



ATA DA **1ª REUNIÃO ORDINÁRIA** DE 2023
CONSELHO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR
25 de ABRIL de 2023

1 Aos vinte e cinco dias do mês de abril de 2023, às dez horas e onze minutos, iniciou-se a 1ª
2 Reunião Ordinária do Conselho Municipal de Proteção ao Consumidor de 2023, no auditório do
3 7º andar do Paço Municipal, localizado à Rua José de Alencar, nº 123, Centro, com a presença
4 dos seguintes conselheiros: **Gunar Monteiro de Andrade Junior, Alexandre de Oliveira**
5 **Campos, Pedro Jorge Ortiz Endrizzi, Francisco Alberto Carvalho de Castro Pimentel,**
6 **Larissa Francine da Rosa, Gabriella Lúcio de Oliveira Moraes, Airton Costa e Fernando**
7 **Lúcio Simão.** Com a palavra, o Presidente do Conselho, Gunar Monteiro de Andrade Junior,
8 deu início à reunião e agradeceu a presença de todos, destacando os assuntos que seriam
9 abordados. Em seguida, passou a palavra para o Diretor do PROCON, Dr. Alexandre Campos,
10 que começou a discorrer sobre as atividades ocorridas durante o mês de março, período em
11 que se comemora o dia do consumidor. Falou sobre as orientações e esclarecimentos que
12 foram ofertados aos lojistas do Shopping Jardim Oriente, bem como das palestras realizadas
13 em todas as unidades da Casa do Idoso, em dois CRAS da cidade e no distrito de São
14 Francisco Xavier, oportunidade em que foram abordados assuntos relacionados a empréstimos
15 e cartão consignado. Disse, ainda, que durante a atividade no distrito de São Francisco Xavier,
16 os consumidores presentes relataram problemas com as concessionárias de serviços públicos
17 e operadoras de telefonia e internet. Mencionou também a parceria com a Fundação PROCON
18 SP na realização do "PROCON Itinerante", no dia dez de março. Explicou que um ônibus da
19 Fundação PROCON SP ficou estacionado na Praça Afonso Pena e, em conjunto com a equipe
20 do PROCON Municipal, atenderam e esclareceram dúvidas de várias pessoas que por ali
21 passaram. Ainda sobre as ações realizadas no mês do consumidor, falou sobre a palestra que
22 aconteceu na Associação Democrática dos Aposentados e Pensionistas do Vale do Paraíba,
23 sobre empréstimos e cartão consignado, proferida pela atendente do PROCON, Maria Eduarda
24 Chaves, para cinquenta aposentados e pensionistas. Dando sequência a exposição, Dr.
25 Alexandre passou a relatar sobre o trabalho da equipe de fiscalização durante o primeiro
26 trimestre. Destacou que foram visitados duzentos e oito estabelecimentos, sendo que sessenta
27 e sete restaram autuados. Falou que no mês de janeiro, a fiscalização se dedicou à campanha
28 de volta às aulas e ao eventual aumento de preço de combustíveis, e em março à pesquisa de
29 preços para a Páscoa. Sobre postos de combustíveis, disse que no ano passado, a equipe de
30 fiscalização fez um mil e oitocentas visitas a tais estabelecimentos. Seguidamente, o Diretor do
31 PROCON relatou que está havendo alta rotatividade de funcionários que pertencem à equipe
32 de atendimento do órgão, que desde que assumiu a gestão do PROCON já aconteceram mais
33 de dez pedidos de demissão. Reconheceu que o salário pago aos atendentes não é alto e que
34 deseja estudar maneiras de diminuir o número de pedidos de demissão. Mencionou que
35 enquanto a questão salarial não pode ser ajustada, o PROCON está fomentando a participação
36 da equipe em cursos de aperfeiçoamento, momento em que passou a palavra ao Chefe de
37 Proteção ao Consumidor do PROCON, Dr. Pedro Jorge Ortiz Endrizzi, para que falasse do
38 assunto. Logo depois, Dr. Pedro Ortiz destacou que há preocupação em qualificar os
39 atendentes e que nos últimos três meses foram colocados à disposição da equipe mais de três
40 cursos, sendo um deles disponibilizado pela Fundação PROCON SP, que foi o "Curso Básico
41 de Atendimento e Noções do CDC", ministrado em três módulos. O Chefe de Divisão contou
42 ainda que participou deste curso de forma presencial na sede da Fundação em São Paulo e
43 que depois foi o responsável por repassar seu conteúdo aos atendentes. Sobre os outros dois
44 cursos, disse que um é fornecido pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor, da



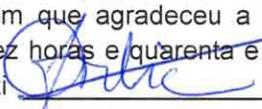
45 Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça, e que o outro foi ofertado pelo
46 Banco Itaú, sobre financiamento de fatura de cartão de crédito. Dr. Pedro Ortiz destacou,
47 ainda, que após conversa com o Dr. Alexandre e com o Supervisor da equipe de atendimento,
48 Francisco, restou decidido que os funcionários do PROCON podem, na medida em que
49 comprovem participação em cursos de aperfeiçoamento, requerer dia ou horas de folga. Sobre
50 a parceria com a Fundação PROCON SP, Dr. Pedro Ortiz narrou que nos últimos três meses lá
51 esteve em três oportunidades, sendo que na última participou de reunião com todos os novos
52 gestores do PROCON SP e que o objetivo é comum, ou seja, estreitar laços. Depois, Dr.
53 Alexandre falou sobre o convênio com o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, que
54 permite, em troca de sua manutenção, a utilização do prédio onde funciona o PROCON.
55 Colocou que o convênio data do ano de dois mil e treze, ou seja, tem dez anos. Mencionou
56 também que o prédio é muito antigo, que completa cinquenta anos neste ano. Dr. Alexandre
57 conta que chamou a URBAM para fazer um diagnóstico geral da situação do prédio e que a
58 prioridade é a resolução do problema das goteiras, dizendo que está aguardando diversos
59 orçamentos. Relata também que pediu à Secretaria de Manutenção da Cidade que procedesse
60 à demolição de estruturas provisórias que estavam no estacionamento. Diz que a ideia é
61 demarcar novamente o estacionamento, construir uma nova guarita que permita a permanência
62 de um controlador de acesso. Destaca que solicitou à URBAM a cessão de contêineres para o
63 depósito de lixo, que antes ficavam na calçada próximo ao portão de acesso ao
64 estacionamento. Dr. Alexandre relembra que foi pessoalmente em todos os vizinhos do prédio
65 para solicitar que não deixassem lixos na calçada, que devem ser colocados nos contêineres.
66 Ainda sobre a manutenção do prédio, relata que não será possível fazer tudo, eis que a
67 construção tem oitocentos metros quadrados, mas que os pontos que demandam mais atenção
68 deverão ser resolvidos, de acordo com o que o Conselho Municipal de Proteção ao
69 Consumidor deliberar. Em seguida, fala que o PROCON está presente nas redes sociais,
70 mostrando algumas postagens que foram realizadas no perfil do órgão no Instagram.
71 Caminhando para o fim da reunião, Dr. Alexandre realçou os números alcançados pelo
72 PROCON, falando que foram mais de vinte mil atendimentos nos últimos três meses, com um
73 índice médio de resolutividade de oitenta e dois por cento. Coloca que o índice médio da
74 resolutividade das demandas nas audiências de conciliação gira em torno de cinquenta por
75 cento. O Diretor ressalta que o PROCON é uma pauta positiva, que conseguiu manter sua
76 respeitabilidade e que o órgão é procurado por fornecedores na tentativa de se anteciparem a
77 eventuais reclamações. Sobre o assunto, Dr. Pedro Ortiz retoma a palavra e fala que participou
78 de uma reunião com três gerentes do Banco Bradesco, que procuraram o PROCON, para
79 explicarem sobre o fechamento de uma agência e a consequente transferência de correntistas
80 para outra. O Chefe de Divisão explicou que o objetivo do Bradesco foi o de se antecipar a
81 possíveis reclamações de clientes do banco, insatisfeitos ou confusos com a mudança de
82 agência. Disse, ainda, que houve a visita de um representante da Claro, que também se
83 colocou à disposição do órgão. Depois, o Presidente do Conselho, Gunar Monteiro de Andrade
84 Junior, parabenizou a gestão do PROCON e falou que o Poder Judiciário deve ser comunicado
85 dos números apresentados durante a reunião, do papel que o PROCON está desempenhando
86 ao colaborar para que não fique ainda mais sobrecarregado de trabalho, afinal, em noventa
87 dias, mais de vinte mil pessoas não precisaram ingressar com ação judicial para a satisfação
88 de seus direitos. Ato contínuo, o Diretor do PROCON, relatou sobre a possível parceria com a
89 Faculdade de Direito da UNIVAP a fim de que se realize um mutirão de decisões, ou seja, que
90 os estagiários da UNIVAP possam elaborar decisões, sob a orientação e supervisão não só
91 dos professores, mas também da equipe do PROCON. Dr. Alexandre explicou que por conta
92 da edição do Decreto Federal nº 10.887/2021, houve um represamento de processos
93 administrativos individuais sem decisão final e que o intuito da parceria é dar fluidez a tais
94 processos e possibilitar aos alunos contato direto com o Direito do Consumidor. O Diretor do



PREFEITURA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Secretaria de Apoio Jurídico
PROCON



95 PROCON destacou o trabalho realizado pelas gestões anteriores do órgão, elogiando também
96 os funcionários efetivos que lá trabalham, responsáveis por fazer com que o órgão caminhe tão
97 bem. Seguidamente, o Presidente franqueou a palavra aos presentes, mas não houve quem
98 desejasse se manifestar, momento em que agradeceu a presença de todos e encerrou a
99 reunião. A reunião foi encerrada às dez horas e quarenta e sete minutos. Esta ata foi lavrada
100 por mim, Pedro Jorge Ortiz Endrizzi , em 02 (duas) folhas digitadas
101 somente no anverso, conferida e assinada pelos Senhores Presidente e Vice-Presidente do
102 Conselho, e anexada a lista de presença dos Conselheiros.

Gunar Monteiro de Andrade Junior

Presidente



Alexandre de Oliveira Campos

Vice-Presidente

