ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA **022/2026**, QUE ENTRE SI FAZEM A **UNIÃO**, POR INTERMÉDIO DO **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS** E O **INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL.**

A **UNIÃO**, por intermédio do **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS**, inscrito no **CNPJ/MF sob o nº 00.531.954/0001-20**, com sede na Praça Municipal, Lote 01, Palácio da Justiça, Brasília/DF, neste ato representado por seu Presidente, Desembargador **JAIR SOARES**, no uso da atribuição que lhe confere o art. 10 da Lei nº 11.697, de 13 de junho de 2008, doravante denominado **TJDFT**, e, **de outro lado**, o **INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO DISTRITO FEDERAL**, inscrito no **CNPJ/MF sob o nº 10.824.367/0001-83**, com sede no SCS Quadra 8, Bloco B-60, Sala 240, Edifício Venâncio Shopping, Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70333-900, telefones: (61) 3218-7709 e 3118-7710, e-mail: gabinete@procon.df.gov.br, neste ato representado por seu Diretor-geral, **JOHNATAN RACHID PIRES FARAJ**, doravante denominado **PROCON/DF**, celebram o presente instrumento, de acordo com o **Processo Administrativo nº 0025968/2026 (SEI),** e mediante as cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO - O presente Acordo de Cooperação Técnica tem por objeto a participação do **PROCON/DF** nas atividades de conciliação e mediação pré-processuais oferecidas pelos **Centros Judiciários de Solução de Conflitos e de Cidadania Virtual (e-CEJUSCs)** e coordenadas pelo **Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação (NUPEMEC)**, bem como o incentivo à Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos, mediante a realização de ações conjuntas voltadas ao tratamento consensual de reclamações consumeristas em fase preliminar administrativa no âmbito do **PROCON/DF**, especialmente por meio da Carta de Informações Preliminares — CIP, correspondente, no âmbito do **PROCON/DF**, às averiguações preliminares previstas no Decreto Federal nº 2.181/1997, consistentes em:

I - homologação judicial de acordos celebrados administrativamente no âmbito do **PROCON/DF**, quando houver manifestação expressa das partes nesse sentido e estiverem preenchidos os requisitos legais;

II - realização de audiências de conciliação pré-processuais pelo **TJDFT**, por meio dos **e-CEJUSCs**, nos casos não solucionados administrativamente no âmbito do **PROCON/DF**.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A cooperação técnica observará, inicialmente, recorte temático e institucional limitado às reclamações envolvendo fornecedores com maior índice de resolutividade administrativa, especialmente empresas de telefonia e concessionárias de serviço público, sem prejuízo de posterior ampliação por consenso entre os partícipes.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A atuação do **TJDFT** ocorrerá exclusivamente no âmbito pré-processual, não implicando conversão automática da reclamação administrativa em processo judicial, em caso de ausência de acordo ou de não homologação.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O presente instrumento não substitui nem limita as atribuições administrativas, fiscalizatórias, sancionatórias ou regulatórias do **PROCON/DF**.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO FUNDAMENTO LEGAL - O presente instrumento fundamenta-se no art. 184 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no Decreto nº 11.531, de 16 de maio de 2023, na Portaria SEGES/MGI nº 3.506, de 8 de maio de 2025, nas Resoluções CNJ Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, Resolução nº 325, de 29 de junho de 2020 e Resolução nº 350, de 27 de outubro de 2020 e artigos 5º, incisos VI e VII, e 6º, inciso VII, todos da Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS FINALIDADES - São finalidades da presente cooperação técnica:

I - conferir maior segurança jurídica aos acordos administrativos celebrados no **PROCON/DF**, mediante submissão à homologação judicial, quando cabível e em caso de manifestação de vontade das partes;

II - evitar o retorno de demandas já consensualmente solucionadas à esfera administrativa ou judicial;

III - oferecer aos consumidores e fornecedores nova oportunidade de solução consensual nos casos não resolvidos administrativamente, por meio da facilitação de um conciliador/mediador judicial;

IV - racionalizar fluxos institucionais entre **PROCON/DF** e **TJDFT**;

V - reduzir litigiosidade repetitiva de consumo;

VI - estimular a cultura da pacificação social, da consensualidade e da solução adequada de conflitos;

VII - produzir dados e indicadores que permitam avaliar a efetividade da parceria e subsidiar seu aprimoramento.

CLÁUSULA QUARTA - DO FLUXO DE TRABALHO - O fluxo de trabalho será desenvolvido, preferencialmente, a partir de reclamações consumeristas em fase preliminar administrativa no âmbito do **PROCON/DF**, especialmente por meio da Carta de Informações Preliminares (CIP), correspondente às averiguações preliminares previstas no Decreto Federal nº 2.181/1997, em duas frentes:

I - casos resolvidos administrativamente: o **PROCON/DF** encaminhará ao **NUPEMEC** os acordos celebrados entre consumidor e fornecedor, acompanhados dos documentos necessários, para análise quanto à viabilidade de homologação judicial;

II - casos não solucionados administrativamente: o **PROCON/DF** encaminhará ao **NUPEMEC** as reclamações em que haja interesse das partes para tentativa de conciliação em audiência pré-processual.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O encaminhamento dos casos será realizado por meio eletrônico, a ser definido entre os partícipes.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A remessa deverá conter, sempre que possível:

I - identificação das partes;

II - contatos atualizados do consumidor e do fornecedor;

III - resumo objetivo da demanda;

IV - número do procedimento administrativo no **PROCON/DF**;

V - documentos essenciais à compreensão da controvérsia;

VI - informação sobre tratativas já realizadas;

VII - termo de acordo assinado ou formalizado eletronicamente pelas partes, quando se tratar de pedido de homologação;

VIII - comprovação dos poderes de representação do fornecedor para negociar, transigir e assumir obrigações, quando cabível;

IX - manifestação expressa das partes quanto ao interesse na homologação judicial, nos casos resolvidos administrativamente;

X - declaração de ciência de que, em caso de não acordo, a demanda não será automaticamente convertida em processo judicial.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O **NUPEMEC** poderá devolver ao **PROCON/DF**, para complementação, os casos que não contenham informações mínimas para triagem ou submissão à homologação.

PARÁGRAFO QUARTO - Os detalhes operacionais do fluxo poderão ser ajustados diretamente pelos gestores do presente instrumento.

CLÁUSULA QUINTA - DOS CASOS RESOLVIDOS ADMINISTRATIVAMENTE - Nos casos em que houver acordo celebrado no âmbito do **PROCON/DF**, o

encaminhamento ao **TJDFT** terá por finalidade a análise de viabilidade de homologação judicial em procedimento pré-processual.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A homologação dependerá de análise judicial, não decorrendo automaticamente da remessa realizada pelo **PROCON/DF**.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O acordo deverá conter obrigações certas, lícitas, possíveis e determinadas ou determináveis, bem como identificação suficiente das partes e de seus representantes.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O acordo poderá versar sobre obrigação de pagar, fazer, não fazer, entregar coisa, substituir produto, revisar cobrança, cancelar débito, restabelecer serviço, reparar falha na prestação de serviço ou outra medida compatível com a natureza consumerista da controvérsia.

PARÁGRAFO QUARTO - Quando homologado, o acordo constituirá título executivo judicial, observado o regime processual aplicável.

PARÁGRAFO QUINTO - Em caso de descumprimento do acordo homologado, caberá à parte interessada adotar as medidas processuais cabíveis perante o juízo competente.

PARÁGRAFO SEXTO - A homologação judicial do acordo não importará, por si só, renúncia genérica de direitos pelo consumidor, quitação ampla de obrigações estranhas ao objeto expressamente pactuado ou limitação ao exercício de direitos não abrangidos pelo termo de acordo.

CLÁUSULA SEXTA - DOS CASOS NÃO SOLUCIONADOS ADMINISTRATIVAMENTE - Nos casos não solucionados administrativamente, o **PROCON/DF** poderá remeter ao **NUPEMEC** reclamações selecionadas para realização de audiência de conciliação pré-processual.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - As audiências serão realizadas preferencialmente por meio virtual, salvo deliberação diversa dos partícipes.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A designação das audiências observará a capacidade operacional dos **e-CEJUSCs**, a disponibilidade de conciliadores e os critérios de organização de pauta definidos pelo **TJDFT**.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O comparecimento das partes será voluntário, cabendo ao **PROCON/DF** adotar medidas de comunicação que favoreçam a participação efetiva dos interessados.

PARÁGRAFO QUARTO - Em caso de acordo em audiência, o termo será submetido à homologação judicial, quando cabível.

PARÁGRAFO QUINTO - Em caso de ausência de acordo, ausência de uma das partes ou impossibilidade de realização da audiência, a reclamação não será convertida automaticamente em processo judicial, sem prejuízo do direito de acesso à Justiça pelos meios próprios.

PARÁGRAFO SEXTO - O resultado da audiência pré-processual, inclusive acordo, não acordo, ausência de qualquer das partes, redesignação ou impossibilidade de realização, será comunicado ao **PROCON/DF** para registro no respectivo procedimento administrativo e acompanhamento da parceria, sem prejuízo das providências administrativas cabíveis.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A seleção dos casos não solucionados administrativamente observará critérios de pertinência temática com o escopo inicial da cooperação, existência de elementos mínimos para compreensão da controvérsia, disponibilidade de contato atualizado das partes, adequação da tentativa de solução consensual, interesse manifestado pelos envolvidos e capacidade operacional dos **e-CEJUSCs**, sem prejuízo de outros critérios operacionais definidos pelos gestores do instrumento.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DO TJDFT - Ficam estabelecidas as seguintes obrigações ao **TJDFT**:

I - definir, em conjunto com o **PROCON/DF**, o fluxo de recebimento, triagem e tratamento dos casos encaminhados;

I I - receber os casos enviados pelo **PROCON/DF**, observada a capacidade operacional da unidade responsável;

III - realizar a triagem dos casos e, estando presentes os elementos mínimos, promover o cadastramento no sistema processual e submeter à apreciação judicial;

IV - cadastrar no sistema processual, quando cabível, os procedimentos pré-processuais necessários à análise de homologação judicial de acordos administrativos;

V - submeter à apreciação judicial os acordos encaminhados para homologação, desde que presentes os elementos mínimos necessários;

VI - disponibilizar pauta de audiências de conciliação pré-processual nos **e-CEJUSCs** para os casos não solucionados administrativamente, conforme capacidade operacional;

VII - disponibilizar conciliadores capacitados e ambiente adequado, preferencialmente virtual, para realização das sessões;

VIII - oferecer treinamento de “Noções Básicas de Conciliação e Resolução de Conflitos aos Representantes da Empresa”, em datas previamente agendadas, sem custos, conforme interesse das empresas/fornecedores;

IX - manter banco de dados com nome dos representantes das empresas capacitados;

X - registrar os resultados das audiências e das homologações realizadas;

XI - comunicar ao **PROCON/DF**, nos termos do fluxo definido, o resultado dos casos encaminhados;

XII - elaborar ou validar modelos de comunicação e documentos operacionais necessários à execução da parceria;

XIII - autorizar que o **PROCON/DF** utilize o logotipo do **TJDFT** na carta-convite expedida aos fornecedores e consumidores para participação nas sessões de conciliação ou mediação pré-agendadas, cujo teor será previamente aprovado pelo **TJDFT**;

XIV - acompanhar os indicadores da cooperação técnica, especialmente número de casos encaminhados, audiências designadas, audiências realizadas, acordos celebrados, acordos homologados, ausências e não acordos.

XV - apoiar, no âmbito de suas atribuições, a validação dos modelos de adesão operacional, cadastro de representantes e comunicações padronizadas a serem utilizados junto aos fornecedores participantes.

CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DO PROCON/DF - Ficam estabelecidas as seguintes obrigações ao **PROCON/DF**:

I - designar servidor ou equipe responsável pela interlocução com o **NUPEMEC**;

II - selecionar os procedimentos administrativos aptos à remessa, observados os critérios definidos neste instrumento e no plano de trabalho;

III - priorizar, na fase inicial da parceria, reclamações envolvendo empresas de telefonia e concessionárias de serviço público;

IV - encaminhar ao **NUPEMEC** os acordos administrativos celebrados, quando houver interesse das partes em sua homologação judicial;

V - encaminhar ao **NUPEMEC** os casos não solucionados administrativamente, quando adequada a tentativa de conciliação pré-processual, mediante a marcação de sessão de conciliação ou mediação em pauta previamente disponibilizada pelo **NUPEMEC**;

VI - assegurar que os dados e documentos compartilhados sejam pertinentes, necessários e proporcionais à finalidade da cooperação técnica;

VII - informar consumidores e fornecedores acerca da natureza pré-processual do procedimento perante o **TJDFT**;

VIII - esclarecer que a remessa ao **TJDFT** não implica ajuizamento de ação judicial nem substitui os canais ordinários de acesso à Justiça;

IX - articular com os fornecedores participantes meios eficientes de comunicação e representação, de modo a assegurar a presença de representantes com conhecimento dos fatos, efetiva capacidade de negociação e poderes suficientes para transigir e assumir obrigações em nome do fornecedor;

X - expedir, às suas expensas, as cartas-convite aos fornecedores e consumidores, conforme modelo pré-aprovado pelo **NUPEMEC**, convidando-os para as sessões de conciliação pré-processual;

X I - adotar mecanismos que otimizem a presença das partes às sessões de conciliação, tais como: ligações telefônicas, SMS, e-mail etc.;

XII - utilizar modelos de formulário, planilha, cartas-convite, comunicação e demais documentos previamente ajustados com o **TJDFT**;

XIII - prestar informações complementares quando solicitadas pelo **NUPEMEC**;

XIV - participar das reuniões de acompanhamento e avaliação da parceria;

X V - observar a legislação de proteção de dados pessoais, o sigilo das informações compartilhadas e as normas de segurança da informação aplicáveis.

XVI - promover, em articulação com os fornecedores participantes, a formalização de adesão operacional ao fluxo da cooperação, mediante instrumento próprio, formulário, cadastro ou outro meio definido pelos gestores, com indicação de canais oficiais de comunicação e de representantes com poderes para negociar, transigir e assumir obrigações.

CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES COMUNS - Ficam estabelecidas as seguintes obrigações comuns ao **PROCON/DF** e ao **TJDFT**:

I - manter canal permanente de interlocução institucional;

I I - observar os princípios da boa-fé, cooperação, eficiência, informalidade, voluntariedade, confidencialidade, autonomia da vontade e proteção adequada do consumidor;

I I I - promover reuniões periódicas para avaliação do fluxo, identificação de gargalos e aperfeiçoamento dos procedimentos;

IV - zelar pela qualidade das informações encaminhadas e registradas;

V - preservar a finalidade pública da parceria;

V I - adotar medidas para prevenir retrabalho, duplicidade de procedimentos e remessa de casos inadequados;

VII - avaliar, após período inicial de execução, a possibilidade de ampliação da parceria para outros fornecedores, setores econômicos ou tipos de demanda;

VIII - produzir relatório trimestral de acompanhamento, com dados quantitativos e qualitativos sobre os resultados alcançados.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL E USO DE LOGOMARCAS - A divulgação da presente cooperação técnica e o uso de logomarcas dos partícipes dependerão de prévia autorização institucional, observadas as normas de comunicação social do **TJDFT** e do **PROCON/DF**.

PARÁGRAFO ÚNICO - Cartas-convite, comunicações aos consumidores e

fornecedores, formulários, peças informativas e demais documentos padronizados deverão ser previamente validados pelos gestores do instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS RECURSOS FINANCEIROS - Este instrumento tem por fim atender interesses recíprocos, a título gratuito, não acarretando ônus e/ou repasse de recursos financeiros entre os partícipes.

PARÁGRAFO ÚNICO - Eventuais despesas provenientes deste ajuste, se houver, correrão por conta de dotações específicas de cada parte, cabendo, a cada um, a responsabilidade sobre os compromissos assumidos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA - O presente instrumento vigorará por **05 (cinco) anos**, contado da data de sua assinatura.

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA FISCALIZAÇÃO - A execução do presente instrumento será acompanhada por representantes designados pelos partícipes.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Pelo **TJDFT**, fica designado como gestor do presente instrumento o(a) Coordenador(a) do **NUPEMEC**.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Pelo **PROCON/DF**, será designado gestor indicado por seu Diretor-Geral.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Os gestores poderão instituir grupo operacional de acompanhamento, composto por servidores indicados pelos partícipes, para tratar da execução cotidiana da parceria.

PARÁGRAFO QUARTO - Compete aos gestores:

I - acompanhar a execução do termo;

II - propor ajustes no fluxo operacional;

III - validar modelos de documentos;

IV - acompanhar indicadores;

V - solucionar dúvidas operacionais;

VI - elaborar relatórios de acompanhamento;

VII - propor a ampliação, revisão ou suspensão de etapas da parceria, quando necessário.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS ALTERAÇÕES - Este instrumento poderá ser alterado pelos partícipes, de comum acordo, mediante termo aditivo ou apostila.

PARÁGRAFO ÚNICO - Os ajustes no Plano de Trabalho que não impliquem alteração de qualquer cláusula do instrumento inicial poderão ser realizados por meio de apostila, sem a necessidade de celebração de termo aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA EXTINÇÃO - O presente ajuste poderá ser extinto a qualquer tempo, por qualquer dos partícipes, mediante comunicação escrita encaminhada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A denúncia ou rescisão não prejudicará os atos já praticados nem os procedimentos pré-processuais em andamento, salvo deliberação diversa dos partícipes ou impossibilidade operacional superveniente.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A rescisão poderá ocorrer, ainda, em caso de descumprimento das obrigações assumidas, superveniência de norma impeditiva, interesse público devidamente justificado ou perda da finalidade da cooperação técnica.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA DIVULGAÇÃO - Os partícipes cooperados providenciarão a divulgação deste instrumento e suas posteriores alterações, por extrato, no sítio eletrônico oficial de seus respectivos órgãos e/ou no Diário Oficial do Distrito Federal.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS - Os partícipes comprometem-se a tratar os dados pessoais decorrentes deste instrumento de acordo com o estabelecido na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O compartilhamento de dados deverá observar os princípios da finalidade, adequação, necessidade, segurança, prevenção e responsabilização.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Serão compartilhados apenas os dados estritamente necessários à triagem, designação de audiência, comunicação das partes, homologação de acordos e registro dos resultados.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Os partícipes deverão adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, perda, alteração, comunicação indevida ou tratamento inadequado.

PARÁGRAFO QUARTO - Eventual incidente de segurança relacionado aos dados compartilhados deverá ser comunicado ao outro partícipe, com a maior brevidade possível, para adoção das providências cabíveis.

PARÁGRAFO QUINTO - Para os fins deste Acordo, cada partícipe atuará como controlador dos dados pessoais no âmbito de suas respectivas competências institucionais e das operações de tratamento que realizar, responsabilizando-se pelas decisões relativas ao tratamento sob sua gestão, sem prejuízo da cooperação necessária ao cumprimento das finalidades deste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA ÉTICA - O **TJDFT** é regido pela Resolução nº 6, de 19 de abril de 2022, alterada pela Portaria Conjunta nº 38, de 22 de abril de 2025, que institui o Código de Ética e Conduta do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, e pela Portaria GPR nº 243, de 11 de fevereiro de 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 NONA - DOS CASOS OMISSOS - Os casos omissos serão solucionados de comum acordo pelos partícipes, respeitada a legislação em vigor.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DO FORO - Para dirimir questões oriundas ao presente instrumento, não resolvidas administrativamente, será competente o foro da Seção Judiciária do Distrito Federal, nos termos do art. 92, §1º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

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

ANEXO I

PLANO DE TRABALHO / FLUXO OPERACIONAL INICIAL

1. Objeto operacional:

Estruturar o fluxo de remessa pelo **PROCON/DF** ao **TJDFT/NUPEMEC** de reclamações consumeristas em fase preliminar administrativa, especialmente por meio da Carta de Informações Preliminares (CIP), correspondente às averiguações preliminares previstas no Decreto Federal nº 2.181/1997, envolvendo, inicialmente, empresas de telefonia e concessionárias de serviço público para:

I - homologação de acordos administrativos celebrados na fase preliminar;

II - realização de audiências de conciliação nos casos não solucionados administrativamente.

2. Etapa 1 — Seleção dos casos pelo PROCON/DF:

O **PROCON/DF** selecionará os casos aptos à remessa, observados os seguintes critérios mínimos:

I - identificação completa do consumidor e do fornecedor;

II - existência de contato atualizado das partes;

III - pertinência temática com o escopo inicial da parceria;

IV - documentação mínima necessária à compreensão da controvérsia.

V - adequação do caso à tentativa de solução consensual perante o **e-CEJUSC**, observado o interesse das partes e a capacidade operacional da pauta disponibilizada.

3. Etapa 2 — Remessa de acordos administrativos para homologação:

Nos casos resolvidos administrativamente, o **PROCON/DF** encaminhará ao **NUPEMEC**:

I - termo de acordo assinado ou formalizado eletronicamente pelas partes;

II - número do procedimento administrativo;

III - documentos essenciais;

IV - contatos das partes;

V - manifestação de interesse na homologação judicial;

VI - identificação do representante do fornecedor e comprovação dos poderes de representação para negociar, transigir e assumir obrigações, quando cabível. Recebido o expediente, o NUPEMEC/*e*-CEJUSC realizará a triagem e, estando presentes os elementos mínimos, promoverá o cadastramento no sistema processual e submeterá à apreciação judicial.

4. Etapa 3 — Remessa de casos não solucionados para audiência:

Nos casos não solucionados administrativamente, havendo interesse das partes, o **PROCON/DF** encaminhará o caso ao **NUPEMEC/*e*-CEJUSC** para agendamento de audiência de conciliação ou mediação, conforme pauta previamente disponibilizada pelo ***e*-CEJUSC**, e realizará o ato de comunicação às partes, conforme modelo de comunicação ajustado com o **NUPEMEC**, contendo o logotipo do **TJDFT**, bem como informações essenciais sobre a sessão de conciliação, tais como link da sessão virtual, data, horário e telefone para contato em caso de dificuldade de participação.

5. Etapa 4 — Realização das audiências:

As audiências serão realizadas preferencialmente de forma virtual, por conciliadores capacitados, observada a pauta disponível e a capacidade operacional do **e-CEJUSC**. Ao final da audiência, serão registrados:

I - acordo;

II - não acordo;

III - ausência do consumidor;

IV - ausência do fornecedor;

V - redesignação;

VI — impossibilidade de realização.

6. Etapa 5 — Devolutiva ao PROCON/DF:

O **NUPEMEC** informará ao **PROCON/DF**, por meio definido entre os partícipes, o resultado dos casos encaminhados, para fins de registro administrativo e acompanhamento da parceria.

7. Indicadores mínimos:

Serão acompanhados, ao menos, os seguintes indicadores:

I - número de casos remetidos;

II - número de acordos administrativos encaminhados para homologação;

III - número de acordos homologados;

IV - número de audiências designadas;

V - número de audiências realizadas;

VI - índice de comparecimento;

VII - índice de acordo;

VIII - índice de não acordo;

IX - principais fornecedores envolvidos;

X - principais temas reclamados;

XI - tempo médio entre remessa e tratamento do caso.

8. Avaliação do projeto-piloto:

Após período inicial de execução, preferencialmente de 90 a 180 dias, os partícipes realizarão reunião de avaliação para deliberar sobre:

I - manutenção do fluxo;

II - ajustes operacionais;

III - ampliação para outros fornecedores;

IV - ampliação para outros temas consumeristas;

V - necessidade de capacitação adicional;

VI - eventual formalização de novos anexos ou protocolos complementares.

9. Cronograma:

ATIVIDADE	DURAÇÃO/PRAZO	RESPONSÁVEL
Seleção dos casos pelo **PROCON/DF**	Ato contínuo, durante toda a vigência do Acordo de Cooperação Técnica	**PROCON/DF**
Remessa de acordos administrativos para homologação	Ato contínuo, durante toda a vigência do Acordo de Cooperação Técnica	**PROCON/DF**
Triagem dos casos e, estando presentes os elementos mínimos, cadastramento no sistema processual e submissão à apreciação judicial	Em até 15 dias úteis após o recebimento dos casos, observada a capacidade operacional do **TJDFT**	**TJDFT**
Remessa de casos não solucionados para audiência	Ato contínuo, durante toda a vigência do Acordo de Cooperação Técnica	**PROCON/DF**
Realização das audiências	Em até 45 dias após o recebimento dos casos não solucionados, observada a pauta disponível e a capacidade operacional do **e-CEJUSC**	**TJDFT**

Devolutiva ao **PROCON/DF** para fins de registro e acompanhamento	Após a realização do ato correspondente, conforme fluxo definido entre os partícipes	**TJDFT**
Relatório consolidado de acompanhamento	Trimestralmente	**PROCON/DF e TJDFT**
Avaliação	Em até 180 dias após o início da execução	**PROCON/DF e TJDFT**

Documento assinado eletronicamente por **JOHNATAN RACHID PIRES FARAJ**, **Usuário Externo**, em 09/11/2026, às 14:19, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Jair Oliveira Soares**, **Desembargador Presidente**, em 10/11/2026, às 15:20, 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 **5533105** e o código CRC **12895F90**.