

## **TERMO DE COMPROMISSO Nº 023/2017**

Pelo presente instrumento, por um lado a **Agência Nacional de Saúde Suplementar**, pessoa jurídica de direito público, autarquia especial vinculada ao Ministério da Saúde, neste ato representada por sua Diretora de Fiscalização, Simone Sanches Freire, doravante denominada ANS, e por outro lado o **Sindicato Nacional de Empresas de Odontologia de Grupo** doravante denominado **SINOG** pessoa jurídica de direito privado, entidade representativa das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde Odontológicos, inscrito no CNPJ sob o número 01.551.108/0001-35, com sede na Rua 13 de Maio, 1540 - Bela Vista - 01327-002 - São Paulo, neste ato representada por seu presidente, Geraldo Almeida Lima, brasileiro, Casado, Presidente, portador da Carteira de Identidade nº 12.848.929-7, expedida pelo(a) SSP/SP, e inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº 071.708.578-39, em conformidade com seu estatuto social, na condição de **INTERVENIENTE**, doravante denominado simplesmente **"SINOG"** e ainda, as operadoras de planos privados de assistência à saúde filiadas ao SINOG e, adiante relacionadas e qualificadas:

- **Rizzo Odontologia Ltda. Rua Barão do Rio Branco, 919 - Centro - 44001-505 - Feira de Santana/BA - CNPJ: 01.184.661/0001-87 - ANS 416592, doravante denominada PRIMEIRA COMPROMISSÁRIA.**
- **Atemde Odonto Saúde Clube de Benefícios. R. São Pedro, 88 - Rio Vermelho - 41940-260 - Salvador/BA - CNPJ: 15.245.079/0001-98 - ANS 336874, doravante denominada SEGUNDA COMPROMISSÁRIA.**
- **Dentalmaster Comércio de Planos Odontológicos Ltda. Rua Carlos Vasconcelos, 1483 - Aldeota - 60115-171 - Fortaleza/CE - CNPJ: 01.364.933/0001-20 - ANS 401463, doravante denominada TERCEIRA COMPROMISSÁRIA.**
- **Hapvida Assistência Médica Ltda. Av. Heráclito Graça, 406 - Centro - 60140-060 - Fortaleza/CE - CNPJ: 63.554.067/0001-98 - ANS 368253, doravante denominada QUARTA COMPROMISSÁRIA.**
- **Odontoart Planos Odontológicos Ltda. Av. Dede Brasil, 170 - Parangaba - 60640-000 - Fortaleza/CE - CNPJ: 03.187.913/0001-57, ANS 414387, doravante denominada QUINTA COMPROMISSÁRIA.**
- **Odontogroup Sistema de Saúde Ltda - SAUS Quadra 4 Bl.A-Salas 1101 a 1112, 0 - Edif.Vic. Asa Sul - 70070-938 - Brasília/DF - CNPJ: 02.751.464/0001-65 - ANS 389854, doravante denominada SEXTA COMPROMISSÁRIA.**
- **Oral Brasil Planos Odontológicos Ltda. Av. Nsa Senhora da Penha, 570**



**cj.212-2and. - Centro Praia Shopping - 29055-131 - Vitória/ES - CNPJ: 03.471.880/0001-72 - ANS 413127, doravante denominada SETIMA COMPROMISSÁRIA.**

- **Cunha Odontologia SS Ltda. Rua 17a, 671 Qd. 53a Lote 04 - Aeroporto - 74070-100 - Goiânia/GO - CNPJ: 06.216.938/0001-20 - ANS 416959, doravante denominada OITAVA COMPROMISSÁRIA.**
- **Primavera Saúde Ltda. R. João Vicente Ferreira, 2413 , - Vila Progresso - 79825-020 - Dourados/MS - CNPJ: 21.178.978/0001-18 - ANS 419800, doravante denominada NONA COMPROMISSÁRIA.**
- **Humana Assistência Médica Ltda. Av. Frei Serafim, 2155, 0 - Centro - 64000-020 - Teresina/PI - CNPJ: 00.361.325/0001-08 - ANS 357511, doravante denominada DÉCIMA COMPROMISSÁRIA.**
- **Prodonto Odontologia Ltda. Rua Dr. Alencar Lima, 35 - 8º andar - Salas 803/81 - Centro - 25620-050 - Petrópolis/RJ - CNPJ: 27.971.787/0001-95 - ANS 402150, doravante denominada DÉCIMA PRIMEIRA COMPROMISSÁRIA.**
- **Amil Assistência Médica Internacional S/A. (Amil Dental). Avenida Das Américas, 4200 - Bloco 3 - 5 - Barra da Tijuca - 22640-907 - Rio de Janeiro/RJ - CNPJ: 29.309.127/0122-66 - ANS 326305, doravante denominada DÉCIMA SEGUNDA COMPROMISSÁRIA.**
- **Prima Vida Odontologia de Grupo Limitada. Av. Rio Branco, 123 - Grupo 2106 - Centro - 22280-030 - Rio de Janeiro/RJ - CNPJ: 08.787.782/0001-62 - ANS 416525, doravante denominada DÉCIMA TERCEIRA COMPROMISSÁRIA.**
- **Porto Alegre Clínicas Ltda. Av. Farrapos, 629 - Floresta - 90220-004 - Porto Alegre/RS - CNPJ: 89.890.172/0001-91 - ANS 346870, doravante denominada DÉCIMA QUARTA COMPROMISSÁRIA.**
- **Baccin Bononi Odontologia Ltda. Rua Doze de Maio, 550 - Sala 01 e 03 - Centro - 95660-000 - Três Coroas/RS - CNPJ: 09.351.546/0001-61 - ANS 417700, doravante denominada DÉCIMA QUINTA COMPROMISSÁRIA.**
- **W. M. Assistência Odontológica Ltda. R. Padre Gatone, 20 - Sala 11 - Centro - 88350-350 - Brusque/SC - CNPJ: 01.127.309/0001-00 - ANS 351628 - doravante denominada DÉCIMA SEXTA COMPROMISSÁRIA.**
- **Ser Unico Planos Odontológicos Ss Ltda. Rua José Marques Pinheiro Filho, 56 - Vila Harmonia - 14802-480 - Araraquara/SP - CNPJ: 02.542.491/0001-28- ANS 301213, doravante denominada DÉCIMA SETIMA**



## **COMPROMISSÁRIA.**

- **Crusam Cruzeiro do Sul Serviços. de Assist. Médica. Praça Das Orquideas, 124 – Alphaville - 06453-002 – Barueri/SP - CNPJ: 45.646.726/0001-34 – ANS 324698, doravante denominada DÉCIMA OITAVA COMPROMISSÁRIA.**
- **Garcia Pedrosa Ltda.- Rede Dental. Al. Tocantins, 125 - 15º andar - Alphaville - 06455-020 – Barueri/SP - CNPJ: 38.743.266/0001-05 – ANS 412350, doravante denominada DÉCIMA NONA COMPROMISSÁRIA.**
- **Odontoprev S/A. Av. Marcos Penteado Ulhoa Rodrigues, 939 - 14º and – Tamboré - 06460-040 – Barueri/SP - CNPJ: 58.119.199/0001-51 – ANS 301949, doravante denominada VIGÉSIMA COMPROMISSÁRIA.**
- **Metodont Metodologia Odontológica S/C. R. Santa Rita, 1362 – Centro - 13300-065 – Itú/SP - CNPJ: 00.428.553/0001-40 – ANS 300365, doravante denominada VIGÉSIMA PRIMEIRA COMPROMISSÁRIA.**
- **Intermedici Piracicaba Assist. Médica S/C Ltda. Av. Torquato da Silva Leitão, 605 - São Dimas - 13416-215 – Piracicaba/SP - CNPJ: 62.476.676/0001-03 – ANS 312282, doravante denominada VIGÉSIMA SEGUNDA COMPROMISSÁRIA.**
- **Personal Doctor Assistência Odontológica Ltda. R. José Carlos de Oliveira, 299 – Boqueirão - 11701-220 - Praia Grande/SP - CNPJ: 03.820.212/0001-03 – ANS 415545, doravante denominada VIGÉSIMA TERCEIRA COMPROMISSÁRIA.**
- **Integral Serv. Odontológicos Ltda. R. Martinico Prado, 723 – Centro - 14050-050 - Ribeirão Preto/SP - CNPJ: 60.255.171/0001-93 – ANS 359394, doravante denominada VIGÉSIMA QUARTA COMPROMISSÁRIA.**
- **Núcleo de Assistência Odontológica S/C Ltda. Av. Portugal, 1740 - 3º / 4º Andares - Sala 33/41/4 - Vl. Seixas - 14020-380 - Ribeirão Preto/SP - CNPJ: 01.855.799/0001-60 – ANS 359866, doravante denominada VIGÉSIMA QUINTA COMPROMISSÁRIA.**
- **São Francisco Odontologia S/C Ltda. Av. Potugal, 545 - 2º andar - Jd. São Luiz - 14020-380 - Ribeirão Preto /SP - CNPJ: 02.727.724/0001-67 – ANS 365319, doravante denominada VIGÉSIMA SEXTA COMPROMISSÁRIA.**
- **Sogeli Planos Odontologicos Ltda. Av. Independência, 1274 - cj.07 - Alto da Boa Vista - 14025-230 - Ribeirão Preto/SP - CNPJ: 02.484.557/0001-70 – ANS 351890, doravante denominada VIGÉSIMA SÉTIMA COMPROMISSÁRIA.**



- **Dental Plus Convênio Odontológico Ltda. R. Campos Sales, 698 – Centro - 09015-200 - Santo André/SP - CNPJ: 00.571.628/0001-47 – ANS 314366, doravante denominada VIGÉSIMA OITAVA COMPROMISSÁRIA.**
- **Oral Company Interm. De Planos de Saúde Odont. Ltda. Av. Industrial, 600 - Sala 114 e 113 – Jardim - 09080-500 - Santo André/SP - CNPJ: 01.176.747/0001-68 – ANS 414921, doravante denominada VIGÉSIMA NONA COMPROMISSÁRIA.**
- **Odontobase Planos de Saúde Bucal Ltda. Rua Alexandre Herculano, 197 - Sala 2001 – Gonzaga - 11050-031 – Santos/SP - CNPJ: 01.208.983/0001-19 – ANS 344486, doravante denominada TRIGÉSIMA COMPROMISSÁRIA.**
- **Sito Sistema Integrado de Tratamento Odontológico Lt-dent System. R. Carolina Malheiros, 385 - Vila Conrado - 13870-720 - São João da Boa Vista/SP - CNPJ: 00.644.977/0001-41 – ANS 402095, doravante denominada TRIGÉSIMA PRIMEIRA COMPROMISSÁRIA.**
- **Soesp Odonto Sistemas Odont. e Serv. Prevent. Ltda. Avenida Nove de Julho, 533 - Vila Ady Anna - 12243-000 - São José Dos Campos/SP - CNPJ: 65.045.486/0001-20 – ANS 405604, doravante denominada TRIGÉSIMA SEGUNDA COMPROMISSÁRIA.**
- **A.R.M. Assist. Odontológica S/C Ltda. R. Loefgreen, 1291 10º Andar - Vila Clementino - 04040-031 - São Paulo/SP - CNPJ: 00.743.507/0001-35 – ANS 352152, doravante denominada TRIGÉSIMA TERCEIRA COMPROMISSÁRIA.**
- **Crown Odontologia de Grupo S/C Ltda. R. Pequetita, 145 - Cj. 101 - Vila Olimpia - 04552-060 - São Paulo/SP - CNPJ: 69.099.307/0001-98 – ANS 397245, doravante denominada TRIGÉSIMA QUARTA COMPROMISSÁRIA.**
- **Dental Par Assistência Odontológica Empresarial S/C Ltda. Av. Santo Amaro, 3330 - 1º Andar-cj. 11 – Brooklin - 04556-300 - São Paulo/SP - CNPJ: 02.156.150/0001-14 – ANS 322890, doravante denominada TRIGÉSIMA QUINTA COMPROMISSÁRIA.**
- **Dr. Sorriso Ltda. Rua Fortunato, 286 - Santa Cecília - 01224-030 - São Paulo SP - CNPJ: 04.160.395/0001-40 – ANS 416746, doravante denominada TRIGÉSIMA SEXTA COMPROMISSÁRIA.**
- **Garden Grupo Assistência Reabilitação Dental Ltda. Sorriso Rede. Rua Armando Petrella, 122 - Jardim Panorama - 05679-010 - São Paulo/SP - CNPJ: 43.434.471/0001-10 – ANS 371891, doravante denominada**

## **TRIGÉSIMA SÉTIMA COMPROMISSÁRIA.**

- **Inpao - Inst. de Previdência e Assist. Odont. Av. Vereador José Diniz, 3300 - 18º Andar - Campo Belo - 04604-006 - São Paulo/SP - CNPJ: 00.856.424/0001-52 - ANS 389358, doravante denominada TRIGÉSIMA OITAVA COMPROMISSÁRIA.**
- **Orion Planos e Serviços Odontológicos Ltda. Av. Cândido Portinari, 321 - Vila Jaguara - 05114-000 - São Paulo/SP - CNPJ: 07.479.804/0001-64 - ANS 416371, doravante denominada TRIGÉSIMA NONA COMPROMISSÁRIA.**
- **Porto Seguro Serviços odontológicos S/A. Rua Guaianases, 1238 - 5º andar - Campos Elíseos - 01204-002 - São Paulo/SP - CNPJ: 13.991.711/0001-17 ANS 418625, doravante denominada QUADRAGÉSIMA COMPROMISSÁRIA.**
- **Sorriso Operadora Odontológica Ltda. Rua Funchal, 513 - 5º andar - Vila Olímpia - 04551-060 - São Paulo/SP - CNPJ: 09.215.155/0001-10 - ANS 416631, doravante denominada QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA COMPROMISSÁRIA.**
- **Unimed Saúde e Odonto S/A. Al. Ministro Rocha Azevedo, 346 - 4º and - Cerqueira César - 01410-901 - São Paulo/SP - CNPJ: 10.414.182/0001-09 - ANS 416801, doravante denominada QUADRAGÉSIMA SEGUNDA COMPROMISSÁRIA.**
- **Universal Plano Odontológico Ltda. Rua Lara Campos, 183 - Centro - 18530-000 - Tietê/SP - CNPJ: 67.363.341/0001-00 - ANS 413348, doravante denominada QUADRAGÉSIMA TERCEIRA COMPROMISSÁRIA.**

I - considerando o disposto no inciso XXXIX do artigo 4º da Lei 9.961, de 28 de janeiro de 2000, combinado com o artigo 29-A, da Lei nº 9.656 de 03 de junho de 1998;

II - considerando que o índice de reclamação das operadoras exclusivamente odontológicas representa apenas 1,6 % do total das demandas registradas nesta Agência Reguladora atualmente;

III - considerando que tal percentual indica que as operadoras exclusivamente odontológicas têm adotado condutas de acordo com as regras que regem o mercado de saúde suplementar;

IV- considerando o interesse do COMPROMISSÁRIO em assumir obrigações que resultem em vantagens para os consumidores, com vistas a assegurar a manutenção da qualidade dos serviços de assistência à saúde.

**Resolvem** celebrar o presente **Termo de Compromisso**, autorizado pela Diretoria Colegiada da ANS na 455ª Reunião, realizada em 09 de novembro de 2016, de acordo com as cláusulas e condições que se seguem.



## **I – OBJETO**

**CLÁUSULA PRIMEIRA** – Constitui objeto do presente Termo de Compromisso a definição da forma como será prestado o atendimento telefônico previsto no art. 7º, II da Resolução Normativa – RN nº 395/2016 para as operadoras exclusivamente odontológicas que possuam até quinhentos mil (500.000) beneficiários.

## **II – DAS OBRIGAÇÕES DAS COMPROMISSÁRIAS**

**CLÁUSULA SEGUNDA** – As operadoras exclusivamente odontológicas que possuam até quinhentos mil (500.000) beneficiários se obrigam a disponibilizar atendimento telefônico eletrônico 24 (vinte e quatro) horas para os casos de Urgência e Emergência, conforme o disposto no inciso II do art. 7º da RN nº 395/2016.

2.1. O atendimento telefônico a que se refere o *caput* poderá ser realizado de forma exclusivamente eletrônica quando prestado fora do horário comercial, para os casos envolvendo garantia de acesso a coberturas de serviços e procedimentos de urgência e emergência, com a finalidade de cumprir o disposto no inciso II do artigo 7º da RN nº 395/2016.

2.2. O beneficiário deverá ser informado dos locais disponibilizados para realização do pronto atendimento, respeitada a sua localização e preferência no momento da solicitação;

2.3. Ao beneficiário, quando do atendimento eletrônico, deve ser disponibilizado, sempre que possível, mais de um local para o atendimento de Urgência e Emergência;

2.4. A utilização do atendimento telefônico eletrônico para fins de solicitação de atendimento de urgência e emergência não exime a operadora exclusivamente odontológica do fornecimento do protocolo, que deve ser a primeira ação no início do atendimento, conforme preceitua o artigo 8ª da RN nº 395/2016;

2.5. Para fins de cálculo do quantitativo de beneficiários, deve ser considerada a média de beneficiários vinculados à operadora exclusivamente odontológica no ultimo ano civil.

**CLÁUSULA TERCEIRA** – As operadoras exclusivamente odontológicas que possuam até quinhentos mil (500.000) beneficiários somente poderão prestar atendimento telefônico exclusivamente eletrônico fora do horário comercial.

3.1. Durante o horário comercial, o atendimento deve ser realizado por atendentes devidamente treinados.



**CLÁUSULA QUARTA** – A obrigação objeto do presente termo, prevista na cláusula segunda, deve ser cumprida por cada uma das associadas ao compromissário que possuam até quinhentos mil (500.000) beneficiários.

### **III - DA OBRIGAÇÃO DO INTERVENIENTE**

**CLÁUSULA QUINTA** – O SINOG deve zelar pelo cumprimento do disposto no presente termo, com a adequada divulgação dos termos estabelecidos para garantia de seu fiel cumprimento.

### **IV - DO CUMPRIMENTO**

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

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

**CLÁUSULA SÉTIMA** – As operadoras exclusivamente odontológicas com menos de 500.000 (quinhentos mil) beneficiários que optarem pelo atendimento telefônico de forma eletrônica e que desrespeitarem o disposto neste Termo de Compromisso estarão sujeitas à multa no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), conforme disposto no art. 76-A da RN nº 124, de 2006.

**CLAÚSULA OITAVA** - Caso seja constatado que o atendimento telefônico eletrônico disposto na cláusula segunda deste termo, realizado por qualquer das operadoras associadas ao compromissário, não esteja funcionando adequadamente, ou esteja gerando dificuldades para a realização do atendimento de Urgência e Emergência aos beneficiários, passará a ser obrigatória a disponibilização de atendimento telefônico prestado por atendentes devidamente treinados em todos os horários.

**CLÁSULA NONA** – Caso seja comprovado que o SINOG absteve-se de zelar pelo cumprimento dos termos deste acordo ficará sujeito à aplicação da multa no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).

**Parágrafo único** - A obrigação de zelo refere-se ao dever de dar a adequada divulgação dos termos deste instrumento visando o seu fiel cumprimento pelas suas associadas de que trata a cláusula quinta.

### **VI - DA VIGÊNCIA**

**CLÁUSULA DÉCIMA** – O presente Termo vigorará por prazo indeterminado, contados a partir de sua publicação no DOU, e poderá ser rescindido individualmente por cada



**COMPROMISSÁRIA**, respeitado o prazo de 60 (sessenta) dias. O presente Termo vigorará por prazo indeterminado.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA** – O presente termo poderá ser rescindido por vontade das partes, com aviso de sessenta dias de antecedência.

## **VII - DA PUBLICAÇÃO**

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA**- Este Termo será publicado no Diário Oficial da União.

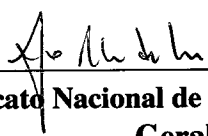
## **VIII - DA RESPONSABILIDADE E FORO**

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA**– As obrigações e cominações previstas no presente Termo obrigam as **COMPROMISSÁRIAS**, bem como, os seus administradores, sócios e eventuais sucessores, e os e os agentes da fiscalização, a qualquer título e a qualquer tempo.

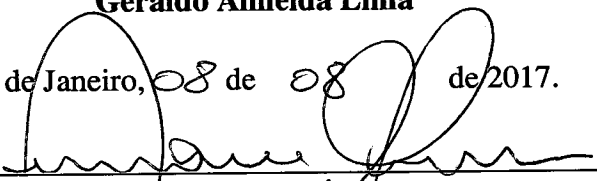
**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA** – Fica eleito o foro da Seção Judiciária da Justiça Federal do Rio de Janeiro para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios que versem sobre a questão do objeto deste Termo.

E, por estarem assim combinados, firma-se o presente Termo de Compromisso em duas vias de igual teor, na forma do art. 29-A da Lei 9.656/98.

São Paulo, 08 de 08 de 2017.

  
\_\_\_\_\_  
**Sindicato Nacional de Empresas de Odontologia de Grupo**  
**Geraldo Almeida Lima**

Rio de Janeiro, 08 de 08 de 2017.

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