



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 016/2019

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM O CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ) E O MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, POR MEIO DA SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR (SENACON), PARA INCREMENTO DE MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS, MEDIANTE PLATAFORMAS ON-LINE, PARA SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS CONSUMERISTAS (Processo SEI CNJ n. 05532/2019).

O **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, com sede no SEPN Quadra 514, Lote 9, Bloco D, Brasília-DF, CEP 70760-544, CNPJ 07.421.906/0001-29, doravante denominado **CNJ**, neste ato representado por seu Presidente, Ministro **DIAS TOFOLLI**, RG nº 16.266.525 SSP/SP e CPF nº 110.560.528-05, pela Presidente da Comissão Permanente de Acesso à Justiça e Cidadania, Conselheira **DALDICE MARIA SANTANA DE ALMEIDA**, RG 2983671 SSP/BA e CPF 277.532.635-87, pelo Presidente da Comissão Permanente de Tecnologia da Informação e Infraestrutura, Conselheiro **MÁRCIO SCHIEFLER FONTES**, RG 3717404 SSP/DF e CPF 006.609.999-43, pelo Presidente da Comissão Permanente de Gestão Estratégica, Estatística e Orçamento, Conselheiro **FERNANDO CESAR BAPTISTA DE MATTOS**, RG 099896110 IRPF/RJ e CPF 071.447.807-5, pela Conselheira **MARIA TEREZA UILLE GOMES**, RG 30286502 SSP/PR e CPF 535.731.619-87, pelo Conselheiro **VALDETÁRIO ANDRADE MONTEIRO**, RG 153094988 SSP/CE e CPF 387.864.513-91, pela Conselheira **MARIA IRACEMA MARTINS DO VALE**, RG 94002009330 SSP/CE e CPF 090.608.043-68, por Secretário Especial de Programas, Pesquisas e Gestão Estratégica, Juiz de Direito **RICHARD PAE KIM**,



RG n. 26.223.138-4 SSP/SP, CPF n. 143.974.908-64, pela Juíza Auxiliar da Presidência **LÍVIA CRISTINA MARQUES PERES**, RG 050800 SSP/AP e CPF 400.431.342-20, Juiz Auxiliar da Presidência **CARL OLAV SMITH** RG 257489046 SSP/SP e CPF 003.465.719-36, e o **MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA**, CNPJ 00.394.494/0072-20, doravante denominado MSP, neste ato representado pelo Ministro **SERGIO MORO**, RG 3674856-7 SSP/PR e CPF 863.270.629-20, a **SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR**, com sede na Esplanada dos Ministérios, Palácio da Justiça Raymundo Faoro, Bloco T, 5º andar, Brasília/DF, CEP 70.064-900, CNPJ 00.394.494/0100-18, doravante denominada **SENACON**, neste ato representada por seu Secretário, **LUCIANO BENETTI TIMM**, RG n. 1044797155 SSP/RS e CPF n. 577.889.870-34, designado por meio da Portaria da Casa Civil n. 96, publicada no D.O.U, de 03 de janeiro de 2019, Seção 2, Página 2, Edição Extra, com atribuições que lhe confere o artigo 17, do Decreto 9.662, de 1º de janeiro de 2019, **RESOLVEM** celebrar o presente **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA**, com fundamento no art. 116 da Lei 8.666, de 21 de junho de 1993, e seguindo as diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa CNJ n. 75/2019, a saber:

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA – Constitui-se em objeto central do presente ACORDO a cooperação técnica entre **CNJ e MJSP/SENACON** para incremento de métodos autocompositivos de resolução de controvérsias na seara consumerista, o que alcança a integração da plataforma “consumidor.gov.br” ao Processo Judicial Eletrônico – PJe.

DA JUSTIFICATIVA

CLÁUSULA SEGUNDA – A Constituição de 1988 estatui a defesa do consumidor pelo Estado como direito fundamental (art. 5º, inc. XXXII); outrossim, em seu Preâmbulo, enuncia que o Estado brasileiro deve assegurar uma sociedade comprometida com a solução pacífica das controvérsias, sobrevivendo, nesse contexto normativo, os comandos infraconstitucionais para fomento, pelo sistema de justiça, dos métodos consensuais de solução de conflitos (CPC/2015, Leis n. 13.140/2015 e 9.099/95, Resolução CNJ n. 125/2010).

Considerando que as ações consumeristas representam 10% (dez por cento) do acervo processual do Judiciário brasileiro, revela-se de grande importância o alinhamento de ações voltadas à desjudicialização por parte do órgão condutor da política nacional de proteção e defesa do consumidor, **SENACON**, e do **CNJ**, a quem compete o planejamento central e a gestão do Poder Judiciário, cujos macro desafios residem, dentre outros, na efetividade da



prestação jurisdicional, garantia dos direitos de cidadania, celeridade e produtividade na prestação jurisdicional, adoção de soluções alternativas de conflito e gestão das demandas repetitivas e dos grandes litigantes.

DA FINALIDADE E ALCANCE

CLÁUSULA TERCEIRA – O presente ACORDO visa a junção de esforços entre os partícipes para integração da plataforma “consumidor.gov.br” ao processo judicial eletrônico-PJe.

DAS ATRIBUIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA QUARTA – Os partícipes comprometem-se, no âmbito de suas atribuições, a atuar em colaboração para:

- I) Intercâmbio de informações técnicas e apoio técnico-institucional;
- II) Manutenção da segurança das informações enviadas e compartilhadas, bem como adoção das medidas adequadas à proteção da privacidade e confidencialidade das informações transmitidas;
- III) Acompanhamento da execução técnica do objeto pactuado;
- IV) Promoção de ações para incentivo da adoção dos métodos on-line de solução de litígios consumeristas;
- V) Acompanhamento continuado dos indicadores e informações produzidas a partir dos atendimentos realizados nas plataformas, com vistas a monitorar e avaliar a efetividade dos métodos consensuais respectivos;
- VI) Definição conjunta de medidas preventivas à judicialização, consoante as peculiaridades do conflito consumerista;
- VII) Viabilizar a integração via API das empresas aderentes com o “consumidor.gov.br” para captura das reclamações e o retorno das respostas.

DAS OBRIGAÇÕES DOS PARTÍCIPE

CLÁUSULA QUINTA – O CNJ se compromete a:

- I) Participar da definição dos requisitos da integração;
- II) Identificar o rol de informações a serem tramitadas no escopo da integração;
- III) Desenvolver as funcionalidades que sejam do escopo do PJe;



- IV) Capacitar os tribunais no fluxo processual integrado;
- V) Garantir o atendimento aos requisitos de segurança definidos pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, no tocante à comunicação entre os sistemas;
- VI) Zelar pela integridade, inviolabilidade e segurança dos dados obtidos por meio da integração;
- VII) Colher adesão ao presente ACORDO de segmentos econômicos que, além da redução da judicialização, visem melhorar a qualidade dos produtos e serviços ofertados e anuam à citação eletrônica se, frustrada a solução consensual, optar o consumidor pela ação judicial.

CLÁUSULA SEXTA – A SENACON se compromete a:

- I) Desenvolver a integração do sistema “consumidor.gov.br” ao PJe;
- II) Prestar as informações necessárias à execução e à operacionalização dos serviços objeto deste acordo;
- III) Hospedar e garantir a infraestrutura de tecnologia necessária para sustentação do sistema “consumidor.gov.br”, pelo período de vigência do ACORDO;
- IV) Prestar o apoio técnico em questões relativas ao sistema “consumidor.gov.br” pelo período de vigência do ACORDO;
- V) Garantir a integridade e confidencialidade dos dados armazenados durante a vigência do ACORDO;
- VI) Comunicar de imediato quaisquer irregularidades ou anormalidades no sistema “consumidor.gov.br” ou fatos relevantes que afetem este ACORDO de que venha a ter conhecimento;
- VII) Prestar suporte técnico e tecnológico para o adequado funcionamento da plataforma “consumidor.gov.br”;
- VIII) Elaborar e manter atualizado manual de utilização do “consumidor.gov.br”;
- IX) Assegurar que o armazenamento de informações que se vinculam ao presente ACORDO obedeça a padrões adequados de segurança, confidencialidade e integridade.



DO PLANO DE TRABALHO

CLÁUSULA SÉTIMA – O Plano de Trabalho anexo, aprovado pelas partes, integra o presente instrumento.

DA EXECUÇÃO

CLÁUSULA OITAVA – Os partícipes indicarão representantes para acompanhar a execução do presente ACORDO, nos termos do Plano de Trabalho instituído, primando-se pelo completo e eficaz desenvolvimento do pactuado.

DOS RECURSOS FINANCEIROS

CLÁUSULA NONA – Este ACORDO não gera compromisso financeiro ou transferência de recursos entre os partícipes, de modo que eventuais despesas decorrentes serão suportadas por dotação orçamentária própria de cada instituição.

DA EFICÁCIA E DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA DEZ – O prazo de vigência do presente ACORDO, a contar de sua assinatura, é de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado automaticamente, até o limite de 60 (sessenta) meses, exceto se houver manifestação expressa em contrário, nos termos da lei.

DA RESCISÃO

CLÁUSULA ONZE – O presente ACORDO poderá ser rescindido por qualquer das partes, mediante comunicação formal, com antecedência mínima de 30 dias, ressalvadas as atividades que já estiverem em andamento.

DAS ALTERAÇÕES

CLÁUSULA DOZE – Este ACORDO poderá ser modificado, exceto quanto ao seu objeto, por mútuo entendimento entre os celebrantes mediante Termo Aditivo.

DAS AÇÕES PROMOCIONAIS

CLÁUSULA TREZE – Em qualquer ação promocional relacionada ao objeto do presente ACORDO, será obrigatoriamente destacada a colaboração das instituições partícipes, observado o disposto no art. 37, §1º, da Constituição Federal.



DA PUBLICAÇÃO

CLÁUSULA CATORZE – 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 n. 11.419/2006, combinado com o parágrafo único do art. 61 da Lei n. 8.666/1993.

DA ADESÃO

CLÁUSULA QUINZE – Instituições afetas ao tema deste ACORDO poderão aderir ao instrumento, na forma e nas condições nele estabelecidas, mediante a assinatura de Termo de Adesão.

DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

CLÁUSULA DEZESSEIS – Aplicam-se à execução deste ACORDO a Lei n. 8.666/1993, no que couber, os preceitos de Direito Público e, supletivamente, os Princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições do Direito Privado.

DO FORO

CLÁUSULA DEZESSETE – As controvérsias entre os partícipes do instrumento serão submetidas à Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Pública Federal, nos termos do inciso III do art. 18 do Decreto 7.392/2010.

Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes deste Instrumento que porventura não tenham sido resolvidas administrativamente.

Brasília, 20 de maio 2019.

Ministro **DIAS TOFOLI**
Presidente

SERGIO MORO
Ministro de Estado da Justiça e Segurança
Pública

Conselheira **DALDICE MARIA SANTANA DE ALMEIDA**
Presidente da Comissão Permanente de Acesso à
Justiça e Cidadania

LUCIANO BENETTI TIMM
Secretário Nacional do Consumidor

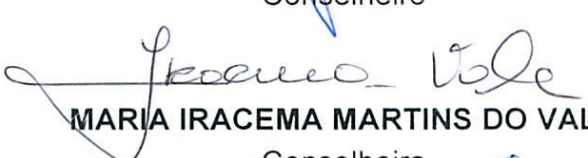



Conselheiro **MÁRCIO SCHIEFLER FONTES**
Presidente da Comissão Permanente de Tecnologia da
Informação e Infraestrutura


Conselheiro **FERNANDO CESAR BAPTISTA DE
MATTOS**
Presidente da Comissão Permanente de Gestão
Estratégica, Estatística e Orçamento


MARIA TEREZA UILLE GOMES
Conselheira


VALDETARIO ANDRADE MONTEIRO
Conselheiro


MARIA IRACEMA MARTINS DO VALE
Conselheira


RICHARD PAE KIM
Secretário Especial de Programas, Pesquisas e Gestão
Estratégica


LÍVIA CRISTINA MARQUES PERES
Juíza Auxiliar da Presidência


CARL OLAV SMITH
Juiz Auxiliar da Presidência





Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA

PLANO DE TRABALHO

Dados dos responsáveis

ÓRGÃO SENACON		
Nome do Responsável	Cargo ou Função	CPF
Luciano Benetti Timm	Secretário Nacional do Consumidor	577.889.870-34
Setor responsável pelo ACT		Contato do setor
Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – CGSindec		(61) 2025-3753 sindec@mj.gov.br

ÓRGÃO CNJ	
Nome do Responsável	CPF
Dr. Richard Pae Kim	143.974.908-64
Setor responsável pelo ACT	Contato do setor
Secretaria Especial de Programas, Pesquisas e Gestão Estratégica	(61) 2326-4760 sep@cnj.jus.br

JUSTIFICATIVA

O Movimento pela Conciliação foi implantado em todo o Brasil, em 2006, por iniciativa do Conselho Nacional da Justiça - CNJ, e sua finalidade principal é buscar a pacificação social. É necessário fomentar a cultura da paz no país, divulgando estratégias que visem equacionar entraves à iniciativa da conciliação, sensibilizar os operadores do direito e, finalmente, praticar a conciliação como meio adequado para a solução de conflitos.

A conciliação, sem dúvida, constitui-se em meio adequado para diminuir substancialmente o número de processos judiciais, com maior rapidez, por meio de



procedimento simplificado e informal, e com maior satisfação das partes, que são convidadas a encontrar um caminho comum que melhor atenda seus interesses, além de possibilitar a prevenção de novos conflitos.

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, 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 (sete) dias.

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, que vem ao encontro das atribuições institucionais do Poder Judiciário, no sentido de buscar pacificar as demandas e evitar a judicialização desnecessária, tornando-se necessária a celebração de parcerias que proporcionem maior acesso aos mecanismos consensuais ao consumidor.

Assim, o Conselho Nacional de Justiça e a Secretaria Nacional do Consumidor possuem interesses comuns e decidiram manter esforços conjuntos para aperfeiçoamento na integração dos sistemas Consumidor.gov.br e do Sistema Informatizado do Poder Judiciário, em especial o sistema de Processo Judicial Eletrônico (PJE).

IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO A SER EXECUTADO

Constitui-se em objeto central do presente ACORDO a cooperação técnica entre **CNJ e MJSP/SENACON** para incremento de métodos autocompositivos de resolução de controvérsias na seara consumerista, o que alcança a integração da plataforma “consumidor.gov.br” ao Processo Judicial Eletrônico – PJe.



METAS A SEREM ATINGIDAS

- Integrar o sistema de Processo Judicial Eletrônico (PJE) ao consumidor.gov.br;
- Fomentar a adesão de novas empresas à plataforma Consumidor.gov.br;
- 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.

ETAPAS OU FASES DE EXECUÇÃO

Etapa	Responsável	Atividade	Data
Definição do escopo negocial e do fluxo de atendimento dos Sistemas	CNJ/SENACON	Realização de reuniões de alinhamento	Maio/2019
Desenvolvimento da Solução de Integração	SENACON	• Criar fluxo de formulários de reclamação e usuário • Criar mecanismos para a abertura das urls que estão no fluxo • Adaptar telas para a integração	Maio/2019
	SENACON	• Criar as API's necessárias para integração dos sistemas	Maio/2019
	SENACON	• Extrair e fazer verificação de assinatura - CNPJ, CPF do usuário do PJE e timestamp +GMT (TTL) da assinatura do conteúdo • Preparar o consumidor.gov.br para receber certificado digital oficial ICP-Brasil	Junho/2019



	CNJ/SENACON	• Ambiente de homologação; • Testes integrados	Julho/2019
Ampla divulgação da plataforma nas unidades do órgão	CNJ/SENACON	Aumento do número de reclamações registradas e empresas participantes	Vigência do Acordo
Acompanhamento dos resultados obtidos por intermédio do presente Acordo	CNJ/SENACON	Monitoramento do número de demandas.	Vigência do Acordo

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

Início imediato, a partir da data da Publicação do Acordo de Cooperação Técnica no Diário de Justiça Eletrônico, com prazo de vigência de 36 (trinta e seis) meses.

A conclusão das etapas ou fases programadas serão efetuadas de forma ininterrupta, ao longo dos meses, enquanto vigente o Acordo de Cooperação Técnica.

The bottom right of the page contains several handwritten signatures in blue ink. To the right of these signatures is a circular blue stamp. The text around the perimeter of the stamp reads 'TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO'. In the center of the stamp, there is a stylized signature or logo.