

Sumário - Boletim Sindec 2015

Apresentação

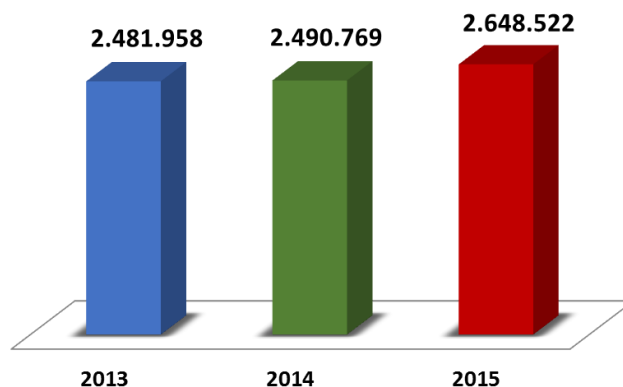
O Boletim Sindec 2015 é a publicação da Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon que apresenta uma breve análise sobre as demandas de consumo levadas aos Procons integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec durante o ano de 2015.

Para consolidação das informações, foram considerados os atendimentos realizados por todos os Procons integrados ao Sindec, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2015.

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor é o sistema informatizado que integra o atendimento realizado por Procons de 26 estados, o do Distrito Federal e de 400 municípios. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 683 unidades espalhadas por 531 cidades brasileiras. Esses Procons atendem uma média mensal de 220 mil consumidores. A lista completa de Procons integrados e sua respectiva data de integração podem ser consultadas no sítio <http://portal.mj.gov.br/SindecNacional/>.

Atendimentos em 2015

Em 2015, foram realizados **2.648.521 (dois milhões seiscentos e quarenta e oito mil quinhentos e vinte e um)** atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec, apresentando um **crescimento de 6,3%** em relação ao ano anterior.



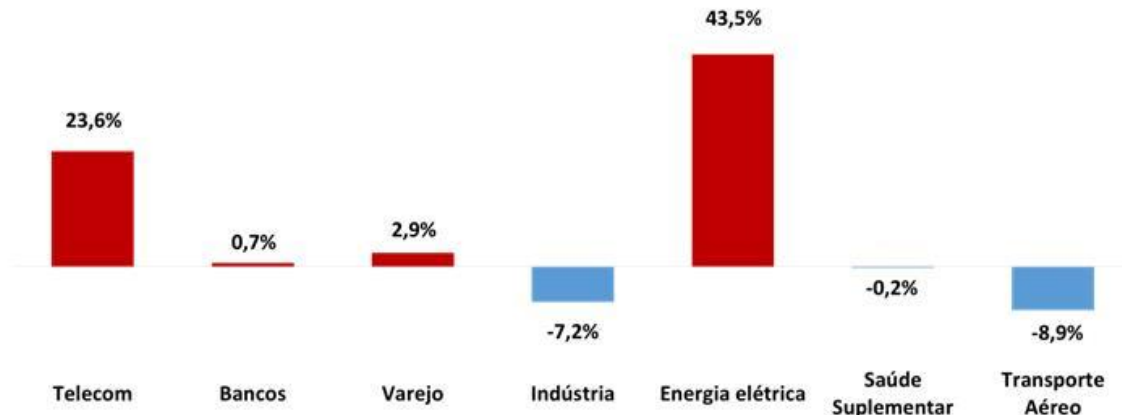
A tabela a seguir apresenta os assuntos mais demandados pelos consumidores nos Procons no ano de 2015 e seu respectivo quantitativo em 2014.

Assunto	2014	2015	Variação
Telefonia Celular	226.353	338.247	49,4%
Telefonia Fixa	231.575	241.311	4,2%
Cartão de Crédito	153.286	183.846	19,9%
TV por Assinatura	136.622	174.676	27,9%
Banco comercial	165.778	144.138	-13,1%
Aparelho Celular	105.281	117.237	11,4%
Energia Elétrica	62.746	94.183	50,1%
Financeira	83.462	76.551	-8,3%
Móveis	68.436	62.311	-8,9%
Internet (Serviços)	53.946	57.622	6,8%
Eletrodomésticos Linha Branca	65.844	55.329	-16,0%
Microcomputador / Produtos de Informática	75.087	49.495	-34,1%
Água / Esgoto	41.854	45.069	7,7%
Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	40.230	36.285	-9,8%
Cartão de Loja	31.498	33.193	5,4%
Seguros	29.892	33.185	11,0%
Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	27.295	30.706	12,5%
Plano de Saúde	25.255	27.055	7,1%
Carros	26.181	24.987	-4,6%
Cursos Livres Outros	20.721	21.742	4,9%
Demais Assuntos	715.604	685.484	-4,2%
Total	2.371.901	2.532.652	6,8%

Análise setorial

O gráfico a seguir apresenta a variação da quantidade de demandas registradas nos Procons entre 2014 e 2015, por setor¹.

¹ Para fins de análise neste relatório, “setor” significa a soma dos atendimentos das empresas mais demandadas nos Procons em cada segmento de mercado analisado. A lista das empresas consideradas em cada segmento pode ser encontrada ao longo deste relatório.



Como visto, o setor de energia elétrica apresentou a maior variação de crescimento (43,5%) de 2014 para 2015. O destaque no setor foram as empresas Eletropaulo e Centrais Elétricas Matogrossenses – CEMAT, que apresentaram respectivamente 122% e 182% de crescimento no total de atendimentos registrados.

O segundo setor com maior percentual de crescimento em relação a 2014 é telecomunicações (23,6%), que por sua vez é responsável por um terço das demandas recebidas junto aos Procons. Destaca-se o assunto “Telefonia Celular”, que cresceu expressivamente: de 226 mil atendimentos em 2014, representando 9,5% de todas as demandas registradas nos Procons, para 338 mil em 2015 - 13,4% do volume total de atendimentos.

Muito embora o setor de bancos tenha apresentado aumento de apenas 0,7%, o assunto “Cartão de Crédito” cresceu 19,7% no volume de registros: em 2015 foram 183 mil atendimentos, representando 7,3% de todas as demandas recebidas, contra 153 mil atendimentos em 2014 (que representaram 6,5% do total registrado). A variação percebida se deu principalmente pelo aumento do total de atendimentos sobre cartões registrado pelas instituições Caixa Econômica Federal e Itaú - 89% e 23% de crescimento, respectivamente.

O varejo apresentou crescimento de 2,9%, tendo sido o Grupo GPA responsável pelo maior volume de demandas, 32% superior em relação ao ano anterior. E as demais empresas do setor, com exceção da B2W e das Pernambucanas, apresentaram diminuição de demandas em relação a 2014.

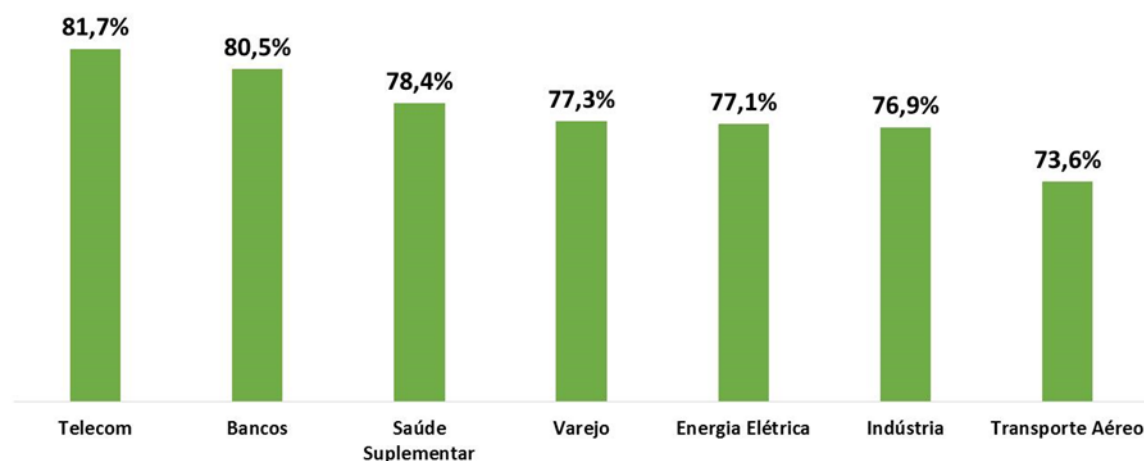
A indústria e o setor aéreo foram os segmentos que apresentaram redução no total de atendimentos registrado nos Procons (-7,2% e -8,9% respectivamente).

Na indústria, à exceção das empresas Sony, Motorola e Positivo, todos os demais fornecedores considerados na análise reduziram a quantidade de atendimentos em 2015. Já no setor aéreo, Tam, Gol e Avianca apresentaram queda no volume de registros. A Azul cresceu 13%.

Entre as empresas analisadas no setor de saúde suplementar, a tendência foi de queda, exceto pela empresa Unimed Paulistana, que apresentou 408% de crescimento em relação ao ano anterior. Vale destacar que a empresa teve sua carteira alienada em 2015 por determinação da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Índice de Solução Preliminar

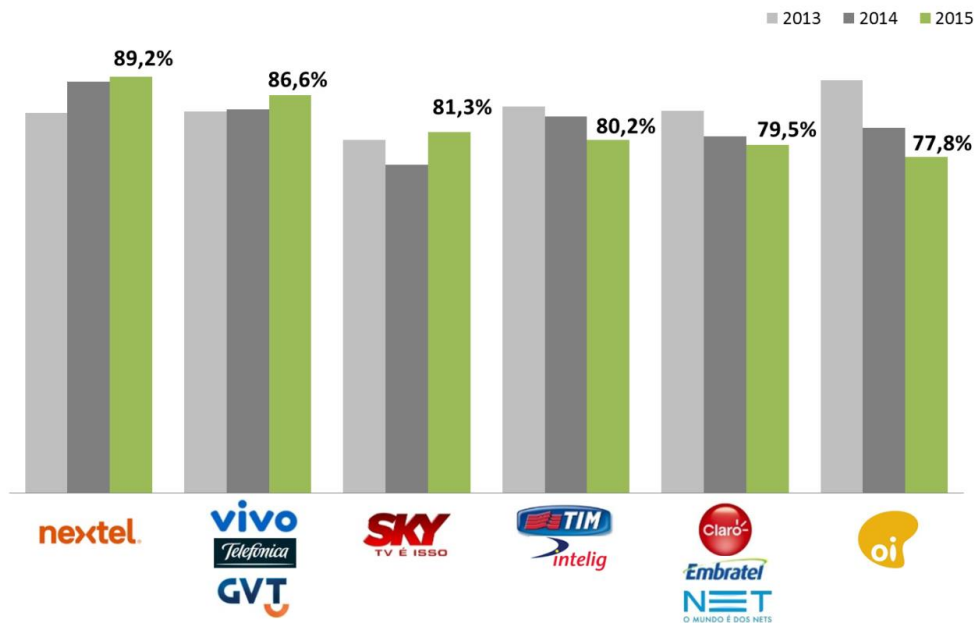
Em 2015 o índice de solução preliminar² médio das empresas junto aos Procons foi de 78,8%. Seguem abaixo os números apurados na análise setorial³. E a seguir, são apresentados os índices por empresa.



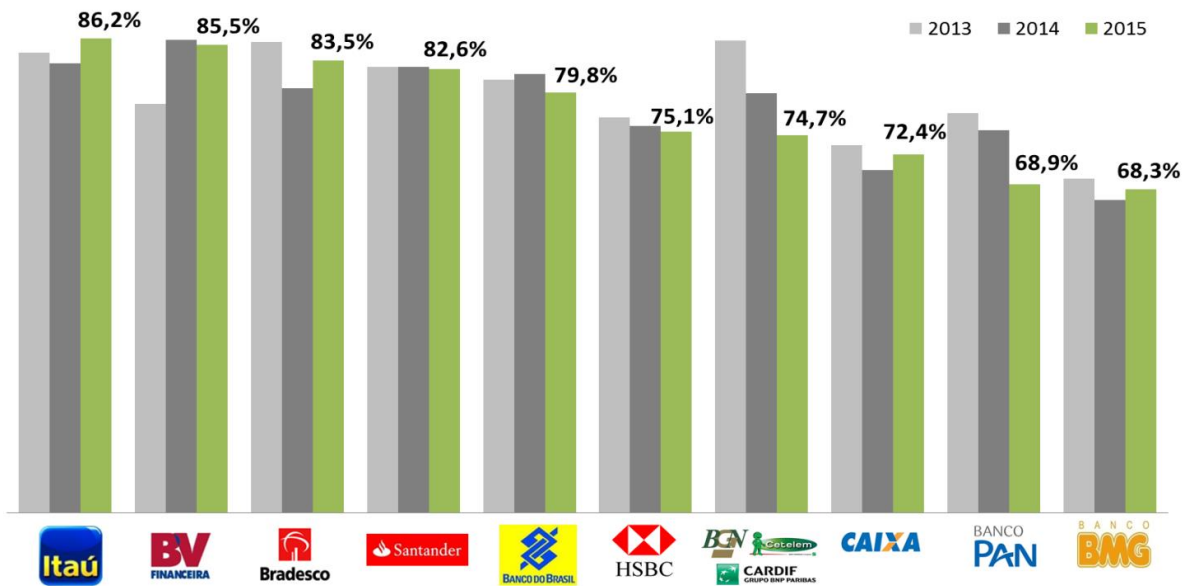
² Entre os tipos de atendimentos disponíveis para resolução de conflitos de consumo nos Procons, o mais utilizado é a Carta de Informações Preliminares (CIP) – uma notificação prévia encaminhada ao fornecedor (física ou eletronicamente), por meio da qual é possível resolver a demanda do consumidor sem a necessidade de instaurar um processo administrativo. A CIP permite aferir o índice de solução preliminar de cada empresa, ou seja, o percentual de demandas resolvidas pelo fornecedor quando ele recebe essa notificação.

³ Para fins de análise neste relatório, “setor” significa a soma dos atendimentos das empresas mais demandadas nos Procons em cada segmento de mercado analisado. A lista das empresas consideradas em cada segmento pode ser encontrada ao longo deste relatório.

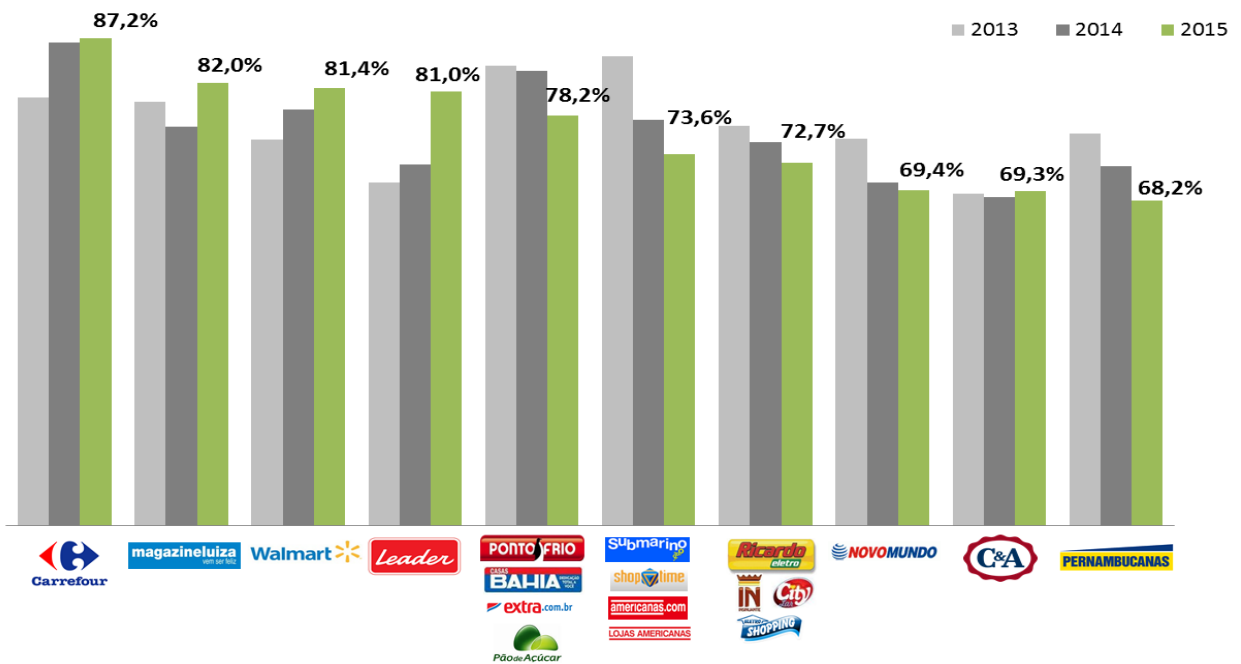
Telecomunicações



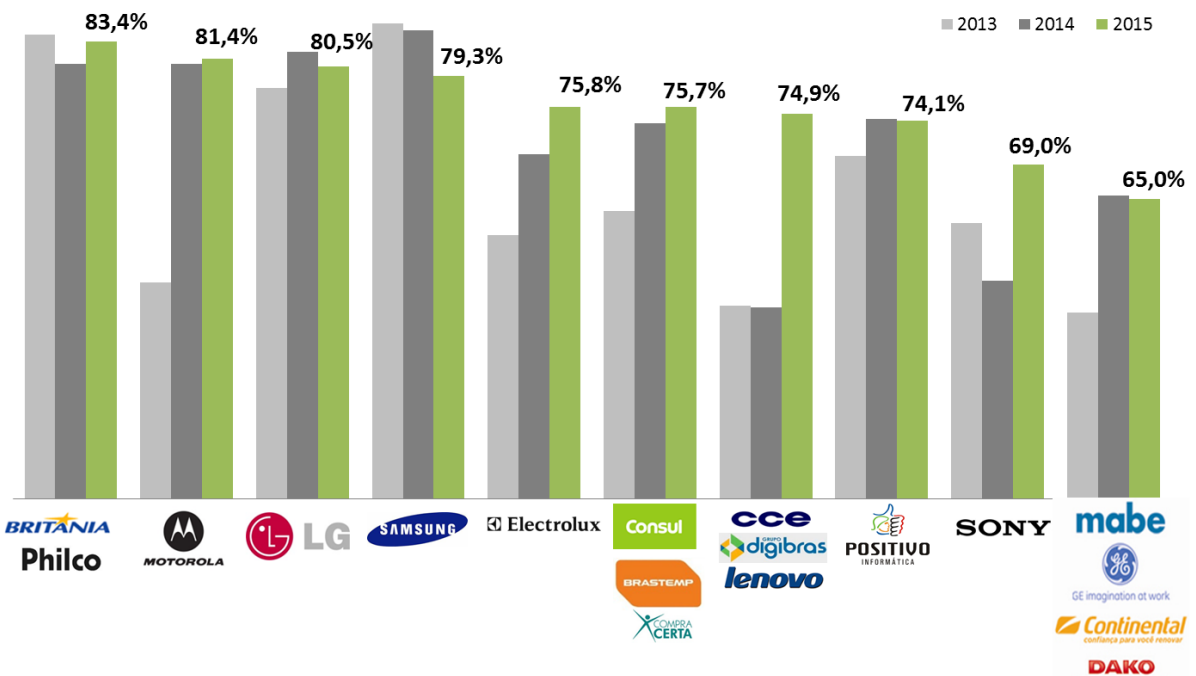
Bancos



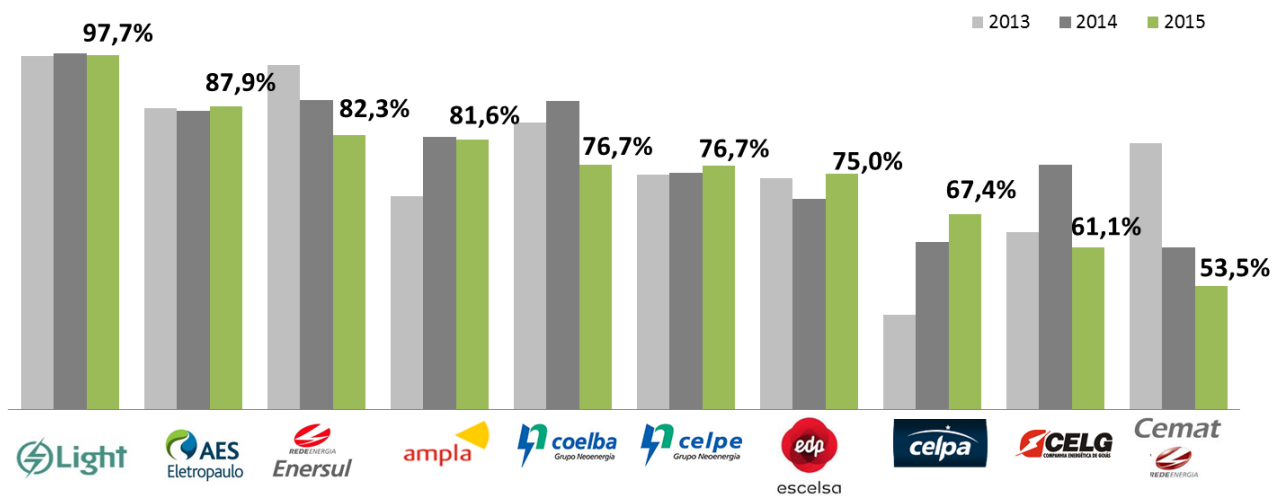
Varejo



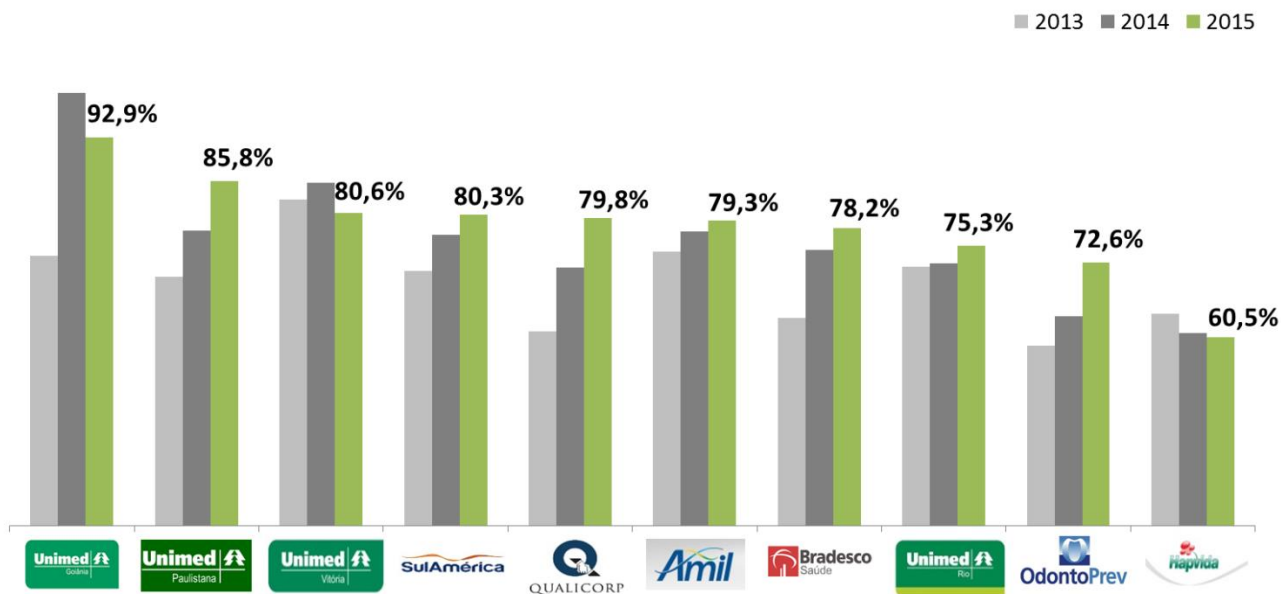
Indústria



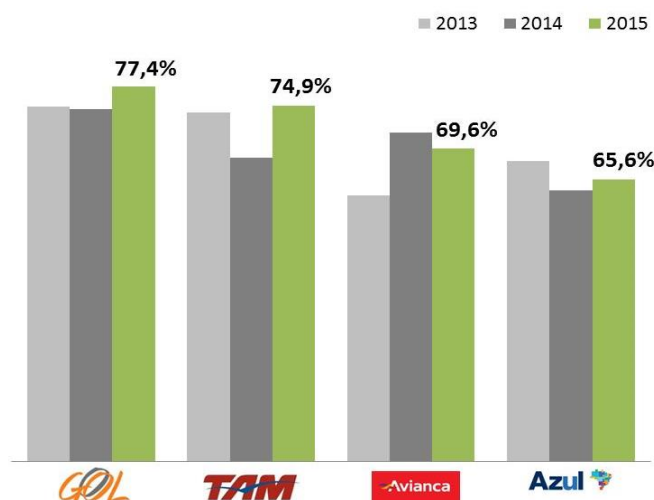
Energia Elétrica



Saúde Suplementar



Transporte Aéreo



Ranking Geral de Fornecedores

A tabela a seguir exibe a lista das 50 (cinquenta) empresas mais demandadas nos Procons em 2015.

Apenas algumas delas não fizeram parte das análises setoriais exibidas anteriormente. Seguem seus nomes e respectivas quantidades de demandas registradas nos Procons em 2014, para fins de comparação com o quantitativo de 2015 apresentado na tabela: **Uol/Pageseguro** (11.382 – queda de 0,3%), **Avista Administradora** (4.036 – crescimento de 93%), **Editora Globo** (2.800 – crescimento de 126%), **Crefisa** (2.564 – crescimento de 74%), **Embasa** (4.205 – crescimento de 4%), **Correios** (2.834 – crescimento de 47%), **Editora Abril** (3.963 – crescimento de 5%) e **Sabesp** (2.629 – crescimento de 43%).

	Fornecedor	Total	
1º	CLARO/EMBRATEL/NET	204.145	✓
2º	OI FIXO/CELULAR	200.659	✓
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	165.048	✓
4º	ITAÚ	92.934	✓
5º	SKY	89.273	✓
6º	TIM/INTELIG	72.647	✓
7º	BRDESCO	68.275	✓
8º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	66.600	✓
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	52.187	✓
10º	SANTANDER	28.029	✓
11º	SAMSUNG	25.128	✓
12º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING)	20.931	✓
13º	BANCO DO BRASIL	20.372	✓
14º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	17.404	✓
15º	CCE/DIGIBRAS/LENOVO	16.582	✗
16º	BGN/CARDIF/CETELEM	15.581	✓
17º	SONY	15.282	✗
18º	MAGAZINE LUIZA	15.205	✓
19º	MOTOROLA	14.209	✗
20º	BMG	13.017	✓
21º	HSBC	12.652	✓
22º	UOL/PAGSEGURO	11.350	✗
23º	BV FINANCEIRA	11.116	✓
24º	NEXTEL	11.040	✓
25º	ELETPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SAO PAULO	10.247	✗
26º	BRITANIA ELETRODOMESTICOS/PHILCO ELETRONICOS	9.872	✗
27º	BANCO PANAMERICANO	9.862	✓
28º	CARREFOUR	9.737	✓
29º	ELECTROLUX	8.855	✓
30º	WHIRLPOOL/CONSUL/BRASTEMP	8.431	✓
31º	CENTRAIS ELETRICAS DO PARA - CELPA	7.970	✗
32º	LG	7.912	✓
33º	AVISTA ADMINISTRADORA DE CARTOES DE CREDITO	7.791	✗
34º	WALMART	6.700	✓
35º	EDITORA GLOBO	6.329	✗
36º	CENTRAIS ELETRICAS MATOGROSSENSIS - CEMAT	6.241	✗
37º	COMPANHIA ENERGETICA DE PERNAMBUCO - CELPE	5.006	✗
38º	ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELETRICAS - ESCELSA	4.842	✗
39º	REFISA	4.469	✓
40º	PERNAMBUCANAS	4.451	✓
41º	EMPRESA ENERGETICA DE MATO GROSSO DO SUL - ENERSUL	4.393	✗
42º	EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO - EMBASA	4.371	✗
43º	LEADER	4.243	✗
44º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA - COELBA	4.200	✗
45º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS	4.180	✗
46º	EDITOR ABRIL	4.143	✗
47º	POSITIVO INFORMATICA	4.107	✓
48º	C&A MODAS	4.069	✗
49º	NOVO MUNDO	4.029	✓
50º	CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO - SABESP	3.761	✗

As 50 empresas apresentadas são responsáveis por 70% de todos os atendimentos registrados nos Procons em 2015.

Vale ressaltar que entre as 20 mais demandadas, responsáveis por 60% de todos os atendimentos, 17 já atendem seus consumidores pela plataforma Consumidor.gov.br⁴. A última coluna da tabela sinaliza as empresas que já aderiram ao serviço.

⁴ O Consumidor.gov.br é o serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. Para mais informações, acesse: www.consumidor.gov.br