

Unidade Administrativa - Rua Maria Monteiro, 1028, Campinas-SP – CEP: CEP13025-151
Fone 151 - Fax (19) 2116-1007 www.procon.campinas.sp.gov.br
e-mail: procon@campinas.sp.gov.br

RELATÓRIO DO 3º TRIMESTRE - SETOR DE ATENDIMENTO

Somatória de todos os postos descentralizados

Período: 01/07/2014 até 30/09/2014

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
CIP	2957	2716	3019	8692
Processos ADM	326	285	273	884
Denúncias	37	4	23	64
Cálculos	12	16	23	51
Parcelamento	1	0	25	26
Orientações	7134	6718	6955	20807
Total	10467	9739	10318	30524

RELATÓRIO CIP's / PROCESSOS ADMINISTRATIVOS / HISTÓRICO DE LIGAÇÕES / E-MAILS

PROCON CAMPINAS	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Cip's	2957	2716	3019	8692
Arquivadas por acordo	250	322	341	913
Contatos Frutíferos	633	747	721	2101
Processos Administrativos	326	285	273	884

PROCON CAMPINAS	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
E-mails (procon@campinas)	753	688	849	2290
Resposta, cartas e anexos (cip.procon@campinas)	4517	3228	4249	11994
CIP WEB (todos formulários)	522	625	699	1846
Ligações 151	3660	3246	3577	10483
CHAT	228	387	334	949

Unidade Administrativa - Rua Maria Monteiro, 1028, Campinas-SP – CEP: CEP13025-151
Fone 151 - Fax (19) 2116-1007 www.procon.campinas.sp.gov.br
e-mail: procon@campinas.sp.gov.br

Empresas mais reclamadas – 3º Trimestre

Posição	Empresa	CIP	PROC ADM	TOTAL (CIP + PROC)	RESOLUÇÃO
1º	CLARO	509	21	530	96%
2º	TELEFONICA - TELEFONE	368	29	397	93%
3º	EMBRATEL	296	19	315	94%
4º	CASAS BAHIA	275	16	291	95%
5º	VIVO	267	18	285	94%
6º	SKY TV CABO	266	22	288	92%
7º	BANCO BRADESCO	266	18	284	94%
8º	OI MOVEL - TNL PCS S/A (GRUPO OI)	242	23	265	91%
9º	TIM CELULAR S/A	235	11	246	96%
10º	ASSIMEDICA	215	24	239	90%
11º	NET CAMPINAS - TV A CABO	231	6	237	97%
12º	BANCO SANTANDER	205	17	222	92%
13º	NET CAMPINAS - INTERNET	217	5	222	98%
14º	NET CAMPINAS - TELEFONE	204	9	213	96%
15º	BANCO ITAU-UNIBANCO	171	6	177	97%
16º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	149	19	168	89%
17º	MAGAZINE LUIZA (SEDE)	149	14	163	91%
18º	CPFL	133	15	148	90%
19º	BANCO DO BRASIL (OUVIDORIA)	95	12	107	89%
20º	CARTOES ITAU-UNIB, HIPERCARD, FININVEST, CREDICARD	98	8	106	92%

Eder Gomes

Chefe do Setor de Atendimento Técnico

Cássia Belini

Supervisora de Atendimento Campinas Shopping

PROCON Campinas
Campinas, 29 de Dezembro de 2014