



PREFEITURA MUNICIPAL DE VOTORANTIM
"CAPITAL DO CIMENTO"
ESTADO DE SÃO PAULO

Of. 825/22 – CV

Votorantim, 07 de novembro de 2022

Excelentíssimo Senhor



Em atenção ao Ofício de nº **365/22**, datado de 25 de outubro de 2022, através do qual nos encaminha o requerimento de nº **260/22**, de autoria do nobre vereador **ALISON ANDREI PEREIRA DE CAMARGO**, apresentado durante a 38ª Sessão Ordinária, da 2ª Sessão Legislativa, da 14ª Legislatura, realizada em 25 de outubro de 2022, temos a informar que o munícipe que procura o PROCON é recepcionado por um funcionário, o qual faz uma breve análise do problema revelado pelo consumidor, solicita documentos e após é agendado para ser atendido por um técnico, oportunidade em que é elaborada uma CIP – Carta de Informação Preliminar e enviada à empresa reclamada, para que a mesma possa se manifestar dentro do prazo estabelecido pelo PROCON (15 dias), caso referida empresa não envie resposta, o mesmo poderá solicitar o agendamento de uma audiência conciliatória no PROCON, caso não haja acordo entre as partes, o consumidor é orientado a procurar no âmbito judicial a continuidade do processo.

Quanto aos serviços prestados pelo PROCON os mesmos são amparados pelo CDC – Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8078, de setembro de 1990, cujo relatório das atividades, referente ao exercício de 2022, segue em anexo.

Atualmente o PROCON conta com 08 (oito) funcionários, quais são: 06 (seis) funcionários concursados que prestam atendimentos ao consumidor, sendo 02 (dois) deles exercendo também a função de fiscal externo e 01 (um) realiza as audiências conciliatórias e serviços



PREFEITURA MUNICIPAL DE VOTORANTIM
"CAPITAL DO CIMENTO"
ESTADO DE SÃO PAULO

administrativos, 01 (um) estagiário que presta atendimento na recepção e 01 (um) Diretor, todos devidamente certificados pela Fundação Procon - São Paulo, com a mesma carga horária da administração da Prefeitura Municipal.

Sendo o que tínhamos a informar, despedimo-nos,

Atenciosamente,

FABÍOLA ALVES DA SILVA PEDRICO

PREFEITA MUNICIPAL



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



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

Município: Votorantim

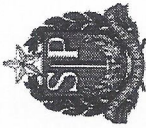
Informações dos atendimentos de: ANO DE 2022

Responsável: Henrique Aust

Secretário de Negócios Jurídicos

Assinatura: _____

Item	Descrição	Alimentos	Saúde	Habitação	Produtos	Serviços Privados	Serviços Essenciais	Assuntos Financeiros	TOTAL
1	Simple Consulta	1	6	1	18	23	13	47	109
2	Atendimento Preliminar	0	0	0	1	1	2	2	6
3	CIP's emitidas	5	17	8	120	142	132	369	793
4	CIP's finalizadas com acordo								12
5	CIP's finalizadas com outras baixas (encerradas, canceladas, consulta concluída)								1270
6	Reclamações abertas no retorno da CIP (CIP's finalizadas com "Abertura da Reclamação")								159
7	Reclamações abertas sem emissão de CIP	0	0	0	0	0	1	0	1
8	Reclamações finalizadas como "Atendidas"	0	0	2	6	7	16	32	63
9	Reclamações finalizadas como "Não Atendidas"	1	6	1	26	25	19	51	129
10	Reclamações finalizadas com outras baixas (encerradas, consulta fornecida)	0	0	0	7	4	11	24	46
11	Extra Procon								11
12	N. Fiscal Paulista								10
TOTAL GERAL									2609



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



RELATÓRIO ANUAL DE QUESTÕES

Município: Votorantim

Informações dos atendimentos de: ANO DE 2022

Responsável: Henrique Aust

Secretário de Negócios Jurídicos

Assinatura: _____

Item	Descrição	
1	Descrever quais os assuntos e problemas mais reclamados no ANO.	
	PRODUTOS: Garantia e não entrega de produtos	
	ASSUNTOS FINANCEIROS: Contratos, cobrança indevida, crédito consignado e envio de produtos ou serviços sem ser solicitado	
	SERVIÇOS PRIVADOS: Cobrança indevida e Contratos	
2	Número total de funcionários no mês, incluindo o Coordenador.	0
3	Quantidade de audiências realizadas no ano.	212
4	Quantidade de audiências realizadas, sem o comparecimento do fornecedor.	35