



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL
Diretoria de Contratos e Convênios
Gerência de Convênios e Prestação de Contas

TERMO DE COOPERAÇÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM A DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL E QUALLITY PRÓ SAÚDE VISANDO A REGULAMENTAÇÃO DA SOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE CONFLITOS, MEDIANTE AS CLÁUSULAS E CONDIÇÕES SEGUINTES

DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL – doravante denominada DPDF, com sede administrativa no SIA Trecho 17, Rua 07, Lote 45, Brasília/DF, neste ato representada pelo Exmo. Sr. **CELESTINO CHUPEL**, na qualidade de Defensor Público-Geral, no uso de suas atribuições que lhe foram conferidas pelo artigo 97-A, incisos III e VII c/c artigo 100 da Lei Complementar 80/94 em conformidade com a Emenda à Lei Orgânica do Distrito Federal nº 61/2012, e **QUALLITY PRÓ SAÚDE PLANO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 09.433.795/0001- 04, com sede no Setor de Rádio e Televisão Sul, Quadra 701, Conjunto L, Número 38, Bloco 1, Lojas 10 e 20 e Bloco 2, Lojas 44 e 50, Edifício Assis Chateaubriand, Asa Sul, Brasília-DF, CEP 70.340-906, neste ato representada pelo Sr. **DÚLIO CÉSAR LOPES DE SANTANA**, portador da Carteira Nacional de Habilitação nº 00353681288 DETRAN/DF e do CPF nº 865.123.151-20, na qualidade de Administrador, resolvem celebrar o presente Termo de Cooperação, mediante as seguintes cláusulas e condições:

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 NUDECON 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 dos fornecedores 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:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto do presente Termo de Cooperação o interesse comum dos signatários em estabelecer procedimento e canal de comunicação formal, viabilizando à solução extrajudicial de potenciais demandas de saúde suplementar de assistidos da DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL e que envolvam a QUALLITY PRÓ SAÚDE PLANO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA, no âmbito do Distrito Federal.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS ATRIBUIÇÕES DOS COOPERANTES

I – À Defensoria Pública do Distrito Federal caberá:

- a) Realizar a triagem própria de atendimento e conferência da documentação adequada, assim como o protocolo do atendimento realizado pela operadora antes do assistido se dirigir à Defensoria.
- b) Verificando-se a existência de demanda na qual esteja envolvida esta Operadora, observada a Lei 9.656, de 3 de junho de 1.998 e a Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar – RN n. 515, de 29 de abril de 2022, o Defensor Público deverá expedir ofício numerado para o endereço eletrônico JURÍDICO@QUALLITYPROSAUDE.COM.BR, fornecendo os dados do cliente e CPF relatando a demanda, anexando os documentos pertinentes.
- c) Caso os canais de comunicação supracitados não forneçam resposta aos questionamentos nos prazos acordados neste Termo, sem qualquer justificativa, ou caso a resposta seja negativa, a Defensoria Pública, formado seu juízo de convencimento pela viabilidade do pleito do assistido, tomará as medidas jurídicas cabíveis.

II – À QUALLITY PRÓ SAÚDE PLANO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA S. A. 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.

a.1 – Para contato e operacionalização dos itens acima, são indicados os seguintes endereços eletrônicos: juridico@quallityprosaude.com.br, com cópia para wendel.costa@quallityprosaude.com.br e marcia.rodrigues@quallityprosaude.com.br.

Contatos telefônicos (preferencialmente via WhatsApp):

(61)99137-6094 (contato principal) – Márcia Rodrigues

(61) 98103-4469 (contato secundário) – Bianca Araújo

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

c) SEMPRE responder às demandas encaminhadas nos dias úteis e em horário comercial (das 9h às 18h), por escrito, ao endereço eletrônico e-mail: najconsumidor@defensoria.df.gov.br, informando a possibilidade de solução extrajudicial do conflito ou a impossibilidade, e, nesta eventualidade, acompanhado de esclarecimentos, justificativas e fundamentação legal nas regras do setor.

c.1 – Os prazos de resposta para estas demandas serão:

a) de **até 1 (uma) hora para os casos de extrema urgência**, assim indicados em relatório médico, hipótese na qual, após o envio de e-mail, deverá a Defensoria Pública entrar em contato telefônico pelos números indicados para buscar dar ciência e buscar solução do conflito;

b) de **até 1 (um) dia para os casos de urgência**, assim indicados em relatório médico, hipótese na qual, após o envio de e-mail, deverá a Defensoria Pública entrar em contato telefônico pelos números indicados para buscar dar ciência e buscar solução do conflito;

c) de **até 3 (três) dias úteis, para os demais casos**.

c.2 – Nos casos em que a Operadora se comprometa em atender ao consumidor, informará as providências adotadas e, eventualmente, os prazos, que não poderão ultrapassar aqueles previstos no art. 3º da Resolução Normativa da ANS 566.

c.3 – O Defensor Público assinalará no ofício se a demanda será classificada como urgente ou de extrema urgência;

c.4 – Nos casos classificados como urgentes, a Operadora 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 Operadora informe que o prazo, prorrogado ou não, é insuficiente para esclarecimentos ou atendimento ao consumidor, o Defensor Público poderá entender que a tentativa de solução extrajudicial está encerrada, e tomar as medidas jurídicas cabíveis.

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

CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

O presente termo será firmado por prazo indeterminado, a partir da sua assinatura, podendo ser rescindido a qualquer tempo, mediante aviso prévio de 72 horas.

CLÁUSULA QUARTA - DO CUMPRIMENTO DA LEI Nº 13.709/2018

4.1 As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis repassados em decorrência da execução da cooperação técnica, em consonância com o disposto na Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), sendo vedado o repasse das informações a outras organizações ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do objeto do acordo.

4.2 As partes responderão administrativa e judicialmente, em caso de causarem danos patrimoniais, morais, individual ou coletivo, aos titulares de dados pessoais, repassados em decorrência da execução do presente ajuste, por inobservância à LGPD.

4.3 Em atendimento ao disposto na LGPD, as partes, com vistas à firmatura do instrumento jurídico em tela, detém o acesso a dados pessoais dos respectivos representantes legais, tais como: número do Cadastro da Pessoa Física (CPF), endereço eletrônico, e cópia do documento de identificação.

4.4 As partes declaram que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e, se comprometem a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação, com intuito de proteção dos dados pessoais repassados.

4.5 O canal de comunicação em caso de incidentes de segurança será a Unidade Gestora da Lei Geral de Proteção de Dados (UGLGD), por intermédio do endereço de correio eletrônico: uglgpd@defensoria.df.gov.br.

CLÁUSULA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

O presente Termo de Cooperação não implica compromissos financeiros ou transferências de recursos entre as partes.

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

CELESTINO CHUPEL

Defensor Público-Geral

DÚLIO CÉSAR LOPES DE SANTANA

Administrador



Documento assinado eletronicamente por **Dulio Cesar Lopes de Santana, Usuário Externo**, em 27/02/2023, às 11:44, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **CELESTINO CHUPEL - Matr.0118377-X, Defensor(a) Público(a)-Geral**, em 02/03/2023, às 11:54, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=106320977)
verificador= **106320977** código CRC= **0C9DDB62**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SIA Trecho 17, Rua 7, Lote 45 - Bairro Zona Industrial Guará - CEP 71200-219 - DF