

## 1. ATENDIMENTOS

### A) QUADRO GERAL

| POUPATEMPO CENTRO          | POUPATEMPO CAMPINAS SHOPPING | BARÃO GERALDO | OURO VERDE | RECLAMAÇÕES PELO SITE | AGILIZA SOUSAS | EVENTOS |
|----------------------------|------------------------------|---------------|------------|-----------------------|----------------|---------|
| 45.280                     | 11.277                       | 3.677         | 7684       | 9.987                 | 609            | 2.503   |
| UNIDADE MÓVEL I            | UNIDADE MÓVEL II             | 151           | CHAT       | E-MAIL                | SEDE ADM       |         |
| 3.556                      | 4.004                        | 47.794        | 5.374      | 10.842                | 8.803          |         |
| <b>ATENDIMENTOS GERAIS</b> |                              |               |            | <b>161.390</b>        |                |         |

\* Principais serviços prestados pelo PROCON de Campinas: registro de reclamações e denúncias; crédito consciente; abertura de processos administrativos individuais e coletivos; orientações sobre direitos do consumidor nos postos, telefone, internet e eventos; e consulta, andamentos e solicitações de cancelamento de reclamações;

### B) EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS

| EVOLUÇÃO          |                   |              |
|-------------------|-------------------|--------------|
| ANO DE REFERÊNCIA | ANO DE PUBLICAÇÃO | ATENDIMENTOS |
| 2012              | 2013              | 65052        |
| 2013              | 2014              | 154912       |
| 2014              | 2015              | 158867       |
| 2015              | 2016              | 161390       |

### C) ÍNDICE DE SOLUÇÃO DO PROCON

| 1ª FASE         |                 |            |
|-----------------|-----------------|------------|
| RECLAMAÇÕES     | PROCESSOS       | PERCENTUAL |
| 37665           | 3162            | 91,60%     |
| 2ª FASE         |                 |            |
| PROCESSOS       | CONCILIADOS     | PERCENTUAL |
| 3162            | 2213            | 70,00%     |
| RESULTADO FINAL |                 |            |
| RECLAMAÇÕES     | NÃO CONCILIADOS | PERCENTUAL |
| 37665           | 1162            | 96,91%     |

## 2) RANKING GRUPOS MAIS RECLAMADOS

As empresas mais reclamados no PROCON de Campinas (aquelas que tiveram 1% ou mais do total de reclamações) \*

| POSIÇÃO | GRUPO RECLAMADO*  | TOTAL DEMANDA | %     |
|---------|---|---------------|-------|
| 01º     | CLARO / NET CAMPINAS / EMBRATEL   | 7.262         | 16,65 |
| 02º     | VIVO / TELEFONICA   | 3.253         | 7,45  |
| 03º     | GRUPO VIA VAREJO - CASAS BAHIA E PONTO FRIO<br>GRUPO CNOVA.COM - PONTOFRIO.COM /<br>EXTRA.COM / CASASBAHIA.COM/ SUANOVA.COM | 2.338         | 5,36  |
| 04º     | SKY TV A CABO   | 1.521         | 3,48  |
| 05º     | TIM CELULAR – OPERADORA DE TELEFONIA MÓVEL  | 1.435         | 3,29  |
| 06º     | GRUPO BRADESCO E IBICARD  | 1.247         | 2,86  |
| 07º     | GRUPO ITAU – LUIZACRED - GARANTEC   | 1.125         | 2,58  |
| 08º     | GRUPO OI FIXO E MÓVEL   | 1.032         | 2,36  |
| 09º     | CAIXA ECONÔMICA FEDERAL   | 846           | 1,93  |
| 10º     | NEXTEL  | 787           | 1,80  |
| 11º     | CPFL  | 687           | 1,57  |
| 12º     | BANCO SANTANDER   | 585           | 1,34  |
| 13º     | MAGAZINE LUIZA  | 526           | 1,20  |
| 14º     | SAMSUNG   | 455           | 1,04  |
| 15º     | GVT   | 442           | 1,01  |

\*Relatório elaborado conforme grupos apresentados pelo SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor) O Sindec é um sistema informatizado que integra processos e procedimentos relativos ao atendimento de consumidores nos Procons, visando proporcionar um instrumento de gestão adequado ao dinamismo típico de seus setores de atendimento. (FONTE: <http://dados.gov.br>)

### 3. RANKING SEGMENTOS MAIS RECLAMADOS

Os segmentos mais reclamados (aqueles que tiveram 1% ou mais de reclamações).

| POSIÇÃO | SEGMENTO                      | TOTAL DEMANDA | %     |
|---------|-------------------------------|---------------|-------|
| 01º     | PROVEDOR DE INTERNET          | 5408          | 11,68 |
| 02º     | TELEFONIA MÓVEL               | 5191          | 11,21 |
| 03º     | PROVEDOR TV A CABO            | 4175          | 9,02  |
| 04º     | TELEFONIA FIXA                | 3860          | 8,34  |
| 05º     | BANCOS                        | 3048          | 6,58  |
| 06º     | MAGAZINES                     | 2888          | 6,24  |
| 07º     | COMÉRCIO ELETRÔNICO           | 2814          | 6,08  |
| 08º     | CARTÃO DE CRÉDITO             | 1943          | 4,2   |
| 09º     | FABRICANTE DE ELETRÔNICOS     | 1726          | 3,73  |
| 10º     | FABRICANTE DE ELETRODOMÉSTICO | 1346          | 2,91  |
| 11º     | FINANCEIRAS                   | 1025          | 2,21  |
| 12º     | PLANOS DE SAÚDE               | 815           | 1,76  |
| 13º     | VEÍCULOS                      | 803           | 1,73  |
| 14º     | ENERGIA ELÉTRICA              | 710           | 1,53  |
| 15º     | CONSTRUTORAS                  | 652           | 1,41  |
| 16º     | LOJA DE MÓVEIS                | 536           | 1,16  |
| 17º     | COMERCIO VAREJISTA            | 533           | 1,15  |
| 18º     | SEGURADORA                    | 528           | 1,14  |
| 19º     | ESCOLAS PRIVADAS              | 479           | 1,03  |

\*Relatório elaborado conforme grupos apresentados pelo SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor) O Sindec é um sistema informatizado que integra processos e procedimentos relativos ao atendimento de consumidores nos Procons, visando proporcionar um instrumento de gestão adequado ao dinamismo típico de seus setores de atendimento. (FONTE: <http://dados.gov.br>)

## 4. AUDIÊNCIAS

### A) RESUMO

| RESUMO                |         |
|-----------------------|---------|
| REALIZADAS EM 2015    | 2.858   |
| PERCENTUAL DE SOLUÇÃO | 69,73 % |

### B) RANKING DAS 10 EMPRESAS QUE MAIS CONCILIARAM EM 2015

| EMPRESA                      | PERCENTUAL DE SOLUÇÃO | RANKING |
|------------------------------|-----------------------|---------|
| GRUPO VIVO                   | 82,35                 | 1       |
| CASA BAHIA                   | 82,35                 | 2       |
| MAGAZINE LUIZA               | 81,81                 | 3       |
| B2W                          | 78,57                 | 4       |
| SKY BRASIL                   | 78,37                 | 5       |
| SONY                         | 77,27                 | 6       |
| TIM CELULAR                  | 71,64                 | 7       |
| OI MOVEL                     | 69,87                 | 8       |
| MARABRAZ                     | 69,23                 | 9       |
| GRUPO CLARO / NET / EMBRATEL | 68,69                 | 10      |

### C) DETALHAMENTO MENSAL

| MÊS       | AUDIÊNCIAS REALIZADAS |
|-----------|-----------------------|
| FEVEREIRO | 115                   |
| MARÇO     | 163                   |
| ABRIL     | 231                   |
| MAIO      | 303                   |
| JUNHO     | 450                   |
| JULHO     | 253                   |
| AGOSTO    | 341                   |
| SETEMBRO  | 194                   |
| OUTUBRO   | 328                   |
| NOVEMBRO  | 230                   |
| DEZEMBRO  | 250                   |

### 5. FISCALIZAÇÃO

| DILIGÊNCIAS FISCALIZATÓRIAS    | RESULTADOS |
|--------------------------------|------------|
| Estabelecimentos diligenciados | 4108       |
| Autuações da Fiscalização:     | 3293       |

## 6. EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

Em relação à educação para o consumo, as campanhas educativas voltadas para fornecedores e consumidores foram intensificadas no ano de 2015 com a publicação, em formato digital e impresso, de diversos materiais informativos e a realização de palestras em diversos locais.

| ATIVIDADES          | RESULTADOS  |
|---------------------|---|
| INFORMATIVOS        | 19 exemplares em formato digital  |
| PESQUISAS           | 14  |
| NOTÍCIAS PUBLICADAS | 83  |
| EVENTOS             | Crédito consciente março: 358 atendimentos<br>*Crédito consciente novembro/dezembro: 2080 formulários<br>*CIC Vida Nova – 15 de Janeiro<br>*CIC Vida Nova – 19 de janeiro<br>*CIC Vida Nova 28 de março<br>*Treze de Maio e Centro de Convivência – unidade móvel<br>*CDAP – 9 e 16 de abril, 16/05<br>*Semana do trabalhador – 27 a 30 de abril<br>*Igreja presbiteriana – 1 de maio<br>*Caravana da inclusão – Vida Nova – 09/05<br>*São Marcos – 30/05 e 13/06<br>*CIC Vida Nova – 18/07<br>*Caravana da inclusão – Satélite Iris – 08/08<br>*Caravana da inclusão – Campo Belo – 07/11<br>*Prefeitura nos Bairros – 07/11 – 28/11 -19/12<br>*Evento PROCON: 05/12 e 12/12 – atendimento Treze de Maio, Praça da Concórdia e Parque D. Bosco – Unidade móvel<br>*Atendimento Cidade Judiciária 11/11 – Unidade móvel |

|                      |  |
|----------------------|--|
|                      |  |
| PALESTRAS            | <p>LBV – 12 , 13, 25 e 27 de março</p> <p>Escola Estadual Vitor Meirelles - 5 de abril</p> <p>223 pessoas - Poupatempo: 21/05, 26/05, 09/06, 11/06, 16/06, 18/06, 29/07, 12/08, 14/08, 19/08, 02/09 e 16/10</p>  |
| URSOS                | <p>18 e 25 de março – EGDS</p> <p>1º e 8º de abril – EGDS</p> <p>11 de Maio – Atendimento - correção de material e presença na primeira palestra com duas fiscais que ministraram o curso sobre a fiscalização para o atendimento do PROCON.</p>             |
| MALA DIRETA          | 36 envios em 2015 = 1.296.000 e-mails  |
| MATERIAL DISTRIBUIDO | 8525   |
| REDES SOCIAIS        | <p>2500 visualizações semanais</p> <p>*Média de 5 a 10 publicações sobre direito material diariamente</p> <p>*Divulgação de vídeos e tirinhas em aproximadamente 30 grupos de rede social. Média de participantes: de 2 mil a 100 mil pessoas por grupo.</p> |
| RELATÓRIOS           | 13 RELATÓRIOS – RANKING NO SITE DO PROCON MAIS PUBLICAÇÕES MENSAIS NO DIÁRIO OFICIAL   |

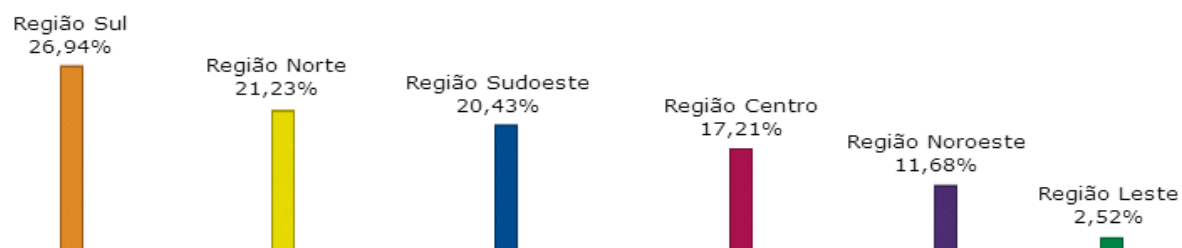
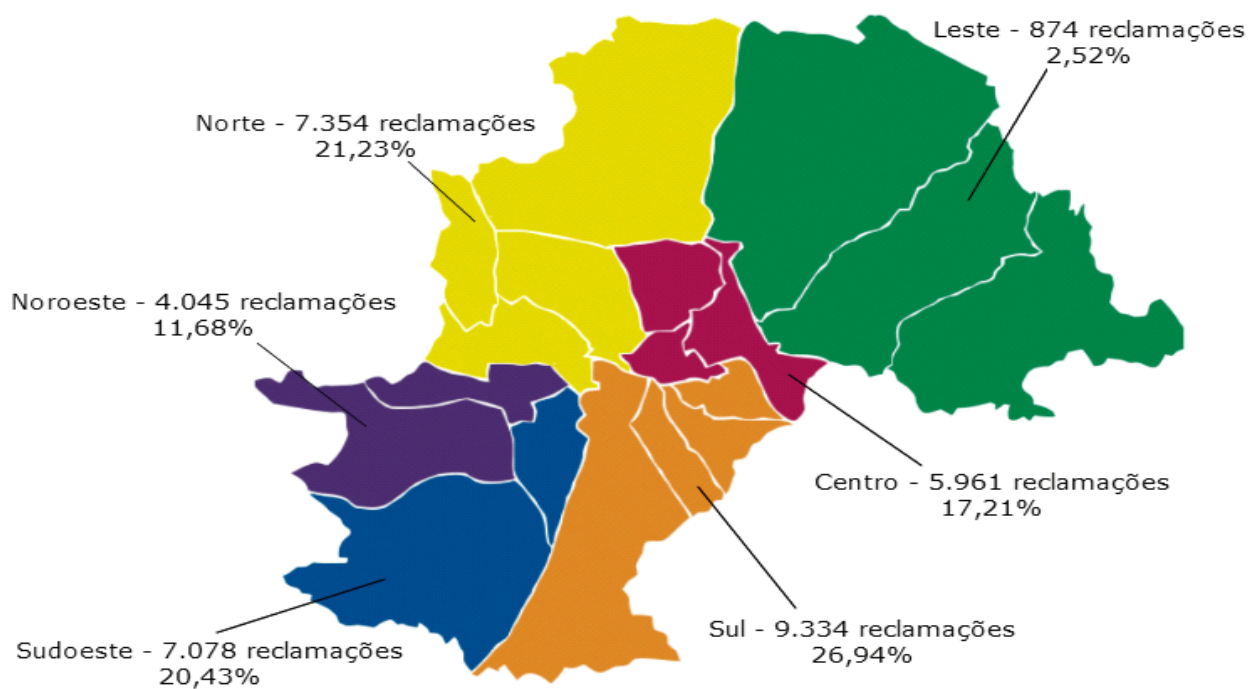
## 7.SITE DO PROCON DE CAMPINAS

| ENDEREÇO E VISÃO GERAL DO PÚBLICO |         |
|-----------------------------------|---------|
| Visualizações de página           | 591.606 |
| Usuários fixos                    | 162.646 |

## 8. CONSUMIDORES

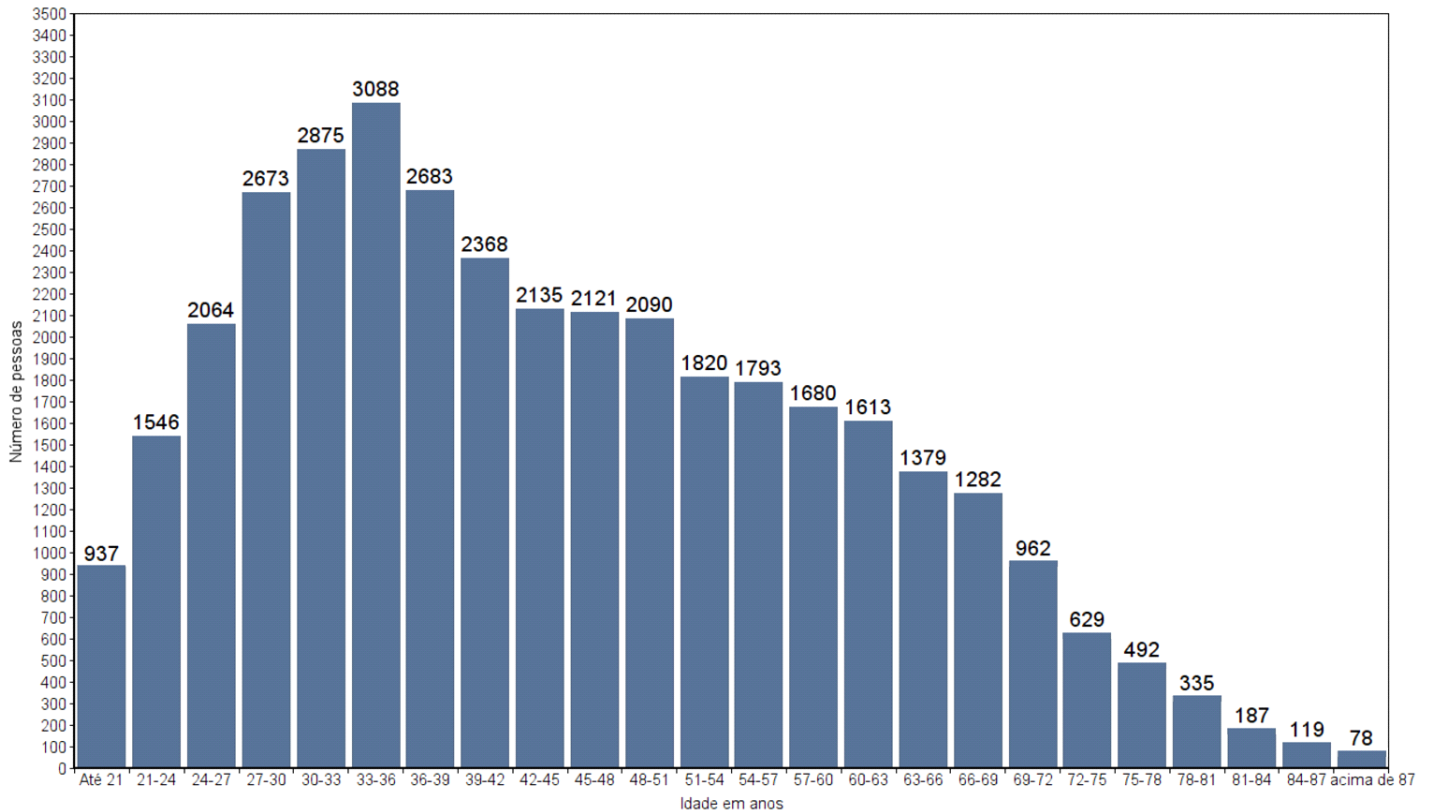
### A) DISTRIBUIÇÃO DE RECLAMANTES POR REGIÃO

Distribuição de Reclamações por Região de Campinas  
Ano de 2015





## B)DISTRIBUIÇÃO DE RECLAMANTES POR FAIXA ETÁRIA



A distribuição de reclamantes por faixa etária na cidade de Campinas configura uma curva semelhante à curva de distribuição da população por faixa etária obtida pelo Censo 2010 – IBGE, disponibilizada sob URL ["censo2010.ibge.gov.br/sinopse/webservi](http://censo2010.ibge.gov.br/sinopse/webservi)

[ce/frm\\_piramide.php?codigo=350950&corhomem=3d4590&cornulher=9cdbfc](http://ce/frm_piramide.php?codigo=350950&corhomem=3d4590&cornulher=9cdbfc)".

Sendo assim, constata-se que o Departamento alcança, percentualmente, todas as faixas etárias de modo similar, com um leve favorecimento aos índices de reclamações de residentes de idade entre 33 e 36 anos e entre 48 a 72 anos, faixas que apresentam maior percentual de reclamações em relação ao número de pessoas.

## **9. CANAIS DE ATENDIMENTO DO PROCON**

### **UNIDADES FIXAS**

**Poupatempo Centro:** Av. Francisco Glicério, 935, 1º andar - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h e sábados das 7h às 13h.

**Poupatempo Campinas Shopping:** Rua Jacy Teixeira de Camargo, 940, Jardim do Lago - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h e sábado das 8h às 14h.

**Agiliza Campinas- Barão Geraldo:** Rua Luiz Vicentim, 195, ao lado da Subprefeitura de Barão Geraldo - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.

**Agiliza Campinas- Sousas:** Rua Humaitá, 144, Sousas, Campinas-SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.

**Unidade Horto Shopping Ouro Verde:** Rua Armando Frederico Renganeshi, 61 Jardim Cristina - Atendimento de segunda a sexta-feira das 9h às 16h.

**Unidade Administrativa:** Rua Maria Monteiro, 1028, Cambuí Campinas. Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 17h.

### **UNIDADES MÓVEIS**

**SEGUNDA-FEIRA:** Praça da Concorórdia e Paulistão Pe. Anchieta

**TERÇA-FEIRA:** Extra-Abolição e CRAS Campo Belo

**QUARTA-FEIRA:** Lagoa do Taquaral e Paulistão Amoreiras

**QUINTA-FEIRA:** Enxuto e Carrefour D. Pedro

**SEXTA –FEIRA:** Paço Municipal (Av. Anchieta, 200) e Shopping Pq. das Bandeiras

**EXPEDIENTE:**

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS

DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR – PROCON DE CAMPINAS

REVISÃO: SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO

DADOS: JANEIRO A DEZEMBRO DE 2015

PUBLICAÇÃO: MARÇO 2016