



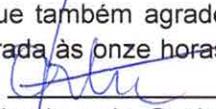
ATA DA **2ª REUNIÃO ORDINÁRIA** DE 2023
CONSELHO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR
27 de JUNHO de 2023

1 Aos vinte e sete dias do mês de junho de 2023, às dez horas e sete minutos, iniciou-se a 2ª
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: **Cláudio César de Oliveira Pereira, Alexandre de Oliveira**
5 **Campos, Pedro Jorge Ortiz Endrizzi, José Aparecido Pereira Barbosa do Nascimento,**
6 **Larissa Francine da Rosa, João Friggi Neto e Airton Costa.** O munícipe Ed Moraes também
7 registrou presença. Com a palavra, o Vice-Presidente do Conselho e Diretor de Proteção ao
8 Consumidor, Dr. Alexandre de Oliveira Campos, deu início à reunião, agradecendo a presença
9 de todos e justificou a ausência do Presidente, Sr. Gunar, que está em férias. Logo depois, fez
10 a leitura da pauta da reunião, anteriormente enviada a todos os conselheiros e a quem
11 manifestar interesse. Em seguida, passou a palavra para o Chefe de Proteção ao Consumidor,
12 Dr. Pedro Ortiz, que discorreu a respeito das reuniões entre a diretoria do PROCON e algumas
13 instituições bancárias. Disse que no mês de maio foi realizada reunião com o Banco Mercantil
14 e que no mês de junho houve reunião com o Banco C6, que figura no topo da lista de
15 reclamações abertas relacionadas a supostas fraudes na contratação de empréstimos
16 consignados. Colocou também que nos próximos dias está agendada reunião com o Banco
17 Bradesco. Nas reuniões, segundo Dr. Pedro, os bancos fazem uma apresentação institucional
18 e buscam estreitar relações para resolução de eventuais demandas. Sobre a questão dos
19 empréstimos consignados, Dr. Alexandre destaca que houve reunião com Dr. Fernando Belaz,
20 6º Promotor de Justiça de São José dos Campos e responsável pela área de direito do
21 consumidor e também que o PROCON foi procurado pelo Núcleo de Prática Jurídica da
22 UNIVAP a fim de promover ações conjuntas no sentido de tentar coibir o aumento de
23 empréstimos consignados fraudulentos. Sublinhou ainda que o PROCON está presente nas
24 Casas do Idoso através de palestras que têm o intuito de orientar e esclarecer dúvidas dos
25 idosos a respeito do assunto. Em seguida, Dr. Alexandre começou a falar sobre a parceria
26 entre o PROCON e o CEDEMP (Centro de Educação Empreendedora), que será retomada.
27 Disse que durante todo o mês de agosto e início de setembro, o PROCON, através da diretoria
28 e de, no mínimo, sete colaboradores, estará em 48 escolas municipais conversando com
29 alunos do 6º ano do Ensino Fundamental sobre "Consumo Consciente". A ação alcançará algo
30 em torno de 9 mil alunos. Ato contínuo, Dr. Alexandre passou a palavra para o Dr. Pedro, que
31 falou sobre a reunião que teve com idosos a pedido de assistente social do CRAS do bairro
32 Vista Verde. Ele falou que a reunião, que aconteceu no Centro Comunitário da Vila Industrial,
33 contou com a presença de 10 idosos e que abordou como tema "Empréstimos e Cartão
34 Consignado". Em sequência, Dr. Alexandre retomou a palavra e lembrou que o PROCON tem
35 participado de todas as edições do programa "Prefeitura Mais Perto de Você", ocasião em que
36 o órgão fica à disposição para esclarecer dúvidas e até para a abertura de reclamações,
37 frisando que a missão do servidor público é atender bem a todos os munícipes. Depois, Dr.
38 Pedro falou a respeito das visitas realizadas na cidade de Campinas. Acompanhado do Dr.
39 Alexandre, foram à IMA (Informática de Municípios Associados) no dia 19 de maio, empresa
40 que desenvolveu e é responsável pelo *software* utilizado pelo PROCON. O objetivo da visita foi
41 a possibilidade de abertura de um canal mais rápido de diálogo a fim de resolver de forma
42 célere eventuais oscilações no sistema, além de conversarem sobre o contrato, que vence no
43 mês de novembro próximo. No dia 13 de junho, foi a vez da visita à sede do PROCON
44 Municipal de Campinas, ocasião em que foram recebidos pelo Dr. Francisco Togni, assessor



45 de gabinete da diretoria. Lá, os presentes tiveram oportunidade de trocar experiências a
46 respeito do dia a dia dos PROCON's, procedimentos adotados, audiências, etc. Mais tarde,
47 conforme relatou Dr. Alexandre, os representantes do PROCON visitaram duas das oito
48 unidades do "Agiliza Campinas", que são postos descentralizados de atendimento ao público,
49 locais em que os munícipes de Campinas têm acesso aos mais variados serviços, como
50 atendimento do PROCON, Protocolo, Água, Luz, Tributos e Internet. O projeto, de acordo com
51 Dr. Alexandre, é o de levar o atendimento do PROCON de São José dos Campos aos
52 protocolos municipais, que ficam em todas as regiões da cidade. Dr. Alexandre colocou que já
53 levou a ideia ao Secretário de Apoio Jurídico, Dr. Guilherme Belini, e que conversará com o
54 Prefeito a respeito. Um dos objetivos é fazer com que o consumidor não precise tomar várias
55 conduções para ir até a sede do PROCON. Seguidamente, Dr. Alexandre discorreu a respeito
56 dos cursos e palestras da Fundação PROCON SP voltados aos colaboradores do PROCON
57 Municipal. Relatou que os funcionários assistirão a palestra "Consumo na era digital" e que nos
58 próximos dias 4 e 5 participarão da "Oficina de reciclagem para elaboração de CIP's", que será
59 ministrada por servidores da Fundação e acontecerá no auditório do térreo do Paço Municipal,
60 ocasião em que estarão reunidos todos os PROCON's da região. Além disso, Dr. Alexandre
61 falou a respeito da contratação do curso para formação de conciliadores. Serão ofertados
62 inicialmente a 10 colaboradores do PROCON, sobretudo para aqueles que já atuam como
63 conciliadores durante as audiências. Todos eles assistirão às aulas na sala de treinamento do
64 PROCON e terão direito à emissão de certificado. Logo em seguida, Dr. Alexandre disse sobre
65 o repasse de multas aplicadas em favor do município pela Fundação PROCON SP no importe
66 de R\$ 552.790,80 (quinhentos e cinquenta e dois mil e setecentos e noventa reais e oitenta
67 centavos), montante que será revertido para o PROCON Municipal. A seguir, o Dr. Alexandre
68 passou a falar sobre os contratos que o PROCON mantém junto a IMA (software), Renove
69 (atendimento ao público) e Alba (limpeza). Disse que o da IMA vencerá em novembro próximo
70 e que existe a possibilidade de abertura ou dispensa de processo licitatório, que o da Renove
71 está com a Gestão de Contratos para renovação e que o da Alba vencerá apenas em
72 dezembro. Sem demora, Dr. Alexandre passou a detalhar o trabalho realizado pela equipe de
73 fiscalização durante os meses de maio e junho. Em maio, em meio a campanha do dia das
74 mães, foram visitadas 142 lojas e emitidas 3 autuações. As fiscalizações de ofício somadas ao
75 atendimento a denúncias resultaram em 63 vitórias, com 42 autuações. Em junho, durante a
76 campanha do dia dos namorados, foram visitadas 135 lojas e emitidas 9 autuações. As
77 fiscalizações de ofício somadas ao atendimento a denúncias resultaram em 38 vitórias e 26
78 autuações. Posteriormente, o Diretor do PROCON expôs a todos que durante o mês de abril
79 foram realizados 5.625 atendimentos, com uma resolutividade de 82,13% e que durante o mês
80 de maio foram atendidos no PROCON 7.480 munícipes, com um índice de resolutividade de
81 78,5%. Em média, o percentual de resolutividade nos dois meses foi de 80,3%. Ato contínuo,
82 Dr. Alexandre mostrou as últimas postagens nas redes sociais do PROCON. Em seguida,
83 passou a falar sobre as melhorias que estão acontecendo no prédio onde funciona o órgão.
84 Falou sobre o profissional de segurança que foi enviado pelo Tribunal de Justiça, dizendo que
85 ele deverá se estabelecer no estacionamento a fim de reforçar a segurança e controlar o
86 acesso de veículos. Isso deve acontecer logo após a construção de uma nova guarita, que será
87 erigida no local em que hoje está o antigo transformador, não mais em funcionamento.
88 Destacou também que o novo transformador já está devidamente ligado desde a última sexta-
89 feira e que a limpeza das calhas foi realizada no último final de semana. Seguidamente, o Vice-
90 Presidente no exercício da Presidência franqueou a palavra aos presentes, momento em que o
91 munícipe Ed Moraes passou a realizar alguns questionamentos. Perguntou a respeito da
92 informatização do PROCON, a fim de que todos os procedimentos possam ser realizados de
93 forma remota, inclusive as audiências. Perguntou o motivo de não haver audiências de
94 conciliação virtuais. Disse que as apresentações não estão disponíveis no site da Prefeitura,



95 que as atas das reuniões não são descritivas e que não há nenhuma informação relativa ao
96 Fundo Municipal de Proteção ao Consumidor no Portal da Transparência. Relatou ter aberto
97 processo para a obtenção de informações relacionadas aos detalhes das multas aplicadas pelo
98 PROCON, que julga ser de suma importância a divulgação de tais informações. Sugeriu a
99 realização de parceria com instituições de ensino para a elaboração, por exemplo, de um
100 aplicativo. Dr. Alexandre disse que elaborou resposta ao questionamento a respeito das
101 multas, mas o munícipe se queixou de ter que se dirigir ao protocolo para a obtenção do
102 retorno já que a abertura do processo se deu através do "prefbook". Colocou que as atas das
103 audiências de conciliação devem ser mais detalhadas e propôs que sejam expostos os motivos
104 que levaram a não realização de acordo, por exemplo. Em resposta a este questionamento
105 específico, Dr. Pedro Ortiz falou que também já pensou a respeito, pois facilitaria no momento
106 da elaboração da decisão. Explicou que os processos administrativos continuam tramitando
107 após a audiência e que, se o caso, a empresa pode ser multada. Frisou ser um
108 questionamento relevante e que o PROCON deveria internaliza-lo e refletir a respeito. Dr.
109 Alexandre, diretor do PROCON, falou que de fato as atas precisam melhorar e solicitou que o
110 munícipe formalize os seus apontamentos através do 156, que eles serão direcionados ao
111 órgão e respondidos. Lembrou que todas as audiências do PROCON de Campinas acontecem
112 virtualmente e que é uma sugestão para que as de São José dos Campos sejam assim
113 também. Reforçou o pedido para que o munícipe formalize suas reclamações e propostas e
114 disse que o Prefeito sempre está atento a tudo o que é registrado no 156. Em seguida, Dr.
115 Pedro mencionou que teve oportunidade de conhecer a realidade de diversos PROCON's do
116 estado e que muitos deles nunca sequer realizaram audiências, que os processos finalizam
117 com a resposta do fornecedor à CIP. Lembrou que representantes do PROCON de Jacareí
118 estiveram no PROCON de São José para assistir audiências, já que lá elas estavam
119 paralisadas desde o início da pandemia. Pedro ainda falou que talvez fosse mais adequada a
120 adoção do modelo híbrido, com a possibilidade de audiência presencial para os consumidores
121 que possuem dificuldade com o acesso a internet. Falou também que o calendário de reuniões
122 do conselho encontra-se no Portal da Transparência, assim como as atas, listas de presença e
123 composição atualizada. O munícipe, em resposta, disse que de fato encontrou o calendário,
124 mas que teve que acessar as atas das reuniões para se informar a respeito do local onde elas
125 acontecem. Sugeriu que o consumidor seja notificado a respeito da decisão do processo
126 administrativo. Dr. Alexandre agradeceu a presença do munícipe dizendo ser de suma
127 importância todas as críticas e sugestões e que, na medida do possível, novos procedimentos
128 poderão ser adotados, momento em que também agradeceu a presença dos conselheiros e
129 encerrou a reunião. A reunião foi encerrada às onze horas e dois minutos. Esta ata foi lavrada
130 por mim, Pedro Jorge Ortiz Endrizzi , em 02 (duas) folhas digitadas
131 somente no anverso, conferida e assinada pelo Senhor Vice-Presidente do Conselho no
132 exercício da Presidência, e anexada à lista de presença dos conselheiros.


Alexandre de Oliveira Campos
Vice-Presidente no exercício da Presidência