



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
COORDENAÇÃO GERAL DO SINDEC**

PESQUISA GERAL

SOBRE SAC



Brasília , 04 de novembro de 2009

PREÂMBULO

Trata-se de pesquisa elaborada pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, DPDC, sobre as demandas relativas ao Serviço de Atendimento ao Cliente, SAC.

O universo de pesquisa corresponde a todas as demandas relativas aos setores regulados pelo Decreto 6523/2008 e registradas no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, SINDEC, entre 01/12/2008 a 30/11/2009.

O SINDEC integra 23 Procons Estaduais, o Procon do Distrito Federal e mais 67 Procons municipais. Como vários desses Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema opera em 228 unidades espalhadas por 124 cidades brasileiras. Atualmente, esses Procons atendem a média mensal de 113 mil consumidores.

SUMÁRIO

1.	NOTA METODOLÓGICA	4
2.	APRESENTAÇÃO DOS DADOS	5
2.1.	RANKING DOS SEGMENTOS	5
2.2.	EVOLUÇÃO DOS SEGMENTOS.....	6
2.3.	RANKING DE FORNECEDORES (POR SEGMENTO)	7
2.4.	DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR PROBLEMA	11
2.5.	DISTRIBUIÇÃO REGIONAL DOS PROBLEMAS	11
2.6.	PROBLEMAS POR SEGMENTO	12

1. NOTA METODOLÓGICA

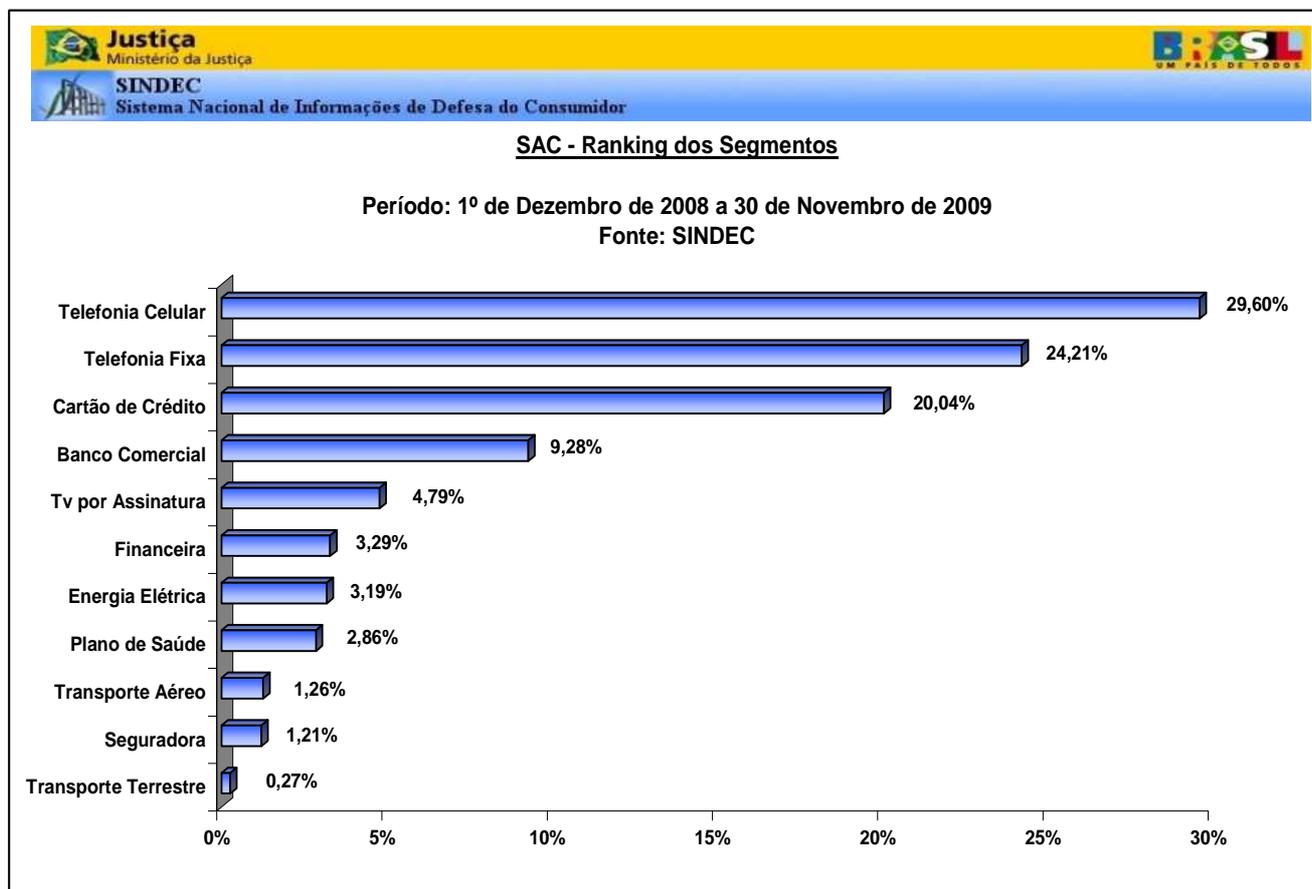
- ✓ **Fonte:** Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC.
- ✓ **Período da pesquisa:** 1º de dezembro de 2008 a 30 de novembro de 2009
- ✓ **Estados participantes da pesquisa:** AC, AL, AM, AP, BA, CE, DF, ES, GO, MA, MG, MS, MT, PA, PB, PE, PI, RJ, RN, RS, SC, SE, SP e TO (total de 23 estados e o Distrito Federal).
- ✓ **Problemas pesquisados:**
 - SAC – Acesso ao serviço
 - SAC – Cancelamento de serviço
 - SAC – Qualidade do atendimento
 - SAC – Resolução de demandas
 - SAC – Acompanhamento de demandas
- ✓ **Nota explicativa sobre o SINDEC**
 - **Classificação de Área, Assunto e Problema**

Todas as demandas registradas pelos Procons no SINDEC, incluindo aquelas que são tratadas por processos administrativos de Reclamação, recebem uma classificação de Área, Assunto e Problema. O objetivo dessa classificação é permitir o agrupamento das demandas segundo alguns critérios, para auxiliar na análise e na leitura dos dados, tanto por parte dos órgãos do SNDC, dos órgãos de imprensa, como também por parte dos consumidores. Atualmente há no SINDEC 7 categorias relativas à Área, 238 categorias relativas à Assunto e 230 relativas à Problema.

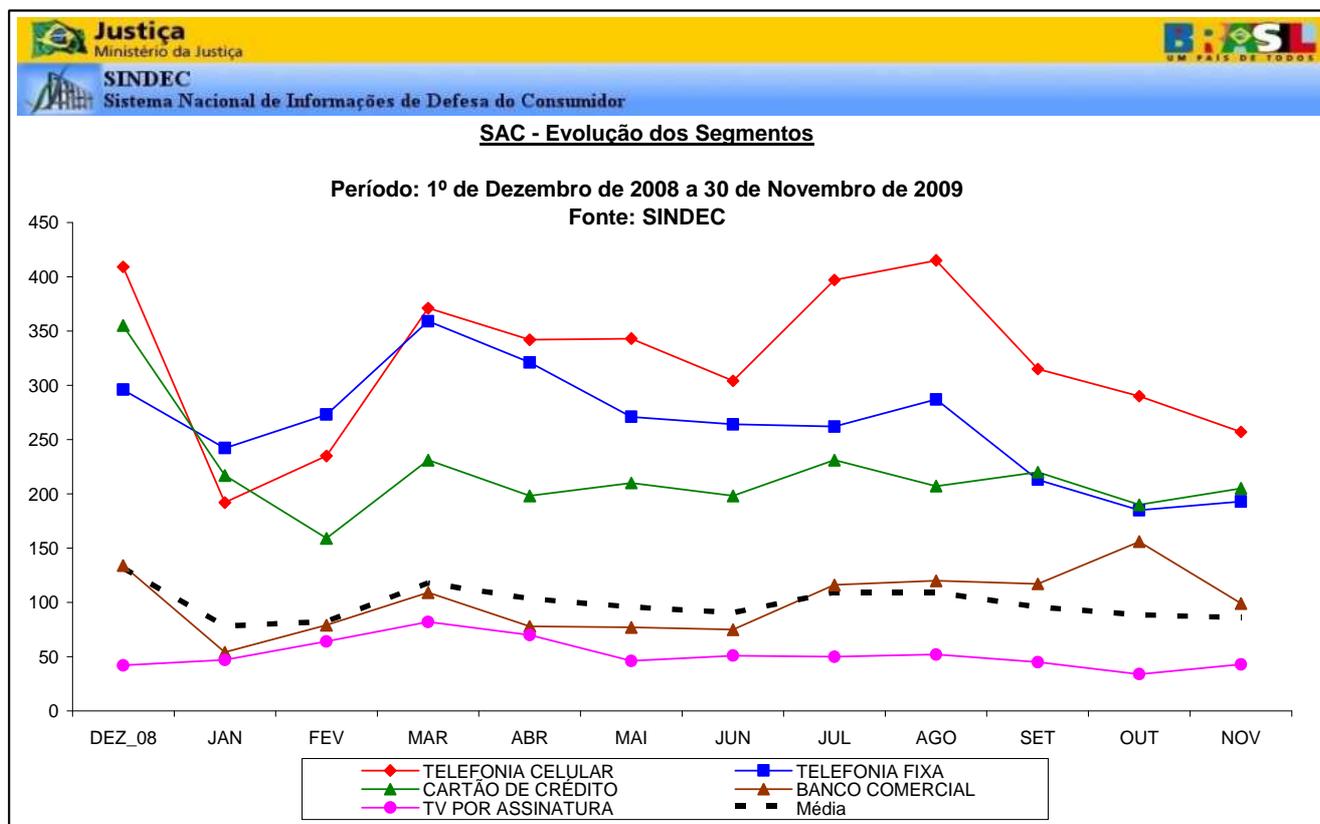
No caso específico do SAC, as demandas são agrupadas em cinco categorias de problemas, criadas a partir das áreas regulamentadas pelo Decreto 6.523/2008: **Acesso aos serviços** – onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes; **Qualidade do atendimento** – qualificação profissional, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária; **Acompanhamento de demandas** – ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo; **Resolução de demandas** – ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança; **Cancelamento de serviço** – retenção, demora, não envio do comprovante.

2. APRESENTAÇÃO DOS DADOS

2.1. RANKING DOS SEGMENTOS



2.2. EVOLUÇÃO DOS SEGMENTOS



Nota: o gráfico acima apresenta a evolução dos cinco segmentos mais demandados (linhas contínuas) em relação à média do SAC (linha pontilhada). Telefonia Celular, Telefonia Fixa e Cartão de Crédito sempre estiveram acima da média. O Segmento de Banco Comercial se manteve abaixo da média até junho de 2009, quando passou a superá-la. Os demais segmentos sempre estiveram abaixo da linha pontilhada.

Demandas de SAC por Segmento e Mês														
Segmento	Dez/08	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Total	%
Telefonia Celular	409	192	235	371	342	343	304	397	415	315	290	257	3870	29,60%
Telefonia Fixa	296	242	273	359	321	271	264	262	287	213	185	193	3166	24,21%
Cartão de Crédito	355	217	159	231	198	210	198	231	207	220	190	205	2621	20,04%
Banco Comercial	134	54	79	109	78	77	75	116	120	117	156	99	1214	9,28%
Tv por Assinatura	42	47	64	82	70	46	51	50	52	45	34	43	626	4,79%
Financeira	20	20	29	39	55	31	35	45	42	36	34	44	430	3,29%
Energia Elétrica	38	21	28	37	25	35	18	35	32	53	45	50	417	3,19%
Plano de Saúde	42	25	27	35	31	26	21	41	29	29	30	38	374	2,86%
Transporte Aéreo	88	29	5	7	5	3	7	4	8	5	2	2	165	1,26%
Seguradora	19	13	5	22	11	8	23	12	8	18	7	12	158	1,21%
Transporte Terrestre	4	1	3	4	4	3	1	8	1	2	2	2	35	0,27%
Total	1447	861	907	1296	1140	1053	997	1201	1201	1053	975	945	13076	100%

	Dez/08	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov
Média	132	78	82	118	104	96	91	109	109	96	89	86

2.3. RANKING DE FORNECEDORES (POR SEGMENTO)

Telefonia Celular

FORNECEDOR	Nº DE DEMANDAS	%
CLARO	1183	30,57%
OI / BRASIL TELECOM	1277	33,00%
TIM	784	20,26%
VIVO	614	15,87%
CTBC TELECOM	10	0,26%
NEXTEL	2	0,05%

Telefonia Fixa

FORNECEDOR	Nº DE DEMANDAS	%
OI / BRASIL TELECOM	2184	68,98%
GVT	344	10,87%
TELEFÔNICA	218	6,89%
EMBRATEL / NET	316	9,98%
TIM	84	2,65%
CTBC TELECOM	18	0,57%
INTELG	2	0,06%

Cartão de Crédito

FORNECEDOR	Nº DE DEMANDAS	%
ITAU / UNIBANCO	769	29,34%
CITIBANK	533	20,34%
IBIBANK	289	11,03%
BANCO DO BRASIL	126	4,81%
BANCO DE BRASÍLIA (BRB)	123	4,69%
BANCO BRADESCO	115	4,39%
BANCO BMG	83	3,17%
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	56	2,14%
BANCO HSBC	56	2,14%
SANTANDER / REAL	54	2,06%
BNP PARIBAS (CETELEM, BGN)	52	1,98%
BANCO CARREFOUR	49	1,87%
BANCO PANAMERICANO	36	1,37%
BANCO CRUZEIRO DO SUL	23	0,88%

Banco Comercial

FORNECEDOR	Nº DE DEMANDAS	%
BANCO DO BRASIL	298	24,55%
ITAU / UNIBANCO	159	13,10%
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	147	12,11%
BANCO BRADESCO	132	10,87%
SANTANDER / REAL	107	8,81%
BANCO BMG	49	4,04%
BANCO DE BRASÍLIA (BRB)	41	3,38%
BANCO HSBC	40	3,29%
BANCO PANAMERICANO	27	2,22%
CITIBANK	19	1,57%

TV por Assinatura

FORNECEDOR	Nº DE DEMANDAS	%
NET	410	65,50%
SKY	139	22,20%

Financeira

FORNECEDOR	Nº DE DEMANDAS	%
ITAU / UNIBANCO	77	17,91%
BMG	49	11,40%
HSBC	45	10,47%
BRADESCO	44	10,23%
PANAMERICANO	31	7,21%
SANTANDER / REAL	29	6,74%
BV FINANCEIRA	22	5,12%
BNP PARIBAS	14	3,26%
IBIBANK	11	2,56%
BANCO DO BRASIL	9	2,09%

Energia Elétrica

FORNECEDOR	Nº DE DEMANDAS	%
CELPE (PE)	61	14,63%
CEMIG (MG)	55	13,19%
ENERGISA (PB, SE)	50	11,99%
CEA (AP)	28	6,71%
CELG (GO)	28	6,71%
CELTINS (TO)	28	6,71%
ESCELSA (ES)	27	6,47%
CEEE (RS)	24	5,76%
ENERSUL (MS)	21	5,04%
CEB (DF)	16	3,84%

Plano de Saúde

FORNECEDOR	Nº DE DEMANDAS	%
UNIMED	84	22,46%
MEDIAL SAUDE	24	6,42%
GOLDEN CROSS	24	6,42%
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE BELO HORIZONTE	12	3,21%
SUL AMÉRICA	10	2,67%
CASA DE SAUDE SAO BERNARDO LTDA	10	2,67%
GREEN LINE SISTEMA DE SAUDE LTDA	9	2,41%
GEAP	9	2,41%
IMBRA TRATAMENTOS ODONTOLÓGICOS	8	2,14%

Transporte Aéreo

FORNECEDOR	Nº DE DEMANDAS	%
GOL / VARIG	137	83,03%
TAM	19	11,52%
WEBJET	3	1,82%
TRIP	2	1,21%
AZUL	1	0,61%
IBERIA	1	0,61%
PLUNA	1	0,61%
TAP	1	0,61%

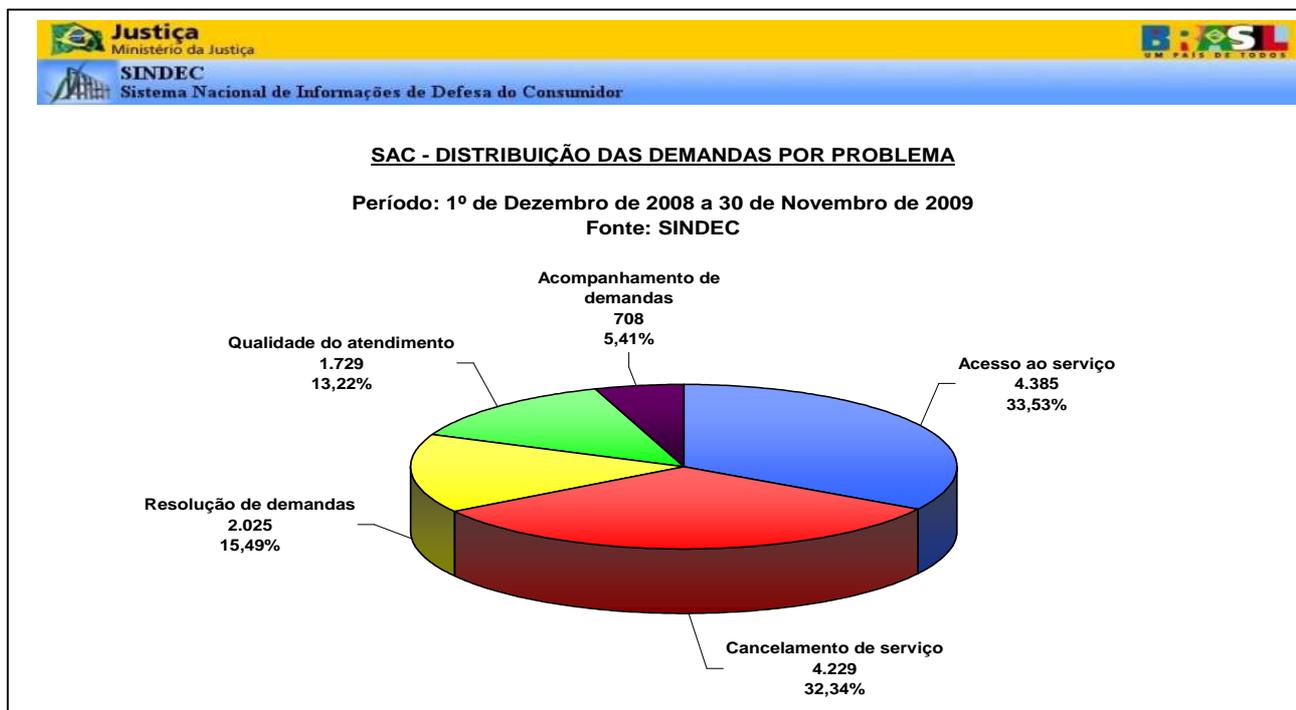
Seguradora

FORNECEDOR	Nº DE DEMANDAS	%
ITAU / UNIBANCO	27	17,09%
BRADESCO	12	7,59%
SULAMERICA	10	6,33%
ASCOBOM MG	8	5,06%
BANCO CARREFOUR	8	5,06%
MAPFRE VERA CRUZ SEGURADORA	8	5,06%
PORTO SEGURO	7	4,43%
BANCO DO BRASIL	5	3,16%
CITIBANK	5	3,16%
ASPEB ADMINISTRADORA DE BENEFICIOS	4	2,53%
LIBERTY SEGUROS	4	2,53%
SUDAMERICA VIDA	4	2,53%

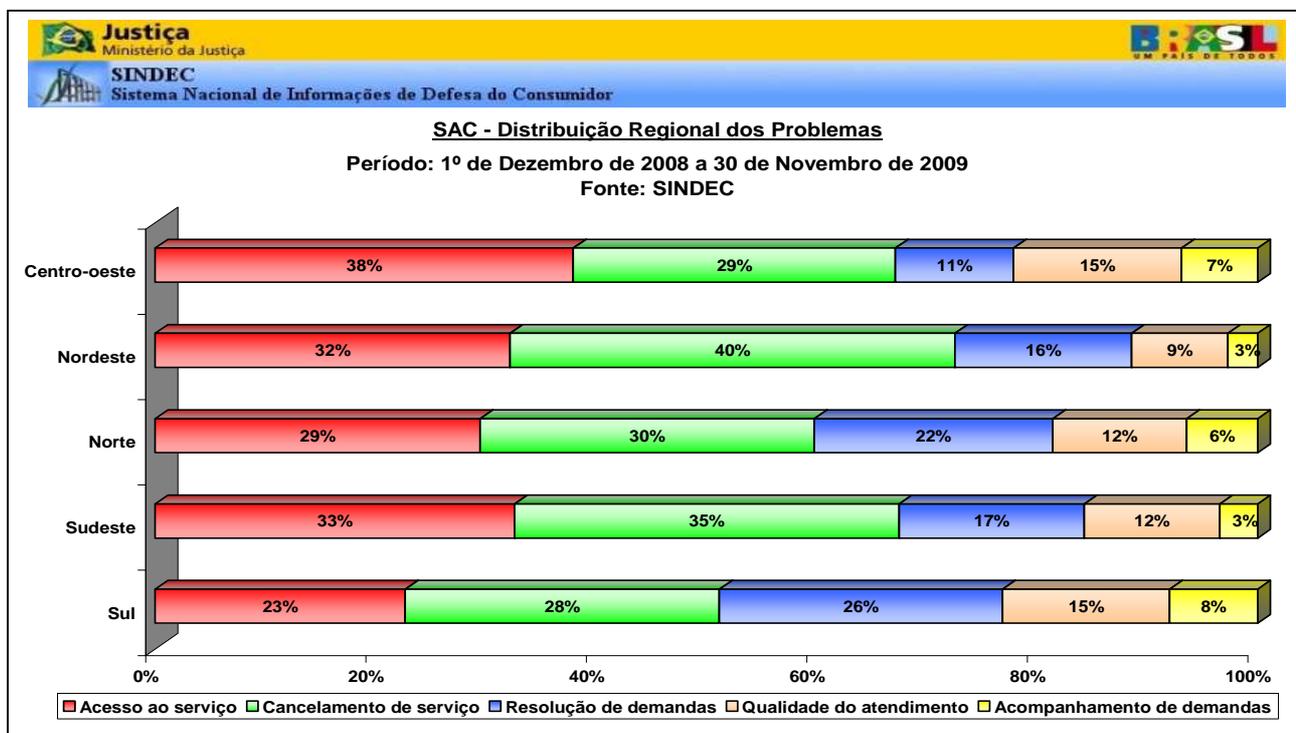
Transporte Terrestre

FORNECEDOR	Nº DE DEMANDAS	%
EXPRESSO SAO LUIZ	6	17,14%
REAL EXPRESSO	3	8,57%
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTE	3	8,57%
VIAÇÃO PRESIDENTE	2	5,71%
VIAÇÃO ÁGUIA BRANCA	2	5,71%
VIAÇÃO CRUZEIRO DO SUL	2	5,71%
VIAÇÃO ITAPEMIRIM	2	5,71%

2.4. DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR PROBLEMA



2.5. DISTRIBUIÇÃO REGIONAL DOS PROBLEMAS



2.6. PROBLEMAS POR SEGMENTO

Telefonia Celular

Problema	Nº DE DEMANDAS	%
Acesso ao serviço	1478	38,19%
Cancelamento de serviço	1101	28,45%
Qualidade do atendimento	576	14,88%
Resolução de demandas	511	13,20%
Acompanhamento de demandas	204	5,27%
Total	3.870	100,00%

Telefonia Fixa

Problema	Nº DE DEMANDAS	%
Cancelamento de serviço	1101	34,78%
Acesso ao serviço	909	28,71%
Resolução de demandas	538	16,99%
Qualidade do atendimento	418	13,20%
Acompanhamento de demandas	200	6,32%
Total	3.166	100,00%

Cartão de Crédito

Problema	Nº DE DEMANDAS	%
Cancelamento de serviço	1.206	46,01%
Acesso ao serviço	670	25,56%
Resolução de demandas	380	14,50%
Qualidade do atendimento	259	9,88%
Acompanhamento de demandas	106	4,04%
Total	2.621	100,00%

Banco Comercial

Problema	Nº DE DEMANDAS	%
Acesso ao serviço	494	40,69%
Cancelamento de serviço	246	20,26%
Resolução de demandas	217	17,87%
Qualidade do atendimento	197	16,23%
Acompanhamento de demandas	60	4,94%
Total	1.214	100,00%

TV por Assinatura

Problema	Nº DE DEMANDAS	%
Acesso ao serviço	223	35,62%
Cancelamento de serviço	185	29,55%
Resolução de demandas	109	17,41%
Qualidade do atendimento	92	14,70%
Acompanhamento de demandas	17	2,72%
Total	626	100,00%

Financeiras

Problema	Nº DE DEMANDAS	%
Acesso ao serviço	153	35,58%
Cancelamento de serviço	97	22,56%
Resolução de demandas	92	21,40%
Acompanhamento de demandas	56	13,02%
Qualidade do atendimento	32	7,44%
Total	430	100,00%

Energia Elétrica

Problema	Nº DE DEMANDAS	%
Acesso ao serviço	156	37,41%
Resolução de demandas	85	20,38%
Cancelamento de serviço	84	20,14%
Qualidade do atendimento	55	13,19%
Acompanhamento de demandas	37	8,87%
Total	417	100,00%

Plano de Saúde

Problema	Nº DE DEMANDAS	%
Acesso ao serviço	136	36,36%
Cancelamento de serviço	132	35,29%
Resolução de demandas	47	12,57%
Qualidade do atendimento	45	12,03%
Acompanhamento de demandas	14	3,74%
Total	374	100,00%

Transporte Aéreo

Problema	Nº DE DEMANDAS	%
Acesso ao serviço	102	61,82%
Qualidade do atendimento	28	16,97%
Resolução de demandas	18	10,91%
Cancelamento de serviço	12	7,27%
Acompanhamento de demandas	5	3,03%
Total	165	100,00%

Seguradoras

Problema	Nº DE DEMANDAS	%
Cancelamento de serviço	59	37,34%
Acesso ao serviço	49	31,01%
Resolução de demandas	27	17,09%
Qualidade do atendimento	18	11,39%
Acompanhamento de demandas	5	3,16%
Total	158	100,00%

Transporte Terrestre

Problema	Nº DE DEMANDAS	%
Acesso ao serviço	15	42,86%
Qualidade do atendimento	9	25,71%
Cancelamento de serviço	6	17,14%
Acompanhamento de demandas	4	11,43%
Resolução de demandas	1	2,86%
Total	35	100,00%