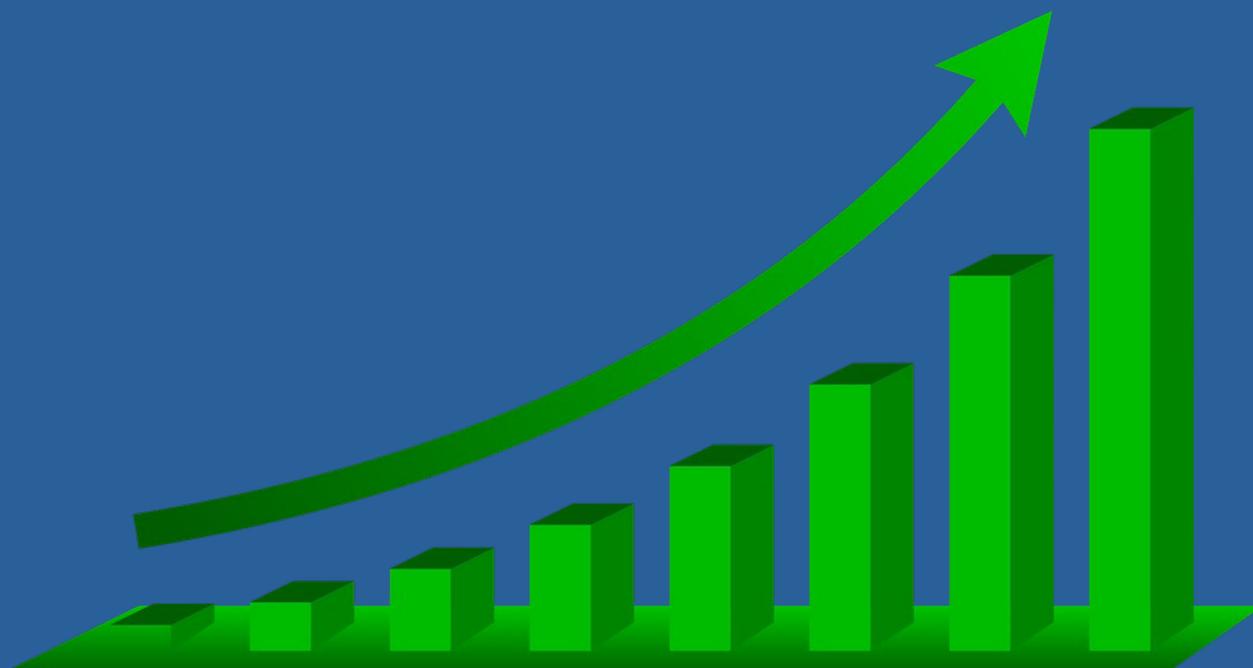


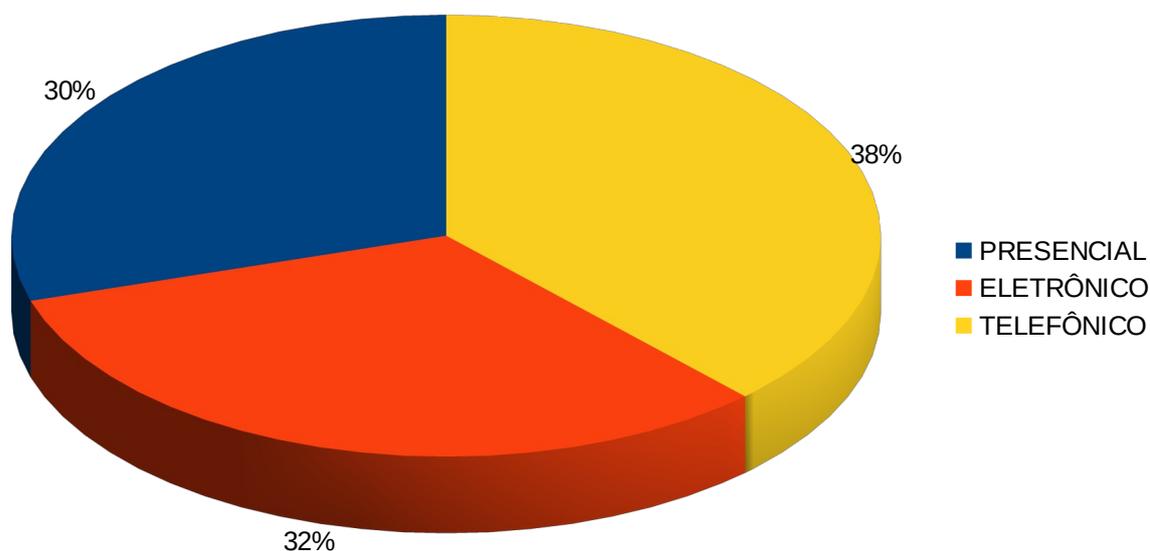
# RELATÓRIO ANUAL

Dados 2023



# QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS DE 2023

TIPO	QUANTIDADE
PRESENCIAL	32.935
ELETRÔNICO	35.764
TELEFÔNICO	41.994
<b>TOTAL</b>	<b>110.693</b>



# ATENDIMENTOS REALIZADOS PELO PROCON DETALHAMENTO

## PRESENCIAL

POSTOS DESCENTRALIZADOS	30.269
SEDE ADMINISTRATIVA	2.666
<b>TOTAL</b>	<b>32.935</b>

## E-MAIL

SETOR DE ATENDIMENTO	17.907
SETOR DE CARTÓRIO/SEDE ADMINISTRATIVA	6.211
<b>TOTAL:</b>	<b>24.118</b>

## 151

SETOR DE ATENDIMENTO	41.994
SETOR DE CARTÓRIO/SEDE ADMINISTRATIVA	0
<b>TOTAL</b>	<b>41.994</b>

## DIGITAL (PROCON DIGITAL E SEI)

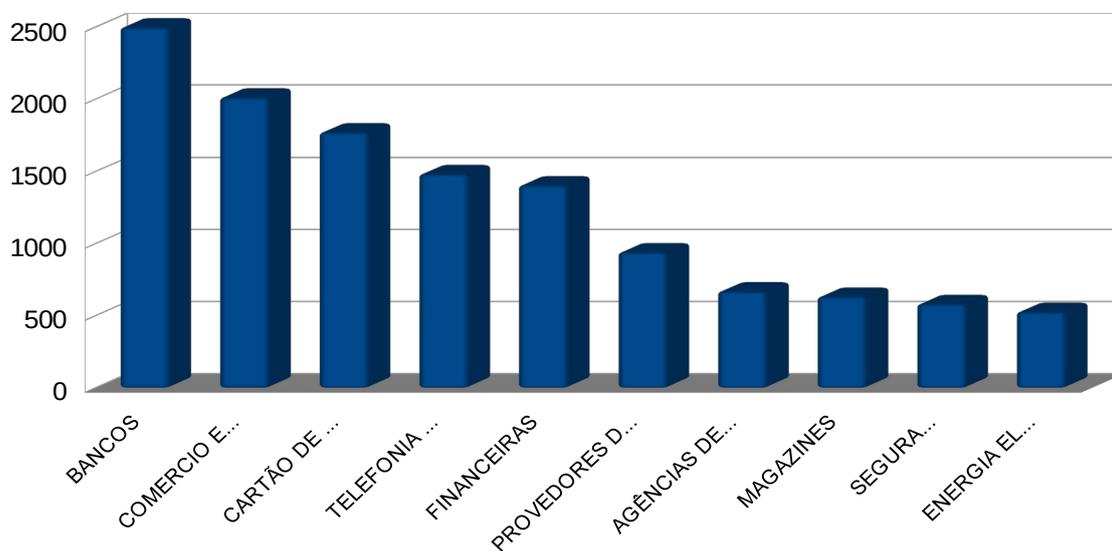
SETOR DE ATENDIMENTO	11.492
SETOR DE CARTÓRIO/SEDE ADMINISTRATIVA	154
<b>TOTAL</b>	<b>11.646</b>

# AS 10 EMPRESAS MAIS RECLAMADAS

POSIÇÃO	GRUPO RECLAMADO	SEGMENTOS RECLAMADOS	TOTAL
01°	CLARO / NET CAMPINAS / EMBRATEL	TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE INTERNET PROVEDORES DE TV TELEFONIA FIXA TELEFONIA DDD / DDI	1396
02°	GRUPO BRADESCO – BANCO – SEGUROS – CAPITALIZAÇÃO E PREVIDÊNCIA – HSBC BANCO	BANCOS CARTÕES DE CRÉDITO FINANCEIRAS SEGUROS E CONSÓRCIOS PLANOS DE SAÚDE PREVIDÊNCIA PRIVADA TÍTULOS DE CAPITALIZAÇÃO	963
03°	ITAU – LUIZACRED – REDECARD OUVIDORIA ITAU CONSIGNADOS	BANCOS CARTÕES DE CRÉDITO FINANCEIRAS SEGUROS E CONSÓRCIOS TÍTULOS CAPITALIZAÇÃO	839
04°	VIVO / TELEFONICA / GVT	PROVEDORES DE INTERNET TELEFONIA MÓVEL TELEFONIA FIXA PROVEDORES DE TV TELEFONIA DDD / DDI	780
05°	CPFL	ENERGIA ELÉTRICA	508
06°	MAGAZINE LUIZA	COMÉRCIO ELETRÔNICO MAGAZINES	438
06°	TIM CELULAR – OPERADORA DE TELEFONIA MÓVEL	TELEFONIA MÓVEL PROVEDORES DE INTERNET TELEFONIA FIXA	438
07°	SANTANDER	BANCOS FINANCEIRAS CARTÕES DE CRÉDITO SEGUROS TÍTULOS CAPITALIZAÇÃO	402
08°	MERCADO LIVRE – MERCADO PAGO	COMERCIO ELETRÔNICO	386
09°	GRUPO VIA - CASAS BAHIA E PONTO FRIO PONTOFRIO.COM / EXTRA.COM / CASASBAHIA.COM/	COMÉRCIO ELETRÔNICO MAGAZINES	370
10°	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	BANCOS FINANCEIRAS CARTÕES DE CRÉDITO SEGUROS E PREVIDÊNCIA TÍTULOS CAPITALIZAÇÃO	345

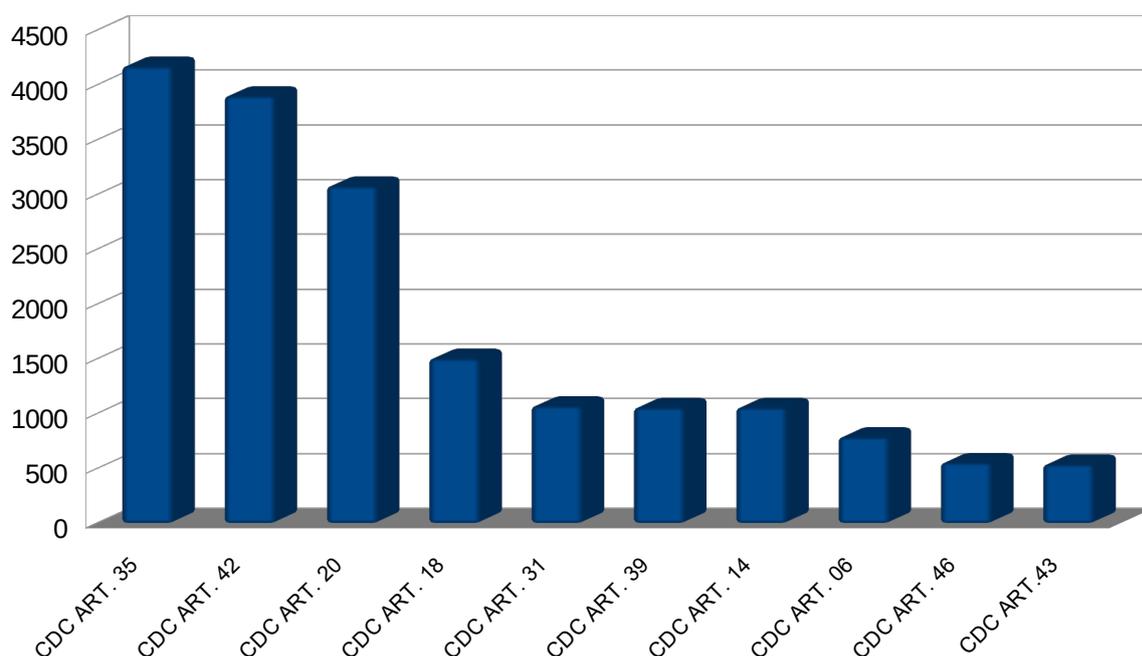
# OS 10 SEGMENTOS MAIS RECLAMADOS

SEGMENTOS	TOTAL
BANCOS	2498
COMERCIO ELETRÔNICO	2012
CARTÃO DE CRÉDITO	1770
TELEFONIA MÓVEL	1481
FINANCEIRAS	1403
PROVEDORES DE INTERNET	939
AGÊNCIAS DE VIAGENS	668
MAGAZINES	631
SEGURADORA	580
ENERGIA ELÉTRICA	526



# OS 10 ARTIGOS DO CDC MAIS UTILIZADOS

TIPIFICAÇÃO	TOTAL
CDC ART. 35 DESCUMPRIMENTO DE OFERTA	4171
CDC ART. 42 COBRANÇA ABUSIVA	3900
CDC ART. 20 VICIO DE SERVIÇO	3077
CDC ART. 18 VICIO DE PRODUTO	1503
CDC ART. 31 AUSÊNCIA DE INFORMAÇÕES	1070
CDC ART. 39 PRÁTICA COMERCIAL ABUSIVA	1055
CDC ART. 14 ACIDENTE DE CONSUMO	1055
CDC ART. 06 DIREITOS BÁSICOS	786
CDC ART. 46 CONHECIMENTO PRÉVIO DO CONTRATO	552
CDC ART.43 NEGATIVAÇÃO INDEVIDA	537



# SETOR DE ATENDIMENTO- DETALHAMENTO DEMANDAS REGISTRADAS

## PROCON DIGITAL

18.659 Reclamações individuais (CIPs)

2.803 Processos sancionatório individuais

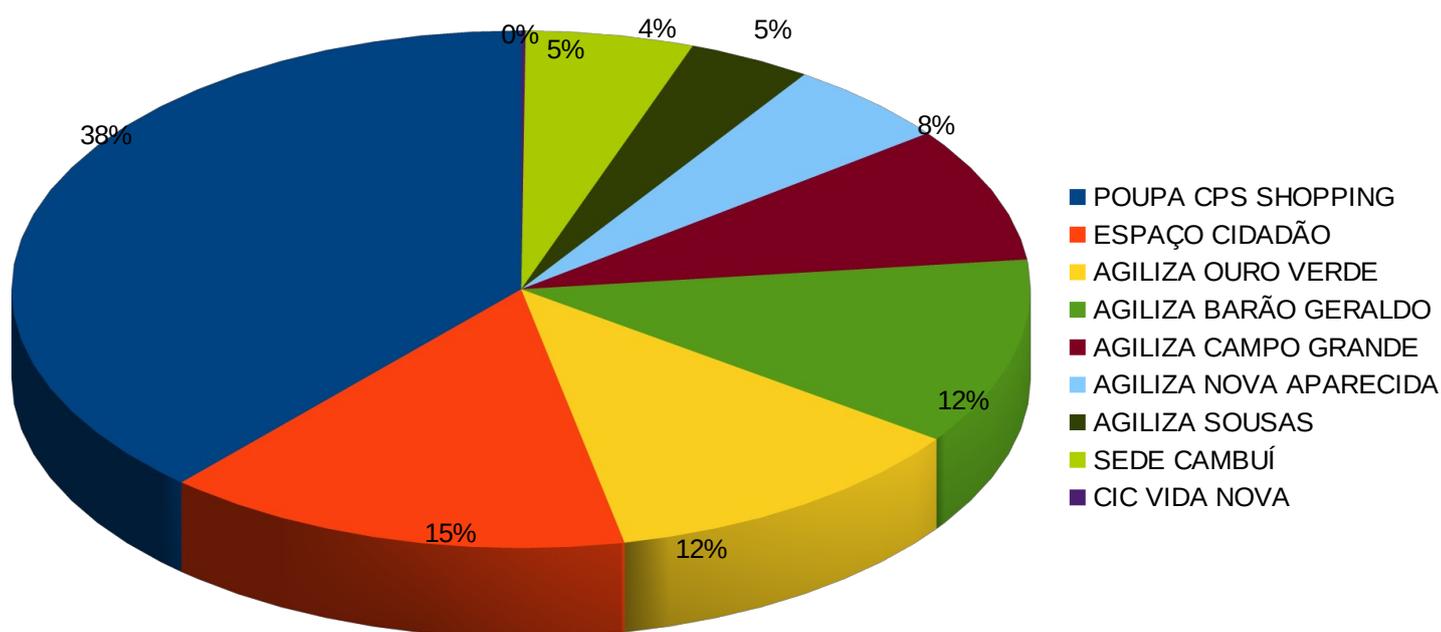
351 Denúncias

111 Formulários de Renegociação de Dívida

# ATENDIMENTO PRESENCIAL AO CONSUMIDOR DETALHAMENTO DE DEMANDAS POR POSTOS

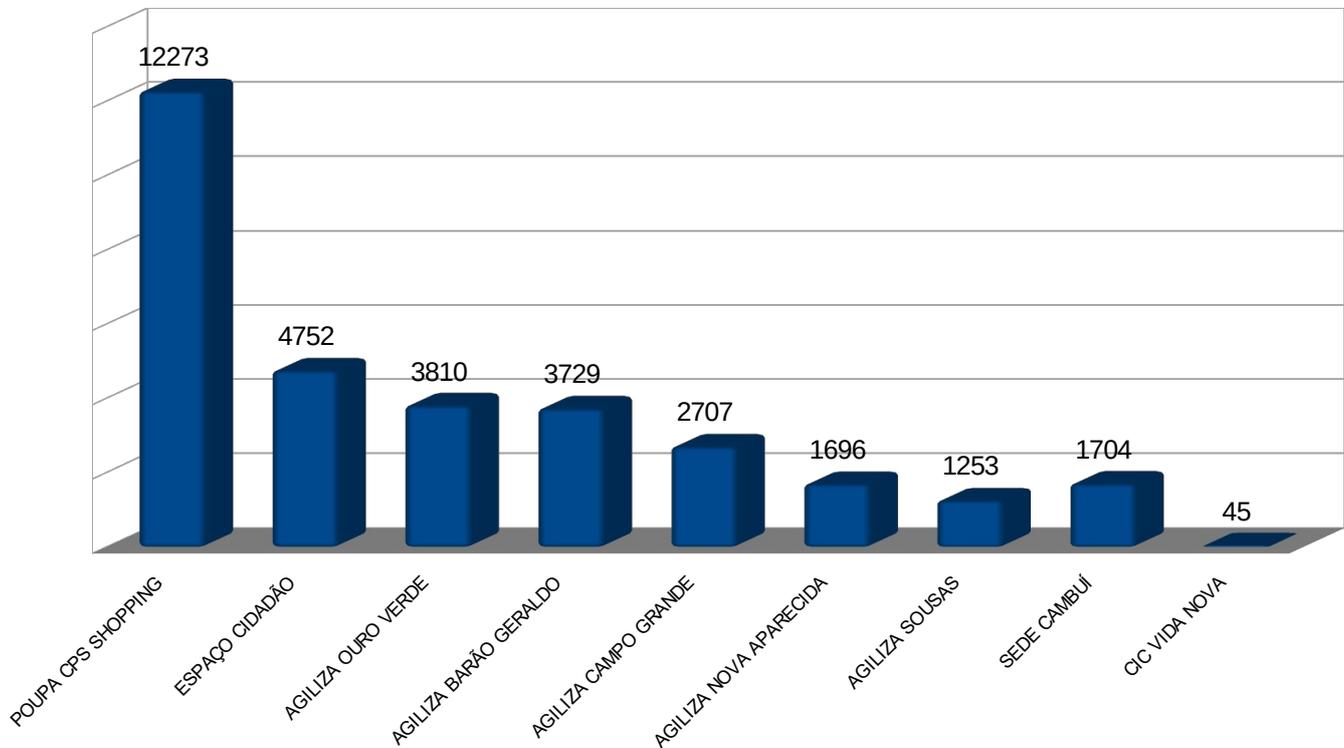
POSTOS DE ATENDIMENTO	CIP	ADM	DENÚNCIAS	CÁLCULOS	ORIENTAÇÕES	TOTAL
POUPA CPS SHOPPING	3243	889	14	21	8110	<b>12273</b>
ESPAÇO CIDADÃO	1196	391	0	8	3157	<b>4752</b>
AGILIZA OURO VERDE	1913	283	1	17	1596	<b>3810</b>
AGILIZA BARÃO GERALDO	1418	661	0	18	1632	<b>3729</b>
AGILIZA CAMPO GRANDE	995	225	2	5	1480	<b>2707</b>
AGILIZA NOVA APARECIDA	482	182	0	4	1028	<b>1696</b>
AGILIZA SOUSAS	390	172	0	3	688	<b>1253</b>
SEDE CAMBUÍ ***	0	0	0	0	1704	<b>1704</b>
CIC VIDA NOVA	15	0	0	0	30	<b>45</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9652</b>	<b>2803</b>	<b>17</b>	<b>76</b>	<b>19425</b>	<b>31973</b>

\*\*\*ATENDIMENTOS REALIZADOS PELO SETOR DE CARTÓRIO

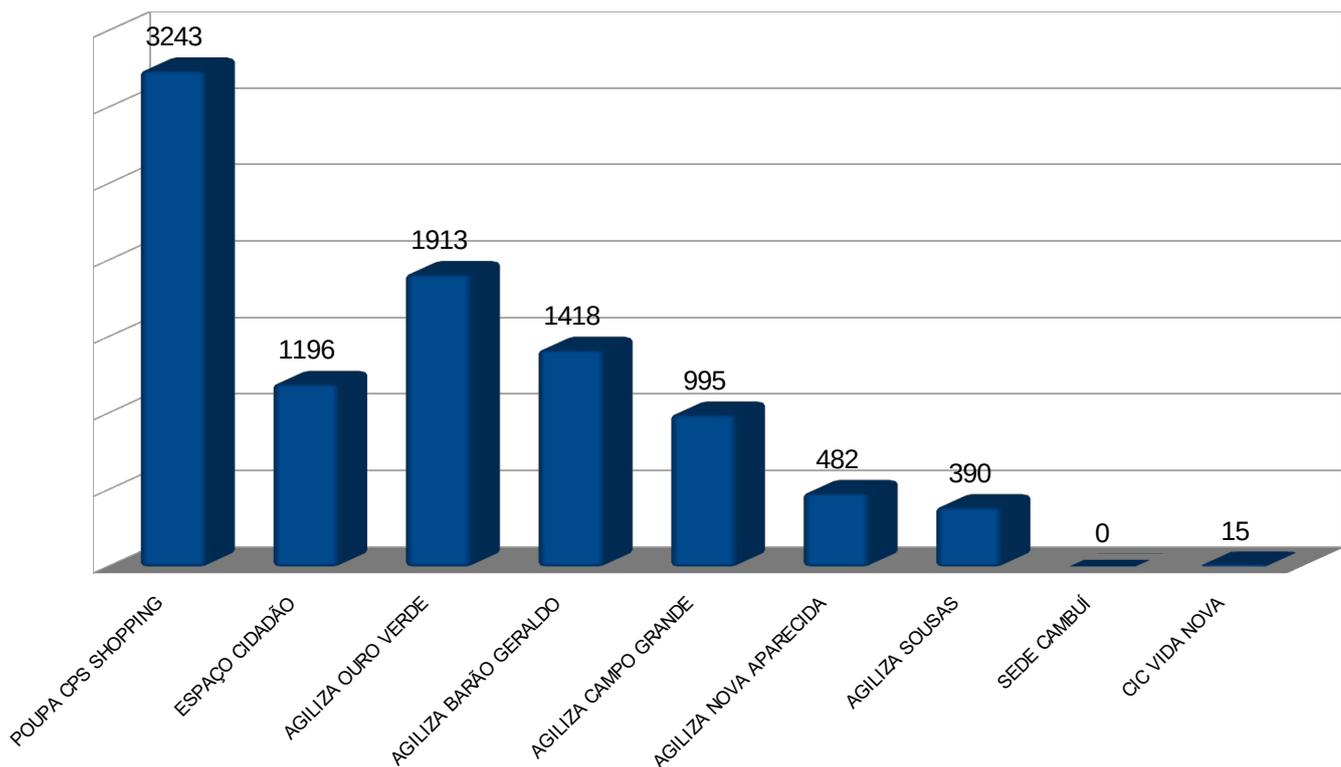


# ATENDIMENTO PRESENCIAL AO CONSUMIDOR DETALHAMENTO DE DEMANDAS POR POSTOS- GRÁFICOS

## ATENDIMENTOS AOS CONSUMIDORES POR POSTO

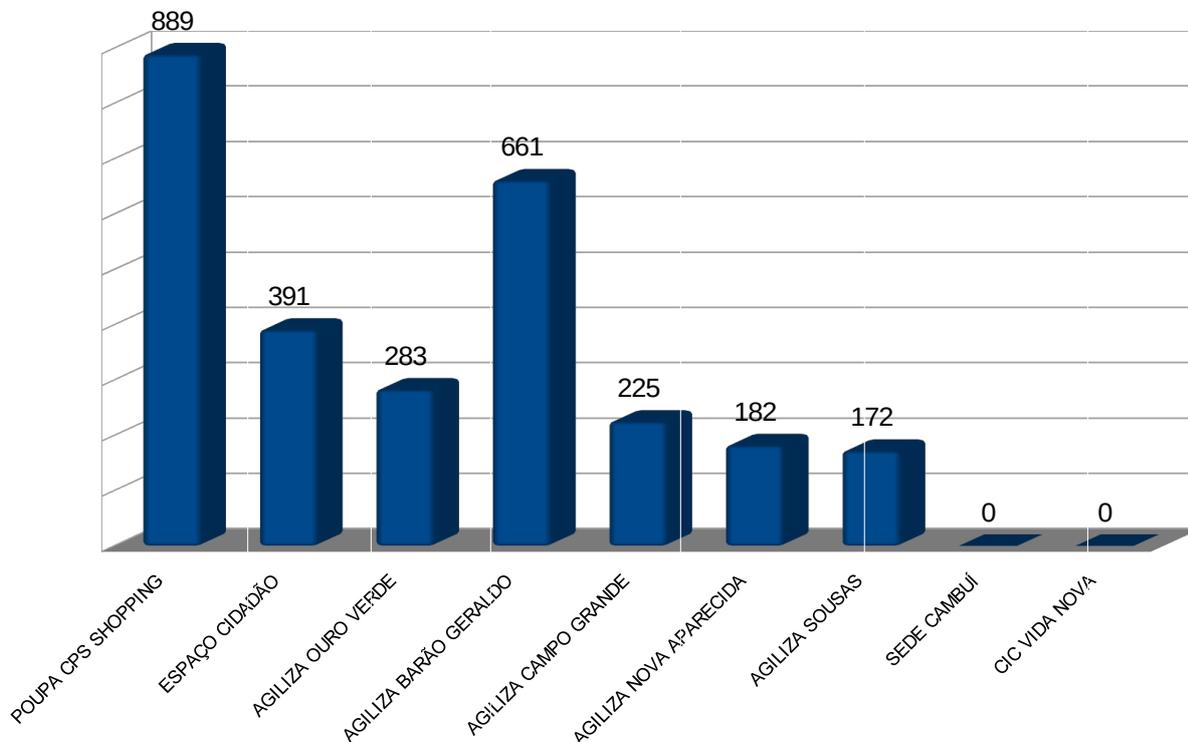


## REGISTROS DE CIP (RECLAMAÇÃO INICIAL) POR POSTO

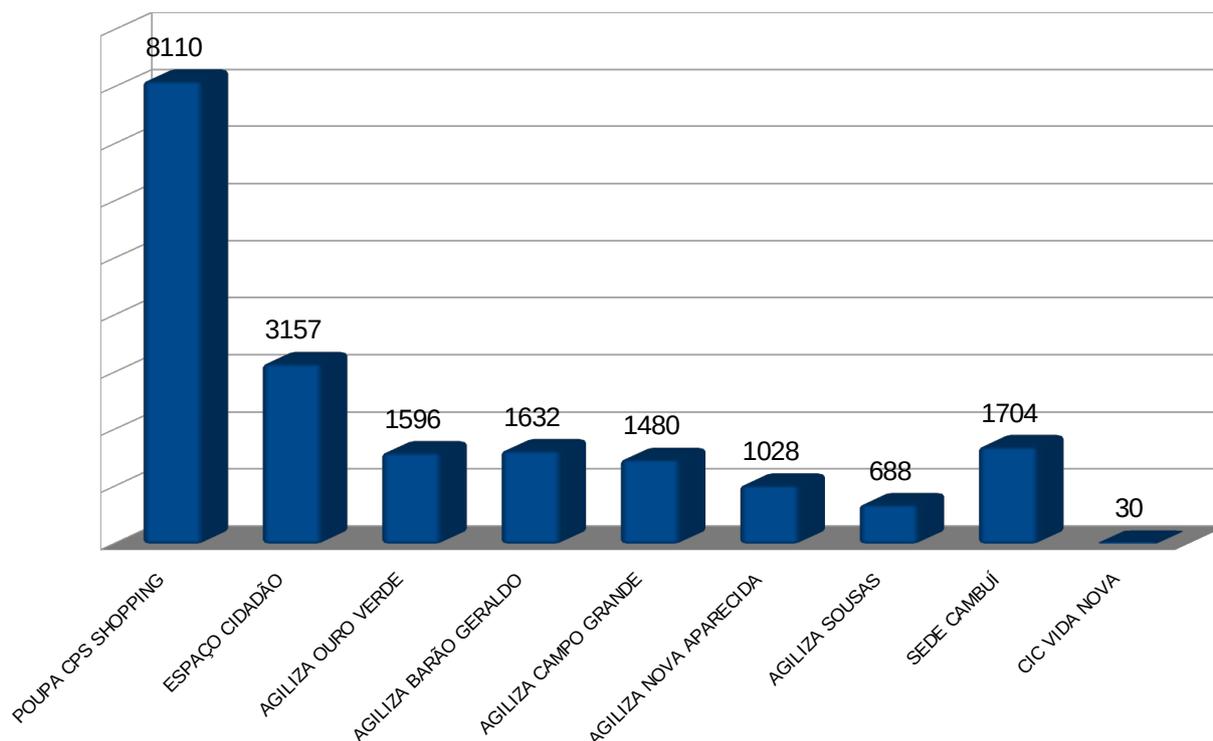


# ATENDIMENTO PRESENCIAL AO CONSUMIDOR DETALHAMENTO DE DEMANDAS POR POSTOS- GRÁFICOS

## ABERTURA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO INDIVIDUAL POR POSTO



## ORIENTAÇÕES PRESTADAS AOS CONSUMIDORES POR POSTO



# SETOR DE ATENDIMENTO – DETALHAMENTO ATENDIMENTO ELETRÔNICO E TELEFÔNICO

## PROCON DIGITAL

PROCON DIGITAL	CIP	ADM	DENÚNCIAS	CÁLCULOS	ORIENTAÇÕES	RENEGOCIAÇÕES	TOTAL
SITE	7.568	0	106	0	1.728	111	9.513
APP	1.439	0	14	0	526	0	1.979
<b>TOTAL</b>	<b>9.007</b>	<b>0</b>	<b>120</b>	<b>0</b>	<b>2.254</b>	<b>111</b>	<b>11.492</b>

## ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 151

CIP	ADM	DENÚNCIAS	CÁLCULOS	ORIENTAÇÕES	TOTAL 151
0	0	214	0	41.780	41.994

## ATENDIMENTO POR E-MAIL

procon@campinas	cip.procon@campinas	procon.cadastro@campinas	TOTAL EMAIL'S
4.742	6.349	6.816	17.907

# SETOR DE ATENDIMENTO – PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

INSTITUIÇÃO	DATA	ATENDIMENTOS
NAS – Núcleo de Ação Social	25/05	07
Cidadania em Movimento – Jd São Bento	27/05	04
Sabadania - Vida Nova	26/08	04
Cidadania em Movimento – Jd Eulina	16/09	01
ABC Cidadão - Jd São Marcos	29/10	05
Total de Atendimentos		21

# SEDE ADMINISTRATIVA – ATENDIMENTO DE CARTÓRIO

## ATENDIMENTO PRESENCIAL

VISTAS DE PROCESSOS E ATENDIMENTOS A ADVOGADOS	954
ORIENTAÇÕES AO CONSUMIDOR	1.704
CERTIDÃO POSITIVA/NEGATIVA DE RECLAMAÇÕES	8
<b>TOTAL</b>	<b>2.666</b>

## ATENDIMENTO POR E-MAIL

PROCON.BOLETO	5001
PROCON.CARTORIO	1210
<b>TOTAL</b>	<b>6.211</b>

## ATENDIMENTO POR SISTEMA - SEI

CERTIDÃO INTEIRO TEOR	154
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>

## TOTAL

PRESENCIAL	2.666
ELETRÔNICO	6365
<b>TOTAL</b>	<b>9.031</b>

# SEDE ADMINISTRATIVA - AUDIÊNCIAS

AUDIÊNCIAS REALIZADAS	QUANTIDADE
FEV A DEZ	1.334

## 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 2024.

POSIÇÃO	EMPRESA	TOTAL DE AUDIÊNCIAS	RESOLVIDAS	PERCENTUAL
1º	CLARO NEXTEL NET CAMPINAS E EMBRATEL	75	53	70,6%
2º	TIM SA	13	8	61,5%
3º	MAGAZINE LUIZA	19	9	47,3%
4º	VIVO GVT TELEFÔNICA	28	11	39,2%
5º	MERCADO LIVRE MERCADO PAGO	15	4	26,6%
6º	CPFL	24	6	25%
7º	ITAU LUIZACRED REDECARD	40	9	22,5%
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	17	2	11,7%
9º	SAMSUNG FABRICANTE	24	2	8,3%
9º	AZUL LINHAS AÉREAS	12	1	8,3%
10º	SANTANDER S.A	18	1	5,5%

# SEDE ADMINISTRATIVA - FISCALIZAÇÃO

PROCEDIMENTO	QUANTIDADE
VISITAS/DILIGÊNCIAS REALIZADAS	3.452
<b>OUTROS DADOS</b>	
AUTUAÇÕES	1.913
SEI ATENDIDOS	40
COLETAS DE PREÇOS	05 (79 visitas- coleta e consistência)

# SEDE ADMINISTRATIVA – EDUCAÇÃO CONSUMO

PROCEDIMENTOS	QUANTIDADE
INFORMATIVOS PUBLICADOS EM PDF	9
INFORMATIVOS IMPRESSOS E ENTREGUES AOS POSTOS DESCENTRALIZADOS, ENTIDADES, EVENTOS, EGDS	1.702
PESQUISAS PUBLICADAS	5
RANKING PUBLICADO	12
NOTÍCIAS VEICULADAS NO SITE DO PROCON	63

# ENDEREÇOS DAS UNIDADES

## **UNIDADE POUPEMPO 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