

RANKING ANUAL

PROCON DE CAMPINAS - DADOS 2017



2018

AS 10 MAIS RECLAMADAS

POSIÇÃO	GRUPO RECLAMADO	SEGMENTOS RECLAMADOS	TIPIFICAÇÃO MAIS RECLAMADA	TOTAL
01º	CLARO / NET CAMPINAS / EMBRATEL	TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE INTERNET PROVEDORES DE TV TELEFONIA FIXA	CDC ART. 20 VICIO DE SERVIÇO	5.635
02º	VIVO / TELEFONICA / GVT	TELEFONIA FIXA TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE INTERNET PROVEDORES DE TV	CDC ART. 20 VICIO DE SERVIÇO	3.346
03º	GRUPO VIA VAREJO - CASAS BAHIA E PONTO FRIO GRUPO CNOVA.COM - PONTOFRIO.COM / EXTRA.COM / CASASBAHIA.COM/ SUANOVA.COM	MAGAZINES COMÉRCIO ELETRÔNICO	CDC ART. 35 DESCUMPRIMENTO DE OFERTA	2.055
04º	GRUPO BRADESCO – BANCO – SEGUROS – CAPITALIZAÇÃO E PREVIDÊNCIA – HSBC BANCO	CARTÕES DE CRÉDITO BANCOS FINANCEIRAS SEGUROS CONSORCIOS, PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO PLANOS DE SAUDE	CDC ART. 06 DIREITOS BASICOS	1.442
05º	TIM CELULAR – OPERADORA DE TELEFONIA MÓVEL	TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE INTERNET TELEFONIA FIXA	CDC ART. 20 VICIO DE SERVIÇO	1.391
06º	SKY TV A CABO	PROVEDORES DE TV A CABO	CDC ART. 20 VICIO DE SERVIÇO	914
07º	ITAU – LUIZACRED – GARANTEC – REDECARD OUIDORIA ITAU BMG CONSIGNADOS	CARTÕES DE CRÉDITO BANCOS FINANCEIRAS SEGUROS	CDC ART. 06 DIREITOS BASICOS	870
08º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	BANCOS CARTÕES DE CRÉDITO SEGUROS	CDC ART. 06 DIREITOS BASICOS	823
09º	OI OPERADORA	TELEFONIA MÓVEL TELEFONIA DDD/DI TELEFONIA FIXA PROVEDORES DE INTERNET	CDC ART. 42 COBRANÇA ABUSIVA	778
10º	GRUPO SANTANDER	BANCOS CARTÕES DE CRÉDITO FINANCEIRA SEGUROS	CDC ART. 06 DIREITOS BASICOS	708

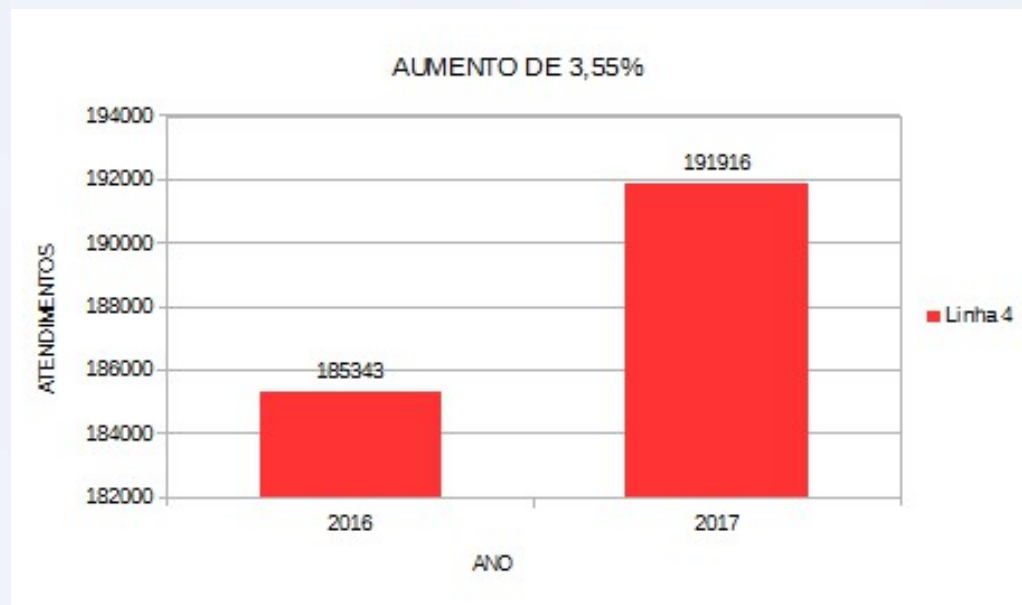
OS 10 SEGMENTOS MAIS RECLAMADOS

Segmento	Qtde Reclamação	Porcentagem
TELEFONIA MOVEL	6056	14,38
PROVEDORES INTERNET	3280	7,79
COMERCIO ELETRONICO	3162	7,51
TELEFONIA FIXA	2911	6,91
PROVEDORES TV A CABO	2909	6,91
CARTAO DE CREDITO	2520	5,98
BANCOS	2518	5,98
MAGAZINES	2246	5,33
FINANCEIRAS	1583	3,76
SEGURADORA	1340	3,18

ATENDIMENTOS REALIZADOS

2017

191.916



DADOS DE ATENDIMENTO

RECLAMAÇÕES	34502
PROCESSOS INDIVIDUAIS	3909
DENÚNCIA	400
RELATOS RECEBIDOS PELO SITE DO PROCON	11641
E-MAILS SETOR DE ATENDIMENTO	11528
ATENDIMENTO 151	64756
CÁLCULOS	133
ORIENTAÇÕES PRESTADAS PELO SETOR DE ATENDIMENTO	46629
ATENDIMENTOS SEDE	12370
E-MAILS SETOR DE CARTÓRIO – SEDE ADMINISTRATIVA	6048

FISCALIZAÇÕES

	VISITAS REALIZADAS	AUTOS LAVRADOS
2017	3024	2389

IRREGULARIDADES MAIS CONSTATADAS NAS FISCALIZAÇÕES

Irregularidades	Qtde Irregularidades	Porcentagem
Código de Defesa do Consumidor - Ausente ou desatualizado.	583	17,39
Informação inadequada / ausente (Art. 6º / III CDC).	385	11,49
Atendimento prioritário - Ausência e/ou inadequação de placa/cartaz.	352	10,50
Cartaz PROCON - Ausente / faltando informações	315	9,40
Informação inadequada / ausente (Art. 31 CDC).	260	7,76
Validade vencida.	234	6,98
Cardápios - Informações do PROCON	104	3,10
Cartaz outorga de crédito	104	3,10
Acesso à cozinha - Informação ausente como cartaz e/ou nos cardápios.	96	2,86
Cardápio Braille - Ausente / desatualizado.	82	2,45

AUDIÊNCIAS

REALIZADAS EM 2017	4027
---------------------------	-------------

RANKING DE EMPRESAS QUE MAIS CONCILIARAM

EMPRESA	PERCENTUAL	POSIÇÃO	POSIÇÃO NO RANKING RECLAMAÇÕES DE 2017
OI	76,14	1	9
CLARO	64,7	2	1
VIA VAREJO	62,17	3	3
SKY	56,81	4	6
BRADESCO	50,69	5	4
VIVO	48,09	6	2
CAIXA	47,45	7	8
TIM	33,76	8	5
SANTANDER	21,56	9	10
ITAU	14,7	10	7

SITE DO PROCON

www.procon.campinas.sp.gov.br

VISUALIZAÇÕES DO SITE	765.058
------------------------------	----------------

SITE DO PROCON

Páginas mais acessadas

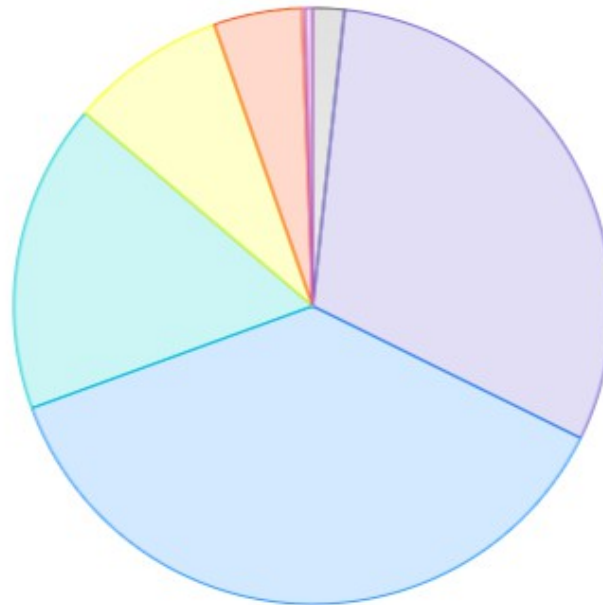
PÁGINA WEB	ACESSOS	PORCENTAGEM DOS ACESSOS
PÁGINA INICIAL	221.344	28,93%
ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR	80.510	10,52%
ATENDIMENTO (PÁGINA COM ENDEREÇOS DOS POSTOS)	46.893	6,13%
SISTEMA PROCON COMPATÍVEL COM MOZILA (URL ANTIGA)	43.928	5,74%
ATENDIMENTO EMPRESA	39.665	5,18%
PERGUNTAS E RESPOSTAS	35.317	4,62%
CONSULTA PROTOCOLOS	27.308	3,57%
FALE CONOSCO	23.468	3,07%
CONSULTA PROTOCOLOS 2	22.668	2,96%
CARTAZES	21.334	2,79%

PERFIL DOS CONSUMIDORES

Formalizaram reclamações pela internet

Faixas etárias dos consumidores - Reclamação web

Entre 18 e 20 (1.7 %) Entre 21 e 30 (30.59 %) Entre 31 e 40 (37.14 %) Entre 41 e 50 (16.78 %)
Entre 51 e 60 (8.44 %) Mais que 61 (4.75 %) Menos que 17 (0.18 %) Não informada (0.41 %)



PERFIL DOS CONSUMIDORES

Reclamações formalizadas em todos os postos – CIP (Carta de Informação Preliminar)

Faixas etárias dos consumidores - Reclamação Cip

Entre 18 e 20 (1.57 %) Entre 21 e 30 (17.96 %) Entre 31 e 40 (24.37 %) Entre 41 e 50 (18.61 %)
Entre 51 e 60 (16 %) Mais que 61 (21.15 %) Menos que 17 (0.27 %) Não informada (0.08 %)



PERFIL DOS CONSUMIDORES

Formalizaram processos

Faixas etárias dos consumidores - Processo

Entre 18 e 20 (1.52 %) Entre 21 e 30 (16.44 %) Entre 31 e 40 (24 %) Entre 41 e 50 (20.22 %)
Entre 51 e 60 (17.35 %) Mais que 61 (20.22 %) Menos que 17 (0.24 %) Não informada (0.03 %)



PERFIL DOS CONSUMIDORES

Formalizaram denúncias

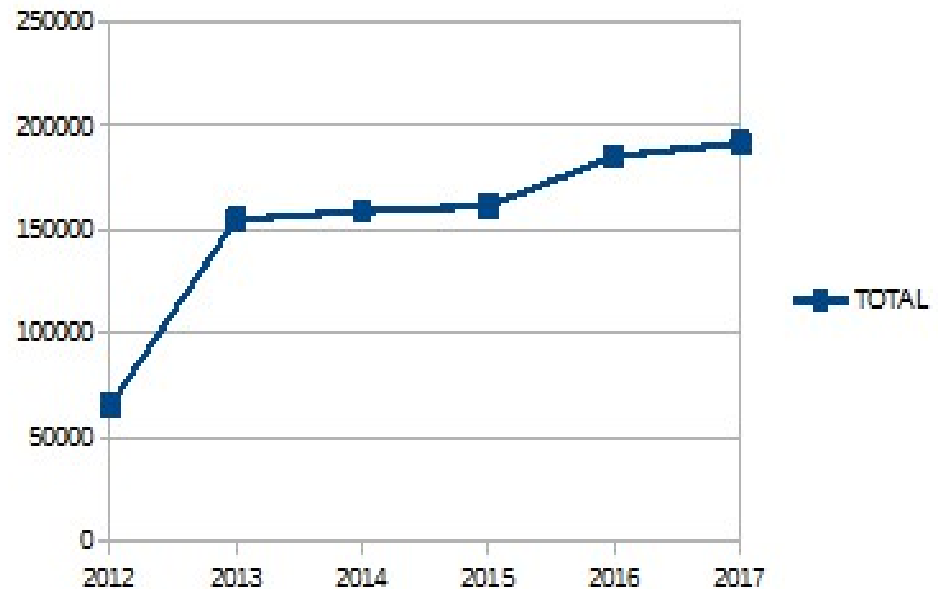
Faixas etárias dos consumidores - Denúncia

Entre 21 e 30 (15.56 %) Entre 31 e 40 (27.81 %) Entre 41 e 50 (21.43 %) Entre 51 e 60 (22.7 %)
Mais que 61 (11.73 %) Menos que 17 (0.26 %) Não informada (0.51 %)



EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS DO PROCON

ANOS	TOTAL
2012	65052
2013	154912
2014	158867
2015	161390



www.procon.campinas.sp.gov.br