

**ATIVIDADES REALIZADAS PELO PROCON-PR E  
PELOS PROCONS INTEGRADOS AO SISTEMA  
ESTADUAL EM 2011**

Com o objetivo de implementar e executar a política estadual de proteção, orientação, defesa e educação do consumidor, por meio de articulação de suas ações com entidades e órgãos públicos estaduais e municipais e entidades civis que desempenham atividades relacionadas à defesa do consumidor, foram desenvolvidas as ações a seguir.

**I – Atividades de Atendimento ao Público**

**1.1 atendimentos ao Consumidor realizados pelo PROCON-PR**

Foram realizados **136.226** atendimentos. Deste total, **110.094** referem-se a orientações fornecidas (pessoal, telefone, carta e internet). Foram recebidos e respondidos **35.162** e-mails. Foram abertos no período **21.952** processos administrativos de reclamação, que demandam ações internas como a realização de audiências.

ÁREA	ATENDIMENTOS				
	ORIENTAÇÕES	PROC. ADM	TOTAL	E-MAIL	TOTAL
Alimentos	400	60	460	213	673
Assuntos Financeiros	15.518	6.745	22.263	7.770	30.033
Consórcio	383	67	450	275	725
Fiscalização	312	34	346	49	395
Habitação	2.848	358	3.206	1.164	4.370
Produtos	21.079	5.624	26.703	10.808	37.511
Saúde	2.570	286	2.856	834	3.690
Serviços	32.139	8.771	40.910	10.315	51.225
Extra Procon	2.555	7	2.562	862	3.424
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>77.804</b>	<b>21.952</b>	<b>99.756</b>	<b>32.290</b>	<b>131.773</b>
Outros Serviços	-	-	1.308	2.872	4.180
<b>TOTAL</b>	<b>77.804</b>	<b>21.952</b>	<b>101.064</b>	<b>35.162</b>	<b>136.226</b>

Dias úteis: 252

Média de Atendimentos/dia: 540

As áreas com maior número de atendimentos forão respectivamente, serviços, produtos e assuntos financeiros, que representam juntas 87,19% do total de atendimentos.

<b>CLASSIFICAÇÃO ATENDIMENTOS POR ÁREA</b>		
<b>ÁREA</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>
1º Serviços	37,61	51.225
2º Produtos	27,54	37.511
3º Assuntos Financeiros	22,04	30.033
4º Habitação	3,21	4.370
5º Saúde	2,71	3.690
6º Extra Procon	2,51	3.424
7º Consórcio	0,53	725
8º Alimentos	0,49	673
9º Fiscalização	0,29	395
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>96,93</b>	<b>132.046</b>
Outros Serviços	3,07	4.180
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>136.226</b>

<b>ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS*</b>	
<b>ASSUNTO</b>	<b>TOTAL</b>
1. Banco (Comercial, Múltiplo)	8.275
2. Telefonia Fixa	5.555
3. Cartão de Crédito	5.331
4. Telefonia Celular	5.262
5. Financeira	3.838
6. Aparelho Telefônico (Celular, Fixo, Radiochamada, etc)	3.394
7. Veículos (Compra e Venda)	3.523
8. Informática (Computados, Modem, Impressora, etc)	2.948
9. Prestação de Serviços Variados	2.535
10. Internet (Provedor, Velocidade)	2.125
11. Planos de Saúde (Convênio, Seguro Saúde, etc)	2.085
12. Tv por Assinatura	1.890
13. Estabelecimento/Loja (Crediário Próprio)	1.646
14. Aparelho de Televisão	1.590
15. Imobiliária/Administradora (Compra/Venda de Imóveis)	1.378
16. Escola	1.376
17. Móveis para Quarto	1.322
18. Serviço de Água e Esgoto	1.124
19. Máquina de Lavar/Secar	1.084
20. Vestuário e Acessórios	1.034
21. Móveis para Cozinha	1.023

\*Acima de 1.000 Atendimentos

## 1.2 Atendimentos realizados pelos PROCONS integrados ao Sistema Estadual

MUNICÍPIOS	ORIENTAÇÃO	PROC. ADM RECLAMAÇÃO	OUTROS SERVIÇOS	TOTAL	AUDIÊNCIAS
1. Bandeirantes	0	164	0	164	106
2. Cambé	0	573	3	576	44
3. Campo Largo	1.805	542	0	2.347	484
4. Campo Mourão	3.335	597	0	3.932	542
5. Candói	64	15	0	78	3
6. Chopinzinho	6	29	0	35	21
7. Cornélio Procópio	31	0	0	31	0
8. Coronel Vivida	4	93	0	97	38
9. Dois Vizinhos	606	197	41	844	105
10. Goioerê	37	100	15	152	85
11. Guarapuava	4.593	1.292	13	5.898	812
12. Jacarezinho	4	5	1	10	0
13. Jaguariaíva	715	339	0	1054	130
14. Londrina	8.594	686	24	9.304	152
15. Mandaguari	0	1.008	5	1.013	0
16. Maringá	20.647	2.529	55	23.231	1.178
17. Ortigueira	5	2	2	9	0
18. Palmas	29	180	5	214	170
19. Ponta Grossa	436	2.366	22	2.824	1.690
20. Quatro Barras	8	226	8	242	0
21. Rolândia	1.196	511		1.707	279
22. São Mateus do Sul	1	0	0	1	0
23. Sarandi	18	172	2	192	139
24. Telêmaco Borba	295	1.601	1	1.897	1.560
25. Toledo	261	1.009	0	1.270	916
26. Ubatã	7	8	0	15	1
27. Umuarama	1.134	338	24	1.496	67
28. União da Vitória	38	580	1	619	84
<b>TOTAL DE REGISTROS</b>	<b>43.869</b>	<b>15.162</b>	<b>222</b>	<b>59.252</b>	<b>8.606</b>

Dos 51 municípios, 23 ainda não estão integrados ao sistema estadual unificado, sendo eles: Apucarana, Araçongas, Assis Chateaubriand, Astorga, Campina do Simão, Cascavel, Cianorte, Colorado, Enéas Marques, Foz do Iguaçu, Francisco Beltrão, Irati, Laranjeiras do Sul, Mandaguaçu, Medianeira, Palmeira, Paranaguá, Paranavaí, Pato Branco,

Rio Negro, São José dos Pinhais, Sertanópolis e Santo Antônio da Platina.

### 1.3 Setor de Atendimento Pessoal

<b>ATENDIMENTO PESSOAL</b>	
Orientações Fornecidas	19.873
Processos Administrativos Registrados	21.795
<b>TOTAL</b>	<b>41.668</b>
Média Atendimentos/dia	165
Média de Reclamações Protocoladas/dia	86

### 1.4 Setor de Atendimento Telefônico

<b>ATENDIMENTO TELEFÔNICO</b>	
Orientações Fornecidas	57.931
E-mails Respondidos	35.169
<b>TOTAL</b>	<b>93.100</b>
Média de Telefonemas/dia	230
Média de E-mails Respondidos/dia	140

### 1.5 Central de Resolução de Pequenos Conflitos

<b>CENTRAL DE RESOLUÇÃO DE PEQUENOS CONFLITOS</b>		
<b>EMPRESA</b>	<b>TOTAL DA META</b>	<b>RESOLVIDOS</b>
Copel Distribuição	379	332
Grupo Bradesco	533	471
Grupo Itaú/Unibanco	1.689	1.476
Grupo Net Paraná	727	704
Grupo Santander	520	388
Grupo Oi Telefonia Fixa e Celular	3.350	3.104
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>7.198</b>	<b>6.475</b>

Não foram analisados os dados do Banco do Brasil e do BMG que passaram a fazer parte do projeto a partir do 2º semestre de 2011.

## 1.6 Setor de Audiências

Foram realizadas **13.390** audiências, representando uma média de 53 audiências/dia.

AUDIÊNCIAS REALIZADAS	
Acordo	4.908
Data para Resolução	225
Não Resolvidas	5.025
Encerradas	492
Nova Audiência	561
Prazo de Instrução	2.179
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>13.390</b>
Audiências Canceladas	186
<b>TOTAL</b>	<b>13.576</b>

Foram arquivados **18.024** processos de reclamação. A emissão de boletos de multa atingiu **1.073** processos, totalizando **R\$ 17.060.231,66**. Foram arrecadados **R\$ 304.757,03** referente a 95 processos administrativos de multas aplicadas.

O processo de inscrição em dívida ativa do Estado, alcançou **R\$ 1.951.549,51** relativos a **369** processos de empresas que não pagaram suas multas no prazo legal.

## 1.7 Outros Serviços

OUTROS SERVIÇOS	
Expedição de Certidão (Cartório)	1.230
Fornecimento de Informação Cadastral (DSI)	69
Fornecimento de Parecer Técnico (Div. Jurídica)	9
<b>TOTAL</b>	<b>1.308</b>

## II – Outras Atividades

### 2.1 Dívisão Jurídica

Foram analisados e incluídos no Cadastro de Defesa do Consumidor **869** protocolos de reclamação individuais, muitos deles incluídos também nos **132** Atos de Ofício registrados no ano.

Além destas atividades, a Divisão Jurídica protocolou **4** novas Ações Cíveis Públicas no Judiciário.

### 2.2 Divisão de Estudos, Pesquisas e Eventos

- **Projeto Comparação de Preços de Produtos e Serviços de Consumo Básico**

Foram realizadas as seguintes pesquisas em 2011:

<b>PRODUTOS</b>	<b>COLETAS REALIZADAS</b>	<b>ESTABELECEMENTOS PESQUISADOS</b>	<b>ITENS PESQUISADOS</b>
Ovos de Páscoa	1	9	241
Material escolar	1	10	153
Ceia de Natal	1	10	264
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>29</b>	<b>658</b>

- **Projeto Educação para o Consumo**

Em conjunto com a Escola Nacional de Defesa do Consumidor - ENDC, do Ministério da Justiça, foram realizados dois ciclos do Curso Virtual para Jovem Consumidor. É um curso de educação à distância e tem como objetivo proporcionar aos consumidores o conhecimento dos seus direitos, fomentando o exercício da cidadania. Inscreveram-se no total 471 consumidores, sendo selecionados **422** alunos, distribuídos em 62 municípios do Estado.

Foram distribuídos os seguintes materiais, publicados pelo PROCON-PR ou outros órgãos de defesa do consumidor:

<b>MATERIAL EDUCATIVO</b>		<b>EXEMPLARES DISTRIBUÍDOS</b>
Cartilhas	Código de Defesa do Consumidor	1.879
	Código de Defesa do Consumidor acompanhado de Legislação Estadual	320
	Manual do Consumidor	1.796
	Balanco Social - Sindec	15
	Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas - DPDC	15
	Caderno de Notas Técnicas e Pareceres Jurídicos - DPDC	6
	Comentários sobre o Decreto da Qualidade da Água - DPDC	12
	Ouvidorias Brasil – Grupo Padrão	1.521
	Projeto de Lei para Criação do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor - DPDC	11
CD	Legislação de defesa do consumidor	15
Folder	Bloqueio de Recebimento de Ligações de Telemarketing	110
	O que é o PROCON	3.780
	O que acontece quando se abre uma reclamação no Procon	1.490
	Medicamentos	450
	Veja aqui o que você precisa saber para manter sua saúde	440
Pesquisas de Preço	Páscoa	350
	Produtos Natalinos	350
<b>TOTAL</b>		<b>12.560</b>

### • **Publicação**

O PROCON-PR produziu, editou e colocou para distribuição o Código de Defesa do Consumidor – Acompanhado de Legislação Estadual. Este *vade mecum* é resultante de exaustivo trabalho de levantamento da legislação estadual, realizado pelos profissionais do órgão e está sendo distribuído não só aos profissionais da área, mas foi disponibilizado a todos os interessados via internet.



- **Projeto Descentralização do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor**

Visa à descentralização e municipalização da defesa do consumidor no Estado do Paraná. Em 2011 os Procons Municipais totalizavam **51**, sendo que os Procons de Campina do Simão, São José dos Pinhais e Ortigueira, iniciaram suas atividades durante o ano.

Além da assessoria técnica permanente aos municípios, o PROCON-PR oferece aos Procons Municipais uma importante ferramenta relacionada à gestão da política de defesa do consumidor: o sistema informatizado de atendimento – DPC, que oferece recursos para a realização de registros, acompanhamento de demandas e relatórios de gestão.

- **Projeto de Capacitação do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor**

Foram realizados dois treinamentos aos servidores de Procons Municipais e do Procon Estadual, visando dotá-los de instrumentos para atender ao cidadão consumidor nos possíveis conflitos em suas relações de consumo. Participaram 15 Procons Municipais.

O PROCON-PR é o gestor estadual dos cursos oferecidos pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor - ENDC. Neste ano foram oferecidos dois ciclos de cursos de educação à distância aos técnicos do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor. Em cada ciclo havia quatro opções de curso: Capacitação em Direito do Consumidor, Multiplicadores da Matriz Curricular, Defesa da Concorrência e Crimes contra a Relação de Consumo. Participaram dos cursos servidores dos Procons Estadual e Municipais, Defensoria Pública e Ministério Público.

- **Eventos**

Em comemoração ao Dia do Consumidor - 15 de março - o PROCON-PR promoveu um evento em praça pública, orientando e informando a população de Curitiba sobre os direitos do consumidor e distribuindo

material educativo. Participaram também a Copel, Sanepar, Ipem, Detran e a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Foi realizado, em parceria com a Escola de Magistratura do Paraná, o I Encontro Internacional de Direito do Consumidor, em Curitiba, com 142 participantes.

O PROCON-PR participou também de Ações Conjuntas na Defesa do Consumidor, junto com outros órgãos que compoem o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, tais como fiscalização de cumprimento de legislação estadual, ações nos supermercados da capital, entre outros.

- **Novidades na Internet**

Com o objetivo de informar a população sobre os seus direitos como consumidores, foi criado o **Boletim Procon**, enviado quinzenalmente pela internet. Até 2011 o órgão contava com **1799** assinantes do Boletim e **518** seguidores no Twitter.

- **Fundo Estadual de Defesa do Consumidor (FECON)**

Desde 2005, com a Lei 14.975, foram criados o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor – FECON e seu Conselho Gestor – CONFECON. Trata-se de instrumento contábil que possibilita o depósito centralizado das multas administrativas aplicadas pelo PROCON-PR e de outros órgãos, como por exemplo o Ministério Público.

O CONFECON tem a função de gerir a aplicação destes recursos que poderão ser aplicados especificamente na área, beneficiando direta ou indiretamente todos os consumidores do Estado do Paraná. O Conselho Estadual Gestor do FECON realizou em 2011 reuniões e entre outras atividades aprovou a implementação dos projetos abaixo a serem executados pelo PROCON-PR:

- Projeto de Digitalização das Reclamações do PROCON-PR
- Projeto de Impressão de Material Educativo – ABC do Consumidor
- Projeto de Video Educativo sobre o Código de Defesa do Consumidor
- Projeto de Capacitação