

COAU
116.9
EM DA VIL

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR
PROTOCOLO GERAL
Protocolo nº 33902. 017984/2018-91
Data Registro: 13/08/2018
Assinatura: [assinatura]



TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTE DE CONDUTA Nº 007/2018

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 Interina, Simone Sanches Freire, doravante denominada ANS, e por outro lado a operadora de planos privados de assistência à saúde denominada **COOP – ODONTOCLASSIC – COOPERATIVA DE TRABALHO ODONTOLÓGICO**, registro ANS nº 407241, inscrita no CNPJ sob o número 02.298.249/0001-50, com sede na Rua Goiás, nº 1079 – Centro – Avaré/SP - CEP: 18.700-140, neste ato representada por seu Diretor Presidente, Jose Roberto Souto Silva, brasileiro, cirurgião dentista, casado, registrado no Conselho Regional de Odontologia de São Paulo (CRO/SP) sob o nº 23091 e inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº 246.325.896-91, e por seu Diretor Operacional, Ciro Piagentini Cruz, brasileiro, cirurgião dentista, casado, inscrito pela SSP/SP no Registro Geral (RG) sob o nº 8.866.050 e inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº 020.987.748-00, nos termos dos documentos anexados aos autos do Processo de Ajuste de Conduta nº 33902.117328/2017-14, 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 489ª Reunião, realizada em 9 de julho de 2018, de acordo com as cláusulas e condições que se seguem.

I – OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA– Este Termo tem por objeto o ajustamento da seguinte conduta, em apuração no Processo Administrativo Sancionador nº 25789.041103/2017-97 - deixar de garantir cobertura, em abril de 2017, para o procedimento radiografia periapical (14 radiografias), solicitado pela usuária Sra. B.A.R.M.R, fato esse tipificado no artigo pelo artigo 77 (Benefício de Acesso ou Cobertura) da RN 124 de março de 2006.

II – DOS ANEXOS

CLÁUSULA SEGUNDA - Integram o presente Termo:

[assinatura] 1

PROTOCOLO GERAL - ANS - Nº 017984/2018 - Nº 007/2018 - Nº 0001782 - URS-AN/AN

- a) Anexo I - Modelo de Comunicado para a Beneficiária; e
- b) Anexo II - Modelo de declaração do cumprimento integral das obrigações.

III – DAS OBRIGAÇÕES DA COMPROMISSÁRIA

CLÁUSULA TERCEIRA - A partir da data de assinatura do presente Termo, a COMPROMISSÁRIA obriga-se, a cessar a prática de deixar de garantir ao beneficiário acesso ou cobertura previstos em lei e a garantir a cobertura para o procedimento radiografia periapical.

PARÁGRAFO ÚNICO – A obrigação prevista no *caput* desta cláusula será considerada descumprida na ocorrência de exaurimento da via administrativa para recorrer de decisão condenatória em nome da COMPROMISSÁRIA por conduta praticada durante a vigência deste Termo e tipificada no art. 77 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 QUARTA - No prazo de **30 (trinta) dias corridos** contados da assinatura do presente Termo, a COMPROMISSÁRIA obriga-se a disponibilizar à beneficiária titular do contrato objeto da reclamação em apuração no processo sancionador nº 25789.041103/2017-97 os seguintes documentos:

- I - comunicado, nos moldes do Anexo I, contendo:
 - a) informações sobre o presente TCAC, destacando que não será mais negada cobertura para o procedimento radiografia periapical;
 - b) link para a lista do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS;
 - c) oferta de cumprimento das obrigações previstas nas cláusulas quinta e sexta;
 - d) os procedimentos que a beneficiária deve observar para que sejam executadas as obrigações previstas nas cláusulas quinta e sexta;
 - e) observação de que o não cumprimento da obrigação prevista na cláusula quinta deve ser comunicado pela beneficiária à ANS, o que poderá ensejar a aplicação de nova penalidade à COMPROMISSÁRIA;
 - f) observação de que o recebimento dos valores previstos nas cláusulas quinta e sexta não estão condicionados à renúncia de nenhum outro direito, podendo ser cumulada com outros valores obtidos judicialmente;
 - g) canais para esclarecimentos de dúvidas sobre o TCAC;
 - h) endereço eletrônico para consulta do inteiro teor do TCAC;
 - i) canais da ANS para a denúncia de irregularidades na execução do TCAC.



- II - material explicativo com descrição, em linguagem simples e precisa, das características do produto contratado, direitos e obrigações dos beneficiários.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os documentos de que tratam esta cláusula deverão ser disponibilizados a destinatária 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 da destinatária; ou
- III - qualquer outro meio que:
- a) não exponha a destinatária, em especial no que diz respeito a informações sensíveis sobre saúde e valores a serem recebidos ou isentados;
 - b) assegure a ciência da destinatária sobre a mensagem comunicada e o recebimento do documento;
 - c) possa ser comprovado;
 - d) não imponha nenhum ônus à destinatária.

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 corporativo da COMPROMISSÁRIA, na área de acesso restrito ao destinatário, a partir do 20º (vigésimo) dia corrido contado da assinatura do presente Termo, mantendo-os 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 da beneficiária, 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, no **prazo de 60 (sessenta) dias corridos contados da assinatura do presente Termo**, a prestar a beneficiária titular do contrato objeto da reclamação em apuração no processo sancionador nº 25789.041103/2017-97 todas as obrigações de cobertura de plano privado de assistência à saúde indicadas na cláusula primeira que porventura ainda não tenham sido integralmente garantidas e ainda sejam necessárias.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Caso a beneficiária tenha custeado diretamente o procedimento de que trata a cláusula primeira, a COMPROMISSÁRIA deverá, no prazo estipulado no *caput* da presente cláusula, reembolsar-lhe integralmente o valor desembolsado, corrigido monetariamente por meio da aplicação do IPCA-E, ou de qualquer outro índice que venha a substituí-lo, acumulado desde a data do pagamento do consumidor pelo serviço, material e/ou medicamento.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Caso já tenha havido reembolso parcial do montante devido, deverá ser descontado do valor total atualizado conforme o parágrafo primeiro desta cláusula o valor já reembolsado, trazido ao valor presente.

CLÁUSULA SEXTA – A COMPROMISSÁRIA obriga-se, no **prazo de 60 (sessenta) dias corridos contados da assinatura do presente Termo**, a indenizar a beneficiária afetada no valor de **R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais)** por meio de transferência ou depósito bancário em conta corrente ou caderneta de poupança de titularidade da beneficiária.

CLÁUSULA SÉTIMA – Subsidiariamente às obrigações previstas nas cláusulas quarta, quinta e sexta, a COMPROMISSÁRIA deverá recolher à ANS, por meio de GRU emitida pela ANS, no **prazo de 90 (noventa) dias corridos contados da assinatura do presente Termo**, o valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, caso qualquer uma dessas obrigações não seja executada em razão de comprovada impossibilidade, como, por exemplo, nos casos em que:

- a) a beneficiária não for localizada após tentativas de todos os meios de comunicação disponíveis previstos no parágrafo segundo da cláusula quinta;
- b) a beneficiária vier ou tiver vindo a óbito;
- c) a beneficiária não prestar as informações necessárias para o pagamento da indenização.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A COMPROMISSÁRIA se obriga a solicitar a emissão de GRU para cumprimento com a obrigação subsidiária tratada nesta cláusula em tempo suficiente o seu pagamento tempestivo, devendo observar uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do seu vencimento.

PARÁGRAFO SEGUNDO – As obrigações tratadas nas Cláusulas Quarta, Quinta e Sexta serão consideradas descumpridas, **não cabendo o cumprimento da obrigação subsidiária prevista nesta cláusula**, em todas as hipóteses que a beneficiário adotar tempestivamente as medidas necessárias para o seu cumprimento e não receber as prestações previstas nas referidas Cláusulas.

CLÁUSULA OITAVA – A COMPROMISSÁRIA obriga-se a classificar-se na faixa 0 ou em faixa melhor em todos os ciclos de acompanhamento e avaliação da garantia de atendimento de que trata a Instrução Normativa – IN nº 48, de 2015, da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO que se iniciarem a partir da assinatura do presente Termo e se encerrarem até o penúltimo mês de sua vigência.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Nos casos em que a classificação de que trata o *caput* for pior do que a faixa 0, a COMPROMISSÁRIA obriga-se a reduzir seu IO em, no mínimo, 10% (dez por cento) em relação ao ciclo imediatamente anterior.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A COMPROMISSÁRIA será dispensada das obrigações de que tratam o *caput* e o parágrafo primeiro desta cláusula em relação aos ciclos cuja metodologia de avaliação for alterada por norma superveniente à assinatura deste Termo.



PARÁGRAFO TERCEIRO – Subsidiariamente às obrigações previstas no *caput* e no parágrafo primeiro desta cláusula, a COMPROMISSÁRIA se obriga a recolher a recolher à ANS, por meio da Guia de Recolhimento da União (GRU) emitida pela ANS, nos **30 (trinta) últimos dias corridos de vigência do presente instrumento**, o valor de:

- a) **RS 1.500,00 (um mil e quinhentos reais)**, caso sua pior classificação nos ciclos de que trata o *caput* seja a faixa 1; ou
- b) **RS 3.000,00 (três mil reais)**, caso sua pior classificação nos ciclos de que trata o *caput* seja a faixa 2 e não tenha sofrido qualquer uma das medidas administrativas previstas no art. 16 da Instrução Normativa nº 48, de 2015, ou norma que a substituir, em decorrência da classificação em qualquer um dos ciclos de que trata o *caput*.

PARÁGRAFO QUARTO – A obrigação prevista nesta cláusula será considerada descumprida se:

- a) não for cumprida a obrigação originária prevista no *caput* e no parágrafo primeiro e tampouco a obrigação subsidiária prevista no parágrafo terceiro; ou
- b) a COMPROMISSÁRIA sofrer qualquer uma das medidas administrativas previstas no art. 16 da Instrução Normativa nº 48, de 2015, ou norma que a substituir, em decorrência da classificação em qualquer um dos ciclos de que trata o *caput*.

PARÁGRAFO QUINTO – A COMPROMISSÁRIA se obriga a solicitar a emissão de GRU para cumprimento com a obrigação subsidiária tratada nesta cláusula em tempo suficiente o seu pagamento tempestivo, devendo observar uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do seu vencimento.

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 nos 30 (trinta) últimos dias corridos de vigência deste Termo:

- a) Cópias digitalizadas dos documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações previstas nas cláusulas quarta, quinta, sexta e sétima deste Termo incluindo, por exemplo, aviso de recebimento de correspondência entregue ao destinatário, correspondência retornada por invalidez de endereço, relatório de utilização de serviço de saúde, comprovante de depósito ou transferência bancária, comprovante de recolhimento de GRU, bem como outros arquivos eletrônicos, como e-mail do beneficiário confirmando o recebimento de mensagem, comunicado publicado na área de acesso restrito do beneficiário na Internet, 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;

- b) cópias dos comprovantes do recolhimento do valor previsto na cláusula sétima e no parágrafo terceiro da cláusula oitava, se for o caso;
- c) declaração de cumprimento integral das obrigações deste Termo, conforme modelo do Anexo II.

PARÁGRAFO ÚNICO – Os documentos previstos nesta Cláusula deverão:

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

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.

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

- a) pelo descumprimento da obrigação prevista na cláusula terceira, multa no valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**;
- b) pelo descumprimento de pelo menos uma das obrigações previstas nas cláusulas quarta, quinta ou sexta, desde que não cumprida a obrigação subsidiária prevista na cláusula sétima, se cabível, multa no valor de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**;
- c) pelo descumprimento da obrigação prevista na cláusula oitava, desde que não cumprida a obrigação subsidiária prevista no parágrafo terceiro da referida cláusula, multa no valor de **R\$ 6.000,00 (seis mil reais)**.

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 será descontado do valor da multa correspondente.

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 – O processo administrativo identificado na Cláusula Primeira ficará suspenso durante a vigência deste Termo em relação às condutas 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 de que trata a cláusula primeira será extinto em relação às condutas objeto de ajuste e, posteriormente, caso não haja nenhuma outra conduta a ser apurada, arquivado.

PARÁGRAFO SEGUNDO – O descumprimento de quaisquer obrigações deste Termo acarretará a revogação da suspensão do curso do processo administrativo descrito na Cláusula Primeira.



VII - DA VIGÊNCIA

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

- a) efetuar o depósito, **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\$ 2.880,00 (dois mil e oitocentos e oitenta reais)**, correspondente a **10% (dez por cento)** das multas aplicadas ou aplicáveis, conforme efetivo ou eventual enquadramento da conduta, apurada no processo administrativo sancionador tratado na cláusula primeira, conforme disposto nos §§ 2º e 3º do art. 10 da Resolução Normativa nº 372/2015;
- b) Encaminhar à ANS, **no prazo de 10 (dez) dias corridos**, contados do recebimento da comunicação de assinatura do presente Termo, o comprovante do depósito tratado nesta cláusula, conforme disposto no § 2º do art. 10 da Resolução Normativa nº 372/2015.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O depósito 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 depósito tratado nesta cláusula não seja encaminhado à 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 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

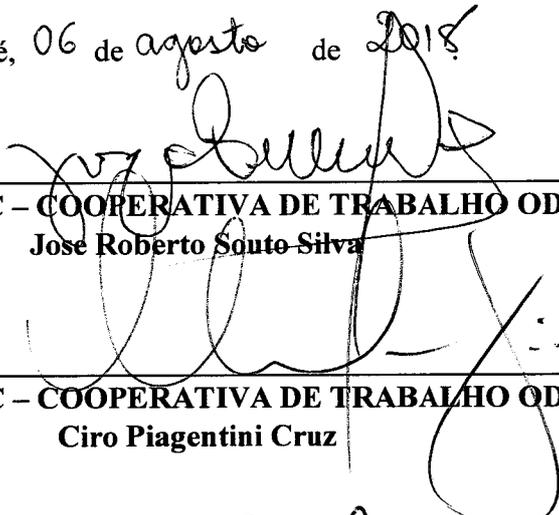
CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – As obrigações e cominações previstas no presente Termo obrigam a COMPROMISSÁRIA, bem como, os seus administradores, sócios e eventuais sucessores a qualquer título e a qualquer tempo.

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 9.656, 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.

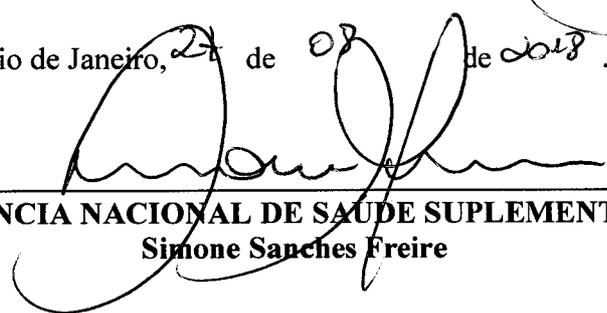
Avaré, 06 de agosto de 2018



COOP – ODONTOCLASSIC – COOPERATIVA DE TRABALHO ODONTOLÓGICO
Jose Roberto Souto-Silva

COOP – ODONTOCLASSIC – COOPERATIVA DE TRABALHO ODONTOLÓGICO
Ciro Piagentini Cruz

Rio de Janeiro, 27 de 08 de 2018.



AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR
Simone Sanches Freire

ANEXO I

Modelo de Comunicado para o(a) Beneficiário(a)

[PAPEL TIMBRADO]

[LOCAL] – [DATA]

Prezado(o) Beneficiário (o)

Por conta do Processo Administrativo Sancionador nº 25789-041103/2017-97 – *deixar de garantir cobertura, em abril de 2017, para o procedimento radiografia periapical (14 radiografias)*, solicitado pela beneficiária, a Operadora [NOME DA OPERADORA]

I – COMUNICA:

- a) Que foi celebrado perante a ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar Termo de Ajuste de Conduta - (TCAC) nº ____/2018 e que não mais será negada a cobertura para o procedimento radiografia periapical;
- b) Que o *link* para a lista do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS é: **[Preencher com o link do rol de procedimentos vigente na data do envio do comunicado. O link atual é** http://www.ans.gov.br/images/stories/Plano_de_saude_e_Operadoras/Area_do_consumidor/rol/2018/AnexoI_Rol-2018_Ok.pdf];
- c) Que a Operadora se compromete, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da assinatura do Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta, a prestar à beneficiária todas as obrigações de cobertura de plano privado de assistência a saúde para o procedimento radiografia periapical (14 radiografias) que, porventura, ainda seja necessário;



- c.1) Que a Operadora se compromete, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da assinatura do Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta, a reembolsar a beneficiária pelo valor diretamente desembolsado pela realização do procedimento e/ou por eventual diferença, tudo corrigido monetariamente pelo IPCA-E ou por qualquer outro índice que venha a substituí-lo;
- c.2) Que a Operadora se compromete, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da assinatura do Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta, a indenizar a beneficiária pelo valor de **R\$1.500,00** (um mil e quinhentos reais) por meio de transferência bancária ou depósito a ser realizado junto a conta corrente ou poupança de titularidade da beneficiária;
- d) Para tanto, a beneficiária deverá informar através do e-mail [e-mail da operadora] ou pessoalmente junto a [endereço da operadora], no prazo de até 10 (dez) dias corridos a contar do recebimento desta, o seguinte:
- d.1) se o procedimento de radiografia periapical (14 radiografias) foi realizado e/ou se, porventura, persiste a obrigação;
 - d.2) se já foi reembolsada pelo valor desembolsado para realização do procedimento de radiografia periapical (14 radiografias) e/ou se persiste alguma diferença a pagar e nesta hipótese, qual o valor devido;
 - d.3) os dados de uma conta bancária de titularidade da beneficiária para que a Operadora possa efetuar o pagamento da indenização e, ainda, de eventual valor a ser reembolsado;
- e) A Operadora informa que caso venha a descumprir com qualquer dos compromissos, a beneficiária **deverá** comunicar o descumprimento a ANS através do *link* **<http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-do-consumidor>**;
- f) A Operadora científica a beneficiária de que os valores referentes ao reembolso pela realização do procedimento assim como da indenização não estão condicionados à renúncia de nenhum outro direito que possa a ser obtido judicialmente;
- g) A Operadora informa que os canais para esclarecimentos de dúvidas a respeito do TCAC são **<http://www.ans.gov.br/central-de-atendimento>**, **Disque ANS 0800 7019656** ou **pessoalmente em qualquer endereço da ANS listado no site www.ans.gov.br/nossos-enderecos**;



- h) A Operadora informa que endereço para consulta do inteiro teor do TCAC nº 007/2018 é <http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-da-operadora/2814-termos-de-compromisso-de-ajuste-de-conduta-celebrados>;
- i) A Operadora informa que os canais da ANS para a denúncia de irregularidade na execução do TCAC é o seguinte: <http://www.ans.gov.br/central-de-atendimento>, **Disque ANS 0800 7019656** ou pessoalmente em qualquer endereço da ANS listado no site www.ans.gov.br/nossos-enderecos;
- j) Informa, ainda, as principais características do produto contratado, os direitos e as obrigações dos beneficiários, conforme item II, abaixo transcrito:

II – DAS CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO CONTRATADO, DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS BENEFICIÁRIOS

- O contrato prevê que além da contratante, podem ser inscritos como beneficiários dependentes do plano, o cônjuge ou companheiro, os filhos e os enteados até 18 anos ou, se estudantes universitários, até os 24 anos; os tutelados e os menores sob sua guarda, o pai, a mãe e os irmãos (cláusula segunda);
- as coberturas do plano contratado encontram-se especificadas na cláusula terceira e podem também ser consultadas por meio do tele atendimento;
- os procedimentos não cobertos vêm especificados na cláusula quarta do contrato;
- o contrato foi celebrado para vigor por 2 (dois) anos, renovável por tempo indeterminado, sem cobrança de qualquer valor para o ato de renovação;
- os prazos de carência estão especificados na cláusula sexta do contrato; em caso de urgência, o prazo de carência não ultrapassará a 24h;
- classificam-se como de urgência e emergência os procedimentos previstos na cláusula oitava do contrato firmado entre as partes;
- é garantido ao beneficiário o reembolso das despesas decorrentes de atendimento de urgência/emergência ocorridos na área de abrangência geográfica da cobertura contratual sempre que não for possível a utilização dos serviços de prestadores da rede assistencial do plano contratado, devendo solicitar o reembolso no prazo de 1 (um) ano;
- a forma de escolha do cirurgião dentista e o procedimento a ser adotado encontra-se previsto na cláusula décima do contrato;



- se houver divergência técnica, essa será dirimida por uma junta constituída pelo cirurgião dentista solicitante ou pelo beneficiário, pelo cirurgião-auditor e por um terceiro escolhido de comum acordo entre o beneficiário e a operadora;
- a relação dos prestadores de serviços e seus endereços, além de ter sido entregue quando da contratação, também pode ser acessada pela internet ou pelo tele atendimento;
- a mensalidade, forma de pagamento, data de vencimento e reajuste estão definidos no contrato na cláusula décima primeira e segunda;
- não há mudança de valores decorrentes de faixa etária;
- perderá a condição de beneficiário o dependente que perder a condição de dependência; infringir as cláusulas contratuais; a pedido do beneficiário titular;
- o contrato somente poderá ser rescindido: a pedido do contratante; fraude comprovada; não pagamento da mensalidade por período superior a sessenta dias consecutivos ou não, nos últimos doze meses de vigência do contrato, desde que o contratante seja comprovadamente notificado até o quinquagésimo dia de inadimplência;
- há previsão de multa pela rescisão contratual caso o contrato seja rescindido nos primeiros doze meses de vigência do contrato.

Se, além das informações anteriormente prestadas, houver alguma dúvida, a Operadora está inteiramente a disposição para esclarecimentos, através dos seguintes canais:

- [E-MAIL]
- [ENDEREÇO]
- [TELEFONE]

Sem mais para o momento, colocamo-nos a disposição para esclarecimentos de eventuais dúvidas e/ou de tudo o mais que for necessário pelos seguintes canais:

Atenciosamente,

[assinatura]

[OPERADORA]

[PRESIDENTE]



ANEXO II – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES

A COOP - ODONTOCLASSIC - COOPERATIVA DE TRABALHO ODONTOLÓGICO, inscrita no CNPJ sob o número 02.298.249/0001-50, registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sob o nº 407241, doravante denominada OPERADORA, neste ato representada por seu [cargo], [nome do representante], ambos já qualificados nos autos do processo administrativo nº 33902.117328/2017-14, DECLARA, em relação ao Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta (TCAC) nº 007/2018, firmado com a ANS, que:

- I - [Descumpriu OU Cumpriu integralmente] a obrigação prevista na Cláusula Terceira, considerando que [foi condenada com trânsito em julgado no âmbito administrativo por conduta praticada em __/__/__, tipificada no art. 77 da Resolução Normativa (RN) nº 124, de 2006, nos autos do processo administrativo nº _____ OU , até a presente data, não foi condenada com trânsito em julgado por conduta praticada durante a vigência do referido TCAC, tipificada no art. 77 da Resolução Normativa (RN) nº 124, de 2006];
- II - [Descumpriu OU Cumpriu integralmente] a obrigação prevista na Cláusula Quarta, considerando que [encaminhou comunicado para a beneficiária titular do contrato objeto da reclamação em apuração no processo sancionador nº 25789.041103/2017-97 dentro do prazo estabelecido OU não encaminhou comunicado para a beneficiária titular do contrato objeto da reclamação em apuração no processo sancionador nº 25789.041103/2017-97 dentro do prazo estabelecido];
- III - [Descumpriu OU Cumpriu integralmente] as obrigações previstas na Cláusula Quinta, pois [prestou à beneficiária titular do contrato objeto da reclamação em apuração no processo sancionador no 25789.041103/2017-97 todas as obrigações de cobertura de plano privado de assistência à saúde indicada na cláusula primeira e/ou reembolsou a beneficiária os valores gastos pela mesma com o procedimento OU não prestou a beneficiária titular do contrato objeto da reclamação em apuração no processo sancionador nº 25789.041 103/2017-97 todas as obrigações de cobertura de plano privado de assistência à saúde indicada na cláusula primeira nem reembolsou a beneficiária os valores gastos pela mesma com o procedimento];
- IV - [Descumpriu OU Cumpriu integralmente] as obrigações previstas na Cláusula Sexta, pois [indenizou a beneficiária no valor de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) por meio de depósito bancário em conta corrente ou caderneta de poupança de titularidade do beneficiário, conforme comprovado pelos documentos encaminhados em __/__/__ OU não indenizou a beneficiária no valor de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) nem efetuou o pagamento à ANS da obrigação subsidiária tratada pela Cláusula Sétima];
- V - [Descumpriu OU Cumpriu integralmente] a obrigação prevista na Cláusula Oitava, considerando que {_____. OU sofreu a medida administrativa _____ em decorrência da classificação no ciclo de acompanhamento e avaliação da garantia de atendimento de que trata a Instrução Normativa – IN nº 48, de 2015, da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO referente ao trimestre de _____. OU obteve os resultados abaixo nos ciclos de acompanhamento e avaliação da garantia de atendimento de que trata a Instrução Normativa – IN nº 48, de 2015, da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO que se iniciaram a partir da assinatura do presente Termo e se encerraram até o penúltimo mês de sua vigência[e recolheu à ANS o valor de R\$ _____, por meio da GRU de nº _____, a título da obrigação pecuniária subsidiária prevista no parágrafo terceiro da Cláusula Oitava];
- 
- 
- 

Trimestre	Início	Fim	Faixa	IO	Diferença % do IO em relação ao ciclo anterior	Mesma metodologia? (S/N)

Diante do exposto, a OPERADORA declara que [descumpriu/cumpriu parcialmente/cumpriu integralmente] as obrigações assumidas no TCAC n° 007/2018.

[local], ___ de _____ de _____.

[Nome do representante]

COOP - ODONTOCLASSIC - COOPERATIVA DE TRABALHO ODONTOLÓGICO