

ANEXO I – SELO

Selo representativo da congratulação da Campanha Empresa Amiga do Consumidor.



ANEXO II - FICHA DE INSCRIÇÃO - SELO AMIGO DO CONSUMIDOR - PESSOA JURÍDICA

PREENCHA OS CAMPOS ABAIXO INDICADOS:

QUALIFICAÇÃO

Razão

Social: _____

Nome Fantasia: _____

CNPJ: _____

Endereço: _____

Telefone de contato: _____

E-mail: _____

Nome do Representante legal indicado para acompanhar e responder ao PROCON Sorocaba questões inerentes a Campanha Selo Amigo do Consumidor:

RG _____ CPF _____

Cargo na Organização: _____

Endereço De trabalho: _____

Telefone de Contato: _____

E-mail: _____

RAMO DE ATIVIDADE/SEGMENTO

Produto ()

Especificar:.....

Serviço ()

Especificar:.....

Produto e serviço ()

Especificar:.....

CONSTITUIÇÃO/FORMA DE REPRESENTAÇÃO NO MUNICÍPIO DE SOROCABA

Matriz ()

Filial ()

Franquia ()

Outros ()

Desde que satisfeitas as seguintes condições, devidamente comprovadas:

*Estabelecimentos localizados no Município de Sorocaba cujas atividades são exercidas há pelo menos um ano, tendo como referência a data de publicação do Edital 001/2018 – PROCON Sorocaba, existente e regular no momento da congratulação.

PORTE ECONÔMICO DA EMPRESA (mediante comprovação)

Microempreendedor Individual – MEI (..)

Microempresa (..)

Empresa de Pequeno Porte (..)

Empresa de Médio Porte (..)

Empresa de Grande Porte (..)

(o porte econômico da empresa deverá ser determinado em razão de sua receita bruta anual, obedecendo aos mesmos critérios de classificação para fins de arrecadação fiscal).

BASE DE CONSUMIDORES

(média mensal)

Até 5.000 (..)

Até 10.000 (..)

De 10.0001 a 50.000 (..)

De 50.0001 a 100.000 (..)

De 101.000 a 500.000 (..)

De 501.000 a 900.000 (..)

Acima de 1.000.000 (..)

ANEXO III - RELATÓRIO DE CLASSIFICAÇÃO

Será elaborado pela Comissão Julgadora o Relatório de Classificação.

O relatório será pautado em relatórios obtidos junto ao SINDEC – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, sendo abordado os seguintes índices:

1 – Números de CIPs no período compreendido entre os dias 01/07/2017 e 30/06/2018, contabilizado em comparação ao número no período compreendido entre os dias 01/07/2016 e 30/06/2017.

- forma de cálculo: proporcional à redução do número de CIPs. Por exemplo: se houve uma redução de 30% em relação ao período anterior, a nota para o quesito será de 30% do fator de peso.

2 – Índice de resolução de CIPs, sem a Abertura de Reclamação no período compreendido entre os dias 01/07/2017 e 30/06/2018.

- forma de cálculo: proporcional ao número de CIPs atendidas. Por exemplo: se houve um índice de atendimento de 80%, a nota para o quesito será 80% do fator de peso.

3 – Índice de Reclamações Fundamentadas Atendidas/Reclamações Fundamentadas Não Atendidas.

- forma de cálculo: proporcional ao número de Reclamações Fundamentadas Atendidas. Por exemplo: se houve índice de atendimento de 70%, a nota para o quesito será 70% do fator de peso.

4 – Números de denúncias/encaminhamento à Fiscalização no período compreendido entre os dias 01/07/2017 e 30/06/2018, comparado ao período de 01/07/2016 a 30/06/2017.

- forma de cálculo: proporcional à redução do número de denúncias. Por exemplo: se houve uma redução de 70% no número de denúncias, a nota para o quesito será 70% do fator de peso.

5 – Números de autuações no período compreendido entre os dias 01/07/2017 e 30/06/2018, comparado com o número no período de 01/07/2016 a 30/06/2017.

- forma de cálculo: proporcional à redução do número de autuações. Por exemplo: se houve uma redução de 70% no número de autuações, a nota para o quesito será 70% do fator de peso.

Será realizada a média das notas de cada quesito válido, sendo que para ser considerada apta, a empresa candidata deverá obter no mínimo 65% de média final.

Caso a empresa não possua registros de atendimento de alguma espécie no período anterior, quando aplicável ao quesito, a nota do será descartada e não comporá fator de divisão para a média final.

Caso haja aumento dos índices em qualquer dos quesitos em relação ao período anterior, a nota para o quesito será igual a 0, mas continuará a compor o fator de divisão para a média final.

Observação: quando o fornecedor estabeleceu-se no município em período não compreendido entre os dias 01/07/2017 e 30/06/2018, será verificado o período total e dividido por dois, e será considerada a diminuição no segundo período.

ANEXO IV - TERMO DE COMPROMISSO PARA USO DO SELO REPRESENTATIVO DA CAMPANHA EMPRESA AMIGO DO CONSUMIDOR

Aos ... dias do mês de de 2018, na Superintendência do Serviço Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, compareceram as partes, de um lado, ora CONCESSIONÁRIO, por seu representante legal,..... devidamente qualificada com a nacionalidade, estado civil, profissão, Inscrição no órgão de classe, RG/SSP e CPF/MF), com domicílio (jurídico/físico) na (Avenida /Rua,etc), cidade, Estado de São Paulo, contemplada com o “símbolo representativo Empresa Amiga do Consumidor” (Edital Nº...../2018/PROCON/SGC, de/.../... e Lei Municipal _____), e de outro O CONCEDENTE, Superintendência do Serviço Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON Sorocaba, neste ato, representada pelo Superintendente do Serviço Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor , Laerte Américo Molleta, para, de acordo com as cláusulas a seguir, estabelecer as condições de uso desse “símbolo”:

I- a concessão do símbolo representativo constante do anexo I do Edital e o seu uso não caracterizará certificação de qualquer espécie;

II- o símbolo representativo terá validade de 1 (um) ano, ano e poderá ser concedido nos anos subsequentes através de recadastramento, desde que o fornecedor continue satisfazendo os requisitos necessários para tanto, devendo este recadastramento ser analisado pela Comissão Julgadora.

III- a concessão do símbolo representativo será a título precário e condicional, sendo passível de cassação a qualquer tempo, caso as condições que nortearam sua concessão não subsistam ou haja infração a qualquer dos requisitos que motivaram ou condicionaram sua concessão, sendo também passível de cassação no caso de violação ou inobservância dos preceitos legais, mormente relativas à defesa do consumidor ou, ainda, no caso de utilização indevida da logomarca;

IV- a cassação do símbolo representativo e a rescisão do presente Termo de Compromisso poderá se dar ex officio pela Superintendência do Serviço Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON Sorocaba ou mediante requerimento encaminhado ao referido órgão, por qualquer interessado, sendo garantido ao detentor o direito de defesa por escrito à ‘Comissão Julgadora’, no prazo de 05 (cinco) dias corridos, contados da data de recebimento do ato notificatório;

V- a concessão do símbolo representativo da “Campanha Empresa Amiga do Consumidor” não tem caráter pecuniário e nem ensejará qualquer benefício ou isenção fiscal aos produtores e fornecedores que o recebam;

VI- a “Congratulação Empresa Amiga do Consumidor ” e a concessão do respectivo símbolo não poderá ser oposto aos consumidores ou invocado como meio de defesa perante os órgãos de fiscalização, regulamentação ou de proteção do Consumidor, nem para se eximir de quaisquer responsabilidades;

VII- o CONCESSIONÁRIO, através de representantes indicados a participar do treinamento específico para atendimento imediato de demandas se compromete a encaminhar pessoalmente ou por meio eletrônico (procon@sorocaba.sp.gov.br) o formulário de atendimento, anexo VII, preenchido e assinado pelo consumidor, no prazo de 05 (cinco) dias.

VIII- o símbolo representativo da “Congratulação Empresa Amiga do Consumidor” é de propriedade do Município de Sorocaba, devendo ser utilizado estritamente de acordo com o que dispõe a Lei Municipal _____, e o Edital Nº/2018/PROCON/SGC, de/.../... ;

IV- o símbolo representativo não poderá, em hipótese alguma, ser utilizado como “marca “ de produto ou empregada na razão social ou nome de fantasia do participante;

X- a utilização do símbolo somente será admitida nas condições previstas na Lei Municipal _____ e no Edital Nº...../2018/PROCON/SGC, de/.../... , respeitados os seus objetivos e a legislação em vigor;

XI- o fornecedor contemplado com a “Congratulação Empresa Amiga do Consumidor” deverá impedir qualquer uso ou declaração a respeito do símbolo que se mostre incompatível com a presente “Campanha”;

XII- o uso do símbolo é pessoal e restrito àqueles que obtiveram a respectiva “Congratulação Empresa Amiga do Consumidor”, vedada sua utilização e cessão a terceiros, a que título for;

XIII- os casos omissos e controversos serão fundamentadamente decididos pela Comissão Julgadora:

E, por estarem acordes, lavraram o presente instrumento:

CONCESSIONÁRIO

CONCEDENTE

Superintendência do Serviço Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor
PROCON Sorocaba

ANEXO V - REPRESENTANTES INDICADOS PARA TREINAMENTO ESPECÍFICO AO ATENDIMENTO IMEDIATO DE DEMANDAS E AGENDAMENTO DE TREINAMENTO, SENDO:

OPÇÃO 1: dia _____ as 09:30h

OPÇÃO 2: dia _____ as 14:30h

OPÇÃO 3: dia _____ as 18:30h

Opção treinamento: ()1 - ()2 - ()3

Nome: _____

RG _____ CPF _____ Cargo na Organização: _____

Endereço de trabalho: _____

Telefones de Contato: _____

E-mail: _____

Opção treinamento: ()1 - ()2 - ()3

Nome: _____

RG _____ CPF _____ Cargo na Organização: _____

Endereço de trabalho: _____

Telefones de Contato: _____

E-mail: _____

Opção treinamento: ()1 - ()2 - ()3

Nome: _____

RG _____ CPF _____ Cargo na Organização: _____

Endereço de trabalho: _____

Telefones de Contato: _____

E-mail: _____

Opção treinamento: ()1 - ()2 - ()3
Nome: _____
RG _____ CPF _____ Cargo na Organização: _____
Endereço de trabalho: _____
Telefones de Contato: _____
E-mail: _____

Opção treinamento: ()1 - ()2 - ()3
Nome: _____
RG _____ CPF _____ Cargo na Organização: _____
Endereço de trabalho: _____
Telefones de Contato: _____
E-mail: _____

Opção treinamento: ()1 - ()2 - ()3
Nome: _____
RG _____ CPF _____ Cargo na Organização: _____
Endereço de trabalho: _____
Telefones de Contato: _____
E-mail: _____

Opção treinamento: ()1 - ()2 - ()3
Nome: _____
RG _____ CPF _____ Cargo na Organização: _____
Endereço de trabalho: _____
Telefones de Contato: _____
E-mail: _____

ANEXO IV



CAMPANHA EMPRESA AMIGA DO CONSUMIDOR

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Empresa: _____

Consumidor: _____

Telefone residencial: _____ Telefone Celular: _____

Demanda: _____

