



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA DO DISTRITO FEDERAL
Núcleo de execução

Acordo de Cooperação Técnica n.º 09/2021

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA 09/2021 QUE ENTRE SI CELEBRAM O DISTRITO FEDERAL, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA E O INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/DF, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NAS UNIDADES DA SUBSECRETARIA DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO IMEDIATO AO CIDADÃO - NA HORA.

PROCESSO: 00400-00010455/2021-91

O **DISTRITO FEDERAL**, por intermédio da **SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA** - SEJUS, localizada no SAAN, Quadra 01, Lote C, 3º Andar, CEP 70.632-100 – Brasília/DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 08.685.528/0001-53, neste ato representada por **PAULO CÉSAR GOMES DE MEDEIRO**, na qualidade de Secretário-Executivo de Estado, portador do RG nº 6.694.190 SSP/SC e do CPF sob o nº 653.556.019-87, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria nº 141, de 05.07.2019, publicada no DODF nº 127, de 9.07.2019, e, de outro lado, o **INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR- PROCON-DF**, situado no Edifício Venâncio 2000, Setor Comercial Sul, Quadra 08, Bloco B-60, Sala 240, CEP 70.333-900 - Brasília-DF, inscrito no CNPJ nº 10.824.367/0001-83, neste ato representado por **MARCELO DE SOUZA DO NASCIMENTO**, na qualidade de Diretor-Geral, portador do RG nº 1228046 SSP/DF e CPF sob o nº 573.251.381-72, no uso das atribuições conferidas pelo Decreto de 02 de janeiro de 2019, publicado no DODF nº 02 de 03 de janeiro de 2019. RESOLVEM celebrar o presente **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA**, tendo em vista o que consta do Processo nº 00400-00010455/2021-91 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações, bem como as demais legislações que regem a matéria, mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto do presente Acordo de Cooperação Técnica é a execução de ações destinadas à implantação e operacionalização de postos de serviços do Instituto de Defesa do Consumidor- Procon/DF nas Unidades de Atendimento da Subsecretaria de Modernização de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora, com a finalidade de prestar atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez, facilitando o acesso do cidadão aos serviços públicos, simplificando as obrigações de natureza burocrática, assim como ampliando os canais de comunicação entre o Estado e o Cidadão, conforme especificações estabelecidas no plano de trabalho em anexo.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PLANO DE TRABALHO

Para o alcance do objeto pactuado, os partícipes obrigam-se a cumprir o plano de trabalho (62325090) que, independente de transcrição, é parte integrante e indissociável do presente Acordo de Cooperação Técnica, bem como toda documentação técnica que dele resulte, cujos dados neles contidos acatam os partícipes.

Parágrafo único. Caberá à Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania e ao Instituto de Defesa do Consumidor-Procon/DF estimular e implementar ações conjuntas, somando e convergindo esforços, mobilizando suas unidades, agentes e serviços, assim como outras entidades que manifestarem desejo de atuar em parceria, com vistas à consecução do objeto do presente Acordo.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS LOCAIS DE FUNCIONAMENTO

Os postos de atendimento do Instituto de Defesa do Consumidor-Procon/DF funcionarão nas **unidades de atendimento de Brazlândia, Rodoviária, Ceilândia, Taguatinga, Sobradinho, Gama e Riacho Fundo I**.

Parágrafo único. Futuramente poderão ser instalados novos postos de atendimento do Instituto de Defesa do Consumidor- Procon/DF em outras unidades do Na Hora, nas existentes ou naquelas posteriormente implantadas. No entanto, a instalação estará condicionada ao juízo de conveniência e necessidade da Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão e do Instituto de Defesa do Consumidor- Procon/DF.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES COMUNS

- a) elaborar o Plano de Trabalho relativo aos objetivos deste Acordo;
- b) executar as ações objeto deste Acordo, assim como monitorar os resultados;
- c) designar, no prazo de 15 dias, contados da publicação do presente instrumento, representantes institucionais incumbidos de coordenar a execução deste Acordo;
- d) colocar à disposição das unidades do Na Hora serviços, ações e iniciativas que venham contribuir para a melhoria do atendimento imediato ao cidadão;
- e) disponibilizar recursos humanos, sempre que necessário ao adequado exercício das atividades de sua responsabilidade no Na Hora;
- f) promover a melhoria contínua das habilidades técnicas de seus recursos humanos em exercício no Na Hora;
- g) manter atualizado o suprimento de materiais específicos necessários à adequada prestação de serviços de sua responsabilidade, inclusive aqueles de informática, tais como: papéis, materiais de expediente, dentre outros;
- h) disponibilizar e manter em perfeitas condições de funcionamento os equipamentos necessários à adequada prestação de serviços específicos de sua responsabilidade;
- i) responsabilizar-se por quaisquer danos porventura causados, dolosa ou culposamente, por seus colaboradores, servidores ou prepostos, ao patrimônio da outra parte, quando da execução deste Acordo;
- j) analisar resultados parciais, reformulando metas quando necessário ao atingimento do resultado final;
- k) cumprir as atribuições próprias conforme definido no instrumento;
- l) realizar vistorias em conjunto, quando necessário;
- m) disponibilizar recursos humanos, tecnológicos e materiais para executar as ações, mediante custeio próprio;
- n) permitir o livre acesso a agentes da administração pública (controle interno e externo), a todos os documentos relacionados ao acordo, assim como aos elementos de sua execução;
- o) fornecer ao parceiro as informações necessárias e disponíveis para o cumprimento das obrigações acordadas;
- p) cumprir as normas administrativas estabelecidas pela Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania e pelo Instituto de Defesa do Consumidor- Procon/DF.

Parágrafo único. As partes concordam em oferecer, em regime de colaboração mútua, todas as facilidades para a execução do presente instrumento, de modo a, no limite de suas possibilidades, não faltarem recursos humanos, materiais e instalações, conforme as exigências do Plano de Trabalho.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DO INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR- PROCON/DF:

Para viabilizar o objeto deste instrumento, são responsabilidades do Instituto de Defesa do Consumidor – Procon/DF:

- a) prestar permanente assistência e assessoramento técnico, com o objetivo de assegurar treinamento e capacitação sistemática do pessoal designado para a execução dos serviços previamente pactuados;
- b) assumir as despesas com materiais de expediente utilizados pelos postos de atendimento do Instituto de Defesa do Consumidor- Procon/DF unidades;

- c) fornecer manuais, normas e instruções quando necessário, para a execução das atividades específicas;
- d) disponibilizar Informações para fins de divulgação dos serviços;
- e) fornecer serviço de malote para manutenção de seus serviços;
- f) manter a guarda de documentos;
- g) disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício nos postos de atendimento das unidades do Na Hora;
- h) qualquer indicação de servidor para efetivo exercício no posto de atendimento do Na Hora, bem como substituição ou retorno ao seu órgão de origem deverá ser comunicada com antecedência;
- i) responder às demandas provenientes da Ouvidoria Geral do Distrito Federal e do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios relacionadas aos serviços prestados nos postos e aos servidores/empregados sob sua responsabilidade;
- j) os serviços serão prestados diariamente nos postos de atendimento ao público instalados nas Unidades da Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão- Na Hora;
- k) os postos de atendimento do Instituto de Defesa do Consumidor-Procon/DF deverão funcionar ininterruptamente, de segunda a sexta-feira, no horário das 07:00 às 19:00 e aos sábados de 07:00 às 13:00;
- l) prestar os serviços de registro de reclamação, acompanhamento de reclamação, Denúncias e esclarecimento de dúvidas sobre direito do consumidor.
- m) comunicar antecipadamente ao participante qualquer implantação, ampliação, supressão, restrição ou modificação dos serviços disponibilizados pelo Instituto de Defesa do Consumidor- Procon/DF, em qualquer das Unidades de Atendimento do Na Hora;
- n) proceder ao pagamento da Gratificação de Atendimento ao Público -GAP, nos termos da Lei nº 2.983 de maio de 2002, se cabível e de acordo com a legislação vigente;
- o) nomear o(s) Supervisor(es) de órgão em cargo comissionado de sua própria estrutura organizacional, se necessário;
- p) disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício da função de Chefe do Núcleo de Atendimento, conforme competências descritas abaixo:
 - I. orientar, supervisionar, controlar e avaliar as atividades pertinentes ao respectivo Órgão;
 - II. assistir a Gerência da Unidade do Na Hora em matéria de competência do órgão;
 - III. executar e fazer executar as atividades necessárias ao bom funcionamento do órgão;
 - IV. articular-se com os demais órgãos com vistas à integração das atividades da Unidade;
 - V. apreciar e pronunciar-se em assuntos relativos à área de competência do órgão, quando solicitado;
 - VI. acompanhar o desempenho, relacionamento e apresentação pessoal dos atendentes;
 - VII. encaminhar à Gerência da unidade do Na Hora relatórios periódicos das atividades desenvolvidas no órgão, quando solicitado.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA- SEJUS

Para viabilizar o objeto deste instrumento, são responsabilidades da SEJUS:

- a) implantar, coordenar, gerenciar e administrar a unidade de atendimento, em conformidade com o estabelecido no Decreto nº 22.125, de 11 de maio de 2001 e alterações posteriores;
- b) estabelecer normas administrativas internas a fim de assegurar a organização das unidades do Na Hora;
- c) disponibilizar espaços físicos com áreas adequadas e ambientes caracterizados pela segurança, climatização, limpeza, iluminação, comunicação visual e funcionalidade, capazes de assegurar o bom desempenho dos parceiros instalados no Na Hora;

d) disponibilizar recursos de informática – *hardware e software* – devidamente instalados em rede, mobiliário, recursos de telecomunicações, dispositivo para o gerenciamento eletrônico do atendimento, bem como rotinas de prestação de serviços necessárias ao adequado funcionamento de cada parceiro;

e) disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício nas funções de recepcionistas, de volantes e administração do Na Hora;

f) disponibilizar, excepcionalmente, recursos humanos necessários para auxiliar os parceiros no atendimento ao público, devido a problemas no seu contingente de pessoal que possam impactar de forma negativa no atendimento ao cidadão e, assim, causar transtorno ao cidadão e prejudicar a imagem do Na Hora;

g) assumir as despesas referentes à energia elétrica, água, telefone, segurança, limpeza, conservação e manutenção do mobiliário, da rede e dos equipamentos de informática, sistema de ar condicionado e instalações prediais, inclusive a instalação elétrica e os sistemas de abastecimento de água, hidráulico e sanitário;

h) assumir as despesas com materiais de expediente utilizados pela administração e recepção do Na Hora.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO GERENCIAMENTO DO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

No prazo de 15 dias a contar da celebração do presente acordo, cada partícipe designará formalmente, mediante portaria, preferencialmente servidores públicos envolvidos e responsáveis para gerenciar a parceria; zelar por seu fiel cumprimento; coordenar, organizar, articular, acompanhar monitorar e supervisionar as ações que serão tomadas para o cumprimento do ajuste.

Parágrafo primeiro. Competirá aos designados a comunicação com o outro partícipe, bem como transmitir e receber solicitações; marcar reuniões, devendo todas as comunicações serem documentadas.

Parágrafo segundo. Sempre que o indicado não puder continuar a desempenhar a incumbência, este deverá ser substituído. A comunicação deverá ser feita ao outro partícipe, no prazo de até 03 (três) dias da ocorrência do evento, seguida da identificação do substituto.

Parágrafo terceiro. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060.

CLÁUSULA OITAVA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E PATRIMONIAIS

Não haverá transferência voluntária de recursos financeiros entre os partícipes para a execução do presente Acordo de Cooperação Técnica. As despesas necessárias à plena consecução do objeto acordado, tais como: pessoal, deslocamentos, comunicação entre os órgãos e outras que se fizerem necessárias, correrão por conta das dotações específicas constantes nos orçamentos dos partícipes.

Parágrafo único. Os serviços decorrentes do presente Acordo serão prestados em regime de cooperação mútua, não cabendo aos partícipes quaisquer remunerações pelos mesmos.

CLÁUSULA NONA – DOS RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos utilizados por quaisquer dos partícipes, em decorrência das atividades inerentes ao presente Acordo, não sofrerão alteração na sua vinculação nem acarretarão quaisquer ônus ao outro partícipe.

Parágrafo único. As atividades não implicarão cessão de servidores, que poderão ser designados apenas para o desempenho de ação específica prevista no acordo e por prazo determinado.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO PRAZO E VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste Acordo de Cooperação será de **60 (sessenta) meses a partir da data da assinatura.**

Parágrafo único: Não havendo extinção por denúncia, os partícipes procederão à avaliação em até 60 (sessenta) dias antes do término da vigência e, caso haja interesse de ambos na sua continuidade, poderá ser

providenciado um novo ajuste, observada a legislação vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS ALTERAÇÕES

O presente Acordo poderá ser alterado, no todo ou em parte, mediante termo aditivo, desde que mantido o seu objeto.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO ENCERRAMENTO

O presente acordo de cooperação técnica será extinto:

- a) por advento do termo final, sem que os partícipes tenham até então firmado aditivo para renová-lo;
- b) por denúncia de qualquer dos partícipes, se não tiver mais interesse na manutenção da parceria, notificando o parceiro com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, reputando-se extinto o Acordo Instrumento com o decurso do referido prazo, contado do recebimento da comunicação;
- c) por distrato mediante o consenso dos partícipes antes do advento do termo final de vigência, devendo ser devidamente formalizado; e
- d) por rescisão.

Parágrafo primeiro. Havendo a extinção do ajuste, cada um dos partícipes fica responsável pelo cumprimento das obrigações assumidas até a data do encerramento.

Parágrafo segundo. Se na data da extinção não houver sido alcançado o resultado, as partes entabularão acordo para cumprimento, se possível, de meta ou etapa que possa ter continuidade posteriormente, ainda que de forma unilateral por um dos partícipes.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO

O presente instrumento poderá ser rescindido justificadamente, a qualquer tempo, por qualquer um dos partícipes, mediante comunicação formal, com aviso prévio de, no mínimo, 90 (noventa) dias, nas seguintes situações:

- a) quando houver o descumprimento de obrigação por um dos partícipes que inviabilize o alcance do resultado do Acordo de Cooperação; e
- b) na ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução do objeto.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA PUBLICAÇÃO

A publicação do presente Acordo de Cooperação será providenciada pela SEJUS, mediante extrato, no DODF, até o quinto dia útil do mês subsequente ao de sua assinatura, conforme disciplinado no parágrafo único do artigo 61 da Lei nº 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

As situações não previstas no presente instrumento serão solucionadas de comum acordo entre os partícipes, e em conformidade, no que couber com a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações, visando a execução integral do objeto.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

Fica eleito do foro de Brasília/DF para as controvérsias decorrentes da execução do presente Acordo de Cooperação Técnica que não puderem ser solucionadas diretamente por mútuo acordo entre os partícipes.

E, por assim estarem plenamente de acordo, os partícipes obrigam-se ao total e irrenunciável cumprimento dos termos do presente instrumento, o qual lido e achado conforme, vai assinado eletronicamente pelos

representantes, para que produza seus legais efeitos, em Juízo ou fora dele.

Brasília-DF, ____ de _____ de 2021.

Paulo César Gomes de Medeiro

Secretário-Executivo de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal

Marcelo de Souza do Nascimento

Diretor-Geral do Instituto de Defesa do Consumidor - Procon/DF



Documento assinado eletronicamente por **PAULO CESAR GOMES DE MEDEIRO - Matr. 1689322-0, Secretario(a) Executivo(a)**, em 11/06/2021, às 11:41, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO DE SOUZA DO NASCIMENTO - Matr.0242398-7, Diretor(a) Geral do Instituto de Defesa do Consumidor PROCON-DF**, em 11/06/2021, às 15:49, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site: http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **63625582** código CRC= **52703C2C**.

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
SAIN - Estação Rodoferroviária - Ala Central - Bairro Asa Norte - CEP 70631-900 - DF
3213-0749

00400-00010455/2021-91

Doc. SEI/GDF 63625582