

2018

Campina Grande, PB

E-mail: contato@procon.campinagrande.pb.gov.br

Tel: (83) 3242-9179

RELATÓRIO PARCIAL DE ATIVIDADES

FUNDO MUNICIPAL DE
DEFESA DE DIREITOS
DIFUSOS PROCON DE
CAMPINA GRANDE/PB

**RIVALDO RODRIGUES
CAVALCANTE JR**
Coordenador Executivo



© 2018. **Fundo Municipal de Defesa de Direitos Difusos (PROCON de Campina Grande/PB)**

É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

2

EXPEDIENTE

Prestação de Contas

Relatório Parcial de Atividades

01/JAN a 31/AGO/2018

Fundo Municipal de Defesa de Direitos Difusos PROCON de Campina Grande/PB

Rua Prefeito Ernani Lauritzen, 226 – Centro

CEP: 58400-133 – Campina Grande/PB

Tel.: (83) 3242-9179,

E-mail: contato@procon.campinagrande.pb.gov.br

Elaboração de Conteúdo:

Rivaldo Rodrigues Cavalcante Jr

Coordenador Executivo do Procon de Campina Grande – PB

Kelly Leita Agra

Assessoria Jurídica

Eufrásia Ribeiro

Assessoria de Comunicação

SUMÁRIO

1. Apresentação

1.1. Sobre o Procon de Campina Grande

1.1.1. Competência

1.1.2. Missão, Visão e Valores

1.1.3. Organograma

2. Principais Trabalhos

3. Da Celeridade Processual – Tempo médio das decisões administrativas

4. Redução de custos ao Judiciário e diminuição da judicialização dos processos

5. Atendimento humanizado

6. Procon em números

7. Conclusão

1. Apresentação

Nos termos da Lei Complementar 007, de 25/01/2001 e Decreto 2.939 de 29/05/2001, apresento Relatório Parcial das Atividades do Procon Municipal de Campina Grande, referente ao ano de 2018, que consigna os principais resultados decorrentes da atuação do órgão neste período.

Na persecução de sua missão de “cumprir os termos da Lei Consumerista”, o Procon de Campina Grande busca o constante aprimoramento de sua estrutura e forma de atuação.

Desse modo, e pensando no futuro, tem adotado medidas com objetivo de desburocratizar e estimular a inovação em seus métodos de trabalho, entre as quais ressalta-se o emprego intensivo de tecnologia da informação e a significativa modernização em suas práticas, que se tornaram mais abrangentes e integradas.

Entre as realizações de 2018, merece destaque a digitalização e virtualização de todos os processos administrativos do Procon de Campina Grande.

Considerando que houve pelo ente Municipal observância plena aos princípios constitucionais e legais que regem a Administração Pública Federal, às normas constitucionais, legais e regulamentares na execução dos orçamentos do Município e nas demais operações realizadas com recursos públicos conforme estabelece a Lei Orçamentária Anual, razão pela qual surge imperiosa a necessidade de dar efetiva publicidade às suas ações, conferindo transparência aos seus atos.

1.1. Sobre o Procon Municipal

O Procon Municipal é parte componente do sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Criado pela Lei Complementar 007, de 25/01/2001, norteia-se, desde então, pelo princípio do interesse público e estrito cumprimento dos mandamentos do Código de Defesa do Consumidor e demais leis correlatas.

1.1.1. Competência

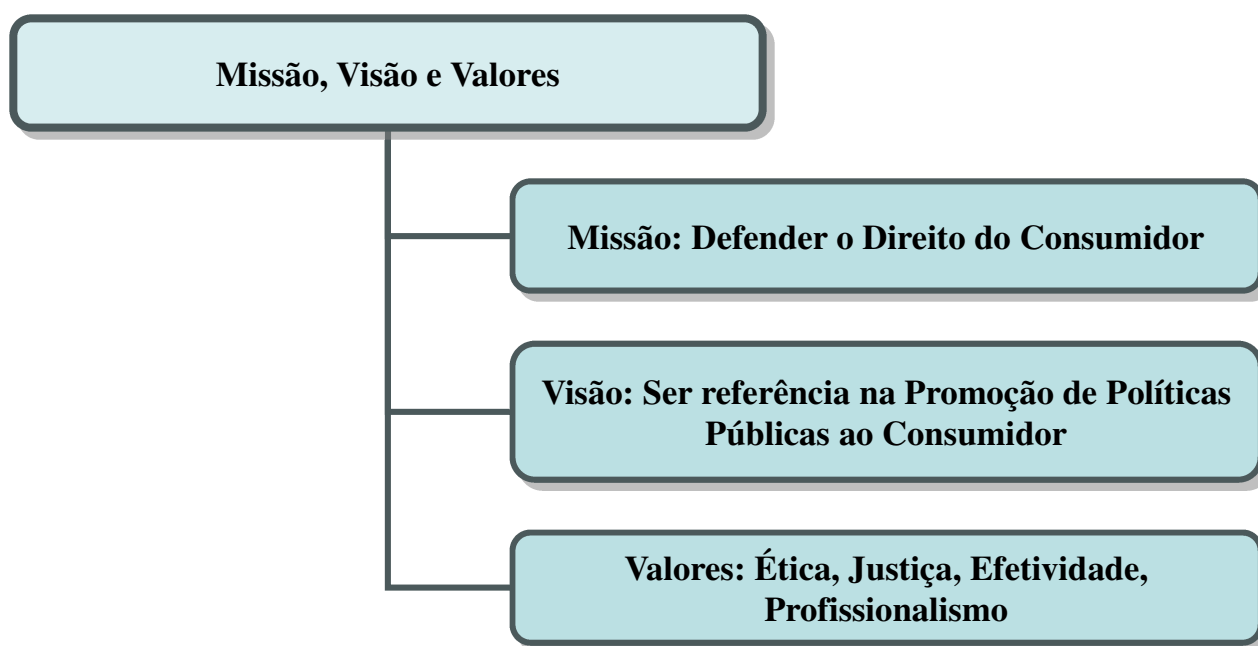
O Decreto nº 2.939, de 29/05/2001, estabelece a competência do Procon Municipal de Campina Grande quanto às suas prerrogativas de atuação na defesa permanente do consumidor.

O Procon tem jurisdição própria em todo município de Campina Grande-PB, abrangendo, dentre outras prerrogativas:

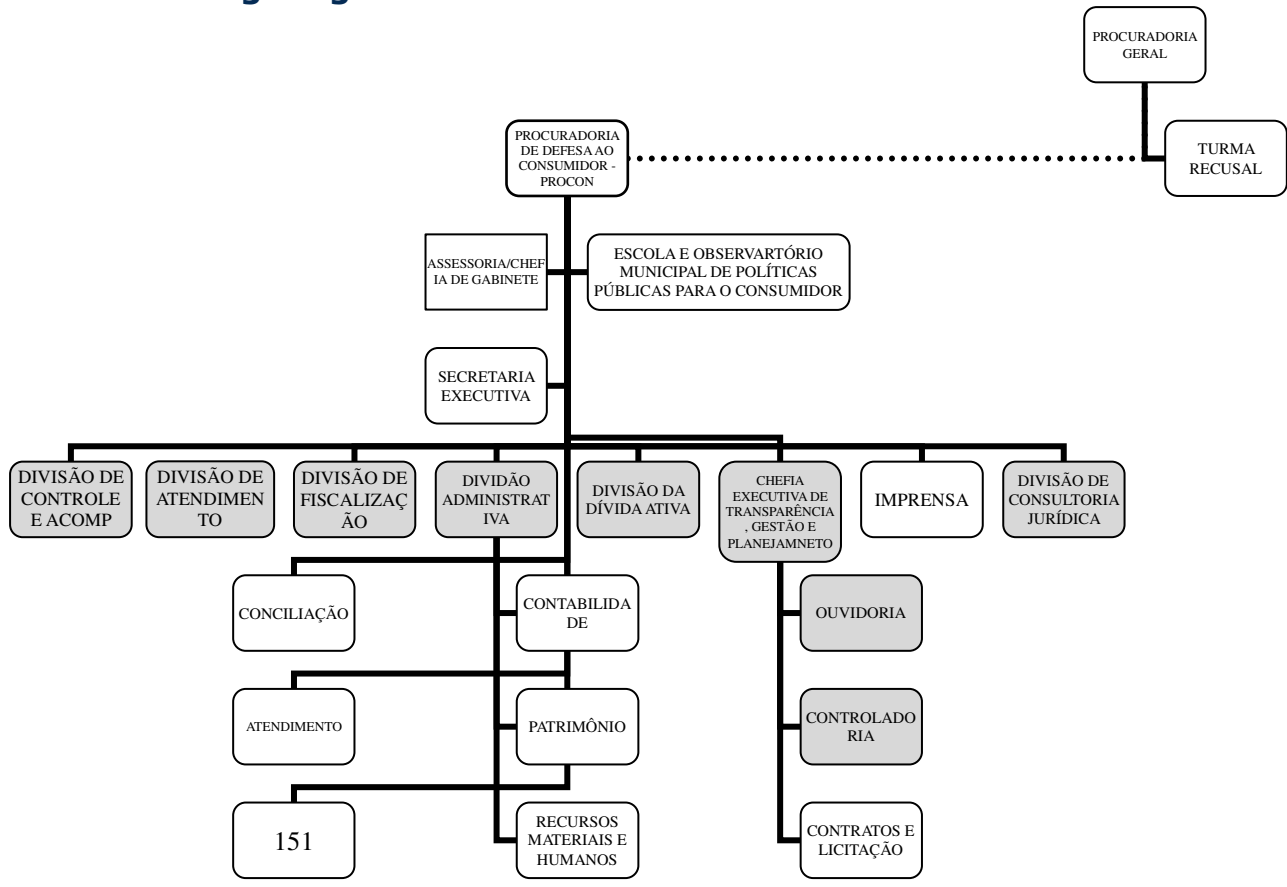
- Viabilizar ações em defesa dos consumidores, especialmente para dar cumprimento a Lei nº 8078/90 – Código de Defesa do Consumidor – e a Lei nº 8884, de 11 de junho de 1994, que dispõe sobre a repressão de infrações atentatórias ao direito do consumidor, e demais normas legais atinentes;
- Formular programas e atividades relacionadas com a defesa do consumidor e, de forma prioritária, de apoio aos consumidores de baixa renda;
- Participar juntamente com o Poder Executivo Municipal do planejamento da política econômica de consumo Municipal, priorizando a integração com programas estaduais e federais de defesa do consumidor;

Peremptoriamente, a sociedade demanda de serviços públicos com moralidade, profissionalismo e excelência da Administração Pública, bem como melhor qualidade de vida e redução do custo efetivo da demanda. O município deixou de ser um sujeito passivo em relação ao Estado, passando a exigir melhores serviços públicos além da transparência, honestidade, economicidade e efetividade do uso dos recursos públicos. Neste aspecto, o Procon Municipal de Campina Grande assume papel fundamental, na medida em que atua na prevenção, educação e punição das condutas ilegais que ferem o Direito do Consumidor. *Pari passu*, contribui para melhoria da gestão e do desempenho da Administração Pública.

1.1.2. Missão, Visão e Valores



1.1.3. Organograma



2. Principais trabalhos

A seguir um resumo das principais ações empreendidas pelo Fundo Municipal de Defesa de Direitos Difusos – Procon de Campina Grande no ano de 2018. São ações voltadas para o consumidor, sobretudo na área de educação para o consumo, além de diversas ações voltadas para o fornecedor, no tocante ao melhor entendimento do Código de Defesa do Consumidor (CDC), bem como ações visando os processos e procedimentos administrativos.

CONSUMIDOR: Atendimento, Fiscalização e Educação para o Consumo.

- Comemorações do Dia Internacional do Consumidor, em 15 de março de 2018, com orientação e distribuição de material didático ao público;
- Participação no Circuito Comunidade realizado pela TV Paraíba, com atendimento, orientação e distribuição de material didático ao público;
- Participação de evento social da Igreja Verbo da Vida com atendimento, orientação e distribuição de material didático ao público;

- Treinamento de fornecedores por segmento de mercado, abrangendo inicialmente bares, restaurantes e hotéis, farmácias e lojistas do Shopping Partage. Até o momento cerca de 300 pessoas já passaram por estas oficinas;
- Divulgação de pesquisas mensais e de época com objetivo de orientar os consumidores sobre as variações de preços de combustíveis, cesta básica, água, gás de cozinha, Semana Santa, Dia das Mães, Dia dos Pais;
- Fiscalização conjunta com a Vigilância Sanitária e Corpo de Bombeiro em hotéis, pousadas, restaurantes e bares no período do Maior São João do Mundo;
- Fiscalização durante todo o mês de festejos juninos, tendo uma equipe plantonista no Parque do Povo e no Distrito de Galante durante todos os dias da realização da festa.
- Fiscalizações no aeroporto de Campina Grande, em conjunto com a Vigilância Sanitária, INMETRO, OAB e Procon Estadual;
- Fiscalização sistemática em postos de combustíveis, tendo em vista os constantes aumentos nos preços impostos pelo governo, com o objetivo de coibir eventuais abusos praticados pelos proprietários destes estabelecimentos.
- Início das atividades do ônibus do Procon Itinerante em 04.08.2018 no Mercado Público das Malvinas;
- Participação do Procon em programas do Projeto Jovem Repórter;
- Implementação da Lei de Prioridade para Autistas, com a distribuição de placas para diversos estabelecimentos comerciais da cidade;
- Fiscalização dos postos de gasolina, na crise dos combustíveis e do gás de cozinha provocada pela greve dos caminhoneiros em maio de 2018;
- Fiscalização de estacionamentos e bancos;
- Ação Itinerante na Praça da Bandeira em razão da data comemorativa do CDC no período e 10 a 12 de setembro de 2018;
- Distribuição de códigos do consumidor para estabelecimentos comerciais da cidade;
- Assinatura de Termo de Ajuste de Conduta (TAC) – bancos (filas e falta de numerário);
- Assinatura de TAC – lista de material escolar;
- Assinatura de TAC – Passe livre escolar;

- Assinatura de TAC – Empresas de ônibus intermunicipais (gratuidade de passagens para idosos e deficientes);
- Lançamento de *site* institucional e redes sociais permitindo uma interação maior com o consumidor;
- Implantação do site de transparência do Procon de Campina Grande;
- Criação e implantação do sistema de reclamações PROCON CG MÓVEL via smartphone (Android e iOS), viabilizando o acesso ao serviço de reclamação via celular sem necessidade de deslocamento do consumidor à sede do Procon.
- Economia de aproximadamente R\$ 7,2 milhões para o Tribunal de Justiça em razão dos processos que foram resolvidos em sede administrativa pelo Procon que, em decorrência, não se transformaram em processos judiciais nos Tribunais.

PROCON: Recursos Humanos, atos administrativos e processuais

- Treinamento de servidores no Curso Sindec, em parceria com o Procon Estadual, em virtude de portaria do Ministério da Justiça.
- Assinatura de Convênio com a Academia Korpus para possibilitar aos servidores uma maior qualidade de vida com menor custo;
- Treinamento Interno para toda equipe operacional de fiscalização ministrado pelo Ministério Público do Consumidor – MPPROCON;
- Aquisição de quatro computadores novos, dois escâneres, uma impressora e sistemas de senhas para organizar e otimizar o atendimento;
- Reforma e manutenção predial de todo o sistema de captação e distribuição de águas de chuva;
- Reestruturação da Assessoria de Comunicação Social, visando melhorar a divulgação das ações e melhorar o relacionamento com o público interno e externo;
- Troca do servidor de sistemas por equipamento atualizado, facilitando e agilizando o fluxo de informações, principalmente para o atendimento ao público;
- Instalação de Internet rápida (100Mb) para melhor o desempenho dos sistemas de trocas de dados (Sindec) com o Ministério da Justiça, em Brasília;
- Digitalização de todos os processos do Procon visando a completa informatização do órgão prevista para 2018, bem como maximização dos recursos materiais e humanos da máquina pública;

- Reformulação do sistema de avaliação e pareceres sobre processos, objetivando maior celeridade na solução das reclamações;
- Com a gestão da equipe de advogados da Consultoria Jurídica (CONJUR) do Procon Municipal foi possível atualizar todos os pareceres até então atrasados, de forma que o setor trabalha absolutamente em dia. O maior reflexo disto foi a redução no tempo médio dos pareceres, que foi reduzido de prazos de até 12 meses para menos de 30 dias.
- Criação e implantação do sistema de consultas online de todas as leis do município de Campina Grande, serviço disponibilizado ao público pela Procuradoria Geral do Município;
- Reformulação do novo site do Procon, assumindo a plataforma “.gov”;
- Implementação de guia eletrônica das CDAs;
- Reformulação total do espaço de audiências, atendendo às determinações do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), conferindo mais humanização nas audiências conciliatórias.
- Implantação do convênio com o Serviço Central de Proteção ao Crédito (SCPC), de forma a apontar devedores no sistema nacional de inadimplentes.
- Implantação de sistema de rede para computadores, interligando todos os computadores do Procon ao servidor, garantindo maior velocidade além de maior segurança no processamento.
- Implantação de intranet e impressora/copiadora compartilhada a todos os setores, centralizando os trabalhos e permitindo controle mais efetivo dos gastos.

3. Da Celeridade Processual – Tempo Médio das Decisões Administrativas

O Procon Municipal atua com adoção de práticas a fim de garantir aplicação de políticas públicas para o consumidor. Não obstante, existe um processamento das reclamações, no qual há todo um trâmite processual desde o ingresso da reclamação (processo administrativo) até a decisão final. Sua estrutura física inicia desde o atendimento/fiscalização, passando pela consultoria jurídica até a decisão final de primeira instância.

Pensando nisto, no ano de 2018, visando a excelência dos serviços públicos, o Procon de Campina Grande instalou em seu trâmite processual uma política de resultados aliada ao tempo, monitorando e adotando práticas para

minimizar o lapso temporal entre o ingresso da reclamação até a decisão final administrativa em primeira instância.

Na cadeia processual, a Consultoria Jurídica, é o setor responsável pela análise, decisão e emissão de parecer, ou seja, é o setor responsável pela aplicação efetiva do direito. Em seu relatório de acompanhamento e avaliação do setor constata-se que, no ano de 2018, após chegar à ConJur, o processo leva em média 15 dias para decisão administrativa, o que em números comparados ao ano 2017, representa uma redução no tempo médio da decisão administrativa em mais de 50%, considerando que em 2017, os consultores demandavam tempo médio para tal decisão superior a 30 dias.

Destarte, podemos concluir que a diminuição de tempo de processamento com ganhos significativos em diversos setores do Procon de Campina Grande representa uma redução de custo processual além de repercutir diretamente na efetividade da prestação de serviços ao munícipe, conferindo mais celeridade processual com expressiva melhoria da qualidade dos serviços prestados.

4.Redução de custos ao Judiciário e diminuição da judicialização dos processos

Os resultados do Procon de Campina Grande em números e a consistência dos dados oferecidos informa a importância deste órgão até para a política perpetrada pelo Conselho Nacional de Justiça quanto à promoção da cidadania, de forma que o Procon contribui pontualmente para desafogar o judiciário Brasileiro, bem como suas ações refletem na minimização dos custos para o próprio judiciário como está demonstrado nos dados abaixo.

No ano de 2018, analisando os dados processados pelo sistema de processamento do Procon- SINDEC, o Procon resolveu até 31 de agosto, 4.371 casos que por terem sido solucionados no âmbito do Procon, deixaram de ser judicializados, isto é, não viraram processos judiciais.

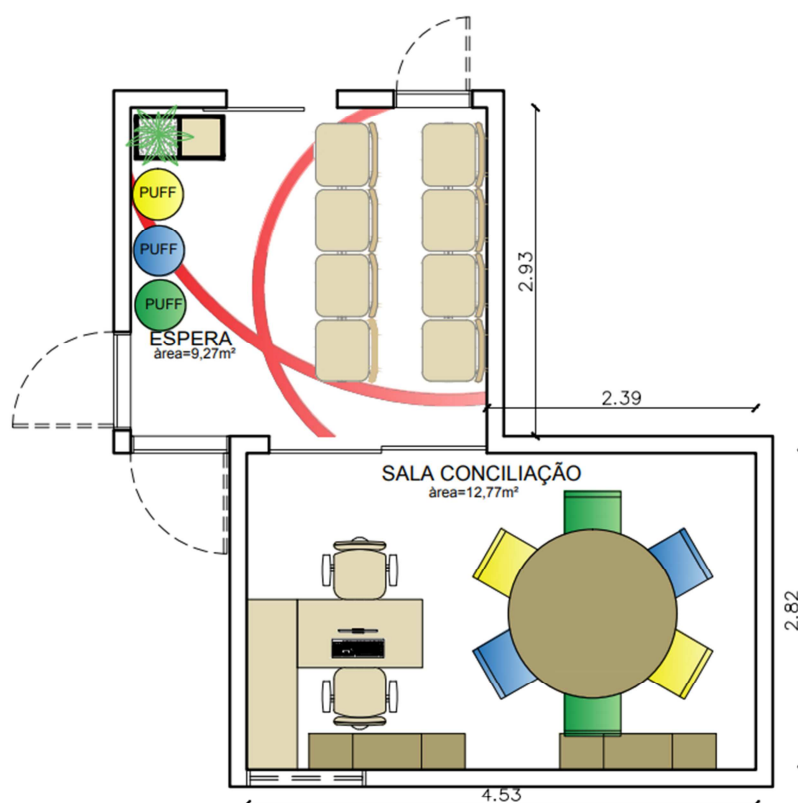
Analisando-se o Relatório Anual Justiça em Números, do Conselho Nacional de Justiça, depreende-se que o custo médio de tramitação de uma ação é de R\$ 1.654,03, indicando, desta forma, que ao “retirar” do judiciário cerca de 4.370 ações, o Procon foi responsável por uma economia aproximada de R\$ 7,2 milhões de reais para o judiciário, além de representar redução da quantidade de ações.

5. Atendimento humanizado

11

Seguindo orientações do CNJ¹, o Procon de Campina Grande está modificando suas salas de audiência de conciliação objetivando um maior acolhimento e conferindo aos contendores a oportunidade de uma negociação mais efetiva, mais humanizada, aumentando, destarte, a possibilidade de resolução satisfatória dos processos administrativos.

A sala de audiências está sendo totalmente adaptada quanto à acessibilidade, decorada com temas alusivos à conciliação e à cordialidade entre as partes, num ambiente confortável e climatizado.



PLANTA BAIXA
ESCALA 1:50

¹ Conselho Nacional de Justiça

6. Procon em Números

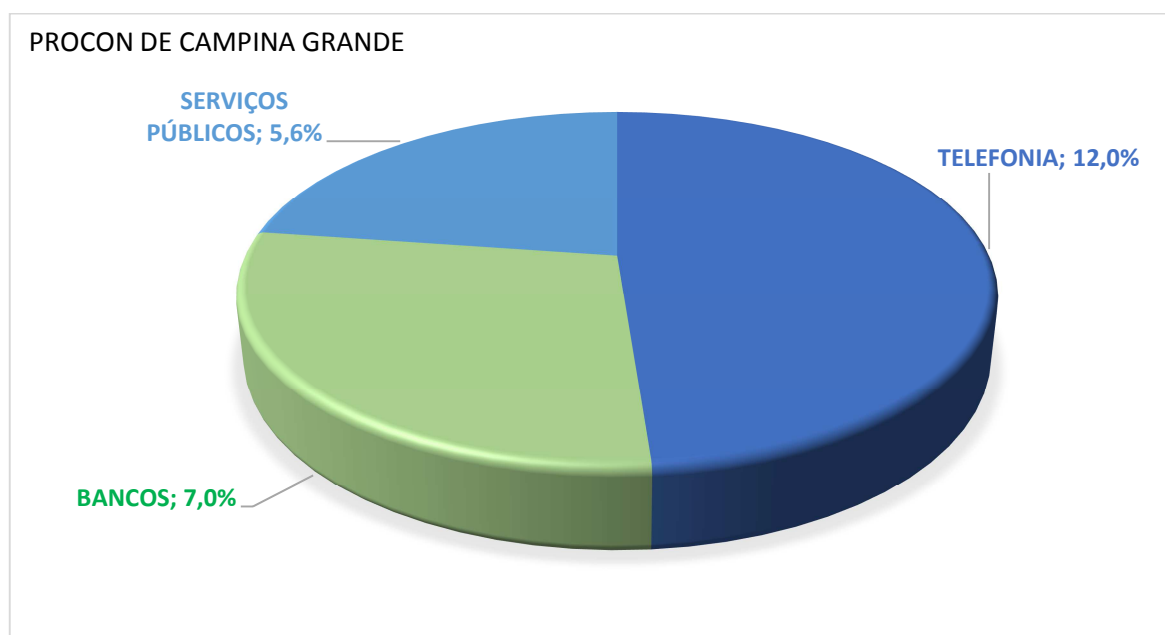
12

Demonstra a produtividade dos setores, de forma a contribuir no Planejamento Estratégico da instituição e elaborações de políticas públicas. O Procon é gerido, basicamente, pelos seguintes setores: Atendimento, Consultoria Jurídica, Fiscalização, Correspondências e Cartório.

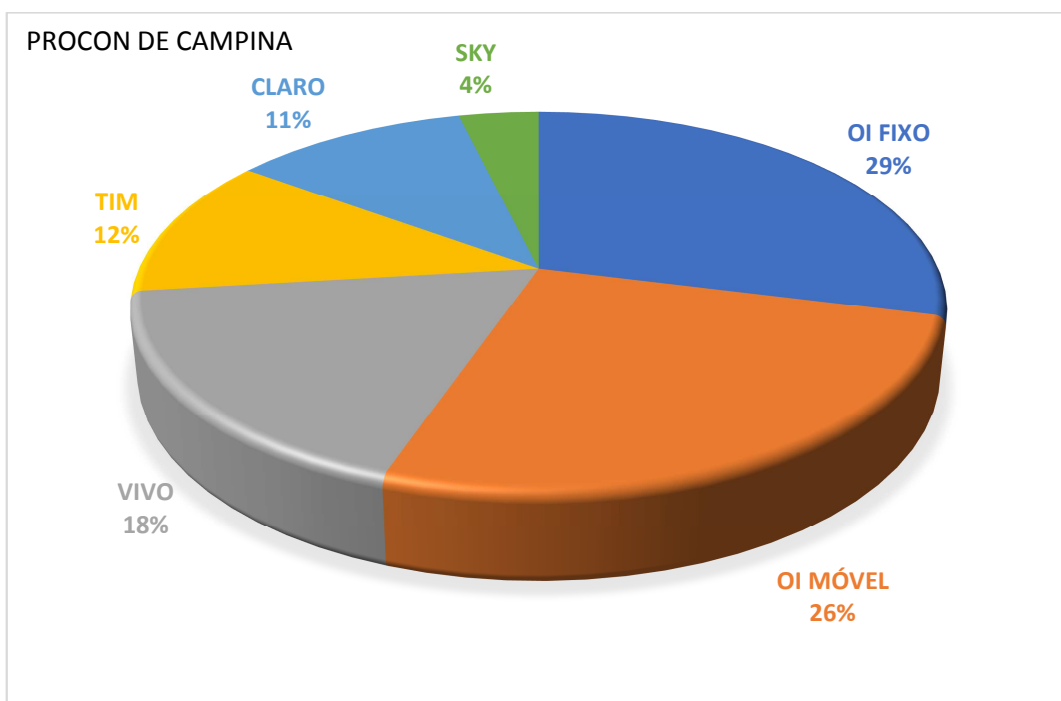
ATENDIMENTO

Desde o dia 01/01/2018 até 31/08/2018, o Procon de Campina Grande recebeu 5.364 reclamações dos consumidores, dentre as quais, os maiores seguimentos reclamados foram:

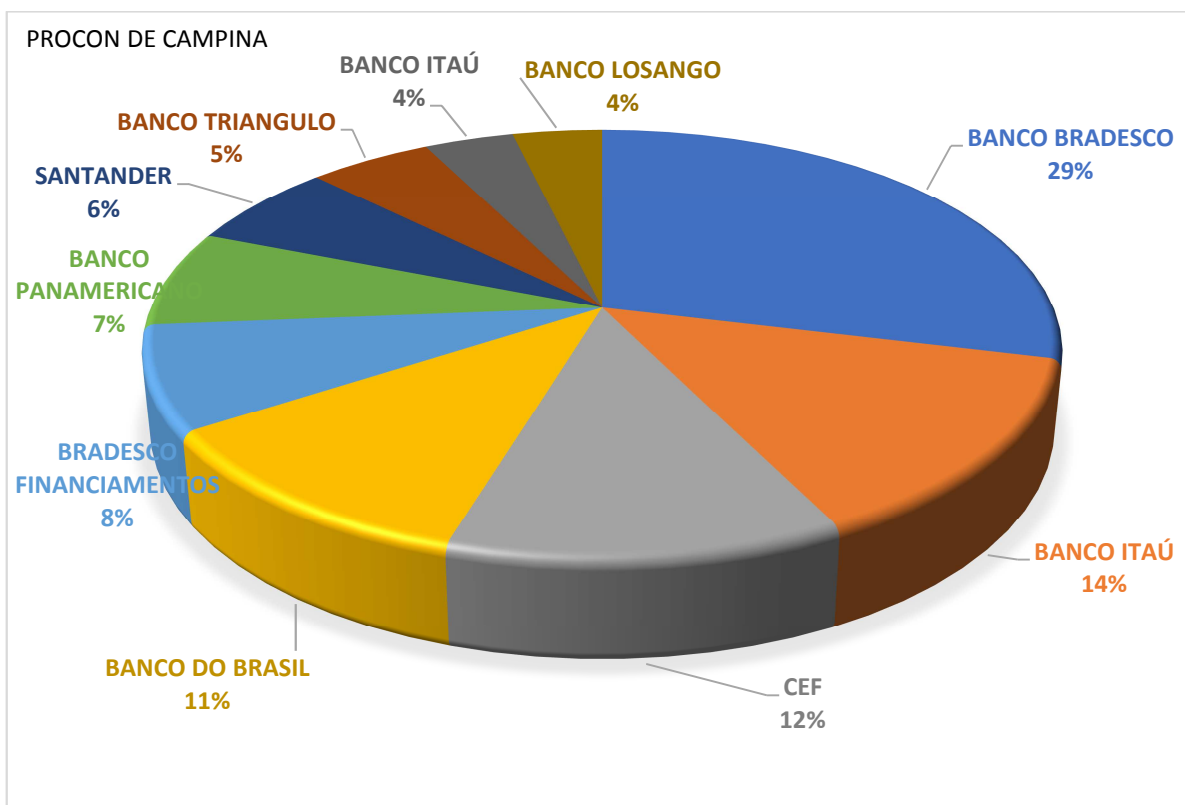
TRÊS SEGMENTOS MAIS DEMANDADOS 01/01 A 31/08/2018



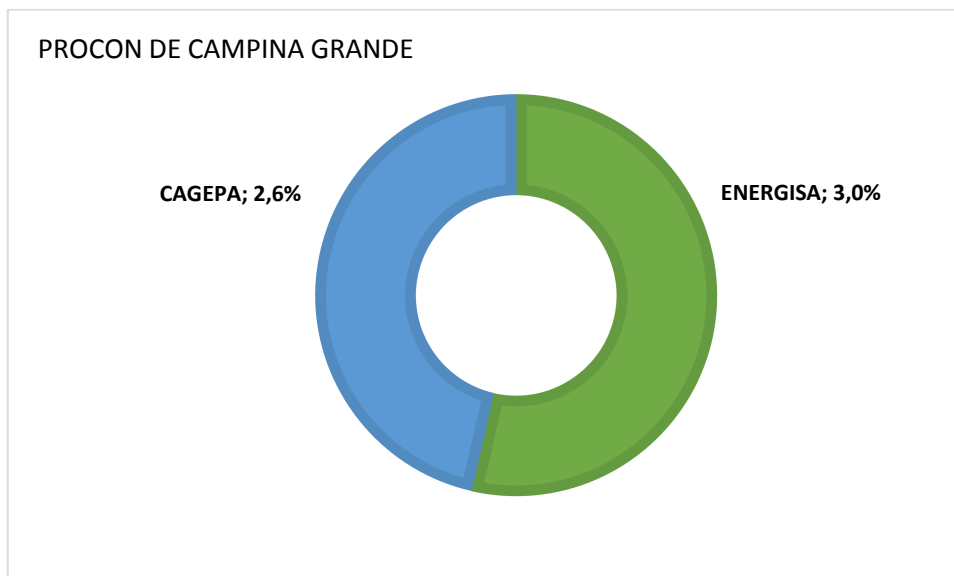
TELEFONIA E TV POR ASSINATURA 01/01 A 31/08/2018



BANCOS 01/01 A 31/08/2018



EMPRESAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS



7. Conclusão

Momentos decisivos marcaram o ano de 2018 para o Procon Municipal de Campina Grande, notadamente quanto a melhorias em sua estrutura administrativa com o objetivo de humanizar o atendimento aos consumidores e demais atores da cadeia consumerista.

A decisão de informatizar completamente o órgão visa a economicidade de recursos bem como a redução do tempo de resposta aos reclamos da população, além de conferir mais efetividade ao serviço prestado, com mais transparência.

O índice de resolutividade oscilou entre 68% e 74%, justificando, em certa medida, a necessidade de maiores investimentos em áreas sensíveis como a de pessoal, com treinamentos e compra de equipamentos e sistemas de informática mais ágeis. Este quadro só reforça a necessidade de atualização permanente nas áreas de treinamento e tecnologia, caminho, que aliás, estamos trilhando desde o final do ano de 2017.

A qualidade dos serviços prestados pelas empresas aos consumidores de Campina Grande tende a melhorar na medida em que a população é mais esclarecida e orientada sobre os seus direitos e deveres enquanto consumidores, uma vez que estes se tornam a cada dia mais e mais exigentes ante o empoderamento que o conhecimento lhes proporciona. Boa parte da população de Campina Grande aprendeu a exigir seus direitos e a

consequência desta atitude foi obrigar os fornecedores a buscarem uma efetiva melhoria em qualidade dos seus atendimentos, dos produtos oferecidos e serviços prestados.

Ainda temos um longo caminho a trilhar no tocante a prestação de serviços bancários, serviços de estacionamento e, principalmente, serviços de telefonia. Nesta medida, o Procon de Campina Grande continuará, com incansável obstinação seu trabalho em defender e proteger o consumidor, fazendo valer seus legítimos direitos sem, contudo, esquecer uma de suas principais atribuições, qual seja a de educar sempre.

Campina Grande, PB, 1º de setembro de 2018



Rivaldo Rodrigues Cavalcante Jr
Coordenador Executivo