

## DECISÃO INTERLOCUTÓRIA

Trata-se de ação civil pública proposta pela **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS**, por meio de seu **Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor (NUDECON)**, contra a **COMPANHIA DE SANEAMENTO DO ESTADO DO TOCANTINS (ODEBRECHT AMBIENTAL)**, ambas já qualificadas na exordial.

Sustenta a parte autora que em meados do mês de maio deste ano de 2016, aportaram no Núcleo Regional da Defensoria Pública da comarca de Guaraí diversas reclamações quanto à qualidade do atendimento prestado na agência da empresa concessionária de fornecimento de água Odebrecht Ambiental (antiga Saneatins) situada no município de Guaraí. Nesse passo, conforme relatos dos assistidos, o tempo de expediente da empresa demandada, isto é, de 4 h (quatro horas) diárias (das 14h às 18h), tem se mostrado insuficiente para o atendimento a contento da demanda da população do município de Guaraí e região.

Destaca que em 18/05/2016 o assistido Evaldo Nunes Ferreira registrou boletim de ocorrência na 1ª Delegacia de Polícia Civil de Guaraí, por meio do qual relatou a situação exposta. Afirma ainda que a pessoa mencionada também elaborou um abaixo-assinado e passou a colher assinatura de vários consumidores também insatisfeitos com o atendimento prestado pela concessionária de serviço público demandada.

Aduz que, em razão da natureza coletiva da demanda, a Defensoria Pública da comarca de Guaraí acionou o suporte do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor (NUDECON), ocasião em que lhe noticiou o caso e lhe solicitou auxílio para a adoção das medidas cabíveis. Para tanto, foi encaminhado ofício com recomendação de extensão do horário de atendimento, bem como solicitação de informações quanto à disponibilidade de canais alternativos de atendimento oferecidos pela empresa concessionária de serviços públicos. Em resposta, a empresa demandada informou que o horário de atendimento foi dimensionado de acordo com a demanda do município e que oferece alternativas de atendimento, a exemplo dos serviços via *call center* e pelo endereço eletrônico da empresa. Ainda, informou que não tem registro das reclamações descritas na recomendação.

Diante dessa resposta da empresa demandada, o NUDECON encaminhou ao PROCON/TO o ofício de nº 101/2016, por meio do qual é solicitada do órgão de proteção ao consumidor a averiguação na agência de atendimento da Odebrecht Ambiental em Guaraí e que fosse remetido relatório ao NUDECON. Em resposta a tal expediente, o PROCON/TO encaminhou ao Núcleo Especializado da Defensoria Pública auto de infração resultante da averiguação realizada nas dependências da agência de atendimento da empresa Odebrecht Ambiental em Guaraí/TO.

Diante disso, propôs a presente ação civil pública, por meio da qual pleiteia, em sede de tutela provisória de natureza antecipada, **1)** seja a empresa ré Odebrecht Ambiental compelida a, no prazo de 48 h (quarenta e oito horas), adequar o horário de atendimento ao público de sua agência localizada no município de Guaraí/TO, de modo a compatibilizá-lo à necessidade do município, com o respeito da legislação municipal que regulamenta o tempo de espera em fila de atendimento (Lei nº 051/2005, com as alterações promovidas pela Lei Municipal nº 157/2008), sendo o prazo máximo de espera em fila de atendimento de 25 (vinte e cinco) minutos nos dias normais e de, no máximo, 40 (quarenta) minutos em dias de maior movimento; **2)** a disponibilização de guichê e senha para atendimento preferencial aos beneficiários elencados no referido diploma legal; **3)** a disponibilização, a todos os consumidores, de senhas de atendimento nas quais constem o horário de chegada e a confirmação do horário em que o consumidor será atendido; **4)** a adequação da estrutura física de sua agência de atendimento ao público localizada no município de Guaraí/TO, com a disponibilização de um bebedouro e de sanitários com fácil identificação por meio de placas informativas, na forma da Lei Municipal nº 051/2005. Para o caso de descumprimento, requer a fixação de multa cominatória.

### É o relatório. Decido.

Inicialmente, cumpre consignar que a Defensoria Pública possui legitimidade para propor ação civil pública (ACP), conforme o disposto no art. 5º, inciso II, da Lei nº 7.347/85. Também há previsão de legitimação da Defensoria Pública para propor ACP no art. 4º, inciso VII, da Lei Complementar nº 80/94.

De resto, é pacífico o entendimento jurisprudencial segundo o qual *"cabe à Defensoria Pública a tutela de qualquer interesse individual homogêneo, coletivo stricto sensu ou difuso, pois sua legitimidade ad causam, no essencial, não se guia pelas características ou perfil do objeto de tutela (= critério objetivo), mas pela natureza ou status dos sujeitos protegidos, concreta ou abstratamente defendidos, os necessitados (= critério subjetivo)"* [1].



Documento assinado eletronicamente por **OCÉLIO NOBRE DA SILVA**, Matrícula **106174**.

Para confirmar a validade deste documento, acesse: [https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2\\_prod\\_1grau/externo\\_controlador.php?acao=valida\\_documento\\_consultar](https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar) e digite o Código Verificador **3230ba5b2a**

Feitas tais considerações, passo ao exame do que é pleiteado a título de tutela de urgência, especificamente, antecipação da tutela.

Muito bem. No caso concreto, a tutela de urgência de natureza antecipada pleiteada deve ser **deferida liminarmente**.

Na espécie, verifico a presença do binômio "probabilidade do direito" e "perigo da demora".

Quanto ao primeiro requisito ("probabilidade do direito" - *fumus boni juris*), constato que, de fato, a petição inicial foi instruída com documentos que evidenciam a insatisfação de populares da cidade de Guaraí com o horário de atendimento da empresa demandada nesta localidade (evento 01, ANEXOS\_PET\_INI2).

Ademais, a exordial também veio acompanhada da "Recomendação-NUDECON-DPE-TO nº 011/2016" (evento 01, ANEXOS\_PET\_INI3), por meio do qual o Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (NUDECON/DPE/TO) recomendou à empresa demandada Odebrecht Ambiental a extensão do horário de atendimento da agência localizada no município de Guaraí também ao turno matutino, a fim de atender a contento a população guaraiense.

Não obstante, pelo que se depreende dos autos, a empresa demandada não estendeu seu horário de atendimento ao público, o que tem resultado em prejuízo à população local.

Destaque-se, outrossim, que o PROCON/TO, atendendo à solicitação da Defensoria Pública, realizou em 03/10/2016 vistoria *in loco* na agência de atendimento da Odebrecht Ambiental em Guaraí, ocasião em que constatou o seguinte (evento 01, OFI5):

"Constatamos que a empresa restringe o horário de atendimento das 14:00 às 18:00 horas, além de não fornecer senhas com horário de chegada, não tem caixa de guichê preferencial contendo apenas um atendente, banheiro com difícil acesso, sem a devida sinalização" (SIC).

Diante de tudo isso, verifica-se que os fatos narrados pela autora, *prima facie*, são verossímeis no sentido de que, de fato, a empresa demandada atende ao público por somente quatro horas diárias (14h às 18h), o que, certamente, tem se revelado insuficiente diante da grande demanda de atendimento ao público, notadamente quando se é levado em consideração o fato de que a cidade de Guaraí, segundo estimativa do IBGE [2] para 2016, é a 8ª maior cidade do Estado do Tocantins em termos populacionais.

Vale mencionar que mesmo depois de receber uma recomendação do NUDECON/DPE/TO e uma atuação do PROCON/TO, a empresa demandada não corrigiu os problemas apontados, situação essa que, por certo, legitima a atuação do Poder Judiciário, que foi provocado pela Defensoria Pública.

Noutro aspecto, convém destacar que a Lei nº 51/2005 (com redação alterada pela Lei nº 157/2008), em seu art. 1º, regulamenta o tempo mínimo de atendimento ao público em órgãos públicos e em agências bancárias:

Art. 1º. Fica definido que o usuário de agências bancárias e órgãos de autarquias municipal, estadual e federal, localizadas na cidade de Guaraí, Estado do Tocantins, deverá ser atendido em até 25 (vinte e cinco) minutos em dias de movimento normal e nos dias de segunda-feira e sexta-feira. Nos dias de pagamento de funcionários públicos, nas vésperas e após feriados prolongados não deverá ultrapassar 40 (quarenta) minutos.

Da mesma forma, o art. 3º da mesma Lei nº 51/2005 (com redação alterada pela Lei nº 157/2008), prevê um mínimo de conforto ao usuário das agências bancárias e de serviços públicos. Veja-se:

Art. 3º. Os estabelecimentos bancários e os órgãos públicos de que trata esta Lei deverão instalar assentos, bebedouros e sanitários de fácil acesso.

É evidente que o desprezo do legislador municipal à boa técnica legislativa não pode prejudicar o cidadão. Quero dizer com isso que, ao afirmar, nos dispositivos legais acima transcritos, que as "autarquias" ou "órgãos públicos" devem atender os cidadãos guaraienses num determinado horário ou que devem fornecer aos usuários de referidos serviços um mínimo de conforto, quis o legislador municipal afirmar que tais exigências também são extensivas às concessionárias, permissionárias e autorizatárias de serviços públicos - dentre elas, a empresa Odebrecht Ambiental, ora demandada.

Diante desse contexto, num juízo de cognição meramente sumária e não exauriente (próprio para esta fase de gênese do processo), restou demonstrada a desídia da empresa Odebrecht Ambiental com o cidadão guaraiense que lhe procura a fim de solucionar problemas com a prestação do serviço de concessão de saneamento e fornecimento de água nesta cidade.



Documento assinado eletronicamente por **OCÉLIO NOBRE DA SILVA**, Matrícula **106174**.  
Para confirmar a validade deste documento, acesse: [https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2\\_prod\\_1grau/externo\\_controlador.php?acao=valida\\_documento\\_consultar](https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar) e digite o Código Verificador **3230ba5b2a**

Noutro giro, entendo que o *periculum in mora* reside na certeza de que o não deferimento da tutela de urgência de natureza antecipada resultará em maior prejuízo ao usuário do serviço prestado pela empresa demandada do que a esta última.

Isso porque, à luz da documentação que instrui a inicial, constato que o cidadão guaraiense tem amargado um atendimento deficitário, em que tem passado mais tempo do que o necessário, havendo relatos de consumidores aguardando até 3h (três horas!) para serem atendidos.

Não bastasse isso, também há informação nos autos, fornecida pelo PROCON/TO, de que a agência de atendimento dispõe de sanitário de difícil acesso, o que evidentemente dificulta sua utilização por pessoas idosas e/ou portadoras de necessidades especiais.

De resto, não se vislumbra risco de irreversibilidade da tutela de urgência agora concedida, uma vez que, caso esta ação coletiva seja julgada improcedente, poderá haver a reversão do que ora está sendo deferido liminarmente.

Diante disso, uma vez presentes os requisitos imprescindíveis para a concessão liminar da tutela provisória de natureza antecipada, quais sejam, a probabilidade do direito e o risco de resultado útil do processo (*periculum in mora*), é forçoso o deferimento do pleito antecipatório, em caráter liminar.

Posto isso, com fundamento no art. 300, § 2º (primeira parte), do CPC vigente, **DEFIRO** liminarmente a tutela de urgência de natureza antecipada, para o fim de determinar à empresa Odebrecht Ambiental que, no prazo impreterível de 05 (cinco) dias contados da intimação desta decisão:

- 1) Adote todas as providências que se afigurarem necessárias para adequar o horário de atendimento ao público em sua agência localizada no município de Guaraí/TO ao disposto na Lei Municipal nº 051/2005 (com as alterações promovidas pela Lei Municipal nº 157/2008), com observância do tempo máximo de espera em fila de atendimento de 25 (vinte e cinco) minutos em dias normais e de, no máximo, 40 (quarenta) minutos em dias de maior movimento. Para tanto, a empresa demandada deverá estender seu horário de atendimento também ao período matutino, sem prejuízo da permanência do período vespertino;
- 2) Disponibilize, na forma do art. 2º da Lei Federal nº 10.048/2000, guichê e senha para atendimento preferencial aos beneficiários elencados no referido diploma legal;
- 3) Disponibilize a todos os consumidores, senhas de atendimento nas quais constem o horário de chegada e a confirmação do horário em que o consumidor será atendido.

Para o caso de descumprimento de qualquer uma das determinações acima expostas, **fixo multa-diária de R\$ 1.000,00 (um mil reais), limitada a R\$ 30.000,00 (trinta mil reais)**, a ser revertida ao Fundo da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (FUNDEP).

No ensejo, ainda por consequência do deferimento do pleito antecipatório, **determino** à empresa demandada que, no prazo impreterível de 30 (trinta) dias e na forma do art. 3º da Lei Municipal nº 051/2005, promova a adequação da estrutura física de sua agência de atendimento ao público localizada no município de Guaraí, com a disponibilização de um bebedouro e de sanitários com fácil identificação por meio de placas informativas e com observância das normas de acessibilidade previstas na Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Para o caso de descumprimento desta determinação específica, **fixo multa-diária de R\$ 3.000,00 (três mil reais), limitada a R\$ 90.000,00 (noventa mil reais)**, a ser revertida ao Fundo da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (FUNDEP).

Cite-se a empresa demandada quanto aos termos desta ação coletiva, bem como a intitem para comparecimento à audiência de conciliação e/ou mediação, na forma do art. 334 do CPC vigente. Não havendo autocomposição, o prazo para contestação será contado na forma do art. 335 do CPC vigente.

Decisão publicada no e-Proc. Intimem-se.

Guaraí, 22 de outubro de 2016.

---

[1] **STJ**, AgInt no REsp 1573481/PE, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 26/04/2016, DJe 27/05/2016.

[2] Disponível em: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Lista\\_de\\_munic%C3%ADpios\\_do\\_Tocantins\\_por\\_popula%C3%A7%C3%A3o](https://pt.wikipedia.org/wiki/Lista_de_munic%C3%ADpios_do_Tocantins_por_popula%C3%A7%C3%A3o). Acesso em 23 out. 2016.

