



14480057



08012.002350/2020-35



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Ata das Reuniões Ordinária e Extraordinárias da Comissão Especial do CNDC sobre Atualização do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) realizadas nos dias 15 e 20 de abril de 2021

1. No dia 15 de abril de 2021, foi realizada Reunião Ordinária da Comissão Especial do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor (CNDC) sobre a Atualização do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC); no dia 20 de abril de 2021, foi realizada Reunião Extraordinária. A comissão tem como relator o Dr. Luciano Timm, e as funções de secretaria executiva são exercidas pela Senacon.

2. Na Reunião Ordinária do 15 de abril, foi realizada apresentação do relatório final da comissão, a ser encaminhado ao plenário do CNDC. A comissão decidiu (i) deliberar sobre cada artigo da minuta de Decreto que acompanha o relatório; (ii) considerar e registrar os votos dos membros e convidados da comissão elencados no art. 4º da RESOLUÇÃO Nº 1, DE 29 DE SETEMBRO DE 2020, que estabelece as comissões especiais no âmbito do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor (SEI 13339203). Nesse sentido, fizeram-se presentes no momento da deliberação e votaram representantes dos seguintes participantes do subcolegiado:

- a) Luciano Benetti Timm, relator da comissão;
- b) Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel);
- c) Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel);
- d) Agência Nacional de Aviação Civil (Anac);
- e) Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado de Tocantins (Procon-TO);
- f) Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC);
- g) Secretaria Nacional das Pessoas com Deficiência do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos;
- h) Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro (Procon-RJ);
- i) Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor do Município de Ponta Grossa no Estado do Paraná (Procon-Ponta Grossa/PR);
- j) Confederação Nacional da Indústria (CNI);
- k) Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (Fórum);
- l) Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor da Bahia (Procon-BA).

3. Os ajustes de redação foram realizados diretamente na minuta, aprovando-se cada dispositivo por unanimidade ou por maioria, com registros de votos dissidentes e de abstenções. Dessa

forma, a proposta de Decreto provada na comissão segue em anexo (SEI 14490848).

4. Na Reunião Extraordinária do dia 20 de abril, deliberou-se sobre o texto do relatório final, tendo em vista que as discussões acerca da minuta foram encerradas no dia 15. Como procedimento, o relator leu a íntegra do parecer, e os pontos sobre os quais havia sugestões de participantes foram discutidos até que se obtivesse redação consensuada. O relatório final foi aprovado (SEI 14490406), com abstenção do representante do Procon/BA.

5. Assim sendo, a comissão especial encerrou seus trabalhos, dentro do cronograma previamente acordado, com aprovação de relatório final e de proposta de Decreto, a serem levados a exame do plenário do CNDC.

6. As reuniões foram gravadas e estão disponibilizadas nos links abaixo:

I - Link da gravação da reunião do dia 15/04/2021 - Parte 1:
<https://web.microsoftstream.com/video/bc8d733e-5897-4ea0-af7b-b8233ae23c88> /
Parte 2: <https://web.microsoftstream.com/video/338f5442-4a47-4e67-94ba-4b2cbb438051>

II - Link da gravação da reunião do dia 20/04/2021
- <https://web.microsoftstream.com/video/c6d65f68-fe4a-41ce-a300-f2c7b0eb6cf6>

Secretaria Executiva da Comissão Especial do CNDC sobre a Atualização do SAC

ANEXOS

A) RESOLUÇÃO Nº 1, DE 29 DE SETEMBRO DE 2020, que estabelece as comissões especiais no âmbito do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor (SEI 13339203);

B) Relatório Final da Comissão Especial do CNDC sobre a Atualização do SAC (SEI 14490406);

c) Proposta de Decreto aprovada na Comissão Especial do CNDC sobre a Atualização do SAC (SEI 14490848).



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 22/04/2021, às 16:57, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO NEI DA SILVA JUNIOR, Coordenador(a) de Monitoramento e Mercado**, em 22/04/2021, às 17:02, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **14480057** e o código CRC **2B542E0C**.
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.