

1 **Samir José Caetano Martins (ANS):** Boa tarde a todos! Meu nome é Samir José Caetano Martins, eu
2 respondo pela Gerência-Geral de Fiscalização da Agência Nacional de Saúde Suplementar, estou
3 acompanhado da Dra. Simone Sanches Freire, Diretora de Fiscalização, e essa é a Câmara Técnica
4 encarregada de discutir a infração consistente em descumprimento das regras de suspensão e rescisão
5 unilateral de contratos individuais. O acesso a essa Câmara Técnica é restrito aos membros, que são as
6 pessoas indicadas pelas entidades que foram convidadas. Foram convidadas seis entidades
7 representativas das operadoras de planos de assistência à saúde e seis entidades representativas dos
8 consumidores, além do Ministério Público Federal. Outras pessoas poderão participar desde que
9 convidadas pelo Presidente da Câmara Técnica. Estão convidados a participar dessa reunião o Diretor
10 Adjunto de Fiscalização, Sr. Surliete Santos, a Gerente-Geral, também da DIFIS, Sra. Barbara Kirchner, e
11 o Sr. Assessor Normativo da DIFIS, Sr. Rodrigo Aguiar. Eu designo como secretária dessa reunião a Sra.
12 Flavia Marques de Souza, do quadro efetivo da Agência Nacional de Saúde Suplementar. Sra. Flávia, há
13 quórum para início dos trabalhos? **Flávia Marques de Souza (ANS):** Sim. **Samir José Caetano Martins**
14 **(ANS):** Havendo quórum para o início dos trabalhos eu apresento aos senhores a pauta dessa reunião.
15 Nós faremos aqui uma apresentação com a Dra. Simone Sanches Freire, em seguida nós comentaremos
16 em linhas gerais o Regimento Interno da Câmara Técnica, faremos uma apresentação aos senhores dos
17 temas que vão ser discutidos e depois abriremos a possibilidade de que os senhores se manifestem por
18 um prazo de até dez minutos por entidade. Entendido? Com a palavra a Sra. Simone Sanches Freire.
19 **Simone Sanches Freire (ANS):** Boa tarde, ... a gente vai gravar para garantir a transcrição, de que ela
20 seja literal, tá? Bom, primeiro, boa tarde, eu quero agradecer CMB, ABRAMGE, SINOG, o MPF, o
21 PROCON de SP, a FENASAÚDE, a UNIODONTO, a UNIMED BRASIL, não sei se eu esqueci alguém, que eu
22 não falei, então obrigado a todos por terem comparecido ao nosso evento. Essa Câmara Técnica foi
23 instituída pra discutir a tipificação da infração de rescisão unilateral de contrato. Ela foi instituída por
24 uma demanda que veio da FENASAÚDE e de duas ou três operadoras isoladamente porque existe
25 divergência na aplicação da penalidade dentro da DIFIS. O nosso propósito é unificar um entendimento
26 do que tipifica essa infração e a partir desse entendimento, ele vai ser publicizado e vai ser obrigatório
27 para todos os Núcleos e Sede a partir daqui. O Samir vai dar maiores detalhes do que exatamente nós
28 estamos discutindo, eu só quero esclarecer que nós não estamos discutindo rescisão unilateral de
29 contratos. Essa continua o que está escrito lá na Lei nº 9.656, ninguém está mexendo nisso, ninguém
30 nem próximo de pensar em falar numa coisa dessa. A gente vai discutir exclusivamente a forma de
31 tipificar a infração dentro da Agência porque, de fato, a gente constatou inúmeras divergências de
32 entendimento, tanto na forma da notificação, quanto na contagem dos prazos, então é isso que a gente
33 pretende unificar aqui, o que vai ser aceito, o que não vai, e vai passar a atuar de uma forma única a
34 partir do resultado dessa Câmara. Eu não vou me alongar porque senão eu vou falar tudo o que está na
35 apresentação do Samir, mas vou permanecer com vocês nessa primeira reunião para a gente ver quais
36 são os ânimos de todo mundo, o que todo mundo está esperando. Então a palavra ao Sr. Presidente
37 para que ele continue a apresentação. **Samir José Caetano Martins (ANS):** Obrigado, Dra. Simone. Os
38 senhores vão encontrar nas pastas que foram distribuídas aos senhores uma cópia do Regimento
39 Interno desta Câmara Técnica. Todos os senhores receberam uma pasta com a cópia do Regimento
40 Interno? Em linhas gerais, o que é previsto nesse Regimento Interno é que essa Câmara Técnica será
41 realizada em quatro reuniões, essa primeira reunião de instauração, reunião de abertura, em que o
42 tema será apresentado aos senhores. Após isso haverá mais duas reuniões para discussão do tema e
43 faremos uma última reunião de encerramento apresentando aos senhores os resultados da Câmara
44 Técnica. O objetivo dessa Câmara Técnica é apresentar propostas de solução para algumas questões que
45 vão ser colocadas, não é? Nós não vamos concluir essa Câmara Técnica com uma posição fechada em
46 uma definição do tempo. Nós estamos trazendo contribuições qualificadas para que a ANS possa refletir
47 e a partir daí seguir caminhos mais seguros com relação a esse tema. Como já foi adiantado aos
48 senhores essa Câmara Técnica ela tem as suas reuniões gravadas em áudio e vídeo. As reuniões serão
49 objeto de ata que será encaminhada para prévia aprovação dos membros. Caso haja discordância de
50 algum dos membros com relação ao que for consignado em ata, os membros terão até 48 horas para se
51 manifestar, sob pena de se entender que houve aprovação da ata. Caso haja alguma divergência, caberá

52 ao Presidente da Câmara Técnica decidir se a alteração proposta pelo membro será efetivada ou não.
53 Decidindo-se que ela não será efetivada, será consignada a discordância do membro quanto ao aspecto
54 da ata que foi apontado, e se seguirá adiante. Entendido? Então, vou apresentar aqui aos senhores um
55 pouco da nossa problemática de trabalho. A infração que nós estamos discutindo aqui é a prevista no
56 artigo 82 da Resolução Normativa nº 124, de 13 de março de 2006, que define as infrações e sanções do
57 mercado de saúde suplementar. Ela é chamada de suspensão ou rescisão unilateral de contrato
58 individual e a conduta tipificada é suspender ou rescindir unilateralmente contrato individual ou familiar
59 em desacordo com a Lei, sanção é uma multa de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais). Lembrando que o
60 valor dessa multa ele é graduado de acordo com o porte da operadora autuada e de acordo com a
61 presença de agravantes ou atenuantes que identifique cada caso concreto; é o valor da multa base. No
62 entanto, a tipificação depende de examinar o que está ou não em desacordo com a Lei. É o que importa.
63 O que a Lei diz é o seguinte (pode passar), é o seguinte: o artigo 13 da Lei nº 9.656, de 03 de junho de
64 1998, artigo 13, parágrafo único. Os produtos de que trata o *caput*, contratados individualmente, terão
65 vigência mínima de um ano, sendo vedadas: II - a suspensão ou a rescisão unilateral do contrato, salvo
66 por fraude ou não-pagamento da mensalidade por período superior a sessenta dias, consecutivos ou
67 não, nos últimos doze meses de vigência do contrato, desde que o consumidor seja comprovadamente
68 notificado até o quinquagésimo dia de inadimplência; e, a suspensão ou a rescisão unilateral do
69 contrato, em qualquer hipótese, durante a ocorrência de internação do titular. No que está previsto na
70 Lei, o que mais nos preocupa é a questão da inadimplência. A rescisão ou suspensão unilateral do
71 contrato por fraude não é um tema que gere controvérsias dentro da atuação fiscalizatória. O que há a
72 ser examinado, em termos de controvérsias, é realmente a suspensão ou rescisão baseada na
73 impontualidade do consumidor. Está claro? Então para acompanhamento nós temos aí para a
74 suspensão ou rescisão unilateral: não pagamento da mensalidade, por períodos superiores a 60 dias,
75 consecutivos ou não, nos últimos doze meses de vigência, desde que o consumidor seja
76 comprovadamente notificado até o 50º dia de inadimplência. Está claro? Quais são as nossas convicções
77 em relação ao que a legislação dispõe. Primeiro, tanto ao inadimplemento absoluto quanto relativo de
78 mora autorizam a suspensão ou rescisão. Ou seja, mesmo que o consumidor quite todas as
79 mensalidades do plano de saúde, se ele o fizer de forma impontual, essa sua impontualidade pode gerar
80 a suspensão ou rescisão unilateral do contrato. O que é fácil de explicar pela operação econômico-
81 financeira do plano de saúde. A operadora depende da pontualidade dos recebimentos em pré-
82 pagamento, e o grosso do que nós estamos tratando é o pré-pagamento, para que ela possa pagar a
83 rede prestadora. Ela recebe do consumidor e dali ela tira a sua margem e repassa à rede. Se os
84 consumidores de um modo geral forem impontuais, ela, operadora, não conseguirá ser pontual nos
85 pagamentos da sua rede prestadora. Como nós sabemos que a margem de lucro das operadoras é
86 estreita, elas definitivamente dependem de um adimplemento pontual dos consumidores para que elas
87 possam ser realmente pontuais à rede. E nós sabemos que se houver impontualidade da operadora com
88 a rede, a tendência da rede é suspender o atendimento e, afinal de contas, quem será prejudicado será
89 o próprio consumidor. Não é? Não apenas aquele inadimplente mas todos aqueles que honraram as
90 suas mensalidades no tempo devido. Então, é para evitar isso é que existe esse mecanismo, não é? De
91 exigência de que o consumidor seja pontual, não é, não apenas pague, mas pague em dia, sob pena de
92 ver suspenso ou rescindido seu contrato. Outra convicção que nós temos na ANS é que a suspensão ou
93 rescisão só pode ocorrer após constatados mais de 60 dias de inadimplemento absoluto ou relativo.
94 Então, mais de 60 dias, é possível é que haja 61 dias de inadimplemento, não é, pro rata o dia. Outra
95 convicção que nós temos é que a notificação que é feita ao consumidor tem o objetivo de evitar a
96 ocorrência do inadimplemento absoluto ou relativo por 60 dias, não é? É por isso que a Lei diz que ele
97 precisa ser notificado até o 50º dia e após mais de 60 dias poderá haver rescisão. Então ele tem aí um
98 período de 10 dias para evitar a impontualidade ou inadimplemento de conduta. É assegurado ao
99 consumidor então pelo menos 10 dias de antecedência em relação à suspensão ou rescisão do contrato
100 para que ele evite a rescisão ou suspensão. Está claro? Quais são as questões que nós nos colocamos na
101 ANS? Primeiro: qual o conteúdo necessário para promover essa notificação do consumidor? É preciso
102 que a operadora transcreva o dispositivo legal? É preciso que a operadora transcreva o dispositivo legal

103 e apresente algum exemplo contra intuitivo? Porque a experiência que nós temos é que o consumidor
104 tende a acreditar que se ele pagar as mensalidades, tudo bem. E não é isso. Se ele pagar as
105 mensalidades mas for impontual a ponto de atrasar 60 dias no acumulado de 365 dias, ele terá seu o
106 plano suspenso ou rescindido, mais comum ele ser rescindido, né? Agora, qual a informação precisa ser
107 comunicada ao consumidor? É uma questão que nós nos colocamos. Em que momento essa informação
108 precisa ser comunicada? É preciso que o contrato apresentado ao consumidor preveja uma cláusula que
109 diga isso? Ou não? É preciso que a notificação se reporte a uma cláusula já prevista no contrato e
110 apenas diga que há tantos dias de impontualidade? Ou não? É preciso que a situação seja apresentada
111 independente de haver essa informação no contrato ou não, na notificação e apenas nela, basta? É
112 preciso que haja exemplos concretos? São questões que nós nos colocamos para examinar se as
113 notificações que são feitas pelas operadoras atendem ou não a finalidade da lei. E é para responder a
114 essa questão que nós convocamos essa Câmara Técnica. E nós aqui e representantes da sociedade
115 tenham a chance de municiar o agente regulador de conhecimentos mais amplos que possibilitem uma
116 formulação de uma solução mais justa e equilibrada para todos. Outra questão é: quais formas de
117 notificação são aceitáveis? Uma notificação eletrônica é aceitável? Uma notificação telefônica é
118 aceitável? Uma notificação pessoal, com certeza, postal, né? Que formas de notificação são aceitáveis?
119 A Lei não define nenhuma forma e não há um normativo da Agência que exija que haja uma forma,
120 sequer escrita. Então não existe óbice legal para que haja uma notificação inclusive oral. É uma questão
121 que nós nos colocamos e pretendemos colher a contribuição dos senhores para determinar se
122 consideraremos possível que uma notificação meramente oral seja comprovadamente feita e isso sirva
123 para informar devidamente o consumidor ou se utilizaremos uma notificação escrita e se escrita
124 entregue de que meio ao consumidor. É a questão que nós nos colocamos. E uma última questão é: uma
125 vez evitado o inadimplemento por 60 dias é necessário uma nova notificação para suspensão ou
126 rescisão caso se verifique novamente a iminência da soma de 60 dias, não é? E aí a situação que nós
127 estamos nos colocando é aquela situação em que o consumidor permanece trôpego no cumprimento do
128 contrato. Ele recebeu uma notificação de que se ele continuasse impontual por mais dez dias o seu
129 contrato seria rescindido, ele vai lá, paga, evita a rescisão e no mês seguinte ele atrasa 20 dias, não é? E
130 aí? Esse consumidor já está informado das consequências e não é necessária uma nova notificação a
131 ele? Ou se precisa ser novamente informado das consequências, das quais ele já foi informado, para
132 que haja uma nova possibilidade de rescisão? Questão aí que nós colocamos aos senhores, ok? Temos
133 então, para responder estas questões, o seguinte cronograma: hoje, dia 25 de fevereiro, que é o da
134 nossa reunião de abertura, de instalação; a primeira reunião de discussão no dia 11 de março; nossa
135 segunda de discussão, se houver necessidade, será no dia 25 de março e nossa reunião de
136 encerramento será no dia 08 de abril de 2015. De acordo com nosso Regimento Interno todas as
137 propostas precisam ser apresentadas por escrito à Presidência da Câmara Técnica, não é? Por mais que
138 nós tenhamos debates, e debates qualificados, aqui na reunião é necessário que as propostas dos
139 senhores sejam apresentadas por escrito porque elas vão compor autos do processo que originou essa
140 Câmara Técnica, ok? Essas contribuições por escrito precisam ser apresentadas, portanto, antes da
141 primeira reunião de discussão, antes do dia 11 de março. Caso não seja possível apresentar propostas
142 até o dia 11 de março será possível ainda assim apresentar propostas até o dia 25 de março, mas a
143 nossa pretensão inicial é de que os senhores apresentem propostas até o dia 11 de março e no dia 25 de
144 março nós possamos debater contrapropostas, ponderações das propostas apresentadas, possibilidade
145 de convergências entre as propostas apresentadas. Entendido? Nós acreditamos que essa dinâmica se
146 fará mais produtiva. Mas nada impede, em não havendo a possibilidade de apresentação de propostas
147 até o dia 11 de março, que elas sejam apresentadas depois, no dia 25 de março ou até o encerramento
148 da Câmara Técnica. Apenas se não houver apresentação de propostas até o dia 25 de março não será
149 possível que elas sejam discutidas por esse colegiado. Entendido? São esses os fundamentos que
150 apresentamos aos senhores e a partir desse momento nós nos colocamos a disposição no e-mail
151 institucional para essa Câmara Técnica ct.fiscalização (sem cedilha e sem til) @ans.gov.br e a partir
152 desse momento os senhores terão até dez minutos para se manifestar por entidade convidada. A
153 secretária da Câmara Técnica fará a ordem de inscrições. Obrigado. **CRISTIANA VIDIGAL (FENASAÚDE):**

154 Primeiro gostaria de poder elogiar essa iniciativa da ANS em todas as medidas, no sentido de unificar
155 entendimentos, padronizar entendimentos, de forma a parabenizar a ANS pela iniciativa. A questão da
156 unificação de entendimentos sempre foi um desafio para o regulador e as associadas da FENASAÚDE já
157 enfrentaram esse tipo de, já foi até objeto de um ofício nosso apontando algumas dessas situações de
158 entendimentos divergentes. Primeiro eu gostaria de registrar esse ponto. A segunda questão, mais
159 sobre a forma de trabalho, gostaria de sugerir que a gente tivesse espaço para de fato apresentar as
160 propostas porque em algumas outras Câmaras Técnicas muitas vezes a ANS consolida as sugestões, mas
161 eu acho que como são questão pontuais, são três questões para a gente trabalhar, haveria espaço para
162 todos apresentarem. A gente gostaria de fazer a apresentação, a gente poderia preparar um material
163 em *power point* para além da formalização das sugestões para a gente poder apresentar aqui. **Samir**
164 **José Caetano Martins (ANS):** Perfeito. **Cristiana Vidigal (FENASAÚDE):** É ... eu não gostaria de fazer
165 outras considerações preocupações porque eu estou preocupada como é que contam os dez minutos,
166 são consecutivos ou não? ... **Simone Sanches Freire (ANS):** Nós vamos discutir como se faz essa
167 contagem. **Cristiana Vidigal (FENASAÚDE):** Tá bem. **Laís Perazo (FENASAÚDE):** Pode contar os dez
168 minutos porque vai ser bem rápido. Bom primeiro reforçar o elogio da Cris, porque eu acho que a
169 iniciativa como sempre, toda vez que eu sento na ANS acho que eu faço esse exercício de cidadania
170 primeiro e, enfim, é sempre muito bom ter esse canal, ter essa coisa aberta, validar o entendimento. Eu
171 não tenho dúvida que o interesse de todo mundo que está aqui é de atender o consumidor e fazer desse
172 um mercado mais saudável possível. Só reforçando porque eu acho importante isso aí. A minha dúvida é
173 muito operacional agora, tá? Enquanto a gente faz essa discussão, até a gente fechar esses tópicos que
174 eu também acho que se encontra em aberto no dia-a-dia, tem uma coisa que me complica muito hoje. A
175 gente não consegue acessar todos os beneficiários que foram notificados. A gente hoje não tá
176 cancelando sem notificação, mas a gente não consegue acessar todo mundo e eu não posso deixar todo
177 mundo hoje no cadastro sem pagamento, em aberto etc., até porque isso tem implicações de ordem
178 financeira, né, que vai para o balanço, são títulos a receber que a gente não vai receber, então é
179 provisão para devedor duvidoso. O que que a gente faz? A gente faz todos os tipos de notificação
180 possível que é uma forma da gente de redundar o nosso exercício de tentativa. Às vezes eu não tô com
181 o endereço certo dele na base mas eu tô com o telefone, por exemplo. Então eu consigo acessar ele por
182 telefone e eu gravo a ligação. Gravo a ligação com o beneficiário, maioria das vezes, falando direto com
183 ele. Eu acho isso, eu não sou advogada, viu, gente, mas eu acho que até teria mais poder, mais força do
184 que uma carta que às vezes o porteiro que assina, um parente, enfim. Vocês têm alguma resposta para
185 isso? Ou seja, a notificação, porque eu vi que você falou mas não está dentro das convicções. **Samir José**
186 **Caetano Martins (ANS):** Chegar a propostas de solução como essa... **Laís Perazo (FENASAÚDE):** Tá, mais
187 hoje esse entendimento não existe. Hoje esse entendimento é que tem que ser uma notificação por
188 escrito. **Simone Sanches Freire (ANS):** O que está vigorando há algum tempo é exatamente isso. A
189 notificação em mãos ao consumidor, na forma do AR pelo Correio ou a publicação na forma da
190 Procuradoria que a Agência orientou a fazer. **Laís Perazo (FENASAÚDE):** É. Porque aí eu vou dar até um
191 depoimento, tá? A gente fez isso uma vez só. Foi muito ruim para o beneficiário, porque expõe muito o
192 beneficiário, gera muito desconforto, gera desconforto para ele. Muitos deles já tinham cancelado.
193 **Simone Sanches Freire (ANS):** É justamente por a gente não concordar com isso que a gente está
194 trazendo a discussão para cá ... **Laís Perazo (FENASAÚDE):** É. Foi muito ruim, eu não aconselho para
195 ninguém... **Márcio Barra Lima (MPF):** Muito boa tarde a todos. Pela terceira vez parabenizo faz essa
196 iniciativa. Eu acho isso fantástico, a gente tem que ter mais iniciativas dessas, ainda mais com sociedade
197 agora ter resolvido se interessar, por que no final de contas, quem está ali no dia-a-dia, lidando com os
198 problemas e tal, e o objetivo de todo mundo aqui é evitar problemas, chegar em um denominador
199 comum e agente ter uma atuação melhor para todo mundo, mas especialmente em benefício do
200 consumidor. Eu sou do Ministério Público Federal, sou Procurador Geral da República, trabalhei aqui no
201 Rio, hoje em dia estou em Brasília, mas trabalhei aqui por mais de dez anos, tenho muito contato com a
202 ANS, aqui no ofício do consumidor de ordem econômica, e minha dúvida é complicadíssima, é só saber
203 se esse e-mail para as propostas escritas, é para esse e-mail que a gente manda, por que eu perdi essa
204 parte. **Samir José Caetano Martins (ANS):** Deixa eu esclarecer. As propostas podem ser encaminhadas

205 para este e-mail, mas elas necessariamente devem ser entregues ao protocolo geral da ANS ou enviadas
206 via postal ... Não basta o envio para o e-mail ... **Márcio Barra Lima (MPF)**: Mas aí para questão de
207 atestar a tempestividade e tal pode ser o e-mail, por que daí agente formaliza por exemplo no caso eu
208 não posso fazer tenho q mandar um ofício, há uma burocracia maior? **Simone Sanches Freire (ANS)**:
209 Pode. É só porque como a gente possui um processo administrativo constituído para justificar, para
210 captar a essência, bacana, porque a expectativa é que a mudança desse entendimento vá mudar
211 bastante coisa na fiscalização do Brasil. **Márcio Barra Lima (MPF)**: Não, tranquilo. Tomara que a gente
212 tenha um resultado bom. **Virgínia Rodarte (SINOG)**: Queria me apresentar e parabenizar a iniciativa, ela
213 é realmente excelente. E Eu queria fazer uma proposição bem aqui dentro desse artigo 13, de incluir
214 outros 2 tópicos: Um é referente à questão do inciso III, que embora o inciso II sobre inadimplência seja
215 o mais importante, mas existem também entendimentos variáveis em autos de infração com relação
216 quando à perda de qualidade do beneficiário e à notificação pra ele estar ali, se eu posso excluir um
217 beneficiário internado, um dependente internado. Como é um entendimento divergente, se poderia isso
218 se também ser objeto. E o outro é quando há sanção pela recusa de inscrição de beneficiário
219 inadimplente, ou seja o beneficiário, foi excluído do plano, ele continua inadimplente, e a operadora
220 recusa sua inscrição enquanto ele não quita os débitos. Que também existe sanção com relação a isso,
221 porque a operadora entende que o artigo 14 da Lei ele não é taxativo ele é exemplificativo, e existe
222 entendimento da DIFIS que ele é taxativo e não poderia haver recusa por esse motivo. Se pudesse
223 inserir esses dois tópicos também. **Simone Sanches Freire (ANS)**: Eu acho q esse último expande em
224 muito nosso objeto aqui a princípio. O Samir pode ver a possibilidade disso ser discutido. **Samir José**
225 **Caetano Martins (ANS)**: Quanto a primeira questão, com certeza estaria no escopo dessa Câmara
226 Técnica. Quanto à segunda questão, como já adiantado pela Dra. Simone, nós acreditamos q o objeto d
227 discussão fica extrapolado em relação ao objetivo da câmara, e isso não seria justo com os membros da
228 câmara que foram convidados para um objeto específico, surpreendê-los com uma discussão mais
229 ampla, o que não gera não nenhum empecilho a que futuramente tenhamos essa oportunidade de
230 diálogo. **Simone Sanches Freire (ANS)**: Aliás só para ter um registro, esses casos reiterados d
231 divergências entre entendimentos, pedimos para que vocês nos notifiquem pra que a gente possa na
232 medida do possível, sempre adotar essa postura para resolução. **Daniel Infante Januzzi de Carvalho**
233 **(UNIMED BRASIL)**: Bom, também cumprimentá-los pela iniciativa. Os três pontos aí objeto de discussão,
234 conteúdo necessário, eu acho q é importante, mas não é realmente o grande problema que a gente
235 enfrenta. Talvez o grande problema realmente seja justamente essas formas de notificação aceitáveis. A
236 gente tem em verdade uma discussão entre o art. 13 da Lei nº9656/98, inciso II e o Código de Defesa do
237 Consumidor, que é esta exposição, esse constrangimento com o consumidor. Agora hoje, a grande
238 dificuldade das operadoras é realmente essa localização desses beneficiários, também que é muito
239 difícil muitas realizar essa inadimplência. Pense como uma proposta inicial, eu acho que a gente tem sim
240 que considerar a questão do edital, eu acho que é fundamental a gente considerar essa notificação por
241 edital, caso realmente não seja possível encontrar esse beneficiário. E como vamos fazer essa
242 notificação por edital? Aí entra o Código de Defesa do Consumidor, né? Eu acho q é fundamental q a
243 gente saia daqui com uma regra clara: Vamos colocar só as iniciais do nome? Vamos colocar o CPF com
244 um "X" no meio do número pra não seja identificado? Ou simplesmente vamos convidar os beneficiários
245 para comparecer à operadora para tratar de assuntos do seu interesse, né? Então esse tipo de solução
246 que acho que a gente tem q sair daqui resolvida, né, para que a gente evite esse tipo de problema, até
247 porque a gente está participando de uma outra Câmara Técnica da DIPRO, que é a saída do beneficiário,
248 inclusive nessa outra Câmara Técnica nós pleiteamos isso, a Unimed pleiteou que antes de discutir o
249 cancelamento por parte do beneficiário, que a gente consiga discutir essa questão sobre a localização da
250 notificação por inadimplência, e exatamente como aconteceu aqui, lá também foi dito que essa questão
251 exorbitaria a questão daquela Câmara Técnica. Então eu acho que essa regulamentação do edital é algo
252 importantíssimo para que essa câmara técnica realmente logre êxito. **Simone Sanches Freire (ANS)**:
253 Porque se a gente não limita, Daniel, eu sei que vocês têm trezentas questões então a gente não vai
254 terminar nunca, e não vai chegar em um objetivo. É só pra que vocês pensem na elaboração da proposta
255 duas coisas: o entendimento da gente hoje, não foge muito disso em relação ao beneficiário, é que é

256 uma obrigação da operadora manter os dados cadastrais bem atualizados. Essa é uma obrigação da
257 operadora que não tem como ser transferida para ninguém mais, né? E sobre o edital, essa publicação
258 com as iniciais somente ou com o CPF no cortado, no meu entendimento, ela só serve para cumprir uma
259 obrigação do lado da operadora, mas ela não atinge o objetivo da Lei que é dar ciência ao beneficiário
260 de ele tem ainda lá aquele tempo para efetuar o pagamento e tudo mais. Então agente tem que pensar
261 além do que já existe, sair do que agente está preso hoje do Correio, do Jornal, e vamos além, vamos
262 tentar chegar no facebook, sei lá. **Daniel Infante Januzzi de Carvalho (UNIMED BRASIL):** Eu concordo
263 contigo, mas acho que temos que levar em consideração que essa busca incansável pela atualização dos
264 dados do beneficiário, num primeiro momento no ato da contratação agente tem obviamente esse
265 endereço até por ser uma exigência do próprio SIB aí da agência essa questão. O problema é no
266 transcorrer do contrato. O que nós deveríamos fazer então, para que essa atualização de dados fosse
267 realmente satisfatória. Eu posso obrigar o beneficiário a atualizar a cada doze meses sob pena de
268 suspensão do atendimento? Obviamente que não! Obviamente que não, né, tá maluco? Mas o que
269 poderia ser feito então para que houvesse esse compromisso por parte do beneficiário em atualizar
270 esses dados? Se eu não estou conseguindo notificar nem para inadimplência, como vou notificar para
271 que ele atualize estes dados? Então eu acho que é uma questão que tem que ser repensada. **Samir José**
272 **Caetano Martins (ANS):** Quanto ao edital, o Código de Defesa do Consumidor diz que na cobrança de
273 valores o consumidor não pode ser exposto a constrangimento ou ridículo. A notificação por edital pode
274 vir a ser interpretada dessa forma, não é? ... não atingem a finalidade de informar. Então o que
275 precisamos determinar é edital ou não edital. Um edital com meias palavras não vai atingir a finalidade.
276 Aí a operadora vai estar gastando dinheiro à toa. **Daniel Infante Januzzi de Carvalho (UNIMED BRASIL):**
277 Eu penso na hipótese de se dar um prazo para comparecimento ou em tentativas frustradas de localizar
278 o beneficiário, de notificar esse beneficiário. A gente faria na verdade essa publicação do edital dando
279 um prazo para comparecimento, caso isso não acontecesse, gente isso é muito comum inclusive na
280 esfera penal, na esfera cível, quando você não consegue localizar, a própria justiça utiliza de edital para
281 citar o ... **Simone Sanches Freire (ANS):** É uma relação totalmente diferente do réu. **Daniel Infante**
282 **Januzzi de Carvalho (UNIMED BRASIL):** É uma relação diferente mas é algo que é previsto inclusive em
283 nosso treinamento jurídico. Concordo que seja uma relação distinta, a gente não pode descartar essa
284 possibilidade, sob pena dessa Câmara Técnica não resolver na realidade nada. Pois se sairmos daqui
285 com a necessidade de se notificar por AR isso é o que já tem hoje, essa é que é a grande verdade. **Samir**
286 **José Caetano Martins (ANS):** Justamente por termos a necessidade de criar a possibilidade de
287 transcender essa visão, nós convocamos essa Câmara Técnica. Há uma convicção tanto da procuradoria
288 quanto da nossa parte, de que o consumidor que não mantém seus dados atualizados frente à
289 operadora, ele descumpra um dever anexo, lateral, de boa fé objetiva. Ele tem que colaborar com a
290 parte, da contratada de contratante para o adimplemento do contrato. É obrigação da parte do
291 contratante. Não há dúvidas de que o consumidor descumpra esse dever lateral. A questão é o que
292 fazer quando o consumidor descumpra esse dever lateral. Agora há situações em que o consumidor é
293 localizado, ele recebe o boleto para pagamento, às vezes ele pode ter sido impontual e outras não.
294 Então se ele tem acesso ao boleto ... **Daniel Infante Januzzi de Carvalho (UNIMED BRASIL):** Isso nesse
295 caso sem dúvida. O problema é aquela pessoa que saiu para comprar cigarro e não voltou mais. Ele não
296 recebe nem o boleto, nem nenhum tipo de notificação por parte da operadora. **Marcos Paulo Novais**
297 **(ABRAMGE):** Primeiramente renovar aqui os votos de todos e parabenizar a iniciativa, afinal de contas
298 quando se fala de fiscalização busca entendimentos unificados é fundamental. Nós discutimos bastante
299 na ABRAMGE há pouco tempo, recente, a interpretação do artigo 13 até para poder entender
300 exatamente as perguntas que vocês colocaram, como falo com ele, como descrevo essa situação para o
301 beneficiário, lembrando que é difícil muitas vezes para o mesmo entender isso, e também com relação
302 ao modelo em que eu acesso esse beneficiário, lembrando que aqui estamos falando 50 milhões de
303 pessoas espalhadas por todo Brasil e que também caminhamos em uma era muito mais moderna do
304 que a gente antigamente. Costumo falar que as pessoas trocam de endereço mas não trocam de e-mail.
305 Porque o e-mail fica ali sempre, eu, por exemplo, não perdi o mesmo e-mail, desde sempre é o mesmo,
306 nem celular, muitas vezes ela mantém o mesmo número. Mas o endereço sim ela troca, muda de

307 residência e muitas vezes não vai cumprir o seu dever seja com a operadora de plano de saúde seja com
308 telefone ou qualquer outra. A gente discutiu bastante isso basicamente para tentar levar para uma coisa
309 mais moderna, como agente pode acessar isso de uma forma virtual, claro que mantendo todos os
310 critérios para eu conseguir comprovar que aquela pessoa acessou aquele documento, tem a questão do
311 tempo de guarda daquela informação que na forma digital ao invés do papel é muito mais fácil de
312 guardar. Bom, a gente discutiu basicamente passou por tudo isso. Acho que as perguntas estão dadas, e
313 eu quero só refrisar aqui que essa discussão da comunicação digital interessa muito, para a gente chegar
314 em um modelo que consiga atender da melhor forma possível o beneficiário e a operadora, para que
315 todos consigam compreender e se comunicar de uma forma muito mais simples. **Egberto Miranda Silva**
316 **Neto (UNIODONTO):** Boa tarde a todos, eu vou deixar o elogio para depois que a gente aumentar o art.
317 82, colocar entre o 77 e o 86 a discussão, concluir todos os entendimentos, que eu acho que é preciso, e
318 lá pro SIB, já que a Doutora Simone falou de cadastro é obrigação da operadora de manter um cadastro,
319 eu também preciso de algum recurso para forçar as empresas e os beneficiários a enviar o cadastro sob
320 alguma sanção e a gente tem que pensar nessa sanção. Porque se eu não obtenho o endereço dele, e
321 nitidamente, a gente vê muitas vezes que sumiu, o consumidor mudou-se e ninguém dá notícia ou até
322 se pretende fazer uma rescisão – aí já vou pro contrato coletivo - ele paga mas eu quero rescindir eu não
323 encontro o responsável pela empresa, ele recebe de alguma maneira o boleto pela Internet ele puxa,
324 mas eu não consigo encontrá-lo. Então esse tipo de situação nós estamos carentes e precisamos de um
325 entendimento da agência para nos viabilizar a rescisão. Me preocupa quando eu não vou ter saída com
326 relação ao edital. Se eu não posso fazer um edital de acordo com o Código de Defesa do Consumidor,
327 eu não posso fazer. Então eu inviabilizo umas das maneiras de seguir o edital. Não posso
328 dizer: o senhor está inadimplente, vou suspender. Agora eu posso dizer: o senhor tem que comparecer a
329 sede para trocar sua carteira, senão daqui a dez dias será suspenso seu atendimento. Não cumpriu o
330 objetivo pra agência? **Simone Sanches Freire (ANS):** Eu acho que o senhor não entendeu, a gente não
331 falou que não pode fazer edital, a gente falou que vai discutir aqui como é que vai ser feito. **Egberto**
332 **Miranda Silva Neto (UNIODONTO):** Não, o que foi dito pelo Samir foi que pôr meias palavras não
333 cumpre o objetivo. **Simone Sanches Freire (ANS):** Se você publicar no edital dizendo que o beneficiário
334 tem que comparecer a sua operadora, para fins de rescisão unilateral não diz nada. **Egberto Miranda**
335 **Silva Neto (UNIODONTO):** Eu não posso dizer que vou rescindir por inadimplência. **Simone Sanches**
336 **Freire (ANS):** Certo, a gente vai discutir aqui, o que a gente pode dizer, para onde é que pode chegar.
337 **Egberto Miranda Silva Neto (UNIODONTO):** Então as propostas vão vir em cima do que se dizer nessa
338 jurisdição. **Simone Sanches Freire (ANS):** Se o edital é a sua proposta, é a sua forma de proposta para
339 você, vai embora. **Egberto Miranda Silva Neto (UNIODONTO):** Vou. Tem que ter viabilidade de todas as
340 formas **Barbara Kirchner Corrêa Ribas (ANS):** Desculpe interromper, mas acho que o Dr. Samir se refere
341 especificamente a iniciais e CPF grifado pela metade. **Egberto Miranda Silva Neto (UNIODONTO):** Não,
342 Eu entendi que se não fosse claro com relação à inadimplência não teria cumprido. **Samir José Caetano**
343 **Martins (ANS):** Com as iniciais e o CPF grifados... **Egberto Miranda Silva Neto (UNIODONTO):** Não, é o
344 nome completo e o CPF completo, ... eu não acho, talvez, apropriado colocar o CPF, mas o nome
345 completo para comparecer se não vou suspender o atendimento, não dizendo sobre inadimplência, eu
346 estou chamando senão ele vai ser suspenso. Agora se: não, não vou porque não falaram nada que estou
347 inadimplente. Aí eu já acho que está propiciando a fraude dele de me manter sem receber. Está na
348 inadimplência e vai assim vai continuar. **Samir José Caetano Martins (ANS):** Com certeza, essa proposta
349 da UNIODONTO será considerada pela ANS, né? O que nós podemos colocar nesse momento é que nós
350 da Diretoria da Fiscalização temos um entendimento um pouco diferente. Mas se não estivéssemos
351 abertos a esse tipo de consideração a Câmara Técnica não teria finalidade, tá bom? Então, estamos
352 abertos a discutir, mas dentro do tema inicial ... **Simone Sanches Freire (ANS):** E também ficar claro, que
353 a gente não vai inventar a roda aqui, né? O que a lei exige, a lei exige. A gente está discutindo formas de
354 atender uma exigência legal. **Egberto Miranda Silva Neto (UNIODONTO):** Sim. Bom, eu não sei a
355 justificativa para não estender uma discussão. A Virgínia fez a proposta com relação aos inadimplentes,
356 com relação a aceitar e tal, se posso aceitar ou não posso aceitar. Eu tenho dito que posso que posso
357 exigir fiador, não há nenhum impedimento em exigir fiador para contratação de plano de saúde. Não sei

358 se isso vai adiante ou não. De acordo com a deliberação da Câmara Técnica, a gente pode avançar em
359 algo mais cumprindo o cronograma ou não. E a outra dúvida é: que foram colocados alguns pontos, seu
360 ponto especificamente sobre contagem de prazos não constou na apresentação. Então eu não sei se
361 vocês já teriam todos os pontos discutidos internamente nos quais nos iríamos fazer proposição, ou se
362 ficará de acordo com o cada um puder imaginar para mandar. Se haverá alguma lógica vinda agência
363 para as propostas ou se vai ficar solto, sem nenhum enquadramento dos dispositivos ou nas palavras do
364 texto do art. 13. **Samir José Caetano Martins (ANS)**: Com relação ao que será discutido na Câmara
365 Técnica, é estritamente o que foi colocado na convocação para a câmara técnica. Para que qualquer
366 pessoa participe de um processo, tanto de nível administrativo, judicial, ela é convidada a participar do
367 processo e informada do objeto do processo. Se nós tivéssemos um processo que mudasse de objeto ao
368 favor do vento nós teríamos um processo kafkiano. Nós não podemos admitir isso nem em um processo
369 judicial nem em um processo administrativo, mesmo que ele seja o processo administrativo de
370 discussão, né? Há inúmeras possibilidades de diálogo entre a agência e a sociedade, e especialmente os
371 agentes regulados que tem amplo acesso a ANS assim como os consumidores tem e as autoridades
372 públicas tem. Só que para organizar a discussão nós só discutiremos nesta Câmara Técnica, o assunto
373 que foi colocado na convocação que é determinar o sentido e o alcance do Artº 13, parágrafo único,
374 incisos II e III da Lei nº 9656. Qualquer questão que desborde desse assunto não será tratada por esta
375 Câmara Técnica. E de modo algum significa que a Agência não esteja aberta ao diálogo com relação a
376 quaisquer outras questões. Acredito que a primeira pergunta tenha sido respondida. Com relação à
377 forma como as discussões serão conduzidas, como eu disse antes, é preciso que as propostas sejam
378 apresentadas antes da reunião, certo? Porque caberá a presidência da câmara técnica organizar as
379 apresentações das propostas de modo a agrupar propostas que digam respeito ao mesmo aspecto e daí
380 racionalizar a discussão. É exatamente esse o objetivo de que as propostas sejam apresentadas
381 previamente à reunião, para que a reunião possa ser estruturada de uma maneira lógica, senão
382 teríamos uma discussão amorfa. Não conseguiríamos convergir para respostas aos pontos de maneira
383 organizada. Não é dessa forma que nós queremos trabalhar. E por isso então a apresentação de
384 propostas com antecedência. Com isso acredito ter respondido seu segundo questionamento, ok? **Laís**
385 **Perazo (FENASAÚDE)**: Então, eu vou me aproximar um de pouco algumas coisas que a gente já discutiu,
386 mas eu sei que, porque quando eu peguei a palavra foi parabenizando, eu queria concordar um pouco
387 com algumas questões que estou vendo na Diretoria de Fiscalização porque eu acho que temos que
388 focar a discussão da Câmara na assertividade da notificação, eu acho que essa que é o intuito de se
389 reunir e verificar qual é a melhor forma. Está provado que a notificação via edital, via notificação por
390 jornal, ela não é boa. Nem para a assertividade da comunicação, como a Simone colocou muito bem
391 porque não alcança o beneficiário, e também pela exposição que ela traz. A gente teve até ligação de
392 prestadores de serviço perguntando se aquilo era uma lista negra de clientes perguntando se deveriam
393 atender. Entendeu? Olha o tamanho do estrago de uma ação dessas cuja a eficácia é zero, nós não
394 tivemos um retorno do beneficiário e olha o tamanho da exposição que a gente coloca nossos usuários,
395 que a gente quer tanto proteger. Eu acho que o escopo da discussão, e de novo se a gente está numa
396 notificação no papel de um lado e do outro o jornal, o tempo passou, o mundo evoluiu, agente tem
397 celular, a gente tem e-mail, a gente tem whatsapp. Quem não tem whatsapp? **Daniel Infante Januzzi de**
398 **Carvalho (UNIMED BRASIL)**: Hoje os dados para fazer a notificação por e-mail ou telefone, SMS, hoje
399 essas informações não são obrigatórias no SIB, no cadastro de beneficiários. **Laís Perazo (FENASAÚDE)**:
400 Eu tô entendendo. **Daniel Infante Januzzi de Carvalho (UNIMED BRASIL)**: Então a gente teria que fazer
401 uma outra busca para conseguir obter essas informações e notificar. Mas se a gente não está
402 conseguindo nem encontrar o endereço do beneficiário, a dificuldade de se conseguir um telefone, e-
403 mail, edital, a gente está pensando, essa questão foi discutida, desculpe interrompê-la, mas na câmara
404 técnica tivemos regulamentação da Lei nº 13.003, em princípio a notificação das substituições de rede
405 deveriam ser feitas na primeira proposta SMS e por e-mail, telefone. Qual a viabilidade hoje de
406 conseguir 50 milhões de telefones, 50 milhões de e-mails? Ninguém é contra o avanço da tecnologia,
407 muito pelo contrário, mas não a gente não pode criar também uma outra dificuldade. **Laís Perazo**
408 **(FENASAÚDE)**: Obrigada. Eu acho que, só estou falando aqui em convicções não estou falando de

409 fórmulas, acho que a gente vai ter a oportunidade de falar como na discussão da proposta que
410 trouxemos. Mas acho que temos convicção, que eu gostaria de colocar aqui na discussão, é que essa
411 convicção, essa assertividade, esse alcance aumenta. Acho que da forma como ele está hoje ele não é
412 plenamente eficiente, da forma como a tecnologia evoluiu agente poderia fazer. Esse é um ponto.
413 Segundo ponto, eu também concordo que a gente consegue alcançá-los para muitas coisas, mas não
414 estamos falando desse usuário. Esse usuário é aquele que eu notifico, ele recebe a notificação, ele me
415 liga, ele paga e ele é reativado. A gente tá falando aqui dos usuários que abandonam o plano. Eles vão
416 embora, eles não pensam em ligar pra gente para atualizar endereço se não querem ser mais membros.
417 É desse público que eu acho que a gente vai ter que tratar também, e aí a gente vai deixá-los sem essa
418 obrigação? Eles também têm que ter essa obrigação. Se eu não consigo alcançá-lo mais por endereço, se
419 eu não consigo alcança-los mais por e-mail, por telefone, pelos meios que acho que a tecnologia me
420 disponibiliza, acho que ir p o jornal é demais. É expô-lo demais sem o benefício daquilo que a gente está
421 buscando alcançar. Essas são as considerações que eu gostaria de fazer. **Suriette Apolinário dos Santos**
422 **(ANS):** Senhoras e senhores boa tarde. Acho que um dos objetivos nossos aqui é aproveitar a
423 oportunidade para esgotar todas as possibilidades, acho que você foi feliz na sua fala, dos diversos
424 momentos que a gente tem para comunicar o beneficiário da rescisão. Existe uma facilidade normativa
425 da ANS, abre aspas, de colocar no papel uma regra, publicar e tornar obrigatório para os senhores,
426 trazê-los para uma mesa de debate é justamente pedir para que vocês compartilhem com a gente
427 desses diversos momentos que encontram no dia a dia, da dificuldade de se publicar por edital, ou se
428 manter um registro atualizado do beneficiário e se inclusive usar formas de escalonar. Acho que
429 estamos muito presos à uma regra geral. O edital atinge todo mundo, ele é um guarda chuva enfim, a
430 gente tem dificuldade de conseguir o endereço de todo mundo, mas também podemos pensar em
431 resolver o problema de maneira departamentalizada. Por exemplo, o SMS não é uma saída, mas existe a
432 possibilidade de uma operadora, estou dando só uma sugestão, uma possibilidade, desenvolver um
433 aplicativo de celular, para que seus beneficiários se cadastrem e baixem esse aplicativo, como fazemos
434 como a gente faz em banco, como a gente faz em companhia aérea, isso inclusive é uma forma moderna
435 da operadora conseguir atualizar esses dados. Ela vai ter acesso a esses dados a partir do momento que
436 o beneficiário se cadastrar no seu aplicativo. E a partir daquele aplicativo ela discute/libera não só, esse
437 é apenas um pano de fundo dos serviços que podem ser oferecidos no aplicativo, como liberação de
438 senhas, pedidos enfim, determinadas coisas que podem ser feitas e que podemos atingir, por exemplo,
439 um contingente muito grande de beneficiários, e a gente pode começar a transformar Edital, AR, em
440 resíduos. A partir disso a gente resolver problemas de cadastro do SIB, que são outros problemas de
441 transposição de rede da Lei nº 13.003. Pensar um pouco para além de como temos o costume
442 institucionalista de trabalhar, muito intensivo com papel, muito intensivo no AR, e trazer a cabeça para
443 o século XXI. O e-mail é muito permanente para algumas pessoas. Eu tenho a facilidade de ser o
444 suritte@alguma coisa, em qualquer lugar que eu entre, não tenho dificuldade de me registrar, mas os
445 Felipes, os Carlos, os Daniels da vida vão ter suas particularidades, e aí talvez ele acabe sendo menos
446 instável por conta de pessoas que raqueiam. Mas o aplicativo não, e agente faz muita coisa pelo
447 aplicativo de celular, movimentamos dinheiro através dele, então existem protocolos de segurança,
448 coisas que dão estabilidade, segurança e que garantem, por exemplo, que a mensagem encaminhada da
449 operadora foi entregue e aceita pelo beneficiário. E a gente pode pensar em escalar o mercado de
450 diversas formas, por exemplo, o e-mail, o e-mail pode ser útil, aí nós a gente convidou para mesa os
451 órgãos de defesa do consumidor, do ministério público, por que o próprio consumidor pode ter o direito
452 de se tutelar e dizer: “eu sou favorável a receber minhas notificações por e-mail”, e pode assinar isso em
453 determinado momento de seu contrato, enfim. Tudo bem, a gente não vai atingir o cara que tem o
454 plano desde 1974, mas a gente pode ter um ponto de corte para que as coisas fluam de outra forma, só
455 para expandir o raciocínio da gente. Estamos tão presos a uma regra geral que através dela consigamos
456 resolver todos os problemas, são problemas históricos que estão aí, há bastante tempo, que tem
457 analogias em outros mercados não apenas na saúde suplementar, mas outros mercados também
458 passam por esse tipo de problema, para a gente tentar ser mais abrangentes talvez a saída esteja por aí.
459 (Participante não identificado no áudio) De tudo o que discutimos até agora, outra coisa que uma outra

460 coisa que gente tinha que pensar, que eu acho tão importante quanto, é sair daqui com princípios.
461 Como estamos falando, tem várias formas desde digital até o edital, mas é que eu acho que a gente
462 precisaria ser muito mais assertivo. Olha, você tem que notificar esse consumidor neste, neste e neste
463 meio, talvez uma norma mais principiológica. Você tem que acessá-lo de uma forma que ele consiga
464 comprovar a ciência dele. Acho que esse é um ... **Simone Sanches Freire (ANS)**: Esse é o problema,
465 porque isso não vai funcionar: Porque a gente não está criando uma obrigação de forma escalonada, a
466 gente está discutindo a tipificação de uma infração. O que que eu procuro dentro de um processo e eu
467 vou dizer é se isso é uma infração ou se não é. Para isso, temos que ser muito objetivo. A gente vai grifar
468 isso, isso e isso, desde que comprovadamente eu aceite que o consumidor foi devidamente informado.
469 Nesse tipo de discussão que a gente tá tendo, e não é uma discussão para formular regras, para criar
470 uma nova obrigação, para nada disso. A gente infelizmente não pode atuar dessa forma e precisa ser
471 bastante claro porque isso vai orientar a conduta de todos fiscais, do país inteiro, então tem ser muito
472 claro e muito objetivo no resultado. O que não quer dizer que seja um só, a gente pode chegar a 5, 6
473 resultados, mas devem ficar bem estabelecidos. (Participante não identificado no áudio) É que eu acho
474 que assim, o que a gente tem que pensar é que a gente, de fato, quando a gente fala em modernidade e
475 alguma assim, não importa se é notificação por edital, alguns casos vão servir, outros ainda não vão
476 conseguir. Então a norma, no nosso entendimento, precisa ser o mais abrangente possível. **Simone**
477 **Sanches Freire (ANS)**: Mas a gente precisa definir a possibilidade de aceitar a notificação por e-mail, o
478 que deve ser feito para que ela seja válida para fiscalização. Qual certificação precisa acompanhar esse
479 e-mail, usando o exemplo que você mesmo usou. Por e-mail, quando o consumidor expressamente
480 aceitou ser contatado dessa forma, ... mas ele aceitou, ele pode aceitar a contratada a fazer, de
481 inúmeras formas um aditivo, inúmeras formas. Ele aceitou, eu notifiquei por e-mail. Posso fazer todas
482 minhas notificações, meu canal de comunicação com ele é o e-mail, ele está aceitando. A empresa vai,
483 pode ser feita através de uma empresa que certifique a entrega, esse laudo vai ser aceito, vai, não vai,
484 porque que não vai. O aplicativo acho que de fato é futurista, embora a gente use aplicativos para tudo,
485 para banco, para companhia aérea e tudo mais, na saúde ainda tenho um pé atrás, não quer dizer que
486 não vou ouvir a proposta, que não a gente não vai considerar, se ela for boa e se todo mundo estiver de
487 acordo porque não? Eu acho que o nosso mercado é bastante peculiar, ele é bastante diferente de um
488 voo ou de uma conta corrente. Ele tem que ser tratado com o cuidado da natureza dele. **Samir José**
489 **Caetano Martins (ANS)**: Estamos nos questionando quais formas são aceitáveis. O objetivo aqui não é
490 achar a roda de plasma, né? **Simone Sanches Freire (ANS)**: Agora, isso é claro, como? Isso vai ser
491 comprovado como? **Samir José Caetano Martins (ANS)**: Desde que seja comprovadamente, desde que
492 seja comprovável e desde que seja efetivo. **Simone Sanches Freire (ANS)**: E atenda a dar ao consumidor
493 a possibilidade dele admitir ou não, porque a escolha feita é dele, desde que esse objetivo seja
494 alcançado, obviamente a gente tem como considerar infração, pois o objetivo da Lei foi alcançado. Ele
495 está protegido, ele fez uma escolha. Quero saber se vai ter um prazo de antecedência à próxima reunião
496 pra gente mandar propostas. **Samir José Caetano Martins (ANS)**: Até o dia 11 de março. ... **Simone**
497 **Sanches Freire (ANS)**: Eu também não fiquei com essa dúvida ... Não entendi como vai ser feito
498 realmente, porque seria bacana se fosse ser comum, né, se todo mundo tivesse acesso a todas as
499 propostas, não? **Samir José Caetano Martins (ANS)**: Seria. Mas como a gente não vai engessar demais o
500 prazo, estendendo o máximo de prazo possível, entendeu, eles terão as propostas circularizadas aqui na
501 reunião. **Simone Sanches Freire (ANS)**: Mas vocês mandam até o dia 10, não é bom? ... Porque caso seja
502 encaminhada até o dia 11, não dá tempo para a gente ler. ... **Daniel Infante Januzzi de Carvalho**
503 **(UNIMED BRASIL)**: Eu queria saber até para encaminhar as propostas, a ideia é fazer uma resolução
504 normativa e criar um parágrafo? **Simone Sanches Freire (ANS)**: Não. A ideia é ter um entendimento
505 fiscalizatório. **Daniel Infante Januzzi de Carvalho (UNIMED BRASIL)**: Só uma instrução para a
506 fiscalização. **Simone Sanches Freire (ANS)**: Só orientação para a fiscalização. Só para quem autua.
507 Seguindo essa diretriz. **Carina Roberta Minc (PROCON SP)**: Eu queria só agradecer o convite em nome
508 da Fundação, é super. importante, podermos participar também. O que queria pontuar é a extrema
509 satisfação de ouvir a ANS com a fala da defesa do consumidor. Em total consonância com o que o
510 PROCON DE SP entende. Então assim, uma satisfação, uma surpresa muito boa, acho que estamos na

511 mesma linha, nós temos reclamações diversas nesse sentido, nós temos processos administrativos
512 sancionatórios nesse sentido também, então acho que esse trabalho conjunto vai ser muito bom para
513 todos nós. Acho que por parte das empresas porque vão saber, quando forem autuadas, porque estão
514 sendo, e por parte do órgão regulador e por parte do órgão de defesa do consumidor são de extrema
515 importância. Só gostaria de deixar um pedido aqui, para que trabalharmos principiologicamente,
516 infelizmente na parte sancionatória não dá para trabalhar principiologicamente, mas talvez aqui a gente
517 consiga. Se a gente puder trabalhar principiologicamente com a efetividade dessa comunicação que é
518 uma coisa em que a gente corre atrás, e também não com o caráter de exceção, (não com quem foi
519 comprar cigarros e nunca mais voltou) com aquela base de dados total. Se a gente caminhar com esses
520 dois princípios a gente consegue fechar esse entendimento, quem sabe até os órgãos de defesa do
521 consumidor trabalharem na mesma toada, com um entendimento único. Da nossa parte era só o que eu
522 queria dizer, dizer que é realmente com muita satisfação que a gente está aqui e vai ajudar no que a
523 gente puder nesse trabalho. **Márcio Barra Lima (MPF):** É só uma questão prática também, como ele
524 falou, até para poder formular propostas e pensar, e por desconhecimento mais específico, na prática,
525 como funciona hoje em dia pelas empresas, tem uma ordem de hierarquia de formas de notificação. Por
526 exemplo, tem uma notificação pessoal, não consegui, volta? **Simone Sanches Freire (ANS):** O nosso
527 grande foco da autuação é tentativa por parte do Correio. **Samir José Caetano Martins (ANS):** É o mais
528 comum. Há operadoras que notificam por empresas de entregas privada, por que o próprio correio em
529 si é um problema ... **Simone Sanches Freire (ANS):** E uma das nossas divergências é exatamente essa,
530 não tenho o menor problema em falar porque está sob meu comando há pouco tempo, porque tem o
531 fiscal que aceita a assinatura do porteiro e tem fiscal que exige a assinatura do beneficiário. Então a
532 gente tem inúmeras, dentro de cada vertente dessa discussão, a gente tem inúmeras divergências.
533 **Márcio Barra Lima (MPF):** Eu acho que a gente tem que ter cuidado para não trabalhar a exceção como
534 regra. Temos um universo gigantesco, todas as ocorrências vão pelo meio, temos que trabalhar do
535 maior para o menor, do mais geral para o mais específico para ter mais efetividade. **Barbara Kirchner**
536 **Corrêa Ribas (ANS):** E para não esquecer, eu falo como fiscal, a gente tem várias realidades geográficas
537 nesse país. Uma grande população de planos de saúde está lotada na região Sudeste e Sul, mas a gente
538 também tem que pensar nos planos de Belém do Pará; em Belém se a gente der sorte, pode estar mais
539 para dentro ainda, Ananindeua, Amapá, Macapá. **Simone Sanches Freire (ANS):** Então só para ilustrar
540 para vocês um dos inícios de base desse projeto é de uma operadora do Piauí, bem pequenininha. E eles
541 vieram nos procurar e contaram a história de que pessoas vão passar um tempo na casa de tia. E aí tá
542 bom, o boleto continua sendo mandado. Só que passar esse tempo na casa da tia é dois anos. O cara
543 não volta e ninguém sabe aonde é a casa da tia. Eles chegam a ir pessoalmente à casa do beneficiário.
544 Ele está na casa da tia; aonde é, não sei aonde; e ele está no Sul do Piauí. Ele não acha nunca mais. Em
545 paralelo, o que me chamou atenção nesses casos é que aumenta a utilização do beneficiário que está
546 inadimplente. Então, ele não está pagando e ele começa a usar muito mais. A gente tem como objetivo
547 ser um fiel de balança aqui, essa é a função do órgão regulador, mas sempre preservando o direito do
548 beneficiário, isso é claro. Mas a gente também não pode fechar os olhos a essas situações aonde ele de
549 fato peca, ele deve o compromisso dele com a operadora. Então é por isso que a gente resolveu tentar
550 expandir essa forma de comunicação dentro da legalidade, fique todo mundo satisfeito, para que esse
551 tipo de situação também não onere a operadora, porque também não é justo. **Márcio Barra Lima**
552 **(MPF): (1:09:10)** Naturalmente não vai ser fácil, o disperso ... **Simone Sanches Freire (ANS):** Sim, ele não
553 aparece. **Márcio Barra Lima (MPF):** E tem esse problema geográfico ... **Simone Sanches Freire (ANS):** E
554 a gente tem que sempre prestar atenção porque o que sai daqui vai valer para o País Brasil inteiro. (...)
555 **Laís Perazo (FENASAÚDE):** Eu acho que vale a pena depois, eu não sei ... a visão que vocês têm ... é a
556 visão do litigante, entende, eu acho que seria importante ter a visão do inadimplente. Porque a maioria
557 dos inadimplentes, esses que vão embora e que a gente não consegue notificar, a grande e absoluta
558 maioria não gera nenhum indício. Ele foi embora mesmo e eles não vão voltar para reativar. Entendeu?
559 Então acho que essa visão, de quem é o inadimplente, ela é importante para ter a visão toda ... Eu
560 entendi ... Eu entendo que o foco da sua matéria que é esse e concordo que ele tem que ser, senão a
561 gente não sai muito do lugar. A gente tem que limpar esse canal aqui. Mas para que também vocês que

Transcrição da Primeira Reunião da Câmara Técnica de Rescisão e Suspensão Unilateral, realizada em 25/02/2015.

562 estão do lado de lá, entendam o todo. Acho que essa é uma visão interessante de quem está na ponta
563 do litígio. No inadimplemento total, quantos vão procurar a gente para pagar? É a minoria. Eu queria
564 mostrar isso. Eu não sei se vale a pena para a gente trazer aqui. E acho que poderia ser interessante
565 para abrir a discussão. **Simone Sanches Freire (ANS):** Pra próxima câmara de entendimentos. Tá vendo,
566 aí no próximo pedido da FENASAÚDE a FENASAÚDE bota mais isso e a daí a gente abre uma câmara
567 maior. Botou só esse? **Samir José Caetano Martins (ANS):** Tem mais alguma inscrição. Não? Então boa
568 noite, eu agradeço a participação de todos e fico à disposição, nos encontraremos no dia 11 de março.
569 **Simone Sanches Freire (ANS):** Agradecer muitíssimo a presença de vocês e a colaboração de vocês. Eu já
570 por hoje tenho certeza que nós a gente vai dar passos largos nesse entendimento e vamos sair daqui
571 todos satisfeitos. Já tenho certeza disso. Obrigada.