



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 04/2024 - 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**, sediado na cidade de Manaus, Estado do Amazonas, na Avenida André Araújo, s/n.º, Aleixo, inscrito no CNPJ/MF sob nº 04.812.509/0001-90, neste ato representado por sua **PRESIDENTE**, Desembargadora **NÉLIA CAMINHA JORGE**, simplesmente denominado **TJAM**, o **PRESIDENTE** do Sistema Permanente de Mediação e Conciliação do Tribunal de Justiça do Amazonas, Desembargador **DÉLCIO LUIS SANTOS**, doravante denominado **SISPEMEC**, e do outro lado, a empresa, **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 - 10º andar parte, Centro, na cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, CEP 20071-910, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.132.659/0001-76 e **CLARO NXT TELECOMUNICACOES LTDA**, com sede na Rua Henri Dunant, 780, Torres B - 3º 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, **BIANCA STANCATO JUBELINO**, em conformidade com o que consta no Processo Administrativo n.º 2024/000034556-00. Os partícipes ajustam a celebração do presente Termo de Compromisso Público, denominado “**PACTO DE MEDIAÇÃO**”, considerando a **Portaria Conjunta 8/2021 do TJAM/SISPEMEC**, de **10 de dezembro de 2021** que regulamenta o Programa Empresa Amiga da Justiça, fazendo-o em observância das seguintes cláusulas e condições:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

**1.1.** O presente instrumento tem por objeto disciplinar o Termo de Compromisso Público firmado entre o **TJAM**, através do **SISPEMEC** e a empresa **CLARO** no contexto do “**Programa Empresa Amiga da Justiça**”, através da definição de percentuais de aumento do número de acordos, 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 efetuar as seguintes medidas de ordem prática:

- a. Fornecer à **CLARO**, que subscreve o presente termo, 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**

**3.1.** A **CLARO** se compromete a aumentar o percentual de acordos judiciais. Considerando os volumes de acordo obtidos nos semestres entre 2022 e 2023, dividimos o volume de acordos por 4 (número de semestres), e então estabelecemos a média de acordo por semestre nesse período. Diante do resultado apresentado de 180 acordos/semestres, propomos o aumento de 5% sob o volume de acordos das demandas judicializadas para renovação do convênio.

**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.** 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.** Estabelecer meios alternativos de solução de conflitos aos consumidores do Estado **na esfera pré-processual**, visando a não judicialização de conflitos, através da implementação do modelo de atendimento pré-processual da Claro, realizado através da instalação de um **Totem** no prédio do Juizado Especial.

**3.3.** 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.

**3.4.** 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 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 2 (duas) vezes consecutivas sem justificção;

**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 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.

**3.4.1.** 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 - DO PRAZO DE VIGÊNCIA**

**4.1.** O presente Termo de Compromisso Público **vigora por 18 (dezoito) meses**, 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, 14 de agosto de 2024.

Desembargadora **NÉLIA CAMINHA JORGE**  
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas

Desembargador **DÉLCIO LUIS SANTOS**  
Presidente do Sistema Permanente de Mediação e  
Conciliação do Tribunal de Justiça do Amazonas

**BIANCA STANCATO JUBELINO**  
Especialista de Ouvidoria da CLARO SA.

## Testemunhas:

Aristocles Rannyeri Nascimento de Lima  
Assistente Judiciário, DVCC/TJAM

Gabriel Almeida Soares  
Apoio administrativo, DVCC/TJAM



Documento assinado eletronicamente por **Nélia Caminha Jorge, Desembargadora de Justiça**, em 14/08/2024, às 08:48, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Bianca Stancato Jubelino, Usuário Externo**, em 15/08/2024, às 08:36, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **DELICIO LUIS SANTOS, Magistrado(a)**, em 22/08/2024, às 14:25, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Aristocles Rannyeri N. de Lima, Chefe de Setor**, em 22/08/2024, às 15:25, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Gabriel Almeida Soares, Servidor**, em 23/08/2024, às 12:28, 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](https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1736353** e o código CRC **DEB2942D**.