

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 01/2026 – PROCON MANAUS**ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA ENTRE O
SERVIÇO DE ATENDIMENTO E PROTEÇÃO AO
CONSUMIDOR – PROCON MANAUS E A
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO
AMAZONAS PARA FORTALECIMENTO DE
AÇÕES INTEGRADAS NO ENFRENTAMENTO
DO SUPERENDIVIDAMENTO DOS
CONSUMIDORES**

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS**, com sede na Av. André Araújo, nº 679, Aleixo, Manaus/AM, CEP 69060-000, inscrito no CNPJ sob o n.º 19.421.427/0001-1, doravante denominado **DPEAM**, neste ato representado pela Exmo. Sr. Defensor Público Geral, Dr. **RAFAEL VINHEIRO MONTEIRO BARBOSA**, no uso das atribuições que a lei lhe confere, e a **PREFEITURA MUNICIPAL DE MANAUS**, por intermédio do **SERVIÇO DE ATENDIMENTO E PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR**, órgão da Administração Pública Municipal, integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), vinculado à CASA CIVIL, com sede na Avenida Camapuã, nº 2939, Bairro Cidade de Deus, Manaus/AM, doravante denominado **PROCON MANAUS**, neste ato representado pela Presidente Dra. **ONILDA ABREU DA SILVA**, resolvem firmar o presente Acordo de Cooperação Técnica, que será regido pela Lei nº 14.133/2021 e pela Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) e demais legislações pertinentes, no que couber, bem como pelas cláusulas e condições a seguir dispostas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente Acordo de Cooperação Técnica tem como objeto o estabelecimento de parceria institucional entre o Serviço de Atendimento e Proteção ao Consumidor – PROCON MANAUS e a Defensoria Pública do Estado do Amazonas, com o propósito de implementar, consolidar e ampliar ações integradas no enfrentamento do superendividamento da população, visando à atuação integrada e especializada no atendimento a consumidores



superendividados, com ênfase na prevenção, mediação extrajudicial de dívidas e judicialização responsável. A parceria fortalece o Núcleo de Apoio ao Superendividado (NAS) enquanto política pública de acesso à justiça econômica e dignidade do consumidor. nos termos do Código de Defesa do Consumidor, especialmente após as inovações trazidas pela Lei nº 14.181/2021.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS ATRIBUIÇÕES

As atribuições de cada parte signatária visam garantir a eficiência, a resolutividade e a celeridade no tratamento das demandas apresentadas, resguardando o direito à informação adequada, à educação financeira, à renegociação responsável de dívidas e à preservação do mínimo existencial.

I – Compete ao PROCON MANAUS:

- a) Realizar triagem socioeconômica com aplicação de formulário padronizado para aferição da situação de superendividamento;
- b) Efetuar análise técnica que contemple a verificação da boa-fé do consumidor, a identificação das dívidas e a aferição da renda disponível para repactuação;
- c) Notificar os credores envolvidos e promover sessões de conciliação extrajudicial fundamentadas no art. 104-A do CDC;
- d) Formular proposta de plano de pagamento equitativo, com base no comprometimento da renda, limitado a até 5 (cinco) anos, respeitando o mínimo existencial;
- e) Registrar minutas de audiência, propostas aceitas, recusas motivadas, inadimplência e demais informações relevantes no relatório técnico;
- f) Encaminhar à Defensoria Pública do Estado do Amazonas os casos não resolvidos, devidamente instruídos com documentação e análise técnica detalhada, para fins de ingresso judicial de Ação de Recuperação e Tratamento de Superendividado (Repactuação de Dívidas).

II – Compete à Defensoria Pública do Estado do Amazonas:

- a) Receber e analisar os casos encaminhados pelo PROCON MANAUS, com a devida documentação comprobatória;

- b) Avaliar juridicamente os elementos do plano de pagamento rejeitado e deliberar sobre a propositura da Ação de Recuperação e Tratamento de Superendividado (Repactuação de Dívidas) prevista nos arts. 104-B e 104-C do CDC;
- c) Promover medidas protetivas, inclusive com pedidos liminares, para garantir a preservação da dignidade e da subsistência do consumidor;
- d) Acompanhar o cumprimento de decisões judiciais, comunicando o PROCON MANAUS sobre eventuais descumprimentos reincidentes para reencaminhamento ao núcleo.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PLANO DE TRABALHO

Será elaborado Plano de Trabalho conjunto, contendo as metas, indicadores, cronograma de execução, responsabilidades, recursos humanos e instrumentos operacionais necessários à consecução do objeto, sendo parte integrante deste Acordo.

CLÁUSULA QUARTA – DAS AÇÕES DE FORTALECIMENTO CONJUNTO

Para assegurar a efetividade da parceria e consolidar o Núcleo de Apoio ao Superendividado (NAS) como uma política pública permanente, as instituições signatárias comprometem-se a desenvolver, de forma articulada, ações integradas voltadas ao aprimoramento da prevenção, educação, atendimento, renegociação e judicialização responsável dos casos de superendividamento, conforme detalhado a seguir:

- a) Criação de um fluxo articulado de atendimento a consumidores em situação de superendividamento, alicerçado nos princípios da dignidade da pessoa humana, da boa-fé objetiva, da vulnerabilidade do consumidor e da função social do crédito;
- b) Capacitações integradas sobre superendividamento e educação financeira;
- c) Produção de materiais técnicos, cartilhas, vídeos e conteúdos educativos sob responsabilidade do PROCON MANAUS;
- d) Compartilhamento de dados e estatísticas de atendimento e perfis socioeconômicos;
- e) Realização de campanhas educativas em comunidades, escolas, universidades e meios digitais, conforme oportunidade e conveniência da DPEAM;
- f) Interlocação com instituições financeiras para promoção de crédito responsável;
- g) Participação conjunta em audiências públicas e fóruns sobre o tema.

CLÁUSULA QUINTA - DA VIGÊNCIA

O presente Acordo terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, mediante assinatura de Aditivo pelas partes.

CLÁUSULA SEXTA - DA NÃO TRANSFERÊNCIA DE RECURSOS

Este Acordo de Cooperação Técnica não implicará, em nenhuma hipótese, transferência de recursos financeiros entre os partícipes, sendo cada qual responsável pelas despesas oriundas do cumprimento de suas obrigações.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA PROTEÇÃO DE DADOS

Para fins deste Acordo, “dados pessoais” e “tratamento de dados” serão entendidos de acordo com o significado definido pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), representando diretrizes aos partícipes:

a) o tratamento de dados pessoais se dará de acordo com a legislação brasileira vigente aplicável e com o disposto nesta cláusula;

b) os partícipes declaram e garantem que estão realizando processo de conformidade para adequação à legislação aplicável de proteção de dados pessoais, especialmente a Lei n. 13.709/2018;

todos os dados pessoais adquiridos em decorrência deste Acordo, ainda que antes da entrada em vigor, deverão ser tratados de forma lícita, nos termos da Lei nº 13.709/2018;

c) os partícipes devem proteger seus sistemas, incluindo software, hardware e dados sob sua guarda, vinculados à execução deste Acordo, de ataques cibernéticos e perda de dados;

d) os partícipes se comprometem a informar imediatamente um ao outro logo que tiver conhecimento a respeito de ataques cibernéticos, vazamento ou perda de dados, vinculados à execução do objeto deste Acordo.

CLÁUSULA OITAVA - DA RESCISÃO OU ALTERAÇÃO

Qualquer dos partícipes deste Acordo de Cooperação poderá:

a) renunciar às suas disposições, mediante notificação escrita ao outro partícipe com



antecedência mínima de 30 (trinta) dias;

b) propor alterações com a finalidade de aprimorar o cumprimento dos objetivos do presente Acordo de Cooperação

c) O presente instrument extinguir-se-á pela conclusão de seu objeto ou pelo decurso de seu prazo de vigência, podendo ainda ser extinto por mútuo consenso.

CLÁUSULA NONA - DA PUBLICIDADE

A DPEAM publicará, como condição de eficácia, o presente Acordo de Cooperação Técnica, por extrato, no seu Diário Oficial Eletrônico, e o PROCON MANAUS fará o mesmo em seu órgão oficial de publicação.

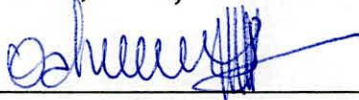
CLÁUSULA DÉCIMA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

As partes se comprometem a manter a confidencialidade das informações obtidas em razão do presente Acordo, bem como a zelar pela boa-fé, publicidade e legalidade dos atos praticados.

Fica eleito o foro da comarca de Manaus para dirimir eventuais controvérsias oriundas deste instrumento, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, ressalvada a competência da Justiça Federal, se aplicável.

E, por estarem de pleno acordo, firmam o presente Termo em duas vias de igual teor e forma.

Manaus, 26 de janeiro de 2026.



ONILDA ABREU DA SILVA

Presidente do Serviço de Atendimento e Proteção ao Consumidor

PROCON MANAUS



RAFAEL VINHEIRO MONTEIRO BARBOSA

Defensor Público-Geral