



Poder Judiciário

*Conselho Nacional de Justiça*

## TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 015/2014

TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM O CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA E A FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA. (Processo Administrativo n. 352.010).

O **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, com sede na Praça dos Três Poderes, Brasília–DF, CNPJ 07.421.906/0001-29, doravante denominado **CNJ**, neste ato representado pelo seu Corregedor Nacional de Justiça, **Ministro Francisco Falcão**, RG 223.607 MJ/DF e CPF 070.681.584-04, no uso dos poderes conferidos pela Portaria n. 74 de 4 de junho de 2014, e a **FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES**, com sede na Avenida Pasteur, n. 383, parte, Urca, Rio de Janeiro-RJ, CNPJ 07.594.324/0001-44, doravante denominada **FEBRATEL**, neste ato representada pelo seu Presidente, **José Formoso Martínez**, RNE V405864-B e CPF 059.557.727-07, **RESOLVEM** celebrar o presente **TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA**, com fundamento na Lei 8.666/93, no que couber, e, ainda, mediante as cláusulas e condições a seguir enumeradas:

### DO OBJETO

**CLÁUSULA PRIMEIRA** - A cooperação entre os partícipes objetiva o aprimoramento do sistema dos Juizados Especiais Cíveis, buscando maior eficiência e efetividade às audiências de conciliação, de forma a estabelecer política permanente de composição de litígios, valendo-se da citação eletrônica por meio eletrônico em todos os processos em que as Prestadoras de Serviços de Telecomunicações aderentes figurem como parte, buscando estabelecer métodos de autocomposição pré-processuais e preservar a relação fornecedor-cliente.



## DAS OBRIGAÇÕES DOS PARTICÍPES

**CLÁUSULA SEGUNDA** – São obrigações do Conselho Nacional de Justiça a serem desenvolvidas pela Corregedoria Nacional de Justiça:

- I - intercambiar informações, documentos e apoio técnico-institucional necessários à execução do objeto do presente instrumento;
- II - colher a adesão das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações a este Termo e arquivar os endereços eletrônicos fornecidos por tais instituições;
- III - estabelecer o modelo de citação eletrônica e o procedimento padronizado a ser adotado pelo Tribunal partícipe do acordo;
- IV - acompanhar os relatórios de desempenho elaborados pelos partícipes e zelar pelo cumprimento das obrigações estabelecidas neste Termo.

**CLÁUSULA TERCEIRA** - São atribuições dos Tribunais Aderentes:

- I - indicar as Varas de Juizados Especiais que serão abrangidas por este Termo, comunicando previamente as operadoras com prazo mínimo de 30 (trinta) dias mediante o *e-mail* cadastrado;
- II - assegurar que a citação se faça exclusivamente por via eletrônica, com cadastro direto a seu sistema ou uso de *e-mail* institucional do ofício judicial onde se processa a demanda, no *e-mail* cadastrado pelo parceiro no termo de adesão, segundo modelo de mensagem constante no Anexo I, instruído com cópia da petição inicial;
- III - assegurar que, sendo a citação realizada com uso de *e-mail*, haja remessa diária de relatório ao *e-mail* cadastrado pelo parceiro, mesmo nos dias em que não haja ingresso de novas demandas com a respectiva designação de audiência de conciliação, conforme modelo de mensagem constante no Anexo I;
- IV - disponibilizar o *e-mail* cadastrado pela Prestadora para fins de citação exclusivamente às unidades judiciais indicadas na forma do item I da cláusula terceira;
- V - viabilizar a designação de audiências de conciliação em tempo não inferior a sessenta dias da data da expedição da citação eletrônica nos primeiros seis meses de vigência deste Termo e de trinta dias nos seis meses subsequentes;
- VI - assegurar a concentração de audiências de conciliação de cada Prestadora aderente, em tantos dias quanto compatíveis com a quantidade de demandas,



- preferencialmente de forma temática, e, quando possível, manter o mesmo sistema de pauta concentrada para as audiências de instrução e julgamento;
- VII - assegurar que conste em ata de audiência de conciliação a realização de proposta de composição, dispensado seu teor, quando não aceita pela parte adversa, para fins de acompanhamento de metas e resultados pelos partícipes;
- VIII - publicar relatórios estatísticos com os resultados da parceria;
- IX - estabelecer métodos autocompositivos pré-processuais que evitem a proliferação de demandas e que preservem a relação fornecedor-cliente;
- X - identificar matérias de direito pacificadas de forma a auxiliar o fornecedor na tentativa de evitar a repetição de demandas;

**CLÁUSULA QUARTA – São atribuições da FEBRATEL:**

- I - intercambiar informações, documentos e apoio técnico-institucional necessários à execução do objeto deste instrumento; e
- II - acompanhar os relatórios de desempenho elaborados pelos partícipes e zelar pelo cumprimento das obrigações estabelecidas neste Termo;

**CLÁUSULA QUINTA – São atribuições das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações aderentes:**

- I - indicar o endereço eletrônico para onde serão direcionadas as citações nos processos em trâmite nos Juizados Especiais Cíveis participantes, e/ou cadastrar-se no sistema do tribunal para ingresso diário e recebimento das citações/intimações;
- II - assegurar a emissão obrigatória e automática pela via eletrônica de confirmação de entrega da mensagem em relação aos *e-mails* recebidos do Tribunal, dispensada a confirmação de leitura;
- III - assegurar o comparecimento de prepostos capacitados em práticas de composição e com efetiva capacidade de negociação às audiências de conciliação;
- IV - sinalizar aos Juizados Especiais Cíveis a existência ou inexistência de política conciliatória para demandas repetitivas, de forma a dispensar a designação de



audiência para fins exclusivos de conciliação, quando não for ela possível, propiciando melhor gestão dos processos em andamento nas unidades judiciais participantes;

- V - intercambiar informações, documentos, dados e imagens, apoio técnico-institucional, firmando protocolos específicos com os Tribunais, resguardando o sigilo das informações quando cabível;
- VI - adotar postura proativa no relacionamento com seus clientes, nas matérias de direito pacificadas, para evitar a repetição de demandas;

#### DA ADESÃO

**CLÁUSULA SEXTA** – Este Termo de Cooperação Técnica, após anuência do **CNJ**, poderá ter a adesão das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações filiadas à **FEBRATEL** e dos Tribunais interessados, mediante a assinatura de Termo de Adesão, conforme modelo do Anexo III, assumindo as obrigações previstas no ajuste.

**Parágrafo único** - O **CNJ** encaminhará cópia do Termo de Adesão e do respectivo extrato de publicação no Diário de Justiça Eletrônico à **FEBRATEL**, para conhecimento e providências operacionais.

#### DO ACOMPANHAMENTO

**CLÁUSULA SÉTIMA** – Os partícipes designarão gestores para acompanhar, gerenciar e administrar a execução do presente Termo.

#### DOS RECURSOS FINANCEIROS E MATERIAIS

**CLÁUSULA OITAVA** – O presente Termo não envolve a transferência de recursos, cabendo a cada partícipe arcar com seus respectivos custos operacionais.



## DA EFICÁCIA E DA VIGÊNCIA

**CLÁUSULA NONA** – Este Termo terá vigência de 12 (doze) meses, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado automaticamente, até o limite de 60 (sessenta) meses, por conveniência das partes, exceto se houver manifestação expressa em sentido contrário, nos termos da lei.

## DO DISTRATO E DA RESILIÇÃO UNILATERAL

**CLÁUSULA DEZ** - É facultado aos partícipes promover o distrato do presente Termo, a qualquer tempo, por mútuo consentimento, ou a resilição unilateral, por iniciativa de qualquer um deles, dos Tribunais de Justiça e das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações aderentes, mediante notificação por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, restando para cada qual tão somente a responsabilidade pelas tarefas em execução no período anterior à notificação, cessando de imediato novas citações ou intimações no modelo do presente Termo e sendo retomado o procedimento anteriormente adotado pelas unidades judiciais integrantes do acordo.

## DAS ALTERAÇÕES

**CLÁUSULA ONZE** – Este instrumento poderá ser alterado, por mútuo entendimento entre os partícipes, durante a sua vigência, mediante Termo Aditivo, visando aperfeiçoar a execução dos trabalhos, exceto no tocante ao seu objeto.

**Parágrafo único** - Em caso de alterações conforme disposto acima, a aplicação destas somente ocorrerá depois de decorridos 30 (trinta) dias da ampla divulgação às Prestadoras de Serviços de Telecomunicações aderentes, de forma que estas possam se manifestar caso não estejam de acordo com as mesmas. Nesta hipótese, as referidas alterações não serão aplicáveis à Prestadora contrária a elas.

## DA AÇÃO PROMOCIONAL

**CLÁUSULA DOZE** - Em qualquer ação promocional relacionada com o objeto do presente Termo será, obrigatoriamente, destacada a colaboração dos celebrantes, observado o disposto no artigo 37, § 1º da Constituição Federal.



### DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

**CLÁUSULA TREZE** - Aplicam-se à execução deste Termo a Lei 8.666/93 e, no que couber, os preceitos de Direito Público e, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de Direito Privado.

### DA PUBLICAÇÃO

**CLÁUSULA QUATORZE** – O extrato do presente instrumento será publicado no Diário de Justiça Eletrônico, pelo **CNJ**, de acordo com o que autoriza o art. 4º da Lei 11.419, combinado com o parágrafo único do art. 61 da Lei 8.666/93.

### DO FORO

**CLÁUSULA QUINZE** – Fica eleito o foro da cidade de Brasília para dirimir as questões decorrentes da execução deste Termo, renunciando os partícipes, desde já, a qualquer outro a que, porventura, tenham ou possam vir a ter direito.

E, por estarem assim justos e de pleno acordo, firmam o presente instrumento em 2 (duas), para os fins de direito.

Brasília, 16 de junho de 2014.

  
Ministro Francisco Falcão  
Corregedor Nacional de Justiça

  
José Formoso Martínez  
Presidente da FEBRATEL



## ANEXO I

### I - MODELO DE MENSAGEM DE CITAÇÃO ELETRÔNICA

#### CITAÇÃO ELETRÔNICA

Para: *e-mail* da empresa participante

Assunto: CITAÇÃO ELETRÔNICA - Comarca:        - Vara:                - Proc. N°

Comunico a Vossa Senhoria, conforme previsto no Termo de Cooperação Técnica (CNJ) n° XX/2014 - do qual essa Empresa é aderente - o ajuizamento da seguinte ação:

COMARCA:

FORO:

VARA:

PROC. N°

AUTOR:                (CPF) (telefone da parte, quando autorizado, ou de seu advogado)

RÉU:

Para o qual fica intimado a comparecer à AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO que se realizará em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, às \_\_\_\_:\_\_\_\_ horas, no \_\_\_\_\_(endereço).

Se não obtida a composição, será designada AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO, quando será apresentada a contestação.

O não comparecimento a qualquer das audiências ensejará a aplicação dos efeitos da revelia, na forma do artigo 20 da Lei n. 9.099/95.

***(Este e-mail, instruído com cópia da petição inicial, não deve ser respondido).***



## II- MODELO DE RELATÓRIO DIÁRIO NEGATIVO

### RELATÓRIO DIÁRIO NEGATIVO – \_\_/\_\_/\_\_\_\_.

Comunico a Vossa Senhoria, conforme previsto no Termo de Cooperação Técnica (CNJ) N° XX/2014 - do qual essa Empresa é aderente - para efeitos meramente informativos, a ausência de novas demandas nesta data (\_\_.\_\_.\_\_\_\_).

*(Este e-mail não deve ser respondido).*

## III - MODELO DE RELATÓRIO DIÁRIO POSITIVO

### RELATÓRIO DIÁRIO POSITIVO – \_\_/\_\_/\_\_\_\_.

Comunico a Vossa Senhoria, conforme previsto no Termo de Cooperação Técnica (CNJ) n° XX/2014 – do qual essa Empresa é aderente - para efeitos meramente informativos, que nesta data (\_\_.\_\_.\_\_\_\_) foram designadas as \_\_ (número total) audiências abaixo relacionadas:

COMARCA:

FORO:

VARA:

PROC. N°

AUTOR: (CPF)

RÉU:

AUDÊNCIA DE CONCILIAÇÃO:

*(Este e-mail não deve ser respondido).*



**ANEXO II**  
**MODELO DE ADESÃO DAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE**  
**TELECOMUNICAÇÕES**

**TERMO DE ADESÃO AO TERMO DE**  
**COOPERAÇÃO TÉCNICA N° XX/2014**  
**CELEBRADO ENTRE O CONSELHO**  
**NACIONAL DE JUSTIÇA E A FEDERAÇÃO**  
**BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES**  
(Processo CNJ n. 352.010).

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, CNPJ/MF XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, com sede XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, neste ato representado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, portador do CPF n° XXXXXX e RG N° XXXXXX SSP/XX, no uso de suas atribuições legais e regimentais, resolve, por meio do presente termo, aderir ao Termo de Cooperação Técnica n° XX/2014, comprometendo-se a cumprir, na forma e condições estabelecidas, os objetivos delineados no referido ajuste, autorizando, para tanto, o envio de citação por meio eletrônico, instruído com cópia da petição inicial, se enviado por e-mail, em demandas ajuizadas junto aos Juizados Especiais Cíveis em que figure(m) como parte(s), compreendidas as seguintes empresas:

EMPRESA	CNPJ
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

A citação eletrônica, quando realizada por e-mail, será dirigida ao endereço XXXXXXXXXXXXXXX, dispensada a expedição de mandado ou carta de citação com contrafé, e será feita independentemente da disponibilidade da íntegra dos autos do processo para consulta digital.

A adesão vigorará pelo tempo de vigência do Termo de Cooperação Técnica, aplicando-se o disposto na Cláusula Dez.



O **CNJ** providenciará a publicação deste Termo de Adesão, em extrato, no Diário de Justiça Eletrônico, com encaminhamento de cópia aos demais partícipes.

E por estarem de pleno acordo, as partes assinam o presente Termo de Adesão, para que produza seus jurídicos e legais efeitos.

Brasília, **XX** de **XXXXXXXXX** de **XXXX**.

**Ministro Francisco Falcão**  
Corregedor Nacional de Justiça

Nome Representante da Empresa  
Cargo



**ANEXO III**  
**MODELO DE ADESÃO DOS TRIBUNAIS**

Termo de Adesão do Tribunal            ao  
Termo de Cooperação Técnica n.  
/2014, celebrado entre o Conselho  
Nacional de Justiça e a Federação  
Brasileira de Telecomunicações.  
(Processo CNJ n. 352.010).

O Tribunal           , com sede           , CNPJ nº           , neste ato representado por seu Presidente,           , portador da cédula de identidade (CI) nº            e do CPF nº           , no uso das suas atribuições legais e regimentais, **RESOLVE**, por meio do presente instrumento, aderir ao **Termo de Cooperação Técnica n.           /2014**, celebrado entre o **Conselho Nacional de Justiça e a Federação Brasileira de Telecomunicações - FEBRATEL**, para o aprimoramento do sistema dos Juizados Especiais Cíveis, buscando maior eficiência e efetividade às audiências de conciliação, de forma a estabelecer política permanente de composição de litígios, valendo-se da citação por meio eletrônico em todos os processos em que as Prestadoras de Serviços de Telecomunicações aderentes figurem como parte, buscando estabelecer métodos de autocomposição pré-processuais e preservar a relação fornecedor-cliente.

O **CNJ** providenciará a publicação deste Termo de Adesão, em extrato, no Diário de Justiça Eletrônico.

E por estarem de pleno acordo, as partes assinam o presente Termo de Adesão, para que produza seus efeitos jurídicos e legais.

Brasília,            de            de           .

**Ministro Francisco Falcão**  
Corregedor Nacional de Justiça

Presidente do Tribunal





Poder Judiciário

*Conselho Nacional de Justiça*

**TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº /2014**

**PLANO DE TRABALHO**

(Conforme disposto no artigo 116 § 1º, da Lei 8.666/93).

**1. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO A SER EXECUTADO:**

- 1.1. Termo de Cooperação Técnica celebrado entre o Conselho Nacional de Justiça – CNJ e a Federação Brasileira de Telecomunicações – FEBRATEL;
- 1.2. Implementar projeto destinado ao aprimoramento dos Juizados Especiais Cíveis, com desenvolvimento de mecanismo de citação eletrônica e padronização das atividades autocompositivas e de gestão dos processos;

**2. METAS A SEREM ATINGIDAS:**

- 2.1. Celeridade e economia quanto à citação nos processos em desenvolvimento pelos Juizados Especiais Cíveis, valendo-se da citação por via eletrônica (*e-mail*) em substituição à citação postal;
- 2.2. Gestão da pauta de audiências dos Juizados Especiais Cíveis, concentrando as designações em relação a um mesmo demandado, de forma a assegurar a efetividade das tentativas de composição com presença de prepostos especialmente designados para esse fim pelas empresas-rés;
- 2.3. Gerenciamento dos processos de massa de forma a traçar política institucional quanto a eles e melhor gestão processual dos feitos quanto a temas repetidos;
- 2.4. Gestão de desempenho em relação aos partícipes

**3. ATRIBUIÇÕES DOS PARTÍCIPES:**

- 3.1. São atribuições da Corregedoria Nacional de Justiça:



- intercambiar informações, documentos e apoio técnico-institucional necessários à execução do objeto deste instrumento;
- colher a adesão à citação eletrônica por parte da instituição partícipe e arquivar o endereço eletrônico por ela fornecido;
- estabelecer o modelo de citação eletrônica e o procedimento padronizado a ser adotado pelos Tribunais de Justiça partícipes do convênio;
- acompanhar os relatórios de desempenho elaborados pelos partícipes; zelar pelo cumprimento das obrigações estabelecidas neste Acordo.

### **3.2. São atribuições dos Tribunais:**

- indicar as Varas de Juizados Especiais que serão abrangidas por este convênio;
- assegurar que a citação se faça exclusivamente pela via eletrônica, com uso de e-mail institucional do ofício judicial onde se processa a demanda, no e-mail cadastrado pelo parceiro no termo de adesão, instruído com cópia da petição inicial e, se o caso, da decisão concessiva de tutela de urgência;
- assegurar que haja remessa diária de relatório ao e-mail cadastrado pelo parceiro, mesmo nos dias em que não haja ingresso de novas demandas com a respectiva designação de audiência de conciliação, conforme modelo de mensagem;
- disponibilizar o e-mail cadastrado pelo parceiro para fins de citação exclusivamente às unidades judiciais indicadas no item I;
- viabilizar a designação de audiências de conciliação em tempo não inferior a sessenta dias da data da expedição da citação eletrônica nos primeiros seis meses de vigência deste convênio e de trinta dias nos seis meses subsequentes;
- assegurar a concentração de audiências de conciliação por parceiro, em tantos dias quanto compatíveis com a quantidade de demandas, preferencialmente de forma temática, e quando possível, manter o mesmo sistema de pauta concentrada para as audiências de instrução e julgamento;
- assegurar que conste em ata de audiência de conciliação a realização de proposta de composição, dispensado seu teor, quando não aceita pela parte adversa, para fins de acompanhamento de metas e resultados pelos partícipes;



- publicar relatórios estatísticos com os resultados da parceria;
- estabelecer métodos autocompositivos pré-processuais que evitem a proliferação de demandas e devolvam às instituições privadas e públicas o protagonismo da relação cliente-fornecedor;
- identificar matérias de direito pacificadas para traçar condutas do fornecedor que evitem a repetição de demandas.

### 3.3. São atribuições da FEBRATEL:

- intercambiar informações, documentos e apoio técnico-institucional necessários à execução do objeto deste instrumento;
- acompanhar os relatórios de desempenho elaborados pelos partícipes e zelar pelo cumprimento das obrigações estabelecidas neste acordo.

### 3.4. São atribuições das empresas de telefonia aderentes:

- indicar endereço eletrônico para onde serão direcionadas todas as citações nos processos em trâmite nos Juizados Especiais Cíveis;
- assegurar a emissão obrigatória e automática pela via eletrônica de confirmação de entrega da mensagem em relação aos e-mails recebidos do Tribunal, dispensada a confirmação de leitura;
- assegurar o comparecimento de prepostos capacitados em práticas autocompositivas e com efetiva capacidade de negociação às audiências de conciliação;
- sinalizar aos Juizados Especiais Cíveis a existência ou inexistência de política conciliatória para demandas repetitivas, de forma a dispensar a designação de audiência para fins exclusivos de conciliação quando não for ela possível, propiciando melhor gestão dos processos em desenvolvimento por aquelas unidades judiciais;
- intercambiar informações, documentos, dados e imagens, apoio técnico-institucional, firmando protocolos específicos com cada Tribunal, quando for necessária a preservação de segurança e sigilo das informações;
- adotar postura proativa no relacionamento com seus clientes, nas matérias de direito pacificadas, para evitar a repetição de demandas.



#### 4. ETAPAS E FASES DE EXECUÇÃO:

- 4.1. A **Primeira etapa** consiste na identificação dos Juizados dos Tribunais e realização de reuniões de trabalho com os partícipes para adequação das bases de trabalho.
- 4.2. A **Segunda etapa** consistirá na elaboração de cronograma para início da adoção do novo modelo proposto e acompanhamento da implantação do novo sistema.
- 4.3. A **Terceira e Última etapa** engloba o acompanhamento e consolidação dos dados estatísticos para fins de revisão e/ou prorrogação do presente acordo.

#### 5. PLANO DE APLICAÇÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS:

A cooperação técnica não implica qualquer desembolso de valores, a qualquer título, presente ou futuro.

#### 6. CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO:

Não aplicável.

#### 7. PREVISÃO DE INÍCIO E FIM DA EXECUÇÃO DO OBJETO, BEM ASSIM DA CONCLUSÃO DAS ETAPAS OU FASES PROGRAMADAS:

O início da execução do objeto ficará marcado para a data de assinatura do instrumento de cooperação técnica e terá fim com o decurso do prazo de vigência deste acordo.

Prazo estimado para conclusão das etapas	
Primeira etapa	30 dias contados da assinatura
Segunda etapa	60 dias contados da assinatura
Terceira etapa	Até o término da vigência do acordo

