

## PROCON/RJ - EXPRESSINHO

### CONSUMIDORES COM ACORDO NO 1º ATENDIMENTO / 2011

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
GRUPO ITAÚ	21	30	25	30	11	27	34	65	44	31	25	23	366
CARTOES ITAÚ	56	31	34	40	29	42	49	77	44	40	41	24	507
CITICARD	0	3	2	6	2	5	3	4	7	4	5	0	41
GRUPO BRADESCO	7	36	55	63	53	59	45	53	37	33	66	51	558
OI/TELEMAR	16	30	36	52	102	99	101	121	89	97	91	81	915
LIGHT	9	13	14	17	27	21	12	23	27	22	23	23	231
CLARO	45	50	46	43	62	60	73	86	75	97	80	107	824
<b>TOTAL DE ACESSOS</b>	<b>154</b>	<b>193</b>	<b>212</b>	<b>251</b>	<b>286</b>	<b>313</b>	<b>317</b>	<b>429</b>	<b>323</b>	<b>324</b>	<b>331</b>	<b>309</b>	<b>3442</b>

### CONSUMIDORES COM ACORDO NO RETORNO / 2011

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
GRUPO ITAÚ	51	35	38	11	9	21	20	17	23	27	22	21	295
CARTÕES ITAÚ	36	36	22	28	16	23	23	27	46	32	28	31	348
CITICARD	7	10	4	2	5	4	11	4	4	3	2	2	58
GRUPO BRADESCO	2	38	31	19	20	31	19	22	42	54	25	35	338
OI/TELEMAR	73	71	33	8	20	32	19	33	44	33	39	32	437
LIGHT	17	40	19	9	12	22	10	24	17	19	8	10	207
CLARO	27	2	0	2	5	5	3	6	12	7	10	15	94
<b>TOTAL DE ACESSOS</b>	<b>213</b>	<b>232</b>	<b>147</b>	<b>79</b>	<b>87</b>	<b>138</b>	<b>105</b>	<b>133</b>	<b>188</b>	<b>175</b>	<b>134</b>	<b>146</b>	<b>1777</b>

**PROCON/RJ - EXPRESSINHO**  
**CONSUMIDORES SEM ACORDO NO RETORNO / 2011**

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
GRUPO ITAÚ	19	23	9	18	20	15	10	23	27	16	20	16	216
CARTÕES ITAÚ	16	27	22	17	21	22	9	16	16	5	8	13	192
CITICARD	3	0	3	3	4	3	2	3	1	0	0	2	24
GRUPO BRADESCO	0	12	2	5	4	2	3	7	4	4	4	3	50
OI/TELEMAR	18	43	9	37	57	29	24	36	27	21	21	19	341
LIGHT	19	41	14	22	19	30	23	19	4	13	7	14	225
CLARO	12	13	14	2	17	12	17	9	11	6	8	14	135
<b>TOTAL DE ACESSOS</b>	<b>87</b>	<b>159</b>	<b>73</b>	<b>104</b>	<b>142</b>	<b>113</b>	<b>88</b>	<b>113</b>	<b>90</b>	<b>65</b>	<b>68</b>	<b>81</b>	<b>1183</b>

**CONSUMIDORES ATENDIDOS NO ANO DE 2011**

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
GRUPO ITAÚ	91	88	72	59	40	63	64	105	94	74	67	60	877
CARTÕES ITAÚ	108	94	78	85	66	87	81	120	106	77	77	68	1047
CITICARD	10	13	9	11	11	12	16	11	12	7	7	4	123
GRUPO BRADESCO	9	86	88	87	77	92	67	82	83	91	95	89	946
OI/TELEMAR	107	144	78	97	179	160	144	190	160	151	151	132	1693
LIGHT	45	94	47	48	58	73	45	66	48	54	38	47	663
CLARO	84	65	60	47	84	77	93	101	98	110	98	136	1053
<b>TOTAL DE ACESSOS</b>	<b>454</b>	<b>584</b>	<b>432</b>	<b>434</b>	<b>515</b>	<b>564</b>	<b>510</b>	<b>675</b>	<b>601</b>	<b>564</b>	<b>533</b>	<b>536</b>	<b>6402</b>

**PROCON/RJ - EXPRESSINHO**  
**CONSUMIDORES COM ACORDO NO 1º ATENDIMENTO / 2011**

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
GRUPO ITAÚ	23%	34%	35%	51%	28%	43%	53%	62%	47%	42%	37%	38%	42%
CARTÕES ITAÚ	52%	33%	44%	47%	44%	48%	61%	64%	42%	52%	53%	35%	48%
CITICARD	0%	23%	22%	55%	18%	42%	19%	36%	58%	57%	71%	0%	33%
GRUPO BRADESCO	78%	42%	63%	72%	69%	64%	67%	65%	45%	36%	69%	57%	59%
OI/TELEMAR	15%	21%	46%	54%	57%	62%	70%	64%	56%	64%	60%	61%	54%
LIGHT	20%	14%	30%	35%	46%	29%	27%	35%	56%	41%	61%	49%	35%
CLARO	54%	77%	77%	92%	74%	78%	79%	85%	77%	88%	82%	79%	78%
<b>TOTAL</b>	<b>34%</b>	<b>33%</b>	<b>49%</b>	<b>58%</b>	<b>56%</b>	<b>55%</b>	<b>62%</b>	<b>64%</b>	<b>54%</b>	<b>57%</b>	<b>62%</b>	<b>58%</b>	<b>54%</b>

**CONSUMIDORES COM ACORDO NO RETORNO /2011**

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
GRUPO ITAÚ	56%	40%	28%	19%	22%	33%	31%	14%	24%	36%	33%	35%	34%
CARTÕES ITAÚ	33%	38%	28%	33%	24%	27%	28%	23%	43%	42%	36%	46%	33%
CITICARD	70%	77%	45%	18%	46%	33%	69%	36%	33%	43%	29%	50%	47%
GRUPO BRADESCO	22%	44%	35%	22%	26%	34%	28%	27%	51%	59%	26%	39%	36%
OI/TELEMAR	68%	49%	42%	8%	11%	20%	13%	17%	28%	22%	26%	24%	26%
LIGHT	38%	42%	40%	19%	21%	30%	22%	36%	35%	35%	21%	21%	31%
CLARO	32%	3%	0%	4%	6%	6%	3%	6%	12%	6%	10%	11%	9%
<b>TOTAL</b>	<b>47%</b>	<b>40%</b>	<b>34%</b>	<b>18%</b>	<b>17%</b>	<b>24%</b>	<b>21%</b>	<b>20%</b>	<b>31%</b>	<b>31%</b>	<b>25%</b>	<b>27%</b>	<b>28%</b>

**CONSUMIDORES SEM ACORDO NO RETORNO / 2011**

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
GRUPO ITAÚ	21%	26%	13%	30%	50%	24%	16%	22%	29%	22%	30%	27%	25%
CARTÕES ITAÚ	15%	29%	28%	20%	32%	25%	11%	13%	15%	6%	10%	19%	18%
CITICARD	30%	0%	33%	27%	36%	25%	12%	27%	1%	0%	0%	50%	20%
GRUPO BRADESCO	0%	14%	2%	6%	5%	2%	5%	9%	5%	4%	4%	3%	5%
OI/TELEMAR	17%	30%	12%	38%	32%	18%	17%	19%	17%	14%	14%	14%	20%
LIGHT	42%	44%	30%	46%	33%	41%	51%	29%	8%	24%	18%	30%	34%
CLARO	14%	20%	23%	4%	20%	16%	18%	9%	11%	5%	8%	10%	13%
<b>TOTAL</b>	<b>19%</b>	<b>27%</b>	<b>17%</b>	<b>24%</b>	<b>28%</b>	<b>20%</b>	<b>17%</b>	<b>17%</b>	<b>15%</b>	<b>12%</b>	<b>13%</b>	<b>15%</b>	<b>18%</b>

