



**MANUAL RESUMIDO
DE ATENDIMENTO
SULAMERICA ODONTO**


SulAmérica
Odonto

Agenda

- 1. Apresentação
- 2. Portal Prestador SulAmérica Odonto
- 3. Atendimento ao Beneficiário
- 4. Faturamento de Guias (GTO 's) via Site
- 5. Cronograma de Pagamento
- 6. Canais de Atendimento
- 7. Orientações de Credenciamento
- 8. Condições Gerais - Contrato de Credenciamento SulAmérica Odonto

1. Apresentação

Prezado Dr. (a),

A SulAmérica foi fundada 1895 e vem a cada ano aumentando sua participação no mercado, atuado nas área de Saúde, Odontológico, Investimentos, Previdência, Auto, Vida, entre outras.

Missão

- "Oferecer proteção e bem-estar a pessoas e organizações, em todas as fases de suas vidas, criando valor de forma sustentável, em uma relação de confiança e

Visão

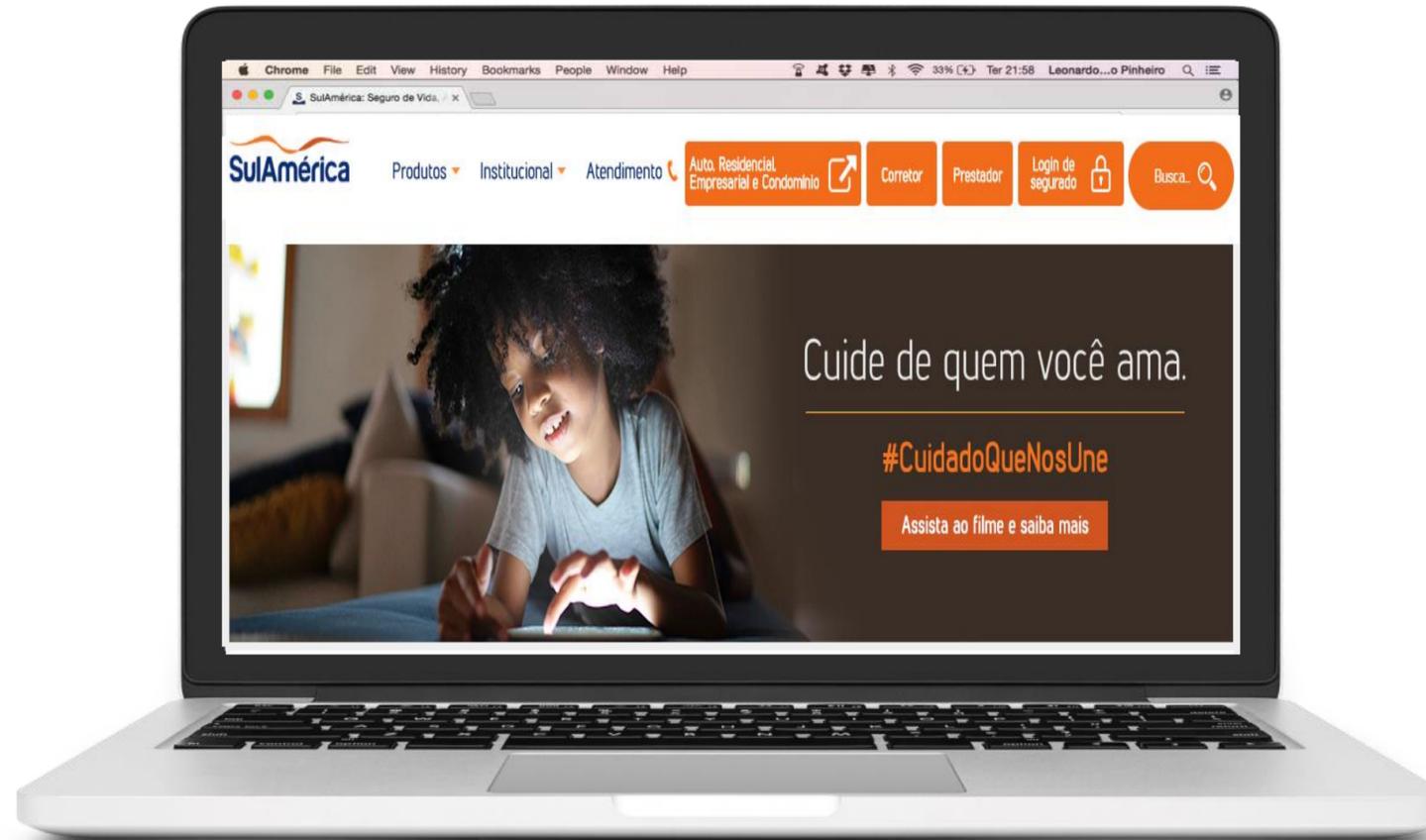
- "Seremos reconhecidos como a melhor opção nos mercados em que atuamos, satisfazendo com excelência as necessidades de nossos clientes por meio de um relacionamento próximo e sólido com nossos colaboradores, corretores e parceiros de negócios, buscando o equilíbrio entre crescimento e

Valores

- Somos orientados para a satisfação dos nossos clientes e corretores;
- Valorizamos os colaboradores e o trabalho em equipe;
- Objetivamos uma relação saudável e de longo prazo em nossas parcerias;
- Buscamos sempre os melhores resultados e o aprimoramento contínuo de nossas operações;
- Cumprimos nossas promessas, preservando nosso comprometimento com a sustentabilidade.

2. Portal Prestador SulAmérica Odonto

Todo Prestador SulAmérica Odonto terá acesso ao Portal do Prestador Online para solicitação de Guias de Tratamento Odontológico (GTOs), acompanhamento de tratamento, conferência de relatório de pagamento, acesso ao Chat, comunicados e demais informações.



OBS ► Para atendimento dos beneficiários SulAmérica Odonto é necessário possuir uma conexão de internet.

3. Atendimento ao Beneficiário

Como identificar o Beneficiário SulAmérica Odonto

Para o atendimento solicite ao Beneficiário o cartão de identificação físico ou virtual SulAmérica Odonto juntamente com um documento de identidade com foto.



O Beneficiário também poderá apresentar outros modelos de carteira de identificação, como a carteirinha virtual. Obs: não será permitido o atendimento apenas pelo CPF.

- Caso o Beneficiário não esteja com o Cartão de Identificação, a pesquisa de Elegibilidade e Solicitação de Tratamento pelo site poderá ser efetuada através da consulta pelo nome do Beneficiário.

4. Faturamento de Guias (GTO's) via Site

Faturamento de Guias Odontológicas (GTO's) Online

O faturamento de procedimentos odontológicos deverá ser realizado exclusivamente pelo Portal do Prestador Odonto (www.sulamerica.com.br> Referenciado Odontológico > Tratamentos > Lançamento de Data de Atendimento).

[Acesse aqui o passo-a-passo do Lançamento de Tratamento para Pagamento](#)

As datas de atendimento devem ser obrigatoriamente informadas pelo site e as GTO's devem ser digitalizadas e enviadas por e-mail.

Todas as imagens radiográficas, fotográficas, laudos, termos e demais documentos relacionados aos procedimentos da Tabela SulAmérica Odonto, inclusive as GTO's devem ser encaminhadas exclusivamente para o e-mail radiografiadigital.odonto@sulamerica.com.br

A data em que o procedimento for inserido no site corresponderá à mesma data da recepção de contas que consta no Cronograma de Pagamento.

Orientações para o envio de documentos e radiografias para o e-mail

radiografiadigital.odonto@sulamerica.com.br

E-mail deve conter:

1) Título / Assunto do e-mail:

Nome e código do Beneficiário.

4. Faturamento de Guias (GTO's) via Site

2) No corpo do e-mail informar:

- Senha / GTO;
- Nome e código do credenciado.

3) Anexos:

- GTO digitalizada, contendo assinatura do beneficiário nos campos 42 e 55;
- Imagem/ radiografia.

A imagem deve possuir nitidez, foco e contraste adequados, permitir a perfeita identificação do dente/região e a visualização do tratamento realizado. Não recortar a radiografia.

Lembramos que este e-mail deve ser usado exclusivamente para o envio de documentação complementar obrigatória e qualquer dúvida, solicitações ou informações entre em contato através do Chat Odonto.

Para acessar o Chat, siga os seguintes passos:

- 1º Passo: Acesse www.sulamerica.com.br - Prestadores - Referenciado Odontológico;
- 2º Passo: Digite seu código de Credenciado e senha;
- 3º Passo: Clique em ícone Chat que fica localizado no canto superior direito da tela.

5. Cronograma de Pagamento

Os documentos / contas serão considerados como data oficial para fins de pagamento quando forem faturados via site, como no exemplo abaixo:

Recepção de Contas		Data de Pagto
19/02/2020	04/03/2020	15/04/20
05/03/2020	18/03/2020	30/04/20
19/03/2020	02/04/2020	15/05/20
03/04/2020	17/04/2020	29/05/20
18/04/2020	04/05/2020	15/06/20
05/05/2020	19/05/2020	30/06/20

As manutenções ortodônticas também são lançadas **100% via ONLINE** através do Portal Prestador Odonto.

6. Canais de Atendimento

A SulAmérica Odonto disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

- **“Chat” Portal SulAmérica Odonto/E-mail** (exclusivo Prestadores Odonto)

www.sulamerica.com.br

prestadores.odonto@sulamerica.com.br

- **Endereço para envio de Correspondência**

SulAmérica Odonto – A/C NUOAU

Rua dos Pinheiros, 1673 – 1º Subsolo

Cep:05422-900 – Pinheiros – São Paulo/SP

Obs: apenas se solicitado pela **SulAmérica** ou necessário

- **Credenciamento Odonto** (Dentistas e Clínicas com interesse no credenciamento)

credenciamento.odonto@sulamerica.com.br

7. Orientações de Credenciamento

Conforme proposta encaminhada, agradecemos sua atenção e pedimos analisar os documentos anexados para credenciamento na Rede Credenciada SulAmérica Odonto.

I. Para concluir o Credenciamento:

1. Preencher Ficha Cadastral (não abreviar a Razão Social/Nome e não rasurar);
2. Providenciar a documentação necessária conforme a personalidade jurídica (Pessoa Física ou Pessoa Jurídica):

PF: Credenciamento Pessoa Física / PJ: Credenciamento Pessoa Jurídica

Documentação Necessária	OBS	PJ	PF
	.		
Ficha Cadastral	DIGITALIZADO (A)	SIM	SIM
CRO e CPF (Responsável Técnico e Corpo Clínico ou profissional Pessoa Física)	DIGITALIZADO (A)	SIM	SIM
CNES - Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde	DIGITALIZADO (A)	SIM	SIM
Inscrição Municipal (CCM)	DIGITALIZADO (A)	SIM	SIM
Alvará de Funcionamento	DIGITALIZADO (A)	SIM	SIM
Alvará de Vigilância Sanitária	DIGITALIZADO (A)	SIM	SIM
Título ou Cert. de Especialização (Pessoa Física e Corpo Clínico PJ)	DIGITALIZADO (A)	SIM	SIM
Comprovante de Conta Corrente *	DIGITALIZADO (A)	SIM	SIM

7. Orientações de Credenciamento

** Não aceitamos cópia de folha de cheque para cadastro, favor enviar uma foto frente e verso do cartão de débito da conta correspondente, ou uma cópia do cabeçalho do extrato bancário, ou print do Aplicativo do seu banco.*

3. Digitalizar toda a documentação necessária (incluindo a Ficha Cadastral) e enviar por e-mail/whatsapp aos cuida- dos do Consultor da SulAmérica Odonto.

II. Observações de Preenchimento:

- Não datar a Ficha Cadastral; a data será inserida conforme o cadastro do prestador;
- Na Ficha Cadastral assinale somente as especialidades atendidas, e se houver título de especialização;
- Os procedimentos das especialidades de Prótese, Ortodontia, Implantes, DTM serão liberados somente para especialistas;
- Para credenciamento em Urgência 24 horas há duas opções:
 - ▶ Plantonista: Neste caso a Clínica deverá possuir Plantonista 24h no local;
 - ▶ Sobre aviso: Neste caso a Clínica deverá possuir telefone 24h para chamar o dentista de plantão;

7. Orientações de Credenciamento

- Para credenciamento e divulgação em Óxido Nitroso, necessário encaminhar cópia do certificado de habilitação;
- A Conta Corrente para cadastro Pessoa Física não poderá ser conta poupança e o dentista deverá ser o titular da conta;
- A Conta Corrente para cadastro Pessoa Jurídica deverá estar em nome da Pessoa Jurídica, não será aceito conta do responsável.

III. QUALISS:

Conforme a RN 267 da ANS, caso deseje ter seus atributos de qualificação publicados nos canais de divulgação da SulAmérica Odonto, confirme a solicitação na Ficha Cadastral de Credenciamento.

IV. Informações Gerais:

- Nenhum valor adicional poderá ser cobrado dos pacientes para os procedimentos cobertos pelo plano do paciente, independente do Credenciado estar ou não divulgados para a especialidade;
- Os procedimentos não cobertos pelo plano do Beneficiário serão pagos diretamente pelo Beneficiário ao Credenciado, que poderá cobrar o valor de até 1,5 vezes o valor da tabela de procedimentos cobertos.

CONDIÇÕES GERAIS – CONTRATO DE CREDENCIAMENTO SULAMÉRICA ODONTOLÓGICO

Pelo presente instrumento particular de Contrato de Prestação de Serviços, o(a) **CRENCIADO (A)** designado nas Condições Específicas de Credenciamento passa a integrar a lista de credenciados da

SUL AMÉRICA ODONTOLÓGICO S.A., Registro perante a Agência Nacional de Saúde Suplementar (“ANS”) nº 417815, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 11.973.134/0001-05, com endereço na Rua dos Pinheiros, nº 1673 – 7º. Andar – Pinheiros, São Paulo – SP;

SUL AMÉRICA SERVIÇOS DE SAÚDE S.A., Registro perante a ANS nº 416428, CNPJ nº 02.866.602/0001-51, com endereço na Rua dos Pinheiros, nº1673 – 8º andar – Pinheiros, São Paulo – SP;

SUL AMÉRICA COMPANHIA SEGURO SAÚDE, Registro perante a ANS - n° 006246, inscrita no CNPJ/MF sob n° 01.685.053/0001-56, com endereço na Rua Beatriz Larragoiti Lucas, n.º 121 - 1º andar - Cidade Nova, Rio de Janeiro - RJ - doravante denominadas "**OPERADORAS**" e, quando as Operadoras e Credenciado forem referidos em conjunto, serão denominados "**PARTES**", comprometendo-se às condições abaixo:

CLÁUSULA 1ª - DO OBJETO

1.1. O **CRENCIADO** prestará aos **BENEFICIÁRIOS** das **OPERADORAS**, titulares e dependentes, incluídos no Contrato de Assistência Odontológica (doravante denominados genericamente como "**BENEFICIÁRIO**"), serviços odontológicos em regime de atendimento em consultório odontológico, no endereço e nas especialidades especificadas na Ficha Cadastral, que, devidamente assinada pelas **PARTES**, é parte integrante deste Contrato de Credenciamento.

1.1.1. Os procedimentos relacionados às especialidades e serviços contratados estão descritos na Tabela SulAmérica Odontológico, parte integrante do presente Contrato, no endereço eletrônico

<http://prestadorodontop.sulamerica.com.br/SadNet/SadAcesso.aspx> (no módulo Prestador), de acordo com a Tabela de Terminologia Unificada em Saúde Suplementar – TUSS.

1.1.2.0 **CRENCIADO** prestará os serviços constantes na cláusula 1.1 acima aos **BENEFICIÁRIOS** das **OPERADORAS** vinculados aos seus produtos identificados em relação disponibilizada no sítio das **OPERADORAS** na internet, no endereço eletrônico <http://prestadorodontop.sulamerica.com.br/SadNet/SadAcesso.aspx> (no módulo Prestador), por meio de acesso logado, que é parte integrante do presente Contrato de Credenciamento e cujo teor é de pleno conhecimento do **CRENCIADO** com o qual está de acordo.

CLÁUSULA 2ª – DAS NORMAS OPERACIONAIS

2.1. Para identificação do **BENEFICIÁRIO** e prestação dos serviços, o **CRENCIADO** exigirá, no ato do atendimento, a apresentação dos documentos abaixo relacionados, observando se o **BENEFICIÁRIO** preenche as condições para receber a assistência pretendida, conforme especificado no **Manual do Credenciado SulAméricaOdonto** das **OPERADORAS**, que é parte integrante do presente Contrato, cujo teor é de pleno conhecimento do **CRENCIADO**, disponibilizado na internet, no endereço <http://prestadorodontop.sulamerica.com.br/SadNet/SadAcesso.aspx> (no módulo Prestador), por meio de acesso logado:

I - Carteira de Identificação expedida pelas **OPERADORAS**, contendo o nome, o código de identificação do **BENEFICIÁRIO**, plano e modalidade. Excepcionalmente, nos casos em que o **BENEFICIÁRIO** não estiver portando a carteira de identificação, o

CRENCIADO deve entrar em contato com as **OPERADORAS** para obter a autorização de atendimento;

II - Documentação pessoal de identificação do **BENEFICIÁRIO** com foto;

III - Pedido do cirurgião-dentista assistente solicitando exames complementares de diagnóstico (quando for o caso).

2.2. Antes de prestar os serviços, o **CRENCIADO** deverá verificar se o **BENEFICIÁRIO**, preenche as condições para receber a assistência pretendida, através de consulta aos Canais de Atendimento das **OPERADORAS** especificados no **Manual do Credenciado SulAméricaOdonto** das **OPERADORAS**, que é parte integrante do presente Contrato.

2.2.1. Os serviços prestados pelo **CRENCIADO** em desacordo com esta orientação serão de sua exclusiva responsabilidade.

2.3. O **CRENCIADO** deverá observar as determinações do **Manual do Credenciado SulAméricaOdonto**, com relação a atos ou eventos odontológicos clínicos ou cirúrgicos que necessitem de autorização administrativa das **OPERADORAS**, comprometendo-se o **CRENCIADO** a solicitar Guia de Tratamento Odontológico (GTO), no sítio das **OPERADORAS**, no endereço eletrônico <http://prestadorodontop.sulamerica.com.br/SadNet/SadAcesso.aspx> (módulo Prestador), por meio de acesso logado, para todos os procedimentos cuja emissão de GTO seja necessária, conforme consta no referido manual.

2.4. O **CRENCIADO** deverá prestar o atendimento conforme os prazos e determinações estabelecidas pela RN nº 259/2011 da ANS.

2.5.0 **CRENCIADO** deverá dar prioridade no atendimento para os casos de urgência e emergência, assim como aos **BENEFICIÁRIOS** com mais de 60 (sessenta) anos de idade,

gestantes, lactantes, lactentes, crianças de até 5 (cinco) anos de idade e portadores de necessidades especiais.

2.6. Enquanto vigorar este Contrato de Credenciamento, o **CRENCIADO** não poderá cobrar diretamente dos **BENEFICIÁRIOS** quaisquer quantias pertinentes ao objeto do presente Contrato, sob pena de responder pelas perdas e danos a que der causa, garantir a devolução em dobro, acrescida de correção monetária e juros legais, aos **BENEFICIÁRIOS** nos termos previstos na RN nº 337/2013 e na RN nº 357/2014, ambas da ANS, além de dar motivo à rescisão do presente e ao estorno do valor cobrado, a exclusivo critério das **OPERADORAS**.

2.6.1. A cobrança direta aos **BENEFICIÁRIOS**, a que se refere o item 2.6., somente será admitida pelas **OPERADORAS**, nos casos de serviços não cobertos pelo plano contratado pelo **BENEFICIÁRIO**, e seguindo a Tabela SulAmérica Odontológico para procedimentos não cobertos, que corresponde ao valor máximo de 1,5 vezes do valor

da US de procedimentos cobertos do **CRENCIADO**, sendo de responsabilidade do **CRENCIADO** a verificação, desses serviços junto às **OPERADORAS**.

2.7. É vedado ao **CRENCIADO** exigir do **BENEFICIÁRIO** a apresentação de qualquer comprovante de pagamento do plano odontológico.

CLÁUSULA 3ª - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Os serviços, objeto deste Contrato de Credenciamento serão prestados aos **BENEFICIÁRIOS** nas dependências e acomodações disponibilizadas pelo **CRENCIADO** para atendimento do **BENEFICIÁRIO**, conforme cláusula 1ª acima e as descrições da Ficha Cadastral, parte integrante deste Contrato.

3.2. Na prestação dos serviços, o **CRENCIADO** deverá dispensar aos **BENEFICIÁRIOS** das **OPERADORAS** o mesmo tratamento concedido aos demais pacientes, inclusive quanto aos padrões técnicos e de conforto material, sem qualquer diferenciação.

3.3. Todo e qualquer serviço, seja eletivo, de urgência ou emergência, será prestado aos **BENEFICIÁRIOS** exclusivamente pelo próprio **CREENCIADO** ou pelo seu corpo clínico quando Pessoa Jurídica.

3.4. Toda e qualquer solicitação de atendimento e/ou serviços odontológicos será de responsabilidade do **CREENCIADO**, que será devidamente identificado no receituário ou prontuário odontológico, cabendo ainda ao **CREENCIADO** disponibilizar e fornecer todos os recursos necessários para que o atendimento seja realizado, respeitando-se a ética moral e profissional do serviço a ser prestado.

3.5. As **OPERADORAS** poderão solicitar ao **CREENCIADO** o envio de informações técnicas acerca dos serviços prestados, cujo teor e padrão serão pré-estabelecidos entre as **Partes**, para sua análise e eventual posterior discussão destes dados com o **CREENCIADO**.

CLÁUSULA 4ª – DAS AUDITORIAS ADMINISTRATIVAS E TÉCNICAS E VISTORIAS

4.1.0 **CRENCIADO** obriga-se a dar aos auditores internos ou terceirizados das **OPERADORAS**, devidamente identificados, livre acesso às informações relativas aos serviços prestados aos **BENEFICIÁRIOS**, além de fornecer, quando solicitados, relatórios ou outros documentos pertinentes aos atendimentos, respeitando-se e observando-se as premissas do Código de Ética Odontológica.

4.1.1. As rotinas da auditoria serão realizadas com comunicação prévia de, no mínimo, 1 (um) dia útil, de acordo com a necessidade e a disponibilidade das **OPERADORAS** e abrangem as seguintes atividades:

- I - Seleção, a critério das **OPERADORAS**, dos **BENEFICIÁRIOS** que serão submetidos à avaliação odontológica;
- II - Verificação da consistência do plano de tratamento elaborado;

III - Verificação da efetiva realização dos tratamentos orçados;

IV - Verificação se o **CRENCIADO** utilizou os materiais solicitados e autorizados pelas **OPERADORAS**;

V - Avaliação da qualidade técnica (estética, acabamento, etc.) dos serviços realizados;

VI - Emissão de relatório acerca da avaliação e conclusões.

4.2. As Auditorias Odontológicas serão realizadas em conformidade com a legislação específica do Conselho Federal de Odontologia, de acordo com a Resolução CFO nº 20/2001.

4.3. Os tratamentos realizados após as autorizações, nos termos da cláusula 2.2 deste Contrato, são passíveis de glosa, desde que não tenham sido obedecidos critérios administrativos ou legais acordados, ou que não se apresentem em conformidade com a melhor técnica da ciência odontológica atual.

4.4. Em caso de resultado insatisfatório, constatado por inconformidade com a melhor técnica da ciência odontológica atual, reserva-se às **OPERADORAS** o direito de solicitar ao **CRENCIADO** a reconfeção do procedimento, sem ônus ao **BENEFICIÁRIO** ou às **OPERADORAS**, ou ainda a solicitar justificativa através de relatório assinado pelo cirurgião-dentista executante, bem como pelo **BENEFICIÁRIO** dando ciência, conforme o caso.

4.4.1. Nas situações acima, quando não for possível a reconfeção pelo próprio **CRENCIADO**, sendo necessária a repetição do serviço por outro credenciado das **OPERADORAS**, o **CRENCIADO** autoriza as **OPERADORAS** a estornar os valores referentes a essa repetição dos seus pagamentos que venha a receber.

4.5. As divergências e dúvidas de natureza odontológica relacionadas aos serviços prestados serão resolvidas por Junta Odontológica. A Junta Odontológica será constituída pelo profissional solicitante, ou nomeado pelo **BENEFICIÁRIO**, por

cirurgião-dentista das **OPERADORAS**, e por um terceiro, escolhido de comum acordo pelos dois profissionais acima nomeados, cuja remuneração ficará a cargo das **OPERADORAS**.

4.5.1.0 profissional solicitante poderá recusar até três nomes indicados pelas **OPERADORAS** para composição da Junta Odontológica. Ocorrendo a recusa, o quarto nome indicado pelas **OPERADORAS**, comporá a Junta Odontológica.

4.5.2. Na hipótese do profissional solicitante recusar a participar da Junta Odontológica ou se manter silente em relação à comunicação das **OPERADORAS** de instauração da Junta Odontológica, ficam as **OPERADORAS** isentas da obrigatoriedade de cobertura do procedimento solicitado.

4.5.3. Na situação acima, havendo posterior consenso para a realização da Junta Odontológica, o procedimento solicitado será autorizado de acordo com o determinado pela Junta Odontológica.

4.5.4. Caso, realizada a Junta Odontológica, o terceiro desempatador também diverja do profissional solicitante, ficam as **OPERADORAS** isentas da obrigatoriedade de cobertura do procedimento solicitado.

4.6. As **OPERADORAS** também poderão, a qualquer tempo durante a vigência do presente Contrato, realizar vistoria nas dependências do **CRENCIADO** com a finalidade de verificação da qualidade de suas instalações e dos serviços odontológicos prestados.

CLÁUSULA 5ª – DOS VALORES E PAGAMENTOS

5.1. Os serviços prestados aos **BENEFICIÁRIOS** serão faturados contra as **OPERADORAS**, conforme as condições e normas de preços estabelecidas no Manual do Credenciado e na

Tabela SulAméricaOdontológico, cujos teores são de pleno conhecimento do **CRENCIADO**, estando referidos documentos disponibilizados no sítio das **OPERADORAS** na internet, no endereço eletrônico <http://prestadorodontop.sulamerica.com.br/SadNet/SadAcesso.aspx> (no módulo Prestador), por meio de acesso logado, com os quais o **CRENCIADO** está de acordo.

5.2. Os procedimentos, códigos e/ou serviços não previstos na Tabela Sulamérica Odontológico, não serão passíveis de pagamento, sem que haja a devida negociação prévia e a respectiva anuência expressa das **OPERADORAS**. Em nenhuma hipótese poderá ser imputado qualquer ônus ou prejuízo aos **BENEFICIÁRIOS**.

5.3. A apresentação de contas odontológicas deverá ser realizada pelo **CRENCIADO** no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, a contar da data de autorização até a data de recepção das referidas contas odontológicas pelas **OPERADORAS**. A apresentação fora do prazo supracitado desonerará as **OPERADORAS**, bem como os **BENEFICIÁRIOS**

envolvidos, de quaisquer ônus financeiros referentes aos pagamentos previstos no item 5.4., decorrentes dos atendimentos que originaram tais contas odontológicas.

5.4. As **OPERADORAS** efetuarão os pagamentos das contas odontológicas referentes aos serviços assistenciais prestados pelo **CRENCIADO** por conta e ordem dos **BENEFICIÁRIOS**, em até 60 (sessenta) dias a contar do término do prazo para entrega das contas odontológicas, de acordo com o Cronograma de Pagamentos das **OPERADORAS**, que é parte integrante deste Contrato, cujo teor é de pleno conhecimento do **CRENCIADO**, disponibilizado no sítio das **OPERADORAS** na internet, no endereço eletrônico <http://prestadorodontop.sulamerica.com.br/SadNet/SadAcesso.aspx> (no módulo Prestador), por meio de acesso logado, com o qual o **CRENCIADO** está de acordo.

5.4.1. As **OPERADORAS** efetuarão a retenção e recolhimento dos tributos nos casos em que a lei assim lhe impuser e/ou autorizar, sendo exclusiva responsabilidade do

CRENCIADO todas as obrigações tributárias, trabalhistas, previdenciárias e quaisquer outras relativas a seus empregados e/ou terceiros, assim como as incidentes na execução dos serviços ora contratados.

5.5.As contas odontológicas deverão ser pagas pelas **OPERADORAS** ao **CRENCIADO** por meio de crédito na conta bancária informada pelo **CRENCIADO** na Ficha Cadastral no ato do credenciamento, cujos dados o **CRENCIADO** se compromete a fornecer e a manter atualizados através de acesso ao sítio das **OPERADORAS** na internet, no endereço eletrônico <http://prestadorodontop.sulamerica.com.br/SadNet/SadAcesso.aspx> (no módulo Prestador), por meio de acesso logado.

5.6.Os procedimentos/serviços odontológicos que estejam em desacordo com o quanto estabelecido no presente Contrato, na legislação aplicável, ou que não se apresentem em conformidade com a melhor técnica da ciência odontológica atual, poderão ser motivo de glosas e/ou solicitação de informações adicionais pelas **OPERADORAS**,

ficando assegurado ao **CRENCIADO** o direito a recurso sobre as glosas, nos termos do **Manual do Credenciado SulAméricaOdonto**.

5.7. As glosas a que alude a cláusula 5.6. acima estarão discriminadas no Relatório de Pagamento e no Relatório de Glosa, nos termos do Padrão TISS vigente, disponibilizados no sítio das **OPERADORAS** na internet, no endereço eletrônico <http://prestadorodontop.sulamerica.com.br/SadNet/SadAcesso.aspx> (no módulo Prestador), por meio de acesso logado.

5.7.1. O recurso de que trata o item 5.6 deverá ser apresentado pelo **CRENCIADO** às **OPERADORAS** no prazo máximo de 60 (sessenta) dias a contar da data inicial prevista para pagamento da conta odontológica do efetivo pagamento.

5.7.2. Recebido o recurso apresentado dentro do prazo previsto na cláusula 5.7.1., as **OPERADORAS** deverão analisar e responder no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data do seu recebimento.

5.7.3. O recurso apresentado fora do prazo previsto na cláusula 5.7.1. não será recebido pelas **OPERADORAS**, tornando incontroversas as glosas apontadas pelas **OPERADORAS**.

5.7.4. Após a resposta das **OPERADORAS** ao recurso apresentado pelo **CRENCIADO**, sendo sanada a glosa, o pagamento do(s) procedimento(s)/serviço(s) objeto(s) da glosa obedecerá ao prazo e condição previstos na cláusula 5.4. deste Contrato, contado a partir da resposta das **OPERADORAS**.

5.8. O **CRENCIADO** declara, desde já, que integra e utiliza o sistema de faturamento eletrônico denominado Troca de Informações em Saúde Suplementar (TISS), devendo todo

o envio de informações às **OPERADORAS** relativas aos faturamentos ser realizado dentro do padrão TISS, com observância dos normativos expedidos pela ANS acerca do assunto, bem como das normas de Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-BRASIL), e de acordo com a Resolução 91/2009 do Conselho Federal de Odontologia.

5.8.1.0 **CRENCIADO** garante a autenticidade e a integralidade dessas informações, além do sigilo, conforme determina a Cláusula 11^a deste Contrato.

5.8.2. As **OPERADORAS**, por meio de notificação por e-mail, informarão ao **CRENCIADO** o nome e demais informações de sua representante, integrante dos quadros das **OPERADORAS** ou, a critério destas, um terceiro por ela escolhido e que atuará em seu nome, doravante denominado "**INTEGRADORA**", responsável pelo recebimento e transmissão das contas odontológicas.

5.8.3. As **OPERADORAS** obrigam-se a informar à **INTEGRADORA** sobre a confidencialidade das informações constantes das contas odontológicas, na forma da Cláusula 10ª abaixo.

5.8.4. Os serviços prestados aos **BENEFICIÁRIOS** serão faturados contra as **OPERADORAS** e as contas serão encaminhadas para a **INTEGRADORA**, por meio eletrônico, através da linguagem de marcação de dados XML (ExtensibleMarkupLanguage), na versão vigente à época do envio do faturamento, sendo certo que os documentos referentes ao faturamento, previstos no manual do credenciado, poderão ser encaminhados pelo **CRENCIADO** em meio físico ou eletrônico às **OPERADORAS** sendo que nesta última hipótese será necessária a certificação digital dos documentos, emitida por um órgão certificador oficial.

5.8.5. Na transmissão das contas odontológicas por meio eletrônico, as **OPERADORAS** serão responsáveis por assegurar que aquelas serão transmitidas de

forma segura, por meio eletrônico que será disponibilizado pelas próprias **OPERADORAS** ou pela **INTEGRADORA**.

5.8.6. O **CRENCIADO** enviará, em meio físico ou em meio digital às **OPERADORAS**, sendo que neste último caso os documentos deverão ser dotados de certificação digital de autenticidade, todos os documentos referentes à cobrança, incluindo, mas não se limitando a: laudo de exame e requisição, relatórios, radiografias, todos devidamente capeados pela Guia de Remessa de Documentos denominada "LOTE", não sendo necessário enviar às **OPERADORAS** as Guias em papel que reflitam o arquivo eletrônico.

5.8.7. Será considerada, para fins de cobrança, como data de apresentação das contas odontológicas pelo **CRENCIADO** às **OPERADORAS** a data do envio do arquivo eletrônico das contas à **INTEGRADORA** sem qualquer devolução, com a devida emissão de protocolo de recebimento do seu faturamento eletrônico.

5.8.8. O atraso no envio às **OPERADORAS** dos documentos físicos (LOTE e seus respectivos anexos) ou digitais devidamente certificados no prazo estabelecido através do Cronograma de Pagamentos das **OPERADORAS** implicará atraso no pagamento ao **CRENCIADO**, tendo em vista que essa condição é essencial ao processo de análise e liquidação do faturamento encaminhado, com o que o **CRENCIADO**, desde logo, concorda.

5.8.9.0 **CRENCIADO** se obriga a guardar os documentos físicos que dão lastro às cobranças e aos pagamentos referentes ao presente Contrato de Credenciamento pelo tempo mínimo de 5 (cinco) anos, a partir da emissão desses documentos, em observação ao que estabelece o art. 4º da Resolução Normativa nº 117/2005 expedida pela ANS. Poderá o **CRENCIADO** encaminhar os referidos documentos por meio eletrônico e, neste caso, deverão eles serem dotados de certificação digital e a guarda e armazenamento ficará a cargo das **OPERADORAS**.

5.8.10. Sempre que solicitado pelas **OPERADORAS**, o **CRENCIADO** se obriga a enviar às **OPERADORAS** os documentos físicos originais a que se refere o item 5.8.9.acima, no prazo de até 3 (três) dias úteis.

CLÁUSULA 6^a – DOS REAJUSTES

6.1. Os valores previstos neste Contrato serão fixos pelo período mínimo de 12 (doze) meses, contados da data de sua celebração, sendo ajustados anualmente, na data de seu aniversário, mediante a aplicação de 20% (vinte por cento) do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), medido pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), referente ao período de 12 (doze) meses contado da data de aniversário do Contrato e divulgado no último dia útil do mês anterior ao do aniversário do Contrato, que incidirá sobre a Tabela SulAmérica Odontológico (TSO), parte integrante deste Contrato, se atingidos os Atributos de Qualidade descritos na cláusula 6.2 ou 10% (dez por cento) do IPCA, caso os atributos de qualidade não sejam atingidos.

6.2. Os atributos de qualidade serão aplicados, conforme a pontuação da tabela abaixo:

Atributos de Qualidade	Pontuação
Manter os dados cadastrais atualizados (endereço, telefone, emails, especialidades, serviços, documentos obrigatórios e corpo clínico), no sítio das OPERADORAS, endereço eletrônico www.sulamerica.com.br/saudeonline , por meio de acesso logado.	1 Ponto
Não possuir registros de reclamações de <u>BENEFICIÁRIO</u>	1 Ponto
Possuir profissionais com título ou Pós-Graduação, Mestrado, Doutorado e Pós-Doutorado	1 Ponto

6.2.1. Considerar-se-ão atingidos os atributos de qualidade pelo **CRENCIADO** a partir da pontuação 2 (dois) ou superior.

6.2.2. Os atributos de qualidade descritos acima, serão considerados válidos somente para o período de 12 (meses) anteriores ao reajuste a ser aplicado.

6.3. Caso o IPCA seja descontinuado ou modificado, será estabelecido outro índice em substituição.

6.4. Os novos valores reajustados somente serão aplicados nas autorizações emitidas a partir da data de aniversário do Contrato.

6.5. O ajuste previsto na cláusula 6.1. acima, não se aplica a medicamentos, materiais ou, ainda, aos itens que sejam remunerados de forma *per capita*, conforme disposto em aditivo específico.

7.1. O presente Contrato de Credenciamento possui prazo indeterminado de vigência e poderá ser rescindido, de pleno direito, a qualquer tempo, mediante notificação prévia judicial ou extrajudicial de no mínimo 60 (sessenta) dias de antecedência.

7.1.1. A notificação de que trata a cláusula acima não se aplica aos casos de fraude, indício de fraude ou infração às normas sanitárias, pedido de falência não elidido e/ou justificadamente contestado, recuperação judicial, insolvência, dissolução ou qualquer forma de extinção do **CRENCIADO**, nas formas prescritas em lei ou pelos respectivos contratos sociais ou estatutos, liquidação extrajudicial determinada pelos órgãos reguladores, falta de qualidade ou deficiência de segurança nos serviços e instalações do **CRENCIADO**, ou ainda a não renovação de certificados, diplomas e alvarás necessários ao seu regular funcionamento e prestação de serviços, segundo a legislação municipal, estadual e federal, dentro do prazo de validade do documento, ocasião em que as **OPERADORAS** realizarão a rescisão de forma imediata.

7.2. Durante o prazo de aviso prévio a que se refere o item 7.1. ficará garantida a manutenção da assistência pelo **CRENCIADO** aos **BENEFICIÁRIOS** já cadastrados, até a data estabelecida para encerramento da prestação do serviço, bem como o pagamento dessa assistência pelas **OPERADORAS** na forma acordada no presente Contrato.

7.2.1. A partir da data de rescisão deste Contrato não serão mais autorizadas novas senhas de liberação de atendimento.

7.3. Assim que o presente Contrato de Credenciamento for rescindido ou não renovado, o **CRENCIADO** enviará às **OPERADORAS**, uma relação identificando os **BENEFICIÁRIOS** que estejam sob seus cuidados em tratamento continuado, pré-operatório ou que necessitem de atenção especial, acompanhada de laudo com as informações necessárias à continuidade do tratamento com outro Prestador, respeitado o sigilo profissional, conforme dispõe o inciso II do art. 16 da RN nº 363/2014 expedida pela ANS.

7.4. O **CRENCIADO** obriga-se a comunicar, formalmente, os **BENEFICIÁRIOS** incluídos no seguro/plano e que se enquadrem nas hipóteses descritas no item 7.3., a rescisão ou não renovação do presente Contrato de Credenciamento acompanhada de todas as informações e documentos necessários à continuidade do tratamento com outro profissional odontólogo, conforme dispõe o inciso III do art. 16 da RN nº 363/2014 expedida pela ANS.

CLÁUSULA 8ª - DAS RESPONSABILIDADES

8.1.0 **CRENCIADO** se responsabiliza integralmente por toda e qualquer informação fornecida às **OPERADORAS**, em razão dos serviços prestados na forma deste Contrato de Credenciamento, respondendo, desse modo, administrativa e judicialmente, civil e criminalmente, pela inobservância de normas legais, bem como pela inveracidade das mencionadas informações.

8.2.0 **CRENCIADO** declara expressamente ter conhecimento de toda Legislação Brasileira que possa afetar direta ou indiretamente este Contrato de Credenciamento. Serão integralmente assumidas pelo **CRENCIADO** as consequências financeiras de qualquer penalização imposta às **OPERADORAS**, relacionada à prestação de serviços compreendida no objeto deste Contrato de Credenciamento, e que decorra de descumprimento, por parte do **CRENCIADO**, de qualquer normativo legal ou cláusula do presente Contrato.

8.3.0 **CRENCIADO** responderá civil, na forma dos artigos 186, 927 e 932 do Código Civil, e criminalmente, pela inobservância da legislação aplicável à matéria em vigor, inclusive perante entidades de classe (Conselhos Regionais/Federal de Odontologia), pelos danos ou prejuízos, pessoais ou materiais, causados a terceiros, **BENEFICIÁRIO** ou não, e/ou às **OPERADORAS**, por si e/ou por seus funcionários, representados ou terceiros contratados ou credenciados para a execução dos serviços objeto deste Contrato de Credenciamento, obrigando-se o **CRENCIADO** a indenizar as

partes prejudicadas e a ressarcir qualquer responsabilização imposta às **OPERADORAS**, em juízo ou fora dele, pelos atos do **CRENCIADO**, seus funcionários, representados ou terceiros contratados, independentemente da comprovação de dolo ou culpa.

8.4. As **OPERADORAS** não se responsabilizarão pelas consequências decorrentes de eventuais erros, omissões, imprudências ou negligências, verificados nos atendimentos ou nas prestações dos serviços objeto deste Contrato de Credenciamento, sejam eles causados pelo **CRENCIADO** ou por terceiros que atuem em suas dependências, ou ainda por terceiros que atuem fora delas, desde que por seu credenciamento ou autorização, uma vez que essa responsabilidade é direta e exclusiva do **CRENCIADO** em razão da sua qualificação e/ou autorização prévia para que os serviços sejam prestados em suas dependências.

8.5.0 **CRENCIADO** deverá indenizar, defender e isentar as **OPERADORAS** de todas e quaisquer reivindicações e ações propostas por **BENEFICIÁRIO**, a que o **CRENCIADO** der

causa em virtude dos serviços objeto do presente Contrato de Credenciamento, obrigando-se a ressarcir às **OPERADORAS** os valores referentes a todas as despesas, custas judiciais, honorários advocatícios, indenizações e eventuais condenações, caso esta seja compelida a desembolsar quaisquer valores a esse respeito.

8.5.1. O ressarcimento será efetuado, preferencialmente, por compensação na(s) fatura(s) emitida(s) pelas **OPERADORAS** contra o **CRENCIADO**, podendo as **PARTES** acordarem outra forma de ressarcimento.

8.5.2. Não sendo possível a compensação na(s) fatura(s) e não havendo consenso quanto à forma de ressarcimento, as **OPERADORAS** adotarão todas as medidas cabíveis para a concretização do ressarcimento dos valores devidos.

8.6. O **CRENCIADO** se responsabiliza integralmente pela disponibilidade de seu corpo clínico garantindo o atendimento aos **BENEFICIÁRIOS** das **OPERADORAS** nas especialidades contratadas.

CLÁUSULA 9ª – DAS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

9.1. Fica estipulado que, por força deste Contrato de Credenciamento, não se estabelece nenhum vínculo empregatício de responsabilidade das **OPERADORAS** com relação ao **CRENCIADO** tampouco ao pessoal que o **CRENCIADO** utilizar, direta ou indiretamente, para a prestação dos serviços objeto deste Instrumento, correndo por conta exclusiva do **CRENCIADO** todas as despesas com esse pessoal, sejam ou não empregados seus, inclusive os encargos decorrentes da legislação vigente, seja trabalhista, previdenciária, securitária ou qualquer outra, além de quaisquer obrigações não pecuniárias decorrentes da legislação trabalhista e previdenciária em vigor.

9.2.0 **CRENCIADO**, neste ato, responsabiliza-se, em caráter irrevogável e irrevogável, por quaisquer reclamações trabalhistas ou qualquer outro ato de natureza administrativa ou judicial, inclusive decorrentes de acidente de trabalho, que venham a ser intentadas por seus empregados, prepostos ou colaboradores contra as **OPERADORAS**, destacados pelo **CRENCIADO** para a execução dos serviços objeto deste Contrato de Credenciamento, a qualquer tempo, seja a que título for, respondendo integralmente pelo pagamento de eventuais condenações, indenizações, multas, honorários advocatícios, custas processuais e demais encargos que houver, podendo ser denunciada em qualquer ação que for proposta para indenizar seus autores, aplicando-se ao presente o disposto no Código de Processo Civil Brasileiro vigente.

9.3.0 **CRENCIADO** declara que tem conhecimento da Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho (TST), respondendo perante as **OPERADORAS** por todas as verbas e encargos ou ônus decorrentes de eventual reconhecimento de vínculo empregatício pela Justiça do

Trabalho, em Ação Trabalhista que vier a ser promovida por empregado do **CRENCIADO** contra as **OPERADORAS**.

9.4.0 **CRENCIADO** não poderá, no presente ou no futuro, alegar em juízo, para eximir-se de suas responsabilidades, que a defesa promovida pelas **OPERADORAS** foi mal feita ou que o acompanhamento foi insatisfatório.

9.5.0 **CRENCIADO** reconhecerá como seu débito líquido e certo o valor que for apurado em execução de sentença do processo trabalhista impetrado por seu empregado, ou o valor que for ajustado entre as **OPERADORAS** e o reclamante, na hipótese de acordo efetuado nos autos do processo trabalhista.

9.6. As despesas processuais e honorários advocatícios despendidos pelas **OPERADORAS** nas ações decorrentes deste Contrato de Credenciamento serão única e exclusivamente

suportadas pela **CRENCIADO**, servindo os comprovantes, guias ou notas, como valor de débito líquido e certo em favor das **OPERADORAS**.

9.7. As **OPERADORAS** comprometem-se, no eventual recebimento de qualquer notificação trabalhista, fiscal ou previdenciária, que envolva o quadro funcional do **CRENCIADO**, a enviá-la a este, no sentido deste imediatamente promover as medidas cabíveis.

9.8. O **CRENCIADO** obriga-se a apresentar às **OPERADORAS**, quando solicitadas, as Guias de Recolhimento da Contribuição devida, relativas aos meses anteriores à solicitação e até a data de início de vigência deste Contrato de Credenciamento, ao INSS, ao FGTS e ao PIS, referentes aos empregados que executarem os serviços ora contratados, bem como a apresentar a comprovação de que cumpriu, no mês anterior ao do pagamento da fatura, suas responsabilidades perante os empregados. A não apresentação desses documentos ou não cumprimento dessas obrigações pelo **CRENCIADO**

autoriza as **OPERADORAS** a reter quaisquer pagamentos devidos até o efetivo cumprimento da obrigação.

CLÁUSULA 10^a-DO SIGILO

10.1. O **CRENCIADO** obriga-se por si e por seus empregados, prepostos ou colaboradores a manter a confidencialidade e sigilo relativos a quaisquer informações, dados, documentos, projetos e quaisquer outros materiais obtidos em razão do presente Contrato de Credenciamento, sendo vedada sua utilização em benefício próprio ou de terceiros. O **CRENCIADO** reconhece que tanto este Contrato de Credenciamento como todos os documentos, dados e informações dele decorrentes constituem dados e elementos confidenciais reservados, que só poderão ser revelados a terceiros com o prévio consentimento por escrito das **OPERADORAS** ou se decorrer de imposição legal. A obrigação de sigilo ora pactuada sobreviverá ao término do Contrato de Credenciamento.

10.2. Por informações confidenciais entende-se toda a informação técnica e comercial (informações) relativa ao funcionamento e desenvolvimento empresarial de quaisquer das Partes, que seja transmitida por uma Parte à outra de forma:

a) gráfica, escrita ou de qualquer outra forma que possa ser lida ou decifrada por máquinas e computadores;

b) verbal e que venha, posteriormente, a ser reduzida a termo ou identificada por escrito;

c) de outras formas que incorporem ou exibam o conteúdo da informação e que estejam com os dizeres "CONFIDENCIAL" ou "SIGILOSO" ou quaisquer outras expressões similares.

10.3. Não são consideradas informações ou dados confidenciais aqueles que:

- a) já forem de domínio público à época em que tiverem sido revelados;
- b) se tornarem de domínio público, após sua revelação, sem que tal revelação seja efetuada em violação ao disposto no presente Instrumento;
- c) já forem notoriamente do conhecimento da Parte antes de lhe terem sido revelados;
- d) forem legalmente reveladas à Parte recipiente das informações por terceiros que não os tiverem recebido sob a vigência de uma obrigação de confidencialidade; e
- e) tenham a sua divulgação aprovada por escrito pela Parte detentora da mesma.

10.4. Não são consideradas de domínio público as informações que possuam qualquer parte de seu conteúdo incorporada a revelações genéricas ou pelo fato de funções,

componentes ou combinações individuais das mesmas se encontrarem atualmente no conhecimento público ou vierem a ser de conhecimento público.

10.5. O **CRENCIADO** obriga-se a cientificar expressamente seus empregados sobre o caráter sigiloso das informações, tomando todas as medidas necessárias para que as mesmas sejam divulgadas tão somente aos funcionários que necessitam ter acesso a elas, para propósitos deste Contrato de Credenciamento.

10.6. O **CRENCIADO** declara-se ciente de que, na violação das obrigações assumidas nesta cláusula, responsabilizar-se-á, civil, na forma dos artigos 186, 927 e 932, III do Código Civil, e criminalmente, por seus atos ou omissões e pelas perdas e danos a que der causa, seja diretamente ou através de seus empregados.

CLÁUSULA 11^a – DA UTILIZAÇÃO DA MARCA DAS OPERADORAS

11.1. As marcas pertencentes às **OPERADORAS**, e que forem necessárias ao **CRENCIADO** para o cumprimento das atividades previstas neste Contrato (uso de quaisquer marcas, desenhos ou logotipos e suas variáveis nominativas, mistas e figurativas), somente poderão ser utilizadas mediante expressa autorização por escrito das **OPERADORAS**.

11.2. Fica assegurado que todas as marcas pertencentes às **OPERADORAS** que venham a ser utilizadas pelo **CRENCIADO** no exercício do objeto do presente Contrato, somente poderão ser veiculadas em ações publicitárias e/ou divulgadas ao público mediante prévia e expressa autorização, por escrito, das **OPERADORAS**, sendo necessária a anuência desta, inclusive, com relação à forma em que a(s) marca(s) for(em) utilizada(s).

11.3. Cada Parte será responsável, sem nenhum custo adicional à outra Parte, pela obtenção das licenças relativas à propriedade intelectual ou industrial de terceiros usadas para o cumprimento de suas respectivas obrigações neste Contrato.

11.4 O **CRENCIADO** deverá seguir as orientações contidas no Manual do Credenciado, que é parte integrante deste contrato, e no Manual de Uso da Marca SulAmérica disponibilizado no sítio das **OPERADORAS** na internet no endereço eletrônico <http://prestadorodontop.sulamerica.com.br/SadNet/SadAcesso.aspx> (no módulo Prestador), por meio de acesso logado.

CLÁUSULA 12^a - RESPONSABILIDADE SOCIO-EMPRESARIAL

12.1. O **CRENCIADO** declara que leu, concorda e cumpre com a Cláusula de Responsabilidade Sócio-Ambiental das **OPERADORAS**, disponível por meio do link http://www.sulamerica.com.br/sustentabilidade/responsabilidade_ambiental.pdf, e com

a Política de Anticorrupção das **OPERADORAS** e o Código de Conduta Ética destas, ambos disponíveis por meio do link <http://ri.sulamerica.com.br/static/ptb/politicas.asp?>.

CLÁUSULA 13^a – DAS PENALIDADES

13.1. Na hipótese de descumprimento das obrigações decorrentes do presente Contrato, acarretará à **PARTE** que deu causa a obrigação de indenizar a outra **PARTE** e poderá ensejar a imediata rescisão do presente Contrato.

CLÁUSULA 14^a – DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. É vedado ao **CREDENCIADO** transferir a terceiros, no todo ou em parte, os direitos, obrigações e garantias deste Contrato de Credenciamento, salvo com autorização formal e por escrito das **OPERADORAS**.

14.2. Fica vedado ainda ao **CRENCIADO** dar acesso a, ou transferir a terceiros, os equipamentos e/ou formulários utilizados para cumprimento do presente Contrato de Credenciamento, salvo se houver anuência expressa e formal das **OPERADORAS**.

14.3. O presente Contrato de Credenciamento obriga as **PARTES** e seus eventuais sucessores e/ou herdeiros, a qualquer título que seja.

14.4. O **CRENCIADO** autoriza as **OPERADORAS** a divulgar os serviços disponibilizados por este Contrato de Credenciamento nos diversos meios utilizados para comunicação, sem prejuízo da livre escolha dos **BENEFICIÁRIOS**. O **CRENCIADO** desde já declara que voluntariamente autoriza as **OPERADORAS** a divulgar seus atributos, em todos os materiais de demonstração de rede assistencial, conforme previsto no Programa Qualiss - Qualificação de Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar, instituído pela RN nº 267/2011 da ANS e suas atualizações, sempre destacando as razões definidas pela ANS e sua importância para a qualidade do atendimento.

14.4.1. Caso o **CRENCIADO** não deseje ter seus atributos divulgados, conforme art.5º da RN nº 267/2011 da ANS, deve manifestar-se por escrito, deixando clara a sua opção pela não participação no Programa de Qualificação de Prestadores de Serviço na Saúde Suplementar (Qualiss).

14.4.2. O **CRENCIADO** se obriga a encaminhar, sempre que houver e, de forma imediata, para as **OPERADORAS**, por meio do site ou por email, todos os dados concernentes à sua atualização cadastral, englobando, mas não se limitando, a alteração de endereço, telefone, site, email, especialidade(s)/serviço(s) contratado(s) que deixarem de ser disponibilizados aos **BENEFICIÁRIOS**, razão social, CNPJ, nome fantasia, etc., em atendimento a RN nº 285/2011 e suas atualizações expedida pela ANS, sob pena de rescisão do presente Contrato.

14.5. O **CRENCIADO** fornecerá os dados assistenciais relativos aos serviços prestados aos **BENEFICIÁRIOS** das **OPERADORAS**, exigidos pela ANS, em atendimento ao

disposto no inciso XXXI do art. 4º da Lei nº 9.961, de 28/01/2000, observadas as questões éticas e o sigilo profissional.

14.6. As **OPERADORAS** poderão excluir ou incluir serviços ou especialidades, previstos na cláusula 1º deste Contrato de Credenciamento, bem como na Ficha Cadastral e na Tabela Sulamérica Odontológico, a qualquer momento, mediante aviso prévio ao **CRENCIADO**, por escrito, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência.

14.7. Fica vedado ao **CRENCIADO** todo e qualquer tipo de paralisação, parcial ou total, dos serviços objeto deste Contrato de Credenciamento, durante a sua vigência. Não renovado o presente, ou quando ocorrida a rescisão, seja motivada ou imotivada, fica garantido o atendimento aos **BENEFICIÁRIOS** durante o prazo de aviso prévio, além de outras obrigações previstas neste Contrato e conforme inciso III, do art. 16 da RN nº 363/2014 da ANS.

14.8. O **CRENCIADO** se compromete a fornecer o seu registro no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES), instituído pela Portaria SAS nº 376, de 03 de outubro de 2000, e pela Portaria SAS nº 511, de 2000, no ato de assinatura deste Contrato, devendo mantê-lo devidamente atualizado, durante toda a vigência do presente Contrato de Credenciamento.

14.9. O **CRENCIADO** se compromete a manter seus certificados, diplomas e alvarás necessários ao funcionamento da rede prestadora sempre em dia, segundo a legislação federal, estadual e municipal, renovando-os sempre que necessário e dentro de seu prazo de validade devendo as respectivas renovações/atualizações ser encaminhadas às **OPERADORAS**, sob pena de seu descredenciamento nos termos da cláusula 7.1. acima.

14.10. O **CRENCIADO** se compromete a utilizar para execução de seus serviços as melhores práticas e protocolos odontológicos reconhecidos pelas associações

brasileiras nas diversas especialidades, bem como de reconhecimento internacional e a praticar a odontologia baseada em evidências.

14.11.0 presente Contrato regulará as condições gerais do relacionamento entre as **PARTES**. Existindo divergência entre os termos deste Contrato e quaisquer outros entendimentos pretéritos relativos ao objeto deste Contrato de Credenciamento, prevalecerão sempre as condições definidas no presente Contrato.

14.12. O presente Contrato não gera qualquer direito de exclusividade entre o **CRENCIADO** e as **OPERADORAS**.

14.13. Na hipótese de haver reclamações de **BENEFICIÁRIO** quanto ao atendimento prestado pelo **CRENCIADO**, este último se obriga a prestar esclarecimentos às **OPERADORAS**, quanto ao teor da reclamação, imediatamente após receber notificação enviada pelas **OPERADORAS** para esta finalidade.

14.14. O **CRENCIADO** se compromete a comunicar imediatamente às **OPERADORAS** qualquer alteração cadastral, quais sejam, de endereço, de número de telefone e de dias ou horários de atendimento, dentre outros, sendo facultado às **OPERADORAS** rever e decidir sobre as novas condições de atendimento.

14.15. É obrigação do **CRENCIADO** manter suas instalações em perfeitas condições sanitárias, assim como suas equipes profissionais devidamente qualificadas e paramentadas para as funções a serem desempenhadas.

14.16. Os direitos defluentes do presente Contrato não poderão ser transferidos ou cedidos.

14.17. Qualquer tolerância das **PARTES** não implica perdão, novação, renúncia ou alteração do pactuado, constituindo-se tão somente mera liberalidade.

14.18. As **OPERADORAS** poderão, a qualquer tempo, mediante comunicação, por escrito ao **CRENCIADO**, incluir novas operadoras que vierem a integrar o conglomerado SulAmérica como Parte do presente Contrato de Credenciamento, declarando o **CRENCIADO**, desde já, estar de acordo com a prestação de serviços nos moldes ora contratados também para os beneficiários vinculados a essas novas operadoras.

14.19. As **Partes** incluem as disposições sobre proteção de dados pessoais a que estarão sujeitas após o início de vigência da Lei nº 13.709/2018, na forma do Anexo de Proteção de Dados Pessoais, que é parte integrante e indissociável do presente instrumento.

CLÁUSULA 15^a – DO FORO

15.1. As **PARTES** elegem o Foro do local da prestação de serviço pelo **CRENCIADO** como único competente para dirimir quaisquer pleitos oriundos do presente Contrato de

Credenciamento, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

SUL AMÉRICA COMPANHIA DE SEGURO SAÚDE

SUL AMÉRICA SERVIÇOS DE SAÚDE S.A.

SUL AMÉRICA ODONTOLÓGICO S.A.

ANEXO DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1.1 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"**: é o dado pessoal que verse sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético, biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural. DADOS PESSOAIS e DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS serão tratados conjuntamente como "DADOS";

(C) **"TRATAMENTO"**: qualquer operação ou conjunto de operações efetuadas sobre DADOS ou sobre conjuntos de DADOS, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a coleta, o registro, a organização, a estruturação, o armazenamento, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a avaliação, a classificação, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, a eliminação ou a destruição;

(D) **"CONTROLADOR"**: parte que determina as finalidades e os meios de tratamento de DADOS. No caso do presente contrato, o CONTROLADOR é tanto a **SULAMÉRICA** quanto o **CRENCIADO**, doravante designadas, em conjunto, CONTROLADORES;

(E) **“OPERADOR”**: parte que trata DADOS de acordo com as instruções do CONTROLADOR. No caso do presente contrato, o OPERADOR trata-se de terceiro que poderá ser indicado por um dos Controladores, respeitando-se as regras deste Anexo.

(F) **“ELIMINAÇÃO”**: exclusão de dado ou conjunto de DADOS armazenados física ou digitalmente nos CONTROLADORES, independentemente do procedimento empregado.

(G) **“ENCARREGADO PELO TRATAMENTO” (DPO)**: pessoa indicada por cada um dos CONTROLADORES para atuar como canal de comunicação entre o CONTROLADOR, os TITULARES DOS DADOS e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”).

1.2 As PARTES declaram e garantem que os TRATAMENTOS de DADOS serão realizados em conformidade com o objeto do Contrato e a sua finalidade, na forma das leis brasileiras em vigor.

1.3 OS CONTROLADORES declaram, por este instrumento, que mantêm políticas de governança em privacidade e proteção de DADOS, com medidas de inibição de utilização indevida, planos de contingenciamento e eventual punição para casos de violações às obrigações legais e aqui estabelecidas, cumprem toda a legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados, inclusive (sempre e quando aplicáveis):

- a Constituição Federal,
- o Código de Defesa do Consumidor,

- o Código Civil,
- o Marco Civil da Internet (Lei Federal n. 12.965/2014) e seu decreto regulamentador (Decreto 8.771/2016),
- a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal n. 13.709/2018), e demais normas setoriais ou gerais sobre o tema.

1.4. Na hipótese de qualquer alteração aos termos previstos neste Anexo, as Partes deverão celebrar aditivo contratual, por escrito, formalizando a mudança acordada.

1.4.1 Os CONTROLADORES deverão informar um ao outro sobre o compartilhamento de DADOS com terceiros caso o compartilhamento impacte diretamente na execução do Contrato entre os CONTROLADORES.

1.5. Durante o armazenamento de DADOS pessoais, os CONTROLADORES respeitarão, no mínimo, os seguintes padrões de segurança, os quais sempre deverão estar sustentados nas melhores tecnologias disponíveis no mercado:

(a) O estabelecimento de controle restrito sobre o acesso aos DADOS mediante a definição de responsabilidades das pessoas que terão possibilidade de acesso e de privilégios mínimos de acesso exclusivo para determinados responsáveis. Os acessos deverão ser revisados periodicamente;

(b) O estabelecimento de mecanismos de autenticação de acesso aos registros, usando, por exemplo, sistemas de duplo fator autenticação para assegurar a individualização do responsável pelo tratamento dos registros;

(c) O estabelecimento de uma política de senha que possua uma padronização de senha forte, com a obrigação de trocas de senhas periodicamente, impedindo a reutilização das senhas anteriores e bloqueio por tentativas sem sucesso;

(d) Os ambientes onde serão tratados os DADOS deverão ser monitorados por meio de inventário detalhado dos acessos aos registros de conexão e de acesso a aplicações, contendo a data e hora, a duração, a identidade do funcionário ou do responsável pelo acesso designado pelo **CRENCIADO** e o arquivo acessado, inclusive quando tal acesso é feito para cumprimento das obrigações legais ou determinações por parte de autoridades;

(e) Uso de soluções de gestão dos registros por meio de técnicas que garantam a inviolabilidade dos dados, como encriptação;

(f) Utilização de meios para proteção dos dados em repouso/armazenado;

(g) O estabelecimento de mecanismos de descarte seguro dos DADOS, eliminando a possibilidade de restauração. Esse mecanismo deverá registrar as atividades realizadas, a data e o nome completo da pessoa que a realizou;

(h) Manter um inventário atualizado de todos os DADOS armazenados, processados ou transmitidos pelos sistemas, incluindo aqueles localizados no local ou em um provedor de serviços remoto.

1.6 Os CONTROLADORES deverão manter registro escrito das seguintes informações:

(a) Registro de todos os papéis e responsabilidades pelo TRATAMENTO de DADOS definidos e atribuídos. Esse registro deverá ser revisado e atualizado periodicamente;

(b) Registro das transferências internacionais de DADOS a países terceiros, incluindo a informação sobre o país/organização de destino, e no caso das transferências indicadas no artigo 33 da Lei Geral de Proteção de Dados, a documentação que comprove a adequação das garantias necessárias, quando aplicável;

(c) Registro das transferências a terceiros, incluindo toda a documentação que comprove a adequação das garantias necessárias, quando aplicável;

(d) Descrição geral das medidas técnicas e organizacionais de segurança que garantam a:

i. Pseudoanimação e encriptação dos DADOS;

ii. Confidencialidade, disponibilidade, integridade e resiliência nos sistemas de TRATAMENTO de DADOS;

iii. Capacidade de restaurar a disponibilidade e o acesso aos DADOS de forma rápida em caso de incidente físico ou técnico; e

iv. Existência de processo de verificação contínua de medidas técnicas e organizacionais relativas à segurança do TRATAMENTO de DADOS.

1.7 Os CONTROLADORES deverão manter sigilo em relação aos DADOS que não forem manifestamente públicos, ao TRATAMENTO dos DADOS PESSOAIS e dos DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS, bem como em relação ao resultado do TRATAMENTO em virtude deste contrato, garantindo que todas as pessoas autorizadas a realizarem tais atividades estejam comprometidas ao dever de confidencialidade, de forma expressa e por escrito, e devidamente instruídas e capacitadas para o referido tratamento.

1.8 Sempre que necessário, um CONTROLADOR poderá solicitar o auxílio do outro a realizar avaliações de risco e impacto, bem como a garantir o exercício dos seguintes direitos por parte dos TITULARES:

(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 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; e
- (j) Revisão de decisões automatizadas tomadas com base no TRATAMENTO de DADOS.

1.9 Caso algum TITULAR solicite o exercício de seus direitos descritos na cláusula anterior diretamente em face de qualquer um dos CONTROLADORES e o TRATAMENTO dos DADOS impactar na execução do Contrato entre os CONTROLADORES, deverá a parte

requerida comunicar tal fato à outra parte, de forma imediata (e, no limite, no dia útil seguinte).

1.10 - Sem prejuízo do disposto nas cláusulas anteriores, o outro Controlador será o único responsável, independentemente da necessidade de comprovação de culpa, por eventual acesso indevido, não autorizado e/ou além dos limites da autorização, a incidente, a perda de DADOS ou qualquer outro prejuízo decorrente do TRATAMENTO de DADOS PESSOAIS ou DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS, obrigando-se o outro CONTROLADOR a indenizar as partes prejudicadas e a ressarcir todos os danos a que der causa à SulAmérica, aos TITULARES de DADOS ou a terceiros, em qualquer esfera.

1.10.1. A SulAmérica não se responsabilizará, em hipótese alguma, por danos consequentes, indiretos, punitivos, exemplares, especiais, lucros cessantes e sua responsabilidade pelos danos diretos ficará limitada ao valor equivalente à soma das faturas pagas pelas OPERADORAS ao CREDENCIADO nos últimos 12 (doze) meses.

1.10.2 Caso a SULAMÉRICA seja demandada por qualquer pessoa, autoridade ou entidade, pública ou privada, em razão de incidente causado pelo outro CONTROLADOR ou em virtude de descumprimento das obrigações estabelecidas na Lei 13.709/2018 e outras regulamentações pertinentes, fica garantido à SULAMÉRICA o direito de denúncia da lide, ação de regresso e demais medidas necessárias para assegurar os seus direitos.

1.11 Em caso de incidente, como por exemplo de acesso indevido, não autorizado, de vazamento ou perda de dados, decorrente de TRATAMENTO que seja de responsabilidade de uma das Partes, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, deverá o CONTROLADOR responsável pelo referido TRATAMENTO enviar comunicação à outra Parte por escrito, certificando-se do recebimento, imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

(i) data e hora do incidente;

(ii) data e hora da ciência pelo CONTROLADOR responsável;

(iii) relação dos tipos de DADOS afetados pelo incidente;

(iv) número de TITULARES afetados;

(v) relação de TITULARES afetados pelo vazamento;

(vi) dados de contato do ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS (DPO) ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido;

(vii) descrição das possíveis consequências e riscos do incidente; e

(viii) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes.

1.11.1 Caso o CONTROLADOR responsável não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de modo a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação com o máximo das informações indicadas deve ser enviada no prazo máximo de 24 horas a partir da ciência do incidente, ou outro posteriormente estipulado pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

1.11.2 Os CONTROLADORES responsabilizam-se integralmente por toda e qualquer informação fornecida ao outro CONTROLADOR em razão do incidente, respondendo, administrativa e judicialmente (civil e criminal) pela inobservância de normas legais, bem como pela inveracidade das informações prestadas observada a cláusula 1.11.

1.11.3 Na ocorrência de incidente, além das obrigações já previstas nesta cláusula, o CONTROLADOR responsável pelo incidente se compromete a prestar toda a colaboração necessária na ocorrência de qualquer investigação ou em qualquer outra hipótese de exercício regular de direitos do outro CONTROLADOR.

1.12 Os CONTROLADORES declaram que manterão, durante toda a execução do contrato, no mínimo os padrões de segurança, de privacidade e de proteção de DADOS informados

no momento da contratação, comprometendo-se a enviar evidências da manutenção desses padrões quando solicitado pelo outro CONTROLADOR.

1.12.1. Os CONTROLADORES acordam em trocar evidências de que mantém os padrões de proteção à privacidade e de segurança da informação fixados no momento da assinatura do Termo Aditivo, por meio do envio de relatório de análise de impacto de privacidade de dados, sempre que solicitado pelo outro CONTROLADOR.

1.13. O presente contrato não autoriza os CONTROLADORES a contratarem OPERADOR, em todo ou em parte, para o exercício de qualquer atividade de TRATAMENTO de DADOS relacionada ao objeto da contratação, exceto os serviços auxiliares necessários para o normal funcionamento dos serviços dos CONTROLADORES.

(a) Caso haja necessidade de contratar outras empresas, deverá o CONTROLADOR obter a aprovação prévia e expressa do outro CONTROLADOR, indicando exatamente os tipos de TRATAMENTOS e DADOS afetados pela contratação.

(b) Para todos os efeitos, o terceiro contratado será considerado OPERADOR, estando obrigada a, no mínimo, cumprir as obrigações estabelecidas no presente contrato. Cabe ao CONTROLADOR que o contratou garantir que o terceiro contratado estará sujeito às mesmas obrigações deste contrato, sendo inclusive, responsável pelas atividades de TRATAMENTO de DADOS exercidas pelo terceiro contratado.

8. CONDIÇÕES GERAIS

1.14. Ao término da relação entre as partes, quando um dos CONTROLADORES assim solicitar ao outro e/ou mediante eventual solicitação do TITULAR, deverão os CONTROLADORES eliminar, corrigir, anonimizar e/ou bloquear o acesso aos DADOS, em caráter definitivo ou não, que tiverem sido tratados em decorrência do contrato, estendendo-se a eventuais cópias, salvo mediante instrução diversa do outro CONTROLADOR ou em virtude de uma base legal que permita a manutenção desses DADOS.

1.14.1 O CONTROLADOR solicitado deverá comprovar ao outro que realizou a solicitação no prazo indicado pelo CONTROLADOR solicitante ou da regulamentação, o que for menor.

1.14.2 Caso um CONTROLADOR mantenha os DADOS após o término da relação entre as Partes, será o único responsável por eventual incidente.

1.14.3 O outro CONTROLADOR deverá eliminar os DADOS no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do término da relação entre as Partes, apresentando, à SulAmérica a comprovação de que tal eliminação foi devidamente realizada.

1.15 Em caso de descumprimento de qualquer obrigação prevista nesta seção "DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS", o CONTROLADOR responsável por tal descumprimento deverá saná-lo no prazo de 15 dias contados da comunicação pelo outro CONTROLADOR, sendo que, na hipótese do contrato, da lei ou da regulamentação pertinente prever prazo menor para tal ajuste, prevalecerá o menor prazo.

1.15.1 No caso de inércia do CONTROLADOR responsável, este ficará sujeito à multa não compensatória no valor equivalente ao somatório das 3 (três) últimos pagamentos realizados em função das atividades desenvolvidas no âmbito do contrato, sem prejuízo da necessidade de reparar eventuais perdas e danos, ainda que disposto de outra forma neste ou em outro instrumento celebrado entre as partes.