AUDIÊNCIA PÚBLICA
Pós-venda de aparelhos de Telefonia móvel celular
Câmara dos Deputados
Comissão de Defesa do Consumidor
SAMSUNG
Brasília, 04 de maio de 2011

1938

Samsung iniciou suas atividades como uma mercantil de arroz e têxteis na Coréia.

BYUNG - CHULL LEE (1910-1987)
FUNDADOR DA SAMSUNG

SAMSUNG = 3 ESTRELAS

Grupo Samsung

Empresa Afiliadas

U$ 200 Bi

U$ 18 billhões

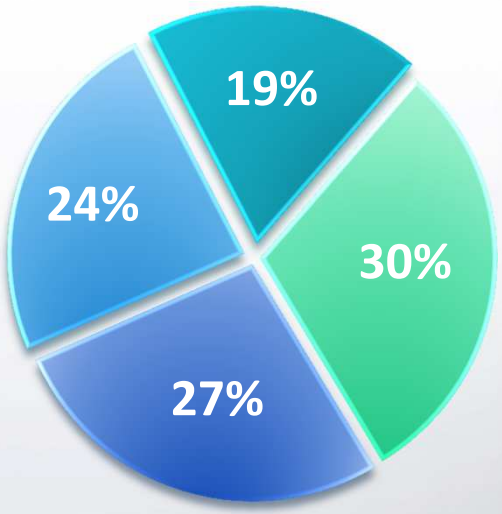
275.000

11
59
470
67

Samsung Electronics no Mundo - 2010

- **Faturamento:** US$ 137 Bi
- **Empregados:** 215.000
- **25%** dos empregados em P&D
- **Investimentos em P&D em 2010:** US$ 11 Bi
- **4** unidades de negócios

- Telecom
- Semicondutores
- Displays
- TV, Impressoras, Informática, Geladeiras, etc



* Fonte: Display Search, iSuppli

Samsung Electronics no Mundo - 2010

Novas unidades de Negócios:

- Energia Renovável
- Painéis fotovoltáicos
- Fármacos
- Equipamentos médicos e hospitalares

Memória Flash

SRAM

DRAM

TFT-LCD

TV Tela Plana

Monitores

DVD Player

Cameras Digitais

Impressoras

Celulares

Samsung Eletrônica no Brasil

ANO	LOCAL	PRODUTOS	COLABORADORES	FATURAMENTO
1986	Escritório	1	4	US$ 4 Mi
1995	Fábrica Manaus	3	205	US$ 75 Mi
2004	Fábricas Manaus e Campinas	3	450	US$ 300 Mi
2010	Fábricas Manaus e Campinas	17	9.110	US$ 5 Bi

Produtos:

Ar Condicionado, BlueRay, Camera Fotográfica, Celular, DVD, Filmadora, HDD, HomeTheater, Impressoras, Lava Roupa, Mini System, Monitor, Notebook, ODD, Projetor, Purificador de Ar, refrigerador e TV.

Samsung Eletrônica no Brasil

Colaboradores

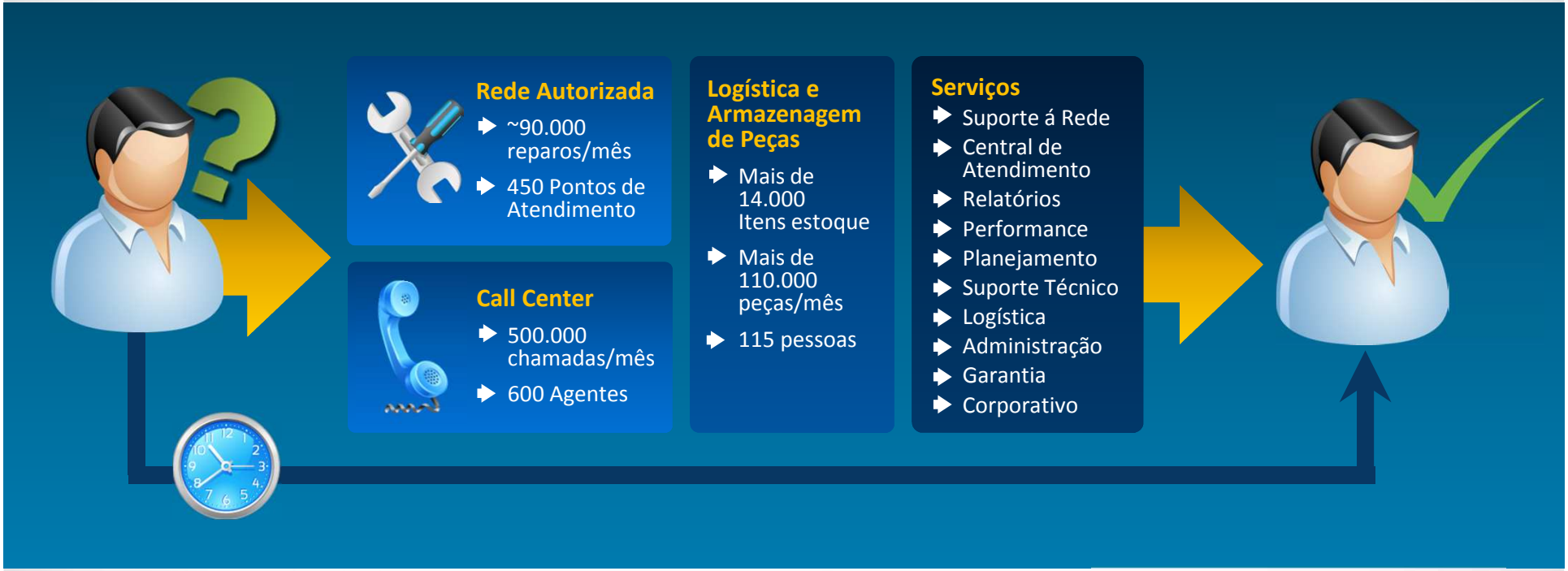
Faturamento (US$ Mi)

Produtos

Investimentos em P&D no Brasil em 2010:
R$ 127 milhões
(MCT e Suframa)

Atendimento a Consumidores

Fluxo típico de serviço e volumes (final 2010)

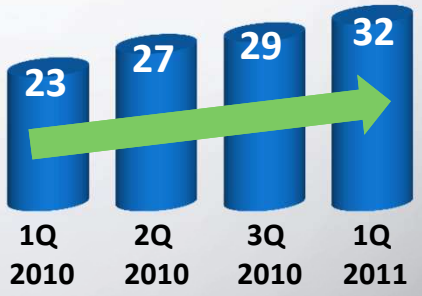


Garantia

Prazo legal
3 meses

Prazo Samsung
a partir de 12 meses

Período	Produtos em Garantia
1º quadrimestre 2010	23 MM
2º quadrimestre 2010	27 MM
3º quadrimestre 2010	29 MM
1º quadrimestre 2011	**32 MM**



Atendimento a Consumidores
Comparativo 2009 / 2010

Indicadores		2009 Resultado	Índice	2010 Resultado
Nível de Atendimento de Chamadas	%	94	> 97	99
Reparo fora do prazo	%	24,3	< 19,5	18
Envio de Peças no prazo (D+1)	%	94	> 95	95
Reparos no mesmo dia da abertura da Ordem de Serviço	%		> 60%	58
Satisfação do Cliente	Índice	72,8	> 77,8	72
Tempo médio de reparo celulares	Dias	3.6	< 3	1,8
Tempo médio de reparo Audio e Video		4.7	< 7	4,4
Ordens de Serviço abertas	Unidade	11K	< 9,9K	5,5K
Pedidos pendentes (linha)	Unidade	3120	< 980	678

Índice que a Samsung usa no mundo todo

Plano de Otimização da Rede de Autorizadas

MAXIMIZAR A COBERTURA

- **353 Autorizadas em Junho de 2010 para 472 Autorizadas em Junho de 2011**
- **Brasil:** 253 cidades acima de 100 mil habitantes.
  - **Samsung**: 198 cidades acima de 100 mil habitantes até junho de 2011 (78%)

Meta: Samsung em todas as cidades acima de 100 mil habitantes

  - **Celular Samsung**: 114 cidades acima de 100 mil habitantes em junho 2011
  - **Tempo máximo de deslocamento 30 minutos**: nossos clientes podem chegar a uma autorizada em todas as cidades acima de 100 mil habitantes.

- **Re-estruturação da rede de atendimento baseada em avaliação de performance**
  - 225 novos autorizadas, substituindo 119 com problemas de performance
- **Aumento da cobertura para atendimento balcão**
  - 198 cidades acima de 100 mil habitantes estarão cobertas por autorizadas (até Junho de 2011)
- **Aumento da Rede para as novas linhas negócios**
  - Linhas Branca e Notebooks com rede autorizadas para atendimento

Plano de Otimização da Rede de Autorizadas

COMO ERA (JUNHO, 2010)	COMO SERÁ (JUNHO, 2011)
353 Multi-Marcas e Exclusivas	472 Multi-Marcas e Exclusivas

Categoria de Produto									
	Como era	Atual	Com será	Audio/ Vídeo	Linha Branca	Celular	Câmeras/ Filmadoras	Notebook	Impressoras
Multi-Marcas	337	374	434	235	223	103	104	34	34
Exclusivas	16	26	38	38	18	38	38	38	38
Total	**353**	**400**	**472**	**273**	**241**	**141**	**142**	**72**	**77**

Relatório Procon SP - 2010

CADASTRO DE INFORMAÇÕES FUNDAMENTADAS - 2010

RANKING GERAL (50 mais reclamadas)
POR RECLAMAÇÕES

	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações		
		Atendidas	Não Atendidas	Total
1	Operadora de telefonia	2275	862	3137
2	Banco	825	883	1708
3	Banco	632	522	1154
4	**Samsung**	868	114	982
5	Operadora de telefonia	711	223	934
6	Distribuidora Eletricidade	249	614	863
7	Ind.Celulares	424	386	810
8	Ind.Eletrônicos	459	321	780
9	Banco	145	550	695
10	Tv a cabo	393	299	692

CADASTRO DE INFORMAÇÕES FUNDAMENTADAS - 2010

RANKING GERAL (10 mais reclamadas)
POR RECLAMAÇÕES

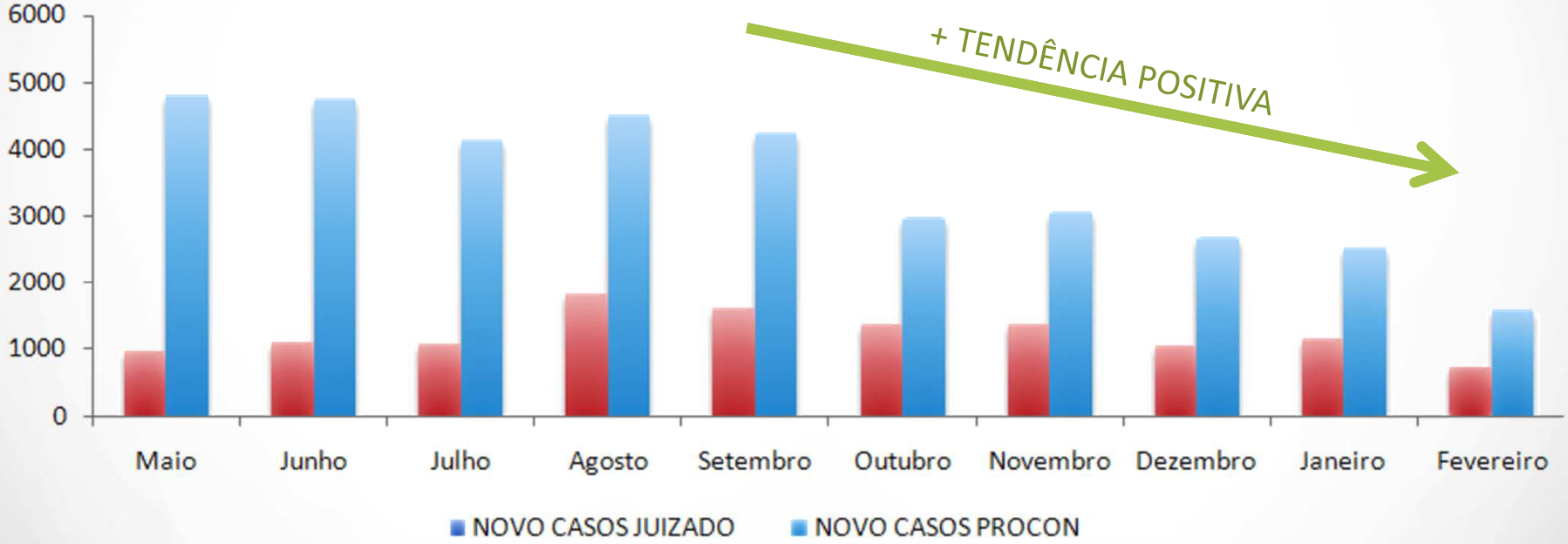
	Nome Fantasia - Fornecedor	Reclamações			Percentual de não atendidas
		Atendidas	Não Atendidas	Total	
1	Banco	145	550	695	79,1%
2	Distribuidora Eletricidade	249	614	863	71,1%
3	Banco	825	883	1708	51,7%
4	Ind. Celulares	424	386	810	47,7%
5	Banco	632	522	1154	45,2%
6	Tv a Cabo	393	299	692	43,2%
7	Ind. Eletrônicos	459	321	780	41,2%
8	Operadora de Telefonia	2275	862	3137	27,5%
9	Operadora de Telefonia	711	223	934	23,9%
10	Samsung	868	114	962	11,6

Embora tenha sido a 4ª empresa mais reclamada em 2010,
teve a melhor performance de atendimento ás reclamações, com índice superior a 88%

“Das cinco empresas com o maior número de reclamações temos comparativamente a 2009
Samsung – registrou aumento de mais de 200% em 2010.
Entretanto, atendeu a 88% das reclamações contra 79% em 2009.”

Tendência Juizado e Procon – Nacional

MAIO 2010 A FEV 2011



A Samsung continuará **aumentando seus investimentos** para a **máxima satisfação** de seus consumidores

OBRIGADO

AUDIÊNCIA PÚBLICA

Pós-venda de aparelhos de Telefonia móvel celular

Câmara dos Deputados
Comissão de Defesa do Consumidor

SAMSUNG