

*Cópias de documentos não são mais exigidas para o registro de reclamações*

O PROCON São Carlos está usando um sistema eletrônico de informações para facilitar o cadastro de processos e o acompanhamento dos trâmites das reclamações. Com isso, não são mais exigidos cópias dos documentos para o registro de reclamações.

Todas as informações vão para o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor. No cadastro, os técnicos do PROCON preenchem todos os dados pessoais do reclamante e conferem a documentação referente à reclamação. Uma senha é para as partes, que acompanham o processo no site <http://sindec.procon.sp.gov.br> . As empresas cadastradas podem inclusive enviar documentos, apresentar a defesa até a finalização sem papel.

Desde que adotou a medida, no início de 2019, o PROCON São Carlos abriu 1.957 processos na modalidade eletrônica. Segundo a diretora do PROCON São Carlos, a medida está facilitando até mesmo os acordos. “Às vezes, faltava algum documento e o fornecedor deixava de fazer uma proposta de acordo. Com toda a documentação disponível num só arquivo, facilita o acordo e beneficia o consumidor”, diz Juliana Cortes.

**Economia-** A digitalização dos processos também traz economia aos cofres públicos. A meta é economizar 50% de papel, o órgão gastava mais de 500 folhas por mês. Só no ano passado, foram abertos mais de quatro mil processos administrativos. Depois de finalizados, os processos vão parar em uma pilha de caixas. São 66 delas, com cerca de 60 processos cada uma.

Para registrar uma reclamação o consumidor deve procurar a unidade que fica na rua Rui Barbosa, nº 1.190, no Centro.

(02/05/2019)