



INFORMATIVO

INFORMATIVO Nº 67, DE 25/03/2022

Secretaria de Justiça e Cidadania
do Estado de São Paulo

SELO “EFICIÊNCIA” NO ÂMBITO DO PROCONSP

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Portaria Normativa Nº 055/2022, de 24 de março de 2022
(Publicado no DOE nº 59, de 25/03/2022)

O Diretor Executivo da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pela Lei Estadual nº 9.192/1995 e demais atos regulamentares, resolve expedir esta Portaria Normativa, nos seguintes termos:

Dispõe sobre a criação do selo “EFICIÊNCIA” no âmbito do PROCONSP.

Art. 1º - Fica instituído no âmbito do PROCONSP o selo “eficiência”.

§1º - O selo será elegível apenas às empresas de grande porte, assim definidas no artigo 3º, parágrafo único da Lei nº 11.638, de 28 de dezembro de 2007

§2º - O selo deverá possuir:

I – imagem institucional do PROCON-SP;

II - mecanismo de conferência e autenticação pelo consumidor através de QR CODE;

III – período de validade trimestral, a contar da data de outorga ou renovação;

IV – A frase: “Certificação de que a empresa acima possui índice satisfatório de solução nas reclamações registradas no sistema PROCON-SP DIGITAL”;

V – Identificação do fornecedor.

Art. 2º - Será utilizado como base de consulta os dados do mês de referência, a ser especificado no caso concreto, quanto:

I - às reclamações classificadas como “baixado” e “baixado pelo sistema”, nos termos do art. 47, incisos I e II, da Portaria Normativa nº 247/2021; e

II – às reclamações classificadas como “processo administrativo”, nos termos do art. 47, inciso VI, da Portaria Normativa nº 247/2021.

Parágrafo único. Não serão utilizados como base de consulta as reclamações classificadas como “desistência do consumidor”, “encerrado pelo técnico” e “cancelado pelo procon”, nos termos do artigo 47, incisos III, IV e V da Portaria Normativa nº 247/2021.

Art. 3º - O fornecedor que obter o fator de resolutividade da média mensal igual ou superior a 85%, em cada um dos últimos três meses auditáveis, poderá pleitear ao PROCONSP a outorga do selo a que faz referência o art. 1º.

§1º - O fator de resolutividade será obtido a partir da divisão da base do inciso I, pela somatória do inciso I e II, ambos do artigo 2º, caput desta Portaria: “baixado” + “baixado pelo sistema”/“baixado” + “baixado pelo sistema” + “processo administrativo

§2º - Consideram-se como auditáveis o terceiro, quarto e quinto mês que antecedem a solicitação do selo, devendo-se considerar sempre o mês completo.

§3º - O fornecedor poderá solicitar a outorga do selo através do preenchimento de formulário disponível no espaço do fornecedor no sistema PROCON-SP DIGITAL, o qual será deferido pelo Diretor de Atendimento e Orientação ao Consumidor.

§4º - A comprovação do porte econômico do fornecedor se dará por declaração subscrita por contador devidamente



INFORMATIVO

habilitado no órgão de classe comprovado por documento.

Art. 4º - Após a outorga do selo, o fornecedor será reavaliado a cada trimestre, devendo a média ponderada de resolutividade do trimestre permanecer igual ou superior a 85%. Parágrafo único. O fator de resolutividade deverá ser calculado para cada mês, individualmente, nos termos do §1º do art. 3º, dos quais será aferida a média que trata o caput.

Art. 5º - O selo será cassado do fornecedor que:

I – obter resolutividade igual ou inferior a 70% em qualquer mês.

II – obter a média ponderada do último trimestre inferior a 85%.

III – no caso de ausência de resposta a qualquer pedido de esclarecimento com fundamento no art. 39 da Portaria Normativa nº 247/2021.

IV – no caso dos dados cadastrais estarem desatualizados.

V - em situação de grave violação aos direitos do consumidor, por decisão motivada do Diretor de Atendimento e Orientação ao Consumidor.

§1º. Na hipótese de cassação do selo o fornecedor deverá promover a sua imediata:

I – suspensão de sua divulgação;

II - retirada e recolhimento imediato de qualquer material institucional ou publicitário disponível nos locais de atendimento ao público que faça referência ao selo.

§2º. O fornecedor que não cumprir com as determinações do parágrafo primeiro poderá ser sancionado nos termos do artigo 37, §1º da Lei nº 8.078/1990.

Art. 6º - O fornecedor poderá utilizar do selo em seu site, redes sociais e material publicitário durante sua validade.

Art. 7º - O fornecedor poderá solicitar selo a que faz referência essa portaria a partir de 25.03.2022.

Art. 8º - Altera a Portaria nº 247/2021 para:

I - acrescentar o inciso VI ao artigo 47: “VI – Processo Administrativo: o registro não foi solucionado pelo fornecedor no prazo previsto no art. 18, §2º desta portaria ou não foi apresentado motivo de fato e de direito capaz de afastar a pretensão do consumidor”

Art. 9º - Essa portaria entra em vigor na data de sua publicação.

São Paulo, 24 de março de 2022.

FERNANDO CAPEZ Diretor Executivo