



Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

CERTIFICO que, por solicitação da parte interessada, revendo os livros do Registro de Títulos e Documentos existentes nesta Serventia, no Livro "B" número 464 às folhas 100/117, sob número de ordem 56301, em data de 22/08/2023, foi encontrado o registro do teor seguinte:

Livro 'B' nº 464  
Registro nº 56301



Folha nº 100  
Data: 22/08/2023

Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

Registro integral de um CONTRATO PADRÃO: CONTRATO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, apresentado por F & F INTELIGÊNCIA DIGITAL E PARTICIPAÇÕES S.A, protocolado no livro "A" 25, nele à folha 19, sob número 63268, em 21/08/2023, abaixo impresso reprodutivamente:

**Contrato Particular de Prestação de Serviços**

**Contratante:** Será nominado no TERMO DE ADESÃO ÀS CLAUSULAS E CONDIÇÕES AO CONTRATO PARTICULAR DE ADESÃO EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Anexo IV (modelo)

**Contratada:** F&F Soluções em Inteligência Digital e Participações S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 38.653.626/0001-70, com sede na Rua Laguna, nº 242, Sala 702, no bairro Fazenda, na cidade de Itajai - SC, CEP 88301-460 e sua filial na cidade de Erechim - RS, estabelecida na Avenida Sete de Setembro, 345, sala Mezanino, CEP 99700-004, inscrita no CNPJ 38.653.626/0005-01, nesta ato representada na forma de seu Contrato / Estatuto Social, aqui também mencionada ou nominada também como FF Cred Digital, mediante contrato firmado em parceria e estendido por esta com a TopMed Assistência à Saúde Ltda, CNPJ sob o nº 05.791.053/0001-97.

As partes resolvem firmar o presente Contrato Particular de Prestação de Serviços, que se regerá de acordo com as seguintes cláusulas e condições a seguir e também pelo Termo de adesão (Anexo IV) a fim de que o CONTRATANTE a partir deste, declara ter plena ciência e que anuiu em todas as cláusulas do mesmo.

**Cláusula Primeira – Do Objeto:** O presente Contrato tem como objeto a prestação, pela Contratada aos usuários da Contratante, dos serviços abaixo identificados:

a. **Saude24h Premium E+:** O serviço denominado Saude24h Premium E+ possui como objetivo ampliar as ofertas de saúde na rede de serviços, assim como a ampliação na resolatividade, abrangência e alvo das ações em saúde. O serviço conecta diretamente e em tempo real os médicos aos pacientes, de forma simples, segura e personalizada por meio de aplicativo e web. O acesso ao serviço poderá ser realizado mediante agendamento a ser realizado através do aplicativo com Médico de Família e/ou Clínico Geral a qualquer hora do dia ou da noite, uma vez que o funcionamento do serviço contratado será de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A indicação de uma avaliação com o médico especialista se dará através do encaminhamento do aplicativo Médico de Família e/ou Clínico Geral como uma ação complementar ao cuidado do paciente, sendo realizado agendamento para um momento posterior àquele consulta.

b. **Terapia Online:** O serviço denominado Terapia Online consiste na disponibilização de um canal receptivo a ser efetuado por videochamada, realizado por psicólogos treinados para esse modelo de atendimento, com observância de protocolos científicos e conhecimentos clínicos. A solicitação de atendimento poderá ser realizada 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias

1

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

Folha nº 100 v.

Data: 22/08/2023

continuação da folha anterior

por semana, sendo que os atendimentos receptivos realizados por psicólogos serão realizados conforme detalhamento contido no Anexo I deste contrato.

c. **Telenutrição:** O serviço denominado Telenutrição consiste na disponibilização de um canal receptivo para orientação de caráter nutricional, buscando oferecer uma agenda com nutricionistas para realização de teleconsulta nutricional de acordo com a disponibilidade do usuário. A solicitação de atendimento poderá ser realizada 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, sendo que os atendimentos receptivos realizados por psicólogos serão realizados conforme detalhamento contido no Anexo I deste contrato.

d. **Assistência Saúde Emocional - Receptivo:** O serviço de Assistência Saúde Emocional - Receptivo consiste em orientação de caráter psicológico preliminar, básico e preventivo, realizado por contato telefônico receptivo. Os atendimentos são realizados por psicólogos, com observância de protocolos científicos e conhecimentos clínicos. A solicitação de atendimento poderá ser realizada 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, sendo que os atendimentos receptivos realizados por psicólogos serão realizados de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto feriados.

e. **Saude24h Standard:** O serviço de Saude24h Standard consiste em Pronto Atendimento por vídeo no qual o usuário solicitará a teleconsulta médica por meio de aplicativo e aguardará em uma fila virtual o atendimento, de modo que no aplicativo será informado o tempo previsto de espera para atendimento da teleconsulta médica. O acesso ao serviço poderá ser realizado a qualquer hora do dia ou da noite, uma vez que o funcionamento do serviço contratado será de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, devendo ser observados os limites de volume de acessos e/ou atendimentos contratados pelo(a) Contratante.

f. **Assistência Nutricional - Nutricional:** O serviço consiste em orientação nutricional realizado por nutricionistas, com observância de protocolos científicos e conhecimentos clínicos. O serviço é disponibilizado aos usuários através de contato telefônico, e exercido exclusivamente em caráter de promoção à saúde, prevenção de doenças e orientação/esclarecimento nutricional. Os atendimentos receptivos são realizados por nutricionistas de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto feriados, devendo ser observados os limites de volume de acessos e/ou atendimentos contratados pelo(a) Contratante.

**Parágrafo Primeiro:** Para cumprimento do presente Contrato, a Contratante obriga-se a manter seu cadastro atualizado junto à Contratada, sendo que toda e qualquer alteração na base cadastral deverá ser informada e/ou disponibilizada pela Contratante à Contratada, sob pena dos serviços contratados não serem devidamente prestados, bem como de rescisão contratual por inadimplemento da Contratante, incidência de multa contratualmente prevista e cobrança de perdas e danos tendo como referência

2

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

Folha nº 101

Data: 22/08/2023

continuação da folha anterior

para as perdas e danos a diferença apurada entre o número efetivo de vidas aptas a fazer uso dos serviços ora contratados e aquelas efetivamente informadas a Contratada pela Contratante.

**Parágrafo Segundo:** É vedado à Contratante, aos usuários e aos seus dependentes elegíveis a cessão do presente Contrato, não podendo terceiros, assim como pessoas não cadastradas para a utilização dos serviços ou pessoas que perderam a condição acima (rompimento de vínculo empregatício ou de dependência), fazerem o uso dos serviços, sob pena de ser considerado uso irregular dos mesmos e descumprimento do presente contrato.

**Cláusula Segunda – Das Obrigações da Contratada:** Constituem obrigações da Contratada:

- a. Cumprir integralmente as disposições deste instrumento, executando os serviços com todo o zelo e diligência e com as cautelas de segurança necessárias;
- b. Manter em segurança todos os documentos, materiais e assuntos que lhe forem disponibilizados pela Contratante, assegurando, também, que terceiros não tenham acesso ou conhecimento de seu conteúdo quando confidenciais;
- c. Atender a todos os usuários titulares e dependentes dos serviços, prestando um atendimento telefônico de forma cordial, com clareza e segurança;
- d. Fornecer e manter linha telefônica disponível para que os usuários possam entrar em contato com o serviço;
- e. Se houver gravação das ligações telefônicas, informar aos usuários que os atendimentos telefônicos são gravados e que todos os dados serão protegidos na forma da lei e da política de Privacidade e Proteção de Dados;
- f. Manter em segurança todas as informações dos usuários – dados pessoais e sensíveis, assegurando, também, que sejam devidamente tratados como sigilosos e confidenciais, de modo que terceiros não vinculados à execução dos serviços objeto deste contrato não tenham acesso ou conhecimento de seu conteúdo, conforme detalhadamente descrito no Anexo III "Da Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais";
- g. Manter, durante a vigência deste contrato, conduta ética e máximo profissionalismo na execução do objeto do presente instrumento.

**Cláusula Terceira – Das Obrigações da Contratante:** Constituem obrigações da Contratante:

3

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
**REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM**

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
**REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM**

Folha nº 101 v.

Data: 22/08/2023

continuação da folha anterior

- a. Efetuar o pagamento à Contratada da contraprestação, em estrita observância aos prazos e valores;
- b. Sempre que houver qualquer alteração, informar à Contratada o cadastro atualizado dos usuários cobertos pelos serviços objeto deste contrato, fornecendo, inclusive, quaisquer outras informações úteis e indispensáveis para a execução dos serviços ora contratados, sob pena do serviço não ser realizado em favor do usuário final por ausência de atualização cadastral;
- c. Manter o cadastro atualizado junto à Contratada de modo a informar/disponibilizar à Contratante diariamente toda e qualquer alteração na base cadastral, conforme as disposições contidas no Parágrafo Segundo da Cláusula Primeira acima.

**Cláusula Quarta – Da Vigência:** O presente Contrato é firmado pelo prazo determinado de 12 (doze) meses, com início de vigência na data de assinatura do Termo de Adesão, podendo ser renovado automaticamente por prazo indeterminado caso não haja manifestação por escrito de uma das partes à outra no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término do prazo de vigência.

**Cláusula Quinta - Da Rescisão:** O presente Contrato poderá ser rescindido:

- a. Descumprimento de qualquer das cláusulas ou condições deste instrumento, caso a parte infratora, formalmente notificada, não sane a irregularidade no prazo de até 15 (quinze) dias contados da data de recebimento da notificação.
- b. Após o decurso do prazo de vigência inicial de 12 (doze) meses, por qualquer das partes, imotivadamente, mediante aviso prévio com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias à data da rescisão, hipótese na qual permanecerão vigentes todas as obrigações deste instrumento durante o prazo de aviso prévio, aí incluídas as obrigações de pagamento das parcelas vencidas e vincendas até a data da rescisão;
- c. Mediante comum acordo, por escrito, entre as partes.
- d. Pela Contratada imotivadamente, a qualquer tempo, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias.
- e. Imediatamente, a hipótese de desequilíbrio econômico-financeiro do presente contrato, caso as partes não recomponham o equilíbrio econômico-financeiro, no prazo de até 15 (quinze) dias, contados da data de recebimento da notificação escrita encaminhada pela Contratada à Contratante.

**Parágrafo Primeiro:** Na hipótese de rescisão contratual sem justo motivo ou por culpa/inadimplemento da Contratante, dentro do prazo de vigência inicial

4

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

Folha nº 102

Data: 22/08/2023

continuação da folha anterior

de 12 (doze) meses, esta ficará obrigada ao pagamento das parcelas vencidas e de multa contratual no valor equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor total dos valores mensais remanescentes, nos termos do artigo 603 do Código Civil, ou ao pagamento de multa no valor equivalente a 02 (duas) parcelas mensais, o que for maior, cujos valores serão obtidos através da média aritmética mensal de todos os faturamentos.

**Cláusula Sexta – Da Penalidade por Infração:** No caso de descumprimento de qualquer outra disposição prevista no presente instrumento contratual, obriga a parte que a descumprir ao pagamento, pela parte infratora em favor da parte inocente, de multa no valor equivalente a 10% (dez por cento) de uma fatura mensal – a ser calculada pela média aritmética mensal de todas as parcelas mensais já vencidas –, bem como a ressarcir a parte inocente pelos prejuízos efetivamente verificados e pelas perdas e danos daí decorrentes.

**Cláusula Sétima – Da Política de Privacidade e Proteção de Dados:** As partes declaram que mantêm um programa de segurança de informações incluindo medidas para assegurar e proteger a integridade e confidencialidade de todas as informações e de dados pessoais contra acesso não autorizado, lícito ou acidental, divulgação, transferência, destruição, perda ou alteração. Em se tratando de dados pessoais e dados pessoais sensíveis, estabelecem e mantêm protocolos de segurança para proteger tais dados, tudo em conformidade com a Lei 13.709/2018 e as melhores práticas, nos exatos termos definidos no Anexo III do presente instrumento denominado "Da Política de Privacidade e Proteção de Dados".

**Cláusula Oitava – Da Interrupção dos Serviços:** A Contratante declara estar ciente que, ainda que a Contratada faça uso de eficientes ferramentas para garantir a continuidade dos serviços, não é possível garantir o acesso contínuo e ininterrupto dos serviços, podendo, eventualmente, o sistema estar indisponível por motivos técnicos, falhas ou ainda nas hipóteses de caso fortuito ou de força maior, tais como, por ex., fenômenos da natureza, greves gerais, pandemias, nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro, razão pela qual fica isenta a Contratada de qualquer responsabilidade, nada tendo a Contratante a reclamar, no presente ou futuro, a este título.

**Parágrafo Único:** Em decorrência do disposto nesta Cláusula, fica estabelecido que as interrupções temporárias dos serviços e acessibilidade ocasionadas por terceiros estranhos à presente relação contratual (ex. operadoras de telefonia, fornecedores de energia elétrica etc.) não geram direito à indenização de qualquer natureza pela Contratada em favor da Contratante.

**Cláusula Nona –** Todas as orientações ou esclarecimentos médicos serão realizados de acordo com as informações prestadas pelos usuários dos serviços, não se responsabilizando a Contratada por informações falsas ou omitidas.

5

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

Folha nº 102 v.

Data: 22/08/2023

continuação da folha anterior

**Parágrafo Primeiro:** A atividade que a Contratada ora se obriga a realizar, relacionada aos serviços objeto do presente contrato, não se constitui obrigação de resultado, mas tão só de meio, exercida com o intuito de orientação/esclarecimento clínico em saúde, prevenção de riscos de doenças e melhora da qualidade de vida dos usuários, não havendo nenhuma garantia ou promessa de resultados por parte da Contratada na obtenção de melhora do estado de saúde ou da qualidade de vida dos usuários.

**Cláusula Décima – Do Desequilíbrio Econômico-Financeiro:** Os preços negociados e pactuados no presente contrato, foram estabelecidos com base nas condições de mercado vigentes no momento da contratação e assinatura deste contrato, bem como considerando determinada volumetria de uso pelos usuários da Contratante dos serviços prestados pela Contratada. Havendo alterações mercadológicas e/ou aumento no uso dos serviços que impactem o equilíbrio econômico-financeiro deste contrato, as Partes, de boa-fé, se comprometem a renegociar os preços avençados pela prestação de serviços para a recomposição do seu equilíbrio econômico-financeiro.

**Parágrafo Primeiro:** O desequilíbrio econômico-financeiro deste contrato pode decorrer de fatores imprevisíveis e/ou previsíveis, impeditivos da manutenção dos preços pactuados para execução dos serviços objetos deste instrumento, tais como cumprimento de obrigação prevista na Lei (alteração ou criação de novos impostos, taxas, contribuições, etc; criação ou estabelecimento de pisos de remuneração profissional em categorias que impactem nos serviços prestados pela Contrata, etc); decorrentes de casos fortuitos, força maior ou de fatos imprevisíveis que possam atingir o mercado e a economia (aumento no custo de insumos, bens e serviços inerentes a prestação dos serviços pela Contratada, etc, decorrentes de pandemias, guerras, eventos naturais e/ou outras situações não controláveis, etc) nas Resoluções do Conselho Federal de Medicina, e também pela utilização dos serviços de maneira superior a taxa limite definida no Anexo II deste contrato.

**Parágrafo Terceiro:** Ao constatar o desequilíbrio econômico-financeiro, a Contratada encaminhará notificação, por escrito, à Contratante acerca da readequação econômica no prazo de 15 (quinze) dias, contados da data do recebimento da notificação escrita.

**Parágrafo Quarto:** Caso a Contratante não concorde com a readequação econômica, deverá informar à Contratada acerca de sua discordância no prazo de 15 (quinze) dias, contados da data do recebimento da notificação encaminhada pela Contratada. Nesta hipótese, a Contratada poderá rescindir o presente Contrato imediatamente sem qualquer ônus ou penalidade em face da Contratada.

**Parágrafo Quinto:** Em caso de silêncio da Contratante, considerar-se-á como aceita a readequação econômica comunicada pela Contratada.

6

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro "B" nº 464  
Registro nº 56301



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

Folha nº 103  
Data: 22/08/2023



continuação da folha anterior

**Cláusula Décima Primeira – Da Tolerância:** Qualquer tolerância das partes relativa ao cumprimento das condições estipuladas no presente Contrato, serão tomadas como mera liberalidade, não significando, em qualquer hipótese, novação, transação ou renúncia de direitos, os quais poderão ser exercidos em qualquer tempo.

**Cláusula Décima Segunda – Da Invalidez e/ou Nulidade de Cláusula:** Na hipótese de qualquer cláusula, termo ou disposição deste Contrato ser declarada nula, inválida ou inexecutável, tal nulidade ou inexecutabilidade não afetará quaisquer outras cláusulas, termos ou disposições aqui contidas, as quais permanecerão em pleno vigor e efeito.

**Cláusula Décima Terceira – Da Cessão:** Este Contrato não poderá ser cedido ou, por qualquer forma, transferido pela Contratante a terceiros, total ou parcialmente, sem anuência prévia e por escrito da Contratada.

**Cláusula Décima Quarta – Da Certificação Eletrônica:** As partes expressamente concordam e reconhecem a autenticidade, validade e eficácia deste contrato em formato eletrônico, assim como de seus termos e condições, em conformidade com o art. 219 do Código Civil, autorizando e legitimando sua assinatura por meio de certificação eletrônica, mediante a utilização de criptografia com função *hash*, ou outro meio eletrônico equivalente capaz de comprovar a autenticidade de sua manifestação de vontade na contratação dos serviços ora descritos, nos integrais termos deste instrumento, ainda que para tanto sejam utilizados certificados eletrônicos não emitidos pela ICP-Brasil, como a plataforma online *Clicksign (www.clicksign.com.br)*, consoante autorizado pelo art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.220-2/2001.

**Cláusula Décima Quinta– Do Foro:** As partes elegem o foro da Comarca de Erechim/RS, para dirimir eventuais controvérsias provenientes do presente instrumento, em detrimento de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Erechim (RS), 31 de julho de 2023.

  
Julio Cesar Dal Zott  
Diretor  
CPF 918.191.210-20

F&F Soluções em Inteligência Digital e Participações S.A.  
Julio Cesar Dal Zott – Diretor Presidente  
Contratada

7

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Folha nº 103 v.

Data: 22/08/2023

Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

**Anexo I – Da Especificação e Detalhamento dos Serviços**

**Saude24h Premium E+**

**1. Conceito**

A linha de serviço denominada Saude24h Premium E+ é composta pelos serviços de Telemedicina e Especialidades Médicas. Trata-se de um serviço 24X7, com atendimento pré-clínico e clínico, cujo principal objetivo é ampliar as ofertas de saúde na rede de serviços, assim como a ampliação na resolutividade, abrangência e alvo das ações em saúde.

Esta atuação integrada permite cuidar de forma facilitada de toda a jornada do usuário – além de possibilitar discussões de casos clínicos, o atendimento compartilhado entre profissionais e a construção conjunta de projetos terapêuticos de forma a ampliar e qualificar as intervenções na saúde de grupos populacionais. Essas ações de saúde, além de assistenciais e terapêuticas, também podem ser com foco prioritário nas ações de prevenção e promoção da saúde.

A teleconsulta conecta médicos e pacientes em tempo real de forma simples e segura, pessoal e personalizada. É possível a realização de atendimentos com o Médico de Família através de agendamento da consulta médica diretamente pelo aplicativo Saude24h. Após o agendamento, será encaminhado um link via web e mensagem (SMS) permitindo que o usuário acesse a consulta médica, por meio de uma plataforma de vídeo atendimento integrado, reduzindo os tempos de espera e com todo o conforto.

A indicação de uma avaliação com o Médico Especialista se dará através do encaminhamento do Médico de Família como uma ação complementar ao cuidado do paciente. Esse encaminhamento – cujo atendimento será agendado para um momento posterior àquela consulta, será realizado com informações clínicas detalhadas e estruturadas ao Especialista – a fim de construir em conjunto o melhor modelo terapêutico ao paciente. Da mesma forma – e com o mesmo objetivo – o Médico Especialista “devolverá” o paciente ao seu Médico de Família com as informações complementares e prescrições adequadas, incluindo um plano de revisão periódica e encaminhamentos necessários quando for o caso.

**2. Características do Serviço**

- a. Funcionamento 24h x7 dias da semana através de vídeo chamada para atendimento de teleconsulta;
- b. Livre escolha de médicos especialistas, incluindo Médicos de Família e Comunidade (MFC), de acordo com agenda dos profissionais;
- c. Conexão fácil e segura com equipe de saúde experiente;
- d. Conforto e privacidade no acesso ao atendimento sem necessidade de deslocamento;

8

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro "B" nº 464

Registro nº 56301



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

Folha nº 104

Data: 22/06/2023

continuação da folha anterior

- e. A utilização da teleconsulta está indicada para condições médicas de baixa complexidade em atenção primária; não está indicada para atendimento de emergências médicas;
- f. A estrutura promove o atendimento integral e em tempo hábil de toda a demanda dos usuários com cadastro ativo no sistema;
- g. Realização de prescrição de tratamento, sempre que relacionado ao motivo do atendimento. Assim como, encaminhamento da Receita via SMS com assinatura médica digital padrão ICP-Brasil, devido a integração com plataforma de prescrições médicas;
- h. Solicitações de exames e emissão de atestados médicos, sempre que necessário;
- i. Suporte técnico e administrativo através de chamada gratuita (número 0800).

#### 2.1 Profissionais para prestação do serviço:

- a. Clínico Geral com experiência em Pronto Atendimento Virtual e com os devidos registros no Conselho Regional de Medicina.
- b. Especialistas: Médico de Família e Comunidade (MFC), Cardiologista, Pneumologista, Pediatra, Endocrinologista, Dermatologista, Geriatria, Psiquiatra, Neurologista e Ortopedista, com os devidos registros no Conselho Regional de Medicina.

#### 3. Funcionamento do produto

O usuário terá acesso ao serviço através do aplicativo Saude24h ou outro que a CONTRATADA disponibilizar mediante aviso em seu site ou outro meio informalivo, e poderá agendar o horário mais adequado para a realização da teleconsulta médica.

- a. Especialidades médicas, incluindo médico de família e comunidade (MFC), disponível de segunda a sexta-feira das 8-20h conforme agenda de cada profissional;
- b. Clínico Geral, para pronto atendimento virtual, 24x7, incluindo finais de semana e feriados.

#### 3.1 Canais de Acesso e Interação

O usuário acessará o serviço direto via aplicativo disponível em smartphones com sistema IOS ou Android e conseguirá agendar a teleconsulta médica. É possível acessar o aplicativo de qualquer lugar do mundo, desde que possua uma boa conexão de internet. Importante atentar para as seguintes questões:

- Caso o usuário já tenha se cadastrado anteriormente o seu número nacional, não será necessário alterar as informações e conseguirá acessar normalmente, com o mesmo usuário e senha.

9

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Folha nº 104 v.

Data: 22/08/2023

Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim

REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

- Caso o usuário ainda não tenha acessado o aplicativo e não possua número nacional, o mesmo deverá ter um e-mail válido no cadastro para o recebimento do código de confirmação de acesso ao App. Os dados mínimos do usuário titular para cadastro no serviço e atendimento são: nome, data de nascimento, e-mail, CPF + Celular (para o login), sexo; Através do número 0800 contratado, o usuário poderá obter informações sobre o serviço, suporte técnico e também solicitar um link para efetuar a consulta, caso não esteja com o App instalado em seu celular, exceto para usuários que estejam no exterior.

### 3.2 Horário de funcionamento

O atendimento é disponibilizado 24 horas por dia e sete dias por semana, incluindo finais de semana e feriados.

Os atendimentos com médicos especialistas ocorrerão sempre com agendamento prévio, conforme agenda de cada profissional, de segunda a sexta-feira entre 08-20h, exceto feriados.

### 3.3 SLA de atendimento

O SLA da teleconsulta com Clínico Geral é de 80% em até 60 minutos. O SLA de teleconsulta com especialista acontecerá em até 05 dias úteis.

Para fins do disposto nos itens anteriores, não serão contabilizados no cálculo do SLA os atendimentos a pacientes que possuam condições restritivas para os horários de agendamento disponíveis.

### 3.4 Aplicativo móvel

O aplicativo permite acessibilidade e usabilidade fornecendo facilidade e uma boa experiência ao usuário. Através do app Saude24h é possível:

- Ligar para a central;
- Agendar teleconsulta médica;
- Realizar a vídeo chamada com o médico;
- Acompanhar os históricos de consultas;
- Acompanhar as próximas consultas;
- Arquivar prescrições;
- Criar alarmes e alertas.

### 4. Regras e Restrições do Serviço

Poderá haver regras e limites de acionamento quanto ao uso do serviço de telemedicina. Caso exista, esta será negociada diretamente com o contratante e as condições estabelecidas serão incorporadas em anexo ao contrato. Não estão previstos nos serviços os seguintes atendimentos:

- Realização de exames médicos periódicos (Saúde Ocupacional);
- Avaliação pré-hospitalar;
- Psicoterapia por teleconsulta com o psiquiatra;

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Folha nº 105

Data: 22/08/2023

Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

- Emergência;
- Remoção;
- Consulta presencial, conforme encaminhamento do especialista;
- Especialidades: Ficam excluídas todas as especialidades que não estão descritas na letra "b" do item 2.1 desta especificação.

#### 5. Segurança da Plataforma

A proteção de informação confidencial de usuários é regida por normas de segurança e privacidade de dados que cada vez mais estão a ser forçadas por leis de privacidade como LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais). Como plataforma de disponibilização de serviço de telemedicina, a plataforma utiliza parceiros que asseguram todas as normas de segurança e privacidade. Cumpre as leis federais de privacidade e segurança de saúde, como Lei de Proteção de Dados e Código de Ética dos profissionais envolvidos, protegendo de forma ética e segura todas as informações. Informações que o usuário fornece ao seu profissional de saúde durante o atendimento com a equipe multiprofissional são legalmente confidenciais, exceto para as exceções previstas em lei. As informações registradas, incluindo anotações clínicas e registros médicos, são armazenadas em servidores seguros e criptografados. O sistema garante segurança e confidencialidade incomparáveis de seus dispositivos e dados do paciente. O sistema foi projetado por provedores de assistência médica onde todos os dados confidenciais permanecem protegidos, mesmo quando acessados de fora da sua rede.

#### Assistência Saúde Emocional – Receptivo

##### 1. Conceito

O serviço de Saúde Emocional, consiste em orientação de caráter psicológico preliminar, básico e preventivo a ser efetuado por contato telefônico receptivo, realizado por psicólogos, com observância de protocolos científicos e conhecimentos clínicos.

No decorrer da vida, podem surgir imprevistos que necessitam de adaptações e mudanças de rotina. Há pessoas que conseguem se adaptar facilmente, mas há aquelas que encontram dificuldades em se reorganizar nesta nova realidade e isso acaba impactando no seu bem-estar emocional, gerando sofrimento. Nestas e em outras situações pontuais, o serviço de psicologia encontra-se disponível para acolher e auxiliar este usuário, possibilitando que ele amplie suas reflexões e pense em novas formas de fazer. Percebe-se uma tendência do ser humano de não alhear para as suas necessidades emocionais e psicológicas, devido à diversas demandas excessivas e imediatas. Sendo assim, este serviço visa oferecer aos beneficiários a oportunidade de ter acesso a uma escuta especializada, que ofereça acolhimento para alguma queixa pontual que precise de atenção ou ainda, uma orientação ou direcionamento para a sua questão. Além disso, por consequência desse suporte, vai contribuir no controle e/ou redução de doenças e melhorar a qualidade de vida.

11

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
**REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM**

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Folha nº 105 v.

Data: 22/08/2023

Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim

**REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM**

continuação da folha anterior

O objetivo do serviço não é substituir a consulta médica ou psicológica nem fornecer diagnóstico, mas orientar o paciente sobre questões que favoreçam a sua saúde e longevidade.

**1.1 Objetivos específicos:**

- Acolher o beneficiário que esteja necessitando de uma escuta (íntegra);
- Auxiliar na identificação do que está causando o sintoma;
- Estimular o beneficiário a estar mais consciente dos seus pensamentos e de si;
- Prestar orientação especializada quando o indivíduo necessitar de atenção e/ou avaliação de uma questão pontual do seu dia a dia ou ciclo de vida;
- Auxiliar o beneficiário na diminuição dos sintomas que geram ansiedade, medo e stress;
- Orientar o beneficiário, quando necessário, na busca do especialista mais indicado para o seu caso/quadro.

**2. Características do Serviço**

- atendimentos receptivos realizados por psicólogos;
- Atendimento telefônico através de ligações gratuitas e ilimitadas;
- A abordagem é baseada em conhecimentos clínicos, bem como por protocolos clínicos validados pela área técnica, usando como base o conselho de classe, assim como a organização mundial de saúde.
- Utilização de software desenvolvido especificamente para essa atividade.
- atendimentos orientativos são realizados conforme necessidade do usuário, ajudando nas reflexões sobre seus problemas, busca por novos meios de lidar com eles, ou seja, auxiliar na expansão de suas reflexões.

**3. Funcionamento do produto**

**3.1 Horário de atendimento**

Os atendimentos receptivos realizados por psicólogos são realizados de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto feriados, sem limite de contatos. A solicitação de atendimento pode ser realizada 24h por dia nos 7 dias por semana.

**3.2 SLA de atendimento**

O SLA de atendimento é de até 6 horas úteis de segunda a sexta-feira das 8 às 20h.

**3.3 Utilização do serviço**

12

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

Folha nº 106

Data: 22/08/2023

continuação da folha anterior

Utilizando o aplicativo o usuário tem a possibilidade de realizar o atendimento através de ligação gratuita para central via 0800. Caso não tenha baixado o aplicativo, ele poderá ligar utilizando a chamada do telefone. A solicitação do atendimento pode também ser realizada 24h por chat e vídeo chamada através do aplicativo Saúde 24h onde iniciará com um atendimento do enfermeiro que irá transferir para a psicólogos (levando em consideração o horário descrito acima) ou, agendar o atendimento conforme necessidade/ disponibilidade do usuário não ultrapassando o SLA determinado para retorno ao usuário.

#### 4 Exclusões dos Serviços

Não estão previstos na entrega do serviço os seguintes atendimentos:

- Psicoterapia;
- Problemas psicológicos mais complexos;
- Atendimentos a transtornos mentais graves;
- Atendimentos em momentos de crises;
- Urgência e emergência;
- Acompanhamento contínuo do atendimento;
- Realização de diagnósticos;
- Prescrição de medicamentos;
- Atendimento pré-hospitalar;
- Remoção;
- Consulta domiciliar;
- Menores de 16 anos. Estes serão atendidos somente mediante autorização por escrito dos pais ou responsáveis, através da apresentação/envio de documento que comprove o vínculo e a anuência do(s) responsável(is) para que se inicie o atendimento. Essa autorização deverá ser escaneada e enviada por e-mail nos arquivos JPG ou PDF. Aos pais ou responsável será comunicado "apenas o estritamente essencial para se promoverem medidas em seu benefício", obedecendo ao Art. 13º, do Código de Ética Profissional do Psicólogo/2014.

#### 5 Obrigação de Meio:

A atividade que a TopMed, mediante contrato prévio firmado com a FF Cred Digital, ora se obriga a realizar, relacionada ao serviço Saúde Emocional, constitui caráter preventivo do bem-estar emocional e estímulo à melhora da qualidade de vida dos beneficiários. Não há relação com indicadores de resultados clínicos e/ou melhora do perfil clínico epidemiológico dos beneficiários da Contratante.

13

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
**REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM**

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Folha nº 106 v. *10*

Data: 22/08/2023

Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
**REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM**

continuação da folha anterior

7.1. Fica estabelecido ainda, que o serviço Saúde Emocional disponibilizado pela Contratada é exercido como promoção à saúde, prevenção de doenças e orientação/esclarecimento psicoemocional, com o intuito de otimizar a assistência em saúde com orientações aos usuários, sem menção à diagnósticos e sem substituição de qualquer processo terapêutico presencial indicado pelo seu médico ou psicólogo.

**Assistência Nutricional - NutriCall**

**1. Conceito**

O serviço denominado NutriCall, consiste em orientação nutricional realizado por nutricionistas, com observância de protocolos científicos e conhecimentos clínicos, a ser disponibilizado aos usuários efetuada através de contato telefônico. Os atendimentos nutricionais são pontuais não abrangendo acompanhamento neste serviço, exercido como promoção à saúde, prevenção de doenças e orientação/esclarecimento nutricional.

Sendo o objetivo principal realizar de orientação alimentar de acordo com a anamnese baseando-se nos questionamentos do usuário com orientações sobre refeições, alimentos, combinações de alimentos, receitas, explicações sobre nutrientes (conceito, função, modo de ação), conceitos de alimentação consciente (mindful eating), não somente atrelado ao valor do IMC coletado.

**1.1 Objetivos específicos:**

- Orientar sobre Saúde e bem-estar nas diferentes fases da vida:
  - Gestação
  - Amamentação
  - Primeira infância
  - Terceira idade
- Orientar sobre nutrição e controle de peso;
- Auxiliar com informações sobre compras de alimentos, organização, armazenamento, higienização.
- Orientar sobre alimentos para condições especiais e/ou alimentos para patologias específicas:
  - Alergias e intoxicações alimentares;
  - Saúde do coração;
  - Saúde da pessoa diabética;
  - Saúde da mulher;
  - Cardápios festivos (páscoa, natal, datas religiosas);
  - Entre outros.

Fornecer informações sobre alimentação saudável

- Informação sobre as necessidades específicas de cada faixa etária.
- Auxiliar com informações sobre nutrição preventiva o Como prevenir doenças mudando a alimentação: macro e micronutrientes, combinações, nível de processamento dos alimentos, etc.

14

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

Folha nº 107

Data: 22/08/2023

continuação da folha anterior

- Prestar informações sobre estética e beleza
- Dicas para utilização de alimentos em prol da beleza e aparência. Incentivo a hidratação, explicação sobre o processamento de alimentos, importância das práticas de autocuidado corporal e mental, sobre os "antioxidantes", etc.
- Orientar sobre informações sobre atendimento escolar
- Orientação nutricional para o escolar, onde os profissionais podem orientar nutricionalmente para a fase, com receitas para lanches, combinações de alimentos, etc.

O objetivo do serviço não é substituir a consulta médica, nutricional ou de qualquer outro profissional especializado e tampouco fornecer diagnóstico, mas sim orientar o paciente sobre questões nutricionais que favoreçam a sua saúde, qualidade de vida e longevidade.

## 2. Características do Serviço

- atendimentos receptivos realizados por nutricionistas;
- Atendimento telefônico através de ligações gratuitas e ilimitadas;
- A abordagem é baseada em conhecimentos clínicos, bem como por protocolos clínicos validados pela área técnica, usando como base o conselho de classe, assim como a organização mundial da saúde.
- Em uma abordagem individualizada para conhecer antecedentes nutricionais, patológicos e culturais:
  - A coleta de informações sobre os dados antropométricos é apenas para registro e não para nortear protocolos específicos. É realizada uma anamnese para identificar o perfil do usuário.
- Utilização de software desenvolvido especificamente para essa atividade.

## 3. Funcionamento do produto

### • Horário de atendimento

Os atendimentos receptivos realizados por nutricionistas são executados de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto feriados, sem limite de contatos. A solicitação de atendimento pode ser realizada 24h por dia nos 7 dias por semana.

### • SLA de atendimento

O SLA de atendimento é de até 6 horas úteis de segunda a sexta-feira das 8 às 20h.

### • Utilização do serviço

Utilizando o aplicativo o usuário tem a possibilidade de realizar o atendimento através de ligação gratuita para central via 0800. Caso não tenha baixado o aplicativo, ele poderá ligar utilizando a chamada do telefone.

15

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
**REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM**

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Folha nº 107 v.

Data: 22/08/2023

Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
**REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM**

continuação da folha anterior

A solicitação do atendimento pode também ser realizada 24h por chat e vídeo chamada através do aplicativo Saúde 24h onde iniciará com um atendimento do enfermeiro que irá transferir para o nutricionista (levando em consideração o horário descrito acima) ou, agendar o atendimento conforme necessidade/ disponibilidade do usuário não ultrapassando o SLA determinado para retorno ao usuário.

**4. Exclusão dos Serviços**

Não estão previstos na entrega do serviço os seguintes atendimentos:

- Atendimento a problemas nutricionais mais complexos:
  - Insuficiência renal
  - Tratamento oncológico
  - Acamados
  - Dieta enteral
  - Pré -bariátrico (laudo e acompanhamento)
  - Pós bariátrico de até 1 ano
  - Ressecções gastrointestinais (estômago, intestino e pâncreas)
  - Transplantes
  - Queimados
  - Desnutrição grave
  - Atletas de alta performance
  - Metodologia de contagem de carboidratos
  - Anorexia
  - Bulimia
  - Casos que necessitam de avaliação fonoaudiológica: grandes cirurgias cardíacas, traqueostomia
  - Acompanhamento nutricional contínuo;
  - Realização de diagnósticos;
  - Prescrição de dietas;
  - Serviço de APH (Atendimento pré-hospitalar) - Consulta domiciliar;
  - Rede credenciada.

**5. Obrigação de Meio:**

5.1 - A atividade que a TopMed ora se obriga a realizar relacionada ao serviço de "assistência nutricional" por telefone não se constitui de obrigação de resultado, mas tão só de meio, exercido com o intuito de orientação/esclarecimento nutricional, não havendo nenhuma garantia ou promessa de resultados por parte da Contratada em obter a melhora do estado de saúde ou da qualidade de vida dos beneficiários.

5.2 - Fica estabelecido ainda, que o serviço de "assistência nutricional" por telefone disponibilizado pela TopMed é exercido apenas como promoção à saúde, prevenção de doenças e orientação/esclarecimento nutricional, não substituindo, sob nenhuma





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

Folha nº 108

Data: 22/08/2023



continuação da folha anterior

hipótese, qualquer consulta médica, consulta nutricional, diagnóstico médico ou pronto atendimento, ou a qualquer outro profissional especializado.

5.3 - Face o caráter preventivo da prestação de serviços, a TopMed é isenta de qualquer responsabilidade sobre a opção dos usuários em não procurar serviço de profissional especializado, nutricionista, médico, hospitalar ou de pronto atendimento.

#### Terapia Online

##### 1. Conceito

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), o Brasil é o país mais ansioso do mundo e o segundo mais deprimido das Américas. No mundo são mais de 615 milhões de pessoas sofrendo por ansiedade e depressão, o que gera mais de US\$ 1 trilhão em perdas de produtividade. De acordo com levantamentos de 2019 e 2020, realizados pela B2B com mais de 300 mil colaboradores, os transtornos mentais são a segunda maior causa de afastamento no Brasil e estima-se que em breve irão superar a primeira causa que são as doenças osteomusculares. E esses números alarmaram ainda mais no período pandêmico da COVID-19.

O serviço denominado Terapia Online constitui-se na disponibilização de um canal receptivo a ser efetuado por videochamada, realizado por psicólogos treinados para esse modelo de atendimento, com observância de protocolos científicos e conhecimentos clínicos. Objetiva-se a promoção à saúde e bem-estar emocional, além de identificar fatores de risco emocional, acolher as diversas dimensões do cuidado (física, espiritual e psicossocial), aumentar e preservar a qualidade de vida, estimular o autocuidado, empoderamento, apoiar a adesão ao tratamento e prevenção de agravos.

##### 2. Características do serviço

- Atendimento realizado exclusivamente por psicólogos;
- Agendamento pode ser realizado 24h x 7 dias da semana;
- Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 20h;
- Teleconsulta com duração de 40 minutos;
- Livre escolha de psicólogos, de acordo com agenda dos profissionais;
- Acesso gratuito a App Saude24h que disponibiliza, entre várias funcionalidades, acesso à videochamada e agendamento da teleconsulta com psicólogo;
- Comodidade e privacidade no acesso ao atendimento sem necessidade de deslocamento;
- A estrutura promove o atendimento integral e em tempo hábil de toda a demanda dos usuários com cadastro ativo no sistema;

17

continua na próxima folha

continua na próxima folha






Estado do Rio Grande do Sul  
**REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM**

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464  
Registro nº 56301



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
**REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM**

Folha nº 108 v.   
Data: 22/08/2023

continuação da folha anterior

- Suporte técnico e administrativo através de chamada gratuita (número 0800).

**3. Profissionais para prestação do serviço**  
Psicólogos com os devidos registros no Conselho Regional de Psicologia, cadastro autorizado pelo e-psi do CFP e experiência clínica assistencial de no mínimo 1 ano.

**4. Funcionamento do produto**  
O atendimento se dará a partir do contato pelo usuário no aplicativo do serviço, podendo ser iniciado a qualquer hora do dia ou da noite.

**4.1. Canais de Acesso e Interação**  
O usuário com acesso ao serviço poderá acessar o aplicativo disponível em smartphones com sistema IOS ou Android;  
Os dados mínimos do usuário titular para cadastro no serviço e atendimento são: nome, data de nascimento, e-mail ou CPF + Celular (para o login), sexo;  
Através do 0800 o usuário poderá obter informações sobre o serviço, suporte técnico e também solicitar um link para efetuar a consulta, caso não esteja com o App instalado em seu celular.  
E-mail para contato com o suporte administrativo:  
[saude24h@topmed.com.br](mailto:saude24h@topmed.com.br) ou [fsaude@ficredaed.com.br](mailto:fsaude@ficredaed.com.br).

**4.2. Horário de funcionamento**  
Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 20h;  
O agendamento pelo aplicativo Saúde24h pode ser realizado 24 horas por dia e 7 dias por semana.

**4.3. SLA de atendimento**  
O SLA de tele consulta com psicólogo é de 100% dos atendimentos em até 05 dias úteis. Para fins do disposto nos itens anteriores, não serão contabilizados no cálculo do SLA os atendimentos a pacientes que possuam condições restritivas para os horários de agendamento disponíveis.

**4.4. Aplicativo móvel**  
O aplicativo permite acessibilidade e usabilidade fornecendo facilidade e uma boa experiência ao usuário. Através do app é possível:

- Realizar a vídeo chamada com o psicólogo;
- Realizar o agendamento da tele consulta com psicólogo
- Ligar para a central;
- Consultar históricos de consultas;
- Consultar próximas consultas;
- Criar alarmes e alertas.

**5. Regras e Restrições do Serviço**  
Poderá haver regras e limites de acionamento quanto ao uso do serviço de teleconsulta de psicologia. Caso exista, esta será negociada diretamente com





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

Folha nº 109

Data: 22/08/2023

continuação da folha anterior

o contratante e as condições estabelecidas serão incorporadas em anexo ao contrato.

Menores entre 12 e 16 anos serão atendidos somente mediante autorização por escrito dos pais ou responsáveis, através da apresentação/envio de documento que comprove o vínculo e a anuência do(s) responsável(is) para que se inicie o atendimento. Essa autorização deverá ser escaneada e enviada por e-mail nos arquivos JPG ou PDF. Aos pais ou responsável será comunicado "apenas o estritamente essencial para se promoverem medidas em seu benefício", obedecendo ao Art. 13º, do Código de Ética Profissional do Psicólogo/2014.

Menores de 12 anos somente serão atendidos na presença de um dos pais ou responsável legal.

Não estão previstos no serviço:

- Emergência psiquiátrica
- Prescrição de medicamentos
- Remoção;
- Consulta presencial

#### 6. Segurança da Plataforma

A proteção de informação confidencial de beneficiários é regida por normas de segurança e privacidade de dados que cada vez mais estão a ser forçadas por leis de privacidade como LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e HIPAA. Como plataforma de disponibilização de serviço de telemedicina, a plataforma utiliza parceiros que asseguram todas as normas de segurança e privacidade. Cumpre as leis federais de privacidade e segurança de saúde, como Lei de Proteção de Dados e Código de Ética dos profissionais envolvidos, protegendo de forma ética e segura todas as informações; informações que o beneficiário fornece ao seu profissional de saúde durante o atendimento com a equipe multiprofissional são legalmente confidenciais, exceto para as exceções previstas em lei; As informações registradas, incluindo anotações clínicas e registros médicos, são armazenadas em servidores seguros e criptografados.

O sistema garante segurança e confidencialidade incomparáveis de seus dispositivos e dados do paciente. O sistema foi projetado por provedores de assistência médica onde todos os dados confidenciais permanecem protegidos, mesmo quando acessados de fora da sua rede.

#### Teleconsulta Nutricional

##### 1. Contexto

Segundo a Associação Brasileira de Nutrição, após a pandemia do Covid-19, o Brasil enfrenta um significativo aumento do sobrepeso e da obesidade em todas as faixas etárias. A instituição ainda ressalta que a obesidade é um fator de risco para várias outras doenças como hipertensão arterial, doenças

19

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
**REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM**

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Folha nº 109 v.

Data: 22/08/2023

Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
**REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM**

continuação da folha anterior:

cardiovasculares e diabetes tipo 2. Essas doenças além de causadas em sua maioria por questões relacionadas a alimentação, colocam pessoas em grupo de altíssimo risco quando se trata novas variantes da Covid-19 além de outras doenças imunológicas. (ASBRAN, 2020)

O serviço denominado Nutricall - Teleconsulta Nutricional constitui-se na disponibilização de um canal receptivo para orientação de caráter nutricional, buscando oferecer uma agenda com nutricionistas para realização de teleconsulta de acordo com a disponibilidade do usuário. Objetiva-se ainda, oferecer orientações que estimulem as mudanças de comportamentos e adoção de hábitos mais saudáveis, com foco nas escolhas alimentares.

#### 1. Características do serviço

- Atendimento realizado exclusivamente por nutricionistas;
- Orientações nutricionais individualizadas para cada participante;
- Possibilidade de consultas com o mesmo profissional\* - caso seja a preferência do usuário\*;
- Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 20h;
- Teleconsulta com duração de até 45 minutos;
- Acesso gratuito a App Saude24h que disponibiliza, entre várias funcionalidades, acesso à videochamada, agendamento da teleconsulta com nutricionista e chat online;
- Comodidade e privacidade no acesso ao atendimento sem necessidade de deslocamento;
- A estrutura promove o atendimento integral e em tempo hábil de toda a demanda dos usuários com cadastro ativo no sistema;
- Suporte técnico e administrativo através de chamada gratuita (número 0800).

#### 2. Profissionais para prestação do serviço

- a. Nutricionistas com os devidos registros no Conselho Regional de Nutrição.

#### 3. Funcionamento do produto

O atendimento se dará a partir do contato pelo usuário no aplicativo do serviço, podendo ser iniciado a qualquer hora do dia ou da noite. Após o agendamento, o nutricionista realiza a avaliação do usuário e desenvolve junto com ele um plano alimentar personalizado de acordo com o seu objetivo e preferências alimentares.

##### 3.1. Canais de Acesso e Interação

O usuário com acesso ao serviço poderá acessar o aplicativo disponível em smartphones com sistema IOS ou Android;  
Os dados mínimos do usuário titular para cadastro no serviço e atendimento são: nome, data de nascimento, e-mail ou CPF + Celular (para o login), sexo;

20

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Folha nº 110

Data: 22/08/2023

Através do 0800 o usuário poderá obter informações sobre o serviço, suporte técnico e também solicitar um link para efetuar a consulta, caso não esteja com o App instalado em seu celular.  
E-mail para contato com o suporte administrativo: [appsaudef24h@topmed.com.br](mailto:appsaudef24h@topmed.com.br) ou [ffsaude@fcredacd.com.br](mailto:ffsaude@fcredacd.com.br)

### 3.2. Horário de funcionamento

Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 20h;  
O agendamento pelo aplicativo pode ser realizado 24 horas por dia e 7 dias por semana.

### 3.3. SLA de atendimento

O SLA de teleconsulta com nutricionista é de 100% dos atendimentos em até 05 dias úteis. Para fins do disposto nos itens anteriores, não serão contabilizados no cálculo do SLA os atendimentos a pacientes que possuam condições restritivas para os horários de agendamento disponíveis.

### 3.4. Aplicativo móvel

O aplicativo permite acessibilidade e usabilidade fornecendo facilidade e uma boa experiência ao usuário. Através do app é possível:

- Realizar o agendamento da teleconsulta;
- Realizar a vídeo chamada com o nutricionista;
- Ligar para a central;
- Consultar históricos de consultas;
- Consultar próximas consultas;
- Criar alarmes e alertas.

### 4. Regras e Restrições do Serviço

Não estão previstos na entrega do serviço os seguintes atendimentos:

- Atendimento a problemas nutricionais mais complexos:
  - Insuficiência renal
  - Tratamento oncológico
  - Acamados
  - Dieta enteral
  - Pré-bariátrico (laudo e acompanhamento)
  - Pós bariátrico de até 1 ano
  - Ressecções gastrointestinais (estômago, intestino e pâncreas)
  - Transplantes
  - Queimados
  - Desnutrição grave

21

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
**REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM**

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Folha nº 110 v. 

Data: 22/08/2023

Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
**REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM**

continuação da folha anterior

- o Atletas de alta performance o
- o Metodologia de contagem de carboidratos
- o Anoraxia o
- o Bulimia
- o Casos que necessitam de avaliação fonoaudiológica: grandes cirurgias cardíacas, traqueostomia
- Realização de diagnósticos;
- Serviço de APH (Atendimento pré-hospitalar) • Consulta domiciliar;
- Rede credenciada.

**5. Segurança da Plataforma**

A proteção de informação confidencial de beneficiários é regida por normas de segurança e privacidade de dados que cada vez mais estão a ser forçadas por leis de privacidade como LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e HIPAA. Como plataforma de disponibilização de serviço de telemedicina, a plataforma utiliza parceiros que asseguram todas as normas de segurança e privacidade. Cumpre as leis federais de privacidade e segurança de saúde, como Lei de Proteção de Dados e Código de Ética dos profissionais envolvidos, protegendo de forma ética e segura todas as informações; Informações que o beneficiário fornece ao seu profissional de saúde durante o atendimento com a equipe multiprofissional são legalmente confidenciais, exceto para as exceções previstas em lei; As informações registradas, incluindo anotações clínicas e registros médicos, são armazenadas em servidores seguros e criptografados.

O sistema garante segurança e confidencialidade incomparáveis de seus dispositivos e dados do paciente. O sistema foi projetado por provedores de assistência médica onde todos os dados confidenciais permaneçam protegidos, mesmo quando acessados de fora da sua rede.

Erechim (RS), 31 de julho de 2023.

  
Julio Cesar Dal Zott  
Diretor  
CPF: 918.191.210-20

**F&F Soluções em Inteligência Digital e Participações S.A.**  
Julio Cesar Dal Zott – Diretor Presidente  
Contratada

22

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464  
Registro nº 56301



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

Folha nº 111  
Data: 22/08/2023

111

continuação da folha anterior

**Anexo II – Das Condições Contratuais Específicas**

**1. Do Objeto Específico:** Integram o presente contrato os seguintes serviços a serem prestados pela Contratada:

a. **Saúde24h Premium E+:** O serviço denominado Saúde24h Premium E+ possui como objetivo ampliar as ofertas de saúde na rede de serviços, assim como a ampliação na resolutividade, abrangência e alvo das ações em saúde. O serviço conecta diretamente e em tempo real os médicos aos pacientes, de forma simples, segura e personalizada por meio de aplicativo e web. O acesso ao serviço poderá ser realizado mediante agendamento a ser realizado através do aplicativo com Médico de Família e/ou Clínico Geral a qualquer hora do dia ou da noite, uma vez que o funcionamento do serviço contratado será de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A indicação de uma avaliação com o médico especialista se dará através do encaminhamento do aplicativo Médico de Família e/ou Clínico Geral como uma ação complementar ao cuidado do paciente, sendo realizado agendamento para um momento posterior àquela consulta.

b. **Terapia Online:** O serviço denominado Terapia Online consiste na disponibilização de um canal receptivo a ser efetuado por videochamada, realizado por psicólogos treinados para esse modelo de atendimento, com observância de protocolos científicos e conhecimentos clínicos. A solicitação de atendimento poderá ser realizada 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, sendo que os atendimentos receptivos realizados por psicólogos serão realizados conforme detalhamento contido no Anexo I deste contrato.

c. **Telenutrição:** O serviço denominado Telenutrição consiste na disponibilização de um canal receptivo para orientação de caráter nutricional, buscando oferecer uma agenda com nutricionistas para realização de teleconsulta nutricional de acordo com a disponibilidade do usuário. A solicitação de atendimento poderá ser realizada 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, sendo que os atendimentos receptivos realizados por psicólogos serão realizados conforme detalhamento contido no Anexo I deste contrato.

d. **Assistência Saúde Emocional - Receptivo:** O serviço de Assistência Saúde Emocional - Receptivo consiste em orientação de caráter psicológico preliminar, básico e preventivo, realizado por contato telefônico receptivo. Os atendimentos são realizados por psicólogos, com observância de protocolos científicos e conhecimentos clínicos. A solicitação de atendimento poderá ser realizada 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, sendo que os atendimentos receptivos realizados por psicólogos serão realizados de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto feriados.

e. **Saúde24h Standard:** O serviço de Saúde24h Standard consiste em Pronto Atendimento por vídeo no qual o usuário solicitará a teleconsulta médica por meio de aplicativo e aguardará em uma fila virtual o atendimento, de modo que no aplicativo será informado o tempo previsto de espera para atendimento

23

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Folha nº 111 v.

Data: 22/08/2023

Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

da teleconsulta médica. O acesso ao serviço poderá ser realizado a qualquer hora do dia ou da noite, uma vez que o funcionamento do serviço contratado será de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, devendo ser observados os limites de volume de acessos e/ou atendimentos contratados pela Contratante.

f. **Assistência Nutricional – Nutricall:** O serviço consiste em orientação nutricional realizado por nutricionistas, com observância de protocolos científicos e conhecimentos clínicos. O serviço é disponibilizado aos usuários através de contato telefônico, e exercido exclusivamente em caráter de promoção à saúde, prevenção de doenças e orientação/esclarecimento nutricional. Os atendimentos receptivos são realizados por nutricionistas de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto feriados, devendo ser observados os limites de volume de acessos e/ou atendimentos contratados pela Contratante.

2. **Dos Usuários:** Consideram-se usuários para os efeitos deste contrato todas as pessoas físicas vinculadas e informadas pela Contratante.

2.1. A Contratante tem a obrigação de informar à Contratada, conforme Layout TopMad, toda e qualquer alteração na base cadastral dos usuários cobertos pelos serviços objeto deste contrato.

3. **Do Preço e da Forma de Pagamento:** Pela prestação de serviços ora contratados, a Contratante pagará à Contratada o valor mensal a ser apurado de acordo com a tabela de preço abaixo, cujo montante resultará da multiplicação do valor unitário pela quantidade de usuários ativos cadastrados na base de dados da Contratada, em relação aos usuários cadastrados na modalidade "Plano Individual", e pela multiplicação do valor unitário pela quantidade de usuários do mesmo grupo familiar cadastrados na modalidade "Plano Familiar". Caso não ultrapassado os valores mínimos a seguir definidos para os serviços ora contratados, serão devidos estes valores em cada mês correspondente.

S34H PREMIUM E + TELECOM. MUITO			S34H STANDARD + TELECOM. MUITO + TELECOM. PICO			S34H STANDARD		
INDIVIDUAL	FAM 1+3	DEP. ADICIONAL	INDIVIDUAL	FAM 1+3	DEP. ADICIONAL	INDIVIDUAL	FAM 1+3	DEP. ADICIONAL
R\$ 35,00	R\$ 63,00	R\$ 23,00	R\$ 34,77	R\$ 26,00	R\$ 25,00	R\$ 24,76	R\$ 25,70	R\$ 3,00

3.1. Os usuários ativos serão cadastrados na condição "Individual" ou "familiar", conforme política de preços unitária prevista na tabela acima. O plano familiar é limitado ao usuário titular e 3 (três) dependentes, podendo ter dependente adicional mediante observância da tabela acima.

3.2. Para fins deste Contrato, Taxa de Utilização refere-se a taxa efetiva de uso dos serviços contratados pelos usuários cadastrados na base da Contratada.

3.3. Fica caracterizado desequilíbrio econômico-financeiro quando a Taxa de Utilização dos serviços for superior àquelas estipuladas no quadro acima.

24

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

Folha nº 112

Data: 22/08/2023

continuação da folha anterior

3.4. O pagamento pelos serviços prestados pela Contratante à Contratada será realizado até o 5º (quinto) dia útil de cada mês subsequente ao da prestação de serviços.

3.5. A Contratada fará retenções na fonte e efetuará os recolhimentos a que estiver obrigada na forma da legislação vigente de todos e quaisquer tributos pelos quais seja responsável em decorrência direta ou indiretamente do presente contrato.


3.6. O atraso no pagamento dos valores devidos, obriga a Contratante ao pagamento da multa de mora de 2% (dois por cento) sobre o total devido, acrescido de juros de 1% (um por cento) ao mês calculado *pro rata die* e correção monetária pelo índice do INPC publicado pelo IBGE, desde a data de vencimento até a data do efetivo pagamento.

3.7. O inadimplemento por parte da Contratante por prazo superior a 60 (sessenta) dias, contados da data do vencimento, faculta à Contratada a rescisão imediata do Contrato por justa causa e a cobrança das multas contratualmente estabelecidas.

3.7.1. O inadimplemento por parte da Contratante por prazo superior a 30 (trinta) dias, contados da data do vencimento, faculta à Contratada a rescisão imediata do contrato por justa causa e a cobrança das multas contratualmente estabelecidas.

3.8. Os valores pactuados nesta cláusula serão corrigidos anualmente, na data base em 01º de dezembro de 2022, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC, publicado pelo IBGE, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses, sendo que, caso o referido índice venha a se tornar inaplicável em virtude de disposição legal ou, por qualquer outro motivo, seja impossível a sua utilização, será utilizado o Índice de Preços ao Consumidor da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas - IPC/FIPE.

Erechim (RS), 31 de julho de 2023.

  
Julio Cesar Dal Zott  
Diretor  
CPF 016 191 210-20

F&F Soluções em Inteligência Digital e Participações S.A.  
Julio Cesar Dal Zott - Diretor Presidente  
Contratada

25

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Folha nº 112 v.

Data: 22/08/2023

Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

**Anexo III – Da Política de Privacidade e Proteção de Dados**

**I. Definições:**

- (a) **"Dados Pessoais"**: qualquer informação obtida em razão do presente contrato, relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, como por exemplo: nome, CPF, RG, endereço residencial ou comercial, número de telefone fixo ou móvel, endereço de e-mail, informações de geolocalização, entre outros.
- (b) **"Dados Pessoais Sensíveis"**: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural, aí incluindo informações médicas, dados de prontuário, fichas de atendimento clínico, atestados médicos etc.;
- (c) **"Dado Anonimizado"**: dado relativo ao titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;
- (d) **"Titular dos Dados"**: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- (e) **"Tratamento"**: qualquer operação ou conjunto de operações efetuadas com 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;
- (f) **"Controlador"**: a quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais, especialmente relativas às finalidades e os meios de tratamento de dados pessoais. Na presente relação, a Contratante assume a posição de controladora quanto aos dados pessoais coletados dos usuários para envio ao banco de dados da Contratada, responsável por prestar os serviços objeto deste instrumento;
- (g) **"Co-controlador"**: a quem compete as decisões referentes ao tratamento de parte dos dados pessoais coletados durante a execução do contrato. Na presente relação, a Contratada assume a posição de co-controladora quanto aos dados coletados durante os atendimentos que realiza aos usuários indicados pela Contratante.
- (h) **"Operador"**: parte que trata os dados pessoais de acordo com as instruções do Controlador, sendo que na presente relação a Contratada é que,

26

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Folha nº 113

Data: 22/08/2023

Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

ao receber os dados pessoais dos usuários para inclusão em sua base de dados, assume esta posição;

(i) "Autoridade Nacional de Proteção de Dados": órgão responsável pela fiscalização do cumprimento das disposições da Lei Geral de Proteção de Dados, Lei Federal nº 13.709/2018, no território nacional;

(j) "Incidentes": qualquer acesso, aquisição, uso, modificação, divulgação, perda, destruição ou dano acidental, ilegal ou não autorizado que envolva dados pessoais;

(k) Eventuais termos/definições utilizadas no presente documento, aos quais não seja dada definição específica, serão interpretados nos termos da Lei 13.709/2018, assim como aqueles cuja definição a LGPD tenha alterado ou atualizado.

**II. Disposições:**

Considerando o Tratamento de Dados Pessoais que será realizado, as partes garantem que, diretamente ou através de suas afiliadas, seus funcionários, representantes, contratados ou outros que estejam envolvidos no Tratamento de Dados Pessoais, cumprirão com o disposto a seguir.

**1. Processamento:** A Contratada, quando processar dados na qualidade de operadora, tratará os dados pessoais somente para executar as suas obrigações contratuais. Igualmente, a Contratada não coletará, usará, acessará, manterá, modificará, divulgará, transferirá ou, de outra forma, tratará dados pessoais, sem a ciência e autorização da Contratante, com exceção daqueles que coletar durante os atendimentos aos usuários, em especial os dados de saúde dos usuários, sobre os quais deve manter especial cuidado e proteção.

1.1. A Contratada tratará os Dados Pessoais em observância a todas as leis de privacidade e proteção de dados aplicáveis e às políticas e normas aplicáveis.

1.2. A Contratada não compartilhará dados que tenha coletado durante a prestação de serviços aos usuários finais com a Contratante, em especial dados de saúde identificados ou identificáveis, salvo na hipótese de ser expressamente autorizada pelo usuário, quando legalmente admitido seu compartilhamento ou mediante anonimização dos dados para (i) fins estatísticos e/ou (ii) de controle ou mensuração da prestação de serviços.

**2. Dados pessoais sensíveis:** As partes reconhecem que os Dados Pessoais Sensíveis estão sujeitos a um maior rigor legal e, portanto, exigem maior proteção técnica e organizacional. Assim, considerando que as partes realizarão preponderantemente operações de Tratamento de Dados Pessoais Sensíveis, devem garantir que as proteções técnicas apropriadas, aptas a

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464  
Registro nº 56301



Folha nº 113 v.  
Data: 22/08/2023

Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

manter a integridade, confidencialidade e segurança destas informações sejam implementadas, como por exemplo, a criptografia. As partes concordam em realizar o Tratamento de Dados Pessoais Sensíveis apenas quando estritamente necessário para cumprir com as disposições contratuais e para prestação dos serviços aos usuários finais.

**3. Compartilhamento de Informações Pessoais:** As partes asseguram que os Dados Pessoais não serão acessados, compartilhados ou transferidos a terceiros que não estejam obrigados a garantir o mesmo grau de proteção de dados pessoais estabelecido neste Contrato. A Contratada não compartilhará dados que tenha coletado durante a prestação de serviços aos usuários finais com a Contratante, em especial dados de saúde identificados ou identificáveis, salvo na hipótese de ser expressamente autorizada pelo usuário, quando legalmente admitido seu compartilhamento ou mediante anonimização dos dados para (i) fins estatísticos e/ou (ii) de controle ou mensuração da prestação de serviços.

**3.1. Nas hipóteses legalmente admitidas ou quando expressamente autorizados pelos usuários, os profissionais da área técnica de saúde da Contratante somente poderão ter acesso a dados pessoais de saúde e outros considerados sensíveis que decorram da prestação de serviços da Contratada, desde que comprovada e formalmente comprometidos com a manutenção do sigilo dos dados a que tiverem acesso e com o uso restrito às finalidades previstas neste contrato. Os profissionais da área técnica da saúde da Contratante somente terão acesso a tais dados caso se comprometam, por escrito, a não utilizarem e a se precaverem que qualquer dado pessoal venha a ser utilizado para outra atividade que não aquela prevista no contrato mantido entre as partes, exonerando, ainda, no mesmo instrumento, a Contratada de toda e qualquer responsabilidade sobre sua guarda, armazenamento, uso e finalidade diversa daquela contratualmente estabelecida entre as partes e/ou para fins discriminatórios, em relação aos dados compartilhados.**

**3.2. Nas hipóteses legalmente admitidas ou quando expressamente autorizados pelos usuários, os profissionais da área técnica da Contratante somente poderão ter acesso a dados pessoais não sensíveis que decorram da prestação de serviços da Contratada, desde que comprovada e formalmente comprometidos com a manutenção do sigilo dos dados a que tiverem acesso e com o uso restrito às finalidades previstas neste contrato. Os profissionais da área técnica da Contratante somente terão acesso a tais dados caso se comprometam, por escrito, a não utilizarem e a se precaverem que qualquer dado pessoal venha a ser utilizado para outra atividade que não aquela prevista no contrato mantido entre as partes, exonerando, ainda, no mesmo instrumento, a Contratada de toda e qualquer responsabilidade sobre sua guarda, armazenamento, uso e finalidade diversa daquela contratualmente estabelecida entre as partes e/ou para fins discriminatórios, em relação aos dados compartilhados.**

28

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Folha nº 114

Data: 22/08/2023



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

3.3. A Contratante e seus funcionários, sócios, prepostos ou outras pessoas autorizadas e que, comprovada e formalmente tenham se comprometido nos termos dos itens anteriores, não poderão fazer uso dos dados para a adoção de práticas discriminatórias contra os titulares dos dados pessoais, em especial daqueles da saúde conforme expressamente previsto no art. 11, §5º da LGPD.

4. **Programa de proteção de dados:** As partes se comprometem a instituir e manter um programa abrangente de segurança e governança de dados pessoais. Esse programa deverá estabelecer controles técnicos e administrativos apropriados para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos Dados Pessoais objeto de Tratamento, além de garantir a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e demais normas que versam sobre privacidade e proteção de dados pessoais. Isso inclui a implementação de "Políticas Internas" que estabeleçam, dentre outras regras: (i) como os titulares de dados são informados quando do tratamento de dados pessoais; (ii) quais são as medidas de segurança aplicadas (técnicas e procedimentais) que garantam a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações; (iii) como é realizada a gestão de crise, em caso de ocorrência de incidentes envolvendo dados pessoais; (iv) qual o procedimento instituído que garanta a constante atualização destas medidas; (v) a limitação e controle de acesso aos Dados Pessoais; (vi) a revisão periódica das medidas implementadas; (vii) condução de constantes treinamentos com os funcionários da companhia.

5. **Registro de informações:** As partes deverão manter devidamente atualizados os registros das operações de Tratamento de Dados Pessoais, que conterá a categoria dos dados tratados, os sujeitos envolvidos na atividade, qual a finalidade das diversas atividades de tratamento realizadas e por quanto tempo os dados pessoais serão processados e armazenados após o cumprimento de sua finalidade originária.

6. **Medidas e Controles de Segurança:** As partes concordam e declaram possuírem medidas implementadas para proteger as informações pessoais tratadas, possuírem uma política de segurança da informação instituída, a qual deverá determinar medidas técnicas e administrativas capazes de garantir a integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações tratadas. Tal política deverá instituir, mas não limitar a:

- a) condução de constantes treinamentos com os funcionários da companhia;
- e
- b) possuir medidas técnicas de controle, que deverá possuir, no mínimo:
  - b.1) sistema de detecção de invasão ou tentativa de invasão pela internet, incluindo, mas não se limitando a contenção de vírus e drives maliciosos;

29

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Folha nº 114 v.

Data: 22/08/2023

Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

- b.2) solução que possibilite a encriptação dos dados pessoais tratadas em razão do presente contrato, quando necessário e de acordo com o nível de sensibilidade e volume das informações;
- b.3) sistemas que previnam a acoplagem de qualquer sistema móvel de carregamento de informações ou dispositivos relacionados; e
- b.4) um profissional designado e instituído em tempo integral, para figurar como ponto focal responsável pelas medidas de segurança aplicadas.
7. **Atualização dos Dados:** As partes deverão assegurar que as informações pessoais tratadas em razão da finalidade celebrada neste instrumento permaneçam corretas e devidamente atualizadas, devendo as informações desatualizadas serem imediatamente corrigidas ou excluídas.
8. **Transferência Internacional:** Caso seja necessária a transferência internacional de Dados Pessoais para o cumprimento do presente Contrato, as partes deverão informar previamente a outra, e garantir a implementação das medidas de segurança necessárias para a garantia da confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados pessoais transferidos.
9. **Direitos dos Titulares:** Sempre que necessário, uma parte deverá auxiliar a outra no atendimento das requisições realizadas por titulares de dados, providenciando, de forma imediata, ou no máximo em 48 (quarenta e oito) horas, justificando os motivos da demora: (i) a confirmação da existência do tratamento; (ii) o acesso aos dados pessoais tratados; (iii) a correção dos dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) a anonimização, o bloqueio ou a eliminação dos dados pessoais; (v) a portabilidade dos dados pessoais; (vi) informação sobre as entidades públicas e privadas com as quais foi realizada o compartilhamento de dados; (vii) informar as consequências da revogação do consentimento; e (viii) informar os fatores que levaram a uma decisão automatizada.
10. **Incidentes (p. ex.: Vazamento de dados):** As partes deverão elaborar um plano escrito e estruturado para casos de ocorrência de incidentes envolvendo Dados Pessoais. Entende-se como incidentes, qualquer perda, deleção, ou exposição indevida ou acidental das informações pessoais.

O plano de resposta deverá conter, minimamente: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de usuários afetados (volumetria do incidente) e, se possível, a relação destes indivíduos; (v) dados de contato do Encarregado pela Proteção de Dados, ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) descrição das possíveis consequências do evento;

- A seguir, e após o consentimento da outra parte, deverá a parte responsável pelo incidente:

30

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

Folha nº 115

Data: 22/08/2023



continuação da folha anterior

- (i) A notificação dos indivíduos afetados, mediante texto previamente aprovado pela outra parte;
- (ii) A notificação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, mediante texto previamente aprovado pela outra parte;
- (iii) A adoção de um plano de ação que pondere os fatores que levaram à causa do incidente e aplique medidas que visem garantir a não recorrência deste evento;

\* Para os incidentes que envolvam Dados Pessoais causados em razão de conduta única e exclusiva de uma parte, esta ficará responsável por adotar as medidas acima descritas, bem como adimplir com eventuais sanções determinadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, assim como por eventuais indenizações devidas aos próprios titulares e a todo e qualquer dano causado à parte que não tiver dado causa aos danos, seja de caráter material ou moral, inclusive a título de lucros cessantes;

\* Caso a parte que não deu causa ao incidente assuma tais sanções ou prejuízos, poderá exercer o direito de regresso perante a outra, ficando este instrumento contratual constituído como título executivo extrajudicial.

**11. Destruição ou Devolução dos Dados Pessoais:** A Contratada deverá, sob o comando da Contratante ou imediatamente quando da extinção do vínculo contratual e obrigacional existente, devolver os dados pessoais compartilhados em razão das finalidades previamente pactuadas e realizar a exclusão definitiva e permanente dos mesmos da sua base. Não obstante, a Contratada poderá manter em arquivo os dados pessoais compartilhados para cumprimento da finalidade determinada pelo presente instrumento, para defesa em processos judiciais ou para cumprimento de obrigação legal. Para cumprimento de obrigação legal incluem-se todos os dados de saúde e outros dados pessoais dos usuários que venha a coletar e/ou aos quais venha a ter acesso em razão dos serviços prestados, em razão do impedimento legal de destruí-los antes do prazo legalmente previsto ou de devolvê-los e/ou de compartilhá-los com a Contratante.

**12. Cumprimento de Obrigação Legal:** Caso uma parte seja destinatária de qualquer ordem judicial ou comunicação oficial que determine o fornecimento ou divulgação de informações pessoais, deverá notificar a outra, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, sobre o ocorrido, oportunizando a adoção, em tempo hábil de medidas legais para impedir ou mitigar os efeitos decorrentes da divulgação dos dados pessoais relacionados a esta requisição ou objetos desta.

**13. Indenizações:** Cada parte será responsável pelas reclamações, perdas e danos, despesas processuais, judiciais, administrativas e arbitrais, em qualquer Instância ou tribunal, que venham a ser ajuizadas, multas, inclusive, mas não se limitando àquelas aplicadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, além de qualquer outra situação que exija o pagamento de valores

31

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
**REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM**

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464  
Registro nº 56301



Folha nº 115 v. ~~19~~  
Data: 22/08/2023

Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
**REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM**

continuação da folha anterior

pecuniários, quando os eventos que levarem a tais consequências decorrerem de responsabilidade que contratualmente ou legalmente lhe é atribuída, al incluindo mas não se limitando a: (i) descumprimento, pela parte ou por terceiros por ela contratados, das disposições expostas neste instrumento; (ii) qualquer exposição accidental ou proposital de dados pessoais de dados sob responsabilidade daquela parte ou de terceiros por ela contratados; (iii) qualquer ato da parte ou de terceiros por ela contratados, em discordância com a legislação aplicável à privacidade e proteção de dados.

14. **Sobrevivência:** Não obstante qualquer disposição em contrário, as obrigações definidas neste instrumento, perdurarão enquanto as partes continuarem a ter acesso, estiver na posse, adquirir ou realizar qualquer operação de Tratamento aos Dados Pessoais obtidos em razão da relação contratual, mesmo que todos os contratos entre as tiverem expirado ou sido rescindidos.

E, por assim estarem justas e acordadas, as partes assinam o presente instrumento, com 02 (duas) testemunhas, para que produza os legais efeitos.

Erechim (RS), 31 de julho de 2023.

  
Julio Cesar Dal Zott  
Diretor  
CPF 918 101 210-20

**F&F Soluções em Inteligência Digital e Participações S.A.**  
Julio Cesar Dal Zott - Diretor Presidente  
Contratado

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Folha nº 116

Data: 22/06/2023



Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

**Anexo IV – TERMO DE ADESAO ÀS CLAUSULAS E CONDIÇÕES AO  
CONTRATO PARTICULAR DE ADESAO EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS  
(modelo)**

**CONTRATADA:** F&F Soluções em Inteligência Digital e Participações S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 38.653.626/0001-70, com sede na Rua Laguna, nº 242, no bairro Fazenda, na cidade de Itajaí/SC e sua filial na cidade de Erechim – RS, estabelecida na Avenida Sete de Setembro, 345, sala Mezanino, CEP 99700-084, inscrita no CNPJ 38.653.626/0005-01, neste ato representada na forma de seu Contrato/ Estatuto Social, aqui também mencionada ou nominada também como FF Cred Digital, mediante contrato firmado por esta com a TopMed Assistência à Saúde Ltda, CNPJ sob o nº 05.791.085/0001-97

**CONTRATANTE:** (descrever nome/ razão social, número do CPF/ CNPJ, endereço/ sede, se Pessoa Jurídica qualificação do representante legal)

As partes acima qualificadas resolvem firmar CONTRATO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEMEDICINA denominado (definir o nome do serviços tipo FFAUDE), no qual, declaram ler e concordar integralmente com todos termos mencionados que estão descritos no documento: **CONTRATO PARTICULAR DE ADESAO EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEMEDICINA e SEUS ANEXOS**, disponível no site <https://www.ffcredscd.com.br>, registrado no Cartório de Registros Especiais de Erechim, o qual por estar em domínio Público com acesso acima mencionado, dispense a entrega física, declarando ciência as Cláusulas e Condições no momento da assinatura do presente TERMO DE ADESAO.

**Cláusula Primeira – DO OBJETO:**

O presente Contrato tem como objeto a prestação, pela Contratada aos usuários da Contratante, dos serviços abaixo identificados: (deixar somente conforme plano contratado e abaixo precificado)

S24H PREMIUM E+ TELECOM. MULTIS24H STANDARD + TELECOM. MULTIS24H STANDARD + TELECOM. PICO			S24H STANDARD + TELECOM. MULTIS24H STANDARD + TELECOM. PICO		
INDIVIDUAL FAM 1-3		REP. ANONAL	INDIVIDUAL FAM 1-3		REP. ANONAL
R\$ 30,90	R\$ 02,00	R\$ 23,90	R\$ 16,77	R\$ 02,00	R\$ 14,77
R\$ 34,70	R\$ 23,70	R\$ 11,00	R\$ 14,70	R\$ 23,70	R\$ 9,00

a. **Saude24h Premium E+:** O serviço denominado Saude24h Premium E+ possui como objetivo ampliar as ofertas de saúde na rede de serviços, assim como a ampliação na resolução, abrangência e alvo das ações em saúde. O serviço conecta diretamente e em tempo real os médicos aos pacientes, de forma simples, segura e personalizada por meio de aplicativo e web. O acesso ao serviço poderá ser realizado mediante agendamento a ser realizado através do aplicativo com Médico de Família e/ou Clínico Geral a qualquer hora do dia ou da noite, uma vez que o funcionamento do serviço

33

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Folha nº 116 v.

Data: 22/08/2023

Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

contratado será de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A indicação de uma avaliação com o médico especialista se dará através do encaminhamento do aplicativo Médico de Família e/ou Clínico Geral como uma ação complementar ao cuidado do paciente, sendo realizado agendamento para um momento posterior àquela consulta.

- b. **Terapia Online:** O serviço denominado Terapia Online consiste na disponibilização de um canal receptivo a ser efetuado por videochamada, realizado por psicólogos treinados para esse modelo de atendimento, com observância de protocolos científicos e conhecimentos clínicos. A solicitação de atendimento poderá ser realizada 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, sendo que os atendimentos receptivos realizados por psicólogos serão realizados conforme detalhamento contido no Anexo I deste contrato.
- c. **Telenutrição:** O serviço denominado Telenutrição consiste na disponibilização de um canal receptivo para orientação de caráter nutricional, buscando oferecer uma agenda com nutricionistas para realização de teleconsulta nutricional de acordo com a disponibilidade do usuário. A solicitação de atendimento poderá ser realizada 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, sendo que os atendimentos receptivos realizados por psicólogos serão realizados conforme detalhamento contido no Anexo I deste contrato.
- d. **Assistência Saúde Emocional - Receptivo:** O serviço de Assistência Saúde Emocional - Receptivo consiste em orientação de caráter psicológico preliminar, básico e preventivo, realizado por contato telefônico receptivo. Os atendimentos são realizados por psicólogos, com observância de protocolos científicos e conhecimentos clínicos. A solicitação de atendimento poderá ser realizada 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, sendo que os atendimentos receptivos realizados por psicólogos serão realizados de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto feriados.
- e. **Saúde24h Standard:** O serviço de Saúde24h Standard consiste em Pronto Atendimento por vídeo no qual o usuário solicitará a teleconsulta médica por meio de aplicativo e aguardará em uma fila virtual o atendimento, de modo que no aplicativo será informado o tempo previsto de espera para atendimento da teleconsulta médica. O acesso ao serviço poderá ser realizado a qualquer hora do dia ou da noite, uma vez que o funcionamento do serviço contratado será de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, devendo ser observados os limites de volume de acessos e/ou atendimentos contratados pelo(s) Contratante(s).
- f. **Assistência Nutricional - Nutricall:** O serviço consiste em orientação nutricional realizado por nutricionistas, com observância de protocolos científicos e conhecimentos clínicos. O serviço é disponibilizado aos usuários através de contato telefônico, e exercido exclusivamente em

34

continua na próxima folha

continua na próxima folha





Estado do Rio Grande do Sul  
REGISTROS ESPECIAIS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

Livro 'B' nº 464

Registro nº 56301



Folha nº 117

Data: 22/08/2023

Estado do Rio Grande do Sul  
Município de Erechim  
REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DE ERECHIM

continuação da folha anterior

caráter de promoção à saúde, prevenção de doenças e orientação/esclarecimento nutricional. Os atendimentos receptivos são realizados por nutricionistas de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto feriados, devendo ser observados os limites de volume de acessos e/ou atendimentos contratados pelo(a) Contratante.

**Clausula Segunda: DO VALOR DO SERVIÇOS E DA FORMA DE PAGAMENTO.**

O valor dos serviços prestados será de R\$ xx,xx mensais, com vencimento todo dia 10 do mês subsequente, mediante pagamento via boleto bancário.

**Clausula Terceira: DO PRAZO DE DURAÇÃO DO CONTRATO E DA RESCISÃO**

O presente contrato é pactuado por prazo indeterminado e vigorando a partir da assinatura, podendo ser rescindido por qualquer das partes mediante prévio aviso de 30 dias.

E por assim estarem justos e pactuados assinam o presente TERMO DE ADESÃO ÀS CLAUSULAS E CONDIÇÕES AO CONTRATO PARTICULAR DE ADESÃO EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

Erechim (RS), 31 de julho de 2023.

F&F Soluções em Inteligência Digital e Participações S.A.  
Diretor  
CPF: 019.181.210-20

F&F Soluções em Inteligência Digital e Participações S.A.  
Contratada

Contratante

35

O presente registro é cópia fiel do original que me foi apresentado, digitalizado e arquivado uma via do documento nesta Serventia. Registro sobre o valor de R\$ 2.734,92. Erechim/RS, terça-feira, 22 de agosto de 2023.

Maruan Makki Dal Mas  
Escrivente Autorizado

Emolumentos: Total: R\$ 166,40 + R\$ 38,50 = R\$ 203,90  
Registro e valor (integral): R\$ 69,00 (0187.06.2000002.00510 = R\$ 32,30)  
Digitalização: R\$ 20,00 (0187.04.2000002.00168 = R\$ 4,40)  
Processamento eletrônico: R\$ 6,40 (0187.01.2100006.04601 = R\$ 1,80)  
AVERBAÇÕES:

Era o que continha o referido registro e não constam lançamentos na coluna averbações, do que assino e dou fé.

Erechim, quinta-feira, 24 de agosto de 2023.

Maruan Makki Dal Mas - Escrivente Autorizado



Emolumentos: Total: R\$ 17,90 + R\$ 4,30 = R\$ 22,20

Processamento Eletrônico (livro assinado): R\$ 6,40 (0187.01.2100006.04648 = R\$ 1,80)

Certidão de Registro (livro assinado) (01 página): R\$ 11,50 (0187.02.2100006.04446 = R\$ 2,50)



A consulta estará disponível em até 24h no site do Tribunal de Justiça do RS

EM BRANCO

EM BRANCO

EM BRANCO