

Totais – atendimentos ref. coronavírus / covid-19 – até 31/mai/2021

CONSULTAS E REDES SOCIAIS	15.884
RECLAMAÇÕES	
SERVIÇOS ESSENCIAIS	36.199
AGÊNCIAS	22.980
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	10.100
LOJAS / MERCADOS / FARMÁCIAS	9.367
EDUCAÇÃO	7.340
ACADEMIAS	7.094
AÉREAS	6.608
INGRESSOS / EVENTOS	2.364
PLANO DE SAÚDE	1.779
FABRICANTES	1.668
FIDELIDADE	456
SERVIÇOS DE ENTREGA E TRANSPORTE PRIVADO URBANO	466
CRUZEIRO	299
FORNECEDORES COM MENOS RECLAMAÇÕES / OUTROS	23.090
TOTAL RECLAMAÇÕES	129.810
TOTAL	145.694

Metodologia:

Até 24/nov/2020 os dados de Consultas e Reclamações eram obtidos dos registros que o consumidor apontou através de direcionador no sistema: [Atendimento Especial: Coronavírus]; A partir de 25/nov, a Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor passou a apurar os dados de Reclamações através da busca de palavras: corona, covid e pandemia. As consultas, a partir de 25/nov incluem somente os registros originados das redes sociais.

Obs: Serviços Essenciais inclui: Telefonia, Energia Elétrica, Água e Saneamento, Gás encanado, Serviços Postais, TV por Assinatura
Lojas / Mercados / Farmácias, inclui também lojas virtuais

Obs: o levantamento não inclui registros, a partir de maio/21, das empresas COMGÁS, SAMSUNG, TELEFONICA e VIA VAREJO, pois estão sendo lançados em outro sistema, sem tabulação até o momento.

MAIS DEMANDADAS POR CATEGORIA | RECLAMAÇÕES**SERVIÇOS ESSENCIAIS**

ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SAO PAULO	27.231
CLARO S/A	2.874
TELEFONICA BRASIL S/A	1.741
TIM S/A	1.067
CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO	929

AGÊNCIAS

DECOLAR.COM LTDA	12.418
CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S/A	1.964
SV VIAGENS LTDA	1.253
123 VIAGENS E TURISMO LTDA	1.183
TVLX VIAGENS E TURISMO S/A	1.115

INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.205
BANCO SANTANDER BRASIL S/A	949
BANCO DO BRASIL S/A	577
ITAÚ UNIBANCO S/A	492
BANCO PAN S/A	470

LOJAS / MERCADOS / FARMÁCIAS

VIA VAREJO S/A	1.344
MAGAZINE LUIZA S/A	820
B2W COMPANHIA DIGITAL	750
SBF COMERCIO DE PRODUTOS ESPORTIVOS LTDA	440
ARTHUR LUNDGREN TECIDOS S/A	405

EDUCAÇÃO

ASSOCIACAO EDUCACIONAL NOVE DE JULHO - UNINOVE	1.129
ANHANGUERA EDUCACIONAL LTDA	825
ASSOCIACAO UNIFICADA PAULISTA DE ENSINO RENOVADO OBJETI	735
FACULDADES METROPOLITANAS UNIDAS EDUCACIONAIS LTDA	707
ISCP SOCIEDADE EDUCACIONAL S/A	595

ACADEMIAS

SMARTFIT ESCOLA DE GINASTICA E DANCA S/A	5.802
BLUEFIT ACADEMIAS DE GINÁSTICA E PARTICIPAÇÕES S.A.	371
SELF IT ACADEMIAS HOLDING S.A.	78
REDFIT ACADEMIA LTDA	53
Hempere Academia de Musculacao Ltda	47

AÉREAS

GOL LINHAS AÉREAS S/A	1.497
LATAM AIRLINES GROUP S/A	1.251
TAM LINHAS AEREAS SA	1.204
AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S/A	856
TAP TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES S/A	481

INGRESSOS / EVENTOS

T4F ENTRETENIMENTO S/A	923
TIS EVENTOS CULTURAIS LTDA	268
EMPRESA BRASILEIRA DE COM DE INGRESSOS LTDA	233
EVENTIM BRASIL SAO PAULO SIST. SERV. INGRESSOS LT	140
EVENTBRITE BRASIL GESTÃO OLINE DE EVENTOS LTDA.	85

PLANO DE SAÚDE

NOTRE DAME INTERMÉDICA SAÚDE S/A	472
AMIL ASSISTENCIA MEDICA INTERNACIONAL S/A	378
QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFICIOS S/A	237
SUL AMERICA COMPANHIA DE SEGURO SAUDE	115
BRDESCO SAÚDE S/A	87

FABRICANTES

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZONIA LTDA	394
APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	170
BRITANIA ELETRODOMESTICOS S/A	142
WHIRLPOOL S/A	118
ELECTROLUX DO BRASIL S/A	100

FIDELIDADE

SMILES FIDELIDADE S/A	290
FIDELIDADE VIAGENS E TURISMO LTDA	76
LIVELO S/A	73
ESFERA FIDELIDADE S.A	17

SERVIÇOS DE ENTREGA E TRANSPORTE POR APLICATIVO

UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA	194
IFOOD.COM AGENCIA DE RESTAURANTES ONLINE S/A	125
RAPPI BRASIL INTERMEDIACAO DE NEGOCIOS LTDA	86
99 TECNOLOGIA LTDA	61

CRUZEIRO

MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA	217
COSTA CRUZEIROS AGENCIA MARITIMA E TURISMO LTDA	67
ROYAL CARIBBEAN CRUZEIROS (BRASIL) LTDA	8
PULLMANTUR CRUZEIROS DO BRASIL LTDA	6
MARITIMOS OPERADORA DE CRUZEIROS EIRELI EPP	1

Metodologia:

Até 24/nov/2020 os dados de Consultas e Reclamações eram obtidos dos registros que o consumidor apontou através de direcionador no sistema: [Atendimento Especial: Coronavírus]; A partir de 25/nov, a Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor passou a apurar os dados de Reclamações através da busca de palavras: corona, covid e pandemia. As consultas, a partir de 25/nov incluem somente os registros originados das redes sociais.

Obs: Serviços Essenciais inclui: Telefonia, Energia Elétrica, Água e Saneamento, Gás encanado, Serviços Postais, TV por Assinatura
Lojas / Mercados / Farmácias, inclui também lojas virtuais