



Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Relatório de Atividades - 2017

Departamento: Centro de Apoio Operacional do Consumidor – CAOCON

Coordenadora: Araújo Cesária Ferreira dos Santos D'Alessandro

Suplente: Celsimar Custódio Silva

Equipe:

Fáustone Bandeira Morais Bernardes – Analista Técnico-Administrativo

Lotação: Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Marcella Guedes da Silva Martins – Analista Ministerial Especializado – Ciências Jurídicas

Lotação: Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Francisca Coelho de Souza Soares – Técnico Ministerial Especializado – Fotografia

Lotação: Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Introdução:

Em atenção a Memorando Circular oriundo do Gabinete do Procurador-Geral de Justiça, segue Relatório das Atividades do ano de 2017, cujo objetivo é oferecer não só à instituição para a qual ele se destina, mas também à população de um modo geral, quais foram as ações que o Centro de Apoio Operacional do Consumidor desenvolveu ao longo do ano de 2017.

Para o Centro de Apoio Operacional do Consumidor – CAOCON, algumas metas foram atingidas, apesar das limitações orçamentárias decorrentes da crise financeira nacional, ainda que com restrições, o CAOCON conseguiu desenvolver diversas 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;

Relatório de Atividades - 2017

Centro de Apoio Operacional do Consumidor

alimentação do 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; publicação do Informativo do CAOCON; 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 de origem duvidosa; dentre outras atividades correlatas.

<u>Atividades desenvolvidas:</u>

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

Em 2017, o CAOCON desenvolveu regularmente suas atividades, atuando nas solicitações de fiscalização nas áreas que são de interesse do Consumidor. As operações, realizadas pela equipe do CAOCON, têm como objetivo principal, conscientizar os comerciantes da importância de oferecer aos consumidores um tratamento justo e honesto, colocando a disposição deles, produtos próprios para o consumo, conforme determina a legislação consumerista.

Em 16 de março de 2017, no Município de Monte do Carmo foi realizada uma **Audiência Pública**, com objetivo de prestar esclarecimentos à população local sobre a necessidade da implantação do **SIM (Serviço de Inspeção Municipal)**, bem como permitir que a população se manifeste sobre o assunto.



Centro de Apoio Operacional do Consumidor

O **Supermercado Extra em Palmas** foi fiscalizado pela equipe do CAOCON e parceiros, em **27 de março 2017**, atendendo pedido da 23ª Promotoria de Justiça da Capital, a qual solicitou averiguação de possível comercialização de produtos com prazo de validade expirado e em desacordo com as normas de vigilância sanitária vigente.

Em **20 de junho 2017**, atendendo a solicitação feita pela Promotora de Justiça de Palmeirópolis, foi realizada fiscalização pelo CAOCON e seus parceiros no **Laticínio PALMALAC**, com objetivo de constatar possíveis irregularidades no referido laticínio.

Em Palmas, no dia **29 de agosto de 2017**, foi feito um Relatório fotográfico da **Feira da 304 Sul**, conforme solicitação da Promotora de Justiça Kátia Chaves Gallieta, com objetivo de constatar possível comercialização clandestina e irregular de produtos de origem animal e vegetal, em desacordo com a legislação sanitária, colocando em risco a vida, a saúde e a segurança alimentar dos consumidores desta capital, do registro gerou-se minucioso relatório acerca dos problemas estruturais da feira, que foi enviado para a Promotoria de Justiça. No âmbito do CAOCON foi instaurado o Procedimento Administrativo 2017/9796, posto que outras ações serão realizadas, consoante cronograma a ser estabelecido em conjunto com a Promotoria de Justiça e demais órgãos parceiros.

Na **Comarca de Tocantinópolis**, no período de **25 a 29 de setembro de 2017**, foi feita fiscalização que teve como objetivo intensificar o **combate à comercialização clandestina nas revendas de gás, além de verificar a qualidade/regularidade dos combustíveis** e normas de segurança nos postos de combustíveis da referida comarca.

Em **Palmas**, no período de 23 a 27 de outubro de 2017, foi realizada **fiscalização nas revendas de gás, com objetivo de fiscalizar o comércio irregular de GLP**, bem como vistoriar as condições de funcionamento das revendas.

Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Ressalte-se que todas as demandas fiscalizatórias, são recorrentes, por isso necessitam de trabalho constante de educação e repressão para diminuir as irregularidades e violações à legislação consumerista.

Nesse mote, em 12 de abril de 2016, o CAOCON instaurou **Procedimento Administrativo, visando acompanhar e fiscalizar a estruturação das Vigilâncias Sanitárias Municipais em todo o Estado do Tocantins, bem como do Serviço de Inspeção Municipal.**

Após instrução do presente procedimento, por meio do qual se verificou que a questão da legislação sanitária ainda não foi devidamente implementada em todo o Estado do Tocantins, o CAOCON apresentou perante a Comissão de Planejamento e Gestão Estratégica -CPGE o projeto intitulado “**Programa de Segurança Alimentar e Proteção Jurídico Sanitária dos Consumidores**” - **PSA Consumidor**, que tem por objetivos específicos: a) implementar a efetiva tutela do direito fundamental à informação dos consumidores para a segurança alimentar, consoante os ditames constitucionais e legais que os protegem; b) a instauração de Inquéritos Civis Públicos (em caso de irregularidades) ou Procedimentos Administrativos para acompanhar a implantação e funcionamento dos serviços de inspeção municipal (SIM), bem como a atuação e estruturação dos serviços de vigilâncias sanitárias nos 139 (cento e trinta e nove) municípios do Estado do Tocantins.

Os benefícios esperados na execução do presente projeto visam: a) reduzir o número de problemas de saúde advindos do consumo de alimentos; b) emancipar o consumidor quanto ao conhecimento necessário para efetivar seu direito à informação; c) orientar os fornecedores acerca da necessária observância do regramento e fiscalização existentes sobre o tema.

Se por uma lado, a Vigilância Sanitária (VISA) é por definição “o conjunto de ações capazes de eliminar, diminuir ou prevenir riscos e de intervir nos problemas sanitários



Centro de Apoio Operacional do Consumidor

decorrentes do meio ambiente, da produção e circulação de bens e da prestação de serviços de interesse da Saúde” (Art. 6º, inciso I, da Lei Orgânica da Saúde 8.080 de 19/09/90).

Por sua vez, a VISA MUNICIPAL é órgão municipal que deve assumir a gestão e execução das ações de vigilância em saúde realizada no âmbito local, de acordo com as normas vigentes e pactuações estabelecidas, compreendendo as ações de vigilância epidemiológica, vigilância sanitária e vigilância ambiental: executando ações e implementar serviços de Vigilância Sanitária, com a cooperação técnica e financeira da União e Estado.

Após, mais de um ano de tramitação, verificou-se que dos 131 (cento e trinta e um) municípios que, até o momento, responderam aos ofícios do CAOCON, 46 (quarenta e seis) cidades não possuíam Código Sanitário Municipal vigente e nem Projeto de Lei para criação, já com relação ao Serviços de Inspeção Municipal (SIM), 15 (quinze) municípios não possuíam legislação ou Projeto de Lei para implantação do SIM.

Ressalte-se que, para que o Projeto *“Programa de Segurança Alimentar e Proteção Jurídico Sanitária dos Consumidores - PSA”* atinja o seu objetivo a participação de todos os Promotores de Justiça com atuação na área do consumidor é de suma importância. Ademais, para facilitar a adesão ao projeto, o CAOCON compilou todas as informações adquiridas durante a tramitação do Procedimento Administrativo nº 2016/18619, separando os dados, segundo as atribuições de cada Promotoria de Justiça e criou o “Kit VISA/SIM”, com modelos de peças administrativas e judiciais para atuação.

As providências adotadas devem ser comunicadas ao CAOCON para fins de **monitoramento** do projeto, que já foi aprovado perante a Comissão de Planejamento e Gestão do Ministério Público, como parte integrante do Planejamento Estratégico do Ministério Público 2010-2020.



Centro de Apoio Operacional do Consumidor

FISCALIZAÇÃO DE TRANSPORTE PÚBLICO

A 23ª Promotoria de Justiça da Capital solicitou ao CAOCON apoio técnico em Ação de Fiscalização no Sistema de Transporte Público Coletivo de Palmas, coordenada pela própria Promotoria de Justiça em articulação com demais entidades parceiras. Posteriormente solicitou-se a análise da Planilha de Custos, aprestada pelo Sindicato das Empresas de Transporte Coletivo Urbano de Palmas - SETURB, ao Conselho Municipal de Acessibilidade, Mobilidade e Transporte de Palmas-TO, objetivando autorização de reajuste tarifário para o exercício 2017, tendo o CAOCON elaborado parecer com todas as informações.

DO CONSUMIDOR VENCEDOR

O Consumidor Vencedor é um sítio do Ministério Público, que dá ao cidadão acesso as 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.

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



Centro de Apoio Operacional do Consumidor

suas medidas divulgadas e conhecidas por um número muito maior de consumidores. A partir do ano 2016, depois de passar por uma modificação para facilitar o acesso, o sítio encontra-se funcionando perfeitamente, com várias ações propostas e lançadas no endereço eletrônico, que ficam à disposição de qualquer pessoa que queira acessar e ver as medidas propostas e decisão, dispostas em assuntos variados.

Em dezembro de 2017 foi realizada uma reestruturação do sítio do Consumidor Vencedor, tendo passado por uma reformulação para facilitar o seu uso, inclusive deixando mais simples a consulta pelo celular.

DOS TERMOS DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

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, foi renovado em 2016, mais precisamente em **23 de junho de 2016, com publicação no Diário Oficial N. 4.743, pág. 28, de 16/11/2016**, cujo objetivo é dar continuidade às demandas oriundas das Promotorias de Justiça, tendo funcionado satisfatoriamente no ano de 2017.

A colaboração dos órgãos parceiros é de fundamental importância na realização das operações. O presente Termo de Cooperação Técnica, foi objeto do primeiro projeto apresentado pelo CAOCON e aprovado por unanimidade pela Comissão de Planejamento e Gestão do Ministério Público, cuja execução e monitoramento terá seguimento no ano de 2018.

Centro de Apoio Operacional do Consumidor

DO COMBATE AO USO NOCIVO DE AGROTÓXICOS

O programa PARA (Programa de Análise de Resíduos de Agrotóxicos em Alimentos) desenvolve um trabalho importante para a população, tanto que esse ano foi divulgado o relatório de atividades da VISA no monitoramento feito entre os anos de 2013 a 2015, em alimentos de origem vegetal distribuídas em 24 culturas diferentes, totalizando a coleta de 463 amostras analisadas com o objetivo de verificar resíduos agrotóxicos nesses alimentos. Segundo o relatório foram pesquisados até 232 agrotóxicos diferentes nas amostras monitoradas. Durante o monitoramento, o relatório observou que **84% dos resultados das amostras pesquisadas foram considerados satisfatórios**, porém, alguns alimentos apresentaram resultados insatisfatórios com a detecção de resíduos de agrotóxicos em desacordo com a legislação vigente. ¹

Ressalte-se que todas as inconformidades detectadas pela VISA nas amostras pesquisadas são encaminhadas para o Ministério Público, através da Promotoria de Justiça do Consumidor da capital para as devidas providências.

O Programa de Análise de Resíduos de Agrotóxicos em Alimentos, o PARA passou por uma reestruturação no ano de 2017, tendo a ANVISA, em conjunto com as Vigilâncias Sanitárias dos Estados e Municípios, reiniciado as coletas de alimentos em novo formato.

Dentre as novidades, verificam-se as seguintes:

a) o programa ampliou o número de alimentos monitorados de 25 para 36, que representa 80% do consumo de alimentos de origem vegetal dos brasileiros, de acordo com os dados do IBGE. Os alimentos serão monitorados nos próximos três anos, dentro de um plano plurianual;

¹ Dados publicados pela ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) em 21/09/2017.
Relatório de Atividades - 2017

Centro de Apoio Operacional do Consumidor

b) A quantidade de amostras monitoradas também será aumentada, com números proporcionais ao consumo de cada alimento por Unidade Federativa. Esse aumento possibilitou a expansão da quantidade de municípios de coleta, que passou de 30 para mais de 70 locais.

c) inclusão de novos agrotóxicos na listagem de substâncias pesquisadas, como o 2,4-D e glifosato, dois dos produtos mais comercializados no país.

O PARA é resultado de uma ação entre Anvisa, Vigilâncias Sanitárias locais e Laboratórios Centrais de Saúde Pública (Lacen), que tem como objetivo monitorar resíduos de agrotóxicos nos alimentos que chegam à mesa do consumidor, visando reduzir eventuais riscos à saúde. Os resultados levantados pelo PARA subsidiam medidas a serem tomadas quanto às irregularidades encontradas e possibilitam a avaliação e mapeamento das situações em que os resíduos de agrotóxicos nos alimentos possam representar risco à saúde da população brasileira.

DO SÍTIO DO CAOCON

O CAOCON mantém um sítio no portal do Ministério Público Estadual, que é regularmente atualizado pela equipe do Centro de Apoio, com informações voltadas aos interesses dos consumidores, como por exemplo: material de apoio (iniciais e decisões de ações civis públicas); informativo semestral com notícias das ações desenvolvidas pelo CAOCON; Termos de Cooperação Técnica; Notas Técnicas oriundas da SENACON – Secretaria Nacional do Consumidor; informações das operações realizadas nos municípios, projetos, legislação e orientação ao consumidor. 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.



Centro de Apoio Operacional do Consumidor

PROJETOS APRESENTADOS PELO CAOCON E APROVADOS PELA COMISSÃO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA – CPGE

No âmbito do CAOP do CONSUMIDOR existem três (03) projetos especiais, a seguir especificados:

a) O Projeto Operação Pro-Consumidor - Fiscalização do CAOCON, autorizado em 06 de dezembro de 2016, que tem por objetivo geral a realização de ações em Municípios do Estado do Tocantins, conforme demanda estabelecida pelas Promotorias de Justiça, no período de Janeiro/2017 a Dezembro/2017, com objetivo de fiscalizar estabelecimentos comerciais, capacitar consumidores, comerciantes e órgãos públicos locais acerca de boas práticas relacionadas ao Consumo.

O foco de atuação da Operação é determinado pelo Promotor de Justiça, que na solicitação da ação informa a área de interesse, podendo ser supermercados, açougues, padarias, farmácias, postos de vendas de gás, postos de combustíveis, venda clandestina de leite *in natura*, entre outros.

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, Agência de Defesa Agropecuária do Tocantins e Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis.

Em 2017 o objetivo do presente Projeto foi atingido, uma vez que o Centro de Apoio Operacional do Consumidor – CAOCON realizou sete (07) fiscalizações em Municípios do Estado, vejamos:

Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Solicitante	Data da solicitação	Tipo de ação	Cidades abrangidas no requerimento	Realizado
3ª Promotoria de Porto Nacional	10/2016	Audiência Pública	Monte do Carmo	16/03/2017
23ª PJ da Capital	02/2017	Operação de Fiscalização do Transporte Público	Palmas	03/03/2017
23ª PJ da Capital	03/2017	Operação Pro-Consumidor no Hipermercado Extra	Palmas	27/03/2017
PJ de Palmeirópolis	13/06/2017	Operação Pro-Consumidor no laticínio Palmalac	Palmeirópolis	20/06/2017
23ª PJ da Capital	14/06/2017	Operação Pro-Consumidor nas feiras livres	Palmas	29/08/2017
2ª PJ de Tocantinópolis	18/07/2017	Operação Pro-Consumidor de GLP	Tocantinópolis, Aguiarnópolis e Palmeiras	25 a 29/09/2017
23ª PJ da Capital	30/08/2017	Operação Pro-Consumidor de GLP	Palmas	23 a 27/10/2017

b) O Projeto Operação Pro-Consumidor - Estruturação do CAOCON, autorizado em 06 de dezembro de 2016, que tem por objetivo geral a “Modernização do atual parque tecnológico, a fim de melhorar a mobilidade e aumentar a eficiência da atuação do Centro Operacional do Consumidor – CAOCON no suporte às ações de fiscalização delimitadas pelo Projeto Pro-Consumidor Fiscalização”. O presente projeto não teve andamento no ano de 2017, uma vez que ocorreu contingenciamento orçamentário.

c) O Projeto “Programa de Segurança Alimentar e Proteção Jurídico Sanitária dos Consumidores (PSA Consumidor)”, cujo objetivo consiste na instauração de Inquéritos Cíveis (IC) ou Procedimentos Administrativos, para apurar irregularidades e acompanhar a implantação e o funcionamento dos serviços de inspeção municipal de alimentos, bem como a atuação e estruturação dos serviços de vigilâncias sanitárias nos 139 municípios do estado do Tocantins. O projeto foi aprovado e no decorrer da execução espera-se que os seguintes



Centro de Apoio Operacional do Consumidor

objetivos sejam alcançados: a) reduzir o número de problemas de saúde envolvendo consumo de alimentos; b) emancipar o consumidor quanto ao conhecimento necessário para efetivar seu direito à informação e evitar danos a saúde; c) orientar os fornecedores acerca da necessária observância do regramento e fiscalização existentes sobre o tema.

Trata-se de uma ação articulada, organizada e coordenada pelo CAOCON, com atuação direta das Promotorias de Justiça das 42 Promotorias de Justiça com atuação no consumidor do estado do Tocantins, os dados coletados foram enviados **em novembro de 2017** para todos os Promotores de Justiça, com documentos e modelos de peças judiciais e extrajudiciais para atuação.

SEMINÁRIO INCLUSÃO PRODUTIVA COM SEGURANÇA ALIMENTAR

A coordenadora do Centro de Apoio Operacional do Consumidor participou, como mediadora, do Seminário de Inclusão Produtiva com Segurança Sanitária. O evento foi realizado no Palácio Araguaia, em Palmas, no dia 18 de outubro de 2017.

Em sua participação, a Promotora de Justiça Araújo Cesária D'Alessandro destacou que o Ministério Público do Tocantins (MPE) tem demonstrado preocupação com relação à segurança alimentar e com a inclusão produtiva, procurando emancipar os Municípios para que exerçam de forma contínua o poder de orientação e de fiscalização sanitária.

A Promotora ressaltou também sobre o Procedimento Administrativo do Caocon, do qual se originou o projeto PSA-Consumidor que tem por objetivo fiscalizar a estruturação e fortalecimentos das Visas Municipais e do SIM. Salientou os dados obtidos por meio do



Centro de Apoio Operacional do Consumidor

procedimento administrativo, citando a situação dos municípios que não possuem o Código Sanitário, e nem projeto de lei para a sua implementação.

O seminário, realizado pela Vigilância Sanitária Estadual, teve como objetivo capacitar e atualizar conhecimentos sobre normas para regularizar a fabricação de alimentos produzidos por empreendimentos de economia solidária, empreendimentos da agricultura familiar e microempreendedores individuais, profissionais de Vigilância Sanitária, serviço de inspeção e extensão rural de todo o Estado.

Participaram do seminário, o secretário Estadual da Saúde, Marcos Musafir, o presidente da Agência de Defesa Agropecuária, Humberto Camelo, o secretário Estadual da Agricultura e Pecuária, Clemente Barros, o secretário municipal de Desenvolvimento Rural, Roberto Jorge Sahium, além de representantes da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

REUNIÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O tema segura alimentar, principal objetivo do projeto de Segurança Alimentar e Proteção Jurídico Sanitária dos Consumidores (PSA - Consumidor), foi amplamente discutido, em especial, na reunião do Planejamento Estratégico do MPE realizada em março de 2017, com a participação de membros e servidores. O evento foi realizado com a finalidade de construir **indicadores para o monitoramento do Planejamento Estratégico do MPE de 2010-2020**. Foram realizadas, ainda, reuniões com a Vigilância Sanitária Estadual (Visa-TO) e Agência de Defesa Agropecuária do Tocantins (Adapec), tratando do mesmo assunto.



Centro de Apoio Operacional do Consumidor

GRUPO DE TRABALHO DE INCLUSÃO PRODUTIVA E SEGURANÇA ALIMENTAR

O Caocon, representando o MPE, participa como convidado das discussões do Grupo de Trabalho Inclusão Produtiva com Segurança Sanitária composto pelos seguintes órgãos: Secretaria de Saúde, por meio da Visa Estadual (Visa-TO), Agência de Defesa Agropecuária (Adapec), Secretaria Estadual da Agricultura (Seagro), Secretaria Estadual de Educação (Seduc) e Instituto Rural do Tocantins (Ruraltins).

O Grupo de Trabalho foi instituído por meio da Portaria 264/2017 e tem por finalidade, além da discussão sobre inclusão social e produtiva com segurança sanitária, visa racionalizar, simplificar e padronizar os procedimentos e requisitos de registros dos estabelecimentos, produtos e sua rotulagem.

Já foram realizadas diversas reuniões, nas quais o Caocon participou de sete (07), em que se discutiram as condições gerais de instalações, equipamentos e práticas operacionais que respeitem as diferentes escalas de produção, as formas tradicionais de fabricação dos produtos e a realidade econômica dos agricultores familiares.

Dessas discussões do grupo, foi criada uma minuta de Projeto de Lei que abrange de forma a geral os requisitos necessários para a produção dos pequenos empreendimentos tais como: microempreendedor individual, empreendimento familiar rural e empreendimento econômico solidário.

SISTEMA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (SEDC)

O Caocon, representando o MPE, compõe o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC), criado no Estado do Tocantins no ano de 2015.

Relatório de Atividades - 2017



Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Para estabelecer regras quanto ao funcionamento, foi publicado no Diário Oficial do Estado do dia sete (7) de novembro de 2017, o Decreto nº. 5.727/2017 que dispõe sobre a organização do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC). O decreto visa estabelecer as normas gerais das relações de consumo, de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei Federal 8.078/1990, que é o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O Sistema é organizado com base na Constituição Federal, com a finalidade de proporcionar a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, e legislação pertinente à orientação, proteção e fiscalização das relações de consumo.

Conforme o decreto, caberá aos órgãos estaduais e municipais de proteção e defesa do consumidor, desenvolver as seguintes atividades: receber, analisar, avaliar e apurar consultas e denúncias apresentadas por entidades representativas; mediar soluções negociadas entre fornecedores e consumidores; concitar os fornecedores a aperfeiçoarem os seus serviços de atendimento aos clientes; encaminhar denúncias aos órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor; firmar convênios, acordos, termos de cooperação, ajustes e outras providências necessárias ao funcionamento integrado dos órgãos e entidades que compõem o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor- SEDC e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC; realizar audiências públicas e consultas públicas; criar grupos de trabalho técnico, temáticos e estratégicos, para a realização de estudos e ações especializadas; exercer outras atividades correlatas.

De acordo com a publicação, esses órgãos têm a competência de incentivar, inclusive com recursos financeiros e programas especiais, a criação de órgãos públicos municipais de defesa do consumidor, e a formação, pelos cidadãos, de entidades com esse mesmo objetivo e incentivar o desenvolvimento de campanhas educativas que visem ao aprimoramento das relações de consumo e ao exercício da cidadania, e outras.

Relatório de Atividades - 2017



Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Ainda de acordo com o decreto, dentre as diretrizes a serem tomadas, estão a realização de reuniões trimestrais para o planejamento de suas ações, bem como publicação e divulgação ampla de relatório anual das atividades realizadas.

Vários órgãos compõem o SEDC no Tocantins: Secretaria de Cidadania e Justiça; Conselho de Gestão do Fundo para as Relações de Consumo; Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor (PROCON); PROCONs Municipais; Juizados Especiais Cíveis do Tribunal de Justiça do Tocantins; **Ministério Público Estadual**; o Ministério Público Federal; Defensoria Pública Estadual; Delegacia Especializada na Repressão aos Crimes Contra o Consumidor e a Economia Popular (DERCCON); Ordem dos Advogados do Brasil no Tocantins (OAB-TO); as unidades de Vigilância Sanitária do Estado e dos Municípios e Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia do Estado do Tocantins (AEM-TO).

Em sua atuação no Estado, já foram realizadas cinco reuniões ordinárias, em que os membros discutiram assuntos temáticos como os preços de combustíveis e o aumento da tarifa de energia no Estado, em 2016. Em março de foi realizada a Conferência Estadual de Defesa do Consumidor, na sede do MPE, em Palmas, com a presença do palestrante Ricardo Morishita, que abordou os avanços e desafios sobre os direitos do consumidor.

CAOCON PARTICIPA DE REUNIÃO DO SISTEMA NACIONAL DO CONSUMIDOR

A coordenadora do Centro de Apoio Operacional do Consumidor do Ministério Público do Tocantins participou no dia 07 de dezembro da 18ª reunião ordinária da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Senacon/MJSP), em conjunto com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e a Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (MPCON), em Brasília.

Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Na pauta, painéis e debates sobre Planos de Saúde e as mudanças legislativas em tramitação no Congresso Nacional, distratos na incorporação imobiliária, recursos repetitivos em temas ligados ao direito do consumidor e controle judicial do poder de polícia dos órgãos de defesa do consumidor.

O evento contou com a participação do Secretário do SNDC, Arthur Rollo e do superintendente adjunto de Fiscalização do Abastecimento da Agência Nacional do Petróleo (ANP), Marcelo Silva, dentre outras autoridades.

Durante a programação a Promotora de Justiça e demais participantes ainda foram recebidos pelo Presidente da República Michel Temer que prometeu apoiar medidas para combater o desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor.

Dos resultados obtidos:

Estabelecimentos Inspeccionados/Vistoriados	2013	2014	2015	2016	2017
Supermercados	18	59 ²	20	36	01
Panificadoras	07	08	19	07	00
Açougues	37	25	06	22	00
Postos de Combustíveis	01	06	07	69	08
Revendedores de GLP	30	68	07	08	38
Outros	39	06 ³	04	08	01
Total	132	172	60	150	48
Apreensões					

² Vários supermercados fiscalizados também possuíam açougue e/ou panificadora;

³ Neste item estão incluídos em 2014 os abatedouros e os laticínios.

Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Produtos apreendidos pela Vigilância Sanitária Estadual, Municipal e Procon	1089 UN	5271 UN	1525 UN	2059 Itens	125 UN
Quantidade de produtos apreendidos pelo peso (carnes, frios e laticínios)	5,9 Ton.	4,6 Ton.	679,057 KG	975,746 KG	46,4 KG

Termos e Autuações				
Órgãos Parceiros	Notificações	Autos de Infração	Interdições	Autos de Apreensão
Procon	19	19	00	03
Vigilância Sanitária Municipal	01	01	00	01
Vigilância Sanitária Estadual	00	00	00	00
Corpo de Bombeiros	03	00	00	00
AEM	01	01	01	00
ANP	17	12	06	27
Total	** Erro na expressão **	** Erro na expressão **	** Erro na expressão **	** Erro na expressão **

CAOCON

DEMONSTRATIVO DAS AÇÕES POR CIDADE – 2017						
	CIDADE	FOCO DA AÇÃO	ESTABELECIMENTOS	APREENSÕES	AUTUAÇÕES	PESO TOTAL DAS APREENSÕES
01	Palmas	Comércio Geral	01	02	02	99 UN 46,4 KG
02	Porto Nacional	Posto de Combustível	01	00	00	00
	Palmas	Comércio de GLP	15	05	22	00
03	Tocantinópolis	Postos de Combustíveis e Comércio de GLP	20	22	13	00
04	Palmeirópolis	Laticínio	01	00	00	00
	04 cidades	TOTAL	** Erro na expressão **	** Erro na expressão **	** Erro na expressão **	99 UN 46,4 KG

Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Considerações finais:

Os trabalhos desenvolvidos pelo CAOCON ocorreram durante todo o ano. Entretanto, a execução da operação Pro-Consumidor ocorreu entre os meses de fevereiro a outubro. Nos vários municípios fiscalizados houve a participação dos diversos órgãos parceiros, com desdobramentos administrativos e judiciais das fiscalizações.

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

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.

Ademais, a atuação de cobrança na criação e estruturação das VISAS MUNICIPAIS através do Procedimento Administrativo instaurado permitirá uma atuação constante e permanente em todos os municípios tocantinenses.

Por derradeiro, é necessário salientar que todas as demandas dos Promotores de Justiça foram atendidas, existindo apenas um (01) pedido de fiscalização/vistoria/apoio/consulta da comarca de Miracema para depois da primeira quinzena de fevereiro de 2018, conforme solicitação do ofício nº 46/3ªPJCM/2017.

É necessário que se destaque a redução do tempo de espera para realização de fiscalização/vistoria/apoio/consulta é um avanço para toda a equipe do CAOCON.



Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Anexo I – Atividades Realizadas 2017

Atividades finalística	Quantidade	
	2017	
Pareceres		05 ⁴
Procedimentos Administrativos ⁵		06
Notícias de Fato		01
Relatórios		06
Vistorias		07
Pesquisas de peças, doutrina e jurisprudência		20
Participações em Eventos		
Audiências públicas		04
Cursos		05
Oficinas		00
Reuniões		18
Seminário, Fóruns, Conferências e Encontros		05
Atividades meio		
Ofícios		
Expedidos		79
Recebidos		56
Circulares		02
Memorandos		
Expedidos		82 ⁶
Recebidos		14 ⁷
Circulares		15
E-mail		
Expedidos		445 ⁸
Recebidos		815

⁴ Como no ano passado, separou-se parecer de modelo de peça jurídica, doutrina e jurisprudência, ficando estas em campo próprio

⁵ Após orientação da CGMP, em inspeção ordinária, todas as operações serão acompanhadas em procedimentos administrativos

⁶ A maior parte das comunicações são feitas por e-mail ou e-doc

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

⁸ Quantidade aproximada, devido aos backups

Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Outros (Convite, comunicado, portarias, etc...)		
Expedidos		00
Recebidos		06

Fonte: Centro de Apoio Operacional do Consumidor

Araguaína – TO, 12 de dezembro de 2017.

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