



# Câmara Municipal de Santa Bárbara D'Oeste

## “Palácio 15 de Junho”

### INDICAÇÃO Nº 3453/2018

Sugere ao Poder Executivo estudo para que o PROCON de Santa Bárbara d'Oeste amplie o atendimento via WhatsApp.

Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal,

Nos termos do Art. 108 do Regimento Interno desta Casa de Leis, dirijo-me a Vossa Excelência para sugerir que, por intermédio do Setor competente, que seja realizado estudo para que o PROCON de Santa Bárbara d'Oeste amplie o atendimento via WhatsApp.

#### **Justificativa:**

O Programa de Proteção e Defesa do Consumidor é uma fundação presente em diversos estados e municípios brasileiros com personalidade jurídica de direito público, responsável por ajudar a mediar os conflitos entre os consumidores e os fornecedores de produtos e serviços.

Atualmente muitas cidades do Brasil estão estendendo o atendimento ao consumidor através das ferramentas de comunicação disponível como, por exemplo, o WhatsApp.

Cidades como Guarujá, Blumenau, Ribeirão Preto, Uberaba entre outras já estão trabalhando com esse eficiente meio de comunicação e o resultado tem se mostrado eficiente.

Pelo aplicativo, os consumidores passariam a acionar o órgão para fazer denúncias, tirar dúvidas com o retorno em tempo real.

Os demais canais como atendimento por telefones (3455-7345/ 3455-5779), e-mail (procon@santabarbara.sp.gov.br) e pessoalmente (Rua Graça Martins, 436 – Centro/ 9hs às 16hs) continuariam normalmente.

O WhatsApp seria apenas mais uma forma de ampliar o acesso do consumidor ao serviço via redes sociais.

Plenário “Dr. Tancredo Neves”, em 07 de junho de 2.018

**Celso Ávila  
-vereador-**

PROTOCOLO 6068/2018 - 08/06/2018 16:06