

Secretaria de  
Estado da  
Segurança  
Pública



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA

Portaria 13/2021 - PROCON/2021 - SSP

Dispõe sobre a criação do Núcleo de Apoio e Atendimento aos Superendividados – NAS e dá outras providências.

**O Superintendente do PROCON-GOIÁS ALEX AUGUSTO VAZ RODRIGUES**, no uso das atribuições que lhe confere o art. 31 do Regulamento da Secretaria Estadual da Secretaria de Estado da Segurança Pública, aprovado pelo Decreto Estadual nº 9.690/2020, RESOLVE: Criar o Núcleo de Apoio e Atendimento aos Superendividados – NAS, com o objetivo de auxiliar os consumidores superendividados, orientando e promovendo a renegociação de dívidas com os seus credores, garantindo a conciliação e a mediação de conflitos oriundos do superendividamento, com preservação do mínimo existencial, por meio da revisão e repactuação da dívida, entre outras medidas de proteção do consumidor pessoa natural.

**RESOLVE:**

## CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º.** Esta Portaria dispõe sobre a criação do Núcleo de Apoio e Atendimento aos Superendividados – NAS e dá outras providências.

**Art. 2º.** Fica instituída na Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor da Secretaria de Segurança Pública – SSP/GO, o Núcleo de Apoio e Atendimento aos Superendividados – NAS, ficando este vinculado à Gerência de Atendimento ao Consumidor da respectiva unidade.

**Parágrafo Único** – Dentro da estrutura organizacional desta Superintendência, o 8º Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Goiânia - CEJUSC passará a ser integrante do Núcleo de Apoio e Atendimento aos Superendividados – NAS.

## CAPÍTULO II – DO ATENDIMENTO AO SUPERENDIVIDADO

**Art. 3º.** São objetivos do Núcleo de Apoio e Atendimento aos Superendividados – NAS no âmbito do Procon Goiás:

- I – Auxiliar os consumidores superendividados, orientando e promovendo a renegociação de dívidas com os seus credores;
- II – Realização de audiências de conciliação e a mediação de conflitos oriundos do superendividamento;
- III - Preservação do mínimo existencial, por meio da revisão e repactuação da dívida, entre outras medidas de proteção do consumidor pessoa naturais, nos termos do fixado na Lei 14.181/2021;
- IV - Dar efetividade as atividades do 8º Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Goiânia.

**Art. 4º** São atribuições do Núcleo de Apoio e Atendimento aos Superendividados - NAS:

- I – Promover o atendimento individual de consumidores superendividados;

- II – Desenvolver medidas preventivas e corretivas de âmbito individual e coletivo das causas e efeitos do crédito irresponsável;
- III – Orientar os consumidores quanto ao planejamento e a melhor forma de saldar suas dívidas e participar de esforços de educação financeira;
- IV– Instaurar processos administrativos conciliatórios;
- V – Realizar a intermediação e negociação com os credores de modo a viabilizar a renegociação das dívidas em audiências em bloco, conforme o disposto nos Arts. 104-A e 104-C Código de Defesa do Consumidor;
- VI – Auxiliar os consumidores quanto ao recebimento de propostas, informando-os para as tomadas de decisões de forma a priorizar os pagamentos;
- VII – Promover audiências de renegociação de dívidas com todos os credores, de forma amigável, de acordo com orçamento familiar, de modo a garantir a subsistência básica de sua família, preservando o mínimo existencial e elaborando em conjunto com o consumidor um plano de pagamento das dívidas;
- VIII - Promover campanhas educativas visando à obtenção de crédito de modo consciente e responsável.

**Art. 5º** - Todos os departamentos e servidores lotados na Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor deverão prestar auxílio as atividades do NAS nos termos das funções e atividades que exerçam nesta superintendência, compartilhando práticas na defesa do consumidor pessoa natural superendividado, atuando diretamente no apoio e resolução da situação de superendividado.

**Parágrafo Único** - As atividades do NAS poderão ser coordenadas por um Coordenador e auxiliada por outros servidores designados à critério da Superintendência.

**Art. 6º** O NAS poderá ter unidades de atendimentos e realização de audiências em núcleos de práticas jurídicas das instituições conveniadas ao PROCON GOIÁS.

**Art. 7º** O NAS irá atender aos requerentes, por meio das seguintes ações:

- I - Negociação de dívidas não superiores a 20 (vinte) salários mínimos, por intermédio de audiências conciliatórias individuais ou global com o limite de até 7 credores;
- II - Informação e educação dos consumidores, em conjunto ou não, com os programas de educação financeira conjuntamente com Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC);
- III - Realização de cálculos;

**§1º.** No caso do Inciso I, as dívidas englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada, excluídas, do processo de repactuação as dívidas, ainda que decorrentes de relações de consumo, oriundas de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar o pagamento e demais casos fixados na Lei nº 14.181/21

**§2º** O NAS não incluirá no plano de pagamento as dívidas com garantia real, dos financiamentos imobiliários, as contraídas por indenizações judiciais, dívidas alimentícias, dívidas fiscais, dívidas de condomínio, dívidas rurais e de aluguel, que deverão ser levadas em conta para o estabelecimento do mínimo existencial do consumidor, mas que ficam fora do processo de repactuação de dívidas.

**§3º** Poderá ser realizado o atendimento ao consumidor que por ventura não preencha alguns dos requisitos supracitados em casos excepcionais de acordo com autorização do Gerente de Atendimento ou Superintendente.

**§ 4º** O cálculo do mínimo existencial deverá levar em conta a situação familiar, de moradia, de alimentação e vestuário mínimo do consumidor, podendo de forma geral ser considerado, nas faixas entre 1 a 5 salários mínimos, a necessidade de manutenção de cerca de 60% a 65% da remuneração

mensal do consumidor para as despesas de sobrevivência, podendo aumentar nas faixas superiores de 5 a 10 salários mínimos até 50% da remuneração mensal.

**Art. 8º** Poderão requerer os serviços do NAS toda pessoa natural ou física, maior de idade e capaz, de boa-fé, constatada a condição de superendividado.

**Parágrafo Único** - Considera-se como superendividado o consumidor pessoa natural, de boa-fé, impossibilitado de pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação, de acordo com o art. 54-A, §1º do Código de Defesa do Consumidor.

**Art. 9º** Para iniciar o atendimento ao superendividado, o consumidor deverá se dirigir ao órgão munido dos seguintes documentos:

- I - Cópia da identidade e CPF;
- II- Cópia de comprovante de residência;
- III- Comprovantes da renda individual, complementar e familiar;
- IV - Comprovantes das despesas;
- V - Demonstrativos das dívidas.

**Parágrafo Único.** Caso o consumidor não disponha da documentação supracitada será orientado a providenciar a documentação necessária e em seguida retornar para prosseguimento.

**Art. 10º** O NAS atuará de forma conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas previsto no art. 104-C do Código de Defesa do Consumidor de acordo com o seguinte procedimento:

- I – Ato, por escrito, da autoridade competente de instauração do processo de repactuação de dívidas;
- II – Recebimento da demanda do consumidor com as seguintes informações:
  - a) Qualificação completa do consumidor;
  - b) Dados socioeconômicos do consumidor, em especial atenção se idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada;
  - c) Descrição do problema financeiro e se recebeu cópia do contrato e as informações do Art. 52 do CDC;
  - d) Serviço requerido ao NAS, previsto nos incisos do artigo 5º da presente Portaria.
- III – Parecer técnico financeiro;
- V – Notificação de todos os credores com prazo de dez dias para conhecimento do procedimento instaurado e comparecimento em audiência global de conciliação com todos os credores.
- VI – Realização de audiência global de conciliação com todos os credores;
- VII – Aprovação, na audiência de conciliação, do plano de pagamento, preservado o mínimo existencial, bem como dos acordos efetuados na audiência de conciliação;
- VII – Arquivamento da demanda do consumidor após a realização da audiência de conciliação.

**Art. 11º** A aprovação do plano de pagamento do consumidor na audiência global de conciliação com todos os credores levará em consideração os seguintes critérios: prazo máximo de 5 (cinco) anos, preservados o mínimo existencial e as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas.

**Parágrafo Único** - Constarão do plano de pagamento:

- I - medidas de dilação dos prazos de pagamento e de redução dos encargos da dívida ou da remuneração do fornecedor, entre outras destinadas a facilitar o pagamento da dívida;

**II** - referência à suspensão ou à extinção das ações judiciais em curso;

**III** - data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes;

**IV** - condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento.

### **CAPÍTULO III - DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**

**Art. 12º.** A audiência de conciliação consiste na harmonização formal dos interesses conflitantes, visando à pacificação das relações de consumo, tendo como partes o consumidor e o fornecedor; possui caráter solene e será realizada em local próprio destinado a este fim ou de forma virtual;

#### **Art. 13º. Incumbe ao conciliador:**

**I** - Na tentativa de conciliação, o conciliador deverá empenhar-se tecnicamente, dando às partes oportunidade de expor os fatos e suas razões, ponderando as vantagens de um acordo;

**II** - Expor a proposta dos interessados e sugerir alternativas de aproximação nos termos do pedido inicial, empenhando-se na obtenção de êxito.

**Art. 14º.** O conciliador lavrará o Termo de Audiência, em linguagem clara e precisa, com informações acerca do plano de pagamento conforme referido no § 3º do artigo 104-A, deste modo:

**I** - medidas de dilação dos prazos de pagamento e de redução dos encargos da dívida ou da remuneração do fornecedor, entre outras destinadas a facilitar o pagamento da dívida;

**II** - referência à suspensão ou à extinção das ações judiciais em curso;

**III** - data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes;

**IV** - condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento;

**V** - a proposta de plano de pagamento apresentado pelo consumidor com prazo máximo de 5 (cinco) anos, sendo que a primeira parcela será devida no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias.

**VI** – Penalidades pelo descumprimento do plano de pagamento.

**Art. 15º.** Em caso de composição entre as partes, o conciliador lavrará o respectivo Termo de Audiência, em linguagem clara e precisa, e assim, deverá informar que o acordo devidamente assinado pelas partes será homologado pelo Juiz Coordenador do 8º CEJUSC PROCON-Goiás tornando-se título executivo judicial, conforme Termo de Cooperação Técnica celebrado entre o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás e a Superintendência de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor – PROCON-Goiás ou em sua impossibilidade tornar-se título executivo extrajudicial, desde que o termo de transação seja referendado por advogado regularmente constituído pelo consumidor e/ou por defensor público e pelo(s) o(s) respectivo(s) advogado(s) do(s) fornecedor (es), na forma do art. 784, IV, do NCPC.

**Art. 16º.** Em caso de não haver composição entre as partes, o conciliador lavrará o respectivo Termo de Audiência, em linguagem clara e precisa, e assim, deverá informar às partes sobre o procedimento adotado pelo PROCON-Goiás e encaminhar para arquivamento do feito. O consumidor deverá ser orientado sobre os procedimentos judiciais que poderá adotar nos termos da Lei do Superendividamento.

## CAPÍTULO IV - DA ORIENTAÇÃO FINANCEIRA

**Art. 17.** Firmado ou não um acordo entre as partes, o NAS poderá encaminhar o consumidor à Escola Estadual de Defesa do Consumidor para realização de atividades de reeducação financeira cabíveis.

## CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 18º.** A Superintendência do PROCON-Goiás, quando necessário, expedirá normas complementares e específicas para execução do disposto nesta Portaria.

**Art. 19º.** As normatizações e procedimentos de conciliação previstos nesta Portaria não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelo órgão, desde que venham dar celeridade e racionalizar os atos processuais.

**Art. 20.** Os procedimentos não previstos no presente ato serão definidos pelo Superintendente de Proteção aos Direitos do Consumidor.

**Art. 21.** Este ato entra em vigor na data da publicação, ficando revogadas todas as disposições em contrário.

### DÊ-SE CIÊNCIA, CUMPRA-SE e PUBLIQUE-SE.

Alex Augusto Vaz Rodrigues

Superintendente de Proteção aos Direitos do Consumidor da Secretaria de Segurança Pública – SSP/GO

Gabinete da Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor da Secretaria de Segurança Pública, aos 11 dias do mês de agosto de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **ALEX AUGUSTO VAZ RODRIGUES**, **Superintendente**, em 11/08/2021, às 16:19, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000022759825** e o código CRC **8AB449C3**.

SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR  
RUA 8 242, ED. TORRES - Bairro CENTRO - GOIANIA - GO - CEP 74013-030 - (62)3201-7112.



Referência: Processo nº 202100016022121



SEI 000022759825