



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

SAJ MP Nº 09.2020.00003546-3

Portaria Nº 0016/2020/SEPEPDC

Dispõe sobre a utilização do sistema Microsoft Teams para realização de audiências virtuais de conciliação no âmbito do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON/CE.

O Ministério Público do Estado do Ceará, através do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON/CE, neste ato representado pelo Secretário Executivo em exercício, Promotor de Justiça, João Gualberto Feitosa Soares, infra-assinado, no uso de suas atribuições legais, na forma dos arts. 2º, 3º “caput” e § 4º, da Lei Complementar Estadual nº 30, de 26 de julho de 2002 e,

Considerando que o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (CF, art. 127);

Considerando que o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON, Órgão de administração do Ministério Público, exerce a coordenação da política do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, através da Secretaria-Executiva do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor, com competência, atribuições e atuação administrativa e judicial em toda a área do Estado do Ceará;

Considerando que o art. 37 da Constituição Federal de 1988 dispõe que a



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência;

Considerando a declaração pública de pandemia em relação ao Novo Coronavírus (Covid-19) pela Organização Mundial da Saúde (OMS), de 11 de março de 2020;

Considerando os decretos expedidos pelo Governador do Estado do Ceará, que tratam da política de isolamento social como medida de controle da pandemia do Novo Coronavírus (Covid-19) e das etapas do Plano Responsável de Abertura das Atividades Econômicas e Comportamentais;

Considerando o disposto no Ato Normativo nº 093/2020 do Procurador-Geral de Justiça, que disciplinou o funcionamento das unidades do Ministério Público do Estado do Ceará durante a pandemia do Novo Coronavírus (Covid-19);

Considerando que foi instituído no âmbito do Ministério Público, o formato de “**audiência virtual**” para realização de atos finalísticos na atuação extrajudicial, através do Ato Normativo nº 115/2020;

Considerando a preocupação com os níveis de disseminação e a necessidade de formalizar os procedimentos e regras para fins de prevenção à infecção e à propagação da doença COVID-19, como medida de precaução para coibir a disseminação do novo coronavírus (Sars-Cov-2);

Considerando que, no período de suspensão das atividades em razão das medidas preventivas de redução dos riscos de contaminação do novo coronavírus (SARS-CoV-2), causador da COVID-19, houve o acúmulo expressivo de audiências de conciliação a ser realizadas, necessitando haver um planejamento para a retomada dos atos conciliatórios, seguindo todas as orientações e medidas protetivas para manter a saúde e segurança das partes;

Considerando o disposto no art. 236, § 3º do Código de Processo Civil, o



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

qual estabelece que *“admite-se a prática de atos processuais por meio de videoconferência ou outro recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real”*;

Considerando que diante da pandemia busca-se utilizar de tecnologias de informação que contribuam para a rápida e eficaz solução de litígios;

Considerando que o Secretário-Executivo poderá, privativamente, expedir atos administrativos, visando à fiel observância das normas de Proteção e Defesa do Consumidor, bem como para organização dos serviços à consecução dos fins da Lei Complementar nº 30/2002 e definição dos procedimentos internos e externos a ela inerentes, **RESOLVE**:

Art. 1º. As audiências, no âmbito do DECON/CE, em decorrência do período da pandemia da COVID-19, poderão ser realizadas virtualmente, visando garantir a regular e legal continuidade do trâmite do processo administrativo, ficando suspensas a realização de audiências presenciais durante o período em que houver a necessidade de medidas de prevenção ao coronavírus.

§ 1º. As audiências virtuais serão designadas no atendimento Inicial do consumidor, através da Abertura Direta de Reclamação ou no Retorno da Carta de Informação Preliminar (CIP), se ainda pendente de solução.

§ 2º. As audiências virtuais serão realizadas através da ferramenta **“Microsoft Teams”** já disponível no âmbito do Ministério Público Estadual.

Art. 2º. Todos os atos de comunicação oficial, concernentes às audiências virtuais, serão realizados em tempo hábil, tanto aos consumidores quanto aos fornecedores, de maneira que não haverá qualquer prejuízo às partes.

Art. 3º. A audiência será realizada por meio virtual:

I - para o consumidor que possuir telefone celular de fácil contato, disponibilize e-mail pessoal onde será encaminhado o *link* de acesso a reunião,



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

juntamente com o manual de instrução, e tenha disponibilidade para uso da ferramenta Microsoft Teams, seja via computador ou Smartphone;

II – para fornecedores que disponibilizem antecipadamente e-mail para envio das notificações das audiências virtuais e utilize a ferramenta Microsoft Teams.

Parágrafo único. Os consumidores serão arguidos na ocasião do registro da Abertura Direta de Reclamação ou do Retorno de CIP, acerca do interesse e requisitos para realização da audiência virtual.

Art. 4º. Os atos preparatórios da audiência virtual devem adotar as diretrizes abaixo alinhadas:

I – o agendamento e a preparação da audiência seguirão os protocolos técnicos estabelecidos pelo setor de TI da Procuradoria-Geral de Justiça, do Sistema Nacional de Informações e Defesa do Consumidor (SINDEC) e do SAJ-MP;

II – as notificações direcionadas às partes e aos seus representantes envolvidos na audiência deverão ser efetivadas por meio eletrônico, seja por e-mail institucional, por aplicativo de mensagens e/ou por contato via telefone;

III – as comunicações realizadas por telefone e aplicativo de mensagens direcionadas aos envolvidos na audiência, deverão ser certificadas pelo servidor ministerial no procedimento, o qual também fará a juntada aos autos virtuais dos e-mails emitidos e recebidos;

IV – a audiência realizada através do Microsoft Teams somente deverá ser gravada quando imprescindível à prova dos fatos ocorridos no evento;

V – deverá ser elaborado termo de audiência ou termo de acordo, onde serão registrados os encaminhamentos, os pedidos das partes e outras questões relevantes, além da assinatura digital do conciliador;

VI – nas hipóteses de gravação da audiência virtual, o *link* do respectivo vídeo poderá ser encaminhado para o e-mail das partes Reclamante e Reclamada ou



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

constar próprio termo;

Art. 5º. Aberta a audiência, as partes deverão se identificar, mediante a apresentação do documento oficial, com foto, cabendo ao conciliador responsável por presidir o ato, mencionar o número do processo, efetuar a chamada nominal das partes e de seus procuradores e identificar e reduzir a termo os presentes na audiência no ambiente virtual.

Art. 6º. Finalizada a audiência, o termo será integralmente lido pelo conciliador para ciência das partes, e o feito terá seu seguimento normal, nos termos da legislação vigente.

§ 1º Ao final da audiência, o termo, lavrado pelo conciliador, será encaminhado ao e-mail das partes, devendo constar no documento os e-mails fornecidos para o envio, bem como a ressalva de que uma via do citado termo será anexado aos autos, com a assinatura digital do conciliador que o presidiu, e ficará à disposição das partes para cópia.

§ 2º Nas audiências realizadas virtualmente, fica dispensada a assinatura das partes no respectivo termo de audiência.

Parágrafo único. Durante a audiência, serão praticados todos os atos que se fizerem necessários, podendo as partes apresentar suas razões e requerimentos, que tenham pertinência temática e guardem relação com os objetivos da sessão, os quais serão reduzidos à termo pelo conciliador que presidir a audiência.

Art. 7º. O número de audiências virtuais a serem realizadas diariamente por cada conciliador será definido em calendário próprio, de acordo com a necessidade do Órgão, sendo vedada a vinculação de servidores a quaisquer processos, ressalvada a hipótese de remarcação de audiência, quando o novo ato será realizado preferencialmente pelo conciliador que presidiu o anterior ato.

Parágrafo único. Os conciliadores elaborarão uma pauta de audiências virtuais mensal, indicando os dias e horários disponíveis, de acordo com as



PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

orientações emanadas pelo Secretário-Executivo e a remeterão imediatamente aos Setores de Atendimento e Retorno da Carta de Informações Preliminares – CIP, para fins de viabilização do atendimento aos consumidores.

Art. 8º. As audiências virtuais iniciarão, impreterivelmente, no horário designado, com prazo de 10 (dez) minutos de tolerância em caso de atraso, conforme estabelecido no Regimento Interno do DECON.

§ 1º Transcorrido o prazo previsto no caput deste artigo, o conciliador responsável encerrará o ato, lavrando-se a respectiva certidão.

§ 2º Verificando-se a ausência de alguma das partes, sem prévia justificativa, deverá o conciliador proceder à classificação da reclamação de acordo com o seu entendimento técnico, remetendo os autos para distribuição entre as Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor.

§ 3º O consumidor poderá justificar a sua ausência na audiência virtual e solicitar a remarcação do ato, nos moldes do art. 18 do Regimento Interno do DECON.

Art. 9º. Caso ocorra falha na transmissão de dados, os atos até então praticados serão reduzidos a termo pelo conciliador, cabendo ao mesmo avaliar a possibilidade de prosseguimento do ato ou a necessidade de designação de nova audiência, da qual as partes serão devidamente notificadas.

Art. 10. Eventuais dúvidas ou inconsistências serão resolvidas pela Secretaria Executiva do DECON, através do e-mail: procon-ce@mpce.mp.br.

Art. 11. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se. Publique-se. Cumpra-se.

Fortaleza, 22 de julho de 2020

João Gualberto Feitosa Soares

Rua Barão de Aratana, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tel: (085) 3452-4516.

Página na Internet: www.mpce.mp.br/decon



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

Promotor de Justiça
Secretário(a) Executivo(a),
em exercício