



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

SAJ MP N° 09.2020.00003546-3

**Portaria N° 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](mailto: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



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

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