

## PLANO DE TRABALHO

### 1. DADOS CADASTRAIS DOS PARTICIPES

<b>Órgão concedente</b> Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon			<b>CNPJ</b> 00.394.494/0100-18
<b>Endereço</b> Esplanada dos Ministérios, bloco "T", Edifício Sede – Ministério da Justiça e Segurança Pública			
<b>Cidade</b> Brasília	<b>UF</b> DF	<b>CEP</b> 70.064-900	<b>DDD/Telefone</b> (61) 2025-3753
<b>Nome do Responsável</b> Arthur Luís Mendonça Rollo			<b>CPF</b> 258.783.058-36
<b>Doc. Identidade/Órgão Exp./UF</b> 17.690.258 SSP/SP	<b>Cargo ou Função</b> Secretário Nacional do Consumidor		<b>Matrícula</b> 2377462

<b>Órgão solicitante</b> Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso			<b>CNPJ</b> 03.535.606/0001-10
<b>Endereço</b> Centro Político Administrativo, s/n, Palácio da Justiça			
<b>Cidade</b> Cuiabá	<b>UF</b> MT	<b>CEP</b> 78049-926	<b>DDD/Telefone</b> (65) 3617-3000
<b>Nome do Responsável</b> Desembargador Rui Ramos Ribeiro			<b>CPF</b> 346.327.001-34
<b>Doc. Identidade/Órgão Exp./UF</b> 8.665.407 – SSP/SP	<b>Cargo ou Função</b> Presidente do Tribunal de Justiça		<b>Matrícula</b>

### 2. 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.

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 evitando-se a judicialização desnecessária, tornando-se necessária a celebração de parcerias que proporcionem maior acesso aos mecanismos consensuais ao consumidor.



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.

Monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e também por toda a sociedade, 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 dias.

O **CONSUMIDOR.GOV.BR** coloca as relações entre consumidores, fornecedores e o Estado em um novo patamar, a partir das seguintes premissas:

1. Transparência e controle social são imprescindíveis à efetividade dos direitos dos consumidores;
2. As informações apresentadas pelos cidadãos consumidores são estratégicas para gestão e execução de políticas públicas de defesa do consumidor;
3. O acesso à informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo.

Por se tratar de um serviço provido e mantido pelo Estado, com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de empresas no **CONSUMIDOR.GOV.BR**, só é permitida àqueles que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, por sua vez, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada.

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.

### **3. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO A SER EXECUTADO**

Este acordo tem por objeto a cooperação técnica entre a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e o Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, com vistas a promover ações conjuntas para o incentivo e aperfeiçoamento de métodos autocompositivos de solução de conflitos de consumo voltados para redução e prevenção dos litígios judicializados, através do uso da plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR.

### **4. METAS A SEREM ATINGIDAS**

- 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;
- Divulgar práticas conciliatórias voltadas para a prevenção e redução dos litígios judicializados;
- Implantar uma cultura do diálogo entre os cidadãos, instituições privadas e Poder Público envolvidos;



- Contribuir para maior efetividade da Justiça;
- Atender a população com presteza e qualidade de serviço, com rápida solução do conflito e de forma mais efetiva;
- Empoderar o consumidor e estimular a participação dos grandes litigantes.

## 5. ETAPAS OU FASES DE EXECUÇÃO

- Celebração do Acordo de Cooperação Técnica;
- Disponibilização do link do CONSUMIDOR.GOV.BR no sítio eletrônico do órgão concessionário,
- Ampla divulgação da plataforma nas unidades do órgão;
- Acompanhamento estatístico periódico, após a celebração do convênio.

## 6. 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 Oficial, com prazo de vigência de 24 (vinte e quatro) meses.

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

## 7. APROVAÇÃO DOS PARTICÍPES:

<p><i>Brasília, 24/10/2017</i> Local e Data</p>	<p><i>[Assinatura]</i> Secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça</p>
<p>_____ Local e Data</p>	<p><i>[Assinatura]</i> Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso</p>