



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
UNIDADE ACADÊMICA DE GRADUAÇÃO
FACULDADE DE DIREITO
CURSO DE DIREITO**

PALOMA EUGÊNIA MONTE DE SOUSA

**ABERTURA DE RECLAMAÇÕES E REALIZAÇÃO DE AUDIÊNCIAS
CONCILIATÓRIAS NA MODALIDADE VIRTUAL NO DECON/CE DURANTE A
PANDEMIA DE COVID-19: GARANTIA DO ANDAMENTO DE RECLAMAÇÕES
NA ESFERA ADMINISTRATIVA**

**FORTALEZA
2023**

PALOMA EUGÊNIA MONTE DE SOUSA

ABERTURA DE RECLAMAÇÕES E REALIZAÇÃO DE AUDIÊNCIAS
CONCILIATÓRIAS NA MODALIDADE VIRTUAL NO DECON/CE DURANTE A
PANDEMIA DE COVID-19: GARANTIA DO ANDAMENTO DE RECLAMAÇÕES NA
ESFERA ADMINISTRATIVA

Monografia apresentada ao Curso de Direito
da Universidade Federal do Ceará, como
requisito parcial para obtenção do Título de
Bacharel em Direito.

Orientadora: Professora Dra. Márcia Correia
Chagas

FORTALEZA

2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Sistema de Bibliotecas
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- S698a Sousa, Paloma Eugênia Monte de.
Abertura de reclamações e realização de audiências conciliatórias na modalidade virtual no DECON/CE durante a pandemia de covid-19: : garantia do andamento de reclamações na esfera administrativa / Paloma Eugênia Monte de Sousa. – 2023.
53 f. : il. color.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Direito, Curso de Direito, Fortaleza, 2023.
Orientação: Profa. Dra. Márcia Correia Chagas.
1. Consumidor. 2. Conciliação. 3. Audiência virtual. 4. Pandemia. 5. Teletrabalho. I. Título.
CDD 340
-

ABERTURA DE RECLAMAÇÕES E REALIZAÇÃO DE AUDIÊNCIAS
CONCILIATÓRIAS NA MODALIDADE VIRTUAL NO DECON/CE DURANTE A
PANDEMIA DE COVID-19: GARANTIA DO ANDAMENTO DE RECLAMAÇÕES NA
ESFERA ADMINISTRATIVA

Monografia apresentada ao Curso de Direito
da Universidade Federal do Ceará, como
requisito parcial para obtenção do Título de
Bacharel em Direito.

Aprovada em __/__/____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dra. Márcia Correia Chagas (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. William Paiva Marques Júnior
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Msc. Ana Paula França Rolim
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Para meus pais,
Maria Eugênia e César Barros

AGRADECIMENTOS

A Deus, que age em nossas vidas como uma energia superior invisível, porém motivadora e constante.

Aos meus pais, pilares de minha formação como ser humano, que não tiveram a oportunidade de ocupar uma cadeira de Universidade, mas cujo conhecimento de vida e amor incondicional me permitiram ali chegar.

À minha avó materna, pelo exemplo de mulher guerreira.

Aos meus irmãos, por serem os melhores amigos.

Ao Curso de Direito da Universidade Federal do Ceará e aos colegas com quem compartilhei a trajetória durante os anos de formação.

Aos professores, que nos permitiram construir conhecimento juntos, superando os entraves advindos da Pandemia de Covid-19, e à toda equipe administrativa, que nos deu suporte contínuo.

Um agradecimento especial à Professora Dra. Marcia Correia Chagas, minha orientadora na elaboração deste trabalho, por sua prontidão e disponibilidade.

Ao professor Dr. William Paiva Marques Júnior e à mestrande Ana Paula França Rolim, por aceitarem o convite para compor a banca e avaliarem o trabalho.

À equipe gestora do DECON Ceará, pelo apoio na pesquisa.

“O conflito é algo criativo, o que é negativo é o confronto. O conflito é a divergência de postura, o confronto é a tentativa de anular a outra pessoa ou postura.”

Mário Sérgio Cortella

RESUMO

A pandemia do novo coronavírus, surgida em 2019, impôs uma série de adaptações nas relações entre consumidor e fornecedores de produtos e serviços, bem como, no atendimento dos órgãos públicos em relação aos cidadãos que necessitassem destes. Com o presente trabalho pretende-se demonstrar que o uso de tecnologias aplicadas ao registro de reclamações e realização de audiências virtuais no DECON/CE, garantiu o acesso do consumidor ao Órgão, mesmo durante a pandemia. Pretende-se ainda apresentar como é realizado o procedimento de registro de reclamação e audiência virtual, coletar dados estatísticos das reclamações registradas de 2019 a 2021 e das audiências realizadas de 2019 a 2022, realizar análise no que tange ao percentual de resolatividade, apresentar os benefícios do teletrabalho, no que diz respeito à economicidade com gastos públicos de consumo de energia elétrica, água e telefone. A pesquisa é básica estratégica, descritiva exploratória, com abordagem qualitativa e quantitativa em relação à análise de dados coletados em relatórios fornecidos pelo Órgão, com método hipotético dedutivo e realizada por meio de procedimento de pesquisa bibliográfica, documental e estudo de caso. Inicialmente, discorre-se sobre a origem da Defesa do Consumidor e os elementos da Relação jurídica de consumo, apresenta-se como foi criado o DECON e seu mecanismo de trabalho e atendimento dos consumidores, fase por fase, e destaca-se a importância da Conciliação como mecanismo adequado de solução de conflitos. Em seguida, apresenta-se o projeto de realização de audiências virtuais, elaborado em 2020 pelo Setor de Conciliação do DECON, bem como, os sistemas virtuais utilizados para tal e ressalta-se a questão da desigualdade digital e inclusão digital como fatores importantes a trabalhar para a continuidade e alcance do projeto a toda população. Posteriormente, são analisados os dados estatísticos apresentados pelo Setor de Conciliação do DECON nos anos de 2019 a 2022, e do Setor de Atendimento/Abertura de Reclamações, dos anos 2019 a 2021. A partir dessa análise, conclui-se que a realização de audiências, e abertura de reclamações, na modalidade virtual, pelo DECON CEARÁ, a partir da pandemia, foi fator garantidor de continuidade da tratativa das demandas pelos fornecedores, bem como, acarretou a redução dos custos de energia, água, etc, diante do trabalho realizado remotamente, e firmou-se como um marco da evolução no atendimento por aquele órgão, podendo ser vislumbrada como formato permanente de atendimento, mesmo no pós-pandemia, a partir do estabelecimento de Teletrabalho ordinário no âmbito do MPCE, realizado através do Ato Normativo nº 221/2021 de 09 de novembro de 2021.

Palavras-chaves: Consumidor; conciliação; audiência virtual; pandemia; teletrabalho.

RESUMEN

La pandemia del nuevo coronavirus, surgida en 2019, impuso una serie de adaptaciones en la relación entre consumidores y proveedores de productos y servicios, así como en el servicio de los organismos públicos en relación con los ciudadanos que los necesitaban. El presente trabajo pretende demostrar que el uso de tecnologías aplicadas al registro de denuncias y realización de audiencias virtuales en el DECON/CE, garantizó el acceso de los consumidores a la Agencia, incluso durante la pandemia. También se pretende presentar cómo se lleva a cabo el procedimiento de registro de denuncia y audiencia virtual, recolectar datos estadísticos de las denuncias registradas del 2019 al 2021 y de las audiencias realizadas del 2019 al 2022, realizar análisis en cuanto al porcentaje de resolución, presentar los beneficios del teletrabajo, en relación a la economía con el gasto público en consumo de luz, agua y teléfono. La investigación es básica estratégica, descriptiva y exploratoria, con enfoque cualitativo y cuantitativo en relación al análisis de datos recogidos en informes proporcionados por el Órgano, con método hipotético deductivo y realizada a través de un procedimiento de investigación bibliográfico, documental y de estudio de caso. Inicialmente, aborda el origen de la Protección al Consumidor y los elementos de la Relación jurídica del consumo, presenta cómo se creó DECON y su mecanismo de trabajo y atención a los consumidores, fase por fase, y destaca la importancia de la Conciliación como mecanismo adecuado de resolución de conflictos. A continuación, se presenta el proyecto de audiencia virtual, elaborado en 2020 por el Sector de Conciliación del DECON, así como los sistemas virtuales utilizados para tal fin, y se destaca el tema de la desigualdad digital y la inclusión digital como factores importantes a trabajar para la continuidad y alcance del proyecto a toda la población. Posteriormente, se analizan los datos estadísticos presentados por el Sector Conciliación del DECON en los años 2019 al 2022, y el Sector apertura de denuncias, desde los años 2019 al 2021. De este análisis, se concluye que la realización de audiencias y apertura de denuncias, en la modalidad virtual, por parte del DECON CEARÁ, desde la pandemia, fue un factor garantista para la continuidad en la atención de las demandas de los proveedores, así como también, condujo a la reducción de costos. de energía, agua, etc., en vista del trabajo realizado a distancia, y se consagró como un hito en la evolución de la atención brindada por ese organismo, pudiendo ser visto como un formato de servicio permanente, incluso en el período pospandemia , a partir del establecimiento del Teletrabajo Ordinario en el marco del MPCE, realizado mediante Acto Normativo n° 221/2021, de 9 de noviembre de 2021.

Palabras llave: Consumidor; conciliación; audiencia virtual; pandemia; teletrabajo.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 -	Abertura de Reclamações no DECON nos anos de 2019 a 2021.....	38
Gráfico 2 -	Percentual de resolutividade nos anos de 2019 a 2022	40

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Relatório total de audiências em 2019.....	36
Tabela 2 - Relatório total de audiências em 2020.....	36
Tabela 3 - Relatório total de audiências em 2021.....	37
Tabela 4 - Relatório total de audiências em 2022.....	37
Tabela 5 - Número de registro mensal de reclamações no DECON/CE, nos anos de 2019 a 2021.....	39
Tabela 6 - Percentual de arquivamentos por acordos + inexistência de elementos..	41

LISTA DE ABREVIATURAS

CC	Código Civil
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CETIC	Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação
CIP	Carta de informações preliminares
CF/88	Constituição Federal de 1988
CGI	Comitê Gestor da Internet no Brasil
COVID-19	Sigla em inglês para “coronavirus disease 2019” (doença por coronavírus 2019, em tradução livre)
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
MASC	Métodos Adequados de Solução de Conflitos
MP	Medida Provisória
MPCE	Ministério Público do Estado do Ceará
PL	Projeto de Lei
PROCON	Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor
SEPEPDC	Secretaria Executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor
SOBRATT	Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades
STJ	Superior Tribunal de Justiça

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	12
2. DEFESA DO CONSUMIDOR: NOÇÕES INTRODUTÓRIAS.....	15
2.1 Relação jurídica de consumo.....	19
2.2 Elementos objetivos e subjetivos da relação de consumo.....	20
3. O PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (PROCON CEARÁ OU DECON CEARÁ).....	24
3.1 Origem e competência.....	24
3.2 Estrutura de atendimento.....	26
3.3 A Conciliação como método adequado para solução de conflitos nos PROCONs...29	
4. AS AUDIÊNCIAS POR VIDEOCONFERÊNCIA.....	31
4.1 O projeto e formato das audiências virtuais no DECON/CE.....	31
4.2 Desigualdade digital e inclusão digital.....	34
4.3 Perspectivas no pós-pandemia.....	36
5. ANÁLISE DOS DADOS ESTATÍSTICOS DAS AUDIÊNCIAS VIRTUAIS.....	38
5.1 Continuidade do atendimento.....	40
5.2 Resolutividade.....	42
5.3 O teletrabalho ordinário.....	45
5.4 Direito à desconexão.....	46
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	48
REFERÊNCIAS.....	50

1. INTRODUÇÃO

O acesso às ferramentas de tecnologia da informação e comunicação (TICs) se difundiu de maneira exponencial ao longo das últimas décadas no Brasil, tornando viável e prática a comunicação entre pessoas que se encontrem em pontos diferentes. A disseminação e crescente venda de equipamentos computacionais e eletrônicos com acesso a rede mundial de computadores, bem como a cultura de aplicativos de mensagens e redes sociais e, ainda, os avanços da inclusão digital no Brasil, como um todo, permitiram que, no contexto da pandemia por COVID-19 (SARS-CoV-2), a partir de 2020, ocorressem novas alterações na dinâmica das relações sociais, incluindo, entre elas, as relações entre o cidadão e o atendimento nos órgãos públicos.

Entender essas alterações e os benefícios constatados pelo uso de tecnologias de informática permite combater diretamente o “engessamento” de órgãos públicos, configurado pela extrema burocratização no atendimento e pela resistência à inclusão de ferramentas computacionais que permitam estes atendimentos ocorrerem de maneira mais prática, moderna e célere. Enquanto em algumas esferas vislumbraram-se os efeitos benéficos da virtualização de processos, permitindo peticionamento, juntada de documentos e acompanhamento pelas partes interessadas, a partir de um aplicativo ou site com acesso restrito, em outras esferas do Poder Público, constatou-se dificuldade em se livrar das “pilhas de papéis” e arquivos físicos, aceitar o novo e remodelar o formato de trabalho dos servidores.

Este trabalho contribui ao apresentar como o DECON/CE acompanhou o avanço das relações entre cidadão e órgãos públicos na pandemia, e implantou tecnologias informatizadas de atendimento na sua dinâmica de rotinas, possibilitando ao cidadão enxergar, cada vez mais, os órgãos públicos como parceiros acessíveis.

O tema abordado no presente trabalho contribui, ainda, a partir da análise de dados estatísticos, feita no capítulo cinco, sobre a resolutividade das demandas, comparando os anos de 2021/2022 – nos quais as audiências ocorreram virtualmente, com o ano de 2019/2020, nos quais as audiências foram realizadas de forma presencial, mostrando se houve manutenção, queda ou aumento nos índices de resolutividade das demandas administrativas e como a aplicação das TICs às fases de atendimento, retorno de carta de informações preliminares (CIP) e conciliação no DECON/CE torna este órgão de defesa do consumidor ainda mais acessível, inclusive, aos cidadãos residentes no interior do Estado, que não mais precisam se deslocar na tentativa de obter orientação e atendimento, inclusive em fase de audiência.

Além disto, o estudo da implantação de mecanismos informatizados de registro de reclamação e realização de audiências virtuais no âmbito do DECON/CE visa ressaltar a economicidade nas contas públicas de consumo de água, energia elétrica e telefone, decorrentes do teletrabalho extraordinário, trazendo à luz, ainda, a importância de institucionalização do teletrabalho ordinário em órgãos públicos.

A importância deste trabalho se dá, ainda, por ressaltar a relevância de aprofundamento do tema e debate de melhorias e aperfeiçoamentos porventura necessários no uso de TICs em âmbito administrativo, além de orientar novas análises qualitativas, se mantido o uso destas importantes ferramentas de tecnologia e informação no pós-pandemia, por órgãos públicos como o DECON/CE.

Pretende-se, como objetivo geral, trazer um olhar sobre as alterações ocorridas na abertura de reclamações e realização de audiências conciliatórias administrativas pelo Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Ceará (PROCON CEARÁ), também conhecido como DECON Ceará, no contexto da pandemia por COVID-19, e ressaltar como essas transformações garantiram o acesso do consumidor ao órgão, através da continuidade dos atendimentos e tratativa das reclamações pelas empresas, mesmo durante a pandemia.

Como objetivos mais específicos, pretende-se entender como é realizado o procedimento de registro de reclamação e audiência virtual, no âmbito do DECON/CE, nos atuais moldes; explicar detalhadamente o procedimento de marcação de audiências conciliatórias e quais ferramentas computacionais são utilizadas para sua realização; coletar os dados estatísticos das reclamações registradas e audiências realizadas nos anos de 2019 a 2022; realizar um comparativo dos dados coletados no que tange ao percentual de resolutividade das demandas, realizando, ainda, uma análise qualitativa acerca dos resultados quantitativos obtidos; analisar os benefícios do teletrabalho e uso de ferramentas computacionais para registro de reclamações e realização das audiências conciliatórias, no que diz respeito à economicidade com gastos públicos de consumo de energia elétrica, água e telefone.

A pesquisa é básica estratégica, descritiva e exploratória, qualitativa e quantitativa em relação à análise de dados coletados em relatórios fornecidos pelo Órgão, onde foi realizado um estudo comparativo entre as audiências virtuais realizadas em 2021 e 2022 com o período de realização de audiências exclusivamente presenciais (2019/2020). A pesquisa conta com método hipotético dedutivo e usa procedimento de pesquisa bibliográfica, documental e estudo de caso.

O trabalho se divide em quatro capítulos. No primeiro, trata-se a origem da defesa do consumidor, como foi instituído no Brasil um ordenamento jurídico próprio, e abordam-se os conceitos de consumidor e fornecedor. No segundo, apresenta-se a origem do DECON como órgão componente da estrutura do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, através do Ministério Público do Ceará, ao qual pertence. Detalha-se ainda, neste capítulo, o mecanismo de atendimento do DECON, fase por fase, e a importância do processo de Conciliação como método adequado de solução de conflitos.

No terceiro capítulo, apresentam-se os aspectos principais do projeto de realização de audiências virtuais elaborado pelo Setor de Conciliação, enumerando os sistemas utilizados e algumas adaptações realizadas no formato de atendimento. Ressalta-se a importância de temas como a desigualdade digital e a inclusão digital como fatores que podem limitar ou permitir o acesso de todos ao atendimento virtualizado do DECON. Por fim, faz-se uma análise das perspectivas para o pós-pandemia.

No quarto capítulo, faz-se análise qualitativa dos dados estatísticos quantificados fornecidos pelo Setor de Conciliação e de Atendimento Inicial. Além disto, aborda-se o teletrabalho ordinário instituído no âmbito do MPCE, que culminou na redução de custos com despesas de material e serviços essenciais, tendo ainda, como último ponto abordado no capítulo, o direito à desconexão.

Após a referida análise, e considerando os pontos abordados no decorrer do trabalho, conclui-se que o acesso ao DECON, em número de reclamações registradas, alavancou desde o início dos atendimentos virtuais, ano após ano, bem como, que a realização de audiências na modalidade virtual, dentro da esfera administrativa, onde se situa o DECON, reduziu distâncias entre o consumidor, inclusive residente no Interior, e a esfera pública, além de contribuir para a economia dentro do órgão, no que diz respeito aos gastos públicos de consumo de energia elétrica, água e telefone e, ainda, que a virtualização do atendimento durante a pandemia garantiu o andamento das demandas.

2. DEFESA DO CONSUMIDOR: NOÇÕES INTRODUTÓRIAS

Dos dois grandes sistemas de direito, *civil law* e *commow law*, é necessário registrar que o Brasil aderiu ao primeiro, que possui raízes no Direito Romano antigo e foi estudado nas Universidades europeias a partir do Renascimento dos séculos XII e XIII. A necessidade de assegurar uma ordem e segurança ao progresso das cidades e do comércio, e garantir um mecanismo para solução de possíveis conflitos que viessem a surgir na sociedade dos séculos XII e XIII, fez com que o Direito fosse então ensinado nas universidades Europeias, como forma de trazer prestígio a este mecanismo (SILVA, 2022).

Para contextualizar o surgimento da defesa e do Direito do Consumidor no Brasil, faz-se necessário mencionar o Código Civil Francês de 1804, também conhecido como Código Napoleônico e a Revolução Industrial, a partir da segunda metade do século XVIII.

O Código Civil francês foi influenciado pela Revolução Francesa, com seu lema “liberdade, igualdade e fraternidade”, por pregar a liberdade da pessoa, a segurança da privacidade e a abolição do feudalismo. O referido código entrou em vigor na França em 21 de março de 1804 e consolidou legislações que vigoravam espalhadas pelo território francês, até então sem unificação. A partir de sua vigência, o código é aplicado em todo território sob controle de Napoleão Bonaparte e influenciou sobremaneira diversos países, tanto da Europa quanto da América do Sul, entre eles o Brasil, na elaboração de suas legislações próprias.

Importante destacar que a propriedade ganhou espaço considerável no Código Napoleônico, com proteção, inclusive, contra o avanço do próprio Estado (SOUZA, 2004). Várias obrigações instituídas entre os integrantes da sociedade antes feudal foram substituídas e lançadas na figura do contrato, firmado entre indivíduos livres e considerados senhores de sua autonomia e vontade.

Com a Revolução Industrial, já na segunda metade do século XVIII, as metrópoles passaram a sofrer um aumento populacional exacerbado, pois a população reconhecia melhores chances de trabalho e vida nos grandes centros urbanos. O aumento da população, por si, motivava consequentemente o aumento de produção, pois os fornecedores notavam uma potencial clientela e visavam vender seus produtos a um número cada vez maior de consumidores. Desta forma, surgiu a produção em série, totalmente diferente da antiga produção manual e artesanal, limitada a um núcleo de pessoas ou familiar. O aumento na produção, por sua vez, favoreceu alterações no processo de distribuição, que deixou de ser realizada pelo próprio produtor e passou a ser feita em larga escala. Assim, com o novo

padrão de distribuição de mercadorias, o produtor já não tinha mais controle sobre a quem seu produto estava sendo entregue.

Como ocorreu com o processo de distribuição, a produção passou a ser feita em larga escala, mas só cresceu com o passar do tempo, após a Primeira e Segunda Guerras Mundiais, quando surgiram processos tecnológicos, de telecomunicação e informática que permitiram o aperfeiçoamento de técnicas de produção e alteraram também a forma de distribuição das mercadorias, que chegava a lugares mais distantes. Assim vê-se surgir termos como globalização e sociedade de massa (NUNES, 2018).

Contudo, essa produção em massa exigia que a forma de contrato entre as partes fornecedor e consumidor fosse também reformulada. Se antes deste processo, cada contrato era elaborado individualmente, com cláusulas de garantia do produto, agora os fornecedores elaboravam contratos padronizados, reproduzindo-os em massa tanto quanto aos produtos fabricados, e distribuindo estes contratos aos consumidores, sem possibilidade de discussão ou negociação dos termos ali constantes por parte dos clientes. São os contratos de massa, que posteriormente foram chamados de contratos de adesão, citados no artigo 54 do CDC (Código de Defesa do Consumidor).

Neste contexto de contratos em massa, a defesa do consumidor passa a ficar comprometida, como pontua Sérgio Cavalieri Filho (2019, p. 15):

Os remédios contratuais clássicos não evoluíram e se revelaram ineficazes na proteção e defesa efetivas do consumidor [...] O direito privado de então, marcadamente influenciado por princípios e dogmas romanistas – autonomia da vontade, *pacta sunt servanda* e responsabilidade fundada na culpa –, não tardaria a sucumbir.

Desta forma, como não havia limites para responsabilização dos fornecedores nas relações de consumo, surgem inúmeras práticas abusivas por parte destes. Práticas que ressaltam as diferenças e desigualdades já existentes entre aqueles e os consumidores.

Apesar disto, as relações jurídicas de consumo estiveram sob a égide do Direito Civil durante quase todo século XX, permitindo confusão na interpretação das normas de contrato e consumo:

Esse esquema legal privatista para interpretar contratos de consumo é completamente equivocado, porque o consumidor não senta à mesa para negociar cláusulas contratuais. Na verdade, o consumidor vai ao mercado e recebe produtos e serviços postos e ofertados segundo regramentos que o CDC agora pretende controlar, e de forma inteligente. O problema é que a aplicação da lei civil assim como a memória dos operadores do direito geram toda sorte de equívocos (NUNES, 2018, p. 32)

Quanto mais o fornecedor crescia, técnica e economicamente, mais o consumidor ficava em desvantagem, “o consumidor teve seu poder de escolha enfraquecido, praticamente eliminado” (CAVALIERI, 2019, p. 20). Vale ressaltar ainda que a produção em série aumentou os riscos para os consumidores, ao passo que, numa cadeia de produção na qual há um defeito de fabricação, por exemplo, o risco inerente àquele defeito chegará a um número indefinido de consumidores.

Percebe-se que o Código Civil, em vigor desde 1917 e fundado na tradição do Direito Civil europeu, não cuidava de dar conta de proteger os consumidores das práticas e riscos advindos da evolução do processo de consumo. Mais que alterar a lei vigente, se mostrava necessário um “novo direito, fundado em princípios modernos e eficazes. E foi assim que, nos principais países do mundo, após uma longa e criativa atuação jurisprudencial, foram editadas leis específicas para disciplinar as relações de consumo, entre os quais o Brasil” (CAVALIERI, 2019, p. 16).

Nesse contexto vê-se surgir o direito do consumidor, inicialmente nas sociedades capitalistas centrais (EUA, Inglaterra, França e Alemanha). Nos Estados Unidos, a partir do pronunciamento de John Kennedy ao Congresso Americano, em 15 de março de 1962, onde ele enumera os direitos básicos do consumidor, surgem as primeiras legislações protetivas dos direitos dos consumidores (KOSTESKI, 2004). A referida data, 15 de março, passa a ser considerada o dia mundial dos direitos dos consumidores. Já em 1973, a Comissão dos Direitos Humanos da ONU reconhece os direitos fundamentais do consumidor, tais como à intimidade, à honra, à informação e à integridade física.

Ressalte-se que nos Estados Unidos a proteção ao consumidor havia começado em 1890, um século antes de implantado o Código de Defesa do Consumidor, com a Lei Sherman (lei antitruste americana). Apesar disto, o chamado movimento consumerista surgiu com força apenas a partir das associações dos consumidores com Ralf Nader, já em 1960. No entanto, pensar nisso, como NUNES (2018, p. 30) pontua, serve para “entender o porquê de uma lei que chega até nós no final do século XX trazer uma série de situações que importam em experiência que ainda não tínhamos vivenciado”

Já no Brasil, a partir das décadas de 1940 e 1960 nota-se movimentação em torno da defesa do consumidor, com a Lei nº 1221 de 26 de dezembro de 1951, a Lei de Economia Popular, a Lei Delegada nº 04/62, a Constituição de 1967, a Emenda nº 1 de 1969 que consagra a defesa do consumidor, e a Constituição de 1988, que eleva a proteção dos consumidores a direito fundamental, em seu artigo 5º, XXXII (KOSTESKI, 2004). Além disto, estabelece, no Ato das Disposições Constitucionais e Transitórias, artigo 48 em diante, um

prazo de 120 dias para o Congresso Nacional elaborar o Código de Defesa do Consumidor. Com isso, é instituído o CDC, através da Lei nº 8.078/1990, considerado “norma de ordem pública e de interesse social, geral e principiológica, o que significa dizer que é prevalente sobre todas as demais normas especiais anteriores que com ela colidirem”. (NUNES, 2018, p.116)

Sobre a interpretação do Código de Defesa do Consumidor, Luiz Antonio Rizzato Nunes ensina:

Entender a Lei n. 8.078 implica, portanto, considerar um problema de memória. Na verdade, quase todos aqueles que operam o direito no Brasil — advogados, juízes, procuradores etc. — foram formados na tradição do direito privado, cuja estrutura remonta ao século XIX e que é baseada num sistema jurídico anterior à Constituição Federal atual e, claro, anterior à edição da Lei n. 8.078/90. A grande dificuldade que existe hoje de compreensão das regras brasileiras instituídas pela lei de proteção ao consumidor reside nesse aspecto típico da nossa memória jurídica. Apesar de a lei ter vigência desde 11 de março de 1991, a maior parte dos estudantes ainda veio sendo formada tendo por base a tradição privatista, absolutamente inadequada para entender a sociedade de massa do século XX. (NUNES, 2018, p. 29)

Neste diapasão, a defesa dos direitos do consumidor se norteia pela busca de diminuir ou extinguir o desequilíbrio existente entre os consumidores e fornecedores de produtos e serviços.

Este reconhecimento do consumidor como a parte mais fraca da relação se converte no chamado Princípio da Vulnerabilidade e, a partir deste, vislumbra-se a importância de manter acessíveis instrumentos de facilitação da defesa dos direitos do consumidor, tais quais a inversão do ônus da prova e a responsabilidade objetiva dos fornecedores. Assim, o Código de Defesa do Consumidor, ao dispor sobre os princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, consagrou, logo de início, o princípio em questão:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

TARTUCE e NEVES (2021, p. 49) entendem, neste mesmo condão, não existir mais uma posição de igualdade ou barganha entre as partes nas relações negociais atuais e, ainda, que “nesse contexto de mudança, diante dessa frágil posição do consumidor é que se justifica o surgimento de um estatuto jurídico próprio para sua proteção”.

Para alguns autores, como MARQUES et al (2021, p 119), as normas constantes do artigo 4º funcionam como normas narrativas que devem guiar as demais normas consumeristas. Seriam o que Eros Roberto Grau (1993) nomeou de “norma- objetivo”.

Com efeito, o que a lei consumerista faz é tornar explícitos, para as relações de consumo, os comandos constitucionais. Dentre estes destacam-se os Princípios Fundamentais da República, que norteiam todo o regime constitucional e os direitos e garantias fundamentais. (NUNES, 2018, p. 78)

Pode-se concluir, então, que o CDC está vinculado, em sua origem, aos princípios constitucionais e conversa transversalmente com uma série de normas jurídicas, sendo aplicado em todos os casos onde houver a chamada relação de consumo, ainda que o caso específico esteja sendo regido por uma outra norma infraconstitucional.

Nesse sentido, CAVALIERI considera o CDC como uma Lei Principiológica, visto seu objetivo é fazer valer os princípios constitucionais de proteção e defesa do consumidor. O Código de Defesa do Consumidor “espargiu a sua disciplina por todas as áreas do Direito – publico e privado, contratual e extracontratual, material e processual – onde ocorrem relações de consumo”(2019, p. 28). Para o autor, não faria sentido que todo tema relacionado com interesses consumeristas fosse retirado dos demais diplomas legais e concentrados num só, mas sim, mantidos em seus campos do Direito de origem, tendo sobre si a luz do Código de Defesa do Consumidor, que submete o ordenamento jurídico como um todo aos princípios inseridos no Código.

Adiante será apresentada a relação jurídica de consumo e seus elementos componentes: consumidor, fornecedor, produto e serviço. Compreender as figuras da relação de consumo permite identificar se determinado caso é regido exclusivamente pelas normas consumeristas ou outro diploma legal, respeitando os princípios do CDC.

2.1 Relação jurídica de consumo

Relação jurídica é toda relação social regulada ou disciplinada pelo Direito, em virtude de seu caráter. Diferentemente de outras relações sociais, que possuem caráter religioso ou afetivo, por exemplo, as relações jurídicas são aquelas de condão familiar, econômico, funcional, etc. Ou seja, aquelas que, de alguma forma, podem gerar consequências jurídicas, pois envolvem o interesse de uma das partes e a obrigação da outra. Já a relação jurídica de consumo, pode ser definida como a que identificam-se as figuras do consumidor e do fornecedor em seus polos, e constitui no objeto essencial de trabalho do

DECON/CE, que será contextualizado em origem e atuação de forma detalhada no capítulo 3 do trabalho.

Segundo CAVALIERI (2019, p. 84), os elementos da relação de consumo se dividem em dois subtipos: objetivos ou subjetivos, estando as definições de produto e serviço no primeiro subtipo e as definições de consumidor e fornecedor inseridas no segundo subtipo. Ambos subtipos serão abordados e explicados mais detalhadamente no tópico seguinte.

2.2 Elementos objetivos e subjetivos da relação de consumo

Entre os elementos objetivos da relação de consumo tem-se o produto, cuja definição, conforme art. 3º, § 1º, da Lei nº 8.078/1990, é “qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial”. Como bem móvel estão aqueles que podem ser transportados sem comprometer sua integridade, diferentemente dos bens chamados imóveis, cujo transporte acarretaria deterioração ou destruição considerável (TARTUCE e NEVES, 2021). Ainda segundo os autores, o produto pode ser um bem material, quando tangível, como um veículo, ou imaterial, quando intangível, como uma experiência de lazer, contemplada por exemplo em jogos de futebol em estádio, casas de show e de espetáculo.

O segundo elemento objetivo da relação de consumo é o serviço, cuja definição, conforme art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.078/1990, é “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”. Assim, estão englobados pela proteção do CDC as relações entre instituições financeiras e seus clientes, bem como, administradoras de cartão de crédito e seus consumidores, companhias aéreas, estabelecimentos onde funcionam em anexo estacionamentos privados, como supermercados, shoppings, e seus clientes, planos de saúde, excetuando-se os planos de autogestão.

Já os elementos subjetivos da relação jurídica de consumo são o consumidor e o fornecedor, cujas definições, com base no Código de Defesa do Consumidor (CDC), serão apresentadas adiante. Em linhas gerais, o consumidor é aquele destinatário final do produto ou serviço, e o fornecedor é aquele que oferta ou comercializa serviços ou produtos para o consumidor.

Em relação à definição de consumidor, preconiza o artigo 2º do CDC: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

A Teoria Maximalista, também chamada de objetiva, considera consumidor toda aquela pessoa, seja física ou jurídica, que realiza um ato de consumo, independente do objetivo daquele ato, ou seja, sem considerar se o ato de consumo tem fins pessoais, domésticos ou profissionais, e se a pessoa irá conferir lucro daquele ato.

A Teoria objetiva ou maximalista não aponta o CDC como lei de proteção do mais fraco na relação jurídica de consumo, mas entende que referido Código seria um novo regulamento do mercado de consumo, o qual englobaria sem problemas a pessoa jurídica na definição de consumidor (FABRICIO BOLZAN, 2018, p. 80)

Os maximalistas entendiam o CDC como um regulamento mais abrangente, que conferia proteção para a sociedade de consumo e aos agentes de mercado, podendo estes atuarem tanto como fornecedores quanto como consumidores, a depender do momento. (MARQUES et al., 2021, p. 164).

Um ponto delicado desta corrente teórica seria o fato de que ela vislumbrava as normas do CDC como defesa do consumo, por assim dizer, em vez de normas para defesa do consumidor não profissional. Essa visão, portanto, não valorizava as diferenças e desigualdades existente entre consumidor e fornecedor.

Por outro lado, a Teoria Finalista ou subjetivista, defende que consumidor é todo aquele destinatário final do produto. Porém, com ressalva para uma interpretação restritiva do termo destinatário final, sendo este a parte vulnerável, que não realiza ato de consumo objetivando qualquer incrementação em uma atividade profissional, “quer se destine o bem ou serviço a revenda ou a integração do processo de transformação, beneficiamento ou montagem de outros bens ou serviços, quer simplesmente passe a compor o ativo fixo do estabelecimento empresarial” (CAVALIERI, 2019, p 86).

Neste mesmo sentido, segundo as palavras de Cláudia Lima Marques e Antonio Herman Benjamin:

Destinatário final seria aquele destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa jurídica ou física. Logo, segundo essa interpretação teleológica, não basta ser destinatário fático do produto, retirá-lo da cadeia de produção, levá-lo para o escritório ou residência – é necessário ser destinatário econômico do bem, não adquiri-lo para revenda, não adquiri-lo para uso profissional, pois o bem seria novamente um instrumento de produção, cujo preço será incluído no preço final do profissional para adquiri-lo. Nesse caso, não haveria exigida ‘destinação final’ do produto ou do serviço, ou, como afirma o STJ, haveria consumo intermediário, ainda dentro das cadeias de produção e de distribuição. Essa interpretação restringe a figura do consumidor àquele que adquire (utiliza) um produto para uso próprio e de sua família, consumidor seria o não profissional, pois o fim do CDC é tutelar de maneira especial um grupo da sociedade que é mais vulnerável (2021, p. 161)

Consumidor, segundo a Teoria Finalista, seria então aquele que realiza o último ato do processo de cadeia econômica referente a um produto, o utilizando para satisfação pessoal. (CAVALIERI, 2019, p. 86).

A interpretação da corrente finalista soluciona e percebe as diferenças entre consumidor e fornecedor, mas abre margem para que fornecedores e empresas de pequeno porte não sejam assistidos pelo CDC, mesmo se enquadrando como partes vulneráveis.

Em vista disso, surge a Teoria finalista aprofundada ou mitigada, que apresenta nova nuance interpretativa da Teoria Finalista. Segundo TARTUCE e NEVES (2021, p. 88), “em casos difíceis envolvendo pequenas empresas que utilizam insumos para a sua produção, mas não em sua área de expertise ou com uma utilização mista, principalmente na área de serviços, provada a vulnerabilidade, conclui-se pela destinação final de consumo prevalente”.

Conforme os estudos de Cláudia Lima Marques, Antonio Herman e Leonardo Roscoe (2021, p. 167), a visão Maximalista perdeu força após o Código Civil de 2002 e um fator influenciador foi a atuação do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que passou a considerar, em seus entendimentos jurisprudenciais, as noções de consumidor final imediato e vulnerabilidade.

O STJ passa a utilizar o conceito de equiparação, constante do artigo 29 do CDC, quando se trata de pessoa jurídica atuando fora de sua área específica e sendo comprovadamente vulnerável (TARTUCE, 2021, p. 88). Noutras palavras, não se deixa de questionar se o uso do produto ou serviço será para fins profissionais, mas, caso se comprove a vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica do profissional ou da pequena empresa, este poderá ser considerado consumidor e ter as normas do CDC aplicadas a seu favor (CAVALIERI, 2019, p. 87).

Em relação à figura do consumidor, tem-se portanto, por fim, o conceito de consumidor equiparado, previsto no parágrafo único do artigo 2º do CDC, no art. 17º e 29º, sendo todo aquele que não participou efetivamente da relação de consumo, mas sofreu de algum modo uma lesão causada por esta relação, e merece portanto, a proteção do CDC. CAVALIERI (2019, p. 97) frisa que, no CDC, seus artigos 2º, 17º e 29º atuam como normas de extensão do campo de incidência do código, posto que abrange qualquer um que tenha sido exposto aos efeitos advindos da relação de consumo, independentemente do fato da profissionalidade desse terceiro, a partir do conceito de consumidor equiparado.

O objetivo deste conceito de consumidor é garantir proteção a terceiros atingidos pelos efeitos nocivos e danosos de um defeito de produto ou serviço, equiparando todas as vítimas do evento a consumidores. Inclua-se aí todas as pessoas, determináveis ou não,

expostas às práticas comerciais e contratuais abusivas (art. 29 CDC), ainda que não realizem concretamente o ato de consumo.

O outro componente da relação de consumo é o fornecedor. Nos termos do CDC, em seu artigo 3º,

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

A partir dessa definição, amplia-se sobremaneira o número de pessoas que pode estar englobada como fornecedor de produto ou prestador de serviço. Quanto à possibilidade de ser pessoa jurídica de direito público ou privado, tem-se como exemplo do primeiro caso os serviços públicos, e do segundo caso, as grandes empresas, com atuação nacional ou internacional.

Existe ainda a necessidade de que a atividade seja exercida com habitualidade para caracterizar o fornecedor, visto que alguém que está vendendo pontualmente uma casa ou carro usado, não pode ser considerado fornecedor, por se tratar de um ato isolado. Além disto, a atividade deve ser exercida de forma profissional, e visando lucro direto ou vantagens indiretas.

A doutrina especifica ainda a definição do fornecedor equiparado, que atuaria como intermediário na relação de consumo, ao lado do fornecedor de produtos ou prestador de serviços. Sobre o tema, nos ensina Cláudia Lima Marques e Antônio Herman Benjamin:

A figura do fornecedor equiparado, aquele que não é fornecedor do contrato principal de consumo, mas é intermediário, antigo terceiro, ou estipulante, hoje é o ‘dono’ da relação conexa deter uma posição de poder na relação outra com o consumidor. É realmente uma interessante teoria, que será muito usada no futuro, ampliando – e com justiça – o campo de aplicação do CDC (2021, p. 201)

Compreendidos os elementos que compõem a relação de consumo, no capítulo seguinte será abordado o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, PROCON-Ceará, sua origem, atuação e etapas que compõem a estrutura de atendimento no referido Órgão, que trata as relações de consumo a nível estadual.

3. O PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (PROCON CEARÁ OU DECON CEARÁ)

O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor do Ceará (PROCON/CE), também conhecido como DECON/CE, pertence à estrutura do Ministério Público do Ceará, sendo responsável, em nível estadual, por coordenar e executar a política de proteção e defesa do consumidor, devendo receber, analisar e encaminhar as demandas que trazem em seu bojo uma relação de consumo, para tratativa por parte dos fornecedores respectivos, além de acompanhar denúncias e fiscalizar o cumprimento da legislação consumerista.

Nos tópicos 3.1, 3.2 e 3.3 a seguir será abordado o trabalho realizado pelo DECON Ceará, apresentando sua origem e competência, as etapas do procedimento administrativo e a importância da Conciliação como método adequado de solução de conflitos.

3.1 Origem e competência

O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON foi criado pela Lei Estadual Complementar nº 30, de 26 de julho de 2002, publicada no Diário Oficial do Estado do Ceará em 02 de fevereiro de 2002. Referida Lei estabeleceu, ainda, as normas gerais do exercício do Poder de Polícia e de Aplicação das Sanções Administrativas previstas na Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), conforme disposto em seu artigo 56:

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade; X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

O Código de Defesa do Consumidor instituiu o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Este, por sua vez, permite que os órgãos responsáveis pela tutela do consumidor se articulem, com objetivo de alcançar a eficácia social da lei (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2021, p. 672). Os órgãos que compõem o SNDC assumem papel fundamental para coibir as práticas desleais constatadas por alguns fornecedores de produtos e serviços, através de sua atuação isolada ou em conjunto.

Dito isto, o DECON tem como finalidade principal coordenar a Política do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, com competência, atribuições e atuação administrativa em toda a área do Estado do Ceará. Outra finalidade do DECON está consubstanciada no ato conciliatório, de onde pode obter composição satisfatória da demanda através do processo administrativo (CABRAL, 2016, p. 221).

Sobre as funções de competência dos órgãos que atuam na defesa do consumidor, José Geraldo Brito Filomeno explica:

[...] sintetizada nos seguintes campos: 1. de orientação aos consumidores por intermédio da grande imprensa e publicações próprias (isto é, 'manuais do consumidor', 'cartilhas do consumidor' sobre 'produtos', 'serviços', 'loteamentos', 'venda e compra de imóveis', 'saúde', 'medicamentos', 'alimentos', 'informes técnicos', 'boletins informativos' etc.), bem como palestras, mensagens pela televisão, rádio, jornais e revistas, debates, e educação formal; 2. De encaminhamento das reclamações aos órgãos de fiscalização da Administração Pública, tanto no âmbito federal e estadual, como no municipal; 3. de estudos e pesquisas, visando ao aperfeiçoamento da legislação de interesse do consumidor, dispondo a Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania, nesse sentido, de Centro de Estudos e Pesquisas dos Direitos do Consumidor, além de Centro de Divulgação e Informação e computador. (2007, p. 139)

Os órgãos de defesa do consumidor visam, com sua atuação, diminuir as diferenças entre consumidor e fornecedor, no tocante às suas posições na relação de consumo. Sobre isto, NUNES (2018, p. 122) fala que “[...] é o fornecedor que escolhe o que, quanto e de que maneira produzir, de sorte que o consumidor está à mercê daquilo que é produzido”. Assim, resta clara a posição de vulnerabilidade do consumidor, ressaltada no artigo 4º do CDC.

Em sua atuação, o DECON pode aplicar sanções administrativas quando cabível, em virtude de seu Poder de Polícia, regulamentado no Decreto nº 2.181/97, que dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, e estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90.

As etapas que compõem a estrutura de atendimento realizada pelo DECON são seis: abertura de reclamação, retorno de CIP, audiência conciliatória, decisão administrativa, recurso Jurdecon e dívida ativa. No tópico seguinte será detalhada cada uma destas etapas.

3.2 Estrutura de atendimento

Para exercer seu papel, o DECON realiza o atendimento inicial de consumidores que buscam orientações acerca de seus direitos, registrando a demanda quando cabível e intermediando o contato com o fornecedor respectivo para tratativa daquele pleito, na fase de Carta de Informações Preliminares (CIP).

Na abertura de reclamação, são registrados os dados essenciais das partes, com documentos pessoais e da reclamação, fornecidos pelo consumidor, bem como, o nome completo e CNPJ dos fornecedores envolvidos na questão. Nesta fase, a empresa é acionada e deve apresentar defesa acerca da demanda para o DECON e para o consumidor, no prazo de até 10 (dez) dias, conforme art. 42º e 44º do Decreto Federal nº 2.181/97.

Em seguida, está a fase chamada de retorno de CIP, onde o DECON contata o consumidor com a resposta preliminar da empresa. Caso a resposta seja insatisfatória, o consumidor pode optar pela realização de uma audiência conciliatória. O Setor responsável pelo agendamento das audiências é o Retorno de CIP, que confere a pauta de conciliação e notifica as partes acerca do ato.

A notificação do fornecedor é expedida com fulcro nos incisos III e IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art. 55º da Lei nº 8.078/90, bem como, nos parágrafos 1º e 2º do art. 33º, art. 42º e 44º do Decreto Federal nº 2.181/97 e, ainda, em cumprimento aos termos estabelecidos no Ato Normativo nº 115/2020 do MPCE.

O envio das notificações das partes é registrado no e-mail do servidor, com arquivamento dos e-mails comprovantes de envio e recebimento, junto ao sistema SAJ-MP ou, mais recentemente, SharePoint, para fins de comprovação da efetiva notificação.

A terceira etapa do atendimento consiste na realização da audiência conciliatória. Atualmente as audiências de conciliação são realizadas na modalidade virtual, ou mista, quando apenas o consumidor e conciliadora comparecem presencialmente, e são intermediadas por servidores do quadro efetivo de pessoal do Ministério Público do Ceará, preferencialmente bacharéis em Direito.

O pregão de cada audiência é realizado pela Conciliadora responsável, sendo dada tolerância de 10 (dez) minutos para o comparecimento das partes, na sala virtual ou

presencialmente, para o caso das audiências mistas. Iniciada a audiência, as partes são identificadas e o procedimento administrativo explanado pela Conciliadora, que confirma os termos da inicial com a parte autora e passa a palavra aos representantes das empresas demandadas, para posicionamento e apresentação de possível proposta de acordo, caso exista. O consumidor pode se manifestar sobre a proposta, realizar contra proposta e registrar ressalvas para constar na ata da reunião.

As partes podem ainda requerer providências de vistoria do medidor, pela ENEL, ou hidrômetro, pela CAGECE, quando cabível, para casos vinculados aos serviços essenciais, o envio de documentação pendente para análise, ou o reagendamento do ato conciliatório para posicionamento definitivo por parte da empresa demandada. É lavrado um termo de audiência com o que ficar disposto entre as partes, seja a remarcação do ato, a realização de acordo ou a inviabilidade deste – ocasião em que o consumidor é orientado a ingressar com ação no Poder Judiciário, caso tenha interesse. O referido termo de audiência, também chamado de ata, é encaminhado para o e-mail cadastrado dos presentes e impressa, nos casos em que o consumidor participa presencialmente.

Foram introduzidas novas tecnologias de informação e comunicação pelo DECON/CE na rotina de trabalho dos servidores, para possibilitar a realização de registro de reclamação e realização de audiências virtuais/mistas. Ferramentas como o Microsoft Teams, SAJ-MP (Serviço de Automação Judicial do Ministério Público), SharePoint para compartilhamento de documentos em tempo real, WhatsApp Institucional, e os já utilizados, Webmail institucional, com criação de e-mails para cada setor do novo processo de trabalho, e SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor) – pertencente à Secretaria Nacional do Consumidor, vinculada ao Ministério da Justiça. O SINDEC permite o registro das demandas individuais pelos PROCONs e permite a geração de relatórios variados, tendo sido substituído pelo sistema ProConsumidor em Setembro/2022.

Após a audiência de conciliação, o processo administrativo segue para análise do Setor de Assessoria Jurídica, com fins de que os acordos firmados sejam homologados pelo Promotor Secretaria Executivo do DECON, e os demais casos sejam analisados no tocante à ocorrências de infração ao CDC e possível aplicação de sanção administrativa, para os casos em que a demanda possua fundamento e não tenha sido atendida pela(s) demandada(s).

Quando, porém, a demanda é não fundamentada ou considerada encerrada por ausência de manifestação da parte autora, necessidade de perícia especializada ou não aplicação do CDC, o processo é encerrado e arquivado sem aplicação de sanção ao fornecedor.

As reclamações fundamentadas configuram um relatório publicado anualmente, com fulcro no art. 44º da Lei nº 8.078/90, bem como, nos art. 57º a 59º, do Decreto Federal nº 2.181/97, transcritos:

Art. 57. Os cadastros de reclamações fundamentadas contra fornecedores constituem instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, devendo os órgãos públicos competentes assegurar sua publicidade, contabilidade e continuidade, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990.

Art. 58. Para os fins deste Decreto, considera-se:

I - cadastro: o resultado dos registros feitos pelos órgãos públicos de defesa do consumidor de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores;

II - reclamação fundamentada: a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor analisada por órgão público de defesa do consumidor, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva.

Art. 59. Os órgãos públicos de defesa do consumidor devem providenciar a divulgação periódica dos cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores.

§ 1º O cadastro referido no caput deste artigo será publicado, obrigatoriamente, no órgão de imprensa oficial local, devendo a entidade responsável dar-lhe a maior publicidade possível por meio dos órgãos de comunicação, inclusive eletrônica.

§ 2º O cadastro será divulgado anualmente, podendo o órgão responsável fazê-lo em período menor, sempre que julgue necessário, e conterá informações objetivas, claras e verdadeiras sobre o objeto da reclamação, a identificação do fornecedor e o atendimento ou não da reclamação pelo fornecedor. (Decreto Federal nº 2.181/97)

As duas últimas etapas do procedimento administrativo realizado pelo DECON consistem no recurso junto a JURDECON e inscrição do débito na Dívida Ativa, quando for o caso. Conforme orientação do art. 49. do Decreto Federal nº 2.181/97, “das decisões da autoridade competente do órgão público que aplicou a sanção caberá recurso, sem efeito suspensivo, no prazo de dez dias, contados da data da intimação da decisão, a seu superior hierárquico, que proferirá decisão definitiva”.

Neste sentido, após a notificação da decisão administrativa proferida pelo Secretario Executivo do DECON/CE, com aplicação de multa, o fornecedor tem um prazo de 10 (dez) dias para manifestar recurso à JURDECON (Junta Administrativa do DECON), podendo ter a sanção diminuída, extinta ou mantida após o julgamento pelo colegiado, conforme constante dos parágrafos 1º a 3º do artigo 49 do Decreto Federal nº 2.181/97, incluídos pelo Decreto nº 10.887/2021:

§1º Na hipótese de aplicação de multas, o recurso será recebido, com efeito suspensivo, pela autoridade superior.

§2º A decisão recorrida pode ser confirmada, total ou parcialmente, pelos seus próprios fundamentos.

§3º Na hipótese prevista no §2º, a autoridade competente poderá apenas fazer remissão à própria decisão anterior, no caso de confirmação integral, ou ao trecho confirmado, no caso de confirmação parcial, desde que tenham sido confrontados todos os argumentos deduzidos no recurso capazes, em tese, de infirmar a conclusão adotada na decisão recorrida.

Para os casos em que não há recurso apresentado contra a sanção aplicada, ou após proferida decisão pela JURDECON, com manutenção ou diminuição de sanção administrativa (multa), caso o fornecedor não apresente comprovante do pagamento da multa no prazo estipulado de 30 dias, o débito segue para inscrição em Dívida Ativa do Órgão que aplicou a sanção, para cobrança executiva, conforme termos do Art. 55 do Decreto Federal nº 2.181/97.

Visando evitar aplicação de sanção administrativa, além das partes estarem abertas a negociar entre si, é imprescindível o momento da audiência conciliatória, e a figura do conciliador, ressaltando os benefícios da composição em âmbito administrativo, além das possíveis penalidades em caso de descumprimento ou não realização de acordo. Daí o entendimento da conciliação atuar como meio adequado para solução de conflitos, melhor abordado no próximo tópico.

3.3 A Conciliação como método adequado para solução de conflitos nos PROCONs

Segundo SILVA (1978, p 381), por Conciliação, “derivado do latim *conciliatio*, de *conciliare* (atrair, harmonizar, ajuntar), entende-se o ato pelo qual duas ou mais pessoas desavindas a respeito de certo negócio, ponham fim à divergência amigavelmente”.

A conciliação, exercida nos PROCONs de todo Brasil, funciona como um meio adequado de solução de conflitos entre as partes litigantes. O sucesso deste processo beneficia as partes envolvidas pela celeridade na composição e formalização do acordo e, consequentemente, evita maiores gargalos do sistema judiciário, que já não supre as demandas processuais sem desrespeitar prazos e princípios constitucionalmente impostos. Este é um fato levado em consideração, inclusive durante as audiências, para influenciar a composição em âmbito administrativo.

Neste contexto, o conciliador ocupa papel essencial no que diz respeito à formalização de acordos, sendo responsável por gerir uma conversa pacífica entre as partes litigantes, no ato conciliatório, devendo manter os ânimos das partes sob controle e garantir a fluidez da negociação, orientando acerca dos benefícios da composição extrajudicial, e alertando acerca das possíveis penalidades em caso de descumprimento ou não realização de acordo.

Em mesmo sentido se manifestam SALLES, LORENCINI e SILVA (2020, p. 150) ao afirmar que

A conciliação, genericamente, é uma forma de resolução pacífica de disputas e de lides administrada por um terceiro investido de autoridade decisória ou validatória na questão posta ou delegado por quem a tenha, judicial ou extrajudicialmente, a quem compete aproximar as partes, gerenciando e controlando as negociações, aparando arestas, sugerindo e formulando propostas, no sentido de apontar vantagens e desvantagens, sempre visando um acordo.

Tanto a conciliação, quanto a mediação e arbitragem constituem métodos válidos para solucionar conflitos no Brasil. Ressalte-se, pois que “essa realidade é decorrente da abertura da sociedade brasileira a seus princípios norteadores, o que está levando à construção de um novo paradigma na resolução de todos os conflitos.” (SALLES, LORENCINI e SILVA, 2020, p. 204).

No âmbito dos PROCONs o método adequado utilizado para solução dos conflitos é a conciliação, que tem fase própria e ganhou novo formato, a partir dos atendimentos virtualizados decorrentes da pandemia. No próximo capítulo será abordado como foi disciplinado o uso de audiências na modalidade virtual pelo Ministério Público do Ceará, do qual o PROCON Ceará faz parte. Serão ainda apresentados aspectos do projeto de audiências virtuais elaborado pelo PROCON Ceará e ressaltadas questões como a desigualdade e inclusão digital.

4. AS AUDIÊNCIAS POR VIDEOCONFERÊNCIA

A Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou o surto mundial do novo coronavírus como pandemia, em 11 de março de 2020; Após identificada a circulação do vírus em território brasileiro, foi publicada a Lei nº 13.976/2020 com medidas de enfrentamento da emergência de saúde pública e foram, ainda, estipulados Decretos pelo país, de caráter Municipal e Estadual, visando ao afastamento social para conter o avanço da contaminação, através da redução no horário de funcionamento de estabelecimentos comerciais, do fechamento temporário de estabelecimentos comerciais considerados não essenciais, da suspensão de aulas presenciais e orientação de trabalho remoto em instituições públicas, por exemplo.

No contexto descrito, o CNJ (Conselho Nacional de Justiça) publicou em 19 de março de 2020 a Resolução nº 313, que estabelece a suspensão de trabalhos judiciais realizados de forma presencial e manutenção dos serviços essenciais em cada Tribunal (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2020). Pouco depois, em 30 de julho de 2020, publica a Resolução nº 329, onde disciplina, inclusive, a realização de videoaudiências.

Seguindo o mesmo entendimento, o CNMP (Conselho Nacional do Ministério Público) publicou, em 14 de abril de 2020, a Resolução nº 210, estabelecendo medidas de prevenção do contágio pelo novo coronavírus e a continuidade do serviço público prestado pelas unidades ministeriais no país, adotando, ainda, o teletrabalho. Já a nível estadual, o Ministério Público do Ceará (MPCE) publicou o Ato Normativo nº 087/2020 e seguintes, suspendendo atendimento presencial e regulando o trabalho remoto para seus Membros, servidores e estagiários.

Com a regulamentação do atendimento remoto no MPCE, o DECON, através do Setor de Conciliação, elabora um projeto piloto de audiências virtuais, cujo formato e procedimento são detalhados no próximo tópico.

4.1 O projeto e formato das audiências virtuais no DECON/CE

Como solução para o andamento dos procedimentos praticados pelo MPCE, foi publicado o Ato Normativo nº 115/2020, que instituiu o formato de audiência virtual no âmbito de atuação extrajudicial de seus Membros, abrindo caminho para a Portaria nº 016/2020, expedida pela Secretaria Executiva do DECON/CE, que trouxe, por sua vez, orientações acerca da realização de audiências virtuais conciliatórias no âmbito do Procon Estadual do Ceará. Tal

providência foi tomada considerando, inclusive, a necessidade de andamento dos procedimentos administrativos que estavam sendo acumulados no Órgão.

Constam da referida Portaria, e de acordo com o projeto apresentado pelo Setor de Conciliação do DECON à chefia imediata, Secretaria Executiva, o mecanismo do fluxo de agendamento das audiências virtuais, constando critérios para inclusão de fornecedores na lista de empresas aptas a participar das audiências virtuais e para participação dos consumidores, de acordo com conhecimentos prévios de informática e acesso à internet.

No caso dos fornecedores, houve inclusão imediata das empresas que já haviam assinado termo de compromisso e fornecido e-mail oficial para recebimento de notificações de audiência virtual. Porém, outras empresas foram contatadas e, com o passar do tempo, a lista de fornecedores com e-mail oficial válido para notificação virtual aumentou, sendo esta gerida por um único funcionário, servidor do quadro permanente, com permissão de acesso e alteração dos dados constantes naquele banco de dados. No caso dos consumidores, seria necessário possuir telefone celular de fácil contato, e disponibilizar e-mail pessoal onde seria encaminhado o *link* de acesso a reunião.

Conforme o Artigo 3º parágrafo único da Portaria nº 016/2020 do DECON/CE, porém, 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. Assim, a participação em audiência virtual fica facultada ao consumidor que manifeste interesse e, no caso de inviabilidade ou interesse em audiência presencial, o processo permanece suspenso até que sejam liberadas pautas de audiência na modalidade presencial ou MISTA (onde o consumidor e conciliadora encontram-se presencialmente no DECON e os fornecedores participam de forma virtual).

Na fase de retorno de CIP, como explanado com maiores detalhes no tópico 3.2, não tendo sido resolvida a demanda previamente, é realizado agendamento de audiência de acordo com a pauta da conciliação. Empós, cada uma das seis conciliadoras verifica sua pauta, elabora e emite um e-mail para as partes, com o link de acesso à sala virtual, que é aberta, no dia e horário agendados, no Microsoft Teams, aplicativo escolhido pela instituição para as videochamadas durante a pandemia.

No dia da audiência, cada conciliadora abre sua sala virtual e autoriza o acesso dos participantes, solicitando dados pessoais e documentação para constar em ata. Aguarda-se a tolerância de 10 minutos, como nas reuniões presenciais e, em constatando-se ausência de uma

das partes, fica registrada em ata a ausência. Ressalte-se que, em caso de ausência do consumidor, o processo fica suspenso por dez dias corridos para que este se manifeste acerca da continuidade do processo e, em não havendo manifestação, o processo segue para arquivamento por desinteresse (Art. 2º da Portaria nº 003/2021/SEPEPDC). Já no caso de ausência de fornecedor, o consumidor é orientado a ingressar com ação no Poder Judiciário, caso tenha interesse e o processo é encaminhado para análise pela Assessoria Jurídica. Por fim, tendo presença das partes, dá-se início à conversação para que estas cheguem a um bom termo que ponha fim ao problema relatado na inicial. Finalizando com acordo, este consta em detalhes na ata, que é lida e anuída pelas partes, de forma verbal e/ou escrita, através do chat do Microsoft Teams, ou por gravação de vídeo da leitura da ata. Nas audiências realizadas virtualmente, fica dispensada a assinatura das partes no respectivo termo de audiência (Art.6º §2º da Portaria nº 016/2020/SEPEPDC).

O termo de audiência é encaminhado para o e-mail fornecido pelas partes e a confirmação de envio e recebimento fica registrada no e-mail da conciliadora, que deve anexá-las no Sistema de Automação Judicial do Ministério Público (SAJ-MP), ou Sharepoint, antes de encaminhar o processo para a Secretaria Executiva, com fins a proferir decisão administrativa para os casos sem acordo, inclusive os de ausência do fornecedor, ou homologar os acordos realizados.

Um benefício deste procedimento de virtualização da conciliação é que as partes passam a ter acesso direto à conciliadora responsável pelo processo, mesmo após a audiência, através de email – o que não acontecia com facilidade nas audiências presenciais, posto que a conciliadora não possuía tempo disponível para atendimento ao público. Isto permite que dúvidas sejam sanadas ao longo do processo e solicitações de remarcação do ato, no caso dos consumidores faltosos, sejam dirigidas para a conciliadora, ainda no prazo de 10 (dez) dias corridos após a audiência, conforme Portaria nº 03/2021//SEPEPDC.

Vale ressaltar que o Setor de Conciliação do DECON/CE elaborou, ainda, um manual das partes, onde constam instruções passo a passo para o acesso à sala virtual de audiências, com imagens e orientações minuciosas, visando facilitar o acesso ao sistema virtual de reuniões conciliatórias.

Um dos entraves à adesão dos consumidores é a desigualdade digital existente entre o público atendido no DECON. Muitos consumidores são idosos ou não dispõem de auxílio de um parente para acessar as plataformas de atendimento e audiência ou, ainda, consideram difícil

tal acesso. Outros, não possuem celular ou internet de qualidade. Outros, por sua vez, sequer são alfabetizados e preferem ter atendimento presencial. Essas questões são pontuadas no próximo tópico.

4.2 Desigualdade digital e inclusão digital

O uso de novas TICs na esfera pública vem acompanhando a tendência de inclusão digital dos consumidores. Porém, deve-se ressaltar que este processo de inclusão digital ainda enfrenta desafios. Pois, apesar do contexto da pandemia tornar quase essencial o uso de algumas ferramentas de tecnologia para o exercício e participação social no mundo digital, este uso ainda não é realidade para uma parcela considerável de indivíduos. Daí, a importância de se criarem políticas públicas para a aceleração do processo de inclusão digital dos que enfrentam desigualdades sociais, econômicas e o próprio analfabetismo digital, além daqueles que possuem alguma deficiência física ou limitação para o acesso a ferramentas computacionais, por exemplo.

Apesar destes entraves, O Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC.BR), que é um departamento do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br) ligado ao Comitê Gestor da Internet do Brasil, e é responsável por acompanhar a implementação das TICs no Brasil, divulgou um trabalho de pesquisa, realizado entre os meses de Julho e Agosto de 2020, sobre o acesso da população durante a pandemia, constatando aumento de acesso aos serviços online, se comparado a 2019, inclusive no que tange ao seguro-desemprego, auxílio emergencial, INSS etc (CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO, 2020).

Outro indicador interessante é apontado pela pesquisa TIC DOMICÍLIOS, realizada pelo Centro Regional de Estudos para Desenvolvimento da Sociedade da Informação/CETIC em 2021, indicando que 83% da população urbana do país, e 71% da população rural, tem acesso a Internet, sem entrar no mérito da qualidade deste acesso.

Pode-se dizer que inclusão digital implica também na chamada inclusão social, tendo em vista que diversos serviços, tanto público quanto privados passaram a ser oferecidos e agendados por meio de plataformas digitais e a pandemia acelerou ainda mais o processo de virtualização destas instituições.

Neste contexto, Patrícia Peck Pinheiro fala sobre o analfabetismo digital diante dos novos tempos que se colocam para todos:

O fenômeno de marginalização social se dá pela incapacidade dos indivíduos de conhecer e dominar as novas tecnologias – não basta saber ler, escrever, é preciso saber enviar um e-mail [...]. Aqueles que não tiverem existência virtual dificilmente sobreviverão também no mundo real, e esse talvez seja um dos aspectos mais aterradores dos novos tempos (2010, p.59-60)

O DECON/CE implementou o atendimento exclusivamente virtualizado durante a pandemia, resguardando atendimento presencial no casos de idosos e pessoas sem acesso à internet, respeitando determinações contidas nos Decretos do Governo do Estado em virtude da pandemia. Além disto, regulamentou a realização de audiências na modalidade mista, quando o consumidor comparece à instituição, juntamente com o conciliador, e os fornecedores comparecem de forma virtual, com os sistemas de videoconferência manipulados pelo conciliador, para os casos em que o consumidor não possui acesso à Internet, ou não está adaptado aos sistemas virtuais.

Já a partir do segundo semestre de 2022, com o avanço da vacinação contra Covid-19, o atendimento presencial para abertura de reclamações no DECON passou a acontecer de forma menos limitada, visando assegurar que as pessoas sem acesso às novas tecnologias ou com pouco entrosamento digital pudessem ter suas reclamações consumeristas devidamente registradas e encaminhadas.

Apesar das dificuldades e desigualdades digitais apontadas, grande parte da população brasileira está constantemente online, e as fronteiras entre o mundo físico e virtual cada vez se tornam menores, “menos claras, ou mesmo sem sentido. Este é um processo contínuo [...] No entanto, na era da Internet das Coisas, a velocidade com que estas fronteiras se dissipam está aumentando drasticamente, com efeitos para todos os aspectos da sociedade” (SVANTESSON, 2020, p. 102).

Este fenômeno é permanente e não manifesta sinais no sentido de retroagir, sendo necessário que medidas sejam tomadas, tanto em relação a políticas públicas de acesso da população às tecnologias, quanto pelas instituições e empresas, quando passam a oferecer seus produtos e serviços digitalmente, agregando comodidade para o potencial consumidor, tendo por obrigação garantir a guarda e segurança de dados de seus clientes contra ações virtuais criminosas.

A segurança de dados dos usuários contra ação de criminosos, bem como, a regulamentação do teletrabalho ordinário nos órgãos públicos são alguns dos pontos abordados no próximo tópico, acerca das perspectivas do pós-pandemia.

4.3 Perspectivas no pós-pandemia

No cenário de pandemia de COVID-19 (SARS-CoV2), com uma série de restrições de circulação e interação social, percebeu-se a importância no uso de ferramentas de tecnologia de informação e comunicação (TICs). Setores do comércio que trabalham com os mais variados tipos de serviços se viram obrigados a aderir plataformas de atendimento virtual, por redes sociais ou aplicativos de mensagem e entrega, como tentativa de sobreviver. Consumidores se viram realizando compras virtuais numa proporção geométrica, e acessando plataformas de atendimento ao cliente, inclusive, para entrar em contato com os serviços de atendimento de planos de saúde e órgãos públicos com agendamentos realizados anteriormente à pandemia.

As TICs se mostraram, ainda, um meio de exercício de direitos, como o acesso à justiça e educação. Ocorreu a difusão da telemedicina, do tele ensino e de realização de conferências, congressos, reuniões e audiências judiciais e extrajudiciais através do uso das tecnologias de informação e comunicação. Consumidores passaram a registrar ainda mais suas reclamações consumeristas online, em plataformas já existentes, como o Reclame Aqui e o Consumidor.Gov.br, e aderiram ao novo formato de atendimento de órgãos que antes atendiam presencialmente, como o DECON/CE.

ALMEIDA (2015, p. 30) aborda as necessidades advindas a partir do uso destas inovações tecnológicas, que conectam mais a cada dia a sociedade como um todo:

as inovações tecnológicas vêm se tornando cada vez mais imprescindíveis ao cotidiano e responsáveis por duas necessidades para quem se habitua a utilizá-la: a obtenção de conteúdo, o que justifica a aquisição de aparelhos, e a produção e compartilhamento de conteúdos. Necessidades estas que, por seu caráter axiológico, são apropriadas pela sociedade, desafiando os envolvidos na produção de normas jurídicas voltadas para o tema.

Em vista disso, percebe-se a importância da regulamentação do acesso às inovações tecnológicas, com o fito de garantir segurança aos interessados e usuários, além de responsabilização pelo uso de dados e informações pessoais de terceiros, inclusive dos consumidores de produtos e serviços. Para atender a necessidade de regulamentar o acesso e uso da internet, foi promulgada a Lei nº 12.965 de 23 de abril de 2014, conhecida como o Marco Civil da Internet, cujo foco são as relações existentes no ambiente da virtualidade. Além desta, existem também a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e a Lei Carolina Dieckmann, Lei nº 12.737/2012, sancionada em 30 de novembro de 2012 pela então presidente Dilma Rousseff, promovendo alterações no Código Penal Brasileiro, tipificando os

chamados delitos ou crimes informáticos. Citada legislação precisa estar em constante revisão e atualização para acompanhar a velocidade com que as relações virtuais se desenvolvem.

Apesar dos benefícios sentidos e constatados pelo uso de tecnologias de informática, o “engessamento” de órgãos públicos, configurado pela extrema burocratização no atendimento e pela resistência à inclusão de ferramentas computacionais que permitam estes atendimentos correrem de maneira mais prática, moderna e célere, ainda existe. Essa resistência deve ser combatida e questionada, por seus gestores e toda sociedade, objetivando a melhoria dos serviços e consequente adaptação ao uso de novas tecnologias de informática.

É trazida à luz, ainda, a importância de institucionalizar o teletrabalho ordinário em órgãos públicos, como ocorreu recentemente no Ministério Público do Estado do Ceará, através da publicação do Ato Normativo nº 221/2021. Tal fato, permitido pela implantação de modelos informatizados de registro de reclamação e realização de audiências virtuais no âmbito do DECON/CE, resultou naturalmente em economia nos custos com as contas públicas de consumo de água, energia elétrica e telefone, materiais de limpeza e higiene, a partir do revezamento de servidores em suas estações de trabalho, executando o trabalho de forma remota.

Ressalta-se que, se mantido o uso destas importantes ferramentas de tecnologia e informação no pós pandemia, será de extrema relevância o aprofundamento do tema e debate de melhorias e aperfeiçoamentos porventura necessários no uso de TICs em âmbito administrativo.

Ademais, realizar constantemente a análise do índice de resolutividade dos procedimentos no DECON, por exemplo, será útil para traçar metas de acompanhamento e manutenção ou aumento do referido índice.

No próximo capítulo serão apresentados os índices de resolução dos procedimentos em 2019, 2020, 2021 e 2022, no DECON, realizando um comparativo entre eles e ressaltando pontos importantes de acompanhamento em cada um dos anos. Será ainda apresentado o número de reclamações abertas no DECON em cada mês dos anos de 2019 a 2021 para comprovar o aumento de registros a partir da virtualização de atendimento.

5. ANÁLISE DOS DADOS ESTATÍSTICOS DAS AUDIÊNCIAS VIRTUAIS

Este capítulo inicia apresentando os relatórios totais de audiências de cada ano, mês a mês (TABELAS 01 a 04), com informações extraídas dos relatórios de atendimento e audiências realizadas durante os anos de 2019 a 2022 pelo DECON/CE. Registre-se que no ano de 2019 e parte de 2020 as audiências ocorreram de forma presencial. E nos anos de 2021 e 2022 ocorreram de forma remota ou mista.

Nas tabelas constam o número total de audiências realizadas no Setor de conciliação, mês a mês, o número total de acordos firmados em audiência naquele mês, o número total de processos com sugestão de arquivamento pelo conciliador responsável, por entender que a reclamação não possui elementos de convicção para sua manutenção e/ou para análise de infração ao CDC e apresenta, ainda, o número de conciliadores atuando em cada mês, o percentual de acordos em relação ao número total de audiências realizadas e a quantidade de audiências média realizada por conciliador no respectivo mês:

Tabela 01 – Relatório total de audiências em 2019

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Audiências	604	518	292	*	610	413	713	331	607	*	565	447
Acordos	229	198	114	*	226	181	264	127	234	*	232	189
Inexistência de Elementos (IE)	138	109	62	*	161	76	160	53	123	*	110	91
Número de conciliadores	5	4	5	*	5	4	5	3	5	*	5	5
Percentual de acordos (%)	37,9	38,2	39	*	37	43,8	37	38,3	38,5	*	41	42,2
Percentual de acordos + IE	60,7	59,2	60,2	*	63,4	62,2	59,4	54,3	58,8	*	60,5	62,6
Audiências por conciliador	120	129	58	*	122	103	142	110	121	*	113	89

Fonte: Setor de Conciliação do DECON/CEARA

* os dados dos meses de abril e outubro não foram informados

O cálculo do índice de resolutividade é realizado somando-se o número de acordos e processos com inexistência de elementos (IE) e, posteriormente, comparando em percentual o resultado desta soma em relação ao número de audiências realizadas no respectivo mês. Como exemplo, no mês de janeiro de 2019 houve 229 acordos e 138 processos com inexistência de elementos, somando 367 processos que, em percentual relativo ao número total de audiências daquele mês (604) resulta em 60,7% de resolutividade em Janeiro/2019. Em 2019, percebe-se que o índice de resolutividade ficou entre 55% e 65%.

Tabela 02 – Relatório total de audiências em 2020

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Audiências	598	568	457	-	-	-	-	115	238	404	403	148
Acordos	239	177	142	-	-	-	-	41	84	146	133	50
Inexistência de Elementos (IE)	128	143	123	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Número de conciliadores	6	5	5	-	-	-	-	6	6	6	6	4
Percentual de acordos (%)	39,9	31,1	31	-	-	-	-	35,6	35,2	36,1	33	33,7
Percentual de acordos + IE	61,3	56,3	57,9	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Audiências por conciliador	99	113	91	-	-	-	-	19	39	67	67	37

Fonte: Setor de Conciliação do DECON/CEARA

* o numero de inexistência de elementos entre AGO/20 a DEZ/20 não foi fornecido

Vale ressaltar que em Março/2020 as audiências ocorreram apenas até o dia 17/03, por conta do lockdown decretado pelo Governo do Estado do Ceará, justificando a redução no número de audiências realizadas em comparação aos dois meses anteriores do mesmo ano. Além disto, entre os dias 18/03 e 15/08/2020 não houve audiências conciliatórias, tendo em vista os decretos de isolamento, que motivaram um estudo e projeto de restabelecimento do atendimento de forma virtual, bem como, de realização das audiências na modalidade remota, ambos iniciados em 15/08/2020. Além disto, o recesso natalino iniciou no dia 20/12, reduzindo o número de audiências realizadas no mês de dezembro.

Percebe-se que em 2020, o índice de resolutividade ficou entre 56% e 61%.

Tabela 03 – Relatório total de audiências em 2021

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Audiências	319	248	432	550	626	499	571	614	242*	437	450	284**
Acordos	103	99	134	177	222	182	209	186	77	129	176	88
Inexistência de Elementos (IE)	71	34	84	98	111	100	101	105	51	84	100	64
Número de conciliadores	3	4	4	6	5	5	5	6	5	5	5	5
Percentual de acordos (%)	32,2	39,9	31	32,1	35,4	36,4	36,6	30,2	31,8	29,5	39,1	30,9
Percentual de acordos + IE	54,5	53,6	50,4	50	53,2	56,5	54,3	47,4	52,9	48,7	61,3	53,5
Audiências por conciliador	106	62	108	91	125	99	114	102	48	87	90	56

Fonte: Setor de Conciliação do DECON/CEARA

Em relação ao ano de 2021, no mês de setembro ocorreram audiências apenas durante duas semanas, tendo o restante do mês sido utilizado para realização de mutirão de

elaboração de decisões administrativas, com alocação dos conciliadores a esta atividade, justificando, portanto, o número reduzido de audiências realizadas, se comparado aos meses anteriores. Além disto, o recesso natalino iniciou no dia 20/12, reduzindo o número de audiências realizadas no citado mês. Em relação ao índice de resolutividade, percebe-se que este oscilou entre 47% e 61%.

Tabela 04 – Relatório total de audiências em 2022

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Audiências	406	528	642	421	573	450	530	550	543	416	477	248
Acordos	118	154	188	132	143	132	163	179	176	160	141	80
Inexistência de Elementos (IE)	99	105	113	80	108	71	82	105	99	80	98	45
Número de conciliadores	5	5	6	4	5	4	5	5	5	4	5	4
Percentual de acordos (%)	29	29,1	29,2	31,3	25	29,3	30,7	32,5	32,4	38,4	29,5	32,2
Percentual de acordos + IE	53,4	49	46,8	50,3	43,8	45,1	46,2	51,6	50,6	57,7	50,1	50,4
Audiências por conciliador	81	105	107	105	114	112	106	110	108	104	95	62

Fonte: Setor de Conciliação do DECON/CEARA

* os relatórios de maio e seguintes não foram fornecidos

O último ano cujos dados foram levantados, 2022, tem seus dados apresentados na tabela 04 acima. Pode-se aferir que o índice de resolutividade dos procedimentos ficou entre 44% e 57%. Além disto, o recesso natalino iniciou no dia 20/12, reduzindo o número de audiências realizadas no citado mês.

A análise acerca do índice de resolutividade será detalhada no tópico 5.2 deste trabalho, cabendo registrar, por ora, que, com a virtualização dos atendimentos e audiências, houve uma pequena queda, sendo necessário aferir possíveis fatores determinantes.

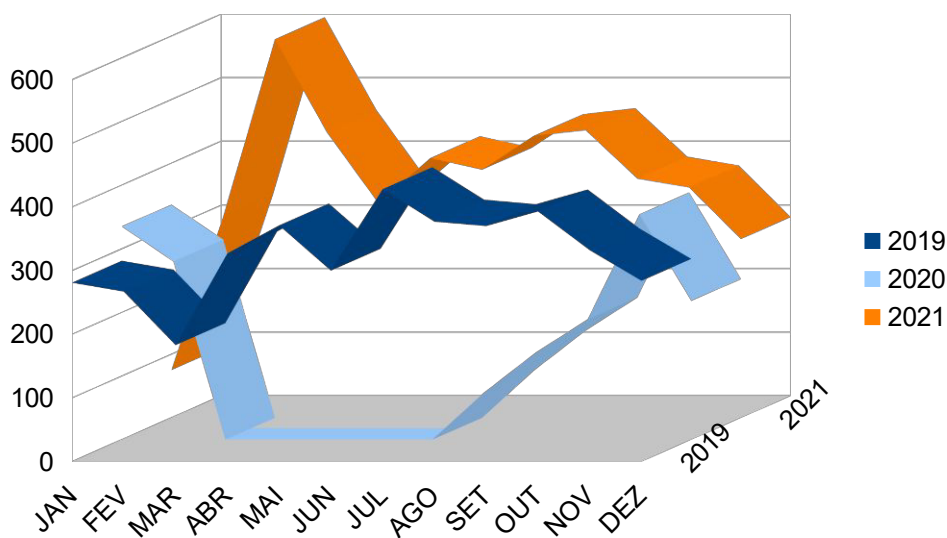
O próximo tópico apresenta o número de reclamações registradas e se houve aumento ou redução no número de registros a partir da pandemia e virtualização.

5.1 Continuidade do atendimento

Analisando o GRÁFICO 01 abaixo, de abertura de reclamações nos anos 2019-2021, percebe-se que, excetuando-se o período entre os meses de Abr-Ago/2020, onde o atendimento estava completamente suspenso, houve manutenção no fluxo de abertura de reclamações junto ao DECON/CE. Importante esclarecer que a suspensão de atendimentos se

deu no dia 17/03/2020 e entre os meses de Abril a Agosto/2020 os setores trabalharam neste período estudando maneiras de reativar o atendimento e a tratativa das demandas.

Gráfico 01 - Abertura de Reclamações no DECON nos anos de 2019 a 2021



Fonte: De autoria própria

Ressalta-se ainda que à partir de Agosto de 2020 o registro das demandas foi retomado, na modalidade virtual, inclusive no que diz respeito à realização das audiências conciliatórias, garantindo a continuidade do atendimento e das tratativas pelas empresas acionadas e a reabertura do DECON ao público, em novo formato. Assim, a virtualização, por si, já assegurou o acesso do consumidor ao DECON e diminuiu os prejuízos que, sem a virtualização, poderiam ser incalculáveis.

No ano de 2021, vale pontuar, com a abertura de reclamações de forma totalmente remota, houve um incremento no número de novos registros, em relação ao mesmo mês dos anos anteriores, conforme podemos conferir na tabela de dados abaixo, onde destaca-se o ano em que houve maior número de registro de reclamações, comparando o mesmo mês nos anos de 2019 a 2021:

Tabela 05 - Número de registro mensal de reclamações no DECON/CE, nos anos de 2019 a 2021

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
2019	281	267	183	327	371	300	428	377	370	393	332	284
2020	335	280	0	0	0	0	0	74	137	189	354	218
2021	75	316	595	449	337	408	390	443	452	376	362	281

Fonte: De autoria própria

Como dito antes, na tabela está marcado em qual dos três anos houve maior número de reclamações abertas, para cada mês do ano. Assim, nota-se que o ano de 2021, onde havia atendimento totalmente remoto, registrou maior número de reclamações abertas, somando 4484 reclamações contra 1587 em 2020 e 3913 em 2019.

A praticidade de ser atendido remotamente, via e-mail ou WhatsApp Institucional, facilitou o acesso dos consumidores ao Órgão e pode ter influenciado para o número crescente de demandas registradas em 2021, quando comparado aos anos anteriores.

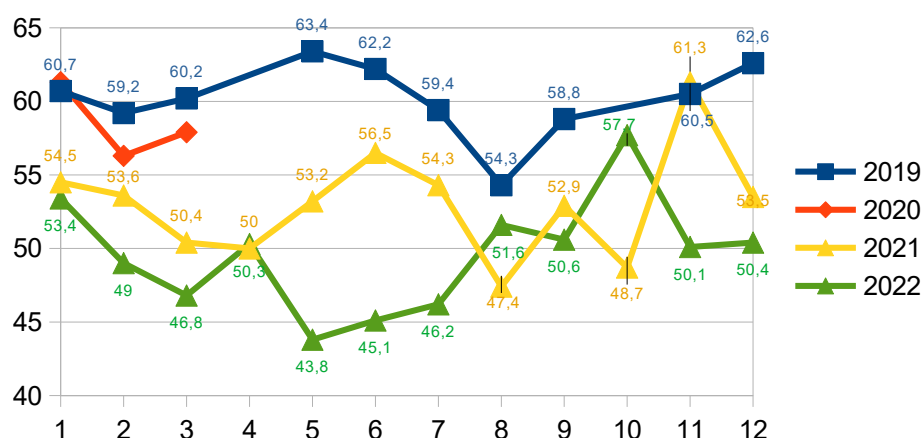
Como efeito principal destes registros virtuais, nota-se a garantia da continuidade do atendimento, pois o Órgão de defesa do consumidor dá vazão e andamento às reclamações, ao passo que o consumidor encaminha sua mensagem e/ou dúvida no momento mais oportuno para ele e, ainda que não receba o retorno no mesmo instante, recebe um retorno em tempo médio estipulado, com a tratativa de seu pleito.

O próximo tópico retoma abordagem sobre o percentual de resolutividade ao longo dos anos de 2019 a 2022, ressaltando aspectos relevantes dos dados apresentados.

5.2 Resolutividade

O Gráfico 02 a seguir apresenta comparação entre os anos 2019 a 2022 em relação ao percentual de resolutividade. No eixo X temos os meses do ano e no eixo Y o percentual (acordos + IE):

Gráfico 02 – Percentual de Resolutividade nos anos de 2019 a 2022



Fonte: De autoria própria

Como explicado no tópico 5, O cálculo do índice de resolutividade é realizado somando-se o número de acordos e processos com inexistência de elementos (IE) e, posteriormente, comparando em percentual o resultado desta soma em relação ao número de

audiências realizadas no respectivo mês, com base nas TABELAS 01 a 04 apresentadas anteriormente.

Analisando visualmente, percebe-se que o ano de 2019 teve maior percentual de resolutividade. No citado ano, as audiências foram realizadas de forma totalmente presencial e, de acordo com o Coordenador de Atendimento e as conciliadoras, a Secretaria Executiva do DECON habitualmente se reunia com representantes de empresas das áreas mais reclamadas para manter o índice de resolução no patamar de 60% através de acordos e TACs que estipulam penalidades caso haja descumprimento por parte da empresa envolvida.

Já no ano de 2020, os atendimentos e audiências foram realizados de forma presencial até março, quando houve suspensão total do atendimento diante das medidas restritivas adotadas pelo Governo do Estado. Em Agosto, a abertura de reclamações e audiências foram retomadas na modalidade virtual, a partir de projetos de readequação dos setores. Porém, nos relatórios fornecidos pelo Setor de Conciliação do ano de 2020 não constam indicativo da quantidade de processos com inexistência de elementos, inviabilização cálculo da resolutividade entre Agosto e Dezembro/20.

Quando comparados os índices de resolutividade dos anos 2019 a 2022, percebemos que os anos de 2021 e 2022 tiveram uma queda, conforme apontado em tópicos anteriores deste trabalho. Para efeito de resolutividade, consideram-se os números referentes aos acordos firmados em audiência, somados ao número de processos em que a conciliadora sugere arquivamento por considerar inexistirem elementos de convicção da demanda, ou seja, onde a conciliadora entende que a demanda era não fundamentada, segundo parâmetros do CDC, comparados com o total de audiências realizadas no mês.

Nas tabelas 01 a 04 apresentadas anteriormente, constam os números referentes aos acordos firmados, bem como, das demandas consideradas IE (inexistência de elementos de convicção), nos anos de 2019 a 2022, e foram agrupados abaixo, em formato de tabela, para melhor análise. Levando em consideração que no ano de 2020 não houve audiências entre abril e agosto, e que não foram fornecidos os números de sugestão de arquivamento por inexistência de elementos de convicção entre agosto e dezembro, é possível realizar um comparativo apenas entre os anos de 2019, 2021 e 2022.

Extraíndo os dados relativos ao percentual de acordos + inexistência de elementos, dos anos 2019 a 2022, tem-se a Tabela 06 abaixo:

Tabela 06 – Percentual de arquivamentos por acordos + inexistência de elementos

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
2019	60,76	59,26	60,27	-	63,44	62,22	59,46	54,38	58,81	-	60,53	62,63
2020	61,37	56,33	57,98	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2021	54,54	53,62	50,46	50	53,19	56,51	54,29	47,39	52,89	48,74	61,33	53,51
2022	53,44	49,05	46,88	50,35	43,8	45,1	46,2	51,6	50,6	57,7	50,1	50,4

Fonte: Setor de Conciliação do DECON/CEARA

Percebe-se que os anos de 2021 e 2022 apresentaram números um pouco menores se comparados a 2019 e 2020, quando o atendimento foi realizado presencialmente. Enquanto em 2019 e 2020 (jan – mar) a resolutividade ficou entre 54% e 63%, nos anos de 2021 e 2022 este índice permaneceu entre 44% e 61%. Algumas dificuldades na mudança de rotinas e sistemas são esperáveis, desde que mecanismos de controle e melhoria dos resultados sejam também aplicados. Por essa razão, a importância de investigar e entender as causas da queda no índice de resolução, para que uma estratégia seja elaborada pela gestão.

Não é possível apontar os fatores determinantes dessa pequena queda sem uma investigação um pouco mais aprofundada, fugindo dos objetivos deste trabalho, que pretende demonstrar que, apesar das mudanças no formato de atendimento, a virtualização do registro de reclamações e realização de audiências possibilitou que as demandas pudessem ser encaminhadas e, a despeito de todas as dificuldades enfrentadas, pelos consumidores e pelo quadro de funcionários do DECON, com um novo formato de trabalho e novas rotinas, a resolutividade das demandas virtuais se manteve em cerca de 85% da resolutividade nas audiências presenciais, se considerarmos que girava em torno de 60% nos anos de 2019 e 2020 e passou a girar em torno de 50% nos anos de 2021 e 2022.

Três aspectos, no entanto, merecem ressalva e podem ter influenciado para ocorrer redução no percentual de resolutividade em 2021 e 2022: o primeiro é o número de processos que passou a ficar suspenso após a audiência com ausência do consumidor. Esses processos suspensos permanecem 10 (dez) dias corridos aguardando manifestação da parte autora, para informar sobre o interesse na remarcação do ato conciliatório ou informar um acordo prévio. Infelizmente, estes dados não são atualizados nos relatórios fornecidos pelos conciliadores, nas tabelas gerais de conciliação, quando expirada a suspensão de 10 (dez) dias. A desatualização dos dados pode comprometer o número real de acordos e arquivamentos sugeridos e contribuir para o percentual de resolutividade se mostrar inferior em 2021 e 2022.

Além disso, antes da pandemia havia diversas reuniões entre a Secretaria Executiva do DECON e grupos empresariais de setores bancários, serviços essenciais, telefonia, para firmar acordos de resolução mínima das demandas, inclusive através de TACs, os termos de ajustamento de conduta. No entanto, após início da Pandemia, essas reuniões foram reduzindo bruscamente, podendo ter impactado no comprometimento das empresas em solucionar as demandas, diante da ausência de novos TACs, que preveem penalidades no caso de descumprimento do acordo pela empresa envolvida.

Por fim, o terceiro ponto que pode influenciar na queda do índice de resolutividade consiste na ausência de filtro dos procedimentos que serão encaminhados à Audiência conciliatória. Em muitos casos, após a pandemia, demandas consideradas não fundamentadas passaram a ser registradas em grande número, sendo importante que seu encerramento se efetuassem até a etapa do Retorno de CIP, antes da marcação de audiência, mas estes casos acabam não sendo filtrados de forma adequada e, fatalmente, na fase de audiência não existe resolução, sendo o processo encaminhado para análise da assessoria jurídica, com consequente arquivamento por inexistirem elementos que assegurem fundamentação do pleito na esfera administrativa.

Analisando a virtualização dos procedimentos de atendimento no DECON, percebe-se, de todo modo, a inovação em relação ao trabalho remoto, a partir da regulamentação do teletrabalho ordinário, tema abordado no tópico seguinte.

5.3 O teletrabalho ordinário

Um dos benefícios trazidos pela virtualização do atendimento em instituições públicas como o DECON/CE foi a possibilidade de regulamentação do teletrabalho ordinário, a despeito da estrutura engessada percebida no serviço público. Isto porque existe uma cultura muito forte de que o servidor público precisa bater o ponto presencialmente para produzir, ideia que precisa ser combatida com dados e números. O teletrabalho ordinário não seria implementado em tantas organizações públicas e privadas se não levasse consigo a garantia de maior produtividade e economicidade, comprovada por relatórios de atividades e produtividade dos funcionários.

Nessa toada, o Ministério Público do Ceará regulamentou o teletrabalho Ordinário por meio do Ato Normativo nº 221/2021 e em Janeiro de 2023 a Comissão Gestora de Teletrabalho do MPCE divulgou o Informe nº 01/2023, iniciando prazo para envio do plano individual de trabalho pelos aprovados para esta modalidade de trabalho, cujo pleito de

inscrição inicial se deu em novembro de 2022, a partir de formulário virtual disponibilizado pela comissão. Uma das exigências constantes do Informe nº 01/2023 era de que a produtividade fosse maior do que na modalidade presencial, garantindo um incremento de trabalho e resultados.

No DECON, mais especificamente no Setor de Conciliação, onde existem 6 (seis) servidoras, metade delas se inscreveu para o Teletrabalho Ordinário e todas tiveram sua inscrição deferida, podendo exercer as atividades conciliatórias em sistema de home office, realizando audiências virtuais e comparecendo presencialmente apenas durante uma semana por mês, para realização de audiências mistas e interação com os colegas, como preceitua o projeto de teletrabalho. Em contrapartida, ficou assegurada a realização de 30 (trinta) audiências adicionais por cada conciliadora em teletrabalho, num total mensal médio de 140 (cento e quarenta) audiências em comparação às 110 (cento e dez) realizadas em modalidade exclusivamente presencial.

Como resultado consequente, o teletrabalho exercido por estes servidores resultou em economia considerável de energia elétrica e material de expediente, visto que na maior parte do mês não é utilizado com habitualidade o ar condicionado, computador, impressora, luz, na sala destas conciliadoras.

Vale ressaltar, por fim, que a Comissão Gestora de Teletrabalho disponibilizou inicialmente 150 (cento e cinquenta) vagas para servidores interessados em pedir teletrabalho ordinário, com previsão de reabrir para novas inscrições ainda no segundo semestre de 2023.

A virtualização do atendimento e consequente regulamentação do trabalho remoto dos servidores vinculados ao MPCE e DECON traz consigo a necessidade de discutir o descanso dos funcionários e seu direito à desconexão, tema abordado no próximo tópico

5.4 Direito à desconexão

O teletrabalho ordinário, recentemente regulamentado no âmbito do Ministério Público do Estado do Ceará permitiu que o funcionário trabalhasse com o conforto do ambiente doméstico, podendo ser considerado um benefício para o profissional. Em contrapartida, o trabalho remoto pode confundir no que diz respeito à jornada de trabalho, deixando em aberto o período de disposição do trabalhador.

É importante ressaltar que o teletrabalho ordinário no âmbito do MPCE, regulamentado através do Ato Normativo nº 221/2021 de 09 de novembro de 2021, prevê um aumento na meta de produtividade, em cerca de 30% (trinta por cento). Porém, muitas vezes,

esse aumento de produtividade pode acarretar o entendimento errôneo de que o funcionário estará à disposição em jornada de trabalho maior que a obrigatória.

A jornada de trabalho é totalmente diferente da meta de produtividade, vez que, se o funcionário cumpriu com sua meta dentro da jornada original de trabalho, não existe previsão de que este fique à disposição além do horário final de expediente, o que pode acarretar doenças laborais decorrentes de exaustão extrema, como burnout, pelo excesso de trabalho e quebra do direito à desconexão

Há ainda o fato relevante de que o trabalhador, muitas vezes, não consegue se desconectar por estar com os sistemas sempre abertos nas plataformas computacionais, as quais acaba acessando diversas vezes ao longo do dia. O chamado direito à desconexão, surgido na França, não possui previsão legal expressa no Brasil, mas deve ser respeitado como essencial para que o trabalhador possa realizar outras atividades pessoais, familiares e de lazer, não vinculadas à sua atividade profissional, além de descansar física e mentalmente. Sobre o tema, MAIOR (2003, p. 16) pontua:

Os períodos de repouso são, tipicamente, a expressão do direito à desconexão do trabalho. Por isto, no que se refere a estes períodos, há de se ter em mente que descanso é pausa no serviço e, portanto, somente será cumprido, devidamente, quando haja a desvinculação plena do trabalho. Fazer refeições ou tirar férias com uma linha telefônica direta com o superior hierárquico, ainda que o aparelho não seja acionado concretamente, estando, no entanto, sob a ameaça de sê-lo a qualquer instante, representa a negação plena do descanso

Nesse sentido, torna-se de extrema importância que o trabalhador possa usufruir o direito à desconexão quando encerrado seu expediente e nos períodos de afastamento, como férias e licenças, sem sentir-se pressionado de alguma maneira a permanecer disponível nos aplicativos de mensagens ou sistemas internos da instituição.

A falta de controle da jornada de trabalho virtual pode ser substituída pela exigência de relatórios diários, semanais ou mensais, comprovando o cumprimento das metas acordadas com a chefia imediata e previstas no plano de teletrabalho individual. Já nos períodos de férias ou afastamentos, caso o cargo seja de chefia ou coordenação, pode ser definido um substituto para o funcionário, desde que este receba previamente as instruções necessárias do colega para realizar as atividades com êxito.

06. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho pretendeu abordar a temática relativa à virtualização do atendimento e da realização de audiências conciliatórias no âmbito do DECON CEARÁ como um procedimento garantidor da continuidade dos atendimentos durante a pandemia de COVID-19, decretada a partir de 2020, sendo este o objetivo principal do trabalho.

Como objetivos mais específicos pretendeu-se apresentar a estrutura do atendimento e da realização das audiências virtuais e as ferramentas e métodos utilizados, coletar e analisar dados estatísticos sobre abertura de reclamações e resolutividade dos procedimentos, entre os anos de 2019 e 2022, e ressaltar a temática de institucionalização do teletrabalho na esfera pública como uma tendência mesmo após a pandemia.

Para este trabalho, foi utilizada metodologia de pesquisa básica estratégica, descritiva, com abordagem qualitativa e quantitativa referente aos dados fornecidos pelo Setor de Atendimento e Conciliação, método hipotético dedutivo e com procedimento em pesquisa bibliográfica, documental e estudo de caso.

Foi possível concluir, a partir da análise da virtualização dos processos, que este procedimento de implantação de mecanismos informatizados para registro de reclamações e realização de audiências virtuais no DECON, além de assegurar o acesso do consumidor ao DECON, que ainda pode optar pelo atendimento presencial, caso prefira, garantiu ainda o andamento e tratativa das demandas e encurtou a distância entre o público a ser atendido e o DECON, como órgão de tutela e defesa do consumidor, impactando diretamente em benefício aos consumidores residentes no Interior do Estado, que não mais precisam se deslocar para Fortaleza em busca de orientação e atendimento, vez que todo o procedimento poderá ser realizado à distância, através dos canais de WhatsApp e e-mail, conforme a observação empírica demonstrou.

Ademais, resultou em economia considerável nas contas públicas de consumo de água, energia elétrica e telefone, além de material de expediente, por conta do teletrabalho extraordinário e ordinário instituídos no Ministério Público do Ceará, vez que houve revezamento entre servidores e o atendimento ao público de forma presencial ficou reduzido, trazendo a importância de se discutir a institucionalização do teletrabalho ordinário em órgãos públicos, a exemplo do que ocorreu na esfera do MPCE, o que permitiu o teletrabalho no âmbito do Setor de Conciliação do DECON, acarretando incremento no número de audiências realizadas pela conciliadora em home office, como exigência para a modalidade de trabalho remota, assegurando, portanto, que mais consumidores tenham sua audiência realizada a cada

mês. Além disto, a análise do número de abertura de reclamações após a pandemia, já no atendimento virtualizado, mostrou que houve incremento significativo na quantidade de processos abertos de forma remota, se comparado ao atendimento antes presencial.

Já em relação à análise do índice de resolutividade, foi possível observar que este índice após a pandemia apresentou uma leve queda, ficando em torno de 85% do índice anterior, quando as audiências eram realizadas presencialmente. Neste ponto, foram apresentados três fatores que podem ter impacto na redução do índice, sendo eles: a redução no número de TACs formalizados entre fornecedores e Secretaria Executiva do DECON a partir do ano de 2020, a desatualização dos relatórios do Setor de Conciliação após a fase de suspensão dos processos onde o consumidor não comparece à audiência e o considerável número de reclamações não fundamentadas abertas chegando à fase de audiência de conciliação, fadadas ao arquivamento pela inviabilidade de aplicação de sanção às empresas.

Realizar constantemente a análise do índice de resolutividade dos procedimentos no DECON, por exemplo, será útil para traçar metas de aumento do referido índice. Além disto, designar reunião com representantes dos setores bancário, de aviação, dos serviços essenciais, para firmar TACs negociando maior resolução das demandas e realizar uma maior filtragem das demandas não fundamentadas durante as etapas de atendimento e retorno de CIP, evitando que estes processos cheguem à Conciliação e à Assessoria Jurídica, fatalmente sendo arquivados, são possibilidades no sentido de reverter a queda do índice de resoluções.

De modo geral, o presente trabalho apresentou os benefícios e desafios referentes à virtualização do atendimento e audiências, iniciada no período de pandemia, dentro da esfera do DECON Ceará, e alcançou os objetivos propostos. A investigação mais aprofundada sobre os possíveis motivos para a redução no índice de resolutividade, no entanto, pode, inclusive, ser objeto de novo trabalho, focando no estudo referente aos Termos de Ajustamento de Conduta realizados entre os anos de 2019 e 2022, e como estes impactam na postura dos fornecedores frente às demandas apresentadas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Leonardo Góes de. **A inclusão digital como direito fundamental não expresso**. 2015. 105 fls. Dissertação (Mestrado em Ciência Jurídica) – Universidade Estadual do Norte do Paraná, Jacarezinho, 2015. Disponível em: <https://uenp.edu.br/pos-direito-teses-dissertacoes-defendidas/direito-dissertacoes/6857-leonardo-goes-de-almeida/file>. Acesso em: 12 mar 2021

ALMEIDA, Fabricio Bolzan de. **Direito do consumidor esquematizado** - Coleção esquematizado coordenador Pedro Lenza – 6. ed. – São Paulo, Saraiva Educação, 2018.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**, 9. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 12 mar 2021.

BRASIL. **Decreto Lei n. 2.181**, de 20 de março de 1997. Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto Nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República [1997]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm . Acesso em: 12 mar 2021.

BRASIL. **Lei n. 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm . Acesso em: 12 mar 2021.

CABRAL, Hildeliza Boechat. **Síntese do direito do consumidor**. Campos dos Goytacazes: Brasil Multicultural, 2016.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2019.

CEARÁ. **Lei complementar n. 30**, de 27 de julho de 2002. Cria o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON, nos termos previstos na Constituição do Estado do Ceará, e estabelece as normas gerais do exercício do Poder de Polícia e de Aplicação das Sanções Administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e dá outras providências. Fortaleza, CE. 2002. Disponível em: http://www.mpce.mp.br/wp-content/uploads/2016/05/LEI_COMPLEMENTAR_30_Legislacao_DECON.pdf. Acesso em: 12 mar 2021.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. **Painel TIC COVID-19: pesquisa sobre o uso da Internet no Brasil durante a pandemia do novo coronavírus. Atividades na Internet, Cultura e Comércio Eletrônico**, 1. ed. São Paulo, 13 ago. 2020a. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20200817133735/painel_tic_covid19_1edicao_livro%20eetr%C3%B4nico.pdf. Acesso em 13 mar 2021.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. **Painel TIC COVID-19: pesquisa sobre o uso da Internet no Brasil durante a pandemia do novo coronavírus. Serviços públicos on-line, telessaúde e privacidade.** 2. ed. São Paulo, 01 out. 2020b. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/1/20201001085713/painel_tic_covid19_2edicao_livro%20eetr%C3%B4nico.pdf . Acesso em: 13 mar 2021.

CGI.br/NIC.br, Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2021.** Disponível em <https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2021/domicilios/A4/> . Acesso em: 20 abr 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução n. 313**, de 19 de março de 2020. Estabelece, no âmbito do Poder Judiciário, regime de Plantão Extraordinário, para uniformizar o funcionamento dos serviços judiciários, com o objetivo de prevenir o contágio pelo novo Coronavírus –Covid-19, e garantir o acesso à justiça neste período emergencial. DJe/CNJ nº 71/2020, em 19/03/2020, p. 3-5. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3249> . Acesso em: 13 mar 2021

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução n. 329**, de 30 de julho de 2020. Regulamenta e estabelece critérios para a realização de audiências e outros atos processuais por videoconferência, em processos penais e de execução penal, durante o estado de calamidade pública, reconhecido pelo Decreto Federal nº 06/2020, em razão da pandemia mundial por Covid-19. DJe/CNJ nº 247/2020, de 31/07/2020, p. 2-7. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3400> . Acesso em: 13 mar 2021.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO (Brasil). **Resolução n. 210**, de 14 de abril de 2021. Uniformiza, no âmbito do Ministério Público da União e dos Ministérios Públicos dos Estados, medidas de prevenção à propagação do contágio pelo novo Coronavírus (Covid-19) e de resguardo à continuidade do serviço público prestado nas unidades e ramos ministeriais no país. Disponível em <https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Resolucoes/Resolucao-210-2020-uniformizacao-de-providencias-covid.pdf>. Acesso em: 13 mar 2021.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor.** 3. ed. São Paulo: Atlas. 2007.

GRAU, Eros Roberto. **Interpretando o Código de Defesa do Consumidor: algumas notas.** Revista Direito do Consumidor, São Paulo: Revista dos Tribunais, n. 5, 1993.

KOSTESKI, Graciele. **A história das relações de consumo, um apanhado geral da história do direito do Consumidor.** DIREITONET. Disponível em <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/1769/A-historia-das-relacoes-de-consumo> . Acesso em: 18 abr 2023.

MAIOR, Jorge Luiz Souto. **Do direito à desconexão do trabalho.** Revista do Direito Trabalhista, Brasília, v.9, n.10, out. p. 12-18, 2003, p.16.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO CEARÁ (CEARÁ). **Ato Normativo n. 087/2020,**

(consolidado pelos Atos Normativos nº 088/2020, 089/2020 e 090/2020), de 13 de março de 2020. Estabelece medidas temporárias de prevenção ao contágio pelo Novo Coronavírus (COVID19) no âmbito do Ministério Público do Estado do Ceará. Disponível em <http://www.mpce.mp.br/wp-content/uploads/2020/03/Ato-Normativo-n%C2%BA-087-2020-disp%C3%B5e-sobre-infec%C3%A7%C3%A3o-pelo-COVID-19-consolidado.docx-at%C3%A9-AN-90-1.pdf> Acesso em: 12 mar 2021.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO CEARÁ (CEARÁ). **Ato Normativo n. 115/2020**, de 29 de junho de 2020. Institui o formato de “audiência virtual” para realização de atos finalísticos na atuação extrajudicial dos membros do Ministério Público. Disponível em <http://www.mpce.mp.br/wp-content/uploads/2020/03/Ato-Normativo-n%C2%BA-087-2020-disp%C3%B5e-sobre-infec%C3%A7%C3%A3o-pelo-COVID-19-consolidado.docx-at%C3%A9-AN-90-1.pdf> Acesso em: 12 mar 2021.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO CEARÁ (CEARÁ). **Ato Normativo n. 221/2021**, de 9 de novembro de 2021. Regulamenta o teletrabalho no âmbito do Ministério Público do Estado do Ceará. Disponível em <http://www.mpce.mp.br/wp-content/uploads/2021/11/Ato-normativo-teletrabalho.pdf>. Acesso em: 13 nov 2021.

NUNES, Luis Antônio Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. 12. ed., São Paulo: Saraiva 2018.

PINHEIRO, Patricia Peck. **Direito Digital**. São Paulo, Saraiva, 2010

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (CEARÁ). **Portaria n. 016/2020**, de 22 de julho de 2020. 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. Disponível em <http://www.mpce.mp.br/wp-content/uploads/2020/07/PORTARIA-AUDI%C3%80NCIAS-VIRTUAIS.pdf> Acesso em: 12 mar 2021.

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (CEARÁ). **Portaria n. 003/2021**, de 03 de novembro de 2021. Dispõe sobre o prazo de tolerância para início das audiências e sobre o procedimento no caso de ausência das partes no âmbito deste órgão de proteção e defesa do consumidor. Disponível em <http://www.mpce.mp.br/wp-content/uploads/2021/11/PORTARIA-prazo-de-tolerancia-para-inicio-de-audiencia-e-sobre-o-procedimento-no-caso-de-ausencia-das-partes.pdf>. Acesso em: 20 abr 2023

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção Neves. **Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual**. 10.ed. São Paulo: Método, 2021.

SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves. **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias** – 3. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2020.

SILVA, De Plácido e. **Vocabulário Jurídico**. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1978.
SILVA, Vladimir Hamoni. **Código Napoleônico**. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 27, n. 7105, 14 dez. 2022. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/101500/codigo-napoleonico>. Acesso em: 17 abr 2023.

SOUZA , Silvio Capanema de. **O Código Napoleão e sua Influência no Direito Brasileiro.** Revista da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro - EMERJ. ISSN 1415-4951. Rio de Janeiro. V. 7. N 26 Ano 2004. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista26/revista26.pdf Acesso em: 17 abr 2023.

SVANTESSON, Dan Jerker B. **Internet & jurisdição : relatório de status global 2019** [livro eletrônico] / ; [editor] Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR ; tradução Ana Zuleika Pinheiro Machado. -- 1. ed. -- São Paulo : Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2020