



PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU

Estado do Paraná

www.pmfi.pr.gov.br



Foz do Iguaçu, 31 de julho de 2025.

Ofício nº 9533/25 – GAB - GABINETE DO PREFEITO

Assunto: **RESPOSTA AO REQUERIMENTO Nº 472/2025**

Senhor Presidente,

Em atenção ao Requerimento nº 472/2025, de autoria do Nobre Vereador Sidnei Prestes, encaminhado pelo Ofício nº 946/2025-GP, de 11 de julho de 2025, dessa Casa de Leis, sobre relatório estatístico semestral das reclamações registradas no PROCON-Foz, remetemos a manifestação do PROCON, por meio do Memorando nº 51981, de 17 de julho de 2025.

Atenciosamente,

Ao Senhor
PAULO APARECIDO DE SOUZA
Presidente da Câmara Municipal
FOZ DO IGUAÇU – PR



6119f97c-e885-461b-9d58-4ed1d81d791e



PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU

Estado do Paraná

www.pmfi.pr.gov.br



MEMORANDO INTERNO

Emitente:	PGM / PROCON - DIRETORIA DO PROCON	Data: 17/07/2025
Destinatário:	SMAD / DIAD / DVCMR - DIVISÃO DE CONTROLE E MONITORAMENTO DOS REQUERIMENTOS LEGISLATIVOS.	Número: 51981/2025
Assunto:	R: REQUERIMENTO Nº 472/2025	

Prezada Diretora,

Em atenção ao Memorando Interno nº 50378/2025, que nos encaminha o Requerimento Legislativo nº 472/2025, de autoria do Vereador Sidnei Prestes, solicitando informações estatísticas referentes às reclamações registradas no PROCON de Foz do Iguaçu nos últimos dois semestres, apresentamos, a seguir, as informações solicitadas para subsidiar a elaboração da resposta a ser encaminhada à Casa Legislativa:

1. Qual o número total de reclamações registradas no PROCON-Foz nos últimos dois semestres?

Informamos que a gestão anterior do PROCON não realizava o levantamento mensal das reclamações, limitando-se a consolidar os dados de forma anual, conforme demonstra o relatório em anexo. Por esse motivo, não é possível apresentar com exatidão o número total de reclamações registradas especificamente nos últimos dois semestres.

No entanto, com base no relatório denominado "Reclamações por Área – Dez/2021 a Nov/2024", estima-se que, em 2024, foram registradas aproximadamente 2.491 reclamações. Esclarecemos que este número é uma extrapolação extraída do referido relatório, motivo pelo qual não pode ser considerado absolutamente preciso.

No exercício de 2025, até a data de 17/07/2025, foram formalmente registradas 1.000 reclamações, conforme demonstrado no relatório em anexo.

2. Quais foram as 10 empresas (ou prestadores de serviço) com maior número de reclamações nesse período?

São as seguintes:



Autenticado com senha por Sidney Rodrigues Calixto - DIRETOR DO PROCON - 18/07/2025 às 08:57:17
Documento Código: 2956ba30-337f-4a21-aa2e-a4dec29d54e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=2956ba30-337f-4a21-aa2e-a4dec29d54e>



2956ba30-337f-4a21-aa2e-a4dec29d54e



6119f97c-e885-461b-9d58-4ed1d81d791e



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 31/07/2025 às 14:01:33
Documento Código: 6119f97c-e885-461b-9d58-4ed1d81d791e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=6119f97c-e885-461b-9d58-4ed1d81d791e>



1º - TIM - CNPJ: 02.421.421/0001-11

2º - Copel Distribuição S/A - CNPJ: 04.368.898/0001-06

Copel - CNPJ: 76.483.817/0001-20

3º - Oi - CNPJ: 76.535.764/0001-43

Oi Celular - CNPJ: 05.423.963/0001-11

Client Co Serviços de Rede Nordeste (Oi Fibra) - CNPJ: 53.420.564/0001-40

Obs.: A Client Co Serviços comprou parte da Oi.

4º - Banco BMG - CNPJ: 61.186.680/0001-74

5º - CLARO - CNPJ: 40.432.544/0001-47

6º - Banco Bradesco - CNPJ: 60.746.948/0001-12

Banco Bradesco S.A. - CNPJ: 04.184.779/0001-01

Bradesco Financiamentos - CNPJ: 07.207.996/0001-50

Bradesco Seguros - CNPJ: 33.055.146/0001-93

7º - Banco Santander - CNPJ: 90.400.888/0001-42

Santander Capitalização - CNPJ: 03.209.092/0001-02

Santander Financiamentos (Aymoré) - CNPJ: 07.707.650/0001-10

8º - Magazine Luiza - CNPJ: 47.960.950/0001-21

Luizacred - CNPJ: 02.206.577/0001-80

9º - ANDAAP - Associação Nacional de Defesa dos Direitos dos Aposentados e Pensionistas - CNPJ: 30.701.604/0001-26

10º - MPCB - Masterprev Clube de Benefícios - CNPJ: 43.012.440/0001-71

3. Quais os principais motivos das reclamações recebidas?



Autenticado com senha por Sidney Rodrigues Calixto - DIRETOR DO PROCON - 18/07/2025 às 08:57:17
Documento Código: 2956ba30-337f-4a21-aa2e-a4decb29d54e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=2956ba30-337f-4a21-aa2e-a4decb29d54e>



2956ba30-337f-4a21-aa2e-a4decb29d54e



6119f97c-e885-461b-9d58-4ed1d81d791e



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 31/07/2025 às 14:01:33
Documento Código: 6119f97c-e885-461b-9d58-4ed1d81d791e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=6119f97c-e885-461b-9d58-4ed1d81d791e>

As reclamações registradas no PROCON decorrem, em sua maioria, da violação de direitos básicos previstos no Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Um exemplo recorrente diz respeito à resistência de fornecedores em restituir valores pagos pelos consumidores quando constatados vícios ocultos nos produtos adquiridos, ainda que tal obrigação esteja expressamente prevista no artigo 20, inciso II, do CDC. Situações dessa natureza representam parcela significativa das demandas recebidas.

Outro motivo relevante refere-se aos descontos indevidos em benefícios previdenciários de aposentados e pensionistas, especialmente praticados por associações e entidades diversas, situação que ganhou notoriedade nacional em razão de denúncias envolvendo irregularidades junto ao INSS.

Adicionalmente, destaca-se que o setor financeiro concentra grande volume das reclamações registradas, sendo as mais frequentes relacionadas à má prestação de informações ao consumidor, o que gera contratação de serviços ou produtos não reconhecidos e imputação de dívidas não autorizadas ou não desejadas pelos clientes.

No setor de telecomunicações, as principais reclamações envolvem a cobrança de multas indevidas em casos de rescisão contratual, bem como falhas na prestação de serviços, quando o consumidor contrata, mas não recebe adequadamente os serviços ofertados.

4. Quantas reclamações foram resolvidas com acordo entre as partes? E quantas não tiveram resolução?

No período analisado, foram registradas 1.000 reclamações, das quais 161 foram finalizadas com acordo entre as partes, o que corresponde a aproximadamente 16,1% do total.

Consequentemente, 839 reclamações não resultaram em acordo, representando aproximadamente 83,9% das demandas registradas.

Observa-se que, como a grande maioria das reclamações envolve grandes empresas, especialmente do setor financeiro e de telecomunicações, estas preferem manter seus padrões de conduta e seus procedimentos internos, ainda que sejam objeto de reclamações recorrentes.

Muitas vezes, tais fornecedores optam por não buscar a conciliação, mesmo diante da possibilidade de resolução administrativa da demanda, priorizando suas práticas comerciais e contratuais já estabelecidas.



Autenticado com senha por Sidney Rodrigues Calixto - DIRETOR DO PROCON - 18/07/2025 às 08:57:17
Documento Código: 2956ba30-337f-4a21-aa2e-a4dec29d54e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=2956ba30-337f-4a21-aa2e-a4dec29d54e>



2956ba30-337f-4a21-aa2e-a4dec29d54e



6119f97c-e885-461b-9d58-4ed1d81d791e



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 31/07/2025 às 14:01:33
Documento Código: 6119f97c-e885-461b-9d58-4ed1d81d791e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=6119f97c-e885-461b-9d58-4ed1d81d791e>



5. Existe algum canal ou instrumento de acompanhamento online dessas reclamações acessível à população? Se sim, qual?

Sim. O acompanhamento das reclamações pode ser realizado por meio das plataformas PROCONSUMIDOR e Sistema SEI, acessíveis ao público para consulta dos processos. Além disso, o PROCON disponibiliza atendimento por meio do aplicativo WhatsApp.

6. Quais medidas estão sendo adotadas pelo PROCON para reduzir a reincidência de empresas com altos índices de reclamação?

O PROCON adota medidas contínuas de orientação e fiscalização, com o objetivo de conscientizar e exigir das empresas o respeito aos direitos dos consumidores.

Contudo, observa-se que, em muitos casos, determinadas pessoas jurídicas optam, deliberadamente, por manter práticas contrárias à legislação consumerista, considerando que, sob a ótica econômica, essas práticas ainda lhes são mais vantajosas do que a imediata adequação às normas.

Trata-se, na prática, de uma conduta baseada em uma espécie de análise econômica do Direito, na qual essas empresas ponderam que os custos decorrentes das reclamações e eventuais penalidades são inferiores aos custos necessários para corrigir suas práticas.

Ainda assim, o PROCON tem intensificado suas ações de fiscalização, e, quando necessário, a abertura de processos administrativos com vistas à responsabilização das empresas reincidentes.

Diante do exposto, colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários e reiteramos nosso compromisso com a transparência e a proteção dos direitos do consumidor, bem como com a colaboração institucional para o pleno atendimento das demandas desta Casa Legislativa.



2956ba30-337f-4a21-aa2e-a4dec29d54e



6119f97c-e885-461b-9d58-4ed1d81d791e



Autenticado com senha por Sidney Rodrigues Calixto - DIRETOR DO PROCON - 18/07/2025 às 08:57:17
Documento Código: 2956ba30-337f-4a21-aa2e-a4dec29d54e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=2956ba30-337f-4a21-aa2e-a4dec29d54e>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 31/07/2025 às 14:01:33
Documento Código: 6119f97c-e885-461b-9d58-4ed1d81d791e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=6119f97c-e885-461b-9d58-4ed1d81d791e>

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Tipo: **MEMORANDO INTERNO**

Número: **51.981/2025**

Assunto: **R: REQUERIMENTO Nº 472/2025**

O documento acima foi proposto para assinatura eletrônica na plataforma **SID** de assinaturas.

Para verificar as assinaturas clique no link:

<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/rp/sidpublico/verificar?codigo=2956ba30-337f-4a21-aa2e-a4dec29d54e>

e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação:

2956ba30-337f-4a21-aa2e-a4dec29d54e

Hash do Documento

7C8A01BEE042CADEB371055191B43C1DDE9D60CD7536261606F07242683B1551

Anexos

RELATÓRIO PROCON - 2021 A 2024 - CLAUDINEIA.pdf - **ac0870c5-eac2-448a-b561-b04f3d23150d**

RELATÓRIO PROCON - 2025 - SIDNEY CALIXTO.pdf - **84128005-7d89-4f75-8c88-5cb3a029ac5c**

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 21/07/2025 é(são) :

Sidney Rodrigues Calixto (Signatário) - CPF: ***19670692** em 18/07/2025 8:57:17 - **OK**

Tipo: Assinatura Eletrônica



A ASSINATURA ELETRÔNICA DESTES DOCUMENTOS ESTÁ AMPARADA PELO:

DECRETO Nº 28.900, DE 20 DE JANEIRO DE 2021.

LEI Nº 4536, DE 4 DE SETEMBRO DE 2017.

Autoriza a utilização do meio eletrônico para a gestão dos processos administrativos e de documentos de arquivo, produzidos nos termos das Leis nºs 3.971, de 17 de abril de 2012 e 4.057, de 19 de dezembro de 2012, no âmbito dos órgãos da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Município de Foz do Iguaçu.



6119f97c-e885-461b-9d58-4ed1d81d791e





6119f97c-e885-461b-9d58-4ed1d81d791e



Prefeitura do Município de Foz do Iguaçu

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

DIRETORIA DO PROCON/FI

ATIVIDADES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

REALIZADAS PELA DIRETORIA DO PROCON-FOZ DO IGUAÇU DESDE MAIO DE 2019 A 10 DE DEZEMBRO DE 2024.

No ano de 2019 a 2021, correspondente ao período de janeiro de 2019 a dezembro de 2021 foi realizado pela Diretoria do PROCON o total **de 6.890** atendimentos, através do SISTEMA SINDEC (período de Pandemia - antigo sistema).

No ano de 2021, correspondente ao período de dezembro de 2021 a novembro de 2024 foi realizado pela Diretoria do PROCON o total **de 8.610** atendimentos, através do SISTEMA PROCONSUMIDOR (sistema atual desde dezembro de 2021).

CLASSIFICAÇÃO DE ATENDIMENTOS POR ÁREA – 2019 a 2021

Área	Atendimento Presencial	Informações por telefone	Total
1º- Serviços	1.225	2.108	3.333
2º - Assuntos Financeiros	800	1.250	2.050
3º - Produtos	325	480	805
4º Saúde	110	126	236
5º - Habitação	86	95	181
6º- Consórcio	13	24	37
7º-Alimentos	25	120	145
Extra Procon	68	35	103
TOTAL	2.652	4.238	6.890



CLASSIFICAÇÃO DE ATENDIMENTOS POR ÁREA – 2021 - 2024

Área	Atendimento Presencial	Informações por telefone	Total
1º- Serviços	2.368	1.251	3.619
2º - Assuntos Financeiros	1.579	1.080	2.659
3º - Produtos	520	416	936
4º Saúde	316	223	539
5º - Habitação	126	83	209
6º- Consórcio	45	21	66
7º-Alimentos	136	80	216
Extra Procon	150	216	366
TOTAL	5.240	3.370	8.610

PROCESSOS REGISTRADOS POR RECLAMAÇÃO E POR LAVRATURA DE AUTO DE INFRAÇÃO

Classificação por assunto dos processos procedentes de reclamação

2019 -2024

ÁREA	2019-2024
Alimentos	18
Assuntos Financeiros	25
Consórcio	11
Habitação	8
Produtos	17
Saúde	9
Serviços	85
Fila / ofícios	24
Total	197



PROCESSOS EM ANDAMENTO 2019 – 2024

TOTAL: 673

AUTOS DE INFRAÇÕES	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
PROCESSOS	4	05	07	39	35	14	104
Total	04	05	07	39	35	14	104

PROCESSOS INSCRITOS EM DÍVIDA ATIVA - 2019 A 2024

INSCRITOS EM DÍVIDA ATIVA	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
PROCESSOS – RECLAMAÇÕES	84	178	49	64	100	32	507

RECLAMAÇÕES ARQUIVADOS 2019 a 2024

1- TIPOS DE ARQUIVAMENTOS	ANO						
1-RECLAMAÇÕES	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
RESOLVIDOS	-	-	-	771	854	411	2.036
INÉRCIA DO CONSUMIDOR				2.247	2.325	660	5.232
Total							7.268

RECLAMAÇÕES POR ÁREA Dez/2021 a Nov/2024

ÁREA	PERÍODO	TOTAL
Água, energia e Gás	01/12/2021 até 01/12/2022	39
Água, energia e Gás	02/12/2022 até 02/12/2023	85
Água, energia e Gás	03/12/2023 até 07/11/2024	94
Alimentos	01/12/2021 até 01/12/2022	20
Alimentos	02/12/2022 até 02/12/2023	27
Alimentos	03/12/2023 até 07/11/2024	19
Produtos em geral	01/12/2021 até 01/12/2022	145
Produtos em geral	02/12/2022 até 02/12/2023	258
Produtos em geral	03/12/2023 até 07/11/2024	261
Demais serviços	01/12/2021 até 01/12/2022	125
Demais serviços	02/12/2022 até 02/12/2023	250
Demais serviços	03/12/2023 até 07/11/2024	275
Educação	01/12/2021 até 01/12/2022	42
Educação	02/12/2022 até 02/12/2023	56
Educação	03/12/2023 até 07/11/2024	35
Habitação	01/12/2021 até 01/12/2022	09
Habitação	02/12/2022 até 02/12/2023	08
Habitação	03/12/2023 até 07/11/2024	10
Telefonia e informática	01/12/2021 até 01/12/2022	37
Telefonia e informática	02/12/2022 até 02/12/2023	46



Telefonia e informática	03/12/2023 até 07/11/2024	31
Eletrodomésticos e eletrônicos	01/12/2021 até 01/12/2022	76
Eletrodomésticos e eletrônicos	02/12/2022 até 02/12/2023	117
Eletrodomésticos e eletrônicos	03/12/2023 até 07/11/2024	110
Saúde	01/12/2021 até 01/12/2022	55
Saúde	02/12/2022 até 02/12/2023	123
Saúde	02/12/2022 até 02/12/2023	105
Serviços financeiros	01/12/2021 até 01/12/2022	744
Serviços financeiros	02/12/2022 até 02/12/2023	1.347
Serviços financeiros	03/12/2023 até 07/11/2024	1.169
Telecomunicações	01/12/2021 até 01/12/2022	476
Telecomunicações	02/12/2022 até 02/12/2023	543
Telecomunicações	03/12/2023 até 08/11/2024	415
Transporte, turismo e viagem	01/12/2021 até 01/12/2022	579
Transporte, turismo e viagem	02/12/2022 até 02/12/2023	258
Transporte, turismo e viagem	03/12/2023 até 08/11/2024	72
TOTAL	-	8.061

RECLAMAÇÕES NO SITE – 25/03/2022 a 06/11/2024

TOTAL : 1.998



6119f97c-e885-461b-9d58-4ed1d81d791e





Prefeitura do Município de Foz do Iguaçu

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

DIRETORIA DO PROCON/FI

ATIVIDADES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

REALIZADAS PELA DIRETORIA DO PROCON-FOZ DO IGUAÇU - 2025

RECLAMAÇÕES POR ÁREA		
ÁREA	PERÍODO	TOTAL
Água, energia e Gás	01/01/2025– 31/01/2025	02
Água, energia e Gás	01/02/2025 – 27/02/2025	08
Água, energia e Gás	28/02/2025 – 30/03/2025	07
Água, energia e Gás	31/03/2025 – 29/04/2025	09
Água, energia e Gás	30/04/2025 – 30/05/2025	14
Água, energia e Gás	31/05/2025-29/06/2025	08
Total por área:		48
Alimentos	01/01/2025– 31/01/2025	02
Alimentos	01/02/2025 – 27/02/2025	02
Alimentos	28/02/2025 – 30/03/2025	02
Alimentos	31/03/2025 – 29/04/2025	02
Alimentos	30/04/2025 – 30/05/2025	02
Alimentos	31/05/2025-29/06/2025	-
Total por área:		10
Produtos em geral	01/01/2025– 31/01/2025	10
Produtos em geral	01/02/2025 – 27/02/2025	13
Produtos em geral	28/02/2025 – 30/03/2025	21
Produtos em geral	31/03/2025 – 29/04/2025	14
Produtos em geral	30/04/2025 – 30/05/2025	20
Produtos em geral	31/05/2025-29/06/2025	14
Total por área:		92
Demais serviços	01/01/2025– 31/01/2025	05
Demais serviços	01/02/2025 – 27/02/2025	11
Demais serviços	28/02/2025 – 30/03/2025	16
Demais serviços	31/03/2025 – 29/04/2025	09
Demais serviços	30/04/2025 – 30/05/2025	18
Demais serviços	31/05/2025-29/06/2025	11
Total por área:		70
Educação	01/01/2025– 31/01/2025	01
Educação	01/02/2025 – 27/02/2025	08
Educação	28/02/2025 – 30/03/2025	05
Educação	31/03/2025 – 29/04/2025	03
Educação	30/04/2025 – 30/05/2025	08
Educação	31/05/2025-29/06/2025	-
Total por área:		25
Habitação	01/01/2025– 31/01/2025	-
Habitação	01/02/2025 – 27/02/2025	02
Habitação	28/02/2025 – 30/03/2025	03



Habitação	31/03/2025 – 29/04/2025	-
Habitação	30/04/2025 – 30/05/2025	01
Habitação	31/05/2025-29/06/2025	01
Total por área:		07
Telefonia e informática	01/01/2025– 31/01/2025	-
Telefonia e informática	01/02/2025 – 27/02/2025	-
Telefonia e informática	28/02/2025 – 30/03/2025	01
Telefonia e informática	31/03/2025 – 29/04/2025	-
Telefonia e informática	30/04/2025 – 30/05/2025	04
Telefonia e informática	31/05/2025-29/06/2025	-
Total por área:		05
Eletrodomésticos e eletrônicos	01/01/2025– 31/01/2025	04
Eletrodomésticos e eletrônicos	01/02/2025 – 27/02/2025	17
Eletrodomésticos e eletrônicos	28/02/2025 – 30/03/2025	11
Eletrodomésticos e eletrônicos	31/03/2025 – 29/04/2025	20
Eletrodomésticos e eletrônicos	30/04/2025 – 30/05/2025	09
Eletrodomésticos e eletrônicos	31/05/2025-29/06/2025	08
Total por área:		69
Saúde	01/01/2025– 31/01/2025	02
Saúde	01/02/2025 – 27/02/2025	05
Saúde	28/02/2025 – 30/03/2025	01
Saúde	31/03/2025 – 29/04/2025	10
Saúde	30/04/2025 – 30/05/2025	08
Saúde	31/05/2025-29/06/2025	04
Total por área:		30
Serviços financeiros	01/01/2025– 31/01/2025	50
Serviços financeiros	01/02/2025 – 27/02/2025	60
Serviços financeiros	28/02/2025 – 30/03/2025	98
Serviços financeiros	31/03/2025 – 29/04/2025	59
Serviços financeiros	30/04/2025 – 30/05/2025	114
Serviços financeiros	31/05/2025-29/06/2025	67
Total por área:		448
Telecomunicações	01/01/2025– 31/01/2025	25
Telecomunicações	01/02/2025 – 27/02/2025	39
Telecomunicações	28/02/2025 – 30/03/2025	27
Telecomunicações	31/03/2025 – 29/04/2025	25
Telecomunicações	30/04/2025 – 30/05/2025	33
Telecomunicações	31/05/2025-29/06/2025	23
Total por área:		172
Transporte, turismo e viagem	01/01/2025– 31/01/2025	01
Transporte, turismo e viagem	01/02/2025 – 27/02/2025	05
Transporte, turismo e viagem	28/02/2025 – 30/03/2025	02
Transporte, turismo e viagem	31/03/2025 – 29/04/2025	04
Transporte, turismo e viagem	30/04/2025 – 30/05/2025	09
Transporte, turismo e viagem	31/05/2025-29/06/2025	04
Total por área:		25

Períodos	Total por período	Situação
01/01/2025– 31/01/2025	102	Resolvido : 14 Aguardando resposta: 48 Finalizado: 03 Cancelado : 02 Em atendimento : 03



		Prazo expirado : 04 Respondido : 28
01/02/2025 – 27/02/2025	170	Resolvido : 17 Aguardando resposta: 66 Finalizado: 06 Cancelado : 01 Em atendimento : 05 Prazo expirado : 11 Respondido : 64
28/02/2025 – 30/03/2025	194	Resolvido : 17 Aguardando resposta: 99 Finalizado: 02 Cancelado : 02 Em atendimento : 06 Prazo expirado : 09 Respondido : 59
31/03/2025 – 29/04/2025	154	Resolvido : 63 Aguardando resposta: 09 Finalizado: 11 Cancelado : 08 Em atendimento : 02 Prazo expirado : 14 Respondido : 48
30/04/2025 – 30/05/2025	240	Resolvido : 29 Aguardando resposta: 117 Finalizado: 05 Cancelado : 05 Em atendimento : 01 Prazo expirado : 19 Respondido : 64
31/05/2025-29/06/2025	140	Resolvido : 21 Aguardando resposta: 57 Finalizado: 07 Cancelado : 01 Em atendimento : 03 Prazo expirado : 13 Respondido : 38
TOTAL	1.000.00	

RECLAMAÇÕES SITE

PERÍODO	TOTAL
01/01/2025– 31/01/2025	48
01/02/2025 – 27/02/2025	67
28/02/2025 – 30/03/2025	148
31/03/2025 – 29/04/2025	90
30/04/2025 – 30/05/2025	141
31/05/2025-29/06/2025	69



CONTROLE DE ATENDIMENTO- TRIAGEM

PERÍODO	TOTAL
01/01/2025– 31/01/2025	138
01/02/2025 – 27/02/2025	511
28/02/2025 – 30/03/2025	518
31/03/2025 – 29/04/2025	530
30/04/2025 – 30/05/2025	561
31/05/2025-29/06/2025	446

CONTROLE DE ATENDIMENTO - CARTÓRIO

PERÍODO	TOTAL
01/01/2025– 31/01/2025	11
01/02/2025 – 27/02/2025	56
28/02/2025 – 30/03/2025	103
31/03/2025 – 29/04/2025	98
30/04/2025 – 30/05/2025	77
31/05/2025-29/06/2025	56

CONTROLE DE ATENDIMENTO - TELEFONE

PERÍODO	TOTAL
01/01/2025– 31/01/2025	1015
01/02/2025 – 27/02/2025	1008
28/02/2025 – 30/03/2025	607
31/03/2025 – 29/04/2025	1047
30/04/2025 – 30/05/2025	1052
31/05/2025-29/06/2025	798

CONTROLE DE ATENDIMENTO - GUICHÊ

PERÍODO	TOTAL
01/01/2025– 31/01/2025	184
01/02/2025 – 27/02/2025	278
28/02/2025 – 30/03/2025	250
31/03/2025 – 29/04/2025	259
30/04/2025 – 30/05/2025	221
31/05/2025-29/06/2025	260

Sidney Rodrigues Calixto

Diretor do Procon- FI

Portaria nº 80.372/2025



6119f97c-e885-461b-9d58-4ed1d81d791e

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Tipo: **OFÍCIO**

Número: **9.533/2025**

Assunto: **RESPOSTA AO REQUERIMENTO Nº 472/2025**

O documento acima foi proposto para assinatura eletrônica na plataforma **SID** de assinaturas.

Para verificar as assinaturas clique no link:

<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/rp/sidpublico/verificar?codigo=6119f97c-e885-461b-9d58-4ed1d81d791e>

e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação:

6119f97c-e885-461b-9d58-4ed1d81d791e

Hash do Documento

CF78784090D8B4D8A68B5ED70D7A5DA2B5666EF127B63D090EDD6D8D6030BA28

Anexos

REQ 472-2025.pdf - **e0647204-eadb-4b4b-a061-514449cb5bfd**

RESPOSTA REQ 472-2025 - MEMORANDO INTERNO- Nº 51981-2025 - PROCON.pdf -

4adbda4-be0e-417e-a191-0d7f33dc7184

RELATÓRIO PROCON - 2021 A 2024 - CLAUDINEIA - PROCON - ANEXO 1.pdf -

df19a7f2-98fd-48fe-8205-f30a676da2b9

RELATÓRIO PROCON - 2025 - SIDNEY CALIXTO - PROCON - ANEXO 2.pdf - **ac37c055-004c-45d7-a230-04b754f79973**

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 31/07/2025 é(são) :

JOAQUIM SILVA E LUNA (Signatário) - CPF: ***86476734** em 31/07/2025 14:01:33 - **OK**

Tipo: Assinatura Digital



A ASSINATURA ELETRÔNICA DESTE DOCUMENTO ESTÁ AMPARADA PELO:

DECRETO Nº 28.900, DE 20 DE JANEIRO DE 2021.

LEI Nº 4536 , DE 4 DE SETEMBRO DE 2017.

Autoriza a utilização do meio eletrônico para a gestão dos processos administrativos e de documentos de arquivo , produzidos nos termos das Leis nºs 3.971, de 17 de abril de 2012 e 4.057, de 19 de dezembro de 2012, no âmbito dos órgãos da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Município de Foz do Iguaçu.

