



ACORDO DE COOPERAÇÃO Nº 05/2022

PROCESSO Nº 2022/0006671

ACORDO DE COOPERAÇÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO E UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO – COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, VISANDO À REGULAMENTAÇÃO DA SOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE CONFLITOS.

PREÂMBULO

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO**, inscrita no CNPJ sob o nº 08.036.157/0001-89, com sede na Rua Boa Vista, nº 200, 8º andar, Centro, São Paulo/SP, doravante denominada **DEFENSORIA**, neste ato representada pelo Defensor Público-Geral do Estado, o Excelentíssimo Senhor Doutor **FLORISVALDO ANTONIO FIORENTINO JUNIOR**, 33.219.999-X e inscrito no CPF sob o nº 285.827.608-09, e **UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO – COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 45.100.138/0001-09, com sede na Av. Bady Bassitt, nº 3877, Bairro Imperial, CEP 15015-700, São José do Rio Preto/SP, doravante denominada **UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**, neste ato representada por seu Presidente, Dr. José Luis Crivellin, portador do RG SP nº 13.113.436-X e inscrito no CPF sob o nº 044.754.528-05 e por seu Vice Presidente, Dr. José Luis Esteves Francisco, portador do RG SP nº 14.068.163-2 e inscrito no CPF sob o nº 080.749.758-43.

CONSIDERANDO que é função institucional da Defensoria Pública a promoção prioritária da solução extrajudicial dos litígios, visando à composição entre as pessoas em conflito de interesses, por meio de mediação, conciliação, arbitragem e demais técnicas de composição e administração de conflitos;

CONSIDERANDO que o Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor - NUDECON da Defensoria Pública do Estado de São Paulo vem efetivando a padronização dos procedimentos de conciliação extrajudicial prévia dos conflitos com os fornecedores;

CONSIDERANDO a necessidade de se estabelecer um canal eficiente, padronizado e formal com os fornecedores, a fim de se melhor atender às demandas dos consumidores-assistidos, desempenhando o *mínus* da solução extrajudicial dos conflitos de forma organizada;

CONSIDERANDO a necessidade de se reduzir o número de ações judiciais ao já abarrotado Poder Judiciário, por meio de solução célere dos conflitos, através da conciliação;

CONSIDERANDO que é de interesse da **UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO** o não ajuizamento de ações, a solução extrajudicial dos conflitos e a satisfação de seus clientes;

CONSIDERANDO que é salutar a padronização do procedimento da solução extrajudicial de conflitos entre a Defensoria Pública e os fornecedores;

Resolvem celebrar o presente **ACORDO DE COOPERAÇÃO**, nos termos da Lei Federal nº 13.019/14, que será regido pelas cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente **ACORDO** tem por objeto a conjugação de esforços entre as partícipes, para o intercâmbio de informações, compartilhamento de dados, e, especialmente, para a implementação de mecanismos voltados à resolução extrajudicial de demandas de usuários da **DEFENSORIA** da Regional de São José do Rio Preto que estejam relacionadas à prestação da assistência à saúde suplementar pela **UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**, conforme especificidades do plano de trabalho ora anexo, parte integrante e indissociável deste **ACORDO**.

§ 1º - Compreende-se, ainda, no objeto deste **ACORDO** a disponibilização, pela **UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**, de um canal próprio e específico de atendimento de demandas oriundas da **DEFENSORIA**, a ser efetivado nos prazos estipulados para as respectivas análises e respostas, com vistas a se evitar a distribuição de ações judiciais e se buscar solução mais célere para as controvérsias.

§ 2º - Compreende-se também no objeto deste **ACORDO** a possibilidade de organização de mutirões de atendimento, mediante comum acordo entre as partícipes, de modo que haja a potencialização e fomento da resolução extrajudicial das demandas.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS COMPROMISSOS MÚTUOS

São compromissos mútuos:

I – Promover a implementação e desenvolvimento do objeto do presente **ACORDO**, garantindo, assim, a satisfação do interesse público que visa alcançar, de forma a beneficiar, efetivamente, a população contemplada, ou seja, pessoas que tenham demandas que tenham como parte a **UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**;

II – Pautar-se, sempre e exclusivamente, pelo interesse público, que constitui o móvel para a presente parceria;

III – Agir sempre em consonância com os princípios da Administração Pública, mais especificamente os da isonomia, moralidade e impessoalidade, de forma que o objeto do presente não seja utilizado para finalidades outras que as aqui previstas, nem os nomes dos envolvidos manipulados de forma a garantir interesses diversos;

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS ATRIBUIÇÕES DA DEFENSORIA

À **DEFENSORIA** caberá:

I. Realizar a triagem própria de atendimento e conferência da documentação adequada, assim como a verificação do protocolo do atendimento realizado pela administradora antes do assistido se dirigir à **DEFENSORIA**;

II. Nas hipóteses em que o/a Defensor/a Público/a natural entenda pela possibilidade de resolução extrajudicial, expedir ofício numerado para o endereço eletrônico *mediacao@unimedriopreto.com.br*, fornecendo os dados do cliente e da entidade à qual ele se encontra vinculado, bem como o número de inscrição no CPF e o número de cadastro junto à operadora contratada, relatando a demanda na qual esteja envolvida a **UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**, observada a Lei 9.656, de 3 de junho de 1.998 e Resoluções Normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar, e anexando-se os documentos pertinentes. Após a expedição do ofício, o/a Defensor/a Público/a natural deverá estabelecer contato telefônico com a administradora de planos de saúde através do número (017) 3202-1223, ramal 1786;

III. Analisar os dados encaminhados pela **UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO** relativos aos atendimentos que foram prestados por este fluxo diferenciado estabelecido neste **ACORDO**;

IV. Promover eventos em conjunto com a **UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**, para divulgação dos resultados da parceria, para fornecimento de orientações gerais sobre o uso do canal, bem como para exposição da temática da assistência à saúde suplementar, visando à capacitação funcional e à educação em direitos;

V. Promover e participar dos mutirões de atendimento, a serem organizados conjuntamente com a **UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**;

Parágrafo único - Caso os canais de comunicação supracitados não forneçam resposta aos questionamentos nos prazos acordados neste **ACORDO**, sem qualquer

justificativa, ou caso a resposta não atenda adequadamente aos interesses do/a usuário/a, a **DEFENSORIA**, formado seu juízo de convencimento pela viabilidade do pleito do assistido, tomará as medidas jurídicas cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA – DAS ATRIBUIÇÕES DA UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

À **UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO** caberá:

I. Indicar, na celebração do presente **ACORDO**, o setor, endereço eletrônico e telefone para contato e operacionalização dos itens acima, bem como apresentar seus atos constitutivos, carta de preposição/procuração dos responsáveis pela formalização dos acordos;

II. Receber as demandas apresentadas através dos canais de comunicação citados, gerando número de protocolo de atendimento;

III. Compartilhar com a **DEFENSORIA** os dados relativos aos atendimentos encaminhados por esta;

IV. Promover eventos em conjunto com a **DEFENSORIA**, para divulgação dos resultados da parceria, para fornecimento de orientações gerais sobre o uso do canal, bem como para exposição da temática da prestação da assistência à saúde suplementar, visando à capacitação funcional e à educação em direitos;

V. Participar dos mutirões de atendimento, para divulgação e fomento dos mecanismos extrajudiciais de resolução dos conflitos, a serem organizados e realizados conjuntamente com a **DEFENSORIA**;

VI. Responder às demandas encaminhadas somente nos dias úteis e em horário comercial (das 08:00h às 16:00hs), por escrito, através do endereço eletrônico **mediacao@unimedriopreto.com.br**, informando a possibilidade de solução extrajudicial do conflito ou a impossibilidade, e, nesta eventualidade, acompanhado de esclarecimentos;

Parágrafo primeiro - Os prazos de resposta para estas demandas serão de até 03 (três) dias úteis, tendo o prazo início no dia útil seguinte ao do recebimento do email. Em razão das circunstâncias do caso, o/a Defensor/a Público/a poderá requerer tratamento urgente da demanda e, nestes casos, o prazo para resposta será de até 03 (três) horas, desde que o e-mail seja direcionado em dias úteis, entre 08h00 e 16h00, podendo, a requerimento da **UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**, ser prorrogado por até 1 (um) dia útil. Os prazos para os casos considerados urgentes serão contados minuto a minuto a partir do recebimento do e-mail pela Operadora.

Parágrafo segundo – Nos casos em que a Operadora se comprometa em atender ao consumidor, ela informará as providências adotadas e, eventualmente, os prazos, que poderão ultrapassar os estabelecidos anteriormente.

Parágrafo terceiro – O/a Defensor/a Público/a assinalará no ofício se a demanda será classificada como urgente, podendo a Operadora, de forma fundamentada, solicitar a reclassificação.

Parágrafo quarto – Nos casos classificados como urgentes, a Operadora poderá solicitar a prorrogação do prazo por até 01 (um) dia útil, desde que justificada e caso a natureza da demanda assim suporte. Caso a Operadora informe que o prazo, prorrogado ou não, é insuficiente para esclarecimentos ou atendimento ao consumidor, o/a Defensor/a Público/a poderá entender que a tentativa de solução extrajudicial está encerrada, e tomar as medidas jurídicas cabíveis.

Parágrafo quinto - As demandas ocorridas fora do horário comercial e em dias não úteis, fins de semana e feriados, não estão sujeitas ao presente acordo.

CLÁUSULA QUINTA – DA PROTEÇÃO DE DADOS

As partícipes comprometem-se a adotar todas as precauções necessárias durante a execução do presente **ACORDO** visando a garantir total sigilo de informações e dados pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

Parágrafo Primeiro – Para consecução dos objetivos desta cláusula, deverá o **UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**:

I. Utilizar eventuais dados coletados, quer sejam estes obtidos diretamente com o/a usuário ou oriundos de qualquer banco de dados da **DEFENSORIA**, exclusivamente na execução deste **ACORDO**, vedada sua cessão para terceiros, ainda que para a execução do objeto do contrato, sem expressa anuência da **DEFENSORIA**;

II. Cumprir, a todo momento, as normas de proteção de dados, jamais colocando, por seus atos ou por sua omissão, a **DEFENSORIA** em situação de violação do sistema nacional de proteção de dados;

III. Eliminar todos os dados coletados durante a execução do presente **ACORDO** no momento de seu encerramento, bem como adotar meios e sistemas de segurança de proteção ao acesso destes dados enquanto necessária sua utilização garantindo-lhes o sigilo devido;

IV. Nos casos de obtenção de dados compartilhados, por qualquer meio, pela **DEFENSORIA** para fins de pesquisas, não se utilizar de quaisquer técnicas objetivando a reversão dos processos quando anonimizados ou pseudoanonimizados;

V. Comunicar à **DEFENSORIA**, o mais breve possível, pelos meios previstos neste instrumento, a ocorrência de qualquer incidente de segurança relacionado ao tratamento de dados pessoais objeto do presente **ACORDO**;

Parágrafo Segundo – Em havendo solicitação de informações à **UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**, oriundas do/a titular dos dados, de autoridade de proteção de dados ou terceiro, que se refiram ao tratamento de Dados Pessoais, a **UNIMED SÃO JOSÉ**

DO RIO PRETO comunicará, de imediato, à **DEFENSORIA** para apreciação;

Parágrafo Terceiro - A **UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO** não poderá, sem prévia instrução e aprovação da **DEFENSORIA**, transferir, dispor, compartilhar, garantir ou ceder, de qualquer maneira, o acesso aos dados pessoais ou a quaisquer outras informações relativas ao tratamento de dados pessoais a terceiro estranho a este **ACORDO** sob pena de responsabilização.

Parágrafo Quarto - As partícipes serão responsabilizadas, por seus atos ou omissões a que derem causa, por quaisquer multas impostas por autoridades de proteção de dados como pena à **UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO** ou à **DEFENSORIA** por violarem a lei de proteção de dados.

CLÁUSULA SEXTA – DO NÃO REPASSE DE RECURSOS

O presente **ACORDO** não tem caráter oneroso, não envolvendo qualquer forma de repasse financeiro entre as Partícipes.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA INDICAÇÃO DE REPRESENTANTES

Ficam indicados os seguintes representantes para estabelecimento da relação interinstitucional e acompanhamento da execução do presente **ACORDO**:

Parágrafo primeiro - Pela **DEFENSORIA**, o Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor – NUDECON, situado à Rua Boa Vista, nº 150, Mezanino, Centro, CEP: 01014-000 - São Paulo – SP Telefone: (11) 3242-1900;

Parágrafo segundo - Por parte da **UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**, o Departamento de Regulação em Saúde Suplementar, através de sua Equipe de Mediação e Conciliação (mediacao@unimedriopreto.com.br) que poderá ser contatado pelo NUDECON em qualquer circunstância considerada como necessária para a consecução dos objetivos do presente acordo através do telefone (017) 3202-1223, ramal 1786.

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

O presente **ACORDO** vigorará por 60 (sessenta) meses, contados da data de sua assinatura.

Parágrafo primeiro - O **ACORDO** poderá ser denunciado pelas partícipes a qualquer tempo, mediante notificação por escrito, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

Parágrafo segundo - As partícipes terão um prazo de 180 dias para dar início ao fornecimento de número de protocolo de atendimento referente as demandas

encaminhadas pela **DEFENSORIA**.

CLÁUSULA NONA – DA PUBLICIDADE –

Fica vedada a qualquer das partícipes a divulgação das ações envolvidas no presente, com finalidade egoística ou incompatível com a vislumbrada neste **ACORDO** e o interesse público.

Parágrafo único - Toda e qualquer divulgação será feita consentaneamente com o interesse da coletividade, ficando vedada a utilização de nomes, símbolos ou imagens, que, de alguma forma, descaracterizem o interesse público e se confundam com promoção de natureza pessoal de agentes públicos.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA PUBLICAÇÃO

Este **ACORDO** deverá ser publicado, em extrato, pela **DEFENSORIA**, em até 20 (vinte) dias após a assinatura.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO FORO

Fica eleito o Foro da Fazenda Pública da Capital do Estado de São Paulo como o competente para dirimir quaisquer dúvidas ou questões decorrentes deste **ACORDO**, com a exclusão de qualquer outro.

Por estarem assim justos e de acordo, firmam o presente instrumento, para que surta seus efeitos jurídicos e legais.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

FLORISVALDO ANTORIO FIORENTINO JUNIOR

Defensor Público-Geral

UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO – COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

DR. JOSÉ LUIS CRIVELLIN

Presidente

DR. JOSÉ LUIS ESTEVES FRANCISCO



Documento assinado eletronicamente por **Thomaz Fiterman Tedesco, Defensor Público Coordenador da Assessoria Jurídica**, em 03/11/2022, às 09:53, conforme art. 4º, da Lei 14.063/2020.



Documento assinado eletronicamente por **José Luis Crivellin, Usuário Externo**, em 08/11/2022, às 16:47, conforme art. 4º, da Lei 14.063/2020.



Documento assinado eletronicamente por **Jose Luis Esteves Francisco, Usuário Externo**, em 08/11/2022, às 16:48, conforme art. 4º, da Lei 14.063/2020.



Documento assinado eletronicamente por **Florisvaldo Antonio Fiorentino Junior, Defensor Público-Geral do Estado**, em 16/11/2022, às 18:43, conforme art. 4º, da Lei 14.063/2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://www.defensoria.sp.def.br/sei/autenticidade_documento informando o código verificador **0314495** e o código CRC **478CB047**.

Rua Boa Vista, 200 8º andar - Bairro Centro - CEP 01014-000 - São Paulo - SP - www.defensoria.sp.def.br



PLANO DE TRABALHO

1. Parceiros

· Unimed São José do Rio Preto – Cooperativa de Trabalho Médico

CNPJ: 45.100.138/0001-09

Endereço: Av. Bady Bassitt, nº 3877, Bairro Imperial, CEP 15015-700, São José do Rio Preto/SP

· Defensoria Pública do Estado de São Paulo

CNPJ: 08.036.157/0001-89

Endereço: Rua Boa Vista n. 200, 8º. andar, Centro, São Paulo/SP

2. OBJETO DA PROPOSTA

Acordo de Cooperação visando facilitar o intercâmbio de informações entre a Defensoria Pública do Estado e a Unimed São José do Rio Preto – Cooperativa de Trabalho Médico, de forma a encontrar alternativas as resoluções de demandas, estabelecer um fluxo de atendimento com prazos para análise e respostas, participar dos mutirões, bem como compartilhar os dados de demandas, devidamente autorizados pelos titulares.

3. DOS COMPROMISSOS

Para execução da parceria, a Unimed São José do Rio Preto – Cooperativa de Trabalho Médico se compromete a:

- a) Garantir a disponibilização de canal adequado ao intercâmbio de informações e acompanhamento das demandas que chegarem ao seu conhecimento, obedecendo os prazos para respostas;
- b) Adotar as providências necessárias para a tentativa de resolução da demanda, sempre considerando a legislação aplicável à saúde suplementar, bem como às regras e determinações da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS;
- c) Participar dos mutirões de atendimento, para divulgação e fomento dos mecanismos extrajudiciais de resolução dos conflitos, a serem organizados e realizados conjuntamente com a Defensoria Pública do Estado;
- d) Compartilhar com a Defensoria Pública do Estado os dados relativos aos atendimentos encaminhados por esta; e

e) Divulgar, em eventos realizados junto à Defensoria Pública do Estado, dos resultados da parceria, para fornecimento de orientações gerais sobre o uso do canal, bem como para exposição da temática da prestação da assistência à saúde suplementar, visando à capacitação funcional e à educação em direitos.

Igualmente, é compromisso da Defensoria Pública do Estado a:

- a) Promover ampla divulgação da celebração da parceria, incentivando que os órgãos de execução encaminhem à Unimed São José do Rio Preto – Cooperativa de Trabalho Médico todo tipo de demanda envolvendo a prestação da assistência à saúde suplementar em que ela figure como contratada, priorizando-se, assim, a tentativa de resolução pela via administrativa;
- b) Analisar os dados encaminhados pela Unimed São José do Rio Preto – Cooperativa de Trabalho Médico relativos aos atendimentos que foram prestados por este fluxo diferenciado estabelecido na parceria;
- c) Promover e participar dos mutirões de atendimento, a serem organizados conjuntamente com a Unimed São José do Rio Preto – Cooperativa de Trabalho Médico;
- d) Promover eventos em conjunto com a Unimed São José do Rio Preto – Cooperativa de Trabalho Médico, para divulgação dos resultados da parceria, para fornecimento de orientações gerais sobre o uso do canal, bem como para exposição da temática da assistência à saúde suplementar, visando à capacitação funcional e à educação em direitos;

4. DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES A SEREM EXECUTADOS E DE SUA FORMA DE EXECUÇÃO

Atividades:

Buscar alternativas às resoluções de demandas que chegam à Defensoria Pública do Estado, estabelecer um fluxo de atendimento com prazos para análise e respostas, bem como compartilhar os dados relativos aos atendimentos encaminhados à Unimed São José do Rio Preto – Cooperativa de Trabalho Médico.

Forma de operacionalização:

Os/as Defensores/as Públicos/as devem encaminhar todo tipo de demanda, seja individual ou coletiva, através do endereço eletrônico mediacao@unimedriopreto.com.br, fornecendo os dados do cliente, da entidade a qual o mesmo encontra-se vinculado, CPF e número de cadastro junto à administradora contratada, relatando a demanda, anexando os documentos pertinentes.

Após a expedição do ofício, o/a Defensor/a Público/a deverá estabelecer contato telefônico com a administradora de planos de saúde através de um dos números (17) 3202-1223, ramal 1786.

Do canal de atendimento:

O atendimento dar-se-á por intermédio do encaminhamento da demanda ao endereço eletrônico

mediacao@unimedriopreto.com.br, tendo como prazos:

- até 3 (três) dias úteis, tendo o prazo iniciado no dia útil seguinte ao do recebimento do e-mail;
- Até 3 (três) horas, desde que o e-mail seja direcionado em dias úteis, entre 08h00 e 16h00, para demandas urgentes podendo, a requerimento da Unimed São José do Rio Preto – Cooperativa de Trabalho Médico, ser prorrogado por até 1 (um) dia útil;

5. Da gratuidade

O ajuste não possui caráter oneroso, inexistindo, assim, repasse de recursos entre as partícipes.

6. Do prazo

O ajuste ora proposto vigorará pelo prazo de 60 (sessenta) meses, podendo as partes a qualquer tempo encerrar a parceria, mediante notificação prévia de 60 (sessenta) dias, em atenção à Cláusula Oitava, §1º do instrumento da parceria e do art. 42, inciso XVI da Lei Federal nº 13.019/2014.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

FLORISVALDO ANTORIO FIORENTINO JUNIOR

Defensor Público-Geral

UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO – COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

DR. JOSÉ LUIS CRIVELLIN

Presidente

DR. JOSÉ LUIS ESTEVES FRANCISCO

Vice-Presidente



Documento assinado eletronicamente por **Thomaz Fiterman Tedesco, Defensor Público Coordenador da Assessoria Jurídica**, em 03/11/2022, às 09:53, conforme art. 4º, da Lei 14.063/2020.



Documento assinado eletronicamente por **José Luis Crivellin**, **Usuário Externo**, em 08/11/2022, às 16:46, conforme art. 4º, da Lei 14.063/2020.



Documento assinado eletronicamente por **Jose Luis Esteves Francisco**, **Usuário Externo**, em 08/11/2022, às 16:48, conforme art. 4º, da Lei 14.063/2020.



Documento assinado eletronicamente por **Florisvaldo Antonio Fiorentino Junior**, **Defensor Público-Geral do Estado**, em 16/11/2022, às 18:43, conforme art. 4º, da Lei 14.063/2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://www.defensoria.sp.def.br/sei/autenticidade_documento informando o código verificador **0314553** e o código CRC **45B46BAF**.

Rua Boa Vista, 200 8º andar - Bairro Centro - CEP 01014-000 - São Paulo - SP - www.defensoria.sp.def.br

2022/0006671

DPAI ASCOV - 0314553v6