

## REDAÇÃO CONTRATUAL ATUALIZADA CONTRATO INDIVIDUAL OU FAMILIAR

### 1. Limite Máximo de Coparticipação

O limite máximo de coparticipação por serviço realizado previsto no contrato principal permanece inalterado, respeitando-se os reajustes aplicados durante a vigência do contrato.

### 2. Segunda Via de Cartão

O custo da emissão de uma segunda via do cartão previsto no contrato principal permanece inalterado, respeitando-se os reajustes aplicados durante a vigência do contrato.

### 3. Reajuste por Faixa Etária

Os percentuais de reajustes por faixa etária previstos no contrato principal permanecem inalterados.

### 4. Serviços Adicionais

Os serviços adicionais tais como os benefícios Fundo de Extensão Assistencial e Fundo Regional de Extensão Assistencial que são opcionais, se foram contratados permanecem com a redação inalterada.





Operadora: Unimed Criciúma  
CNPJ: 82.996.703/0001-86  
Nº de registro na ANS: 32933-9  
Nº de registro do produto: 492.833/22-4  
Ouvidoria: 48 3431 5982  
SAC: 0800 645 5919

**PIN-SS** - Portal de Informações do Beneficiário da Saúde Suplementar: em

<https://sguweb.criciuma.unimedsc.com.br/sgu-web/?usr=clb>

Acesse os dados cadastrais do seu plano e histórico de utilização do plano conforme RN 509.

## Guia de Leitura Contratual

		<i>Página do Contrato</i>
<i>CONTRATAÇÃO</i>	Determina se o plano destina-se à pessoa física ou jurídica. A contratação pode ser Individual/Familiar, Coletivo por Adesão ou Coletivo Empresarial.	1
<i>SEGMENTAÇÃO ASSISTENCIAL</i>	Define a amplitude da cobertura assistencial do plano de saúde. A segmentação assistencial é categorizada em: referência, hospitalar com obstetrícia, hospitalar sem obstetrícia, ambulatorial, odontológica e suas combinações.	1
<i>PADRÃO DE ACOMODAÇÃO</i>	Define o padrão de acomodação para o leito de internação nos planos hospitalares; pode ser coletiva ou individual.	2
<i>ÁREA GEOGRÁFICA DE ABRANGÊNCIA E ATUAÇÃO</i>	Área em que a operadora de plano de saúde se compromete a garantir todas as coberturas de assistência à saúde contratadas. À exceção da nacional, é obrigatória a especificação nominal do(s) estado(s) ou município(s) que compõem as áreas de abrangência estadual, grupo de estados, grupos de municípios ou municipal.	2
<i>COBERTURAS E PROCEDIMENTOS GARANTIDOS</i>	É o conjunto de procedimentos a que o beneficiário tem direito, previsto na legislação de saúde suplementar pelo Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, que constitui a referência básica para cobertura mínima obrigatória, e no contrato firmado com a operadora, conforme a segmentação assistencial do plano contratado. O beneficiário deve analisar detalhadamente as coberturas a que tem direito.	4
<i>EXCLUSÕES DE COBERTURAS</i>	É o conjunto de procedimentos a que o beneficiário não tem direito, previsto na legislação de saúde suplementar, conforme a segmentação assistencial do plano contratado.	11
<i>DOENÇAS E LESÕES PREEXISTENTES (DLP)</i>	Doenças e lesões preexistentes - DLP - são aquelas existentes antes da contratação do plano de saúde, e que o beneficiário ou seu responsável saiba ser portador.	15

<b>CARÊNCIAS</b>	Carência é o período em que o beneficiário não tem direito a coberturas após a contratação do plano. Quando a operadora exigir cumprimento de carência, este período deve estar obrigatoriamente escrito, de forma clara, no contrato. Após cumprida a carência, o beneficiário terá acesso a todos os procedimentos previstos em seu contrato e na legislação, exceto eventual cobertura parcial temporária por DLP.	14
<b>MECANISMOS DE REGULAÇÃO</b>	São os mecanismos financeiros (franquia e/ou coparticipação), assistenciais (direcionamento e/ou perícia profissional) e/ou administrativos (autorização prévia) que a operadora utiliza para gerenciar a demanda e/ou utilização dos serviços de saúde.	21
<b>VIGÊNCIA</b>	Define o período em que vigorará o contrato.	14
<b>RESCISÃO/ SUSPENSÃO</b>	A rescisão põe fim definitivamente à vigência do contrato. A suspensão descontinua a vigência do contrato.	28
<b>REAJUSTE</b>	O reajuste por variação de custos é o aumento anual de mensalidade do plano de saúde em razão de alteração nos custos, ocasionada por fatores tais como inflação, uso de novas tecnologias e nível de utilização dos serviços. A variação da mensalidade por mudança de faixa etária é o aumento decorrente da alteração de idade do beneficiário.	27
<b>CONTINUIDADE NO PLANO COLETIVO EMPRESARIAL (ART. 30 E 31 DA LEI Nº 9.656/1998)</b>	A existência da contribuição do empregado para o pagamento da mensalidade do plano de saúde, regular e não vinculada à coparticipação em eventos, habilita ao direito de continuar vinculado por determinados períodos ao plano coletivo empresarial, nos casos de demissão sem justa causa ou aposentadoria, observadas as regras para oferecimento, opção e gozo, previstas na Lei e sua regulamentação.	Não se aplica

*Para informar-se sobre estes e outros detalhes do contrato, o beneficiário deve contatar sua operadora. Permanecendo dúvidas, pode consultar a ANS pelo site [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br) ou pelo Disque-ANS (0800-701-9656).*

**ESTE GUIA NÃO SUBSTITUI A LEITURA INTEGRAL DO CONTRATO.**

O Guia de Leitura Contratual é uma exigência da Resolução Normativa 195/2009, da Agência Nacional de Saúde Suplementar.



Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)  
Av. Augusto Severo, 84 – Glória – CEP: 20021-040  
Rio de Janeiro – RJ

Disque-ANS: 0800 701 9656  
[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)  
[ouvidoria@ans.gov.br](mailto:ouvidoria@ans.gov.br)

**CONTRATO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE INDIVIDUAL OU FAMILIAR N°. \_\_\_\_\_**  
**UNIFLEX ESTADUAL COPARTICIPAÇÃO 20%**  
**PLANO AMBULATORIAL + HOSPITALAR COM OBSTETRÍCIA – APARTAMENTO**  
**SEM INTERNAÇÃO DOMICILIAR**

**CLÁUSULA 1ª - CARACTERÍSTICAS GERAIS DO CONTRATO DE PLANO DE SAÚDE**

**a) QUALIFICAÇÃO DA OPERADORA**

OPERADORA			REGISTRO ANS
Unimed Criciúma Cooperativa de Trabalho Médico da Região Carbonífera			32.933-9
CLASSIFICAÇÃO	CNPJ		
Cooperativa Médica	82.996.703/0001-86		
ENDEREÇO			NÚMERO
Avenida Estevão Emílio de Souza			201
BAIRRO	CEP	CIDADE	UF
Ceará	88815-180	Criciúma	SC

**b) QUALIFICAÇÃO DO(A) CONTRATANTE**

NOME				
FILIAÇÃO				
DATA DE NASCIMENTO	CPF	RG	ÓRGÃO EMISSOR	
ENDEREÇO				NÚMERO
COMPLEMENTO	BAIRRO	CEP	CIDADE	UF

**b.1) QUALIFICAÇÃO DO(A) REPRESENTANTE/ASSISTENTE**

NOME				
DATA DE NASCIMENTO	CPF	RG	ÓRGÃO EMISSOR	
ENDEREÇO				NÚMERO
COMPLEMENTO		BAIRRO		
CEP	CIDADE		UF	

**c) DADOS DO PLANO**

NOME DO PLANO	Nº REGISTRO ANS
Uniflex Individual ou Familiar Estadual Standard 20	492.833/22-4

**d) TIPO DE CONTRATAÇÃO:** Individual ou familiar

**e) SEGMENTAÇÃO ASSISTENCIAL DO PLANO DE SAÚDE:**

Ambulatorial e hospitalar com obstetrícia.

**f) ÁREA GEOGRÁFICA DE ABRANGÊNCIA DO PLANO DE SAÚDE**

A área de abrangência geográfica do presente contrato é estadual, compreende todos os municípios do Estado de Santa Catarina.

**g) ÁREA DE ATUAÇÃO DO PLANO DE SAÚDE**

A área de atuação do presente contrato se limita a um único estado: Santa Catarina.

**h) PADRÃO DE ACOMODAÇÃO EM INTERNAÇÃO**

A internação se dará em quarto individual (apartamento *standard*) com banheiro privativo e direito a um acompanhante, incluindo a alimentação conforme dieta geral do hospital, exceto na internação em UTI ou similar, onde não é permitido o acompanhante.

**Parágrafo Primeiro.** Na hipótese de o beneficiário optar por acomodação hospitalar superior à contratada, ou fizer qualquer outra espécie de acordo que transcenda os limites deste contrato, deverá arcar com a diferença de preço e a complementação dos honorários médicos e hospitalares, de acordo com o sistema de livre negociação, diretamente entre o médico e hospital, não remanescendo assim qualquer responsabilidade para a CONTRATADA.

**Parágrafo Segundo.** Enquanto não houver disponibilidade do tipo de leito hospitalar contratado, é garantido ao beneficiário acesso à acomodação de nível superior, sem ônus adicional.

**i) FORMAÇÃO DE PREÇO**

Trata-se de um plano de assistência à saúde com os valores pré-estabelecidos para contraprestação pecuniária mensal, a ser paga pelo (a) CONTRATANTE antes e independentemente da efetiva utilização das coberturas contratadas.

**CLÁUSULA 2ª – ATRIBUTOS DO CONTRATO**

Trata-se de um Plano Privado de Assistência à Saúde, definido no inciso I do artigo 1º da Lei 9656 de 03 de junho de 1998, de prestação de serviços continuada, a preço pré-estabelecido, por prazo indeterminado, com cobertura de custos de assistência ambulatorial e hospitalar com obstetrícia. A cobertura será dada para o tratamento das doenças definidas na Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados a Saúde (CID-10), limitada pelos procedimentos definidos no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, vigente à época do evento. Os procedimentos serão prestados por profissionais ou serviços de saúde integrantes da rede própria ou credenciada pela CONTRATADA.

**Parágrafo Único.** O presente contrato é de adesão, bilateral, gerando direitos e obrigações individuais para ambas as partes, na forma do Código Civil Brasileiro, também estando sujeito às disposições do Código de Defesa do Consumidor.

**CLÁUSULA 3ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

Por ocasião da contratação do plano de saúde, o(a) CONTRATANTE titular deve atender as condições de admissão, mediante a apresentação e preenchimento da documentação abaixo, podendo ser necessários outros documentos, não listados, em atendimento as determinações da Agência Nacional de Saúde Suplementar:

**1) Apresentar:**

- cópia do CPF, CNS e RG;
- cópia do comprovante de ocupação;
- cópia do comprovante de residência e telefone atualizados.

**2) Preencher e assinar:**

- Proposta de Adesão e Contrato;
- Carta de Orientação ao Beneficiário;
- Declaração de Saúde;
- Termo de Formalização de Cobertura Parcial Temporária.

**Parágrafo Primeiro.** O(A) CONTRATANTE informará todos os seus dados e de seus dependentes na Proposta de Adesão, podendo incluir novos dependentes ou excluir a qualquer momento, observados os prazos de carências a serem cumpridos e condições de admissão.

**Parágrafo Segundo.** São considerados beneficiários dependentes do(a) CONTRATANTE:

- a) o cônjuge;
- b) a companheira ou companheiro, desde que haja união estável, sem eventual concorrência com o cônjuge;
- c) os filhos solteiros até 24 anos incompletos;
- d) os enteados solteiros até 24 anos incompletos;
- e) a criança ou adolescente solteiro, até 24 anos incompletos, sob a guarda, tutela ou curatela do beneficiário titular por força de decisão judicial;
- f) incapazes a partir de 24 anos: filhos e aqueles sob curatela do beneficiário titular.

**Parágrafo Terceiro.** Os beneficiários dependentes solteiros inscritos neste plano, listados nos itens “c, d, e” do parágrafo acima, que completarem 24 anos poderão ser mantidos enquanto permanecerem solteiros até o limite de 35 anos, salvo manifestação de exclusão do(a) CONTRATANTE, ciente dos reajustes anuais das mensalidades e por faixa etária conforme Cláusulas nº 12 e 13.

**Parágrafo Quarto.** Para inclusão dos beneficiários dependentes no plano, é necessária a apresentação da documentação abaixo, podendo ser necessários outros documentos, não listados, em atendimento as determinações da Agência Nacional de Saúde Suplementar:

- a) **Esposo(a):** Cópia CPF, CNS, RG e Certidão de Casamento;
- b) **Companheiro(a):** Cópia CPF, CNS, RG e Escritura Pública ou Declaração Particular (assinada pelo casal e por mais duas testemunhas reconhecidas em cartório);
- c) **Filhos(as):** Cópia do CPF, CNS, Cópia da Certidão de Nascimento ou RG;
- d) **Filhos Adotivos:** Mesma documentação prevista para filhos e se ainda não tiver Certidão de Nascimento, apresentar o termo de guarda para fins de adoção;
- e) **Filho menor de 12 (doze) anos cuja paternidade tenha sido reconhecida judicial ou extrajudicialmente:** Mesma documentação prevista para filhos e sentença transitada em julgado em processo de reconhecimento da paternidade;
- f) **Enteados:** Mesma documentação prevista para filhos e comprovação de convivência do casal;
- g) **Criança ou adolescente solteiro até 24 anos incompletos:** Mesma documentação prevista para filhos e documento de decisão judicial que comprove a guarda, tutela ou curatela do beneficiário titular;

- h) **Incapazes a partir de 24 anos:** Filhos e aqueles sob curatela do beneficiário titular: Mesma documentação prevista para filhos e Termo de Curatela.
- i) Todos deverão preencher e assinar os documentos abaixo:
  - Carta de Orientação ao Beneficiário;
  - Declaração de Saúde;
  - Termo de Formalização de Cobertura Parcial Temporária.

**Parágrafo Quinto.** É assegurada a inscrição de recém-nascido filho natural ou adotivo, sob guarda ou tutela, filho do titular ou de seu dependente, desde que atendidas as condições abaixo:

1. Filho natural – a inscrição deverá ser realizada em até 30 dias após o nascimento;
2. Filho adotivo e menor sob guarda ou tutela – a inscrição deverá ser realizada em até 30 dias da tutela ou guarda;
3. Deve atender os critérios de elegibilidade (grau de dependência) estabelecida nesta cláusula;
4. Sem imposição de carências quando o pai ou a mãe tenham cumprido o prazo de carência máxima de 180 dias;
5. Com aproveitamento das carências já cumpridas pelo titular, quando o pai ou a mãe não tiverem cumprido o prazo de carência máxima de 180 dias;
6. Sem análise de doenças ou lesões preexistentes;
7. Seja apresentada a certidão de nascimento ou termo de guarda ou tutela;
8. Seja paga a inscrição e a mensalidade do recém-nascido no vencimento.

**Parágrafo Sexto.** Também é assegurada a inscrição de menor de 12 (doze) anos adotado, sob guarda ou tutela e filho cuja paternidade tenha sido reconhecida judicial ou extrajudicialmente, desde que atendidas as condições abaixo:

1. A inscrição deve ser realizada em até 30 dias a contar da guarda, tutela ou adoção ou reconhecimento da paternidade;
2. Filho adotivo e sob guarda ou tutelado: com aproveitamento das carências já cumpridas pelo adotante (pai ou mãe) ou responsável legal;
3. Reconhecimento da paternidade: com aproveitamento das carências já cumpridas pelo pai;
4. Deve atender os critérios de elegibilidade (grau de dependência) estabelecida nesta cláusula
5. Sem análise de doenças ou lesões preexistentes;
6. Seja apresentada a certidão de nascimento, termo de guarda ou tutela, ou sentença transitada em julgado em processo de reconhecimento da paternidade;
7. Seja paga a inscrição e a mensalidade no vencimento.

**Parágrafo Sétimo.** É de responsabilidade do(a) CONTRATANTE comunicar previamente a CONTRATADA quaisquer alterações nos seus dados cadastrais e/ou dos dependentes (endereço, telefone, documentação, dentre outras). **O CONTRATANTE também fica obrigado a fornecer, a qualquer momento, informações para atualizar ou complementar os dados junto à CONTRATADA, de forma a dar cumprimento às obrigações perante o órgão regulador do setor.**

#### **CLÁUSULA 4ª - COBERTURAS E PROCEDIMENTOS GARANTIDOS.**

Para fins de cobertura considera-se **taxativo** o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde determinado pela ANS, vigente à época do evento, respeitadas as:

- a) **Diretrizes de Utilização – DUT:** Que estabelecem os critérios a serem observados para que sejam asseguradas as coberturas de alguns procedimentos e eventos especificamente indicados no Rol.
- b) **Diretrizes Clínicas – DC:** Que visam à melhor prática clínica, abordando manejos e orientações mais amplas, baseadas nas melhores evidências científicas disponíveis.
- c) **Protocolo de Utilização – PROUT:** Que estabelecem os critérios para fornecimento de equipamentos coletores e adjuvantes para colostomia, ileostomia e urostomia, sonda vesical de demora e coletor de urina.
- d) **Ano de contrato:** período de doze meses contados a partir da data de ingresso do beneficiário no plano de saúde, seja ele titular ou dependente.
- e) **Hospital-dia:** é o recurso intermediário entre a internação e o ambulatório, que deve desenvolver programas de atenção e cuidados intensivos por equipe multiprofissional, visando substituir a internação convencional, e proporcionar ao beneficiário a mesma amplitude de cobertura oferecida em regime de internação hospitalar.

**Parágrafo Primeiro.** O beneficiário titular e seus dependentes regularmente inscritos no Plano de Saúde têm direito ao atendimento médico, ambulatorial e hospitalar com obstetrícia, executados nos hospitais, clínicas e laboratórios integrantes da rede própria ou credenciada da CONTRATADA, por médicos cooperados e profissionais de saúde devidamente habilitados pelo Conselho de Classe. O atendimento será realizado de acordo com a lista de procedimentos médicos determinados pela Agência Nacional de Saúde (ANS) no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento.

**Parágrafo Segundo.** A cobertura deverá ser assegurada independentemente da circunstância e local de origem do evento, respeitados os limites de carência estabelecidos neste contrato, área de abrangência e atuação, segmentação e a cláusula de exclusão de coberturas. E incluirá:

- 1) assistência à saúde, com cobertura médico-hospitalar, das doenças listadas na Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados com a Saúde, da Organização Mundial de Saúde, realizados exclusivamente no Brasil, respeitada a abrangência geográfica do plano e as exigências mínimas estabelecidas em Lei;
- 2) consultas médicas, em número ilimitado, em clínicas médicas básicas e especializadas, inclusive obstétricas para pré-natal, reconhecidas pelo Conselho Federal de Medicina. As áreas de atuação médica estabelecidas pelo Conselho Federal de Medicina não são consideradas especialidades médicas;
- 3) cobertura de serviços de apoio diagnóstico, tratamentos e demais procedimentos ambulatoriais, incluindo procedimentos cirúrgicos ambulatoriais, solicitados pelo médico assistente, mesmo quando realizados em ambiente hospitalar, desde que não se caracterize como internação, listados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento;
- 4) cobertura de serviços de apoio diagnóstico previstos para segmentação ambulatorial do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde vigente a data do evento, vinculados ao atendimento odontológico e necessários ao diagnóstico, tratamento e prognóstico odontológico, solicitados pelo cirurgião-dentista e executados na rede própria ou credenciada da CONTRATADA.



- 5) cobertura de medicamentos registrados e regularizados na Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA, desde que utilizados durante a execução dos procedimentos diagnósticos e terapêuticos em regime ambulatorial e previstos no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento;
- 6) cobertura de consultas/sessões: fisioterapia (procedimentos de reeducação e reabilitação física) fonoaudiologia, terapia ocupacional, psicologia e nutrição previstos no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento, solicitados pelo médico assistente e realizada(s) pelo profissional e integrante da rede prestadora de serviços da CONTRATADA, apto a executar o atendimento e a tratar a doença ou agravo, cabendo a este profissional a escolha do método ou técnica que será utilizado, **respeitadas as Diretrizes de Utilização estabelecidas pela ANS, inclusive quanto ao limite de consultas/sessões por ano de contrato;**
- 7) sessões de psicoterapia previstas no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento: solicitadas pelo médico assistente e realizada(s) pelo profissional integrante da rede prestadora de serviços da CONTRATADA, apto a executar o atendimento e a tratar a doença ou agravo, cabendo a este profissional a escolha do método ou técnica que será utilizado, **respeitadas as Diretrizes de Utilização estabelecidas pela ANS, inclusive quanto ao limite de consultas/sessões por ano de contrato;**
- 8) consulta com enfermeiro obstetra ou obstetrix: solicitado pelo médico assistente e realizada pelo profissional devidamente habilitado e integrante da rede prestadora de serviços da CONTRATADA, de acordo com o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento, **nas quantidades e condições estabelecidas na Diretriz de Utilização pela ANS;**
- 9) ações de Planejamento Familiar, conforme Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento, que envolvem as atividades de educação, aconselhamento e atendimento clínico, observando as seguintes definições:
- a) **planejamento familiar:** conjunto de ações de regulação da fecundidade que garanta direitos iguais de constituição, limitação ou aumento da prole pela mulher, pelo homem ou pelo casal;
  - b) **concepção:** fusão de um espermatozoide com um óvulo, resultando na formação de um zigoto;
  - c) **anticoncepção:** prevenção da concepção por bloqueio temporário ou permanente da fertilidade;
  - d) **atividades educacionais:** são aquelas executadas por profissional de saúde habilitado mediante a utilização de linguagem acessível, simples e precisa, com o objetivo de oferecer aos beneficiários os conhecimentos necessários para a escolha e posterior utilização do método mais adequado e propiciar a reflexão sobre temas relacionados à concepção e à anticoncepção, inclusive à sexualidade, podendo ser realizadas em grupo ou individualmente e permitindo a troca de informações e experiências baseadas na vivência de cada indivíduo do grupo;
  - e) **aconselhamento:** processo de escuta ativa que pressupõe a identificação e acolhimento das demandas do indivíduo ou casal relacionadas às questões de planejamento familiar,

prevenção das Doenças Sexualmente Transmissíveis/Síndrome da Imunodeficiência Adquirida - DST/AIDS e outras patologias que possam interferir na concepção/parto; e

- f) **atendimento clínico**: realizado após as atividades educativas, incluindo anamnese, exame físico geral e ginecológico para subsidiar a escolha e prescrição do método mais adequado para concepção ou anticoncepção.

10) cobertura ambulatorial obrigatória para os seguintes procedimentos, conforme Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento;

- a) hemodiálise e diálise peritoneal ambulatorial contínua (CAPD);
- b) quimioterapia oncológica ambulatorial, entendida como aquela baseada na administração de medicamentos para tratamento do câncer, incluindo medicamentos para o controle de efeitos adversos relacionados ao tratamento e adjuvantes que, independentemente da via de administração e da classe terapêutica, necessitem ser administrados sob intervenção ou supervisão direta de profissionais de saúde dentro de estabelecimento de Saúde, conforme prescrição do médico assistente;
- c) medicamentos de uso domiciliar para: terapia antineoplásica oral e os medicamentos para o controle de efeitos adversos e adjuvantes relacionados ao tratamento antineoplásico oral e/ou venoso, conforme prescrição do médico assistente, respeitadas as diretrizes de utilização e Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento;
- d) radioterapia: listadas no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento, para segmentação ambulatorial;
- e) procedimentos de hemodinâmica ambulatoriais: listados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento, com segmentação ambulatorial e que não necessitem de internação e de apoio de estrutura hospitalar por período superior a 12 (doze) horas ou unidade de terapia intensiva e unidades similares;
- f) hemoterapia ambulatorial;
- g) cirurgias oftalmológicas ambulatoriais, respeitadas as diretrizes de utilização e Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento;

11) participação do médico anestesiológico, quando houver indicação clínica, nos procedimentos listados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento;

12) atendimento psiquiátrico, de acordo com as diretrizes seguintes:

- a) a atenção prestada aos portadores de transtornos mentais deverá priorizar o atendimento ambulatorial e em consultórios, utilizando a internação psiquiátrica apenas como último recurso terapêutico e sempre que houver indicação do médico assistente;
- b) estão cobertos os procedimentos clínicos ou cirúrgicos previstos no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento, necessários ao atendimento de portadores de transtornos mentais, inclusive aqueles necessários ao atendimento das lesões auto-infligidas e das automutilações, com ou sem intenção de suicídio.

- c) a cobertura em hospital-dia para transtornos mentais, será prestada de acordo com o previsto no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento, e **respeitadas as Diretrizes de Utilização estabelecidas pela ANS.**
- 13) todas as modalidades de internação hospitalar em número ilimitado de dias (que necessitem de cuidados médicos em ambiente hospitalar), incluindo centro de terapia intensiva ou similar, hospital dia e clínicas básicas e especializadas integrantes da rede própria ou credenciada da CONTRATADA, sendo vedada à limitação de prazo, valor máximo e quantidade de internações, a critério do médico assistente;
- 14) despesas relativas a honorários médicos, serviços gerais de enfermagem e alimentação do paciente durante o período de internação;
- 15) toda e qualquer taxa, incluindo materiais utilizados;
- 16) cobertura de consultas, sessões ou avaliações por outros profissionais de saúde, de forma ilimitada durante o período de internação hospitalar, quando indicado pelo médico ou odontólogo assistente, obedecidos os seguintes critérios:
- a) que seja dentro do escopo de atuação dos profissionais de saúde indicados e em conformidade com a legislação específica sobre as profissões de saúde e a regulamentação dos respectivos conselhos profissionais; e
- b) que, no caso de ser necessária à realização de procedimentos, estes constem do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde vigente na data do evento, respeitando-se a segmentação contratada e carências;
- 17) exames complementares indispensáveis ao controle da evolução da doença e elucidação diagnóstica, fornecimento de medicamentos, anestésicos, gases medicinais, transfusões e sessões de quimioterapia e radioterapia, conforme prescrição do médico assistente, realizados ou ministrados durante o período de internação hospitalar e listados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento;
- 18) órteses, próteses ou outros materiais ligados aos atos cirúrgicos, listados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento e regularizadas junto à ANVISA: tem cobertura assegurada para colocação, inserção e/ou fixação, remoção, manutenção ou substituição, quando necessário, conforme indicação do profissional assistente;
- a) é de responsabilidade do médico ou cirurgião dentista assistente a **prerrogativa de determinar as características (tipo, matéria-prima e dimensões)** das órteses, das próteses e dos materiais especiais – OPME necessários à execução dos procedimentos listados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento;
- b) o profissional requisitante deve, quando assim solicitado pela operadora de plano de saúde, justificar clinicamente a sua indicação e oferecer pelo menos 03 (três) marcas de produtos de fabricantes diferentes, quando disponíveis, dentre aquelas regularizadas junto à ANVISA, que atendam às características especificadas; e
- c) em caso de divergência entre o profissional requisitante e a operadora, a decisão caberá a um profissional escolhido de comum acordo entre as partes, através do mecanismo de junta médica, com as despesas arcadas pela operadora.

- 19) os procedimentos necessários ao tratamento das complicações clínicas e cirúrgicas, decorrentes de procedimentos cobertos ou não cobertos pelo plano, têm cobertura obrigatória quando constarem do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde vigente à época do evento, respeitada a segmentação do plano, os prazos de carência, a Cobertura Parcial Temporária – CPT:
- a) entende-se como complicação os eventos não previstos na realização do tratamento ou os previstos que não acontecem de maneira sistemática;
  - b) **procedimentos ou rotinas vinculadas à realização de um procedimento ou evento em saúde não coberto não são considerados tratamento de complicações**, mas parte integrante do procedimento inicial, não havendo obrigatoriedade de sua cobertura por parte das operadoras de planos de assistência à saúde.
- 20) estão cobertos os exames pré e pós-operatórios constantes no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento, relacionados às cirurgias cobertas ou não;
- 21) cobertura de atendimentos caracterizados como de urgência e emergência conforme disposto na cláusula de Atendimento de Urgência e Emergência, Remoção e Reembolso;
- 22) é assegurada a cobertura de um acompanhante durante o período de internação, incluindo despesas com acomodação e alimentação conforme dieta geral do hospital, nos casos abaixo; ressalvada contra-indicação justificada do médico ou do cirurgião-dentista assistente e na internação em UTI ou similar, onde não é permitido o acompanhante.
- a) crianças e adolescentes menores de 18 (dezoito) anos;
  - b) idosos a partir dos 60 (sessenta) anos de idade; e
  - c) pessoas com deficiências.
- 23) as cirurgias odontológicas buco-maxilo-faciais constantes no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento, **para segmentação hospitalar**, realizadas por profissional habilitado pelo seu Conselho de Classe e devidamente credenciado e integrante da rede prestadora de serviços da CONTRATADA, incluindo a cobertura de exames complementares e fornecimento de medicamentos, anestésicos, gases medicinais, transfusões, assistência de enfermagem, alimentação, órteses, próteses e demais materiais, ligados ao ato cirúrgico, utilizados durante o período de internação hospitalar;
- 24) cobertura da estrutura hospitalar necessária à realização dos procedimentos odontológicos listados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento, para segmentação odontológica, passíveis de realização em regime ambulatorial, mas **que por imperativo clínico necessitem de internação hospitalar**:
- a) inclui a cobertura de exames complementares solicitados pelo cirurgião-dentista assistente habilitado pelo respectivo conselho de classe, desde que restritos à finalidade de natureza odontológica, o fornecimento de medicamentos, anestésicos, gases medicinais, transfusões, assistência de enfermagem e alimentação, utilizados durante o período de internação hospitalar. **Os honorários e materiais utilizados pelo cirurgião-dentista não estão incluídos na cobertura do plano de saúde**;
  - b) a necessidade da internação por imperativo clínico que se impõem em função das necessidades do beneficiário, com vistas à diminuição dos riscos decorrentes de uma

intervenção, conforme declaração do cirurgião-dentista que justifique a necessidade do suporte hospitalar para a realização do procedimento odontológico, assegurando as condições adequadas para a execução dos procedimentos, assumindo as responsabilidades técnicas e legais pelos atos praticados.

- 25) cobertura para remoção do paciente, comprovadamente necessária e indicada pelo médico assistente, para outro estabelecimento hospitalar, dentro dos limites de abrangência geográfica previstos neste contrato, conforme cláusula de Atendimento de Urgência e Emergência, Remoção e Reembolso;
- 26) procedimentos abaixo relacionados, considerados especiais, mesmo quando realizados ambulatorialmente, cuja necessidade esteja relacionada à continuidade da assistência prestada em nível de internação hospitalar e **listados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento:**
- a. hemodiálise e diálise peritoneal ambulatorial contínua (CAPD);
  - b. quimioterapia oncológica ambulatorial, entendida como aquela baseada na administração de medicamentos para tratamento do câncer, incluindo medicamentos para o controle de efeitos adversos relacionados ao tratamento e adjuvantes (medicamentos empregados de forma associada aos medicamentos para o tratamento do câncer com a finalidade de intensificar seu desempenho ou de atuar de forma sinérgica ao tratamento) que, independentemente da via de administração e da classe terapêutica necessitem, conforme prescrição do médico assistente, ser administrados sob intervenção ou supervisão direta de profissionais de saúde dentro de estabelecimento de saúde;
  - c. medicamentos de uso domiciliar para: terapia antineoplásica oral e os medicamentos para o controle de efeitos adversos e adjuvantes relacionados ao tratamento antineoplásico oral e/ou venoso, conforme prescrição do médico assistente, respeitadas as diretrizes de utilização e Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento;
  - d. radioterapia: listadas no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento, para segmentação ambulatorial e hospitalar;
  - e. hemoterapia;
  - f. nutrição parenteral ou enteral;
  - g. procedimentos diagnósticos e terapêuticos em hemodinâmica listados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento;
  - h. radiologia intervencionista;
  - i. exames pré-anestésicos ou pré-cirúrgicos;
  - j. procedimentos de reeducação e reabilitação física, listados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento;
- 27) cirurgia plástica reconstrutiva de mama para o tratamento de mutilação decorrente de utilização de técnicas de tratamento de câncer, incluindo a simetrização da mama contralateral e de reconstrução do complexo aréolo-mamilar;

28) cirurgia plástica reparadora de órgãos e funções, listadas no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento;

29) atendimento obstétrico acrescido dos procedimentos relativos ao pré-natal, assistência ao parto e puerpério, observadas as especificações abaixo:

- a) cobertura assistencial ao recém-nascido, **filho natural ou adotivo e sob guarda ou tutela** do titular ou de seu dependente inscrito no plano, durante os primeiros 30 (trinta) dias após o parto ou 30 (trinta dias) da guarda ou tutela, isento do cumprimento dos períodos de carências já cumpridas pelo pai ou mãe, vedada alegação de doença ou lesão preexistente. Ultrapassado o prazo estabelecido, cessa a responsabilidade da CONTRATADA quanto ao atendimento, salvo se o dependente estiver inscrito no plano, conforme prevê a Cláusula Condições de Admissão;
- b) cobertura das despesas de um acompanhante indicado pela mulher durante o trabalho de parto, parto e pós-parto imediato, incluindo: paramentação, acomodação e alimentação de acordo com a dieta geral do hospital; ressalvada contra-indicação do médico assistente e na internação em UTI ou similar, onde não é permitido o acompanhante;  
  
✓ entende-se como pós-parto imediato o período que abrange 10 dias após o parto, salvo intercorrências, a critério médico.

30) cobertura para os transplantes listados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, vigente na data do evento, observadas as especificações abaixo e as Diretrizes de Utilização estabelecidas pela ANS:

- I. despesas de procedimentos vinculados, entendidos estes como os necessários à realização do transplante, incluindo:
  - a) despesas assistenciais com doadores vivos;
  - b) medicamentos utilizados durante a internação;
  - c) acompanhamento clínico em todo o período pós-operatório, que compreende não só o pós-operatório imediato (primeiras vinte e quatro horas da realização da cirurgia) e mediato (entre vinte e quatro horas e quarenta e oito horas da realização da cirurgia), mas também o pós-operatório tardio (a partir de quarenta e oito horas da realização da cirurgia), exceto medicamentos de manutenção; e
  - d) despesas de captação, transporte e preservação dos órgãos, sem qualquer ônus ao beneficiário receptor.

II. os transplantes de órgãos e tecidos listados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento, provenientes de doador cadáver tem cobertura assegurada, desde que o beneficiário esteja cadastrado em uma das Centrais de Notificação, Captação e Distribuição de Órgãos integrantes do Sistema Nacional de Transplantes.

## **CLÁUSULA 5ª – EXCLUSÃO DE COBERTURA**

**Não gozam de cobertura, as despesas decorrentes de:**

- a) **Tratamento clínico ou cirúrgico experimental, que:**

- ✓ Empregam medicamentos, produtos para a saúde ou técnicas não registrados/não regularizados no país;
  - ✓ São considerados experimentais pelo Conselho Federal de Medicina – CFM ou pelo Conselho Federal de Odontologia- CFO ou pelo conselho federal do profissional de saúde responsável pela realização do procedimento;
  - ✓ empregam medicamentos, material ou qualquer outra espécie de tecnologia em saúde, cujas indicações de uso pretendida não constem da bula/manual registrada na ANVISA ou disponibilizado pelo fabricante, considerados, portanto, como uso off-label; exceto para aqueles medicamentos com parecer favorável do CONITEC e que tenham autorização de uso da ANVISA para fornecimento pelo SUS.
- b) Procedimentos clínicos e cirúrgicos para fins estéticos, bem como órteses e próteses para o mesmo fim, ou seja, aqueles que não visam restauração parcial ou total da função de órgão ou parte do corpo humano lesionada, seja por enfermidade, traumatismo ou anomalia congênita;
- c) Inseminação artificial entendida como técnica de reprodução assistida que inclui a manipulação de oócitos e esperma para alcançar a fertilização, por meio de injeções de esperma intracitoplasmáticas, transferência intrafalopiana de gameta, doação de oócitos, indução da ovulação, concepção póstuma, recuperação espermática ou transferência intratubária do zigoto, entre outras técnicas;
- d) Métodos contraceptivos, não previstos no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente a época do evento.
- e) Tratamento de rejuvenescimento ou para redução de peso em clínicas de emagrecimento, spas, clínicas de repouso e estâncias hidrominerais;
- f) Fornecimento de medicamentos e produtos para a saúde:
- ✓ Importados não nacionalizados, quais sejam, aqueles produzidos fora do território nacional e sem registro vigente na ANVISA;
  - ✓ Medicamentos para tratamento domiciliar, exceto quando estiver vinculado ao tratamento antineoplásico oral e/ou venoso ou para controle de efeitos adversos e adjuvantes relacionados ao tratamento oncológico, previstos no rol de procedimentos e eventos em saúde vigente, quando atendidas as diretrizes de utilização, na forma do artigo 10, inciso VI da Lei 9656/98;
  - ✓ Medicamentos de uso ambulatorial, exceto quando estiver vinculado a execução de um procedimento diagnóstico ou terapêutico previsto no rol de eventos em saúde vigente.
- g) Fornecimento de próteses, órteses e seus acessórios não ligados ao ato cirúrgico: prótese como qualquer dispositivo permanente ou transitório que substitua total ou parcialmente um membro, órgão ou tecido, e órtese qualquer dispositivo permanente ou transitório, incluindo materiais de osteossíntese, que auxilie as funções de um membro, órgão ou tecido, sendo não ligados ao ato cirúrgico aqueles dispositivos cuja colocação ou remoção não requeiram a realização de ato cirúrgico;
- h) Fornecimento de próteses, órteses e seus acessórios que não constarem, na data do evento, na relação constante no endereço eletrônico da ANVISA na Internet ([www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br));
- i) Tratamentos ilícitos ou antiéticos, assim definidos sob o aspecto médico, ou não reconhecidos pelas autoridades competentes;
- j) Casos de cataclismo, guerras e comoções internas, quando declarados pela autoridade competente;
- k) Estabelecimentos para acolhimento de idosos, pessoas com deficiência ou necessidades especiais (abrigo, asilos, centros geriátricos e outros), bem como os procedimentos que sejam realizados dentro de referidos estabelecimentos e que não façam parte da cobertura contratual e que não demandem cuidados médicos em ambiente hospitalar;

- l) Transplantes, à exceção dos listados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento;
- m) Consultas e exames periódicos, incluindo check-up: corporativo ou empresarial ou executivo, bem como consultas e exames: admissionais, de retorno ao trabalho, de mudança de função e demissional, que são de responsabilidade do empregador conforme determina a NR 7 – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, do Ministério do Trabalho;
- n) quaisquer atendimentos prestados em domicílio, tais como: consultas, internações, tratamentos e acompanhamentos, reabilitações e demais atendimentos;
- o) Tratamento domiciliar (home care), compreendidos a realização de exames, consultas, atendimento por equipe multidisciplinar, fornecimento de medicamentos, equipamentos, alimentação, materiais de qualquer espécie que sejam para o uso domiciliar (com exceção aos previstos no artigo 10B da Lei 9656/98). A cobertura para tratamento das doenças previstas no contrato, não se estende, portanto, ao tratamento domiciliar (home care);
- p) Tratamentos odontológicos, exceto as cirurgias buco-maxilo-faciais previstos para segmentação hospitalar que necessitem de ambiente hospitalar e os procedimentos odontológicos listados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, para segmentação odontológica passíveis de realização ambulatorial, que por imperativo clínico necessitem de ambiente hospitalar;
- q) Os honorários e materiais utilizados pelo cirurgião dentista, para os procedimentos previstos para segmentação odontológica, realizados em ambiente hospitalar por imperativo clínico;
- r) Remoções não previstas na cláusula de “Atendimento de Urgência e Emergência, Remoção e Reembolso” prevista em normativo da Agência Nacional de Saúde Suplementar, vigente na data do evento;
- s) Todos os procedimentos médicos e hospitalares que não estejam listados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento. O contrato compreende a cobertura BÁSICA estabelecida pela ANS, por este fator, não serão cobertos procedimentos que não estejam compreendidos no referido rol, com exceção a aditivos contratuais que venham a estender a cobertura dos tratamentos;
- t) Procedimentos em que o beneficiário não preencha os requisitos mínimos estabelecidos nas Diretrizes de Utilização – DUT, Diretrizes Clínicas - DC ou no Protocolo de Utilização – PROUT, estabelecidos e exigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, através do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigentes ao tempo do evento. Os procedimentos previstos no Rol da ANS que necessitam de cumprimento, pelo beneficiário, das Diretrizes e Protocolos previstos em seus anexos, não serão autorizados caso o beneficiário não cumpra os requisitos necessários previstos nas respectivas Diretrizes de Utilização, Diretrizes Clínicas e Protocolo de Utilização, estando, portanto, excluídos da cobertura contratual;
- u) Procedimentos realizados fora da área de abrangência geográfica estabelecida neste contrato ou realizados em prestadores que não fazem parte da rede deste plano;
- v) Os procedimentos de Pilates, Reeducação Postural Global (RPG), Hidroterapia, Musicoterapia, Arteterapia, Massoterapia, Equoterapia, Terapia de Florais, Aromaterapia, Cromoterapia, Reflexoterapia, Therasuit, Peditasuit, Theratogs e Treini Enoflex, salvo posterior inclusão no Rol da ANS;
- w) Cadeiras de rodas, andadores, cadeiras de banho, órteses de retificação corporal, estabilizadores verticais, suportes de cabeça, banheiras infantis e todos os demais equipamentos/materiais que não sejam relacionados a ato cirúrgico, com exceção aos materiais previstos no artigo 10B da lei 9656/98;
- x) Procedimentos que não tenham sido solicitados por médico assistente ou cirurgião dentista devidamente habilitados;



y) Procedimentos solicitados pelo cirurgião dentista não vinculados e necessários ao diagnóstico, tratamento e prognóstico odontológico.

**Parágrafo Primeiro.** A CONTRATADA não se responsabiliza pelo pagamento de despesas extraordinárias, sejam realizadas pelo beneficiário internado ou seu acompanhante, como por exemplo: medicamentos não prescritos pelo médico assistente, ligações telefônicas, produtos de higiene e perfumaria diferentes dos disponibilizados pelo hospital, alimentação diferente da ofertada na dieta geral do hospital, etc.

**Parágrafo Segundo.** A responsabilidade pelo pagamento das despesas extraordinárias será exclusivamente do beneficiário, que deverá efetuar o respectivo pagamento diretamente ao prestador do atendimento.

Ciente das limitações acima transcritas: \_\_\_\_\_

CONTRATANTE

## CLÁUSULA 6ª - DURAÇÃO DO CONTRATO

O início de vigência do contrato está condicionado à assinatura da proposta de adesão, assinatura do instrumento jurídico contratual e pagamento da primeira mensalidade.

**Parágrafo Primeiro.** Considera-se como dia inicial de vigência, das três alternativas a que ocorrer primeiro, exceto quando se tratar de contratação por portabilidade de carências.

**Parágrafo Segundo.** Na contratação por portabilidade de carências, o início de vigência do contrato se dará a partir da comunicação de aceite pela CONTRATADA. O aceite ou recusa do pedido de portabilidade será notificado ao CONTRATANTE no prazo de até 10 dias corridos, contados a partir do pedido de portabilidade.

**Parágrafo Terceiro.** O presente contrato tem prazo de vigência indeterminado e o prazo de permanência mínima do contrato, será de um ano.

**Parágrafo Quarto.** Alcançado o termo final de vigência inicialmente previsto, o presente contrato prorroga-se automaticamente por tempo indeterminado, sem cobrança de qualquer taxa ou valor, a título de renovação.

## CLÁUSULA 7ª - PERÍODOS DE CARÊNCIA

Para que possam beneficiar-se dos serviços, os beneficiários devem cumprir os períodos de carência abaixo relacionados, contados do início da vigência do presente contrato ou da inscrição do novo beneficiário:

	CARÊNCIAS
• Urgência e Emergência	24 horas
• Consultas médicas	30 dias
• Exames: laboratoriais, anatomopatológicos e citológicos, raio - x simples e contrastados, eletrocardiograma, eletroencefalograma, ultrassonografia	30 dias

- **Consultas/sessões de Fisioterapias** **90 dias**
- **Parto a Termo** **300 dias**
- **Consultas/Sessões com: fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional, psicólogo, nutricionista e psicoterapia** **180 dias**
- **Todas as demais coberturas** **180 dias**

**Parágrafo Primeiro.** Quando se tratar de beneficiário(s) no exercício da portabilidade de carências, deverão ser cumpridos os prazos de carências remanescentes, descontados os períodos de permanência no plano origem; e carência integral para cobertura superior ao do plano origem.

**Parágrafo Segundo.** Quando se tratar de beneficiário(s) proveniente(s), de forma ininterrupta, de outro plano da CONTRATADA, haverá aproveitamento das carências já cumpridas no plano anterior, ressalvadas as modificações de cobertura, como nas hipóteses de ampliação da área geográfica ou acomodação hospitalar superior.

**Parágrafo Terceiro.** O direito ao atendimento na nova abrangência geográfica ou acomodação hospitalar superior, conforme o caso, só será possível após o cumprimento das carências acima mencionadas.

## **CLÁUSULA 8ª – DOENÇAS E LESÕES PREEXISTENTES**

O(a) CONTRATANTE e os beneficiários dependentes devem preencher e assinar o **formulário de Declaração de Saúde**, observadas as condições e regras da Agência Nacional de Saúde Suplementar estabelecidas em normativos vigentes na data da contratação do plano ou inscrição de dependente(s).

**Parágrafo Primeiro.** No preenchimento da declaração de saúde, o(a) CONTRATANTE e seus dependentes devem registrar sua atual condição de saúde e eventuais doenças ou lesões preexistentes, de que saibam ser portadores ou sofredores no ato da contratação do plano de saúde e na inscrição de dependentes. Assegurado o direito de fazer a entrevista qualificada, sem ônus financeiro, por um médico indicado pela CONTRATADA, pertencente à rede cooperada da mesma, ou por outro médico de sua escolha, não pertencente à rede cooperada da CONTRATADA, devendo neste caso, assumir o ônus financeiro da entrevista.

**Parágrafo Segundo.** O objetivo da entrevista qualificada é orientar os beneficiários para o correto preenchimento da Declaração de Saúde, onde são declaradas as doenças ou lesões que o beneficiário saiba ser portador ou sofredor, no momento da contratação ou adesão ao plano privado de assistência à saúde, além de esclarecer questões relativas aos direitos de cobertura e consequências da omissão de informações.

**Parágrafo Terceiro.** Com base na avaliação das declarações de saúde, a CONTRATADA poderá solicitar ao(à) CONTRATANTE e/ou aos seus dependentes, a realização de uma perícia médica com um profissional indicado pela CONTRATADA, que poderá ser ou não acompanhada de exame. Os custos do médico e dos exames, neste caso, ficam por conta da CONTRATADA.

**Parágrafo Quarto.** Quando for necessária a realização de exames complementares para auxiliar na avaliação do médico perito, será entregue ao(à) CONTRATANTE e/ou aos seus dependentes uma guia para realização destes exames. O resultado deve acompanhar a Declaração de Saúde a ser entregue ao médico durante a avaliação.

**Parágrafo Quinto.** Sendo constatada por perícia ou na entrevista qualificada ou através de declaração expressa do beneficiário, a existência de doença ou lesão que possa gerar necessidade de eventos cirúrgicos, uso de leitos de alta tecnologia e de procedimentos de alta complexidade, a CONTRATADA oferecerá ao beneficiário (CONTRATANTE ou dependente), obrigatoriamente, a Cobertura Parcial Temporária e facultativamente, a opção do agravo a critério da CONTRATADA:

- a) **Cobertura Parcial Temporária (CPT):** Consiste na suspensão pelo prazo ininterrupto de até 24 (vinte e quatro) meses, da cobertura de eventos cirúrgicos, leitos de alta tecnologia e procedimentos de alta complexidade, listados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento, relacionados às doenças e lesões preexistentes, declaradas pelo beneficiário ou seu representante legal, contados a partir da contratação ou da adesão ao plano. Findo o prazo de até 24 (vinte e quatro) meses da contratação ou adesão ao plano, a cobertura assistencial passará a ser integral, conforme a segmentação contratada, prevista na Lei nº 9.656, de 1998 e resoluções.
- b) **Agravo:** Consiste em um acréscimo no valor da contraprestação mensal (mensalidade), conforme especificações no aditivo contratual, permitindo a cobertura para a doença ou lesão preexistente declarada, após o cumprimento das carências normais previstas para cada cobertura.

**Parágrafo Sexto.** A Cobertura Parcial Temporária será formalizada através da assinatura do Termo de Formalização da Cobertura Parcial Temporária, que será anexada ao presente contrato. **Os Procedimentos de Alta Complexidade (PAC) em período de Cobertura Parcial Temporária encontram-se especificados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, disponível no site [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br).**

**Parágrafo Sétimo.** O agravo será formalizado através de aditivo contratual e nele constará o valor e período de cobrança.

**Parágrafo Oitavo.** Se na contratação ou adesão ao plano, tiver sido constatada a existência de doença ou lesão preexistente do beneficiário e a CONTRATADA deixar de oferecer no momento da adesão contratual a Cobertura Parcial Temporária, não caberá alegação de omissão de informação na Declaração de saúde e nem aplicação posterior de Cobertura Parcial Temporária.

**Parágrafo Nono.** A CONTRATADA poderá comprovar o conhecimento prévio do beneficiário sobre sua condição de saúde quanto à doença ou lesão preexistente durante o período de 24 meses, contados a partir da inscrição do beneficiário no plano. Não caberá a alegação de omissão de doença ou lesão preexistente caso a CONTRATADA tenha realizado qualquer tipo de exame ou perícia médica para admissão do beneficiário, no plano.

**Parágrafo Décimo.** A omissão da doença ou lesão preexistente na época da contratação ou adesão ao plano poderá ser caracterizada como comportamento fraudulento do beneficiário, cabendo a CONTRATADA o ônus da prova do conhecimento prévio do beneficiário da doença ou lesão preexistente na contratação do plano. É vedada a negativa de cobertura assistencial, assim como a suspensão ou rescisão unilateral do contrato em razão da omissão de doença ou lesão preexistente, até a publicação do encerramento do processo administrativo pela ANS.

**Parágrafo Décimo Primeiro.** A CONTRATADA irá comunicar ao beneficiário a alegação de omissão de doença ou lesão preexistente não declarada na ocasião da contratação ou adesão ao plano, através do Termo de Comunicação e oferecerá obrigatoriamente ao beneficiário a Cobertura Parcial Temporária, pelos meses restantes até completar 24 meses da assinatura ou adesão ao plano.

Em caso de recusa do beneficiário, por uma das opções oferecidas pela CONTRATADA, esta solicitará a abertura do processo administrativo diante da ANS por indício de fraude.

**Parágrafo Décimo Segundo.** Após o recebimento da comunicação e recusa do beneficiário, a CONTRATADA encaminhará a documentação pertinente à Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, requerendo abertura de processo administrativo para verificação da sua procedência ou não. A CONTRATADA poderá utilizar-se de qualquer documentação para comprovar a omissão de doença ou lesão preexistente.

**Parágrafo Décimo Terceiro.** Comprovada a alegação de omissão de doença ou lesão preexistente, o(a) CONTRATANTE passa a ser responsável pelo pagamento das despesas efetuadas com a assistência médica hospitalar, relacionadas com a doença ou lesão preexistente que seriam objeto de Cobertura Parcial Temporária, a partir do momento de sua notificação, além da exclusão do beneficiário que foi parte do processo de omissão.

## **CLÁUSULA 9ª - ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, REMOÇÃO E REEMBOLSO**

O atendimento de urgência, emergência, remoção e reembolso observará as condições abaixo e atualizações estabelecidas em normativos da Agência Nacional de Saúde Suplementar, vigentes na data do evento.

### **I – Atendimento de urgência e emergência:**

Para efeito da presente cláusula, considera-se:

- a) Emergência: os atendimentos que implicarem em risco imediato de morte ou de lesões irreparáveis para o paciente, caracterizado em declaração do médico assistente;
- b) Urgência: os atendimentos resultantes de acidentes pessoais ou de complicações no processo gestacional.

**Parágrafo Primeiro.** Após 24 (vinte e quatro) horas da inscrição do beneficiário no plano (titular ou dependente, conforme o caso), é assegurada a cobertura dos procedimentos de urgência e emergência, inclusive para aqueles que envolvam internação hospitalar.

**Parágrafo Segundo.** Quando envolver **acordo de cobertura parcial temporária, por doenças e lesões preexistentes**, a cobertura do atendimento de urgência e emergência para os eventos cirúrgicos, leitos de alta tecnologia e procedimentos de alta complexidade listados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente à época do evento, e relacionados a doenças ou lesão preexistente ficam limitados as primeiras 12 (doze) horas em regime ambulatorial. Se, na continuidade do atendimento, for necessária a realização de procedimentos cirúrgicos, ou uso de leitos de alta tecnologia ou a realização de procedimentos de alta complexidade relacionados à doença ou lesão preexistente em período de cobertura parcial temporária exclusivos da cobertura hospitalar, a responsabilidade financeira da CONTRATADA cessará a partir da internação, ainda que ela se efetive dentro do período de 12 horas e assegurará a remoção nas condições previstas no inciso abaixo.

### **II – Remoção:**

A CONTRATADA garantirá a cobertura da remoção do paciente nas situações abaixo descritas, em ambulância com os recursos necessários a fim de garantir a manutenção da vida, para outro hospital.

**Parágrafo Primeiro.** Após atendimentos classificados como urgência ou emergência a CONTRATADA garantirá a cobertura da remoção do paciente nas seguintes situações:

1. se caracterizada pelo médico assistente a falta de recursos da unidade para continuidade do atendimento, **a CONTRATADA garantirá a sua remoção para uma unidade hospitalar própria ou contratada, mais próxima, que disponha dos recursos necessários para o atendimento**, sem ônus para o(a) CONTRATANTE; e
2. quando for necessária a realização de eventos cirúrgicos, ou uso de leitos de alta tecnologia ou a realização de procedimentos de alta complexidade relacionados a doença ou lesão preexistente em período de cobertura parcial temporária, caberá à CONTRATADA o ônus e a responsabilidade da remoção do paciente para uma unidade do SUS mais próxima, que disponha dos recursos necessários para garantir a continuidade do atendimento. A responsabilidade da Operadora só cessará após o efetivo registro do paciente na Unidade do Sistema Único de Saúde – SUS.

**Parágrafo Segundo.** Quando envolver acordo de cobertura parcial temporária e o paciente ou seus responsáveis optarem, mediante assinatura de termo de responsabilidade, pela continuidade do atendimento em unidade não integrante do SUS, a CONTRATADA estará desobrigada da responsabilidade médica e do ônus financeiro da remoção.

**Parágrafo Terceiro.** Nos casos de remoção para uma unidade do SUS, quando não possa haver remoção por risco de morte, estando o beneficiário em período de cobertura parcial temporária, o(a) CONTRATANTE e o prestador do atendimento devem negociar entre si a responsabilidade financeira da continuidade da assistência, desobrigando-se, assim, a CONTRATADA desse ônus.

**Parágrafo Quarto.** A CONTRATADA garantirá a remoção do beneficiário que tiver cumprido o período de carências, mediante autorização do médico assistente e consentimento do próprio beneficiário ou de seu responsável. A remoção será assegurada nas situações abaixo descritas:

- 1) **Quando o beneficiário estiver dentro da área de atuação e abrangência de cobertura do plano de saúde:**
  - a) De hospital ou pronto atendimento do SUS, para um hospital da rede vinculado ao respectivo plano de saúde;
  - b) De hospital ou pronto atendimento particular ou público, não integrante da rede da operadora, para um hospital da rede vinculado ao respectivo plano de saúde;
  - c) De hospital ou pronto atendimento da rede do respectivo plano de saúde, para outro hospital da rede, vinculado ao respectivo plano de saúde, mais próximo, quando caracterizada pelo médico assistente, a falta de recursos para continuidade de atenção ao beneficiário, na unidade de saúde de origem.
  - d) **De clínica ou consultório público ou privado para um hospital da rede vinculado ao respectivo plano de saúde, somente em caso de indisponibilidade ou inexistência de unidade hospitalar ou pronto atendimento no município onde o paciente foi atendido,**

conforme regras estabelecidas na Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar vigente na data do evento.

**2) Quando o beneficiário estiver fora da área de atuação e abrangência de cobertura do plano:**

- a) de hospital ou pronto-atendimento privado ou público, localizado fora da área de atuação do respectivo plano de saúde, para hospital credenciado e vinculado ao respectivo plano de saúde apto a realizar o devido atendimento, **quando o evento que originou a necessidade do serviço tenha ocorrido dentro da área de atuação do plano de saúde.**
- b) de hospital ou pronto-atendimento privado ou público, localizado fora da área de atuação do plano de saúde, para hospital credenciado na área de atuação e abrangência de cobertura e vinculado ao respectivo plano de saúde apto a realizar o devido atendimento, **em caso de indisponibilidade ou inexistência de unidade hospitalar ou pronto atendimento no município demandado pelo beneficiário e/ou área de atuação do plano**, conforme regras estabelecidas na Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar vigente na data do evento.

**Parágrafo Quinto.** Quando o paciente estiver internado em uma unidade hospitalar, que não possua o recurso para realizar determinados exames ou procedimentos, indispensáveis para controle da evolução da doença e elucidação diagnóstica, a CONTRATADA garantirá a sua remoção para outro estabelecimento.

**III - Reembolso:**

Considerando que o referido plano de saúde não possui característica de livre escolha de prestadores para atendimento, o CONTRATANTE e/ou beneficiário dependente terá assegurado o direito ao reembolso de atendimento somente nas situações e condições abaixo, quando devidamente comprovados:

**Parágrafo Primeiro.** Reembolso em conformidade com disposto no inciso VI do artigo 12 da Lei 9656/98 em caso de **atendimento de urgência e emergência:**

- a) Quando não for possível a utilização de serviços próprios, contratados ou credenciados pela CONTRATADA que fazem parte da rede de atendimento do respectivo plano e desde que o atendimento tenha sido realizado dentro da área de abrangência geográfica e atuação do plano.
- b) O reembolso será nos limites das obrigações contratuais, observadas as carências, cobertura parcial temporária, área de abrangência e atuação do plano, segmentação e Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS vigente a época do evento. O valor será de acordo com os valores praticados pela CONTRATADA junto à rede de prestadores do respectivo plano.

**Parágrafo Segundo.** Reembolso em caso de **inexistência ou indisponibilidade de prestador** em conformidade com a Resolução Normativa nº 259 ou outra norma que venha a substituí-la, **para o atendimento de urgência e emergência e/ou eletivo, conforme abaixo:**

- a) **Atendimento de urgência ou emergência:** em caso de **inexistência ou indisponibilidade de prestador** de serviço assistencial da rede de atendimento do plano no município onde foi

realizado o atendimento, desde que o município faça parte da área de abrangência e atuação do plano.

- b) **Atendimento eletivo em caso de inexistência ou indisponibilidade de prestador** de serviço assistencial, do respectivo plano no município onde foi requerido o atendimento pelo beneficiário, desde que:
1. O beneficiário ou seu responsável tenham comunicado previamente a CONTRATADA, através de um dos canais indicados no verso do cartão do plano de saúde, quanto a necessidade de atendimento e dificuldade de agendamento em razão da inexistência ou indisponibilidade de prestador de serviço assistencial da rede de atendimento deste plano;
  2. A CONTRATADA não tenha assegurado o atendimento solicitado pelo beneficiário ou responsável nos prazos e condições estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar em normativos vigentes;
  3. O município onde foi realizado o atendimento faça parte da área de abrangência e atuação do plano.

**Parágrafo Terceiro.** O atendimento eletivo solicitado será assegurado pela CONTRATADA nos prazos e condições estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar em normativos vigentes na data da demanda, em qualquer prestador ou médico da rede assistencial do plano, habilitado para o atendimento e, não necessariamente, um prestador ou médico específico escolhido pelo beneficiário.

**Parágrafo Quarto.** A contagem do prazo para garantia do atendimento, se inicia na data da solicitação do serviço ou atendimento mediante contato do beneficiário ou responsável com a CONTRATADA/OPERADORA.

**Parágrafo Quinto.** A solicitação de reembolso, deverá ser formalizada pelo (a) CONTRATANTE ou beneficiário dependente, junto a CONTRATADA no prazo máximo de 1(um) ano da data do atendimento ou da alta. Deverá ser anexada a respectiva solicitação a documentação original relativa às despesas efetuadas (*cópia da conta do atendimento, documento fiscal que deverá conter CNPJ/CPF do profissional ou estabelecimento que realizou o atendimento*). Necessário apresentar também:

- a) **Em caso de atendimento de urgência ou emergência:** laudo ou atestado médico ou outros documentos equivalentes, emitido pelo médico assistente atestando e comprovando que se tratava de uma situação de urgência ou emergência; ou
- b) **Em caso de atendimento eletivo:** número do protocolo fornecido pela CONTRATADA na solicitação de serviço ou atendimento realizado pelo beneficiário ou responsável.
- c) **Em caso de procedimentos que contenham Diretrizes de Utilização (DUT):** laudo ou atestado médico ou outros documentos equivalentes, emitidos pelo médico que solicitou ou realizou o procedimento, atestando e comprovando que o beneficiário cumpre a DUT.

**Parágrafo Sexto.** A CONTRATADA terá o prazo adicional máximo de 30 (trinta) dias para análise da documentação e eventual **reembolso do valor devido**, descontadas as coparticipações previstas na cláusula Mecanismos de Regulação.

## CLÁUSULA 10ª - MECANISMOS DE REGULAÇÃO

Para realização das coberturas assistenciais contratadas, os beneficiários devem observar os mecanismos de regulação adotados pela CONTRATADA para gerenciar e regular a demanda de utilização de serviços prestados. Observando ainda, as atualizações estabelecidas em normativos da Agência Nacional de Saúde Suplementar, vigentes na data do evento.

### I. Coparticipação

É a participação financeira na despesa assistencial, a título de fator moderador, a ser paga pelo beneficiário após a realização dos procedimentos e cobrada **em conjunto** com a mensalidade do plano de saúde. A coparticipação incidirá sobre os seguintes serviços/procedimentos:

- a) consulta de puericultura, demais consultas médicas em consultório e pronto socorro;
- b) exames e procedimentos de diagnose, realizados em consultórios médicos, clínicas, laboratórios e hospitais em regime ambulatorial, incluindo materiais, medicamentos, honorários e taxas relacionadas à execução do exame;
- c) consultas/sessões realizadas por profissionais de saúde, previstas no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigentes à época do evento, tais como: fisioterapia, acupuntura, fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional, psicólogo, nutricionista e psicoterapia, realizadas em regime ambulatorial, incluindo materiais, medicamentos, honorários e taxas relacionadas à execução dos procedimentos.

**Parágrafo Primeiro.** A coparticipação será de 20% (vinte por cento) sobre os valores constantes da Tabela de Referência de Coparticipação da CONTRATADA, vigente na data do atendimento, disponível no endereço eletrônico <https://sguweb.criciuma.unimedsc.com.br/sgu-web/?usr=clb>, observado o limite máximo de R\$ 300,00 (trezentos reais) por serviço/procedimento realizado.

**Parágrafo Segundo.** Os valores constantes na Tabela de Referência de Coparticipação da CONTRATADA e respectivos limites máximos serão reajustados anualmente conforme condições estabelecidas na Cláusula de Reajuste.

**Parágrafo Terceiro.** Sempre que houver uma atualização do rol de procedimentos e eventos em saúde, publicada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, e forem inclusos procedimentos e/ou medicamentos, não listados acima e também não contemplados no rol anterior, incidirá a cobrança de coparticipação sobre as novas coberturas ambulatoriais incluídas.

**Parágrafo Quarto.** A inadimplência dos valores apurados a títulos de coparticipação sujeitará o CONTRATANTE às mesmas penalidades impostas à inadimplência das mensalidades.

### II. Cartão De Identificação

A CONTRATADA fornecerá ao beneficiário titular e respectivos dependentes o *cartão individual de identificação*, com prazo de validade, e cuja apresentação, acompanhada de documento de identidade oficialmente reconhecido, assegura o gozo dos direitos e vantagens deste contrato.

**Parágrafo Primeiro.** O cartão virtual está disponível no **APP Unimed Cliente**, acessado com *login* e senha (criados no primeiro acesso). O cartão impresso será disponibilizado mediante solicitação através dos canais de atendimento da CONTRATADA, indicados no cabeçalho deste contrato e disponível no Portal da Operadora: [www.unimedcriciuma.com.br](http://www.unimedcriciuma.com.br).



**Parágrafo Segundo.** Em caso de exclusão de beneficiários, rescisão, resolução ou rescisão deste contrato, é obrigação do(a) CONTRATANTE a imediata devolução dos cartões individuais de identificação do plano de saúde, caso o beneficiário possua o cartão impresso, pois os atendimentos realizados a partir da data de exclusão são considerados indevidos e as despesas decorrentes, inclusive nos casos de urgência ou emergência, serão de responsabilidade do(a) CONTRATANTE.

**Parágrafo Terceiro.** Ocorrendo a *perda ou extravio do cartão individual de identificação impresso*, o(a) CONTRATANTE deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA, por escrito, sob pena de responder pelos prejuízos que advierem de sua indevida utilização. O custo da emissão de uma segunda via do cartão é de R\$ 15,00 (quinze reais), podendo ser reajustado conforme condições estabelecidas na Cláusula de Reajuste.

### **III. Condições de Atendimento e Autorização Prévia**

Os serviços contratados serão prestados na forma abaixo descrita e a autorização prévia ocorrerá de forma a viabilizar o cumprimento dos prazos de atendimentos estabelecidos em normativos da Agência Nacional de Saúde Suplementar, vigentes na data da solicitação.

**Parágrafo Primeiro.** A CONTRATADA autorizará medicamentos e materiais (inclusive órteses e próteses cirúrgicas) de preferência nacionais, com certificados de boas práticas, conforme exigência da ANVISA, (somente autorizando os importados nacionalizados, caso não existam similares nacionais). As eventuais divergências serão dirimidas pelo mecanismo de junta médica, abaixo previsto.

**Parágrafo Segundo.** A CONTRATADA poderá divergir da solicitação do médico assistente ou do cirurgião dentista assistente, utilizando-se de Junta Médica (constituída pelo profissional solicitante, pelo médico da operadora e por um desempatador, escolhido dentre os profissionais indicados pela CONTRATADA na notificação, sendo os honorários do desempatador custeados pela CONTRATADA) conforme previsto em normativo da Agência Nacional de Saúde Suplementar vigente na data do evento, tendo como base os protocolos assistenciais oficiais e medicina baseada em evidência, observadas as regras abaixo:

- a) O beneficiário ou seu representante legal, bem como o médico assistente serão devidamente notificados pela CONTRATADA sobre a abertura do processo de junta médica e a indicação dos profissionais aptos a opinar e dirimir a divergência. Em caso de recusa, intempestividade ou silêncio do profissional assistente quanto à indicação do desempatador para formar a junta, caberá à CONTRATADA indicar imediatamente um profissional dentre os sugeridos.
- b) Caberá ao desempatador avaliar os documentos apresentados e deliberar quanto a necessidade de realização de exames complementares, previstos no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, e/ou a presença do beneficiário na junta médica. **Em caso de necessidade de junta médica presencial, a participação do beneficiário é obrigatória.**
- c) Nas situações acima, a CONTRATADA notificará previamente o beneficiário ou seu responsável legal sobre a data e local para realização da junta médica presencial e/ou exames complementares a serem realizados tais como: prazos; condições; entrega dos laudos de exames; e consequências em caso de não cumprimento do requerido, conforme normativo da Agência Nacional de Saúde Suplementar vigente na data do evento.

- d) Em caso de ausência não comunicada pelo beneficiário na junta médica presencial ou a não realização ou entrega dos resultados de exames requeridos, prevalecerá o entendimento do médico da operadora, justificando inclusive a negativa de atendimento quando for o caso.
- e) O parecer do desempassador será acatado pela CONTRATADA, desde que o procedimento indicado no parecer conclusivo da junta esteja previsto no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigentes à época do evento. Caso o profissional assistente não concorde com o parecer conclusivo da junta, a CONTRATADA garantirá profissional apto a realizar o procedimento.
- f) É de responsabilidade da CONTRATADA custear as despesas do processo de junta médica, tais como: honorários do profissional da terceira opinião, exames complementares, custos de deslocamento e estadia para realização da junta médica presencial, dentre outros relativos exclusivamente ao processo de junta médica, conforme normativo da Agência Nacional de Saúde Suplementar vigente na data do evento.

**Parágrafo Terceiro.** O atendimento e autorização observará:

- I. **Consultas Médicas:** Os beneficiários são atendidos no consultório dos **médicos cooperados**, indicados na relação divulgada pela CONTRATADA, observado o horário normal de seus consultórios e com agendamento prévio. As consultas em pronto socorro na rede credenciada serão prestadas pelo médico que estiver de plantão;
- II. **Consultas/Sessões com: fisioterapeuta, fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional, psicólogo e nutricionista:** são realizadas pelos profissionais credenciados ou contratados que integram a rede prestadora de serviços da CONTRATADA, mediante solicitação/indicação escrita do médico assistente e apresentação da Guia de Solicitação de Serviços com autorização prévia da CONTRATADA, respeitado o limite de uso estabelecido no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS e diretrizes de utilização, vigentes à época do evento;
- III. **Sessões de psicoterapia:** são realizadas pelos profissionais cooperados, credenciados ou contratados que integram a rede prestadora de serviços da CONTRATADA, mediante solicitação/indicação escrita do médico assistente e apresentação da Guia de Solicitação de Serviços com autorização prévia da CONTRATADA, respeitado o limite de uso estabelecido no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS e diretrizes de utilização, vigentes à época do evento;
- IV. **Atendimentos ambulatoriais, internações clínicas, cirúrgicas e obstétricas:** são realizados por médicos cooperados nos estabelecimentos de saúde que integram a rede prestadora de serviços da CONTRATADA, mediante apresentação da Guia de Solicitação de Serviços, emitida pelo médico assistente ou cirurgião dentista, previamente autorizada pela CONTRATADA (salvo nas hipóteses de urgência ou emergência), respeitado o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS e diretrizes de utilização (quando houver), vigentes à época do evento. Em caso de divergência médica, será aplicado mecanismo de junta médica acima previsto;
- V. **Os exames complementares e serviços auxiliares:** devem ser executados nos prestadores de serviços que integram a rede prestadora de serviços da CONTRATADA, mediante apresentação da Guia de Solicitação de Serviços, emitida pelo médico assistente ou cirurgião dentista, previamente autorizada pela CONTRATADA, respeitado o Rol de

Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS e diretrizes de utilização (quando houver), vigentes à época do evento;

- VI. **Cirurgia buco-maxilo-facial:** é realizada por profissional devidamente habilitado e integrante da rede de prestadores de serviços da CONTRATADA, mediante apresentação da Guia de Solicitação de Serviços, emitida pelo médico assistente ou cirurgião dentista, previamente autorizada pela CONTRATADA (salvo nas hipóteses de urgência ou emergência);
- VII. **Medicamentos de uso domiciliar para: terapia antineoplásica oral e os medicamentos para o controle de efeitos adversos e adjuvantes relacionados ao tratamento antineoplásico oral e/ou venoso:** o fornecimento será indicado pela CONTRATADA, mediante apresentação da Guia de Solicitação de Serviço e Receituário, ambos emitidos pelo médico assistente e previamente autorizados pela CONTRATADA, **respeitado o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS e diretrizes de utilização, vigentes à época do evento;**
- VIII. **Terapia imunobiológica endovenosa ou subcutânea para as patologias e medicamentos estabelecidos na Diretriz de Utilização:** a CONTRATADA indicará o fornecimento e/ou estabelecimento para realização do serviço, mediante apresentação da Guia de Solicitação de Serviço e Receituário, ambos emitidos pelo médico assistente e previamente autorizados pela CONTRATADA, **respeitado o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS e diretrizes de utilização, vigentes à época do evento.**

**Parágrafo Quarto.** As regras acima não se aplicam no atendimento de urgência ou emergência, devidamente declarada pelo médico assistente, estando assegurada liberação imediata dos procedimentos.

**Parágrafo Quinto.** Não caberá a aplicação de nova contagem de prazo para garantia de atendimento nos termos da legislação vigente na data do atendimento, nas seguintes situações:

- a) Na continuidade do tratamento de procedimentos sequenciais e/ou contínuos, tais como quimioterapia, radioterapia, hemodiálise e diálise peritoneal, que serão autorizados conforme prescrição, justificativa clínica e prazo definido pelo médico assistente para assegurar a continuidade do tratamento. Respeitadas as segmentações, os prazos de carência e a Cobertura Parcial Temporária – CPT;
- b) No procedimento “Medicamentos para o controle de efeitos adversos e adjuvantes relacionados a tratamentos antineoplásicos”, que serão autorizados conforme prescrição do médico assistente, por se tratar de continuidade dos procedimentos de quimioterapia e terapia antineoplásica oral para o tratamento do câncer.

**Parágrafo Sexto.** Nos casos de urgência e emergência, o beneficiário, ou quem responda por ele, terá o prazo de 2 (dois) dias úteis, contados a partir da data de internação, para providenciar a autorização da CONTRATADA, sob pena da CONTRATADA não se responsabilizar por qualquer despesa.

**Parágrafo Sétimo.** Para realização de procedimentos que necessitem de autorização prévia, o beneficiário, ou quem responda por ele, deve dirigir-se a um escritório de autorização na Unimed mais próxima, munido de cartão de identificação do plano, carteira de identidade e a guia com a solicitação do procedimento.

**Parágrafo Oitavo.** Sempre que houver dificuldade no agendamento do serviço ou atendimento, seja por indisponibilidade ou inexistência de prestador de serviço assistencial da rede de atendimento do plano, o beneficiário ou seu responsável deverá comunicar à CONTRATADA, através do telefone informado no verso do cartão do plano de saúde, para o agendamento do atendimento, observadas as regras abaixo:

- a) O atendimento solicitado será assegurado pela CONTRATADA em município integrante da área de abrangência e atuação do plano, nos prazos e condições estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar em normativos vigentes na data da solicitação, em qualquer prestador ou médico da rede assistencial do plano, habilitado para o atendimento e, não necessariamente, um prestador ou médico específico escolhido pelo beneficiário;
- b) A contagem do prazo para garantia do atendimento, se inicia na data da solicitação do serviço ou atendimento pelo beneficiário ou responsável à CONTRATADA.

**Parágrafo Nono.** Os beneficiários com mais de 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, lactentes e crianças até 5 (cinco) anos têm prioridade na marcação de consultas, exames e quaisquer outros procedimentos em relação aos demais beneficiários.

**Parágrafo Décimo.** Os serviços ora contratados são prestados exclusivamente pelos profissionais e entidades constantes na relação divulgada no **Guia eletrônico através do sítio [www.unimedcriciuma.com.br](http://www.unimedcriciuma.com.br), sob a indicação de Rede ES02. O plano não inclui quaisquer prestadores não integrantes da lista do “site”.**

**Parágrafo Décimo Primeiro.** Em cumprimento ao disposto na Resolução Normativa nº 365/14, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) ou outra que a substitua. Informamos que as substituições de prestadores não hospitalares ocorridas na rede assistencial acima mencionada ficarão disponíveis através do endereço: [www.unimedcriciuma.com.br](http://www.unimedcriciuma.com.br) e na Central de Atendimento da Operadora que poderá ser contatada através do telefone informado no cabeçalho deste contrato e verso do cartão.

**Parágrafo Décimo Segundo.** A manutenção da rede hospitalar implica em compromisso com os beneficiários e devem observar as normas abaixo estabelecidas no art. 17 da Lei 9656/98:

- I. É facultada a substituição de entidade hospitalar, desde que por outro equivalente e mediante comunicação aos beneficiários e à ANS com trinta dias de antecedência, ressalvados desse prazo mínimo os casos decorrentes de rescisão por fraude ou infração das normas sanitárias e fiscais em vigor.
- II. Na hipótese de a substituição do estabelecimento hospitalar ocorrer por vontade da CONTRATADA durante período de internação do beneficiário, o estabelecimento obriga-se a manter a internação e a CONTRATADA, a pagar as despesas até a alta hospitalar, a critério médico, na forma do contrato.
- III. Nos casos de substituição ou suspensão temporária do estabelecimento hospitalar em decorrência de intervenção pública, sanitária ou fiscal, a CONTRATADA arcará com a responsabilidade pela transferência do beneficiário internado para outro estabelecimento equivalente, garantindo a continuação da assistência, sem ônus adicional para o beneficiário.

- IV. Em caso de redimensionamento da rede hospitalar por redução ou substituição por vontade da CONTRATADA, esta deverá solicitar à ANS autorização expressa para redimensionamento de rede e posteriormente deverá comunicar ao CONTRATANTE.
- V. A redução do número de prestadores da rede do plano não implica em qualquer direito de redução dos valores de mensalidade fixados.

## CLÁUSULA 11ª – FORMAÇÃO DE PREÇO E MENSALIDADE

Trata-se de um plano de assistência à saúde com os valores pré-estabelecidos para contraprestação pecuniária mensal, a ser paga pelo (a) CONTRATANTE antes e independentemente da efetiva utilização das coberturas contratadas.

**Parágrafo Primeiro.** O (a) CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, por beneficiário inscrito, a título de inscrição e mensalidade, os valores relacionados na Proposta de Adesão, além das coparticipações previstas na Cláusula Mecanismos de Regulação.

**Parágrafo Segundo.** Os valores a que se refere esta cláusula devem ser pagos conforme data e especificações da Proposta de Adesão.

**Parágrafo Terceiro.** O valor da coparticipação dos beneficiários nos custos assistenciais, quando for o caso, se dará pela aplicação do percentual e/ou quantias previstas sobre a Tabela de Referência de Coparticipação da CONTRATADA, referida na cláusula Mecanismo de Regulação, disponível no endereço eletrônico <https://sguweb.criciuma.unimedsc.com.br/sgu-web/?usr=clb>, vigente na data do atendimento. Os valores da Tabela de Referência de Coparticipação serão atualizados conforme condições estabelecidas na Cláusula de Reajuste.

**Parágrafo Quarto.** As tabelas de referência da Unimed compreendem:

- 1. Tabela de Referência Local:** Será aplicada sempre que o atendimento for realizado na área de atuação da Unimed Criciúma onde foi contratado o plano de saúde.
- 2. Tabela de Referência Intercâmbio Estadual:** Será aplicada sempre que o atendimento for realizado dentro do Estado de Santa Catarina e fora da área de atuação da Unimed Criciúma onde foi contratado o plano, acrescido de uma taxa de intercâmbio de 7,5% (sete inteiros e cinco décimos por cento).

**Parágrafo Quinto.** O extrato de serviços prestados fornecido pela CONTRATADA destina-se a identificar a utilização e a respectiva participação nos custos dos beneficiários. Se houver dúvidas quanto às informações do extrato de serviços prestados, o(a) CONTRATANTE pode solicitar a CONTRATADA os esclarecimentos necessários.

**Parágrafo Sexto.** Se o(a) CONTRATANTE não receber documento que possibilite realizar o pagamento de sua obrigação até cinco dias antes do respectivo vencimento, deverá solicitá-lo diretamente à CONTRATADA, através do telefone informado no verso do cartão, para que não se sujeite a consequência da mora.

**Parágrafo Sétimo.** Ocorrendo impontualidade no pagamento das prestações, serão cobrados juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e multa de 2% (dois por cento) incidente sobre o valor do débito atualizado.

**Parágrafo Oitavo.** Tratando-se de contrato na modalidade de pré-pagamento, ainda que não haja utilização efetiva dos serviços no período de inadimplência, permanecerá o(a) CONTRATANTE responsável pelo pagamento das respectivas parcelas e das coparticipações relativos aos atendimentos realizados.

**Parágrafo Nono.** A cobrança dos valores devidos a título de coparticipação de procedimentos realizados antes da data de exclusão ou valor integral dos atendimentos executados indevidamente após a exclusão dos beneficiários, será realizada a partir do conhecimento da CONTRATADA, ou seja, quando forem cobrados pelo prestador de serviço, **dentro do prazo de até 3 (três) anos.**

## CLÁUSULA 12ª - REAJUSTE

Os valores das contraprestações pecuniárias definidas na proposta de adesão e os valores previstos na Cláusula Mecanismos de Regulação serão reajustados anualmente, a partir da data de aniversário do contrato, em consonância com a legislação competente e mediante aprovação prévia da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

**Parágrafo Primeiro.** Inexistindo normas legais que limitem ou balizem os reajustes das contraprestações pecuniárias, em especial da Agência Nacional de Saúde Suplementar, aplica-se conforme a variação positiva do IGPM (Índice Geral de Preços de Mercado – FGV), ou outro que o substitua.

**Parágrafo Segundo.** Os valores da Tabela de Referência de Coparticipação da CONTRATADA a que se refere à cláusula Mecanismos de Regulação serão atualizados anualmente no mês de abril. Os reajustes serão aplicados em conformidade com os percentuais médios negociados e pactuados entre a operadora e a rede prestadora de serviços assistenciais, dentro dos parâmetros estabelecidos nas normas vigentes da Agência Nacional de Saúde Suplementar/ANS.

## CLÁUSULA 13ª - REAJUSTE POR FAIXAS ETÁRIAS

As mensalidades são automaticamente reajustadas em razão da idade do beneficiário, no mês seguinte ao de seu aniversário, de acordo com os parâmetros abaixo indicados:

Faixa Etária	Percentual de reajuste
00 A 18	0,00%
19 A 23	21,00%
24 A 28	19,83%
29 A 33	17,24%
34 A 38	17,65%
39 A 43	13,50%
44 A 48	13,22%
49 A 53	24,12%
54 A 58	27,59%
59 ou +	42,51%

**Parágrafo Único.** O cálculo das variações por faixa etária observa os parâmetros abaixo, definidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar:

- a) o valor fixado para a última faixa etária não poderá ser superior a 6 (seis) vezes o valor da primeira faixa etária;
- b) a variação acumulada entre a sétima e décima faixas etárias não poderá ser superior a variação acumulada entre a primeira e sétima faixas.

## CLÁUSULA 14ª - CONDIÇÕES DA PERDA DA QUALIDADE DE BENEFICIÁRIO

Os beneficiários serão excluídos:

- a) por solicitação do(a) CONTRATANTE ou quando incapaz o seu representante, com efeito imediato a partir do conhecimento da CONTRATADA, através dos canais de atendimento desta:
  - **SAC:** conforme número de telefone informado no verso do seu cartão;
  - **Portal da Operadora, canal do beneficiário PIN-SS:** disponível no endereço eletrônico: <https://sguweb.criciuma.unimedsc.com.br/sgu-web/?usr=clb>;
  - **Presencial:** no endereço da Unimed onde foi feita a contratação do plano de saúde.
- b) pela CONTRATADA, com efeito a partir da data informada por esta, nas seguintes situações:
  - na utilização indevida do cartão individual de identificação, dolosa ou culposa, como por exemplo permitir a sua utilização por terceiros;
  - quando perderem a condição que lhes assegurou o direito de inscrição na qualidade de beneficiários dependentes, conforme Cláusula Condições de Admissão.

**Parágrafo Primeiro.** Os beneficiários dependentes inscritos no plano, conforme cláusula de Condições de Admissão, excluídos em razão da perda da condição de dependência ou óbito do titular, poderão exercer a portabilidade de carências nesta Operadora ou em outra, nos termos da legislação vigente, conforme comunicação da CONTRATADA.

**Parágrafo Segundo.** A exclusão do titular não extingue o contrato, sendo assegurado aos dependentes já inscritos o direito a manutenção das mesmas condições contratuais, com a assunção das obrigações decorrentes por um dos dependentes inscritos no plano, que deverá ser formalizada perante a CONTRATADA.

**Parágrafo Terceiro.** O disposto no item anterior não se aplica às hipóteses de rescisão unilateral do contrato por fraude ou não-pagamento da mensalidade.

**Parágrafo Quarto.** A exclusão do (a) CONTRATANTE titular implica na rescisão do contrato, e, consequentemente, a exclusão dos respectivos dependentes, caso não haja formalização do dependente quanto a manutenção do contrato e assunção das obrigações.

## CLÁUSULA 15ª - SUSPENSÃO OU RESCISÃO CONTRATUAL

### I) Rescisão unilateral por não pagamento ou fraude:

**Parágrafo Primeiro.** O atraso do pagamento dos valores devidos, relativos a mensalidades e coparticipação, superior a 60 (sessenta) dias, ininterruptos ou não, nos últimos 12 (doze) meses do contrato, implicará na suspensão ou rescisão, a critério da CONTRATADA.

**Parágrafo Segundo.** O(A) CONTRATANTE será comprovadamente notificado(a) até o quinquagésimo dia de inadimplência.

**Parágrafo Terceiro.** Quando ocorrer fraude, esta entendida a omissão de doença e lesão preexistente, a utilização indevida do cartão individual de identificação por parte do(a) CONTRATANTE ou dependentes (como por exemplo permitir a sua utilização por terceiros), entre outras, implicará na suspensão ou rescisão, a critério da CONTRATADA.

**Parágrafo Quarto.** Em caso de rescisão unilateral por não pagamento ou fraude, o contrato ficará extinto.

## **II) Rescisão voluntária do(a) CONTRATANTE:**

- a) por iniciativa do(a) CONTRATANTE ou quando incapaz o seu representante, com efeito imediato a partir do conhecimento da CONTRATADA;
- b) pelo falecimento do(a) CONTRATANTE, caso não haja manifestação do(s) dependente(s), no ato da comunicação do falecimento, quanto a manutenção do contrato e assunção das obrigações, conforme parágrafo abaixo.

**Parágrafo Primeiro.** A extinção do vínculo do titular (CONTRATANTE) do plano familiar não extingue o contrato, sendo assegurado aos dependentes já inscritos o direito à manutenção das mesmas condições contratuais, com a assunção das obrigações decorrentes. A manutenção do contrato deve ser formalizada perante a CONTRATADA com o pedido de exclusão do titular (CONTRATANTE). Na formalização devem ser informados os dados (nome, CPF, endereço) do dependente que assumirá a responsabilidade do contrato.

**Parágrafo Segundo.** A suspensão ou a rescisão do contrato não se dará em qualquer hipótese durante a ocorrência de internação do titular ou dependentes.

**Parágrafo Terceiro.** Caso a rescisão do contrato por iniciativa do(a) CONTRATANTE ocorra antes de completados 12 meses de vigência do contrato, o(a) CONTRATANTE sujeitar-se-á ao pagamento de multa pecuniária equivalente a 10% (dez por cento) do valor das mensalidades restantes.

## **CLÁUSULA 16ª – DA POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS**

A CONTRATADA poderá coletar as informações inseridas ativamente pelo (a) CONTRATANTE no momento de seu contato ou de seu cadastro e, ainda, informações coletadas automaticamente quando da utilização dos serviços disponíveis em nosso portal e da rede, como, por exemplo, identificação do estabelecimento comercial utilizado, IP com data e hora da conexão, dentre outras.

**Parágrafo Primeiro.** Salvo determinação judicial em contrário, a CONTRATADA compromete-se a guardar o mais absoluto sigilo a respeito de todas as informações, documentos e demais congêneres relativos a este contrato, responsabilizando-se por eventual vazamento das informações a ressarcir a parte prejudicada, ressalvadas as exceções legais.

**Parágrafo Segundo.** A Política de Proteção de Dados da CONTRATADA se aplica ao processamento de dados pessoais e sensíveis coletados por si e seus parceiros, direta ou



indiretamente, de todos os indivíduos, incluindo, mas não limitados aos atuais, futuros ou potenciais clientes, consumidores e crianças, que ingressem em seu Plano de Saúde.

**Parágrafo Terceiro.** A CONTRATADA se compromete a cumprir toda a legislação aplicável em relação a dados pessoais e sensíveis e assegurar que estes dados sejam coletados e processados de acordo com as disposições da lei brasileira de proteção de dados e outras leis locais aplicáveis, se houver.

**Parágrafo Quarto.** A CONTRATADA declara que não coleta ou processa dados pessoais ou sensíveis sem ter uma razão legal para fazê-lo, podendo ter que coletar e processar os dados quando necessário para a execução deste contrato, ou quando for necessário para o cumprimento de uma obrigação legal à qual esteja sujeita ou quando necessário, com o consentimento prévio do (a) CONTRATANTE.

**Parágrafo Quinto.** A CONTRATADA também pode coletar e processar dados pessoais para o cumprimento de interesses legítimos, exceto quando esses interesses forem anulados por direitos e liberdades fundamentais.

**Parágrafo Sexto.** Ao coletar e processar dados pessoais e/ou sensíveis, a CONTRATADA fornecerá um aviso de informações justo e completo ou uma declaração de privacidade sobre quem é responsável pelo processamento desses dados, para quais fins os dados são processados, quem são os destinatários, quais são os direitos e como exercê-los, a menos que seja impossível, ou exigir esforços desproporcionais.

**Parágrafo Sétimo.** Quando exigido pela lei aplicável, a CONTRATADA buscará o consentimento prévio (por exemplo, antes de coletar quaisquer dados confidenciais pessoais).

**Parágrafo Oitavo.** Os dados pessoais devem ser coletados para fins específicos, explícitos e legítimos e não são processados de maneira incompatível com esses propósitos.

**Parágrafo Nono.** Ao fornecer serviços para o (a) CONTRATANTE, a CONTRATADA pode processar dados essencialmente voltados para a operação, gerenciamento, desempenho e entrega eficazes dos serviços, garantindo que as informações processadas sejam adequadas, relevantes e limitadas ao necessário para as finalidades para as quais são processados.

**Parágrafo Décimo.** A CONTRATADA manterá os dados processados com precisão e, quando necessário, atualizados, mantendo apenas informações pessoais e/ou sensíveis pelo tempo necessário para as finalidades para as quais são processados (de acordo com suas Políticas de Retenção de Dados), sempre atuando de acordo com as instruções do titular das informações.

**Parágrafo Décimo Primeiro.** A CONTRATADA declara que implementa medidas técnicas e organizacionais apropriadas para proteger os dados pessoais contra alteração ou perda acidental ou ilegal, ou de uso, divulgação ou acesso não autorizados, de acordo com suas Políticas de Segurança, tomando, quando apropriado, todas as medidas razoáveis baseadas em privacidade por design e privacidade por princípios padrão para implementar as salvaguardas necessárias e proteger o processamento de dados pessoais, realizando, dependendo do nível de risco levantado pelo processamento, um relatório de impacto de privacidade (“RIP”) para adotar salvaguardas apropriadas e garantir a proteção das informações. Também se obriga a fornecer proteções de segurança adicionais para dados considerados confidenciais ou sensíveis.

**Parágrafo Décimo Segundo.** A CONTRATADA, no curso normal dos negócios e para fins de processamento, poderá compartilhar dados pessoais e/ou sensíveis do (a) CONTRATANTE, com

pessoal relevante dentro de seus Setores Internos, Externos, outras Unimed's, Empresas Coligadas ou terceirizadas, com qualquer profissional da área de saúde quando se fizer necessário uma avaliação por especialidade específica, com colaboradores devidamente autorizados, contratados/subcontratados, com Médicos Cooperados ou Credenciados, para assegurar a consistência nas atividades objeto da contratação, maximizar a qualidade e a eficiência de serviços, valendo a assinatura deste Contrato como expressa autorização dada pelo CONTRATANTE e/ou Responsável legal, para que o mencionado compartilhamento se dê por qualquer meio de comunicação digital, tais como, mas não limitadas a Chatbot Web (“Chatbot”), ferramentas de triagem virtual (“Ferramenta de triagem virtual”), WhatsApp, Telegram, E-mail, etc., *informados pelo(a) CONTRATANTE e observadas regras da ANS e o disposto nesta Cláusula e seus parágrafos, inclusive para o envio de documentos, faturas, notificações de inadimplência, avisos de rescisão contratual, cartas de cobrança, dentre outros*, sem prejuízo dos compartilhamentos realizados em razão de obrigação legal ou regulatória – o qual será feito sempre no melhor interesse dos beneficiários e nos estritos limites e finalidades dispostos neste instrumento.

**Parágrafo Décimo Terceiro.** A CONTRATANTE declara e garante que constitui e compartilha com a CONTRATADA os dados dos Beneficiários integrantes deste Contrato de forma lícita e em conformidade com a legislação vigente, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados, responsabilizando-se integralmente, inclusive perante a CONTRATADA, pelo tratamento por ela realizado para execução do objeto deste Contrato.

**Parágrafo Décimo Quarto.** Sempre que aplicável, quando houver o tratamento de dados de menores de idade, a CONTRATANTE se compromete em obter junto aos pais ou responsáveis legais o consentimento para tratamento dos Dados Pessoais em cumprimento ao artigo 14 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

**Parágrafo Décimo Quinto.** A CONTRATADA também poderá ser obrigada a divulgar dados pessoais e/ou sensíveis as Autoridades Reguladoras, Tribunais e Agências Governamentais quando exigido por Lei, regulamento ou processo legal, ou para defender os interesses, direitos ou propriedade suas ou de terceiros relacionados, sendo que, do contrário, não haverá compartilhamento de dados com outras partes, a menos que haja solicitação ou aprovação prévia para tal compartilhamento.

**Parágrafo Décimo Sexto.** As partes declaram que tem conhecimento de que a Lei brasileira de proteção de dados não permite a transferência de dados pessoais e/ou sensíveis para fora do Brasil que não garantam um nível adequado de proteção de dados, somado à autorização expressa do titular.

**Parágrafo Décimo Sétimo.** Para os fins deste Contrato, são considerados:

a) “DADOS PESSOAIS”: qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável (“TITULAR ou TITULAR DOS DADOS”); é considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores por via eletrônica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, econômica, cultural ou social dessa pessoa singular;

b) “DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS”: qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável (“TITULAR ou TITULAR DOS DADOS”) referente a origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou organização de caráter religioso, filosófico ou político, referente à saúde ou vida sexual, dados genéticos ou biométricos;

c) “TRATAMENTO”: qualquer operação ou conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais ou sobre conjuntos de dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais

como a coleta, o registro, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, a eliminação ou a destruição;

d) Considera-se “CRIANÇA”, para os efeitos desta Lei, a pessoa até doze anos de idade incompletos, e “ADOLESCENTE” aquela entre doze e dezoito anos de idade.

**Parágrafo Décimo Oitavo.** A CONTRATADA se compromete, no exercício de seus direitos e deveres, em razão do presente contrato, a cumprir toda a legislação aplicável sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados pessoais, inclusive (sempre e quando aplicáveis) a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (*Lei Federal nº 12.965/2014*), seu decreto regulamentador (*Decreto nº 8.771/2016*), a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (*Lei Federal nº 13.709/2018*), e demais normas setoriais ou gerais sobre o tema, se comprometendo a tratar apenas os dados mencionados e/ou nas formas dispostas neste instrumento.

**Parágrafo Décimo Nono.** O tratamento dos dados no âmbito deste contrato de crianças e adolescentes serão realizados sempre no seu melhor interesse e, para atender ao *Artigo 14, §1º da Lei nº 13.709/2018*, para o tratamento dos dados pessoais e/ou sensíveis de crianças será colhido, em momento oportuno, o consentimento escrito de ao menos um dos pais ou responsável legal, nas hipóteses previstas na legislação.

**Parágrafo Vigésimo.** A CONTRATADA se resguarda no direito de não coletar consentimento dos pais ou responsáveis em caso de emergência ante a prevalência da obrigação de socorro e direito à vida do indivíduo frente as regras de proteção de dados pessoais vigentes no momento de eventual emergência.

**Parágrafo Vigésimo Primeiro.** Em relação aos dados tratados em razão do presente Contrato, informamos que, independente do período de vigência da relação contratual, o (a) CONTRATANTE terá os seguintes direitos:

- a) Confirmação da existência de tratamento;
- b) Acesso aos dados;
- c) Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d) Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei;
- e) Portabilidade dos dados;
- f) Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento;
- g) Informação sobre entidades públicas e privadas com as quais foi realizado uso compartilhado de dados;
- h) Informação sobre a possibilidade de não fornecimento do consentimento e sobre as consequências da negativa;
- i) Revogação do consentimento;
- j) Revisão de decisões automatizadas tomadas com base no tratamento de dados pessoais; e
- k) Oposição a um tratamento de dados pessoais, comprovadamente irregular.

**Parágrafo Vigésimo Segundo.** O (a) CONTRATANTE poderá realizar a requisição dos direitos previstos acima, de forma gratuita, por meio do canal [csi@criciuma.unimedsc.com.br](mailto:csi@criciuma.unimedsc.com.br), ou nos endereços <https://www.unimedcriciuma.com.br>.

**Parágrafo Vigésimo Terceiro.** O direito de informação e acesso poderão ser fornecidos, a depender da requisição expressa do (a) CONTRATANTE:

- a) Em formato simplificado;

b) Em formato completo: declaração clara e completa, que indique a origem dos dados pessoais, a inexistência de registro, os critérios utilizados e a finalidade do tratamento, observados os segredos comercial e industrial, fornecida no prazo de até 15 (quinze) dias, contado da data do requerimento do titular.

c) As requisições acima serão atendidas:

- a) Imediatamente, para o formato previsto no item “a”; ou
- b) 15 (quinze) dias, para o formato previsto no item “b”.

**Parágrafo Vigésimo Quarto.** A recusa ou impossibilidade de atendimento imediato da requisição serão devidamente fundamentadas sendo que, no caso de impossibilidade de atendimento imediato, o (a) CONTRATANTE informará o beneficiário o prazo para retorno.

**Parágrafo Vigésimo Quinto.** O (A) CONTRATANTE terá o direito de peticionar à Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais assim como a qualquer Órgão de Defesa do Consumidor para noticiar eventual violação de dados pessoais.

**Parágrafo Vigésimo Sexto.** O (A) CONTRATANTE poderá solicitar uma cópia dos dados pessoais – resguardado o segredo comercial industrial - que estejam em posse da CONTRATADA em formato eletrônico (PDF, Excel, etc.) ou formato impresso.

**Parágrafo Vigésimo Sétimo.** Não obstante o (a) CONTRATANTE tenha direito de requerer o apagamento, anonimização ou de solicitar qualquer outra providência que demande a abstenção do tratamento de dados pessoais do beneficiário pela CONTRATADA, tal requisição não poderá ser atendida caso o tratamento estiver sendo realizado de maneira lícita ou tiver como finalidade atender a uma obrigação legal ou regulatória.

**Parágrafo Vigésimo Oitavo.** Sem prejuízo do disposto neste Contrato, o (a) CONTRATANTE poderá se informar por meio do canal constante no Parágrafo Vigésimo Primeiro bem como no Aviso de Privacidade da CONTRATADA, acessível por meio dos endereços <https://www.unimedcriciuma.com.br>.

## CLÁUSULA 17ª - DISPOSIÇÕES GERAIS

### I – DOCUMENTOS PERTINENTES AO PLANO DE SAÚDE

Integram este contrato, para todos os fins de direito, a Proposta de Adesão, o Manual de Orientação para Contratação de Plano de Saúde, o Guia de Leitura Contratual, as Cartas de Orientação ao Beneficiário, as Declarações de Saúde, o Termo de Formalização de Cobertura Parcial Temporária, Declaração de Conhecimento do Plano Referência e Tabela de Referência de Coparticipação.

**Parágrafo Primeiro.** A CONTRATADA comunicará à CONTRATANTE, eventuais alterações publicadas em normativos da Agência Nacional de Saúde Suplementar que modifiquem o instrumento jurídico originalmente firmado e se aplicam automaticamente aos contratos vigentes, sem determinação de formalização de aditamento contratual por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

**Parágrafo Segundo.** A CONTRATADA disponibilizará acesso individualizado para titulares e dependentes ao Portal de Informações do Beneficiário da Saúde Suplementar – PIN-SS, disponível no endereço eletrônico: <https://sguweb.criciuma.unimedsc.com.br/sgu-web/?usr=clb>.

**Parágrafo Terceiro.** A CONTRATADA disponibilizará a Tabela de Referência de Coparticipação atualizada no endereço eletrônico: <https://sguweb.criciuma.unimedsc.com.br/sgu-web/?usr=clb>.

**Parágrafo Quarto.** A comunicação da CONTRATADA com O(A) CONTRATANTE será realizada através das seguintes ferramentas de comunicação eletrônica: telefone, e-mail, torpedos (SMS), aplicativos que permitem a troca de mensagens (whatsapp, messenger e outros), informados pelo(a) CONTRATANTE. Dito isso, o envio de documentos, faturas, notificações de inadimplência, avisos de rescisão contratual, cartas de cobrança, dentre outros, serão remetidos ao CONTRATADO através das ferramentas acima indicadas.

**Parágrafo Quinto.** A CONTRATADA não possui responsabilidade por qualquer inconsistência nos dados de contatos fornecidos pelo CONTRATANTE.

## II – PORTABILIDADE DE CARÊNCIAS

É a possibilidade de o beneficiário contratar ou aderir a um plano de saúde, dentro da mesma operadora ou outra operadora, sem cumprir novos períodos de carência ou de cobertura parcial temporária, **exceto** quando:

- a) houver prazos remanescentes, descontados os períodos de permanência no plano origem; e/ou
- b) quando a cobertura do plano destino for superior ao plano origem: carência integral para cobertura superior e análise de doença e lesão preexiste.

**Parágrafo Primeiro.** Na portabilidade de carências, quando o beneficiário se encontrar ativo na operadora origem, caberá a este requerer a rescisão do contrato ou vínculo de beneficiário no plano origem, para que possa usufruir dos direitos assegurados no exercício da portabilidade de carências, nos termos da legislação vigente.

**Parágrafo Segundo.** Caberá ao CONTRATANTE apresentar no prazo estabelecido pela CONTRATADA na proposta o comprovante do pedido de cancelamento do seu contrato ou vínculo do plano de saúde com a operadora origem.

**Parágrafo Terceiro.** A não comprovação do cancelamento no prazo estabelecido, descaracteriza o exercício da portabilidade de carências, evidenciando uma nova inscrição no plano de saúde, ocasião na qual passará a ser devido o cumprimento integral dos períodos de carências, previstos na cláusula PERÍODOS DE CARÊNCIA, e a análise de doenças e lesões preexistentes com aplicação de Cobertura Parcial Temporária, previsto na cláusula DOENCAS E LESÕES PREEXISTENTES, quando cabível.

**Parágrafo Quarto.** A portabilidade de carências não poderá ser exercida nos casos em que o(s) beneficiário(s) estiver(em) em período de internação, exceto quando se tratar de portabilidade por perda de vínculo ou determinada pela ANS, nos termos da legislação em vigor.

### III – INDICAÇÃO DE REDE EM FUNÇÃO DA LIMITAÇÃO DE RECURSOS REGIONAIS

Em razão das limitações de recursos estaduais, o procedimento abaixo relacionado será **realizado exclusiva e necessariamente nos prestadores de serviços abaixo**. A indicação dos prestadores não amplia a área de abrangência geográfica definida no contrato:

#### ***Transplante de Medula Óssea: Alogênico e Autólogo***

- Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre  
Av. Professor Annes Dias, 295, Centro      Porto Alegre/RS  
(51) 3214-8080 / (51) 3214-8000
- Hospital Erasto Gaertner  
Rua Dr. Ovide do Amaral 201, Jardim das Américas      Curitiba/PR  
(41) 3361-5000

### IV - CANAIS DE ATENDIMENTO

A CONTRATADA disponibiliza canais de atendimento presencial e telefônico, para fornecer informações e orientações assistenciais, solicitações de atendimento, esclarecer dúvidas, receber e tratar sugestões e reclamações. Os canais de atendimento telefônico estão informados no verso do cartão de identificação do plano de saúde disponível ao(s) beneficiário(s) e portal da Operadora. E o endereço para atendimento presencial estão informados na nossa página: [www.unimed.coop.br/criciuma](http://www.unimed.coop.br/criciuma).

- **SAC:** Atendimento telefônico gratuito e funciona 24 horas nos 7 dias da semana.
- **Portal da Operadora, canal do beneficiário PIN-SS:** Acesso às informações cadastrais; atualização cadastral, guia médico, despesas assistenciais com o plano, cancelamento do plano, 2º via de boleto de pagamento, demonstrativo para o Imposto de Renda, chat online para deficientes auditivos e de fala, entre outros. Disponível no endereço eletrônico: <https://sguweb.criciuma.unimedsc.com.br/sgu-web/?usr=clb>.
- **Correspondências:** As demandas por meio de correio podem ser remetidas à CONTRATADA no endereço da sede: Av. Estevão Emílio de Souza, 201 – Bairro Ceará – Município de Criciúma/SC - CEP: 88815-180.
- **Ouidoria:** Tem o compromisso de reanalisar e orientar os beneficiários que já registraram a sua manifestação ao SAC e obtiveram retorno neste canal, mas por algum motivo não ficaram satisfeitos com o resultado da sua solicitação.

### CLÁUSULA 18ª - FORO

Fica eleito o foro da Comarca do (a) CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas do presente contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

### CLÁUSULA 19ª – DISPOSIÇÕES FINAIS

O(A) Contratante declara que leu e compreendeu o inteiro teor do presente contrato, estando de acordo e ciente de todas as cláusulas contratuais, principalmente da cláusula 5ª de exclusão de cobertura contratual, declarando, ainda, que possui ciência de que o contrato não se estende ao ambiente domiciliar, com internações domiciliares, visto que o plano de saúde disponibiliza essa

modalidade de cobertura e o contratante opta por não realizá-la e para isso firma o presente instrumento.

No caso de o presente instrumento ser assinado eletronicamente, desde já as partes, expressamente anuem, autorizam, aceitam e reconhecem como válida a assinatura eletrônica neste contrato, bem como eventuais aditivos futuramente firmados, por meio da plataforma Planium, nos moldes do art. 10 da MP 2.200/01, cientes que este instrumento estará disponível para consulta e impressão na plataforma citada.

Por estarem as partes assim justas e contratadas, firmam o presente instrumento com duas testemunhas.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Unimed (Contratada)

\_\_\_\_\_  
Contratante

TESTEMUNHAS:

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:

## ÍNDICE

CLÁUSULA 1ª - CARACTERÍSTICAS GERAIS DO CONTRATO DE PLANO DE SAÚDE .....	1
CLÁUSULA 2ª - ATRIBUTOS DO CONTRATO .....	2
CLÁUSULA 3ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO .....	2
CLÁUSULA 4ª - COBERTURAS E PROCEDIMENTOS GARANTIDOS. ....	4
CLÁUSULA 5ª - EXCLUSÃO DE COBERTURA .....	11
CLÁUSULA 6ª - DURAÇÃO DO CONTRATO .....	14
CLÁUSULA 7ª - PERÍODOS DE CARÊNCIA .....	14
CLÁUSULA 8ª - DOENÇAS E LESÕES PREEXISTENTES .....	15
CLÁUSULA 9ª - ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, REMOÇÃO E REEMBOLSO .....	17
CLÁUSULA 10ª - MECANISMOS DE REGULAÇÃO .....	21
CLÁUSULA 11ª - FORMAÇÃO DE PREÇO E MENSALIDADE .....	26
CLÁUSULA 12ª - REAJUSTE .....	27
CLÁUSULA 13ª - REAJUSTE POR FAIXAS ETÁRIAS .....	27
CLÁUSULA 14ª - CONDIÇÕES DA PERDA DA QUALIDADE DE BENEFICIÁRIO .....	28
CLÁUSULA 15ª - SUSPENSÃO OU RESCISÃO CONTRATUAL .....	28
CLÁUSULA 16ª - DA POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS .....	29
CLÁUSULA 17ª - DISPOSIÇÕES GERAIS .....	33
CLÁUSULA 18ª - FORO .....	35
CLÁUSULA 19ª - DISPOSIÇÕES FINAIS .....	35

Atualização: julho/22 – versão 22.7





## GLOSSÁRIO

**Abrangência** é a área geográfica onde serão prestadas as coberturas assistenciais do plano contratado.

**Acidente pessoal** é evento exclusivo, com data caracterizada, diretamente externo, súbito, imprevisível, involuntário, violento e causador de lesão física que torne necessário o tratamento médico.

**Acidente do trabalho** é qualquer intercorrência que ocorra com o usuário em seu ambiente de trabalho, assim como em seu trajeto de ida ou retorno.

**Agravo** consiste em acréscimo no valor da prestação, definido com base em cálculos atuariais, permitindo a cobertura da doença preexistente, após o cumprimento das carências normais previstas para cada cobertura.

**Ambulatório** é a estrutura arquitetada, onde se realizam atendimentos de curativos, pequenas cirurgias, primeiros socorros ou outros procedimentos, que não exijam uma estrutura médica mais complexa para o atendimento dos usuários.

**Ambulatorial** é o atendimento que se limita aos serviços realizados em consultório ou ambulatório, definidos neste contrato, não incluindo internação hospitalar ou procedimentos para fins de diagnóstico ou terapia que embora prescindam de internação, demandem o apoio de estruturas hospitalares por período superior a 12 horas, ou serviços como de recuperação pós-anestésica, UTI, CETIN e similares.

**Apartamento standard** acomodação hospitalar individual, com banheiro privativo e direito a acompanhante.

**Atendimento de emergência** é aquele decorrente de risco de vida imediato ou de lesões irreparáveis para o paciente, caracterizado em declaração do médico assistente.

**Atendimento de urgência** é aquele decorrente de acidente pessoal ou de complicação no processo gestacional.

**Avaliação médica para doenças ou lesões preexistentes** é a avaliação realizada pelo médico perito, com o objetivo de verificar as condições físicas do usuário e detectar possíveis doenças ou lesões preexistentes, em que poderão ser realizados exames, para uma avaliação mais exata da preexistência.

**Cálculo atuarial** é o cálculo estatístico efetuado com base na análise de informações sobre a frequência de utilização, tipo de usuário, tipo de procedimento, a fim de justificar a formação inicial dos valores das mensalidades a serem pagas pelo usuário e garantir a manutenção do plano contratado.

**Carência** é um período pré-determinado no contrato, contado a partir da inclusão do usuário no plano durante o qual não poderá fazer uso dos procedimentos cobertos pelo plano.

**Cartão individual de identificação** é a cédula que comprova a aceitação do usuário no plano de saúde em que se determina a identidade do usuário (nome, data de nascimento, código de inscrição no plano).

**CID** é o Código Internacional de Doenças, divulgado pela OMS – Organização Mundial de Saúde.

**Cobertura Parcial Temporária** é a suspensão, pelo prazo de até 24 (vinte e quatro) meses, da cobertura de eventos cirúrgicos, leitos de alta tecnologia e procedimentos de alta complexidade, relacionados às doenças e lesões preexistentes;

**Consulta** é o ato realizado pelo médico, que avalia as condições clínicas do usuário.

**Coparticipação** é o valor pecuniário cobrado do usuário, através da aplicação de percentual calculado sobre os custos das consultas, exames e procedimentos prestados.

**Contratada** é a operadora de plano de assistência à saúde identificada no contrato que garantirá a prestação de serviços de assistência à saúde aos usuários do plano, através de seus médicos cooperados em rede própria ou contratada.

**Contratante** é a pessoa física identificada no contrato, que contrata a prestação de serviços de assistência à saúde para si e seus dependentes.

**Contrato** é o conjunto de cláusulas contratuais que estabelece obrigações e direitos tanto do CONTRATANTE como do CONTRATADO.

**Declaração de Saúde** é o questionário a ser preenchido pelo beneficiário no momento de sua inclusão no plano para avaliar seu atual estado de saúde e declarar a existência de doenças preexistentes.

**Dependentes** são aqueles que adquirem a qualidade de usuários quando preenchidas as condições legais vinculadas ao beneficiário titular.

**Doença** é a falta ou perturbação da saúde, que apresenta um conjunto característico de sintomas e sinais, que leva o indivíduo a tratamento médico-hospitalar.

**Doenças ou lesões preexistentes** são aquelas que o usuário tem conhecimento no momento de sua inclusão no plano.

**Entrevista Qualificada** é a avaliação feita pelo médico diante das informações constantes na declaração de saúde apresentada pelo usuário.

**Evento** é o conjunto de ocorrências e/ou serviços de assistência médica ou hospitalar que tenham por origem ou causa dano involuntário à saúde ou à integridade física do usuário ou de seus dependentes, que se inicia com a comprovação médica de sua ocorrência e término, seja através de alta médica, abandono do tratamento pelo usuário ou com a sua morte.

**Exames** são os procedimentos complementares solicitados pelo médico, que possibilitam uma investigação diagnóstica, para melhor avaliar as condições clínicas do usuário.

**Guia Médico** é a relação de médicos cooperados, serviços próprios e credenciados, fornecidos aos usuários.

**Inscrição** é o ato de incluir um beneficiário no plano, superada a fase de verificação da CONTRATADA.

**Internação hospitalar** ocorre quando o beneficiário é submetido a algum tipo de tratamento médico em regime hospitalar.

**Manual do Usuário** livro que contém noções essenciais acerca da utilização do plano de saúde contratado.

**Médico Cooperado** é o médico que participa com cotas, numa das cooperativas de trabalho médico, existentes no Sistema Nacional UNIMED.

**Mensalidade** é o valor pecuniário relativo a cada usuário a ser pago mensalmente pelo CONTRATANTE, em face do plano de saúde.

**Operadora** é a pessoa jurídica responsável que opere produto, serviços, ou contrato de Plano Privado de Assistência à Saúde.

**Órteses** são dispositivos mecânicos aplicados sobre segmentos corporais, para oferecer-lhes apoio ou estabilidade, prevenir ou corrigir deformidades e permitir ou facilitar sua função, necessária durante o ato cirúrgico.

**Plano** é a opção de segmentação adquirida pelo CONTRATANTE.

**Plano Referência** é o plano definido na Lei nº 9.656/98 com cobertura assistencial médico-hospitalar, compreendendo partos e tratamentos realizados exclusivamente no Brasil, com padrão de enfermagem e centro de terapia intensiva ou similar.

**Prazo** é o período mínimo previsto no contrato.

**Procedimentos médicos ambulatoriais** são aqueles executados no máximo com anestesia local, que não exijam a presença de médico anestesista e que não ultrapassem o máximo de 12 (doze) horas entre o início do procedimento e a alta do paciente.

**Proposta de Adesão** é o documento preenchido e assinado pelo CONTRATANTE em que constam seus dados pessoais e de seus dependentes.

**Próteses** são as peças artificiais empregadas em atos cirúrgicos, em substituição parcial ou total de um órgão ou membro, reproduzindo sua forma e/ou sua função.

**Recursos ou serviços credenciados/contratados** aqueles colocados à disposição do usuário para o atendimento médico-hospitalar, mas que não são rede própria da cooperativa.

**Recursos próprios** aqueles colocados à disposição do usuário para atendimento médico-hospitalar, que são da rede própria da cooperativa.

**Reembolso** é a devolução de valores gastos em atendimento de urgência/emergência, quando não for possível a utilização da rede da CONTRATADA, até o limite da tabela referência de valores praticados pela Unimed.

**Segmentação** são as coberturas mínimas definidas pela Lei nº 9.656/98 para cada uma das modalidades de planos de saúde oferecidas pelas operadoras.

**Tabela de Referência Unimed** é a lista indicativa de procedimentos e seus respectivos custos, nas hipóteses em que sejam necessárias a aferição ou reembolso.

**Titular** é o usuário CONTRATANTE do plano.

**Unimed** é uma Cooperativa de Trabalho Médico, regida pela Lei N° 5.764, de 16 de dezembro de 1971, criada e dirigida por médicos.

**Usuário/beneficiário** é a pessoa física inscrita no plano de saúde, que usufruirá dos serviços contratados, seja na qualidade de titular ou dependentes.

**Vigência** é a data a partir da qual passam a estar em vigor os termos do contrato.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

### **DECLARAÇÃO**

*Manifestação de vontade por escolha de plano diferente do plano referência*

Em atendimento a Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, venho por meio desta, declarar que tomei conhecimento de todos os termos do Plano Referência, que corresponde a cobertura ambulatorial + hospitalar com obstetrícia em acomodação coletiva, e que deixo de contratá-lo por minha própria conveniência.

\_\_\_\_\_  
Contratante