

Ofício nº 1843/2015-GAPRE

Maringá, 05 de junho de 2015.

Senhor Presidente,

Em atenção ao Requerimento nº 47/2015, apresentado pelo Vereador **Ulisses de Jesus Maia Kotsifas**, mediante o qual solicita que informe qual foi a quantidade de munícipes atendidos pela Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, no ano de 2014, bem como qual foi a quantidade de munícipes que encontraram solução para suas demandas, segue anexo relatório de atividades do Procon – Maringá Exercício 2014.

Atenciosamente,


Luiz Carlos Manzato
Chefe de Gabinete

À Sua Excelência o Senhor
FRANCISCO GOMES DOS SANTOS
Presidente da Câmara Municipal de Maringá
Nesta



Prefeitura Municipal de Maringá

***Coordenadoria Municipal de Proteção e
Defesa do Consumidor***

PROCON - Maringá



PROCON
MARINGÁ

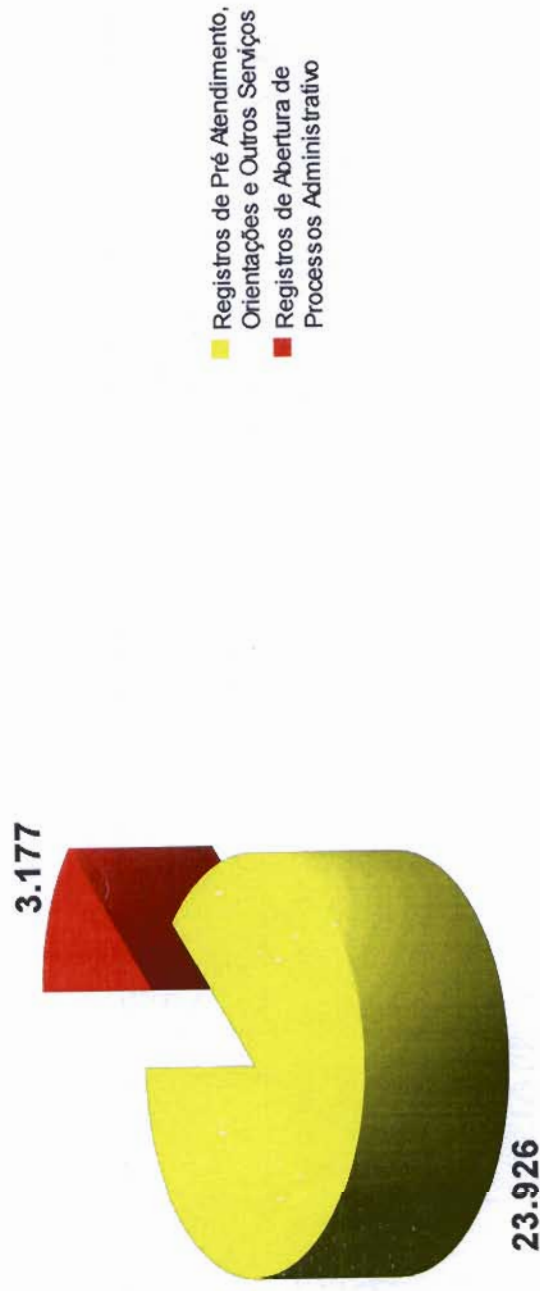
ATIVIDADES DO PROCON – MARINGÁ

Exercício - 2014

Departamento de Estatística

Quadro I – Resumo dos Atendimentos

Dados dos Atendimentos		Qtde
Registros de Pré Atendimento, Orientações e Outros Serviços		23926
Registros de Abertura de Processos Administrativo		3177
Total de Registros de Reclamações		27103



Quadro II – Resumo das Audiências Realizadas e Processos Administrativos de 1ª Instância - Fiscalização

SITUAÇÃO DAS AUDIÊNCIAS	Qtde
Situação Resolvida	978
Situação não resolvida - (Decisão Administrativa)	586
TOTAL	1564

PROCESSOS ENCERRADOS DA 1ª INST. DA FISCALIZAÇÃO	Qtde
Situação Resolvida	891
Situação não resolvida - (Decisão Administrativa)	798
TOTAL	1689

Índice de Resolutividade das Audiências e 1ª Instância da Fiscalização	Qtde	%
Situação resolvida	1869	57,45%
Situação não Resolvida - (Decisão Administrativa)	1384	42,55%
Total de Processos Administrativos	3253	100,00%

Quadro III – Resumo de Resolutividade do PROCON

Índice de Resolutividade de Todos os Registros no Órgão		Qtde
Situação Resolvida ou Atendida (Pré atendimentos, Audiências, Fiscalização e Outros Serviços)		95,17%
Situação não resolvida (Decisão Administrativa)		4,83%

4,83%



95,17%

- Situação Resolvida ou Atendida
(Pré atendimentos, Audiências,
Fiscalização e Outros Serviços)
- Situação não resolvida
(Prosseguimento para Decisão
Administrativa)

Quadro IV – Resumo de Atendimentos Registrados por Área

ÁREAS	Qtde de Atendimentos	%
SERVIÇOS	12870	47,49%
ASSUNTOS FINANCEIROS	7113	26,25%
PRODUTOS	4477	16,52%
FISCALIZAÇÃO	1779	6,56%
SAÚDE	513	1,89%
HABITAÇÃO	150	0,55%
CONSÓRCIO	117	0,43%
OUTRAS Reclamações, Orientações e ou Serviços Diversos	39	0,14%
ALIMENTOS	44	0,16%
TOTAL	27102	100,00%

Quadro V – Resumo dos Assuntos mais Atendidos

RANKING DOS ATENDIMENTOS POR ASSUNTO ANO 2.014			
ASSUNTO	Cada	%	
TELEFONIA FIXA	3396	12,53%	
TELEFONIA CELULAR	3344	12,34%	
BANCO (COMERCIAL, MÚLTIPLO,)	2737	10,10%	
TV POR ASSINATURA/CABO/SATÉLITE	2194	8,10%	
CARTÃO DE CREDITO	1912	7,05%	
FINANCEIRA	1435	5,29%	
INTERNET RÁPIDA (ADSL, CABO, MÓVEL)	826	3,05%	
APARELHO TELEFÔNICO	662	2,44%	
OUTROS TIPOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	656	2,42%	
INFORMÁTICA (computador e softwares)	495	1,83%	
OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor, escada, saunas, etc)	452	1,67%	
BANCOS (COMERCIAL E MÚLTIPLO) (FISCALIZAÇÃO)	388	1,43%	
TELEFONE (empresa particular-venda, locação, etc)	300	1,11%	
CONVENIO DE ASSISTÊNCIA MEDICA / ODONTOLÓGICA	289	1,07%	
SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO	266	0,98%	
LOJA/ESTABELECIMENTO	259	0,96%	
APARELHO DE TELEVISÃO	256	0,94%	
VEÍCULOS(COMPRA E VENDA)(auto, moto, caminhão, etc)	242	0,89%	
MOVEIS E ELETRO	241	0,89%	
SERVIÇOS DE TELEFONIA/INTERNET	228	0,84%	
OUTROS CONTRATOS (adesão, etc)	221	0,82%	
MOVEIS PARA QUARTO	217	0,80%	
COMERCIO DE MOVEIS E ELETRODOMÉSTICOS	205	0,76%	
ARTIGO DE COZINHA(purificador, coifa panela, etc)	204	0,75%	
ESCOLA (particular, faculdade)	198	0,73%	
PROVEDOR DE INTERNET	178	0,66%	
SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	155	0,57%	
FORNECIMENTO DE ENERGIA	154	0,57%	
EDITORA (assinatura de periódicos)	149	0,55%	
EMPRESA DE COBRANÇA	143	0,53%	
APARELHO DE COZINHA - GELADEIRA E FREEZER	137	0,51%	
EQUIPAMENTO TELEFÔNICO (celular, nextel, bip)	123	0,45%	
MOVEIS PARA COZINHA	122	0,45%	
MOVEIS PARA SALA	119	0,44%	
ARTIGO DE CAMA/MESA (colchão, lençol, toalha, etc)	118	0,44%	
TRANSPORTE AÉREO	113	0,42%	
TOTAL DOS DEMAIS ASSUNTOS	3968	14,64%	
TOTAL	27.102	100,00%	

Quadro VI – Pesquisas Realizadas

Produtos / Serviços Pesquisados	Qtde Empresas pesquisadas	Qtde de Itens pesquisados	Qtde de preços pesquisados
Material Escolar	9	76	1368
Pescados (1ª pesquisa)	9	24	216
Ovos de Páscoa	9	104	824
Pescados (2ª pesquisa)	9	24	216
Flores (Dia das Mães)	8	34	272
Cesta Básica (1ª pesquisa)	8	72	576
Cesta Básica (2ª pesquisa)	8	72	576
Cesta Básica (3ª pesquisa)	8	72	576
Cesta Básica (4ª pesquisa)	8	72	576
Cesta Básica (5ª pesquisa)	8	72	576
Produtos da Ceia de Natal	8	89	712

Quadro VII – Resumo das Atividades da 1ª Instância e da Coordenadoria de Fiscalização

Dados dos Procedimentos		Qtde
Autos de Notificação		1215
Autos de Infração		23
Autos de Constatação		19
Decisão Administrativa		1689
Abertura de Processos		1732
Total de Procedimentos		4678

Quadro VIII – Resumo das Atividades da Coordenadoria Jurídica

Dados dos Procedimentos		Qtde
Abertura de Processos		1445
Pareceres		185
Decisões Administrativa		302
Total dos Procedimentos		1932

Quadro IX – Resumo Geral da Fiscalização e Coord. Jurídica

Resumo Consolidado da 1ª Instância Procon e Fiscalização	Qtde
Autos de Notificação	1215
Autos de Infração	23
Autos de Constatação	19
Processos aberto	3177
Pareceres	185
Decisão Administrativa	1991
Total de Procedimentos	6610

Quadro X – Resumo das Atividades do Cartório do Procon

Dados dos Procedimentos		Qtde
Processos Arquivados		2347
Processos Inscritos em Dívida Ativa		701
Emissão de Certidão		46
Dec. Adm. Arquivamento de processos resolvidos em audiência		1029
Total dos Procedimentos		4123

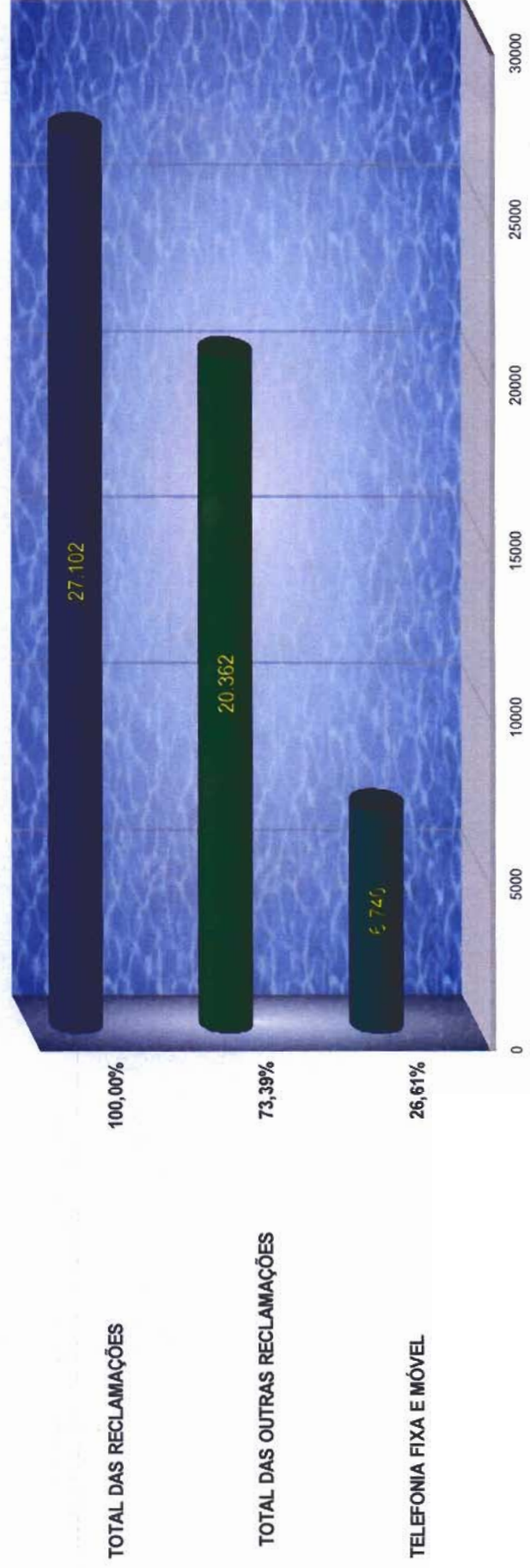
Quadro XI – Resumo de Telefonia

QUADRO DEMONSTRATIVO DAS ATIVIDADES DO PROCON EM RELAÇÃO A TELEFONIA EXERCÍCIO – 2014

ATENDIMENTOS REGISTRADOS NO ANO	Reclamações de Telefonia Fixa	Reclamações de Telefonia móvel	Total de Reclamações de Telefonia Fixa e móvel	Total de Outras Reclamações	Total Geral de atendimentos e Audiências realizadas no mês
Totais	3.396	3.344	6.740	20.362	27.102
Total em Percentuais	12,53%	12,34%	24,87%	75,13%	100,00%

RESUMO

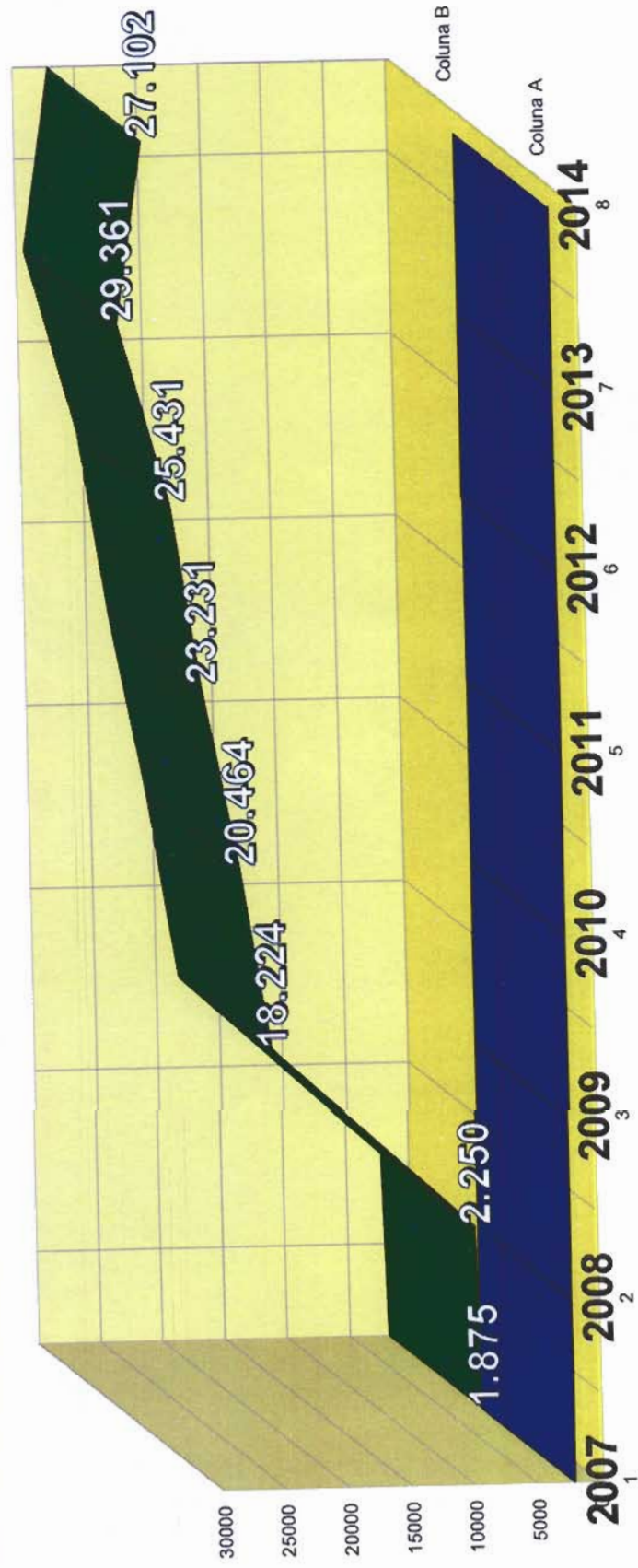
TELEFONIA FIXA E MÓVEL	26,61%	6.740
TOTAL DAS OUTRAS RECLAMAÇÕES	73,39%	20.362
TOTAL DAS RECLAMAÇÕES	100,00%	27.102



Quadro XII – Procon Maringá

Comparativo do Procon de Maringá em relação aos demais Procons do Estado

EXERCÍCIO	TOTAL DE REGISTROS DO PROCON MARINGÁ	TOTAL GERAL DE REGISTROS DOS PROCONS MUNICIPAIS DO PARANÁ	PERCENTUAL EM RELAÇÃO AO TOTAL DE REGISTROS DO ESTADO
2007	1.875	18.134	10,34%
2008	2.250	25.197	8,93%
2009	18.224	46.167	39,47%
2010	20.464	50.965	40,16%
2011	23.231	59.252	39,21%
2012	25.431	67.490	37,68%
2013	29.361	82.113	35,76%
2014	27.103	80.266	33,76%



Obs.: Considerando todas as reclamações dos municípios integrados ao sistema do Procon/Paraná, maringá efetuou 33,76% de todos os registros.