

Annexo 2



Serviços públicos e interface com o cidadão

fevereiro de 2013



Histórico

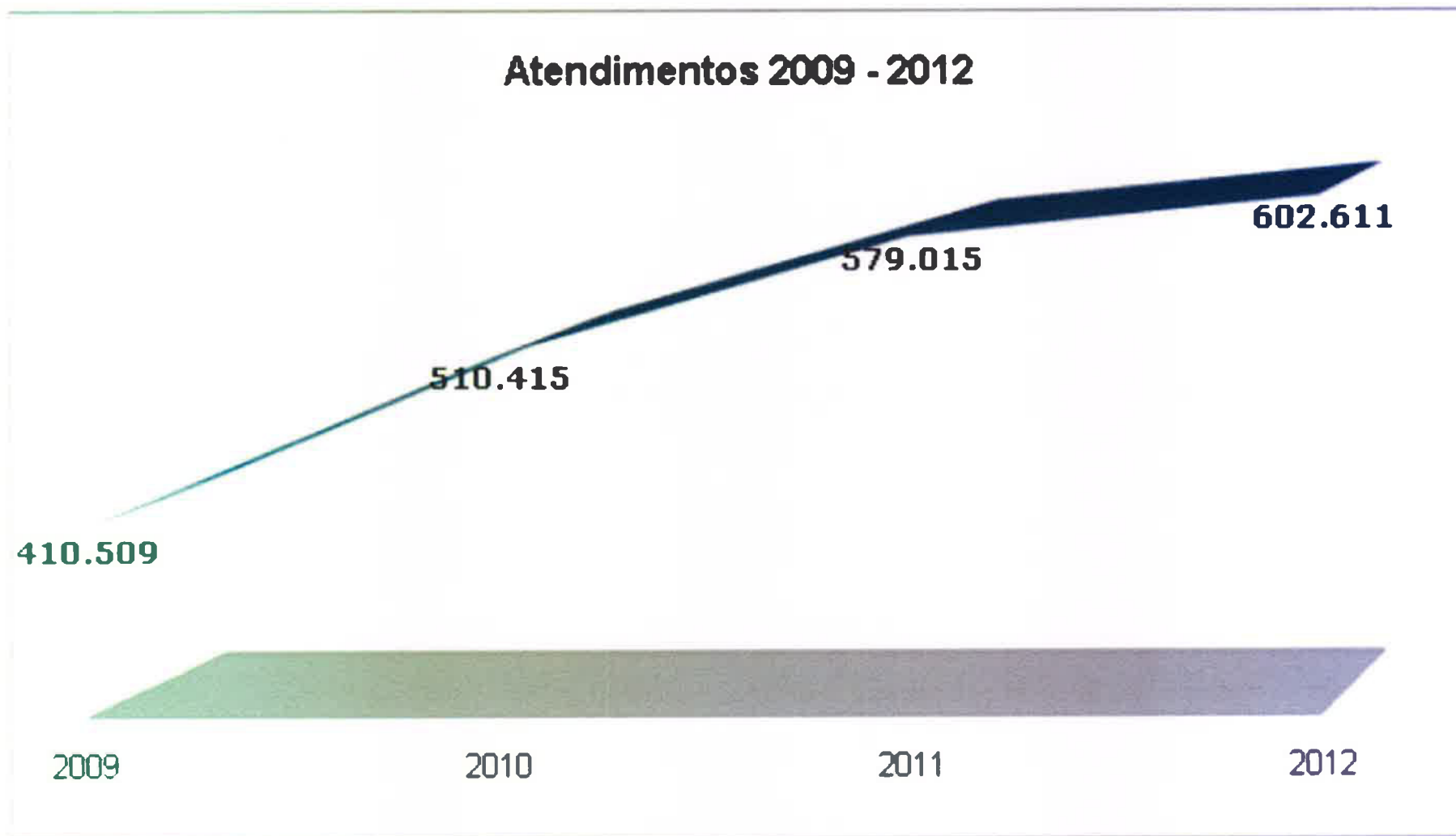
Instituída em 1976 como Grupo de Executivo de Proteção ao Consumidor, passou em 1987 a Departamento dentro da Secretaria de Estado da Defesa do Consumidor e, em 1991, passou a Coordenadoria.

Tornou-se Fundação por meio da Lei Estadual nº 9.192/95, regulamentada pelo Decreto nº 41.170/96.

Em 2012, realizou 602.611 atendimentos (aproximadamente 2 milhões no Estado), mais de 32 mil atos fiscalizatórios, 25 novos convênios com Procons Municipais (251), 311 ações educativas, 384 pesquisas e promoveu a educação de cerca de 160 mil fornecedores.

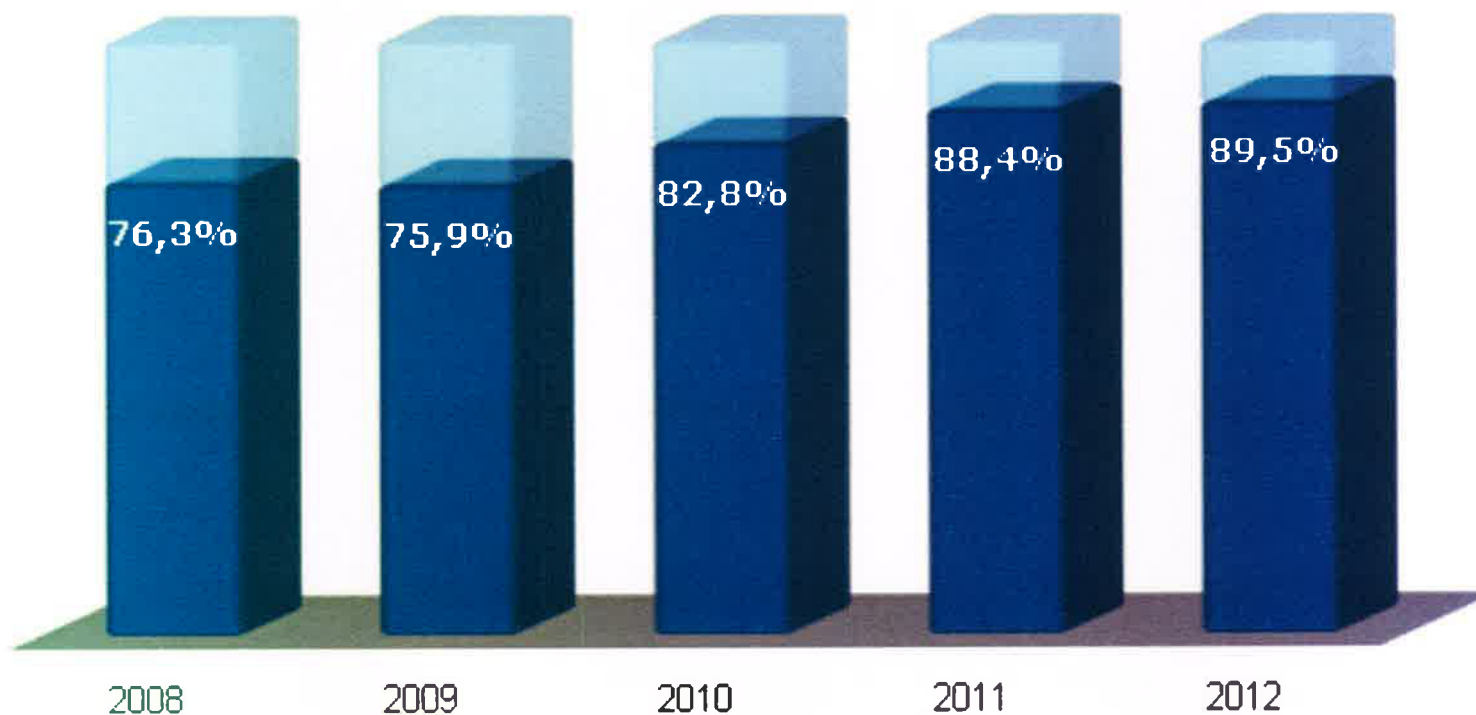


Evolução no atendimento



Evolução no atendimento

Índice de Solução de Conflitos de Consumo



Representatividade dos serviços essenciais

2010			2011		
1º	Cartão de Crédito 2	24.290	1º	Banco comercial	28.164
2º	Banco comercial	23.140	2º	Cartão de Crédito 2	27.631
3º	Telefonia Fixa 1	21.130	3º	Telefonia Fixa 1	21.768
4º	Telefonia Celular	18.368	4º	Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)	21.136
5º	Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)	18.211	5º	Telefonia Celular	20.762
6º	Móveis 4	16.556	6º	Móveis 4	16.134
7º	Plano de Saúde 3	13.371	7º	Produtos da Linha Branca 6	13.695
8º	Microcomputador / Produtos de Informática	12.485	8º	Microcomputador / Produtos de Informática	13.680
9º	TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.)	10.845	9º	Plano de Saúde 3	13.661
10º	Produtos da Linha Branca 6	10.046	10º	Energia Elétrica	10.402

2012		
1º	Banco comercial	35.012
2º	Telefonia Celular	28.332
3º	Telefonia Fixa 1	27.519
4º	Cartão de Crédito 2	25.111
5º	Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)	18.253
6º	Financeira	14.864
7º	Móveis 4	14.250
8º	Plano de Saúde 3	13.491
9º	Microcomputador / Produtos de Informática	12.560
10º	TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.)	10.767

Medidas adotadas

- Participação ativa na regulação, seja mediante contribuições em consultas e audiências públicas (90 no último biênio) ou em foros de discussão, o que resultou na adoção de importantes medidas para o consumidor (detalhamento de faturas, metas de qualidade e disciplina da fidelização na telefonia, por exemplo);
- Estruturação de "frentes de mobilização", especialmente com entidades civis, para a discussão de temas de grande relevância (erro tarifário nas contas de luz, tarifa de energia elétrica para a baixa renda);
- Divulgação de rankings setoriais e geral, este em tempo real, para melhor assegurar ao consumidor seu direito de escolha e dar visibilidade aos principais problemas apresentados pelos fornecedores, especialmente para seus acionistas;
- Convocação dos fornecedores para a celebração de compromissos de redução de demandas e incremento no índice de solução destas;
- Aplicação de penalidades administrativas.

Telefônica

- Representava uma de cada quatro queixas no órgão em 2008;
- A partir de então, suprimiu-se a fase do atendimento preliminar para a empresa e foi disponibilizado ao consumidor um canal para registro de queixas específicas pela Internet (selo Speedy);
- Isso resultou na aplicação, pela ANATEL, da suspensão da comercialização do serviço Speedy até a comprovação de investimentos em melhoria na qualidade e no atendimento ao consumidor;

Ações de destaque



- As interrupções no serviço eram frequentes e seu restabelecimento extremamente demorado, situação que se agravou no biênio 2009/2010;
- No início de 2011, foi disponibilizado ao consumidor um canal para registro de queixas específicas do setor pela Internet (selo Energia);
- Isso resultou no envio de requerimento de intervenção administrativa à ANEEL e propositura de Ação Civil Pública;
- Após, a empresa anunciou investimentos imediatos de R\$ 120 milhões.

Ações de destaque



sabesp

- Criou-se a Câmara de Técnica de Serviços de Água e Esgoto, que discutiu e firmou posicionamentos de 2000 a 2003;
- O trabalho realizado na Câmara, com discussão de assuntos mais reclamados e postura da empresa, resultou num considerável decréscimo do número de reclamações registradas;
- Atualmente, além da mencionada redução, a empresa foi a que mais solucionou os casos trazidos pelos consumidores logo no primeiro atendimento (94,88% em 2012).

Queixas registradas - evolução

