



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

**CONSULTA PÚBLICA**

**Resposta ao Questionamento: nº R - 22/2016**

<b>Questionamentos</b>	
<b>A)</b>	<b>SUPERVISÃO, TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO DAS EQUIPES DE ATENDIMENTO</b>
<p>Diante do alto grau de especialidade técnica exigido para a excelência na prestação dos serviços do órgão, sugerimos que seja incluído no Escopo do Projeto Novo Vapt Vupt a exigência de que a equipe de atendimento seja composta por funcionários com formação em nível <u>superior Bacharel em Direito e que em cada condômino do órgão dentro das unidades de atendimento possua pelo menos 01 (um) servidor efetivo exercendo a função de supervisor do condômino e cumprindo as atribuições indelegáveis (auditoria processual, emissão de certidões, tramitação processual, etc.).</u></p> <p>E ainda que a capacitação técnica (conhecimento jurídico especializado) seja realizada pela equipe de instrutores da Escola Estadual de Defesa do Consumidor – EEDC em parceria com o setor de Recrutamento e Seleção da SPE.</p> <p>Além da capacitação inicial para o exercício da função, que o representante da SPE juntamente com a coordenação da EEDC promova uma agenda periódica de Cursos Técnicos, Oficinas e Palestras voltadas a capacitação continuada dos atendentes.</p>	
<b>B) SUGESTÃO DE ALTERAÇÃO NO ESCOPO DO PROJETO NOVO VAPT VUPT</b>	
<p>Diante das justificativas e dos dados estatísticos, apresentamos as seguintes sugestões:</p> <p><b>1 - Inclusão da Unidade Sede do Procon Goiás no Projeto Novo Vapt Vupt</b>, com a manutenção da localidade atual (prédio da sede administrativa), para que não tenhamos uma descontinuidade dos serviços oferecidos em nossa sede ou estruturas diferentes no formato de atendimento/orientação aos consumidores, tendo em vista as constantes alterações legislativas ou normativas na área do “Direito do Consumidor”;</p> <p><b>2 - Na fase de Recrutamento e Seleção da Equipe de atendimento, que os candidatos possuam formação superior na área do Direito</b>, dada a especificidade e capacidade técnica exigida para a prestação dos serviços do órgão (orientações e Abertura de Processo</p>	



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

Administrativo Sancionatório);

**3 - Que as diretrizes técnico/jurídicas de atendimento (Instrução de Trabalho, normativas, resoluções, etc.) necessárias ao desempenho da atividade de atendimento, esteja sob a responsabilidade do Procon-Goiás,** bem como suas modificações e alterações, dada a importância do cumprimento das diretrizes propostas na Política Estadual de Defesa do Consumidor;

**4 - Que em cada condômino do Procon-Goiás nas Unidades Vapt Vupt, tenha disponível pelo menos 01 (um) supervisor de atendimento (servidor efetivo do Estado),** indicado pelo Procon-Goiás, com formação superior em Direito, exercendo as atribuições consideradas indelegáveis;

**5 - A capacitação técnico/jurídica da equipe de atendimento (Direito do Consumidor) que prestará os serviços do órgão nas Unidades Vapt Vupt,** fique sob a responsabilidade da Escola Estadual de Defesa do Consumidor – EEDC;

**6 - Exclusão no escopo do Projeto Novo Vapt Vupt, dos serviços prestados nos setores do Procon Web (atendimento não presencial), setor de audiências de conciliação e Central de Orientações e Denúncia- 151,** pois esses serviços continuarão sendo prestados sob a responsabilidade da Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor – Procon Goiás.

Pronunciamento : as sugestões serão analisadas quanto à sua viabilidade.