



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



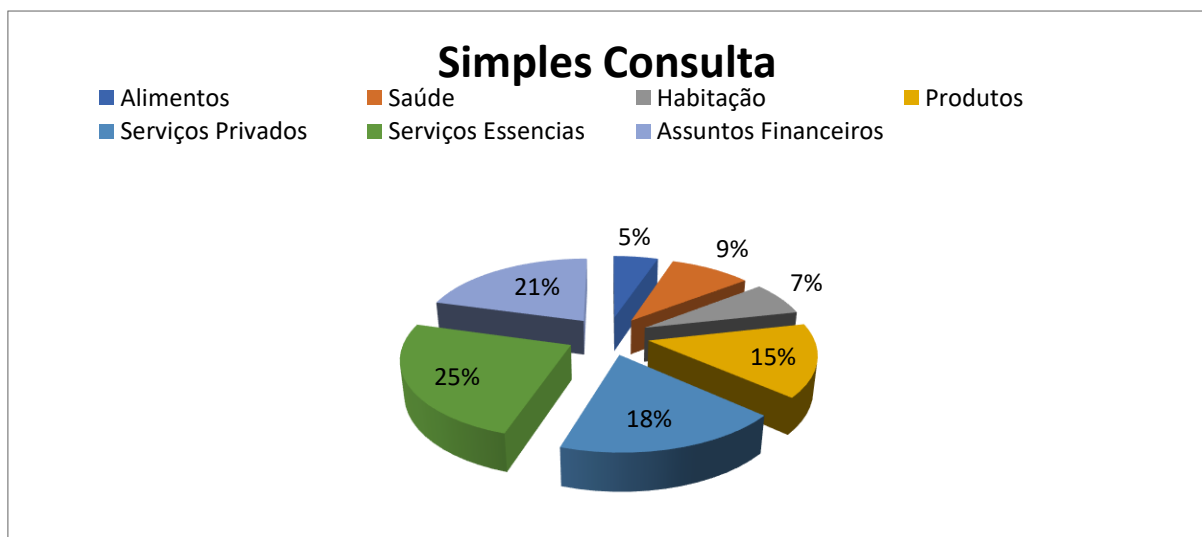
Relatório Anual de Atividades

Período de Atendimentos: JANEIRO a DEZEMBRO de 2021

Responsável: Ana Gabriela Rodrigues dos Santos

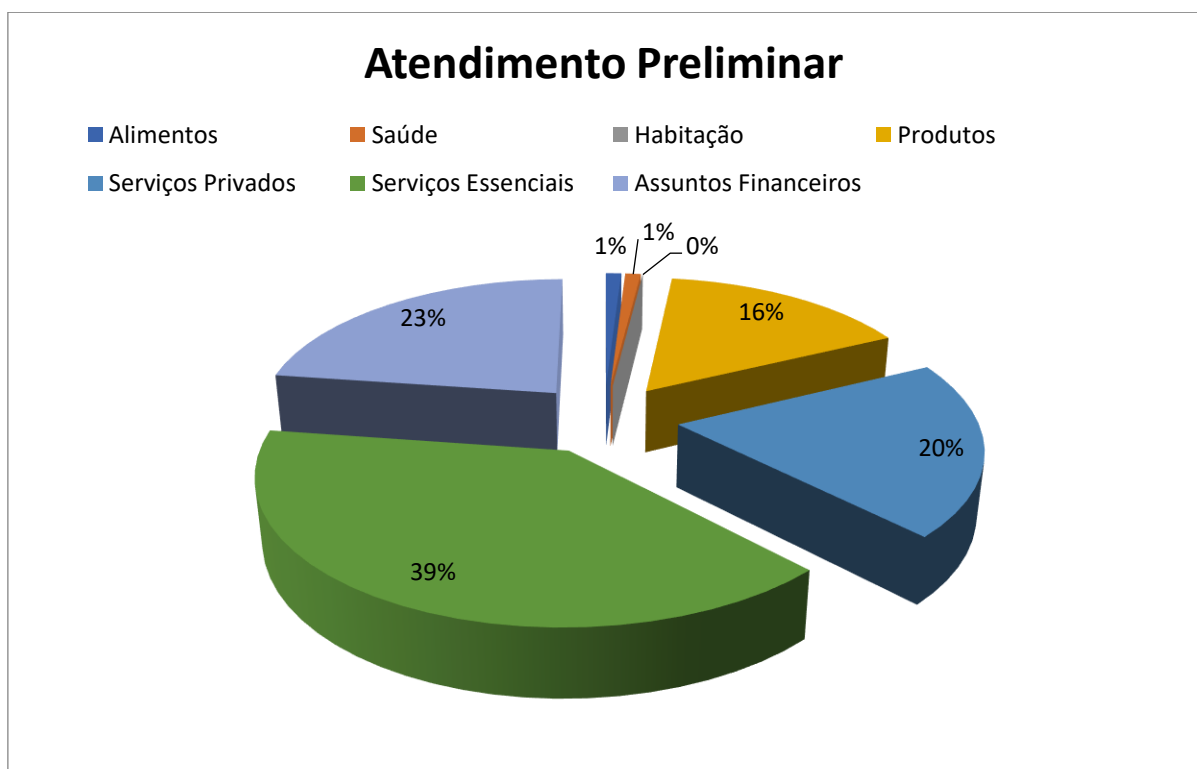
***Simple Consulta:** consiste em esclarecer dúvidas simples do consumidor.

SIMPLES CONSULTA	Quantidade	% Sobre Total
Alimentos	372	4,01%
Saúde	737	7,95%
Habitação	606	6,54%
Produtos	1731	18,68%
Serviços Privados	1793	19,35%
Serviços Essenciais	1949	21,03%
Assuntos Financeiros	2078	22,43%
TOTAL	9266	100,00%



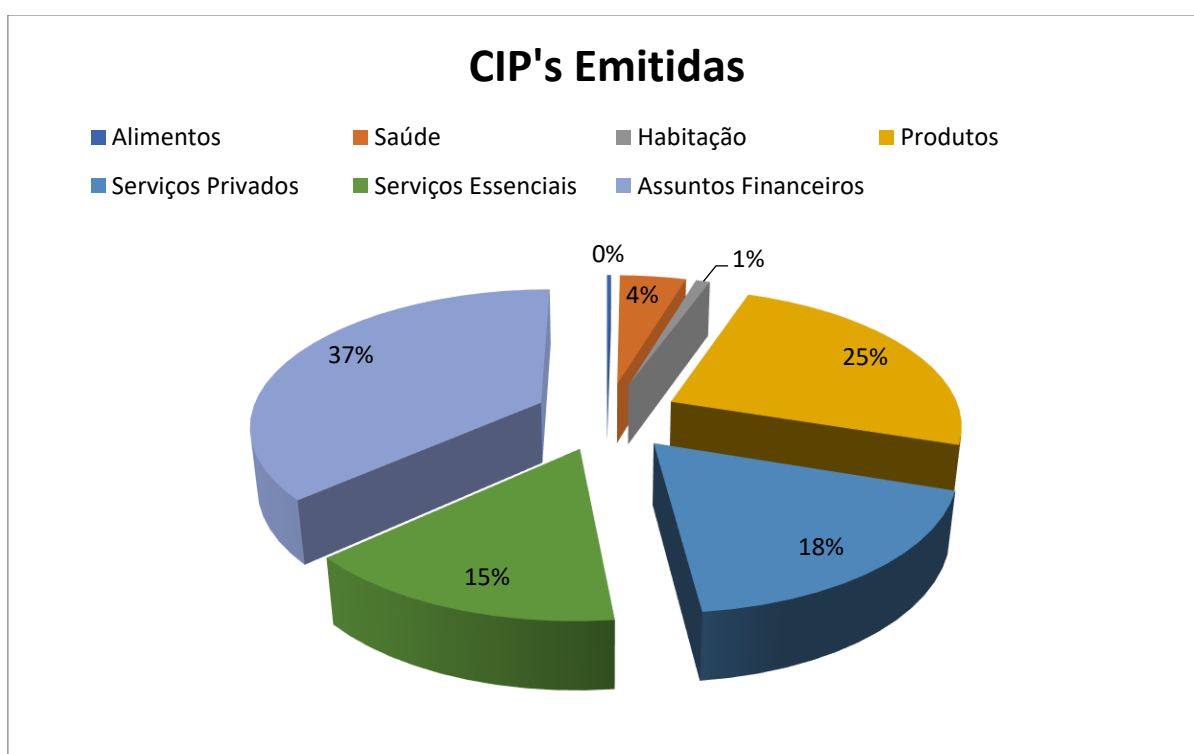
***Atendimento Preliminar:** Tentativa de solução do problema através do telefone (contato direto com o fornecedor).

Atendimento Preliminar	Quantidade	%sobre Total
Alimentos	1	0,99%
Saúde	1	0,99%
Habitação	0	0,00%
Produtos	16	15,84%
Serviços Privados	20	19,80%
Serviços Essenciais	40	39,60%
Assuntos Financeiros	23	22,77%
TOTAL	101	100,00%



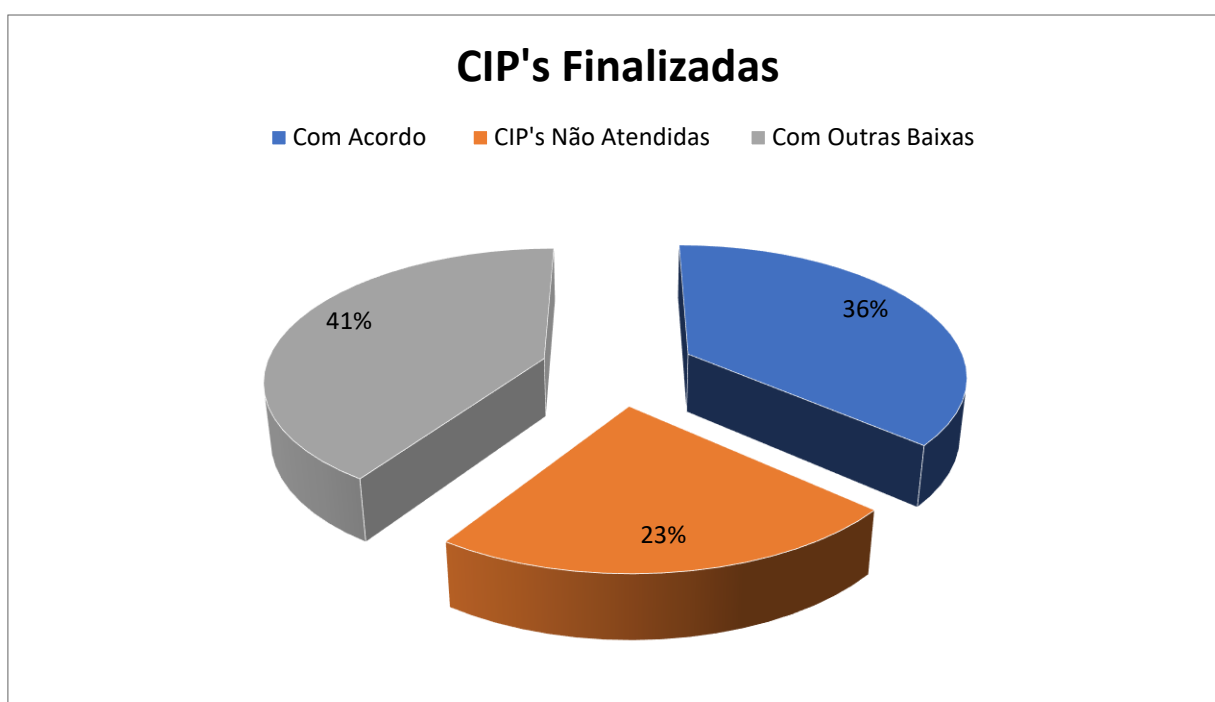
***CIP's Emitidas:** Carta de Informação Preliminar; tentativa de solução do problema através da abertura de um processo administrativo, enviado pelo Correio para a empresa em forma de carta registrada;

CIP's Emitidas	Quantidade	% sobre Total
Alimentos	2	0,26%
Saúde	33	4,36%
Habitação	7	0,92%
Produtos	186	24,57%
Serviços Privados	137	18,10%
Serviços Essenciais	114	15,06%
Assuntos Financeiros	278	36,72%
TOTAL	757	100,00%



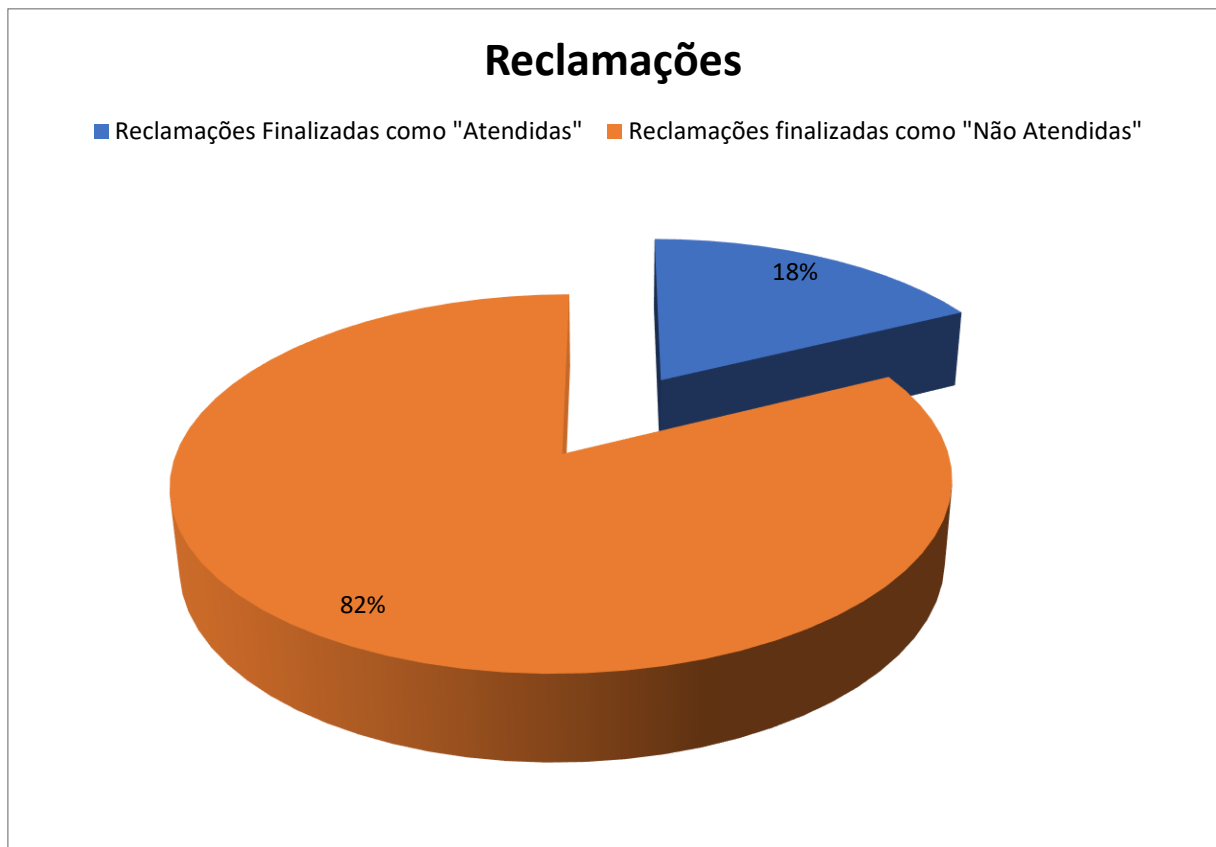
***CIP's Finalizadas:** São as CIP's finalizadas como ACORDOS ou outras BAIXAS, as 1ª foram concluídas, já as 2º foram encerradas por vontade do consumidor ou sua inercia, ou seja, desistência do consumidor;

CIP's Finalizadas	Quantidade	% sobre Total
Com Acordo	276	36,46%
CIP's Não Atendidas	173	22,85%
Com Outras Baixas	308	40,69%
TOTAL	757	100,00%



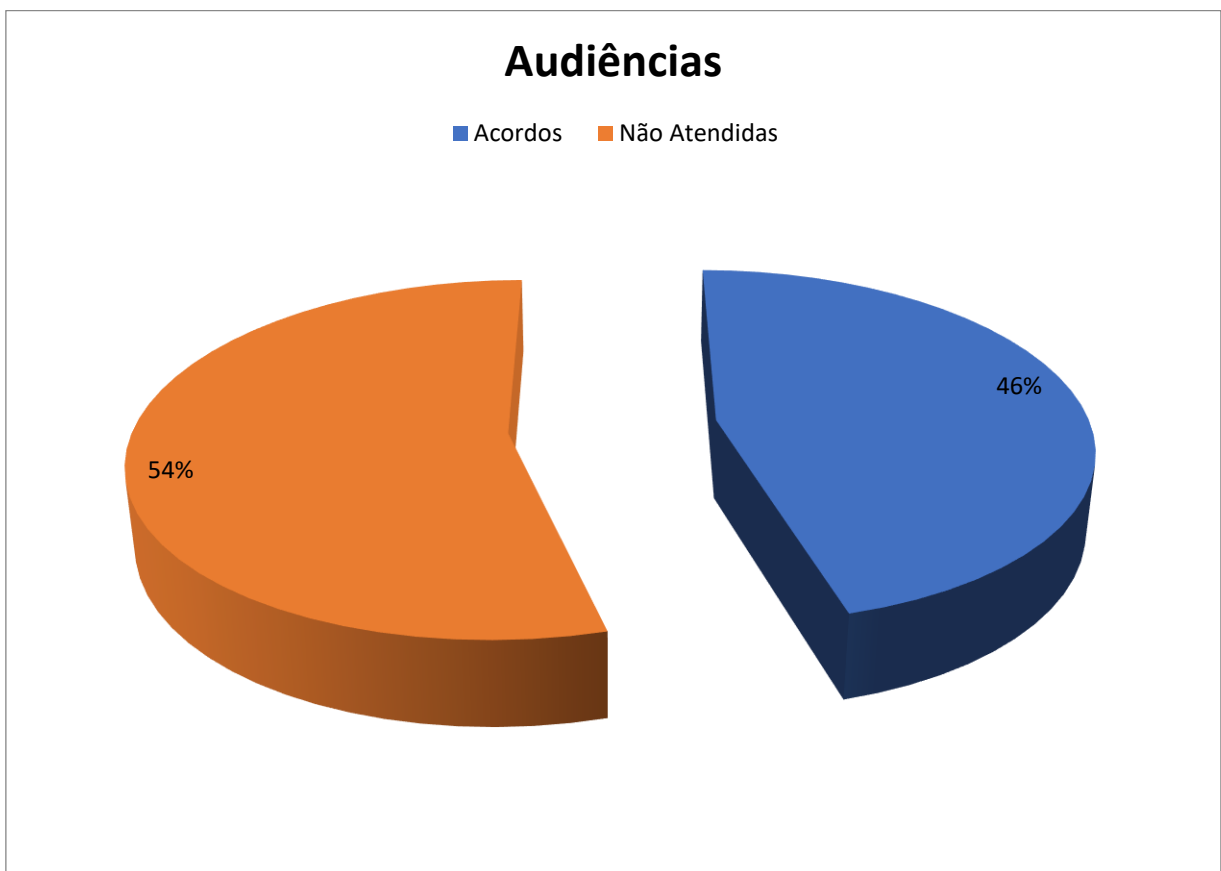
***RECLAMAÇÕES:** Consiste em CIP's (Carta de Informação Preliminar) NÃO ATENDIDAS, onde foi necessário audiência de conciliação;

Reclamações	Quantidade	% Sobre Total
Reclamações Finalizadas como "Atendidas"	3	17,65%
Reclamações finalizadas como "Não Atendidas"	14	82,35%
TOTAL	17	100,00%



*AUDIÊNCIAS REALIZADAS AO LONGO DO ANO:

Audiências	Quantidade	% Sobre Total
Acordos	16	45,71%
Não Atendidas	19	54,29%
TOTAL	35	100,00%



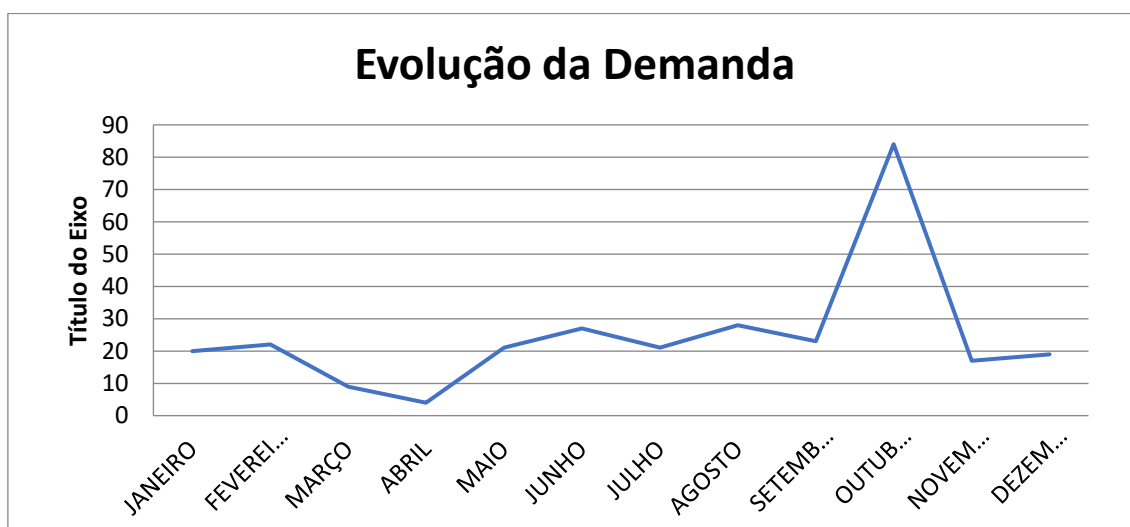
*TOTAL GERAL DE ATENDIMENTOS: Casos Resolvidos e Não Resolvidos.

Total Geral de Atendimentos	Quantidade	% Sobre Total
Resolvidos	10.406	99,53%
Não Resolvidos	49	0,54%
TOTAL	10.455	100,00%



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

Evolução da Demanda	Quantidade
JANEIRO	876
FEVEREIRO	885
MARÇO	864
ABRIL	867
MAIO	920
JUNHO	962
JULHO	859
AGOSTO	778
SETEMBRO	790
OUTUBRO	896
NOVEMBRO	996
DEZEMBRO	1031



***NOTA FISCAL PAULISTA: Total de 286 atendimentos
(desbloqueio e recadastro de nota fiscal paulista);**

Evolução da Demanda	Quantidade
JANEIRO	20
FEVEREIRO	22
MARÇO	9
ABRIL	4
MAIO	21
JUNHO	27
JULHO	21
AGOSTO	28
SETEMBRO	23
OUTUBRO	84
NOVEMBRO	17
DEZEMBRO	19

