
ESTADO DE MINAS GERAIS
ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DA MICRORREGIÃO DO
VALE DO PARANAÍBA AMVAP

SETOR ADMINISTRATIVO, CONTRATOS E CONVÊNIOS
CIDES - RESOLUÇÃO CIDES Nº 02, DE 02 DE MARÇO DE 2025

APROVA O MANUAL DE ROTINAS E DE PROTEÇÃO DE DADOS DO PROGRAMA REGIONAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO CONSÓRCIO CIDES – PROCON REGIONAL CIDES.

O Presidente do Consórcio Público de Desenvolvimento Sustentável do Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba – CIDES, no exercício de suas atribuições legais e estatutárias,
RESOLVE:

Art. 1º. Fica aprovado o Manual de Rotinas e de Proteção de Dados do Programa Regional de Proteção e Defesa do Consumidor do Consórcio CIDES – PROCON REGIONAL CIDES, na forma do Anexo Único desta Resolução.

Art. 2º. O Manual de Rotinas e de Proteção de Dados é de observação obrigatória para todos os servidores atuantes no PROCON REGIONAL CIDES, de quaisquer unidades, central, descentralizada e local.

Art. 3º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Uberlândia/MG, 02 de março de 2025.

FRANCISCO LOURENÇO BORGES NETO
Presidente do CIDES

JÚLIO CÉSAR S. SOBRINHO SANTOS
Coordenador do Procon Regional CIDES
OAB/MG 196.413

ANEXO ÚNICO – MANUAL DE ROTINAS E DE PROTEÇÃO DE DADOS

Os atos, comportamentos e atitudes do empregado serão norteados pelos princípios da legalidade, dignidade, zelo, eficiência, ética, moralidade e impessoalidade, dentre outros que regem a Administração Pública.

O servidor de Unidade Local ou Descentralizada será regido pelas normas estatutárias do Município a que estiver vinculado, devendo, contudo, observar as normas do Consórcio CIDES, quanto aos aspectos técnicos e operacionais do PROCON REGIONAL CIDES, sem que isso caracterize novo vínculo trabalhista ou funcional.

PRINCIPAIS ROTINAS E PONTOS DE ATENÇÃO – UNIDADES LOCAIS:

3.1 As principais atribuições dos agentes públicos envolvidos no atendimento e prestação de serviços aos usuários do PROCON REGIONAL CIDES nas Unidades Locais são:

atendimento;
recebimento de documentos do atendido, pessoais ou não;
registro no sistema;
envio de notificações/ofícios;
trato com fornecedores;
realização de atos processuais, em especial audiências.

PONTOS DE ATENÇÃO DE CADA ATRIBUIÇÃO DOS AGENTES PÚBLICOS DAS UNIDADES LOCAIS:

4.1 São considerados pontos críticos, a exigir maior atenção dos agentes públicos das Unidades Locais:

Em relação ao ATENDIMENTO:

Ser sempre cordial;
Agir sempre com clareza e objetividade – falar na linguagem mais acessível possível;
Não alimentar esperanças e expectativas exageradas;
Não postergar a adoção das tratativas;

Sempre fornecer respostas em tempo razoável ao consumidor;
Sempre acompanhar os prazos concedidos aos fornecedores para retorno;

Quando não se tratar de uma relação de consumo, oriente o atendido a procurar outros órgãos (Defensoria, Ministério Público, MP do Trabalho, etc.);

Não tratar de forma diferente algum eventual adversário político – em caso de completa impossibilidade de atendimento, comunicar a Unidade Central.

Em relação ao RECEBIMENTO DE DOCUMENTOS DO ATENDIDO, PESSOAIS OU NÃO:

Informar ao atendido qual o procedimento de guarda e sigilo dos dados;

Só solicitar documentos estritamente necessários e relacionados com a demanda exposta;

Se possível, armazene apenas cópias/xerox e não os originais;

Jamais retenha documentação pessoal do atendido;

Jamais compartilhe dados do atendido com terceiros;

Não exponha a situação denunciada ou reclamada pelo atendido a terceiros;

Não descarte documentos dos atendidos, mas devolva-os ou incinere o que for descartável.

Em relação ao REGISTRO NO SISTEMA:

Não postergar o registro no sistema;

Explique para o atendido que o atendimento pode demorar um pouco mais devido à necessidade de registro no sistema;

Explique para o atendido a importância do registro no sistema – cadastro nacional, identificação das principais reclamações no Município, etc.;

Somente em último caso deixe o registro para depois de terminado o atendimento, mas o faça de forma imediata;

Não compartilhe seu usuário e senha com terceiros, mesmo que da mesma Unidade Local.

Em relação ao ENVIO DE NOTIFICAÇÕES/OFÍCIOS:

Sempre verificar se o fornecedor possui meio eletrônico de recebimento via Pro-consumidor;

Acompanhar os prazos de resposta;

Caso necessário, solicite apoio da Unidade Central para analisar as manifestações dos fornecedores;

Quando o envio da notificação se der na forma impressa, sempre utilizar o envio com aviso de recebimento, para melhor acompanhamento do prazo.

Em relação ao TRATO COM FORNECEDORES:

Sempre se identificar de forma integral (nome, função no PROCON, etc.), em caso de contato telefônico;

Nunca manifestar apreço ou desprezo pelo fornecedor;

Ser razoável na concessão dos prazos solicitados pelos fornecedores para retorno;

Sempre esperar toda a explicação do fornecedor antes de decidir o próximo passo (pedir provas, ressaltar as consequências jurídicas, etc.);

Quando for necessário o envio de documentos pelo fornecedor, deve haver protocolo na Unidade Local;

Caso o fornecedor seja seu amigo ou inimigo pessoal, solicite apoio e orientação da Unidade Central.

Em relação à REALIZAÇÃO DE ATOS PROCESSUAIS:

Comunicar as partes com a antecedência determinada;

Preparar o local de realização da audiência;

Sempre disponibilizar a Unidade Local para o atendido participar da audiência;

Estudar o processo base da audiência de forma prévia;

Sempre privilegiar a autocomposição entre as partes;

Quando o fornecedor se recusar a propor acordo, sempre questione os motivos;

Quando o consumidor se recusar a aceitar o acordo, e este for justo, orientá-lo sobre a possível demora do processo e não solução de sua questão.

Parágrafo único. Os descumprimentos das normas deste Manual ensejará abertura de procedimento de investigação pela Ouvidoria do PROCON REGIONAL CIDES, na forma da Resolução CIDES nº 10, de 2024.

Sobre a política de proteção de dados do PROCON REGIONAL CIDES:

CONCEITOS:

dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

tratamento: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios:

Finalidade: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;

Adequação: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento;

Necessidade: limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados;

Livre acesso: garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais;

Qualidade dos dados: garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento;

Transparência: garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial;

Segurança: utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

Prevenção: adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais;

Não discriminação: impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;

Responsabilização e prestação de contas: demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas.

Principais cautelas a serem adotadas:

Somente solicitar documentações e dados estritamente necessários para a abertura de atendimento/reclamação;

Não fornecer informações de procedimentos e processos para terceiros, a menos que possua uma procuração específica;

Solicitar apenas documentações que tenham a finalidade específica para condução da reclamação;

Oriente os consumidores sobre a importância da proteção dos seus dados;

Não utilize computadores pessoais para execução das atividades, evite os riscos de vazamento de dados;

Informe aos consumidores como os dados serão utilizados;

Em caso de vazamento, comunicar imediatamente a Unidade Central.

Publicado por:

Darciane Medeiros Oliveira

Código Identificador:1095C04A

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios Mineiros no dia 03/04/2025. Edição 3993

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:

<https://www.diariomunicipal.com.br/amm-mg/>