



**SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA E CIDADANIA**

**PROCON MUNICIPAL DE GUARATINGUETÁ**



# **Relatório Anual de Atividades**

**Período de Atendimentos: JANEIRO a**

**OUTUBRO de 2022**

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

**Lucas Chagas de Godoi**

**GUARATINGUETÁ – SP**

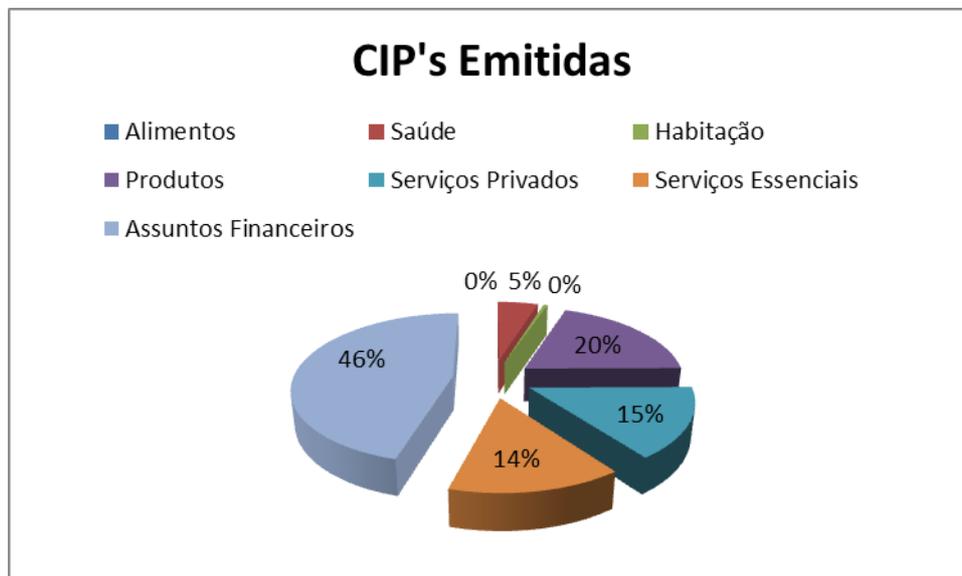
**2022**

**\*Simples Consulta:** consiste em esclarecer dúvidas simples do consumidor, SEJA, por telefone, e-mail e atendimento pessoal;

<b>SIMPLES CONSULTA</b>	<b>Quantidade</b>	<b>% Sobre Total</b>
<b>Alimentos</b>	538	7,61%
<b>Saúde</b>	451	6,38%
<b>Habitação</b>	616	53,01%
<b>Produtos</b>	1162	16,43%
<b>Serviços Privados</b>	1219	17,24%
<b>Serviços Essências</b>	1205	17,04%
<b>Assuntos Financeiros</b>	1420	20,08%
<b>Extra Procon</b>	461	6,52%
<b>TOTAL</b>	<b>7072</b>	<b>100,00%</b>

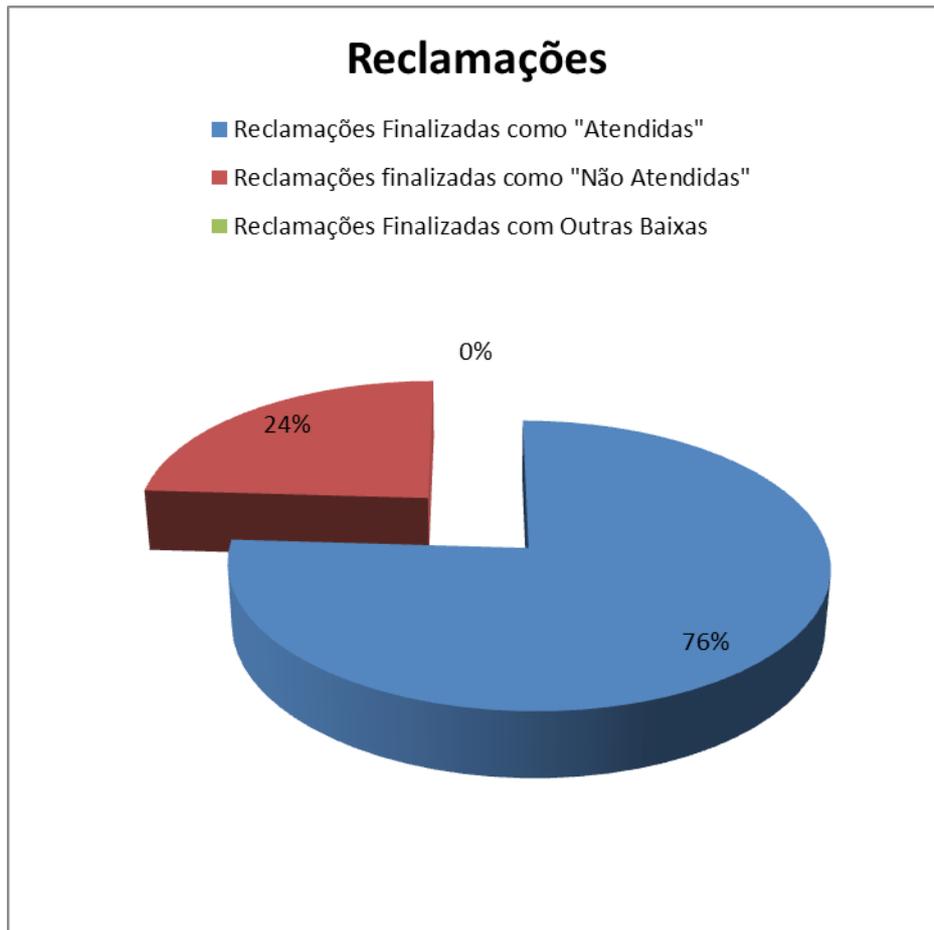
**\*CIP's Emitidas:** Carta de Informação Preliminar; tentativa de solução do problema através da abertura de processo administrativo, enviado pelo Correio para a empresa em forma de carta registrada;

CIP's Emitidas	Quantidade	% sobre Total
Alimentos	0	0,00%
Saúde	48	4,81%
Habitação	5	0,50%
Produtos	195	19,56%
Serviços Privados	149	14,94%
Serviços Essenciais	145	14,54%
Assuntos Financeiros	455	45,64%
<b>TOTAL</b>	<b>997</b>	<b>100,00%</b>



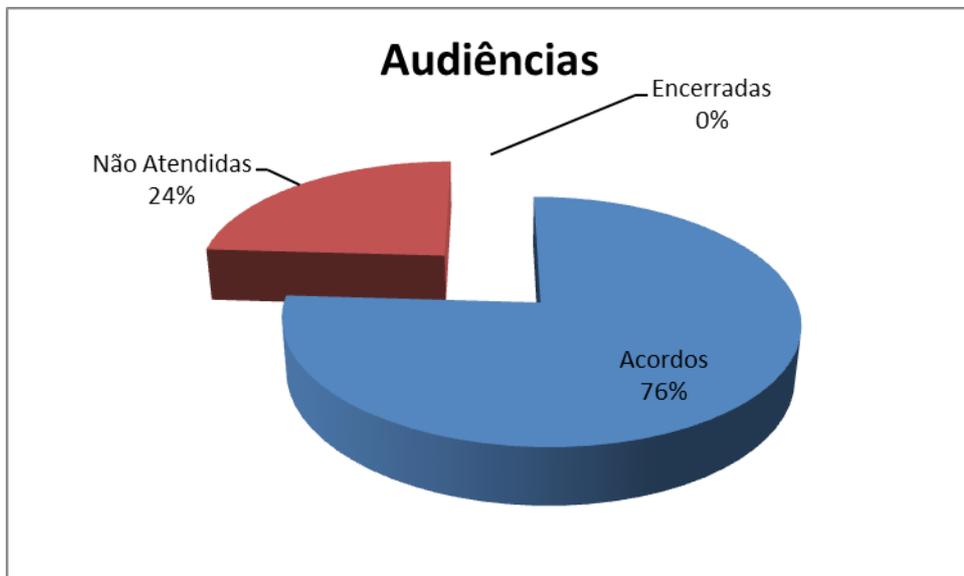
**\*RECLAMAÇÕES: Consiste em CIP's (Carta de Informação Preliminar) NÃO ATENDIDAS, onde foi necessário audiência de conciliação;**

Reclamações	Quantidade	% Sobre Total
Reclamações Finalizadas como "Atendidas"	101	75,94%
Reclamações finalizadas como "Não Atendidas"	32	24,06%
Reclamações Finalizadas com Outras Baixas	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100,00%</b>



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

<b>Audiências</b>	<b>Quantidade</b>	<b>% Sobre Total</b>
<b>Acordos</b>	101	75,94%
<b>Não Atendidas</b>	32	24,06%
<b>Encerradas</b>	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	133	100,00%



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

Total Geral de Atendimentos	Quantidade	% Sobre Total
Resolvidos	7709	99,59%
Não Resolvidos	32	0,54%
<b>TOTAL</b>	<b>7741</b>	<b>100,00%</b>



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

<b>Evolução da Demanda</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Janeiro</b>	559
<b>Fevereiro</b>	578
<b>Março</b>	884
<b>Abril</b>	998
<b>Maió</b>	1147
<b>Junho</b>	913
<b>Julho</b>	883
<b>Agosto</b>	940
<b>Setembro</b>	658
<b>Outubro</b>	665
<b>Novembro</b>	
<b>Dezembro</b>	

