



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Av. André Araújo, S/N - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tjam.jus.br

TERMO DE COMPROMISSO

TERMO DE COMPROMISSO PÚBLICO Nº 02/2026 - TJAM

Termo de Compromisso Público que celebram entre si o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS** e a **EMPRESA CLARO**, visando a concretização do **“PROGRAMA EMPRESA AMIGA DA JUSTIÇA”** através de ações conjuntas de mútuo interesse, na forma abaixo:

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**, com sede em Manaus, Estado do Amazonas, na Avenida André Araújo, s/n.º, Aleixo, CEP: 69060-000, inscrito no CNPJ nº 04.812.509/0001-90, neste ato representado por seu **PRESIDENTE**, Desembargador **JOMAR RICARDO SAUNDERS FERNANDES**, através do Sistema Permanente de Mediação e Conciliação (**SISPEMEC**), representado pelo Desembargador **DÉLCIO LUIS SANTOS**, doravante referidos por **TJAM**, e, do outro lado, a **EMPRESA CLARO S.A.**, **“CLARO”**, inscrita no CNPJ sob nº 40.432.544/0001-47, com sede na Rua Henri Dunant, 780, Santo Amaro, São Paulo/SP, neste ato representada por sua Ouvidora **BIANCA STANCATO JUBELINO** e pela Gerente Jurídica **ANA PAULA ARANTES DE FREITAS**, daqui por diante simplesmente denominada **CLARO S.A** ou Partícipe, resolvem celebrar o presente Termo de Compromisso Público, denominado **“PACTO DE MEDIAÇÃO”**, sob a égide do art. 184 da Lei Federal nº 14.133/2021, bem como da Resolução nº 64/2023, que regulamenta a referida norma no âmbito do TJAM, observadas, ainda, as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente instrumento tem por objeto disciplinar o Termo de Compromisso Público firmado entre a **CLARO S.A** e o **TJAM**, no contexto do “Programa Empresa Amiga da Justiça”, através da definição de percentuais de aumento do número de acordos, em que a **CLARO S.A**, figure como parte e implementação de ações efetivas para difusão de uma cultura de conciliação por meio do tratamento adequado dos conflitos.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS COMPROMISSOS DO TJAM

2.1. O **TJAM** se compromete a efetuar as seguintes medidas de ordem prática:

- Fornecer a **CLARO**, signatário deste Termo, por intermédio do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec), as informações necessárias à efetiva concretização do Termo de Compromisso Público;
- Apoiar institucionalmente a organização de eventos públicos destinados à troca de experiências entre empresas ou grupos empresariais aderentes, voltados à disseminação de boas práticas, políticas de compliance e métodos adequados de solução de conflitos;
- Disponibilizar o selo estilizado, nos termos estabelecidos pela Portaria de regência.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS COMPROMISSOS DA EMPRESA

3.1. A **CLARO**, se compromete a **aumentar em 5 % (cinco por cento) a quantidade de acordos semestral, constante da meta do compromisso anterior, o que totalizará 198 acordos por semestre**

para os próximos 18 (dezoito) meses, quando as Partes ajustarão novo compromisso. Meta proposta, considerando o atual cenário do estoque processual da companhia no TJAM, com aumento de causas inelegíveis em razão de demandas repetitivas, bem como o excepcional desempenho nos últimos semestres em termos de acordos judiciais.

3.2. A CLARO se compromete a utilizar os métodos autocompositivos como a mediação e a conciliação como forma de pacificar os conflitos com clientes e usuários;

3.2.1 A CLARO, por intermédio do NUPMEC/AM e da Coordenadoria dos Juizados Especiais do Estado do Amazonas, tem por objetivo estabelecer meios alternativos de solução de conflitos aos consumidores do Estado, na **esfera pré-processual**, visando à redução da judicialização das demandas, por meio da implementação do modelo de atendimento pré-processual da Ouvidoria da Claro, realizado mediante a instalação de **Totem de atendimento** com utilização de **videochamadas**, destinado ao atendimento dos consumidores nas dependências do Juizado Especial de Manaus/AM.

3.2.2 A CLARO mantém o compromisso de participação em **mutirões de atendimento Pré-Processuais Realizados pelo Tribunal ou em parceria com órgãos de defesa do consumidor** (em especial, mas não exclusivamente, PROCON AM), sempre que possível, voltado à desjudicialização dos conflitos, sugerindo, desde já, que o TJAM avalie viabilizar, por intermédio do seu site, no formulário do “Quero Conciliar”, a opção de registro de solicitações para as empresas amigas da Justiça, e o envio para avaliação e providências, sempre que possível, diretamente para empresa em caráter Pré-Processual, sem que haja distribuição de ação judicial, visando oportunizar uma resolução mais célere das demandas.

3.2.3. A CLARO se compromete a manter a adesão e participação voluntária na **plataforma online do consumidor.gov.br**, vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública - Governo Federal, para tratamento extrajudicial dos conflitos, com compromisso de autocomposição, através do acompanhamento dos indicadores públicos de resolutividade e satisfação do atendimento.

3.2.4. A CLARO se compromete a estabelecer **meios alternativos de solução de conflitos** aos consumidores do Estado na **esfera administrativa**, por intermédio do **PROCON AM**, com a manutenção do atendimento Expressinho **Virtual e TOTEM** junto ao referido Órgão, como canal direto de atendimento com a Ouvidoria da CLARO.

3.3. A CLARO se compromete a participar de **reuniões** (presenciais ou online) trimestrais de **avaliação dos resultados** do presente Termos de Compromisso Público;

3.3.1. Ajustar novos compromissos consensados entre as partes.

3.4. A cada 6 (seis) meses contados da data de publicação deste Termo de Compromisso Público, a **CLARO** irá fornecer, mediante relatório que deverá ser apresentado até o trigésimo dia subsequente ao dia do vencimento do semestre correspondente, a quantidade de processos em andamentos e acordos realizados neste intervalo, preferencialmente instruído com a lista dos números do Sistema da Justiça (PROJUDI) dos casos processuais e pré-processuais e dados sobre acordos realizados extrajudicialmente, bem como o número de processos novos que forem distribuídos no mesmo período, para que seja feita avaliação do tratamento pré-processual e sirva como indicador suplementar de boas práticas.

I - Os dados fornecidos pela **CLARO** ao **TJAM** são sigilosos e somente poderão ser divulgados com expressa autorização da **CLARO**, exceto quando divulgados em sua totalidade, somando todos os dados dos participantes, ou em blocos setoriais, em ambos os casos, sem nomear as empresas;

II - A CLARO será responsabilizada civil e criminalmente pela veracidade dos dados fornecidos ao **TJAM** em caso de dolo.

3.5. A CLARO perderá o selo quando:

I - Ocorrer o descumprimento da Meta Quantitativa pactuada a cada semestre;

II - Não apresentar o Relatório Semestral de Ações, sem justificção;

III - Não cumprir os prazos de apresentação de dados e Relatório de Ações, de que tratam os incisos II e III do Art. 4º e o §2º do Art. 8º da Portaria Conjunta 8/2021 do **TJAM**, por duas vezes consecutivas sem justificção;

IV - A CLARO estiver notoriamente envolvida em escândalos relacionados à reputação duvidosa;

V - Ficar comprovada a má-fé na prestação dos dados e Relatório de Ações a que se refere ao Art. 4º e o §2º do Art.8º da Portaria Conjunta 8/2021; ou

VI - Verificadas situações não previstas na Portaria Conjunta 8/2021 do **TJAM**, observado o contido no parágrafo abaixo.

§1º - No caso do inciso I, havendo justificção pelo não cumprimento da meta, e nos casos dos incisos II a VI o Comitê Gestor decidirá sobre a manutenção no programa ou o encerramento, por decisão fundamentada.

3.5.1. A perda do Selo incidirá na rescisão do presente Termo de Compromisso Público, devendo a Empresa ou Grupo Empresarial suspender imediatamente sua utilização em qualquer documento ou divulgação, sob pena de responsabilidade.

CLÁUSULA QUARTA - DA VIGÊNCIA

4.1. O presente Termo de Compromisso Público terá **vigência de 18 (dezoito) meses**, contados da data de sua assinatura, podendo ser rescindido, a qualquer tempo, por iniciativa de qualquer dos partícipes, mediante comunicação prévia, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

4.2. Na hipótese de rescisão do presente instrumento, a CLARO perderá, imediatamente, o direito de utilização do selo estilizado concedido por ocasião da assinatura deste Termo.

CLÁUSULA QUINTA - DA PUBLICAÇÃO

5.1. As partes deverão providenciar a publicação **integral deste instrumento** nos sítios eletrônicos institucionais de cada partícipe, observando-se o prazo e as condições estabelecidos no art. 94 da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA SEXTA - DOS MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO E PREVENÇÃO DE CONFLITOS

6.1. As partes submetem-se aos dispostos na Resolução 48/2024 do Tribunal de Justiça do Amazonas que regulamenta os meios alternativos de prevenção e solução de controvérsias no âmbito dos Contratos Administrativos deste Poder, bem como outras normas que vierem alterá-la ou substituí-la.

6.2. Na busca pela autocomposição, nas demandas originadas da execução dos contratos administrativos de competência do Poder Judiciário do Amazonas, será utilizada a mediação como instrumento de solução adequada de controvérsias, para prevenir ou resolver todo o conflito, ou apenas parte dele que será conduzido pelo Comitê de Prevenção e Resolução Administrativa de Conflitos em matéria de Contratos Administrativos - CPRAC deste Tribunal de Justiça do Amazonas.

6.2.1. A autocomposição a que se refere o caput desta cláusula poderá ser adotada quanto a totalidade ou parcela de quaisquer direitos patrimoniais disponíveis no âmbito dos conflitos em matéria de contrato administrativo, incluindo-se as questões relacionadas ao restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, ao inadimplemento de obrigações contratuais por quaisquer das partes, ao cálculo de indenizações, ou, ainda, a celebração de negócio jurídico processual no Processo Administrativo Sancionatório (PAS).

6.3. A solicitação de submissão de conflito ao CPRAC, iniciada por pessoa física ou jurídica interessada deverá ser encaminhada à Divisão de Contratos e Convênios, que instruirá o pedido com toda a documentação necessária à compreensão do caso e remeterá os autos ao Desembargador Coordenador do Comitê para análise de admissibilidade.

6.4. As propostas, os documentos e as informações apresentados no âmbito do CPRAC serão confidenciais e não poderão ser utilizados pelas partes como meio de defesa e/ou prova em processo judicial.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA OBSERVÂNCIA À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

7.1. As cláusulas seguintes são aplicáveis ao tratamento de dados pessoais.

7.2. O PARTÍCIPE deverá cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), quanto a todos os dados pessoais a que tenha acesso em razão deste instrumento, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

7.3. O PARTÍCIPE terá acesso aos dados pessoais que estejam de posse do TJAM apenas para as finalidades definidas pelo TJAM.

7.4. O PARTÍCIPE deverá tratar os dados pessoais a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções documentadas do TJAM, durante a vigência do pacto e em conformidade com estas cláusulas, devendo, na eventualidade de não conseguir seguir as instruções ou de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, comunicar formalmente tal fato imediatamente ao TJAM, sob pena de rescisão do acordo, sem qualquer ônus, multa ou encargo.

7.5. É dever do PARTÍCIPE orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da Lei Geral de Proteção de Dados.

7.6. O PARTÍCIPE deverá exigir dos suboperadores e subcontratados, se houver, o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

7.7. O PARTÍCIPE, ao tomar conhecimento de que os dados pessoais recebidos são imprecisos ou desatualizados, deverá informar o TJAM, sem demora injustificada. Neste caso, o TJAM deverá apoiar o PARTÍCIPE para apagar ou retificar os dados.

7.8. O PARTÍCIPE também deverá notificar o TJAM, sem demora injustificada e no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, após tomar conhecimento de eventual violação de dados pessoais. Esta notificação deverá conter os detalhes de um ponto de contato onde mais informações possam ser obtidas, uma descrição da natureza da violação, incluindo, sempre que possível, as categorias e o número aproximado de titulares e registros de dados pessoais afetados, suas prováveis consequências e as medidas tomadas ou propostas para resolver a violação, inclusive medidas para mitigar seus possíveis efeitos adversos.

7.9. O PARTÍCIPE deverá apoiar e auxiliar o TJAM para permitir o cumprimento das obrigações previstas na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), em especial quanto à

notificação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD e dos titulares eventualmente afetados, levando em consideração a natureza do tratamento e as informações disponíveis ao PARTÍCIPE.

7.10. As partes concordam que o PARTÍCIPE ou o TJAM que, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais, causar a outrem dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação à legislação de proteção de dados pessoais, ficará obrigado a repará-lo, sendo as demais hipóteses relativas à responsabilidade e ressarcimento de danos regidas pelos arts. 42 a 46 da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

7.11. O TJAM poderá realizar diligências para aferir o cumprimento desta cláusula, devendo o PARTÍCIPE atender prontamente eventuais pedidos de comprovação, esclarecimentos e/ou informações, no prazo estipulado pelo TJAM.

7.12. Ao encerrar as atividades que envolvam tratamento de dados pessoais, o PARTÍCIPE deverá, à escolha do TJAM, apagar ou devolver os dados pessoais em sua posse, bem como eliminar eventuais cópias existentes. Até que os dados sejam apagados ou devolvidos, o PARTÍCIPE continuará obrigado a garantir o cumprimento deste instrumento.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

8.1. Os casos omissos serão decididos conjuntamente pelos partícipes.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

9.1. As partes elegem o foro da cidade de Manaus, Estado do Amazonas, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente Acordo.

E, por estarem de acordo, as partes comprometem-se ao cumprimento do disposto no presente instrumento, que vai assinado pelos representantes legais dos partícipes, para que produza todos os efeitos legais e jurídicos.

Manaus (AM), 13 de agosto de 2026.

Desembargador **JOMAR RICARDO SAUNDERS FERNANDES**

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas

Desembargador **DÉLCIO LUIS SANTOS**

Presidente do Sistema Permanente de Mediação e Conciliação do TJAM

Senhora **ANA PAULA ARANTES DE FREITAS**

Representante Jurídica da CLARO

Senhora **BIANCA STANCATO JUBELINO**

Representante Ouvidoria CLARO



Documento assinado eletronicamente por **Jomar Ricardo Saunders Fernandes, Desembargador de Justiça**, em 13/08/2026, às 09:43, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Bianca Stancato Jubelino, Usuário Externo**, em 13/08/2026, às 13:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Paula Arantes de Freitas, Usuário Externo**, em 17/08/2026, às 09:57, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **6888731** e o código CRC **128A4CDC**.