14386145 08012.000619/2016-62

Ministério da Justiça e Segurança Pública

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 524, - Bairro Zona Cívico-Administrativa
Brasília - DF, CEP 70064-900
Telefone: (61) 2025-3753 / 3417 - www.justica.gov.br

Acordo de Cooperação Técnica Nº 5/2021/CIHP/CGSINDEC/DPDC/SENACON

Processo Nº 08012.000619/2016-62

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM A SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR (SENACON), DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA E A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO - DPE/MA, 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 a **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO,** inscrita no CNPJ nº 00.820.295/0001-42, situada na Rua da Estrela, 421, Praia Grande, Centro, São Luís - MA, CEP: 65010-200, neste ato representada por seu Defensor Público-Geral, o Senhor **ALBERTO PESSOA BASTOS**, portador da Cédula de Identidade nº 130208101 IFP/RJ, inscrito no CPF sob o nº 099.288.187-03, designado por meio de Termo de Posse publicado em Diário Oficial do Estado no dia 21 de maio de 2018 e Termo de Recondução do dia 12 de junho de 2020, com atribuições que lhe confere a Lei Complementar nº 19, de 11 de janeiro de 1994, 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° 08012.000874/2016-13, mediante as seguintes cláusulas e condições, a saber:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Este acordo tem por objeto a adesão ao Sistema de Solução de Alternativa Conflitos CONSUMIDOR.GOV.BR, mantido pela Senacon, por meio de plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados.

Parágrafo Único – A Defensoria Pública do Estado, em conjunto com a Senacon, realizará o monitoramento dos dados das reclamações formuladas pelo consumidor e da conduta dos respectivos fornecedores, em âmbito de sua atuação, com vista à prevenção e solução de conflitos de consumo.

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;

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 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;

d) 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 o 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 da **Defensoria Pública**:

a) divulgar no âmbito do estado, a plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR como um canal voltado para solução alternativa de conflitos individuais 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.

e) realizar o monitoramento dos dados e informações obtidos por meio da Plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR, com vistas ao aprimoramento dos atendimentos dedicados aos consumidores.

CLÁUSULA QUINTA – DA EXECUÇÃO

I - São executores do presente instrumento:

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

b) a **Defensoria Pública**, 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 a **Defensoria Pública**.

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 solicitado 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 a **Defensoria Pública**, 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;

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;

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.

ANEXOS AO MINUTA DE 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 Administrador da Plataforma Vinícius Jerônimo Lopes de Oliveira	**CPF** 041.134.561-35
Setor responsável pelo ACT Núcleo do Consumidor	**E-mail do setor** vinicius.oliveira@ma.def.br
Nome do Responsável pela interlocução com a Senacon Vinícius Jerônimo Lopes de Oliveira	**Contato do setor** (98) 98439-4683

2. **JUSTIFICATIVA**

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.

A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça 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, 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.

3. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO A SER EXECUTADO

Este acordo tem por objeto a adesão ao Sistema de Solução de Alternativa Conflitos CONSUMIDOR.GOV.BR, mantido pela Senacon, por meio de plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados.

Parágrafo Único – A Defensoria Pública do Estado, em conjunto com a Senacon, realizará o monitoramento dos dados das reclamações formuladas pelo consumidor e da conduta dos respectivos fornecedores, em âmbito de sua atuação, com vista à prevenção e solução de conflitos de consumo.

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, após a celebração do convênio.

6. PLANO DE APLICAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS

Este Acordo não gera compromisso financeiro ou transferência de recursos entre a Senacon e a Defensoria Pública, 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	ABR/2021	ABR/2024	SENACON e DPE/MA
2	Disponibilização do link do CONSUMIDOR.GOV.BR no sítio eletrônico do órgão concessionário			DPE/MA
3	Ampla divulgação da plataforma nas unidades do órgão			DPE/MA
4	Acompanhamento estatístico periódico, para execução do objeto pactuado			SENACON e DPE/MA

E, por estarem justas e acordadas as condições deste Acordo de Cooperação Técnica, assinam eletronicamente o presente instrumento para que produza seus efeitos jurídicos e legais em juízo e fora dele.

JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES
Secretária Nacional do Consumidor

ALBERTO PESSOA BASTOS
Defensor Público-Geral do Estado do Maranhão

Documento assinado eletronicamente por **ALBERTO PESSOA BASTOS**, **Usuário Externo**, em 27/04/2021, às 15:30, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.

Documento assinado eletronicamente por **Juliana Oliveira Domingues**, **Secretário(a) Nacional do Consumidor**, em 27/04/2021, às 22:28, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.autentica.mj.gov.br informando o código verificador **14386145** e o código CRC **1F6F4091**
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.