

# COMUNICADO PROCON Nº 1

## de 9 de março de 1993

A Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor-PROCON, órgão subordinado à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, considerando o artigo 44 da Lei 8.078, de 11 de março de 1991 (Código de Defesa do Consumidor), e a necessidade de racionalizar, agilizar o atendimento ao público e dar maior rigor técnico e transparência ao banco de dados do Departamento de Atendimento e Orientação ao Consumidor, comunica que a partir de 1992, iniciou processo de informatização de suas atividades, procedendo a algumas modificações nos conceitos de classificação dos atendimentos feitos aos consumidores.

Além do cumprimento ao artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor, o projeto, ora em implantação, visa fornecer à população, de forma fundamentada, documentada e organizada, informações trazidas pelos consumidores, através dos Postos de Atendimento do Departamento de Atendimento e Orientação ao Consumidor, a respeito da atuação dos fornecedores.

Diante do exposto, o Departamento de Atendimento e Orientação ao Consumidor, através de suas Divisões de Atendimento Direto ao Consumidor e de Análise e Encaminhamento, bem como sua Equipe de Controle Estatístico, passou a adotar os critérios que seguem, retroativos a 1º de março de 1992, para fins de organização de seu cadastro.

### 1. Divisão de atendimento direto ao consumidor

As equipes de Atendimento ao Consumidor (pessoal, telefone e carta), têm, dentre outras atribuições, as de atender aos consumidores, prestar informações, orientações e esclarecimentos; contatar as partes envolvidas através de carta ou telefone; encaminhar aos órgãos responsáveis casos que envolvam fiscalização.

1.1. Os atendimentos passaram a ser registrados em um formulário (F.A. - *"Ficha de Atendimento"*), classificados por tipo de atendimento e área de assunto, que podem ser:

1.1.1. Quanto ao tipo de atendimento:

- a) Extra-Procon (tipo 1)- competência de outro órgão;
- b) Simples consulta (tipo 2);
- c) Consulta com emissão de carta (tipo 3);
- d) Retorno do consumidor após emissão de carta (tipo 4)
- e) Abertura de solicitação (tipo 5 a 9);

1.1.2. Quanto à área de registro de assunto:

- 1 - alimentação
- 2 - saúde
- 3 - habitação
- 4 - produtos
- 5 - serviços
- 6 - assuntos financeiros
- 7 - fiscalização

(A informatização da área 7 ainda está em fase de implantação.)

Abaixo reproduzimos a *"Ficha de Atendimento"* (anexo I), que registra os tipos de atendimento de 1 a 4, sendo que o tipo 4 já registra as diversas hipóteses de retorno do consumidor, após tentativa de acordo, podendo registrar a *"Abertura de Solicitação"*.

1.2. Quando o problema não teve solução imediata e existe fundamento jurídico mínimo para a continuidade do caso, é efetuada a *"Abertura da Solicitação"* (tipos 4 a 9). Tal procedimento inclui ainda as consultas que demandam análise mais completa e não puderam ser resolvidas no âmbito da Divisão de Aten-