

Relatório Estatístico
Atendimentos dos Procons no Sindec-MG:
Problemas no SAC da Vivo/Telefônica
Janeiro de 2013 a junho de 2018

Relatório feito em 12 de julho de 2018

A análise para a elaboração desse relatório foi realizada a partir do banco de dados 2018_01_a_2018_06Monitoramento_Atendimento_Fornecedor”, “2017_01_a_2017_12_Monitoramento_Atendimento_Fornecedor_v3”, “2016_01_a_2016_12_Monitoramento_Atendimento”, “Jan-Dez-14_Monitoramento_Atendimentos_07-01-2015_Parte_I” e “Jan-Dez-14_Monitoramento_Atendimentos_07-01-2015_Parte_II” fornecidos pela Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (Senacon), a partir de registros feitos, no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), pelos Procons mineiros no período de janeiro de 2013 a junho de 2018.

Nesta análise foi considerado o filtro problema “SAC’s” e descrição grupo econômico “Vivo/Telefonica”. Desta forma, foram encontrados 4.677 atendimentos de diversos tipos com exceção do tipo *Simple Consulta*.

A Tabela 1 contém a frequência de atendimentos (valor absoluto/relativo) de acordo com os problemas envolvendo SAC, no período de janeiro de 2013 a junho 2018.

Tabela 1 – Frequência de atendimentos relacionados a problemas com SAC

	Problemas	Frequência	
		Absoluta	Relativa
1º	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	1627	34,8%
2º	SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inaccessibilidade aos deficientes)	1355	29,0%
3º	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	1191	25,5%
4º	SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)	354	7,6%
5º	SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)	150	3,2%