

**ATA DA 17ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO CONSULTIVO DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE PERNAMBUCO – ARPE, REALIZADA NO DIA 18 DE SETEMBRO DE 2017.**

Aos dezoito dias do mês de setembro de 2017, às 14h30, na sede da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco - ARPE, pessoa jurídica de direito público interno, situada na Av. Conselheiro Rosa e Silva, 975, Aflitos, Recife – PE, foi realizada a 17ª Reunião Ordinária do Conselho Consultivo, contando com a presença dos Conselheiros: **Dr. Marcelo Canuto Mendes** (membro representante do Governo do Estado de Pernambuco), **Dra. Maria Cristina Tavares de Lira** (membro representante do Governo do Estado de Pernambuco), **Dr. Luciano Benjamin Gesteira** (membro representante da Prefeitura da Cidade do Recife), **Deputado José Adalto dos Santos** (membro representante da Assembleia Legislativa – ALEPE), **Dr. Flávio Cavalcanti Veloso da Costa** (membro representante da Federação das Indústrias de Pernambuco – FIEPE), **Dr. Carlos Eduardo Guedes Alcoforado** (membro representante dos Concessionários e Permissionários do estado de Pernambuco/Copergás), **Dr. José Coimbra Patriota Filho** (membro representante da Associação Municipalista de Pernambuco – AMUPE), contando ainda com a participação dos representantes do PROCON-PE, Mariana Pontual, Secretária Executiva, Erivaldo José Coutinho dos Santos, Gerente Geral, Roberto Ferreira Campos, Gerente de Fiscalização, Maria Danyelle Sena Falcão de Melo, Gerente Jurídica e Bruno Maia de Lacerda, Gerente de Atendimento Móvel, dos representantes da ARPE, Diretor de Regulação Técnico-Operacional, Dr. Ricardo Fiorenzano de Albuquerque, Ouvidoria, Isabel Maria Guimarães Freire, Ouvidoria, Luciana Costa Rodrigues, Chefe de Gabinete, Rafael Vieira de Figueredo, comigo Edneuzza de França e Silva, Secretária da Diretoria de Regulação Técnico-Operacional, escritã *ad hoc* que esta subscreve. Os temas analisados e debatidos foram: 1. Ações Estratégicas do PROCON; 2) Demais deliberações. Iniciando os trabalhos, o Gerente de Fiscalização PROCON-PE, Dr. Roberto Ferreira Campos, saudou os presentes, e solicitou que cada representante do PROCON-PE, Conselheiros e da Arpe, se apresentasse. Com a palavra o Gerente Geral, Erivaldo José Coutinho dos Santos, iniciou sua apresentação em PowerPoint, destacando a Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, que tem por objetivo elaborar e executar a política de proteção e defesa do consumidor no Estado de Pernambuco, contando com o apoio de grupo técnico multidisciplinar que desenvolve atividades nas mais diversas áreas de atuação, estando vinculada a Secretaria de Justiça de Direitos Humanos. Com onze unidades em Recife, também dispõe de uma unidade conveniada em Fernando de Noronha. Destacaram ainda os 53.819 atendimentos de 01 de janeiro a 15 de setembro do corrente ano. Com a palavra a assessora de imprensa, Isabella Fabrício, ressalta os resultados positivos no atendimento a população e a repercussão das matérias que são veiculadas. O Gerente de Fiscalização, Roberto Ferreira Campos, destacou que nos atendimentos que fogem ao que consta na Lei do Consumidor, citando como exemplo a gratuidade de passagens para o idoso, o órgão ou setor fiscalizado, sofrerá as penalidades pertinentes. Nos relatórios apresentados, os processos instaurados, julgados, aplicados e seus acordos em audiências, tanto no coletivo, como em situações individuais de janeiro a agosto do corrente ano, ficaram em destaque. Com a palavra, a Assessora Jurídica, Maria Danyelle Sena Falcão de Melo, esclareceu que nas dúvidas existentes, as partes são informadas quanto aos procedimentos. Referente às multas são em nível administrativo, mas com base na Lei vigente, é revertida para o Fundo Estadual de Defesa ao Consumidor. Ainda enfatizou as ações desenvolvidas pela entidade, como treinamento de estagiários, palestras, mutirões, que sempre



resultam em êxito, com base nas negociações e acordos factíveis para as partes envolvidas. Também foi criado o NAS-Núcleo de Apoio aos Superindivíduos, que além das negociações, tem como ponto alto a reeducação financeira do consumidor. Com a palavra Bruno Maia de Lacerda, Gerente de Atendimento Móvel, que evidencia sobre ações de orientações, esclarecimentos e resoluções de conflitos acerca dos direitos previstos no código de defesa do consumidor. No cronograma móvel 2017, constam as áreas de educação, cartilhas educativas, palestras, etc. Foi ressaltado que todo o empenho e resultado do PROCON, estão no comprometimento dos colaboradores, uma vez que o quadro de pessoal se resume a 129 servidores, sendo 20 assessores jurídicos com contrato temporário, 92 cedidos e 17 cargos comissionados. Com a palavra, a secretária executiva, Mariana Pontual, explanou sobre o FEDC – Fundo Estadual de defesa do Consumidor, com base na Lei 11.664 de 13/08/1999, que foi regulamentada só em 2016, facilitando a apresentação de novos projetos. Com a palavra aberta aos presentes, alguns membros fizeram suas considerações sobre cobranças indevidas, negociações, sugestões para assuntos exclusivos em cidades do interior pernambucano.

Nada mais havendo a tratar, foi dada por encerrada a reunião por todos os participantes, cuja ata vai assinada pelos Conselheiros presentes.

Recife, 18 de setembro de 2017.

Maria Cristina Tavares de Lira

Marcelo Canuto Mendes

Luciano Benjamin Gesteira

Deputado José Adalto dos Santos

Flávio Cavalcanti Veloso da Costa

Carlos Eduardo Guedes Alcoforado

José Coimbra Patriota Filho