



9555941



08012.002690/2019-22



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 Procedimentos

**ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 11/2019/CIHP/CGSINDEC/DPDC/SENACON**

Processo Nº 08012.002690/2019-22

**ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM A SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR E O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, PARA COLABORAÇÃO E COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES DO SERVIÇO CONSUMIDOR.GOV.BR E A PLATAFORMA CONSUMIDOR VENCEDOR.**

**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 sob o nº 577.889.870-34, designado por meio da Portaria da Casa Civil nº 96, publicada no D.O.U., de 03 de janeiro de 2019, Seção 2, Página 2, Edição Extra, com atribuições que lhe confere o Artigo 17, do Decreto 9.662, de 01 de janeiro de 2019, e o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - MPES**, inscrito no CNPJ nº 02.304.470/0001-74, situado na Rua Procurador Antonio Benedito Amâncio Pereira, nº 121 - Praia de Santa Helena, Cep: 29.055-036 - Vitória/ES, neste ato representado por seu Procurador-Geral de Justiça, o Senhor **EDER PONTES DA SILVA**, portador da Cédula de Identidade nº 434.986 SSP/ES, inscrito no CPF sob o nº 734.643.767-53, designado por meio Decreto nº 464-S, de 6/4/2018, com atribuições que lhe confere o Artigo nº 10, da Lei Complementar nº 95, de 28 de janeiro de 1997 (Lei Orgânica do MPES), resolvem celebrar o presente Acordo de Cooperação Técnica, conforme a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, no que couber, o processo nº 08012.000880/2016-62 e o Parecer Referencial n. 6/2019/CONJUR-MJSP/CGU/AGU, 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 por finalidade o desenvolvimento de ações conjuntas entre o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO** e a **SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR**, por meio do compartilhamento de informações do serviço CONSUMIDOR.GOV.BR e da plataforma CONSUMIDOR VENCEDOR permitindo a realização de ações conjuntas entre os órgãos voltadas 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 atividades de capacitação da **SENACON** e do **MP**, 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 individuais de consumo;
- e) contribuição para o aperfeiçoamento dos instrumentos de monitoramento de mercado pela **SENACON**, a partir do compartilhamento de dados referentes à identificação do perfil de consumo e às demandas registradas nos respectivos sistemas de informação geridos pelas instituições partícipes, propiciando também ao **MP** informações qualificadas sobre questões de consumo que alcançam caráter coletivo e de massa;
- f) promoção mútua de ações de divulgação das plataformas **CONSUMIDOR VENCEDOR** e **CONSUMIDOR.GOV.BR**, bem como das ações e políticas que envolvem as suas respectivas utilizações;
- g) acompanhamento continuado dos indicadores e informações produzidas a partir dos registros inseridos nos sistemas **CONSUMIDOR VENCEDOR** e **CONSUMIDOR.GOV.BR**, com objetivo de monitorar a efetividade dos compromissos assumidos e/ou impingidos aos fornecedores participantes.

### 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 **CONSUMIDOR.GOV.BR**;
- c) comunicar imediatamente eventuais fatos relevantes que afetem este Acordo de Cooperação;
- d) garantir ao **MP** acesso no âmbito do estado 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;
- f) contribuir com o **MP** nas ações voltadas à divulgação e ampliação do sistema **CONSUMIDOR VENCEDOR**, apoiando o cumprimento de seu objetivo de proporcionar aos cidadãos informações sobre as vitórias obtidas na defesa coletiva dos consumidores.

II - São obrigações do **MP**:

- a) divulgar no âmbito do estado, a plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR como um canal voltado para solução alternativa de conflitos individuais de consumo, o que será feito em especial com a utilização do sistema CONSUMIDOR VENCEDOR;
- 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 MP, 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 MP.

#### 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 MP, 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 inexecutável.

#### 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, no prazo de 20 (vinte) dias a contar da data de sua assinatura, correndo à conta da **SENACON** a despesa de sua respectiva publicação.

**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.

**ANEXO AO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA  
PLANO DE TRABALHO**

**1. DADOS DOS RESPONSÁVEIS PELA PLATAFORMA**

<b>ÓRGÃO CONCEDENTE</b>		
<b>Nome do Responsável</b> Luciano Benetti Timm	<b>Cargo ou Função</b> Secretário Nacional do Consumidor	<b>CPF</b> 577.889.870-34
<b>Setor responsável pelo ACT</b> Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - CGSindic		<b>Contato do setor</b> (61) 2025-3753 <a href="mailto:sindic@mj.gov.br">sindic@mj.gov.br</a>

<b>ÓRGÃO EXECUTOR</b>	
<b>Nome do Administrador da Plataforma</b> Giovana dos Santos Baptista Teixeira	<b>CPF</b> 045.630.167-48
<b>Setor responsável pelo ACT</b> Centro de Apoio Operacional da Defesa dos Direitos do Consumidor - CADC	<b>Site</b> <a href="http://www.mpes.mp.br">www.mpes.mp.br</a>

Nome do Responsável pela interlocução com a SENACON	Contato do setor
Vanessa Morelo Amaral	(27) 3194-4778 3145-5000

## 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 de consumo, no sentido de buscar pacificar as demandas e evitando-se a judicialização desnecessária, tornando-se viável a celebração de parcerias que proporcionem maior acesso aos mecanismos consensuais ao consumidor.

## 3. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO A SER EXECUTADO

O presente Acordo de Cooperação Técnica tem por finalidade o desenvolvimento de ações conjuntas entre o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO** e a **SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR**, por meio do compartilhamento de informações do serviço CONSUMIDOR.GOV.BR e da plataforma CONSUMIDOR VENCEDOR permitindo a realização de ações conjuntas entre os órgãos voltadas 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 de acesso à 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 solicitante;
- Ampla divulgação da plataforma nas unidades do órgão;
- Acompanhamento estatístico periódico, após a celebração do Acordo.

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

Início imediato, a partir da data da Publicação do Acordo de Cooperação Técnica no Diário Oficial, com prazo de vigência 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.

A conclusão das etapas ou fases programadas serão efetuadas de forma ininterrupta, ao longo dos meses, enquanto vigente o Acordo de Cooperação Técnica.

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

**LUCIANO BENETTI TIMM**  
Secretário Nacional do Consumidor

**EDER PONTES DA SILVA**  
Procurador-Geral de Justiça do Ministério Público Estadual  
do Espírito Santo



Documento assinado eletronicamente por **Luciano Benetti Timm, Secretário(a) Nacional do Consumidor**, em 20/09/2019, às 17:48, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **EDER PONTES DA SILVA, Usuário Externo**, em 05/11/2019, às 14:46, 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 **9555941** e o código CRC **34272356**  
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.