



COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

RELATÓRIO MENSAL DE ATENDIMENTOS

Dezembro/2013

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. 2.181/97¹.

CONSUMIDOR

Toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final².

EXTRA PROCON

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

FORNECEDOR

Toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços³.

PRODUTO

Qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial⁴.

¹ Art. 33. As práticas infrativas às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em processo administrativo, que terá início mediante:

§ 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. 2º, *caput*, da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990.

³ Art. 3º, *caput*, da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990.

⁴ Art. 3º, §1º, da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990.

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 apurado por Processo Administrativo, conforme disposição do artigo 33, inciso III, do Decreto Federal n. 2.181/97⁵.

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 diante de reiteração de um fornecedor em um determinado tipo de infração. Possui previsão legal no artigo 33, inciso I, do Decreto Federal n. 2.181/97⁶.

SERVIÇO

Qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista⁷.

SERVIÇOS ESSENCIAIS

Serviços indispensáveis à manutenção da vida e dos direitos dos consumidores, razão pela qual, devem ser prestados de forma contínua⁸. São considerados serviços ou atividades essenciais: tratamento e abastecimento de água; produção e distribuição de energia elétrica, gás e combustíveis; assistência médica e hospitalar; distribuição e comercialização de medicamentos e alimentos; funerários; transporte coletivo; captação e tratamento de esgoto e lixo; telecomunicações; guarda, uso e controle de substâncias radioativas, equipamentos e materiais nucleares; processamento de dados ligados a serviços essenciais; controle de tráfego aéreo; compensação bancária⁹.

SIMPLES CONSULTA

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

⁵ Art. 33. [...];
III - reclamação.

⁶ Art. 33. [...];

I – ato, por escrito, da autoridade competente;

⁷ Art. 3º, §2º, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990.

⁸ CDC, Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

⁹ Art. 10, da Lei 7.783, de 28 de junho de 1989.

SUMÁRIO

1. ATENDIMENTOS	5
1.1 tipos de atendimento	5
1.2 formas de atendimento	5
1.3 situações dos atendimentos no período.....	6
1.4 atendimentos por hora	6
1.5 atendimentos diários	7
1.6 atendimentos por cidade.....	8
1.7 atendimentos por área.....	9
1.8 perfis dos consumidores atendidos por sexo.....	9
1.9 perfis dos consumidores atendidos por faixa etária	9
1.10 rankings dos fornecedores no atendimento.....	10
1.11 análise geral do período	10
2. CONCLUSÃO	11

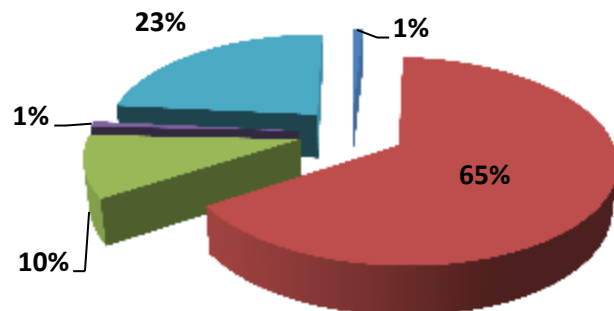
RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

1. ATENDIMENTOS

Em dezembro de 2013, a Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor formalizou **111 (cento e onze)** atendimentos aos consumidores de Barra Velha e de São João do Itaperiú. Os detalhes desses atendimentos estão discriminados nos subitens abaixo¹⁰.

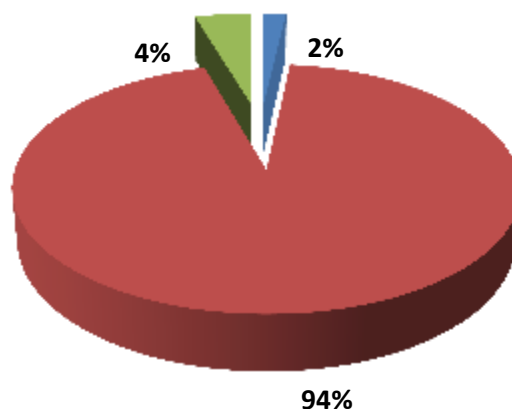
1.1 Tipos de atendimento

- Reclamação: 1
- Atendimento Preliminar: 72
- CIP: 11
- Extra Procon: 1
- Simples Consulta: 26



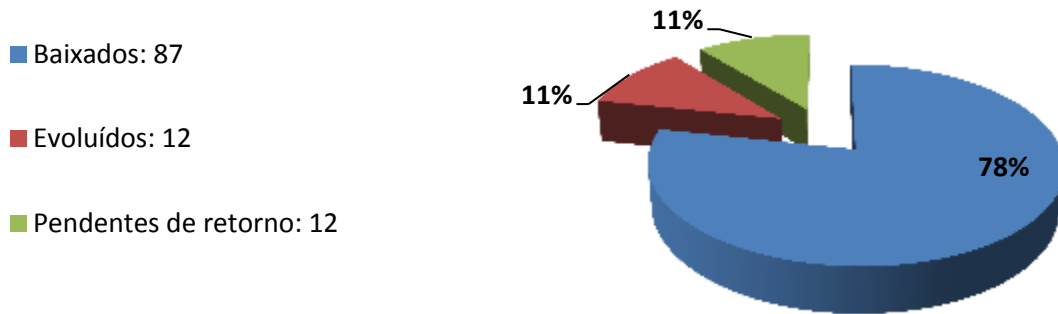
1.2 Formas de atendimento

- Email: 2
- Pessoalmente: 104
- Telefone: 5

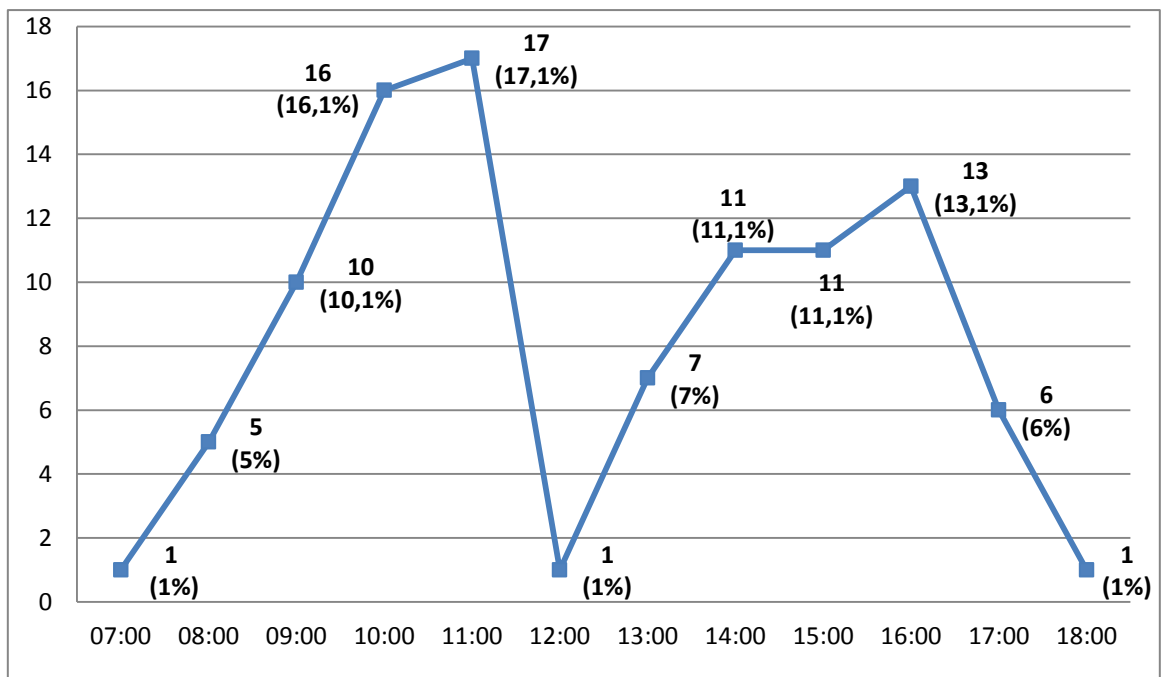


¹⁰ As informações apresentadas neste item correspondem àqueles constantes no banco de dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC, no decorrer do período de 01/11/2013 a 30/11/2013.

1.3 Situações dos atendimentos no período



1.4 Atendimentos por hora



1.5 Atendimentos diários

Cadastro	Dia	Extra Procon	Simple Consultas	CIP	Atendimento Preliminar	Abertura de Reclamação	Reclamação de ofício	TOTAL:
02/12/2013	Seg	0	2	0	1	0	0	3
03/12/2013	Ter	0	2	1	9	0	0	12
04/12/2013	Qua	0	1	3	3	0	0	7
06/12/2013	Sex	0	7	0	8	0	0	15
07/12/2013	Sab	0	1	0	0	0	0	1
09/12/2013	Seg	0	1	1	4	0	0	6
10/12/2013	Ter	0	1	1	3	0	0	5
11/12/2013	Qua	0	1	0	3	0	0	4
12/12/2013	Qui	1	2	0	6	0	0	9
13/12/2013	Sex	0	0	0	3	0	0	3
16/12/2013	Seg	0	0	0	5	0	0	5
17/12/2013	Ter	0	1	1	6	0	0	8
18/12/2013	Qua	0	5	0	7	0	0	12
19/12/2013	Qui	0	0	2	6	0	0	8
20/12/2013	Sex	0	0	0	1	0	0	1
23/12/2013	Seg	0	2	0	3	0	0	5
26/12/2013	Qui	0	0	2	3	1	0	6
30/12/2013	Seg	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL:								111

1.6 Atendimentos por cidade

BARRA VELHA

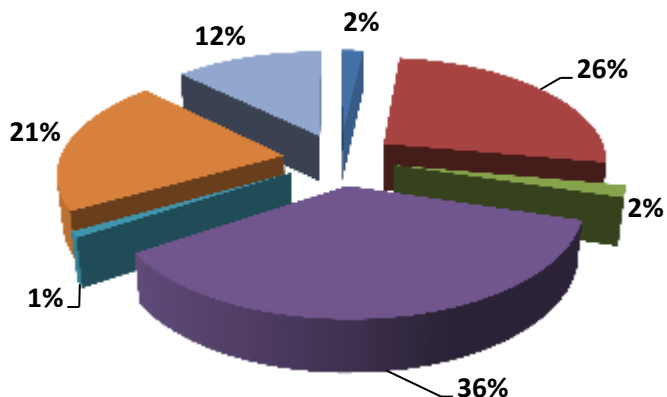
Bairro:	Quantidade por bairro:
Não informado	20
Centro	29
Itajuba	15
Jardim Icaraí	2
Jardim Los Angeles	5
Quinta dos Açorianos	4
Rio do Peixe	1
São Cristóvão	20
Tabuleiro	1
Vila Nova	6
Total do município:	103

SÃO JOÃO DO ITAPERIÚ

Bairro:	Quantidade por bairro:
Não informado	1
Centro	6
Santa Luzia	1
Total do município:	8

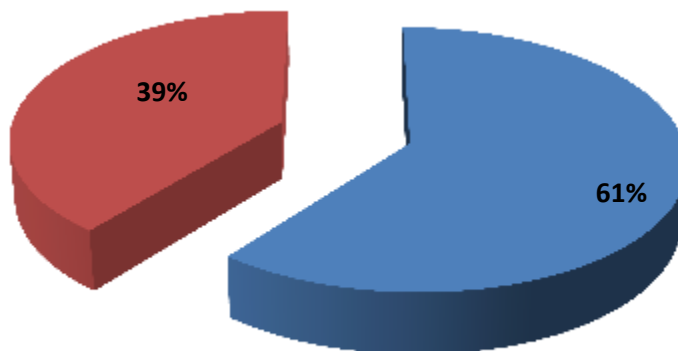
1.7 Atendimentos por área

- Alimentos: 2
- Assuntos Financeiros: 29
- Habitação: 2
- Produtos: 40
- Saúde: 1
- Serviços Essenciais: 23
- Serviços Privados: 14



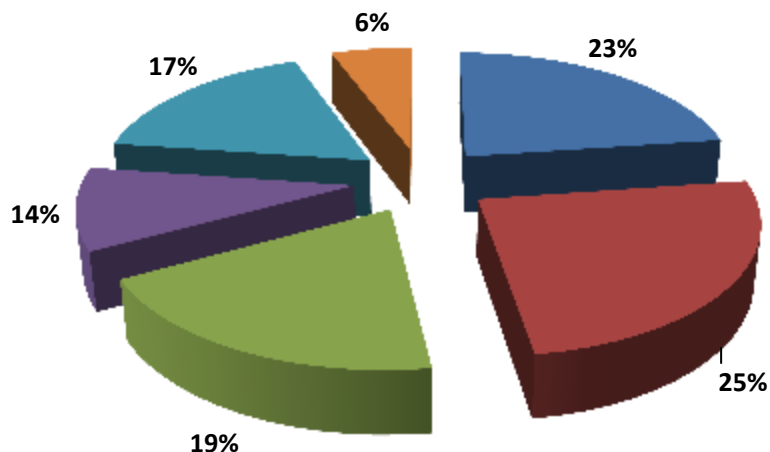
1.8 Perfis dos consumidores atendidos por sexo

- Masculino: 71
- Feminino: 46



1.9 Perfis dos consumidores atendidos por faixa etária¹¹

- De 21 a 30 anos: 20
- De 31 a 40 anos: 22
- De 41 a 50 anos: 17
- De 51 a 60 anos: 9
- De 61 a 70 anos: 15
- Mais de 70 anos: 5



¹¹ Obs.: Foram considerados apenas os Consumidores com Datas de Nascimento cadastradas.

1.10 Rankings dos fornecedores no atendimento¹²

Nome:	Total:	Percentual
OI S.A.	13	12,7%
VIVO S.A.	6	5,8%
HAVAN LOJAS DE DEPARTAMENTOS LTDA	5	4,9%
CAIXA ECONOMICA FEDERAL	4	3,9%
SKY BRASIL SERVIÇOS S/A	4	3,9%
LOJAS SALFER	3	2,9%

1.11 Análise geral do período

Traçando um comparativo entre novembro e dezembro de 2013, constata-se uma queda de 1,78% na quantidade de atendimentos realizados por este órgão municipal.

No decorrer do período, manteve-se o padrão elevado de resolução de conflitos em sede de atendimento preliminar. Com efeito, o Procon registrou 72 atendimentos preliminares, sendo que apenas 11 evoluíram para CIP.

Vale lembrar que os atendimentos preliminares constituíram 65% dos atendimentos registrados no período. Por fim, resta acrescentar que o Procon Municipal de Barra Velha concluiu 87 dos 111 atendimentos registrados em dezembro, refletindo num aproveitamento de 78,3%.

¹² O indicador aponta fornecedores com mais de duas reclamações no mês. Importante lembrar que esta informação serve, apenas, como indiciador estatístico interno da Administração Pública Municipal. **Sua divulgação em qualquer veículo de comunicação é vedada**, por força do art. 44 do Código de Defesa do Consumidor e dos arts. 57 e seguintes do Decreto Federal n.2.181/97.

2. CONCLUSÃO

Foram estes os atendimentos realizados pelo Procon Municipal de Barra Velha no em novembro de 2013.

Nada obstante, esta Coordenadoria se coloca a disposição para eventuais informações complementares, bem como para receber sugestões ou críticas construtivas.

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

Atenciosamente.

ANTONIONI LUCAS COSTA MAGALHÃES
Coordenador