

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA MJSP/MTur nº 15/2021

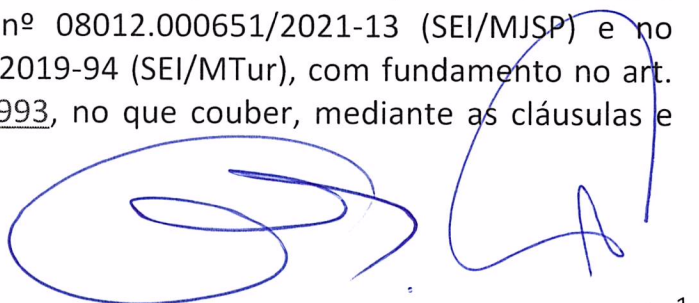
Processo MJSP nº 08012.000651/2021-13

Processo MTur nº 72031.011933/2019-94

**ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI  
CELEBRAM O MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E  
SEGURANÇA PÚBLICA - MJSP E O MINISTÉRIO DO  
TURISMO - MTur, PARA O FIM QUE SE ESPECIFICA.**

**O MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA**, com sede na Esplanada dos Ministérios, Palácio da Justiça, Bloco T, Brasília/DF, CNPJ nº 00.394.494/0001-36, neste ato representado pelo Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública, ANDRÉ LUIZ DE ALMEIDA MENDONÇA, nomeado por Decreto do Presidente da República s/nº, de 27 de abril de 2020, publicado no Diário Oficial da União, de 28 de abril de 2020, residente e domiciliado em Brasília/DF, doravante denominado MJSP, e o **MINISTÉRIO DO TURISMO**, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco U, Brasília/DF, CNPJ nº 05.457.283/0010-00, neste ato representado pelo Ministro de Estado do Turismo, GILSON MACHADO GUIMARÃES NETO, nomeado por Decreto s/nº do Presidente da República, de 09 de dezembro de 2020, publicado no Diário Oficial da União, de 10 de dezembro de 2020, residente e domiciliado em Brasília/DF, doravante denominado MTur, ambos, em conjunto, doravante denominados Partícipes,

**RESOLVEM** celebrar o presente **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA**, tendo em vista o que consta no Processo Administrativo nº 08012.000651/2021-13 (SEI/MJSP) e no Processo Administrativo nº 72031.011933/2019-94 (SEI/MTur), com fundamento no art. 116 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, no que couber, mediante as cláusulas e condições seguintes:



## CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto do presente Acordo de Cooperação Técnica é viabilizar a conjugação de esforços entre o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) e o Ministério do Turismo (MTur), no intercâmbio de conhecimentos, de informações, de experiências para o desenvolvimento de ações conjuntas voltadas à melhoria das relações de consumo no setor de turismo.

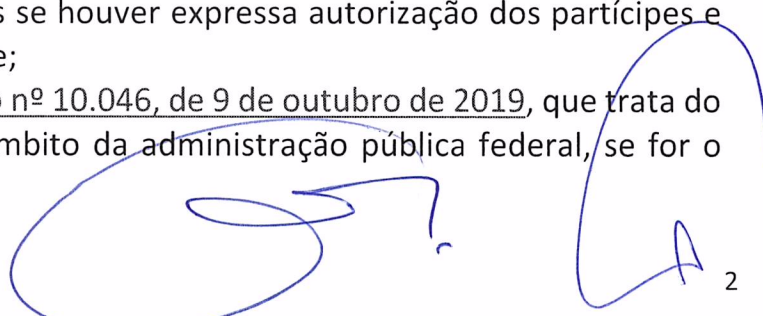
## CLÁUSULA SEGUNDA – DO PLANO DE TRABALHO

Para o alcance do objeto pactuado, os partícipes obrigam-se a elaborar o Plano de Trabalho que, juntamente com toda documentação técnica resultante, passará a ser parte integrante e indissociável do presente Acordo, comprometendo-se a acatar ao contido nesses documentos.

## CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES COMUNS

São responsabilidades comuns aos partícipes:

- a) elaborar e cumprir o Plano de Trabalho;
- b) executar as ações objeto deste Acordo, assim como monitorar os resultados;
- c) designar representantes institucionais incumbidos de coordenar a execução deste Acordo;
- d) responsabilizar-se por quaisquer danos porventura causados, dolosa ou culposamente, por seus colaboradores, servidores ou prepostos, ao patrimônio da outra parte, quando da execução deste Acordo;
- e) analisar resultados parciais, reformulando metas quando necessário ao atingimento do resultado final;
- f) cumprir as atribuições próprias, conforme definido neste instrumento;
- 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 controle 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 do objeto e das responsabilidades constante neste Acordo;
- j) manter sigilo das informações sensíveis, conforme classificação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação, obtidas em razão da execução do Acordo, somente divulgando-as se houver expressa autorização dos partícipes e de acordo com a legislação regente;
- k) observar as disposições do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, que trata do compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal, se for o caso;





- l) respeitar os dispositivos legais referentes à proteção de dados pessoais na forma da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, bem como a regulamentação correspondente, se for o caso; e
- m) obedecer às restrições legais relativas à propriedade intelectual, se for o caso;
- n) Utilizar dados e informações obtidos apenas para os fins definidos neste Acordo de Cooperação Técnica; e
- o) Comunicar imediatamente eventuais fatos relevantes que impliquem na alteração do Acordo de Cooperação Técnica.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DAS RESPONSABILIDADES DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA**

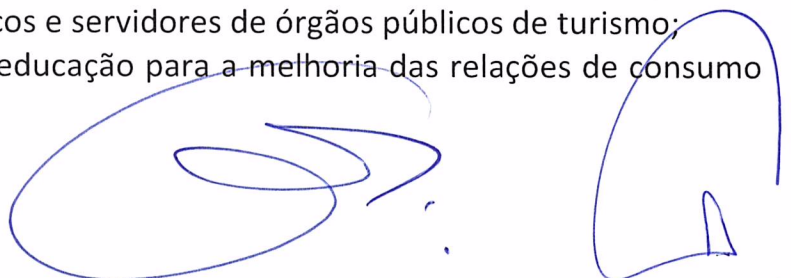
Para viabilizar o objeto deste instrumento, são responsabilidades do Ministério da Justiça e Segurança Pública:

- a) assegurar que o armazenamento das informações obedeça a padrões adequados de segurança, confidencialidade e integridade;
- b) disponibilizar cursos da Escola Nacional de Defesa do Consumidor para órgãos de desenvolvimento do turismo na União, Estados, Municípios e no Distrito Federal, bem como para fornecedores de serviços turísticos;
- c) apoiar a articulação entre o MTur e órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) para promoção de ações conjuntas no âmbito da proteção das relações de consumo no setor de turismo;
- d) intercambiar com o MTur dados e informações relativos ao setor de turismo que aprimorem as relações de consumo; e
- e) informar ao MTur, sempre que solicitado, dados e informações, relativos ao objeto do presente acordo, constantes da plataforma Consumidor.gov.br, visando ao desenvolvimento de políticas no setor de turismo.

#### **CLÁUSULA QUINTA – AS RESPONSABILIDADES DO MINISTÉRIO DO TURISMO**

Para viabilizar o objeto deste instrumento, são responsabilidades do Ministério do Turismo:

- a) apoiar e divulgar os cursos da Escola Nacional de Defesa do Consumidor para os prestadores de serviços turísticos e servidores de órgãos públicos de turismo;
- b) propor ações de orientação e educação para a melhoria das relações de consumo no setor de turismo;



- c) articular com os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) a promoção de ações conjuntas no âmbito da proteção das relações de consumo no setor de turismo;
- d) promover ações de conscientização para o aprimoramento das relações de consumo junto aos atores do setor de turismo;
- e) realizar a gestão dos dados e informações, no âmbito de suas competências institucionais, obtidas com base na plataforma Consumidor.gov.br; e
- f) divulgar, no âmbito da sua atuação, a plataforma Consumidor.gov.br como um canal voltado para solução alternativa de conflitos.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DO GERENCIAMENTO DO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA**

Para gerenciar a execução das atividades decorrentes deste Acordo ficam designados os(as) servidores(as) a seguir, que serão os(as) responsáveis pelo acompanhamento, avaliação, supervisão e fiscalização de sua execução:

Secretaria Nacional do Consumidor – representada por JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES, nacionalidade brasileira, portadora da Célula de Identidade nº \*\*213138\* SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº \*\*\*.568.369-\*\*, residente e domiciliado em Brasília/DF; e

Secretaria Nacional de Desenvolvimento e Competitividade do Turismo - representada por TAMARA GALVÃO VEIGA BARROS, nacionalidade brasileira, portadora da Célula de Identidade nº \*\*22.69\* SSP/DF e inscrita no CPF/MF sob o nº \*\*\*.861.471-\*\* residente e domiciliado em Brasília/DF.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E PATRIMONIAIS**

Não haverá transferência voluntária de recursos financeiros entre os partícipes para a execução do presente Acordo, sendo as despesas necessárias à plena consecução do objeto acordado, tais como: despesas com pessoal, deslocamentos, comunicação, entre outras que se fizerem necessárias, custeadas por meio das dotações específicas constantes nos orçamentos dos partícipes.

Os serviços decorrentes do presente Acordo serão prestados em regime de cooperação mútua entre os partícipes, não cabendo aos respectivos agentes quaisquer remunerações por estes serviços.



## CLÁUSULA SÉTIMA – DOS RECURSOS HUMANOS

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

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 PRAZO DE VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste Acordo de Cooperação Técnica será de 36 (trinta e seis) meses a partir da assinatura, podendo ser prorrogado, mediante a celebração de aditivo.

## CLÁUSULA NONA – DAS ALTERAÇÕES

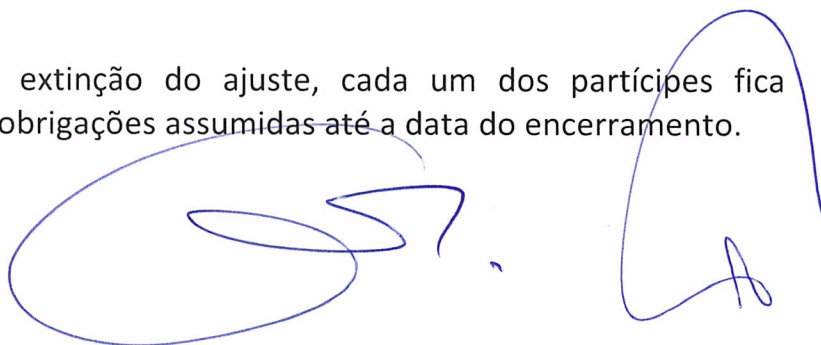
O presente Acordo poderá ser alterado, no todo ou em parte, mediante celebração de termo aditivo, desde que mantido o seu objeto.

## CLÁUSULA DÉCIMA – DO ENCERRAMENTO

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 qualquer 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, as partes entabularão acordo para cumprimento, se possível, de meta ou etapa que possa ter continuidade posteriormente, ainda que de forma unilateral por um dos partícipes.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO**

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PUBLICAÇÃO**

O Ministério da Justiça e Segurança Pública deverá publicar extrato do Acordo de Cooperação Técnica na imprensa oficial, conforme disciplinado no parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666, de 1993.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA AFERIÇÃO DE RESULTADOS**

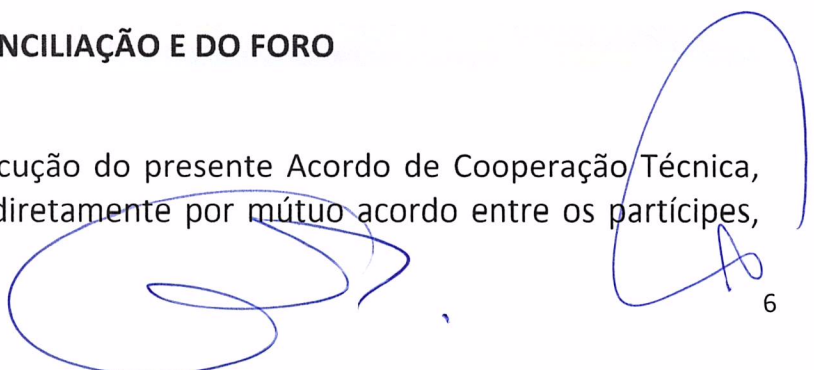
Os partícipes deverão aferir os benefícios e alcance do interesse público obtidos em decorrência do Acordo, mediante a elaboração de relatório conjunto de execução de atividades relativas à cooperação, discriminando as ações empreendidas e os objetivos alcançados, no prazo de até 90 (noventa) dias após o encerramento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – 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 QUINTA – DA CONCILIAÇÃO E DO FORO**

As controvérsias decorrentes da execução do presente Acordo de Cooperação Técnica, que não puderem ser solucionadas diretamente por mútuo acordo entre os partícipes,



deverão ser encaminhadas ao órgão de consultoria e assessoramento jurídico do partícipe, sob a coordenação e supervisão da Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Federal – CCAF, órgão da Advocacia-Geral da União, para prévia tentativa de conciliação e solução administrativa de dúvidas de natureza eminentemente jurídica relacionadas à execução da parceria.

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, foi lavrado em duas vias de igual teor e forma, que vão assinadas pelos representantes dos partícipes, para que produza seus legais efeitos, em Juízo ou fora dele.

Brasília, 24 de março de 2021.



**ANDRÉ LUIZ DE ALMEIDA MENDONÇA**

Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública



**GILSON MACHADO GUIMARÃES NETO**

Ministro de Estado do Turismo

**Testemunhas:**



Nome: Juliana Oliveira Domingues

Qualificação: Secretária Nacional do Consumidor

CPF: \*\*\*.568.369-\*\*



Nome: William França Cordeiro

Qualificação: Secretário Nacional de Desenvolvimento e Competitividade do Turismo

CPF: \*\*\*.896.391-\*\*



**ANEXO DE ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA MJSP/MTur Nº 1/2021**

**PLANO DE TRABALHO**

**DADOS CADASTRAIS**

**MINISTÉRIO DO TURISMO (MTur)**

CNPJ: 05.756.246/0001-01

Endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco U, Brasília-DF CEP: 70046-900

DDD/Fone: (61) 2023-7074/7075

Esfera Administrativa: Federal

Nome do Responsável: GILSON MACHADO GUIMARÃES NETO

CPF: \*\*\*.726.674-\*\*

Cargo/Função: Ministro de Estado

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA (MJSP)**

CNPJ: 00.394.494/0001-36

Endereço: Esplanada dos Ministérios, Palácio da Justiça, Bloco T, Brasília-DF, CEP: 70.064-900

DDD/Fone: 61 2025-3088/7339/3735

Esfera Administrativa: Federal

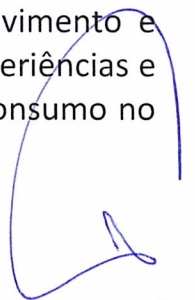
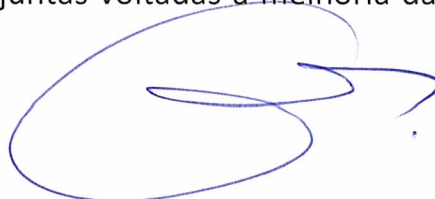
Nome do Responsável: ANDRÉ LUIZ DE ALMEIDA MENDONÇA

CPF: \*\*\*.418.138-\*\*

Cargo/Função: Ministro de Estado

**OBJETO**

**Título do Projeto:** Acordo de Cooperação Técnica que celebram entre si o Ministério da Justiça e Segurança Pública, por intermédio da Secretaria Nacional do Consumidor, e o Ministério do Turismo, por intermédio da Secretaria Nacional de Desenvolvimento e Competitividade do Turismo para a troca de conhecimentos, informações, experiências e o desenvolvimento de ações conjuntas voltadas à melhoria das relações de consumo no setor de turismo.





**Processos Administrativos nº:** 08012.000651/2021-13 (MJSP) e 72031.011933/2019-94 (MTur)

**Início (mês/ano):** março 2021

**Término (mês/ano):** março 2024

## DIAGNÓSTICO

O consumidor turista estabelece várias relações de consumo para realizar sua viagem, encontrando-se muitas vezes em situação de vulnerabilidade diante de possíveis falhas de informação, contratos confusos e falta de meios para fazer valer seus direitos no decorrer de uma viagem. É necessário que o MTur e a Senacon conheçam melhor as demandas de caráter consumerista apresentadas pelos consumidores turistas. Muitas vezes os prestadores de serviços turísticos não estão devidamente informados sobre os direitos dos consumidores e, além disso, há demandas de consumidores apresentadas a órgãos de turismo que indicam infrações ao Código de Defesa do Consumidor e são necessárias ações que favoreçam a resolutividade dessas demandas.

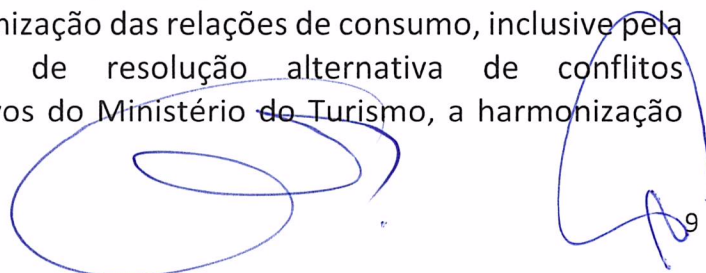
## ABRANGÊNCIA

As ações a serem realizadas no âmbito do Acordo de Cooperação Técnica visam os prestadores de serviços turísticos que atuam no território nacional e órgãos públicos que promovam o desenvolvimento do turismo nos âmbitos nacional, estadual e municipal e, indiretamente, a coletividade de consumidores turistas.

## JUSTIFICATIVA

A promoção da harmonização das relações de consumo estabelecidas entre consumidores turistas e prestadores de serviços turísticos impacta positivamente no desenvolvimento do turismo no Brasil. Eventuais falhas na prestação de um serviço contratado podem frustrar a experiência turística do consumidor, de forma a impactar negativamente na imagem do destino turístico e do próprio Brasil como destino turístico internacional.

O objeto do Acordo de Cooperação Técnica atende portanto, aos interesses do MJSP enquanto órgão que abrange a coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que busca a harmonização das relações de consumo, inclusive pela expansão da plataforma tecnológica de resolução alternativa de conflitos Consumidor.gov.br; e também aos objetivos do Ministério do Turismo, a harmonização



das relações de consumo é item importante no desenvolvimento do turismo de forma sustentável, com respeito aos direitos dos consumidores.

Nesse contexto, o Acordo se justifica pelo caráter complementar das atribuições institucionais dos dois ministérios, conforme definido em seus respectivos Decretos de estrutura:

a) do Ministério do Turismo, Decreto n.º 10.359, de 20º de maio de 2019:

Art. 1º O Ministério do Turismo, órgão da administração pública federal direta, tem como área de competência os seguintes assuntos:

*I - a política nacional de desenvolvimento do turismo;*

*II - a promoção e a divulgação do turismo nacional, no País e no exterior;*

*III - o estímulo às iniciativas públicas e privadas de incentivo às atividades turísticas;*

b) do Ministério da Justiça e Segurança Pública, Decreto n.º 9.662, de 1º de janeiro de 2019:

Art. 1º O Ministério da Justiça e Segurança Pública, órgão da administração pública federal direta, tem como área de competência os seguintes assuntos:

(...)

*IV - defesa da ordem econômica nacional e dos direitos do consumidor;*

## **OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICOS**

### **Objetivo Geral:**

Promover integração entre turismo e defesa do consumidor para promover um patamar mais elevado de proteção das relações de consumo no setor de turismo.

### **Objetivos Específicos:**

1. Incentivo de entrada de novas empresas (prestadoras de serviços turísticos) na Plataforma Tecnológica Consumidor.gov.br;
2. Divulgação dos cursos da Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC) para os prestadores de serviços turísticos e órgãos públicos de turismo; e
3. Articulação com órgãos do SNDC para promoção de ações de proteção voltadas ao consumidor turista.

## **METODOLOGIA DE INTERVENÇÃO**

A operacionalização das ações previstas no âmbito do Acordo de Cooperação Técnica se dará da seguinte forma por parte do MJSP:

I - informar ao MTur, sempre que solicitado, dados e informações, relativos ao objeto do presente acordo, constantes da plataforma Consumidor.gov.br;



II - disponibilizar cursos da Escola Nacional de Defesa do Consumidor para órgãos de desenvolvimento do turismo na União, Estados, Municípios e no Distrito Federal, bem como para fornecedores de serviços turísticos; e

III - apoiar a articulação entre o MTur e órgãos do SNDC para promoção de ações conjuntas no âmbito da proteção do consumidor turista.

E por parte do MTur:

I - monitorar e analisar periodicamente os registros realizados no âmbito da plataforma Consumidor.gov.br, produzindo boletins mensais e relatórios trimestrais, com base nas informações que serão fornecidas pela Senacon;

II - divulgar no âmbito da sua atuação, a plataforma Consumidor.gov.br como um canal voltado para solução alternativa de conflitos de consumo, incentivando grandes empresas do setor a ingressarem na plataforma;

III - apoiar e divulgar os cursos da Escola Nacional de Defesa do Consumidor para os prestadores de serviços turísticos e servidores de órgãos públicos de turismo, abordando a importância do respeito ao direito do consumidor no setor de turismo; e

IV - propor ações de articulação com órgãos de defesa do consumidor para promoção da proteção ao consumidor turista em destinos turísticos bem como dar maior resolutividade a demandas de consumo de consumidores turistas apresentadas junto ao MTur e outros órgãos de turismo.

## **UNIDADE RESPONSÁVEL E GESTOR DO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA**

Ficam a Secretaria Nacional de Desenvolvimento e Competitividade do Turismo (SNDTur), por parte do Ministério do Turismo, e a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), por parte do Ministério da Justiça e Segurança Pública, responsáveis pela execução deste Plano de Trabalho - Anexo deste Acordo de Cooperação Técnica, por meio dos respectivos Secretários e agentes públicos representantes das Coordenações abaixo indicadas ou que venham a substituí-las:

Pela Senacon: Coordenação-Geral do Sindec e Coordenação da Escola Nacional de Defesa do Consumidor.

Pela SNDTur: Coordenação-Geral de Formalização e Fiscalização de Prestadores de Serviços Turísticos.



**RESULTADOS ESPERADOS**

Espera-se adesão de empresas relevantes na plataforma Consumidor.gov.br, de todos os segmentos de prestadores de serviços turísticos, observados os critérios de adesão estabelecidos pela Senacon;

Participação de diversos agentes de todos os segmentos de prestadores de serviços turísticos nos cursos da ENDC;

Estabelecimento de ações conjuntas de orientação aos consumidores nos destinos turísticos em colaboração com órgãos de defesa do consumidor; e

Estabelecimento de fluxos de tratamento de demandas de consumidores turistas junto a órgãos de defesa do consumidor.

**CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO (META, ETAPA OU FASE)**

Etapa	Responsável	Especificação	Cronograma	
Acompanhamento dos registros realizados no âmbito da plataforma Consumidor.gov.br relacionados ao setor de turismo, a partir do encaminhamento de informações pela Senacon	SNDTur	Elaboração de Boletins Mensais na vigência do ACORDO	Início: Abril de 2021	Término: Março de 2024
		Elaboração de Relatórios Trimestrais	Início: 2º trimestre de 2021	Término: 1º trimestre de 2024
Disponibilização de cursos	Senacon	Disponibilização de cursos da ENDC	Início: De acordo com a programação semestral da ENDC	Término: De acordo com a programação semestral da ENDC
Divulgação dos cursos junto aos prestadores de serviços turísticos e órgãos públicos de turismo	SNDTur	Divulgar os cursos	Início: De acordo com a programação semestral da ENDC	Término: Março de 2024
Articulação com órgãos do SNDC	Senacon e SNDTur	Reuniões para discussões sobre atividades de integração entre MTur e SNDC	Início: Reunião até final do primeiro semestre de 2021	Término: De acordo com cronograma firmado entre os partícipes

## PLANO DE APLICAÇÃO DE RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS

A Cooperação Técnica entre o Ministério da Justiça e Segurança Pública e o Ministério do Turismo não envolve a transferência de recursos entre os partícipes.

Brasília, 24 de março de 2021.



**ANDRÉ LUIZ DE ALMEIDA MENDONÇA**

Ministro de Estado da Justiça e Segurança  
Pública



**GILSON MACHADO GUIMARÃES NETO**

Ministro de Estado do Turismo