

## 1 - ATENDIMENTOS DE 2.004

Foram atendidas **122.176** pessoas no ano de 2.004, que estão distribuídos nas seguintes formas:

<b>Pessoalmente:</b> _____	<b>28.017</b>
<b>Telefone:</b> _____	<b>58.782</b>
<b>Carta:</b> _____	<b>112</b>
<b>Internet:</b> _____	<b>13.333</b>
<b>Informações de Protocolo e Cadastro:</b> _____	<b>21.932</b>
<b>Total:</b> _____	<b>122.176</b>

### Áreas mais reclamadas:

As áreas que tiveram maior número de atendimentos foram: Serviços com **42.146**, seguida pela área de Produtos com **19.988** e Assuntos Financeiros com **19.548**.

### Assuntos com maior número de atendimentos no ano:

Foram relacionados os assuntos que tiveram acima de 500 registros.

TELEFONIA FIXA	8499
BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	4966
TELEFONIA CELULAR	4021
CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA /ODONTOLOGICA	3049
FINANCEIRA	3040
CARTAO DE CREDITO	2827
LOJA/ESTABELECIMENTO	2766
ESCOLA (particular, faculdade)	2584
FORNECIMENTO DE ENERGIA	2485
EQUIPAMENTO TELEFONICO (Telefone e acessórios)	2301
VENDA/COMPRA DE VEICULOS(auto,moto)	2083
ASSISTENCIA TECNICA (autorizada)	1948
ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou)	1465
TRANSPORTE DE PASSAGEIROS(rodoviário, marítimo)	1377
IMOBILIARIA/ADMINIST(compra/venda)	1352
LOCACAO(pessoa juridica e física)	1321
OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVIÇO	1276
SERVICO DE AGUA E ESGOTO	1200
CAPITALIZACAO	1151
VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa, etc)	1112
CALCADOS, SANDALIAS, TENIS, etc	1075
ANUNCIOS/CLASSIFICADOS (contratação)	947

MOVEIS PARA QUARTO	916
AGENCIAS (MODELO, CASAMENTO,ETC)	903
SERVICO PUBLICO (transp urbano, correio, etc.)	879
CURSO DE COMPUTACAO	806
ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao, lençol, etc)	742
INFORMATICA (Equipamentos e softwares)	711
SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	704
APARELHO DE SOM(toca disco, cd, dvd)	693
CONSORCIO AUTOMOVEIS	665
APARELHO DE TELEVISAO	648
ATENDIMENTO DO PROCON	636
EDITORIA (assinatura de periódicos)	628
MOVEIS PARA SALA	584
CONDOMINIO	569
EMPRESA DE COBRANCA	569
CURSO DE IDIOMAS	542
MOVEIS PARA COZINHA	525

#### **Processos Administrativos:**

Foram abertos 18.225 processos administrativos de reclamação.

#### **Audiências**

Foram realizadas **9.459** audiências.

#### **Arquivamentos**

Foram arquivados **16.493** processos administrativos de reclamação, como resolvidos (3.321), não resolvidos(596), encerrados(8.344), improcedentes(290), atendidos por telefone(3.870), auto de infração com pagamento de multa (39), auto de infração sem pagamento de multa (33).

## **CADASTRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR 2004**

No Cadastro de Defesa do Consumidor, edição 2.004, estão incluídos os protocolos que foram finalizados nas categorias de “**RESOLVIDOS**” e de “**NÃO RESOLVIDOS**”, conforme abaixo:

Total de processos	<b>RESOLVIDOS</b> .....	<b>3.321</b>
Total de processos	<b>NÃO RESOLVIDOS</b> .....	<b>596</b>
Total do	<b>CADASTRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR</b> .....	<b>3.917</b>

### **1.1– Distribuição dos protocolos conforme classificação por área:**

<b>ÁREAS</b>	<b>RESOLVIDAS</b>	<b>NÃO RESOLVIDAS</b>	<b>TOTAL</b>
ALIMENTOS	9	-	9
ASS.FINANCEIROS	680	117	797
CONSÓRCIO	58	9	67
HABITAÇÃO	101	66	167
PRODUTOS	491	141	632
SAÚDE	138	65	203
SERVIÇOS	1844	198	2042
<b>TOTAL</b>	<b>3321</b>	<b>596</b>	<b>3917</b>

Suplementando o Cadastro, estão sendo publicados também os Autos de Infração que, após sua tramitação regular, tiveram arquivamento como: Auto de Infração Com Pagamento de Multa e Auto de Infração Sem Pagamento de Multa, conforme abaixo:

<b>Autos de Infração Com Pagamento de Multa</b> .....	<b>39</b>
<b>Autos de Infração Sem Pagamento de Multa</b> .....	<b>33</b>
<b>Total de Autos</b> .....	<b>72</b>