

**TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ E O ITAÚ UNIBANCO S.A, OBJETIVANDO A ADESÃO AO PROJETO PRÉ-PROCESSUAL, PARA O FIM DE DESENVOLVER COLABORAÇÃO ENTRE AS PARTES PARA PROMOVER A RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL E AUTOCOMPOSIÇÃO (SEI Nº 8508301-06.2025.8.06.0000).**

**TCT Nº 12/2025**

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ**, com sede na Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambéba, Fortaleza — CE, inscrito no CNPJ nº 09.444.530/0001-01, doravante denominado **TJCE**, neste ato representado por seu presidente, Desembargador Heráclito Vieira de Sousa Neto, e pelo Supervisor do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, Desembargador Francisco Lucídio de Queiroz Júnior, e o **BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A.**, com sede na Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, nº 100, Torre Olavo Setubal, Bairro Parque Jabaquara, CEP 04.344-902, São Paulo - SP, inscrito no CNPJ sob o nº 60.701.190/0001-04, neste ato representado pela Superintendente Andressa Santoro Ângelo, inscrita no CPF sob o nº **022.166.978-00**, doravante denominado **ITAÚ UNIBANCO**, resolvem, com base na legislação em vigor, celebrar o presente Termo de Cooperação Técnica, sob sujeição às normas da Lei nº 14.133/2021, no que couber, mediante as cláusulas e condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

No art. 184, da Lei Federal nº 14.133/21 com suas alterações, que trata dos convênios, acordos, ajustes e outros instrumentos congêneres celebrados por órgãos e entidades da Administração Pública.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO**

O presente Termo de Cooperação Técnica tem por objetivo a adesão ao Projeto Pré-Processual Empresarial, do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do TJCE - NUPEMEC, voltado à resolução consensual de conflitos através do

atendimento de demandas de consumo cadastradas na via Pré-Processual, nos termos da Resolução nº 125/2010 do CNJ e Resolução nº 07/2020 do Órgão Especial do TJCE.

Visa, ainda, atender à Política Nacional das Relações de Consumo prevista no artigo 4º da Lei nº 8.078/1990 e o artigo 6º, inciso VIII, do mesmo diploma legal, bem como as recomendações aprovadas no XXI FONAJE – Fórum Nacional dos Juizados Especiais.

Além disso, o Termo de Cooperação Técnica firmado objetiva:

I - implementar e consolidar a política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios, em consonância com a Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010 do Conselho Nacional de Justiça e a Lei nº 14.133/2021;

II – reduzir a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças, bem como possibilitar maior efetividade à entrega da prestação jurisdicional aos que recorrem ao Poder Judiciário;

III – disseminar a cultura da conciliação por intermédio de práticas voltadas a esse propósito, no intuito de propiciar maior rapidez na pacificação dos conflitos, com resultados sociais expressivos;

IV – somar esforços e meios para expandir o movimento pela conciliação e tornar efetivos os seus resultados, por meio de mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, assegurar os direitos básicos do consumidor.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS ATRIBUIÇÕES DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

Para a consecução do presente Termo de Cooperação Técnica, o TJCE compromete-se a:

I. Fiscalizar, auditar e supervisionar a iniciativa, através do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Conflitos — NUPEMEC, criando rotinas e procedimentos de trabalho necessários à execução e uniformização das atividades.

II. Divulgar a iniciativa, o formulário de atendimento e os contatos disponibilizados pela empresa participante, em seu sítio eletrônico e mídias sociais.

III. Atuar, por meio dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSC designados no Projeto, na execução das seguintes atividades:

a) Cadastrar as demandas recebidas pelo formulário de atendimento no fluxo pré-processual.

b) Ofertar, sempre que possível, aos jurisdicionados que buscarem os CEJUSCs e os Juizados Especiais Cíveis, a possibilidade de acionamento pela via pré-processual, previamente a

atermação (ajuizamento de ação sem patrocínio de advogado), em demandas envolvendo o ITAÚ UNIBANCO.

c) Enviar para a empresa participante, por meio dos e-mails indicados, o formulário de reclamação pré-processual submetido pelo jurisdicionado, bem como os documentos que a acompanham, pelo menos 15 dias antes da audiência;

d) Enviar, juntamente com o formulário de reclamação pré-processual, a data e o horário dos atendimentos/audiências, que acontecerão, preferencialmente em um único dia em pauta concentrada, com recorrência quinzenal.

e) Marcar os atendimentos/audiências com intervalo de 45 minutos entre cada uma delas no dia escolhido para a concentração da pauta.

f) Homologar os acordos pré-processuais, em caso de composição;

g) Orientar a parte reclamante, nos casos em que não houver acordo, sobre a possibilidade de requerer seu direito por outros meios, inclusive judicial.

#### **CLÁUSULA QUARTA - DAS ATRIBUIÇÕES DO ITAÚ UNIBANCO**

Para a consecução do objeto do presente Termo de Cooperação Técnica, o ITAÚ UNIBANCO, compromete-se a:

I. Disponibilizar e-mail e equipe para atendimento das demandas encaminhadas pelo projeto;

II. Participar das audiências de conciliação pré-processuais referentes ao projeto, designando equipe de prepostos ou advogados com poderes de negociação e conhecimento do caso para atendimento dos interessados;

III. Indicar ao NUPEMEC as situações atendidas pela Instituição neste projeto, bem como eventuais restrições, a fim de que colabore com a confecção dos formulários de atendimento.

IV. Participar do processo de disseminação da cultura da paz, fomentando a conciliação/mediação como método adequado de composição de litígio;

V. Acompanhar e fiscalizar a execução deste Termo, de modo a zelar pela execução do objeto.

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

Cada um dos partícipes arcará com as despesas ou quaisquer outros ônus decorrentes de suas responsabilidades e competências.

Parágrafo Único – O presente termo não envolve repasse de recursos públicos, bem como não existe vínculo de natureza trabalhista entre as partes.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DO GESTOR**

Fica designado como gestor do presente Termo de Cooperação Técnica, o Desembargador Supervisor do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de conflitos do TJCE.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS**

Para efeitos deste ACORDO, todas as definições relacionadas aos dados pessoais doravante mencionadas deverão ser expressamente referidas e interpretadas em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, Lei 13.709/18 (aqui denominada “LGPD”), o Regulamento Europeu n.º 679/2016 (aqui denominado, “GDPR”), se aplicável, e qualquer outra legislação relacionada a proteção de dados, incluindo mas não se limitando a toda a legislação e regulamentação brasileira relativa à coleta, armazenamento, utilização, guarda e banco de dados, atualmente vigentes e as que vierem a ser publicadas, especialmente, mas sem se limitar, ao: art. 5.º, incisos X, XI, XII e XIV da Constituição Federal, art. 21 do Código Civil, arts. 43 e 44 do Código de Defesa do Consumidor, bem como o Decreto 7.963/13, Marco Civil da Internet (Lei 12.965/14), em especial os arts. 10 e 11, Decreto 8.771/16, Lei de Acesso à Informação, (Lei 12.527/11), Lei 9.472/97, Lei 8.666/93 que dispõe sobre a realização de Convênio com órgãos da Administração Pública. Neste sentido, as Partes avaliaram que são e atuam como controladores de dados independentes.

O TJCE assume a responsabilidade de garantir o fiel cumprimento das obrigações e responsabilidades dispostas nos citados diplomas legais, incluindo, mas não se limitando àqueles quanto à definição e a proteção a dados cadastrais, dados pessoais ou ainda trata “ento de dados pessoais, fazendo garantir por si, seus servidores ou qualquer usuário, o seu integral e fiel cumprimento. Declara ainda o TJCE que se obriga a cumprir e fazer cumprir quaisquer ovas leis ou regulamentos supervenientes que venham a ser publicados sobre o tema. Bem como, declara e acorda que que eventuais penalidades previstas na legislação possuem e possuirão, sempre, caráter adicional e complementar a quaisquer outras penalidades previstas neste ACORDO.

Os PARTICIPES reconhecem que DADOS PESSOAIS possam ser reciprocamente coletados, em decorrência da execução do objeto do ACORDO, e que tais dados sejam tratados estritamente para garantir a execução deste ACORDO ou para atender obrigações exigidas pelas disposições legais de proteção de dados aplicáveis. Os DADOS PESSOAIS serão tratados de forma automática ou de forma manual e serão armazenados durante a vigência deste ACORDO e, após o seu término, por um período não superior aos prazos definidos na legislação aplicável.

Fica acordado que:

a) A obtenção de todos os DADOS PESSOAIS necessários para a finalidade relacionada a assinatura e execução do ACORDO é um pré-requisito essencial para a existência do próprio ACORDO;

b) O tratamento dos DADOS PESSOAIS pelo TJCE somente poderá ser realizado para o atendimento de sua finalidade pública, na persecução do interesse público, com o objetivo de executar as competências legais ou cumprir as atribuições legais do TJCE;

c) Os DADOS PESSOAIS coletados e tratados não deverão ser comunicados e/ou revelados a terceiros que não estejam expressamente permitidos pela legislação aplicável; Os PARTICIPES indicarão ENCARREGADO (Data Protection Officer — DPO) em momento posterior a celebração do presente Acordo, nos termos dos arts. 41 e 23, III da LGPD.

Os PARTICIPES reconhecem a importância de que, apesar de agirem de forma independente, precisam garantir e se comprometerem a:

a) tratar os dados pessoais dos quais venham a ter ciência ou os que estiverem em sua posse durante a implementação deste ACORDO apenas para as operações e para os fins nele previstos;

b) limitar o período de armazenamento de dados pessoais à duração necessária para implementar este ACORDO e cumprir quaisquer obrigações legais;

c) adotar todas as medidas de segurança técnica e organizacionais adequadas, nos termos do artigo 32 do GDPR e do artigo 6.º, inciso VII e do artigo 46 da LGPD, bem como qualquer outra medida preventiva baseada na experiência, a fim de impedir o tratamento de dados não permitido ou não compatível com a finalidade para a qual os dados são coletados e tratados;

d) adotar, quando aplicável, todas as medidas necessárias para garantir o exercício de direitos dos titulares dos dados previstos nos artigos 12 a 22 do GDPR e nos artigos 17 ao 22 da LGPD;

e) fornecer as informações apropriadas sobre as atividades de tratamento de dados realizadas, bem como comunicar prontamente qualquer solicitação do titular de dados à outra Participante;

f) não divulgar dados pessoais tratados na execução deste ACORDO às pessoas que não sejam autorizadas a realizar operações de tratamento;

g) manter um registro, quando exigido por lei, das atividades de tratamento realizadas, em conformidade com o artigo 30 do GDPR e do artigo 37 da LGPD;

h) comunicar, dentro de 24 horas após tomar conhecimento do evento e sem demora injustificada, quaisquer violações de dados pessoais, bem como cooperar para a notificação à autoridade competente.

Os PARTICIPES acordam que qualquer dano material ou imaterial, patrimonial, moral, individual ou coletivo, resultante da violação das normas de proteção de DADOS PESSOAIS de clientes será indenizado, sendo responsabilidade direta do TJCE, em qualquer caso, qualquer dano causado pelo tratamento de dados em violação ao estabelecido neste ACORDO, bem como, sua divulgação não autorizada, ou ainda a utilização indevida de DADOS

PESSOAS da base de dados do ITAÚ UNIBANCO S.A., nos termos do art. 34 da Lei 12.527/11 e art. 42 da LGPD.

Caso o ITAÚ UNIBANCO S.A. sofra quaisquer danos ou prejuízos em decorrência do descumprimento comprovado das cláusulas de proteção de DADOS PESSOAIS deste ACORDO ou do descumprimento legal de obrigações de proteção de dados, ocasionado por ação ou omissão por parte do TJCE, ou por terceiro por ele contratado, ficará o TJCE obrigado a ressarcir integralmente quaisquer danos, prejuízos e lucros cessantes a o ITAÚ UNIBANCO S. A. nos termos deste ACORDO, incluindo quaisquer custas judiciais, administrativas e honorários advocatícios.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA**

O prazo de vigência deste Termo de Cooperação Técnica será de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado, por assentimento das partes, mediante Termo Aditivo.

#### **CLÁUSULA NONA - DAS ALTERAÇÕES**

Mediante concordância dos partícipes, este Termo de Cooperação Técnica poderá ser alterado, a qualquer tempo, por meio de Aditivos, permitindo-se a supressão e/ou inclusão de novas cláusulas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA DENÚNCIA OU RESCISÃO**

O presente ajuste poderá ser rescindido, a qualquer tempo, mediante notificação prévia, por escrito, devendo ser observado o prazo de 30 (trinta) dias de antecedência.

#### **CLÁUSULA ONZE - DOS CASOS OMISSOS**

Os casos omissos que surgirem na vigência deste Termo de Cooperação Técnica, serão solucionados por consenso dos partícipes, em termos aditivos, se necessário.

#### **CLÁUSULA DOZE - DA PUBLICAÇÃO**

Este Termo de Cooperação Técnica deverá ser publicado, em extrato, após sua assinatura, no Diário da Justiça Eletrônico.

#### **CLÁUSULA TREZE – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Para dirimir as questões oriundas deste Convênio, será competente o foro da Comarca de Fortaleza.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e condições estabelecidas, lavrou-se o presente instrumento, em 04 (quatro) vias de igual teor e forma, que segue assinada pelos representantes legais dos conveniados e intervenientes na presença das testemunhas abaixo.

Fortaleza/CE, data da última assinatura registrada pelo Sistema.

HERACLITO VIEIRA  
DE SOUSA  
NETO:29429358391

Assinado de forma digital por  
HERACLITO VIEIRA DE SOUSA  
NETO:29429358391  
Dados: 2025.06.04 17:18:13 -03'00'

**Desembargador Heráclito Vieira de Sousa Neto**  
**Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará**

FRANCISCO LUCIDIO DE  
QUEIROZ  
JUNIOR:22883665320

Assinado de forma digital por  
FRANCISCO LUCIDIO DE QUEIROZ  
JUNIOR:22883665320  
Dados: 2025.06.09 18:50:07 -03'00'

**Desembargador Francisco Lucídio de Queiroz Junior**  
**Supervisor do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos**

**Andressa Santoro Angelo**  
**Superintendente do Banco Itaú Unibanco S.A.**

TESTEMUNHAS:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_



## PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas Itaú Unibanco S.A.. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://itau-unibanco.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/9758-BE4A-290F-FB4B> ou vá até o site <https://itau-unibanco.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

**Código para verificação: 9758-BE4A-290F-FB4B**



### Hash do Documento

0D0CF34776887687DACC517C01FCC702680672E2674C4FBA0206BC7C053A4E1A

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 25/06/2025 é(são) :

☒ Andressa Santoro Angelo (Signatário) - em 25/06/2025 10:58 UTC-03:00

**Tipo:** Certificado Digital

