



DEFENSORIA PÚBLICA

DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

NUDECON

Núcleo de Defesa do Consumidor

Rua São José nº 35, 13º andar, Centro, RJ – CEP 20010-020

Tel.: 28682100, Ramais: 121 e 307

nudecon@dpge.rj.gov.br

coordnudecondpgerj@gmail.com

O Núcleo de Defesa do Consumidor - **NUDECON** - é o núcleo especializado da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro que antes mesmo da publicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) possui a incumbência de tutelar e promover os direitos dos consumidores fluminenses hipossuficientes a partir da premissa básica que os define juridicamente: a sua vulnerabilidade.

ATUAÇÃO DO **NUDECON**

O **NUDECON** promove a defesa ampla dos consumidores através de diversas frentes:

- Atendimento individual.
- Departamento de conciliação permanente.
- Tutela coletiva.
- Comissão de prevenção e tratamento ao superendividamento.
- Aparelhamento e aperfeiçoamento dos Defensores Públicos com atuação em matéria consumerista através da Assessoria Consumidor (assessoriaconsumidor@dpge.rj.gov.br e assessoriaconsumidordpgerj@gmail.com)
- Participação em projetos de políticas públicas e de educação em direitos (consumidor.gov.br).

ATENDIMENTO INDIVIDUAL

Diariamente, os Defensores do atendimento individual atendem e orientam consumidores, nos termos da Deliberação de nº 78 do CS.

Este atendimento poderá resultar em tentativa de conciliação/contato com os fornecedores, propositura de ação ou outra medida cabível.

DEPARTAMENTO DE CONCILIAÇÃO PERMANENTE



Inspirado pela busca do constante diálogo e necessidade de ver a Defensoria Pública como protagonista na solução dos conflitos envolvendo relações de consumo, são realizadas dentro da estrutura **NUDECON** seções conciliatórias extrajudiciais, que tanto podem acontecer de forma presencial quanto através de contato telefônico ou via internet com as empresas parceiras.

Tal frente de trabalho é responsável por grande diminuição da propositura de ações, antecipando ao consumidor a solução do conflito estabelecido entre ele e o respectivo fornecedor.

Esta filosofia conciliatória existe tanto no âmbito do atendimento individual quanto no âmbito da tutela coletiva, haja vista que proporciona a oportunidade da Defensoria Pública intervir positiva e diretamente na relação entre assistido e fornecedor.



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
FUNÇÃO ESSENCIAL À JUSTIÇA

NUDECON NÚCLEO DE DEFESA
DO CONSUMIDOR

TERMO DE COOPERAÇÃO

TERMO DE COOPERAÇÃO QUE ENTRE SI
CELEBRAM A DEFENSORIA PÚBLICA DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO E, VISANDO A
REGULAMENTAÇÃO DA SOLUÇÃO
EXTRAJUDICIAL DE CONFLITOS, MEDIANTE AS
CLÁUSULAS E CONDIÇÕES SEGUINTE

A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, inscrita no CNPJ sob o n. 31.443.526/0001-70, pelo NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – NUDECON, situado na Rua São José, nº 35, 13º andar, Centro, Rio de Janeiro, CEP 20010-020, representado por sua coordenadora, Patrícia Cardoso Maciel Tavares, Defensora pública, matrícula nº 817.908-7, e Bradesco Saúde, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 92.693.118/000-1, com sede na barão de Itapagipe, nº 225, parte – Rio Comprido, neste ato representada por Gisele Garuzi Oggioni de Araujo, 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.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Núcleo de Defesa do Consumidor (NUDECON)
Rua São José, nº 35 / 13º andar – Edifício Goragom Menezes Côrtes
Centro, Rio de Janeiro/RJ – CEP 20.010-020
Tel.: 2868-2100 / r. 302 e 304



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
FUNÇÃO ESSENCIAL À JUSTIÇA

NUDECON NÚCLEO DE DEFESA
DO CONSUMIDOR

CONSIDERANDO que o NUDECON vem realizando a conciliação extrajudicial prévia dos conflitos de maneira não padronizada 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 dos consumidores.

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

Resolvem:

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Núcleo de Defesa do Consumidor (NUDECON)
Rua São José, nº 35 / 13º andar - Edifício Garagem Menezes Côrtes
Centro, Rio de Janeiro/RJ - CEP 20.010-020
Tel.: 2868-2100 / r. 302 e 304



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
FUNÇÃO ESSENCIAL À JUSTIÇA

NUDECON NÚCLEO DE DEFESA
DO CONSUMIDOR

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 a solução extrajudicial de potenciais demandas de saúde suplementar de assistidos da Defensoria Pública, no âmbito do Estado do Rio de Janeiro.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS ATRIBUIÇÕES DOS COOPERANTES

I – À Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro 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 a defensoria.
- b) Verificando-se a existência de demanda do consumidor definida na Lei nº 9.656/98, o Defensor Público deverá expedir ofício numerado para o endereço eletrônico (email: defensoria.eletivo@bradescoseguros.com.br e/ ou defensoria.urgente@bradescoseguros.com.br), fornecendo os dados do consumidor, em especial o nome, CPF e número de cadastro junto à operadora contratada, relatando a demanda, anexando os documentos pertinentes, em especial o laudo médico atualizado. Após a expedição do ofício, o Defensor Público deverá estabelecer contato telefônico com a operadora de planos de saúde através do número 21 25030150.
- c) Caso os canais de comunicação supracitados não forneçam resposta aos questionamentos nos prazos acordados neste Termo, sem qualquer justificativa,

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Núcleo de Defesa do Consumidor (NUDECON)
Rua São José, nº 35 / 13º andar – Edifício Gorgem Mendes Côrtes
Centro, Rio de Janeiro/RJ – CEP 20.010-020
Tel.: 2868-2100 / r. 302 e 304



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
FUNÇÃO ESSENCIAL À JUSTIÇA

NUDECON NÚCLEO DE DEFESA
DO CONSUMIDOR

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 Operadora de Planos de Saúde 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.
 - b.1 – Os cooperantes terão um prazo de 180 dias para dar início ao fornecimento de número de protocolo de atendimento referente as demandas encaminhadas pela Defensoria Pública.
- c) SEMPRE responder às demandas encaminhadas nos dias úteis e em horário comercial (de 9:00h às 18:00h), por escrito, através do endereço eletrônico defensoria.eletivo@bradescoseguros.com.br e/ ou defensoria.urgente@bradescoseguros.com.br informando a possibilidade de solução extrajudicial do conflito ou a impossibilidade, e, nesta eventualidade, sempre que possível, acompanhado de esclarecimentos.



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
FUNÇÃO ESSENCIAL À JUSTIÇA

NUDECON NÚCLEO DE DEFESA
DO CONSUMIDOR

c.1 - Os prazos de resposta para estas demandas serão: até 3 (três) horas para urgências e emergências definidas na Lei n. 9656/98 art 35c incisos I, II e III, e de até 3 (três) dias úteis para os demais casos. O prazo para os casos considerados urgência e emergência serão contados minuto a minuto a partir do recebimento do email pela Operadora; e, os demais casos, terão seu prazo iniciado no dia útil seguinte ao do recebimento do email.

c.2 - 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 na alínea "c".

c.3 - O Defensor Público assinalará no ofício se a demanda será classificada como urgência/emergência, podendo a Operadora, de forma fundamentada, solicitar a reclassificação.

c.4 - Nos casos classificados como urgência/emergência, a Operadora poderá solicitar a prorrogação do prazo por 1 (uma) hora ou mais desde que justificada. 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.

CLAUSULA TERCEIRA - DA VIGENCIA E RESCISÃO

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Núcleo de Defesa do Consumidor (NUDECON)
Rua São José, nº 35 / 2º andar - Edifício Garagem Meneses Côrtes
Centro, Rio de Janeiro/RJ - CEP 20.020-020
Tel.: 2868-2100 / r. 302 e 304



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
FUNÇÃO ESSENCIAL À JUSTIÇA

NUDECON NÚCLEO DE DEFESA
DO CONSUMIDOR

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

CLÁUSULA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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.

Rio de Janeiro, 25 de Agosto de 2015.

Gisele Garuzi Oggioni de Araujo

RG nº 10074698-1 / CPF nº 042.588.357-31

Patricia Cardoso
Defensora Pública
RJ nº 1.114.000-1

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Núcleo de Defesa do Consumidor (NUDECON)
Rua São José, nº 35 / 13º andar – Edifício Garagem Meneses Côrtes
Centro, Rio de Janeiro/RJ – CEP 20.010-020
Tel.: 2865-2100 / r. 302 e 304

ESTATÍSTICA:

RELATÓRIO ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA

Atendimentos	53	MARÇO 2015	
Iniciais Distribuídas	13	Antecipações de Tutela Deferidas	13
Conciliações	20		
Outros	20		
ABRIL 2015			
Atendimentos	80		
Iniciais Distribuídas	10	Antecipações de Tutela Deferidas	10
Conciliações	22		
Outros	46		
MAIO 2015			
Atendimentos	68		
Iniciais Distribuídas	20	Antecipações de Tutela Deferidas	18
Conciliações	20		
Outros	28		
JUNHO 2015			
Atendimentos	47		
Iniciais Distribuídas	13	Antecipações de Tutela Deferidas	12
Conciliações	19		
Outros	15		
JULHO 2015			
Atendimentos	45		
Iniciais Distribuídas	12	Antecipações de Tutela Deferidas	12
Conciliações	15		
Outros	17		
AGOSTO 2015			
Atendimentos	66		
Iniciais Distribuídas	9	Antecipações de Tutela Deferidas	9
Conciliações	28		
Outros	29		

SETEMBRO 2015			
Atendimentos	76		
Iniciais Distribuídas	15	Antecipações de Tutela Deferidas	12 (1 aguardando, 1 indeferimento, 1 exigência)
Conciliações	17		
Outros	44		
OUTUBRO 2015			
Atendimentos	77		
Iniciais Distribuídas	15	Antecipações de Tutela Deferidas	12 (1 aguardando, 1 indeferimento, 1 exigência)
Conciliações	20		
Pendências	26		
Outros	16		
NOVEMBRO 2015			
Atendimentos	75		
Iniciais Distribuídas	8	Antecipações de Tutela Deferidas	8
Conciliações	24		
Outros	43		
DEZEMBRO 2015			
Atendimentos	37		
Iniciais Distribuídas	6	Antecipações de Tutela Deferidas	
Conciliações	13		
Outros	18		

1 - Não configurada hipossuficiência/encaminhado para Núcleo de Fazenda Pública/Orientação jurídica/impossibilidade jurídica do pedido/ausência de documentação.

JANEIRO 2016			
Atendimentos	54		
Iniciais Distribuídas	16	Antecipações de Tutela Deferidas	12
Conciliações	17		
Outros	21		
FEVEREIRO 2016			
Atendimentos	39		
Iniciais Distribuídas	12	Antecipações de Tutela Deferidas	7 (5 aguardando)
Conciliações	9		
Outros	18		
MARÇO 2016			
Atendimentos	91		
Iniciais Distribuídas	16	Antecipações de Tutela Deferidas	8 (8 aguardando)
Conciliações	25		
Outros	51		

2 - A partir de janeiro de 2016, o Departamento de Saúde do NUDECON passou a abarcar não somente as emergências médicas mas todas as demandas oriundas de contratos de assistência médica e hospitalar na saúde suplementar.