SECRETARIA MUNICIPAL DO PROCON DE CAMPINA GRANDE · GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO

Relatório Consolidado de Fiscalização · Setembro de 2026

Consolidação das três bases operacionais do mês: Relatório Diário de Fiscalização, Planilha de Diligências de Processos e Relatório de Ações Diárias (corrigido). Período de referência: 1º a 30 de setembro de 2026.

100	39	30	31	14	7
REGISTROS CONSOLIDADOS	DILIGÊNCIAS DE PROCESSOS	DENÚNCIAS VIA WHATSAPP	AÇÕES PRESENCIAIS PROGRAMADAS	AUTOS LAVRADOS	AUTOS POR PRAZO DE VALIDADE

Registros consolidados = 39 diligências + 30 denúncias de WhatsApp verificadas + 24 ações de rotina de orientação e entrega de CDC + 7 fiscalizações em lojas de material de construção. Não computados dois lançamentos institucionais da planilha de diligências (reunião com o Secretário em 9/09 e evento de renegociação em 11/09).

1. VOLUME POR FRENTE DE ATUAÇÃO E DESFECHO DAS DENÚNCIAS

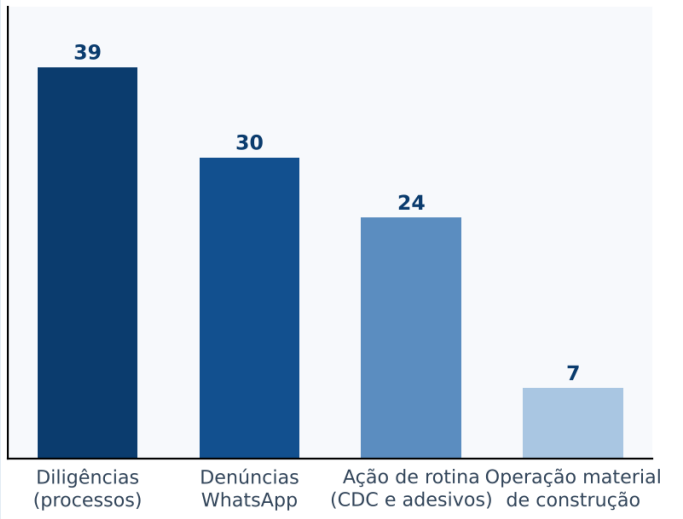


Gráfico 1. Registros por frente de atuação, setembro de 2026.

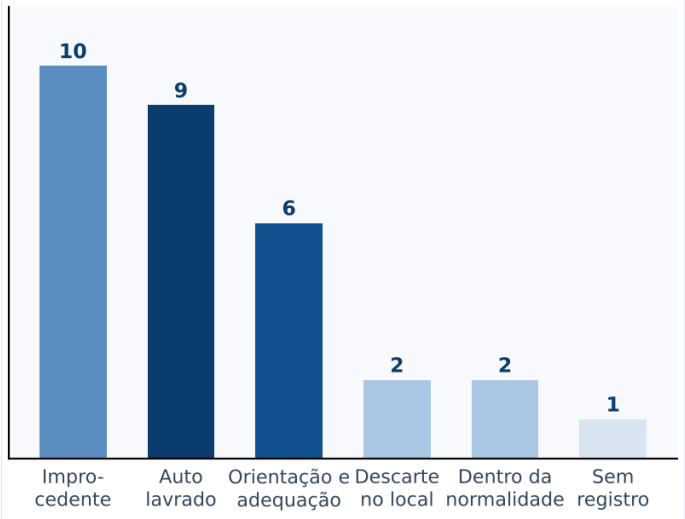


Gráfico 2. Desfecho das 30 denúncias recebidas via WhatsApp.

2. AUTOS LAVRADOS NO PERÍODO

DATA	ESTABELECIMENTO	ORIGEM	ESPÉCIE	MOTIVO
01/09	Vivo (Venâncio Neiva)	Denúncia WhatsApp	CONSTATAÇÃO	Recusa de troca de chip com defeito
02/09	Atacadão Itararé	Denúncia WhatsApp	INFRAÇÃO	7 de 16 caixas em funcionamento no horário de pico
03/09	ACM Construção	Operação material de construção	INFRAÇÃO	Produtos fora do prazo de validade
08/09	Novo Atacarejo (Malvinas)	Denúncia WhatsApp	INFRAÇÃO	Atendimento nos caixas
08/09	Banco Bradesco	Denúncia WhatsApp	INFRAÇÃO	Filas no guichê de gerência
08/09	Santander	Denúncia WhatsApp	INFRAÇÃO	Atendimento em gerência
10/09	Constrular	Denúncia WhatsApp	APREENSÃO	Produto fora do prazo de validade
10/09	Casa Germano	Denúncia WhatsApp	APREENSÃO	Produto fora do prazo de validade
13/09	Rede Compras Shopping	Denúncia WhatsApp	INFRAÇÃO	Pescado apreendido fora do prazo de validade
14/09	Uniasselvi EAD	Ação de rotina (CDC)	CONSTATAÇÃO	Auto nº 759, ordem de serviço a partir de denúncia
15/09	Banco Bradesco	Denúncia WhatsApp	INFRAÇÃO	Má prestação de serviço
16/09	Casa da Construção	Operação material de construção	APREENSÃO	Mercadorias apreendidas
17/09	Casa Tudo	Operação material de construção	INFRAÇÃO	Produtos fora do prazo de validade
17/09	Casa da Construção	Operação material de construção	INFRAÇÃO	Produtos fora do prazo de validade

Total: 9 autos de infração, 3 autos de apreensão e 2 autos de constatação.

Leitura do mês. Setembro concentrou a atuação em duas operações temáticas. A de prazo de validade respondeu por 7 dos 14 autos, alcançando supermercados e lojas de material de construção, com apreensão em Constrular, Casa Germano e Casa da Construção. A de atendimento bancário gerou 5 autos nos dias 8 e 15. Das 30 denúncias de WhatsApp verificadas, 10 foram improcedentes (33,3%) e 9 resultaram em auto (30%).

3. AUTOS POR MOTIVO E FORNECEDORES RECORRENTES

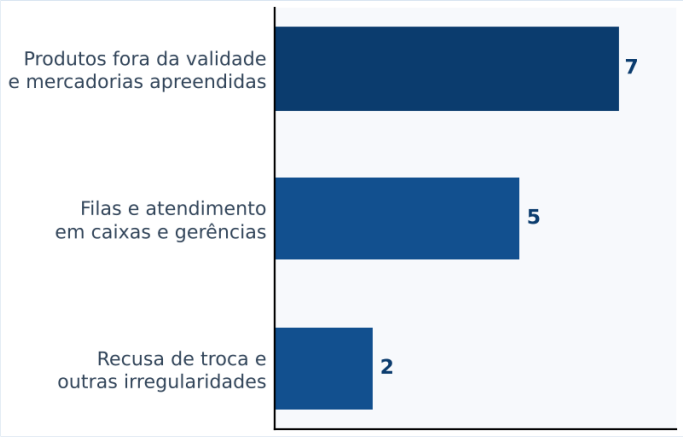


Gráfico 3. Distribuição dos 14 autos lavrados por motivo.

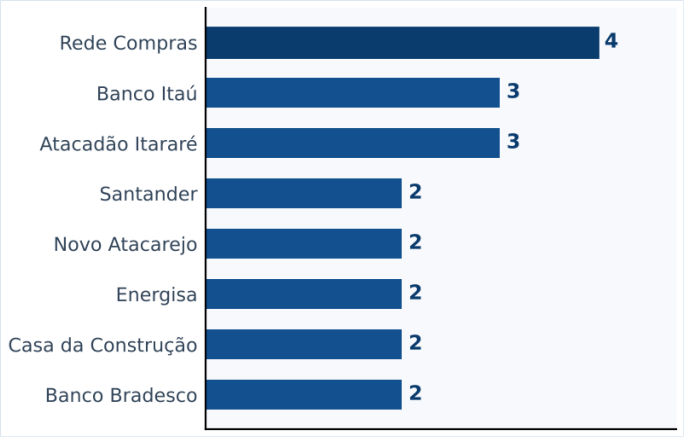


Gráfico 4. Fornecedores com mais registros no mês, somadas as três bases.

4. PERFIL DA DEMANDA E COMPARATIVO COM AGOSTO

DILIGÊNCIAS DE PROCESSOS: ASSUNTOS PREDOMINANTES

ASSUNTO	QTD.
Má prestação de serviço e solicitação não atendida	10
Produto com defeito, vício ou troca não realizada	9
Cobrança indevida e prática abusiva	6
Cancelamento de serviço não realizado	4
Descumprimento de prazo e reembolso	3
Demais assuntos (nota fiscal, contrato, fornecimento)	7
Total	**39**

Recorrência: Energisa, Vivare Turismo, Loja TIM e Maurício de Nassau com 2 diligências cada.

COMPARATIVO COM AGOSTO DE 2026

INDICADOR	AGO.	SET.
Autos lavrados	10	14
Autos de infração	7	9
Diligências de processos	50	39
Denúncias de WhatsApp verificadas em campo	11	30
Ações presenciais programadas	26	31

O registro de atendimento telefônico de denúncias (Procon 1 e Procon 2), que em agosto somou 80 chamados, não integra as bases de setembro, de modo que o total geral dos dois meses não é diretamente comparável.

5. CONSISTÊNCIA DAS BASES DE DADOS

OCORRÊNCIA VERIFICADA	QTD.	EFEITO SOBRE O RELATÓRIO
Seção de denúncias presenciais do Relatório Diário integralmente em branco	31	As ações presenciais do mês constam apenas no Relatório de Ações Diárias. Esta base foi adotada como primária para o indicador.
Seção de diligências do Relatório Diário sem lançamento	39	As diligências constam apenas na planilha própria, aqui utilizada como base primária.
Campo STATUS sem preenchimento no Relatório Diário	30	A coluna está integralmente vazia. O desfecho foi extraído do campo de observações.
Números de processo com erro de digitação	3	Smart Fit (ponto ausente), Vivare Turismo (vírgula no lugar de ponto) e Comércio de Colchões (ano registrado como 2029).
Número de processo repetido em fornecedores distintos	2	O processo 2026.09.89.001.02495 consta para Bluefit e Redepharma, e o 2026.09.89.001.02779 para Estúdio Jessica e Jacaúna.
Lançamentos que não são diligências na planilha de diligências	2	Reunião da equipe com o Secretário (9/09) e evento de renegociação (11/09). Excluídos do total de 39.
Registros sem observação ou com diligência cancelada	2	Redepharma (16/09, sem desfecho anotado) e Sicoob (17/09, cancelada após solução pelo próprio fornecedor).
Denúncias registradas nos canais 151 e PROCON Saúde	0	Nenhum lançamento no mês. Em agosto houve 1 registro no canal 151.