

**TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ E O(A) HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA S/A, OBJETIVANDO A ADEÇÃO AO PROJETO PRÉ-PROCESSUAL EMPRESARIAL. (SEI Nº 8507192-56.2025.8.06.0000).**

**TCT Nº 10/2025**

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ**, com sede na Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambéba, Fortaleza- CE, inscrito no CNPJ nº 09.444.530/0001-01, doravante denominado TJCE, neste ato representado por seu presidente, Desembargador Heráclito Vieira de Sousa Neto, e pelo Desembargador Francisco Lucídio de Queiroz Júnior, Supervisor do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará e o(a) **HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA S/A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 63.554.063/0001-98, com sede na Av. Heráclito Graça, nº 406, Centro, Fortaleza/CE, neste ato representado pelo Dr. Daniel Soares Cavalcanti, brasileiro, advogado, inscrito no CPF sob o nº [REDACTED] e na [REDACTED], doravante denominada HAPVIDA, resolvem, com base na legislação em vigor, celebrar o presente Termo de Cooperação Técnica mediante as cláusulas e condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

No art. 184, da Lei Federal nº 14.133/21 com suas alterações, que trata dos convênios, acordos, ajustes e outros instrumentos congêneres celebrados por órgãos e entidades da Administração Pública.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO**

O presente Termo de Cooperação Técnica tem por objetivo a adesão ao Projeto Pré-Processual Empresarial, do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do TJCE, voltado à resolução consensual de conflitos através do atendimento de

demandas de consumo cadastradas na seara Pré-Processual, nos termos da Resolução nº 125/2010 do CNJ e Resolução nº 07/2020 do Órgão Especial do TJCE.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS ATRIBUIÇÕES DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

Para a consecução do presente TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA, o TJCE compromete-se a:

I. Fiscalizar, auditar e supervisionar a iniciativa, através do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Conflitos – NUPEMEC, criando rotinas e procedimentos de trabalho necessários à execução e uniformização das atividades.

II. Divulgar a iniciativa, o formulário de atendimento e os contatos disponibilizados pela empresa participante, em seu sítio eletrônico e mídias sociais.

III. Atuar, por meio dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania designados no Projeto, na execução das seguintes atividades:

- a) Cadastrar as demandas recebidas pelo formulário de atendimento no fluxo Pré-Processual;
- b) Enviar para a empresa participante, por meio do e-mail indicado, a demanda captada pelo formulário e os documentos que a acompanham, para análise;
- c) Indicar data e horário para a realização dos atendimentos presenciais, caso a empresa faça a opção por esta modalidade;
- d) Agendar e realizar audiência de conciliação, caso seja solicitado;
- e) Encaminhar devolutiva à parte reclamante para as providências cabíveis, formalizando o acordo caso haja manifestação positiva por parte da empresa, ou fornecendo orientações necessárias ao prosseguimento da demanda na situação da empresa conveniente ter se manifestado contrária à pretensão, por meio do setor de Cidadania.
- f) Homologar os acordos firmados na seara Pré-Processual, em caso de composição.

### **CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DO(A) HAPVIDA**

Para consecução do objeto do presente Termo de Cooperação Técnica, o(a) HAPVIDA compromete-se a:

I. Disponibilizar e-mail e equipe para atendimento das demandas encaminhadas pelo projeto;

II. Designar equipe de prepostos ou representantes jurídicos com poderes de negociação para atendimento dos interessados;

III. Viabilizar a análise e tratativa dos casos enviados, nos prazos abaixo designados, contados do recebimento da reclamação, por e-mail, encaminhada pelo CEJUSC, contendo o nome completo do beneficiário, número da carteira de identificação, cópias do RG ou similar com foto e o número do protocolo de atendimento da Operadora, e indicação de algum dos assuntos previamente listados pela Operadora.

- a) Até 05 dias úteis, para os casos referentes a rescisão contratual por inadimplência -plano individual e negativação do nome do consumidor nos órgãos de proteção ao crédito;
- b) Até 10 dias úteis, para os casos referentes a negociação de débitos – contratos individuais, cobrança indevida, alteração de dados, autorização de consultas e exames, agendamento de consultas, exames e de procedimentos/cirurgias;
- c) Até 20 dias úteis, para os casos referentes a pedido de reembolso – procedimentos com cobertura prevista no rol vigente da ANS.

IV. Repassar ao CEJUSC o resultado da análise realizada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, para comunicação ao solicitante, seja com uma proposta de acordo, com a solicitação do agendamento de uma sessão de conciliação para prosseguimento das tratativas, ou com a recusa de atendimento e sua justificativa.

V. Participar de audiências de conciliação Pré-Processuais referentes ao projeto, quando designadas pelo CEJSUC, comprometendo-se a encaminhar representante com poderes para negociação e conhecimento da causa.

VI. Auxiliar o NUPEMEC na confecção dos formulários de atendimento, indicando as situações em que o mesmo poderá ser realizado e pontuando eventuais restrições.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DOS RECURSOS**

Cada um dos partícipes arcará com as despesas ou quaisquer outros ônus decorrentes de suas responsabilidades e competências.

Parágrafo Único – O presente termo não envolve repasse de recursos públicos, bem como inexistente vínculo de natureza trabalhista entre as partes.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DO GESTOR**

Fica designado como gestor do presente Termo de Cooperação, o Desembargador Supervisor do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de conflitos do TJCE.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA**

O prazo de vigência deste Termo de Cooperação será de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado, por assentimento das partes, mediante Termo Aditivo.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DAS ALTERAÇÕES**

Mediante concordância dos partícipes, este Termo de Cooperação poderá ser alterado, a qualquer tempo, por meio de Aditivos, permitindo-se a supressão e/ou inclusão de novas cláusulas.

#### **CLÁUSULA NONA – DA DENÚNCIA OU RESCISÃO**

O presente ajuste poderá ser rescindido, a qualquer tempo, mediante notificação prévia, por escrito, devendo ser observado o prazo de 180 (cento e oitenta) dias de antecedência.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DOS CASOS OMISSOS**

Os casos omissos que surgirem na vigência deste Termo de Cooperação serão solucionados por consenso dos partícipes, em termos aditivos, se necessário.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA PUBLICAÇÃO**

Este Termo de Cooperação deverá ser publicado, em extrato, após sua assinatura, no Diário da Justiça Eletrônico, conforme determina a Lei 14.133/2021.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PROTEÇÃO DOS DADOS**

As partes contratantes declaram encontrar-se adequadas ao tratamento dos dados de pessoa natural, devendo cada parte adotar os procedimentos legais necessários para tratamento de referidos dados no que se refere aos objetivos a que se destinam o presente termo, ou seja, para a execução e tratativas deste termo ou de procedimentos preliminares a ele relacionados.

**Parágrafo único.** Em qualquer hipótese, ambas as partes declaram estar cientes da necessidade de observância dos termos da Lei nº 13.709/2018 no que se refere ao tratamento direto e/ou indireto de dados de terceiros que se relacionem com o presente contrato de prestação de serviços.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Para dirimir as questões oriundas deste Termo de Cooperação Técnica, será competente o foro da Comarca de Fortaleza.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e condições estabelecidas, lavrou-se o presente instrumento, em 04 (quatro) vias de igual teor e forma, que segue assinada pelos representantes legais dos conveniados e intervenientes na presença das testemunhas abaixo.

Fortaleza, data da última assinatura registrada pelo sistema.

HERACLITO VIEIRA  
DE SOUSA  
NETO:29429358391

Assinado de forma digital por  
HERACLITO VIEIRA DE SOUSA  
NETO:29429358391  
Dados: 2025.07.01 18:17:51  
-03'00'

**Desembargador Heráclito Vieira de Sousa Neto**  
**Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará**

FRANCISCO LUCIDIO DE  
QUEIROZ JUNIOR:52393

Assinado de forma digital por FRANCISCO  
LUCIDIO DE QUEIROZ JUNIOR:52393  
Dados: 2025.07.01 15:26:02 -03'00'

**Desembargador Francisco Lucídio de Queiroz Junior**  
**Supervisor do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos**

Daniel Soares  
Cavalcanti:92  
021620344

Assinado de forma  
digital por Daniel Soares  
Cavalcanti:92021620344  
Dados: 2025.06.26  
18:13:14 -03'00'

**Daniel Soares Cavalcanti**  
**Representante legal do(a) Hapvida Assistência Médica S/A.**

TESTEMUNHAS:

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_