



**SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA E CIDADANIA**  
**PROCON MUNICIPAL DE GUARATINGUETÁ**



## **RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES**

**Período de Atendimentos: JANEIRO a**  
**DEZEMBRO de 2020**

**Responsável: Priscila Inácia de Carvalho Oliveira;**

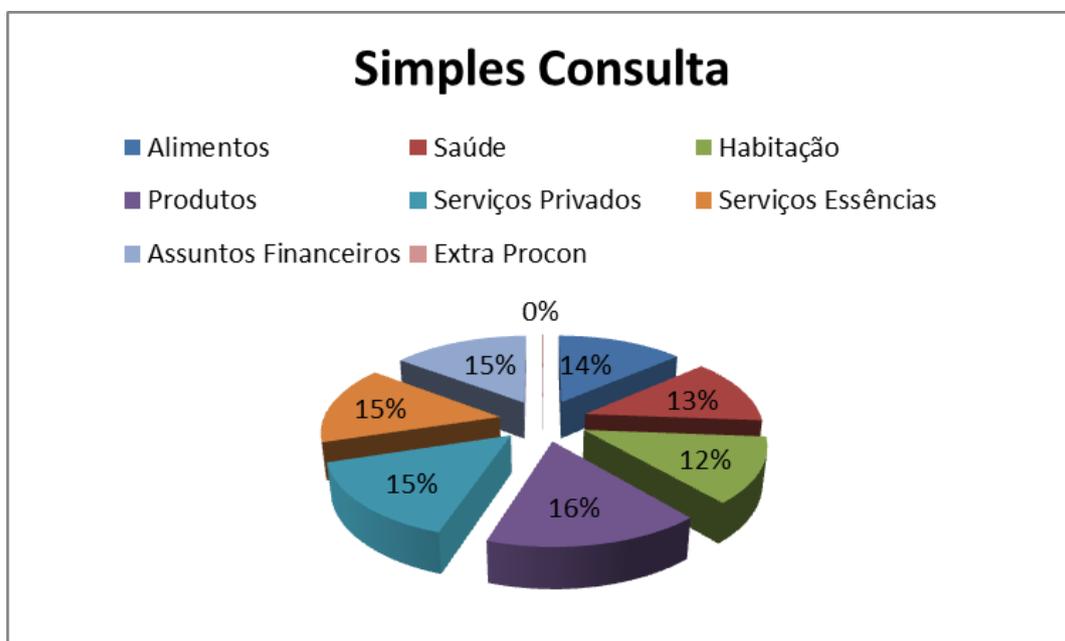
**Lucas Chagas de Godoi**

**GUARATINGUETÁ – SP**

**2021**

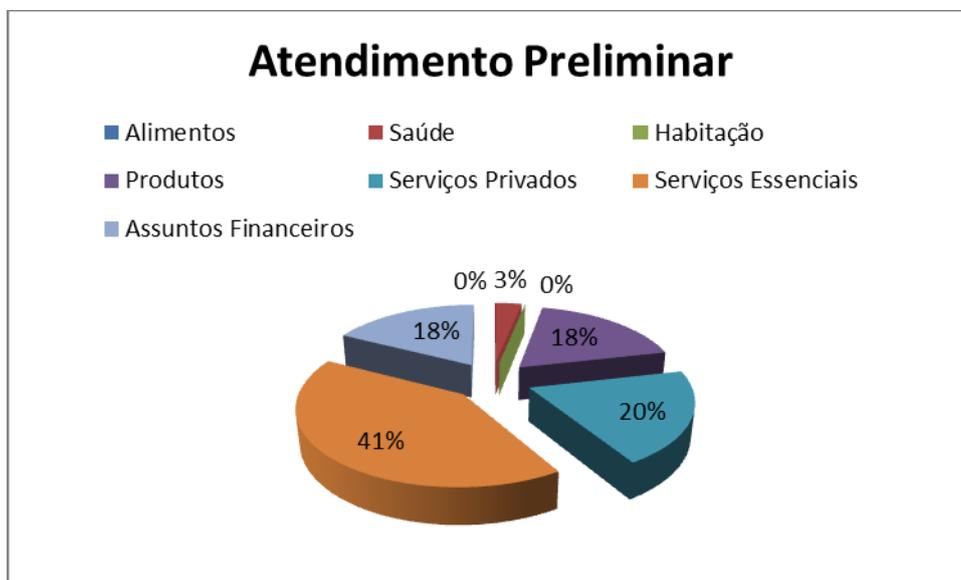
**\*Simples Consulta:** consiste em esclarecer dúvidas simples do consumidor.

<b>SIMPLES CONSULTA</b>	<b>Quantidade</b>	<b>% Sobre Total</b>
<b>Alimentos</b>	984	13,60%
<b>Saúde</b>	913	12,62%
<b>Habitação</b>	901	12,46%
<b>Produtos</b>	1183	16,35%
<b>Serviços Privados</b>	1096	15,15%
<b>Serviços Essências</b>	1091	15,08%
<b>Assuntos Financeiros</b>	1060	14,65%
<b>Extra Procon</b>	6	0,08%
<b>TOTAL</b>	<b>7234</b>	<b>100,00%</b>



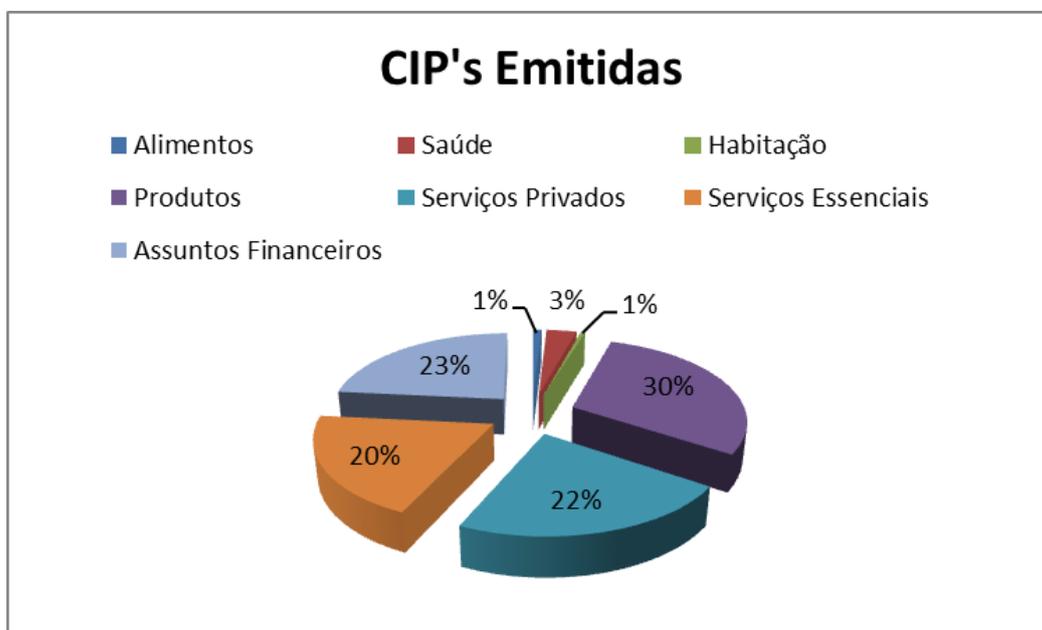
**\*Atendimento Preliminar:** Tentativa de solução do problema através do telefone (contato direto com o fornecedor).

Atendimento Preliminar	Quantidade	%sobre Total
Alimentos	0	0,00%
Saúde	4	3,17%
Habitação	0	0,00%
Produtos	23	18,25%
Serviços Privados	25	19,84%
Serviços Essenciais	52	41,27%
Assuntos Financeiros	22	17,46%
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100,00%</b>



**\*CIP's Emitidas:** Carta de Informação Preliminar; tentativa de solução do problema através da abertura de um processo administrativo, enviado pelo Correio para a empresa em forma de carta registrada;

CIP's Emitidas	Quantidade	% sobre Total
Alimentos	6	0,94%
Saúde	21	3,30%
Habitação	3	0,47%
Produtos	189	29,72%
Serviços Privados	142	22,33%
Serviços Essenciais	126	19,81%
Assuntos Financeiros	149	23,43%
<b>TOTAL</b>	<b>636</b>	<b>100,00%</b>



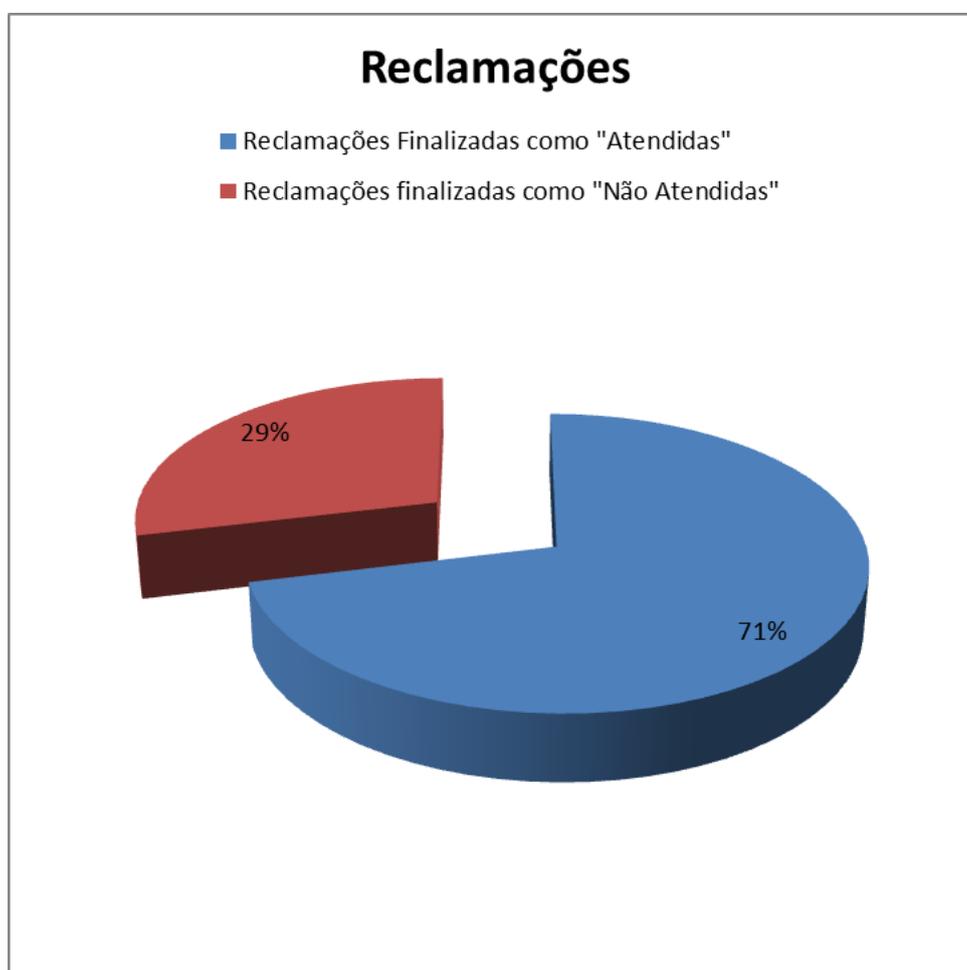
**\*CIP's Finalizadas:** São as CIP's finalizadas como ACORDOS ou outras BAIXAS, as 1ª foram concluídas, já as 2º foram encerradas por vontade do consumidor ou sua inércia, ou seja, desistência do consumidor;

CIP's Finalizadas	Quantidade	% sobre Total
Com Acordo	445	48,90%
CIP's Não Atendidas	73	8,02%
Com Outras Baixas	393	43,19%
<b>TOTAL</b>	<b>910</b>	<b>100,00%</b>



**\*RECLAMAÇÕES:** Consiste em CIP's (Carta de Informação Preliminar) NÃO ATENDIDAS, onde foi necessário audiência de conciliação;

Reclamações	Quantidade	% Sobre Total
Reclamações Finalizadas como "Atendidas"	52	71,23%
Reclamações finalizadas como "Não Atendidas"	21	28,77%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100,00%</b>



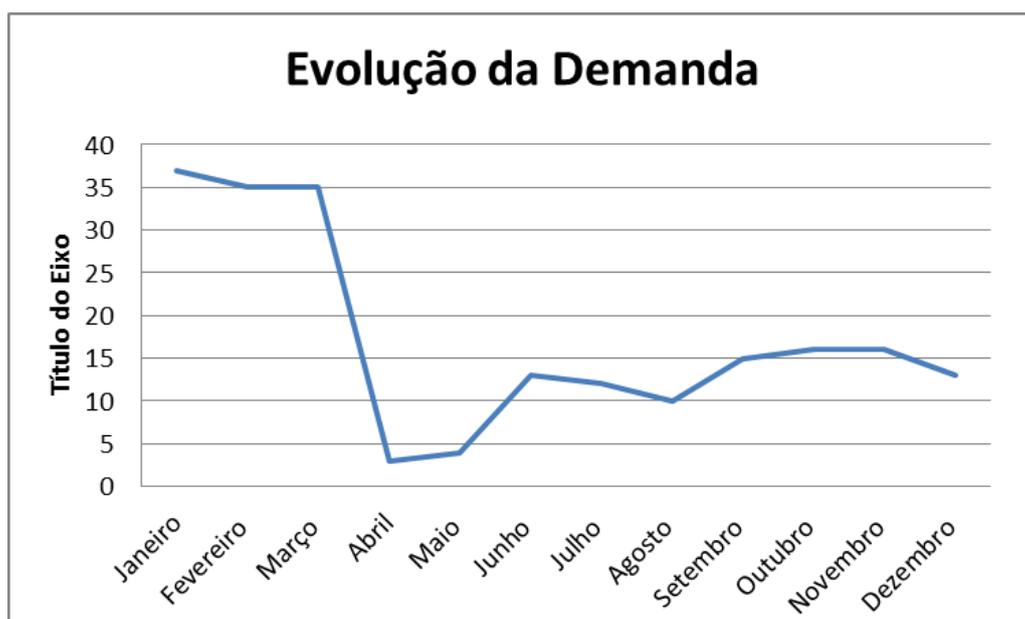
**\*AUDIÊNCIAS REALIZADAS AO LONGO DO ANO:**

Audiências	Quantidade	% Sobre Total
Acordos	52	71,23%
Não Atendidas	21	28,77%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100,00%</b>



**\*NOTA FISCAL PAULISTA: Total de 209 atendimentos (desbloqueio e recadastro de nota fiscal paulista);**

<b>Evolução da Demanda</b>	<b>Quantidade</b>
Janeiro	37
Fevereiro	35
Março	35
Abril	3
Maio	4
Junho	13
Julho	12
Agosto	10
Setembro	15
Outubro	16
Novembro	16
Dezembro	13



**\*TOTAL GERAL DE ATENDIMENTOS: Casos Resolvidos e Não Resolvidos.**

Total Geral de Atendimentos	Quantidade	% Sobre Total
Resolvidos	9515	99,78%
Não Resolvidos	21	0,54%
TOTAL	9536	100,00%



**\*TOTAL GERAL DE ATENDIMENTOS AO LONGO DOS MESES;**

<b>Evolução da Demanda</b>	<b>Quantidade</b>
Janeiro	582
Fevereiro	406
Março	688
Abril	419
Maio	681
Junho	979
Julho	1190
Agosto	893
Setembro	680
Outubro	1080
Novembro	1054
Dezembro	987

