

**ATA DA AUDIÊNCIA PÚBLICA REFERENTE AO ATENDIMENTO NOS SUPERMERCADOS EM
GERAL DE TAQUARA/RS, REALIZADA EM 18.03.2014.**

Aos 18 dias do mês de março do ano de 2014, às 19h20min, no Plenário da Câmara de Vereadores de Taquara/RS, realizou-se **Audiência Pública deste Poder Legislativo**, com base na Resolução Nº 002, de 18 de fevereiro de 2005. Estavam presentes os seguintes Vereadores: Adalberto Carlos Soares (PP), Adalberto dos Santos Lemos (PDT), Anildo Ribeiro Araújo (PP), Arleu Machado de Oliveira (PP), Guido Mario Prass Filho (PP), Régis Bento de Souza (PMDB), Sandra Beatriz Schaeffer (PSDB), Telmo Vieira (PTB) e Valdecir Vargas de Almeida (PROS). Ausentes os Vereadores: Eduardo Carlos Kohlrausch (PTB), Lauri Fillmann (PDT), Luiz Carlos Balbino de Oliveira (PTB), Moisés Cândido Rangel (PSC), Nelson José Martins (PMDB) e Sirlei Teresinha Bernardes da Silveira (PTB). Por determinação do Presidente desta Casa, Vereador Arleu Machado de Oliveira, a Diretora Legislativa, senhora Marilene Wagner declarou aberta a presente Audiência Pública para tratar da matéria constante no Requerimento Nº 021, datado de 17 de fevereiro do corrente ano, aprovado em Sessão Ordinária do mesmo dia, de autoria dos Vereadores da Bancada do PP desta Casa: Roberto Timóteo Rodrigues dos Santos, Adalberto Carlos Soares, Arleu Machado de Oliveira e Guido Mario Prass Filho. O referido Requerimento solicitou à Mesa Diretora desta Casa que fosse realizada Audiência Pública, no dia de hoje, para tratar de assuntos atinentes ao atendimento nos Supermercados, Mercados e Mine Mercados de nossa cidade com relação às filas, preços divergidos, ou seja, na gôndola um preço e no caixa outro, mercadorias vencidas, entre outros. A Diretora informou aos presentes que esta Audiência Pública foi divulgada através do site desta Casa, nos 822 e-mails cadastrados e encaminhados em duas oportunidades, através da Rádio e Imprensa local. Segue anexa a esta Ata a lista de presença desta reunião. A partir deste instante o Presidente da Casa, Vereador Arleu Machado deu início aos trabalhos da noite saudando as pessoas presentes, convidando a todos para realizarem em conjunto a Oração do Pai Nosso. A seguir o Presidente informou que esta Audiência cantava com a presença do Diretor Estadual do PROCON, Senhor Cristiano Aquino, para uma palestra de abertura, mas o mesmo não pôde se fazer presente avisando esta Casa somente no dia de hoje pela manhã, sendo que durante a semana que passou e também no dia de ontem a Secretaria Legislativa desta Casa recebeu a confirmação de sua presença. O Presidente salientou que o objetivo desta Audiência é melhorar a qualidade do consumidor junto ao fornecedor, ouvir relatos e estabelecer debates visando ações concretas, as quais serão registradas e posteriormente encaminhadas aos órgãos competentes. O Presidente informou também que a presente reunião estará sendo transmitida pela Rádio Taquara, logo após, às 20h. Na sequência a Diretora Legislativa citou a presença dos seguintes convidados: Direção, Professores e alunos da Escola Estadual Rodolfo Von Ihering, Representante da Federação Estadual dos Comerciantes, Jornal Panorama, Rádio Taquara, Associação do Bairro Cruzeiro do Sul, Supermercados Müller, Zambelli e Dia%, Mercado Sagrada e comunidade em geral. Após o Presidente convidou as seguintes autoridades para compor a Mesa Oficial dos trabalhos: Diretor Municipal do PROCON, senhor Armando Severo; Secretário de Desenvolvimento Social e Habitação, senhor Roberto Timóteo Rodrigues dos Santos;

Presidente do Sindicato dos Empregados do Comércio de Taquara, senhora Silvana Silva. Depois disso o Presidente questionou junto aos presentes se havia representantes dos Supermercados Rissul, Nacional e Todo Dia e constatou que esses estabelecimentos não estavam sendo representado nesta Audiência Pública, tão pouco foi informado o motivo pelo qual não se fariam presente. Nesse sentido o Presidente lamentou a ausência de representantes das referidas redes de supermercados, pois é justamente nelas que ocorre a maior parte dos problemas de atendimento junto à comunidade. Em seguida o Presidente solicitou a leitura do Ofício encaminhado pela Promotora de Justiça de Taquara, Excelentíssima Senhora Ximena Cardozo Ferreira, convidada desta Audiência. O ofício informa a impossibilidade da mesma se fazer presente nesta Audiência, bem como a tramitação junto a esta Promotoria do Procedimento Administrativo Permanente (PA. 00911.00001/2012), que tem por objetivo o acompanhamento das ações de fiscalização sobre os supermercados no Município de Taquara. Nesse sentido a Promotora solicita remessa de eventual Ata e/ou encaminhamentos produzidos nesta Audiência Pública, a fim de bem instruir o procedimento em tramitação. Dando segmento aos trabalhos o Presidente deu início às manifestações seguindo a ordem da ficha de inscrição. Segue abaixo os participantes e as questões elencadas por eles: **Senhora Silvana Silva (Sindicato dos Empregados do Comércio de Taquara)**: Principais pontos destacados foram: demora no atendimento; carga horária excessiva dos funcionários; trabalho aos domingos e feriados; migração dos funcionários para outros setores trabalhistas devido às condições de trabalho. **Senhor Luiz Carlos Mazutti (Rádio Taquara)**: Questionou quanto relação de clientes e funcionários, onde muitas vezes percebe-se uma rispidez por parte dos clientes que somado a falta de treinamento dos funcionários acaba criando um grande atrito dentro dos estabelecimentos. **Vereadora Sandra Schaeffer**: Destacou a diferença entre as grandes redes de supermercados e redes locais, na qual percebe que os empresários locais se esforçam muito para atender bem seus clientes e valorizam seus funcionários. **Vereador Telmo Vieira**: Acredita que o funcionário deve trabalhar com mais vontade, mais dedicação na função que exerce e se não estiver satisfeito então que procure algo que melhore sua condição profissional. Também acha que deve haver mais ação por parte do Sindicato. **Senhor Armando Severo (Diretor do PROCON de Taquara)**: Fez sua manifestação na condição de consumidor e disse estar insatisfeito com o atendimento do comércio local, mas enquanto Coordenador do PROCON colocou que está fazendo um acordo com a Promotoria, um termo de ajustamento e também está sendo realizada fiscalização periódica, mas isso tudo só funciona com a participação da comunidade, ou seja, com tudo aquilo que as pessoas podem levar até o conhecimento do PROCON. Nesse momento também foi convidado para fazer parte da Mesa Diretora o Secretário Municipal de Desenvolvimento Econômico, senhor Idalci Renato Lamperti. Prosseguindo às manifestações: **Senhor Joemir Souza de Oliveira (Representante da Federação Estadual dos Comerciantes)**: Inicialmente ressaltou que a questão de mau atendimento, principalmente nas grandes redes de supermercados se dá a nível nacional, citando o caso das empresas que não compareceram nesta Audiência Pública, pois é de praxe fugir desse tipo de discussão. Em sua visão os municípios devem começar a pensar em leis mais

protetivas em relação ao comércio local, pois é ele que gera empregos e estabelece laços com a sua comunidade. Destacou ainda uma reportagem feita pela RBS TV ao Presidente da Associação Gaúcha de Supermercados no final do ano passado, onde foi colocada a situação do sumiço da mão de obra nesse setor e o Presidente da AGAS respondeu que havia oito mil vagas a serem preenchidas nos supermercados do estado, mas não estava sendo encontrados trabalhadores para este ramo de atividade. Nesse sentido a reportagem questionou sobre a preocupação da Associação em relação a isso e o que foi respondido é que se os trabalhadores não querem trabalhar pelas condições oferecidas a tendência vai ser o autoatendimento, ou seja, essa é a consciência que tem o grande empresariado do setor supermercadista, que o consumidor se vire. Também falou a respeito de doenças ocupacionais no trabalho e segundo pesquisas feitas pelo Ministério do Trabalho, pela primeira vez o setor do comércio e serviços passou a frente do ramo da indústria. Por fim deixa como sugestão que seja construída uma proposta em conjunto onde haja participação do sindicato, do setor empresarial e do poder público para que saia um projeto que talvez sirva como exemplo ao restante do estado. **Vereador Licenciado Roberto Timóteo dos Santos (Secretário Municipal de Desenvolvimento Social e Habitação):** Comentou que teve oportunidade de protocolar nesta Casa um Projeto de Lei que regulamenta as filas nos supermercados, pois este assunto é uma reclamação constante da comunidade. Também lamentou a ausência de representantes das grandes redes supermercadistas de nossa cidade nesta Audiência Pública, o que mostra mais uma vez a falta de respeito desses empresários com a população taquarense. Destacou que o Município possui mercados locais tão grandes quanto os de rede e com muito menos problemas que eles. Disse que enquanto Vereador foi convencido pelos colegas da Bancada Progressista a retirar o Projeto de pauta para abrir essa discussão junto à comunidade, pois também é um anseio de todos os Vereadores desta Casa, e além das filas existem muitos outros problemas a serem resolvidos. **Senhor Lúcio Flavio Moraes de Azevedo (Advogado especialista em Direito do Consumidor):** Acredita que os resultados buscados nesta Audiência Pública podem ser dados através da fiscalização. Outro ponto colocado foi os preços divergidos que hoje é comum ver acontecer e todos sabem que o preço mais baixo sempre será o mais favorável ao consumidor, mas não vê punição nenhuma nisso, pois os preços sempre estarão dentro de um nível de comercialização. Sobre isso comentou a respeito de um acordo feito pelo Ministério Público do Rio de Janeiro que junto a outros órgãos estabeleceram que a penalidade para a verificação de preços diversos entre gôndola e o preço no caixa é o consumidor levar gratuitamente o produto. Sobre a questão sanitária pode-se recorrer ao próprio alvará de funcionamento, ou seja, se não há condições mínimas de higiene e de produtos a serem comercializados, o Município deve sim intervir. **Senhor Idalci Lamperti (Secretário Municipal de Desenvolvimento Econômico):** Como comerciante preza pelo bom atendimento e aposta na valorização dos mercados locais para que os mesmos possam crescer dentro do município e assim atender cada vez melhor a comunidade em geral. **Senhor Otávio Fontes (Coordenador e Diretor de Políticas Públicas de Juventude em Taquara):** Concorde com o que já foi dito a respeito da falta de fiscalização, mas acrescenta que deve haver também

mais valorização dos funcionários por parte das grandes redes supermercadistas, principalmente porque a maioria desses funcionários são jovens entre 16 e 29 anos, cerca de 85% que não encontram tempo adequado nem para estudar como deveria, lembrando que no dia 05 de agosto de 2013 foi criado o Estatuto da Juventude. **Vereador Valdecir de Almeida:** Assim como os demais percebe que os maiores problemas estão concentrados nas grandes redes, por isso é parceiro em todas as decisões que for para modificar e melhorar o atendimento dos mercados de nossa cidade. **Senhor Hélio Cardozo Neto (Assessor Jurídico deste Legislativo):** Entende que a prestação de serviço para essas grandes redes oferece a qualidade de acordo com a exigência do consumidor, e faz essa análise comparando com outros lugares que já visitou em cidades muito menores que a nossa, onde as grandes redes supermercadistas tem o atendimento 10 ou 20 vezes melhor que aqui. Atribui a isso sendo como um déficit de cidadania, onde o consumidor não exige seus direitos. Diante de determinadas reclamações recebidas deixou registrado algumas questões pontuais no que segue: inexistência de caixas especiais; diferença de preços nos produtos (gôndola e caixa); falta de preço nas mercadorias; produtos avariados; falta de produtos anunciados na oferta; fila nos caixas; produtos vencidos. **Vereador Adalberto Soares:** Falou de um aspecto que talvez possa amenizar alguns problemas, ou seja, se o cliente não foi bem atendido em determinado estabelecimento então que não retorne mais, assim contribuirá nas medidas que devem ser tomadas por parte dos empregadores. **Senhora Ester Alves de Souza (moradora de Taquara):** Falou na condição de consumidora idosa e gostaria que houvesse um maior respeito às pessoas mais velhas, pois muitas coisas deixam a desejar e nem sempre se dão conta disso. Citou como exemplo as placas dos caixas preferencias que deveriam estar mais visíveis e de fácil acesso. **Senhora Franciele de Ávila (moradora de Montenegro):** Como funcionária de supermercado, na função de atendente de padaria, acredita que deve haver maior valorização dos funcionários, pois acima de tudo eles têm uma vida a ser organizada e dividida entre o trabalho, os estudos e a família. **Vereador Guido Mario Prass Filho:** Pontuou a falta treinamento aos funcionários; a carência na mão de obra; a fila nos caixas e necessidade de arredondamento do troco. **Senhor Armando Severo (Diretor do PROCON de Taquara):** Salientou que o assunto dos caixas preferencias é questão de educação é saber respeitar as normas e isso não se dá através de leis isso está dentro de cada cidadão. Sobre a fiscalização é preciso que a população traga as demandas, denuncie os fatos para daí sim o órgão competente ter uma base do que deve ou não ser feito. **Vereador Régis de Souza:** Para as leis serem cumpridas é preciso ter um PROCON com condições mínimas de trabalho e isso hoje no nosso município não está a contento. Ressaltou que é solidário aos trabalhadores e aos bons empregadores, os quais só terão êxito através de uma boa relação. **Vereador Adalberto Lemos:** Abordou a questão referente ao trabalho em domingos, onde muitas vezes o empregador acaba perdendo um bom funcionário por causa disso. Também como consumidor acha que a comunidade deveria saber escolher o estabelecimento que vai comprar, pois todos tem o direito de ser bem atendido. **Vereador Telmo Vieira:** Em seu ponto de vista todo trabalho deve ser bem feito sempre, independente se for aos domingos ou feriados, pois para isso existe um cronograma e um

planejamento de horas com leis específicas a serem seguidas. O empregador deve saber dos direitos de seus funcionários e o Sindicato tem que lutar pelos direitos do trabalhador. Sabe da extrema necessidade dos supermercados abrirem aos domingos e assim como as farmácias funcionam de segunda a segunda, então por que não haver a possibilidade de criar um plantão dos supermercados? Defende os pequenos comércios, mas acha que a cidade deve ter sim grandes redes, devido à competitividade de preços, também não é só isso, pois para ser completo um estabelecimento deve ter 3 “B”, bom atendimento, bom produto e bom preço. **Vereador Anildo Araújo:** Acha muito importante a realização desta Audiência Pública, pois pode ter uma repercussão bem positiva. Como consumidor também já teve algumas experiências triste com relação a preços divergidos nos produtos. Espera que dessa reunião saia uma resposta a qual a comunidade realmente merece. **Senhor Gilberto Silva (Proprietário da Franquia Dia% de Taquara):** Há cinco meses está operando a franquia do Dia% desta cidade que antes era loja própria e agora está tentando reorganizar as atividades internas. Disse ter bastante dificuldade, mas a maior delas hoje é a carência da mão de obra, inclusive já se propôs a oferecer um salário um pouco maior do que está sendo pago na região e mesmo assim não consegue suprir as vagas. Todos sabem que não existe comércio sem o consumidor e nesse sentido está aberto a discussões para melhorar seu atendimento. **Vereadora Sandra Schaeffer:** Existe uma palavra chave em todo o tipo de relacionamento e essa palavra se chama respeito. Empregador, empregado, jovem, idoso, empresário e cliente. Para regular essas relações existem as leis e parece em muitos momentos que elas estão sendo descumpridas e aí entra a falta de fiscalização, pois não existe um número suficiente de agentes fiscalizadores e aí também entra o direito do consumidor, onde cada um deve fazer a sua parte e ter o direito de escolha, por exemplo, num local onde o consumidor não é respeitado não deve voltar mais, pois Taquara tem comércio suficiente para atender toda a demanda. Espera que desse encontro saia ações práticas para melhorar os relacionamentos existentes no comércio. **Vereador Guido Mario Prass:** Diante das colocações do proprietário do Dia% acredita que essa pode ser uma oportunidade de aproveitar melhor o PRONATEC e quem sabe do Município criar uma agência de empregos para fazer um elo entre o jovem treinado e a necessidade do mercado. **Senhora Silvana Silva (Sindicato dos Empregados do Comércio de Taquara):** Para suas considerações finais sugeriu que fosse defendida a reativação do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor que é formado por entidades governamentais e não governamentais, onde as pessoas podem se dirigir para colocar suas necessidades ou para darem opiniões e o Conselho vai auxiliar o PROCON no sentido de trabalhar políticas públicas em defesa do consumidor. Finalizada as manifestações o Presidente em nome dos demais Vereadores desta Casa agradeceu a presença e a participação de todos nesta Audiência Pública. Nada mais havendo a tratar, às 21h40min foi encerrada a reunião. E, para constar, eu, Silvana Fernandes Lopes, Servidora desta Casa Legislativa, lavrei a presente Ata, que, lida e achada conforme, vai assinada por mim e pelos Vereadores presentes nesta Audiência Pública.