



Memorando nº 8043/2017/SG

15 de dezembro de 2017

De: José Sóter de Figueirôa Neto
Secretário de Governo
SG

Para: Bruno Siqueira
Prefeito
GP

Referência: **Ofício CM nº 3344/2017**
Pedido de Informação nº 0110/2017

Assunto: **Pedido de Informação**

Em relação ao pedido de informação da Câmara Municipal de Juiz de Fora, a Prefeitura apresenta a documentação anexa, a qual contém as informações solicitadas.

Atenciosamente,



José Sóter de Figueirôa Neto
Secretário de Governo

Procon Municipal de Juiz de Fora

Emissão : 04/12/2017 16:07

Controle Geral dos Atendimentos - Estatístico

Período 01/01/2017 a 04/12/2017

Grupos Estatísticos

Assunto: Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)

Problema: Baixa Renda	
Problema: Baixa Renda Total: 1	
Problema: Clonagem	
Problema: Clonagem Total: 3	
Problema: Cobiling	
Problema: Cobiling Total: 1	
Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.	
Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça. Total: 30	
Problema: Cobrança de embalagem (sacolas)	
Problema: Cobrança de embalagem (sacolas) Total: 1	
Problema: Cobrança indevida/abusiva	
Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 2502	
Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	
Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros) Total: 32	
Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.	
Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação. Total: 34	
Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral	
Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 300	
Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço	
Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 10	
Problema: Desbloqueio de aparelho	
Problema: Desbloqueio de aparelho Total: 4	
Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	
Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 16	
Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher , etc.)	
Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher , etc.) Total: 10	
Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	
Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 113	
Problema: Garantia - Descumprimento, prazo	
Problema: Garantia - Descumprimento, prazo Total: 3	
Problema: Meia entrada para estudantes - recusa/falta de informação	
Problema: Meia entrada para estudantes - recusa/falta de informação Total: 1	
Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado	
Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado Total: 15	
Problema: Portabilidade numérica	
Problema: Portabilidade numérica Total: 9	
Problema: Publicidade abusiva.	
Problema: Publicidade abusiva. Total: 2	
Problema: Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)	

Problema: Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.) Total: 10
 Problema: Recusa injustificada em prestar serviço
 Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 29
 Problema: Roubo/furto
 Problema: Roubo/furto Total: 1
 Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inaccessibilidade aos deficientes)
 Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inaccessibilidade aos deficientes) Total: 51
 Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)
 Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo) Total: 13
 Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)
 Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 47
 Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)
 Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 12
 Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)
 Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)
 Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 24
 Problema: Serviço em desacordo com norma/lei
 Problema: Serviço em desacordo com norma/lei Total: 4
 Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial
 Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 33
 Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)
 Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 107
 Problema: TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade
 Problema: TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade Total: 1
 Problema: Venda casada
 Problema: Venda casada Total: 4
 Problema: Venda/Oferia/publicidade enganosa.
 Problema: Venda/Oferia/publicidade enganosa. Total: 35
 Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)
 Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 194
 Assunto: Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação) Total: 3652

Total Geral - Procon Municipal de Juiz de Fora : 3652

Grupos Estatísticos

Assunto: Telefonia Celular

Problema: Baixa Renda

Problema: Baixa Renda Total: 1

Problema: Clonagem

Problema: Clonagem Total: 7

Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.

Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça. Total: 22

Problema: Cobrança de embalagem (sacolas)

Problema: Cobrança de embalagem (sacolas) Total: 3

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 2224

Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)

Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros) Total: 29

Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.

Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação. Total: 22

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 383

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 9

Problema: Desbloqueio de aparelho

Problema: Desbloqueio de aparelho Total: 14

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 37

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher, etc.)

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher, etc.) Total: 8

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher, etc.)

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 115

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 115

Problema: Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc.

Problema: Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc. Total: 2

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo Total: 6

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado Total: 7

Problema: Portabilidade numérica

Problema: Portabilidade numérica Total: 6

Problema: Publicidade abusiva.

Problema: Publicidade abusiva. Total: 12

Problema: Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)

Problema: Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.) Total: 7

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 30
 Problema: Roubo/furto Total: 5
 Problema: Roubo/furto Total: 5
 Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 69
 Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 69
 Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registro) Total: 6
 Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registro) Total: 6
 Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 65
 Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 65
 Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 7
 Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 7
 Problema: SAC - Qualidade de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 29
 Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 29
 Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 29
 Problema: Serviço em desacordo com norma/lei Total: 8
 Problema: Serviço em desacordo com norma/lei Total: 8
 Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 37
 Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 37
 Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 106
 Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 106
 Problema: Venda casada Total: 2
 Problema: Venda casada Total: 2
 Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa. Total: 45
 Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa. Total: 45
 Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 176
 Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 176
 Assunto: Telefonia Celular Total: 3499

Total Geral - Procon Municipal de Juiz de Fora : 3499

Procon Municipal de Juiz de Fora

Emissão : 04/12/2017 16:00

Atendimentos do Fornecedor - Estatístico

Período 01/01/2017 a 04/12/2017

Fornecedor - TELEMAR NORTE E LESTE S/A - CNPJ: 33.000.118/0003-30

Grupos Estatísticos

Problema: Baixa Renda
Problema: Baixa Renda Total: 1
Problema: Cálculo de prestação/taxa de juros
Problema: Cálculo de prestação/taxa de juros Total: 3
Problema: Clonagem
Problema: Clonagem Total: 5
Problema: Cobiling
Problema: Cobiling Total: 1
Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.
Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça. Total: 39
Problema: Cobrança de embalagem (sacolas)
Problema: Cobrança de embalagem (sacolas) Total: 2
Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)
Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida) Total: 14
Problema: Cobrança indevida.
Problema: Cobrança indevida. Total: 168
Problema: Cobrança indevida/abusiva
Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 3292
Problema: Cobrança vexatória/difamatória
Problema: Cobrança vexatória/difamatória Total: 1
Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)
Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros) Total: 40
Problema: Consumidor negatido indevidamente nos serviços de proteção ao crédito
Problema: Consumidor negatido indevidamente nos serviços de proteção ao crédito Total: 7
Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)
Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 52
Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)
Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 34
Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.
Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação. Total: 34
Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral
Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 451
Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)
Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 19
Problema: Crédito Consignado
Problema: Crédito Consignado Total: 1
Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço
Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 14
Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta

Atendimentos do Fornecedor - Estatístico

Período 01/01/2017 a 04/12/2017

Fornecedor - TELEMAR NORTE E LESTE S/A - CNPJ: 33.000.118/0003-30

Grupos Estatísticos

Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta Total: 1

Problema: Desbloqueio de aparelho

Problema: Desbloqueio de aparelho Total: 14

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 1

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 48

Problema: Despejo por falta de pagamento

Problema: Despejo por falta de pagamento Total: 1

Problema: Discordância na indenização (seguros em geral)

Problema: Discordância na indenização (seguros em geral) Total: 2

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher, etc.)

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher, etc.) Total: 10

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/ajuste/contrato/orçamento.

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/ajuste/contrato/orçamento. Total: 149

Problema: Dúvidas sobre cobranças (taxas, etc.)

Problema: Dúvidas sobre cobranças (taxas, etc.) Total: 1

Problema: Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc.

Problema: Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc. Total: 1

Problema: Falta de peça de reposição

Problema: Falta de peça de reposição Total: 1

Problema: Fiador

Problema: Fiador Total: 1

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 1

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo Total: 5

Problema: Manual de Instrução (em língua estrangeira/falta de informação/informação incorreta)

Problema: Manual de Instrução (em língua estrangeira/falta de informação/informação incorreta) Total: 1

Problema: Não devolução de caução

Problema: Não devolução de caução Total: 1

Problema: Não entrega de cópia do contrato

Problema: Não entrega de cópia do contrato Total: 1

Problema: Não entrega de quitação/retenção de documentos

Problema: Não entrega de quitação/retenção de documentos Total: 1

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 4

Problema: Não pagamento de indenização

Procon Municipal de Juiz de Fora

Emissão : 04/12/2017 16:00

Atendimentos do Fornecedor - Estatístico

Período 01/01/2017 a 04/12/2017

Fornecedor - TELEMAR NORTE E LESTE S/A - CNPJ: 33.000.118/0003-30

Grupos Estatísticos

Problema: Não pagamento de indenização Total: 1	
Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado	
Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado Total: 15	
Problema: Portabilidade numérica	
Problema: Portabilidade numérica Total: 7	
Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória	
Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória Total: 1	
Problema: Produto com vício	
Problema: Produto com vício Total: 14	
Problema: Produto entregue diferente do pedido	
Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 4	
Problema: Publicidade abusiva.	
Problema: Publicidade abusiva. Total: 6	
Problema: Publicidade enganosa	
Problema: Publicidade enganosa Total: 4	
Problema: Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)	
Problema: Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.) Total: 12	
Problema: Recusa injustificada em prestar serviço	
Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 38	
Problema: Roubo de cartão	
Problema: Roubo de cartão Total: 1	
Problema: Roubo/furto	
Problema: Roubo/furto Total: 2	
Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	
Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 70	
Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registro)	
Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registro) Total: 15	
Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	
Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 71	
Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)	
Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 7	
Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	
Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 37	
Problema: Serviço em desacordo com norma/lei	
Problema: Serviço em desacordo com norma/lei Total: 3	
Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial	
Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 48	
Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	

Atendimentos do Fornecedor - Estatístico

Período 01/01/2017 a 04/12/2017

Fornecedor - TELEMAR NORTE E LESTE S/A - CNPJ: 33.000.118/0003-30

Grupos Estatísticos

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 138

Problema: Transação Eletrônica Não Reconhecida

Problema: Transação Eletrônica Não Reconhecida Total: 1

Problema: Valor de reajuste (mensalidade)

Problema: Valor de reajuste (mensalidade) Total: 2

Problema: Venda casada

Problema: Venda casada Total: 2

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 9

Problema: Venda/O oferta/publicidade enganosa.

Problema: Venda/O oferta/publicidade enganosa. Total: 49

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 214

Total Geral - Procon Municipal de Juiz de Fora : 5159

Fornecedor - CLARO EMPRESA BRAS. DE TELEC. S.A - CNPJ: 33.530.486/0001-29

Grupos Estatísticos

15 CNPJ / TOTAL 3 CNPJ 758

Problema: Baixa Renda

Problema: Baixa Renda Total: 2

Problema: Cálculo de prestação/taxa de juros

Problema: Cálculo de prestação/taxa de juros Total: 1

Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.

Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça. Total: 3

Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)

Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida) Total: 8

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 16

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 371

Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)

Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros) Total: 7

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 5

Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.

Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação. Total: 6

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 52

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 2

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 2

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 1

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 3

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher, etc.)

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher, etc.) Total: 2

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 16

Problema: Falta de peça de reposição

Problema: Falta de peça de reposição Total: 1

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo Total: 1

Problema: Limitação de horário de pagamento

Atendimentos do Fornecedor - Estatístico

Período 01/01/2017 a 04/12/2017

Fornecedor - CLARO EMPRESA BRAS. DE TELEC. S.A - CNPJ: 33.530.486/0001-29

Grupos Estatísticos

Problema: Limitação de horário de pagamento Total: 1	
Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado	
Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado Total: 4	
Problema: Produto causou danos materiais	
Problema: Produto causou danos materiais Total: 1	
Problema: Produto com vício	
Problema: Produto com vício Total: 5	
Problema: Produto entregue incompleto	
Problema: Produto entregue incompleto Total: 1	
Problema: Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)	
Problema: Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.) Total: 1	
Problema: Recusa injustificada em prestar serviço	
Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 5	
Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inaccessibilidade aos deficientes)	
Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inaccessibilidade aos deficientes) Total: 5	
Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	
Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 12	
Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	
Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 7	
Problema: Serviço em desacordo com norma/lei	
Problema: Serviço em desacordo com norma/lei Total: 2	
Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial	
Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 3	
Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	
Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 20	
Problema: Venda casada	
Problema: Venda casada Total: 2	
Problema: Venda enganosa	
Problema: Venda enganosa Total: 1	
Problema: Venda/Oferça/publicidade enganosa.	
Problema: Venda/Oferça/publicidade enganosa. Total: 5	
Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	
Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 26	

Total Geral - Procon Municipal de Juiz de Fora : 600

Fornecedor - CLARO S.A. - CNPJ: 40.432.544/0001-47

Grupos Estatísticos

Problema: Antecipação de Financiamento
Problema: Antecipação de Financiamento Total: 1

Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.
Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça. Total: 10

Problema: Cobrança de embalagem (sacolas)
Problema: Cobrança de embalagem (sacolas) Total: 1

Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)
Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida) Total: 5

Problema: Cobrança indevida.
Problema: Cobrança indevida. Total: 25

Problema: Cobrança indevida/abusiva
Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 281

Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)
Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros) Total: 2

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)
Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 8

Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.
Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação. Total: 5

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral
Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 54

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)
Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 7

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)
Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 3

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher, etc.)
Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher, etc.) Total: 1

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.
Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 13

Problema: Portabilidade numérica
Problema: Portabilidade numérica Total: 1

Problema: Produto causou danos materiais
Problema: Produto causou danos materiais Total: 1

Problema: Produto com vício
Problema: Produto com vício Total: 8

Problema: Publicidade abusiva.
Problema: Publicidade abusiva. Total: 1

Problema: Publicidade enganosa

2.º CNPJ

Fornecedor - NET SERVICOS DE COMUNICACAO S/A (CLARO S/A) - CNPJ: 40.432.544/0835-06

Grupos Estatísticos

Problema: Clonagem
Problema: Clonagem Total: 2
Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)
Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida) Total: 3
Problema: Cobrança indevida.
Problema: Cobrança indevida. Total: 11
Problema: Cobrança indevida/abusiva
Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 141
Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)
Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros) Total: 2
Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)
Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 4
Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral
Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 24
Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)
Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 4
Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço
Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 3
Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)
Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 1
Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher, etc.)
Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher, etc.) Total: 1
Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.
Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 3
Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)
Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 1
Problema: Portabilidade numérica
Problema: Portabilidade numérica Total: 1
Problema: Produto causou danos materiais
Problema: Produto causou danos materiais Total: 1
Problema: Produto com vício
Problema: Produto com vício Total: 2
Problema: Recusa injustificada em prestar serviço
Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 2
Problema: Roubo/furto
Problema: Roubo/furto Total: 1
Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Atendimentos do Fornecedor - Estatístico

Período 01/01/2017 a 04/12/2017

Fornecedor - TIM CELULAR S/A - CNPJ: 04.206.050/0001-80

Grupos Estatísticos

Problema: Cálculo de prestação em atraso
Problema: Cálculo de prestação em atraso Total: 1
Problema: Cálculo de prestação/taxa de juros
Problema: Cálculo de prestação/taxa de juros Total: 1
Problema: Clonagem
Problema: Clonagem Total: 1
Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.
Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça. Total: 5
Problema: Cobrança de embalagem (sacolas)
Problema: Cobrança de embalagem (sacolas) Total: 1
Problema: Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)
Problema: Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida) Total: 3
Problema: Cobrança indevida.
Problema: Cobrança indevida. Total: 22
Problema: Cobrança indevida/abusiva
Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 344
Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)
Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros) Total: 6
Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)
Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 6
Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)
Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.
Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação. Total: 5
Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral
Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 82
Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)
Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 2
Problema: Crédito Consignado
Problema: Crédito Consignado Total: 1
Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço
Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 1
Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança
Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 1
Problema: Desbloqueio de aparelho
Problema: Desbloqueio de aparelho Total: 3
Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)
Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 5
Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Procon Municipal de Juiz de Fora

Atendimentos do Fornecedor - Estatístico

Emissão : 04/12/2017 16:05

Período 01/01/2017 a 04/12/2017

Fornecedor - TIM CELULAR S/A - CNPJ: 04.206.050/0001-80

Grupos Estatísticos

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 15

Problema: Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc. Total: 1

Problema: Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc. Total: 1

Problema: Falha bancária em transações eletrônicas (transferências indevidas, saques indevidos) Total: 1

Problema: Falha bancária em transações eletrônicas (transferências indevidas, saques indevidos) Total: 1

Problema: Fiador Total: 1

Problema: Fiador Total: 1

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 1

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 1

Problema: Loteamento clandestino Total: 1

Problema: Loteamento clandestino Total: 1

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 1

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 1

Problema: Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado Total: 1

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado Total: 1

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado Total: 1

Problema: Portabilidade numérica Total: 3

Problema: Portabilidade numérica Total: 3

Problema: Produto com vício Total: 12

Problema: Produto com vício Total: 12

Problema: Publicidade abusiva. Total: 4

Problema: Publicidade abusiva. Total: 4

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Problema: Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.) Total: 1

Problema: Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.) Total: 1

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 7

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 7

Problema: Roubo/furto Total: 1

Problema: Roubo/furto Total: 1

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 18

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 18

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 18

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 18

Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo) Total: 3

Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo) Total: 3

Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo) Total: 3

Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo) Total: 3

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 15

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 15

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 15

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 15

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 3

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 3

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 3

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 3

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 3

Atendimentos do Fornecedor - Estatístico

Período 01/01/2017 a 04/12/2017

Fornecedor - CLARO S.A. - CNPJ: 40.432.544/0001-47

Grupos Estatísticos

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 7

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 9

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 2

Problema: Serviço em desacordo com norma/lei

Problema: Serviço em desacordo com norma/lei Total: 1

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 9

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 14

Problema: Venda casada

Problema: Venda casada Total: 1

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 3

Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa.

Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa. Total: 6

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 25

Total Geral - Procon Municipal de Juiz de Fora : 505

Atendimentos do Fornecedor - Estatístico

Período 01/01/2017 a 04/12/2017

Fornecedor - TIM CELULAR S/A - CNPJ: 04.206.050/0001-80

Grupos Estatísticos

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 5

Problema: Serviço em desacordo com norma/lei

Problema: Serviço em desacordo com norma/lei Total: 1

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 13

Problema: Serviço não fornecido (entrega/installação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/installação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 37

Problema: TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade

Problema: TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade Total: 1

Problema: Venda casada

Problema: Venda casada Total: 1

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Problema: Venda/O oferta/publicidade enganosa.

Problema: Venda/O oferta/publicidade enganosa. Total: 12

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 53

Total Geral - Procon Municipal de Juiz de Fora : 704

Atendimentos do Fornecedor - Estatístico

Período 01/01/2017 a 04/12/2017

Fornecedor - TELEFONICA BRASIL S/A - CNPJ: 02.558.157/0001-62

Grupos Estatísticos

Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.	
Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça. Total: 3	
Problema: Cobrança indevida.	
Problema: Cobrança indevida. Total: 1	
Problema: Cobrança indevida/abusiva	
Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 52	
Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	
Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros) Total: 1	
Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral	
Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 5	
Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço	
Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 1	
Problema: Desbloqueio de aparelho	
Problema: Desbloqueio de aparelho Total: 1	
Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	
Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 2	
Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher , etc.)	
Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher , etc.) Total: 2	
Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	
Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 4	
Problema: Não entrega/demora na entrega do produto	
Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 1	
Problema: Produto com vício	
Problema: Produto com vício Total: 4	
Problema: Recusa injustificada em prestar serviço	
Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 2	
Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	
Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 3	
Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	
Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 2	
Problema: Serviço em desacordo com norma/lei	
Problema: Serviço em desacordo com norma/lei Total: 1	
Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	
Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 3	
Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	
Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 7	

Total Geral - Procon Municipal de Juiz de Fora : 95