



Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Relatório de Atividades - 2015

Departamento: Centro de Apoio Operacional do Consumidor – CAOCON

Coordenadora: Araújo Cesária Ferreira dos Santos D'Alessandro

Suplente: Celsimar Custódio Silva

Equipe:

Elenir Maria Soares - Analista Ministerial Especializado - Ciências Jurídicas

Lotação: Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Fáustone Bandeira Morais Bernardes - Auxiliar Ministerial

Lotação: Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Neila Soares Carvalho da Silva - Auxiliar Ministerial

Lotação: Centro de Apoio Operacional do Consumidor / DPVAT

Walker Yuri da Silva - Auxiliar Ministerial Especializado – Manutenção

Lotação: Centro de Apoio Operacional do Consumidor / DPVAT

Introdução:

Atendendo determinação contida na Circular n. 013/PGJ/GAB, apresenta-se o presente relatório das atividades do ano de 2015, cujo objetivo é oferecer aos cidadãos, a certeza de que os trabalhos desenvolvidos pelo Centro de Apoio Operacional ao Consumidor, são sérios e transparentes, sem distanciar da linha de gestão adotada pelo dirigente do Ministério Público Tocantinense.

Neste ano, o Centro de Apoio Operacional do Consumidor – CAOCON, driblando as dificuldades orçamentárias decorrentes da crise financeira nacional, conseguiu desenvolver as atividades relativas à defesa dos direitos dos consumidores, cujas ações são voltadas para áreas específicas que consistem: no combate à revenda clandestina de gás liquefeito de petróleo – GLP; alimentação do



Centro de Apoio Operacional do Consumidor

sítio consumidor vencedor, que entrou em funcionamento em dezembro/2014, no qual, se insere informações sobre TAC'S firmados entre as partes interessadas, bem como as ações propostas pelas Promotorias de Justiça, em benefício do consumidor. Elaboração e assinatura de Termos de Cooperação, por sinal, vários órgãos estaduais já são parceiros nos programas desse Centro, o que fortalece a realização das ações; publicação do informativo do CAOCON. Acompanhamento dos resultados decorrentes das análises de resíduos de agrotóxicos, conforme Termo de Ajustamento de Conduta, relativo ao Programa de Análise de Resíduos de Agrotóxicos em Alimentos – PARA. Ações de combate à venda de carne clandestina; ações de combate à venda de produtos impróprios para o consumo; ações para melhoria das estruturas dos estabelecimentos comerciais e observância das boas práticas que regem o comércio; ações de combate à venda de leite e seus derivados sem procedência; dentre outras atividades correlatas.

O Projeto Operação Pró-Consumidor é articulado, organizado e coordenado pelo CAOCON, sendo sua principal atividade. Por tratar-se de um projeto grandioso, torna-se sua principal atividade, pois, além de causar grande repercussão a operação, tem sido eficaz ao longo desses anos todos que ele é realizado, sem contar o efeito pedagógico que ele traz. Essa força-tarefa envolve uma equipe de trabalho oriunda de vários órgãos voltados aos interesses dos consumidores e prontas para serem deslocadas para realizar as fiscalizações. As fiscalizações ocorrerão, quando, verificada a necessidade, o Promotor de Justiça que atua na cidade, através de um pedido prévio, solicita o apoio desse Centro, que irá programar a agenda, levando-se em consideração as questões orçamentárias do Ministério Público e a conveniência dos parceiros, daí será feito o agendamento e na data, a equipe se deslocará até o município e promoverá a fiscalização nos estabelecimentos apontados pelo representante Ministerial.

Centro de Apoio Operacional do Consumidor

O foco de atuação da Operação é determinado pelo Promotor de Justiça, que na solicitação da ação informa a área de interesse, podendo ser os supermercados, açougues, padarias, farmácias, postos de vendas de gás, postos de combustíveis, venda clandestina de leite *in natura*, entre outros. Nem todos os Promotores de Justiça solicitantes participam diretamente das operações, em conjunto com o CAOCON e os demais parceiros, mas dão total apoio e na qualidade de órgão de execução, possui autonomia para determinar o caráter pedagógico e/ou repressivo que a equipe deve implementar na atuação.

Dentre os parceiros que estiveram presentes nas Operações pode-se mencionar os seguintes: PROCON, Vigilância Sanitária Estadual, Vigilância Sanitária dos Municípios fiscalizados, Corpo de Bombeiros, Polícia Militar, Agência de Defesa Agropecuária do Tocantins e Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis.

Durante o ano de 2015 foram realizadas 06 Operações Pró-Consumidor nas seguintes cidades:

- 1- Natividade: a fiscalização foi feita no comércio em geral, contou com a participação da Vigilância Estadual e Municipal;
- 2 – Palmeirópolis: foi realizada vistoria técnica no laticínio da cidade, esteve presente na fiscalização a ADAPEC;
- 3 - Pedro Afonso: a fiscalização ocorreu no comércio geral da cidade e foi acompanhada pelo PROCON e pelas Vigilâncias Estadual e Municipal;
- 4 - Colinas do Tocantins: Juarina e Palmeirante, a ação foi voltada para o comércio de combustíveis e GLP, realizada em conjunto com a ANP;
- 5 – Cristalândia: o foco foi o frigorífico da cidade, com a participação do CAOP do Consumidor, da ADAPEC e do Secretário Municipal da Agricultura;
- 6 – Formoso do Araguaia: foi promovida uma vistoria no matadouro da cidade e nos açougues, o trabalho foi feito em conjunto com a ADAPEC.

Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Não há dúvida do efeito positivo que essas operações deflagram nas cidades onde elas ocorrem, haja vista a apreensão de grande quantidade de quilos de produtos impróprios para consumo, além de diversos termos e autuações que são lavrados pelos órgãos parceiros e até interdições.

Como resultado das ações do CAOCON no ano de 2015, pode-se destacar os seguintes:

<u>Das outras atividades desenvolvidas:</u>
--

Combate às irregularidades nos estabelecimentos comerciais, nos laticínios, nos frigoríficos e combate à venda e ao transporte irregular de GLP

Em 2015 o CAOCON iniciou suas atividades, atendendo as solicitações de fiscalizações no comércio geral, onde se detecta muitas irregularidades prejudiciais aos consumidores. Essas operações têm como objetivo principal, conscientizar os comerciantes da importância de oferecer aos consumidores um tratamento justo e honesto, colocando à disposição deles, produtos próprios para o consumo, conforme determina a legislação consumerista. Sob esse foco, Natividade foi a primeira cidade fiscalizada, Pedro Afonso, a segunda. Outro ponto de destaque são os laticínios e frigoríficos que têm demandado muita atenção do órgão de execução e, por isso, foram, também, alvos de investigações durante esse ano. Palmeirópolis, a fiscalização foi voltada ao laticínio, vindo a seguir, Cristalândia e Formoso, que teve como foco os frigoríficos. Essa questão é tão recorrente pelo Estado que o CAOCON já possui solicitação de representante ministerial, aguardando que a agenda do CAOCON seja definida para realização de vistoria em frigorífico. Outra situação que está sempre sob a atenção das operações pró-consumidor é a questão do GLP. O objetivo é promover campanhas de esclarecimentos e conscientização, incentivando os comerciantes de combustíveis e



Centro de Apoio Operacional do Consumidor

GLP, deixarem à clandestinidade e agirem respeitando o que determina a lei. Em Colinas do Tocantins e região, a fiscalização foi realizada em conjunto com a ANP – Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis e do CAOCON.

É de suma importância, o trabalho de conscientização e até repressivo na questão do GLP, pois, com as operações, em conjunto com a ANP, o avanço obtido no Estado do Tocantins, foi muito grande e, por essa razão, ele deve ser permanente, tendo em vista as vendas irregulares e o transporte dos botijões, que, por tratar-se de um produto perigoso, deve obedecer legislação específica, relativa ao serviço de entrega.

DPVAT

O Núcleo DPVAT, esteve ao longo do ano de 2015 ligado ao CAOCON, novo Regimento Interno o situou no âmbito da Ouvidoria/Serviço de Atendimento ao Cidadão, todavia até alteração serão lançadas as informações referentes ao departamento. O fato do DPVAT estar ligado ao Ministério Público traz segurança e tranquilidade às vítimas de acidente de trânsito, pois evita-se o assédio de intermediários e as reiteradas fraudes.

Vale elencar algumas das atribuições do DPVAT: orientar as vítimas de trânsito sobre seus direitos; receber, conferir e analisar os documentos necessários para requerer o seguro DPVAT, tanto os que são requeridos diretamente na sede do Ministério Público, quanto os que são enviados pelas Promotorias de Justiça do interior e encaminhá-los para a seguradora Líder; promover visitas aos hospitais e delegacias, divulgando os procedimentos necessários para dar entrada no seguro e alertar sobre o assédio de intermediários e sobre possíveis fraudes que podem ocorrer; dar suporte aos servidores das Promotorias de Justiça do interior que atendem aos cidadãos; acompanhar processos referentes a pendências e



Centro de Apoio Operacional do Consumidor

pagamentos, iniciados pelo Ministério Público; intermediar palestras e treinamentos, em parceria com a Seguradora Líder, para capacitação e aperfeiçoamento de profissionais que atuam diretamente com vítimas de acidente de trânsito, relativos aos procedimentos adotados para requisição do seguro.

No correr do ano foram realizadas 28 (vinte e oito) visitas pela equipe do DPVAT, dentre elas, 24 (vinte e quatro) foram no Hospital Geral de Palmas, 03 (três) ao IML de Palmas e 01 (uma) à Delegacia de Trânsito.

A demanda registrada no Núcleo DPVAT de janeiro a dezembro de 2015, ficou assim registrada:

Total de Processos Iniciados: 386

Total de Processos Pagos: 264

Total de Processos Pendentes: 122

Os documentos complementares recebidos de janeiro a dezembro de 2015, tanto pela Procuradoria Geral de Justiça, quanto pelas Promotorias de Justiça do interior, totalizaram o quantitativo de 336 documentos.

Os atendimentos realizados pelo Núcleo DPVAT na Procuradoria Geral de Justiça totalizaram: 432.

Consumidor Vencedor

O Consumidor Vencedor é um sítio do Ministério Público (MP), que dá ao cidadão acesso a informações sobre vitórias obtidas na defesa coletiva dos consumidores.

Em 2013 o MPE/TO assinou Termo de Cooperação Técnica com o MPE/RJ viabilizando o intercâmbio de informações sobre ações coletivas ajuizadas, decisões judiciais, provisórias ou definitivas e termos de ajustamento de conduta obtidos na atuação do Ministério Público na defesa do consumidor.



Centro de Apoio Operacional do Consumidor

No ano de 2014, quando o sítio foi ao ar no estado do Tocantins, as informações foram disponibilizadas no endereço www.consumidorvencedor.mp.br mantido pelo MPE/RJ para acesso do público em geral.

Em 2015, o Termo de Cooperação Técnica foi renovado, dada a relevância que ele possui, não só para os consumidores, mas também para os Promotores de Justiça que terão suas medidas divulgadas e conhecidas por um número muito maior de consumidores. Atualmente, depois de passar por uma modificação para facilitar o acesso, o sítio encontra-se em pleno funcionamento.

Assinatura de Termos de Cooperação com Órgãos Parceiros

O Termo de Cooperação Técnica do Programa Pro-Consumidor, formalizado por um projeto ligado ao Planejamento Estratégico e firmado com os órgãos parceiros em 2014, justamente para atender as demandas oriundas das promotorias de justiça, funcionou satisfatoriamente no ano de 2015, em todas as situações em que esses órgãos são convidados pelo CAOCON para participarem das operações, estão sempre prontos para cooperarem na defesa dos direitos dos consumidores, ajudando a tornar as operações um sucesso. A colaboração dos órgãos parceiros é de fundamental importância na realização das operações, tanto que a coordenadoria desse Centro de Apoio Operacional, objetiva no ano de 2016, expandir mais ainda essa parceria.

Todos os representantes dos órgãos reconhecem a importância das ações desenvolvidas e os avanços alcançados pelo trabalho realizado em conjunto.



Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Sítio do CAOCON

O CAOCON mantém um sítio no portal do Ministério Público, que é regularmente atualizado pela equipe do Centro de Apoio, com informações voltadas aos interesses dos consumidores, como por exemplo: iniciais e decisões de ações civis públicas; notas técnicas oriundas da SENACON – Secretaria Nacional do Consumidor; notícias das operações realizadas nos municípios, etc... O objetivo da manutenção desse endereço eletrônico, devidamente atualizado, é prestar informações aos cidadãos/consumidores e aos Promotores de Justiça que atuam na esfera consumerista.

SINDEC

Foi elaborado proposta de minuta visando a celebração de Acordo de Cooperação Técnica entre o Ministério Público / CAOCON e a Secretaria Estadual de Defesa e Proteção Social / PROCON Tocantins, objetivando permitir aos Promotores de Justiça com atuação na área do consumidor, acesso ao SINDEC.

O que é o SINDEC (**Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor**) é um sistema informatizado que integra processos e procedimentos, relativos ao atendimento aos consumidores nos Procons, visando proporcionar um instrumento de gestão adequado ao dinamismo que é típico de seus setores de atendimento.

Ele é resultado de um trabalho integrado, feito segundo a lógica da parceria, constituindo um instrumento que permite amplificar a voz de milhões de consumidores em todo o Brasil. O Sindec integra hoje 26 Procons estaduais e 351 Procons municipais. Como vários desses Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema opera em 675 unidades espalhadas por 448 cidades brasileiras. Esses Procons atendem a uma média mensal de 216 mil consumidores.



Centro de Apoio Operacional do Consumidor

DA PARTICIPAÇÃO DO CAOCON NO SEDC

No mês de outubro de 2015, ocorreu a **1º Reunião do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – SEDC**, realizada na sede Defensoria Pública do Estado do Tocantins, o Centro de Apoio Operacional do Consumidor esteve presente no evento. A Promotora de Justiça Araújo D'Alessandro, fez uma apresentação do CAOCON, órgão auxiliar do Ministério Público Estadual, que atua na proteção integral dos consumidores, em âmbito coletivo. Nesta reunião ficou definido que os órgãos que compõem o SEDC terão reuniões periódicas a cada 2 meses tendo ficado uma reunião marcada para o dia 29/01/2016 na sede do PROCON Municipal de Palmas e outra para o mês de março na sede do MP-TO, em data a ser definida.

DO PARTICIPAÇÃO NO FUNDO ESTADUAL PARA RELAÇÕES DE CONSUMO

O CAOP do consumidor encaminhou ofício nº 022/2015 CAOCON de 25/08/2015, ao Superintendente do PROCON Tocantins, requerendo informações quanto a situação financeira/orçamentaria do Fundo Estadual Para as Relações de Consumo, também foi encaminhado o ofício nº 030/2015 CAOCON de 13/10/2015, solicitando informações quanto a atual composição, funcionamento, regimento interno e agenda de reuniões do Fundo Estadual Para as Relações de Consumo. Em 19 de outubro de 2015 a Coordenadora do CAOCON a Promotora de Justiça Araújo D'Alessandro, tomou posse como membro do conselho gestor do fundo, vaga cativeira do Ministério Público, tendo como suplente a Promotora de Justiça Kátia Galieta, as indicações são da lavra do Procurador-Geral de Justiça.



Centro de Apoio Operacional do Consumidor

DO DIAGNÓSTICO DOS SERVIÇOS DE INSPEÇÃO MUNICIPAL

Considerando que nas fiscalizações da operação pró-consumidor são constantemente evidenciadas situações de manipulação e venda de alimentos sem inspeção ou certificação de órgão competente, procedeu-se contato junto a Secretaria Estadual da Agricultura com intuito de buscar um diagnóstico sobre a situação dos Serviços Municipais de Inspeção (SIM's), este contato foi bem proveitoso visto que em reunião realizada dia 16/11/2015 na sede do MP-TO, entre a Gerencia de Fomento a Agroindústria e a equipe do CAOCON, foi entregue um relatório sobre a situação dos municípios do estado do Tocantins quanto a criação, instalação e funcionamento dos SIM's e também foi apresentado algumas dificuldades encontradas para a criação do SIM em determinados municípios, situações que foram repassadas para os promotores de justiça das respectivas cidades para que adotem as providencias legais.

DO CURSO DE ANÁLISE DE COMBUSTÍVEIS

Decorrente da atuação conjunta deste CAOCON com a ANP em fiscalização no comercio de combustíveis e gás GLP, em outubro de 2015 o CAOP do Consumidor foi convidado a participar do curso: “Análise de Combustíveis nas Revendedoras/Bombas de Abastecimento”, realizado pelo Sindicato dos Distribuidores de Combustível -SINDCOM em parceria com o PROCON-Tocantins, durante o curso foram apresentados técnicas para analise da qualidade de combustíveis, principais tipos de adulterações e fraudes, bem como a legislação aplicada ao setor de distribuição, venda e revenda de combustíveis.

Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Atuações diversas do CAOCON

Nos trabalhos desenvolvidos no exercício de 2015, esteve presente nas ações o combate à venda de produtos impróprios para o consumo, grande quantidade de produtos foram encontrados nestas condições, sendo retirados imediatamente das gôndolas, pelos parceiros responsáveis pela fiscalização desses produtos. Os que estão à venda sem procedência, sem informações dos órgãos de fiscalização (S.I.F, S.I.E e S.I.M) são apreendidos e descartados em local próprio, sendo que, para segurança sanitária são soterrados ou incinerados.

Durante as operações, muitas orientações são feitas aos comerciantes e aos consumidores sobre os riscos de se adquirir produtos impróprios para o consumo e/ou sem procedência. Aproveita-se, também, a ocasião, para distribuir exemplares do Código de Defesa do Consumidor – CDC e *folders* orientativos do CAOCON, visando proporcionar informações tanto aos comerciantes como aos consumidores em geral.

Dos resultados obtidos:

Estabelecimentos Inspeccionados/Vistoriados	2013	2014	2015
Supermercados	18	59 ¹	20
Panificadoras	07	08	19
Açougues	37	25	06
Postos de Combustíveis	01	06	07
Revendedores de GLP	30	68	07
Outros	39	06 ²	04
Total	132	172	60

¹ Vários supermercados fiscalizados também possuíam açougue e/ou panificadora;

² Neste item estão incluídos em 2014 os abatedouros e os laticínios.

Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Apreensões			
Produtos apreendidos pela Vigilância Sanitária Estadual, Municipal e Procon	1089 un	5271 um	1525un
Quantidade de produtos apreendidos pelo peso (carnes, frios e laticínios)	5,9t	4,6t	679,057

Termos e Autuações				
Órgãos Parceiros	Notificações	Autos de Infração	Interdições	Autos de Apreensão
Procon	--	--	--	--
Vigilância Sanitária Municipal	28	27	03	24
Vigilância Sanitária Estadual	--	--	--	--
Corpo de Bombeiros	--	--	--	--
ANP	07	04	01	--
CIPRA/Fisco	--	--	--	--
Total	35	31	04	24

CAOCON

DEMONSTRATIVO DAS AÇÕES POR CIDADE – 2015						
	CIDADE	FOCO DA AÇÃO	ESTABELECIMENTOS	APREENSÕES	AUTUAÇÕES	PESO TOTAL DAS APREENSÕES
01	Colinas e Região	GLP	14	-	07	--
02	Cristalândia	Frigorífico	01	-	01	--
03	Natividade	Comércio em Geral	17	*11/709	12	112,425Kg
04	Palmeirópolis	Laticínio Palmalac	01	-	-	--
05	Pedro Afonso	Comércio Geral	17	12	15	566,632kg
06	Formoso do Araguaia	Abatedouro e Açougues	10	-	-	--
	06 cidades	-	60	732	35	679,057Kg

Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Considerações finais:

Os trabalhos desenvolvidos pelo CAOCON ocorreram durante todo o ano, entretanto a execução da operação pró-consumidor ocorreu nos meses de fevereiro, março, abril e novembro. Esse espaçamento, entre o mês de abril e novembro, deu-se pelas dificuldades orçamentárias que atingiu o Ministério Público, assim como, todo cenário nacional, o que dificultou o deferimento de diárias. Apesar do momento de austeridade fiscal, houve por parte do Procurador Geral de Justiça, Dr. Clenan Renault de Melo Pereira, um grande esforço para que o CAOCON pudesse cumprir sua agenda. Nos vários municípios fiscalizados houve a participação dos diversos órgãos parceiros, com desdobramentos administrativos e judiciais das fiscalizações.

Com a pouca disponibilidade de recursos, além dos gastos com os deslocamentos da equipe do CAOCON na realização das operações, houve apenas a aquisição de coletes para que os servidores do CAOCON se apresentassem devidamente identificados, como os demais integrantes das operações, pertencentes aos órgãos parceiros. Tais coletes já foram cedidos para outros Centros de Apoio.

Convém salientar, que é objetivo dessa coordenadoria, buscar alternativas de recursos oriundos de outras fontes que possam suprir as necessidades financeiras do Centro de Apoio Operacional.

Insta consignar, a repercussão que as ações realizadas nas fiscalizações causam nas mídias estadual e local, inclusive, em alguns municípios com manifestações de apoio.

Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Outro fator de relevância, é a possibilidade que as operações oferecem de retirar de circulação, uma grande quantidade de itens em desacordo com a legislação consumerista em sentido amplo, bem como a quantidade de informações geradas através das notificações e dos autos expedidos durante os trabalhos. Isso permitirá que os órgãos parceiros desenvolvam estratégias para atuação nos segmentos de maior incidência, possibilitando, ainda, aos Promotores de Justiça com atuação na defesa do consumidor a execução de ações com base nas informações obtidas.

Por derradeiro, é necessário salientar que ainda existem demandas por operações, aguardando agendamento, sendo que constantemente aportam novas solicitações oriundas das mais diversas Promotorias de Justiça de todas as regiões do Estado do Tocantins, com os mais diversos problemas que afetam os direitos, a saúde e a segurança dos consumidores.

Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Anexo I – Atividades Realizadas 2015

Atividades finalística	Quantidade
	2015
Pareceres	04 ³
Processos de acompanhamentos ⁴	10
Relatórios	06
Vistorias	63 ⁵
Pesquisas de peças, doutrina e jurisprudência	13
Participações em Eventos	
Audiências públicas	01
Cursos	05
Oficinas	--
Reuniões	06
Seminário, Fóruns, Conferências e Encontros	04
Visitas realizadas em hospitais, IML e delegacia (DPVAT)	28
Atividades meio	
Ofícios	
Expedidos	150
Recebidos	795
Memorandos	
Expedidos	70 ⁶
Recebidos	03 ⁷
Circulares	15
E-mail	
Expedidos	290 ⁸
Recebidos	758 ⁹

³ Neste ano, separou-se parecer de consulta de modelo de peça jurídica, doutrina e jurisprudência, ficando estas em campo próprio

⁴ A partir da orientação do CNMP os procedimentos passaram a ser autuados como Notícia de Fato

⁵ No cômputo das vistorias, inclui-se viagem a Santa Fé do Araguaia, que sofreu uma fiscalização, em virtude de denúncia anônima, onde o CAOCON deu suporte a ADAPEC e constataram a existência de um abatedouro clandestino, foi lavrado o flagrante e adotada outras providências como multa, apreensão e inutilização da carne. Na ocasião, um açougue e um supermercado foram fiscalizados.

⁶ Neste ano, houve separação dos memorandos individuais e dos circulares

⁷ A maior parte das comunicações são feitas por e-mail ou e-doc

⁸ Quantidade aproximada, devido vários backups

⁹ Quantidade aproximada, devido vários backups

Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Outros (Convite, comunicado, portarias, etc...)		
Expedidos		08
Recebidos		05

Fonte: Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Araguaína – TO, 20 de janeiro de 2016

ARAÍNA CESÁREA FERREIRA DOS SANTOS D'ALESSANDRO
Promotora de Justiça e Coordenadora do CAOCON