



Plano de Metas de Redução de Demandas – 2011 / 2012

APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS POR EMPRESA/GRUPO CONVOCADOS A PARTICIPAR

A reedição do plano de metas de redução de demandas para o ano de 2012 teve como princípio o fomento de atitudes positivas dos fornecedores perante seus consumidores e os órgãos de defesa do consumidor, especialmente com foco na identificação de problemas geradores de reclamações, na atuação preventiva e na solução célere das demandas.

Para o Plano 2011-2012 foram convocadas 38 empresas/grupos para apresentarem propostas : 1- de redução de demandas registradas no Procon em 2012, relativamente ao ano de 2011 e, 2- de aumento nos índices de solução em fase preliminar. Essas empresas/grupos representaram, juntos, 61% do total de Cips (notificações preliminares) emitidas pelo Procon em 2011.

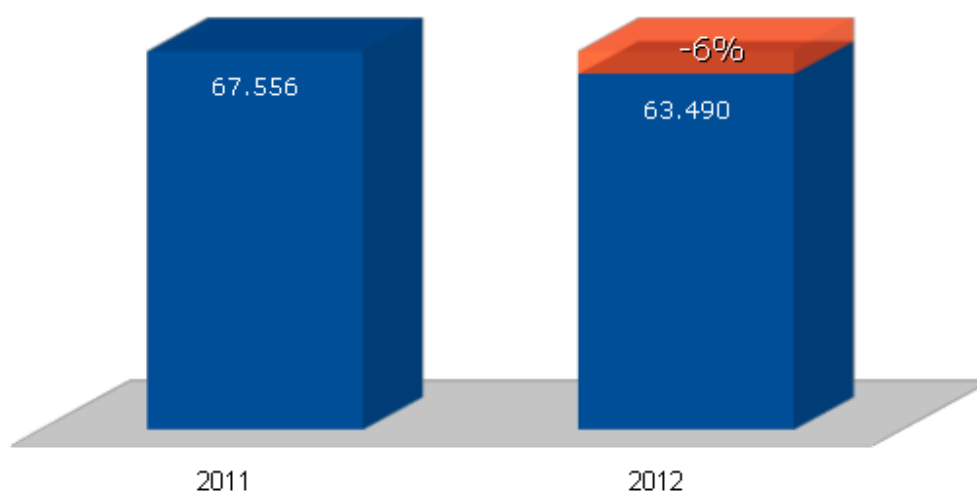
Das 38 empresas/grupos chamados a participar:

- 26 apresentaram índices de redução e também de aumento de solução de suas demandas;
- 6 se comprometeram apenas com um dos índices e,
- 6 sequer quiseram participar do Plano.

O panorama geral das propostas apresentadas pelos fornecedores demonstra um baixo comprometimento com as demandas de consumo e a falta de foco no equilíbrio da relação com os seus consumidores, já que as metas de redução foram extremamente tímidas.

Conforme gráfico abaixo, o cumprimento das metas significará uma redução de 7% no número de atendimentos (Cips) relativos a estes fornecedores.

Estimativa de redução de CIPs conforme as propostas firmadas



Quanto aos índices de solução, a grande maioria propôs um discreto aumento.



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
DIRETORIA DE ATENDIMENTO E ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR



**EMPRESAS / GRUPOS QUE APRESENTARAM METAS DE REDUÇÃO DE DEMANDAS
E DE ÍNDICE DE SOLUÇÃO**

Segmento	Grupo / empresa	Marcas	Número de CIPs* em 2011	Meta de Redução de CIPs	Índice de Solução no ano 2011	Meta de Solução
CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇO PÚBLICO	ELETROPAULO METR. ELETR. DE SÃO PAULO	ELETROPAULO	3.663	-10%	82%	85%
	CIA. DE SAN. BÁSICO DO EST. DE SÃO PAULO	SABESP	1.507	-5%	93%	93%
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	GRUPO CARREFOUR	CARTÃO CARREFOUR CARREFOUR.COM.BR LOJAS CARREFOUR	1.923	-5%	67%	77,5%
	BANCO BMG S/A	BMG	707	-5%	73%	76%
	GRUPO CITIBANK	CITIBANK	993	-3%	79%	80%
	GRUPO ITAU-UNIBANCO	ITAÚ – UNIBANCO	9.364	-2%	91%	90%
	GRUPO BANCO DO BRASIL	BANCO DO BRASIL	2.065	-1,58%	74%	77%
	GRUPO BRADESCO	BRADESCO	5.434	-1,47%	76%	80%
	GRUPO SANTANDER	SANTANDER	3.126	-1%	83%	85%
PLANOS DE SAÚDE	GRUPO CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	1.425	-1%	73%	74,2%
	GRUPO GREEN LINE	GREEN LINE	851	-15%	70%	75%
TELECOMUNICAÇÕES	GRUPO AMIL	AMICO – AMIL – MEDIAL	816	-5%	76%	78%
	GRUPO NET	NET	3.230	-3%	89%	90%
	GRUPO OI	OI	2.448	-2%	72%	75%
	TIM CELULAR S/A	TIM	2.691	-1%	74%	75%
	GRUPO VIVO	TELEFÔNICA – VIVO	8.073	-0,9%	87%	87,5%
VAREJO CONVENCIONAL	VIA VAREJO S/A	PONTO FRIO	1.190	-7,5%	62%	70%
	NOVA CASA BAHIA S/A	CASAS BAHIA	2.172	-5%	82%	85%
VAREJO ON-LINE	GRUPO B2W	AMERICANAS.COM.BR SHOPTIME.COM.BR SUBMARINO.COM.BR SUBMARINOVIAGENS.COM.BR	5.971	-25%	74%	80%
	RICARDO ELETRO DIVINÓPOLIS LTDA	RICARDOELETRO.COM.BR	961	-5%	63%	75%
	SOCIEDADE COM. E IMP. HERMES S/A	COMPRAFACIL.COM.BR	2.610	-5%	79%	88%
VAREJO CONVENCIONAL E ON-LINE	WAL MART BRASIL LTDA	LOJAS WALMART WALMART.COM.BR	801	-5%	85%	86%
	MAGAZINE LUIZA S/A	LOJAS MAGAZINE LUIZA MAGAZINELUIZA.COM.BR	1.644	-5%	70%	80%
FABRICANTES DE TELEFONES E OUTROS ELETRÔNICOS	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	SAMSUNG	1.693	-20%	83%	85%
FABRICANTES DE PRODUTOS DA LINHA BRANCA	ELECTROLUX DO BRASIL S/A	ELECTROLUX	899	-10%	47%	85%
CURSO LIVRE	GRUPO MICROCAMP	MICROCAMP	1.286	-22%	62%	70%

* Carta de Informação Preliminar (CIPs), emitidas pelo Procon – SP e enviadas ao fornecedor reclamado, para buscar solução dos problemas apresentados pelos consumidores.



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
DIRETORIA DE ATENDIMENTO E ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR



Segundo quadro acima as **instituições financeiras** e o segmento de **telecomunicações**, setores que lideram a lista de reclamações do Procon/SP, apresentaram, em sua maioria, metas de redução inferiores a 5%. **A Eletropaulo**, que também tem figurado entre as empresas mais reclamadas, apresentou índices de redução e solução mais consistentes.

Importante ressaltar que grande parte das demandas trazidas pelos consumidores são questões de baixa complexidade que deveriam ser resolvidas pelos próprios SACs e Ouvidorias das empresas.

Necessário destacar positivamente as empresas **B2W, Microcamp, Samsung, GreenLine e Electrolux**: engajadas pela primeira vez no projeto, apresentaram metas de redução mais significativas e em consonância com os objetivos do Plano de Metas.

EMPRESAS / GRUPOS QUE APRESENTARAM METAS PARA UM DOS ÍNDICES APENAS

Segmento	Grupo / empresa	Marcas	Número de CIPs* em 2011	Meta de Redução	Índice de Solução no ano 2011	Meta de Solução
FABRICANTE DE PRODUTOS DE INFORMÁTICA	POSITIVO	POSITIVO	574	-10%	82%	-
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	GRUPO PANAMERICANO	PANAMERICANO	1.149	-	57%	60%
TELECOMUNICAÇÕES	GRUPO CLARO	CLARO – EMBRATEL	6.713	-	83%	84%
	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	SKY	790	-	90%	90%
TRANSPORTE AÉREO	TAM LINHAS AEREAS S/A	TAM	444	-	48%	50%
VAREJO ON-LINE	NOVA PONTOCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A	CASASBAHIA.COM.BR EXTRA.COM.BR PONTOFRIO.COM.BR	1.041	-	84%	85%

As empresas do quadro acima não aderiram integralmente à proposta, ou seja, apresentaram somente uma das metas.

O **Grupo Panamericano** que registra um dos piores índices de solução em fase preliminar, conforme ranking de atendimentos atualizado diariamente e disponível no site do Procon-SP, apresentou uma meta de solução de apenas 60%. A **TAM**, empresa mais demandada do segmento de transporte aéreo, propôs o menor índice de solução dentre todas as empresas comprometidas, ou seja, somente 50% de solução.

EMPRESAS QUE NÃO APRESENTARAM METAS

Segmento	Empresa	Marcas	Número de Atendimentos em 2011	Índice de Solução no ano 2011
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	BV FINANCEIRA S/A	BV FINANCEIRA	729	57%
TELECOMUNICAÇÕES	TERRA NETWORKS BRASIL S/A	TERRA	662	82%
TELEFONES E OUTROS ELETRÔNICOS	LG ELECTRONICS DA AMAZONIA LTDA	LG	1972	58%
	NOKIA DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA	NOKIA	592	55%
FABRICANTE DE PRODUTOS DE INFORMÁTICA	HEWLETT PACKARD	HP	591	81%
CONSTRUÇÃO CIVIL	CONSTRUTORA TENDA S/A	TENDA	316	55%

O quadro acima relaciona as empresas que não responderam ao convite. Importante mencionar que os fabricantes de telefones celulares, produtos para informática e outros eletrônicos -



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
DIRETORIA DE ATENDIMENTO E ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR



Nokia e LG - e a **Construtora Tenda** também foram convidadas em 2010/2011 e, igualmente, não apresentaram qualquer manifestação, restando evidente a ausência de comprometimento com o atendimento das demandas dos consumidores.

A **BV Financeira**, empresa com um dos piores índices de solução em fase preliminar (57% em 2011), não demonstrou interesse em reduzir e solucionar as reclamações apresentadas por seus consumidores.

Os resultados finais serão divulgados por empresa/grupo, durante o primeiro trimestre de 2013, indicando o cumprimento ou não da meta; redução ou não de demanda, entre 2011 e 2012 e o comportamento relativo ao índice de solução.