

Análise e Estratégia de Reclamações dos Consumidores

Total de reclamações
1.002.586

Média de dias para resposta
213

Anos das reclamações

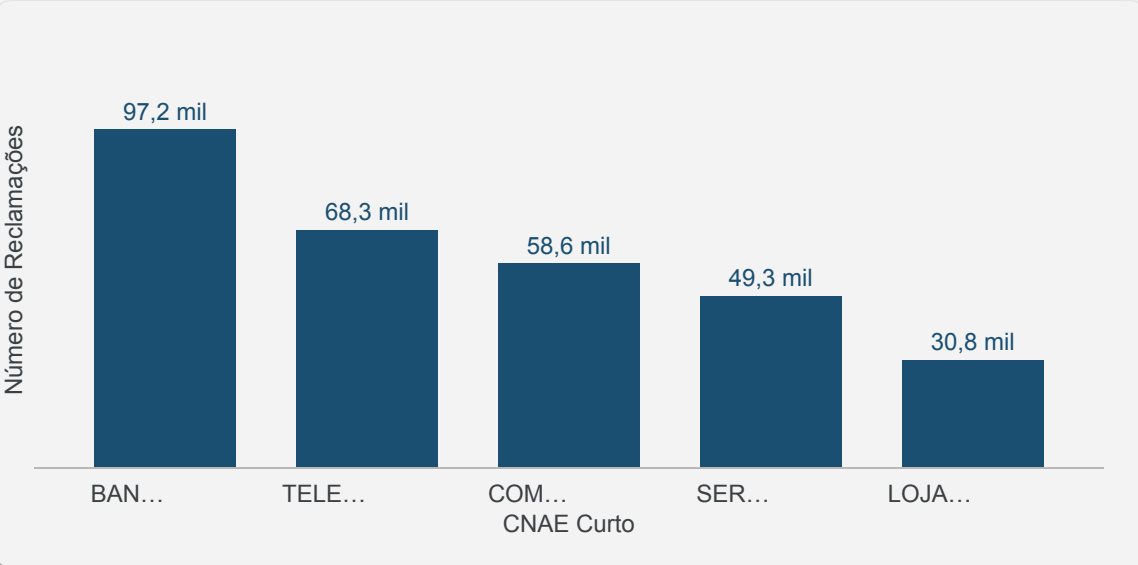
Descrição CNAE

Estado

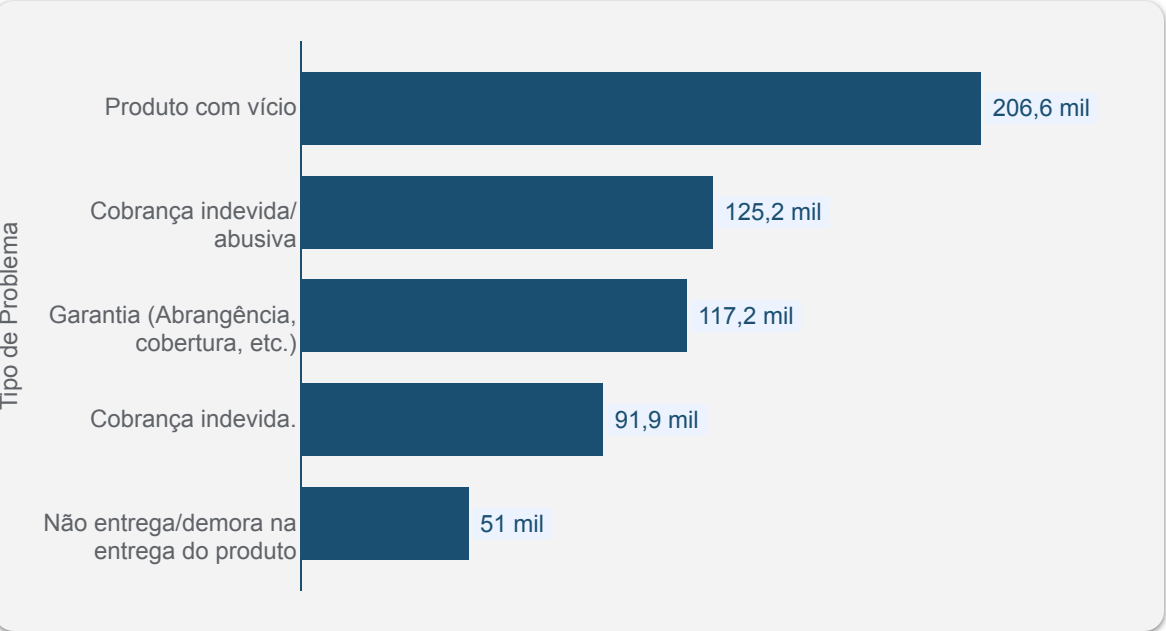
Tabela Descrição CNAE

Descrição CNAE	Quantidade
BANCOS MÚLTIPLOS, COM CARTEIRA COMERCIAL	97.223
TELEFONIA MÓVEL CELULAR	68.320
COMÉRCIO VAREJISTA ESPECIALIZADO DE ELETRODOMÉSTICOS E EQUIPAME...	58.592
SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA - STFC	49.321
LOJAS DE DEPARTAMENTOS OU MAGAZINES	30.811
FABRICAÇÃO DE FOGÕES, REFRIGERADORES E MÁQUINAS DE LAVAR E SECA...	27.873
COMÉRCIO VAREJISTA DE MÓVEIS	24.009
FABRICAÇÃO DE APARELHOS DE PESQUISA, REPRODUÇÃO, GRAVAÇÃO E AM...	21.533

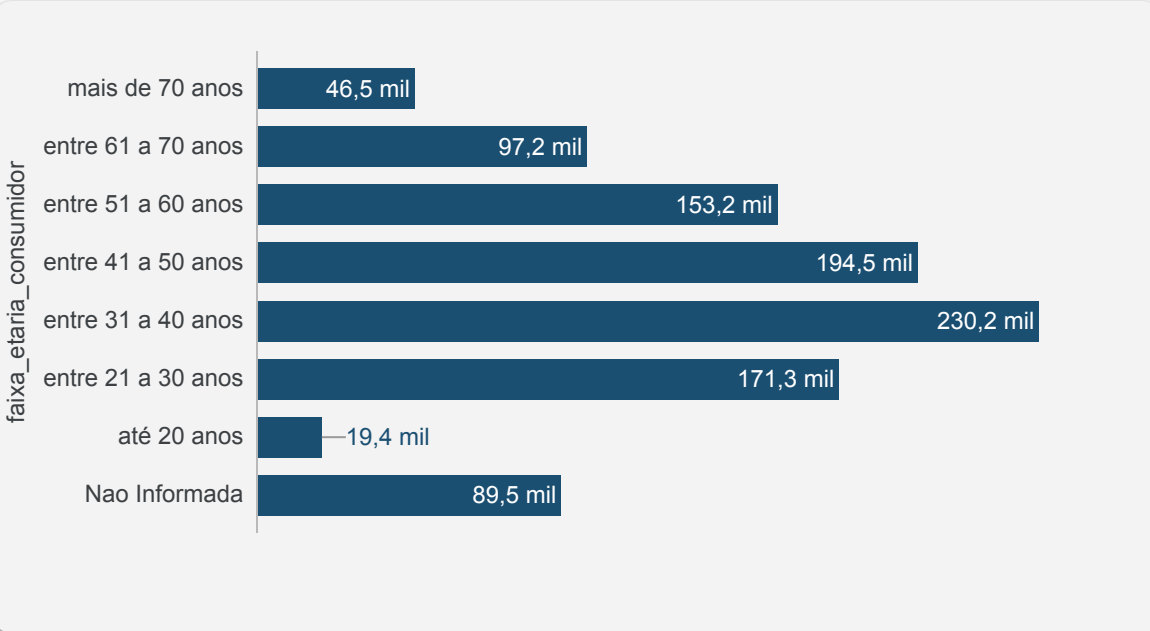
Problemas Mais Frequentes Por Setor (CNAE)



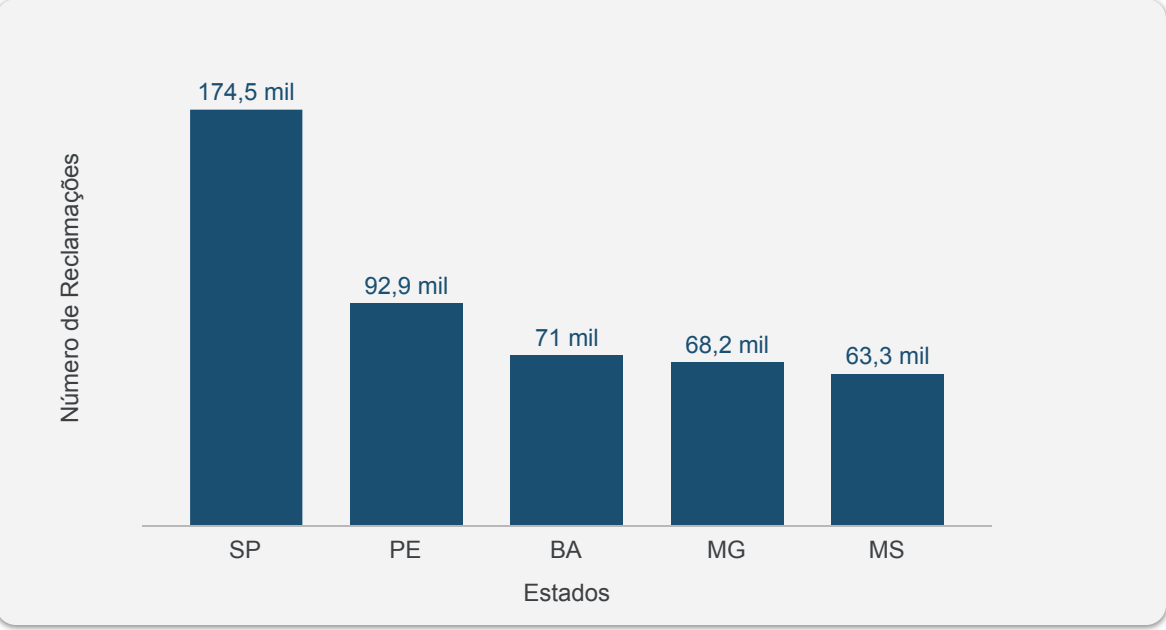
“Produto com Vício” é a Principal Causa de Reclamação.



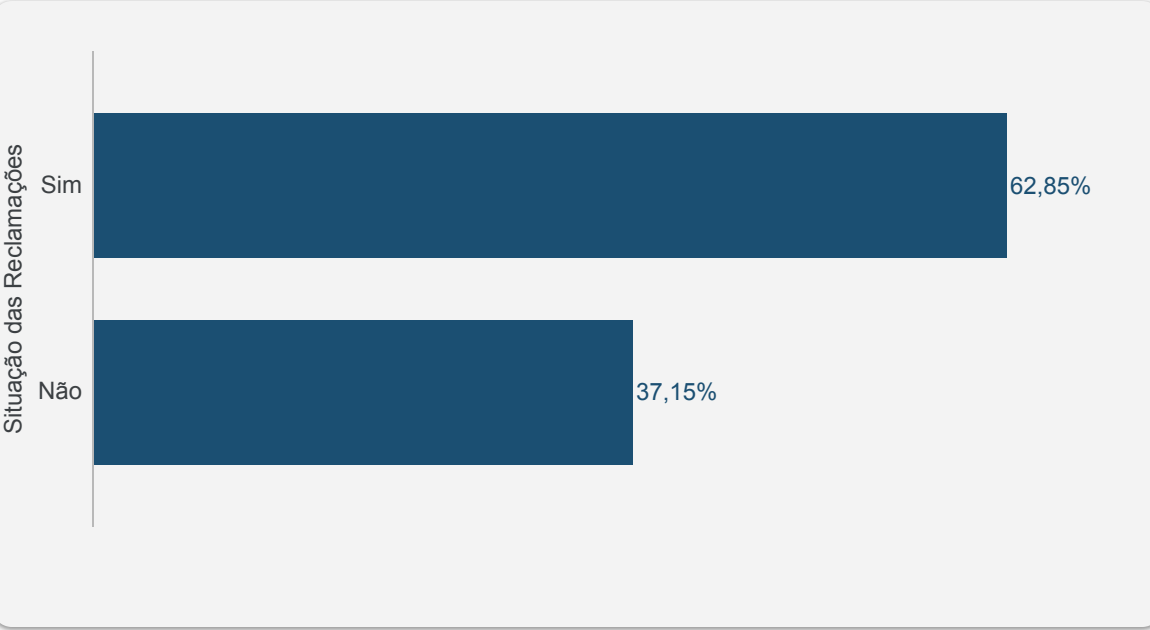
Reclamações por faixa etária



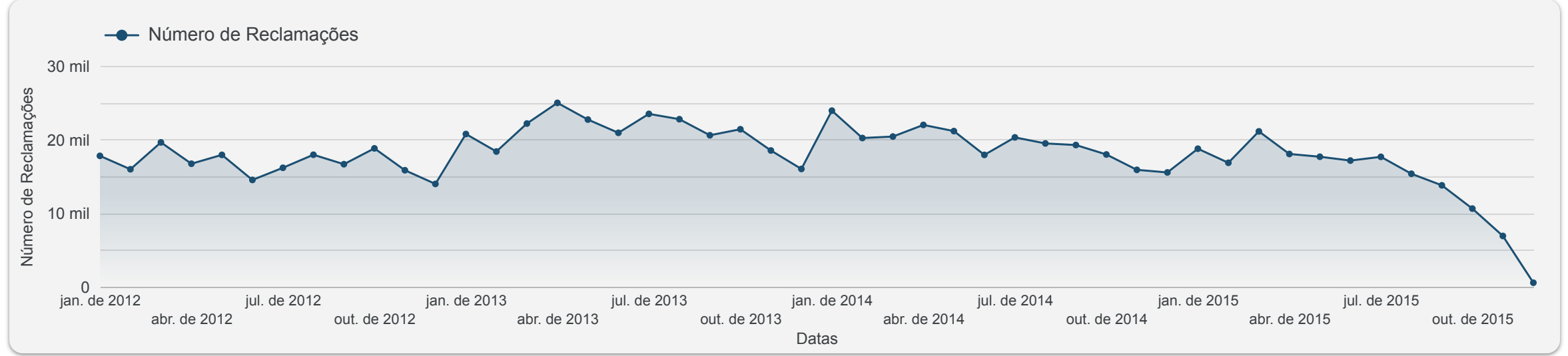
SP Lidera o Número de Reclamações entre os 5 Principais Estados



Quase 40% das Reclamações Não São Atendidas



Volume Mensal de Reclamações Recebidas



Mulheres Lideram o Número de Reclamações

