



disponibilização de meios alternativos e mais adequados a discussão dos reclames consumeristas.

**CONSIDERANDO** que encontra resguardo no exaurimento das vias administrativas como forma de busca da construção conjunta e satisfativa na solução de conflitos que rege a dinâmica processual atual, primordialmente com intenções de pacificação de conflitos e busca de soluções justas e equânimes aos interesses de ambas as partes.

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O presente instrumento tem por objeto o estabelecimento de parceria entre as partes para a implantação do Projeto Linha Direta com vistas a manutenção de canal exclusivo de comunicação entre o Procon Estadual de Goiás e a empresa \_\_\_\_\_ por meio de atendimento presencial instalado nas dependências do Órgão de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor, PROCON/GO, e/ou de forma remota, também em parceria com o Órgão com a criação de canais de comunicação com o acesso facilitado aos seus servidores, com o intuito de viabilizar a análise e tratativa das reclamações dos consumidores em face da celebrante de forma mais efetiva e célere.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA – DA OPERACIONALIZAÇÃO:**

Para a consecução das finalidades previstas neste Termo, a **EMPRESA COOPERANTE** disporá de todo o aporte necessário para a realização do atendimento das reclamações, provendo e fornecendo a infraestrutura necessária para tanto, com a disposição de acesso à internet, computador/notebook, impressora e demais instrumentos aptos ao pleno desenvolvimento das ações pelo atendente designado para atuar nas dependências do órgão de defesa do consumidor ou nos canais de comunicação mencionados na cláusula anterior, que deverão ser criados como ferramentas finalísticas do termo de cooperação. Quanto ao PROCON/GO, integrado à Secretaria de Segurança Pública, disponibilizará espaço físico para a instalação do posto de atendimento, bem como propiciará ambiente livre de entraves ao pleno desenvolvimento das atividades inerentes ao presente termo, sendo também incumbido ao órgão, a realização da triagem e direcionamento das demandas atinentes a empresa cooperante, para as devidas tratativas, seja na forma presencial, seja pelo canal remoto a ser criado, para que proceda com a análise e apresentação de solução sumária à demanda.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA - SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR PROCON/GO;**

- a) Dispor de local adequado para a instalação dos equipamentos e realização do serviço de atendimento presencial;
- b) Manter a cooperação para o atingimento dos objetivos traçados nesse Acordo, procedendo com a devida triagem das demandas relacionadas a empresa cooperante, orientando os seus servidores quanto ao direcionamento aos ligados ao presente termo;
- c) Manter sigilo em relação às informações de cadastro de consumidores que vier a consultar, utilizando-as, exclusivamente, para a execução de suas atividades finalísticas;
- d) Levar imediatamente ao conhecimento da outra Parte, ato ou ocorrência que interfira no andamento das atividades decorrentes deste Acordo, para adoção das medidas cabíveis.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA COOPERANTE**

- a) Disponibilizar à Secretaria de Segurança Pública - Procon Estadual de Goiás colaborador qualificado para atuar no atendimento aos consumidores do projeto Linha Direta;

- b) Disponibilizar os equipamentos necessários ao atendimento comercial a saber: computador, impressora, material de escritório;
- c) Dispor de acesso à internet para uso exclusivo relacionado ao atendimento dos canais presenciais;
- d) Prover os meios necessários para a consecução dos objetivos firmado no presente termo, bem como para seu fiel cumprimento;
- e) Manter um ambiente de cooperação com os servidores do quadro da Secretaria de Segurança Pública - Procon Estadual de Goiás, prezando e mantendo comportamento condizente com o ambiente;
- f) Manter a cordialidade e tratativa respeitosa aos consumidores, servidores, e demais membros da Secretaria de Segurança Pública - Procon Estadual de Goiás;
- g) Realizar treinamento aos colaboradores que participarão do projeto;
- h) Levar imediatamente ao conhecimento da outra Parte, ato ou ocorrência que interfira no andamento das atividades decorrentes deste Acordo, para adoção das medidas cabíveis;

#### **CLÁUSULA QUINTA – DOS RECURSOS HUMANOS**

As ações e atividades realizadas em virtude do presente TERMO não implicarão em cessão de servidores e empregados, tampouco acarretarão alteração de seu vínculo funcional com o órgão ou empresa de origem, que deverá arcar com todos os encargos de natureza funcional, trabalhista, previdenciária, fiscal e securitária dele decorrentes.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DOS RECURSOS FINANCEIROS**

I - O presente ACORDO não envolve transferência de recursos financeiros entre os partícipes, cabendo a cada um o custeio das despesas inerentes à execução das ações e obrigações sob sua competência.

II - Cada partícipe responsabilizar-se-á pela remuneração de seus respectivos servidores e empregados designados para as ações e atividades previstas neste ACORDO, bem como de quaisquer outros encargos a eles pertinentes.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

As **PARTES** obrigam-se a atuar no presente instrumento, quer seja através de seus representantes legais, colaboradores ou por terceiros que participem diretamente ou por determinação destes, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei Federal nº 13.709/2018 de 14 de agosto de 2018, além das normas e dos regulamentos adotados pelas competentes autoridades de proteção de dados acerca da matéria, assim como as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores competentes emitidos posteriormente a assinatura deste instrumento.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DO COMPROMISSO ANTICORRUPÇÃO**

I - As **PARTES** por seus representantes se obrigam a cumprir, e fazer cumprir, as normas, regras e procedimentos administrativos destinados a regulamentar a contratação direta ou indireta com a administração pública, se comprometendo em inibir, combater e, por todos os meios razoáveis, evitar a prática de ações de corrupção, por seus representantes legais, funcionários e prepostos, bem como reprimir comportamentos similares, observando fielmente a disciplina contida na Lei 12.846/13 (“Lei Anticorrupção”), regulada pelo Decreto n.º 8.420/15.

II - A convenção de vontade reduzida na presente cláusula é aplicável aos seus representantes, empresas filiadas, coligadas ou controladas, seus prepostos, subcontratados, e todos os

agentes que direta ou indiretamente estejam vinculados às atividades das partes.

III - As **PARTES** se comprometem a difundir as obrigações assumidas no *caput* à todos os seus funcionários, servidores, prepostos e ou quaisquer terceiros que venham, direta ou indiretamente, atuar na execução do objeto deste instrumento.

#### **CLÁUSULA NONA – DO ACOMPANHAMENTO E DA EXECUÇÃO DAS OBRIGAÇÕES**

A supervisão da execução do previsto neste Termo será realizada por ambas às partes, por meio dos seus representantes legais, dos quais a Secretaria de Segurança Pública deverá manter os alinhamentos subseqüentes à assinatura deste instrumento, por parte da Administração, pelo Secretário de Segurança Pública ou à quem ele indicar para acompanhamento e fiscalização da atividade, cabendo notificar as ocorrências por meio de relatórios, inspeções, visitas e, se for o caso, registros da satisfatória realização do objeto.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DOS PRAZOS E DA RESCISÃO**

O presente Termo de Cooperação vigorará pelo prazo de 01 (um) ano, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante acordo prévio entre os signatários.

**Parágrafo Único:** O presente Termo poderá ser resilido antecipadamente por qualquer das PARTES, mediante envio de notificação por escrito ao outro partícipe com antecedência de 30 (trinta) dias.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO DESEMBOLSO**

O presente Termo de Cooperação não implica em repasse de verbas entre os convenentes, assumindo cada qual com as despesas inerentes às obrigações assumidas neste instrumento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO**

Fica facultado aos partícipes a alteração do presente Termo de Cooperação, por meio de termo aditivo, mediante proposta devidamente formalizada e justificada a ser apresentada ao Concedente, no mínimo, 30 (trinta) dias antes do término de sua vigência ou no prazo nele estipulado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO**

As controvérsias eventualmente surgidas quanto à formalização, execução ou encerramento do ajuste decorrentes desta licitação, chamamento público ou procedimento congênere, serão submetidas à tentativa de conciliação ou mediação no âmbito da Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem da Administração Estadual (CCMA), na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO**

Para dirimir as questões oriundas deste termo de cooperação fica eleito o foro da Comarca de Goiânia, Estado de Goiás.

Tendo nestes termos ajustado, as partes assinam o presente instrumento de cooperação na forma eletrônica.

**RENATO BRUM DOS SANTOS**  
Secretário de Estado da Segurança Pública de Goiás

**MARCO AURÉLIO DE SENE PALMERSTON XAVIER**  
Superintendente de Proteção aos Direitos do Consumidor

**EMPRESA COOPERANTE / PARTÍCIPE**  
Representante Legal

GOIANIA - GO, aos 09 dias do mês de janeiro de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **ALLAN KARDEC MARQUES SILVA, Assessor (a) Especial**, em 10/01/2025, às 11:06, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **69199422** e o código CRC **1BE320EA**.

SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR  
RUA 8 Nº 242, ED. TORRES, 1º ANDAR - Bairro CENTRO - GOIANIA - GO - CEP 74013-030 -  
(62)3201-7112.



Referência: Processo nº 202400016045144



SEI 69199422