

REVISTA

# PROCON

## TRANSFORMAÇÃO DO PROCON

Como o órgão de defesa do consumidor mudou para melhor nos últimos anos.

## 5 anos de Itinerante

Programa completa meia década de funcionamento, com vasta capilarização do atendimento.

## Petróleo real no Piauí

Operação atingiu 100% do estado, com alto número de autuações.

## Piauí na gestão do GNDC

**MATÉRIA ESPECIAL: Celíacos e o Direito do Consumidor**

# Editorial

NIVALDO RIBEIRO

Promotor de Justiça e  
Coordenador Geral do Procon

Caros leitores, chegamos à segunda Revista Procon. Na edição anterior, contamos um pouco da história do Procon, desde a sua criação a partir do Decom até o início da modernização de nossos sistemas. Nesta edição, fizemos um apanhado dos últimos anos, nos quais passamos por mudanças não menos revolucionárias.

Novamente o lançamento é feito no Dia do Consumidor, uma das principais datas de nosso calendário. Um dia para exaltar todas as conquistas alcançadas através de uma legislação forte e da atuação incansável dos órgãos de defesa do consumidor. Ainda há muito a ser alcançado, para isso o Procon MPPI tem buscado cada vez mais expandir o atendimento e conhecimento por todo o estado do Piauí.

Chegamos às cidades mais distantes da capital através do Procon Itinerante e da EEDC. Fincamos a



bandeira da Defesa do Consumidor nos municípios através dos Procons Municipais. Democratizamos o acesso à informação pelo meio digital através de nosso site e seus modernos painéis. Esses são caminhos para promover as mudanças que queremos na sociedade.

Ao percorrer esta revista, vocês verão um pouco disso e mais um pouco.

São 40 anos de história desde a criação do Decom e 20 anos de Procon. Essa estrada foi pavimentada por cada pessoa que trabalhou no órgão e dedicou seu valioso tempo de vida na busca por justiça nas relações de consumo, o que, no final das contas, significa ser um amigo zeloso do consumidor, com o qual este sempre poderá contar em seu dia-a-dia.

REVISTA

# PROCON

MARÇO 2024

## EDITORES

João Victor Rolin Saraiva  
Sheyla Maria Leite Albuquerque

## TEXTOS

João Victor Rolin Saraiva  
Sheyla Maria Leite Albuquerque  
Edivar Cruz Carvalho  
Kelly Cristina Bezerra da Costa

## DIRETOR DE ARTE E DESIGNER

João Victor Rolin Saraiva

.....

## PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA

Cleandro Alves de Moura

## CORREGEDOR-GERAL DO MPPI

Fernando Melo Ferro Gomes

## SUBPROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA INSTITUCIONAL

Hugo de Sousa Cardoso

## SUBPROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA JURÍDICA

João Malato Neto

## SUBPROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA ADMINISTRATIVO

Rodrigo Roppi de Oliveira

## OUVIDORA DO MPPI

Aristides Silva Pinheiro

## CHEFE DE GABINETE DA PGJ

Cláudia Pessoa Marques da Rocha Seabra

## ASSESSORA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Denise Costa Aguiar

## SECRETÁRIA-GERAL

Everângela Araújo Barros Parente

## DIRETORA GERAL DO CEAF

Teresinha de Jesus Moura Borges Campos

## COORDENADOR GERAL PROCON MPPI

Nivaldo Ribeiro

## COORDENADOR TÉCNICO PROCON MPPI

Edivar Cruz Carvalho

## SETOR DE PESQUISA E EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

Ricardo Alves Mendes de Moura

## ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Sheyla Maria Leite Albuquerque

# Piauí na liderança do GNDC

Em junho deste ano, o Procurador-Geral de Justiça do Piauí, Cleandro Alves de Moura, completa dois anos como presidente do Grupo Nacional de Defesa do Consumidor - GNDC. Nesse período, foram realizadas duas importantes reuniões do grupo, uma em Teresina, em maio de 2023 e outra em Manaus, em outubro.

Desde o início da gestão, alguns avanços foram feitos e debates importante tem se aprofundado. O mais importante deles é a proposta de mudança da taxonomia da tabela unificada do CNMP.

O GNDC é um órgão do Conselho Nacional de Procuradores-Gerais do Ministério Público dos Estados e da União. É composto por um representante de cada Ministério Público Estadual e do Distrito Federal



e tem por finalidade definir as estratégias, metas e prioridades de atuação dos membros com atribuição na área de Defesa do Consumidor, além de fomentar a uniformização e a consolidação do posicionamento do Ministério Público no âmbito dos Estados da Federação.

Assim, o grupo cria diretrizes, em forma de enunciados, a serem seguidas pelos Ministérios Público em sua atuação da defesa dos direitos dos consumidores. Na atual gestão foram publicados quatro enunciados, aprovados na reunião de outubro de 2023, em Manaus:

## 1. Enunciado:

“O GNDC reconhece a plataforma on-line ‘Consumidor Vencedor’ como ferramenta de utilidade institucional no âmbito dos Ministérios Públicos estaduais, para fins de pesquisa e divulgação das autocomposições coletivas, petições iniciais, transações administrativas e termos de ajustamento de conduta, decisões de sanções administrativas dos Procons a eles vinculados e decisões judiciais de âmbito regional ou nacional, inclusive com a alimentação por parte dos gestores em cada unidade institucional.”

## 2. Enunciado:

“Considerando os impactos econômicos e sociais decorrentes do fenômeno do “superendividamento”, é recomendável a inclusão de ações e projetos no planejamento estratégico das unidades do Ministério Público brasileiro, respeitadas a conveniência e a oportunidade de cada instituição.”

## 3. Enunciado:

“Nas hipóteses em que o dano ou ilícito relacionado ao direito do consumidor tiver âmbito regional ou nacional, em havendo a concomitância de Inquéritos Cíveis ou procedimentos instaurados em Ministérios Públicos diversos, a prevenção se dará com o registro da respectiva portaria ou despacho de instauração que delimitar o objeto e determinar diligências, excetuadas as notícias de fato. Todavia, deve ser estimulada a atuação cooperativa e concorrente, inclusive por atos concertados, entre membros de Ministérios Públicos de diferentes ramos e unidades federativas.”

## 4. Enunciado:

“Na cobrança de fatura de tarifa de serviço público em atraso, a concessionária pode utilizar qualquer meio que viabilize o pagamento do débito, desde que tal meio: (i) não aumente o débito além dos acréscimos legais, como multa de até 2% e juros de mora de 1%; (ii) não imponha ao consumidor pagar os custos de cobrança; e (iii) não vede ao consumidor pagar o débito diretamente à concessionária”.

Nessa mesma reunião, entre outros temas, debateu-se nova taxonomia em Direito do Consumidor. A Assessoria Técnica do Procon MPPI expôs a necessidade de alteração da tabela taxonômica atualmente utilizada na área do consumidor e sustentou que a melhor solução seria

a adoção da tabela usadas nas plataformas Proconsumidor e Consumidor.gov, com pequenos ajustes.

Sobre esse tema, houve uma importante reunião com o CGNTU - Comitê Gestor das Tabelas

*9ª Reunião do GNDC, realizada de forma Híbrida, sendo o encontro presencial em Manaus- AM.*



Unificadas no início deste ano, em que a proposta foi apresentada pelo MPPI para apreciação do comitê, responsável por definir a taxonomia. Caso seja aprovada, a nova taxonomia será implementada por todos os Ministério Públicos da Federação.

Outra pauta importante levantada pelo GNDC é a criação de Procons no âmbito dos Ministérios Públicos. Atualmente apenas quatro Procuradorias Gerais contam com o órgão: Piauí, Ceará, Minas Gerais e Paraíba. O grupo enviou ofícios aos Procuradores-Gerais de Justiça

sugerindo a instalação dos Procon nos Ministérios Públicos.

Na última reunião, o tema foi tratado pelo presidente Cleandro Alves de Moura, que já foi coordenador do Procon MPPI. Ele ressaltou as vantagens de ter Procons vinculados aos MPs, como resolutividade, visibilidade, credibilidade e sustentabilidade financeira, por meio de multas aplicadas.

Os trabalhos do grupo continuam regularmente, com a próxima reunião prevista para julho deste ano.



*Posse do atual presidente, Cleandro Alves de Moura em junho de 2022.*

*Promotores do MPPI presentes na reunião.*



# ANOS DE TRANSFORMAÇÕES

Desde 2015 o Procon MPPI tem passado por transformações em sua estrutura e na forma de trabalhar. O órgão, que já gozava de credibilidade junto à população, passou por aprimoramentos para atender a uma quantidade ainda maior de consumidores.

## Nova Sede e o processo eletrônico

Há pouco mais de 7 anos, no segundo semestre de 2016, a área finalística do Ministério Público do Estado do Piauí se preparava para uma mudança de endereço.

Promotorias, Procuradorias e algumas áreas administrativas concentravam esforços para viabilizar a transferência, no início do ano seguinte, para a novíssima Sede Leste, na Avenida Lindolfo Monteiro.

Com elas, também estava de mudança o Procon, que ganhara uma estrutura mais ampla e confortável para todos. As novas acomodações permitiriam a alocação de mais servidores no setor. Além disso, permitiriam o incremento de mais tecnologia, com novos equipamentos, como computadores novos, segundas telas, televisões, scanners, impressoras, entre outros.



Junto a isso, o processo virtual foi adotado no âmbito do Ministério Público. Todos os novos procedimentos passaram a tramitar somente no sistema SIMP. Foi feito, então, grande esforço para digitalização dos processos da Assessoria Jurídica do Procon. As reclamações individuais dos consumidores também passaram a ser 100% digitais, inicialmente no sistema SINDEC e, posteriormente, no ProConsumidor.

Atualmente, nos processos administrativos, as partes podem ter acesso aos autos de qualquer lugar através de peticionamento externo no

sistema SIMP, sem necessidade da retirada de processos físicos para cópia.

A migração de todos os processos em andamento para o digital foi concluída em 2022.

## Atuação coletiva

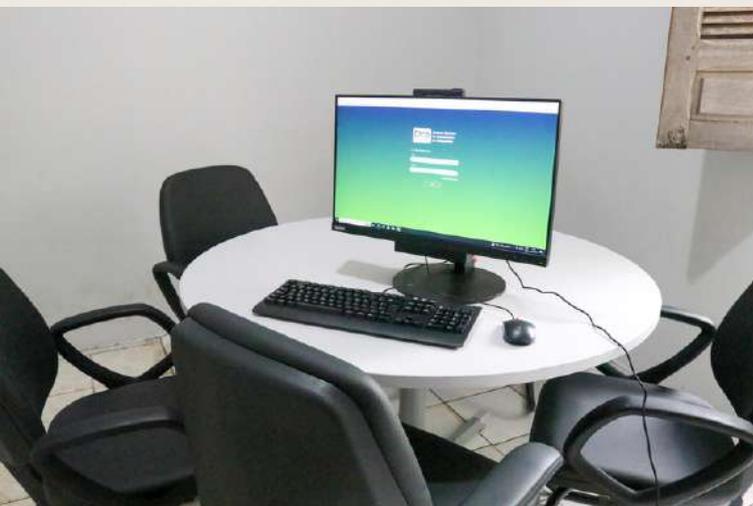
Em 2019, a Lei Complementar nº 036/2004, que institui o Procon MPPI, foi alterada (LC nº 275/2019). Até então, o órgão atendia às demandas individuais de cada cidadão juntos com ações coletivas. Com a modificação, o Procon do Ministério Público passou a ter atuação exclusivamente coletiva. Assim, começou a exercer a coordenação de todo o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, podendo atuar de forma judicial e extrajudicial na defesa do consumidor no que concerne à proteção dos interesses coletivos.

Como consequência, o Procon MPPI pode direcionar seus esforços para ações que atendam grupos de pessoas e não apenas um indivíduo, conforme é a atribuição do Ministério Público. Isso também abriu a possibilidade de explorar o potencial coletivo das demandas individuais, ou seja, ampliar casos que anteriormente eram atendidos individualmente para outros cidadãos acometidos pelo mesmo problema.

O atendimento individual continua sendo feito nos Procons Municipais e legislativos.

Outra alteração da lei foi com referência à atuação dos fiscais, que a partir de então puderam lavrar o Auto de Infração imediatamente, nos casos em que for constatada a lesividade, mesmo que potencial.





## Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

O Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, ou simplesmente FPDC, começou a ser utilizado em 2016, com sua regulamentação pelo Ato PGJ n° 557, de 02 de fevereiro de 2016.

Criado pela Lei Estadual n° 6.3080/2013, é um fundo vinculado ao MPPI, por meio do PROCON que tem por finalidade financiar projetos que visem ressarcir a coletividade do Estado do Piauí por danos causados a todo e qualquer direito e interesse difuso e coletivo.



Os recursos do FPDC advêm de sanções aplicadas pelo PROCON e pela Rede de Defesa do Consumidor, nos Processos Administrativos instaurados, além de multas judiciais decorrentes de Ações Civas Públicas que tenham por objeto a proteção e defesa dos direitos difusos e coletivos, para além da defesa do consumidor.

Os recursos do fundo podem financiar projetos apresentados por órgãos da Administração Pública Direta ou Indireta, estadual e municipal, além de Organizações da Sociedade Civil (OSCs). O fundo foi fundamental para a criação da maioria dos Procons espalhados pelo Piauí, por meio de equipamentos de informática, mobília e treinamentos.

Selecione o período

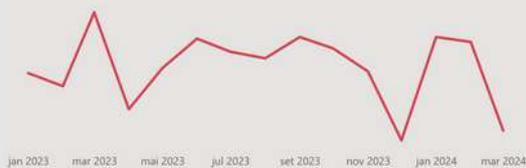
01/01/2023 13/03/2024

Área

- Água, Energia Elétrica e Combustiv...
- Alimentos
- Demais Produtos
- Demais Serviços
- Educação
- Habitação
- Produtos de Telefonia e Informática
- Produtos Eletrodomésticos e Eletr...
- REDE PROCON
- Saúde
- Serviços Financeiros
- Telecomunicações
- Transportes
- Turismo/Viagens



Número de processos por Ano e Mês



Regional	População	Nº de processos	Taxa de processos
<input type="checkbox"/> Teresina	1.240 Mil	679	5,47
<input type="checkbox"/> Piriapiri	432 Mil	210	4,86
<input type="checkbox"/> Campo Maior	132 Mil	57	4,32
<input type="checkbox"/> Corrente	187 Mil	57	3,05
<input type="checkbox"/> São Raimundo Nonato	188 Mil	50	2,66
<input type="checkbox"/> Oeiras	121 Mil	20	1,66
<input type="checkbox"/> Parnaíba	282 Mil	31	1,10
<input type="checkbox"/> Floriano	255 Mil	26	1,02
<input type="checkbox"/> Picos	453 Mil	33	0,73
<b>Total</b>	<b>3.289 Mil</b>	<b>1163</b>	<b>3,54</b>



Quantidade de processos da Rede de Promotorias intaurados no SIMP desde 2023: **1.163**.

Valores já recolhidos ao FPDC: **R\$ 3.385.532,00**

## Rede de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor

Em outubro de 2020, foi criada a Rede de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, através do Ato Conjunto PGJ/Procon nº 04. É composta por Promotores de Justiça de cada regional, indicados e nomeados pelo Procurador Geral de Justiça, com a finalidade de promover a integração regional e atuar de forma coordenada com os demais integrantes do SEDC.

## Rede Procon

Em razão dessa expansão, O Procon MPPI, como coordenador do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, presta apoio técnico aos demais Procons. São disponibilizados materiais de apoio no site institucional, com modelos de peças,

kit atuação, banco de jurisprudência e outros matérias de apoio.

Além disso, também foi disponibilizado um curso EAD e o Manual de Atuação para Promotorias em PDF, para orientar a atuação dos órgãos. Integrantes da Rede Procon podem, ainda, solicitar apoio presencial através de um formulário no sistema SEI, caso haja necessidade de fiscalização nas cidades do interior do estado ou treinamentos especializados.



# PROCON PARA TODOS

Em um estado com cerca de 3 milhões de habitantes havia apenas três Procons em 2015. Com a falta de acesso de boa parte da população do Piauí à defesa do consumidor, especialmente da região Sul, a missão estava clara: expandir o atendimento. Para isso, era prioritário criar novas unidades em municípios estratégicos. Assim, aproxima-se mais do objetivo final, que é levar o Procon a todos.



Com a inauguração do Procon da Assembleia Legislativa do Piauí no dia 4 de outubro de 2016, iniciou-se uma era de criação de novos Procons pelo estado. Desde então, a defesa do consumidor ganhou mais 14 reforços, totalizando as 17 unidades atuais.

O Procon MPPI capitaneou essa expansão, incentivando prefeituras a implantarem órgãos municipais para atendimento ao consumidor. Assim, houve uma descentralização do trabalho antes concentrado no Ministério Público, que pôde, enfim, focar nas causas coletivas. Mas como convencer os municípios a assumir esse papel central na defesa do consumidor de sua região?

Para essa missão, foi elaborado um projeto base para criação de Procons Municipais, com um passo a passo, a fim de orientar gestores sobre a implementação do órgão e seu pleno funcionamento. Em reuniões presididas por promotores de Justiça, o Coordenador Geral do Procon MPPI, Nivaldo Ribeiro, apresenta com clareza os benefícios para a população e para a economia das cidades, tendo em vista que as relações de consumo passariam a ser mais justas.

Como forma de viabilizar os projetos, utilizou-se o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor para aparelhar esses novos órgãos com móveis e equipamentos de informática. Assim,

os recursos oriundos de multas aplicadas a fornecedores infratores são revertidos em benefícios à coletividade.

Após a criação, é importantíssimo ter profissionais qualificados no atendimento. Por meio da Escola Estadual de Defesa do Consumidor, o Procon MPPI realizou treinamentos especializados com os servidores de cada município, com o intuito de capacitá-los para salvaguardar o Direito do Consumidor da maneira mais eficaz.



Após o Procon Alepi, vinculado ao legislativo estadual, foram inaugurados diversos Procons Municipais. Em 2017 foram três unidades: Oeiras, em maio, Campo Maior, em junho e Piripiri, em julho. Em 2018 foi criado pelo MPPI o Procon Itinerante, que leva atendimento móvel ao interior do estado. Além dele, foi inaugurada uma unidade de Procon Municipal em Floriano em agosto.

O Procon Municipal de Teresina chegou em março de 2019. Em julho do mesmo ano, Capitão de Campos também abriu seu Procon. Em novembro, foi inaugurado o primeiro Procon vinculado a uma Câmara Municipal, em Corrente.

Ainda em 2019, com as mudanças de atribuições do Procon MPPI, o atendimento individual na sede ficou a cargo de um Posto Avançado de atendimento do Procon Alepi.

A pandemia de Covid-19 interrompeu a sequência de inaugurações, que foi retomada apenas em 2022, com a abertura do Procon Municipal de Luzilândia no mês de março.

Em 26 janeiro de 2023, Piracuruca recebeu sua unidade. Dois dias depois foi a vez de Cocal do Alves. A 17ª e mais recente unidade é a de Esperantina, inaugurada em abril de 2023.



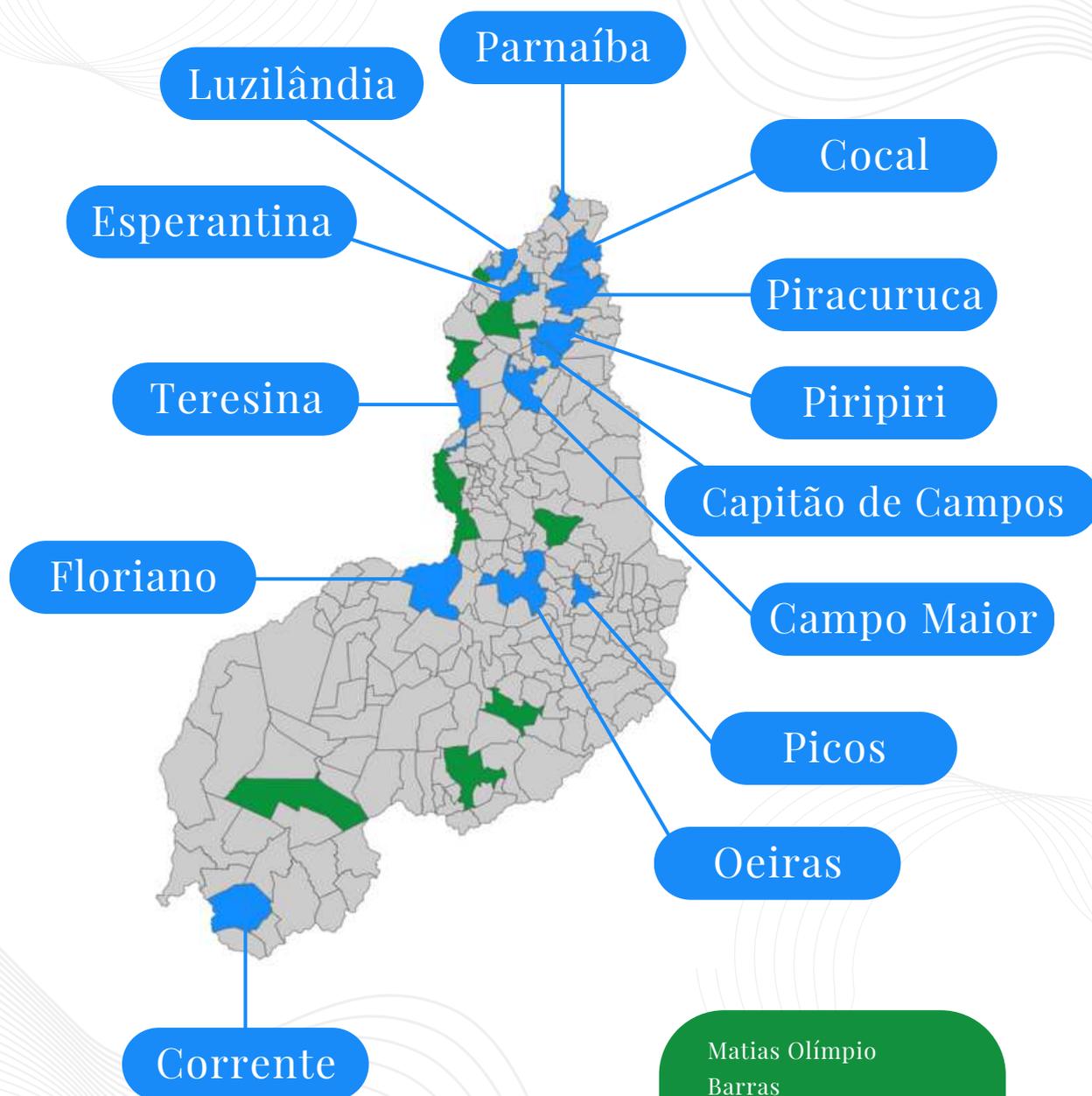
Conforme dados do sistema Proconsumidor, os Procons realizaram 17.523 atendimentos individuais no estado do Piauí no ano de 2023, sendo 7.382 no interior e 10.141 na capital.

Desse total de atendimentos, cerca de 87% foram feitos por Procons inaugurados desde 2016.

O Procon Itinerante tem sido uma ferramenta importante para essa expansão. Municípios que não tem órgão específico de defesa do consumidor recebem por alguns dias uma "amostra" do serviços ofertados. Assim, é possível entender a demanda e os benefícios para a cidade, além de reduzir conflitos levados ao Poder Judiciário.

A seguir, conheça mais sobre as viagens do Procon Itinerante.

# MUNICÍPIOS COM PROCONS



**CIDADES EM PROCESSO DE  
IMPLANTAÇÃO DE PROCON  
MUNICIPAL**

Matias Olímpio  
Barras  
União  
Palmeirais  
Amarante  
Valença  
São João do Piauí  
São Raimundo Nonato  
Bom Jesus



# PROCON NA ESTRADA

O Procon iniciou suas viagens em 2018, com a função levar a Defesa do Consumidor aos locais não contemplados com órgãos especializados por meio de atendimento móvel em um ônibus adaptado. De lá pra cá são mais de 5 anos de transformação das relações de consumo e do entendimento do consumidor sobre seu papel no mercado.

Em face de um cenário crescente em número de reclamações, o PROCON Estadual do Ministério Público percebeu a necessidade de descentralizar o atendimento do órgão de Defesa do Consumidor, principalmente no interior do Estado, evoluindo assim seu modo estrutural de atendimento ao público.

O Procon Itinerante iniciou seus trabalhos em 2018 como um projeto, sendo instituído como programa permanente pela LC nº 275/2019 (art. 5º, parágrafo único). Desde então, leva a cada consumidor cidadania, por meio da solução dos conflitos consumeristas de forma célere e sem ônus.

O PROCON chega aos locais mais longínquos por intermédio de um ônibus totalmente adaptado, respeitando acessibilidade de seus reclamantes, com internet e acesso ao Sistema Nacional no registro de reclamações Proconsumidor. O programa supera os obstáculos geográficos que impedem o acesso dos consumidores do interior do estado aos órgãos responsáveis por garantir seus direitos. Assim, tem como reflexo o restabelecimento da cidadania e contribui para solução conciliatória das demandas, fortalecendo assim a cultura da paz.



Procon Municipal também é um dos fatores levados em consideração na escolha da próxima ação.

Nesse processo são observados municípios de todas as regiões do Piauí, para que nenhuma cidade seja preterida, nem pela distância nem pelo tamanho populacional. No programa, o mais importante é o atendimento ao consumidor, independentemente da distância de sua residência.

O Procon Itinerante tem com uma de suas finalidades prestar atendimento de excelência. Para isso, conta com a importante parceria da Ouvidoria do



Desde o início de sua jornada, já foram percorridos 16.745 km e mais de 60 municípios já foram visitados. As cidades contempladas são escolhidas sob o crivo do mapa de calor, ou seja, municípios onde os consumidores não procuram a plataforma consumidor.gov.br, canal este que o PROCON tem acesso aos dados numéricos. A ausência de





## CALENDÁRIO DE AÇÕES PROCON ITINERANTE



Ministério Público, que mantém firme o propósito de se aproximar da comunidade, coletando as principais demandas e possibilitando a escuta da população. Desde que a parceria foi firmada, já foram realizados mais de 900 atendimentos protocolados, em mais de 35 municípios visitados, a Ouvidoria da Mulher também acompanha a ação, levando acolhimento a todas que sofrem algum tipo de abuso.

A ação itinerante tem um índice de resolutividade superior a 65%, esse número expressivo é devido à preocupação da equipe que atua em campo em registrar reclamações nas quais é clara a lesão causada ao consumidor. Todo o processo respeita as partes envolvidas e busca amparo no CDC, bem como as demais Leis Consumeristas. Nesse sistema prático e efetivo, os consumidores ficam satisfeitos e conscientes de seus direitos.

### **Ciclo de Palestras**

Tendo a missão de reprimir práticas comerciais ilegais de maneira preventiva através da informação, o PROCON Itinerante promove palestras para os mais diversos públicos, do infantil ao idoso. O Ciclo de Palestras acontece em parceria com os municípios que organizam o evento, de acordo com a necessidade da população local. Além desse momento educativo, a equipe do PROCON também distribui pela cidade cartazes explicativos sobre a utilização do site [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br), importante canal de resolução de conflitos, buscando conscientizar os consumidores em pontos estratégicos, como escolas de ensino médio, postos de gasolina, comércios de grande circulação, bancos etc.



## PAINEL PROCON ITINERANTE



O PROCON Itinerante tem com função secundária agir de forma punitiva, quando constata, nas reclamações formalizadas, lesões à coletividade. Nesse momento, encaminha as demandas semelhantes à promotoria de Justiça responsável pela comarca, bem como à Assessoria Jurídica do Procon MPPI, buscando sempre agir de forma justa, desencorajando as práticas infrativas e promovendo o equilíbrio na relação entre consumidor e fornecedor.

O PROCON Itinerante trabalha como arauto de transformação, fomentando o mercado econômico de consumo, compartilhando experiências com o novo perfil do consumidor, que exige qualidade, bom atendimento e que conhece seus direitos. Nessa nova realidade, o órgão de Defesa do Consumidor se reinventa e se aprimora para oferecer a todos os consumidores o cumprimento das normas legais e disseminar a cultura da paz.



# De olho no combustível

A operação Petróleo Real, uma parceria entre Procon MPPI e ANP, tem transformado o mercado de combustíveis no Piauí. Após atingir 100% de cobertura no estado, a operação tem números impressionantes de fiscalizações e autuações.

A questão da qualidade e preço dos combustíveis sempre permeou os debates nas ruas. Frequentemente a população se manifesta acerca do tema nas redes sociais e meios de comunicação de massa com cobranças às autoridades. Atento às reivindicações, o Procon nunca se furtou de atuar para coibir abusos.

Com significativas melhorias em sua estrutura e rotina de trabalho, o Setor de Fiscalização do Procon pôde concentrar esforços para combater práticas irregulares nos postos de combustíveis. A operação Petróleo Real iniciou em 2022, em um “dia D” nacional planejado pela Senacon, em parceria com diversos órgãos federais, como ANP e Polícia Federal, além de Procons.

Após esse dia, o Procon MPPI resolveu estender os trabalhos da operação, a fim de ampliar a outras cidades. Em 21 etapas da Petróleo Real no Piauí, todos os 214 municípios do estado com postos de combustíveis foram visitados. No total, a fiscalização passou por 1292 postos, resultando em 320 autuações.

Entre as irregularidades mais recorrente está o erro de medição, a chamada “bomba baixa”, em que é colocado menos combustível no veículo que o indicado na bomba. Também é recorrente o aumento de preço sem justa causa, especialmente



## Painel de combustíveis

As fases da operação estavam a todo vapor e havia a necessidade de divulgar os dados das fiscalizações de maneira transparente. Para isso, foi criado um painel interativo online através da plataforma Power BI com as principais informações.

após os anúncios de reajuste pela Petrobras, pois muitos estabelecimentos elevam os preços antes mesmo de adquirirem os lotes mais caros do combustível.

A fiscalização também tem encontrado produtos vencidos nas lojas de conveniência e extintores de incêndio fora da validade, o que pode representar um risco para consumidores e funcionários desses locais. Para todos esses casos são emitidos diretamente autos de infração, que originam processos administrativos.

No painel, o usuário pode consultar o nome do posto, a situação (regular ou irregular), endereço, número do processo e tipo de irregularidade, caso haja. Além disso, pode-se filtrar por data da fiscalização, cidade, bairro e por posto. Para ver mais detalhes, há um link que direciona para o andamento do processo.

**PAINEL DE POSTOS FISCALIZADOS**





Há, ainda, um campo para denúncias, que redireciona à página da Ouvidoria do Ministério Público, em que o consumidor pode relatar qualquer irregularidade que tenha presenciado.

## Laboratório Móvel

Em abril de 2023, aconteceu a entrega oficial do Laboratório Móvel para Análise de Combustíveis do Procon. A van, adquirida 2021, foi toda adaptada para possibilitar a análise química de combustíveis no próprio local onde as fiscalizações ocorrem, por meio de uma perita e equipamento de ponta.

Anteriormente, para fazer qualquer análise, o Procon dependia de parceria com outros órgãos, como a ANP em operações específicas e a Universidade Federal do Piauí, através de um acordo finalizado em 2021. Com a chegada do veículo, é



possível manter a continuidade do trabalho e realizá-lo de maneira rápida, sem necessidade de levar as amostras a um local fixo e aguardar um prazo mais longo para receber os resultados.



# DIREITO DO CONSUMIDOR CELÍACO

Hipervulnerabilidade, insegurança alimentar, manipulação da indústria alimentícia, acessibilidade alimentar e responsabilidade da empresa são algumas expressões que causam estranheza na maioria das pessoas, no entanto, fazem parte do cotidiano da pessoa com a doença celíaca.

Todos os dias existe um desafio a ser vencido, assim se descortina o dia a dia dos celíacos, especialmente em países em que as empresas ainda não seguem as normas e algumas leis carecem de regulamentação. É o caso da Lei do Glúten que, segundo a pesquisadora e doutora, Cléa Mara Coutinho Bento, requer urgente edição de uma norma regulamentadora para que seja cumprida e se possibilite uma fiscalização mais eficaz.

Dentre as dificuldades enfrentadas pelos consumidores celíacos no âmbito nacional, conforme enumera a professora, está a falta de acessibilidade econômica. O controle dos alimentos da indústria especializada para esse público deve ser desde o plantio, transporte dos insumos, maquinário, armazenamento e

comercialização. Ao final, os produtos têm alto custo para o consumidor. “Não há uma política pública nacional, fomento, descontos em algum tributo ou qualquer incentivo para esse ramo. O Estado é totalmente omissos”, lamenta. Os produtos são ofertados para os consumidores 300% mais caros do que os produtos em geral. Enquanto um pacote de pão de forma é cerca de R\$ 9,00, o pão para o celíaco custa entre R\$ 25,00 e R\$ 30,00. O quilo do mix de farinha sem glúten custa R\$ 32,00.

Outro obstáculo é que existem produtos que são naturalmente sem glúten, como cuscuz e tapioca, entretanto, podem ser rotulados com glúten. No Brasil, em nível federal, a Lei do Glúten obriga o fornecedor a descrever se contém glúten ou não. No entanto, a lei nunca foi regulamentada. Dessa

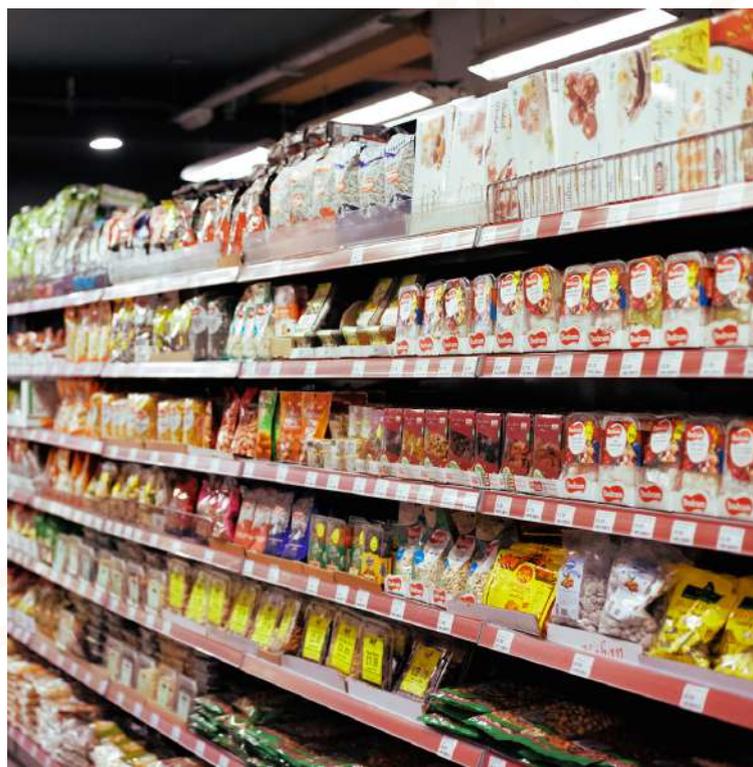


comeram um sanduíche porque não têm condições financeiras para comprar. Somente quatro pães de hambúrguer custam mais de R\$ 30,00. Se optar por fazer as receitas em casa, ainda assim os ingredientes custam mais caro.

forma, não há especificação de qual percentual de partículas de glúten é permitido. Deveria existir rastreamento e testes. Se o fabricante tem dúvida da quantidade de glúten no produto, coloca apenas a informação "contém glúten". A Anvisa autoriza essa prática. "Trata-se de uma prática excludente para o celíaco", alerta. No Codex da União Europeia, existe um limite de até 20%. Não há protocolo rígido dessas práticas. Na Europa, há fomento da indústria; em alguns países o governo doa cesta básica para celíaco.

Existem alguns locais que vendem produtos sem glúten em Teresina, porém, funcionam com horários e dias restritos, diferente da oferta de restaurantes para o público em geral. Em outros países, existe mais rigor legal. Na Argentina, por exemplo, é obrigatório que os restaurantes ofereçam, pelo menos, um prato para a pessoa com doença celíaca. A quantidade de glúten permitida na Argentina é de 10 PPM (partículas por milhão). No Chile, é adotado o índice de 5% do percentual de glúten.

Essa deficiência torna a vida do celíaco cada dia mais difícil porque os produtos da indústria em geral estão sendo reduzidos. E o fabricante coloca no rótulo a informação de que foram utilizadas máquinas que processaram produtos com glúten. O consumidor não tem nenhuma segurança ao adquirir o alimento e fica refém da indústria especializada. Relata-se que algumas pessoas nunca



## Drama do celíaco internado

Cléa Mara afirma que o celíaco tem receio de ir até o hospital porque sabe que os riscos de entrar em crise celíaca são grandes. É necessário que a família do paciente peça autorização para levar a comida de casa. Não existe ambiente livre de glúten na cozinha do hospital. E se o doente entra em crise celíaca, ficará mais vulnerável para responder aos tratamentos de outras doenças, como a Covid-19.

Ela relata casos de pessoas que estiveram internadas em razão de cirurgia simples, como apendicite, e teve complicações porque a primeira refeição continha glúten. “Vivemos em um mundo paralelo em que temos que fazer toda a avaliação do risco e pensar em toda a estrutura de sua alimentação. Gera muito estresse para toda família”, explica.

### O que é necessário para o consumidor em termos de legislação?

Com relação à segurança alimentar, Cléa Mara afirma que é preciso ser elaborado um protocolo da Anvisa que obrigue os fabricantes a apresentarem o percentual de glúten no alimento. Até em uma alface pode se encontrar a informação: pode conter glúten. Segundo a Lei do



Glúten (Lei Federal nº 10.674/2003), a indústria não é obrigada a apresentar no rótulo a informação específica, somente a genérica.

É necessário a Anvisa regulamentar a referida lei. Na regulamentação, seria exigida a realização do teste Elisa, que diz quantas partes por milhão de glúten há no alimento e ser registrado o indicador na embalagem. A indústria especializada também não assegura essa informação.

A nutricionista Mariana Rovedo fez uma pesquisa na área de Nutrição (Contaminação Cruzada na indústria alimentar: como ajudar os celíacos; [riosemgluten.com](http://riosemgluten.com)) e demonstrou os pontos críticos de contaminação na

agricultura e na fase da industrialização. A partir desses dados, fica clara a necessidade de se implementar políticas públicas de segurança alimentar e de regulamentar a Lei do Glúten.

## **Restrição alimentar afeta toda a família**

A professora Cléa Bento, que é mãe de celíaco, ressalta que a restrição alimentar atinge todos os membros do núcleo familiar, não é possível um olhar individual. O ideal é que o ambiente seja zero glúten. Apesar de existirem estudos de descontaminação do ambiente, como lavagem tríplice, ainda é um processo complexo. “Na minha casa, optamos por manter um espaço zero glúten”, relata.

O que garante segurança para o celíaco adulto também é sentar à mesa e ter a certeza de que todos os alimentos podem ser consumidos. A manutenção do ambiente livre de glúten exige esforço e dedicação, no entanto, vale a pena para manter a saúde e evitar complicações futuramente. A alimentação no Brasil, conforme lembra Bento, é baseada em leite em trigo.

Ela alerta para a gravidade da doença: “A desordem do celíaco é uma condição autoimune, uma doença como lúpus ou diabetes tipo 1. Se há contato com o glúten, o próprio organismo se destrói. Qualquer órgão pode ser atingido”. Isso aumenta o risco de câncer, por exemplo, e outras doenças graves.

Outro agravante é que os alimentos industrializados atualmente são alterados geneticamente para ter uma quantidade maior de glúten e dar a liga, o que torna os alimentos mais atraentes. Importante ressaltar que a dieta do celíaco é a única forma de tratamento e é para toda a vida.

## **Onde obter informações?**

A FENACELBRA – Federação Nacional das Associações de Celíacos do Brasil, formada por nove representantes de grupos e das associações no Brasil, é uma fonte segura e atualizada.

## **Carência de informações**

Não se tem registro da quantidade de celíacos no Piauí. O que existe no Estado é um grupo de Whatsapp formado por famílias celíacos. Criado

em 2012, o grupo conta atualmente com 27 famílias.

Não foi criada a associação com CNPJ em virtude dos custos para sua manutenção. De acordo com a autora, é fundamental que seja proibida a subnotificação. “O teste de investigação sobre doença celíaca deveria ser uma política pública do Ministério da Saúde, que fosse incluído no exame de sangue os

marcadores referentes à doença”.

O Ministério da Saúde não tem registro da quantidade de celíacos no Brasil. “Trabalhamos com estudos científicos realizados fora do Brasil, que é de, aproximadamente, 2 milhões de famílias brasileiras afetadas pela doença celíaca. Quem tem a genética pode desenvolver a qualquer momento da vida”, acrescenta.



## LIVRO

Fruto da Tese de Doutorado em Políticas Públicas da professora e pesquisadora Cléa Mara Coutinho Bento, o livro *Direito do Consumidor Celíaco* é um bálsamo de informações importantes para a sociedade em geral, especialmente órgãos públicos. Além dos dados e indicadores sobre o tema, a obra,

lançada em fevereiro de 2023, demonstra a necessidade de se abraçar essa causa. O celíaco no Brasil hoje vivencia os piores desafios em virtude da falta de responsabilidade das empresas e da lacuna de regulamentação das leis em vigor de proteção aos direitos dos celíacos.

Além de comprovar as dificuldades que os consumidores celíacos enfrentam, a obra apresenta sugestões para superar obstáculo e evoluir nesse mercado. O livro apresenta exemplos de parcerias entre sociedade, empresas e governo no sentido de se firmar um pacto de responsabilidade social, como estratégias de certificação dos empreendimentos comprometidos com a segurança alimentar. Cita, também, casos de eficácia das normas em diversos países no mundo inteiro.

# NÚCLEO DE ATENDIMENTO AOS SUPERENDIVIDADOS DO MPPI FUNCIONARÁ NO PROCON

O Ministério Público do Estado do Piauí (MPPI) teve projeto aprovado para a implementação do Núcleo de Atendimento aos Superendividados (NAS) em edital do Governo Federal. A proposta do MPPI obteve a maior pontuação entre todos os projetos apresentados. Ao todo, foram garantidos R\$ 400 mil para a implantação do NAS no Piauí.

A aprovação é um dos resultados do projeto “Captação de Recursos por Transferência Voluntárias”, sob responsabilidade da Assessoria de Planejamento e Gestão do MPPI. A iniciativa tem como finalidade implementar rotinas e procedimentos, por meio de participação em editais, com intuito de melhorar a qualidade dos serviços públicos e promover a sustentabilidade financeira, a fim de ampliar as ações da instituição ministerial no desenvolvimento de projetos sociais de fomento à políticas públicas.

“A captação de recursos é um dos focos trabalhados pela nossa equipe, que está comprometida em garantir

ao MPPI fontes de financiamento externas, especialmente por meio da participação em editais. O nosso maior objetivo é superar as limitações orçamentárias para o aprimoramento dos serviços prestados à sociedade. Certamente, o NAS oferecerá suporte às pessoas superendividadas, com a presença de uma equipe especializada para esse tipo de atendimento”, disse a assessora de planejamento e gestão, Denise Aguiar.

Esta conquista marca a segunda aprovação em menos de um ano pela equipe de projetos do MPPI para a captação de recursos externos. No início deste ano, o Ministério Público do Piauí teve projeto aprovado no valor R\$ 500 mil para a estruturação

do Núcleo para Atendimento de Vítimas do MPPI (Navi) e execução do Projeto Acolher, do Centro de Apoio Operacional de Defesa dos Direitos da Infância e Juventude (CAODIJ), voltado para capacitação em escuta especializada e o acolhimento e apoio às crianças e adolescentes vítimas de crime.



## Núcleo de Atendimento aos Superendividados

O Núcleo de Atendimento aos Superendividados deverá ser instalado na sede do Procon, em Teresina. A iniciativa segue as diretrizes da Lei 14.181/2021, que aperfeiçoa a disciplina do crédito ao consumidor e dispõe sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento.

Os NAS são unidades especializadas que têm como principal objetivo fornecer apoio integral a pessoas físicas e famílias que enfrentam dívidas excessivas, muitas vezes decorrentes de práticas comerciais desleais ou condições financeiras desfavoráveis. Os consumidores atendidos pelos NAS recebem assistência para a renegociação dos débitos, aconselhamento sobre orçamento pessoal e familiar, além de ajuda na elaboração de planos para sair do ciclo do superendividamento.

O resultado foi divulgado pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do Departamento de Projetos e de Políticas de Direitos Coletivos e Difusos da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON). Ao todo, o edital destinou R\$ 40 milhões para implementação e

aperfeiçoamento dos Núcleos de Atendimento aos Superendividados (NAS) em todo o Brasil.

O processo de seleção ocorreu em duas etapas: habilitação e avaliação de mérito. As propostas foram analisadas e classificadas com base nos pontos obtidos, seguindo os critérios pré-estabelecidos no edital. A próxima fase será a de celebração do convênio e posterior liberação dos recursos.

# Mural do Procon

Uma galeria com momentos especiais e pessoas que constroem, dia-a-dia, esse órgão.

