



Diário Oficial

Estado de São Paulo

Geraldo Alckmin - Governador

Poder
Executivo
seção I

imprensaoficial

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Palácio dos Bandeirantes • Av. Morumbi 4.500 • Morumbi • São Paulo • CEP 05650-000 • Tel. 2193-8000

Volume 127 • Número 17 • São Paulo, quarta-feira, 25 de janeiro de 2017

www.imprensaoficial.com.br

Ferramentas da internet ampliam e melhoram o atendimento do Procon

Oferecer novos canais de comunicação, divulgar informações de utilidade pública e possibilitar ao consumidor ter seus direitos preservados. Com esse objetivo e usando recursos próprios, a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-SP), órgão vinculado à Secretaria Estadual da Justiça e da Defesa da Cidadania, vem ampliando seus meios de atendimento, para dispensar idas presenciais aos postos e oferecer alternativas ao serviço telefônico tradicional, disponível regularmente na capital e nos Procons municipais (ver serviço).

FOTOS: FERNANDES DIAS PEREIRA



Equipe de comunicação do Procon (Grasso, Aline e Ribeiro) – Gravação de vídeo

Meta dos atendentes é responder qualquer manifestação on-line em até uma hora; público pode contatar a instituição nos canais oficiais, como blog, Facebook, Twitter e YouTube

“Em dias de semana e no horário comercial, a meta é responder a todas solicitações vindas por meios eletrônicos em até uma hora”, conta o jornalista Ricardo Camilo, coordenador de mídias sociais. Responsável pelos perfis do Procon no Facebook e no Twitter, ele conta que a primeira iniciativa com interatividade da Fundação foi o *blog*, criado em maio de 2011 e hoje com mais de 850 mil acessos (ver serviço).

“Na época, a intenção era complementar a divulgação institucional feita no *site* do Procon. E mais, divulgar cursos para fornecedores, agenda de atividades, cartilhas educativas e esclarecer dúvidas recorrentes, como, por exemplo, o que fazer quando não chega uma mercadoria comprada *on-line*”, explicou. “Diferentemente do Facebook, no *blog* os comentários são moderados, isto é, necessitam de aprovação prévia para serem visualizados por todos os usuários. Entretanto, a maioria das manifestações dos usuários é autorizada. Somente bloqueamos publicidade indevida (*spam*) e dados pessoais”, explica.

Estratégias – Hoje o Procon dispõe de 20 especialistas em defe-

sa do consumidor para atender o público nos meios eletrônicos. Esse grupo, conta Ricardo, vem se aprimorando ao longo dos anos. Adota, como estratégia, ter à mão as respostas para as dúvidas mais comuns, como, por exemplo, as relacionadas a planos de saúde, comércio eletrônico, serviços bancários, entre outras. Outro segredo para responder rápido, explica, é sempre seguir o calendário anual de compras das famílias, como, por exemplo, dar dicas sobre compras de material escolar no início do ano e sobre outras mercadorias em datas comemorativas com grande apelo comercial ou sazonal, entre as quais Dia das Mães, dos Namorados, dos Pais, da Criança, Natal, etc.

A *Black Friday*, evento de compras incorporado no mercado brasileiro na última década, foi tema de um dos vídeos mais acessados nos canais oficiais do Procon no YouTube e no Facebook. Criado em julho do ano pas-

sado, esse serviço já tem 56 publicações com cerca de 20 mil visualizações. São apresentados pela advogada Aline Shimamoto e pelo publicitário Glauber Ribeiro

Jogo rápido – “São vídeos com no máximo dois minutos de duração, alguns deles com transmissão direta pelo Facebook. O conceito deles é passar informações a quem está na internet e tem pouco tempo para ler as notícias”, diz Aline. Segundo ela, os temas escolhidos abordam sempre questões do momento e surgem também do monitoramento de notícias, outro trabalho permanente da equipe de comunicação do Procon, que incluem a jornalista Rosi Palma e o estagiário Renato Grasso.

“No ano passado, dois fatos tiveram muita repercussão – e motivaram a gravação de vídeos de esclarecimento”, conta Aline. O primeiro deles foi sobre a greve

dos bancários. Nele, procurávamos tirar dúvidas dos consumidores sobre como desbloquear cartões, imprimir e pagar boletos, etc. O outro envolveu a proibição da venda de quatro marcas de extrato de tomate, pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), por conterem pelos de roedores acima do limite permitido pela legislação.

Dividindo as câmeras com Aline, Glauber destaca o fato de todo o trabalho de atendimento ao consumidor ser baseado nas regras do Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei federal nº 8.078/1990. Essa legislação define as relações de consumo em todo o território nacional e norteia também as ações de fiscalização em sites e no comércio varejista. “Assim, sempre orientamos o consumidor a pedir nota fiscal e guardar outros comprovantes, como anúncios e e-mails com ofertas”, observa Glauber.

Rede integrada – A novidade mais recente da equipe de comunicação do Procon é o Boletim Eletrônico, remetido por e-mail toda quarta-feira. Criado em outubro do ano passado, trata-se de um *clipping* semanal da Fundação, com links para páginas de notícias e atividades realizadas pelo Procon nos últimos sete dias. É remetido para os integrantes da Rede Executiva do Governo paulista, serviço interno de comunicação estatal administrado pela Companhia de Processamento de Dados do Estado (Prodesp).

“Nossa próxima novidade são *podcasts*, arquivos contendo os áudios dos vídeos do canal do Procon no YouTube. Essas informações, assim como todas as demais veiculadas pelo Procon, são gratuitas e de interesse de consumidores de todo o Brasil, assim passarão a ser distribuídas pela internet para rádios de todo o País”, anunciou Glauber.

Rogério Mascia Silveira
Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial



Camilo: “meta é responder todas as solicitações vindas por meios eletrônicos em até uma hora”

SERVIÇO

- Fundação Procon
Site: www.procon.sp.gov.br
Blog: goo.gl/q0ZQrA
Facebook: facebook.com/proconsp
Twitter: twitter.com/proconspoficial
Canal de vídeos no YouTube:
youtube.com/fundacaoproconspoficial
Telefones: na capital, ligar 151, de segunda a sexta-feira, das 7 às 19 horas; no interior e litoral, consultar no site do Procon o número e o endereço dos Procons municipais
- Código de Defesa do Consumidor (CDC) <http://goo.gl/qtiKOQ>