



Governo do Distrito Federal
Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal
Diretoria de Convênios e Congêneres
Gerência de Formalização, Execução e Gestão

Termo de Cooperação Técnica - SEJUS/COORAC/DICONV/GECONV

TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

**TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA
01/2026, QUE ENTRE SI CELEBRAM O
DISTRITO FEDERAL, POR
INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE
ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA E
A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA
SECRETARIA DE GOVERNO
DIGITAL, PARA OS FINS QUE
ESPECIFICA.**

O DISTRITO FEDERAL, por intermédio da **SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA - SEJUS**, com sede em Brasília/DF, no endereço Quadra 01, Lote C, 3º andar, SAAN, CEP 70.632-100, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 08.685.528/0001-53, neste ato representada por seu Secretário Executivo de Estado **JAIME SANTANA DE SOUSA**, portador da matrícula funcional nº 252010-9, residente e domiciliado em Brasília/DF, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria nº 141, de 05 de julho de 2019, publicada no DODF nº 127, de 9 de julho de 2019, e, de outro lado, **A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL**, estruturada pelo Decreto nº 12.102, de 8 de julho de 2024, com sede em Brasília, no endereço SEP 516, Bloco D, Lote 8 - Asa Norte, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.489.828/0074-00, doravante designada **SGD**, consoante Anexo I ao Decreto nº 12.102, de 8 de julho de 2024, e delegação de competência do art. 7º da Portaria GM/MGI nº 572, de 8 de março de 2023, neste ato representada pelo Secretário de Governo Digital, Senhor **ROGÉRIO SOUZA MASCARENHAS**, matrícula SIAPE nº 1259184, nomeado pela Portaria nº 1.092, de 23 de janeiro de 2023, publicada no Diário Oficial da União de 24 de janeiro de 2023, no uso das atribuições, **RESOLVEM** celebrar o presente **TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA** com a finalidade de desenvolver ações destinadas à implantação e operacionalização do serviço de Atendimento Presencial Balcão GOV.BR nas Unidades de Atendimento da Subsecretaria de Modernização de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora, tendo em vista o que consta do Processo SEI nº 00400-00049628/2025-94 – SEJUS/DF e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 (em especial o art. 184), do Decreto nº 44.330, de 16 de março de 2023, e, subsidiariamente, pelo Decreto federal nº 11.531, de 16 de maio de 2023, mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto o estabelecimento de mútua cooperação entre os partícipes, com vistas ao desenvolvimento de ações destinadas à implantação e operacionalização do serviço de Atendimento Presencial Balcão GOV.BR nas Unidades de Atendimento da Subsecretaria de Modernização de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora, com a finalidade de prestar atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez, facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos, simplificar as obrigações de natureza burocrática, assim como promover inclusão digital e ampliar os canais de comunicação entre o Estado e o cidadão.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS LOCAIS DE FUNCIONAMENTO

O primeiro posto de atendimento será implantado em modelo piloto e funcionará na unidade Ceilândia - localizada na Piso Superior, Setor M, QNM 11, do Shopping Popular de Ceilândia, Brasília – DF, 72215-110.

Subcláusula única. Após implantação na unidade piloto poderão ser instalados novos postos de atendimento do Balcão gov.br em outras unidades do Na Hora, nas existentes ou naquelas posteriormente implantadas de acordo com a capacidade de alocação dos recursos necessários por porte da SEJUS/Na Hora.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PLANO DE TRABALHO

Para o alcance do objeto pactuado, os partícipes buscarão seguir o plano de trabalho que, independentemente de transcrição, é parte integrante do presente Termo de Cooperação Técnica, bem como toda documentação técnica que dele resulte, cujos dados neles contidos acatam os partícipes.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES COMUNS DOS PARTÍCIPES

Constituem obrigações comuns de ambos os partícipes:

- a) elaborar o Plano de Trabalho relativo aos objetivos deste Termo;
- b) executar as ações objeto deste Termo, assim como monitorar os resultados;
- c) responsabilizar-se por quaisquer danos porventura causados, dolosa ou culposamente, por seus colaboradores, servidores ou prepostos, ao patrimônio do outro partícipe ou terceiros, quando da execução deste Termo;
- d) analisar resultados parciais, reformulando metas quando necessário ao atingimento do resultado;
- e) cumprir as atribuições próprias conforme definido no instrumento;
- f) realizar vistorias em conjunto, quando necessário;
- g) disponibilizar recursos humanos, tecnológicos e materiais para executar as ações, mediante custeio próprio;
- h) permitir o livre acesso a agentes da administração pública (controle interno e externo), a todos os documentos relacionados ao termo, assim como aos elementos de sua execução;
- i) fornecer ao parceiro as informações necessárias e disponíveis para o cumprimento das obrigações acordadas;
- j) manter sigilo das informações sensíveis (conforme classificação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação - LAI) obtidas em razão da execução do termo, somente divulgando-as se houver expressa autorização dos partícipes;
- k) observar os deveres previstos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução deste termo;
- l) obedecer às restrições legais relativas à propriedade intelectual, se for o caso;
- m) colocar à disposição das unidades do Na Hora serviços, ações e iniciativas que venham contribuir para a melhoria do atendimento ao cidadão.

Subcláusula única. Os partícipes concordam em oferecer, em regime de colaboração mútua, todas as facilidades para a execução do presente instrumento, de modo a, no limite de suas possibilidades, não faltarem recursos humanos, materiais e instalações, conforme as exigências do Plano de Trabalho.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA DO DISTRITO FEDERAL

Para viabilizar o objeto deste instrumento, são responsabilidades da Secretaria de Justiça e Cidadania do Distrito Federal:

- a) implantar, coordenar, gerenciar e administrar a unidade de atendimento, em conformidade com o estabelecido no Decreto nº 22.125, de 11 de maio de 2001, e Decreto nº 27.645, de 18 de janeiro de 2007 e alterações posteriores;
- b) estabelecer normas administrativas internas a fim de assegurar a organização das unidades do Na Hora;
- c) disponibilizar espaços físicos com áreas adequadas e ambientes caracterizados pela segurança, climatização, limpeza, iluminação, comunicação visual e funcionalidade, capazes de assegurar o bom desempenho dos parceiros instalados no Na Hora;
- d) disponibilizar recursos de informática – hardware e software – devidamente instalados em rede, mobiliário, recursos de telecomunicações, dispositivo para o gerenciamento eletrônico do atendimento, equipamentos auxiliares, bem como rotinas de prestação de serviços necessárias ao adequado funcionamento de cada parceiro;
- e) assumir as despesas referentes à energia elétrica, água, telefone, segurança, limpeza, conservação e manutenção do mobiliário, da rede e dos equipamentos de informática, sistema de ar condicionado e instalações prediais, inclusive a instalação elétrica e os sistemas de abastecimento de água, hidráulico e sanitário;
- f) assumir as despesas com materiais de expediente utilizados apenas pela administração e recepção das unidades do Na Hora;
- g) disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício nas funções de recepcionistas, de volantes e administração gerencial do Na Hora;
- h) disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente para o adequado exercício das funções de atendimento do Balcão GOV.BR nos postos de atendimento do Na Hora onde forem disponibilizados os serviços do Balcão GOV.BR;
- i) disponibilizar internet gratuita ao cidadão nos postos de atendimento das unidades do Na Hora onde forem disponibilizados os serviços do Balcão GOV.BR;
- j) encaminhar à Secretaria de Governo Digital o Termo de responsabilidade pelo uso da solução tecnológica Balcão GOV.BR, devidamente assinado pelos usuários que forem designados com o perfil de “gestor da rede de atendimento” na referida solução tecnológica;
- k) efetuar, por meio do sistema disponibilizado pela Secretaria de Governo Digital, o cadastramento de cada posto de atendimento do Na Hora que estiver prestando o serviço Balcão GOV.BR, incluindo seus respectivos gestores e atendentes assegurando a constante atualização das informações;
- l) prestar os seguintes serviços de atendimento ao cidadão:
 - oferecer orientação sobre a finalidade, os benefícios e a importância da conta GOV.BR como ferramenta de acesso aos serviços públicos digitais;
 - auxiliar na criação, recuperação ou atualização de dados da conta GOV.BR, por meio do aplicativo ou do sistema Balcão GOV.BR;
 - apoiar na resolução de dificuldades de acesso à conta GOV.BR, tanto por meio de atendimento direto ao cidadão (via aplicativo ou sistema Balcão) quanto no preenchimento e envio de formulários de atendimento, com posterior priorização das demandas junto ao suporte do Balcão GOV.BR;
 - auxiliar na configuração das funcionalidades de segurança da conta GOV.BR, como o aumento de nível e a verificação em duas etapas;
- m) observar os eixos de atuação e o Guia de Implantação do Programa de Atendimento presencial Balcão GOV.BR durante a implantação do serviço nos pontos de atendimento do Na Hora, de modo a garantir o alinhamento com os propósitos e diretrizes estabelecidos pelo Programa. As informações estão disponíveis na página oficial do Programa Balcão GOV.BR, no link: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/identidade/identidade-digital-para-gestores-publicos/programa-balcao-gov.br>.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL

Para viabilizar o objeto deste instrumento, são responsabilidades da Secretaria de Governo Digital:

- a) disponibilizar material de apoio (vídeos, manuais, normas e roteiros de atendimento) destinado à capacitação das equipes envolvidas na prestação do serviço de atendimento do Balcão GOV.BR;
- b) prestar assessoramento técnico à equipe da SEJUS responsável pela implantação do serviço Balcão GOV.BR no Na Hora;
- c) disponibilizar o sistema Balcão GOV.BR para utilização nos pontos de atendimento do Na Hora;
- d) disponibilizar canal de suporte para apoiar os atendentes do Na Hora envolvidos na prestação do serviço de atendimento do Balcão GOV.BR;
- e) disponibilizar à Gerência da SEJUS acesso aos relatórios de gestão que subsidiem o monitoramento e o acompanhamento dos atendimentos realizados nos postos de atendimento do Na Hora;
- f) disponibilizar material para divulgação dos serviços.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

No prazo de até 30 dias a contar da assinatura do presente Termo, cada partícipe designará formalmente o responsável titular e respectivo suplente, preferencialmente servidores públicos, para acompanhar a execução e o cumprimento do objeto do Termo de Cooperação Técnica.

Subcláusula primeira. Competirá aos responsáveis a comunicação com o outro partícipe, bem como transmitir e receber solicitações; marcar reuniões, devendo todas as comunicações serem documentadas.

Subcláusula segunda. Sempre que o indicado não puder continuar a desempenhar a incumbência, este deverá ser substituído. A comunicação deverá ser feita ao outro partícipe, no prazo de até 10 dias da ocorrência do evento, seguida da identificação do substituto

CLÁUSULA OITAVA – DOS RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos utilizados por quaisquer dos PARTÍCIPES, em decorrência das atividades inerentes ao presente Termo, não sofrerão alteração na sua vinculação nem acarretarão quaisquer ônus ao outro partícipe.

Subcláusula única. As atividades não implicarão cessão de servidores, que poderão ser designados apenas para o desempenho de ação específica prevista no ajuste e por prazo determinado.

CLÁUSULA NONA – DOS RECURSOS FINANCEIROS E PATRIMONIAIS

Não haverá transferência de recursos financeiros ou doação de bens entre os partícipes para a execução do presente Termo de Cooperação Técnica. As despesas necessárias à plena consecução do objeto acordado, tais como: pessoal, deslocamentos, comunicação entre os órgãos e outras que se fizerem necessárias, correrão por conta das dotações específicas constantes nos orçamentos dos partícipes.

Subcláusula primeira. As ações que implicarem repasse de recursos serão viabilizadas por intermédio de instrumento específico.

Subcláusula segunda. Os serviços decorrentes do presente Termo serão prestados em regime de cooperação mútua, não cabendo aos partícipes quaisquer remunerações.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO PRAZO E VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste Termo de Cooperação Técnica será de 60 meses a partir da assinatura, podendo ser prorrogado, mediante a celebração de aditivo, respeitada a vigência máxima decenal

Subcláusula única. Não havendo extinção por denúncia, a Secretaria de Governo Digital, procederá à avaliação em até 60 (sessenta) dias antes do término da vigência e, caso haja interesse dos partícipes na

sua continuidade, poderá ser providenciado um novo ajuste, observada a legislação vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS ALTERAÇÕES

O presente Termo poderá ser alterado, no todo ou em parte, mediante termo aditivo, desde que mantido o seu objeto.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO ENCERRAMENTO

O presente Termo de Cooperação Técnica será extinto:

- a) por advento do termo final, sem que os partícipes tenham até então firmado aditivo para renová-lo;
- b) por denúncia de qualquer dos partícipes, se não tiver mais interesse na manutenção da parceria, notificando o parceiro com antecedência mínima de 30 dias;
- c) por consenso dos partícipes antes do advento do termo final de vigência, devendo ser devidamente formalizado; e
- d) por rescisão.

Subcláusula primeira. Havendo a extinção do ajuste, cada um dos partícipes fica responsável pelo cumprimento das obrigações assumidas até a data do encerramento.

Subcláusula segunda. Se na data da extinção não houver sido alcançado o resultado, os partícipes entabularão acordo para cumprimento, se possível, de meta ou etapa que possa ter continuidade posteriormente, ainda que de forma unilateral.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO

O presente instrumento poderá ser rescindido justificadamente, a qualquer tempo, por qualquer um dos partícipes, mediante comunicação formal, com aviso prévio de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, nas seguintes situações:

- a) quando houver o descumprimento de obrigação por um dos partícipes que inviabilize o alcance do resultado do Termo de Cooperação Técnica; e
- b) na ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução do objeto.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA PUBLICAÇÃO

Os PARTÍCIPIES deverão publicar o Termo de Cooperação Técnica na página de seus respectivos sítios oficiais na internet, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da sua assinatura, bem como a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania deve providenciar a publicação do extrato no Diário Oficial do Distrito Federal e a Secretaria de Governo Digital no Diário Oficial da União.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PUBLICIDADE E DIVULGAÇÃO

A publicidade decorrente dos atos, programas, obras, serviços e campanhas, procedentes deste Termo de Cooperação Técnica deverá possuir caráter educativo, informativo, ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos, nos termos do art. 37, §1º, da Constituição Federal.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA AFERIÇÃO DE RESULTADOS

Os partícipes deverão aferir os benefícios e alcance do interesse público obtidos em decorrência do ajuste, mediante a elaboração de relatório conjunto de execução de atividades relativas à parceria, discriminando as ações empreendidas e os objetivos alcançados, no prazo de até 60 dias após o encerramento.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS CASOS OMISSOS

As situações não previstas no presente instrumento serão solucionadas de comum acordo entre os partícipes, cujo direcionamento deve visar à execução integral do objeto.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA- DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Para o alcance do objeto pactuado, obrigam-se os partícipes a cumprir o PLANO DE TRABALHO, especialmente elaborado, o qual integrará o presente Termo de Cooperação Técnica.

Subcláusula primeira. Na forma do artigo 7º, inciso XVIII, da IN 01/2005 – CGDF, deverá ser garantido o livre acesso de servidores dos Órgãos de Controle Interno e Externo, a qualquer tempo e lugar, a todos os atos e fatos relacionados direta ou indiretamente com este instrumento, quando em missão de acompanhamento, avaliação e fiscalização.

Subcláusula segunda. Havendo irregularidades neste instrumento deverá ser comunicada a Ouvidoria de Combate à Corrupção por meio do telefone 0800-6449060 (Decreto Distrital nº 34.031/2012).

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

Na hipótese de haver divergências, que não puderem ser solucionadas diretamente por consentimento, os partícipes solicitarão à Câmara de Mediação e de Conciliação da Administração Pública Federal - CCAF, órgão da Advocacia-Geral da União, a avaliação da admissibilidade dos pedidos de resolução de conflitos, por meio de conciliação.

Subcláusula única. Não logrando êxito a tentativa de conciliação e solução administrativa, será competente para dirimir as questões decorrentes deste acordo o foro da Justiça Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal, nos termos do inciso I do art. 109 da Constituição Federal.



Documento assinado eletronicamente por **JAIME SANTANA DE SOUSA - Matr.0252010-9, Secretário(a) Executivo(a)**, em 06/02/2026, às 11:10, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0verificador=193133584 código CRC= **9E5C9F3B**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
SAIN - Estação Rodoferroviária - Ala Central - Bairro Asa Norte - CEP 70631-900 -
Telefone(s):
Site - www.sejus.df.gov.br