

## TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTE DE CONDUTA Nº 002/2021

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 seu Diretor de Fiscalização Substituto, Maurício Nunes da Silva, 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 rua Plínio Barreto, 365, São Paulo /SP, neste ato representada por seus diretores Pablo dos Santos Meneses, brasileiro, casado, professor, portador da cédula de identidade RG nº 11.537.396-1 (Detran/RJ), inscrito no CPF/ME sob o nº 054.737.437-22 e Frederico de Aguiar Oldani, brasileiro, divorciado, administrador, portador da cédula de identidade RG nº 15.337.260-6 (SSP/SP), inscrito no CPF/ME sob o nº 253.515.048-47, nos termos dos documentos anexados aos autos do Processo de Ajuste de Conduta nº 33902.062968/2017-71, doravante denominada **COMPROMISSÁRIA**,

considerando o disposto no inciso XXXIX do artigo 4º da Lei 9.961, de 28 de janeiro de 2000, combinado com o artigo 29, §1º da Lei nº 9.656 de 03 de junho de 1998 e a Resolução Normativa (RN) nº 372, de 30 de março de 2015;

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 543ª Reunião, realizada em 10 de fevereiro de 2021, de acordo com as cláusulas e condições que se seguem.

### I - OBJETO

**CLÁUSULA PRIMEIRA**– Este Termo tem por objeto o ajustamento das condutas de deixar de garantir aos beneficiários de planos privados de assistência à saúde o cumprimento de obrigação de natureza contratual, tipificadas no artigo 78 (Obrigações de Natureza Contratual) da RN nº 124, de 2006, abaixo discriminadas:

- a) excluir ou suspender o vínculo de beneficiário(a) a plano privado de assistência à saúde sem observar as disposições contratuais, em apuração nos processos sancionadores nº
- |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 25772.016556/2016-83, | 33903.001438/2017-47  | 33903.007471/2016-08; |
| 25789.013199/2017-01; | 25773.012756/2016-57; | 25773.000924/2017-42; |
| 33903.001119/2017-31; | 33902.033798/2016-37; | 25780.003193/2016-17; |
| 33903.001884/2016-71; | 25789.088835/2015-89; | 33902.405738/2014-69; |
| 33902.086312/2016-63; | 25780.018877/2015-32; | 33902.186066/2015-68; |
| 25789.092769/2013-80; | 25780.004927/2015-02; | 25780.007238/2015-41; |
| 25780.004504/2015-84; | 25780.002179/2016-04; | 33903.001777/2016-42; |
| 33903.025867/2015-48; | 25773.010829/2015-95; | 25773.010605/2015-83; |
| 25780.002074/2016-47; | 33903.003405/2014-99; | 25780.010504/2015-13; |
| 25773.011959/2016-26; | 25780.002272/2016-19; | 25780.008008/2015-08; |

25780.019472/2015-11; 33902.454833/2016-58; 25783.007265/2014-11;  
25780.011691/2015-52; 25772.014388/2016-91; 25789.087276/2015-90;  
33902.042163/2017-10; 25783.007154/2014-05; 25789.032002/2016-44;  
33903.016646/2016-60; 33903.012999/2015-18; 33902.567957/2013-50;  
25773.004631/2016-53; 25772.015496/2016-81; 33903.000980/2017-82;  
33910.003655/2018-63; 33910.016916/2018-13; 33910.023782/2018-89;  
33910.033890/2018-60; 33910.032446/2018-27; 33910.000267/2019-10;  
33910.037296/2018-48; 33910.001454/2019-11; 33910.005118/2019-39;  
33910.012251/2019-41; 33910.012885/2019-02; 33910.014377/2019-51;  
33910.016592/2019-96; 25773.002448/2017-02; 33910.024164/2017-75;  
33903.016660/2017-44; 25789.071316/2017-43; 33910.022255/2017-76;  
25780.011016/2017-95; 33910.001633/2018-69; 33910.000716/2018-31;  
33910.004167/2018-73; 33910.008435/2018-26; 33910.009934/2018-31;  
33910.009697/2018-16; 33910.010780/2018-20; 33910.011814/2018-01;  
33910.007783/2018-86; 33910.013208/2018-12; 25789.112659/2015-11;  
33902.002126/2015-07; 33902.033797/2016-92; 33902.097323/2015-98;  
33902.615760/2014-15; 33903.002027/2016-98; 33903.006960/2015-53;  
33902.031774/2016-43; 25789.036623/2017-88; 33903.011055/2017-87;  
25780.007298/2015-64; 25780.010575/2017-88; 33910.022095/2017-65;  
25773.013243/2014-00; 33902.033459/2016-51 e 25780.012716/2015-35;  
33910.030692/2018-44;

- b) cobrar ou exigir mensalidade(s) ou valor(es) indevido(s), em apuração nos processos sancionadores nº 33903.000358/2014-21, 33903.015194/2014-37, 33903.019996/2015-05, 25789.015376/2015-14, 25772.000418/2015-00, 25782.004117/2017-90, 33903.002782/2017-53, 25780.009411/2015-46, 33902.882613/2014-59, 33902.507696/2016-61, 25780.006557/2015-30, 25783.027657/2013-16, 33910.027221/2018-59, 33910.005876/2019-57, 33910.010097/2019-73, 33910.036165/2018-43, 33910.010270/2019-33, 33902.071861/2017-14, 25789.066110/2017-00, 25783.021813/2017-51, 33910.009530/2018-47, 33910.007670/2018-81, 33910.011838/2018-52; 25780.011016/2017-95, 33910.023156/2017-10, 33910.000556/2018-20, 33910.003402/2018-90, 33910.010964/2018-90, 25789.112659/2015-11, 33903.002027/2016-98, 25783.000380/2015-38, 25783.016989/2016-18, 25773.004736/2017-93, 25782.008958/2017-76, 25789.066101/2017-19, 25789.066619/2017-44, 25780.010576/2017-22, 25783.020717/2017-95, 25789.066507/2017-93, 33903.016945/2017-85, 33910.025326/2017-92, 33902.567957/2013-50, 33902.027753/2016-23, 33910.003409/2018-10, 25779.013112/2017-15;
- c) não proceder cancelamento de contrato após solicitação de beneficiário, continuando a encaminhar cobrança de mensalidade, em apuração nos processos sancionadores nºs 25789.091784/2015-72, 33902.185084/2016-11; 33903.000585/2017-08; 25780.016181/2016-52; 33910.011664/2018-28, 25783.017479/2017-31;
- d) emitir boleto(s) de cobrança de mensalidade(s) com data(s) de vencimento diversa da contratada ou não proceder à alteração do vencimento da fatura solicitada pela consumidora, em apuração nos processos sancionadores nºs 33902.256142/2015-18 e 33910.017207/2019-28;
- e) deixar de enviar ou não disponibilizar boleto(s) de cobrança de mensalidade(s), em desacordo com o previsto em contrato, em apuração nos processos sancionadores nºs 33910.012624/2018-01, 33910.012309/2018-76, 33910.035935/2018-31;

- f) deixar de efetuar débito automático de contraprestação(ões) pecuniária(s), em apuração nos processos sancionadores n<sup>o</sup>s 33910.000185/2018-86, 33910.006165/2018-19, 33910.015117/2018-11, 33910.011768/2018-32;
- g) vincular beneficiário(a) a produto distinto do contratado, em apuração nos processos sancionadores n<sup>o</sup>s 25780.020073/2015-01, 33902.571020/2016-21; e
- h) manutenção do vínculo de beneficiário a contrato de plano privado de assistência à saúde após solicitação de exclusão, em apuração nos processos sancionadores n<sup>o</sup>s 25779.013112/2017-15, 25780.002597/2016-93, 33910.007802/2018-74, 25780.001474/2017-16, 25780.007998/2016-30; e
- i) efetuar cobrança das contraprestações pecuniárias do plano de saúde em desacordo com a forma de pagamento estabelecida na proposta de adesão, em apuração nos processos sancionadores n<sup>o</sup>s 33910.014136/2019-10 e 25789.066507/2017-93;

## II - DOS ANEXOS

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

- a) Anexo I – Modelo de comunicado ao beneficiário;
- b) Anexo II – Modelo de relatório das medidas junto aos consumidores prejudicados;
- c) Anexo III - Modelo de memória de cálculo da restituição em dobro de pagamento indevido;
- d) Anexo IV - Modelo de declaração do cumprimento integral das obrigações.

## III - DAS OBRIGAÇÕES DA COMPROMISSÁRIA

**CLÁUSULA TERCEIRA** – A COMPROMISSÁRIA obriga-se a ter taxa mensal média de Notificações de Intermediação Preliminar classificadas como não resolvidas (*Taxa NIP não resolvidas*) com recebimento da demanda e análise concluída no **período desde o primeiro dia do segundo mês civil de vigência deste Termo até o último dia do penúltimo mês civil de vigência deste Termo**, todas referentes a condutas tipificadas no art. 76-B ou no art. 78 da RN n<sup>o</sup> 124, de 2006, ou em tipo infrativo que o substituir, em caso de revogação, não superior à *Meta* de **3,31**.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A *Taxa NIP não resolvidas* será calculada da seguinte forma:

$$\textit{Taxa NIP não resolvidas} = \frac{\textit{Qt NIP} \times 1.000.000}{\textit{Média de beneficiários} \times \textit{Meses}}$$

onde:

- a) *Qt NIP* é a quantidade de Notificações de Intermediação Preliminar em face da COMPROMISSÁRIA classificadas como não resolvidas, cujas demandas foram recebidas e cujas análises foram concluídas no período apurado, referentes às condutas tipificadas no art. 76-B ou no art. 78 da RN n<sup>o</sup> 124, de 2006, ou em tipo infrativo que os substituir, em caso de revogação;

b) *Média de beneficiários* é a quantidade média de beneficiários ativos de todos os meses do período apurado, informada à ANS por meio de Termo de Compromisso (TC) ou por data de envio do SIB, independentemente da segmentação assistencial; e

c) *Meses* é a quantidade de meses do período apurado.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Na hipótese de o *Resultado* ser superior não cumprimento da *Meta*, subsidiariamente à obrigação prevista no *caput*, a COMPROMISSÁRIA deverá recolher à ANS, **nos últimos 30 (tinta) dias de vigência deste instrumento**, valor calculado conforme a fórmula abaixo, até o máximo de **R\$100.000,00 (cem mil reais)**:

$$\text{Obrigação pecuniária subsidiária} = \frac{(\text{Resultado} - \text{Meta})}{2 \times \text{Meta}} \times \text{R\$100.000,00}$$

onde:

a) *Resultado* é a *Taxa NIP não resolvidas*, referentes a condutas tipificadas no art. 76-B ou no art. 78 da RN nº 124, de 2006, ou em tipo infrativo que o substituir, em caso de revogação, com demandas recebidas e analisadas no período delimitado no *caput*;

b) *Meta* é a *Taxa NIP não resolvidas*, referentes a condutas tipificadas no art. 76-B ou no art. 78 da RN nº 124, de 2006, com demandas recebidas e analisadas no período de 1º de agosto de 2019 a 31 de julho de 2020, reduzida em 15% do seu valor, cujo resultado final é aquele destacado no *caput* desta Cláusula.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – A obrigação prevista nesta cláusula será considerada descumprida em uma das seguintes hipóteses:

a) se o *Resultado* for maior do que a *Meta* e não maior do que o dobro da *Meta*, e não for pago o valor previsto no parágrafo segundo no prazo estabelecido; ou

b) se o *Resultado* for maior do que o dobro da *Meta*.

**PARÁGRAFO QUARTO** - O cumprimento da obrigação tratada nesta Cláusula será verificado com base nas informações constantes nas bases de dados da ANS, conforme descrito a seguir:

a) nas NIPs não resolvidas: o tipo infrativo enquadrado quando do envio ao Núcleo da ANS; e

b) no âmbito do Termo de Compromisso nº 25/2017: os dados informados quando do seu cumprimento.

**PARÁGRAFO QUINTO** - Caso a RN nº 124, de 2006 seja revogada ou alterada durante a vigência do presente Termo, a obrigação prevista nesta cláusula será apurada em relação aos tipos infrativos que substituam os previstos no art. 76-B e no art. 78 da RN nº 124/2006, se houver.

**CLÁUSULA QUARTA** – A COMPROMISSÁRIA obriga-se a **dar ciência aos beneficiários prejudicados pelas condutas apontadas na cláusula primeira**, ou a seus responsáveis legais, no caso de incapazes, **até 90 (noventa) dias de vigência do presente Termo**, conforme o modelo do Anexo I, contendo:

- I - notícia sobre a celebração do presente TCAC;
- II - nos casos previstos na alínea “a” da cláusula primeira, orientação sobre as regras legais, infralegais e contratuais referentes à exclusão ou suspensão previstas no contrato coletivo de plano privado de assistência à saúde em questão, incluindo o tempo máximo de mora, a necessidade de comunicação prévia e a possibilidade de quitação do débito em prazo adequado contado da comunicação;
- III - orientação sobre os procedimentos e os canais da COMPROMISSÁRIA disponíveis para demandas de consumidores, em especial:
  - a) emissão de segunda via de boleto;
  - b) alteração da data de vencimento;
  - c) alteração do endereço de cobrança;
  - d) alteração da forma de cobrança;
  - e) contestação de cobranças;
  - f) solicitação de restituição de valores pagos indevidamente;
  - g) solicitação de exclusão ou reativação de beneficiário do contrato coletivo de plano privado de assistência à saúde;
- IV - orientação sobre o direito do consumidor de ser restituído em dobro do valor indevidamente cobrado e pago, atualizado monetariamente;
- V - oferta detalhada das obrigações previstas na cláusula quinta aplicáveis ao caso concreto, discriminando os valores a serem indenizados e, nos casos em que houve pagamento indevido ou a maior pelo beneficiário:
  - a) a identificação, a data, o valor devido e o valor pago pelo consumidor referentes a esses pagamentos;
  - b) os valores a serem restituídos, incluindo a memória de cálculo da atualização e do abatimento da restituição parcial, se houver, na forma do Anexo III;
- VI - o procedimento e o prazo de **15 (quinze) dias**, contados do recebimento do comunicado, para aceite das obrigações previstas na cláusula quinta;
- VII - observação de que o não cumprimento de oferta prevista na cláusula quinta deve ser comunicado pelo consumidor à ANS;
- VIII - observação de que o recebimento de indenização prevista no TCAC não está condicionado à renúncia de nenhum outro direito, podendo ser cumulado com outros valores obtidos judicialmente;
- IX - canais para esclarecimentos de dúvidas sobre o TCAC;
- X - endereço eletrônico para consulta do inteiro teor do TCAC;
- XI - canais da ANS para a denúncia de irregularidades na execução do TCAC.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Os comunicados de que trata esta cláusula deverão ser disponibilizados ao destinatário **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 ou com confirmação de leitura;
- III - ligação telefônica gravada, com mensagem não automatizada e com identificação do consumidor como interlocutor;
- IV - qualquer outro meio inequívoco que:
  - a) não exponha o destinatário, em especial no que diz respeito a informações sensíveis sobre saúde e valores a serem recebidos;
  - 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 os documentos previstos no *caput* desta cláusula com destaque no portal da COMPROMISSÁRIA na Internet, na área de acesso restrito aos destinatários que ainda estiverem ativos, **no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da assinatura do presente Termo, mantendo-os até o término da vigência deste instrumento.**

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Para a execução das comunicações previstas nesta cláusula, a COMPROMISSÁRIA deverá utilizar as informações de contato dos beneficiários, 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.

**CLÁUSULA QUINTA** – A COMPROMISSÁRIA obriga-se a, **no prazo de até 120 (cento e vinte) dias de vigência do presente Termo:**

- I - para os consumidores prejudicados pelas condutas indicadas na alínea “a” da cláusula primeira, desde que cumpridos os procedimentos indicados para aceite da oferta:
  - a) reativar, caso o consumidor prejudicado tenha interesse, o seu vínculo ou de seu grupo familiar com o contrato do qual foi indevidamente excluído ou suspenso, desde que o contrato ainda esteja em vigor e desde que o consumidor ainda atenda aos requisitos de elegibilidade, dispensando-o(s) do cumprimento de prazos de carência e de Cobertura Parcial Temporária (CPT);
  - b) em não sendo justificadamente possível a reativação do vínculo do consumidor prejudicado com o contrato do qual foi indevidamente excluído ou suspenso, ou caso seja da preferência desse consumidor, **ofertar ao consumidor prejudicado ou seu grupo familiar em outro contrato coletivo administrado pela COMPROMISSÁRIA para o qual seja elegível**, dispensando-o(s) do cumprimento de prazos de carência e de Cobertura Parcial Temporária (CPT);
  - c) **indenizar** o consumidor prejudicado no valor de **R\$3.000,00 (três mil reais);**

- d) indenizar o consumidor prejudicado no valor adicional no valor de **R\$3.000,00 (três mil reais)** caso, nas hipóteses das alíneas “a” a “b” deste inciso, a operadora do plano coletivo **não aceite a dispensa da contagem dos prazos de carência ou CPT ou caso eles não sejam elegíveis para nenhum contrato administrado pela COMPROMISSÁRIA**, sem prejuízo do cumprimento da obrigação prevista na alínea anterior;
- II - para os consumidores prejudicados pela conduta indicada na alínea “g” da cláusula primeira, desde que cumpridos os procedimentos indicados para aceite da oferta:
- a) caso os consumidores prejudicados tenham interesse, **inscrevê-los no contrato previsto no termo de adesão por ela assinado**, desde que o contrato ainda esteja em vigor, com registro na ANS e desde que os consumidores atendam aos requisitos de elegibilidade, dispensado o cumprimento de prazos de carência e de Cobertura Parcial Temporária (CPT);
- b) em não sendo justificadamente possível a inscrição dos consumidores no contrato tratado na alínea “a”, ou caso seja da preferência desses consumidores, **ofertar** outro contrato coletivo administrado pela COMPROMISSÁRIA para o qual seja elegível, dispensado o cumprimento de prazos de carência e de Cobertura Parcial Temporária (CPT);
- c) indenizar os consumidores prejudicados no valor de **R\$3.000,00 (três mil reais)** caso, nas hipóteses das alíneas “a” ou “b” deste inciso, **a operadora do plano coletivo não aceite a dispensa da contagem dos prazos de carência ou CPT ou caso eles não sejam elegíveis para nenhum contrato administrado pela COMPROMISSÁRIA**, sem prejuízo do cumprimento da obrigação prevista no inciso VI da presente Cláusula;
- III - para os consumidores prejudicados pelas condutas indicadas nas alíneas “b” e outras da cláusula primeira que **tenham pago valores indevidos ou maiores do que os devidos**, desde que cumpridos pelos interessados os procedimentos indicados para aceite da oferta, restituir em dobro os valores pagos indevidamente ou a maior, corrigidos monetariamente 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;
- IV - **excluir** os consumidores prejudicados pelas condutas indicadas nas alíneas “c” e “h” dos contratos de planos privados de assistência à saúde, conforme suas solicitações e a legislação aplicável, caso a exclusão ainda esteja pendente, sem prejuízo do cumprimento das obrigações previstas no inciso III desta cláusula;
- V - para os consumidores prejudicados pelas condutas indicadas na alínea “d” da Cláusula Primeira:
- a) **adequar** a data de vencimento das contraprestações pecuniárias ao previsto no contrato ou ao solicitado pelo consumidor, nos termos e nas condições contratados; e
- b) **indenizar** o consumidor prejudicado no valor de **R\$1.000,00 (mil reais)**, ainda que por motivo superveniente não participe mais do plano contratado;

VI - **indenizar** os consumidores prejudicados pelas condutas indicadas nas alíneas “c”, “e”, “f”, “g”, “h” e “i” da Cláusula Primeira, no valor de **R\$3.000,00 (três mil reais)**, sem prejuízo do cumprimento das obrigações previstas no inciso III desta cláusula, caso aplicáveis.

VII - caso os consumidores prejudicados pelas condutas indicadas em quaisquer das alíneas da Cláusula Primeira tenham **sido inscritos em cadastro de proteção ao crédito**, excluir-lhes desse cadastro e indenizar-lhes no valor de **R\$3.000,00 (três mil reais)**, sem prejuízo do cumprimento das obrigações previstas nos demais incisos desta cláusula.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Incluem-se na hipótese de pagamento indevido ou maior do que o devido do inciso III do *caput* os casos de:

- a) pagamento de contraprestação pecuniária referente a mês ou fração de mês em que o beneficiário estava **inativo** (antes da inclusão do beneficiário no contrato, durante suspensão da cobertura do beneficiário ou após a exclusão do beneficiário do contrato);
- b) pagamento de contraprestações pecuniárias **cobradas** em duplicidade;
- c) pagamento de contraprestação pecuniária em **valor maior do que o contratado**;
- d) pagamento de contraprestação pecuniária **referente a produto diferente do contratado**;
- e) pagamento de contraprestação pecuniária de **produto ou serviço não contratado**;
- f) pagamento de **encargos moratórios de contraprestação pecuniária não cobrada conforme o contrato**.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Na hipótese do inciso III do *caput*, caso já tenha havido restituição parcial do dobro do montante pago pelo consumidor, deverá ser descontado do valor total atualizado o valor já restituído, trazido ao valor presente.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Os valores das indenizações e das restituições previstas nesta cláusula são cumuláveis entre si e deverão ser disponibilizados ao consumidor prejudicado ou ao seu responsável legal, no caso de incapaz, por meio de:

- a) preferencialmente, transferência ou depósito bancário em conta corrente ou caderneta de poupança de titularidade do consumidor prejudicado;
- b) caso o consumidor prejudicado prefira, ordem de pagamento em seu nome; ou
- c) não sendo possíveis os meios acima, depósito extrajudicial em nome do consumidor prejudicado, conforme os §§1º a 4º do art. 539 da Lei nº 13.105, de 2015.

**PARÁGRAFO QUARTO** – A obrigação tratada nesta cláusula será considerada descumprida, não cabendo o cumprimento da obrigação subsidiária prevista na cláusula sexta, em todas as hipóteses em que o beneficiário adotar tempestivamente as medidas necessárias para o seu cumprimento e deixar de receber a indenização e/ou restituição que lhe é devida.

**PARÁGRAFO QUINTO** – As obrigações previstas nesta cláusula não serão consideradas descumpridas se for cumprida a obrigação subsidiária prevista na cláusula sexta, conforme os termos e as condições previstos no referido dispositivo.



**CLÁUSULA SEXTA** – Subsidiariamente às obrigações previstas nas cláusulas quarta e quinta, a COMPROMISSÁRIA deverá recolher à ANS, **no prazo de 150 (cento e cinquenta) dias de vigência do presente Termo**, o valor de **R\$16.000,00 (dezesesseis mil reais)** por cada consumidor prejudicado que **não receber o comunicado previsto na cláusula quarta e/ou não receber a restituição e/ou a indenização de que trata a cláusula quinta em razão de comprovada impossibilidade**, como, por exemplo, nos casos em que:

- I - o consumidor não for localizado após comprovada tentativa em seu endereço de residência;
- II - o consumidor vier ou tiver vindo a óbito, sem que tenha restado outro beneficiário de seu grupo familiar vinculado ao mesmo contrato administrado ou estipulado pela COMPROMISSÁRIA; ou
- III - apesar de recebido o comunicado previsto na cláusula quarta, o consumidor não prestar as informações necessárias para o pagamento da restituição e/ou da indenização; ou
- IV - disponibilizado o valor devido por meio de depósito extrajudicial comprovadamente comunicado ao credor, o consumidor recusá-lo, nos termos do §3º do art. 539 da Lei nº 13.105, de 2015.

**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**.

#### **IV - DO CUMPRIMENTO**

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

**CLÁUSULA OITAVA** – A COMPROMISSÁRIA apresentará à ANS, **nos últimos 30 (trinta) dias de vigência deste Instrumento**:

- I - relatório detalhado da execução das obrigações previstas nas cláusulas quarta, quinta e sexta, no formato *Microsoft Excel Open XML Spreadsheet (XLSX)* ou *OpenDocument Spreadsheet (ODS)*, conforme modelo do Anexo II;
- II - documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações previstas nas cláusulas quarta, quinta e, se aplicável, na cláusula sexta, deste Termo referentes a, no mínimo, **25 (vinte e cinco) processos sancionadores indicados na cláusula primeira**, sendo pelo menos **2 (dois) de cada alínea da cláusula primeira**, incluindo, por exemplo:
  - a) cópias digitalizadas, no formato *Portable Document Format (PDF)*, de aviso de recebimento de correspondência entregue ao destinatário, correspondência retornada por invalidade de endereço, termos de reativação de contratos ou de adesão a produtos, boleto/ficha financeira de contraprestação pecuniária de contrato de plano privado de assistência à saúde, comprovante de depósito ou transferência bancária em conta corrente ou poupança, comprovante de depósito extrajudicial em conta de consignação em pagamento, comprovante de comunicação de depósito extrajudicial em conta de consignação em pagamento,

comprovante de recusa formal ou retirada do valor depositado extrajudicialmente em conta de consignação em pagamento, imagem do comunicado publicado na área de acesso restrito do beneficiário na Internet;

- b) memória de cálculo dos valores restituídos aos beneficiários, no formato ODS, conforme modelo do Anexo III;
- c) mensagem de e-mail enviada para o consumidor prejudicado, ou dele recebida, nos formatos EML ou MSG;
- d) outros documentos que entender necessários, 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 outro formato aceito pela ANS;

III - cópias dos comprovantes do recolhimento dos valores previstos na alínea “a” do parágrafo segundo da cláusula terceira e na cláusula sexta, se for o caso; e

IV - declaração de cumprimento integral das obrigações deste Termo, conforme modelo do Anexo IV.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Os documentos previstos nesta cláusula deverão ser:

- a) ser apresentados no formato *Portable Document Format* (PDF), salvo por expressa disposição em sentido diferente;
- b) assinados digitalmente por representante da COMPROMISSÁRIA com certificado digital emitido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP/Brasil, ou por mandatário com instrumento público ou privado de procuração; e
- c) entregues em *pen drive* ou em outra mídia aprovada pela ANS.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A ANS poderá solicitar outros documentos além dos previstos no inciso II do *caput* desta Cláusula **após o final da vigência do presente Termo**, de acordo com a organização de sua atividade fiscalizatória, hipótese em que o prazo para a sua apresentação pela COMPROMISSÁRIA será de **30 (trinta) dias** a contar do recebimento da requisição, devendo a COMPROMISSÁRIA comprovar o cumprimento das obrigações em no mínimo 80% (oitenta por cento) da amostra selecionada pela ANS.

**CLÁUSULA NONA**– A COMPROMISSÁRIA também se obriga a encaminhar quaisquer outros documentos ou informações pertinentes à execução das obrigações previstas neste instrumento que lhe forem requisitados 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.

**CLÁUSULA DÉCIMA**– 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 PRIMEIRA**– 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 por meio da apresentação dos documentos e informações previstos ou requisitados conforme o Capítulo IV – “Do Cumprimento”.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – A hipótese da alínea “d” do *caput* 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 a observância do prazo previsto para a apresentação da resposta.

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

- a) pelo descumprimento da obrigação prevista na Cláusula Terceira, desde que não cumprida a obrigação subsidiária prevista no parágrafo segundo da referida cláusula, se aplicável, multa no valor de **R\$200.000,00 (duzentos mil reais)**;
- b) pelo descumprimento de pelo menos uma das obrigações previstas nas Cláusulas Quarta e Quinta, desde que não cumprida a obrigação subsidiária prevista na Cláusula Sexta, se aplicável, multa no valor de **R\$24.000,00 (vinte e quatro mil reais)** por consumidor reclamante alcançado pelo descumprimento;

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – 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.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Nas hipóteses de recolhimento incorreto ou indevido de valor a título de obrigação pecuniária subsidiária, este será descontado do valor da multa correspondente pelo descumprimento da respectiva obrigação originária.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – O abatimento tratado no parágrafo anterior será aplicável apenas sobre o valor da multa aplicável pela mesma conduta indicada pela COMPROMISSÁRIA para cumprimento por meio da obrigação pecuniária subsidiária, a qual tenha sido considerada como incorreta ou indevida pela ANS.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA** – O descumprimento de qualquer das obrigações assumidas no Capítulo III – “Das Obrigações da Compromissária”, caracterizado conforme a cláusula décima primeira, 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 QUARTA** – 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 qualquer uma das obrigações previstas neste Termo, caracterizado conforme a cláusula décima primeira, acarretará a revogação da suspensão do curso de todos os processos administrativos descritos na cláusula primeira.

## VII - DA VIGÊNCIA

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA** – O presente Termo vigorará **pelo prazo de 10 (dez) meses a contar da sua assinatura**, desde que a operadora adote as seguintes medidas:

- a) efetuar o recolhimento, **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\$ 1.004.340,00 (um milhão, quatro mil e trezentos e quarenta reais)**, correspondente a **10% (dez por cento)** das multas aplicadas ou aplicáveis, conforme efetivo ou eventual enquadramento das condutas, apuradas nos processos administrativos sancionadores, conforme disposto nos §§ 2º e 3º do art. 10 da Resolução Normativa nº 372/2015;
- b) enviar para a ANS, **no prazo de 10 (dez) dias corridos**, contados do recebimento da comunicação de assinatura do presente Termo, o comprovante do recolhimento 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 22 de maio de 2019, 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 enviado para a ANS no prazo estabelecido, as cláusulas do presente Termo não produzirão nenhum 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 SEXTA** – 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 SÉTIMA** – 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 DÉCIMA OITAVA**– Este Termo será publicado no Diário Oficial da União, seguindo as disposições previstas na RN nº 372/2015.

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

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA**– A contagem dos prazos estabelecidos neste Termo seguirá as disposições estipuladas pelo art. 66 da Lei n.º 9.784, de 1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA** – 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 SEGUNDA** – 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.

São Paulo, de de .

**QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S.A**  
**Pablo dos Santos Meneses**

**QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S.A**  
**Frederico de Aguiar Oldani**

Rio de Janeiro, de de .  
**MAURICIO NUNES DA SILVA:01242813705**  
Assinado de forma digital por MAURICIO NUNES DA SILVA:01242813705  
Dados: 2021.02.19 16:55:02 -03'00'

**AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR**  
**Maurício Nunes da Silva**

## ANEXO I – MODELO DE COMUNICADO AO BENEFICIÁRIO

São Paulo, [dia] de [mês] de [ano].

Ref.: [Assunto]

Prezado(a) @nome,

A Qualicorp Administradora de Benefícios S.A. informa que firmou, em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, perante a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, o **Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (TCAC)** nº XX/XXXX. O objetivo do Termo é o aprimoramento dos processos internos com o objetivo de garantir aos beneficiários de planos privados o cumprimento de obrigações de natureza contratual, inclusive as relacionadas ao procedimento de cancelamento do plano por motivo de inadimplência, além da reparação aos beneficiários que tenham tido o cancelamento do plano em discordância às disposições contratuais.

Em que pesem as ações adotadas pela companhia, para os casos em que ocorra o cancelamento do plano em razão da ausência de pagamento, cabe esclarecer que todas as disposições constantes do contrato, em linguagem clara e objetiva, são estritamente seguidas, sendo inclusive realizada a comunicação ao beneficiário, por meio do envio de carta, SMS, e-mail e mensagem fonada, a fim de possibilitar oportunidade para pagamento.

(Modelo de redação Aplicável para os beneficiários da Alínea A)

Nesse sentido, cabe esclarecer as atuais disposições contratuais, em consonância a regulamentação, vigente no tocante ao cancelamento do plano por inadimplência, sendo:

- O benefício poderá ser cancelado pela Administradora de Benefícios no caso de perda da elegibilidade ou pela falta de pagamento do valor mensal do benefício e eventuais valores de coparticipação até o último dia da vigência referente ao mês não pago, mediante comunicado prévio.**
- No caso de cancelamento do benefício, a exclusão também alcançará os beneficiários dependentes, sem prejuízo da cobrança do(s) valor(es) não pago(s), incluídos juros e multa.**
- No período de inadimplência, poderá ocorrer a suspensão automática do benefício, cuja utilização somente será restabelecida a partir da quitação do(s) valor(es) pendente(s), acrescido(s) dos encargos supracitados, observada a possibilidade de cancelamento, conforme disposto na Proposta de adesão.**
- No caso de inadimplência do valor mensal do benefício por período superior a 90 (noventa) dias, a contar da data de seu vencimento, a Administradora de Benefícios adotará medidas para a cobrança dos valores em atraso, acarretando, inclusive, o envio das informações do beneficiário titular, ou de seu responsável legal, aos órgãos de serviço de proteção ao crédito, mediante prévia comunicação, conforme determina o Código de Defesa do Consumidor**
- A vigência do benefício não se confunde com a data de vencimento de seu pagamento, prevalecendo, para efeito de cancelamento, o período de vigência mensal.**

No mais, vale mencionar que a Qualicorp realiza constantes investimentos para garantir o mais adequado padrão de atendimento. Com uma equipe altamente treinada para prestar

atendimento a todas as necessidades apresentadas pelos beneficiários, em especial, envio de segunda via do boleto, alteração da data de vencimento, da forma e endereço de cobrança, contestação de valores cobrados e, ainda, solicitações de cancelamento, reativação do plano ou restituição em dobro e com atualização, quando do pagamento de valores cobrados indevidamente, nos termos da RN 337/13.

Os investimentos para melhoria envolvem ainda o aperfeiçoamento de novas plataformas de contato.

Atualmente, para realizar alterações de dados cadastrais, negociações ou mesmo sanar dúvidas, a Qualicorp dispõe de atendimento telefônico e digital (por e-mail, site, WhatsApp e Facebook), além do aplicativo, que possibilita o contato direto do cliente com a Central de Atendimento.

Diante do exposto, considerando os termos da sua demanda n° XXXX, que originou o processo administrativo XXXX e conforme condições pactuadas nos TCAC. . .

(Modelos de redação – Serão aplicáveis conforme caso concreto)

**Esta Administradora efetuará, o pagamento de indenização no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) / R\$ 1.000,00 (mil reais).**

**Caso haja interesse do consumidor, esta Administradora negociará a reativação do plano anteriormente contratado, sem o cumprimento do período de carência e de Cobertura Parcial Temporária, desde que o produto ainda esteja ativo, bem como que haja o atendimento dos requisitos de elegibilidade previstos na RN n° 195/09. Na hipótese de desinteresse ou impossibilidade de reativação do plano, será ofertado a contratação de outro produto, observando os mesmos critérios de elegibilidade, sem o cumprimento do período de carência e de Cobertura Parcial Temporária, de modo que, se infrutífera a negociação junto a Operadora para retirada de carência e de Cobertura Parcial Temporária-CPT ou se o consumidor não for elegível para nenhum contrato administrado pela Qualicorp, a Administradora procederá com a indenização adicional de R\$ 3.000,00 (três mil reais), sem prejuízo da indenização prevista no item anterior.**

**A Administradora efetuará, a restituição dos valores cobrados indevidamente ou maiores do que os devidos em xx/xx/xxxx no valor de R\$ XXXX, em dobro e com correção pelo índice IPCA-E desde a data do pagamento até a data da restituição, o que corresponderá ao montante a ser restituído de R\$ XXXX, conforme memória de cálculo abaixo.**

**Esta Administradora efetuará, o pagamento de indenização no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) caso o consumidor tenha tido seu nome inscrito em cadastro de proteção ao crédito, e excluirá o seu respectivo nome desse cadastro.**

**Considerando a restituição parcial, do montante do dobro, já ocorrida em xx/xx/xxx no valor de R\$ XXXX, a Administradora efetuará a restituição, referente a diferença da atualização do valor anteriormente restituído, com base no IPCA-E, conforme memória de cálculo abaixo.**

□ Caso haja interesse, a Administradora efetuará a exclusão do contrato, conforme solicitação do consumidor e respeitando a legislação aplicável, não prejudicando o direito à restituição dos valores cobrados indevidamente ou maiores do que os devidos em xx/xx/xxxx no valor de R\$ XXXX, em dobro e com correção pelo índice IPCA-E desde a data do pagamento até a data da restituição, o que corresponderá ao montante a ser restituído de R\$ XXXX, conforme memória de cálculo abaixo.

□ A Administradora adequará a data de vencimento das contraprestações pecuniárias ao previsto no contrato ou solicitação do consumidor e, ainda, efetuará o pagamento de indenização no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), mesmo na hipótese de que o consumidor não participe mais do plano contratado por motivo superveniente.

Ressaltamos que o prazo para aceite da presente oferta é de 15 (quinze) dias, a contar do recebimento deste comunicado. Para tanto, é necessária a manifestação expressa do beneficiário titular ou seus responsáveis legais, aceitando os termos da oferta proposta e fazendo contato pelos canais de atendimento disponíveis ao final deste comunicado.

Informamos que eventual valor a restituir será disponibilizado preferencialmente, por transferência ou depósito bancário em conta corrente ou caderneta de poupança de titularidade do beneficiário titular ou seus responsáveis legais e caso o consumidor prefira, ordem de pagamento em seu nome. Não sendo possíveis os meios acima, depósito extrajudicial em nome do consumidor, conforme os §§1º a 4º do art. 539 da Lei nº 13.105, de 2015.

Igualmente, é necessário esclarecer que o aceite à presente oferta **não** está condicionado à renúncia de nenhum outro direito por V.Sa., podendo ser cumulada com outros valores obtidos judicialmente.

Permanecemos à disposição para esclarecimentos pelos nossos **canais de atendimento abaixo**.

**Informamos, por fim, que:**

- O inteiro teor do TCAC nº XXXX pode ser consultado no site da ANS: [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br).
- Eventual irregularidade no cumprimento do referido TCAC poderá ser comunicada pelo consumidor à ANS pelo telefone 0800 7019656, 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,





**ANEXO III - MODELO DE MEMÓRIA DE CÁLCULO DA RESTITUIÇÃO EM DOBRO DE PAGAMENTO INDEVIDO**

Processo sancionador <sup>1</sup>							
Operação <sup>2</sup>	Data da suspensão <sup>3</sup>	Data do cancelamento <sup>4</sup>	Nº de mensalidades ou prestações pagas a maior <sup>5</sup>	Data da operação <sup>6</sup>	Valor original <sup>7</sup>	% IPCA-E	Valor presente <sup>8</sup>
Nomear o valor pago a maior							
Restituição em dobro							
Restituição parcial							
...							
<b>Saldo<sup>9</sup></b>					-----	-----	

<sup>1</sup> Preencher uma planilha para cada processo.

<sup>2</sup> Discriminar como primeira operação o nome do valor pago a maior pelo consumidor, tais como: mensalidades em duplicidade, valores pagos em período de suspensão, valores pagos após o cancelamento, valores pagos antes da ativação, valor maior do que o contratado; referente a produto diferente do contratado; referente a produto ou serviço não contratado; e encargos moratórios de contraprestação pecuniária não cobrada conforme o contrato. Em seguida, em ordem cronológica, cada restituição parcial paga, inclusive a efetuada no cumprimento do TCAC.

<sup>3</sup> Informar a data da suspensão do contrato. Caso tenha ocorrido apenas no cancelamento, informar a data da rescisão contratual.

<sup>4</sup> Informar a data da rescisão contratual.

<sup>5</sup> Informar o número de meses de mensalidades ou de prestações pagas a maior (mês ou fração de mês em que o beneficiário estava inativo - antes da inclusão do beneficiário no contrato, durante suspensão da cobertura do beneficiário ou após a exclusão do beneficiário do contrato - ; cobradas em duplicidade; em valor maior do que o contratado; referente a produto diferente do contratado; produto ou serviço não contratado; e encargos moratórios de contraprestação pecuniária não cobrada conforme o contrato).

<sup>6</sup> Data utilizada como referência para atualização do valor, que deverá ser a data do pagamento a maior feito pelo consumidor. Para os reembolsos parciais efetuados, utilizar a data do pagamento ao consumidor. No caso do saldo, utilizar a data atual.

<sup>7</sup> Lançar o valor da solicitação de reembolso como positivo e os reembolsos parciais como negativos.

<sup>8</sup> Calcular o valor presente aplicando ao valor original o IPCA-E acumulado desde a data da operação até a data atual.

<sup>9</sup> O saldo é o somatório do valor presente de todas as obrigações. Para que a obrigação seja considerada cumprida, o saldo deve ser zero.

#### ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DO CUMPRIMENTO INTEGRAL 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 ADMINISTRADORA, neste ato representada por seu [cargo], [nome do representante], ambos já qualificados nos autos do processo administrativo nº 33902.062968/2017-71, DECLARA, em relação ao Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta (TCAC) nº 002/2021, firmado com a ANS, que:

I - [Descumpriu OU Cumpriu integralmente] a obrigação prevista na cláusula terceira do TCAC, considerando que teve Taxa NIP não resolvidas com recebimento da demanda e análise concluída no período desde o dia \_\_/\_\_/\_\_ até o dia \_\_/\_\_/\_\_, todas referentes a condutas tipificadas no art. 76-B ou no art. 78 da RN nº 124, de 2006, igual a \_\_\_\_\_ [e pagou à ANS, no dia \_\_/\_\_/\_\_, por meio da GRU de nº \_\_\_\_\_, o valor de R\$ \_\_\_\_\_ em razão do resultado \_\_% superior à meta];

II - [Descumpriu OU Cumpriu integralmente] as obrigações previstas nas cláusulas quarta, quinta e sexta, pois [\_\_\_\_\_]. OU, conforme “Relatório das medidas junto aos consumidores prejudicados” e documentos comprobatórios apresentados em \_\_/\_\_/\_\_:

- a) enviou aos beneficiários prejudicados comunicados observando o modelo do Anexo I do TCAC, englobando todas as informações previstas nos seus incisos, assim como as etapas e os meios de comunicação previstos em seus parágrafos, conforme comprovado pelos documentos encaminhados em \_\_/\_\_/\_\_];
- b) publicou com destaque no portal corporativo da COMPROMISSÁRIA, na área de acesso restrito aos destinatários que ainda estiverem ativos, ininterruptamente desde o dia \_\_/\_\_/\_\_ e com o compromisso de manter a publicação até o término da vigência do TCAC, comunicados observando o modelo do Anexo I do TCAC;
- c) adotou todas as medidas previstas nos incisos I a VI da Cláusula Quinta, com a observância das regras previstas em seus parágrafos, tendo:
  - i. reativado os produtos dos beneficiários \_\_\_\_\_ e incluído os beneficiários \_\_\_\_\_ nos produtos de registro nº \_\_\_\_\_, por eles escolhido, dispensando-o(s) do cumprimento de prazos de carência e de Cobertura Parcial Temporária (CPT), tendo também indenizado os beneficiários \_\_\_\_\_, no valor de \_\_\_\_\_;

- R\$ \_\_\_\_\_, por meio de \_\_\_\_\_, conforme comprovado pelos documentos encaminhados em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_] (incisos I e II da Cláusula Quinta);
- ii. reativado os produtos dos beneficiários \_\_\_\_\_ e incluído os beneficiários \_\_\_\_\_ nos produtos de registro nº \_\_\_\_\_, por eles escolhido, sem a dispensa do cumprimento de prazos de carência e de Cobertura Parcial Temporária (CPT) por força de decisão da operadora, tendo também indenizado os beneficiários \_\_\_\_\_, no valor de R\$ \_\_\_\_\_, por meio de \_\_\_\_\_, devido a \_\_\_\_\_ (informar o motivo da indenização adicional), conforme comprovado pelos documentos encaminhados em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_] (incisos I e II da Cláusula Quinta);
- iii. restituído em dobro os valores pagos indevidamente ou a maior, corrigidos monetariamente, aos beneficiários \_\_\_\_\_ por meio de \_\_\_\_\_, conforme comprovado pelos documentos encaminhados em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_] (inciso III, da Cláusula Quinta);
- iv. excluído os beneficiários \_\_\_\_\_ dos contratos de planos privados de assistência à saúde, conforme suas solicitações e a legislação aplicável, conforme previsto no contrato ou ao solicitado pelo consumidor, nos termos e nas condições contratados, comprovado pelos documentos encaminhados em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_] (inciso IV da Cláusula Quinta);
- v. adequado a data de vencimento das contraprestações pecuniárias dos beneficiários \_\_\_\_\_ para os respectivos dias \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, conforme suas solicitações e a legislação aplicável, conforme comprovado pelos documentos encaminhados em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_] e indenizado os beneficiários \_\_\_\_\_, no valor de R\$ \_\_\_\_\_, por meio de \_\_\_\_\_, conforme comprovado pelos documentos encaminhados em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_] (inciso V da Cláusula Quinta)
- vi. indenizado os beneficiários \_\_\_\_\_, no valor de R\$ \_\_\_\_\_, por meio de \_\_\_\_\_, conforme comprovado pelos documentos encaminhados em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_] (inciso VI da Cláusula Quinta)
- vii. indenizado os beneficiários \_\_\_\_\_, no valor de R\$ \_\_\_\_\_, por meio de \_\_\_\_\_, devido a sua inscrição em cadastro de proteção ao crédito, bem como promovido a exclusão do(s) seu(s) respectivo(s) nome(s) desse cadastro, conforme comprovado pelos documentos encaminhados em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_] (inciso VII da Cláusula Quinta);
- d) recolheu à ANS o valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), no dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, por meio da GRU nº \_\_\_\_\_, a título de obrigação pecuniária subsidiária prevista na Cláusula Sexta referente aos beneficiários cuja comunicação e/ou restituição e/ou a indenização não foi possível;]

Diante do exposto, a ADMINISTRADORA declara que [descumpriu/cumpriu parcialmente/cumpriu integralmente] as obrigações assumidas no TCAC nº \_\_\_\_/\_\_\_\_.

São Paulo, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Representante Legal  
**QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S.A.**

## PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas Qualicorp. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://qualicorp.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/79AB-72A4-CA0A-23CE> ou vá até o site <https://qualicorp.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 79AB-72A4-CA0A-23CE



### Hash do Documento

664AE88AF670CE57420BD15F14006F720A6D78B9D1CDA3898AB00E9E6915493A

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 17/02/2021 é(são) :

Frederico De Aguiar Oldani (Signatário - Qualicorp Administradora de Benefícios S.A.) - 253.\*\*\*.\*\*\*-47 em 17/02/2021 16:37 UTC-03:00

**Tipo:** Certificado Digital

Pablo Dos Santos Meneses (Signatário - Qualicorp Administradora de Benefícios S.A.) - 054.\*\*\*.\*\*\*-22 em 13/02/2021 11:46 UTC-03:00

**Tipo:** Certificado Digital

