

## Relatório de atendimentos - 1º trimestre de 2019

O atendimento do Procon Sorocaba, no primeiro trimestre do ano de 2019, recebeu um total de 5.596 demandas.

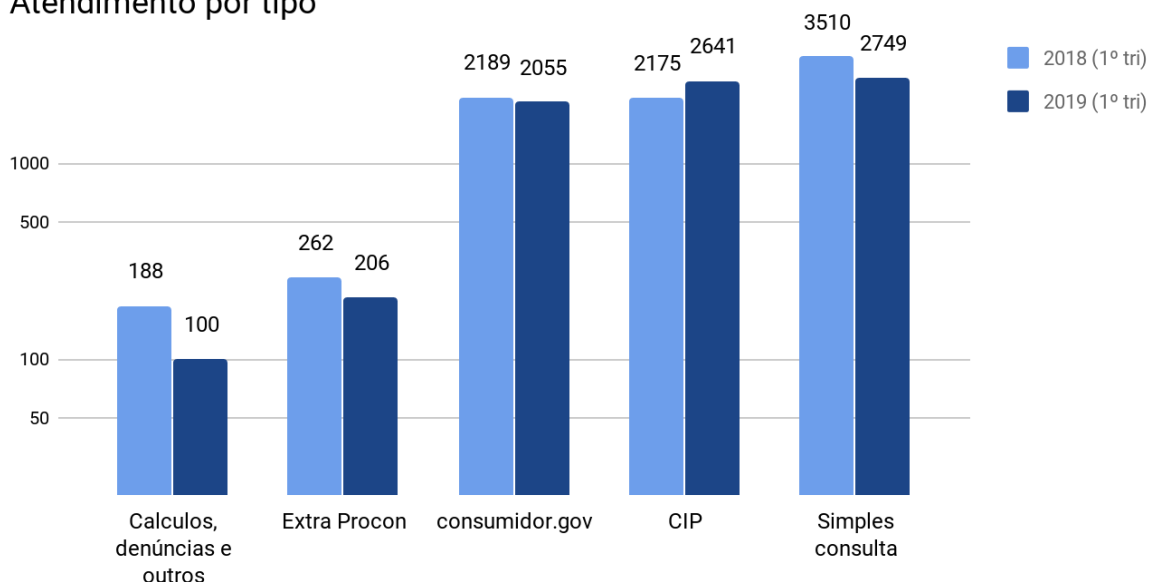
Este número representa uma redução no número total de registros de aproximadamente 7% quando comparado a igual período do ano anterior, quando recebemos 6.135 atendimentos.

Entretanto, apesar da queda nos números gerais, temos um incremento de mais de 21% nos registros formais de reclamação, as chamadas “CIPs”.

As reclamações registradas pela plataforma digital [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) mostra uma ligeira redução nos números no comparativo trimestral, na ordem de aprox. 6%.

Abaixo, temos o gráfico que mostra a evolução do atendimento entre os períodos individualizados por tipo:

Atendimento por tipo



*Evolução do atendimento por área - gráfico em escala logarítmica.*

Em relação à índices de solução, não é possível afirmar precisamente no acumulado trimestral, vez que grande parte dos registros do mês de março ainda estão em fase de conclusão, ou seja, aguardando retorno do consumidor para baixa.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOROCABA  
SUPERINTENDÊNCIA DO SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO AO  
CONSUMIDOR  
Av. Antonio Carlos Comitre, 330/331, PQ. Campolim, CEP 18047-620  
Telefone (central de atendimento) : disque 151



Os dados **preliminares** dos dois primeiros meses de 2018 e 2019 mostram uma estabilidade do índice de solução. Em janeiro e fevereiro de 2019 o indicador está em 86% de solução em CIP, em ligeira variação aos 86,5% do ano anterior.

**ALEXANDRE LANGNER CONCEIÇÃO**

Seção de Atendimento, Normas, Comercialização e Contratos  
Procon Sorocaba/SP