



COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

RELATÓRIO MENSAL DE ATENDIMENTOS

AGOSTO/2013



COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

ROL DE CATEGORIAS

ATENDIMENTO PRELIMINAR

A critério do PROCON, o técnico realiza a intermediação entre fornecedor e consumidor, para a solução imediata do caso apresentado através de contato telefônico e/ou e-mail.

CARTA DE INFORMAÇÕES/INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR - CIP

Instrumento investigativo preliminar ao Processo Administrativo, aberto por ato da autoridade competente, nos termos do artigo 33, §1º, do Decreto Federal n. 2.181/87¹.

EXTRA PROCON

Quando não existem os pressupostos que caracterizam as relações de consumo. Exemplos de *Extra PROCON*: Aposentadoria (da competência do INSS), Taxas de Emissão de Passaporte (competência do Departamento de Polícia Federal, serviço exclusivo do Estado, em que a taxa é um tributo), Questões Trabalhistas (são de competência da Delegacia do Trabalho e da Justiça Trabalhista, como FGTS, seguro desemprego, licença maternidade, vale refeição ou alimentação etc.).

RECLAMAÇÃO

Processo Administrativo. Nos termos do artigo 34 do Decreto Federal n. 2.181/97, “o consumidor poderá apresentar sua reclamação pessoalmente, ou por telegrama carta, telex, fac-símile ou qualquer outro meio de comunicação, a quaisquer dos órgãos oficiais de proteção e defesa do consumidor”. Uma vez apresentada a Reclamação, esta será apurada por Processo Administrativo, conforme disposição do artigo 33, inciso III, do Decreto Federal n. 2.181/97².

RECLAMAÇÃO DE OFÍCIO

Processo Administrativo aberto por decisão da autoridade de defesa do consumidor quando não há especificamente uma demanda de consumidor individual que motive a instauração do processo ou

¹ Art. 33. [...]:

§ 1º Antecedendo à instauração do processo administrativo, poderá a autoridade competente abrir investigação preliminar, cabendo, para tanto, requisitar dos fornecedores informações sobre as questões investigadas, resguardado o segredo industrial, na forma do disposto no § 4º do art. 55 da Lei nº 8.078, de 1990.

² Art. 33. As práticas infrativas às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em processo administrativo, que terá início mediante:

[...];

III - reclamação.



COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

diante de reiteração de um fornecedor em um determinado tipo de infração. Possui previsão legal no artigo 33, inciso I, do Decreto Federal n. 2.181/97³.

SIMPLES CONSULTA

A demanda é relação de consumo, todavia o técnico apenas esclarece dúvidas e orienta o consumidor. Não há contato com o fornecedor.

³ Art. 33. [...]:

I – ato, por escrito, da autoridade competente;



COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

SUMÁRIO

1. ATENDIMENTOS	5
1.1 TIPOS DE ATENDIMENTO	5
1.2 FORMAS DE ATENDIMENTO	6
1.3 SITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS NO PERÍODO.....	6
1.4 ATENDIMENTOS POR HORA	7
1.5 ATENDIMENTOS DIÁRIOS	8
1.6 ATENDIMENTOS POR CIDADE	8
1.7 AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO REALIZADAS.....	9
1.8 DADOS ESTATÍSTICOS GERAIS DOS CONSUMIDORES ATENDIDOS.....	9
1.9 DADOS GERAIS DOS ATENDIMENTOS E RECLAMAÇÕES POR ÁREA.....	10
1.10 ANÁLISE GERAL DOS ATENDIMENTOS	11

RELATÓRIO MENSAL DE ATENDIMENTOS

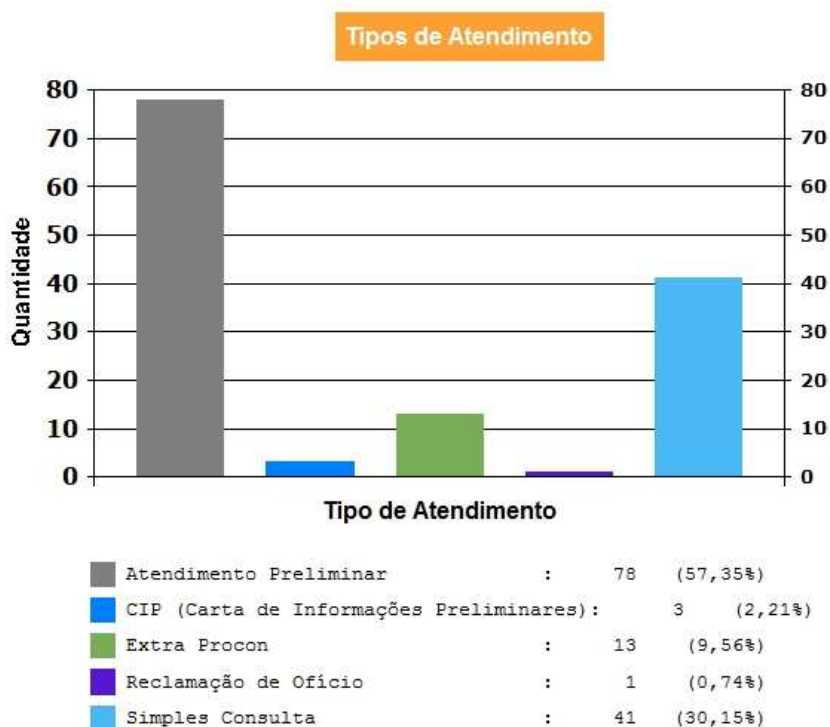
Considerando que a administração pública direta dos Municípios é regida pelos Princípios da Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência (Art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988), o Procon Municipal de Barra Velha torna público aos munícipes de Barra Velha e de São João do Itaperiú seu relatório de atendimentos realizados no mês de julho de 2013 para conhecimento.

1. ATENDIMENTOS

1.1 TIPOS DE ATENDIMENTO

Em agosto de 2013 o Procon Municipal de Barra Velha atendeu 136 consumidores, concretizando:

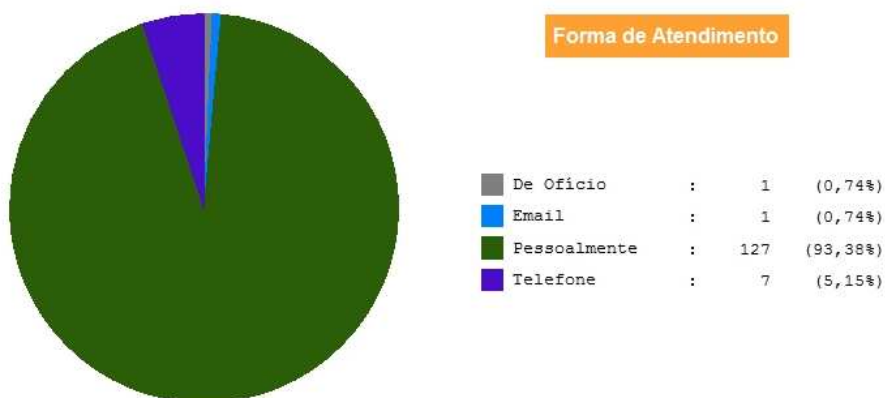
- Atendimentos Preliminares: 78
- Extra PROCON 13
- Simples Consulta: 41
- Cartas de Investigação Preliminar: 3
- Reclamação de ofício: 1



Total: 136

1.2 FORMAS DE ATENDIMENTO

- De ofício: 1
- Por email: 1
- Pessoalmente: 127
- Por telefone: 7



1.3 SITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS NO PERÍODO

Baixados:

- atendimentos Preliminares: 78
- Extra Procons: 13
- Simples Consultas: 41
- CIPs: 7
- Reclamação: 1

Evoluídos:

- atendimentos para CIP: 8

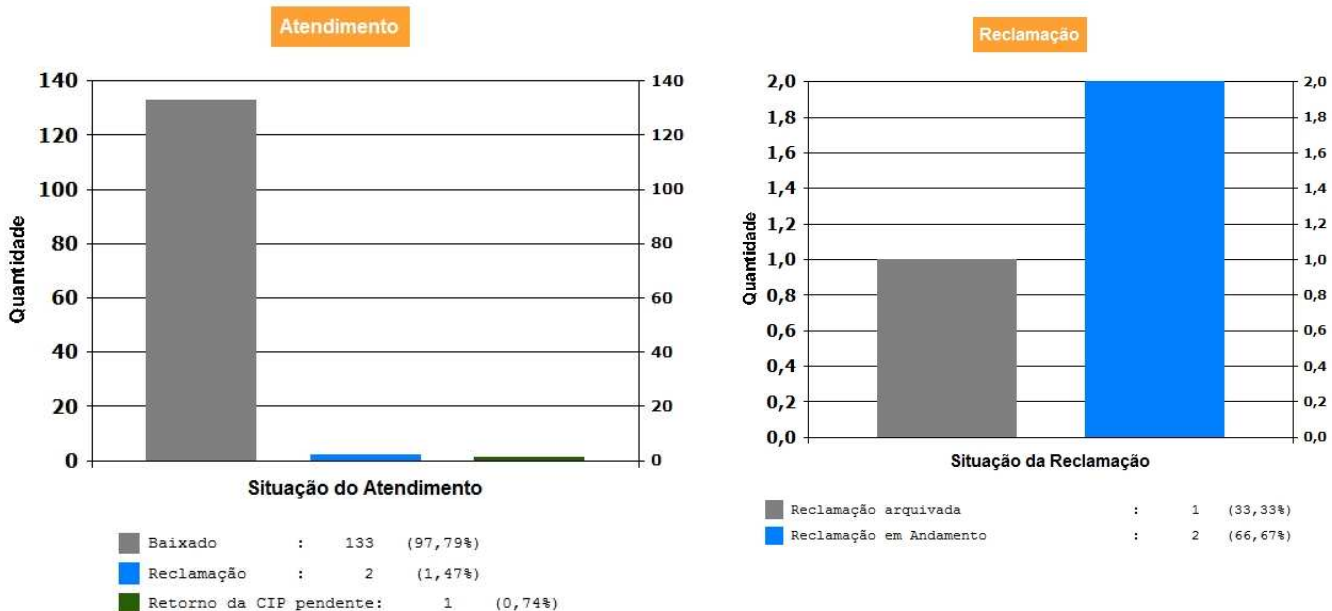
Pendentes:

- Retorno de CIP: 1
- Reclamações - Defesa: 2

Remanescentes do mês anterior:

- Reclamação: 1

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



1.4 ATENDIMENTOS POR HORA

Picos:

- Às 09h00min no período matutino;
- Entre 14h00min e às 16h00min no período vespertino.



1.5 ATENDIMENTOS DIÁRIOS

PROCON BARRA VELHA												SINDEC v.1.5.4.9
Emissão : 10/09/2013 15:27		Controle Diário dos Atendimentos								Página : 1		
												Período: Agosto/2013
Cadastro	Dia	Extra Procon	Simplex Consulta	CIP	Retorno CIP	Atend. Prelimina	Enc. Fiscalizaç	Inicial JEC	Abertura Reclam.	Cálculo	Reclam. Ofício	Total
Unidade: Procon Barra Velha												
01/08/2013	Qui	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	6
02/08/2013	Sex	1	0	0	1	5	0	0	0	0	0	7
05/08/2013	Seg	2	1	0	0	4	0	0	0	0	0	7
06/08/2013	Ter	2	1	0	0	2	0	0	0	0	0	5
07/08/2013	Qua	0	2	0	0	5	0	0	0	0	0	7
08/08/2013	Qui	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5
09/08/2013	Sex	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
12/08/2013	Seg	1	2	0	0	5	0	0	0	0	0	8
13/08/2013	Ter	0	1	1	0	3	0	0	0	0	1	6
14/08/2013	Qua	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	4
15/08/2013	Qui	0	1	0	2	5	0	0	0	0	0	8
16/08/2013	Sex	0	2	0	2	4	0	0	0	0	0	8
19/08/2013	Seg	0	4	0	0	5	0	0	0	0	0	9
20/08/2013	Ter	1	5	0	0	4	0	0	0	0	0	10
21/08/2013	Qua	0	3	0	2	2	0	0	0	0	0	7
22/08/2013	Qui	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	4
23/08/2013	Sex	1	5	0	0	4	0	0	0	0	0	10
26/08/2013	Seg	0	4	0	0	3	0	0	0	0	0	7
27/08/2013	Ter	1	2	0	0	4	0	0	0	0	0	7
28/08/2013	Qua	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	5
29/08/2013	Qui	0	4	0	0	3	0	0	0	0	0	7
30/08/2013	Sex	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	4
Total - Unidade: Procon Barra Velha		13	41	3	7	78	0	0	0	0	1	143

Obs.: O quadro demonstrativo apresenta o número de Retornos de CIP (7), acarretando na falsa percepção de 143 atendimentos realizados quando, na realidade, o número correto é 136, conforme demonstrado no item 1.1.

1.6 ATENDIMENTOS POR CIDADE

Dos atendimentos registrados em agosto:

- Consumidores residentes em Barra Velha: 129
- Consumidores residentes em São João do Itaperiú: 7

PROCON BARRA VELHA		SINDEC v.1.5.4.9
Emissão : 10/09/2013 15:37		Página : 1
Estatística de Atendimento por Cidade		
Período: 01/08/2013 a 31/08/2013		
Bairro	Total	
UF: SC		
Município: São João do Itaperiú		
(*) Bairro Não Informado	3	
CENTRO	1	
MANTIQUEIRA	1	
SANTA LUZIA	1	
SANTO ANTONIO	1	
Total - Município: São João do Itaperiú:	7	

PROCON BARRA VELHA	Estatística de Atendimento por Cidade	SINDEC v.1.5.4.9
Emissão: 10/09/2013 15:42	Período: 01/08/2013 a 31/08/2013	Página: 1

Bairro	Total
UF: SC	
Município: Barra Velha	
(*) Bairro Não Informado	54
CENTRO	21
ESCALVADO	1
ITAJUBA	14
JARDIM ICARAI	4
JARDIM LOS ANGELES	3
MEDEIROS	1
PEDRAS BRANCAS	1
QUINTA DOS AÇORIANOS	1
SÃO CRISTOVÃO	20
SERTÃOZINHO	2
TABULEIRO	3
VILA NOVA	4
Total - Município: Barra Velha:	129

1.7 AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO REALIZADAS

No mês de agosto foram realizadas 4 audiências de conciliação concernentes aos processos administrativos indicados na figura abaixo:

Audiências

Unidade:

Situação:

Período do Agendamento: De até

FA	Consumidor	Fornecedor	Unidade	Técnico	Audiências		Situação
					Agendamento	Realização	
0113-001.096-4	NILTON DA SILVA	SKY BRASIL SERVICOS LTDA	Procon Barra Velha	Antonioni Lucas Costa Magalhães	20/08/2013 14:00:00	20/08/2013 14:00:00	Audiência Realizada
0113-001.114-6	JOSE ANTONIO MATANA	EBAZAR.COM.BR. LTDA	Procon Barra Velha	Antonioni Lucas Costa Magalhães	22/08/2013 14:00:00	22/08/2013 14:00:00	Audiência Realizada
0113-000.845-5	SHOPPING DAS BATERIAS BRASIL	BRASIL TELECOM S/A	Procon Barra Velha	Antonioni Lucas Costa Magalhães	27/08/2013 14:00:00	27/08/2013 14:00:00	Audiência Realizada
0113-001.150-0	MARIA EDITE ROSA - ME	14 BRASIL TELECOM CELULAR S/A	Procon Barra Velha	Antonioni Lucas Costa Magalhães	28/08/2013 14:00:00		Audiência Cancelada

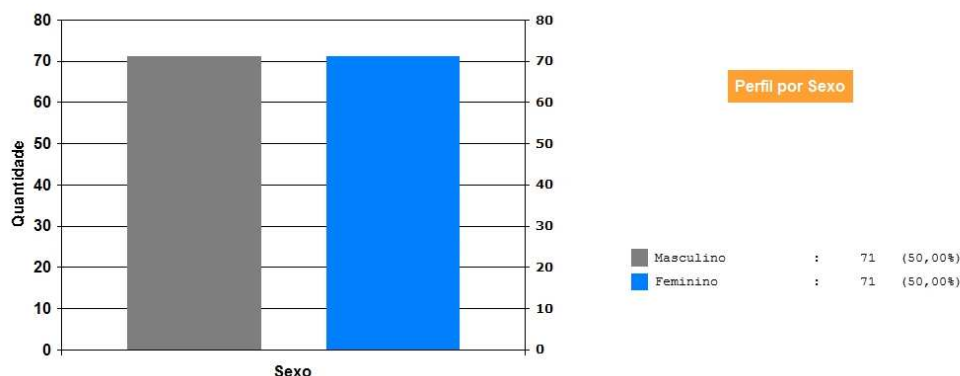
Página 1 de 1 do Total de 4 Registros.

1

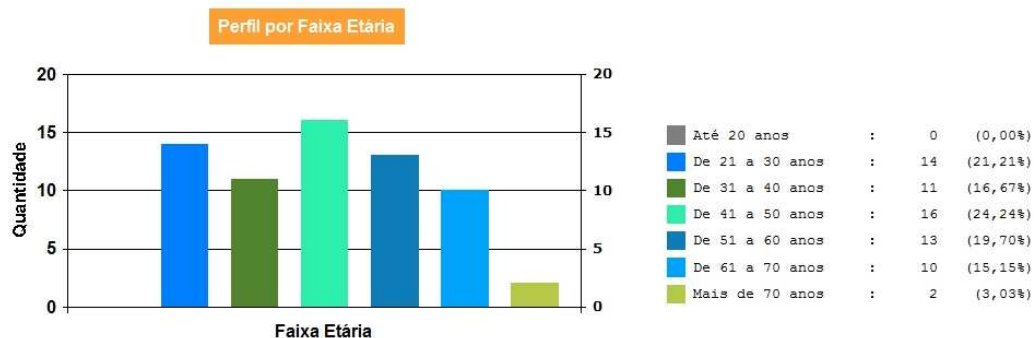
Dos atos, um foi cancelamento ante o atendimento do fornecedor a reclamação do consumidor antes da realização de audiência (150-0); outros dois foram redesignados a pedido dos fornecedores, haja vista a necessidade de maior prazo para análise dos respectivos casos (096-4 e 845-5) e um resultou em acordo (114-6).

1.8 DADOS ESTATÍSTICOS GERAIS DOS CONSUMIDORES ATENDIDOS

Da análise inicial, verifica-se que no tocante ao perfil por sexo do consumidor que procurou o Procon no mês de agosto, os homens e as mulheres registram o mesmo número de reclamações.



Já no que se refere ao perfil por idade, constata-se que a maioria dos consumidores reclamantes está na faixa etária dos 41 (quarenta e um) aos 50 (quarenta) anos, conforme gráfico abaixo:



Total: 66⁴

1.9 DADOS GERAIS DOS ATENDIMENTOS E RECLAMAÇÕES POR ÁREA

No que concerne aos atendimentos, os produtos lideram o ranking das reclamações efetuadas no Procon (44).

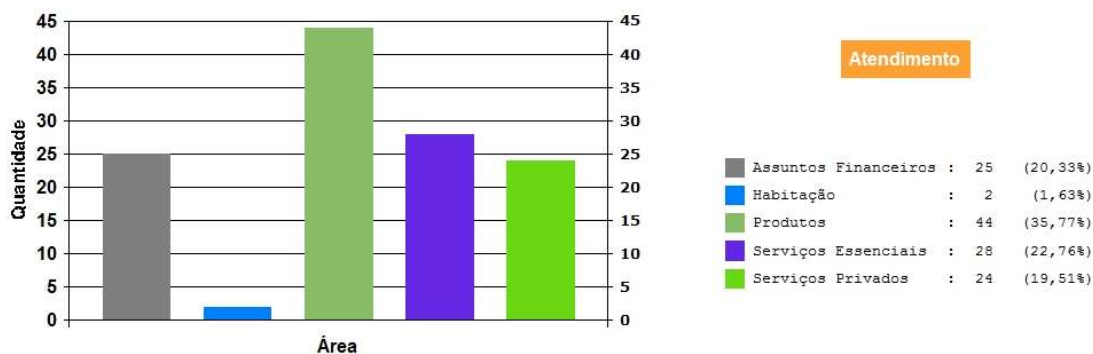
As reclamações referentes aos serviços essenciais (telefonia fixa, móvel, serviços de fornecimento de energia elétrica, água/esgoto, etc.) caíram em comparação com o número registrado no mês de julho (43).

Os assuntos financeiros também apresentaram queda em comparação ao mês anterior (30).

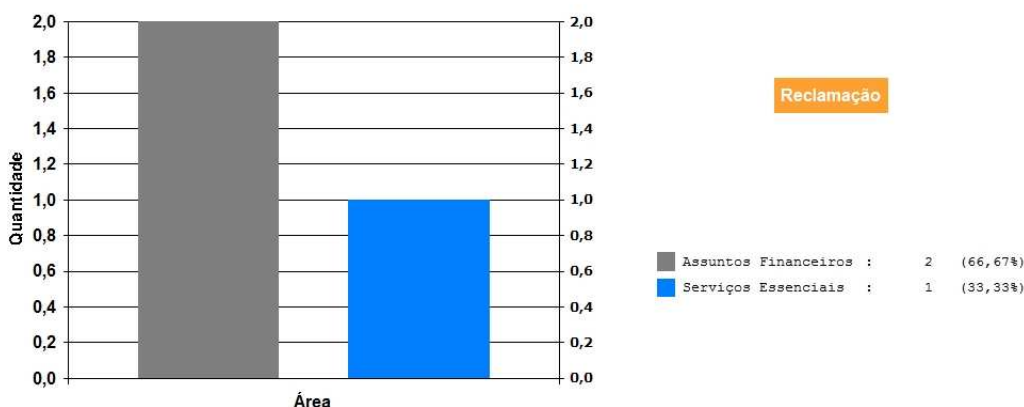
Já os serviços privados apresentaram crescimento em comparação a julho de 2013 (15).

Os demais mantiveram seu baixo índice.

⁴ Foram considerados apenas os Consumidores com Datas de Nascimento cadastradas.



No tocante aos processos administrativos instaurados (Reclamação), constatam-se registros apenas nas áreas de assuntos financeiros (2) e serviços essenciais (1).



1.10 ANÁLISE GERAL DOS ATENDIMENTOS

Realizando um comparativo entre a quantidade de atendimentos realizados entre julho e agosto de 2013, verifica-se que as reclamações trazidas pelos consumidores ao conhecimento deste órgão municipal diminuíram em 25,3%.

Durante o período, manteve-se o padrão elevado de resolução de conflitos em sede de atendimento preliminar. Com efeito, o órgão registrou 78 atendimentos preliminares, resolvendo 70 deles. Os atendimentos preliminares correspondem a 57,35% do total dos atendimentos realizados.

Houve também uma considerável resolução de conflitos em sede de CIPs, vez que 7 foram concluídas e somente 1 continua aguardando resposta do fornecedor. O mesmo se aplica aos processos administrativos, já que somente um foi instaurado no período.



COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Por fim, resta mencionar que o Procon Municipal de Barra Velha concluiu 133 dos atendimentos registrados durante o mês de agosto de 2013, o que corresponde ao percentual de 97,79% de aproveitamento.

São estes os atendimentos realizados pelo Procon Municipal de Barra Velha no mês de agosto de 2013.

Sendo o que havia a informar, renovamos os votos de estima e consideração.

Atenciosamente.

ANTONIONI LUCAS COSTA MAGALHÃES
Coordenador