

PROCON - EXPRESSINHO-RJ

O PROCON - EXPRESSINHO-RJ atende aos consumidores que apresentam demanda com as empresas do Grupo Itaú, do Grupo Bradesco, Citicard, Oi-Telemar, Light e Claro.

Por serem essas empresas as mais reclamadas abrimos um canal mais rápido para solucionar os problemas dos consumidores.

Veja abaixo como o PROCON-EXPRESSINHO-RJ funcionou em 2011 em relação com 2010:

	2010	2011	VARIAÇÃO- %
CONSUMIDORES ATENDIDOS C/ ACORDO	2721	5219	91,8
CONSUMIDORES QUE NÃO OBTIVERAM ACORDO	1481	1183	- 20,2
TOTAL DE CONSUMIDORES	4202	6402	52,3

Em 2011 o " total de consumidores" que procurou o PROCON-EXPRESSINHO-RJ, comparado com o ano de 2010, aumentou em 52,3%. No item "consumidores atendidos com acordo" houve acréscimo de 91,8 % em relação a 2010. E o item que merece destaque é o de " consumidores que não obtiveram acordo" que comparado com o ano anterior teve redução de 20,2% .

Observe também o desempenho das empresas no atendimento com realização de acordo , onde cabe destacar que 81,5 % dos consumidores que procuraram o PROCON-EXPRESINHO-RJ conseguiram ter seus pleitos atendidos:

2011

	NÚMERO CONSUMIDORES	CONSUMIDORES QUE OBTIVERAM ACORDO	% DE CONSUMIDORES QUE OBTIVERAM ACORDO
GRUPO ITAÚ	1924	1516	78,8%
CITICARD	123	99	80,5%
GRUPO BRADESCO	946	896	94,7%
OI-TELEMAR	1693	1352	79,8%
LIGHT	663	438	66,0%
CLARO	1053	918	87,1%
TOTAL	6402	5219	81,5%

Veja também o índice das empresas que não realizaram acordo com os consumidores:

2011

	NÚMERO CONSUMIDORES	CONSUMIDORES QUE NÃO OBTIVERAM ACORDO	% DE CONSUMIDORES QUE NÃO OBTIVERAM ACORDO
GRUPO ITAÚ	1924	408	21,2%
CITICARD	123	24	19,5%
GRUPO BRADESCO	946	50	5,3%
OI-TELEMAR	1693	341	20,1%
LIGHT	663	225	33,9%
CLARO	1053	135	12,8%
TOTAL	6402	1183	18,5%