

**ATIVIDADES DO PROCON - PR
2008**

Dados de Atendimento	
Orientações	141.454
Processos Administrativos	15.204
Outros Serviços de Atendimento	1.565
Total	158.223

Quadro I - atendimentos por área

ÁREA	ATENDIMENTOS			
	ORIENTAÇÕES	PROCED. ADM	E-MAIL	TOTAL
Alimentos	566	20	161	747
Assuntos Financeiros	21.383	4.184	5.189	30.756
Consórcio	391	58	237	686
Habitação	2.453	182	758	3.393
Produtos	24.302	4.759	6.559	35.620
Saúde	2.631	272	461	3.364
Serviços	39.908	5.565	7.094	52.567
Fiscalização	331	164		495
SUB-TOTAL 1	91.965	15.204	20.459	127.628
Extra Procon	2.867		2.633	5.500
Outros Serviços	1.565		6.179	7.744
SUB-TOTAL 2	96.397			140.872
Orientações Não Registradas				17.351
TOTAL	96.397	15.204	29.271	158.223

Áreas mais reclamadas **Serviços, Produtos e Assuntos Financeiros.**

Quadro II – Assuntos mais atendidos

RANKING	ÁREA	ASSUNTO	ATENDIMENTOS		
			ORIENT.	RECLAM.	TOTAL
1º	SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	10.494	2.117	12.611
2º	ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCOS	7.834	1.209	9.043
3º	SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	5.862	1.026	6.888
4º	PRODUTOS	APARELHO CELULAR	4.282	1.792	6.074
5º	ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTÕES DE CRÉDITO	3.712	1.462	5.174
6º	ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRAS	4.134	885	5.019
7º	PRODUTOS	COMPRA E VENDA DE VEICULOS	4.072	494	4.566
8º	ASSUNTOS FINANCEIROS	CREDIÁRIO PRÓPRIO (Lojas)	3.656	196	3.852
9º	PRODUTOS	MOVÉIS (Sala, Cozinha, Infantil, etc)	2.986	481	3.467
10.	SERVIÇOS	PROVEDOR DE INTERNET	2.435	385	2.820
11.	PRODUTOS	COMPUTADOR (Equipamentos e Softwares)	2.078	407	2.485
12.	SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA	1.930	305	2.235
13.	SERVIÇOS	ESCOLAS	2.217	207	2.424
14.	PRODUTOS	APARELHOS E ARTIGOS DE SOM E IMAGEM (Tv, Mp3, Filmadora, Ap. de Som, etc)	1.968	423	2.391
15.	SAÚDE	CONVENIO DE ASSIST.MÉDICA E SEGURO SAÚDE	1.992	216	2.208
16.	PRODUTOS	APARELHOS E ARTIGOS DE COZINHA (Fogão, Geladeira, Freezer, etc)	1.666	287	1.953
17.	SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	1.274	240	1.514
18.	HABITAÇÃO	COMPRA E VENDA DE VEICULOS	1.184	117	1.301
19.	SERVIÇOS	ÁGUA E ESGOTO	1.054	190	1.244
20.	SERVIÇOS	ENERGIA ELÉTRICA	1.158	52	1.210
21.	SERVIÇOS	CURSOS (Informática, Idiomas, Preparatórios)	1.114	92	1.206
22.	PRODUTOS	CALÇADOS	1.068	51	1.119
23.	PRODUTOS	VESTUÁRIO E ACESSÓRIOS	1.024	40	1.064

Atividades por setor

Atendimento Pessoal	
Orientações Fornecidas	17.579
Processos de Reclamação	15.041
Total	32.620

Atendimento Telefônico	
Orientações Fornecidas	94.604
Processos de Reclamação	29.271
Total	123.875

Audiências	
Acordo	5.879
Data para Resolução	412
Não Resolvidas	4.671
Encerradas	1.139
Nova Audiência	603
Prazo de Instrução	2.834
Total	15.538
Média/Dia	61

Divisão Jurídica	
Abertura de Investigações Preliminares	116
Abertura de Reclamação por Atos de Ofício	47
Fornecimento de Parecer Técnico a consumidores	12
Despachos Administrativos emitidos	51
Decisões Administrativas de Subsistência	1.291
Decisões Administrativas de Insubsistência	294
Decisões Administrativas de Encerrada	623
Decisões Administrativas de Resolvida	551
Total	2.985

Acompanhamento de 39 Ações Cíveis Públicas contra diversos fornecedores.

Cartório	
Arquivamento de Processos e Emissão de Certidões	
Certidões de Violação dos Direitos do Consumidor emitidas	1.494
Informações Estatísticas/Dados Cadastrais a empresas	59
Processos de reclamação concluídos e arquivados, sendo:	
Encerrado	4.172
Atendido em Negociação	16
Insubsistente	25
NÃO RESOLVIDOS	931
RESOLVIDOS	6.525

Divisão de Estudos e Pesquisas

Pesquisas Realizadas			
SERVIÇOS/ PRODUTOS	COLETAS REALIZADAS	ESTABELECIMENTOS PESQUISADOS	ITENS PESQUISADOS
Material escolar	1	4	325
Natal	1	8	56
Tarifas Bancárias	1	8	31
Venda de telefone celular gradiente	1	14	1
Quilo do Pão Francês	1	25	1
TOTAL	5	59	414

MATERIAL INFORMATIVO		EXEMPLARES DISTRIBUIDOS
Cartilhas	Código de Defesa do Consumidor	1.372
	Manual do Consumidor	2.511
	Cartilha Instituições Privadas de Ensino Superior - DPDC	50
	Manual de Direito do Consumidor - DPDC	20
	Caderno de Notas Técnicas e Pareceres Jurídicos - DPDC	23
	Guia de Municipalização - DPDC	32
	Planos de Saúde Cobertura Assistencial - ANS	275
	Planos de Saúde Reajuste de mensalidade - ANS	275
	O que é o PROCON	10.673
	O que acontece quando se abre uma reclamação no Procon	7.476
	Veia aqui o que você precisa saber para manter sua saúde	450
Folder	Medicamentos	250
	Folder Central de Relacionamento ANS	200
CD	ABC do Jovem Consumidor	01
TOTAL		23.608

Sistema de Defesa do Consumidor

Atendimentos					
MUNICÍPIO	ORIENTAÇÕES	RECLAMAÇÕES	OUTROS SERVIÇOS	*TOTAL	AUDIÊNCIAS
1. APUCARANA					
2. ARAPONGAS					
3. ASSIS CHATEAUBRIAND					
4. ASTORGA					
5. BANDEIRANTES	07	164		171	198
6. CAMBÉ		878	10	888	118
7. CAMPO LARGO	1.381	729	02	2.112	678
8. CAMPO MOURAO					
9. CASCAVEL					
10. CHOPINZINHO	132	53		185	24
11. CIANORTE					
12. COLORADO					
13. C. PROCOPIO		55		55	
14. DOIS VIZINHOS					
15. ENEAS MARQUES					
16. FRANCISCO BELTRÃO					
17. FOZ DO IGUAÇÚ					
18. GUARAPUAVA		451		451	477
19. GOIOERÊ		89	1	90	35
20. IRATI					
21. JACAREZINHO					
22. JAGUARIAIVA	1	140		141	5
23. LARANJEIRAS DO SUL					
24. LONDRINA	7.661	3.507	30	11.198	3.631
25. MANDAGUAÇÚ					
26. MANDAGUARI	06	787	02	795	49
27. MARINGÁ	1.346	851	53	2.250	774
28. MEDIANEIRA					
29. PALMAS	98	120	02	220	122
30. PALMEIRA					
31. PARANAGUÁ					
32. PARANAVAI		5		5	
33. PATO BRANCO		672		672	
34. PONTA GROSSA		1.626		1.626	1.545
35. QUATRO BARRAS	1	122		123	
36. RIO NEGRO					
37. ROLÂNDIA	974	212	1	1.187	158
38. SÃO MATEUS DO SUL					
39. SARANDI	136	52		188	
40. SERTANÓPOLIS					
41. STO ANT. DA PLATINA					
42. TELEMACO BORBA	99	667		766	558
43. TOLEDO					
44. UMUARAMA	1.077	263	164	1.504	63
45. UNIÃO DA VITÓRIA	126	437	7	570	30
TOTAL DE REGISTROS	13.045	11.880	272	25.197	8.465

* 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 municípios onde não constam dados de atendimento integram o sistema, entretanto ainda não fazem o uso do DPC de integração.

A soma dos atendimentos do PROCON/PR e dos municípios que integram o Sistema DPC atingiu o total de 183.420 pessoas.