

RESUMO DAS ATIVIDADES DO PROCON/PR

Em 2.006 foram adotadas medidas simples com o objetivo de reduzir as filas e o tempo de espera para atendimento, tais como: aumentar o número de pessoas na triagem, fila e senhas especiais para idosos, gestantes e portadores de deficiência entre outros. Comparativamente ao ano de 2.005, houve uma melhora. Entretanto, ainda não é o ideal, porque ao mesmo tempo não se consegue registrar o atendimento de todas as pessoas que passam pelo órgão. Mesmo não tendo atingido o ideal, houve um aumento de 21% no atendimento total, conforme indicam os números abaixo:

Registros de Pessoas Orientadas: 115.380

Registros de Processos Administrativos: 10.675

Registros de Outros Serviços de Atendimento: 1.666

Total de pessoas atendidas no ano: 127.721

No quadro que segue pode ser verificado que a área mais reclamada continua sendo a de **Serviços**, com 43.129, seguida pela área de **Produtos**, com 36.642 e em terceiro lugar a área de **Assuntos Financeiros** com 25.735 atendimentos.

Atendimentos distribuídos por área

AREAS	ATENDIMENTOS				
	ORIENTAÇÕES	PROC.ADMINIST	TOTAL	E-MAIL	TOTAL
ALIMENTOS	1.013	33	1.046	130	1.176
AS.FINANCEIROS	19.683	2.168	21.851	3.884	25.735
CONSORCIO	769	46	815	213	1.028
HABITAÇÃO	3.541	203	3.744	777	4.521
PRODUTOS	27.159	4.197	31.356	5.286	36.642
SAUDE	2.958	260	3.218	416	3.634
SERVIÇOS	33.508	3.728	37.236	5.893	43.129
FISCALIZAÇÃO	309	40	349	-	349
EXTRA PROCON	5.403	-	5.403	1.089	6.492
OUTROS SERVIÇOS	1.666	-	1.666	3.349	5.015
TOTAL	96.009	10.675	106.684	21.037	127.721

Curiosamente a área de Serviços tem maior número de atendimentos registrados, entretanto, a área que teve maior número de registros de processos administrativos de reclamação foi a de produtos. Isto reflete por um lado um aumento no consumo de bens duráveis e por outro, os produtos defeituosos são a principal causa das reclamações dos consumidores.

Reflexo disso estão contidos nos principais assuntos reclamados que estão sendo apresentados na tabela abaixo. Foram separados os assuntos que ultrapassaram 1.000 atendimentos em suas respectivas áreas:

	AREA	ASSUNTO	Nº DE REGISTROS
1º	SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	9.420
2º	AS.FINANCEIROS	BANCOS	7.198
3º	PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (CELULAR, ETC)	5.467
4º	AS.FINACEIROS	FINANCEIRA	5.368
5º	SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	5.146
6º	AS.FINANCEIROS	CARTÃO DE CREDITO	4.466
7º	PRODUTOS	VEICULOS (COMPRA, VENDA, TROCA, ETC)	4.268
8º	SERVIÇOS	ESCOLA	2.825
9º	SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MÉDICA	2.178
10º	AS.FINANCEIROS	CREDIÁRIO PRÓPRIO/LOJA	2.132
11º	PRODUTOS	EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	1.897
12º	SERVIÇOS	FORNECIMENTO DE ENERGIA	1.894
13º	PRODUTOS	VESTUÁRIO E ACESSÓRIOS	1.713
14º	PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISÃO	1.673
15º	SERVIÇOS	ESTABELEEC/LOJA DE SERVIÇOS	1.667
16º	SERVIÇOS	SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO	1.466
17º	SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PREST SERVIÇO	1.441
18º	HABITAÇÃO	LOCAÇÃO DE IMOVEIS	1.369
19º	SERVIÇOS	ASSISTENCIA TÉCNICA	1.344
20º	HABITAÇÃO	COMPRA E VENDA DE IMOVEIS	1.259
21º	PRODUTOS	CALÇADOS	1.255
22º	SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, SOFTWARE, ADSL, COM. ELETRÔNICO)	1.239
23º	PRODUTOS	ARTIGOS DE SOM E IMAGEM (DVD, CD, MD, etc)	1.115
24º	PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	1.111
25º	PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	1.024

Abaixo foram separadas as atividades realizadas pelos setores que executam atividades fim (atendimento pessoal, atendimento telefônico, fiscalização, audiências e divisão jurídica) das realizadas pelos setores que executam atividades meio. A soma dos trabalhos destes setores dão uma idéia do fluxo dos procedimentos que o órgão realiza desde a abertura do processo administrativo de reclamação, até o arquivamento do mesmo. O Setor de Atendimento Telefônico orienta os consumidores de tal forma que não tenham que vir ao órgão, exceto para abertura de reclamações, bem como fornece orientações via correio eletrônico.

A – ATIVIDADES FIM

A.1 – SETOR DE ATENDIMENTO PESSOAL

Orientações fornecidas: 20.750

Cálculos realizados: 2.364

Abertura de processos de reclamação: 10.579

Total de atendimentos registrados: 33.693

Média/dia: 137 pessoas

A.2 – SETOR DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Orientações fornecidas: 71.229

E-mails respondidos: 21.037

Total de atendimentos: 92.266

Média/dia: 375 pessoas

A.3 – DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO

Termos de Visita - Operação Verão: 87

Termos de Visita em Curitiba e Região Metropolitana: 70

Atendimentos por telefone a Procons Municipais: 50

Treinamento para fiscais ao Procon Municipal de Pato Branco: 01

Participação no Grupo sobre Transgênicos – reuniões: 40

Autos de Infração Lavrados: 21

Autos de Constatação lavrados: 13

Foi realizado um trabalho preventivo com base no estabelecido pelo Decreto Federal nº 5.903/06, quanto à afixação de preços nos produtos e vitrines. Foram visitados:

- 15 Shoppings de Curitiba
- Associação Paranaense de Supermercados - APRAS
- Associação Comercial do Paraná

Atividade fiscalizatória antes do Natal:

- Shopping Muller
- Polloshop
- Shopping Curitiba
- Park Shopping Barigui

A. 4 – SETOR DE AUDIÊNCIAS

O processo administrativo de reclamação, aberto no Setor de Atendimento Pessoal e com audiência marcada segue para o Setor de audiências que procederá a tentativa de conciliação entre as partes. Em 2.006, foram realizadas **14.447 audiências**. Numa média/dia de 59 audiências. Do total, 496 se tratavam de reclamações antigas que tiveram que ser redesignadas para corrigir algum problema formal. O restante, 13.951, referiam-se a protocolos abertos nos anos de 2.005 e 2006. As audiências realizadas tiveram as finalizações abaixo:

Acordo: 4.354

Com data para resolução: 1.284

Não Resolvidas: 3.546

Encerradas: 867

Nova Audiência: 1.311

Prazo de Instrução: 2.735

Audiência cancelada: 350

A.5 – DIVISÃO JURÍDICA

Esta Divisão recebe os processos administrativos que não foram resolvidos em audiência, para análise sobre sua procedência e fundamentação emitindo Pareceres Jurídicos ou realizando qualquer outro ato formal no sentido de finalizar as reclamações se estas assim o exigirem. É também a Divisão que promove Ações Cíveis públicas e responde aos mandados de segurança impetrados contra decisões da Coordenação do órgão.

A.5.1 - Processos Administrativos de Reclamação

Abertura de Investigações Preliminares: 15

Abertura de Reclamação por Atos de Ofício: 47

Fornecimento de Parecer Técnico a consumidores: 55

Despachos Administrativos emitidos: 2.013

Decisões Administrativas de Subsistência: 142

Decisões Administrativas de Insubsistência: 195

Decisões Administrativas de Encerrada: 523

Decisões Administrativas de Resolvida: 229

Despachos Saneadores emitidos: 07

A.5.2 – Realizou acompanhamento judicial de:

30 Ações Cíveis Públicas contra diversos fornecedores

A.5.3 - Respondeu judicialmente:

09 Ações declaratórias de inexistência de débito

19 Mandados de Segurança

B – ATIVIDADES MEIO

B.1 – SETOR DE PROTOCOLO

Documentos protocolados: 9.313

Consulta a andamento de processo atendidos: 6.000

Cartas recebidas do Projeto Escreva Procon: 171

Total de atendimentos: 15.484

B.2 – SETOR DE CARTÓRIO

Após o Parecer Jurídico de subsistência e fundamentação das reclamações, pela Divisão Jurídica, a aplicação da sanção administrativa de multa, pela Coordenação do PROCON/PR, o protocolo da reclamação segue para o Setor de Cartório que emite os boletos de multa e os encaminha aos fornecedores para pagamento ou para que estes apresentem recurso ao Secretário de Justiça. É também este Setor que arquiva todos os procedimentos de reclamação. Em 2.006 o Setor de Cartório executou:

b.2.1 – Multa administrativa

Emissão de boletos de Multa: 1.444, no valor total de R\$ 7.171.425,45

Boletos de Multa Recebidos: 288, no valor total de R\$ 350.740,40

b.2.2 - Arquivamento de Processos e Emissão de Certidões

Certidões de Violação dos Direitos do Consumidor emitidas: 1.542

Informações Estatísticas/Dados Cadastrais a empresas: 69

Foram concluídos pelo PROCON/PR **14.929** processos administrativos de reclamação e que foram **arquivados** pelo setor nas seguintes categorias:

Encerrado: 5.999

Atendido em Negociação: 1.049

Insubsistente: 70

NÃO RESOLVIDOS: 1.175

RESOLVIDOS: 6.614

B.3 - SETOR DE INSCRIÇÃO EM DÍVIDA ATIVA

Após a aplicação da sanção administrativa de multa aos fornecedores que não resolveram o problema dos consumidores em audiência, os processos aguardam decisão recursal (proferidas pelo Secretário da Justiça) e uma vez confirmadas as multas os fornecedores tem 30 dias para efetivar o pagamento. Quando não são realizados os pagamentos, os processos de reclamação são arquivados no PROCON/PR e o nome dos fornecedores com as respectivas dívidas seguem para a Secretaria da Fazenda para inscrição na dívida ativa do Estado e posteriormente serão executados pela Procuradoria Geral do Estado.

Protocolos de reclamação sem pagamento de multa inscritos em dívida ativa: 648

Valor dos protocolos inscritos em dívida ativa: R\$ 5.519.492,05

B.4 – DIVISÃO DE ESTUDOS E PESQUISAS

A Divisão é responsável pela realização de pesquisas, manutenção do site do PROCON/PR na internet, atendimento aos PROCONS municipais e publicação e distribuição de material informativo e educativo. Em 2.006 a Divisão realizou:

Pesquisas:

Coletas realizadas: 50

Estabelecimentos Pesquisados: 134

Itens Pesquisados: 419

Material Educativo e Informativo distribuído:

Código de Defesa do Consumidor: 15.880 exemplares

Informativo Procon: 1.500 exemplares

Cartazes: 615 exemplares

Folderes: 36.650 exemplares

Cartilhas: 1.490 exemplares

Realizou atendimento a 41 PROCONS municipais com o fornecimento de material educativo/informativo, capacitação de técnicos municipais, encaminhamento de informações sobre leis e publicações via correio eletrônico, etc.

Outras atividades:

- Conclusão das atividades de pesquisa em Convênio com a Agencia de Vigilância Sanitária – ANVISA;
- Coordenação das atividades de Comemoração ao Dia Internacional do Consumidor realizado na Boca Maldita, no centro de Curitiba.
- Palestra aos PROCONS municipais sobre "A política Nacional dos Medicamentos Genéricos".
- Orientação e distribuição de material educativo em evento organizado pela Prefeitura de São Jose dos Pinhais;
- Assessoria Técnica à Associação das Donas de Casa de Curitiba;
- Organização e acompanhamento de Palestras em empresas;
- Treinamento aos servidores e estagiários do PROCON/PR

- Participação na Feira de Serviços do Governo do Paraná;
- Participação em reunião do Fórum Nacional dos Procons e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.