

## TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTE DE CONDUTA Nº 006/2019

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 **UNIMED NATAL SOCIEDADE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**, registrada na ANS sob o nº 335592, inscrita no CNPJ sob o número 08.380.701/0001-05, com sede na Rua Mipibu, 511, Petrópolis, Natal/RN, CEP 59.020-250, neste ato representada por seu Presidente, Dr. **Fernando José Pinto de Paiva**, brasileiro, casado, médico, inscrito no CRM/RN sob o n.º 3772, inscrito no CPF sob o n.º 671.805.824-68, nos termos dos documentos anexados aos autos do Processo de Ajuste de Conduta nº 33902.490512/2015-36, 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 512ª Reunião, realizada em 30 de julho de 2019, de acordo com as cláusulas e condições que se seguem.

### I - OBJETO

**CLÁUSULA PRIMEIRA**– Este Termo tem por objeto o ajustamento das condutas de suspender ou rescindir unilateralmente contrato individual ou familiar, em desacordo com a lei, tipificada no artigo 82 (Suspensão ou Rescisão Unilateral de Contrato Individual) da RN nº 124 de março de 2006, em apuração no processo administrativo sancionador nº 25773.014880/2010-61, por não comprovar as devidas notificações aos consumidores identificados nas fls. 369/372, 390/394, 407/410, 411/412, 413/414, 415/416, 417/419, 420/423, 424/425, 426/428, 429/430 e 431/432 dos autos do referido processo sancionador.

### II - DOS ANEXOS

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

- a) Anexo I - Modelo de Comunicado de Inadimplência;
- b) Anexo II - Modelo de Comunicado ao Consumidor;
- c) Anexo III – Modelo de Relatório das Medidas Junto aos Consumidores;
- d) Anexo IV – Modelo de Declaração do Cumprimento das Obrigações.

### III - DAS OBRIGAÇÕES DA COMPROMISSÁRIA

**CLÁUSULA TERCEIRA** – A COMPROMISSÁRIA obriga-se, no prazo de 120 (cento e vinte) dias contados da assinatura do presente Termo, a ajustar seu procedimento de suspensão ou rescisão unilateral de contratos individuais ou familiares às normas legais e infralegais aplicáveis, em especial ao incisos II e III do parágrafo único do art. 13 da Lei nº 9.656, de 1998 e a Súmula Normativa nº 28, de 2015, da ANS, e, no que couber, ao artigo 15, I da RN nº 412, de 2016, devidamente atualizados, ou das normas que os substituírem, por meio das medidas abaixo discriminadas, sem prejuízo de outras que entender necessárias:

- I - revisar e atualizar seu modelo de comunicado de inadimplência conforme Anexo I, o qual deverá necessariamente conter:
  - a) as informações exigidas pela Súmula Normativa nº 28, de 2015, da ANS;
  - b) as informações previstas no inciso I do art.15 da RN nº 412, de 2016, ou norma que a substituir;
- II - elaborar manual para orientação de sua equipe que realiza a suspensão e a rescisão unilateral de contratos individuais ou familiares, com detalhamento das regras e do procedimento operacional padrão para suspensão e a rescisão unilateral de contratos individuais ou familiares, os quais deverão observar as normas legais e infralegais que disciplinam a matéria;
- III - implantar em seu sistema de informações, caso não existam ou estejam inadequadas, validações que impeçam a rescisão ou a suspensão de contratos individuais/familiares sem a observância das normas legais e infralegais que disciplinam a matéria;
- IV - ministrar curso de capacitação para seus colaboradores que atuam na suspensão e na rescisão de contratos individuais/familiares de planos de saúde, o qual deverá observar como conteúdo mínimo a matéria tratada no inciso “a” desta cláusula.

**CLÁUSULA QUARTA** – A COMPROMISSÁRIA obriga-se a cessar, a partir da data de assinatura do presente Termo, a prática de suspender ou rescindir unilateralmente contratos individuais ou familiares, em desacordo com a legislação.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – A obrigação prevista no caput desta Cláusula será considerada descumprida na ocorrência de trânsito em julgado no âmbito administrativo de decisão condenatória em nome da COMPROMISSÁRIA por conduta praticada durante a vigência deste Termo e tipificada no art. 82 da RN nº 124, de 2006, ou em tipo infrativo que o substitua, caso a RN nº 124/2006 seja revogada ou alterada na vigência deste Termo.

**CLÁUSULA QUINTA** – A COMPROMISSÁRIA obriga-se, no prazo de 90 (noventa) dias a contar da assinatura do presente Termo, a entregar aos consumidores atingidos pela conduta em apuração no processo sancionador especificado na cláusula primeira comunicação conforme Anexo II contendo as seguintes informações:

- a) notícia sobre a celebração do presente TCAC;
- b) oferta de cumprimento das obrigações previstas na cláusula sexta, com detalhamento de todas as opções e condições, bem como orientações quanto ao prazo e ao procedimento para aceite da oferta;

- c) esclarecimento sobre a possibilidade de abatimento dos valores previstos no parágrafo primeiro da cláusula sexta;
- d) observação de que o cumprimento da oferta pela COMPROMISSÁRIA não está condicionado à renúncia de nenhum direito do consumidor, podendo ser cumulado com outros valores e prestações obtidos judicialmente;
- e) os meios de contato para esclarecimentos de dúvidas;
- f) endereço eletrônico para consulta do inteiro teor do TCAC;
- g) os canais de reclamação à ANS, por meio dos quais o consumidor poderá informar irregularidades na execução das obrigações previstas neste Termo.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A comunicação de que trata o *caput* deverá se dar por pelo menos um dos meios abaixo:

- I - carta com aviso de recebimento;
- II - mensagem de e-mail com confirmação de recebimento pelo 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 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;
  - c) possa ser comprovado;
  - d) não imponha nenhum ônus ao destinatário.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Para a execução das comunicações previstas nesta cláusula, a COMPROMISSÁRIA deverá utilizar as informações de contato dos consumidores, 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 TERCEIRO** – A eventual impossibilidade de localização de um consumidor deverá ser comprovada através do aviso de recebimento constante do inciso I do parágrafo primeiro desta Cláusula.

**CLÁUSULA SEXTA** – A COMPROMISSÁRIA obriga-se a adotar as seguintes medidas, em relação a cada consumidor atingido pelas condutas descritas na cláusula primeira, **no prazo de 150 (cento e cinquenta dias) a contar da assinatura do presente Termo:**

- I - desde que o consumidor manifeste interesse e assine a proposta de reativação no **prazo de 30 (trinta) dias contados do recebimento da notificação de que trata a cláusula quinta**, reativar o contrato de plano privado de assistência à saúde que foi suspenso ou rescindido unilateralmente, observando o seguinte:

- a) isenção do pagamento das mensalidades referentes ao período em que ele esteve inativo;
- b) manutenção todas as condições de contratação, inclusive o valor da mensalidade, sobre o qual poderão incidir apenas os aumentos por mudança de faixa etária previstos contratualmente e os índices de reajuste autorizados à COMPROMISSÁRIA pela ANS no período entre a rescisão contratual e a proposta de reativação;
- c) dispensa do cumprimento de prazos carências ou de cobertura parcial temporária;

II - alternativamente ao previsto na alínea “a”, caso seja da preferência do consumidor, desde ele manifeste interesse e assine a proposta de adesão **no prazo de 30 (trinta) dias contados do recebimento da notificação de que trata a cláusula quinta**, inclui-lo no plano individual ou familiar com o registro em situação “ativo” de sua escolha, observando o seguinte:

- a) condições de preço normais de comercialização;
- b) dispensa do cumprimento de prazos carências ou de cobertura parcial temporária;

III - indenizar cada consumidor atingido pelas condutas descritas na cláusula primeira no montante de **R\$2.000,00 (dois mil reais)**, a ser pago por uma das seguintes formas:

- a) preferencialmente, transferência ou depósito bancário em conta corrente ou caderneta de poupança de titularidade do consumidor;
- b) caso o consumidor prefira, ordem de pagamento em seu nome;
- c) em caso de ausência de resposta no prazo estabelecido nos incisos I e II desta Cláusula por beneficiário que possua contrato de plano de saúde em vigor com a COMPROMISSÁRIA, abatimento dos valores das mensalidades à vista ou de forma parcelada no menor número de vezes para a satisfação do crédito; ou
- d) 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.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Os consumidores farão jus ao cumprimento da obrigação prevista no inciso III do *caput* desta Cláusula ainda que optem por não reativar ou contratar plano privado de assistência à saúde junto da COMPROMISSÁRIA.

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

**CLÁUSULA SÉTIMA** – Subsidiariamente às obrigações previstas nas cláusulas quinta e sexta, a COMPROMISSÁRIA deverá recolher à ANS, **no prazo de 240 (duzentos e quarenta) dias a contar da assinatura do presente Termo**, por meio de Guia de Recolhimento da União (GRU) fornecida pela ANS, o valor de **R\$ 8.000,00 (oito mil reais)** por cada consumidor prejudicado que não receber o comunicado previsto na cláusula quinta e/ou não receber a indenização de que trata a cláusula sexta, em razão de comprovada impossibilidade, como nos casos em que:

- a) o consumidor não for localizado após comprovada tentativa em seu endereço de residência;
- b) o consumidor vier ou tiver vindo a óbito;

- c) apesar de recebido o comunicado previsto na cláusula quarta, o consumidor não prestar as informações necessárias para o pagamento da indenização, e, 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** – A COMPROMISSÁRIA deverá calcular e informar à ANS o valor de que trata o *caput* no prazo de **210 (duzentos e dez) dias a contar da assinatura deste Instrumento**.

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

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

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

- I - relatório das medidas operacionais implementadas posteriormente à lavratura do auto de infração no âmbito do processo sancionador mencionado na cláusula primeira, acompanhado de:
- a) cópia do modelo de comunicado previsto no inciso I da cláusula terceira;
  - b) cópia do manual de que trata o inciso II da cláusula terceira;
  - c) especificação das validações implantadas em seu sistema de informações para impedir a rescisão ou a suspensão de contratos individuais/familiares sem a observância das normas legais e infralegais que disciplinam a matéria, conforme o inciso III da cláusula terceira;
  - d) cópias do material de treinamento e das listas de presença do curso interno de capacitação realizado pela operadora após o início da vigência do presente Termo, conforme o inciso IV da cláusula terceira;
- II - relatório detalhado da execução das obrigações previstas nas cláusulas quinta, sexta e sétima, no formato *Microsoft Excel Open XML Spreadsheet (XLSX)* ou *OpenDocument Spreadsheet (ODS)*, conforme modelo do Anexo III;
- III - cópias dos documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações previstas nas cláusulas quinta e sexta deste Termo, incluindo, por exemplo, aviso de recebimento de correspondência entregue ao destinatário, correspondência retornada por invalidade de endereço, termos de reativação de contratos ou de adesão a produtos, 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, bem como outros arquivos eletrônicos, como e-mail do consumidor confirmando o recebimento de mensagem, 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;
- IV - cópias dos comprovantes do recolhimento dos valores previsto no parágrafo primeiro da cláusula quarta e na cláusula sétima, se for o caso; e

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

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

- a) 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.

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

**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 a observância do prazo previsto para a apresentação da resposta.

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

- a) pelo descumprimento das obrigações previstas na cláusula terceira, multa no valor de **R\$25.000,00 (vinte e cinco mil reais)** por cada obrigação descumprida;
- b) pelo descumprimento da obrigação prevista na cláusula quarta, multa no valor de **R\$50.000,00 (cinquenta mil reais)**; e

- c) pelo descumprimento de pelo menos uma das obrigações previstas nas cláusulas quinta e sexta, desde que não cumprida a obrigação subsidiária prevista na cláusula sétima, se aplicável, multa no valor de **RS16.000,00 (dezesesseis mil reais)** por consumidor alcançado pelo descumprimento.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – Nas hipóteses em que o recolhimento de valor de obrigação pecuniária subsidiária não for suficiente para exonerar a compromissária do descumprimento da obrigação originária, o valor recolhido a esse título será descontado do valor da multa correspondente.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA** – 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 expirar 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 QUINTA** – O processo administrativo identificado na cláusula primeira ficará suspenso durante a vigência deste Termo em relação à conduta objeto de ajuste, prosseguindo-se normalmente com o curso desse processo em relação a outras condutas que porventura nele também estejam sendo apuradas.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Reconhecido o cumprimento integral das obrigações assumidas, o processo sancionador especificado na cláusula primeira será extinto em relação à conduta objeto de ajuste e, posteriormente, caso não haja nenhuma outra conduta a ser apurada, arquivado.

**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 SEXTA** – O presente Termo vigorará **pelo prazo de 12 (doze meses) a contar da sua assinatura**, desde que a operadora adote as seguintes medidas:

- a) efetuar o recolhimento, por meio de GRU fornecida pela ANS, **no prazo de 10 (dez) dias corridos**, contados do recebimento da comunicação de assinatura do presente Termo, em favor da ANS, da importância de **RS76.800,00 (setenta e seis mil e oitocentos reais)**, correspondente a **10% (dez por cento)** da multa aplicada ou aplicável, conforme efetivo ou eventual enquadramento da conduta, apurada no processo administrativo sancionador 25773.014880/2010-61, conforme disposto nos §§ 2º e 3º do art. 10 da RN nº 372/2015, ao qual não se aplica a dispensa de pagamento prevista no art. 18 da RN nº 372/2015;
- b) encaminhar 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 ÚNICO** – Caso o comprovante de recolhimento tratado nesta cláusula não seja encaminhado 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 SÉTIMA** – 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 OITAVA** – 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 NONA** – 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

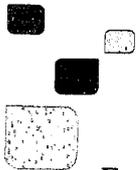
**CLÁUSULA VIGÉSIMA** – As obrigações e cominações previstas no presente Termo obrigam a **COMPROMISSÁRIA**, bem como, os seus administradores, membros de conselhos administrativos, deliberativos, consultivos, fiscais e assemelhados, bem como eventuais sucessores a qualquer título e a qualquer tempo.

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

**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.





www.unimednatal.com.br  
Rua Mipibu, 511° 59020-250  
Petropolis - Natal- RN  
T. (84) 3220-6200  
F. (84) 3201-9526

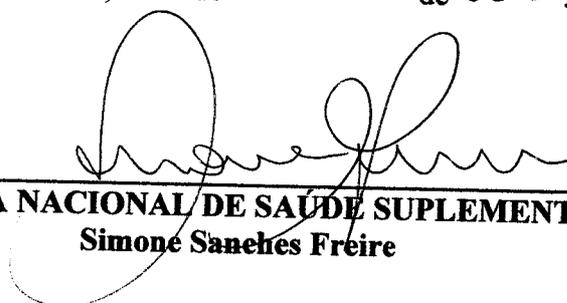


E, por estarem assim combinados, firma-se o presente TCAC em duas vias de igual teor, que terá eficácia de título executivo extrajudicial, na forma do art. 29º, § 1º da Lei 9.656/98.

Natal, 20 de agosto de 2019.

  
UNIMED NATAL SOCIEDADE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
Fernando José Pinto de Paiva  
Presidente

Rio de Janeiro, 05 de 09 de 2019.

  
AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR  
Simone Saneles Freire