

## **RELATORIO E ANÁLISE DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2.005**

O PROCON/PR iniciou 2.005 com algumas metas a serem alcançadas, tendo como parâmetro o ano de 2.004, que serão explicitadas a seguir, além de outras atividades inerentes à sua prestação de serviço:

### **META 1 – Aumentar o número de registros de atendimento.**

Para evitar a formação de filas e não haver demora superior a 15 minutos no tempo de atendimento, o PROCON tem optado por orientar o consumidor, de forma rápida, não realizando o registro eletrônico do atendimento. Entretanto, este procedimento faz com que os dados estatísticos tenham redução de aproximadamente 30%.

Em 2.004 o órgão registro 86.911 atendimentos. Entretanto, o número de atendimentos total foi de 122.176.

<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS EM 2.005</b>	<b>MÉDIA/DIA</b>
<b>85.076 + 20.570 = 105.646</b>	<b>426</b>

Foi mantida a norma de evitar a demora no atendimento e o número de registros ficou no mesmo patamar de 2.004. Foram realizados 85.076 registros de atendimento, mais 20.570 pessoas que foram atendidas mas não registradas.

Os atendimentos ficaram distribuídos por área conforme o quadro abaixo, permanecendo a área de serviços em primeiro lugar com 42.940, seguida pela área de produtos e assuntos financeiros com 28.813 e 15.879 atendimentos respectivamente.

## Atendimentos distribuídos por área

AREAS	ATENDIMENTOS				
	ORIENTAÇÕES	PROC.ADMINIST	TOTAL	E-MAIL	TOTAL
ALIMENTOS	638	41	679	250	929
AS.FINANCEIROS	11.180	1.586	12.766	3.113	15.879
CONSORCIO	653	70	723	336	1.059
HABITAÇÃO	2.662	208	2.870	854	3.724
PRODUTOS	18.555	2.700	21.255	3.834	28.813
SAUDE	2.734	291	3.025	503	3.528
SERVIÇOS	30.615	4.985	35.600	7.340	42.940
FISCALIZAÇÃO	260	89	349	-0-	349
EXTRA PROCON	6.838	-0-	6.838	648	7.486
OUTROS SERVIÇOS	971	-0-	971	3.692	4.663
TOTAL	75.106	9.970	85.076	20.570	105.646

No quadro abaixo estão relacionados os 20 assuntos com maior número de registros de atendimento do ano de 2.005, que coincidentemente tiveram acima de 1000 registros.

1º	TELEFONIA FIXA	10.034
2º	TELEFONIA CELULAR	5.071
3º	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	4.299
4º	EQUIPAMENTO TELEFONICO (Telefone e acessorios)	3.020
5º	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto)	2.778
6º	CARTAO DE CREDITO	2.610
7º	VENDA/COMPRA DE VEICULOS(auto,moto,caminhao,etc)	2.486
8º	FINANCEIRA	2.475
9º	FORNECIMENTO DE ENERGIA	2.371
10º	ESCOLA (particular, faculdade)	2.319
11º	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTOLOGICA	2138
12º	ARTIGO E APARELHO DE SOM E IMAGEM	1666
13º	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, joias)	1211
14º	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICOS	1178
15º	IMOBILIARIA/ADMINIST(compra/venda de imoveis)	1122
16º	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	1098
17º	APARELHO DE TELEVISAO	1063
18º	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	1032
19º	INFORMATICA (Equipamentos e softwares)	1013
20º	CALCADOS, SANDALIAS, TENIS, etc	1005

**META 2 - Reduzir o número de registros de processos administrativos de reclamação e aumentar o número de pré-atendimentos (orientação) com emissão de Carta de Encaminhamento.**

O aumento no registro de processos administrativos de reclamação nem sempre é um bom indicador do atendimento do órgão. Este aumento significa que a demanda por serviços e outras atividades internas (audiências, notificações, ligações telefônicas para resolução de problemas, etc) também deverá aumentar. Como não há alteração na estrutura administrativa do órgão, aumentar o número de processos pode significar o prolongamento de sua conclusão.

Assim, o órgão decidiu incentivar o aumento no número de pré-atendimentos a serem realizados e reduzir o registro de reclamações.

O pré-atendimento pessoal, quando se trata de consumidor e fornecedor de Curitiba, consiste no fornecimento de uma carta ao consumidor que deve encaminhá-la ao fornecedor agilizando a resolução do problema e evitando assim a abertura de processo administrativo e a realização de audiência. Este consumidor só retornará ao PROCON/PR caso não tenha o problema resolvido diretamente com o fornecedor. Em outros casos e principalmente quando a gravidade do problema requer, o processo é imediatamente aberto.

<b>SETOR DE ATENDIMENTO PESSOAL</b>		
<b>ORIENTAÇÕES FORNECIDAS</b>		<b>PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO</b>
PRÉ-ATENDIMENTO	CÁLCULO	<b>9.856*</b>
13.727	719	
<b>14.446</b>		
<b>24.302</b>		
Pessoas atendidas média/dia = 138		
Reclamações protocoladas média/dia= 40		

\*abertos pessoalmente e por carta

Em 2.004 foram abertos 18.225 processos administrativos de reclamação. Em 2.005 este número baixou para **9.856**, uma **redução de 45,92 %**. Os pré - atendimentos aumentaram de 9.892 para **13.727**. Um **aumento de 27,92%**.

<b>DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO</b>		
Auto de Infração	Auto de Constatação	Auto de Apreensão
46	17	-

<b>DIVISÃO JURÍDICA</b>		
<b>INVEST.PRELIMINAR</b>	<b>ATO DE OFÍCIO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>34</b>	<b>17</b>	<b>51</b>

Complementando os dados de processos administrativos abertos, a Divisão de Fiscalização realizou a lavratura de 46 Autos de Infração e 17 Autos de Constatação, num total de 63 processos. A Divisão Jurídica registrou 34 processos de Investigação Preliminar e 17 Atos de Ofício, totalizando 51 processos. A soma destes processos aos do atendimento pessoal alcançam 9.970 processos administrativos abertos em 2.005.

<b>DESPACHOS ADMINIST.</b>	<b>DECISÕES ADMINISTRATIVAS EMITIDAS</b>			
	SUBSISTENTES	INSUBSISTENTES	ENCERRADAS	RESOLVIDAS
1.845	1.529	356	1.211	335
<b>5.276</b> documentos emitidos				

A Divisão Jurídica emitiu 5.276 documentos, entre Pareceres e Decisões, relativas aos processos administrativos em andamento no órgão. Manteve ainda, o acompanhamento de 23 Ações Cíveis Públicas. Respondeu a 15 mandados de segurança impetrados por fornecedores após serem inscritos em dívida ativa do Estado. Realizou 03 Termos de Ajustamento de Conduta durante o ano de 2.005

### **META 3 - Aumentar o número de audiências realizadas**

Havia uma defasagem entre o tempo de abertura do processo de reclamação e a data da realização da audiência, em razão do excesso de processos aguardando pauta. Por outro lado, o órgão deixou de marcar audiência no momento do atendimento pela falta de horários, salas e pessoas suficientes para realizá-las.

<b>MESA DE NEGOCIAÇÃO</b>	<b>SETOR DE AUDIÊNCIAS</b>					
ATENDIDO POR FONE	ACORDO	DATA P/RES	DESPACHO (NÃO RESOLV)	ENCERRADO	NOVA AUD	PRAZO INST
<b>3.147</b>	3.983	577	1.944	8.985	362	1.461
	<b>*17.312</b>					
Média/dia: 13	média/dia: <b>70 audiências</b>					

**\*Sendo 11.843 audiências de processos abertos até 2.004, e 5.469 de reclamações abertas em 2.005.**

Esta meta foi perseguida diariamente. E o resultado foi positivo, não só na quantidade de audiências realizadas, mas principalmente pelo fato de que, a partir do mês de outubro de 2.005 o PROCON/PR voltou a marcar audiência no momento do atendimento e o consumidor já leva sua convocação. Em 2.004 o órgão realizou 9.459 audiências. Em 2.005 o número de audiências realizadas **creceu 77,08%**, alcançando o número de **17.312** audiências.

Enquanto o processo aguardava pauta, o setor de negociação por telefone solucionou **3.147** processos administrativos, evitando que os mesmos aguardassem encaixe na pauta de audiência e retardasse a solução para o consumidor. Em 2.004 este tipo de solução foi realizado para 3.870 pessoas.

#### **META 4 – Aumentar o número de protocolos arquivados.**

<b>PROCESSOS ARQUIVADOS</b>							
ATENDIDO POR FONE	IMPROCEDENTES	ENCERRADOS	RESOLVIDOS	NÃO RESOLVIDOS	AUTO C/ PGTº DE MULTA	AUTO SEM PAGTº DE MULTA	PENA DE ADVERTÊNCIA
3.147	851	10.196	4.318	1.561	42	36	2
<b>*20.153</b>							
média/dia = <b>81 processos</b>							

**\*Sendo 16.154 abertos até 2.004 e 3.999 abertos em 2.005**

Com maior número de audiências realizadas e vários mutirões nos setores de análise de processos esperava-se que o número de processos concluídos ultrapassasse os 16.493 arquivados em 2.004. Em 2.005 a meta foi superada em **22,56%** com **20.153** processos arquivados.

Dessa forma, o **Cadastro de Defesa do Consumidor**, dos protocolos concluídos no ano nas categorias resolvido, não resolvido, auto de infração com e sem pagamento de multa e auto de infração com pena de advertência teve acrescentado **5.959 registros**. O nome dos fornecedores destes processos permanecerá no **Cadastro** pelo período de 5 anos e poderá ser acessado pelo consumidor no site do PROCON/PR no endereço eletrônico: <http://pr.gov.br/proconpr>.

**META 5 - aumentar o número de e-mails atendidos , bem como reduzir o prazo de resposta para no máximo 24hs.**

<b>SETOR DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO</b>		
ORIENTAÇÕES FORNECIDAS	E-MAILS RESPONDIDOS	TOTAL
<b>59.689</b>	20.570	<b>80.259</b>
pessoas atendidas média/dia= 323		

O Setor do serviço de atendimento telefônico (0800 41 1512) também é o responsável pelas orientações via e-mail. Através do procon-on-line o consumidor encaminha suas consultas, cujas respostas nem sempre eram encaminhadas no mesmo dia. Em 2.005 este atendimento **creceu 54,27%, com 20.570** e-mails respondidos, sendo 98 % deles no mesmo dia.

O atendimento telefônico teve **crescimento de 1,54%**, com 59.689 ligações atendidas e registradas. Os consumidores reclamavam muito deste serviço, pois o PROCON/PR atendia a ligações de todo país. Entretanto, o prazo de espera praticamente caiu a zero e sem necessidade de rediscagem por parte do consumidor pois em 2.005 o PROCON/PR passou a atender somente chamadas originadas do estado do Paraná.

## **META 6 - iniciar a inscrição em dívida ativa de fornecedores.**

A partir do mês de Junho de 2.005 o PROCON/PR iniciou a inscrição em dívida ativa do Estado daqueles fornecedores cujos processos administrativos, após o cumprimento dos prazos e trâmites legais, não efetuaram o pagamento das multas administrativas aplicadas pelo órgão por não resolver o problema dos consumidores.

<b>INSCRIÇÃO EM DÍVIDA ATIVA</b>	
<b>Nº DE PROCESSOS INSCRITOS</b>	<b>VALOR DAS MULTAS INSCRITAS</b>
<b>336</b>	<b>R\$2.496.971,04</b>

Foram encaminhados 336 processos administrativos à Secretaria de Estado da Fazenda que inscreveu o CNPJ dos fornecedores e a Procuradoria Geral do Estado deu início à execução das dívidas que não foram pagas. Estes recursos quando arrecadados serão depositados ao tesouro geral do Estado.

A inscrição em dívida ativa era um dos últimos aspectos do processo administrativo que ainda não estava implantado. Espera-se, com essa medida, que os fornecedores pensem com mais cuidado antes de deixar de resolver o problema de um consumidor e mais ainda em não pagar uma multa aplicada pelo órgão.

## **META 7 - Criar e implementar o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor.**

Desde 1.998 que o órgão vem aplicando multas administrativas aos fornecedores que deixam de resolver os problemas reclamados pelos consumidores. Estas multas vêm sendo depositadas no Fundo Estadual de Interesses Difusos – FEID. Os recursos depositados no FEID não foram gastos pela impossibilidade de implementar o seu Conselho Gestor.

Em 2.003 o PROCON/PR iniciou a tramitação do projeto de criação do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor – FECON e somente em 2.005 teve sua aprovação pela Assembléia Legislativa do Estado. A regulamentação e implementação do FECON ficará para 2.006. Após estas etapas o PROCON/PR poderá apresentar projetos para aplicação dos recursos que serão transferidos do FEID para o FECON.

<b>RESUMO DE MULTAS</b>			
<b>MULTAS EMITIDAS</b>		<b>BOLETOS REEMITIDOS</b>	
QUANTIDADE	VALOR	QUANTIDADE	VALOR
<b>3.024</b>	<b>15.190.765,91</b>	<b>638</b>	<b>583.104,71</b>

No ano de 2.005 o PROCON/PR aplicou R\$15.190.765,91 em multas, relativas a 3.024 processos administrativos.

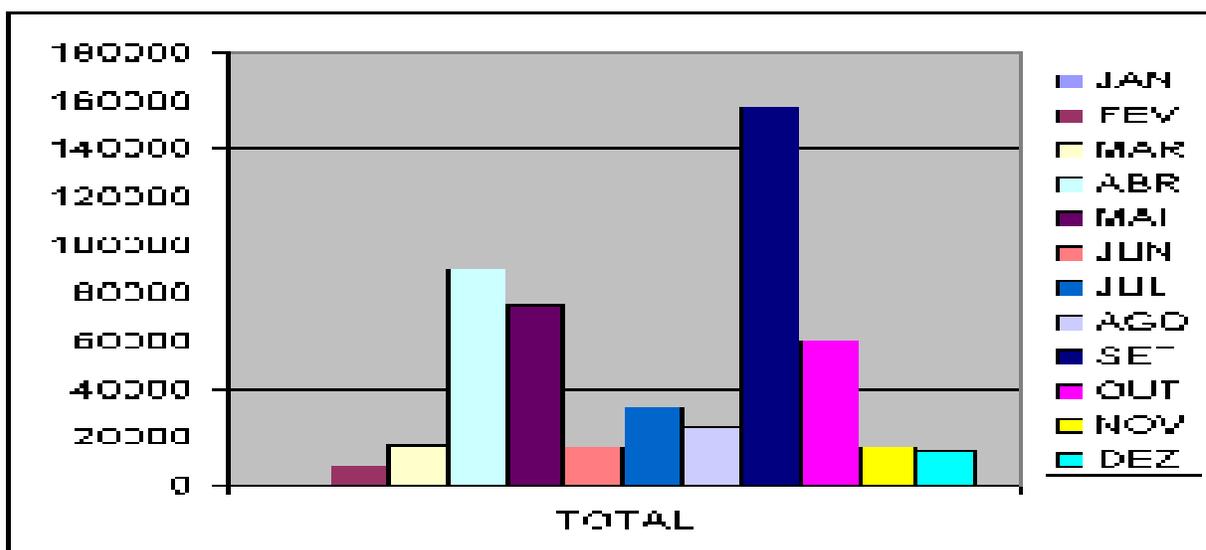
<b>MULTAS RECEBIDAS</b>	
Nº DE BOLETOS	VALOR RECEBIDO
<b>545</b>	<b>R\$511.738,57</b>

Do total de multas aplicadas a fornecedores, foram recebidas e depositadas, no FEID, R\$511.738,57 relativas a 545 processos de reclamação.

#### **Resumo mensal de multas recebidas**

<b>Mês</b>	<b>Quantidade de boletos</b>	<b>Total R\$</b>
<b>Janeiro</b>	<b>02</b>	<b>712,82</b>
<b>Fevereiro</b>	<b>02</b>	<b>8.109,26</b>
<b>Março</b>	<b>19</b>	<b>16.830,61</b>
<b>Abril</b>	<b>49</b>	<b>90.483,30</b>
<b>Mai</b>	<b>158</b>	<b>74.916,15</b>
<b>Junho</b>	<b>19</b>	<b>16.179,00</b>
<b>Julho</b>	<b>21</b>	<b>32.323,67</b>
<b>Agosto</b>	<b>36</b>	<b>24.304,04</b>
<b>Setembro</b>	<b>126</b>	<b>157.721,62</b>
<b>Outubro</b>	<b>45</b>	<b>60.046,81</b>
<b>Novembro</b>	<b>28</b>	<b>15.798,28</b>
<b>Dezembro</b>	<b>40</b>	<b>14.313,01</b>
<b>TOTAL</b>	<b>545</b>	<b>511.738,57</b>

## Multas recebidas mensalmente por volume de recursos



### META 8 – Ampliar a municipalização da Rede Estadual.

Londrina, Ponta Grossa, Maringá, Cascavel e Foz do Iguazu, iniciaram 2.005 fazendo parte do projeto piloto do Sistema Estadual Integrado de Defesa e Proteção do Consumidor, através do acesso ao sistema informatizado DPC.

Por este projeto os PROCONS municipais acessam uma única base de dados, cujas informações consolidadas serão gradativamente disponibilizadas aos consumidores. Os municípios de **Londrina e Maringá** implantaram plenamente o projeto, finalizando o ano com **4.336 e 1.462** registros de atendimento respectivamente. Os demais municípios ainda estão em fase de implementação.

Em outubro de 2.005 foi aprovado pelo Governador do Estado a realização de convênio com mais 36 PROCONS municipais que poderão acessar a base de dados, integrando-se à Rede Estadual, após treinamento e capacitação de técnicos. Até dezembro, 19 municípios já tinham manifestado sua adesão para assinatura de convênio que se dará no primeiro trimestre de 2.006.

Os dados das atividades de atendimento e cumprimento das metas traçadas para 2.005 são positivos. Resta concluir os **19.761** processos que ainda estão **em andamento** e que se somarão aos que serão abertos no novo ano. Qualidade e agilidade são requisitos que farão parte das metas de 2.006.

<b>PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO EM ANDAMENTO</b>	
<b>ABERTOS ATÉ 2.004</b>	<b>ABERTOS EM 2.005</b>
<b>13.790</b>	<b>5.971</b>
<b>19.761</b>	

### **Atividades desenvolvidas pela Divisão de Estudos e Pesquisas**

#### **Pesquisas:**

A Divisão de Estudos e Pesquisas realizou 42 coletas de pesquisas, que foram disponibilizadas no site do PROCON durante o ano de 2.005, sobre os assuntos e áreas constantes da tabela abaixo:

<b>SERVIÇOS / PRODUTOS</b>	<b>Nº COLETAS</b>	<b>Nº ESTABELECIMENTOS</b>	<b>Nº ITENS</b>
Chocolates	1	9	102
Combustíveis - Curitiba	38	30	4
Combustíveis - Litoral	5	22	4
Distribuidoras de Água Mineral	1	68	4
Estacionamento	1	21	4
Gás de Cozinha	1	22	2
Material Escolar	1	5	74
Medicamentos	1	124	27
Produtos Natalinos	1	9	123
Tarifas Bancárias	1	8	26
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>318</b>	<b>370</b>

## **Material educativo e informativo**

Foram impressos aproximadamente 70.000 exemplares de material educativo e informativo e distribuídos aos Procons Municipais, escolas estaduais, associações e consumidores:

## **Atendimento a PROCONS municipais**

Atualmente há 41 Procons Municipais em funcionamento.

Os técnicos dos Procon Municipais de Arapongas, Campo Largo, Colorado, Pato Branco, São Mateus do Sul e Telêmaco Borba participaram de treinamento.

Os municípios de Goioerê, Marialva, Marechal Cândido Rondon, Matelândia e Palmas receberam orientações sobre os procedimentos para a criação de Procon Municipal.

Os Procons Municipais de Campo Largo, Colorado, Enéas Marques Guarapuava e União da Vitória foram orientados sobre a criação do Conselho Gestor Municipal do Consumidor e Fundo e Conselho Municipal de Defesa do Consumidor.

O Procon Municipal de Bandeirantes iniciou suas atividades.

Foram realizados dois encontros com os Procons Municipais no ano de 2.005.

## **Convênio ANVISA – Medicamentos Genéricos**

Este Convênio tem como objetivo a execução de atividades de pesquisa, nos seguintes aspectos:

- desenvolvimento de atividades de monitoramento da política de comercialização de medicamentos e produtos afins; e
- divulgação e esclarecimento à sociedade sobre preços e direitos na sua aquisição.

#### Material educativo confeccionado:

- 5.000 (cinco mil) cartazes sobre medicamento genérico e telefone "disque medicamentos";
- 55.000 (cinquenta e cinco mil) folders sobre medicamento genérico, medicamentos e proteja a sua saúde;
- 02 (duas) faixas com a inscrição "conheça os medicamentos genéricos";
- 01 (um) banner sobre medicamento genérico e telefone "disque medicamentos";
- 5.000 (cinco mil) imãs de geladeira com o telefone "disque medicamentos";
- 3.000 (três mil) canetas com o telefone "disque medicamentos".

#### Atividades desenvolvidas:

- Realização de 11 (onze) pesquisas de campo e envio do relatório a ANVISA;
- Comemoração do Dia do consumidor, em março de 2005: esclarecimentos sobre "o que é Medicamento Genérico" e distribuição de material informativo à população na "Boca Maldita" (av. Luis Xavier), no centro de Curitiba;
- Encontro Estadual do Procons realizado em março de 2005, na cidade de Curitiba, com palestra sobre Medicamentos Genéricos e apresentação do Convênio, com 58 participantes e 27 Procons Municipais;
- Distribuição de material educativo no Projeto Justiça nos Bairros:
  - Na cidade de Curitiba: Boqueirão, Pinheirinho, Portão, Fazendinha, Bairro Novo, Boa Vista, Santa Felicidade, CIC e Portão;
  - em municípios da Região Metropolitana de Curitiba: Almirante Tamandaré, Colombo, Araucária e São José dos Pinhais;
- Distribuição de material educativo em bairros de São José dos Pinhais;
- Palestra no Ceasa-PR promovida em parceria com o Conselho de Segurança do Pinheirinho;
- Encontro sobre Medicamentos Genéricos, realizado em junho de 2005, na cidade de Foz do Iguaçu, com 79 participantes da área de

saúde, ministério público, sindicatos, associações de moradores, escolas, entidades assistenciais, órgãos de defesa do consumidor e governamentais entre outros;

- Realização de palestra e distribuição de material educativo no município de Rio Negro, com 53 participantes e apoio do Procon Municipal.
- Distribuição de material educativo no Projeto Paraná em Ação nos municípios de Curitiba e Ponta Grossa;
- Realização de palestra e distribuição de material educativo no município de Paranavaí, com apoio do Procon Municipal;
- Realização de palestra sobre medicamentos genéricos com 92 participantes, representantes de grupos de idosos, aposentados, conselho municipal de saúde, vigilância sanitária municipal, regionais da Prefeitura Municipal de Curitiba e Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional;
- Entrevista na TV Educativa do Paraná – programa Espaço da Cidadania;
- Disponibilização na página do PROCON/PR de enquete sobre medicamentos genéricos;
- Veiculação dos cartazes sobre genéricos e telefone disque medicamentos no transporte coletivo de Curitiba;
- Remessa de material informativo aos Procons Municipais para distribuição à população no interior do Estado do Paraná.
- o Procon Municipal de Maringá está realizando a pesquisa mesmo não tendo firmado convênio com a ANVISA;
- realização de palestra com segmentos da área da saúde no município de Maringá, promovida pelo Procon Municipal.

### **Benefícios alcançados:**

Conforme relatório da ANVISA, constatou-se nas 135 farmácias pesquisadas o aumento de:

- 45,93% na frequência de listas de genéricos afixadas nos estabelecimentos;
- 33,33% na frequência de listas de genéricos atualizadas nos estabelecimentos;

- 28,15% da presença de farmacêuticos nos estabelecimentos.
- há grande procura pela população de informações sobre os medicamentos genéricos;
- o cartaz sobre medicamentos genéricos e telefone “disque medicamentos” está afixado em grande número de farmácias e drogarias;

### **Associação das Donas de Casa de Curitiba**

Está sendo prestado assessoria técnica a essa entidade civil para realização de pesquisas de preços em supermercados de Curitiba e sua divulgação aos consumidores através da página do Procon na internet. Foram divulgadas duas pesquisas.

### **Outras Atividades**

- Palestras para funcionários de empresas comerciais e financeiras; sindicatos, clubes de serviços, etc.
- Treinamentos de servidores e estagiários pelo Serasa.
- Projeto Paraná em Ação nos municípios de Curitiba e, com apoio dos Procons Municipais, em Ponta Grossa e Paranaguá.
- Participação no Projeto Justiça nos Bairros.
- Participação na reunião de implementação da Câmara Técnica sobre Turismo na cidade de Foz do Iguaçu, promovida pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça. A Câmara Técnica é uma das disposições do Acordo Interinstitucional de entendimento entre os órgãos de Defesa do Consumidor dos Estados partes do Mercosul para a Defesa do Consumidor visitante.
- Realização de palestra sobre Ética em parceria com a Escola de Governo e Grupo de Recursos Humanos da Secretaria da Justiça e da Cidadania.