

MINUTA DE ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

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

O INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/DF, doravante denominado simplesmente PROCON/DF, inscrito no CNPJ/MF sob n.º 10.XXX.XXX/0001-XX, 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 **FELIPE TAKASHI YOSHINAGA**, CPF 28994969802 n.º, RG n.º28843044-X, 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, presencial e direto as demandas da população do Distrito Federal com vínculos contratuais junto à fornecedora para proporcionar maior harmonização das relações de consumo.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DOS PARTICIPES

I - Compete ao PROCON/DF:

- a) Ceder espaço correspondente a uma mesa junto a sua unidade sede, onde serão efetuados os atendimentos presenciais de representante da CLARO diretamente ao público;
- b) Estipular e aprimorar diretrizes para a análise da eficácia e eficiência dos atendimentos presenciais 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;

- e) Apresentar até o 5º dia de cada mês à CLARO, a estatística do mês anterior, apresentando o número total de atendimentos realizados a seu desfavor junto ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC.

II - Compete a(o) 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 que irá atuar no atendimento junto à sede do PROCON/DF, 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 seu respectivo substituto (pessoa física) 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.

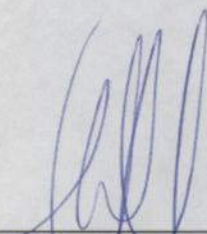
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO FORO

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

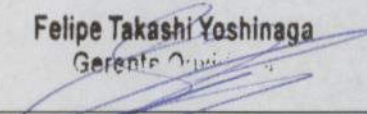
CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - FORMALIZAÇÃO

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, 12 de Julho de 2019.



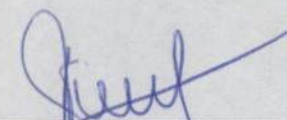
Marcelo de Souza do Nascimento
Diretor Geral do PROCON/DF
Matrícula: 42.398-7

Felipe Takashi Yoshinaga
Gerente Operacional


Felipe Takashi Yoshinaga
Responsável pela CLARO S/A



Testemunha PROCON/DF
Nome: Lorena Contreiras Brito
CPF: 0478969936



Testemunha CLARO S/A
Nome: FRANKISLEI DIAS
CPF: 027 972 551-51

Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/DF

MINUTA DE PLANO DE TRABALHO

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

Título: “Acordo de Cooperação Técnica”, celebrado entre o **INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/DF** e o(a) **CLARO S/A**, com o propósito de compor e estruturar as diretrizes do atendimento presencial no PROCON/DF de demandas da população do Distrito Federal com vínculos contratuais junto à fornecedora, através da atuação direta da mesma.

PARTÍCIPIES: Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/DF e o(a) CLARO.

Data da assinatura: 07/2019

Início (mês/ano): 07/2019

Término (mês/ano): 07/2020

Executores PROCON/DF

Executor: George Ribamar Sala

Matrícula: 236512X

Executor Substituto: Jhonata Vieira da Silva

Matrícula: 2427761

Executores FORNECEDORA

Executor: FELIPE TAKASHI YOSHINAGA

CPF: 28994969802

RG: 28843044-X

Executor Substituto: CAMILA BERNARDES DE SOUZA

CPF: 29293289830

RG: 323336449

2. OBJETO DO PROJETO

Elaborar diretrizes do atendimento presencial de demandas da população do Distrito Federal com vínculos contratuais junto à fornecedora, através da atuação direta e desburocratizada da mesma no âmbito do PROCON/DF.

3. DIAGNÓSTICO

Necessidade de implementar canal de atendimento entre a população do Distrito Federal e a fornecedora que resulte na desburocratização e celeridade da recepção e resolutividade de demandas;

Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/DF

Os serviços ofertados pelas operadoras telefônicas, pelo seu caráter essencial na sociedade moderna, possuem contratação em massa por parte da população e estão presentes em primeiro lugar no ranking de atendimentos concernentes as violações do direito do consumidor pelo PROCON/DF;

Utilização da medida, enquanto alternativa ao atendimento exercido pelo quadro técnico do PROCON/DF e não apenas como mais um instrumento administrativo sancionatório, adequando a necessidade de resolução célere das demandas da população do Distrito Federal, em atendimento direto e imediato junto à fornecedora reclamada;

Excessiva instauração de inquéritos e processos administrativos, causando grande mobilização à Administração Pública.

4. ABRANGÊNCIA

Atendimento presencial na unidade central do PROCON/DF diretamente pela fornecedora para a população consumerista do Distrito Federal.

5. JUSTIFICATIVA

IMPORTÂNCIA DA PROPOSTA:

O atendimento e serviço de operadoras telefônicas, que oferecem serviços de telefonia móvel, fixa, banda larga e TV por assinatura, estão cada vez mais se consolidando nos primeiros cinco colocados dos rankings de reclamações registradas pelo PROCON/DF. Os usuários dos serviços de telefonia apresentam o principal público atendido por esta Autarquia, com objetos reclamados tais como a falta de assistência, vícios de qualidade ou cobranças indevidas.

Uma das maiores insatisfações é em relação ao atendimento, o que fica evidente nos relatórios gerados pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC. Isso ocorre não somente, porém, no âmbito do PROCON/DF, mas como no de outros Órgãos correlatos, como a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), a qual também demonstra através de suas publicações que o índice de rejeição por parte dos clientes em relação ao atendimento das prestadoras tem números altos e expressivos.

Contudo, algumas empresas de telefonia móvel que atuam no Brasil reconhecem a necessidade de melhorias na qualidade dos serviços prestados e possuem interesse na melhoria deles.

Muitos representantes de operadoras telefônicas vinham solicitando ao PROCON/DF medidas alternativas à promoção da abertura de inquéritos e processos administrativos. Em contrapartida, é muito requerido pelos consumidores a efetuação pelo PROCON/DF de contato imediato junto as reclamadas para tentativa de resolução imediata dos conflitos.

Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/DF

Diante de todas essas ponderações é que o presente acordo assume relevância.

O PROCON/DF deve pautar sua objetividade precípua para além da atividade sancionatória do Estado.

Ao contrário, seu objetivo deve ser o de conferir mais dignidade e efetividade para ambas as partes constituintes das relações de consumo, consumidores e fornecedores, através da promoção das medidas de contato e equilíbrio entre os polos.

Desta forma, permitir atendimento alternativo no âmbito do PROCON/DF, através da presença do atendimento imediato por parte das fornecedoras, vai de encontro com a tentativa da Administração Pública em oferecer serviços mais dignos e efetivos à população a partir da perspectiva da desburocratização e resolução mais célere das demandas.

CARACTERIZAÇÃO DOS INTERESSES RECÍPROCOS:

Formalizado via Acordo de Cooperação Técnica.

PÚBLICO ALVO:

População consumerista com domicílio no Distrito Federal e consumidores cujas relações consumo tenha sido efetivadas no Distrito Federal.

RESULTADOS ESPERADOS:

- ✓ Conferir enfoque desburocratizado, direto e imediato as resoluções de demandas dos contratantes dos serviços das operadoras telefônicas mais reclamações junto ao PROCON/DF, através da presença de tais fornecedoras na unidade central de atendimento desta Autarquia;
- ✓ Melhorar os serviços ofertados pelo PROCON/DF à população de sua competência;
- ✓ Contribuir para a diminuição do emperramento da máquina pública devido ao excesso de instaurações de inquéritos e processos administrativos e, assim, proporcionar que a Administração pública se volte para ações que melhor promovam o equilíbrio das relações de consumo;
- ✓ Sensibilização das fornecedoras de serviços e produtos relacionadas ao Acordo de Cooperação Técnica que vincula este Plano para a promoção de melhor oferta de tratativas aos desequilíbrios vivenciados pelos consumidores em seus direitos;
- ✓ Desburocratização do atendimento de demandas;
- ✓ Proceder, por parte do PROCON/DF com a Abertura Direta da Reclamação, em casos de não atendimento das demandas que efetivamente comprovem a relação de consumo, a verossimilhança, e a não resolução das violações aos direitos dos consumidores no atendimento diretamente realizado pela fornecedora junto ao PROCON/DF.

6. OBJETIVOS GERAL e ESPECÍFICOS

OBJETIVOS GERAIS:

Estabelecer a mútua cooperação entre o PROCON/DF e a fornecedora, promovendo atendimento alternativo, presencial e direto as demandas da população do Distrito Federal com

Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/DF

vínculos contratuais junto à fornecedora, para assim proporcionar maior harmonização das relações de consumo através da comunicação e tratativa imediata.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Promover ao consumidor atendimento presencial, direto e imediato junto à fornecedora;
- Dar celeridade à solução dos conflitos decorrentes das relações de consumo;
- Promover melhor serviço de atendimento para tratativas de demandas à população do Distrito Federal;
- Harmonizar as relações de consumo;
- Diminuir a mobilização do PROCON/DF frente ao grande número de inquéritos e processos administrativos.

7. FASES DE EXECUÇÃO

PROCON/DF:

- Ampla divulgação das atividades de atendimento tratadas no presente Plano junto à população do Distrito Federal, através dos meios de comunicação eletrônicos possuídos pelo PROCON/DF;
- Analisar e enviar à CLARO até o 5º dia de cada mês, a estatística do mês anterior, apresentando o número total de atendimentos realizados a desfavor da fornecedora junto ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC;
- Analisar e enviar à CLARO até o 5º dia de cada mês o ranking das 10 empresas com mais registros de atendimento em fase preliminar fornecido pelo SINDEC;
- Verificar os formulários de atendimento diários realizados pela fornecedora;
- Encaminhar os dados dos formulários de atendimento diários realizados pela fornecedora para o SINDEC, registrando os atendimentos com a tipologia “Atendimento Preliminar” para fins de registro dos fatos;
- Registrar Abertura Direta da Reclamação diante da não resolução da demanda do consumidor através do atendimento prestado pela CLARO, nos moldes do presente Termo.

CLARO:

- Expedir, de imediato, ao consumidor atendido, as respectivas tratativas e números de protocolos do atendimento através de documento informando, expressamente, de forma

Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/DF

clara, sucinta e objetiva, a demanda apresentada pelo consumidor e o resultado do atendimento, independente de resolução;

- Emitir diariamente ao PROCON/DF as respectivas tratativas e números de protocolos dos atendimentos, através de documentos individualizados, informando, expressamente, de forma clara, sucinta e objetiva, a demanda apresentada pelos consumidores e o resultado do atendimento, independente de resolução - através de formulário digital, criado pelo PROCON/DF e disponibilizado à fornecedora, a ser enviado para cooperacao.technica@procon.df.gov.br;
- Comunicar ao PROCON/DF, de imediato, as possíveis ocorrências, no sentido de problemas e insatisfações vivenciadas pelo consumidor, que ocorrerem no curso dos atendimentos;
- Propor medidas que observar úteis para melhorias das dinâmicas de atendimento por ela realizadas;
- 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 - através de formulário digital, criado pelo PROCON/DF e disponibilizado à fornecedora, a ser enviado para cooperacao.technica@procon.df.gov.br;
- 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.

8. DESENVOLVIMENTO OPERACIONAL E ACOMPANHAMENTO DO PROJETO

Consta do Termo de Cooperação que os partícipes designarão executores para supervisionar, acompanhar e propor melhorias à execução do presente Acordo. Ficam designados como executores e executores substitutos do Termo de Cooperação:

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/DF: Nome completo, matrícula, cargo, lotação, designado como Executor Principal; nome completo, matrícula, cargo, lotação, designado como executor substituto

CLARO: Nome completo, CPF, cargo, lotação, designado como Executor Principal; nome completo, matrícula, CPF, lotação, designado como executor substituto

9. METAS A SEREM ATINGIDAS

- ✓ Resolução imediata de, no mínimo, 70% das demandas apresentadas frente aos atendimentos presenciais efetuados pela CLARO;
- ✓ Diminuição em 70%, em até seis meses ao início da vigência do presente Plano de Trabalho, dos inquéritos administrativos em fase preliminar com a tipologia “Carta de

Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/DF

Informações Preliminares” instaurados a desfavor da CLARO junto à unidade central do PROCON/DF;

E perspectivas para:

- ✓ Diminuição em 80%, após seis meses do início da vigência do presente Plano de Trabalho, dos inquéritos administrativos instaurados a desfavor da CLARO junto à unidade central do PROCON/DF;

10. PLANO DE AÇÃO.

Reunião junto às operadoras telefônicas com maior índice de registro de reclamação no PROCON/DF para apresentar a proposta do Acordo de Cooperação que vincula este Plano;

Comparecimento da fornecedora signatária ao PROCON Sede para assinatura do Termo de Cooperação e Plano de Trabalho;

Comparecimento da fornecedora para instalação de seus equipamentos;

Atendimento imediato ao consumidor pela fornecedora;

Abertura Direta de Reclamação pelo PROCON/DF nos casos dos consumidores que retornarem ao PROCON Sede para tratar de mesma relação de consumo que já foi possibilitada à fornecedora a tentativa de resolução.

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
INSTITUTO BRASILEIRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO
CARTÃO NACIONAL DE IDENTIFICAÇÃO

Nome: FELIPE TAKASHI YOSHINAGA



CPF: 28843044 SSZ/SP
DATA NACIMENTO: 14/09/1978

VALIDADEZ: 06/08/2023
1º REGISTRO: 02558747548
1º REGISTRO: 15/04/1997

RELACÃO: PAUSTO TADASHI YOSHINA
GA
MARIA DE FATIMA DE AZE
VEDO YOSHINAGA

PROIBIDO PLASTIFICAR

1703984619

VÁLIDA EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL
1703984619

LOCAL: SÃO PAULO, SP
DATA EMISSÃO: 07/08/2018

SÃO PAULO
16284251748
519241066762