



MPPI | **PROCON**

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO **2019**

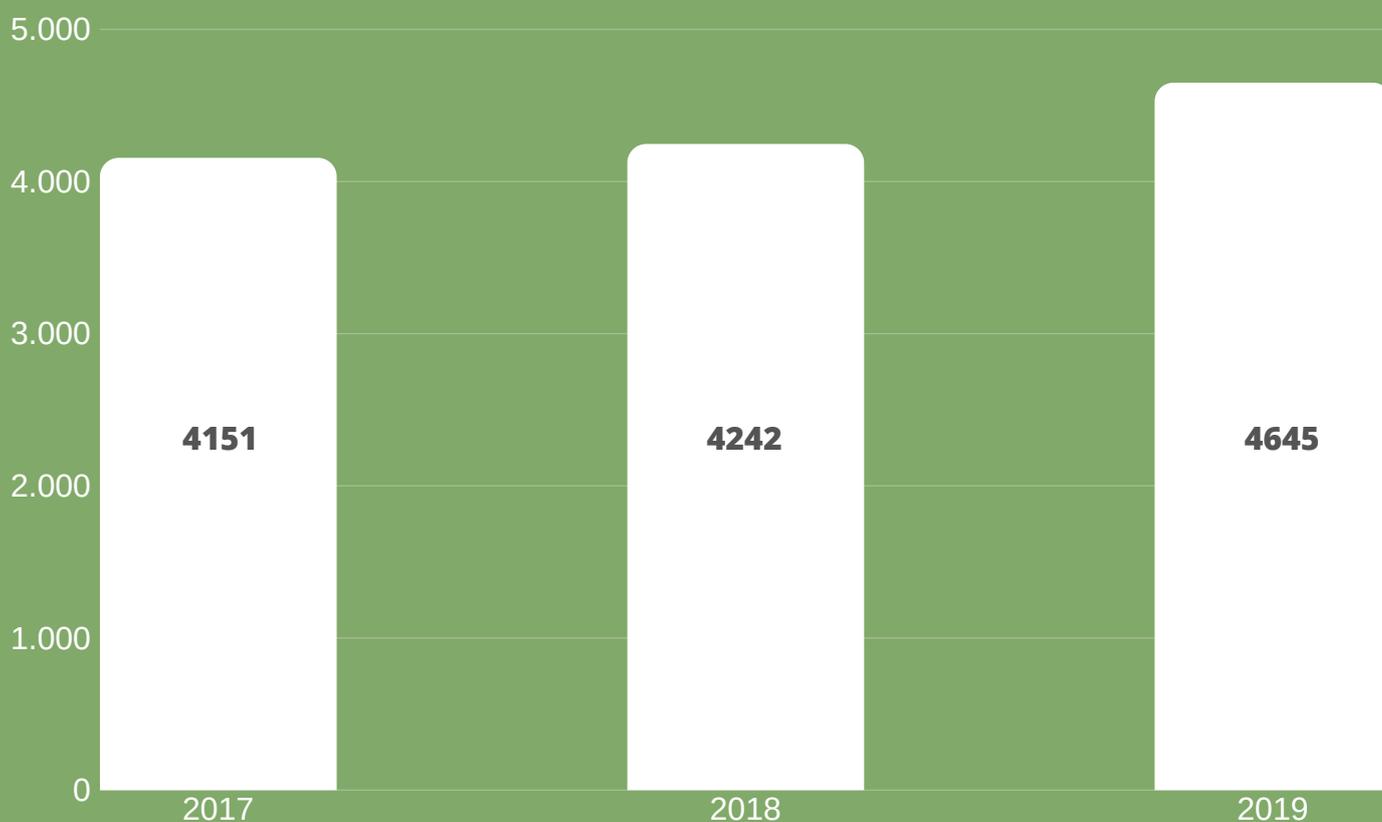
MARÇO 2020

ATENDIMENTOS PROCON/MPPI

I.

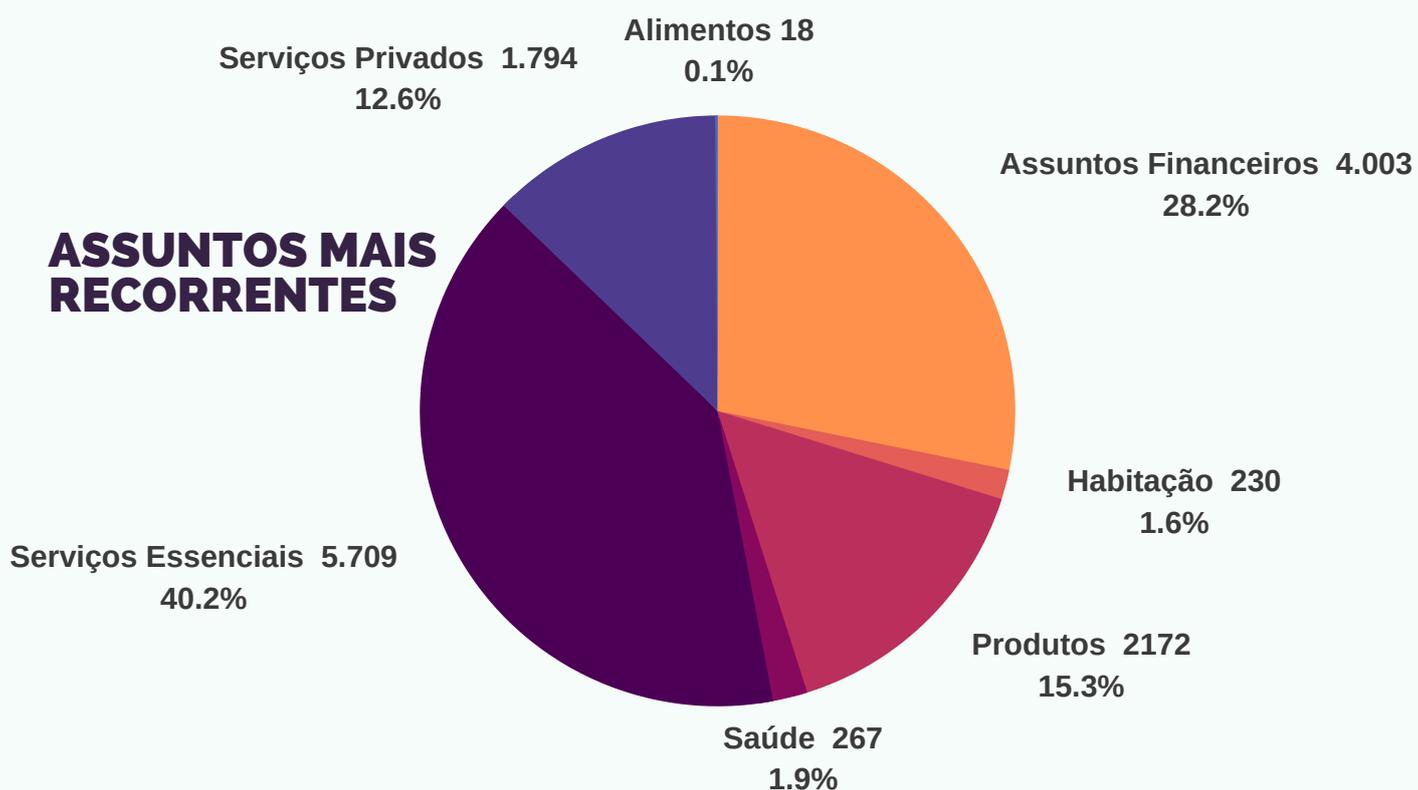
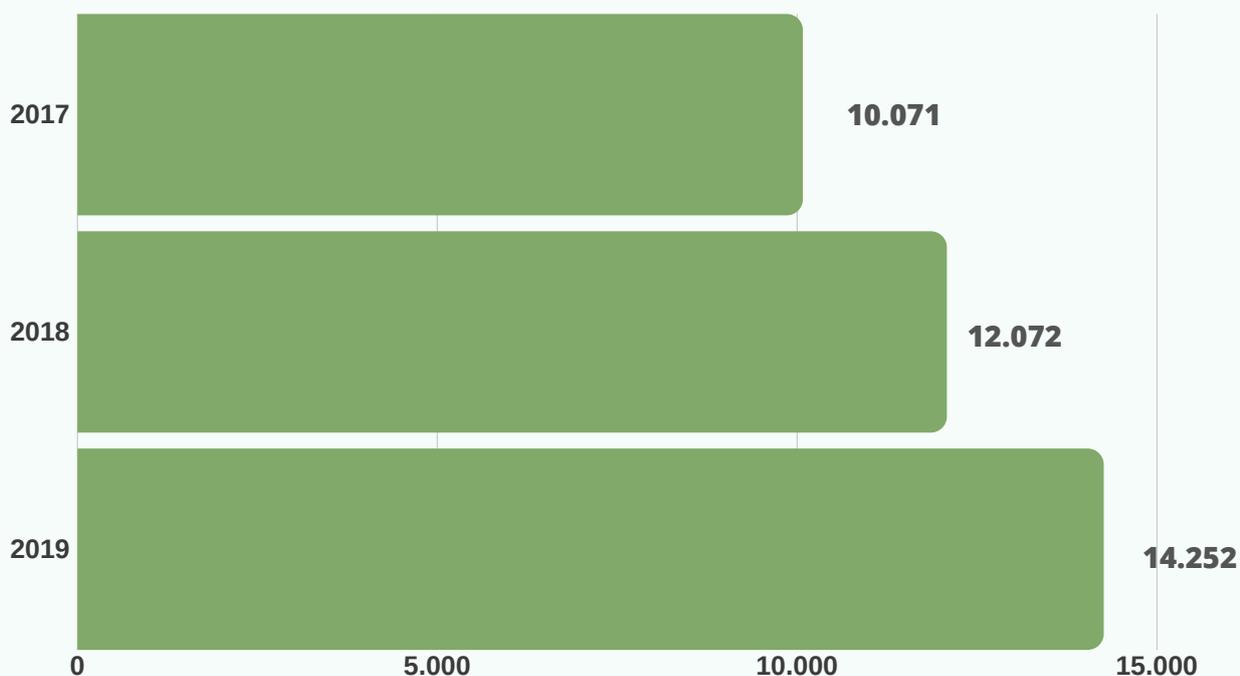
Este relatório visa a dar conhecimento sobre a atuação do Procon MPPI no ano de 2019. Os principais dados relacionados a suas atribuições estão presentes, bem como as demais atividades desempenhadas pelo órgão durante o ano.

Registrou-se um aumento no número de atendimentos individuais através do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC. Foi a maior quantidade desde a mudança de endereço para a sede Leste do Ministério Público Estadual em 2017, como demonstra o gráfico abaixo.



TOTAL DE ATENDIMENTOS SINDEC

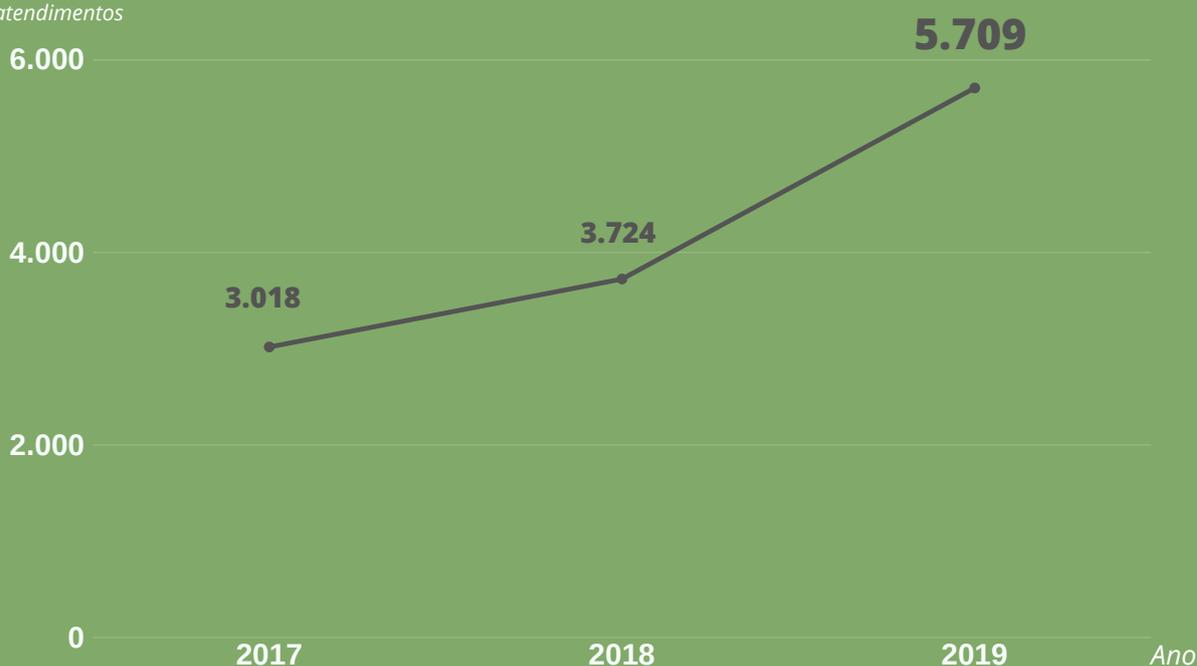
Os dados abaixo são referentes a todas as unidades que fazem parte do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor - SEDC: Procon MPPI, Procon Municipal de Teresina, Procon Alepi e Nudecon na capital. No interior, fazem parte os Procons municipais de Parnaíba, Piripiri, Capitão de Campos, Campo Maior, Floriano, Oeiras, Picos, Procon Câmara de Corrente e Procon Itinerante.



De 2017 a 2019, houve significativo aumento de atendimentos referentes a serviços essenciais, conforme mostra o gráfico a seguir. Importante também ressaltar que o sub-assunto mais recorrente é cobrança indevida em cartões de crédito, que está dentro da categoria assuntos financeiros, representando 5,34% dos atendimentos.

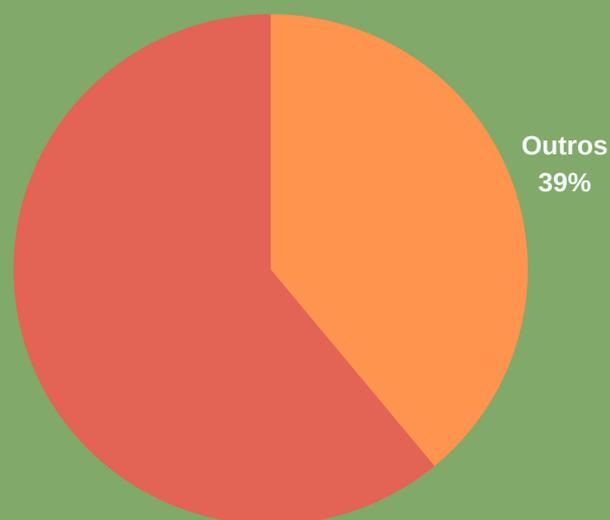
Serviços Essenciais apresentaram maior aumento

Quantidade de atendimentos



Assuntos financeiros, telecomunicações, energia elétrica e água representaram 61% de todos os atendimentos em 2019

A. financeiros, telecomunicações, e. elétrica e água
61%



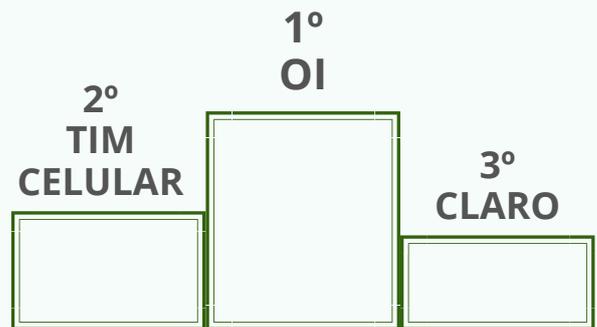
II.

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

Empresas mais reclamadas - Geral



Empresas mais reclamadas Telecomunicação



Empresas mais reclamadas Instituições financeiras



Taxa de acordos em audiências¹

65,7%

1) Acordos encaminhados para homologação no Cejusc: 333

Resolutividade preliminar

Não há decisão de servidores sobre a fundamentação – prevalece a opinião do próprio consumidor

**EQUATORIAL
PIAUI**
(Sindec)

97,6%
Taxa de
resposta

62,9%
Taxa de
resolutividade

**ÁGUAS DE
TERESINA**
(Sindec)

84,2%
Taxa de
resposta

47,7%
Taxa de
resolutividade

**INSTITUIÇÕES
FINANCEIRAS**
(Consumidor.gov)

**Taxa de resolutividade
média do setor
84,14%**

**TELECOMUNI-
CAÇÕES**
(Consumidor.gov)

**Taxa de resolutividade
média do setor
90,46%**

Ranking de resolutividade



Volume de reclamações

1°	CREFISA	26
2°	BANCO PAN	113
3°	SANTANDER	164
4°	ITAÚ UNIBANCO*	167
5°	BANCO DO BRASIL	315
6°	BRADESCO	775
7°	CEF	1.442

INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Resolutividade

1°	CEF	90,98%
2°	CREFISA	88,46%
3°	ITAÚ UNIBANCO*	86,23%
4°	SANTANDER	82,32%
5°	BANCO DO BRASIL	80,32%
6°	BANCO PAN	77,88%
7°	BRADESCO	73,68%

* Todos os serviços do conglomerado Itaú

Volume de reclamações

1°	SKY	183
2°	VIVO	241
3°	CLARO	478
4°	TIM	496
5°	OI	928

TELE-COMUNICAÇÕES

Resolutividade

1°	SKY	93,98%
2°	CLARO	93,72%
3°	TIM	89,31%
4°	OI	89,11%
5°	VIVO	88,79%

* Oi Fixo e Oi Móvel

III.

Através do SIMP foram abertos 610 Processos Administrativos, ainda buscando resolução extrajudicial dos casos. As informações completas podem ser vistas na tabela abaixo:

SIMP **PROCON/MPPI**

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Processos Administrativos Instaurados	610
Em Andamento	900
Arquivados	489
Encaminhados à Jurcon	262
Encaminhados à PGE - Dívida Ativa	1
Audiências Extrajudiciais Realizadas	401
Acordos Obtidos	120
TAC's Firmados	3
Audiências Públicas Realizadas	6
Atendimentos Realizados	600

MULTAS FPDC

**MULTAS
APLICADAS**

R\$ 32.205.144,85

**MULTAS
RECOLHIDAS
AO FPDC**

R\$ 1.382.025,65

ATUAÇÃO JUDICIAL

IV.

Na esfera judicial, o Procon ajuizou 4 ações civis públicas, tendo se manifestado judicialmente 44 vezes nos processos em curso. Em virtude de não cumprimento, dois Termos de Ajustamento de conduta foram executados, o que ressalta o acompanhamento do órgão aos acordos firmados em defesa dos consumidores. Ao final do ano, 4 ACPs foram julgadas procedentes e obtiveram deferimento do mérito.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Ações Civis Públicas	4
TACs Homologados	2
Audiências Judiciais	8
Deferimento de Liminar	5
Ações procedentes - Deferimento do mérito	4
Manifestações Judiciais	44

JURCON **JUNTA** **RECURSAL**

V.

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.

**PROCESSOS
JULGADOS**

361

**PROCESSOS
ARQUIVADOS**

218

**REEXAME
DECORRENTE DE
RECURSOS
ADMINISTRATIVOS**

R\$ 1.616.509,11

FISCALIZAÇÃO PROCON/MPPI

VI.

Durante o ano de 2019, foram realizadas 290 fiscalizações pelos agentes do Procon/MPPI. Por meio do Sindec, foram feitas 218 delas. Outras 72 foram realizadas através do Procon Itinerante. Os fiscais também atuaram em diversas operações especiais, conforme segue abaixo:



VII.

EXPANSÃO DO SEDC

O ano de 2019 também foi de expansão do SEDC. Foram inauguradas 3 novas unidades de Procons pelo Piauí. Na capital, o Procon Municipal de Teresina foi inaugurado em março, durante as celebrações alusivas ao Dia do Consumidor. Além da abertura nova unidade, foi assinado um termo aditivo de Acordo de Cooperação Técnica para instalação de um posto avançado do Procon da Assembleia Legislativa do Piauí.



PROCON CAPITÃO DE CAMPOS

No interior, Capitão de Campos recebeu uma unidade municipal no dia 8 de julho de 2019. A cidade é mais uma do projeto de expansão de Procons pelo estado.



No interior, Capitão de Campos recebeu uma unidade municipal no dia 8 de julho de 2019. A cidade é mais uma do projeto de expansão de Procons pelo estado.

PROCON CORRENTE

Em Corrente, foi inaugurada a primeira unidade de Procon câmara do estado. O órgão foi entregue à população no dia 18 de novembro e está atrelado à Câmara Municipal.



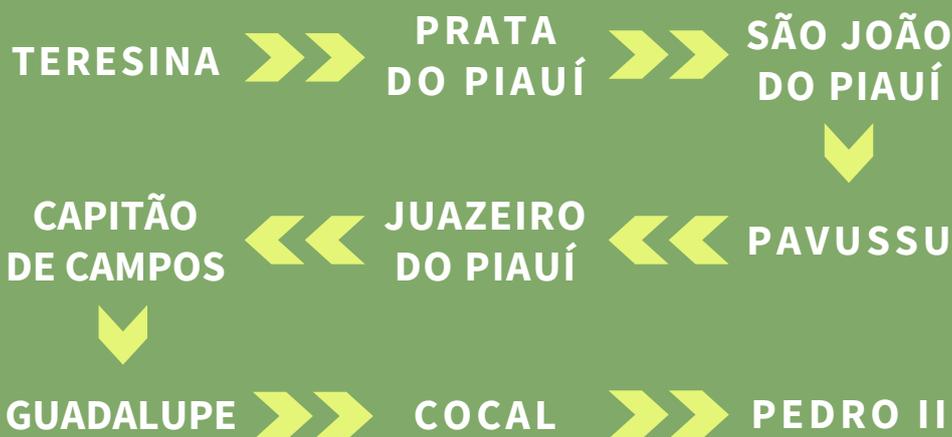
A unidade é estratégica para a defesa do consumidor, pois abrange os municípios do extremo sul do estado. Até então, essa população tinha acesso dificultado pela distância, pois o Procon mais próximo situava-se em Floriano, a 596 km.



VIII.

PROCON ITINERANTE

O Procon Itinerante continuou suas atividades durante o ano todo. Incluindo as ações na capital, foram 9 cidades visitadas, que totalizam aproximadamente 100 mil habitantes. Foram elas:



Total percorrido: 2.138 km

População atingida:
100.000 habitantes



EXPANDIR PARA PROTEGER

O projeto Expandir para Proteger teve importantes avanços em 2019. Iniciado no ano anterior, o programa somou 11 promotorias aderentes até o final de 2019. O trabalho desenvolvido pelas Promotorias de Justiça resultou em 93 processos instaurados e 33 TACs firmados.

Assim fortaleceu-se a Rede Procon no Piauí, que tem levado o direito do consumidor a um reconhecimento e crescimento exponencial, indicando que o MP, enquanto Procon, está na direção certa para resolução de conflito macro. Conforme gráfico abaixo

Uruçuí

Bom Jesus

Floriano

São Raimundo Nonato

Teresina

Campo Maior

Piripiri

Parnaíba

Valença

Oeiras

Picos

2017

29

2018

65

2019

136

Processos instaurados 0 50 100 150

PERSPECTIVAS PARA O BIÊNIO 2020-2021

- Monitoramento do mercado
- Integração com o SEDC
- Estímulo à aplicação de técnicas de mediação/conciliação, manutenção parceria Cejusc (cursos de aperfeiçoamento-reciclagem)
- Aproximação com a sociedade (itinerante, palestras em escolas/faculdades e empresas com foco na espiral do conflito, sistema multiportas e prevenção de danos)
- Capacitação do SEDC por EAD
- Estímulo ao compliance como fator de competitividade
- Persuadir o fornecedor para investimentos visando à resolução do conflito identificado, de acordo com os indicadores sociais e econômicos da regional de promotorias (Ato PGJ nº 956/2019).
- Transformação de lides individuais repetitivas em coletivas, visando TAC ou, em última hipótese, sanção coletiva.