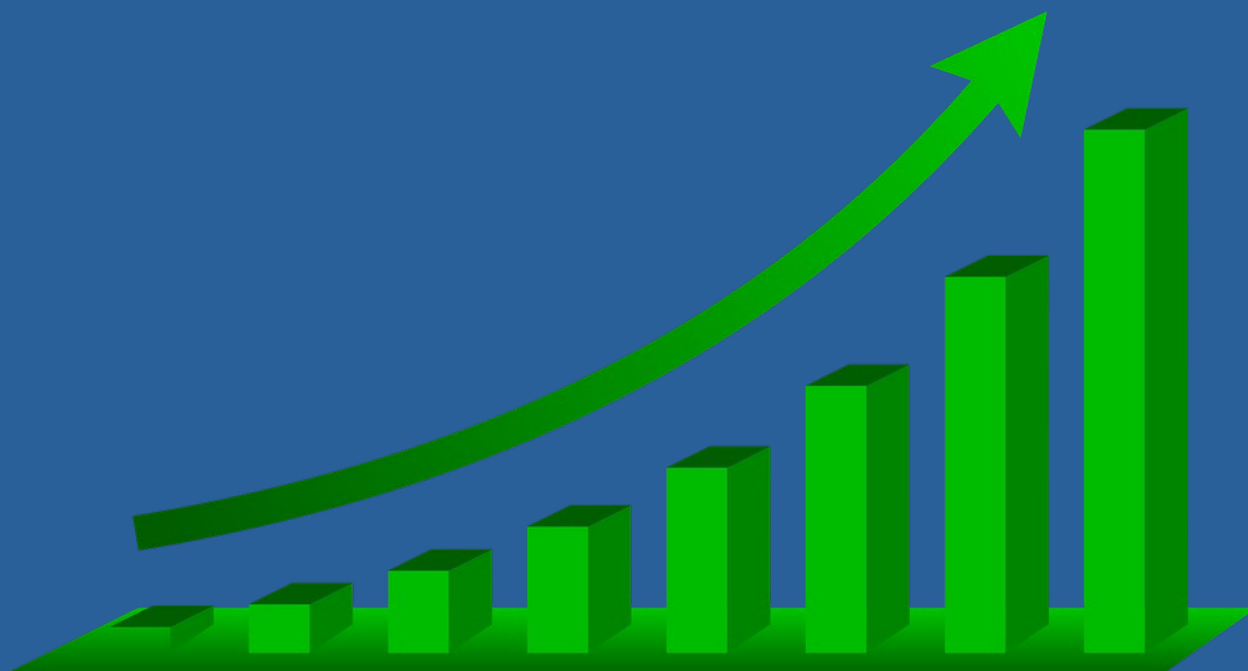


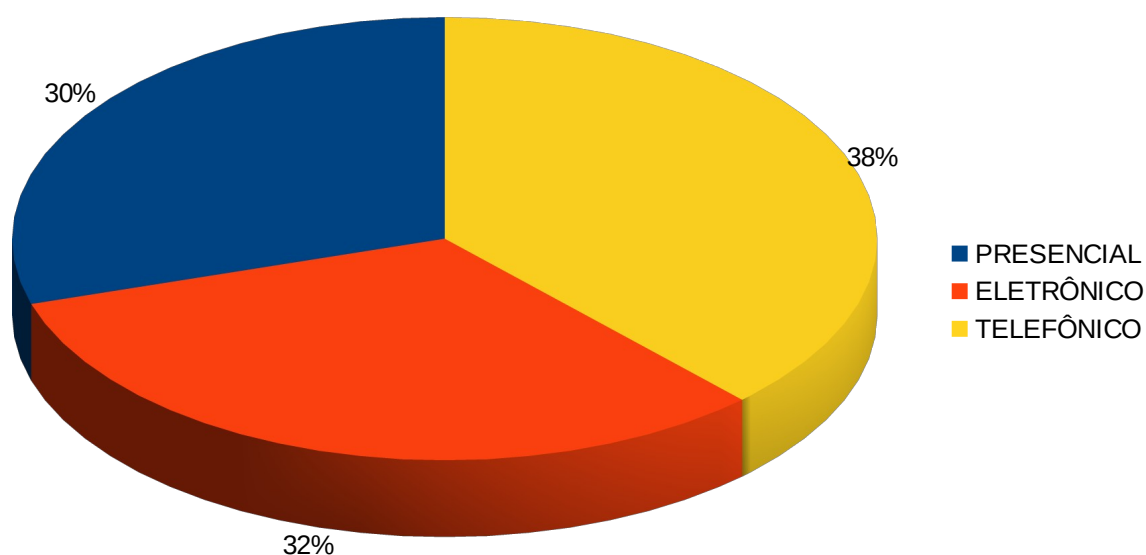
RELATÓRIO ANUAL

Dados 2023



QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS DE 2023

| TIPO | QUANTIDADE |
|--------------|----------------|
| PRESENCIAL | 32.935 |
| ELETRÔNICO | 35.764 |
| TELEFÔNICO | 41.994 |
| TOTAL | 110.693 |



ATENDIMENTOS REALIZADOS PELO PROCON DETALHAMENTO

PRESENCIAL

| | |
|-------------------------|---------------|
| POSTOS DESCENTRALIZADOS | 30.269 |
| SEDE ADMINISTRATIVA | 2.666 |
| TOTAL | 32.935 |

E-MAIL

| | |
|---------------------------------------|---------------|
| SETOR DE ATENDIMENTO | 17.907 |
| SETOR DE CARTÓRIO/SEDE ADMINISTRATIVA | 6.211 |
| TOTAL: | 24.118 |

151

| | |
|---------------------------------------|---------------|
| SETOR DE ATENDIMENTO | 41.994 |
| SETOR DE CARTÓRIO/SEDE ADMINISTRATIVA | 0 |
| TOTAL | 41.994 |

DIGITAL (PROCON DIGITAL E SEI)

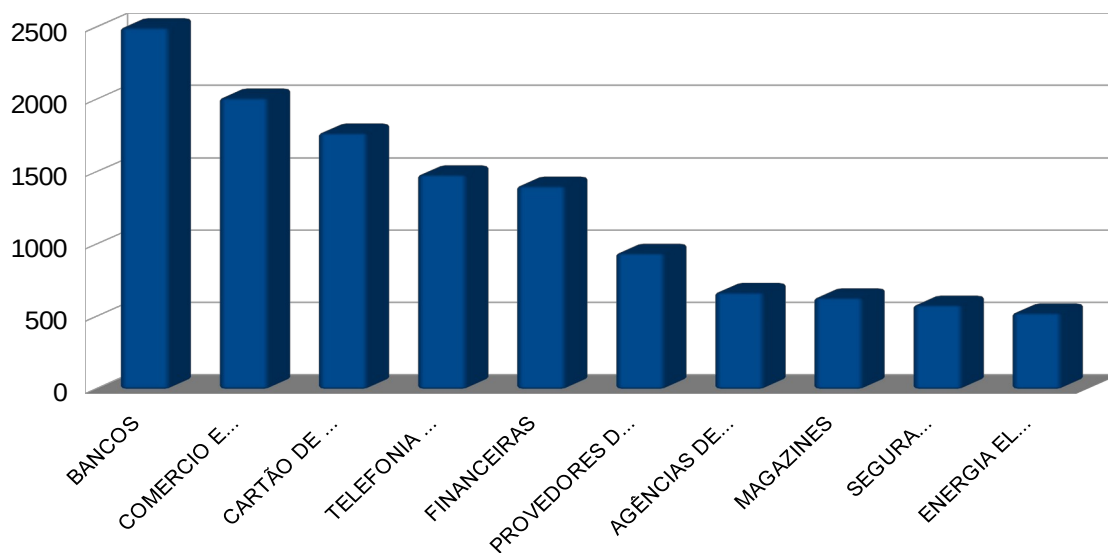
| | |
|---------------------------------------|---------------|
| SETOR DE ATENDIMENTO | 11.492 |
| SETOR DE CARTÓRIO/SEDE ADMINISTRATIVA | 154 |
| TOTAL | 11.646 |

AS 10 EMPRESAS MAIS RECLAMADAS

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

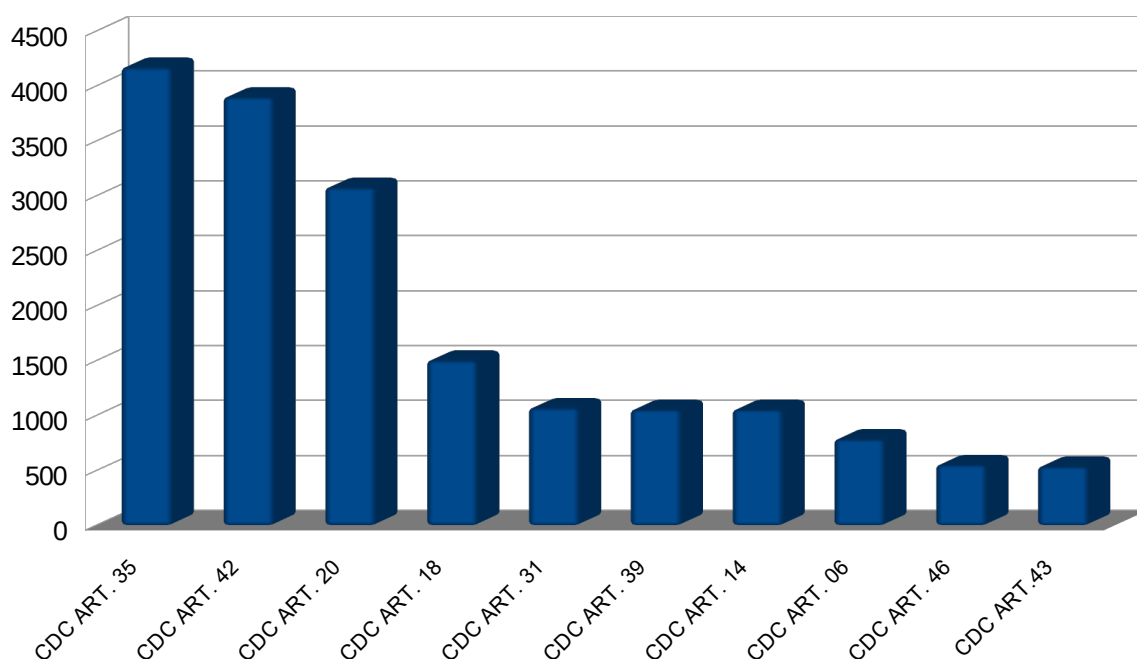
OS 10 SEGMENTOS MAIS RECLAMADOS

| 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

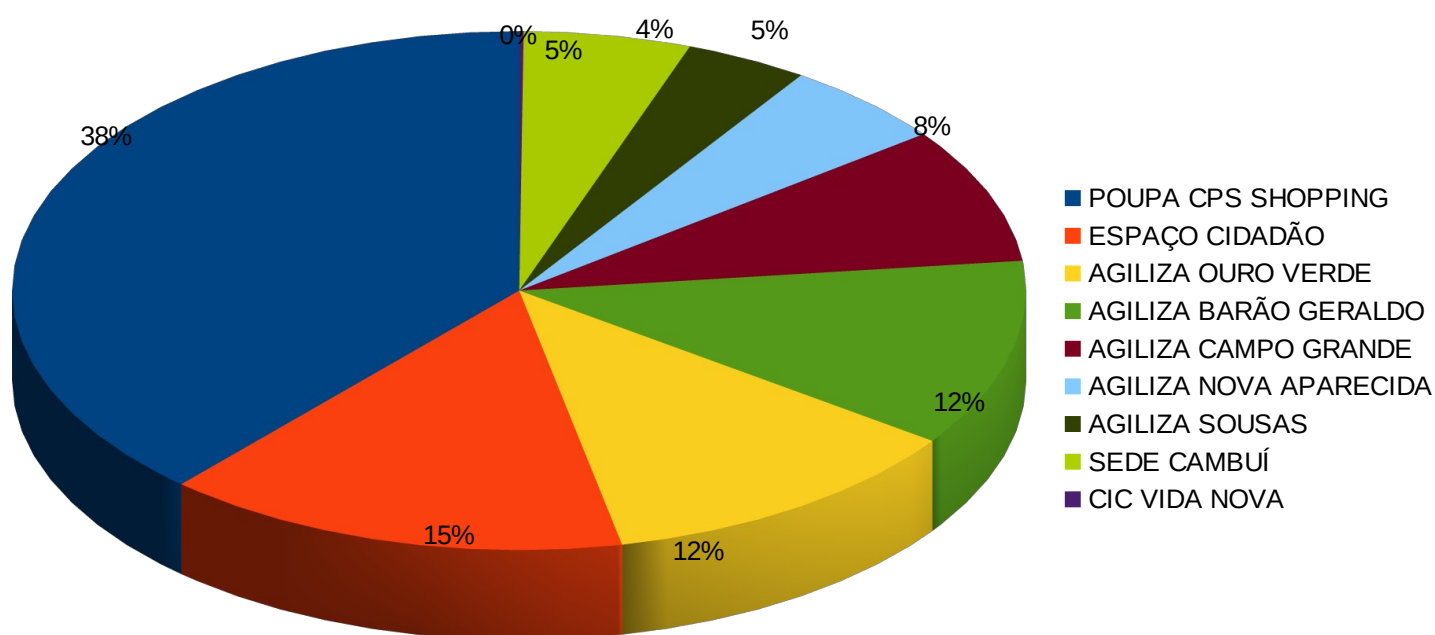
351 Denúncias

111 Formulários de Renegociação de Dívida

ATENDIMENTO PRESENCIAL AO CONSUMIDOR DETALHAMENTO DE DEMANDAS POR POSTOS

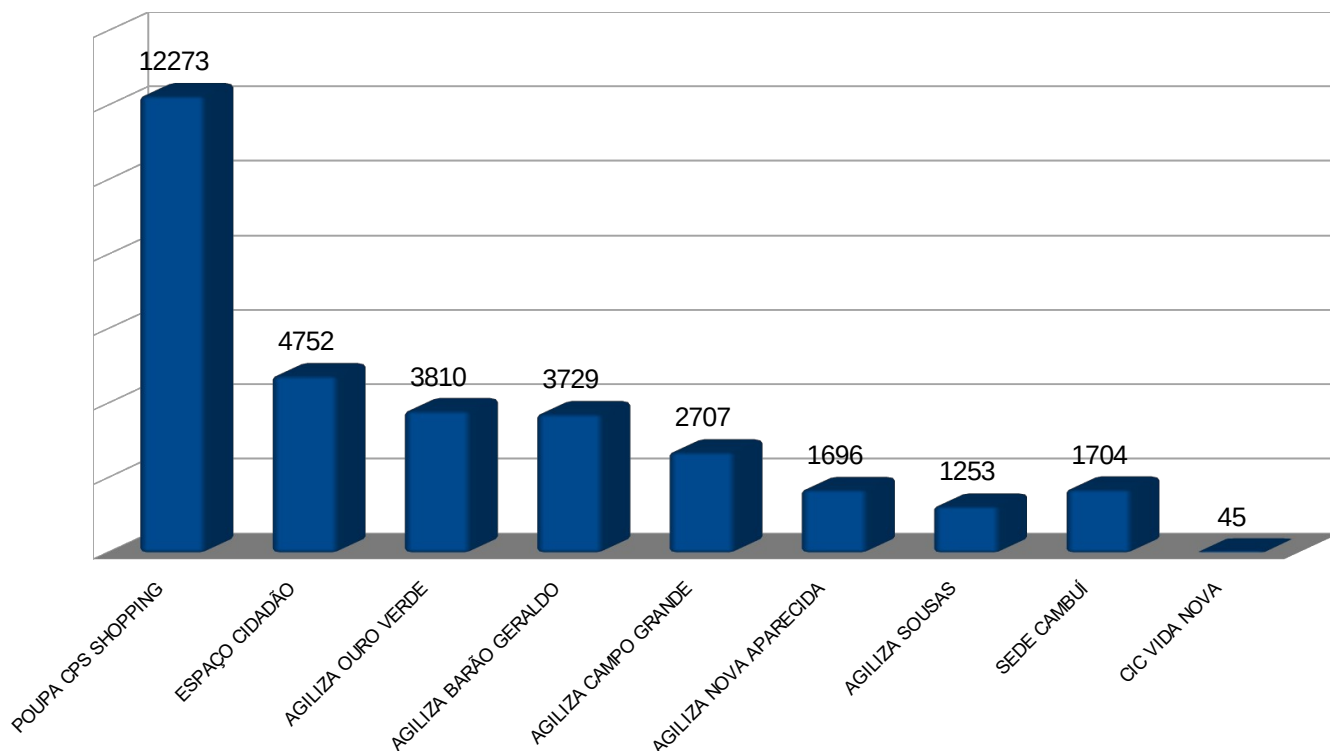
| POSTOS DE ATENDIMENTO | CIP | ADM | DENÚNCIAS | CÁLCULOS | ORIENTAÇÕES | TOTAL |
|------------------------|-------------|-------------|-----------|-----------|--------------|--------------|
| POUPA CPS SHOPPING | 3243 | 889 | 14 | 21 | 8110 | 12273 |
| ESPAÇO CIDADÃO | 1196 | 391 | 0 | 8 | 3157 | 4752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

***ATENDIMENTOS REALIZADOS PELO SETOR DE CARTÓRIO

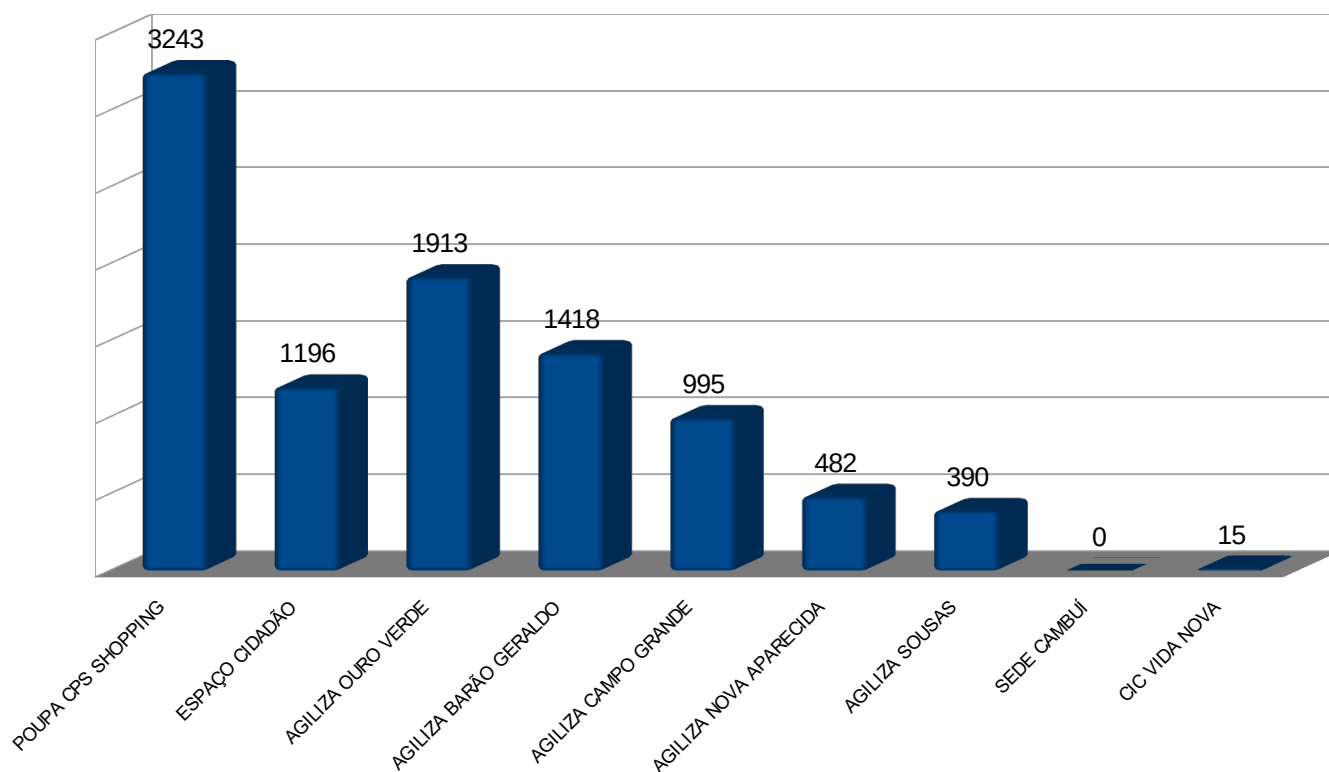


ATENDIMENTO PRESENCIAL AO CONSUMIDOR DETALHAMENTO DE DEMANDAS POR POSTOS- GRÁFICOS

ATENDIMENTOS AOS CONSUMIDORES POR POSTO

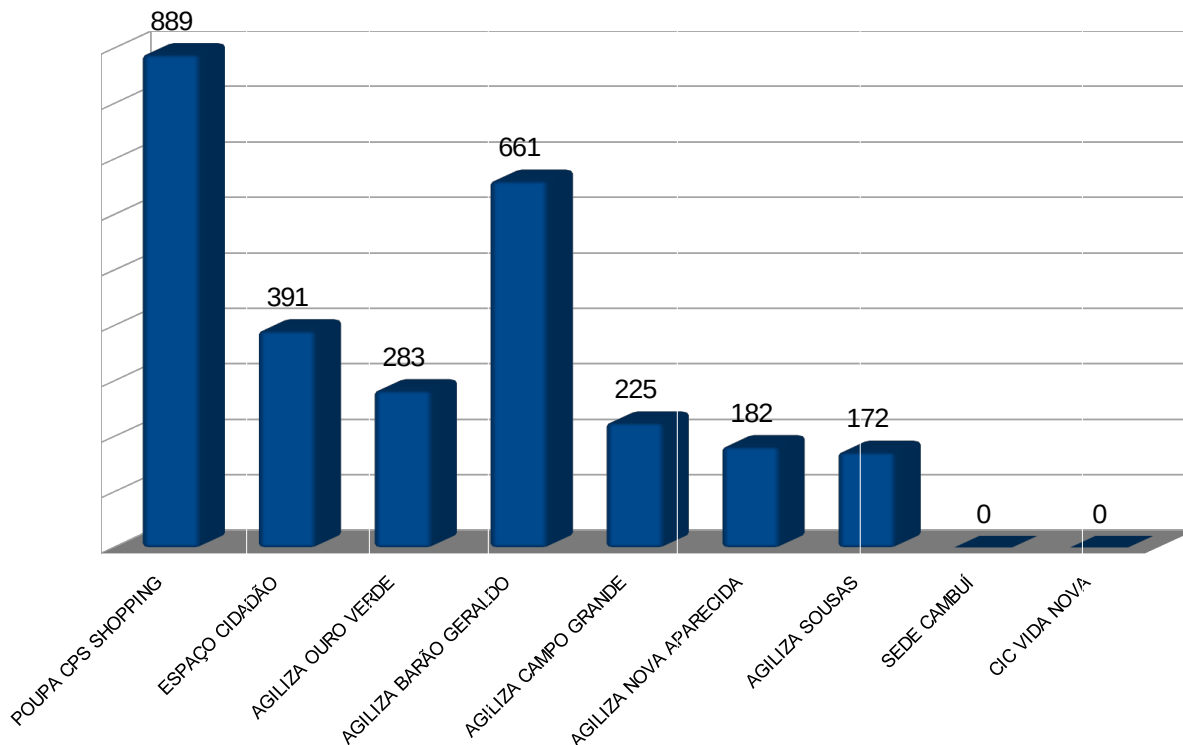


REGISTROS DE CIP (RECLAMAÇÃO INICIAL) POR POSTO

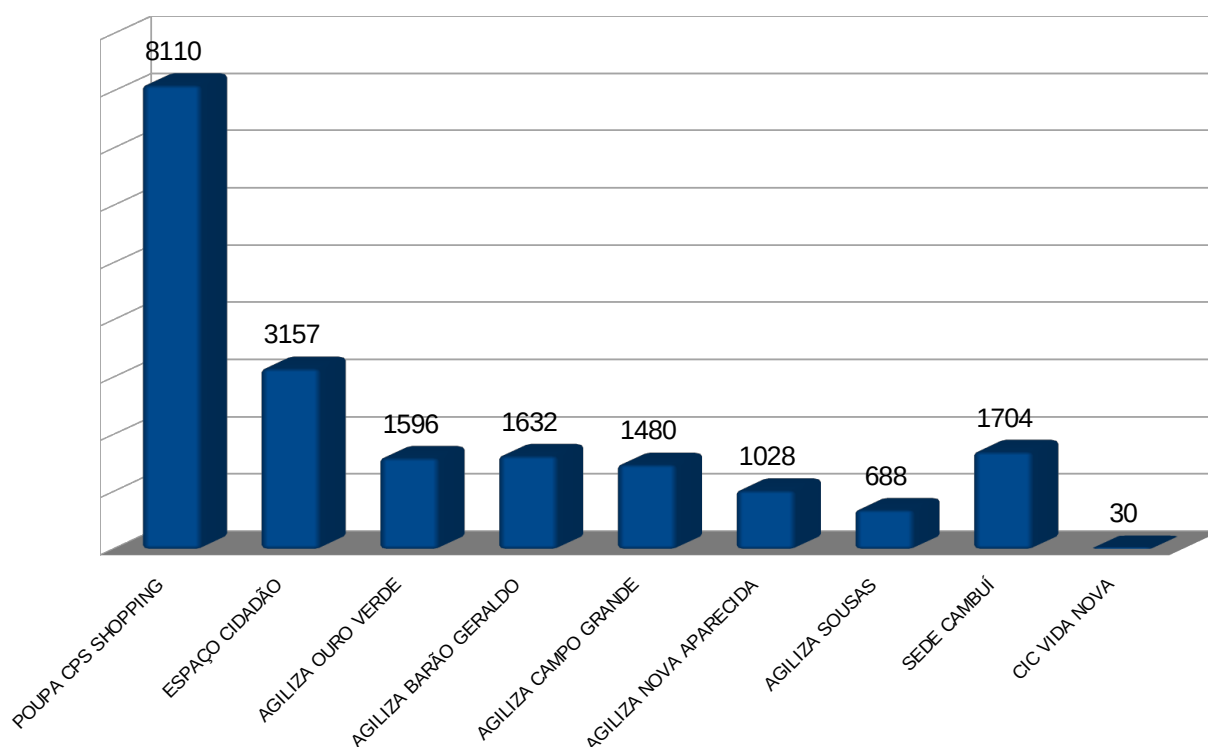


ATENDIMENTO PRESENCIAL AO CONSUMIDOR DETALHAMENTO DE DEMANDAS POR POSTOS- GRÁFICOS

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 |
| TOTAL | 9.007 | 0 | 120 | 0 | 2.254 | 111 | 11.492 |

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 |
| TOTAL | 2.666 |

ATENDIMENTO POR E-MAIL

| | |
|-----------------|--------------|
| PROCON.BOLETO | 5001 |
| PROCON.CARTORIO | 1210 |
| TOTAL | 6.211 |

ATENDIMENTO POR SISTEMA - SEI

| | |
|-----------------------|------------|
| CERTIDÃO INTEIRO TEOR | 154 |
| TOTAL | 154 |

TOTAL

| | |
|--------------|--------------|
| PRESENCIAL | 2.666 |
| ELETRÔNICO | 6365 |
| TOTAL | 9.031 |

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 |
| OUTROS DADOS | |
| 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