



NITERÓI

SEMPRE À FRENTE

Defesa do Consumidor



DEFESA DO CONSUMIDOR

Relatório Institucional 2023

MISSÃO, VISÃO E VALORES

1 MISSÃO

Equilibrar e harmonizar as relações entre os consumidores e fornecedores, tendo por objetivo, elaborar e executar a política de proteção e defesa do consumidor no nosso Município de Niterói.

2 VISÃO

Ser referência de Órgão Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor na implantação das ações necessárias e efetivação da política de Defesa do Consumidor e fazer com que suas ações estabeleçam uma forte identificação com a sociedade no exercício da cidadania.

3 VALORES

- Excelência na gestão.
- Transparência.
- Integridade e Ética.
- Foco no consumidor.

APRESENTAÇÃO

Este foi um ano de um crescimento muito grande na aplicação desta política em nossa cidade, como se verifica nas ações de Defesa do Consumidor, a demanda junto ao nosso Centro de Atendimento e no PROCON Móvel vem aumentando de forma muito intensa. Através dos nossos canais de atendimento e informações sobre os direitos dos consumidores cada vez mais se torna instrumento importante para a defesa dos consumidores de nossa cidade que passam a conhecer os seus direitos e as obrigações dos fornecedores. Com a distribuição e publicidade do Código de Defesa do Consumidor esses direitos passam a ser exercidos pela população.

Niterói, 31 de dezembro de 2023

Roberto Nunes Teixeira
SECRETÁRIO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

O presente relatório visa demonstrar, em síntese, as principais linhas de atuação e atividades realizadas, no ano de 2023, por esta Secretaria de Defesa do Consumidor e do Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor - PROCON NITERÓI, da Prefeitura Municipal de Niterói.

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 2023 foram estabelecidas as seguintes metas:

1 Implementar o PROCON Itinerante com a realização de 50 ações em Administrações Regionais.

2 Realizar ações sobre Consumo Consciente e Sustentável em 10 escolas municipais.

3 Criar Posto de Atendimento PROCON Niterói na Região Oceânica.

4 Lançar o Quita Niterói Digital.

93% das Metas Atingidas

Até a última reunião de gestores tínhamos atingido 93% das metas, com a implementação do PROCON Itinerante com a realização de 57 ações; conclusão das tratativas com a Secretaria Municipal de Educação para a realização das ações sobre Consumo Consciente e Sustentável em 10 escolas municipais e a aquisição do material pedagógico, ficando a realização para o ano de 2024; criação do Posto de Atendimento PROCON Niterói na Região Oceânica e lançamento do Quita Niterói Digital o qual, pelos meios digitais disponíveis por esta Secretaria, em dois eventos atendemos a 317 consumidores com participação de diversas empresas prestadoras de serviços públicos obtendo em torno de 90% de êxito em acordos e parcelamentos dos débitos existentes e a promoção das Palestras “Educação Financeira (Direitos e Deveres dos Consumidores)” no Núcleo de Assistência Social do Comando em Chefe da Esquadra da Marinha do Brasil com a participação de 60 militares da marinha e “Sistema Municipal de Defesa do Consumidor e as Atividades do PROCON Niterói” na Universidade La Salle.



+60 fiscalizações em estabelecimentos

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

Participamos de evento da Prefeitura Itinerante em ações pontuais de fiscalização.



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 Consulta

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

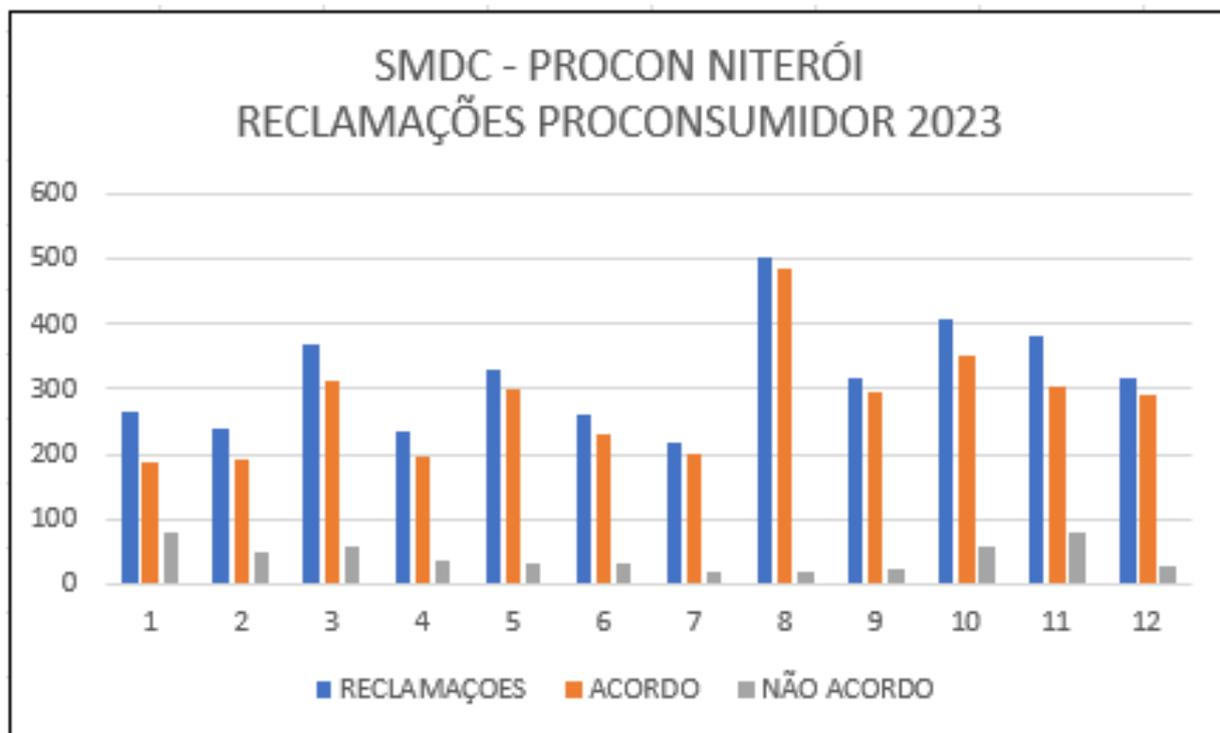
Encaminhamento à Fiscalização

Destina-se a registrar denúncias do consumidor contra estabelecimentos comerciais que estão agindo em desacordo com a norma legal, encaminhado o registro a 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.

 NITERÓI Defesa do Consumidor SEMPRE À FRENTE PROCON Niterói				
PROCONSUMIDOR 2023				
MÊS	RECLAMAÇÕES	ACORDO	NÃO ACORDO	% ACORDO
JANEIRO	263	186	77	70,72%
FEVEREIRO	238	191	47	80,25%
MARÇO	370	311	59	84,05%
ABRIL	235	197	38	83,83%
MAIO	328	298	30	90,85%
JUNHO	262	231	31	88,17%
JULHO	218	198	20	90,83%
AGOSTO	502	485	17	96,61%
SETEMBRO	318	297	21	93,40%
OUTUBRO	408	351	57	86,03%
NOVEMBRO	381	302	79	79,27%
DEZEMBRO	318	289	29	90,88%
	RECLAMAÇÕES	ACORDO	NÃO ACORDO	% ACORDO
TOTAL	3841	3336	505	86,85%



Com a estruturação do PROCON Niterói, os registros no ProConsumidor de nossos atendimentos passaram de 2336 em 2022 para 3841 em 2023 tendo um aumento de em torno de 65%



TOTAL DE ATENDIMENTOS NO PROCON NITERÓI

O PROCON Niterói e o PROCON Móvel, obtiveram o seguinte quantitativo de atendimentos:

- PROCON Niterói registrados no ProConsumidor: **3841**
- Consultas com encaminhamento para outros órgãos tais como Defensoria Pública e Juizados Especiais: **1550**
- Consultas por meios de nossas plataformas digitais: **4980**
- PROCON Móvel nas Administrações Regionais: **703**
- PROCON Móvel na Prefeitura Itinerante: **122**
- PROCON Móvel nas Ações Sociais: **45**

TOTAL DE ATENDIMENTOS PRESENCIAS

6261

TOTAL DE CONSULTAS PELO SITE

4980

AÇÕES 2023

INAUGURAÇÃO DO POSTO DE ATENDIMENTO REGIÃO OCEÂNICA

Em 20/03/2023 foi inaugurado o Posto de Atendimento PROCON Niterói na Região Oceânica.



A entrega desse novo 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 Posto de Atendimento do PROCON Niterói, foi constituído para agilizar os atendimentos evitando o deslocamento à nossa sede.





PROCON NAS ESCOLAS

Em parceria com a Secretaria Municipal de Educação, esta Secretaria desenvolveu o Projeto “PROCON nas Escolas” para a realização de ações sobre Consumo Consciente e Sustentável em 10 escolas municipais com a utilização de materiais pedagógicos.



QUITA NITERÓI



A Secretaria de Defesa do Consumidor promoveu nos períodos de 14/08 a 18/08/2023 e 18/09 a 22/09/2023 o Quita Niterói, objetivando a recuperação de seu crédito, proporcionando um ambiente de negociação onde o devedor teve a oportunidade de quitar suas dívidas permitindo a retomada de sua capacidade de contrair novos créditos.



O Quita Niterói atendeu a 317 com resolutividade de em torno de 90%.



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.





ATIVIDADES DO PROCON ITINERANTE

Administrações Regionais

Foram realizadas as ações nas seguintes Administrações Regionais conforme programação mostrada abaixo.

Atendimento
nos bairros

PROCON NITERÓI

MÓVEL



MAIO	JULHO	OUTUBRO
<p>02, 03 e 04 - ILHA DA CONCEIÇÃO CSU (Rua Jornalista Sardo Filho, s/nº)</p> <p>16, 17 e 18 - CENTRO E PONTA D'AREIA 16 Praça Dr José Vitorino 17 Praça São João 18 Praça do Rink</p>	<p>04, 05 e 06 - NÚCLEO EXECUTIVO REGIONAL 04 Caramujo (Praça da Abolição) 05 Santa Bárbara (Praça Saldanha Maranhão) 06 Maria Paula (Praça Tancredo Neves)</p> <p>18, 19 e 20 - ENGENHOCA E TENENTE JARDIM 18 e 19 Engenhooca (Praça José Vicente Sobrinho) 20 Tenente Jardim (Praça do Coreto)</p>	<p>03, 04 E 05 - BARRETO Horto do Barreto</p> <p>17, 18 E 19 - BADU, SAPÉ E MATAPACA 17 Badu (Praça Ivan da Silva Lima) 18 Sapé (Largo da Padaria Soberana) 19 Matapaca (Rua Mariáda Gonçalves do Nascimento, 01 - Shopping do Pet Fun)</p>
JUNHO	AGOSTO	NOVEMBRO
<p>05, 06 e 07 - SANTA ROSA, CUBANGO E VITAL BRAZIL Praça Raul de Oliveira Rodrigues</p> <p>20, 21 e 22 - FONSECA Horto do Fonseca</p>	<p>08, 09 e 10 - JURUJUBA Praça da Asa Delta (Cais)</p> <p>15, 16 E 17 - SÃO FRANCISCO Praça Dom Orione</p>	<p>07, 08 E 09 - LARGO DA BATALHA Praça Levi Francisco da Cruz Nunes</p> <p>21, 22 E 23 - PONTO CEM REIS Praça Dom Agostinho Benassi</p>
SETEMBRO	DEZEMBRO	
<p>12, 13 E 14 - RIO DO OURO Praça Manuel Antunes Filho</p> <p>26, 27 E 28 - ITAIPÚ E ENGENHO DO MATO Praça Irênio de Matos Pereira</p>	<p>05, 06 E 07 - ICARAÍ Praça Dom Navarro</p> <p>12, 13 E 14 - INGÁ Praça Dr Nilo Pecanha</p>	



NITERÓI
SEMPRE À FRENTE

Governo
SEMUG

Defesa do
Consumidor
PROCON NITERÓI



O PROCON Itinerante atendeu a 703 consumidores com uma resolutividade de 85%.

Prefeitura Itinerante

Participação nas ações da Prefeitura Itinerante nas seguintes datas com um total de 122 atendimentos:

- a) 27/3 a 31/03/2023 (Horto do Fonseca)
- b) 29/5 a 03/06/2023 (Largo da Batalha)





Ações Sociais

Participação da Ação Social da Pestalozzi nas seguintes datas com um total de 45 atendimentos:

a) 22/3/2023

b) 25/4/2023



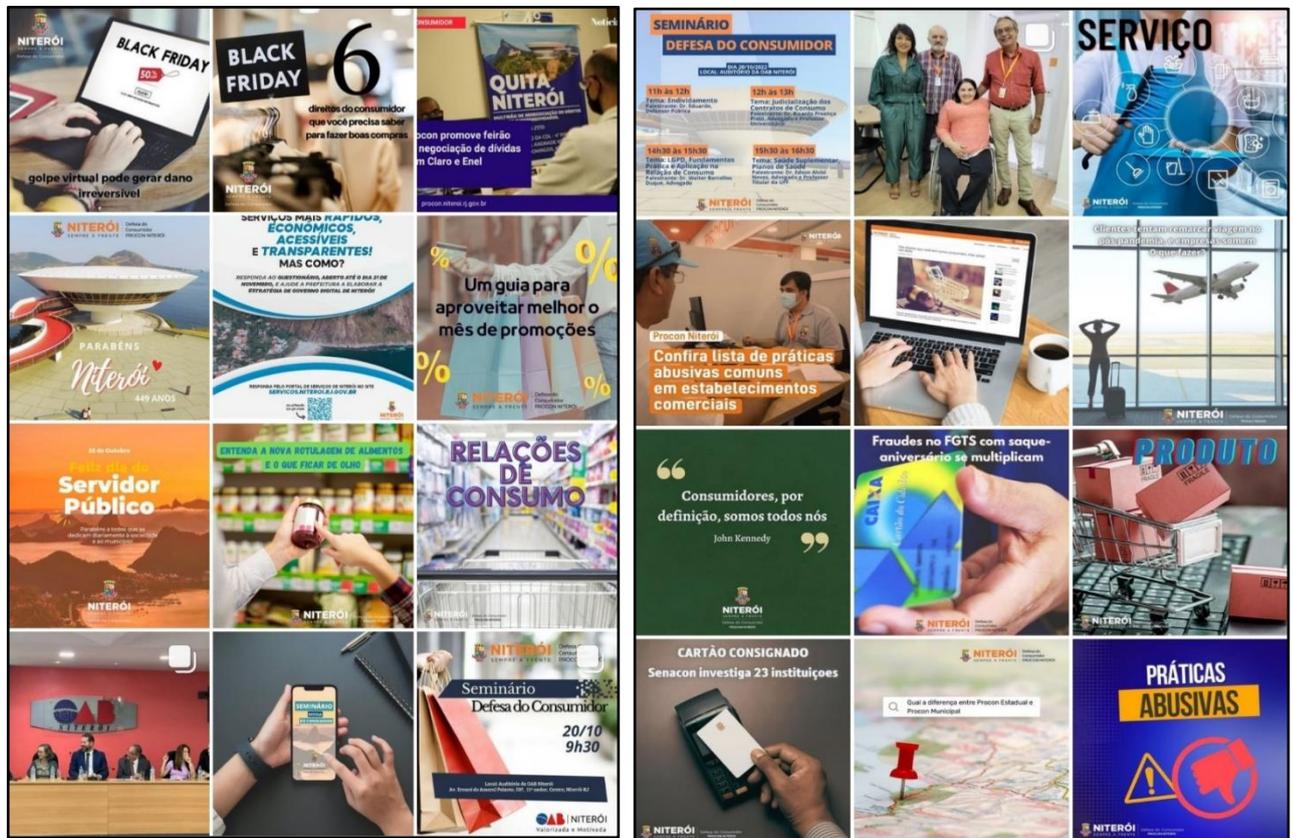
PLATAFORMAS DIGITAIS

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

FACEBOOK



INSTAGRAM

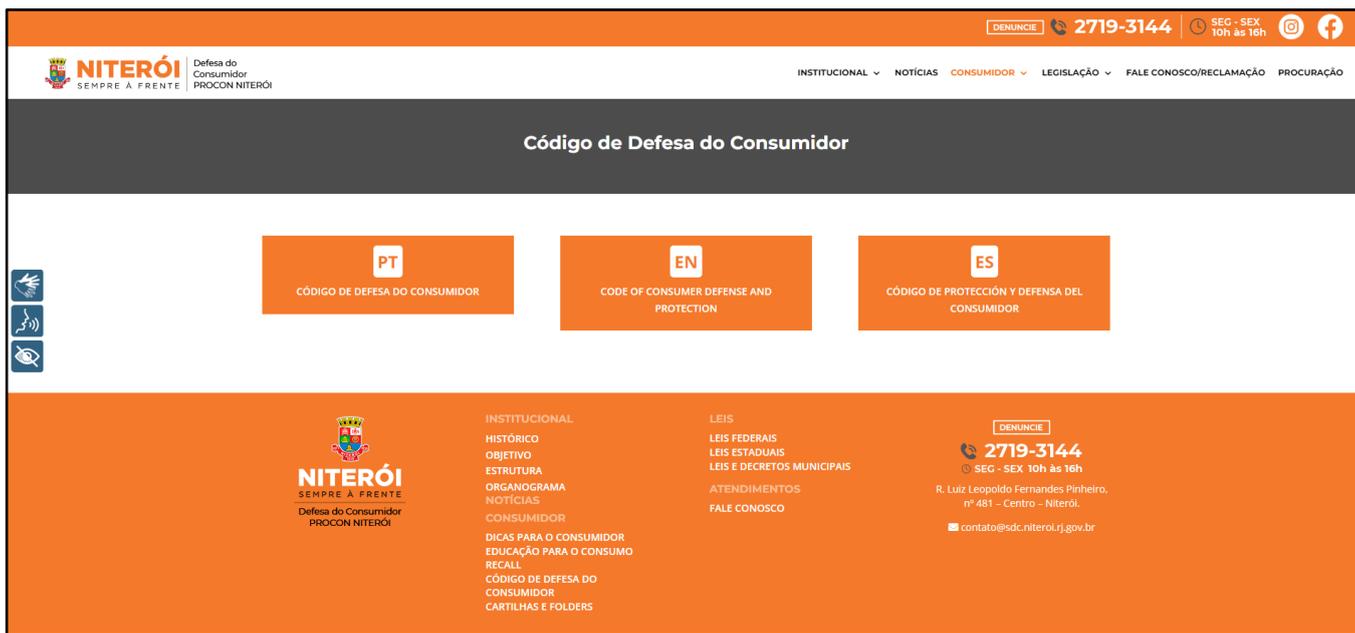
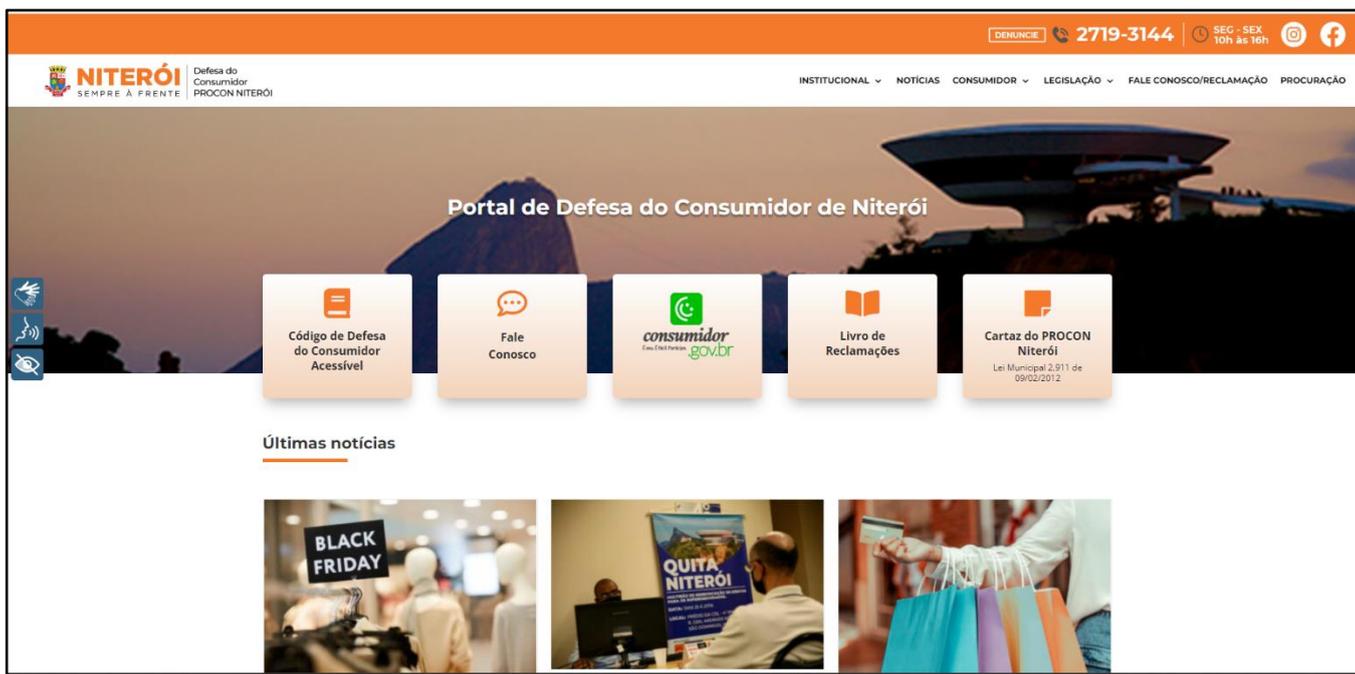




SITE

procon.niteroi.rj.gov.br

Disponibiliza diversos conteúdos de utilidade pública concernentes a política de defesa do consumidor tais como cartilhas, CDC, notícias entre outro. Permite ao consumidor registrar sua reclamação, fazer comentários, denúncias e registros pertinentes a violação dos direitos consumeristas.



Tivemos em torno de 24.000 acessos ao nosso Site.



PALESTRA

A Secretaria de Defesa do Consumidor, por convite do Núcleo de Assistência Social do Comando em Chefe da Esquadra da Marinha do Brasil promoveu em 25/07/2023, a palestra “Educação Financeira (Direitos e Deveres dos Consumidores)” com a participação de mais de 60 militares da marinha brasileira.







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.**