

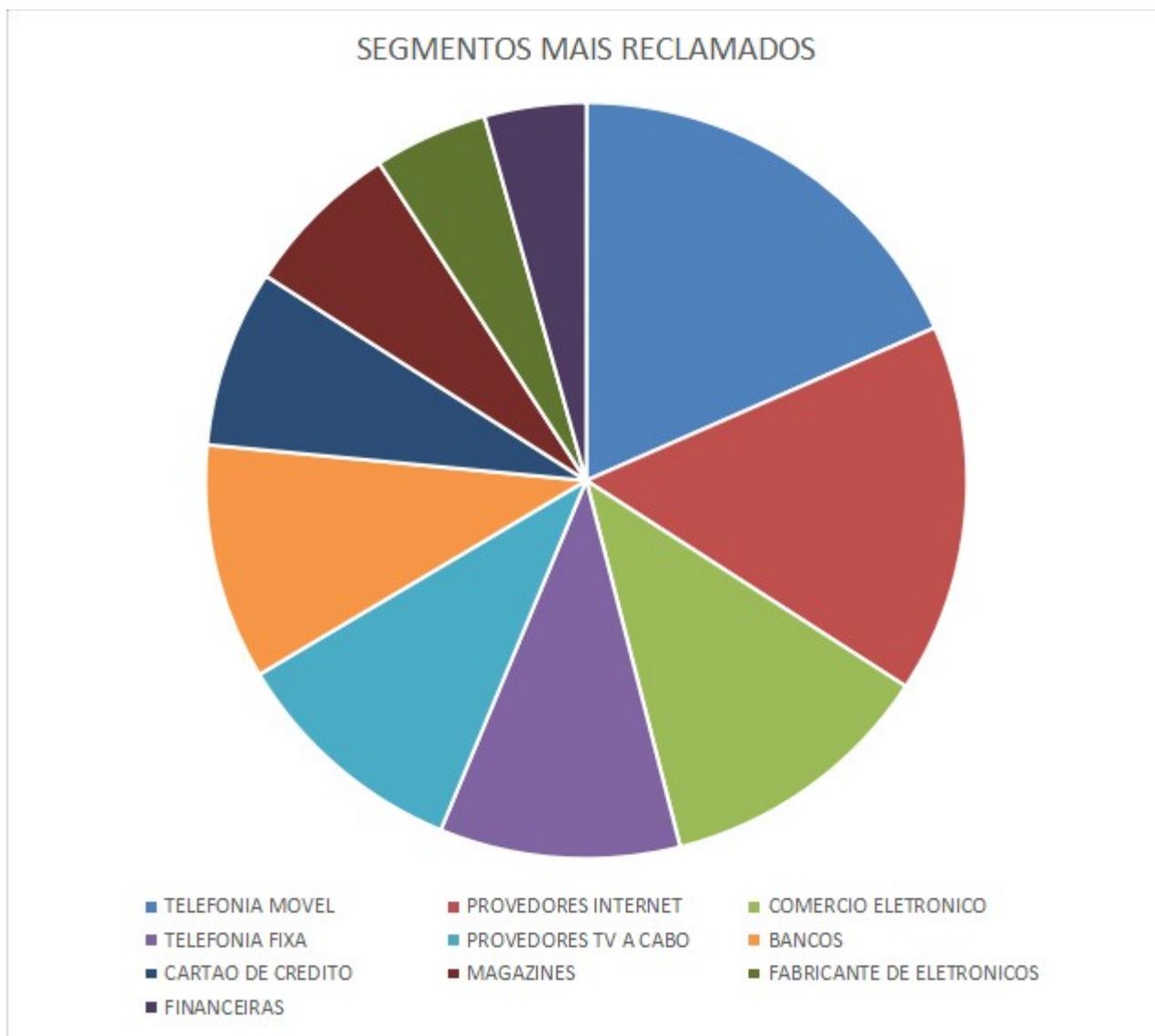
1.RANKING

A) AS DEZ MAIS RECLAMADAS

Anual 2016
Registros de demanda (CIP + Processo): 41.445 registros
(10 MAIS RECLAMADAS)

POSIÇÃO	GRUPO RECLAMADO	TOTAL DEMANDA	%
01º	CLARO / NET CAMPINAS / EMBRATEL	6.117	14,76
02º	VIVO / TELEFONICA / GVT	3.422	8,25
03º	GRUPO VIA VAREJO - CASAS BAHIA E PONTO FRIO GRUPO CNOVA.COM - PONTOFRIO.COM / EXTRA.COM / CASASBAHIA.COM/ SUANOVA.COM	2.430	5,86
04º	TIM CELULAR – OPERADORA DE TELEFONIA MÓVEL	1.500	3,62
05º	GRUPO BRADESCO – BANCO – SEGUROS – CAPITALIZAÇÃO E PREVIDÊNCIA – HSBC BANCO	1.343	3,24
06º	GRUPO ITAU – LUIZACRED – GARANTEC - REDECARD	1.020	2,46
07º	SKY TV A CABO	942	2,27
08º	GRUPO OI OPERADORA	800	1,93
09º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	785	1,89
10º	NEXTEL	751	1,81

B) SEGMENTOS MAIS RECLAMADOS



2..ATENDIMENTOS PRESTADOS PELO PROCON

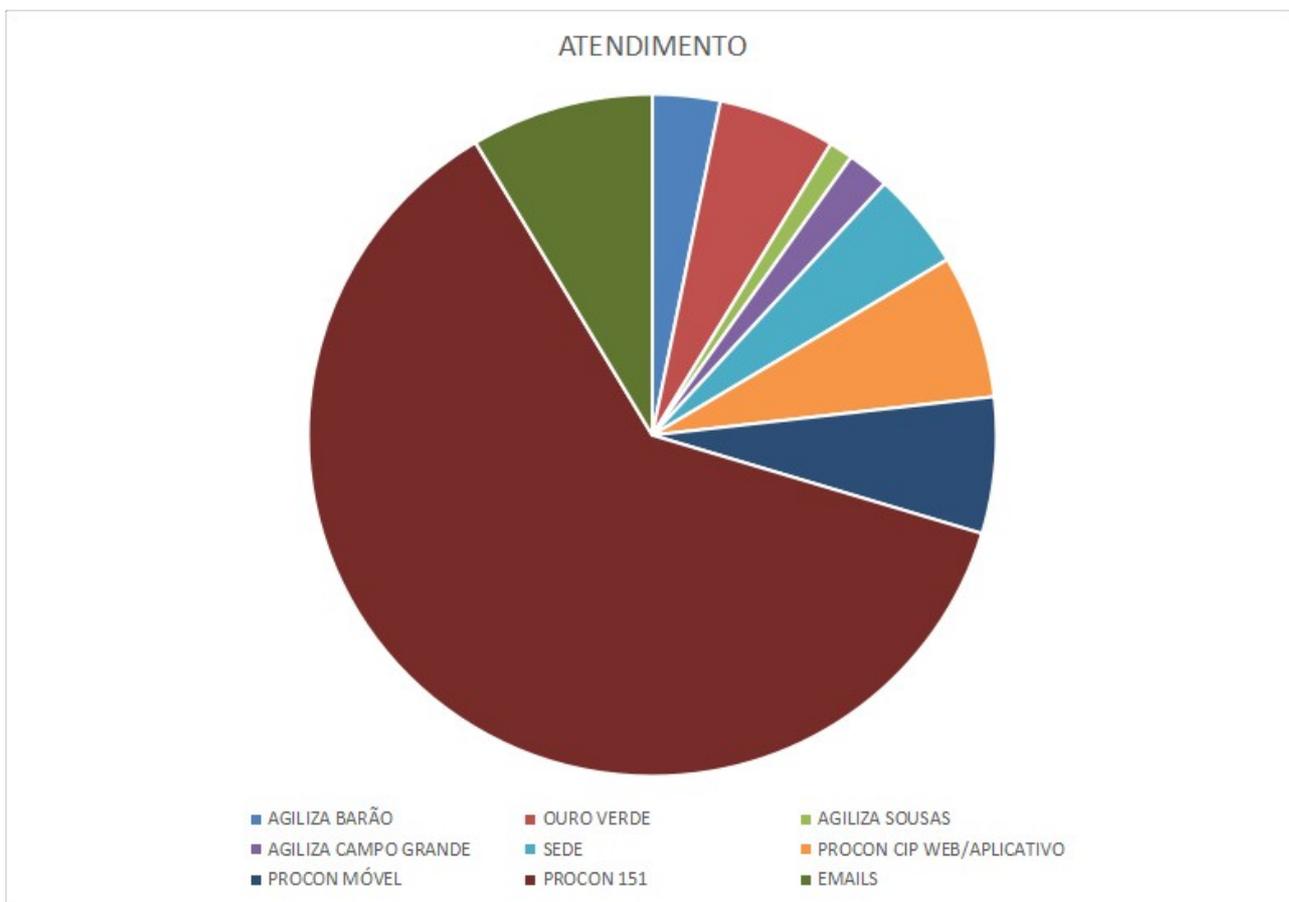
A) GERAL

ATENDIMENTOS ANO
185.343

B) POR POSTO

POUPA CENTRO	POUPA CPS SHOPPING	AGILIZA BARÃO	OUR O VERDE	AGILIZA SOUSAS	AGILIZA CAMPO GRANDE	SEDE ADM
42225	13503	4112	7150	1459	2569	5954

PROCON CIP WEB/APLICATIVO	PROCON MÓVEL	PROCON 151	EMAILS
8822	8368	69713	11.133
		10335	



C) SERVIÇOS PRESTADOS PELOS POSTOS

Registro de CIPS e Processos	Orientações por telefone para consumidores	Pedidos de Cancelamento de Cips e Processos
Registro de denúncias	Cálculos	Orientações sobre cadastro no PROCON Digital
Orientações presenciais sobre direitos dos consumidores	Pedidos de parcelamentos de dívidas	Orientações sobre acesso ao sistema do PROCON
Vistas de Processos	Emissões de Certidões	Emissões de boleto
Respostas de dúvidas de consumidores através do site e e-mail	Respostas de dúvidas de fornecedores através do site	Ligações para consumidores para verificar atendimento da pretensão individual
Cadastro e atualização de dados		

dos consumidores		
------------------	--	--

3. FISCALIZAÇÃO

A) TOTAL

AUTUAÇÕES
3119

B) IRREGULARIDADES MAIS ENCONTRADAS



3. AUDIÊNCIAS REALIZADAS

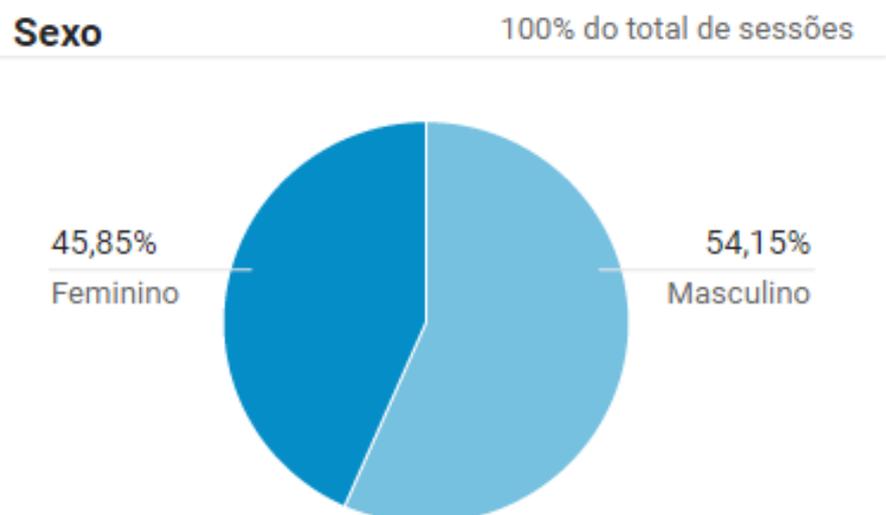
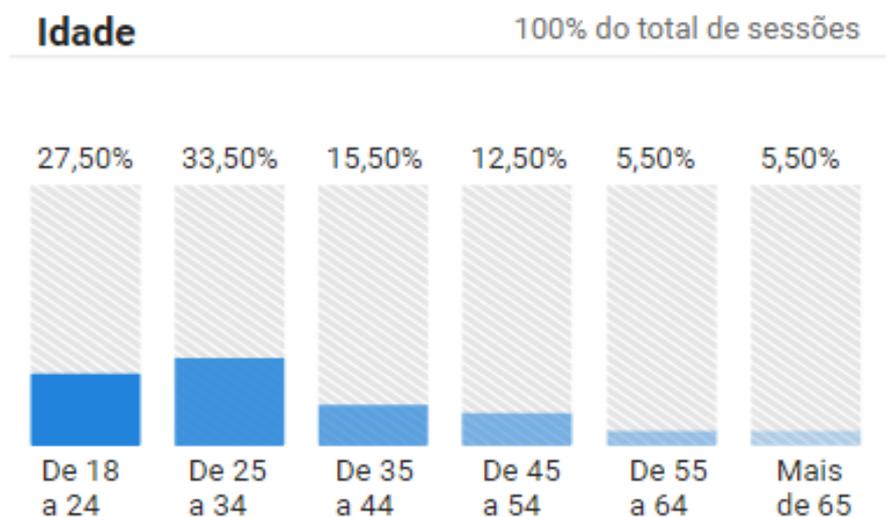
AUDIÊNCIAS	4.057
RESOLUÇÃO	72%

4. SITE

A) DADOS

VISUALIZAÇÕES DE PÁGINA
709.002

B) PERFIL DOS USUÁRIOS DO SITE



5.EVOLUÇÃO NOS ATENDIMENTOS

A) DADOS

ATENDIMENTOS	
ANOS	TOTAL
2012	65.052
2013	154.912
2014	158.867
2015	161.390
2016	185.343

B) GRÁFICO EVOLUTIVO

