

Dados dos Atendimentos 1998

ANÁLISE 1998

Análise dos Dados dos Atendimentos de 1998

O PROCON/PR atendeu, em 1998, a **67.362** consumidores. Comparando o total de atendimentos de 1998 com os do ano anterior, que foi de 60.093 pessoas atendidas e registradas no sistema informatizado do órgão, houve um crescimento de 12%, em relação ao ano anterior.

Os 67.362 registros estão assim distribuídos por forma de atendimento e respectivos percentuais em relação ao total:

13.324	pessoalmente	19,78%
50.160	por telefone	74,46
802	por carta	1,19%
333	consulta via Internet	0,49%
2.743	consultas Cadastrais	4,08%
67.362		100%

Confirmando uma tendência que vinha se notando nos anos anteriores, os atendimentos telefônicos foram a mais importante forma de atendimento procurada pelos consumidores, representando 74,46% do total dos atendimentos do ano.

O site do órgão na Internet foi disponibilizado a consulta a partir de 01/12/97. Até 31/12/98, 5.300 pessoas já tinham-no consultado. As consultas via e-mail, serviço colocado à disposição dos consumidores desde janeiro de 1998, só passou a ser computado a partir de setembro daquele ano, em função disso é que o número de registros foi de 333. Dessa forma, somente em 1999 é que se poderá verificar sua tendência.

Os órgãos de defesa do consumidor colocam a disposição dos consumidores o **Cadastro de Defesa do Consumidor**, obrigatório pelo Artigo 44 da Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor. Neste Cadastro estão registrados todos os fornecedores cujos processos administrativos foram arquivados em 2 (duas) categorias: RESOLVIDOS e NÃO RESOLVIDOS. Como é uma prestação de serviço constante, a partir de 1998 o órgão passou a computar quantas consultas foram fornecidas. Como não há registros dos atendimentos anteriores, somente em 1.999 é que se poderá fazer uma comparativo de crescimento de uso do serviço. Uma tendência que já havia sido verificada nos anos anteriores.

Classificação por Área

Para que os atendimentos possam se transformar em dados estatísticos eles são codificados. A codificação primeira é por área. Abaixo estão dispostos os dados conforme a classificação por número de atendimentos.

1º	Assuntos financeiros	18.191	27,00%
2º	Serviços	17.020	25,27%
3º	Produtos	11.898	17,66%
4º	Habitação	9.589	14,24%
5º	Saúde	3.530	5,24%
6º	Consórcios	2.782	4,13%
7º	Alimentos	723	1,07%
	Extra Procon	3.629	5,39%

Refletindo também, uma tendência, verificou-se que os atendimentos classificados como "Extra-Procon", aqueles que não são relação de

consumo, aumentaram em 1998, a ponto de representar uma parcela considerável dos atendimentos do órgão, suplantando as áreas de alimentos, consórcios e saúde. Isto pode demonstrar que, na mente do consumidor, o órgão é referência de informação. Mesmo que ela nada tenha a ver com o mercado consumidor.

Os dados acima também poderão ser comparados no quadro a seguir, onde as áreas estão por ordem alfabética.

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

Atendimentos - Resumo Geral

Área	Pessoal	Telefone	Carta	Internet	Cadastro	Total
Alimentos	28	630	10	22	33	723
Ass. Financeiros	5681	12233	99	69	109	18191
Consórcios	391	1998	19	33	341	2782
Habitação	1894	7237	76	46	336	9589
Produtos	1961	9628	211	41	57	11898
Saúde	438	2773	30	40	249	3530
Serviços	2659	12322	355	66	1618	17020
Subtotal	13052	46821	800	317	2743	63733
Extra Procon	272	3339	2	16	-	3629
Total	13324	50160	802	333	2743	67362

Dados obtidos pela data da abertura.

Análise do Comportamento das Áreas

O comportamento das áreas durante o ano, reflete basicamente a conjuntura econômica e o comportamento do mercado. Haja vista que as áreas mais atendidas mudaram se compararmos com os atendimentos de 1997. A manutenção dos juros altos, fizeram com que o preço do dinheiro ficasse muito caro ao consumidor. Não apenas no que se refere aos empréstimos bancários, mas também na compra de qualquer produto a prazo, seja através de financeiras ou de crediário próprio das lojas. Assim:

Em primeiro lugar ficou a área de Assuntos Financeiros com 18.191 atendimentos contra 13.163 de 1997. A área de Assuntos Financeiros ocupou naquele ano o 2ª lugar. Verificou-se um crescimento de 38,20% em relação aos atendimentos do ano anterior.
Apesar do decréscimo de 1,69 % comparado aos atendimentos do ano anterior, em segundo lugar ficou a área de Serviços com 17.020 atendimentos contra 17.307 de 1997. Esta área ocupou o primeiro lugar em 1997.
A área de Produtos com 11.898 atendimentos, representa o 3º lugar em atendimentos no ano. Em 1997, ocupou o 4º lugar com 10.618 registros de atendimento. Houve um aumento de 12,05% nos atendimentos dessa área em relação ao ano anterior.
Em quarto lugar ficou a área de Habitação que teve 9.589 atendimentos contra 11.719 de 1997, onde ocupou o 3º lugar. Em 1998 houve um decréscimo de 18,17% no número de atendimentos dessa área.
Saúde é a área em quinto lugar, com 3.530 atendimentos, contra 2.683 atendimentos de 1997. O crescimento no número de atendimentos na área em 1998 foi de 31,56% .
Em sexto lugar ficou a área de Consórcios com 2.782 atendimentos contra 1.769 de 1997. Esta é a área com maior crescimento em relação ao atendimentos do ano anterior: 57,26% .
A área de Alimentos mantém-se como em todos os anos, em sétimo lugar com 723 atendimentos contra 499 de 1997. Também manteve a tendência de crescimento no número de atendimentos que ficou

em **44,88%** em relação ao ano anterior.

Fora da classificação das áreas, verificou-se que os atendimentos **Extra PROCON** com **3.629** atendimentos em 1998, cresceu **55,42%** em relação a 1997 que foi de **2.335**.

Assuntos com Maior Número de Atendimentos nas Áreas

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

Audiências Realizadas

Foram realizadas durante o ano de 1998, o total de 2.887 audiências. Deste total, foram remarcadas 487 audiências, para resolução definitiva de alguma pendência da audiência anterior.

Os processos administrativos que tiveram realização de audiência e que foram finalizados, tiveram a seguinte classificação:

Reclamações Resolvidas	500
Reclamações Não Resolvidas	1.000
Reclamações Improcedentes	18
Reclamações Encerradas	742
Sub-total	2.400
Audiências Remarcadas	487
Total	2.887

Atendimentos Arquivados

Foram abertos, durante o ano de 1998, 6.331 processos administrativos de reclamações.

No mesmo período, foram arquivados 4.744 processos administrativos de reclamações. Estes arquivamentos incluem tanto processos abertos durante o ano, bem como aqueles abertos nos anos anteriores e que se encontravam sem conclusão.

Do total de processos arquivados, constarão no **Cadastro de Defesa do Consumidor** 2.809 reclamações, sendo 1.732 **Resolvidas** e 1.077 **Não resolvidas**.

O total de processos arquivados está distribuído por área e categoria de arquivamento, conforme quadro abaixo.

Arquivamentos - Resumo Geral

Dias úteis: 254		Média/dia: 18			Período: Jan a Dez/98	
Áreas	Kit Procon 1041	Reclamação				Total
		Resolvida	Não resolvida	Encerrada	Improcedente	
Alimentos	-	6	4	5	1	16
Assuntos financeiros	-	267	110	549	11	937
Consórcios	-	69	31	85	1	186
Habitação	1	288	251	404	15	959
Produtos	1	479	261	250	12	1.003
Saúde	-	89	23	78	1	191
Serviços	1	532	398	510	12	1.453
Total	3	1.732	1.077	1.879	53	4.744

Dados obtidos pela data de encerramento.