

**ATIVIDADES DO PROCON - PR
2009**

Dados de Atendimento	
Orientações	159.016
Reclamações Registradas	16.596
Outros Serviços de Atendimento	6.547
Total	182.159

Como nos anos anteriores, serviços (telefonia fixa, telefonia celular, escolas, serviço de água e esgoto, energia elétrica, etc) ficou em primeiro lugar, seguida de produtos (aparelhos telefônicos, moveis, eletroeletrônicos, eletrodomésticos, veículos, etc), e de assuntos financeiros.

Quadro I – atendimentos por área

ÁREAS	ATENDIMENTOS			
	ORIENTAÇÕES	PROCED. ADM	E-MAIL	TOTAL
Alimentos	737	13	155	905
Assuntos Financeiros	21.191	4.497	8.499	34.187
Consórcio	719	78	429	1.226
Habitação	2.860	261	1.088	4.209
Produtos	23.275	4.567	8.939	36.781
Saúde	2.808	351	791	3.950
Serviços	50.932	6.790	12.055	69.777
Fiscalização	222	39		261
Extra - Procon	3.563		5.107	8.670
SUB-TOTAL	106.307	16.596	37.063	159.966
Outros Serviços			4.979	6.547
Telefonemas não Registrados				15.646
TOTAL	106.307	16.596	42.042	182.159

Quadro II – Assuntos mais atendidos

ÁREA		ASSUNTO	ATENDIMENTOS		
			ORIENT.	RECLAM.	TOTAL
1º	SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	11.532	2.736	14.268
2º	ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCOS	7.378	1.356	8.734
3º	SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	5.548	1.228	6.776
4º	ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTÕES DE CRÉDITO	4.217	1.573	5.790
5º	ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRAS	3.830	838	4.668
6º	PRODUTOS	APARELHO CELULAR	3.276	1.359	4.635
7º	PRODUTOS	COMPRA E VENDA DE VEICULOS	3.252	446	3.698
8º	SERVIÇOS	PROVEDOR DE INTERNET	3.026	665	3.691
9º	ASSUNTOS FINANCEIROS	CREDIÁRIO PRÓPRIO (Estabelec/Lojas)	3.013	200	3.213
10.	PRODUTOS	MOVEIS (Sala, quarto, cozinha, etc)	2.781	430	3.211
11.	PRODUTOS	COMPUTADOR E SOFTWARES	2.229	555	2.784
12.	SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA	2.181	307	2.488
13.	SERVIÇOS	ESCOLAS	2.214	197	2.411
14.	SAÚDE	CONVÊNIO DE ASSIST.MÉDICA E SEGURO SAÚDE	2.118	243	2.361
15.	PRODUTOS	APARELHOS E ARTIGOS DE COZINHA (Fogão, Geladeira, Freezer, Microondas, ETC)	1.828	338	2.166
16.	PRODUTOS	VESTUÁRIO, ACESSÓRIOS, CALÇADOS (Roupas, calçados, tênis, etc)	2.048	83	2.131
17.	HABITAÇÃO	COMPRA E VENDA DE IMÓVEIS	1.417	145	1.562
18.	SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	1.298	214	1.512
19.	SERVIÇOS	CURSOS (Informática, Idiomas, Preparatórios)	1.316	118	1.434
20.	SERVIÇOS	ENERGIA ELETRICA	1.229	66	1.295
21.	PRODUTOS	APARELHO, ARTIGOS DE SOM E IMAGEM (DVD, AP.de Som, Vídeo Game, etc)	1.060	211	1.271
22.	PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA (Colchões, lençóis, etc)	945	217	1.162
23.	SERVIÇOS	SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO	926	199	1.125
24.	PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISÃO	896	212	1.108

Atendimentos por Setor

Atendimento Pessoal	
Orientações	20.695
Processos Administrativos	16.596
Total	37.291

Atendimento Telefônico	
Orientações Registradas	85.612
Ligações Atendidas e Não Registradas	15.646
E-mails Responderidos	42.042
Total	143.300

Setor de Fiscalização: Total de 119 notificações

Setor de Cadastro e Informática – Outros Serviços	
Solicitação de Certidão	1.464
Solicitação de Informação Cadastral	96
Solicitação de Parecer Técnico	08
Total	1.568

Divisão Jurídica

Neste ano, o fluxo dos procedimentos de aplicação de sanção administrativa a processos sem resolução pelo fornecedor até a audiência foi alterado. Pareceres e decisões administrativas de subsistência, para aplicação de multa de problemas idênticos e de um mesmo fornecedor, integram processo coletivo. Problemas específicos continuam tramitando individualmente.

Processos, Despachos, Pareceres e Decisões	
Procedimentos Administrativos	220
Despachos (Geral e Saneador)	31
Parecer Técnico	23
Decisões Administrativas	1.411
Total	1685

Audiências	
Acordo em audiência	5.764
Data para resolução	141
Não resolvidos	5.566
Encerrados	787
Nova audiência marcada	731
Prazo de instrução	2.864
Total	14.667

Processos arquivados	
Atendidos por Telefone	330
Improcedentes	10
Encerrados	5.204
Resolvidos	6.228
Não Resolvidos	517
Auto de Infração	1
Total	12.990

Divisão de Estudos e Pesquisas

Realizadas quatro pesquisas: material escolar, produtos de Páscoa e Natal e a disponibilidade de álcool gel nas farmácias, em função da ocorrência da gripe H1N1.

Distribuição de 20.230 exemplares de material educativo e informativo (Código de Defesa do Consumidor, Manual do Consumidor, folderes e outros).

Sistema Estadual de Defesa do Consumidor

Os registros neste sistema tiveram um aumento de cerca de 80% em relação ao ano anterior.

Quadro III – atendimentos dos PROCONS municipais integrados

Nº	MUNICÍPIO	ORIENTAÇÕES	PROCESSOS ADM	OUTROS SERVIÇOS	TOTAL*	AUDIÊNCIAS
1	APUCARANA					
2	ARAPONGAS					
3	ASSIS CHATEUBRIAND					
4	ASTORGA					
5	BANDEIRANTES	77	200		277	157
6	CAMBÉ		1.109	9	1.118	141
7	CAMPO LARGO	1.333	538	9	1.880	433
8	CAMPO MOURÃO					
9	CASCAVEL					
10	CHOPINZINHO	31	133		164	109
11	CIANORTE					
12	COLORADO					
13	CORNÉLIO PROCÓPIO	55			55	
14	CORONEL VÍVIDA	5	10		15	
15	DOIS VIZINHOS					
16	ENEAS MARQUES					
17	FOZ DO IGUAÇU					
18	FRANCISCO BELTRÃO					
19	GOIOERÊ		184	1	185	71
20	GUARAPUAVA	3	453		456	286
21	IRATI					
22	JACAREZINHO					
23	JAGUARIAÍVA	50	356	1	407	47
24	LARANJEIRAS DO SUL					
25	LONDRINA	11.117	5.063	43	16.223	4.256
26	MANDAGUAÇU					
27	MANDAGUARI					
28	MARINGÁ	16.881	1.258	85	18.224	975
29	MEDIANEIRA					
30	PALMAS	46	173	5	224	145
31	PALMEIRA					
32	PARANAGUÁ		171	1	172	
33	PARANAVAI					
34	PATO BRANCO		566		566	
35	PONTA GROSSA		833		833	753
36	QUATRO BARRAS	2	204		206	
37	RIO NEGRO					
38	ROLÂNDIA	1.001	312		1.313	200
39	SÃO MATEUS DO SUL					
40	SARANDI	41	168	5	214	188
41	SERTANÓPOLIS					
42	STO ANT. DA PLATINA					
43	TELEMACO BORBA	49	1.405		1.454	1.216
44	TOLEDO					
45	UMUARAMA	1.151	438	117	1.706	74
46	UNIÃO DA VITÓRIA	51	421	3	475	88
	TOTAL	31.893	13.995	279	46.167	9.139

* 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 totalizaram 228.326 atendimentos.