas_a_pagar)
(<http://oficialtrk.com/path/lp.php?trvid=10644&trvx=efd98715&campid=512368&creaid=http%3A%2F%2Fcdn.taboolasyndication.com%2Fflictrc%2Fstatic%2Fthumbnails%2F5832ddf885bc48b5f1f80c5973d17f2.jpg&siteid=diarionordeste-diarionordeste&title=Mini+rastreador+surpreende+bandidos>)

Mini rastreador surpreende bandidos

RastreR

(<http://oficialtrk.com/path/lp.php?trvid=10644&trvx=efd98715&campid=512368&creaid=http%3A%2F%2Fcdn.taboolasyndication.com%2Fflictrc%2Fstatic%2Fthumbnails%2F5832ddf885bc48b5f1f80c5973d17f2.jpg&siteid=diarionordeste-diarionordeste&title=Mini+rastreador+surpreende+bandidos>)
(http://www.emagrecerem12minutos.com.br/storm-pgltab-18/?utm_source=taboola&utm_medium=diarionordeste-diarionordeste&utm_term=Treino+de+12+minutos+que+queima+gordura+vira+febre+nos+escrit%C3%B3rios&utm_content=http%3A%2F%2Fcdn.taboola.com%2Fflictrc%2Fstatic%2Fthumbnails%2F68afd8fdiarionordeste|Treino+de+12+minutos+que+queima+gordura+vira+febre+nos+escrit%C3%B3rios|http%3A%2F%2Fcdn.taboola.com%2Fflictrc%2Fstatic%2Fthumbnails%2F68afd8fd9aaf47a6d713d84b2a66d%diarionordeste|Treino+de+12+minutos+que+queima+gordura+vira+febre+nos+escrit%C3%B3rios|http%3A%2F%2Fcdn.taboola.com%2Fflictrc%2Fstatic%2Fthumbnails%2F68afd8fd9aaf47a6d713d84b2a66d%diarionordeste)

Treino de 12 minutos que queima gordura vira febre nos escritórios

Storm12

(http://www.emagrecerem12minutos.com.br/storm-pgltab-18/?utm_source=taboola&utm_medium=diarionordeste-diarionordeste&utm_term=Treino+de+12+minutos+que+queima+gordura+vira+febre+nos+escrit%C3%B3rios&utm_content=http%3A%2F%2Fcdn.taboola.com%2Fflictrc%2Fstatic%2Fthumbnails%2F68afd8fdiarionordeste|Treino+de+12+minutos+que+queima+gordura+vira+febre+nos+escrit%C3%B3rios|http%3A%2F%2Fcdn.taboola.com%2Fflictrc%2Fstatic%2Fthumbnails%2F68afd8fd9aaf47a6d713d84b2a66d%diarionordeste|Treino+de+12+minutos+que+queima+gordura+vira+febre+nos+escrit%C3%B3rios|http%3A%2F%2Fcdn.taboola.com%2Fflictrc%2Fstatic%2Fthumbnails%2F68afd8fd9aaf47a6d713d84b2a66d%diarionordeste)



(<http://twitter.com/share?url=http://diarionordeste.verdesmares.com.br/cadernos/negocios/consumidor-telefonia-e-maior-dor-de-cabeca-1.1907336&via=diarionline&text=+Consumidor%3A+telefonia+%3A9+maior+dor+de+cabe%C3%A7a+>)

1.1907336&via=diarionline&text=+Consumidor%3A+telefonia+%3A9+maior+dor+de+cabe%C3%A7a+ (<https://plus.google.com/share?url=http://diarionordeste.verdesmares.com.br/cadernos/negocios/consumidor-telefonia-e-maior-dor-de-cabeca-1.1907336>)

url=http://diarionordeste.verdesmares.com.br/cadernos/negocios/consumidor-telefonia-e-maior-dor-de-cabeca-1.1907336 (<https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&ik=2>)