



NITERÓI

SEMPRE À FRENTE

Defesa do Consumidor



DEFESA DO CONSUMIDOR

Relatório Institucional 2022



APRESENTAÇÃO

O presente relatório visa demonstrar, em síntese, as principais linhas de atuação e atividades realizadas, no ano de 2022, por esta Secretaria de Defesa do Consumidor e do Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor - PROCON NITERÓI, da Prefeitura Municipal de Niterói.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

A Secretaria/PROCON Niterói realizou nessa gestão diversas ações e eventos objetivando atender as diretrizes formuladas através das metas pactuadas com a Prefeitura e atendendo as necessidades dos consumidores de Niterói.

Para o exercício de 2022 foram estabelecidas as seguintes metas:

1

Inaugurar o Centro de Atendimento ao Consumidor - PROCON Niterói.

2

Implementar a Plataforma ProConsumidor.

3

Implantar o PROCON Itinerante.

4

Realizar o evento Quita Niterói possibilitando habilitar aos devedores um acordo e recuperar condições de crédito e promover o Seminário de Defesa do Consumidor.



93% das Metas Atingidas

Até a última reunião de gestores em Dezembro tínhamos atingido 93% das metas, concluindo a inauguração do PROCON Niterói, a implementação da plataforma ProConsumidor, o recebimento do furgão adesivado e adaptado para o atendimento/PROCON Itinerante, o evento Quita Niterói onde em 02 dias atendemos a 95 consumidores com participação de diversas empresas prestadoras de serviços públicos e dos serviços de SPC obtendo em torno de 80% de êxito em acordos e parcelamentos dos débitos existentes e a promoção do Seminário de Defesa do Consumidor em parceria com a OAB/Niterói com a participação de 92 estudantes de direito e advogados.

Com relação a estruturação do PROCON Niterói inauguramos suas novas instalações em 27/07/2022.

Com relação aos recursos para a estruturação do PROCON Niterói e o PROCON Itinerante, obtivemos após longo trabalho junto ao Ministério Público a doação para o Fundo Municipal de Defesa do Consumidor da quantia de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) que foram liberados a medida da execução dos projetos.



+60 fiscalizações em estabelecimentos

Efetuamos mais de 60 fiscalizações em estabelecimentos bancários, supermercados, farmácias atendendo a determinações emanadas do MP e Ouvidoria da Prefeitura com participação de fiscais de postura da SEOP.

Participamos de evento junto a Administração Regional do Barreto e Quita Niterói com centenas de atendimentos presenciais.

Niterói, 30 de dezembro de 2022

Roberto Nunes Teixeira
SECRETÁRIO DE DEFESA DO CONSUMIDOR



ATENÇÃO DIRETA AO CONSUMIDOR

Considerando a função de prestação de serviços públicos gratuitos, a Secretaria de Defesa do Consumidor - PROCON Niterói, atende diretamente aos cidadãos do Município em suas demandas relacionadas às normas previstas no Código de Defesa do Consumidor/CDC.

ATENDIMENTO

Extra PROCON

É registrado em casos que não há relação de consumo. Há infração do direito do cidadão, contudo a tentativa de resolução da mesma não é de competência do PROCON Niterói; devendo o consumidor ser encaminhado ao órgão competente.

Simple Consultas

Esclarece dúvidas e orienta o consumidor a respeito de alguma questão sobre a relação de consumo hipotética ou decomprovada existência.

Atendimento Preliminar

O PROCON Niterói realiza a intermediação entre o consumidor e fornecedores para a solução do caso apresentado, através de contato telefônico e/ou e-mail.

Encaminhamento à Fiscalização

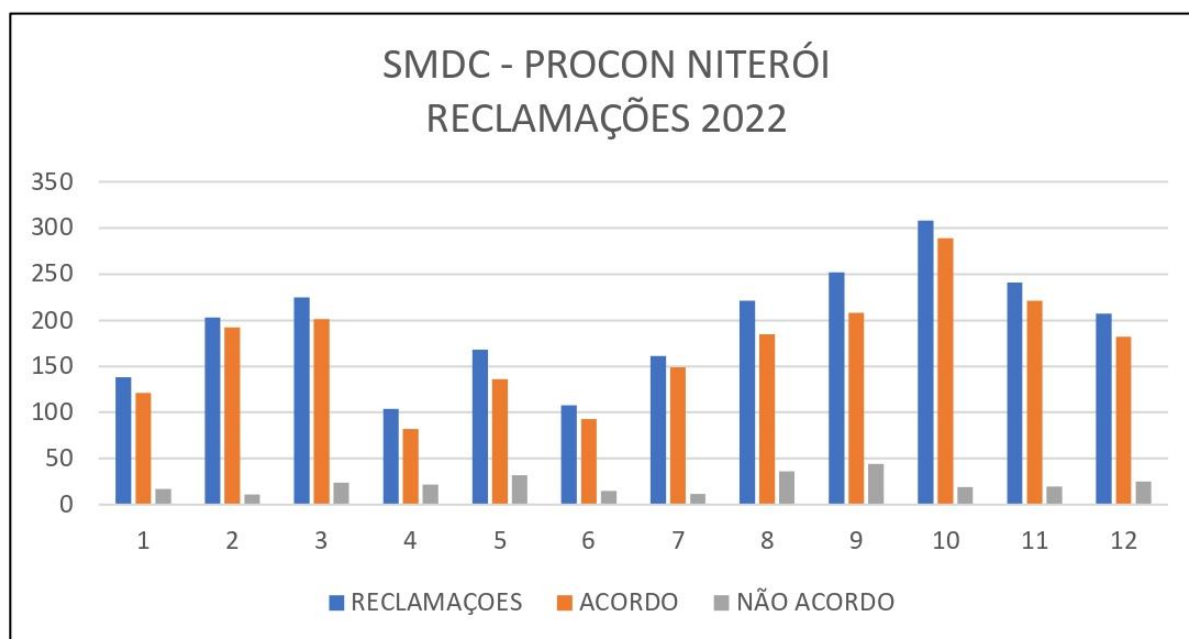
Destina-se a registrar denúncias do consumidor contra estabelecimentos comerciais que estão agindo em desacordo com a norma legal, encaminhando o registro à fiscalização para análise e providências cabíveis.



Seguem abaixo, o quadro e respectivo gráfico para acompanhamento dos números de atendimentos realizados, bem como, os percentuais de resolução das demandas.



2022				
MÊS	RECLAMAÇÕES	ACORDO	NÃO ACORDO	% ACORDO
JANEIRO	138	121	17	87,68%
FEVEREIRO	203	192	11	94,58%
MARÇO	225	201	24	89,33%
ABRIL	104	82	22	78,85%
MAIO	168	136	32	80,95%
JUNHO	108	93	15	86,11%
JULHO	161	149	12	92,55%
AGOSTO	221	185	36	83,71%
SETEMBRO	252	208	44	82,54%
OUTUBRO	308	289	19	93,83%
NOVEMBRO	241	221	20	91,70%
DEZEMBRO	207	182	25	87,92%
	RECLAMAÇÕES	ACORDO	NÃO ACORDO	% ACORDO
TOTAL	2336	2059	277	88,14%



AÇÕES 2022

O Município, através da Secretaria de Defesa do Consumidor, marcando sua presença em atendimento as demandas dos consumidores.

PROCON NITERÓI

INAUGURAÇÃO DO CENTRO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Em 27/07/2022 foi inaugurado o Centro de Atendimento ao Consumidor/PROCON Niterói.



A entrega desse equipamento a nossa cidade demonstra a pujança do governo Axel Garel, sempre preocupado em atender os anseios e as necessidades da nossa população, principalmente aos mais necessitados, grande conquista que vem complementar a expansão desta política pública tão relevante.

O novo Centro de Atendimento do PROCON Niterói, foi construído com equipamentos modernos de última geração possibilitando agilizar os atendimentos com mais conforto e planejado, especialmente, para atender aos portadores de deficiência. Hoje os Juizados de Pequenas Causas e a Defensoria Pública, solicitam para fazerem seus atendimentos que os consumidores realizem primeiro, tratativas de solução de seus problemas inicialmente junto ao PROCON Niterói, objetivando diminuir o acúmulo e a demanda na judicialização dos mesmos.



NITERÓI
SEMPRE À FRENTE

Defesa do
Consumidor
PROCON NITERÓI

PROCON NITERÓI





NITERÓI
SEMPRE À FRENTE

Defesa do
Consumidor
PROCON NITERÓI

QUITA NITERÓI



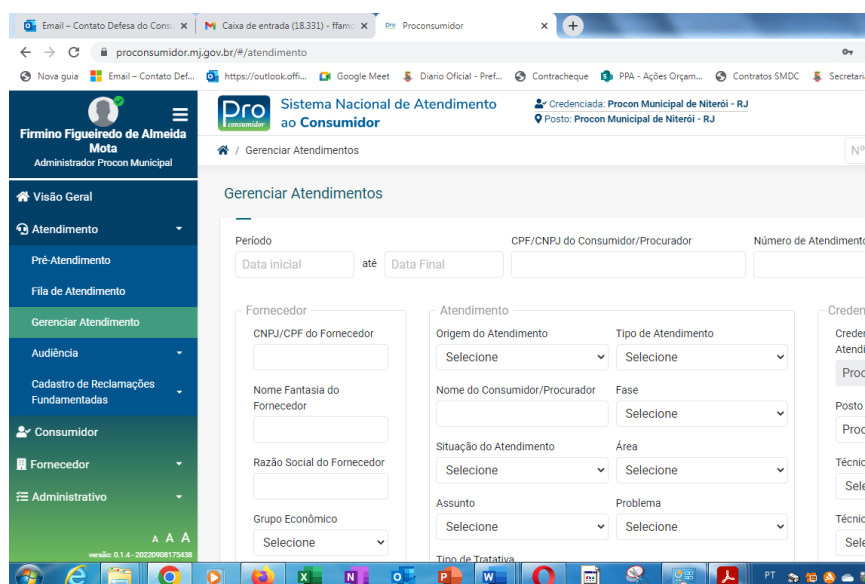
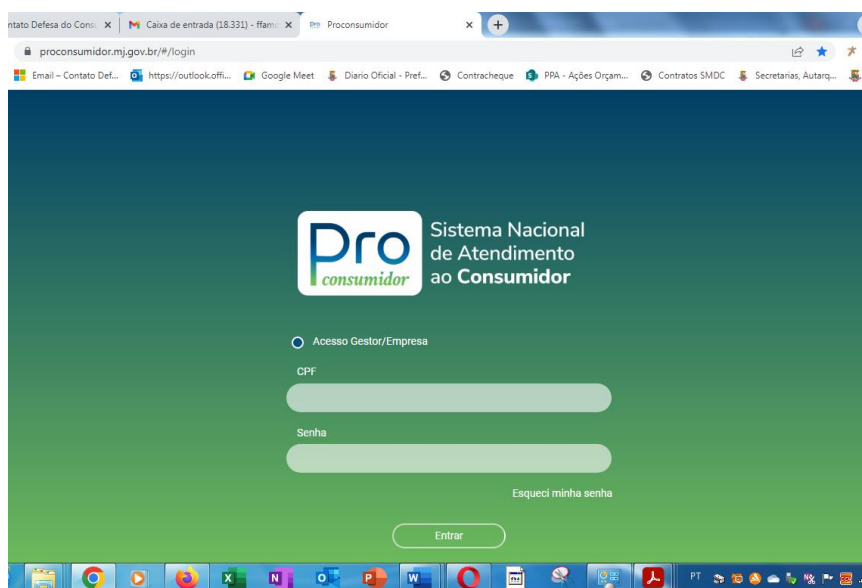
A Secretaria de Defesa do Consumidor promoveu nos dias 24 e 25/11/2022 o Quita Niterói, objetivando a recuperação de créditos em situação de liquidação duvidosa das empresas e proporcionar um ambiente de negociação onde o devedor teve a oportunidade de quitar suas dívidas de acordo com a Lei nº 14.181/2021 que estabelece novas diretrizes para o tratamento dos consumidores superendividados, permitindo a retomada de sua capacidade de contrair novos créditos.





PROCONSUMIDOR

A Plataforma ProConsumidor, sistema nacional de reclamações da Secretaria Nacional do Consumidor, permite a realização dos registro de reclamações, denúncias e a verificação dos procedimentos em andamento, relacionados a demandas consumeristas e tem como objetivo, uma atuação mais célere nas demandas dos usuários. O sistema busca centralizar todas as informações em uma só plataforma, incluindo os dados de cadastros de consumidores e de fornecedores, facilitando na gestão dos procedimentos, possibilitando solucionar de modo online, dentro do ProConsumidor, levando mais eficácia a todo o processo.





PROCON ITINERANTE

O PROCON Itinerante tem a finalidade de atender aos consumidores e disseminar noções de Direito do Consumidor, com o deslocamento de veículo tecnicamente preparado, com profissionais especializados, envolvendo todos os bairros do município de Niterói, contribuindo para uma política de educação visando com isto, minimizar e/ou eliminar possíveis conflitos gerados a partir de Relações de Consumo.





NITERÓI
SEMPRE À FRENTE

Defesa do
Consumidor
PROCON NITERÓI

SEMINÁRIO

A Secretaria de Defesa do Consumidor, em parceria com a OAB/Niterói, promoveu no dia 20/10/2022, o Seminário Defesa do Consumidor nas dependências da OAB/Niterói.

SEMINÁRIO de
DEFESA DO CONSUMIDOR

DIA 20/10/2022
LOCAL: AUDITÓRIO DA OAB NITERÓI

Horário	Tema	Palestrante
11h às 12h	Tema: Endividamento	Palestrante: Dr. Eduardo, Defensor Público
12h às 13h	Tema: Judicialização dos Contratos de Consumo	Palestrante: Dr. Ricardo Proença Pinto, Advogado e Professor Universitário
14h às 15h30	Tema: LGPD, Fundamentos, Prática e Aplicação na Relação de Consumo	Palestrante: Dr. Walter Barcellos Duque, Advogado
15:30 às 16:30	Tema: Saúde Suplementar	Palestrante: Dr. Edson Alvisi Neves, Advogado e Professor Titular da UFF

NITERÓI Defesa do Consumidor
SEMPRE À FRENTE PROCON NITERÓI





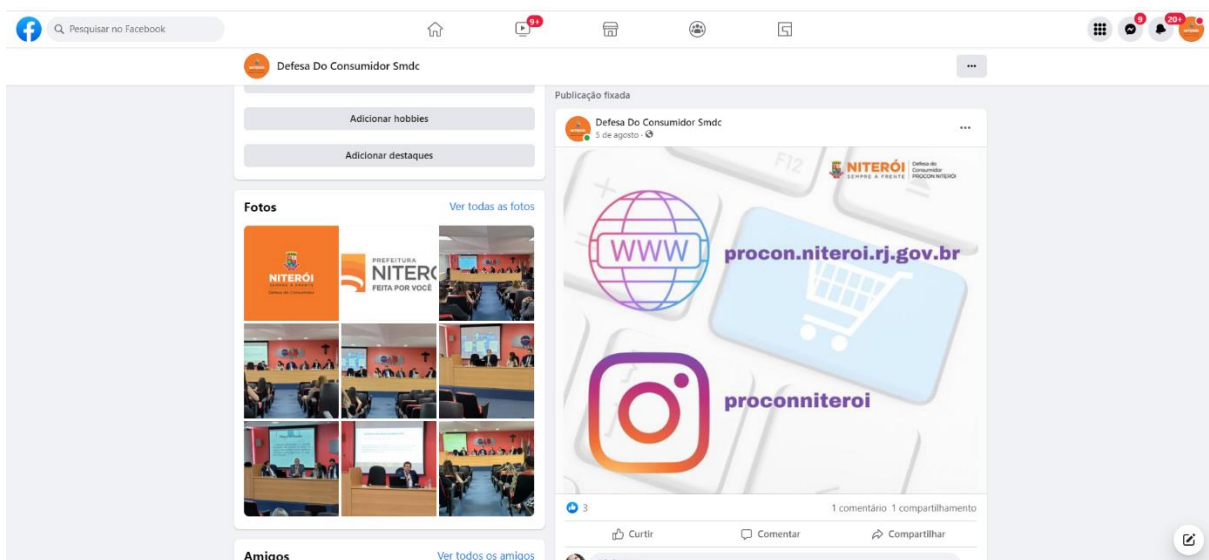
NITERÓI
SEMPRE À FRENTE

Defesa do
Consumidor
PROCON NITERÓI

PLATAFORMAS DIGITAIS

A Secretaria disponibilizou diversas plataformas digitais com temas relevantes para os consumidores.

FACEBOOK

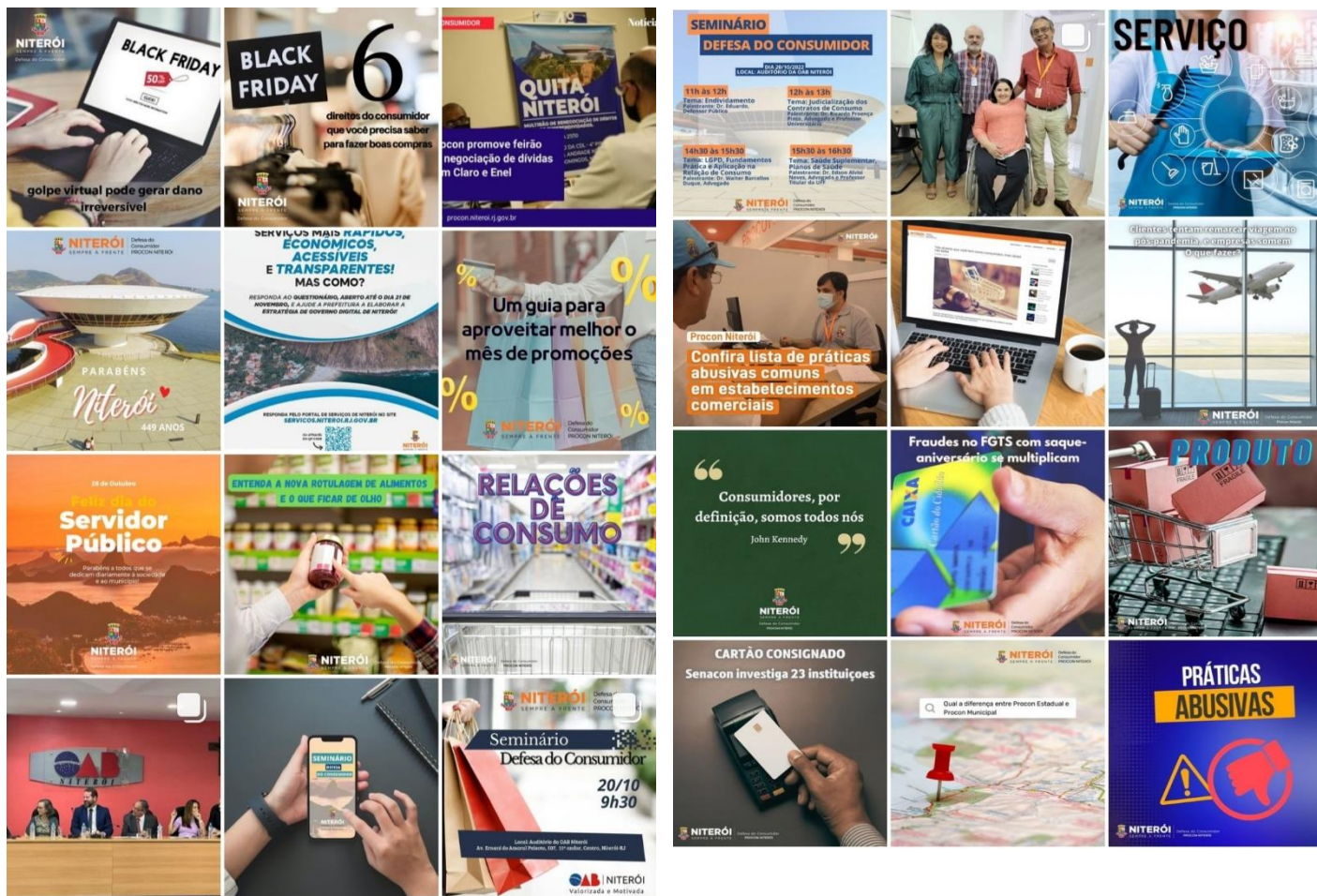




NITERÓI
SEMPRE À FRENTE

Defesa do
Consumidor
PROCON NITERÓI

INSTAGRAM





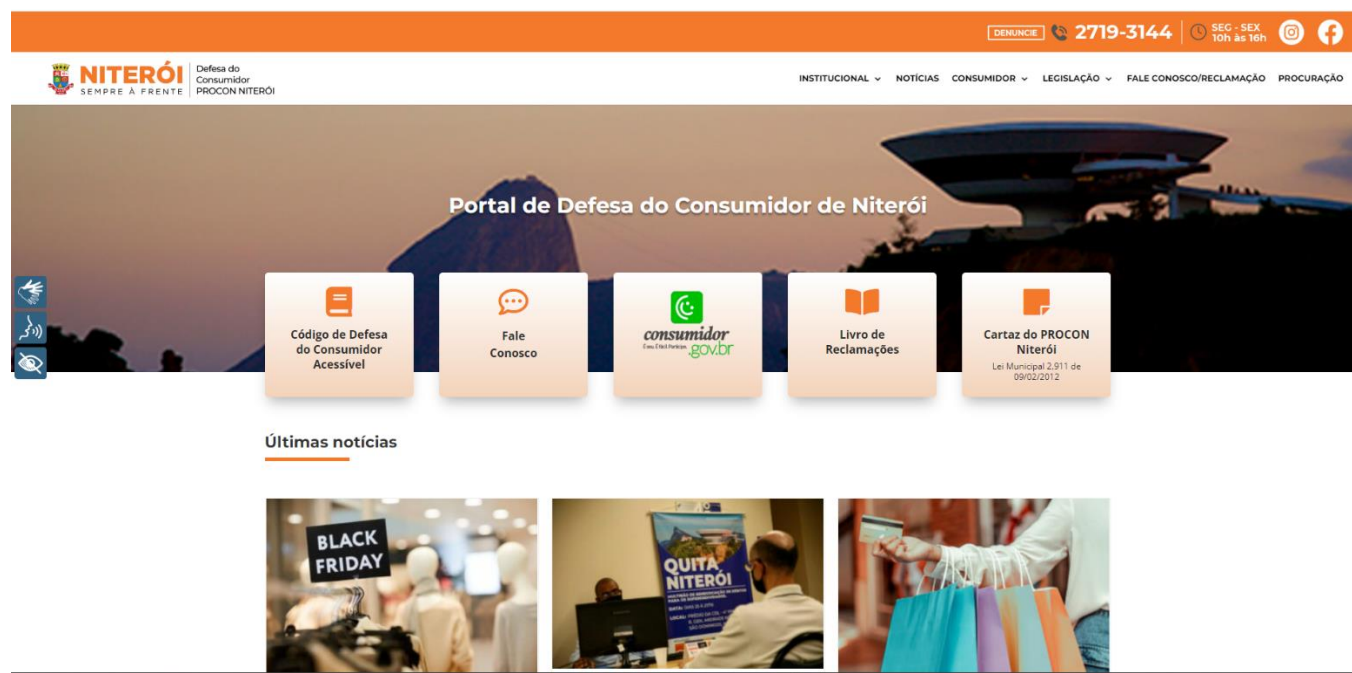
NITERÓI
SEMPRE À FRENTE

Defesa do
Consumidor
PROCON NITERÓI

SITE

procon.niteroi.rj.gov.br

O projeto de desenvolvimento do nosso site foi iniciado em novembro de 2021 e lançado em janeiro de 2022 disponibilizando diversos conteúdos de utilidade pública concernentes a política de defesa do consumidor.





NITERÓI

SEMPRE À FRENTE

Defesa do Consumidor

Como vimos o presente relatório destaca e leva em consideração as informações levantadas por esta Secretaria que demonstram um excelente índice de resultados.

Por outro lado, o conjunto de dados, qualitativos e quantitativos, indica o comprometimento dos profissionais envolvidos com a missão do órgão, e a credibilidade da marca PROCON Niterói, junto aos cidadãos de nosso Município.

Outros dados nos informam a abrangência da atuação de fiscalização, nas ações de educação e prevenção, assim como, na produção de atos coercitivos.

Por tudo isto, agradecemos o apoio do Prefeito, Secretários, Administradores Regionais e dos profissionais que compõem e atuam nesta Secretaria, e muito especialmente, aos cidadãos-consumidores do nosso Município por acreditarem no PROCON NITERÓI e exercerem os seus direitos.

SECRETARIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON NITERÓI

**PROMOVENDO O EQUILÍBRIO NAS
RELAÇÕES DE CONSUMO E ESTIMULANDO
O CONSUMO CONSCIENTE.**