



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
COORDENAÇÃO GERAL DO SINDEC

**PROJETO INDICADORES PÚBLICOS**  
**DE DEFESA DO CONSUMIDOR**



Brasília, dezembro de 2010

## 1. Histórico

O Código de Defesa do Consumidor – CDC (Lei n.º 8.078/90), ao instituir em seu artigo 44 a manutenção de “cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços”, estabeleceu um importante instrumento de orientação, que possibilita ao consumidor um exercício mais pleno de seu poder de escolha.

Com o objetivo de harmonizar e sistematizar os procedimentos de atendimento aos consumidores e permitir a gestão eletrônica das demandas registradas, foi criado o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC. A sua implantação permitiu aos Procons a elaboração simultânea de cadastros estaduais e municipais e sua consolidação em uma versão nacional: o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas.

Desde 2006, esses cadastros são publicados e já se mostram como ação consolidada na agenda da defesa do consumidor no Brasil. O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas é uma poderosa fonte de informação para iniciativas que visem à solução dos problemas que os consumidores enfrentam diariamente em todo o país.

## 2. Indicadores Públicos de Defesa do Consumidor

Em 2010, ano em que o Código de Defesa do Consumidor comemora seu vigésimo aniversário, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) elaborou e publicou um relatório detalhado sobre os dados do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009. A análise foi dividida em quatro segmentos prioritários: telecomunicações, assuntos financeiros, saúde e supermercados.

A partir desse detalhamento e da análise estratégica das informações, observou-se a necessidade de estabelecer uma política que possibilite aos fornecedores participar ativa e diretamente, na prevenção de problemas e resolução das demandas registradas pelos consumidores nos Procons integrados ao SINDEC.

Nesse sentido, o DPDC criou o **Projeto Indicadores Públicos de Defesa do Consumidor**, que visa possibilitar aos fornecedores inscritos no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas assumir compromissos públicos. Esses compromissos são estabelecidos a partir de metas propostas pelos próprios fornecedores participantes do projeto. As metas são monitoradas permanentemente por todos os Procons integrados ao SINDEC e pelo DPDC.

Contribuir para a diminuição de conflitos nas relações de consumo e possibilitar o aumento das soluções e acordos nos casos atendidos pelos Procons é o principal objetivo deste projeto.

Os fornecedores participantes do projeto reconhecem no SINDEC uma fonte qualificada da fala do consumidor brasileiro e, nesse sentido, apresentam suas propostas de melhoria do seu atendimento.

A proposta contém as metas a serem atingidas no período de 1 ano, que corresponde ao período de apuração das reclamações que formarão os cadastros estaduais e o nacional de reclamações fundamentadas, ou seja, período entre 1º de setembro de um ano a 31 de agosto do ano seguinte.

A natureza do compromisso firmado, a partir das propostas apresentadas, diz respeito a um compromisso do fornecedor perante seus consumidores e não só perante o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor SNDC. Por esse motivo, nesta primeira etapa não há avaliação de mérito dos percentuais apresentados e sim análise transparente da construção de séries históricas de cada participante.

### **3. Breve explicação sobre o SINDEC**

Para atender com celeridade aos consumidores, os Procons tratam a maior parte das demandas recebidas com procedimentos sumários, como por exemplo a *Simple Consulta*, adotada quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, o *Atendimento Preliminar*, utilizado para o caso em que o Procon obtém um acordo por telefone e a *Carta de Informações Preliminares* (CIP), quando o Procon envia uma notificação prévia ao fornecedor e por meio dela pode ser feito o acordo.

Todavia, há casos em que é necessário abrir um processo administrativo para o tratamento da demanda. A decisão de abertura de um processo administrativo decorre de algumas situações, como a reincidência do fornecedor em determinadas condutas, a urgência e gravidade do objeto da demanda ou o descumprimento de acordos feitos nos outros tipos de atendimento (Atendimento Preliminar e Carta de Informações Preliminares). O processo administrativo para tratamento da demanda individual do consumidor é denominado *Reclamação*.

Portanto, na nomenclatura do SINDEC, *Demanda* refere-se a todos os atendimentos realizados pelo Procon, independentemente do tipo. Já *Reclamação* é a demanda especificamente tratada por meio de um processo administrativo instaurado pelo órgão público de defesa do consumidor.

Uma vez notificados, os fornecedores resolvem preliminarmente mais de 85% das demandas que chegam aos Procons. O restante é resolvido por meio de processo administrativo, ou reclamação - matéria-prima do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas.

### **4. Resultados da Primeira Edição do Projeto**

Participaram desta primeira edição do *Projeto Indicadores Públicos de Defesa do Consumidor* fornecedores dos setores de telefonia, bancos, cartão de crédito e supermercados e varejo.

Conforme pode-se verificar nos documentos anexados, cada fornecedor apresentou propostas de melhoria relativas a: quantidades de demandas apuradas, proporção de CIP's resolvidas e reclamações atendidas no ano de 2010 (setembro de 2009 a agosto de 2010).

A **Meta 1** diz respeito à **redução da quantidade de atendimentos**, ou seja, redução do total de consumidores que necessitam procurar os Procons. O cálculo dessa meta é feito por meio da soma de todas as demandas registradas nos atendimentos dos Procons integrados ao SINDEC;

A **Meta 2** refere-se ao **aumento das soluções nas Cartas de Informações Preliminares** – CIP's, notificações prévias enviadas aos fornecedores, uma forma de atendimento, em que cria-se uma oportunidade para resolução do problema do consumidor sem a necessidade de abertura de processo administrativo. . Essa meta considera principalmente as CIP's finalizadas que não se tornaram reclamações.

E a **Meta 3** refere-se ao **aumento acordos em reclamações** (processos administrativos). Para o cálculo dessa meta é considerado o percentual de reclamações fundamentadas atendidas.

A seguir são apresentados os resultados obtidos, por setor e por fornecedor.

Cabe destacar que no detalhamento dos resultados por fornecedor, especificamente nos gráficos relativos às metas 2 e 3 (CIP's e reclamações), os resultados obtidos são apresentados por meio de cores: verde, quando a meta proposta foi atingida; amarelo quando a meta não foi atingida, mas o resultado obtido foi melhor do que o resultado do período anterior; ou vermelho, quando o resultado foi pior do que o apurado no período anterior.

## 5. Nota Metodológica

- **Fonte:** Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC.
- **Estados participantes:** AC, AL, AM, AP, BA, CE, DF, ES, GO, MA, MG, MS, MT, PA, PB, PE, PI, RJ, RN, RS, SC, SE, SP e TO (total de 23 estados e o Distrito Federal). Em cada estado foram considerados também os respectivos Procons municipais e unidades de atendimento integrados ao SINDEC antes de 1º de setembro de 2009, totalizando 91 Procons em 138 cidades brasileiras. Para a extração dos dados relativos a Reclamações, foram considerados os mesmos Procons presentes no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009. A lista completa pode ser consultada em [www.mj.gov.br/sindec](http://www.mj.gov.br/sindec).
- **Período:** 1º de setembro de 2009 a 31 de agosto de 2010 (12 meses).

---

## TELEFONIA

---

No SINDEC, os serviços de Telefonia são representados por dois Assuntos pertencentes à Área de Serviços Essenciais: Telefonia Fixa e Telefonia Móvel. O objetivo principal do DPDC ao incluir o setor no *Projeto Indicadores Públicos de Defesa do Consumidor* foi permitir um acompanhamento mais detalhado dos principais prestadores de serviços de Telecomunicações no país, sobretudo no segmento de Telefonia Móvel, o qual aparece sistematicamente no topo dos rankings de atendimentos do SINDEC. No ano de 2009, por exemplo, quatro dentre os dez fornecedores mais reclamados nos Procons foram operadoras de Telefonia Móvel. Destas, Claro, TIM e Vivo aderiram ao Projeto e apresentaram propostas de melhoria de atendimento aos consumidores para o ano de 2010. Cabe ressaltar, também, que o segmento de Aparelhos Celulares, apesar de desempenhar função essencial para a prestação dos serviços de telefonia móvel, não integrou o *Projeto Indicadores Públicos de Defesa do Consumidor*.

## Meta 1 – Redução da Quantidade de Atendimentos

### Quantidade de Atendimentos

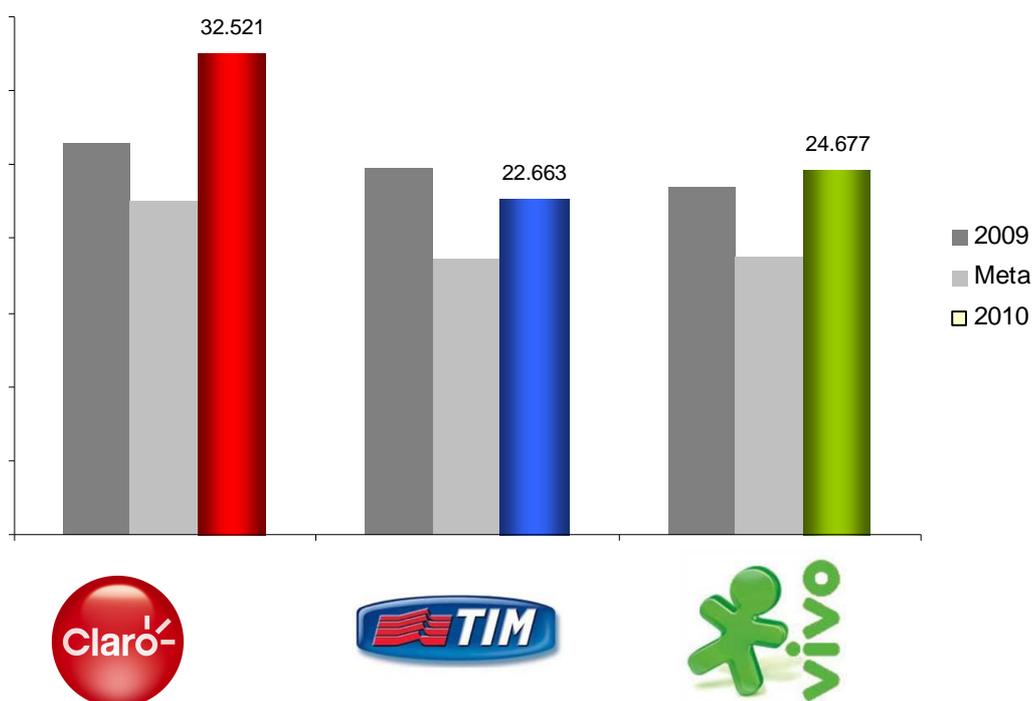


- Empresa com menor quantidade de demandas: 

Entre as empresas de telefonia, a TIM foi a empresa menos demandada nos últimos 12 meses nos Procons.

## Atendimentos 2009 - Meta de Redução - Resultado 2010

O Gráfico a seguir apresenta três informações: na primeira barra, a quantidade de atendimentos registrada por cada empresa em 2009; na segunda barra, a meta de redução proposta e, na terceira barra, o resultado obtido em 2010.



- **Empresa com maior redução de demandas:** 

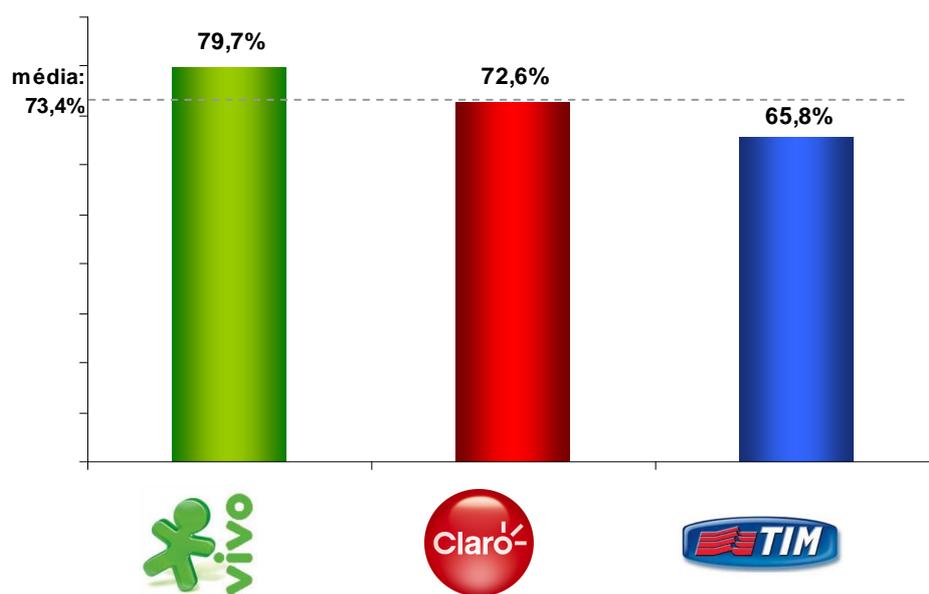
Entre as empresas de telefonia, a TIM foi a única empresa que apresentou quantidade de demandas inferior ao apurado em 2009.

- **Alcance da meta proposta:**

Nenhuma empresa atingiu a meta proposta para 2010.

## Meta 2 – Aumento das Soluções em CIP's

### Soluções em CIP's

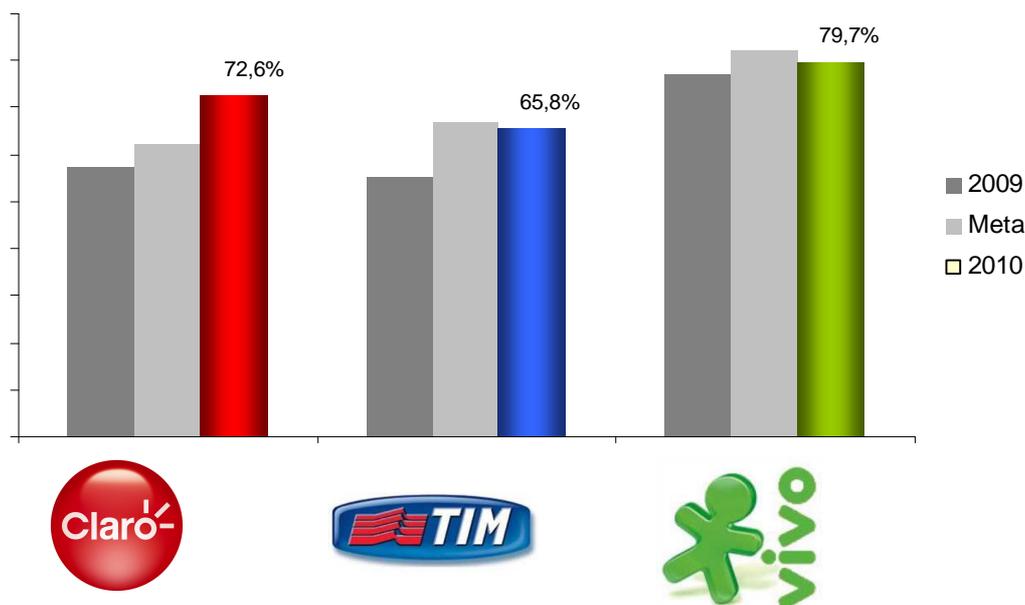


- **Maior taxa de resolutividade:** 

A Vivo foi a empresa com a melhor taxa de resolutividade em CIP's – 79,7%.

## CIPs 2009 - Meta de Aumento da Resolutividade - Resultado 2010

O Gráfico a seguir apresenta na primeira barra, a resolutividade nas CIP's recebidas por cada empresa em 2009; na segunda barra, a meta de aumento proposta e, na terceira barra, o resultado obtido em 2010.



- **Maior aumento da taxa de resolutividade:**



Todas as empresas apresentaram melhoria em suas taxas de resolutividade, quando comparadas com o valor apurado no período anterior.

A Claro foi a empresa com maior aumento da taxa de resolutividade – aumento de 15,1 pontos percentuais.

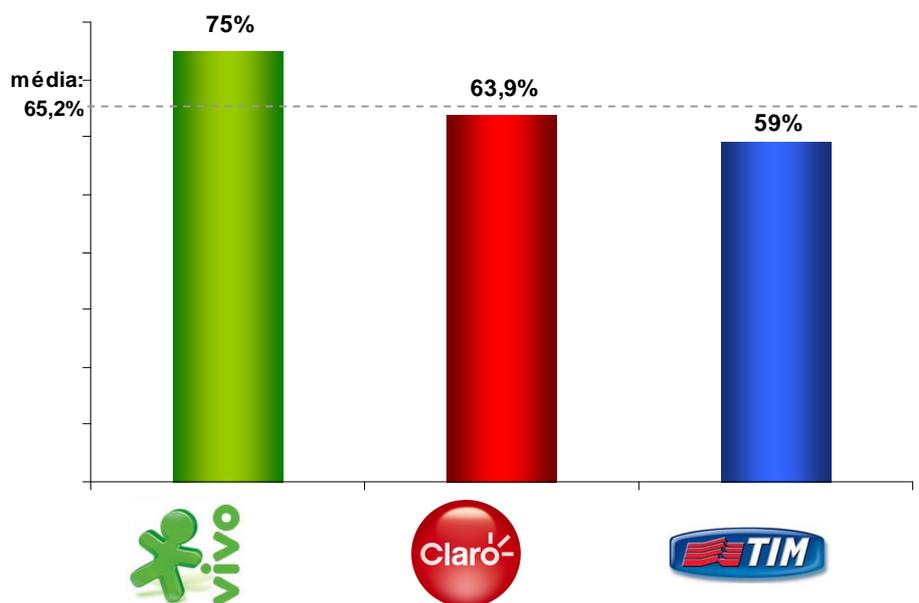
- **Alcance da meta proposta:**



Entre as empresas de telefonia, a Claro foi a única empresa que atingiu a meta proposta para o ano de 2010.

### Meta 3 – Aumento da Proporção de Reclamações Atendidas

#### Reclamações Atendidas



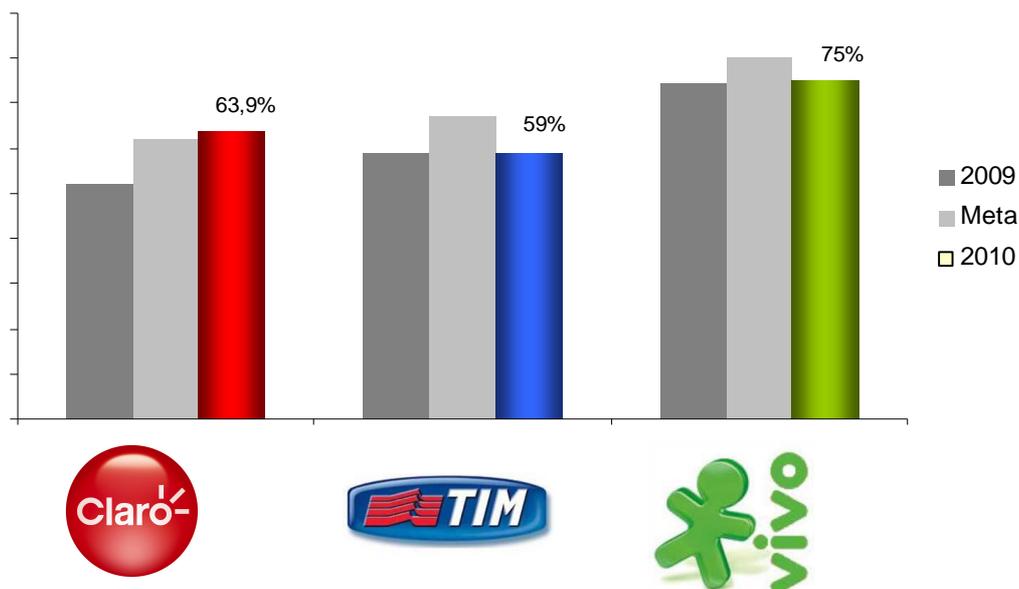
- **Maior proporção de acordos em audiências:**



A Vivo foi a empresa com a maior proporção de acordos firmados em audiências realizadas nos Procons – 75%.

## Reclamações Atendidas 2009 - Meta de Aumento - Resultado 2010

O Gráfico a seguir apresenta na primeira barra, a proporção de reclamações atendidas por cada empresa em 2009; na segunda barra, a meta de aumento proposta e, na terceira barra, o resultado obtido em 2010.



- **Maior aumento da proporção de acordos em audiências:**



Duas das três empresas apresentaram melhoria em seus percentuais de acordos em audiências, quando comparados com os valores apurados no período anterior.

A Claro foi a empresa com maior aumento da proporção de acordos firmados em audiências – aumento de 11,7 pontos percentuais.

- **Alcance da meta proposta:**

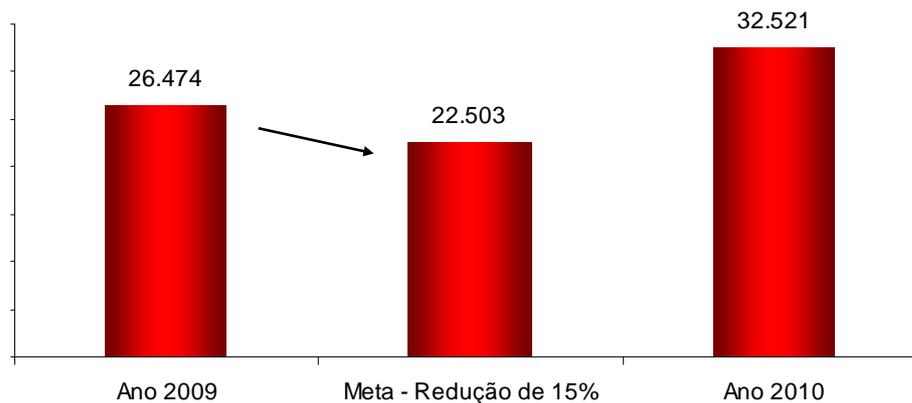


A Claro foi a única empresa que atingiu a meta proposta para o ano de 2010.

## **DETALHAMENTO POR EMPRESA**

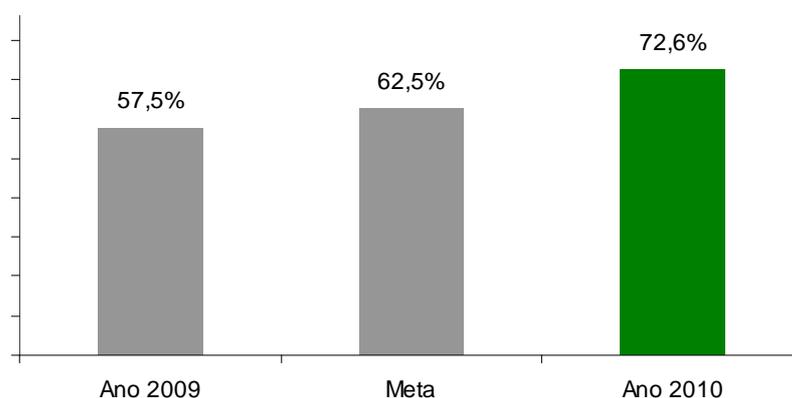


### **Meta 1: Redução da Quantidade de Atendimentos**



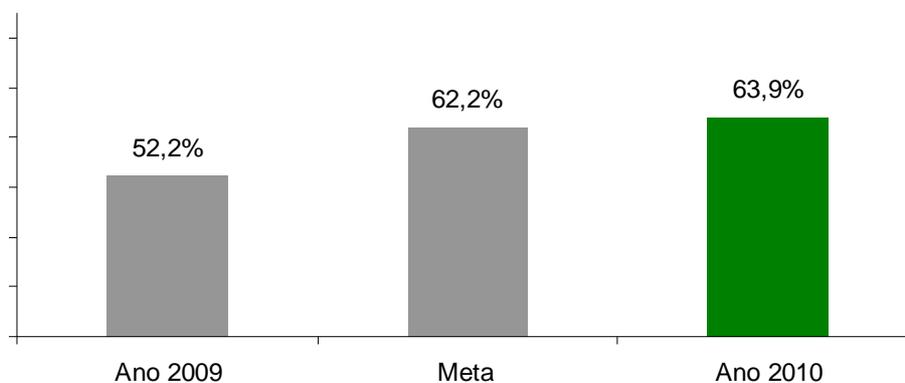
No que se refere aos atendimentos gerais, a Claro não alcançou a meta proposta para 2010. O valor final apurado foi de 32.521 atendimentos, superando em 22,8% a quantidade de atendimentos registrada em 2009.

### **Meta 2: Aumento da Proporção de Soluções em CIP**



No caso das CIPs, a Claro obteve êxito no cumprimento da meta proposta para 2010. A resolutividade de 72,6% apurada no período de setembro de 2009 a agosto de 2010 superou em 15,1 p.p. o valor registrado em 2009 e em 10,1 p.p. a meta apresentada para 2010.

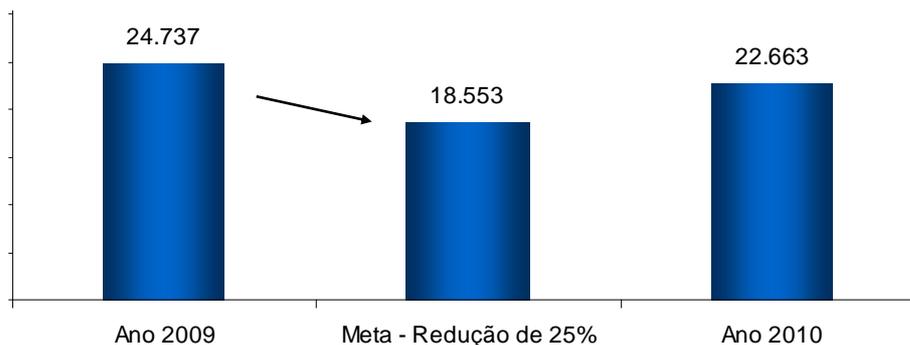
**Meta 3: Aumento da Proporção de Acordos nos Processos Administrativos**



No caso específico das reclamações, a meta proposta para 2010 também foi alcançada pela Claro. Os números finais apurados revelam 63,9% de acordos em audiências, o que supera em 11,7 p.p. a proporção registrada em 2009 e em 1,7 p.p. a meta apresentada para 2010.

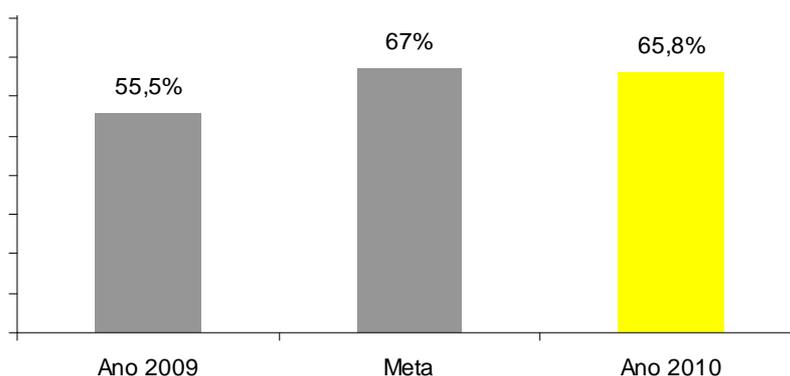


### **Meta 1: Redução da Quantidade de Atendimentos**



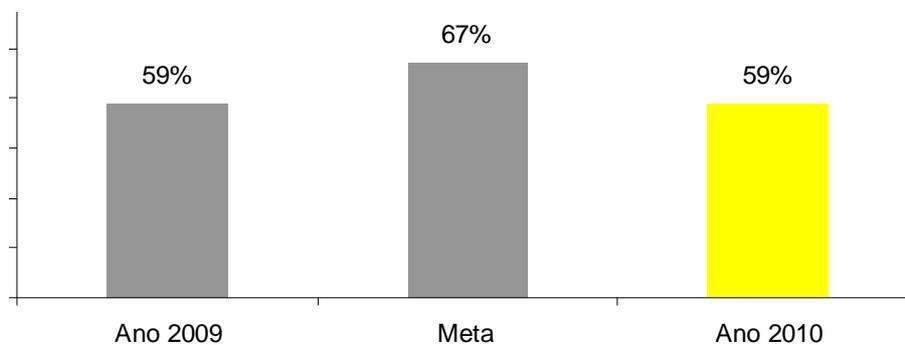
No que se refere aos atendimentos gerais, a TIM não alcançou a meta proposta para 2010. O valor final apurado foi de 22.663 atendimentos, o que representa uma redução de 8,4% em relação a 2009.

### **Meta 2: Aumento da Proporção de Soluções em CIP**



No caso das CIPs, a TIM não alcançou a meta proposta para 2010. A resolutividade de 65,8% apurada no período de setembro de 2009 a agosto de 2010 supera em 10,3 p.p. o valor registrado em 2009, mas permanece 1,2 p.p. abaixo da meta apresentada para 2010.

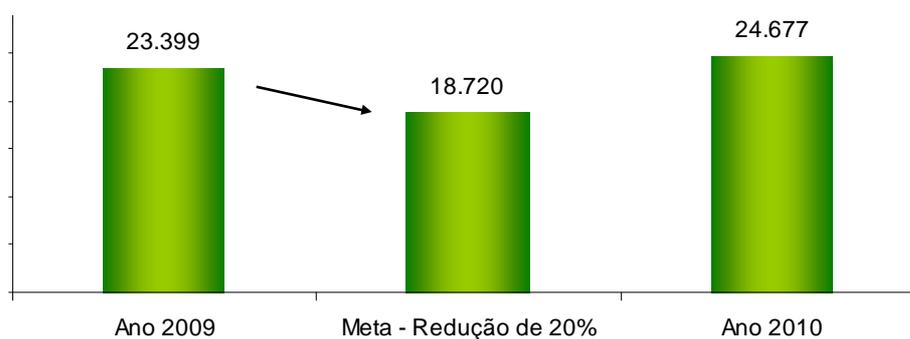
- **Meta 3: Aumento da Proporção de Acordos nos Processos Administrativos**



No caso específico das reclamações, a TIM também não alcançou a meta proposta para 2010. Os números finais apurados revelam 59% de acordos em audiências, o que mantém a proporção registrada em 2009.

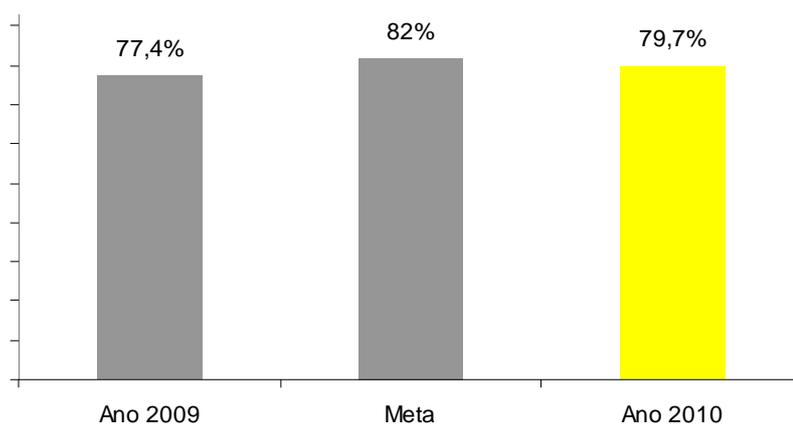


### **Meta 1: Redução da Quantidade de Atendimentos**



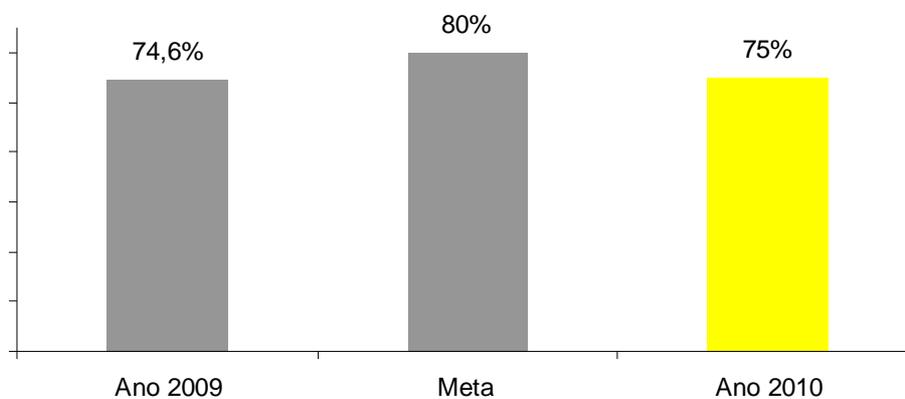
No que se refere aos atendimentos gerais, a Vivo não alcançou a meta proposta para 2010. O valor final apurado foi de 24.677 atendimentos, superando em 5,5% a quantidade de atendimentos registrada em 2009.

### **Meta 2: Aumento da Proporção de Soluções em CIP**



No caso das CIPs, a Vivo não alcançou a meta proposta para 2010. A resolutividade de 79,7% apurada no período de setembro de 2009 a agosto de 2010 supera em 2,3 p.p. o valor registrado em 2009, mas permanece 2,3 p.p. abaixo da meta apresentada para 2010.

**Meta 3: Aumento da Proporção de Acordos nos Processos Administrativos**



No caso específico das reclamações, a Vivo também não alcançou a meta proposta para 2010. Os números finais apurados revelam 75% de acordos em audiências, o que supera em 0,4 p.p. a proporção registrada em 2009, mas permanece 5 p.p. abaixo da meta apresentada para 2010.

---

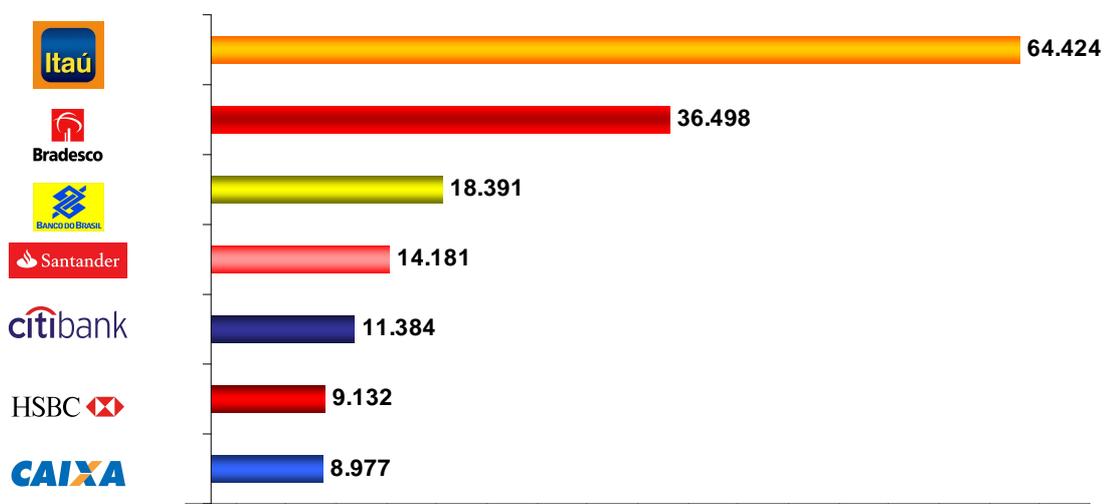
## ASSUNTOS FINANCEIROS

---

A área de Assuntos Financeiros divide responsabilidades em diversas demandas das outras áreas do SINDEC, por agrupar fornecedores que viabilizam o pagamento em quase todas as relações de consumo, além das demandas atribuídas exclusivamente aos fornecedores da própria área. No CNRF 2009, cinco dos dez fornecedores que menos atendem Reclamações são instituições financeiras e o Assunto mais demandado de toda base do SINDEC é Cartão de Crédito. O grande volume de demandas e a importância da Área para as relações de consumo em geral motivaram o DPDC a incluir empresas do setor no *Projeto Indicadores Públicos de Defesa do Consumidor*.

## Meta 1 – Redução da Quantidade de Atendimentos

### Quantidade de Atendimentos

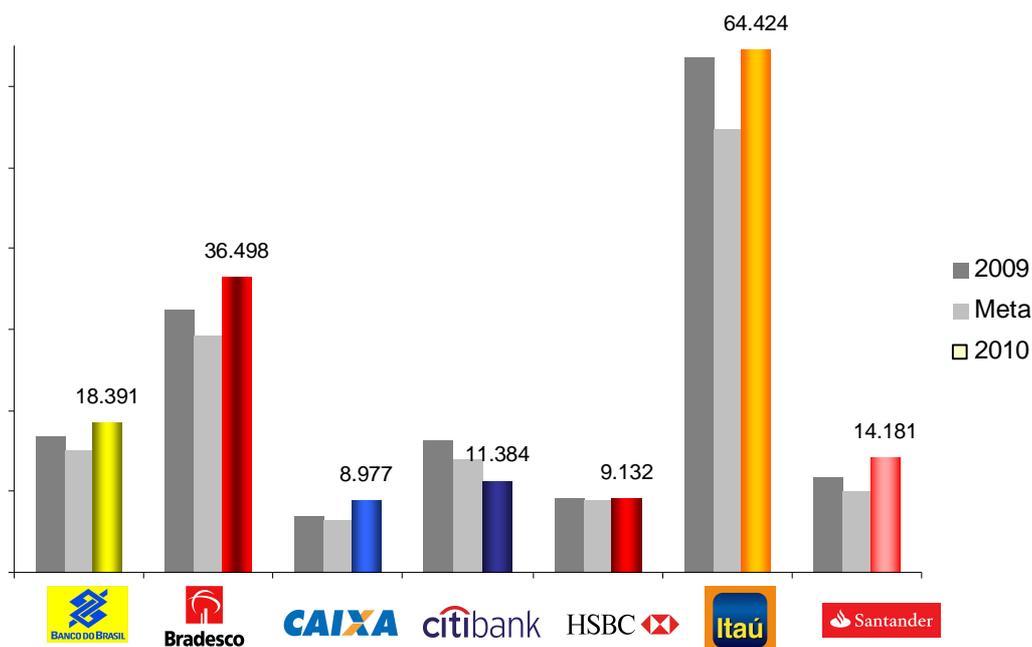


- **Empresa com menor quantidade de demandas:** **CAIXA**

A Caixa foi a empresa menos demandada nos últimos 12 meses nos Procons.

## Quantidade 2009 - Meta de Redução - Resultado 2010

O Gráfico a seguir apresenta três informações: na primeira barra, a quantidade de atendimentos registrada por cada empresa em 2009; na segunda barra, a meta de redução proposta e, na terceira barra, o resultado obtido em 2010.



- **Empresa com maior redução de demandas:** citibank

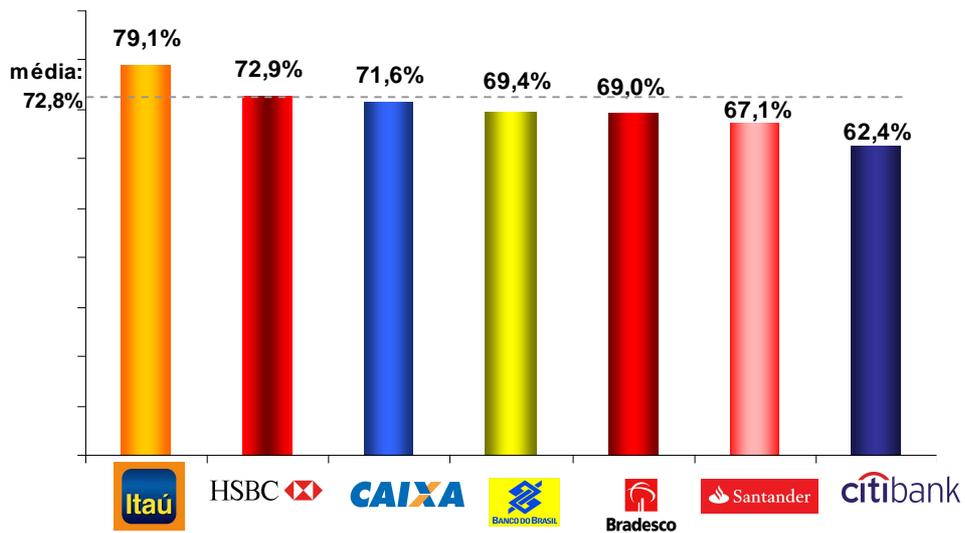
Entre as instituições financeiras, Citibank foi a única empresa que atingiu uma quantidade de demandas inferior ao apurado no período de 2009.

- **Alcance da meta proposta:** citibank

O Citibank atingiu a meta proposta de redução de demandas.

## Meta 2 – Aumento das Soluções em CIP's

### Soluções em CIP's

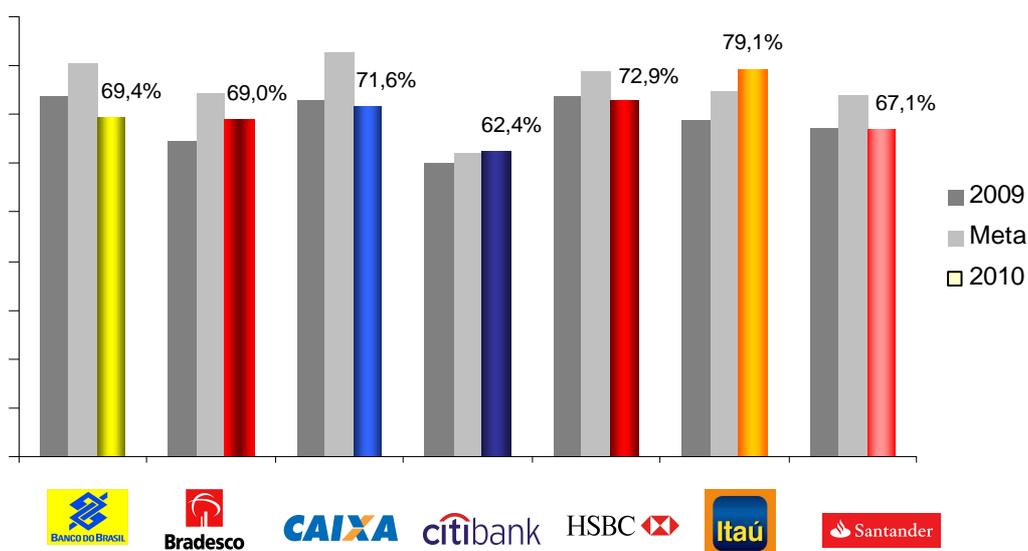


- **Maior taxa de resolutividade:** 

O Itaú-Unibanco foi a empresa com a melhor taxa de resolutividade em CIP's entre os bancos – 79,1%.

## CIPs 2009 - Meta de Aumento da Resolutividade - Resultado 2010

O Gráfico a seguir apresenta na primeira barra, a resolutividade nas CIP's recebidas por cada empresa em 2009; na segunda barra, a meta de aumento proposta e, na terceira barra, o resultado obtido em 2010.



- **Maior aumento da taxa de resolutividade:**



Três empresas apresentaram melhoria em suas taxas de resolutividade, quando comparadas com o valor apurado no período anterior.

O Itaú-Unibanco foi a empresa com maior aumento da taxa de resolutividade – aumento de 10,1 pontos percentuais.

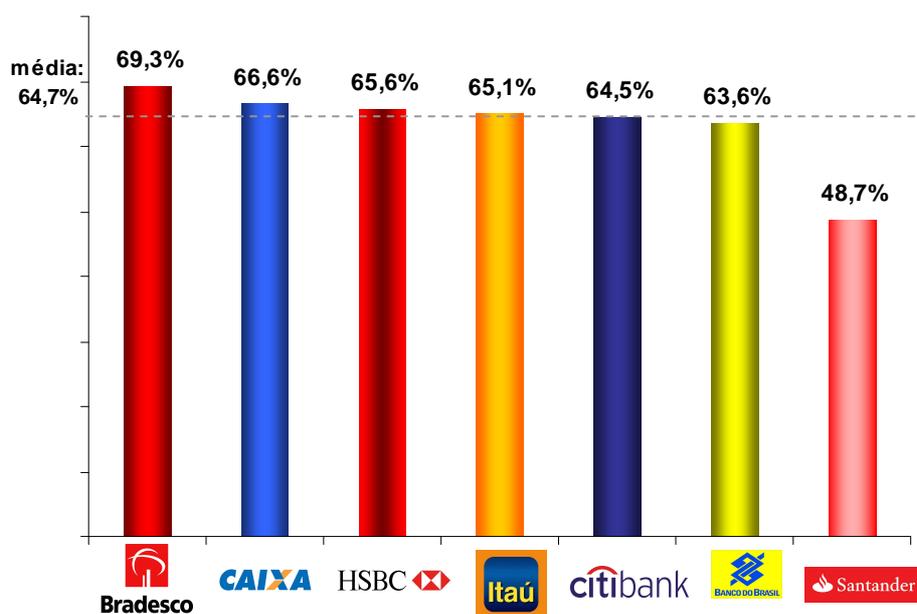
- **Alcance da meta proposta:**



Itaú-Unibanco e Citibank foram as empresas que atingiram suas metas propostas para o ano de 2010. O Itaú-Unibanco apresentou uma meta de 75% e o Citibank, por sua vez, apresentou uma meta de 62% de resolutividade.

## Meta 3 – Aumento da Proporção de Reclamações Atendidas

### Reclamações Atendidas

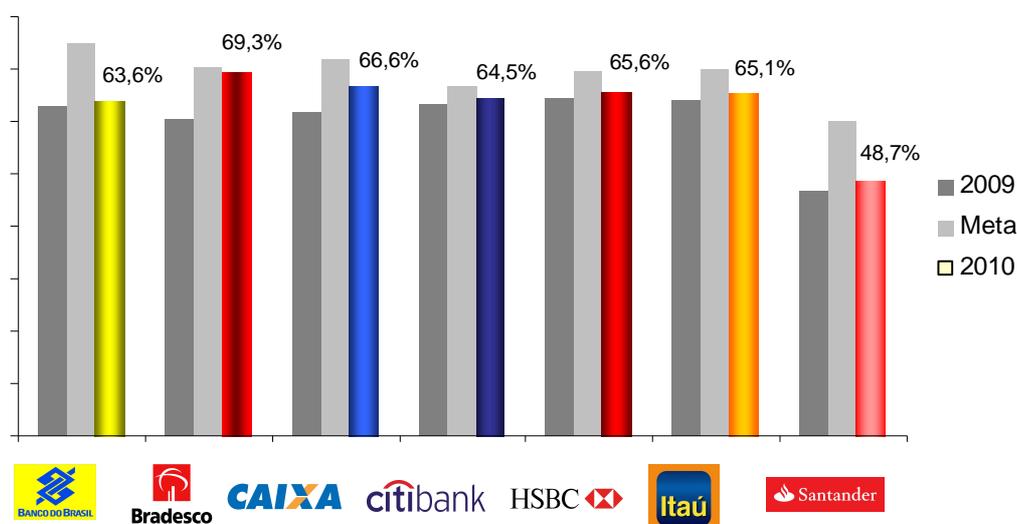


- **Maior proporção de acordos em audiências:**   
Bradesco

O Bradesco foi a empresa com a maior proporção de acordos firmados em audiências realizadas nos Procons – 69,3%.

## Reclamações Atendidas 2009 - Meta de Aumento - Resultado 2010

O Gráfico a seguir apresenta na primeira barra, a proporção de reclamações atendidas por cada empresa em 2009; na segunda barra, a meta de aumento proposta e, na terceira barra, o resultado obtido em 2010.



- **Maior aumento da proporção de acordos em audiências:**



Todas as empresas apresentaram melhoria em seus percentuais de acordos em audiências, quando comparados com os valores apurados no período anterior.

O Bradesco foi a empresa com maior aumento da proporção de acordos firmados em audiências – aumento de 9 pontos percentuais.

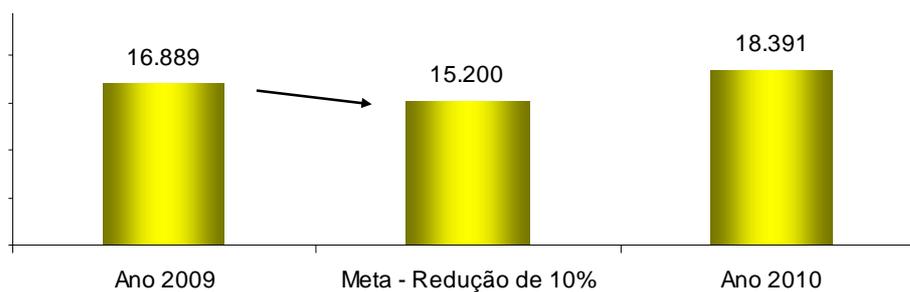
- **Alcance da meta proposta:**

Nenhuma empresa atingiu suas metas propostas para o ano de 2010.

## **DETALHAMENTO POR EMPRESA**

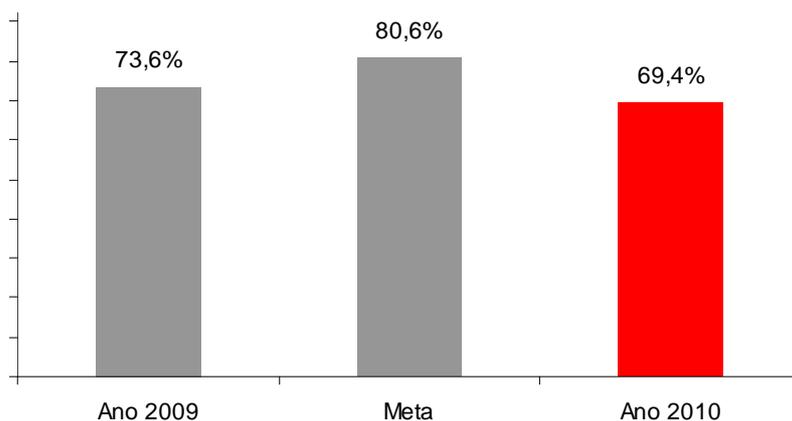


### **Meta 1: Redução da Quantidade de Atendimentos**



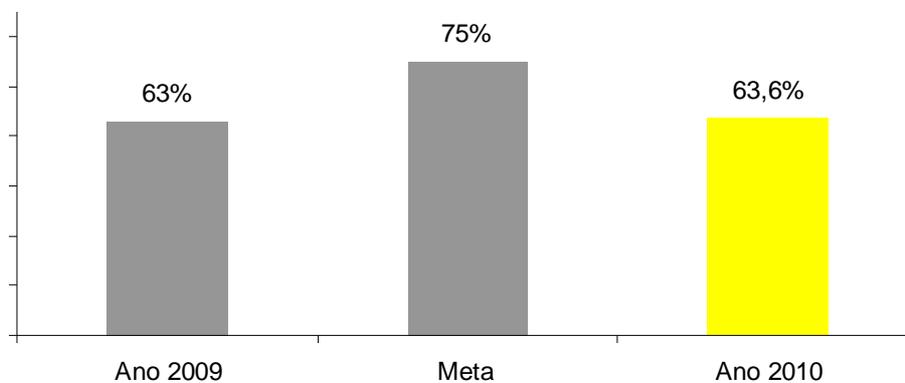
No que se refere aos atendimentos gerais, o Banco do Brasil não alcançou a meta proposta para 2010. O valor final apurado foi de 18.391 atendimentos, superando em 8,9% a quantidade de atendimentos registrada em 2009.

### **Meta 2: Aumento da Proporção de Soluções em CIP**



No caso das CIPs, o Banco do Brasil não alcançou a meta proposta para 2010. A resolutividade de 69,4% apurada no período de setembro de 2009 a agosto de 2010 foi inferior em 4,2 p.p. ao valor registrado em 2009 e em 11,2 p.p. à meta apresentada para 2010.

**Meta 3: Aumento da Proporção de Acordos nos Processos Administrativos**

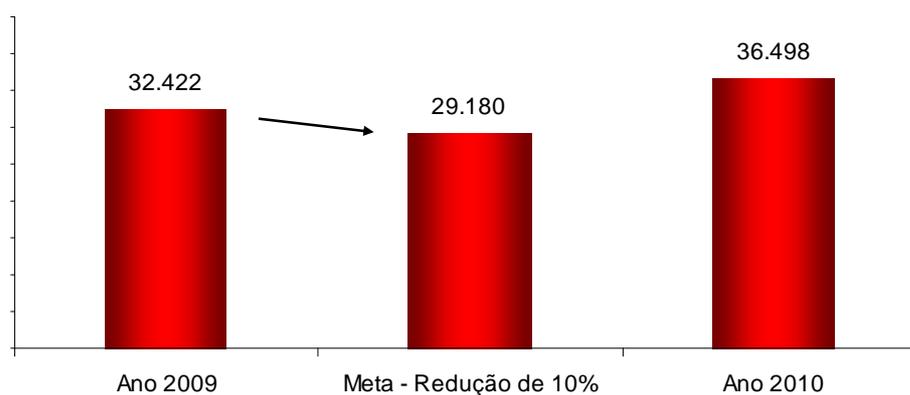


No caso específico das reclamações, a meta proposta para 2010 também não foi alcançada pelo Banco do Brasil. Os números finais apurados revelam 63,6 % de acordos em audiências, o que supera em 0,6 p.p. a proporção registrada em 2009, no entanto, fica 11,4 % abaixo da meta proposta para 2010.



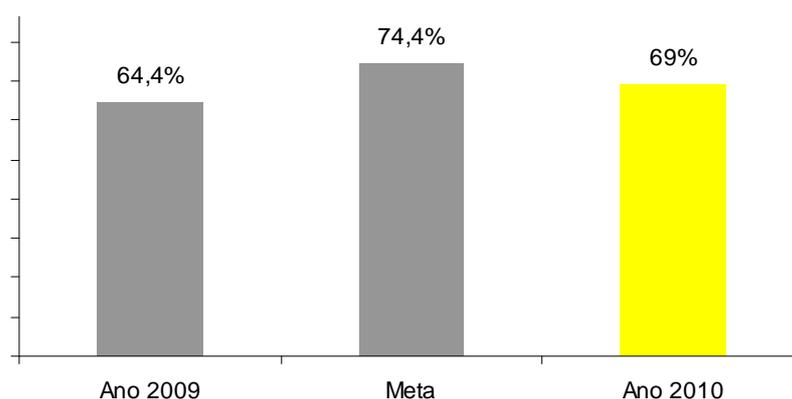
# Bradesco

## **Meta 1: Redução da Quantidade de Atendimentos**



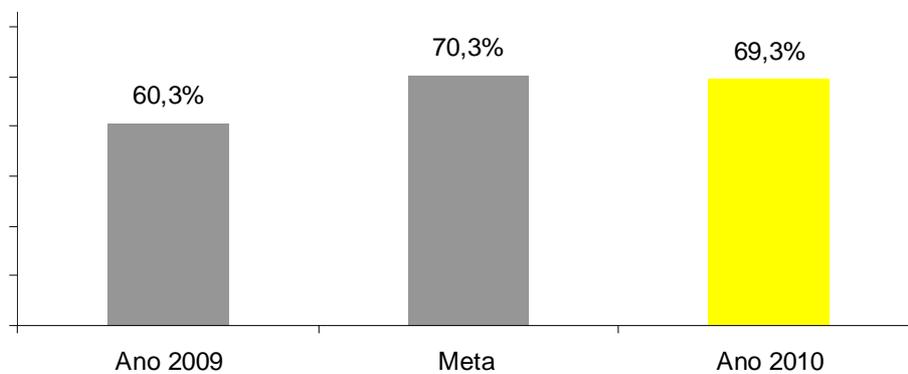
No que se refere aos atendimentos gerais, o Bradesco não alcançou a meta proposta para 2010. O valor final apurado foi de 36.498 atendimentos, superando em 12,6% a quantidade de atendimentos registrada em 2009.

## **Meta 2: Aumento da Proporção de Soluções em CIP**



No caso das CIPs, o Bradesco não obteve êxito no cumprimento da meta proposta para 2010. A resolutividade de 69%, apurada no período de setembro de 2009 a agosto de 2010, foi superior em 4,6 p.p. ao valor registrado em 2009, no entanto, foi 5,4 p.p. inferior à meta apresentada para 2010.

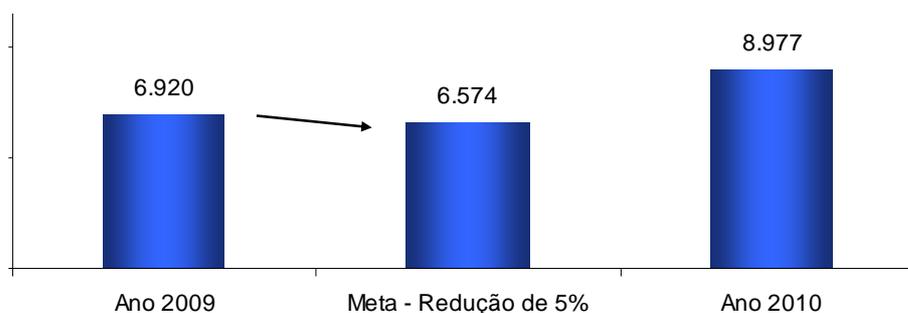
**Meta 3: Aumento da Proporção de Acordos nos Processos Administrativos**



No caso específico das reclamações, a meta proposta para 2010 também não foi alcançada pelo Bradesco. Os números finais apurados revelam 69,3% de acordos em audiências, o que supera em 9 p.p. a proporção registrada em 2009, no entanto, fica 1 p.p. abaixo da meta apresentada para 2010.

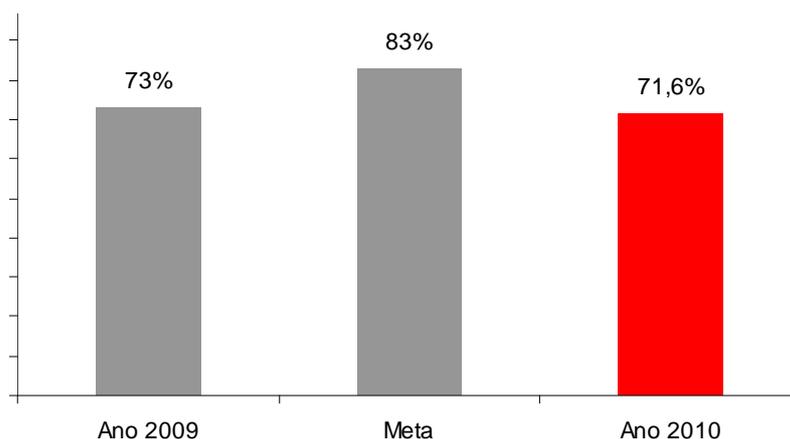


**Meta 1: Redução da Quantidade de Atendimentos**



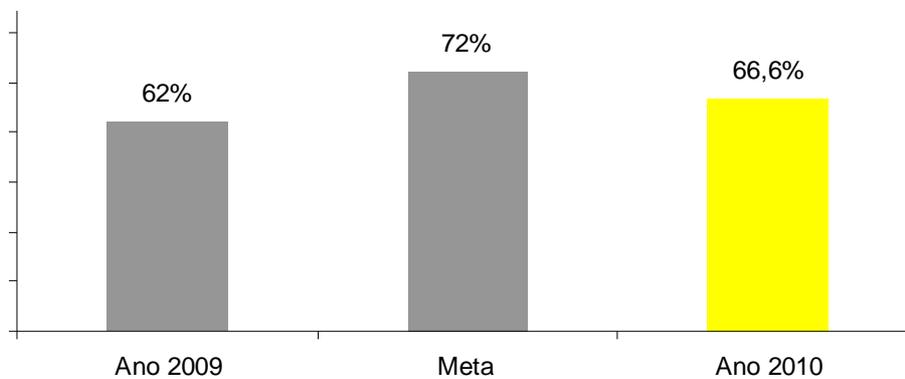
No que se refere aos atendimentos gerais, a Caixa não alcançou a meta proposta para 2010. O valor final apurado foi de 8.977 atendimentos, superando em 29,7% a quantidade de atendimentos registrada em 2009.

**Meta 2: Aumento da Proporção de Soluções em CIP**



No caso das CIPs, a Caixa não obteve êxito no cumprimento da meta proposta para 2010. A resolutividade de 71,6% apurada no período de setembro de 2009 a agosto de 2010 foi inferior em 1,4 p.p. ao valor registrado em 2009 e em 11,4 p.p. à meta apresentada para 2010.

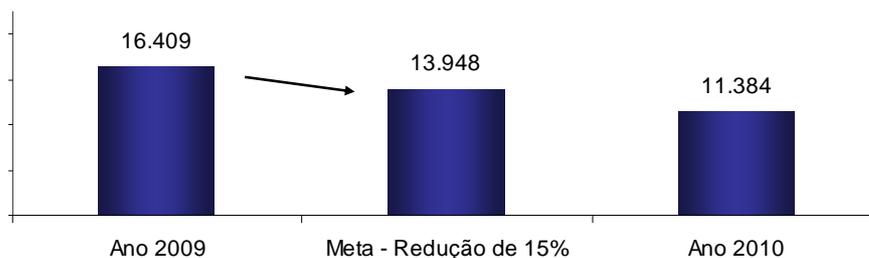
**Meta 3: Aumento da Proporção de Acordos nos Processos Administrativos**



No caso específico das reclamações, a meta proposta para 2010 também não foi alcançada pela Caixa. Os números finais apurados revelam 66,6% de acordos em audiências, o que supera em 4,6 p.p. a proporção registrada em 2009, porém fica 5,4 p.p. abaixo da meta apresentada para 2010.

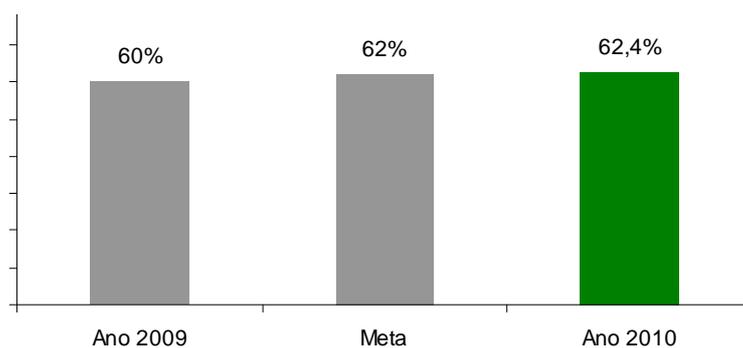


**Meta 1: Redução da Quantidade de Atendimentos**



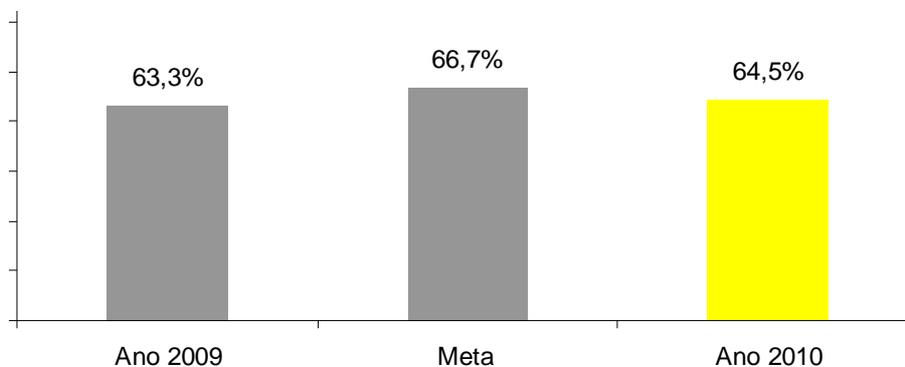
No que se refere aos atendimentos gerais, o Citibank cumpriu a meta proposta para 2010. O valor final apurado foi de 11.384 atendimentos, o que representa uma redução de 30,6% em relação a 2009.

**Meta 2: Aumento da Proporção de Soluções em CIP**



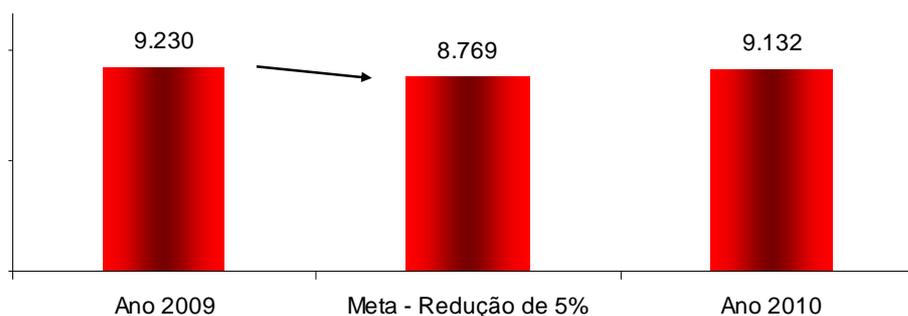
No caso das CIPs, o Citibank também cumpriu a meta proposta para 2010. A resolutividade de 62,4% apurada no período de setembro de 2009 a agosto de 2010 superou em 2,4 p.p.o valor registrado em 2009 e em 0,4 p.p. a meta apresentada para 2010.

**Meta 3: Aumento da Proporção de Acordos nos Processos Administrativos**



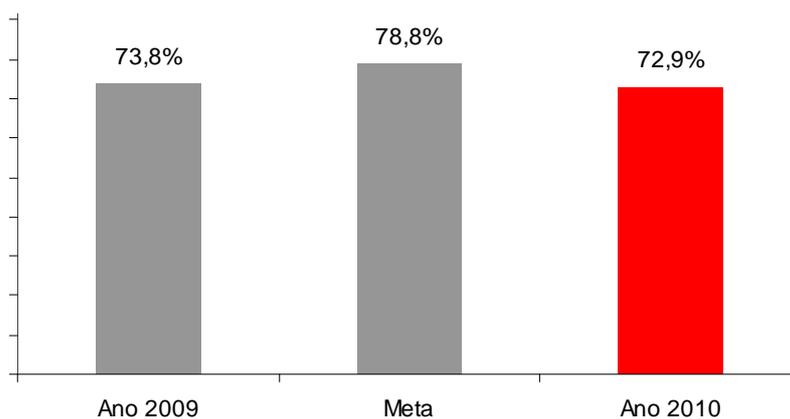
No caso específico das reclamações, o Citibank não cumpriu a meta proposta para 2010. Os números finais apurados revelam 64,5% de acordos em audiências, o que supera em 1,2 p.p. a proporção registrada em 2009, mas permanece 2,2 p.p. abaixo da meta apresentada para 2010.

## **Meta 1: Redução da Quantidade de Atendimentos**



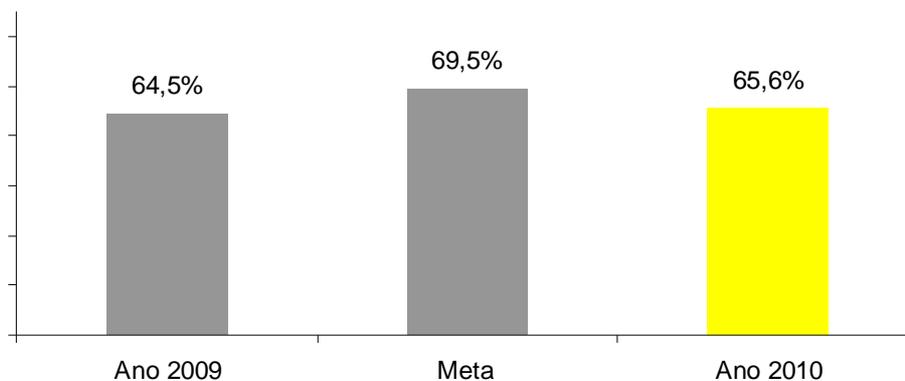
No que se refere aos atendimentos gerais, o HSBC não alcançou a meta proposta para 2010. O valor final apurado foi de 9.132 atendimentos, 1,1 % menor que em 2009.

## **Meta 2: Aumento da Proporção de Soluções em CIP**



No caso das CIPs, o HSBC não obteve êxito no cumprimento da meta proposta para 2010. A resolutividade de 72,9% apurada no período de setembro de 2009 a agosto de 2010 foi inferior em 0,9 p.p. ao valor registrado em 2009 e em 5,9 p.p. à meta apresentada para 2010.

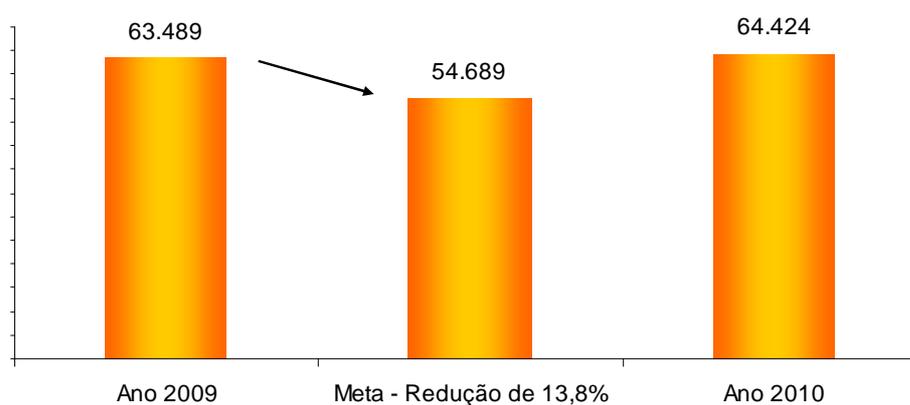
**Meta 3: Aumento da Proporção de Acordos nos Processos Administrativos**



No caso específico das reclamações, a meta proposta para 2010 também não foi alcançada pelo HSBC. Os números finais apurados revelam 65,6% de acordos em audiências, o que supera em 1,1 p.p. a proporção registrada em 2009, porém fica 3,9 p.p. abaixo da meta apresentada para 2010.

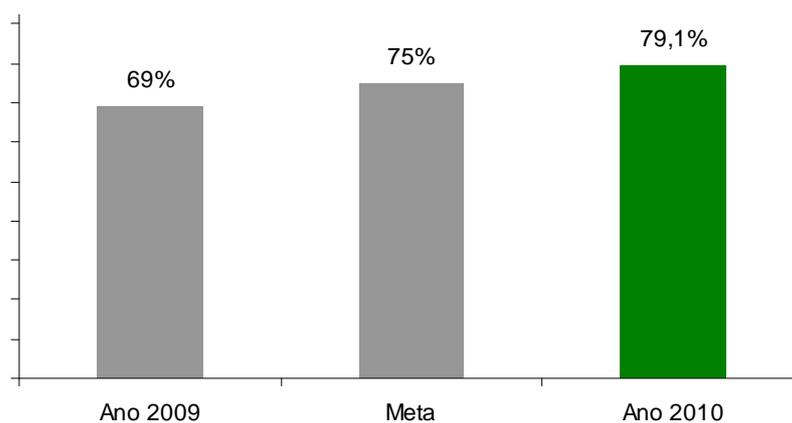


### **Meta 1: Redução da Quantidade de Atendimentos**



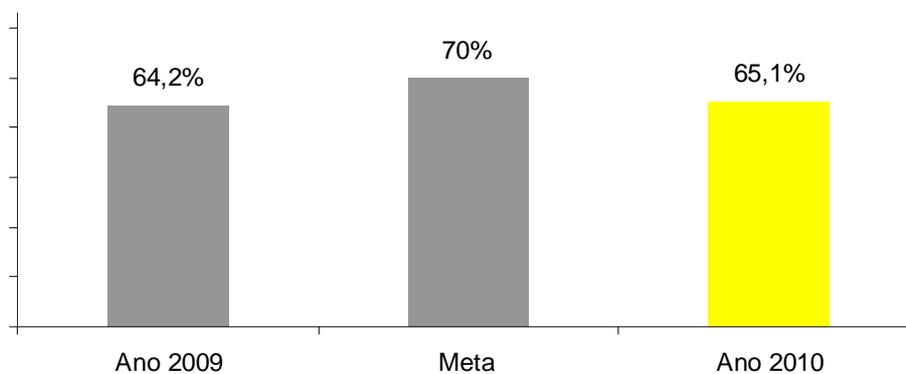
No que se refere aos atendimentos gerais, o Itaú não alcançou a meta proposta para 2010. O valor final apurado foi de 64.424 atendimentos, superando em 1,5% a quantidade de atendimentos registrada em 2009.

### **Meta 2: Aumento da Proporção de Soluções em CIP**



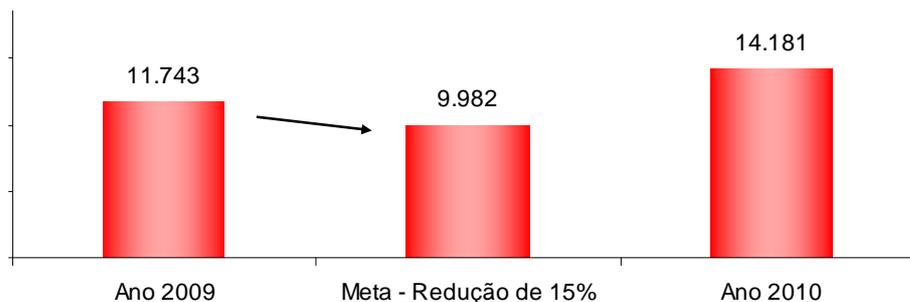
No caso das CIPs, o Itaú obteve êxito no cumprimento da meta proposta para 2010. A resolutividade de 79,1% apurada no período de setembro de 2009 a agosto de 2010 superou em 10,1 p.p. o valor registrado em 2009 e em 4,1 p.p. a meta apresentada para 2010.

**Meta 3: Aumento da Proporção de Acordos nos Processos Administrativos**



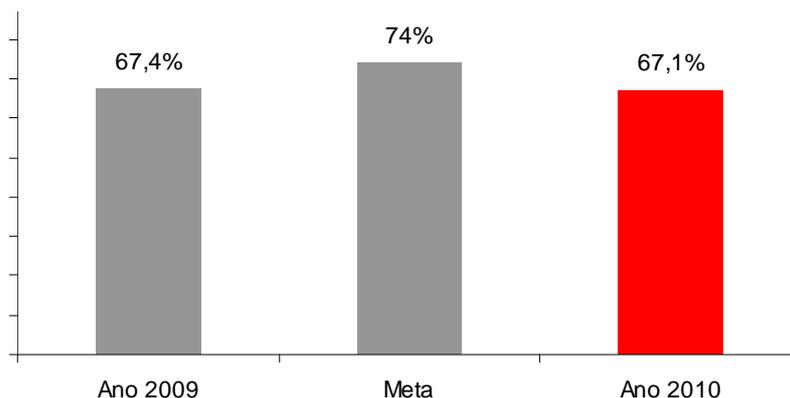
No caso específico das reclamações, a meta proposta para 2010 não foi alcançada pelo Itaú. Os números finais apurados revelam 65,1% de acordos em audiências, o que supera em 0,9 p.p. a proporção registrada em 2009, porém fica 4,9 p.p. abaixo da meta apresentada para 2010.

### **Meta 1: Redução da Quantidade de Atendimentos**



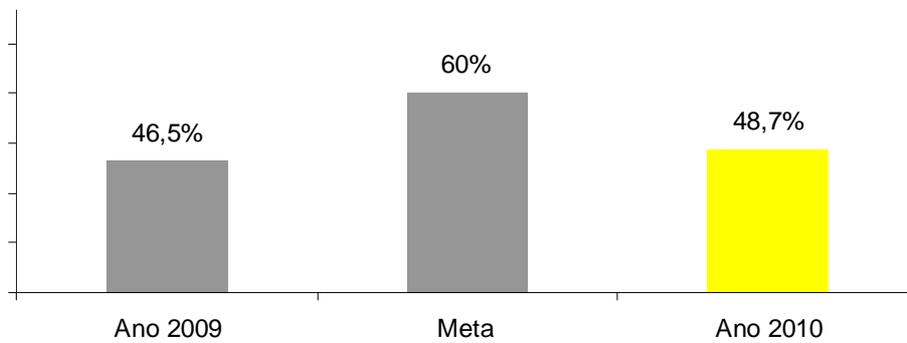
No que se refere aos atendimentos gerais, o Santander não alcançou a meta proposta para 2010. O valor final apurado foi de 14.181 atendimentos, superando em 20,8% a quantidade de atendimentos registrada em 2009.

### **Meta 2: Aumento da Proporção de Soluções em CIP**



No caso das CIPs, o Santander não alcançou a meta proposta para 2010. A resolutividade de 67,1% apurada no período de setembro de 2009 a agosto de 2010 representa uma redução de 0,3 p.p. em relação a 2009, deixando a proporção de soluções 6,9 p.p.abaixo da meta apresentada para 2010.

**Meta 3: Aumento da Proporção de Acordos nos Processos Administrativos**



No caso específico das reclamações, o Santander também não alcançou a meta proposta para 2010. Os números finais apurados revelam 48,7% de acordos em audiências, o que supera em 2,2 p.p. a proporção registrada em 2009, mas permanece 11,3 p.p. abaixo do valor proposto para 2010.

---

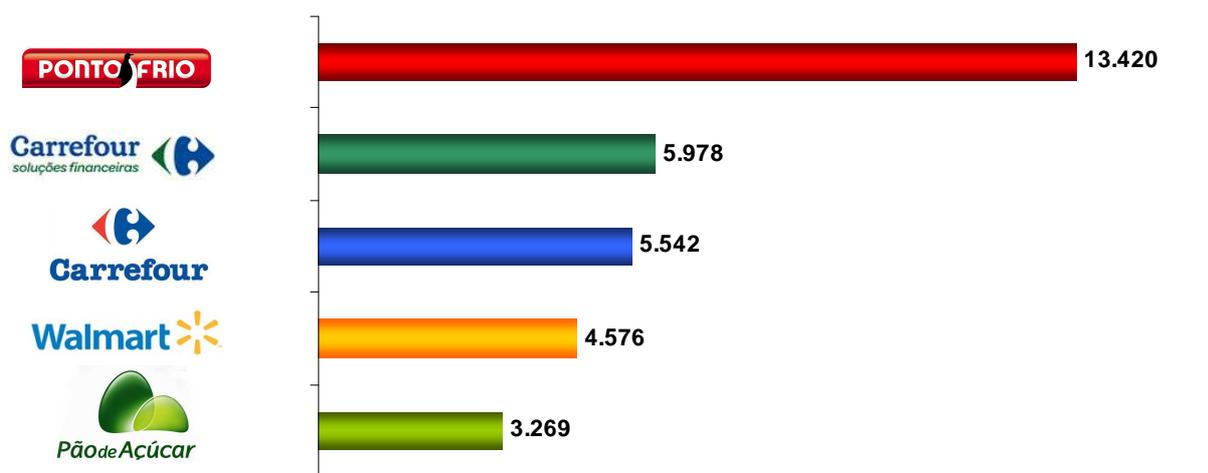
## SUPERMERCADOS E VAREJO

---

Entre os segmentos do setor varejista, o de supermercados possui grande destaque na economia nacional. Devido à sua relevância e por figurarem no ranking das empresas mais reclamadas do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009, empresas do setor foram convidadas a participar do *Projeto Indicadores Públicos de Defesa do Consumidor*. Embora não atue no ramo de supermercados, o Ponto Frio também integrou o Projeto, atendendo a solicitação do Grupo Pão de Açúcar. A próxima edição do Projeto estará aberta à participação de outros fornecedores integrantes do setor varejista.

## Meta 1 – Redução da Quantidade de Atendimentos

### Quantidade de Atendimentos



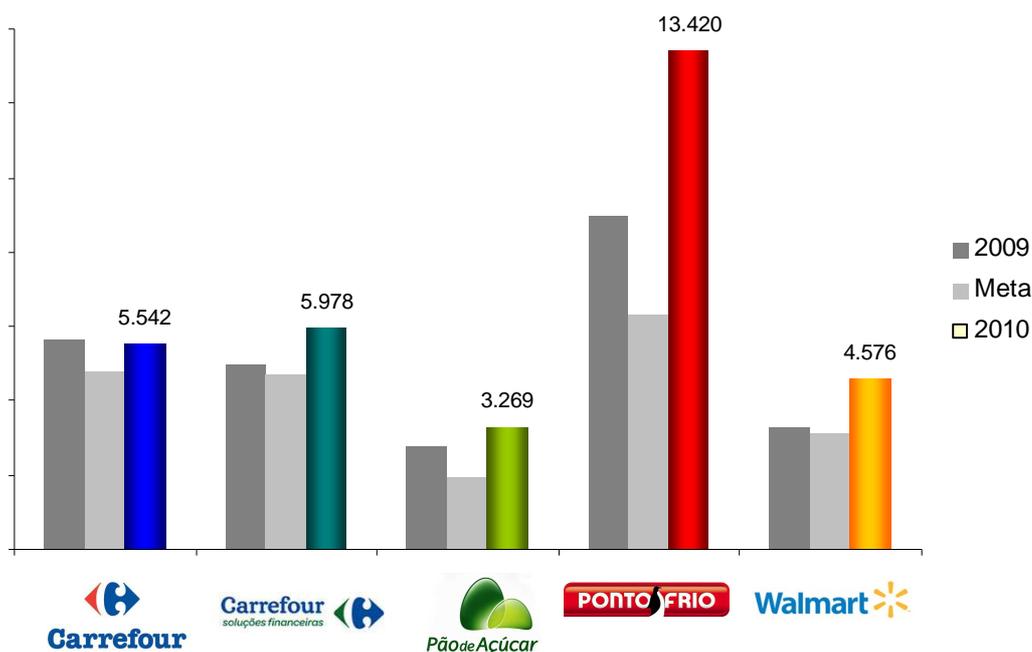
- **Empresa com menor quantidade de demandas:**



O Pão de Açúcar foi a empresa menos demandada nos últimos 12 meses nos Procons.

## Quantidade 2009 - Meta de Redução - Resultado 2010

O Gráfico a seguir apresenta três informações: na primeira barra, a quantidade de atendimentos registrada por cada empresa em 2009; na segunda barra, a meta de redução proposta e, na terceira barra, o resultado obtido em 2010.



- **Empresa com maior redução de demandas:**  **Carrefour**

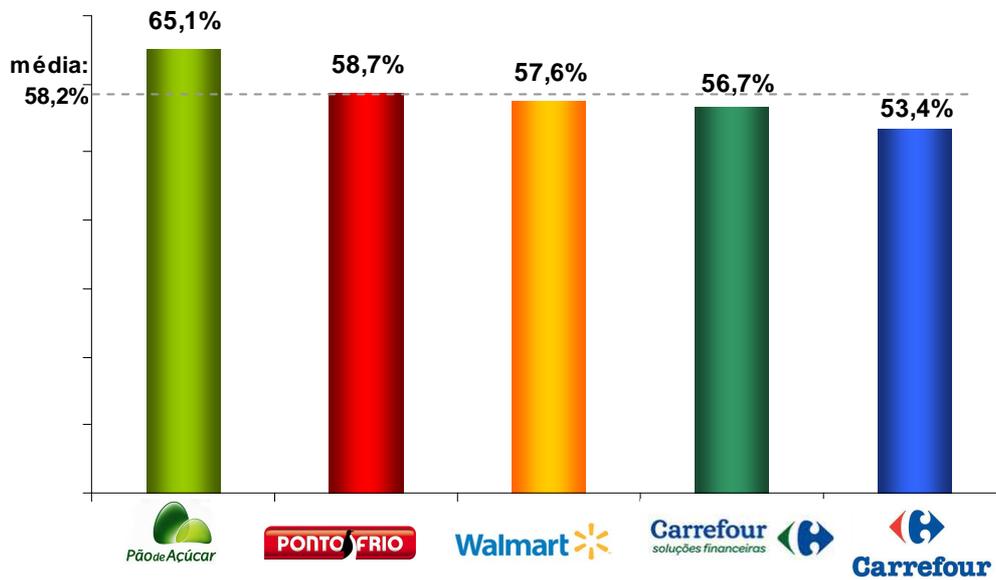
Entre os supermercados e varejo, o Carrefour – Comércio foi a única empresa que atingiu uma quantidade de demandas inferior ao apurado no período de 2009.

- **Alcance da meta proposta:**

Nenhuma empresa atingiu a meta proposta para 2010.

## Meta 2 – Aumento das Soluções em CIP's

### Soluções em CIP's



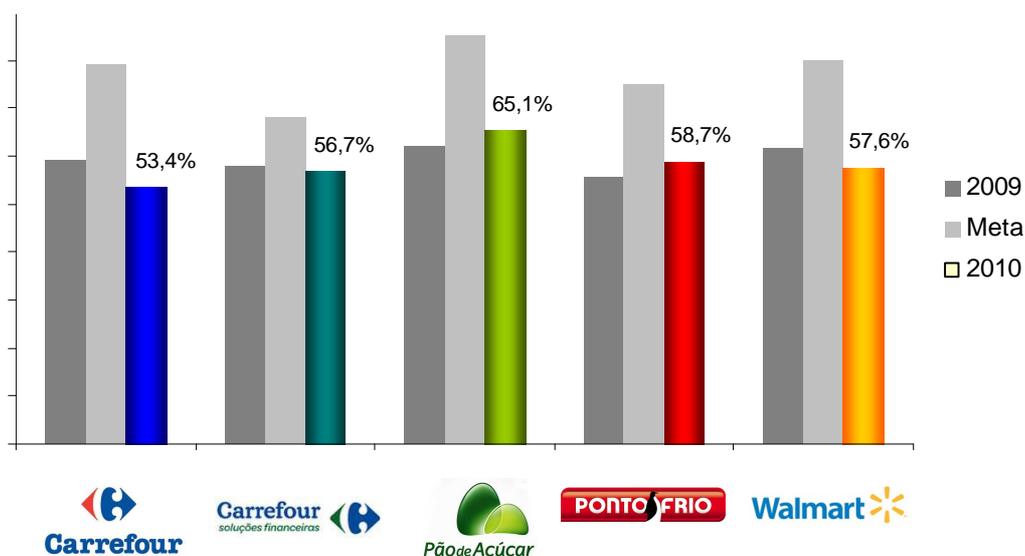
- **Maior taxa de resolutividade:**



O Pão de Açúcar foi a empresa com a melhor taxa de resolutividade em CIP's entre os supermercados – 65,1%.

## CIPs 2009 - Meta de Aumento da Resolutividade - Resultado 2010

O Gráfico a seguir apresenta na primeira barra, a resolutividade nas CIP's recebidas por cada empresa em 2009; na segunda barra, a meta de aumento proposta e, na terceira barra, o resultado obtido em 2010.



- **Maior aumento da taxa de resolutividade:** 

Duas empresas apresentaram melhorias em suas taxas de resolutividade, quando comparadas com o valor apurado no período anterior.

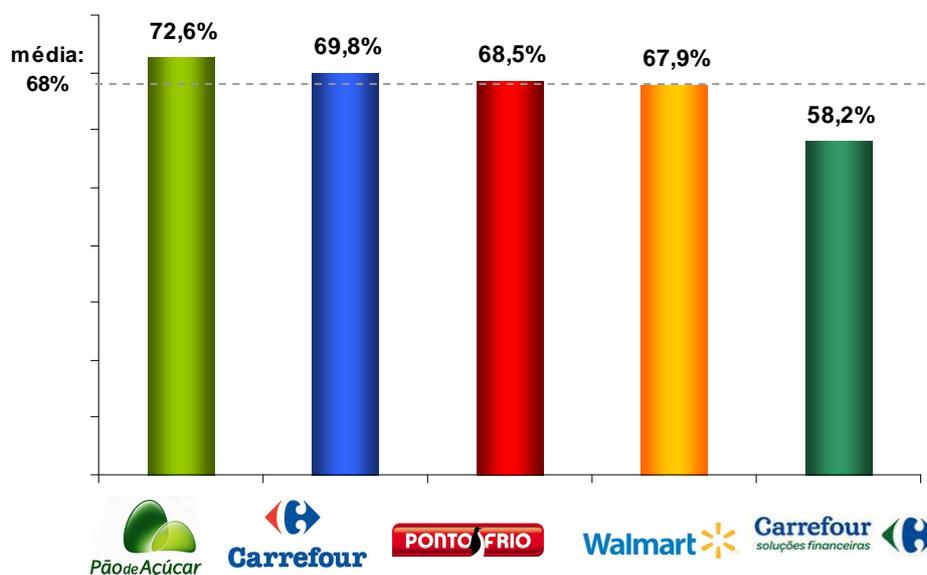
O Ponto Frio foi a empresa com maior aumento da taxa de resolutividade – aumento de 3,2 pontos percentuais.

- **Alcance da meta proposta:**

Nenhuma empresa atingiu a meta proposta para 2010.

### Meta 3 – Aumento da Proporção de Reclamações Atendidas

#### Reclamações Atendidas



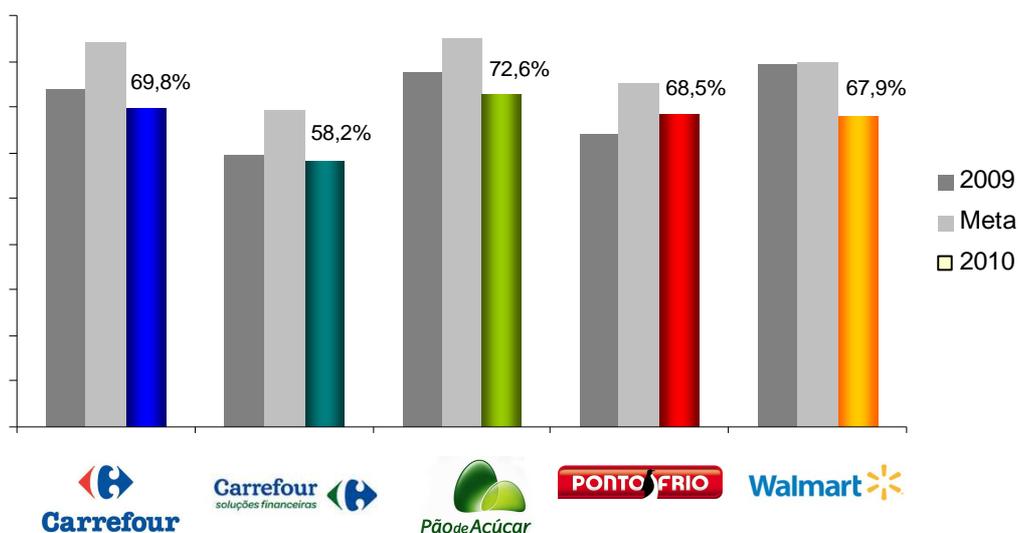
- **Maior proporção de acordos em audiências:**



O Pão de Açúcar foi a empresa com a maior proporção de acordos firmados em audiências realizadas nos Procons – 72,6%.

## Reclamações Atendidas 2009 - Meta de Aumento - Resultado 2010

O Gráfico a seguir apresenta na primeira barra, a proporção de reclamações atendidas por cada empresa em 2009; na segunda barra, a meta de aumento proposta e, na terceira barra, o resultado obtido em 2010.



- **Maior aumento da proporção de acordos em audiências:**



Entre os supermercados e varejo, o Ponto Frio foi a única empresa que apresentou aumento na proporção de acordos firmados em audiências – aumento de 4,5 pontos percentuais.

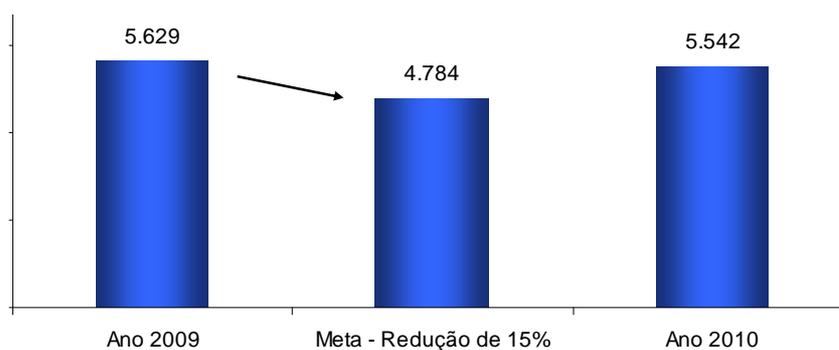
- **Alcance da meta proposta:**

Nenhuma empresa atingiu a meta proposta para 2010.

## **DETALHAMENTO POR EMPRESA**

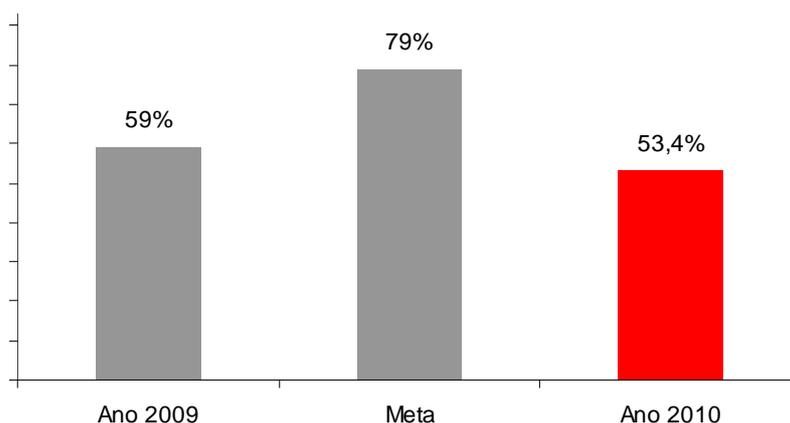


**Meta 1: Redução da Quantidade de Atendimentos**



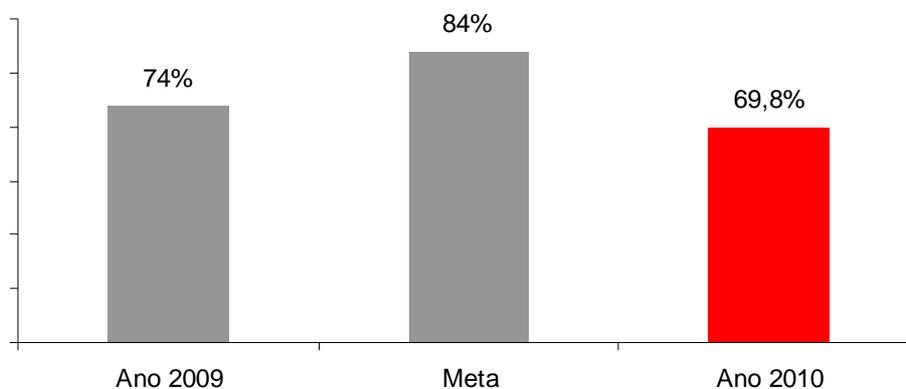
No que se refere aos atendimentos gerais, o Carrefour - Comércio não alcançou a meta proposta para 2010. O valor final apurado foi de 5.542 atendimentos, o que representa uma redução de 1,5% em relação a 2009.

**Meta 2: Aumento da Proporção de Soluções em CIP**



No caso das CIPs, o Carrefour - Comércio não obteve êxito no cumprimento da meta proposta para 2010. A resolutividade de 53,4% apurada no período de setembro de 2009 a agosto de 2010 representa uma redução de 5,6 p.p. em relação a 2009, deixando a proporção de soluções 25,6 p.p.abaixo da meta apresentada para 2010.

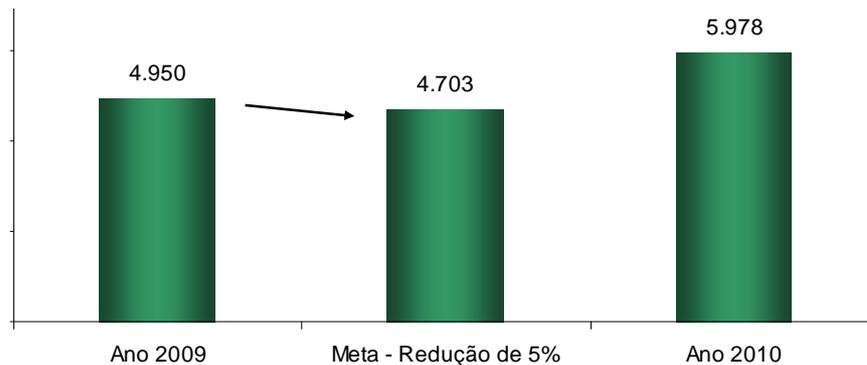
**Meta 3: Aumento da Proporção de Acordos nos Processos Administrativos**



No caso específico das reclamações, o Carrefour - Comércio também não alcançou a meta proposta para 2010. Os números finais apurados revelam 69,8% de acordos em audiências, o que representa uma redução de 4,2 p.p. em relação à proporção registrada em 2009, e 14,2 p.p. abaixo do valor proposto para 2010.

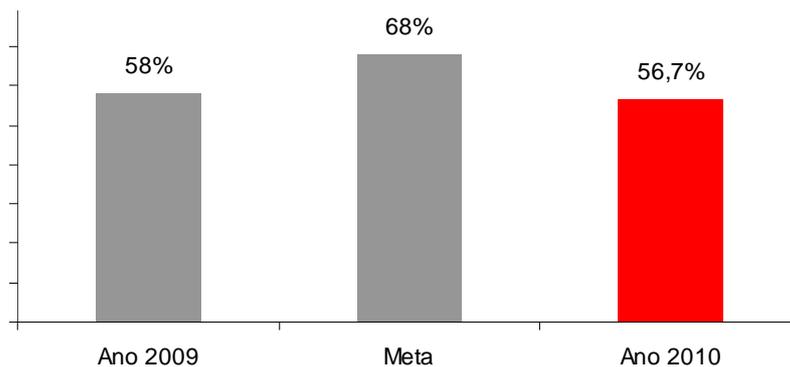


**Meta 1: Redução da Quantidade de Atendimentos**



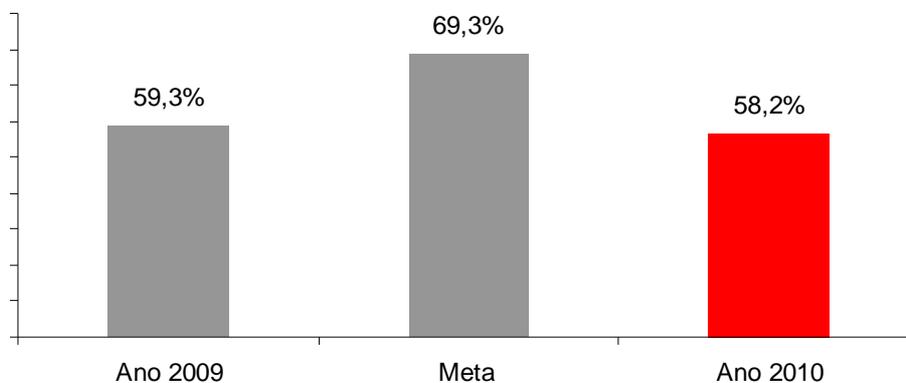
No que se refere aos atendimentos gerais, o Carrefour – Soluções Financeiras não alcançou a meta proposta para 2010. O valor final apurado foi de 5.978 atendimentos, superando em 20,8% a quantidade de atendimentos registrada em 2009.

**Meta 2: Aumento da Proporção de Soluções em CIP**



No caso das CIPs, o Carrefour - Soluções Financeiras não obteve êxito no cumprimento da meta proposta para 2010. A resolutividade de 56,7% apurada no período de setembro de 2009 a agosto de 2010 representa uma redução de 1,3 p.p. em relação a 2009, deixando a proporção de soluções 11,3 p.p.abaixo da meta apresentada para 2010.

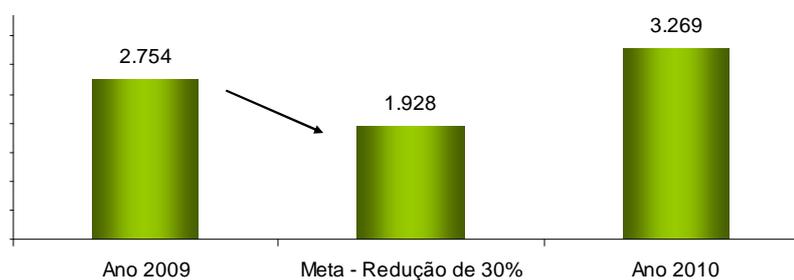
**Meta 3: Aumento da Proporção de Acordos nos Processos Administrativos**



No caso específico das reclamações, o Carrefour - Soluções Financeiras também não alcançou a meta proposta para 2010. Os números finais apurados revelam 58,2% de acordos em audiências, o que representa uma redução de 1,1 p.p. em relação à proporção registrada em 2009, e 11,1 p.p. abaixo do valor proposto para 2010.

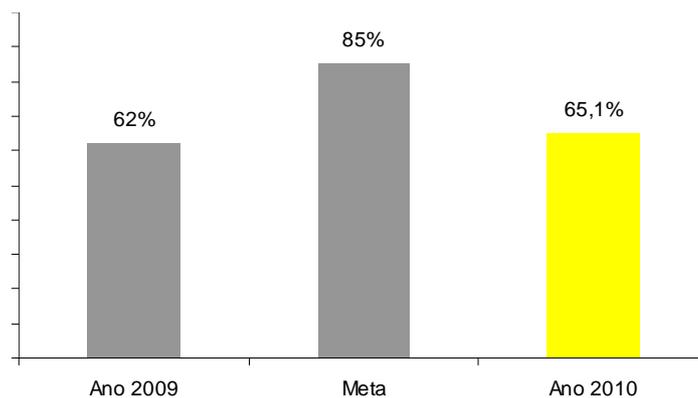


### **Meta 1: Redução da Quantidade de Atendimentos**



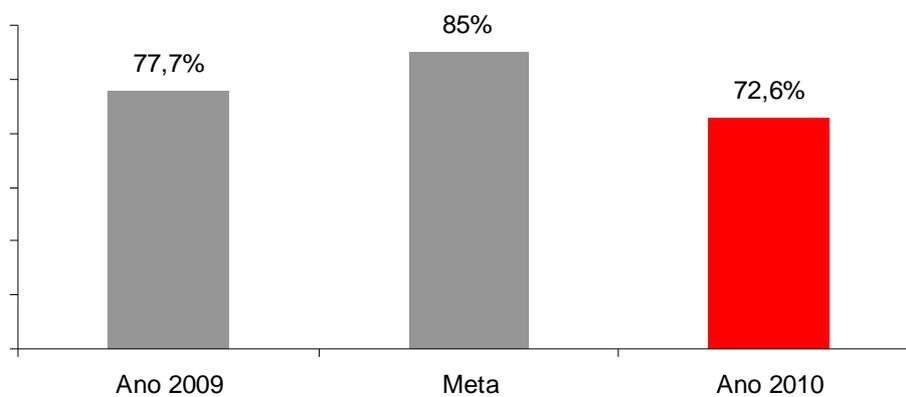
No que se refere aos atendimentos gerais, o Pão de Açúcar não alcançou a meta proposta para 2010. O valor final apurado foi de 3.269 atendimentos, superando em 18,7% a quantidade de atendimentos registrada em 2009.

### **Meta 2: Aumento da Proporção de Soluções em CIP**



No caso das CIPs, o Pão de Açúcar não obteve êxito no cumprimento da meta proposta para 2010. A resolutividade de 65,1% apurada no período de setembro de 2009 a agosto de 2010 superou em 3,1 p.p. o valor registrado em 2009, mas permanece 19,9 p.p. abaixo da meta apresentada para 2010.

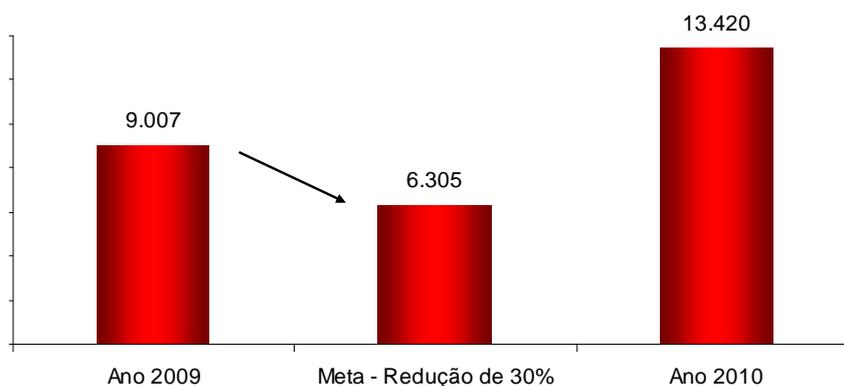
**Meta 3: Aumento da Proporção de Acordos nos Processos Administrativos**



No caso específico das reclamações, o Pão de Açúcar também não alcançou a meta proposta para 2010. Os números finais apurados revelam 72,6% de acordos em audiências, o que representa uma redução de 5,1 p.p. em relação à proporção registrada em 2009, e 12,4 p.p. abaixo do valor proposto para 2010.

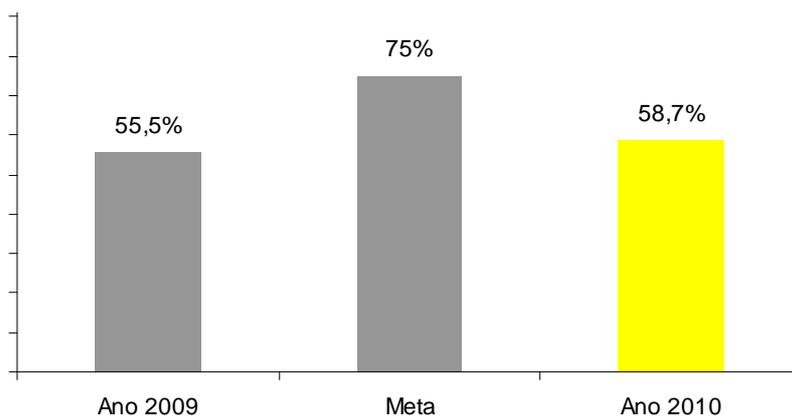


### **Meta 1: Redução da Quantidade de Atendimentos**



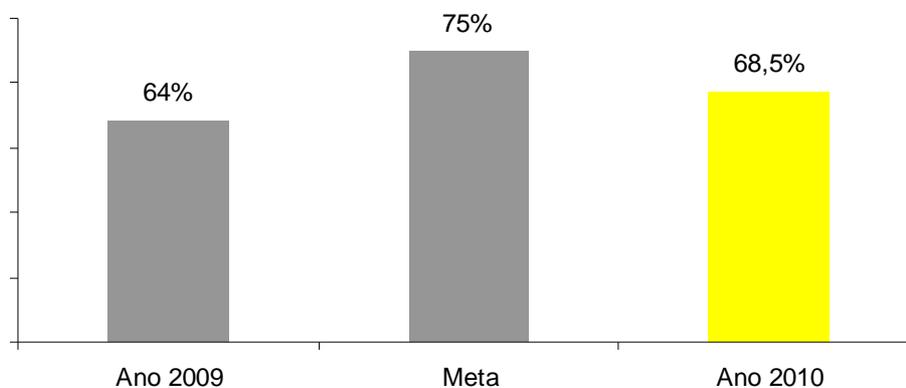
No que se refere aos atendimentos gerais, o Ponto Frio não alcançou a meta proposta para 2010. O valor final apurado foi de 13.420 atendimentos, superando em 49% a quantidade de atendimentos registrada em 2009.

### **Meta 2: Aumento da Proporção de Soluções em CIP**



No caso das CIPs, o Ponto Frio não obteve êxito no cumprimento da meta proposta para 2010. A resolutividade de 58,7% apurada no período de setembro de 2009 a agosto de 2010 superou em 3,2 p.p. o valor registrado em 2009, mas permanece 16,3 p.p. abaixo da meta apresentada para 2010.

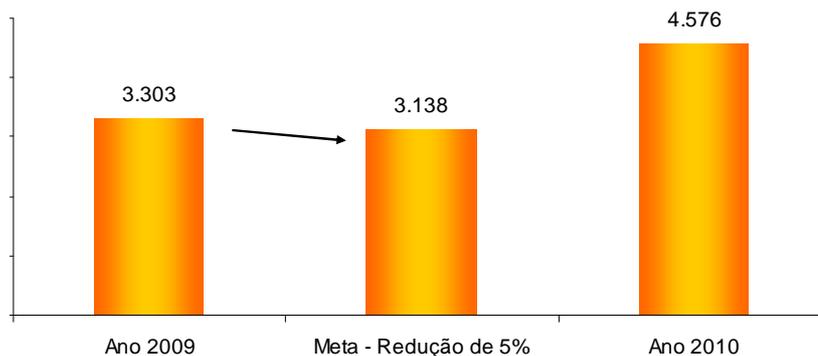
**Meta 3: Aumento da Proporção de Acordos nos Processos Administrativos**



No caso específico das reclamações, o Ponto Frio também não alcançou a meta proposta para 2010. Os números finais apurados revelam 68,5% de acordos em audiências, o que supera em 4,5 p.p. a proporção registrada em 2009, mas permanece 6,5 p.p. abaixo do valor proposto para 2010.

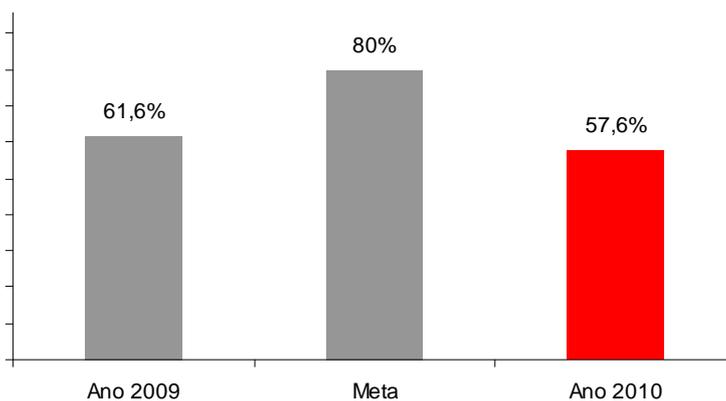


### **Meta 1: Redução da Quantidade de Atendimentos**



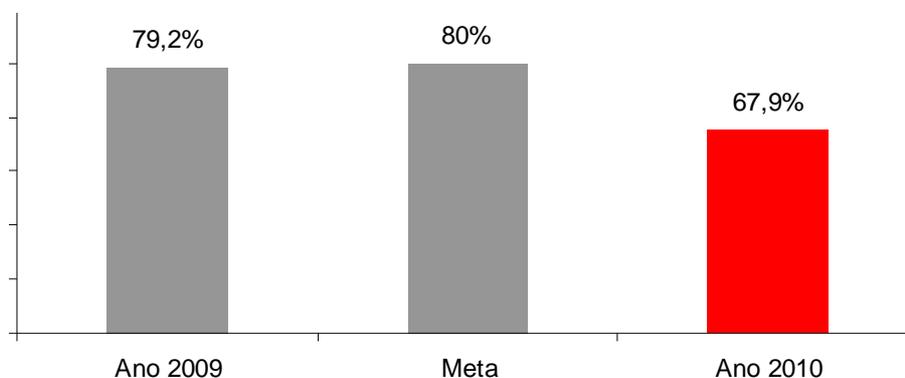
No que se refere aos atendimentos gerais, o Walmart não alcançou a meta proposta para 2010. O valor final apurado foi de 4.576 atendimentos, superando em 38,5% a quantidade de atendimentos registrada em 2009.

### **Meta 2: Aumento da Proporção de Soluções em CIP**



No caso das CIPs, o Walmart não obteve êxito no cumprimento da meta proposta para 2010. A resolutividade de 57,6% apurada no período de setembro de 2009 a agosto de 2010 representa uma redução de 4 p.p. em relação a 2009, deixando a proporção de soluções 22,4 p.p. abaixo da meta apresentada para 2010.

**Meta 3: Aumento da Proporção de Acordos nos Processos Administrativos**



No caso específico das reclamações, o Walmart também não alcançou a meta proposta para 2010. Os números finais apurados revelam 67,9% de acordos em audiências, o que representa uma redução de 11,3 p.p. em relação à proporção registrada em 2009, e 12,1 p.p. abaixo do valor proposto para 2010.