



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA
POLO RIO NEGRO - PR**

LUCIANE BICHESKI

**ANÁLISE DO DESEMPENHO DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO DE DEFESA
DO CONSUMIDOR DA CIDADE DE RIO NEGRO - PR**

RIO NEGRO - PR

2011

LUCIANE BICHESKI

**ANÁLISE DO DESEMPENHO DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO DE DEFESA
DO CONSUMIDOR DA CIDADE DE RIO NEGRO - PR**

PROJETO TÉCNICO apresentado à
Universidade Federal do Paraná para
obtenção do título de Especialista em
Gestão Pública.

Orientador: **Prof. ACYR SELEME**

Rio Negro - PR

2011

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por tudo que ele tem me proporcionado. A todos os professores do curso, que tiveram paciência para administrá-lo.

Aos meus colegas de turma, aos meus colegas de trabalho, ao departamento de Defesa do Consumidor da cidade de Rio Negro que disponibilizou os dados para a realização do trabalho.

Ao meu namorado que me apoiou todas as horas me incentivando com o curso de Especialização.

Enfim, agradeço à minha família, pelo apoio e carinho, por tudo que me fizeram e continuam fazendo.

“Que os vossos esforços desafiem as impossibilidades
lembrai-vos de que as grandes coisas do homem foram
conquistadas do que pareciam impossíveis.”

(CHARGES CHAPLIN)

RESUMO

BICHESKI, Luciane. Análise do Desempenho do Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor da cidade de Rio Negro - PR. 2011. 30 folhas. Monografia (Especialização em Gestão Pública). Universidade Federal do Paraná.

Este trabalho é de término do Curso de Especialização de Gestão Pública da Universidade Federal do Estado do Paraná na qual foi realizada uma pesquisa para analisar o trabalho do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da cidade de Rio Negro – PR. Fez-se necessária pesquisa do referencial teórico referente ao tema abordado para que quem tenha acesso ao trabalho poderá ficar conhecendo a história do procon brasileiro, Paranaense e Rionegrense, também utilizou-se uma pesquisa de campo na qual a aluna pode observar os pontos positivos e negativos do departamento podendo opinar em propostas de melhoria para o mesmo. A pesquisa merece avanço e continuidade, pois se trata de um departamento de extrema importância para os consumidores rionegreses.

Palavras-chave: análise do departamento, pontos positivos e pontos negativos.

ABSTRACT

BICHESKI, Luciane. Análise do Desempenho do Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor da cidade de Rio Negro - PR. 2011. 30 folhas. Monografia (Especialização em Gestão Pública). Universidade Federal do Paraná.

This work is the completion of the Specialization Course in Public Administration at the Federal University of Parana State in which a survey was conducted to analyze the work of the Department of Consumer Protection and the city of Rio Negro - PR. Was necessary theoretical research concerning the issue addressed to those who have access to work can get to know the history of Procon Brazilian Paranaense Rionegrense and also used a field survey in which the student can observe the strengths and negative department can give opinions on proposals for improvement for the same. The forward and deserves continued research, because it is a department of extreme importance to consumers rionegreses.

Keywords: analysis of the department, strengths and weaknesses.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Congresso Nacional para Proposta do CDC.....	12
Figura 2: Consumidores Brasileiros.....	13
Figura 3: Sede Procon - PR em 1992.....	14
Figura 4: Sala de atendimento da sede.....	14
Figura 5: Sala de atendimento informatizada.....	15
Figura 6: Local de atendimento.....	15
Figura 7: Kit Procon em parceria com Correios.....	15
Figura 8: Espaço cidadania.....	17
Figura 9: Sala de reunião do Espaço cidadania.....	17
Figura 10: Assinatura do Convênio com 37 Procons.....	18
Figura 11: Inauguração do Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor RN-PR.....	19

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	9
2.1 ASPECTOS HISTÓRICOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR BRASILEIRO	9
2.2 LEGISLAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	10
2.3 PRINCÍPIOS BÁSICOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	10
2.4 DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR.....	11
2.5 ASPECTO HISTÓRICO DE PROCON DO ESTADO DO PARANÁ.....	11
2.7 LEGISLAÇÃO DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DA CIDADE DE RIO NEGRO – PR.....	19
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	20
3.1 NATUREZA E TIPO DE PESQUISA	20
4 DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DA CIDADE DE RIO NEGRO - PR.....	21
4.1 LOCALIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DA CIDADE DE RIO NEGRO – PR	21
4.2 REALIZAÇÃO DO TRABALHO DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DA CIDADE DE RIO NEGRO - PR	21
4.3 ASPECTOS POSITIVOS E NEGATIVOS DO DEPARTAMENTO.....	23
4.3.1 Aspectos Positivos.....	23
4.3.2 Aspectos Negativos	24
5 PROPOSTA DE MELHORAMENTO	26
6 CONCLUSÃO	28
REFERÊNCIAS.....	29

1 INTRODUÇÃO

Com esse trabalho podemos analisar o desenvolvimento do trabalho realizado junto ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da cidade de Rio Negro. Nele também podemos verificar a importância desses serviços o qual informa e orienta o consumidor quanto aos seus direitos e deveres, o departamento dá condições de defesa, quando surge um problema com os estabelecimentos comerciais, industriais, prestadoras de serviços e órgãos públicos. Bem como se o problema persistir é realizada audiência sempre para beneficiar os consumidores fazendo com que a satisfação dos mesmos seja completa.

Podemos visualizar se o objetivo do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da cidade de Rio Negro esta sendo atingido, assim como podemos auxiliar na mudança do mesmo propondo melhorias para que o departamento fique cada vez mais eficiente.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 ASPECTOS HISTÓRICOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

A legislação brasileira sempre contemplou dispositivos nas normas legais, codificadas ou esparsas, que mesmo de forma tímida acenavam para o que atualmente denominamos de proteção e defesa dos consumidores.

O Código Civil de 1916, em seu artigo 1245, estabelecia critérios de responsabilidade do fornecedor:

"o empreiteiro de materiais e execução responderá, durante 5 (cinco) anos, pela solidez e segurança do trabalho, assim em razão dos materiais, como do solo, exceto, quanto a este, se, não o achando firme, preveniu em tempo o dono da obra."

Movimentos de iniciativa popular nos anos 30 e 50, embora relacionados à falta e ao alto preço dos produtos já traziam noções básicas de proteção aos consumidores.

O fato mais significativo dos anos 60 na proteção aos consumidores foi à decretação da Lei Delegada nº 4 de 1962, que vigorou até 1998 e visava assegurar a livre distribuição de produtos.

A década de 70 contemplou um marco no país. Em 1976, pelo Governo do Estado de São Paulo foi criado o primeiro órgão público de proteção ao consumidor que recebeu o nome de Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, mais conhecido como PROCON. Também nessa década houve a promulgação e implementação de normas direcionadas aos segmentos de alimentos (Decreto-lei 986/69), saúde (Decreto-lei 211/70) e habitação (Lei 6649/79 – locação e 6676/79 – loteamento).

Os anos 80 foram marcados por profundas transformações políticas e pelos planos econômicos, com intensa participação popular nas questões envolvendo consumo. Regulamentos setoriais, normas técnicas e de Boa Prática, dentre outros, também difundiam direta e indiretamente a proteção dos consumidores. Diversas

entidades civis se organizam e desponta em segmentos específicos, como a Associação de Inquilinos Intranquilos, a CAMMESP - Central de Atendimento aos Moradores e Mutuários do Estado de São Paulo e a Associação Intermunicipal de Pais e Alunos, entre outras. Em 1987 é fundado o IDEC - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor e em 1989 é instituída a Comissão de Defesa do Consumidor da OAB - São Paulo.

No início dos anos 90 foi sancionada a Lei 8.078, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, que também criou o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça. Nessa mesma década também foi criado o BRASILCON - Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor, entidade de caráter técnico, científico e pedagógico.

O Código de Defesa do Consumidor foi o grande marco na evolução da defesa do consumidor brasileiro, sendo uma lei de ordem pública e de interesse social com inúmeras inovações inclusive de ordem processual. Auxiliando os consumidores diante das mercadorias adquiridas, assim obtendo maior informações diante do mercado consumidor.

(www.procon.pr.gov.br)

2.2 LEGISLAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Segundo o site (www.procon.pr.gov.br) a legislação do Código do Consumidor é bastante ampla podemos contar com a legislação federal, estadual, municipal e institucional. O qual a legislação federal conta com 29 leis que auxiliam os departamentos de Defesa do Consumidor, conta também com 09 decretos federais, 95 Leis estaduais, 10 decretos estaduais, 01 Lei Municipal, 03 decretos municipais, 01 decreto institucional, resolução SEJU 066 de 29/07/1998, 03 portarias institucionais, assim como termos de Compromisso de Ajustamento de Conduta.

2.3 PRINCÍPIOS BÁSICOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Todo consumidor deve ter acesso à informações sobre o principio básico do Código de Defesa do Consumidor nele podemos obter informações dos direitos e deveres de todos.

O Código reconhece que o consumidor é a parte mais fraca, auxiliando -os nos procedimentos, assim como ele promove o respeito, à dignidade, saúde, segurança e aos interesses econômicos de cada consumidor, favorece melhorias na qualidade de vida, harmoniza as relações de consumo entre consumidor e fornecedor, exige a garantia dos produtos com qualidade, durabilidade, melhor desempenho, no qual informa fornecedores e consumidores para melhorar o consumo, assim como, melhora o serviço público.

2.4 DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

O consumidor tem direitos especiais, conforme consta no art 6º do CDC (Código de Direito do Consumidor) eles têm direito a vida, saúde, segurança, liberdade de escolha, informações dos produtos direitos e deveres, transparência e boa-fé tal qual se deve combater o abuso, proteção contratual com a revisão por onerosidade excessiva, serviços públicos adequados e eficazes, dentre outros direitos que consta em outras determinadas Leis.

(ANTONIO Herman V. Benjamin - Manual de Direito do Consumidor, 2009, p. 57)

2.5 ASPECTO HISTÓRICO DE PROCON DO ESTADO DO PARANÁ

O tema defesa do consumidor, no Paraná, não é nova, em 1976 foi promovido, pela sociedade civil, um Congresso Nacional com vistas a discutir e levantar propostas sobre o referido tema.

Em 1983 o setor público assumiu uma proposta programática de atuação. Criadas no mesmo ano, a CODEC - Coordenadoria de Orientação e Proteção ao Consumidor - incumbida de trabalhar a proteção ao consumidor e a CODIC - Coordenadoria de Desenvolvimento Industrial e Comercial - órgão de orientação aos empresários; ambas subordinadas à Secretaria de Estado da Indústria e Comércio.

A implementação da proposta demonstrava que o Estado procurava evidenciar uma política de equilíbrio entre Estado x consumidores x setor empresarial.

Da história oficial da CODEC pouco restou, a não ser alguns arquivos esparsos, poucos relatórios, nenhuma estrutura. A CODEC, mesmo sem poder de

polícia administrativa (a legislação daquela época não lhe dava esse poder), desenvolveu suas atividades até 1989, quando o Governo do Estado decidiu por sua extinção, reduzindo-a a um programa vinculado à estrutura da Secretaria de Estado da Justiça, do Trabalho e da Ação Social.

Como programa, a orientação do consumidor passa a enfrentar problemas ainda maiores. Não contava nem com estrutura funcional, nem com estrutura administrativa. Atuava apenas como um balcão de atendimento ao público. A proteção e defesa do consumidor estavam pulverizadas em órgãos como a Delegacia de Crimes contra a Economia Popular, o Ministério Público, a Defensoria Pública e, pela sociedade civil, através da Associação de Defesa e Orientação ao Cidadão - ADOC.

No decorrer de 1990, pressionado pelo fato do Congresso Nacional estar discutindo a proposta do Código de Defesa do Consumidor, a estruturação de um serviço mais amplo a ser prestado pelo governo do Estado, através do poder executivo, começa a ganhar corpo.



Figura 1: Congresso Nacional para Proposta do Código de Defesa do Consumidor
Fonte: website (www.procon.pr.gov.br) (2011)

Em dezembro de 1990 foi realizado em Curitiba o 1º Congresso Paranaense sobre os Direitos do Consumidor. Naquele momento a sociedade estava mais sensível ao tema, principalmente pelo fato de não ter informações suficientes sobre o significado e reflexo do Código nas relações de consumo.

O Governo do Estado, sensibilizado por essa conjuntura, transfere o Programa para um local mais amplo, embora a falta de infraestrutura para atendimento ao público e desenvolvimento de outras atividades fosse real, talvez por ser final de gestão.

A partir de março de 1991, já na vigência de nova administração estadual, é que a proposta do atendimento ao consumidor passa a ser trabalhada sob a compreensão do resgate da cidadania, inserida na estrutura programática da Secretaria Especial da Justiça.

Em 23 de julho de 1991 foi criada, através do Decreto 609, a Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/PR, inserida na estrutura programática da Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania - SEJU, e o Conselho Estadual de Defesa do Consumidor - CONDEF.



Figura 2: Consumidores Brasileiros
Fonte: website (www.procon.pr.gov.br) (2011)

O PROCON/PR foi buscar no Código de Defesa do Consumidor a ideia norteadora de sua proposta de estruturação: a de que não bastava a criação de um órgão que atendesse apenas individualmente os consumidores. Era preciso estruturar no Paraná o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor e dotá-lo de uma política própria. Em um curto espaço de tempo, foi estruturada uma proposta para o Estado, tendo como princípio o trabalho integrado entre os órgãos.

Entendendo que para conseguir êxito nesta atividade, era necessária a articulação e a compreensão da importância da política estadual de defesa do consumidor e que esta fosse assimilada e assumida por todos os órgãos do Sistema Estadual, o PROCON/PR realizou, no mês de abril de 1991, dois Fóruns de Entidades do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor objetivando a unificação de linguagem e interpretação do Código de Defesa do Consumidor.

Como instrumento de integração e articulação dos órgãos, o PROCON/PR criou e publicou o Cadastro de Órgãos Públicos e Entidades de Defesa do Consumidor, distribuído aos órgãos e entidades do Sistema Estadual.



Figura 3: Sede Procon - PR em 1992
Fonte: website (www.procon.pr.gov.br) (2011)

Gradativamente, o órgão foi sendo estruturado e informatizado. Em 1992, ganha nova sede, o que possibilitou ampliar e melhorar o atendimento a consumidores e municípios.



Figura 4: Sala de atendimento da sede
Fonte: website (www.procon.pr.gov.br) (2011)

Para facilitar o atendimento ao consumidor, em 1994, o PROCON/PR implantou sua rede informatizada de atendimento ao público, através da criação de dois sistemas específicos: o DPC, para o atendimento ao público, e o SCP, para as pesquisas de preço. A informatização contribuiu para fornecer de maneira mais eficaz, as informações necessárias para o estabelecimento de diretrizes de atuação.

Para melhor propagação dos direitos do consumidor, iniciou-se neste ano o Projeto ESCUTA PROCON. Era um programa de rádio onde se divulgavam orientações, informações e posicionamentos do órgão. Este programa foi veiculado por diversas rádios do Estado. Por dificuldades orçamentárias, o projeto findou no início de 1998.

No ano de 1996, visando melhorar o atendimento ao consumidor, ampliou-se o espaço físico do órgão, com a inauguração de outra sede, que abrigou todos os setores de atendimento ao público. A Divisão de Atendimento foi reestruturada, sendo ampliados a Seção de Recepção e Atendimento - atendimento pessoal - e o Disque PROCON 1512.



Figura 5: Sala de atendimento informatizada
Fonte: website (www.procon.pr.gov.br) (2011)



Figura 6: Local de atendimento
Fonte: website (www.procon.pr.gov.br)

Em 1997 o órgão recebeu novos investimentos. A rede de informática foi ampliada, o que possibilitou o aumento da capacidade de atendimento e a integração do atendimento telefônico - Disque PROCON 1512 ao Sistema DPC.

Em 6 de maio do mesmo ano, através das Resoluções SEJU nº 48 e 49, foram aprovados o Regimento Interno e os Procedimentos Administrativos do órgão.



Figura 7: Kit Procon em parceria com Correios
Fonte: website (www.procon.pr.gov.br) (2011)

Em convênio com a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, o PROCON/PR desenvolveu o Projeto Kit PROCON, com o objetivo de descentralizar o atendimento ao público. O projeto possibilitava ao consumidor de Curitiba e Região Metropolitana fazer a sua reclamação, através de formulários próprios, nas agências do Correio, sem qualquer custo. Foram aproximadamente 80 postos de atendimento. Este projeto funcionou até abril de 1998.

No segundo semestre de 1997 foi disponibilizado na internet o sítio eletrônico do PROCON/PR. Há informações sobre o funcionamento do órgão, o Cadastro de Defesa do Consumidor, suas publicações e legislação referente às relações de consumo. Através dele, os consumidores podem também solicitar orientações.

Só em 5 de janeiro de 1998 foi criado o Fundo Estadual de Defesa dos Interesses Difusos - FEID - e o Conselho Estadual Gestor do Fundo – CEG/FEID, através da Lei nº 11.987, alterada pela Lei 12.945, de 5 de setembro de 2000.

Em 29 de junho de 1998, através da Resolução SEJU nº 64, foram alterados os procedimentos administrativos do PROCON/PR com base no Decreto 2.181/97, que regulamenta a aplicação das sanções administrativas previstas no CDC. Nesta mesma data, a Resolução SEJU nº 66 altera o Regimento Interno do órgão.

Em 15 de julho desse ano, pelo Decreto 4.603, o Governo do Estado cria o cargo de Secretário Especial para a Proteção e Defesa do Consumidor, ao qual se vinculam o PROCON/PR, o CONDEF, o CEG/FEID e o Instituto de Pesos e Medidas – IPEM. O Secretário tem por atribuição o assessoramento ao Governador do Estado na coordenação da ação dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, com vistas a contribuir para a implementação da política de governo na área de proteção, defesa, educação e orientação ao consumidor.

O Regulamento do Fundo Estadual de Defesa dos Interesses Difusos – FEID - foi aprovado pelo Decreto 4.620, de 27 de julho, de 1998.

Com a extinção da função de Secretário Especial para a Proteção e Defesa do Consumidor, pelo Decreto 1.859, de 22 de março de 2000, o PROCON/PR, o CONDEF e o CEG/FEID voltam à subordinação da Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania – SEJU.

Em 10 de maio de 2001 é aprovado novo Regulamento do FEID pelo Decreto nº 3.981.

Em outubro de 2001 o Decreto 4.803 aprova o regulamento da SEJU, sendo revogado o Decreto nº 609/91.

Em 2002 é extinta a SEJU e criada pela Lei 13.667, de 5 de julho, a Secretaria de Estado da Segurança, da Justiça e da Cidadania - SESJ -, a qual fica vinculado o PROCON/PR

Com a proximidade da posse de nova administração estadual, é criada a Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania – SEJU -, pela Lei 13.986, de 30 de dezembro de 2002, voltando o PROCON/PR a ela vincular-se. Dentre suas

atribuições, compete a SEJU a definição de diretrizes para a política governamental, bem como a coordenação de sua execução, nas áreas da proteção, defesa, educação e orientação ao consumidor.

O Decreto nº 2.085, de 7 de novembro de 2003, aprova novo regulamento da SEJU, sendo o PROCON/PR um órgão de execução programática desta Secretaria. À SEJU estão vinculados o Conselho Estadual de Defesa do Consumidor - CONDEF - e o Conselho Estadual Gestor do Fundo Estadual de Defesa dos Interesses Difusos – CEG/FEID.



Figura 8: Espaço cidadania
Fonte: website (www.procon.pr.gov.br) (2011)

Em dezembro de 2004 a SEJU inaugura o “Espaço da Cidadania”, local que integra o PROCON/PR e a Defensoria Pública. Com a nova sede, entram em atividade novos equipamentos para o atendimento do Disque PROCON 0800 e a nova versão do Sistema DPC.



Figura 9: Sala de reunião do Espaço cidadania
Fonte: website (www.procon.pr.gov.br) (2011)

A nova versão do DPC, em projeto piloto, foi disponibilizada a cinco Procons Municipais (Londrina, Cascavel, Ponta Grossa, Maringá e Foz do Iguaçu) para funcionamento em rede estadual. Os equipamentos de informática foram adquiridos com recursos do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos, do Ministério da Justiça.

Em 28 de dezembro de 2005 são criados, pela Lei 14.975, o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor – FECON – e o Conselho Gestor do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor – CONFECON.



Figura 10: Assinatura do Convênio com 37 Procons
Fonte: website (www.procon.pr.gov.br) (2011)

Em 15 de março de 2006 é firmado convenio com 37 Procons Municipais para sua integração ao Sistema DPC, programa informatizado de atendimento aos consumidores.

O Regulamento do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor – FECON – é aprovado pelo Decreto 1.308, de 15 de agosto de 2007.

Em 15 de março 2008 toma posse o Conselho Gestor do FECON, formado por um representante da SEJU, do PROCON/PR. do Ministério Público, da OAB-PR e de duas entidades civis de defesa do consumidor.

(www.procon.pr.gov.br)

Conforme pesquisa ao site www.portaldoconsumidor.gov.br existem 625 PROCONs no Brasil, podemos perceber que com o passar dos anos vem crescendo gradativamente o numero de departamentos de Proteção e Defesa do consumidor, verificando assim que o Brasil se dedica à ajudar os Consumidores.

2.6 HISTÓRICO DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DA CIDADE DE RIO NEGRO – PR – PROCON

O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da cidade de Rio Negro – Procon, foi inaugurado no dia 01 de junho de 2001 naquela época contando com o mesmo numero de funcionários que tem hoje a funcionária pública municipal que até o momento continua trabalhando no mesmo, uma advogada para a

realização de audiências e orientações que fosse necessário e um estagiário do curso de direito.

Com o passar dos anos o departamento vem fazendo um excelente trabalho orientando, dando soluções aos problemas dos consumidores e auxiliando no que é preciso.



Figura 11: Foto de Inauguração do Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor RN-PR

Fonte: Procon Rio Negro-PR

2.7 LEGISLAÇÃO DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DA CIDADE DE RIO NEGRO – PR

A legislação adotada pelo departamento é através da Lei Municipal 1.209 de 22/08/2000 e através Decreto Municipal 071/2001 firmado em dezembro/2001, no qual regula os procedimentos administrativos para serem executados.

Além das Leis Municipais e decretos o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da cidade de Rio Negro sempre está atento com relação às Leis Federais, Estaduais e Municipais, bem como as taxas de juros do mercado, sempre se informando para melhor orientar e atender o consumidor rionegrense e região.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo Barreto Honorato (1998): metodologia da pesquisa num planejamento deve ser entendida como o conjunto detalhado e sequencial de métodos e técnicas científicas a serem executadas ao longo da pesquisa, de tal modo que se consiga atingir os objetivos inicialmente propostos e, ao mesmo tempo, atender aos critérios de menor custo, maior rapidez, maior eficácia e mais confiabilidade de informação.

3.1 NATUREZA E TIPO DE PESQUISA

Para a realização do trabalho foi abordado pesquisas diretamente com o departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da cidade de Rio Negro-PR., bem como observações feitas pela aluna.

Podemos dizer que foi utilizado uma pesquisa de campo, pesquisa quantitativa, pois a pesquisa foi realizada diretamente no departamento verificando os pontos positivos e negativos do mesmo, com isso pudemos obter informação do trabalho realizado junto ao departamento.

As funcionárias disponibilizaram relatórios anuais, e-mail, folders, livros todo o material que fosse necessário para o desenvolvimento do trabalho aqui desenvolvido.

4 DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DA CIDADE DE RIO NEGRO - PR

4.1 LOCALIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DA CIDADE DE RIO NEGRO – PR

O departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon, da cidade de Rio Negro está situado junto à Prefeitura Municipal de Rio Negro na Rua Juvenal Ferreira Pinto nº 2070, esta situado no 2º andar da mesma. Atualmente conta com uma funcionária efetiva que já atua no departamento desde a sua inauguração, uma estagiária que está cursando o curso de Direito e uma advogada concursada que auxilia para melhor funcionamento do mesmo.

Trabalham diretamente com reclamações pessoalmente e via telefone, consumidores da cidade de Rio Negro e região.

O mesmo dá orientação e atendimento para algumas cidades vizinhas que não possuem a defesa do Consumidor em seus municípios dentre estes municípios estão à cidade de Campo do Tenente, Quitandinha, Piên, dentre outros.

Atualmente o procon do município de Rio Negro é sustentado pela prefeitura municipal, onde o departamento da assessoria jurídica ajuda com os materiais de consumo, bem como material de expediente, móveis, informática, funcionários públicos, no qual os mesmos tem seus salários retirados da dotação orçamentário do departamento jurídico.

4.2 REALIZAÇÃO DO TRABALHO DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DA CIDADE DE RIO NEGRO - PR

A realização do trabalho é realizada pelas funcionárias públicas municipais do município de Rio Negro.

O trabalho começa quando o contribuinte se dirige ao departamento para fazer a reclamação, primeiramente o atendente escuta o problema do consumidor, em seguida anota todos os dados do consumidor como telefone, nome, endereço, retira cópia dos documentos do consumidor, bem como dados do fornecedor.

Em seguida o atendente deverá entrar em contato com o fornecedor para informar sobre o problema que o consumidor comunicou diante do Procon, se não

houver acordo nesse procedimento via telefone o fornecedor receberá uma notificação extrajudicial onde tem dez dias para se manifestar, dar solução ao problema, não resolvendo ele é notificado novamente para uma audiência de conciliação, onde participa frente a frente o consumidor junto ao fornecedor onde pode haver acordo entre as parte. Caso não ocorra acordo diante a audiência de conciliação é encaminhado diretamente para o ajuizado especial de pequenas causas, onde o procon de Rio Negro fornece uma cópia do processo.

Quando é registrado um atendimento diretamente com o consumidor esse atendimento recebe um numero de protocolo que é uma forma de organização do setor e também um comprovante de que o consumidor deu entrada com sua reclamação, bem como de fácil acesso aos processos administrativos do setor.

Muitos dos processos são resolvidos imediatamente, pois os funcionários veem que se o consumidor tem um problema o mesmo deve ser resolvido naquele instante, naquele dia por isso eles optam em fazer um contato telefônico com o fornecedor ou fabricante do produto, pois muitas vezes é de fácil acordo com os mesmos.

Atualmente já foram registrados mais de dois mil atendimentos e 95% resolvidos, a maioria das reclamações esta ligado diretamente com as empresas de telefonia, muitos dos consumidores não estão satisfeitos com a forma com que as telefonias vêm desenvolvendo seus trabalhos muitas vezes fazendo cobranças indevidas.

De acordo com os funcionários do departamento chegam em torno de 50% das reclamações em cima das telefonias e a maioria delas são resolvidas, porém com uma certa dificuldade, pois os atendentes do procon perdem muito tempo tentando entrar em contato com a empresa, pois muitas vezes passam para vários departamentos.

Conforme um e-mail recebido no departamento de Proteção e Defesa do Consumidor de Rio Negro o ranking de empresas que tiveram acima de 50 audiências por índice de não resolução do problema dos consumidores no Estado do Paraná. Em primeiro lugar esta a empresa Banco Panamericano, em segundo estão às empresas do grupo B2W companhia global do varejo; americanas, submarino e shoptime, terceiro grupo Banco do Brasil dentre outras colocações. Podemos perceber que no estado do Paraná ainda a muita reclamações e podemos perceber ainda que a maioria das empresas são as mesmas.

4.3 ASPECTOS POSITIVOS E NEGATIVOS DO DEPARTAMENTO

Os aspectos positivos e negativos do trabalho realizados foram observados diretamente pela aluna, o qual tem um contato direto com o departamento com esse contato foi de grande valia para verificar os aspectos positivos e negativos do departamento.

Podendo ainda listar que o departamento existe varias aspectos positivos mais que ainda pode ser de grande melhoria, e os aspectos negativos depende somente de grandes orçamentos bem como melhorias no local físico.

4.3.1 Aspectos Positivos

- Agilidade nas soluções de problemas;

Para muitos dos consumidores a agilidade nas soluções dos seus problemas é um aspecto positivo para o departamento de defesa do consumidor da cidade de Rio Negro.

Os consumidores quando tem algum problema com os fornecedores eles procuram o departamento, assim que o consumidor relata o problema os funcionários do departamento já tentam resolve-lo imediatamente quando não ocorre à solução dos problemas é por falta de interesse de acordo diante o fornecedor. O fornecedor tem o prazo de dez dias para a resposta da notificação, essa notificação é enviada ao fornecedor quando não ocorre conciliação via telefone.

Podemos dizer que o departamento de defesa do Consumidor da cidade de Rio Negro esta atendendo bem as expectativas dos consumidores rionegrenses e região.

- Atenção e dedicação junto aos consumidores;

Os funcionários do Departamento são totalmente dedicados aos consumidores, eles ouvem com atenção os problemas dos mesmos, deixando-os a vontade tentando resolver o problema o mais rápido possível, eles demonstram interesse com os problemas que os consumidores relatam e tentam auxiliarem e

resolve-los com a maior eficiência possível deixando-os satisfeitos e orientados sobre as compras junto aos fornecedores municipais.

-Companheirismo com os demais funcionários;

A convivência com os demais departamentos dentro da organização pública é bem vista, o companheirismo esta presente com todos os funcionários, tem uma boa amizade principalmente com o departamento de assessoria jurídica pela qual o departamento o auxilia junto aos materiais de expediente.

-Pontualidade diante das funções.

Os funcionários cumprem o horário de expediente, são responsáveis com todos os materiais disponibilizados para eles, cumprem com dedicação e responsabilidade as tarefas que lhe são dadas.

4.3.2 Aspectos Negativos

- Localização;

Pelo ponto de vista da aluna a localização se torna um ponto negativo para o departamento, pois está localizado a mais ou menos 3 km do centro da cidade, muitas vezes se torna um local de difícil acesso para os consumidores mesmo a prefeitura municipal disponibilizando ônibus para os moradores do município. Se o departamento estivesse localizado em uma sala do centro da cidade os consumidores poderiam ter mais interesse em fazer as suas reclamações.

- Falta de treinamento para os funcionários;

A falta de treinamento para os funcionários é um grande ponto negativo, pois os funcionários ficam desinformados com a legislação brasileira, desmotivação junto ao trabalho realizado, falta de informação junto aos consumidores rionegrenses e região dentre outros aspectos que são de extrema importância para a realização do trabalho do departamento de Defesa do Consumidor da cidade de Rio Negro.

- Falta de divulgação do código do consumidor, dentre outros materiais fornecido pelo estado;

O departamento de defesa do consumidor da cidade de Rio Negro recebe materiais gráficos do Estado do Paraná, esses materiais como folders, código do consumidor dentre outros é para divulgação do CDC informando os direitos e deveres dos consumidores brasileiros, porém esses materiais não são muito divulgados pelo departamento ficam em caixas de papelão em um canto da sala.

Para os consumidores é um ponto negativo, pois assim eles ficam sem informações a respeito dos seus direitos e deveres.

- Sala de audiência;

Para o departamento seria de extrema importância ter uma sala exclusiva para a realização de suas audiências, pois o departamento de defesa do consumidor da cidade de Rio Negro é pequena sem muito espaço.

- Estrutura física;

A estrutura física do departamento é em precária, pois tem três mesas com dois computadores é dividida com um painel onde atrás se encontra outra mesa para audiências, e ao lado encontra-se uma prateleira com os arquivos das reclamações dos consumidores. Por isso necessita de uma sala maior para melhor organização do setor.

- Falta Organização;

Outro ponto negativo do departamento é a falta de organização, pois os arquivos ficam em caixas de arquivos sem muita separação por ano, bem como sem separação por reclamação. Falta um sistema para registrar todas as reclamações dos consumidores, bem como os protocolos efetuados pelos funcionários.

Os funcionários deveriam ter uma organização para facilitar o trabalho dentro do setor, assim como efetuarem um relatório anual de todas as reclamações. Tal

desorganização pode ser pela falta de espaço que o mesmo tem, pois como anteriormente citada à sala do departamento é muito pequena.

- Sistema de armazenamento de dados e;

O sistema de armazenamento de dados é um ponto negativo, pois com a falta dele a organização do setor é bem precária, pois não se sabe exatamente qual o local que se encontra o número do protocolo de entrada das reclamações dos consumidores. Atualmente os protocolos são feitos através de um caderno marcado manualmente, com o sistema de armazenamento poderiam ficar sabendo quantos consumidores já fizeram reclamações e quais as maiores reclamações feitas até hoje, assim como emitir relatórios quando necessários.

- Fiscalização no comércio rionegrense.

A falta de um fiscal no comércio rionegrense é um grande ponto negativo, pois sem a fiscalização devida o comércio se aproveita dos consumidores, por exemplo, as filas de banco que é para ter somente um determinado tempo para ficar nela e acabamos ficando muitas vezes até horas, com a fiscalização iria ajudar muito, assim realmente nossos direitos iriam começar a serem levados em conta.

5 PROPOSTA DE MELHORAMENTO

Para melhor desenvolvimento do trabalho do departamento primeiramente o departamento deveria estar localizado em um lugar de fácil acesso, pois atualmente esta localizado no prédio da prefeitura municipal de Rio Negro o qual localiza-se à cerca de 3 km do centro da cidade, onde os consumidores devem se locomover até o mesmo, obtendo uma certa dificuldade de ir, muitos deixam até de ir fazer suas reclamações por falta de tempo e disponibilidade em questão dos horários que o ônibus que a prefeitura disponibiliza para os mesmos.

Outra melhoria que sugiro é a realização de cursos de capacitação para os funcionários, para que os mesmos fiquem cada vez mais informados e orientados com relação ao desenvolvimento do Código de Proteção ao Consumidor, bem como possam obter novos conhecimentos. Também poderia haver a realização de uma bancada do procon do município de Rio Negro quando se tem feiras educacionais, assim os funcionários orientariam melhor os consumidores deixando-os mais informados, pois muitos não sabem nem do que se trata o Procon, nessa feira também seria disponibilizado para os consumidores o código de defesa do consumidor bem como outros materiais que é fornecido pelo governo do estado.

Com um lugar mais amplo, a organização do setor seria facilitada, pois hoje eles não contam com uma sala exclusiva para a realização de audiências, arquivos, biblioteca, dentre outros aspectos, por isso a mudança para um local de fácil acesso poderia haver uma procura de um local maior, salas de repartições, assim aumentaria o numero de funcionários e de consumidores.

Dentre esses funcionários poderia haver a contratação de um fiscal, pois no município vemos algumas irregularidades por parte dos fornecedores diante do fato do não cumprimento de alguns fatores, por exemplo, fila de banco que passa mais de quinze minutos de pé na espera para ser atendido, assim como caixas dos bancos que somente uma pessoa esta atendendo dentre outros fatores, com esse fiscal poderia ser notificado para que cumprissem as leis.

6 CONCLUSÃO

Conclui-se o trabalho com satisfação, pois com ele pudemos analisar o desenvolvimento do trabalho realizado junto ao departamento de proteção e defesa do consumidor da cidade de Rio Negro, sabemos que ainda há muito a ser feito pequenos detalhes que com certeza ajudariam ainda mais o desenvolvimento do trabalho realizado neste departamento, porém ressalto que o departamento atualmente depende somente da prefeitura municipal para manter as portas abertas, o estado deveria dar mais atenção a defesa do Consumidor da cidade de Rio Negro para melhor desenvolvimento do trabalho.

Para a realização das propostas de melhorias acima citadas deve se ter uma dotação orçamentária maior, pois os fatos citados devem a mudança de local, estrutura física, bem como materiais atualizados, pois sem alguns benefícios para melhoramento do departamento não tem muito que ser feito, pois o departamento trabalha sem fins lucrativos.

Cada dia que passa possamos perceber a importância da defesa do consumidor em nossas cidades, pois com ele, nós consumidores podemos se informar quanto aos fornecedores que cercam nosso redor, juros, taxa abusivas dentre outros aspectos que devemos ficar atentos para que nos mesmos não nos prejudique.

REFERÊNCIAS

FILHO ARAÚJO, Luiz Paulo da Silva – Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – Direito Processual – Ed. Saraiva – 2009;

BENJAMIN, Antonio Herman V. – Manual de Direito do Consumidor – 2ª ed. Revista, atualizada e ampliada – Ed. Revista dos Tribunais – 2008;

MALDANER, Casildo – Código de Defesa do Consumidor atualizado – 2ª ed. – Senado Federal – 1999;

ROCHA, Antonio do Rego Monteiro – Código de Defesa do Consumidor Desconsideração da Personalidade Jurídica – Ed. Juruá – 2001;

SILVA, Jorge Alberto Quadros de Carvalho - Código do Consumidor Anotado e Legislação Complementar – 5ª ed. – Editora Saraiva – 2005;

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA- Secretaria de Direito Econômico - Código do Consumidor – Brasília – 2008;

HONORATO, Barreto – Metodologia da Pesquisa – 1998;

Website - www.procon.pr.gov.br (acessado agosto/2011)

Website www.portaldoconsumidor.gov.br (acessado agosto/2011)