



PREFEITURA DE NOVA ANDRADINA

Estado de Mato Grosso do Sul
Governo Municipal

Of. nº 80/2026/GAB/PREF

Nova Andradina - MS, 25 de março de 2026.

Exmo. Senhor
Fábio Zanata
MD. Presidente da Câmara Municipal
Nova Andradina – MS

Senhor Presidente,

Acusamos o recebimento da **indicação nº 50/2026**, de autoria da Vereadora Márcia Batista Lobo Grigolo, do Podemos, por meio da qual solicita que sejam adotadas as providências necessárias para a criação de canal oficial de atendimento do PROCON Municipal por meio de canais digitais, tais como WhatsApp institucional, plataforma online no site oficial da Prefeitura e/ou aplicativo próprio. Após análise, informo que, em atenção à indicação apresentada, cumpre inicialmente parabenizar a iniciativa e a preocupação com a constante melhoria e modernização dos serviços públicos prestados à população, especialmente no que se refere à ampliação do acesso aos mecanismos de defesa do consumidor.

Cabe destacar que já existem atualmente instrumentos que possibilitam ao consumidor registrar suas demandas por meios digitais, a exemplo da plataforma www.consumidor.gov.br, disponibilizada pelo Governo Federal, que permite ao cidadão formalizar reclamações e buscar a solução de conflitos de consumo de maneira online.

Ressalta-se também que o PROCON Municipal utiliza o sistema PROCONSUMIDOR, adotado pelos órgãos de defesa do consumidor em todo o país, no qual os processos administrativos são formalizados e tramitam de forma eletrônica, garantindo a adequada instrução processual, bem como a realização de audiências presenciais de conciliação, que frequentemente possibilitam a resolução mais célere e eficaz dos conflitos entre consumidores e fornecedores.

Importante destacar, ainda, que o atendimento presencial continua sendo essencial para assegurar a inclusão e o acesso ao serviço público, sobretudo para pessoas idosas, cidadãos que não possuem familiaridade com ferramentas digitais ou que não dispõem de acesso facilitado à internet, realidade ainda presente em parte da população.

Dessa forma, o PROCON Municipal tem buscado conciliar a utilização de ferramentas digitais já disponíveis com a manutenção do atendimento presencial, garantindo que todos os cidadãos tenham acesso aos serviços de orientação, registro e acompanhamento de reclamações.



PREFEITURA DE NOVA ANDRADINA

Estado de Mato Grosso do Sul
Governo Municipal

Por fim, registra-se que a Administração Municipal permanece atenta às inovações tecnológicas e às sugestões apresentadas pelo Poder Legislativo, avaliando constantemente alternativas que possam contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados à população, sempre com responsabilidade administrativa e foco na ampliação do acesso aos direitos do consumidor. (Informações do Diretor do Procon seguem em anexo.)

Aproveito a oportunidade para apresentar a V. Exa. os protestos de elevada estima e distinta consideração.

Leandro Ferreira Luiz Fedossi

PREFEITO MUNICIPAL



GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA

DESPACHO SIGA Nº PM-DES-2026/13108

Referência: Processo Administrativo Nº PM-ADM-2026/02474 , 16/02/2026 - PM.

Assunto: Solicitações, informações e/ou comunicação

A(o) Assessoria do Executivo

Em atenção à indicação apresentada, cumpre inicialmente parabenizar a iniciativa e a preocupação com a constante melhoria e modernização dos serviços públicos prestados à população, especialmente no que se refere à ampliação do acesso aos mecanismos de defesa do consumidor.

Cabe destacar que já conta atualmente instrumentos que possibilitam ao consumidor registrar suas demandas por meios digitais, a exemplo da plataforma **www.consumidor.gov.br**, disponibilizada pelo Governo Federal, que permite ao cidadão formalizar reclamações e buscar a solução de conflitos de consumo de maneira online.

Ressalta-se também que o PROCON Municipal utiliza o sistema **PROCONSUMIDOR**, adotado pelos órgãos de defesa do consumidor em todo o país, no qual os **processos administrativos são formalizados e tramitam de forma física**, garantindo a adequada instrução processual, bem como a realização de **audiências presenciais de conciliação**, que frequentemente possibilitam a resolução mais célere e eficaz dos conflitos entre consumidores e fornecedores.

Importante destacar, ainda, que o atendimento presencial continua sendo essencial para **assegurar a inclusão e o acesso ao serviço público**, sobretudo para **pessoas idosas, cidadãos que não possuem familiaridade com ferramentas digitais ou que não dispõem de acesso facilitado à internet**, realidade ainda presente em parte da população.

Dessa forma, o PROCON Municipal tem buscado conciliar a utilização de ferramentas digitais já disponíveis com a manutenção do atendimento presencial, garantindo que todos os cidadãos tenham acesso aos serviços de orientação, registro e acompanhamento de reclamações.

Por fim, registra-se que a Administração Municipal permanece atenta às inovações tecnológicas e às sugestões apresentadas pelo Poder Legislativo, avaliando constantemente alternativas que possam contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados à população, sempre com responsabilidade administrativa e foco na ampliação do acesso aos direitos do consumidor.

Nova Andradina, 12 de março de 2026.

Sergio Dias Maximiano



Assinado com senha por SERGIO DIAS MAXIMIANO.
Data: 12/03/2026 10:10:00 - Documento Nº: 619158-4851 - consulta à autenticidade em
<https://siga.pmna.ms.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=619158-4851>



PMDES202613108A

GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA

DIRETOR
Dep. Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor



Assinado com senha por SERGIO DIAS MAXIMIANO.
Data: 12/03/2026 10:10:00 - Documento Nº: 619158-4851 - consulta à autenticidade em
<https://siga.pmna.ms.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=619158-4851>



PMDES202613108A

