



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

## RELATÓRIOS GERENCIAIS PROCON

Julho a Setembro/ 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	329	185	56,23%	144	43,77%
Total de Audiências (realizadas)	-	-	-	-	-
Processos Encerrados Fiscalização (Decisão)	-	-	-	-	-
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>329</b>	<b>185</b>		<b>144</b>	

<b>Índice de Resolutividade dos Registros de julho a setembro /2023</b>	<b>Qtde</b>	<b>%</b>
<b>Situação Resolvida ou Atendida (Pré atendimentos e Outros Serviços)</b>	<b>185</b>	<b>56,23%</b>
<b>Situação não resolvida ( processos encaminhados Defensoria pública )</b>	<b>144</b>	<b>43,77%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

O PROCON de **São Luiz Gonzaga/RS** adota o sistema de atendimento presencial 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 329 registros no 3º trimestre de 2023, foram enviados 030 tratativas de consumidores a Defensoria Pública. No acumulado de janeiro a setembro/2023 totalizou 896 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 julho a setembro/ 2023 foram totalizados 329 registros no órgão, discriminados por área.

<b>Área / atendimento</b>	
Água, energia, gas, alimentos	<b>17</b>
Alimentos	<b>-</b>
Demais serviços	<b>04</b>
Demais produtos	<b>29</b>
Educação	<b>01</b>
Produtos Telefonia/Informática	<b>07</b>
Saúde	<b>05</b>
Serviços Financeiros	<b>178</b>

Telecomunicações	<b>86</b>
Transportes	<b>-</b>
Turismo/Viagens	<b>02</b>
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>

São Luiz Gonzaga, 04 de dezembro 2023

Tânia Ribeiro Pereira  
Coordenadora do Procon