



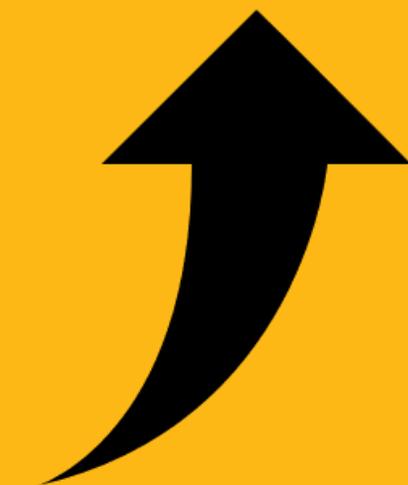
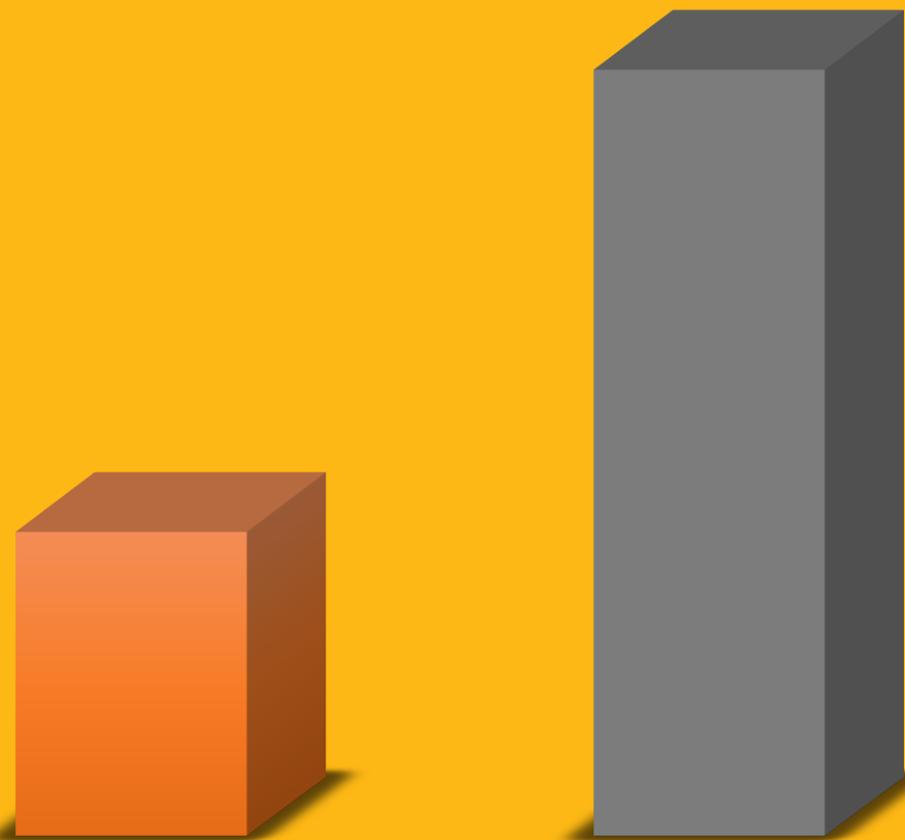
PROCON



Fortaleza
PREFEITURA

Reclamações Fundamentadas 2022

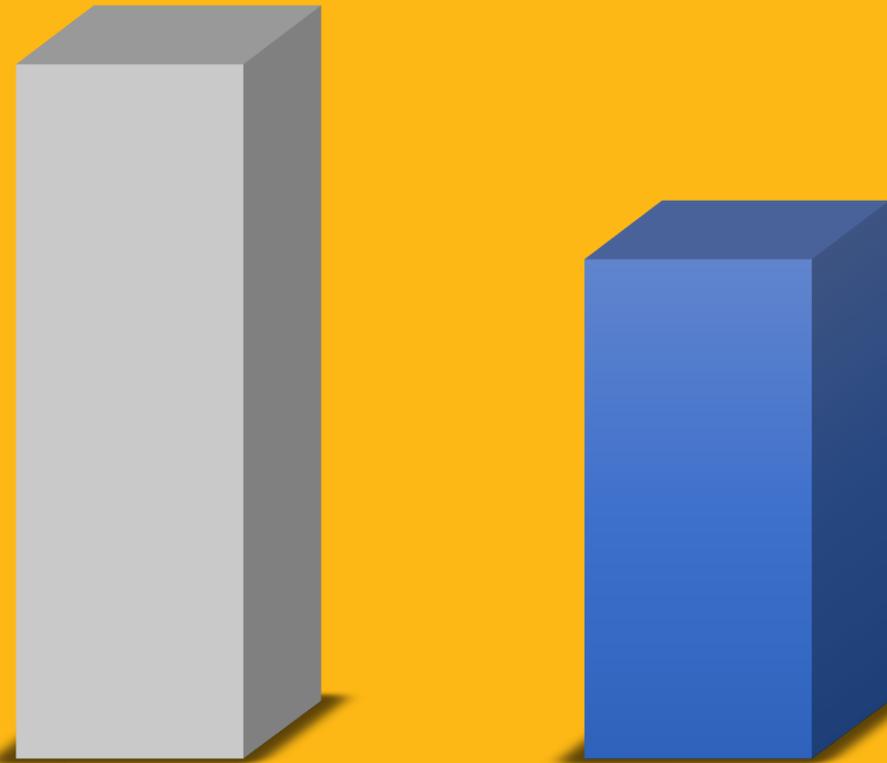
Comparativo anual



Atendimentos
aumentaram
18,33%

	2021	2022
Comparativo	15.366	18.183

Atendimento por Sexo



	Feminino	Masculino
■ Perfil por Sexo	10.163 (55,89%)	7.319 (40,25%)

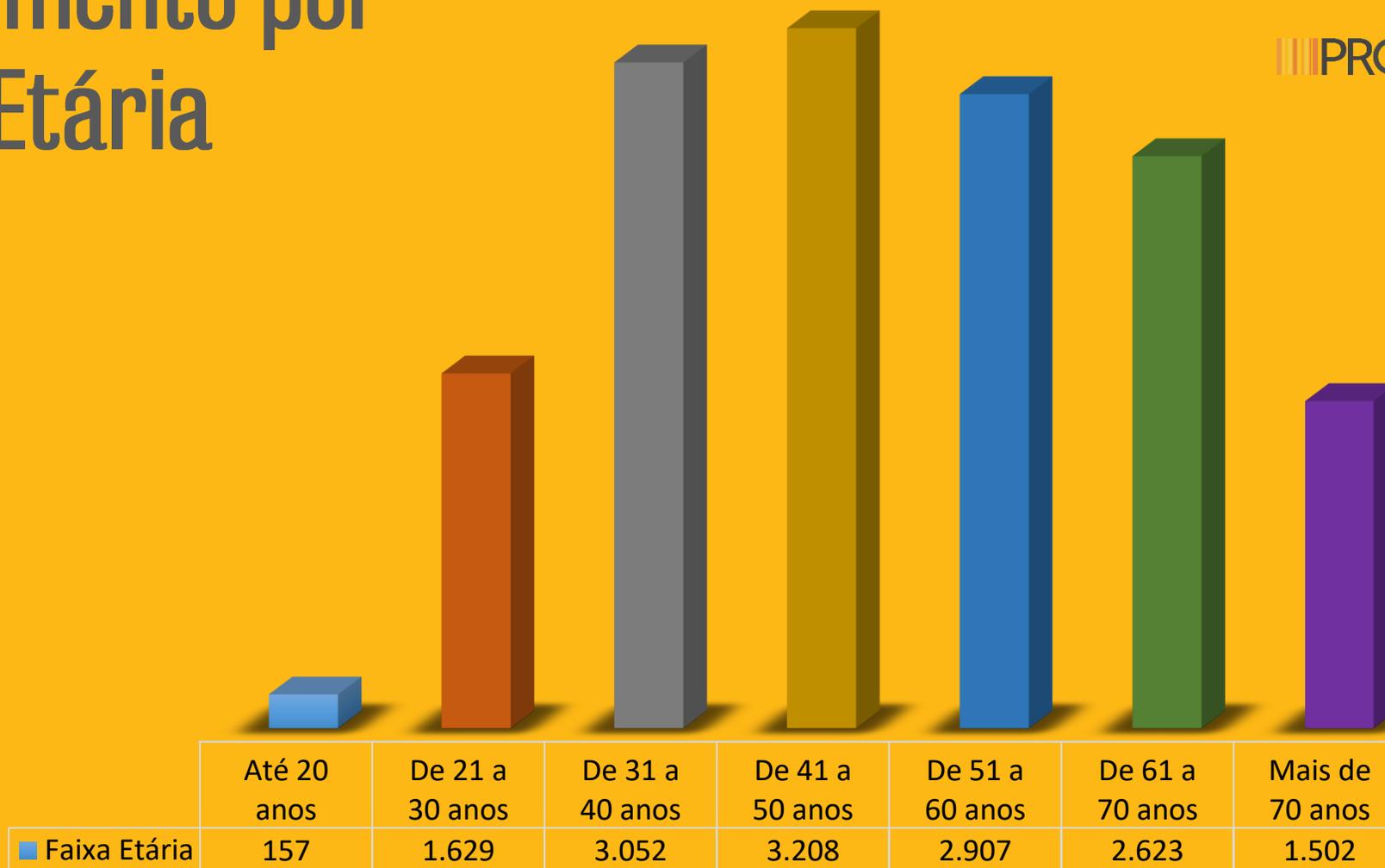
Total: **18.183**

Atendimento por Faixa Etária

PROCON



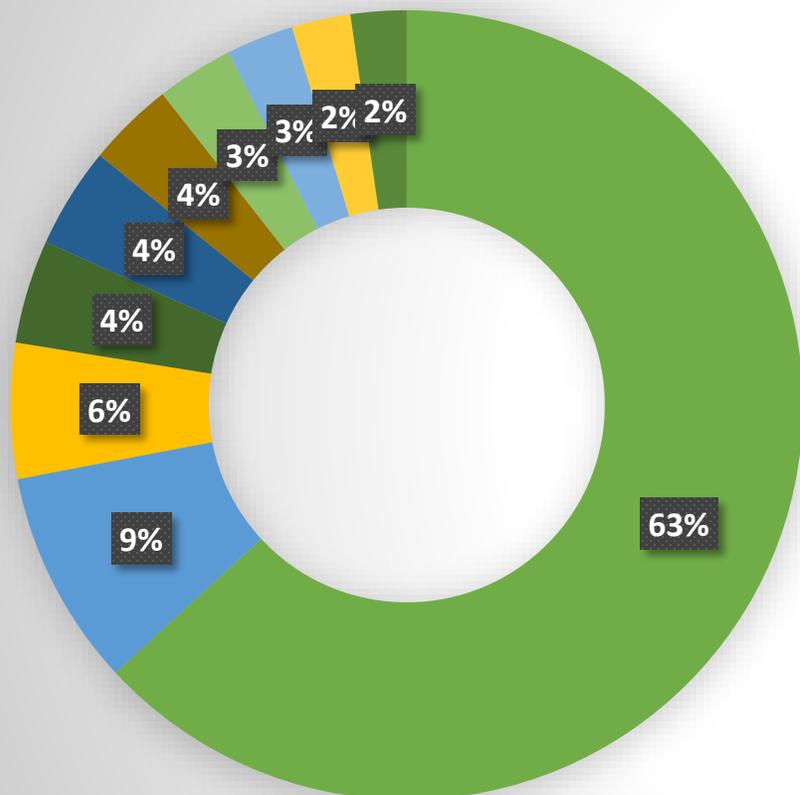
Fortaleza
PREFEITURA



Total: **15.078**

(OBS: Foram considerados apenas os Consumidores com Datas de Nascimento cadastradas)

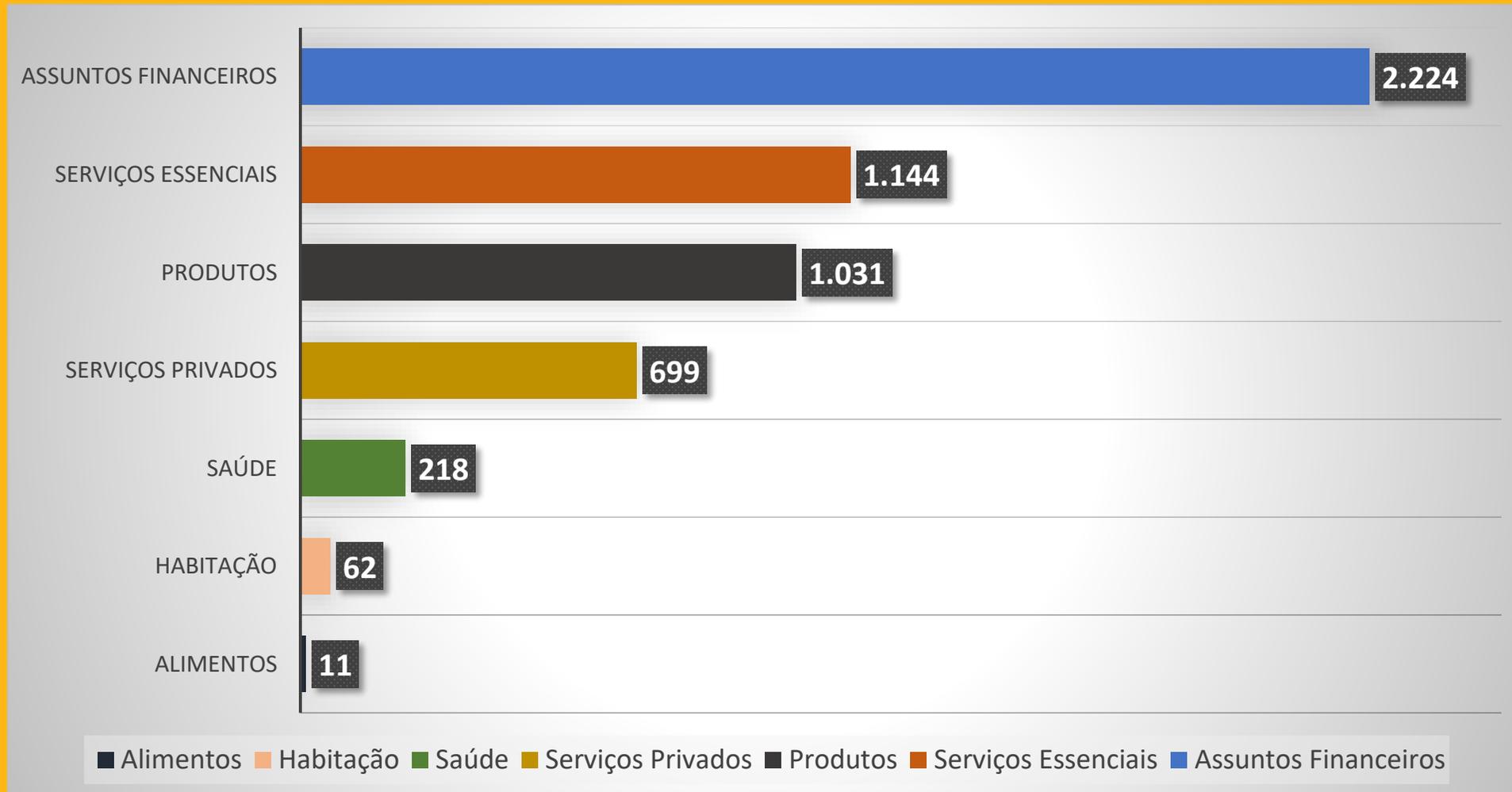
Principais problemas



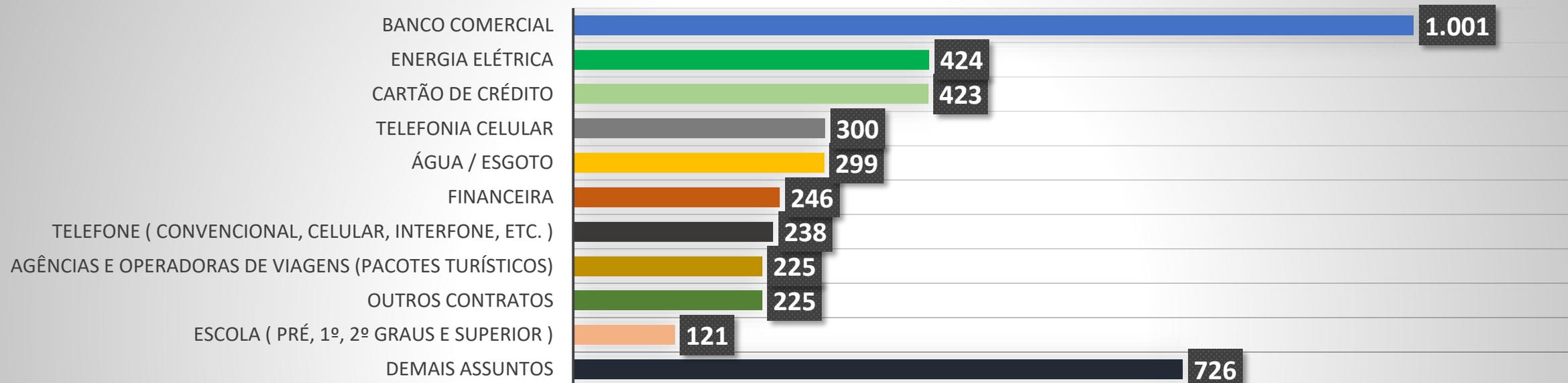
- Cobrança indevida/abusiva: 7.664
- Produto com vício: 1.075
- Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento: 673
- Contrato - Rescisão/alteração unilateral: 515
- Crédito Consignado: 500
- Cálculo de prestação/taxa de juros: 429
- Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.): 381
- Não entrega/demora na entrega do produto: 334
- Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato): 292
- Garantia (Abrangência, cobertura, etc.): 276

Atendimento por Área

PROCON

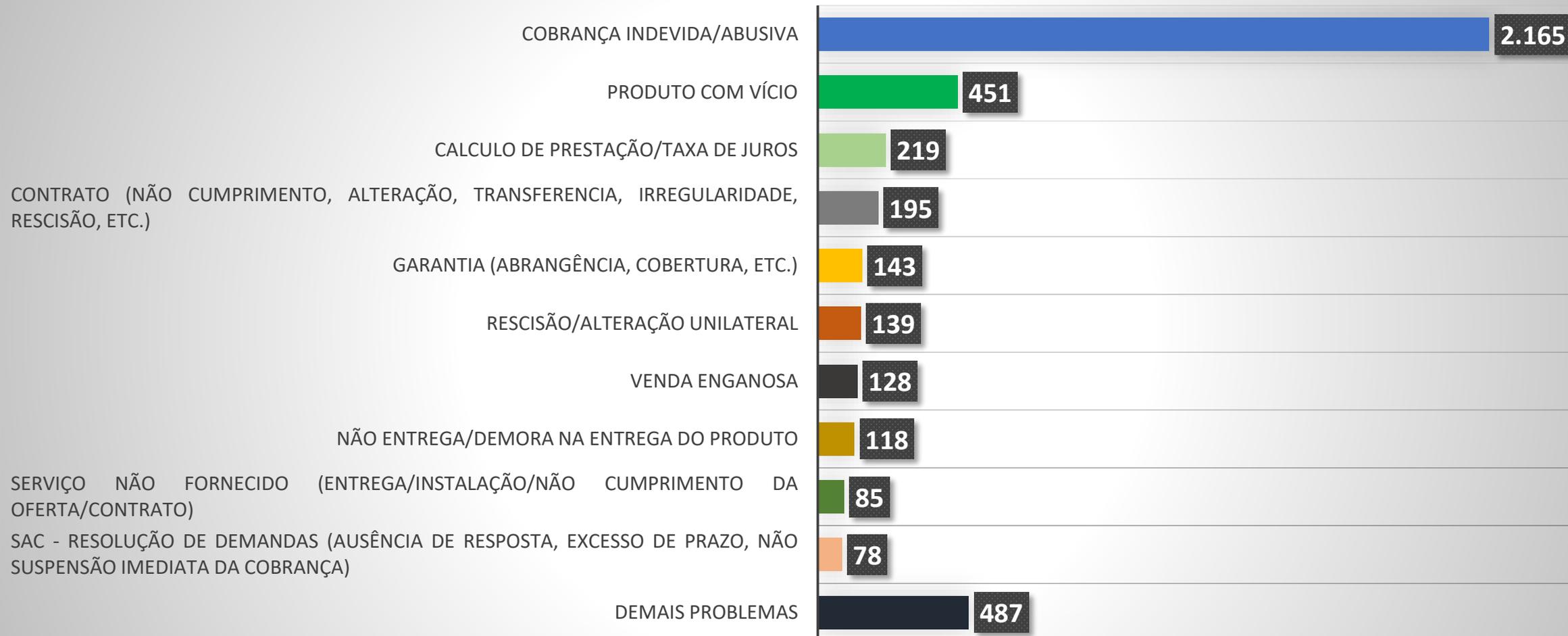


Atendimento por Assunto

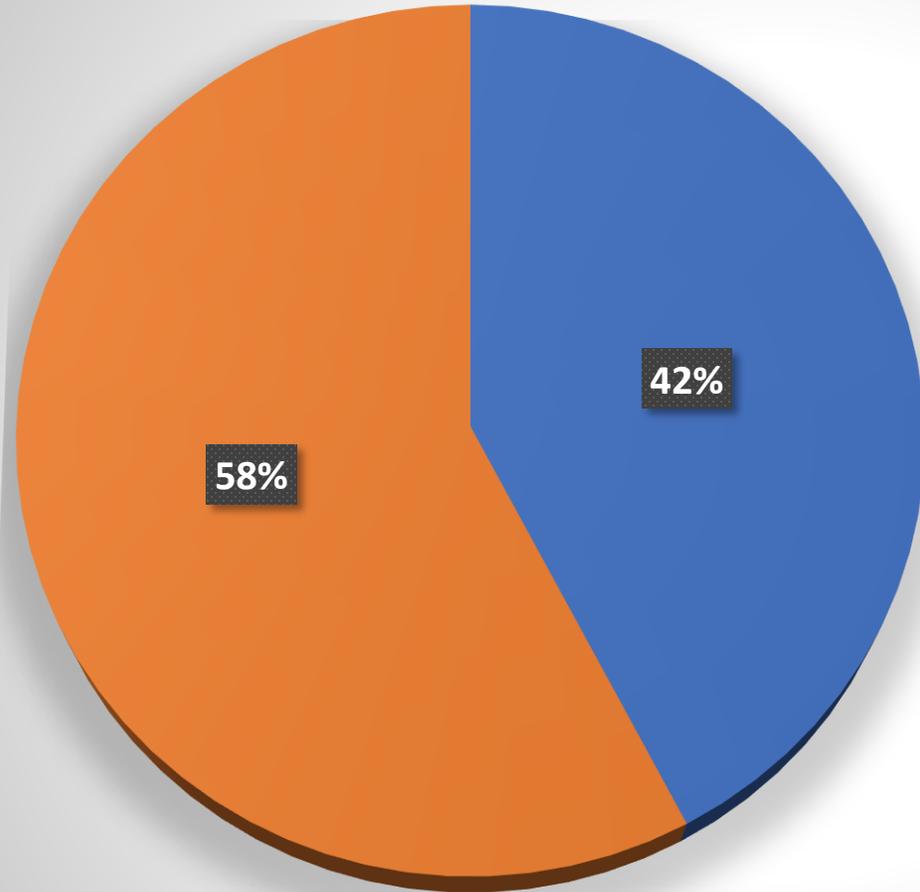


- Demais assuntos
- Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)
- Outros Contratos
- Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)
- Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)
- Financeira
- Água / Esgoto
- Telefonia Celular
- Cartão de Crédito
- Energia Elétrica
- Banco comercial

Atendimento por Problema



Resolutividade



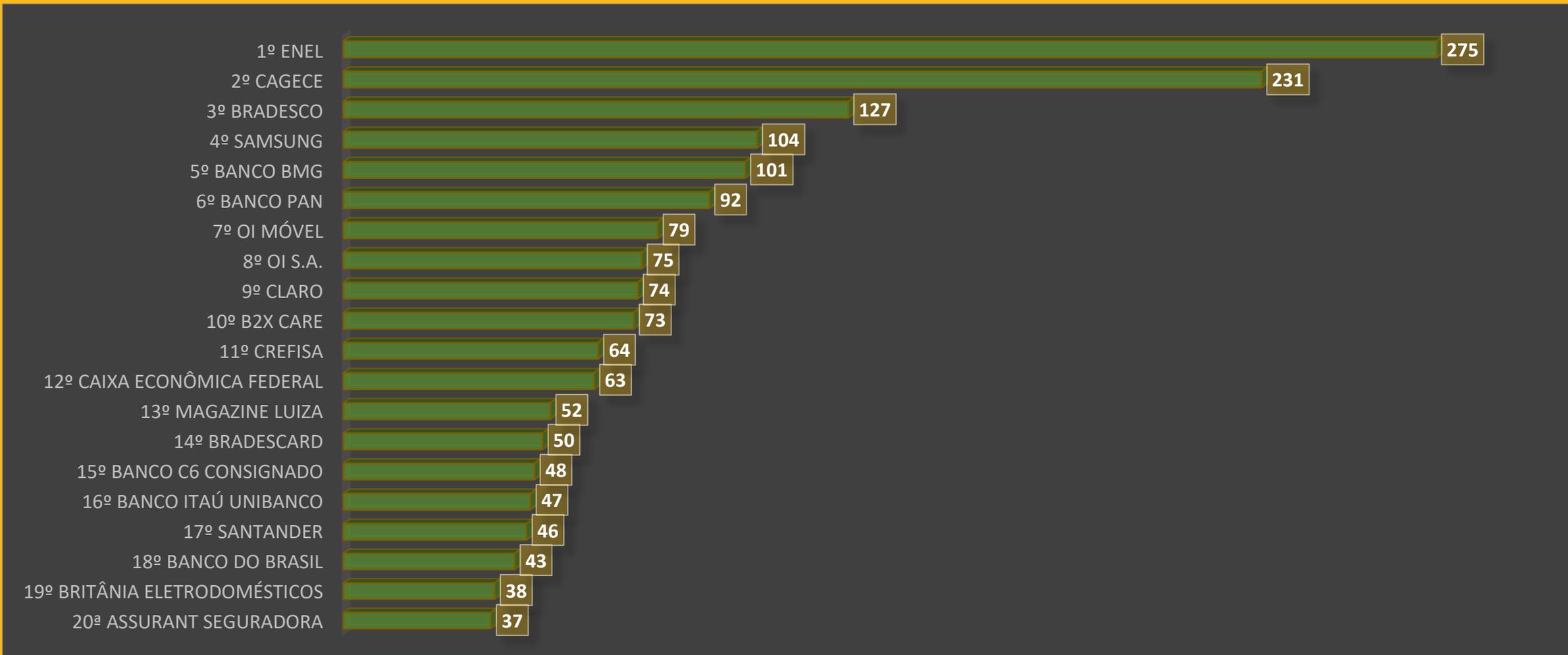
- Fundamentada Atendida: 1.754
- Fundamentada Não Atendida: 2.388

Total: **4.142**

Ranking de Fornecedores (ordem geral)



Fortaleza
PREFEITURA

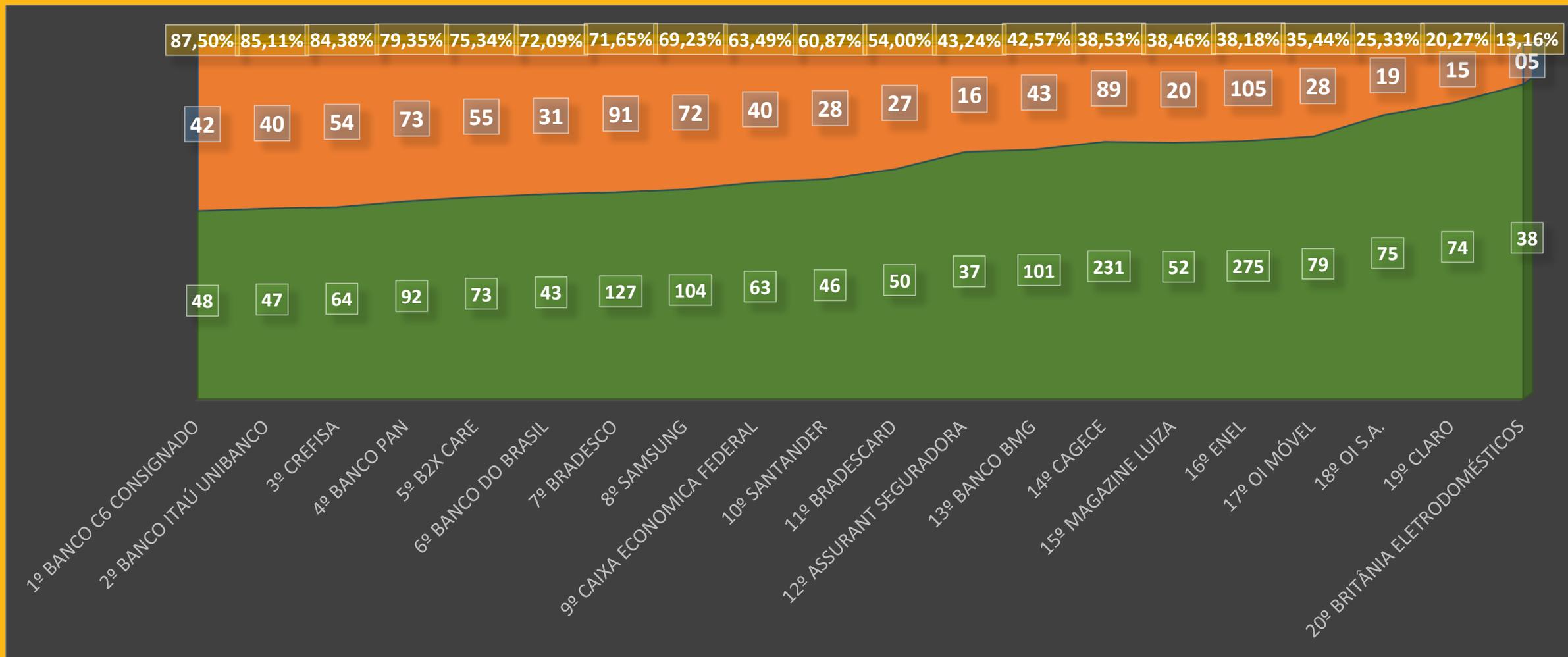


Fornecedores que Menos Resolvem (por ordem de menor resolutividade)

PROCON



Fortaleza
PREFEITURA



 **PROCON**



Fortaleza
PREFEITURA