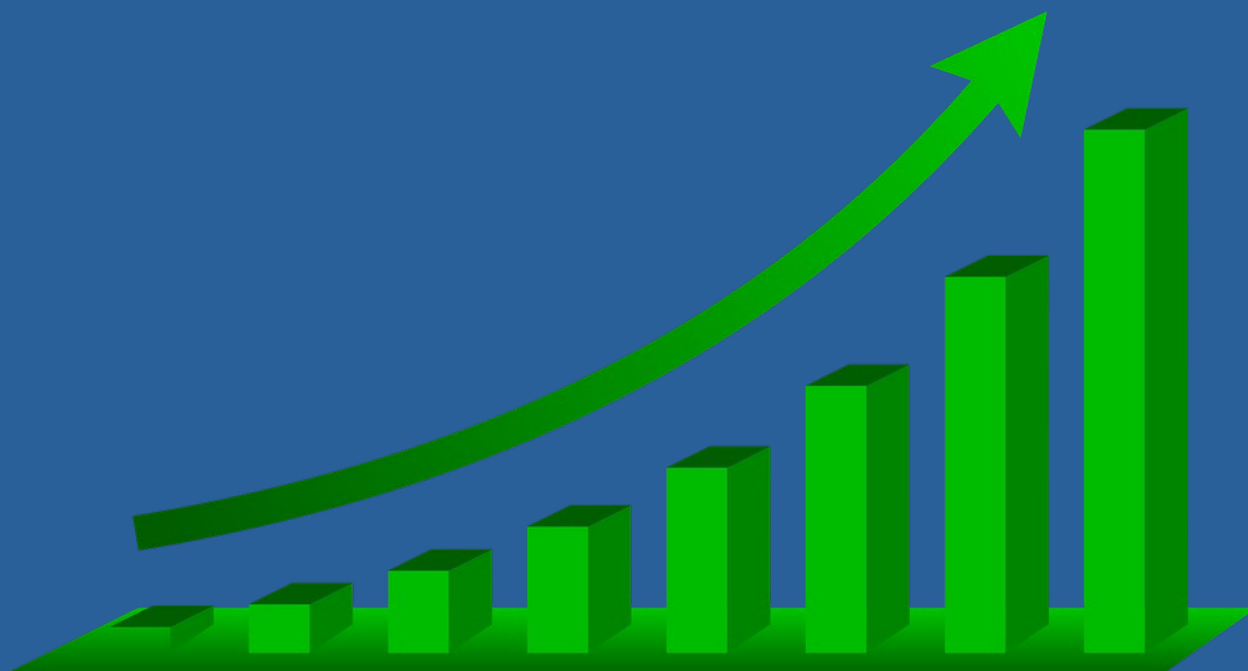


# RELATÓRIO ANUAL

Dados 2022



# RELATÓRIO ANUAL

O presente relatório tem a finalidade de apresentar os dados de atendimento, incluindo os realizados pela sede administrativa, audiência, educação para o consumo, fiscalização e procuradoria, bem como, o ranking de empresas e segmentos mais reclamados do ano de 2022.

## NOVIDADES EM 2022

- Elaboração de três informativos em parceria com o PIC – Primeira Infância Campineira;
- Realização de duas palestras para consumidores com temas relacionados aos idosos, jovens e adolescentes;
- Participação em eventos realizados no Jardim São Marcos e Vida Nova em parceria com o CIC Vida Nova;
- Veiculação do programete "Campinas em Ação" sobre a Plataforma de Renegociação de Dívidas do PROCON e Black Friday nas rádios do Município;
- Aquisição de sede própria e estacionamento;
- Aquisição de novos *tablets* para os fiscais;
- Troca de frota dos veículos da Fiscalização do PROCON;

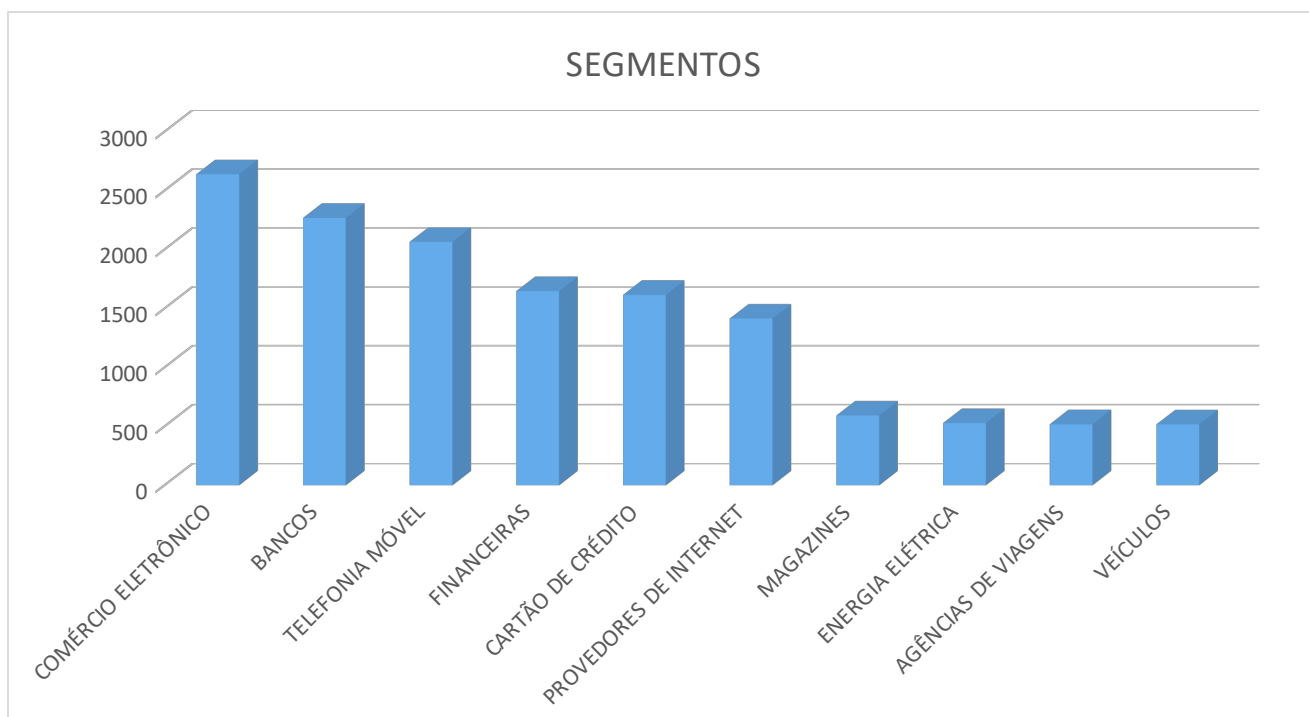
\*\*\* Imagem da capa extraída de OpenClipart-Vectors por Pixabay. Disponível em [pixabay.com](https://pixabay.com)

# RANKING EMPRESAS MAIS RECLAMADAS

POSIÇÃO	GRUPO RECLAMADO	SEGMENTOS RECLAMADOS	TOTAL
1º	CLARO / NET CAMPINAS / EMBRATEL	TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE INTERNET PROVEDORES DE TV TELEFONIA FIXA TELEFONIA DDD / DDI	1.907
2º	VIVO / TELEFONICA / GVT	TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE INTERNET TELEFONIA FIXA PROVEDORES DE TV TELEFONIA DDD / DDI	1.051
3º	GRUPO BRADESCO – BANCO – SEGUROS – CAPITALIZAÇÃO E PREVIDÊNCIA – HSBC BANCO	BANCOS CARTÕES DE CRÉDITO FINANCEIRAS SEGUROS E CONSÓRCIOS PREVIDÊNCIA PRIVADA PLANOS DE SAÚDE TÍTULOS DE CAPITALIZAÇÃO	862
4º	ITAU – LUIZACRED – REDECARD OUVIDORIA ITAU CONSIGNADOS	CARTÕES DE CRÉDITO BANCOS FINANCEIRAS SEGUROS E CONSÓRCIOS TÍTULOS CAPITALIZAÇÃO	680
5º	TIM CELULAR – OPERADORA DE TELEFONIA MÓVEL	TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE INTERNET TELEFONIA FIXA	554
6º	BANCO PAN	FINANCEIRAS BANCOS	514
7º	CPFL	ENERGIA ELÉTRICA	513
8º	MERCADO LIVRE – MERCADO PAGO	COMERCIO ELETRÔNICO	506
9º	SANTANDER	BANCOS FINANCEIRAS CARTÕES DE CRÉDITO SEGUROS TÍTULOS CAPITALIZAÇÃO	450
10º	GRUPO VIA VAREJO - CASAS BAHIA E PONTO FRIO PONTOFRIO.COM / EXTRA.COM / CASASBAHIA.COM/	COMÉRCIO ELETRÔNICO MAGAZINES	449

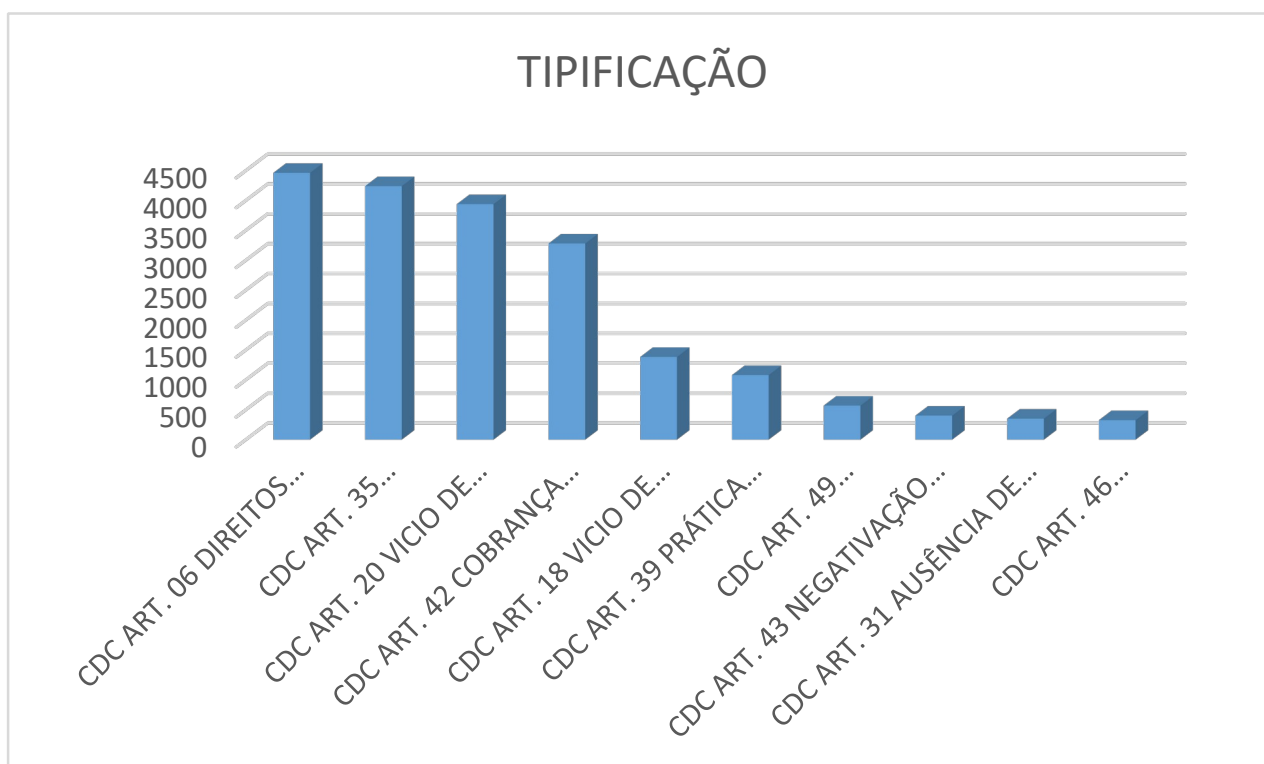
# SEGMENTOS MAIS RECLAMADOS

SEGMENTOS	TOTAL
COMÉRCIO ELETRÔNICO	2.638
BANCOS	2.268
TELEFONIA MÓVEL	2.064
FINANCEIRAS	1.647
CARTÃO DE CRÉDITO	1.615
PROVEDORES DE INTERNET	1.413
MAGAZINES	591
ENERGIA ELÉTRICA	527
AGÊNCIAS DE VIAGENS	517
VEÍCULOS	516



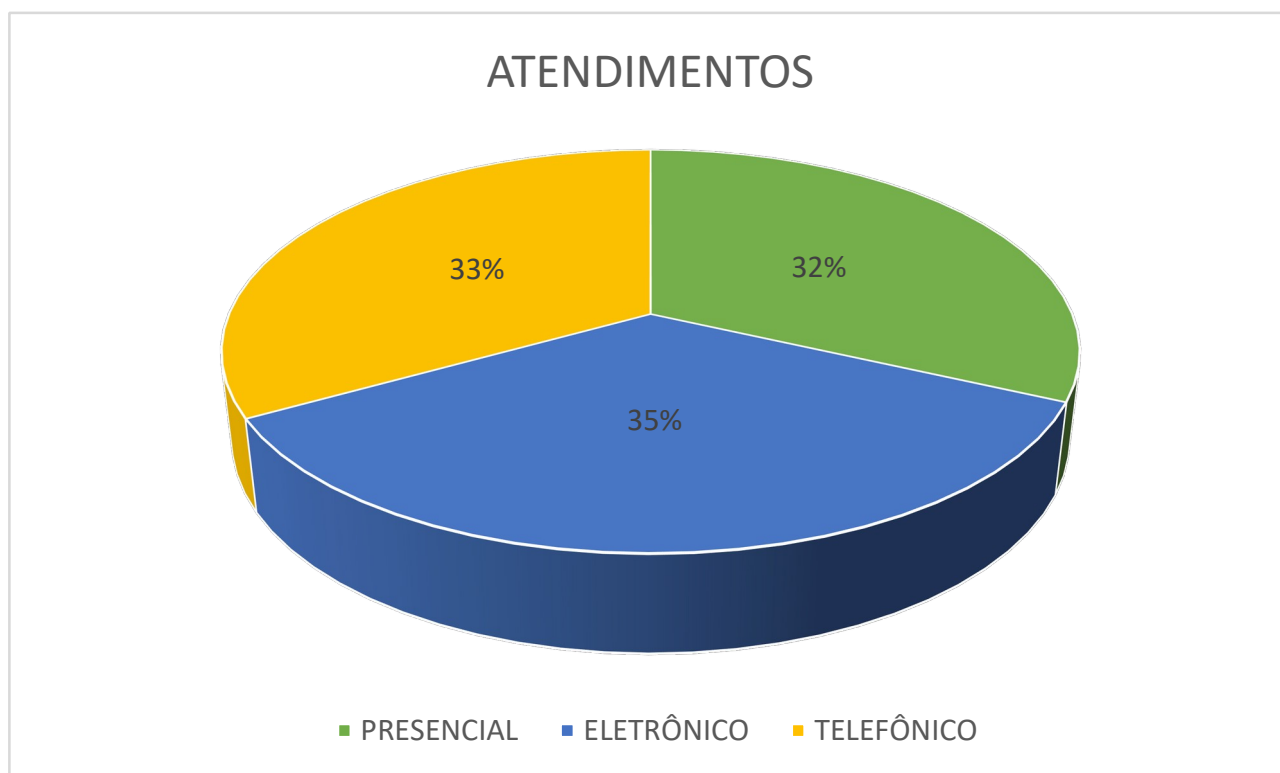
# ARTIGOS MAIS UTILIZADOS

TIPIFICAÇÃO	TOTAL
CDC ART. 6 DIREITOS BÁSICOS	4.462
CDC ART. 35 DESCUMPRIMENTO DE OFERTA	4.240
CDC ART. 20 VÍCIO DE SERVIÇO	3.939
CDC ART. 42 COBRANÇA ABUSIVA	3.281
CDC ART. 18 VÍCIO DE PRODUTO	1.384
CDC ART. 39 PRÁTICA COMERCIAL ABUSIVA	1.080
CDC ART. 49 ARREPENDIMENTO 7 DIAS	570
CDC ART. 43 NEGATIVAÇÃO INDEVIDA	403
CDC ART. 31 AUSÊNCIA DE INFORMAÇÕES	352
CDC ART. 46 CONHECIMENTO PRÉVIO DO CONTRATO	327



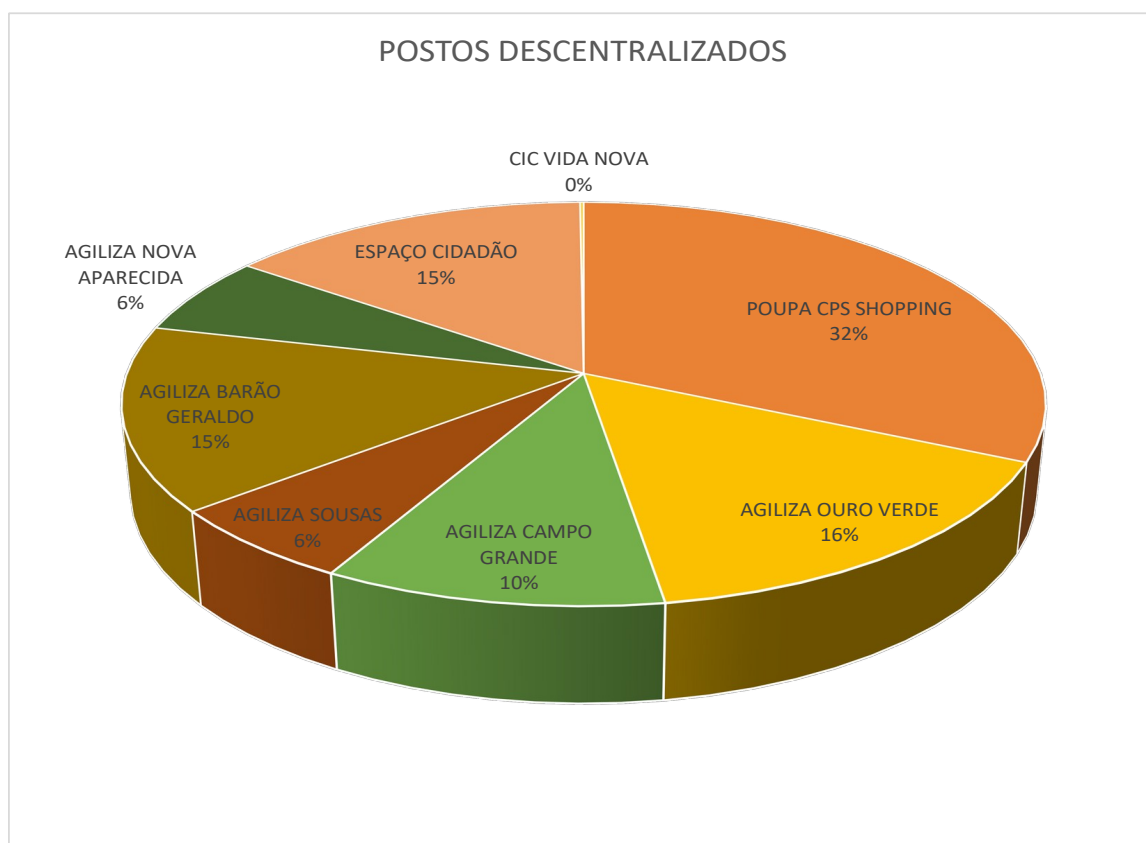
# RESUMO DOS ATENDIMENTOS

PRESENCIAL	36.304
ELETRÔNICO	39.882
TELEFÔNICO	37.752
<b>TOTAL</b>	<b>113.938</b>



# POSTOS DESCENTRALIZADOS

POSTOS DE ATENDIMENTO	CIP	ADM	DENÚNCIAS	CÁLCULOS	ORIENTAÇÕES	TOTAL
POUPA CPS SHOPPING	3.154	847	28	3	6.584	10.616
AGILIZA OURO VERDE	2.070	265	0	0	2.860	5.195
AGILIZA CAMPO GRANDE	877	200	3	0	2.370	3.450
AGILIZA SOUSAS	495	214	1	0	1.328	2.038
AGILIZA BARÃO GERALDO	1.473	610	1	0	2.820	4.904
AGILIZA NOVA APARECIDA	519	154	0	0	1.418	2.091
ESPAÇO CIDADÃO	947	341	0	0	3.604	4.892
CIC VIDA NOVA	11	1	0	0	37	49
<b>TOTAL</b>	<b>9.546</b>	<b>2.632</b>	<b>33</b>	<b>3</b>	<b>22.687</b>	<b>33.235</b>



# INTERNET E TELEFONE

## PROCON DIGITAL:

CANAL	CIP	ADM	DENÚNCIAS	CÁLCULOS	ORIENTAÇÕES	TOTAL
INTERNET/SITE	8.833	0	69	0	1.745	10.647
APLICATIVO	2.377	0	37	0	775	3.189
<b>TOTAL</b>	<b>11.210</b>	<b>0</b>	<b>106</b>	<b>0</b>	<b>2.520</b>	<b>13.836</b>

## TELEFONE (151):

CANAL	CIP	ADM	DENÚNCIAS	CÁLCULOS	ORIENTAÇÕES	TOTAL
151	0	0	250	0	37.502	<b>37.752</b>

## E-MAIL:

PROCON	1.693
CIP-PROCON	7.437
PROCON-CADASTRO	4.859
<b>TOTAL</b>	<b>13.989</b>

## RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS (ONLINE):

TOTAL	<b>118</b>
-------	------------



# SEDE ADMINISTRATIVA

## PRESENCIAL:

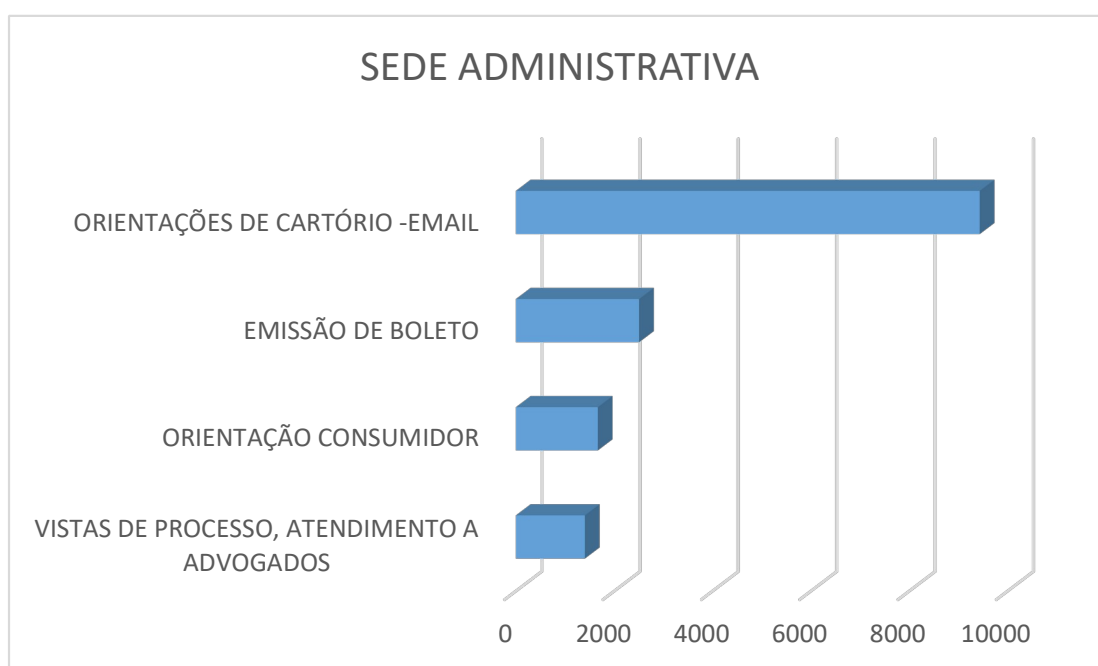
VISTAS DE PROCESSOS E ATENDIMENTOS A ADVOGADOS	1.403
ORIENTAÇÕES AO CONSUMIDOR	1.666
<b>TOTAL</b>	<b>3.069</b>

## E-MAIL:

BOLETO	2.506
ORIENTAÇÕES CARTÓRIO	9.433
<b>TOTAL</b>	<b>11.939</b>

## TOTAL:

PRESENCIAL	3.069
ELETRÔNICO	11.939
<b>TOTAL</b>	<b>15.008</b>



# AUDIÊNCIAS

AUDIÊNCIAS REALIZADAS	TOTAL
De fevereiro a dezembro	909

## RANKING DE CONCILIAÇÃO

Não foram consideradas para fins de elaboração dessa lista as ausências de consumidores em audiência, as sessões dispensadas, as empresas com menos de dez audiências realizadas e os processos com prazos pendentes para 2023.

POSIÇÃO	EMPRESA	TOTAL	RESOLVIDAS	INCONCILIADAS	PERCENTUAL
1º	CLARO NEXTEL NET CAMPINAS E EMBRATEL	75	58	17	77,30%
2º	TIM SA	10	7	3	70,00%
3º	ITAU LUIZACRED REDECARD	12	8	4	66,60%
4º	VIA VAREJO	11	7	4	63,60%
5º	UNIMETROCAMP	10	5	5	50,00%
5º	VIVO GVT TELEFÔNICA	10	5	5	50,00%
6º	BANCO BRADESCO SA	33	16	17	48,50%
7º	SAMSUNG FABRICANTE	26	10	16	38,40%
8º	CPFL	17	6	11	35,30%
9º	MERCADO LIVRE MERCADO PAGO	19	6	12	31,50%
10º	AZUL LINHAS AÉREAS	10	2	8	20,00%

# FISCALIZAÇÃO

DILIGÊNCIAS REALIZADAS	AUTOS LAVRADOS
3.157	1.061

COLETAS/MONITORAMENTO DE PREÇOS
6 (50 ESTABELECIMENTOS)

DENÚNCIAS RECEBIDAS
397 (totalizando as queixas recebidas por SEI)

# EDUCAÇÃO CONSUMO

## INFORMATIVOS PUBLICADOS

8

## PESQUISAS PUBLICADAS

4

## RANKING PUBLICADO

12

## VEICULAÇÃO RÁDIO – PROGRAMETE CAMPINAS EM AÇÃO

2 temas: Black Friday e Plataforma de Renegociação de Dívida

## NOTÍCIAS VEICULADAS NO SITE DO PROCON

21

# PROCURADORIA DESCENTRALIZADA

AÇÕES RECEBIDAS	AÇÕES JUDICIAIS COM DECISÕES FAVORÁVEIS AO MUNICÍPIO
131	98

# OUTROS DADOS

DEMANDAS DE IMPRENSA	OFÍCIOS RECEBIDOS DE ÓRGÃOS EXTERNOS
53	44

DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS	EVENTOS
204.837 páginas	4

OUVIDORIA
12

# ENDEREÇOS DE ATENDIMENTO

## **UNIDADE POUATEMPO CAMPINAS SHOPPING**

Rua Jacy Teixeira de Camargo, 940, Jardim do Lago

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h e sábado das 7h às 13h

\*Os atendimentos NESTE POSTO são realizados exclusivamente por AGENDAMENTO pelo site <https://www.poupatempo.sp.gov.br>

## **UNIDADE AGILIZA CAMPINAS - BARÃO GERALDO**

Rua Luiz Vicentin, 195, ao lado da Subprefeitura de Barão Geraldo

Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 16h

## **UNIDADE AGILIZA CAMPINAS - SOUSAS**

Rua Humaitá, 144, Sousas, Campinas-SP

Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 16h

## **UNIDADE AGILIZA CAMPINAS - OURO VERDE**

Avenida Ruy Rodrigues, 3900, CEP 13060-192, Parque Universitário, Shopping Spazio Ouro Verde, 1º andar

Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 16h

## **UNIDADE AGILIZA CAMPINAS - CAMPO GRANDE**

Rua Manoel Machado Pereira, 902 - ao lado da Praça da Concórdia

Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 16h

## **UNIDADE AGILIZA CAMPINAS - NOVA APARECIDA**

R. João Carlos Amaral, 561a, Jd. Aparecida - Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 16h

## **UNIDADE NO ESPAÇO DO CIDADÃO PAÇO MUNICIPAL**

Avenida Anchieta, 200 - Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 17h

\*Os atendimentos NESTE POSTO são realizados exclusivamente por AGENDAMENTO pelo site <https://cidadao.campinas.sp.gov.br>

## **ATENDIMENTO (DE PLANTÃO) NO CIC VIDA NOVA**

Endereço: 182, R. Odete Teresinha Santuci Otaviano, 2 - Conj. Hab. Vida Nova, Campinas - SP, CEP 13057-508

\*Os atendimentos NESTE POSTO são realizados exclusivamente por AGENDAMENTO pelos telefones (19) 3226-6161 ou (19) 3226-6889

## **SEDE ADMINISTRATIVA (ATENDIMENTO DE CARTÓRIO E AUDIÊNCIAS)**

Rua Maria Monteiro, 1028, Cambuí, Campinas-SP

Atendimento de segunda a sexta das 9h às 17h