



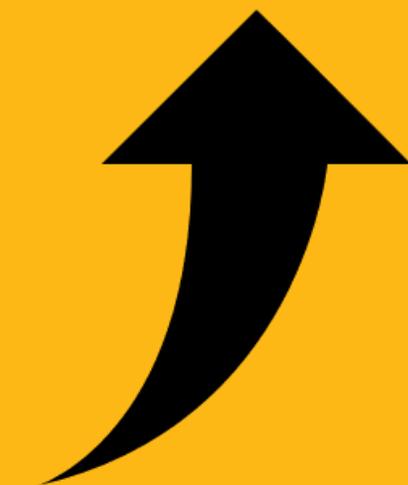
PROCON



Fortaleza
PREFEITURA

Reclamações Fundamentadas 2023

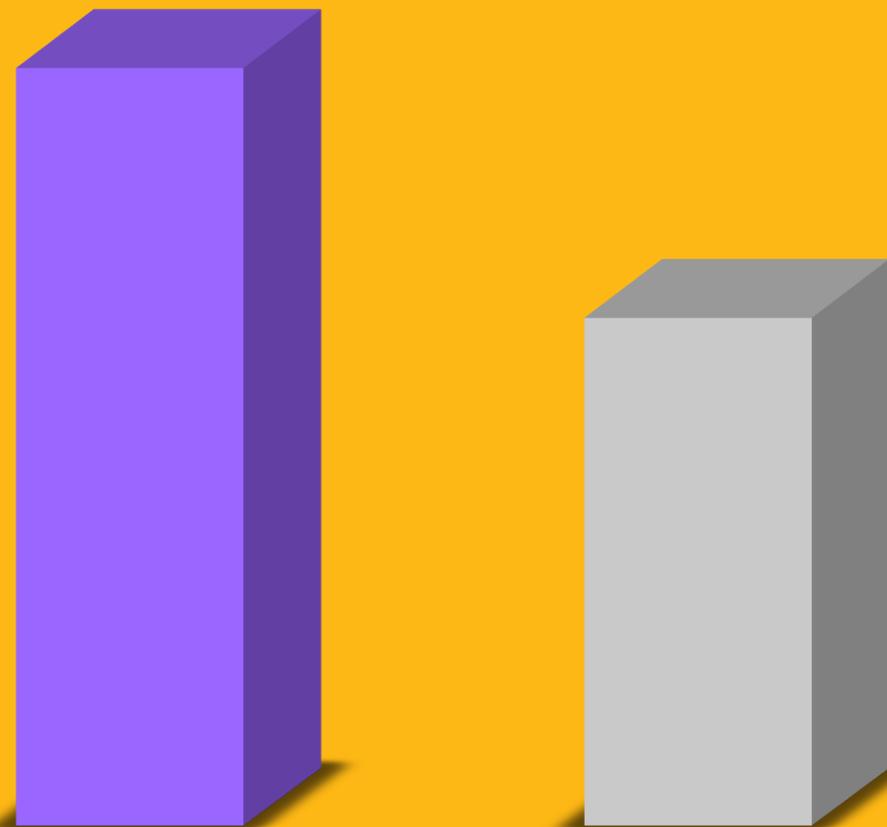
Comparativo anual



Atendimentos
aumentaram
25,43%

	2022	2023
Comparativo	18.183	22.807

Atendimento por Sexo



	Feminino	Masculino
■ Perfil por Sexo	12.934 (59,84%)	8.682 (40,16%)

Total: **21.616**

Atendimento por Faixa Etária

PROCON



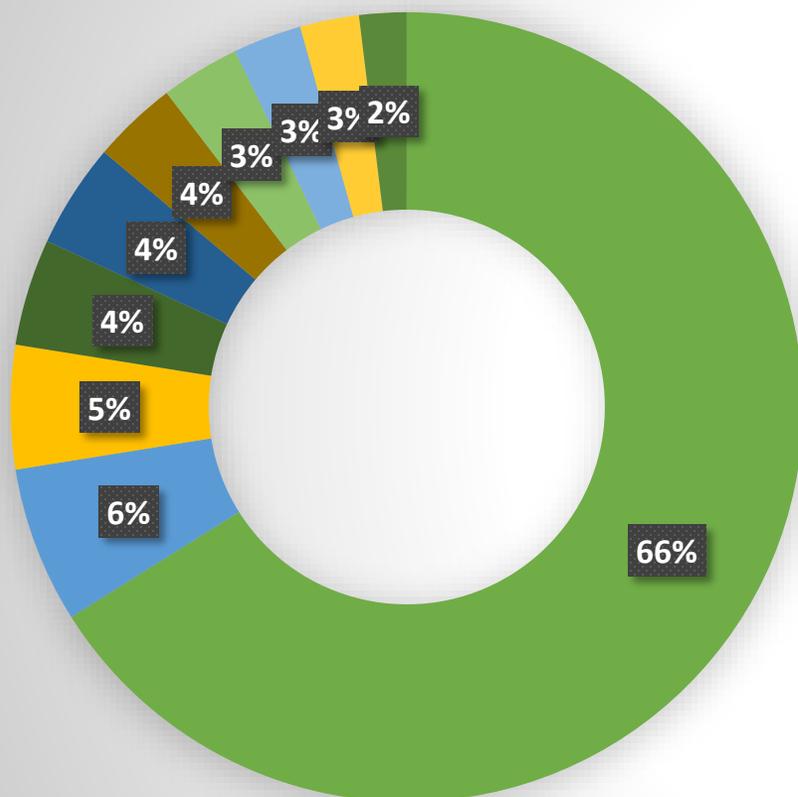
Fortaleza
PREFEITURA



Total: **18.865**

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

Principais problemas



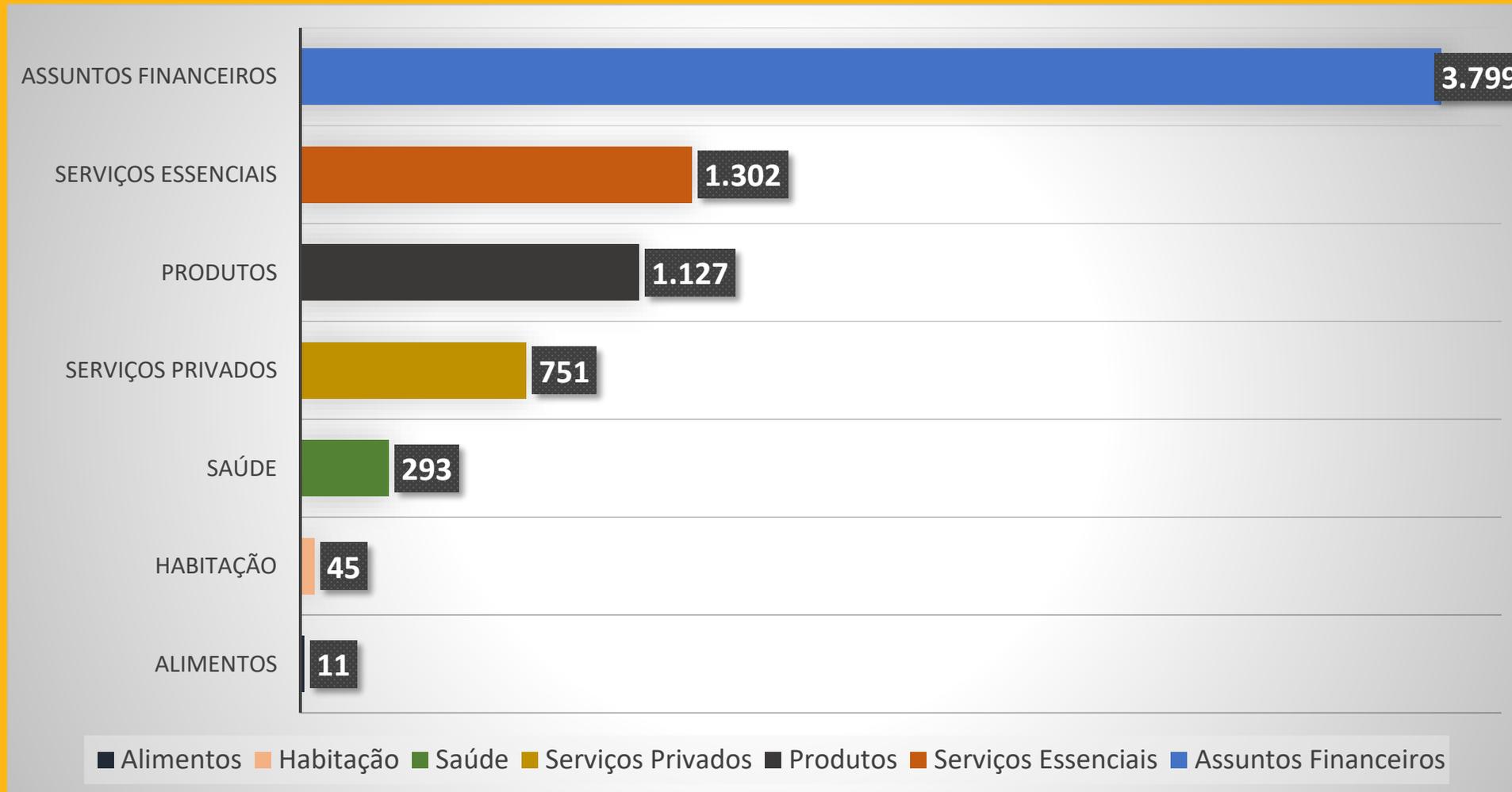
- Cobrança indevida/abusiva: 10.320
- Produto com vício: 998
- SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança): 792
- Calculo de prestação/taxa de juros: 683
- Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento: 667
- Não entrega/demora na entrega do produto: 542
- Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.): 504
- Crédito Consignado: 437
- Contrato - Rescisão/alteração unilateral: 376
- Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato): 301

Atendimento por Área

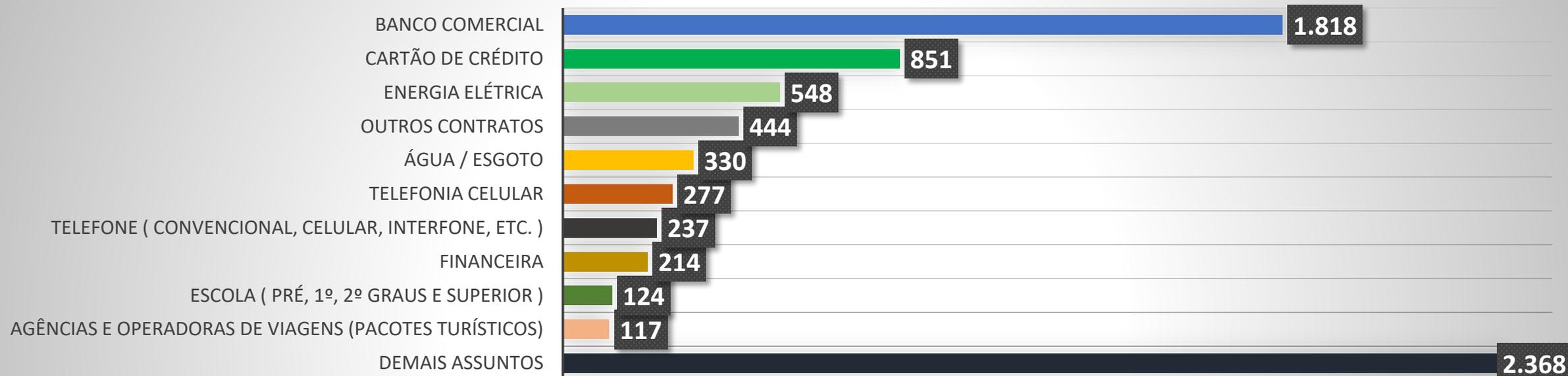
PROCON



Fortaleza
PREFEITURA

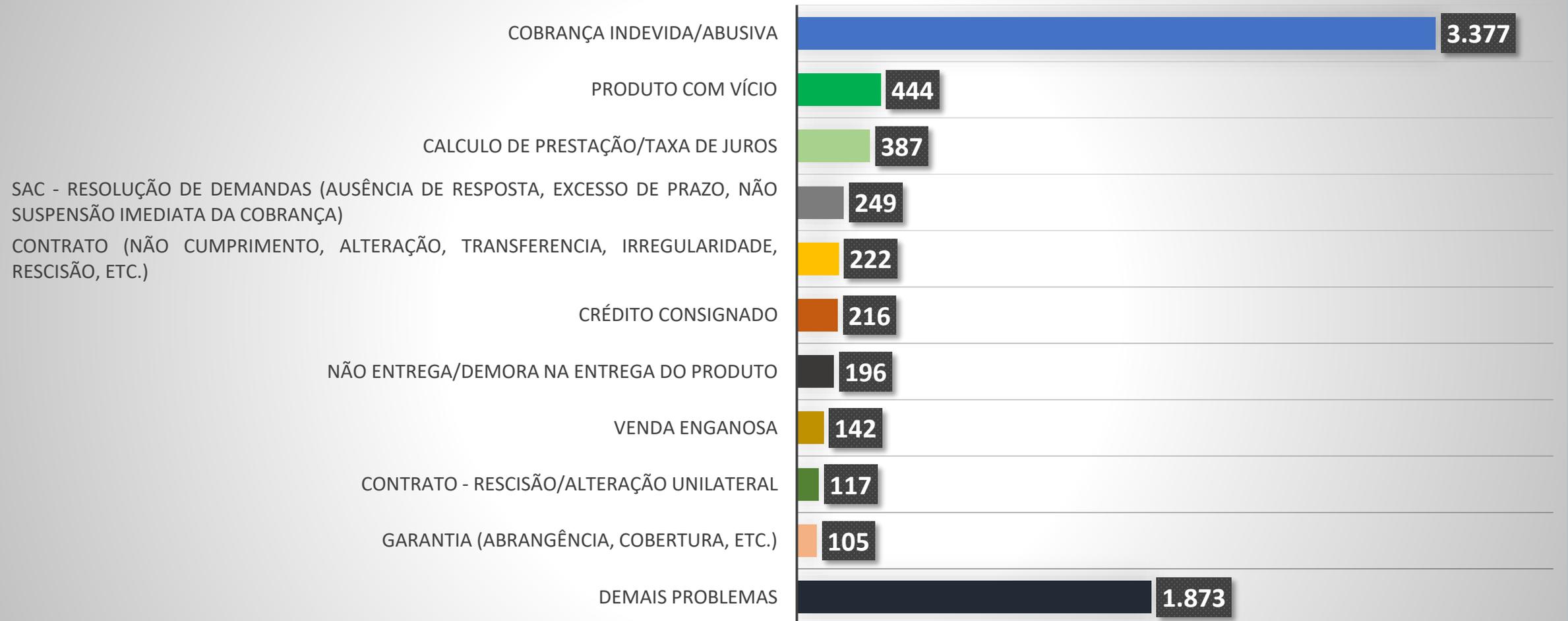


Atendimento por Assunto

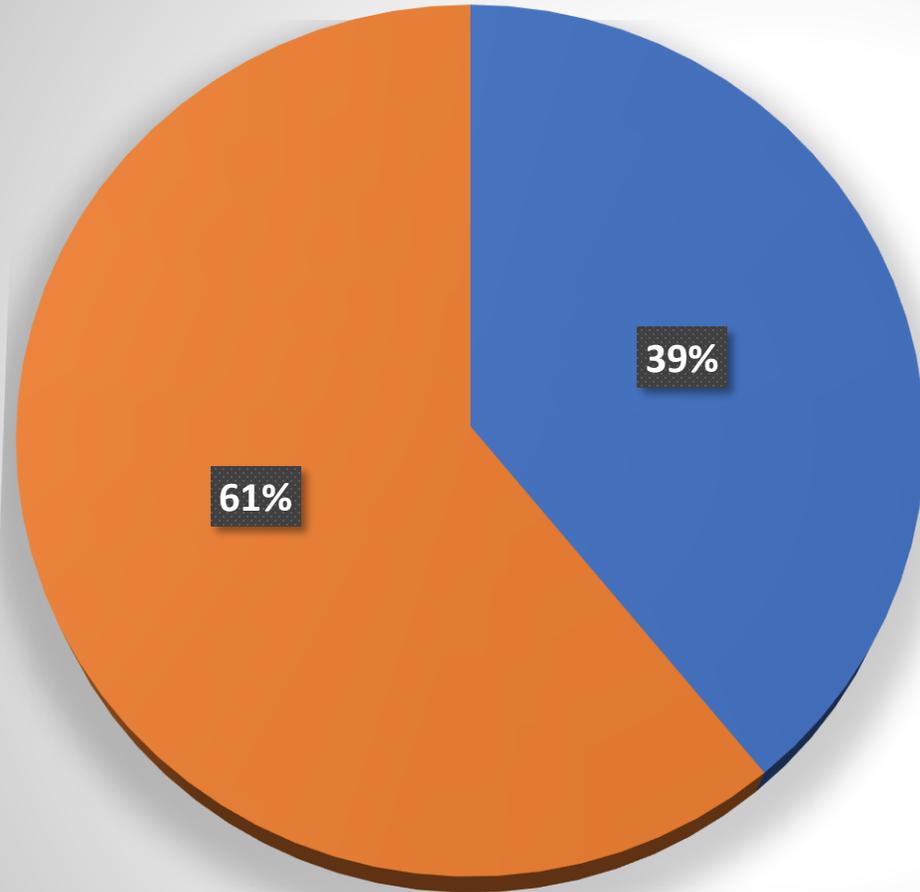


- Demais assuntos
- Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)
- Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)
- Financeira
- Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)
- Telefonia Celular
- Água / Esgoto
- Outros Contratos
- Energia Elétrica
- Cartão de Crédito
- Banco comercial

Atendimento por Problema



Resolutividade



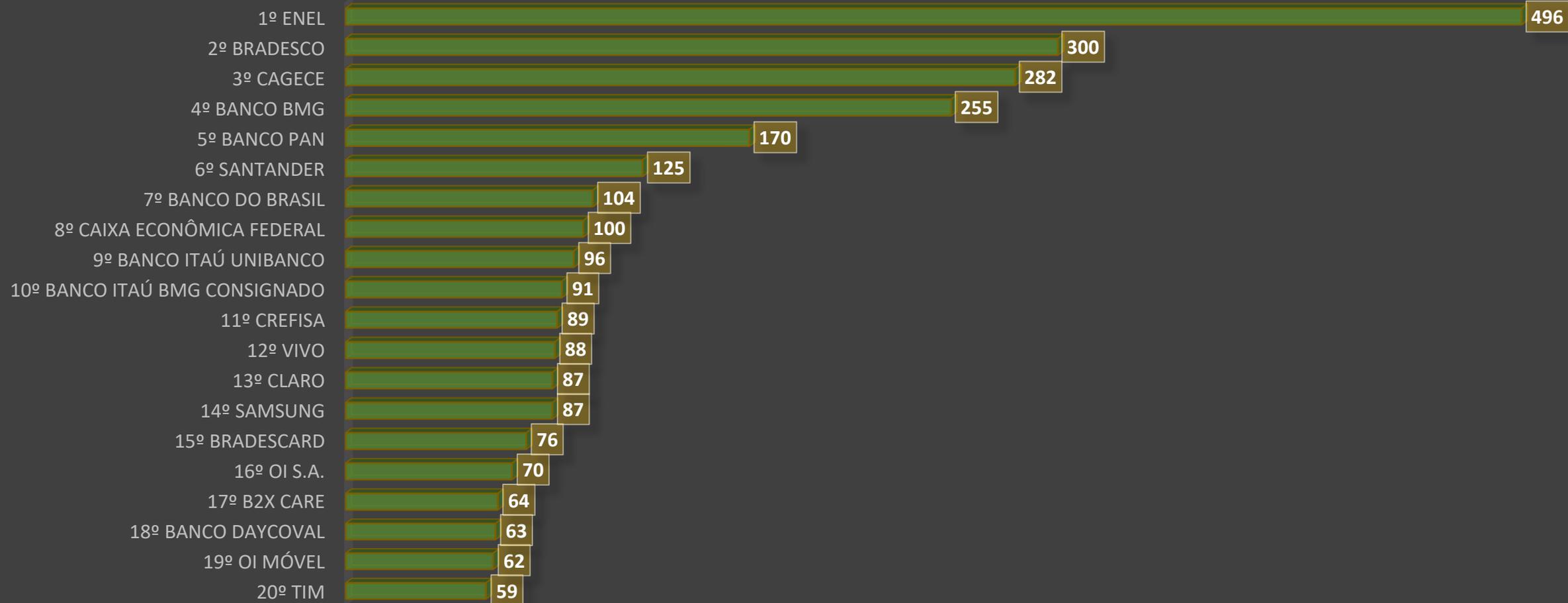
- Fundamentada Atendida: 2.392
- Fundamentada Não Atendida: 3.720

Total: **6.112**

Ranking de Fornecedores (ordem geral)



Fortaleza
PREFEITURA

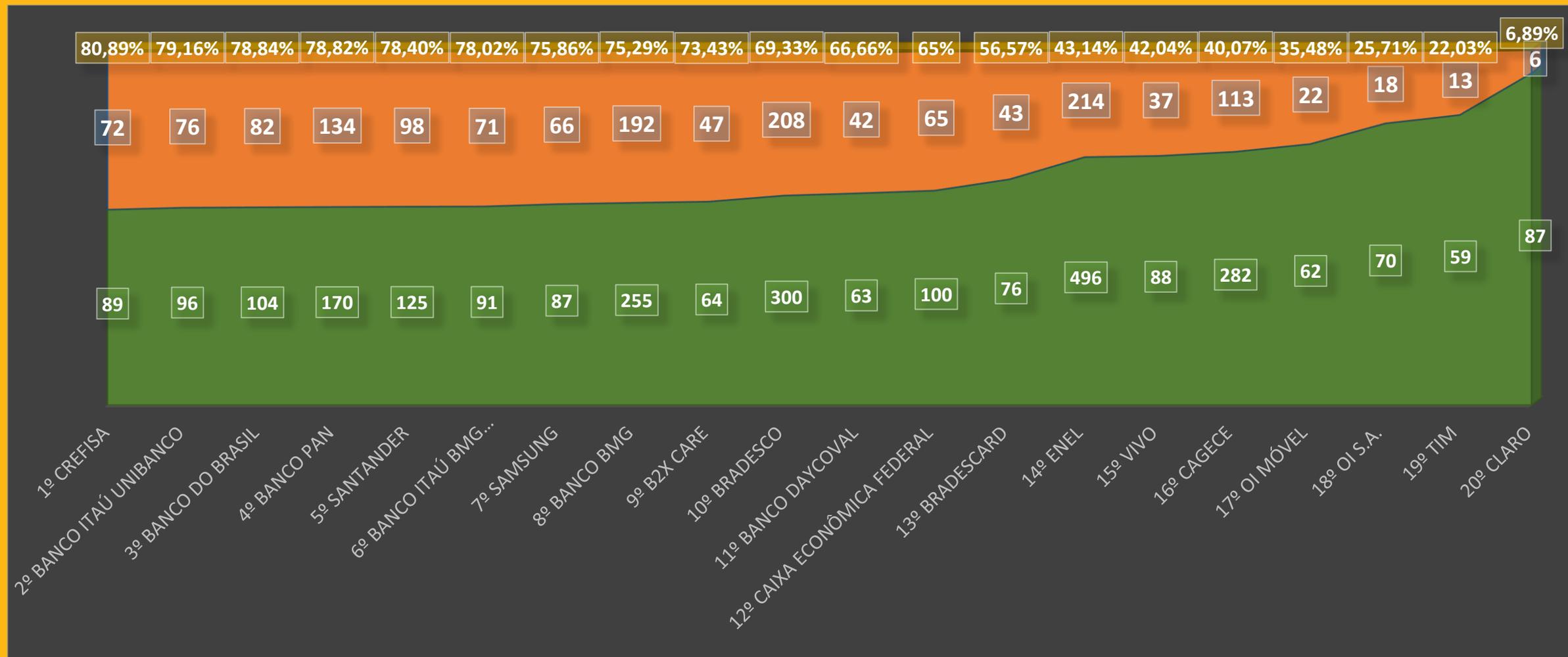


Fornecedores que Menos Resolvem (por ordem de menor resolutividade)

PROCON



Fortaleza
PREFEITURA



 **PROCON**



Fortaleza
PREFEITURA