



ESTADO DO CEARÁ
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

PORTARIA 12/2012

Regulamenta o funcionamento do Setor de Atendimento do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

A Promotora de Justiça e Secretária Executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON, Ann Celly Sampaio Cavalcante, 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 deve ser garantido o direito de isonomia no atendimento aos consumidores em todos os setores deste Órgão;

Considerando que ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, através do seu Setor de Atendimento, compete a atribuição de dar atendimento aos consumidores, processando regularmente as reclamações;

Considerando que o Setor de Atendimento deste Órgão organiza a sequência de atendimento através da distribuição de senhas, na exata medida de sua capacidade diária;

Considerando que o funcionamento do Setor de Atendimento do Órgão se dá de Segunda à Sexta-Feira, das 07h00min às 14h00min;

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)

Ciente em 18/05/12
cácia

Emanuelle
maeul
18.05.12

Ciente em 18/05/12
Emanuelle

Ciente em 18/05/12
Sâmnia
Sâmnia Christiane M. Conceição
Conciliadora
Mat. 168326-1-8 / DECON-CE

Sérgio Mendonça Fontenelle
Concedido
CPC/CE 02491720

MÔNICA PAULA R. VIEIRA LIMA
SETOR DE ATENDIMENTO
PROCON-CE



ESTADO DO CEARÁ
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

Considerando que, nos termos do que dispõe o art. 1º da Lei Federal nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e o artigo 3º, inciso I, da Lei Federal nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, o idoso, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo gozam do direito de atendimento preferencial junto a esta repartição pública;

Considerando que o tempo de espera do atendimento está intimamente ligado ao número de reclamações por senha;

RESOLVE DETERMINAR QUE:

Art. 1º. O número de atendimentos realizados por cada senha entregue ao consumidor fica restrito a 2 (duas) reclamações, podendo aquele reclamante que tiver mais reclamações adquirir mais de uma senha.

Art. 2º. A senha será dada à pessoa em nome de quem será instaurada a Carta de Informações Preliminares (CIP) ou o Procedimento Administrativo, sendo, também, este o fator decisivo para aquisição de senhas prioritárias.

Art. 3º. O instrumento de procuração apresentado a este Órgão não precisará ser firmado em cartório ou ter reconhecimento de firma do outorgante, devendo, para ter validade, conter as seguintes informações acerca do outorgante e do outorgado:

I – Nome completo, sem abreviações;

II – Data de nascimento e Estado Civil;



ESTADO DO CEARÁ
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

III – Registro Geral e Cadastro de Pessoa Física;

IV – Nacionalidade;

V – Endereço completo;

VI – Telefone para contato

§1º. O instrumento de procuração deverá ser devidamente preenchido, assinado pelo outorgante, sem rasuras em seu teor, acompanhado da cópia da identidade do outorgante e do outorgado.

§2º. A procuração não poderá ser utilizada como artifício para burlar o atendimento preferencial destinado às pessoas previstas nas leis anteriormente citadas. O Setor de Atendimento poderá obstar o atendimento aos reclamantes que assim procederem, devendo, de imediato, comunicar o fato à Secretaria Executiva deste Órgão para que sejam adotadas as medidas cabíveis.

§3º. Para fins de aquisição de senha, considerar-se-á sem validade o instrumento de procuração acaso o outorgado esteja acompanhado do outorgante.

§4º. Ao(à) Responsável pelo Setor de Atendimento caberá a autonomia para dispor acerca da validade da procuração não firmada em cartórios ou que não atendam aos requisitos previstos nos incisos I a VI deste artigo.

Art. 4º. A Pessoa Jurídica poderá registrar reclamação junto a este Órgão, desde que seu representante legal se faça presente, munido do contrato social da empresa que comprove a sua situação de regularidade junto ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica, juntamente com demais atos constitutivos.

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)



ESTADO DO CEARÁ
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

Parágrafo único: O representante legal da empresa poderá ser representado por procurador, desde que atendidos os parâmetros estabelecidos no Art. 3º desta Portaria.

Art. 5º – Fica vedada a transferência de senhas entre reclamantes.

§1º. O(a) reclamante que desejar ausentar-se do Setor de Atendimento incorrerá na possibilidade de perder sua oportunidade de atendimento, devendo, neste caso, retornar ao Setor de Atendimento antes das 13h00min, e, acaso seu número tenha sido ultrapassado pelos demais, deverá aguardar até que a última senha seja atendida para que, após isto, possa registrar sua reclamação.

PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRA-SE.

Fortaleza, 18 de maio de 2012.

Ann Celly Sampaio Cavalcante

**Ann Celly Sampaio Cavalcante
Promotora de Justiça
Secretária Executiva**

*Recebi em
18/05/12*

PR