



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

## **RELATÓRIO GERAL**

### **SOBRE SAC**



Brasília , 26 de julho de 2010

## **PREÂMBULO**

Trata-se de pesquisa elaborada pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, DPDC, sobre as demandas primárias relativas ao Serviço de Atendimento ao Cliente, SAC.

O universo de pesquisa corresponde a todas as demandas relativas aos setores regulados pelo Decreto 6523/2008 e registradas no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, SINDEC, entre 01/01/2009 a 30/06/2010.

## SUMÁRIO

|         |                                               |    |
|---------|-----------------------------------------------|----|
| 1.      | NOTA METODOLÓGICA .....                       | 4  |
| 2.      | APRESENTAÇÃO DOS DADOS .....                  | 5  |
| 2.1.    | RANKING DOS SEGMENTOS .....                   | 5  |
| 2.2.    | RANKING DE FORNECEDORES (POR SEGMENTO) .....  | 6  |
| 2.2.1.  | Telefonia Celular.....                        | 6  |
| 2.2.2.  | Telefonia Fixa .....                          | 6  |
| 2.2.3.  | Cartão de Crédito .....                       | 6  |
| 2.2.4.  | Banco Comercial.....                          | 6  |
| 2.2.5.  | TV por Assinatura.....                        | 7  |
| 2.2.6.  | Financeira.....                               | 7  |
| 2.2.7.  | Energia Elétrica.....                         | 7  |
| 2.2.8.  | Plano de Saúde .....                          | 8  |
| 2.2.9.  | Transporte Aéreo.....                         | 8  |
| 2.2.10. | Seguradora .....                              | 8  |
| 2.2.11. | Transporte Terrestre .....                    | 8  |
| 2.3.    | DISTRIBUIÇÃO DOS PROBLEMAS POR SEGMENTO ..... | 9  |
| 2.3.1.  | Telefonia Celular .....                       | 9  |
| 2.3.2.  | Telefonia Fixa.....                           | 9  |
| 2.3.3.  | Cartão de Crédito .....                       | 10 |
| 2.3.4.  | Banco Comercial .....                         | 10 |
| 2.3.5.  | TV por Assinatura.....                        | 11 |
| 2.3.6.  | Financeiras .....                             | 11 |
| 2.3.7.  | Energia Elétrica .....                        | 12 |
| 2.3.8.  | Plano de Saúde .....                          | 12 |
| 2.3.9.  | Transporte Aéreo.....                         | 13 |
| 2.3.10. | Seguradoras.....                              | 13 |
| 2.3.11. | Transporte Terrestre .....                    | 14 |

## 1. NOTA METODOLÓGICA

- ✓ **Fonte:** Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC.
- ✓ **Período da pesquisa:** 1º de janeiro de 2009 a 30 de junho de 2010
- ✓ **Estados participantes da pesquisa:** 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).
- ✓ **Problemas pesquisados:**
  - o SAC – Acesso ao serviço
  - o SAC – Cancelamento de serviço
  - o SAC – Qualidade do atendimento
  - o SAC – Resolução de demandas
  - o SAC – Acompanhamento de demandas
- ✓ **Ranking de Fornecedores:** para a construção dos rankings de fornecedores, as demandas de empresas pertencentes a um mesmo grupo econômico em âmbito nacional foram agrupadas, de acordo com as informações de mercado disponíveis no DPDC.

## 2. APRESENTAÇÃO DOS DADOS

### 2.1. RANKING DOS SEGMENTOS

| Participação dos Segmentos no Total de Demandas de SAC |            |            |            |           |
|--------------------------------------------------------|------------|------------|------------|-----------|
| Segmento                                               | Semestre   |            |            | Acumulado |
|                                                        | 1º de 2009 | 2º de 2009 | 1º de 2010 |           |
| Telefonia Celular                                      | 28,57%     | 30,56%     | 26,66%     | 28,43%    |
| Telefonia Fixa                                         | 27,66%     | 20,73%     | 20,29%     | 22,67%    |
| Cartão de Crédito                                      | 19,40%     | 19,96%     | 21,13%     | 20,25%    |
| Banco Comercial                                        | 7,55%      | 11,13%     | 11,24%     | 10,08%    |
| TV por Assinatura                                      | 5,76%      | 4,38%      | 5,64%      | 5,29%     |
| Energia Elétrica                                       | 2,62%      | 4,34%      | 5,34%      | 4,21%     |
| Financeira                                             | 3,34%      | 3,65%      | 4,08%      | 3,72%     |
| Plano de Saúde                                         | 2,64%      | 3,31%      | 2,80%      | 2,91%     |
| Seguradora                                             | 1,31%      | 1,10%      | 2,04%      | 1,54%     |
| Transporte Aéreo                                       | 0,90%      | 0,59%      | 0,35%      | 0,59%     |
| Transporte Terrestre                                   | 0,26%      | 0,24%      | 0,43%      | 0,32%     |
| Total Geral                                            | 100,00%    | 100,00%    | 100,00%    | 100,00%   |

## 2.2. RANKING DE FORNECEDORES (POR SEGMENTO)

As tabelas a seguir apresentam os fornecedores mais demandados durante todo o período de pesquisa: 1º de janeiro de 2009 a 30 de junho de 2010.

### 2.2.1. Telefonia Celular

| Fornecedor | %     |
|------------|-------|
| OI         | 34,0% |
| CLARO      | 28,3% |
| VIVO       | 19,1% |
| TIM        | 18,0% |

### 2.2.2. Telefonia Fixa

| Fornecedor     | %     |
|----------------|-------|
| OI             | 72,4% |
| EMBRATEL / NET | 9,2%  |
| GVT            | 7,5%  |
| TELEFONICA     | 5,5%  |
| TIM            | 3,1%  |

### 2.2.3. Cartão de Crédito

| Fornecedor            | %     |
|-----------------------|-------|
| BANCO ITAU / UNIBANCO | 32,5% |
| CITIBANK              | 17,4% |
| IBIBANK               | 10,0% |
| BANCO BRADESCO        | 5,9%  |
| BANCO BMG             | 4,9%  |

### 2.2.4. Banco Comercial

| Fornecedor              | %     |
|-------------------------|-------|
| BANCO DO BRASIL         | 23,5% |
| BANCO ITAU / UNIBANCO   | 13,5% |
| BANCO BRADESCO          | 12,3% |
| CAIXA ECONOMICA FEDERAL | 10,8% |
| SANTANDER / REAL        | 8,5%  |
| BANCO BMG               | 6,1%  |

#### 2.2.5. TV por Assinatura

| Fornecedor | %     |
|------------|-------|
| NET        | 49,8% |
| SKY        | 31,0% |

#### 2.2.6. Financeira

| Fornecedor            | %     |
|-----------------------|-------|
| BANCO ITAU / UNIBANCO | 15,4% |
| BANCO BRADESCO        | 11,7% |
| BANCO BMG             | 11,5% |
| HSBC                  | 11,2% |
| BV FINANCEIRA         | 8,9%  |
| SANTANDER / REAL      | 6,7%  |
| BANCO PANAMERICANO    | 6,5%  |

#### 2.2.7. Energia Elétrica

| Fornecedor        | %     |
|-------------------|-------|
| ENERGISA (PB, SE) | 12,2% |
| CELPA (PA)        | 11,7% |
| CEMIG (MG)        | 10,9% |
| CELPE (PE)        | 9,2%  |
| AMPLA (RJ)        | 5,3%  |
| CELG (GO)         | 5,2%  |
| LIGHT (RJ)        | 5,2%  |
| CEA (AP)          | 4,6%  |
| ESCELSA (ES)      | 4,3%  |
| CELTINS (TO)      | 3,9%  |
| CEB (DF)          | 3,2%  |
| ENERSUL (MS)      | 3,0%  |

#### 2.2.8. Plano de Saúde

| Fornecedor   | %     |
|--------------|-------|
| UNIMED       | 24,4% |
| GOLDEN CROSS | 5,0%  |
| PRO-SAUDE    | 4,3%  |
| MEDIAL       | 3,5%  |

#### 2.2.9. Transporte Aéreo

| Fornecedor        | %     |
|-------------------|-------|
| GOL / VARIG       | 44,6% |
| TAM               | 27,3% |
| WEBJET            | 6,6%  |
| TRIP              | 3,3%  |
| AMERICAN AIRLINES | 2,5%  |

#### 2.2.10. Seguradora

| Fornecedor                     | %     |
|--------------------------------|-------|
| BANCO ITAU / UNIBANCO          | 14,6% |
| SULAMERICA                     | 6,0%  |
| BANCO BRADESCO                 | 5,7%  |
| MAPFRE VERA CRUZ<br>SEGURADORA | 4,7%  |
| PORTO SEGURO                   | 3,8%  |
| BANCO CARREFOUR                | 3,5%  |
| CAIXA ECONOMICA FEDERAL        | 3,5%  |

#### 2.2.11. Transporte Terrestre

| Fornecedor        | %     |
|-------------------|-------|
| SÃO LUIZ          | 16,7% |
| GONTIJO           | 9,1%  |
| CRUZEIRO DO SUL   | 4,5%  |
| ITAPEMIRIM        | 4,5%  |
| AGUIA BRANCA      | 3,0%  |
| EUCATUR           | 3,0%  |
| REAL EXPRESSO     | 3,0%  |
| REAL NORTE        | 3,0%  |
| SÃO GERALDO       | 3,0%  |
| VIAÇÃO PRESIDENTE | 3,0%  |

## 2.3. DISTRIBUIÇÃO DOS PROBLEMAS POR SEGMENTO

### 2.3.1. Telefonia Celular

| Problema                                                                                                                               | %      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)                          | 36,4%  |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                                             | 31,1%  |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)                               | 15,5%  |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) | 12,1%  |
| SAC – Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)                                       | 4,9%   |
| Total                                                                                                                                  | 100,0% |

### 2.3.2. Telefonia Fixa

| Problema                                                                                                                               | %      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                                             | 36,7%  |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)                          | 28,0%  |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)                               | 18,7%  |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) | 10,7%  |
| SAC – Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)                                       | 5,9%   |
| Total                                                                                                                                  | 100,0% |

### 2.3.3. Cartão de Crédito

| Problema                                                                                                                               | %      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                                             | 46,2%  |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)                          | 22,7%  |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)                               | 18,7%  |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) | 8,1%   |
| SAC – Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)                                       | 4,3%   |
| Total                                                                                                                                  | 100,0% |

### 2.3.4. Banco Comercial

| Problema                                                                                                                               | %      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)                          | 34,3%  |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)                               | 25,1%  |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                                             | 20,7%  |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) | 14,9%  |
| SAC – Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)                                       | 5,1%   |
| Total                                                                                                                                  | 100,0% |

### 2.3.5. TV por Assinatura

| Problema                                                                                                                               | %      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                                             | 38,0%  |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)                          | 29,8%  |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)                               | 17,7%  |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) | 11,4%  |
| SAC – Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)                                       | 3,0%   |
| Total                                                                                                                                  | 100,0% |

### 2.3.6. Financeiras

| Problema                                                                                                                               | %      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)                          | 34,1%  |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)                               | 28,6%  |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                                             | 20,4%  |
| SAC – Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)                                       | 8,6%   |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) | 8,4%   |
| Total                                                                                                                                  | 100,0% |

### 2.3.7. Energia Elétrica

| Problema                                                                                                                               | %      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)                          | 34,5%  |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)                               | 27,7%  |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                                             | 17,8%  |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) | 11,2%  |
| SAC – Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)                                       | 8,8%   |
| Total                                                                                                                                  | 100,0% |

### 2.3.8. Plano de Saúde

| Problema                                                                                                                               | %      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                                             | 38,1%  |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)                          | 32,8%  |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)                               | 14,7%  |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) | 11,2%  |
| SAC – Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)                                       | 3,2%   |
| Total                                                                                                                                  | 100,0% |

### 2.3.9. Transporte Aéreo

| Problema                                                                                                                               | %      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)                          | 49,6%  |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                                             | 15,7%  |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)                               | 15,7%  |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) | 14,9%  |
| SAC – Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)                                       | 4,1%   |
| Total                                                                                                                                  | 100,0% |

### 2.3.10. Seguradoras

| Problema                                                                                                                               | %      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                                             | 32,3%  |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)                          | 28,8%  |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)                               | 23,4%  |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) | 9,5%   |
| SAC – Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)                                       | 6,0%   |
| Total                                                                                                                                  | 100,0% |

### 2.3.11. Transporte Terrestre

| Problema                                                                                                                               | %      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)                          | 37,9%  |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                                             | 25,8%  |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) | 19,7%  |
| SAC – Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)                                       | 9,1%   |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)                               | 7,6%   |
| Total                                                                                                                                  | 100,0% |