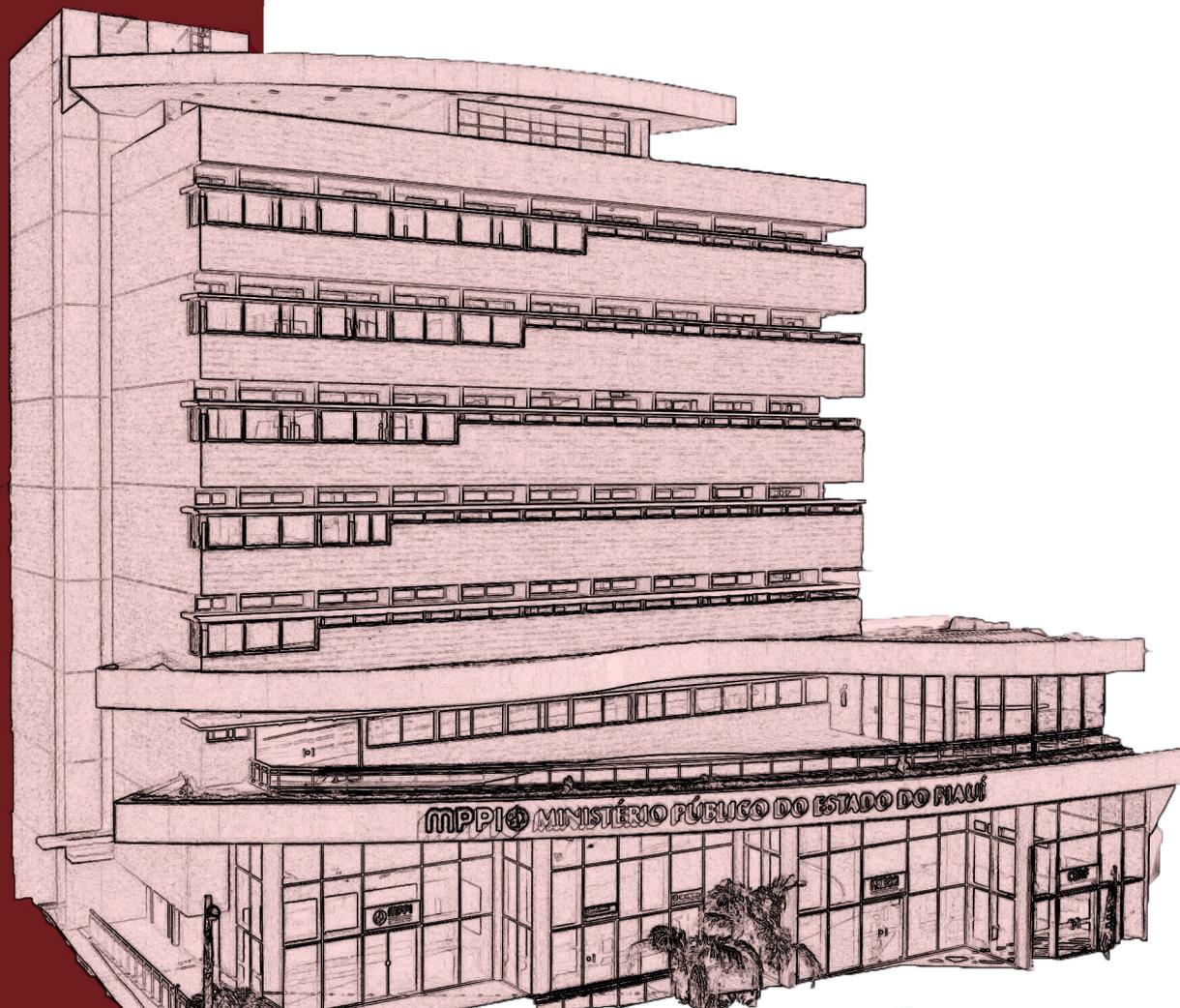


RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

2018

MPPI | **PROCON**

**AGENTE DE
TRANS
FOR
MAÇÃO
SOCIAL**



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO PROCON/MPPI – ANO 2018

REDE PROCON/MPPI SINDEC

O presente relatório especifica como os órgãos integrados a REDE PROCON/PI vêm se comportando na interação com a sociedade, em sua missão de atendimento às demandas consumeristas populares, assim como no que se refere aos bens consumo. A tabela abaixo expõe a quantidade de atendimentos realizados nas unidades integrantes da rede estadual:

Rede PROCON	2014	2015	2016	2017	2018
Procon MPPI	7.350	8.006	8.212	4.151	4.242
Procon Parnaíba	1.573	1.583	955	2.189	2.821
Procon Piripiri	-	-	-	265	529
Procon Campo Maior	-	-	-	183	449
Procon Alepi	-	-	297	3.193	1.716
Nudecon	-	436	605	596	777
Procon Oeiras	-	-	-	159	130
Procon Picos	-	-	-	30	297
Procon Floriano*	-	-	-	-	154
Procon Itinerante*	-	-	-	-	917
TOTAL	8.923	10.025	10.069	10.071	12.072

Fonte: Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC

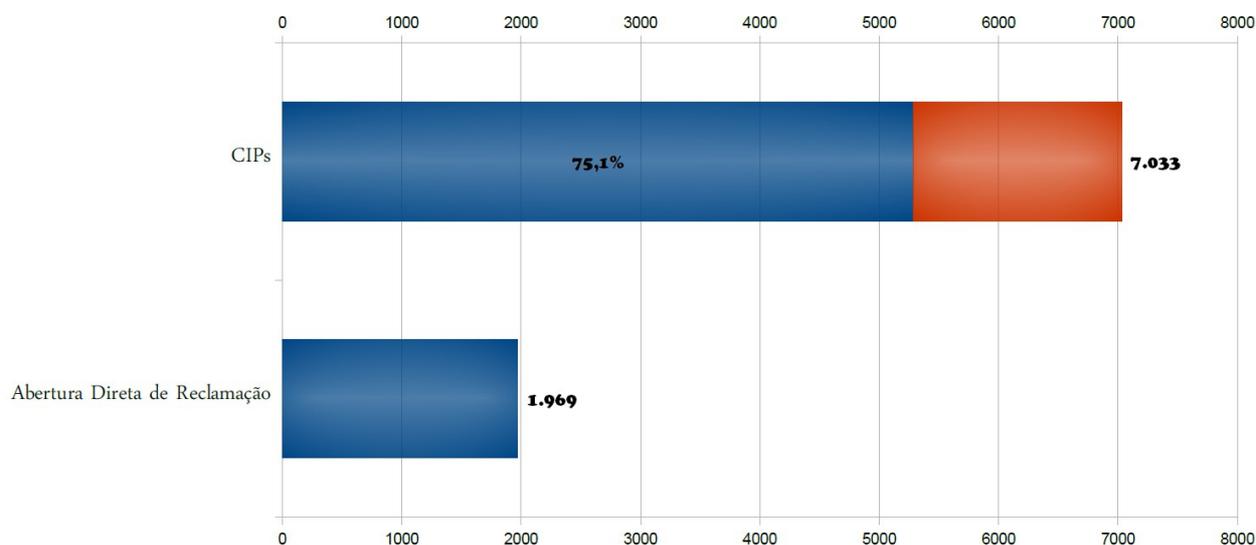
* Unidades integrados ao SEDC recentemente

A cada ano busca-se aumentar a resolutividade das demandas registradas nos órgãos integrantes da Rede PROCON/MPPI, sobretudo, através de CIP, ferramenta com alto índice de acordo entre consumidores e fornecedores antes da realização da audiência propriamente dita.

Em 2018, o percentual de resolução em todo o estado foi de 75,1%, conforme demonstra o gráfico abaixo:

Atendimentos Procon

Total de atendimentos em todo o estado: 12.076

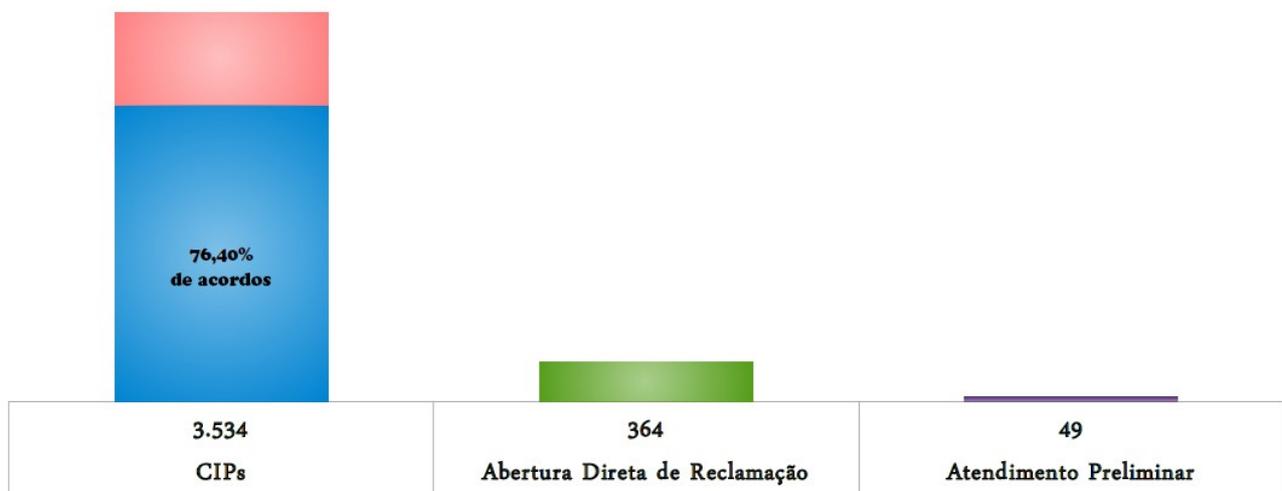


Já o Procon/MPPI alcançou um resultado um pouco acima da média estadual, obtendo 76,4% de acordo através de CIP.

Além do tipo de atendimento: **CIP** (Carta de Informação Preliminar), o sistema usado pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor dispõem de outros tipos de atendimentos, como: **abertura direta da reclamação, atendimento preliminar, encaminhamento a fiscalização, extra-procon e simples consulta**, entretanto, só a CIP correspondente a mais de 85% dos procedimentos abertos no primeiro atendimento, como se observa do presente gráfico.

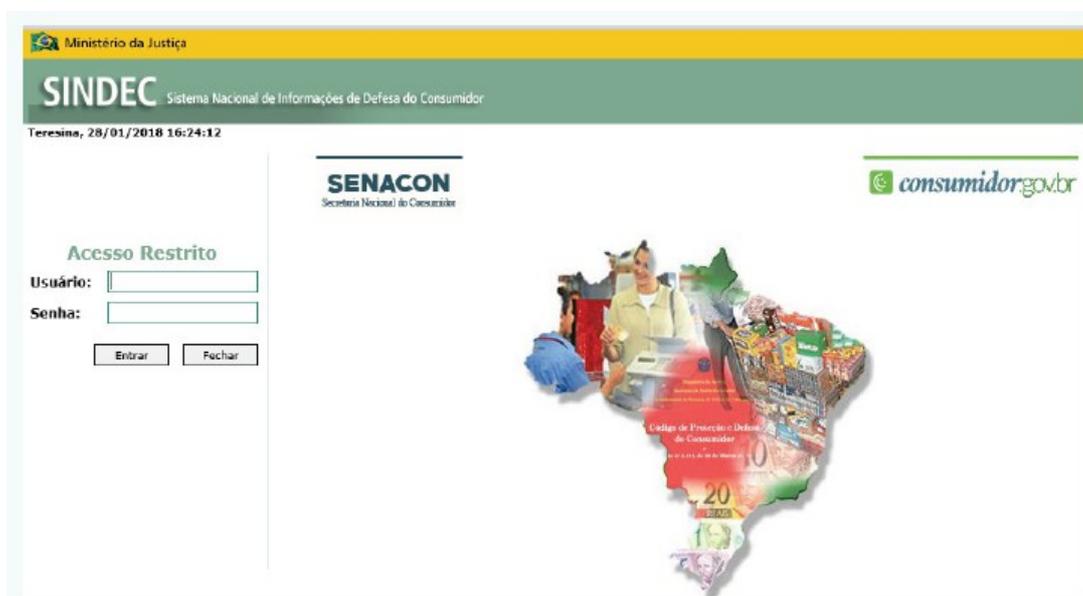
Atendimentos Procon/MPPI

Total de atendimentos: 4.147



Desta feita, o Ministério Público do Estado do Piauí, através do PROCON/MPPI vem cumprimento seu papel enquanto órgão responsável pela política estadual de proteção e defesa do consumidor, contribuindo para uma sociedade mais resolutiva e menos demandista, evitando assim judicializações desnecessárias.

O **SINDEC**, ferramenta tecnológica que dispõe de banco de dados de informações, disponível para pesquisa e consulta dos órgãos integrantes da Rede Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, tem papel fundamental no processo de conciliação extrajudicial das demandas consumeristas.

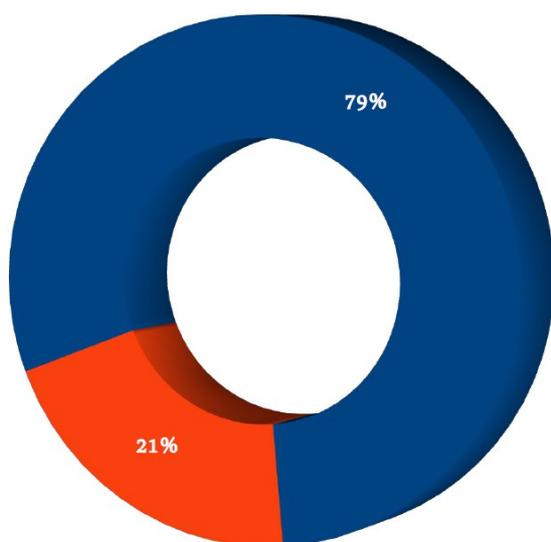


Os dados a seguir expõem o compromisso de um trabalho de prestação de serviço de qualidade à população, como também sua atuação na aplicação das normas de direito do consumidor. Nos últimos 5 (cinco) anos registramos **mais de 50 mil atendimentos** no estado do Piauí.

No ano de 2018, foram realizadas 3.477 audiências pelo sistema estadual de defesa do consumidor, com percentual de 79% de resolutividade, registrando que, das 1.582 realizadas na sede do Procon/MPPI, foi obtido um percentual de 74,8% de resolutividade.

Audiências SINDEC

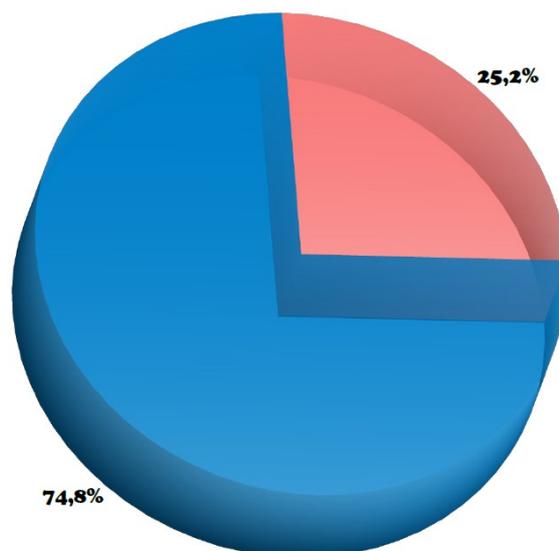
Total de audiências realizadas: 3.477



■ Número de acordos obtidos - 2.762 ■ Sem acordo - 715

Audiências Procon/MPPI

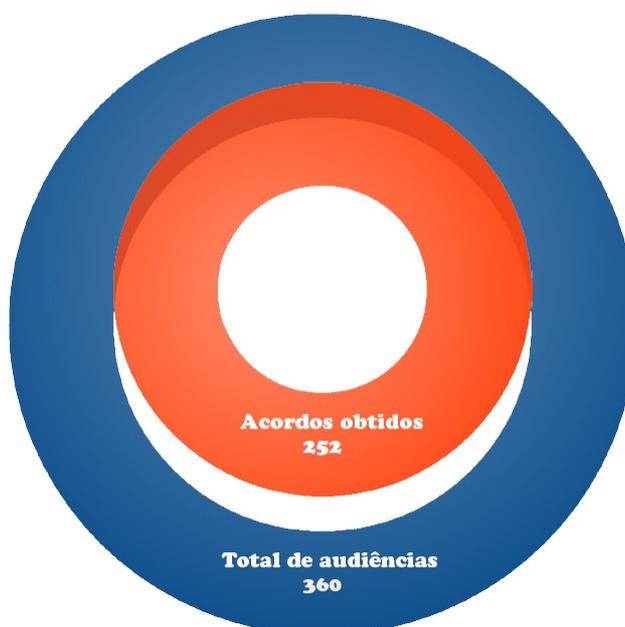
Total de audiências: 1.582



■ Acordos realizados Acordos Realizados ■ Sem acordo

As audiências acima citadas possuem caráter individual. Contudo, o Procon/MPPI também realiza, por meio de sua coordenação geral, audiências que envolvem demandas individuais homogêneas ou coletivas, como meio mais adequado da resolução de conflitos entre as partes, de modo a não abarrotar o Judiciário. Seguem os dados:

Audiências Coletivas

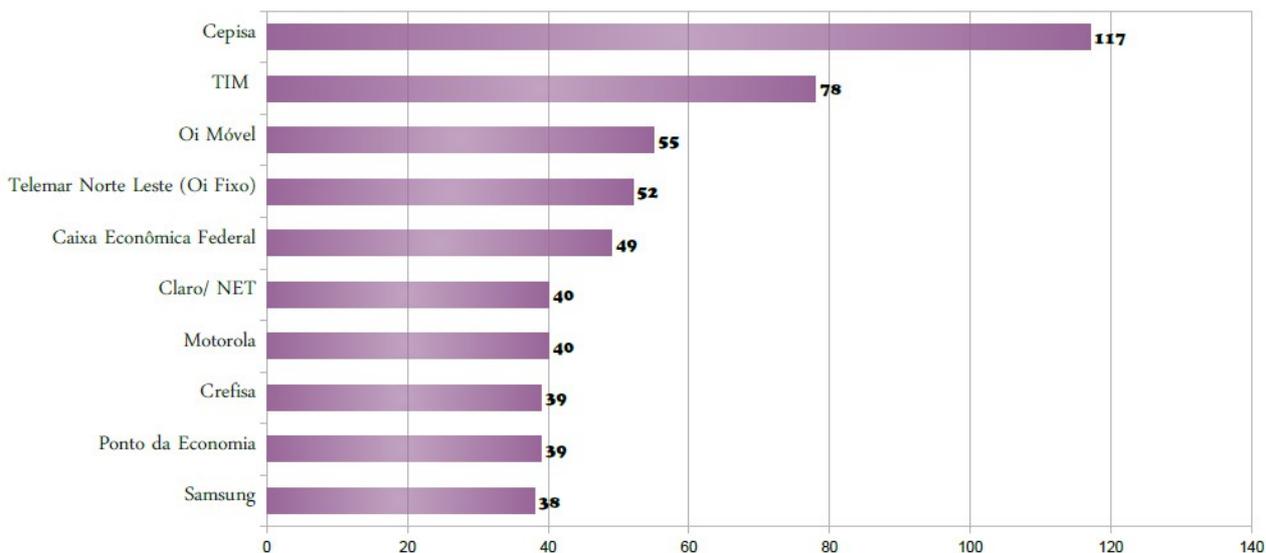


RANKING CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS DE 2018

Segundo os dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) gerados a partir das demandas registradas por consumidores que procuram o Procon em todo o estado, chegou-se a lista das 10 empresas com mais reclamações fundamentadas de 2018.

Cadastro de Reclamações Fundamentadas

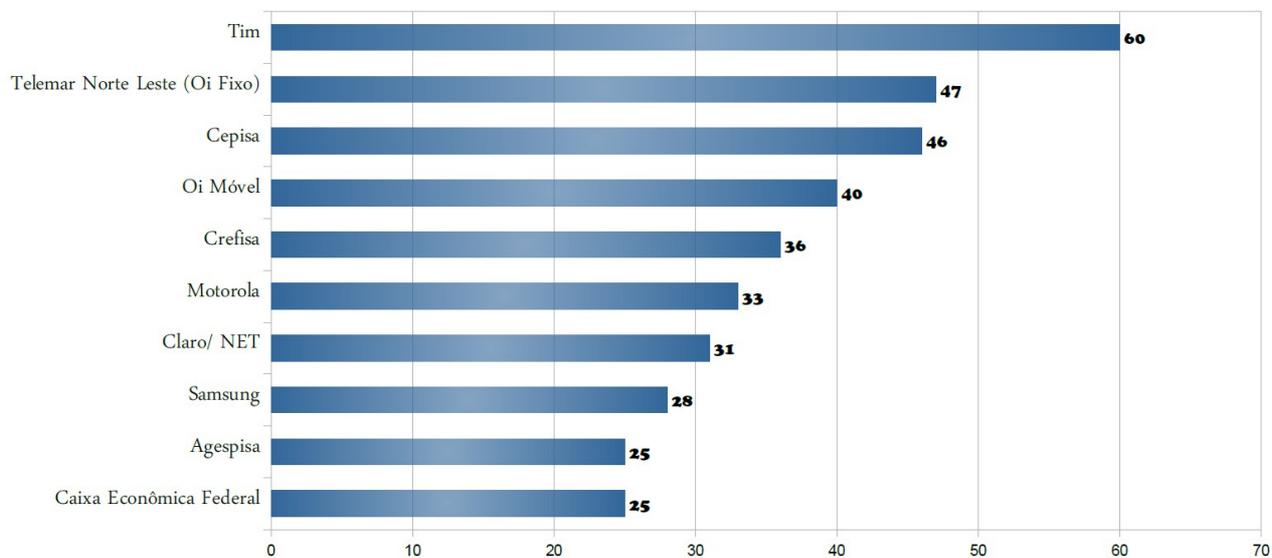
As 10 empresas mais reclamadas



Segue abaixo gráfico com as empresas que mais atenderam as reclamações fundamentadas feitas por seus consumidores:

Cadastro de Reclamações Fundamentadas

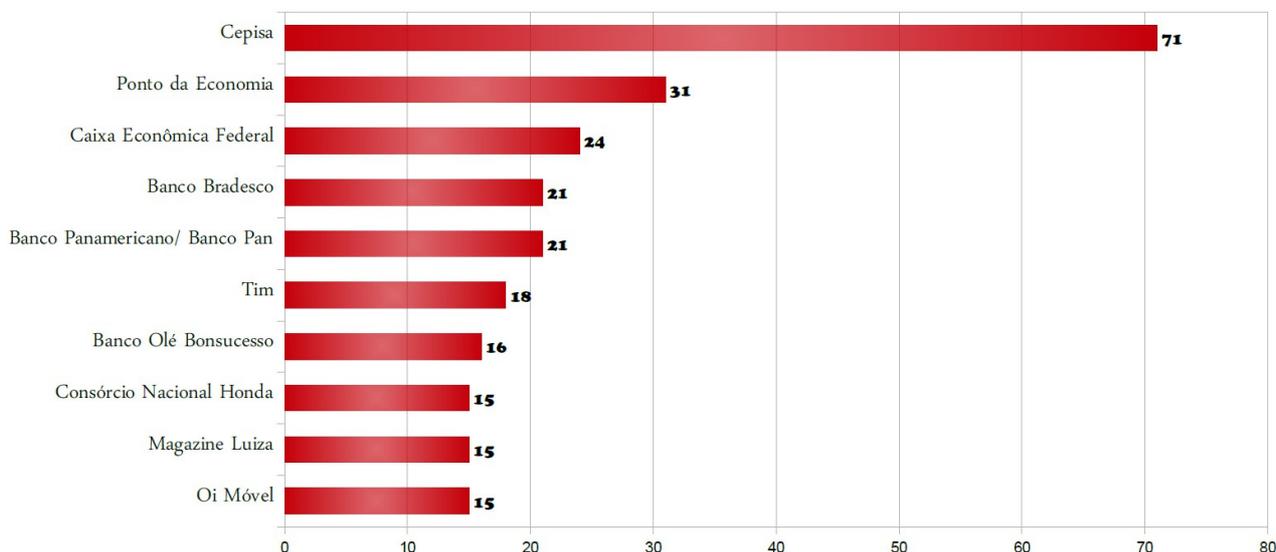
AS 10 MAIS ATENDIDAS



As 10 empresas com mais reclamações fundamentadas não atendidas em 2018 estão nesse gráfico:

Cadastro de Reclamações Fundamentadas

AS 10 MAIS NÃO ATENDIDAS



AÇÕES. PROCON/MPPI – Sede Capital

O PROCON/MPPI (Sede Capital), realizou 4.147 atendimentos **individuais**, 364 reclamações diretas; 49 atendimentos preliminares; 3.534 CIP's; realizou 1.582 audiências, das quais 1.183 tiveram acordo; emitiu 27 certidões negativas de violação ao CDC, 32 conduções coercitivas; procedeu com registro de 405 processos administrativos para apurar infrações ao direito do consumidor; expediu 457 notificações a fornecedores e realizou 275 fiscalizações. Foram instaurados 172 processos administrativos **coletivos**, arquivou-se 260 processos administrativos coletivos; 359 processos administrativos foram encaminhados a Junta Recursal; 2 à PGE para inscrição em dívida ativa do Estado; 8 foram objeto de Termo de Ajustamento de Conduta – TAC; 555 ofícios foram expedidos; 109 memorandos; 610 notificações; 360 audiências extrajudiciais foram realizadas; 9 audiências públicas, 512 correspondências recebidas (ofícios, memorando e-mail); 92 acordos celebrados; 204 atendimentos realizados. O PROCON/MPPI, ainda, **ajuizou 7** ACP's, participou de 15 audiências judiciais e procedeu com 40 manifestações judiciais, conforme segue abaixo:

RELATÓRIOS DE ATIVIDADES DO PROCON	INDIVIDUAL - SINDEC
Número de Atendimentos	4.147 (100%)
Abertura Direta de Reclamação	364 (8,78%)
Atendimento Preliminar	49 (1,18%)
Carta de Informação Preliminar - CIP	3.534 (85,68%)
Percentual de Acordos Obtidos CIP	76,40%
Audiências realizadas	1.582
Percentual de Acordos Realizados	74,80%
Emissão de Certidão Negativa de violação ao CDC	27
Número de Conduções Coercitivas	32 (estimado)
Processos Administrativos Instaurados	405
Notificações Expedidas	457 (estimado)

RELATÓRIOS DE ATIVIDADES DO PROCON	COLETIVO - SIMP
Processos Administrativos Instaurados	172
Processos Administrativos Arquivados	260
Processos Administrativos encaminhados à Junta Recursal	359
Processos Administrativos encaminhados à Dívida Ativa	2
Processos Administrativos encaminhados à Perícia	8
Termo de Ajustamento de Conduta - TAC's	8
Ofícios Expedidos	555
Memorandos Expedidos	109
Notificações Expedidas	610
Audiências Extrajudiciais	360
Audiências Públicas	9
Correspondências recebidas (ofícios, memorandos e e-mails)	512
Acordos Realizados	92
Atendimentos realizados	204
Termo de Declarações	380
RELATÓRIOS DE ATIVIDADES MPPI/PROCON	JUDICIAL – SIMP – PJe
Ações Cíveis Públicas	6
TAC's Homologados	3
Manifestações Judiciais	40
Agravo de Instrumento	4
Réplica a Contestação	2
Contrarrazões a Embargo de Declarações	3
Contrarrazões a Apelação	2
Audiências Judiciais	15
Razões Finais	1
Decisão interlocutória – Deferimento de Liminar	7
Ações procedentes Deferimento do mérito	4
FICALIZAÇÕES REALIZADAS - Estimativa	274
APLICAÇÃO DE MULTAS ADMINISTRATIVAS	MPPI/PROCON
RS - Origem	4.657428,67
JUNTA RECURSAL	MPPI/PROCON
Processos Julgados	815
Arquivados	595
RS - Reexame decorrente de recursos administrativos	5.910446,73

Fonte: SINDEC. Arquivo PROCON/MPPI.

ATENDIMENTO MÓVEL

“MP em AÇÃO PROCON ITINERANTE”

Em 2018, o Procon Itinerante visitou 17 cidades, totalizando mais de 900 atendimentos desde o início de suas operações, em 2017. O sucesso do projeto rendeu o primeiro lugar no prêmio MP - Melhores Práticas 2018, devido a seu alcance social.

Além de atender a demanda dos consumidores, as ações do Procon Itinerante também tem cunho pedagógico, pois são prestadas informações sobre Direito do Consumidor.

O projeto, que visita cidades de norte a sul do estado, também circula por diversos bairros da capital. Um ônibus adaptado ao atendimento ao público foi adquirido com recursos do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor e realiza ações em parceria com o Ministério Público do Estado, através do programa MP em Ação.

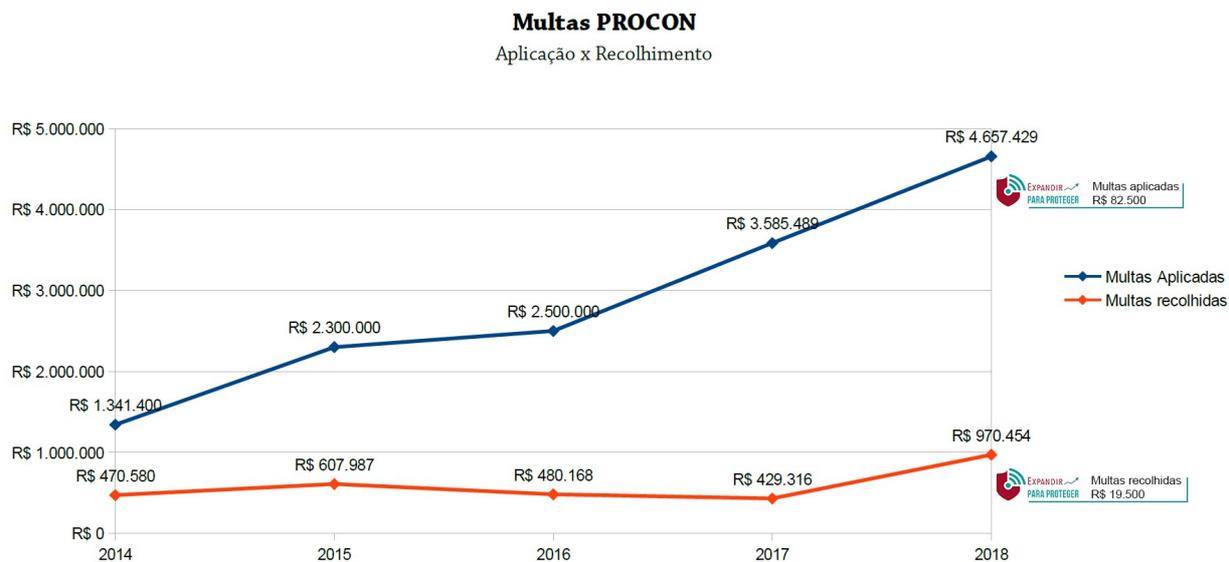


Equipe do Procon/MPPI na solenidade de premiação MP – Melhores Práticas



FUNDO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - FPDC MULTAS RECOLHIDAS

Segundo levantado nos arquivos do PROCON/MPPI, Foram aplicadas multas no valor total de R\$ 4.657.429 apenas no ano de 2018. Desse valor, foram recolhidos ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor R\$ 970.454. Segue gráfico demonstrativo da evolução da aplicação e arrecadação dos valores referentes aos últimos 5 anos.



JUNTA RECURSAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ JURCON/MPPI

A Junta Recursal do Programa de Proteção e Defesa do Ministério Público do Estado do Piauí – JURCON/MPPI, criada pela Lei Complementar nº 36, de 9 de janeiro de 2004 (art. 41), trata-se de instância recursal para fins de julgamento de recursos interpostos na forma prevista nos artigos 24 e 26 da lei complementar citada.

A Junta Recursal do Procon – JURCON/MPPI, órgão colegiado atualmente composto pelo Promotor de Justiça Jorge Luiz da Costa Pessoa (Presidente da Junta Recursal) e pelas Promotoras de Justiça Micheline Ramalho Serejo da Silva e Juliana Martins Carneiro Noletto, possui competência para apreciar os recursos interpostos contra as decisões de processos administrativos de 1º grau que versem sobre relações de consumo.

Os julgamentos dos recursos administrativos hoje são realizados no mezanino do edifício sede- leste da Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Piauí, na Avenida Lindolfo Monteiro, nº 911, bairro de Fátima, Teresina-PI, nos quais participam os membros Promotores de Justiça que integram a Junta Recursal, advogados das partes e fornecedores.

Em atendimento ao princípio da publicidade, a pauta de julgamento é publicada no Diário Oficial Eletrônico do MPPI e afixada no átrio da Sede- Leste, perante a qual a Junta Recursal tem atuação, com no mínimo 8 (oito) dias corridos de antecedência da data programada para a realização da sessão.

Durante as sessões que ocorrem 1 (uma) vez por mês, podendo ocorrer mais de uma se assim necessário, é possibilitado a realização de sustentação oral aos advogados das partes presentes, para a qual cada um possui o prazo de 10 (dez) minutos e, existindo litisconsorte, esse prazo é acrescido de mais 10 (dez) minutos.

Após julgamentos e transcorridos os prazos recursais, as decisões tornam-se definitivas e,

ato contínuo são remetidas à origem onde se providenciará a execução da decisão.



RELATÓRIO ANUAL SIMPLIFICADO DA JUNTA RECURSAL DO PROCON – JURCON

ANO BASE/ 2018

PROCESSOS JULGADOS NA 1ª SESSÃO 26/01/2018

1ª SESSÃO 26/01/2018 = 19 processos com aplicação de multa

Dr. Jorge: R\$ 7.000

Dra. Juliana: R\$ 1.177.250

Dr. Édsel: R\$ 34.000

TOTAL: R\$ 1.218.250,00

PROCESSOS JULGADOS NA 2ª SESSÃO: 23/03/2018

2ª SESSÃO 23/03/2018 = 20 processos com aplicação de multa

Dr. Jorge: R\$ 144.194,46

Dra. Juliana: R\$ 40.896,51

Dra. Micheline: R\$ 1.305.500,00

TOTAL: R\$ 1.490.590,97

PROCESSOS JULGADOS NA 3ª SESSÃO: 27/04/2018

3ª SESSÃO 27/04/2018 = 23 processos com aplicação de multa

Dr. Jorge: R\$ 237.716,66

Dra. Juliana: R\$ 46.527,00

Dra. Micheline: R\$ 179.444,45

TOTAL: R\$ 463.688,11

PROCESSOS JULGADOS NA 4ª SESSÃO: 25/05/2018

4ª SESSÃO 25/05/2018 = 27 processos com aplicação de multa

Dr. Jorge: R\$ 38.942,54

Dra. Juliana: R\$ 57.330,00

Dra. Micheline: R\$ 374.411,68

TOTAL: R\$ 470.684,22

PROCESSOS JULGADOS NA 5ª SESSÃO: 29/06/2018

5ª SESSÃO 29/06/2018 = 43 processos com aplicação de multas

Dr. Jorge: R\$ 219.248,21

Dra. Juliana: R\$ 389.177,00

Dra. Micheline: R\$ 61.027,76

TOTAL: R\$ 669.452,97

PROCESSOS JULGADOS NA 6ª SESSÃO: 24/08/2018

6ª SESSÃO 24/08/2018 = 49 processos com aplicação de multa

Dr. Jorge: R\$ 158.272,15

Dra. Juliana: R\$ 216.397,91

Dra. Micheline: R\$ 161.334,00

TOTAL: R\$ 536.004,06

7ª SESSÃO 28/09/2018 = 26 processo com aplicação de multa

Dr. Jorge: R\$ 75.944,43

Dra. Juliana: R\$ 50.583,33

Dra. Micheline: R\$ 692.216,66

TOTAL: R\$ 818.744,42

8ª SESSÃO 12/11/2018 = 13 processos com aplicação de multa

Dr. Jorge: R\$ 153.699,32

Dra. Juliana: R\$ 89.332,66

Dra. Micheline: R\$ 0,00

TOTAL: R\$ 243.031,98

- TOTAL GERAL DE PROCESSOS JULGADOS COM APLICAÇÃO DE MULTAS ENTRE JANEIRO E DEZEMBRO DE 2018: 220 (duzentos e vinte) PROCESSOS.
- MULTAS ADMINISTRATIVAS REEXAMINADAS NO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2018:

R\$ 5.910.446,73 (Cinco milhões, novecentos e dez mil, quatrocentos e quarenta e seis reais e setenta e três centavos).

INFORMATIVO DO CONSUMIDOR

Em setembro de 2018, foi publicada a primeira edição do Informativo do consumidor, um periódico digital voltado ao consumidor e aos profissionais da rede Procon. A publicação traz um conjunto de informações sobre as ações do Procon e das promotorias de Justiça relacionadas ao Direito do consumidor.

São reunidos também julgados e decisões jurisprudenciais, processos julgados pela Junta Recursal, informações úteis ao consumidor, entre outros assuntos de interesse.

O lançamento do informativo foi feito em evento no dia do aniversário de 28 anos do Código de Defesa do Consumidor, em 11 de setembro de 2018.

Em anexo estão todas as edições lançadas no ano de 2018, nas quais estão relatadas as ações promovidas pelo Procon/MPPI ao longo daquele ano.



MPPI e TJPI celebram parceria para elevar nível de resolutividade dos acordos firmados perante o PROCON

Com a formalização da parceria, os acordos celebrados durante as audiências de conciliação realizadas pelo PROCON serão homologados pelo CEJUSC. Assim, esses acordos serão considerados títulos executivos judiciais – ou seja, documentos que expressam obrigações certas, líquidas e exigíveis. Em caso de descumprimento dos termos definidos, o consumidor prejudicado poderá inclusive requerer o pagamento de indenizações por danos morais e materiais.

“O PROCON já desafoga o Poder Judiciário por meio da atuação voltada à resolução rápida de demandas individuais e coletivas, com um trabalho que vem sendo desenvolvido em todo o Piauí pela Coordenação-Geral do PROCON em articulação com os PROCONs municipais. A homologação dos acordos celebrados em audiências de conciliação vai contribuir ainda mais para o aprimoramento dos serviços. As empresas, principalmente os grandes fornecedores, terão maior preocupação em respeitar os consumidores”, declarou Cleandro Moura.



O acordo de cooperação técnica prevê ainda a capacitação de mediadores e conciliadores do PROCON pelas equipes do CEJUSC. Os procedimentos distribuídos pelo PROCON serão homologados por meio do sistema Processo Judicial Eletrônico (Pje), o que agilizará ainda mais os trâmites.

A celebração da parceria integrou a programação do evento de lançamento da XIII Semana Nacional de Conciliação, que acontecerá em todos os Tribunais de Justiça do país entre os dias 5 e 9 de novembro.

ANO 1 - EDIÇÃO 01 - SETEMBRO/2018



Procon/MPPI ingressa com ação civil pública contra a empresa Anhanguera Educacional

O Programa de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon/MPPI, ingressou com Ação Civil Pública contra a empresa Anhanguera Educacional após o recebimento de denúncias de alunos que concluíram no ano passado a graduação em Serviço Social, na modalidade semi-presencial à distância, da Universidade Anhanguera - UNIDERP, no polo de Teresina, e não tiveram disponibilizadas instituições conveniadas para a realização dos estágios supervisionados obrigatórios. Como consequência desse primeiro fato, os estudantes não obtiveram o reconhecimento dos estágios que fizeram, impossibilitando a certificação de conclusão do curso de graduação.

O órgão de defesa dos direitos do consumidor, antes de ingressar com a ACP, instaurou um processo administrativo no qual promoveu audiências com a empresa na tentativa de viabilizar a composição extrajudicial, visando assim evitar a judicialização da demanda, além de resolver o conflito de forma célere. No entanto, as tratativas não conseguiram êxito.

Na ação, o Procon solicita que a instituição de ensino disponibilize aos alunos a realização dos estágios obrigatórios, sem que haja qualquer custo adicional, e que sejam firmados convênios com as empresas, órgãos, instituições locais ou por meio de qualquer outra medida idônea. A Anhanguera será responsável, ainda, pela convalidação dos estágios realizados que obtiveram o Termo de Compromisso de Estágio e Declaração de Estágio assinados pela IES, com o consequente lançamento de notas no sistema.

A título de indenização por danos morais coletivos, o Procon requer a aplicação de multa no valor de R\$5 milhões em desfavor da empresa. O montante deve ser revertido para o Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - FPDCC.

ANO 1 - EDIÇÃO 03 - NOVEMBRO/2018

RELATÓRIO DE INVENTÁRIO ANUAL DE BENS MÓVEIS

Com as multas aplicadas pelo PROCON/MPPI foram adquiridos bens e serviços como: mobília, computadores, motocicletas e veículos, destacando a aquisição do ônibus Procon Itinerante.

O **Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor**, criado pela Lei Estadual nº 6.308/2013 e regulamentado pelo Ato PGJ nº 557/2016 garante a estruturação das Promotorias de Justiça com atuação na defesa do consumidor, em especial as sediadas no interior, demais órgãos que compõem a Rede Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, incluindo a JURCON.

LOCAIS ATENDIDOS PELO BENS DO FPDC
PROCON TERESINA
31ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA
32ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA
PROCON ALEPI
PROCON PIRIPIRI
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ÁGUA BRANCA
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ALTOS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE AMARANTE
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BARRAS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BARRO DURO
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BATALHA
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BOM JESUS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE BURITI DOS LOPES
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE CAMPO MAIOR
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE COCAL
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ESPERANTINA
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ITAUEIRA
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE JAICÓS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE JUNTA RECURSAL PROCON
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE LUÍS CORREIA
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE OEIRAS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE PADRE MARCOS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE PEDRO II
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE PIRACURUCA
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE PIRIPIRI
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE PORTO
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE SANTA CRUZ DO PIAUÍ
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE SÃO JOÃO
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE SÃO RAIMUNDO NONATO
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE SIMPLICIO MENDES
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE VALENÇA

Ressalta-se que todos os bens permanentes adquiridos pelo FPDC foram registrados a partir do ano 2017. Assim, a quantidade total de bens do FPDC é 648 unidades, com valor de aquisição total de mais R\$ 2 milhões até o final de 2018.

CONCLUSÃO

O presente relatório demonstra que o Ministério Público do Estado do Piauí, por meio do PROCON/MPPI, enquanto órgão facilitador do acesso à justiça no Estado do Piauí, tem se revelado cada vez mais presente e atuante em sua missão de atendimento às demandas da população, principalmente aos mais desassistidos e vulneráveis, lançando mão da autocomposição extrajudicial como meio mais adequado de pacificação social nas relações de consumo, em sintonia com as políticas públicas de tratamento adequado aos conflitos promovidas pelo Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP e Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

Teresina/PI, 14 de março de 2019.

NIVALDO RIBEIRO

Coordenador Geral do PROCON/MPPI

Promotor de Justiça

