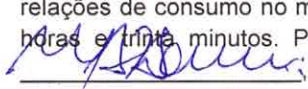





ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DE 2025
CONSELHO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR
06 de agosto de 2025

1 Aos seis dias do mês de agosto do ano de dois mil e vinte e cinco, às dez horas e seis minutos, teve início,
2 de forma virtual, a 4ª Reunião Ordinária do Conselho Municipal de Proteção ao Consumidor – CMPC, com
3 a presença dos conselheiros: Georges Salim Assaad Junior, Marco Antônio Zanfra Saraiva, Airton Costa,
4 Fernando Lucio Simão, Francisco Alberto Carvalhal de Castro Pimentel, Larissa Francine da Rosa e Suzana
5 Aparecida Domingues. O Vice-Presidente, Georges Salim Assaad Junior, declarou aberta a reunião,
6 agradeceu a participação de todos e deu prosseguimento à deliberação sobre a ata da 3ª Reunião Ordinária,
7 ocorrida em 04 de junho de 2025. Após confirmar que o documento havia sido encaminhado previamente
8 a todos os conselheiros, concedeu-se a palavra para comentários. Não havendo manifestações, a ata foi
9 aprovada por unanimidade. Na sequência, o Vice-Presidente apresentou os resultados do Procon no
10 primeiro semestre de 2025, comparando-os com o mesmo período de 2024. Informou a redução no número
11 de atendimentos, de 16.791 para 14.915, representando queda de aproximadamente 10%, reflexo da
12 melhoria nas relações de consumo e da menor necessidade de intervenção do órgão. Apesar dessa
13 diminuição, destacou o aumento nos índices de acordos em audiência e a redução dos casos sem acordo.
14 Apresentou os indicadores de resolutividade, que passaram de 41% para 42% no geral e de 73% para 76%
15 nas CIPs. Falou sobre a continuidade do uso dos totens de atendimento, ressaltando o pioneirismo de São
16 José dos Campos no modelo, hoje referência nacional. Informou, ainda, a instalação, neste mês, de novo
17 totem com assento, visando maior conforto ao consumidor, localizado próximo à brinquedoteca do Procon.
18 O Vice-Presidente apresentou também a lista das empresas mais reclamadas no semestre, com
19 permanência das operadoras de telefonia e instituições financeiras nas primeiras posições, e a saída da
20 concessionária de energia EDP do ranking das dez mais citadas. Observou que as principais demandas
21 continuam relacionadas a cobranças indevidas e vícios de serviço. Ressaltou o aumento das denúncias e
22 o equilíbrio das ações fiscais entre autuação e orientação, com menor número de multas em razão da maior
23 adequação dos fornecedores. Foram relatadas as ações educativas e fiscalizatórias, incluindo campanhas
24 sazonais, como “Volta às Aulas”, bem como a participação do Procon em eventos e parcerias institucionais,
25 a exemplo da entrega de novo veículo, visita da Fundação Procon e tratativas para criação de um sistema
26 regional integrado de defesa do consumidor. Aproveitando a ocasião, o Vice-Presidente convidou os
27 presentes para o 1º Encontro Regional dos Procons, a realizar-se em 18 de agosto de 2025, no CEFÉ de
28 São José dos Campos, às 13 horas, evento promovido pela Fundação Procon com a participação de
29 representantes de diversos municípios. Informou, ainda, que participará, de 26 a 29 de agosto, da
30 conferência da Procons Brasil, em Porto Alegre, integrando chapa única como 1º Secretário. Destacou,
31 também, a negociação inédita com o IPEM/IMETRO para ações conjuntas de fiscalização, especialmente
32 em postos de combustíveis e comércio varejista, com aferição de quantidade e qualidade de produtos,
33 prevendo-se um aumento inicial de ações seguido de maior conformidade do mercado. O conselheiro Marco
34 Antônio Zanfra Saraiva sugeriu a celebração de parceria com o Sebrae para capacitação obrigatória de
35 novos fornecedores, proposta elogiada e acolhida pelo Vice-Presidente e então Diretor do Procon, Georges.
36 Os demais conselheiros manifestaram apoio às iniciativas e elogiaram a atuação constante e integrada do
37 CMPC. Foi registrada a vacância de representantes da ACI, com previsão de indicação de novos membros
38 para recomposição do Conselho. O Vice-Presidente agradeceu as manifestações e reforçou o convite para
39 o evento regional, reiterando o compromisso do Procon com a melhoria contínua do atendimento e das
40 relações de consumo no município. Não havendo mais assuntos a tratar, a reunião foi encerrada às dez
41 horas e trinta minutos. Para constar, esta ata foi lavrada por mim, Marco Antônio Zanfra Saraiva,
42  em duas folhas digitadas somente no anverso, conferida e assinada pelo Vice-
43 Presidente do Conselho.



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