



FORNECEDORES RECLAMADOS
METAS DE REDUÇÃO DE DEMANDAS JUNTO AO PROCON
RESULTADO PARCIAL

Apresentamos os resultados dos compromissos firmados por fornecedores no ano de 2010, de redução de Cip's e Reclamações registradas junto ao Procon/SP

A presente divulgação apresenta o resultado alcançado pelas empresas para 1 - Cip's - Carta de Informação Preliminar, ou seja, a redução de demandas individuais registradas para solução em fase preliminar, antes da abertura da reclamação; 2- o resultado parcial alcançado em relação às Reclamações Fundamentadas.

Histórico

Em 2010, foram convocados 31 fornecedores de diversos segmentos, com base no Ranking de Reclamações Fundamentadas divulgado em 2010 e de Cip's emitidas no ano de 2009, para que apresentassem proposta de redução de demandas junto ao Procon, no período de um ano - junho/2010 a maio/2011.¹

Esses fornecedores concentravam grande parte dos atendimentos registrados no Procon: cerca de 61% do universo de atendimentos (Cip's emitidas e abertura direta de reclamações) e 73% das reclamações.

RESULTADOS ALCANÇADOS EM CIP

A tabela abaixo apresenta as seguintes informações: 1) empresas que assinaram o Termo de Compromisso de redução de demandas junto ao Procon; 2) fornecedores que, apesar de não assinarem o compromisso, anunciaram índices de redução, 3) empresas que, apesar de convocadas, não se comprometeram com percentual de redução de demandas; 4) índice de redução proposto para Cips e 5) resultado alcançado em Cips.

¹ Exceção: empresas Tim Celular e Medial Saúde, cujos períodos de apuração, são, respectivamente, Jan a Dez de 2010 e setembro/10 a agosto/11.



Resultados CIPs		
Empresa	Meta anunciada	Resultado alcançado
EMPRESAS QUE ASSINARAM TERMO DE COMPROMISSO		
TELEFÔNICA	-42%	-73%
GRUPO ITAÚ-UNIBANCO	-20%	-23%
ELETROPAULO	-10%	-6%
TIM	-8%	+1%
NET SÃO PAULO	-10%	-11%
MEDIAL SAÚDE	-5%	-22%
EMPRESAS QUE NÃO ASSINARAM, MAS SE COMPROMETERAM COM AS METAS DE REDUÇÃO		
GRUPO BRADESCO	-10%	-14%
GRUPO SANTANDER	-10%	-10%
GRUPO HSBC	-10%	-39%
BANCO DO BRASIL	-10%	+56%
CARREFOUR (banco)	-15%	-13%
CARREFOUR (varejo)	-15%	+41%
SABESP	-1,4%	-11%
POSITIVO INFORMÁTICA	-	-30%
ITÁLICA	-	-71%
SAMCIL	-38%	Ø
IMBRA	-5%	Ø
VIVO	-15%	-41%
EMPRESAS QUE NÃO ASSINARAM E NÃO SE COMPROMETERAM COM AS METAS DE REDUÇÃO		
B2W	-	+258%
BANCO PANAMERICANO	-	+8%
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	-	+23%
CASAS BAHIA	-	+4%
CLARO	-	-25%
CONSTRUTORA TENDA	-	+102%
EMBRATEL	-	-30%
LG	-	-1%
MARABRAZ	-	-26%
MICROCAMP	-	+8%
NOKIA	-	-41%
SAMSUNG	-	+72%
SONY ERICSSON	-	-83%
GRUPO OI	-	+73%



Esclarecimentos:

- 1- A Telefônica se comprometeu a reduzir em 42% as demandas de atendimento (Cips e Abertura Direta de Reclamação).
- 2- Banco do Brasil - Aumento da demanda decorrente da aquisição, no período, do Banco Nossa Caixa S/A.
- 3- Positivo Informática e Itálica Saúde, comprometeram-se apenas com a redução do número de Reclamações.
- 4- Samcil teve a sua liquidação decretada, sendo que a houve a alienação total da carteira para a Green Line Sistema de Saúde.
- 5- Imbra encerrou suas atividades em Outubro/2010.
- 6- O Grupo Oi anunciou meta de redução apenas para reclamações de uma única empresa do grupo: a Brasil Telecom S/A (operadora de longa distância).

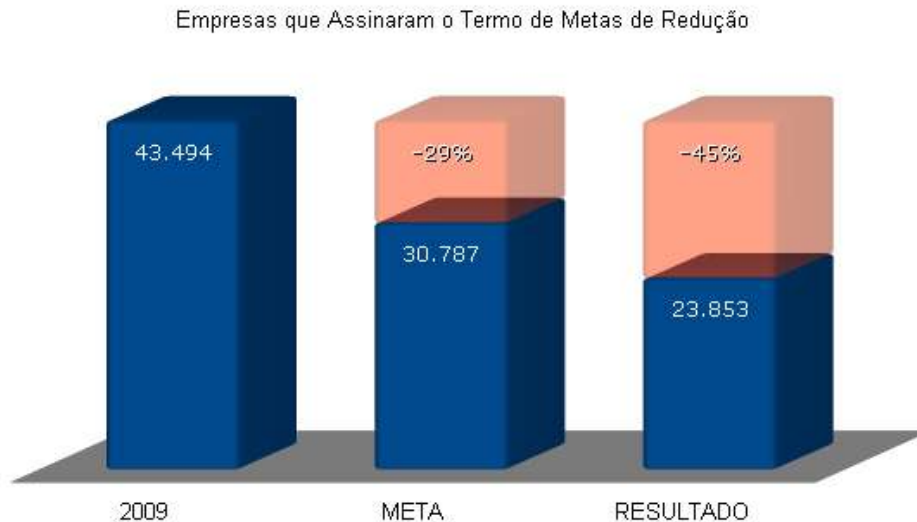
Principais resultados:

- Telefônica, Grupo Itaú-Unibanco, Net São Paulo, Medial Saúde, Grupo Bradesco, Grupo Santander, Grupo HSBC, Sabesp e Vivo, alcançaram as metas propostas;
- Eletropaulo, Tim Celular, Banco do Brasil e Grupo Carrefour não atingiram suas metas.
- Carrefour (banco) e Eletropaulo, apesar de não alcançarem as metas, reduziram o número de Cip's em relação a 2009.

As empresas TIM Celular e Eletropaulo , apesar de não cumprirem com a meta de redução de Cips, superaram a meta proposta para as reclamações (ver adiante).



Resultados por grupo de empresas



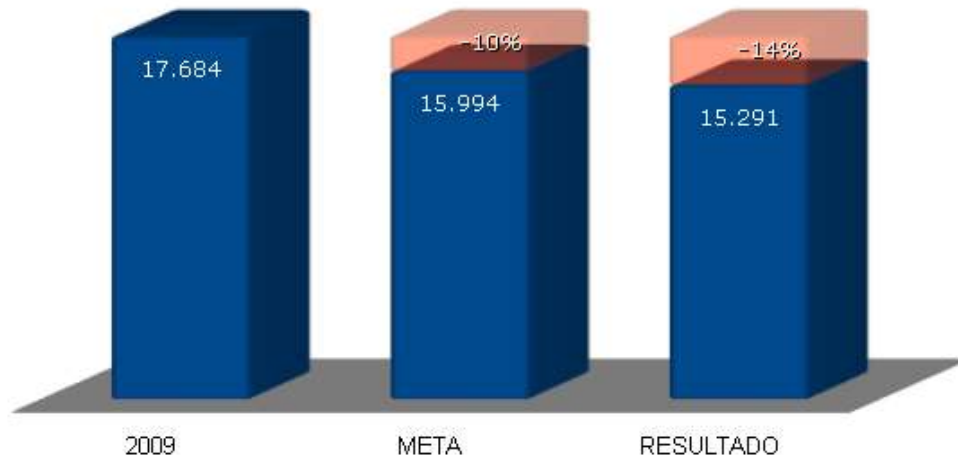
Os números apresentados pelo grupo de empresas comprometidas representaram, em relação ao ano de 2009, em seu conjunto, redução da ordem de 45% (quarenta e cinco por cento) nas queixas apresentadas por seus consumidores ao Procon nesse período, conforme gráfico acima.

Considerando que a meta assumida pelo total das seis empresas, ou grupo de empresas, foi de 29% (vinte e nove por cento), resta evidente o êxito alcançado pela iniciativa.

A maior parte dos fornecedores comprometidos, se não alcançou a meta proposta, reduziu seus números de atendimento. O compromisso, formalmente assumido por essas empresas, revelou uma atitude proativa em favor da prevenção de conflitos, com uma maior ou menor mobilização de esforço que, espera-se, seja revertido positivamente para os atuais e potenciais futuros consumidores.



Empresas que Não Assinaram o Termo,
Mas se Comprometeram com as Metas de Redução

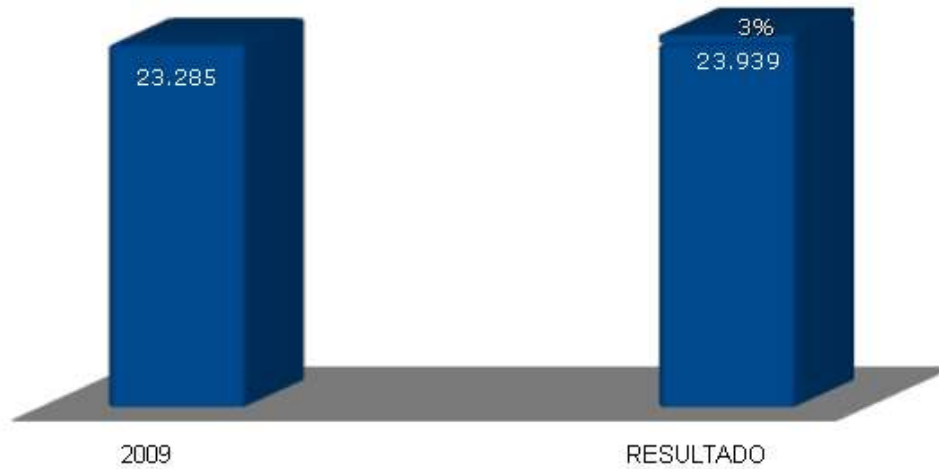


O cenário apresentado pelas empresas que não assinaram Termo de Compromisso, mas que anunciaram percentuais de redução em prol dos consumidores, embora menos promissor, também apresentou resultados positivos com a redução de 14% (quatorze por cento) no número de queixas registradas, perfazendo o total de 15.291 (quinze mil, duzentas e noventa e uma) Cartas de Informação Preliminar.

A crescente harmonização e o esforço conjunto para a prevenção e solução efetiva dos conflitos nas relações de consumo, certamente colaborará para o reforço e a ampliação de futuros compromissos por parte desses fornecedores.



Empresas que Não Assinaram o Termo e
Não se Comprometeram com as Metas de Redução



Nos gráficos acima constata-se que o conjunto das empresas que não se dispuseram a assumir compromisso com a melhora da qualidade do seu atendimento, dos seus produtos ou serviços em benefício do consumidor apresentou crescimento no quantitativo de demandas registras no Procon, sem a possibilidade de constatação da adoção de medidas para minimizar os danos sofridos pelos consumidores.

Resultado Geral

Através do acompanhamento da performance dos fornecedores e da contraposição dos resultados por grupos de empresas, comprometidas e não comprometidas com o plano de metas proposto, constatou-se o resultado positivo daqueles que assumiram compromissos de redução de demandas e, portanto, de melhorias em seus produtos e serviços e na relação com seus consumidores, diferentemente daqueles que se não se dispuseram a aderir à proposta, ou que mantiveram uma política de distanciamento com o órgão de defesa do consumidor.

Com os resultados evidencia-se a possibilidade de efetividade na prevenção e solução de conflitos, através de iniciativas, determinação e empenho das empresas, na busca do equilíbrio nas relações de consumo.



Nova proposta para o ano de 2012

A resposta positiva de empresas que vinham registrando números crescentes de demandas junto ao órgão enseja a reedição do plano de metas de redução para o ano de 2012, oportunizando aos fornecedores a demonstração de compromisso com os consumidores, através da:

- renovação e ampliação dos compromissos firmados em 2010; e
- adesão à proposta por parte daqueles que não participaram.

O objetivo de propostas continuadas de Metas de Redução e o seu monitoramento é o de fomentar atitudes e iniciativas por parte de fornecedores, verdadeiramente comprometidos com seus consumidores e com o órgão que representa e defende seus interesses, de forma a identificarem os problemas geradores de reclamações e atuarem de forma célere na sua correção e prevenção, bem como no aperfeiçoamento de seus canais de interlocução com os consumidores.

[Clique aqui para saber os resultados por empresa em Cip's](#)

[Clique aqui para conhecer os resultados parciais alcançados em reclamações](#)