

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

CONSIDERANDO ser dever do Ministério Público a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, conforme prescrito no art. 127, *caput*, da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a edição da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

CONSIDERANDO que a Lei nº 13.460/2017 (também conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), em seus artigos 4º e 5º, prevê, respectivamente, os princípios e diretrizes a serem observados com vistas a garantir prestação adequada dos serviços públicos;

CONSIDERANDO que entre os princípios de observância obrigatória, pelo poder público, a fim de garantir prestação adequada dos serviços públicos, encontra-se o princípio da efetividade;

CONSIDERANDO que o art. 5º da Lei nº 13.460/2017 prevê como diretrizes norteadoras da adequada prestação dos serviços públicos, entre outras, a "adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação" (inciso IV, com nosso destaque), e a "aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações" (inciso XIII – destaque, mais uma vez, nosso);

CONSIDERANDO que o PROCON/PA, órgão estadual fundamental na execução da Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor, diferentemente de muitos de seus congêneres, não disponibiliza ao usuário de seus serviços a possibilidade de apresentação de reclamações por meio eletrônico;

CONSIDERANDO que o PROCON/PA sequer oferece a possibilidade de agendamento eletrônico para posterior atendimento presencial, sendo exigido do usuário deslocamento às unidades físicas para apresentação de sua demanda;

CONSIDERANDO que, segundo informações extraídas da internet, o usuário dos serviços do PROCON/PA, ao buscar atendimento de forma presencial, também necessita submeter-se à obtenção de senhas, exigência que prejudica ainda mais o serviço público prestado pelo aludido órgão;

CONSIDERANDO a instauração dos **procedimentos administrativos de nºs. 09.2024.00002035-3 e 09.2024.00002028-6**, mediante os quais a Promotoria de Justiça do Consumidor, por seu 3º cargo, e a Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão e da Comunidade, buscam acompanhar e fiscalizar as políticas públicas de responsabilidade da Diretoria de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON/PARÁ);

CONSIDERANDO que o material até o momento reunido nos citados procedimentos extrajudiciais, evidencia a necessidade de adequação do atendimento prestado pelo PROCON/PA, aos ditames da Lei nº 13.460/2017, especialmente no que diz respeito às formas de recepção e processamento das demandas dos consumidores;

CONSIDERANDO que, de fato, a sistemática de atendimento hoje existente no PROCON/PA, exclusivamente presencial (este, ademais, sujeito à obtenção de senhas, distribuídas em número limitado), contraria as diretrizes estabelecidas no art. 5º, incisos IV e XIII, da Lei nº 13.460/2017, sendo objeto de inúmeras críticas por parte dos usuários dos serviços do órgão;

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ**, por meio dos Promotores de Justiça que ao final assinam, e o **ESTADO DO PARÁ**, pessoa jurídica de direito público interno, CNPJ nº 05.054.861/0001-76, representado pela SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, com poderes e atribuições delegadas pelo Decreto nº 2.766/2022, com sede na Rua Vinte e Oito de Setembro, nº 339, bairro da Campina, neste ato representado pelo Exmº. Secretário EVANDRO GARLA PEREIRA DA SILVA,

RESOLVEM celebrar o presente **COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, com fulcro no art. 5º, §6º, da Lei nº 7.347/85, mediante os seguintes termos:

CLÁUSULA PRIMEIRA. Em consonância com as diretrizes fixadas no art. 5º, incisos IV e XIII, da Lei nº 13.460/2017, **compromete-se o Estado do Pará** a implantar, no prazo de 10 (dez) meses, nova sistemática de atendimento aos usuários dos serviços da Diretoria de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON/PARÁ), possibilitando, assim, tanto o registro e tratamento eletrônico de demandas (orientações, reclamações ou denúncias), quanto o agendamento de atendimentos presenciais, quando requerido pelo consumidor ou quando se fizer necessário para melhor encaminhamento do caso;

CLÁUSULA SEGUNDA. A fim de cumprir a cláusula anterior, **compromete-se o Estado do Pará** a disponibilizar aos usuários dos serviços do PROCON/PA, em site próprio ou no site da Secretaria de Estado de Justiça (SEJU), ferramenta tecnológica capaz de viabilizar os serviços previstos na cláusula anterior;

CLÁUSULA TERCEIRA. Ainda objetivando o cumprimento do previsto na cláusula 1ª, **compromete-se o Estado do Pará** a ampliar o número de agentes (públicos ou não) responsáveis pelo atendimento dos usuários dos serviços do PROCON/PA, garantindo-lhes todo o treinamento necessário ao regular exercício de suas atividades;

CLÁUSULA QUARTA. O Estado do Pará se compromete a encaminhar aos e-mails do 3º cargo da Promotoria de Justiça do Consumidor (3pjconsumidor@mppa.mp.br), bem como da Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão e da Comunidade (pjdefesacidcom@mppa.mp.br), por meio da SEJU ou do PROCON/PA, relatórios mensais acerca das providências tomadas visando ao pleno cumprimento das obrigações ora assumidas;

CLÁUSULA QUINTA. O Ministério Público do Estado do Pará se compromete a não ajuizar qualquer medida judicial quanto à matéria objeto do presente termo, desde que realizado o cumprimento de tudo quanto ora é ajustado;

CLÁUSULA SEXTA. Excepcionalmente, por motivo devidamente justificado, poderá ser prorrogado o prazo previsto na cláusula primeira deste termo, sujeita tal providência à expressa manifestação de concordância pelos Promotores de Justiça signatários ou por aqueles que os substituam;

CLÁUSULA SÉTIMA. O não cumprimento, total ou parcial, deste acordo, implicará no pagamento, pelo compromissário, de multa mensal de R\$-10.000,00 (dez mil reais) por obrigação descumprida, independentemente de prévia notificação judicial ou

extrajudicial, a ser recolhida ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos, previsto no art. 13 da Lei nº 7.347/1985 e regulamentado pelo Decreto nº 1.306, de 9 de novembro de 1994, sem prejuízo da exigência, na via judicial, do cumprimento específico das obrigações assumidas neste termo, assim como de outras hipóteses de responsabilização legal que se mostrarem adequadas;

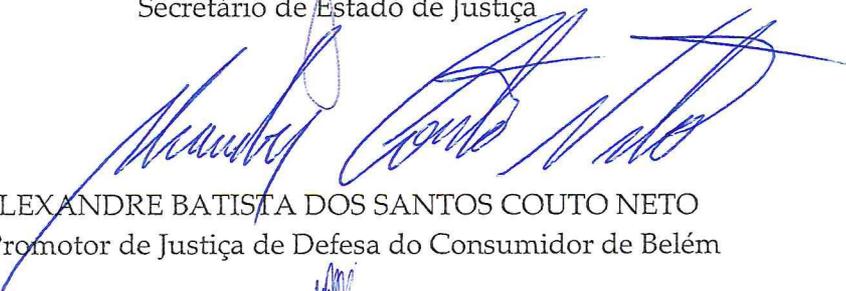
CLÁUSULA OITAVA. Os prazos fixados nas cláusulas deste TAC passam a contar da data de sua assinatura;

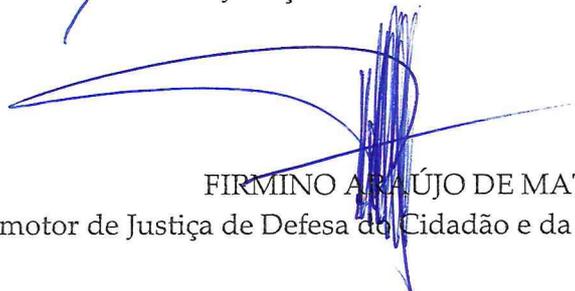
CLÁUSULA NONA. O presente acordo poderá ser homologado judicialmente a requerimento de qualquer dos signatários.

Por fim, por estarem compromissados, firmam este TERMO em 3 (três) vias de igual teor, que terá eficácia de título executivo extrajudicial, conforme estabelecido nos artigos 5º, §6º, da Lei nº 7.347/85 e 784, inciso XII, do Código de Processo Civil.

Belém (PA), 07 de novembro de 2024.


EVANDRO GARLA PEREIRA DA SILVA
Secretário de Estado de Justiça


ALEXANDRE BATISTA DOS SANTOS COUTO NETO
3º Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor de Belém


FIRMINO ARAÚJO DE MATOS
Promotor de Justiça de Defesa do Cidadão e da Comunidade de Belém