



**DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO**



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA


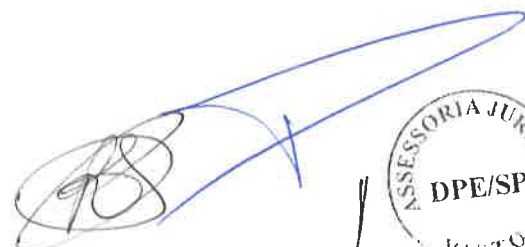
Processo nº

**ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI
CELEBRAM A SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR
DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA (SENACON) E A
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO PARA
ADESÃO À PLATAFORMA TECNOLÓGICA
CONSUMIDOR.GOV.BR**

A **SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA**, inscrita no CNPJ sob o nº 00.394.494/0001-36, situada na Esplanada dos Ministérios, Bloco "T", Brasília/DF, doravante denominada **SENACON**, neste ato representada por sua Secretária, **JULIANA PEREIRA DA SILVA**, portadora da Cédula de Identidade RG nº 22.899.091-9 SSP/SP, inscrita no CPF sob o nº 156.284.358-30 e a **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO**, inscrita no CNPJ sob o nº 08.036.157/0001-89, situada na Rua Boa Vista, 200, 8º andar, São Paulo, Capital, CEP 01014-000, doravante denominada **DEFENSORIA**, neste ato representada por seu Defensor Público-Geral, **RAFAEL VALLE VERNASCHI**, portador da Cédula de Identidade RG nº 20.931.441-2, inscrito no CPF/MF sob o nº 280.152.618-56, por intermédio do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor, neste ato representado por **RODRIGO SERRA PEREIRA**, portador do RG nº 34.242.261-3, inscrito no CPF sob o nº 297.208.788-78, 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.



ASSESSORIA JURÍDICA
DPE/SP

Parágrafo Único – A Defensoria Pública do Estado de São Paulo, por meio do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor (NUDECON) 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

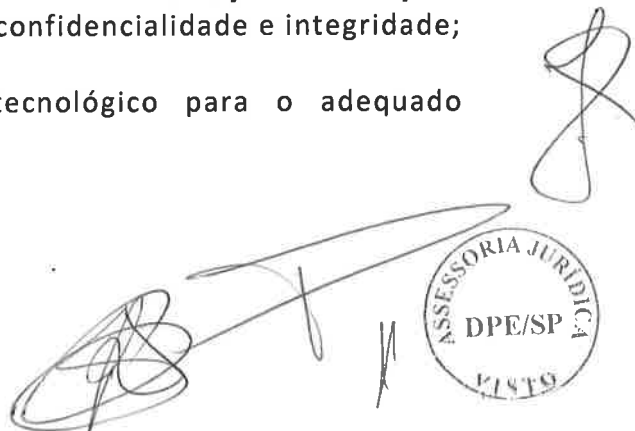
Os partícipes comprometem-se, reciprocamente, visando aos objetivos do presente Acordo, no âmbito de suas atribuições, a atuar em colaboração na execução das seguintes ações:

- 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 **SENAICON**:

- 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;



A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains the text "ASSESSORIA JURÍDICA" at the top, "DPE/SP" in the center, and "EST. SP" at the bottom. The signature is a cursive scribble that extends across the stamp and into the margin.

c) comunicar imediatamente eventuais fatos relevantes que afetem este Acordo de Cooperação;

d) garantir ao acesso aos dados e informações relativas aos atendimentos realizados no CONSUMIDOR.GOV.BR, no âmbito do estado de São Paulo;

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 do NUDECON/SP:

a) divulgar no âmbito do estado de São Paulo, 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 de São Paulo;

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.



A handwritten signature is written over a circular stamp. The stamp contains the text "ASSESSORIA JURIDICA" at the top, "DPE/SP" in the center, and "VISTO" at the bottom.

CLÁUSULA QUARTA - DA EXECUÇÃO

São executores do presente instrumento:

- a) a **SENACON**, que atuará na execução das atividades relacionadas ao presente Acordo;
- b) o **NUDECON/SP** 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 **NUDECON/SP**.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência do presente Acordo será de 60 (sessenta) meses, a contar da data de publicação.

CLÁUSULA SEXTA – DOS RECURSOS FINANCEIROS

Este Acordo não gera compromisso financeiro ou transferência de recursos entre a **SENACON** e o **NUDECON/SP**, 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;



Handwritten signatures and a circular stamp of the Assessoria Jurídica DPE/SP. The stamp contains the text "ASSESSORIA JURÍDICA DPE/SP" and "VISTO".

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 e no DOE, no prazo de 20 (vinte) dias a contar da data de sua assinatura, correndo à conta da **SENACON** e do **NUDECON/SP** 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, de de 2015.

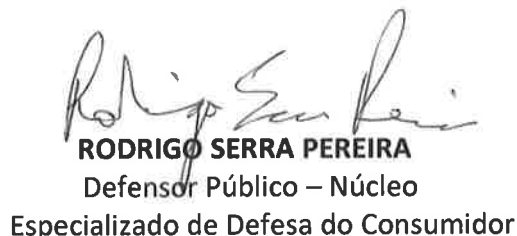


JULIANA PEREIRA DA SILVA
Secretária Nacional do Consumidor



RAFAEL VALLE VERNASCHI
Defensor Público-Geral do Estado de São Paulo

AMAURY MARTINS DE OLIVA
Diretor do Departamento de Proteção e de Defesa do Consumidor – DPDC



RODRIGO SERRA PEREIRA
Defensor Público – Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor





MINISTÉRIO DA JUSTIÇA



**DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO**

PLANO DE TRABALHO - ADESÃO À PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV

1. DADOS CADASTRAIS

1. Entidade Proponente: DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ: 08.036.157/0001-89

Endereço: Rua boa Vista, 200, 8º andar

Cidade: São Paulo/SP

CEP: 01014-000

Telefone: (11) 3105-9040

2. Representante: RAFAEL VALLE VERNASCHI

Cargo: Secretária Nacional do Consumidor

RG nº: 20.931.441-2 SSP/SP

CPF nº: 280.152.618-56

3. Responsáveis pela Execução:

3.1. RODRIGO SERRA PEREIRA

Cargo: Coordenador do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor da Defensoria

RG nº: 34.242.261-3

CPF nº: 297.208.788-78

3.2. ALVIMAR VIRGÍLIO DE ALMEIDA

Cargo: Coordenador Auxiliar do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor da Defensoria

RG nº: 22.515.624-6

CPF nº: 268.044.378-02

2. OBJETO DO ACORDO

Adesão ao CONSUMIDOR.GOV.BR, mantido pela Senacon, por meio da plataforma tecnológica de informação e compartilhamento de dados, com o objetivo de realizar 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.

3. JUSTIFICATIVA

Considerando que a plataforma Consumidor.Gov oferece um meio alternativo à solução de conflitos, o qual vai ao encontro das atribuições institucionais da Defensoria no sentido de buscar pacificar as demandas evitando-se a judicialização desnecessária, torna-se necessária



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

a celebração de parcerias que proporcionem maior acesso, à população carente, ao exercício da cidadania por meio desse excelente recurso pacificador que vem a atribuir expressão ao objetivo da República de promover uma sociedade mais justa e solidária.

4. OBJETIVOS

A celebração da parceria visa proporcionar, aos usuários que buscarem a Defensoria para solução de demandas relativas ao consumo, uma ferramenta de solução extrajudicial de solução de conflitos, a qual aproxima o relacionamento entre o consumidor e o fornecedor.

OBRIGAÇÕES DOS PARTICIPES

- São obrigações da **SENAICON**:

- 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 ao acesso aos dados e informações relativas aos atendimentos realizados no CONSUMIDOR.GOV.BR, no âmbito do estado de São Paulo;
- 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 do **NUDECON/SP**:

- a) divulgar no âmbito do estado de São Paulo, a plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR como um canal voltado para solução alternativa de conflitos de consumo;
- b) apoiar a **SENAICON** nas ações voltadas ao incentivo da participação de novas empresas na plataforma, especialmente aquelas que figurem como grandes litigantes no âmbito do estado de São Paulo;
- 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 **SENAICON** 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.



5. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES – METAS

A execução desta parceria se dará nas unidades de atendimento inicial da Defensoria, com início na unidade da Capital (atendimento inicial – triagem da Capital) com o intuito de fomento da fermenta Consumidor.gov para solução de demandas de direito do consumidor.

A execução será feita por etapas. Após um período “piloto” na triagem da Capital, deverá ser paulatinamente, durante a vigência do ajuste, ser implantado nas demais unidades de atendimento inicial e pólos (na capital) da Defensoria.

5.1 Análise da situação econômica-financeira (triagem)

A análise da situação econômico-financeira será realizada por meio de processo seletivo dos legalmente necessitados, parametrizado pelas condições sócio-econômicas apresentadas e registradas em documento próprio, atendendo a Deliberação nº 89/2008 do Conselho Superior da Defensoria Pública, bem como recomendações de demais atos emanados da Defensoria Pública.

5.2 Atendimento

O atendimento objetivará diagnosticar o conflito existente entre os usuários (consumidores) e fornecedores para a devida utilização da plataforma Consumidor.Gov.

5.3 Acompanhamento

O acompanhamento da execução do presente ajuste será feito pelos coordenadores da Triagem e polos, bem como pelo núcleo Especializado de Defesa do Consumidor.

5.3.1 Em caso de restar infrutífera a conciliação via plataforma Consumidor.Gov, o usuário será atendido, em continuidade, pela Defensoria, adotando-se a solução mais adequada, a critério do Defensor responsável pela triagem, caso a caso.

6. PRAZO

O acordo vigorará pelo período de 60 (sessenta) meses, consoante cláusula 5ª do respectivo Termo de Cooperação.

São Paulo, 14 de maio de 2015.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assinatura manuscrita de Rodrigo Serra Pereira.
RODRIGO SERRA PEREIRA

Assinatura manuscrita de Alvimar Virgílio de Almeida.
ALVIMAR VIRGÍLIO DE ALMEIDA