OF/FP/DRI/1482/19

São Paulo, 02 de outubro de 2019

Assunto: Relatório de Gestão do Procon Municipal 2018

Exmo. Sr. Vlamir de Jesus Sandei

Temos a honra de cumprimentá-lo e, na oportunidade parabenizá-lo pela gestão da Prefeitura de Tietê, bem como ressaltar a importância do Procon local que em convênio com a Fundação Procon/SP, realiza o atendimento aos cidadãos de seu município, pois é notória a fundamental contribuição dos órgãos municipais de proteção e defesa do consumidor para o cumprimento de ações que beneficiam a população, favorecendo o exercício da cidadania e, concomitantemente, valorizando a imagem do poder público municipal. A prática da Defesa do Consumidor é uma matéria que vem se revelando cada vez mais essencial para a preservação dos direitos da população.

Isto posto, aproveitamos a ocasião para apresentar o balanço da gestão do Procon Municipal em 2018, na forma da cláusula terceira, item "I", alínea "c" do convênio firmado entre a Fundação Procon/SP e essa Prefeitura:

1) Atendimentos

- **Nº de atendimentos realizados pelo Procon Municipal em 2018: 1.907**

Informamos que o Procon de Tietê cumpriu o convênio firmado, tendo enviado a esta Fundação todos relatórios de atendimento de 2018.

2) Ouvidoria

O Decreto 60.399 de 29 de abril de 2014 dispõe sobre as atividades das Ouvidorias dos órgãos públicos vinculados ao Governo do Estado de São Paulo, sendo esta um instrumento de representatividade do cidadão perante as instituições. As denúncias, reclamações, elogios ou sugestões em relação aos serviços prestados podem ser sigilosas e visam a preservação e melhoria da qualidade do serviço público. Informamos que em 2018 foram registradas para o Procon de sua cidade uma manifestação junto à Ouvidoria, tendo o Procon de seu município enviado esclarecimentos para a manifestação.

3) Reuniões Regionais e Encontro Estadual de Defesa do Consumidor

Com o objetivo de tratar de temas pertinentes ao trabalho dos Procons, a Fundação Procon/SP promove reuniões técnicas periódicas em todo o Estado, convocando a participação dos Procons de cada região. A reunião na sua região foi realizada em 14/08/18 na cidade de Sorocaba e contou com a participação de seu Procon.

Além dessas reuniões, uma vez por ano realizamos o Encontro Estadual de Defesa do Consumidor, para o qual são convocados os Procons de todo o estado. Em 2018 o Procon de sua cidade compareceu ao evento, tendo a oportunidade de debater diversos temas relacionados a defesa do consumidor.

4) Cursos

A Fundação Procon SP promove periodicamente o Curso Básico de Atendimento para capacitação dos funcionários que atuam nos Procons Municipais. Em 2018 realizamos 10 desses cursos. Assim, reforçamos a importância da participação dos funcionários, mesmo que já tenham feito o curso há alguns anos, pois trata-se de oportunidade para aprendizado e reciclagem de conhecimentos.

5) Educação para o consumo

Mais do que atender o consumidor quando ele tem um problema de consumo, uma das funções dos Procons é realizar atividades de educação para o consumo, com o objetivo de orientar os consumidores preventivamente. Nesse sentido, temos algumas linhas de atuação:

- Procon Móvel = ação itinerante realizada com nossa unidade móvel (ônibus), para orientação e atendimento aos consumidores nas cidades do Estado de SP. Além da prestação do serviço, esse tipo de ação proporciona maior visibilidade ao trabalho do órgão e, consequentemente, da gestão municipal.

- Ações desenvolvidas pelos Procons Municipais (palestras, ações nas ruas, entrevistas, artigos na mídia,etc.) são de extrema importância para a educação dos consumidores, pois dá a eles condições para melhor atuarem no mercado de consumo, pesquisando, escolhendo, consumindo com consciência. No entanto, não recebemos do Procon de seu município nenhuma informação sobre a realização de alguma dessas ações em 2018, motivo pelo qual contamos com a colaboração da Prefeitura no fomento dessas atividades.

6) Móveis e/ou equipamentos

Nosso convênio prevê que o fornecimento ao Procon Municipal de infraestrutura humana e material cabe à Prefeitura. No entanto, com o intuito de auxiliar os municípios nesse quesito, em 2013 o governo do Estado de São Paulo assinou o Decreto 58.963, possibilitando à Fundação Procon/SP ceder móveis e/ou equipamentos aos Procons Municipais, na medida de nossa disponibilidade financeira. Assim, é com grata satisfação que informamos que o Procon de sua cidade já foi contemplado.

7) Fiscalização

Por ter abrangência estadual, a Fundação Procon/SP realiza fiscalizações no comércio em todos os municípios do Estado, além de credenciar funcionários dos Procons Municipais para que eles também possam realizar essas fiscalizações. Em 2018 a Fundação Procon/SP esteve em sua cidade, em fiscalizações de rotina ou em operações especiais em datas comemorativas (ex.: dia das mães, Natal, etc.).

Por fim, sabedores do compromisso dessa Prefeitura com a defesa do consumidor, solicitamos sua especial atenção aos pontos que podem ser melhorados, objetivando elevar ainda mais a qualidade do trabalho executado, visando o benefício dos consumidores e o conseqüente reconhecimento dos cidadãos quanto ao trabalho do poder executivo local.

Atenciosamente,

João Silvestre Bôrro
Diretor de Relações Institucionais
Fundação Procon/SP

Exmo(a). Sr(a). Vlamir de Jesus Sandei
Prefeito(a) de Tietê
Praça Dr. José Augusto Corrêa, 1
18530-000- Tietê- SP