



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

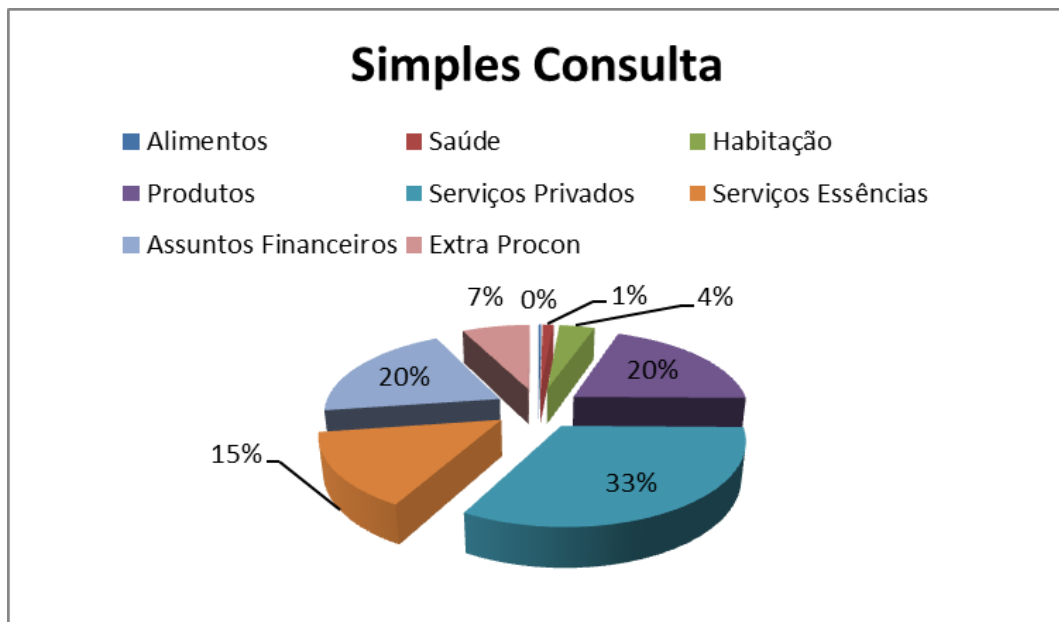


Relatório Mensal de Atividades

Período de Atendimentos: JANEIRO a JUNHO de 2017

Responsável: Priscila Inácia de Carvalho Oliveira e

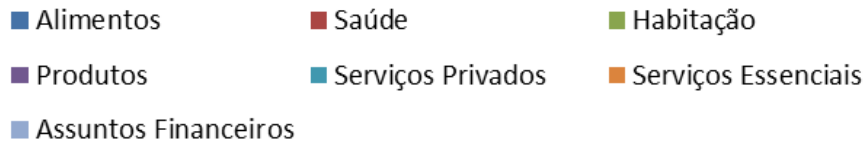
Maria Julia Pires dos Santos



SIMPLES CONSULTA	Quantidade	% Sobre Total
Alimentos	2	0,27%
Saúde	9	1,22%
Habitação	6	3,97%
Produtos	151	20,54%
Serviços Privados	248	33,74%
Serviços Essências	112	15,24%
Assuntos Financeiros	151	20,54%
Extra Procon	56	7,62%
TOTAL	735	100,00%

***Simple Consulta:** consiste em esclarecer dúvidas simples do consumidor.

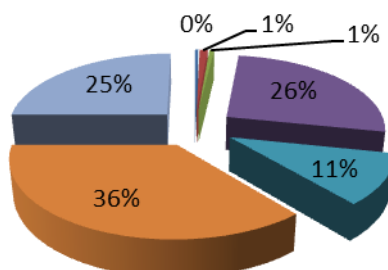
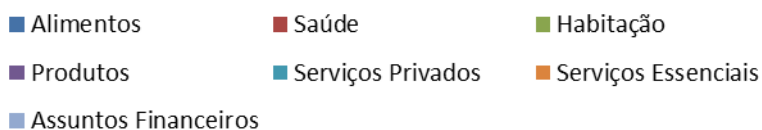
Atendimento Preliminar



Atendimento Preliminar	Quantidade	%sobre Total
Alimentos	0	0,00%
Saúde	2	0,89%
Habitação	0	0,00%
Produtos	49	21,88%
Serviços Privados	28	12,50%
Serviços Essenciais	109	48,66%
Assuntos Financeiros	36	16,07%
TOTAL	224	100,00%

***Atendimento Preliminar:** Tentativa de solução do problema através do telefone (contato direto com o fornecedor).

CIP's Emitidas



CIP's Emitidas	Quantidade	% sobre Total
Alimentos	2	0,38%
Saúde	5	0,96%
Habitação	3	0,58%
Produtos	137	26,35%
Serviços Privados	55	10,58%
Serviços Essenciais	188	36,15%
Assuntos Financeiros	130	25,00%
TOTAL	520	100,00%

***CIPs Emitidas:** Carta de Informação Preliminar; tentativa de solução do problema através da abertura de um processo administrativo, enviado pelo Correio para a empresa.

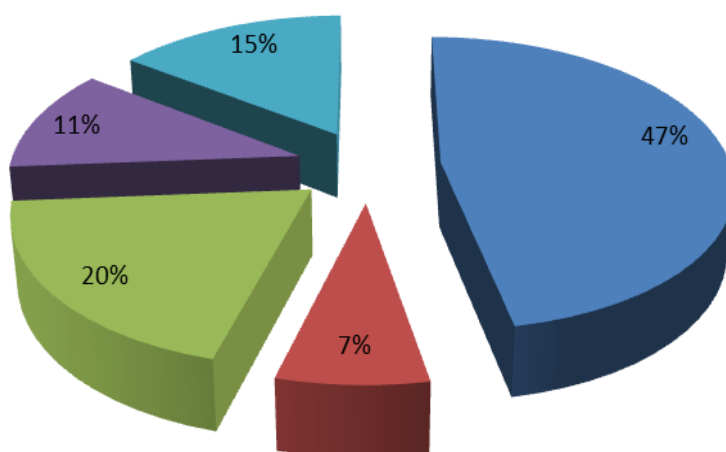


CIP's Finalizadas	Quantidade	% sobre Total
Com Acordo	459	73,68%
Com Outras Baixas	164	26,32%
TOTAL	623	100,00%

***CIPs com outras baixas:** São as CIP's encerradas, canceladas ou com consultas concluídas.

Reclamações

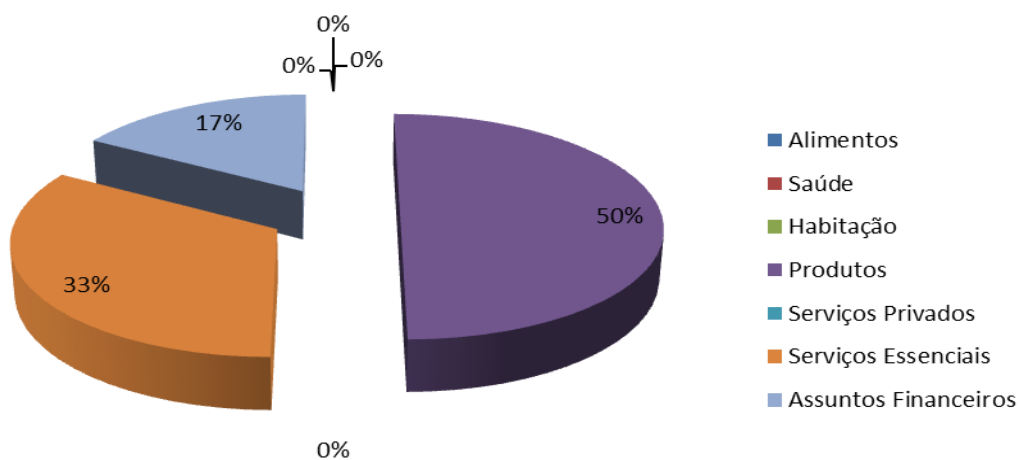
- Reclamações Abertas no retorno da CIP
- Reclamações Abertas Sem Emissão de CIP
- Reclamações Finalizadas como "Atendidas"
- Reclamações finalizadas como "Não Atendidas"
- Reclamações Finalizadas com Outras Baixas



Reclamações	Quantidade	% Sobre Total
Reclamações Abertas no retorno da CIP	79	47,02%
Reclamações Abertas Sem Emissão de CIP	12	7,14%
Reclamações Finalizadas como "Atendidas"	33	19,64%
Reclamações finalizadas como "Não Atendidas"	19	11,31%
Reclamações Finalizadas com Outras Baixas	25	14,88%
TOTAL	168	100,00%

***Reclamações:** Esgotados Atendimento Preliminar e CIP, abre-se Reclamação com Audiência de Conciliação.

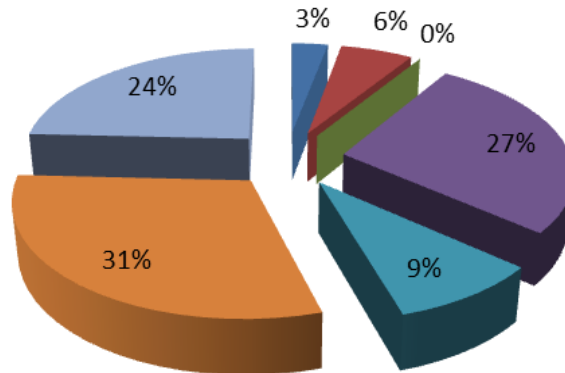
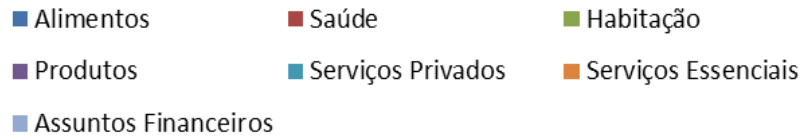
Reclamações abertas sem emissão de CIP



Reclamações Abertas sem Emissão de CIP	Quantidade	% Sobre Total
Alimentos	0	0,00%
Saúde	0	0,00%
Habitação	0	0,00%
Produtos	6	0,00%
Serviços Privados	0	0,00%
Serviços Essenciais	4	0,00%
Assuntos Financeiros	2	0,00%
Total	12	100,00%

***Reclamações abertas sem emissão de CIP:** ocorre quando infrutífero o atendimento preliminar, abre-se diretamente uma reclamação suprimindo a emissão da CIP (Carta de Informação Preliminar)

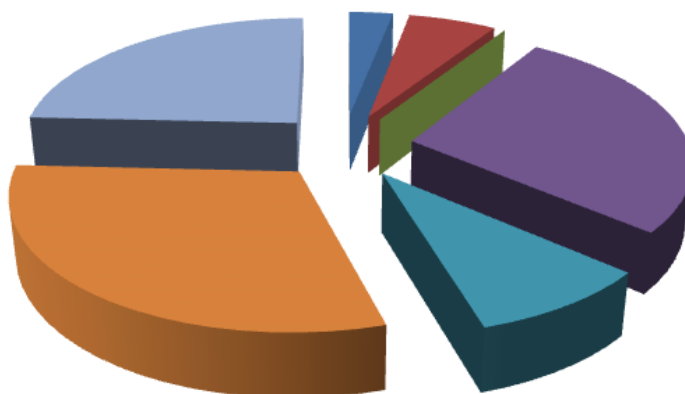
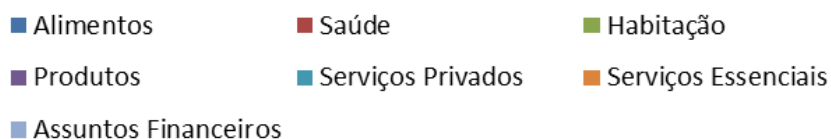
Reclamações Finalizadas como "Atendidas"



Reclamações Finalizadas como "Atendidas"	Quantidade	% Sobre Total
Alimentos	1	3,03%
Saúde	2	6,06%
Habitação	0	0,00%
Produtos	9	27,27%
Serviços Privados	3	9,09%
Serviços Essenciais	10	30,30%
Assuntos Financeiros	8	24,24%
TOTAL	33	100,00%

***Reclamações finalizadas como "ATENDIDAS":** Audiências em que o pedido do consumidor foi atendido de forma favorável pela empresa

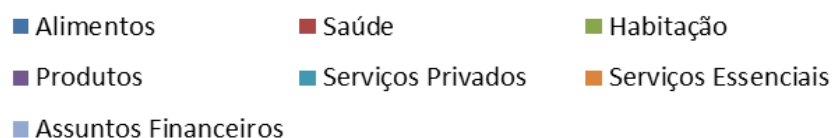
Reclamações Finalizadas como "Não Atendidas"



Reclamações Finalizadas como "Não Atendidas"	Quantidade	% Sobre Total
Alimentos	0	0,00%
Saúde	0	0,00%
Habitação	0	0,00%
Produtos	8	42,11%
Serviços privados	2	10,53%
Serviços essenciais	5	26,32%
Assuntos Financeiros	4	21,05%
TOTAL	19	100,00%

***Reclamações finalizadas como "NÃO ATENDIDAS"**: reclamações em que se encerra o processo administrativo uma vez não ter sido possível a conciliação, desse modo fica o consumidor orientado a seguir junto ao Poder Judiciário.

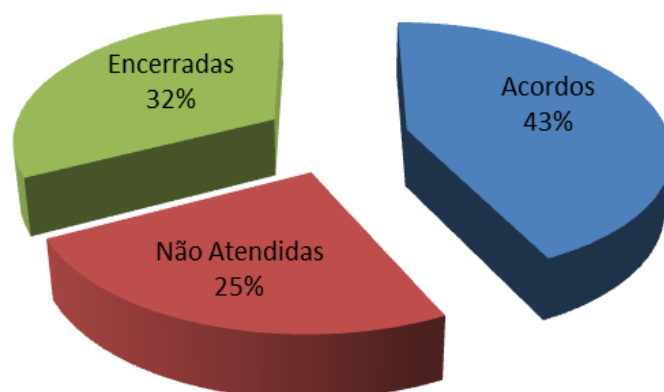
Reclamações Finalizadas com Outras Baixas



Reclamações Finalizadas com outras Baixas	Quantidade	%Sobre Total
Alimentos	2	8,00%
Saúde	2	8,00%
Habitação	0	0,00%
Produtos	9	36,00%
Serviços Privados	3	12,00%
Serviços Essenciais	3	12,00%
Assuntos Financeiros	6	24,00%
TOTAL	25	100,00%

***Reclamações finalizadas com "OUTRAS BAIXAS":** reclamações em que se encerra o processo administrativo, em razão da inércia do consumidor.

Audiências

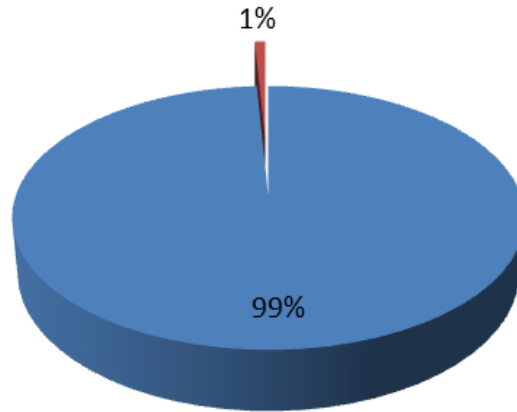


Audiências	Quantidade	% Sobre Total
Acordos	33	42,86%
Não Atendidas	19	24,68%
Encerradas	25	32,47%
TOTAL	77	100,00%

***Audiências:** Não havendo acordo com a emissão da CIP (carta de informação preliminar), notifica-se consumidor e fornecedor para audiência de conciliação, sendo esta realizada no próprio órgão.

Total Geral de Atendimentos

■ Resolvidos ■ Não Resolvidos

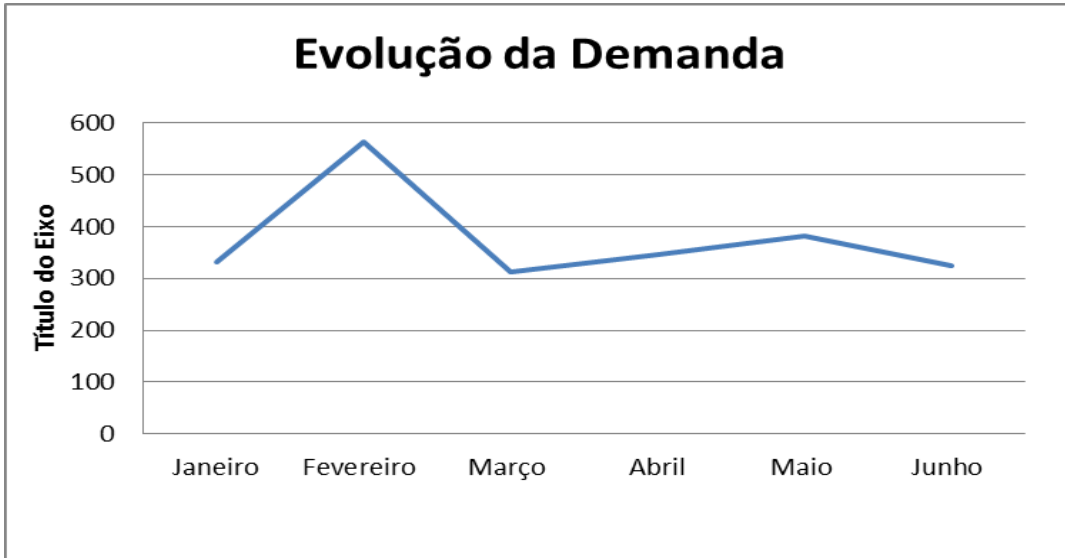


Total Geral de Atendimentos	Quantidade	% Sobre Total
Resolvidos	2251	99,16%
Não Resolvidos	19	0,84%
TOTAL	2270	100,00%

***Total Geral dos Atendimentos:** soma de todos os atendimentos realizados neste órgão no período informado. Sendo que;

-Resolvidos: Atendimentos concluídos (acordo, encerradas, consulta concluída)

-Não Resolvidos: São aqueles atendimentos em que depois de esgotadas todas as tentativas de conciliação amigável, e não havendo acordo, fica o consumidor orientado a seguir junto ao Poder Judiciário.

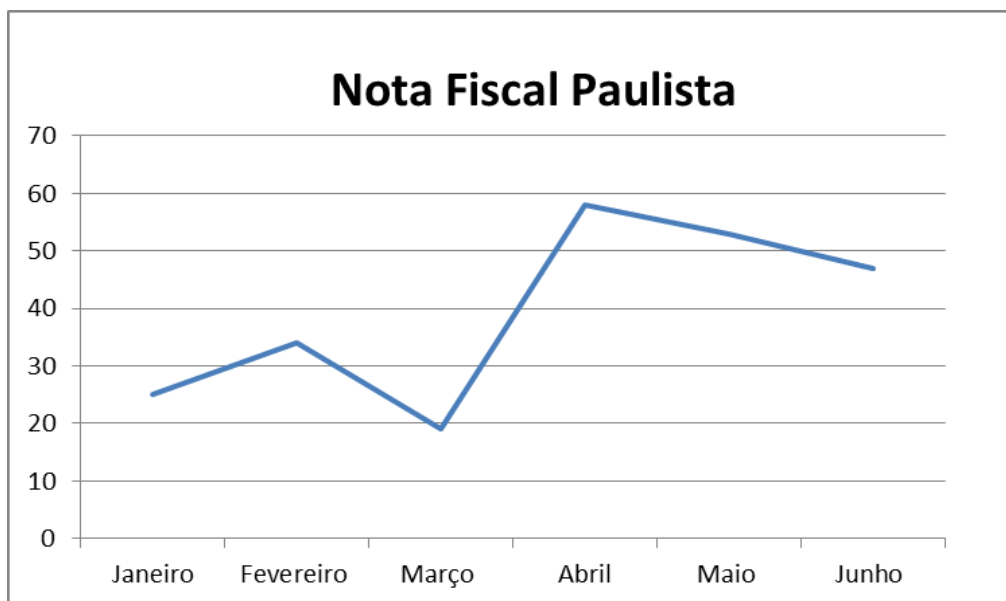


Evolução da Demanda	Quantidade
Janeiro	331
Fevereiro	563
Março	313
Abril	346
Maio	383
Junho	324

Outros dados estatísticos:

Nota fiscal Paulista: 236

***Nota Fiscal Paulista:** É realizado o desbloqueio ou recadastramento da senha da nota fiscal paulista, junto a secretaria da fazenda do estado. Este procedimento esta incluso em "Simples Consulta"



Nota Fiscal Paulista	Quantidade	% Sobre Total
Janeiro	25	11%
Fevereiro	34	14%
Março	19	8%
Abril	58	25%
Maio	53	22%
Junho	47	20%
TOTAL	236	100%