



22195163



08012.000297/2023-81



## Ministério da Justiça e Segurança Pública

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>

### TERMO DE ADESÃO E RESPONSABILIDADE – PROCONSUMIDOR.MJ.GOV.BR

**A SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA**, doravante denominada **SENACON**, inscrita no CNPJ nº 00.394.494/0100- 18, situada na Esplanada dos Ministérios, Bloco “T” – Edifício Sede, 5º andar, sala 524 – Brasília/DF, CEP 70.064-900, e de outro lado a **ADERENTE, DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO**, CNPJ n.º 08.036.157/0001-89, situada na Rua Boa Vista, nº 200, 8º andar, Centro, São Paulo/SP – CEP 01014-001, representado pelo **DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DE SÃO PAULO**, o Senhor **FLORISVALDO ANTÔNIO FIORENTINO JÚNIOR**, inscrito no CPF sob nº 285.827.608-09, que constitui parte integrante deste instrumento, firmam o presente, nos termos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e o Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, alterado pelo Decreto nº 10.887/2021, obedecendo à seguinte forma:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente termo tem como objeto a adesão e uso da plataforma tecnológica **PROCONSUMIDOR.MJ.GOV.BR**, mantida pela Senacon, pela **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO**, compreendendo todas as ações e procedimentos de gestão técnica e de dados de demandas de consumo, que possibilitem o registro, armazenamento e compartilhamento de dados, possibilitando ações que promovam políticas públicas integradas para a defesa do consumidor.

#### CLÁUSULA SEGUNDA – DO ACESSO

O acesso à plataforma PROCONSUMIDOR.MJ.GOV.BR, permitirá:

- a) Realizar e acompanhar registros de demandas de consumo e gerar relatórios gerenciais;
- b) Monitorar, em seu âmbito de atuação, bem como toda e qualquer informação relevante inserida na plataforma;
- c) Consultar e importar os dados relativos aos atendimentos aos consumidores em seu âmbito de atuação;
- d) Elaborar e publicar o Cadastro de Reclamações Fundamentadas;
- e) Manter o Cadastro de Fornecedor Eletrônico Centralizado, evitando duplicidades ou registros incompletos, que prejudiquem a gestão unificada das demandas, relatórios e rankings.

### CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CONDIÇÕES DE USO

Pelo presente, a **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO** concorda integralmente com as seguintes condições:

- a) Cumprir todas as regras previstas neste **Termo de Adesão e Responsabilidade**; Atuar na plataforma **PROCONSUMIDOR.MJ.GOV.BR** observando os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade
- b) Comunicar imediatamente à Senacon a ocorrência de qualquer fato que possa gerar prejuízo ao bom funcionamento da ferramenta ou ainda prejudicar direitos ou danos à imagem ou privacidade de qualquer usuário do **PROCONSUMIDOR.MJ.GOV.BR**;
- c) Manter atualizado o cadastro dos usuários, indicando o responsável pela interlocução junto à Senacon.
- d) Realizar a gestão dos cadastros dos usuários, com o compromisso de mantê-los atualizados e inativá-los quando não mais estiverem vinculados ao órgão.
- e) Utilizar preferencialmente os cadastros atualizados e habilitados eletronicamente dos fornecedores, conforme selo de indicação da Senacon.

### CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- a) Integrar-se à plataforma tecnológica federal centralizada **PROCONSUMIDOR.MJ.GOV.BR**, promovendo a execução do objeto deste Termo na forma estabelecida pela Senacon;
- b) Não alterar, modificar ou promover qualquer derivação do PROCONSUMIDOR;
- c) Disponibilizar o acesso à Internet para utilização do PROCONSUMIDOR;
- d) Designar e manter corpo técnico qualificado para operar a plataforma, registrar, atender, tratar, acompanhar e finalizar as demandas registradas, bem como monitorar periodicamente os atendimentos registrados, focando na qualidade das informações produzidas, restritas ao seu âmbito de atuação, respeitando a jurisdição dos demais órgãos integrados ao sistema;

- e) Manter procedimentos internos adequados aos conceitos, aos fluxos e rotinas do PROCONSUMIDOR, na forma e nos prazos gerais estabelecidos pela Senacon;
- f) Utilizar permanentemente o PROCONSUMIDOR no recebimento, atendimento e processamento de demandas recebidas pela **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO**;
- g) Realizar o monitoramento dos dados e informações obtidos por meio da plataforma **PROCONSUMIDOR.MJ.GOV.BR**, para que sejam empregados como subsídios de ações voltadas à garantia de efetividade da plataforma, bem como a políticas de aprimoramento dos atendimentos;
- h) Realizar o acompanhamento continuado dos indicadores e informações produzidas a partir dos atendimentos realizados na plataforma, com vistas a monitorar e avaliar a efetividade das empresas no **PROCONSUMIDOR.MJ.GOV.BR**;
- i) Promover a alimentação diária do Sistema **PROCONSUMIDOR.MJ.GOV.BR** com as demandas recebidas pelos consumidores.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR**

- 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 Termo de Adesão;
- d) Garantir o acesso contínuo e uniforme à plataforma;
- e) Assegurar a manutenção, sustentação e evolução tecnológica da plataforma **PROCONSUMIDOR.MJ.GOV.BR**;

#### **CLÁUSULA SEXTA - Das proibições**

Ao aderir ao presente Termo, a **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO**, por seu representante legal, declara estar ciente das **proibições** abaixo listadas:

- a) Coletar, distribuir, utilizar, ceder, comercializar dados e informações dos usuários do **PROCONSUMIDOR.MJ.GOV.BR** para finalidades que estejam em desacordo com as políticas e diretrizes de uso da plataforma;
- b) Utilizar os serviços do **PROCONSUMIDOR.MJ.GOV.BR** para fins diversos daquele a que se destina, qual seja, funcionar com sistema de atendimento voltados para os órgãos de defesa do consumidor;

**Parágrafo Único** - O descumprimento às condições, termos e observações referentes ao Termo de Adesão permitirá à Senacon cancelar, suspender, excluir e/ou desativar temporária ou definitivamente o acesso do **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO**, sempre de forma fundamentada, sem prejuízo

das cominações legais pertinentes.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – 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 Termo, 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 Termo 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 Termo.

c) 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.

d) 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 OITAVA – DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL**

A SENACON permanecerá com a plena, total e definitiva titularidade dos direitos de propriedade intelectual da plataforma denominado PROCONSUMIDOR.MJ.GOV.BR, sendo vedadas quaisquer novas derivações, modificações e licenciamentos, sob pena da aplicação dos dispositivos constantes da Lei n.º 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, sua comercialização no País, e dá outras providências.

## CLÁUSULA NONA – DO FORO

As controvérsias relacionadas às áreas técnicas que ocorrerem durante a vigência deste Termo serão solucionadas pelas áreas técnicas, indicadas pelos partícipes.

**Parágrafo Primeiro** - As questões decorrentes da execução do presente Termo que não possam ser dirimidas administrativamente serão submetidas à Câmara de Mediação e de Conciliação da Administração Federal (CCAF) da Consultoria-Geral da União, da Advocacia-Geral da União.

**Parágrafo Segundo** - Caso não sejam superadas as questões do inciso anterior, fica eleita a Seção Judiciária da Justiça Federal do Distrito Federal para processar e dirimir os eventuais conflitos dela decorrentes.

## CLÁUSULA DÉCIMA – DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste Termo será de 60 meses a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante celebração de termo aditivo.

## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO** poderá solicitar o descredenciamento/desativação do Sistema **PROCONSUMIDOR.MJ.GOV.BR** desde que previamente justificado e sem que existam atendimentos ou reclamações em aberto ou pendentes de finalização no fluxo geral do Sistema.

O **PROCONSUMIDOR.MJ.GOV.BR** é um sistema gratuito e de utilidade pública.

Ao assinar o presente Termo, a **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO** se compromete a aceitar todas as regras e condições contidas neste instrumento.

Brasília, na data da assinatura.

**FLORISVALDO ANTÔNIO FIORENTINO JÚNIOR**

Defensor Público-Geral



Documento assinado eletronicamente por **Florisvaldo Antonio Fiorentino Júnior, Usuário Externo**, em 11/07/2023, às 13:40, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **22195163** e o código CRC **9D740ED1**. 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.

Referência: Processo nº 08012.000297/2023-81

SEI nº 22195163