

Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC

O que é o SINDEC?

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) é um programa que integra em rede as ações e informações da Defesa do Consumidor. Ele representa o trabalho do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e dos PROCONS integrados, e forma um todo harmônico para proteção estratégica e qualificada dos consumidores de nosso país.

O SINDEC institui uma base de dados nacional e estadual que disponibiliza informações e gráficos em tempo real, cria novos mecanismos para inclusão dos órgãos municipais e ainda estabelece a base tecnológica necessária para a elaboração de Cadastros Estaduais e Nacional de Reclamações Fundamentadas, previstos no Código de Defesa do Consumidor.

O acesso às informações assegura aos consumidores e fornecedores a transparência do dia-a-dia das relações de consumo. É um grande instrumento de controle social que mediante o exercício do direito à escolha pode incentivar o respeito aos direitos dos consumidores e, portanto, a construção de um mercado de consumo mais equilibrado.

A partir do SINDEC, os PROCONS também contam com um modelo instrumental de gestão de políticas públicas, que permite diagnósticos mais precisos para a elaboração e implementação de medidas estratégicas para defesa dos consumidores, ampliando a eficiência e economicidade das ações ao compartilhar e harmonizar conceitos, entendimentos e procedimentos.

O acesso aos dados, informações e gráficos SINDEC cumpre o princípio constitucional da publicidade na Administração Pública, reforça a cultura da prevenção e permite a promoção de políticas públicas nacionalmente integradas para a Defesa do Consumidor.

Qual a Importância do SINDEC para as Políticas Públicas de Defesa do Consumidor?

A integração dos PROCONS é uma meta antiga dos órgãos públicos de defesa do consumidor, pois, além de criar procedimentos padrão de atendimento do consumidor e tramitação de processos para todos os PROCON'S, o SINDEC também possibilita a construção de um banco de dados sobre o mercado consumidor nacional, dando acesso a informações precisas e sistematizadas, abrangendo todos os Estados integrados.

Estas informações podem ser levantadas em tempo real, por meio de tabelas e gráficos, com informações estatísticas e analíticas. Os levantamentos poderão ser feitos com base em perfis do consumidor, dos tipos de atendimento utilizados, das empresas reclamadas, dos tipos de demandas dos consumidores, das áreas mais problemáticas do mercado e das condutas

infrativas mais praticadas. Essas informações são acessíveis a todos os consumidores, sem restrições, através da internet.

Para o reclamante, que é o consumidor que procura os serviços dos PROCON'S, o principal benefício é a informatização e otimização de todas as etapas do atendimento, diminuindo o tempo na resolução de seus conflitos.

Para o cidadão, que, inquestionavelmente, é consumidor em todos os momentos de sua vida, o benefício de uma base de dados abrangente e confiável é a certeza de informações precisas sobre determinado fornecedor, o que pode ser determinante na realização ou não do negócio. Além disso, o SINDEC torna possível aos órgãos de defesa do consumidor divulgar cadastros de reclamações fundamentadas, e, desta forma, cumprir a exigência do artigo 44 da Lei Federal 8.078/90.

A integração das informações dos PROCON'S em um único sistema permite, nos âmbitos federais, estaduais e municipais, um melhor planejamento das políticas públicas de proteção e defesa dos consumidores, tendo como subsídio informações detalhadas sobre cada problema enfrentado nas diversas regiões.

Por fim, a criação de um mecanismo de comunicação entre os órgãos otimiza nacionalmente a possibilidade de "negativação" dos maus fornecedores, evitando também que práticas delituosas contra o consumidor sejam, por um mesmo fornecedor, realizadas, em tempos diversos, em várias localidades do País.

De acordo com o diretor do DPDC, o SINDEC é a materialização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

"O SINDEC é um marco na história, uma prova da maturidade institucional da defesa do consumidor no nosso país, porque esse trabalho não envolve apenas um órgão, mas todos nós, e vem de um processo de construção", disse.

Municipalização do SINDEC

O Estado doPará é formado por 144 municípios, dos quais 11 possuem órgãos direcionados para a defesa do consumidor – PROCONS Municipais.

Além disso, há 1 Câmara Municipal na qual o PROCON Câmara atua na orientação e informação do consumidor.

Dentre os 11 PROCONS Municipais, 7 já estão integrados ao SINDEC.

Módulos dos Cursos do SINDEC

CURSO DE CAPACITAÇÃO

Objetivo: Apresentar o sistema e qualificar os servidores em todas as áreas operacionais, possibilitando o aprendizado geral. Para participar dos outros cursos, tem como requisito a qualificação primeiramente nesse módulo.

Público-alvo: Servidores de PROCONS Municipais paraenses que não fizeram nenhum treinamento.

CURSO DE OPERADOR-GERAL

Objetivo: Reciclagem e atualização nas áreas operacionais do sistema, apresentando as implementações disponibilizadas nas novas versões.

Público alvo: Servidores de PROCONS Municipais paraenses já qualificados pelo curso de capacitação e que atuam na área operacional do sistema.

CURSO DE ADMINISTRADOR

Objetivo: Capacitar o servidor para atuar como administrador do sistema.

Público alvo: Servidores de PROCONS Municipais paraenses já qualificados pelo curso de capacitação e que atuam na área de gestão administrativa do sistema.

CURSO DE ATENDENTE

Objetivo: Capacitar os servidores para utilizar os módulos do sistema, voltados para o atendimento.

Público-alvo: Servidores de PROCONS Municipais paraenses já qualificados pelo curso de capacitação e que atuam na área de atendimento, utilizando apenas o módulo de atendimento do sistema.

Todos os Cursos serão ministrados no PROCON Estadual ou Municipal.