

**RELATÓRIO DE  
RESULTADOS  
COMPARATIVOS  
ANUAIS – 31/12/2018**



## SUMÁRIO

<b>1. Dados de destaque – Biênio 2017-2018</b> .....	03
1.1 Defesa do consumidor em geral .....	03
1.2 Prevenção do consumidor hipervulnerável (ações de destaque) .....	03
1.3 Novas vulnerabilidades .....	03
<b>2. Atendimentos</b> .....	04
2.1 Totalizador – exercício 2018 .....	04
2.1.1 Atendimentos presenciais e à distância – exercício 2018 .....	04
2.2 Comparativos anuais .....	05
2.2.1 Tabela .....	05
2.2.2 Gráfico .....	05
<b>3. Fiscalizações</b> .....	06
3.1 Tabela .....	06
3.2 Gráfico .....	06
<b>4. Processos administrativos instaurados</b> .....	07
4.1 Tabela .....	07
4.1.1 Tabela mensal – exercício 2018 .....	07
4.2 Gráfico .....	07
<b>5. Multas aplicadas</b> .....	08
5.1 Tabela .....	08
5.2 Gráfico .....	08
5.3. Dívida ativa constituída .....	09
5.3.1 Tabela .....	09
5.3.2 Gráfico .....	09
5.4. Saldo bancário progressivo do FMDC .....	10
5.4.1 Tabela .....	10
5.4.2 Gráfico (Saldo progressivo) .....	10
<b>6. Despesa de manutenção do órgão</b> .....	11
6.1 Tabela .....	11
6.2 Gráfico .....	11
<b>7. Releases, campanhas e citações na mídia</b> .....	12
7.1 Tabela mensal – exercício 2018 .....	12
7.2 Gráfico .....	12
7.3 Tabela mensal – exercício 2017 .....	13
7.4 Gráfico .....	13
7.5 Tabela mensal – exercício 2016 .....	13
7.6 Gráfico .....	13
<b>8. Outros dados</b> .....	15
8.1 Perfil etário dos consumidores – exercício 2018 .....	15
8.1.1 Tabela .....	15
8.1.2 Gráfico .....	15
8.2 Atendimento por hora – exercício 2018 .....	15
8.2.1 Tabela .....	16
8.2.2 Gráfico .....	16
8.3 Atendimento por área – exercício 2018 .....	17
8.3.1 Tabela .....	17
8.3.2 Gráfico .....	17
<b>9. Análise do coordenador</b> .....	18



## 1. DADOS DE DESTAQUE – BIÊNIO 2017-2018

### 1.1 DEFESA DO CONSUMIDOR EM GERAL

- **Aumento da capacidade de atendimento em 36,46%**, sendo:
  - 13.721 atendimentos em 2016;
  - 18.724 atendimentos em 2018;
  - 5.000 pessoas a mais por ano.
- **Criação do setor fiscalização com aumento de visitas em 2.587,03%**, sendo:
  - 54 visitas em 2015 e 2016;
  - 1.451 visitas em 2017 e 2018;
- **Aumento do montante de multas aplicadas em 783,33%**, sendo:
  - R\$ 1.100.000,00 em 2015 e 2016;
  - R\$ 9.716.643,20 em 2017 e 2018.

### 1.2 PREVENÇÃO DO CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL (AÇÕES DE DESTAQUE)

- **Idosos:**
  - Criação do guichê de atendimento especializado;
  - Campanha de combate aos golpes financeiros;
- **Pessoas com deficiência:**
  - Criação do guichê de atendimento especializado;
- **Adolescentes:**
  - Campanha da auto exposição digital na juventude;
- **Crianças:**
  - Criação da Proconlândia (educação financeira, de consumo e digital).

### 1.3 NOVAS VULNERABILIDADES

- **Criação do Programa Procon Digital**, com prioridade na proteção e defesa nos seguintes tópicos:
  - Proteção dos dados pessoais;
  - Proteção da privacidade.





## 2. ATENDIMENTOS

### 2.1 TOTALIZADOR – EXERCÍCIOS 2018

MÊS	TOTAL	MÉDIA (DIA ÚTIL)	ENCERRAMENTOS	RESOLUTIVIDADE GERAL
JANEIRO	1.137	51,28 (22)	954	83,90%
FEVEREIRO	1.115	61,94 (18)	988	88,60%
MARÇO	1.474	70,19 (21)	1.205	81,75%
ABRIL	1.749	83,28 (21)	1.565	89,47%
MAIO	1.633	77,76 (21)	1.430	87,56%
JUNHO	1.510	88,82 (17)	1.336	88,47%
JULHO	1.634	77,27 (22)	1.473	90,14%
AGOSTO	1.983	86,21 (23)	1.793	90,41%
SETEMBRO	1.566	87 (18)	1.327	84,73%
OUTUBRO	1.816	82 (22)	1.649	90,80%
NOVEMBRO	1.686	84 (20)	1.597	94,72%
DEZEMBRO	1.421	79,25 (16)	1.296	97,83%
<b>TOTAIS 2018</b>	<b>18.724</b>	<b>77,41</b>	<b>16.613</b>	<b>89,03%</b>

### 2.1.1 ATENDIMENTOS PRESENCIAIS E À DISTÂNCIA – EXERCÍCIO 2018

MÊS	PRESENCIAL	À DISTÂNCIA
JANEIRO	982	155
FEVEREIRO	992	123
MARÇO	1.290	184
ABRIL	1.547	202
MAIO	1.504	129
JUNHO	1.330	180
JULHO	1.456	178
AGOSTO	1.751	232
SETEMBRO	1.403	163
OUTUBRO	1.647	169
NOVEMBRO	1.507	179
DEZEMBRO	1.268	153
TOTAIS PARCIAIS	<b>16.677</b>	<b>2.047</b>
<b>TOTAL 2018</b>	<b>18.724</b>	



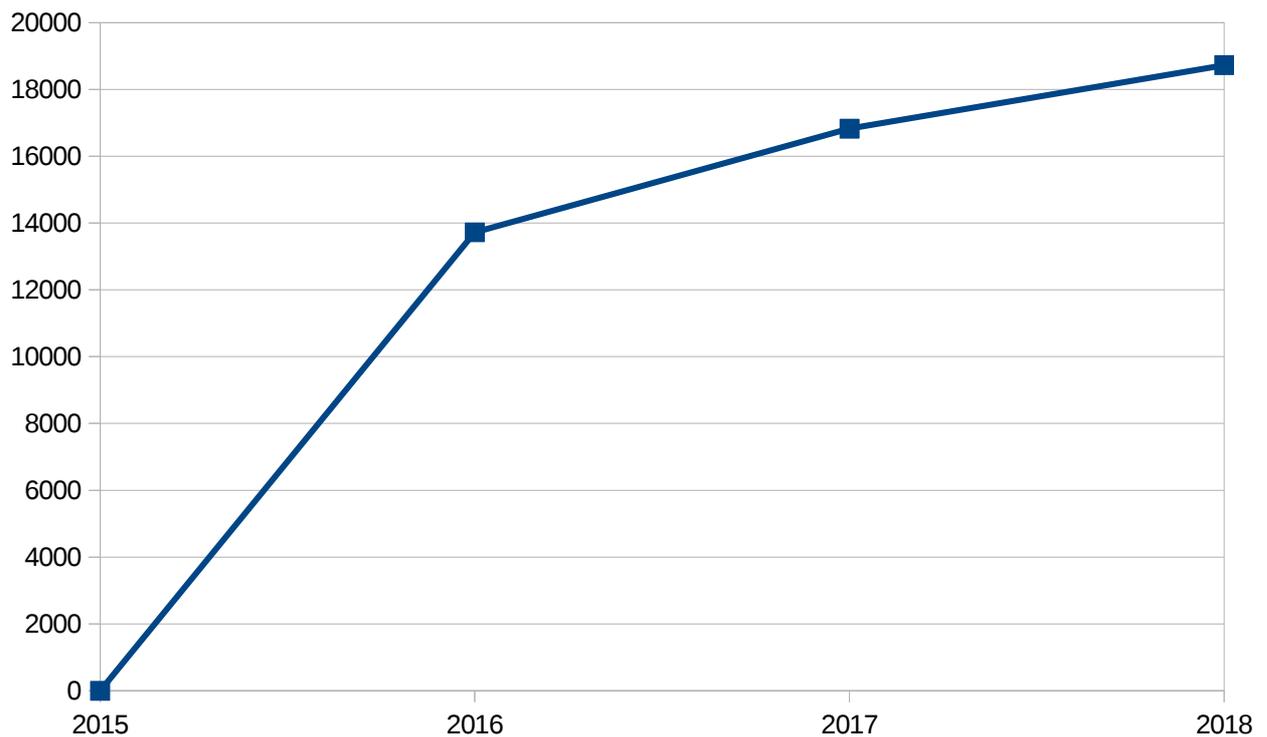


## 2.2 COMPARATIVOS ANUAIS

### 2.2.1 TABELA

ANO	2015	2016	2017	2018
ATENDIMENTO	Dados não contabilizados	13.721	16.823	18.724
PROGRESSÃO	#	#	22,60%	11,30%
TOTAL DE ATENDIMENTOS 2017 - 2018			35.547	

### 2.2.2 GRÁFICO



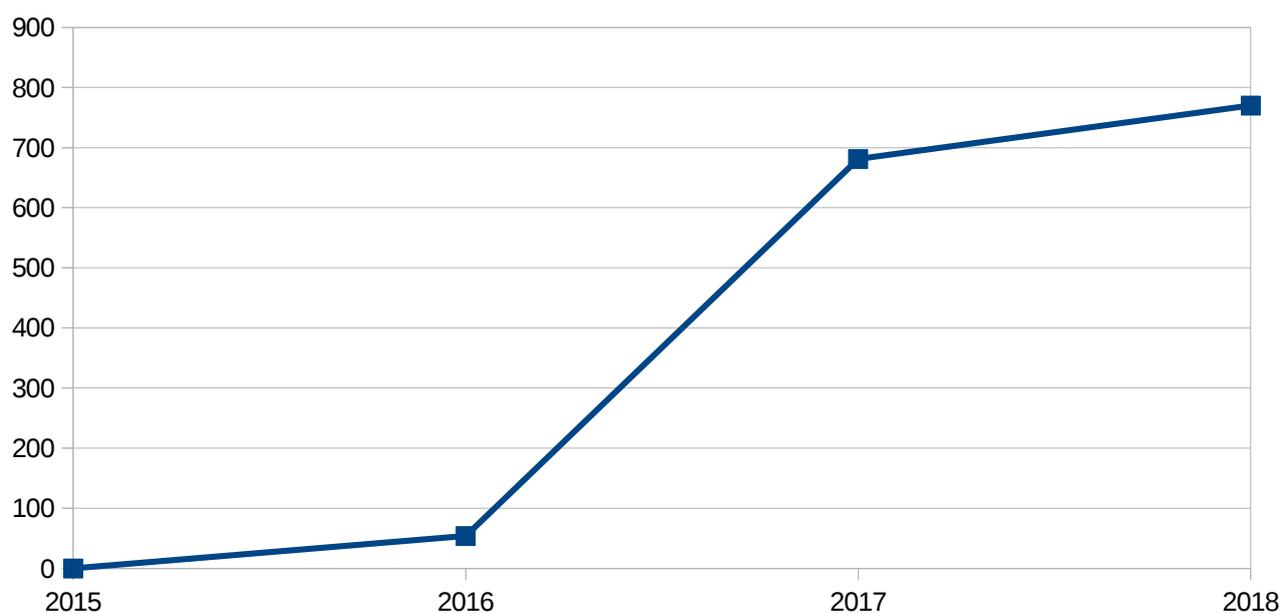


### 3. FISCALIZAÇÕES

#### 3.1 TABELA

ANO	2015	2016	2017	2018
FISCALIZAÇÕES	Dados não contabilizados	54	681	770
PROGRESSÃO	#	#	1.161,11%	13,06%
TOTAL DE FISCALIZAÇÕES 2017-2018			1.451	

#### 3.2 GRÁFICO





## 4. PROCESSOS ADMINISTRATIVOS INSTAURADOS

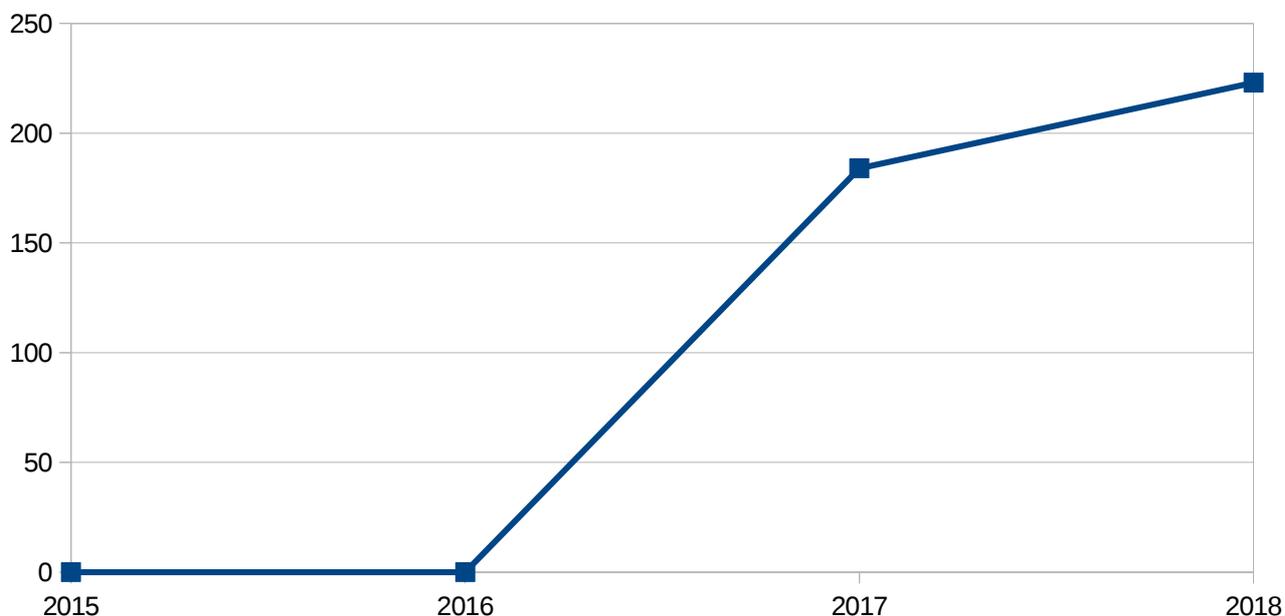
### 4.1 TABELA

ANO	2015	2016	2017	2018
PA's INSTAURADOS	Dados não contabilizados	Dados não contabilizados	184	223
PROGRESSÃO	#	#	#	21,19%
TOTAL DE PAS INSTAURADOS 2017-2018				

### 4.1.1 TABELA MENSAL – EXERCÍCIO 2018

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
14	14	27	29	33	08	16	06	07	25	19	25
TOTAL 2018						223					

### 4.2 GRÁFICO





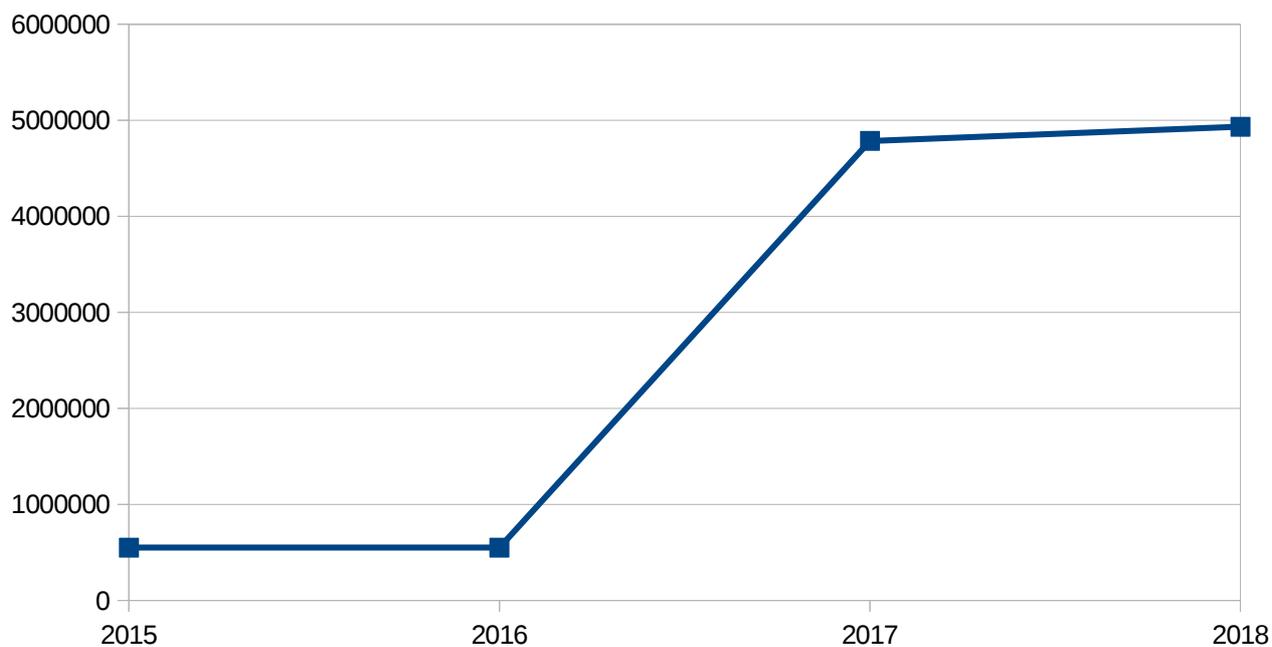
## 5. MULTAS APLICADAS

### 5.1 TABELA

ANO	2015	2016	2017	2018
MULTAS	R\$ 550.000,00*	R\$ 550.000,00*	R\$ 4.784.000,00	R\$ 4.932.643,20
PROGRESSÃO	#	#	769,81%	3,10%
<b>TOTAL 2017-2018</b>			<b>R\$ 9.716.643,20</b>	

\* Média aritmética apurada para os anos de 2015 e 2016.

### 5.2 GRÁFICO



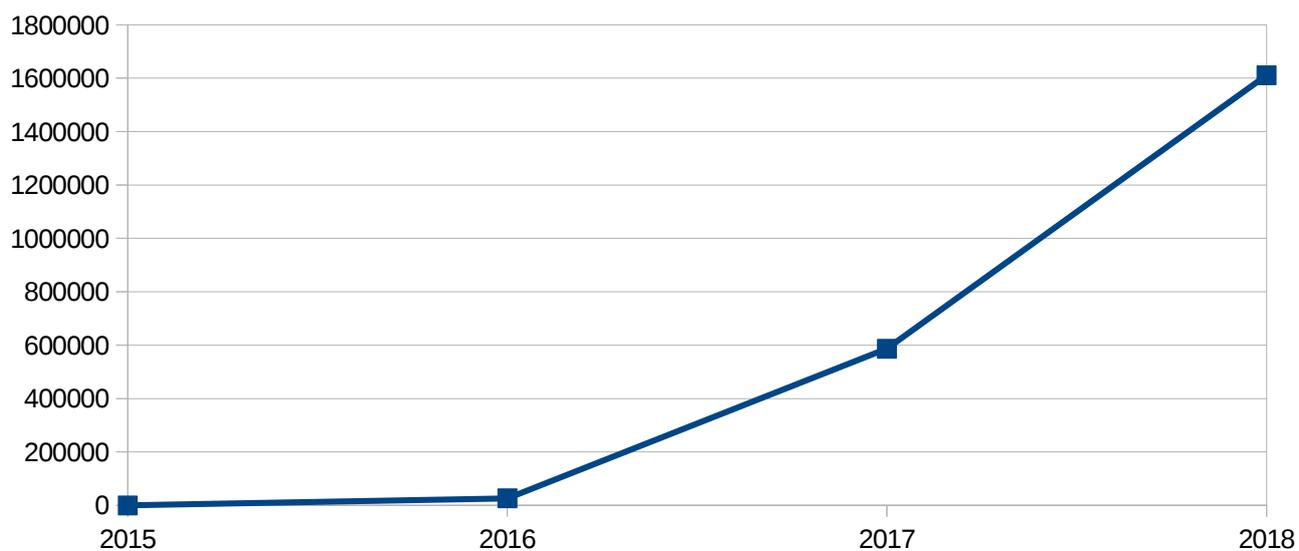


## 5.3 DÍVIDA ATIVA CONSTITUÍDA

### 5.3.1 TABELA

ANO	2015	2016	2017	2018
DÍVIDA ATIVA	Dados não contabilizados	R\$ 26,009,97	R\$ 586.797,54	R\$ 1.611.126,87
PROGRESSÃO	#	#	2.156,04%	174,56%
TOTAL 2017-2018	R\$ 2.197.924,41			

### 5.3.2 GRÁFICO





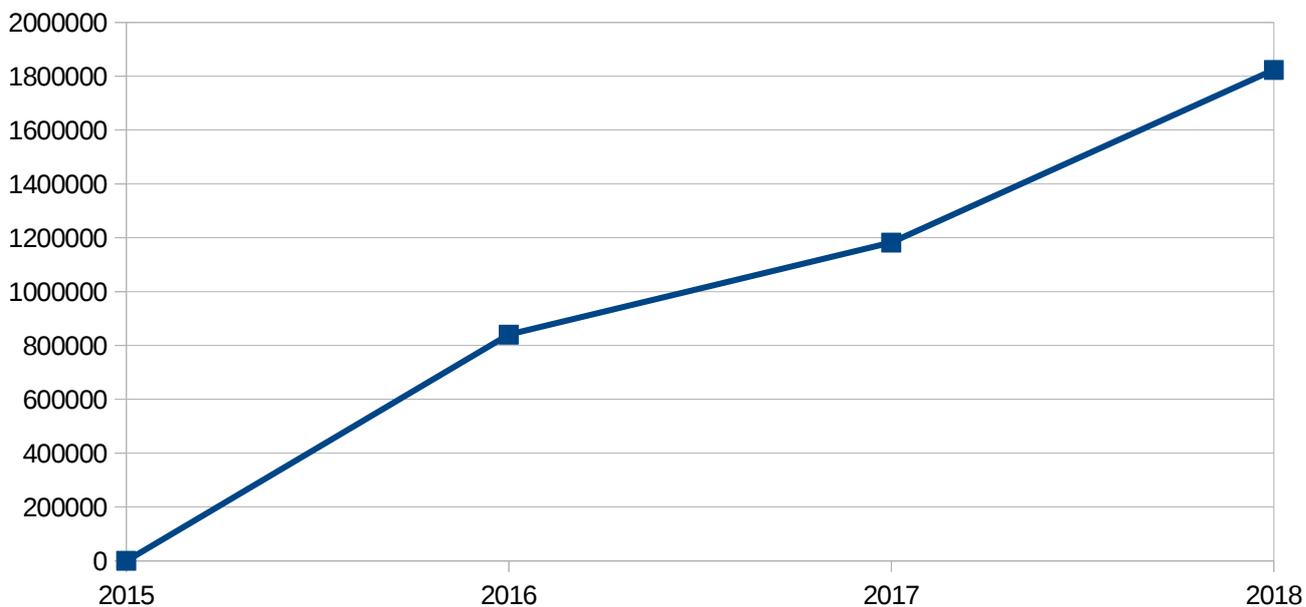
## 5.4 SALDO BANCÁRIO PROGRESSIVO DO FMDC

### 5.4.1 TABELA

ANO	2015	2016	2017	2018
RECURSOS INGRESSOS	#	R\$ 197.019,67	R\$ 341.878,00	R\$ 641.331,77
PROGRESSÃO	#	#	40,69%	54,17%
SALDO BANCÁRIO ANUAL	R\$ 643.102,34*	R\$ 840,122,01	R\$ 1.182.000,23	R\$ 1.823.332,00

\* Saldo bancário acumulado de 2004 a 2015.

### 5.4.2 GRÁFICO (SALDO PROGRESSIVO)



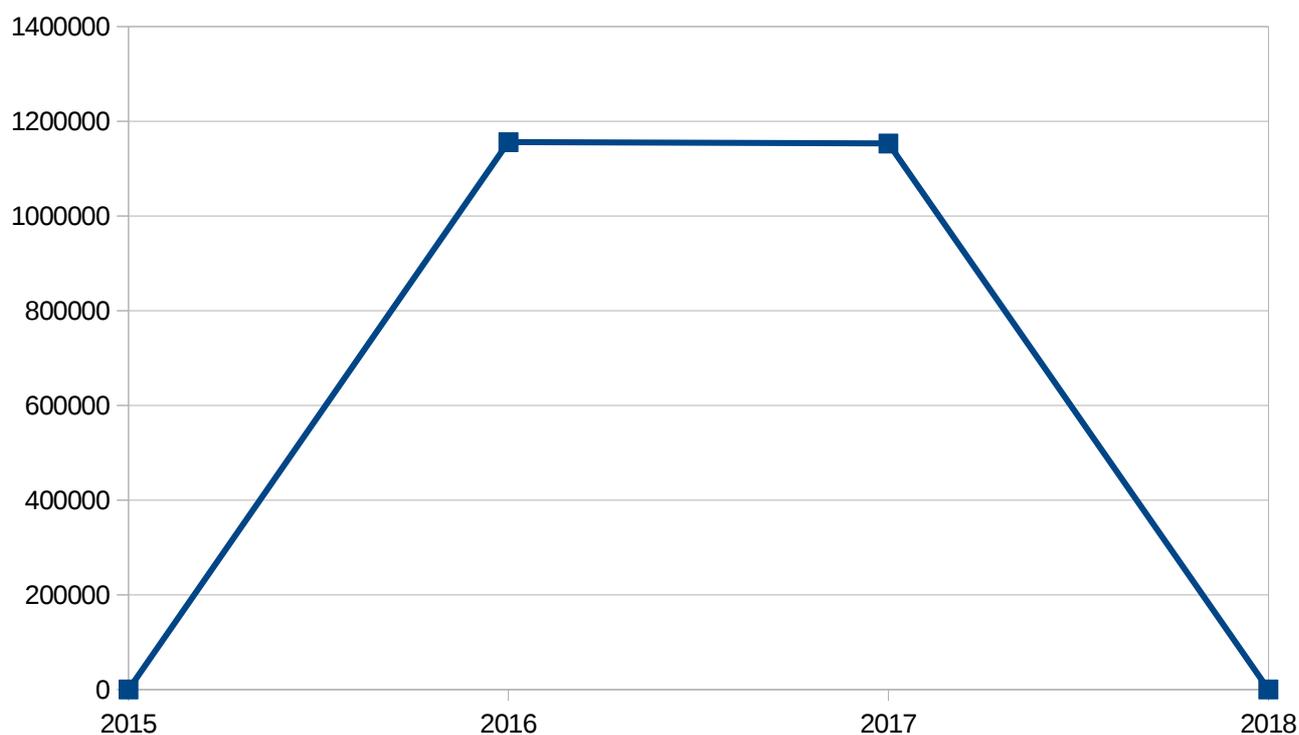


## 6. DESPESAS DE MANUTENÇÃO DO ÓRGÃO

### 6.1 TABELA

ANO	2015	2016	2017	2018
DESPESAS		R\$ 1.156.020,74	R\$ 1.153.330,06	Dados não contabilizados
PROGRESSÃO	#	#	0,233%	#

### 6.2 GRÁFICO



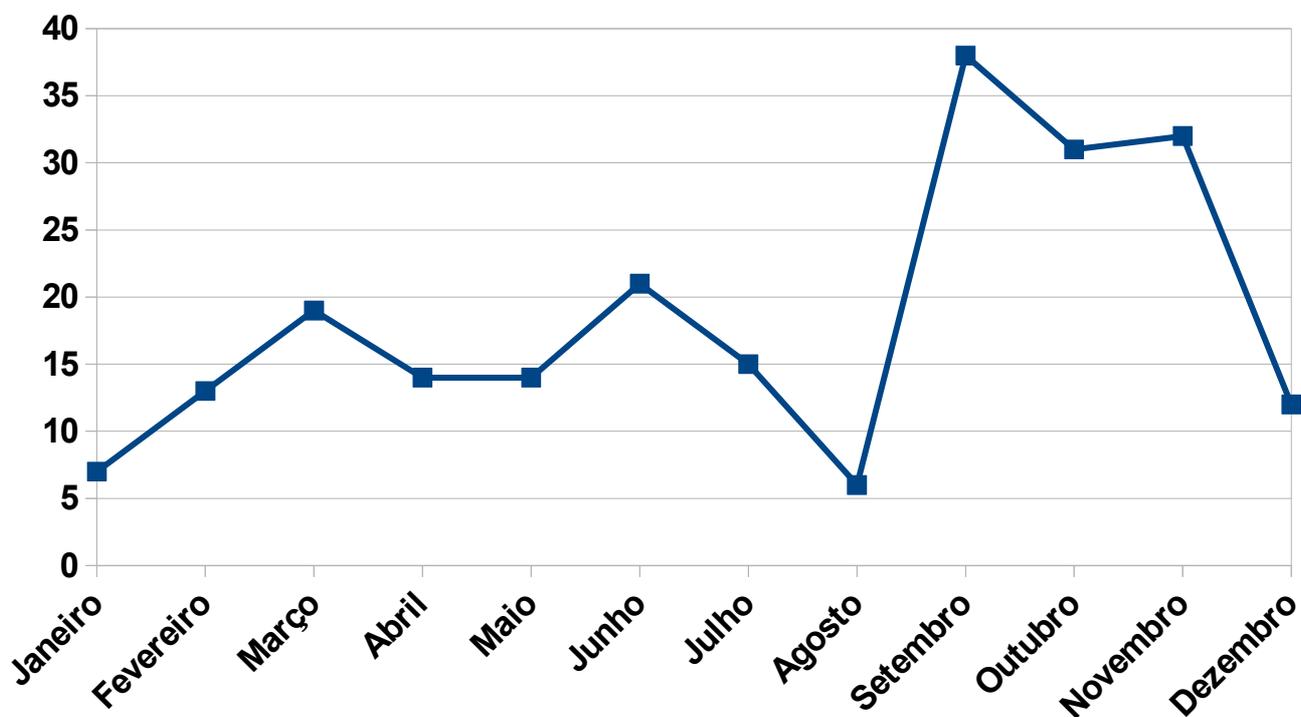


## 7. RELEASES, CAMPANHAS E CITAÇÕES NA MÍDIA

### 7.1 TABELA MENSAL – EXERCÍCIO 2018

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
7	13	19	14	14	21	15	6	38	31	32	12
TOTAL 2018		222									

### 7.2 GRÁFICO – EXERCÍCIO 2018

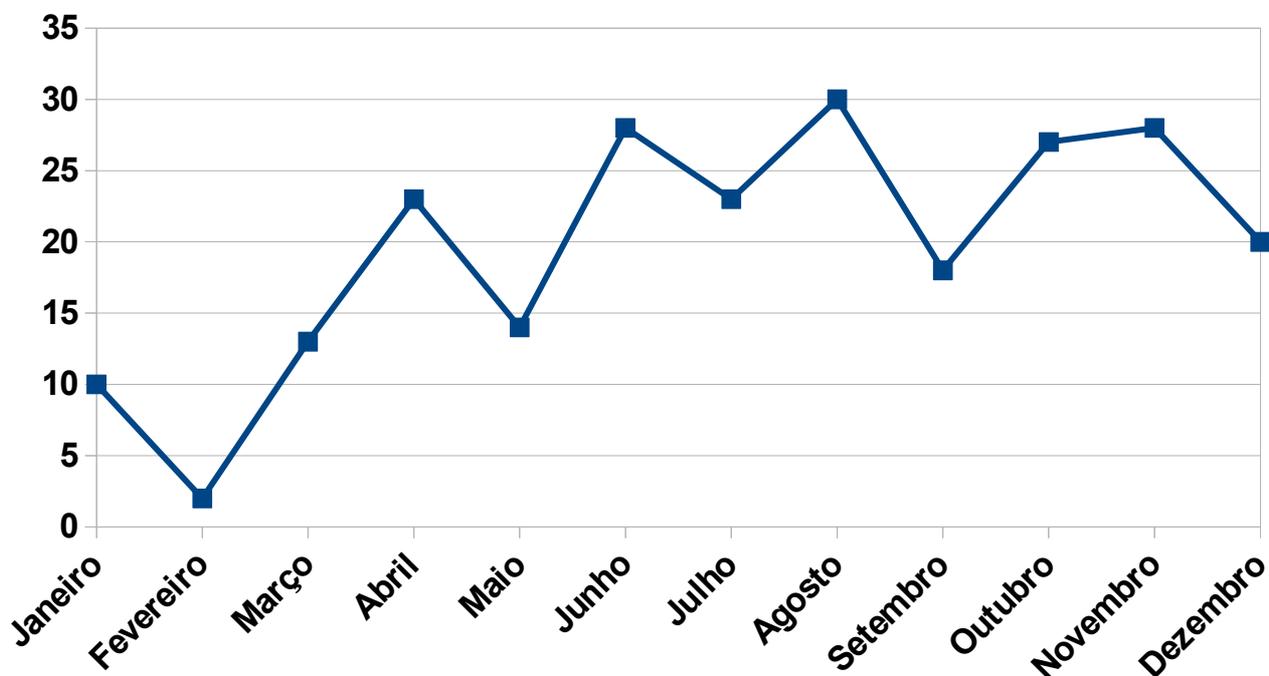




### 7.3 TABELA MENSAL – EXERCÍCIO 2017

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
10	2	13	23	14	28	23	30	18	27	28	20
TOTAL 2017		236									

### 7.4 GRÁFICO – EXERCÍCIO 2017

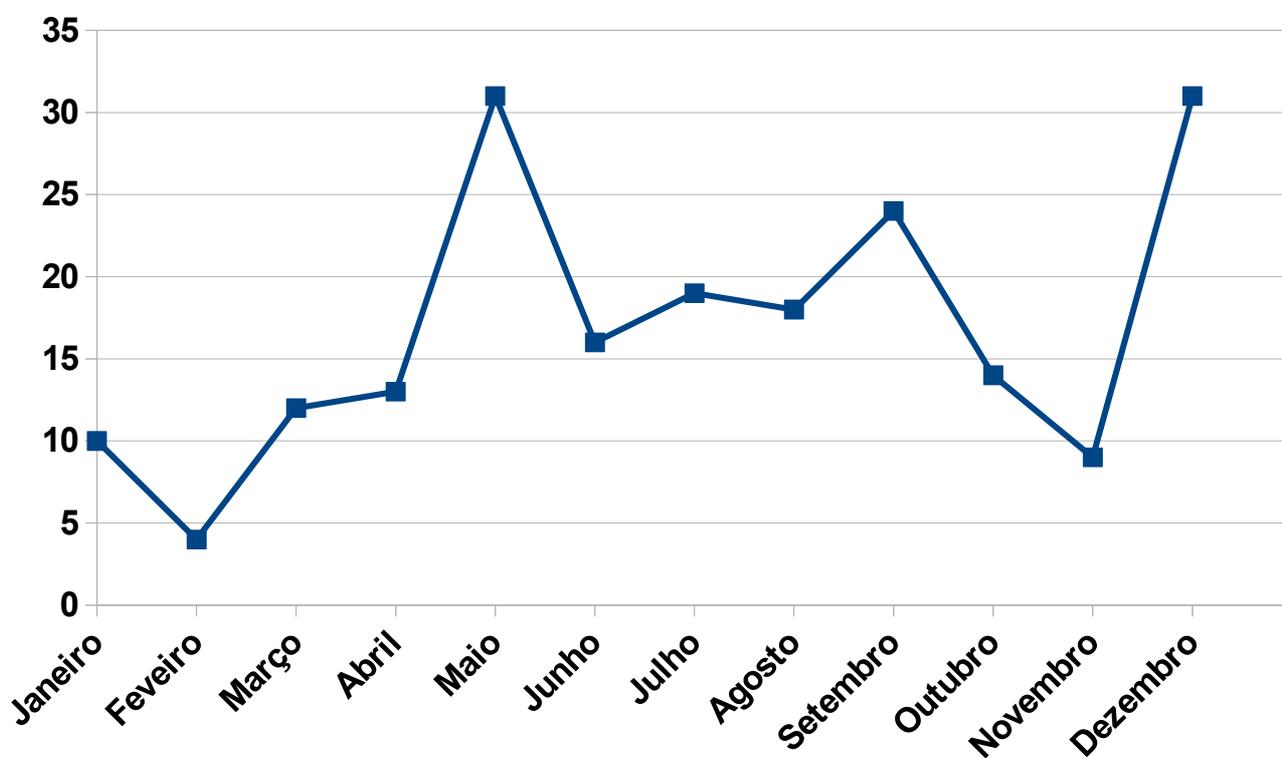




## 7.5 TABELA MENSAL – EXERCÍCIO 2016

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
10	4	12	13	31	16	19	18	24	14	9	31
TOTAL 2016		201									

## 7.6 GRÁFICO – EXERCÍCIO 2016





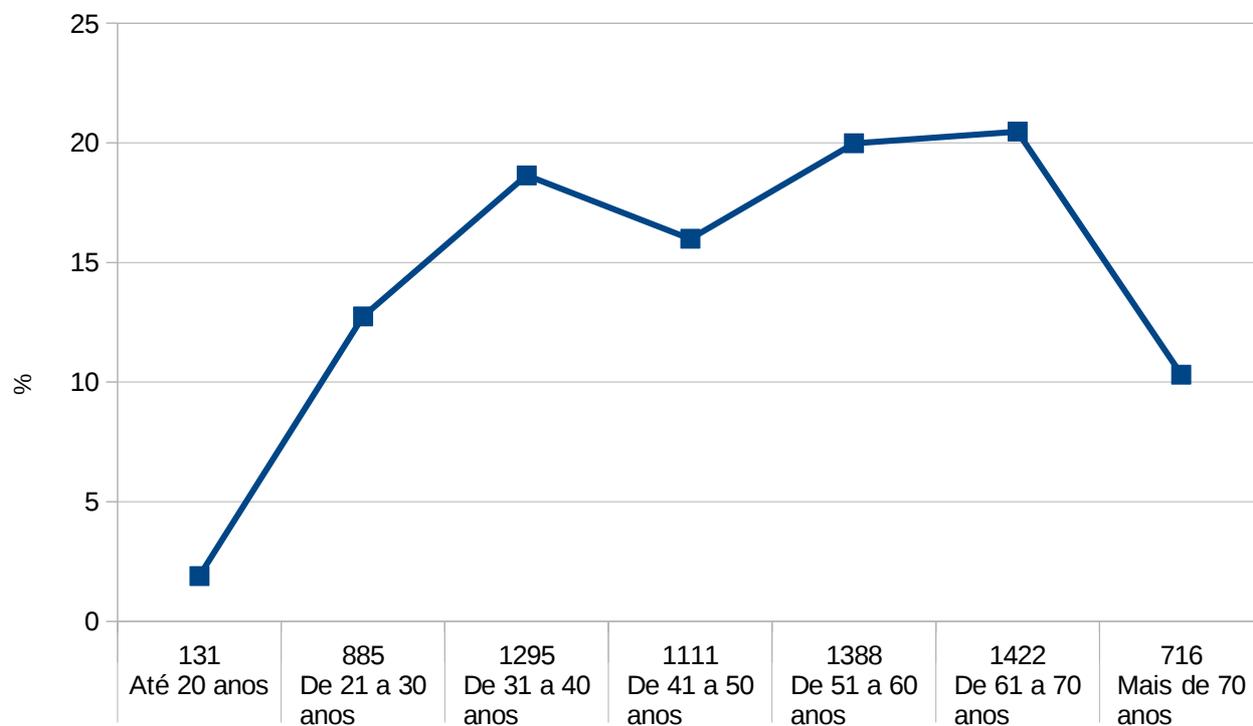
## 8. OUTROS DADOS

### 8.1 PERFIL ETÁRIO – EXERCÍCIO 2018

#### 8.1.1 TABELA

FAIXA ETÁRIA	Nº DE ATENDIMENTOS	%
Até 20 anos	131	1,89
De 21 a 30 anos	885	12,74
De 31 a 40 anos	1.295	18,64
De 41 a 50 anos	1.111	15,99
De 51 a 60 anos	1.388	19,98
De 61 a 70 anos	1.422	20,47
Mais de 70 anos	716	10,31

#### 8.1.2 GRÁFICO



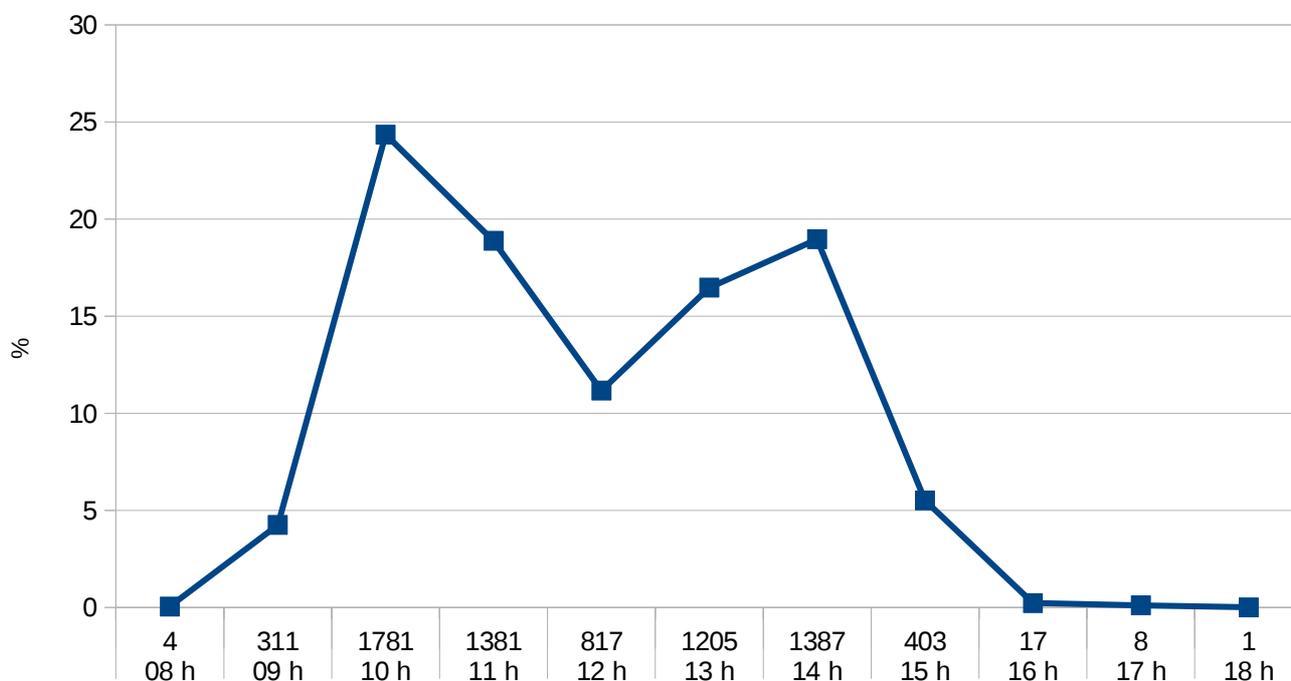


## 8.2 ATENDIMENTO POR HORA – EXERCÍCIO 2018

### 8.2.1 TABELA

HORA	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00
ATEN.	4	311	1.781	1.381	817	1.205	1.387	403	17	8	1
%	0,05	4,25	24,35	18,88	11,17	16,47	18,96	5,51	0,23	0,11	0,01

### 8.2.2 GRÁFICO



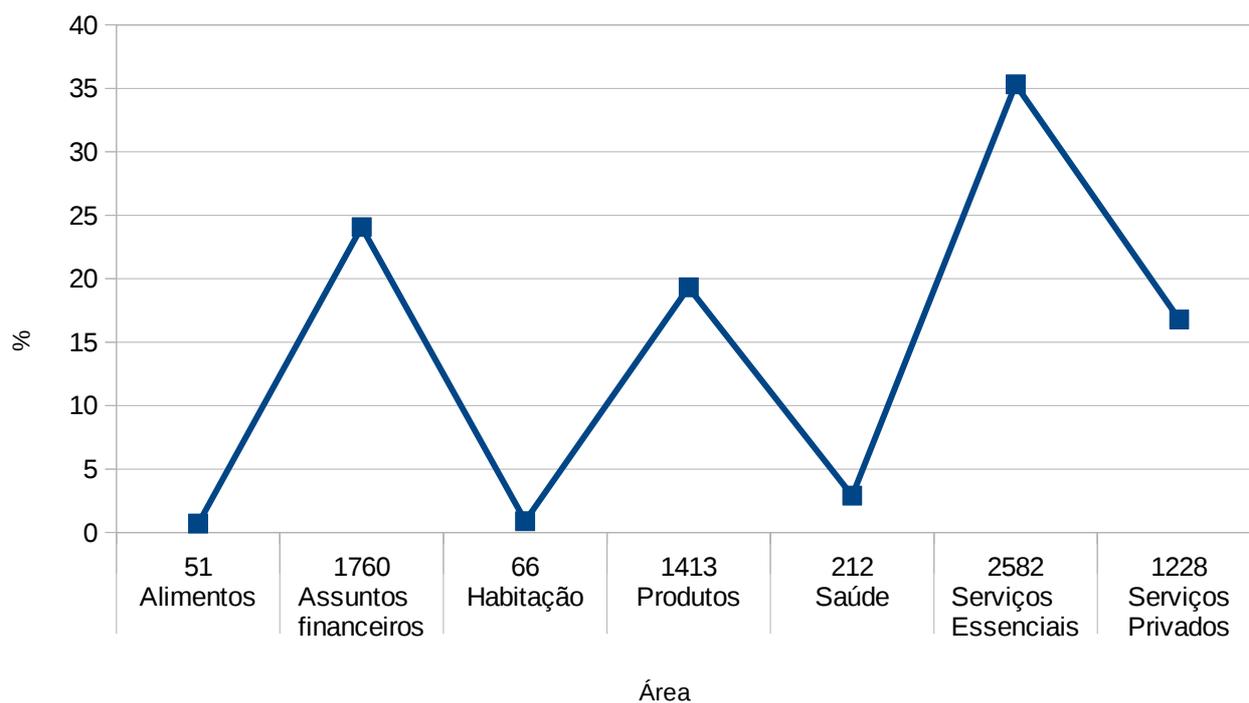


## 8.3 ATENDIMENTO POR ÁREA – EXERCÍCIO 2018

### 8.3.1 TABELA

ÁREA	Nº DE ATENDIMENTOS	%
ALIMENTOS	51	0,70
ASSUNTOS FINANCEIROS	1.760	24,07
HABITAÇÃO	66	0,90
PRODUTOS	1.413	19,32
SAÚDE	212	2,9
SERVIÇOS ESSENCIAIS	2.582	35,31
SERVIÇOS PRIVADOS	1.228	16,79

### 8.3.2 GRÁFICO





## 9. ANÁLISE DO COORDENADOR

Em cumprimento ao Planejamento Estratégico 2017-2018, combinado com as ações e programas aprovadas previamente pelo Conselho Municipal de Defesa do Consumidor (CONDECON), durante o primeiro biênio da Administração Municipal foram rigorosamente observados sete quesitos aplicados na gestão pública do Procon Municipal, sendo:

- Inovação;
- Inteligência;
- Tecnologia;
- Qualidade;
- Resolutividade;
- Integração;
- Transparência.

A **inovação** pode ser comprovada a partir das mudanças funcionais e estruturais operadas junto ao órgão. Medidas que, sem implicar aumento de pessoal, permitiu o aumento da capacidade física de atendimento, a criação e funcionamento do setor fiscalizatório e a disponibilização de novos canais de atendimento à distância.

As ações envolvendo os núcleos de atendimento, fiscal e jurídico passaram a observar temas e áreas prioritárias de atuação, com sincronia de desempenhos e cobrança de resultados setorizados. A **inteligência** também pautou as ações externas do órgão quando da eleição de campanhas específicas, previamente delimitadas nas suas abrangências e resultados esperados.

A adoção de novas **tecnologias** não passou despercebida. Desde 15 de março de 2018 foi agregada uma plataforma de atendimento eletrônico em favor da população. Na sequência, outras ferramentas virtuais foram inseridas, com destaque para o “Faça sua denúncia” e o “Tire suas dúvidas”. Essas iniciativas tecnológicas, sozinhas, representam um incremento na ordem de 8,23% e 12,27% nos registros durante os anos de 2017 e 2018, respectivamente, em comparação aos dados de 2016.

A **qualidade** no desempenho dos diversos tipos de trabalhos foi outro aspecto de vital importância. Aplicado desde os procedimentos mais simples, como na confecção de documentos oficiais, até os mais significativos, ora espelhado no atendimento presencial dos consumidores. Neste ponto vale menção à criação da função de responsável pela melhora e padronização dos procedimentos e gerenciamento imediato dos casos de maior complexidade, gravidade e dificuldade.

A máxima **resolutividade** foi também internalizada nos diversos estágios de atendimento do consumidor. Prova disso é a contemplação dos índices resolução imediata nas demandas recebidas, com meta permanente de crescimento diário.





A **integração** encontrou materialização na intensificação das parcerias com os diversos órgãos públicos, canalizada em ações de resultados imediatos e mediato. Nesse sentido, merecem destaque o Ministério Público Estadual, o Ministério Público Federal, as Secretarias Municipais de Educação, do Meio Ambiente e Obras, as Coordenadorias do Idoso, da Juventude e das Pessoas com Deficiência, assim como a Fundação de Assistência Social (FAS) e a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB).

A **transparência** foi alcançada a partir das centenas de entrevistas, materiais repassados, palestras, reportagens e outras demandas atendidas na forma de *releases* e demais iniciativas, com ênfase para as várias informações disponibilizadas na página do Procon, junto ao *síte* da Prefeitura, do Município de Caxias do Sul.

