

Dados dos Atendimentos 2000

ANÁLISE 2000

Análise dos Dados dos Atendimentos de 2000

O PROCON/PR registrou 69.578 atendimentos no ano 2.000.

Foram abertos 9.027 novos processos administrativos de reclamação e 60.551 consumidores receberam orientação.

Os 69.578 registros de atendimento estão distribuídos pelas várias formas de atendimento colocados à disposição da população e ficaram configurados conforme abaixo:

Pessoal	14.380	20,67%
Telefone	48.287	69,40%
Carta	129	0,18%
Internet	2.459	3,53%
Central de Atendimento	4.323	6,22%
Total	69.578	100%

O Serviço de atendimento telefônico, disponibilizado através do 0800 41 1512, continua a ser a forma preferencial de busca de orientação dos consumidores , representando 69,40% do total dos atendimentos do ano.

O "site" do órgão na Internet foi acessado por 49.314 pessoas até 31/12/00.

As consultas via "e-mail", com 2.459 registros, tiveram um aumento de 85% em relação ao ano de 1.999.

Visando agilizar o atendimento ao consumidor, bem como melhorar a operacionalização de atividades internas, foi colocada à disposição do público em 2000, a CENTRAL DE ATENDIMENTO que, além de fornecer informações e certidões cadastrais de fornecedores, possibilitou o acesso à consulta de andamento de processos administrativos.

O novo serviço registrou 4.323 atendimentos em apenas 6 meses de funcionamento.

Classificação por Área

Os 69.578 atendimentos estão classificados por ÁREA conforme abaixo:

1º	Serviços	26.330	37,85%
2º	Produtos	13.832	19,88%
3º	Assuntos financeiros	10.261	14,75%
4º	Habitação	6.502	9,35%
5º	Saúde	3.727	5,35%
6º	Consórcios	1.835	2,64%
7º	Alimentos	730	1,05%
	Extra Procon	5.474	7,86%
	Outros Serviços	887	1,27%

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: 250 Média/dia: 278 Período: Jan a Dez/00

ÁREA PESSOAL TELEFONE CARTA INTERNET CADASTRO TOTAL

ALIMENTOS	37	645	1	33	14	730
ASS. FINANCEIROS	2086	7543	14	305	313	10261
CONSÓRCIOS	310	1157	3	23	342	1835
HABITAÇÃO	1169	4924	15	107	287	6502
PRODUTOS	3166	10410	21	224	11	13832
SAÚDE	766	2613	4	59	285	3727
SERVIÇOS	4173	15728	63	1685	2184	26330
SUBTOTAL	14204	43020	121	2436	3436	63217
EXTRA PROCON	176	5267	8	23	0	5474
OUTROS SERVIÇOS	0	0	0	0	887	887
TOTAL	14380	48287	129	2459	4323	69578

Dados obtidos pela data da abertura.

Análise do Comportamento das Áreas

A posição das áreas em 2000, segundo o número de atendimentos, e a comparação das mesmas em relação ao comportamento que tiveram em 1.999, é a seguinte:

A área de SERVIÇOS manteve o primeiro lugar com 26.330 atendimentos com crescimento de 15% , em relação a 22.718 atendimentos de 1.999.
Em segundo lugar, com crescimento de 12% , ficou a área de PRODUTOS com 13.832 atendimentos. No ano anterior a área teve 12.386 atendimentos e ocupou o terceiro lugar.
A área de ASSUNTOS FINANCEIROS , com 10.261 atendimentos, teve uma redução de 34% em relação aos 15.599 atendimentos do ano anterior, passando do segundo para o terceiro lugar.
HABITAÇÃO permaneceu em quarto lugar, com 6.502 atendimentos, registrando uma queda de 19% em relação aos 8.034 atendimentos do ano anterior.
Manteve a posição do ano anterior, quinto lugar, fora da classificação das áreas, os atendimentos considerados EXTRA PROCON . Os consumidores são orientados a procurar outros órgãos ou entidades tendo em vista que não se trata de relação de consumo. Com 5.474 atendimentos, contra 6.590 do ano anterior, representando uma queda de 16% .
Em sexto lugar, como no ano anterior, a área de SAÚDE teve 3.727 atendimentos, contra 4.216 de 1.999, com uma redução de 11% .
CONSORCIO permaneceu em sétimo lugar, com 1.835 registros de atendimentos, contra 2.849 de 1.999. A queda nos atendimentos foi de 35% .
Os atendimentos classificados como OUTROS SERVIÇOS – informação e certidão cadastral, copia e vistas a processos, solicitação de dados estatísticos de fornecedor, etc. – teve 887 atendimentos , ocupando o oitavo lugar, à frente da área de alimentos.
A área de ALIMENTOS teve 730 registros. Comparando com 595 atendimentos do ano anterior, a área teve um crescimento de 23% . Entretanto, a área ficou em nono e último lugar na classificação das áreas.

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 - Produtos	6º Lugar - Área de Consórcios
3º Lugar - Assuntos Financeiros	7º Lugar - Área de Alimentos
4º Lugar - Área de Habitação	

Audiências Realizadas

Foram realizadas 8.701 (oito mil setecentos e uma) audiências.

Uma vez que o problema apresentado pelo consumidor não tenha sido resolvido em audiência, os processos administrativos são encaminhados para a definição de aplicação das Sanções Administrativas, previstas no Código de Defesa do Consumidor – Lei n.º 8.078/90, regulamentado pelo Decreto Federal n.º 2.181/97 e Procedimentos Administrativos, contidos na Resolução 064/98.

Constarão no Cadastro de Defesa do Consumidor a ser publicado, relativos a processos arquivados no ano 2.000, 1.244 processos administrativos RESOLVIDOS e 22 NÃO RESOLVIDOS.

Foram arquivados ainda, 1.290 processos na categoria ENCERRADO e 07 na categoria de IMPROCEDENTE .