



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

Plano de Trabalho - DPDF/SUAG/UNIORC/DICON/GECONV

## **PLANO DE TRABALHO**

REFERENTE À CELEBRAÇÃO DE TERMO DE COOPERAÇÃO ENTRE A DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL E A QUALITY PRÓ SAÚDE PLANO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA, VISANDO À REGULAMENTAÇÃO DA SOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE CONFLITOS.

### **1. DO OBJETO**

Estabelecer procedimento e canal de comunicação formal, viabilizando a solução extrajudicial de potenciais demandas de saúde suplementar de assistidos da Defensoria Pública do Distrito Federal e que envolvam a Quality Pró Saúde Plano de Assistência Médica Ltda, no âmbito do Distrito Federal.

### **2. DA JUSTIFICATIVA**

O termo a ser celebrado tem justificativa na cooperação entre a DPDF e a empresa Quality Pró Saúde, que visa dar agilidade na solução de conflitos e permitir que seja dada solução às demandas de assistidos da Defensoria Pública sem necessidade de um processo judicial.

### **3. OBJETIVOS**

- 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.
- Reduzir o número de ações judiciais ao já abarrotado Poder Judiciário, por meio de solução célere dos conflitos, através da conciliação.
- Não ajuizamento de ações, a solução extrajudicial dos conflitos e a satisfação dos clientes dos fornecedores.
- Padronização do procedimento da solução extrajudicial de conflitos entre a Defensoria Pública e os fornecedores.

### **4. ATRIBUIÇÕES DAS PARTES**

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@QUALITYPROSAUDE.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 QUALITY 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@qualityprosaude.com.br](mailto:juridico@qualityprosaude.com.br), com cópia para [wendel.costa@qualityprosaude.com.br](mailto:wendel.costa@qualityprosaude.com.br) e [marcia.rodrigues@qualityprosaude.com.br](mailto:marcia.rodrigues@qualityprosaude.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](mailto: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.

## 5. METAS A SEREM ATINGIDAS

Regulamentação da solução extrajudicial de conflitos.

## 6. ETAPAS OU FASES DE EXECUÇÃO

- Os trabalhos terão início desde a dada da vigência do termo sem prazo determinado, iniciando-se sempre após provocação da Defensoria Pública do Distrito Federal que, após triagem própria de atendimento e conferência da documentação adequada, assim como do protocolo do atendimento realizado pela operadora antes do assistido se dirigir à Defensoria Pública, expedirá ofício numerado para o endereço eletrônico JURÍDICO@QUALLITYPROSAUDE.COM.BR, fornecendo os dados do cliente e CPF relatando a demanda, anexando os documentos pertinentes, nos termos da Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar – RN n. 196, de 14 de julho de 2009.
- A despeito do objeto central ser a busca de solução extrajudicial de conflitos, a falta de resposta aos questionamentos ou a resposta negativa levará a Defensoria Pública à tomada das providências judiciais cabíveis.
- Ao receber a demanda, a empresa QUALLITY PRÓ SAÚDE gerará número de protocolo de atendimento e responderá às demandas encaminhadas por escrito ao endereço eletrônico 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, nos termos previstos no item II, c.1 a c.4 do termo de cooperação.

## 7. PREVISÃO DE INÍCIO E FIM DA EXECUÇÃO DO OBJETO, BEM ASSIM DA CONCLUSÃO DAS ETAPAS OU FASES PROGRAMADAS

O início da execução dar-se-á a partir da assinatura do Termo de Cooperação e terá vigência por prazo indeterminado, podendo ser rescindido a qualquer tempo, mediante aviso prévio de 72 horas.

## 8. PÚBLICO-ALVO

Consumidores assistidos do Núcleo de Defesa do Consumidor - NUDECON.

## 9. RECURSOS FINANCEIROS

Não haverá compromissos financeiros, transferência de recursos entre as partes ou qualquer gasto próprio ao desenvolvimento do trabalho.

**ANTÔNIO CARLOS FONTES CINTRA**

Defensor Público do Núcleo de Defesa do Consumidor

**DÚLIO CÉSAR LOPES DE SANTANA**

Administrador

APROVO o presente Plano de Trabalho em cumprimento ao disposto no §1º do Art. 116, da Lei nº 8666/1993.

**FRANCINEIDE RODRIGUES RIBEIRO**

Subsecretária de Administração Geral - Substituta



Documento assinado eletronicamente por **ANTÔNIO CARLOS FONTES CINTRA - Matr.0113273-3, Defensor Público**, em 24/02/2023, às 19:18, 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 **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 **FRANCINEIDE RODRIGUES RIBEIRO - Matr.0252065-6, Subsecretário(a) de Administração Geral substituto(a)**, em 27/02/2023, às 12:45, 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= **106214907** código CRC= **B2C38909**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

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