



ESTADO DE SANTA CATARINA
PROCON DE JARAGUÁ DO SUL

ESTATÍSTICAS DO PROCON DE JARAGUÁ DO SUL
JANEIRO A NOVEMBRO DE 2009.

Tendo em vista os princípios constitucionais que regem a administração pública, em especial os da publicidade e eficiência, bem como, levando em consideração a necessidade de informação as autoridades superiores bem como à comunidade, sobre os trabalhos desenvolvidos neste órgão de proteção ao consumidor, apresentamos as estatísticas de atendimentos entre os meses de janeiro a novembro do corrente ano.

Das estatísticas:

Atendimentos presenciais: 7.403

Atendimentos telefônicos: 10.509

Abertura de reclamações: 476

Audiências realizadas: 403

Processos Julgados: 125

Processos em gabinete:

Multas aplicadas a bancos: 35

Valor Multas aplicadas: R\$ 2.991.218,70

Aprovação do atendimento: 96%

Importante salientar que os números apresentados não incluem o mês de dezembro de 2009, e que implantamos neste ano a avaliação



**PREFEITURA
DE JARAGUÁ DO SUL**

ESTADO DE SANTA CATARINA PROCON DE JARAGUÁ DO SUL

sobre o atendimento, a qual reflete a satisfação da grande maioria dos consumidores que são atendidos no Procon.

Nota-se que dos 17.912 atendimentos realizados pela equipe do Procon, apenas 476 geraram processo administrativo, ou seja, o índice de resolução dos problemas no atendimento inicial é altíssimo, o que demonstra a capacidade e esforço da nossa equipe.

Ressalta-se que a partir de março, com a nomeação do Diretor, iniciamos o trabalho de proferir decisões nos processos pendentes de julgamento, sendo que conseguimos manter a média de 14 processos julgados por mês. Os processos pendentes de julgamento referem-se tanto aos iniciados neste ano, como aos não julgados nos anos anteriores, sendo que encontramos processos do ano de 2005 para serem julgados.

Infelizmente não temos condições de julgar a todos os processos iniciados neste ano, pois, além de ter julgado processos de anos anteriores, ainda s faz necessário desenvolver e coordenar as demais atividades do Procon.

Destaca-se ainda que o Procon tem desenvolvido um trabalho de fiscalização de ofício constante, sendo que o fiscal juntamente com o sub-coordenador, visitam diariamente empresas do nosso Município a fim de fiscalizar e orientar os empresários, emitindo autos de infração, quando necessário.

No intuito de valorizar a instituição, foi também apresentada ao CONDECON, a proposta de logomarca que será utilizada pelo Procon no próximo ano, a qual foi aprovada.

Além disso, os atendentes, passarão a utilizar uniforme e identificação do nome, a fim de que o consumidor se sinta mais a vontade ao ser atendido.



**PREFEITURA
DE JARAGUÁ DO SUL**

ESTADO DE SANTA CATARINA PROCON DE JARAGUÁ DO SUL

Também passamos a realizar palestras nos bairros da cidade, bem como em universidades, empresas e entidades da região, a fim de aproximar o Procon da comunidade.

Estamos ainda desenvolvendo projetos de educação para o consumo, tendo em vista a intenção de se ampliar as atividades do Procon.

Desta forma, cabe dizer que o Procon de Jaraguá do Sul tem ampliado seu leque de serviços bem como está buscando se aproximar cada vez mais da comunidade, além de continuar a fiscalizar e aplicar sanções pecuniárias e administrativas quando do descumprimento da legislação consumerista.

Jaraguá do Sul, 11 de dezembro de 2009.

**MÁRIO SÉRGIO PEIXER FILHO
DIRETOR DO PROCON**