

Dados dos Atendimentos 1999

ANÁLISE 1999

Análise dos Dados dos Atendimentos de 1999

O PROCON/PR atendeu, em 1999, a 72.987 consumidores, cujos registros estão armazenados no sistema informatizado do órgão.

Comparando o total de atendimentos registrados em 1999 com os do ano anterior, que foi de 67.362, houve um crescimento de 8,35% em relação ao ano anterior.

Os 72.987 registros estão assim distribuídos por forma de atendimento e respectivos percentuais em relação ao total:

| | | |
|--------|--------------------------------|--------|
| 12.117 | pessoalmente | 16,61% |
| 55.160 | por telefone | 75,57% |
| 321 | por carta | 0,44% |
| 1.328 | consulta via Internet (e-mail) | 1,82% |
| 4.061 | informação cadastral | 5,56% |
| 72.987 | | 100% |

Confirmando uma tendência já verificada nos anos anteriores, os atendimentos telefônicos foram a principal opção dos consumidores, representando 75,57% do total dos atendimentos do ano.

O "site" do órgão na Internet foi disponibilizado à consulta a partir de 01/12/97. Vinte e duas mil (22.000) pessoas o acessaram até 31/12/99.

As consultas via "e-mail", disponibilizadas desde janeiro de 1998, só passaram a ser computadas a partir de setembro daquele ano. Dessa forma, só teremos um comparativo anual a partir do ano 2000.

O PROCON/PR coloca à 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 1.998 o órgão passou a computar a quantidade de consultas fornecidas. Sendo registradas naquele ano **2.743** consultas e certidões cadastrais. Em 1.999 houve um **aumento de 48 %** no número de atendimentos, num total de de **4.061** consultas e certidões cadastrais.

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 | Serviços | 22.718 | 31,15% |
| 2º | Assuntos financeiros | 15.599 | 21,40% |
| 3º | Produtos | 12.386 | 16,97% |
| 4º | Habitação | 8.034 | 11,00% |
| 5º | Saúde | 4.216 | 5,77% |
| 6º | Consórcios | 2.849 | 3,90% |
| 7º | Alimentos | 595 | 0,80% |
| | Extra Procon | 6.590 | 9,01% |

Mantendo uma tendência já verificada em anos anteriores, os atendimentos classificados como "Extra-Procon", aqueles que não são relação de consumo e devem ser atendidos por outros órgãos, representaram **9,01%** do total dos atendimentos do ano, volume maior do que o atendimento verificado nas áreas de alimentos, consórcios e saúde.

Os atendimentos por ordem alfabética de área e por forma de atendimento, podem ser visualizados no Quadro e Gráfico I abaixo:

Atendimentos - Resumo Geral

| Dias úteis: 225 | | Média/dia: 324 | | | Período: Jan a Dez/99 | |
|------------------|---------|----------------|-------|----------|-----------------------|-------|
| Área | Pessoal | Telefone | Carta | Subtotal | Acordo Coletivo | Total |
| ALIMENTOS | 23 | 506 | 9 | 22 | 35 | 595 |
| ASS. FINANCEIROS | 3584 | 11397 | 49 | 286 | 283 | 15599 |
| CONSÓRCIOS | 439 | 1866 | 3 | 54 | 487 | 2849 |
| HABITAÇÃO | 1342 | 5948 | 25 | 103 | 616 | 8034 |
| PRODUTOS | 2074 | 10140 | 27 | 129 | 16 | 12386 |
| SAÚDE | 422 | 3444 | 8 | 61 | 281 | 4216 |
| SERVIÇOS | 4173 | 15520 | 197 | 485 | 2343 | 22718 |
| SUBTOTAL | 12057 | 48821 | 318 | 1140 | 4061 | 66397 |
| EXTRA PROCON | 60 | 6339 | 3 | 188 | 0 | 6590 |
| TOTAL | 12117 | 55160 | 321 | 1328 | 4061 | |

Dados obtidos pela data da abertura.

Análise do Comportamento das Áreas

As áreas de classificação dos atendimentos sofrem alterações de acordo com o comportamento do mercado. Sem a pretensão de fazer uma análise apurada desse comportamento, o órgão sofreu o reflexo de algumas dessas mudanças verificadas na economia brasileira. O setor que mais cresce, seja nas economias nacionais ou regionais é o de SERVIÇOS e nos últimos anos esse crescimento tem sido verificado na prática pelo órgão, com o aumento das reclamações por parte dos consumidores.

O mercado, na área financeira, em 1.999, teve um comportamento bem mais contido que no ano anterior, com uma acomodação principalmente no que se refere à taxa de juros e no crédito direto ao consumidor. Os Bancos apenas mantiveram a cobrança das taxas, criadas no ano anterior, pela prestação de serviços, fazendo com que no PROCON caísse o número de atendimentos nessa área.

A posição das áreas em 1.999, segundo o número de atendimentos, e a comparação das mesmas em relação ao comportamento que tiveram em 1.998, é a seguinte:

| |
|--|
| A área de SERVIÇOS ficou em primeiro lugar em 1.999, com 22.718 atendimentos, sendo que em 1.998 com 17.020 atendimentos ocupou o segundo lugar. Houve, assim, um aumento de 33,47 % no número de atendimentos em relação ao ano anterior. |
| Em segundo lugar ficou a área de ASSUNTOS FINANCEIROS , com 15.599 atendimentos, contra 18.191 atendimentos de 1.998. Isso representa uma redução da ordem de 14,24 % nos atendimentos. A área ocupou o primeiro lugar naquele ano. |
| A área de PRODUTOS , com 12.386 atendimentos, manteve o terceiro lugar, registrando um aumento de 0,40 % , sobre 11.898 atendimentos de 1.998. |
| HABITAÇÃO permaneceu em quarto lugar, com uma redução de 16,21% no número de atendimentos, de 9.589 (98) para 8.034 (99). |
| Em quinto lugar, fora da classificação das áreas, ficaram os atendimentos considerados EXTRA PROCON , que são diferenciados por não se tratarem de relação de consumo. Os consumidores são orientados a procurar os órgãos que são responsáveis |

| |
|--|
| por aquele tipo de assunto. Em 1.998 houve 3.629 atendimentos, mas em 1.999, com um crescimento de 81,59 % , o número de pessoas atendidas saltou para 6.590 . |
| A área de SAÚDE , manteve-se em sexto lugar. Esta área no ano anterior teve 3.530 atendimentos e um crescimento de 19,43% em 1.999, com 4.216 pessoas atendidas. |
| CONSORCIO permaneceu em sétimo lugar, com 2.849 (99) atendimentos, contra 2.782 pessoas atendidas em 1.998. O percentual de crescimento foi de 2,40 % . |
| Com uma redução de 17,70 % , ficando em oitavo lugar, a área de ALIMENTOS teve 595 atendimentos em 1.999, contra 723 do ano anterior. |

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

Audiências Realizadas e Atendimentos Arquivados

Durante o ano, foram realizadas 7.939 (sete mil novecentos e trinta e nove) audiências.

Após a realização das audiências, os processos administrativos são encaminhados para a definição de aplicação das Sanções Administrativas, previstas no Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/90, regulamentado pelo Decreto Federal nº 2.181/97 e Procedimentos Administrativos, contidos na Resolução 064/98. É comum que sejam aplicadas multas apenas aos fornecedores que não resolveram o problema dos consumidores até a fase da audiência.

Não tiveram aplicação de Sanção, pois os problemas foram RESOLVIDOS, 2.076 processos administrativos, que foram arquivados nesta categoria.

Foram aplicadas Sanções Administrativas e finalizados até 31/12/99, 63 processos administrativos, que constarão no Cadastro de Defesa do Consumidor como NÃO RESOLVIDOS. Os demais processos com aplicação de Sanção, continuam EM ANDAMENTO até decisão final. Serão publicados somente na próxima versão do Cadastro.

Foram arquivados ainda, 1.220 processos na categoria ENCERRADO e 128 na categoria de IMPROCEDENTE.