

Diagnóstico **Nacional** do Consumidor

Vítima de Conduta Abusiva Durante a Pandemia

O Diagnóstico Nacional do Consumidor é um trabalho idealizado pelo Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG), por meio da Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Belo Horizonte, e executado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE). Durante o período de novembro/2020 a janeiro/2021, a pesquisa ouviu 2.000 pessoas nas 27 unidades federativas do Brasil, entre a população economicamente ativa, que se sentiram vítimas de condutas abusivas nos últimos 18 meses. O diagnóstico possui um nível de confiança de 95%, considerando, inclusive, cada uma das cinco regiões geográficas.

O objetivo da pesquisa, construída sob rigorosos padrões metodológicos e técnicos, é subsidiar e ampliar a eficácia das ações dos órgãos públicos e entidades civis de Proteção e Defesa do Consumidor, assim como orientar os fornecedores no aprimoramento da prestação de serviço e/ou da comercialização de seus produtos.

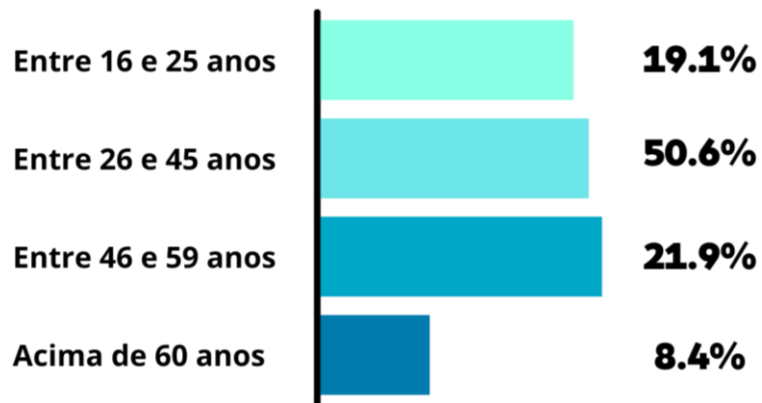
O Diagnóstico tem a seguinte estrutura, na ordem: análise do perfil e hábitos dos consumidores; características do produto/serviço adquirido; percentual dos consumidores que não reclamaram e dos que reclamaram com os fornecedores e com os Órgãos de Proteção e Defesa dos Consumidores.

O presente trabalho constitui um retrato do que vem ocorrendo na seara consumerista durante a pandemia pela qual estamos passando.

Nos anexos estão os resultados agregados e por região, a fim de auxiliar os intérpretes de acordo com sua localidade.

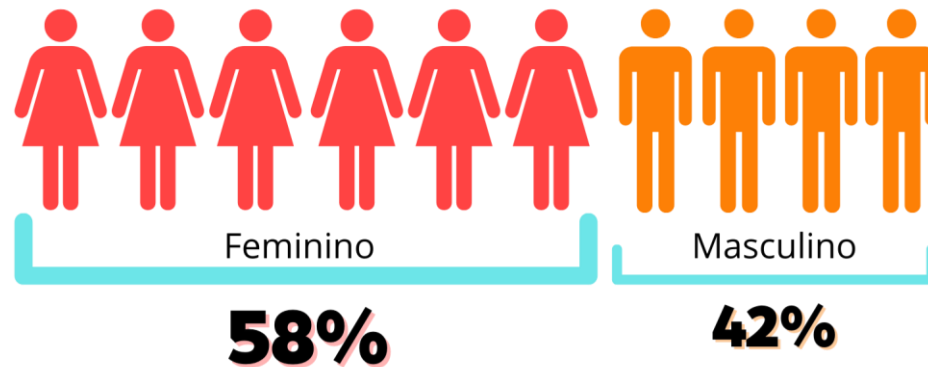
PERFIL DO CONSUMIDOR

QUAL SUA FAIXA ETÁRIA?

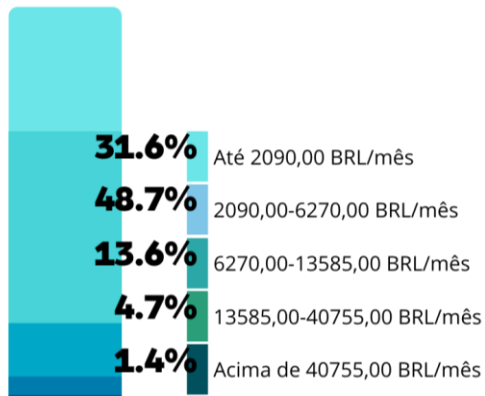


A média da idade dos consumidores entrevistados é de 27,4 anos

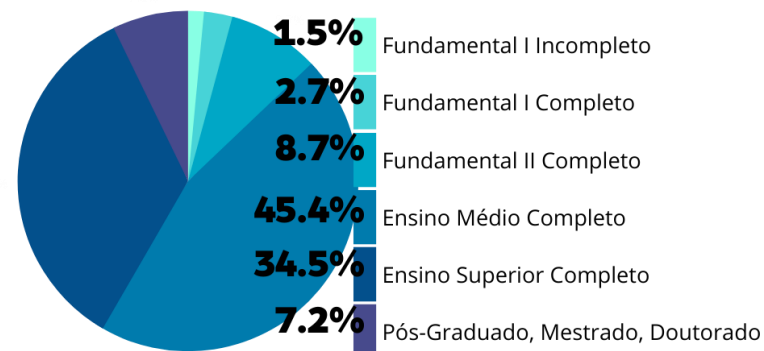
COMO SE IDENTIFICA EM GÊNERO?



QUAL A RENDA FAMILIAR MENSAL?

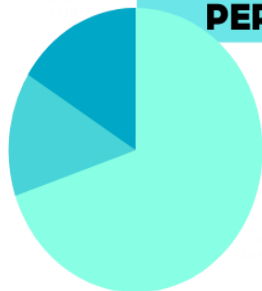


QUAL SEU GRAU DE ESCOLARIDADE?



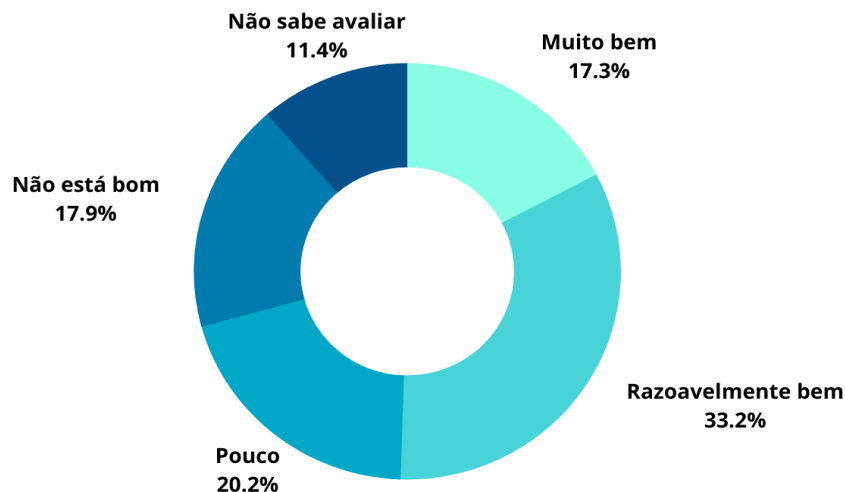
HÁBITOS DO CONSUMIDOR

AS MUDANÇAS NOS HÁBITOS DE CONSUMO PERMANECERÃO APÓS O FIM DA PANDEMIA?



69.8% Sim
14.1% Não
16.1% Não sabe

ACHA QUE OS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR ESTÃO CUMPRINDO O SEU PAPEL DURANTE A PANDEMIA?



HOUVE MUDANÇA NOS HÁBITOS DE CONSUMO DURANTE A PANDEMIA?

SIM: 78.8%

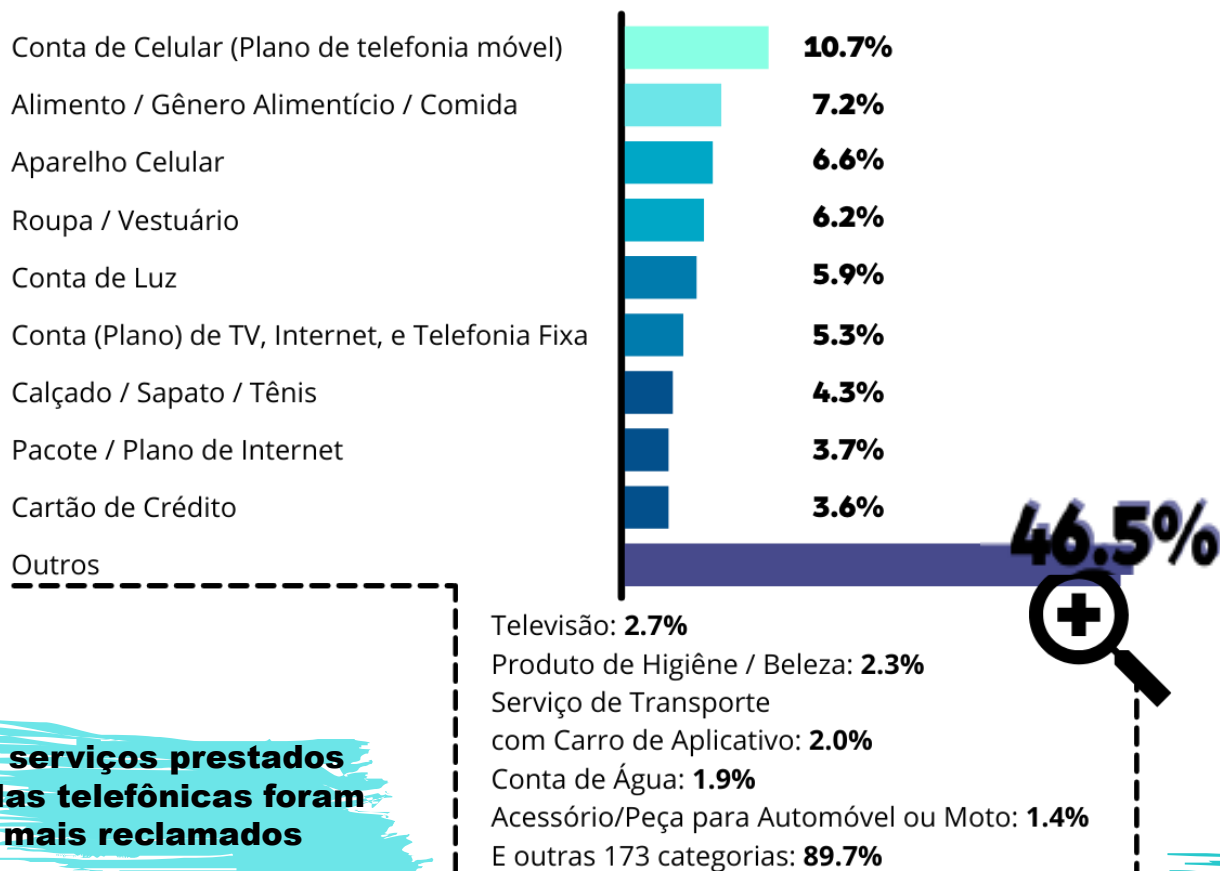
- 31.1%** Passou a pesquisar mais os preços antes de adquirir novos produtos/serviços
- 33.7%** Passou a utilizar mais a internet/aplicativos para adquirir novos produtos/serviços
- 21.9%** Passou a consumir MENOS / REDUZIU o consumo
- 13.3%** Passou a consumir MAIS / AUMENTOU o consumo

PARA PAGAR AS CONTAS DURANTE A PANDEMIA, VOCÊ:

- 10.7%** Fez uso de canais digitais pela primeira vez
- 30%** Já usava canais digitais, nada mudou
- 36.9%** Já usava canais digitais, mas aumentou a frequência
- 22.4%** Continuou utilizando apenas meios físicos

CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO/SERVIÇO

QUAIS FORAM OS PRODUTOS/SERVIÇOS ADQUIRIDOS COM QUE TEVE PROBLEMA?



Os serviços prestados pelas telefônicas foram os mais reclamados

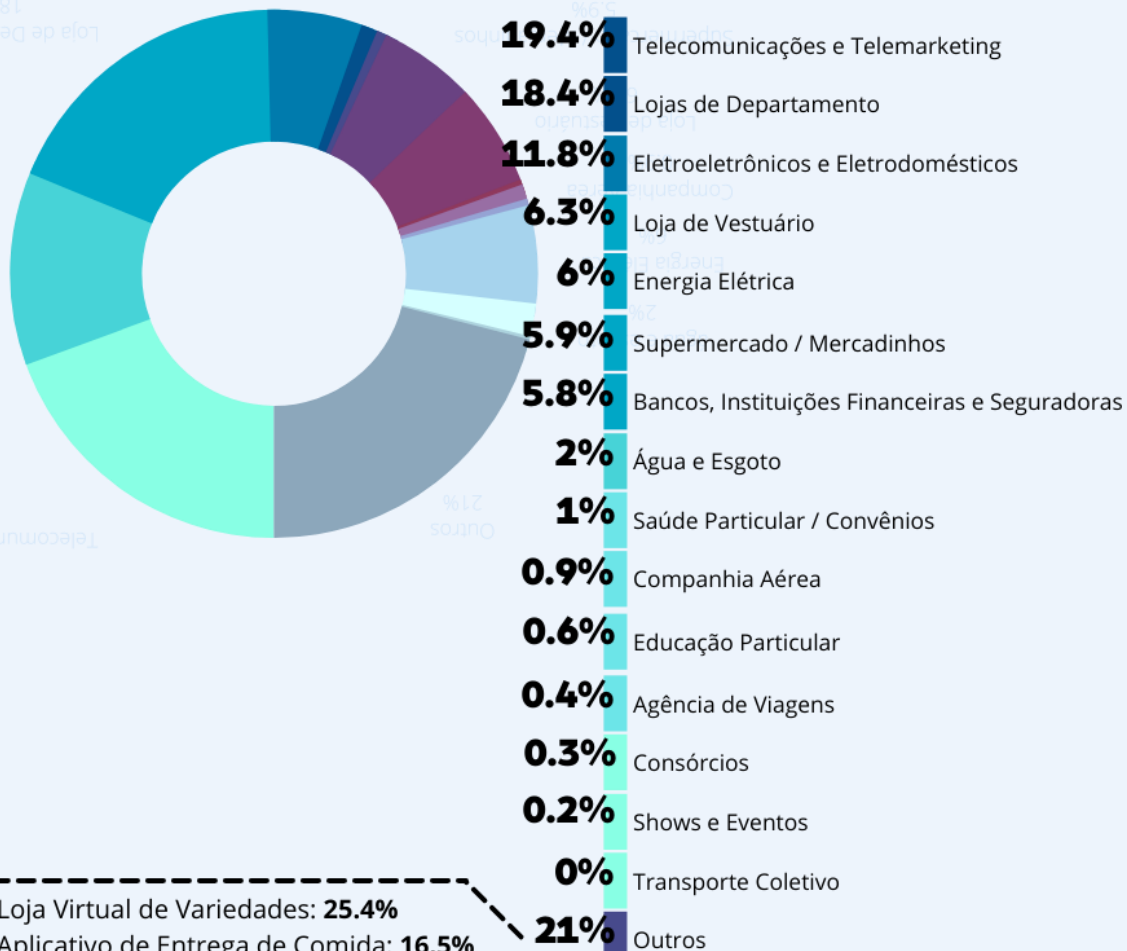
QUAIS FORAM OS TIPOS DE PROBLEMA QUE TEVE?



Cancelamento sem autorização - 26%
 Dificuldade para cancelar serviço - 19.6%
 Fizeram promoção, mas não quiseram vender pelo preço promocional: 8.7%
 Esqueceu celular em carro de aplicativo e não recebeu de volta - 6.5%
 Recebeu boleto clonado, fez o pagamento e não foi reconhecido - 4.3%
 E outras 16 categorias - 34.9%

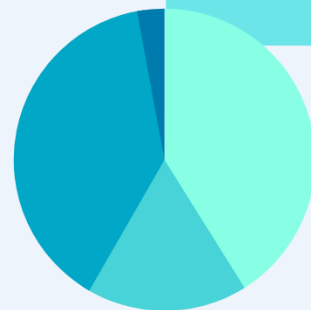
Para as telefônicas, bancos, educação particular e energia elétrica, o maior problema foi a cobrança indevida

EM QUAL SETOR OS PROBLEMAS SE ENCAIXAM?



Loja Virtual de Variedades: **25.4%**
 Aplicativo de Entrega de Comida: **16.5%**
 Transporte por Aplicativo: **9%**
 Loja de Materiais de Construção: **5.1%**
 Loja de Móveis Avulsos: **4.1%**
 Loja de Peças e Acessórios para carro e motos: **4.1%**
 Farmácia / Drograria: **3.4%**
 E outras 44 categorias: **32.4%**

ESSA COMPRA OU SERVIÇO FOI ADQUIRIDO ATRAVÉS DE QUAL MEIO?



42.2% Meio Digital
17.7% Telefone
39.8% Pessoalmente
0.3% Outro*

Site	59.3%
Rede Social	4.9%
Aplicativo	33.5%
Aplicativo de mensagem	2.3%

*Serviço já existia no imóvel alugado ou IPTU já lançado na compra de imóvel

VOCÊ PROCUROU A EMPRESA INFRATORA RESPONSÁVEL PARA TENTAR RESOLVER O PROBLEMA?

10%

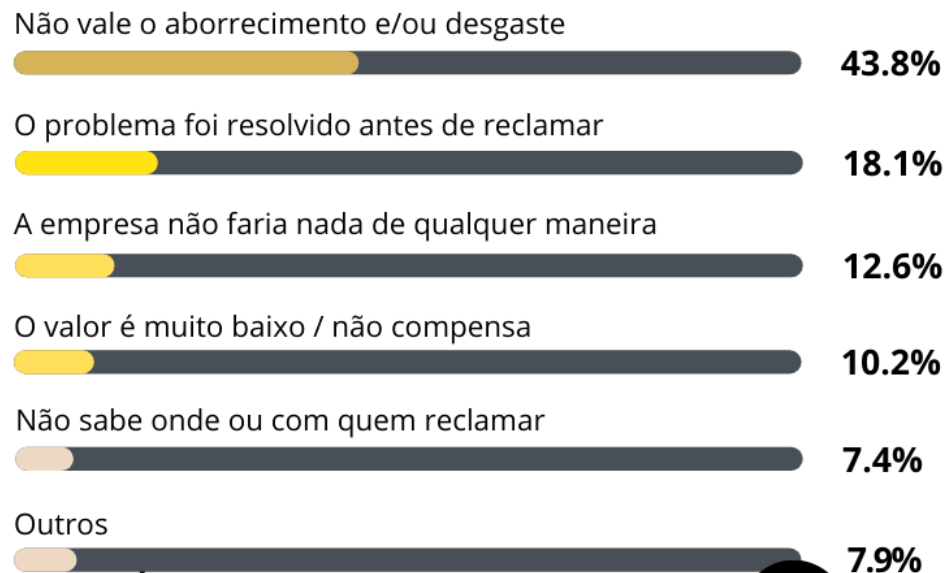
Não procuraram

90% procuraram

QUEM NÃO PROCUROU A EMPRESA

10%

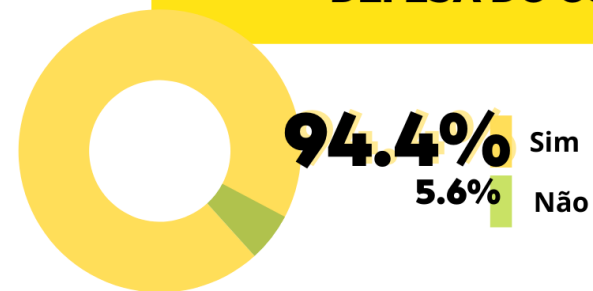
POR QUE NÃO PROCUROU A EMPRESA?



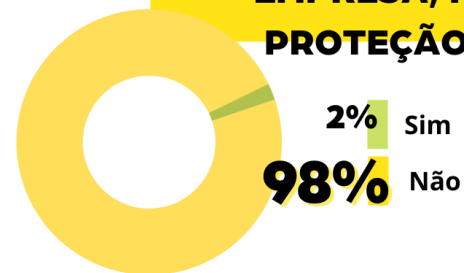
+

- Por causa da Pandemia: **41.1%**
- Por falta de tempo: **23.5%**
- O sistema de devolução/troca é muito burocrático: **11.8%**
- Jogou a NF fora ou perdeu e não tinha como reclamar: **11.8%**
- Ligou direto para o fabricante e resolveu: **5.9%**
- Foi direto contratar um advogado: **5.9%**

E VOCÊ JÁ OUVIU FALAR NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR?

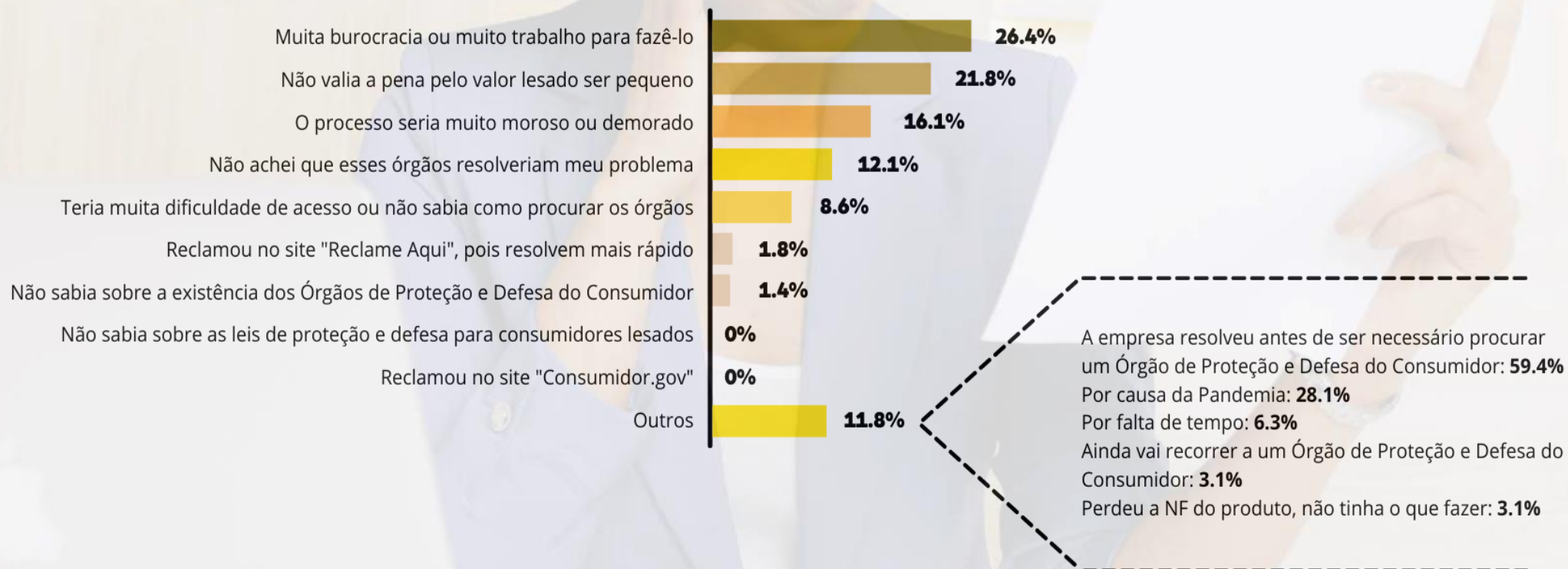


MESMO NÃO TENDO PROCURADO DIRETAMENTE A EMPRESA, PROCUROU ALGUM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR?



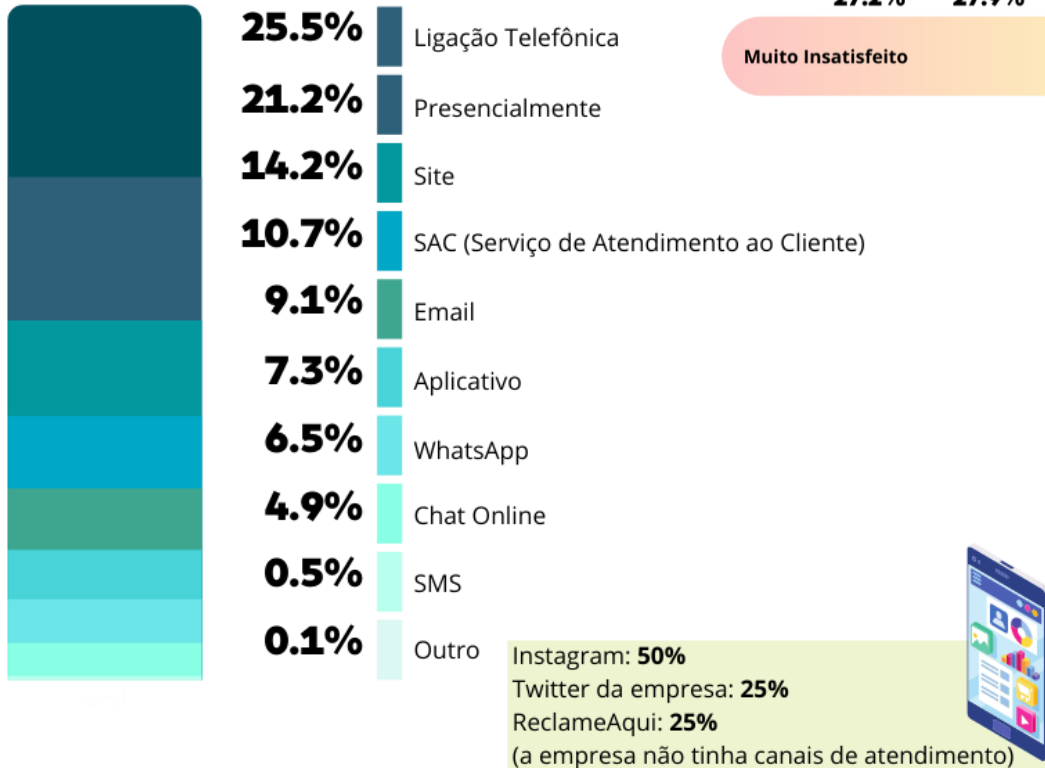
A maioria dos consumidores que não procuram a empresa também não procuram os Órgãos de Proteção e Defesa dos Consumidores

POR QUAIS MOTIVOS NÃO PROCUROU ALGUM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR?



QUEM PROCUROU A EMPRESA

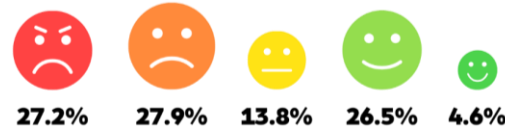
QUAL CANAL UTILIZADO PARA PROCURAR A EMPRESA?



57% usaram o SAC e a ligação telefônica para acionar as companhias de telefonia

90% procuraram

QUAL SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA QUE PROCUROU?



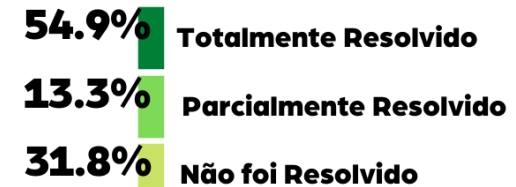
Muito Insatisfeito

Muito Satisfeito

QUANTAS VEZES TENTOU ENTRAR EM CONTATO COM A EMPRESA ATÉ CONSEGUIR EXPLICAR O PROBLEMA?

4 VEZES

SEU PROBLEMA FOI:



POR QUE?

A empresa não quer assumir o erro, afirma estar certa

31.4%

Ainda não teve retorno com o problema resolvido ou ainda está aguardando uma solução

23.1%

A empresa não responde os contatos / Não retorna

9.4%

A empresa só trocou uma parte da compra ou só executou uma parte do serviço

6.5%

O consumidor quer o dinheiro de volta, mas a empresa não quer devolver

5.8%

A empresa demorou demais para solucionar o problema

4.6%

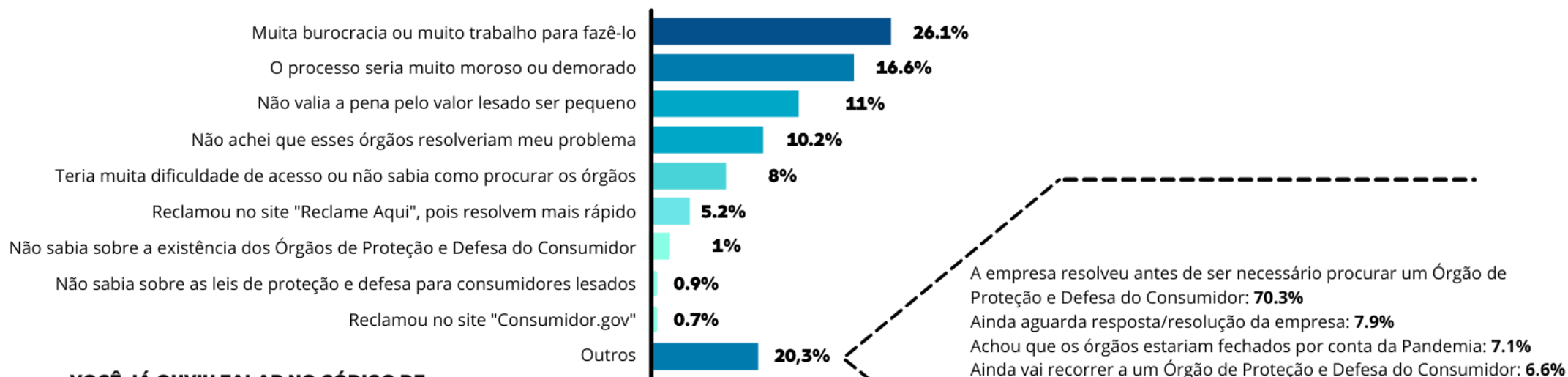
**MESMO PROCURANDO A EMPRESA,
PROCUROU TAMBÉM ALGUM ÓRGÃO
DE PROTEÇÃO E DEFESA DO
CONSUMIDOR?**



QUEM NÃO PROCUROU OS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS CONSUMIDORES

87.2%

POR QUAIS MOTIVOS NÃO PROCUROU ALGUM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR?



A empresa resolveu antes de ser necessário procurar um Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor: **70.3%**
Ainda aguarda resposta/resolução da empresa: **7.9%**
Achou que os órgãos estariam fechados por conta da Pandemia: **7.1%**
Ainda vai recorrer a um Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor: **6.6%**
Por falta de tempo: **6.4%**
Procurou um advogado e entrou com processo na justiça: **1.5%**
Fez Boletim de Ocorrência na Delegacia da Polícia: **0.2%**

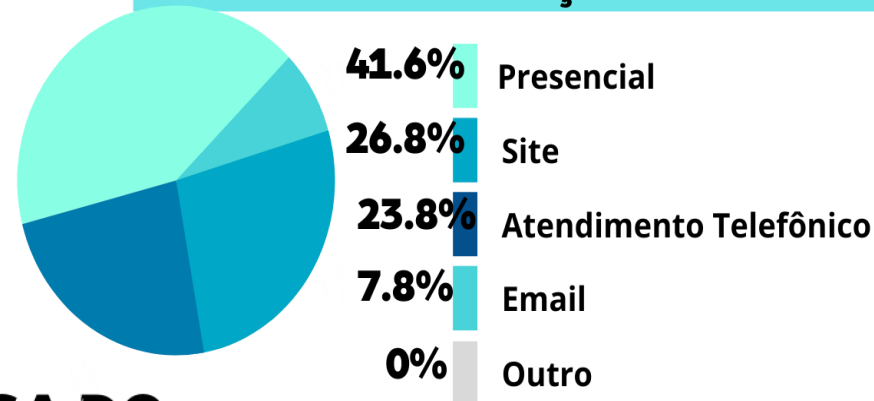
VOCÊ JÁ OUVIU FALAR NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR?



QUEM PROCUROU A EMPRESA E OS ORGÃOS DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS CONSUMIDORES

12.8%

QUAL CANAL FOI UTILIZADO PARA PROCURAR O ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR?



QUAIS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR VOCÊ PROCUROU?

PROCON

73.2%

Agências Reguladoras

11.6%

Juizados Especiais Cíveis

8.4%

Delegacias de Defesa do Consumidor (DECON)

4%

Promotoria de Justiça

2%

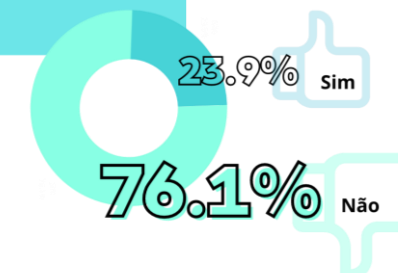
Associações Cíveis de Defesa do Consumidor

0.8%

Outros

0%

JÁ TINHA RECORRIDO ALGUMA OUTRA VEZ A UM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR?



QUAL MOTIVO O LEVOU A RECORRER AO ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR?

Foi lesado e queria ter seus direitos protegidos

Empresa não resolveu seu problema

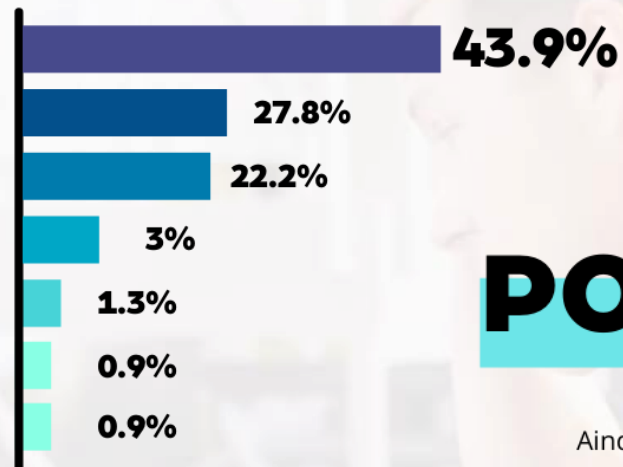
Empresa demorou demais para resolver o problema

Pagou pelo produto/serviço e não recebeu

Empresa estava cobrando valor muito maior que o contratado

Precisou registrar queixa para a polícia buscar pessoa que deu o golpe

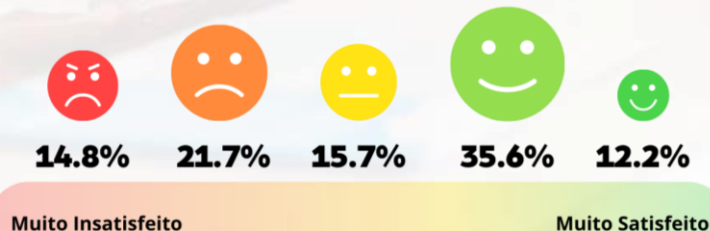
Empresa não estava cumprindo suas obrigações em contrato



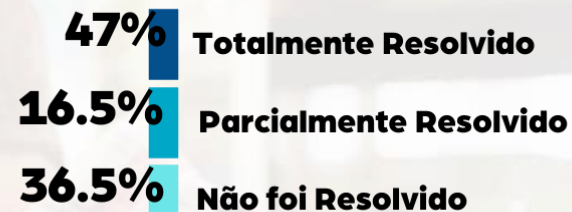
VOCÊ CONSULTOU O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR ANTES DE RECORRER A ESSE ÓRGÃO?



QUAL SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM O ÓRGÃO PROCURADO?



SEU PROBLEMA FOI:



POR QUÊ?

Ainda está em andamento ou Não teve o problema solucionado



O Procon não fica "do lado" do consumidor, somente das empresas



O Procon informou que não poderia fazer nada nesse caso



Demoraram demais para resolver o problema



O Procon está fechado por conta da Pandemia



O Procon alegou pessoal reduzido por conta da Pandemia e não poderia resolver o problema



VARIÁVEIS DE CONTROLE POR REGIÃO:

REGIÃO	% DE HOMENS	FAIXA ETÁRIA (EM %)				TOTAL
		DE 16 A 25 ANOS	DE 26 A 45 ANOS	DE 46 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	
Norte	39,8	24,8	51,7	17,0	6,5	100,0
Nordeste	36,5	16,3	54,6	21,3	7,8	100,0
Sudeste	40,3	19,3	43,7	26,5	10,5	100,0
Sul	43,0	17,3	43,9	26,0	12,8	100,0
Centro-Oeste	50,2	18	59	18,5	4,5	100,0
TOTAL (MÉDIA)	42,0	19,1	50,6	21,9	8,4	100,0

REGIÃO	GRAU DE ESCOLARIDADE (EM %)					RENDA MÉDIA MENSAL FAMILIAR (R\$)
	ATÉ FUNDAMENTAL		ENSINO MÉDIO	SUPERIOR COMPLETO	PÓS-GRADUAÇÃO	
	I	II				
Norte	4,8	6,3	49,9	34,5	4,5	4.707,7
Nordeste	3,1	7,3	45,3	36,0	8,3	5.350,9
Sudeste	3,5	7,8	42,2	35,0	11,5	7.264,8
Sul	6,8	10,0	43,7	32,5	7,0	7.623,3
Centro-Oeste	2,8	12,0	46,2	34,5	4,5	4.255,2
TOTAL (MÉDIA)	4,2	8,7	45,4	34,5	7,2	5.848,9

SETORES EM QUE OS PROBLEMAS SE ENCAIXAM:

SETOR	% POR REGIÃO					BRASIL (MÉDIA)
	NORTE	NORDESTE	SUDESTE	SUL	CENTRO-OESTE	
Telecomunicações / Telemarketing	17,6	23,7	15,9	23,6	16,1	19,4
Saúde Particular / Convênios	1,8	0,9	0,9	1,4	0,0	1,0
Bancos / Instituições Financeiras / Seguradora	5,7	7,4	3,9	7,6	4,4	5,8
Educação Particular	0,8	0,4	0,5	0,9	0,5	0,6
Supermercado / Mercadinhos	5,3	4,3	6,3	8,3	5,4	5,9
Eletroeletrônicos / Eletrodomésticos	11,3	12,5	7,9	11,5	15,9	11,8
Loja de Departamento	22,5	14,5	19,7	13,1	21,8	18,4
Loja de Vestuário	5,5	5,1	7,5	4,1	9,8	6,3
Consórcios	0,8	0,2	0,0	0,5	0,0	0,3
Companhia Aérea	0,6	1,3	0,2	0,9	1,7	0,9
Agência de Viagens	0,4	0,0	0,2	0,7	0,7	0,4
Energia Elétrica	6,9	7,2	9,1	3,7	2,9	6,0
Água / Esgoto	1,2	4,0	0,9	3,0	1,0	2,0
Transporte Coletivo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Shows e Eventos	0,2	0,4	0,0	0,0	0,5	0,2
Outros	19,4	18,1	27,0	20,7	19,3	21,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

TIPOS DE PROBLEMAS QUE OS CONSUMIDORES TIVERAM:

PROBLEMAS	% POR REGIÃO					BRASIL (MÉDIA)
	NORTE	NORDESTE	SUDESTE	SUL	CENTRO-OESTE	
Produto/Serviço não foi entregue	5,7	6,1	8,9	4,7	3,8	5,8
Cobrança indevida	19,8	23,2	18,0	22,9	16,5	20,1
Atraso na entrega do produto/serviço em relação ao que foi combinado	8,5	9,7	12,5	8,4	5,6	8,9
Produto/Serviço com defeito/estragado	22,6	18,3	20,0	20,2	28,5	22,0
Produto/Serviço entregue ou disponibilizado é diferente do que foi contratado/comprado	7,1	6,4	9,2	11,4	7,2	8,2
Produto/Serviço não funciona como deveria	18,7	20,2	13,8	14,8	22,7	18,1
Entrega do produto diferente do que foi comprado	5,2	5,5	7,8	6,7	6,7	6,3
Dificuldade em realizar a troca do produto/serviço	7,2	4,7	4,4	6,2	5,3	5,6
Produto/Serviço foi cancelado e o dinheiro não foi devolvido	2,2	2,6	2,9	1,9	2,4	2,4
Venda casada	0,4	0,8	0,3	0,6	0,5	0,5
Uso sem autorização de dados pessoais	1,2	1,1	0,3	0,6	0,2	0,7
Outro	1,4	1,4	1,9	1,6	0,6	1,4
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

FORMA DE ADQUIRIR OS PRODUTOS/SERVIÇOS:

EVENTO	% POR REGIÃO					BRASIL (MÉDIA)
	NORTE	NORDESTE	SUDESTE	SUL	CENTRO-OESTE	
FORMA DE ADQUIRIR A COMPRA/SERVIÇO						
Meio Digital	41,5	41,5	50,2	39,2	38,5	42,2
Telefone	16,6	17,7	19,1	22,5	12,3	17,7
Pessoalmente	41,5	40,8	30,2	37,8	49,2	39,8
Outros	0,4	0,0	0,5	0,5	0,0	0,3
SE MEIO DIGITAL, QUAL?						
Site	52,1	51,3	70,6	62,2	59,3	59,3
Rede Social	7,0	4,7	4,3	5,0	3,1	4,9
Aplicativo	36,2	41,9	23,8	31,1	36,4	33,5
Aplicativo de Mensagens	4,7	2,1	1,3	1,7	1,2	2,3
PROCUROU A EMPRESA INFRATORA PARA TENTAR RESOLVER O PROBLEMA?						
% de Sim	85,0	92,2	87,2	94,2	91,5	90,0

CANAIS UTILIZADOS PELOS CONSUMIDORES PARA ACIONAREM AS EMPRESAS:

CANAL UTILIZADO	% POR REGIÃO					BRASIL (% MÉDIA)
	NORTE	NORDESTE	SUDESTE	SUL	CENTRO-OESTE	
Site	14,7	10,7	16,7	13,1	16,1	14,2
E-mail	10,8	6,8	13,9	8,6	5,5	9,1
Chat Online	4,3	5,9	5,0	4,8	4,4	4,9
Aplicativo	8,8	8,7	5,7	7,3	6,0	7,3
SAC	8,2	10,2	13,1	13,3	8,1	10,7
Ligação telefônica	20,4	27,2	26,7	29,5	23,1	25,5
WhatsApp	7,9	8,3	5,0	5,6	5,7	6,5
SMS	0,4	0,3	0,5	0,6	0,5	0,5
Presencialmente	24,5	21,7	13,1	17,2	30,6	21,2
Outro	0,0	0,2	0,3	0,0	0,0	0,1
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

GRAUS DE SATISFAÇÃO DOS CONSUMIDORES EM RELAÇÃO ÀS EMPRESAS QUE FORAM ACIONADAS:

GRAU DE SATISFAÇÃO	% POR REGIÃO					BRASIL (% MÉDIA)
	NORTE	NORDESTE	SUDESTE	SUL	CENTRO-OESTE	
Muito Insatisfeito	25,0	34,5	30,1	33,6	12,3	27,2
Insatisfeito	27,9	31,7	32,4	29,2	18,3	27,9
Indiferente	12,4	11,9	8,0	11,7	24,9	13,8
Satisfeito	30,6	19,2	24,9	20,2	38,2	26,5
Muito Satisfeito	4,1	2,7	4,6	5,3	6,3	4,6
Não sabem avaliar	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

MOTIVO PARA NÃO TER PROCURADO A EMPRESA – POR SETORES:

QUAL FOI O MOTIVO DO SR(A) NÃO TER PROCURADO A EMPRESA?	SETOR											MÉDIA BRASIL
	TELECOMUNICAÇÕES / TELEMARKETING	LOJA DE DEPARTAMENTO	ELETRÔNICOS / ELETRODOMÉSTICOS	LOJA DE VESTUÁRIO	ENERGIA ELÉTRICA	SUPERMERCADO / MERCADINHOS	BANCOS / INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS / SEGURADORA	ÁGUA / ESGOTO	SAÚDE PARTICULAR / CONVÊNIO	EDUCAÇÃO PARTICULAR	CONSÓRCIOS	
O problema foi resolvido antes de reclamar	17,9%	18,2%	31,6%	0,0%	25,0%	22,2%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,1%
Não vale o aborrecimento / desgaste	57,0%	43,2%	36,7%	68,7%	45,0%	33,3%	40,0%	40,0%	25,0%	50,0%	50,0%	43,8%
Não sabe onde e com quem reclamar	0,0%	9,1%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	20,0%	25,0%	0,0%	0,0%	7,4%
A empresa não faria nada de qualquer maneira	17,9%	9,1%	5,3%	0,0%	25,0%	11,1%	0,0%	20,0%	25,0%	50,0%	50,0%	12,6%
O valor é muito baixo / não compensa	3,6%	15,9%	0,0%	25,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,2%
Outro	3,6%	4,5%	21,1%	6,3%	5,0%	16,7%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	7,9%
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

CANAL UTILIZADO PARA ACIONAR A EMPRESA – POR SETORES:

PARTE 1

QUAL FOI O CANAL QUE O SR(A) UTILIZOU PARA PROCURAR A EMPRESA?	SETOR						
	TELECOMUNICAÇÕES / TELEMARKETING	LOJA DE DEPARTAMENTO	ELETRÔNICOS / ELETRODOMÉSTICOS	LOJA DE VESTUÁRIO	ENERGIA ELÉTRICA	SUPERMERCADO / MERCADINHOS	BANCOS / INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS / SEGURADORA
Site	9,0%	20,4%	14,7%	23,0%	6,9%	6,8%	9,4%
E-mail	5,7%	11,7%	9,3%	13,1%	6,4%	8,1%	3,6%
Chat Online	5,9%	5,9%	4,4%	5,6%	4,4%	2,0%	5,8%
Aplicativo	6,8%	6,4%	4,9%	5,1%	6,4%	3,4%	6,3%
SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente)	15,7%	8,5%	11,8%	7,0%	13,7%	10,8%	13,8%
Ligação telefônica	41,3%	16,3%	18,9%	15,0%	34,2%	14,2%	33,0%
WhatsApp	6,0%	6,7%	5,9%	7,9%	5,9%	2,7%	3,1%
SMS	0,1%	0,5%	0,5%	0,9%	0,5%	0,0%	0,4%
Presencialmente	9,4%	23,6%	29,6%	22,4%	21,6%	52,0%	24,6%
Outro	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

CANAL UTILIZADO PARA ACIONAR A EMPRESA – POR SETORES:

PARTE 2

QUAL FOI O CANAL QUE O SR(A) UTILIZOU PARA PROCURAR A EMPRESA?								MÉDIA BRASIL
	ÁGUA / ESGOTO	SAÚDE PARTICULAR / CONVÊNIOS	COMPANHIA AÉREA	EDUCAÇÃO PARTICULAR	AGÊNCIA E VIAGENS	CONSÓRCIOS	SHOWS E EVENTOS	
Site	7,1%	13,6%	17,6%	8,7%	26,1%	37,5%	14,3%	14,2%
E-mail	7,1%	9,1%	14,7%	13,0%	8,7%	12,5%	28,6%	9,1%
Chat Online	1,8%	4,5%	2,9%	0,0%	8,7%	0,0%	0,0%	4,9%
Aplicativo	1,8%	4,5%	2,9%	4,3%	4,3%	0,0%	0,0%	7,3%
SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente)	5,4%	15,9%	14,7%	13,0%	13,0%	0,0%	14,3%	10,7%
Ligação telefônica	39,3%	22,7%	32,5%	26,1%	30,6%	0,0%	0,0%	6,5%
WhatsApp	5,4%	6,8%	2,9%	8,7%	4,3%	0,0%	0,0%	0,5%
SMS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Presencialmente	32,1%	22,9%	11,8%	26,2%	4,3%	50,0%	14,3%	21,2%
Outro	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

GRAU DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA – POR SETORES:

PARTE 1

QUAL O GRAU DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA?	SETOR						
	TELECOMUNICAÇÕES / TELEMARKETING	LOJA DE DEPARTAMENTO	ELETRÔNICOS / ELETRODOMÉSTICOS	LOJA DE VESTUÁRIO	ENERGIA ELÉTRICA	SUPERMERCADO / MERCADINHOS	BANCOS / INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS / SEGURADORA
Muito insatisfeito(a)	32,8%	19,8%	19,7%	18,0%	40,3%	20,0%	31,5%
Insatisfeito(a)	34,4%	26,4%	24,6%	20,3%	33,3%	19,1%	26,6%
Indiferente	15,4%	13,0%	18,4%	12,5%	13,2%	11,3%	12,9%
Satisfeito(a)	14,9%	37,5%	33,6%	42,2%	13,2%	38,3%	24,2%
Muito satisfeito(a)	2,5%	3,3%	3,7%	7,0%	0,0%	11,3%	4,8%
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

PARTE 2

QUAL O GRAU DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA?								MÉDIA BRASIL
	ÁGUA / ESGOTO	SAÚDE PARTICULAR / CONVÊNIOS	COMPANHIA AÉREA	EDUCAÇÃO PARTICULAR	AGÊNCIA E VIAGENS	CONSÓRCIOS	SHOWS E EVENTOS	
Muito insatisfeito(a)	45,0%	45,0%	28,6%	8,3%	77,8%	16,7%	20,0%	27,2%
Insatisfeito(a)	30,0%	30,0%	38,1%	41,7%	22,2%	16,7%	60,0%	27,9%
Indiferente	10,0%	5,0%	9,5%	16,7%	0,0%	33,3%	0,0%	13,8%
Satisfeito(a)	15,0%	20,0%	23,8%	33,3%	0,0%	33,3%	20,0%	26,5%
Muito satisfeito(a)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,6%
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS PELA EMPRESA – POR SETORES:

PARTE 1

EM RELAÇÃO À EMPRESA, SEU PROBLEMA FOI:	SETOR						
	TELECOMUNICAÇÕES / TELEMARKETING	LOJA DE DEPARTAMENTO	ELETRÔNICOS / ELETRODOMÉSTICOS	LOJA DE VESTUÁRIO	ENERGIA ELÉTRICA	SUPERMERCADO / MERCADINHOS	BANCOS / INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS / SEGURADORA
Totalmente resolvido	42,6%	63,6%	62,4%	59,3%	37,9%	75,6%	49,3%
Parcialmente resolvido	19,1%	13,7%	10,8%	11,7%	14,7%	8,4%	14,9%
Não foi resolvido	38,2%	22,7%	26,8%	29,0%	47,4%	16,0%	35,7%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

PARTE 2

EM RELAÇÃO À EMPRESA, SEU PROBLEMA FOI:										MÉDIA BRASIL
	ÁGUA / ESGOTO	SAÚDE PARTICULAR / CONVÊNIOS	COMPANHIA AÉREA	EDUCAÇÃO PARTICULAR	AGÊNCIA E VIAGENS	CONSÓRCIOS	SHOWS E EVENTOS	TRANSPORTE COLETIVO	OUTRO	
Totalmente resolvido	44,2%	32,1%	44,0%	38,5%	20,0%	33,3%	50,0%	0,0%	51,7%	54,9%
Parcialmente resolvido	4,7%	7,1%	12,0%	15,4%	30,0%	44,4%	16,7%	0,0%	12,1%	13,3%
Não foi resolvido	51,2%	60,7%	44,0%	46,2%	50,0%	22,2%	33,3%	0,0%	36,3%	31,8%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

MOTIVOS ALEGADOS PELOS CONSUMIDORES PARA NÃO ACIONAREM OS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS CONSUMIDORES:

POSTO	MOTIVO ALEGADO	%
1º	Por acreditar que teria muita burocracia	25,8
2º	A empresa resolveu o problema antes de ter que procurar um Órgão de Proteção e Defesa	19,9
3º	Por achar o processo muito moroso	16,6
4º	Pequeno valor do produto/serviço	11,3
5º	Por achar que o processo não daria em nada	10,2
6º	Não sabia como procurar esses Órgãos	8,6
	Outros	7,6
TOTAL		100,0

MINAS MOSTRA O CAMINHO