



PREFEITURA MUNICIPAL DE PRADÓPOLIS

ESTADO DE SÃO PAULO – CNPJ 48.664.296/0001-71

Pradópolis, 08 de março de 2021.

OFÍCIO Nº 075/2021 – GABINETE DO PREFEITO

Exma. Senhora Vereadora
MÁRCIA CRISTINA DA SILVA
Câmara Municipal de Pradópolis

CÂMARA MUNICIPAL DE PRADÓPOLIS -
SP



PROTOCOLO GERAL 84/2021
Data: 09/03/2021 - Horário: 09:05
Administrativo - PROT 84/2021

Ref.: resposta ao Requerimento nº 005/2021

Senhor Presidente,

Venho respeitosamente à honrosa presença de Vossa Excelência, encaminhar resposta ao Requerimento nº 005/2021, onde foram solicitadas informações acerca do funcionamento do Procon, unidade de Pradópolis, referente aos anos 2020 e 2021.

Segue em anexo, ofício nº 010-GP/2021 respondido pelo Coordenador do Procon acerca de todos os questionamentos suscitados.

Por fim, esta Prefeitura se encontra a inteira disposição de Vossa Excelência para demais esclarecimentos.

Sem mais para o momento, aproveito a oportunidade para, uma vez mais, reiterar nossos votos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente



SILVIO MARTINS
Prefeito Municipal



Prefeitura Municipal de Pradópolis

Diretoria de Administração Geral
PROCON DE PRADÓPOLIS



Pradópolis-SP, 5 de março de 2021.

OFÍCIO: 010-GP/2021-PROCON.PRAD.SP

Prefeitura Municipal de Pradópolis/SP

Gabinete do Prefeito

Exmo. Sr. Silvio Martins

Prefeito Municipal

Assunto: Ofício Especial-51/2021 GP

Vossa Excelência,

CONSIDERANDO a solicitação em epígrafe, recepcionada/entrega a este servidor em 1º de março de 2021, conforme prazo de 5 dias;

CONSIDERANDO a justificativa citada no requerimento da CAMARA MUNICIPAL nº 005/2021, a saber: "Tal requerimento pretende esclarecer principais demandas feitas pelos munícipes, além de buscar melhorias no atendimento e maior eficácia na solução das demandas dos consumidores";

CONSIDERANDO as 7 (sete) questões, que por sua vez se desmembram tornando-se 11 (onze) questões;

RESPONDEMOS o que segue:

Notamos que todos os questionamentos se referiram apenas as atividades do servidor público, concursado, questionado sobre o aproveitamento de sua carga horária. A menção 'principais demandas' apresenta uma acusação de destaque, o que nos preocupou.

Todavia não há menção de qual/quais consumidore/s, ou que problema tiveram, ou como foram tratados para podermos aperfeiçoar o tratamento destes conforme a lei determinar. Para o último ano obtivemos 95,84% de solução/acordo para os consumidores de nossa cidade, um índice acima da média da região ribeirão-pretana, da média do Estado de São Paulo e da média nacional.

Sem saber quais são estes 'consumidores', ou qual é a pecha, elencamos alguns casos que determinam como atender e quem atender.

Importa esclarecer, também, que a Lei 10.177/98, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Estadual, que rege o convênio assinado por vossa excelência com a FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, entidade da SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA do Estado de São Paulo, estabelece que:



Prefeitura Municipal de Pradópolis

Diretoria de Administração Geral
PROCON DE PRADÓPOLIS



1 - O atendimento, desde 1999, passou a ter um caráter visando a obtenção de informações preliminares, através da CIP, e agilizando a solução do problema exposto pelo consumidor;

2 - Um atendimento somente é considerado como "reclamação" a partir do retorno do consumidor;

3 - face a impossibilidade de acordo na fase preliminar e posterior abertura de processo administrativo;

4 - Embora o consumidor tenha diversas formas de acesso ao órgão, todos os atendimentos seguem o mesmo trâmite, garantindo a uniformidade de procedimentos;

5 - o art. 33, daquela lei, estabelece o prazo máximo de 120 dias para decisão de requerimentos de quaisquer espécies apresentados à Administração. Porém, a média de resolução deste Procon é de 21 dias, cerca de 6 (seis) vezes menos tempo - devido nossa celeridade e competência;

6 - o art. 34 enfatiza que é responsabilidade do requerente informar o seu endereço para correspondência e alterações, todavia, 75% dos consumidores não retorna quando obtém o acordo e este Procon pesquisando e busca-os para, encontrando-os, certifique-se da solução;

7 - Considera-se efetivada a intimação ou notificação por CIP no endereço fornecido pelo interessado, no entanto, 45% dos consumidores não apresenta tais dados e este Procon os auxilia buscando, pesquisando, e encontrando o endereço do fornecedor reclamado;

A SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA, por meio da FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, da treinamento para os atendimentos nos Procons Municipais e estabelece, conforme o manual do Curso Básico de Atendimento, em PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS PARA MELHOR DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES, que o O Procon Municipal deverá manter arquivos atualizados, para o melhor desenvolvimento das atividades. Nesse sentido, destacam-se como indispensáveis os seguintes procedimentos:

Registro dos atendimentos efetuados:

Todos os atendimentos realizados deverão receber um número de registro, que será mantido até o término do procedimento adotado, podendo ser o número gerado por sistema informatizado ou anotação em livro específico, contendo:

- a- Número do registro da ficha de atendimento (FA);
- b- Data;
- c- Nome do consumidor;
- d- Razão social do fornecedor.
- e- Atendimento realizado.

Portanto, não há previsão legal para reclamações anônimas, ou coletas de dados em redes sociais, como facebook ou whatsapp.

A FUNDAÇÃO PROCON, NOS TERMOS DA LEI 9.192/95 E DA LEI 8.078/90 (CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR), NÃO TEM COMPETÊNCIA PARA APRECIAR ASSUNTOS QUE NÃO CONFIGUREM RELAÇÃO DE CONSUMO:



1 Relações trabalhistas:

Ex: Plano de saúde com vínculo trabalhista, FGTS, PIS; verbas rescisórias e etc.

2 Direito de família:

Ex: Pensão alimentícia, divórcio, inventário e etc.

3 Direito de vizinhança:

Ex: Barulho, demarcação de divisa, fuga de esgoto e etc.

4 Direito Administrativo:

Quando se refere ao dever do Estado (Federal, Estadual e Municipal) como:

4.1. Escola pública;

4.2. Hospitais e postos de saúde;

4.3. Multas;

4.4. Segurança pública;

4.5. Programas Sociais como Bolsa Família, Abono Salarial, Auxílio Emergencial, Passe Escolar, Passe Trabalhador;

4.6. Urbanismo (ruas, placas, água e esgoto - exceto se empresa privada, postes, iluminação pública, bancos de praça, lombadas, limpeza pública, castração de cães - promovidos pela secretaria de saúde ou vigilância sanitária, etc);

4.7 Licitações.

5 Direito Previdenciário:

5.1 INSS - aposentadorias, pensões, auxílio doença, cadastramento, revisões, ações judiciais, pecúlios, previdência privada e etc.

6 Direito Tributário:

6.1 Tributos,

6.2 impostos,

6.3 taxas.

7 Reclamações que envolvam ética profissional deverão ser encaminhadas para os respectivos conselhos de classe:

7.1 OAB,

7.2 CRM,

7.3 CRO.

8 Bingos, sorteios, loterias, raspadinhas, etc., desde que não estejam vinculadas à aquisição de produtos ou contratação de serviços:

8.1 Telesena,

8.2 Mega-sena.

9 Fundo de Reserva - consórcio (BACEN) -

9.1 não questionamos o cálculo, somente a negativa de devolução,

9.2 Compra e venda entre pessoas físicas desde que o vendedor não tenha a atividade de venda como habitual,

9.3 Compra de pessoa jurídica quando esta não tem a habitualidade de venda daquele produto,

10 Reclamações com objeto exclusivo de apreciação do Poder Judiciário:



Prefeitura Municipal de Pradópolis

Diretoria de Administração Geral
PROCON DE PRADÓPOLIS



10.1 Indenização por danos morais, laudo pericial para propositura de ação, lucros cessantes, etc.

A priori, consumidor na acepção do art. 2º da Lei 8.078/90 é aquele que faz uso final – consome, o bem ou serviço, o que exclui empresas ou qualquer um que obtém algo para daquilo obter lucro, seja por transformação – como no caso de insumos como telefonia, água, energia elétrica, ou gás. A exceção legal e de portaria da Fundação Procon-SP é o MEI – Micro Empresário Individual que atenda a exigência de ter apenas no máximo um funcionário em sua atividade comercial.

Ressaltamos, como assim descrito, que o Procon MUNICIPAL não tem jurisprudência sobre residentes fora de nosso município – exceto se o fornecedor (empresa, banco, loja, etc) estiver em nosso município.

Portanto, não há espaço para atendimento sem registro, e o Procon está vedado a realizar operações que substituam o SAC das empresas, ou seja, ligar em nome do consumidor para a empresa. Neste caso a legislação federal e estadual, bem como portarias da FUNDAÇÃO estabelecem o uso da CIP - CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR, DIRIGIDA AO FORNECEDOR.

A CIP - Carta de Informação Preliminar constitui-se em um documento do Procon dirigido ao fornecedor, tendo como objetivo obter maiores esclarecimentos sobre o problema apresentado pelo consumidor, visando a solução do caso de modo ágil, eficaz e informal.

A CIP é uma ferramenta da fase preliminar do atendimento, ou seja, ainda não é a reclamação propriamente dita, não constitui a abertura do processo administrativo, embora possa vir a integrá-lo posteriormente. Assim, todas as CIP's, com ou sem acordo, por ainda não serem reclamações formais, não integram o Cadastro de Reclamações Fundamentadas de que trata o art. 44 do CDC.

No seu conteúdo deve constar o relato dos fatos apresentados pelo consumidor de forma detalhada, porém clara e objetiva, cujas alegações deverão mencionar datas e números de documentos (exemplos: nr. do pedido, dados da Nota Fiscal, marca, modelo e nr. de série do produto, dados completos da Assistência Técnica, nr. da Ordem de Serviço, etc.), a fim de possibilitar a rápida identificação do consumidor pelo fornecedor, bem como o seu pleito.

A redação da CIP exige cuidado na linguagem a ser utilizada, uma vez que ela não pode conter juízo de valores. Desta forma, o técnico que está preparando uma CIP deve se certificar de não estar colocando nela suas opiniões pessoais e comentários que possam ser considerados ofensivos.

Outro cuidado importante diz respeito ao pleito do consumidor, que deve ser bem claro para o técnico que redige a CIP. A mudança de pedido do consumidor só é possível se o fornecedor não responder a CIP ou não atender o pedido na resposta. Portanto, se a empresa responder a CIP atendendo o pedido, não podemos mais mudar a solicitação.



Prefeitura Municipal de Pradópolis

Diretoria de Administração Geral

PROCON DE PRADÓPOLIS



A finalização da CIP é padronizada, concedendo-se o prazo de 10 dias corridos para o fornecedor pronunciar-se formalmente (portaria 21), contado a partir do dia que o fornecedor recebe a correspondência até postar a resposta. Então, se por correio, por exemplo, devemos atentar para o dia da entrega efetiva do correio e a data da postagem, o que significa que desde o dia que o consumidor vem a este Procon até o desfecho é legalmente determinado um prazo maior que 10 dias.

Compreendida todas essas exigências legais, estipuladas não por este Procon nem por seu coordenador, informamos que o número de atendimentos realizados no ano de 2020 foram 12.435, e no mês de janeiro de 2021, 1.189. Todas as demandas dos consumidores são atendidas. Relatório detalhado ano a ano pode ser consultado no site deste Procon, conforme Lei Municipal 204/2011, art. 1º, VII, Lei nº 8.078/90, art. 44 e Decreto nº 2.181/97, artigos 57 a 62. Atendemos diariamente, em média 69 casos. O horário de atendimento presencial ao público é das 8-11h e 13-16h. Todavia, o horário de funcionamento é das 8-12h e 13-17h. Tais atendimentos são realizados pelo Coordenador do Procon e pelo estagiário. O consumidor, sem acepção, observados os princípios de imparcialidade, será atendido por qualquer um dos dois – aquele que estiver disponível. Há fiscalização no município. O convênio com a Fundação Procon-SP expressa que nenhum Procon Municipal tem competência para interditar estabelecimentos comerciais no momento em que for constatada qualquer irregularidade. Esta medida somente pode ser tomada por agentes fiscais credenciados pela FUNDAÇÃO, mediante procedimento administrativo, atendendo os princípios da legalidade e razoabilidade do ato. Os relatórios de autuação e outras medidas são gerados, compilados e finalizados por aquela entidade, estando de posse deles.

Para atender os consumidores devido à pandemia do novo coronavírus, causador da Covid-19, apenas no primeiro momento do Decreto Municipal que fechou o atendimento PRESENCIAL, em meados de FEVEREIRO de 2020, criamos os seguintes novos serviços: (1) registro de reclamação on-line; (2) agendamento de atendimento; e, (3) recebimento de reclamações por e-mail.

Depois, já em MARÇO de 2020, o atendimento PRESENCIAL retornou – conforme os protocolos municipais de sanitário. Assim mesmo, continuamos com o registro de reclamação on-line e por e-mail. Essas foram algumas das ferramentas implantadas pelo Procon para defender e proteger o consumidor e garantir que não fosse prejudicado, o que resultou em mais de 95,84% de resolutividade das demandas - registrado no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC).

Desde a pandemia, decretada em meados de fevereiro de 2020, e, até JANEIRO de 2021, 13.006 procedimentos foram realizados – e boa parte evitando contato físico, de fato, o mínimo exigido por lei como uma forma de garantir a saúde dos nossos consumidores, servidores e fornecedores. Um ano de muitos desafios, mas o Procon não poupou esforços para atender o pradopolense.



Importantíssimo foi a criação do novo site do Procon de Pradópolis com recursos próprios do setor, o www.proconpradopolis.webnode.com - sem ônus algum financeiro a administração pública e outros setores. Há postagens naquele site para publicar e informar os consumidores sobre seus direitos e como garanti-los.

Também, providenciamos a desburocratização, nos termos legais, para adequação e aceite das denúncias nas formas de telefone, site e e-mail. Devido à pandemia órgão passou a realizar atendimentos eletrônicos, sendo possível ao consumidor fazer sua reclamação no site ou por e-mail. No mês de julho com a volta do atendimento presencial, o agendamento eletrônico foi implantado de forma definitiva.

Para os consumidores, está disponível o site proconpradopolis.webnode.com criado em fevereiro deste ano para divulgar a continuidade do funcionamento do órgão enquanto a pandemia grassava, informando os munícipes como apresentar suas demandas - os meios de contatos, horários, além de orientações sobre a legislação pertinente regular e especificamente formulada para a situação pandêmica.

Assim, com o site, foi possível apresentar a página proconpradopolis.webnode.com/registre-sua-reclamacao/ - uma ferramenta de atendimento que busca facilitar ao consumidor fazer sua reclamação. A plataforma on-line Registro de Reclamações foi desenvolvida por meio de esforços próprios sem nenhum ônus ao contribuinte. Ademais, por meio do e-mail atendimentoprocon@procon.sp.gov.br passou a ser possível também apresentar a demanda por correio eletrônico.

São ferramentas fundamentais, que permitiram e continuaram a permitir, ao consumidor, usá-las sem precisar sair de casa, garantindo assim a preservação da sua saúde, além de ser mais ágil e eficaz da mesma forma que o atendimento presencial.

Todas essas funcionalidades fazem parte do **ProDeCom** (Programa de Defesa do Consumidor) de Pradópolis, instituído nesta gestão coordenadora, i.e., desde Junho de 2019, com o objetivo de alcançar mais consumidores, de maneira melhor, aumentando as soluções, em cumprimento a Lei Municipal 204/2011, art. 1º, I e VI.

O Procon de Pradópolis, ao adotar esse método digitalizado, também obteve uma economia financeira significativa. Isto, pois, a maioria dos fornecedores (lojas, comércios, fabricantes, loteadoras, concessionárias, operadoras de cartões, financeiras, bancos, agências, operadoras de telefonia, dentre outros) eram notificados através dos correios.



Prefeitura Municipal de Pradópolis

Diretoria de Administração Geral
PROCON DE PRADÓPOLIS



Aquele serviço, moroso, devia sempre usar carta registrada – garantindo protocolo de entrega, custando em média R\$ 17,50. Contudo, a adoção do método de e-mail oficiais dos fornecedores para envio e recebimento destas notificações, além do **aumento de 320%** no número de empresas habilitadas para usar o sistema federal informatizado (SINDEC) destes envios, requereu muito trabalho, documentação extra para certificações e conferência de pessoal representativo das empresas.

Porém, com menos envelopes, papel impresso e custos de correio, entre outros, resultou em uma **economia para os cofres públicos de R\$ 13.150,00**. Somamos a isso, ocorreu também uma agilização de resultados e solução, pois, pelos correios a média de resposta ao consumidor era de 45 dias por demanda. Hoje está em 21 dias – redução de 53%. Ainda mais, **72,3% das demandas são respondidas com solução em 10 dias**.

Os destaques daquele ano foram as intensificações nas resoluções das demandas dos consumidores antes que o pedido se transformasse em uma reclamação formal, que repercutiram no aumento pelo segundo ano consecutivo destas soluções (**78%** comparados ao ano de 2019). Aumentou, também, o índice de procedimentos, envolvendo: **Absorção**: *Atendimento, triagem, orientação, especificação de causa e efeito, pesquisa e aplicação legal, detecção do fornecedor, pesquisa de dados do fornecedor, registro de demanda, envio de correspondência*; **Resposta**: *tratamento das reclamações, contato com os fornecedores, empresas, lojas, operadoras de telefonia, bancos, financeiras - entre outras, mediação dos casos, aviso aos consumidores, orientação, instrução, despachos*; **Finalização**: *apontamento da baixa, baixa em sistema, publicação de resultados e acordos, comunicação a outros órgãos – quando aplicável, arquivamentos*; e **Desarquivamento**: *consultas, vistas, cargas, retorno, registro/anotação, rearquivamento*.

Para nós é uma honra que os consumidores nos confiem seus problemas nas relações de consumo e sentimos prazer em ajudá-los. Também, é sempre louvável a preocupação desta municipalidade, seja a administração ou a câmara, quanto a atender melhor os munícipes, e estamos dispostos continuamente a aperfeiçoar-nos.

Sendo o que está posto para esclarecimento e se juntar previamente a quaisquer questionamentos sobre os fatos e procedimentos deste representante da defensoria do consumidor.

Atenciosamente,



Lamark dos Reis
Coordenador do PROCON
Pradópolis - SP
(16) 3981-1012
procon@pradopolis.sp.gov.br
www.pradopolis.sp.gov.br

