

Prefeitura Municipal de Campinas
Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos
Departamento de Proteção ao Consumidor

RELATÓRIO ANUAL
PROCON DE CAMPINAS



PREFEITURA DE
CAMPINAS

Um novo tempo
para nossa cidade

Campinas - SP

2015

RELATÓRIO ANUAL

1. ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

Em relação à educação para o consumo, as campanhas educativas voltadas para fornecedores e consumidores foram intensificadas ao longo de 2014 com a publicação, em formato digital e impresso, de diversos materiais informativos e a realização de palestras em diversos locais.

ATIVIDADES	RESULTADOS
Notícias publicadas no site do Departamento	87
Informativos e pesquisas publicados	31
Palestras realizadas	06 (2 Facamp, Metrocamp, Proteste e 2 Camprev)
Cartilhas em formato Braille	70 exemplares distribuídos
Material distribuído aos consumidores	2000 (Material cedido pela Fundação Procon para distribuição na Operação Copa do Mundo)
Boletins informativos enviados para o mailing – 36 mil consumidores	360.000 (trezentos e sessenta mil boletins -10 x 36 mil consumidores)
Notícias publicadas em redes sociais	2.400 (Média de 10 diárias – 200 mensais)
Eventos	03 (Crédito Consciente, Semana do Trabalhador e Dia Mundial do Consumidor)

2. INAUGURAÇÕES

No dia 27 de fevereiro de 2014, foi inaugurado o posto do PROCON na unidade do Poupatempo Centro, terceira unidade descentralizada com atendimento em horário ampliado, inclusive aos sábados.



Foto de Carlos

Bassan

No dia 13 de março de 2014, foi inaugurada a primeira unidade do Agiliza Campinas, no Distrito de Barão Geraldo. O PROCON está presente no Agiliza – Barão Geraldo, sendo esta a quarta unidade descentralizada do órgão.



Foto de Luiz

Granzotto

3. SITE DO PROCON DE CAMPINAS

ENDEREÇO E VISÃO GERAL DO PÚBLICO:	
www.procon.campinas.sp.gov.br	
Usuário:	149.874
Visualizações de páginas:	548.501

4. ATENDIMENTOS

ATENDIMENTOS	RESULTADOS
Presencial - Postos	98.032
Telefone (151)	44.823
E-mail, chat e formulários do site	16.012
Total	158.867

* *Principais serviços prestados pelo PROCON de Campinas:* registro de reclamações e denúncias; abertura de processos administrativos individuais e coletivos; orientações sobre direitos do consumidor nos postos, telefone e internet; e consulta, andamentos e solicitações de cancelamento de reclamações;

5. DILIGÊNCIAS FISCALIZATÓRIAS

DILIGÊNCIAS FISCALIZATÓRIAS	RESULTADOS
Estabelecimentos diligenciados	3158
Autuações da Fiscalização:	2.919

6. RANKING

Apresenta as empresas e segmentos mais reclamados no ano de 2014. No total, 44.469 reclamações individuais foram formalizadas.

As empresas mais reclamadas no PROCON de Campinas (aquelas que tiveram 1% ou mais do total de reclamações) *


POSIÇÃO	EMPRESA/GRUPO	RECLAMAÇÕES	PERCENTAGEM
1º	CLARO/EMBRATEL (TELECOMUNICAÇÕES)	3296	7.41
2º	VIVO (TELECOMUNICAÇÕES)	3239	7.28
3º	NET CAMPINAS (TELECOMUNICAÇÕES)	2693	6.06
4º	GRUPO BRADESCO	1665	3.74
5º	GRUPO ITAÚ	1573	3.54
6º	VIA VAREJO-CASAS BAHIA E PONTO FRIO (MAGAZINES)	1311	2.95
7º	SKY TV CABO	1097	2.47
8º	GRUPO OI (TELECOMUNICAÇÕES)	982	2.21
9º	TIM CELULAR/INTELG (TELECOMUNICAÇÕES)	980	2.20
10º	GRUPO BNP PARIBAS (BGN/CETELEM/CARDIF)	907	2.04
11º	GRUPO SANTANDER	831	1.87
12º	CPFL	699	1.57
13º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	687	1.54
14º	MAGAZINE LUIZA	682	1.53
15º	SUANOVA.COM-PONTOFRIO.COM- EXTRA.COM-CASASBAHIA.COM (COMÉRCIO ELETRÔNICO)	496	1.12
16º	ASSIMÉDICA	492	1.11
17º	SAMSUNG	486	1.09
18º	BANCO DO BRASIL	468	1.05


*Relatório elaborado conforme grupos apresentados pelo SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor) O Sindec é um sistema informatizado que integra processos e procedimentos relativos ao atendimento de consumidores nos Procons, visando proporcionar um instrumento de gestão adequado ao dinamismo típico de seus setores de atendimento. (FONTE: <http://dados.gov.br>)


- Os segmentos mais reclamados (aqueles que tiveram 1% ou mais de reclamações).


POSICÃO	SEGMENTO	QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES	PERCENTAGEM
1º	INTERNET (REDE DE DADOS)	3950	8.88
2º	BANCOS	3727	8.38
3º	TELEFONIA MÓVEL	3298	7.42
4º	MAGAZINES	3227	7.26
5º	TELEFONIA FIXA	3220	7.24
6º	TV A CABO	2884	6.49
7º	COMÉRCIO ELETRÔNICO	2800	6.3
8º	FINANCEIRAS	2392	5.38
9º	CARTÃO DE CRÉDITO	2162	4.86
10º	FABRICANTE ELETRODOMÉSTICO	1591	3.58
11º	FABRICANTE DE ELETRÔNICOS	1550	3.49
12º	PLANOS DE SAÚDE	1550	3.49
13º	LOJAS/ CONCESSIONÁRIAS VEÍCULOS	841	1.89
14º	LOJA DE MÓVEIS	816	1.83
15º	CONSTRUTORAS	744	1.67
16º	ENERGIA ELÉTRICA	719	1.62
17º	ESCOLAS PRIVADAS	642	1.44
18º	SEGURADORA	596	1.34
19º	MERCADOS-HIPERMERCADO	487	1.1


7. CANAIS DE ATENDIMENTO DO PROCON

 **Poupatempo Centro** - Av. Francisco Glicério, 935, 1º Andar - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h e sábados das 7h às 13h.

 **Poupatempo Campinas Shopping**- Rua Jacy Teixeira de Camargo, 940, Jardim do Lago. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h e sábado das 8h às 14h.

 **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 Horto Shopping Ouro Verde**- Rua Armando Frederico Renganeshi, 61 Jardim Cristina - Atendimento de segunda a sexta-feira das 9h às 16h.

 **Telefone 151** (exclusivo para Campinas-SP) - Atendimento de segunda a sexta, das 8h às 20h e sábado das 8h às 14h.

 **Site:** www.procon.campinas.sp.gov.br

8. EXPEDIENTE:

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS

DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR – PROCON DE CAMPINAS

REVISÃO: SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO

DADOS: PROCON DE CAMPINAS - 2014

PUBLICAÇÃO: MARÇO DE 2015