



PREFEITURA MUNICIPAL

SÃO JOÃO DA BOA VISTA

Estado de São Paulo

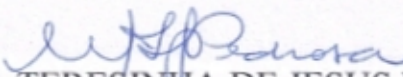
30 de agosto de 2022

OFÍCIO DO EXECUTIVO Nº 389/2022

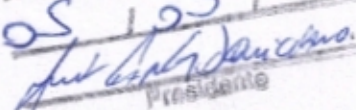
Exmo. Sr. Luís Carlos Domiciano

Em atenção ao Of. nº 604/2022, referente ao Requerimento nº 752/2022, encaminhamos Despacho PGM-RP nº 112/2022 anexo, provindo da Procuradoria Geral do Município.

Renovamos na oportunidade os protestos de estima e consideração.


MARIA TERESINHA DE JESUS PEDROZA
Prefeita Municipal

Exmo. Sr. Vereador
LUÍS CARLOS DOMICIANO
Câmara Municipal
NESTA.

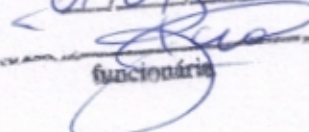
A Disposição dos Vereadores
05/09/22

Presidente



CÂMARA MUNICIPAL

Documento recebido em

01/09/22


funcionária



PROCURADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO
SÃO JOÃO DA BOA VISTA
SÃO PAULO

Despacho 112-2022-PGM-RP

Processo: ----

Destino: GAB

Assunto: Resposta ao Requerimento 752/2022 da Câmara Municipal que solicita informações sobre o atendimento do PROCON.

Senhor Chefe de Gabinete,

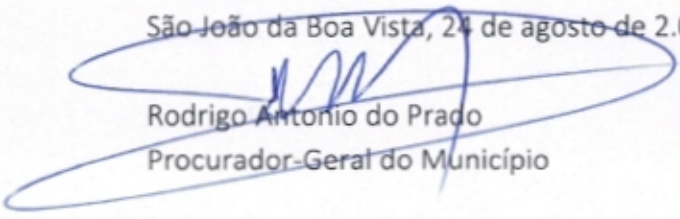
Em atenção ao requerimento em referência encaminho em anexo resposta do senhor Coordenador do Procon.

De fato, a despeito das limitações orçamentárias, estruturais e de pessoal narradas cumpre informar busca-se ampliar o atendimento, a qualidade e a resolutividade desse serviço, cumprindo observar também a elevada e crescente demanda conforme demonstra a resposta anexa.

De qualquer forma esta Procuradoria-Geral está atenta às demandas da população que tem todo o direito a um serviço público de qualidade.

Cordialmente.

São João da Boa Vista, 24 de agosto de 2.022.


Rodrigo Antonio do Prado
Procurador-Geral do Município



Setor de Defesa do Consumidor - PROCON

Prefeitura Municipal de São João da Boa Vista
Estado de São Paulo
Rua Dr. Theófilo Ribeiro de Andrade, 295 (subsolo) – Centro –
CEP: 13870-210
Fone: (19) 3631-7645 / (19) 99621-6288 (WhatsApp)
E-mail: proconsaojoao@saojoao.sp.gov.br



Assunto: Resposta ao Requerimento 752/2022

São João da Boa Vista, 23 de Agosto de 2022.

Prezado Senhor,

O Setor de Defesa do Consumidor – PROCON, vinculado à Procuradoria Geral do Município de São João da Boa Vista vem, por intermédio de seu coordenador chefe, PAULO CÉSAR DANIEL DA COSTA, prestar os devidos esclarecimentos conforme segue:

Atualmente o PROCON local está instalado na Rua Dr. Theófilo Ribeiro de Andrade, 295 (subsolo) - Centro, com atendimento presencial, mediante agendamento, no horário das 12:30 às 16:30 e com atendimento remoto, atualmente, apenas através de e-mail. Com a realização de Audiências de Conciliação de Segunda a Sexta-feira das 09:00 às 11:00 horas. Devida a alta demanda de consumidores e com imensa carga de tarefas a serem realizadas devido a credibilidade do órgão, excelência no atendimento e alto número de resoluções dos casos registrados.

Entretanto, como é sabido, nos anos de 2020-2021 houve uma mudança significativa na forma de atendimento em virtude da pandemia COVID-19, entretanto, procuramos manter o atendimento aos consumidores em geral, vale ressaltar que vários setores fizeram o sistema de rodizio de funcionário, porém, o PROCON não realizou esse sistema de atendimento para manter o atendimento em dia.

No ano de 2021, foram feitas alterações na forma de atendimento aos consumidores sendo que para melhoria e atingir a maioria dos consumidores com uma solução mais célere, foi retomado o contato telefônico com concessionárias de serviços públicos (exemplo: sabesp, elektro, companhias de telefonia vivo, claro, tim etc), retorno das audiências de conciliação paralisados no período da pandemia.

Outra medida que foi adotada pelo PROCON foi o atendimento de consumidores Pessoas Jurídicas que, anteriormente, não eram atendidas e estas deveriam registrar suas reclamações junto ao endereço eletrônico consumidor.gov.

As medias acima adotadas é com o objetivo da melhoria e qualidade no atendimento, portanto, aumentou o tempo de espera no atendimento aos consumidores.

Importante mencionar que atualmente o PROCON conta com o seguinte quadro de funcionários:

01 Um servidor, que ocupa a função de Coordenador com o objetivo de administrar o órgão, elaborar planos e programas de trabalho, distribuir tarefas, auxiliar os estagiários no que for necessário, conceder entrevistas aos veículos de comunicação, mediar audiências, autorizar abertura e encerramento de reclamações, manifestar conclusivamente em todos os processos de trabalho, exercer tarefas correlatas e compatíveis com o cargo, de interesse da instituição, fazendo com que a mesma tenha que ficar além do expediente para manter em dia todas as tarefas.

01 Um servidor, Auxiliar Administrativo, responsável pela demanda de protocolo, recebimento e postagem de correspondências.



Setor de Defesa do Consumidor - PROCON

Prefeitura Municipal de São João da Boa Vista
Estado de São Paulo
Rua Dr. Theófilo Ribeiro de Andrade, 295 (subsolo) – Centro –
CEP: 13870-210
Fone: (19) 3631-7645 / (19) 99621-6288 (WhatsApp)
E-mail: proconsaojoao@saojoao.sp.gov.br



02 Servidoras, Auxiliares Administrativas, sendo uma delas responsável pelo atendimento remoto, auxílio na comunicação junto a Fundação PROCON – a qual somos conveniados, auxílio os estagiários e também o coordenador no que for necessário para o funcionamento do órgão, elabora ofícios e realiza audiências quando necessário, elabora os termos de audiências e nomeada pela Exa. Prefeita, Fiscal deste PROCON e outra, responsável pelo encaminhamento das demandas via e-mail, elaboração de ofícios, atendimento e orientação por telefone e auxilia no atendimento ao público.

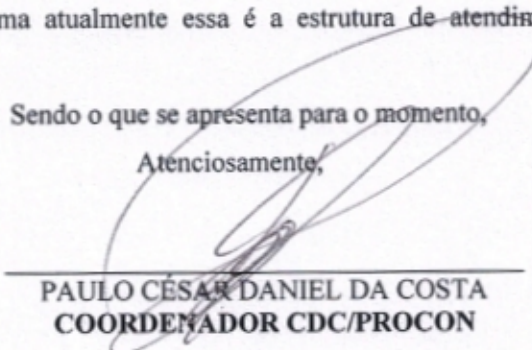
03 estagiárias do Curso de Direito, com carga horária de 06 (seis) horas diárias, contratadas através de convênio com o IPEFAE.

Importante ressaltar que com a estrutura atual do PROCON, a melhoria na forma de atendimento, ocorreu o aumento considerável na demanda do Órgão com casos envolvendo consumidores aposentados e pensionistas com empréstimos consignados, tendo um aumento diário da procura de mais de 50% de consumidores. Exemplo disso é o volume de atendimento realizado diariamente:

- Agendamento: 16 pessoas
- Encaixe antes do horário de atendimento: 4 a 5 pessoas
- Encaixe após o horário de atendimento: 3 pessoas
- Consulta: média de 10 a 15 pessoas
- Contato Telefônico com orientações: média de 15 a 20 pessoas
- Remoto (e-mail): 10 atendimentos
- Audiências de Conciliação: média de 60 audiências mensais

Dentro do fluxo de atendimento diário, importante esclarecer que as reclamações são fundamentadas e individualizadas, contendo o histórico específico do problema apresentado pelo consumidor e várias delas após a resposta apresentada pelo reclamado há a necessidade de dar prosseguimento seja através de ofícios ou agendamento de audiência de conciliação, assim, pelo exposto acima atualmente essa é a estrutura de atendimento ao público que comparece ao PROCON.

Sendo o que se apresenta para o momento,
Atenciosamente,



PAULO CÉSAR DANIEL DA COSTA
COORDENADOR CDC/PROCON

AO
DIRETOR DA PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
DR. RODRIGO ANTONIO DO PRADO



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS



OF/FP/DRI/0928/18

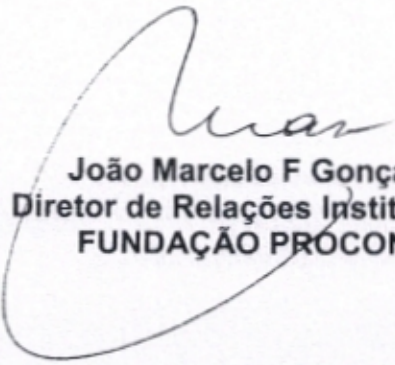
São Paulo, 10 de julho de 2018

Assunto: Convênio Prefeitura Municipal de São João da Boa Vista/SP
(Processo FUNDAÇÃO PROCON nº 000279/2018.2)

Senhor Prefeito,

Tenho a honra de encaminhar a Vossa Excelência, devidamente assinada e publicada no DOESP, uma via do Termo de Convênio celebrado com essa Prefeitura, com a finalidade de execução, no âmbito municipal, do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor.

Renovo a Vossa Excelência protestos de estima e consideração.



João Marcelo F Gonçalves
Diretor de Relações Institucionais
FUNDAÇÃO PROCON/SP

Excelentíssimo Senhor
Vanderlei Borges de Carvalho - Prefeito do município de São João da Boa Vista
Rua Marechal Deodoro, 366 – Centro
CEP: 13870-223 São João da Boa Vista/SP



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



TERMO DE CONVÊNIO QUE CELEBRAM A FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON E O MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DA BOA VISTA, ESTADO DE SÃO PAULO, COM A FINALIDADE DE INSTITUIR PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR.

A Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, pessoa jurídica constituída nos termos da Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995, com sede na Rua Barra Funda, 930, 4º andar, Município de São Paulo, inscrita no CNPJ sob nº 57.659.583-0001/84, vinculada à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, neste ato representada por seu Diretor Executivo Paulo Miguel, doravante denominada PROCON, e o Município de São João da Boa Vista, Estado de São Paulo, representado por seu Prefeito Vanderlei Borges de Carvalho, adiante denominado CONVENIADO, resolvem celebrar o presente convênio, que se regerá pelas disposições da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, no que couber, o Decreto nº 59.215, de 21 de maio de 2013, e Decreto nº 58.963, de 14 de março de 2013, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA

Do Objeto

O presente convênio tem por objeto instituir, nos termos de Plano de Trabalho que integra este instrumento como Anexo único, programa de proteção e defesa do consumidor, com vistas ao cumprimento das disposições da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, e das demais normas legais e regulamentares pertinentes à matéria, mediante:

I - a cooperação técnica entre os partícipes para a prestação de serviços de proteção e defesa do consumidor;

II - a cooperação no exercício de poder de polícia atribuído por lei ao PROCON.

§ 1º - A coordenação técnica e institucional dos trabalhos caberá ao PROCON.

§ 2º - O CONVENIADO, no cumprimento das obrigações estipuladas no presente instrumento, poderá usar a sigla PROCON, seguida de sua própria denominação.



PROCON.SP/DAF/CA/NCA/31772/2018
Data/hora: 08/05/2018 10:32:30





CLÁUSULA SEGUNDA

Das Obrigações do PROCON

O PROCON se compromete a:

I - quanto à prestação de serviços de proteção e defesa do consumidor, fornecer, na medida da disponibilidade:

- a) material educativo;
- b) manuais de atendimento e encaminhamento de reclamações;
- c) orientações técnicas e procedimentos pertinentes à defesa do consumidor;
- d) "software" para o sistema informatizado de atendimento e correlatos;
- e) treinamento de servidores indicados pelo CONVENIADO, mediante curso e avaliação obrigatórios, objetivando a execução de atividades de proteção e defesa do consumidor;
- f) a seu critério, mediante cessão de uso, mobiliário e equipamentos de informática;
- g) sempre que possível e a seu critério, transporte e hospedagem para a capacitação e aprimoramento de servidores do CONVENIADO em evento(s) e reunião(ões) técnica(s) realizada(s) pelo PROCON;

II - quanto à cooperação técnica nas ações de educação para o consumo em matéria de proteção e defesa do consumidor:

- a) fornecer material educativo, sempre que possível, para que o CONVENIADO possa realizar ações de educação para o consumo;
- b) capacitar servidores indicados pelo CONVENIADO como multiplicadores de ações de educação para o consumo e elaboração de pesquisas de consumo;

III - quanto à cooperação técnica no exercício das atribuições de poder de polícia em matéria de proteção e defesa do consumidor:

- a) fornecer material necessário ao exercício da fiscalização;
- b) treinar e orientar os servidores indicados pelo CONVENIADO para a execução do trabalho de fiscalização;



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



- c) fornecer credenciais de Agentes de Fiscalização aos servidores considerados aptos, pelo PROCON, após o treinamento e avaliação obrigatórios de que trata a alínea anterior;
- d) informar sobre a legislação pertinente em vigor;
- e) dar o devido andamento aos processos gerados pelos autos de infração, até a emissão da notificação de recolhimento da multa.

CLÁUSULA TERCEIRA

Das Obrigações do CONVENIADO

O CONVENIADO se compromete a:

I - quanto à prestação de serviços de proteção e defesa do consumidor:

- a) criar e manter órgão local de proteção e defesa do consumidor, com corpo técnico suficiente, computadores conectados à internet (banda larga) e demais meios necessários a seu bom funcionamento;
- b) selecionar os servidores destinados a treinamento pelo PROCON;
- c) encaminhar ao PROCON, obrigatoriamente no prazo, forma e conteúdo estabelecidos por este, relatório mensal de suas atividades, sem prejuízo de outras solicitações;
- d) propiciar as condições necessárias para que os servidores participem dos cursos de capacitação, eventos técnicos, reuniões e demais atividades promovidas pelo PROCON para habilitação e atualização técnica;
- e) orientar e incentivar os servidores a acompanhar freqüentemente as orientações disponibilizadas nos canais de comunicação;
- f) comunicar eventuais alterações em seu endereço ou no quadro de pessoal;
- g) adotar os procedimentos e orientações técnicas emitidos pelo PROCON;
- h) responsabilizar-se pelas informações constantes do banco de dados do programa informatizado de atendimento;



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



i) iniciar as atividades descritas no presente instrumento no prazo máximo de 3 (três) meses contados da publicação de extrato do convênio no Diário Oficial do Estado;

II - quanto à cooperação técnica nas ações de educação para o consumo em matéria de proteção e defesa do consumidor:

a) colaborar em estudos e pesquisas.

b) cooperar na promoção, organização e divulgação de atividades de educação para o consumo.

CLÁUSULA QUARTA

Do Exercício de Poder de Polícia

O CONVENIADO, no exercício das atribuições fiscalizatórias em cooperação técnica com o PROCON, em matéria de proteção e defesa do consumidor, compromete-se a:

I - manter estrutura adequada, que permita seu bom funcionamento;

II - remeter ao PROCON, de imediato, as vias dos autos de infração, bem como dos demais instrumentos fiscalizatórios lavrados, com a respectiva documentação de instrução, para fins de processamento;

III - selecionar servidores destinados à capacitação no PROCON;

IV - enviar, nos prazos estabelecidos, documentos, relatórios, resposta de questionários formulados pelo PROCON e outras informações, detalhando incidentes nos atos fiscalizatórios;

V - participar, quando convocado, das operações de fiscalização designadas pela Diretoria Adjunta de Fiscalização do PROCON, encaminhando relatório no prazo estabelecido;

VI - adotar os procedimentos e orientações técnicas emitidos pelo PROCON;

VII - zelar pela guarda dos documentos de fiscalização, restituindo-os ao PROCON sempre que encerrado o credenciamento de fiscais ou quando por este solicitado.



CLÁUSULA QUINTA

Dos Recursos Financeiros

O PROCON repassará ao CONVENIADO ou, havendo previsão legal, a fundo municipal de defesa do consumidor, 50% (cinquenta por cento) do montante arrecadado com multas decorrentes de autos de infração lavrados pelo órgão do CONVENIADO com base no presente convênio.

§ 1º - Os recursos de que trata o "caput" desta cláusula deverão ser destinados integralmente à manutenção dos serviços de proteção e defesa do consumidor realizados pelo CONVENIADO.

§ 2º - O CONVENIADO deverá encaminhar relatório anual contendo a destinação dos recursos financeiros de que trata esta cláusula.

CLÁUSULA SEXTA

Da Vigência

O presente convênio vigorará pelo prazo de 5 (cinco) anos.

CLÁUSULA SÉTIMA

Da Denúncia e Rescisão

O presente convênio poderá ser denunciado pelos partícipes a qualquer tempo, mediante notificação prévia com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, e será rescindido no caso de infração legal ou descumprimento de qualquer de suas cláusulas.



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



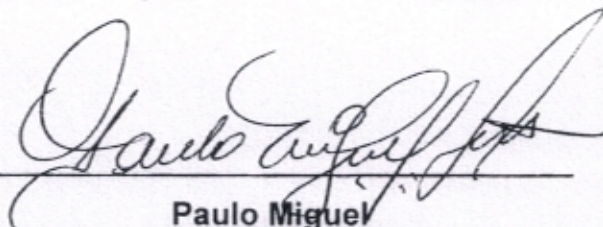
CLÁUSULA OITAVA

Do Foro

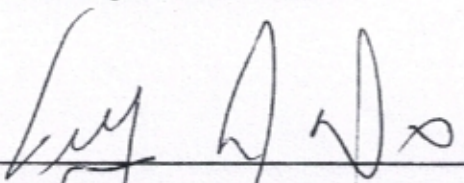
Fica eleito o Foro da comarca da Capital do Estado de São Paulo para dirimir quaisquer dúvidas ou questões, originárias deste convênio, que não possam ser resolvidas de comum acordo entre os partícipes.

E, por estarem de acordo, assinam os partícipes o presente termo em duas vias de igual forma e teor, na presença de duas testemunhas, que também o subscrevem.

São Paulo, 27 de JUNHO de 2018

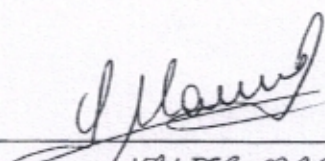

Paulo Miguel

Diretor Executivo
FUNDAÇÃO PROCON/SP


VANDERLEI BORGES DE CARVALHO
Prefeito Municipal

TESTEMUNHAS

1ª Renata Iacovino
RENATA IACOVINO - RG: 13.254.866-5

2ª 
VALTER MARTINS RG. 7663953-8



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



PLANO DE TRABALHO

São Paulo, JUNHO de 2018



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



PLANO DE TRABALHO

1) DADOS CADASTRAIS INSTITUIÇÕES PARCEIRAS

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR / PROCON SP

CNPJ: 57.659.583-0001/84

Endereço: Rua Barra Funda, nº 930 - 4º andar, sala 432

Telefone: (11) 3824.7282 FAX: (11) 3824.7286

E-mail: dex@procon.sp.gov.br

Nome do Responsável: Paulo Miguel

Prefeitura Municipal de São João da Boa Vista - SP

CNPJ: 46.429.379/0001-50

Endereço: Rua Marechal Deodoro nº 366

Telefone: (19) 3634-1081

FAX:

E-mail: gabineteservicos@saojoao.sp.gov.br

Nome do Responsável: Vanderlei Borges de Carvalho

2) TÍTULO DO PROJETO

Municipalização da Defesa do Consumidor

3) PERÍODO DE REALIZAÇÃO DO PROJETO

05 ANOS

4) IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO A SER EXECUTADO

O presente TERMO tem por objetivo o estabelecimento de CONVÊNIO visando a cooperação técnica entre as partes para a prestação de serviços de atendimento, orientação e educação e/ou exercício das atribuições fiscalizatórias em matéria de proteção e defesa do consumidor.

5) JUSTIFICATIVA

Este Termo de Convênio parte da reciprocidade de interesses nas atribuições dos partícipes, sendo comum a todos o desenvolvimento de políticas que visem a promoção da Cidadania.

A Fundação Procon/SP tem como objetivo a elaboração e execução de da política estadual de defesa do consumidor, e, para a consecução desse objetivo deve, entre outros incentivar a criação e o desenvolvimento de entidades municipais públicas e civis de defesa do consumidor, comprovadamente sem fins lucrativos.

A Política Estadual de Defesa do Consumidor, elaborada e executada pela Fundação Procon/SP, se consolida com a celebração de parcerias com outros órgãos Governamentais e não Governamentais, para atuação conjunta na educação, proteção e defesa do Consumidor, oferecendo condições para que possa exercer a cidadania frente às relação de consumo.

A parceria com os conveniados fortalece a defesa do consumidor no Estado de São Paulo, uma vez que proporciona uma atuação conjunta entre os órgãos, uniformização de procedimento e entendimentos além de colocar a disposição dos consumidores um importante instrumento na defesa dos seus direitos.

É partindo desta premissa que se firma o presente Termo de Convênio que prevê a descentralização da defesa do consumidor, através da cooperação mútua para a implantação do órgão de defesa do consumidor, capacitação da equipe técnica, atendimento de demandas, educação para o consumo e / ou ações de fiscalização.

6) METAS A SEREM ATINGIDAS

1. Capacitar a equipe técnica;
2. Implantar o Órgão de Defesa do Consumidor;
3. Atender as demandas de consumo;
4. Fornecer material para atendimento, educação para o consumo e fiscalização
5. Desenvolver ações de Educação para o consumo e fiscalização quando couber.
6. Enviar Relatório Mensal de Atividades de atendimento e fiscalização.

7) FASES OU ETAPAS DE EXECUÇÃO

ETAPAS	1º ANO	2º ANO	3º ANO	4º ANO	5º ANO
ETAPA 1 - Capacitação técnica	X	X	X	X	X
ETAPA 2 - Implantação do órgão	X				
ETAPA 3 - Realização das atividades previstas	X	X	X	X	X
ETAPA 4 - Relatório Mensal de Atividades	X	X	X	X	X

8) PREVISÃO DE INICIO E FIM DA EXECUÇÃO DO OBJETO

1ª. Etapa: Capacitação técnica

Esta etapa do projeto terá como objetivo capacitar a equipe técnica que irá prestar os serviços de atendimento e orientação ao consumidor visando à solução de demandas no âmbito administrativo.

2ª. Etapa: Implantação do órgão

Esta etapa consiste na inauguração do órgão local de proteção e defesa do consumidor e início das atividades, com corpo técnico e estrutura adequada para o desenvolvimento das atividades.

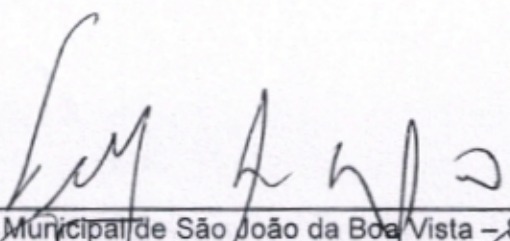


3ª Etapa: Realização das atividades previstas

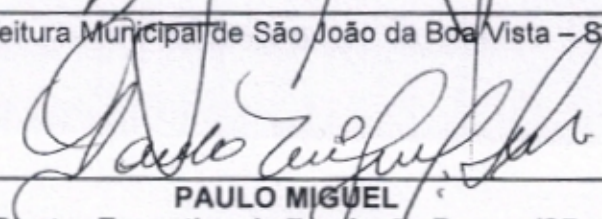
Consiste na participação do conveniado nas atividades promovidas pela Fundação Procon/SP (curso(s), reunião(ões) e/ou demais atividades), acompanhamento das orientações, procedimento e portarias estabelecidas, bem como o desenvolvimento de ações de educação para o consumo e fiscalização.

4ª Etapa: Relatório Mensal de Atividades

O conveniado deverá encaminhar mensalmente o relatório das atividades desenvolvidas pelo órgão.



Prefeitura Municipal de São João da Boa Vista – SP.



PAULO MIGUEL
Diretor Executivo da Fundação Procon/SP