



CÂMARA MUNICIPAL DE PORANGA



# PLANO DE AÇÃO DA CÉLULA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

DE MÃOS DADAS COM O POVO

# SUMÁRIO

- 1- Apresentação.
- 2 - Justificativa.
- 3- Objetivos
- 4- Quadro de Metas
- 5- Metodologia
- 6- Avaliação

# APRESENTAÇÃO

Desde que foi criada e aprovada, a Lei Orgânica do Município de Poranga, Estado do Ceará, apresenta em seu texto, a exigência de criação e implementação do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor, bem como, prevê a instalação de uma célula de atendimento ao consumidor, obrigatoriamente, instalada dentro das dependências da Câmara Municipal de Poranga.

Diante desta necessidade, e tendo em vista todos os casos de abusos aos direitos do consumidor nas diversas esferas do município, criou-se este Plano de Ação da Célula de Defesa do Consumidor da Câmara Municipal de Poranga CE, visando orientar e organizar este importante trabalho para a população poranguense.



# JUSTIFICATIVA

O Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal N° 8.078/1990, define os Direitos do Consumidor. Baseada nesta lei federal, a Lei Orgânica do Município de Poranga CE, Lei Municipal N° 001/2006, prevê a Criação da Célula de Defesa do Consumidor a ser implantada nas dependências da Câmara Municipal de Poranga. Desta maneira, este Plano justifica - se mediante a exigência da legislação federal e municipal, objetivando fortalecer e proteger os cidadãos poranguenses, evitando os descuprimentos de seus direitos.



# OBJETIVO GERAL

**Promover o fortalecimento dos cidadãos poranguenses no que diz respeito ao conhecimento de seus direitos enquanto consumidores, pois identifica-se no âmbito do atendimento público e privado do município, várias situações que podem estar prejudicando estes cidadãos. Desta forma, este Plano instruirá as ações de proteção aos direitos dos consumidores de Poranga CE.**

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1- Propiciar aos cidadãos de Poranga, o conhecimento de seus direitos e deveres relacionados as atividades de consumo de bens e serviços;
- 2- Oportunizar a todos os cidadãos a proteção de seus direitos e o cumprimento de seus deveres nas relações de consumo no município;

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS

**3- Promover a proteção dos consumidores poranguenses, evitando abusos e lesões aos seus direitos.**

**4- Facilitar a resolução de problemas e conflitos diários, inclusive com intermédio do Ministério Público, pois muitos cidadãos tem prejuízos psíquicos e financeiros em certas relações de consumo.**

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS

**5-Estimular a atitude empreendedora e o crescimento econômico dos cidadãos, superando as relações comerciais informais e fortalecendo o comércio formal.**

**6- Cooperar com o desenvolvimento de pequenos,médios e grandes negócios no município, estimulando a parceria com instituições públicas e privadas.**

# QUADRO DE METAS

**Meta 01- Atender 100% dos cidadãos que necessitarem de esclarecimentos e providências em caso de desconhecimento e descumprimento de seus direitos e deveres nas relações de consumo no município de Poranga.**

**Meta 02- Atender 100% das demandas dos cidadãos no que se refere ao descumprimento de seus direitos,encaminhando as demandas para os setores responsáveis,a fim de solucionar as problemáticas apresentadas pelos cidadãos.**

# QUADRO DE METAS

**Meta 03- Orientar 100% dos cidadãos na resolução de pendências financeiras junto aos órgãos de proteção ao crédito.**

**Meta 04- Estimular 100% dos cidadãos interessados em realizar pequenos, médios e grandes negócios no município.**

**Meta 05- Estimular 100% dos cidadãos atendidos na Célula a desenvolver atividades empreendedoras.**

# **METODOLOGIA**

**As atividades da Célula de Atendimento ao Consumidor da Câmara Municipal de Poranga CE, contarão com atendimento diário presencial e por meio dos canais de comunicação da instituição.**

**Alem do atendimento presencial, serão produzidos materiais virtuais como vídeos, podcasts, debates, entrevistas e pesquisas de satisfação sobre o atendimento de determinadas instituições vendedoras de bens e prestadoras de serviços no município, pois o trabalho desta Célula, será voltado totalmente para o cidadão.**

# AVALIAÇÃO

**Diante do desafio de concretizar relações cada vez mais legais e democráticas em nosso município, saberemos se os nossos trabalhos darão resultados, por meio da constatação de cumprimento das metas estabelecidas neste Plano.**

**Sendo assim, seremos avaliados através da coleta de opiniões em questionários disponibilizados aos cidadãos por meio de nossos canais de comunicação, bem como, da quantidade de procura e demandas solucionadas pelos cidadãos.**