



## MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E CIDADANIA

### ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

**ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 41/2016**  
**QUE ENTRE SI CELEBRAM A SECRETARIA**  
**NACIONAL DO CONSUMIDOR DO MINISTÉRIO**  
**DA JUSTIÇA E CIDADANIA (SENAÇON) E A**  
**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA BAHIA**  
**PARA ADESÃO À PLATAFORMA**  
**TECNOLOGICA CONSUMIDOR.GOV.BR**

A **SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E CIDADANIA**, CNPJ nº 00.394.494/0001-36, situada na Esplanada dos Ministérios, Bloco "T", Brasília/DF, doravante denominada **SENAÇON**, neste ato representado 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 e a **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA BAHIA**, CNPJ nº 07.778.585/0001-14, situado na Avenida Ulisses Guimarães, nº 3.386, Edifício MultiCab Empresarial, Salvador, Bahia, CEP: 41.219-400, doravante denominada **DEFENSORIA**, neste ato representado por seu Defensor Público Geral, Dr. Cleriston Cavalcante de Macedo, brasileiro, solteiro, Defensor Público, portador da Cédula de Identidade n.º 0658811096 SSP/Ba, inscrito no CPF sob o n.º 165.265.035 00, resolvem celebrar o presente **Acordo de Cooperação**, que se regerá pela Lei 8.666/93, bem como pelas cláusulas seguintes:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Este acordo tem por objeto a adesão ao CONSUMIDOR.GOV.BR, mantido pela Senacon, por meio da plataforma tecnológica de informação e compartilhamento de dados.

Parágrafo Único – A Defensoria Pública do Estado da Bahia, por meio da **Subcoordenação da Especializada Cível e de Fazenda Pública**, 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.

### CLÁUSULA SEGUNDA – 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;
- 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 de consumo;
- e) 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.

### CLÁUSULA TERCEIRA – 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;
- c) comunicar imediatamente eventuais fatos relevantes que afetem este Termo de Cooperação;
- d) garantir o acesso aos dados e informações relativas aos atendimentos realizados no CONSUMIDOR.GOV.BR, no âmbito do estado da Bahia;



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.

## II - São obrigações da **Defensoria Pública do Estado da Bahia**:

a) divulgar no âmbito do estado da Bahia, 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 da Bahia;

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 QUARTA - DA EXECUÇÃO

### I - São executores do presente instrumento:

a) a **SENACON**, que atuará na execução das atividades relacionadas ao presente Acordo;

b) a **Defensoria Pública do Estado da Bahia** 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 a **Defensoria Pública do Estado da Bahia**.

#### CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência do presente Acordo será de 48 (quarenta e oito) meses, a contar da data de publicação, podendo ser prorrogado por meio de Termo Aditivo, de acordo com os interesses dos partícipes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

#### CLÁUSULA SEXTA – DOS RECURSOS FINANCEIROS

Este Acordo não gera compromisso financeiro ou transferência de recursos entre a SENACON e a **Defensoria Pública do Estado da Bahia**, 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 SÉTIMA – 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 OITAVA – 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, desde que tal interesse seja manifestado, por escrito, por um dos partícipes, com antecedência de 30 (trinta) dias.

#### CLÁUSULA NONA - 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 20 (vinte) dias a contar da data de sua



assinatura, correndo à conta da **SENACON** e da **Defensoria Pública do Estado da Bahia** as despesas de suas respectivas publicações.

**CLÁUSULA DÉCIMA - 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, 14 de *junho* de 2016.

  
**ARMANDO LUIZ ROVAI**  
Secretário Nacional do Consumidor

  
**CLERISTON CAVALCANTE DE  
MACEDO**  
Defensor Público Geral do Estado da Bahia