



Balanço Social do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC

2003 - 2010

**Ministério da Justiça
Secretaria do Direito Econômico
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**

**Balanco Social
do Sistema Nacional
de Informações
de Defesa
do Consumidor**

SINDEC

**Brasília/DF - Brasil
2010**

B823p

Brasil. Ministério da Justiça. Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

Balanço social do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor 2003-2010 / Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor ; supervisão técnica da Coordenação Geral do SINDEC.– Brasília: SDE, DPDC, 2010.

128 p. : il., color.

1. Proteção e defesa do consumidor, Brasil. 2. Balanço social
I. SINDEC.

CDD 342.5

Ministro da Justiça

Márcio Thomaz Bastos (janeiro/2003 a março/2007)

Tarso Genro (março/2003 a fevereiro/2010)

Luiz Paulo Teles Ferreira Barreto (a partir de fevereiro de 2010)

Secretário Executivo

Rafael Thomaz Favetti

Subsecretario de Planejamento, Orçamento e Administração

Sylvio Rômulo Guimarães de Andrade Júnior

Secretário de Direito Econômico

Daniel Krepel Goldberg (janeiro/2003 a janeiro/2007)

Mariana Tavares de Araújo (janeiro/2007 a novembro/2010)

Diego Faleck (a partir de novembro/2010)

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Ricardo Morishita Wada (janeiro/2003 a setembro/2010)

Juliana Pereira da Silva (a partir de outubro de 2010)

Coordenador Geral de Assuntos Jurídicos

Amaury Martins de Oliva

Coordenador Geral de Política e Relação de Consumo

Patrícia Galdino de Faria Barros

Coordenador Geral de Supervisão e Controle

Laura Schertel Ferreira Mendes

Coordenador Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

Juliana Pereira da Silva (setembro/2003 a setembro/2010)

Francisco Rogério Lima da Silva (a partir de outubro/2010)

Supervisão Técnica da Elaboração do Balanço Social

Coordenação Geral do Sindec

Sumário

Apresentação	9
Prefácio	11
Conceitos utilizados no Balanço Social	15
Linha do Tempo	18
História do Sindec nos estados	
Região Norte	20
Acre	21
Amapá	25
Amazonas	29
Pará	33
Tocantins	37
Região Nordeste	40
Alagoas	41
Bahia	45
Ceará	49
Maranhão	53
Paraíba	57
Pernambuco	61
Piauí	65
Rio Grande do Norte	69
Sergipe	73

Região Centro-Oeste	76
Distrito Federal	77
Goiás	81
Mato Grosso	85
Mato Grosso do Sul	91
Região Sudeste	94
Espírito Santo	95
Minas Gerais	99
Belo Horizonte (MG)	103
Rio de Janeiro	107
São Paulo	111
Região Sul	112
Rio Grande do Sul	115
Santa Catarina	119
Relação dos Integrados	122

Apresentação

E com grande orgulho que o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) apresenta para os consumidores brasileiros o Balanço Social do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), referente ao período de 2003 a 2010.

Este documento conta um pouco de um momento histórico peculiar e especial da defesa do consumidor no País. Trata-se da história de uma política pública bem-sucedida, reconhecida e premiada que, com a generosidade e a parceria dos Procons de todo o Brasil, permitiu a integração dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, tal como preconizam os artigos 105 e 106 do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O Sindec é a demonstração de como um trabalho integrado, feito segundo a lógica da parceria, construiu uma política que permite amplificar a voz de milhões de consumidores em todo o Brasil. Com efeito, o Sistema registra o que dizem mais de três milhões de consumidores de cerca de 150 cidades, de 23 Estados brasileiros e mais o Distrito Federal. Dessa forma, o Sindec colocou como protagonista da defesa do consumidor no Brasil o próprio cidadão, o próprio consumidor. Hoje, é a fala do consumidor,

vocalizada por meio do Sistema, que determina as prioridades e as estratégias de ação do DPDC, dos Procons. Mesmo outras autoridades de defesa do consumidor, como o Ministério Público e as Defensorias Públicas, utilizam informações do Sindec em seus trabalhos

Outro dado fundamental da história contada nas próximas páginas é que o Sindec também propiciou um ambiente de transparência e de interlocução benéfica e construtiva com o mercado. O uso de indicadores para a melhoria da qualidade de atendimento aos consumidores, baseados nos registros feitos pelos Procons integrados ao Sindec, é uma realidade para vários fornecedores no Brasil. Há, portanto, transparência perante o mercado dos problemas que afligem os consumidores, e transparência perante os consumidores, com respeito ao esforço dos fornecedores para a solução dos problemas. O Sindec representa uma importante conquista da sociedade brasileira. Nesse projeto, os cidadãos têm a seu dispor uma política pública estruturante das ações de defesa do consumidor no País. Têm um poderoso instrumento que contribui cada vez mais para dar maior equilíbrio ao mercado de consumo e para, em última análise, melhorar de fato a vida do consumidor brasileiro.

Prefácio

Instaurar uma base de dados nacional que disponibilizasse informações e gráficos em tempo real, criasse novos mecanismos para a integração dos órgãos estaduais e municipais e estabelecesse a base tecnológica necessária para a elaboração de cadastros de reclamações fundamentadas, previstos no Código de Defesa do Consumidor (CDC), era o principal objetivo do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) com o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec).

A necessidade de se trabalhar com dados e registros tem relação direta com a história do Procon/SP, o primeiro do País. O órgão, que nasceu com o objetivo de discutir a defesa do consumidor no Brasil, foi criado em 1976, em um período de dificuldades econômicas no Brasil decorrentes da crise do petróleo. E o Estado, de alguma maneira, precisava enfrentar essa situação de crise. O registro das reclamações representava a manutenção da relação democrática, de receber uma denúncia de um consumidor e registrar, como se fosse uma procuração para defendê-lo.

O Procon nascia em um momento peculiar da economia brasileira, como um órgão que se preocupou não apenas com as situações de produtos e serviços, mas com a situação macroeconômica relacionada ao aumento do preço dos produtos. Nesse período, surgia a necessidade de manter o registro das demandas,

que pudesse espelhar a opinião de cada cidadão e fomentar políticas públicas, priorizando a vontade da maior parcela dos consumidores.

Em 1985, a ONU, por meio de uma resolução assinada por mais de 180 países, reconheceu a importância da defesa do consumidor. Esse fato deu força aos Procons, que já se proliferavam por todo o País, ao mesmo tempo em que o Brasil passava por outro momento importante: a elaboração da Carta Constitucional. Doze anos depois da criação do primeiro Procon, em 1988, já se pleiteava que a defesa do consumidor entrasse na Constituição Federal.

Nessa época, a defesa do consumidor foi considerada direito e a Constituição ganhou três artigos que versam sobre o assunto. O artigo 48 dizia que a defesa do consumidor era tão importante que deveria ser editada uma lei, um código de defesa do consumidor. Quando nasceu o Código, já em 1990, foi escrito um dos capítulos mais importantes na história da defesa do consumidor.

À medida que a sociedade avançava e as informações eram sistematizadas, era importante que houvesse uma medida para estabelecer como seriam preservadas as informações da experiência das pessoas, no que diz respeito às relações de consumo. No mesmo momento, pensou-se na importância de ter um cadastro que tornasse públicas para toda a sociedade as informações relacionadas à conduta das

empresas diante dos consumidores. Nasceu, então, o desafio de se promover um Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas.

Com o surgimento do CDC, em 1990, ganhou impulso a criação de órgãos de defesa do consumidor em todo o País, que passaram a desenvolver seu trabalho, cada um à sua maneira. Nesse contexto, o Procon/SP, pioneiro no País, sistematizava a forma de fazer os registros e, conseqüentemente, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas. O pioneirismo de São Paulo fez do seu Procon uma referência, que inspirou órgãos de defesa do consumidor de outros Estados a realizarem registros das suas demandas. Isso permitiu que, com o passar dos anos, alguns outros estados também publicassem cadastros de reclamações fundamentadas. Todavia, esse não era um movimento nacional, que abrangesse todas as Unidades da Federação. Embora já se verificasse, sobretudo no final dos anos 90, a construção de um consenso sobre a necessidade de sistematizar informações em nível nacional e de se integrar mais os órgãos de defesa do consumidor, havia desafios importantes a serem superados em todas as esferas do Estado.

Em 2003, a gestão que assumiu o DPDC se deparou com um diagnóstico, que contou de certa maneira com a contribuição dos diretores de gestões anteriores, segundo o qual o Departamento precisava avançar no grande desafio de se firmar como um órgão de coordenação política nacional de defesa do consumidor. Nesse sentido, a primeira missão era encontrar uma política estruturante, e o que se

pensou naquele momento foi em construir uma vértebra que articulasse todo o sistema nacional de defesa do consumidor.

Evitar duplicações de ações, priorizar o enfrentamento de problemas que mais afligiam os consumidores e medir o resultado das ações eram as três grandes prioridades do DPDC nessa nova empreitada. Não havia como medir as políticas de defesa do consumidor, o que dificultava a gestão das políticas. Era preciso encontrar uma ferramenta que ajudasse a responder às perguntas: Quem precisa de ajuda? Qual é o problema? Como trabalhamos todos juntos com esse problema? Como medimos se acertamos ou não?

Algumas considerações nortearam o trabalho de construção do Sindec. Uma primeira questão era que os registros tinham não apenas um aspecto democrático, mas também funcionavam como mensuração. O segundo ponto é que todos os estudos realizados e os investimentos que os diretores anteriores do DPDC fizeram foram importantes, porque deram base processual. O terceiro ponto refere-se à parte política do processo. O entendimento foi o de que era importante olhar para os estados, com a perspectiva de que eles não eram parte do problema, mas parte da solução.

A partir daí, o relacionamento com os estados e a troca de experiências foram cruciais para o desenvolvimento de uma ferramenta que fosse democrática e eficiente. O órgão nacional ouvia e construía, com a contribuição dos órgãos estaduais, as soluções para que o Sistema

crescesse com qualidade. A parceria estabelecida com os Procons fortaleceu a capacidade de enfrentar os desafios na execução das políticas.

Cada dificuldade enfrentada na implantação do Sistema significava um aprendizado. O compromisso de cada parceiro alavancou a existência do Sistema. O pacto celebrado entre os governos federal e dos estados foi fundamental para o alinhamento do processo. Como sinal de respeito ao processo de construção e para atribuir força institucional a todo o trabalho, todos os convênios foram assinados pelo ministro da Justiça e pelos governadores dos estados.

A primeira ação efetiva foi estabelecer um convênio com o Procon/SP para licenciamento do software do Sistema Global de Atendimento (Siga), que era o sistema utilizado pelo órgão à época. Essa iniciativa partiu do diagnóstico contido em consultoria independente contratada pelo DPDC em 2001. De acordo com o resultado dessa consultoria, São Paulo tinha uma plataforma que era resultado de uma experiência de vários anos e que poderia ser utilizada como base de um sistema nacional. Havia a constatação, inclusive, de que a base de São Paulo já tinha inspirado a construção de sistemas em alguns outros estados.

E o primeiro passo foi dado. O ano de 2003 foi importante para estabelecer parcerias e preparar as bases nos estados. Foi o início de um sistema nacional, que permitiria saber quais eram os fornecedores mais demandados no Brasil, qual

a conduta deles e quais as principais condutas cometidas. Como a construção foi coletiva, os estados começaram a se voluntariar ao processo de integração, já que tinham de fazer a escolha da adesão. As avaliações iniciais de viabilidade técnica levaram à decisão de que o Procon Municipal de Belo Horizonte seria o primeiro a ser integrado ao Sindec.

E à medida que a integração de um Procon era garantida, partia-se para outro. E os primeiros órgãos a operar com o Sistema ajudavam nas etapas seguintes. O crescimento ocorreu em um ritmo mais intenso do que o que foi planejado. Ao DPDC, na qualidade de coordenador da política nacional de defesa do consumidor e de articulador da iniciativa, coube a responsabilidade de coordenar a construção de todo o processo.

A generosidade foi a marca do desenvolvimento do Sindec. Foram oito anos de construção, que contaram com o aprendizado compartilhado de todos os Procons envolvidos. O DPDC considera que o Sistema é um projeto de toda a sociedade, que saiu do papel de maneira eficiente e legítima, com resultados positivos.

A integridade é a certeza da continuidade do projeto. Enquanto o marco maior for a proteção do consumidor e a promoção da transparência perante os cidadãos, autoridades públicas e os fornecedores, o projeto vai permanecer, porque são esses os parâmetros que fizeram o Sindec ser abraçado por toda a sociedade.



Conceitos

Continuidade



Continuidade

O Sindec é um sistema que estrutura todos os procedimentos de atendimento pessoal, implementando um fluxo e uma gramática harmônica em todos os Procons integrados. Dessa forma, sucessões na direção dos Procons não comprometem a continuidade do Sistema, pois um novo dirigente sempre encontrará um fluxo do trabalho de atendimento pessoal já consolidado de forma estável. Ademais, o fato de que as decisões gerais sobre novos desenvolvimentos e sobre a gestão nacional do Sistema são tomadas de forma colegiada, envolvendo a direção de todos os Procons integrados, favorece um ambiente de continuidade da política pública representada pelo Sindec.

Parceria e Articulação



Parceria e Articulação

Há um fator determinante para o sucesso do Sindec, um fato que é notório para todos os Procons integrados: o Sindec não é um sistema do DPDC, mas, sim, uma política pública estruturante construída por todos os Procons integrados. A decisão de se integrar os órgãos públicos por meio de um sistema único, a escolha da plataforma básica desse sistema, a determinação das primeiras implantações, o processo de inovação tecnológica, bem como a harmonização dos procedimentos e as linhas gerais da gestão nacional, tudo isso é deliberado com a participação intensiva de todos os Procons integrantes do Sindec, em um processo institucionalizado e transparente. A integração da política pública de atendimento promovida pelo Sindec também proporcionou um ambiente institucional para ação integrada entre os vários órgãos públicos. Isso se dá tanto no espaço das reuniões e encontros técnicos quanto por iniciativa dos dirigentes, que, no dia a dia da gestão da política pública de defesa do consumidor, articulam-se entre si para atuar conjuntamente. O vetor básico dessa articulação é a informação, que no Sindec é transparente a todos os órgãos públicos integrados.

Conceitos

Celeridade



Celeridade

Os Procons integrados ao Sindec de todo o País trabalham com conjunto harmônico de procedimentos para o tratamento das demandas individuais dos consumidores. Esses procedimentos têm um foco impor-

tante na solução desburocratizada dos problemas, a partir da constatação de que, na maior parte dos casos, os Procons conseguem solucionar os conflitos dos consumidores com medidas mais preliminares, sem a necessidade de abertura de processos administrativos. Outro fato que contribui para a maior rapidez na solução dos problemas dos consumidores a partir do Sindec é que o Sistema proporciona aos fornecedores maior previsibilidade no fluxo de tratamento das demandas. Em outras palavras, os fornecedores não têm de lidar com medidas e fluxos distintos nos diversos Procons, uma vez que todos os integrados do País utilizam os mesmos procedimentos. A maior previsibilidade nos fluxos e procedimentos, por sua vez, agiliza o trabalho e a resposta dos fornecedores mais dispostos a solucionar rapidamente os problemas dos consumidores.

Métrica



Métrica

Uma grande e importante contribuição que o Sindec trouxe para a política e para a sociedade de um modo geral foi a consolidação de informações e dados referentes às demandas dos consumidores que

vão diariamente aos órgãos públicos de defesa do consumidor de todo o Brasil. A formação dessas bases de dados locais e nacional permite um acompanhamento mais preciso e criterioso da evolução dos problemas surgidos no mercado de consumo, dos resultados das medidas implementadas pelos órgãos públicos e dos impactos das ações eventualmente tomadas pelos fornecedores para a solução dos problemas. Em outros termos, o Sindec fornece para a sociedade uma régua, uma métrica para o acompanhamento dos problemas levados pelos consumidores de todo o Brasil aos órgãos públicos que defendem os seus direitos, bem como dos resultados das ações de todos os que trabalham para a redução desses problemas.

Conceitos

Transparência



Transparência

O Sindec oferece aos consumidores e a toda a sociedade um meio para o acompanhamento dos problemas enfrentados diariamente pelos cidadãos nas suas relações de consumo. Cidadãos, empresas, imprensa, órgãos públicos de todos os poderes e de todas as esferas podem acompanhar diariamente, por meio de um sítio da internet, informações consolidadas sobre os problemas que os consumidores relatam nos Procons de todo o Brasil integrados ao Sindec, independentemente do procedimento pelo qual essas demandas são tratadas pelos órgãos públicos. As consultas podem ser feitas pelo nome do fornecedor ou agrupadas segundo a qualificação das demandas ou ainda segundo o perfil dos consumidores.

Controle Social



Controle Social

Alguns dos principais conceitos que definem o Sindec, tais como transparência, métrica e celeridade convergem para uma das principais características do Sistema. Trata-se do fato de que o Sindec oferece aos cidadãos uma das principais ferramentas de política pública para o exercício de um controle social de fato. Com efeito, por meio do Sindec, os cidadãos podem acompanhar quais os problemas enfrentados pelos consumidores e quais os fornecedores que geram esses problemas, as empresas que, uma vez tendo conhecimento desses problemas, atendem às reclamações dos consumidores, qual o conjunto de procedimentos que os Procons adotam para tratar das demandas que recebem, quais os resultados obtidos pelas ações das empresas e dos Procons, etc. Certamente esses instrumentos de controle social podem ser utilizados de modo importante pelos consumidores para acompanhar a eficácia da ação pública na defesa dos seus direitos, bem como para potencializar o seu poder de escolha, evitando contratar com fornecedores que historicamente desrespeitam os seus direitos.

Evolução do Sistema



Entra em vigor o Código de Defesa do Consumidor

1990

Consultoria do BID aponta para a necessidade de um sistema integrado de informações de defesa do consumidor, e

2000

sugere buscar experiência bem-sucedida em algum estado brasileiro

Consultoria da Ernest & Young, contratada pelo DPDC,

2002

conclui que Paraná e São Paulo possuem sistemas que poderiam servir de base para um sistema nacional de informações

Reunião do DPDC com dirigentes dos Procons estaduais delibera, por unanimidade, a diretriz de desenvolvimento de um sistema nacional

2003

– DPDC celebra convênio e o Procon/SP cede o Sistema Siga, e respectivo código-fonte, para desenvolvimento do Sindec

Procon Municipal de Belo Horizonte (MG) faz primeira integração ao Sindec

2004

No aniversário de 15 anos do Código de Defesa do Consumidor, é lançado o sítio do Sindec

Lançado o primeiro Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas da história da defesa do consumidor no Brasil

Entra em vigor o Decreto Federal 6.523, que regulamenta o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) dos serviços regulados pelo Poder Público Federal

DPDC publica o primeiro estudo sobre mercado de telecomunicações, com base em dados do Sindec
– Serviço Nacional de Defesa do Consumidor ajuíza as duas primeiras ações civis públicas com fundamentação em dados do Sindec

Sindec é o terceiro colocado no 14º Concurso Inovação na Gestão Pública Federal, promovido pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e a Escola Nacional de Administração Pública

2005

2006

2008

2009

2010

– Goiás integra o Procon Municipal de Goiatuba, dando início à municipalização do Sindec
– O ano encerra com 10 estados integrados

– Procon/GO é o primeiro a implementar, em caráter experimental, o atendimento eletrônico

– Lançado o primeiro Relatório Analítico do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas

– Sindec encerra o ano com 23 Procons estaduais, o do DF e mais de 70 órgãos municipais integrados, operando em mais de 110 cidades

– A partir dos dados do Relatório Analítico do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas 2009, 15 empresas apresentam metas de melhoria de atendimento a consumidores nos Procons

Região Norte



Acre

Breve histórico

Criado pela Lei Estadual 1.341, de 19 de julho de 2000, o Procon/AC só começou a funcionar, de fato, em 22 de março de 2002. A história da modernização do órgão se confunde com a história da chegada do Sindec no estado. Implantado em junho de 2005, mas inicialmente utilizado apenas como fornecedor de formulários prontos, somente a partir de março de 2007 é que o Sindec foi reconhecido como principal facilitador do relacionamento entre Procon/consumidor, Procon/fornecedor e Procon/Procon.

Mas nem sempre foi assim. Antes do Sindec, além de todo o trabalho ser manual, até as



instalações do órgão eram inadequadas para receber o consumidor. O atendimento era feito numa sala, ao lado de uma Delegacia de Polícia, separada apenas por divisórias. Às vezes era preciso que os próprios funcionários pedissem aos presos para diminuírem o barulho, porque atrapalhavam o atendimento. Às segundas-feiras, então, com o maior movimento da delegacia, era um sufoco.

“Começamos com garra mesmo para defender o povo e fazê-lo acreditar na força do Procon. No início, a gente só tinha papel, caneta e um telefone”, lembra Rommel Queiróz, que é chefe da Divisão de Atendimento e Orientação. A implantação do Sindec veio junto com a mudança do prédio e a modernização do atendimento enfim foi concretizada. “Hoje, é tudo muito moderno. Tem coisas no Sistema que até me surpreendem”, lembra Noêmia Julião, uma das funcionárias mais antigas.



Impactos

O Sindec agiliza o atendimento, auxilia no andamento dos casos, facilita a resolução imediata aos reclamantes e mapeia o perfil tanto dos consumidores quanto dos fornecedores mais reclamados. Os funcionários também ganharam em qualidade de vida, porque agora acabou a correria para atender às filas. “Com a chegada do Sindec, ninguém mais fica sobrecarregado e nem o consumidor precisa aguardar tanto tempo”, comemora Noêmia Julião. Antes, até a ata de audiência era feita manualmente e os funcionários trabalhavam com um prazo maior por conta da burocracia. Com o Sistema, conseguiram enxugar esse prazo; o agendamento vem com uma data mais próxima e a audiência acontece mais rapidamente.



Celeridade

A rotina de trabalho no Procon/AC foi bastante simplificada. Hoje, o Sindec é uma importante ferramenta para encurtar distâncias, porque proporciona um intercâmbio com todos os outros órgãos estaduais. “Além disso, é um instrumento de gestão, porque partimos desses dados práticos da realidade, para adotar estratégias conjuntas de defesa do consumidor”, avalia a atual diretora executiva do órgão, Francis Mary Alves de Lima. E os benefícios não param por aí. “Nós estamos, por meio de um sistema informatizado, possibilitando um melhor atendimento, além de proporcionar



Transparência

inclusão social e o reconhecimento dos direitos dos consumidores.”

As queixas relacionadas às telecomunicações, por exemplo, são as campeãs de reclamação em muitos estados, o que a diretora do órgão define como “mais um motivo” para os Procons não agirem de forma isolada, porque isso enfraqueceria a atuação de cada um. “Com base nos dados do Sindec, podemos estabelecer estratégias conjuntas de ação.”



Parceria e Articulação

Outro serviço de atendimento ao consumidor favorecido com o Sindec é o Procon Móvel. O ônibus, que leva o serviço do órgão de defesa do consumidor até o cidadão, já é bastante conhecido da população acreana, e atua, principalmente, nas periferias, justamente para democratizar e facilitar o acesso da população de baixa renda. Depois do Sindec, os registros do atendimento itinerante passaram a ser feitos na hora.



Resultados

A agilidade do trabalho vem expressa em números. De oito mil atendimentos registrados em 2006, o Procon/AC passou para 15.800, em 2009. “O número quase dobrou em três anos. Quando você tem uma ferramenta que te ajuda a acelerar, tudo é resolvido mais rápido”, empolga-se Leno D’ávila, assessor de informática do órgão.

O relacionamento com grandes fornecedores mudou completamente, porque antes olhavam o estado com distância e não se preocupavam tanto em resolver os problemas dos consumidores acreanos: “A gente tinha que insistir muito, enviar ofícios. Como os dados aqui eram físicos e vistos apenas por nós, as empresas achavam que era um ou outro que reclamava; agora, o que aparece aqui, aparece nacionalmente”, destaca Rommel Queiróz.



Métrica



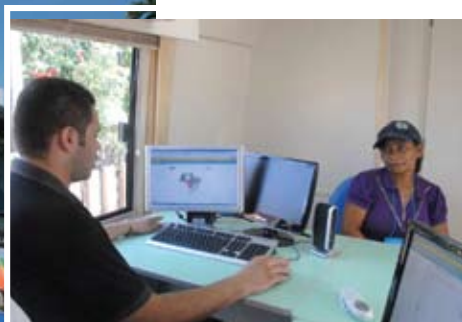
O uso do Sistema no Procon/AC tem suas particularidades. Uma iniciativa da direção foi pedir a inclusão de campos como bairro e sexo do consumidor e, a partir disso, passou a fazer, além do balanço semestral nacional, um balanço mensal. Este levantamento, de uso interno, é usado como instrumento de discussão do próprio trabalho e do gerenciamento da rotina.

Para dar conta das atualizações necessárias, uma das soluções foi criar um programa de capacitação permanente, realizado uma vez por semana, em



Continuidade

que são tratadas questões tanto do aspecto legal quanto do funcionamento do Sindec, que está em constante atualização. “É um processo de construção que não se acaba, só tende a aumentar”, finaliza Francis Mary.



Região Norte



Amapá

Breve histórico

Criado em 7 de junho de 2002 pela Lei 0687, o Procon/AP foi integrado ao Sindex em 30 de outubro de 2006. O Sistema prático, moderno e dinâmico trouxe reforço para a defesa do consumidor no estado. Desde então, os atendentes do órgão não precisaram mais recorrer às fichas cadastrais, às anotações manuais ou aos relatórios feitos no Word, porque todos os atendimentos são automatizados pelo Sistema.

Para a atual diretora-presidente do órgão, Alba Nize Colares Caldas, não houve dificuldades na implantação, justamente porque o Sindex “veio facilitar e dar dinamismo aos trabalhos desenvolvidos pelo Procon”. Toda a equipe foi

capacitada para operacionalização do Sistema e ainda há reciclagens constantes, para garantir melhor atendimento aos consumidores.

um banco de dados interligado nacionalmente e todos – Procons e sociedade – têm acesso às informações do Sindex.” Os registros das reclamações são disponibilizados também na internet, que dá transparência às estatísticas de todo o País.

A partir do Sindex, os fornecedores estão mais atentos aos consumidores e se preocupam em responder adequadamente às demandas. Tanto que, no Amapá, 80% das reclamações têm resultados positivos, utilizando a CIP, ainda no atendimento inicial. “O órgão tem a vocação de conciliador. Somente as situações que não são resolvidas pelos atendimentos preliminares vão para audiências.”



Parceria e Articulação



Transparência

Impactos

O banco de dados nacional facilita não somente o diagnóstico do mercado de consumo, tanto do estado quanto do País, mas dá credibilidade às ações do Procon direcionadas à população, como explica Alba Nize. “Nós temos



Alba Nize explica: “O fornecedor, quando chega ao Procon, pergunta logo: ‘Tem convênio com o Sindec?’” Isso por que, se ele não responder às demandas do consumidor, a empresa acumulará registros no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, cuja alimentação foi facilitada pelo Sindec. “Por meio do Cadastro, nós sabemos como está organizado o mercado de consumo no estado.” E os fornecedores temem, porque sabem que o Cadastro vai destacar se a reclamação do consumidor foi ou não atendida.

Na organização do trabalho, o Sindec provocou outros impactos no órgão. “O Sistema deu mais celeridade aos procedimentos, até por que ele contém todos os itens necessários ao nosso trabalho”, explica a dirigente. Nos trâmites internos, os aspectos positivos saltam aos olhos. “O Sistema facilitou a gestão do fluxo dos processos administrativos, porque nós temos como formalizar as reclamações, que são organizadas e consolidadas diariamente.”



Celeridade

Resultados

E o consumidor, o que ganha com isso? O poder de escolha! A partir dos registros públicos, ele tem uma ideia de quem pode prestar melhores serviços e fornecer melhores produtos. “O consumidor tem como saber se o



Controle Social



fornecedor responde às demandas geradas pelo Procon, que é a casa do consumidor; tem a segurança de procurar uma marca ou buscar um serviço. Ele sabe que tipo de resposta o fornecedor vai dar para as demandas.”

Alba Nize explica que agora é possível acompanhar a movimentação de determinados segmentos para planejamento de ações preventivas e formatação de políticas públicas de defesa do consumidor no estado. “Nós temos monitorado segmentos específicos, e sabemos de tudo um pouco sobre cada um deles, em poucos instantes.” E quando há muitas reclamações para uma determinada área, o Procon organiza ações coletivas. “Reunimos todas as demandas e chamamos os fornecedores, inclusive, de forma preventiva.”



Continuidade

Região Norte



Amazonas

Breve histórico

Procon/AM existe desde 2 de janeiro de 1989, quando foi criado pela Lei Estadual 1.896 e vinculado à Secretaria de Estado da Justiça. Em 6 de março de 1998, o Decreto Estadual 18.606 vincula o órgão ao Gabinete do Governador, mas foi em 23 de maio de 2006 que aconteceu uma revolução no atendimento aos consumidores no Amazonas, com a implantação do Sindec.

Quem participou do momento histórico no estado garante: no começo, gerou certo temor por parte dos funcionários. Mas o temor não demorou. Logo entenderam que o trabalho seria simplificado e os consumidores ganhariam em agilidade. A agente administrativa Ellen Cristina



Silva Moraes, uma das funcionárias mais antigas do órgão, lembra que alguns colegas ficaram apreensivos com a situação: “No início, houve um pouco de resistência, mas aí o Sindec foi apresentado e ficou claro qual era a proposta e como nós iríamos fazer daí em diante.”

Ela lembra que, quando entrou no Procon/AM, em 1994, todo o procedimento era manuscrito ou feito em máquinas de datilografia. “Existia um formulário de reclamação, que era preenchido com todos os dados do consumidor. E tudo era feito de forma manual, desde a capa, até os processos e a notificação.” Alguns anos depois, o órgão passou a usar programas de edição de texto, mas os problemas, com esse método, ainda eram constantes, principalmente porque a perda de dados era recorrente. Agora, com todas as informações armazenadas no Sindec, basta fazer uma simples busca para resgatar o histórico da reclamação do consumidor, gerar relatórios e estatísticas.



Impactos

E não são apenas os servidores do Procon que comemoraram a chegada do Sindec ao Amazonas. Com o novo Sistema, os consumidores percebem a diferença no atendimento logo na recepção. Na triagem, os dados das pessoas cadastradas são recuperados na hora e o atendimento é agilizado.

Esta agilidade permite a realização de buscas e abertura de processos. Se antes os atendentes tinham receio sobre o que deveria ser feito



Celeridade

em cada caso, o Sistema uniformizou todos estes procedimentos. O diretor do Procon/AM, Guilherme Frederico da Silveira Gomes, destaca uma das vantagens:

“Se o consumidor quer saber a data de uma audiência, por exemplo, ele tem a informação na hora. Antes, era preciso procurar arquivo por arquivo para saber a data agendada. Hoje não, basta digitar o nome dele ou o número de CPF e o Sistema busca automaticamente.”

O Sindec possibilitou o aumento da credibilidade do Procon, como explica o diretor. Os procedimentos são padronizados e proporcionam maior segurança ao consumidor, em relação ao andamento da sua reclamação. “Quando as pessoas percebem que o Sistema é uniforme nacionalmente, elas confiam mais. O atendente daqui do Amazonas atua da mesma forma que em qualquer estado do Brasil.”



Resultados

A agilidade proporcionada pelo Sistema estimulou as pessoas a procurarem cada vez mais o Procon. Por causa disso, a demanda do órgão no Amazonas aumentou substancialmente. Enquanto em 2005, antes da implantação do Sindec, a média de atendimentos diários era de 40 pessoas, atualmente são realizados mais de 100 por dia. “Mais pessoas tiveram a oportunidade de ser atendidas e fazer as reclamações. Agilizando o atendimento, nós conseguimos captar mais consumidores e isso só aumenta a credibilidade do Procon”, comemora o diretor.



Transparência

Com o cadastro das informações na base de dados do Sindec e a disponibilização desses dados, não só no estado, mas em todo o País, fornecedores estão mais cientes de que, se não resolverem o problema do consumidor o mais rápido possível, dentro de um prazo estabelecido por um padrão nacional, então será aberto um processo, e, com isso, o nome da empresa vai para um cadastro nacional. “Nenhum fornecedor quer seu nome nesse cadastro”, explica o diretor.



Controle Social

O acesso à informação, fator de grande importância para o exercício do direito à escolha dos consumidores, é uma das prerrogativas do Sindec. Por meio das



informações disponibilizadas na internet, toda a sociedade tem acesso às informações sobre os fornecedores com maior número de reclamações e as áreas que mais geraram descontentamento aos clientes no estado.

“Temos controle dos processos que entraram e temos um relatório preciso de quantas pessoas foram atendidas. A estatística, que antes era feita de forma manual, nós passamos a fazer pelo próprio Sistema. Hoje, é possível saber se mais homens ou mais mulheres foram atendidos, se houve mais abertura de processos ou atendimento preliminar, entre outros”, destaca o diretor.



Região Norte



Pará

Breve histórico

Criado em 25 de agosto de 1987, por meio do Decreto Estadual 4.946, o Procon do Pará integrou-se ao Sindec no dia 22 de fevereiro de 2005. A adesão ao novo Sistema – que congrega informações de todos os órgãos integrados em nível nacional – facilitou e desburocratizou o trabalho do Procon, que, nos últimos cinco anos, realizou uma média de 11,7 mil atendimentos anuais.

Antes da implantação do Sindec, no entanto, o Procon passou por várias experiências, na

tentativa de otimizar o atendimento. Em 1989, logo depois da instalação do órgão no estado, foi implantado um sistema que atendia apenas ao Pará, mas não se adequava à necessidade do Procon. Por causa disso, em novembro de 1990, começou a busca por uma nova forma de trabalho. Em 1997, houve a migração para um software desenvolvido especialmente para o órgão pela Empresa de Processamento de Dados do Estado do Pará (Prodepa), o que trouxe algumas mudanças positivas, mas ainda longe do ideal.

Foi somente com a adesão ao Sindec que o trabalho realmente passou a fluir com maior segurança e agilidade. “Hoje, a ideia é levar o Sindec para todo o estado. Nós já temos oito Procons municipais e queremos incluir todos eles no Sistema, o que nos dá muito prazer, pois através disso é possível ter uma visão maior sobre os fornecedores do Pará”, completa a agente administrativa Celeste Waughan Sousa, que trabalha no Procon desde 1990.



Parceria e Articulação





Impactos

Com a implantação do Sindec no Procon/PA, o trabalho dos servidores ganhou mais celeridade, o atendimento ficou mais controlado e foi possível responder com mais agilidade às demandas dos consumidores. “Para nós, que lidamos diretamente com o Sistema, houve grandes avanços, principalmente no sentido da disponibilização dos dados”, conta Celeste.



Celeridade

de armazenar as informações foi muito prática para nós. O cadastro é público e está disponível na internet, e, assim, o consumidor pode verificar, analisar a demanda de cada fornecedor e fazer suas escolhas”, ressalta Celeste.



Transparência

Além disso, o consumidor tem a comodidade de acompanhar seu processo sem sair de casa, por telefone ou pela internet. “Então, essa facilidade

Resultados

Nesse sentido, o Sindec facilitou em muito o trabalho do órgão, que foi o quarto no Brasil a aderir ao Sistema. “O Sindec foi uma inovação maravilhosa”, observa a atual diretora do Procon do Pará, Marta Almeirinda Álvaro de Menezes. A partir da implantação do Sindec, os fornecedores também podem ter acesso às informações sobre as demandas referentes ao seu negócio.

Todas essas facilidades foram fundamentais na vida da comerciante Elisabeth Freitas Nogueira Ribeiro, de 53 anos. Consumidora consciente dos seus direitos, ela sempre busca no Procon a resolução de problemas que, para muitos, deveriam ser deixados de lado. Foi assim, por exemplo, com a compra de um telefone celular que, 12 dias depois de adquirido, começou a apresentar defeito.

Depois de levá-lo várias vezes à assistência técnica oferecida pela fabricante do aparelho, ela decidiu ir até o Procon. Por meio do trabalho do órgão, recebeu de volta o valor



pago pelo produto com as devidas correções monetárias. “Eu sempre fui uma pessoa muito consciente dos meus direitos e, por isso, procurei lutar por aquilo que eu acredito que é certo. Nesse sentido, o Procon me ajudou muito. Sempre fui muito bem atendida e as respostas para as minhas demandas vieram de modo muito mais rápido do que eu poderia imaginar. Por isso, faço a propaganda do órgão e lamento que muitas pessoas ainda não recorram ao Procon.”



Controle Social



Região Norte



Tocantins

Breve histórico

Desde 19 de maio de 1992, os consumidores do Tocantins estão amparados, com a criação, pelo Decreto 5.685, do Procon/TO. O órgão é o responsável por planejar, coordenar e executar a política estadual de proteção e defesa do consumidor.

Para auxiliar no desenvolvimento de ações relacionadas ao trabalho do órgão, o Sindec foi implantado no estado, em 5 de agosto de 2005. A integração foi permeada por desafios estruturais, vencidos pelo anseio de oferecer um atendimento de qualidade aos tocantinenses. O treinamento de pessoal foi priorizado para garantir o aproveitamento de todas as funções do Sistema.



A ex-dirigente do órgão, Luciene das Graças Dantas, acompanhou o processo de implantação do Sistema no estado e lembra que, antes do Sistema, era difícil controlar os dados dos registros. “O Sindec deu confiabilidade aos levantamentos sobre o atendimento.” Para ela, o avanço foi conquistado de maneira rápida e só a partir da implantação do Sistema foi possível editar um Cadastro de Reclamações Fundamentadas.

Antes do Sindec, os formulários de reclamações eram abertos e preenchidos à mão e transferidos para o computador. Luciene conta que o Sistema, à medida que foi explorado, se tornou instrumento importante para defesa do consumidor no estado.



Jornal do Tocantins, 4 de abril de 2006

Impactos



Parceria e Articulação

Além da economia de tempo e papel, o Sindec auxiliou, de forma significativa, na comunicação interna e na relação com outros órgãos, uma vez que todos operam o mesmo Sistema e têm um controle maior de informações. Funcionários do Procon de todo o estado têm acesso aos mesmos dados, o que facilita e agiliza o atendimento.



O diretor de Atendimento do órgão, Renato Tolentino Mendes, conta que o Sindec trouxe uma série de inovações. As mais importantes são a agilidade no atendimento ao consumidor, de acordo com a demanda, e o banco de dados, tanto com perfis dos consumidores que procuram o Procon quanto dados das empresas reclamadas. “As empresas vêm



Celeridade



mudando sua conduta e isso é fruto de uma intensa fiscalização por parte do Procon, que só é possível por meio do Sindec.”



Transparência

Além disso, o consumidor pode acompanhar todo o processo on-line, desde o momento em que a reclamação é registrada, até o resultado, em última instância. Mendes explica que o Sistema também auxilia na produção de diversos tipos de relatórios, como atendimento, reclamação por área, forma, tipo e situação de atendimento, meios de consumo, entre outros. “Não consigo imaginar o trabalho do Procon sem o Sindec.”

Para o atual superintendente do órgão, Juares Rigol da Silva, o Sindec trouxe ganhos substanciais para a defesa do consumidor. “O Sindec é o coração do Procon.” Ele, que está à frente do órgão desde abril de 2010, destaca que o



Continuidade

Sistema garante a continuidade do trabalho desenvolvido pelo Procon/TO ao longo dos anos.

Juarez ressalta que os consumidores ganham com a possibilidade de ter à mão dados reais e informações precisas. “As pessoas se sentem mais seguras.” Prova de que o Sistema revolucionou o atendimento é que 80,55% das demandas são resolvidas com conciliações, como explica o superintendente. “O Sindec tem sido a menina dos olhos do Procon/TO.”

Resultados



O Sistema permite registrar de forma mais eficaz o número de reclamações e identificar o perfil do consumidor. Desde a sua implantação no Procon/TO, o Sindec registrou 154.708 mil demandas. Em 2006, primeiro ano após a implantação do Sistema no Procon/TO, foram registradas 22.992 mil demandas. Três

anos mais tarde, com o auxílio do Sindec, foram 41.353 mil demandas. “O Sindec é um divisor de águas na defesa do consumidor”, resume Luciene. A agilidade proporcionada pelo Sistema fez com que o consumidor tivesse confiança de que sua demanda seria resolvida e, com isso, buscasse o órgão com maior frequência.



Para Célio Carmo de Sousa, que já dirigiu o Procon/TO, o Sistema deu impulso para outras medidas que priorizam qualidade e agilidade no



atendimento. “O Sindec é uma ferramenta importante para a formulação de políticas nacional e estadual de defesa do consumidor, de modo que as relações de consumo sejam acompanhadas mais de perto.”

Região Nordeste



Alagoas

Breve histórico

Procon/AL foi criado em 13 de novembro de 1987, pelo Decreto Estadual 32.673, mas foi somente em 10 de outubro de 2006 que teve condições de integrar-se ao Sindec. Antes disso, o órgão passou por uma etapa de adequação da sua infraestrutura física e tecnológica para ingressar na rede de dados.

O trabalho começou ainda em 2004. À frente do Procon/AL, à época, Wedna Miranda conta que o estado entrou em uma das primeiras seleções feitas pelo DPDC para instalar o Sistema. “Alagoas ficou no grupo dos 13 primeiros estados que pleiteavam a implantação”, diz.

Desde o primeiro contato com o DPDC, conta Wedna, que ficou durante oito anos no comando do Procon/AL, o órgão começou

a se estruturar para receber o Sistema. Um dos gargalos – a deficiência tecnológica – foi resolvido com a compra de equipamentos de informática. “Por meio do Fundo Nacional de Defesa do Consumidor, conseguimos R\$ 100 mil e compramos os computadores. Além disso, investimos em estrutura. O Procon passou de Coordenação a Superintendência e ampliamos o quadro de servidores de três para 12 pessoas.”

Em 28 de junho de 2006, o Procon/AL e o Ministério da Justiça assinaram um convênio que marcava o ingresso do estado no Sindec.



Parceria e Articulação



Impactos

Os impactos da implantação do Sindec podem ser observados na relação do Procon/AL com fornecedores, consumidores e no ambiente interno de trabalho. Segundo o atual superintendente do órgão, Rodrigo Cunha, o contato com fornecedores ganhou mais agilidade e o canal de diálogo foi ampliado. “A partir do Sindec, o atendimento das empresas às reclamações no Procon melhorou bastante.”

No ambiente interno de trabalho, o Sindec foi fundamental para motivar os servidores. Por meio do Sistema, a superintendência do Procon/AL incentiva os técnicos a aumentarem a produtividade. Aquele que tiver o melhor desempenho ganha destaque na seção “Atendente do Mês” do jornal interno do órgão. “É uma forma de motivar a equipe e de reconhecer o trabalho dos atendentes”, diz o superintendente.

Mas foi no campo do atendimento ao consumidor que o Sindec mais contribuiu para formar cidadãos conscientes. O atendimento motiva os consumidores a recorrerem cada vez mais aos serviços prestados pelo Procon/AL. “Com o Sistema, disponibilizamos o atendimento ao consumidor pela web. Ele pode pesquisar as empresas mais reclamadas e acompanhar seus processos on-line”, afirma Cunha.

Os números do Sindec mostram o avanço obtido pelo órgão desde que o Sistema entrou em funcionamento. A base de comparação



Controle Social

são os anos de 2007 e 2009. Em dois anos, os atendimentos passaram de 8.422 para 16.010, um incremento de quase 100%. “Esse aumento é resultado de uma maior consciência do consumidor alagoano, da abertura de novos postos de atendimento e também da agilidade que o Sindec nos proporcionou”, explica Rodrigo Cunha. “Além disso, tínhamos uma demanda reprimida muito grande. Mas nossa expectativa é de que esses números diminuam. Esperamos que as empresas fiquem cada vez mais conscientes e respeitem ainda mais os clientes.”



Celeridade

Foi por se sentir desrespeitada que a radialista Jacqueline Felix da Silva, 36 anos, procurou o Procon/AL, em 2009. Ela havia comprado um modem 3G para usar no notebook, mas não conseguia se manter on-line por muito tempo. Foram quase três meses de dor de cabeça e dezenas de reclamações na operadora de telefonia móvel responsável pelo serviço. Jacqueline não só procurou o Procon como conseguiu devolver o modem por meio do órgão de defesa do consumidor e ainda recebeu de volta o dinheiro pago pelo equipamento. A rapidez da resposta e a qualidade das informações que recebeu surpreenderam a consumidora. “Poucas pessoas procuram seus direitos, mas não podemos deixar pra lá. A orientação que recebi do Procon foi excelente”, diz.



Resultados

“O Sindec é uma ferramenta estratégica para a política nacional de defesa do consumidor. Com os dados obtidos com o Sistema, é possível trabalhar políticas públicas que atendam de forma direta à demanda existente. Podemos elaborar com clareza a política que vai ser adotada”, diz a ex-superintendente do Procon/AL, Wedna Miranda, que cita como exemplo um fato que ocorreu meses após a instalação do Sistema:

“A venda de celulares estava muito grande, mas, quando um aparelho dava problema o consumidor tinha muita dificuldade para mandá-lo para a assistência técnica. Por meio dos dados do Sindec, instalado em outros estados, foi possível identificar os fabricantes com maior número de reclamações e preparar uma estratégia preventiva em Alagoas.”

Os resultados do uso da nova ferramenta também são descritos pelo atual superintendente em poucas palavras: “Foi a melhor coisa que aconteceu. Agora temos informações confiáveis.” Cunha destaca que, utilizando o Sindec, toda a sociedade tem acesso a relatórios diários sobre os atendimentos realizados nos postos do órgão, seja na capital ou no interior. “O Sindec contribuiu para o avanço da defesa do consumidor em Alagoas.”



Região Nordeste



Bahia

Breve histórico

Na Bahia, a história da defesa do consumidor começa em 22 de maio de 1991, com a criação de uma coordenação subordinada à Secretaria de Justiça e Direitos Humanos, instituída pela Lei 6.074. Com a crescente demanda e a necessidade de oferecer atendimento adequado aos consumidores baianos, em 1992, nasceu o Procon/BA. Mas foi só em 15 de fevereiro de 2005 que o órgão começou a trabalhar com o Sindec. A Bahia já estava preparada tecnicamente para receber a novidade revolucionária. O Procon/BA já mantinha o Cadastro Anual de Reclamações Fundamentadas, e, com o Sistema, integrou num só lugar as informações, compartilhando os cadastros.

Antes disso, o órgão operava com um sistema estadual informatizado, ligado ao Governo do Estado, e a primeira dificuldade foi adaptar o Sistema ao modelo já existente. Com o tempo, o problema foi superado, e o cadastro existente foi desativado, sendo o Sindec o armazenador único das informações.

Embora já existisse um banco de dados, o Sindec, como ferramenta mais avançada, garantiu uma melhor sistematização e harmonização das informações. “Com o Sistema, o Procon/BA passou a ter uma importante ferra-

menta de gestão de demandas, ao permitir a geração de relatórios analíticos, estatísticos e gráficos para consulta em tempo real. Por meio deste gerenciamento, políticas públicas estaduais puderam ser implementadas,



Parceria e Articulação

Orientação ao Consumidor, que acompanhou a implantação do Sindec.

O engajamento da equipe foi outro fator que contribuiu para que o processo fosse facilitado, como afirma a diretora de Atendimento. “Desde o início, nos engajamos no projeto, acreditando que seria um ganho muito grande para o Procon/BA e o Sistema de Defesa do Consumidor, pois harmonizaria os procedimentos.” Dessa forma, foi constituída uma equipe que ajudou tanto na implantação do Sistema quanto na implementação de melhorias, com sugestões de modificações e atualizações que atendessem às necessidades do órgão.



a fim de prevenir e coibir infrações aos consumidores, inclusive por meio de articulações com outros órgãos integrados ao Sistema”, analisa Adriana Menezes, atual diretora de Atendimento e



Métrica



Apesar das facilidades encontradas na Bahia, algumas adversidades ocorreram, como conta Adriana. Primeiramente, foi necessário convencer alguns servidores e, até mesmo, alguns gestores de que a mudança de software seria benéfica. “Alguns funcionários eram resistentes a mudanças, já que existia um sistema anterior. A capacitação de todos os servidores também foi outro desafio, pois apenas quatro pessoas estavam aptas e disponíveis para orientar todos os funcionários e estagiários do órgão”, completa.

Impactos

Os avanços trazidos pelo Sindec alcançam desde os servidores do Procon até os consumidores – mesmo aqueles que nem sabem que estão sendo lesados. Mais eficiência interna, disponibilização de informações da relação entre fornecedores e consumidores e dados são alguns destes avanços, que possibilitam a formação de diretrizes para a adoção de políticas públicas.

Internamente, o Procon/BA teve seu trabalho

facilitado com a adoção do Sindec, como destaca o ex-superintendente Archimedes Pedreira Franco, que atuou no órgão de 1995 a 2006. “O trabalho foi otimizado, melhorando a sistematização e possibilitando a verificação de falhas e busca de informações. Antes

do Sindec, trabalhávamos de uma forma ainda muito rudimentar. Além disso, tudo era muito empírico, sendo guiado pelas percepções.”



Avisão de Pedreira é confirmada pelo atendente do Procon/BA, Thiago Ferreira. Ele pontua que, sem o Sistema, cada atendente teria que digitar todos os dados de seu atendimento em um documento próprio sem uniformidade, tornando o serviço lento e trabalhoso. “O atendimento sem o Sindec seria um trabalho árduo, sem uniformidade para o órgão e demorado para o consumidor.”

O técnico de Atendimento do Procon/BA Elvis Martins Machado, há 14 anos atuando na função, explica que o atendimento ficou muito mais fácil e mais eficiente, o que ainda vem ocorrendo, devido às atualizações constantes do Sistema. “A cada dia o número de reclamações tem aumentado, e o Sindec tem acompanhado as demandas que surgem, sempre procurando novos caminhos, o que facilita a rapidez e agilidade no atendimento”, avalia.

A celeridade do atendimento do Procon/BA é atestada pelo estudante Fabio Delgado Santana, de 21 anos. Insatisfeito com os serviços da assistência técnica de um fabricante de telefones celulares, o consumidor buscou a ajuda do órgão. “A primeira impressão que tive do atendimento prestado foi de eficiência.” Segundo ele, as solicitações foram atendidas de forma rápida, eficaz e a intermediação do órgão foi fundamental para a resolução do problema. “É o tipo de atendimento que resolve”, elogia.



Celeridade

Resultados



Transparência

É justamente o consumidor que, seja pela agilidade do atendimento, pela possibilidade de obter informações dos fornecedores e/ou pela adoção de políticas públicas de proteção, é beneficiado. Pedreira avalia que uma das principais vantagens do Sistema é a disponibilização das informações sobre os fornecedores para a população. “Se eu quero saber se uma empresa tem gerado muitos problemas, eu posso fazer essa consulta, e até consigo saber onde estes problemas têm sido gerados.” Outra contribuição do Sistema, conforme Pedreira, é a possibilidade de orientar as fiscalizações. Ao acessar o Sindec, é possível verificar problemas que têm se repetido e estabelecer prioridades.

A atual superintendente do Procon/BA, Cristiana Menezes, também aponta que o Sindec fornece subsídios para o direito de escolha do consumidor. Além disso, ela sublinha a relevância do Sistema para a implementação de políticas públicas que favoreçam a coletividade. Ou seja, quando um produto apresenta um problema, ou um contrato possui uma cláusula que está gerando dano ao consumidor, isso não atinge apenas uma pessoa, mas todas as que celebraram aquele contrato ou que consumiram

aquele produto. Dessa forma, com a ferramenta, que consegue apontar que um determinado problema ocorre de forma recorrente, é possível avaliar que o dano é coletivo e formular medidas para que ele seja sanado para todos os consumidores.



Controle Social

“Acompanhando o Sindec, é possível avaliar a reclamação repetitiva e acionar uma providência para todas as pessoas que celebraram o contrato”, exemplifica Cristiana. Os próprios fornecedores podem se beneficiar do Sindec. Com os dados disponibilizados pelo Sistema, o fornecedor pode avaliar que tipo de reclamações tem sofrido e adotar medidas para saná-las. “Eu acredito que o bom empresário considera o Sindec como fundamental. Ele tem uma ferramenta de controle de pós-venda fantástica. Pode saber o que está acontecendo com esse produto quando ele chega ao mercado, e que tipo de problema ocorre.”

A superintendente destaca que o Sindec é constantemente avaliado e atualizado, para trazer



outros recursos que melhorem ainda mais o trabalho. “É um Sistema que, à medida que é utilizado, são descobertas novas potencialidades.”



Continuidade



Região Nordeste



Ceará

Breve histórico

O Procon/CE foi criado em 26 de julho de 2002, por meio da Lei Complementar 30. Em 8 de maio de 2007, o órgão começou a trabalhar com o Sindec. A nova ferramenta chegou para substituir um sistema que havia sido desenvolvido pela Procuradoria-Geral do Estado.

O Sistema completo, aperfeiçoado, com possibilidade de gerar vários relatórios, encantou os cearenses. E a adaptação foi tranquila, já que os atendentes foram treinados para operar o Sindec, e os benefícios trazidos pela novidade foram maiores do que qualquer esforço.

Impactos

Com a chegada do Sindec e a instituição da CIP, o trabalho do órgão foi facilitado, pois houve economia de tempo e de dinheiro com os novos procedimentos. Antes, quando um consumidor apresentava sua demanda no Procon, era aberto um processo administrativo. Hoje, todo esse trâmite foi substituído pelo envio de uma carta. Se o problema não for resolvido no prazo de dez dias após a notificação, é aberto um processo e marcada audiência.

Para o atual secretário-executivo do Procon, João Gualberto Feitosa Soares, a agilidade é um dos grandes avanços trazidos pelo Sindec. “O consumidor ganha em rapidez porque no dia do



primeiro atendimento já sai com uma data para retornar, caso o fornecedor não resolva o problema. Mas a maioria é resolvida nos primeiros dez dias, com a emissão da CIP, e o consumidor nem precisa retornar ao Procon.”

Os fornecedores também estão mais preocupados com as reclamações. Isso porque o Sindec reúne informações de diversos estados e disponibiliza dados globais sobre as empresas, em tempo real, pela internet. Podem acessar as informações a imprensa, os próprios fornecedores, consumidores e toda a sociedade em geral. “As empresas agora se preocupam mais com o atendimento aos consumidores”, alerta Gualberto, comentando o fato de que as informações são acessíveis.



Celeridade



Controle Social





Resultados

Com o Sindec, explica Gualberto, é possível cumprir de forma plena o que determina o artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual os órgãos de defesa do consumidor devem manter e divulgar cadastros atualizados das reclamações fundamentadas. “O Sindec facilita a compilação de dados.”

Para Gualberto, o Sindec iniciou uma nova fase de relação entre consumidores insatisfeitos e fornecedores. Hoje, as empresas percebem a importância da reclamação e o impacto que isso passa a ter nas relações de consumo. Prova disso é a quantidade de ouvidores de empresas que, diariamente, visitam o Procon à procura de relatórios e buscam estreitar o diálogo com o órgão.



Parceria e Articulação

O dirigente observa que, com a parceria e articulação possíveis com o Sindec, os órgãos integrados nos estados brasileiros podem tomar providências conjuntas em relação aos problemas recorrentes. “Recentemente, foi proposta uma ação nacional, por exemplo, contra operadoras de telefonia celular, baseada justamente nesses dados de todo o Brasil compilados pelo Sindec.” Basta um acesso ao Sindec, buscando as informações referentes ao Ceará, para identificar os assuntos financeiros – e aí se enquadram queixas ligadas a financiamentos,



Transparência



empréstimos, cobrança indevida de juros, cobranças indevidas de faturas – como os líderes do ranking. Em 2009, 45% dos atendimentos



Métrica

feitos no Procon foram motivados por esse segmento. Em segundo lugar, com 28%, estiveram as procuras decorrentes de problemas em produtos comprados.

Foi o caso da aposentada Anadir Pereira, que procurou o Procon para reclamar de um hipermercado instalado na capital cearense. Anadir, entretanto, não conseguiu resolver seu problema apenas com o envio da CIP. A solução oferecida pelo estabelecimento comercial foi o conserto do produto, quando ela queria a devolução do dinheiro. “Eles mandaram que eu procurasse meus direitos”, observa. Com isso, a aposentada recorreu ao Procon, que, em pouco tempo, deu encaminhamento à reclamação.

Um dos benefícios que decorrem da instalação do Sindec é para a formulação de políticas públicas. De acordo com o dirigente, o Sistema trouxe um nível de detalhamento antes desconhecido pelo Procon estadual. O Sistema registra as informações por sexo, idade, além do tipo de compra (eletrônica, pessoal, por telefone), e dos segmentos das atividades (alimentação, habitação, assuntos financeiros, entre outros).

Em 2009, 52% dos atendimentos tiveram como primeiro encaminhamento o envio da CIP.

Outros 18% demandaram a elaboração de cálculos. Novamente, a CIP e o cálculo estiveram como os principais procedimentos realizados no ato do atendimento.

Gualberto ressalta, por exemplo, que, atualmente, as mulheres e as pessoas com idade entre



31 e 50 anos são quem mais procuram o órgão para fazer suas reclamações. Para ele, o ideal é que o órgão comece a pensar em campanhas que estimulem outros públicos, como os homens, os jovens e os idosos, a buscar mais seus direitos.



Continuidade

Região Nordeste



Maranhão

Breve histórico

Criado em julho de 1987, sob o Decreto 10.451, o Procon/MA se integrou ao Sindec em setembro de 2006. Ligado à Secretaria Estadual de Direitos Humanos e de Cidadania, o órgão teve sua credibilidade e visibilidade reforçadas depois da parceria.

A realidade de atendimento do Procon/MA mudou ainda na gestão do dirigente José Wagner Mesquita, quando da assinatura do convênio com o Sindec, que foi implantado logo depois, na gestão de Ney Barros. O processo de adesão foi gradual. Técnicos do DPDC visitaram o órgão e treinaram a equipe por departamentos. A prioridade foi dada ao setor de atendimento, cujo acesso do consumidor é direto. Segundo a chefe do Departamento Jurídico do órgão, Sônia Oliveira, uma das dificuldades de adaptação ao Sistema foi a apreensão da nova tecnologia por parte das equipes, uma vez que estavam acostumadas a lidar com um processo quase manual de tratamento de informações. Mas foi uma questão de tempo. Logo, estavam todos treinados e, hoje, o órgão trabalha com o Sindec em funcionamento total e pleno.



Sônia, encantada com as múltiplas possibilidades do Sistema, comemora: “Antes, quando precisávamos marcar uma audiência, o Departamento Jurídico tinha que consultar as pautas e o manual de processos para saber a disponibilidade. Hoje, já no atendimento, quando acessam o Sindec, é feita a tipificação do processo, o perfil da reclamação, e é marcada a audiência, o que dá celeridade às reclamações.”

Impactos



Controle Social

Se, em alguns casos, o que faz um consumidor procurar o Procon é a sua reclamação contra fornecedores, em outras situações o consumidor apenas quer ter acesso ao índice de registros de determinadas empresas para fazer suas escolhas. E, em qualquer um

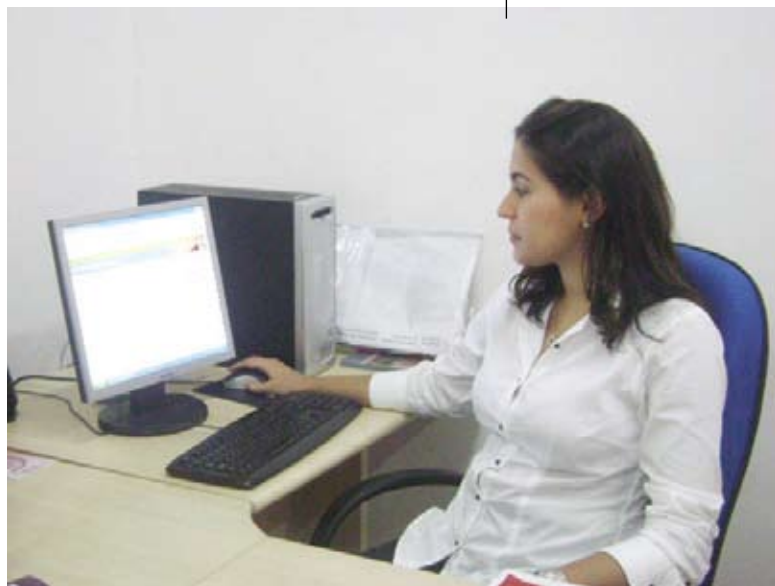
desses momentos, é a consciência dos direitos que o leva a buscar informações para embasar futuras decisões.

Para oferecer a facilidade de pesquisa e os dados atualizados ao consumidor, o Sindec reúne informações sobre os fornecedores de todo o Brasil. No Maranhão, com a chegada do Sindec, essa rotina do consumidor que resolve procurar as unidades do Procon/MA foi facilitada

em alguns cliques, pois todos os dados estão disponíveis on-line, e podem ser acessados a qualquer tempo, pela internet.

O Sindec é considerado um indicador de qualidade do atendimento e conduta das empresas. “Quando a fiscalização não parte de denúncia de consumidor, mas da iniciativa direta do Procon, é porque verificamos pelo Sindec o que não está funcionando. Ou seja, traçamos o cenário

dos problemas a partir das reclamações e já conseguimos apontar as demandas de intervenções”, explica a atual superintendente do órgão, Denise Ribeiro Gasparinho.



Ela destaca ainda a facilidade de operação do Sindec, pois ele é autoexplicativo. “Houve alguma dificuldade, no início, na época da implantação, pelo impacto da nova tecnologia. Eu entrei há um ano, e rapidamente consegui me adaptar ao Sistema, pois ele segue passos e, se algo dá errado, ele acusa”, esclarece.



Transparência



Métrica

Resultados



Celeridade

No órgão, o setor mais beneficiado com o Sindec foi o de atendimento. Foram mais de 35 mil atendimentos realizados nesses quase quatro anos de Sistema. O benefício, portanto, não é só para quem

atende, mas principalmente para o próprio consumidor, que não é obrigado a se dirigir à unidade do órgão para ter informações.

O Sindec possibilita aos Procons uma isonomia diante dos consumidores, das empresas e até dos governos, que não veem diferenciação de processo e de qualidade de serviço, por exemplo, entre o Procon do Maranhão e os Procons de outros estados. As medidas adotadas contra as empresas que têm alto índice de reclamações registradas no Sindec têm sido um sucesso. Via de regra, os fornecedores procuram adequar sua conduta às recomendações do órgão e, comumente, abrem mão de uma resolução paliativa individual de problemas para uma resolução coletiva, garantindo produtos/serviços de qualidade a todos os consumidores.

Comparando o antigo sistema usado no Procon/MA com o Sindec, é fácil constatar a importância da ferramenta para o desenvolvimento de



políticas públicas de defesa do consumidor. O Procon/MA não é apenas uma ouvidoria e não faz somente intermediação de reclamações. O desenvolvimento de políticas públicas, antes atrapalhadas pelas pilhas de papéis, agora é norteado pelos índices de atendimento registrados no Sindec.

A propósito disso, o consumidor é sempre alertado no atendimento, seja presencial ou virtual, sobre o acesso ao índice de empresas mais reclamadas no site do Ministério da Justiça. É dada, então, ênfase ao uso das informações sistematizadas, o que contribui para a modificação do perfil do consumidor maranhense para um consumidor mais consciente, que tem à mão uma importante ferramenta que pode ajudá-lo a evitar danos posteriores. Dessa forma, a criação de estatísticas por meio do Sindec vem contribuindo para uma consciência dos consumidores, para a melhoria da conduta das empresas e para a redução de problemas entre consumidor e fornecedor.

Região Nordeste



Paraíba

Breve histórico

O Procon foi instituído na Paraíba, em 1988, a partir do Decreto de Lei 12.690. A unidade existe até hoje e fica localizada no centro da capital João Pessoa. Com a chegada do Sindec, em 2 de setembro de 2005, o órgão passou por uma revolução: foi realocado para um imóvel mais adequado; ganhou novos e modernos computadores e impressoras; a rede de internet foi trocada; e o quadro de fun-

cionários passou por uma capacitação, para usar o novo programa e se adequar às novas rotinas de atendimento aos consumidores.

Desde 2005, o estado constrói uma nova etapa na luta em favor dos direitos dos consumidores. Com a implantação do Sindec, as ações foram fortalecidas, as demandas dinamizadas e o atendimento ao consumidor ganhou em agilidade e qualidade.



Impactos

Com as mudanças, vieram também alguns desafios, como os treinamentos constantes e a adaptação ao novo programa. “O Sindec é a alma do Procon. É fundamental para que nós possamos exercer nossas funções”, garantiu o secretário-executivo do Procon/PB, Roberto Sávio.



Atualmente, o Sistema é usado desde o setor de atendimento, passando pela mediação, audiências, departamento jurídico, até a diretoria.

Destaque para o impacto positivo que o Sindec trouxe para a política pública de defesa do consumidor: primeiro, os atendimentos ficaram mais rápidos; não há mais filas longas ou tumulto. Cada reclamação leva, em média, seis minutos para ser registrada.



Celeridade

Os processos de mediação e agendamento de audiência também ganharam agilidade. Quem vai ao Procon/PB já sai de lá sabendo o dia e a hora em que vai acontecer a audiência. “O objetivo do Procon é resolver o problema do consumidor e o mais rápido possível”, argumenta o coordenador de Informática do Procon/PB, Djalma Oliveira.

Agora, com o Sindec, tanto o consumidor quanto o fornecedor reclamado podem acompanhar as fases do processo pelo site do Procon ou do



Ministério da Justiça. Não é mais necessário ir até a sede do órgão, consumir tempo e enfrentar filas. Por ser um programa online, em tempo real, está tudo na internet, 24 horas, todos os dias. Para os funcionários, o trabalho está mais eficiente e rápido, uma vez que praticamente todos os dados estão na rede. Fazer pesquisa, localizar processos e queixas nunca foi tão fácil. A otimização é a palavra de ordem.



Transparência

Resultados

Nos cinco anos de funcionamento, o Sindec também é considerado uma grande arma contra os abusos e desrespeitos ao consumidor. Periodicamente, é lançado na internet o ranking das empresas mais reclamadas e as informações repercutem por meio de matérias jornalísticas. Depois, os dados vão compor um cadastro nacional.



Métrica

E ninguém quer estar no topo de uma lista como essa. “Na hora de comprar um produto, você pode consultar para saber se a empresa presta um bom serviço”, afirma o coordenador de Informática.

Por meio do cadastro nacional, até quem está em outros estados, regiões e até fora do País pode acompanhar o trabalho disponibilizado pelo Sindec.

Hoje, o Sindec está presente em sete unidades do Procon estadual da Paraíba e no Procon Municipal de João Pessoa. Ao longo do tempo vem sendo atualizado, acompanhando as necessidades do órgão. Com a ajuda do Sistema, apenas 10% dos processos ficaram pendentes em 2009. Um balanço positivo e que mostra como o Sistema está sendo bem utilizado. Bom para o Procon, bom para a Paraíba, mas, principalmente, uma prova de que o direito do consumidor, com o Sindec, é levado a sério.

Para Odon Bezerra, ex-dirigente do Procon/PB, que esteve à frente do órgão na época da implantação, o Sindec é um divisor de águas para a história da defesa do consumidor na Paraíba. “Podemos dizer que o Procon se resume em antes do Sindec e depois do Sindec.” Mas, na opinião de Bezerra, o trabalho não acaba aqui. Ainda há de se investir na popularização da nova ferramenta,



que agiliza o atendimento e contribui para a formulação de novas políticas públicas para a defesa do consumidor. Na opinião dele, todos devem conhecer o Sindec, o mecanismo que promove um verdadeiro controle social.



Controle Social



Região Nordeste



Pernambuco

Breve histórico

Tudo mudou no Procon/PE quando o Sindec chegou, em 27 de dezembro de 2006. A ferramenta foi determinante para garantir ganho de tempo, respostas precisas e dados reais. O Procon/PE foi criado pela Lei 8.117, de 6 de maio de 1980, e desde então presta atendimento ao consumidor, de forma a orientá-lo e assessorá-lo na resolução de suas reclamações. Desde 2006, o órgão conta com o avançado Sistema, que permite a integração em rede com os órgãos municipais e de outros estados.

Depois de entrar em pleno funcionamento no Procon estadual, o Sindec foi implantado também em alguns municípios pernambucanos, o que possibilitou o fortalecimento da defesa do consumidor. “Nós temos o controle de tudo o que acontece no estado a partir de um computador”, comemora o coordenador-geral do Procon/PE, José Cavalcante Rangel Moreira, que assumiu a direção do órgão três meses após a implantação do Sistema.



Impactos

Aceleridade está entre os maiores ganhos para o consumidor que procura o órgão. O funcionário público Jorge dos Santos, de 53 anos, quis fazer uma surpresa para a família ao comprar um refrigerador. Mas





Celeridade

o que era para ser um benefício acabou virando dor de cabeça. Pouco tempo após a compra, ainda no período da garantia, o produto começou a apresentar problemas, gerando grandes prejuízos. “Perdemos toda a insulina do meu sogro, além de vários ali-

mentos que se estragaram”, lamenta. Depois de meses de negociação com o fornecedor, Jorge resolveu procurar o Procon, em Recife. “O atendimento foi ótimo, fui bem instruído e todo o processo foi bem rápido.”

“A expectativa atendida no prazo curto só é possível por meio do Sindec”, explica o coordenador-geral do Procon/PE. Os dados levantados se tornam públicos, e o consumidor tem à mão subsídios para fazer suas escolhas de consumo. Pela internet, é possível, por exemplo, ter acesso à lista das empresas que atendem às reclamações



Controle Social

e às que não atendem. Desde a publicação dos dados, o Procon/PE tem recebido muitas ligações de pessoas interessadas em consultar as informações. “A organização traz satisfação ao consumidor, aumentando a credibilidade do serviço prestado”, afirma o coordenador.

Em média, o Procon/PE realiza 15 mil atendimentos por ano, com mais de 80% dos casos resolvidos. Para o gestor do órgão, esse grande número de conciliações é devido ao Sindec. “Seria humanamente impossível um trabalho organizado com esta demanda. A gente não daria conta. O Sindec organiza a vida de quem trabalha em favor do consumidor.”

Resultados



José Rangel destaca que, com as informações geradas pelo programa, foi possível criar um monitoramento de bancos. Ele explica que por meio do Sindec percebeu-se que o número de CIP com acordo era maior em outras regiões do que em Pernambuco. E um dos principais responsáveis por isso eram os bancos. Para tentar solucionar este problema é que



Métrica

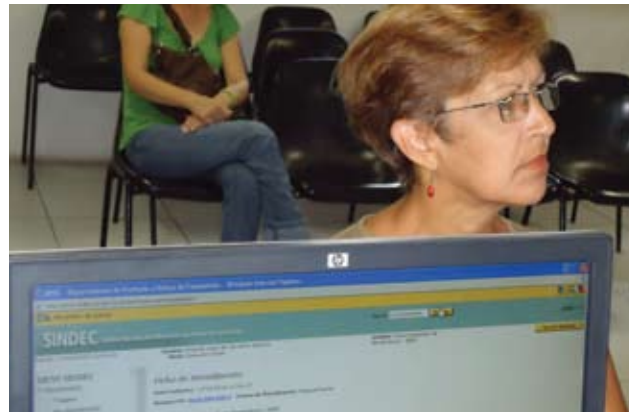
foi criado um fórum de discussão, cuja primeira audiência aconteceu em março de 2010. “Levantamos todos os problemas relacionados aos bancos em cada uma das agências em funcionamento de todo o estado. Mandamos estes dados para

a Federação Brasileira de Bancos (Febraban), que imediatamente repassou-os às instituições”, afirma. Ainda segundo o coordenador-geral do Procon/PE, os bancos levaram sugestões de melhoria e, agora, o órgão acompanha e verifica se estas foram implementadas e se estão alcançando o efeito esperado junto aos consumidores. Isso tudo por meio do Sindec.



Parceria e Articulação

Uma das principais características da nova ferramenta, segundo José Rangel, é tornar todo o processo mais transparente. Prova disso é que o Ministério Público de Pernambuco, por meio de um convênio firmado no ano passado, também tem acesso ao Sindec para que possa acompanhar todo o trabalho desenvolvido dentro do Procon/PE. “O Ministério Público pode verificar se as queixas das empresas reclamadas



são tratadas da mesma forma”, avalia o gestor do órgão.

E é para fortalecer e garantir o direito dos consumidores, com base nas principais queixas registradas pelo Sindec, que deve ser criado um conselho que vai gerir a política consumerista de Pernambuco. Procon/PE, Ministério Público de Pernambuco, Ordem dos Advogados do Brasil de Pernambuco (OAB/PE), Defensoria Pública, Poder Judiciário e Governo do Estado, juntos, vão debater, discutir, propor e implementar políticas públicas em defesa do consumidor pernambucano. O conselho também vai administrar um fundo para o qual serão direcionadas todas as multas aplicadas às empresas reclamadas. “Precisamos unir forças para garantir o direito do consumidor e acredito que estamos no caminho certo”, avalia José Rangel.



Continuidade



Região Nordeste



Piauí

Breve histórico

Agilidade e equilíbrio. Desde o ano de 2006, essas são as palavras-chave no trabalho desenvolvido pelo Procon/PI. A melhoria na qualidade do atendimento oferecido deve-se à implantação do Sindec no estado, em 20 de novembro de 2006.

A defesa dos direitos individuais e coletivos não é matéria nova no Piauí. Mesmo antes da criação do Código de Defesa do Consumidor, já havia a preocupação do Ministério Público em defender aquelas pessoas que tivessem seu direito violado ao fazer compras ou contratar serviços.

Ainda no ano de 1984, por meio do Decreto de Lei 5748, foi criado o Serviço Especial de Defesa Comunitária (Decom), que objetivava orientar e defender o consumidor. Mas foi por meio da Lei Complementar 36, de 9 de janeiro de 2004, que nasceu o Procon/PI. Com objetivos mais amplos, o órgão passou a coordenar o Sistema Estadual de Defesa do Consumi-



dor, com poderes, inclusive, para multar empresas que desrespeitassem o Código de Defesa do Consumidor.

Sempre procurando parcerias a fim de melhorar a prestação de serviços, o órgão foi desenvolvendo e evoluindo sem medir esforços para se atualizar. Foi utilizando o Sindec como política pública que a instituição pôde unificar e harmonizar informações, fazendo com que muitos serviços já realizados se tornassem cada vez mais ágeis. Integrado aos demais Procons do País, o órgão elabora relatórios e ajuda a escrever diariamente a história da defesa do consumidor no Brasil.



Parceria e Articulação



Impactos



Métrica

Foi a partir da implantação do Sindec que as informações puderam ser apresentadas em tempo real por meio de tabelas e gráficos, com informações estatísticas e analíticas, o que não era possível no passado.

A atual coordenadora do Procon/PI, Graça Monte, destaca que as contribuições trazidas a partir da implementação do Sistema são incontáveis. “Além da agilidade proporcionada por sistematizar as reclamações, o Sindec nos fornece possibilidades para solução de impasses. Um exemplo são as audiências realizadas em locais distantes. Com o sistema, podemos enviar uma CIP para que a empresa tenha conhecimento e tome as providências no prazo de dez dias.”

A possibilidade de levantar perfis dos consumidores, das empresas reclamadas e das infrações mais praticadas, segundo a dirigente, torna o Sistema uma ferramenta importantíssima para o desenvolvimento de “políticas públicas que permitam a realização de um trabalho cada vez mais efetivo na proteção do consumidor”. Com o Sindec, é possível saber com exatidão quais áreas possuem maior necessidade e precisam de intervenção.



Continuidade

Outro impacto interno importante é que os funcionários estão cada dia mais empenhados em desenvolver um trabalho de qualidade. Depois da chegada do Sindec, passaram



a ter maior preocupação no estudo do Código de Defesa do Consumidor, por exemplo, já que é preciso baixar e classificar os processos, com os devidos artigos, além de verificar quais medidas se encaixam em cada caso.

Resultados

Com a celeridade no atendimento e na resolução das reclamações dos consumidores, houve notório aumento das demandas no órgão. “Notamos que até mesmo a consciência em relação aos direitos do cidadão ganhou mais força.” Foi preciso até reformar as instalações do Procon e ampliar o prédio para conseguir atender com qualidade a todos os consumidores.



Celeridade

E é por meio do próprio Sindec que é possível avaliar a quantidade e qualidade do serviço prestado. “O número de atendimentos é fornecido pelo Sistema, e é a partir

disso que podemos avaliar nosso desempenho e analisar em que ponto desenvolvemos e onde precisamos melhorar”, afirma Graça Monte.

Os fornecedores, por sua vez, não estão alheios a todas as mudanças que vieram com o Sistema. “Quando se trata das empresas, percebemos que tivemos uma melhora significativa na resolução dos problemas. Por ser o Sindec um cadastro integrado e unificado, os gestores se preocupam com o nome e a imagem da empresa. Então, procuram agilizar as soluções, fazendo do Sistema uma forma de fortalecimento do nosso trabalho”, afirma Graça.

E os benefícios não param por aí. O Sindec otimiza e estreita as relações dos consumidores

com os seus direitos. O Procon/PI ganhou, ainda, em credibilidade e transparência nas ações do órgão, fazendo com que o Sistema deixe de ser apenas uma ferramenta tecnológica, para se tornar um grande instrumento de controle social que,

mediante o exercício do direito à escolha, pode incentivar o respeito aos direitos dos cidadãos e, por consequência, a construção de um mercado de consumo mais consciente e equilibrado.



Controle Social



O Procon/PI ainda destaca que a organização proporcionada pelo Sindec faz com que se mantenha a transparência no dia a dia das relações, agilizando os processos e realizando um trabalho em prol da cidadania. O Piauí só tem a agradecer.



Transparência

Região Nordeste



Rio Grande do Norte

Breve histórico

O Procon/RN foi criado em 1995, mas foi regulamentado somente em 8 de janeiro de 1997, pela Lei Estadual 6.972. O trabalho, no entanto, ganhou mais agilidade desde 5 de junho de 2006, quando o Sindec foi implantado no estado. Tido como grande trunfo da defesa do consumidor no Rio Grande do Norte, o Sistema reúne e organiza informações dos Procons de todo o País, beneficiando consumidores, fornecedores e órgãos de defesa dos direitos.

Depois do Procon estadual, da capital Natal, os municípios do interior que têm Procon foram integrados ao Sistema, em seguida. Com isso, foi possível articular as políticas de defesa do consumidor, de forma equânime, em todo o estado.



Impactos

O Sindec simplifica o trabalho da equipe de atendimento e agiliza o fluxo de informações de cada processo. A partir do momento em que o consumidor é atendido na triagem da recepção, durante a abertura do procedimento de reclamação, as informações referentes ao processo começam a ser inseridas no Sistema. Uma vez que o processo chega à secretaria executiva, por exemplo, para notificar às empresas que sofrem as queixas, as informações já estão disponíveis. Desse modo, basta que o funcionário responsável pela análise processual tenha o número de cadastro correto para acessar as informações referentes ao processo.



Operando não apenas como um simples software, mas como um conjunto de procedimentos, utilizados como resposta às questões trazidas ao Procon, assim como para a harmonização de procedimentos técnicos realizados pelo órgão, o Sindec auxilia na troca de informações entre os estados e no arquivamento de dados. O amplo e detalhado banco de dados, com informações sobre os fornecedores e natureza das reclamações, está disponível a todas as pessoas, e a qualquer momento, para consulta virtual.



Transparência

“Nós estabelecemos competências e informatizamos o trabalho. Melhorou muito”, resume o coordenador-geral do Procon/RN, Jorge Alberto de Souza Madruga. Ele explica

que, com a chegada do Sindec, a defesa do consumidor obteve ganhos substanciais. A partir de então, as políticas direcionadas à área estão mais transparentes para toda a sociedade, já que é possível ter uma “radiografia muito precisa” das reclamações dos consumidores e conduta dos fornecedores. Por causa disso, é possível fazer um paralelo de registros, identificar principais problemas e pontuar soluções.



Controle Social

Com o Sindec, é possível medir, de forma objetiva, como está a atuação de determinada empresa em diferentes regiões do País, por exemplo. E, a partir desses dados, planejar ações globais de atuação em nível regional ou nacional.



Parceria e Articulação

“Antes, não tínhamos um parâmetro técnico para elaborar nossas políticas. O Sindec foi muito bem pensado. É um instrumento positivo”, afirma.

Resultados

É fácil encontrar pessoas que tiveram seus direitos lesados durante uma relação de consumo. Há por toda parte casos de consumidores que foram prejudicados ao pagar por um serviço ou produtos com falhas em seu funcionamento. Um desses casos é o de Francisca Monteiro, de Natal, que por quatro anos sofreu com os problemas causados por um esgoto instalado ao lado de sua casa. Após tentar solucionar o problema



diretamente com a companhia de águas do estado, a dona de casa decidiu entrar em contato com o Procon/RN em busca de ajuda. “Fiquei muito satisfeita e vim agradecer pelo serviço que me fizeram. Tão satisfeita que já estou aqui



novamente com outro problema que, eu sei, será resolvido. Sempre que venho aqui tenho certeza de ser bem atendida.”

As melhorias trazidas pela informatização dos atendimentos também contribuem para que as empresas fiquem mais atentas aos direitos dos consumidores, como explica Madruga: “Hoje, os fornecedores sabem que estamos mais estruturados.”

Todos os dias, o número de atendimentos registrados pelo Sindec cresce, seguindo a proporção de pessoas que tomam melhor conhecimento sobre o Código de Defesa do

Consumidor, como destaca o dirigente. “Chega gente aqui com questões tributárias, da Vara da Família, questões trabalhistas, e nós orientamos. As pessoas têm uma imagem do Procon como um clínico geral”, comenta o dirigente. O órgão, no entanto, atende às demandas, ainda que não sejam relações de consumo, e dá encaminhamento a todas elas, que são lançadas no Sindec como “atendimento extra-Procon”: “A cada dia o consumidor tem mais conhecimento e mais ciência dos seus direitos, por causa das campanhas e das atualizações. Com isso, eles podem fazer suas escolhas.”

Região Nordeste



Sergipe

Breve histórico

Vinculado à Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania, o Procon/SE foi criado em 23 de dezembro de 1991, pela Lei Estadual 3.139. Desde então, o atendimento era realizado em um estande montado num shopping da capital sergipana. As instalações eram limitadas e o atendimento demorado, por conta da infraestrutura.

Para Maria Gilsa Brito Santos, atual diretora do Procon/SE, assumir a administração do órgão em 2007 foi um desafio. Na época, não era possível, por exemplo, fazer um simples levantamento do andamento dos processos ou mesmo do atendimento aos consumidores. “Então, aderir ao Sindec era a melhor forma para atender nosso público e fortalecer a prestação do serviço no Estado”, explica.

A inauguração das novas instalações do órgão, em janeiro de 2008, precedeu a chegada do Sindec, em 20 de junho do mesmo ano. A diretora Maria Gilsa lembra que seis meses após a mudança para a nova sede, os 47 funcionários do Procon já estavam operando com o novo Sistema.

Para utilização da nova ferramenta de trabalho, técnicos do Ministério da Justiça estiveram em Aracaju, por duas semanas, capacitando a equipe do Procon/SE.

A dirigente avalia que, depois da implantação do Sindec, o atendimento no órgão melhorou consideravelmente.



Impactos



Continuidade

Os procedimentos de atendimento foram padronizados, a partir do Sindec, e o trabalho ganhou outro ritmo. “Lembro que nós tínhamos em torno de 15 a 20 audiências por dia. Um outro problema eram as enormes filas. Um aborrecimen-

to para o usuário que muitas vezes necessitava apenas de uma simples informação”, diz Marizia Penalva Costa. Servidora há sete anos da Assessoria Jurídica do Procon, Marizia explica que o Sindec deu estabilidade para os procedimentos, independente da alternância das gestões.



Celeridade

Com a padronização da prestação do serviço e dos textos dos termos de audiência, por exemplo, o atendimento ficou mais rápido. A média passou a ser de 15 minutos por consumidor. E isso só foi possível por conta da agilidade proporcionada pelo

Sindec. Os atendimentos, inclusive, podem ser acompanhados pelo consumidor, via internet, por meio da Consulta Web Sindec.

Responsável pela auditoria do Cadastro de Fornecedores, Marizia conta que recebe uma média de 15 e-mails por dia, e que, desde a implantação do Sindec, mais de 1,5 mil já foram respondidos. Ela explica que, por meio do atendimento eletrônico, os consumidores do interior, antes de se deslocarem para a sede do Procon na capital, têm acesso às informações sem perda de tempo e gastos com deslocamento.

Morador de Maruim, município localizado a 31 quilômetros de Aracaju, Paulo Donizete não tinha muito tempo para ir até a sede do Procon, e por isso optou em buscar na internet o atendimento eletrônico. “Eu entrei na página do Pro-



con e, de imediato, acessei o Sindec. Por meio do Sistema, tirei todas as minhas dúvidas. O fornecedor estava indiferente para resolver o meu problema, mas quando eu retornei à loja sabendo dos meus direitos, eles prontamente resolveram me atender. Pensei que ia ter uma grande dor de cabeça, e que iria demorar, mas fiquei muito satisfeito com as informações que consegui sem precisar sair de casa.”

A fisioterapeuta Eliene Fonseca também se sentiu prejudicada pela prestação do serviço de um fornecedor. Mesmo morando em Aracaju, resolveu buscar informações pelo site. “Eu achei o Sindec a forma mais rápida para me atender,



Transparência



Controle Social

e na consulta que eu fiz percebi que o fornecedor já tinha outras reclamações em vários estados, e fiquei muito surpresa quando, em menos de 48 horas, o Procon retornou o meu contato, e eu pude saber de toda documentação que ia precisar para reivindicar meus direitos sem precisar me deslocar.”

Resultados

Com a implantação do Sistema e a disponibilização dos dados para consulta pública, os fornecedores passaram a se preocupar mais com as demandas dos consumidores. A partir dos registros das reclamações no banco de dados do Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, percebe-se que os fornecedores mudaram o comportamento para evitar que seu nome apareça na lista das reclamadas.

Maria Gilsa comemora a nova fase. Segundo ela, o Sistema transformou o trabalho do Procon/

SE, com a disponibilização de dados precisos sobre as demandas geradas em todo o País, além de propiciar a formulação de políticas públicas voltadas para a defesa do consumidor.



Parceria e Articulação



Para a diretora, o Sindec abre, ainda, um leque de oportunidades para novas parcerias com órgãos federais, estaduais e municipais na busca pelo atendimento ideal para seu público.



Região Centro Oeste



Distrito Federal

Breve histórico

A história da defesa do consumidor no Distrito Federal começa em 1º de março de 1986, quando foi criado, por meio do Decreto 9.314, o Grupo Executivo de Defesa do Consumidor. Em 6 de abril de 1993, criou-se a Subsecretaria de Defesa do Consumidor. Com a ampliação, foram instalados postos de atendimento em regiões administrativas e o órgão foi reestruturado para atender, com mais qualidade e presteza, a demanda crescente no DF.

No início do ano de 2000, a sede do órgão foi transferida para um espaço físico maior e de fácil acesso: o Edifício Venâncio 2000. Os setores foram redistribuídos e o atendimento aos consumidores ganhou um importante reforço:



foi implantado o Proconet, banco de dados informatizado que veio para acabar com todo o trabalho manual realizado no Procon/DF.

Em decorrência da crescente atuação e com a necessidade de dar maior autonomia ao órgão, em 9 de janeiro de 2001, o Procon/DF passou a ser o Instituto de Defesa do Consumidor, por força da Lei 2.668. Mas a consolidação das mudanças em prol da defesa do consumidor só veio mesmo em 17 de março de 2008, com a implantação do Sindec.

“O Sindec veio para lapidar a pedra bruta”, compara o atual diretor-geral do Procon/DF, Oswaldo Moraes, que trabalha no órgão desde 1999 e atuava na diretoria de Atendimento,



quando o Sistema foi implantado. “Quando entrei aqui, era tudo manual.” A chegada do Proconet, nas palavras de Oswaldo, “foi um avanço maravilhoso”. Mas foi o Sindec que mudou definitivamente o atendimento aos consumidores e a defesa do consumidor no Distrito Federal como um todo. “O Sindec permite



não só aos Procons do Brasil se pesquisarem e interagirem, como também dá ao fornecedor a oportunidade de buscar informações correlatas à sua atividade e às suas demandas.”



Transparência

As mudanças, com o advento do novo Sistema, não provocaram choque, pois a ferramenta era de fácil entendimento. “Os técnicos tiveram preparo, treinamento para a implantação. Não houve dificuldade.” Durou pouco mais de um ano a fase de transição para o novo banco de dados. “Tínhamos, na época, umas três mil pendências, além de conciliações agendadas pelo Proconet.” Mas o trabalho não parou. As demandas novas eram geradas pelo Sindec, enquanto a equipe trabalhava para resolver as antigas.

Impactos

A celeridade, a organização do trabalho e o acesso facilitado às informações são os principais aspectos positivos do Sistema, na opinião do diretor-geral do órgão. “Os dados estatísticos colaboram para o desenvolvimento de um planejamento”, ressalta Oswaldo. “Antes, se a imprensa chegasse aqui querendo uma

informação sobre o número de reclamações de um determinado serviço, era impossível. Tinha que pegar tudo à mão, e sair contando.”

Para o consumidor, as mudanças também foram notórias. “A celeridade é maior, e isso é um ganho muito considerado.” Mais rápido para quem busca o serviço do órgão e mais rápido para a imprensa que informa melhor aos cidadãos dos seus direitos. “Vantagem para a comunidade”, resume o diretor-geral. A relação com as empresas também mudou. “Eu diria que o Sindec veio mudar a cultura dos fornecedores, que estão sentindo o peso da cobrança de todos os Procons brasileiros.”



Celeridade

Isso se deve também à integração de todos os órgãos por meio do Sindec. Pois, com as informações unificadas, a defesa do consumidor está cada vez mais forte. “O entendimento é uniformizado, porque existe alguém no centro, dando mecanismos para que eles falem a mesma linguagem”, diz Oswaldo, se referindo ao DPDC. E quem sai ganhando? “O consumidor, que tem seu direito respeitado.”



Parceria e Articulação

Resultados

O alto índice de resolução e a transparência dos dados fizeram com que a credibilidade do Procon/DF aumentasse. E, junto com ela, veio também o aumento da demanda. “Quanto mais nós nos estruturamos para atender melhor, maior vai ser a demanda”, explica Oswaldo.

A credibilidade é tamanha que faz com que a população procure o Procon/DF para reivindicações que nem sempre se configuram como relação de consumo. O órgão coleciona histórias de pessoas que chegam para fazer reclamações diversas, seja do vizinho que faz muito barulho e atrapalha, até do cachorrinho que cresceu demais. “Confiam tanto que o Procon resolve, que nos procuram para solucionar tudo”, conta Oswaldo.

A geração dos relatórios é um dos principais benefícios do Sindec para a defesa do consumidor no DF. A partir das estatísticas, é possível elaborar políticas públicas e campanhas de atuação do órgão para esclarecer os consumidores dos

seus direitos. “O consumidor está muito mais protegido”, comemora o assessor especial do órgão, Paulo Márcio Sampaio. Para ele, entre outras coisas, o Sindec auxilia na elaboração de relatórios gerenciais, que possibilita uma

avaliação de desempenho do próprio órgão. “Essa é a ferramenta principal que nos permite quantificar a eficiência do atendimento que nós prestamos.”



Métrica



A imagem do Sindec, enquanto instrumento de defesa do consumidor, já está consolidada no DF. Tanto que as mudanças de gestores no Procon/DF não impediram que o trabalho continuasse com a mesma celeridade proposta. Nenhum processo foi paralisado e o Sistema continua como primeira opção para manter o nível de trabalho no Procon/DF. “O Sindec nos traz muito mais respaldo, muito mais autonomia. É uma ferramenta muito eficiente.”



Controle Social

Região Centro Oeste



Goiás

Breve histórico

O Decreto 2.590, de 6 de maio de 1986, criou o Procon/GO, que hoje está subordinado à Secretaria da Segurança Pública e Justiça do Estado. O Sindec chegou ao órgão em 24 de junho de 2005, por meio do convênio 03/2005. O convite para integrar a nova rede de banco de dados que se formava veio do DPDC, que, a partir de um levantamento feito na época, constatou que o órgão dispunha de infraestrutura adequada para implantação do Sistema. Todos os 29 municípios goianos que têm Procon aderiram ao Sindec e, sempre que há a implantação do órgão em alguma cidade do interior goiano, o programa é automaticamente instalado.

Antes da implantação do Sindec, a compilação dos números e relatórios era feita de forma manual e exigia o emprego de muito tempo na mesma tarefa. “Nós tínhamos tudo registrado,



mas era muito difícil até para levantar um dado para o próprio Procon”, lembra a gerente de Atendimento Sara Saeghe Ximenes, que acompanhou a fase de implantação, e sabe bem como era a rotina antes do software. Hoje, o Sistema permite o acesso a esses dados de forma rápida, beneficiando a todos os envolvidos.



Impactos

Para Sara, a ferramenta se tornou um divisor de águas dentro do órgão de defesa do consumidor. Ganharam os funcionários, que têm à mão um instrumento de trabalho eficiente, e ganham os consumidores, que economizam tempo na resolução de suas demandas no órgão. Entre as mudanças mais importantes listadas por ela está a uniformização do atendimento em todo o País. “O consumidor pode estar em Goiás, no Acre ou



Parceria e Articulação

no Amapá, que será atendido da mesma forma.” Antes, cada órgão atendia o consumidor com uma rotina diferente, dificultando o diálogo entre estados e municípios.

As melhorias também aconteceram na estrutura dos órgãos. Para receber o Sindec, os Procons goianos tiveram de passar por uma reforma tecnológica. Os computadores foram trocados para atender às especificações do programa, que necessita de equipamentos com capacidade mínima e internet banda larga para funcionar corretamente. “Agora, em Goiás, todas as novas unidades do Procon são orientadas para que a aquisição dos equipamentos atenda às necessidades do Sindec.”

Entre os benefícios da ferramenta, que é muito mais do que um simples software, estão a agilidade



Celeridade

no atendimento, tanto nas sedes do órgão quanto nos postos descentralizados, acesso ao andamento dos processos em tempo real e a possibilidade de gerar relatórios a qualquer momento.

Resultados

O Sindec permitiu a agilidade de um importante trabalho: o cumprimento do Art. 44 da Lei 8.078/90 do Código de Defesa do Consumidor. O artigo obriga todos os órgãos de defesa do consumidor a publicar anualmente o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, que classifica os fornecedores que mais receberam reclamações e que menos resolveram os problemas dos clientes.

A publicação em Goiás é lançada em formato de bolso para facilitar o manejo e consulta dos consumidores. Além do livreto, o cadastro também é publicado no Diário Oficial do Estado.



Transparência

A otimização do processo de apuração de informações para produzir o Cadastro de Reclamações Fundamentadas foi um grande passo. Antes do Sindec, era elaborada uma lista e depois encaminhada ao DPDC para compilação. “Hoje, basta gerar um relatório.” A gerente de Atendimento ressalta ainda que o cadastro é uma ferramenta importantíssima, já que funciona como uma espécie de sistema de proteção ao consumidor. “Nenhuma empresa quer ter o nome nele.”



O Sindec permite a precisão dos dados e dá credibilidade ao cadastro. O resultado é uma movimentação por parte dos fornecedores para diminuir as reclamações junto ao órgão. São estabelecidas metas e, aos poucos, a ação vai surtindo o resultado esperado: o melhor atendimento ao consumidor.

O coordenador do Sindec em Goiás, Thiago Queiroz Peres, destaca a possibilidade de empresas e consumidores acompanharem o processo. "Hoje, o consumidor consegue acessar da sua própria casa e saber o andamento do processo. Basta digitar o CPF." A consulta pela internet também facilitou a comunicação entre empresas e Procon, dando celeridade à resolução dos problemas.



Métrica

À frente do Procon/GO desde 2009, a atual superintendente do órgão, Leticia Franco, conta que, logo que assumiu o cargo, percebeu que tinha nas mãos uma ferramenta de gestão importantíssima. "O Sindec nos permite planejar, acompanhar e verificar os resultados delas (reclamações). Podemos acompanhar as medidas tomadas, o crescimento da demanda de determinados setores e podemos dar posicionamentos jurídicos e administrativos contundentes em determinadas áreas de atuação". Para Leticia, a segurança oferecida pela credibilidade dos dados torna a gestão tranquila.

A dirigente destaca a flexibilidade do programa, que se adapta às necessidades do dia a dia e possibilita a criação de um gigantesco banco de dados. Isso porque o Procon/GO se prepara para automatizar



Continuidade



Balanco Social do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

PROCON Sistema de consulta online será implantado em nove Estados

Exemplo para o Brasil

Adriana Calassa
Da editoria de Economia

Funcionando há um mês no Estado de Goiás, o sistema de consulta de processos em transição no Procon via internet será copiado pelo Ministério da Justiça e oferecido aos consumidores de outros nove Estados filiados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec). A partir do próximo dia 15, os Procons dos Estados do AC, BA, ES, PA, MG, MT, PB, TO e RJ, que também fazem parte do Sindec, poderão oferecer esta nova ferramenta de consulta para os seus usuários a partir da sua página eletrônica.



Antônio Carlos de Lima, ontem, em reunião com Ricardo Morishita

Ontem, em Brasília, o diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) do Ministério da Justiça, Ricardo Morishita, apresentou o novo sistema criado pelo Procon-GO e que será incorporado aos Procons de outros Estados. O programa permite que o consumidor possa acompanhar o andamento e a celeridade do seu processo a partir da digitação do

número do CPF e do número da ficha de atendimento. O campo a ser preenchido está localizado na página do órgão na internet. Para o superintendente do Procon-GO, Antônio Carlos de Lima, o sistema de consulta do Sindec já está garantindo aos usuários do serviço em Goiás maior transparência quanto à resolução do seu processo. "Essa é uma forma de utilizar a tecnologia em favor do consumidor

com o Sindec. Durante a apresentação da nova ferramenta ontem, em Brasília, Ricardo Morishita disse que por esta e outras iniciativas o Procon-GO serve de modelo para o País.

"Essa nova funcionalidade é um grande passo para o cidadão porque as informações vão estar disponíveis na internet e o consumidor poderá acompanhar passo a passo o seu processo no Procon", afirmou Morishita. Ele disse ainda que essa transparência é fundamental. E a partir dela que o consumidor terá acesso a todo o trâmite da própria solicitação. O mecanismo não permite, no entanto, o registro de novas reclamações.

Lançado em outubro de 2004, o Sindec é um sistema de informação que reúne dados de atendimento aos consumidores e, ao mesmo tempo, forma um banco de dados das relações de consumo no País. Um dos objetivos finais do Sindec, depois de processados os dados, é divulgar todas as informações e elaborar um cadastro das solicitações atendidas e não atendidas pelo fornecedor.

Jornal Diário da Manhã, 4 de março de 2006



as fiscalizações realizadas pelo órgão. Segundo ela, é importante que o Sindec esteja preparado para acompanhar a demanda de trabalho em defesa do consumidor. "O Sindec nunca vai ser um sistema acabado."

Região Centro Oeste



Mato Grosso

Breve histórico



Desde a criação do Procon/MT, em novembro de 1990, até meados de 2005, o órgão não contava com ferramentas e sistemas que facilitassem o atendimento célere aos consumidores e que permitissem a gestão e o acompanhamento dos processos. Foram 15 anos de procedimentos completamente manuais, sem o suporte de qualquer tipo de sistema informatizado para controle e acompanhamento das reclamações e

processos. O DPDC apresentou a possibilidade de informatizar os procedimentos do órgão, sair do manual e começar a registrar e acompanhar tudo pelo computador. “Todo mundo queria o Sindec”, conta Vanessa Rosin Figueiredo, que era superintendente do Procon/MT à época. Todos queriam, mas só nove unidades puderam receber o Sistema naquele ano. Mato Grosso estava entre elas. Em 19 de agosto de 2005, o Sindec entrou em operação no estado.

Nos primeiros meses após a chegada do Sistema, o Procon/MT enfrentou muitas dificuldades. A principal delas era a falta de estrutura física. A implantação do Sindec estava condicionada, por exemplo, à existência de computadores para todos os funcionários, pois todos eles trabalhariam usando o software. A estrutura de rede também não suportava o Sistema, pois era muito antiga. O prédio onde funcionava o órgão sequer tinha espaço suficiente para que todos os atendentes tivessem computadores.

Então, as mudanças começaram a surgir. Em dezembro de 2005, o Procon/MT saiu de sua acanhada sede numa das principais avenidas de Cuiabá e se mudou para o prédio antes ocupado pelo extinto Banco do Estado de Mato Grosso (Bemat). Com salas amplas e climatizadas, a nova sede comportava toda a estrutura necessária para o pleno funcionamento do Sistema. “Foi por causa do Sindec que o Governo do Estado entendeu que precisávamos de uma estrutura melhor”, afirma Gisela Simona Viana de Souza, atual superintendente do Procon/MT.

Impactos

A implantação do Sindec promoveu uma verdadeira revolução. “O Sindec acabou forçando o Procon a se modernizar”, comemora Gisela. “Algumas pessoas não sabiam nem ligar um computador. Foram fazer curso de informática para poder continuar trabalhando”, emenda a ex-superintendente Vanessa Rosin.

Apesar do esforço de muitos funcionários para se adequar ao novo modo de trabalho, houve

também resistência à mudança. “Quando aderimos à ferramenta nacional, tivemos que abrir mão de coisas muito específicas em termos de procedimento, para ficar igual aos outros”, explica Gisela. Mas passada a primeira fase de impacto, o pessoal se acostumou e hoje ninguém abre mão do Sistema. “Os benefícios são muito maiores do que as dificuldades”, completa.

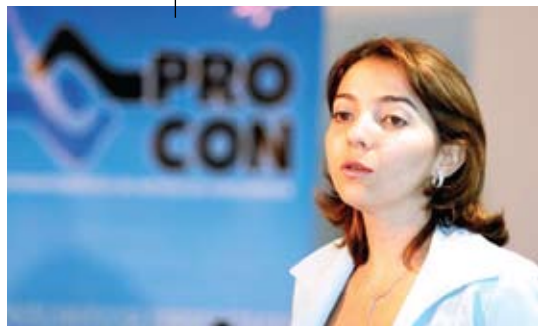
Com o Sindec, todas as demandas dos consumidores começaram a ser registradas detalhadamente, com classificações em vários níveis. E fica tudo armazenado no banco de dados, não só para acompanhamento da resolução do caso, mas, também, para traçar perfis e estatísticas que podem ser usados no planejamento das ações do órgão. “Essa ferramenta reduziu os erros nas classificações, porque tem uma padronização. É um formulário que está lá e o atendente tem que clicar e selecionar”, explica Vanessa.



A consulta ficou mais simples. A cada reclamação registrada, o consumidor recebe um número de protocolo que permite consultar o andamento da reivindicação pela internet. Caso queira consultar pelo telefone ou pessoalmente, só precisa informar o CPF. O acesso das empre-



sas também foi facilitado. Cada fornecedor recebe uma senha que lhe permite consultar o Sindec e acompanhar os processos movidos contra eles. “Antes havia fornecedores o tempo todo no nosso balcão pedindo relatório dos processos”, relata Vanessa.



De uma média de 30 atendimentos por dia, em 2004, o Procon/MT saltou para 400, em 2010. Todo o processo de resolução dos casos levados ao Procon foi acelerado e o trabalho, claro, ficou mais ágil.



Celeridade

Desde o momento do registro da reclamação, passando pelo acompanhamento de prazos e respostas das empresas, até a preparação dos conciliadores para as audiências. Não era mais preciso fazer relatórios de balanço periódico – o Sistema fornece o relatório pronto, bastando



imprimir. A lista de reclamações fundamentadas, divulgada anualmente, não precisava mais ser elaborada, porque o Sistema também oferece a lista pronta. Antes do Sindec, os conciliadores interrompiam o trabalho para verificar processo por processo e fazer o relatório. Hoje, basta alimentar o Sistema.

Além de mais ágil e organizado, o trabalho do Procon/MT se tornou mais confiável. “Como dirigente, eu tenho tranquilidade de levar para a imprensa ou soltar um documento com os dados que estão lançados no Sindec. Porque não tem como errar.” Os relatórios são “armas poderosas” também nas reivindicações junto aos fornecedores, pois os dados são indiscutíveis.



O Sistema, na opinião de Gisela, facilita o planejamento de ações de educação para o consumo. “Antes não trabalhávamos com o idoso, por exemplo. O Sindec mostrou que temos um número grande de idosos recorrendo ao Pro-

con; começamos a realizar palestras e cursos e a produzir material informativo voltado para esse público”, exemplifica.

Mas a informatização da atividade do Procon não foi a única mudança – mudaram também os procedimentos. Desde o primeiro contato com o consumidor, no ato de registrar a reclamação, até a sequência de tramitação dos processos. A servidora Manaira Yamamura Rios, que coordenou a



implantação do Sindec no Estado, acredita que a fase de simplesmente armazenar informação ficou para trás, e que agora é essencial trabalhar a informação. “Se não usamos as informações que temos como ferramenta de política pública, elas não servem para nada”, opina. As informações conseguidas por meio do Sindec orientam, principalmente, as ações preventivas do órgão.

Resultados

O funcionamento unificado do Sindec, que conecta a maioria dos órgãos brasileiros, é o instrumento que garante a harmonização do atendimento em todo o País. “Hoje, não se fala mais em Procon Bahia, Procon Acre. É só Procon.



Parceria e Articulação

É uma coisa só”, explica Manaíra. “Apesar das distâncias tão grandes no Brasil, o Sistema trouxe uma aproximação.” Manaíra relata que, nas reuniões nacionais dos Procons, as pautas mudaram. Antes,

eram debatidos problemas individuais de cada estado. Hoje, as questões tratadas são comuns. “Onde há Sindec, falamos a mesma língua.”

A ex-superintendente Vanessa comemora: “Não havia a imagem de sistema de defesa do consumidor organizado. O Sindec fortaleceu o Sistema como um todo.”

E a evolução não terminou ainda. O Procon/MT pretende ir além e se juntar aos outros órgãos que já utilizam o procedimento totalmente virtual. “Temos autorização para a compra de scanners mais eficientes para isso. Vamos econo-



Continuidade

mizar, gastar menos papel, diminuir os custos com postagens. E agilizar o processo, porque a comunicação virtual é muito rápida”, prevê a atual superintendente, Gisela.

Região Centro Oeste



Mato Grosso do Sul

Breve histórico

A Lei Estadual 1.267, de 24 de novembro de 1995, criou o Procon/MS, que ganhou sede no centro de Campo Grande. O órgão aderiu ao Sindec em 22 de maio de 2007 e, três anos depois, o Sistema registra mais de 50 mil atendimentos.

Para receber o Sindec, o Procon/MS teve que modernizar sua estrutura tecnológica e preparar a equipe com treinamentos específicos junto ao DPDC. Os resultados obtidos foram tão satisfatórios que os órgãos municipais logo se integraram à novidade. A intenção é que todos os municípios do estado se tornem parceiros do Sistema, para, com isso, padronizar



Parceria e Articulação



o atendimento, oferecer resolução imediata às demandas dos consumidores e gerar estatísticas mais precisas. Dez cidades no estado já estão conectadas, e a meta é que mais 11 façam parte da revolução local do órgão.

Impactos

As pilhas de papéis desapareceram e o atendimento ao consumidor ganhou agilidade após a implantação do Sistema, que permite acesso a bancos de dados nacionais. Com a chegada do Sindec, houve uma revolução no Procon: o atendimento ao consumidor ficou ágil, assim como a rotina de trabalho dos funcionários. Houve ganho em agilidade e economia, em comparação com o período em que tudo era feito à mão.

O coordenador do Departamento de Estatística do órgão, Rodrigo Antunes Estrada, recorda que gastava muito mais tempo na elaboração de gráficos e relatórios, por exemplo, antes da implantação do Sistema. “Era tudo em papel, imagine o trabalho que dava para analisar as audiências de um mês. Não conseguiria atender à nossa demanda sem o Sindec. Ele foi um passo muito grande na velocidade da informação.”

Resultados



Métrica

Menos fila, mais informação de qualidade. O Sindec deu novo fôlego à geração de dados relativos aos processos no Procon/MS. Com os números, é possível elaborar com mais cuidado relatórios que ajudam os órgãos de defesa

do consumidor a obter melhores resultados. Depois do Sindec, a comunidade tem mais acesso às informações, pois o Sistema facilita a geração de dados para divulgação nos meios de comunicação de massa, como os rankings mensal e anual de reclamações.

A expectativa do Procon é de que as informações disponibilizadas no Sistema cheguem cada vez mais ao consumidor, dando-lhe subsídios para poder escolher produtos e prestadores de serviços mais adequados às suas necessidades.



Controle Social

O Sistema dá as “boas-vindas” ao consumidor em seu primeiro contato com o Procon, ao facilitar a triagem de informações de cada reclamação. Ganho de tempo para todos, como atesta João Pereira Nascimento. O soldado militar, morador de Campo Grande, recorreu ao Procon para reclamar do defeito do computador



que comprara em uma loja de departamentos na cidade. O fornecedor não apresentou a solução que ele esperava, mas o atendimento do Procon o surpreendeu. “Esperava que fosse ser mais demorado, mas fui atendido na hora exata em que marquei a audiência. O Sistema informatizado agilizou.”



Celeridade

A integração proposta pelo Sindec permite que unidades móveis de atendimento ao consumidor sejam instaladas em locais estratégicos, como universidades, onde estudantes do curso de Direito assumem o papel de conciliadores no atendimento àqueles que, muitas vezes, sequer conhecem seus direitos.

As pessoas sabem que, se forem ao órgão, alguém vai escutá-las. “É como se fôssemos uma grande ouvidoria”, afirma o coordenador de orientação, atendimento e fiscalização,



Transparência

PROCON

Total de reclamações cresceu 63% em 2009

RELAÇÃO

A superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon/MS) atendeu, em 2009, 11.829 reclamações. O número é 63% maior que o registrado no ano anterior.

O montante refere-se aos casos que não foram resolvidos imediatamente e que, por isso, transformaram-se em processos administrativos. No balanço geral de atividades divulgado ontem pelo órgão, o total de Atendimentos – pessoas que acessaram o Procon, incluindo os casos em que a demanda não chegou a virar processo – foi de mais de 24 mil.

“Ultrapassamos o patamar histórico de 24 mil pessoas atendidas, o que representa aumento de 73% desde o início do atual Governo”, revela o superintendente Lamartine Ribeiro. “Essa aumento coincidiu com a implementação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, o Sindec”.

Lamartine destaca que a postura do Procon é a de sempre privilegiar a conciliação entre fornecedores e consumidores, e que isso tem recebido boa resposta por parte de algumas empresas.

Índices

Entre as empresas mais reclamadas no ano passado, algumas melhoraram suas relações com os consumidores. Nessa lista aparecem a NOKIA, com redução de 23,66% nas reclamações, a Energisa, com queda de 14,42% em queixas; e a Vivo Celulares, que baixou sua presença no Procon em 9,52%.

De outro lado, registraram aumento de queixas as empresas Procell Serviços Telefônicos Ltda, que aumentou seu índice em 433,09%; a Unidelo/Anhangaren, com alta de 225,43%; e a Amerisol/Claro, com 203,66%. O Procon aponta ainda que, mesmo não estando entre as mais reclamadas, houve aumento de 900% nas queixas contra o Campo Grande Praia Clube, que saltou de seis atendimentos em 2008 para 60 em 2009.

Superintendência de Procon atendeu 11.829 reclamações em 2009

Jornal Correio do Estado, 9 de janeiro de 2010

Alexandre Monteiro Rezende. Ele ressalta ainda que, com o Sindec, é possível obter “números reais” e não apenas hipóteses. Essas informações estão à disposição de toda a comunidade no site do órgão.

Com o Sistema, é possível a articulação entre os Procon e entidades civis de defesa do consumidor. “A qualidade e agilidade que o Sindec presta ao atendimento são impressionantes. O Sistema institucionalizou a visão que sempre tive do Procon, que é a de oferecer ao consumidor uma resposta rápida. Hoje, 70% das reclamações têm resolução imediata”, diz o atual superintendente do Procon/MS, Lamartine Ribeiro.

O dirigente se surpreendeu com a capacidade do Sindec. “Não esperava que tivesse um Sistema tão avançado.” E destaca a qualidade e agilidade da ferramenta, que ele admite: causou-lhe estranheza no início. E vai mais adiante: “O Procon está alicerçado no Sindec.”

Depois do Sindec, é possível traçar metas para o futuro da defesa do consumidor no estado.

Em curto prazo, o objetivo do Procon/MS é aumentar o número de atendimentos. E, em médio prazo, reduzir o número de processos, com a conscientização de fornecedores e consumidores, em relação aos seus direitos e



deveres. “O Sindec é um instrumento para a sociedade, não só para o Procon”, arremata Ribeiro.



Caricatura

Com a criação do Sindec, o consumidor tem um instrumento para registrar e acompanhar os processos administrativos de defesa do consumidor. O Sindec é o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, o Procon está alicerçado no Sindec.

Compreensão

O Sindec é um instrumento para a sociedade, não só para o Procon, arremata Ribeiro.

Jornal Correio do Estado, 27 de outubro de 2009



Região Sudeste



Espírito Santo

Breve histórico

Em 17 de junho de 1983, a Lei 3.565 instituiu o Procon/ES. O estado foi integrado ao Sindec em 18 de fevereiro de 2005, época em que o Procon/ES havia sido recém-implantado na sua nova sede operacional, no centro da capital, Vitória. Mesmo com o atendimento em fase de adaptação à realidade dos capixabas, a filosofia proposta pelo Sindec foi rapidamente absorvida e replicada pelos funcionários, que enxergaram de imediato a possibilidade de contar com a ferramenta afiada de inteligência.



Parceria e Articulação

O Sistema foi implantado com a promessa de, ao mesmo tempo, universalizar a linguagem do atendimento e integrar os bancos de dados, para consolidar as informações reunidas como uma das maiores fontes de articulação e elaboração de políticas frente à conduta dos fornecedores.



Segundo Antonio Caldas Brito, diretor-presidente do Procon/ES, “o Espírito Santo viveu um momento diferenciado a partir da implantação do Sindec, que apoiou o governo estadual na recuperação da estrutura de controle e defesa dos direitos do consumidor, inclusive, no que diz respeito à elaboração de normas complementares às constantes do Código de Defesa do Consumidor, para aproximar a lei da população.”



Antonio reforça que “o Sindec serviu de suporte para a retomada da segurança do consumidor capixaba no Procon, que passou a enxergar o órgão como uma alternativa poderosa de busca dos seus direitos”.



Controle Social

Impactos

Dentre os vários benefícios do Sindec, destaque para a identificação completa dos personagens que compõem o fluxo de atendimento, na rotina seguida pelo consumidor dentro do Procon/ES. Com a implantação do Sistema, algumas atribuições foram redistribuídas entre técnicos e funcionários, devido à extrema importância que possuíam, para serem assumidas com responsabilidade compatível. As funções específicas de cada setor passaram a figurar no banco de dados, promovendo melhor comunicação entre os diversos estágios do procedimento, desde a triagem, passando pelo atendimento ao público, até a pessoa do conciliador.



Transparência

Os conciliadores tiveram de estabelecer rotinas após as audiências, em prol da divulgação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas, cuja publicação somente tornou-se possível após a integração total ao Sindec. Com o regular funcionamento do Sistema, foi possível vislumbrar uma organização procedimental que ultrapassou o atendimento, atingindo também o cartório e a conciliação, que foram integrados em 2006.

A sociedade é a maior beneficiada. “Todas as vezes que preciso reclamar sobre algum serviço, venho ao Procon afirmar os meus direitos como consumidora, e, além de atendimento de qualidade, tenho resposta é rápida”, avalia a servidora pública Clemilde Côrtes Pereira, que, por mais de uma vez, teve seus problemas resolvidos por meio do órgão. “Eu como servidora pública, inclusive, fico muito satisfeita de poder contar com a transparência da instituição no atendimento à população.”



Para Creuza da Silva, funcionária de uma empresa de transporte público, que procura pela primeira vez o serviço do Procon/ES, a sensação não é diferente. “Fui indicada por uma amiga, após a resolução de um problema que ela possuía, e já estou bastante satisfeita com a rapidez do atendimento para o meu caso.”



Celeridade

Resultados

O Sindec é muito mais do que um simples cadastro de demandas; tornou-se uma solução prática para a consulta de informações e uma ferramenta essencial para a defesa do consumidor no estado e no País. Por meio do Sistema, é possível diagnosticar o comportamento real dos fornecedores nos mercados local e nacional. “Isso deu poder ao Procon, à medida que a nossa fala foi endossada com documentos”, comenta a gerente de Atendimento, Lorena Tamanini.

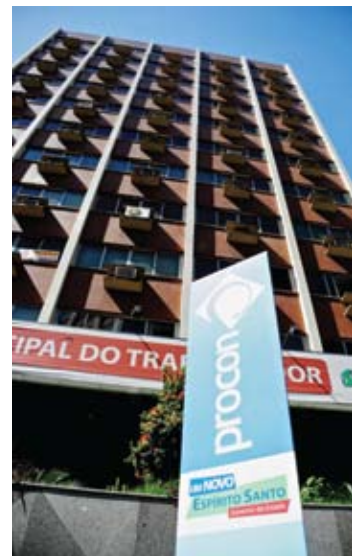
Com o Sindec, o Procon/ES pode reafirmar prontamente a segurança da tramitação de seus procedimentos, desde o andamento de processos administrativos, até a localização de autos processuais e a elaboração de relatórios de gestão. Esses relatórios, em especial, possibilitaram um diálogo muito mais seguro com a sociedade capixaba, além de uma visão ampla do órgão por sua própria administração, permitindo aos gestores atentar para os possíveis ajustes



necessários à eficiência e eficácia dos procedimentos internos adotados.

Muitas políticas são implementadas no dia a dia do relacionamento entre Procon/ES e Sindec, algumas delas ligadas à diminuição de demandas e à melhoria na qualidade de vida do consumidor no mercado capixaba, em detrimento à valorização do rito da audiência, que é reservada para casos extremos. Como exemplo, desde 2008, os números referentes ao atendimento vêm diminuindo, fruto da política estadual de promoção dos direitos do consumidor, aliada ao acesso às informações completas divulgadas pelo Sindec.

Reconhecida a enorme importância prática que o Sistema possui, não somente para a melhoria dos atendimentos no ambiente dos Procons, como para o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, o ano de 2010 tem como meta prioritária a implantação do Sistema nos Procons municipais. De início, já foram assinados os termos de cooperação técnica com os municípios capixabas de Viana, Serra, Cariacica e São Mateus. Há expectativa de integração das cidades de Castelo e Ecoporanga.



Continuidade



Região Sudeste



Minas Gerais

Breve histórico

As relações de consumo em Minas Gerais vivem sob contínua evolução desde a criação do Procon no estado, em 1982, pelo Decreto Estadual 22.027/82. Na época, o órgão funcionava no âmbito da Secretaria de Estado do Planejamento e Coordenação Geral. Mas em 1989, a Constituição Estadual de Minas Gerais, no artigo 14 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, transferiu as atividades do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor para a Procuradoria-Geral de Justiça. Desde então, o Procon/MG faz parte da estrutura do Ministério Público, recebendo deste a competência para atuar em demandas que envolvam interesse coletivo e difuso.

O Sindec nasceu em Minas Gerais, com a implantação do Sistema no Procon de Belo Horizonte, o primeiro do País a integrar o Sistema. O órgão aderiu ao Sindec em 2004, mas a integração aconteceu somente em setembro de 2006. “Em 2006, começou a expansão do Sindec em Minas Gerais”, conta o promotor Amauri Artimos da Matta, que dirigia o Procon/MG quando da chegada do Sindec. “Foi iniciado um processo de interiorização do Sindec, com o treinamento dos Procons municipais para que fizessem a adesão.”

Para Amauri, quanto mais Procons integrados ao Sindec, melhor para a defesa do consumidor. “A partir do momento em que você tem o maior



número de integrados, você amplia a base de dados e dá maior confiabilidade às políticas públicas.”

Quando da adesão ao Sindec, o Procon municipal recebe todo o apoio do órgão estadual, que dispõe de servidores treinados, suporte ao software e o apoio do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (FEPDC) na aplicação da política pública, que inclusive equipa fisicamente as instalações com o chamado “Kit Procon” (móveis de escritório, computadores, softwares, entre outros). Dessa forma, as prefeituras que optam por ingressar no Sistema o fazem de forma padronizada e integrada, fortalecendo o sistema como um todo.

O coordenador do Sindec em Minas Gerais, Ricardo Wagner



Diniz Costa, explica que o treinamento dos servidores dos Procons municipais, tanto dos que já têm contato com o Sistema tanto dos recém-chegados, é constante. “Duas vezes por ano, oferecemos um curso de capacitação do Sindec, com duração de dois dias, para os novatos no Sistema, e de reciclagem para os já integrados. O treinamento é feito em módulos, e permite atualizar os operadores para a nova versão do software, agiliza a mecânica do atendimento e prepara os servidores novatos para atuar.”

Impactos



Transparência

Considerado pelo atual secretário executivo do Procon/MG, Gilmar de Assis, como um “banco de dados vivo”, o Sindec disponibiliza informações e gráficos em tempo real, à disposição de consumidores, fornecedores e imprensa, que atua na multiplicação dessas informações, contribuindo, de forma efetiva, para a conscientização da população sobre os seus direitos. Basta uma consulta rápida, pela internet, por exemplo, para o consumidor ter acesso a um extenso banco de dados sobre determinado fornecedor e, a partir daí, fazer suas escolhas.



Controle Social

O Sindec deu agilidade ao atendimento e os treinamentos, priorizados pelo órgão estadual, colaboram para o bom uso do software em sua totalidade. Essa agilidade elimi-

na também etapas que emperravam todo o trabalho no órgão. Com o Sistema, ficou mais fácil atender e apresentar o resultado para o consumidor.

Amauri destaca que, do ponto de vista estrutural, uma das vantagens principais da integração ao Sindec é a organização do ambiente interno dos Procons. “Internamente, houve uma organização e padronização do atendimento e da solução das demandas do consumidor. Antes, as informações eram soltas, sem técnica. Agora, o trabalho é mais eficiente. Além disso, o Sindec cria metas que antes não existiam.”

O Sistema, para Amauri, permite o aperfeiçoamento constante do trabalho desenvolvido pelo órgão, já que pode ser utilizado como “mecanismo de controle interno”. Antes do Sindec, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, nas palavras de Amauri, “era visto de forma abstrata”. Para ele, o Sistema foi concretizado a partir do Sindec. “Ele veio para ficar”, sintetiza o promotor. “Um Sistema que trouxe metodologia ao trabalho dos Procons como o Sindec é para ser permanente. De agora em diante, ele só vai ser aperfeiçoado.”



Continuidade



Resultados

Gilmar de Assis considera que o Sindec é muito eficiente para a definição de políticas públicas de defesa do consumidor. “A iniciativa é fantástica. É uma ferramenta que potencializa a nossa atuação.” Mas chama a atenção para a ação diante dos relatórios e gráficos gerados pelo Sistema: “Um cadastro que não se interpreta, mas é simplesmente um banco de dados, não tem valor. Você tem que interpretar o seu banco de dados, de tal forma que ele traga para você reflexões críticas.”



Métrica

Com esses dados, é possível diagnosticar a situação das relações de consumo no estado e no País, e, principalmente, elaborar os cadastros municipal, estadual e nacional de reclamações fundamentadas, previstos no Código de Defesa do Consumidor. A partir dessa quantificação precisa, é possível elaborar e implementar medidas estratégicas para defesa dos consumidores, como exemplifica o secretário executivo, que atua no Procon/MG desde 2008: “Eu mensuro aqui que há ‘n’ reclamações individuais contra um mesmo fornecedor, então tenho que interpretar como



prática recorrente, para transformar, através dessa interpretação, numa ação coletiva”, explica Gilmar.



Parceria e Articulação

A padronização dos procedimentos, que se tornou realidade a partir da implantação do Sindec, amplia a eficiência e economicidade das ações, ao compartilhar e harmonizar conceitos, entendimentos e procedimentos. E isso só é possível graças à parceria e articulação entre Procons de todo o Brasil e DPDC.

Região Sudeste



MG - Belo Horizonte

Breve histórico

Implantado no município em 11 de julho de 1991, o Procon/BH surgiu na esteira de uma série de fatos ocorridos na economia brasileira que atentaram vivamente contra os direitos dos consumidores na época. Desde o surgimento, o Procon/BH mantém a tradição de ser um órgão inovador, permitindo aos belo-horizontinos contar com uma política pública de defesa do consumidor funcional, democrática e organizada. Um marco da história recente do Procon/BH foi justamente a integração ao Sindec, em 6 de outubro de 2004. O município foi o primeiro órgão integrado ao Sistema que revolucionaria o atendimento ao consumidor no Brasil e permitiria inovação nas medidas de defesa e no enfrentamento das demandas junto aos fornecedores.



Parceria e Articulação

A integração dos Procons, por meio do Sindec, possibilitou a harmonização de atendimento e tramitação de processos, além da construção de um banco de dados sobre o mercado consumidor nacional, dando acesso às informações precisas e sistematizadas.

Até hoje, o Procon/BH é piloto das novas ferramentas implementadas, como a CIP eletrônica, Atendimento Web, e mesmo o acompanhamento processual pela rede mundial de computadores.



Stael Christian Riani Freire, que já dirigiu o Procon/BH, conhece bem o Sindec. “A princípio me pareceu apenas um software, sem todas as funcionalidades que faziam parte do projeto original. À medida que fui me familiarizando com a novidade, notei que era muito mais do que isso; era uma ferramenta completa, que trazia ao órgão uma inédita funcionalidade administrativa, ampla automatização das rotinas e rapidez para elaborar as políticas do órgão.”



Impactos

Stael destaca que o Sindec trouxe maturidade e, principalmente, qualidade às informações levantadas pelo órgão, antes desenvolvidas com base



Métrica

em planilhas de Excel, cujos dados não eram muito confiáveis. “Uma das funcionalidades do Sistema, a CIP, mudou completamente este conceito. Os consumidores passaram a ter um acompanhamento eletrônico das informações obtidas pela internet ou telefone, tornando o trabalho administrativo mais simplificado. É claro que, no início, isso gerou um impacto na cultura organizacional do servidor, antes acostumado ao uso de papéis. Se a automatização gerou dificuldades de manuseio num primeiro momento, trouxe também grande economia de recursos”, resume a ex-dirigente.



Transparência

E a agilidade que o Sindec proporcionou não ficou restrita somente à relação entre o órgão e os consumidores. “Os fornecedores passaram a ter acesso a um banco de dados para verificar se havia notificações para sua empresa, tendo maior controle sobre o andamento processual. O que antes levava de 30 até 45 dias para ser marcado, com o Sindec, passou para, no máximo, cinco dias úteis”, explica Stael. “Para o exercício da política de defesa do consumidor, o Sindec materializou um sonho de todo gestor público:



Celeridade

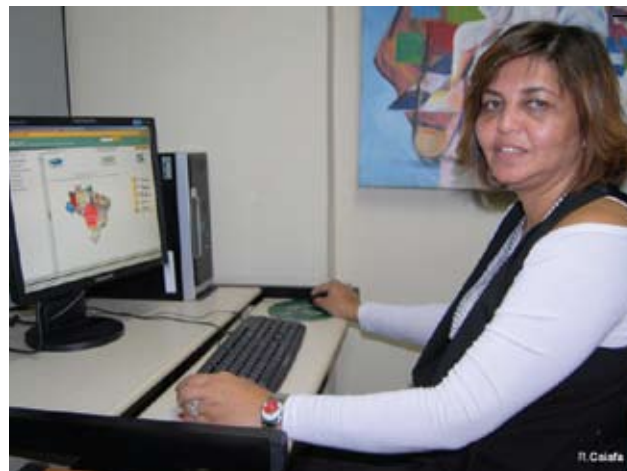


Continuidade



dar continuidade ao seu trabalho. A credibilidade dos dados gerados pelo Sindec é um de seus maiores trunfos.”

Atual coordenadora do Procon/BH, Maria Laura Santos, respondia pela Gerência de Atendimento quando o Sindec chegou a Belo Horizonte. Para ela, houve uma mudança de comportamento do consumidor diante do pronto atendimento que passou a ser prestado pelo órgão. “Este evidente engajamento da população foi conseguido com muito trabalho, e se



hoje o belo-horizontino demonstra uma maior consciência de seus direitos e deveres enquanto consumidor, isso se deve também à credibilidade que o Sindec agregou ao órgão.”

Resultados

Os números do Procon/BH atestam a efetividade do Sindec: foram registrados 31,1 mil atendimentos em seu primeiro ano (2004), saltou para pouco mais de 42 mil no ano seguinte, mantendo esta média até 2008. Em 2009, mais de 73 mil registros foram abertos, indicando uma tendência de alta que deverá ser mantida em 2010, pois o acumulado de janeiro a março chegou a 11,5 mil atendimentos.

O acesso pela internet ajuda a explicar o crescimento da demanda, segundo Maria Laura. “O atendimento presencial ainda supera os registros via internet. Acho que é uma questão de hábito, pois nossa página está no ar há cerca de um ano. Já no posto de atendimento, no centro de Belo Horizonte, 15 profissionais atendem diariamente uma média de 242 pessoas.” A tramitação da reclamação feita pela internet é igual à do atendimento presencial. O consumidor acessa o site, relata o problema e encaminha para o banco de dados. Ele recebe uma confirmação de recebimento e um número de protocolo. “De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, a empresa citada tem até dez dias para se manifestar. Porém, para que o problema seja resolvido, o prazo é de 30 dias. Caso não haja solução, é marcada uma audiência para uma tentativa de reconciliação”, completa.



Maria Laura destaca que os maiores problemas hoje estão no relacionamento pós-venda entre contratante do serviço e contratado. “Depois de materializar o ato de compra ou contratação do bem ou serviço, muitas empresas simplesmente abandonam o consumidor, e isso vale tanto para aquele cliente que adquire um automóvel de luxo quanto para o consumidor que compra uma simples caneta esferográfica, que depois apresenta algum defeito.”

Para concluir, na opinião de Maria Laura, o grande ganho para os belo-horizontinos, com o Sindec, é que agora é possível fazer um legítimo controle social. Além disso, o consumidor está verdadeiramente amparado. “A população de Belo Horizonte, após 20 anos da promulgação do Código de Defesa do Consumidor, apresenta hoje uma elevada consciência dos seus direitos, e sabe que pode contar com o Procon/BH para exercer esta cidadania.”



Controle Social

Região Sudeste



Rio de Janeiro

Breve histórico

O Procon/RJ foi criado pelo Decreto Estadual 9.953, em 22 de maio de 1987. Mas foi só em 2005 que o órgão pôde contar com um sistema informatizado que permitisse a harmonização do atendimento com todos os Procons brasileiros. O Sindec chegou ao Rio de Janeiro em 20 de dezembro. Antes disso, o Procon/RJ tinha o suporte de um sistema online de informações, onde só era possível fazer dois registros: a demanda do consumidor e o agendamento da audiência.

Desde então, o Procon/RJ passou a contar com um Sistema mais dirigido para as demandas do consumidor. Antes do Sindec, não era possível, por exemplo, fazer um levantamento



dos fornecedores que tinham mais registros no órgão e nem havia a possibilidade de informar quantas pessoas procuravam o Procon para obter informações.



Impactos

Nos últimos cinco anos, o Sindec proporcionou ao órgão mudanças radicais. Para o subsecretário adjunto dos Direitos do Consumidor, José Teixeira Fernandes, o Procon/RJ passou a ter mais possibilidade de defender o consumidor. Na opinião dele, o atendimento não se tornou somente mais rápido, e, sim, mais específico. “As audiências, que antes eram marcadas entre 30 e 45 dias, após a inclusão no Sistema, levam, no máximo, 15 dias.”

A consumidora Elma Neves, que não conhecia o Sistema, atesta a celeridade no atendimento.



Celeridade

Ela procurou o órgão para tentar resolver uma dívida que tinha com uma companhia de energia elétrica, e disse que achou o atendimento ágil e organizado. Três meses depois de sua demanda atendida, ela voltou ao Procon/RJ para registrar reclamação de uma empresa de telefonia móvel que não havia cumprido com um acordo.

Morador do Rio, Paulo César de Oliveira Medeiros procurou um dos postos do Procon para resolver uma demanda e rapidamente teve seu problema solucionado. Para ele, uma das vantagens do novo método de atendimento no órgão de defesa do consumidor é ter acesso à sua demanda durante o processamento das informações, em casa, pela internet, sem precisar ir até o órgão para saber do andamento da ação.

Com a adesão do Rio de Janeiro ao Sindec, outras oportunidades surgiram para a política de defesa do consumidor: o órgão adquiriu, por meio de um convênio com o Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania (Pronasci), duas viaturas destinadas ao atendimento móvel. Os serviços itinerantes são oferecidos nas regiões mais carentes, onde se verificou uma demanda muito maior. E todo o atendimento é registrado no Sindec. “Verificamos não somente a necessidade de aumentar a capacidade de nosso atendimento, mas de ampliar nossos postos pelo estado”, explica José Teixeira.

Resultados

Como resultados apresentados após o Sindec, o consumidor passou a buscar seus direitos com maior frequência, pois viu que suas reclamações tinham efeito direto sobre as relações de consumo. E à medida que dava feedback aos fornecedores, a prestação de serviços também melhorava.

Um banco de dados fortalecido, como explica o subsecretário, possibilita a integração de todos os órgãos com um único objetivo: a relação de consumo. “Com o Sindec, os órgãos respondem em uma só voz.” Quando se verifica no Sistema que as demandas de outros estados são as mesmas, há a possibilidade de se fazer uma ação conjunta, aumentando a possibilidade de uma resposta mais rápida e eficiente.



Controle Social



Parceria e Articulação





José Teixeira Fernandes destaca que um dos pontos positivos da nova ferramenta é que é possível saber automaticamente se há um ato lesivo ao consumidor, seja no Rio de Janeiro ou

em qualquer outro estado que esteja integrado ao Sistema. Com o Sindec, é possível saber o exato problema, onde se repete e de quem cobrar para evitar novas demandas no mesmo sentido. Dessa forma, há uma união de forças para que os fornecedores não continuem com essa prática, dando aos órgãos um controle nacional das relações de consumo.



O dirigente resume que a implantação do Sindec organizou melhor os Procons, fazendo com que tenham uma única força nacionalmente, obtendo mais respeito perante os consumidores, fornecedores e a sociedade. “Além de atender o consumidor, nos tornamos um órgão de informação, indicação e apoio”, arremata Fernandes.

Região Sudeste



São Paulo

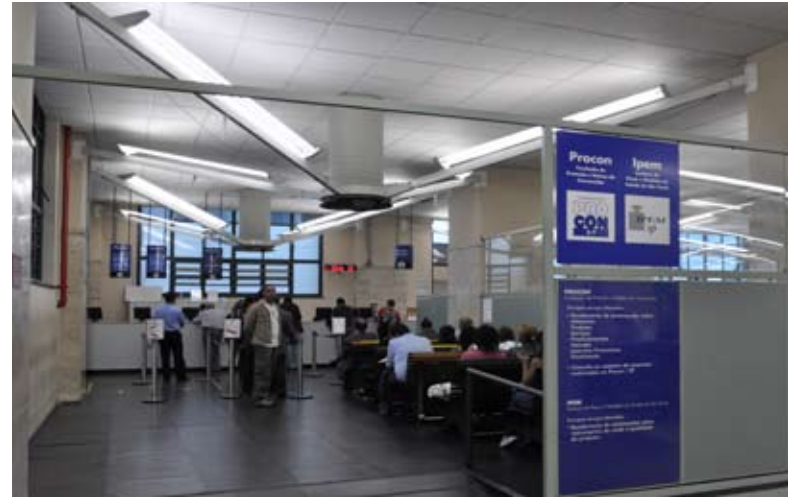
Breve histórico

Procon/SP vive, há seis anos, uma história digna de novela com o Sindec, com final feliz para todos: Procon, empresas e, principalmente, consumidores. O Sistema, hoje indispensável para o órgão, foi criado com base num software paulista, o Siga, utilizado por dois anos pelo Procon/SP e depois descartado por conta de sucessivos problemas de funcionamento. “A partir de 2005 e, principalmente, em 2006, começaram a ocorrer alguns problemas técnicos de interrupção de atendimento. Fomos obrigados a parar com o Sindec”, explica Roberto Castellano Pfeiffer, diretor executivo do Procon/SP.

No entanto, Pfeiffer afirma que sempre entendeu que São Paulo deveria estar integrado ao Sindec, e o Sindec integrado a São Paulo. O Sistema é fundamental por ter uma estrutura rica em dados, composta por dúvidas, orientações e reclamações registradas pelos consumidores aos Procons estaduais e municipais. E São Paulo, por sua vez, é fundamental ao Sindec por seu tamanho. “É impossível você pensar em uma integração dos Procons do País sem a participação de São Paulo.

Ano passado, por exemplo, fizemos cerca de 530 mil atendimentos.”

A reintegração do Sistema em São Paulo foi realizada de forma paulatina. Se por um lado era essencial que o Procon/SP voltasse a



utilizar o Sindec, por outro, era impensável que os problemas causados anteriormente fossem repetidos. De acordo com o diretor executivo, foram dois anos de muitos testes, discussões e treinamentos para os mais de 700 funcionários do órgão, até que, em fevereiro de 2009, o Procon paulista voltasse a integrar o Sindec. “O balanço deste retorno é extremamente positivo. O serviço tem melhorado a cada dia.”

Impactos

O retorno do Procon/SP ao Sindec trouxe grandes benefícios aos consumidores, que passaram a ter acesso às informações das demandas de consumo registradas não só no estado, como também no resto do País. Conforme Pfeiffer, o software é também uma ferramenta



Parceria e Articulação





Transparência

robusta para a formulação de políticas públicas de defesa dos consumidores. “Por suas características e o mapeamento das relações de consumo em todas as regiões do País, o Sindec tornou possível a extração de dados importantíssimos. A partir disso, nós conseguimos formular ideias integradas de como combater alguns problemas”, explica.



Continuidade

Como exemplo, o dirigente cita que, por meio dos dados gerados pelo Sindec, é possível perceber que os problemas estão mais localizados no setor de prestação de serviços, como telefonia, energia elétrica, saneamento básico, bancário, plano de saúde e cartão de crédito, do que propriamente no de produtos. “Isso permite a execução de algumas políticas públicas endereçadas a esses setores.”



Métrica

Com o Sindec, é possível extrair dados de setores e assuntos mais reclamados, se há diferenças geográficas, quais os problemas que mais se repetem no País e quais são mais específicos de cada região. “A partir disso, paramos para pensar em quais instrumentos podemos utilizar para sanar os problemas. Ou seja, o Sistema traz uma riqueza de detalhes de dados muito grande. E por meio dele podemos até dimensionar o tamanho ideal do Procon, se precisamos de mais gente no atendimento



peçoal, internet ou telefone”, explica Roberto Pfeiffer.

A celeridade no atendimento e na resolução da demanda é o principal impacto sentido pelo consumidor que procura o órgão de defesa. E os números comprovam que o Sistema agiliza o atendimento. De acordo com informações levantadas pelo órgão, por meio do próprio Sindec, 80% dos problemas levados ao Procon/SP são resolvidos, da forma mais simplificada e rápida, por meio da CIP.



Celeridade

Resultados



Controle Social

A maior parte dos dados é de livre acesso aos fornecedores, imprensa e consumidores. Por meio do Sindec, chega-se, por exemplo, às informações que vão dizer quais as empresas têm mais problemas. Isso ajuda o consumidor a escolher, num segmento em que há concorrentes, qual a melhor empresa para adquirir tal produto ou serviço.

Os benefícios que o Sindec trouxe, e continua trazendo, aos consumidores, aos fornecedores e aos Procons, podem ser sintetizados em quatro itens, nas palavras do dirigente paulista: padrão de atendimento, agilidade, transparência e riqueza de dados. O Sistema uniformiza conceitos de atendimento e procedimentos que são de extrema importância para os Procons. “São Paulo deu sorte neste ponto, pois a base do Sindec foi feita em cima do Siga. Com isso, os termos e procedimentos do Sistema são muito parecidos com o que estávamos acostumados a utilizar.”



Região Sul



Rio Grande do Sul

Breve histórico



Procon do Rio Grande do Sul foi criado pela Lei Estadual 10.913, de 3 de janeiro de 1997, que instituiu o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (Sistecon), regulamentado pelo Decreto Estadual 38.864, de 9 de setembro de 1998, e coordenado pela Secretaria de Justiça e Desenvolvimento Social.



Parceria e Articulação

A atual coordenadora do Procon/RS, Adriana Fagundes Burger, acompanhou os primeiros passos da implantação do Sindec, que chegou ao estado em 21 de março de 2006, mesmo



antes de integrar o órgão. Atuando na Defensoria Pública, ela integrou o Conselho Estadual de Defesa do Consumidor, em 2006, e participou de seminários promovidos pelo Ministério da Justiça sobre o Sindec no Rio Grande do Sul.

Para Adriana, que viu o Sindec nascer, este é o “sistema dos sonhos de qualquer órgão fiscalizador”, pela agilidade de consulta e coleta de dados. “O Sindec é um facilitador. O sonho da Defensoria Pública era que tivéssemos um sistema como esse, onde pudéssemos controlar o andamento dos processos”, resume.

Ela afirma que o fato de ter assumido a coordenação do Procon/RS com o Sindec já implantado foi crucial para a continuidade do bom andamento dos trabalhos do órgão, permitindo à direção deslocar o foco para a expansão dos serviços de defesa do consumidor. “Com o Sindec já implantado, se tornou muito mais fácil compreender a



Continuidade



dinâmica do Procon, e a nossa meta passou a ser a expansão da rede no estado.”

A rede do Procon no Rio Grande do Sul continua em fase de expansão, bem como a adesão dos Procons municipais. “Já temos sete municípios rodando o Sindec, e outros dez já assinaram o termo de adesão ao Sistema, devendo estar integrados em pouco tempo.”

Impactos

No Procon/RS, o Sindec é proclamado como facilitador. Por meio dele, é possível consultar o vasto banco de dados e acessar informações



Métrica

em tempo real, permitindo uma melhor avaliação das carências e demandas. “O Sistema permite que se faça a fotografia do balcão. Podemos avaliar quais as áreas mais demandadas, a quantidade de atendimentos extra-Procon (que não se referem a relação de consumo), a quantidade de consultas, além de uma melhor análise dos atendimentos preliminares, permitindo que sejam traçadas as políticas públicas adequadas.”

O consumidor é o grande beneficiário da ferramenta, pois, por meio dela, pode fazer consultas e ficar por dentro de informações que serão úteis na hora de escolher produtos e serviços no mercado.



Controle Social Acessando o Sindec, em



casa mesmo, pela internet, o cidadão se informa sobre fornecedores mais reclamados e, sabendo disso, pode evitar que seja lesado no futuro.

Os operadores judiciais também podem colher subsídios no Sistema para respaldar suas decisões em ações que envolvam direito do consumidor, pois o juiz poderá consultar se determinada empresa demandada judicialmente é reincidente ou se trata-se de um caso isolado. “Quando lançamos o website do Procon, fizemos questão de inserir o banner virtual de consulta ao Sindec. Se a população, a magistratura ou o Ministério Público consultar o Sistema, poderá saber o histórico daquela empresa no que diz respeito à sua relação com o cliente”, conta Adriana.



Transparência

Resultados



Celeridade

A professora aposentada Ilza Vargas Carneiro é uma entre tantos consumidores beneficiados pela agilidade proporcionada pelo Sindec. Há seis meses ela tentava interromper extra judicialmente o desconto em folha de um empréstimo consignado quitado em parcela única, sem sucesso. Quando finalmente decidiu ir ao Procon, em Porto Alegre, para buscar seus direitos, surpreendeu-se com a abundância de informações sobre o fornecedor em questão no banco de dados do órgão. “No primeiro atendimento, já ficamos sabendo que a empresa era habituada a dar esse tipo de problema, e as informações fornecidas pelo Procon foram todas anexadas ao processo que estou movendo contra eles.” Ilza está consciente de que, se antes de contratar o serviço tivesse acessado o Sindec, já teria acesso a essas reclamações e poderia, no caso, ter evitado a dor de cabeça.

Para a coordenadora do Procon/RS, o Sindec é um fator de fortalecimento do sistema de defesa do consumidor em todos os níveis. “Sem dúvida, o Sistema fortalece o Procon em nível federal, estadual e até mesmo municipal”, conclui Adriana.



Região Sul



Santa Catarina

Breve histórico

O Procon/SC foi criado em 1988, a partir da implementação do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor. Subordinado à Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa do Cidadão, o órgão começou a operar o Sindec em 24 de abril de 2006.

Como toda mudança, a implantação do Sistema, em Santa Catarina, passou pelas fases de estranhamento, conhecimento e adaptação. Mas é certo afirmar que o Sindec trouxe grandes transformações físicas e estruturais ao Procon Estadual, principalmente por que substituiu um software antigo, que deu suporte, durante vários anos, aos atendimentos realizados no órgão, mas não atendia de maneira satisfatória, pois não gerava relatórios e os atendimentos não ficavam registrados em um banco de dados, como acontece hoje.

Com o crescimento da demanda de atendimento, houve a necessidade de implantar algo maior, que integrasse outros sistemas e unificasse os cadastros. O Sindec surgiu para somar esforços e agilizar os processos. Antes, não havia controle no cadastro do consumidor; não



era possível medir o número de atendimentos, nem quais os setores atendidos ou mesmo quem havia lançado as informações. O atendimento era manuscrito e enviado para o cartório, que posteriormente digitava a reclamação. “Não tínhamos a quantidade exata de pessoas atendidas no dia, no mês ou no ano. Quando se fazia esse levantamento, era tudo anotado à mão. Com a implantação do Sindec, é possível controlar tudo isso. E mais, agora tem como o consumidor consultar o andamento do processo fora do ambiente do Procon”, comemora Sidinei Parisotto, atual gerente do Procon/SC.

Impactos

A partir da implementação do Sindec, começaram as dificuldades e as vitórias da nova forma de trabalho. “Quando o Sistema foi implantado, assim como tudo o que é novo, ocorreram alguns problemas iniciais, tanto no quesito implantação quanto em entendimento do Sistema, evolução. Nós tínhamos um Sistema excelente, mas precisávamos também ter pessoas capacitadas para poder executar esse trabalho. O Sistema por si só não consegue gerar as informações se não for cadastrado de uma forma correta”, relata Sidinei. Ele destaca que a qualificação constante de pessoas é o maior desafio do órgão.

Além disso, a infraestrutura do órgão teve de se adequar à novidade tecnológica. “Foi interessante. Não foi o Sistema que se adaptou ao órgão, o órgão é que teve de evoluir conforme o Sindec, que nos incentivou a essa evolução.” Foi preciso,



segundo Sidinei, criar outros departamentos dentro do órgão e executar mudanças na rotina de trabalho para se adequar à nova realidade.

Uma das providências tomadas para oferecer um atendimento ágil e de qualidade aos consumidores catarinenses foi unir os setores do Procon, que, antes, funcionavam em dois prédios distintos e distantes. Em um lugar funcionava o atendimento e, em outro endereço, o cartório, o jurídico, a fiscalização e a gerência do órgão. “Vimos a necessidade de juntar na mesma estrutura física todos os setores do Procon/SC, e essa união se deu somente com a implantação do Sindec. O Sistema foi o propulsor para que pudéssemos cobrar melhorias físicas.”

Responsável pelo cartório do Procon/RS, Simone Carla da Silveira conta que num primeiro momento foi muito difícil e trabalhoso a adaptação ao Sistema. “Era uma ferramenta nova.



Antes, fazíamos o trabalho totalmente manual e de repente passou tudo a ser cadastrado em computadores. Realmente, o primeiro momento foi bem difícil, mas hoje o Sistema nos ajuda muito e não vejo mais o trabalho do Procon sem o Sindec.”

Resultados



Celeridade

Mas quem saiu ganhando com a celeridade do trabalho foram os consumidores. Jair Sérgio da Silva é um exemplo: ele conta que é muito grato ao Procon, pela agilidade que o órgão dá ao encaminhamento das reclamações. “Um processo que, na Justiça, eu levaria três anos para ter concluído, por meio do Procon, meu problema foi solucionado em pouco tempo.”

Robert Oliveira da Cruz, administrador do Sindec em Santa Catarina e responsável pela manutenção e capacitação dos colaboradores, reitera que “o software melhorou com eficiência o trabalho”. Ele explica que o Procon/SC pode se orgulhar, porque hoje os dados “estão totalmente digitalizados”. E o Sistema está apto para sofrer atualizações, de acordo com as demandas e necessidades do órgão.



Como Sindec, o Cadastro de Reclamações Fundamentadas é mais detalhado e confiável, pois o Sistema garante dados fidedignos que forçam os fornecedores a assumir um compromisso com os clientes, oferecendo imediata solução às demandas, seja em canal direto com ele ou por meio do Procon.



Transparência

Procons Integrados

PROCON ACRE

Diretoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/AC
Endereço da Sede: Av. Ceará, nº 823 – Cadeia Velha
Cep: 69.900-460 – Rio Branco/AC
Telefone / Fax: (68) 151 / 3224-6661 / 3223-3497/3213-2610
Internet: www.ac.gov.br/procon
Atendimento ao público: 8:00 h às 12:00 h – 15:00h às 17:30 h

PROCON ALAGOAS

Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/AL
Endereço da Sede: Rua Cincinato Pinto, 503 - Centro
Cep: 57.020-050 – Maceió/AL
Telefone: (82) 151 / 3315-1798/1795/3799
Internet: www.procon.al.gov.br
Atendimento ao público: 08:00 h às 14:00 h
Cidades com Unidades de Atendimento do Procon Estadual: Delmiro Gouveia, Penedo, São Miguel dos Campos.
Cidade com Procon Municipal Integrado: Arapiraca.

PROCON AMAPÁ

Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AP
Endereço da Sede: Av. Padre Júlio Maria Lombardi nº 1616, Santa Rita
Cep: 68.900-030 - Macapá/AP
Telefone / Fax: (96) 3217-0000 / (96) 3217-000/3312-1010

Internet: www.procon.ap.gov.br
Atendimento ao público: 08:00 h às 18:00 h
Cidade com Unidade de Atendimento do Procon Estadual: Laranjal do Jarí.

PROCON AMAZONAS

Programa Estadual de Proteção e Orientação ao Consumidor – PROCON/AM
Endereço da Sede: Rua Afonso Pena, nº 38 - Praça 14 de Janeiro - Centro
Cep: 69.020-160 - Manaus/AM
Telefone / Fax: 0800921512 (92) 3215-4000 / (92) 3215-4002 / 0800-921512
Internet: www.sejus.am.gov.br
Atendimento ao público: 09:00 h às 14:00 h

PROCON BAHIA

Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/BA
Endereço da Sede: Rua Carlos Gomes, 746 - Centro - Prédio da Sec. de Direitos Humanos - 2º Andar
Cep: 40.060-330 - Salvador/BA
Telefone/Fax: (71) 321-4228 / 322-7383 / 321-2409 / 226-0402/ 3116-8500
Internet: www.sjcdh.ba.gov.br/procon.htm
Atendimento ao público: 08:00 h às 18:00 h
Cidade com Unidade de Atendimento do Procon Estadual: Jequié.

PROCON CEARÁ

Programa Estadual de Proteção de Defesa do Consumidor – PROCON/CE/DECON
Endereço da Sede: Rua Barão de Aratanha nº



100 - Centro
CEP: 60.050-070 - Fortaleza/CE
Telefone: (85) 0800 2758001
Internet: www.decon.ce.gov.br
Atendimento ao público: 08:30 h às 14:00 h
Cidade com Procon Municipal Integrado:
Fortaleza.

PROCON DISTRITO FEDERAL

Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/DF
Endereço da Sede: SCS Q.08 Bloco B 60, Sala
240, Ed. Venâncio 2000
CEP: 70.333-900 Brasília – DF
Telefone: (61) 151 – 3212-1534
Internet: www.procon.df.gov.br
Atendimento ao público: 08:00 h às 17:00 h

PROCON ESPÍRITO SANTO

Grupo Executivo de Proteção e Defesa do
Consumidor – PROCON/ES
Endereço da Sede: Av. Princesa Isabel 599, Ed.
Março, 7º andar - Centro
Cep: 29.010-360 - Vitória/ES
Telefone: (27) 151 / 3381-6224 / 3381-6238 /
3381-6239/ 3132-1845
Internet : www.procon.es.gov.br
Atendimento ao público: 09:00 h às 18:00 h
Cidade com Unidade de Atendimento do
Procon Estadual: Cariacica
Cidade com Procon Municipal Integrado:
Vitória.

PROCON GOIÁS

Superintendência de Proteção aos Direitos do
Consumidor – PROCON/GO
Endereço da Sede: Rua 2, n.º 24 – Ed. Rio
Vermelho - Centro
Cep: 74.013-020 - Goiânia/GO
Telefone / Fax: (62) 151 / 3201.7100 /
(62) 3201.7113
Internet: [www.procon.go.gov.br/procon/
procon-go.php](http://www.procon.go.gov.br/procon/procon-go.php)
Atendimento ao público: 07:00 h às 19:00 h
Cidade com Unidade de Atendimento do
Procon Estadual: Aparecida de Goiânia.
Cidades com Procons Municipais Integrados:
Águas Lindas de Goiás, Anápolis, Bom
Jesus de Goiás, Buriti Alegre, Caldas Novas,
Catalão, Formosa, Goianésia, Goiânia,
Goiatuba, Inhumas, Ipameri, Itumbiara,
Jaraguá, Jataí, Luziânia, Mineiros, Morrinhos,
Niquelândia, Pires do Rio, Planaltina de Goiás,
Quirinópolis, Rio Verde, Senador Canedo,
Trindade, Uruaçu, Valparaíso de Goiás.

PROCON MARANHÃO

Superintendência de Defesa do Consumidor –
PROCON/MA
Endereço da Sede: Av. Getúlio Vargas, 1908 –
Monte Castelo
Cep: 65.020-210 – São Luis/MA
Telefone: (98) 2108-8000/8015
Internet: www.portaldacidadania.com.br
Atendimento ao público: 12:00 h às 18:00 h

MATO GROSSO

Superintendência de Defesa do Consumidor – PROCON/MT

Endereço da Sede: Av. Historiador Rubens de Mendonça nº 917 Edifício Executivo Center.- Bairro Araés

Cep: 78.008-000 - Cuiabá/MT

Telefone: (65) 151 / 3613-8500

Internet: www.procon.mt.gov.br

Atendimento ao público: 21:00 h às 18:00 h

Cidades com Procons Municipais Integrados: Alta Floresta, Alto Taquari, Barra do Garças, Campo Novo do Parecis, Lucas do Rio Verde, Primavera do Leste, Rondonópolis, São José do Rio Claro, Sinop, Sorriso.

MATO GROSSO DO SUL

Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON/MS

Endereço da Sede: Rua 13 de junho 930 – Centro

CEP: 79002-430 – Campo Grande/MS

Telefone: (67) 151/3316-9800

Internet: www.procon.ms.gov.br

Atendimento ao público: 7:30 h às 18:00 h

Cidades com Procons Municipais Integrados: Bela Vista, Corumbá, Coxim, Dourados, Jardim, Maracaju, Naviraí, Nova Andradina, São Gabriel do Oeste, Três Lagoas.

PROCON MINAS GERAIS

Programa Estadual de Proteção ao Consumidor – PROCON/MG

Endereço da Sede: Rua Dias Adorno, 347, 1º andar - Santo Agostinho

Cep: 30190-100 - Belo Horizonte/MG

Telefone / Fax: (31) 3335-3247/ (31) 3335-9297

Internet: proconadm@mp.mg.gov.br

Atendimento ao público: 08:00 h às 18:00 h

Cidades com Procons Municipais Integrados: Belo Horizonte, Bom Despacho, Carandaí, Congonhas, Contagem, Curvelo, Divinópolis, Guanhães, Guapé, Guaranésia, Itabira, Itajubá, Itaúna, João Monlevade, Juiz de Fora, Mariana, Montes Claros, Nova Lima, Ouro Preto, Poços de Caldas, Sabará, João del Rei, Sete Lagoas, Timóteo, Uberaba, Varginha.

PROCON PARÁ

Diretoria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/PA

Endereço da Sede: Avenida Travessa Castelo Branco, 1029 – São Braz

Cep: 66.063-080 – Belém/PA

Telefone / Fax: (91) 151 / 3037-2824/2827

Internet: www.sejudh.pa.gov.br

Atendimento ao público: 08:00 h às 14:00 h

Cidades com Procons Municipais Integrados: Marabá, Parauapebas.

PROCON PARAÍBA

Programa Estadual de Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON/PB

Endereço da Sede: Parque Solon de Lucena, 234 - Centro

Cep: 58.013-130 – João Pessoa/PB

Telefone: (83) 3218-6959 - 0800 2811512

Internet: www.procon.pb.gov.br



Atendimento ao público: 08:00 h às 18:00 h
Cidades com Unidades de Atendimento do
Procon Estadual: Cajazeiras, Patos, São Bento,
Sousa.
Cidade com Procon Municipal integrado: João
Pessoa.

PROCON PERNAMBUCO

Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor –
PROCON/PE

Endereço da Sede: Av. Conde da Boa Vista,
1410 – 7º andar, Ed. Palmira
CEP: 50.060-001 – Recife/PE

Internet: www.procon.pe.gov.br

Telefone: (81) 3181 7000 /08002821512

Atendimento ao público: 08:00 h às 12:30 h
Cidades com Unidades de Atendimento do
Procon Estadual: Araripina, Barreiros, Belém de
São Francisco, Belo Jardim, Caruaru, Condado,
Igarassu, Limoeiro, Olinda, Paulista, Santa Cruz
do Capibaribe, Serra Talhada, Vitória de Santo
Antão.

Cidades com Procons Municipais Integrados:
Jaboatão dos Guararapes, Petrolina, Timbaúba.

PROCON PIAUÍ

Programa de Proteção e Defesa do Consumidor
– PROCON/PI

Endereço da Sede: Rua Álvaro Mendes nº 2294
– Centro

Cep: 64.000-060 – Teresina/PI

Telefone: (86) 3221-5848

Internet: www.mp.pi.gov.br

Atendimento ao público: 08:00 h às 13:00 h

Cidade com Unidade de Atendimento do
Procon Estadual: Piriipiri.

PROCON RIO GRANDE DO NORTE

Coordenadoria de Proteção e Defesa do
Consumidor – PROCON/RN

Endereço da Sede: Av. Tavares de Lira, 109,
Palácio da Cidadania – Ribeira

Cep: 59.012-050 – Natal/RN

Telefone: (84) 3232-9714

Internet: www.procon.rn.gov.br

Atendimento ao público: 08:00 h às 17:00 h

Cidades com Unidades de Atendimento do
Procon Estadual: Alexandria, Apodi, Caicó,
Caraúbas, Macaíba, Macau, Nova Cruz, Pau
dos Ferros, Santa Cruz, São José de Mipibu, São
Paulo do Potengi.

Cidades com Procons Municipais Integrados:
Mossoró, Natal.

PROCON RIO DE JANEIRO

Programa de Defesa e Orientação do
Consumidor – PROCON/RJ

Endereço da Sede: Rua da Ajuda nº 05 – 18º
andar Centro

Cep: 20.040-000 – Rio de Janeiro/RJ

Telefone (21) 151 / 2332-6670

Internet: www.procon.rj.gov.br

Atendimento ao público: 08:30 h às 17:30 h

Cidades com Unidades de Atendimento do
Procon Estadual: Itaperuna, Niterói, Nova
Iguaçu, São João de Meriti, Valença.

Cidades com Procons Municipais integrados:
Angra dos Reis, Campos dos Goytacazes, Macaé,
Volta Redonda.

RIO GRANDE DO SUL

Programa do Consumidor - PROCON/RS
Endereço da Sede: Avenida Sete de Setembro nº
713 - Centro
Cep: 90.010-190 – Porto Alegre/RS
Telefone: (51) 3286 8200
Internet: www.procon.rs.gov.br
Atendimento ao público: 10:00 h às 16:00 h
Cidades com Procons Municipais Integrados:
Canoas, Caxias do Sul, Porto Alegre, São
Leopoldo.

SANTA CATARINA

Gerência do Programa de Defesa do
Consumidor – PROCON/SC
Endereço da Sede: Rua Victor Meirelles, nº 53 –
Centro
Cep: 88.010-440 – Florianópolis/SC
Telefone: (48) 151 / 2107-2918
Internet: www.procon.sc.gov.br
Atendimento ao público: 13:00 h às 19:00 h
Cidade com Unidade de Atendimento do
Procon Estadual: Campos Novos.
Cidade com Procon Municipal Integrado:
Florianópolis.

SERGIPE

Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa
do Consumidor – PROCON/SE
Endereço da Sede: Rua Santa Luzia 602 – Bairro
São José
Cep: 49.015-190 – Aracajú/SE
Telefone: (79) 3211 5216
Internet: www.procon.se.gov.br
Atendimento ao público: 08:00 h às 17:00 h

SÃO PAULO

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Endereço da Sede: Rua Barra Funda, nº 930 –
4º andar
Cep: 0.1152-000 – São Paulo
Telefone: (11) 151
Internet: www.procon.sp.gov.br
Atendimento ao público: 07:00 h às 19:00 h

TOCANTINS

Diretoria de Defesa do Consumidor – PROCON/TO
Endereço da Sede: 104 sul, Rua NE 09 Lote 34
Plano Diretor Sul - Centro
Cep: 77.100-070 - Palmas/TO
Telefone: (63) 151
Internet: www.procon.to.gov.br
Atendimento ao público: 08:00 h às 18:00 h
Cidades com Unidades de Atendimento do
Procon Estadual: Araguaína, Araguatins, Colinas
do Tocantins, Dianópolis, Guaraí, Gurupi, Porto
Nacional, Tocantinópolis.



Produzido por:

Zona Cultural Produções Visuais

Coordenação - Arte - Diagramação:

Lucimar Ferreira Jorge (JP 1504 e1513-DF)

Edição:

Millena Lopes (JP 8881-DF) e Roberta Luiza (JP 8879-DF)

Revisão:

Fátima Toledo (JP 1461-GO)

Impressão:

Gráfica Pontual