

RELATÓRIO  
**20** ANUAL  
**20** DE GESTÃO





# Um ano de transformações

O ano de 2020 foi bastante atípico. A crise sanitária causada pela pandemia de Covid-19 afetou todas as áreas e a defesa do consumidor não foi exceção.

As relações de consumo sofreram alterações significativas. O mercado online e de delivery cresceu e atingiu patamares inéditos, por exemplo. Da mesma forma o Procon teve que se adaptar e atender essa demanda virtual, pois com a maior quantidade de transações também veio uma maior quantidade de crises.

Assim, novos canais de atendimento foram desenvolvidos. As audiências virtuais se tornaram realidade. O trabalho remoto se consolidou. A defesa do direito do consumidor não poderia parar. Este relatório é um resumo em dados do que foi feito durante esse ano de transformações.

# I. Atividades do SINDEC

## Número de Atendimentos

Sistema Estadual de Defesa do  
Consumidor - SEDC

9.175

### Carta de Informações preliminares - CIP

Índice de Resolutividade: 73%

8.105

### Abertura direta de reclamação

575

### Reclamação Retorno de CIP

1.115

### Audiências Realizadas

Índice de Resolutividade: 72%

1.171

 **consumidor.gov.br**

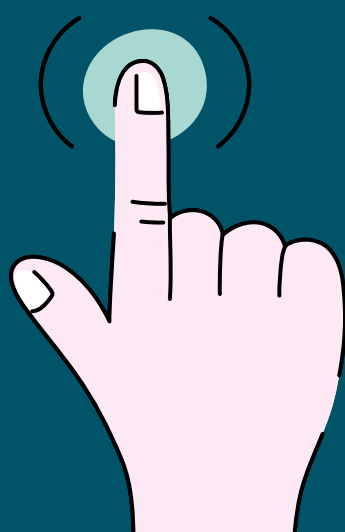
### Número de reclamações cadastradas

Índice de Resolutividade: 85%

20 mil

### Tempo médio de resposta

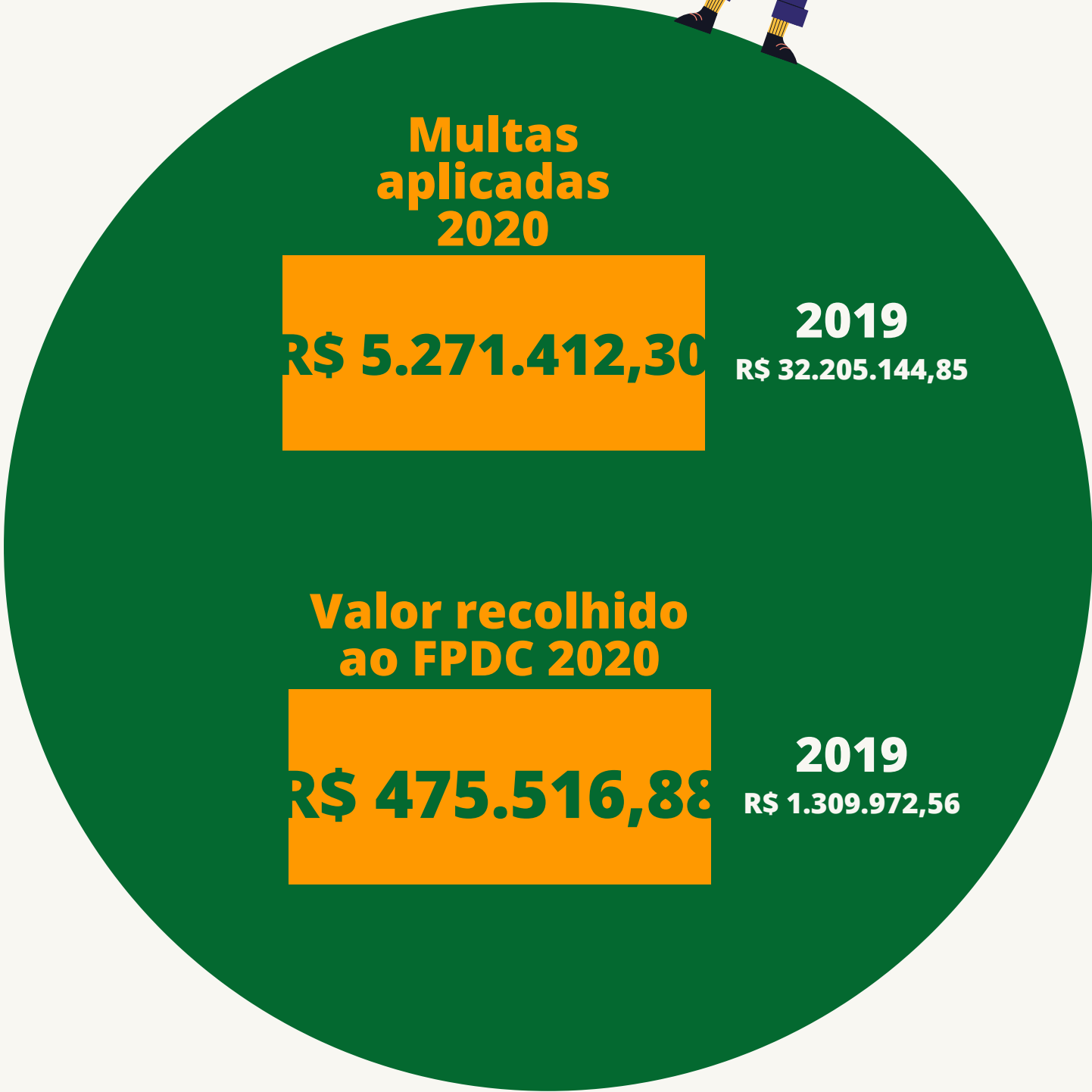
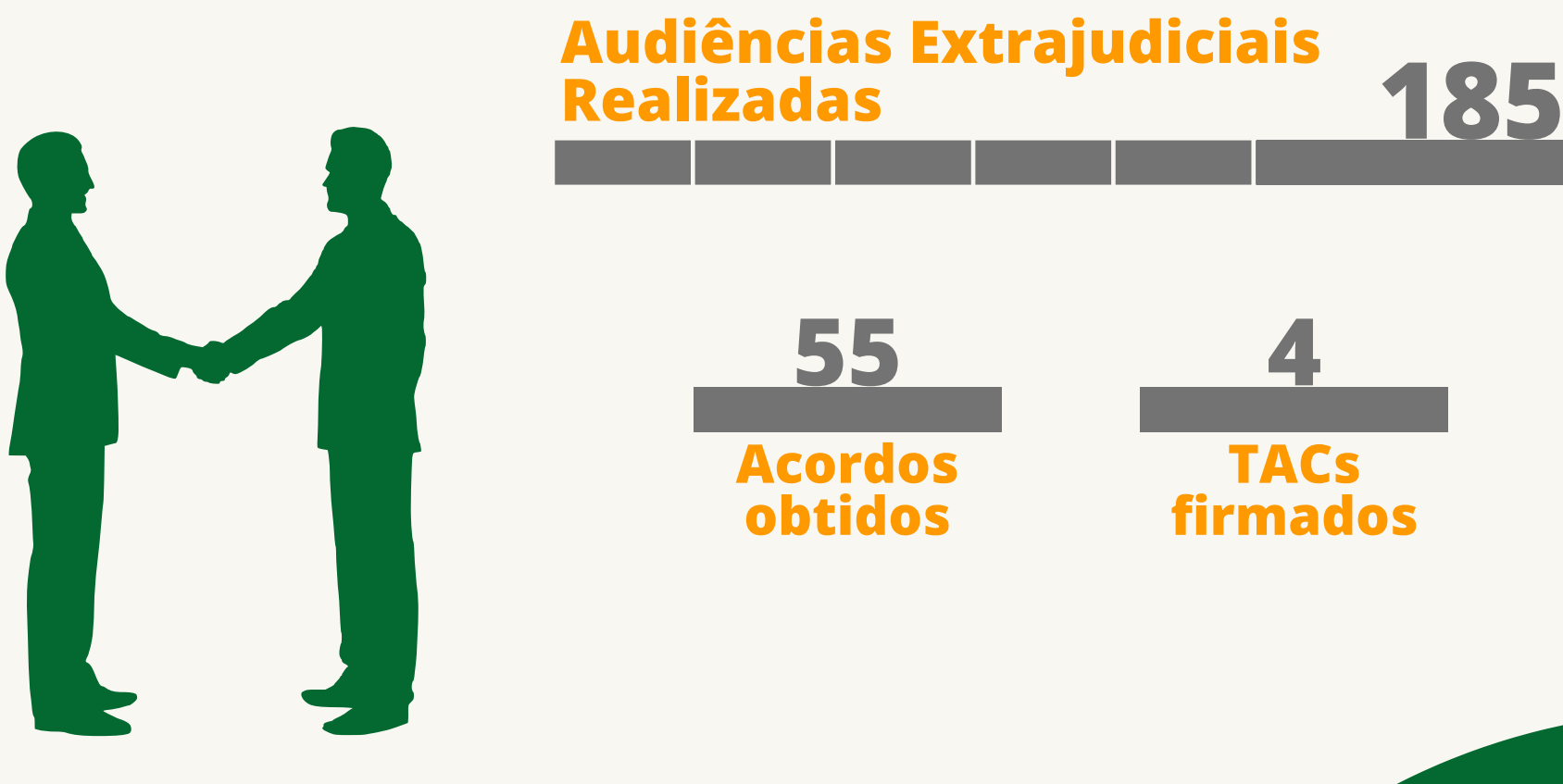
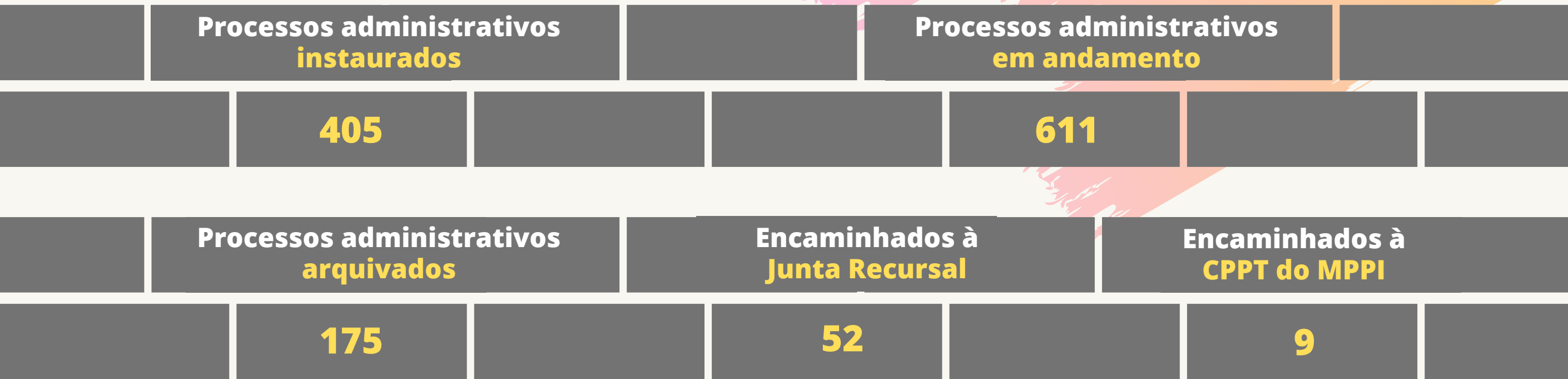
8 dias



# II.

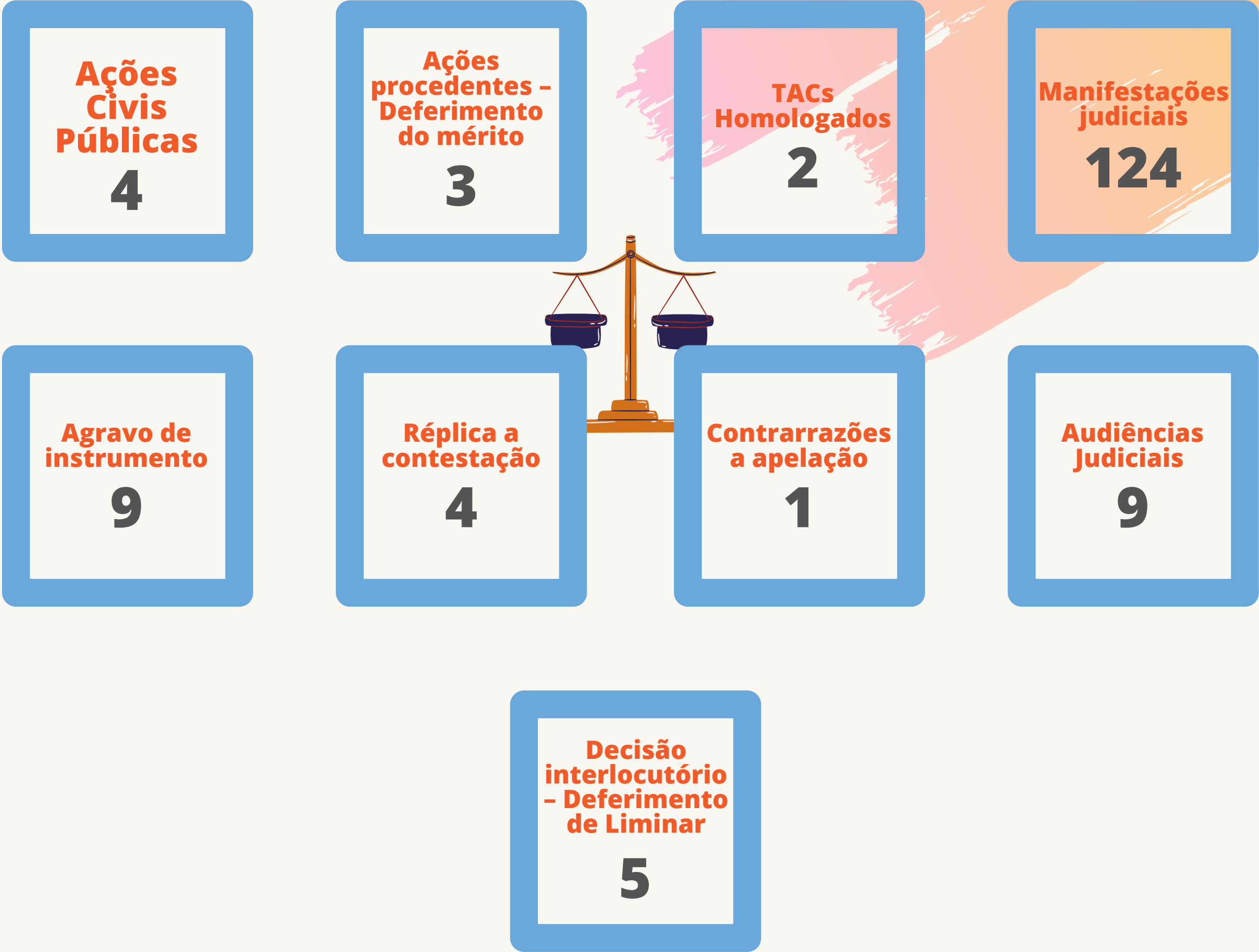
## Atividades SIMP

### - Extrajudicial



### III.

## Atividades judiciais



### IV.

## Fiscalização



V.

## Atividades JURCON

|                                                |                  |
|------------------------------------------------|------------------|
| Processos Administrativos Julgados             | 291              |
| Arquivados/Devolvidos para reexame             | 491              |
| Processos Administrativos Recebidos            | 77               |
| Processos Administrativos em Andamento         | 162              |
| Reexame decorrente de recursos administrativos | R\$ 1.419.744,80 |

VI.

## Rede de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor

