



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

*Esplanada dos Ministérios, Bloco T – Palácio da Justiça Raymundo Faoro - Sala 520 - Cep: 70064-900 - Brasília – DF
Telefones: (0xx61) 2025-3170 / Fax: (0xx61) 2025-3497*

OFÍCIO CIRCULAR N. 478 -2013/DPDC/Senacon/MJ

Brasília, 25 de março de 2013.

AOS DIRIGENTES DOS PROCONS ESTADUAIS E MUNICIPAIS DAS CAPITAIS.

Ref.: Encaminhamento da Nota Técnica n. 45/DPDC/Senacon/MJ

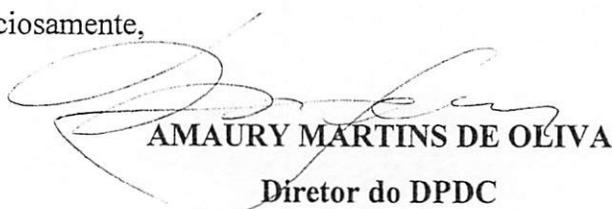
Senhor Dirigente,

Cumprimentando-o cordialmente, venho, por meio do presente, encaminhar a Vossa Senhoria a Nota Técnica n. 45/DPDC/Senacon/MJ, apresentada na III Reunião da Senacon com o SNDC, de 7 de março de 2013, cujo escopo é prover subsídios que contribuam para o fortalecimento das ações voltadas à proteção da saúde e segurança do consumidor.

Nesse sentido, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional do Consumidor, encaminha a presente Nota, com o objetivo de incentivar a harmonização de fluxos, no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que contribuam para a investigação, monitoramento e registro dos acidentes de consumo no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - Sindec.

Diante disso, tendo em vista a importância da matéria, e considerando a necessária atuação difusa e capilarizada dos órgãos da Administração Pública para a efetiva proteção da saúde e segurança dos consumidores, coloco-me à disposição de Vossa Senhoria.

Atenciosamente,


AMAURY MARTINS DE OLIVA
Diretor do DPDC



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Nota n.º:	45 /DPDC/Senacon
Data:	09 de maio de 2013.
Assunto:	Saúde e Segurança. Identificação de acidentes de consumo e de produtos com suposto defeito. Sugestão de fluxos de investigação, monitoramento e encaminhamento do consumidor, com destaque para o registro de acidentes de consumo no Sindec.

Sras. Coordenadoras-Gerais de Consultoria Técnica e Processos Administrativos e da Coordenação-Geral do Sindec,

01. A presente Nota Técnica visa apresentar subsídios que possibilitem, aos órgãos de defesa do consumidor, estabelecer fluxos de trabalho em casos que afetem, de alguma forma, a saúde e a segurança dos consumidores, em especial no que se refere a possíveis acidentes de consumo.

I. Contextualização

02. A proteção à saúde e à segurança nas relações de consumo está prevista como direito básico do consumidor conforme disposto no artigo 6º, I da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC). Não é demais observar, também, que o direito à saúde e segurança constitui direito fundamental assegurado pela Constituição Federal.

03. A partir de tais determinações, desenvolveu-se doutrinariamente, o conceito de **defeito**. Produtos e serviços disponibilizados no mercado devem atender à legítima expectativa de segurança. Um produto ou serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele normalmente espera. Verifica-se, nestes casos, a existência de um **risco** a ser potencialmente experimentado pelo consumidor. Risco que não é nem normal, nem previsível e que, caso venha materializar-se, resultará em um acidente de consumo¹.

04. Nesse sentido, o fornecedor, ao constatar que um produto, após sua colocação no mercado apresenta defeito deverá tomar todas as medidas cabíveis para que este seja imediatamente recolhido, dando ampla publicidade ao procedimento, garantindo informação ao consumidor e providenciando imediatamente a retirada do produto defeituoso do mercado (por sua troca ou reparo). É o que prevê o artigo 10 e parágrafos do Código de Defesa do

¹Acidente de consumo: É quando o consumidor é afetado em sua saúde, integridade corporal, física ou psicológica, bem como tem diminuído seu patrimônio em decorrência de produtos ou serviços defeituosos. **Fala-se também em responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço.** Manual de Direito do Consumidor, 2ª Edição. Escola Nacional de Defesa do Consumidor, Brasília, DF, 2009.

Consumidor, por meio do instituto do *Recall*, posteriormente regulamentado pela Portaria MJ n. 487/2012.

05. A observância de casos concretos tem demonstrado que nem sempre o fornecedor reconhece, de iniciativa própria, a periculosidade apresentada por seu produto ou serviço. Há circunstâncias ainda, em que, conhecendo o risco, o fornecedor não realiza o recall de acordo com os preceitos legais, mas procede ao reparo do produto ou serviço defeituoso de forma velada, sem comunicar às autoridades, à coletividade de consumidores e, por vezes, sem o conhecimento do próprio consumidor adquirente do produto envolvido. A doutrina convencionou chamar tal procedimento de “*recall* branco”. No entanto, a existência destes produtos e serviços no mercado poderá colocar em risco a saúde e segurança do consumidor e, em casos extremos, inclusive a sua vida.

06. Em vista da relevância do tema, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) vem atuando em diversas frentes com vistas a prevenir e coibir a existência de riscos à saúde e segurança do consumidor, desencadeados pela disponibilização no mercado de produtos e serviços inseguros. Para tanto, tem-se mostrado determinante o estabelecimento de parcerias junto a órgãos técnicos de diferentes áreas. Tal articulação tem possibilitado o aprimoramento da ação fiscalizatória do Estado, de modo a detectar, de forma mais eficiente, possíveis riscos à coletividade de consumidores, minorar as chances de ocorrência de acidentes de consumo e monitorar a ação dos fornecedores no estrito cumprimento da legislação consumerista, no que diz respeito à saúde e segurança. São exemplos de parcerias já institucionalizadas o Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo – GEPAC², constituído, entre outros, pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), Ministério Público Federal em São Paulo, Ministério Público do estado de São Paulo, Fundação Procon/SP, Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (MPCON), Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e Departamento Nacional de Trânsito (Denatran) -, Rede Consumo Seguro e Saúde GT Brasil – formado pela Senacon, a Anvisa e o Inmetro – e a Rede Consumo Seguro e Saúde das Américas – que promove o intercâmbio de informações no tema entre todos os países das Américas, no âmbito da Organização dos Estados Americanos (OEA).

07. Diante disso, a Secretaria Nacional do Consumidor considera primordial a atuação dos Procons para o desenvolvimento e a implementação de uma política nacional voltada à proteção da saúde e segurança dos consumidores. Entende-se que fluxos de trabalho coerentes e harmônicos no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor possibilitarão maior eficiência e eficácia da atuação estatal, tanto em termos repressivos quanto preventivos, em questões de que envolvam potenciais riscos ou acidentes de consumo.

II Sugestões de Fluxos

08. Ao procurar a assistência dos Procons, o consumidor raramente tem ciência de que seu caso pode enquadrar-se como acidente de consumo ou questão de saúde e segurança. Diante disso, torna-se essencial que, no momento da triagem, o técnico realize alguns questionamentos que possibilitem tal identificação, de modo a instruir corretamente tanto o

² O referido grupo foi institucionalizado por meio da Portaria SDE n. 44, de 07 de maio de 2008, com vistas à definição e promoção de estratégias de atuação para prevenir e coibir a comercialização de produtos com alto grau de nocividade ou periculosidade disponibilizados no mercado brasileiro.

consumidor quanto o próprio procedimento administrativo iniciado. Ressalte-se que a verossimilhança das informações cadastradas, especialmente no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), contribuirão para o aprimoramento da investigação quanto à existência de riscos no mercado. Desse modo, o atendimento inicial realizado pelos Procons cumpre função essencial à efetiva proteção da saúde e da segurança dos consumidores em âmbito nacional, seja porque permite melhores diagnósticos baseados nas demandas cotidianas dos consumidores, seja porque poderá alertar para situações de risco nem sempre comunicadas pelas empresas.

09. É importante, desse modo, que o técnico tenha amplo conhecimento do que de fato ocorreu no caso concreto. Entre os questionamentos ao consumidor, podem constar, apenas a título exemplificativo: o que o consumidor estava fazendo no momento em que o problema ocorreu? Estava utilizando algum produto? De que modo este foi utilizado? Era necessária prescrição médica ou auxílio de profissional para o uso do produto? Estes foram utilizados? Outras pessoas tiveram acesso ao produto? O produto utilizado estava no prazo de validade? O produto demandava manutenção? Esta foi realizada? O que ingeriu nas últimas 24 horas? Tem conhecimento de ocorrências semelhantes? Percebeu alteração de cor/sabor/textura/odor no produto? Percebeu ruídos estranhos ao produto? Houve necessidade de atendimento médico? Houve ocorrência de choque ou aquecimento do produto? Houve necessidade de afastamento do trabalho em decorrência do uso do produto/serviço?

10. Ressaltamos que os questionamentos acima são apenas sugestões, devendo cada órgão proceder da forma que melhor atenda à sua realidade. É essencial, no entanto, que, após o atendimento realizado, o técnico tenha angariado subsídios suficientes para classificar o ocorrido como: a) caso de vício, b) caso de (suposto) defeito ou c) caso de acidente de consumo.

11. Para tanto, é fundamental que o técnico tenha em mente a diferença clara entre defeito e vício. Enquanto o vício consiste em impropriedade (oculta ou aparente) do produto ou do serviço, de qualidade ou de quantidade, que o torne impróprio ao consumo, diminua-lhe o valor ou que tenha qualidades diversas das apresentadas em oferta ou publicidade, o defeito é definido como uma falha que possa afetar o consumidor em sua **saúde e segurança, integridade corporal, física ou psicológica**. Ocorrendo, concretamente, uma dessas hipóteses, ter-se-ia um **acidente de consumo**.

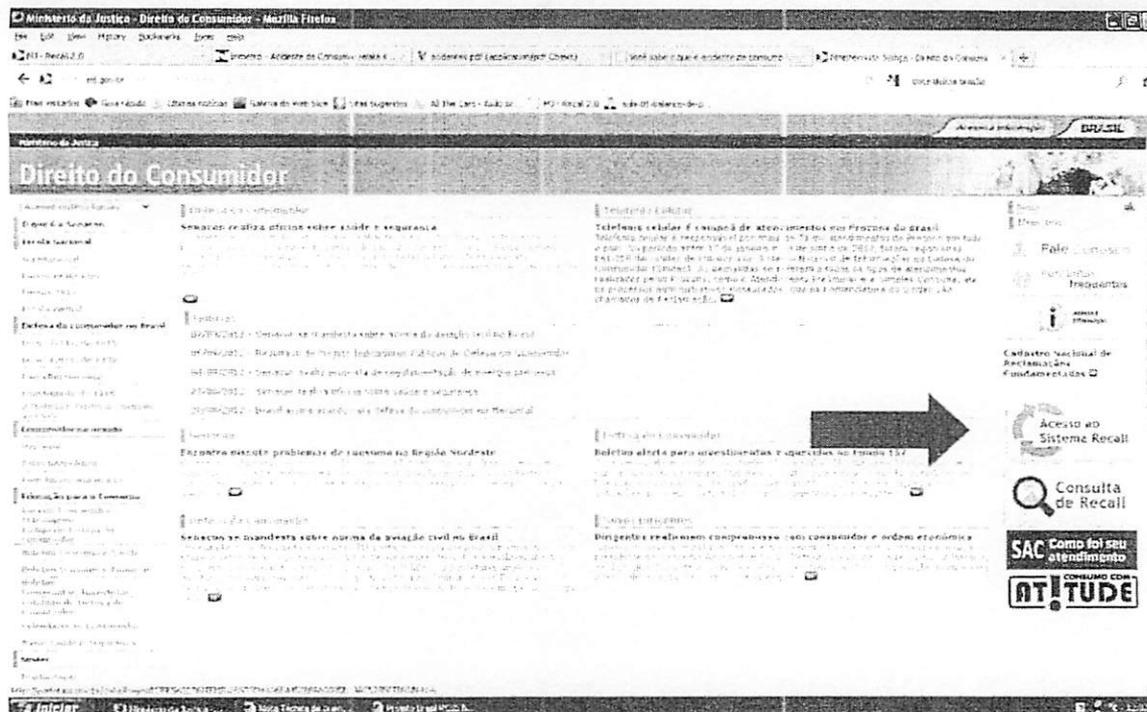
12. Diante do exposto, conclui-se que apenas aos casos de defeito e de acidente aplicar-se-iam os fluxos aqui sugeridos. Utilizemos, pois, um exemplo. Em reportagem veiculada no Jornal da Tarde, em 18 de dezembro de 2008, foi relatado que o filósofo e estudante Sérgio Eduardo Nardi, após tomar uma vitamina que acabara de preparar, percebeu que faltavam duas lâminas no liquidificador então utilizado. Diante disso, procurou um pronto-socorro, uma vez que não tinha certeza se havia engolido as lâminas ou não. Após a realização de exames, constatou que, de fato, os componentes encontravam-se dentro do seu duodeno, tendo sido submetido a uma endoscopia para retirada dos objetos. O consumidor contactou a empresa, que o ressarciu dos custos médicos, e ainda “presenteou-o” com produtos da marca. No caso em tela, temos claro exemplo de um acidente de consumo, na medida em que o produto não ofereceu a adequada segurança que dele se esperava, resultando em danos à saúde do consumidor, no caso, desencadeados pelo fato do produto.

13. No caso em questão, se o referido consumidor houvesse procurado o Procon, o técnico, após os questionamentos, cadastraria as informações no Sindec como um acidente de

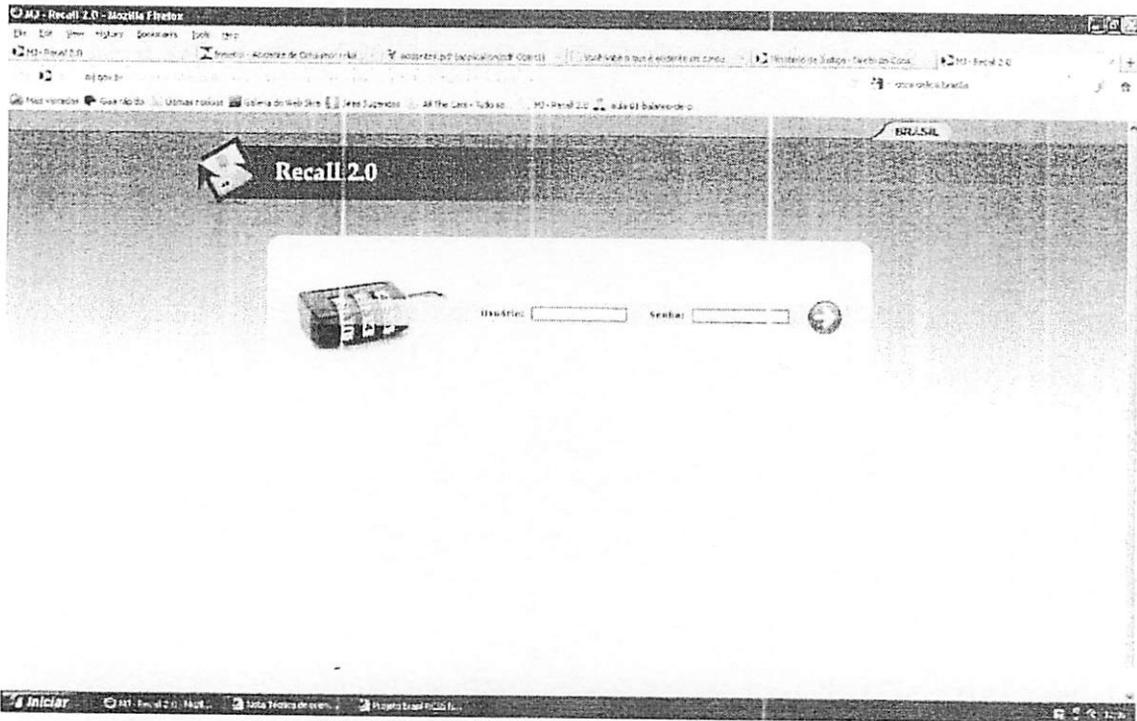
consumo, preenchendo os campos: Área - “produto” / Problema - “acidente de consumo (produto causou danos pessoais)” (conforme explicitado no item III desta Nota Técnica).

14. Posteriormente, seria importante checar se aquele produto envolvido já é objeto de *recall* no âmbito da Secretaria Nacional do Consumidor. Isto porque, se houver um chamamento do produto em questão, significa que já houve reconhecimento do risco por parte do fabricante. Válido é observar que a Secretaria, além de receber as campanhas, monitora a sua execução, mediante o recebimento de relatórios periódicos encaminhados pelas empresas. O encerramento de uma campanha de *recall* somente ocorre quando atingido o índice de 100% de atendimento, ou seja, quando o risco de fato já não se encontra mais presente na sociedade de consumo – ou em casos de produtos perecíveis (alimentos e medicamentos), passado um ano após a expiração de sua validade, conforme entendimento firmado no âmbito do GEPAC³. Conseqüentemente, as campanhas não raro se estendem por alguns anos, sendo que o fornecedor será sempre responsável pelo atendimento e pelos danos causados ao consumidor. Isso em vista, o consumidor deverá ser instruído, pelo Procon, primeiramente a atender ao chamamento. A empresa deverá atender prontamente à demanda do consumidor. Em caso de recusa, este poderá procurar o PROCON novamente ou até mesmo, eventualmente, buscar reparação de danos (físicos ou morais) no âmbito do poder judiciário, uma vez que o *recall* não exime o fornecedor de responsabilidade objetiva (como sempre em todas as relações de consumo) por fato do produto. Outrossim, nada impede que outras soluções administrativas sejam tomadas no âmbito local.

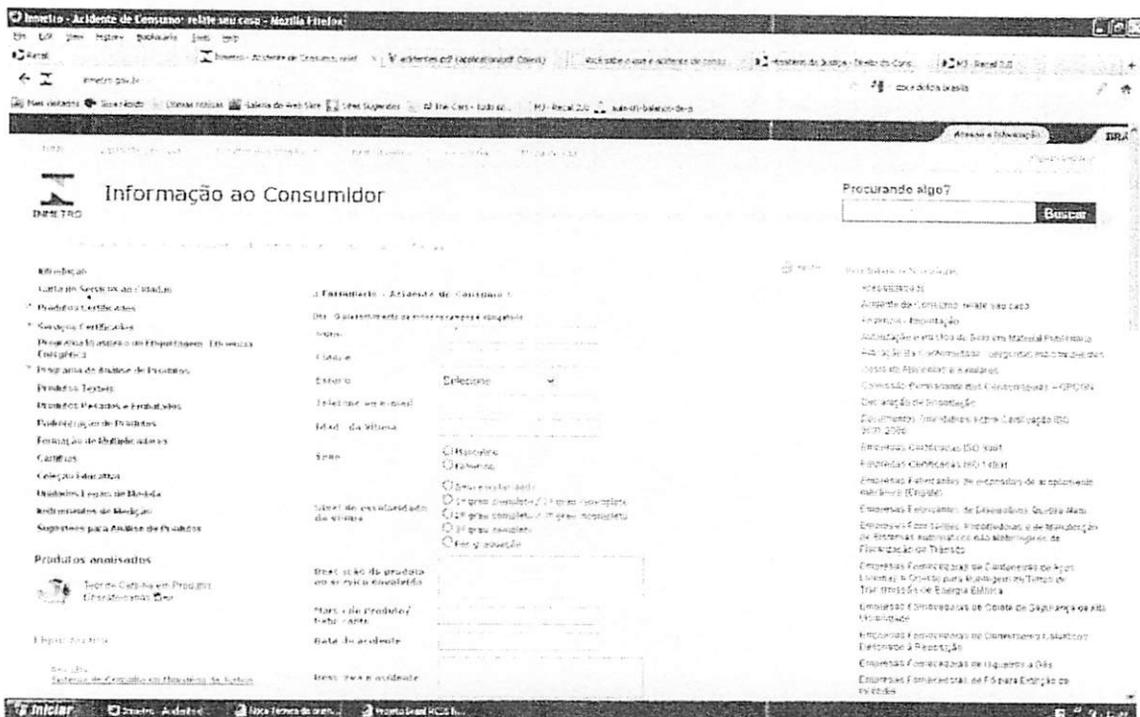
15. A consulta ao sistema de recall junto à Senacon poderá ser feita por meio do site do Ministério da Justiça, ou diretamente por meio do link www.portal.mj.br/recall, conforme se observa abaixo:



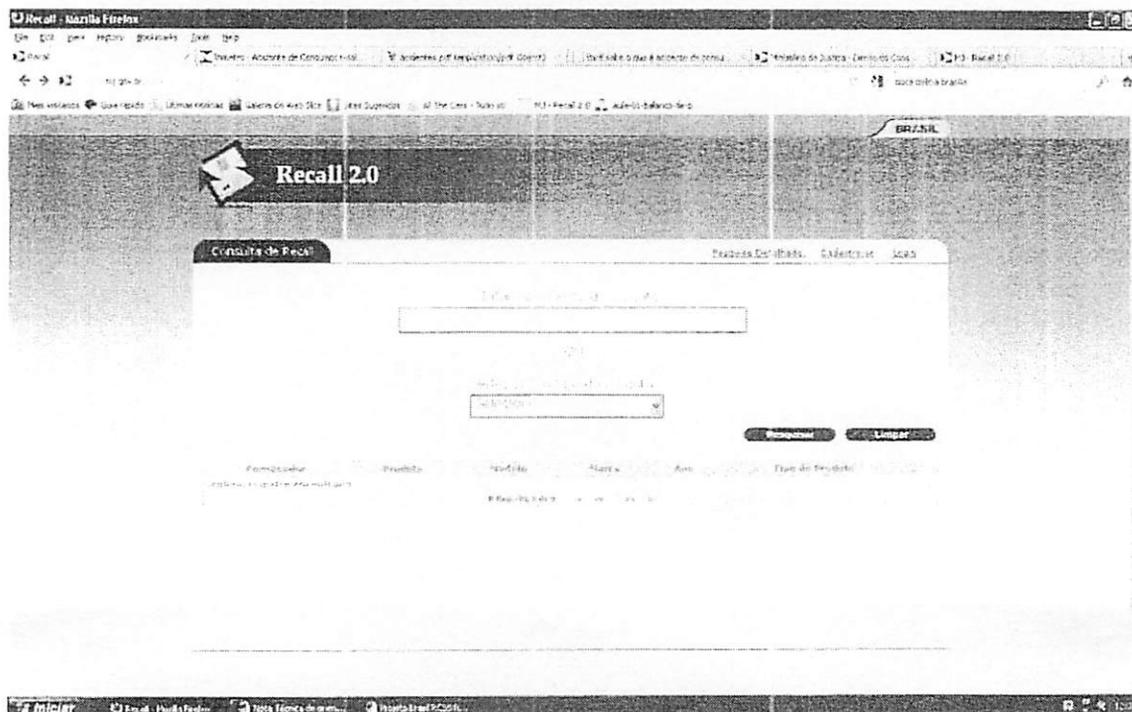
³ Entendimento firmado no âmbito do GEPAC, em reunião havida em 22 de fevereiro de 2011.



16. O órgão também pode cadastrar o acidente no portal do Inmetro (www.inmetro.gov.br/consumidor), que constitui importante ferramenta de pesquisa e fonte de informação aos órgãos governamentais. Lembramos que a partir desses cadastros é que será possível, ao SNDC, realizar um mapeamento nacional de acidentes de consumo, e, em consequência, elaborar planos de ação e políticas públicas muito mais eficazes.



17. Não obstante, o consumidor pode, ainda, ser informado quanto à possibilidade de realizar consultas ou de cadastrar-se no sistema de *recall* da Secretaria Nacional do Consumidor. O objetivo, nesse caso, é ampliar o acesso à informação à coletividade de consumidores. A inscrição neste sistema implica no recebimento de toda nova campanha de *recall* protocolada perante a Senacon. Igualmente, recomenda-se que os integrantes do Procon também se cadastrem, para recebimento destas informações.



18. Retomando o caso já relatado, imaginemos que o consumidor não houvesse engolido as lâminas, mas tivesse encontrado-as soltas no recipiente do liquidificador. Nessa circunstância hipotética, apesar de não haver ocorrido acidente de consumo, teria havido, indubitavelmente, exposição a situação de **risco**. Desse modo, a atuação no Procon poderia se concentrar na averiguação de possível **defeito**. Uma investigação cuidadosa do ocorrido é importante na medida em que diversas variáveis podem concorrer para a ocorrência de um acidente de consumo. Estas podem variar desde a incorreta utilização do produto (seja por falta de informação adequada disponibilizada pelo fornecedor, seja por ação deliberada do consumidor), passando pela adulteração das características originais do produto comercializado (por exemplo, a adição de formol em produtos destinados a alisar cabelos, para uma maximização de seus efeitos) e incluindo a falha nos processos produtivos das empresas.

19. Havendo, no entanto, indícios suficientes de que há defeito do produto, o fornecedor incorrerá na obrigação de realizar *recall*. Ressalte-se que não é necessário que ocorra acidente de fato para que seja realizado o chamamento. Basta considerar a existência de riscos à saúde ou à segurança do consumidor, ou à coletividade de consumidores, a partir da fruição do serviço ou utilização do produto - riscos estes que devem extrapolar aqueles normalmente esperados, conforme já explicitado.

20. Nos casos de suspeita de defeito de produto, após o cadastro no Sindec e a consulta ao sistema de recall, sugere-se que o Procon proceda à investigação em âmbito local. Possíveis encaminhamentos seriam: investigar a distribuição do produto em tela (se ocorre em âmbito nacional ou local), notificar a empresa para prestar esclarecimentos ou realizar o chamamento, consultar outros órgãos de defesa do consumidor para verificar a existência de casos semelhantes, encaminhar questionamentos a órgãos técnicos que possam auxiliar a investigação, por meio de perícias, pareceres, levantamento de dados pertinentes, entre outros.

21. Importa observar que a diversidade de atribuições institucionais dos diversos órgãos públicos auxiliam sobremaneira a condução de investigação de defeito em produtos e serviços comercializados. Os órgãos técnicos como a vigilância sanitária, os Departamentos de Trânsito e os Institutos de Pesos e Medidas exercem a atividade primária de regulamentação e fiscalização do padrão de segurança dos produtos e serviços colocados no mercado de consumo. As Secretarias de Saúde, as Secretarias de Segurança Pública, as Polícias Rodoviárias Estaduais, as Universidades, os Hospitais, dentre outros, no âmbito de suas competências específicas para tratar tecnicamente de cada matéria, também contribuem significativamente para a apuração de eventual responsabilidade dos fornecedores envolvidos, mediante a expedição de laudos técnicos ou a disponibilização de informações técnicas relevantes para a elucidação do caso.

22. Isso em vista, é de se ressaltar a importância do estabelecimento e formalização de parcerias nas esferas municipais e estaduais, a exemplo do que já ocorre em âmbito federal, entre estes órgãos e instituições, fomentando discussões e promovendo maior eficácia aos procedimentos investigatórios, na medida em que eventuais decisões serão lastreadas em análise técnica, de órgão governamental, acerca da periculosidade eventualmente relacionada a produtos e serviços.

23. Após a coleta de informações, caberá ao Procon decidir pela continuidade (ou arquivamento) do feito em âmbito local, ou encaminhamento das informações à Senacon, para que sejam tomadas as providências cabíveis em âmbito nacional.

24. Por fim, é importante lembrar que a atuação dos Procons na prevenção de acidentes de consumo não se restringe a investigações ou à aplicação de penalidades. É de suma importância que os órgãos atuem no **monitoramento** e na **fiscalização** do cumprimento das normas referentes ao *recall*, por parte dos fornecedores. Nesse sentido, o Procon pode, por exemplo, solicitar ao representante local do fornecedor informações quanto aos atendimentos realizados, verificar se a divulgação do risco ocorreu, de fato, na localidade, confirmar a gratuidade do reparo realizado, constatar se o consumidor foi prontamente atendido ou se houve demora por parte do fornecedor em realizar o reparo, por exemplo.

III. O registro de acidentes de consumo no SINDEC – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

25. O Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor – Sindec é uma importante ferramenta à disposição dos Procons para diversas finalidades relacionadas à gestão de política de defesa do consumidor. Uma dessas finalidades é justamente a gestão do atendimento. Neste sentido, o Sistema oferece recursos para a realização de registros, para o acompanhamento das demandas e para a geração de relatórios gerenciais.

26. Na nomenclatura do Sindec, demanda refere-se a todos os tipos de atendimentos realizados pelo Procon. São classificados como demandas desde os procedimentos mais

céleres de atendimento, como o *Atendimento Preliminar* e a *Simple Consult*, até os processos administrativos instaurados, que na nomenclatura do Sindec são chamados de *Reclamação*.

27. Todas as demandas registradas pelos Procons no Sindec recebem uma classificação de Área, Assunto e Problema. O objetivo dessa classificação é permitir o agrupamento das demandas segundo alguns critérios, para auxiliar na análise e na leitura dos dados, tanto por parte dos órgãos do SNDC, dos órgãos de imprensa como também por parte dos consumidores.

28. A classificação de Área é um agrupamento geral, que indica o setor econômico em que se insere a demanda do consumidor. No Sindec, a classificação de Área possui sete segmentos: Alimentos, Assuntos Financeiros, Habitação, Produtos, Saúde, Serviços Essenciais e Serviços Privados. O Sindec tem 238 categorias na classificação de Assunto e 254 na classificação de Problema.

29. Para melhorar a qualidade dos dados captados, nos casos de acidente de consumo, o Sindec possibilita as seguintes classificações por área, assunto e problema:

Alimentos

Na área de alimentos quando se tratar de um defeito, o técnico deve classificar no problema “Defeito/Risco à saúde e segurança”, consoante tabela a seguir:

Tabela de Classificação no Sindec

Área:	Alimentos
Assunto:	Selecione
Problema:	A257 - Defeito/Risco à saúde e segurança
Valor Demandado (R\$):	
Palavras-chave:	
	Grava Atendimento

Já quando se tratar de um acidente de consumo, a opção do técnico de atendimento deve ser no problema “Acidente de Consumo (causou danos pessoais, físicos, mal estar)”, conforme tela abaixo:⁴

⁴ Dada a importância do tema, relembramos, novamente, a diferença entre os conceitos de vício, defeito e acidente de consumo. O problema decorrente de vício não acarreta risco a saúde e segurança do consumidor. O defeito acarreta, necessariamente, a exposição a um risco, que pode ou não se concretizar (basta haver a potencialidade de lesão ao consumidor). Por último, o acidente de consumo seria a materialização do risco, ou seja, o consumidor chegou a sofrer um dano pessoal em decorrência do produto ou serviço.

Tabela de Classificação no Sindec

Área:	Alimentos
Assunto:	Selecione
Problema:	A143 - Acidente de Consumo (causou danos pessoais, físicos, mal estar)
Valor Demandado (R\$):	
Palavras-chave:	
	Grava Atendimento

Produtos

Na área de produtos, quando se tratar de vício pode-se classificar no problema "Produto com vício";

Tabela de Classificação no Sindec

Área:	Produtos
Assunto:	Selecione
Problema:	E041 - Produto com Vício
Valor Demandado (R\$):	
Palavras-chave:	
	Grava Atendimento

Quando se tratar de defeito, pode-se classificar "Defeito/Risco à saúde e segurança";

Tabela de Classificação no Sindec

Área:	Produtos
Assunto:	Selecione
Problema:	P256 - Defeito/ Risco à saúde e segurança
Valor Demandado (R\$):	
Palavras-chave:	
	Grava Atendimento

Ainda na área de produtos é possível classificar acidente de consumo no problema “Acidente de consumo (produto causou danos pessoais)”.

Tabela de Classificação no Sindec

Área:	Produtos
Assunto:	Selecione
Problema:	P167 - Acidente de consumo (produto causou danos pessoais)
Valor Demandado (R\$):	
Palavras-chave:	
	Grava Atendimento

Habitacão

Na área de habitacão, quando for um problema referente a vícios, é possível classificá-lo em “Qualidade da construçãõ (vícios, vazamentos, impermeabilizacão)”:

Tabela de Classificacão no Sindec

Área:	Habitacão
Assunto:	Selecione
Problema:	H208 - Qualidade da construçãõ (vícios, vazamentos, impermeabilizacão)
Valor Demandado (R\$):	
Palavras-chave:	
	Grava Atendimento

Quando a demanda se referir a um defeito, é possível classificá-lo no problema “Defeito/Risco à saude e segurancã”:

Tabela de Classificacão no Sindec

Área:

Assunto:

Problema:

Valor Demandado (R\$):

Palavras-chave:

Já quando tratar-se de acidente de consumo, a demanda deve ser classificada como “Acidente de consumo”:

Tabela de Classificação no Sindec

Área:

Assunto:

Problema:

Valor Demandado (R\$):

Palavras-chave:

Saúde

Na área de saúde, quando se tratar de um vício é possível classificá-lo no problema “Vício do Produto/Serviço”, conforme tabela a seguir:

Tabela de Classificação no Sindec

Área:

Assunto:

Problema:

Valor Demandado (R\$):

Palavras-chave:

Se o caso se tratar de defeito, classifica-se o problema “Defeito/Risco à saúde e segurança”:

Área:	Saúde
Assunto:	Selecione
Problema:	S265 - Defeito/Risco à saúde e Segurança
Valor Demandado (R\$):	
Palavras-chave:	

Grava Atendimento

Referindo-se a uma demanda de acidente de consumo, o técnico deve classificá-la “Acidente de Consumo (produto/serviço causou danos pessoais ao consumidor)”;

Tabela de Classificação no Sindec

Área:	Saúde
Assunto:	Selecione
Problema:	S264 - Acidente de Consumo (produto/serviço causou danos pessoais ao consumidor)
Valor Demandado (R\$):	
Palavras-chave:	

Grava Atendimento

30. No Sindec, existe um campo chamado **palavras chave** que foi incluído para possibilitar, ao atendimento, a opção de incluir informações que sejam fundamentais sobre o assunto ou problema classificado na F.A. (ficha de atendimento). Contudo, por se tratar de um campo aberto e, portanto, subjetivo, é fundamental que o chefe de atendimento faça uma lista dos produtos/serviços mais demandados, coloque uma palavra padrão para cada um deles e repasse essa lista para os demais técnicos e setores do Procon, a fim de que haja padronização da palavra a ser inserida.

31. Recomendamos, por exemplo, na área de “produtos”, no assunto “telefone”, no problema produto casou danos pessoais (acidente de consumo), que seja informado no campo para palavra-chave a **marca**, o **modelo** e, se possível, a série do aparelho.

32. Se utilizado corretamente, o campo palavras chave auxiliará ao técnico ter mais subsídios para tratar as demandas relacionadas a saúde e segurança (como acidente de consumo e atendimento de recalls, por exemplo), com muito mais precisão.

33. Depois de classificadas as demandas, o Sindec possibilita a geração de relatórios gerenciais para o levantamento de dados registrados no sistema. Por meio do menu relatórios, o técnico pode elaborar relatórios a partir das informações do banco de dados que serão utilizados para subsidiar as ações do órgão de defesa do consumidor.

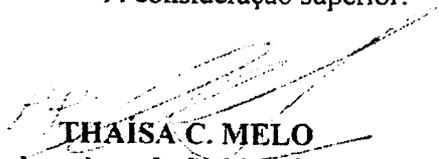
34. No relatório analítico Controle Geral dos Atendimentos, após indicar o período de pesquisa, é possível gerar relatórios por área e/ou problema, ou qualquer outro item selecionado. A partir da padronização do campo palavra chave, é possível gerar um relatório das demandas registradas em um determinado período.

IV. Conclusão

35. Diante do exposto, revela-se fundamental a atuação de todos os Procons para a efetiva proteção à saúde e à segurança da coletividade de consumidores. Maior conhecimento sobre a matéria, possibilitando, conseqüentemente, a ampliação das possibilidades de atuação de cada órgão, em articulação com as esferas locais e regionais, certamente possibilitarão o desenvolvimento de políticas públicas mais eficientes, que impulsionem tanto a introdução de produtos mais seguros no mercado de consumo quanto o estabelecimento de relações mais transparentes entre fornecedores e consumidores.

Brasília, 07 de Novembro de 2013.

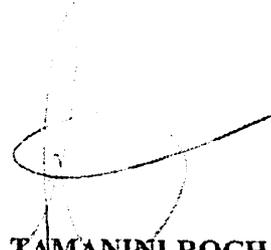
À consideração superior.


THAISA C. MELO
Coordenadora de Saúde e Segurança

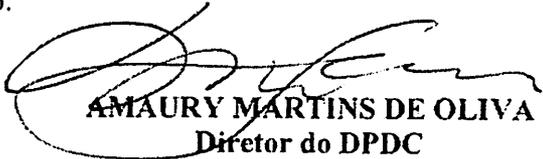

DANIELE CORREA CARDOSO
Analista Técnico Administrativo

De acordo. Ao Senhor Diretor do DPDC.


TAMARA AMOROSO GONÇALVES
Coordenadora Geral de Consultoria
Técnica e Processos Administrativos


**LORENA TAMANINI ROCHA
TAVARES**
Coordenadora Geral do SINDEC

De acordo.


AMAURY MARTINS DE OLIVA
Diretor do DPDC