

## ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

### TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM O INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/DF E A CLARO S.A.

O INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/DF, doravante denominado simplesmente PROCON/DF, inscrito no CNPJ/MF sob n.º 10.824.367/0001-83, com sede no Edifício Venâncio 2000 – Setor Comercial Sul, Quadra 08, Bloco B-060, Sala 240, Brasília/DF, neste ato representado por seu Diretor-Geral **MARCELO DE SOUZA DO NASCIMENTO** e a CLARO S.A, nome fantasia Claro, daqui por diante designado Claro, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 40.432.544/0001-47, com sede no endereço Rua Henri Dunant, 780 Santo Amaro, São Paulo/SP, neste ato representada pelo seu Representante Legal **CAMILA BERNARDES DE SOUZA**, CPF n.º 292.932.898-30, RG n.º 323336449, resolvem celebrar o presente Acordo de Cooperação Técnica sujeitando-se, no que couber, às Leis n.º 8.666/93, mediante as seguintes cláusulas e condições:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente Termo tem por objeto estabelecer a mútua cooperação entre o PROCON/DF e a Claro, promovendo atendimento alternativo e direto as demandas da população do Distrito Federal com vínculos contratuais junto à Claro para proporcionar maior harmonização das relações de consumo.

O atendimento deverá ser prestado, prioritariamente, de forma presencial. Em caso de necessidade de adoção de medidas excepcionais de isolamento social em decorrência de crises de saúde sanitária causada por pandemias contagiosas, a fornecedora deverá prestar o atendimento, preferencialmente via vídeo ligação ou, em último caso, via ligação.

#### CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DOS PARTICIPES

I - Compete ao PROCON/DF:

- a) Ceder espaço junto a sua unidade sede, onde serão efetuados os atendimentos de representante da Claro diretamente ao público;

- b) Estipular e aprimorar diretrizes para a análise da eficácia e eficiência dos atendimentos realizados pelo representante da Claro diretamente ao público;
- c) Intervir no atendimento, sempre que se fizer necessário, ou quando requisitado pelo consumidor, buscando dirimir conflitos que porventura possam surgir;
- d) Divulgar junto à população do Distrito Federal, a presença da Claro junto à sede do PROCON/DF;

II - Compete a CLARO:

- a) Atender as demandas consumeristas trazidas pela população do Distrito Federal com vínculos contratuais junto à Claro, na sede do PROCON/DF, atuando com zelo, responsabilidade, pontualidade, assiduidade, cortesia e comprometimento, no horário de atendimento ao público da unidade central do PROCON/DF;
- b) Disponibilizar profissional para execução do atendimento ao que o presente documento faz referência, seja de forma presencial ou de forma à distância (vídeo ligação ou ligação), integrante do quadro de funcionários da Fornecedora, e sob ônus e exclusiva responsabilidade exclusiva da empresa;
- c) Responsabilizar-se pela disponibilização de equipamentos e materiais necessários ao atendimento;
- d) Expedir, de imediato, ao consumidor atendido, as respectivas tratativas e números de protocolos do atendimento através de documento informando, expressamente, de forma clara, sucinta e objetiva, a demanda apresentada pelo consumidor e o resultado do atendimento, independente de resolução;
- e) Emitir, ao PROCON/DF, as respectivas tratativas e números de protocolos dos atendimentos através de documentos informando, expressamente, de forma clara, sucinta e objetiva, a demanda apresentada pelos consumidores e o resultado do atendimento, independente de resolução, na forma estabelecida junto ao Plano de Trabalho, referente ao presente Termo;
- f) Comunicar ao PROCON/DF, de imediato, as possíveis ocorrências, no sentido de problemas e insatisfações vivenciadas pelo consumidor, que ocorrerem no curso dos atendimentos;
- g) Propor medidas que observar úteis para melhorias das dinâmicas de atendimento por ela realizadas;
- h) Apresentar ao PROCON/DF até o 5º dia de cada mês, a estatística do mês anterior, apresentando o número total de atendimentos, quantidade de demandas atendidas com êxito e sem êxito, na forma estabelecida junto ao Plano de Trabalho, referente ao presente Termo;
- i) Estar ciente de que diante da não resolução da demanda do consumidor através do atendimento por ela prestado, nos moldes do presente Termo, poderá ser registrada Abertura Direta da Reclamação pelo PROCON/DF.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DO PLANO DE TRABALHO**

Observado o artigo 116, da Lei 8.666/93, o Plano de Trabalho anexo ao Presente Termo, foi previamente aprovado pelo PROCON/DF e estabelece identificação do objeto a ser executado; as metas a serem atingidas; as fases de execução; a previsão de início e fim da execução do objeto; os executores e executores substitutos de cada partícipe, conforme constante na Cláusula Sétima.

### **CLÁUSULA QUARTA - DA EXECUÇÃO**

As atividades decorrentes do presente Termo serão executadas fielmente pelos partícipes, de acordo com suas cláusulas, respondendo cada um pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

As ações relacionadas à execução das atividades objeto deste Termo dar-se-ão conforme cronograma de execução, estipulados junto ao Plano de Trabalho referente ao presente Termo e aprovado pelo PROCON/DF.

### **CLÁUSULA QUINTA - DOS RECURSOS HUMANOS**

Os recursos humanos utilizados pela Claro nas atividades inerentes ao presente instrumento, não sofrerão alterações na sua vinculação funcional/empregatícia com a mesma, a qual cabe responsabilizar-se por todos os encargos de natureza trabalhista, previdenciária e fiscal, constante na Cláusula Segunda, item 'b'.

### **CLÁUSULA SEXTA - DOS RECURSOS FINANCEIROS OU DO ÔNUS**

Este instrumento não acarretará nenhum ônus financeiro aos seus signatários, nem importa transferência de recursos financeiros entre os partícipes para a execução do presente Termo de Cooperação Técnica. Os serviços decorrentes do presente Termo serão prestados em regime de cooperação mútua, não cabendo aos partícipes quaisquer remunerações pelos mesmos.

### **CLÁUSULA SÉTIMA - DO ACOMPANHAMENTO**

Cada partícipe indicará, por meio do Plano de Trabalho, um executor e um executor substituto (pessoas físicas) para supervisionar a execução dos trabalhos.

Aos executores competirá dirimir as dúvidas que surgirem na execução do presente Termo e de tudo darão ciência à Administração do PROCON/DF.

Fica assegurado aos executores do PROCON/DF a prerrogativa de exercer ampla fiscalização sobre o atendimento do objeto deste Termo.

Parágrafo Primeiro - O executor deste Acordo de Cooperação Técnica anotará, mediante relatório, todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto, assim como estipulará a solução e encaminhamento de questões técnicas que surgirem durante a vigência do presente Termo, sugerindo o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados aos respectivos superiores em cada instituição.

Parágrafo Segundo - O acompanhamento não exclui e nem reduz a responsabilidade da Claro perante o PROCON/DF e/ou terceiros.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA**

O prazo de vigência do presente Termo é de 12 (doze) meses, contado a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos através de Termo Aditivo, desde que demonstrando tecnicamente o benefício à Administração Pública.

#### **CLÁUSULA NONA - DA ALTERAÇÃO**

Este Termo poderá ser alterado em qualquer de suas cláusulas e disposições, exceto quanto ao seu objeto, mediante Termo Aditivo, de comum acordo entre as partes, desde que tal interesse seja manifestado, previamente, por escrito, contendo as devidas justificativas técnicas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DA DENÚNCIA E DA RESCISÃO**

A denúncia ou rescisão deste Termo poderá ocorrer a qualquer tempo, por iniciativa de qualquer um dos partícipes, mediante notificação, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. A eventual rescisão deste Termo não prejudicará a execução de atividades previamente acordadas entre as partes, já iniciadas, os quais manterão seu curso normal até sua conclusão.

Parágrafo Único - Constituem motivo para rescisão de pleno direito o inadimplemento de quaisquer de suas cláusulas, o descumprimento das normas estabelecidas na legislação vigente ou a superveniência de norma legal ou fato que tome material ou formalmente inexecutável, imputando-se aos partícipes as responsabilidades pelas obrigações.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA PUBLICAÇÃO**

A publicação do presente Termo será providenciada pelo PROCON/DF, no Diário Oficial do Distrito Federal, até o quinto dia útil do mês subsequente ao de sua assinatura, devendo ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data, em conformidade com o que estabelece o parágrafo único do art. 61, da lei nº 8.666/93.

### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO FORO

Fica eleito o foro de Brasília/DF, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente instrumento.

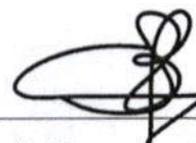
### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - FORMALIZAÇÃO

E, por estarem assim, justas e acordadas, firmam este termo em 03 (três) vias de igual teor e forma, comprometendo-se a cumprir e a fazer cumprir, por si e por seus sucessores, em juízo ou fora dele, tão fielmente como nele se contém na presença das testemunhas abaixo, para que produza os devidos e legais efeitos.

Brasília/DF, 24 de março de 2021.



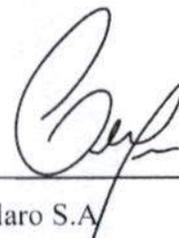
Marcelo de Souza do Nascimento  
Diretor Geral do PROCON/DF



Camila Bernardes de Souza  
Responsável pela Claro S.A



Testemunha PROCON/DF  
Nome: Raissa Avelar Araújo  
CPF: 032.513.941-50



Testemunha Claro S.A/  
Nome: Cristiano Gonzalez Corrêa  
CPF: 180.326.438-18