

QUEDA NAS RECLAMAÇÕES AO PROCON

O Procon registrou redução de 14,64% no número de reclamações feitas por consumidores no ano passado. Foram 9.865 processos administrativos abertos contra fornecedores em 2010 ante 11.557 em 2009.

No mesmo período houve diminuição também na procura do órgão pelos consumidores para encaminhamentos e orientações. Em 2010, o Procon prestou 52.720 atendimentos – 18,61% a menos do que em 2009 –, quando foram registrados 64.782.

Pelo comparativo com o ano anterior, a maior queda nas reclamações, de 53%, foi em relação aos serviços prestados por empresas privadas: de 8.571 para 3.987. O mesmo setor também foi o que apresentou maior redução no número de atendimentos: de 1.864 para 733.

Após a divulgação do cadastro anual de reclamações fundamentadas do ano passado, a Fundação Procon convocou as empresas líderes no ranking para apresentar propostas de melhoria no atendimento e reduzir o número de queixas. Para o diretor do Procon em São José dos Campos, Sérgio Werneck, a queda se deve à atuação efetiva e qualificada dos órgãos de defesa do consumidor, principalmente na fiscalização dos setores de telefonia, bancos e operadoras de cartões de crédito. Além disso, ele afirmou que os cidadãos estão bem mais conscientes dos direitos nas relações de consumo.

Pela interferência dos consumidores, as empresas desses setores foram obrigadas a tomar providências para redução de reclamações, com melhoria no próprio serviço de atendimento ao cliente

SÉRGIO WERNECK
DIRETOR DO PROCON



Redução no ano passado, que foi de 14,64%, reflete maior conscientização dos consumidores

PRINCIPAIS QUEIXAS EM 2010

- Produto não entregue ou demora no envio
- Desrespeito à abrangência de cobertura na garantia
- Cobrança indevida ou abusiva
- Serviço contratado não fornecido
- Negativação indevida do nome do consumidor no SCPC e Serasa
- Envio de produto ou realização de serviço sem prévia solicitação
- Serviço não concluído ou fornecimento parcial

RANKING DAS EMPRESAS

*Fornecedor com redução percentual de reclamações

FORNECEDOR	2010	Reclamações	2009	Reclamações	Varição
* Telefônica	1º	148	1º	1.302	-89%
Samsung	2º	120	13º	51	135%
LG Eletrônica da Amazônia	3º	114	18º	44	159%
OiTNL PCS	4º	91	17º	45	102%
Bandeirante	5º	85	8º	73	16%
* Claro/Tess	6º	78	2º	199	-61%
Vivo	7º	77	11º	57	35%
* TIM	8º	67	3º	169	-60%
* Embratel	8º	67	4º	146	-54%
* Real Leasing	9º	58	7º	76	-24%
Banco CSF	10º	52	18º	44	18%
* 614TVH Vale	11º	50	6º	98	-49%
* Panamericano Cartões	12º	45	12º	56	-20%
* Carrefour	13º	44	10º	65	-32%
Globex Utilidades	14º	42	27º	24	75%
* BV Financeira	15º	41	16º	46	-11%

INFORMAÇÕES

PROCON

- Rua Vilaça 681, centro
- Telefone: 151

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 17h15

PAT com atendimento eletrônico

O **Posto de Atendimento ao Trabalhador (PAT)** inaugurou um sistema de atendimento eletrônico em São José dos Campos. A partir de agora, aqueles que procurarem a unidade para consulta ou cadastro passarão por uma recepção personalizada.

Este novo sistema foi desenvolvido pela Prefeitura e é o mesmo utilizado nas unidades básicas de saúde da cidade. O objetivo é melhorar a qualidade do serviço aos usuários.

O candidato que chegar ao PAT apresentará os documentos pessoais na recepção e terá os dados cadastrados. Ao soar de um bip, o nome e o número aparecerão no monitor e ele será direcionado a uma das cabines.

Mais ágil, o atendimento está dividido entre consulta e cadastro.

Quem quiser apenas consultar vagas ou atualizar os dados receberá senha diferente dos que desejam se cadastrar no Emprega São Paulo.

! ENDEREÇO

- Rua Pedro Ernesto 111, Vila Sanches
- **Funcionamento:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h



A OPINIÃO DO TRABALHADOR

“Achei mais prático, até porque não existe mais o risco de a gente perder o papel com o número da senha”

WILSON CORREIA
ELETRICISTA

“Pela quantidade de pessoas no local, achei que fosse demorar, mas fui atendida rapidamente”

MARLI DE OLIVEIRA
COZINHEIRA

Como aplicar corretamente o orçamento doméstico

A Prefeitura começou a distribuição da cartilha *Dicas Econômicas – Dinheiro: Sabendo Usar Não Vai Faltar*. Elaborada em parceria com o Conselho Regional de Economia, o livretinho será entregue gratuitamente à população.

A publicação traz dicas econômicas que podem auxiliar as pessoas a planejar melhor as finanças pessoais e gerenciar o orçamento familiar. As várias sugestões orientam sobre organização de receitas e despesas, aplicações em caso de sobra de dinheiro e uso correto do cartão de crédito e cheque especial. Há ainda informações sobre empréstimo consignado e financiamento da casa própria.

“A publicação tem como objetivo ajudar as pessoas a administrar de maneira eficiente o orçamento, equilibrando receitas e despesas e evitando o endividamento”

JAIR CAPATTI JÚNIOR
DELEGADO DO CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA



! ONDE ENCONTRAR

Secretaria de Relações do Trabalho
• Avenida Barão do Rio Branco 1.149
Esplanada
• 3923-5770

Conselho Regional de Economia
• Avenida 9 de Julho 394, sala 51
Vila Icarai



ESCOLA DA FAMÍLIA: Alfabetização, animação e decoração de festa, dança, manicure, pintura, reciclagem de móveis, textura em parede e outros. Finais de semana. Gratuito. Rua Maranduba, s/nº, Jd. Satélite (EE Joaquim Meirelles). Tel.: 8858-5959.

MERCADO IMOBILIÁRIO: Encontro Secovi do Mercado Imobiliário no Vale do Paraíba – Dia 5/4 (terça), às 9h30. Av. Jorge Zarus, 650, Jd. Esplanada (Auditório FAAP). Informações: valedoparaiba@secovi.com.br e 3922-6605 / 3942-9975.

MERCADO DE TRABALHO: Configuração do Active Directory no Windows Server, Introdução à Informática, 3Ds Max 2011 (Modelagem), Formação Adobe CS5Web, Customer Service Representative (CSR), AutoCAD 2011 Básico – Projeto em 2 D, After Effects CS4 (finalização e efeitos p/ vídeos). Culinária: A arte da culinária japonesa (pratos frios e pratos quentes), Higiene na manipulação dos alimentos – Inscrições abertas. Início em abril. Empreendedorismo: Empreendedor em Pequenos Negócios – Inscrições abertas. Gratuito, mediante pré-requisitos de concessão de Bolsa de Estudo. Rua Saigiuro Nakamura, 400, Vila Industrial (Senac). Tel.: 2134-9000.

MERCADO DE TRABALHO: Processamento artesanal de banana verde, inseminação artificial, aplicação de agrotóxicos, eletricitista-instalação – Inscrições abertas no Sindicato Rural. Tel.: 3941-3407 / 3019-0145.

MERCADO DE TRABALHO: Massagem (Shiatsu e relaxante). Inscrições até dia 31. Início dia 4: turmas às 8h30 e 19h. Rua Aristides Friggi, 23, Vila Ema (Associação de Massagem). Tel.: 3921-5394, 3913-2992.

MERCADO DE TRABALHO: 'Road Show de Tecnologia da Informação (TI) – Dias 29 (terça), 30 (quarta) e 31 (quinta), às 19h30. Informações: www.sp.senac.br/roadshowti. Gratuito. Rua Saigiuro Nakamura, 400, Vila Industrial (SENAC). Tel.: 2134-9000.

MERCADO DE TRABALHO: Técnicas de Apresentação em Público – Dia 9/4 (sábado), às 8h. Av. Nelson D'Ávila, 1.234, Jd. São Dimas. Tel.: 3931-9369 / 9761-2104.

SAÚDE: Extensão e aprimoramento em acupuntura, auriculoacupuntura, educação postural, fisiologia do esforço, florais de Bach, gerontologia, gestão de saúde, reflexologia, shiatsu prático, segurança do trabalho e ergonomia – Inscrições abertas. Rua República do Líbano, 158, Jd. Oswaldo Cruz. Tel.: 3943-2921 / 3611.



• DIRETORA DE COMUNICAÇÃO: ANDRÉA MARTINS • CHEFE DA DIVISÃO DE IMPRENSA: JOSÉ EUSTÁQUIO DE FREITAS
• EDITOR: ANTONIO BIBIANO DOS SANTOS • TEXTOS: ANA AMÉLIA ANDRADE, ANTONIO BIBIANO DOS SANTOS, CLAUDIO FERREIRA RIBEIRO, ELAINE RODRIGUES, ELIZÂNIO SILVA, ESTELA MARI VESARO, LÍDIA BERNARDES, MÁRCIA TAVARES
• FOTOS: ADENIR BRITTO, BRUNO FRAIHA, RONNY SANTOS • DIAGRAMAÇÃO: CARLOS EDUARDO TORRES
• CONSULTORIA JURÍDICA: PROCON • 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
• TELEFONE: (12) 3947-8072 • FAX: 3947-8039 • E-MAIL: jconsumidor@sjc.sp.gov.br
• Procon: RUA VILAÇA 681, CENTRO, SÃO JOSÉ DOS CAMPOS • TELEFONE: 151

**VIDA
SIM,
DROGAS
NÃO!**



POSTOS DE ATENDIMENTO

Segunda a sexta-feira | 8h15 às 17h

Paço Municipal

● Rua José de Alencar 123, centro (térreo)
156 (ligação gratuita)

Sul

● Avenida Salinas 170, Satélite
3932-2022

Norte

● Rua Schaia Feigenson 130 Telespark
3921-7558

Leste

● Rua Felício Savastano 120 Vila Industrial
3912-7717

Eugênio de Melo

● Rua 15 de Novembro 259 Eugênio de Melo
3908-5910

Segunda a sexta-feira | 10h às 20h
Sábado | 9h às 15h

Poupatempo

● Avenida São João 2.200 (Shopping Colinas)
2136-7355

! INFORMAÇÕES

- iptu2011@sjc.sp.gov.br
- www.sjc.sp.gov.br/sf/iptu2011

**DISQUE IPTU
3947-8590**

Quem não recebeu o carnê do IPTU pode pagar com segunda via

Se você não recebeu ou teve problema no recebimento do carnê do Imposto sobre a Propriedade Predial e Territorial Urbana (IPTU), solicite a segunda via para poder pagar o tributo sem multas ou juros.

O vencimento da quota única – com desconto de 5% – ou primeira parcela foi alte-

rado para 30 de março, mas somente para quitação com a segunda via, que pode ser impressa pelo site da Prefeitura (www.sjc.sp.gov.br) ou solicitada em um dos seis postos de atendimento do IPTU (*endereços e horários à direita*). Solicitações de revisão, isenção ou redução podem ser feitas nesses mesmos locais até a nova data.

Até o dia 30, o pagamento com a segunda via – à vista ou da primeira parcela – pode ser feito em qualquer agência bancária do país, nas casas lotéricas da cidade ou pela internet – no site do banco em que o contribuinte tiver conta.

Depois do prazo, o imposto só poderá ser pago no Banco do Brasil, e incidirão multa de 3% sobre o valor atualizado e juros de 1% ao mês.

Encontro Surdos em Contexto está com inscrições abertas

São José sedia no dia 25 o 2º Encontro Surdos em Contexto. Com interpretação simultânea em português falado e língua brasileira de sinais, o evento é uma parceria da Prefeitura com a comunidade de surdos da região.

Durante o encontro haverá apresentação do Hino Nacional Brasileiro e de

dança por surdos. O encontro é gratuito e será realizado no Centro de Educação Empreendedora (Cedemp), que fica na Rua Tsunessaburo Makiguti 157, Floradas de São José.

! INFORMAÇÕES E INSCRIÇÕES

- 3947-8736 | 3947-8806
- www.sjc.sp.gov.br/apde

A Receita é Sua

SUCO ANTIOXIDANTE

INGREDIENTES

- 2 laranjas
- 1 limão
- 1 cenoura média
- 1 beterraba média
- 1 tomate
- 4 fatias finas de gengibre
- 20 folhas de hortelã
- 10 gotas de própolis
- 2 colheres (chá) de pólen ou mel
- 2 colheres de levedura de cerveja

MODO DE FAZER

Bata todos os ingredientes no liquidificador ou processador. Se necessário, acrescente água.

Beba imediatamente em jejum, sem coar.



Fonte: www.mulheresperta.com.br



A arte do grafite contra as drogas

A mostra itinerante de painéis do projeto Grafite Legal, coordenada pela Prefeitura, traz 20 obras que tratam da prevenção ao uso de álcool e drogas e será realizada simultaneamente em oito pontos da cidade.

Os locais são o Caic Dom Pedro 1º e os poliesportivos do Campo dos Alemães, Satélite, Vale do Sol, Altos de Santana, São Judas Tadeu, Cerejeiras e da Vila Tesouro.

Algumas peças serão exibidas na tenda do Programa Municipal Antidrogas em todas as edições da Ação Juventude (a próxima será no dia 26, no Caic



Dom Pedro 1º). As outras ficarão expostas pela cidade em forma de rodízio por todas as regiões.

Lançado em julho de 2009, o Grafite Legal apresenta oficinas gratuitas de grafite durante a Ação

Juventude. Nelas os jovens que participam do projeto recebem apostilas e aprendem técnicas básicas sobre a chamada street art (arte de rua).



INFORMAÇÕES

• 3931-7979

DAS OFICINAS PARA AS GALERIAS

Neste ano, as oficinas do Grafite Legal têm novo formato. Além de aprender as técnicas e trocar experiências com grafiteiros conhecidos na cena joseense, os alunos mais dedicados poderão treinar os primeiros traços em uma tela exclusiva.

As melhores telas farão parte de exposições em espaços públicos e galerias da cidade, como a mostra que será realizada de 1º a 30 de abril no Espaço das Artes Helena Calil (Praça Padre João 34, centro).

Os visitantes vão poder apreciar mais de 50 telas produzidas no ano passado pelos alunos do projeto. A exposição celebra ainda o Dia Mundial do Grafite, comemorado em 27 de março.

Você já viu jogo de vôlei na piscina?

Nos dias 26 e 27, São José dos Campos será sede da segunda etapa da Copa Brasil de Biribol. As 19 equipes da liga nacional da modalidade que participam da disputa, que será realizada a partir das 8h em três piscinas do Thermas do Vale, com entrada franca.

Aproveite o fim de semana para conhecer esse esporte. Praticado dentro de

uma piscina de fibra ou vinil, o biribol é uma espécie de vôlei aquático. Os jogos são disputados por equipes de duas ou quatro pessoas. É uma modalidade coletiva originalmente brasileira, criada em 1986 em Birigui, no oeste do estado.

Na prática do biribol, os atletas utilizam grande parte dos músculos do corpo, o que proporciona um bom condicionamento físico.



AGENDA

EXPOSIÇÃO: 'Remo Cesaroni – vida e realizações', em fotos e textos – De 21/3 a 22/06, das 8h às 17h, de segunda a sexta. Entrada franca. Avenida Olivo Gomes, 100, Santana/Parque da Cidade (Arquivo Público). Tel.: 3924-7329.

EXPOSIÇÃO: 'Simplesmente Mulheres', c/ a artista plástica Maria de Oliveira – Até dia 15/4, das 9h às 18h (segunda a sexta). Entrada franca. Rua J. Pedro de Carvalho Filho, 80, Vila Ema. Tel.: 3209-9780.

EXPOSIÇÃO: 9ª Expo Desfile da Noiva – Dias 25 (sexta), 26 (sábado) e 27 (domingo), das 14h às 22h. Rodovia Presidente Dutra, km 137,8 (saída 138), Eugênio de Melo/Parque Tecnológico.

LITERATURA: Ciranda de Poesia com o

poeta Braga Barros – Dia 30 (quarta), às 19h30. Entrada franca. Rua Porto Príncipe, 40, Vila Rubi (Ponto de Cultura bola de Meia). Tel.: 3941-9723.

LITERATURA NO PARQUE: Projeto Leitura no Bosque – Estímulo ao prazer da leitura – Dias 26 (sábado) e 27 (domingo), das 10h às 17h. Gratuito. O evento será realizado aos sábados, domingos e feriados. Rua Prudente Meireles de Moraes, 302, Jd. Esplanada, Parque Vicentina Aranha. Tel.: 3923-7131.

MUSEU VIVO: Culinária (paçoca) e Artesanato (palha de milho) – Dia 27 (domingo), das 14h às 17h. Entrada franca. **Exposição permanente: 'Patrimônio Imaterial – Folclore e identidade regional'** – De terça a sexta, das 8h às 12h e das 13h às 17h, sábado e domingo, das 14h às 17h. Entrada franca. Avenida Olivo Gomes, 100, Santana (Museu do Folclore). Tel.: 3924-7318.

MÚSICA: 'Feito para mim', com Ana Morena (mpb) – Dia 25 (sexta), às

19h30. Gratuito. Avenida Ademar de Barros, 999, Vila Adyanna (SESC). Tel.: 3904-2000.

MÚSICA: Clube do Choro Pixinguinha – Dia 25 (sexta), às 18h30. **Banda de Santana** – Dia 26 (sábado), às 11h30. Entrada franca. Praça Afonso Pena, 29, Centro (Espaço Mário Covas). Tel.: 3921-7587 / 3924-7319 (FCCR).

PALESTRA: Identidade Feminina, c/ a historiadora Sônia Gabriel – Dia 22 (terça), às 9h, no Espaço Cultural Flávio Craveiro, Avenida Lênin, 200, D. Pedro I e dia 24 (quinta), às 9h, no Espaço Cultural Jardim da Granja, Praça Hélio Dias, 30 e dia 24, às 19h30, no Espaço Cultural Eugênia da Silva, Rua dos Carreiros, 110, Novo Horizonte. Gratuito e dispensa inscrição. Tel.: 3924-7300.

PALESTRA: Reaprendendo a ser mulher – Direitos, Valores e Autoestima – Dias 22, 23 e 24, das 13h30 às 17h30. Rua Euclides Miragaia, 438, Centro (Es-

paço Day Offices). Informações: 3941-3003 / 3923-5258 (SOS Mulher).

PALESTRA: Reabilitação Motora e Avanços Tecnológicos – Dia 25 (sexta), às 19h20. **Nutrição Clínica do Futuro – A prevenção de doenças através da alimentação** – Dia 25, às 20h30. Evento beneficente em prol da AADA. Informações: 3947-7699. Rua Francisco Murilo Pinto, 33, Centro (Câmara).

SHOW NO PARQUE: Palhaço Carambola – Dia 27 (domingo), às 10h30. Parque Santos Dumont, Rua Prudente Meireles de Moraes, 100, Vila Adyanna. **Leandro Gonçalves (instrumental)** – Dia 27 (domingo), às 10h30. Parque Vicentina Aranha, Rua Prudente Meireles de Moraes, 302, Vila Adyanna. Gratuito. Informações: 3924-7315.

SHOW INFANTIL: A flauta mágica (teatro) – Dia 27 (domingo), às 15h. Ingressos antecipados. Av. Ademar de Barros, 999, Vila Adyanna. Tel.: 3904-2000.