



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LUIZ GONZAGA

Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON

RELATÓRIOS GERENCIAIS PROCON

Janeiro a março/ 2023

RESUMO DO QUADRO DAS ATIVIDADES DO PROCON

ATENDIMENTOS REGISTRADOS NO MÊS	QTDE	Situação: Resolvida	Resolutividade em %	Não Resolvida (Proc. Adm.)	Não Resolvido (Proc Adm.) %
Total de Pré Atendimento	318	211	66,35%	107	33,65%
Total de Audiências (realizadas)	-	-	-	-	-
Processos Encerrados Fiscalização (Decisão)	-	-	-	-	-
TOTAL GERAL	318	211		107	

Relatório Anual Fiscalização	Período de Janeiro a março/2023		
	Total de Decisões Com Multa	Total de Decisões encerradas como resolvidas	Total Geral de Decisões
Janeiro a março/2023	-	-	-

Índice de Resolutividade dos Registros de janeiro a março/2023	Qtde	%
Situação Resolvida ou Atendida (Pré atendimentos e Outros Serviços)	211	66,35%
Situação não resolvida (Abertura de Processos Administrativo)	107	33,65%
TOTAL	318	100%

O PROCON de **São Luiz Gonzaga/RS** adota o sistema de atendimento pessoal na qual busca-se a solução imediata do problema ou a orientação através do **Pré Atendimento**. A partir da reclamação do consumidor o Procon entra em contato com o fornecedor de produto e ou serviços em busca de uma solução imediata para o problema. Este procedimento somado as orientações e demais serviços resultaram em 318 registros no 1º trimestre de 2023 já homologados e publicados no sistema Proconsumidor.

Quando a solução não é obtida através do pré atendimento e há indícios de violação aos direitos do consumidor, o caminho é a abertura de um Processo Administrativo, na qual é oportunizado ao fornecedor de produtos e ou serviços a comparecer ao processo para apresentar impugnação ou defesa que constitua seu direito em observância ao contraditório e ao devido processo legal. Este procedimento será objeto de análise e decisão administrativa que poderá culminar com a aplicação de penalidade de multa , ou seu arquivamento .O processo também poderá tramitar na via judicial.

Durante o período de janeiro a março/ 2023 foram totalizados 318 registros no órgão, discriminados por área.

Área / atendimento	
Agua, energia, gas, alimentos	20
Alimentos	-
Demais serviços	12
Demais produtos	82
Educação	02
Produtos Telefonia/Informática	17
Saúde	30
Serviços Financeiros	76
Telecomunicações	72
Transportes	-
Turismo/Viagens	07
TOTAL	318

São luiz Gonzaga,25 de abril de 2023

Tânia Ribeiro Pereira
Coordenadora do Procon

