ACORDO DE COLABORAÇÃO **042/2024**, QUE ENTRE SI FAZEM A **UNIÃO**, POR INTERMÉDIO DO **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS** E A **CLARO S.A,** A **EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A**. E A **CLARO NXT TELECOMUNICACOES LTDA.**

A **UNIÃO**, por intermédio do **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS**, inscrito no **CNPJ/MF** 00.531.954/0001-20, situado na Praça Municipal, lote 01, Palácio da Justiça, Brasília/DF, doravante denominado **TJDFT**, neste ato representado por seu Presidente, Desembargador **WALDIR LEÔNCIO JÚNIOR**, no uso da atribuição que lhe confere o art. 10 da Lei 11.697, de 13/6/2008, e, de outro lado, a **CLARO S.A**., inscrita no **CNPJ/MF** sob o nº 40.432.544/0001-47, com sede na Rua Henri Dunant, 780, Torres A e B, Santo Amaro, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 04.709-110, a **EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A**., inscrita no **CNPJ/MF** sob o n° 09.132.659/0001-76, com sede na Av. Presidente Vargas, nº 1012 – 10° andar parte, Centro, na cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, CEP 20.071-910, e a **CLARO NXT TELECOMUNICACOES LTDA**, inscrita no **CNPJ/MF** sob o nº 66.970.229/0001-67, com sede na Rua Henri Dunant, 780, Torres B - 3° andar, Santo Amaro, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 04.709-110, Fone: (11) 99996-7357, E-mail: documentos.odc@claroatendimento.com.br, doravante denominadas simplesmente **CLARO**, neste ato representadas por sua Procuradora, **BIANCA STANCATO JUBELINO**, inscrita no CPF/MF sob o n.º ***.528.088-**, resolvem celebrar o presente Acordo de Colaboração, em conformidade com o art. 184 da Lei 14.133, de 01/04/2021, o disposto no **PA 0030391/2023** e mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO – O presente Acordo de Colaboração tem como objetivo formalizar a integração entre as partes para promover a resolução extrajudicial e autocompositiva das demandas em relação à **CLARO**, visando a defesa dos interesses dos consumidores e a menor judicialização.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Este Acordo de Colaboração regulamenta a Permissão de Uso de parte do imóvel do Fórum José Júlio Leal Fagundes, em área total de 1,5 m², localizado na cidade de Brasília no Setor de Múltiplas Atividades Sul, Trecho 4, Lote 6/4, Bloco 4 destinada a instalação de 01 (um) Tótem de atendimento de conciliação extrajudicial.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Este Acordo de Colaboração visa atender à Política Nacional

das Relações de Consumo, prevista no artigo 4º da Lei nº 8.078/1990 e o artigo 6º, inciso VIII, do mesmo diploma legal, a Política Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, prevista no art. 7º, inciso IV, da Resolução CNJ 125/2010, bem como as recomendações aprovadas no XXI FONAJE – Fórum Nacional dos Juizados Especiais.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO FUNDAMENTO LEGAL – O presente Acordo de Colaboração fundamenta-se no art. 184 da Lei 14.133/21.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA DEFINIÇÃO DO ACORDO DE COLABORAÇÃO - O atendimento dos consumidores dar-se-á via Totem da **CLARO** (atendimento de chamada de vídeo), instalado nas dependências do Fórum José Júlio Leal Fagundes, Bloco 4, através de contato direto, para possível formalização de acordo extrajudicial direto.

I - Caso seja necessário o prosseguimento do atendimento, a parte será direcionada a um dos **CEJUSCs**, para esclarecimentos ou aprazamento de sessão de conciliação.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES D O TJDFT – Ficam estabelecidas as seguintes obrigações ao **TJDFT**:

I - Destinar um espaço para instalação do Totem de autoatendimento da **CLARO**, por meio dos quais serão realizados os atendimentos dos interessados, por parte da **CLARO**.

II - Apoiar a divulgação do totem de atendimento pré-processual da **CLARO**, por meio da sua estrutura de comunicação e divulgação interna, de modo a promover a ciência do atendimento ao público.

III - Homologar os acordos decorrentes dos atendimentos via Totem, em que a **CLARO** figure como Reclamada.

IV - Encaminhar aos endereços eletrônicos documentos.odc@claroatendimento.com.br, com cópia para Ouvidoria.odc@claroatendimento.com.br, bianca.jubelino@claro.com.br e elizabeth.bogel@claro.com.br, as solicitações de esclarecimentos com relação aos atendimentos ou cumprimento do objeto deste Acordo com a **CLARO**.

V - Acompanhar e fiscalizar a execução deste Acordo, de modo a zelar pela execução do objeto.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CLARO – Ficam estabelecidas as seguintes obrigações à **CLARO**:

I - Providenciar a instalação do totem no Fórum José Júlio Leal Fagundes, Bloco 4, onde está instalado o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania dos Juizados Especiais Cíveis de Brasília, conforme as especificações técnicas acordadas entre as partes.

II - Fornecer o totem de atendimento pré-processual, equipado com a tecnologia necessária para o atendimento virtual de clientes.

III - Realizar a manutenção e o suporte técnico do totem instalado, garantindo seu perfeito funcionamento durante a vigência deste Acordo.

I V - Disponibilizar equipe profissional especializada para o atendimento ao público para resolução dos conflitos.

V - Administrar os atendimentos realizados, para atender eventuais solicitações da Segunda Vice-presidência, do NUPEMEC ou dos CEJUSCs.

VI - Disponibilizar ao órgão todos os atendimentos realizados, via totem, bem como demonstrar as evidências do aceite do consumidor sobre a proposta enviada pela empresa.

CLÁUSULA SEXTA – DOS RECURSOS FINANCEIROS – O presente Acordo de Colaboração não gera transferência de recursos financeiros entre os partícipes.

I - Os custos inerentes às operações são de responsabilidade de cada partícipe, considerando os respectivos orçamentos, planos de trabalho e obrigações aprovadas.

II - Fica mantida a isenção total de pagamento, pela permissionária, dos encargos e remuneração decorrentes da ocupação da área.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA – O presente instrumento vigorará por **01 (um) ano**, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado na forma da lei.

I - O Acordo de Colaboração terá eficácia a partir do primeiro dia útil seguinte ao de sua disponibilização no sítio eletrônico do **TJDFT**, na página da transparência.

CLÁUSULA OITAVA – DAS ALTERAÇÕES – O presente Acordo de Colaboração poderá ser alterado pelos partícipes de comum acordo, mediante termo aditivo.

CLÁUSULA NONA – DA EXTINÇÃO - O presente Acordo de Colaboração poderá ser extinto a qualquer tempo, por ambos os partícipes, mediante comunicação escrita encaminhada com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA COORDENAÇÃO DOS CEJUSCs - A Coordenação-Geral dos CEJUSCs ficará sob o encargo do Magistrado(a) Coordenador(a) vinculado(a) ao **Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação - NUPEMEC** e designado(a) para tal função pela Segunda Vice-Presidência do **TJDFT**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO – O presente instrumento será executado sob o acompanhamento do **Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação - NUPEMEC**, que se incumbirá de observar o fiel cumprimento do presente Acordo de Colaboração, bem como anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com sua

execução, determinando o que for necessário à regularização de faltas ou defeitos observados.

I - Ficam designados, por parte do **TJDFT**, como gestores do presente instrumento, o(a) Coordenador(a) Administrativo (a) do **NUPEMEC** e substituto(a).

PARÁGRAFO ÚNICO – As decisões e providências que ultrapassem a competência do representante deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil, para adoção das medidas convenientes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA– DA DIVULGAÇÃO - Incumbirá ao **TJDFT** providenciar a divulgação do extrato deste Instrumento em seu sítio eletrônico, na página da transparência, disponível para consulta pública.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS CASOS OMISSOS – Os casos omissos serão solucionados de comum acordo pelos partícipes, respeitada a legislação em vigor.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO TRATAMENTO E DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - Os partícipes se obrigam a atuar no presente Acordo em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018.

I - Os dados pessoais não poderão ser revelados a terceiros, com exceção da prévia autorização por escrito deste Órgão, quer direta ou indiretamente, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, extratos, análises, estudos ou outros meios que contenham ou de outra forma que reflitam referidas informações.

II - Caso um dos partícipes seja obrigado por determinação legal a fornecer dados pessoais a uma autoridade pública, deverá informar previamente ao outro envolvido no ajuste para que esta tome as medidas que julgar cabíveis.

III - Os partícipes deverão notificar um ao outro, em até 24 (vinte e quatro) horas, a respeito de qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais por uma das partes, seus representantes ou terceiros autorizados, assim como qualquer outra violação de segurança no âmbito das atividades e responsabilidades da outra parte.

IV - O partícipe que der causa será integralmente responsável pelo pagamento de perdas e danos de ordem moral e material, bem como pelo ressarcimento do pagamento de qualquer multa ou penalidade imposta ao outro partícipe e/ou a terceiros quando diretamente resultantes de descumprimento de quaisquer das obrigações previstas nesta cláusula quanto à proteção e uso dos dados pessoais tratados no âmbito deste Acordo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ÉTICA - O **TJDFT** é regido pela **RESOLUÇÃO 6/2022**, que institui o Código de Ética e Conduta do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDFT, e pela **PORTARIA GPR 243/2021** , que estabelece a conduta ética, no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, para magistrados, servidores e gestores de contrato no relacionamento com colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO CANAL DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA ESPECILIZADA DE COMBATE À CORRUPÇÃO - Em conformidade com o disposto no artigo 2º, parágrafo único, do Decreto n°34.031, de 12 de dezembro de 2012, do Distrito Federal, havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO FORO – Para dirimir questões oriundas do presente Acordo de Colaboração, não resolvidas administrativamente, fica fixada a Seção Judiciária do Distrito Federal, nos termos do art. 92, §1º, da Lei 14.133/21.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS - Os partícipes responsabilizam-se por assegurar completa conformidade de seus participantes em atividades quanto às leis vigentes que porventura sejam necessárias para assegurar o bom andamento da parceria.

I - O conteúdo deste Acordo ou as atividades sob este conduzidas, não constitui nenhum dos partícipes em agente ou empregado do outro, sendo cada partícipe total e unicamente responsável por suas próprias ações e obrigações geradas por este Acordo.

E por estarem assim justos e acordados, firmou-se o presente Acordo de Colaboração, o qual, depois de lido e achado conforme, é assinado eletronicamente pelos partícipes.

ANEXO I

PLANO DE TRABALHO

1. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO A SER EXECUTADO

1.1 OBJETO

Viabilizar por meio das atividades do **NUPEMEC** a colaboração entre as partes para promover a resolução extrajudicial e autocompositiva das demandas em relação à **CLARO**, visando a defesa dos interesses dos consumidores e a menor judicialização.

1.2 OBJETOS ESPECÍFICOS

a) Regulamentar a Permissão de Uso de parte do imóvel do **Fórum José Júlio Leal Fagundes**, em área total de 1,5 m², localizado na cidade de Brasília no Setor de Múltiplas Atividades Sul, Trecho 4, Lote 6/4, Bloco 4 destinada à instalação de 1 (um) Tótem de atendimento de conciliação extrajudicial;

b) Reduzir os processos judiciais no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis de Brasília por

meio da autocomposição;

c) Promover a cultura dos métodos adequados de resolução de conflitos.

2. PARTÍCIPES DO ACORDO

2.1 - CLARO S.A.,

CNPJ: 40.432.544/0001-47

Endereço: Rua Henri Dunant, 780, Torres A e B, Santo Amaro

Cidade: São Paulo

UF: SP

CEP: 04709-110

Esfera de Abrangência: Nacional

Nome do Responsável: Dra. Bianca Stancato Jubelino

Cargo/função: Procuradora

2.2 - EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A.

CNPJ: 09.132.659/0001-76

Endereço: Av. Presidente Vargas, nº 1012 – 10° andar parte, Centro

Cidade: Rio de Janeiro

UF: RJ

CEP: 20071- 910

Esfera de Abrangência: Nacional

Nome do Responsável: Dra. Bianca Stancato Jubelino

Cargo/função: Procuradora

2.3 - CLARO NXT TELECOMUNICACOES LTDA.

CNPJ: 66.970.229/0001-67

Endereço: Rua Henri Dunant, 780, Torres B - 3° andar, Santo Amaro

Cidade: São Paulo

UF: SP

CEP: 04709-110

Esfera de Abrangência: Nacional

Nome do Responsável: Dra. Bianca Stancato Jubelino

Cargo/função: Procuradora

2.4 - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

CNPJ: 00.531.954/0001-20

Endereço: Praça Municipal, Lote 1, Brasília/DF

Cidade: Brasília

UF: DF

CEP: 70094-900

Esfera Administrativa: Distrital

Nome do Responsável: Desembargador Waldir Leôncio Junior

Cargo/função: Presidente

3. PÚBLICO-ALVO

O ajuste visa disponibilizar aos cidadãos interessados que comparecerem presencialmente ao Fórum Leal Fagundes o acesso ao TOTEM da **CLARO** visando o atendimento de conciliação extrajudicial a ser realizado pelos prepostos da empresa de forma virtual cujo termo de acordo será homologado pelo magistrado competente do **CEJUSC**.

4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A colaboração se alinha ao Plano Estratégico 2021-2026 do **TJDFT** na medida em que busca "fomentar a prevenção de litígios e o uso de métodos adequados de resolução de conflitos", por meio das seguintes estratégias:

a) Desenvolver e aprimorar convênios com instituições parceiras;

b) Ampliar a oferta de formas alternativas de resolução de conflito;

c) Fortalecer canais extrajudiciais de resolução de conflitos.

5. RECURSOS FINANCEIROS:

O presente Plano não envolve a transferência de recursos. As aquisições necessárias ao cumprimento das responsabilidades assumidas por cada parceiro correrão às expensas e orçamento de cada instituição.

6. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

As etapas de execução deste plano de trabalho seguirão o cronograma abaixo apresentado, o qual poderá ser modificado pelas partes por mensagens eletrônicas, sempre que necessário:

ETAPA	ESPECIFICAÇÃO	RESPONSÁVEL	DURAÇÃO
1	Assinatura do Acordo de Colaboração	Todos os partícipes	Outubro/2024
2	Publicação do Acordo de Colaboração	**TJDFT** (DOU)	Outubro/2024
3	Início do funcionamento do TOTEM da **CLARO** no Bloco 4 do Fórum Leal Fagundes	**CLARO**	Outubro/2024
4	Reunião executiva inicial para apresentação da equipe planejamento das atividades semestrais	Todos os partícipes	Novembro/2024
5	Curso de formação e atualização de prepostos da **CLARO**	Todos os partícipes	Novembro/2024
6	Reunião executiva de planejamento das atividades do próximo semestre	Todos os partícipes	Fevereiro/2025
7	Reunião de apuração de resultados antes da assinatura do novo acordo	Todos os partícipes	Agosto/2025

6. UNIDADE RESPONSÁVEL (GESTORES DO ACORDO DE COLABORAÇÃO):

Os responsáveis pelo acompanhamento e gestão do presente Acordo são os indicados abaixo, conforme a atuação designada.

a) **TJDFT** – Coordenadores(as) Administrativas, titular e substituta, do Núcleo Permanente de Conciliação e Mediação;

b) **CLARO** – Procuradora.



Documento assinado eletronicamente por **Bianca Stancato Jubelino**, **Usuário Externo**, em 11/10/2024, às 15:04, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Waldir Leôncio Cordeiro Lopes Júnior**, **Desembargador Presidente**, em 11/10/2024, às 16:55, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tjdft.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **4002881** e o código CRC **37EF55BE**.