

## RELATORIO DAS ATIVIDADES DO PROCON/ BALCÃO DO CONSUMIDOR – 2017/2020

O PROCON de Ijuí, funciona suas atividades na Rua vinte de setembro n.533, centro, onde trabalhamos com uma equipe de colaboradores distribuído na seguinte forma: 1 assessor administrativo, que cuida das tarefas ligado a relatórios e pesquisas, bem como assessora as outras atividades, 1 fiscal, onde tem suas tarefas ligada as denúncias chegada do Balcão do Consumidor e também em relação as fiscalizações periódicas realizadas em bancos, financeiras, supermercados, dentre outros; 1 assessor jurídico, o qual nos dá um suporte de trabalho em 20 hs semanal, monitorando as denúncias e encaminhando processos administrativos que o consumidor entra contra o fornecedor, na situação de não haver consenso na resolatividade. E o cargo de coordenador do Procon, o qual administra e analisa o funcionamento do órgão, sempre atendendo e encaminhando os problemas do consumidor e intermediando reuniões com empresas. Na questão da fiscalização foram realizados inúmeros trabalhos de orientação aos fornecedores, buscando resolver o problema muitas vezes de uma forma passiva. Quanto a assessoria jurídica, trabalhou em buscar resoluções de alguns processos que faltavam concluir e dar prosseguimento com alguns atos administrativos.

Ressaltamos também, que o Procon em parceria com o Balcão do Consumidor, realizou inúmeras atividades externa nos últimos 3 anos, antes da pandemia da corona vírus. Destacamos aqui palestra Educação ao Consumidor em diversas escolas e entidades, principalmente o idosos, para levar o conhecimento de como proceder e conhecer os direitos do Procon em relação ao consumidor, através da cartilha do consumidor. Dicas de consumo e compra segura.

Participamos também de atividade na praça da república do dia da cidadania, orientando e entregando material ao cidadão.

Outra atividade que realizamos, foi orientar e entregar a cartilha do consumidor aos logista de nossa cidade, para ter em seus estabelecimentos e também conhecer as normas da lei.

Também orientamos o consumidor em relação as principais compras em datas comemorativas do ano, através da imprensa escrita e falada.

Foi adquirido através de convenio com governo do estado, recurso para equipar o órgão em relação de compra de móveis e equipamentos eletrônicos.

Também realizamos o PPCI, Plano de prevenção de incêndio com instalação de equipamentos no setor, dando segurança no trabalho.

Foi realizado também serviços de limpeza, higienização, desinfecção e desinsetização em todo o prédio.

Em relação ao BALCÃO DO CONSUMIDOR, o trabalho realizado consiste em acolher as demandas que são trazidas pelos consumidores e a partir da análise de melhor encaminhamento jurídico ao caso, buscar a solução para o conflito. E entre as soluções possíveis estão o estabelecimento de diálogo diretamente com o fornecedor envolvido na demanda, ao qual é dada a oportunidade de prestar os esclarecimentos necessários e realizar a composição para a solução do problema.

Na equipe do Balcão do Consumidor, temos 3 estagiários que são selecionadas pela Unijui, devido ao convênio estabelecido pelo Poder Executivo Municipal, Unijui e o Ministério Público, onde são remunerados pela administração municipal. Os mesmos desenvolvem trabalho de atendimento ao consumidor e assessoramento nas audiências de mediação. A supervisão deles é realizada pela equipe de profissionais -professores coordenadores do projeto, assim como por uma assessora jurídica que acompanha os atendimentos e realiza as audiências de mediação.

DIANTE DISSO VAMOS PASSAR AOS RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS NESSES 4 ANOS. Ressaltamos porem que desde o mês de março devido a pandemia, nossos atendimentos a

maioria foram através de procedimentos eletrônicos (watts, e. e-mail, telefone ...), somente nos meses de setembro é que voltou gradativamente os agendados para um atendimento presencial.

- Foi atendido 9.360 consumidores, através de simples consulta, atendimento preliminar, cartas de informações(cip).

- Atendimento por Área:

1 – Assuntos Financeiros: 4.118 ( 43.99%);

2 – Serviços Essencias: 2.716 ( 29.01% );

3 - Produtos: 1.420 (15.17%);

4 – Serviços Privados: 872 ( 9.31%);

5 – Saúde: 186 ( 1.99% );

6 – Alimentos: 27 ( 0,29% );

7 – Habitação: 23 ( 0,25% ).

Vamos destacar algumas situações por área, de tipos de reclamação que o consumidor vem fazer no Procon/Balcão:

- Ass. Financeiros: - cobranças indevidas, calculo de juros altos, não entrega de copia de contrato, envio de prod, sem autorização, venda casada, cobrança vexatória, suspensão de cobrança, cancelamento dos serviços, negativado/serasa, cartão de crédito, cartão de loja, ...;

- Serviços Essenciais: - Telefonia, energia elétrica, água e esgoto, telefonia fixa, consertos de serviços no telefone, serviços postais, transporte em relação a serviço.

- Produtos: acessório para veículo, produto com vicio, vestuário, eletrônico...

- Saúde: plano de saúde.

- Serviços privados: cursos livres, assist. técnica, informática, (cobrança indevida)

- Habitação: alugueis...cobrança indevida e juros altos...

- Alimentos: alta de preço de alimentos e produto estragado..