



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 (SENAÇON), 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 SEP/Quadrado 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 PARTÍCIPIES

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

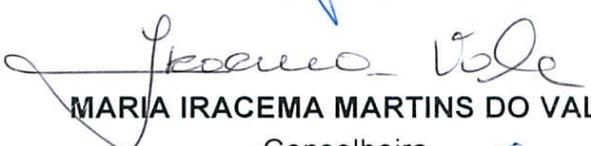


Conselheiro **FERNANDO CESAR BAPTISTA DE
MATTOS**
Presidente da Comissão Permanente de Gestão
Estratégica, Estatística e Orçamento



MARIA TEREZA UILLE GOMES
Conselheira

VALDETÁRIO 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Criar as API's necessárias para integração dos sistemas	Maio/2019
	SENACON	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

11/11





CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
SAF SUL Quadra 2 Lotes 5/6 Blocos E e F - CEP 70070-600 - Brasília - DF
www.cnj.jus.br

PLANO

2º PLANO DE TRABALHO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 016/2019

DADOS DOS RESPONSÁVEIS

ÓRGÃO CNJ		
Nome do Responsável Richard Pae Kim		CPF 143.974.908-64
Setor responsável pelo ACT Secretaria Especial de Programas, Pesquisas e Gestão Estratégica		Contato do setor (61) 2326-4760 sep@cnj.jus.br
ÓRGÃO SENACON		
Nome do Responsável Juliana Oliveira Domingues	Cargo ou Função Secretária Nacional do Consumidor	CPF 030.568.369-13
Setor responsável pelo ACT Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – CGSindic		Contato do setor (61) 2025-3753 sindic@mj.gov.br

OBJETO A SER EXECUTADO

Expansão da integração da plataforma “consumidor.gov.br” ao Processo Judicial Eletrônico – PJe para os Tribunais que utilizam versão do PJe compatível.

META

Expansão da integração em onze tribunais.

ETAPAS E CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

Etapa	Responsável	Atividade	Data
Preparação da documentação técnica para auxiliar a integração	CNJ	Consulta formal junto aos 11 tribunais aptos a implementar a integração, manifestação de anuência dos tribunais e disponibilização da documentação técnica	Até 31 de agosto de 2020
Tratativas negociais	CNJ e SENACON	Orientações e apoio remoto para os Tribunais que manifestaram interesse sobre o passo a passo a ser seguido.	Até 30 de novembro de 2020
Implementação da integração	CNJ e SENACON	Habilitação da API para cada um dos Tribunais	Até 18 de dezembro de 2020

PLANO DE APLICAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS

Não aplicável, uma vez que não haverá desembolso de valores, presente ou futuro, por parte do **CNJ** e da **MJSP/SENACON**.

RICHARD PAE KIM

Secretário Especial de Programas, Pesquisas e Gestão Estratégica
Juiz Auxiliar da Presidência do Conselho Nacional de Justiça

JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES

Secretária Nacional do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Oliveira Domingues, Usuário Externo**, em 27/08/2020, às 08:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RICHARD PAE KIM, SECRETÁRIO - SECRETARIA ESPECIAL DE PROGRAMAS, PESQUISAS E GESTÃO ESTRATÉGICA - SEP**, em 28/08/2020, às 08:28, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no [portal do CNJ](https://portal.do.cnj) informando o código verificador **0940379** e o código CRC **4F5C0714**.