



## Coordenadoria Procon Cajati/SP.

### Relatório da Coordenadoria Procon Cajati/SP - 2025

**Coordenador responsável:** Marcos Rodrigo P. Martins

**Contatos:** (13) 3854-8681 – WhatsApp: (13) 3854-8682

**E-mail:** [procomunipal@cajati.sp.gov.br](mailto:procomunipal@cajati.sp.gov.br)

**Endereço:** Praça do Paço Municipal, 10, Centro de Cajati/SP.

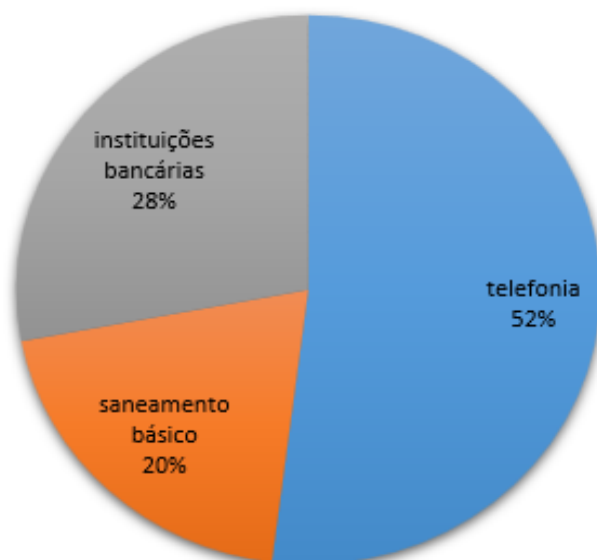
**Atendimento:** segunda, quarta e sexta – 8h as 12h – 13h30 as 17h

A Coordenadoria Municipal do PROCON tem por objeto a promoção e a defesa dos direitos dos consumidores no âmbito do município, atuando na prevenção e na resolução de conflitos decorrentes das relações de consumo, por meio de procedimentos administrativos de mediação, conciliação e orientação.

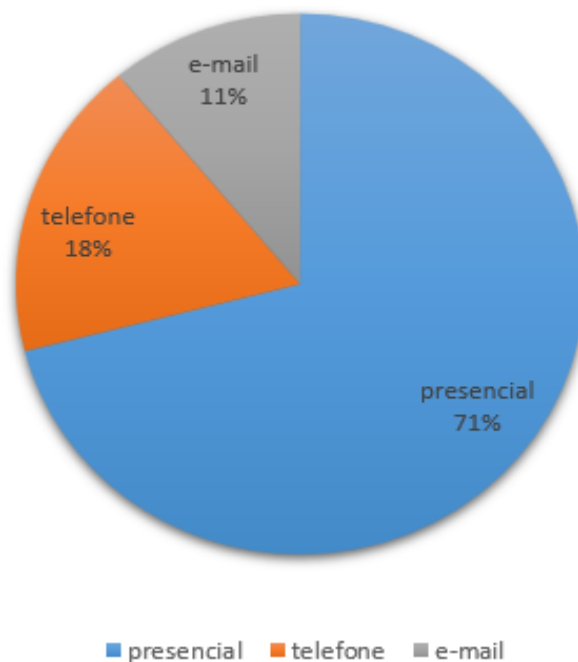
#### Dados de Atendimentos - Período de janeiro a dezembro

- **Telefone:** 224 atendimentos  
Assuntos: consultas a SPC/Serasa/Receita Federal, dúvidas sobre direitos do consumidor e Nota Fiscal Paulista.
- **E-mail:** 82 atendimentos  
Assuntos: denúncias de falhas em serviços e orientações gerais.
- **Presencial com emissão de CIP:** 230 atendimentos
  - 97 resolvidos
  - 133 encaminhados ao Juizado Especial Cível
- **Presencial sem emissão de CIP:** 164 atendimentos
  - 80 resolvidos
  - 84 arquivados por falta de documentação
- **Total geral de atendimentos: 700**
- **Assuntos mais reclamados:** telefonia, saneamento básico, instituições financeiras
- **Principais reclamações:** cobrança indevida e má prestação de serviço
- **Audiências realizadas:** nenhuma

#### Assuntos mais reclamados



## Canais de atendimento mais utilizados



Os consumidores podem registrar reclamações e obter orientações por meio dos seguintes canais:

- **Atendimento presencial:**  
Realizado no endereço Praça do Paço Municipal, nº 10 – Centro, Cajati/SP (sede da Prefeitura).
- **E-mail:**  
[procomunipal@cajati.sp.gov.br](mailto:procomunipal@cajati.sp.gov.br) – o consumidor envia sua reclamação, acompanhada dos documentos pertinentes ao caso.
- **Telefone:** (13) 3854-8681- **WhatsApp:** (13) 3854-8682: ao entrar em contato, o consumidor recebe orientação sobre os procedimentos para registro da reclamação.

O prazo estabelecido para apresentação de resposta às reclamações registradas é de até **10 (dez) dias corridos**, contados a partir do recebimento da notificação pela parte reclamada.

## **Resumo Final**

Com base nos dados apresentados, verificou-se que **69% das reclamações foram resolvidas**. Os assuntos mais citados foram: **telefonia (52%)**, **instituições bancárias (28%)** e **saneamento básico (20%)**. O canal mais utilizado foi o **atendimento presencial**, representando **71%** do total.

**Cajati, 18 de dezembro de 2025.**

**Marcos Rodrigo P. Martins**

Coordenador – Procon Cajati/SP

Tel.: (13) 3854-8681- whatsapp: (13) 3854-8682

E-mail: [procomunipal@cajati.sp.gov](mailto:procomunipal@cajati.sp.gov)

