



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA  
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



# PROGRAMA DE MUNICIPALIZAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR





SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA  
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



É com satisfação que a Fundação Procon/SP apresenta o novo Programa de Municipalização que tem como objetivo fortalecer o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor.

O Procon/SP é um órgão com 39 anos de existência e vincula-se à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania. Pioneiro na Defesa do Consumidor, no Brasil, sempre foi referência aos demais órgãos de defesa do consumidor.

O Estado de São Paulo foi o primeiro a implementar a municipalização de órgãos de defesa do consumidor. Isto se deu em 1987, quando foi firmado o primeiro convênio com uma Prefeitura do interior paulista.

Conta, atualmente, com mais de 270 cidades conveniadas. Independentemente da localização ou dimensão desses municípios, a avaliação dos trabalhos desenvolvidos é positiva, justificando sua implantação, a fim de atender às inúmeras solicitações de munícipes nas cidades que não possuem o serviço. A taxa de cobertura é de 88% da população do Estado diretamente atingida pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor.

A Municipalização da Defesa do Consumidor é de extrema importância, não só para a difusão de um dos temas mais relevantes da atualidade – A PROTEÇÃO E A DEFESA DO CONSUMIDOR –, como também para estabelecer um intercâmbio de informações entre órgãos oficiais, e aprimorar o atendimento ao cidadão por intermédio dos serviços de orientação e atendimento prestados pelo Procon, constituindo-se assim, em um importante veículo de valorização e respeito à CIDADANIA.

Em 2015, a pesquisa do IBOPE “Confiança nas instituições e órgãos públicos”, apontou o Procon como umas das 4 instituições públicas mais confiáveis pela população.

O novo Programa de Municipalização da Fundação PROCON/SP tem como objetivo fortalecer ainda mais a Política Estadual de Defesa do Consumidor e potencializar as atividades de fomento do Procon/SP.



### **O Procon possibilita:**

- Prevenir e evitar conflitos nas relações de consumo;
- Informar e conscientizar toda população (consumidores e fornecedores) sobre seus direitos;
- Proteger e defender os consumidores;
- Promover a harmonia nas relações de consumo;
- Apresentar aos consumidores alternativas para melhorar suas escolhas no momento das compras, gerenciar seus gastos, evitar conflitos e cuidar de seu orçamento;
- Melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo comércio e indústria, através do conhecimento e observação das leis e dos direitos do consumidor;
- Firmar convênios com Municípios e Consórcios de Municípios, ampliando ainda mais os serviços de proteção e defesa do consumidor;
- Manter corpo fiscalizatório próprio;
- Aplicar integralmente os recursos arrecadados com as sanções administrativas na manutenção e no aprimoramento dos serviços de defesa do consumidor pelos entes municipais.

### **Compromissos assumidos para a implantação do Procon:**

#### **Prefeitura:**

- Instalação, manutenção e infraestrutura do órgão e corpo técnico;
- Fornecimento de internet banda larga, telefone e fax.

#### **Procon/SP:**

- Capacitação do corpo técnico;
- Suporte técnico e operacional permanente;
- Fornecimento de material educativo e de manuais de procedimentos;



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA  
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



- Apoio na infraestrutura: a Fundação Procon poderá ceder aos municípios conveniados mobiliário e equipamentos de informática, além de custeio de despesas para viabilizar a participação dos Procons conveniados nos cursos de capacitação técnica da Fundação Procon.

**Formalização do Convênio:**

Para celebrar o convênio, na forma do Decreto n.º 58.963/13 e 45.059/2000, e demais normas correlatas, o Município deverá encaminhar à Fundação Procon/SP os documentos relacionados abaixo:

A) **Certificado de Regularidade do Município para celebrar Convênios – CRMC** com Órgãos ou entidades do Governo do Estado de São Paulo (**Decreto nº 52.479/07**), que pode ser obtido através do site **www.convenios.sp.gov.br**;

B) **Termo do Convênio/Plano de Trabalho** (solicitamos nos contatar para que possamos enviar o termo em arquivo eletrônico, para impressão com o Brasão do Estado e logo da Fundação Procon), em duas vias assinadas pelo Senhor Prefeito.

A respectiva documentação será encaminhada à Consultoria Jurídica da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania (**CJ**) para emissão de parecer final. Uma vez autorizado, o convênio será assinado pela Diretoria Executiva da Fundação Procon/SP e publicado no Diário Oficial do Estado, com posterior encaminhamento à Prefeitura.

Uma vez celebrado e publicado o convênio, a Prefeitura deverá instalar o Procon Municipal em 03 (três) meses, contados da assinatura do ajuste, bem como indicar os funcionários que irão trabalhar no órgão, para que estes participem e sejam aprovados no **Curso Básico de Atendimento**, pois só assim estarão aptos a atender a população.

O funcionário responsável pela Coordenação do Procon Municipal deverá preferencialmente ter concluído o curso superior.

Com o objetivo de manter a qualidade dos serviços oferecidos aos consumidores e os índices de resolução de conflitos, o órgão municipal deverá observar as orientações e procedimentos da Fundação Procon/SP.



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA  
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Por esperar ter esclarecido nosso Programa de Municipalização, anexamos a Minuta do Convênio e o respectivo Plano de Trabalho, colocando esta Diretoria à disposição de V. Sas., por meio dos canais: (11) **3824-7098**, fax (11) **3824-7102** ou pelo e-mail: [renata.iacovino@procon.sp.gov.br](mailto:renata.iacovino@procon.sp.gov.br)

**DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS**



**TERMO DE CONVÊNIO QUE CELEBRAM A FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON E O MUNICÍPIO DE \_\_\_\_\_ COM A FINALIDADE DE INSTITUIR PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR.**

A Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, pessoa jurídica constituída nos termos da Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995, com sede na Rua Barra Funda, 930, 4º andar, Município de São Paulo, inscrita no CNPJ sob nº 57.659.583-0001/84, vinculada à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, neste ato representada por seu Diretor Executivo, **Paulo Miguel**, doravante denominada PROCON, e o Município de \_\_\_\_\_, representado por seu Prefeito \_\_\_\_\_, adiante denominado CONVENIADO, resolvem celebrar o presente convênio, que se regerá pelas disposições da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, no que couber, o Decreto nº 59.215, de 21 de maio de 2013, e Decreto nº 58.963, de 14 de março de 2013, mediante as cláusulas e condições seguintes:

## **CLÁUSULA PRIMEIRA**

### **Do Objeto**

O presente convênio tem por objeto instituir, nos termos de Plano de Trabalho que integra este instrumento como Anexo único, programa de proteção e defesa do consumidor, com vistas ao cumprimento das disposições da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, e das demais normas legais e regulamentares pertinentes à matéria, mediante:

I - a cooperação técnica entre os partícipes para a prestação de serviços de proteção e defesa do consumidor;

II - a cooperação no exercício de poder de polícia atribuído por lei ao PROCON.

§ 1º - A coordenação técnica e institucional dos trabalhos caberá ao PROCON.

§ 2º - O CONVENIADO, no cumprimento das obrigações estipuladas no presente instrumento, poderá usar a sigla PROCON, seguida de sua própria denominação.



## CLÁUSULA SEGUNDA

### Das Obrigações do PROCON

O PROCON se compromete a:

I - quanto à prestação de serviços de proteção e defesa do consumidor, fornecer, na medida da disponibilidade:

- a) material educativo;
- b) manuais de atendimento e encaminhamento de reclamações;
- c) orientações técnicas e procedimentos pertinentes à defesa do consumidor;
- d) "software" para o sistema informatizado de atendimento e correlatos;
- e) treinamento de servidores indicados pelo CONVENIADO, mediante curso e avaliação obrigatórios, objetivando a execução de atividades de proteção e defesa do consumidor;
- f) a seu critério, mediante cessão de uso, mobiliário e equipamentos de informática;
- g) sempre que possível e a seu critério, transporte e hospedagem para a capacitação e aprimoramento de servidores do CONVENIADO em evento(s) e reunião(ões) técnica(s) realizada(s) pelo PROCON;

II - quanto à cooperação técnica nas ações de educação para o consumo em matéria de proteção e defesa do consumidor:

- a) fornecer material educativo, sempre que possível, para que o CONVENIADO possa realizar ações de educação para o consumo;
- b) capacitar servidores indicados pelo CONVENIADO como multiplicadores de ações de educação para o consumo e elaboração de pesquisas de consumo;

III - quanto à cooperação técnica no exercício das atribuições de poder de polícia em matéria de proteção e defesa do consumidor:

- a) fornecer material necessário ao exercício da fiscalização;
- b) treinar e orientar os servidores indicados pelo CONVENIADO para a execução do trabalho de fiscalização;



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA  
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**



- c) fornecer credenciais de Agentes de Fiscalização aos servidores considerados aptos, pelo PROCON, após o treinamento e avaliação obrigatórios de que trata a alínea anterior;
- d) informar sobre a legislação pertinente em vigor;
- e) dar o devido andamento aos processos gerados pelos autos de infração, até a emissão da notificação de recolhimento da multa.

## **CLÁUSULA TERCEIRA**

### **Das Obrigações do CONVENIADO**

O CONVENIADO se compromete a:

I - quanto à prestação de serviços de proteção e defesa do consumidor:

- a) criar e manter órgão local de proteção e defesa do consumidor, com corpo técnico suficiente, computadores conectados à internet (banda larga) e demais meios necessários a seu bom funcionamento;
- b) selecionar os servidores destinados a treinamento pelo PROCON;
- c) encaminhar ao PROCON, obrigatoriamente no prazo, forma e conteúdo estabelecidos por este, relatório mensal de suas atividades, sem prejuízo de outras solicitações;
- d) propiciar as condições necessárias para que os servidores participem dos cursos de capacitação, eventos técnicos, reuniões e demais atividades promovidas pelo PROCON para habilitação e atualização técnica;
- e) orientar e incentivar os servidores a acompanhar freqüentemente as orientações disponibilizadas nos canais de comunicação;
- f) comunicar eventuais alterações em seu endereço ou no quadro de pessoal;
- g) adotar os procedimentos e orientações técnicas emitidos pelo PROCON;
- h) responsabilizar-se pelas informações constantes do banco de dados do programa informatizado de atendimento;





**SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA  
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**



i) iniciar as atividades descritas no presente instrumento no prazo máximo de 3 (três) meses contados da publicação de extrato do convênio no Diário Oficial do Estado;

II - quanto à cooperação técnica nas ações de educação para o consumo em matéria de proteção e defesa do consumidor:

a) colaborar em estudos e pesquisas.

b) cooperar na promoção, organização e divulgação de atividades de educação para o consumo.

## **CLÁUSULA QUARTA**

### **Do Exercício de Poder de Polícia**

O CONVENIADO, no exercício das atribuições fiscalizatórias em cooperação técnica com o PROCON, em matéria de proteção e defesa do consumidor, compromete-se a:

I - manter estrutura adequada, que permita seu bom funcionamento;

II - remeter ao PROCON, de imediato, as vias dos autos de infração, bem como dos demais instrumentos fiscalizatórios lavrados, com a respectiva documentação de instrução, para fins de processamento;

III - selecionar servidores destinados à capacitação no PROCON;

IV - enviar, nos prazos estabelecidos, documentos, relatórios, resposta de questionários formulados pelo PROCON e outras informações, detalhando incidentes nos atos fiscalizatórios;

V - participar, quando convocado, das operações de fiscalização designadas pela Diretoria Adjunta de Fiscalização do PROCON, encaminhando relatório no prazo estabelecido;

VI - adotar os procedimentos e orientações técnicas emitidos pelo PROCON;

VII - zelar pela guarda dos documentos de fiscalização, restituindo-os ao PROCON sempre que encerrado o credenciamento de fiscais ou quando por este solicitado.



## **CLÁUSULA QUINTA**

### **Dos Recursos Financeiros**

O PROCON repassará ao CONVENIADO ou, havendo previsão legal, a fundo municipal de defesa do consumidor, 50% (cinquenta por cento) do montante arrecadado com multas decorrentes de autos de infração lavrados pelo órgão do CONVENIADO com base no presente convênio.

§ 1º - Os recursos de que trata o "caput" desta cláusula deverão ser destinados integralmente à manutenção dos serviços de proteção e defesa do consumidor realizados pelo CONVENIADO.

§ 2º - O CONVENIADO deverá encaminhar relatório anual contendo a destinação dos recursos financeiros de que trata esta cláusula.

## **CLÁUSULA SEXTA**

### **Da Vigência**

O presente convênio vigorará pelo prazo de 5 (cinco) anos.

## **CLÁUSULA SÉTIMA**

### **Da Denúncia e Rescisão**

O presente convênio poderá ser denunciado pelos partícipes a qualquer tempo, mediante notificação prévia com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, e será rescindido no caso de infração legal ou descumprimento de qualquer de suas cláusulas.



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA  
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



## CLÁUSULA OITAVA

### Do Foro

Fica eleito o Foro da comarca da Capital do Estado de São Paulo para dirimir quaisquer dúvidas ou questões, originárias deste convênio, que não possam ser resolvidas de comum acordo entre os partícipes.

E, por estarem de acordo, assinam os partícipes o presente termo em duas vias de igual forma e teor, na presença de duas testemunhas, que também o subscrevem.

São Paulo, de de 201

---

**Paulo Miguel**  
**Diretor Executivo**  
**FUNDAÇÃO PROCON/SP**

---

**Prefeito Municipal**

### TESTEMUNHAS

1ª \_\_\_\_\_

2ª \_\_\_\_\_



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA  
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



## PLANO DE TRABALHO

São Paulo, \_\_\_\_\_ de 201



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA  
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



**PLANO DE TRABALHO**

**1) DADOS CADASTRAIS INSTITUIÇÕES PARCEIRAS**

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR / PROCON SP

CNPJ: 57.659.583-0001/84

Endereço: Rua Barra Funda, nº 930 - 4º andar

Telefone: (11) 3824. 7184 FAX: (11) 3824.7102

E-mail: dex@procon.sp.gov.br

Nome do Responsável: Paulo Miguel

Prefeitura Municipal de

CNPJ:

Endereço:

Telefone: (11)

FAX:

E-mail:

Nome do Responsável:

**2) TÍTULO DO PROJETO**

Municipalização da Defesa do Consumidor

**3) PERÍODO DE REALIZAÇÃO DO PROJETO**

05 ANOS

**4) IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO A SER EXECUTADO**

O presente TERMO tem por objetivo o estabelecimento de CONVÊNIO visando a cooperação técnica entre as partes para a prestação de serviços de atendimento, orientação e educação e/ou exercício das atribuições fiscalizatórias em matéria de proteção e defesa do consumidor.

**5) JUSTIFICATIVA**

Este Termo de Convênio parte da reciprocidade de interesses nas atribuições dos partícipes, sendo comum a todos o desenvolvimento de políticas que visem a promoção da Cidadania.

A Fundação Procon/SP tem como objetivo a elaboração e execução de da política estadual de defesa do consumidor, e, para a consecução desse objetivo deve, entre outros incentivar a criação e o desenvolvimento de entidades municipais publicas e civis de defesa do consumidor, comprovadamente sem fins lucrativos.

A Política Estadual de Defesa do Consumidor, elaborada e executada pela Fundação Procon/SP, se consolida com a celebração de parcerias com outros órgãos Governamentais e não Governamentais, para atuação conjunta na educação, proteção e defesa do Consumidor, oferecendo condições para que possa exercer a cidadania frente às relação de consumo.

A parceria com os conveniados fortalece a defesa do consumidor no Estado de São Paulo, uma vez que proporciona uma atuação conjunta entre os órgãos, uniformização de procedimento e entendimentos além de colocar a disposição dos consumidores um importante instrumento na defesa dos seus direitos.

É partindo desta premissa que se firma o presente Termo de Convênio que prevê a descentralização da defesa do consumidor, através da cooperação mútua para a implantação do órgão de defesa do consumidor, capacitação da equipe técnica, atendimento de demandas, educação para o consumo e / ou ações de fiscalização.



## 6) METAS A SEREM ATINGIDAS

1. Capacitar a equipe técnica;
2. Implantar o Órgão de Defesa do Consumidor;
3. Atender as demandas de consumo;
4. Fornecer material para atendimento, educação para o consumo e fiscalização
5. Desenvolver ações de Educação para o consumo e fiscalização quando couber.
6. Enviar Relatório Mensal de Atividades de atendimento e fiscalização.

## 7) FASES OU ETAPAS DE EXECUÇÃO

ETAPAS	1º ANO	2º ANO	3º ANO	4º ANO	5º ANO
ETAPA 1 - Capacitação técnica	X	X	X	X	X
ETAPA 2 – Implantação do órgão	X				
ETAPA 3 – Realização das atividades previstas	X	X	X	X	X
ETAPA 4 – Relatório Mensal de Atividades	X	X	X	X	X

## 8) PREVISÃO DE INÍCIO E FIM DA EXECUÇÃO DO OBJETO

### 1ª. Etapa: *Capacitação técnica*

Esta etapa do projeto terá como objetivo capacitar a equipe técnica que irá prestar os serviços de atendimento e orientação ao consumidor visando à solução de demandas no âmbito administrativo.

### 2ª. Etapa: *Implantação do órgão*

Esta etapa consiste na inauguração do órgão local de proteção e defesa do consumidor e início das atividades, com corpo técnico e estrutura adequada para o desenvolvimento das atividades.



**3ª Etapa: *Realização das atividades previstas***

Consiste na participação do conveniado nas atividades promovidas pela Fundação Procon/SP (curso(s), reunião(ões) e/ou demais atividades), acompanhamento das orientações, procedimento e portarias estabelecidas, bem como o desenvolvimento de ações de educação para o consumo e fiscalização.

**4ª Etapa: *Relatório Mensal de Atividades***

O conveniado deverá encaminhar mensalmente o relatório das atividades desenvolvidas pelo órgão.

---

Prefeitura Municipal de

---

**PAULO MIGUEL**  
Diretor Executivo da Fundação Procon/SP