



ATA DA **1ª REUNIÃO ORDINÁRIA** DE 2025
CONSELHO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR
26 de fevereiro de 2025

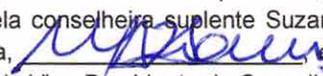
1 Aos vinte e seis dias do mês de fevereiro de 2025, às dez horas e dez minutos, teve início a 1ª Reunião
2 Ordinária do Conselho Municipal de Proteção ao Consumidor de 2025, com a presença virtual dos seguintes
3 conselheiros e suplentes: **Marco Antônio Zanfra Saraiva, André dos Santos Gomes da Cruz, Francisco**
4 **Alberto Carvalho de Castro Pimentel, Airton Costa, Suzana Aparecida Domingues e Larissa Rosa.**
5 Também estiveram presentes o Diretor do Procon, **Georges Salim Assaad Júnior** e a Chefe do Comitê
6 dos Conselhos Municipais, **Alessandra Araújo**. O Secretário do Conselho, Marco Antônio Zanfra Saraiva,
7 cumprimentou os presentes e deu início à reunião. Na abertura, comunicou que o novo membro titular,
8 representante da Secretaria de Governança, passaria a ser Daniel Rodrigues de Mello, que substitui
9 Gabriela Stefanie Guerreiro Nogueira. Em conformidade com o Art. 7º do Regimento Interno do Conselho
10 Municipal de Proteção ao Consumidor – CMPC, Daniel foi também anunciado como o novo Presidente do
11 Conselho. Na sequência, o Secretário indicou o atual Diretor do Procon, Georges Salim Assaad Júnior,
12 como candidato à Vice-Presidência do Conselho, destacando sua experiência e competência. Após a
13 indicação, o Secretário solicitou aos presentes que se manifestassem caso houvesse outras propostas. A
14 votação foi aberta, e Georges Salim Assaad Júnior foi eleito o novo Vice-Presidente do Conselho. Dando
15 continuidade à pauta, foi realizada a deliberação sobre a ata da reunião anterior, referente à 5ª Reunião
16 Ordinária de 18 de dezembro de 2024. O conselheiro representante da Ordem dos Advogados do Brasil
17 (OAB), Dr. André dos Santos Gomes da Cruz, manifestou sua abstenção na votação, pois não esteve
18 presente na reunião anterior e não teve oportunidade de analisar previamente a ata em questão. Não
19 havendo mais manifestações contrárias, a ata foi aprovada por unanimidade. Dando sequência à pauta,
20 Marco informou que a Câmara Municipal havia cobrado a publicação das atas das reuniões anteriores, que
21 não estavam disponíveis para consulta no site da Prefeitura. Reconhecendo a falha de comunicação, o
22 Secretário esclareceu que a publicação das atas já estava sendo providenciada. Em seguida, o Secretário
23 apresentou um breve levantamento sobre a situação dos atendimentos realizados pelo Procon em 2024.
24 Relatou que o número de atendimentos permaneceu estável ao longo do ano, com um índice médio de
25 resolutividade de 76%. No entanto, observou-se uma redução desse índice em comparação com 2023,
26 quando variava entre 80% e 85%. Ele explicou que a queda na resolutividade não foi causada por uma
27 diminuição no volume de trabalho realizado, mas sim, pela dificuldade em alcançar acordos, especialmente
28 devido ao aumento de problemas relacionados a empréstimos consignados e outras questões que estão
29 além do controle do Procon de São José dos Campos. O Secretário também apresentou os números
30 relativos às multas aplicadas pela fiscalização ao longo de 2024. Dos 363 Autos de Infração lavrados em
31 2024, 155 tiveram a decisão de primeira instância proferida e a respectiva multa aplicada, totalizando R\$
32 1.793.452,34. Destas, 79 multas já foram pagas, resultando em uma arrecadação de R\$ 584.450,55. As
33 demais estão em análise administrativa ou serão encaminhadas para execução fiscal, caso não sejam
34 quitadas. O Secretário ressaltou que o saldo atual do fundo do Procon é de cerca de R\$ 8 milhões, após o
35 desconto de 30% destinado ao município, conforme o decreto que rege as finanças do órgão. Esse
36 montante garante a autossuficiência do Procon, permitindo o pagamento de despesas como folha de
37 pagamento, manutenção e outros custos operacionais. A reunião prosseguiu com a discussão sobre novas
38 ações e projetos em andamento. Dr. Georges compartilhou detalhes das iniciativas realizadas em sua
39 primeira gestão para aprimorar a resolutividade dos atendimentos e estreitar o relacionamento com as
40 empresas. Ele relatou que buscava trazer as empresas mais reclamadas ao Procon, seja presencialmente
41 ou virtualmente, para resolver as questões de consumo de maneira mais eficiente, realizando um
42 monitoramento contínuo dos resultados. Enfatizou a importância de demonstrar às empresas que, ao
43 resolverem os problemas dos consumidores, também estariam se beneficiando, uma vez que, na era das
44 redes sociais e da comunicação digital, a reputação das empresas é amplamente divulgada nos mais
45 diversos meios de comunicação. O Diretor também comentou sobre as dificuldades enfrentadas com
46 empresas mais problemáticas, como bancos, operadoras de telefonia e concessionárias de serviços
47 públicos, como Sabesp e EDP. Além disso, ele destacou ações que visam melhorar o atendimento ao
48 público, como a implementação do Totem de atendimento, que foi uma inovação durante sua primeira
49 gestão. Mencionou também a intenção de adquirir novos equipamentos, como televisores para as salas de
50 espera, visando melhorar a experiência dos consumidores. Compartilhou ainda seus planos para participar
51 de eventos externos, como o congresso da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), que ocorrerá no
52 final do mês de março, em Vitória, no Espírito Santo. O objetivo é promover o intercâmbio de boas práticas
53 e trazer inovações, além de divulgar as realizações do Procon de São José dos Campos. Ao concluir a sua

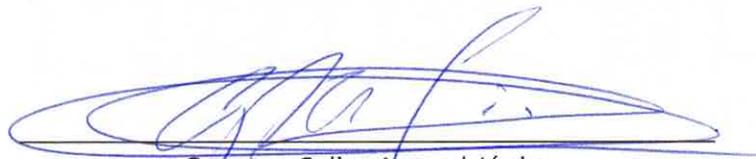


PREFEITURA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Secretaria de Apoio Jurídico
PROCON



54 fala, Georges manifestou sua satisfação em estar de volta ao Procon, dando continuidade aos trabalhos
55 iniciados anteriormente, e reafirmou seu compromisso em seguir trabalhando para aprimorar o atendimento
56 e a proteção dos consumidores. Por fim, o Secretário Marco Antônio Zanfra encerrou a reunião
57 agradecendo a presença de todos e reafirmando o compromisso do Conselho em continuar promovendo
58 ações em defesa dos direitos dos consumidores. Após a discussão dos assuntos previstos, a reunião foi
59 encerrada às 10 horas e 35 minutos. Esta ata foi lavrada pela conselheira suplente Suzana Aparecida
60 Domingues, conferida por mim, Marco Antônio Zanfra Saraiva,  em 02 (duas)
61 folhas digitadas somente no anverso e conferida e assinada pelo Vice-Presidente do Conselho.



Georges Salim Assaad Júnior
Vice-Presidente do Conselho Municipal de Proteção ao Consumidor