

DIÁRIO



OFICIAL

DO MUNICÍPIO DE
MANGARATIBAEndereço: Praça Robert Simões, nº 92 - Centro - Mangaratiba - RJ
Telefone: (21) 2789 6000 • Site: <http://www.mangaratiba.rj.gov.br/novoportal>*Mirante do Sahy ganha ponto de avistamento de botos-cinza*

O Mirante do Sahy, o mais novo cartão-postal de Mangaratiba, acaba de receber uma atração especial que promete encantar moradores e turistas: um binóculo instalado em ponto estratégico para o avistamento panorâmico dos botos-cinza.

Com vista privilegiada, a atração oferece uma oportunidade única aos visitantes de observarem esses animais que fazem parte da identidade ambiental de Mangaratiba. Os botos-cinza, além de serem símbolos da biodiversidade marinha, desempenham um papel essencial no equilíbrio do ecossistema e são considerados verdadeiros guardiões da nossa baía.

A nova experiência ainda valoriza a beleza natural do mirante, que já é um sucesso, além de um espaço especial de contemplação da natureza, turismo sustentável e valorização da nossa Mangaratiba

**Mirante do Sahy ganha
ponto de avistamento
de Botos-Cinza**

PREFEITO
LUIZ CLÁUDIO DE SOUZA RIBEIRO

VICE-PREFEITO
LUCAS DA SILVA VENITO

CHEFE GERAL DE GABINETE
MICHEL ELIZIARIO SANTOS

PROCURADOR GERAL DO MUNICÍPIO
ANDRÉ BRASIL DE SIQUEIRA

CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO
MARCOS BARBOSA CAVALCANTE JÚNIOR

SECRETÁRIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E SUPRIMENTOS
LUCIANA CAMPOS PEREIRA DA SILVA SANTOS

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO
RENATO DELMIRO CABRAL

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS
EDUARDO FERREIRA JORDÃO

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE OBRAS E INFRAESTRUTURA
LUÍS EDUARDO LOPES DA COSTA

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE TESOUREIRO
MARCELLO COSTA DA ROSA

SECRETÁRIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE E MUDANÇAS CLIMÁTICAS
NATACHA ISABELA TOREZANI KEDE

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE AGRICULTURA E PESCA
RICARDO GICQUEL DA SILVA

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE
LUCAS DA SILVA VENITO

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE DEFESA CIVIL
PAULO ROGÉRIO GONÇALVES ESCARANI

SECRETARIA MUNICIPAL DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA
LAURO TENÓRIO PINHEIRO

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE ORDEM PÚBLICA
RODRIGO SANTOS BONDIM

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SEGURANÇA E TRÂNSITO
ANDERSON BRITO DE QUADROS

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE TURISMO E EVENTOS
VITOR TENÓRIO SANTOS

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE TRANSPORTE
LEÔNIO DA SILVEIRA DIAS

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE CULTURA
NELSON LEITE DA SILVA JÚNIOR

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE ESPORTE E LAZER
RÔMULO DOS SANTOS NOGUEIRA

SECRETÁRIA MUNICIPAL DA MULHER
GABRIELA ANGELO DO NASCIMENTO

SECRETÁRIA MUNICIPAL DA JUVENTUDE
ANA LUÍSA DA SILVA VENITO

PRESIDENTE DO INSTITUTO JOSÉ MIGUEL
LIDIO COUTO AMORIM

PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO MÁRIO PEIXOTO
PAULO HENRIQUE DO VALLE SANTOS

PRESIDENTE DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE MANGARATIBA
ANDERSON DA SILVA MOREIRA

PRESIDENTE DA EMPRESA PÚBLICA DE TRANSPORTES DE MANGARATIBA
EDUARDO ESTRELA DOS SANTOS

PRESIDENTE
NILTON CARLOS SANTIAGO BARROS

VICE PRESIDENTE
MAIR ARAÚJO BICHARA

1º SECRETÁRIO
CECÍLIA RIBEIRO CABRAL

2º SECRETÁRIO
JOSUÉ DOS SANTOS

VEREADORES:
AILTON SOARES JUNIOR
ALCIMAR MOREIRA DA SILVA
ANTONIO CESAR DOS SANTOS JUNIOR
CECÍLIA RIBEIRO CABRAL
DANIEL DE SOUZA VASCONCELLOS
JOÃO FELIPPE DE SOUZA OLIVEIRA
JOSUÉ DOS SANTOS
KAIO LUIZ PEIXOTO FREIJANES
MAIR ARAÚJO BICHARA
MARCIO SARGUIS TELHADO
NIELSON KOPKE DE JESUS
NILTON CARLOS SANTIAGO BARROS
YURY AGUIAR DOS REIS

EXTRATO DO 2º TERMO DE PRORROGAÇÃO AO CONTRATO Nº 94/2023 - PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 15354/2022 – PARA FINS DE PUBLICAÇÃO.

CONTRATANTE: MUNICÍPIO DE MANGARATIBA

CONTRATADO: GPK INTELIGENCIA EM NEGOCIOS LTDA

Fundamentação Legal: art. 57, II da lei 8.666/93.

Objeto: O presente Termo Aditivo tem por objeto a prorrogação do prazo pelo período de 12 (doze) meses ao Contrato nº 94/2023, que tem por escopo a contratação de empresa especializada para a implementação do Planejamento Estratégico Técnico Operativo da Política de Assistência Social (PNAS) e o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), através da plataforma de modelagem e automação integradas a gestão do SUAS, a gestão eletrônica de documentos, a comunicação segura e criptografada via desktop, os dispositivos móveis (app's e mobile), a infraestrutura em nuvem, web e os relatórios analíticos técnicos especializados dos dados compilados que forneçam diretrizes estratégicas da lei 8.742/1993, o pacto de aprimoramento do SUAS – Sistema Único de Assistência Social, para atendimento das necessidades da Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos, conforme Termo de Referência.

Do valor: Dá-se a este Termo Aditivo o valor global reajustado, estimado de R\$ 327.261,21 (trezentos e vinte e sete mil, duzentos e sessenta e um reais e vinte e um centavos).

Prazo: Dá-se a este termo a prorrogação do prazo por mais 12 (doze) meses, contados a partir do término do 1º termo aditivo ao contrato primitivo, tendo início em 15/09/2025 e término em 15/09/2026.

Dotação Orçamentária: As despesas com a execução do presente Contrato correrão à conta da seguinte dotação orçamentária de nº 02.12.01.04.126.0008.2020.3.3.90.40.00

Data da Assinatura: Mangaratiba, 15 de setembro de 2025.

Justificativa da Publicação Extemporânea. Considerando as disposições da Lei nº. 8.666/93, especialmente seu artigo 61, parágrafo único, que determina como condição indispensável para a eficácia dos contratos e aditivos da Administração a providência relativa à publicação resumida do respectivo instrumento até o quinto dia útil do mês subsequente; Considerando que o atraso na publicação se deve, em razão da devolução tardia dos autos pela Secretaria responsável pelo instrumento, ao setor competente pela elaboração do respectivo extrato e envio do mesmo a publicação, como um lapso temporal dando azo a extemporaneidade, o qual não compromete a validade do aditivo e a continuidade dos serviços; Considerando o poder-dever da Administração de convalidar os atos que não possuam vícios insanáveis, como os de objeto, motivo e finalidade, nem mesmo prejuízo os direitos de terceiros; Considerando que não se constata no retardamento de publicação do Extrato do aditivo, lesão ao interesse público, uma vez que os respectivos procedimentos transcorreram na forma da lei, já se encontrando homologado e o seu objeto adjudicado; Considerando, ainda, o disposto no art. 55 da Lei nº 9.784/99, Lei de Processo Administrativo da União, que autoriza a convalidação, pela própria Administração, de atos em que se evidencie não acarretarem lesão ao interesse público, nem prejuízo a terceiros, nos quais sejam

constatados apenas defeitos sanáveis: RESOLVE: Fica convalidado o ato relativo à publicação extemporânea do 4º termo aditivo de prorrogação de prazo ao contrato nº 114/2022, e ratifica todos os atos praticados por esta administração no atendimento do seu objeto; convalidação e ratificação estão respaldadas nos princípios da Administração Pública e na Lei Federal nº. 9.784/99, visto que não se verifica lesão ao interesse público nem prejuízo a terceiros, sendo o vício sanável na forma da lei. Mangaratiba, 29 de setembro de 2025.

EXTRATO DO CONTRATO Nº 056/2025- ORIUNDA DA ATA DE REGISTR DE PREÇO Nº 033/2025 PREGÃO ELETRÔNICO SR Nº 026/2025- PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 1415/2025

CONTRATANTE: MUNICÍPIO DE MANGARATIBA

CONTRATADA: COMERCIAL FOODCHEF LTDA

Fundamentação Legal: Lei Federal 14.133/2021, e suas alterações.

Objeto: O presente instrumento tem por objeto a Contratação de Empresa Especializada em fornecimento de água mineral, natural acondicionada em garrafão de polycarbonato de 20 (vinte) litros, para abastecimento do Almoxarifado Central da Secretaria Municipal de Saúde, cujas condições, descrições, quantidades e exigências, encontram-se especificadas em planilha abaixo, do Termo de Referência e Ata de Registro de Preço nº 033/2025- SRP 026/2025,

Prazo: O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura do presente instrumento. Dotação Orçamentaria: As despesas com a execução do presente Contrato correrão à conta da seguinte dotação orçamentária para este exercício nº 03.01.01.1 0.302.0007.2024.3.3.90.30.99.1704, tendo sido emitida nota de empenho de nº 00418/2025-01.

Valor: Dá-se a este contrato o valor global estimado de R\$ 109.420,74 (cento e nove mil, quatrocentos e vinte reais e setenta e quatro centavos).

Data da Assinatura: Mangaratiba, 25 de setembro de 2025.

PORTARIA ADM. N.º 1211 DE 29 DE SETEMBRO DE 2025

A SECRETÁRIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E SUPRIMENTOS, no uso de suas atribuições legais, nos termos da Delegação de competência no Decreto nº 3360, Art.2º, de 27 de abril de 2015 e conforme o Decreto de nº. 4953 de 30 de novembro de 2023, RESOLVE:

Art.1º Designar NATHAN RAIMUNDO DE CASTRO, para exercer a função de FISCAL DE CONTRATO, da Secretaria Municipal de Saúde, referente a contratação da Empresa: SEOPEN MOBILIARIO E REFRIGERAÇÃO, CNPJ: 24.487.206/0001-56, oriundo do Processo Administrativo nº. 10071/2025, conforme procedimento licitatório: Termo de Justificativa nº. 021/2025.

Art.2º Para Auxílio de suas funções o mesmo deverá observar atenciosamente o Manual do Fiscal de Contratos edição 2014, alterado pelo Decreto Nº 3496, de 23 e fevereiro de 2016.

Art.3º Esta portaria entra em vigor, com efeito retroativo a partir de 19 de setembro de 2025.

Registre-se, Publique-se e Cumpra-se.

Mangaratiba, 29 de setembro de 2025.
Luciana Campos Pereira da Silva Santos
Secretária Municipal de Administração e Suprimentos
Portaria nº 2042/2025

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 002/2025**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 11778/2025**

OBJETO: Credenciamento para a PERMISSÃO REMUNERADA DE USO DE ESPAÇO PÚBLICO PARA INSTALAÇÃO DE BARRACAS PARA VENDA DE LANCHES, REFEIÇÕES, BEBIDAS, ARTIGOS DE VESTUÁRIO NA FESTA DE ANIVERSÁRIO DE 194 ANOS DA CIDADE DE MANGARATIBA QUE SERÁ REALIZADA NA ÁREA DA EXPO NO PERÍODO DE 07 AO DIA 11 DE NOVEMBRO DE 2025.

Processo Administrativo nº: 11778/2025

PERÍODO DE ENTREGA DA DOCUMENTAÇÃO: Presencial : No Setor de Licitação – Subsecretaria Municipal de Suprimentos localizado na Avenida Vereador Célio Lopes, nº 27, Centro, Mangaratiba-RJ, ou através dos e-mails: cpl@mangaratiba.rj.gov.br ou cpl.licitacaomangaratiba@gmail.com até 17/10/2025 às 09 horas.

SESSÃO DE ABERTURA DA LICITAÇÃO: DIA 17 DE OUTUBRO DE 2025 ÀS 09:00 HS.

AQUISIÇÃO DO EDITAL: O Edital com as especificações da referida licitação e anexos, encontra-se à disposição dos interessados na Avenida Vereador Célio Lopes, nº 27, Centro, Mangaratiba-RJ, na Comissão Permanente de Licitação – CPL, no horário de 08:00 às 16:00 horas, diariamente, exceto aos sábados, domingos e feriados, mediante a entrega de 01 (uma) resma de papel do tipo A4, ou pelo site da Prefeitura Municipal de Mangaratiba: <https://www.mangaratiba.rj.gov.br/novoportal/licitacoes>, ou no Portal da Transparência : <https://pmmangaratiba.geosiap.net.br/portal-transparencia/licitacoes/licitacoes> ou ainda no PCNP: <https://pncp.gov.br/app/editais?pagina=1>.

Mangaratiba, 24 de setembro de 2025.
Mariana de Vasconcellos Pontes Alves
Agente de Contratação/Pregoeiro
Portaria nº: 3183/2025

AVISO DE LICITAÇÃO**PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 022/2025- REMARCAÇÃO****PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº : 3854/2025**

OBJETO: A presente licitação tem por objeto REGISTRO DE PREÇOS para Contratação de empresa especializada no fornecimento de material esportivo para atender a Secretaria de Esporte e Lazer.

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor Valor Unitário**MODO DE DISPUTA:** ABERTO E FECHADO

INÍCIO ACOLHIMENTO DAS PROPOSTAS: 29 de setembro de 2025 às 15h00min até 10 de outubro de 2025 às 23h59min

DATA DE REALIZAÇÃO DO PREGÃO: 15 de outubro de 2025 às 14h30min

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES: A sessão pública de

processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico <http://www.licitacaomangaratiba.com.br> no dia e hora indicadas neste Edital e conduzida pelo Agente de Contratação (Pregoeiro) com o auxílio de sua equipe de apoio, todos designados nos autos do processo em epígrafe. O Edital se encontra disponível no endereço eletrônico <http://www.licitacaomangaratiba.com.br>, podendo, alternativamente, ser impresso no site <http://www.mangaratiba.rj.gov.br/novoportal/licitacoes>, dúvidas poderão ser dirimidas através dos e-mails: cpl@mangaratiba.rj.gov.br e cpl.licitacaomangaratiba@gmail.com;

AVISO DE LICITAÇÃO**PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 029/2025- REMARCAÇÃO****PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº : 5046/2025**

OBJETO: A presente licitação tem por objeto Registro de Preços para a Contratação de empresa especializada em serviços de atividades paisagísticas, com fornecimento de mão-de-obra exclusiva, incluindo equipamentos, materiais e insumos necessários à sua execução, para atender a demanda da Secretaria Municipal de Agricultura e Pesca e seus espaços sociais por um período de 12 (doze) meses.

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor Valor Global com execução de empreitada por preço unitário

MODO DE DISPUTA: FECHADO E ABERTO

INÍCIO ACOLHIMENTO DAS PROPOSTAS: 29 de setembro de 2025 às 15h00min até 10 de outubro de 2025 às 23h59min

DATA DE REALIZAÇÃO DO PREGÃO: 14 de outubro de 2025 às 14h30min

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES: A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico <http://www.licitacaomangaratiba.com.br> no dia e hora indicadas neste Edital e conduzida pelo Agente de Contratação (Pregoeiro) com o auxílio de sua equipe de apoio, todos designados nos autos do processo em epígrafe. O Edital se encontra disponível no endereço eletrônico <http://www.licitacaomangaratiba.com.br>, podendo, alternativamente, ser impresso no site <http://www.mangaratiba.rj.gov.br/novoportal/licitacoes>, dúvidas poderão ser dirimidas através dos e-mails: cpl@mangaratiba.rj.gov.br e cpl.licitacaomangaratiba@gmail.com;

Mangaratiba, 24 de setembro de 2025.
Mariana de Vasconcellos Pontes Alves
Agente de Contratação/Pregoeiro
Portaria nº: 3183/2025



Estado do Rio de Janeiro
PREFEITURA MUNICIPAL DE MANGARATIBA
Secretaria Municipal de Educação

**TERMO DE HOMOLOGAÇÃO****Secretaria Municipal de Educação**

Considerando os trabalhos desenvolvidos pela Subsecretaria Municipal de Suprimentos, bem como as manifestações em despachos exarados pela Procuradoria Municipal e pela Controladoria Geral do Município, e de acordo com a Lei Municipal N.º 41/2017, **HOMOLOGO** o Pregão Eletrônico nº 012/2024- **REMARCAÇÃO**, Processo Administrativo nº 12165/2021 E **APENSO: 12166/2021**, visando **Contratação de empresa para aquisição de condicionadores de ar em atendimento as Unidades Escolares existentes no Município de Mangaratiba**, em favor da empresa abaixo:

EMPRESA VENCEDORA	VALOR
ATLANTICA COMERCIO E SERVIÇOS LTDA- CNPJ: 20.738.968/0001-27	R\$: 154.110,00

Perfazendo o valor total de cento e cinquenta e quatro mil cento e dez reais.

Mangaratiba, 25 de setembro de 2025.

Renato Delmiro Cabral
Secretário Municipal de Educação
PORTARIA Nº 2044 DE 25 DE SETEMBRO DE 2025

Renato Delmiro Cabral
Secretário Municipal de Educação
Portaria nº 2044/2025



REANÁLISE DE DECISÃO DE CADASTRO

Procedimento n.º **25.06.0074.001.00016-3** (reclamação aberta no sistema *Proconsumidor*)

Fornecedor: **TELEFÔNICA BRASIL S.A. (VIVO)**

Trata-se de reanálise da decisão proferida por este coordenador mediante o recebimento por e-mail de uma manifestação por escrito do fornecedor em que requereu que a a decisão de cadastro da reclamação do presente procedimento fosse classificada como "**NÃO FUNDAMENTADA**" e, alternativamente, na remota hipótese de não ser considerada a reclamação fundamentada, que a mesma fosse arquivada como "**FUNDAMENTADA ATENDIDA**".

A reclamação em tela fora noticiada na data de 09 de junho de 2025, perante este órgão de defesa do consumidor, versando acerca de renegociação de débitos, na medida em que o(a) consumidor(a) possuía um débito em aberto junto ao fornecedor de R\$ 152,22, referente à fatura do mês de abril de 2025 de sua linha telefônica em que relatou não ter condições de quitar a dívida. Informou ter também entrado em contato com a empresa em que havia sido oferecida uma proposta de acordo nas seguintes condições: Entrada de R\$65,00 + 4 parcelas de R\$55,00. Porém, procurou o PROCON a fim de obter uma proposta mais facilitada em que os juros correspondam à realidade.

Foi encaminhada carta de notificação para o fornecedor a fim de que apresentasse solução à demanda, o qual informou ter dado baixa



integral na citada fatura já vencida. Ou seja, houve uma solução no caso concreto.

Foi proferida decisão de cadastro por este coordenador que classificou a reclamação como **fundamentada atendida** uma vez que houve o preenchimento das disposições do art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, e do art. 58, inciso II, do Decreto Federal nº 2.181/97, bem como foi dada solução à demanda.

A análise da reclamação motivou a expedição do ofício n.º 047/2025 da Coordenação Executiva do PROCON requisitando informações ao fornecedor sobre quais os percentuais de juros que vêm sendo atualmente praticados nos seus acordos celebrados com os consumidores, considerando o relato da reclamante, sendo que tal comunicação, embora tenha tomado por base o conflito na relação de consumo, exposto na reclamação em reanálise, não se encontra vinculado ao procedimento que fora aberto na plataforma Proconsumidor, voltado inicialmente para o tratamento de uma demanda individual.

Em 19/09/2025, foi publicada a decisão de cadastro no Diário Oficial do Município de Mangaratiba sendo que, no dia 26/09/2025, a coordenação deste PROCON recebeu, por e-mail, uma petição que requereu uma reanálise da classificação da decisão para "não fundamentada" ou, alternativamente, como "fundamentada atendida", como fora anteriormente lançada, tendo sido apresentados, em síntese, os seguintes argumentos: (i) fora localizado, vinculado ao CPF da reclamante, o contrato nº 1354397133, associado a uma linha móvel específica, integrante do plano "Vivo Controle 9GB XI"; (ii) o



contrato supracitado encontra-se, em plena vigência, com todos os serviços a ele vinculados operando de maneira eficaz e sem intercorrências; (iii) após a devida consulta ao CPF da reclamante no sistema de débitos da operadora, conforme demonstrado por print de tela sistêmica, não teria sido identificado nenhum débito em aberto; (iv) conforme teria sido comunicado à reclamante por meio da Carta de Informações Preliminares (CIP), enviada em 13/06/2025, a operadora efetuou a baixa integral da fatura com vencimento em 01/05/2025, no valor de R\$ 152,22.

É o relatório.

Decide-se:

Em que pese a manifestação do fornecedor quanto aos fatos que alegou, eis que, considerando a disposição do art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, e o art. 58, inciso II, do Decreto Federal nº 2.181/97, a classificação como fundamentada deve ser mantida pelo preenchimento integral dos requisitos para tanto: a) evidente relação de consumo, entre o consumidor e o fornecedor, conforme disposição do CDC; b) legitimidade das partes, uma vez que ambos se enquadram nos polos de atenção estabelecidos pelas normas consumeristas; c) verossimilhança das informações prestadas, considerando o relato da consumidora, documentos juntados, e ainda, pela hipossuficiência e inversão do ônus da prova atribuída pelo CDC; d) inexistência de incontroversa exclusão por parte do fornecedor.

No caso em comento, a consumidora havia procurado este órgão de defesa do consumidor em 06/06/2025 informando que possuía um



débito em aberto junto ao fornecedor no valor de R\$ 152,22 (cento e cinquenta e dois reais e vinte e dois centavos), referente à fatura do mês de abril de 2025 de sua linha telefônica, tendo relatado falta de condições de quitar a referida fatura. Informou ter também entrado em contato com a empresa em que havia sido oferecida uma proposta de acordo nas seguintes condições que aumentavam excessivamente o total da dívida: entrada de R\$ 65,00 mais quatro parcelas de R\$ 55,00.

Todavia, justificadamente, a reclamante procurou o PROCON a fim de obter uma proposta mais facilitada em que os juros correspondessem à realidade já que o total das parcelas mais a entrada somaram a quantia de R\$ 285,00 (duzentos e oitenta e cinco reais), não podendo este órgão de defesa do consumidor se silenciar diante de um aumento elevadíssimo do total da dívida, na hipótese de parcelamento, ainda mais sendo praticado por uma empresa prestadora do serviço de telefonia que não tem por atividade o empréstimo de dinheiro a juros, diferentemente dos bancos e das financeiras.

Desse modo, tal reclamação foi acertadamente considerada fundamentada e também classificada como atendida, uma vez que o fornecedor de serviços reclamado apresentou solução à demanda, informando, no dia 13/06/2025, **em data posterior à abertura da reclamação**, ter dado baixa integral na citada fatura vencida.

Nota-se, pois, pelo teor da solicitação da consumidora, que fora antes oferecido **um parcelamento que onera o cliente em nada menos do que 87,22% para um período de apenas cinco meses**, podendo tal medida contribuir para uma futura situação de super endividamento.



E, mesmo que a fatura vencida tenha sido posteriormente cancelada, a situação apresentada a este órgão administrativo de defesa do consumidor possui fundamento e jamais poderia ser de plano descartada.

Vale ressaltar que, nas relações de consumo, a multa por atraso no pagamento é limitada a 2%, de acordo com o art. 52, parágrafo primeiro, do Código de Defesa do Consumidor enquanto que os juros moratórios devem atender ao disposto no art. 406 do Código Civil em sua atual redação:

“Art. 406. Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal. (Redação dada pela Lei nº 14.905, de 2024)
§ 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código. (Incluído pela Lei nº 14.905, de 2024)
§ 2º A metodologia de cálculo da taxa legal e sua forma de aplicação serão definidas pelo Conselho Monetário Nacional e divulgadas pelo Banco Central do Brasil. (Incluído pela Lei nº 14.905, de 2024)
§ 3º Caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência. (Incluído pela Lei nº 14.905, de 2024)”

Todavia, em que pese os juros moratórios não estarem mais limitados a 1% (um por cento) ao mês, por motivo da recente alteração legislativa, ainda assim deve o fornecedor observar os artigos 6º, V, 39, V, e 51, IV e §1º, III, todos do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal n.º 8.078/90).



"Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
(...)

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas."

"Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

(...)
V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;"

"Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

(...)
IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

(...)
§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

(...)
III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso."

Vale o esclarecimento de que foi por tal motivo é que este coordenador do PROCON solicitou informações ao fornecedor sobre quais os percentuais de juros que vêm sendo atualmente praticados pela empresa concessionária nos seus acordos de parcelamento de



dívidas celebrados com os consumidores, tendo em vista as disposições legais acima referenciadas.

Portanto, mantem-se a Fundamentação da Reclamação, classificada como **Atendida**, ante a apresentação de solução à demanda, inserindo-a no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, encaminhando-a para a Secretária Nacional do Consumidor, no âmbito do Ministério da Justiça.

Mangaratiba, 28 de setembro de 2025.

Documento assinado digitalmente
gov.br RODRIGO PHANARDZIS ANCORA DA LUZ
Data: 28/09/2025 13:40:09-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

ASSINADO ELETRONICAMENTE

Rodrigo Phanardzis Ancora da Luz

Coordenador Executivo do PROCON

(Portaria n.º 2912 de 10/06/2025 – Pág. 03 do DOM 2297)



REANÁLISE DE DECISÃO DE CADASTRO

Procedimento n.º **25.06.0074.001.00032-3** (reclamação aberta no sistema *Proconsumidor*)

Fornecedor: **TELEFÔNICA BRASIL S.A. (VIVO)**

Trata-se de reanálise da decisão proferida por este coordenador mediante o recebimento de uma petição de uma petição de "impugnação" do fornecedor referindo-se, simultaneamente, ao presente procedimento e ao ofício n.º 051/2025 da Coordenadoria Executiva.

A reclamação fora noticiada na data de 17 de junho de 2025, perante este órgão de defesa do consumidor, em que o(a) consumidor(a) relatou ser cliente da empresa reclamada através do combo "FIBRA500Mbps" que inclui internet fixa e três linhas telefônicas. Aduziu que, no mês de fevereiro do corrente ano de 2025, contatou a operadora através do telefone solicitando o cancelamento da Internet fixa em razão de sua mudança de endereço para um local onde não existe cobertura do referido serviço, porém solicitou para permanecer com as três linhas telefônicas. Entretanto, ainda assim, reclamou que o fornecedor vem lhe cobrando pelo serviço incluindo um serviço de internet fixa que não utiliza mais sendo que a consumidora não obteve êxito no seu pedido de cancelamento junto à operadora. Ao final, requereu a desconstituição da cobrança indevida desde o momento em que o serviço deveria estar cancelado mas que tem se mantido ativo indevidamente, fazendo menção à aplicação do ato anterior de



regulamentação do CDC que estabelece diretrizes e normas sobre o SAC das empresas, além de outras disposições da referida norma legal, dentre as quais o art. 42 e parágrafo único da lei que trata da devolução em dobro da quantia paga indevidamente.

Foi encaminhada carta de notificação para o fornecedor a fim de que apresentasse solução à demanda tendo o mesmo, conforme a resposta de 26/06/2026, negado a dar solução ao problema exposto com a justificativa de que a linha de telefone se encontraria vinculada com fidelização devido a aquisição do aparelho Apple iPhone 16 Pro Max 256gb Titânio no dia 02/12/2024 e que, caso ocorresse o cancelamento ou troca do plano antes do fim da vigência da permanência mínima, importaria na cobrança de multa referente ao período proporcional de quebra, fazendo menção a dispositivos da Resolução da Anatel nº 632, de 7 de março de 2014. Por fim, concluiu que para realizar o cancelamento do serviço Vivo Fibra 500Mbps, "será necessário alterar o plano das linhas moveis, porém ocorrerá a cobrança de multa de fidelidade do aparelho vinculado a linha".

Foi proferida decisão de cadastro por este coordenador que classificou a reclamação como **fundamentada não atendida** com a seguinte fundamentação adotada:

"Inicialmente deve-se considerar que, em sua evasiva defesa, a empresa reclamada não nega que tenha a consumidora realizado contato em fevereiro de 2025 pedindo o cancelamento do serviço como também não diverge da falta de cobertura no endereço atual da reclamante. Desse modo, devem ser presumidas como verdadeiras as suas alegações quanto aos dois fatos narrados na solicitação.



Ora, o cerne da questão é se a reclamante teria ou não direito de cancelar o serviço, uma vez que a internet fixa não é prestada no seu endereço atual.

Ocorre que o consumidor tem o direito de rescindir o contrato de plano de internet sem multa em caso de mudança de endereço para local não coberto pela operadora. Isto porque, em tais hipóteses, a culpa não é do consumidor e sim do fornecedor que não presta um dos serviços que oferece no endereço de destino.

É óbvio que o consumidor não é obrigado a permanecer no mesmo endereço enquanto não cessado o prazo de fidelidade de maneira que uma eventual falta de viabilidade técnica no local de destino jamais poderá ser atribuída ao consumidor.

Assim sendo, se ausente a culpa do consumidor por uma rescisão antecipada, consequentemente torna-se indevida a multa na presente hipótese.

Consequentemente, se a multa de fidelização é indevida, torna-se cabível a devolução na forma dobrada das quantias pagas, conforme dispõe o art. 42 do CDC.

Acrescente-se que os referidos artigos 57 e 58 do Anexo I da Resolução n.º 632/2014 da ANATEL, atualmente revogados pela Resolução n.º 765, de 6 de novembro de 2023, previa no parágrafo único do art. 57 a proibição da cobrança da multa rescisória "em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a ela o ônus da prova da não-procedência do alegado pelo Consumidor". E, no caso em comento, nada foi dito na resposta se no endereço de destino da consumidora teria ou não cobertura."

Em 19/09/2025, foi publicada a decisão de cadastro no Diário Oficial do Município de Mangaratiba sendo que, no dia 25/09/2025, a coordenação deste PROCON recebeu, por e-mail, uma petição de "impugnação" do fornecedor referindo-se, simultaneamente, ao presente procedimento e ao ofício n.º 051/2025 da Coordenadoria Executiva.

Em suas razões, o fornecedor expôs que, apesar dos esclarecimentos



prestados, este órgão teria determinado a instauração do processo administrativo sancionador, tendo apresentado novas razões de defesa acerca do caso já apreciado, alegando, em síntese, que: (i) a consumidora é assinante do contrato 1339060798 o qual engloba serviços de banda larga RJO-V0001QS856-013; (ii) o serviço estaria suspenso "em razão da falta de pagamento e não por cobrança de multa pela quebra de fidelidade"; (iii) não houve solicitação de alteração de endereço pela consumidora ao contrário do alegado na reclamação inicial; (iv) a reclamante anteriormente estava adimplente com o pagamento dos seus boletos mensais e teria, por motivo desconhecido, cessado os pagamentos, o que, por sua vez, teria acarretado a suspensão dos serviços; (v) inexistiria multa por quebra de fidelidade; (vi) a cobertura da empresa no Município, segundo dados divulgados pela ANATEL, alcançaria 99,92% da área do Município; (vii) o procedimento não teria trazido elementos para instrução da demanda; (viii) a conduta do fornecedor seria regular. Ao final, requereu que fosse determinada a insubsistência da autuação, com o afastamento da infração e de eventual penalidade de multa aplicada pelo PROCON.

É o relatório.

Decide-se:

Inicialmente deve ser esclarecido que, em momento algum, houve alguma instauração de processo sancionatório pelo PROCON de Mangaratiba relacionado ao presente caso. Apesar de constar no pedido inicial da reclamação a "*conversão em Processo Administrativo para aplicação das penalidades previstas no art. 56, do CDC*", deve-



se considerar que as reclamações abertas na plataforma Proconsumidor, sistema eletrônico que substituiu o Sindec no começo da década, não têm por objetivo gerar tais procedimentos, ainda que os PROCONs detenham o poder de polícia e, eventualmente, possam se valer da análise de reclamações individuais de consumidores como base informativa para instaurar novos procedimentos administrativos.

Aduza-se que, embora o ofício n.º 051/2025 desta Coordenadoria não seja parte integrante da reclamação, trata-se de uma simples comunicação feita ao fornecedor solicitando informações que possam ser de interesse coletivo dos consumidores de Mangaratiba a partir da análise anteriormente feita da presente reclamação que é de caráter individual. Senão vejamos o que fora requerido no mencionado documento da lavra deste coordenador:

"Desse modo, solicito informações se esta operadora de telefonia vem aplicando multas quanto à quebra da fidelidade dos planos contratados as hipóteses de rescisão antecipada em casos de mudança de endereço do consumidor para local não coberto pelos serviços da operadora.

Solicito também saber se no Município de Mangaratiba é prestado o serviço de internet fixa desta empresa e, caso positivo, quais as localidades abrangidas, devendo ser informado se o distrito de Itacuruçá encontra-se ou não incluso.

Peço que seja fornecida resposta a este órgão de defesa do consumidor, atendendo suficientemente ao solicitado nos dois parágrafos anteriores, em até 10 (dez) dias."

Portanto, o que fora requerido no ofício não integra a presente reclamação devendo ser esclarecido que este coordenador adota como prática interativa, motivada pelo princípio orientador do art. 3º,



inciso III, da nossa Lei Municipal n.º 1.286, de 14 de maio de 2020, publicada na edição n.º 1130 do DOM, da mesma data, oficial os fornecedores sempre que o tratamento de uma solicitação aberta na plataforma Proconsumidor indiciar uma conduta habitual do fornecedor que, por sua vez, possa ser potencialmente lesiva à coletividade, sem precisar proceder a abertura de processo sancionador de imediato, ou encaminhar a questão a outros órgãos de tutela coletiva como o Ministério Público. E tal modo de agir baseia-se no fato de que, via de regra, o primeiro momento diante de um questionamento sobre a possibilidade de haver uma conduta nas relações de consumo é buscar estabelecer um diálogo com o fornecedor, visando, inclusive, prestar orientações, como já foi feito com a reclamada em vezes anteriores.

Assim, sendo, uma vez prestados os esclarecimentos, passo às questões propriamente da presente reclamação que já havia sido devidamente analisada com base nos termos da primeira defesa e teve a sua decisão de cadastro classificada como fundamentada não atendida.

Em que pese a manifestação do fornecedor quanto aos fatos que alegou, eis que, considerando a disposição do art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, e o art. 58, inciso II, do Decreto Federal nº 2.181/97, a classificação como fundamentada deve ser mantida pelo preenchimento integral dos requisitos para tanto: a) evidente relação de consumo, entre o consumidor e o fornecedor, conforme disposição do CDC; b) legitimidade das partes, uma vez que ambos se enquadram nos polos de atenção estabelecidos pelas normas consumeristas; c) verossimilhança das informações prestadas,



considerando o relato da consumidora, documentos juntados, e ainda, pela hipossuficiência e inversão do ônus da prova atribuída pelo CDC; d) inexistência de incontroversa exclusão por parte do fornecedor.

Deve ser observado que a manifestação apresentada em 26/06/2025 fora de fato evasiva, sendo que aquele era o momento do fornecedor apresentar suficientemente toda a matéria de defesa, não podendo inovar em sede recursal com argumentos e provas que não foram discutidos no momento oportuno, até mesmo porque, após a decisão de cadastro proferida, já não há mais tratativas entre as partes. Logo, as alegações trazidas na nova peça, recebida por e-mail em 25/09/2025, não se prestariam a modificar a decisão já proferida, muito embora tenham motivado uma reanálise.

Ainda que assim não fosse e as razões apresentadas na peça de impugnação tivessem sido apresentadas no momento da resposta, a reclamação continua mantendo a mesma classificação pois demonstra legitimidade entre as partes (consumidor e fornecedor), encontra-se situada numa incontestável relação de consumo e foi baseada em elementos capazes de lhe dar verossimilhança entre a notícia formulada pela consumidora e o suposto descumprimento de normas de defesa do consumidor, conforme articulados pela funcionária responsável pelo atendimento inicial quando abriu a solicitação no sistema. Senão vejamos os termos do pedido formulado:

"Diante do exposto, requer a parte consumidora, a desconstituição da cobrança indevida, referentes ao período em que o serviço já estava, ou deveria estar cancelado, conforme previsão dos artigos 4º § 2º e 17 § 3º



do Decreto Federal n. 6523, bem como artigos 20, 22 parágrafo único, 31, 39 V e VI, 42 parágrafo único, 46 e 51 I, II, III e IV do Código de Defesa do Consumidor (...)"

Importante dizer que, mesmo que haja divergência entre as alegações das partes, não há como o PROCON entender decidir pela procedência ou pela improcedência tal como faz o Poder Judiciário pois, na análise das reclamações, nos limites do procedimento, este órgão apenas decide se a reclamação foi fundamentada ou não. Se é fundamentada, cabe completar a classificação como atendida ou não atendida. Não sendo fundamentada, procede-se com o encerramento.

No caso em comento, mesmo se fossem considerados os argumentos da peça mais recente do fornecedor, o qual não poderia inovar em sede recursal, seriam versões divergentes das partes de modo que a argumentação apresentada não mudaria o convencimento deste coordenador pela ausência de fundamentação.

Por fim, deve-se notar que, lamentavelmente, a demanda não alcançou êxito perante este órgão de defesa do consumidor, de maneira que a classificação como não atendida encontra-se correta. Isto é, não foi atendida pelo fornecedor.

Portanto, mantém-se a Fundamentação da Reclamação, classificada como **Não-Atendida**, ante a ausência de solução à demanda, sem justificativa plausível em sua resposta, inserindo-a no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, encaminhando-a para a Secretária Nacional do Consumidor, no âmbito do Ministério da Justiça.



Mangaratiba, 28 de setembro de 2025.

Documento assinado digitalmente
gov.br RODRIGO PHANARDZIS ANCORA DA LUZ
Data: 28/09/2025 13:40:09-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

ASSINADO ELETRONICAMENTE

Rodrigo Phanardzis Ancora da Luz

Coordenador Executivo do PROCON

(Portaria n.º 2912 de 10/06/2025 – Pág. 03 do DOM 2297)



EXPEDIENTE

Órgão Responsável:

Subsecretaria de Comunicação

Diagramação:

Jean Carlos Maia

Jornalistas Responsáveis:

Nívea Marques

Fotografia:

Jonathan Abade
Renan Ferrazzani

Edição e Revisão:

Jean Carlos Maia

Impressão:

Subsecretaria de Comunicação

Versão Digital

www.mangaratiba.rj.gov.br/novoportal