



## CARTA DE SERVIÇOS

### **NOME DO SERVIÇO:**

Consulta aos dados de atendimento do Procon Municipal no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - Sindec.

### **O QUE É ESTE SERVIÇO:**

Este serviço refere-se à divulgação pública dos dados de atendimento do PROCON de Dourados/MS, inseridos no Sindec, e sua consulta por qualquer usuário interessado.

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec é o sistema informatizado que permite o registro das demandas individuais dos consumidores que recorrem aos Procons. Ele consolida registros em bases locais e forma um banco nacional de informações sobre problemas enfrentados pelos consumidores, auxiliando na definição de políticas públicas de defesa do consumidor, sendo também referência para consumidores e fornecedores, pois representa uma amostra qualificada dos vários problemas experienciados pelos consumidores nas relações de consumo.

O Sindec promove a transparência em relação aos problemas que ocorrem no mercado de consumo e a maneira como os Procons tratam essas demandas. A consulta às informações sobre as demandas registradas pelos Procons tem o potencial de contribuir para o exercício do poder de escolha por parte dos consumidores.

### Sobre o Índice de Solução Preliminar

O atendimento prestado pelo Procon Municipal é marcado pela grande diversidade de problemas recebidos. Diante disso, o órgão deve observar as demandas, analisá-las caso a caso, e definir qual o melhor tipo de atendimento para cada questão. Um dos tipos de atendimentos fornecido é a Carta de Informações Preliminares (CIP).

A CIP é um documento emitido pelo Procon e encaminhando ao fornecedor solicitando providências para solucionar problemas por meio de acordo, sem que haja necessidade de instaurar processo administrativo. No procedimento tradicional, a carta é enviada por correspondência, um processo demorado e custoso. Sendo assim, foi criada a CIP Eletrônica, um recurso oferecido pelo Sindec onde o fornecedor participante recebe a carta via e-mail cadastrado, podendo analisar a demanda do consumidor reclamante de maneira imediata.

Como a participação do fornecedor é facultativa ao seu interesse, os que aderem à CIP Eletrônica demonstram aos consumidores sua proatividade em favor da prevenção e solução rápida de problemas em suas relações. Logo que a carta é respondida eletronicamente pelo fornecedor, ela é automaticamente disponibilizada no sistema, sendo possível ser visualizada pelo Procon e pelo consumidor.

As cartas que são encerradas com solução entram para as estatísticas do Procon comparadas com o número total de CIPs emitidas para formar o Índice de Solução Preliminar do órgão. O



índice representa uma taxa de resolutividade dos problemas de consumo da empresa, portanto, quanto maior o valor de seu Índice de Solução Preliminar, mais a empresa solucionou os seus impasses com os consumidores no período observado.

### QUEM PODE SOLICITAR ESTE SERVIÇO:

Todas as pessoas, físicas ou jurídicas, consumidores ou fornecedores.

### DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

Não há.

### ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO:

#### Disponibilização do serviço

- Diariamente, o Procon realiza a atualização das reclamações recebidas no sistema informatizado do Sindec.

#### Consulta às Estatísticas dos Atendimentos do Procon de Dourados/MS

1. Acesse o menu “Atendimentos” no portal do Sindec, no endereço <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Atendimentos>;

2. Para observar os dados do Procon douradense, o usuário deve utilizar os filtros disponíveis. Em “UF”, selecione “MS”, e em “Procon”, selecione “PROCON MUNICIPAL DOURADOS/MS”, conforme imagem a seguir. O sistema está programado para selecionar automaticamente o ano atual, mas o usuário poderá filtrar um ano específico dentre os que estão disponíveis no sistema, ou ainda pressionar sobre o ano que estiver selecionado no filtro, fazendo com que o sistema apresente os dados somados dos atendimentos de todos os anos (no caso deste Procon Municipal, os dados estão disponibilizados desde 2009);

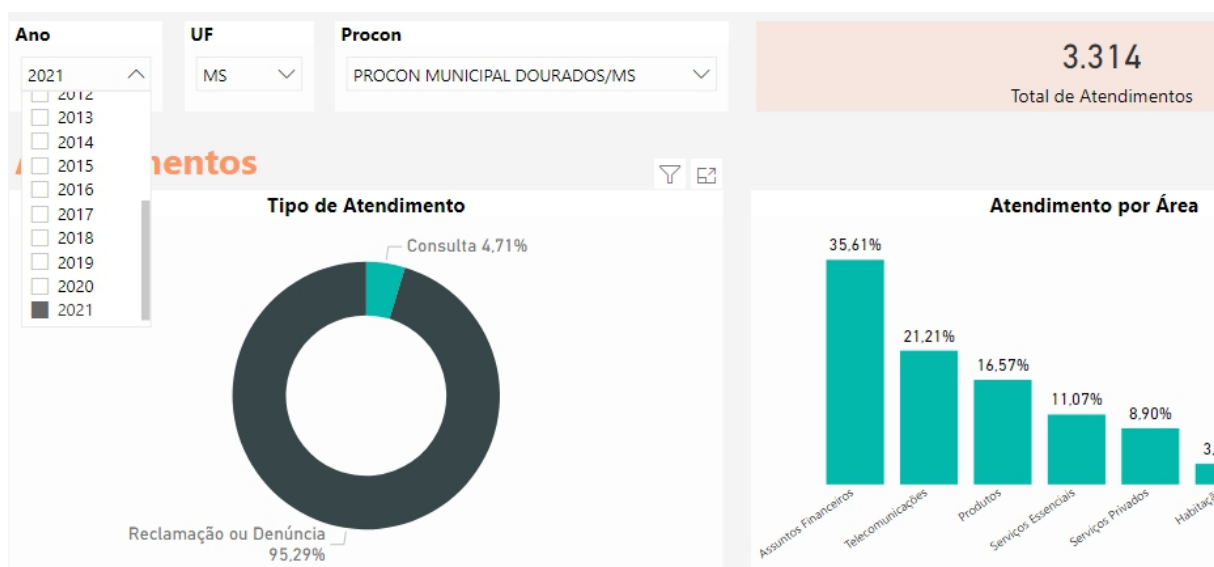


Imagem 1 - Captura de tela da parte superior do menu "Atendimentos" do Sindec, mostrando os filtros de navegação.

3. Após filtrar os parâmetros desejados, o usuário poderá visualizar as seguintes informações: total de atendimentos; tipo de atendimento; atendimento por área; assuntos mais reclamados; problemas mais reclamados; perfil do consumidor; e gênero do consumidor.

### Consulta ao Índice de Empresas Mais Reclamadas no Município

1. Acesse o menu “Empresas” no site do Sindec Nacional, através do link <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Empresas>;

2. A navegação neste menu também se dá através de filtros, como observa-se na imagem a seguir. Para acessar o ranking de reclamações anual do Procon Municipal de Dourados/MS, o usuário deve selecionar o ano que deseja consultar, selecionar “MS” no campo “UF”, e selecionar “PROCON MUNICIPAL DOURADOS/MS” no filtro “Procon”;

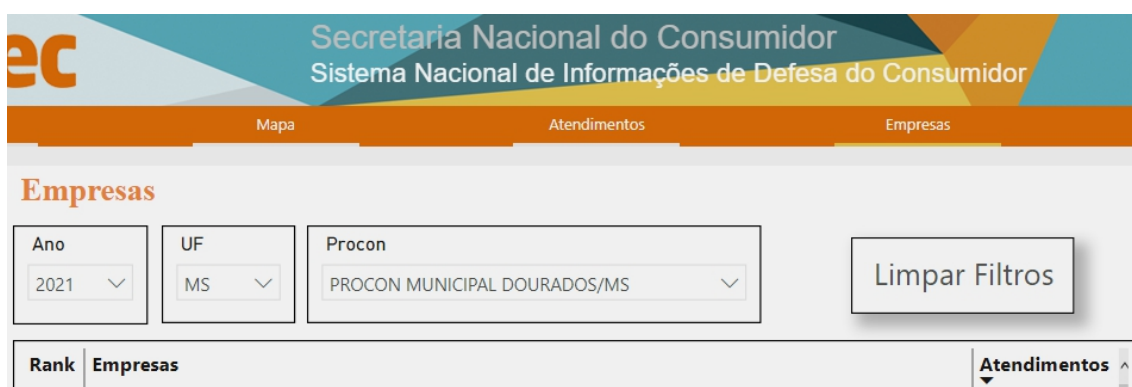


Imagem 2 - Captura de tela dos filtros de navegação do Índice de Empresas Mais Reclamadas do Sindec.

3. Assim que o usuário selecionar os filtros desejados, o sistema apresentará as 200 empresas mais reclamadas no Município no ano selecionado, ordenada da empresa com maior quantidade de reclamações para a menor dentre as duzentas.

### Consulta ao Índice de Solução Preliminar do Procon Municipal

1. Acesse o menu “Índice de Solução” no portal do Sindec, no endereço <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/IndiceDeSolucao>;

2. Use os filtros disponíveis para selecionar as informações desejadas, conforme ilustrado pela imagem abaixo. Para visualizar o Índice de Solução do Procon douradense, selecione “MS” no campo “UF”, e selecione “PROCON MUNICIPAL DOURADOS/MS” no filtro “Procon”. O usuário pode utilizar o filtro “Ano” para selecionar o ano que queira consultar, dentre os disponíveis.

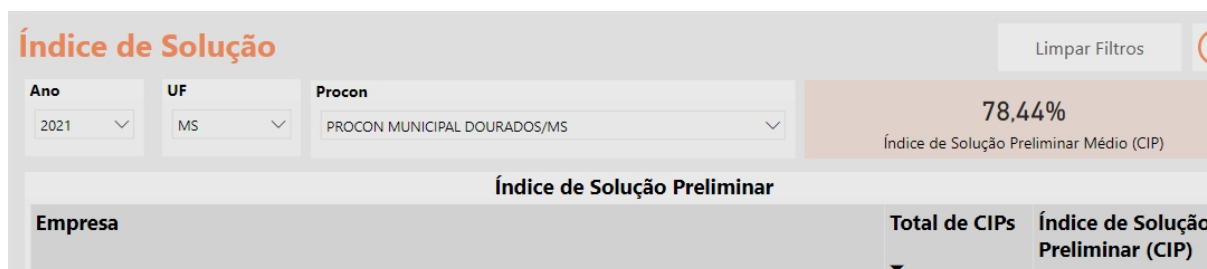


Imagem 3 - Captura de tela dos filtros de navegação do Índice de Solução Preliminar no Sindec.

Site: [www.dourados.ms.gov.br](http://www.dourados.ms.gov.br)

PGM - Endereço: Rua Coronel Ponciano, 1700 - Pq. Dos Jequitibás - CEP 79839-900 - Dourados-MS

Tel.: (67) 3411-7684 - E-mail: [procuradoria@dourados.ms.gov.br](mailto:procuradoria@dourados.ms.gov.br)



3. Após a filtragem de dados, o usuário poderá observar o Índice de Solução Preliminar Médio (CIP) do Procon Municipal de Dourados/MS, assim como o índice das 200 empresas que mais receberam CIPs enviadas pelo órgão público.

#### **CUSTO DESTE SERVIÇO:**

Gratuito

#### **PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO:**

O serviço possui como características o autoatendimento e a disponibilização online. Deste modo, pode ser usufruído a todo momento por qualquer usuário conectado à Internet. Para manter o serviço em funcionamento, cabe ao Procon Municipal manter atualizadas as informações dos atendimentos no sistema do Sindec.

#### **SERVIÇO EXIGE FORMALIZAÇÃO DE PROCESSO:**

Não.

#### **COMPROMISSO DE ATENDIMENTO:**

O Procon Municipal se responsabiliza pela correta alimentação de dados no portal do Sindec, para que as estatísticas geradas reflitam a realidade dos atendimentos do órgão e da resolução de problemas das empresas em relações consumeristas através da Carta de Informações Preliminares. Os dados serão atualizados periodicamente, não contendo informações negativas sobre as empresas apresentadas, apenas os dados gerados com os atendimentos.

#### **LEGISLAÇÃO:**

- Constituição Federal de 1988, Art. 5º, inciso XXXII ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm));
- Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, da criação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm));
- Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997 ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d2181.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm));
- Lei Municipal nº 2.454, de 26 de novembro de 2001, que disciplina o funcionamento dos órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor no Município (<https://tinyurl.com/2nr5mkks>);
- Decreto Municipal nº 313, de 30 de abril de 2021, que dispõe sobre a apuração de infrações às normas de proteção e defesa do consumidor no âmbito do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – (PROCON) de DOURADOS/MS (<https://do.dourados.ms.gov.br/wp-content/uploads/2021/05/10-05-2021.pdf>).

#### **CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

Site: [www.dourados.ms.gov.br](http://www.dourados.ms.gov.br)

PGM - Endereço: Rua Coronel Ponciano, 1700 - Pq. Dos Jequitibás - CEP 79839-900 - Dourados-MS

Tel.: (67) 3411-7684 - E-mail: [procuradoria@dourados.ms.gov.br](mailto:procuradoria@dourados.ms.gov.br)



- Procon Municipal Dourados/MS - E-mail: [procon@dourados.ms.gov.br](mailto:procon@dourados.ms.gov.br);

- Procuradoria Geral do Município (PGM) - Endereço: Prefeitura Municipal de Dourados (CAM), Bloco D. Av. Coronel Ponciano, nº 1.700. Bairro Parque dos Jequitibás. CEP 79.839-900, Dourados - MS. - E-mail: [procuradoria@dourados.ms.gov.br](mailto:procuradoria@dourados.ms.gov.br).

### **OUTRAS INFORMAÇÕES:**

As informações desta Carta de Serviços servem apenas para orientação dos usuários, não geram efeitos legais e não substituem as disposições vigentes na legislação.

### **SETOR RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

Procuradoria Especializada de Administração do Procon

### **CONTATO DO SETOR:**

E-mail: [procon@dourados.ms.gov.br](mailto:procon@dourados.ms.gov.br)

Telefone: (67) 3411-7654/ (67) 3411-7754/ (67) 98469-1621/ (67) 98468-8294