



1 **ATA DA 63ª. REUNIÃO DO CONSELHO CURADOR DA**
2 **FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON,**
3 **REALIZADA EM 14/01/2015**
4

5 Aos quatorze dias do mês de janeiro de dois mil e quinze, às onze horas,
6 reuniram-se no Salão Nobre da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania
7 os senhores membros do Conselho Curador da Fundação Procon – SP, a seguir:
8 Excelentíssimo Senhor Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania e
9 Presidente Nato do Conselho Curador, Dr. Aloísio de Toledo César,
10 Márcia Corrêa de Araujo, Representante Titular da Secretaria da Saúde,
11 José Luis Crocco, Representante Suplente da Secretaria da Educação,
12 Fernando Martins Rocha, Representante Titular da Secretaria de Desenvolvimento
13 Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação,
14 Telma de Freitas Fontes, Representante Titular da Procuradoria Geral do
15 Estado;
16 Ana Lúcia Kenickel Vasconcellos, Representante Titular dos Empregados da
17 Fundação Procon-SP e
18 Alexandre Modonezi de Andrade, Diretor Executivo, acompanhado de César
19 Angel Boffa de Azevedo, Chefe de Gabinete e Francine Carbonari, Assessora
20 Técnica da Diretoria Executiva.

21
22 A presente reunião foi convocada para apreciação e discussão da pauta
23 conforme segue:

24 O Ilustríssimo senhor Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania, Dr.
25 Aloísio de Toledo César, Presidente desta reunião abriu os trabalhos
26 agradecendo a presença dos conselheiros e cumprimentando-os.

27 Passando as palavras ao Dr. Alexandre Modonezi, que inicialmente,
28 cumprimentou o Exmo. Secretário de Justiça e Defesa da Cidadania, Dr. Aloísio



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



29 de Toledo César, que através do seu nome estendeu os cumprimentos aos
30 demais membros deste Douto Conselho, pediu vênica para entregar a todos os
31 presentes os seguintes esclarecimentos, cujas cópias seguem anexas:

32 I - Esclarecimentos às colocações da Sra. Ex-Secretária da Justiça na Reunião
33 da 62ª Reunião do Conselho Curador da Fundação Procon-SP;

34 II - Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon - Atividades da
35 Gestão 2014;

36 III - Reajuste Salarial e dos Benefícios 2014.

37 Finalizando as suas colocações, o Dr. Alexandre Modonezi informou que
38 entregará pedido de renúncia ao cargo de Diretor Executivo da Fundação
39 Procon; desse modo, agradeceu a atenção de todos os presentes, em especial,
40 ao Governador do Estado pela oportunidade oferecida para gerir tão prestigiada
41 entidade.

42 Com a palavra, o Sr. Presidente efetuou a leitura dos currículos do senhor Luiz
43 Flaviano Furtado, senhor Wilson Roberto de Lima e da senhora Maria Teresa
44 Mormillo, cujas cópias seguem anexas, para a indicação da lista tríplice para o
45 cargo de Diretor Executivo da Fundação Procon-SP.

46 Após esclarecimentos e apreciação dos respectivos currículos, foi colocada em
47 votação e aprovada por maioria dos votos dos presentes, abstendo-se da
48 votação a representante da Procuradoria Geral do Estado, a seguinte lista
49 tríplice de nomes a serem indicados ao Excelentíssimo Senhor Governador do
50 Estado, para exercer o cargo de Diretor Executivo da Fundação Procon-SP, em
51 substituição ao Dr. Alexandre Modonezi:

52 Luiz Flaviano Furtado

53 Wilson Roberto de Lima

54 Maria Teresa Mormillo

55



56 Ato contínuo, foi solicitada a palavra pela representante da Procuradoria Geral
57 do Estado, a qual alertou sobre a necessidade de apresentação do programa de
58 atividades da Fundação Procon-SP para o exercício de 2015, segundo
59 mencionado na Ata da reunião anterior (15/12/14) do Conselho Curador.

60 Em resposta, o Dr. Alexandre Modonezi esclareceu que diante de sua saída da
61 Fundação Procon, fica prejudicada a apresentação no momento do
62 planejamento da política estadual de defesa do consumidor e das ações da
63 Fundação Procon para o exercício de 2015, pois se revela prudente que o novo
64 Diretor Executivo tenha autonomia para rever o planejamento em curso e
65 estipular as suas diretrizes de ação para este exercício, sendo, portanto,
66 acertado e aprovado entre os presentes que o mesmo será objeto de pauta da
67 próxima reunião do conselho curador, entretanto, se comprometeu a
68 disponibilizar ao próximo Diretor Executivo todo material elaborado nesse
69 sentido. Na sequência, o Presidente do Conselho Curador, Dr. Aloísio de Toledo
70 César, informou que cobrará do próximo Diretor Executivo o planejamento para
71 2015, devendo este ser um dos primeiros atos a serem providenciados pela
72 nova Diretoria.

73 Por fim, foi solicitada a palavra pela representante dos servidores da Fundação
74 Procon-SP, que leu na íntegra carta, cuja cópia segue anexa.

75 Esgotados os itens da pauta e nenhum conselheiro mais desejando fazer uso da
76 palavra, foi lavrada a presente ata que segue assinada pelos conselheiros
77 presentes.

78

79

80  Aloísio de Toledo César

81 Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania e Presidente Nato do Conselho
82 Curador

83





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



84

85

86

87 Alexandre Modonezi de Andrade

88 Diretor Executivo da Fundação Procon/SP

89

90

91 Márcia Corrêa de Araújo

92 Representante Titular da Secretaria da Saúde

93

94

95 José Luis Crocco

96 Representante Suplente da Secretaria da Educação

97

98

99 Fernando Martins Rocha

100 Representante Titular da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência,

101 Tecnologia e Inovação

102

103

104 Telma de Freitas Fontes

105 Representante Titular da Procuradoria Geral do Estado

106

107

108 Ana Lúcia Kenickel Vasconcellos

109 Representante Titular dos Empregados da Fundação Procon-SP

110



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



São Paulo, 13 de janeiro de 2015

Ref.: Esclarecimentos as colocações da Sra. Ex-Secretária de Justiça na Reunião da 62ª Reunião do Conselho Curador da Fundação Procon-SP

Senhoras e Senhores membros do Conselho Curador da Fundação Procon-SP

Inicialmente, cumprimento o Exmo. Secretário de Justiça e Defesa da Cidadania, Dr. Aloísio de Toledo César, que através do seu nome estendo o cumprimento aos demais membros deste Douto Conselho.

Antes de iniciarmos a presente reunião, a qual é a primeira que participo neste conselho, peço licença a todos e, em especial, ao Exmo. Sr. Secretário, para tecer necessários esclarecimentos sobre as colocações que foram apresentadas pela Ex-Secretária de Justiça e Defesa da Cidadania, Dra. Eloísa de Sousa Arruda, na Reunião da 62ª Reunião deste Conselho Curador, a qual, desde a minha nomeação como Diretor Executivo da Fundação Procon-SP em 19 de junho de 2014, incompreensível e despropositadamente sempre procurou dificultar os andamentos dos trabalhos da Fundação Procon-SP, culminando com a indevida utilização deste espaço, naquela oportunidade, para tecer infundados comentários e apresentar certa carta apócrifa e acusatória de maneira descabida e tendenciosa, sem a possibilidade de defesa ou mesmo pedido dos prévios e devidos esclarecimentos ao seu Diretor Executivo antes de realizar divulgação, atitude que causa espécie por ser posição incompatível com a expectativa que se faz de uma operadora do direito, de quem se espera que valores como esses deveriam ser onipresentes em sua vida comum se for para servir bem, inclusive quando do exercício de cargo de tamanha grandeza e responsabilidade.



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



A repercussão desmedida de uma tal "carta apócrifa" é, claramente, atitude que jamais poderia ser estimulada, senão combatida, sensibilidade essa que não impediu a tão desafortunada manifestação que em absolutamente nada contribuiu para esta Fundação.

A incompreensível postura da Sra. ex-Secretária quanto às dificuldades de interação se revelaram desde o início de meu exercício, notadamente pelas sucessivas recusas em me receber ou sequer atender aos telefonemas efetuados, obrigando-se que todas as comunicações se realizassem por meio de ofício, fossem questões de extrema simplicidade ou àquelas de mais alto grau de importância e relevância. A situação fora levada a tal extremo que a maioria das necessidades eram tratadas diretamente com a Assessoria da Casa Civil, a qual cumpria o indevido papel de intermediadora nas comunicações do Procon com a Sra. Secretária, ainda que fossem pautas essenciais para a fundação, como, por exemplo, o pedido para deliberação do reajuste dos funcionários do Procon-SP, matéria que foi encaminhada à Secretaria de Justiça por meio de protocolo dos autos por orientação da mesma casa civil.

Por conta de tão descabidas afirmações da Sra. ex-Secretária, nesta oportunidade entendi por bem tecer alguns necessários esclarecimentos, corrigindo-se rumos antes desvirtuados pelo condenável anonimato.

Em relação às despropositadas e não menos inadequadas acusações de "falsidade", "desídia", "desrespeito" e "omissão" que a Sra. ex-Secretária imputa a esta Diretoria Executiva, é importante restabelecer a verdade e pontuar o quê, realmente, aconteceu:

- 1) No dia 26/11/2014, houve a solicitação da Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania para marcação da reunião do Conselho Curador para 05/12/14, a qual foi solicitada o adiamento em razão de férias previamente programadas por este Diretor Executivo;
- 2) A redesignação para o dia 11/12/2014, às 15h foi acordada em decorrência da conversa com o Sr. Chefe de Gabinete da Secretaria de Justiça, Eduardo Barbin,



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



- motivada por licença à gala que o mesmo gozaria no dia seguinte;
- 3) Feita a convocação pela Fundação Procon, no dia 02/12/14, o mesmo chefe de gabinete da secretaria, por "e-mail", solicitou a alteração de horário da reunião para às 10h do mesmo dia 11/12/14;
 - 4) No dia 04/12/14, entretanto, o Sr. Chefe de Gabinete da Secretaria de Justiça, Eduardo Barbin, solicitou o cancelamento de seu anterior pedido, requerendo a manutenção da reunião do Conselho Curador para às 15h;
 - 5) No dia 10/12/14, foi solicitado formalmente pela Diretoria Executiva do Procon e encaminhado a todos os membros do Conselho Curador o adiamento da reunião do referido órgão colegiado para o próximo exercício, diante da necessidade de se coletar informações com os antigos dirigentes da Fundação Procon-SP sobre o período ao qual estavam nomeados para o exercício da função pública, bem como franquear aos mesmos a possibilidade de manifestação sobre as conclusões alcançadas;
 - 6) E no dia 11/12/14, negado o pedido pela Ex-Secretária, o mesmo chefe de gabinete solicita, por e-mail, a realização da reunião do Conselho Curador para o mesmo dia mudando o horário das 15h para 18h, algo que foi comunicado por telefone aos representantes do Conselho Curador, inclusive sobre a impossibilidade da participação da Diretoria Executiva do Procon.

É nesse cenário de incertezas e animosidades existentes na relação entre a Sra. ex-Secretária de Justiça e Defesa da Cidadania e a Diretoria Executiva do Procon que os fortes adjetivos utilizados pela mesma devem ser compreendidos, inclusive a evidenciar o seu importante quinhão de responsabilidade nos desencontros que, vê-se bem, sugerem estudada manobra para a provocação de um constrangimento contra não apenas à Direção desta Fundação, mas ao órgão como um todo. Nesse sentido, firmo convictamente minha



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



manifestação do mais enérgico e taxativo repúdio na utilização de adjetivos tão vagos, imprecisos e pejorativos quanto descabidos e despropositados.

Sob esse adverso contexto, soma-se a desditosa manifestação da Sra. ex-Secretária na última reunião deste Conselho, notadamente com a leitura de uma tal "carta apócrifa" a este Conselho de forma absolutamente irresponsável, a qual, nesta oportunidade, rebato ponto a ponto transparentemente as ilações e leviandades apresentadas:

- O primeiro ato do então Diretor Executivo foi o de solicitar uma incompreensível reunião com funcionários, escolhidos a dedo, fora da instituição, gerando grande instabilidade junto ao quadro funcional e provocando desestabilização das atividades técnicas que vinham sendo desenvolvidas, conforme planejamento estabelecido pela gestão anterior. Cabe mencionar que, até o presente momento, o Sr. Alexandre se apresentou a apenas uma parcela dos funcionários e sequer deu publicidade às diretrizes para o desenvolvimento dos trabalhos.

Trata-se de uma inverdade. Esclareço que o quê ocorreu, efetivamente, foi uma conversa sem qualquer oficialidade a pedido da então presidente da Associação dos Funcionários do Procon - AFPROCON para colher impressões mútuas, expectativas, desafios, etc, ou seja sem qualquer compromisso.

Em seguida, fiz reuniões setorizadas com as diretorias adjuntas para que houvesse as apresentações de praxe, inclusive ouvindo as reclamações e expectativas dos funcionários; fiz programação de visitas às regionais no interior do Estado para também colher informações semelhantes e, igualmente, apresentar-me aos funcionários no interior. Vale destacar que houve, também, uma dinâmica específica com os novos funcionários admitidos pela Fundação, com a apresentação de todos os membros da equipe e as demandas de consumo que necessitam ser enfrentadas pelos órgãos de proteção ao consumidor.



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



- Causou estranheza reuniões realizadas com empresas fora da instituição: foi o caso de reunião com o Presidente da empresa Vivo/Telefonica (primeira do ranking de reclamações da instituição) na sede da empresa, sem publicitar o encontro. Se até aí não se enxerga problemas - a não ser o fato da falta de publicidade e transparência violar o Código de Ética do Estado, Decreto 60428/2014 – o que gerou dúvidas e desconfianças foi o fato de o Diretor Executivo relativizar os dados da Fundação Procon, em favor da empresa, ao afirmar que os números registrados pelo Procon deveriam ser relativizados, vez que naqueles registros constavam reclamações não fundamentadas e até fruto de fraudes de consumidores. Como estava iniciando suas atividades no meio consumerista, chegou-se a imaginar que estivesse mal assessorado, motivo pelo qual, fez uma fala tão desastrosa e que maculava a competência técnicas dos funcionários.

A "estranheza" acima mencionada revela o profundo desconhecimento do autor da tal carta apócrifa, cujas impropriedades em suas manifestações bem evidencia a necessidade de se utilizar de condenável anonimato. Primeiramente, vale ressaltar que não houve qualquer reunião "fora da instituição" para deliberação de pautas ou interesses particulares das empresas como quer fazer crer o autor da tal carta. O quê, de fato, ocorreu foi uma visita institucional para conhecer o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC e estruturação da empresa para o atendimento ao consumidor. Visitas como estas foram realizadas também ao Centro de Operações da Polícia Militar do Estado de São Paulo – COPOM, visando conhecer as experiências "in loco" de atendimento ao consumidor, propiciando melhores condições para sua defesa. Enfim, é salutar este conhecimento.

No que tange à dita "relativização", trata-se de mais uma falácia, dado que a divulgação das reclamações fundamentadas é uma previsão expressa do Código de Defesa do Consumidor.

A real intenção da Diretoria Executiva do Procon é diversificar as formas de publicização da atuação deste órgão, adicionando à publicidade do "ranking" das empresas envolvidas com as reclamações fundamentadas apresentadas pelos consumidores (o que já é feito há anos) como, também, divulgar ao consumidor um outro "ranking" classificatório informando quais as empresas que mais atendem aos pleitos dos consumidores e quais aquelas que simplesmente ignoram as mesmas queixas. Compreendi, assim, que seria de



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



grande utilidade que o consumidor conhecesse quais são as empresas mais reclamadas, como também precisa saber quais as empresas que atendem satisfatoriamente as reclamações formalizadas no PROCON. Simples assim. Portanto, são condutas que empreendi que compreendem medidas de fácil execução em prol do consumidor, valor esse que parece ser ignorado pelo tal autor da tal carta apócrifa, revelando mais uma vez a carência de discernimento e efetiva compreensão dos fatos.

- Outra situação singular que a instituição vem vivenciando é a forma como vem ocorrendo a acomodação dos funcionários de carreira que ocupavam cargos comissionados, todos com anos de casa e com larga experiência na defesa do consumidor. Especialistas foram transferidos, sumariamente, para postos de atendimento dos Poupatempos, sem qualquer justificativa plausível (as equipes de atendimento já estavam compostas em número e grau de especialização adequada), e setores de gestão administrativa ou judicial, sendo alijados das áreas técnicas que desenvolvem e implementam a política de defesa do consumidor.

A divisão de funcionários pelos setores e diretorias do Procon ocorre conforme a necessidade de serviços da instituição, não sendo permitido ao gestor admitir a inversão dos valores na Administração Pública. Mais que um princípio ético, trata-se de um dever imposto pela lei. Assim, os funcionários estão a serviço da instituição na consecução dos seus (leia-se: da instituição) fins, e não a instituição para as necessidades individuais.

- Não bastasse, presencia-se o loteamento dos cargos comissionados que estão sendo preenchidos com amigos do Senhor Diretor, que o serviam quando de sua passagem pelo Ipem, fato que por si só não teria problemas, se os mesmos tivessem experiência na área da defesa do consumidor. Infelizmente não é o caso, ao contrário, não há qualquer tipo de constrangimento ou pudor por parte dos mesmos em afirmar que desconhecem a matéria – infelizmente o novíssimo plano de cargos e salários, que prevê a necessidade de experiência técnica para se ocupar tais cargos, foi absolutamente ignorado.

A nomeação das pessoas nas funções comissionadas obedecendo regularmente as condições de admissão previstas no regimento da fundação, inclusive de pessoas que já possuem experiência de administração pública. Afasta-se, assim, qualquer possibilidade de laços de "amizade" para



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



efetivamente se prestigiar a capacidade de cada colaborador em razão das necessidades da gestão.

Tudo leva a crer que o autor da desastrada carta apócrifa defende, em verdade, a manutenção de condenáveis "feudos" e, muito pior, comesinhos interesses individuais. A renovação de ideias na administração pública não apenas é salutar como necessária, objetivando que as instituições evoluam e impeça o continuísmo de pessoas que sentem "donas" dos cargos sob o falso pretexto de possuírem conhecimento técnico. De nada vale uma vasta experiência e um largo conhecimento técnico se tais atributos não são convertidos em trabalho efetivo em prol do órgão...

- O grande problema é que gestores sem conhecimento e despreparados não fazem a roda girar, o órgão está paralisado. O despreparo e a falta de diretriz fizeram com que o Procon-SP deixasse, em tão pouco tempo, de ser o grande protagonista das ações de defesa do consumidor do país. É nítida a redução das demandas dos municípios conveniados, do ministério público, da defensoria pública, das associações civis, da imprensa e dos demais partícipes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. O órgão, quando não ausente de importantes eventos, envia representantes que nada informam sobre os trabalhos e discussões ocorridas.

Trata-se, claramente, de um ponto de vista unilateral e interessado, sendo este (mais um) um argumento falacioso pelo simples fato de não demonstrar nenhuma comprovação das alegações. O Procon-SP continua participando dos fóruns de discussão de relação de consumo inclusive realizando regularmente as suas contribuições nas audiências públicas, conferências, eventos, etc.

- Cabe mencionar que os poucos gestores que têm algum conhecimento técnico, o tem por serem advogados na área de defesa do consumidor e, até onde se tem notícia, sequer substabeleceram seus processos, dando continuidade aos mesmos, restando claro um nítido conflito com o já citado Código de Ética. E pior, há assessor nomeado que se diz impedido de cumprir com parte de suas atribuições no Procon (como a apreciação e decisão sobre auto de infração em face de fornecedor), por esses motivos. Além de ocupantes de cargos de direção e assessoria que sistematicamente não cumprem com o expediente de oito horas diárias de trabalho no órgão, ou que, recém-contratados, já gozam de férias.

7
Handwritten signatures and initials.



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



Causa espécie esta colocação, uma vez que todos os nomeados foram alertados dos impedimentos e suspeições para o exercício de cargo/função pública. Não havendo qualquer compromisso com o erro. Infelizmente, o anônimo autor da tal carta apócrifa somente realiza colocações vagas, imprecisas, descabidas e vazias, sem apresentar elementos, pessoas e situações que comprovem as alegações.

No que tange aos horários e férias, novamente carece de veracidade nas colocações procurando apenas jogar palavras ao vento...

- Não se sabe se há reuniões de trabalho ou atendimento a fornecedores, não há transparência ou publicação da agenda da Diretoria Executiva, muito menos das Diretorias Adjuntas – mais uma violação ao Código de Ética. O que se sabe é que, apesar da diretoria executiva contar com secretárias concursadas, a Secretária do Sr. Diretor - egressa do Ipem e ocupante de um cargo de Assessoria Técnica da Instituição – é a única que tem acesso a tais informações.

Como já se demonstrou, os desconhecimentos do autor da tal carta são inúmeros, não causando estranheza que se revele também em mais essa descabida afirmação. Caso fosse mais próximo ao órgão que tanto critica, tal anônimo poderia saber que existe, na "intranet" do Procon-SP, um espaço para agenda de eventos para consulta de todos os funcionários da fundação. A Diretoria Executiva possui 02 (duas) secretárias concursadas para atender o volume de demandas (telefonemas, e-mails, recados, etc) que chegam a Diretoria Executiva (Diretor Executivo, Chefe de Gabinete e Assessor Chefe), as quais se organizam para melhor andamento dos serviços e 01 (uma) assessora técnica para cuidar dos assuntos gerais do gabinete, ou seja, não existe uma terceira secretária como quer fazer crer o autor da carta. Em suma, nada há de irregular nisso.



- Da prolapada preocupação com a moderna gestão de pessoas e com RH, apenas assistiu-se a isoladas capacitações sem propósito claro e/ou precárias e de conteúdo ultrapassado. Soma-se um apressado processo de avaliação de desempenho dos funcionários, tão importante para a efetivação do Plano de Cargos, e até decisões discutíveis e desencontradas sobre um possível revezamento no expediente de Natal e Ano Novo. "Pequenos" fatos, bastante reveladores do amorismo e, mais grave, de indiferença e real preocupação nesta área que, somado ao já mencionado ambiente intimidatório, em tudo se opõe, e frontalmente, aos discursos de modernidade e de gestão humanizada.

Nota-se claramente que, para o desinformado anônimo, qualquer medida empreendida pela Diretoria Executiva jamais se revelará satisfatória. Inclusive as dinâmicas de grupo realizadas para ouvir dos próprios funcionários quais eram os principais problemas e dificuldades que eles avaliavam do Procon. Nada mais impróprio do que afirmar que ouvir os funcionários seria uma atitude "ultrapassada". As conclusões obtidas nas dinâmicas serviram para o trabalho "**Procon-SP: um novo olhar**", no qual apresenta o diagnóstico e as proposições para a evolução da Fundação.

Quanto ao revezamento dito pelo autor da carta apócrifa, não houve autorização por parte desta Diretoria Executiva, o que transparece a necessidade de tal anônimo ressoar boatos e desejos de corredor.

- Todo esse cenário infelizmente suscita sérias dúvidas sobre os anunciados trabalhos a serem desenvolvidos/ assessorados por profissionais da Prodesp e da FIA.

Os trabalhos a serem "desenvolvidos/assessorados pela Prodesp e da FIA", foi deturpado levemente pelo autor da carta apócrifa, ou seja, esta Diretoria Executiva realizou um diagnóstico das áreas objetivando verificar as deficiências e necessidades do Procon-SP, corporificando no trabalho "**PROCON-SP: um novo olhar**".

Neste trabalho, foi detectada a necessidade de treinamentos aos funcionários, assim como a ausência de sistemas confiáveis e integrados. Como regra, toda a contratação deverá seguir os ditames da Lei de Licitações – Lei Federal nº 8.666/93.



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



- Sobre a mudança para novas instalações, várias dúvidas se apresentam: o prédio atual ainda está em processo de reforma – suspensa pela atual gestão – houve aquisição de mobiliário e de equipamento de informática, há espaço, móveis novos e equipamentos para os atuais funcionários e para os que vierem a ser contratados. Pergunta-se: há necessidade da aquisição de um prédio cuja reforma, segundo se estima, será da ordem de R\$ 35.000.000,00? A municipalização da defesa do consumidor, a educação para o consumo, as pesquisas, os estudos, os acompanhamentos legislativos e regulatórios serão desprezados em detrimento da “necessidade” de arrecadação do órgão?

Inicialmente, vale mencionar que esta diretoria não suspendeu os serviços de reforma das dependências do prédio sede do Procon-SP, mas sim houve o término de vigência do contrato nº 28/2013 em 06/08/2014, bem como houve a utilização do recurso todo recurso vinculado à contratação (R\$ 1.394.459,75), sem que houvesse a conclusão dos itens previstos no memorial descritivo da contratação.

Nesta questão, esta Diretoria Executiva autuou o processo de contratação da Companhia Paulista de Obras e Serviços (CPOS) visando a verificação da lisura da execução deste contrato diante da realização de medições sem precisão e certeza sobre o que realmente foi executado.

No que tange à procura de um novo prédio, informo que houve estudos e consultas ao Conselho do Patrimônio Imobiliário do Estado e a CPOS sobre a viabilidade desta mudança sem uma decisão formada; hipótese que foi apontada no diagnóstico realizado pela Diretoria Executiva do Procon, considerando que o estado de São Paulo possui no seu patrimônio imóveis no Centro da cidade passíveis de invasão, bem como a precariedade da infraestrutura física atual do prédio localizado à Rua Barra Funda, nº 930, Barra Funda - São Paulo-SP, onde funcionam também a Junta Comercial do Estado de São Paulo (Jucesp), o Instituto de Medicina Social e Criminologia de São Paulo (Imesc), e uma agência do Banco do Brasil – a qual está aquém das condições adequadas e necessárias para atender a quantidade de pessoas esperada com a qualidade que se pretende, inclusive não existe condomínio formalizado com a consequente



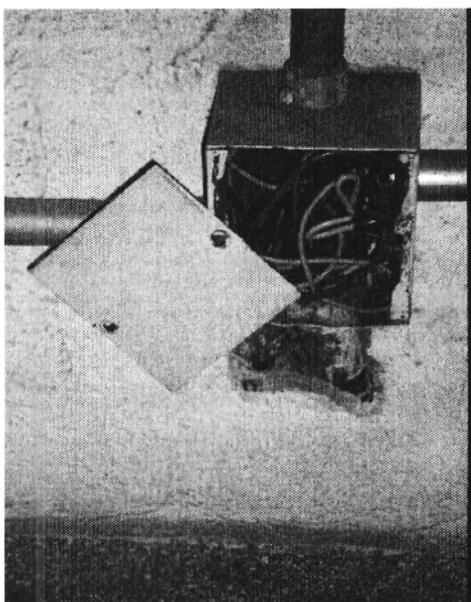
divisão de obrigações e responsabilidades, o que impossibilita a realização de intervenções profundas estruturais.

A mudança da sede do Procon-SP para área central da cidade permitiria melhor condição de trabalho aos funcionários do Procon-SP e a possibilidade da população ser atendida inclusive no prédio do próprio órgão, o que hoje não é possível. O atendimento presencial é feito somente nas unidades do Poupatempo Sé, Itaquera e Santo Amaro. A escolha da região central seria fundamental para os objetivos de universalização do atendimento.

Somado a isso, não há a devida adequação às normas de acessibilidade no prédio da Rua Barra Funda para acesso de pessoas com deficiência.

Uma mudança de localidade resolveria não só este, mas também os demais problemas de infraestrutura de rede e elétrica.

Para comprovar esta necessidade, apresentamos abaixo alguns exemplos de imagens da situação física encontrada por esta gestão:



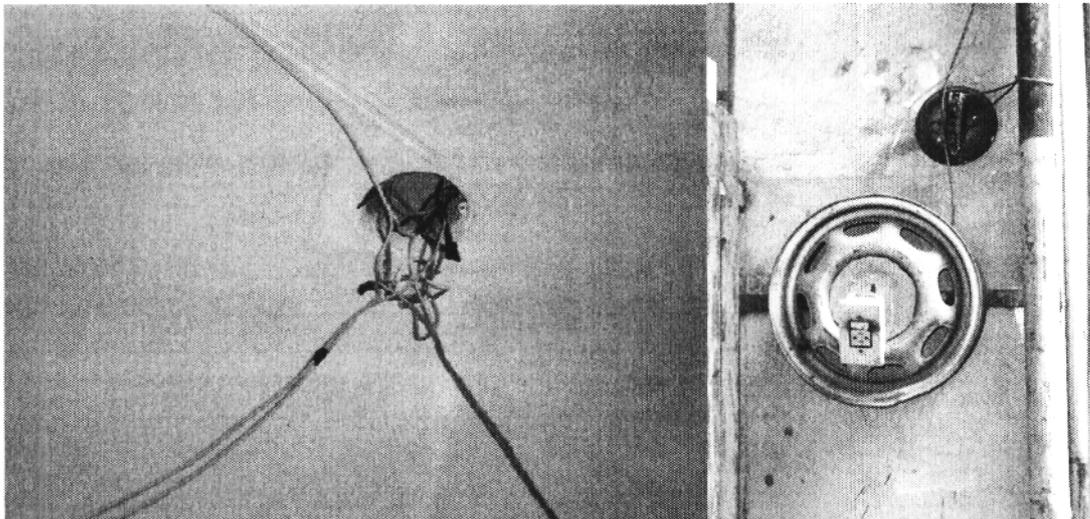
Fiação exposta



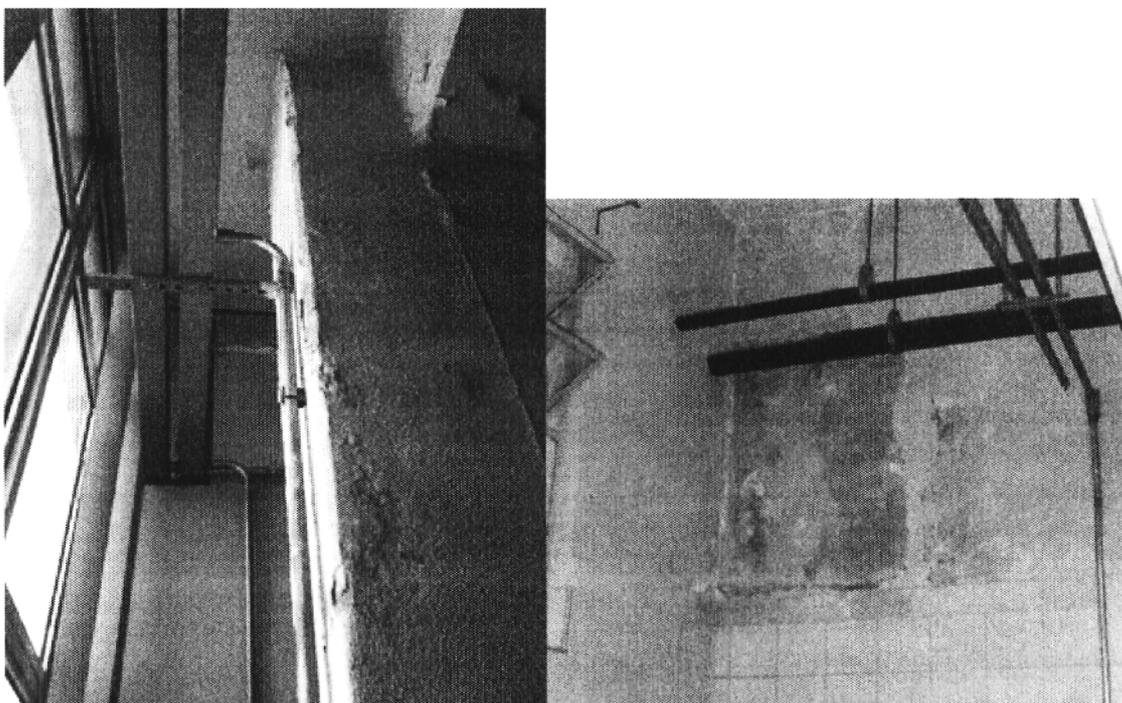
Handwritten signature

Handwritten initials

Handwritten signature



Fiação exposta



Umidade e infiltração

[Handwritten signature]



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



- Motivos não faltam para tanto quando assistimos à utilização do órgão como palanque político, Presencia-se fiscalizações direcionadas para servirem de pauta para programa televisivo em TV aberta, servindo de palanque eleitoral, cujo apresentador afirma, na presença do Diretor Executivo do Procon SP, que ensinará os consumidores do Estado a não pagar mais por "ar" nas contas de água e esgoto, expondo de forma indireta que os consumidores estão sendo lesados pela Sabesp e, o pior, fazendo publicidade de um produto, desenvolvido pela empresa do apresentador, que inclusive já foi autuada pela instituição.

A Fundação Procon-SP, diante de sua credibilidade, sempre foi objeto de procura pela imprensa para informar, posicionar-se sobre diversos temas de direito do consumidor. Há praticamente "releases" diários sobre pesquisas, fiscalizações, atuações e orientações ao consumidor.

Todavia, este trabalho do Procon-SP que a imprensa divulga como forma de utilidade pública não é condicionado pelos desejos da imprensa, não havendo interferência de agentes privados na condução da atividade cotidiana da fundação.

Divulgar o trabalho do Procon-SP fortalece a credibilidade da fundação, o dever de informação ao consumidor e, mais que isso, reforça o orgulho que o corpo funcional possui de fazer parte da instituição.

Quanto à grade de programação das emissoras de TV e quem são apresentadores ou como são feitos ou realizados os programas é uma forma de expressão da liberdade imprensa, não sendo objeto de controle do Procon-SP.

- Da mesma forma, quando assistimos a gastos com a decoração (balões coloridos) de setores do Procon para a chamada "Black Friday" e afirmações na mídia de ações fantasiosas para a defesa dos consumidores, como a retirada imediata do ar de sites de vendas, assim que verificadas irregularidades e a realização de acompanhamento dos preços praticados por grandes varejistas, por noventa dias que antecederam o dia da promoção. e que estariam guardados no Procon.



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



Pela primeira vez na história do Procon-SP, houve atendimento das reclamações dos consumidores por 24 horas ininterruptas, objetivando equacionar os problemas dos consumidores junto às empresas em tempo real.

O atendimento às demandas foi das 19h00 de 27 de novembro até meia-noite do dia 28 de novembro. Os consumidores puderam registrar as reclamações pelo telefone 151 (somente para a cidade de São Paulo), pelo Atendimento Eletrônico do site do Procon, pelo [Facebook](#) e pelo [Twitter](#) do órgão, gerando um total de 1.382 atendimentos.

Para isso, preparou-se um esquema de plantão dos funcionários da DAOC, inclusive com elementos motivacionais, bem como foram fornecidas condições para que o trabalho ocorresse regularmente, como o fornecimento de alimentação aos plantonistas da madrugada.

Questionar esta ação do Procon-SP no "Black Friday" e a preocupação com os funcionários que empenharam esforços nesta operação madrugada afóra é ir contra o interesse dos consumidores no maior evento do varejo no ano e também dos próprios funcionários.

Realizados estes esclarecimentos, espera-se dissipar as ilações e colocações tendenciosas apresentadas na última reunião do Conselho Curador, a qual em hipótese alguma deveria ser objeto de palanque, restabelecendo a verdade e o respeito que merecem a Fundação Procon-SP, seus verdadeiros funcionários que honram o nome da instituição e seus dirigentes.

Alexandre Modonezi
Diretor Executivo
Fundação Procon/SP



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON Atividades da Gestão 2014

Introdução

A Fundação Procon-SP, visando melhorar seu desempenho para ampliar o acesso aos serviços de proteção aos consumidores, deu ênfase na continuidade da expansão dos serviços prestados, seja por meio da revisão nos processos internos que envolvem os atendimentos à população, seja descentralizando suas atividades por meio da instalação de Núcleos Regionais no interior do Estado e do fortalecimento do programa de municipalização da defesa do consumidor.

Buscou-se, ademais, maior efetividade nas ações até então desenvolvidas, mediante a divulgação de ranking em tempo real das demandas recebidas pelas empresas mais reclamadas pelos consumidores e a aplicação de penalidades administrativas mais severas contra os infratores contumazes.

A vocação preventiva da atuação da Fundação não foi deixada de lado e alcançou grandes resultados na orientação dos consumidores e fornecedores no mercado de consumo, assim como nas inúmeras oportunidades em que o Procon-SP foi à mídia para esclarecer questões de interesse cotidiano dos consumidores.

Tentou-se, dessa forma, concretizar os objetivos das políticas Nacional e Estadual das Relações de Consumo e, notadamente, buscar a incessante harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo, sempre com base no necessário equilíbrio entre consumidores e fornecedores.

[Handwritten signatures and initials]



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



Proteção e Defesa do Consumidor

O programa de Proteção e Defesa do Consumidor visa proteger e defender os consumidores nas relações de consumo através do cumprimento da legislação consumerista por parte dos fornecedores, bem como, a conscientização de consumidores e fornecedores quanto aos seus direitos e deveres, em busca do equilíbrio do mercado de consumo de forma sustentável e responsável socialmente. O público alvo são os consumidores em geral, tendo o horizonte temporal contínuo e com abrangência no Estado de São Paulo, sendo um programa setorial. A estruturação do Programa considerou a adoção estratégias descentralizadas na área da educação para o consumo, tanto para consumidores como fornecedores, como forma preventiva aos problemas das relações de consumo; fiscalização do mercado; atendimento e orientações aos consumidores, bem como adoção de medidas de âmbito coletivo. Para possibilitar o desenvolvimento dessas políticas públicas e garantir a acessibilidade aos serviços e cobertura no estado é necessário ampliar e fortalecer a infraestrutura do órgão, bem como ampliar e fomentar o desenvolvimento dos Procons Municipais e implantar Núcleos Regionais da Fundação, desta forma o programa é composto pelas ações orçamentárias adiante elencadas.

PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	PREVISTO R\$ mil	REALIZADO R\$ mil	% DE EXECUÇÃO (REALIZADO/PREVISTO)
Despesas Correntes	60.239.538	62.319.795	103,45
Despesas de Capital	1.000.050	500.855	50,08
TOTAL	61.239.588	62.820.650	102,58

Fonte: DAF/SIGEO DE 09/01/15 11:58hs



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



Ações – Descrição:

Implantação do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor

Finalidade: Fortalecer a proteção e defesa do consumidor. Descrição: Implantação do programa informatizado SNDC - Sistema Nacional de Defesa do Consumidor no Estado de São Paulo. Produto: Municípios conveniados implantados no SINDEC – meta programada: 25 - Unidade de Medida: Unidade – **Meta atingida e excedida foram implantados 30 municípios no SINDEC.**

Forma de Implementação: Através da divulgação dos benefícios da integração ao SINDEC aos Municípios e à própria Defesa do Consumidor para efetuar a adoção do Programa.

Trata da inclusão dos dados das reclamações dos Procons Municipais Conveniados no Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas por meio da implantação do sistema SINDEC nos municípios, possibilitando que os dados sobre atendimentos e especialmente sobre empresas reclamadas realizados pelos órgãos municipais sejam incluídos aos dados das reclamações fundamentadas efetuados pela Fundação Procon/SP, construindo desta maneira o Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas e em consequência a disponibilização dos dados a todo o país.

Destques – Com a implantação dos 30 municípios no Sindec atualmente chega-se ao total de **83 municípios automatizados**, possibilitando a melhoria na qualidade do atendimento ao consumidor realizado pelos Municípios conveniados. Realizados os lançamentos do **Cadastro Municipal de Reclamações Fundamentadas e Ranking das Empresas mais Reclamadas** de 26 municípios integrantes SINDEC e do **Ranking de Atendimentos no Estado de São Paulo** contendo os dados dos 46 municípios integrantes do SINDEC.

DOTAÇÃO INICIAL R\$ 100.000,00 de capital para equipamentos e materiais permanentes, tendo sido remanejado R\$ 100.000,00 para a Municipalização da Defesa do Consumidor visando aquisição de equipamentos e materiais



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



permanentes. A DOTAÇÃO INICIAL PARA CUSTEIO R\$ 0,00, Aportado em Custeio R\$ 15.000,00 para diárias, LIQUIDADO R\$ 10.416,46. Dados até 09/01/2015 11:14 hs. Fonte SIMPA/SÃO.

Regionalização da Defesa do Consumidor

Finalidade: Realizar a cobertura da política de proteção e defesa do consumidor no estado de São Paulo. Descrição: Realização de forma descentralizada dos serviços de: educação para o consumo (consumidores e fornecedores); aplicação de pesquisas qualitativas e quantitativas; capacitação técnica dos agentes municipais conveniados; articulação e coordenação de operações de fiscalização e acompanhamento dos convênios assinados para a defesa do consumidor, considerando as características regionais. Produto: Municípios que receberam ações das regionais - meta programada: Unidade de Medida: Unidade. **Meta cumprida e excedida foram realizadas ações de proteção e defesa do consumidor em 386 municípios do estado.**

Forma de Implementação: Através da implantação de núcleos regionais nas regiões administrativas. Trata da ampliação da cobertura e potencialização da atuação das ações da Fundação Procon no interior do Estado através dos Núcleos Regionais, ampliando a capacidade de articulação junto aos Procons Municipais conveniados e fortalece o trabalho de fiscalização em relação a estabelecimentos no interior (especialmente em municípios que não possuem Procons), além de propiciar a atuação junto aos prefeitos com vistas à ampliação do número de Procons e fortalecimento dos já existentes.

Destques - Prosseguimento da regionalização do órgão, com a inauguração dos Núcleos Regionais em Ribeirão Preto e São José do Rio Preto no primeiro semestre de 2014. Junto com os demais seis Núcleos (Bauru, Santos, Campinas, São José dos Campos, Sorocaba e Presidente Prudente) as ações



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



beneficiam um total de 21.442.925 de habitantes, em 606 municípios do estado de São Paulo.

Foram realizadas ações de proteção e defesa do consumidor em 386 municípios do estado.

A educação para o consumo também foi realizada pelos Núcleos Regionais com 63 pesquisas (preços de material escolar, medicamentos, Páscoa, brinquedos e Ceia de Natal) e 141 palestras sobre direitos básicos do consumidor e orientação financeira, em 82 municípios, para um público total de 4.435 pessoas (consumidores, fornecedores e estudantes).

Projeto Orientando o fornecedor - orientação aos fornecedores com entrega de cartilha educativa. Tal atividade tem acarretado um maior cumprimento da legislação consumerista e respeito aos direitos do consumidor por parte dos fornecedores, fato este constatado nas fiscalizações realizadas nos respectivos estabelecimentos previamente orientados, conforme: Fase de Orientação: 210 municípios visitados, com 10.876 estabelecimentos orientados e com 96% de estabelecimentos com problemas; Fase de Fiscalização: 3.393 estabelecimentos fiscalizados e 39% de estabelecimentos autuados.

Fiscalização do mercado de consumo em **265 municípios** pelos Núcleos Regionais, totalizando 12.560 estabelecimentos fiscalizados e 4.018 autuados.

As regionais prestaram ainda suporte técnico aos Procons municipais conveniados, principalmente nas atividades fiscalizatórias, bem como na utilização dos programas de atendimento Sindec e Siga. Além disso, contribuíram na capacitação dos funcionários dos Procons municipais, por intermédio dos cursos promovidos pela Diretoria de Relações Institucionais.

DOTAÇÃO INICIAL R\$ 99.990,00 de capital para aquisição de mobiliário para os novos funcionários das regionais, utilizado R\$ 4.695,00, remanejado R\$ 90.000,00 para a Administração da Fundação Procon objetivando aquisição de



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



mobiliário para os novos funcionários, aportado R\$ 1.625.000,00 de custeio para saldar despesas com diárias, transporte, limpeza, telefonia e todos os contratos das regionais, já com os devidos reajustes, R\$ LIQUIDADO R\$ 1.270.155,00. Dados até 09/01/2015 11:14 hs. Fonte SIMPA/SÃO.

Municipalização da Defesa do Consumidor

Finalidade: Implantar a municipalização da defesa do consumidor nos municípios e fomentar, quando aplicável e possível, com recursos de infraestrutura, a implantação de Procons Municipais, permitindo desta forma acesso da população às informações sobre direitos e deveres relacionados ao consumo, através dos serviços de atendimento e orientação ao consumidor, educação para o consumo, fiscalização, pesquisas, etc, com vistas ao exercício da cidadania. **Descrição:** Celebração de convênios com municípios para instalação de unidades de atendimento ao consumidor e para a efetivação da política do sistema de defesa e proteção do consumidor. **Produto:** Convênios firmados - meta programada: 46 - **Unidade de Medida:** Unidade. **Meta cumprida e excedida foram firmados 62 convênios.**

Forma de Implementação: Contato com os Prefeitos Municipais para sensibilizá-los quanto à necessidade e importância da Municipalização da Defesa do Consumidor, celebração de convênios com municípios para instalação de unidades de atendimento ao consumidor e para a efetivação da política do sistema de defesa e proteção do consumidor no âmbito do estado de São Paulo.

Destaques – Tendo em vista que a cobertura estadual compete a Fundação a estratégia utilizada é o firmamento de convênios com Prefeituras para a implantação de órgãos de defesa do consumidor. Com a edição do Decreto nº 58.963/13, que estabeleceu o **Novo Programa de Municipalização** de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo, foi dada continuidade ao fortalecimento da Política Estadual de Defesa do Consumidor e potencialização das atividades de



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



fomento do órgão (Kits podendo conter equipamentos e mobiliários) As atividades abrangeram ações de educação para o consumo para os fornecedores e consumidores; disponibilização aos municípios conveniados de mobiliário e equipamentos de informática, além de custeio de despesas para viabilizar a participação desses nos cursos de capacitação técnica da realizados na capital. Foram executadas **22 ações itinerantes na capital e interior**, entre atividades de orientação e atendimento, atingindo um público estimado de 63.000 cidadãos e capacitados 148 Procons Municipais sobre “Planos de Saúde”, com distribuição de 29.930 cartilhas. **Foram administrados Convênios com 265 municípios**, que somados representam **88% população do Estado atendida por órgãos públicos de defesa do consumidor**. Total de atendimento realizados pelos Procons Conveniados: **1.533.918** até novembro de 2014.

DOTAÇÃO INICIAL R\$ 100.010,00 de capital para equipamentos e materiais permanentes, houve ainda aporte de R\$ 46.000,00. Recursos não utilizados, tendo em vista que as aquisições destinavam-se ao novo quadro de funcionários que tiveram sua contratação postergada. DOTAÇÃO INICIAL CUSTEIO R\$ 501.451,00, aportado R\$ 995.000,00 para diárias, serviços de Buffet e repasse aos municípios conveniados com fiscalização, LIQUIDADO R\$ 1.217.164,00 dados até 09/01/2015 11:14 hs. Fonte SIMPA/SÃO.

CIDADE	Nº		PUBL		VENCTO	VIGENTE	OPERA
	PROC ATUAL	ASS ATUAL	CONV	CONV			
Tapiratiba	664/14	12/11/14		29/11/14	12/11/19	sim	sim
Itapira	663/14	18/11/12		28/11/14	18/11/19	sim	sim
Ferraz de Vasconcelos	426/14	11/11/14		28/11/14	11/11/19	sim	sim
Dois Córregos	669/14	12/11/14		28/11/14	12/11/14	sim	sim
Casa Branca	535/13	27/12/13		06/02/14	27/12/18	sim	sim
Leme	646/13	27/01/14		12/02/14	27/01/19	sim	sim

7
7
7
7



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



Nova Odessa	641/13	27/01/14	29/01/14	27/01/19	sim	sim
São Sebastião	649/13	27/01/14	31/01/14	27/01/19	sim	sim
Americana	097/14	11/02/14	18/02/14	11/02/19	sim	sim
Barretos	092/14	11/02/14	18/02/14	11/02/19	sim	sim
Guaira	093/14	11/02/14	18/02/14	11/02/19	sim	sim
Santa Bárbara D'Oeste	070/14	11/02/14	18/02/14	11/02/19	sim	sim
Mirandópolis	094/14	11/02/14	18/02/14	11/02/19	sim	sim
Paraguaçu Paulista	098/14	11/02/14	18/02/14	11/02/19	sim	sim
Itapuí	655/13	11/02/14	18/02/14	11/02/19	sim	sim
Águas de Lindóia	096/14	11/02/14	18/02/14	11/02/19	sim	não
Bom Jesus dos Perdões	080/14	11/02/14	18/02/14	11/02/19	sim	sim
Lorena	564/13	14/02/14	19/02/14	14/02/19	sim	sim
Embu das Artes	119/14	18/02/14	21/02/14	18/02/19	sim	sim
Pindamonhangaba	393/13	18/02/14	21/02/14	18/02/19	sim	sim
Limeira	648/13	20/02/14	25/02/14	20/02/19	sim	sim
Guaratinguetá	368/14	25/02/14	27/02/14	25/02/19	sim	sim
Fernandópolis	133/14	12/03/14	18/03/14	12/03/19	sim	sim
São Miguel Arcanjo	132/14	12/03/14	18/03/14	12/03/19	sim	sim
Cajati	152/14	20/03/14	29/03/14	20/03/19	sim	sim
Pirapora do Bom Jesus	487/13	21/03/14	29/03/14	21/03/18	sim	sim
Taubaté	190/14	27/03/14	02/04/14	27/03/19	sim	sim
Andradina	229/14	10/04/14	12/04/14	10/04/19	sim	sim
Descalvado	223/14	10/04/14	12/04/14	10/04/19	sim	sim
Jaú	225/14	10/04/14	12/04/14	10/04/19	sim	sim
Araçatuba	230/14	10/04/14	12/04/14	10/04/19	sim	sim
Sumaré	224/14	11/04/14	15/04/14	11/04/19	sim	sim



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



Itaí	312/14	25/04/14	29/04/14	25/04/19	sim	não
Francisco Morato	321/14	30/04/14	07/05/14	30/04/19	sim	sim
Sorocaba	167/14	07/05/14	14/05/14	07/05/19	sim	sim
Matão	333/14	16/05/14	21/05/14	16/05/19	sim	sim
São José dos Campos	347/14	22/05/14	28/05/14	22/05/19	sim	sim
Guapiara	345/14	22/05/14	28/05/14	22/05/19	sim	não
Franca	376/14	03/06/14	10/06/14	03/06/19	sim	sim
São Bernardo do Campo	370/14	03/06/14	10/06/14	03/06/19	sim	sim
Quatá	381/14	03/06/14	10/06/14	03/06/19	sim	sim
Teodoro Sampaio	375/14	10/06/14	12/06/14	10/06/19	sim	sim
Avaré	323/14	22/10/14	23/10/14	22/10/19	sim	sim
Araçariguama	320/14	22/10/14	23/10/14	22/10/19	sim	sim
Itapeva	346/14	22/10/14	23/10/14	22/10/19	sim	sim
Jundiaí	371/14	22/10/14	23/10/14	22/10/19	sim	sim
Osasco	313/14	22/10/14	23/10/14	22/10/19	sim	sim
Sertãozinho	334/14	22/10/14	23/10/14	22/10/19	sim	sim
Santa Mercedes	314/14	22/10/14	23/10/14	22/10/19	sim	sim
Itapeverica da Serra	437/14	22/10/14	23/10/14	22/10/19	sim	sim
Ibiúna	322/14	27/10/14	05/11/14	27/10/19	sim	sim

[Handwritten signatures and initials]

9



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



Administração da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor

Finalidade: Suporte às diversas áreas da fundação, visando, através da racionalização, otimização, disponibilização e pontualidade dos recursos, melhoria na qualidade dos serviços prestados à sociedade. Descrição: Administração, coordenação, desenvolvimento e execução de ações de: suporte técnico, infraestrutura, financeiro e de recursos humanos às atividades da Fundação. Produto: Unidades administradas - meta programada: Unidade de Medida: Unidade. **Meta cumprida estão em funcionamento as unidades: sede, Poupatempo Sé, Santo Amaro, Itaquera, os Núcleos Regionais de São José do Rio Preto e Ribeirão Preto, Bauru, Presidente Prudente, Santos, Sorocaba, São José dos Campos e Campinas.**

Forma de Implementação: Planejamento, acompanhamento e execução de suporte técnico, infraestrutura, financeiro e de recursos humanos.

Destaques - Inauguração dos Núcleos Regionais de São José do Rio Preto em março e Ribeirão Preto em abril, contratação por meio de concurso público de 251 funcionários; sendo 19 de livre provimento; aplicação de promoção e progressão ainda tramitando.

DOTAÇÃO INICIAL R\$ 17.498.098,00 DE CUSTEIO. DOTAÇÃO INICIAL R\$ 693.540,00 DE CAPITAL. APORTES DE R\$ 16.000.000,00 DE CRÉDITO AUTOMÁTICO SUPLEMENTAR e R\$ 100.000,00 DE REPROGRAMAÇÃO ORÇAMENTÁRIA. LIQUIDADO R\$ 25.449.062,00. Não utilizado o recurso total em razão de postergação de contratação de novos funcionários; cancelamentos de contratação de veículos, de reformas de sanitários (repriorização) e a não autorização ainda do reajuste salarial e seus reflexos. Dados até 09/01/2015 11:14 hs. Fonte SIMPA/SÃO.

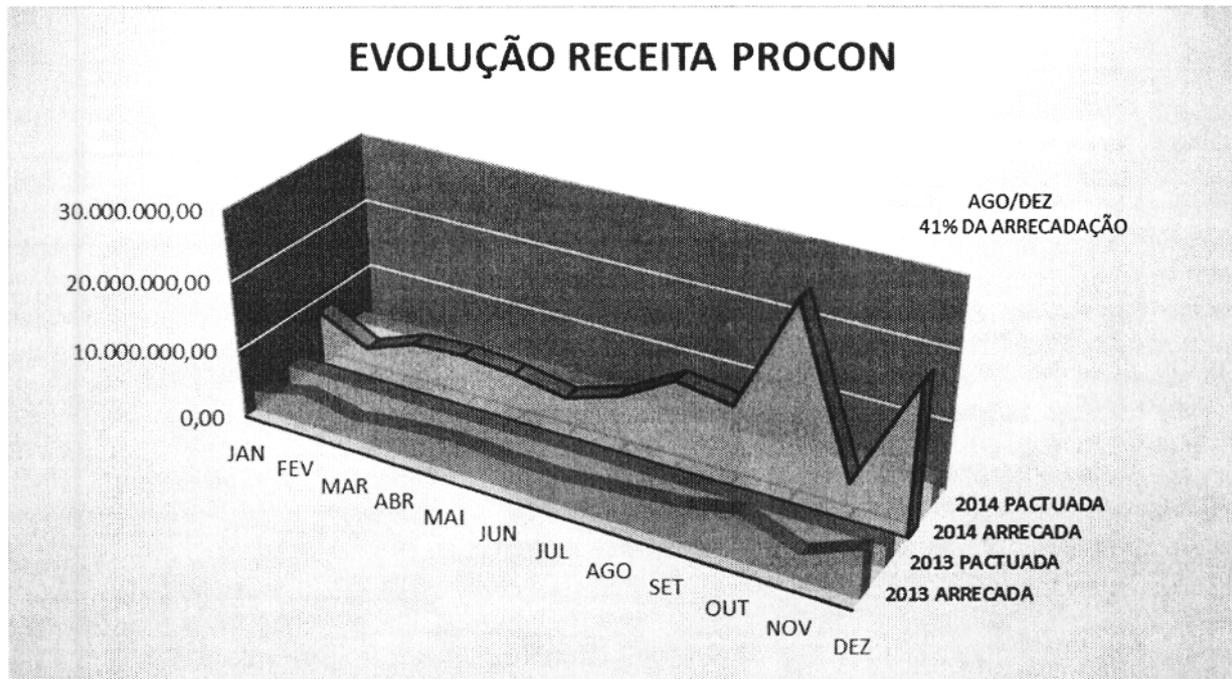


**SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA
CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**



Receita

Mês/14	Qtde. Dias		2014				2013			
	Úteis (1)		Rec Dívida Ativa+PPD (C)	Demais Receitas+ Multas + NFP (D)	Receita Arrecadada (E)	Receita Pactuada (F)	Receita Dívida Ativa (G)	Demais receitas + Multas + NFP (H)	Receita Arrecadada (I)	Receita Pactuada (J)
	A	B								
JAN	22	22	5.179.029,40	2.285.938,55	7.464.967,95	3.520.500,00	616.218,17	1.464.784,00	2.081.002,17	3.042.505,00
FEV	20	20	869.060,87	2.197.286,60	3.066.347,47	3.520.500,00	438.405,55	1.825.459,00	2.263.864,55	3.042.505,00
MAR	19	19	3.234.993,57	2.707.571,84	5.942.565,41	3.520.500,00	785.967,65	1.376.070,00	2.162.037,65	3.042.505,00
ABR	20	20	1.992.657,53	4.226.299,85	6.218.957,38	3.520.500,00	1.163.894,75	1.207.065,00	2.370.959,75	3.042.505,00
MAI	21	21	1.819.435,34	3.958.736,87	5.778.172,21	3.520.500,00	1.701.889,05	1.197.069,00	2.898.958,05	3.042.505,00
JUN	20	20	2.199.519,65	2.072.472,45	4.271.992,10	3.520.500,00	1.349.819,81	1.113.964,00	2.463.783,81	3.042.505,00
JUL	23	23	3.875.780,78	2.935.510,50	6.811.291,28	3.320.500,00	783.913,45	1.476.326,00	2.260.239,45	3.042.505,00
AGO	21	21	8.431.651,89	3.146.057,32	11.577.709,21	3.320.500,00	1.102.643,86	1.817.586,82	2.920.230,68	3.042.505,00
SET	22	22	6.270.551,95	3.796.881,04	10.067.432,99	3.320.500,00	961.014,55	2.597.360,00	3.558.374,55	3.042.505,00
OUT	23	23	22.766.807,94	4.160.175,41	26.926.983,35	3.320.500,00	884.412,96	4.235.149,00	5.119.561,96	3.042.505,00
NOV	19	19	1.267.465,18	4.102.213,58	5.369.678,76	3.220.500,00	914.690,48	2.947.617,15	3.862.307,63	3.042.505,00
DEZ	21	21	3.644.739,52	18.145.757,81	21.790.497,33	3.220.500,00	593.575,46	3.021.198,33	3.614.773,79	3.042.505,00
TOTAL	251	251	61.551.693,62	53.734.901,82	115.286.595,44	40.846.000,00	11.296.445,74	24.279.648,30	35.576.094,04	36.510.060,00





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



Contratos firmados em 2014

ANO	PROC.	Nº CONTRATO	OBJETO	CONTRATADA	EMPREGUADO	DATA ASSINATURA CONTRATO PROPRIO/AG.ATE.	MESSES	VALOR ORIGINAL CONTRATO	ÍNDICE DE REALIZE	OBSERVAÇÕES
1860	DAF	PP 28312	FORNECIMENTO DE PASSAGENS AERÉAS	MAREE PASSAGENS AERÉAS LTDA	00.000.000000-00	20/02/2014 13/02/2014	12,00	R\$ 21.572,28	...	
1860	DAF	PP 28311	SERVIÇO DE TELEFONIA CELULAR MÓVEL	TM CELULAR SA	04.126.000000-50	19/04/2014 11/04/2014	6,00	R\$ 51.800,00	PP/PPE	11 MESES - 11/04/2014 - 03/05/2015
1860	DAF	PP 28311	SERVIÇO TRANSP MULTIS ENTRE SEDES REGIONAIS	TRANSP - CORREIOS	34.126.160000-29	02/04/2014 07/04/2014	6,00	R\$ 14.800,00	PP/PPE	
1860	DAF	PP 28314	LOCAÇÃO DE VEÍCULOS - GRUPO S2	RIBEIRO ALVES LOCADORA LTDA	07.35.020000-10	19/02/2014 17/02/2014	6,00	R\$ 148.519,75	PP/PPE	
1860	DAF	PP 28314	ALIMENTAÇÃO DE BALSAS DE ESTÁGIO	FUNDAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO ADMINISTRATIVO - FUDAP	44.944.000000-40	07/02/2014 06/02/2014	6,00	R\$ 138.162,00	PP/PPE	
1860	DAF	PP 28313	LOCAÇÃO DE PAMPAS CORES DE ÁGUA	BRASPA S/A	03.05.000000-00	19/02/2014 19/02/2014	48,00	R\$ 13.820,00	PP/PPE	
1860	DAF	PP 28328	SOFTWARE DE AJUDARHÃO	COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DOS EST. DE SP	44.944.000000-40	26/12/2013 25/07/2013	6,00	R\$ 19.780,00	PP/PPE	11 MESES
1860	DAF	PP 28341	LOCAÇÃO DE VEÍCULOS - GRUPO S1 (GAL)	ARGUS TRANSPORTES E SERVIÇOS LTDA (BANI)	19.200.190000-67	20/05/2014 07/05/2014	15,00	R\$ 116.800,00	PP/PPE	
1860	DAF	PP 28342	FORNECIMENTO DE VALE ALIMENTAÇÃO	EMPRESA BRAS. DE TECNOLOGIA E COM. DE CONEIXOS-HOM	03.056.300000-67	20/05/2014 01/05/2014	6,00	R\$ 1.026.510,75	PP/PPE	
1860	DAF	PP 28343	SERVIÇOS DE MOTOPARTE	ARCA S ENTEGRA RAPIDA LTDA ME	10.445.190000-00	20/02/2014 19/02/2014	6,00	R\$ 30.200,00	PP/PPE	
1860	DAF	PP 28338	PROGRAMAS FOMOS E PIPA	LABOR SUETI ASSESSORIA CONSULTING E MED. TRIBUNAL-VO	03.919.200000-06	25/04/2014 25/04/2014	6,00	R\$ 47.000,00	PP/PPE	11 MESES - 11/04/2014 - 03/05/2015
1860	DAF	PP 28326	CORRANÇA BANCARIA - 1074 FALUSTA	BANCO DO BRASIL SA TRAFEGAS FCP	00.000.000000-00	19/02/2014 20/02/2014	6,00	R\$ 73.500,00	PP/PPE	
1860	DAF	PP 28372	ASSISTENCIA MEDICA	UNIMED DO ESTADO DE SP	49.451.900000-66	19/02/2014 19/02/2014	6,00	R\$ 6.945,10,00	PP/PPE	
1860	DAF	PP 28373	FOLHA DE PAGAMENTO	COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DOS EST. DE SP	44.944.000000-40	07/02/2014 07/02/2014	6,00	R\$ 46.712,00	PP/PPE	
1860	DAF	PP 28373	LOCAÇÃO DE VEÍCULOS - REGIONAIS - GRUPO S2	CORPAM TRANSPORTES E EMPREENDIMENTOS LTDA	57.615.150000-17	20/02/2014 19/02/2014	6,00	R\$ 282.180,00	PP/PPE	11 MESES - REGIONAIS DE SERVICIOS, CAMPUS SUSE PRETO E SORRETO
1860	DAF	PP 28374	MANUTENÇÃO DE CONDICIONADORES DE AR	AIR SELL AIR CONDICIONADO LTDA	20.383.710000-41	10/05/2014 09/05/2014	15,00	R\$ 34.160,00	PP/PPE	
1860	DAF	PP 28372	FORNECIMENTO DE VALE REFEREIO	SOCELO PASSO DO BRASIL SERVIÇOS E COMERCIO SA	09.028.990000-66	19/05/2014 09/11/2013	6,00	R\$ 2.394.222,07	PP/PPE	
1860	DAF	PP 28371	LOCAÇÃO DE VEÍCULOS - SEDE	ARGUS TRANSPORTES E SERVIÇOS LTDA	19.200.190000-67	17/10/2014 19/10/2014	6,00	R\$ 30.780,00	PP/PPE	
1860	DAF	PP 28374	CORRANÇA BANCARIA	BANCO DO BRASIL SA	00.000.000000-00	01/04/2014 01/02/2014	6,00	R\$ 11.000,00	PP/PPE	
1860	DAF	PP 28374	SERVIÇOS DE ESTAFETA	EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES SA - ENBRATEL	33.531.460000-15	19/02/2014 11/11/2014	6,00	R\$ 105.198,10	AM/TEL	
1860	DAF	PP 28373	SERVIÇOS DE TELEFONIA - 180 UNILÓGICOS	TELEFONIA BRASIL SA	34.033.150000-29	07/11/2013 17/10/2014	6,00	R\$ 30.300,00	PP/PPE	
1860	DAF	PP 28374	SERVIÇO DE TELEFONIA - 180 UNILÓGICOS	TELEFONIA BRASIL SA	34.033.150000-29	19/02/2014 11/11/2014	6,00	R\$ 22.860,00	AM/TEL	
1860	DAF	PP 28372	MANUTENÇÃO DE RELOGIOS DE POURO	MASTER COMERCIAL DE TECNOLOGIAS E SISTEMAS LTDA	24.446.940000-56	19/02/2014 20/11/2013	6,00	R\$ 38.360,00	PP/PPE	
1860	DAF	PP 28374	LOCAÇÃO DE VEÍCULOS - GRUPO S1 E S2	ABIT - ASSOCIAÇÃO BRAS DE NORMAS TÉCNICAS	33.442.820000-66	20/02/2014 20/02/2014	12,00	R\$ 7.702,07	PP/PPE	
1860	DAF	PP 28373	GERENCIAMENTO DE ABASTECIMENTO DE COMBUSTÍVEL PARA O TRANSPORTE DE CARGAS DE CREDITO E SERVIÇOS LTDA	11.646.29.000000-15	19/02/2014 19/02/2014	6,00	R\$ 5.692,15	PP/PPE		
1860	DAF	PP 28378	LOCAÇÃO DE VEÍCULOS - GRUPO S2	TRANSPORTE COLETIVO SELCO LTDA	32.856.130000-46	12/11/2014 11/11/2014	6,00	R\$ 48.648,00	PP/PPE	
1860	DAF	PP 28374	MANUTENÇÃO DE ELEVADORES	ALFA ELEVADORES	10.366.130000-50	19/07/2014 09/07/2014	12,00	R\$ 15.000,00	PP/PPE	
1860	DAF	PP 28378	LOCAÇÃO DE VEÍCULOS - GRUPO S1 E S2	36 SARR SERV. GEMIS LTDA	31.383.880000-79	19/11/2014 09/11/2014	6,00	R\$ 36.340,00	PP/PPE	
1860	DAF	PP 28374	LOCAÇÃO DE VEÍCULOS - GRUPO S1 E S2	GUIA VEÍCULOS LTDA	42.446.310000-73	11/11/2014 10/11/2014	6,00	R\$ 36.520,00	PP/PPE	
1860	DAF	PP 28374	SERVIÇOS DE COOPERMAN	PRISMA SOLUÇÕES EM RH LTDA - ERP	16.646.200000-65	14/10/2014 03/10/2014	6,00	R\$ 35.300,00	PP/PPE	11 MESES - 03 PROPOSTAS TRABALHO
1860	DAF	PP 28373	SERVIÇO DE EXAMES MÉDICOS ADMISSIVOS	AMBENTAL QUALIDADE DE VIDA TRABALHO LTDA	02.058.000000-35	02/05/2014 01/02/2014	4,00	R\$ 15.200,00	PP/PPE	
1860	DAF	PP 28373	SERV. REPRODUÇÃO CORPORATIVA	COMA MÁQUINAS PARA ESCRITÓRIO LTDA	07.40.940000-43	19/02/2014 17/02/2014	6,00	R\$ 16.604,00	PP/PPE	
								SUB TOTAL DAF	R\$ 14.065.786,73	
1860	DAOC	PP 28372	MESSAGENS ELETRÔNICAS O VALOR COMPROVADOR	COMPROVA COM INFORMATICA	26.183.130000-17	15/04/2014 14/04/2014	6,00	R\$ 14.820,00	PP/PPE	
1860	DAOC	PP 28373	MANTENÇÃO DE PARK	SEC - ALTA AMERICA SA	49.074.130000-65	20/12/2014 19/12/2014	6,00	R\$ 12.673,68	PP/PPE	11 MESES - 11/04/2014 - 03/05/2015
1860	DAOC	PP 28372	CONVÊNIO PROCEP POUA TEMPO SAIUO AMARO	SECRETARIA DE GESTÃO PROCEP	44.944.000000-40	20/07/2014 19/07/2014	6,00	R\$ 15.200,00	PP/PPE	
1860	DAOC	PP 28372	CONVÊNIO PROCEP POUA TEMPO SE	SECRETARIA DE GESTÃO PROCEP	44.944.000000-40	20/07/2014 19/07/2014	6,00	R\$ 15.200,00	PP/PPE	
1860	DAOC	PP 28370	CONVÊNIO PROCEP POUA TEMPO ITAQUERA	SECRETARIA DE GESTÃO PROCEP	44.944.000000-40	11/12/2014 19/12/2014	6,00	R\$ 37.200,00	PP/PPE	
								SUB TOTAL DAOC	R\$ 84.848,68	
1860	FISCA	PP 28371	LOCAÇÃO DE VEÍCULOS - GRUPO S1 - ANTAQUARA	RODE BUS TRANSPORTES - ME	28.886.170000-60	14/06/2014 03/06/2014	15,00	R\$ 261.040,00	PP/PPE	
								SUB TOTAL FISCA	R\$ 261.040,00	
1860	DEP	PP 28370	RESOLUSA - VALOR TENDS DA GESTA BASCA	DRE-SE	01.944.860000-87	20/02/2014 21/02/2014	12,00	R\$ 44.137,72	PP/PPE	
								SUB TOTAL DEP	R\$ 44.137,72	
1860	REG	PP 28379	LOCAÇÃO DE MÓVEL - REGIONAL SANTOS	AL MÓVEL MOBILIARIA LTDA	47.862.330000-84	19/07/2014 14/07/2014	6,00	R\$ 20.129,16	PP/PPE	11 MESES - 11/04/2014 - 03/05/2015
1860	REG	PP 28378	LOCAÇÃO DE MÓVEL - REGIONAL S. J. RIO PRETO	CONTROL APQUETELA E CONSTRUÇÃO LTDA	01.040.000000-31	01/04/2014 31/03/2014	6,00	R\$ 21.000,00	PP/PPE	
1860	REG	PP 28378	LOCAÇÃO DE VEÍCULO S1 - REG. SANTOS	JR COMERCIALIZADORA ME	34.446.140000-67	19/06/2014 13/06/2014	6,00	R\$ 1.140,00	PP/PPE	
1860	REG	PP 28370	LOCAÇÃO DE VEÍCULO S1 - REG. PRES. PRUDENTE	ROGERSO S MEBRES ME	33.840.070000-34	19/08/2014 19/08/2014	6,00	R\$ 13.826,00	PP/PPE	
1860	REG	PP 28373	SERVIÇO DE IMPRETA REG. SORO PRETO	VALERIA DE JUSMAMIAO	33.974.060000-83	07/07/2014 30/06/2014	6,00	R\$ 22.680,00	PP/PPE	
1860	REG	PP 28374	LOCAÇÃO DE MÓVEL - REGIONAL SANTOS 2ª SALA	VALERIA DE JUSMAMIAO	33.974.060000-83	21/07/2014 20/07/2014	15,00	R\$ 15.200,00	PP/PPE	
1860	REG	PP 28373	LOCAÇÃO DE MÓVEL - REGIONAL BALBUENA	RESPEC CONSTRUTORA E INCORPORADORA LTDA	46.480.700000-70	01/11/2014 31/10/2014	6,00	R\$ 21.960,00	PP/PPE	
1860	REG	PP 28373	LOCAÇÃO DE MÓVEL - REGIONAL REBASSA PRETO	MULHAR FORTES S MAREAS PRE. PRETO	32.881.940000-37	11/11/2014 11/11/2014	6,00	R\$ 33.040,00	PP/PPE	
1860	REG	PP 28373	LOCAÇÃO DE VEÍCULO S1 - REGIONAL SOROCABA	CORPAM TRANSPORTES E EMPREENDIMENTOS LTDA	57.615.150000-17	20/12/2014 01/12/2014	6,00	R\$ 56.757,75	PP/PPE	11 MESES - USINAS REGS (CAMPUS CAMPINAS) S. J. PRETO E SORRETO
1860	REG	PP 28373	CESSÃO DE USO DE MÓVEL - REGIONAL PRES. PRUDENTE	PROJEÇÃO DESEMP	11.646.29.000000-15	19/02/2014 01/02/2014	6,00	R\$ 16.160,00	PP/PPE	11 MESES - USINAS REGIONAL DE SOROCABA
1860	REG	PP 28373	CESSÃO DE USO DE MÓVEL - REGIONAL CAMPINAS	PROJEÇÃO DESEMP	11.646.29.000000-15	19/02/2014 01/02/2014	6,00	R\$ 16.160,00	PP/PPE	11 MESES - USINAS REGIONAL DE SOROCABA
1860	REG	PP 28373	CESSÃO DE USO DE MÓVEL - REGIONAL CAMPINAS	PROJEÇÃO DESEMP	11.646.29.000000-15	19/02/2014 01/02/2014	6,00	R\$ 16.160,00	PP/PPE	11 MESES - USINAS REGIONAL DE SOROCABA
								SUB TOTAL REGIONALIZAÇÃO	R\$ 848.968,51	
1860	TRC	PP 28370	AQUISIÇÃO E ATUALIZAÇÃO DE LICENÇAS (OTIS) MÓVEL	COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DOS EST. DE SP	44.944.000000-40	01/04/2014 31/03/2014	6,00	R\$ 56.546,46	PP/PPE	
1860	TRC	PP 28372	SERV. HOSPEDAGEM DE BANCO DE DADOS	COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DOS EST. DE SP	44.944.000000-40	15/10/2014 14/10/2014	6,00	R\$ 47.082,32	PP/PPE	
								SUB TOTAL TERMOLOGIA DA INFORMAÇÃO	R\$ 103.628,78	
								TOTAL CONTRATOS DA FUNDAÇÃO	R\$ 18.310.316,54	

[Handwritten signatures and initials]



Atendimento e Orientação ao Consumidor

Finalidade: Efetivar os direitos e deveres do consumidor e fornecedores nas relações de consumo. Descrição: Intermediação da Fundação Procon, com acolhimento de consultas, denúncias, reclamações e orientações, nos casos apresentados pelos consumidores envolvendo questões de consumo, fazendo cumprir as normas consumeristas. Produto: Consumidores atendidos - meta programada: 722.000 - Unidade de Medida: Unidade. **Foram realizados 580.350 atendimentos a consumidores, atingindo 80,38% da meta programada.**

Forma de Implementação: Através de Postos de Atendimentos instalados para acolhimento de consultas e reclamações sejam por atendimento pessoal (postos Poupatempo Sé, Santo Amaro e Itaquera e os Centros de Integração da Cidadania) seja por canais de atendimento à distância (telefônico, por carta/fax, e-mail, atendimento web ou rede sociais).

Fatores importantes impediram o atingimento total da meta, tais como: a) problemas de sistema nos postos presenciais e à distância; b) interrupção parcial dos atendimentos durante a mudança (Barra Funda); c) instabilidade do Sindec e problemas de rede; d) falta de energia; e) atraso na implantação da plataforma WEB; f) limitação do atendimento por conta dos jogos da Copa do Mundo; g) menor fluxo de demanda de consumidores nos três postos de atendimento presencial e, especialmente no primeiro semestre, nos canais de atendimento à distância.

Indicador Atendimentos	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Média Mensal de atendimentos	44.484	52.560	60.602	50.218	51.539	48.613
Total anual	553.805	630.715	727.229	602.611	618.463	583.350



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



Os principais assuntos que motivaram consultas e reclamações dos consumidores foram: **38.134 registros - Telefonia Fixa** - cobrança indevida, vício de qualidade e serviço não fornecido; **24.518 registros – Telefonia Celular** - cobrança indevida, vício de qualidade e contrato/rescisão; **21.816 registros - Banco comercial** - cobrança indevida, contrato e falha bancária em transações eletrônicas; **19.346 registros - Cartão de Crédito** - cobrança indevida, contrato e lançamento não reconhecido; e **17.331 registros - Telefone** - produto com vício, não entrega e garantia.

Destaques – As principais intervenções realizadas, visando o melhor desempenho e efetividade do serviço prestado foram: **Ranking online** - Monitoramento do ranking online em 2014 passou a mostrar as 50 empresas/grupos mais demandados pelos consumidores e seus índices de solução, disponibilizado pela Fundação, em seu site, em tempo real.

Lista Evite esses Sites - A lista, lançada em julho 2011, ganhou destaque na mídia especializada em 2014, chegando a **456 sites**. Maior efetividade no encaminhamento de ofícios aos fornecedores solidários (meios de pagamento, sites de busca, instituições financeiras) que adotaram medidas de reparação, orientação e descredenciamento dos sites denunciados.

Plano de Metas de redução de demandas - Neste ano houve a divulgação do resultado da 3ª reedição do Plano de Metas.

Atendimento nas redes sociais – A Diretoria de Atendimento, a partir de setembro/2014, passou a orientar consumidores nas mídias sociais do Procon (Facebook e Twitter), ampliando o trabalho do atendimento eletrônico e facilitando o acesso da população aos canais de reclamação, que são indicados após avaliação da demanda. De setembro a dezembro/2014 foram registrados 1.728 atendimentos.

Plataforma CONSUMIDOR.GOV - A partir de junho de 2014, foi disponibilizada pela Secretaria Nacional do Consumidor- SENACON, para a Fundação Procon a gestão da plataforma consumidor.gov, abrangendo



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



consumidores domiciliados em todo o estado de São Paulo. O sistema permite interação direta, por internet, entre os consumidores e grandes fornecedores que aderem às condições de uso. Em 2014, 11.902 consumidores paulistas registraram suas demandas por este canal. A Fundação Procon SP também analisa pedidos de recusa e cancelamento das reclamações, por parte das empresas, considerando as regras de uso da plataforma. No ano, foram 614 interações deste tipo.

Agendamento por Telefone de Atendimento Presencial - A partir de setembro de 2014, iniciamos um piloto de agendamento do atendimento presencial, via telefone 151, Estima-se implantar definitivamente essa sistemática a partir de fevereiro de 2015, após ajustes na URA. No período de testes, de setembro a dezembro/2014, foram realizados 826 agendamentos.

Retirada do Retorno dos Postos de Atendimento Presencial – Diminuição do número de consumidores Dispensados – A partir de julho de 2014 foram centralizadas as atividades de retaguarda dos Postos (análise de respostas e abertura das reclamações) na Barra Funda, otimizando a capacidade de atendimento e ampliando a absorção diária das demandas. Após tal mudança constatou-se diminuição do número de dispensados e redução dos casos de Ouvidoria.

Redução no tempo de tramitação das reclamações - Alcançada em 2014 a média de 71,4 dias, contra os 77,6 dias no mesmo período de 2013 com redução de 8 %.

Handwritten signatures and initials, including a large 'P' and 'D'.



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



**Desempenho das Atividades nos Postos de Atendimentos Pessoais
– Poupatempo**

Índice médio de Solução de Conflitos	90,5%, melhora de 1 ponto percentual em relação a 2013
Tempo médio de atendimento	00:18:05
Tempo médio de Espera	00:11:19
Tempo médio de tramitação dos problemas de consumo	12,1 dias
Tempo médio de tramitação de reclamações nas áreas técnicas	71,4 dias

Indicador	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Tempo						
Atendimento	00:26:07	00:24:17	00:19:45	00:16:27	00:15:09	00:18:05
Espera	01:53:20	00:15:47	00:15:00	00:19:02	00:15:10	00:11:19



Desempenho nos CICs – Centro Integrado de Ações da Cidadania

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Atendimentos	4.999	8.277	7.621*	7.813	7.155	6.395

Obs:*A redução do número de atendimentos evidenciada no quadro acima, no ano de 2010 para 2011, deve-se à mudança de metodologia, uma vez que não há contabilização dos atendimentos tipo “retorno”

CIP Eletrônica - Incremento da ferramenta CIP Eletrônica, que proporciona celeridade, diminuição de custos, gerenciamento por parte do fornecedor de suas demandas, com habilitação de um total de **261 empresas** até dezembro de 2014, o equivalente a **70%** das CIPs emitidas no período.

Elaboração e divulgação de rankings setoriais - Foram elaborados rankings setoriais para divulgação na imprensa, entre eles: companhias aéreas, meios de pagamento, instituições de ensino superior, operadoras de telefonia móvel, fabricantes de celular, produtos mais reclamados, construtoras e planos de saúde.

Reuniões com empresas - Foram realizadas cerca de 98 reuniões com fornecedores mais demandados dos mais variados segmentos para ajustes de procedimentos, aumento nos percentuais de solução e diminuição das demandas.

DOTAÇÃO INICIAL R\$ 0,00 de capital. DOTAÇÃO INICIAL CUSTEIO R\$ 40.600.018,00 para folha de pagamento, 13º salário, férias, FGTS/INSS, diárias, condomínio, bens móveis, equipamentos e outros serviços de terceiros. LIQUIDADO R\$ 33.757.560,00. A não utilização total dos recursos deu-se em razão de que a progressão, promoção, ainda encontram-se em curso; ainda não autorizado o reajuste salarial e seus reflexos e a reposição de cargos vagos ainda incompleta. Dados até 09/01/2015 11:14 hs. Fonte SIMPA/SÃO.



Fiscalização do mercado de consumo

Finalidade: Visa a orientação, prevenção, inibição, coibição e repressão aos abusos praticados no mercado de consumo. Descrição: Fiscalização do cumprimento da legislação de defesa do consumidor no estado de São Paulo e aplicação das respectivas sanções. Produto: Atos fiscalizatórios - meta programada: 25.475 - Unidade de Medida: Unidade.

Forma de Implementação: Através de ações de Fiscalização externa e interna, do mercado **Meta cumprida e excedida foram efetuados 27.913 Atos Fiscalizatórios** de consumo no estado de São Paulo. Nota-se que, apesar da redução do quadro funcional no período, foram adotadas ações eficazes de fiscalizações intensivas em determinados setores do mercado e regiões de grande comércio.

Destaques - Dos 27.913 atos fiscalizatórios realizados, **11.343** se referem às **Campanhas contra o álcool para menores e o fumo**, ambas realizadas em conjunto com o Centro de Vigilância Sanitária da Secretaria de Estado da Saúde. Dos atos fiscalizatórios apontados anteriormente, resultaram **6.518 autos de infração lavrados**. Já a **fiscalização da qualidade dos combustíveis**, feita em parceria com a Secretaria de Estado da Fazenda e apoio do Departamento de Polícia de Proteção à Cidadania da Polícia Civil, inspecionou **147 estabelecimentos varejistas** em todo o estado, o que resultou **na interdição de 15 deles, sendo 08 parcialmente e 07 totalmente**. Em decorrência disto, foram **apreendidos 56.642 litros de combustível e autuados 13 fornecedores**.

Indicador	2011	2012	2013	2014
Averiguações Preliminares	24.307	34.816	24.869	27.913
Constatação	3.124	3.394	3.713	4.902
Apreensão	1.109	1.283	1.122	1.398



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



Notificação	1.037	935	821	758
Infração* - Capital e Procons Conveniados	2.920	2.893	3.327	2.576
Infração – Regionais	1.481	1.694	2.318	3.942
Visitas Fiscalizatórias	21.558	32.603	21.839	25.241
Total	**	**	**	**

Obs: (*) Equipes da capital e Procon conveniados

(**) Não efetuar somatória do instrumento fiscalizatório, em razão de fazerem parte das Averiguações Preliminares.

As rotinas de fiscalização, em atendimento às reclamações de consumidores, destacamos a operação Bancos, que resultou em **108 agências fiscalizadas e 32 autuações**. Foram realizadas operações rotineiras em supermercados, *shopping centers*, farmácias, padarias, açougues, comércio em municípios da Grande São Paulo, bem como eventos especiais como a corrida de **Fórmula 1** com **09 averiguações** e lojas em datas festivas, tais como: **Páscoa** com **29 averiguações e 18 autuações**, **Festa Junina** com **15 análises** de produtos (em conjunto com Ipem/SP), **Dia das Mães** com **181 averiguações e 62 autuações**, **Dia dos Pais** com **384 averiguações e 154 autuações**, **Dia das Crianças** com **111 averiguações e 30 autuações**, **Material Escolar** com **42 averiguações e 05 autuações**, **Bancos** com **108 averiguações e 32 autuações**, **Natal** com **266 averiguações e 29 autuações**. Diligências especiais, por solicitações do Ministério Público do Estado de São Paulo e municípios paulistas: **Galeria Presidente** com **15 averiguações e 15 autuações**, **Acidente de Consumo – Habibi's**: **17 averiguações** em curso, **Capacetes – certificação de segurança**: **02 averiguações** arquivadas, com envio de documentos ao IPEM. Destacamos ainda: **Copa do Mundo de Futebol**: ações preventivas: **palestras** junto às associações de



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



várias setores e órgãos públicos (ex. **ABIH, ABEAR, ABRASEL, ANAC, INFRAERO, SOCICAM, GRU AIRPORT**) e **fiscalizações**: comércio em geral com produtos temáticos, bares e restaurantes nos arredores do Vale do Anhangabaú, estacionamentos nos arredores da Estação da Luz, aeroportos e terminais rodoviários da Capital, que resultaram em **666 averiguações com 142 autuações**. Entre 07/06/14 e 15/07/14, plantões diários em aeroportos e terminais rodoviários da Capital, monitoramento de voos e empresas de transporte rodoviário, bem como fiscalização de lojas. A atuação foi objeto de divulgação na mídia em especial, os pontos de entrega de ingressos da Copa do Mundo. **Operação Transportes Carnaval: Terminais Rodoviários Barra Funda, Tietê e nos Aeroportos de Guarulhos e Congonhas, 47 averiguações com 12 atuações**. **Operação Saldão: 04 averiguações, com 04 autuações**.

Foram feitas operações específicas: **Educação com 16 averiguações e 15 autuações, Saúde com 15 averiguações e 11 autuações, Turismo com 14 averiguações e 11 autuações, Copa do Mundo com 52 averiguações e 11 autuações, Livro Brinquedo com 20 averiguações e 07 autuações**.

Três monitoramentos foram realizados nas seguintes áreas: 1) Apoio ao Ministério Público - **Trip & Fun com 45 notificações**, sendo lavrados **09 autuações**; 2) Apoio ao Ministério Público - **Pilhas com 07 averiguações em curso**; 3) Apoio ao DPDC - **Sódio com 11 averiguações em curso**; 4) Apoio ao Ministério Público - **Microcamp** com acompanhamento de cumprimento ao TAC firmado.

Além disso, estão em andamento as seguintes operações: **Imóveis com 50 averiguações, Azeite com 10 averiguações, Fabricantes de Automóveis com 15 averiguações**. No tocante ao monitoramento dos **procedimentos de recall**, foram trabalhadas **198 averiguações, com 136 campanhas publicadas**, por vezes, o fornecedor é notificado em sede de averiguação, mas entende que não é o caso de lançar campanha de *recall*.



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



Foram oferecidos, ainda, **03 cursos de capacitação em fiscalização**, tanto na formação como na atualização dos fiscais. No apoio à fiscalização no interior do Estado, foram realizados **1.000 atendimentos telefônicos e 5.370 atendimentos por e-mail**.

DOTAÇÃO INICIAL R\$ 6.500,00 de capital, não tendo sido utilizado o recurso. DOTAÇÃO INICIAL CUSTEIO R\$131.100,00, aportado R\$ 210.000,00 para viabilizar o pagamento de despesas mensais com o contrato de locação de veículos para atender as ações fiscalizatórias da Campanha Antifumo Antiálcool em que equipes de especialistas verificam o cumprimento da legislação vigente (Decreto 54311/2009, Lei 13541/2009, Decreto 57524/2011, LEI 14592/2011) na cidade de São Paulo . LIQUIDADO R\$ 241.301,00. Dados até 09/01/2015 11:14 hs. Fonte SIMPA/SÃO .

Pesquisas de produtos e serviços no mercado de consumo

Finalidade: Dar parâmetros para decisão dos consumidores, sobre preços, juros, taxas, tarifas praticados para produtos e serviços, bem como acompanhamento do mercado de consumo. Descrição: Levantamento e monitoramento de preços, juros, taxas, tarifas de produtos e/ou serviços e estudos sobre comportamento no mercado de consumo, com vistas à educação do consumidor, proporcionando informações para a decisão da compra e ou contratação. Produto: pesquisas realizadas - meta programada: 340 - Unidade de Medida: Unidade. **Meta cumprida e excedida foram realizadas 405 Pesquisas.**

Forma de Implementação: Através de levantamentos efetuados no mercado de consumo, tanto nas questões envolvendo preços, tarifas, taxas, como envolvendo avaliações qualitativas.

Destaques - Foram realizadas **405 Pesquisas**, sendo: 14 bancárias - taxas de juros e tarifas; 309 comparativas de preço de produtos da cesta básica (diárias, semanais, mensais e anual); 82 outras comparativas de Material Escolar¹,



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



Páscoa¹, Medicamentos¹, produtos para o Dia das Mães, produtos para o Dia dos Pais, Brinquedos¹, Eletrodomésticos e Ceia de Natal¹. (¹pesquisas também aplicadas pelas Regionais).

DOTAÇÃO INICIAL R\$ 492.959,00 de custeio para jornais, despesas de transportes, pagamento de contrato de Cesta Básica-Dieese. Aportado R\$ 90.000,00. DOTAÇÃO INICIAL de capital R\$ 0,00. LIQUIDADO R\$ 497.974,00. A utilização do recurso deu-se em conformidade com o previsto. Dados até 09/01/2015 11:14 hs. Fonte SIMPA/SÃO.

Educação para o consumo

Finalidade: sensibilizar, orientar e informar cidadãos, capacitar professores e educadores para serem multiplicadores, sobre educação para o consumo, envolvendo os direitos e deveres dos consumidores visando à prevenção de conflitos e construção de relações harmônicas de consumo, com conseqüente promoção da cidadania, do consumo consciente e de ações que privilegiem a responsabilidade social. Visa formar cidadãos e fornecedores conscientes em relação aos seus direitos e deveres frente ao mercado de consumo. Descrição: Sensibilização para a importância da educação para o consumo por meio de atividades desenvolvidas em escolas diretamente para os alunos; capacitação de professores como multiplicadores; aplicação de jogos e demais atividades lúdicas e artísticas de caráter educativo sobre o tema educação para o consumo; promoção de palestras; desenvolvimento de atividades em associações, empresas e demais espaços de convívio social. No atual Plano Plurianual esta ação foi transformada em ação orçamentária. Produto: ações educativas realizadas - meta programada: 230 - Unidade de Medida: Unidade. **Meta cumprida e excedida foram realizadas 760 ações educativas**, que contaram com a contribuição das ações educativas realizadas pelos núcleos regionais e de Superendividamento com a ampliação da abrangência das ações realizadas para todo Estado de São Paulo, ampliação do



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



número de pessoas atingidas, refinamento do gerenciamento das ações educativas da Fundação, passando a considerar ações para públicos específicos como comerciantes e superendividados.

Forma de Implementação: Através do preparo, aplicação e divulgação dos temas sobre defesa do consumidor, para os consumidores, escolas, professores e educadores, buscando também a inserção desses temas em associações, empresas e demais espaços de convívio social.

Destques - Em vista do convênio firmado em 2013 com a Secretaria Estadual de Educação e expirado em julho/2014, foi dada continuidade à implantação do projeto Saber Consumir nas Escolas Estaduais, impactando os alunos e a comunidade escolar do entorno. Entretanto, em razão da atribuição do Procon de levar educação para o consumo à sociedade, esta atividade estende-se a todas as escolas públicas, independentemente do convênio. Foram realizadas capacitações do Projeto Saber Consumir com distribuição do Kit (1 livro para o Multiplicador, 1 Código de Defesa do Consumidor para Educadores, 1 Caderno de Atividades e um DVD com 10 filmes). Foram atingidas 240 escolas públicas estaduais e municipais do Estado de São Paulo e capacitados 378 multiplicadores.

Foram **produzidas 34 publicações**, destacando-se a apresentação do livreto “Direitos do Consumidor Turista – São Paulo” para capacitação dos Procons Municipais e dos funcionários participantes das ações do Procon na Copa e ainda, o lançamento oficial e distribuição destes livretos. Foram publicados no site do Procon os folhetos da Série Imóveis: Condomínio; Loteamento; Aluguel; Material de Construção, também com divulgação por meio de release sob o título “Comprar, Alugar ou Reformar? ”, e o Boletim Consumidor Consciente nº 19 (Como limpar o nome na praça/ Superendividamento). Além da inserção no site de todas as demais publicações revisadas. Foi publicado o Guia do Lojista (material elaborado em parceria com ALSHOP).



Promoveu-se ainda, via site, o acesso à orientação para fornecedores:
461.897 acessos.

DOTAÇÃO INICIAL R\$ 913.912,00 de custeio, DOTAÇÃO INICIAL R\$ 0,00 de capital. LIQUIDADO R\$ 104.056,00 (jornais, revistas, serviços gráficos (folder, cartilhas, publicações). Planejada a realização de 03 Projetos: Portal – Web TV, Escola Estadual de Defesa do Consumidor e Projeto Memória. Em razão da complexidade do projeto Portal-Web TV e do parecer da Consultoria Jurídica, o projeto foi cancelado até o presente. A Escola Estadual de Defesa do Consumidor, está em fase de replanejamento da forma de implantação, em razão de diversas dificuldades encontradas na implantação da plataforma gratuita testada Moodle. Quanto ao Projeto Memória, atrelado à Biblioteca, foi preparado o memorial descritivo para o edital, sendo que a continuidade do projeto está em fase de replanejamento e será complementado ao PPA 2016. Alguns itens pertinentes ao acervo da Biblioteca não foram adquiridos, tanto quanto o novo mobiliário, em função da reestruturação predial planejada para a Fundação Procon/SP. Dados até 09/01/2015 11:14 hs. Fonte SIMPA/SÃO.

Capacitação técnica e administrativa de recursos humanos

Desenvolver e atualizar os conhecimentos técnicos e administrativos para promover a proteção e defesa do consumidor com mais qualidade, frente à constante dinâmica do mercado de consumo e os desafios da administração. Descrição: Capacitação e treinamento de funcionários em métodos de trabalho, tecnologia e aplicação de legislação sobre proteção e defesa do consumidor. Produto: funcionários capacitados - meta programada: 460 - Unidade de Medida: Unidade. Meta cumprida e excedida foram capacitados **908 servidores**, em cursos e atividades específicas das áreas de atuação contratados ou promovidos por órgãos da administração pública.



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



Dentre os funcionários capacitados, foi realizada integração institucional para 220, capacitação técnica nas áreas para 164 e seminário de integração para 166 funcionários.

Dando continuidade ao Programa de Estágio, foram realizadas integração institucional e capacitação técnica para 130 estagiários.

Forma de Implementação: Através da programação de cursos e treinamentos a serem ofertados aos funcionários da Fundação Procon

DOTAÇÃO INICIAL R\$ 102.000,00 de custeio. DOTAÇÃO INICIAL R\$0,00 de capital. LIQUIDADADO R\$ 29.235,00. Para 2014 foram previstos cursos para capacitação de gestores, desenvolvimento, monitoramento de indicadores de avaliação, outros Cursos, Congressos e Foruns para formação dos funcionários em geral. Foram realizados no total 56 eventos, dos quais 33 sem custo para a Fundação. Com a mudança da Diretoria Executiva em junho de 2014, alguns cursos foram adiados e estão sendo reprogramados para 2015, entre eles o curso de capacitação de gestores, para o qual havia sido destinada a maior parte do recurso. Dados até 09/01/2015 11:14 hs. Fonte SIMPA/SÃO .

Ampliação e Modernização de Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação

Finalidade: Melhorar a performance dos serviços através do uso da Tecnologia da Informação e Comunicação. Descrição: Ampliação e modernização de recursos de tecnologia da informação e Comunicação – TIC (equipamentos, software e redes) e desenvolvimento de sistemas aplicativos necessários à modernização das unidades da Fundação Procon como suporte para as atividades técnicas e administrativas. Produto: Recursos de TIC adequados - meta programada: 60 - Unidade de Medida: unidade. **Meta cumprida e excedida foram disponibilizados/adequados 93 recursos de TIC**



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



Forma de Implementação: Através da identificação das necessidades de aquisição de hardware e software, e o desenvolvimento de novos aplicativos visando à melhoria dos serviços prestados.

Destaques - Ao longo do exercício, visando dar suporte às atividades e competências do órgão, foram desenvolvidas atividades tais como: Manutenções em diversos sistemas do órgão (SITE, GEDOC, INTRANET, FALCON, etc); atendimento ao Erro Bloqueio (Bloqueio de Telemarketing); suporte aos Procons Municipais nos sistemas SIGA e SINDEC; participação na municipalização do SINDEC; participações nas ações do Procon Itinerante; Sistema de atendimento ao consumidor via web em fase de testes para implantação; levantamento de requisitos em toda a Fundação para definição de escopo de projeto de sistema integrado que substitua os diversos sistemas legados existentes; compra de computador MAC para edição de imagens e documentação de defesa do consumidor; readequação dos processos internos do departamento para melhorar o atendimento aos funcionários, o que inclui o incentivo ao uso da ferramenta de chamado técnico OcoMon para documentar solicitações; configuração do OcoMon para utilização dos chamados técnicos do setor administrativo.

DOTAÇÃO INICIAL R\$ 10,00 de capital e R\$ 0,00 de custeio. Houve aporte total de R\$ 1.216.000,00 de custeio para aquisição de software para folha de pagamento, contratação de licença de uso de software. R\$ LIQUIDADO R\$ 239.031,00. Dentre as previsões a aquisição da folha RH não ocorreu devido a necessidade de inclusão de módulos não previstos inicialmente e a mudança de local de hospedagem deste software. Inicialmente seria no servidor alocado no PROCON, porém devido a baixa segurança da informação e as atuais condições técnicas da sala do servidor, definiu-se que a hospedagem será na PRODESP, aonde o PROCON já dispõe de serviços instalados (SINDEC, site). Desta forma no ano de 2015 a contratação da folha RH acontecerá, bem como, a contratação de hospedagem. Dados até 09/01/2015 11:14 hs. Fonte SIMPA/SÃO .



Considerações Gerais sobre os destaques da atuação da Fundação Procon/SP

Melhoria na qualidade dos serviços prestados - Contando com o compromisso dos gestores para a melhoria da qualidade, várias ações gerenciais foram adotadas visando agilizar o atendimento aos consumidores, tais como: após o primeiro atendimento, o consumidor não precisar retornar ao posto de atendimento; ampliação, treinamento e alteração de equipes de servidores de atendimento; agilidade e ampliação dos meios de atendimento ao consumidor à distância; ampliação e melhor estruturação de orientações por meio das mídias sociais, entre outros. Foram registradas 972 reclamações e denúncias em 2014 e comparando-se aos registros de 2013 (1446) houve redução de 32,79% no total de denúncias e reclamações sobre os serviços prestados.

Tratamento do Superendividamento - No Programa de Apoio ao Superendividado, foram **atendidos 676 e entrevistados 613 consumidores**; realizadas 44 palestras, para um público de 839 consumidores, foram ainda realizadas 239 audiências no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, totalizando **1.691 atendimentos**. Nos dados já mencionados estão incluídos os relativos às audiências realizadas no mês de novembro, na XIX Semana Nacional da Conciliação.

Análise de proposições legislativas - Foram analisadas **63** proposições legislativas apresentadas no Estado de São Paulo. A Fundação Procon participou, ainda, de **27** processos regulatórios das Agências Federais e Estaduais (Consultas e Audiências Públicas).

Projetos de Lei Federal – Foram efetuadas manifestações e acompanhamentos de Projetos de Lei Federal relacionados à defesa do consumidor: PL nº 406/2013 - Alteração da Lei de arbitragem; PL nº 5196/2013 - Fortalecimento dos Procons; PL 6825/2013 – Proíbe a cobrança de Taxa de Corretagem; PL 5120/2001 – Dispõe sobre as atividades das agências de turismo; PL 181/2014 –



Estabelece princípios, garantias, direitos e obrigações referentes à proteção de dados pessoais.

Análise técnica de expedientes sobre relações de consumo – 269

Marco Civil da Internet - Aprovação do Projeto de Lei 2126/11, que dispõe sobre o uso da internet no Brasil – o chamado Marco Civil da Internet, com a participação da Fundação Procon-SP nas audiências públicas sobre o tema, a qual destacou a essencialidade no resguardo à privacidade e segurança dos dados dos consumidores, em respeito aos princípios e direitos constitucionais.

CIP da Taxa de Conveniência - Participação da Fundação Procon-SP na CPI que investiga problemas relacionados à compra e venda de ingressos para os eventos musicais, esportivos e de lazer em geral realizados no Estado de São Paulo, tendo em vista sua abusividade.

Procon-SP é contra PL 5120/01 - Posicionamento contrário da Fundação Procon-SP ao Projeto de Lei 5120/01 que dispõe sobre as atividades das Agências de Turismo sendo enviada carta à Presidenta, pedindo expressamente o veto aos artigos 13, 14, 15 e 16 daquele Projeto de Lei.

Anistia a Planos de Saúde - Em 13 de maio de 2014 a Presidenta Dilma Roussef acatou a solicitação da Fundação Procon-SP e de outros Órgãos de Defesa do Consumidor e vetou o artigo 101 da MP 627/2013 que tentava limitar o poder de aplicação de multas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) às operadoras de planos de saúde que infringem as normas aplicáveis à sua atuação, o que faria reduzir substancialmente o valor das penalidades aplicadas, com risco de incentivo à prestação inadequada de serviço de saúde.

PL 283 superendividamento - A Fundação Procon-SP e demais entidades de defesa do consumidor enviaram carta aos Senadores que integram a Comissão Temporária de Modernização do Código de Defesa do Consumidor,



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



pedindo a aprovação do relatório final e do Substitutivo do Senador Ricardo Ferraço no que diz respeito à prevenção e tratamento do superendividamento.

Controle e Processos – Produziram-se os seguintes dados: emissão de 2.213 certidões; efetuadas 315 pesquisas no banco de dados para entes da Administração; 14.169 atendimentos pessoais, 28.455 atendimentos telefônicos; **31.067 processos administrativos oriundos da Diretoria de Atendimento (reclamações) publicados e arquivados**; 6.335 autuações e cadastro de processos sancionatórios; **3.643 processos sancionatórios inscritos na Dívida Ativa do Estado**; 6.860 títulos de multa e emolumentos (boletos bancários) emitidos; **3.170 processos sancionatórios recebidos (incluindo os que tiveram pagamentos parcelados, não necessariamente finalizados)**; **14.009 processos publicados**; 7.460 intimações expedidas, e 10068 Protocolos.

Processos Administrativos Respondidos– decisões de 1º grau e recursos:

Recursos Administrativos respondidos	2009	2010	2011	2012	2013	2014
	2.065	2.761	2.454	2.165	3.119	4.618

Comunicação Social - no período foram realizados: **363 releases** com sugestões de pauta e divulgação para a imprensa, abordando temas como pesquisas, palestras, cursos, eventos, resultados de fiscalização, avisos de *recall*, dentre outras atividades; elaboradas notas exclusivas para colunas sociais, de política e de economia; **concedidas 1.740 entrevistas** sobre matérias de defesa do consumidor, distribuídas da seguinte forma: 590 para jornal, 445 para TVs, 268 para rádios, 113 para revistas e 324 para agências e sites. Foram ainda **clipadas 4.970 matérias**, sendo 491 em jornal, 114 em TV, 33 por rádio, 15 por revista e 4.317 por agências/sites. Além desses apontamentos foram realizadas: a administração,



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



postagens e respostas a consumidores nas redes sociais, Facebook e Twitter, e no blog “Educação para o consumo” tendo somente no exercício os seguintes dados e respectivos crescimentos em relação a 2013: **novos seguidores no Twitter: 8.600 crescimento de 49%; novos fans no Facebook: 72.297 crescimento de 404%; visualizações no Facebook: 3.096.240 crescimento de 276,8% e acessos ao blog: 485.567 crescimento de 23%.**

Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso - Foram aprovados, para eliminação, em razão do cumprimento do prazo de guarda de documentos, **908 caixas de arquivo** com diversos documentos, o que corresponde a **127,12 metros lineares**. Ainda em 2014, visando o cumprimento do Decreto 60.145 foram identificados, higienizados, desmetalizados e acondicionados os documentos-meio produzidos e acumulados após 1940, e que já tenham cumprido a temporalidade de guarda nas unidades de arquivo, com os devidos instrumentos de busca. Em inspeção efetuada pelo Saesp, a questão da preservação dos documentos está em ótimas condições, no entanto foram suscitadas dúvidas em relação à documentação envolvendo, em especial processos de convênios firmados, em como proceder. Portanto a Fundação Procon aguardará nova inspeção com os esclarecimentos e orientações que a referida unidade fornecerá. A Relação e Termo de Recolhimento de Documentos deverão ser finalizados tão logo haja nova inspeção do SAESP.

Planejamento e Gestão Estratégica - 2014 configurou um ano diverso e construtivo. Através do Grupo técnico de Apoio ao Comitê de Planejamento e Gestão Estratégica executou-se o Edital 001/14 de Projetos, com aprovação do “Procon Inclusivo”, projeto esse que traz à Fundação o arcabouço necessário à prestação de serviço ao deficiente físico, pela capacitação de seu corpo de funcionários e o atendimento específico, voltado ao consumidor deficiente. Com custo irrisório de R\$ 9.000,00, e extensão prevista para mais R\$ 4.000,00, o Projeto se desenvolverá durante 2015. Cabe ressaltar sua inclusão nas ações desenvolvidas pela Fundação durante 2014, informadas à organização Consumers



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



International, da qual o Procon-SP é afiliado, e que terá seu 20º. Congresso Internacional sediado pelo Brasil-Brasília, em novembro de 2015.

Além dos indicadores de evolução processual do PPA, solicitados pelo Governo do Estado, estruturou-se novo planejamento estratégico, considerados os eixos capital humano, infraestrutura e definição de processos, consoantes à estratégia desenvolvimentista de gestão e controle orçamentário ditados pelo governo estadual. O plano de ação começa a ser estruturado em 2015, com identificação de necessidades apostas já no PPA 2016/2019.



PROCESSO FUNDAÇÃO PROCON N.º 576/2014

Interessado: Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon

Assunto: Reajuste Salarial e dos Benefícios 2014

Ilustríssimo Senhor Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania e
Presidente do Conselho Curador desta Fundação,

Tratam os autos do processo em epígrafe de proposta de correção salarial dos empregados celetistas da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/SP, órgão vinculado à essa r. Secretaria de Estado da Justiça e da Defesa da Cidadania, instituída pela Lei 9.192/95, que tem por objetivo elaborar e executar a política estadual de proteção e defesa do consumidor, desenvolvendo suas atividades não somente na Capital mas também no interior do Estado, através de seus núcleos regionais, para o exercício de 2014, conforme variação do IPC/FIPE no período de setembro/13 a agosto/14.

Primeiramente cumpre-nos esclarecer que a Comissão de Política Salarial deliberou pela **não** aprovação do pleito formulado por esta Fundação, no sentido de alterar a data usual de correção salarial de seus empregados, permanecendo inalterada a data atualmente observada, como comprova-se cópia do despacho exarado nos autos do Processo Fundação Procon n.º 271/2014 (doc. 01).



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



O quadro de pessoal da Fundação Procon foi ampliado em 17 de junho de 2011 por força do Decreto nº 57.065, sendo atualmente composto de 960 (novecentos e sessenta) cargos e 187 (cento e oitenta e sete) cargos em extinção na vacância. Sendo que hoje esta Fundação tem no quadro funcional 615 (seiscentos e quinze) funcionários.

Segundo dispõe o item 1 do Ofício Circular CPS nº 01/2013, cuja cópia encontra-se anexada às fls. 03/09, *"o somatório das despesas decorrentes da correção salarial e da majoração global dos benefícios não poderá ultrapassar o impacto correspondente à aplicação, na folha de pagamentos total (salários, benefícios e encargos), do índice de variação do IPC-FIPE acumulado no período relativo aos doze meses anteriores à vigência do Acordo Coletivo"*.

Por outro lado, conforme pode-se observar das disposições contidas no item 15 do referido Ofício Circular CPS nº 01/2013:

"15. As fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público não estão sujeitas a Convenções Coletivas ou Dissídios Coletivos, não devendo, ainda, negociar a assinatura de Acordos Coletivos. Contudo, observados rigorosamente os parâmetros ora fixados e atendidos os requisitos indicados nos itens 11, 12 e 13 supra, poderão submeter à aprovação dos órgãos competentes proposta para a concessão de correção salarial e de benefícios, a qual, se autorizada, deverá se dar por decisão administrativa".



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



Assim, conforme se verifica pelo documento de fls. 10, o índice de variação do IPC-FIPE acumulado no período de setembro/2013 a agosto/2014, é de 5,49%, razão pela qual a Diretoria da Fundação Procon **propõe a recomposição mínima dos salários o índice de 5,49%, referente ao período compreendido entre setembro/2013 a agosto/2014, válido à partir de 1º de setembro de 2014.**

Propõe-se ainda que **o mesmo índice de 5,49%,** seja aplicado para reajustar os valores dos benefícios concedidos aos servidores, referentes ao Vale Refeição, Vale Alimentação e Auxílio Creche, os quais, caso autorizada a reposição, passarão a ser de:

- Vale Refeição: Valor Facial atual de R\$ 15,55 cada – **passando a ser de R\$ 16,40 cada;**

- Vale Alimentação: R\$ 97,98 mensais – **passando a ser de R\$ 103,37;**

- Auxílio Creche: R\$ 472,23 mensais – **passando para R\$ 498,16 mensais.**

Importante ressaltar que a proposta de reposição salarial ora apresentada será **totalmente custeada pela Fundação Procon, que dispõe de recursos próprios (Fonte 4),** para assumir os ônus decorrentes de tal majoração, **sem qualquer reflexo para o Tesouro do Estado,** tanto para o ano de 2014 como para o exercício de 2015, conforme informado pela Gerência Financeira da Fundação às fls. 17/20, e como comprovam os documentos anexo.



Assim, em obediência às determinações constantes do Ofício Circular CODEC/CEDC nº 01/2013, seguem juntados aos autos os seguintes documentos:

- Ofício Circular CPS n.º 01/2013 (fls. 03/09);
- Comprovação do índice de variação do IPC-FIPE no período de setembro/2013 a agosto/2014 (fls. 10);
- Previsão Custo Folha de Pagamento - Quadro Completo Setembro 2014 (fls. 11);
- Previsão Custo Folha de Pagamento - Quadro base Setembro 2014 com reajuste de 5,49% (fls. 12);
- Quadro II – Resumo – Negociação Sindical (fls. 13);
- Planilha de Cargos e Salários - Reajuste set/2013 a ago/2014
- Manifestação da Coordenadora de Recursos Humanos, quanto aos documentos juntados e aos valores dos benefícios, após aplicação do reajuste ora proposto (fls. 15);
- Revisão do fluxo financeiro do ano de 2014 (fls. 16);
- Cópia da Lei estadual n.º 9.192, de 23 de novembro de 1995 que instituiu a Fundação Procon (doc. 02); e
- Cópia do Decreto estadual n.º 57.065, de 17 de junho de 2011m que fixou o Quadro de Pessoal da Fundação Procon (doc. 03).



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



Diante do exposto, encaminho a Vossa Excelência os presentes autos com a complementação da instrução processual preconizada pela d. Consultoria Jurídica desta Pasta através do Parecer n.º 696/2014, juntado às fls. 22/29, solicitando que sejam os mesmos submetidos à deliberação do Conselho Curador, em cumprimento ao estabelecido no artigo 11, II, "c" do Estatuto da Fundação, aprovados pelo Decreto 41.727, de 22 de abril de 1997, para posterior envio à Comissão de Política Salarial - CPS, para análise e deliberação, nos termos do ofício circular CPS n.º 01/2013, e após à Secretaria da Fazenda para proceder à análise do limite prudencial.

São Paulo, 13 de janeiro de 2014.

Alexandre Modonezi
Diretor Executivo

São Paulo, 14 de Janeiro de 2015

A Sua Excelência o Senhor
Aloisio de Toledo Cesar
Secretário de Estado da Justiça e da Defesa da Cidadania

Senhor Secretário,

Cumprimentando-o cordialmente, primeiramente tomo a liberdade para lhe transmitir felicitações pela posse no cargo e pedir que aceite a expressão de minha mais elevada consideração e de meu mais cordial respeito prestando sinceros votos de sucesso e prosperidade para conduzir a pasta.

Na qualidade de Conselheira do Conselho Curador e representante dos servidores públicos da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/SP, aproveito a oportunidade para manifestar em nome de todos os colegas, nossa disposição em estabelecer uma relação de diálogo e cooperação alinhada ao cumprimento da missão e das atribuições do Conselho Curador.

Ressalto, em nome dos colegas, o nosso desejo de construção de um espaço permanente de diálogo entre a Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania e os servidores do Procon-SP.

Conforme constou da última ata do Conselho Curador, não pretendo fazer ilações, mas pude constatar que o diálogo entre esta Secretaria e a Diretoria Executiva de nossa Fundação estava, para dizer o menos, interrompido.

Ademais, na qualidade de representante do corpo funcional, não fui sequer convocada formalmente para a reunião para, ao depois ter sido acusada de não comparecimento ao imprescindível compromisso.

Importante salientar que tanto isso é verdade que se eu estivesse presente à reunião, despicienda seria a juntada da carta dis tais “Amigos do Procon”, os quais por se esconderem no anonimato, jamais poderiam ostentar tal título.

Agradeço a atenção e aproveito para apresentar protestos de elevada consideração e estima em nome de todos os servidores do Procon-SP prestando sinceros votos de sucesso e prosperidade nessa próxima empreitada podendo, por óbvio, contar sempre com o nosso apoio.

Aproveito para desejar um Excelente ano de 2015!

Com os votos de uma excelente gestão,


Ana Lúcia K. Vasconcelos
Conselheira