

**A. LOPES MUNIZ**  
Advogados Associados

Programa Estadual de Proteção e Defesa  
do Consumidor (PROCON-CE / DECON)

RECEBIDO  
Em 18/03/14

Servidor Responsável

Brasília, 28 de Fevereiro de 2014

R.A. 20-03 JM.  
Denise Aparecida de O. Torres  
SECRETARIA EXECUTIVA  
IDENT. 003101007/2014-PROCON-CE

AO

DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – DPDC

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR – MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO T – MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 5º ANDAR, SALA 520

– CEP 70064-900 – BRASÍLIA, DF

REF.: PROCESSO DE CHAMAMENTO Nº 08000.007087/2013-81

Prezada Doutora Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Processos administrativos do DPDC/SENACON,

**ARTSANA BRASIL LTDA. (“CHICCO”)**, já qualificada, nos autos do Processo de Chamamento em referência e em atenção ao disposto no artigo 7º, I da Portaria 487 de 2012 do Ministério da Justiça, vem apresentar o segundo relatório periódico de atendimento ao chamamento.

As informações contidas neste relatório dizem respeito aos 60 (sessenta) dias compreendidos nos meses de Janeiro e Fevereiro de 2014 no curso da campanha de chamamento.

**DISTRIBUIÇÃO DOS ATENDIMENTOS PELOS CANAIS OFERTADOS AO CONSUMIDOR**

Como descrito no Processo de Chamamento em referência a **ARTSANA** atende aos consumidores envolvidos no chamamento em por meio de 4 (quatro) canais, SAC

telefone 0800, SAC via site próprio, rede de lojas próprias e rede de lojas parceiras. Nesse contexto a distribuição dos atendimentos por canal se deu na forma abaixo:

Controle de envio	27/02/2014
Sac - contato direto 0800	0
Sac - contato planilha site	7
Loja Chicco	0
Loja Trade	0
<b>Total</b>	<b>7</b>

#### DISTRIBUIÇÃO DOS ATENDIMENTOS PELOS ESTADOS DA FEDERAÇÃO

Ainda em atenção ao disposto no artigo 7º, I da Portaria 487 de 2012 do Ministério da Justiça, segue abaixo a indicação dos atendimentos por Estado da Federação:

Estados - Fivelas Enviadas	Total
Amapá	0
Amazônas	0
Bahia	0
Brasília	0
Ceará	0
Espírito Santo	1
Goiânia	0
Mato grosso	0
Mato Grosso do Sul	0
Minas Gerais	0
Pará	0
Paraná	0
Pernambuco	0
Piauí	0
Recife	1
Rio de Janeiro	0
Rio Grande do Sul	0
Rondônia	0
Santa Catarina	0
São Paulo	5
Sergipe	0
Tocantins	0
<b>Total</b>	<b>7</b>

Importante reiterar informação já constante do Processo de Chamamento em referência de que não existem produtos em estoque com os fechos sujeitos a potencial problema, os quais já foram devidamente vistoriados e encontram-se em ordem.

Finalmente, a ARTSANA informa que permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Atenciosamente,

**EDUARDO JOSÉ DE OLIVEIRA COSTA**  
OAB/SP 162.880

**JULIO GARCIA MORAIS**  
OAB/SP 246.306