

INFORMATIVO

PROCON

PRINCIPAIS AÇÕES DE 2016



FISCAIS DO PROCON/MA AVERIGUAM OBRAS NO AEROPORTO DE SÃO LUÍS

PROCON/MA GARANTE CONCLUSÃO DAS OBRAS NO AEROPORTO DE SÃO LUÍS

Após nova fiscalização, o PROCON/MA constatou que finalmente as obras de ampliação do Aeroporto Internacional Marechal Cunha Machado, de São Luís, foram concluídas. A Justiça Federal deferiu ação civil pública por meio da qual o órgão de defesa do consumidor requereu a conclusão das obras. De acordo com a decisão, a Infraero foi intimada a concluir a ampliação do aeroporto em até 120 dias, sob multa diária de R\$ 10 mil em caso de descumprimento. Durante a investigação que culminou na ação civil pública, a Infraero chegou a ser notificada outras três vezes após o apagão ocorrido em junho de 2016, quando um princípio de incêndio obrigou as empresas aéreas a suspender voos.



ACADEMIAS SÃO INTERDITADAS POR FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

PROCON/MA E CREF/MA FISCALIZAM ACADEMIAS

Um total de 52 academias foram fiscalizadas na capital e no município de Balsas, São Luís e Imperatriz sendo interditadas cerca de 28 por exercício ilegal da atividade de profissional de educação física ou condições insalubres. Além disso, também houve orientação de profissionais nos municípios de Pinheiro e Caxias. A ação foi realizada em parceria com o Conselho Regional de Educação Física (CREF-MA) e a Polícia Militar.



AS UNIDADES FORAM ADQUIRIDAS ATRAVÉS DO FUNDO ESTADUAL DO CONSUMIDOR

PROCON MÓVEL ATENDE COMUNIDADES DISTANTES

As duas unidades do Procon Móvel foram adquiridas por meio de recursos do Fundo Estadual de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor, dinheiro arrecadado por meio de multas aplicadas a fornecedores que desrespeitam as normas de defesa do consumidor. Os carros irão percorrer todo o território do Maranhão para levar os serviços de formalização de denúncia e orientação do consumidor a regiões mais longínquas do Estado, aonde não haja unidades fixas do PROCON/MA. O Procon Móvel irá ampliar a rede de atendimento, levando os serviços do Instituto para mais perto da população.

Aplicativo do PROCON/MA se consolida na defesa do consumidor

O aplicativo do PROCON/MA, pioneiro no seguimento de defesa do consumidor, atinge mais uma marca de eficiência: quase 20% dos atendimentos a consumidores no Maranhão foram feitos por ele. Desde o seu lançamento em 2015, mais de 24 mil denúncias já foram formalizadas. 5 mil dos 29 mil atendimentos realizados em todo o estado foram feitos pelo aplicativo, que já ultrapassou a marca de 170 mil downloads. Vale lembrar que o atendimento realizado pelo aplicativo, ou mesmo no site do PROCON/MA, é tão eficiente quanto o presencial. O consumidor tem acesso as notícias atualizadas, ranking de fornecedores que mais recebem reclamações, além da possibilidade de formalizar denúncias enviando foto-denúncia e sua localização por meio do GPS integrado no App, a qualquer hora do dia ou da noite.

O APLICATIVO DO PROCON/MA ESTÁ DISPONÍVEL NAS PLATAFORMAS IOS E ANDROID



ALUNOS DA REDE PÚBLICA RECEBEM NOÇÕES BÁSICAS DE DIREITO DO CONSUMIDOR

PROCON Mirim leva educação para o consumo a 2 mil estudantes da rede pública

Em 2016, duas mil crianças foram alcançadas durante o projeto PROCON Mirim, que conta com o apoio da Secretaria de Estado da Educação (SEDUC). Em cada escola, os alunos aprenderam, de forma dinâmica, noções sobre alimentação saudável, publicidade infantil, consumo consciente e superendividamento de forma lúdica e interdisciplinar, com a utilização de recursos audiovisuais, fantoches e personagens infantis. Ao fim do projeto, os alunos puderam colocar os ensinamentos em prática com oficina de compras dentro de um supermercado real, além de receberem os crachás de Fiscal Mirim. O projeto já

acontece desde 2015 e em 2016 foi ampliada, inclusive sendo levado para os municípios do interior do Estado. Em 2017, dobrará o número de escolas participantes, que passarão de 7 para 14. De acordo com o presidente do órgão, Duarte Júnior, iniciar a educação para o consumo na infância é fundamental para formar cidadãos conscientes. "Com os conhecimentos adquiridos, eles puderam comprar o que de fato precisam e podem pagar, aprendendo a cuidar melhor do orçamento de casa. Nós acreditamos que é possível mudar a realidade em que vivemos através das crianças e por meio da educação", afirmou.

OPERAÇÃO HOLLYWOOD FISCALIZA CONDIÇÕES DE CINEMAS MARANHENSES

O governo do Estado, por meio do Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon/MA), Corpo de Bombeiros e as vigilâncias sanitárias estadual e municipal, realizou uma série de inspeções em cinemas de São Luís, Imperatriz e São José de Ribamar. O objetivo da Operação Hollywood foi averiguar as condições físicas, sanitárias e de acessibilidade dos estabelecimentos e buscar melhorias. Um total de sete cinemas nos três municípios foram fiscalizados. A equipe do PROCON/MA vistoriou também, critérios como disponibilidade de informações claras sobre formas de pagamento e acesso à meia-entrada.



A OPERAÇÃO VISA GARANTIR ACESSIBILIDADE, SEGURANÇA E HIGIENE AOS CONSUMIDORES

PRINCIPAIS AÇÕES DE 2016

FLÁVIO DINO
GOVERNADOR DO ESTADO DO MARANHÃO

DUARTE JÚNIOR
PRESIDENTE DO PROCON/MA DIRETOR GERAL DO VIVA

EMILLY CASTELO BRANCO
RICARDO CRUZ
MADSON FERNANDES
MARIANA GALVÃO
PESQUISA, ELABORAÇÃO, TEXTO E REVISÃO

DOUGLAS JÚNIOR
PROJETO GRÁFICO



AS POLÍTICAS DE INCLUSÃO E A PRESENÇA EM AÇÕES SOCIAIS SÃO ATIVIDADES CONSTANTES DO ÓRGÃO

Campanhas “Doe Brinquedos, Doe Amor” e “Operação Prato Cheio”

Em parceria com o VIVA, a equipe do PROCON/MA se mobilizou em duas grandes ações de solidariedade. A primeira delas, “Doe brinquedos, Doe amor” aconteceu em comemoração à Semana da Criança, quando os órgãos arrecadaram mais de 600 brinquedos para doação ao Projeto Sonho de Aline, que atende cerca de 300 crianças e adolescentes em si-

tuação de vulnerabilidade social. A ação aconteceu também nos municípios de Chapadinha, com doação para crianças da APAE. Durante a entrega dos brinquedos, foram realizadas palestras educativas sobre consumo consciente e brincadeiras com as crianças. Para o Natal, a “Operação Prato Cheio” arrecadou 1400 kg de alimentos não perecíveis, que foram doados

para a Instituição ‘Jovens pela mudança’, que ajuda famílias e crianças no município de São João Batista, e para o projeto ‘Sonho de Aline’. Além do VIVA, o PROCON/MA contou também com a parceria da Secretaria de Estado dos Direitos Humanos e Participação Popular (Sedihpop) e da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Maranhão (Arsema).



NENHUM ESTABELECIMENTO PODE COBRAR VANTAGEM EXCESSIVA SOBRE OS PRODUTOS

1.200 papelarias notificadas para combater preços abusivos

Em 2016, cerca de 1.200 estabelecimentos cadastrados no Programa Bolsa Escola/Mais Bolsa Família para venda de materiais didáticos foram alvo de investigação por aumento injustificado de preços. A fiscalização aconteceu nos municípios de Açailândia, Bacabal, Balsas, Barreirinhas, Caxias, Codó, Cururupu, Estreito, Impera-

triz, Itapecuru-Mirim, Paço do Lumiar, Pedreiras, Pinheiro, Presidente Dutra, Santa Inês, Santa Luzia, São João dos Patos, São José de Ribamar, São Luís, Timon e Viana. A Operação Mais Bolsa Escola teve o objetivo de inibir a cobrança de preços abusivos e contou com o apoio da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social (Sedes).

Fiscalizações em obras da BR-135 resultam em avanço das frentes de trabalho

O Governo do Estado acompanhou e mobilizou esforços para que as obras de duplicação da BR-135 sejam concretizadas. O PROCON/MA intensificou fiscalizações nas obras e enviou ofício ao Ministério Público Federal para cobrar do Departamento Nacional de Infraestrutura dos Transportes (Dnit) a conclusão da duplicação da rodovia. Além disso, o PROCON/MA notificou o Consórcio Serveng, responsável pela obra, e junto com o Ministério Público Federal garantiu a manutenção e o avanço das frentes de trabalho, para que a obra possa ser concluída.

PROCON/MA realiza Operação Férias com fiscalizações em diferentes segmentos

Em parceria com o Inmeq-MA e a colaboração da Polícia Militar do Maranhão e do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Maranhão, foram realizadas diversas intervenções e fiscalizações em diferentes setores. A Operação Férias começou a ser executada em julho, período no qual os consumidores procuram atividades de lazer com maior frequência e a capital recebe grande número de turistas.

A primeira etapa da Operação férias aconteceu na Feira da Praia Grande, onde o órgão notificou mais de 15 estabelecimentos quanto a rótulos de produtos pré-medidos (previamente embalados), manuseio inadequado dos alimentos, estrutura física inadequada, precificação e rotulagem incorretos e falta de equipamentos de proteção individual, como luvas e toucas. Além da notificação, o PROCON/MA realizou atividades de orientação e capacitação com os comerciantes sobre as técnicas corretas de rotulagem, armazenamento e manuseio de produtos manufaturados.

Os ônibus, micro-ônibus e vans que transportam passageiros também foram alvo de fiscalização na BR-135, em São Luís. A ação contou com a participação do Departamento Estadual de Trânsito do Maranhão (Detran/MA) e apoio da Polícia Rodoviária Federal (PRF). Dos 61 veículos fiscalizados, 18



NA OPERAÇÃO FÉRIAS ALÉM DE FISCALIZAÇÃO OS COMERCIANTES RECEBERAM CAPACITAÇÃO

foram notificados por irregularidades como a falta de verificação ou certificado vencido.

A Operação Férias fiscalizou ainda bares e casas de eventos nas proximidades da Lagoa da Jansen, em São Luís, quanto ao cumprimento dos direitos do consumidor, a correta precificação e rotulagem de produtos. Todos estabelecimentos foram notificados em itens diversos, como ausência de informação ao

consumidor, extintores vencidos e irregularidades no volume de bebidas.

As equipes também fiscalizaram pontos e postos de táxi, na Praia Grande, São Francisco e Lagoa da Jansen. Foram inspecionados itens como taxímetro, extintores de incêndio e permissão municipal. Oito veículos foram notificados por irregularidades como falta de certificado e de autorização.

Operação Dente de Leite fiscaliza clínicas odontológicas

Em parceria com o Conselho Regional de Odontologia (CRO/MA) e Polícia Militar do Maranhão (PMMA), o PROCON/MA realizou a "Operação Dente de Leite", com o objetivo de fiscalizar as condições das clínicas odontológicas no Maranhão. Mais de 40 clínicas foram fiscalizadas na capital São Luís e nos municípios de Imperatriz, Balsas, Caxias, Timon, Pedreiras e Presidente Dutra. Ao todo, 15 clínicas tiveram suas atividades suspensas por exercício irregular da profissão.

A Operação Dente de Leite teve como principal propósito garantir a valorização do profissional de odontologia, bem como a oferta de um serviço de qualidade ao



SÃO LUÍS E OUTROS MUNICÍPIOS TIVERAM CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS INTERDITADAS

consumidor maranhense. "As condições precárias encontradas nas clínicas e o exercício ilegal da profissão são consideradas

violação do direito à vida, saúde e segurança dos consumidores", afirmou o presidente do PROCON/MA, Duarte Júnior.

Operação Transporte Seguro retira de linha ônibus com mais de 20 anos de circulação

Desde o início de 2016, o Governo do Estado e a Prefeitura de São Luís realizaram ações para a melhoria do transporte público na região metropolitana. Em parceria com a Agência Estadual de Mobilidade Urbana (MOB), a Secretaria Municipal de Trânsito e Transportes de São Luís (SMTT), Detran e Inmeq/MA, o PROCON/MA fiscalizou os veículos ainda

nas garagens para impedir a saída em casos de inadequação.

Como primeiros resultados, a Operação Transporte Seguro vistoriou 1.009 ônibus, flagrando 344 veículos com problemas e tendo retirado 8 de circulação, que tinham mais de 20 anos de uso. Os responsáveis foram notificados a se adequarem e 20 empresas ainda

receberam mais de R\$ 2 milhões em multas.

Os órgãos envolvidos na operação também realizaram uma força tarefa em nove garagens de ônibus de São Luís, monitorando a entrada e a saída de ônibus diariamente. Além do quantitativo adequado de veículos circulando, também foram observados itens como qualidade, segurança e acessibilidade.



ÔNIBUS IRREGULARES OU SEM CONDIÇÕES FORAM RETIRADOS DA FROTA QUE SERVE A CAPITAL



O PROCON FICOU ENTRE OS 4 MELHORES ÓRGÃOS PÚBLICOS DO ESTADO

Certificação da GesPública: Melhores do Maranhão

O PROCON/MA ficou entre os quatro melhores órgãos públicos do Maranhão segundo a avaliação do Prêmio Maranhense Para a Excelência na Gestão Pública Melhores do Maranhão em 2016. A cerimônia de entrega aconteceu no dia 19 de dezembro de 2016, na sede do INSS.

A seleção dos melhores foi feita dentre os 117 órgãos públicos concorrentes. O processo de avaliação considerou uma etapa inicial de voto popular, em que os próprios cidadãos escolheram os finalistas. Em seguida, o PROCON/MA, junto com outros nove finalistas, responderam os questionários de avaliação. Após esse momento, quatro instituições foram selecionadas e receberam a visita dos juízes

da GesPública que verificaram in loco a veracidade das informações prestadas.

Para o presidente do órgão de defesa do consumidor, Duarte Júnior, que responde cumulativamente pela direção geral do VIVA, órgão que alcançou a terceira colocação, a conquista do prêmio é um reconhecimento do esforço realizado para melhorar e ampliar a gestão e o atendimento em ambos os órgãos "Nos últimos meses conseguimos não só garantir um serviço de qualidade, mas reestruturar e expandir esses serviços", afirmou. Receberam o primeiro e o segundo lugar, respectivamente, o Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão (TRE-MA) e a Defensoria Pública Estadual.



AS FISCALIZAÇÕES ACONTECEM SEMANALMENTE EM TODO O ESTADO PARA GARANTIR QUE O DIREITO DO CONSUMIDOR SEJA RESPEITADO

Operação Paciência garante melhorias no atendimento bancário

O PROCON/MA intensificou as fiscalizações nas agências bancárias de todo o estado, seguindo uma das principais diretrizes do Governo. Além disso, o órgão dialogou com seus representantes em busca da humanização do serviço prestado.

Seguindo a "Operação Paciência", iniciada em 2015, as agências foram fiscalizadas semanalmente, durante todo o ano de 2016. Em razão da insistência na má prestação do serviço, o PROCON/MA multou em mais de R\$ 14,7 milhões os bancos no Maranhão, com o intuito de sanar as reclamações constantes dos consumidores.

Além disso, todos os bancos foram notificados para que suspendessem a cobrança de juros e multas sobre o pagamento de contas durante a greve dos bancários, que chegou a durar mais de um mês em todo o país. O órgão exigiu também que os terminais de autoatendimento estivessem abastecidos e com funções como saque e depósito disponíveis ao consumidor.

A Vara de Interesses Difusos e Coletivos de São Luís chegou a deferir liminar mediante ação civil pública do PROCON/MA, que impedia o Banco do Brasil de fechar 13 agências no Maranhão, em prejuízo de 9 municípios do Estado. O Superior Tribunal de Justiça, contudo, permitiu que o Banco fechasse as agências, contrariando os interesses da população. O processo ainda está em curso para que seja proferida uma decisão definitiva, resolvendo a questão.

PROCON/MA conta com 29 unidades distribuídas pelo Estado

O PROCON/MA tem fortalecido seu projeto de municipalização a fim de estar cada vez mais presente na vida das pessoas. Somente em 2015, o número de unidades em todo o Estado aumentou de 5 para 21. E em 2016, foram inauguradas mais 8 unidades nos municípios de Coroatá, Caxias, Chapadinha, Carolina, Barra do Corda, São Luís (Instituto Florence, VIVA do Shopping da Ilha e da Beira-Mar), Imperatriz (Imperial Shopping) e São José de Ribamar (Pátio Norte Shopping). Atualmente, o órgão de defesa do consumidor possui 29 unidades distribuídas pelo Maranhão.

Pesquisa de Preços Material Escolar
Pesquisa realizada entre 25/11 e 01/12/2016

Pesquisa de Preços #DiaDasCrianças
Pesquisa realizada de 27/09 a 04/10

Pesquisa de Preços das Mães
Pesquisa realizada entre 07 e 16/12/2016

AS PESQUISAS DE PREÇOS AUXILIAM O CONSUMIDOR NA HORA DA COMPRA

PROCON/MA realiza pesquisas para incentivar o consumo consciente

A arma mais importante do consumidor para comparar os preços praticados e economizar é a pesquisa. Ao longo do ano, o PROCON/MA realizou 12 pesquisas de preços para ajudar os consumidores a fazer melhor suas compras. As pesquisas contemplaram itens e fantasias de carnaval; pescados; itens da cesta básica; presentes para o dia das mães, dia dos namorados, dia dos pais e dia das crianças; itens para festas juninas; itens e carnes para churrasco; medicamentos; itens para natal e para ano-novo. Uma das pesquisas que mais chamou atenção do consumidor foi a de material escolar, por conta de grande diferença nos preços.



OPROCON/MA CONTINUA ACOMPANHANDO OS PREÇOS PRATICADOS NO ESTADO

Operação Com Todo Gás fiscaliza valores e condições do gás de cozinha do Maranhão

Em agosto, a Operação 'Com todo gás' fiscalizou e notificou cerca de 50 revendedoras de gás de cozinha para que apresentassem comprovantes de regularidade e justificassem os preços repassados ao consumidor. As fiscalizações aconteceram nos municípios de Santa Inês, Itapecuru, Açailândia, Barreirinhas, Caxias, Codó, Pinheiro, Viana, Pedreiras, Timbiras e São Luís.

A ação culminou em Audiência Pública para discutir valores e condições de revenda do gás de cozinha, com a presença da Agên-

cia Nacional do Petróleo (ANP), Delegacia do Consumidor, Corpo de Bombeiros Militar do Maranhão, Associação de Revendedores de GLP dos Cocais Maranhenses, Sindigás, revendedores, advogados e consumidores. Após realização da audiência pública, o PROCON/MA notificou a Petrobrás e as distribuidoras estaduais a fim de investigar justificativa para aumentos, além de realizar uma força tarefa com outros órgãos, começando pelo julgamento dos processos referentes a revendedoras já notificadas no Estado.

Selo PROCON/MA de Qualidade certifica estabelecimentos com boas práticas

Pelo segundo ano consecutivo, o PROCON/MA desenvolveu o projeto "Selo PROCON de Qualidade" para bares e restaurantes. O objetivo é certificar os estabelecimentos com um selo, que possui de uma a cinco estrelas, garantindo segurança e qualidade no atendimento. Em São Luís, mais de 100 estabelecimentos foram fiscalizados e 29 foram certificados, em parceria com a Vigilância Sanitária do município. Este ano, o projeto foi estendido a Barreirinhas, importante cidade turística do Maranhão. No município e nos povoados de Atins e

Caburé, cerca de 50 estabelecimentos foram fiscalizados e, destes, 17 foram certificados.

O presidente do órgão, Duarte Júnior, parabenizou as empresas certificadas e ressaltou que o objetivo do Selo Procon de Qualidade é incentivar a melhoria na qualidade do serviço e incentivar o turismo. "O PROCON/MA reconhece o esforço dos fornecedores, que cumpriram vários itens, demonstrando que é possível melhorar as relações de consumo e oferecer cada vez mais um serviço de excelência ao público consumidor".



EM 2016, O NÚMERO DE ESTABELECIMENTOS QUE RECEBEU O SELO TRIPLICOU

Operação Selo Verde garante mais segurança e melhorias no fornecimento de combustíveis

Quase 30 estabelecimentos dentro de postos de combustíveis e revendas de gás, em São Luís, foram fiscalizados pelo PROCON/MA através da Operação Selo Verde – Posto Legal, que vistoria a qualidade e quantidade do combustível, cumprimento de normas de segurança, proteção ambiental e questões de saúde do trabalhador e outros aspectos.

A ação é uma iniciativa da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) e do Ministério Público do Estado do Maranhão, por meio da Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, tendo como coordenadora das ações a Secretaria de Estado de Minas e Energia (SEME). A partir da portaria lançada em julho de 2015 pelo Conselho Nacional do Meio Ambiente, os postos revendedores de combustíveis terão o Selo Verde para comprovar que o estabelecimento está de acordo com a legislação de preservação ambiental.

A Operação Selo Verde tem caráter permanente até que todos os postos de combustíveis do Maranhão estejam regularizados.



A OPERAÇÃO TEM CARÁTER PERMANENTE

PROCON



PRESENTE NA VIDA DAS PESSOAS!

VOCÊ PODE FORMALIZAR SUAS RECLAMAÇÕES
PESSOALMENTE OU ATRAVÉS DOS CANAIS VIRTUAIS DO
PROCON MARANHÃO SEMPRE QUE VOCÊ PERCEBER QUALQUER
VIOLAÇÃO DE DIREITOS NA RELAÇÃO DE CONSUMO.

 /proconmaranhao  @proconmaranhao  @proconmaranhao

WWW.PROCON.MA.GOV.BR

ENDEREÇO DA SEDE: AVENIDA MARECHAL CASTELO BRANCO,
Nº 848, SÃO FRANCISCO, SÃO LUÍS - MA, CEP:65.076-091.

BAIXE O APLICATIVO **PROCON MA**



PRESERVE O MEIO AMBIENTE,
NÃO JOGUE ESTA CARTILHA EM VIA PÚBLICA.