

PORTARIA Nº 909/2025-GGP-DPG, DE 10 DE SETEMBRO DE 2025.

O SUBDEFENSOR PÚBLICO-GERAL DE GESTÃO DO ESTADO DO PARÁ, no uso das atribuições conferidas pelo art. 9º, § 1º, IV, da Lei Complementar nº 54, de 07 de fevereiro de 2006, no uso das atribuições que lhe foram delegadas pelo art. 3º, XI, da PORTARIA nº 36/2024/GAB/DPG, de 19 de julho de 2024; tendo em vista o Processo Administrativo Eletrônico 2025/3254731; RESOLVE:

TRANSFERIR os trinta (30) dias de férias, referente ao P.A. 2024/2025, da servidora pública GIOVANNA RAMOS ARAGAO; Id. Funcional: 5952663/2, concedido por meio da PORTARIA nº 870/2025/GGP/DPG, de 28/08/2025; publicada no D.O.E. nº 36.346, de 01/09/2025, com gozo de no período de 01/10/2025 a 30/10/2025 - 30 dias, ficando agora transferido o gozo para 07/01/2026 a 21/01/2026 - 15 dias, e de 16/07/2026 a 30/07/2026 - 15 dias.

MARCUS VINICIUS CAMPOS DA SILVEIRA FRANCO

Subdefensor Público-Geral de Gestão do Estado do Pará

Protocolo: 1243932

NORMA**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 10, DE 11 DE SETEMBRO DE 2025.**

Regulamenta o procedimento e critérios para concessão de certificação e do Selo "EMPRESA PARCEIRA DO CONSUMIDOR" em reconhecimento às atividades de instituições financeiras junto a Câmara de Conciliação Extrajudicial em Superendividamento (CCS) do Programa de Apoio ao Consumidor Superendividado (PACS) e dá outras providências.

A DEFENSORA PÚBLICA-GERAL DO ESTADO DO PARÁ, no uso das suas atribuições que lhe confere o artigo 8º, incisos I, IV e VIII da Lei Complementar nº 054, de 07 de fevereiro de 2006; Considerando os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, previstos no art. 37, caput da Constituição da República; CONSIDERANDO a resolução nº 125/2010, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências; CONSIDERANDO a lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, especificamente a lei 14.181, de 1 de julho de 2021, capítulo VI-A da Prevenção e do Tratamento do Superendividamento; CONSIDERANDO que, para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, o poder público contará com alguns instrumentos, dentre eles, a instituição de Núcleos de Conciliação e Mediação de conflitos oriundos de superendividamento (Lei nº 14.181/2021; art. 5º, inc. VII, do Código de Defesa do Consumidor); CONSIDERANDO a resolução nº 125/2021 do Conselho Nacional de Justiça que dispõe sobre os mecanismos de prevenção e tratamento do superendividamento e a instituição de Núcleos de Conciliação e Mediação de conflitos oriundos de superendividamento, previstos na Lei nº 14.181/2021; CONSIDERANDO a resolução Nº 413/2025, de 8 de setembro de 2025, do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado do Pará que institui no Âmbito da Defensoria Pública do Estado do Pará a Certificação e o Selo Empresa Parceira do Consumidor; CONSIDERANDO a necessidade de fortalecimento e consolidação Câmara de Conciliação Extrajudicial em Superendividamento (CCS) do Programa de Apoio ao Consumidor Superendividado (PACS) como política pública de prevenção e tratamento ao Superendividamento. RESOLVE:

CAPÍTULO I**DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta Instrução Normativa tem por finalidade regulamentar os critérios e procedimentos necessários a entrega do Selo "EMPRESA PARCEIRA DO CONSUMIDOR" em reconhecimento às atividades junto a Câmara de Conciliação Extrajudicial em Superendividamento (CCS) do Programa de Apoio ao Consumidor Superendividado (PACS).

Parágrafo único: O reconhecimento público a que se refere o "caput" deste artigo far-se-á através da concessão do selo EMPRESA PARCEIRA DO CONSUMIDOR que será oferecido, anualmente, às entidades que receberem a CERTIFICAÇÃO.

CAPÍTULO II**OBJETIVO**

Art. 2º São objetivos do Selo Empresa Parceira Nudecon/DPE-PA:

I - Fortalecer o Canal Direto de comunicação entre a Câmara de Conciliação e as Instituições Financeiras participantes e motivá-las a apresentação de condições especiais para o resgate do consumidor;

II - A produção do Parecer de Superendividamento antes da Audiência de conciliação, para que possibilite a elaboração do Plano de Pagamento voluntário a ser implantado extrajudicialmente;

III - Incentivar as Instituições Financeiras para maior participação conciliações extrajudiciais;

IV - Garantir a eficiência das audiências extrajudiciais;

V - Incentivar as boas práticas das Instituições Financeiras ao Código de Defesa do Consumidor;

VI - União de recursos para maior alcance das ações de conscientização;

VII - Incentivo à prática da Educação Financeira e em direitos em todos os meios;

VIII - Melhoria no fluxo interno das Instituições Financeiras.

CAPÍTULO III**CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO**

Art. 3º Fará jus à outorga do SELO EMPRESA PARCEIRA DO CONSUMIDOR a empresa que:

I - A instituição financeira deve ser participante do Canal Direto do PACS e ter comparecido em no mínimo 10 audiências no ano civil imediatamente anterior ao certame e deve cumprir integralmente as normas e prazos das solicitações feitas pelo programa;

II - Obter o mínimo de 50% de aproveitamento na Câmara de Conciliação em Superendividamento com a avaliação dos seguintes critérios:

a) Presença constante nas audiências;

b) Apresentação de toda a documentação solicitada para esclarecimento da situação do(a) assistido(a) no prazo estipulado na carta convite;

c) Apresentação de proposta que preserve o mínimo existencial do(a) assistido(a) em conformidade com a Lei 14.181/2021 e reduzam o montante da dívida;

d) Apresentação de toda a documentação solicitada para esclarecimento da situação do(a) assistido(a) a partir do prazo estipulado na carta convite e até a audiência;

e) Número de acordos firmados por operação de crédito com a instituição financeira;

f) Menor média de taxa apresentada em proposta. Este critério busca apurar objetivamente a menor taxa média ofertada pela instituição financeira nas conciliações na CCS.

III - A instituição financeira que possuir Plataformas com conteúdo de educação em direitos e/ou financeira (orientação e capacitação), disponibilização de material orientativo e a participação nas campanhas educacionais nas ações da Defensoria Pública.

IV - Apresentem o maior número de propostas aceitas no edital Capital Solidário, promovido no âmbito da Câmara para a portabilidade assistida de dívidas.

CAPÍTULO IV**INDICADORES DE DESEMPENHO**

Art. 4º Para o critério I do Art. 3º desta Instrução Normativa será usado os seguintes parâmetros de análise:

I - Adesão da instituição financeira no canal direto do Programa de Apoio ao Consumidor Superendividado e ter comparecido em 10 audiências no ano base de apuração;

II - A entrega de documentação solicitada, necessária a produção do parecer de superendividamento, assim, consolidado para elaboração do Plano de Pagamento até o prazo estipulado na carta convite;

III - Para apuração dos indicadores de desempenho serão utilizados as "cartas convites" e "Termos de Audiência Extrajudicial" para a validação dos dados.

Art. 5º Para o critério II do Art. 3º desta Instrução Normativa, considerando que existem subitens de avaliação, será desenvolvido seis indicadores que irão compor o índice de aproveitamento, sendo eles:

I - Indicador de Presença (I.Pe): Nesse indicador será analisado o grau de presença das instituições financeiras de maneira direta de acordo com a seguinte equação sendo "C" os convites de audiência feitos para a instituição financeira e "P" a presença efetiva da instituição financeira, constatada em Ata de Audiência. Esse indicador corresponde ao item "a" do Critério II do Art. 3º desta Instrução Normativa;

II - Indicador da Documentação dentro do Prazo (I.DP): Nesse indicador será analisado o cumprimento do prazo solicitado na carta convite para apresentação da documentação com a seguinte equação sendo "D.C" o número de cumprimento do prazo estipulado na carta convite e "P" a presença efetiva da instituição financeira, constatada em Ata de Audiência. Esse indicador corresponde ao item "b" do Critério II do Art. 3º desta Instrução Normativa;

III - Indicador de Lei 14.181/2021 (I.L): Nesse indicador será analisado em quais propostas apresentadas pela instituição atendem os requisitos presentes na Lei 14.181/2021, de acordo com a seguinte equação sendo "L" as propostas apresentadas que atendam os requisitos da Lei. Esse indicador corresponde ao item "c" do Critério II do Art. 3º desta Instrução Normativa;

IV - Indicador de Documentação fora do Prazo (I.DF): Nesse indicador será analisado a tolerância para apresentação da documentação até a audiência com a seguinte equação sendo "D.A" o número de apresentação da documentação após prazo estipulado na carta convite até o dia da audiência e "P" a presença efetiva da instituição financeira, constatada em Ata de Audiência. Esse indicador corresponde ao item "d" do Critério II do Art. 3º desta Instrução Normativa;

V - Indicador de Acordos Firmados (I.F): Nesse indicador será analisado quantos acordos a instituição financeira efetivou durante suas presenças na Câmara de Conciliação Extrajudicial em Superendividamento do PACS, de acordo com a seguinte equação sendo "A" o número de acordos firmados pela instituição, constatados em Ata de Audiência ou minutas de acordos. Esse indicador corresponde ao item "e" do Critério II do Art. 3º desta Instrução Normativa;

VI - Indicador da Taxa de Juros (I.T): Nesse indicador será analisado quantas propostas a instituição financeira apresentou reduzindo a taxa de juros mensal com a seguinte equação sendo "T.J" a média de redução da taxa apresentada pelo credor e "P" proposta de acordo apresentada. Esse indicador corresponde ao item "f" do Critério II do Art. 3º desta Instrução Normativa

Art. 6º Diante disto, para a criação do Índice de Aproveitamento (I.A) será feito a média aritmética dos indicadores apresentados, de acordo com a seguinte equação: , sendo "X" o número de indicadores. Usando o processo de substituição podemos simplificar a equação da seguinte maneira:

Art. 7º Em caso de empate na apuração no indicador de desempenho será utilizado o item "F" do Art 5º, desta Instrução Normativa, caso o empate persista será analisado consecutivamente os itens "E", "C", "B", "D" e "E" do Art. 5º, desta Instrução Normativa. Caso o empate persista caberá à comissão avaliadora a decisão.