



**ATA DA 91ª. REUNIÃO DO CONSELHO CURADOR DA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON, REALIZADA
EM 07 DE DEZEMBRO DE 2022**

Em 07 de dezembro de 2022, às 15 horas, reuniram-se de forma presencial, no Salão Nobre da Secretaria da Justiça e Cidadania, os senhores membros do Conselho Curador da Fundação Procon – SP, a seguir: o Suplente do Presidente do Conselho Curador, Dr. Luiz Orsatti Filho, Secretário Executivo da Secretaria de Justiça e Cidadania, Guilherme Farid, Diretor Executivo da Fundação Procon-SP, Luana Gimenez Lopes Budeanu, Representante Suplente da Secretaria da Saúde, Ricardo Lorenzini Bastos, Representante Titular da Secretaria de Agricultura e Abastecimento, Rafael Viotti Schlobach, Representante Suplente da Procuradoria Geral do Estado, Victor Gnecco Soares Pagani, Representante Suplente do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos – DIEESE, Mariângela Sarrubbo Fragata, Representante Titular do Instituto de Política e Direito do Consumidor- BRASILCON, Mariana Costa Rinaldi, Representante Suplente da Associação de Consumidores – PROTESTE, Jorge Tatino Júnior, Representante Suplente da Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Haroldo Zillig Porto – Representante Titular dos Servidores da Fundação Procon – SP. Ainda presente à reunião, Carlos Augusto Machado Coscarelli, Assessor da Diretoria Executiva. Dando início aos trabalhos o Secretário Executivo da Justiça e Cidadania, presidindo a reunião do Conselho Curador, cumprimenta os presentes e declara aberta a 91ª Reunião do Conselho, passando a palavra ao Diretor Executivo do Procon-SP, Guilherme

[Handwritten signatures in blue ink, including names like Orsatti, Lorenzini, and others]



Farid, que inicia comunicando que a pauta única é o Relatório de Gestão / Balanço dos anos 2019 a 2022 cuja cópia foi distribuída aos participantes da reunião, e passou a discorrer sobre o mesmo, cujo inteiro teor passa a integrar o anexo desta ata. Apresentando o Relatório de Gestão/Balanço o Diretor Executivo informa que o mesmo é uma radiografia completa dos 4 (quatro) de gestão, com grande nível de detalhamento e sugere que a próxima gestão faça uso desta ferramenta e que nada disso seria possível sem o inegável trabalho dos valorosos especialistas e técnicos de proteção e defesa do consumidor, os quais merecem uma honrosa menção pelos trabalhos executados nesse período. Também estendeu os cumprimentos aos Coordenadores e Supervisores da Fundação, que conduziram com força e coragem as transformações realizadas até então, destacando que o atendimento ao consumidor foi a área em que houve a maior transformação, com adoção de novas tecnologias, eliminação de exigências burocráticas, constituindo um Sistema Eletrônico que fez com que praticamente dobrasse o número de atendimentos, inclusive salientou o próximo projeto, denominado Procon em Números, em que serão abertos dados das empresas, suas principais reclamações, tempo médio de resposta e percentual de resolução, tanto na primeira fase (CIP) como na segunda fase (Reclamação), permitindo a comparação entre empresas, reclamações, resolutividade, etc. Trata-se de um sistema com dados integrados, que apresenta um raio X das empresas, disponibilizando ao consumidor uma ferramenta de observação do comportamento dos fornecedores, que sirva de parâmetro para sua decisão de compra ou contratação. Isto poderá ser um componente que provoque nos fornecedores uma mudança proativa em relação à observância da legislação

7
fi
r
m
B
J
A

ve



consumerista na medida em que estes informes afetam o seu negócio. Segundo continua o Diretor Executivo, isto servirá de informação não só à sociedade, mas também à própria Fundação nas suas tomadas de decisão quanto às medidas a serem aplicadas a determinados fornecedores, seja convocando as empresas para ajustes de suas condutas e/ou também na aplicação de medidas sancionatórias se for o caso. Mariângela Sarrubbo, representante da BRASILCON, pede a palavra indagando se a Fundação mantém o atendimento presencial, sendo respondido pelo Diretor Executivo que estão mantidos os postos dos Poupatempos, dos CIC's, bem como os implantados nas delegacias de polícia, atendimentos estes feitos por técnicos/especialistas do próprio Procon-SP, salientando que existem projetos para outros distritos policiais que já estão prontos, porém seu funcionamento esbarra na falta de pessoal especializado, havendo então necessidade de Concurso Público para complementação do quadro funcional.

Completando, destacou a futura incorporação do Procon-SP ao projeto de Balcão Único, sistema do Poupatempo em que um único agente faz atendimentos de vários órgãos do estado, DETRAN, SABESP, etc., esclarecendo que tal serviço se limitaria ao registro no sistema da Fundação da reclamação do consumidor, cuja análise e processamento seriam feitos pelo pessoal da Fundação. Mariângela Sarrubbo indagou como o consumidor que não tem acesso ou conhecimento digital poderia acompanhar a sua reclamação, sendo respondido que este consumidor tem a opção de retornar aos postos de atendimento presencial para colher informações a respeito do andamento de sua demanda. O Conselheiro representante dos servidores, Haroldo Zillig Porto, pediu a palavra, afirmando primeiramente a importância da digitalização

[Handwritten notes in blue ink on the right margin, including a vertical list of initials and a signature at the bottom.]

[Handwritten signature in blue ink at the bottom center.]



no processo de atendimento ao consumidor, porque outros serviços públicos também assim o fazem. E como bem pontuou o Diretor Executivo, realmente há uma necessidade de se manter o atendimento presencial, porque muitas vezes o consumidor é uma pessoa que não tem conhecimento da ferramenta tecnológica. Continuou frisando que este mesmo consumidor muitas vezes não tem a compreensão do seu direito, devendo ele ser acolhido e informado sobre as suas garantias perante a legislação consumerista, pois isso também engloba um trabalho de cidadania, no que concordou o Diretor Executivo, salientando que o próprio CDC reconhece o consumidor como vulnerável. A representante do BRASILCON ainda destacou que, no tocante ao atendimento do Balcão Único, é importante valorizar o posicionamento técnico fundamentado que é dado pelo técnico do Procon-SP, cuja manifestação não pode ser substituída. O Diretor Executivo explicou que a análise dos casos será feita exclusivamente pelos servidores da Fundação, os quais darão esse retorno por intermédio da plataforma digital. Retornando ao tema do Sistema Eletrônico implantado na Fundação, segundo o Diretor Executivo, a pretensão é que ele seja implementado em outros Procons, sendo que atualmente já está em funcionamento em 6 (seis) Procons municipais, com a possibilidade de ser levado para outros. Segundo ele, trata-se de uma tecnologia que foi desenvolvida para substituir a ferramenta anterior, o SINDEC, uma vez que este já não contemplava meios satisfatórios para obtenção de dados mais eficientes. Aberta a palavra para questionamentos a respeito do Relatório de Gestão/Balanço, o representante dos servidores agradeceu a explanação do Diretor Executivo, salientando a importância dos gestores da Fundação em informar o Conselho Curador a respeito das ações desempenhadas no Procon-

F. J. P.
U. P.
B.
B.



SP e em seguida perguntou a respeito dos números da Fiscalização no citado Relatório, quanto ao montante do valor de multas aplicadas em cada ano, com 438 milhões de reais em 2019; 518 milhões de reais em 2020; 464 milhões de reais em 2021; destacando a queda abrupta de valores para 2022, com 83 milhões de reais apontados. Dr. Guilherme Farid respondeu afirmando haver dois motivos para isto: o primeiro em razão de implantação de melhorias, ajustes e correções no Sistema da Fiscalização, motivo pelo qual determinou desde agosto do presente ano, que não se lavrassem mais autos em papel, os quais serão feitos de modo digital, o que implica em uma série de complexidades para esta incorporação de dados. Ou seja, as atividades fiscalizatórias realizadas até mencionada época ainda não foram convertidas em autos de infração digital. O outro fato é que houve neste ano muitas ações fiscalizatórias de rua (mercados, combustíveis, etc.) as quais estão com as equipes de análise da Fiscalização, e a quantidade de pessoal atual não é suficiente para atendimento da demanda de serviço. Prosseguiu o Diretor Executivo informando a respeito da contratação de estagiários os quais deverão começar a se apresentar à Fundação nesta semana, sendo que boa parte deles será direcionada à Diretoria de Fiscalização para dar suporte administrativo. O representante dos servidores destacou que, em que pese a presença de estagiários os quais são de grande ajuda na movimentação da máquina do Procon-SP, é importante salientar a necessidade da presença de servidores de carreira, enfatizando assim a necessidade da realização de Concurso Público para que a Fundação tenha pessoal especializado com conhecimento na área de defesa do consumidor e que atue efetivamente nos vários setores do órgão, seja no atendimento, na fiscalização, etc. Dr.



Guilherme Farid respondeu afirmando que foi aberto um processo interno preliminar para deflagração de um Concurso Público, afirmando que solicitou a todas as Diretorias e áreas da Fundação para que apontassem o número de servidores necessários para o melhor desempenho de suas atividades e mais, as Secretarias da Fazenda, Planejamento e a de Gestão e Orçamento sinalizaram que têm previsão de autorização para este concurso, desde que o expediente administrativo esteja devidamente justificado. O representante dos servidores aproveitou para perguntar a respeito da Portaria para instituir a Comissão de Negociação Permanente, apresentada na última reunião do Conselho, ocasião em que se decidiu submetê-la à análise da Consultoria Jurídica da Secretaria da Justiça e Cidadania, sendo informado pelo Diretor Executivo que a Procuradoria fez alguns apontamentos afirmando que a mesma teria que passar por ajustes para ser implantada. Tendo em vista que a implementação da Comissão é uma decisão política, e estando no final de uma gestão, não poderia assumir um compromisso que outra Diretoria Executiva viesse a revogar. Salientou que haverá nova reunião no TRT/SP em 2023 para continuação das negociações iniciadas neste ano, e que, portanto, seria prudente que a nova gestão prosseguisse com esta implementação. O Suplente do Presidente do Conselho Curador, Dr. Luiz Orsatti Filho, perguntou se haveria mais questionamentos em relação ao Relatório de Gestão/Balanço, e na negativa, a Conselheira Mariângela Sarrubbo fez proposição ao Presidente Substituto do Conselho, de uma moção de cumprimentos formais ao Diretor Executivo, Guilherme Farid, pelo reconhecimento do excelente desempenho na condução das atividades da Fundação, cumprimentando também o representante dos servidores, Haroldo Zillig Porto, o qual foi muito atento com

F
Y.
Luiz Orsatti Filho
B
Mariângela Sarrubbo
Haroldo Zillig Porto

Guilherme Farid

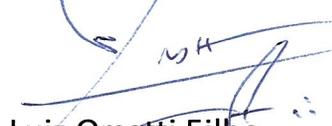


as questões apresentadas nas reuniões, e que seja formalizado em atos os cumprimentos do Colegiado para as duas importantes figuras do Conselho. Dra. Mariana Costa Rinaldi, representante da PROTESTE concordou, bem como reafirmou a importância do Procon-SP comparando sua atuação com os demais órgãos de defesa do consumidor nacionais, e até com os do Mercosul. Victor Pagani, representante do DIEESE, parabenizou o trabalho do Colegiado e da gestão informando que ele está em fim de mandato e que outro membro do DIEESE o substituirá no Conselho Curador para o próximo ano. Dr. Rafael Viotti, representante da PGE/SP, destacou a atuação do Procon-SP no difícil cenário da pandemia e fez questão de registrar o reconhecimento do trabalho realizado pelos servidores do órgão, a exemplo da equipe de apoio à PGE/SP, com quem trabalha diretamente, servidores de um comprometimento exemplar, os quais só tem a agradecer e reconhecer. Dr. Luiz Orsatti Filho se despediu agradecendo ao Colegiado, pontuando que a cadeira de representante dos servidores é de fundamental importância pois sem os servidores, o Procon-SP não existe, e que apesar das divergências há que se preservar o diálogo pois todos querem a mesma coisa, que é o fortalecimento da Fundação Procon-SP. Continuou agradecendo também aos Conselheiros representantes do governo, Secretarias da Saúde, Agricultura, Educação e Desenvolvimento Econômico, e aos membros da PGE/SP, BRASILCON, PROTESTE e DIEESE, além do próprio Diretor Executivo. Nada mais havendo a tratar, dá por encerrados os trabalhos, agradecendo a participação dos conselheiros. Foi lavrada esta ata que segue assinada pelos conselheiros presentes.

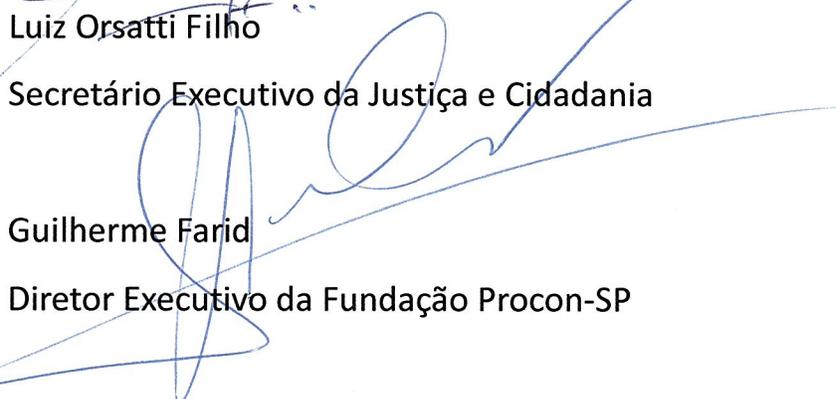


SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

FUNDAÇÃO
PROCONSP

134

Luiz Orsatti Filho

Secretário Executivo da Justiça e Cidadania


Guilherme Farid

Diretor Executivo da Fundação Procon-SP

Luana Gimenez Lopes Budeanu

Representante Suplente da Secretaria da Saúde


Ricardo Lorenzini Bastos

Representante Titular da Secretaria da Agricultura e Abastecimento

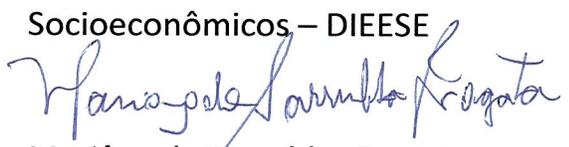

Rafael Viotti Schlobach

Representante Suplente da Procuradoria Geral do Estado


Victor Gnecco Soares Pagani

Representante Suplente do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos

Socioeconômicos – DIEESE


Mariângela Sarrubbo Fragata

Representante Titular do Instituto de Política e Direito do Consumidor -
BRASILCON



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

FUNDAÇÃO
PROCONSP


Mariana Costa Rinaldi

Representante Suplente da Associação de Consumidores – PROTESTE


Jorge Tatino Júnior

Representante Suplente da Secretaria de Desenvolvimento Econômico


Haroldo Zillig Porto

Representante Titular dos Servidores da Fundação Procon – SP