

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS**  
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

**RELATÓRIO PROCON DE CAMPINAS**



PREFEITURA DE  
**CAMPINAS**

---

Um novo tempo  
para nossa cidade

## 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 GRUPO CNOVA.COM - PONTOFRIO.COM / 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 *Crédito consciente novembro/dezembro: 2080 formulários *CIC Vida Nova – 15 de Janeiro *CIC Vida Nova – 19 de janeiro *CIC Vida Nova 28 de março *Treze de Maio e Centro de Convivência – unidade móvel *CDAP – 9 e 16 de abril, 16/05 *Semana do trabalhador – 27 a 30 de abril *Igreja presbiteriana – 1 de maio *Caravana da inclusão – Vida Nova – 09/05 *São Marcos – 30/05 e 13/06 *CIC Vida Nova – 18/07 *Caravana da inclusão – Satélite Iris – 08/08 *Caravana da inclusão – Campo Belo – 07/11 *Prefeitura nos Bairros – 07/11 – 28/11 -19/12 *Evento PROCON: 05/12 e 12/12 – atendimento Treze de Maio, Praça da Concórdia e Parque D. Bosco – Unidade móvel *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

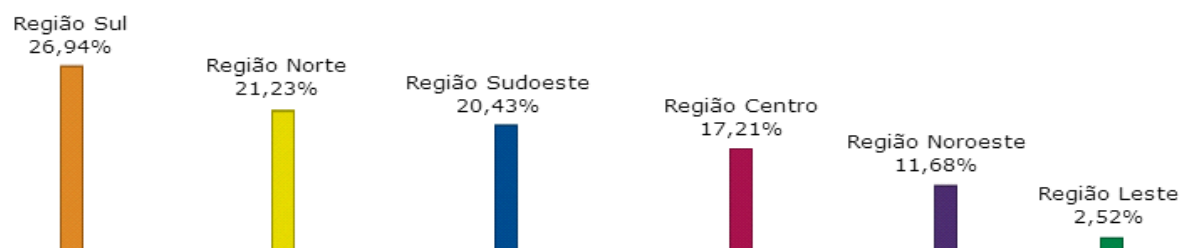
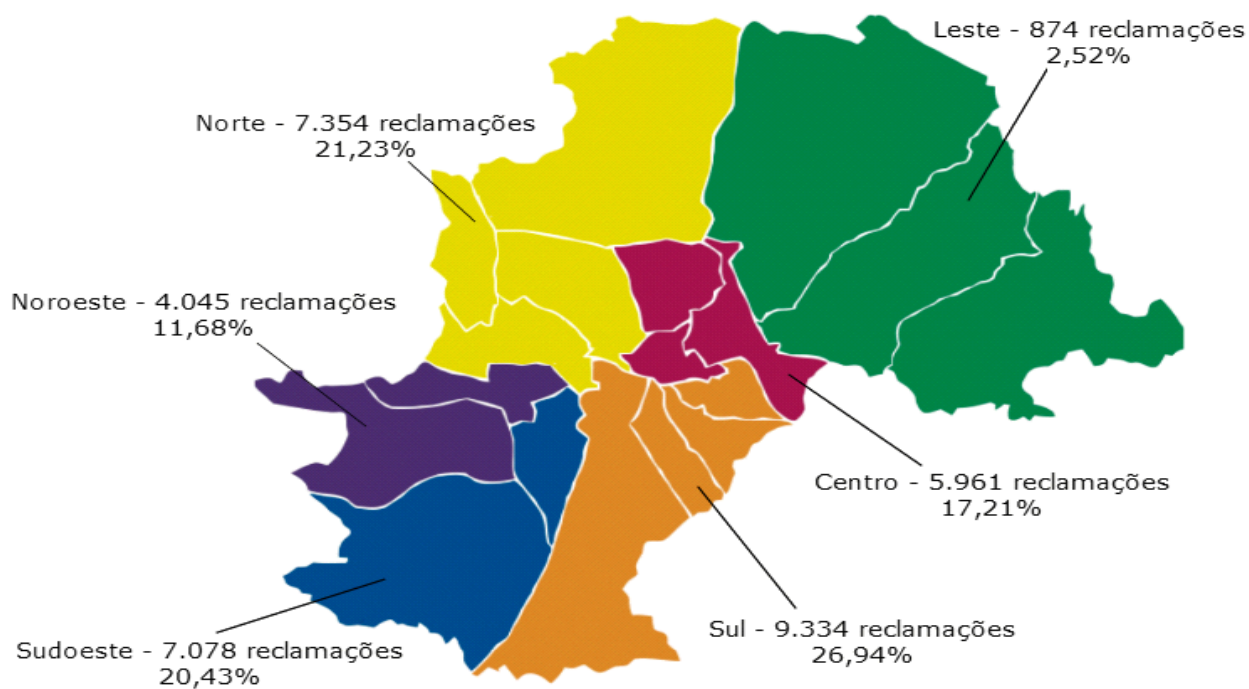
ENDEREÇO E VISÃO GERAL DO PÚBLICO	
Visualizações de página	591.606
Usuários fixos	162.646



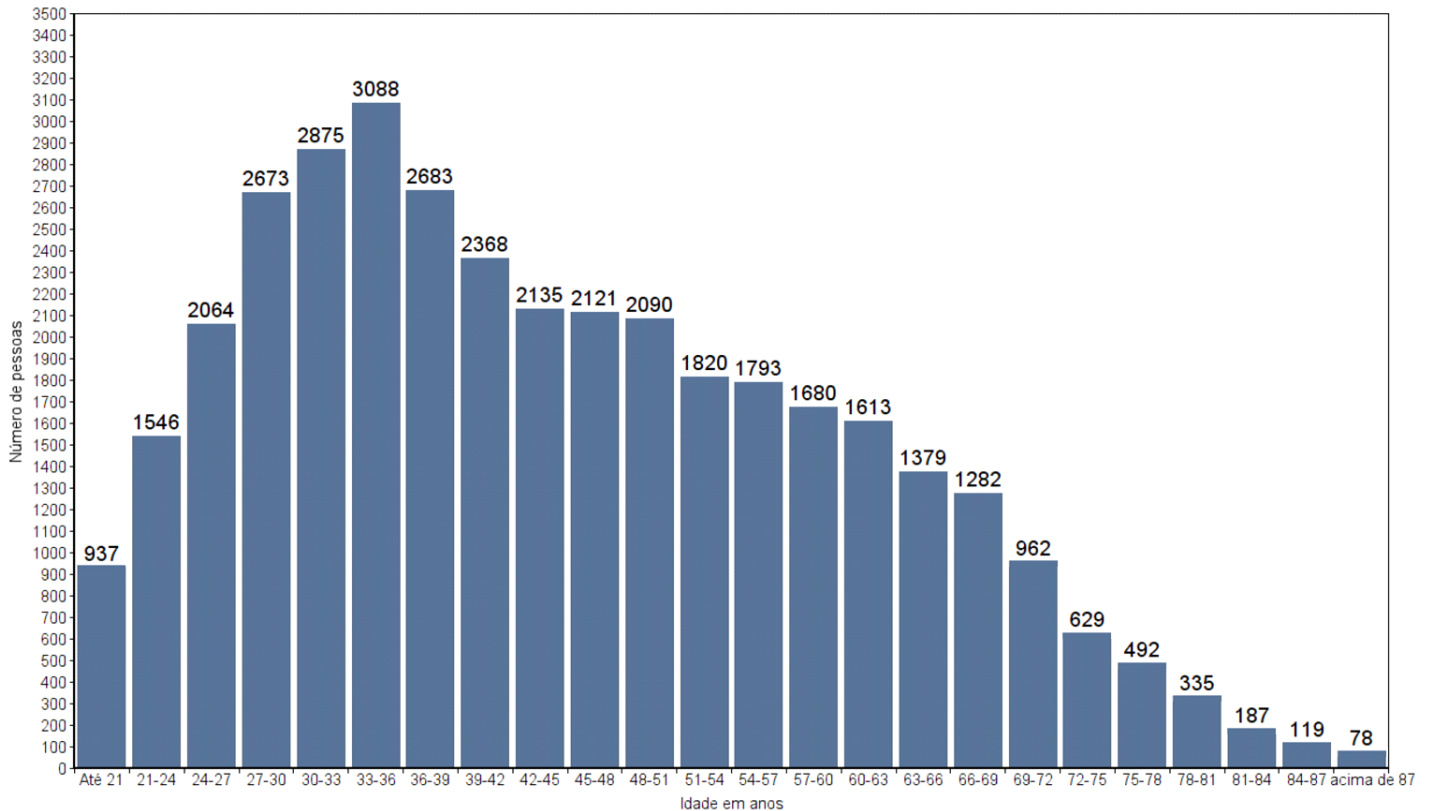
## 8. CONSUMIDORES

### 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 Concórdia 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