

# Dados dos Atendimentos 2002

## ANÁLISE 2002

### Atendimentos do ano de 2002

O PROCON/PR atendeu em 2.002, a **112.154** pessoas. Sendo que os protocolos registrados chegaram a 90.465. O total de atendimentos está distribuído por forma de atendimento conforme tabela abaixo:

| Forma de Atendimento                     | Nº de Atendimentos | Percentual   |
|--|--------------------|--------------|
| PESSOAL                                  | 29.464             | 26,27%       |
| TELEFONE                                 | 60.851             | 54,26%       |
| CARTA                                    | 150                | 0,14%        |
| Sub-total                                | 90.465             | 80,67%       |
| INTERNET                                 | 8.589              | 7,65%        |
| Informações Cadastrais e outros serviços | 13.100             | 11,68%       |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>112.154</b>     | <b>100 %</b> |

### POR ORDEM DE CLASSIFICAÇÃO DE ÁREA

Cada atendimento é classificado, para efeito estatístico, por área, assunto e problema. A classificação é feita em 7 grandes áreas. Não se tratando de relação de consumo, o atendimento é classificado como Extra Procon ou como prestação de outros serviços. Em 2.002 os atendimentos ficaram na seguinte ordem por área:

|                                 |                |
|---------------------------------|----------------|
| SERVIÇOS                        | 37.445         |
| ASSUNTOS FINANCEIROS            | 21.887         |
| PRODUTOS                        | 18.528         |
| HABITAÇÃO                       | 8.486          |
| SAÚDE                           | 4.105          |
| CONSORCIO                       | 1.944          |
| ALIMENTOS                       | 1.342          |
| <b>Sub-total</b>                | <b>93.737</b>  |
| ATENDIMENTOS EXTRA PROCON       | 5.586          |
| ATENDIMENTOS DE OUTROS SERVIÇOS | 12.831         |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>112.154</b> |

### Assuntos mais reclamados

Tendo como parâmetro os assuntos que ultrapassaram 1.000 atendimentos em suas áreas, o ranking abaixo reflete os que foram mais demandados no órgão.

| ASSUNTO                      | ÁREA           | Nº ATENDIMENTOS |
|------------------------------|----------------|-----------------|
| 1º TELEFONIA FIXA            | SERVIÇOS       | 9.357           |
| 2º BANCOS                    | AS.FINANCEIROS | 6.829           |
| 3º FINANCEIRAS               | AS.FINANCEIROS | 4.077           |
| 4º Lojas/Estabelecimentos    | SERVIÇOS       | 3.446           |
| 5º Escola                    | SERVIÇOS       | 3.335           |
| 6º Telefonia Celular         | SERVIÇOS       | 3.054           |
| 7º Venda/ Compra De Veículos | PRODUTOS       | 2.388           |

|  |                         |               |
|--|-------------------------|---------------|
| 8º Serviço De Água E Esgoto            | Serviços                | 2.335         |
| 9º Fornecimento De Energia             | PRODUTOS                | 2.299         |
| 10º Imobiliária ( Venda, Compra)       | HABITAÇÃO               | 2.222         |
| 11º Locação (Pessoa Jurídica E Física) | HABITAÇÃO               | 2.036         |
| 12º Assistência Técnica                | SERVIÇOS                | 1.764         |
| 13º Equipamento Telefônico             | Produto                 | 1.607         |
| 14º Convênio De Assistência Médica     | SAÚDE                   | 1.454         |
| 15º Condomínio                         | Habitação               | 1.340         |
| 16º Vestuário E Acessórios             | ProdutoS                | 1.319         |
| 17º Empresa De Cobrança                | Assuntos<br>Financeiros | 1.308         |
| 18º Consorcio de Automóveis            | Consórcios              | 1.028         |
| <b>Total</b>                           |                         | <b>51.198</b> |

### Processos administrativos registrados

Do total de **112.154** consumidores atendidos, **15.309** atendimentos referem-se a processos administrativos de reclamação registrados, o que representa 13,65% do total de atendimentos. Dessa forma **96.845**, ou 86,35% do total, representam os consumidores que receberam orientação ou que tiveram seu problema solucionado sem a necessidade de abertura de processo . A forma de abertura das reclamações consta da tabela abaixo.

| <b>POR FORMA DE ATENDIMENTO</b> | <b>TOTAL</b>  |
|---------------------------------|---------------|
| Pessoalmente                    | 15.200        |
| Por carta                       | 109           |
| <b>Total</b>                    | <b>15.309</b> |

### Audiências

#### AUDIÊNCIAS REALIZADAS

Foram realizadas **14.203 audiências**, com média de 57 audiências/dia.

#### Processos administrativos de reclamação arquivados

Seja através da finalização em audiência, seja pela resolução do problema diretamente pelo fornecedor, ou após ter transitado em julgado , foram arquivados no período 17.787 processos administrativos, nas categorias constantes da tabela abaixo. Este total de arquivamentos não se refere a apenas aos processos abertos em 2.002, mas incluem também os abertos em anos anteriores:

| <b>CATEGORIA DE ARQUIVAMENTO</b> | <b>TOTAL</b>  |
|----------------------------------|---------------|
| Resolvidos                       | 7.317         |
| Não Resolvidos                   | 366           |
| Encerrados                       | 8.261         |
| Improcedentes                    | 650           |
| <b>Total</b>                     | <b>16.594</b> |

Se considerarmos que **1.193** processos administrativos abertos em 2.002 tiveram resolução por telefone, antes da marcação de audiência, o total de reclamações arquivadas eleva-se para **17.787** arquivamentos no ano.

## Pesquisas Realizadas

No período de janeiro a dezembro de 2.002, foram realizadas pesquisas nas seguintes áreas:

| SERVIÇOS/PRODUTOS       | N.º DE COLETAS | Nº DE ESTABELECIMENTOS | Nº DE ITENS |
|-------------------------|----------------|------------------------|-------------|
| Carnes                  | 1              | 5                      | 6           |
| Chocolates              | 1              | 11                     | 10          |
| Combustíveis - Curitiba | 57             | 75                     | 4           |
| Combustíveis - Litoral  | 3              | 10                     | 3           |
| Estacionamentos         | 1              | 51                     | 12          |
| Floricultura            | 1              | 8                      | 22          |
| Gás de Cozinha          | 14             | 28                     | 6           |
| Laticínios              | 1              | 11                     | 70          |
| Material Escolar        | 1              | 8                      | 79          |
| Pacote do Torcedor      | 1              | 33                     | 75          |
| Pescados                | 1              | 11                     | 16          |
| Produtos Natalinos      | 1              | 11                     | 40          |
| Taxas de Juros          | 1              | 19                     | 6           |
| <b>TOTAL</b>            | <b>84</b>      | <b>281</b>             | <b>504</b>  |

## Atividades fiscalizatórias

Dando prosseguimento ao programa de viagem de fiscalização ao interior do Estado foram visitados 12 (doze) municípios - Londrina, Apucarana, Cambé, Cornélio Procopio, Umuarama, Medianeira, Cascavel, Campo Mourão, Ubatuba, Telêmaco Borba, Campo Largo e Ponta Grossa - com a finalidade de efetuar levantamento de preços e fiscalizar postos revendedores de combustível, supermercados e instituições financeiras. Como resultado deste trabalho tivemos 163 estabelecimentos fiscalizados com a lavratura de 26 autos de infração e 02 autos de constatação com coletas de amostras nos postos de combustível em que foram verificados indícios de adulteração na gasolina.

### Outras Atividades:

Com a entrada em vigor da Lei Estadual nº 13.400/01 que regulamenta o atendimento bancário com relação a fila de espera e disponibilização de assentos para idosos, gestantes e deficientes físicos, foram fiscalizadas diversas agências bancárias com a finalidade de verificar o cumprimento da legislação o que resultou na autuação de 20 (vinte) agências.

No período de 12 a 15 de agosto foi efetuado levantamento do preço de G.N.V. ( gás natural para veículos) praticado nos postos revendedores constatando-se a prática de preços uniforme, sendo o resultado do trabalho encaminhado ao Núcleo de Defesa da Concorrência do Abastecimento da ANP ( Agência Nacional do Petróleo) que está apurando a possível prática de cartel por parte do setor.

A Divisão de Fiscalização realizou diversas diligências a fim de verificar prática infrativa, coleta de dados de fornecedores para a instrução de processos administrativos, bem como atendimento a denúncias encaminhadas á Divisão através do serviço de atendimento telefônico 0800411512.

### Resumo dos Autos lavrados conforme o tipo de infração

|   |    |
|---|----|
| Falta de afixação de preços                         | 17 |
| Exigir do consumidor vantagem excessiva             | 02 |
| Propaganda enganosa                                 | 11 |
| Diferença entre o preço da gôndola e caixa          | 01 |
| Falta de informação da origem do produto            | 01 |
| Produto sem informação da composição                | 04 |
| Produto com prazo de validade vencida               | 02 |
| Deixar de cumprir oferta publicitária               | 06 |
| Lei Estadual nº 13.400/01 (bancos)                  | 20 |
| Lei Estadual nº 13.051/01 (discriminação de pulsos) | 02 |
| Lei Estadual nº 12.420/99 (combustível)             | 11 |

|                                     |  |           |
|-------------------------------------|--|-----------|
| Lei Municipal nº 12.283/01 (bancos) |  | 04        |
| <b>Total</b>                        |  | <b>81</b> |

#### **RESUMO GERAL**

|                                  |  |     |
|----------------------------------|--|-----|
| Número de atendimentos efetuados |  | 362 |
| Autos de infração lavrados       |  | 56  |
| Autos de constatação lavrados    |  | 25  |