

**PORTARIA Nº 10.261/2023**

Dispõe sobre o Núcleo Temático dos Litígios de Saúde Suplementar, voltado ao processamento de sessões de mediação e conciliação envolvendo conflitos relacionados com Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, cujas sessões serão realizadas nos CEJUSCs.

O PRESIDENTE do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO (TJSP), DESEMBARGADOR RICARDO MAIR ANAFE, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO que o NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS (NUPEMEC) possui atribuições elencadas na Resolução CNJ nº 125/2010, bem como no Provimento CSM nº 2.348/2016, dentre as quais destacam-se o desenvolvimento de política judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses, planejamento, implementação, manutenção e aperfeiçoamento de ações voltadas ao cumprimento da política pública e suas metas;

CONSIDERANDO que também faz parte das atribuições do NUPEMEC a interlocução com outros tribunais e com integrantes da rede constituída por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas, inclusive universidades e instituições de ensino, com o objetivo de fomentar e incentivar ferramentas de promoção de mediação, conciliação e outros métodos consensuais de solução de conflitos;

CONSIDERANDO o dever do Poder Judiciário de estabelecer políticas públicas de tratamento adequado e racional aos conflitos submetidos ao Poder Judiciário que ocorram em larga e crescente escala na sociedade, de forma a organizar os serviços prestados nos processos judiciais, racionalizando os seus recursos e proporcionalizando, às partes, espaço para a mediação, conciliação ou outros meios de solução pacífica de conflito;

CONSIDERANDO que a mediação e conciliação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios;

CONSIDERANDO o grande número de ações judiciais em andamento, cujo teor reside no questionamento de termos contratuais firmados por consumidores das Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, razão pela qual o Comitê Estadual da Saúde fomenta a desjudicialização das questões de saúde suplementar;

CONSIDERANDO o trabalho já desenvolvido junto ao Comitê Estadual da Saúde, no sentido de fomentar e promover a desjudicialização da saúde, principalmente pela percepção de que tal mecanismo é fundamental para assegurar o melhor atendimento da prestação buscada pelos usuários do sistema de saúde, equalizando as demandas tanto dos usuários como das prestadoras de serviço e permitindo o equilíbrio harmônico do sistema;

CONSIDERANDO a necessidade de se racionalizar os recursos escassos do Poder Judiciário, potencializando a sua utilização para o bem da sociedade como um todo, e, também, de apoiar as unidades jurisdicionais afetadas, para que consigam



processar todos os feitos submetidos à sua jurisdição, incluindo também aqueles relacionados à prestação de serviços por OPERADORAS DE SAÚDE;

CONSIDERANDO a importância da utilização de métodos alternativos de soluções de conflitos para a prevenção de litígios ou para a sua pacificação e, ainda, que o NUPEMEC pode contribuir para o aprimoramento e ganho de eficiência do uso de tais métodos, centralizando a comunicação institucional com as OPERADORAS DE SAÚDE e padronizando os procedimentos que serão utilizados junto a elas pelos CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA (CEJUSC), facilitando, assim, a mais rápida identificação de dificuldades e de oportunidades para aprimoramento,

RESOLVE:

Artigo 1º. Constituir o Núcleo Temático dos Litígios de Saúde Suplementar (NTLSS) no âmbito dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania deste TJSP, visando a realização de sessões de mediação e conciliação envolvendo conflitos de consumidores relacionados com Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, doravante designadas como OPERADORAS DE SAÚDE.

Artigo 2º. Para participação no NTLSS, as OPERADORAS DE SAÚDE interessadas devem subscrever, a qualquer tempo, enquanto vigente a presente Portaria, o Termo de Compromisso Público, constante no Anexo I, a ser enviado ao TJSP, por meio do e-mail nupemec@tjsp.jus.br.

Parágrafo Único. As OPERADORAS DE SAÚDE compromissadas indicarão nomes de profissionais e prepostos que participarão de oficina orientativa, a ser aplicada, sem custos, pelo NUPEMEC, em data, horário e formato previamente comunicados, com o intuito de orientá-los quanto ao funcionamento dos trabalhos.

Do encaminhamento de pedidos de mediação ou conciliação

Artigo 3º. Os conflitos envolvendo quaisquer questões relativas à prestação de serviços de Saúde Suplementar pelas OPERADORAS DE SAÚDE compromissadas poderão ser encaminhados ao NTLSS do CEJUSC competente por:

- I- deliberação do magistrado responsável, após provocação de, ao menos, uma das partes do litígio; ou
- II- reclamação pré-processual, mediante entrega do formulário do Anexo II, remetido ao e-mail do CEJUSC competente, cuja listagem de contatos e respectivas jurisdições constam descritas no Anexo III desta Portaria.

Artigo 4º. Nas hipóteses do inciso I do artigo 3º desta Portaria, nas quais o processo judicial tramitar em área de competência do CEJUSC da Jurisdição, referido processo deverá ser encaminhado ao CEJUSC competente por meio do Sistema de Automação da Justiça - SAJ, competindo ao NTLSS a designação de data e mediador/conciliador para a realização do ato, efetuando a intimação dos litigantes pelos e-mails informados nos respectivos autos judiciais.

Artigo 5º. Nas hipóteses do inciso I do artigo 3º desta Portaria, nas quais o processo judicial tramitar perante os Juizados Especiais Cíveis que não pertença à área de atuação do CEJUSC da Jurisdição, os juizes competentes deverão encaminhar pedido de realização de mediação e/ou conciliação ao e-mail do respectivo CEJUSC competente (Anexo III), para que este possa realizar o cadastramento do pedido como reclamação pré-processual no SAJ, viabilizando o agendamento e realização da sessão conciliatória, sendo considerada, para fins de definição das obrigações de remuneração do mediador/conciliador, como processual.

Parágrafo 1º. Os e-mails mencionados neste artigo deverão conter indicação do processo judicial, da unidade judicial de origem, do consumidor, e dos(as) respectivos(as) advogados(as), e da OPERADORA DE SAÚDE, e dos(as) respectivos(as) advogados(as), indicando, ainda, seus e-mails, para fins de intimação, além de encaminhar cópia da inicial e dos respectivos documentos que a acompanharam, incluindo a procuração dos representantes constituídos.

Parágrafo 2º. Em caso de insucesso ou na ausência de qualquer uma das partes na referida sessão, a reclamação pré-processual cadastrada será arquivada, sem prejuízo do compromisso das OPERADORAS DE SAÚDE em protocolizar o resultado perante o Juízo de origem, para regular andamento do feito.

Artigo 6º. Nas hipóteses previstas pelos artigos 4º e 5º, competirá ao Magistrado responsável pelo processo judicial garantir que, ao encaminhar o feito ao CEJUSC, conste nos autos e-mail indicado pelo consumidor e pela OPERADORA DE SAÚDE, e dos(as) respectivos(as) advogados(as), para fins de intimação pelo CEJUSC quanto aos atos relacionados ao desenvolvimento das sessões de conciliação ou mediação do NTLSS.

Parágrafo Único. Nos casos mencionados no caput, os juizes poderão, em caso de manifestação de interesse de ao menos um dos litigantes em participar do NTLSS, determinar a suspensão do processo judicial, de ofício ou a pedido de quaisquer das partes, para a realização de mediação/conciliação no âmbito do CEJUSC competente.

Artigo 7º. No tocante às reclamações pré-processuais, serão abrangidas pelo NTLSS somente àquelas distribuídas pelo consumidor perante os CEJUSCs por meio de remessa do formulário do Anexo II, que também será disponibilizado no sítio eletrônico do NUPEMEC.

Da realização das sessões de mediação ou conciliação

Artigo 8º. As sessões de mediação/conciliação no âmbito do NTLSS serão realizadas exclusivamente de forma virtual, por meio da Plataforma Microsoft Teams.

Artigo 9º. A realização das sessões de mediação/conciliação observará o prazo mínimo estabelecido pela Agência Reguladora para liberação/autorização dos procedimentos.



Parágrafo Único. Quando o objeto da demanda versar sobre temas não-assistenciais ou quando as normas da Agência Reguladora forem omissas em relação ao prazo de liberação/autorização pela OPERADORA DE SAÚDE, será observado o prazo mínimo de 7 (sete) e máximo 21 (vinte e um) dias úteis da data do recebimento do pedido por parte do CEJUSC para a realização das sessões de mediação/conciliação, com previsão de duração de 1 (uma) hora, sendo possível, se necessário, a critério do mediador/conciliador e com a anuência das partes, a realização de sessões adicionais.

Artigo 10. As partes serão intimadas quanto à data das sessões de mediação/conciliação com 15 (quinze) dias úteis de antecedência.

Parágrafo Único. Na hipótese de solução de conflito entre o consumidor e a OPERADORA DE SAÚDE compromissada, antes da realização da sessão de mediação/conciliação, esta última deverá informar, imediatamente, por e-mail, ao CEJUSC competente, solicitando o cancelamento da referida sessão.

Artigo 11. Em caso de acordo frutífero no NTLSS em processo judicial, as OPERADORAS DE SAÚDE compromissadas se comprometem a protocolizar o respectivo termo perante o Juízo de origem em até 10 (dez) dias úteis, juntamente com cópia da decisão do Juiz responsável pelo CEJUSC, na qual será indicada a necessidade da respectiva homologação para a produção de efeitos jurídicos pela mediação/conciliação.

Artigo 12. Na hipótese de acordo frutífero no NTLSS em reclamação pré-processual, cadastrada por solicitação do consumidor, referido acordo será homologado diretamente pelo Juiz responsável pelo CEJUSC competente, valendo-se este como título executivo judicial.

Artigo 13. Em caso de ausência das partes à sessão ou de mediação/conciliação infrutífera, a reclamação pré-processual será arquivada e o processo judicial restituído ao Juízo de origem.

Parágrafo Único. Nas hipóteses do caput envolvendo feitos processuais, a OPERADORA DE SAÚDE compromissada promoverá a juntada de cópia do termo ou da certidão de arquivamento nos autos de origem em até 10 (dez) dias úteis.

Das Comunicações e Intimações

Artigo 14. Todas as comunicações entre o NUPEMEC/CEJUSC e as OPERADORAS DE SAÚDE compromissadas serão realizadas exclusivamente por meio dos e-mails indicados no Anexo I, incluindo as informações sobre data, horário e link da sala virtual para a sessão de mediação/conciliação e demais intimações efetuadas no âmbito do NTLSS, objeto desta Portaria.

Artigo 15. As OPERADORAS DE SAÚDE compromissadas deverão indicar os nomes e respectivos endereços eletrônicos dos prepostos que atuarão junto ao NTLSS, acompanhada da respectiva documentação, incluindo, conforme o caso, procuração com poderes para dar e receber quitação e respectivos atos constitutivos e documentos societários que os legitimem, por se tratar de informação necessária ao agendamento das sessões de mediação/conciliação.

Parágrafo 1º. Quaisquer alterações dos prepostos deverão ser comunicadas pela OPERADORA DE SAÚDE compromissada com ao menos 10 (dez) dias de antecedência à data da sessão, por meio do e-mail do respectivo CEJUSC competente (Anexo III).

Parágrafo 2º. Na hipótese do parágrafo 1º, a indicação de substitutos deverá ser acompanhada da mesma documentação fornecida para os indicados substituídos, então descrita no caput.

Do mediador/conciliador

Artigo 16. Os mediadores/conciliadores cadastrados no Portal de Auxiliares da Justiça do TJSP estão convidados a participar deste Projeto, cuja manifestação de interesse de participação deve ser encaminhada pelo formulário disponível em <https://forms.office.com/r/Rtv1SWhpJD>, em até 5 (cinco) dias após a publicação da presente Portaria.

Parágrafo 1º. A manifestação de interesse deverá conter informação sobre o(s) dia(s) da semana (entre segunda e sexta-feira) e período(s) (manhã ou tarde) em que podem atuar.

Parágrafo 2º. Fica esclarecido que os mediadores/conciliadores interessados em participar do NTLSS deverão atender aos seguintes requisitos:

I - capacidade de realização da sessão sem a necessidade da presença de um Escrevente Técnico Judiciário, consignando-se que o funcionário do CEJUSC competente ficará à disposição para prestar os esclarecimentos que se fizerem necessários;

II - acesso aos recursos tecnológicos necessários para realização de sessão virtual (Plataforma Microsoft Teams), a saber:

- a) computador de mesa ou laptop com acesso à internet;
- b) câmera integrada ao computador ou conectada a ele;
- c) fones de ouvido com microfone integrado (preferencialmente) ou caixas de som e microfone;
- d) acesso ao SAJ, que será solicitado pelo CEJUSC da Comarca/Foro de atuação do conciliador ao setor do TJSP responsável por conceder o referido acesso;
- e) acesso à Plataforma Microsoft Teams em conta criada pelo TJSP, cuja criação será solicitada pelo CEJUSC da Comarca/Foro de atuação do conciliador ao NUPEMEC.



Parágrafo 3º. Os interessados deverão, posteriormente à manifestação, participar de oficina técnica e temática para aprofundamento quanto às capacidades necessárias para participação do NTLSS, a serem organizadas e ministradas gratuitamente sob a coordenação do NUPEMEC, em termos similares ao descrito no parágrafo único do artigo 2º desta Portaria.

Artigo 17. A nomeação de mediadores/conciliadores será realizada de forma randômica, dentre aqueles que tiverem manifestado o interesse em atuar no NTLSS do CEJUSC do foro específico.

Da remuneração do mediador/conciliador

Artigo 18. Tendo em vista que é obrigação das partes o pagamento dos honorários do mediador/conciliador, nos termos do artigo 169 do Código de Processo Civil, e considerando a natureza dos conflitos relacionados ao projeto e a estimativa de duração de cada sessão em 1 (uma) hora, estabelece-se, para fins de remuneração do mediador/conciliador, como valor dos honorários o patamar básico (Nível de remuneração 1), previsto na Resolução do Órgão Especial nº 809/2019 do TJSP, que, na data de publicação desta Portaria é de R\$71,31 (setenta e um reais e trinta e um centavos), a ser pago diretamente ao mediador/conciliador nomeado.

Parágrafo 1º Os honorários padrão, ora fixados e que serão observados pelo NTLSS, consideram que os litígios que lhe forem submetidos não serão de grande complexidade, além de possuir característica repetitiva, o que facilita a atuação do mediador/conciliador.

Parágrafo 2º Caso uma das partes seja beneficiária da justiça gratuita, as OPERADORAS DE SAÚDE compromissadas concordam em arcar com o valor dos custos pelas horas trabalhadas por mediadores/conciliadores cabido à referida parte; nos demais casos, as OPERADORAS DE SAÚDE compromissadas arcarão com 50% dos honorários, cabendo a proporção restante à outra parte.

I - Para concessão do benefício de justiça gratuita, o consumidor deverá apresentar, em conjunto com o formulário preenchido do Anexo I desta Portaria, a documentação comprobatória, sob pena de pagamento dos honorários do mediador/conciliador;

II - Caberá, exclusivamente, ao NUPEMEC/CEJUSC o recebimento e avaliação da documentação comprobatória para benefício de justiça gratuita.

Parágrafo 3º O consumidor, a OPERADORA DE SAÚDE, seus prepostos e seus advogados, se existentes, serão intimados da data, hora e link da sessão de mediação/conciliação exclusivamente nos e-mails indicados, assim como informados sobre o mediador/conciliador responsável e seus dados bancários para pagamento dos honorários.

Parágrafo 4º Os conciliadores/mediadores que participarem deste Projeto Piloto deverão encaminhar, quinzenalmente, às OPERADORAS DE SAÚDE compromissadas o total de horas/sessões que realizaram nos 15 (quinze) dias anteriores, com cópia ao NUPEMEC (nupemec.conciliador@tjsp.jus.br), para conferência e realização dos pagamentos dos respectivos honorários.

Parágrafo 5º Com relação a processos judiciais encaminhados que estiverem tramitando em Juizados Especiais Cíveis, estes serão distribuídos aos mediadores/conciliadores que atuarão de forma não onerosa, na proporção de 10%, conforme preceitua o art. 2º, § 8º da Resolução do Órgão Especial nº 809/2019 do TJSP.

Parágrafo 6º O não pagamento dos honorários do mediador/conciliador pelas OPERADORAS DE SAÚDE compromissadas ou pela outra parte será certificado pelo CEJUSC competente, devolvendo os autos, posteriormente, ao Juízo de origem, para prosseguimento do feito, em relação ao débito certificado.

Artigo 19. Em caso de não realização da sessão de mediação/conciliação por falta de qualquer uma das partes, a OPERADORA DE SAÚDE compromissada arcará com 50% dos honorários do mediador/conciliador designado, visto este ter permanecido disponível pelo período da sessão.

Parágrafo Único. O Juiz responsável pelo CEJUSC deverá reportar mensalmente ao NUPEMEC todas as sessões de mediação/conciliação que deixaram de ser realizadas, por falta de comparecimento ou por descumprimento da comunicação prevista no parágrafo 1º do artigo 15, para que o NUPEMEC possa acionar meios institucionais de comunicação, objetivando o aprimoramento das condições desta Portaria.

Das disposições finais

Artigo 20. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

São Paulo, 10 de agosto de 2023.

(a) RICARDO MAIR ANAFE, Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ANEXO I - TERMO DE COMPROMISSO PÚBLICO Nº 000.____/202_/CV

Termo de Compromisso Público firmado entre o TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO e o(a) _____

visando a participação no Projeto Piloto do Núcleo Temático dos Litígios de Saúde Suplementar, no âmbito do CEJUSC, proporcionando entrada única de pedidos de mediação e/ou conciliação pré-processual ou processual, referentes a questões envolvendo conflitos relacionados com OPERADORAS DE SAÚDE.

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO, com sede no Palácio da Justiça, situado na Praça da Sé, s/nº, CEP 01018-010, São Paulo/SP, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – C.N.P.J. nº 174.001/0001-50, neste ato representado por seu Presidente, **Desembargador Ricardo Mair Anafe**, neste instrumento simplesmente denominado TJSP, e o(a) _____, com sede na _____, inscrito(a) no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o C.N.P.J. nº ____/____-____, neste ato representada por seu(sua) _____, neste instrumento simplesmente denominada **OPERADORA DE SAÚDE**, assinam o presente **TERMO DE COMPROMISSO PÚBLICO**, que se regerá pelos dispositivos da Portaria nº 10.261/2023 e pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS COMUNICAÇÕES COM A OPERADORA DE SAÚDE

1.1 A **OPERADORA DE SAÚDE** compromissada deverá indicar conta de e-mail, que servirá de canal único de comunicação institucional com o CEJUSC e



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o NUPEMEC, bem como advogado ou representante legal responsável pela interlocução com os referidos setores sobre questões relacionadas ao cumprimento dos objetivos da Portaria nº 10.261/2023, além de *e-mail* de advogado para receber intimações do CEJUSC, relativas à execução deste Projeto Piloto.

1.1.1 *e-mail* para comunicação: _____

1.1.2 nome do advogado/representante legal: _____

1.1.3 e-mail do advogado: _____

1.2 Todas as comunicações entre o CEJUSC ou o NUPEMEC e a **OPERADORA DE SAÚDE** compromissada serão realizadas **exclusivamente** por meio dos *e-mails* indicados neste documento, incluindo as intimações de atos praticados no âmbito do Projeto Piloto objeto da Portaria nº 10.261/2023, dentre os quais, mas não se limitando, à designação e redesignação de sessões de mediação ou às informações necessárias para o pagamento de remuneração aos mediadores/conciliadores.

1.3 Quaisquer alterações deverão ser comunicadas pela **OPERADORA DE SAÚDE** compromissada ao CEJUSC competente com antecedência mínima de 10 (dez) dias em relação à sessão de conciliação ou mediação agendada, por meio do *e-mail* do respectivo CEJUSC (Anexo III), para viabilizar a comunicação adequada e tempestiva aos servidores do CEJUSC.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

2.1 Este Termo de Compromisso Público terá vigência pelo prazo de 60 (sessenta) meses, a contar da data de disponibilização do respectivo extrato no Diário de Justiça Eletrônico, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, mediante a formalização de prévio Aditamento, desde que necessária para cumprimento integral do objeto da Portaria nº 10.261/2023.

2.2 O presente Termo poderá ser rescindido por qualquer dos compromissados mediante prévio aviso por escrito de uma parte à outra, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data do recebimento da referida comunicação pela outra parte.

2.2.1 Em caso de comunicação para rescisão, os compromissados comprometem-se a cumprir a agenda de sessões de mediação/conciliação previamente agendadas para o período de 60 (sessenta) dias posteriores à referida comunicação, garantindo a execução efetiva do objeto da Portaria nº 10.261/2023 até a efetiva rescisão deste Termo de Compromisso Público.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

3.1 Para os fins da Lei Geral de Proteção de Dados, a **OPERADORA DE SAÚDE** declara e compromete-se:

3.1.1 A cumprir rigorosamente as normas regulamentares sobre a utilização dos meios e infraestrutura, bem como as diretrizes estipuladas pelo Tribunal de



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Justiça do Estado de São Paulo (TJSP), mantendo a confidencialidade em relação a toda a documentação e à coleta de dados pessoais (sensíveis ou não) indispensáveis à prestação do serviço, se houver. Os dados assim coletados, bem como os dados pessoais sensíveis, somente poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste TERMO, conforme disposto, respectivamente, nos artigos 8º, § 1º e art. 11, incisos I e II, da LGPD, e, em hipótese alguma, poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins. Não haverá a possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades (inciso I do art. 6º da LGPD), bem como serão consideradas nulas as autorizações genéricas (§ 4º do art. 8º da Lei nº 13.709, 2018). O Partícipe, nos termos do art. 7º, § 5º, da LGPD, obriga-se a obter o consentimento do(s) respectivo(s) titular(es), sempre que a disponibilização dos dados ao TJSP assim o requerer. Em se tratando de dados disponibilizados pelo TJSP ao Partícipe, o Tribunal obterá o consentimento do(s) respectivo(s) titular(es), sempre que a lei assim o requerer, após solicitação do Partícipe.

3.1.2 A armazenar os dados obtidos em razão desse TERMO DE COMPROMISSO PÚBLICO em um banco de dados seguro, mantido em território nacional, com transparente identificação do perfil dos credenciados, garantindo-se a rastreabilidade de cada consulta e a franca apuração, a qualquer tempo, de desvios e falhas, vedado seu compartilhamento com terceiros;

3.1.3 Não divulgar as informações obtidas nas atividades exercidas junto ao Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, exceto quando expressamente autorizada pelo TJSP;

3.1.4 Não permitir que qualquer pessoa manuseie qualquer documento físico ou eletrônico que comporte ou tenha resultado de atividades do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP), exceto se devidamente autorizada;

3.1.5 Não explorar, em benefício próprio ou de terceiros, informações e documentos adquiridos através da participação em atividades do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP).

3.2 A OPERADORA DE SAÚDE declara, ainda, ciência de que:

3.2.1 Qualquer divulgação oral ou eletrônica, que acompanhe a informação escrita, também será considerada Informação Confidencial. Se a informação for divulgada oral ou eletronicamente sem documentação escrita acompanhando, também será considerada Informação Confidencial salvo manifestação expressa em contrário da Parte Divulgadora quando da divulgação;

3.2.2 Dará conhecimento formal aos seus empregados, representantes, prepostos, consultores ou qualquer terceiro que tenha conhecimento do presente **Termo de Compromisso Público**, das obrigações e condições acordadas neste item, bem como da Política de Privacidade do TJSP, cujos princípios deverão ser aplicados à coleta e tratamento dos dados pessoais (sensíveis ou não) de que trata a presente cláusula, responsabilizando-se por toda e qualquer operação realizada em desacordo com a Lei nº 13.709/2018 e/ou outros normativos que venham a entrar em vigor sobre proteção de dados.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

3.2.3 As partes se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade, de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, inerentes ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais. Ao Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP), por sua vez, é reservada a prerrogativa de monitorar e auditar quaisquer atividades que envolvam dados ou informações cuja perda ou vazamento possa trazer graves implicações ao Tribunal de Justiça ou consequências administrativas, civis ou criminais aos responsáveis por sua violação, notadamente por meio do representante especialmente designado, a que se refere o art. 67 da Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

3.2.4 Encerrada a vigência do Termo de Compromisso Público ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, o Partícipe providenciará seu descarte de forma segura, comunicando o TJSP;

3.2.5 O Partícipe deverá comunicar ao TJSP, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais sensíveis ou não, a fim de viabilizar a adoção das providências devidas;

3.2.6 As partes se comprometem a adotar as melhores práticas de Proteção de Dados, conforme Lei nº 13.709/2018 e/ou outros normativos que venham a entrar em vigor sobre proteção de dados.

3.2.7 O TJSP deverá, considerando os meios tecnológicos disponíveis e adequados às suas atividades, a natureza dos dados armazenados e os riscos a que estão expostos, adotar medidas físicas e lógicas, de caráter técnico e organizacional, a fim de preservar a confidencialidade e a segurança de seus dados, evitar sua alteração, perda, subtração ou acesso não autorizado, bem como a violação da privacidade dos sujeitos titulares dos dados.

3.2.8 O descumprimento das obrigações relacionadas à confidencialidade e à segurança de dados, de informações e sistemas, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenados, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processados, determinará a responsabilização, na forma da lei, de seus dirigentes e funcionários envolvidos, sem prejuízo das sanções estabelecidas, no presente Termo de Compromisso Público. Desse modo, as partes responderão administrativa e judicialmente, e, em solidariedade com os agentes de tratamento, estes conceituados nos incisos VI, VII e VIII do art. 5ª da Lei nº 13.709/2018, em caso de causarem danos patrimoniais, morais, individual ou coletivo, aos titulares de dados pessoais, repassados em decorrência da execução do Termo de Compromisso Público, por inobservância à LGPD, conforme previsto em seu art. 42, § 1º, inciso I.

3.2.9 o presente Termo somente poderá ser alterado mediante consentimento mútuo e Aditamento por escrito, assinado por ambas as partes. As obrigações de confidencialidade contidas no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E PROTEÇÃO DE DADOS se perpetuarão por tempo indeterminado, independente do término da vigência do Termo de Compromisso Público.

CLÁUSULA QUARTA – DO FORO

4.1 Para dirimir as questões oriundas deste Termo de Compromisso Público, não solucionadas administrativamente, será competente a Comarca de São Paulo.

NADA MAIS. Lido e achado conforme pelos compromissados, lavrou-se este Termo de Compromisso Público, assinado por todos, atendidas as formalidades legais.

São Paulo, ____ de ____ de 202__

RICARDO MARIANAFE

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo

OPERADORA DE SAÚDE: _____

Responsável legal: _____



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ANEXO II – FORMULÁRIO – REQUERIMENTO

PEDIDO DE CONCILIAÇÃO – OPERADORAS DE SAÚDE – SESSÃO VIRTUAL

Para uso do CEJUSC:

Reclamação nº: _____	8.26. _____
Local: CEJUSC – _____	- E-mail: _____@tjsp.jus.br

Dados do(a) Reclamante:

Nome: _____			
RG: _____	CPF: _____		
Endereço: _____		Nº: _____	
Complemento: _____		Bairro: _____	
CEP: _____	Cidade: _____	Estado: _____	
Telefone: _____		Celular: _____	
E-mail: _____			

Dados do(a) Reclamado(a):

Nome: OPERADORA DE SAÚDE			
Endereço: _____		Nº: _____	
Complemento: _____		Bairro: _____	
CEP: _____	Cidade: _____	Estado: _____	
E-mail: _____			

Dados do Pedido:

Data do Fato: _____	
Local: _____	
Resumo dos Fatos: _____ _____ _____	
Pedido sucinto: _____ _____ _____	

Dia útil da semana de preferência:

() segunda-feira () terça-feira () quarta-feira () quinta-feira () sexta-feira

Turno de preferência: () matutino (manhã) () vespertino (tarde)

Assinatura do(a) solicitante: _____

Seja Bem-Vindo ao Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania!

O solicitante deseja a tentativa de conciliação pré-processual com a OPERADORA DE SAÚDE



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em razão do(s) problema(s) apontado(s) na prestação de serviços.

O solicitante está ciente da remuneração do mediador/conciliador nomeado em 50% (cinquenta por cento) do valor correspondente a 1 (uma) hora do patamar básico (Nível de remuneração 1) previsto na Resolução CSM nº 809/2019 do E. TJSP, exceto se for beneficiário da justiça gratuita.

Atenciosamente,
A equipe do CEJUSC

ORIENTAÇÕES AO(A) RECLAMANTE:

1. O(A) solicitante declara aprovar o texto acima.
2. Para cadastramento da reclamação e encaminhamento aos órgãos destacados, o(a) reclamante deverá apresentar as cópias dos seguintes documentos:
 - a) Documentos pessoais: Cópia de identidade e CPF; Cópia de identidade, CPF e registro de nascimento (se for criança e/ou adolescente); cópia do comprovante de residência;
 - b) Documentos que entender pertinentes ao conflito em questão.

MANUATA



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ANEXO III – RELAÇÃO DOS CENTROS JUDICIAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E RESPECTIVAS COMARCAS DE ATUAÇÃO

Comarca	CEJUSC competente	E-mail do CEJUSC
ADAMANTINA	ADAMANTINA	cejusc.adamantina@tjsp.jus.br
AGUDOS	AGUDOS	cejusc.agudos@tjsp.jus.br
ALTINÓPOLIS	ALTINÓPOLIS	cejusc.altinop@tjsp.jus.br
AMERICANA	AMERICANA	cejusc.americana@tjsp.jus.br
AMÉRICO BRASILIENSE	AMÉRICO BRASILIENSE	cejusc.americo@tjsp.jus.br
AMPARO	AMPARO	cejusc.amparo@tjsp.jus.br
ANDRADINA	ANDRADINA	cejusc.andradina@tjsp.jus.br
ANGATUBA	ANGATUBA	cejusc.angatuba@tjsp.jus.br
APARECIDA	APARECIDA	cejusc.aparecida@tjsp.jus.br
APIAÍ	APIAÍ	cejusc.apiai@tjsp.jus.br
ARAÇATUBA	ARAÇATUBA	cejusc.aracatuba@tjsp.jus.br
ARARAQUARA	ARARAQUARA	cejusc.araraquara@tjsp.jus.br
ARARAS	ARARAS	cejusc.araras@tjsp.jus.br
ARTUR NOGUEIRA	ARTUR NOGUEIRA	cejusc.arturnogueira@tjsp.jus.br
ARUJÁ	ARUJÁ	cejusc.aruja@tjsp.jus.br
ASSIS	ASSIS	cejusc.assis@tjsp.jus.br
ATIBAIA	ATIBAIA	cejusc.atibaia@tjsp.jus.br
AURIFLAMA	AURIFLAMA	cejusc.auriflama@tjsp.jus.br
AVARE	AVARÉ	cejusc.avare@tjsp.jus.br
BARIRI	BARIRI	cejusc.bariri@tjsp.jus.br
BARRA BONITA	BARRA BONITA	cejusc.barrabonita@tjsp.jus.br
BARRETOS	BARRETOS	cejusc.barretos@tjsp.jus.br
BARUERI	BARUERI	cejusc.barueri@tjsp.jus.br
BASTOS	BASTOS	cejusc.bastos@tjsp.jus.br
BATATAIS	BATATAIS	cejusc.batatais@tjsp.jus.br
BAURU	BAURU	cejusc.bauru@tjsp.jus.br
BEBEDOURO	BEBEDOURO	cejusc.bebedouro@tjsp.jus.br
BILAC	BILAC	cejusc.bilac@tjsp.jus.br
BIRIGUI	BIRIGUI	cejusc.birigui@tjsp.jus.br



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Comarca	CEJUSC competente	E-mail do CEJUSC
SÃO PAULO	FORO REGIONAL III - JABAQUARA-SAUDE	cejusc.jabaquara@tjsp.jus.br
SÃO PAULO	FORO REGIONAL IV - LAPA	cejusc.lapa@tjsp.jus.br
SÃO PAULO	FORO REGIONAL IX - VILA PRUDENTE	cejusc.vilaprudente@tjsp.jus.br
SÃO PAULO	FORO REGIONAL V - SÃO MIGUEL PAULISTA	cejusc.saomiguel@tjsp.jus.br
SÃO PAULO	FORO REGIONAL VII- ITAQUERA	cejusc.itaquera@tjsp.jus.br
SÃO PAULO	FORO REGIONAL XI - PINHEIROS	cejusc.pinheiros@tjsp.jus.br
SÃO PAULO	FORO REGIONAL XII - NOSSA SENHORA DO Ó	cejusc.nossa_sra_odo@tjsp.jus.br
SÃO PAULO	FORO REGIONAL XV- BUTANTÃ	cejusc.butanta@tjsp.jus.br
SÃO ROQUE	SÃO ROQUE	cejusc.saorodrigues@tjsp.jus.br
SÃO SEBASTIÃO	SÃO SEBASTIÃO	cejusc.saosebastiao@tjsp.jus.br
SÃO SEBASTIÃO DA GRAMA	SÃO SEBASTIÃO DA GRAMA	cejusc.grama@tjsp.jus.br
SÃO VICENTE	SÃO VICENTE	cejusc.saovicente@tjsp.jus.br
SERTÃOZINHO	SERTÃOZINHO	cejusc.sertaoz@tjsp.jus.br
SOROCABA	SOROCABA	cejusc.sorocaba@tjsp.jus.br
SUMARÉ	SUMARÉ	cejusc.sumare@tjsp.jus.br
SUZANO	SUZANO	cejusc.suzano@tjsp.jus.br
TABAPUÁ	TABAPUÁ	cejusc.tabapua@tjsp.jus.br
TABOÃO DA SERRA	TABOÃO DA SERRA	cejusc.taboodaserra@tjsp.jus.br
TANABI	TANABI	cejusc.tanabi@tjsp.jus.br
TAQUARITINGA	TAQUARITINGA	cejusc.taquaritinga@tjsp.jus.br
TAQUARITUBA	TAQUARITUBA	cejusc.taquarituba@tjsp.jus.br
TATUI	TATUI	cejusc.tatui@tjsp.jus.br
TAUBATÉ	TAUBATÉ	cejusc.taubate@tjsp.jus.br
TIETÊ	TIETÊ	cejusc.tiete@tjsp.jus.br
TUPÃ	TUPÃ	cejusc.tupa@tjsp.jus.br
UBATUBA	UBATUBA	cejusc.ubatuba@tjsp.jus.br
URÂNIA	URÂNIA	cejusc.urania@tjsp.jus.br
VALINHOS	VALINHOS	cejusc.valinhos@tjsp.jus.br



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Comarca	CEJUSC competente	E-mail do CEJUSC
VARGEM GRANDE DO SUL	VARGEM GRANDE DO SUL	cejusc.vgdosul@tjsp.jus.br
VÁRZEA PAULISTA	VÁRZEA PAULISTA	cejusc.varzea@tjsp.jus.br
VINHEDO	VINHEDO	cejusc.vinhedo@tjsp.jus.br
VOTORANTIM	VOTORANTIM	cejusc.votorantim@tjsp.jus.br
VOTUPORANGA	VOTUPORANGA	cejusc.votupor@tjsp.jus.br

MINUTA