

Dados dos Atendimentos 1997

ANÁLISE 1997

Análise dos Dados dos Atendimentos de 1997

ANÁLISE DOS DADOS

Os atendimentos de 1997 tiveram um crescimento de 22,43% em relação aos atendimentos individuais do ano de 1996, 60.093 contra 49.081.

Se considerarmos que em 1996 foi concluído o atendimento de um Acordo Coletivo que beneficiou 35.863 consumidores, o total de atendimentos de 1996 foi de 84.944. Dessa forma, comparativamente aos atendimentos de 1997 (60.093), houve um decréscimo de 41,35% no número de pessoas atendidas.

Os 60.093 individuais estão assim distribuídos por forma de atendimento:

Atendimento pessoal	19.254	32,04%
Atendimento por telefone	39.427	65,61%
Atendimento por carta	1.412	2,35%
Total	60.093	100,00%

Destaca-se que os atendimentos telefônicos tiveram supremacia sobre as demais formas de atendimento, representando 65,61% do total do ano.

Considerou-se para efeito da análise que vira a seguir os atendimentos individuais tanto os realizados em 1996 (49.081), quanto os de 1997 (60.093).

Classificação por Área

CLASSIFICAÇÃO POR ÁREA

Os atendimentos são classificados por área e ficaram na seguinte ordem por número de atendimentos.

1º	Serviços	17.307	28,80%
2º	Assuntos financeiros	13.163	21,90%
3º	Habitação	11.719	19,50%
4º	Produtos	10.618	17,67%
5º	Saúde	2.683	4,47%
6º	Consórcios	1.769	2,94%
7º	Alimentos	499	0,83%
	Extra Procon	2.335	3,89%

Os dados acima também poderão ser comparados no quadro a seguir.

Atendimentos - Resumo Geral

Dias úteis: 254	Média/dia: 237			Período: Jan a Dez/97		
Área	Pessoal	Telefone	Carta	Subtotal	Acordo Coletivo	Total
Alimentos	43	453	3	499	-	499
Assuntos financeiros	4928	8021	214	13163	-	13163
Consórcios	550	1181	38	1769	-	1769
Habitação	3958	7575	186	11719	-	11719
Produtos	3086	7263	269	10618	-	10618
Saúde	609	2014	60	2683	-	2683
Serviços	5012	11655	640	17307	-	17307

Subtotal	18186	38162	1410	57758	-	57758
Extra Procon	1068	1265	2	2335	-	2335
Total	19254	39427	1412	60093	0	60093

Dados obtidos pela data da abertura.

Análise do Comportamento das Áreas

ANÁLISE DO COMPORTAMENTO DAS ÁREAS

Comparando os dados de 1996 com os de 1997, verificou-se que:

A área de serviços manteve o primeiro lugar, com um crescimento de 26,15% (17.307) em relação aos atendimentos de 1996 (13.721).
Em segundo lugar ficou a área de assuntos financeiros (13.163), com um crescimento de 62,66% em relação ao ano anterior (8.091). Em 1996 a área ocupou o 4º lugar.
Em terceiro lugar ficou a área de habitação (11.719) com crescimento de 1,99% em relação ao ano anterior. Baixou do 2º lugar para o 3º lugar.
Em quarto lugar ficou a área de produtos (10.618) com um crescimento de 15,67% em relação ao ano anterior (9.179). Ocupou o 3º lugar em 1996.
Em quinto lugar, como em 1996, ficou a área de saúde (2.683) com um decréscimo de 5,56% em relação ao ano anterior (2.841).
Em sexto lugar, igual em 1996, ficou a área de consórcio (1.769) com um crescimento de 28,09% em relação ao ano anterior (1.381).
Em sétimo lugar ficou a área de alimentos (499) que teve reduzido em 27,05% o número de atendimentos em relação ao ano anterior (634).
As pessoas que procuraram o órgão e cujos assuntos não eram relação de consumo, aumentou em 1997 (2.335) em 33,88% em relação ao ano anterior (1.744).

Assuntos com Maior Número de Atendimentos nas Áreas

ASSUNTOS COM MAIOR NÚMERO DE ATENDIMENTOS DAS ÁREAS 1997

Em cada área os atendimentos são classificados por categorias de assunto. Dentro de cada assunto há subdivisão por problemas, de forma a se poder chegar o mais próximo do resumo do que está sendo questionado pelo consumidor.

Nos itens seguintes apresentamos, seguindo a ordem de classificação das áreas, quadros simplificados onde constam os assuntos e respectivos problemas mais consultados e/ou reclamados.

1º Lugar - Área de Serviços	5º Lugar - Área de Saúde
2º Lugar - Área de Ass. Financeiros	6º Lugar - Área de Consórcios
3º Lugar - Área de Habitação	7º Lugar - Área de Alimentos
4º Lugar - Área de Produtos	

Audiências Realizadas

Foram realizadas durante 1997, 2884 audiências e, destas, foram remarcadas 626, para resolução definitiva de alguma pendência da audiência anterior.

Os processos administrativos finalizados através de audiências, tiveram a seguinte classificação final:

Reclamações Resolvidas	626
Reclamações Não Resolvidas	1353
Reclamações Improcedentes	23
Reclamações Encerradas	882
Sub-total	2884
Audiências Remarcadas	626
Total	3510

Atendimentos Arquivados

Foram abertos, em 1997, 6.574 processos administrativos e foram arquivados, no mesmo período, 5.586 processos.

Do total de processos arquivados, constarão no Cadastro de Defesa do Consumidor 2.603 reclamações, sendo 1.386 resolvidas e 1.217 não resolvidas.

O total de processos arquivados está distribuído por área e categoria de arquivamento, conforme quadro e gráficos que vem a seguir:

Arquivamentos - Resumo Geral

Dias úteis: 254		Média/dia: 22		Período: Jan a Dez/97		
Áreas	Kit Procon 1041	Reclamação				Total
		Resolvida	Não resolvida	Encerrada	Improcedente	
Alimentos	-	3	-	10	4	17
Ass.financeiros	14	146	69	681	15	925
Consórcios	1	36	20	101	1	159
Habitação	3	309	330	960	41	1583
Produtos	28	310	228	264	19	848
Saúde	4	127	55	148	6	340
Serviços	31	516	515	615	37	1714
Total	81	1386	1217	2779	123	5586

Dados obtidos pela data de encerramento.