

Sistema traz novos recursos para atender às demandas dos cidadãos e suas relações de consumo

A fase-teste de implantação do Sistema ProConsumidor, que vai substituir o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), será retomada nesta segunda-feira (17) nos Procons municipais das cidades de Jundiaí (SP), Florianópolis (SC) e Rio de Janeiro (RJ). A expectativa é que a mudança seja feita em todos os órgãos de defesa do consumidor do país até 2023.

Com o novo sistema é possível registrar consulta, denúncia e reclamação. As tratativas poderão ser feitas por telefone, carta ou audiência. Haverá prazo para o Procon finalizar os procedimentos dentro do sistema e todas as reclamações podem compor o Cadastro de Reclamações Fundamentadas (CRF), desde que haja pelo menos uma tratativa de carta ou audiência com resultado. Hoje, o Sindec reúne dados, atualizados semanalmente, dos 615 Procons existentes em todos os Estados e no Distrito Federal.

“O sistema está em fase-piloto e mantém o padrão de qualidade do atendimento do Sindec. Traz novos recursos e mais agilidade, acompanhando a evolução tecnológica e do mercado. Trata-se de importante entrega para o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que merecia um produto mais moderno”, destaca a secretária Nacional do Consumidor, Juliana Domingues.

A substituição pelo Sistema ProConsumidor teve início nos Procons municipais de Maceió (AL) e Campo Grande (MS), além de Roraima, que envolveu o Procon Estadual, o municipal de Boa Vista, a Defensoria Pública e demais órgãos de defesa do consumidor locais.

A secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) assume a infraestrutura do sistema, a segurança e a proteção dos dados. Um dos maiores benefícios dessa nova estrutura é a centralização do cadastro do fornecedor, que será atualizado e mantido pela Senacon. Por meio de uma única senha, as empresas visualizam e respondem às demandas de todo o Brasil. A Senacon disponibiliza um formulário de adesão e habilita eletronicamente as empresas que têm interesse. Os Procons também permanecem com a possibilidade de incluir novos fornecedores.

Escola Nacional de Defesa do Consumidor

A Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC) também é parceira na promoção da capacitação técnica dos agentes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e está promovendo o curso " Capacitação no Sistema ProConsumidor".

O curso será realizado via EAD, desta segunda (17) ao dia 21 de maio, das 9h às 12h e de 14h às 17h. Os participantes recebem certificado Universidade de Brasília (UnB).

Fonte: Ministério da Justiça e Segurança Pública, em 14.05.2021