

Procon-SP inaugura novo sistema de atendimento digital

A Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor de São Paulo (Procon-SP) inaugura, nesta terça-feira (4/5), o novo Sistema de Atendimento Digital. A ferramenta, que é mais intuitiva e prática, permite que as audiências sejam feitas de forma online e que o consumidor acompanhe o andamento da sua reclamação.

Dollar Photo Club



Com o sistema, o consumidor não precisa sair de casa para fazer uma reclamação Dollar Photo Club

A ferramenta foi desenvolvida em parceria com a Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo (Prodesp) e agiliza processos de infração, audiências de conciliação, reclamações, entre outras coisas.

"No Procon-SP, realizamos o projeto de revitalização do portal, que ficou mais moderno, atrativo e com novas funcionalidades para o atendimento ao público. Agora, para atender aos anseios daqueles que buscam pelas facilidades do digital, ajudamos a criar um sistema inteligente e inovador ao alcance da palma da mão", explica André Arruda, presidente da Prodesp.

Com o novo sistema, não terá mais necessidade de deslocamento físico para fazer uma reclamação, pois ela poderá ser feita de maneira virtual. "A demanda chegará imediatamente ao fornecedor e, caso não seja atendida, os especialistas do Procon-SP farão audiência entre a empresa e o consumidor também de forma online. Mas para o cidadão que preferir, continuará sendo garantido o atendimento presencial", explica Fernando Capez, diretor executivo do Procon-SP.

A implantação do sistema será gradativa para permitir os ajustes necessários. As empresas Casas Bahia, Comgás, Extra, Ponto Frio, Samsung e Vivo, integram a primeira etapa do processo.

As ações de fiscalização também se tornam mais ágeis, já que os especialistas passarão a fazer os autos de infração de forma online, o que agiliza a tramitação do processo. "Os procedimentos fiscalizatórios, como recurso de multa, por exemplo, também poderão ser acompanhados digitalmente. Além disso, os fiscais irão às ruas munidos de *tablets* para fazer as vistorias, o que também representa maior rapidez e eficiência nos processos", destaca Capez. *Com informações da assessoria do Procon-SP.*

Date Created

04/05/2021