

Brasília, 30 de Agosto de 2013

AO

**DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – DPDC
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR – MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO T – MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 5º ANDAR,
SALA 520 – CEP 70064-900 – BRASÍLIA, DF**

REF.: PROCESSO DE CHAMAMENTO Nº 08000.007087/2013-81

Prezada Doutora Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Processos administrativos do DPDC/SENACON,

ARTSANA BRASIL LTDA. (“CHICCO”), já qualificada, nos autos do Processo de Chamamento em referência e em atenção ao disposto no artigo 7º, I da Portaria 487 de 2012 do Ministério da Justiça, vem apresentar o primeiro relatório periódico de atendimento ao chamamento.

As informações contidas neste relatório dizem respeito aos primeiros 60 (sessenta) dias da campanha de chamamento nos meses de Julho e Agosto de 2013.

DISTRIBUIÇÃO DOS ATENDIMENTOS PELOS CANAIS OFERTADOS AO CONSUMIDOR

Como descrito no Processo de Chamamento em referência a ARTSANA atende aos consumidores envolvidos no chamamento em por meio de 4 (quatro) canais, SAC

telefone 0800, SAC via site próprio, rede de lojas próprias e rede de lojas parceiras. Nesse contexto a distribuição dos atendimentos por canal se deu na forma abaixo:

Controle de envio	28/08/2013
Sac - contato 0800	34
Sac - contato site	593
Lojas próprias	187
Lojas parceiras	216
Total	1030

DISTRIBUIÇÃO DOS ATENDIMENTOS PELOS ESTADOS DA FEDERAÇÃO

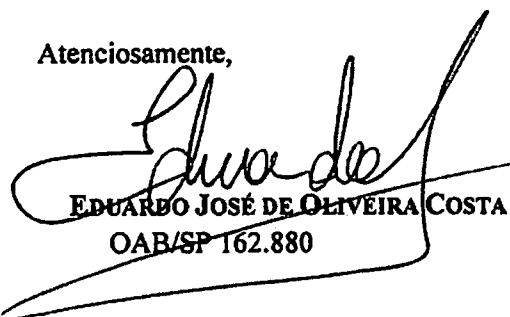
Ainda em atenção ao disposto no artigo 7º, I da Portaria 487 de 2012 do Ministério da Justiça, segue abaixo a indicação dos atendimentos por Estado da Federação:

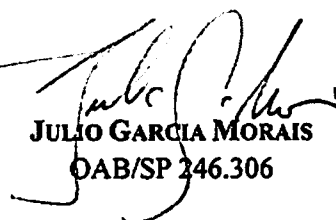
Estados	Total
Amapá	1
Amazonas	4
Bahia	28
Brasília	48
Ceará	2
Espírito Santo	3
Goiás	22
Mato grosso	12
Mato Grosso do Sul	7
Minas Gerais	94
Pará	8
Paraná	83
Pernambuco	8
Piauí	7
Rio de Janeiro	56
Rio Grande do Sul	20
Rondônia	2
Santa Catarina	76
São Paulo	544
Sergipe	4
Tocantins	1
Total	1030

Importante reiterar informação já constante do Processo de Chamamento em referência de que não existem produtos em estoque com os fechos sujeitos a potencial problema, os quais já foram devidamente vistoriados e encontram-se em ordem.

Finalmente, a ARTSANA informa que permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Atenciosamente,


EDUARDO JOSÉ DE OLIVEIRA COSTA
OAB/SP 162.880


JULIO GARCIA MORAIS
OAB/SP 246.306

São Paulo, 05 de Setembro de 2013.

PROCON – MA

Rua do Egito, 207

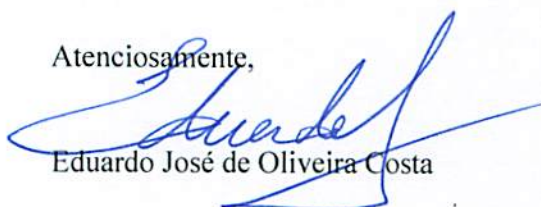
São Luís – MA

65.010-190

À Diretoria de Chamamentos ao Consumidor,

Na qualidade de advogados da ARTSANA BRASIL LTDA. (“CHICCO”), em cumprimento ao disposto no artigo 7º, I da Portaria 487/2012 do Ministério da Justiça, vimos apresentar cópia do relatório periódico de atendimento ao chamamento pelos consumidores protocolado junto ao DPDC em 30 de Agosto de 2013 (documento anexo).

Atenciosamente,



Eduardo José de Oliveira Costa



Julio Garcia Morais