



**Ministério da Justiça e Cidadania - MJC**  
**Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON**  
**Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC**

*Esplanada dos Ministérios, Bloco T - Edifício Sede - Sala 524 - Cep: 70064-900 – Brasília/DF*  
*Fone: (0xx61) 2025-3753 - Home Page: <http://justica.gov.br/seus-direitos/consumidor>*

**ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 002 / 2016**

**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 ADESÃO À  
PLATAFORMA TECNOLÓGICA  
CONSUMIDOR.GOV.BR**

**PARTÍCIPIES:**

A SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E CIDADANIA, 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, **ARMANDO LUIZ ROVAI**, portador da Cédula de Identidade nº 19.235.455-3 SSP/SP, inscrito no CPF sob o nº 146.253.068-09, por intermédio do DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, e a AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC inscrita no CNPJ nº 07.947.821/0001-89, situada no Edifício Parque Cidade Corporate, Setor Comercial Sul, Quadra 9, Lote “C”, Torre “A”, CEP: 70308-200, Brasília-DF, neste ato representada por seu Diretor-Presidente, Sr. **JOSÉ RICARDO PATARO BOTELHO DE QUEIROZ**, portador do RG nº 043.821.7071 SSP/BA, inscrito no CPF sob o nº 748.329.725-53, firmam o presente Acordo de Cooperação Técnica, obedecendo à seguinte forma:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

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

§1º – 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.

§2º - o objeto será executado conforme condições e especificações estabelecidas no Plano de Trabalho, parte integrante do presente Acordo de Cooperação.





**Ministério da Justiça e Cidadania - MJC**  
**Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON**  
**Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC**

*Esplanada dos Ministérios, Bloco T - Edifício Sede - Sala 524 - Cep: 70064-900 – Brasília/DF*  
Fone: (0xx61) 2025-3753 - Home Page: <http://justica.gov.br/seus-direitos/consumidor>

## **CLÁUSULA SEGUNDA – 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 TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES 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 obtidos por meio da plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR para que sejam empregados como subsídios de ações voltadas a garantia de efetividade da plataforma, bem como para políticas ao aprimoramento dos atendimentos dedicados aos consumidores pelas empresas participantes;
- d. Em âmbito da sua atuação, atuar em conjunto com a Senacon em 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. 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





**Ministério da Justiça e Cidadania - MJC,  
Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON  
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC**

*Esplanada dos Ministérios, Bloco T - Edifício Sede - Sala 524 - Cep: 70064-900 – Brasília/DF  
Fone: (0xx61) 2025-3753 - Home Page: <http://justica.gov.br/seus-direitos/consumidor>*

**CLÁUSULA QUARTA – 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 a 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 QUINTA – 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, qual seja, funcionar como instância alternativa de resolução de conflitos de consumo de massa;

**CLÁUSULA SEXTA - DA EXECUÇÃO**

I - 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.





**Ministério da Justiça e Cidadania - MJC**  
**Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON**  
**Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC**

*Esplanada dos Ministérios, Bloco T - Edifício Sede - Sala 524 - Cep: 70064-900 – Brasília/DF*  
*Fone: (0xx61) 2025-3753 - Home Page: <http://justica.gov.br/seus-direitos/consumidor>*

### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA**

O prazo de vigência do presente Acordo será de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data de publicação, 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 OITAVA – 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 NONA – 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 – 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,





**Ministério da Justiça e Cidadania - MJC**  
**Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON**  
**Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC**

*Esplanada dos Ministérios, Bloco T - Edifício Sede - Sala 524 - Cep: 70064-900 - Brasília/DF*  
Fone: (0xx61) 2025-3753 - Home Page: <http://justica.gov.br/seus-direitos/consumidor>

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

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA PUBLICAÇÃO**


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

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO FORO**

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.

E assim, por estarem de pleno acordo e ajustados, assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor, forma e validade, para publicação e execução.

Brasília/DF, 20 de dezembro de 2016

  
**ARMANDO LUIZ ROVAI**  
Secretário Nacional do Consumidor

  
**JOSÉ RICARDO PATARO BOTELHO**  
**DE QUEIROZ**  
Diretor-Presidente da ANAC