13944559 08012.001707/2016-81

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
Secretaria Nacional do Consumidor
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor
Coordenação de Integração e Harmonização de Procedimento

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 2/2021/CIHP/CGSINDEC/DPDC/SENACON

Processo Nº 08012.001707/2016-81

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM A SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR (SENACON) E O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, PARA ADESÃO À 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 sua Secretária, a Senhora **JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES,** portadora da Cédula de Identidade nº 33.213.138-5-SSP/SP, inscrita no CPF sob o nº 030.568.369-13, designada por meio da Portaria da Casa Civil, publicada no D.O.U., de 03 de agosto de 2020, Seção 2, Página 1, com atribuições que lhe confere o Artigo 17, do Decreto 9.662, de 01 de janeiro de 2019, e o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ESTADO DO CEARÁ**, inscrito no CNPJ n.º 09.444.530/0001-01, situado na Avenida General Afonso Albuquerque, S/N, Cambeba, CEP: 60822-325 - Fortaleza/CE, neste ato representado por sua Presidente, a Desembargadora **MARIA NAILDE PINHEIRO NOGUEIRA**, portadora da Cédula de Identidade nº 90015007524 SSP/CE, inscrita no CPF sob o nº 119.436.703-82, designada por meio de Ata de Posse de 11 de fevereiro de 2021 publicada no Diário de Justiça do Estado, com atribuições que lhe confere o Artigo nº 20, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, resolvem celebrar o presente Acordo de Cooperação Técnica, conforme a Lei n° 8.666, de 21 de junho de 1993, obedecendo a Lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Decreto n° 2.181, de 20 de março de 1997, a Portaria nº 1.184, de 1º de julho de 2014, o Decreto 8.573, de 19 de novembro de 2015, e no que couber, o processo n° 08012.000868/2016-58, mediante as seguintes cláusulas e condições, a saber:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Este acordo tem por objeto a cooperação técnica entre a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e o Tribunal de Justiça do Estado Estado do Ceará, com vistas a promover ações conjuntas para o incentivo e aperfeiçoamento de métodos autocompositivos de solução de conflitos de consumo voltados para redução e prevenção dos litígios judicializados, através do uso da plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PLANO DE TRABALHO

Integra este Acordo, independente de transcrição, o Plano de Trabalho, 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 –DAS ATRIBUIÇÕES GERAIS

Os partícipes comprometem-se, reciprocamente, visando aos objetivos do presente Acordo, no âmbito de suas atribuições, a atuar em colaboração na execução das seguintes ações:

a) Intercâmbio de informações técnicas e apoio técnico-institucional necessários à consecução da finalidade deste Acordo, excetuadas as informações de caráter sigiloso ou cuja divulgação possa causar dano a outrem;

b) Apoio à articulação entre os partícipes, voltada para harmonização de entendimento das questões relativas ao papel de cada um, no tocante às metas e objetivos do presente Acordo;

c) Promoção conjunta de atividades de capacitação da Senacon e do Tribunal de Justiça, visando ao aperfeiçoamento contínuo dos partícipes;

d) Promoção conjunta de ações voltadas ao incentivo da participação das empresas no CONSUMIDOR.GOV.BR e ao uso da ferramenta pelos consumidores como um canal alternativo para solução de conflitos de consumo;

e) Acompanhamento continuado dos indicadores e informações produzidas a partir dos atendimentos realizados na plataforma, com vistas a monitorar e avaliar a efetividade da participação das empresas no CONSUMIDOR.GOV.BR.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DOS PARTÍCIPES

I - São 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 afetem este Acordo de Cooperação;

d) Garantir ao Tribunal de Justiça do Estado acesso aos dados e informações relativas aos atendimentos realizados no CONSUMIDOR.GOV.BR, no âmbito do estado;

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.

II - São obrigações do Tribunal de Justiça do Estado:

a) Divulgar no âmbito do estado a plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR como um canal voltado para solução alternativa de conflitos de consumo;

b) Apoiar a Senacon nas ações voltadas ao incentivo da participação de novas empresas na plataforma, especialmente aquelas que figurem como grandes litigantes no âmbito do estado;

c) Orientar os consumidores e fornecedores sempre que possível, por quaisquer de seus canais de atendimento, a respeito da finalidade e diretrizes de funcionamento do CONSUMIDOR.GOV.BR;

d) 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 – DA EXECUÇÃO

I - São executores do presente instrumento:

a) A Senacon, que atuará na execução das atividades relacionadas ao presente Acordo;

b) O Tribunal de Justiça, que atuará na execução das atividades relacionadas ao presente Acordo.

Parágrafo Único - A execução do presente Acordo será feita por programas ajustados diretamente entre a Senacon e o Tribunal de Justiça.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência do presente Acordo será de 36 (trinta e seis) meses, a contar da data da última assinatura, podendo ser prorrogado por meio de Termo Aditivo, de acordo com os interesses dos partícipes, devendo ser solicitada a renovação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias antes do término de sua vigência.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS RECURSOS FINANCEIROS

Este Acordo não gera compromisso financeiro ou transferência de recursos entre a Senacon e o Tribunal de Justiça, 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 OITAVA – 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 inexequível.

CLÁUSULA NONA – DOS CASOS OMISSOS E DAS ALTERAÇÕES

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;

Parágrafo único - 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 – DA PUBLICAÇÃO

A publicação deste Acordo de Cooperação será efetuada, em extrato, no Diário Oficial da União, conforme disposto no art. 61, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993, até o quinto dia útil do mês subsequente ao da sua assinatura, correndo à conta da **Senacon** as despesas de suas respectivas publicações.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – 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;

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

ANEXO AO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

PLANO DE TRABALHO

1. **DOS RESPONSÁVEIS PELO ACOMPANHAMENTO, AVALIAÇÃO, SUPERVISÃO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

ÓRGÃO CONCEDENTE		
Nome do Responsável Daniele Correa Cardoso	**Cargo ou Função** Coordenadora-Geral	**CPF** 832.683.085-20
Setor responsável pelo ACT Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - CGSindec		**Contato do setor** (61) 2025-3753 sindec@mj.gov.br

ÓRGÃO EXECUTOR	
Nome do responsável (Administrador da Plataforma) Andréia Oliveira do Nascimento	**CPF** 567.217.223-72
Setor responsável pelo ACT Nupemec	**Site** www.tjce.jus.br
Nome do Responsável pela interlocução com a Senacon Adriana do Vale Farias Saldanha	**Contato do setor** nupemec@tjce.jus.br (85) 98863-1594

2. **IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO A SER EXECUTADO**

Este acordo tem por objeto a cooperação técnica entre a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, com vistas a promover ações conjuntas para o incentivo e aperfeiçoamento de métodos autocompositivos de solução de conflitos de consumo voltados para redução e prevenção dos litígios judicializados, através do uso da plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR.

3. **JUSTIFICATIVA**

O Movimento pela Conciliação foi implantado em todo o Brasil, em 2006, por iniciativa do Conselho Nacional da Justiça - CNJ, e sua finalidade principal é buscar a pacificação social. É necessário fomentar a cultura da paz no país, divulgando estratégias que visem equacionar entraves à iniciativa da conciliação, sensibilizar os operadores do direito e, finalmente, praticar a conciliação como meio adequado para a solução de conflitos.

A conciliação, sem dúvida, constitui-se em meio adequado para diminuir substancialmente o número de processos judiciais, com maior rapidez, por meio de procedimento simplificado e informal, e com maior satisfação das partes, que são convidadas a encontrar um caminho comum que melhor atenda seus interesses, além de possibilitar a prevenção de novos conflitos.

O CONSUMIDOR.GOV.BR é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet.

Monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e também por toda a sociedade, esta ferramenta possibilita a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada: atualmente, 80% das reclamações registradas no CONSUMIDOR.GOV.BR são solucionadas pelas empresas, que respondem as demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias.

O CONSUMIDOR.GOV.BR coloca as relações entre consumidores, fornecedores e o Estado em um novo patamar, a partir das seguintes premissas:

1. Transparência e controle social são imprescindíveis à efetividade dos direitos dos consumidores;

2. As informações apresentadas pelos cidadãos consumidores são estratégicas para gestão e execução de políticas públicas de defesa do consumidor;

3. O acesso a informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo.

Por se tratar de um serviço provido e mantido pelo Estado, com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de empresas no CONSUMIDOR.GOV.BR, só é permitida àqueles que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, por sua vez, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada.

A Senacon é a responsável pela gestão, disponibilização e manutenção do CONSUMIDOR.GOV.BR, bem como pela articulação com demais órgãos e entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor que, por meio de cooperação técnica, apoiam e atuam na consecução dos objetivos do serviço.

Nesse sentido, a plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR oferece um meio alternativo à solução de conflitos, que vem ao encontro das atribuições institucionais do Poder Judiciário, no sentido de buscar pacificar as demandas e evitando-se a judicialização desnecessária, tornando-se necessária a celebração de parcerias que proporcionem maior acesso aos mecanismos consensuais ao consumidor.

4. METAS A SEREM ATINGIDAS

- Fomentar a adoção de meios extrajudiciais para resolução negociada de conflitos, com a participação ativa do consumidor, de modo que os conflitos consumeristas possam ser dialogados pelos envolvidos sem a necessidade de processo judicial;
- Divulgar práticas conciliatórias voltadas para a prevenção e redução dos litígios judicializados;
- Implantar uma cultura do diálogo entre os cidadãos, instituições privadas e Poder Público envolvidos;
- Contribuir para maior efetividade da Justiça;
- Atender a população com presteza e qualidade de serviço, com rápida solução do conflito e de forma mais efetiva;
- Empoderar o consumidor e estimular a participação dos grandes litigantes.

5. ETAPAS OU FASES DE EXECUÇÃO

- Celebração do Acordo de Cooperação Técnica;
- Disponibilização do link do CONSUMIDOR.GOV.BR no sítio eletrônico do órgão concessionário;
- Ampla divulgação da plataforma nas unidades do órgão;
- Acompanhamento estatístico periódico, para execução do objeto pactuado.

6. PLANO DE APLICAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS

Este Acordo não gera compromisso financeiro ou transferência de recursos entre a Senacon e o Tribunal de Justiça, 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.

7. PREVISÃO DE INÍCIO E FIM DA EXECUÇÃO DO OBJETO, BEM ASSIM DA CONCLUSÃO DAS ETAPAS OU FASES PROGRAMADAS

META	ESPECIFICAÇÃO	INÍCIO	FINAL	RESPONSÁVEIS
1	Celebração do Acordo de Cooperação Técnica	OUT/2021	OUT/2024	SENACON e TJCE
2	Disponibilização do link do CONSUMIDOR.GOV.BR no sítio eletrônico do órgão concessionário			TJCE
3	Ampla divulgação da plataforma nas unidades do órgão			TJCE
4	Acompanhamento estatístico periódico, para execução do objeto pactuado			SENACON e TJCE

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

JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES
Secretária Nacional do Consumidor

MARIA NAILDE PINHEIRO NOGUEIRA
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Documento assinado eletronicamente por **Maria Nailde Pinheiro Nogueira**, **Usuário Externo**, em 29/10/2021, às 19:04, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **Juliana Oliveira Domingues**, **Secretário(a) Nacional do Consumidor**, em 04/11/2021, às 19:43, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.autentica.mj.gov.br informando o código verificador **13944559** e o código CRC **0CD5E1BC**
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08012.001707/2016-81 SEI nº 13944559