

## TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTE DE CONDUTA Nº 015/2017

Pelo presente instrumento, por um lado a **Agência Nacional de Saúde Suplementar**, pessoa jurídica de direito público, autarquia especial vinculada ao Ministério da Saúde, neste ato representada por sua Diretora de Fiscalização, Simone Sanches Freire, doravante denominada ANS, e por outro lado a operadora de planos privados de assistência à saúde denominada **QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S.A.**, inscrita no CNPJ sob o número 07.658.098/0001-18, registrada na ANS sob o nº 417173, com sede na Alameda Xingu, 512, sala 2002, Alphaville, Barueri/SP, neste ato representada por seus diretores Elton Hugo Carlucci, brasileiro, casado, contador, portador da Carteira de Identidade n.º 32.792.569-3 (SSP/SP) e inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº 222.707.058-74, e Rosângela Martins de Souza, brasileira, casada, contadora, portadora da Carteira de Identidade nº 16.462.715-7 (SSP/SP), inscrita no CPF sob nº 077.789.578-17, nos termos dos documentos anexados aos autos do Processo de Ajuste de Conduta nº 33902.112354/2017-48, doravante denominada **COMPROMISSÁRIA**,

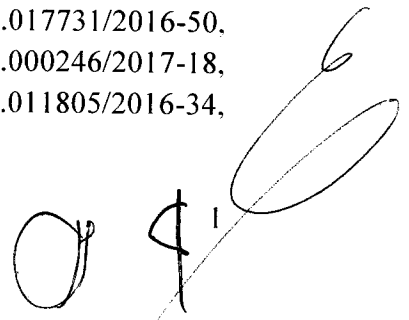
considerando que a COMPROMISSÁRIA preenche todos os requisitos previstos no art. 5º da RN nº 372, de 30 de março de 2015;

considerando, finalmente, o interesse da COMPROMISSÁRIA, ainda que não reconheça a ilicitude da conduta em apuração, em assumir obrigações positivas e negativas que assegurem sua plena regularização perante esta Agência Reguladora;

resolvem celebrar o presente Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta, autorizado pela Diretoria Colegiada da ANS na 477ª Reunião, realizada em 22/11/2017, de acordo com as cláusulas e condições que se seguem.

### I – OBJETO

**CLÁUSULA PRIMEIRA**– Este Termo tem por objeto o ajustamento das condutas, tipificadas no artigo 66 (Cláusulas de Garantias Legais) da RN nº 124 de março de 2006, por prever nos instrumentos de adesão multa para o beneficiário por atraso no pagamento da contraprestação pecuniária, ou por inadimplência, em valor superior ao limite máximo de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, previsto no §1º do art. 52 da Lei nº 8.078, de 1990, em apuração nos processos administrativos sancionadores nº 25772.000110/2017-18, 25772.000112/2017-15, 25772.000242/2012-35, 25772.000880/2011-75, 25772.001312/2017-87, 25772.002166/2017-15, 25772.003008/2012-60, 25772.004011/2011-10, 25772.005246/2017-14, 25772.008306/2016-70, 25772.014911/2016-80, 25772.015494/2016-92, 25772.015502/2016-09, 25772.015914/2016-31, 25772.015915/2016-85, 25772.017641/2016-69, 25772.017731/2016-50, 25772.017910/2016-97, 25772.017911/2016-31, 25773.000246/2017-18, 25773.002458/2017-30, 25773.004113/2016-30, 25773.011805/2016-34,



25779.017819/2015-21, 25779.027641/2015-26, 25779.033805/2016-35,  
25779.033938/2016-10, 25779.033982/2016-11, 25780.000049/2017-18,  
25780.001465/2017-25, 25780.002223/2016-78, 25780.002257/2016-62,  
25780.002259/2016-51, 25780.002976/2016-83, 25780.006072/2015-46,  
25780.006486/2015-75, 25780.008202/2015-85, 25780.009373/2015-21,  
25780.009673/2016-91, 25780.014043/2015-58, 25780.016169/2015-67,  
25780.019674/2015-63, 25780.019686/2015-98, 25780.019688/2015-87,  
25782.000651/2016-46, 25782.003899/2016-69, 25782.011496/2014-21,  
25783.000649/2014-03, 25783.005656/2016-55, 25783.007656/2013-47,  
25783.009942/2017-71, 25783.021167/2015-60, 25783.026222/2013-46,  
25785.000239/2017-87, 25785.002544/2017-11, 25785.012337/2015-03,  
25785.013344/2015-14, 25785.021448/2015-01, 25789.000083/2017-02,  
25789.006295/2016-12, 25789.017720/2014-29, 25789.018147/2014-71,  
25789.023669/2014-94, 25789.026900/2017-44, 25789.032517/2017-25,  
25789.033435/2016-17, 25789.034421/2016-11, 25789.035633/2017-04,  
25789.041718/2016-32, 25789.054656/2017-18, 25789.058142/2014-81,  
25789.059875/2012-71, 25789.065288/2015-63, 25789.068176/2015-64,  
25789.068394/2016-80, 25789.070611/2013-59, 25789.071401/2015-40,  
25789.071431/2015-56, 25789.072022/2016-58, 25789.078563/2016-90,  
25789.080953/2016-20, 25789.081429/2016-76, 25789.081726/2015-31,  
25789.082043/2016-81, 25789.091426/2014-89, 25789.093567/2016-06,  
25789.093652/2016-66, 25789.094512/2016-13, 25789.096941/2016-17,  
25789.098225/2016-74, 25789.098226/2016-19, 25789.101634/2016-65,  
25789.102020/2016-09, 25789.102417/2015-10, 25789.102420/2015-25,  
25789.104359/2015-51, 25789.105433/2016-37, 25789.107921/2014-17,  
25789.109258/2015-76, 25789.109734/2016-30, 25789.114671/2016-33,  
25789.121997/2016-17, 33902.014818/2017-51, 33902.015454/2015-65,  
33902.017271/2016-65, 33902.031624/2016-30, 33902.031646/2016-08,  
33902.031745/2016-81, 33902.033812/2016-01, 33902.041391/2016-83,  
33902.052941/2017-71, 33902.076933/2017-10, 33902.145323/2016-92,  
33902.205099/2015-14, 33902.255813/2015-15, 33902.280258/2016-41,  
33902.502539/2016-60, 33902.535416/2016-13, 33902.859937/2011-41,  
33903.001852/2016-75, 33903.002147/2016-95, 33903.005302/2016-25,  
33903.005445/2017-18, 33903.009229/2017-41, 33903.016687/2016-56,  
33903.018799/2016-41, 33903.018970/2016-12 e 33903.018984/2016-36.

## II – DOS ANEXOS

**CLÁUSULA SEGUNDA** - Integram o presente Termo os seguintes documentos:

- a) Anexo I – Modelo de comunicado aos beneficiários reclamantes;
- b) Anexo II – Modelo de comunicado aos contratantes;



2

- c) Anexo III – Modelo do relatório das novas contratações;
- d) Anexo IV – Modelo do relatório das novas adesões de beneficiários;
- e) Anexo V – Modelo do relatório das comunicações aos beneficiários reclamantes e do cumprimento das ofertas;
- f) Anexo VI – Modelo do relatório das comunicações aos contratantes;
- g) Anexo VII – Modelo de declaração do cumprimento integral das obrigações.

### III – DAS OBRIGAÇÕES DA COMPROMISSÁRIA

**CLÁUSULA TERCEIRA** - A COMPROMISSÁRIA obriga-se a cessar, a partir do primeiro dia do 3º (terceiro) mês de vigência do presente Termo, a utilização, em todas as novas contratações e em todas as novas adesões de beneficiários a contratos de planos privados de assistência à saúde nas quais a COMPROMISSÁRIA figure como participante, estipulante ou representante da pessoa jurídica contratante, ou para cuja pessoa jurídica contratante preste serviço de cobrança dos beneficiários, de cláusulas contratuais ou instrumentos de adesão nas quais seja prevista multa para o beneficiário por atraso no pagamento da contraprestação pecuniária, ou por inadimplência, em valor superior ao limite máximo de 2% (dois por cento) sobre o valor devido.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – A obrigação prevista no *caput* desta cláusula será considerada descumprida se a COMPROMISSÁRIA não demonstrar a observância da cessação prevista no *caput* nos contratos e instrumentos de adesão de que trata o *caput* desta cláusula, selecionados em amostra definida pela ANS no antepenúltimo mês de vigência deste Termo.

**CLÁUSULA QUARTA** - A partir da data de assinatura do presente Termo, a COMPROMISSÁRIA obriga-se, em todos os contratos de planos privados de assistência à saúde nas quais a COMPROMISSÁRIA figure como participante, estipulante ou representante da pessoa jurídica contratante, ou para cuja pessoa jurídica contratante preste serviço de cobrança dos beneficiários, a observar, na cobrança dos beneficiários de multa por atraso no pagamento da contraprestação pecuniária ou por inadimplência, o limite máximo de 2% (dois por cento) sobre o valor devido.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – A obrigação prevista no *caput* desta cláusula será considerada descumprida:

- a) na ocorrência de trânsito em julgado de decisão administrativa condenatória em nome da COMPROMISSÁRIA por conduta praticada durante a vigência deste Termo e tipificada no art. 66 ou no art. 78 da RN nº 124, de 2006, ou em tipo infrativo que o substitua, caso a RN nº 124, de 2006, seja revogada ou alterada na vigência deste Termo, em que tenha sido constatada a cobrança em desacordo com o previsto no *caput*; ou



- b) se a COMPROMISSÁRIA não demonstrar a observância do previsto no *caput* nos boletos de cobrança encaminhados para os beneficiários de, selecionados em amostra definida pela ANS no antepenúltimo mês de vigência deste Termo.

**CLÁUSULA QUINTA** – A COMPROMISSÁRIA obriga-se a entregar e a disponibilizar aos beneficiários reclamantes prejudicados pelas condutas apontadas na Cláusula Primeira, ou a seus responsáveis legais, no caso de incapazes, **até o último dia do 2º (segundo) mês de vigência do presente Termo**, comunicados com o conteúdo abaixo, conforme o modelo do Anexo I:

- I - informações sobre o presente TCAC, destacando que a multa por atraso ou inadimplência da contraprestação pecuniária de plano privado de assistência à saúde não pode ser superior a 2% (dois por cento);
- II - oferta de cumprimento da obrigação prevista na Cláusula Sexta, discriminando o valor a ser reembolsado, incluindo a memória de cálculo da atualização e do abatimento do reembolso parcial, se houver;
- III - o procedimento e o prazo para aceite de 15 (quinze) dias contados do recebimento do comunicado, os quais o beneficiário deverá observar para que seja executada a obrigação prevista na Cláusula Sexta;
- IV - observação de que o recebimento do valor previsto na Cláusula Sexta não está condicionado à renúncia de nenhum outro direito;
- V - canais para esclarecimentos de dúvidas sobre o TCAC;
- VI - endereço eletrônico para consulta do inteiro teor do TCAC;
- VII - canais da ANS para a denúncia de irregularidades na execução do TCAC;

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Os comunicados de que trata esta cláusula deverão ser disponibilizados aos destinatários por pelo menos um dos meios abaixo:

- I - carta com aviso de recebimento;
- II - mensagem de e-mail, com recebimento confirmado por meio de mensagem de e-mail com a resposta do destinatário;
- III - mensagem resumida SMS para o telefone celular do destinatário, com recebimento confirmado por meio de SMS com a resposta do destinatário; ou
- IV - qualquer outro meio que:
  - a) não exponha o destinatário, em especial no que diz respeito a informações sensíveis sobre saúde e valores a serem recebidos ou isentados;
  - b) assegure a ciência do destinatário sobre a mensagem comunicada e o recebimento do documento;



- c) possa ser comprovado;
- d) não imponha nenhum ônus ao destinatário.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Adicionalmente à obrigação prevista no *caput* desta cláusula, a COMPROMISSÁRIA obriga-se a publicar o comunicado previsto no *caput* desta cláusula com destaque no portal corporativo da COMPROMISSÁRIA, na área de acesso restrito aos destinatários, **a partir do 10º (décimo) dia útil do 2º (segundo) mês de vigência do presente Termo e até o término da vigência deste instrumento.**

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Para a execução da comunicação prevista nesta cláusula, a COMPROMISSÁRIA deverá utilizar as informações de contato do beneficiário, incluindo endereço de residência, endereço de correspondência, endereço de e-mail e números de telefone, disponíveis em sua base cadastral e no registro da demanda junto à ANS.

**PARÁGRAFO QUARTO** – A eventual impossibilidade de localização do beneficiário deverá ser comprovada através do aviso de recebimento constante do inciso I do parágrafo primeiro desta cláusula, devendo ser tentado este meio de contato, no caso de insucesso das tentativas pelos meios previstos nos demais incisos do parágrafo primeiro desta cláusula.

**PARÁGRAFO QUINTO** – A obrigação tratada nesta cláusula será considerada descumprida em relação a cada beneficiário que não receber o comunicado de que trata esta cláusula, exceto se, após comprovadas tentativas em todos os endereços de correspondência disponíveis, houver o cumprimento da obrigação subsidiária prevista na Cláusula Sétima.

**CLÁUSULA SEXTA** - A COMPROMISSÁRIA obriga-se a, **até o último dia do 3º (terceiro) mês de vigência do presente Termo**, restituir em dobro aos beneficiários reclamantes prejudicados pelas condutas apontadas nos processos sancionadores listados na Cláusula Primeira, ou a seus responsáveis legais, no caso de incapazes, os valores que tenham sido pagos a título de multa por atraso no pagamento de contraprestação pecuniária ou inadimplência que excederam o limite de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, atualizados por meio da aplicação do IPCA-E, ou de qualquer outro índice que venha a substituí-lo, acumulado desde a data do pagamento, até a data da restituição, desde que o consumidor manifeste interesse e siga os procedimentos informados no prazo de aceite.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Caso já tenha havido, de forma consensual, a restituição parcial do montante previsto no *caput*, deverá ser descontado do valor total atualizado o valor já restituído, trazido ao valor presente.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Os valores de que tratam as alíneas do *caput* desta cláusula deverão ser disponibilizados por meio de desconto no valor de contraprestação do plano privado de assistência à saúde, de transferência ou depósito bancário em conta corrente ou caderneta de poupança de titularidade do beneficiário prejudicado.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – A obrigação tratada nesta cláusula será considerada descumprida, **não cabendo o cumprimento da obrigação subsidiária prevista na Cláusula**



**Sétima**, em todas as hipóteses em que o beneficiário adotar tempestivamente as medidas necessárias para o seu cumprimento e deixar de receber integralmente a restituição que lhe é devida.

**CLÁUSULA SÉTIMA** – Subsidiariamente às obrigações previstas nas Cláusulas Quinta e Sexta, a COMPROMISSÁRIA deverá recolher à ANS, **até o último dia do 5º (quinto) mês de vigência do presente Termo**, o valor de **RS\$3.000,00 (três mil reais)** por cada beneficiário que não receber o comunicado de que trata a Cláusula Sexta, após comprovada tentativa em todos os endereços de correspondência por ele informado à COMPROMISSÁRIA ou à ANS.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – O valor previsto no *caput* deverá ser recolhido por meio Guia de Recolhimento da União (GRU), cuja emissão deverá ser solicitada à ANS pela COMPROMISSÁRIA com antecedência de pelo menos 30 (trinta) dias do prazo previsto no *caput*.

**CLÁUSULA OITAVA** - A COMPROMISSÁRIA obriga-se a entregar, **até o último dia do 3º (terceiro) mês de vigência do presente Termo**, a todas as pessoas jurídicas contratantes dos contratos de planos privados de assistência à saúde nos quais a COMPROMISSÁRIA figure como participante, estipulante ou representante da pessoa jurídica contratante, ou para cuja pessoa jurídica contratante preste serviço de cobrança dos beneficiários, comunicado conforme modelo do Anexo II contendo:

- a) notícia da celebração do presente TCAC, destacando que, no caso de atraso ou inadimplência, pelo beneficiário, da contraprestação pecuniária de plano privado de assistência à saúde, qualquer que seja o tempo de atraso, passará a limitar a multa a 2% (dois por cento) sobre o valor devido;
- b) canais para esclarecimentos de dúvidas sobre o TCAC;
- c) endereço eletrônico para consulta do inteiro teor do TCAC;
- d) canais da ANS para a denúncia de irregularidades na execução do TCAC.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Os comunicados de que trata esta cláusula deverão ser entregues por qualquer meio previsto nos incisos do parágrafo primeiro da Cláusula Quinta.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A obrigação prevista nesta cláusula será considerada descumprida se a COMPROMISSÁRIA não demonstrar entrega das comunicações pelos meios previstos no parágrafo primeiro em relação a pelo menos 80% (oitenta por cento) dos contratantes selecionados em amostra definida pela ANS **até o antepenúltimo mês de vigência deste Termo**.

#### IV – DO CUMPRIMENTO

**CLÁUSULA NONA** – O acompanhamento e a verificação do cumprimento das obrigações assumidas neste Termo serão coordenados pela Diretoria de Fiscalização – DIFIS.



**CLÁUSULA DÉCIMA – A COMPROMISSÁRIA apresentará à ANS:****I - até o último dia do 5º (quinto) mês de vigência deste Termo:**

- a) planilha eletrônica, no formato XLSX ou ODS, conforme Anexo III, com informações sobre a execução da obrigação prevista na Cláusula Terceira referentes aos contratos de planos privados de assistência à saúde nas quais a COMPROMISSÁRIA figure como participante, estipulante ou representante da pessoa jurídica contratante, ou para cuja pessoa jurídica contratante preste serviço de cobrança dos beneficiários, celebrados desde o primeiro dia do 3º (terceiro) mês de vigência deste Termo e até o último dia do 4º (quarto) mês de sua vigência;
- b) planilha eletrônica, no formato XLSX ou ODS, conforme Anexo IV, com informações sobre a execução da obrigação prevista na Cláusula Terceira referentes às adesões de beneficiários a contratos de planos privados de assistência à saúde nas quais a COMPROMISSÁRIA figure como participante, estipulante ou representante da pessoa jurídica contratante, ou para cuja pessoa jurídica contratante preste serviço de cobrança dos beneficiários, ocorridas desde primeiro dia do 3º (terceiro) mês de vigência deste Termo e até o último dia do 4º (quarto) mês de sua vigência;
- c) planilha eletrônica, no formato XLSX ou ODS, conforme Anexo V, com informações por beneficiário das medidas adotadas na execução das obrigações previstas nas Cláusulas Quinta, Sexta e Sétima;
- d) planilha eletrônica, no formato XLSX ou ODS, conforme Anexo VI, com informações por contratante das comunicações executadas conforme a Cláusula Oitava;

**II - no último mês de vigência deste Termo:**

- a) cópias, no formato *Portable Document Format* (PDF), de **pelo menos 80% (oitenta por cento) da amostra definida pela ANS com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência** dos contratos de planos privados de assistência à saúde nos quais a COMPROMISSÁRIA figure como participante, estipulante ou representante da pessoa jurídica contratante, ou para cuja pessoa jurídica contratante preste serviço de cobrança dos beneficiários, celebrados desde o primeiro dia do 3º (terceiro) mês de vigência deste Termo e até o último dia do 4º (quarto) mês de sua vigência, conforme parágrafo único da Cláusula Terceira;
- b) cópias, no formato *Portable Document Format* (PDF), de **pelo menos 80% (oitenta por cento) da amostra definida pela ANS com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência** das adesões de beneficiários a contratos de planos privados de assistência à saúde nas quais a COMPROMISSÁRIA figure como participante, estipulante ou representante da pessoa jurídica contratante, ou para



cuja pessoa jurídica contratante preste serviço de cobrança dos beneficiários, ocorridas desde o primeiro dia do 3º (terceiro) mês de vigência deste Termo e até o último dia do 4º (quarto) mês de sua vigência, conforme parágrafo único da Cláusula Terceira;

- c) cópias, no formato PDF, ou em formatos recomendados ou adotados nas especificações técnicas para meios de publicação da versão mais atual dos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico – ePING, ou em outro formato aceito pela ANS, dos comprovantes do recebimento do comunicado previsto na Cláusula Quinta, bem como de sua publicação na Internet, e dos documentos comprobatórios do cumprimento da oferta, incluindo comprovantes de depósitos ou transferências de valores, boletos com desconto, conforme Cláusula Sexta, referentes aos **destinatários selecionados em amostra definida pela ANS com pelo menos 30 dias de antecedência;**
- d) cópia, no formato PDF, do comprovante do recolhimento do valor previsto no parágrafo terceiro da Cláusula Sétima, se aplicável.
- e) cópias, no formato PDF, dos comprovantes das comunicações previstas na Cláusula Oitava de **pelo menos 80% (oitenta por cento) da amostra de contratantes selecionada pela ANS com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência;**
- f) cópias, no formato PDF, dos boletos de cobrança encaminhados conforme a previsão da Cláusula Quarta de **pelo menos 80% (oitenta por cento) da amostra de beneficiários selecionada pela ANS com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência;**
- g) declaração de cumprimento integral das obrigações deste Termo, no formato PDF, conforme modelo do Anexo VII.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – Os arquivos dos documentos de que tratam esta cláusula devem ser assinados digitalmente por representante da COMPROMISSÁRIA com certificado digital emitido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP/Brasil.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA** – A COMPROMISSÁRIA também se obriga a encaminhar quaisquer outros documentos ou informações pertinentes à execução das obrigações previstas neste instrumento que lhe forem requisitadas pelas autoridades durante e após o período de vigência deste Termo, no prazo de 15 (quinze) dias úteis contados do recebimento da requisição, o qual poderá ser prorrogado caso, no mesmo prazo, seja apresentada e comprovada pela COMPROMISSÁRIA justificativa para a impossibilidade do cumprimento tempestivo da requisição.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – O não atendimento tempestivo da requisição de que trata o *caput* implicará no descumprimento da obrigação principal prevista neste Instrumento a cuja apuração se destinar a informação ou o documento requisitado, sujeitando a COMPROMISSÁRIA às





penalidades previstas no Capítulo V – “Das Consequências do Descumprimento” e ao disposto no parágrafo segundo da Cláusula Décima Sexta e na Cláusula Décima Nona.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA** – É de inteira responsabilidade da COMPROMISSÁRIA a produção e o envio dos documentos descritos neste termo para fins de verificação do cumprimento das obrigações.

## **V - DAS CONSEQUÊNCIAS DO DESCUMPRIMENTO**

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA** – Serão consideradas descumpridas as obrigações da COMPROMISSÁRIA:

- a) não executadas;
- b) executadas parcialmente;
- c) executadas fora do prazo estabelecido; ou
- d) cuja execução não for comprovada no prazo estipulado.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – A hipótese da alínea “d” desta cláusula não será aplicada se o cumprimento da obrigação for demonstrado após o vencimento do prazo estipulado para comprovação, mas antes do término da vigência do TCAC e sem provocação da ANS, ou mediante provocação, com o cumprimento do disposto na Cláusula Décima Primeira.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA** – A COMPROMISSÁRIA ficará sujeita às seguintes consequências descumprimento das obrigações assumidas neste Termo:

- I - pelo descumprimento da obrigação prevista na Cláusula Terceira, **multa no valor de R\$200.000,00 (duzentos mil reais)**;
- II - pelo descumprimento da obrigação prevista na Cláusula Quarta, **multa no valor de R\$200.000,00 (duzentos mil reais)**;
- III - **multa no valor de R\$6.000,00 (seis mil reais) por beneficiário que:**
  - a) não for comunicado conforme a Cláusula Quinta, desde que não cumprida a obrigação subsidiária prevista na Cláusula Sétima; e/ou
  - b) mesmo tendo observado os procedimentos e o prazo de aceite, não receber o cumprimento do que lhe foi ofertado, conforme a Cláusula Sexta.
- IV - pelo descumprimento da obrigação prevista na Cláusula Oitava, **multa no valor de R\$200.000,00 (duzentos mil reais)**.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Na hipótese em que, apesar de recolhido valor a título de obrigação pecuniária subsidiária, a obrigação originária for desconsiderada descumprida, o referido valor será descontado do valor da multa correspondente.



**PARÁGRAFO SEGUNDO** – O somatório dos valores de todas as multas previstas nesta cláusula, efetivamente aplicadas nos casos de descumprimento das obrigações previstas neste Termo, **não poderá ser superior a R\$1.000.000,00 (um milhão de reais)**, conforme art. 29, §2º, II da Lei nº 9.656, de 1998.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA** – O descumprimento de qualquer das obrigações assumidas neste Termo, sem prejuízo de outras penalidades, implicará na impossibilidade de celebração de outro Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta pelo **prazo de 02 (dois) anos**, a contar da data em que expirou o prazo estipulado para o cumprimento das obrigações, assim considerado, no caso de descumprimento, o fim da vigência deste Termo.

## **VI – DOS ATOS OBJETOS DE APURAÇÃO**

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA** – Os processos administrativos identificados na Cláusula Primeira ficarão suspensos durante a vigência deste Termo em relação às condutas objeto de ajuste, prosseguindo-se normalmente com o curso desses processos em relação a outras condutas que porventura neles também estejam sendo apuradas.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Reconhecido o cumprimento integral das obrigações assumidas, os processos sancionadores especificados na Cláusula Primeira serão extintos em relação às condutas objeto de ajuste e, posteriormente, caso não haja nenhuma outra conduta a ser apurada, arquivados.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – O descumprimento de quaisquer das obrigações deste Termo acarretará a revogação da suspensão do curso dos processos administrativos descritos na Cláusula Primeira.

## **VII - DA VIGÊNCIA**

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA** – O presente Termo vigorará desde sua assinatura e **até o último dia do 8º (oitavo) mês de sua vigência**, desde que a operadora adote as seguintes medidas:

- a) Efetuar o pagamento, **no prazo de 10 (dez) dias corridos**, contados do recebimento da comunicação de assinatura do presente Termo, em favor da ANS, da importância de **R\$1.314.157,85 (um milhão, trezentos e catorze mil, cento e cinquenta e sete reais e oitenta e cinco centavos)**, calculada no valor padrão **10% (dez por cento)** das multas aplicadas ou aplicáveis, conforme efetivo ou eventual enquadramento da conduta, apuradas nos processos sancionadores tratados na Cláusula Primeira, conforme disposto nos §§ 2º e 3º do art. 10 da Resolução Normativa nº 372/2015;
- b) Protocolar na ANS, **no prazo de 10 (dez) dias corridos**, contados do recebimento da comunicação de assinatura do presente Termo, o comprovante do pagamento tratado



nesta Cláusula, conforme disposto no § 2º do art. 10 da Resolução Normativa nº 372/2015.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – O recolhimento de que trata esta Cláusula deverá ser feito através da Guia de Recolhimento da União (GRU) fornecida pela ANS, conforme determina a IN nº. 3 da Secretaria do Tesouro Nacional (STN), de 12 de fevereiro de 2004, a ser realizado nos moldes da Resolução Normativa - RN nº. 89, de 15 de fevereiro de 2005.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Caso o comprovante de recolhimento tratado nesta Cláusula não seja encaminhado à ANS no prazo estabelecido, as cláusulas do presente Termo não produzirão qualquer efeito, não ocorrendo a suspensão do curso e da prescrição do processo administrativo sancionador nele indicado, conforme disposto no § 4º do art. 10 e no *caput* do art. 12, ambos da RN nº 372/2015.

### VIII - DA EXECUÇÃO

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA** – Este Termo será extinto por adimplemento com a declaração de cumprimento de todas as obrigações nele assumidas, emitida pela Diretoria Colegiada, acarretando o arquivamento do ato objeto de apuração nele expressamente indicado.

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA** – No caso de descumprimento das obrigações pactuadas, o presente Termo será encaminhado para execução judicial das obrigações não cumpridas, bem como para a cobrança do valor correspondente às multas nele estipuladas.

### IX - DA PUBLICAÇÃO

**CLÁUSULA VIGÉSIMA** – Este Termo será publicado no Diário Oficial da União, seguindo as disposições previstas na RN nº 372/2015.

### X - DA RESPONSABILIDADE, DOS CASOS OMISSOS E DO FORO

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA** – As obrigações e cominações previstas no presente Termo obrigam a COMPROMISSÁRIA, bem como, os seus administradores, sócios e eventuais sucessores a qualquer título e a qualquer tempo.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA** – A Diretoria Colegiada da ANS deliberará sobre os casos omissos deste Termo, à luz da legislação vigente, em especial a Lei nº 9656, de 1998 e sua regulação setorial.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA** – Fica eleito o foro da Seção Judiciária da Justiça Federal do Rio de Janeiro para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios que versem sobre a questão do objeto deste Termo.



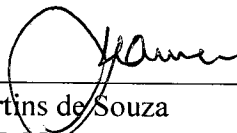
E, por estarem assim combinados, firma-se o presente TCAC em duas vias de igual teor, que terá eficácia de título executivo extrajudicial, na forma do art. 29º, § 1º da Lei 9.656/98.

Barueri, de de .



Elton Hugo Carluci

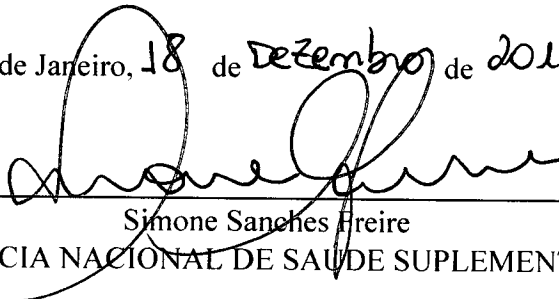
QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S.A



Rosangela Martins de Souza

QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S.A

Rio de Janeiro, 18 de dezembro de 2017.



Simone Sanchez Freire

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR



## ANEXO I – MODELO DE COMUNICADO AOS BENEFICIÁRIOS RECLAMANTES

[LOGOTIPO DA COMPROMISSÁRIA]

[Local], [Data]

Ref.: Redução de percentual de aplicação de multa para pagamentos em atraso

Prezado Cliente Qualicorp,

A Qualicorp Administradora de Benefícios S.A. informa que firmou perante a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, o **Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta (TCAC) nº 015/2017**, acerca do percentual de cobrança de multa para os casos de atraso no pagamento das mensalidades e/ou inadimplência dos beneficiários de planos de saúde por ela administrados.

Cumpre-nos ressaltar que o compromisso agora assumido não implica, em absoluto, em confissão e/ou reconhecimento de culpa, dolo ou ilicitude na conduta até então adotada por esta Administradora.

Assim, destacamos que **a partir da competência \_\_\_\_\_**, a multa por atraso ou inadimplência da contraprestação pecuniária do seu plano privado de assistência à saúde será de 2% (dois por cento), sem prejuízo dos demais encargos legais e contratuais.

Esclarece-se que, de acordo com a alínea E do Tema XI do Anexo I da Instrução Normativa nº 23, de 01 de dezembro de 2009, da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO da ANS, os contratos de planos de saúde devem dispor sobre as consequências da mora, se houver, no pagamento da mensalidade, limitadas ao percentual de juros de 1% ao mês (0,033 ao dia) e à multa de 2% sobre o valor do débito em atraso.

Da mesma forma, considerando os termos da sua demanda nº xxxxxxxx, que originou o processo administrativo xxxxxxxxxx, esta Administradora efetuará a restituição em dobro do(s) valor(es) pago(s) a título de multa que excedeu(ram) o limite de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, atualizado(s) por meio da aplicação do IPCA-E, ou de qualquer outro índice que venha a substituí-lo, acumulado desde a data do pagamento, até a data da restituição, conforme memória de cálculo anexa, ressaltando que eventual restituição parcial ou total, anteriormente efetivada por esta administradora, será descontada do montante a ser restituído.

Ressaltamos que **o prazo para aceite da presente oferta é de 15 (quinze) dias, a contar do recebimento do presente comunicado**. Para tanto, **necessária manifestação expressa, do (a) beneficiário (a) titular, ou seus responsáveis legais**, aceitando os termos da oferta proposta, fazendo contato através dos canais de atendimento abaixo:

- [endereços físicos];
- [telefones];
- Endereço eletrônico: [www.qualicorp.com.br/canalcliente](http://www.qualicorp.com.br/canalcliente).

Imperioso informar que eventual valor a restituir será disponibilizado por meio de **desconto no valor de contraprestação do plano privado de assistência à saúde, de transferência ou depósito bancário em conta corrente ou caderneta de poupança de titularidade do beneficiário titular**.

Igualmente, necessário esclarecer que o aceite a presente oferta não está condicionado à renúncia de nenhum outro direito.



Permanecemos à sua disposição para esclarecimentos através dos canais acima citados.

Informamos, por fim, que:

- o inteiro teor do TCAC nº 015/2017 pode ser consultado no site da ANS na Internet <http://www.ans.gov.br>;
- Eventual irregularidade no cumprimento do referido TCAC poderá ser comunicada à ANS através do telefone 08007019656, por meio do site <http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-do-consumidor/central-de-atendimento-ao-consumidor> ou pessoalmente em qualquer endereço da ANS listado no site <http://www.ans.gov.br/aans/nossos-enderecos>.

Atenciosamente,

QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S.A.  
CNPJ 07.658.098/0001-18  
Reg. ANS nº 417173



A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized 'D' or similar character.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping loop followed by a vertical stroke.

## ANEXO II – MODELO DE COMUNICADO AOS CONTRATANTES

[LOGOTIPO DA COMPROMISSÁRIA]

[Local], [Data]

Ref.: Redução de percentual de aplicação de multa para pagamentos em atraso

Prezados Senhores,

A Qualicorp Administradora de Benefícios S.A. informa que firmou perante a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS **Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta (TCAC) nº 015/2017**, acerca do percentual de cobrança de multa para os casos de atraso no pagamento nas mensalidades e/ou inadimplência dos beneficiários de planos de saúde por ela administrados.

Cumpre-nos ressaltar que o compromisso agora assumido não implica, em absoluto, em confissão e/ou reconhecimento de culpa, dolo ou ilicitude na conduta até então adotada por esta Administradora.

Assim, destacamos que, **a partir da competência \_\_\_\_\_**, a multa por atraso ou inadimplência da contraprestação pecuniária dos beneficiários de planos de saúde administrados pela Qualicorp será de 2% (dois por cento), sem prejuízo dos demais encargos legais e contratuais.

Esclarecemos que, de acordo com a alínea E do Tema XI do Anexo I da Instrução Normativa nº 23, de 01 de dezembro de 2009, da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO da ANS, os contratos de planos de saúde devem dispor sobre as consequências da mora, se houver, no pagamento da mensalidade, limitadas ao percentual de juros de 1% ao mês (0,033 ao dia) e à multa de 2% sobre o valor do débito em atraso.

Permanecemos à sua disposição para esclarecimentos através dos seguintes canais:

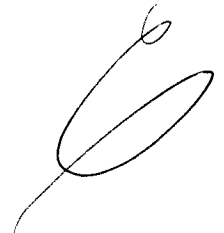
- [endereços físicos];
- [telefones];
- [endereços eletrônicos como e-mail, site].

Informamos, por fim, que:

- o inteiro teor do TCAC nº 015/2017 pode ser consultado no sítio da ANS na Internet <http://www.ans.gov.br>;
- Eventual irregularidade no cumprimento do referido TCAC poderá ser comunicada à ANS através do telefone 08007019656, por meio do site <http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-do-consumidor/central-de-atendimento-ao-consumidor> ou pessoalmente em qualquer endereço da ANS listado no site <http://www.ans.gov.br/aans/nossos-enderecos>.

Atenciosamente,

QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S.A.  
CNPJ 07.658.098/0001-18  
Reg. ANS nº 417173













## ANEXO VII – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES

A QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S.A., inscrita no CNPJ sob o número 07.658.098/0001-18, registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sob o nº 417173, doravante denominada QUALICORP, neste ato representada por seu [cargo], [nome do representante], ambos já qualificados nos autos do processo administrativo nº 33902.112354/2017-48, DECLARA, em relação ao Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta (TCAC) nº 015/2017, firmado com a ANS, que:

- I - [Descumpriu OU Cumpriu integralmente] a obrigação prevista na Cláusula Terceira, considerando que [não] cessou, a partir do dia \_\_/\_\_/\_\_, a utilização, em todas as novas contratações e em todas as novas adesões de beneficiários a contratos de planos privados de assistência à saúde nas quais a COMPROMISSÁRIA figure como participante, estipulante ou representante da pessoa jurídica contratante, ou para cuja pessoa jurídica contratante preste serviço de cobrança dos beneficiários, de cláusulas contratuais ou instrumentos de adesão nas quais seja prevista multa para o beneficiário por atraso no pagamento da contraprestação pecuniária, ou por inadimplência, em valor superior ao limite máximo de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, conforme “Relatório das novas contratações”, apresentado em \_\_/\_\_/\_\_, “Relatório das novas adesões de beneficiários”, fornecido em \_\_/\_\_/\_\_, e documentos comprobatórios encaminhados à ANS em \_\_/\_\_/\_\_];
- II - [Descumpriu OU Cumpriu integralmente] a obrigação prevista na Cláusula Quarta, considerando que [foi condenada por conduta praticada em \_\_/\_\_/\_\_, tipificada no art. 66 ou 78 da Resolução Normativa (RN) nº 124, de 2006, na qual foi constatada a cobrança de multa para o beneficiário por atraso no pagamento da contraprestação pecuniária, ou por inadimplência, em valor superior ao limite máximo de 2% (dois por cento) sobre o valor devido OU não demonstrou, em pelo menos 80% (oitenta por cento) da amostra selecionada pela ANS de boletos de cobrança, a observância do limite máximo de 2% (dois por cento) de sobre o valor devido para multa por atraso no pagamento da contraprestação pecuniária ou por inadimplência OU, até a presente data, não foi condenada, em decisão administrativa transitada em julgado, por conduta praticada durante a vigência do TCAC e tipificada no art. 66 ou 78 da Resolução Normativa (RN) nº 124, de 2006, na qual tenha sido constatada a cobrança de multa para o beneficiário por atraso no pagamento da contraprestação pecuniária, ou por inadimplência, em valor superior ao limite máximo de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, e demonstrou, em pelo menos 80% (oitenta por cento) da amostra selecionada pela ANS de boletos de cobrança, a observância do limite máximo de 2% (dois por cento) de sobre o valor devido para multa por atraso no pagamento da contraprestação pecuniária ou por inadimplência, conforme documentos encaminhados em \_\_/\_\_/\_\_];
- III - [Descumpriu OU Cumpriu integralmente] as obrigações previstas nas Cláusulas Quinta, Sexta e Sétima pois [\_\_\_\_\_]. OU conforme comprovado pelos documentos apresentados em \_\_/\_\_/\_\_:
- encaminhou aos beneficiários reclamantes prejudicados, ou aos seus responsáveis legais, no caso de incapazes, o comunicado previsto no Anexo I do TCAC, bem como cumpriu as ofertas conforme declarado no “Relatório das comunicações aos beneficiários reclamantes e do cumprimento das ofertas” fornecido em \_\_/\_\_/\_\_;
  - publicou os comunicados previstos no Anexo I com destaque no portal corporativo da COMPROMISSÁRIA, na área de acesso restrito aos destinatários, desde o dia



\_\_/\_\_/\_\_, com o compromisso de manter essas publicações até o término da vigência do TCAC;

- c) recolheu, no dia \_\_/\_\_/\_\_, por meio da GRU nº \_\_\_\_\_, o valor de R\$ \_\_\_\_\_, referente aos [qtd] beneficiários reclamantes prejudicados que não receberam o comunicado, após tentativa em todos os endereços disponíveis;

IV - [Descumpriu OU Cumpriu integralmente] a obrigação prevista na Cláusula Oitava, pois [\_\_\_\_\_ OU entregou a todas as pessoas jurídicas contratantes dos contratos de planos privados de assistência à saúde nos quais a QUALICORP figura como participante, estipulante ou representante da pessoa jurídica contratante, ou para cuja pessoa jurídica contratante preste serviço de cobrança dos beneficiários, comunicado conforme modelo do Anexo II, conforme o "Relatório das comunicações aos contratantes" apresentado em \_\_/\_\_/\_\_ e os documentos comprobatórios fornecidos em \_\_/\_\_/\_\_.

Diante do exposto, a QUALICORP declara que [descumpriu/cumpriu parcialmente/cumpriu integralmente] as obrigações assumidas no TCAC nº 015/2017.

Barueri, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Representante Legal  
QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S.A.

