19485887 08012.001253/2018-19

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 6/2022/CIHP/CGSINDEC/DPDC/SENACON

Processo Nº 08012.001253/2018-19

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR (SENACON), DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA E O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL, PARA ADESÃO À PLATAFORMA TECNOLÓGICA CONSUMIDOR.GOV.BR.

PARTÍCIPES:

A **UNIÃO**, por intermédio da **SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR**, do **MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA**, 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 **RODRIGO HENRIQUE ROCA PIRES,** portador da Cédula de Identidade nº 08878893-0 IFP/RJ, inscrito no CPF sob o nº 023.605.147-41, designado por meio da Portaria da Casa Civil, publicada no D.O.U. de 09 de março de 2022, 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 MATO GROSSO DO SUL**, inscrito no CNPJ n.º 03.979.663/0001-98, situado na Avenida Mato Grosso, Bloco 13, S/Nº - Parque dos Poderes, CEP: 79.031-902 - Campo Grande/MS, neste ato representado por seu Presidente, o Desembargador **CARLOS EDUARDO CONTAR**, portador da Cédula de Identidade nº 053459 SSP/MS, inscrito no CPF sob o nº 201.604.101-34, designado por meio do Termo de Posse, com atribuições que lhe confere o Artigo 12 da Resolução nº 590/2016, Regimento Interno.

RESOLVEM celebrar o presente ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA, tendo em vista o que consta no Processo n° 08012.000874/2016-13 e em observância às disposições da 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, mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto do presente Acordo de Cooperação Técnica é a cooperação técnica entre a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e o Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul, 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

Para o alcance do objeto pactuado, os partícipes obrigam-se a cumprir o plano de trabalho que, independente de transcrição, é parte integrante e indissociável do presente Acordo de Cooperação Técnica, bem como toda documentação técnica que dele resulte, cujos dados neles contidos acatam os partícipes.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES COMUNS

a) executar as ações objeto deste Acordo, assim como monitorar os resultados;

b) 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;

c) analisar resultados parciais, reformulando metas quando necessário ao atingimento do resultado final;

d) cumprir as atribuições próprias conforme definido no instrumento;

e) realizar vistorias em conjunto, quando necessário;

f) disponibilizar recursos humanos, tecnológicos e materiais para executar as ações, mediante custeio próprio;

g) 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;

h) fornecer ao parceiro as informações necessárias e disponíveis para o cumprimento das obrigações acordadas;

i) manter sigilo das informações sensíveis (conforme classificação da Lei nº12.527/2011- Lei de Acesso à Informação - LAI) obtidas em razão da execução do acordo, somente divulgando-as se houver expressa autorização dos partícipes; e l) obedecer as restrições legais relativas à propriedade intelectual, se for o caso.

j) 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;

k) 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;

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

m) 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;

n) 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.

Subcláusula única – As partes 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 QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA SENACON

Para viabilizar o objeto deste instrumento, são responsabilidades 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;

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO

Para viabilizar o objeto deste instrumento, são responsabilidades 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 SEXTA – DO GERENCIAMENTO DO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

Cada partícipe designará formalmente, no Plano de Trabalho, preferencialmente servidores públicos envolvidos e responsáveis para gerenciar a parceria; zelar por seu fiel cumprimento; coordenar, organizar, articular, acompanhar monitorar e supervisionar as ações que serão tomadas para o cumprimento do ajuste.

Subcláusula primeira. Competirá aos designados 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 30 dias da ocorrência do evento, seguida da identificação do substituto.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E PATRIMONIAIS

Não haverá transferência voluntária de recursos financeiros entre os partícipes 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 partícipes.

Os serviços decorrentes do presente Acordo serão prestados em regime de cooperação mútua, não cabendo aos partícipes quaisquer remunerações pelos mesmos.

CLÁUSULA OITAVA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, é dever dos partícipes observar e cumprir as regras impostas pelo diploma legal, suas alterações e regulamentações posteriores, devendo ser observadas, no tratamento de dados, a respectiva finalidade específica, a consonância ao interesse público e a competência administrativa aplicável.

É vedado aos partícipes a utilização de dados pessoais repassados em decorrência do presente instrumento para finalidade distinta daquela do objeto do Acordo de Cooperação Técnica, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

I - São obrigações dos partícipes:

a) Os partícipes deverão adotar e manter medidas de segurança, técnicas e administrativas, aptas a proteger os dados pessoais armazenados, processados ou transmitidos em decorrência deste Acordo de Cooperação Técnica contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, vazamento ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

b) Caberá aos partícipes implantar política para tratamento, com ênfase na prevenção ao vazamento de dados, comprometendo-se a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações repassadas em decorrência da execução deste Acordo.

c) Os partícipes comprometem-se ao correto processamento e armazenamento dos dados pessoais a eles atribuídos em razão de eventuais relações trabalhistas e/ou contratuais havidas em razão do presente instrumento.

d) Os partícipes deverão adotar as medidas de segurança e proteção dos dados pessoais porventura recebidos durante e após o encerramento da vigência do pacto administrativo celebrado, com vistas, principalmente, a dar cumprimento às obrigações legais ou regulatórias do controlador, respeitando os prazos legais trabalhistas, previdenciários e fiscais para a guarda de tais dados, nos termos do art. 16, inciso I, da Lei Federal nº. 13.709/2018.

e) Os partícipes deverão comunicar imediatamente entre si, ao titular dos dados, e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao titular dos dados, em consonância com as providências dispostas no art. 48 da Lei Federal nº. 13.709/2018.

CLÁUSULA NONA – DOS RECURSOS HUMANOS

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.

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 DÉCIMA – DO PRAZO E VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste Acordo de Cooperação será de 36 (trinta e seis) meses a partir da última assinatura, podendo ser prorrogado, mediante a celebração de aditivo, devendo ser solicitado com antecedência mínima de 30 (trinta) dias antes do término de sua vigência.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS ALTERAÇÕES

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – 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 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 TERCEIRA - DA RESCISÃO

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

a) quando houver o descumprimento de obrigação por um dos partícipes que inviabilize o alcance do resultado do Acordo de Cooperação; e

b) na ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução do objeto.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – 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 QUINTA - 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 SEXTA -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 órgão ou entidade pública federal, 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

Subcláusula única. Não logrando êxito a tentativa de conciliação e solução administrativa, será competente para dirimir as questões decorrentes deste Acordo de Cooperação o foro da Justiça Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal, nos termos do inciso I do art. 109 da Constituição Federal.

ANEXOS A MINUTA DE ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

PLANO DE TRABALHO

1. **UNIDADE RESPONSÁVEL E GESTOR DO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA**

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 Luciano Correia Pereira Filho	**CPF** 027.848.261-98
Setor responsável pelo ACT Gerência de Sistemas Externos	**E-mail do setor** **cgjconvenios@tjms.jus.br** **luciano.correia@tjms.jus.br**
Nome do Responsável pela interlocução com a Senacon Luciano Correia Pereira Filho	**Contato do setor** (67) 3314-1465 (67) 98471-6348

2. **METODOLOGIA DE INTERVENÇÃO**

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;

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.

3. **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.

4. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO A SER EXECUTADO

O objeto do presente Acordo de Cooperação Técnica é a cooperação técnica entre a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e o Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul, 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.

5. OBJETIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- 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.

6. PLANO DE AÇÃO

EIXOS	AÇÃO	PRAZO INICIAL	PRAZO FINAL	RESPONSÁVEIS
1	Celebração do Acordo de Cooperação Técnica	SET/2022	SET/2025	SENACON e TJMS
2	Disponibilização do link do CONSUMIDOR.GOV.BR no sítio eletrônico do órgão concessionário			TJMS
3	Ampla divulgação da plataforma nas unidades do órgão			TJMS
4	Acompanhamento estatístico periódico, para execução do objeto pactuado			SENACON e TJMS

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.

RODRIGO ROCA
Secretário Nacional do Consumidor

CARLOS EDUARDO CONTAR
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul

Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Contar**, **Usuário Externo**, em 05/09/2022, às 19:45, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Henrique Roca Pires**, **Secretário(a) Nacional do Consumidor**, em 09/09/2022, às 10:35, 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 **19485887** e o código CRC **F1F64CF6**
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.