

RELATÓRIO DE GESTÃO E ATIVIDADES

2024

Criciúma

2024

1. INTRODUÇÃO

O Procon Municipal de Criciúma/SC é um órgão da administração direta, vinculado ao Poder Executivo Municipal, que atendendo à disposição constitucional contida no art.170, inciso V, estabeleceu a defesa do consumidor como um dos princípios gerais da atividade econômica e, o inciso XXXII do art.5º do mesmo dispositivo, impõe ao Estado a promoção legal da defesa do consumidor.

A Lei nº 8.078/90, intitulada Código de Defesa do Consumidor foi regulamentada pelo Decreto Federal nº 2.181/97, e espelha uma das leis mais avançadas na defesa do consumidor, sobretudo nos ordenamentos judiciais e administrativos.

O Procon é um órgão administrativo que tem como objetivo informar, defender e orientar os consumidores, buscando a promoção de ações para a educação, através da elaboração e execução de políticas públicas que visem equilibrar e harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores.

Trata-se de um meio alternativo para a solução de impasses e conflitos decorrentes das relações de consumo, no que cabe orientar, receber, analisar e encaminhar as reclamações, consultas e denúncias de consumidores, além de fiscalizar, previamente, os direitos dos consumidores e, quando for o caso, aplicar sanções.

As diretrizes do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor foram instituídas pela Lei Municipal nº 4.451, de 27 de dezembro de 2002 que, dispõe sobre a organização e as instituições da Coordenadoria Municipal, do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor - COMDECON e do Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos – FMDD. E, pela Lei Municipal nº 6446 de 15 de julho de 2014, que regulamenta o processo administrativo no âmbito do Procon de Criciúma/SC.

A missão é promover o equilíbrio nas relações de consumo em obediência ao Código de Defesa do Consumidor e legislações vigentes, visando aproximar o Procon da comunidade, para que assim, os índices de resolutividade sejam em percentuais maiores de todo o Estado, sendo referência em eficiência para os demais órgãos de Santa Catarina.

No período de janeiro a abril do ano de 2024, o Procon Municipal de Criciúma foi coordenado pelo Sr. Luiz Gustavo Catanni Colle, e posteriormente, no período de abril a dezembro, pela Sra. Nadir Ferreira Zappellini.

2. MAPEAMENTO DO ATENDIMENTO

O atendimento inicia-se na recepção, por meio da triagem para a certificação de que a reclamação configura relação de consumo. Após, é realizada a análise e instrução para a apresentação documental, sendo positiva, é fornecida uma senha para a convocação através do painel de chamadas que será realizado pelos guichês de atendimentos.

No Atendimento Preliminar, o consumidor pode optar somente por receber esclarecimentos ou efetivamente, abrir a reclamação, desde que, munido de toda a documentação necessária, que pode variar conforme o caso.

Em alguns casos específicos, o conflito pode ser resolvido com um simples telefonema, onde o servidor faz a ligação para o fornecedor e havendo possibilidade, o acordo é realizado, sendo registrado como atendimento preliminar.

Na ausência de resolução da demanda através do atendimento preliminar, é realizada a abertura da Carta de Informações Preliminares – CIP, que é uma carta enviada diretamente ao endereço do fornecedor, através do correio, com Aviso de Recebimento – AR. Nesta carta consta a narrativa dos fatos, feita pelo consumidor, a fundamentação jurídica supostamente violada e os documentos comprobatórios da demanda.

No caso em que, o fornecedor encaminhar a resposta da Carta de Informações Preliminares-CIP, esta será avaliada pelo servidor, ao passo que, se a resposta for positiva, ou seja, que atenda ao requerimento, a reclamação será arquivada. No entanto, se a resposta for negativa, ou seja, não atender ao requerimento ou não esclarecer o feito, procede-se com a abertura do processo administrativo, com agendamento de audiência de conciliação entre as partes.

O processo administrativo é encaminhado para o endereço do fornecedor, através do Correio com Aviso de Recebimento – AR. Nele consta a

narrativa dos fatos, fundamentação jurídica, os pedidos e a convocação para audiência de conciliação, de forma presencial ou virtual.

Na audiência, a conciliação é feita por conciliador, ocasião em que as partes dialogam sobre os fatos e espera-se que faça um acordo. Na existência de acordo, este é lavrado em Ata de Audiência e assinado pelas partes.

O acordo é encaminhado para a homologação do Poder Judiciário, através do Juizado Especial Cível da Comarca de Criciúma/SC. Após o devido cumprimento ou descumprimento, este é certificado e o processo administrativo é encaminhado para o Setor Jurídico para análise e elaboração de parecer jurídico. Após, o processo administrativo é encaminhado para o Setor de Coordenação para a elaboração da decisão administrativa, lavrada pelo Coordenador (a) do Procon.

Na ocasião de não haver acordo, também é lavrado em Ata de Audiência e assinado pelas partes. Na sequência, o processo administrativo é encaminhado para o Setor Jurídico para análise e emissão de parecer jurídico, do qual opinará pela aplicação de sanção administrativa ou arquivamento.

E por fim, o processo administrativo é encaminhado para o Setor de Coordenação, responsável pela emissão da decisão administrativa, que poderá acatar ou não, o mérito do parecer jurídico. Após lavrada a decisão, esta é encaminhada ao endereço físico do fornecedor, para querendo, apresentar impugnação ou na concordância, realizar o pagamento voluntário do valor correspondente a multa aplicada pela infração a Legislação Consumerista.

Havendo interposição de recurso da decisão administrativa, este é encaminhado para análise da Procuradoria-Geral do Município, da qual emitirá um parecer jurídico. Caso haja deferimento do recurso, o Órgão é notificado para anular ou retificar a decisão administrativa. No entanto, caso haja indeferimento do recurso, a decisão se mantém, e consequentemente a multa é mantida para pagamento até a data de vencimento.

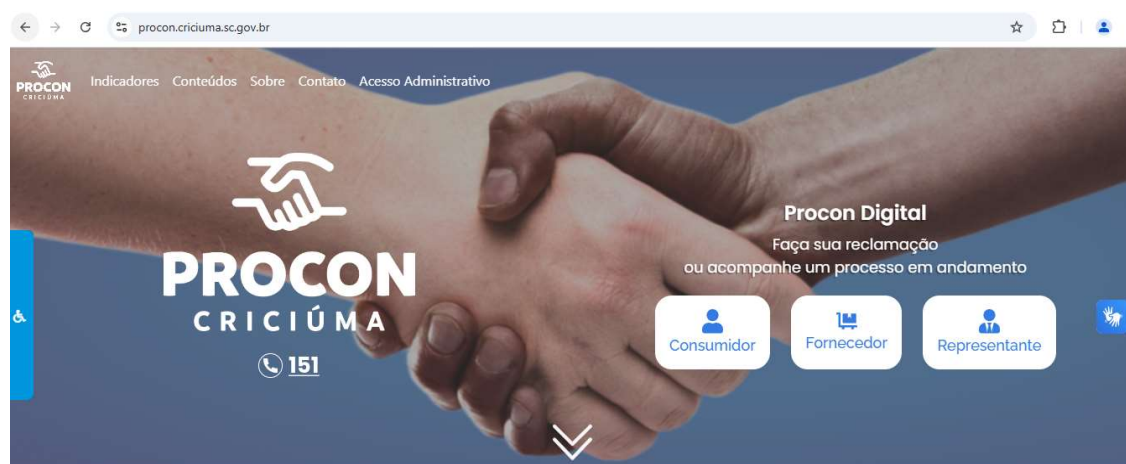
Na ausência de pagamento até a data do vencimento, o processo é encaminhado para o Setor de Arrecadação, responsável pela emissão da Certidão de Dívida Ativa, que poderá ser protestada e posteriormente, ajuizado

o processo de execução fiscal, através da Procuradoria-Geral do Município, até o trânsito em julgado.

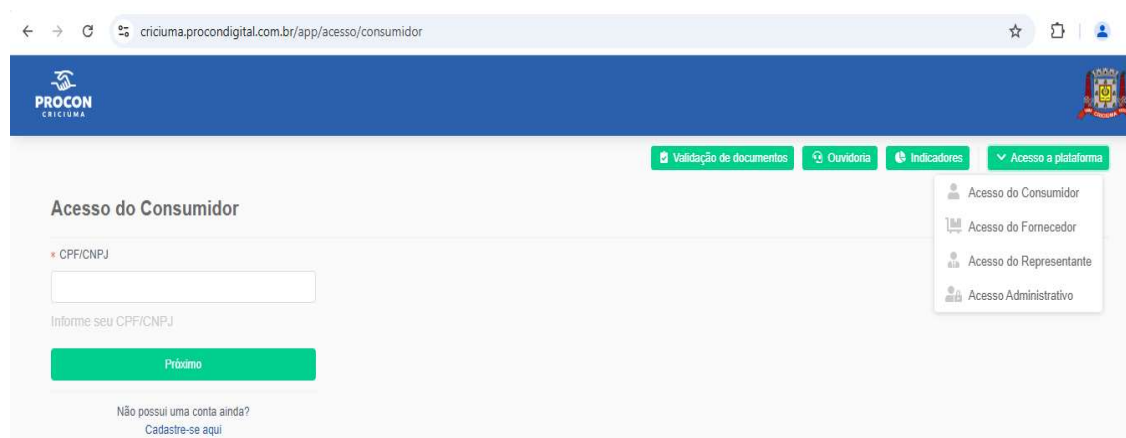
3. ATENDIMENTOS: PRESENCIAL E VIRTUAL

Os atendimentos são realizados na forma presencial na sede do Órgão, localizado na rua Henrique Lage, nº 267, no bairro Centro, na cidade de Criciúma, no Estado de Santa Catarina, CEP 88801-010, e também, na forma virtual, através do sítio eletrônico: <https://criciuma.procondigital.com.br/app/>, vejamos:

Passo 1:



Passo 2:



Para ambos os atendimentos, se faz necessário o cadastro prévio, mediante a apresentação de documento pessoal e comprovante de residência, ou na hipótese, os documentos constitutivos para o ato.

4. QUANTITATIVO DE ATIVIDADE EXECUTADA POR SEGMENTO

As atividades executadas serão demonstradas através dos quantitativos de demandas elaboradas por cada setor, compreendendo os atendimentos realizados no período de janeiro a dezembro do ano de 2024.

Inicialmente, demonstraremos as quantidades dos atendimentos realizados mês a mês, com a divisão dos virtuais e presenciais.

Total de Atendimentos:

MESES	VIRTUAIS	PRESENCIAIS	TOTAL
JANEIRO	95	1049	1144
FEVEREIRO	90	825	915
MARÇO	82	1032	1114
ABRIL	77	1170	1247
MAIO	55	1141	1196
JUNHO	59	1178	1237
JULHO	55	1217	1272
AGOSTO	59	1305	1364
SETEMBRO	65	1200	1265
OUTUBRO	73	1462	1535
NOVEMBRO	66	1290	1356
DEZEMBRO	19	389	408

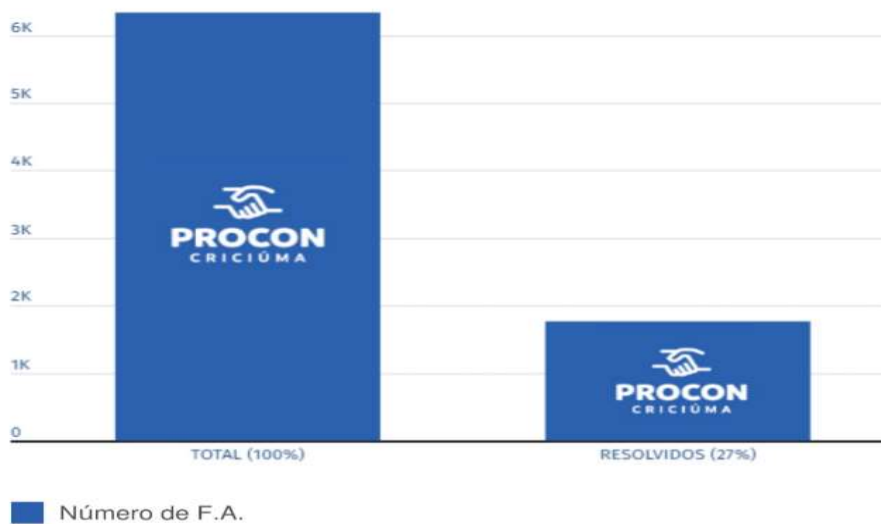
4.1. Atendimento Preliminar:

Os atendimentos preliminares são os atendimentos iniciais, aqueles em que, os consumidores relatam os fatos e recebem orientação acerca da demanda.

Primeiramente, realiza-se a tentativa de contato com o fornecedor através de ligação telefônica, endereço eletrônico ou mensagens através do aplicativo *WhatsApp*. Esse contato inicial, assim como, os demais, ficam registrados no sistema informatizado, Procon Digital Criciúma, e recebem a

numeração da Ficha de Atendimento, que são identificadas pela sigla “F.A”. O consumidor terá acesso ao sistema eletrônico e as respectivas movimentações.

No período citado, foram registrados 6.357 (seis mil, trezentos e cinquenta e sete) atendimentos, dos quais, 1.772 (hum mil, setecentos e setenta e dois) foram resolvidos, e conseqüentemente, arquivados.



4.2. Carta de Informação Preliminar – CIP:

A Carta de Informação Preliminar é o documento que contém todas as informações da reclamação, devidamente assinada pela Coordenação e consumidor, sendo encaminhada para o endereço do fornecedor, através do Correio, com Aviso de Recebimento – AR.

O documento constitui a citação do fornecedor, para no prazo de 10 (dez) dias, se for o caso, apresentar os documentos, esclarecimentos e providências que atendam a pretensão do consumidor.

No período citado, foram elaboradas 384 (trezentos e oitenta e quatro) Cartas, das quais, 20 (vinte) foram resolvidas, e conseqüentemente arquivadas.

4.3. Processo Administrativo:

Os processos administrativos são instaurados para apurarem possíveis infrações as normas da legislação Consumerista, quando os casos não são

solucionados em sede de Atendimento Preliminar ou de Carta de Informações Preliminares.

Este documento contém a descrição do fato, os dispositivos legais infringidos e a assinatura da autoridade competente, que é encaminhado ao endereço do fornecedor, através do Correio com Aviso de Recebimento – AR.

Neste procedimento administrativo é designada a data de audiência conciliatória, da qual poderá ocorrer na forma presencial ou virtual, cujo *link* para acesso faz parte integrante.

No período citado, foram instaurados 176 (cento e setenta e seis) processos, do qual, 1 (um) foi resolvido antes da data aprazada para audiência.

4.4. Audiência Conciliatória:

As audiências conciliatórias são previamente agendadas, no ato de abertura do processo administrativo.

Os trabalhos são dirigidos por conciliador, que é o responsável por conduzir a sessão e lavrar a Ata, das quais são classificadas como exitosas e inexitosas.

Para o período citado, foram realizadas 84 (oitenta e quatro) sessões.

4.4.1. Exitosas:

As audiências são exitosas quando as partes logram êxito na resolução do conflito, ou seja, quando a demanda é integralmente resolvida no ato da sessão ou quando é pactuado um acordo.

As Atas de Audiências Exitosas são devidamente assinadas pelas partes e encaminhadas ao Poder Judiciário para homologação do acordo, juntamente dos documentos pessoais, tornando-as título executivo extrajudicial.

No período citado, 16 (dezesesseis) audiências foram exitosas.

4.4.2. Inexitosas:

As audiências são inexitosas quando as partes não conseguem obter a resolução do conflito até a solenidade conciliatória. As audiências também poderão ser classificadas como inexitosas por ausência do consumidor, por ausência do fornecedor, por ausência de ambas as partes.

No período citado, 80 (oitenta) audiências foram inexitosas.

4.4.2.1. Ausência do Consumidor:

No período citado, 6 (seis) audiências foram inexitosas devido à ausência dos consumidores.

4.4.2.2. Ausência do Fornecedor:

No período citado, 53 (cinquenta e três) audiências foram inexitosas devido à ausência dos fornecedores.

4.5. Fiscalização:

A fiscalização é o ato, pelo qual o fiscal ou autoridade competente do Órgão, realiza a inspeção e orienta os estabelecimentos acerca das normas legais a serem obedecidas no tocante à relação de consumo.

No ato de fiscalização, poderá ser lavrado o Auto de Constatação, que consiste na existência de irregularidade na relação de consumo ou desobediência ao disposto na legislação Consumerista, do qual o fiscal orienta e concede um prazo para a devida regularização.

Findo o prazo, se devidamente regularizado, o Auto é arquivado, todavia, caso haja a permanência da irregularidade, lavra-se o Auto de Infração com aplicação de sanção administrativa, convertida em multa pecuniária.

No período citado, foram lavrados 4 (quatro) Autos de Constatação, dos quais, 2 (dois) sobrevieram os Autos de Infração.

4.6. Parecer Jurídico:

Após o encerramento do prazo de Defesa Administrativa, o processo administrativo é encaminhado para análise jurídica, para a elaboração de parecer jurídico, que tem como objetivo avaliar a existência ou não, de prática infrativa as normas da Legislação Consumerista.

O parecer jurídico é elaborado pela Assessoria Jurídica, mediante a interpretação jurídica opinativa do caso, servindo de base para orientar e fundamentar a decisão administrativa.

No período citado, foram elaborados 102 (cento e dois) pareceres, dos quais, 31 (trinta e um) opinaram pelo arquivamento da reclamação e, 71 (setenta e um) opinaram pela aplicação de sanção administrativa, convertida em multa pecuniária.

4.7. Decisão Administrativa:

É o documento que formaliza a decisão final, emitida pela Coordenação, seja pelo arquivamento da reclamação ou aplicação de sanção administrativa ao fornecedor.

No período citado, 81 (oitenta e um) decisões foram lavradas, em consonância com os pareceres jurídicos.

4.8. Ofícios Gerais:

Os Ofícios são os documentos externos, pelo qual o Órgão se comunica com os fornecedores e com diversos setores, sendo estes: Defensoria Pública, Delegacia de Polícia, Ministério Público, etc.

No período citado, 215 (duzentos e quinze) documentos foram elaborados.

4.9. Memorandos:

Os memorandos são os documentos internos que formalizam a comunicação do Órgão com os setores da Prefeitura Municipal de Criciúma/SC.

No período citado, 373 (trezentos e setenta e três) documentos foram elaborados.

4.10. Valores Arrecadados pela aplicação de Multa Pecuniária:

No período de janeiro a 10 de dezembro, o Órgão arrecadou o valor de R\$ 393.137,40 (trezentos e noventa e três mil, cento e trinta e sete reais e

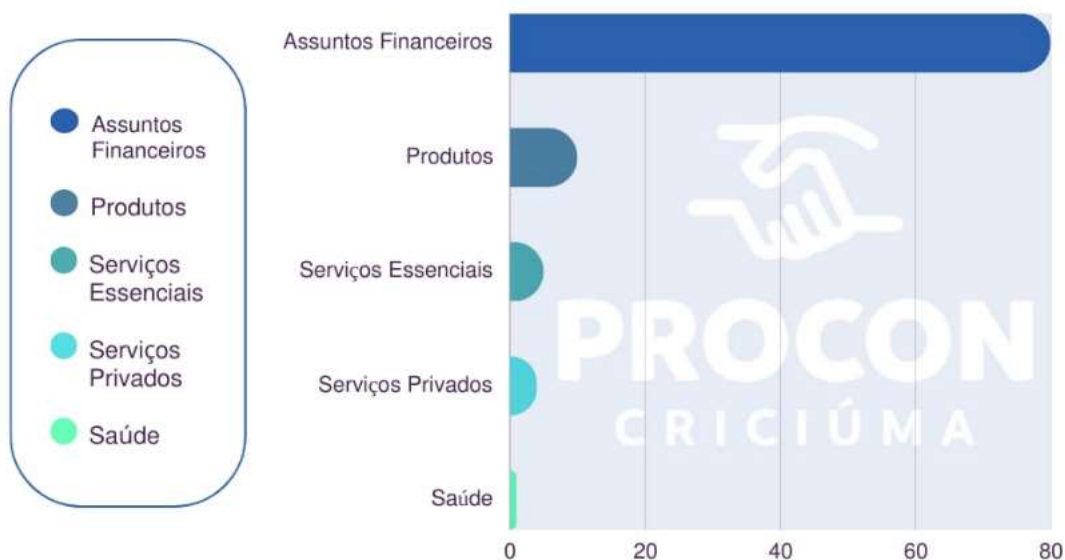
quarenta centavos), por meio das multas aplicadas, após o trâmite do processo administrativo.



5. INDICADORES POR SETORES

Durante o ano de 2024, o setor mais reclamado foi de assunto financeiro.

ATENDIMENTOS POR ÁREA



6. ENTREVISTAS E EVENTOS NO ANO DE 2024

6.1. No dia 27 de novembro, concedemos entrevista à TV Primavera, e abordamos os assuntos relacionados as aplicações dos golpes que acontecem por telefones, *e-mails* e boletos bancários.



6.2. No dia 4 de maio, participamos da Inauguração da Rua Coberta Henrique Lodetti, localizada no Centro de Criciúma/SC, e recebemos uma placa de agradecimentos pela disponibilidade de valores para a execução do projeto.



6.3. No dia 14 de junho, participamos da entrega dos botes salva-vidas para o Corpo de Bombeiros Militar de Criciúma/SC, onde colaboramos com a disponibilidade de valores para a aquisição dos equipamentos.



6.4. No dia 24 de julho, recebemos a visita do Procon Estadual de Santa Catarina e apresentamos o nosso sistema informatizado.



6.5. No 18 de agosto, participamos do plantio de Girassol, no Parque dos Imigrantes, localizado no bairro Rio Maina.



6.6. No dia 30 de agosto, recebemos a visita do Coordenador do Procon de Içara/SC.



6.7. No dia 21 de setembro, participamos da ação no Bairro Renascer, juntamente do Colégio Marista, OAB – Subseção Criciúma e SESC, e

promovemos orientações aos moradores e participantes, acerca dos direitos na relação Consumerista.



6.8. No dia 23 de setembro, concedemos entrevista ao Programa Café da Tarde, através do Sr. Antônio Colossi, e colaboramos com informações acerca do Direito do Consumidor e a trajetória desta Coordenação neste Órgão.



6.9. No dia 19 de outubro, participamos do evento de entrega da Praça Abelle Colle, localizada no bairro Comerciário.



6.10. No dia 30 de outubro, participamos de reunião com o Ministério Público da Comarca de Criciúma/SC, juntamente das Comissões da OAB-Subseção de Criciúma, pertencentes aos Direitos dos Consumidores, Direitos dos Idosos e Violência contra as Mulheres, e discutimos sobre os tipos de violências e também sobre a relação de consumo.



6.11. No dia 12 de novembro, concedemos entrevista ao Programa Ver Mais, através da Sra. Gisele Tiscoski, na NDTV.



6.12. No dia 14 de outubro, concedemos entrevista ao Sr. Beto Silva, e abordamos informações acerca dos golpes na relação de consumo.



6.13. No dia 7 de maio, recebemos a visita do Procon de Tubarão/SC e apresentamos o nosso sistema informatizado.



6.14. No dia 29 de abril, concedemos entrevista ao JA Notícias e abordamos o assunto do setor mais reclamado, que é assunto financeiro.



6.15. No dia 9 de abril, concedemos entrevista ao Balanço Geral - NDTV e abordamos o assunto sobre as filas de bancos.



6.16. No dia 3 de abril, foi empossada a nova Coordenadora do Procon de Criciúma/SC.



6.17. No dia 30/10/2024 foi publicada a matéria de alerta e prevenção para a população acerca de golpes telefônicos.

Matéria publicada no site: <https://procon.criciuma.sc.gov.br/noticia/Procon-alerta-populacao-sobre-golpes-telefonicos-em-Criciuma/18647>

// Procon alerta população sobre golpes telefônicos em Criciúma.

Diretora do Procon de Criciúma, Nadir Zapellini passa orientações para evitar o chamado “golpe do pix”

Golpes telefônicos são práticas criminosas que têm se tornado cada vez mais comuns. As vítimas, em sua maioria, são principalmente pessoas idosas, que devem ter a atenção dobrada. Pensando em alertar a população, o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) de Criciúma passa algumas orientações e informações dos riscos de chamadas do próprio número de celular, entre outras formas utilizadas pelos golpistas para fraudar as vítimas.

De acordo com a diretora do Procon de Criciúma, Nadir Zapellini, o golpe acontece da seguinte maneira: o consumidor recebe uma ligação realizada com o seu próprio número ou um link compartilhado por meio de aplicativo de mensagem. “A pessoa é convencida a realizar um Pix para uma conta que supostamente foi aberta por ele mesmo, mas que está em posse do golpista. Por conta do número familiar, o consumidor fica inclinado a fazer a transação, e assim que a realiza, o criminoso consegue a senha bancária da vítima”, explica.

A diretora complementa ainda que: “Alguns idosos não sabem seu próprio número de telefone e acabam atendendo por acharem familiar. Onde acabam seguindo todas as instruções dos golpistas e realizando a transação, que muitas vezes é de valores altos.”

Outra forma de golpe

Há também uma variante desta mesma técnica, ainda mais elaborada. Os golpistas realizam um Pix para um número de telefone que esteja vinculado a uma conta bancária. Em seguida, fazem uma ligação para o mesmo número, alegando ter feito a transferência para a pessoa errada e pedem a devolução, mas desta vez para uma conta diferente. Quando a vítima verifica sua conta, vê que realmente consta a transferência e realiza a devolução. Após isso, o golpista aciona o MED (Mecanismo Especial de Devolução), conseguindo sacar o valor dobrado.

“A melhor maneira de evitar fraudes telefônicas é não atender chamadas suspeitas, não passar dados pessoais e não clicar em links enviados por desconhecidos. Mas, se cair em algum golpe, o primeiro passo a seguir é fazer um boletim de ocorrência e procurar os órgãos de Defesa do Consumidor”, finaliza.



6.18. No dia 4 de dezembro, participamos do Debate da Onda, rádio Onda Jovem, na cidade de Forquilha/S, e abordamos o assunto sobre os maiores índices de reclamações e resolutividade no Procon.



Bate-papo, informação e opinião. No ar, Debate da Onda!

7. DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS FÍSICOS PARA AMBIENTE VIRTUAL

No mês de outubro foi iniciada a digitalização dos processos físicos antigos para o ambiente virtual, sendo o pioneiro no armazenamento digital de documentos. Matéria publicada no site:

<https://procon.criciuma.sc.gov.br/noticias/view/Procon-de-Criciuma-inicia-digitalizacao-de-processos-fisicos-para-ambiente-virtual/18584>

// Procon de Criciúma inicia digitalização de processos físicos para ambiente virtual
Município será primeiro do Brasil a contar com armazenamento de documentos totalmente digital

A Prefeitura de Criciúma, por meio da Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor (Procon), iniciou nesta segunda-feira (16) a digitalização de processos físicos antigos, que serão armazenados em um ambiente virtual. Com isso, o Procon de Criciúma será o primeiro no Brasil a contar com o armazenamento digital de documentos.

Ao todo, mais de 31 mil processos serão digitalizados e transferidos para o ambiente virtual. A expectativa é de que todos os documentos estejam disponíveis no modelo online até o final de 2024.

O Procon de Criciúma já é pioneiro no Brasil com um sistema informatizado. Consumidores podem tirar dúvidas, efetuar atendimento preliminar, formalizar denúncias e solicitar fiscalizações de maneira online, por meio do site: procon.criciuma.sc.gov.br.



8. PROPORÇÃO DE RESOLUTIVIDADE



PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MUNICIPAL DE CRICIÚMA - SC
COORDENAÇÃO EXECUTIVA

Resolutividade das F.A.s

Período: 01/01/2024 até 13/12/2024

Usuário: Nadir Ferreira Zappellini

Situação	Total de F.A.s	Proporção
Resolvidos	1822	93,29%
Não Resolvidos	131	6,71%

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório, apresentou uma síntese das atividades, ações e medidas executadas pelo Procon Municipal de Criciúma no decorrer do ano de 2024, e mantém a responsabilidade diária de manter o funcionamento de todos os atendimentos consumeristas, pertencentes ao território de Criciúma/SC.