PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO

DIVISÃO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS

TERMO DE COMPROMISSO PÚBLICO Nº

TERMO DE CONVÊNIO Nº 008/2022- TJ, que entre si celebram o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS** e a **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 - TJAM**, sediado na Cidade de Manaus, Estado do Amazonas, à Avenida André Araújo, s/nº, Aleixo, inscrito no CNPJ/MF sob nº 04.812.509/0001-90, neste ato representado por seu Presidente, Desembargador **DOMINGOS JORGE CHALUB PEREIRA**, brasileiro, casado, Magistrado, residente e domiciliado na Cidade de Manaus, Estado do Amazonas, portador da Carteira de Magistrado nº 185-TJ/AM e inscrito no CPF/MF sob nº 052.728.232-49, e pelo Presidente do Sistema Permanente de Mediação e Conciliação da Corte (SISPEMEC), Desembargador **DÉLCIO LUIS SANTOS,** portador da Carteira de Magistrado nº 408/TJ-AM e inscrito no CPF nº 240.988.502-06, neste instrumento simplesmente denominado **TJAM**, e do outro lado, o **CLARO S.A.**, com sede na Rua Henri Dunant, 780, Torres A e B, Santo Amaro, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 04709-110, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 40.432.544/0001-47, **EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, com sede na Av. Presidente Vargas, nº 1012 – 10° andar parte, Centro, na cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, CEP 20071-910, inscrita no CNPJ/MF sob o n° 09.132.659/0001-76 e **CLARO NXT TELECOMUNICACOES LTDA**, com sede na Rua Henri Dunant, 780, Torres B - 3° andar, Santo Amaro, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 04709-110, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 66.970.229/0001-67, doravante denominadas simplesmente **CLARO**, neste ato representadas por sua Procuradora, **Drª. FERNANDA MENEZES PEREIRA PONCIONI**, brasileira, viúva, advogada, portadora da cédula de identidade RG nº 116.859 OAB/MG, inscrita no CPF/MF sob o n.º 023.759.216-90, resolvem celebrar o presente **Termo de Compromisso Público, denominado "PACTO DE MEDIAÇÃO",** que se regerá pelas seguintes cláusulas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente instrumento tem por objeto disciplinar o Termo de Compromisso Público firmado entre a **CLARO** e o **TJAM**, no contexto do **"Programa Empresa Amiga da Justiça"**, através da definição de percentuais de aumento da representatividade de processos encerrados por acordo, em que a **CLARO** figure como parte e implementação de ações efetivas para difusão de uma cultura de paz por meio do tratamento adequado dos conflitos.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS COMPROMISSOS DO TJAM

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

a) Fornecer à **CLARO** as informações necessárias à concretização do Termo de Compromisso Público por meio do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec);

b) O **TJAM** apoiará institucionalmente a organização de eventos públicos para a troca de experiências entre Empresas ou Grupos Empresariais aderentes, orientados à divulgação de boas práticas, políticas de *compliance* e métodos adequados de resolução de conflitos;

c) Fornecer o selo estilizado, nos termos da Portaria de regência.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS COMPROMISSOS DA CLARO S.A.

3.1. A **CLARO** se compromete a aumentar em 5% (cinco por cento) a quantidade de processos mediáveis encerrados por acordo, a cada 06 (seis) meses, tendo por base a média semestral de 24% (vinte e quatro por cento) realizada nos últimos 04 (quatro) semestres, apurada no mês de janeiro de 2022 e com base nos anos de 2020 e 2021, nos termos da portaria de regência. A proposta em questão tem por base a média de 129 encerramentos de processos mediáveis mensais, sendo 31 destes por acordos. No semestre, em média, foram encerrados 774 processos mediáveis, 186 por acordo.

3.1.1. 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;

3.1.2. A cada 06 (seis) meses contados da data de publicação do 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 o percentual de processos mediáveis encerrados por acordo neste intervalo, instruindo com a lista dos casos processuais e pré-processuais e dados sobre acordos realizados extrajudicialmente, bem como o número de processos novos que forem distribuídos e/ou recebidos por citação no mesmo período, com igual destaque para os mediáveis, para que seja feita avaliação do tratamento pré-processual e sirva como indicador suplementar de boas práticas.

I – Na apuração do indicador e análise do cumprimento e evolução das metas, serão informados e avaliados os processos cuja reclamação da parte autora seja considerada improcedente pela **CLARO**, bem como as demandas predatórias.

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

III - A Empresa ou Grupo Empresarial será responsabilizado civil e criminalmente pela veracidade dos dados fornecidos ao TJAM em caso de dolo.

3.2. A **CLARO** se compromete também em implementar as seguintes ações visando a difusão de uma cultura de paz por meio do tratamento adequado dos conflitos:

3.2.1. Estabelecer meios alternativos de solução de conflitos aos consumidores do Estado na esfera administrativa, por intermédio do PROCON AM, com a implantação do Expressinho Virtual e TOTEM junto ao referido Órgão, como canal direto de atendimento com a **CLARO**;

3.2.2. Manter a adesão e participação voluntária da **CLARO** 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;

3.2.3. Compromisso de participação em mutirões Pré-Processuais idealizados 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.

3.2.4. A cada 6 (seis) meses contados da data de publicação do Termo de Compromisso, ou excepcionalmente dentro do prazo pactuado pelas partes, a **CLARO** deverá apresentar até o trigésimo dia subsequente ao dia do vencimento do semestre correspondente, o Relatório de Ações, contendo o desenvolvimento das atividades que praticou bem como os resultados alcançados ou a justificativa pela qual não se implementou conforme planejado a fim de ser avaliado pelo comitê gestor.

3.3. A Empresa ou Grupo Empresarial perderá o selo quando:

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

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

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 2 (duas) vezes consecutivas sem justificação;

IV - A Empresa ou Grupo Empresarial 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 justificação 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.

3.3.2. 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 – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

4.1. O presente Termo de Compromisso Público vigorará por 01 (um) ano, a partir da data de publicação, podendo ser rescindido a qualquer tempo, por iniciativa de qualquer um dos partícipes, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias. Neste caso a **CLARO** perderá imediatamente o selo estilizado concedido no momento da assinatura deste termo.

CLÁUSULA QUINTA – DAS CONTROVÉRSIAS

5.1. As questões oriundas deste Termo de Compromisso Público, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão resolvidas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, com renúncia de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justos e de acordo, os partícipes, firmam o presente instrumento, em 3 (três) vias de igual teor e forma, na presença de testemunhas abaixo, para que produza os efeitos jurídicos legais, em juízo e fora dele.

Manaus/AM, 11 de março de 2022.

Desembargador DOMINGOS JORGE CHALUB PEREIRA
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas

Desembargador DÉLCIO LUIS SANTOS
Presidente do Sistema Permanente de Mediação e Conciliação do TJAM

FERNANDA MENEZES PEREIRA PONCIONI

Assinado de forma digital por FERNANDA MENEZES PEREIRA PONCIONI
Dados: 2022.03.10 14:34:00 -03'00'

FERNANDA MENEZES PEREIRA PONCIONI
GERENTE JURÍDICO

TESTEMUNHAS:

Nome:_____

C. I.:_____

Nome: _____

C. I.: _____