



TERMO DE COOPERAÇÃO Nº 06/2021

PROCESSO Nº 1838/2020

**TERMO DE COOPERAÇÃO QUE ENTRE SI
CELEBRAM A DEFENSORIA PÚBLICA DO
ESTADO DE SÃO PAULO E QUALICORP
ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S.A,
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, Excelentíssimo Senhor Doutor **FLORISVALDO ANTONIO FIORENTINO JÚNIOR**, portador do RG nº 33.219.999-X e inscrito no CPF sob o nº 285.827.608-09, e **QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S.A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 07.658.098/0001-18, com sede na Rua Dr. Plínio Barreto, 365 – 2º Andar | São Paulo – SP - CEP 01313-020, doravante denominada **QUALICORP**, neste ato representada por seu Ouvidor, o Senhor **ELIZEU PEREIRA DO AMARAL**, portador do RG SP nº 23.134.049-7 e inscrito no CPF sob o nº 164.142.158-48, e por sua procuradora, a Senhora **NILVA RAMOS SILVINO**, portadora do RG SP nº 15.585.014-3 e inscrita no CPF sob o nº 066.911.148-17:

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 *múnus* 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 **QUALICORP** 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 **TERMO DE COOPERAÇÃO**, nos termos da Lei Federal nº 8.666/93, que será regido pelas cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente **TERMO** 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** que estejam relacionadas à prestação da assistência à saúde suplementar pela **QUALICORP**, conforme especificidades do plano de trabalho ora anexo, parte integrante e indissociável deste **TERMO**.

§ 1º - Compreende-se, ainda, no objeto deste Termo a disponibilização, pela **QUALICORP**, 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 **TERMO** 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 **TERMO**, 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 **QUALICORP**;

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:

a) 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**;

b) Nas hipóteses em que o/a Defensor/a Público/a natural entenda pela possibilidade de resolução extrajudicial, expedir ofício numerado para o endereço eletrônico defensoria@qualicorp.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 administradora





contratada, relatando a demanda na qual esteja envolvida a **QUALICORP**, observada a Lei 9.656, de 3 de junho de 1.998 e a Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar – RN n. 196, de 14 de julho de 2009, 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 de um dos números 4002-0999, (11) 3191-5618, (11) 3191-5460 ou (11) 3191-5116;

- c) Analisar os dados encaminhados pela **QUALICORP** relativos aos atendimentos que foram prestados por este fluxo diferenciado estabelecido neste **TERMO**;
- d) Promover eventos em conjunto com a **QUALICORP**, 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;
- e) Promover e participar dos mutirões de atendimento, a serem organizados conjuntamente com a **QUALICORP**;

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

À **QUALICORP** caberá:

- a) Indicar, na celebração do presente **TERMO**, 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;

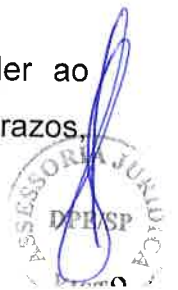




- b) Receber as demandas apresentadas através dos canais de comunicação citados, gerando número de protocolo de atendimento;
- c) Compartilhar com a **DEFENSORIA** os dados relativos aos atendimentos encaminhados por esta;
- d) Promover eventos em conjunto com a **DEFENSORIA**, para divulgação dos resultados 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;
- e) 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**;
- f) Responder às demandas encaminhadas somente nos dias úteis e em horário comercial (de 9:00h às 18:00h), por escrito, através do endereço eletrônico defensoria@qualicorp.com.br, informando a possibilidade de solução extrajudicial do conflito ou a impossibilidade, e, nesta eventualidade, acompanhado de esclarecimentos;

§ 1º - Os prazos de resposta para estas demandas serão: até 3 (três) dias úteis, tendo o prazo início no dia útil seguinte ao do recebimento do email. Em razão das circunstâncias do caso e observado o disposto no Artigo 2º da RN nº 196/2009, o/a Defensor/a Público/a poderá requerer tratamento urgente da demanda, e nestes casos o prazo para resposta será de 3 (três) horas. Os prazos para os casos considerados urgentes serão contados minuto a minuto a partir do recebimento do e-mail pela Administradora.

§ 2º – Nos casos em que a Administradora se comprometa em atender ao consumidor, ela informará as providências adotadas e, eventualmente, os prazos, que poderão ultrapassar os estabelecidos anteriormente.





§ 3º – O/a Defensor/a Público/a assinalará no ofício se a demanda será classificada como urgente, podendo a Administradora, de forma fundamentada, solicitar a reclassificação.

§ 4º – Nos casos classificados como urgentes, a Administradora poderá solicitar a prorrogação do prazo por até 1 (um) dia útil, desde que justificada e caso a natureza da demanda assim suporte. Caso a Administradora 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.

§ 5º. 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

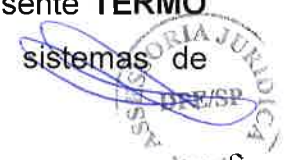
As partícipes comprometem-se a adotar todas as precauções necessárias durante a execução do presente **TERMO** visando a garantir total sigilo de informações e dados pessoais, nos termos da Lei federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral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

§1º – Para consecução dos objetivos desta cláusula, deverá a **ENTIDADE**:

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 **TERMO**, de acordo com Política de Tratamento de Dados previstas neste **TERMO**, bem como à luz dos atos normativos da **DEFENSORIA**, 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 **TERMO** 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. Comunicar à **DEFENSORIA**, o mais breve possível, pelos meios previstos na Cláusula Décima Primeira, a ocorrência de qualquer incidente de segurança relacionado ao tratamento de dados pessoais objeto do presente **TERMO**;

§2º – Em havendo solicitação de informações à **ENTIDADE** oriundas do/a titular dos dados, de autoridade de proteção de dados ou terceiro, que se refiram ao tratamento de Dados Pessoais, à **ENTIDADE** comunicará, de imediato, à **DEFENSORIA** para apreciação;

§3º - A **ENTIDADE** 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 **TERMO** sob pena de responsabilização.

§4º - A parte será responsabilizada, por seus atos ou omissões a que derem causa, por quaisquer multas impostas por autoridades de proteção de dados como pena à **ENTIDADE** ou à **DEFENSORIA** por violarem a lei de proteção de dados.

CLÁUSULA SEXTA – DO NÃO REPASSE DE RECURSOS

O presente **TERMO** 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 **TERMO**:

§ 1º - 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;

§ 2º - Por parte da **QUALICORP**, o Ouvidor, Elizeu Pereira do Amaral, que poderá ser contatado pelo NUDECON em qualquer circunstância considerada como





necessária para a consecução dos objetivos do presente termo através dos (11) 3191-3852, (11) 97508-6112 e eamaral@qualicorp.com.br.

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

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

§ 1º. O **TERMO** poderá ser denunciado pelas partícipes a qualquer tempo, mediante notificação por escrito, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

§ 2º 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 **TERMO** 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 **TERMO** 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 **TERMO**, com a exclusão de qualquer outro.





Por estarem assim justos e de acordo, firmam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para que surta seus efeitos jurídicos e legais.

São Paulo 05 de outubro de 2021.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

FLORISVALDO ANTONIO FIORENTINO JUNIOR

Defensor Público-Geral

QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S.A

ELIZEU PEREIRA DO AMARAL

Ouvidor

NILVA RAMOS SILVINO

Procuradora

TESTEMUNHAS:

1. - Karina Martinez Cidre Joaquim
RG: 37.000.232-6
NOME Oficial de Defensoria Pública
Defensoria Pública do Estado de São Paulo
RG

2. - Gustavo Cavaleri Dias
Assistente Técnico I
RG: 37.082.254-6
Defensoria Pública do Estado de São Paulo
RG





PLANO DE TRABALHO

1. Parceiros

- QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S.A

CNPJ: 07.658.098/0001-18

Endereço: Rua Dr. Plínio Barreto, 365 – 2º Andar | São Paulo – SP - CEP 01313-020

- 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


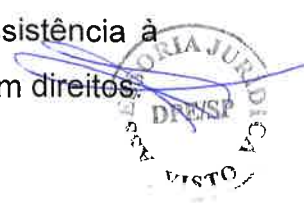
2. OBJETO DA PROPOSTA

Termo de cooperação visando facilitar o intercâmbio de informações entre a Defensoria Pública do Estado e a Qualicorp, 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

3. DOS COMPROMISSOS

Para execução da parceria, a Qualicorp 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 resolução da demanda;
- 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 Qualicorp 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 Qualicorp 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 Qualicorp;
- d) Promover eventos em conjunto com a Qualicorp, 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 Qualicorp.

Forma de operacionalização:

Os/as Defensores/as Públicos/as devem encaminhar todo tipo de demanda, seja individual ou coletiva, através do endereço eletrônico defensoria@qualicorp.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 4002-0999, (11) 3191-5618, (11) 3191-5460 ou (11) 3191-5116.





Do canal de atendimento:

O atendimento dar-se-á por intermédio do encaminhamento da demanda ao endereço eletrônico defensoria@qualicorp.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 para demandas urgentes podendo, a requerimento da Qualicorp, 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.

São Paulo, 05 de outubro de 2021.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO
FLORISVALDO ANTONIO FIORENTINO JUNIOR
Defensor Público-Geral

QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S.A

ELIZEU PEREIRA DO AMARAL
Ouvidor

NILVA RAMOS SILVINO
Procuradora

