

**LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2009**

CONSULTAS/ORIENTAÇÕES/ MEDIAÇÕES	2009/2008	2009	2008	2007	2006	2005
ATENDIMENTO (PESSOAL)	8,69%	31.690	29.156	24.595	20.160	18.600
ATENDIMENTO (TELFÔNICO)	82,64%	59.068	32.341	30.480	24.000	27.200
ATENDIMENTO (E-MAIL)	26,33%	4.093	3.240	2.160	1.440	N/D
AUDIÊNCIAS	32,91%	4.564	3.434	4.945	3.503	5.600
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>45,83%</b>	<b>99.415</b>	<b>68.171</b>	<b>62.180</b>	<b>49.103</b>	<b>51.400</b>

OCORRÊNCIAS REGISTRADAS POR ÁREA	2009/2008	2009	2008	2007	2006	2005
ALIMENTOS	80,95%	38	21	21	17	30
ASSUNTOS FINANCEIROS	76,40%	6.218	3.525	2.028	832	665
CONSÓRCIO	81,25%	87	48	52	59	52
HABITAÇÃO	51,54%	197	130	151	86	175
Ñ RELAÇÃO CONSUMO (EXTRA PROCON)	-100,00%	0	1	1	9	3
PRODUTOS	15,70%	3.545	3.064	2.523	1.496	1.087
SAÚDE	7,98%	284	263	126	61	160
SERVIÇOS	42,23%	5.766	4.054	2.222	1.335	2.153
<b>TOTAL</b>	<b>45,28%</b>	<b>16.135</b>	<b>11.106</b>	<b>7.124</b>	<b>3.895</b>	<b>4.325</b>

ÁREAS E ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS EM 2009	TOTAL DE REGISTROS NO ASSUNTO	% EM RELAÇÃO AOS REGISTROS NA ÁREA	% EM RELAÇÃO AO TOTAL DE REGISTROS
<b>ÁREA: SERVIÇOS</b>			
TELEFONIA MÓVEL	1.988	34,48%	12,32%
TELEFONIA FIXA	930	16,13%	5,76%
TV POR ASSINATURA	512	8,88%	3,17%
DEMAIS ASSUNTOS	1.764	30,59%	10,93%
<b>SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:</b>	<b>3.430</b>	<b>69,41%</b>	<b>24,80%</b>
<b>TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA</b>	<b>5.766</b>		
<b>ÁREA: ASSUNTOS FINANCEIROS</b>			
BANCO	2.795	44,95%	17,32%
FINANCEIRA	1.460	23,48%	9,05%
CARTÃO DE CRÉDITO	1.457	23,43%	9,03%
DEMAIS ASSUNTOS	506	8,14%	3,14%
<b>SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:</b>	<b>5.712</b>	<b>91,86%</b>	<b>35,40%</b>
<b>TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA</b>	<b>6.218</b>		
<b>ÁREA: PRODUTOS</b>			
EQUIPAMENTOS TELEFÔNICOS	774	21,83%	4,80%
VEÍCULOS	309	8,72%	1,92%
INFORMÁTICA	307	8,66%	1,90%
DEMAIS ASSUNTOS	2.155	60,79%	13,36%
<b>SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:</b>	<b>1.390</b>	<b>39,21%</b>	<b>8,61%</b>
<b>TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA</b>	<b>3.545</b>		

OCORRÊNCIAS RELACIONADAS À ÁREA DE TELEFONIA	2009/2008	2009	2008	2007	2006	2005
PRODUTOS: EQUIPAMENTOS TELEFÔNICOS	-11,95%	774	879	959	551	273
SERVIÇOS - TELEFONIA FIXA	43,30%	930	649	369	235	451
SERVIÇOS - TELEFONIA MÓVEL	64,98%	1.988	1.205	690	340	629
<b>TOTAL</b>	<b>35,09%</b>	<b>3.692</b>	<b>2.733</b>	<b>2.018</b>	<b>1.126</b>	<b>1.353</b>

**OBSERVAÇÕES:**

1) OS REGISTROS NA ÁREA DE TELEFONIA (APARELHOS / FIXA / MÓVEL) CORRESPONDEM A 21,83% DAS RECLAMAÇÕES SOBRE PRODUTOS, 50,61% DAS RECLAMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS E A 22,88% DO TOTAL DE RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NO PROCON EM 2009.

2) OS REGISTROS NA ÁREA DE ASSUNTOS FINANCEIROS - BANCOS, CORRESPONDEM A 17,32% DO TOTAL DE RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NO PROCON EM 2009.

3) MÉDIA DE ATENDIMENTOS DIÁRIOS FEITOS PESSOALMENTE: 128,3

**PRINCIPAIS PROBLEMAS EM:**

PRODUTOS	3.545	SERVIÇOS	5.766	ASSUNTOS FINANCEIROS	6.218
<b>EQUIPAMENTOS TELEFÔNICOS</b>	<b>774</b>	<b>TELEFONIA CELULAR</b>	<b>1.988</b>	<b>FINANCEIRA</b>	<b>2.795</b>
Produto com dano/defeitos	587	Cobrança indevida	867	Taxa Boleto Bancário/TAC	570
Produto deixado para conserto	44	Contrato - cancelamento	139	Cobrança indevida	370
Falta de Assistência Técnica	27	Dúvida sobre cobrança	145	Contrato - cancel/não cumprima	17
<b>INFORMÁTICA (Computador e Software)</b>	<b>307</b>	<b>TELEFONIA FIXA</b>	<b>930</b>	<b>BANCO</b>	<b>1460</b>
Produto com dano/defeitos	194	Cobrança indevida	437	Cobrança indevida	784
Produto deixado para conserto	23	Dúvida sobre cobrança	133	Fila para atendimento	84
Demora entrega/falta de entrega	14	Contrato - cancel/dificuld	69	Contrato - cancel/não cumprima	99
<b>VEÍCULOS</b>	<b>309</b>	<b>TV POR ASSINATURA</b>	<b>512</b>	<b>CARTÃO DE CRÉDITO</b>	<b>1457</b>
Produto com dano/defeitos	187	Cobrança indevida	225	Cobrança indevida	505
Multas, transferência...	18	Contrato - cancel/dificuld	103	Contrato - cancelamento	95
Falta de assistência técnica	13	Contrato - não cumprimento	31	Serviço não solicitado	31