

**MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS**

Secretaria de Governo Digital

Diretoria de Identidade Digital

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA nº 52/2025

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI
CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA
SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL - SGD/MGI, E A
EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS -
ECT, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA.

A União, por intermédio da **SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL - SGD do MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS**, 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; e a **EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS**, Empresa Pública, constituída nos termos do Decreto-Lei nº 509, integrante da estrutura organizacional do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, inscrita no CNPJ/MF sob nº 34.028.316/0001-03, doravante designada **CORREIOS**, com sede no Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco A – Ed. Sede dos Correios, neste ato representada por seu Presidente, Senhor **FABIANO SILVA DOS SANTOS**, brasileiro, nomeado por meio da 7ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração/2023 (7ª ROCA/2023), CPF [REDAZIDO], residente em Brasília/DF, e por seu Diretor de Negócios, Senhor **HILTON ROGÉRIO MAIA CARDOSO**, brasileiro, CPF [REDAZIDO], doravante denominadas conjuntamente de PARTÍCIPES e, isoladamente de PARTÍCIPE, considerando que:

- a) É de competência da Secretaria de Governo Digital, por meio de sua Diretoria de Identidade Digital, oferecer soluções que facilitem o acesso dos cidadãos à Conta GOV.BR, permitindo o acesso a diversos serviços digitais do governo;
- b) Os CORREIOS possuem capilaridade nacional, proporcionando a existência de unidades mais próximas aos cidadãos para praticar os atos relativos ao acesso a serviços públicos;

RESOLVEM celebrar o presente **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA**, com a finalidade de estabelecer sinergia de recursos para o oferecimento de serviços ao cidadão, tendo em vista o que consta do Processo SEI 19974.000403/2025-36, e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, do Decreto nº 11.531, de 16 de maio de 2023, da Portaria SEGES/MGI nº 1.605, de 14 de março de 2024, da Lei nº 13.303, de 2016, do Decreto nº 8.945/2016, de 18/03/2015, da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, e da Lei nº 13.853, de 2019, bem como as legislações que regem a matéria e suas alterações, mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. Este Acordo tem por objeto viabilizar o atendimento presencial de cidadãos que tenham necessidade de auxílio para utilizar a Conta GOV.BR ou acessar serviços públicos digitais integrados ao GOV.BR.

1.2. O locus de atuação das ações previstas no anexo Plano de Trabalho será de responsabilidade de cada um dos PARTÍCIPIES, e o envolvimento de todas as áreas dos respectivos órgão e entidade implica aceitação integral das condições ora pactuadas.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS COMPROMISSOS

2.1. Caberá aos PARTÍCIPIES estimular e implementar ações conjuntas, somando e convergindo esforços, mobilizando suas unidades, agentes e serviços, assim como outras entidades que necessitam atuar na parceria, visando à consecução do objeto do presente Acordo.

Subcláusula única. A atuação de outras entidades em parceria com os PARTÍCIPIES, para a consecução dos fins do presente pacto, somente se dará mediante concordância prévia dos PARTÍCIPIES.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA OPERACIONALIZAÇÃO

3.1. Para a realização das ações objeto deste Acordo, os PARTÍCIPIES deverão estabelecer Plano de Trabalho, que será parte integrante deste Acordo, contendo no mínimo: objetivos, justificativa, período e etapas de execução, metas a serem atingidas e cronograma.

3.2. Em comum acordo, os PARTÍCIPIES poderão realizar alterações, ajustes e adequações no Plano de Trabalho, visando à efetividade operacional na execução das ações.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES COMUNS

4.1. Constituem obrigações comuns de ambos os PARTÍCIPIES:

- a) Elaborar o Plano de Trabalho relativo aos objetivos deste Acordo;
- b) Executar as ações objeto deste Acordo, 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, quando da execução deste Acordo;
- d) Analisar resultados parciais, reformulando metas quando necessário ao atingimento do resultado final;
- 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 Acordo, 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 Acordo, 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 Acordo; e
- l) Obedecer às restrições legais relativas à propriedade intelectual, se for o caso.

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 SGD/MGI

5.1. Incumbe à SGD/MGI:

- a) Indicar os interlocutores para a realização das ações objeto deste Acordo;
- b) Indicar, em concordância com os CORREIOS, um órgão e serviço piloto para serem prestados nas unidades de atendimento físico da Empresa;
- c) Capacitar e treinar os empregados da equipe de trabalho dos CORREIOS (multiplicadores) para as atividades relacionadas ao objeto do Acordo;
- d) Definir, em articulação com os CORREIOS, processo padrão de atendimento e métricas de conformidade/não conformidade;
- e) Definir, em articulação com os CORREIOS, modelo e sistemática de Avaliação do atendimento pelo cidadão;
- f) Registrar, de forma amostral, as principais dificuldades apresentadas pelos cidadãos durante o atendimento (pesquisa qualitativa) para subsidiar melhorias dos sistemas e do processo;
- g) Definir e implantar, em articulação com os CORREIOS, estratégia de comunicação para que o cidadão saiba com clareza o que será oferecido em cada unidade; e
- h) Disponibilizar equipe para analisar os resultados do objeto deste Acordo, bem como para elaborar, em conjunto com os CORREIOS, proposta de ajuste no processo para prestação de possíveis serviços que venham a ser criados em decorrência deste Acordo.

CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DOS CORREIOS

6.1. Incumbe aos CORREIOS:

- a) Indicar os interlocutores para a realização das ações objeto deste Acordo;
- b) Prover os equipamentos e *softwares* necessários para a execução do objeto deste Acordo;
- c) Designar empregados da equipe de trabalho dos CORREIOS para realizar treinamento necessário para realização das atividades relacionadas à Prova de Conceito de atendimento à Conta GOVBR, mediante supervisão de pessoal da SGD/MGI designado para este fim, visando atuação como multiplicador do treinamento nos CORREIOS;
- d) Alocar empregados da equipe de trabalho dos CORREIOS e recursos tecnológicos para execução do objeto deste Acordo;
- e) Disponibilizar a infraestrutura necessária à execução do objeto deste Acordo, inclusive as redes de dados e elétrica, de acordo com as especificações de cada local;
- f) Disponibilizar equipe para analisar os resultados do objeto deste Acordo, bem como para elaborar, em conjunto com a SGD/MGI, proposta de ajuste no processo para prestação de possíveis serviços que venham a ser criados em decorrência deste Acordo.

CLÁUSULA SÉTIMA - DOS RECURSOS HUMANOS

7.1. Os recursos humanos utilizados por quaisquer dos PARTÍCIPES, em decorrência das atividades inerentes ao presente Acordo, 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 Acordo e por prazo determinado.

CLÁUSULA OITAVA - DO SIGILO

8.1. Os PARTÍCIPES se obrigam a manter sigilo dos projetos executados em parceria, utilizando os dados passíveis de acesso somente nas atividades que, em virtude de lei, lhes compete exercer, não podendo, de qualquer forma, direta ou indiretamente, dar conhecimento a terceiros das informações trocadas entre si ou geradas no âmbito deste Acordo.

8.2. Os PARTÍCIPES, ainda, acordam que:

I - Não disponibilizarão informações protegidas pelo sigilo previsto no art. 20 do Código de Processo Penal e de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados ([Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#));

II - Executarão os seus trabalhos e tratarão os dados do cidadão respeitando os princípios da finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação;

III - Obrigam-se a garantir a confidencialidade dos dados coletados por meio de uma política interna de privacidade, a fim de respeitar, por si, seus funcionários e seus prepostos, o objetivo do presente termo;

IV - Eventuais dados coletados pelos Correios serão arquivados por esta somente pelo tempo necessário para a execução dos serviços. Ao seu fim, os dados coletados serão permanentemente eliminados, excetuando-se os que se enquadrarem no disposto no art. 16, I, da Lei Geral de Proteção de Dados;

V - Os CORREIOS não disponibilizarão informações protegidas por sigilo da correspondência, exceto nas hipóteses previstas na legislação pertinente.

Subcláusula única. Os responsáveis, formalmente identificados pela divulgação de informações indevidas, responderão pelos danos que porventura causarem, sem prejuízo das sanções criminais e administrativas aplicáveis à espécie.

CLÁUSULA NONA - DAS ALTERAÇÕES

9.1. Este Acordo poderá ser alterado, exceto no tocante ao seu objeto e ao disposto na CLÁUSULA OITAVA - DO SIGILO, a qualquer tempo, mediante Termo Aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO ENCERRAMENTO

10.1. O presente Acordo 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 quaisquer dos PARTÍCIPES, se não tiver mais interesse na manutenção da parceria, notificando o parceiro com antecedência mínima de 30 (trinta) 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 PRIMEIRA - DA RESCISÃO

11.1. O presente instrumento poderá ser rescindido justificadamente, a qualquer tempo, por qualquer um dos PARTÍCIPIES, mediante comunicação formal, com aviso prévio de, no mínimo, 30 (trinta) dias, nas seguintes situações:

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS DECISÕES NULAS DE PLENO DIREITO

12.1. Será nula de pleno direito toda e qualquer medida ou decisão, no que concerne ao presente Acordo, que vá de encontro ao disposto nos estatutos, regimentos e demais atos normativos dos PARTÍCIPIES.

Subcláusula única. O PARTÍCIPE que der causa à nulidade responderá pelos efeitos e danos por ela gerados contra o outro PARTÍCIPE.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA PUBLICAÇÃO E EFICÁCIA

13.1. Os PARTÍCIPIES deverão publicar o Acordo de Cooperação Técnica na página de seus respectivos sítios oficiais na internet, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da sua assinatura.

13.2. A SGD/MGI providenciará os trâmites necessários à publicidade deste Acordo e, se for o caso, de seus Termos Aditivos, até o quinto dia útil do mês seguinte ao da respectiva assinatura.

Subcláusula única. O extrato correspondente deverá ser publicado no Diário Oficial da União - DOU em até 20 (vinte) dias contados da data especificada no *caput* desta Cláusula, quando, então, passará a ter eficácia o presente Instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA PUBLICIDADE E DIVULGAÇÃO

14.1. A publicidade decorrente dos atos, programas, obras, serviços e campanhas, procedentes deste Acordo 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.

14.2. Quaisquer solicitações de divulgação na mídia deverão ser dirigidas reciprocamente entre os PARTÍCIPIES, obtendo-se prévia aprovação conjunta quanto ao conteúdo a ser veiculado e à correta utilização das marcas e identificações institucionais dos PARTÍCIPIES.

Subcláusula única. Caberá à SGD/MGI realizar a divulgação junto aos interessados no serviço referente à Conta GOV.BR, para que se alcance os objetivos da Prova de Conceito do referido serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOS RECURSOS FINANCEIROS E PATRIMONIAIS

15.1. Não haverá transferência voluntária de recursos financeiros ou doação de bens entre os PARTÍCIPIES para a execução do presente Acordo 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 PARTÍCIPIES.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO PRAZO E VIGÊNCIA

16.1. O prazo de vigência deste Acordo de Cooperação Técnica será de 12 (doze) meses a partir da assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, mediante a celebração de aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DOS CASOS OMISSOS

17.1. Os casos omissos no presente Acordo serão supridos de comum acordo entre os PARTÍCIPEs, podendo ser firmados, se necessário, Termos Aditivos que farão parte integrante deste instrumento, na forma do disposto na CLÁUSULA NONA - DAS ALTERAÇÕES.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

18.1. No prazo de 10 (dez) dias a contar da assinatura do presente Acordo, cada PARTÍCIPE designará formalmente o responsável titular e respectivo suplente, preferencialmente servidores públicos, para acompanhar a execução e o cumprimento do objeto do Acordo 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 (dez) dias da ocorrência do evento, seguida da identificação do substituto.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA AFERIÇÃO DE RESULTADOS

19.1. 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 30 (trinta) dias após o encerramento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA CONCILIAÇÃO E DO FORO

20.1. 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 de Cooperação Técnica o foro da Justiça Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal, nos termos do inciso I do art. 109 da Constituição Federal.

E, por assim estarem plenamente de acordo, os PARTÍCIPEs obrigam-se ao total e irrenunciável cumprimento dos termos do presente instrumento, o qual lido e achado conforme, assinam eletronicamente por meio de seus representantes, para que produza seus legais efeitos, em Juízo ou fora dele.

Brasília/DF, na data da assinatura eletrônica.

Documento assinado eletronicamente

ROGÉRIO SOUZA MASCARENHAS

Secretário de Governo Digital

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

Documento assinado eletronicamente

FABIANO SILVA DOS SANTOS

Presidente

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

Documento assinado eletronicamente

HILTON ROGÉRIO MAIA CARDOSO

Diretor de Negócios

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos



Documento assinado eletronicamente por **Hilton Rogerio Maia Cardoso, Usuário Externo**, em 26/05/2025, às 10:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fabiano Silva dos Santos, Usuário Externo**, em 26/05/2025, às 10:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Souza Mascarenhas, Secretário(a)**, em 26/05/2025, às 19:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://colaboragov.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **49813909** e o código CRC **E4594F9F**.