



Ministério Público do Estado da Paraíba  
Promotoria de Justiça dos Direitos Difusos de João Pessoa  
2º PROMOTOR DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Auto nº 5219/2012

**TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**

**COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA  
FIRMADO PARA O CUMPRIMENTO DO TEMPO  
MÁXIMO PARA ATENDIMENTO DO CONSUMIDOR NO  
CALL CENTER.**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DA PARAÍBA**, pela Promotora de Justiça **PRISCYLLA MIRANDA MORAIS MAROJA**, do outro lado, o Compromissário doravante denominado **CAGEPA**, sob o CNPJ nº 009.123.654/0001-87, representada neste ato por Marcus Vinícius Fernandes Neves, Presidente da Cagepa e Marinaldo Gonçalves de Melo, Diretor Comercial da Cagepa, Alisson Carlos Vitalino, Assessor Jurídico da Cagepa celebram o presente **COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA** em conformidade com o disposto no artigo 5º, §6º, da Lei n. 7347/85, no artigo 7º, da Lei 7853/89 mediante os termos adiante transcritos:

**CONSIDERANDO** que o mencionado Decreto no art. 3º disciplina que "as ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto neste Decreto não deverá resultar de qualquer ônus para o consumidor";

**CONSIDERANDO** que o art. 8º, do Decreto nº6.523 de 31 de julho de 2008, estabelece que em relação a qualidade no atendimento o "SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, celeridade e cordialidade".

**CONSIDERANDO** que a Portaria do Ministério da Justiça nº 2.014 de 13 de outubro de 2008 estabelece, no art. 1º, o tempo máximo de até 60 (sessenta) segundos para o contato direto do consumidor com o atendente:

Priscylla Miranda Morais Maroja  
Promotora de Justiça

**CONSIDERANDO** que no único canal de atendimento gratuito disponibilizado pela CAGEPA, o tempo de espera para o contato direto com o atendente não obedece aos ditames do Decreto nº 6.523 que disciplina o SAC, nem tampouco o estabelecido pela Portaria do Ministério da Justiça nº 2.014;

**CONSIDERANDO** que outros consumidores do Estado da Paraíba poderão ser afetados com o mesmo problema ao tentar contato com a CAGEPA;

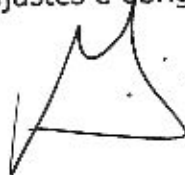
**CONSIDERANDO** que o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor preceitua que "O fornecedor de serviço responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos a prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos";

**CONSIDERANDO** o art. 56 do Código de Defesa do Consumidor que dispõe sobre as infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas às sanções administrativas de multa, suspensão temporária de atividade, interdição total ou parcial de estabelecimento, intervenção administrativa, entre outras, aplicadas pelos órgãos de fiscalização e regulação do setor, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas;

**CONSIDERANDO** que o Compromisso de Ajustamento de Conduta é instrumento hábil e legítimo para coroar o deslinde dos Procedimentos a cargo do Parquet, solucionando conflitos e equacionando interesses, com vista ao bem comum do cidadão considerado coletivamente, firmam as partes o seguinte Compromisso de Ajustamento de Conduta:

### **RESOLVEM**

Celebrar o presente TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA, com fulcro na Lei nº 7.347/85, mediante os seguintes ajustes e obrigações:



Priscilla Miranda Morais Maroja  
Promotora de Justiça

## CAPÍTULO I

### DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

**Cláusula 1ª** - O presente compromisso objetiva, de forma sucinta, que o SAC da Cagepa, atenda a exigências do Decreto nº 6.523 que disciplina o SAC e a Portaria do Ministério da Justiça nº 2.014, cumprindo com o tempo máximo de espera pelo consumidor, que é de 60 (sessenta) segundos para o contato com o atendente;

## CAPÍTULO II

### DAS OBRIGAÇÕES DO COMPROMISSÁRIO

**Cláusula 2ª - A CAGEPA**, ora compromissária, por seu representante, assume a obrigação de fornecer um serviço de atendimento ao consumidor, de forma célere, o qual permita ao usuário contato direto com a atendente no tempo máximo de 60 (sessenta) segundos, a contar da escolha do tipo de serviço;

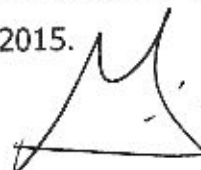
**Cláusula 3ª - A CAGEPA** se compromete a disponibilizar aos consumidores, um canal de atendimento gratuito, integral, diário, contínuo e eficiente;

**Cláusula 4ª** - Para o efetivo cumprimento do disposto nas cláusulas 2ª e 3ª, o compromissário terá o prazo de 150 (cento e cinquenta) dias, a contar do dia 06 de janeiro de 2016. Este prazo poderá ser prorrogado em caso de impugnação ao processo licitatório, que deverá ser devidamente informado a justificativa do atraso à esta Promotoria.

## CAPÍTULO III

### DA MULTA

**Cláusula 5ª** - Em caso de descumprimento deste Compromisso de Ajustamento de Conduta pela compromissária, pagará multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a partir do descumprimento do compromisso, em favor do Fundo Especial de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado da Paraíba FEDC-MPPB, instituído pela Lei Complementar nº 126/2015.



Priscilla Miranda  
Promotora de Justiça



## CAPÍTULO IV

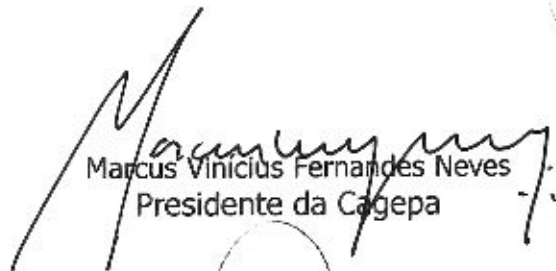
### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

O MINISTÉRIO PÚBLICO poderá fiscalizar o cumprimento do presente Compromisso de Ajustamento de Conduta através da adoção de quaisquer providências reputadas necessárias, podendo também cometer a fiscalização a outro órgão que venha a indicar.

**Dito isto**, por estarem as partes ajustadas e compromissadas, firmam o presente termo em (03) três vias, o qual terá eficácia de título executivo extrajudicial, nos termos dos artigos 5º e 6º da Lei Nº 7.347/85 e 585, VII, do Código de Processo Civil.

João Pessoa, 27 de janeiro de 2016.

  
**PRISCYLLA MIRANDA MORAIS MAROJA**  
Promotora de Justiça do Consumidor

  
Marcus Vinicius Fernandes Neves  
Presidente da Cagepa

  
Marinaldo Gonçalves de Melo  
Diretor Comercial da Cagepa

  
Alisson Carlos Vitalino  
Assessor Jurídico da Cagepa