



26354862



08012.002447/2015-81



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](http://www.justica.gov.br)

Acordo de Cooperação Técnica Nº 14/2023/CIHP/CGSINDEC/DPDC/SENACON

Processo Nº 08012.002447/2015-81

**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 A DEFENSORIA PÚBLICA DO  
ESTADO DO TOCANTINS - DPTO,  
PARA ADEÇÃO À PLATAFORMA  
TECNOLÓGICA  
CONSUMIDOR.GOV.BR.**

### **PARTÍCIPIES:**

A **UNIÃO**, por intermédio da **SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR** do **MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA** travante 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 **WADIH**



\$% " ) / 9 %  
 - 9 0 0 6 % - F G !E  
 1 , @ % . " 0 % 6 0  
 " )8  
 9 % H !%+ G - ' I  
 % !- '=%)# 2 % \$ \$  
 . 1 !" < !% E %\$  
 ) ! : @ 9 0 '= % " ) / 9  
 % \$ - , 9 8 \$ ! " . ?  
 =1" ! # ' " % 7 9 %  
 A# =JK# " ! \$ , )=A = . # )== #A, LM= ' N 8:), % -  
 + G " " O - +P " Q  
 \$ F J O % 6 E 00 % " J O  
 % - 00 % . " O % -  
 00 % 9 % 9 6 !E % . " % 0  
 + - % " ! ? ! " F 2

% &

= 6 \$ , " ) \$ 7 ' " " R" 7 7  
 - @ \$ ! " %\$ - , ! @ ) S )=8 T :: =A<=K&A%  
 7 " - \$ !E - \$! 1 - " !U " 1 - 7 %  
 ? 1 V " > , . 1 !" # % - " 6 " -  
 " % !W? - - " ! - F 1 - !  
 \$ ! " - " \$ "@ 1 " %- P-  
 7 % - + Q\$ + 7 ! 7 " ! " -

% & \$

!" " 6 \$ " % \$ X"\$ - " - \$ \$!  
 !E G % \$ " 7 % \$  
 " ?+ ! \$ , " ) \$ 7 ' " " % - " -  
 " - 7 " " G ! ! % 6 ! " @ " -  
 \$ \*\$ \$

% & ' ,

- 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;
- 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 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;
- m) 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 DA DEFENSORIA PÚBLICA**

Para viabilizar o objeto deste instrumento, são responsabilidades 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 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 PARTÍCIPIES, 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**





" + " R" 7 \$ , " ) \$ 7  
 ' " %G 7 \$ - ! " - \$ - "  
 \$ X" \$ % + 7 " - E U 7 " !  
 - 6 \* " U 7 @ \$ ! " 1 !%  
 " 7 \$ + 7 ) P- ) " ! 7 -  
 , - 7 / ! > ) , / % U 7 , + " " < ! T 7 % \$  
 \$ + @ " " ! 7 ! 7 - @ +  
 W - - 6 \* " ! " Q R " 7 \$ "

() \* † (- (+ / 0 † . 87 ! \ R @ " " ! 7 ! 7  
 - @ % ? " - \$ \$ - G F "  
 , " ) \$ 7 1 @ / ! 7 " ? .  
 / !% - " : 0 ) 7 / !

. " - ! " - \$ %- ( , 5B  
 => 2503% - %Q 2 % - 1 - ^ 9 9  
 . " 9 % + -

. " - ! " - \$ # . : ? 28 25 . 8 3 (- 1 3%  
 2\*52 > 5B . . \* B0 . + 3 30 - ( 8 1 35% - %Q 02 0% -  
 1 - ^ 9 9 . " 9 % + -

, " " - \$ " 1  
E \$2 " - 6 + 1 - "U + 1" @ABCDEA@  
 "U ) A) EF GE H  
 = P- " - \$ " - \$ E \$ !  
E \$2 555 6 " + " - \$ " ! - + !  
 \$ + \$ " ! !"

6

\$

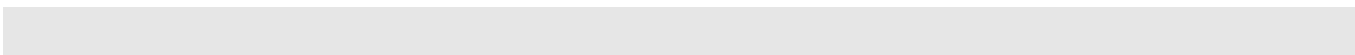
%

--	--	--

38 2 : 3 2-730-,   2+	. 593 3( ( 0JK3	
- ! R _ - [ E W[	) < !	0 0 0

2>3552-730-,   2+728	30> >3 : 3 -2>35
) 7 < ! - 8 " ! : 1 - F	3 4
. 1 ) - ) < "	<u>" - 6 +</u>

6	
38 2 : 3 : 8 101>5 : 35: . +> 4358 .	0
. ! ) E	
2>3552-730-,   2+728	8 . 1+ : 3 -2>35
8 " ! # \$ " ! W . 1	<u>" + " 1 1</u>
) -	
38 2 : 3 2-730-,   2+72+ 10>258*( JK3 *38	30> >3 : 3 -2>35
. 20. *30	3 4
# " K )	



20. \*30

4 G - W - 1 - F \$ F

G % 1 " ! Y

4\$ \$ " " " !U " \$ G 1 " -

\$! 1 - Y

"4 " - " - - + 1 !+ G 1 -

, " ) \$ 7 Y

4 @ " 1 - F ! @ -

!W )=8 T :: =A<=K&A% P- Y

4+ !W ! " 7 + !+ )=8 T :: =A<=K&A%

+ \$ 1 - 7 \$! 1 - % G !

informação produzida, bem como das políticas públicas voltadas à melhoria do atendimento aos consumidores;

## II - 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.

## 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**

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.

#### **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	DEZ/2023	DEZ/2026	SENACON e DPTO
2	Disponibilização do link do CONSUMIDOR.GOV.BR no sítio eletrônico do órgão concessionário			DPTO
3	Ampla divulgação da plataforma nas unidades do órgão			DPTO
4	Acompanhamento estatístico periódico, para execução do objeto pactuado			SENACON e DPTO

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.

**WADIH NEMER DAMOUS FILHO**  
Secretário Nacional do Consumidor

**ESTELLAMARIS POSTAL**  
Defensora Pública-Geral do Estado do Tocantins