

BRAZIL

UM PAÍS DE TODOS

DPDC



DEFESA DO CONSUMIDOR



O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009

*Brasília
Dezembro de 2009*

Um novo momento do Cadastro Nacional

Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009

Perspectiva Individual



- ☒ Liberdade de escolha do consumidor
- ☒ Conhecer para escolher!

☒ Conhecer para escolher!

Perspectiva Coletiva

Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009

Escuta especializada do consumidor!



DADOS GERAIS DO SINDEC 2008/2009

- 797.736 mil consumidores atendidos
- Relação de Consumo: 714.075 mil consumidores
- Extra Procon: 83.661 mil consumidores
- 66.478 mil atendimentos/mês



Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009

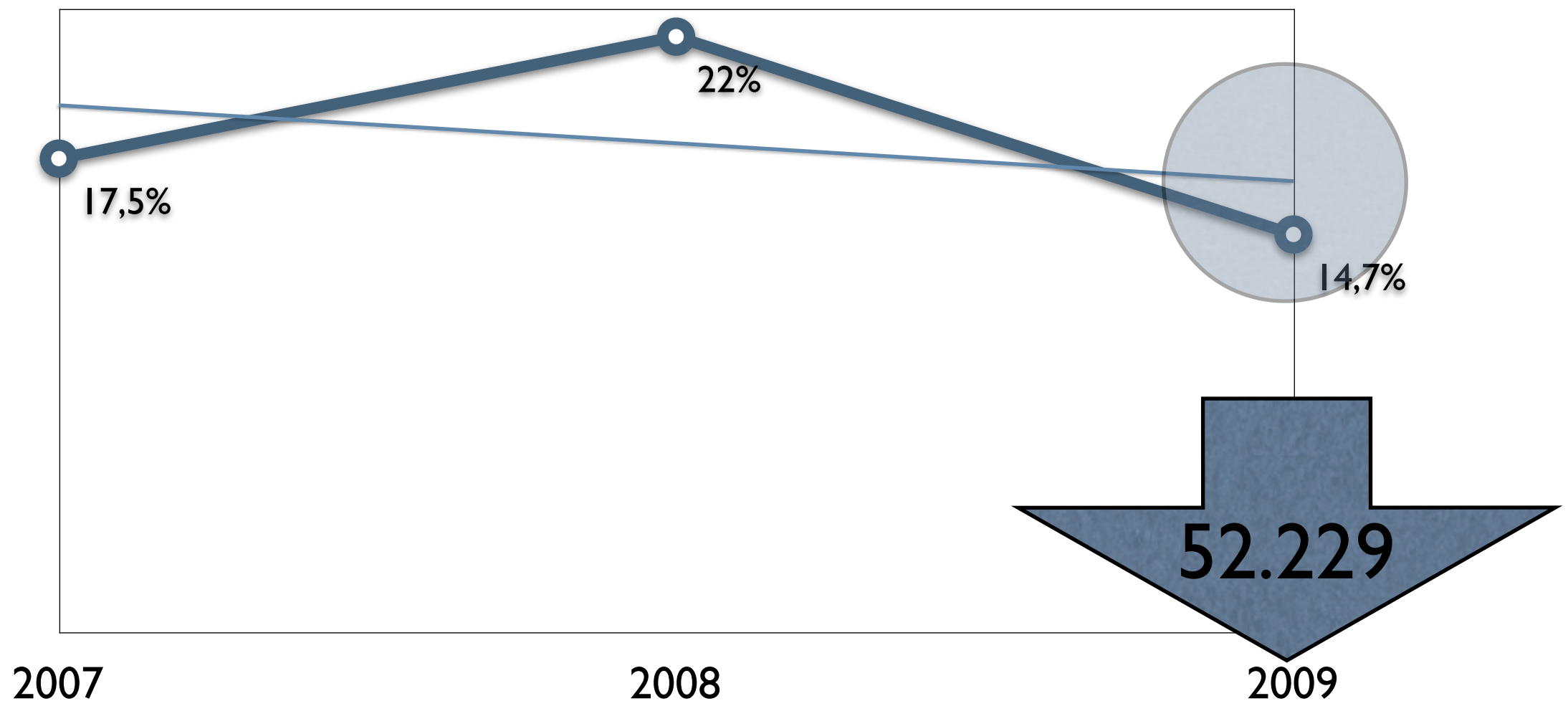


RESOLUÇÃO IMEDIATA
85,3%



Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009

Atendimento X Reclamações



Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009

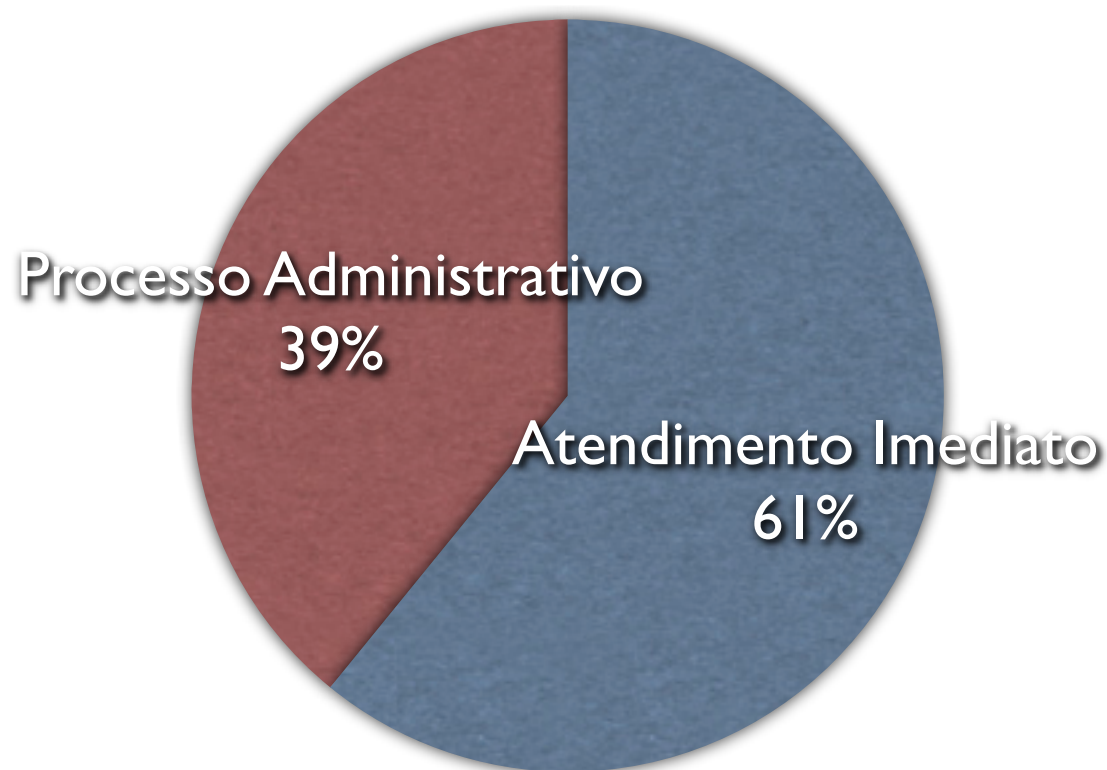
714.075 Atendimentos

104.867 Reclamações



Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009

714.075 Atendimentos



223.539 Atendimento Preliminar

185.752 Simples Consulta

25.431 Cálculo

Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009

☒ Boa notícia: A solução é imediata!

☐ Pergunta:

☐ Porque o consumidor precisa ir ao Procon?

☐ Como está o atendimento da empresa?

☒ A regra do SAC para os serviços regulados:
ACESSO

O CADASTRO NACIONAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2009

SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR			
Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas			
Agrupamento: Nacional - AC, AL, AM, AP, BA, CE, DF, ES, GO, MA, MG, MS, MT, PA, PB, PE, PI, RJ, RN, SE, SC, TO			
Ano: 2009			
Área: Serviços Essenciais			
Ordem: Alfabética			
Razão Social	CNPJ/CPF	Atendidas	Não Atendidas
Nome Fantasia			
Problemas			
14 BRASIL TELECOM CELULAR S/A	05423963	1	0
-	05423963	7	1
... indevida/abusiva		3	1
... S/A		6	0
... (contrato)			

O CADASTRO NACIONAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2009

CNRF 2009

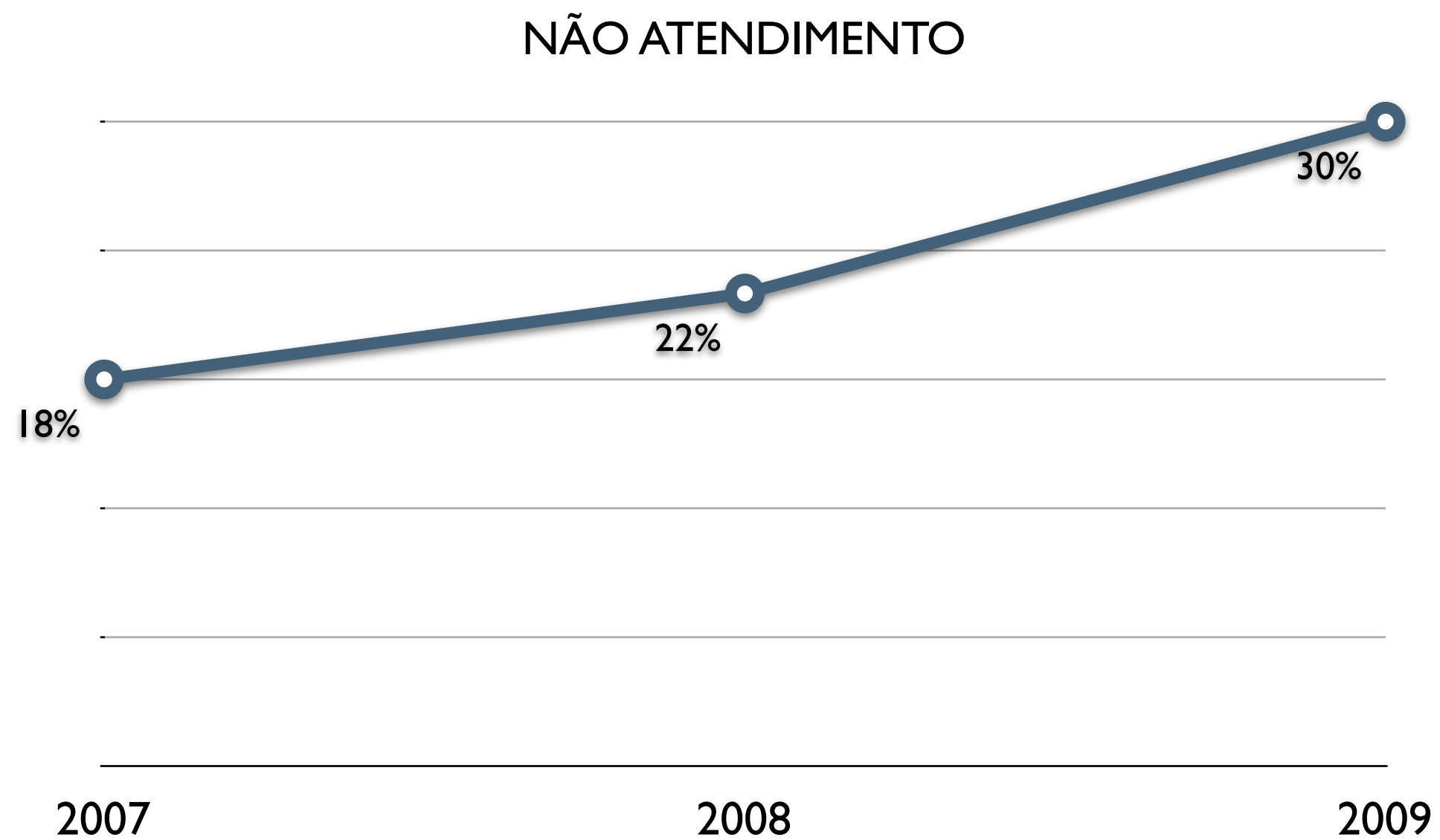


RECLAMAÇÃO
14,7%



SINDEC

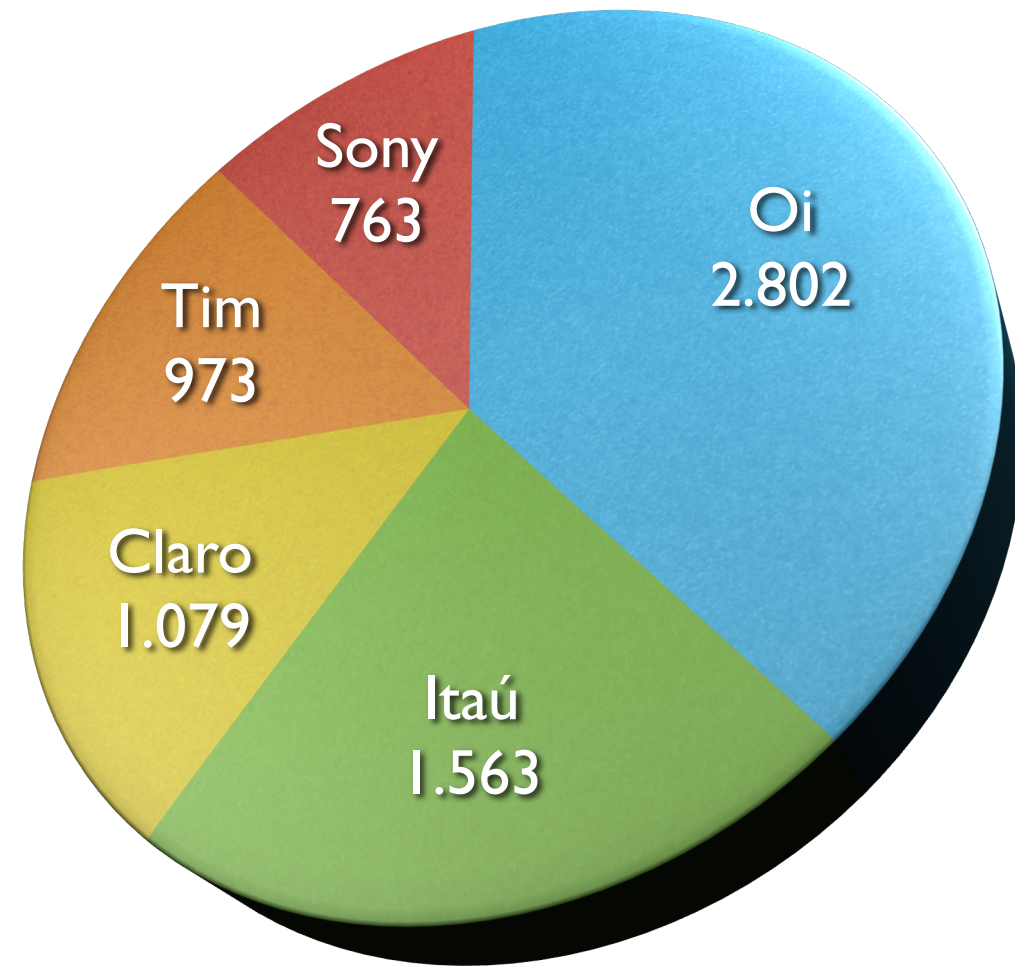
O CADASTRO NACIONAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2009



**30% NÃO
ATENDIMENTO
31.525 Registros**

**5 Empresas - 1/4
Reclamações**

1. Oi/Brasil Telecom
2. Itaú/Unibanco
3. Claro
4. Tim
5. Sony/Ericsson



O CADASTRO NACIONAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2009

As 30+
Empresas
Reclamadas
2009

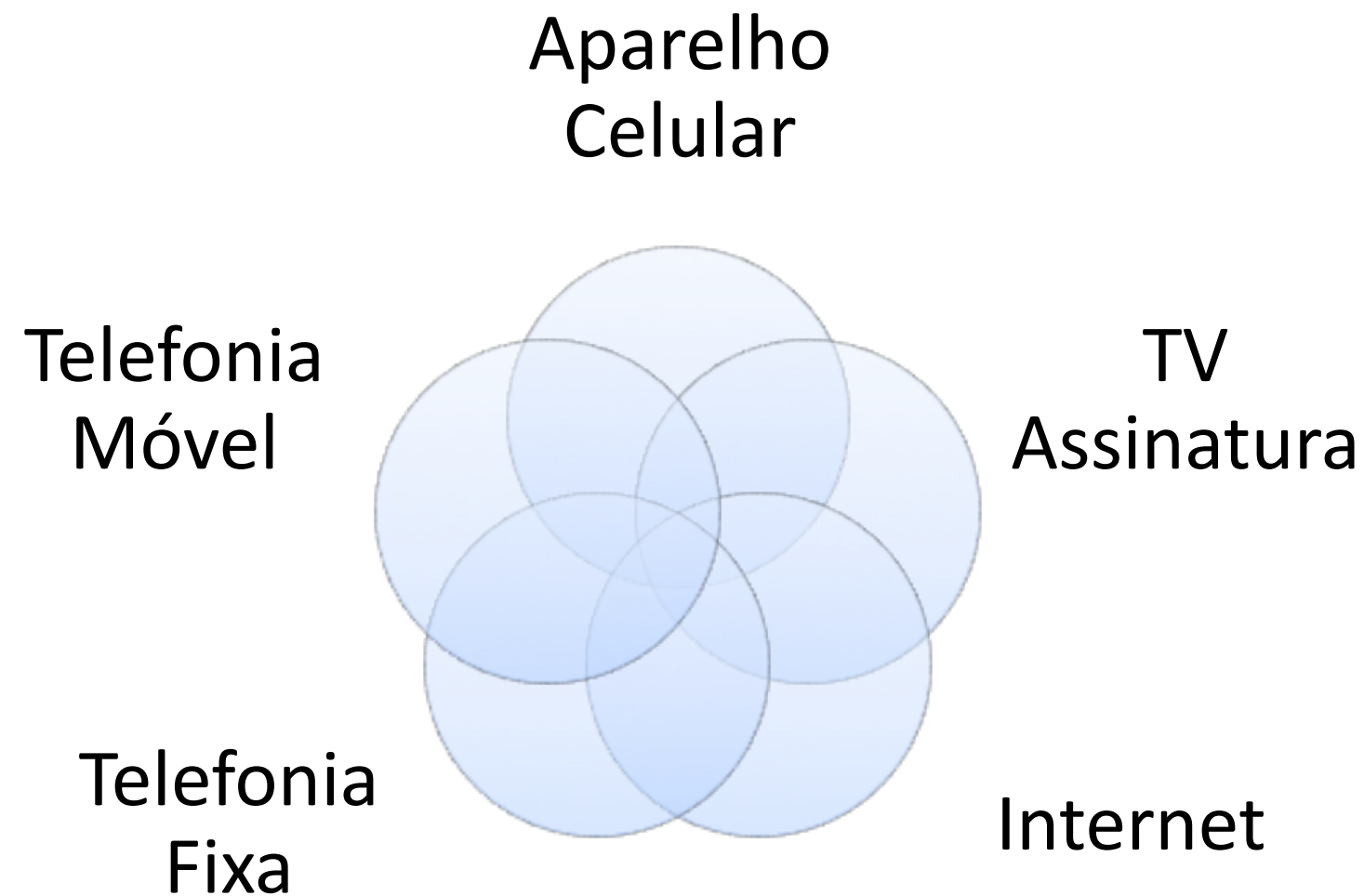
Posição	Fornecedor	Atendidas		Não Attendidas		Total de Reclamações
		Quantidade	%	Quantidade	%	
1º	OI / BRASIL TELECOM	3.164	53,00%	2.802	47,00%	5.966
2º	ITAÚ / UNIBANCO	2.797	64,20%	1.563	35,80%	4.360
3º	NOKIA	3.080	85,60%	518	14,40%	3.598
4º	SONY ERICSSON	2.763	78,40%	763	21,60%	3.526
5º	TIM	1.403	59,00%	973	41,00%	2.376
6º	LG	2.173	93,30%	155	6,70%	2.328
7º	CLARO	1.180	52,20%	1.079	47,80%	2.259
8º	SAMSUNG	1.805	82,00%	397	18,00%	2.202
9º	VIVO	1.510	74,60%	513	25,40%	2.023
10º	AMERICANAS	1.117	65,80%	580	34,20%	1.697
11º	BRADESCO	904	60,30%	595	39,70%	1.499
12º	CITIBANK	830	63,30%	482	36,70%	1.312
13º	IBIBANK	766	64,00%	431	36,00%	1.197
14º	BANCO DO BRASIL	736	63,00%	433	37,00%	1.169
15º	GRADIENTE	467	42,60%	630	57,40%	1.097
16º	C&A	845	77,50%	246	22,50%	1.091
17º	RICARDO ELETRO	905	84,40%	167	15,60%	1.072
18º	MOTOROLA	655	68,20%	306	31,80%	961
19º	CARREFOUR	657	71,40%	263	28,60%	920
20º	EMBRATEL	701	83,30%	141	16,70%	842
21º	CELL SHOP	510	65,00%	275	35,00%	785
22º	BANCO BMG	456	58,80%	320	41,20%	776
23º	STARCELL	606	78,30%	168	21,70%	774
24º	LOJAS INSINUANTE	652	84,20%	122	15,80%	774
25º	PONTO FRIO	481	64,00%	270	36,00%	751
26º	WALL MART	563	79,20%	148	20,80%	711
27º	BENQ-SIEMENS	153	22,10%	540	77,90%	693
28º	SANTANDER / REAL	315	46,50%	362	53,50%	677
29º	BANCO PANAMERICANO	263	39,80%	398	60,20%	661
30º	CASAS BAHIA	536	83,80%	104	16,20%	640

O CADASTRO NACIONAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2009

Posição das
Empresas
2007,2008 e
2009

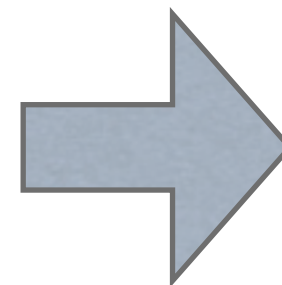
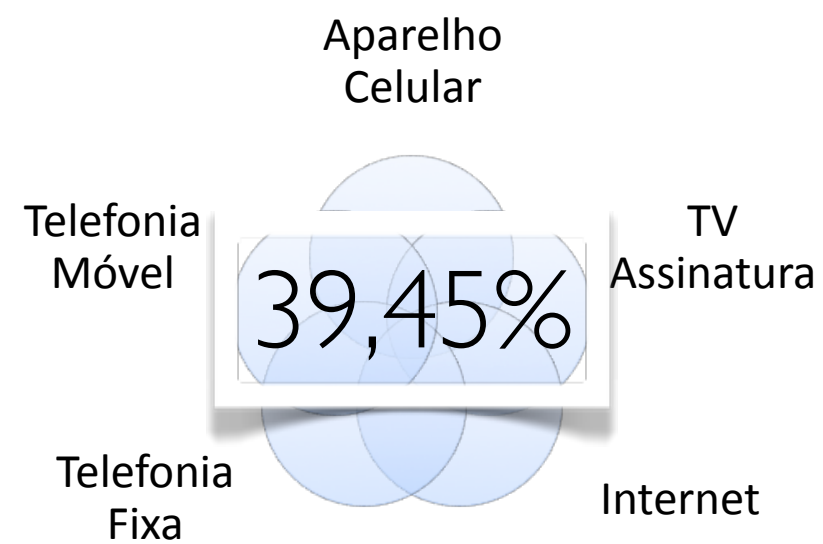
Nome	Posição 2009	Posição 2008	Posição 2007
Oi/BRT	1°	7°/6°	8°/-
Itaú/Unibanco	2°	-	-
Nokia	3°	2°	2°
Sony-Ericsson	4°	-	-
Tim	5°	5°	9°
LG	6°	3°	4°
Claro	7°	-	-
Samsung	8°	-	6°
Vivo	9°	10	-
Americanas	10	-	-

Dados setoriais agregados



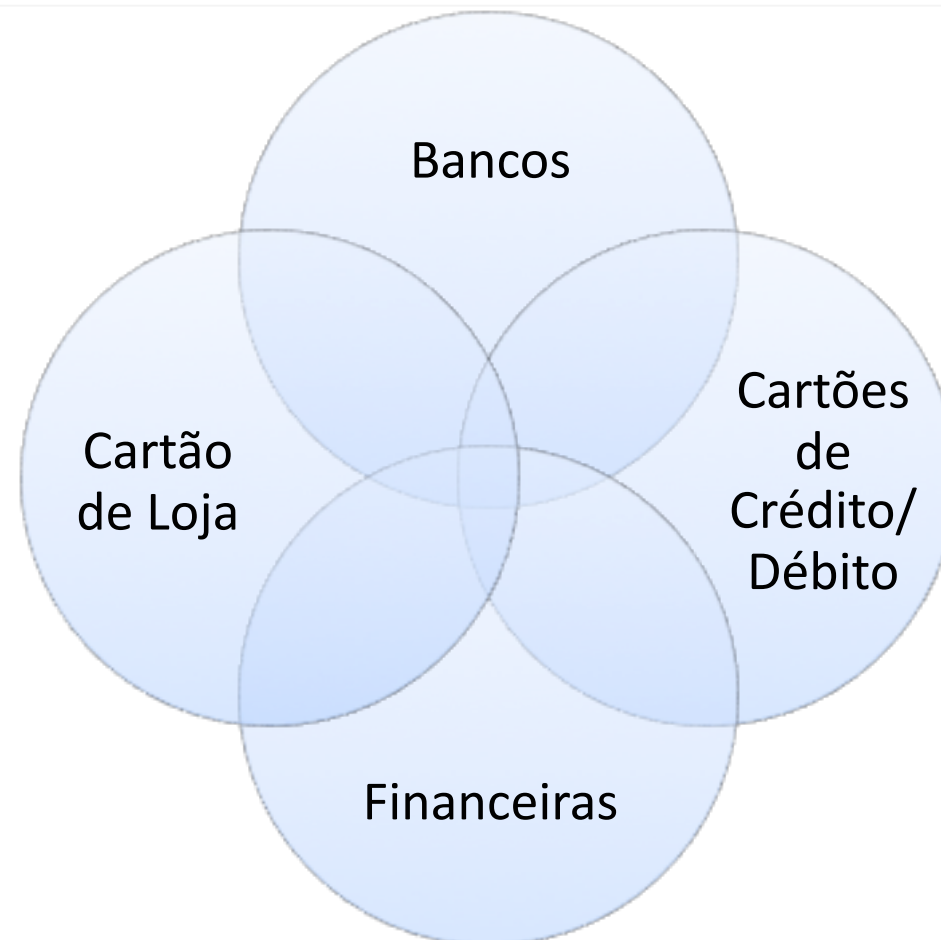
39,45%

Cenários 2010



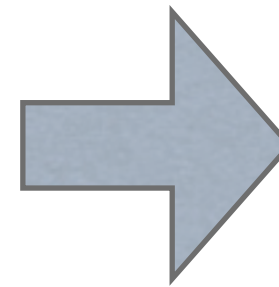
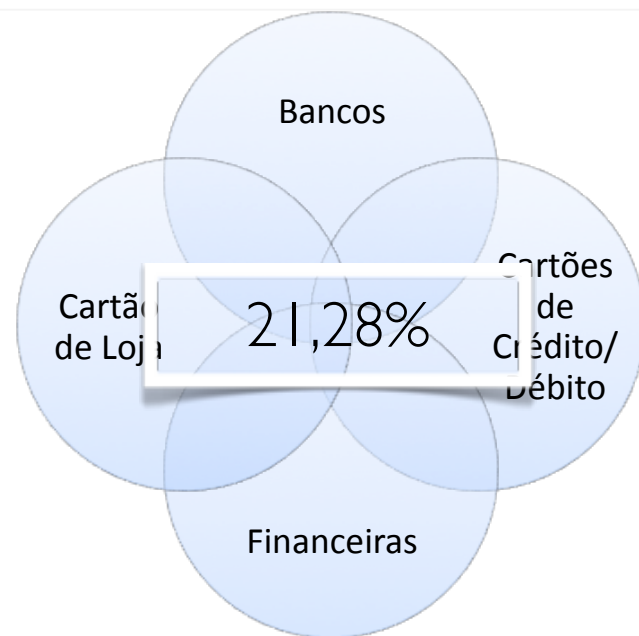
Regulação

Dados setoriais agregados



21,28%

Cenários 2010



Autorregulação

Regulação

Agradecimento

Procons Integrados

Equipe Sindec

DPDC/SDE

Sec. Executiva

MUITO OBRIGADO!