



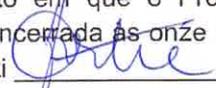
ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DE 2023
CONSELHO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR
29 de AGOSTO de 2023

1 Aos vinte e nove dias do mês de agosto de 2023, às dez horas e onze minutos, iniciou-se a 3ª
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, Francisco Alberto Carvalho de Castro Pimentel,**
6 **Airton Costa e Fernando Lúcio Simão.** O Presidente do Conselho e Diretor de Proteção ao
7 Consumidor, Dr. Alexandre de Oliveira Campos, deu início à reunião, agradecendo a presença
8 de todos. Logo depois, fez a leitura da pauta da reunião, anteriormente enviada a todos os
9 conselheiros. Em seguida, passou a comentar sobre a oficina de reciclagem para elaboração
10 de CIP's (Carta de Informação Preliminar), que é o documento enviado ao fornecedor a fim de
11 que ele se manifeste quando da abertura de reclamação. Dr. Alexandre destacou que a oficina
12 ofertada pela Fundação PROCON SP é fruto de convênio com o PROCON Municipal e que
13 aconteceu no início do mês de julho, no auditório do térreo do Paço. Mencionou que
14 participaram 40 (quarenta colaboradores), sendo 27 (vinte e sete) atendentes e 13 (treze)
15 estagiários. Disse ainda que os representantes do PROCON de São José dos Campos tiveram
16 sua participação muito elogiada e que a oficina contou, também, com a presença de diversas
17 cidades, como Jacareí, Taubaté, Itaquaquecetuba, São Sebastião, dentre outras. Dr. Alexandre
18 relembrou que muitos PROCON's não realizam audiência de conciliação e que São José dos
19 Campos é uma das poucas cidades em que tal procedimento acontece. O Diretor do PROCON
20 e Presidente do Conselho frisa que muitas das orientações repassadas pela equipe da
21 Fundação PROCON SP estão sendo aplicadas no dia a dia do PROCON Municipal, como, por
22 exemplo, a exigência de que as informações a serem prestadas pelo fornecedor sejam claras e
23 precisas, sob pena de serem autuados. Logo depois, o Chefe de Proteção ao Consumidor e
24 Secretário do Conselho, Dr. Pedro Ortiz, assume a palavra para dizer a respeito das reuniões
25 entre o PROCON e fornecedores ou seus representantes. Relata que houve reuniões com o
26 Bradesco, BMG, SP Saúde, Paulista Serviços e que durante a tarde, representante da Claro
27 seria recebida no PROCON. Esclarece que todas as reuniões foram solicitadas pelos próprios
28 fornecedores ou seus representantes e que buscaram alinhar procedimentos e esclarecer
29 dúvidas. Coloca que, no caso do BMG e da Claro, o comportamento inadequado de alguns de
30 seus prepostos foi/seria abordado. Além disso, Dr. Pedro fala que a Claro deve instalar um
31 totem para atendimento nas dependências do PROCON, o que possibilitará o contado direto,
32 através de chamada de vídeo, com o fornecedor. Ato contínuo, Dr. Pedro diz sobre a presença
33 do PROCON em todas as unidades da Casa do Idoso e nos CRAS (Centro de Referência de
34 Assistência Social). Menciona que no mês de julho, a convite da Assessoria de Políticas e
35 Direitos dos Idosos, da Secretaria de Apoio Social ao Cidadão, esteve em roda de conversa
36 com idosos assistidos pelo CRAS do Jardim Pernambucano, oportunidade em que pode falar e
37 esclarecer dúvidas a respeito de empréstimos e cartão consignado. Em seguida, Dr. Alexandre
38 passa a contar sobre a parceria entre o PROCON e o CEDEMP, que está promovendo
39 palestras para alunos do 6º ano do ensino fundamental em todas as escolas da rede municipal.
40 Diz que já foram visitadas 34 (trinta e quatro) das 48 (quarenta e oito) escolas e que 9.000
41 (nove mil) alunos assistirão os colaboradores do PROCON falarem sobre "Consumo
42 Consciente". Relata que os alunos estão bastante receptivos e participando muito das
43 palestras. O Diretor diz que a coordenadora do CEDEMP (Centro de Educação
44 Empreendedora) falou sobre o interesse da EJA (Escola de Jovens e Adultos) na realização



45 das palestras, que também poderão, de acordo com Dr. Alexandre, serem proferidas nas
46 escolas particulares. Seguidamente, Dr. Pedro Ortiz, Chefe do PROCON, contou sobre a
47 palestra realizada na ETEC, no período noturno, para os alunos do curso de administração.
48 Disse que a palestra foi proferida pela colaboradora Bruna, que falou sobre “Direitos básicos do
49 consumidor”. Expôs que o auditório estava lotado e que os alunos também se mostraram
50 bastante participativos. Em seguida, Dr. Alexandre atualiza os conselheiros a respeito dos
51 contratos mantidos pelo PROCON. Coloca que houve a renovação do contrato com a
52 “Renove”, empresa responsável por fornecer pessoal para atendimento e audiências de
53 conciliação, por mais 12 (doze) meses e que a licitação para locação de novos computadores
54 já está em fase de homologação. Depois, o Diretor do PROCON e Presidente do Conselho
55 solicita deliberação dos presentes, conforme previsão constante no inciso II, do artigo 6º, da Lei
56 nº 9.562/2017, a fim de que seja autorizada a utilização dos recursos do Fundo Municipal de
57 Proteção ao Consumidor (FMPC) para custear o novo contrato com a “IMA”, empresa que
58 desenvolveu o *software* utilizado para os atendimentos do PROCON e que será contratada
59 através de dispensa de licitação. O conselheiro suplente Francisco Alberto Carvalho de Castro
60 Pimentel, representante da Secretaria de Gestão Administrativa e Finanças (SGAF), solicitou
61 mais informações e restou decidido que o PROCON documentará a solicitação e que será
62 convocada reunião extraordinária do conselho para que seus membros deliberem a respeito.
63 Logo após o questionamento levantado pelo conselheiro representante da SGAF, o Chefe do
64 PROCON, Dr. Pedro Ortiz, fez a leitura dos artigos 13 e 14, da Lei Municipal nº 9.562, de 13 de
65 Julho de 2017, que “Dispõe sobre a organização do Sistema Municipal de Proteção ao
66 Consumidor – SMPC – institui a Coordenadoria Municipal de Proteção ao Consumidor –
67 PROCON, o Conselho Municipal de Proteção ao Consumidor – CMPC, o Fundo Municipal de
68 Proteção ao Consumidor – FMPC, e dá outras providências”. Os artigos lidos pelo Dr. Pedro
69 Ortiz dispõem sobre o Fundo Municipal de Proteção ao Consumidor, bem como sobre a
70 aplicação de sua receita. Dr. Alexandre diz ainda que são necessárias algumas alterações no
71 sistema utilizado pelo PROCON, que foi originalmente concebido para o PROCON Municipal
72 de Campinas. Tais alterações demandam custos e para que elas sejam levadas a cabo, o
73 PROCON formalizará, caso autorizado pelo conselho, contratos de horas sob demanda, a fim
74 de que o sistema possa ser mais bem adaptado às necessidades do PROCON de São José
75 dos Campos. Sem demora, Dr. Alexandre passou a detalhar o trabalho realizado pela equipe
76 de fiscalização durante os meses de junho (final), julho e agosto. No total, foram fiscalizados
77 272 (duzentos e setenta e dois) estabelecimentos e emitidas 101 (cento e uma) autuações. No
78 final de junho e em julho, foram 98 (noventa e oito) vistorias e 63 (sessenta e três) autuações.
79 Já em agosto, mês em que se comemora o dia dos pais, foram 107 (cento e sete) vistorias e 38
80 (trinta e oito) autuações, sendo que 4 (quatro) delas relacionadas diretamente ao dia dos pais.
81 Posteriormente, o Diretor do PROCON expôs a todos que durante o mês de junho foram
82 realizados 6.303 (seis mil e trezentos e três) atendimentos, com uma resolutividade de 77,63%
83 e que durante o mês de julho foram atendidos no PROCON 6.886 (seis mil e oitocentos e
84 oitenta e seis) munícipes, com um índice de resolutividade de 77,05%. Em média, o percentual
85 de resolutividade nos dois meses foi de 77,34%. Falou sobre a média de resolutividade do
86 segundo trimestre, que ficou em 79,4%. Disse que o alto índice de resolutividade deve também
87 ser creditado à equipe de atendimento, elogiando-a. Falou que reconhece que o valor do
88 salário dos atendentes é baixo, mas que deve ser respeitado, eis que a contratação da
89 empresa foi precedida de processo licitatório. Menciona que o PROCON incentiva a
90 participação de seus colaboradores em cursos de reciclagem e aperfeiçoamento, de modo que
91 podem tirar períodos de folga correspondentes à carga horária dos cursos. Ato contínuo, Dr.
92 Alexandre mostrou as últimas postagens nas redes sociais do PROCON. Em seguida, passou
93 a falar sobre a composição do conselho para o biênio 2023/2025. Disse que foram entregues
94 ofícios a todas as entidades e secretarias a fim de que indiquem seus representantes, e que



95 até o momento, apenas a SGAF (Secretaria de Gestão Administrativa e Finanças), ACI
96 (Associação Comercial e Industrial) e a OAB (Ordem dos Advogados do Brasil) não haviam
97 respondido à solicitação. A Secretaria de Governança fez a indicação de Marco Antônio Zanfra
98 Saraiva (Titular) e Flávia Christiane Leme (Suplente), já a Secretaria de Proteção ao Cidadão
99 manteve a indicação de Larissa Francine da Rosa (Titular) e o seu suplente será Rodrigo de
100 Andrade. A Secretaria de Apoio Jurídico, o PROCON e a ASSEM (Associação dos Servidores
101 Municipais) informaram que manterão seus indicados. Em seguida, ao franquear a palavra aos
102 presentes, Dr. Alexandre disse ser de suma importância o apontamento levantado pelo
103 conselheiro Francisco Pimentel (SGAF) e que em breve será feita a convocação para a reunião
104 extraordinária. Não houve quem quisesse se manifestar, momento em que o Presidente
105 agradeceu a presença de todos e encerrou a reunião. A reunião foi encerrada as onze horas e
106 doze minutos. Esta ata foi lavrada por mim, Pedro Jorge Ortiz Endrizzi , em
107 02 (duas) folhas digitadas somente no anverso, conferida e assinada pelo Senhor Presidente
108 do Conselho, e anexada à lista de presença dos conselheiros.



Alexandre de Oliveira Campos

Presidente do Conselho Municipal de Proteção ao Consumidor