

PROCON Bom Despacho

RELATÓRIO ANUAL

2020



“Seja você quem for, seja qual for a posição social que você tenha na vida, a mais alta ou a mais baixa, tenha sempre como meta muita força, muita determinação e sempre faça tudo com muito amor e com muita fé em Deus, que um dia você chega lá. De alguma maneira, você chega lá.”

Ayrton Senna

SUMÁRIO

1 – APRESENTAÇÃO.....	4
2 - DAS AÇÕES DESENVOLVIDAS	5
2.1 - Atendimento Presencial	5
2.2 – Atendimento por Telefone	5
2.3 – Diligência PROCONfone.....	6
2.4 – Abertura de CIP	6
2.5 – Abertura Direta de Reclamação	7
2.6 – Audiência	7
2.7 – Dados Gerais.....	8
2.8 – Dados SINDEC.....	9
3 – DAS AÇÕES EDUCATIVAS E PREVENTIVAS.....	11
3.1 – Das Ações Educativas	11
3.2 – Das Ações Preventivas.....	11
4 – AÇÕES EXECUTADAS EM VIRTUDE DA PANDEMIA DO COVID-19	12
4.1 – Procedimentos de segurança	12
4.2 – Implantação do DISQUE PROCON	12
4.3 – Implantação do atendimento agendado.....	13
4.4 – Das Ações Conjuntas	13
EQUIPE TÉCNICA.....	14

1 – APRESENTAÇÃO

A Coordenadoria de Defesa do Consumidor (PROCON) foi criada no município de Bom Despacho pela Lei Municipal nº 1.730/98. O órgão atua na orientação do consumidor sobre seus direitos e intermedia conflitos nas relações de consumo. Quando solicitado, promove audiências de conciliação em busca de acordo. Se não houver entendimento, o consumidor que se sentir lesado é orientado sobre quais providências tomar e como recorrer ao Poder Judiciário.

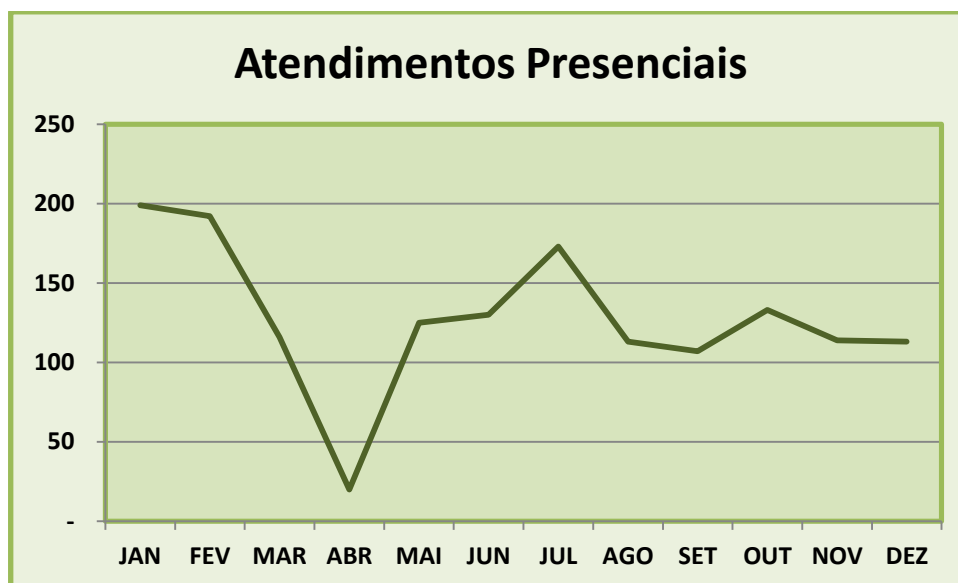
O PROCON funciona nas dependências da Câmara Municipal, sendo que o Poder Legislativo mantém a estrutura física e de pessoal do órgão. O órgão é composto por 3 colaboradores os quais atuam exclusivamente no atendimento ao público.

2 - DAS AÇÕES DESENVOLVIDAS

2.1 - Atendimento Presencial

O atendimento presencial consiste inicialmente no acolhimento do consumidor e triagem para verificar se a demanda configura uma relação de consumo. Sendo positivo, o consumidor expõe os fatos e apresenta os documentos relativos à relação de consumo. O atendente analisa as informações e procede à orientação ou formalização de procedimento administrativo para solução da demanda.

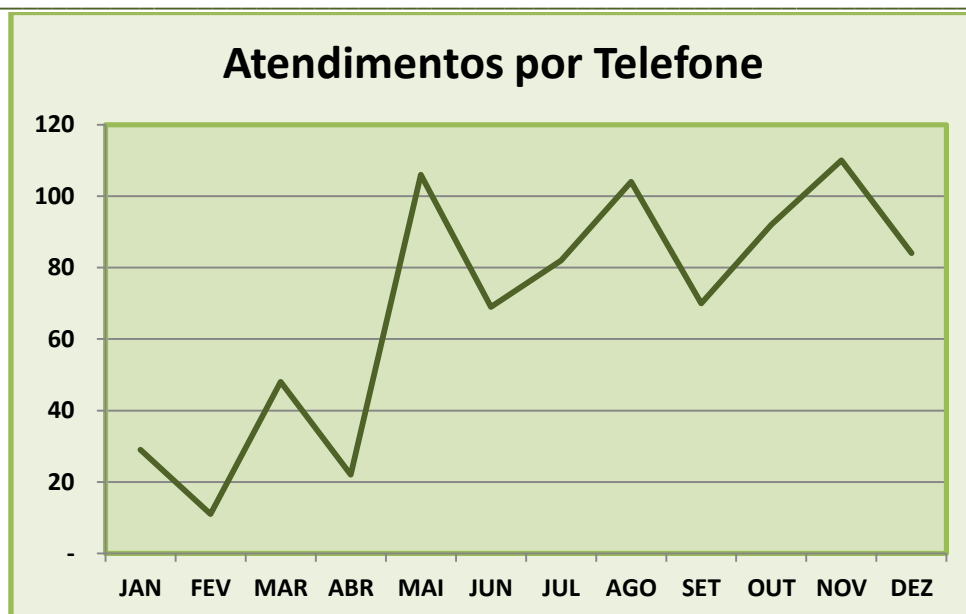
Foram realizados 1535 atendimentos presenciais no ano de 2020, tendo a curva de ação oscilado conforme gráfico abaixo.



2.2 – Atendimento por Telefone

O atendimento por telefone consiste inicialmente no acolhimento do consumidor e triagem para verificar se a reclamação configura uma relação de consumo. Sendo positivo, o consumidor expõe os fatos e o atendente então procede à análise prévia do caso, orientando o consumidor sobre como proceder ou, caso necessário, realiza o agendamento para atendimento presencial para análise dos documentos ou abertura de procedimento administrativo para solução da demanda.

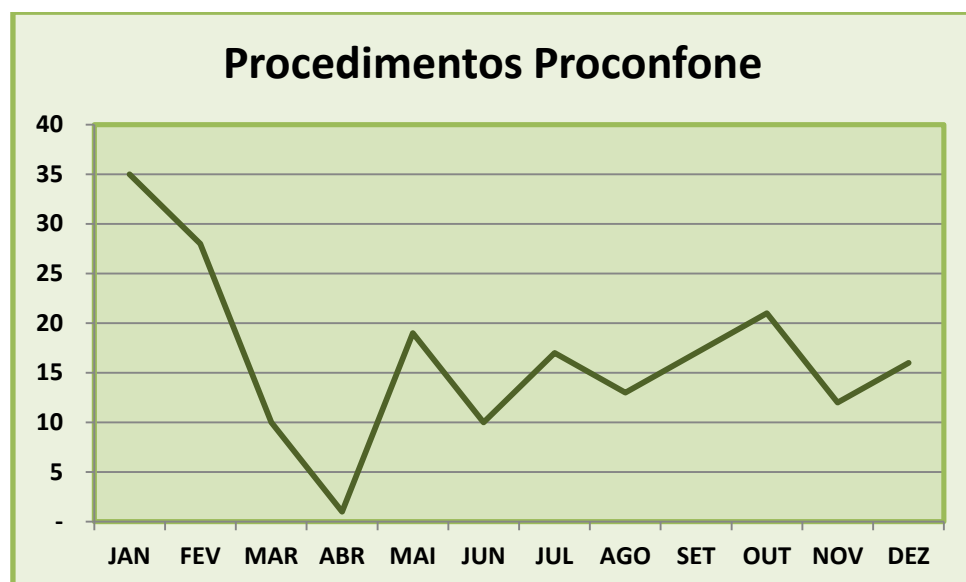
Foram realizados 827 atendimentos por telefone no ano de 2020, tendo a curva de ação oscilado conforme gráfico abaixo.



2.3 – Diligência PROCONfone

A diligência PROCONfone ocorre quando o atendente do PROCON realiza ligação telefônica para canais exclusivos disponíveis aos PROCON's a fim de solucionar a demanda de forma célere e eficaz. Normalmente, esses canais exclusivos de PROCONs são disponibilizados por grandes empresas ou grupos econômicos.

Foram realizadas 199 diligências PROCONfone no ano de 2020, tendo a curva de ação oscilado conforme gráfico abaixo.

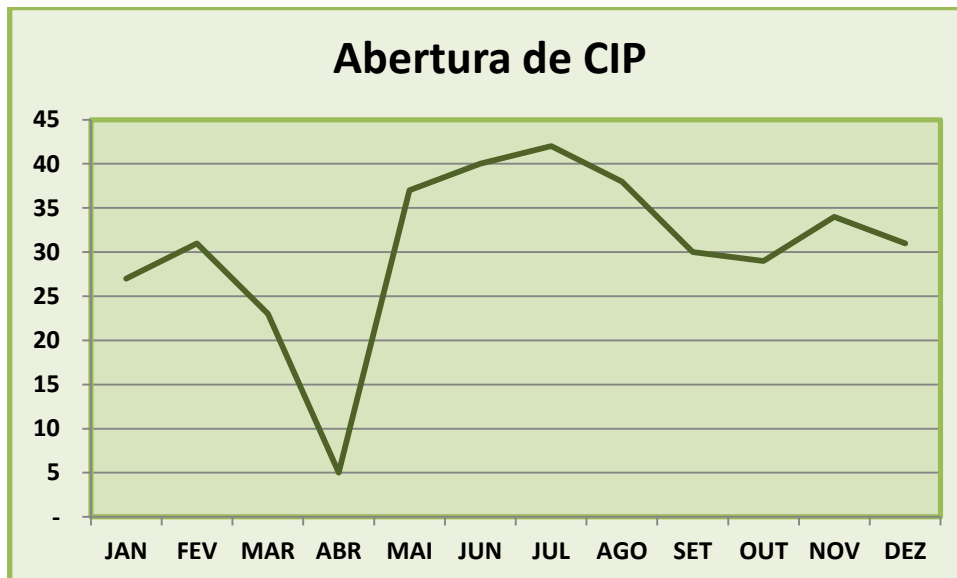


2.4 – Abertura de CIP

A Carta de Informações Preliminares (CIP) é uma carta/ofício que é enviada diretamente para o fornecedor. Nela, consta a narrativa feita pelo consumidor sobre o problema, os documentos que comprovem o suposto dano e a norma violada. São

realizados também os pedidos para solução da demanda, tendo o fornecedor prazo para apresentar suas justificativas.

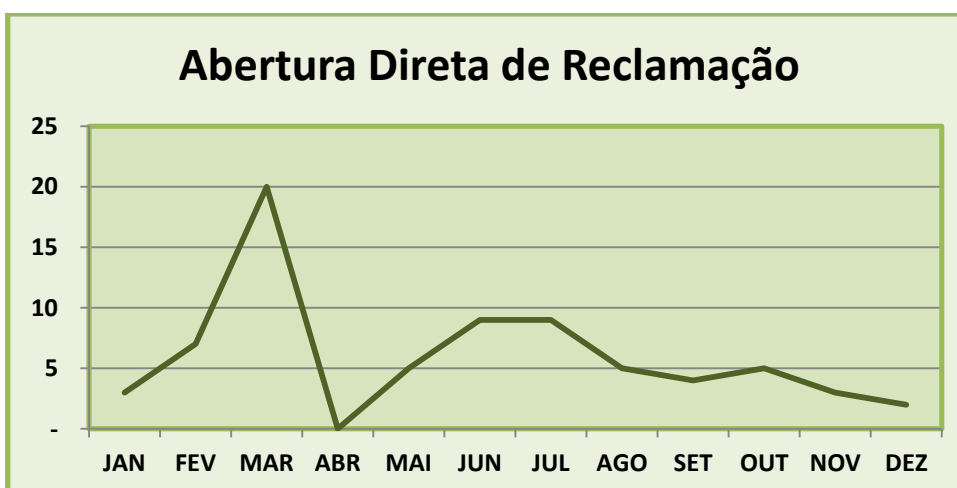
Foram abertas 366 CIP's no ano de 2020, tendo a curva de ação oscilado conforme gráfico abaixo.



2.5 – Abertura Direta de Reclamação

A abertura direta de reclamação consiste na formalização de procedimento administrativo para solucionar demandas mais complexas e que demandam a realização de audiência.

Foram abertas 72 reclamações diretas no ano de 2020, tendo a curva de ação oscilado conforme gráfico abaixo.



2.6 – Audiência

A audiência ocorre quando é aberta reclamação direta ou quando a demanda não é solucionada por meio da CIP, ocasião em que esta é convertida em reclamação. A

audiência é realizada pelo Coordenador do PROCON, o qual busca o diálogo entre as partes para conciliação e solução da demanda.

O acordo feito é registrado em ata. Não havendo acordo, o órgão orienta o consumidor sobre seus direitos e qual a melhor forma acionar o Poder Judiciário.

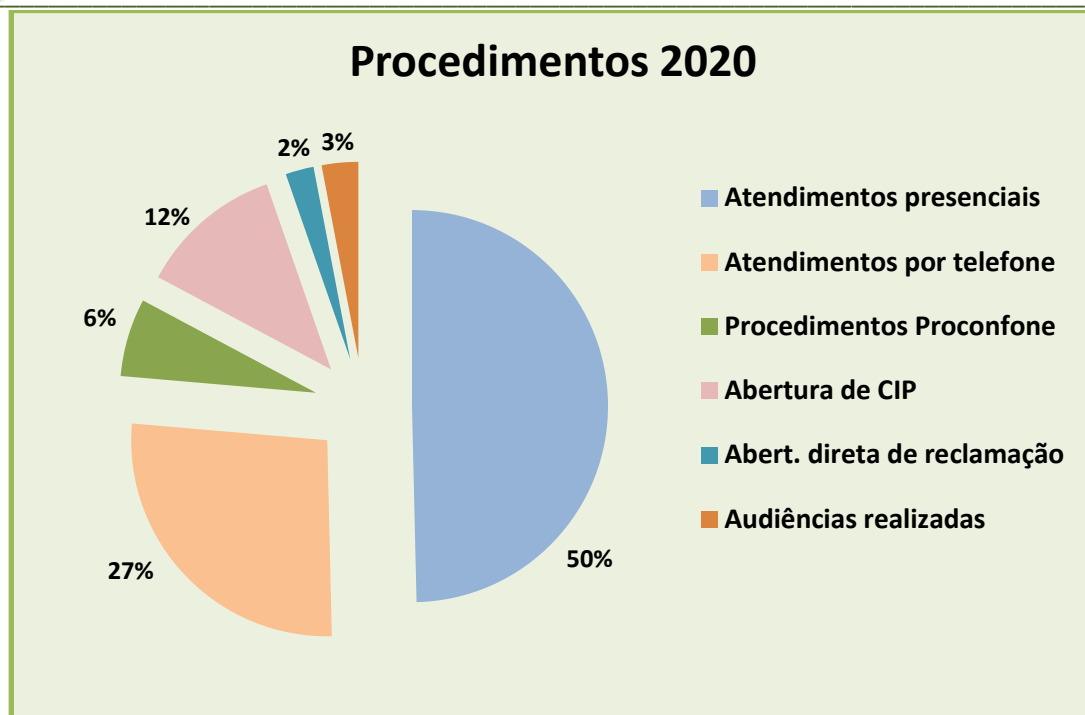
Foram realizadas 93 audiências no ano de 2020, tendo a curva de ação oscilado conforme gráfico abaixo.



2.7 – Dados Gerais

Em termos gerais, os procedimentos do PROCON Bom Despacho obtiveram os seguintes números em 2020.

Procedimento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL GERAL
Atendimentos presenciais	199	192	116	20	125	130	173	113	107	133	114	113	1.535
Atendimentos por telefone	29	11	48	22	106	69	82	104	70	92	110	84	827
Procedimentos Proconfone	35	28	10	1	19	10	17	13	17	21	12	16	199
Abertura de CIP	27	31	23	5	37	40	42	38	30	29	34	31	367
Abert. direta de reclamação	3	7	20	-	5	9	9	5	4	5	3	2	72
Audiências realizadas	7	4	4	5	2	10	9	20	11	6	4	11	93
Total Mensal	300	273	221	53	294	268	332	293	239	286	277	257	3.093

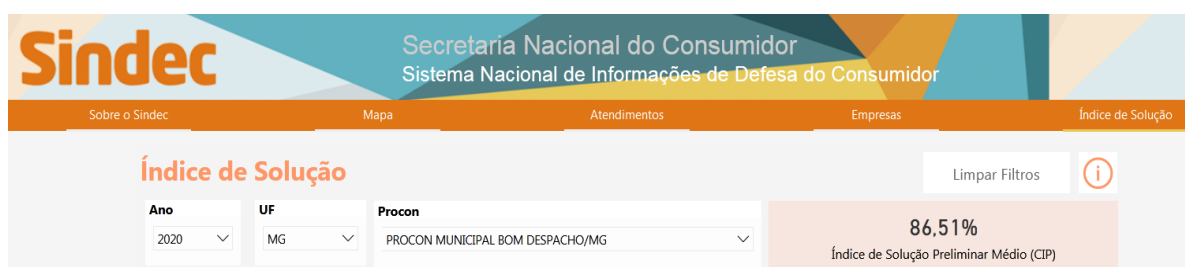


2.8 – Dados SINDEC

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec é o sistema informatizado que permite o registro das demandas individuais dos consumidores que recorrem aos Procons. Ele consolida registros em bases locais e forma um banco nacional de informações sobre problemas enfrentados pelos consumidores.

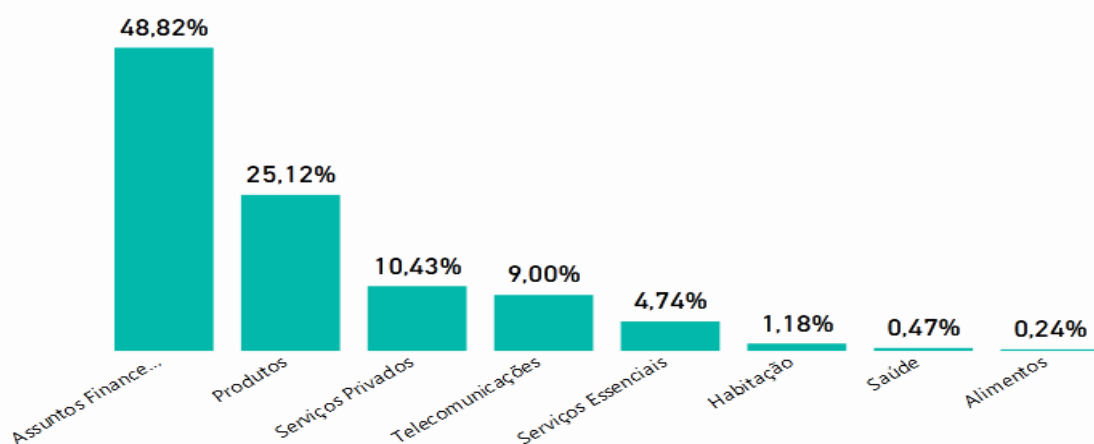
O PROCON Bom Despacho obteve um índice de solução preliminar médio (CIP) de 86,51%, o que é considerado um resultado satisfatório.

Abaixo seguem dados disponibilizados no site¹ do SINDEC.



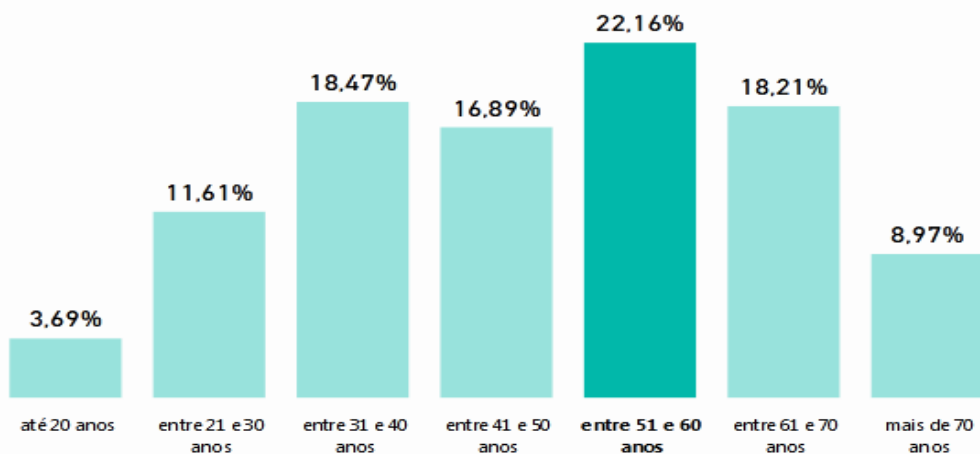
¹ <https://sindecnacional.mj.gov.br/home>

Atendimento por Área



Perfil do Consumidor

Faixa Etária do Consumidor



Gênero do Consumidor



3 – DAS AÇÕES EDUCATIVAS E PREVENTIVAS

3.1 – Das Ações Educativas

Durante o ano de 2020 diversas atividades educativas foram realizadas, dentre as quais se destacam:

1 – Pesquisa dos preços dos materiais escolares, a qual foi divulgada nas mídias sócias da Câmara Municipal.

2 – Pesquisa de preços dos itens de cesta básica, a qual foi divulgada nas mídias sócias da Câmara Municipal. Esta publicação alcançou 995 pessoas no Facebook.

3 – Publicação na página do Facebook da Câmara Municipal de vídeo do quadro “Câmara em Ação”, onde, em parceria com a Assessoria de Comunicação, foram prestados esclarecimentos e orientações aos consumidores sobre preços abusivos durante a pandemia. O vídeo alcançou 382 visualizações.

4 – Várias publicações no Facebook da Câmara Municipal visando orientar os consumidores.

5 – A **Semana do Consumidor** teve suas ações interrompidas devido ao início da Pandemia do Covid-19, haviam sido programadas diversas atividades, inclusive uma palestra com a presença dos jovens integrantes do programa “Jovem Aprendiz”, a qual não pode ser realizada.

3.2 – Das Ações Preventivas

Durante o ano de 2020 diversas atividades preventivas foram realizadas, dentre as quais se destacam:

1 – Expedição do Of.Circular nº 01/2020/PROCONBD, no qual diversas empresas foram orientadas sobre práticas abusivas de venda de produtos de higiene, notadamente, álcool gel 70, luvas e máscaras descartáveis durante o período de Pandemia do Covid-19.

2 – Expedição do Of.Circular nº 02/2020/PROCONBD, no qual diversas empresas foram orientadas sobre práticas abusivas relativas ao aumento dos preços de materiais de construção no município, notadamente; cimento, tijolo cerâmico e aço durante o período de Pandemia do Covid-19.

3 – Expedição do Of.Circular nº 03/2020/PROCONBD, no qual diversas empresas foram orientadas sobre práticas abusivas relativas ao aumento dos preços dos itens de cesta básica durante o período de Pandemia do Covid-19.

4 – AÇÕES EXECUTADAS EM VIRTUDE DA PANDEMIA DO COVID-19

Com o início da Pandemia do Covid-19 houve paralisação do atendimento entre os dias 19/03/2020 a 15/04/2020, nos termos das portarias 03/2020, 04/2020 e 05/2020, todas emitidas pela Presidência da Casa, bem como houve restrições no atendimento ao público, o que inclusive fica demonstrada neste período uma queda na curva de atendimento quando se observa os gráficos referentes às Ações Desenvolvidas (Título 2). Além das ações preventivas dispostas no item 3.2, o PROCON adotou outros procedimentos em razão da Pandemia.

4.1 – Procedimentos de segurança

Desde que se iniciou o período da pandemia, procedimentos de segurança sanitária que têm sido adotados pelo setor, quais sejam:

- Uso obrigatório de máscara por servidores e consumidores.
- Disponibilização de álcool em gel 70º para todas as mesas, bem como na portaria da Câmara Municipal.
- Substituição das longarinas da recepção por cadeiras individuais para que se tenha distanciamento entre os cidadãos que aguardam atendimento.
- Janelas e portas abertas para melhor circulação do ar.
- Atendimento de somente uma pessoa por vez em cada sala.

4.2 – Implantação do DISQUE PROCON

O DISQUE PROCON consiste em reservar o horário das 17h00m às 18h00, de segunda-feira à sexta-feira para atendimento exclusivo via telefone. Neste período, os atendentes do Procon estão empenhados em atender exclusivamente através do telefone 3521-2280.

Através do DISQUE PROCON são realizados agendamentos para atendimento presencial, esclarecimentos de dúvidas ou orientação ao consumidor.

A medida apresentou bons resultados, pois evitou aglomerações na sala de espera do Centro de Atendimento ao Cidadão (CAC), os atendentes podem direcionar maior atenção na análise dos casos dos consumidores que ligam, o consumidor passou a ter um atendimento prévio com a triagem do caso, evitando comparecimento desnecessário ao PROCON, favorecendo o atendimento de pessoas idosas que tem dificuldade de locomoção.

Em razão dos bons resultados alcançados, a medida será continuada após o fim da pandemia do Covid-19.



4.3 – Implantação do atendimento agendado

Foi implantado o sistema de agendamento do atendimento presencial, com o intuito de reduzir o número de pessoas na sala de espera do CAC.

A medida se mostrou bastante eficiente, eliminando filas de espera. Anteriormente, o consumidor comparecia ao PROCON e retirava uma senha, devendo aguardar o seu atendimento. Acontece que a análise dos casos e execução das ações para solucionar a demanda demoram em torno de 40 a 60 minutos, assim o tempo de espera era bem longo. Agora, o atendimento é imediato, sendo que o consumidor não tem mais que aguardar para ser atendido. Esta medida foi um avanço, haja vista que vários consumidores deixam sua rotina de trabalho para comparecem ao PROCON para solucionar suas demandas, pelo que quanto mais célere o atendimento, melhor para o consumidor.

Em razão dos bons resultados alcançados, a medida será continuada após o fim da pandemia do Covid-19.

4.4 – Das Ações Conjuntas

Em conjunto com o PROCON-MG e Procon's municipais, foram debatidas medidas para preservação do direito do consumidor.

Destaca-se a Reunião das Entidades Integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor realizada no dia 17/06/2020, realizada por meio de videoconferência, a qual teve como pauta a discussão e deliberação sobre o TAC das mensalidades escolares e moção de apoio ao PL do superendividamento e a reunião por videoconferência, promovida pelo Procon Estadual com a pauta “ Atuação do Procon-MG e dos Procons Municipais no período da pandemia do novo Coronavírus”, realizada em 07/07/2020.



EQUIPE TÉCNICA

Flávio Alves (Coordenador)

Amanda Cláudia

Samuel Nascimento