

Regulamento da Plataforma — Programa FormulAi Qualifica

FormulAi Tecnologia em Saúde Ltda. · CNPJ 68.006.270/0001-43 — versão 1.1

Este Regulamento estabelece as regras de credenciamento, operação, monitoramento contínuo e desligamento de farmácias parceiras no programa FormulAi Qualifica, as regras operacionais dos tratamentos por assinatura e as regras gerais de utilização da plataforma FormulAi por pacientes. É parte integrante da relação jurídica entre a FORMULAI TECNOLOGIA EM SAÚDE LTDA., CNPJ 68.006.270/0001-43, com sede na Alameda do Ingá, nº 38, Sala 703, Bairro Vale do Sereno, Nova Lima/MG, e seus usuários e farmácias parceiras, complementando os Termos de Uso e a Política de Privacidade da plataforma.

1. Disposições gerais

1.1. O programa FormulAi Qualifica é o processo de credenciamento e monitoramento contínuo de farmácias de manipulação parceiras da plataforma, com selo único de verificação (“Farmácia Certificada”), sem distinção de níveis de qualidade entre as credenciadas.

1.2. A verificação adota critério objetivo eliminatório: o descumprimento de qualquer requisito obrigatório impede ou suspende o credenciamento, independentemente do desempenho nos demais critérios.

1.3. O credenciamento não estabelece vínculo societário, trabalhista ou de subordinação entre a FormulAi e a farmácia parceira, tampouco transfere à FormulAi qualquer parcela da responsabilidade técnica pela manipulação, controle de qualidade ou dispensação de medicamentos, que permanece exclusiva da farmácia, nos termos da RDC ANVISA nº 67/2007.

2. Critérios de credenciamento

Critério	Forma de verificação	Natureza
Autorização de Funcionamento de Empresa — AFE ativa (ANVISA)	Consulta automática à base oficial	Obrigatório / eliminatório
CRF ativo do Responsável Técnico	Consulta ao Conselho Regional de Farmácia	Obrigatório / eliminatório
Conformidade com as Boas Práticas de Manipulação (RDC ANVISA nº 67/2007)	Auditoria documental e/ou visita técnica	Obrigatório / eliminatório
CNPJ ativo e regular	Consulta à Receita Federal do Brasil	Obrigatório / eliminatório
Alvará sanitário vigente	Verificação documental	Obrigatório / eliminatório
SLA de resposta e entrega compatível com a camada pretendida	Pedido-teste anonimizado	Obrigatório
Integração técnica com a plataforma (e-receita/API)	Teste técnico de integração	Obrigatório

3. Camadas de cobertura

As farmácias credenciadas organizam-se em camadas para fins exclusivamente de cobertura geográfica e profundidade comercial — não de qualidade, uma vez que todas as credenciadas são igualmente certificadas:

Camada	Critério de entrada	Cobertura
Âncora	Capacidade nacional, SLA de 48 horas, rastreabilidade total de insumos	Nacional
Qualifica	Conformidade plena, SLA de 72 horas, aceitação de e-receita	Regional (até 3 estados)
Rede Aberta	AFE ativa, cadastro básico, aceitação de e-receita	Local

4. Tratamentos por assinatura — regras operacionais

4.1. Os tratamentos por assinatura compreendem ciclos mensais que podem incluir medicamento manipulado, consulta de acompanhamento por telemedicina e suporte complementar, conforme descrito na oferta de cada plano e nas condições dos Termos de Uso — Paciente.

4.2. Continuidade clínica. Como regra, o tratamento recorrente é mantido com a mesma farmácia certificada que produziu o ciclo anterior, em benefício da continuidade e da padronização da fórmula. A realocação para outra farmácia certificada ocorrerá quando: (i) o NPS da farmácia responsável cair abaixo do piso mínimo; (ii) houver suspensão ou descredenciamento da farmácia; ou (iii) houver indisponibilidade de insumo ou impedimento regulatório.

4.3. Renovação do ciclo. A produção de cada novo ciclo está condicionada: (i) à vigência de prescrição válida, renovada mediante avaliação médica quando exigido pelo protocolo clínico; e (ii) à confirmação do pagamento do ciclo. Não haverá produção nem envio de medicamento sem prescrição válida ou sem pagamento confirmado.

4.4. Cancelamento pelo paciente. O cancelamento da assinatura observa o aviso prévio de 30 (trinta) dias previsto nos Termos de Uso — Paciente, sem multa ou penalidade, cessando as cobranças a partir do primeiro ciclo posterior ao término do aviso. Ciclo com produção já iniciada será concluído e entregue normalmente, dada a natureza personalizada do medicamento.

4.5. Deveres da farmácia na recorrência. A farmácia responsável por tratamento recorrente obriga-se a: manter a padronização da fórmula entre ciclos; comunicar imediatamente à plataforma qualquer indisponibilidade de insumo; e observar os SLAs contratados em todos os ciclos, sem distinção entre pedido avulso e recorrente.

5. Medicamentos sujeitos a controle especial

5.1. O processamento, pela plataforma, de pedidos envolvendo medicamentos sujeitos a controle especial (Portaria SVS/MS nº 344/1998 e atualizações) está condicionado, cumulativamente: (i) à admissibilidade legal da manipulação e dispensação na modalidade pretendida; (ii) ao atendimento integral dos requisitos de receituário, notificação e retenção aplicáveis; e (iii) à titularidade, pela farmácia parceira, das autorizações específicas exigidas pela legislação sanitária.

5.2. A FormulAi poderá bloquear, a qualquer tempo, categorias de substâncias ou pedidos específicos que não atendam ao regime jurídico dos medicamentos controlados.

6. Monitoramento contínuo

6.1. Após o credenciamento, cada farmácia é monitorada continuamente por meio de: (i) NPS coletado a cada pedido entregue; (ii) reverificação periódica e automática de AFE, alvará e demais licenças; e (iii) acompanhamento do cumprimento dos SLAs contratados.

6.2. O selo Farmácia Certificada permanece válido enquanto a farmácia mantiver conformidade regulatória integral e desempenho de NPS igual ou superior ao piso mínimo divulgado pela FormulAi no Painel da Farmácia Parceira.

7. Suspensão e desligamento

7.1. O credenciamento será suspenso, com pausa imediata no recebimento de novas cotações, nas seguintes hipóteses:

- Documentação regulatória (AFE, CRF, alvará) vencida e não regularizada no prazo indicado em notificação;
- NPS abaixo do piso mínimo por período consecutivo superior ao divulgado no Painel;
- Descumprimento reiterado de SLA de resposta, produção ou entrega;
- Violação dos Termos de Uso — Farmácias, do Contrato de Parceria, do DPA ou deste Regulamento;
- Prática de ato lesivo à administração pública ou violação da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

7.2. A farmácia suspensa poderá requerer reavaliação mediante comprovação da regularização integral das pendências, sendo o restabelecimento condicionado a nova verificação.

7.3. O desligamento definitivo não exonera a farmácia das obrigações de sigilo, de proteção de dados e de conclusão dos pedidos e ciclos de assinatura já confirmados, salvo impossibilidade regulatória, hipótese em que a plataforma providenciará a realocação prevista na Cláusula 4.2.

8. Regras gerais de uso pelo paciente

8.1. O paciente deve fornecer informações verdadeiras e utilizar a plataforma exclusivamente para fins pessoais e legítimos, sendo vedada a utilização da plataforma para obtenção de receita ou medicamento em favor de terceiros sem legitimação legal.

8.2. É vedada a submissão de receitas adulteradas, vencidas ou emitidas em desconformidade com a legislação sanitária, sujeitando-se o infrator à suspensão da conta e às responsabilidades civil e criminal cabíveis.

8.3. As avaliações (NPS) devem refletir a experiência real do paciente, sendo vedada a publicação de conteúdo ofensivo, difamatório ou manifestamente inverídico.

9. Integridade e anticorrupção

9.1. A FormulAi, as farmácias parceiras e os usuários obrigam-se a observar a legislação anticorrupção aplicável, em especial a Lei nº 12.846/2013, abstendo-se de prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a terceiros em razão das atividades da plataforma.

10. Disposições finais

10.1. Este Regulamento poderá ser atualizado periodicamente, com a versão vigente sempre disponível na plataforma e indicação da data de atualização.

10.2. A eventual invalidade de qualquer disposição deste Regulamento não prejudica a validade das demais, que permanecem em pleno vigor.

10.3. Este Regulamento é regido pela legislação brasileira. Fica eleito o foro da Comarca de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, para as relações com farmácias parceiras, e o foro do domicílio do consumidor para as relações de consumo, nos termos do art. 101, I, do Código de Defesa do Consumidor.