



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DO CONSUMO  
CURSO DE BACHARELADO EM CIÊNCIAS DO CONSUMO**

**BEATRIZ LINS MATIAS**

**A EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO EM CIÊNCIAS DO CONSUMO NA UNIDADE  
DE ATENDIMENTO DO PROCON PERNAMBUCO EM CAMARAGIBE/PE**

Recife/PE  
2023



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DO CONSUMO  
CURSO DE BACHARELADO EM CIÊNCIAS DO CONSUMO**

**BEATRIZ LINS MATIAS**

**A EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO EM CIÊNCIAS DO CONSUMO NA UNIDADE  
DE ATENDIMENTO DO PROCON PERNAMBUCO EM CAMARAGIBE/PE**

Relatório de Estágio Supervisionado Obrigatório (ESO), apresentado à equipe avaliadora do Curso de Bacharelado de Ciências do Consumo da Universidade Federal Rural de Pernambuco para obtenção do grau de Bacharela em Ciências do Consumo, sob a orientação da Profa. Maria Zênia Tavares da Silva e supervisão da Coordenadora do Procon Camaragibe, Dra. Luana Joyce França Braga.

Recife/PE  
2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal Rural de Pernambuco  
Sistema Integrado de Bibliotecas  
Gerada automaticamente, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

M433e Matias, Beatriz Lins  
A EXPERIÊNCIA DO ESTÁGIO EM CIÊNCIAS DO CONSUMO NA UNIDADE DE ATENDIMENTO DO  
PROCON PERNAMBUCO EM CAMARAGIBE/PE / Beatriz Lins Matias. - 2023.  
42 f.

Orientadora: Maria Zenia Tavares da Silva.  
Inclui referências, apêndice(s) e anexo(s).

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal Rural de Pernambuco,  
Bacharelado em Ciências do Consumo, Recife, 2023.

1. Procon. 2. Camaragibe. 3. Educação do consumidor. 4. Consumo. 5. Estágio. I. Silva, Maria Zenia  
Tavares da, orient. II. Título

CDD 640

---

## **AGRADECIMENTOS**

Ao amor da minha vida, minha filha Amora, que me deu toda força para iniciar a graduação e finalizar, esteve comigo desde o ato da inscrição até o último dia de graduação, essa conquista é nossa. À minha família que me deu todo suporte através do apoio com minha filha, paciência, orientação, cuidado e incentivo. Meus pais que se esforçaram para dar o melhor na minha educação. À minha avó Eliane que sempre apoiou meus sonhos. A vocês devo enorme gratidão por essa conquista, vocês são minha fortaleza.

Aos meus professores e minhas professoras, que passaram pela minha vida, em especial Arthur Costa e Andrea Nobre, que em um momento de decisão difícil me auxiliaram na escolha desse curso. Além deles, todos/as do Departamento de Ciências do Consumo, principalmente Daisyvangelina Lima, que me deu extremo apoio para finalizar a graduação e despertou mais ainda o desejo de me tornar uma boa profissional, você me inspira com todo seu profissionalismo, serei eternamente grata por todo exemplo que me deu dentro e fora de sala de aula. E também, a minha orientadora Maria Zênia, com toda paciência e apoio durante a realização do trabalho.

À minha supervisora de estágio Luana Braga, por todos os ensinamentos, amizade e orientação durante o período de estágio e Odirley Prado, pela acolhida e instruções no Procon. Aos meus colegas de estágio, Maria Eduarda, Matheus Thomas e Ana Adachinari, pelo companheirismo. Aos colegas de trabalho que tornaram esse tempo mais sadio: Ecliton, Filipe, Paulo, Adeilson, Pedro e Vanessa. Além deles, àqueles que me deram a oportunidade de contribuir com meus conhecimentos para o órgão, João Victor e Ronald Santos.

A Hugo Souza e Ewerton Farias, que deram abertura para explanar meus aprendizados, além de estarem sempre dispostos e solícitos em colaborar na construção das minhas experiências através de seus conhecimentos, mas também com todo material educativo fornecido. A Anselmo Araújo, por ter participado nas escutas da importância do cientista do consumo no período de estágio.

Aos meus amigos e amigas, que tornaram a graduação mais leve, em especial Lilian Horanna, Rebeca Brandão, Paloma Araújo e Elizabeth Vieira. Obrigada por estarem presentes neste período. A Felipe Victorino, por ter auxiliado no período do Período Letivo Excepcional (PLE) durante a pandemia.

À Universidade Federal Rural de Pernambuco, que me acolheu e ofertou diversos recursos para realizar a graduação. Ambiente acolhedor, apoio ao estudante com biblioteca de qualidade, restaurante universitário, programa de monitoria, dentre outras. Gratidão a todos os servidores que fazem da instituição uma das melhores do país.

A Rafael Cavalcanti, pelas palavras de incentivo e força no fim dessa jornada. Pelo acolhimento, encorajamento, aconchego e afeto nesse período desafiador, gratidão.

A Deus, que me deu o dom da vida e por ter colocado todas essas pessoas maravilhosas que contribuíram na minha jornada. Finalizo esse ciclo com muita alegria e gratidão graças a Ele.

*À minha filha, minha mãe e meu pai, por todo  
suporte desde o início ao fim da graduação,  
dedico...*

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	07
<b>1 PROCESSO DE INGRESSO</b>	08
<b>2 DESCRIÇÃO DO ÓRGÃO</b>	10
2.1 Convênio	13
<b>3 ATENDIMENTO</b>	13
3.1 Triagem	13
3.2 Tratativa por telefone	15
3.3 Tratativa por carta	16
3.4 Tratativa por audiência de conciliação	17
<b>4 PROCON EM AÇÃO</b>	18
4.1 Primeiro Procon em Ação	18
4.2 Segundo Procon em Ação	23
4.3 Terceiro Procon em Ação	24
<b>5 MATERIAL EDUCATIVO</b>	25
<b>6 ATIVIDADES EXTERNAS</b>	28
6.1 Reunião Procon Pernambuco	28
6.2 Audiência Pública na Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco	28
6.3 Seminário de Integração dos Postos e Atendimento do Procon/PE	29
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	31
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	33
<b>APÊNDICES</b>	35
<b>ANEXOS</b>	38

## APRESENTAÇÃO

O presente trabalho resulta da experiência de Estágio Supervisionado Não Obrigatório (ENO), posteriormente alterado para Estágio Supervisionado Obrigatório (ESO), realizado no período de 02/01/2023 a 09/09/2023, no Procon/Camaragibe, órgão de proteção e defesa do consumidor situado no centro da cidade de Camaragibe/PE que está inserido dentro da Secretaria de Desenvolvimento Econômico (SEDEC) da Prefeitura Municipal de Camaragibe (PMCG).

Devido a inquietações acerca das relações de consumo, tive o interesse em estagiar e vivenciar a experiência de funcionamento em um órgão de defesa de consumidor/a. Por acreditar que um órgão de defesa de consumidor/a não está somente apto para proteger, mas também para educar consumidores/as e assim, contribuir para o exercício da cidadania por parte dos mesmos, é que tive o interesse em aliar o conhecimento obtido na vida acadêmica ao Procon Camaragibe.

O estágio teve o objetivo de desenvolver um trabalho de educação para o consumo, através de palestras e ações educativas, a partir dos conhecimentos adquiridos no curso de Ciências do Consumo.

Em virtude da necessidade do órgão, foram realizadas diversas atividades. Dentre essas, realização de oficinas temáticas sobre consumo e educação do/a consumidor/a, promoção de ações em espaços públicos, elaboração de materiais educativos, divulgação das ações do Procon/Camaragibe, organização e gestão processual, planejamento, organização e controle das atividades, atendimento online e presencial de consumidores/as, notificação de empresas, abertura de reclamações e avaliação mensal das atividades direcionadas pela coordenadoria do posto de atendimento.

Dessa maneira, foi possível dimensionar o trabalho desta instituição, como também acompanhar administrativamente o seu funcionamento. Essa experiência contribuiu para entender o trabalho e a responsabilidade que o Procon Camaragibe possui para a sociedade.



## 1 PROCESSO DE INGRESSO

O processo de ingresso do Estágio Supervisionado Não Obrigatório (ENO) foi árduo, principalmente pelo fato de que o curso de Ciências do Consumo surgiu no ano de 2017 e os primeiros a se formarem foram no ano de 2021. Ainda assim, o mundo do trabalho não compreende a riqueza de conhecimentos que um cientista do consumo pode oferecer. Foram enviados diversos e-mails, para diferentes vagas de estágio com o currículo e destacando os benefícios do estudante de ciências do consumo, mas recusados, provavelmente pelo fato da falta de conhecimento sobre a profissão do cientista do consumo e sua relevância. Importante destacar que, dentro da proposta pedagógica curricular (PPC) discorre o objetivo do curso de cientista do consumo:

Formar profissionais em Ciências do Consumo numa perspectiva interdisciplinar, habilitados a investigar e atuar no campo do consumo, da produção e das relações de consumo, considerando as dimensões éticas, sociais, históricas, políticas, econômicas, tecnológicas, culturais e ambientais no contexto urbano e rural. (UFRPE, 2019: 19)

Ou seja, o cientista do consumo está habilitado a atuar em diferentes campos, entre estes, o das relações do consumo. Assim, em novembro de 2022, entrei em contato com um funcionário da Prefeitura Municipal de Camaragibe e demonstrei interesse em ingressar no estágio do Procon da cidade e esse informou sobre o surgimento de uma vaga. A partir disso, enviei meu currículo e depois participei de duas entrevistas, sendo a primeira com o Secretário Adjunto de Desenvolvimento Econômico, que é um dos responsáveis pela SEDEC e a segunda com Luana Braga, coordenadora do órgão na cidade. Demonstrando sempre a importância dos conhecimentos adquiridos durante a graduação para o Procon. Dentre esses conhecimentos, estão destacados no PPC do curso:

- Orientar o cidadão consumidor sobre os seus direitos e deveres e a existência dos órgãos de Defesa do Consumidor.
- Compôr equipe multiprofissional para planejar e coordenar, analisar e avaliar a implementação da Política Nacional das Relações de Consumo quanto a efetivação das normas e regulamentação para a educação e informação dos consumidores, a Política Nacional de Proteção ao Consumidor, para garantir a proteção da vida, da saúde e da segurança dos consumidores e os padrões adequados de qualidade e segurança de produtos e serviços.

- Capacitar os cidadãos para acessar as ferramentas virtuais de informação de Defesa do Consumidor, contidas no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.
- Planejar, elaborar, implantar, dirigir, coordenar, orientar, controlar, supervisionar, executar, analisar e avaliar estudos, políticas, programas, planos, projetos e pesquisas de educação para o consumo, finanças pessoais e o comportamento do/a consumidor/a.
- Elaborar metodologias de trabalho para analisar o modo como o indivíduo/consumidor aloca seus recursos para adquirir produtos e serviços. (UFRPE, 2019: 25)

Outrossim, ressaltei algumas disciplinas que estão na Matriz Curricular do Curso (Anexo A) na entrevista com a coordenadora do Procon Camaragibe/PE. Entre as quais, Comportamento do Consumidor, que visa o reconhecimento da necessidade/busca, as influências externas e internas e seus tipos de decisões; planejamento e gestão de qualidade; Direito do Consumidor; Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; Comunicação e Sistemas Simbólicos, que auxiliou nos canais de comunicação e interações de consumo; Introdução às Ciências do Consumo, que ajuda na compreensão das relações de consumo, Mercado e Ética Profissional; Antropologia do Consumo e a partir dela, os estudos voltados para o Brasil; Gestão das Organizações de Consumo Coletivo Públicas e Privadas que envolve organização, administração e funcionamento desses serviços, qualidade na prestação de serviços e gestão de pessoas.

Por fim, dei ênfase no componente curricular Educação do Consumidor, explanei que a educação é um dos objetivos do órgão e ressaltei que este objetivo está para além do superendividamento e/ou renegociação de dívidas. Dessa forma, o trabalho de educação do consumidor/educação para o consumo entra no viés da prevenção, não apenas na resolução do problema já instaurado. Essa ressalva foi específica para essas disciplinas, mas todas disciplinas do curso foram extremamente importantes para a minha construção crítica, enquanto profissional, cada uma tem contribuição positiva para o estágio.

Após o fim das entrevistas, passei pelos processos burocráticos que consistem em passar por uma agência de estágio que faz o intermédio da contratação e pela Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), que verifica se está dentro dos critérios legais exigidos pela instituição de ensino. A partir do primeiro dia útil de janeiro de 2023 iniciei o estágio, mas surgiram diversos questionamentos que auxiliam no planejamento feito e acatado pela minha supervisora, como quem ficaria responsável

pelo quê. Nos primeiros vinte dias, fiquei responsável pelo atendimento, redes sociais e Procon em ação. Após esse período, fiquei responsável pelo cartório, notificações, redes sociais e e-mail, mas não significou que não pudesse realizar as outras atividades.

Ter passado por todas essas funções foi muito importante e enriquecedor enquanto estagiária. É extremamente valioso destacar o quanto a minha supervisora e os demais funcionários foram acolhedores e pacientes ao socializar o conhecimento e sempre perguntavam a minha opinião enquanto estudante de ciências do consumo nas decisões do órgão, trabalhos e atividades. Além disso, me incentivaram a participar de reuniões mensais dentro da secretaria que incluem os planos de trabalho trimestral, semestral e anual e eventos, como audiência pública na Assembleia Legislativa de Pernambuco (ALEPE) e reuniões de integração entre os postos de atendimento do Procon/PE. A seguir, descreverei o Procon Camaragibe e como funciona o mesmo.

## **2 DESCRIÇÃO DO ÓRGÃO**

O Procon é um órgão público que media casos conflituosos entre pessoas e fornecedores, além de acolher denúncias e aplicar medidas administrativas a empresas que desrespeitam o Código de Defesa do Consumidor (IDEC, 2023). A missão do Procon Pernambuco é

(...) manter a harmonia nas relações de consumo, defender os consumidores de possíveis danos causados ou oriundos das relações de consumo, registrar reclamações de consumidores, educar e orientar sobre o consumo adequado de produtos e serviços, fornecer informações aos consumidores sobre os seus direitos e deveres, proteger o consumidor e garantir justiça na efetivação de seus direitos. (PROCON/PE, 2023)

O Procon compõe o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) através do título IV da Lei 8.078/1990, a mesma na qual insere o Código de Defesa do Consumidor (CDC). O SNDC é composto por órgãos do governo federal, estadual e municipal, além da sociedade civil por meio de entidades privadas. De acordo com Daniel Roberto Fink, autor do anteprojeto do CDC, havia a necessidade de um organismo nacional que coordene e efetive as políticas de proteção e defesa do consumidor. Sendo assim, o SNDC obtém essas funções e outras.

O Procon Pernambuco foi instituído no ano de 1980 através do Art. 2º nº 8.177/1980, que expressa

(...) o Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor tem por objetivo a prestação de assistência ao consumidor, orientando-o e assessorando-o no encaminhamento de suas reclamações, bem como, quando necessário, patrocinando as suas pretensões junto a pessoas jurídicas de direito público ou de direito privado, nos termos da legislação aplicável à espécie. (PERNAMBUCO, 1980)

Foi instaurado antes até do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e em sua atual organização há diversos setores, como o Procon Educa, Gerência de Atendimento, Gerência Jurídica, dentre outros setores (Figura 1).



**Figura 1:** Organograma do Procon Pernambuco 2023.

## **2.1 Convênio**

No ano de 2021, foi feita uma parceria entre o estado de Pernambuco e o município de Camaragibe para ser instalado na cidade, um posto de atendimento do Procon/PE. Sendo assim, desde agosto de 2021 a unidade vem funcionando com uma estrutura mais comprimida com relação à sede do Procon Pernambuco, sendo apenas a seção de atendimento, cartório e conciliação.

Esses sendo compostos por uma coordenadora/conciliadora com formação em direito e registro na Ordem dos Advogados do Brasil, outro conciliador com as mesmas características de formação, que ficam responsáveis pelas audiências e o órgão em si. Além deles, uma técnica de atendimento com ensino médio completo, um estagiário de direito e uma estagiária de ciências do consumo até maio de 2023, a partir do mês de maio a técnica de atendimento se ausentou e em agosto entrou mais uma estagiária de ciências do consumo.

A técnica de atendimento, assim como o estagiário de direito e a estagiária de ciências do consumo ficam responsáveis por toda parte do atendimento. Fiquei responsável por esse setor apenas no mês de janeiro, no seguinte, desenvolvi outras atividades com auxílio das minhas supervisoras Luana e Maria Zênia, que foram as notificações de fornecedores, Procon em Ação e demais atividades externas, materiais educativos e funcionamento das redes sociais.

A parceria entre estado e município é fundamental para expandir o órgão, principalmente quando a cidade não tem instaurado o Procon municipal, evita-se assim o deslocamento extensivo do consumidor para ter acesso aos seus direitos. Apesar de que os benefícios também voltam para a cidade, visto que as multas geradas por infrações dos fornecedores irão para o município. Mas como é um posto de atendimento do estadual, as multas pedagógicas vão para o governo do estado. O Fundo Estadual de Defesa do Consumidor foi instituído em 1999 previsto pela lei 11.664/1999, arts. 192 a 197.

## **3 ATENDIMENTO**

### **3.1 Triagem**

A triagem é a parte inicial de todos os atendimentos, nela que se faz a análise e orientações mais específicas para cada caso. São feitas algumas perguntas iniciais para entender qual a necessidade, como “no que podemos ajudar?”, “o fornecedor

possui Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ)?”, “você já entrou em contato com o reclamado para obter uma posição dele com relação ao seu problema?”. A partir dessas perguntas, nasce um diálogo para entender se é cabível a abertura de reclamação no Procon, ou se encaminha para outro órgão e qual tipo de tratativa será utilizada.

O primeiro contato do consumidor quando busca o Procon/Camaragibe é através do atendimento via redes sociais como Instagram/WhatsApp, telefone, ou presencial e assim é obtido informações suficientes para orientar o consumidor de seus direitos e realizar abertura de reclamação, se cabível a unidade de atendimento. Após o processo de triagem, ainda com os atendentes é feita a abertura de uma das três tratativas, que não têm hierarquia entre si: carta, audiência e telefone, feitas em um sistema chamado ProConsumidor<sup>1</sup>, utilizado por todos os Procons.

O atendimento realizado no Procon Camaragibe pode ser feito de cinco formas, sendo elas por: 1- atendimento presencial; 2- atendimento via e-mail; 3- atendimento via WhatsApp; 4- atendimento via Instagram; 5- atendimento realizado no Procon em ação e/ou ações realizadas a convite de outras secretarias para a população.

A criação das redes sociais para o posto de atendimento nasceu para gerar ainda mais proximidade entre os consumidores através desse meio de comunicação, visto que estamos inseridos numa sociedade que consome telas diariamente. Então através do Instagram, e-mail e WhatsApp, pode ser feito agendamento para abertura de reclamação, triagem, solicitação de fiscalização, denúncias sem que precise ir de forma presencial. Além disso, para fazer divulgação das ações e materiais informativos e/ou educativos.

Também, o e-mail serviu como meio de comunicação com o Procon/PE, visto que como o Procon/Camaragibe não é municipalizado, depende diretamente do Procon/PE para algumas ações, como fiscalização de fornecedores. Esse mesmo meio de comunicação, também atua como meio de auxílio para notificar empresas quando o fornecedor é habilitado eletronicamente, evitando despesas para o município, porque quando não recebe por e-mail, tem que ser enviado uma carta via

---

<sup>1</sup> O ProConsumidor é uma plataforma digital, na qual centraliza os pedidos de reclamação dos órgãos de proteção e defesa do consumidor e cadastra empresas e consumidores que, respectivamente, recebem reclamação e realizam a reclamação.

Correios com Aviso de Recebimento (AR) e obtendo agilidade ao contactar o reclamante.

De acordo com o Governo Federal, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), no ano de 2022, foi integrado aos Procons estaduais, municipais e defensoria pública esse sistema, contabilizando 883.750 atendimentos neste ano, em sua grande parte foi de reclamações, sendo cerca de 61%. O ProConsumidor veio para substituir o Sindec, com o objetivo de ser mais veloz e encaminhamentos mais efetivos. No Boletim do ProConsumidor de 2022 registrou que em Pernambuco há 16 Procons integrados ao sistema e no estado foram realizados cerca de 48 mil atendimentos. Além desses 16 que são os municipalizados e o estadual, há 46 postos de atendimento em todo Pernambuco, assim como o Procon/Camaragibe que são conveniados ao Procon/PE e que fazem também uso do ProConsumidor. Sendo assim, desses atendimentos realizados no estado, a maioria das aberturas de reclamação é pelo motivo de cartão de crédito/débito/cartão de loja, que somam por volta de 7 mil.

### **3.2 Tratativa por telefone**

A tratativa por telefone não é feita com recorrência, geralmente quando se é feita, liga para o reclamado e tenta dialogar expondo que sua posição/atitude infringe o CDC, no momento em que estive estagiando só houve uma vez que esse tipo de tratativa logrou êxito em benefício do consumidor.

Esse tipo de tratativa demanda muito tempo de espera por causa do acesso ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), ineficaz da maioria dos fornecedores e são pouco solícitos em resolver a demanda do consumidor. Mas, também é um tipo de contato mais próximo dos fornecedores locais, gera uma proximidade e efetividade por se tratar direto com os responsáveis pelo serviço, inclusive a empresa na qual presenciei a resolutiva positiva era local e da área de saúde.

Além disso, houveram situações em que ainda eu não estava presente que solicitações foram acatadas, como informações sobre aquele estabelecimento, troca de produtos, acesso ao CNPJ e outras ações. Por isso, é mais comum seguir o caminho para outras tratativas, principalmente audiência quando se trata de empresas de grande porte e já temos casos anteriores que não houveram acordos por meio do telefonema.



### 3.3 Tratativa por carta

O segundo tipo de tratativa mais utilizada pelo Procon/Camaragibe, é a carta. Essa é escolhida quando o fornecedor responde eletronicamente<sup>2</sup> (Anexo B) e tem um prazo de até 10 dias de resposta. Após esse período, o consumidor retorna para saber qual foi a resposta e analisa se seus pedidos foram acatados. Caso não haja acordo dos pedidos solicitados pelo consumidor na carta, é agendada uma audiência de conciliação para mais uma tentativa de resolução.

Se o fornecedor não for cadastrado para responder eletronicamente, ainda sim pode ser enviada uma carta através dos Correios, mas não temos o hábito de agir assim no Procon Camaragibe, quando ele não tem essa possibilidade já toma a decisão de abrir uma tratativa de audiência que demandaria menos tempo para uma resolutive.

Em um suposto caso, Ana gostaria de cancelar um contrato feito ontem e o reclamado negou o seu direito de cancelamento por arrependimento. Quando se dirigiu ao Procon Camaragibe, tomou a decisão de uma tratativa tipo carta, mas o reclamado não é habilitado para responder eletronicamente. Dessa forma, enviamos a tratativa pelos Correios que chegaria em uma média de 7 dias depois de enviada, o fornecedor toma ciência do fato, prepara sua resposta e envia a defesa de volta via Correios, ou o preposto se dirige até a unidade do Procon Camaragibe. Com isso, os técnicos de atendimento ligaram para Ana ter retorno de sua reclamação depois de uma média de 30 dias. Sendo assim, é mais vantajoso para Ana abrir uma tratativa de audiência de conciliação, que tem um tempo médio de 40 dias para acontecer, e nessa mesma, ela tem um contato maior com o fornecedor e a possibilidade de obter um acordo é maior mediante a conciliação.

Infelizmente, também não há muitas resolutivas aos pedidos do consumidor pela carta, assim como pela tratativa por telefone, e quando ela finaliza dessa forma, abrimos uma nova tratativa que é a audiência de conciliação.

---

<sup>2</sup> De acordo com o ProConsumidor, a empresa toma a iniciativa para receber e tratar as demandas de forma eletrônica. Com isso, é necessário assinar um Termo de Adesão, no qual ele se responsabiliza em responder eletronicamente. Para os técnicos de atendimento terem ciência de que ele é habilitado, é colocado ao lado do nome do fornecedor um “@” azul.

### **3.4 Tratativa por audiência de conciliação**

A tratativa mais utilizada pelo posto de atendimento é a da audiência, sendo de forma inicial, ou quando as outras duas tratativas não tem um final satisfatório. Isso ocorre porque ao final da audiência de conciliação, apenas ela, o processo que finaliza em fundamentada não atendida é encaminhado para à Gerência de Atendimento (GERAT) e após análise deles para à Gerência Jurídica (GEJUR) que julgará o processo e analisará se o reclamante sofrerá a multa pedagógica.

É agendado no tempo médio de 40 dias uma audiência de conciliação entre o reclamante (consumidor) e o reclamado (empresa, ou prestador de serviços). Esse tempo é um pouco “extenso” pelo fato de que nem todas as empresas têm acessibilidade para ser notificada eletronicamente, então é enviada a notificação pelos Correios.

A notificação é impressa, posta em um envelope e endereçado ao fornecedor, com isso é colocado também no envelope um Aviso de Recebimento (AR) que quando o destinatário recebe a carta, esse AR volta para o remetente assinado. Há duas opções de envio: a Carta que demanda mais tempo e Sedex que é recebida pelo destinatário, geralmente, com um dia útil. O Sedex é utilizado quando é algo mais urgente, porque demanda mais dinheiro do fundo municipal, então não é dada prioridade a essa modalidade de envio. Esse processo é importante, pois como os processos são físicos, esse AR é anexado para comprovar que estavam cientes da audiência e caso não compareçam, talvez haja a possibilidade de serem multados, pois o Procon Pernambuco está analisando a aplicação da multa para os fornecedores que não comparecem sem justificativa.

A audiência pode ser finalizada de três maneiras, a mais benéfica para o reclamante é a fundamentada atendida<sup>3</sup>, na qual os pedidos do consumidor são acatados. Além dessa, há a não fundamentada, quando o consumidor não se faz presente na audiência, ou sua reclamação não há fundamento. Por fim, a fundamentada não atendida, que consiste no não cumprimento do pedido feito pelo reclamante. Esse tipo de resultado, encaminhamos ao Procon Pernambuco para ser levado a julgamento.

---

<sup>3</sup> Audiência fundamentada atendida é quando a conciliação finaliza em comum acordo entre as partes.

A multa é aplicada pela Gerência Jurídica do Procon Pernambuco, quando é feito o julgamento do processo e é analisado que o consumidor tinha razão no seu direito e não foi atendido. Mas, a multa também pode ocorrer na fiscalização, ela é um dos tipos de penalidade, isso varia de acordo com o dano, o porte da empresa, se há reincidência e outros critérios. O CDC estadual estabelece alguns parâmetros para multa e também o CDC federal.

## **4 PROCON EM AÇÃO**

### **4.1 Primeiro Procon em Ação**

O Procon em Ação tem o objetivo de levar o órgão para diferentes bairros do município de Camaragibe, não só por meio presencial, mas também através das redes sociais. Desde janeiro, o mês em que ingressei no Procon, foi sendo planejado, principalmente por mim e minha supervisora, que até a presente data estava de licença. Porém, não foi um empecilho para realização do planejamento. Enquanto estive “sozinha”, realizei a reativação do e-mail, abertura do Instagram e produção dos materiais educativos (Anexo C e Anexo D), além do atendimento feito através das aberturas de reclamação. Todas essas atividades só foram realizadas após a autorização remota prévia da coordenadora e de sua avaliação.

A supervisora voltou às suas atividades normais em fevereiro e foi a partir daí em que o planejamento começou a ser efetivado, pensando principalmente na semana do consumidor que ocupou o período 13 a 17 de março do ano de 2023. Planejamos levar diversos serviços, mas como foi a primeira edição preferimos concentrar os atendimentos do Procon e de outros órgãos que fazem aliança direta com os objetivos do órgão.

Nos dias 13 e 14 foram feitas panfletagens no mercado público municipal, na PMCG, Camará Shopping, comércio ao redor da Rua Eliza Cabral de Souza para divulgar a existência do órgão na cidade e informar sobre o evento que ocorreu no dia 17 de março de 2023. Para divulgação também foi feito no dia 14 desse mesmo mês e ano, uma entrevista na Rádio Camará sobre as atividades que aconteceriam durante o período da semana do consumidor e amplificar o Procon neste veículo de comunicação, importante frisar que ao vivo também foram feitas algumas perguntas aos representantes do Procon, que foi a coordenadora e o conciliador.

O primeiro evento presencial do Procon em ação foi realizado no mês que comemora o dia do consumidor. Oliveira (2014) afirma que dia 15 de março de 1962 o presidente americano John F. Kennedy declarou que todos nós somos consumidores. Tornando-se assim, uma data muito importante para o consumidor. Então, no dia do consumidor, 15/03/2023 foi realizada uma palestra (Figura 2) baseada no diálogo, na SEDEC em parceria com o Departamento de Ciências do Consumo, intitulada como “Cultura Digital e os Novos Desafios do Consumo”. Neste encontro que promoveu diálogo aos consumidores é provocado o pensamento crítico, segundo Menezes e Santiago (2014)

O diálogo, em Paulo Freire, favorece o pensar crítico-problematizador das condições existenciais e implica uma práxis social na qual ação e reflexão estão dialeticamente constituídas. A liberdade de homens e mulheres expressarem as suas ideias, o que pensam e por que pensam, junto com o outro, provoca a interação e a partilha de diferentes concepções que impulsionam um pensar crítico-problematizador da realidade. Esse movimento gera a necessidade de intervenção no nível das ações, visto que, na perspectiva freireana, a palavra verdadeira é práxis social comprometida com a ação transformadora. De acordo com o autor, a partir da prática dialógica, o sujeito desenvolve suas potencialidades de comunicar, interagir, administrar e construir o seu conhecimento, melhorando sua capacidade de decisão, humanizando-se. Na prática do diálogo, os homens e as mulheres exercitam o respeito às posições do outro; ela é o caminho para a formação da personalidade democrática. Assim, “o diálogo libertador é uma comunicação democrática, que invalida a dominação e reduz a obscuridade, ao afirmar a liberdade dos participantes de refazer sua cultura”. (FREIRE; SHOR, 2008: 123)



**Figura 2:** Palestra “Cultura Digital e os Novos Desafios do Consumo” – Profa. Carolina Falcão, DCC/UFRPE (Instagram do Procon Camaragibe - 17/03/2023)

Na semana do consumidor também foram feitas divulgações do órgão através de panfletagem no centro comercial Camaragibe, Shopping Camará, redes sociais e entrevista na Rádio Camará (Figura 3).



**Figura 3:** Publicação realizada no dia 17/03/2023 no Instagram do Procon Camaragibe.

O dia 17/03/2023 foi marcado pelo primeiro Procon em ação em um dos pontos mais movimentados de Camaragibe, a Rua Eliza Cabral de Souza (Figura 4). O evento teve atendimento dos consumidores pelo Procon Camaragibe, Agência de Empreendedorismo de Pernambuco (AGE), Junta Comercial do Estado de Pernambuco (JUCEPE), Procon Pernambuco, Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e o Departamento de Ciências do Consumo (DCC). Hofling afirma a importância desse conjunto de serviços para a comunidade

Deve estabelecer como prioritários programas de ação universalizantes, que possibilitem a incorporação de conquistas sociais pelos grupos e setores desfavorecidos, visando à reversão do desequilíbrio social. (Hofling, 2001: 39)



**Figura 4:** Primeiro Procon em Ação na Rua Eliza Cabral de Souza. Publicação realizada no dia 17/03/2023 no Instagram do Procon Camaragibe.

Com isso, contamos com a presença de três servidores da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que é uma agência reguladora vinculada ao Ministério da Saúde responsável pelos planos de saúde no país. Ela tem a missão de promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores. A sede fica no estado do Rio de Janeiro e esses funcionários que estiveram presentes são do núcleo de Pernambuco que engloba três estados, Pernambuco, Alagoas e Paraíba. Os servidores tiraram dúvidas, levaram informações e materiais educativos.

A ANS é uma autarquia<sup>4</sup> em regime especial<sup>5</sup> da União que presta diversos serviços voltados para o consumidor com relação aos planos de saúde, há uma gama enorme, como alterar nome de produto (plano de saúde), cancelar registro de plano de saúde, denunciar práticas irregulares no relacionamento entre operadoras de planos privados de assistência à saúde e prestadores de serviço de saúde, emitir comprovante de dados cadastrais de beneficiários de planos de saúde junto à ANS, esclarecer dúvidas sobre saúde suplementar, parcelar taxas de saúde suplementar,

<sup>4</sup> Autarquia é uma entidade de direito público, com autonomia econômica, técnica e administrativa, embora fiscalizada e tutelada pelo Estado, o qual eventualmente lhe fornece recursos, e constitui órgão auxiliar de seus serviços.

<sup>5</sup> Autarquias em regime especial são aquelas que possuem uma ou algumas características próprias, que as tornam "especiais", se comparadas com as Autarquias comuns, como por exemplo, maior autonomia administrativa, técnica ou financeira.

pesquisar planos de saúde disponíveis para contratação, pesquisar planos para exercício da portabilidade de carências ou migração no guia ANS de planos de saúde, registrar reclamação sobre operadora de planos de saúde ou administradora de benefícios, solicitar cancelamento de registro de operadora de planos privados de assistência à saúde, suspender ou reativar comercialização de registro de plano de saúde.

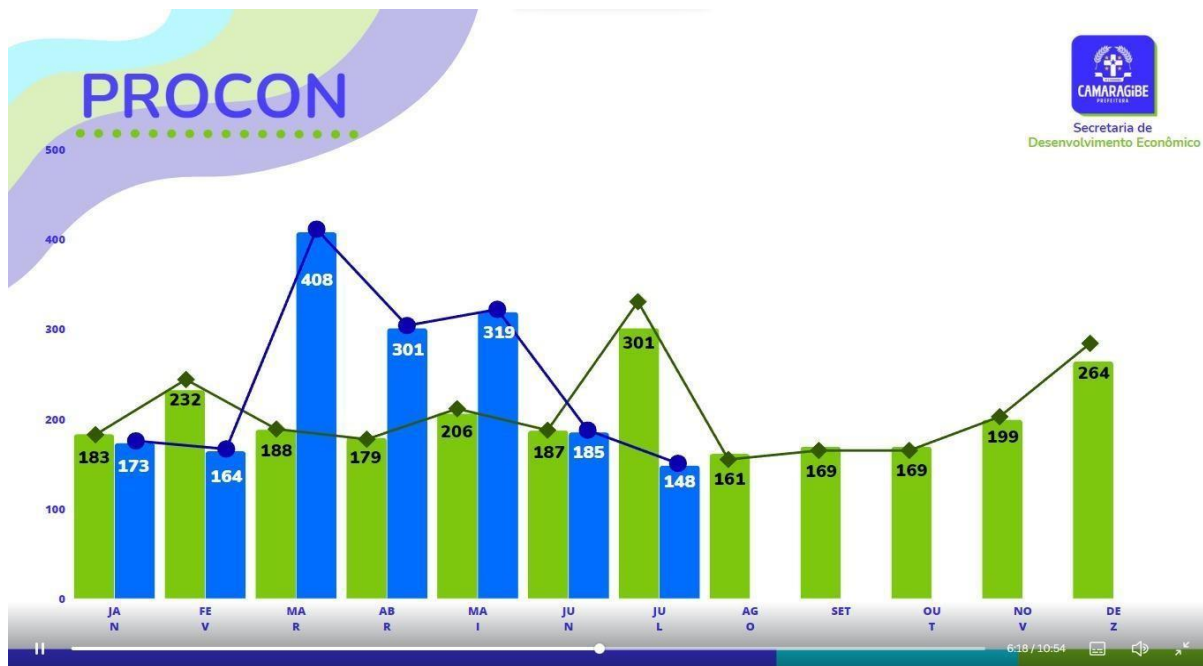
Para firmar essa colaboração entrei em contato com o chefe do núcleo de Pernambuco através do e-mail, em seguida recebi uma ligação para informar como seria a ação e expor o tamanho da importância da presença da ANS para os consumidores do município de Camaragibe e ele acatou a participação da agência no evento após o envio de um ofício.

Além deles, outra autarquia que participou do evento foi a UFRPE, com o Departamento de Ciências do Consumo. No dia 15, dia do consumidor, uma docente do departamento palestrou para consumidores e fornecedores sobre "Cultura digital e novos desafios do consumo". Além disso, no dia 17 alguns alunos e uma docente levaram materiais educativos produzidos pelo departamento para os consumidores que estivessem presentes no Procon em Ação.

Essa parceria foi muito importante para ambas as partes, em todos os locais que estive, fiz questão de destacar a importância do profissional de ciências do consumo e em muitas dessas vezes fui bem ouvida. Conseguir firmar essa parceria foi muito gratificante, enquanto estudante e profissional. Para isso, entrei em contato com a coordenadora do curso e de maneira informal falei sobre o evento, ela demonstrou interesse e solicitou o envio de um ofício. Após o envio desse documento, houve a confirmação do DCC no evento.

Através da primeira ação, foi notado que os números de atendimento (Figura 5) elevaram mais de 200% em comparação com o ano antecessor. Com isso, os dados demonstram o quanto foi inegável a importância da ação, fazendo com que persistisse pelos outros dois meses após o primeiro evento.





**Figura 5:** Relatório de atendimento Procon Camaragibe comparativo entre 2022 e 2023, sendo verde 2022 e azul 2023

## 4.2 Segundo Procon em Ação

O segundo Procon em Ação, foi no bairro de Vera Cruz, há cerca de 15km de distância do centro da cidade. A ação foi realizada um mês após o primeiro evento, no mês de abril de 2023, dentro do CRAS, que fica localizado no bairro. Essa ação teve parceria com a Secretaria de Assistência Social, com os serviços do Centro de Referência em Assistência Social (CRAS), Grau Técnico, que fez alguns serviços para a saúde e emissão de Registro Geral (RG). Além de alguns serviços que já estavam presentes no primeiro Procon em Ação, que foram: JUCEPE e Expresso do Empreendedor.

McCracken (2003) traduz a sociedade de consumo após o crescimento do capitalismo, em que o indivíduo passou a contemplar o objeto antes de ser adquirido. Com isso, surge a importância de obter informações para todos, inclusive a comunidade de seus direitos, deveres e a educação nessa sociedade de consumo. A necessidade do Procon em ação é baseada nos conceitos dessa literatura, para que esse consumidor tenha acesso ao órgão mais próximo de sua residência, pois alguns deles têm dificuldades de locomoção.

O relato de um consumidor "A" me chamou bastante atenção, pois era um senhor idoso e com problema de saúde, incluiu-se na hipervulnerabilidade. No



segundo Procon em ação, realizado no bairro de Vera Cruz, em abril de 2023 foi: “tenho dificuldade para andar e pegar ônibus, por um problema na perna e é muito desgastante ter que ir ao bairro Novo. Escutei o carro de som anunciando a ação e aproveitei o momento para poder tirar minha dúvida.” Então esse relato, reafirma a importância de descentralizar o posto de atendimento para alcançar ainda mais os consumidores do município.

Vale salientar, que além desse meio de divulgação e redes sociais, novamente foi divulgado pela rádio Camará FM. Porém, dessa vez quem participou do programa fui eu e a coordenadora do órgão. Com isso, tive a oportunidade de ser entrevistada, enquanto estagiária do Procon e estudante de Ciências do Consumo. Esse foi mais um espaço conquistado pela porta que o estágio, através do meu trabalho, abriu.

### **4.3 Terceiro Procon em Ação**

O último Procon em Ação em que organizei e participei enquanto estagiária, foi realizado no bairro de Santa Mônica, um pouco mais próximo do centro da cidade de Camaragibe, cerca de 4km no mês de maio de 2023. Como foi notado que cada evento que passava, a junção de outros serviços era importante para os munícipes, as demais secretarias tiveram interesse de participar do evento e ainda quando havia alguma ação de suas secretarias, convidavam o Procon Camaragibe para participar com seus serviços. Dessa forma, esse que ocorreu em maio de 2023, teve a presença de vários serviços por meio da PMCG, organizado pelo Procon Camaragibe.

Além do atendimento do Procon, foi levado outros serviços para população em parceria com outras secretarias da cidade, outros órgãos e algumas empresas locais. Como exemplo: vacinação e aferição de glicose (Secretaria de Saúde); aferição de pressão (Grau Técnico); orientação de trânsito em alusão ao maio amarelo e emissão de carteira do idoso (Secretaria de Segurança Pública); orientações do Centro de Referência da Assistência Social (Secretaria de Assistência Social); emissão de RG, entrega de sementes para agricultores e atendimento do Procon, da JUCEPE e do Expresso do Empreendedor (Secretaria de Desenvolvimento Econômico).

Neste evento, tivemos a visita do Gerente Geral do Procon Pernambuco e o Secretário Executivo de Justiça e Promoção dos Direitos do Consumidor do estado de Pernambuco, responsável pelo Procon estadual. Após uma reunião, o gerente demonstrou interesse em conhecer o evento mais de perto e repassou para o

secretário. Com isso, tiveram entusiasmo em apoiar e estar presentes nas próximas ações.

A seguir, descreverei o processo de elaboração de material educativo para uso nas ações do Procon Camaragibe.

## **5 MATERIAL EDUCATIVO**

Uma das funções do Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor é a educação. Parafraseando Paulo Freire, em que ele afirma que a educação transforma pessoas e pessoas transformam o mundo, confirma a importância da produção de materiais educativos para os consumidores. A partir do dia a dia no estágio foi observado a necessidade das pessoas entenderem o que é o Procon, quando buscar e quais são os outros locais que trabalham com a proteção e defesa do consumidor a partir de outros âmbitos que não competem ao órgão. Dessa forma, foi elaborado um folder (Figuras 6 e 7) informativo e para evitar possíveis desgastes. Desgastes esses, por exemplo de locomoção, pessoas que chegam com demandas cíveis e trabalhistas e são encaminhadas para os locais corretos.

A educação do consumidor está prevista no princípio guia do Código de Defesa do Consumidor (CDC) também com relação aos superendividados:

Educação financeira e ambiental dos consumidores - o primeiro princípio introduzido por meio do inciso IX do art. 4º, refere-se ao “fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores”. (BRASIL, 1990)

Visto que a educação não é para “consertar” um erro, também é eficaz no âmbito da prevenção. São muitos consumidores que enfrentam o superendividamento, inclusive buscam o Procon Camaragibe para quitar suas dívidas, mas o encaminhamento é feito para a unidade do Procon/PE que contempla o Núcleo de Apoio aos Superendividados (NAS) e mutirões de renegociação de dívidas.

Inclusive, no período do estágio, observei muitos consumidores em busca do Procon com essas intenções, como o Procon Camaragibe não tem um setor específico de renegociação de dívidas, encaminhamos para o Procon/PE, especificamente para o Núcleo de Apoio ao Superendividado (NAS) que oferece orientações especializadas para esse tipo de demanda.

Mas também, descrevemos as atividades que são realizadas dentro do órgão, como que o consumidor pode realizar denúncias, aberturas de reclamação,

fiscalização, dúvidas nas relações de consumo, entre outras atribuições. Isso para que nas próximas vezes, tenha informações que o direcionam a uma melhor escolha quando for em busca de seus direitos.

**ORGÃOS QUE ATUAM NA DEFESA DO CONSUMIDOR:**

**Procon Camaragibe**  
(81) 3484-2333 - (81) 99945-8903, das 08h às 13h  
Endereço: Rua Padre Oséias Cavalcante, 800, 2ª Travessa  
Bairro Novo do Carmelo - Camaragibe

**JECivel da Comarca de Camaragibe**  
(81) 3181-9370 - (81) 3181-9372, das 7h às 13h  
jecrc.camaragibe@tjpe.jus.br  
Endereço: Av. Ersina Lapenda, 347 - Timbi

**Núcleo de Camaragibe**  
(81) 98460-0755  
camaragibe.nucleo@defensoria.pe.gov.br  
dpeccamaragibe@gmail.com  
Endereço: Av. Dr. Belmino Correia, nº 2500, Centro, Camaragibe / PE

**Ministério Público de Pernambuco**  
**Promotoria de Justiça de Camaragibe**  
(81) 3182-3300, das 7h às 13h  
Endereço: Av. Dr. Belmino Correia, Timbi, Camaragibe - PE

**Site do Consumidor**  
<https://consumidor.gov.br>

**Realização:**

**Prefeita**  
Dra. Nadegei Oueiroz

**Vice-Prefeito**  
Délcio Júnior

**Secretário de Desenvolvimento Econômico**  
Felipe Cabral de Mello

**Secretário Adjunto de Desenvolvimento Econômico**  
Ronald Barbosa dos Santos

**Coordenadora do PROCON**  
Dra. Luana Joyce Braga

**Conciliador**  
Dr. Odirley Prado de Arruda

**Colaboradoras UFRPE:**  
Beatriz Lins Matias  
Aline Maria de Andrade Silva  
Profa. Dra Zenia Tavares

**PROCON CAMARAGIBE**

Figura 6: Parte externa do folder educativo.

**Consumidor, fique atento!**

- Proteção da vida e saúde**  
Sempre antes da compra de um produto o consumidor deve ser avisado pelo fornecedor dos riscos que ele pode oferecer à saúde e segurança.
- Educação para o consumo**  
O cliente tem o direito de ser auxiliado e orientado quanto ao uso do produto que está sendo recebido.
- Proteção contra publicidade enganosa e abusiva**  
Todo produto precisa cumprir com o que foi descrito na sua propaganda. Os anúncios de um produto devem ser verídicos, ter relação com a imagem e as informações que indicam em seus anúncios. Caso isso não ocorra, o consumidor tem direito de cancelar e receber a quantidade que havia pago.
- Indenização**  
Ao ser prejudicado por um serviço prestado, causando danos morais ou comprar um produto com defeito, o consumidor pode ser indenizado.
- Liberdade na escolha de serviços e produtos**  
O consumidor não pode ser obrigado a escolher algum produto ou serviço, todo cidadão tem o direito de escolher qual serviço ou produto é o melhor para ele.
- Informação**  
Todo produto ou serviço tem que conter informações claras e corretas do produto, como por exemplo: quantidade, peso, preço e modo de usar.
- Devolução e troca**  
Nas compras feitas fora do estabelecimento comercial, passados os sete dias do direito de arrependimento, o consumidor ainda pode devolver o produto ou trocá-lo sem nenhum custo, caso ache qualquer tipo de imperfeição, defeito ou dano.

**O que é o PROCON?**  
É um órgão administrativo de proteção e defesa do consumidor que faz parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

**Qual objetivo do PROCON?**  
Atender a todo consumidor que encontre problemas ou dúvidas no mercado de consumo e nas relações de consumo, seja ele produtos e/ou serviços. Além disso, orienta, proteger e defender os consumidores contra abusos praticados pelos fornecedores de bens e serviços nas relações de consumo, ambientais.

**Quando acionar o PROCON?**  
- Cobrança de taxa indevida ou dúvidas sobre cobrança;  
- Propaganda e venda enganosa;  
- Não recebimento do comprovante de pagamento;  
- Produtos com vício;  
- Falha na prestação de serviço;  
- Produto não entregue;  
- Falha no fornecimento de água e energia;  
- Problemas com compras a prazo, cartões de crédito, carnês de sorteio, bancos, consórcios etc.

**Fornecedor, fique atento!**

- Não se pode obrigar o consumidor a pagar taxa de serviço em bares e restaurantes; de acordo com a Lei nº 13.419 (Lei das Gorjetas), essa taxa pode ser paga, mas como um ato espontâneo, por parte do consumidor, ou seja, ele só paga se quiser. Não pode ser cobrança por desperdício de alimentos em bares e restaurantes;
- O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços. O CDC deve estar em local visível e de fácil acesso ao consumidor. O Procon esclarece que não há necessidade, por parte do fornecedor, de adquirir um exemplar novo do CDC sempre que houver alguma alteração na legislação.
- Elevar, sem justa causa, os preços de produtos e serviços. O fornecedor poderá aumentar o preço de um produto ou serviço apenas se houver uma razão justificada para o aumento. O fornecedor é obrigado a obedecer ao valor do contrato que foi feito. Não pode aumentar o valor do produto ou serviço se o aumento não estiver previsto no contrato.
- Quem vai prestar-lhe um serviço é obrigado a apresentar, antes da realização do trabalho, um orçamento (Art. 40, CDC). Neste orçamento tem de estar escrito o preço da mão-de-obra, o material a ser usado, a forma de pagamento, a data da entrega e qualquer outro custo.
- O fornecedor não pode prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou posição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços. O fornecedor não pode condicionar a venda de um produto à compra de outro produto, ou seja, para levar um produto, você não pode ser obrigado a comprar outro, por exemplo, para levar o pão, você tem de comprar um litro de leite. Isto se chama VENDA CASADA e é proibido por lei.

Figura 7: Parte interna do material educativo.

O material educativo foi produzido com base na necessidade de as pessoas entenderem como o órgão funciona e quando buscar, observado na triagem. Muitos chegam à procura de orientação jurídica, como causas trabalhistas, tributárias e cíveis, que são classificados como "Extra Procon". Dessa forma, o panfleto (Figura 7) foi produzido para aproximar a população de seus conceitos, como dito anteriormente. Por isso, é a etapa mais importante é o atendimento, identificar quais as necessidades dos consumidores.

A partir desse aspecto, consto a importância da disciplina de Educação do Consumidor na matriz curricular do curso Ciências do Consumo, não só pela produção dos materiais educativos, mas também pelo pensamento crítico provocado na graduação, proporcionando um entendimento mais amplo do consumo, assim poder contribuir/auxiliar a população a ter uma visão analítica do consumo. Esse é um dos pontos da importância do Cientista do Consumo no Procon, diferente do profissional de direito que está apto principalmente no âmbito da legislação, o olhar é mais minucioso e específico para as necessidades do consumidor. Essa integralidade resulta em muitas qualidades para a sociedade, a educação é o melhor caminho para mudanças, como salienta Santos (2019)

O conhecimento é uma grande estratégia na educação de consumidores. Se quisermos consumidores conscientes e equilibrados para a tomada de atitudes que não venham prejudicar nem a si nem a sustentabilidade do planeta, é necessário investir nesta área. É transformar o consumo em um ato de cidadania onde o consumidor tentará minimizar os impactos negativos de seus atos de consumo. (SANTOS, 2019)

Corroborando o que já dizia Benedita Oliveira (2007),

O consumidor educado passa a lutar pelos seus direitos e deveres, bem como a reclamar de produtos impróprios e inadequados, da propaganda enganosa e abusiva, dos contratos leoninos, de serviços públicos prestados sem qualidade e de muitos outros absurdos, tais como a prática abusiva do comércio que se prevalece da idade, fraqueza, ignorância e condição social do consumidor para com isto impingir produtos e serviços.<sup>6</sup>

A finalidade da educação do consumidor é permitir que, minimamente informado/a, o/a consumidor/a se equilibre um pouco mais em relação ao fornecedor/a (produtos ou serviços), pelo menos para poder identificar o que é realmente de sua

---

<sup>6</sup> [https://artigos.netsaber.com.br/resumo\\_artigo\\_2246/artigo\\_sobre\\_a-educacao-do-consumidor](https://artigos.netsaber.com.br/resumo_artigo_2246/artigo_sobre_a-educacao-do-consumidor)

vontade. Além disso, que possa através de suas escolhas exigir destes fornecedores, produtos com preço justo, informação adequada, que não comprometa a devastação do planeta nem fomente trabalho análogo à escravidão.

Por fim dentre as atividades do estágio, discorrerei sobre as atividades externas realizadas.

## **6 ATIVIDADES EXTERNAS**

### **6.1 Reunião Procon Pernambuco**

Em maio, a supervisora foi solicitada para ir ao Procon Pernambuco e me convidou para acompanhá-la. Como já havia descrito, o processo de estágio foi muito importante ter uma supervisora/coordenadora que sempre escutou, pediu opiniões e me incluiu em todos os processos que a unidade passaria. O meu crescimento profissional foi amplificador graças a esse tipo de abertura. É muito importante essa boa convivência profissional entre supervisor e estagiário, tal como afirma Barbosa (2012)

o processo de supervisão encontra dificuldades no estabelecimento de comunicação e nos processos relacionais entre supervisor e estagiários que, como já referimos, são fundamentais em qualquer processo pedagógico, e especialmente nos processos de tomada de decisões. Portanto, podemos considerar que o supervisor constitui-se como uma referência para o estagiário e especular que se deveria, se tiver condições, experiência e formação, assumir-se como líder. Como aquele que marca e pauta o trabalho dos outros. Segundo Hersey e Blanchard (2007), deveria assumir-se como um líder relacional. (BARBOSA, 2012: 47)

Nessa reunião foi abordado sobre as necessidades do posto de atendimento, enquanto conveniado ao Procon Pernambuco, pois houve a mudança de gerência, então foi um processo mais de escuta, diálogo. A partir desse espaço, falei do Procon em Ação, a necessidade de conhecimentos maiores sobre o NAS e do Procon Educa. Por isso, falei sobre a importância do cientista do consumo também no Procon estadual para o benefício do órgão.

A partir desse momento, o Procon Pernambuco começou a ter interesse em conhecer mais o profissional de Ciências do Consumo. Foi agendada uma reunião com a coordenadora do curso e assim, criou-se uma parceria do DCC e Procon Pernambuco para projeto de extensão, envolvendo o NAS e um Grupo de Trabalho (GT) de produção de material educativo para o Procon Educa.

## **6.2 Audiência Pública na Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco**

Em maio, o Procon Camaragibe recebeu um ofício do Deputado João Paulo Costa, presidente da Comissão de Defesa do Consumidor na ALEPE, para uma audiência pública com a temática da precariedade da estrutura do Procon Pernambuco. A audiência contou com a participação dos gerentes do Procon Pernambuco, do Secretário Executivo de Justiça e Promoção dos Direitos do Consumidor do estado de Pernambuco, Promotora de Justiça do Ministério Público de Pernambuco (MPPE) que coordena o Centro de Apoio Operacional (CAO) Consumidor, coordenadores de postos de atendimento do Procon Pernambuco e sociedade.

Audiências públicas são importantes para cobrar e efetivar os direitos sociais. O Procon é um órgão público importante para a sociedade, ter uma boa estrutura é essencial para melhor atender aos que precisam dele. Com isso, surgiu a necessidade de debate numa audiência pública promovida pelo poder legislativo do estado de Pernambuco, promovendo um diálogo democrático, como César expressa:

Sem dúvida, esse diálogo democrático, promovido entre os atores sociais, torna mais fácil a solução do conflito social. Com a participação de todos, é mais fácil encontrar um caminho que, se não agrada a todos, pelo menos valorizou o diálogo social, os envolvidos tiveram a possibilidade de participação no debate e na construção de alternativas para solucionar o problema que os aflige. Esclareça-se que nas audiências públicas, os órgãos públicos não se submetem à vontade da sociedade, mas estão abertos para ouvir a todos e também colaborarem na busca de uma solução que traga menos traumas. (CÉSAR, 2011)

## **6.3 Seminário de Integração das Unidades Conveniadas do Procon-PE**

Em agosto de 2023, ocorreu o primeiro Seminário de Integração das Unidades Conveniadas do Procon Pernambuco. Estiveram presentes diversos postos de atendimento. O evento aconteceu em Caruaru, sendo o Procon Camaragibe representado pela coordenadora/conciliadora, o conciliador e eu, como estagiária da instituição.

A atividade foi um momento de apresentação realizada pelos gerentes e secretário executivo e houve uma palestra ministrada por um juiz e professor de direito. O objetivo foi retratar casos de superendividamento. No momento em que abriram para exposição de questionamento, analisei a oportunidade de expor minhas opiniões

como estagiária e estudante de Ciências do Consumo. A partir disso, expliquei o que era Ciências do Consumo, qual sua importância para os Procons e que é preciso “sair” da sala de conciliação e expandir a educação do/a consumidor/a para que não haja desinformação e contribuir o pensamento crítico de consumo, entre consumidores/as.

Silva (2006) chama a atenção que a educação do consumidor beneficia os fornecedores, a sociedade e o indivíduo. Se os conhecimentos dos consumidores com relação ao mercado aumentam, os efeitos maléficos do consumo negativo decresce. A educação do consumidor é uma área multidisciplinar que integra diversas áreas de estudo. Essa pluralidade é necessária, pois o ato de consumo faz parte da vida de todos os seres vivos do planeta, de diferentes aspectos, jeitos e culturas.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Estágio Supervisionado Obrigatório proporciona uma experiência prática muito importante na formação do/a estudante de ciências do consumo, cuja rotina profissional é bem diferente do ambiente de sala de aula vivido na universidade. A prática, vivência e o contato com os consumidores/as e suas necessidades, associado a todo o conhecimento adquirido na universidade, é um exercício importante para qualquer formação acadêmica. Especialmente, para um curso novo, que precisa tornar-se conhecido pela sociedade.

A oportunidade de estagiar é muito gratificante, pois é possível colocar em prática a teoria e associar com os conhecimentos práticos. Sem dúvidas, isso foi bastante relevante para minha vida como acadêmica e futura profissional das Ciências do Consumo.

Com esse relatório, foi possível entender uma das ricas habilidades profissionais que o cientista do consumo pode ofertar, o trabalho direto em um órgão de proteção e defesa do consumidor. Importante frisar o quanto é/foi essencial os supervisores de estágio/profissionais de outras áreas escutarem e confiarem no potencial do estudante de ciências do consumo, ademais os bens que podem ofertar através de seus conhecimentos.

Destaco, o Procon em Ação como uma importante e relevante atividade para a população. O aumento no número de atendimentos realizados após sua execução, revelaram importância dessa ação. A contribuição da cientista do consumo foi essencial como parte da equipe que organizou e executou as atividades. A vivência no estágio expôs a necessidade de expandir o órgão para além da sala de conciliação.

Ademais, durante o estágio, os materiais educativos tiveram um grande avanço no Procon Camaragibe. Uma vez que, antecedente a esse período não havia o funcionamento ativo do Instagram com postagem de cunho educativo e material impresso, com informações importantes para os/as consumidores/as.

Saliento ainda que, a inclusão da cientista do consumo em atividades externas, como audiências públicas foi uma evolução muito positiva. Poder compor esses locais com voz ativa, tem uma grande relevância para uma construção social plural. Outrossim, a oportunidade de demonstrar os conhecimentos adquiridos na minha formação, acredito que contribuiu para o crescimento do Procon e elevar o nível de



atendimento do órgão, pois a as informações socializadas vão além do âmbito do profissional de direito, no qual visualiza em específico, a legislação. Além disso, por esses momentos nas atividades externas, consegui expor a importância desse profissional em outros locais para estágio. Com isso, mais três colegas de formação conseguiram estágio no Procon, Diretoria de Agricultura e na SEDEC.

Um dos desafios identificados no período do estágio foi a questão do limitado investimento em profissionais, necessário para que o trabalho seja realizado de forma mais qualificada e exitosa. Apesar dessa constatação, os meus maiores aprendizados foi lidar “cara a cara” com os consumidores e suas necessidades, entender o funcionamento do Procon, como lidar com gestão pública, produzir materiais educativos de acordo com a necessidade dos/as consumidores/as e de modo geral, colocar em prática o papel de uma cientista do consumo.

Finalizo, afirmando o quanto é necessário o Procon, reforçar sua proposta enquanto órgão educativo, elucidando os/as consumidores/as na educação para o consumo através de uma equipe multidisciplinar, incluindo aí profissionais das Ciências do Consumo, para uma educação crítica e propositiva. Importante sua inserção em órgão de proteção e defesa do consumidor, visto que é um local de grande potencial para o desenvolvimento de sua postura dinâmica, educativa e intervencionista. Construindo assim, para o exercício da cidadania da população em geral.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**Autarquia.** Dicionário Michaelis, 2023. Disponível em:

<<https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/autarquia/11>>. Acesso em: 31/07/2023;

BARBOSA, A. M. **A relação e comunicação interpessoais entre o supervisor pedagógico e o aluno estagiário**, 2012;

**Boletins 2022.** Ministério da justiça, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/dia-do-consumidor-senacon-lanca-boletins-com-os-dados-de-reclamacoes-recebidas-em-2022/boletim-sindec-2022-v9.pdf>. Acesso em: 22/08/2023;

CÉSAR, J. B. M. **A audiência pública como instrumento de efetivação dos direitos sociais.** Revista do Mestrado em Direito, v. 5, n. 2, p. 356-384, jul-dez 2011;

**Código e defesa do consumidor e normas correlatas.** Senado federal, 2017. Disponível em:

<[https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/533814/cdc\\_e\\_normas\\_correlatas\\_2ed.pdf\\_>](https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/533814/cdc_e_normas_correlatas_2ed.pdf_>). Acesso em: 04/07/2023.

**Dicionário de dados do boletim sindec de atendimentos.** Ministério da justiça, 2016. Disponível em: <<https://dados.mj.gov.br/dataset/58f997bf-96e7-4a3e-a8f7-937000f939c7/resource/37904fb2-bd5a-49d8-bc02-191d2fd55887/download/dicionariodadossindecversao3boletim.pdf>>. Acesso em: 07/08/2023;

**Entendendo as autarquias em regime especial, as agências executivas e as agências reguladoras.** Jusbrasil, 2017. Disponível em:

<<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/entendendo-as-autarquias-em-regime-especial-as-agencias-executivas-e-as-agencias-reguladoras/465339048>>. Acesso em: 31/07/2023;

HÖFLING, E. D. M. **Estado e políticas (públicas) sociais.** Cadernos CEDES, v. 21, n.55, p. 30–41, nov. 2001;

MARTINS, H. E. .S . **A missão do procon.** Biblioteca digital jurídica, 2006. Disponível em: <<https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/8854>>. Acesso em: 07/09/2023;

MENEZES, M. G. DE. SANTIAGO, M. E. **Contribuição do pensamento de Paulo Freire para o paradigma curricular crítico-emancipatório.** Pro-Posições, v. 25, n. 3,p.45-62, set. 2014;

NETO, L. M., SALM, V. M., BURIGO, V. **A coprodução dos serviços públicos: modelos e modos de gestão.** Revista de Ciências da Administração, v. 16, n. 39, p.164-178, ago 2014;

IDEC - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. **O que faz o Procon e como ele pode te ajudar.** IDEC: 2023. Disponível em: <<https://idec.org.br/dicas-e-direitos/procon-como-abrir-reclamacao#:~:text=O%20Procon%20%C3%A9%20um%20%C3%B3rg%C3%A3o,d e%20servi%C3%A7os%20de%20forma%20extrajudicial.>>. Acesso em: 30/07/2023;

OLIVEIRA, J. M. **15 de março, o dia nacional do consumidor.** Disponível em: <[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57241784/15\\_de\\_marco.output-libre.pdf?1535134780=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3D15\\_de\\_marco\\_o\\_dia\\_nacional\\_do\\_consumidor.pdf&Expires=1694383252&Signature=SjQAvsb4Jzx0Ebqm7zhHU1acxHOG432y~~FyDp6qDRhckifrsBJ01jTAuhTP1c7YwZfMok7Schnbyllw39W0vWHKL9kMX8OkHNL7-WIMzHJF9t2Esv8Y0JhqFsDi0C685n9U~xTXLzo19Q0HJKIbwVV32D-3x4krEaubO55l82CATIz17HxzuFzrl7oqn5LJWnUg~Eh~Dk1l2KKWkO93nAg3WUzM30RQv5SzVAf6A0l5QDg~R5uTSFATAjSnaaDwfzX7h04Rvt2u6M4IF-gwThsl8Ds1CI9wQ9Vx~6f7E8M2ZZNZ6FUNrFLSe3-oZagVAHqw6LzQPFIlyktmFLuBg\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57241784/15_de_marco.output-libre.pdf?1535134780=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3D15_de_marco_o_dia_nacional_do_consumidor.pdf&Expires=1694383252&Signature=SjQAvsb4Jzx0Ebqm7zhHU1acxHOG432y~~FyDp6qDRhckifrsBJ01jTAuhTP1c7YwZfMok7Schnbyllw39W0vWHKL9kMX8OkHNL7-WIMzHJF9t2Esv8Y0JhqFsDi0C685n9U~xTXLzo19Q0HJKIbwVV32D-3x4krEaubO55l82CATIz17HxzuFzrl7oqn5LJWnUg~Eh~Dk1l2KKWkO93nAg3WUzM30RQv5SzVAf6A0l5QDg~R5uTSFATAjSnaaDwfzX7h04Rvt2u6M4IF-gwThsl8Ds1CI9wQ9Vx~6f7E8M2ZZNZ6FUNrFLSe3-oZagVAHqw6LzQPFIlyktmFLuBg_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)>. Acesso em: 31/07/2023.

SANTOS, I. V. P. **EDUCAÇÃO PARA CONSUMO: A necessidade de educar o consumidor para um consumo consciente,** 2019.

PERNAMBUCO (Estado). **Lei Ordinária 8.117, de 16 de maio de 1980.** Diário Oficial do estado, Poder Executivo, Pernambuco, PE, 17 de mai. 1980. Página 3, coluna 1;

SILVA, N. M.. **Educação do consumidor.** Viçosa: UFV, 2006.

SILVA, R. Q. DA S., RODRIGUES, C. J. A., REGO, I. J. **Superendividamento e seus efeitos sociais: prevenção e tratamento a partir das alterações do código e defesa do consumidor.** Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação – REASE, v. 9, n. 05, mai 2023;

SILVA, S. T. DA. . **Democracia transnacional.** Revista Populus. n. 4, dez 2018;

ZULIANI, E. **Arbitragem e os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.** Cadernos de Iniciação Científica, n. 1, p. 21-36, jul 2004.

## APÊNDICE

### APÊNDICE A – Entrevista Rádio Camará, 27/04/2023



### APÊNDICE B – Reunião Procon/PE, 08/05/2023



**APÊNDICE C – Terceiro Procon em Ação, Camaragibe/PE, 30/05/2023**



**APÊNDICE D – Audiência Pública ALEPE 06/06/2023**



**APÊNDICE E – Primeiro Seminário de Integração dos postos de atendimento**

**Procon/PE 16/08/2023**



**APÊNDICE F – Primeiro Seminário de Integração dos postos de atendimento**

**Procon/PE 16/08/2023**



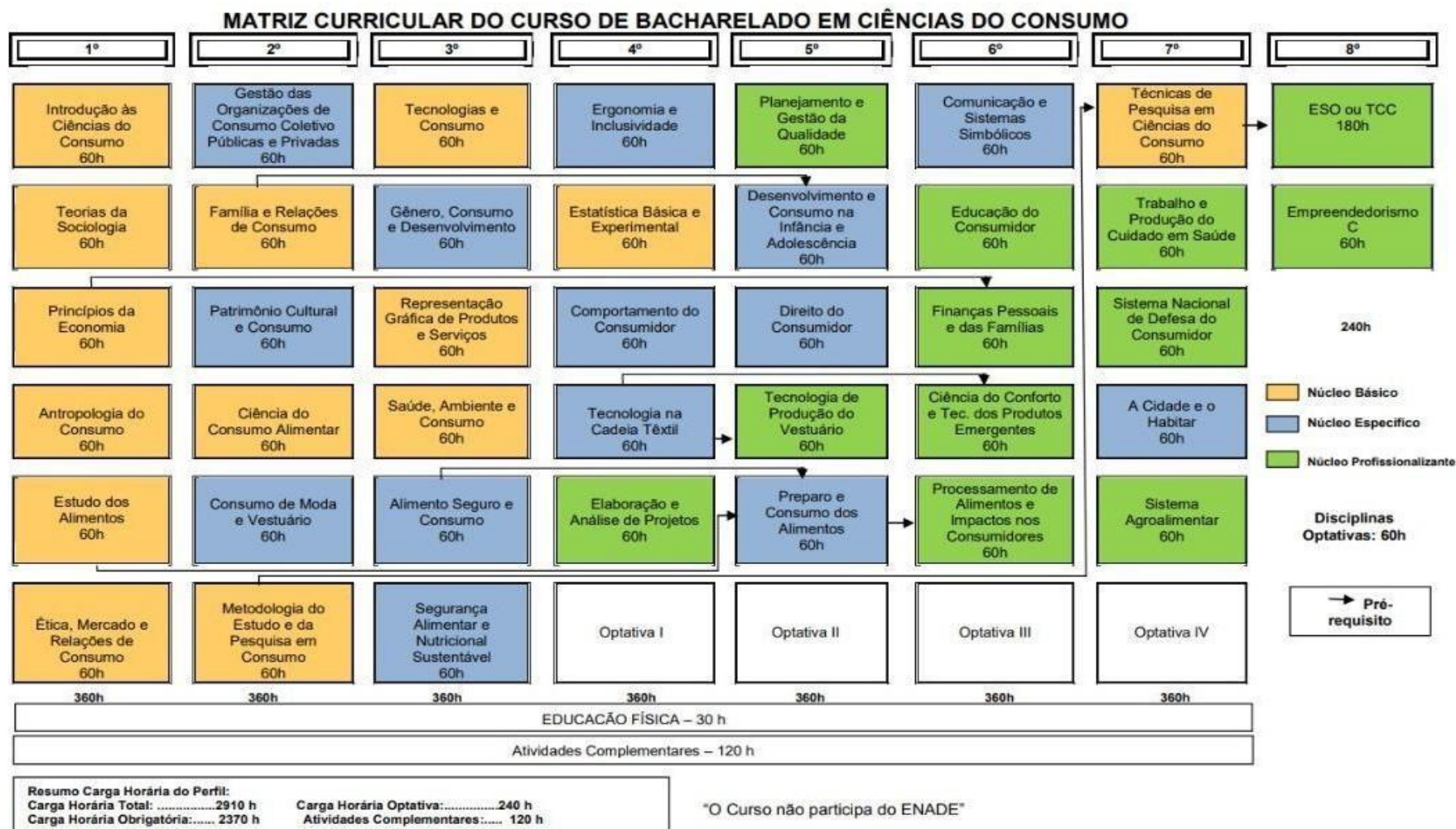


**APÊNDICE G: Primeiro Seminário de Integração dos postos de atendimento**

**Procon/PE 16/08/2023**



## ANEXO A - MATRIZ CURRICULAR DO CURSO DE BACHARELADO EM CIÊNCIAS DO CONSUMO/UFRPE



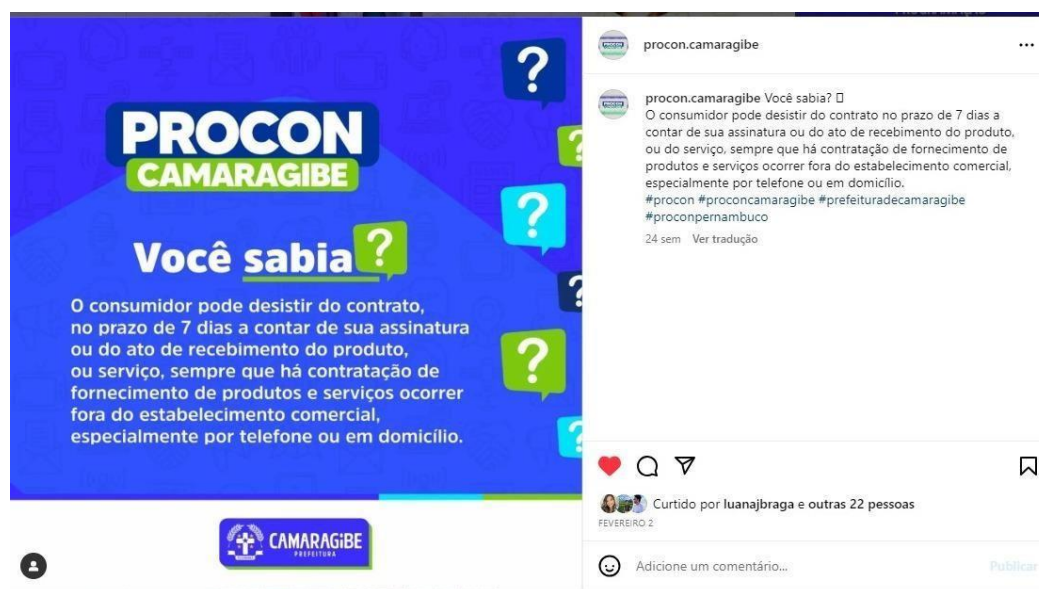


## ANEXO B - SINALIZAÇÃO DE FORNECEDOR QUE RESPONDE ELETRONICAMENTE NO PROCONSUMIDOR



Fonte: ProConsumidor, 2023.

## ANEXO C - POSTAGEM DE CUNHO EDUCATIVO NO INSTAGRAM DO PROCON CAMARAGIBE



Fonte: Procon Camaragibe, 2023.

## ANEXO D - POSTAGEM DE CUNHO EDUCATIVO NO INSTAGRAM DO PROCON CAMARAGIBE



Fonte: Procon Camaragibe, 2023.

## ANEXO E – Visita do Procon/PE ao Departamento de Ciências do Consumo



Fonte: Procon Pernambuco, 2023.