



Cidade de  
São José dos Campos  
Prefeitura Municipal

# JORNAL DO CONSUMIDOR

INFORMATIVO SEMANAL DA PREFEITURA DA  
CIDADE DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS-SP

MARÇO DE 2008

SAB	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX
1	2	3	4	5	6	7

• Ano XII • Nº 688

• jconsumidor@sjc.sp.gov.br  
• www.sjc.sp.gov.br

# SERVIÇO DE CALL CENTER

## Regras mais claras devem beneficiar o consumidor

O Ministério da Justiça pretende adotar regras mais claras para os serviços de call center (central de atendimento telefônico), devido ao grande número de reclamações em todo o país. Para tanto, realizou no último dia 27 de fevereiro a primeira de quatro audiências públicas com vários órgãos ligados à defesa do consumidor.

De acordo com o diretor do Departamento de Defesa do Consumidor (DPDC), ligado ao Ministério da Justiça, Ricardo Morishita, é constante o número de reclamações feitas aos Procons, por pessoas que utilizam este serviço. “Elas ficam muito tempo esperando pelo atendimento e ainda não conseguem ter o problema resolvido”.

Entre as medidas propostas pelo DPDC estão: atendimento mais ágil, profissionais capacitados para receber as demandas e transferir as ligações para outro atendente e oferta do serviço por 24 horas.

A partir do dia 10 de março, todas as propostas estarão disponíveis para consulta pública no site do Ministério da Justiça ([www.mj.gov.br](http://www.mj.gov.br)) durante 30 dias.

**RECLAMAÇÕES** – A demora no atendimento e o serviço de telemarketing fora de horário comercial e aos sábados, são as grandes reclamações do serviço de call center feitas ao Procon de São José dos Campos. Para o diretor do órgão, Sérgio Werneck, a central de atendimento existe para atender bem ao consumidor.

“O serviço deve facilitar a vida do cliente e não atrapalhar. O uso do telefone cria esta facilidade, mas quando o consumidor não consegue resolver o problema ou não tem uma resposta no tempo desejado, fica irritado. Isto se grava ainda mais quando o serviço telefônico não é gratuito (0800)”, afirma Sérgio Werneck.

Ele orienta que em casos de

demora e abuso no atendimento do call center o consumidor deve reclamar ao Procon e à agência reguladora do serviço. “No caso de televisão paga, por exemplo, o consumidor deve ligar também para a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)”, explica.

**AO CONTRÁRIO** – O serviço de call center deveria agilizar a relação cliente e empresa. Mas nem sempre é isto que acontece. Para a professora Sandra Lopes, “ser atendida por um computador e ficar apertando um número até conseguir resolver o que se quer é algo irritante, principalmente quando o assunto é emergencial”.

**ONDE FICA:** Procon de São José dos Campos – Rua Vilaça, 681, Centro. Tels.: 3922-1044 / 3922-1134 e 151.



### AGÊNCIAS REGULADORAS

Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) Tel.: 0800-332001 • Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) Tel.: 144 • Agência Nacional de Petróleo (ANP) Tel.: 0800-9700267 • Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) Tel.: 0800-611997

### ENTIDADES DE CLASSE

**Associação Brasileira de Marketing Direto (Abemd)** - Avenida São Luis, 50, São Paulo Tel.: (11) 3129-3001 - [www.abemd.org.br](http://www.abemd.org.br)  
**Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec)** - Rua Bahia, 941, Higienópolis, São Paulo - Tel.: (11) 3661-9116 - [www.abrarec.com.br](http://www.abrarec.com.br)  
**Associação Brasileira de Telesserviços (ABT)** - Avenida Brigadeiro Faria Lima, 1685, Jardins, São Paulo - Tel.: (11) 3813-0068 [www.abt.org.br](http://www.abt.org.br)

### OUTRAS PROPOSTAS DO DPDC

- Tempo de espera deverá ser de, no máximo, 20 segundos
- Contato direto com o atendente deverá ser a primeira opção no menu de atendimento
- Serviço deverá ser gratuito
- Atendentes deverão ter capacitação técnica para responder as perguntas do consumidor
- Consumidor não terá que repetir o mesmo caso várias vezes
- Demanda deve ser acompanhada pela internet
- Serviço deve ser cancelado imediatamente após a solicitação
- Consumidor não poderá ser repassado de um atendente para outro

## Atendimentos, oferta de serviços e produtos. Tudo é feito por telefone

O call center é uma central de atendimentos e de ofertas de serviços e produtos pelo telefone. Geralmente, ela usa de avançada tecnologia para atendimento do consumidor com terminais de vídeo ou computadores ligados em rede, que permitem consultar e efetuar registros das chamadas e os atendimentos realizados.

O serviço é uma forma de evolução no relacionamento entre consumidor e fornecedor, que dispõe de tecnologia de informação para automatizar os processos e tem capacidade de suportar um grande volume de

ligações simultaneamente, atendendo, mantendo registro e redirecionando essas ligações.

**PROCON** – Para reclamar de um call center, o consumidor pode procurar o Procon, mas também pode comunicar a agência reguladora do serviço. O papel das agências é regular e fiscalizar a atividade de determinado setor da economia.

Confira ao lado algumas das principais agências reguladoras existentes no país e as principais entidades de classe que representam o segmento.



Profissionais aguardam para ser atendidos no PAT da Vila Sanches

Foto: Fernando Moura/PMSJC

• DESENVOLVIMENTO

## Três instituições fazem propostas de gestão para o Parque Tecnológico

Três organizações sociais (OS) apresentaram à Prefeitura de São José dos Campos propostas para formalização de contrato de gestão do Parque Tecnológico. São elas a Associação Parque Tecnológico de São José dos Campos, o Instituto de Pesquisa Ciência e Tecnologia (ambas do município) e o Instituto Proficiência, de São Paulo.

Cada instituição entregou à Prefeitura dois envelopes: um contendo a documentação e outro o projeto de gestão. O período de inscrição da Chamada Pública 1/2007 para OSs interessadas na formalização do contrato de gestão, foi encerrado no dia 22 de fevereiro, às 15h.

**SEGUNDA ETAPA** – O próximo passo, agora, será a análise dos envelopes com a documentação de cada instituição. Num segundo momento, em data e horário a ser definidos, as entidades serão convocadas a participar da abertura do segundo envelope, que contém o projeto de gestão proposto.

Na oportunidade, serão analisadas as estratégias apresentadas quanto à atração de empresas e instituições de ensino; e também de custeio do Parque Tecnológico, entre outras questões.

Após a classificação final, a primeira colocada será contratada pela Prefeitura e dará início às atividades de administração, gerenciamento, operação e manutenção do Parque Tecnológico – cujo núcleo continuará sendo de propriedade da Prefeitura.



Fachada do Parque Tecnológico em Eugênio de Melo

Foto: Jarbas Moura Rosa/PMSJC

• MERCADO DE TRABALHO

## Empresas oferecem mais de 300 vagas para operador de telemarketing por meio do PAT

Mais de 300 vagas foram abertas em São José dos Campos para o cargo de operador de telemarketing. Os candidatos interessados em concorrer a uma delas devem procurar somente o Posto de Atendimento ao Trabalhador (PAT) da Vila Sanches para preencher um cadastro.

As exigências para os candidatos são: ensino médio completo, conhecimento básico de informática e idade mínima de 18 anos. Não há limite de idade e também não é necessária experiência profissional. Os candidatos selecionados terão registro em carteira, carga horária diária de 6 horas e benefícios usuais do mercado de trabalho.

**CRESCIMENTO** – O setor de prestação de serviços, em São José dos Campos, tem tido forte crescimento. Em 2007 os prestadores de serviços foram os maiores responsáveis pela absorção de mão-de-obra joseense, produzindo um saldo positivo de 6.636 empregos em todo o ano.

**ONDE FICA:** Posto de Atendimento ao Trabalhador (PAT) – Rua Pedro Ernesto, 111, Vila Sanches.

### DISQUE-SERVIÇOS

**Para contratar:** Calheiros, Encanadores, Eletricistas, Jardineiros, Marceneiros, Mecânicos de Refrigeração, Pedreiros, Pintores, Serralheiros, Técnicos de Fogão

**LIGUE:** 3943-4318 ou 3943-4368

## Outras oportunidades são divulgadas pela internet

O PAT divulga diariamente pelo site da Prefeitura ([www.sjc.sp.gov.br](http://www.sjc.sp.gov.br)) outras oportunidades de emprego oferecidas por empresas da cidade e região. Neste caso, também são informadas as vagas cadastradas na unidade existente do Poupatempo. As vagas não são informadas por telefone.

O serviço oferecido é resultado de uma parceria da Prefeitura com a Secretaria Estadual do Emprego e Relações do Trabalho (SERT). Os dois postos

funcionam como uma agência de empregos totalmente gratuita. Os trabalhadores são colocados em contato direto com os empregadores que oferecem vagas.

O posto também atende empresários interessados em contratar, oferecendo um cadastro de trabalhadores, pré-seleção e local para entrevistas de recrutamento. Além deste trabalho, o PAT dá entrada no seguro-desemprego e emite carteira profissional.

## Mais 122 desempregados são inseridos no Programa Bolsa Auxílio Qualificação

Mais 122 desempregados foram inseridas recentemente no Programa Bolsa Auxílio Qualificação, da Prefeitura de São José dos Campos. Os novos bolsistas foram designados para trabalhar em diversos setores da administração municipal e na Fundação Hélio Augusto de Souza (Fundhas).

Além de R\$ 410,00 por mês em dinheiro, os novos bolsistas também receberão uma cesta básica e vale-transporte. O Programa Bolsa Qualificação oferece 2 mil vagas e atende moradores de São José dos Campos que estão desempregados há mais de dois anos.

**CAPACITAÇÃO** – O

programa possibilita que os bolsistas ganhem experiência em setores da administração pública e realizem oito horas por semana de cursos de capacitação profissional no Programa de Desenvolvimento Comunitário (Prodec), abrindo caminho para que possam ser inseridos no mercado de trabalho.

Para se credenciar a uma vaga no programa, a pessoa tem que estar desempregada, morar em São José dos Campos há mais de dois anos e atender critérios socioeconômicos. As inscrições podem ser feitas em qualquer época do ano, nos plantões sociais da Secretaria de Desenvolvimento Social (SDS), em várias regiões da cidade.

• EXPEDIENTE



Cidade de São José dos Campos  
Prefeitura Municipal

JORNAL DO CONSUMIDOR – PUBLICAÇÃO SEMANAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS • DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL: MÁRIO GALVÃO • CHEFE DE DIVISÃO DE IMPRENSA: MARIA D'ARC DA SILVA HOYER • CONSULTOR JURÍDICO: SÉRGIO WERNECK DE ALMEIDA (PROCON) • EDIÇÃO: ÁVELINO ISRAEL • TEXTOS: ROSILENE MAZZA MASIERO OTTOBONI • AGENDA/CURSOS: LÍDIA BERNARDES • DIAGRAMAÇÃO: CARLOS EDUARDO TORRES • IMPRESSÃO: GRÁFICA MUNICIPAL • TIRAGEM: 45 MIL EXEMPLARES.

**PARA FALAR COM O JORNAL DO CONSUMIDOR:**

• PAÇO MUNICIPAL: RUA JOSÉ DE ALENCAR, 123, CENTRO. CEP: 12209-530 • TELEFONES: (12) 3947-8067, 3947-8072, 3947-8298, 3947-8235 • FAX: 3947-8039

• E-MAIL: [jconsumidor@sjc.sp.gov.br](mailto:jconsumidor@sjc.sp.gov.br)

**PARA FALAR COM O PROCON:**

• PROCON DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS: RUA VILAÇA, 681 – CENTRO. TELEFONES: (12) 3922-1044, (12) 3922-1134 e 151

**VIDA  
SIM,  
DROGAS  
NÃO!**

• EDUCAÇÃO

# Universitários garantem mensalidade escolar trabalhando no Programa Escola da Família

**E**studantes universitários de 224 instituições privadas do Estado de São Paulo podem ter até 100% do valor das mensalidades dos seus cursos pago pelo Governo Estadual (50%, com teto de R\$ 267,00) e pelas próprias universidades onde estudam.

Para isso, precisam trabalhar como monitores no Programa Escola da Família, do Governo do Estado – que transforma escolas estaduais em centros de convivência nos finais de semana (com atividades voltadas às áreas esportiva, cultural, de saúde e de trabalho).

Ao todo, estão sendo oferecidas mais 10 mil vagas para o programa. Atualmente, 11 mil universitários já dedicam seus finais de semana orientando as atividades.

A inscrição para concorrer a uma delas deve ser feita até o dia 9 de março pelo site do programa ([www.escoladafamilia.sp.gov.br](http://www.escoladafamilia.sp.gov.br)). Se houver mais candidatos que vagas, o critério passa a ser sócio-econômico. Os demais farão parte de um banco de estudantes e aguardarão novos chamados.

**EXIGÊNCIAS** – Para se candidatar é preciso ter concluído o ensino médio na rede pública de São Paulo (estadual ou municipal), estar matriculado em curso de graduação de instituição de ensino conveniada com a Secretaria de Educação do Estado e não receber outro benefício para o pagamento da mensalidade do curso superior.

Em São José dos Campos, a Universidade do Vale do Paraíba (Univap) é a única que aparece na relação de conveniadas com a secretaria. Os interessados podem se informar sobre a escola mais próxima de sua residência pelo telefone 0800-7700012.



Foto: Fernando Moura/PMSUC

Alunos e familiares durante a formatura da primeira turma, realizada em dezembro de 2007

• SOCIAL

## Mais 50 idosos recebem orientação para coordenar grupos de convivência

As aulas da segunda turma do curso de capacitação de lideranças da terceira idade, oferecido pela Casa do Idoso – unidade da Prefeitura de São José dos Campos –, começaram na semana passada e prosseguirão até o final de junho.

São 50 alunos divididos em duas turmas de 25. As aulas acontecem as quintas e sextas-feiras, das 8h30 às 11h30. O primeiro grupo de idosos a participar do curso se formou em dezembro de 2007 e contou com a participação de 53 alunos.

O curso tem como objetivo capacitar os idosos para que assumam a coordenação dos grupos de convivência que frequentam, sempre com supervisão da equipe técnica da Casa do Idoso, formada por assistente social, psicóloga, terapeuta ocupacional e fisioterapeuta.

Atualmente, existem 11 grupos de convivência de idosos no município. O curso é dividido em seis módulos: liderança; participação e cidadania; relações grupais; comunicação; legislação do idoso e rede de proteção.

## Renovação de convênios atende 13.785 famílias

A Prefeitura de São José dos Campos renovou convênio com as entidades sociais que são parceiras na prestação de serviços assistenciais no município. O convênio vale a partir de 1º de março e terá duração de um ano.

Ao todo, 54 entidades tiveram o convênio renovado, atendendo diretamente 13.785 famílias na rede de assistência social básica e especial, como idosos, crianças e adolescentes, pessoas com deficiência e população de rua.



### Mulheres trabalhando

**Autor:** TJ Hoisington  
**Editora:** Futura  
 175 páginas - Ano 2008 - lançamento  
**Categoria:** Mercado de Trabalho, Comportamento  
**Preço médio:** R\$ 24,00

• RECEITA

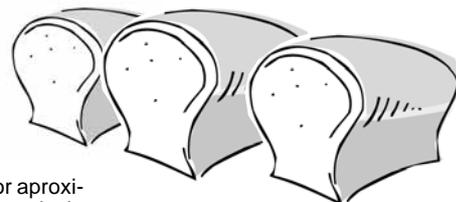


### Pão de Liquidificador

**INGREDIENTES:** 3 tabletes de fermento, 2 copos (requeijão) de leite, 1 colher (sopa) de sal, 6 colheres (sopa) de açúcar, 1 copo (requeijão) de óleo, 1 kg de farinha de trigo.

**MODO DE FAZER:** Bata no liquidificador por pouco tempo, o fermento e o leite. Em seguida coloque o restante dos ingredientes,

menos a farinha. Bata por aproximadamente 5 minutos. Depois de bater, coloque a massa numa bacia grande e acrescente a farinha de trigo. Mexa bem. Na mesa ou pia, polvilhe farinha e coloque a massa. Corte a massa em duas partes. Abra a massa com um rolo e em seguida enrolle no formato desejado. Polvilhe a assadeira



com farinha de trigo e coloque os pães. Cubra com guardanapo e deixe por 3 horas em repouso para crescer. Leve ao forno pré-aquecido e deixe assar em torno de 40 minutos.

**Fonte:** Programa "Culinária", TV Educativa de Jundiaí- SP

• CULTURA

# São José recebe de 20 a 26 de março etapa estadual do Mapa Cultural Paulista

De 20 a 26 de março, São José dos Campos poderá apreciar as apresentações teatrais de 13 grupos de diferentes regiões do Estado de São Paulo – como Jaboticabal, Cordeirópolis, Paraguaçu Paulista, Jaú e Vale do Paraíba. As apresentações fazem parte da etapa estadual do Mapa Cultural Paulista, projeto realizado pelo Governo do Estado e pela Abaçai Cultura e Arte.

O representante do Vale do Paraíba será o Grupo Tristan de Teatro, de Jacareí, que apresentará a peça Travessia. Os locais das apresentações ainda não foram definidos pela Fundação Cultural Cassiano Ricardo. Mais informações na própria entidade (Avenida Olivo Gomes, 100, Santana) ou pelo telefone 3924-7335.

## Projeto Ademar Guerra recebe inscrições até dia 10

Ainda por iniciativa da Secretaria de Cultura do Estado, encontram-se abertas as inscrições para grupos de teatro não profissionais interessados em receber orientação técnica e artística durante este ano. A oferta faz parte do Projeto Ademar Guerra e as inscrições vão até o dia 10 de março.

Os grupos interessados devem encaminhar solicitações para a organização social Abaçai Cultura e Arte, em São Paulo. Mais informações podem ser obtidas pelo telefone (11) 3311-8887 (ramal 220) ou por e-mail ([projetoademarguerra@gmail.com](mailto:projetoademarguerra@gmail.com))

**ONDE FICA:** Abaçai Cultura e Arte – Avenida Cásper Líbero, 390, Luz, São Paulo (SP). CEP 01033-000.



Foto: Fernando Moura/PM/SJC

Alunos participam de avaliação para identificar potencial esportivo

• ESPORTES

## Alunos iniciam trajetória esportiva após avaliação física

A partir de março, mais 287 alunos de escolas municipais de São José dos Campos terão a oportunidade de desenvolver suas aptidões esportivas sob orientação de profissionais da Prefeitura, assim como outros 300 que, desde o ano passado, já fazem parte de um projeto que visa identificar e selecionar atletas com potencial esportivo.

Estes alunos foram selecionados após identificação do perfil biométrico e esportivo de cada um. Aqueles que se destacam nesta fase passam a integrar equipes competitivas que representam o município em competições oficiais, como Jogos Regionais e Abertos.

A avaliação também identifica casos de sobrepeso e obesidade, de acordo com o Índice de Massa Corpórea (IMC) de cada um. Dos 3.200

estudantes de 15 escolas municipais avaliados nos últimos dois anos, 704 apresentaram sobrepeso e obesidade.

Para este ano, além do acompanhamento e reavaliação destes alunos, será realizado um traba-

lho de conscientização nas escolas, inclusive dos pais, sobre obesidade e hábitos alimentares. O projeto desenvolvido acompanha os alunos do 4º ano até o último ano do ensino fundamental.

## Grandes mestres da capoeira se reúnem no Parque Santos Dumont

Para quem pratica ou gosta de ver os gingados da capoeira, não pode perder a oportunidade de ver grandes mestres do Brasil dando o seu recado. Neste domingo (2), das 10h às 12h, acontece no Parque Santos Dumont uma roda aberta de capoeira, com a presença de nomes como 'Russo' (Rio), 'Fala Pouco' (Santos), além de 'Papagaio' e 'Saruê' (São José).

A iniciativa do encontro é da comissão técnica da equipe joseense que representa São José dos Campos em competições estaduais. O evento é gratuito e está aberto a todos os atletas da cidade e região.

**ONDE FICA:** Parque Santos Dumont – Rua Prudente Meirelles de Moraes, 1000, Vila Ady Ana.

## CURSOS MARÇO DE 2008

**DANÇA: De salão** – Aos sábados, às 19h. Rua José Friggi, 172, Bosque dos Eucaliptos. Tel.: 3936-2029.

**DIVERSOS: Baticque, tear, violão** – Inscrições abertas. Rua Benedito Silva Ramos, 420, Jardim Esplanada. Tel.: 3942-7559 / 9723-7992.

**DIVERSOS: Sabonetes** – Dias 5 e 8. **Découpage, pintura em madeira, textura em caixa e tela, velas** – Inscrições abertas. Rua Floriano Peixoto, 175, Centro. Tel.: 3913-6848.

**ESCOLA DA FAMÍLIA: Dança, jogos cooperativos e educativos e pintura** – Aos sábados e domingos, das 9h às 17h. Gratuitos. Rua José

Bonifácio de Arantes, 272, Vila Paiva (Escola Estadual Yoshida Takao). Tel.: 3966-4601 / 8162-8123.

**ESCOLA DA FAMÍLIA: Bijuteria, bordado em pedraria, introdução ao mercado financeiro, marketing pessoal, pátina, sabonetes, textura em parede, tingimento de tecido, velas** – Aos sábados e domingos. Gratuitos. Avenida D. Pedro I, 341, Jd. Imperial (Escola Estadual Lourdes Maria de Camargo). Tel.: 3021-6082.

**MERCADO DE TRABALHO: Auto-maquiação** – Dias 4 e 7. Rua Vilaça, 576, Centro. Tel.: 3942-7711.

**MERCADO DE TRABALHO: Oratória em um dia** – Dia 15, às 8h. 9761-2104.

**MERCADO DE TRABALHO: Orientação vocacional** - Inscrições abertas. Rua Sebastião Humel, 629, Centro. Tel.: 3923-8804.

**MERCADO DE TRABALHO: Casa-mento (do planejamento à celebração)** – Início dia 3, às 19h. Rua Saigiro Nakamura, 400, Vila Industrial (Senac). Tel.: 3929-2300.

**MERCADO DE TRABALHO: Corte e costura (básico, montagem e modelagem), maquiagem (básico, dia-a-dia, avançado)** – De 3 a 20. Rua José Bento de Moura, 133, Bosque dos Eucaliptos. Tel.: 3936-1318.

## AGENDA MARÇO DE 2008

**EXPOSIÇÃO: '(Vi) Vendo o Vale do Paraíba'** – Instalações interativas de imagens em tecnologia digital – De 13 a 27, das 9h às 19h (segunda à sábado) e das 9h às 18h

(sábados e feriados). Entrada franca. Rua coronel Monteiro, 275, Centro (Sesc). Tel.: 3904-2042 / 2000.

**FOLCLORE: Museu Vivo – Atividades com os fazedores de Culinária (paçoca); Artesanato (figuras de barro) e Música regional (sanfona)** – Dia 2. **Artesanato (capim barba-de-bode), Culinária (Bolo de cenoura), Música regional (viola caipira)** – Dia 9. Das 14h às 17h. Entrada franca. Avenida Olivo Gomes, 100, Santana – Parque da Cidade (Área externa do Museu do Folclore). Tel.: 3924-7302.

**TURISMO SOCIAL: Bananal** - Dias 15 a 16, saída às 8h. Inscrições até dia 10 ou enquanto houver vagas. **Passeio de um dia – Itu** – Dia 29, às 7h. Inscrições até dia 24 ou enquanto houver vagas. Rua Coronel Monteiro, 275, Centro (Sesc). Tel.: 3904-2000.