



FOMENTAR A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NOS SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS

Gestor: Dr. Leonardo Pereira de Assis

Descrição do Objetivo: Serviços públicos concedidos: setores de água, luz, telefonia e transporte. Para fomentar a proteção do consumidor busca-se diagnosticar e atacar as práticas abusivas nos serviços públicos concedidos, objetivando o aumento da boa qualidade dos serviços prestados.

Indicadores: Providências visando à solução de problemas nos serviços públicos concedidos.

Projeto: Não Pare! - Telefonia

Proposta do projeto: O art. 22 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que os serviços públicos considerados essenciais devem ser eficientes e seguros e, quanto aos essenciais, contínuos, ou seja, não podem ser interrompidos pela administração pública ou por seus permissionários/cessionários sem justificativa plausível. Há reclamação generalizada no Estado, relativamente à descontinuidade na prestação dos serviços públicos essenciais. O projeto tem por objetivo proceder a um detalhado diagnóstico da situação no Estado em cada um desses setores de prestação de serviços, estabelecer estratégias específicas e uniformes de atuação e combate à provável omissão do poder público nessas áreas, oferecendo as ferramentas e o suporte necessários para uma atuação efetiva e eficaz por parte das Promotorias envolvidas, tomando-se por base os problemas mais críticos identificados no diagnóstico inicial. Com a conclusão dos trabalhos nas Promotorias em que o Projeto será inicialmente implantado, condensadas em relatório, avaliar-se-á o nível de alcance do objetivo estabelecido no mapa estratégico institucional para a área do consumidor, procedendo-se a eventuais ajustes para a hipótese de ampliação das medidas adotadas



no âmbito do Projeto para todo o estado.

Não Escopo do Projeto: Matéria tributária relativamente à cobrança das taxas/tarifas pelos serviços, defeitos em aparelhos celulares, possíveis males causados por antenas receptoras de sinal da telefonia móvel em zona urbana, desvios de recursos públicos.

Principais atividades: (1) Diagnóstico dos principais problemas em relação aos serviços públicos concedidos em todo o Estado e a segurança do consumidor (TDI); (2) Atas das reuniões com representantes dos órgãos envolvidos e com especialistas em cada um dos temas, para discussão dos problemas e possíveis soluções; (3) Definição das estratégias específicas e uniformes de atuação pelas Promotorias com estabelecimento de Procedimento-Padrão a serem sugeridos aos Promotores; (4). Formulários de Acompanhamento do andamento do Procedimento-Padrão em cada Promotoria onde o Projeto foi implantado; (5). Relatório 2012 do Projeto; 6. Ajustes para aplicação do Procedimento-Padrão em todo o estado com melhorias.

Projeto: Não Pare! - Transportes

Proposta do projeto: Equivalente a proposta anterior.

Principais atividades: (1) Instauração de Inquéritos Cíveis Públicos ou Procedimentos Preparatórios; (2) Divulgação à população local do projeto e conclamá-la para comparecer à Promotoria de Justiça para falar sobre os problemas no transporte público; (3) Realizar audiência pública ou reservar um dia exclusivo para a coleta de reclamação da população sobre o transporte público (divulgar a data na imprensa local); (4) Fiscalização dos pontos de embarque e desembarque de pessoas e preencher o *checklist* correspondente; (5) Notificação do Poder Público para se manifestar sobre as irregularidades encontradas nos pontos de embarque e desembarque; (6) Fiscalização da frota de veículos e preencher o *checklist*



correspondente; (7) Notificação das empresas de ônibus para se manifestarem sobre as irregularidades apontadas na fiscalização; (8) Firmar TAC - Termo de Ajustamento de Conduta ou propor a Ação Civil Pública para a solução dos problemas encontrados, ou, ainda, arquivar o procedimento caso os problemas detectados já tenham sido solucionados.

Situação em julho:

Informações	#
Adesões ativas	10
Promotores em atividade	10
Promotorias de Justiça em atividade	5
Projetos concluídos	0

Materiais e contato:

- [Plano de Ação](#)
- Fluxogramas
 - [Não Pare! Telefonia](#)
 - [Não Pare! Transportes](#)

Contato:

CAOP do Consumidor

Fone: (83) 3241-6851

E-mail: caopcon@mp.pb.gov.br