



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LUIZ GONZAGA
Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON

RELATÓRIOS GERENCIAIS PROCON

Outubro a dezembro/ 2023

RESUMO DO QUADRO DAS ATIVIDADES DO PROCON

ATENDIMENTOS REGISTRADOS NO TRIMESTRE	QTDE	Situação:Resolvida	Resolutividade em %	Não Resolvida (Proc. Adm.)	Não Resolvido (Proc Adm.) %
Total de Pré Atendimento	233	149	63,95	84	36,05
Total de Audiências (realizadas)	-	-	-	-	-
Processos Encerrados Fiscalização (Decisão)	-	-	-	-	-
TOTAL GERAL	233	149		84	

Índice de Resolutividade dos Registros de julho a setembro /2023	Qtde	%
Situação Resolvida ou Atendida (Pré atendimentos e Outros Serviços)	149	63,94%
Situação não resolvida (processos encaminhados Defensoria pública)	84	36,05%
TOTAL	233	100%

O PROCON de **São Luiz Gonzaga/RS** adota o sistema de atendimento presencial na qual busca-se a solução imediata do problema ou 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 **233** registros no 4º trimestre de 2023, foram enviados 026 tratativas de consumidores à Defensoria Pública. No acumulado de janeiro a dezembro/2023 totalizou **1.129** registros 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 outubro a dezembro/ 2023 foram totalizados 233 registros no órgão, discriminados por área.

Área / atendimento	
Água, energia, gas, alimentos	11
Alimentos	-
Demais serviços	10
Demais produtos	55
Educação	04
Produtos Telefonia/Informática	12
Saúde	06
Serviços Financeiros	74

Telecomunicações	57
Transportes	02
Turismo/Viagens	02
TOTAL	233

São Luiz Gonzaga, 29 de fevereiro 2024

Tânia Ribeiro Pereira
Coordenadora do Procon