

## **TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTE DE CONDUTA N° /2020**

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 Administradora de Benefícios denominada **ALLCARE ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS SÃO PAULO LTDA.**, inscrita no CNPJ sob o nº 07.674.593/0001-10, registrada na ANS sob o nº 417289, com sede na Alameda Santos, nº 1357, 7 andar, Cerqueira Cesar na cidade de São Paulo/SP, CEP: 01419-908, neste ato representada na forma do seu Contrato Social, nos termos dos documentos anexados aos autos do Processo de Ajuste de Conduta nº 33910.016976/2019-17, doravante denominada **COMPROMISSÁRIA**.

Considerando o disposto no inciso XXXIX do artigo 4º da Lei nº 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 ..... Reunião, realizada em ....., de acordo com as cláusulas e condições que se seguem:

### **I – OBJETO**

**CLÁUSULA PRIMEIRA** – Este Termo tem por objeto o ajustamento de conduta tipificada no artigo 82 da Resolução Normativa nº 124, de 2006 (Suspensão ou Rescisão Unilateral de Contrato Individual ou Familiar), relativas à hipótese de cancelamento do plano sob alegação de inadimplência do beneficiário, em apuração nos processos sancionadores discriminados abaixo:

- a) 33910.022855/2017-34, por rescindir unilateralmente o contrato da beneficiária R.F.X.M. (por extenso nos autos), equiparado a plano individual ou familiar por força do artigo 32 da RN nº 195/09, sem comprovação de ocorrência de uma das hipóteses previstas no art. 13, § único, II da Lei 9.656/98, em 01/11/2017, sob alegação de inadimplência, tendo a beneficiária sido informada apenas em 01/11/2017, quando solicitou o boleto com vencimento em 10/10/2017; e
- b) 33903.013387/2017-04, por rescindir unilateralmente o contrato de plano de saúde, equiparado a plano individual/familiar nos termos do artigo 32 da RN nº 195/2009, da

beneficiária R.S.O. (por extenso nos autos), sob alegação de inadimplência do mês 02/2017, em desacordo com a Lei.

## **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 declaração do cumprimento das obrigações.

## **III - DAS OBRIGAÇÕES DA COMPROMISSÁRIA**

**CLÁUSULA TERCEIRA** – A COMPROMISSÁRIA obriga-se a cessar, a partir da data de assinatura do presente Termo, a prática da conduta de suspender ou rescindir em desacordo com a regulamentação o contrato coletivo ou o vínculo de beneficiário com contrato coletivo equiparado a plano individual.

**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 nos artigos 82 e 82-A da RN nº 124/06, ou em tipos infrativos que os substituam caso a RN nº 124/06 seja revogada ou alterada na vigência deste Termo.

**CLÁUSULA QUARTA** - A COMPROMISSÁRIA obriga-se, **no prazo de 120 (cento e vinte) dias contados da assinatura do presente Termo:**

- a) elaborar manual para orientação de sua equipe que realiza a contratação e adesão a plano privado de assistência à saúde coletivo, bem como a suspensão ou rescisão de contrato coletivo ou do vínculo de beneficiário com contrato coletivo ou com plano individual ou familiar por força do art. 32 da RN nº 195/2009, com detalhamento das regras e do respectivo procedimento operacional padrão, os quais deverão observar as normas legais e infralegais que disciplinam a matéria;
- b) implantar em seu sistema de informações, caso não existam ou estejam inadequadas, validações que impeçam a contratação e adesão a plano privado de assistência à saúde coletivo em desacordo com a RN nº 195/2009, bem como a suspensão ou rescisão de contrato coletivo ou do vínculo de beneficiário com contrato coletivo, sem a observância das normas legais e infralegais que disciplinam a matéria;
- c) ministrar curso de capacitação para seus colaboradores que atuam na contratação e adesão a plano privado de assistência à saúde coletivo, bem como a suspensão ou rescisão de contrato coletivo ou do vínculo de beneficiário com contrato coletivo, o qual deverá observar como conteúdo mínimo a matéria tratada no parágrafo único desta cláusula.

**PARÁGRAFO UNICO** - O manual tratado na alínea “a” do caput deverá ter como conteúdo mínimo, a RN nº 195/2009, o Entendimento DIFIS nº 02, de 07 de abril de 2016, o Entendimento DIFIS nº 04, de 07 de abril de 2016, além do detalhamento dos incisos II e III do parágrafo único do art. 13 da Lei nº 9.656, de 1998 e da Súmula Normativa nº 28, de 2015 da ANS para os eventuais casos de equiparação ao plano individual ou familiar por força do art.32 da RN nº 195/09.

**CLÁUSULA QUINTA** – A COMPROMISSÁRIA obriga-se a dar ciência aos beneficiários prejudicados pelas condutas apontadas nas alíneas do inciso I da 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 - orientação sobre as regras legais, infralegais e contratuais referentes à elegibilidade para contratação de plano coletivo e a eventual equiparação ao plano individual ou familiar por força do art.32 da RN nº 195/09;
- III - orientação sobre as regras legais, infralegais e contratuais referentes à exclusão ou suspensão previstas tanto para planos individuais ou familiares como para o contrato coletivo de plano privado de assistência à saúde junto ao qual originalmente estavam vinculados os beneficiários prejudicados pelas condutas apontadas nas alíneas do inciso I da cláusula primeira, incluindo o tempo máximo de mora, a necessidade de comunicação prévia e a possibilidade de quitação do débito em prazo adequado contado da comunicação;
- IV - orientação sobre os procedimentos e os canais da COMPROMISSÁRIA disponíveis para demandas de consumidores, em especial:
  - a) contratação de plano coletivo;
  - b) solicitação de exclusão ou reativação de beneficiário do contrato coletivo de plano privado de assistência à saúde;
- V - oferta de cumprimento das obrigações previstas na cláusula sexta, com detalhamento de todas as opções e condições;
- VI - o procedimento e o prazo de **30 (trinta) dias, contados do recebimento do comunicado**, para aceite das obrigações previstas na cláusula sexta;
- VII - observação de que o não cumprimento de oferta prevista na cláusula sexta pela COMPROMISSÁRIA 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; e

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 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** – 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 SEXTA** – A COMPROMISSÁRIA obriga-se a, no prazo de **até 90 (noventa) dias de vigência do presente Termo**, para os consumidores prejudicados pelas condutas indicadas na cláusula primeira:

- a) desde que cumpridos os procedimentos indicados para aceite na cláusula anterior, ofertar ao consumidor prejudicado e/ou seu grupo familiar o ingresso 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);
- b) indenizar o consumidor prejudicado no valor de **R\$3.000,00 (três mil reais)**;
- c) indenizar o consumidor prejudicado no valor adicional no valor de **R\$2.000,00 (dois mil reais)** caso a operadora do plano coletivo não aceite a dispensa da contagem dos prazos de carência ou CPT;

d) dar quitação de todo e qualquer débito relativo ao contrato de plano privado de assistência à saúde que foi alvo da reclamação.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Os valores de que tratam esta cláusula deverão ser disponibilizados por meio de:

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

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Em caso de óbito do beneficiário prejudicado, a indenização de que trata esta cláusula deverá ser paga, na forma do disposto no parágrafo primeiro, ao beneficiário pertencente ao seu grupo familiar que tenha passado a ocupar a posição de titular do contrato que antes era da titularidade do *de cujus*, administrado ou estipulado pela COMPROMISSÁRIA.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – 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.

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

**CLÁUSULA SÉTIMA** – Subsidiariamente às obrigações previstas nas cláusulas quinta e sexta, a COMPROMISSÁRIA deverá recolher à ANS, no prazo de **150 (cento e cinquenta) dias de vigência do presente Termo**, o valor de **R\$10.000,00 (dez mil reais)** por cada consumidor prejudicado que não receber o comunicado previsto na cláusula quinta e/ou não receber a restituição e/ou a indenização de que trata a cláusula sexta em razão de comprovada impossibilidade, como, por exemplo, nos casos em que:

- a) o consumidor prejudicado não for localizado após comprovada tentativa em seu endereço de residência;
- b) o consumidor prejudicado 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
- c) apesar de recebido o comunicado previsto na cláusula quinta, o consumidor prejudicado 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 beneficiário 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.**

**CLÁUSULA OITAVA** – A COMPROMISSÁRIA obriga-se a manter, durante toda a vigência do presente Termo:

- I - situação regular quanto às regras contábeis e exigências de Patrimônio Mínimo Ajustado e de contabilização das provisões técnicas e dos ativos garantidores em montante suficiente para lastrear todas as provisões técnicas;
- II - o envio tempestivo e livre de inconsistências e omissões das seguintes informações periódicas e documentos:
  - a) demonstrações contábeis e parecer de auditoria independente; e
  - b) Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde - DIOPS;
- III - a regularidade da autorização de funcionamento e não sofrer a imposição de nenhum regime especial, como falência, liquidação extrajudicial, Direção Fiscal ou Direção Técnica.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A obrigação prevista no inciso II desta cláusula será considerada descumprida na ocorrência de trânsito em julgado de decisão condenatória em nome da COMPROMISSÁRIA por infração referente ao envio de informação periódicas ou de documento listado nas alíneas do referido dispositivo, consumada durante a vigência deste Termo e tipificada no art. 35 da RN nº 124, de 2006, ou em tipo infrativo que o substitua, caso a RN nº 124, de 2006 seja revogada ou alterada na vigência do presente Termo.

## **II - 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 últimos 30 (trinta) dias de vigência deste Termo:**

- I - cópia do manual de que trata a alínea “a” da cláusula quarta;
- II - especificação das validações implantadas em seu sistema de informações para impedir a contratação e adesão a plano privado de assistência à saúde coletivo em desacordo com a RN nº 195/2009, bem como a suspensão ou rescisão de contrato coletivo ou do

vínculo de beneficiário com contrato coletivo sem a observância das normas legais e infralegais que disciplinam a matéria, conforme a alínea “b” da cláusula quarta;

III - cópias do material de treinamento e das listas de presença do curso interno de capacitação realizado pela Administradora em data posterior ao início da vigência do presente Termo, conforme a alínea “c” da cláusula quarta;

IV - relatório detalhado da execução das obrigações previstas nas cláusulas quinta, sexta e, se for o caso, na cláusula sétima, no formato *Microsoft Excel Open XML Spreadsheet (XLSX)* ou *OpenDocument Spreadsheet (ODS)*, conforme modelo do Anexo II;

V - cópias dos documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações previstas nas cláusulas quinta, sexta deste Termo, incluindo, por exemplo, aviso de recebimento de correspondência entregue ao destinatário, correspondência retornada por invalidade de endereço, termos 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;

VI - cópias dos comprovantes do recolhimento dos valores previstos nas alíneas “b” e “c” da cláusula sexta e na cláusula sétima, se for o caso; e

VII - declaração do cumprimento das obrigações deste Termo, conforme modelo do Anexo III.

**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 PRIMEIRA** – 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 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.

### **III - 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 na Cláusula Quarta, multa no valor de **R\$5.000,00 (cinco mil reais)**;
- 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 **R\$15.000,00 (quinze mil reais)** por consumidor alcançado pelo descumprimento; e
- d) pelo descumprimento de pelo menos uma das obrigações previstas na Cláusula Oitava, multa no valor de **R\$5.000,00 (cinco mil reais)**.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – 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 SEGUNDO** – 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 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 expirar o prazo estipulado para o cumprimento das obrigações, assim considerado, no caso de descumprimento, o fim da vigência deste Termo.

#### **IV - DOS ATOS OBJETOS DE APURAÇÃO**

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA** – 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.

#### **V - DA VIGÊNCIA**

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA** – 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 **R\$10.080,00 (dez mil e oitenta reais)**, correspondente a **10% (dez por cento)** da multa aplicada ou aplicável, conforme efetivo ou eventual enquadramento da conduta, apurada nos processos administrativos sancionadores indicados na Cláusula Primeira, conforme disposto nos §§ 2º e 3º do art. 10 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.

#### **VI - 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.

#### **VII - DA PUBLICAÇÃO**

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

#### **VIII - DA RESPONSABILIDADE, DOS PRAZOS, 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, membros de conselhos administrativos, deliberativos, consultivos, fiscais e assemelhados, bem como eventuais sucessores a qualquer título e a qualquer tempo.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA** – 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 TERCEIRA** – 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 QUARTA** – 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 2020.

---

**ALLCARE ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS SÃO PAULO LTDA.**  
[nome do representante]

Rio de Janeiro, de de 2020.

---

**AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR**  
**Simone Sanches Freire**

**ANEXO I – MODELO DE COMUNICADO AO BENEFICIÁRIO**  
**(modelo a ser preenchido pela interessada)**

[Local], [Data]

Prezado(a),

A ALLCARE ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS SÃO PAULO LTDA. informa que firmou, perante a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, o **Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta (TCAC) nº 0XX/2019**, que tem por objeto ajustar o procedimento das notificações aos beneficiários para informar a suspensão ou a rescisão unilateral, sob a alegação de inadimplência, de seu plano de saúde vinculado a contrato coletivo, mas que foi equiparado a plano individual ou familiar por força do art. 32 da Resolução Normativa da ANS nº 195/09.

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

Atendendo ao que foi acertado no referido Termo de Ajuste, cumpre esclarecer que a Allcare Administradora somente comercializa planos coletivos, estes nas modalidades empresarial e por adesão. Especificamente para os planos coletivos por adesão, são elegíveis para a contratação, ou seja, somente é permitida a contratação à população que mantenha vínculo com as pessoas jurídicas de caráter profissional, classista ou setorial, conforme definido no Art. 9º, da RN 195/2009.

Dessa forma, por força do disposto no §2º, do Art. 5º, da RN 196/2009, a Agência Reguladora – ANS determina que haja rigor na verificação do requisito de ingresso no plano de saúde coletivo, cabendo tanto à Administradora de Benefícios, quanto à Operadora, exigir a comprovação da condição de elegibilidade (acima informada).

Cabe esclarecer, ainda, que o ingresso de novos beneficiários no plano coletivo por adesão que não atendam aos requisitos de elegibilidade constituirá vínculo direto e individual com a Operadora, equiparando-se para todos os efeitos legais ao plano individual ou familiar, nos termos do artigo 32 da RN 195/2009.

Isto posto, as regras dos planos coletivos diferem das regras dos planos individuais, sendo as principais delas:

TEMA/MODALIDADE	PLANO INDIVIDUAL	PLANO COLETIVO EMPRESARIAL	PLANO COLETIVO POR ADESÃO
CONTRATO	O contrato de plano individual ou familiar é aquele assinado entre uma operadora de planos de saúde e uma pessoa física para a assistência do titular e/ou do seu grupo familiar.	É aquele assinado entre uma Operadora de planos de saúde e uma pessoa jurídica que oferece plano à população que está vinculada por relação empregatícia ou estatutária.	É aquele assinado entre uma Operadora de planos de saúde e uma pessoa jurídica que oferece plano à população que está vinculada às pessoas jurídicas de caráter profissional, classista ou setorial.
ADESÃO	Livre.	Exige vínculo com pessoa jurídica por relação empregatícia ou estatutária	Exige vínculo com associação profissional ou sindicato.
REAJUSTES	Regulados e limitados pela ANS.	Não regulados pela ANS. Previsão em contrato. Geralmente vinculado a inflação médica e a sinistralidade da mutualidade daquele contrato.	Não regulados pela ANS. Previsão em contrato. Geralmente vinculado a inflação médica e a sinistralidade da mutualidade daquele contrato.
CARÊNCIA	Sim.	Sim. Salvo para contrato com 30 ou mais beneficiários e para quem ingressa no plano em até 30 dias da celebração do contrato ou da vinculação à empresa.	Sim. Salvo para quem ingressa no plano em até 30 dias da celebração do contrato ou no aniversário do mesmo.
COBERTURA	Conforme o Contrato e o Rol de procedimentos.	Conforme o Contrato e o Rol de procedimentos.	Conforme o Contrato e o Rol de procedimentos.
RESCISÃO	Apenas para o caso de fraude e/ou falta de pagamento.	Previsão em contrato e somente válida para o contrato como um todo.	Previsão em contrato e somente válida para o contrato como um todo.
COBRANÇA	Diretamente ao consumidor pela Operadora.	Diretamente ao consumidor pela Pessoa Jurídica contratante ou pela Administradora de Benefícios.	Diretamente ao consumidor pela Pessoa Jurídica contratante ou pela Administradora de Benefícios.
INADIMPLÊNCIA	Período superior a 60 dias, consecutivos ou não, nos últimos 12 meses de vigência do contrato, desde que seja comprovadamente notificado até o 50º dia de inadimplência.	Regras devem estar definidas no contrato.	Regras devem estar definidas no contrato.

É preciso mencionar que as regras definidas nos contratos coletivos com os quais trabalha a AllCare Administradora, e sobre as quais estabelece o tratamento para os casos de atraso no pagamento da mensalidade, com pequenas variações a depender da operadora de plano a qual o plano é vinculado, há duas hipóteses destacadas em cláusulas independentes.

**Suspensão por inadimplência:** a falta de pagamento da mensalidade se dá por um período de 3 a 5 dias acarreta a suspensão do plano de saúde, com a consequente suspensão da cobertura assistencial. É possível a reativação do plano desde que a inadimplência não ultrapasse 30 dias. Em caso de pagamento, o plano será reativado em até 5 dias úteis, uma vez que existe a necessidade de confirmação do pagamento pela Instituição Bancária, bem como a comunicação a ser repassada à Operadora do Plano. É importante ressaltar que essa medida é precedida de avisos e ALERTAS sobre a constatação do não pagamento da mensalidade no vencimento e o risco de que ocorra a suspensão em caso de permanecer sem o pagamento realizado. E é enviado aviso de que o plano está suspenso. Todas essas comunicações são feitas através de mensagens pelo SMS e e-mail.

**Cancelamento por inadimplência.** Essa situação se consuma quando a falta de pagamento da mensalidade se dá por período superior a 30 dias contados da data de vencimento da fatura, e acarreta o cancelamento definitivo do contrato do plano de saúde, com a consequente perda da cobertura assistencial. Essa medida é irreversível, até por determinação das próprias Operadoras de Saúde. Da mesma forma, o cancelamento do plano de saúde é precedido de todos os avisos informados no caso de suspensão, sendo acrescido do Aviso por Notificação de pré cancelamento, enviado por Carta com AR em data anterior ao efetivo cancelamento e, não havendo o pagamento no prazo definido na Cláusula expressa do instrumento contratual, que será informado na mencionada Carta, se efetiva o cancelamento com posterior envio de Carta formalizando o encerramento da relação.

Postas, em linhas gerais, as regras que prevalecem nos contratos coletivos dos quais seu plano esteve vinculado, cabe informar que o (a) Sr.(a) que em caso de dúvidas a AllCare Administradora de Benefícios está à inteira disposição para eventuais esclarecimentos através dos canais de atendimento abaixo informados.

Em relação ao que foi ajustado no Termo de Compromisso de Ajuste com a ANS, caberá à AllCare o seguinte:

- a) realizar o pagamento ao (à) Sr. (a) do valor de **R\$3.000,00 (três mil reais)**, a título de indenização por conta de possível prejuízo que o (a) Sr. (a) possa ter suportado;
- b) abonar todos os eventuais débitos existentes decorrente do plano de saúde que deu causa à reclamação que se desdobrou no processo administrativo referido acima, esse débito deixa de existir, com a quitação plena;
- c) ofertar ao (à) Sr. (a), caso se interesse, a adesão a novo plano de saúde, estando à disposição os referidos canais de atendimento para verificação quanto a possibilidade de reativação do seu plano de saúde e/ou a existência de outros que melhor atenda a sua necessidade, desde que preenchido o requisito de elegibilidade.

A AllCare comunica, ainda, que deveria disponibilizar o plano de saúde do qual o (a) Sr. (a) seja elegível para ingresso sem ter que cumprir qualquer prazo de carência ou Cobertura Parcial Temporária -CPT. Ocorre que tal oferta não depende simplesmente da vontade da AllCare, sendo a Operadora de plano estrito senso quem define, afinal, condições de vantagem no ingresso do plano. Considerando-se que tal hipótese poderia, neste momento, se mostrar inviável por conta da recusa das operadoras de plano com as quais a AllCare trabalha, como alternativa, a ofertar ao(à) Sr. (a) o pagamento do valor adicional de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), que somada à indenização prevista no item “a”, totaliza **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, para a adesão ao novo plano saúde em que a operadora do plano coletivo não tenha aceitado a dispensa da contagem dos prazos de carência ou CPT.

Por se tratar de oferta apresentada em cumprimento de Cláusula do Termo de Ajuste de Conduta celebrado entre a AllCare e a ANS, é necessário que o (a) Sr. (a) se manifeste em até **30 (trinta) dias corridos**, contados do recebimento da presente comunicação, formalizando através de um dos canais destacados abaixo, se aceita ou recusa a oferta.

#### **OBSERVAÇÃO:**

- i. A partir da aceitação das ofertas acima indicadas, o valor a ser disponibilizado para o aceitante se dará por meio de transferência ou depósito bancário em conta corrente ou caderneta de poupança de titularidade do beneficiário titular, ou caso o(a) Sr.(a) prefira, por ordem de pagamento em nome do consumidor prejudicado ou depósito extrajudicial em nome do consumidor prejudicado, conforme os §§1º a 4º do art. 539 da Lei nº 13.105, de 2015. Caso aceite a oferta, pedimos a gentileza de entrar em contato no telefone XXXX informando os dados bancários de sua titularidade permitindo o cumprimento dessa obrigação pela All Care.
- ii. Em caso de ausência de resposta quanto a aceitação e/ou o não fornecimento dos dados bancários, no prazo acima informado, o pagamento da indenização se dará por meio de depósito extrajudicial em nome do consumidor prejudicado, conforme os §§1º a 4º do art. 539 da Lei nº 13.105, de 2015.

Cumprindo, ainda, o ajuste definido no Termo celebrado, uma vez aceita a oferta acima, solicitamos ao (a) Sr. (a) que, caso a AllCare Administradora não cumpra com suas obrigações

apresentadas, que esta situação seja COMUNICADA à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, através dos canais abaixo indicados.

A aceitação das ofertas apresentadas pela AllCare no presente comunicado e o seu cumprimento não importam em renúncia de qualquer direito a que o (a) Sr. (a) entenda ter direito.

Por oportuno, informamos, abaixo, os canais de atendimento permitindo o contato com a AllCare Administradora, os quais ficarão à disposição para prestar esclarecimentos e sanar dúvidas referente ao exposto no presente comunicado:

Disque Ouvidoria: XXXXXXXX

E.mail: XXXXXXXX

Site: XXXXXXXX

Por fim, caso sinta necessidade de entrar em contato com a ANS para denunciar eventual irregularidade na realização das obrigações que a AllCare, neste comunicado, se compromete a realizar, solicita que se utilize de algum dos canais da Agência informados abaixo.

Disque-ANS – telefone nº 0800 7019656;

Central de Atendimento, disponível no sítio <http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-do-consumidor/central-de-atendimento-ao-consumidor>; ou

Atendimento presencial nos Núcleos ANS, cujos endereços podem ser consultados em <http://www.ans.gov.br/aans/nossos-enderecos>.

Atenciosamente,

**ALLCARE ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS SÃO PAULO LTDA.**  
**[nome do representante]**





### ANEXO III - MODELO DE DECLARAÇÃO DO CUMPRIMENTO INTEGRAL DAS OBRIGAÇÕES

A ALLCARE ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS SÃO PAULO LTDA., inscrita no CNPJ sob o nº 07.674.593/0001-10, registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sob o nº 417289, doravante denominada ADMINISTRADORA, neste ato representada por seu [cargo], [nome do representante], ambos já qualificados nos autos do processo administrativo nº 33910.016976/2019-17, DECLARA, em relação ao Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta (TCAC) nº \_\_/\_\_\_\_, firmado com a ANS, que:

- I - [Descumpriu OU Cumpriu integralmente] a obrigação prevista na Cláusula Terceira do TCAC, considerando que [não foi condenada em decisão transitada em julgado em âmbito administrativo por conduta(s) praticada(s) em \_\_\_\_\_ e tipificada nos artigos 82 ou 82-A da RN nº 124, de 2006 ou no art. \_\_\_\_ da RN nº \_\_\_\_ que o substituiu na vigência deste Termo, nos autos do(s) processo(s) administrativo(s) nº \_\_\_\_\_ OU [foi condenada em decisão transitada em julgado em âmbito administrativo por conduta praticada durante a vigência deste TCAC e tipificada nos artigos 82 ou 82-A da RN nº 124, de 2006 e tampouco no art. \_\_\_\_ da RN nº \_\_\_\_ que o substituiu na vigência deste Termo];
- II - [Descumpriu OU Cumpriu integralmente] a obrigação prevista na Cláusula Quarta, considerando que [apresentou à ANS o manual para orientação de sua equipe interna que realiza a contratação e adesão a plano privado de assistência à saúde coletivo, bem como a suspensão ou rescisão de contrato coletivo ou do vínculo de beneficiário com contrato coletivo ou com plano individual ou familiar por força do art. 32 da RN nº 195/2009, com detalhamento das normas da ANS que disciplinam a matéria, implantou em seu sistema de informações validações que impedem a contratação e adesão a plano privado de assistência à saúde coletivo em desacordo com a RN nº 195/2009 e ministrou curso de capacitação para tais colaboradores, dentro do prazo que se encerrou em \_\_/\_\_/\_\_\_\_, conforme comprovado pelos documentos encaminhados em \_\_/\_\_/\_\_\_\_] OU [não apresentou à ANS o manual para orientação de sua equipe interna que realiza a contratação e adesão a plano privado de assistência à saúde coletivo, bem como a suspensão ou rescisão de contrato coletivo ou do vínculo de beneficiário com contrato coletivo ou com plano individual ou familiar por força do art. 32 da RN nº 195/2009, com detalhamento das normas da ANS que disciplinam a matéria e/ou não implantou em seu sistema de informações validações que impedem a contratação e adesão a plano privado de assistência à saúde coletivo em desacordo com a RN nº 195/2009 e/ou não ministrou curso de capacitação para tais colaboradores, dentro do prazo que se encerrou em \_\_/\_\_/\_\_\_\_, conforme comprovado pelos documentos encaminhados em \_\_/\_\_/\_\_\_\_];

III - [Descumpriu OU Cumpriu integralmente] as obrigações previstas nas Cláusulas Quinta, Sexta e Sétima, pois [\_\_\_\_\_]. OU, conforme “Relatório das Medidas junto aos Consumidores Prejudicados” e documentos comprobatórios apresentados em \_\_/\_\_/\_\_\_\_:

- a) deu ciência aos beneficiários prejudicados pelas condutas apontadas na Cláusula Primeira, o comunicado conforme Anexo I, 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) adotou todas as medidas previstas nas alíneas “a” a “d” da Cláusula Sexta, com a observância das regras previstas em seus parágrafos, tendo:
  - i. ofertado ao(s) consumidor(es) prejudicado(s) e/ou seu grupo familiar o ingresso em outro contrato coletivo administrado pela ADMINISTRADORA para o qual seja elegível, dispensando-o(s) do cumprimento de prazos de carência e de Cobertura Parcial Temporária (CPT) conforme comprovado pelos documentos encaminhados em \_\_/\_\_/\_\_\_\_] (alínea “a” da Cláusula Sexta);
  - ii. indenizado o(s) beneficiário(s) prejudicado(s) \_\_\_\_\_, no valor de R\$ \_\_\_\_\_, por meio de \_\_\_\_\_, conforme comprovado pelos documentos encaminhados em \_\_/\_\_/\_\_\_\_] (alínea “b” da Cláusula Sexta)
  - iii. indenizado o(s) beneficiário(s) prejudicado(s) \_\_\_\_\_, no valor adicional de R\$ \_\_\_\_\_, por meio de \_\_\_\_\_, conforme comprovado pelos documentos encaminhados em \_\_/\_\_/\_\_\_\_], uma vez que a operadora do plano coletivo (dados da operadora) não aceitou a dispensa da contagem dos prazos de carência ou CPT (alínea “c” da Cláusula Sexta)
  - iv. dado quitação dos débitos dos consumidores \_\_\_\_\_, por meio de \_\_\_\_\_, conforme comprovado pelos documentos encaminhados em \_\_/\_\_/\_\_\_\_] (alínea “d” da Cláusula Sexta)
- c) recolheu à ANS o valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), no dia \_\_/\_\_/\_\_\_\_, por meio da GRU n° \_\_\_\_\_, a título de obrigação pecuniária subsidiária prevista na Cláusula Sétima referente aos consumidores cuja comunicação e/ou restituição e/ou a indenização de que trata a Cláusula Sexta não foi possível;]

IV - [Descumpriu OU Cumpriu integralmente] a obrigação prevista na Cláusula Oitava, considerando que [manteve situação regular quanto às regras contábeis e exigências de Patrimônio Mínimo Ajustado e de contabilização das provisões técnicas e dos ativos garantidores em montante

suficiente para lastrear todas as provisões técnicas no período de vigência do TCAC; manteve a regularidade da autorização de funcionamento e não sofreu a imposição de nenhum regime especial, como falência, liquidação extrajudicial, Direção Fiscal ou Direção Técnica; não foi condenada em decisão transitada em julgado em âmbito administrativo por infração referente ao envio de informação periódicas ou de Demonstrações Contábeis, Parecer de Auditoria Independente e DIOPS, durante a vigência do TCAC e tipificada no art. 35 da RN n° 124, de 2006] OU [não manteve situação regular quanto às regras contábeis e exigências de Patrimônio Mínimo Ajustado e de contabilização das provisões técnicas e dos ativos garantidores em montante suficiente para lastrear todas as provisões técnicas no período de vigência do TCAC; não manteve a regularidade da autorização de funcionamento, tendo sofrido a imposição de regime especial, como falência, liquidação extrajudicial, Direção Fiscal ou Direção Técnica; foi condenada em decisão transitada em julgado em âmbito administrativo por infração referente ao envio de informação periódicas ou de Demonstrações Contábeis, Parecer de Auditoria Independente e DIOPS, durante a vigência do TCAC e tipificada no art. 35 da RN n° 124, de 2006].

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

São Paulo, ..... de 2020.

---

**ALLCARE ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS SÃO PAULO LTDA.**  
**[nome do representante]**