

**ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA** N.º 18/2019/CIHP/CGSI NDECI/DPDCI  
Processo SUSEP n.º 15414.624571/2019-68  
Processo SENACON n.º 08012.001942/2019-04  
SENACON.

**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 SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS – SUSEP, PARA ADESÃO AO CONSUMIDOR.GOV.BR E PARA FOMENTO DE INICIATIVAS DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO.**

**PARTÍCIPES:**

O **MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA**, por meio da **SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR**, doravante denominada SENACON, inscrita no CNPJ n.º 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 n.º 1044797155-SSP/RS, inscrito no CPF sob o n.º 577.889.870-34, designado por meio da Portaria da Casa Civil n.º 96, publicada no D.O.U., na Seção 2, na data 03 de janeiro de 2019, com atribuições que lhe confere o art. 17, do Decreto 9.662, de 1º de janeiro de 2019, e a **SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS – SUSEP**, inscrita no CNPJ n.º 42.354.068/0001-19, situada na Av. Presidente Vargas, n.º 730, Centro, CEP: 20071-900 – Rio de Janeiro/RJ, neste ato representado por sua Superintendente, a Senhora **Solange Paiva Vieira**, portadora do RG n.º 076112770-IFP/RJ, inscrita no CPF sob o n.º 972.913.317-49, nomeada por meio do Decreto de 26 de fevereiro de 2019, com atribuições que lhe confere o inciso XIV do art. 25 do Regimento Interno de que trata a Resolução CNSP n.º 374, de 28 de agosto de 2019, resolvem firmar o presente Acordo de Cooperação Técnica, conforme a Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, no que couber, o processo n.º 08012.001942/2019-04, obedecendo a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997, mediante as seguintes cláusulas e condições, a saber:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

Constitui objeto do presente Acordo de Cooperação Técnica a conjugação de esforços entre o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), e a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), para adesão à **PLATAFORMA TECNOLÓGICA CONSUMIDOR.GOV.BR**, bem como para a promoção de intercâmbio de conhecimentos, informações e experiências, visando a capacitação dos agentes das empresas que compõem os mercados supervisionados pela SUSEP, bem como de servidores vinculados à Autarquia.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DO PLANO DE TRABALHO**

Integra este Acordo o Plano de Trabalho anexo, conforme determina o §1º do art. 116 da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, cujos dados ali contidos pactuam os partícipes e se comprometem a cumprir.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – 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 QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS**

- a. Monitorar e analisar periodicamente os registros realizados no âmbito da plataforma, focando na qualidade das informações produzidas;
- b. realizar a gestão dos dados e informações obtidas por meio da plataforma *consumidor.gov.br*, para que sejam empregados como subsídios de ações voltadas para a garantia de efetividade da plataforma, a melhoria da regulação, a divulgação de informações sobre o setor e a educação para o consumo;
- c. no âmbito da sua atuação, atuar em conjunto com a SENACON em ações voltadas à participação de empresas no *consumidor.gov.br* e ao uso da ferramenta pelos consumidores como um canal alternativo para a solução de conflitos de consumo;
- d. divulgar, no âmbito da sua atuação, a plataforma *consumidor.gov.br* como um canal voltado para solução alternativa de conflitos de consumo;
- e. 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.
- f. apoiar e divulgar os cursos da Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC) para as empresas supervisionadas pela SUSEP, incentivando a realização dos mesmos para o melhor atendimento ao consumidor;
- g. incentivar a capacitação de servidores da SUSEP nos cursos a distância da ENDC virtual *ead.defesadoconsumidor.gov.br* que versam sobre proteção e defesa do consumidor.

### **CLÁUSULA QUINTA – 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 à SUSEP 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;
- f. disponibilizar cursos da ENDC como parte da qualificação e aperfeiçoamento profissional nos campos relativos às atividades econômicas supervisionadas pela SUSEP, por parte dos prestadores desses serviços.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES RECÍPROCAS**

- a. Elaborar, de forma conjunta, conteúdos e informações concernentes a serviços prestados pelas empresas supervisionadas pela SUSEP, com vistas a uma abordagem transformadora e em constante construção;
- b. promover conjuntamente atividades, tais como, seminários e eventos diversos, que possibilitem e promovam a defesa do consumidor;
- c. apoiar a realização de materiais e conteúdos voltados para o consumidor conjuntamente com a ENDC, por meio do auxílio técnico, operacional e didático, quando possível.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – 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.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DA EXECUÇÃO**

São executores do presente instrumento:

- a. pelo MJSP, a SENACON que atuará na execução das atividades relacionadas ao presente Acordo;
- b. a SUSEP, que atuará na execução das atividades relacionadas ao presente Acordo.

Parágrafo único. A execução do presente Acordo será feita por programas ajustados entre a SENACON e a SUSEP, por meio dos seus respectivos setores.

#### **CLÁUSULA NONA – DA VIGÊNCIA**

O prazo de vigência do presente Acordo será de 36 (trinta e seis) meses, a contar da data da assinatura, 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 n.º 8.666, de 1993, dependerá de prévia análise da efetividade no cumprimento do objeto do Acordo e das metas estabelecidas no plano de trabalho.



## **CLÁUSULA DEZ – DOS RECURSOS FINANCEIROS**

Este Acordo não gera compromisso financeiro ou transferência de recursos entre a SENACON e a SUSEP, 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 ONZE – DA DENÚNCIA E 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.

O presente Acordo poderá ser denunciado pelos partícipes e rescindido a qualquer tempo, por descumprimento de qualquer de suas Cláusulas, mediante notificação por escrito, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, ficando as partes responsáveis pelas obrigações decorrentes do tempo de vigência e creditando-lhes, igualmente, os benefícios adquiridos no mesmo período

## **CLÁUSULA DOZE – 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 TREZE – DA PUBLICAÇÃO**

A publicação deste Acordo de Cooperação Técnica será efetuada, em extrato, no Diário Oficial da União, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data de assinatura, correndo à conta da SENACON a despesa de sua publicação.

## **CLÁUSULA CATORZE – 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 art. 18 do Decreto n.º 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.



## PLANO DE TRABALHO

### SENACON

<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 Coordenação da Escola Nacional de Defesa do Consumidor – CENDC	<b>Contato do setor</b> (61) 2025-3753 / 2025-3832 <a href="mailto:sindic@mj.gov.br">sindic@mj.gov.br</a> <a href="mailto:encd.ead@defesadoconsumidor.gov.br">encd.ead@defesadoconsumidor.gov.br</a>	

### SUSEP

<b>Nome do Responsável</b> Solange Paiva Vieira	<b>Cargo ou Função</b> Superintendente	<b>CPF</b> 972.913.317-49
<b>Setor responsável pelo ACT</b> Coordenação Geral de Supervisão de Seguros Massificados, Pessoas e Previdência – CGSUP (ponto focal) Coordenação de Atendimento ao Público – COATE	<b>Contato do setor</b> (21) 3233-4023   <a href="mailto:cgsup.rj@susep.gov.br">cgsup.rj@susep.gov.br</a> (21) 3233-4086   <a href="mailto:coate.rj@susep.gov.br">coate.rj@susep.gov.br</a>	

### IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO A SER EXECUTADO

Constitui objeto do presente Acordo de Cooperação Técnica a conjugação de esforços entre o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), e a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), para a adesão à **PLATAFORMA TECNOLÓGICA CONSUMIDOR.GOV.BR**, bem como para a **promoção de intercâmbio de conhecimentos, informações e experiências, visando a capacitação dos agentes das empresas que compõem os mercados supervisionados pela SUSEP, bem como de servidores vinculados à Autarquia.**

### METAS A SEREM ATINGIDAS

Atividade	Responsável	Meta
Elaboração de relatórios a partir da análise das demandas constantes no <i>consumidor.gov.br</i>	SUSEP	três relatórios, relativos a cada um dos anos pelos quais vigorar o Acordo
	SENACON	três relatórios (balanço do <i>consumidor.gov.br</i> ), relativos a cada um dos anos pelos quais vigorar o Acordo.
Realização de reuniões de alinhamento	SUSEP/ SENACON	uma reunião de alinhamento por ano entre SUSEP e SENACON, eventualmente envolvendo empresas supervisionadas pela SUSEP.
Adesão de empresas supervisionadas pela SUSEP ao <i>consumidor.gov.br</i>	SUSEP/ SENACON	Incentivar as empresas supervisionadas pela SUSEP a aderirem ao <i>consumidor.gov.br</i> até o segundo ano de vigência do Acordo.
Participação nos cursos da Escola Nacional de Defesa do Consumidor	SUSEP/ SENACON	Realização de três cursos por ano, em especial às empresas supervisionadas pela SUSEP e aos órgãos federais, estaduais e municipais relevantes na atuação no setor.

## ETAPAS OU FASES DE EXECUÇÃO

- a. Divulgar à sociedade a plataforma *consumidor.gov.br*;
- b. estimular a adesão dos grandes litigantes dos setores supervisionados pela SUSEP ao *consumidor.gov.br*;
- c. realizar capacitação via Escola Nacional de Defesa do Consumidor;
- d. monitorar e elaborar estudos.

## PLANO DE APLICAÇÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS

Não está previsto destaque financeiro-orçamentário entre os partícipes.

## 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 assinatura do Acordo de Cooperação Técnica, publicada no Diário Oficial, com prazo de vigência de 36 (trinta e seis) meses.

Etapa	Responsável	Cronograma	
		Início	Conclusão
Divulgar à sociedade a forma de atendimento aos consumidores dos serviços prestados pelas empresas supervisionadas pela SUSEP	SUSEP/ SENACON	Imediato	07/11/2022
Estimular a adesão dos grandes litigantes dos setores supervisionados pela SUSEP ao <i>consumidor.gov.br</i>	SUSEP	Imediato	07/11/2022
Monitorar e elaborar estudos	SUSEP	Imediato	07/11/2022
Realizar capacitação via Escola Nacional de Defesa do Consumidor	SUSEP/ SENACON	Imediato	07/11/2022

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



LUCIANO BENETTI TIMM

Secretário Nacional do Consumidor



SOLANGE PAIVA VIEIRA

Superintendente da SUSEP



RAFAEL PEREIRA SCHERRE

Diretor

Rio de Janeiro, 7 de novembro de 2019.