

## 23/12/2021 09:59 - Procon Rondônia atende mais de 50 mil pessoas em 11 regionais em 2021



Com o atendimento de mais de 50 mil pessoas em 2021, o Programa de Orientação e Defesa do Consumidor de Rondônia (Procon) celebra um ano de recordes de ações em suas 11 regionais, mesmo num período atípico de trabalho em virtude da pandemia da covid-19, que levou milhares de cidadãos rondonienses a buscarem orientação e serviço do programa com apoio da Tecnologia da Informação (TI).

De acordo com o coordenador estadual do órgão, Ighor Jean Rego, para ver assegurados seus direitos, o cidadão lançou mão de todos os recursos disponíveis, indo direto ao Procon para fazer suas reclamações de forma presencial, por telefone, pela plataforma e pelo e-mail, numa segura relação de confiança com a instituição que marcou o ano de trabalho em suas 11 regionais: Porto Velho, Ariquemes, Ji-Paraná, Rolim de Moura, Vilhena, Guajará Mirim, Pimenta Bueno,

Espigão do Oeste, Ministro Andreazza, Ouro Preto do Oeste e Costa Marques.

Ele informou que nesta grande jornada por atendimento, foram registradas 40 mil reclamações, mais de quatro mil audiências de conciliação e 900 ações de fiscalização de estabelecimentos comerciais. Ainda foram realizados neste período sete Feirões de Negociação (Limpa Nome), o bloqueio de ligações de telemarketing com 700 registros na plataforma em apenas três meses de atividade, e ainda, a realização de visitas em 40 empresas do Estado como parte da primeira etapa do Projeto “Empresa Amiga do Consumidor”, levando orientações essenciais a gerentes e funcionários sobre direitos e deveres dos consumidores na relação de consumo.

### AJUSTAR PARA ATENDER MELHOR

Ighor Rego destacou os ajustes que a sociedade e o Poder Público tiveram que fazer em função da pandemia da covid-19 e da consequente decretação do Estado de Calamidade Pública, que determinou as medidas de distanciamento social, o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e outras para o enfrentamento da doença. “O Governo de Rondônia e suas autoridades reinventaram a governança na gestão administrativa do Estado para não estagnar”, disse.

O coordenador do Procon reconheceu que inicialmente o advento da pandemia trouxe dificuldades para o atendimento ao cidadão, mas trouxe também alternativas diferentes de trabalho e de atuação, que passaram a exigir uma nova estratégia para a realização do trabalho do órgão, levando a investir mais em TI e no treinamento de funcionários, medidas que resultaram num desempenho recorde de suas atividades em 2021.

### CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Segundo Ighor Jean Rego, o órgão de defesa do consumidor rondoniense, por necessidade do trabalho, criou mecanismos modernos para atender a população muito além do modelo presencial. Dessa forma ampliou o atendimento para recebimento de denúncias e reclamações feitas no Portal do Procon – [www.procon.ro.gov.br](http://www.procon.ro.gov.br) -, e na plataforma [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br), que expandiu essas ações aos consumidores em todas as regiões do Estado.

Ele comenta ainda que o cidadão teve e tem também à sua disposição o telefone 151 para fazer denúncias, e o aplicativo de mensagens 98491-2986, que em conjunto com os demais sistemas consolidaram o trabalho da instituição no Estado.

Com esse suporte foi possível realizar outros trabalhos, com ações dirigidas que vão da ampliação da fiscalização rotineira no comércio em geral, de modo especial sobre os seguimentos mais afetados – postos de combustíveis, cumprimento do Decreto Estadual no que tange as medidas de distanciamento e prevenção ao combate à covid-19 -, entre outros, a exemplo da adesão ao ProConsumidor, um sistema de apoio ao consumidor, por meio do qual é possível realizar o registro de reclamações, denúncias e verificar consultas de procedimentos em andamento, relacionados às demandas em curso.

Ighor Jean Rego fez ver que as ações do Procon não param, e que para 2022, o projeto é ampliar o número de unidades do Procon, para permitir maior acesso dos consumidores aos canais de reclamação, e dar início às atividades no Núcleo de Apoio ao Superendividado (NAS), um serviço especial de apoio aos consumidores endividados, com profissional de psicologia e técnicos, que orientam e promovem ações competentes para renegociação de dívidas com os credores.

**Fonte:** Secom - Governo de Rondônia

Notícias RO