

Relatório Consolidado de Fiscalização · Agosto de 2026

Consolidação das três bases operacionais do mês: Relatório Diário de Fiscalização, Registro de Denúncias via WhatsApp (Procon 1 e Procon 2) e Planilha de Diligências de Processos. Período de referência: 1º a 31 de agosto de 2026.

157	80	50	26	10	41
REGISTROS CONSOLIDADOS	DENÚNCIAS VIA WHATSAPP	DILIGÊNCIAS DE PROCESSOS	FISCALIZAÇÕES IN LOCO	AUTOS LAVRADOS	DESLOCAMENTOS DE EQUIPE

Registros consolidados = 26 ações in loco + 11 denúncias de WhatsApp com deslocamento + 1 denúncia 151 + 50 diligências + 69 denúncias de WhatsApp resolvidas por orientação ou encaminhamento. Deslocamentos de equipe = ações in loco somadas às denúncias de WhatsApp que geraram ida ao estabelecimento.

1. VOLUME POR FRENTE DE ATUAÇÃO E DESFECHO DAS AÇÕES IN LOCO

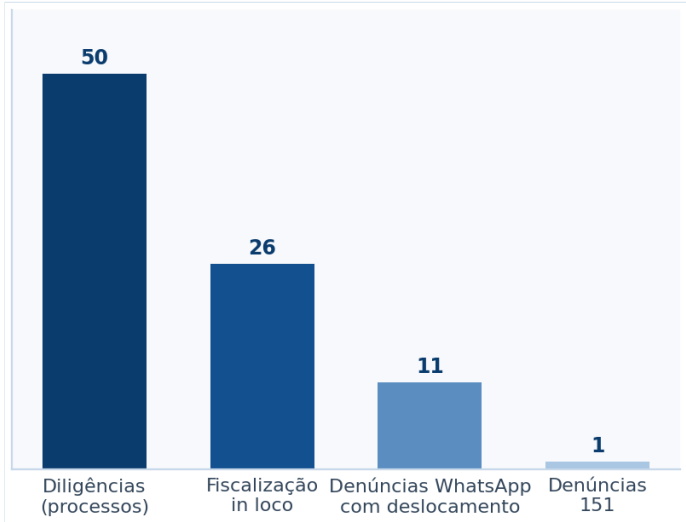


Gráfico 1. Registros por frente de atuação, agosto de 2026.

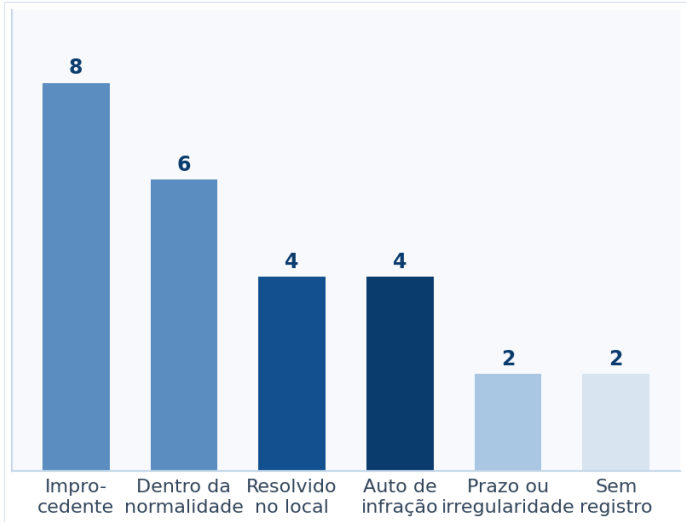


Gráfico 2. Desfecho das 26 fiscalizações presenciais.

2. AUTOS LAVRADOS NO PERÍODO

DATA	ESTABELECIMENTO	ORIGEM	ESPÉCIE	MOTIVO
02/08	Novo Atacarejo	Denúncia WhatsApp	INFRAÇÃO	Tempo de fila excedente
03/08	Banco Bradesco (Marquês do Herval)	Denúncia WhatsApp	INFRAÇÃO	Tempo de fila excedente
05/08	Novo Atacarejo	Denúncia WhatsApp	INFRAÇÃO	Fila com uma hora de espera
07/08	Banco Itaú (Sete de Setembro)	Fiscalização in loco	INFRAÇÃO	Descumprimento da Lei das Filas
12/08	Fábrica de Arte	Diligência de processo	CONSTATAÇÃO	Prazo de entrega de móveis
12/08	Casas Bahia	Diligência de processo	CONSTATAÇÃO	Falta de informação no aplicativo de entrega
13/08	Brisanet	Diligência de processo	CONSTATAÇÃO	Portabilidade e cancelamento de linha
22/08	Imago	Fiscalização in loco	INFRAÇÃO	Espera de 2h43 de paciente idosa com prioridade
25/08	Novo Atacarejo	Fiscalização in loco	INFRAÇÃO	Fraldas fora do prazo de validade
26/08	Bom Q Só	Fiscalização in loco	INFRAÇÃO	Produtos fora do prazo de validade

Total: 7 autos de infração e 3 autos de constatação. A Lei das Filas responde por 4 dos 7 autos de infração (57,1%) e o prazo de validade de produtos por 2 (28,6%).

Leitura do mês. A demanda concentrou-se em dois eixos: tempo de espera em filas de supermercados e bancos, que originou 21 denúncias e 4 autos de infração, e prazo de validade de produtos, que gerou apreensão em Rede Compras, descarte no Mercadinho do Gordinho e 2 autos de infração. Das 26 ações presenciais, 8 foram improcedentes (30,8%) e 6 encontraram o estabelecimento dentro da normalidade (23,1%), o que indica margem para triagem prévia das denúncias antes do deslocamento da equipe.

3. DENÚNCIAS RECEBIDAS VIA WHATSAPP: TEMAS E RECORRÊNCIA



Gráfico 3. Temas das 80 denúncias recebidas em Procon 1 e Procon 2.

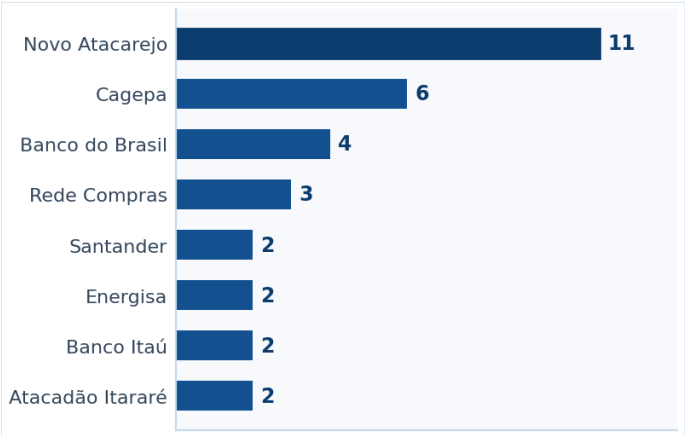


Gráfico 4. Fornecedores mais citados nas denúncias de WhatsApp.

4. PERFIL DA DEMANDA: ENCAMINHAMENTO E ASSUNTOS

ENCAMINHAMENTO DAS DENÚNCIAS DE WHATSAPP

ENCAMINHAMENTO	QTD.	%
Orientação para reclamação formal (Procon Digital ou sede)	41	51,3%
Encaminhado à equipe de Fiscalização	30	37,5%
Resolvido por orientação direta no atendimento	9	11,2%
Total	80	100%

Procon 1 registrou 27 denúncias e Procon 2 registrou 53.

DILIGÊNCIAS DE PROCESSOS: ASSUNTOS PREDOMINANTES

ASSUNTO	QTD.
Cobrança indevida, multa ou tarifa não informada	14
Produto danificado ou garantia não honrada	8
Descumprimento de prazo de entrega	7
Dificuldade de cancelamento de serviço	6
Falha na prestação de serviço educacional	6
Contrato, oferta e demais assuntos	9

Recorrência: Maurício de Nassau (5), Vamos Sorrir, Mottu, Brisanet e Pau Brasil Motos (3 cada).

5. CONSISTÊNCIA DAS BASES DE DADOS

OCORRÊNCIA VERIFICADA	QTD.	EFEITO SOBRE O RELATÓRIO
Diligências realizadas e não lançadas no Relatório Diário	35	O Relatório Diário registra 15 das 50 diligências do mês. Os totais aqui apresentados usam a planilha de diligências como base primária.
Registros com data de julho lançados na base de agosto	5	Mantidos na contagem por integrarem a base entregue. Recomenda-se conferência do campo data.
Denúncias sem identificação do fornecedor	9	Excluídas do ranking de recorrência, mantidas nos totais e na classificação temática.
Campo STATUS sem preenchimento no Relatório Diário	53	A coluna está integralmente vazia. O desfecho foi extraído do campo de observações.
Registros sem observação ou sem desfecho anotado	3	JR Eletrônica, Empresa Guanabara e Mercadinho Bodegão. Classificados como sem desfecho registrado.
Número de processo repetido em fornecedores distintos	1	O processo 2026.08.89.001.02271 aparece vinculado à Energisa (6 e 18/08) e à Plafam (21/08). Requer correção na origem.
Identificação do agente por turno de equipe, não por nome	38	Consta apenas a equipe do turno (manhã, tarde, noite, fim de semana), o que impede a apuração individual.