



A DEFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA E O NÃO CUMPRIMENTO DAS NORMAS DO SAC (SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR)

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA
15/05/2012



Assuntos mais demandados na Fundação Procon / SP.

Historicamente, o segmento de telefonia ocupa as primeiras posições do ranking.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS
ATENDIMENTOS – FUNDAÇÃO PROCON / SP

2010		2011			
1º	Cartão de Crédito ²	24290	1º	Banco comercial	28164
2º	Banco comercial	23140	2º	Cartão de Crédito ²	27631
3º	Telefonia Fixa ¹	21130	3º	Telefonia Fixa ¹	21768
4º	Telefonia Celular	18368	4º	Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)	21136
5º	Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)	18211	5º	Telefonia Celular	20762
6º	Móveis ⁴	16556	6º	Móveis ⁴	16134
7º	Plano de Saúde ³	13371	7º	Produtos da Linha Branca ⁶	13695
8º	Microcomputador / Produtos de Informática	12485	8º	Microcomputador / Produtos de Informática	13680
9º	TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.)	10845	9º	Plano de Saúde ³	13661
10º	Produtos da Linha Branca ⁶	10046	10º	Energia Elétrica	10402
Total de atendimentos		370202			407188



No primeiro trimestre de 2012, consolidou-se como o segundo segmento mais reclamado, superado apenas por instituições financeiras (banco comercial e cartão de crédito):

1º Trimestre 2012		
1º	Banco comercial	7.517
2º	Cartão de Crédito	6.737
3º	Telefonia Fixa	6.574
4º	Telefonia Celular	6.207
5º	Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)	4.591
6º	Móveis	3.872
7º	Microcomputador / Produtos de Informática	3.538
8º	Plano de saúde	3.523
9º	TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.)	3.006
10º	Produtos da linha branca	2.987



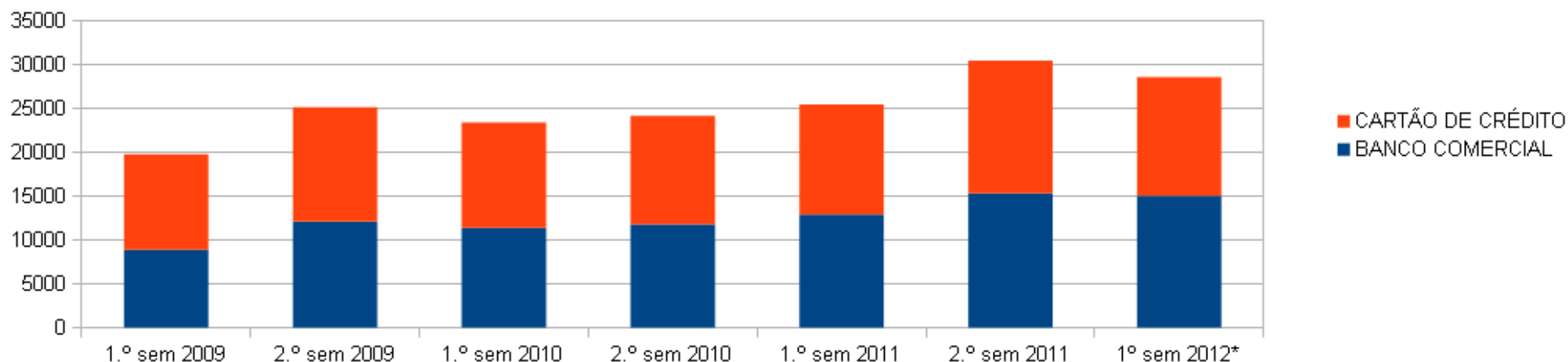
Em relação às instituições financeiras, nota-se que o pico da demanda ocorreu no 2º sem de 2011.

	1.º sem 2009	2.º sem 2009	1.º sem 2010	2.º sem 2010	1.º sem 2011	2.º sem 2011	1.º sem 2012*
BANCO COMERCIAL	8862	12088	11368	11775	12890	15275	15034
CARTÃO DE CRÉDITO	10893	12993	11968	12317	12501	15123	13474
TOTAL	19755	25081	23336	24092	25391	30398	28508

* - números do primeiro semestre de 2012 projetados, com base nos resultados do primeiro trimestre

EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS

INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS





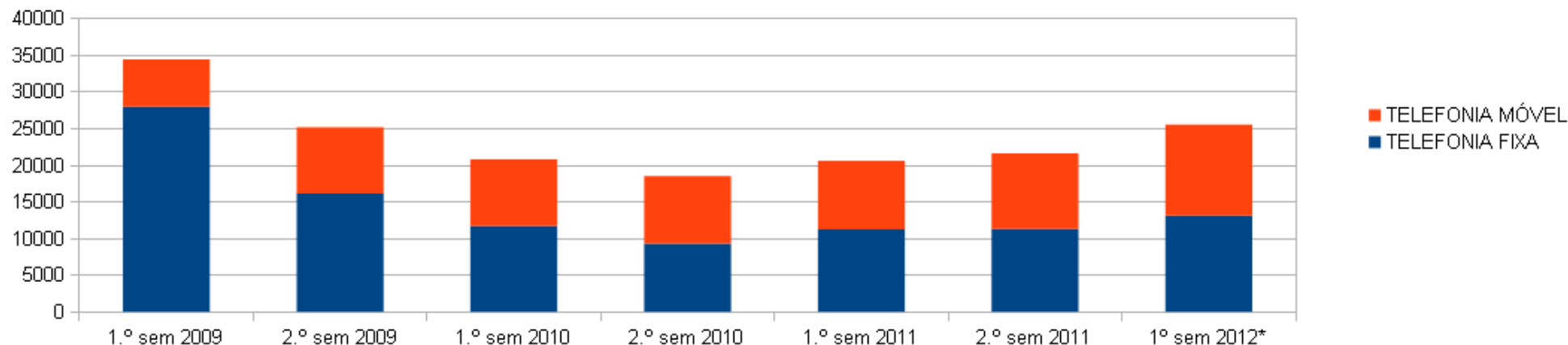
O número de reclamações no segmento de telefonia voltou a apresentar tendência de crescimento (observar os números dos últimos três semestres).

	1.º sem 2009	2.º sem 2009	1.º sem 2010	2.º sem 2010	1.º sem 2011	2.º sem 2011	1º sem 2012*
TELEFONIA FIXA	28042	16152	11734	9352	11263	11315	13148
TELEFONIA MÓVEL	6434	9084	9124	9204	9402	10323	12414
SOMA	34476	25236	20858	18556	20665	21638	25562

* - números do primeiro semestre de 2012 projetados, com base nos resultados do primeiro trimestre

EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS

TELEFONIA FIXA E MÓVEL





Instituições financeiras e empresas de telefonia são setores regulados, respectivamente, pelo BACEN e pela ANATEL.

Estão sujeitas ao Decreto 6523 - “Lei do SAC”.

As principais queixas dos consumidores, que chegam ao PROCON/SP, relacionadas à telefonia, ainda referentes a cobrança de valor superior ao ofertado ou de serviços não contratados, serviço inoperante ou prestado de forma inadequada, bem como para cancelamento:

PROBLEMAS – 1.º TRI 2012

TELEFONIA FIXA

Cobrança indevida/abusiva	43%
Serviço não fornecido	12%
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	11%
Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	10%
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	10%
Recusa injustificada em prestar serviço	4%
Venda/Oferta/publicidade enganosa.	2%
Serviço não concluído /Fornecimento parcial	2%

Fonte: Sindec

TELEFONIA MÓVEL

Cobrança indevida/abusiva	46%
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	13%
Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	9%
Serviço não fornecido	8%
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	6%
Venda/Oferta/publicidade enganosa.	4%
Recusa injustificada em prestar serviço	2%
Serviço não concluído /Fornecimento parcial	1%

Em geral, são problemas de baixa complexidade, tanto que, solucionados com a emissão de Cartas de Informações Preliminares (CIPs).



DEMANDAS REFERENTES AO SAC

TELEFONIA CELULAR	2010	2011
Acesso ao serviço:	148	183
Cancelamento de serviço:	116	169
Resolução de demandas:	74	93
Qualidade do atendimento:	70	88
Acompanhamento de demandas:	15	17
	423	550

TELEFONIA FIXA	2010	2011
Acesso ao serviço:	133	96
Cancelamento de serviço:	100	87
Resolução de demandas:	81	73
Qualidade do atendimento:	43	31
Acompanhamento de demandas:	31	11
	388	298

TV POR ASSINATURA	2010	2011
Cancelamento de serviço:	89	77
Acesso ao serviço:	48	59
Resolução de demandas:	35	33
Qualidade do atendimento:	27	15
Acompanhamento de demandas:	1	9
	200	193

O consumidor não recorre com tanta frequência ao PROCON para reclamar do serviço de SAC, propriamente dito. Ainda assim, nota-se aumento nas queixas sobre SAC, relativas a empresas de telefonia fixa e celular.



METAS DE REDUÇÃO DE DEMANDAS DAS EMPRESAS:

Em 2012, a Fundação PROCON solicitou às empresas mais demandadas que estabelecessem e informassem metas de redução de demandas.

Recebemos, como resposta números pífios, variando de 0,39 a 3,09% de redução, para o ano de 2012, em relação a 2011.

METAS DE REDUÇÃO DE DEMANDAS EMPRESAS DE TELEFONIA

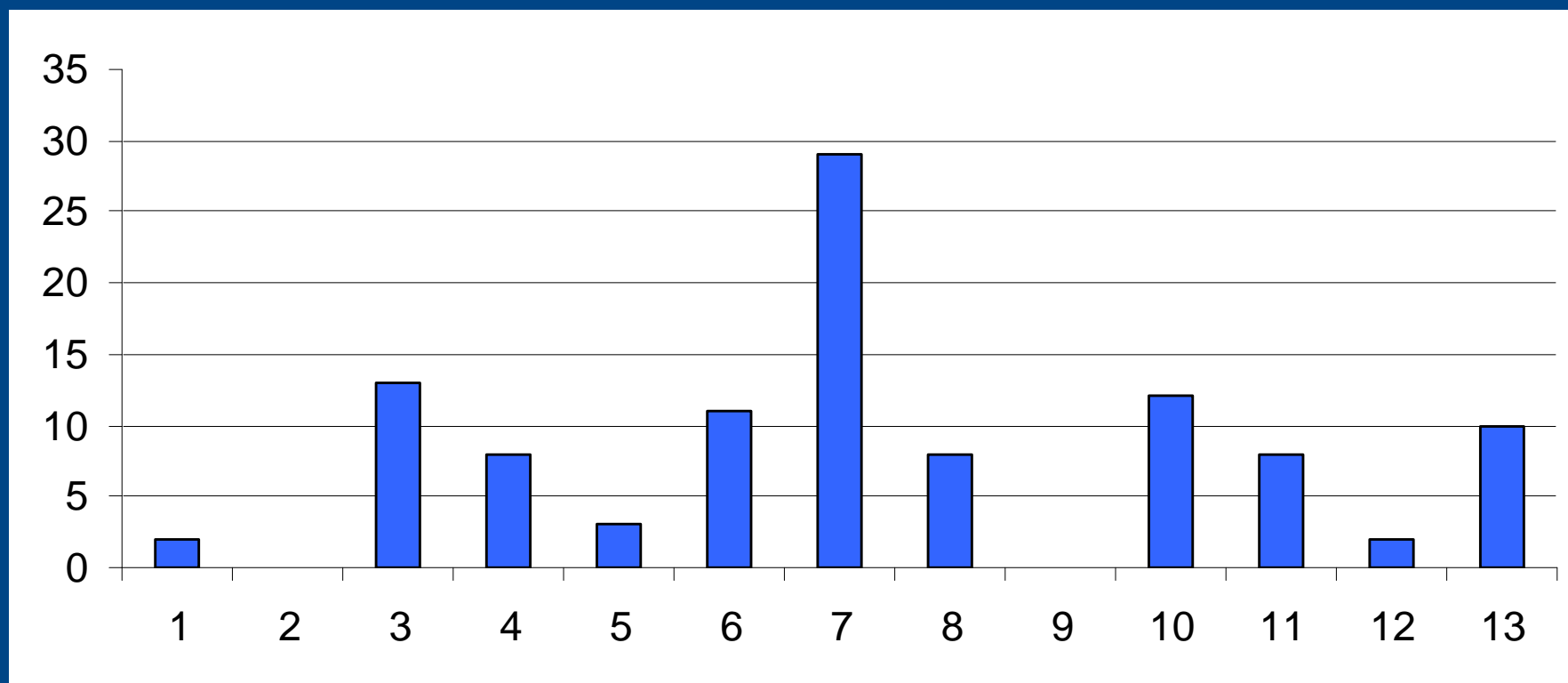
GRUPO NET	3,00%
GRUPO OI	2,00%
TIM CELULAR S/A	1,00%
GRUPO VIVO celular, antes vinculada à marca VIVO	3,09%
demais empresas antes vinculadas à TVA / Telefônica	0,39%
CLARO	não apresentou*

* - A Claro informou apenas índice de solução para os casos que chegam ao PROCON.



QUADRO GERAL DE INFRAÇÕES – SAC.

OPERAÇÕES DE 2008 A 2001





QUADRO GERAL DE INFRAÇÕES - LEGENDA

- 1 - NÃO ASSEGURA INFORMAÇÃO CLARA E OBJETIVA DO N° DO SAC NA INTERNET E/OU IMPRESSOS.**
- 2 - NÃO POSSUI NÚMERO DE TELEFONE GRATUITO PARA O SAC.**
- 3 - NÃO ASSEGURA INFORMAÇÃO CLARA SOBRE O SAC PARA ATENDIMENTO A DEFICIENTES.**
- 4 - ACESSO INICIAL AO ATENDENTE SUJEITO AO FORNECIMENTO DE DADOS DO CONSUMIDOR.**
- 5 - NÃO POSSUI, NO 1° MENU ELETRÔNICO, AS OPÇÕES DE CONTATO COM O ATENDENTE, RECLAMAÇÃO E/OU CANCELAMENTO.**
- 6 - SAC INDISPONÍVEL (LINHA OCUPADA, TELEFONE MUDO, SOLICITAÇÃO PARA NOVO CONTATO POSTERIOR, ETC)**

(CONTINUA...)



QUADRO GERAL DE INFRAÇÕES - LEGENDA

7 - ULTRAPASSOU O TEMPO MÁXIMO DE ESPERA PARA CONTATO DIRETO COM O ATENDENTE.

8 - VEICULAÇÃO DE MENSAGEM PUBLICITÁRIA DURANTE A ESPERA, SEM CONSENTIMENTO DO CONSUMIDOR.

9 - NÃO ASSEGURA FUNCIONAMENTO DO SAC POR 24 HORAS ININTERRUPTAS.

10 - LIGAÇÃO INTERROMPIDA.

11 - RECLAMAÇÃO NÃO SOLUCIONADA EM 5 DIAS ÚTEIS.

12 – FALTA DE OSTENSIVIDADE/CLAREZA Nº SAC.

13- OUTROS.



FIM