



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
E SEGURANÇA PÚBLICA



## ACORDO COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 1/2019

PROCESSO MJ Nº 08012.003241/2016-59

PROCESSO ANAC Nº 00058.004593/2019-36

**ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM A SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - SENACON, POR INTERMÉDIO DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - DPDC E A AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, PARA UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA CONSUMIDOR.GOV.BR.**

### **PARTÍCIPES:**

A **UNIÃO**, representada pelo **MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA**, por meio da **SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR**, doravante denominada **SENACON**, inscrita no CNPJ nº 00.394.494/0100-18, situada na Esplanada dos Ministérios – Palácio da Justiça Raymundo Faoro, Bloco “T”, 5º andar – Brasília/DF, neste ato representada por seu Secretário, o Senhor **LUCIANO BENETTI TIMM**, portador da Cédula de Identidade nº 1044797155 SSP/RS, inscrito no CPF: 577.889.870-34, designado por meio da Portaria da Casa Civil nº 96, publicada no D.O.U., na Seção 2, na data 03 de janeiro de 2019, com atribuições que lhe confere o artigo 17, do Decreto 9.662, de 1º de janeiro de 2019, e a **AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL**, doravante denominada **ANAC**, inscrita no CNPJ nº 07.947.821/0001-89, situada no Setor Comercial Sul - Quadra 09 - Lote C - Edifício Parque Cidade Corporate - Torre A (1º ao 7º andar), CEP: 70.308-200 - Brasília/DF, neste ato representado por seu Diretor-Presidente, o Senhor **JOSÉ RICARDO PATARO BOTELHO DE QUEIROZ**, portador do RG nº 0438217071 SSP/BA, inscrito no CPF sob o nº 748.329.725-53, nomeado por meio de Decreto de 12 de abril de 2016, publicado no D.O.U,

Seção 2, de 13 de abril de 2016, com atribuições que lhe confere o artigo 10 da Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, resolvem firmar o presente Acordo de Cooperação Técnica, conforme a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, no que couber, os processos nº 00058.004593/2019-36 e nº 08012.003241/2016-59, obedecendo a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, mediante as seguintes cláusulas e condições, a saber:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O presente Acordo de Cooperação Técnica tem como objeto a utilização do Sistema de Solução Alternativa de Conflitos Consumidor.gov.br, mantido pela SENACON por meio de plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados.

Parágrafo único. A ANAC, em conjunto com a SENACON, realizará o monitoramento dos dados das reclamações formuladas pelo consumidor e da conduta dos respectivos fornecedores, no âmbito de sua atuação.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA – DO PLANO DE TRABALHO**

Integra este Acordo o Plano de Trabalho anexo, conforme determina o Parágrafo §1º, Art. 116, da Lei 8.666, de 21 de junho de 1993, cujos dados ali contidos pactuam os partícipes e se comprometem a cumprir.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA - DO ACESSO**

O acesso à plataforma Consumidor.gov.br permitirá:

- a. Monitorar em âmbito coletivo as reclamações e informações apresentadas pelos consumidores, as respostas das empresas, bem como toda e qualquer informação relevante inserida na plataforma, restritas ao seu âmbito de atuação;
- b. Consultar e importar os dados relativos aos atendimentos aos consumidores em seu âmbito de atuação, comprometendo-se no uso dos mesmos a observar as políticas e diretrizes do Consumidor.gov.br.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA ANAC**

- a. Monitorar e analisar periodicamente os registros realizados em âmbito da plataforma, focando na qualidade das informações produzidas;



- b. Acompanhar a resolução das reclamações formuladas pelos consumidores, a partir do monitoramento coletivo dos atendimentos registrados;
- c. Realizar a gestão dos dados e informações obtidas por meio da plataforma Consumidor.gov.br, para que sejam empregados como subsídios de ações voltadas para a garantia de efetividade da plataforma, a melhoria da regulação, a divulgação de informações sobre o setor, a educação para o consumo e a adoção de providências administrativas;
- d. Em âmbito da sua atuação, atuar em conjunto com a SENACON em ações voltadas à participação de empresas no Consumidor.gov.br e ao uso da ferramenta pelos consumidores como um canal alternativo para solução de conflitos de consumo;
- e. Divulgar no âmbito da sua atuação, a plataforma Consumidor.gov.br como um canal voltado para solução alternativa de conflitos de consumo;
- f. Contribuir com a SENACON nas ações voltadas ao contínuo aprimoramento das políticas e diretrizes de funcionamento da plataforma Consumidor.gov.br, para que esta atinja o objetivo de funcionar como serviço voltado para solução alternativa de conflitos de consumo.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA SENACON**

- a. Assegurar que o armazenamento das informações obedeça a padrões adequados de segurança, confidencialidade e integridade;
- b. Prestar suporte técnico e tecnológico para o adequado funcionamento da plataforma;
- c. Comunicar imediatamente eventuais fatos relevantes que impliquem na alteração do Acordo de Cooperação Técnica;
- d. Garantir à ANAC acesso aos dados e informações relativas aos atendimentos realizados no Consumidor.gov.br;
- e. Viabilizar a interlocução dos atores envolvidos no Consumidor.gov.br, visando o aperfeiçoamento da gestão da plataforma, da qualidade da informação produzida, bem como das políticas públicas voltadas à melhoria do atendimento aos consumidores.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DAS PROIBIÇÕES**

- a. Coletar, distribuir, utilizar, ceder, comercializar dados e informações dos usuários do Consumidor.gov.br para finalidades que estejam em desacordo com as políticas e diretrizes do uso da plataforma;
- b. Utilizar os serviços do Consumidor.gov.br para fins diversos daqueles a que se destinam.



## **CLÁUSULA SÉTIMA – DA EXECUÇÃO**

São executores do presente instrumento:

- a. a SENACON, que atuará na execução das atividades relacionadas ao presente Acordo;
- b. a ANAC, que atuará na execução das atividades relacionadas ao presente Acordo.

## **CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA**

O prazo de vigência do presente Acordo será de 60 (sessenta) meses, a contar da data da última assinatura, prorrogáveis por meio de Termo Aditivo, de acordo com os interesses dos partícipes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

Parágrafo único. Eventual prorrogação de prazo além dos limites temporais estabelecidos nos incisos do art. 57 da Lei nº 8.666/93, dependerá de prévia análise da efetividade no cumprimento do objeto do Acordo e das metas estabelecidas no plano de trabalho.

## **CLÁUSULA NONA – DOS RECURSOS FINANCEIROS**

Este Acordo não gera compromisso financeiro ou transferência de recursos entre a SENACON e a ANAC de modo que eventuais despesas decorrentes serão suportadas por dotação orçamentária própria de cada partícipe ou por recursos obtidos em outras fontes, para o cumprimento das ações previstas neste instrumento.

Parágrafo único. Quando as ações referidas no caput desta cláusula envolverem recursos financeiros entre os partícipes e outros parceiros, estas serão oficializadas por meio de instrumentos específicos.

## **CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESCISÃO**

O presente Acordo poderá ser rescindido pelo descumprimento das obrigações pactuadas, pela superveniência de norma legal ou em decorrência de decisão administrativa que o torne formal ou materialmente inexecutável.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS CASOS OMISSOS E DAS ALTERAÇÕES**

- a. Os casos omissos no presente Acordo serão resolvidos de comum acordo entre os partícipes, podendo ser firmados, se necessário, Termos Aditivos, que serão parte integrante deste instrumento;
- b. Este Acordo poderá ser modificado em qualquer de suas cláusulas e condições, exceto quanto ao seu objeto, mediante Termo Aditivo, de comum acordo entre os partícipes, desde que tal



interesse seja manifestado, por escrito, por um dos partícipes, com antecedência de 30 (trinta) dias.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA PUBLICAÇÃO**

A publicação deste Acordo de Cooperação Técnica será efetuada, em extrato, no Diário Oficial da União, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da última assinatura, correndo à conta da SENACON e da ANAC as despesas de suas respectivas publicações.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO FORO**

As controvérsias entre os partícipes do instrumento serão submetidas à Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Pública Federal, nos termos do inciso III do artigo 18, do Decreto 7.392, de 13 de dezembro de 2010;

Fica eleito o Foro Seção Judiciária do Distrito Federal da Justiça Federal, para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes deste Instrumento que porventura não tenham sido resolvidas administrativamente.

E assim, por estarem de pleno acordo e ajustados, assinam o presente instrumento, para publicação e execução.

Brasília, 06 de junho de 2019

  
**JOSÉ RICARDO PATARO BOTELHO DE QUEIROZ**  
Diretor-Presidente da Agência Nacional de Aviação Civil

Brasília, 6 de junho de 2019

  
**LUCIANO BENETTI TIMM**  
Secretário Nacional do Consumidor