

## **ATIVIDADES DO PROCON - PR 2007**

O ano de 2007 foi um marco na história do PROCON/PR, em razão de mudanças efetuadas, que tiveram reflexos positivos no balanço das atividades, principalmente no número de pessoas atendidas, que totalizou **160.260**.

### **Atendimentos**

Foram **124.099** orientações e **15.788** reclamações abertas; **4.907** registros de outros serviços prestados: Certidões de Violação dos Direitos do Consumidor, Pareceres Técnicos, e diversas informações cadastrais.

### **Áreas mais reclamadas**

Os três primeiros lugares de atendimento - **Serviços** (telefonia fixa e celular, serviços escolares, água e esgoto, fornecimento de energia, etc); **Produtos** (aparelhos celulares, de som e imagem, eletrodomésticos, eletroeletrônicos, etc); **Assuntos Financeiros** (bancos, financeiras, administradoras de cartões de crédito, etc) representam 70% do total dos atendimentos, conforme quadros abaixo.

**Quadro I - Atendimentos por área**

<b>ÁREAS</b>	<b>ATENDIMENTOS</b>			
	<b>ORIENTAÇÕES</b>	<b>PROCED. ADM</b>	<b>E-MAIL</b>	<b>TOTAL</b>
Alimentos	1.038	17	179	1.234
Assuntos Financeiros	23.794	4.702	4.344	32.840
Consórcio	584	105	162	851
Habitação	3.350	296	788	4.434
Produtos	29.204	5.317	4.822	39.343
Saúde	2.903	287	334	3.524
Serviços	37.522	5.023	5.248	47.793
Fiscalização	313	38		351
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>98.708</b>	<b>15.788</b>	<b>15.877</b>	<b>130.373</b>
Extra - Procon	3.101		1.318	4.419
Outros Serviços	1.726		3.181	4.907
Telefonemas não Registrados	20.564			20.564
<b>TOTAL</b>	<b>124.099</b>	<b>15.785</b>	<b>20.376</b>	<b>160.260</b>

## Quadro II - Assuntos mais reclamados

ÁREA	ASSUNTO	REGISTROS
SERVIÇOS	1º TELEFONIA FIXA	12.018
ASSUNTOS FINANCEIROS	2º BANCOS	10.633
PRODUTOS	3º EQUIPAMENTO, TELEFONICO (Telefones e Acessórios)	6.647
ASSUNTOS FINANCEIROS	4º FINANCEIRA	6.494
SERVIÇOS	5º TELEFONIA CELULAR	5.888
PRODUTOS	6º VEÍCULOS (Compra e Venda de Automóveis, motos caminhões, etc)	5.132
ASSUNTOS FINANCEIROS	7º CARTÃO DE CRÉDITO	5.042
SERVIÇOS	8º ESCOLA	3.271
SERVIÇOS	9º INTERNET (Provedor, ADSL, Cabo, Comércio Eletrônico)	2.550
PRODUTOS	10. INFORMÁTICA (Equipamentos e Softwares)	2.523
SAÚDE	11. CONVÊNIO, ASSISTÊNCIA MÉDICA E ODONTOLÓGICA	2.037
SERVIÇOS	12. TV POR ASSINATURA (Cabo e Satélite)	1.722
PRODUTOS	13. MÓVEIS PARA QUARTO	1.633
HABITAÇÃO	14. IMOBILIÁRIA (ADM, Compra e Venda de Imóveis)	1.550
SERVIÇOS	15. SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO	1.501
PRODUTOS	16. VESTUÁRIOS E ACESSÓRIOS (Roupas, Bolsas, Cintos, Jóias, etc)	1.494
PRODUTOS	17. ARTIGO DE SOM E IMAGEM (CD, MD, K7, MP3, etc)	1.347
SERVIÇOS	18. ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA (Especializada)	1.273
PRODUTOS	19. MÓVEIS PARA SALA	1.220
PRODUTOS	20. CALÇADOS, SANDÁLIAS E TÊNIS	1.192
HABITAÇÃO	21. LOCAÇÃO PESSOA JURÍDICA E FÍSICA	1.176
SERVIÇOS	22. FORNECIMENTO DE ENERGIA	1.135
SERVIÇOS	23. ESTABELECIMENTO (Loja onde comprou o produto)	1.091
PRODUTOS	24. ARTIGO DE CAMA, MESA, COLCHÕES, LENÇOL, ETC	1.028
PRODUTOS	25. MÓVEIS PARA COZINHA	1.012

## Audiências

Total: **14.990**, com uma média de 60 audiências/dia, sendo:

Acordo em audiência	5.487
Data para resolução	923
Não resolvidos	5.025
Encerrados	578
Nova audiência marcada	616
Prazo de instrução	2.361

## Processos de Reclamação

Concluídos e arquivados **10.796** processos administrativos, sendo:

Atendido em negociação	37
Insubsistentes	129
Encerrados	2.806
Resolvidos	6.231
Não Resolvidos	1.565
Autos de Infração	28

## Divisão Jurídica

Atos	
Investigações Preliminares e Atos de Ofício abertos	12
Despachos Diversos	101
Decisões Administrativas de Subsistência	1.595
Decisões Administrativas de Insubsistência	372
Decisões Administrativas de Encerramento	511
Decisões Administrativas de Resolvidas	463
Total	3.054

## Sistema Estadual de Defesa do Consumidor

O Sistema DPC integra os Procons municipais ao PROCON/PR e os protocolos de atendimento e de audiência podem ser acessados pelo portal [www.procon.pr.gov.br](http://www.procon.pr.gov.br).

### Quadro III – Atendimentos dos PROCONS municipais integrados

MUNICÍPIO	ORIENTAÇÕES	RECLAMAÇÕES	OUTROS SERVIÇOS	*TOTAL	AUDIÊNCIAS
1. ASSIS CHATEAUBRIAND	02	02		04	02
2. BANDEIRANTES	04	287		291	255
3. CAMBÉ		998	08	1.006	176
4. CAMPO LARGO	923	737	01	1.661	596
5. C. PROCÓPIO	63			63	
6. GUARAPUAVA	02	499	03	504	484
7. JACAREZINHO	49	02		51	
8. JAGUARIAIVA	02	14	01	17	04
9. LONDRINA	2.700	4.493	37	7.230	4.945
10. MANDAGUAÇÚ		08		08	
11. MANDAGUARI	13	300	01	314	26
12. MARINGÁ	615	1.185	75	1.875	1.401
13. MEDIANEIRA	01	02		03	
14. PALMAS	129	85	01	215	66
15. PARANAGUÁ	01			01	
16. PARANAVAI		01		01	
17. PATO BRANCO		619	01	620	
18. PONTA GROSSA	02	1.540		1.542	1.413
19. QUATRO BARRAS	21			21	
20. ROLÂNDIA	488	180	01	669	91
21. TELEMACO BORBA	292	414		706	312
22. TOLEDO	14	02	02	18	02
23. UMUARAMA	800	308	206	1.314	142
<b>TOTAL DE REGISTROS</b>	<b>6.121</b>	<b>11.676</b>	<b>337</b>	<b>18.134</b>	<b>9.915</b>

\* A coluna resulta da soma das orientações, reclamações e outros serviços prestados. O número de audiências, em razão da não necessidade de realização para resolução, não está incluído.

Os registros do PROCON/PR somados aos do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor chegaram a **178.394** atendimentos.