



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MUNICIPAL BOTUCATU - SECRETARIA ADJUNTA EM ASSUNTOS DO COMÉRCIO
TEL. (14) 38111-1440 – RUA RANGEL PESTANA, S/N CENTRO – CEP. 18.600-070
BOTUCATU/SP – MERCADO MUNICIPAL
procon@botucatu.sp.gov.br



Botucatu, 10 de junho de 2.025

A Câmara Municipal de Botucatu
Excelentíssimo Sr. Presidente
Vereador Antônio Carlos Vaz de Almeida

Num. Protocolo 00562/2025	Câmara Municipal de Botucatu
	Data: 10/06/2025 Hora: 15:17
	Procedência:
	Assunto: Resposta ao requerimento 445/2025

Requerimento nº 445/2/6/2.025
Resposta ao ofício nº 224/2025/GP

1) Qual a quantidade de solicitações recebidas até o momento, discriminando: resolvidas, em análise e sem solução?

Todas as informações referentes ao trabalho anual do Procon Municipal de Botucatu, são divulgadas anualmente no mês de maio do ano subsequente, conforme reza artigo 4º § V da lei 2.181/97 para que consumidores e fornecedores possam consultar. Por força de lei, não nos cabe divulgar reclamações não finalizadas. A lista de atendimentos, CIPs e reclamações finalizadas do ano de 2.024, já se encontra disponível para consulta no site da Prefeitura Municipal de Botucatu. “<https://botucatu.sp.gov.br/arquivos/2025-06-09-08-54-38-reclamacoes-procon-2024.pdf>”.

2- Qual o canal atualmente disponibilizado para que a população possa realizar denúncias e registrar reclamações?

Procon atende fisicamente dentro do Mercado Municipal e por telefone de segunda a sexta das 8 h às 15 h sem interrupção, ou seja, das oito horas trabalhadas, sete horas são exclusivas para atendimento ao munícipe. Atendemos também pelo e-mail: “procon@botucatu.sp.gov.br” e pelo site: “www.procon.sp.gov.br” por 24 horas por dia.

3- Existe a possibilidade de ampliação do horário de atendimento ao público, que atualmente se encerra às 15h?

Não, como já explicado na pergunta anterior das oito horas trabalhadas, sete horas são exclusivas para atendimento ao munícipe, que também tem a sua disposição, e-mail e site 24 horas por dia para fazer suas reclamações e denúncias. Visto que o nosso trabalho não se limita apenas a atender o munícipe, temos que reservar um período de no mínimo duas horas para dar andamento a todos os processos abertos durante o atendimento, também receber as respostas de fornecedores, fazer e receber protocolos, cópias para encaminhamentos, fiscalizações, dentre outros afazeres, que não são poucos, ou seja, há uma grande quantidade de trabalhos internos oriundos dos atendimentos prestados, o que torna inviável o aumento do período de atendimento ao munícipe, pois comprometeria a qualidade do trabalho, bem como acarretaria na perda de prazos legais, levando o órgão a cometer infrações, o que nunca ocorreu desde a fundação deste órgão, em 1991.



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MUNICIPAL BOTUCATU- SECRETARIA ADJUNTA EM ASSUNTOS DO COMÉRCIO
TEL. (14) 38111-1440 – RUA RANGEL PESTANA, S/N CENTRO – CEP. 18.600-070
BOTUCATU/SP – MERCADO MUNICIPAL
procon@botucatu.sp.gov.br



4- Informar se o Procon Botucatu realiza fiscalizações externas, fora de sua sede?

Sim, a fiscalização é sempre fora da sede do Procon Municipal, pois ocorre no comércio do município, conforme cronograma de trabalho anual desenvolvido pelo Procon Municipal e nossa regional de fiscalização em Sorocaba, visto ser uma atribuição específica de fiscais capacitados e credenciados pela Fundação PROCON-SP. O ato de fiscalizar, autuar e multar é uma forma coercitiva e punitiva aos infratores da lei 8.078/90, e deve obedecer criteriosamente à todas as determinações da lei e suas portarias legais, não devendo ser usado como primeiro recurso, uma vez que a principal função do Procon é o atendimento ao munícipe e a orientação de ambos os lados para o equilíbrio nas relações de consumo.

5-O quadro de pessoal atualmente disponível é adequado para receber todas as demandas recebidas?

No momento trabalhamos em 02 funcionárias, a chefe de atendimento, e uma auxiliar administrativa. Estamos aguardando a contratação de 01 funcionário (a) para treiná-lo no auxílio ao atendimento dos munícipes e administrativamente.

Estamos à disposição para outras informações e dúvidas, caso necessário.

Atenciosamente,

Aleny Pereira de Souza
Chefe de Atendimento - Procon Municipal de Botucatu