



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)	-	-	-	-	-
TOTAL GERAL	329	185		144	

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

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.

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

Telecomunicações	86
Transportes	-
Turismo/Viagens	02
TOTAL	329

São luiz Gonzaga, 04 de dezembro 2023

Tânia Ribeiro Pereira
Coordenadora do Procon