

1 **Samir José Caetano Martins (ANS):** Boa tarde a todas e a todos! Essa é a segunda reunião da Câmara  
2 Técnica instaurada para definir a configuração da infração tipificada no artigo 82 da Resolução  
3 Normativa nº 124, de 30 de março de 2006, que trata da suspensão e rescisão de contratos individuais.  
4 Peço desculpas pelo atraso. Em virtude de motivo de falecimento na família da nossa secretária, em  
5 cima da hora, então isso influenciou um pouco na organização do evento. Pedimos desculpas. Dando  
6 sequência aqui à nossa reunião, o objetivo da reunião de hoje é nós termos a primeira rodada de  
7 discussões sobre as propostas dos convidados à Câmara Técnica sobre a configuração da infração do  
8 artigo 82 da RN 124. Nós recebemos algumas contribuições por escrito, elas serão apresentadas aqui, e  
9 tivemos a aprovação sem ressalvas da ata da reunião anterior, que já foi firmada pelos participantes que  
10 estão aqui presentes. Dando início aos trabalhos eu convido para secretariar a presente reunião, a Sra.  
11 Barbara Kirchner Corrêa Ribas, Gerente-Geral de Articulação Interinstitucional da ANS, e pergunto à Sra.  
12 Barbara Ribas: Há número regimental para o início dos trabalhos? **Barbara Kirchner Corrêa Ribas (ANS):**  
13 Sim, Sr. Presidente. **Samir José Caetano Martins (ANS):** Obrigado. Então havendo número regimental  
14 darei início aos trabalhos apresentando aos senhores as contribuições que foram apresentadas por  
15 escrito à essa Câmara Técnica. O procedimento administrativo que trata dessa Câmara Técnica é esse  
16 referido aí, 33902.013642/2015-59, e consta dos autos desse procedimento administrativo os seguintes  
17 documentos: Memorando da Diretoria Adjunta de Fiscalização, contendo o Regimento Interno da  
18 Câmara Técnica, aprovado pela Diretoria Colegiada e adotado pela Diretoria de Fiscalização; o extrato  
19 da ata da reunião de Diretoria Colegiada que aprovou essa Câmara Técnica; um ofício da FENASAÚDE  
20 que nós aqui vamos considerar como contribuição agregada às que nós recebemos; uma nota da  
21 Procuradoria Federal junto à ANS; um parecer da Procuradoria Federal junto à da ANS, que na realidade  
22 já é referido na nota – tanto a nota quanto o parecer tratam justamente da citação por edital; além  
23 disso, peças de dois processos administrativos sancionadores. Num deles a operadora foi autuada  
24 porque as notificações não foram entregues pessoalmente ao consumidor, muito embora tenham sido  
25 entregues no endereço informado à Operadora e muito embora tenham sido entregues a pessoas que o  
26 próprio consumidor declarou conhecer. E outro processo administrativo sancionador no qual a  
27 operadora foi autuada porque não comprovou a notificação do consumidor sobre as consequências do  
28 atraso, mas comprovou que seis meses antes, naquele mesmo período de doze meses, ela já havia feito  
29 uma notificação, comprovada, feita ao consumidor. Além disso, nós temos os ofícios dos convites aos  
30 participantes dessa Câmara Técnica. E aí, nós temos as questões já da reunião anterior, mas contendo  
31 hoje participantes que não puderam estar conosco na reunião anterior, é importante nós retomarmos  
32 esse ponto. Quais são as questões: Qual o conteúdo é necessário para promover a notificação do  
33 consumidor, quais as formas de notificação aceitáveis e se é necessária uma nova notificação para  
34 suspensão ou rescisão de contrato individual, caso se verifique a iminência de uma nova soma de 60  
35 dias após a primeira notificação. Temos que essas questões tem haver justamente com os casos  
36 concretos que constam nos autos do procedimento administrativo que tratam dessa Câmara Técnica.  
37 Com relação à forma de notificação, nós tivemos contribuições da FENASAÚDE, da PROTESTE, da  
38 UNIMED DO BRASIL, da ABRAMGE e do SINAMGE e do PROCON DE SÃO PAULO. Eu vou apresentar cada  
39 uma delas, as propostas, de forma resumida. A FENASAÚDE, naquele ofício que nós consideramos como  
40 contribuição, apresentado antes da instauração do presente procedimento, a FENASAÚDE propõe que a  
41 notificação seja por escrito, com aviso de recebimento e também por SMS, aplicativos de celulares, e-  
42 mail, ligação gravada e outros. E a FENASAÚDE faz referência ao fato de que a própria ANS se comunica  
43 por e-mail tanto com as operadoras quanto com os consumidores no âmbito do procedimento de  
44 Notificação de Intermediação Preliminar, no âmbito da NIP. A FENASAÚDE também faz referência à  
45 pouca efetividade da informação e a exposição do consumidor no caso de uma notificação por edital,  
46 nas situações em que ele não fosse localizado no endereço informado. E lembra a FENASAÚDE que a  
47 necessidade da notificação por edital foi apontada justamente pela Procuradoria Federal junto à ANS,  
48 tanto na nota referida no início, quanto no parecer referido no início dessa apresentação. A PROTESTE  
49 sustenta que a forma de notificação deve ser por escrito, com aviso de recebimento, entregue  
50 pessoalmente ao consumidor. PROTESTE destaca que não basta que a carta seja entregue no endereço  
51 informado pelo consumidor, portanto, o próprio consumidor receba essa carta. A PROTESTE faz

52 referência a decisão do Superior Tribunal de Justiça, citada aqui nessa apresentação, da qual se colhe  
53 literalmente que: *“considera-se não efetiva a notificação que não seja em nome do segurado”*. E  
54 também faz referência a PROTESTE a uma decisão monocrática do Superior Tribunal de Justiça na qual  
55 consta literalmente que: *“o cancelamento unilateral somente pode ser realizado quando da certeza  
56 absoluta de que o contratante esteja ciente de tal possibilidade. Nesse contexto, não há que se falar em  
57 ‘absolutamente presumível’ que os agravados – no caso as partes, os consumidores - tenham sido  
58 notificados”*. A UNIMED BRASIL, com relação à forma de notificação, se manifesta no sentido de que ela  
59 seja por escrito, com aviso de recebimento, firmado por qualquer pessoa que se encontre no endereço  
60 informado pelo consumidor, ou, ainda, por SMS, aplicativos de celular ou e-mail, desde que o  
61 consumidor autorize que notificações sejam encaminhadas por esses canais. E também manifesta a  
62 UNIMED DO BRASIL no sentido de que a notificação possa se dar por edital em jornal se frustradas as  
63 tentativas de notificações por escrito com aviso de recebimento ou as demais formas de notificação,  
64 claro, admitidas. A ABRAMGE e o SINAMGE se manifestam que no sentido que a notificação se dê por  
65 qualquer meio em que seja possível a comprovação. Seja um meio atualmente disponível, como ligação  
66 gravada, carta com recebimento, notificação por cartório, SMS, ou através de aplicativos de mensagens  
67 instantâneas, enviado ao celular cadastrado pelo beneficiário junto à Operadora; e-mail com  
68 comprovação de envio pelo servidor) ou outros que venham a ser criados no futuro, pela evolução  
69 tecnológica. E ainda por edital nos casos em que a tentativa de notificação for frustrada, omitindo,  
70 nesse edital, parte dos dados do consumidor. Propõem, então, ABRAMGE e SINAMGE, que a notificação  
71 seja dada só com as iniciais do nome, com o número do CPF com omissão de dois dígitos e aí fazendo  
72 referência só aos dados essenciais no âmbito da notificação. O PROCON de SP se manifesta no sentido  
73 de que a notificação se dê por carta com aviso de recebimento, recebida pelo próprio consumidor, ou  
74 ainda, por telegrama recebido pelo próprio consumidor, por ligação gravada, claro, dentro de um  
75 contexto, com a validação, com o próprio consumidor; ou por e-mail desde que o próprio consumidor  
76 entre em contato com a operadora, após receber o e-mail, buscando esclarecimentos. O PROCON DE  
77 SÃO PAULO aponta na sua contribuição que apenas o recebimento do e-mail não garante que o  
78 consumidor em pessoa abriu a mensagem e a leu. E por isso o PROCON SÃO PAULO aponta a  
79 necessidade de que o consumidor em pessoa, lendo a mensagem, entre em contato com a operadora. E  
80 aí, por exemplo, entre em contato por telefone e essa ligação seja gravada. Aí sim, teríamos a  
81 notificação do consumidor de uma forma aceitável na visão do PROCON DE SÃO PAULO. O PROCON DE  
82 SÃO PAULO aponta que não devem ser admitidas notificações por edital, pela exposição do consumidor  
83 a ridículo, a constrangimento, e não deve ser admitida a notificação por SMS. Porque a notificação por  
84 SMS não assegura, na visão apontada pelo PROCON DE SÃO PAULO, a ciência do consumidor de todos  
85 os fatores que são necessários para a sua efetiva informação acerca de inadimplemento e das  
86 consequências dele. Com relação ao conteúdo da notificação, nós tivemos também contribuições da  
87 PROTESTE, da UNIMED, da ABRAMGE e do SINAMGE e do PROCON DE SÃO PAULO. PROTESTE se  
88 manifesta no sentido de que a notificação deve esclarecer claramente o valor exato e atualizado do  
89 débito, período de atraso com indicação dos meses referentes, prazos e condições de quitação e  
90 consequências do não pagamento. A UNIMED aponta a necessidade de identificação da operadora, do  
91 consumidor e do plano, a referência ao artigo 13 da Lei 9.656, que dá o embasamento legal para  
92 suspensão ou rescisão, o número de dias de inadimplência, a consequência do inadimplemento por mais  
93 de sessenta dias e a permanência da dívida e a exigência que a dívida seja paga para um novo plano seja  
94 contratado, com novas carências e sujeição a CPT. A dívida deve ser paga para firmar uma proposta  
95 novamente. ABRAMGE/SINAMGE se manifestam no sentido de que a notificação tenha a identificação  
96 da operadora, do beneficiário, do plano, da inadimplência apurada e consequências caso a  
97 inadimplência atinja sessenta dias, consecutivos ou não, dentro dos últimos doze meses de contrato.  
98 PROCON DE SÃO PAULO aponta a necessidade de que a notificação descreva o inadimplemento, a  
99 motivação desse inadimplemento, ou seja, quantos dias de atraso, detalhadamente, dentro dos últimos  
100 doze meses de contrato, as consequências, caso a inadimplência atinja sessenta dias ou não e,  
101 principalmente, à forma de evitar a suspensão ou rescisão do contrato. Com relação à necessidade de  
102 novas notificações caso se verifiquem atrasos após receber a notificação, também temos contribuições

103 dos mesmos participantes: PROTESTE, UNIMED, ABRAMGE/SINANGE, e PROCON DE SÃO PAULO.  
104 PROTESTE entende que é obrigatória a nova notificação, está claro? A UNIMED DO BRASIL entende que  
105 é dispensável a nova notificação. ABRAMGE e SINAMGE também entende que é dispensável a nova  
106 notificação. E o PROCON DE SÃO PAULO entende que é necessária uma nova notificação. E o PROCON  
107 DE SÃO PAULO agrega ao seu posicionamento de forma mais objetiva, não que os outros não estejam  
108 fundamentados, mas agrega à contribuição dele de forma mais objetiva que a necessidade de uma nova  
109 notificação, mesmo já estando o consumidor ciente das condições desse inadimplemento, se dá pela  
110 situação de vulnerabilidade. Pode ser que o consumidor, na condição de vulnerável em que ele está,  
111 ache que só tem problema naquela primeira oportunidade, depois ele não seria penalizado. Então para  
112 evitar que ele tenha essa interpretação errada, entende o PROCON DE SÃO PAULO a necessidade dessa  
113 nova de notificação. E aqui nós separamos além das questões colocadas, que foram respondidas pelos  
114 participantes que apresentaram contribuições, o que nós chamamos de pleitos diversos: da UNIMED DO  
115 BRASIL e da ABRAMGE/SINAMGE. A UNIMED DO BRASIL pretende que essa Câmara Técnica consolide o  
116 entendimento de que a inadimplência do consumidor no plano individual que leve a rescisão, ela leve ao  
117 impedimento de que ele contrate um novo plano da mesma operadora, desde que não quite as parcelas  
118 em atraso. Ainda defende a UNIMED DO BRASIL, dentre os pleitos, a legalidade da suspensão ou  
119 rescisão sobre dependente internado, informando que há previsão de proibição de suspensão ou  
120 rescisão somente para os titulares. Lembrando que a Lei 9.656 proíbe a rescisão ou suspensão do  
121 contrato em qualquer caso em internação do titular. E aí então a UNIMED DO BRASIL prevê que faça  
122 uma interpretação literal e aí só seja a internação do titular mesmo. Se o dependente está internado, se  
123 possa rescindir o contrato durante a internação. Ainda a UNIMED DO BRASIL defende que se  
124 regulamente a rescisão por outras fraudes, além da prestação de declaração de saúde falsa, solicitando  
125 que a ANS que autorize a rescisão do contrato caso sejam a declaração de saúde prestada com  
126 informações falsas, já regulamentado, mas, aponta a UNIMED DO BRASIL a inexistência de qual o  
127 procedimento a ser adotado em caso de outros tipos de fraude – empréstimo de carteira, identificação.  
128 ABRAMGE / SINAMGE pleiteiam que se reconheça a legitimidade da notificação, caso a tentativa de  
129 notificação se frustre porque o consumidor não cumpriu o dever contratual de manter atualizados os  
130 dados do contrato. Também questionam a legalidade da suspensão ou rescisão sobre dependentes  
131 internados já que há previsão de rescisão somente para os titulares. ABRAMGE e SINAMGE destacam  
132 que a literalidade da lei, quando fala em internação do titular, ela tem uma lógica, e a lógica, conforme  
133 explicado pela ABRAMGE e pelo SINAMGE é de que o titular do contrato não pode evitar o  
134 inadimplemento. É o responsável financeiro e aí não pode evitar o inadimplemento e por isso a norma  
135 fala apenas do titular. Então por isso a previsão de impedimento de rescisão para o titular. O titular não  
136 pode sair e ir ao banco pagar, o que já não acontece com os dependentes. Então dentro dessa linha  
137 argumentativa apresentada pela ABRAMGE e pelo SINAMGE é que se tem a convergência com a  
138 proposta da UNIMED DO BRASIL, de que no caso da internação do dependente seja possível, mesmo no  
139 caso da internação do dependente, a rescisão ou suspensão do contrato, ok? Essas foram as  
140 contribuições apresentadas. Então com relação às contribuições apresentadas nós temos, acredito eu,  
141 um consenso quanto ao conteúdo da notificação. Então, pelas propostas, tanto operadoras quanto dos  
142 consumidores são convergentes quanto ao que se deve apresentar. Com relação à forma de notificação  
143 nós temos divergência e com relação à necessidade de novas notificações temos divergências. Quanto à  
144 necessidade de nova notificação temos divergências entre fornecedores, temos visões diferentes, entre  
145 fornecedores e consumidores. Aí é mais fácil de você identificar porque cada um tem um lado. Agora,  
146 com relação às formas de notificação, nós temos divergência entre os nossos fornecedores. Nós temos  
147 opinião de operadoras defendendo que haja edital, temos opiniões das operadoras defendendo que se  
148 houver edital, que o edital seja contendo informações, contendo aí as propostas dos representantes da  
149 operadora. E temos também a posição de que não haja edital porque expõe o consumidor, como o  
150 PROCON DE SÃO PAULO. Então o nosso objetivo, a partir de agora, é primeiro, saber dos senhores se há  
151 outras contribuições que os senhores desejem apresentar nesse momento, para além dos pontos  
152 apresentados por escrito até ontem à meia noite. E saber dos senhores se têm alguma percepção a  
153 agregar no sentido de procurar fazer convergir as visões que foram apresentadas em visões diferentes

154 ou no sentido de contrapor com algum elemento de fato as propostas apresentadas, ok? Então a ordem  
155 de inscrição vai ser realizada por nossa secretária, a partir desse momento. **Carina Roberta Minc**  
156 **(PROCON SP)**: Boa tarde a todos, sou representante do PROCON SÃO PAULO, eu queria pedir desculpas  
157 pelo equívoco na manifestação que foi encaminhada no tocante ao SMS. A FUNDAÇÃO PROCON  
158 entende que não há problema com o SMS mas desde que o consumidor entre em contato nos mesmos  
159 termos apontados para o e-mail. A manifestação que a gente encaminhou, assim, seguiria a mesma  
160 linha de solução indicada para o e-mail. A nossa preocupação somente quanto ao edital e no tocante ao  
161 edital, um dos presentes já colocou a argumentação quanto à sua pouca efetividade, o consumidor não  
162 vai ter noção dos fatos consequentes porque essa informação não vai chegar até ele. Então essa é a  
163 posição do PROCON SÃO PAULO, desculpas pelo equívoco, essa é a nossa contribuição. **Carlos Chagas**  
164 **(Ministério da Justiça)**: Carlos Chagas, da Secretaria Nacional do Consumidor. Primeiro lugar quero  
165 agradecer a oportunidade e pedir desculpas por não ter comparecido à primeira reunião porque não  
166 houve tempo hábil para as providências necessárias. Mas de agora em diante vamos participar até  
167 porque este é um assunto em que podemos ver o consumidor de maneira bem frontal. Então vamos lá:  
168 vamos encaminhar as nossas manifestações na próxima reunião já que não foi possível preparar para  
169 essa, mas de um modo imediato colocamos aqui, acho que foi consenso a questão de que a informação  
170 ou notificação seja feita pessoalmente, isso é importante, o consumidor ser contatado pessoalmente,  
171 nesse momento tão difícil que vai ser para ele de ver seu vínculo rompido com a operadora. Alguns  
172 pontos, eu li a ata que foi disponibilizada. Quando a gente fala d contrato individual gente fala da  
173 dificuldade de manter o cadastro dos consumidores atualizado como endereço, essa responsabilidade  
174 do consumidor de manter os dados atualizados é e tudo isso muito importante só quem primeiro não  
175 são 50 milhões, quando falamos de contrato individual é um número bem reduzido, acho q é um 1/5  
176 disso. Ainda que seja 10 milhões não são 50 milhões de beneficiários como constam na ata. Somos  
177 apenas 10 milhões. Essa questão da informação ao consumidor, acho que a lei ela deixa muito claro uma  
178 intenção: de propiciar ao consumidor uma oportunidade de ele estar ciente dessa possibilidade: ou  
179 suspensão ou rescisão do contrato. Acho que é esse espírito que a gente não pode deixar em mãos.  
180 Falar em uma única notificação a qualquer momento e depois deixar esse consumidor a qualquer tempo  
181 sujeito a uma nova situação de suspensão/rescisão, eu acho que não vai ao encontro do que está  
182 previsto, no espírito que a Lei coloca. E coloca que há notificação faltando dez dias para o recuso final e  
183 o prazo é 60 dias, acho que é justamente por isso, para que o consumidor tenha consciência e possa e  
184 tenha uma oportunidade efetiva de reagir a isso e de manter o seu vínculo contratual ativo até pelo  
185 valor do plano de saúde. Acho que uma re-notificação a cada situação de que possa ter o rompimento  
186 do vínculo ou a suspensão do vínculo, ela vai no mesmo sentido que a lei determina. Uma coisa que me  
187 chamou atenção e não vi nos debates e que temos que deixar claro, eu entendo que é uma função da  
188 operadora. A lei fala em suspender ou rescindir o contrato unilateralmente. São situações bem distintas,  
189 com efeitos bem diferenciados. Você suspender você não encerra um vínculo e o consumidor mantém a  
190 possibilidade de continuar aquele contrato Reincidir já é encerramento, é o término daquele vínculo,  
191 então são situações bem diferenciadas. Quando a lei coloca suspender ou reincidir, acho que ela  
192 estabelece um parâmetro mínimo. Para esses procedimentos de suspensão/rescisão no mínimo devem  
193 ser 60 dias de acúmulo de inadimplemento, seja ele de uma vez só ou de forma parcelada. A operadora,  
194 esse é um standard mínimo, a operadora pode optar ou pela suspensão ou pela rescisão e tem que  
195 deixar claro para o consumidor lá no momento da formalização do contrato qual é o procedimento dela,  
196 e não simplesmente reproduzir a letra da Lei porque vai deixar o consumidor ainda confuso. Eu acredito  
197 que os órgãos de defesa que estão aqui, até porque eu consultei o SINDEC e o consumidor.gov, você vê  
198 claramente situações onde o consumidor não sabe dos reais efeitos do seu inadimplemento. Isso foi  
199 relatado em algumas passagens na reunião anterior, mas gostaria de reforçar aqui uma preocupação: o  
200 consumidor efetivamente pelas reclamações que chegam aos do órgão de defesa ao consumidor, ele  
201 não sabe os efeitos que gera seu inadimplemento. E ele tem a ideia de que claro, se atrasar um bom  
202 período provavelmente seu vínculo é interrompido de certa forma, isso é certo manter esse tipo de  
203 informação, se vai ser suspenso ou rescindido, eu não vou definir o que vai acontecer efetivamente. E  
204 outro: ele imagina que com o pagamento, já que está pagando com multas e tudo mais, a solução do

205 adimplemento retomam esse passado. Ele mantém essa ideia, isso e muito claro nas reclamações  
206 chegam lá: eu só atrasei 10 dias, eu só atrasei cinco dias. Ele não tem ciência dos outros atrasos. E isso  
207 acaba resultando efetivamente em um prejuízo para ele. Então coloco em outra percepção: o problema  
208 que acontece uma rescisão/suspensão provocada pelo inadimplemento é devido a um déficit  
209 informacional que ocorreu no momento da contratação. E aí eu acho que tem chamar a  
210 responsabilidade quem efetivamente contrata com esse consumidor. O dever de informar, o  
211 consumidor tem o direito de ser informado, mas o fornecedor também tem o dever de informar. Então  
212 quando eu realizo uma contratação e eu vendo um plano de saúde tem que estar ciente q existem  
213 obrigações diretamente ligadas aquele contrato e isso é muito claro, as informações devem ser claras e  
214 objetivas. As limitadoras ou restritivas de direitos, elas têm que ser dadas em destaque, isto está muito  
215 claro no CDC. O que vemos é um consumidor que não recebe uma informação anterior de forma clara e  
216 objetiva, é punido posteriormente, por uma informação que efetivamente ele não recebeu e não  
217 detém, imagina que o adimplemento vai solucionar, eu acho extremamente prejudicial, um  
218 desequilíbrio, uma vulnerabilidade muito gritante. Nessa discussão, talvez não seja o objeto dessa  
219 Câmara, mas quero deixar registrado aqui uma preocupação com a forma de contratação, com as  
220 informações passadas no momento da contratação. Você dizer que o consumidor assinou o contrato,  
221 desculpe, nós sabemos que contrato não instrumento de informação. O contrato é um instrumento que  
222 às vezes é utilizado muito bem para isso em um tribunal. Nós trabalhamos com uma coordenação que  
223 trata com diversas agências reguladoras e existem já preocupações no setor quanto à isso: que a  
224 informação seja efetiva, então vou fazer um sumário no contrato, eu vou assinar em termos apartados  
225 que indiquem que o consumidor foi orientado na utilização do contrato. Então ter essa preocupação  
226 bem informar. Não pode apenas deixar disponível essa informação: “vamos deixar o contrato no site  
227 disponível”. Desculpe acho que é pouco. Acho que temos que informar, até porque esse consumidor  
228 possa entender por si próprio entender e compreender o alcance de seus atos. Muitos vão deixar de  
229 reclamar que atrasaram só 10 dias e tiveram o contrato rescindido, a partir do momento que tiver plena  
230 consciência que seu atraso por sessenta dias nos últimos doze meses levar a esse tipo de situação. Vai  
231 diminuir até a conflituosidade desses contratos. E me causa uma preocupação séria, depois vamos  
232 analisar com calma, a situação dos dependentes. Deixar o contrato ser reincidente ou suspenso no  
233 momento em que, o dependente deixar de atender a integralidade da Lei, e deixar o dependente de  
234 alguma forma sujeito a esse tipo de prática. A gente sabe que o momento de uma internação, de uma  
235 doença, de algo mais grave na saúde de qualquer pessoa na família, leva a um abalo familiar. Desculpe,  
236 não é só porque o titular seria o arrimo da família, é dizer que o fato dele está são e outras pessoas  
237 estarem doentes, por si só salvaguarda a possibilidade de adimplemento. É uma visão muito econômica  
238 e financeira, ver o plano de saúde apenas como uma ordem de pagamento, é uma falta completa de  
239 humanidade e de gestão em saúde. Uma pessoa quando está doente, qualquer membro de qualquer  
240 família, ele pode levar um agravo na situação financeira de toda família, não só aos próximos. Mas já vi  
241 até na minha própria família pedir dinheiro para outros para tentar pagar as despesas. Deixar ou exigir,  
242 da forma como foi colocada, que a ANS chancela esse procedimento, desculpem mas é uma situação  
243 crítica, permitir que os dependentes tenham a suspensão no momento de uma internação. Acredito que  
244 as operadoras tenham instrumentos jurídicos para cobrar todo e qualquer tipo de despesa durante uma  
245 internação, mesmo que ela avance por algum período além daquele período previsto de 60 dias de  
246 inadimplente. Tenho plena confiança de que ela poderá fazer isso, cobrança, em um momento  
247 posterior, após esse período de internação. Essas são algumas considerações iniciais, mas me coloco à  
248 disposição para permanecer no debate com vocês e contribuir no momento oportuno com as nossas  
249 propostas. **Virgínia Rodarte Gontijo Couto Bosco (SINOG):** Queria concordar com cada um na sua visão  
250 e relevante contribuição, acho que ficou um pouco carente é que tratamos da exceção, aquele  
251 beneficiário que efetivamente está inadimplente, foi e voltou para a inadimplência, e desde então ele  
252 busca uma forma de reativar seu plano. A grande maioria dos beneficiários inadimplentes, são  
253 geralmente inadimplentes que chamamos de propositais: eles abandonam o plano. Esse abandono do  
254 beneficiário ao plano, traz graves impactos às operadoras, principalmente no aspecto  
255 econômico/financeiro porque elas precisam desregistrar contabilmente as provisões sobre devedores

256 duvidosos, isso causa um impacto no balanço dela, e qualquer forma em que se vai cercear o direito da  
257 operadora de tirar de seu balanço algo frequente, que é a grande maioria dos casos, para a gente é  
258 muito grave. Então essas situações de que tem que ser pessoal, entregue à pessoa por AR, para essa  
259 exceção pode até ser que ela tenha sentido, mas quando olhamos para um todo, o resto é muito maior.  
260 Então o beneficiário, temos que lembra disso, via de regra ele abandona o plano, não tem cuidado de  
261 ligar para o plano para entender quais são providências cabíveis para ele proceder com seu pedido de  
262 cancelamento. Então acredito que seja relevante, na hora desse entendimento da fiscalização, porque  
263 ele causa impactos em outras áreas, para a ANS, principalmente impacto muitas vezes no registro  
264 contábil sobre devedores duvidosos. Com relação à notificação ser pessoal, a gente tem primeiro  
265 problema cadastral. E gente sabe que o número de planos individuais vem reduzindo, então falamos de  
266 um consumidor que já está na operadora há muitos anos e não existe essa forma tão simples de ter  
267 acesso a essa informação. A gente tem anos que tenta aqui na ANS, a FENASAÚDE, a própria ANS fez um  
268 trabalho... não conseguimos concluir, e onde está a falha? Justamente na falta de cadastro. E esse  
269 cadastro de planos individuais tem esse problema de ser muito antigo. Se eu não tenho acesso pelo  
270 próprio beneficiário de zelar por essa informação, isso impede de dar um reporte para ele a cumprir.  
271 Vale lembra que há uma classe geralmente que paga o plano, pressupõe-se, claro que há exceções, que  
272 grande parte também trabalhe. Então se eu vou exigir uma notificação pessoal e só tenho o endereço  
273 residencial, e é por AR e este é entregue em horário comercial, criou-se uma situação impossível desse  
274 beneficiário ser notificado. Porque ele está trabalhando, no horário de entrega do AR ele não está em  
275 casa, então eu não tenho como notificá-lo. Se a gente entrega no endereço local dele pressupõe-se que  
276 ele tem obrigação de ter acesso àquela documentação que é entregue naquele endereço. Que inclusive  
277 é o endereço onde ele recebe a fatura que ele paga, seja com atraso ou que deixou ficar inadimplente.  
278 Essa é uma questão relevante quanto a notificação pessoal. Quanto ao dever de informação concordo  
279 com a questão de que o contrato por si só não é instrumento suficiente para que a pessoa saber de cor  
280 quais são todas suas regras. Mas o que foi falado agora sobre existir um sumário de contrato, isso de  
281 fato já existe. A RN nº 195 já criou o guia de leitura contratual, o GLC. Então se já tenho o GLC como  
282 obrigatório, ele tem impresso quais as regras de inadimplência. Então essa questão de dizer que só  
283 estava no contrato q e que ninguém o leu, a ANS já cuidou de regular o GLC, fica parecendo que não é  
284 tão simples, um problema de informação qualquer dentre tantas outras. Por isso essa questão da  
285 notificação pessoal é extremamente gravosa. Outra questão tratada aqui, que não pode ser feito esse  
286 contato por qualquer meio, e sim teria que ser pessoalmente com AR e tudo mais. Causou um pouco de  
287 estranheza porque é justamente o contrário do que foi pleito do Ministério Público Federal, que ensejou a  
288 outra câmara técnica sobre o pedido de cancelamento do beneficiário. E que nessa Câmara Técnica e  
289 tratada justamente o contrário, que o Ministério Público Federal pleiteou, foi que o beneficiário tivesse  
290 acesso por qualquer meio ao pedido de cancelamento. Então, por óbvio, por analogia, a operadora tem  
291 qualquer meio para acessar o beneficiário e notifica-lo. Então isso ficou um pouco estranho na câmara  
292 técnica dizer por qualquer meio, e aqui ser tão persistido pela operadora que tem as suas consequências  
293 já destacadas. E por fim com relação ao tema uma única notificação, o que temos que lembrar, claro  
294 que há exceções, é que a grande parte das operadoras não esperam exatamente cinquenta dias para  
295 notificar o beneficiário. Geralmente quando o beneficiário está inadimplente ele já passou dos sessenta  
296 dias. E aí quando a operadora não notifica, e depois não notifica pela segunda vez, é porque naquela  
297 notificação ela já informou que o prazo foi extrapolado, mas que pela forma como está escrito no artigo  
298 13 da lei ele tem dez dias para quitar, ela notifica ele que outros atrasos de dez dias, então ela notifica  
299 ele que outros atrasos de dez dias ensejará a rescisão. Então ela já o notificou que ele está  
300 inadimplente, ele não tem mais possibilidade de ficar inadimplente, e se completar outros dez dias  
301 dentro daquele período de doze meses, aí sim ele terá essa decisão. Então quando a gente coloca a  
302 situação aqui, fica um pouco mais clara, não é que a operadora esperou cinquenta dias, e aí ele foi lá e  
303 quitou e ela esperou mais um único dia e cancelou o plano dele. Aquele beneficiário já estava  
304 inadimplente, ela já poderia cancelá-lo mas justamente porque entre a data que ela notifica e o  
305 beneficiário recebe o aviso, e fica complicado, ela não sabe exatamente no 60º dia, ela sempre dá um  
306 lapso temporal maior e justifica que novos 10 dias implicarão nessa rescisão. **Marcos Paulo Novais**

307 **(ABRAMGE):** Primeiramente é um prazer contribuir, ABRAMGE e SINAMGE, para essa Câmara Técnica.  
308 Acho que para começar um pouco a pensar, é importante, dentro do que discutimos, comunicar o  
309 beneficiário e fazer com que essa comunicação seja bem entendida. Talvez a gente discorde um  
310 pouquinho em alguns trechos e exista um meio, uma forma razoável, até porque o plano de saúde na  
311 forma como ele é constituído ele é mútuo e todo mundo está pagando está conta. Então todos os  
312 beneficiários estão pagando esta conta. O que a gente tem que fazer é que seja factível para os demais.  
313 Estamos penalizando todo um grupo em detrimento de um ou dois, ou um grupo menor de  
314 beneficiários. Eu não vou me estender muito, mas falar um pouquinho, já que estamos vendo pontos  
315 sob visões diferentes. Sentamos e conversamos muito a respeito, principalmente, um dos temas que  
316 conversamos lá na ABRAMGE, mas não só que atenda a legislação e as normas, mas propostas que  
317 tragam uma melhor experiência para aquele esse beneficiário. Ele tem que entender o nosso negócio,  
318 ele é o nosso gerente, a nossa razão de existir e temos que trazê-lo para essa discussão. Em cima disso, a  
319 gente discorreu três pontos principais, o primeiro deles já foi apresentado aqui, que é a questão como  
320 comunicar o beneficiário que já não se encontra naquele endereço ou naquele contato que ele nos  
321 enviou. Esse é um termo recorrente temos sempre essa dificuldade, temos sim que fazer um exercício  
322 para que ele atualize sim seus dados cadastrais. É óbvio temos que dar essa oportunidade a ele, falar  
323 com ele para que possa entender a importância que é atualizar seus dados cadastrais, tentando atende-  
324 lo se ele não conseguir se adequar as nossas leis. Então se ele mudou de endereço, eu não consigo fazer  
325 com aquela rede seja a melhor possível para atendê-lo; eu preciso saber a localização exata daquele  
326 beneficiário. O primeiro ponto que trouxemos é o seguinte: será que há um entendimento, será que  
327 caberia uma sanção, quando de todas as formas a gente não consegue contatá-lo através do endereço  
328 que ele nos informou, e ele não atualizou aquele dado cadastral. Óbvio que isso está no contrato a se  
329 dizer, não estamos dizendo que não temos que comunicá-lo da importância de atualizar os dados  
330 cadastrais, mas será que caberia uma sanção da Diretoria de Fiscalização porque não o contatamos  
331 pessoalmente, mesmo tendo feito uso dos meios que dispomos para aquele beneficiário, nos dados  
332 cadastrais daquele beneficiário. Esse era o primeiro ponto. O segundo, são as três perguntas principais  
333 dessa Câmara Técnica não vou me alongar em cima de conteúdo porque temos bastante convergência  
334 no tema, mas um pouco em cima da forma tem que trazer diferentes formas, diferentes meios para  
335 acessar esse consumidor. Desde que atendamos também os preceitos legais que diz o art.13, sobre a  
336 notificação garantida. Em seguida a gente fala do terceiro ponto, que é a questão de avisarmos  
337 repetidas vezes conforme for a inadimplência do beneficiário. Não discordamos do objetivo principal  
338 que é deixá-lo ciente de que se aquilo ocorrer, a rescisão poderá acontecer caso ele se mantenha em  
339 situação de inadimplemento. Não discordamos de notificar o consumidor. Só discordamos do meio e é  
340 difícil garantir que nós vamos notificar repetidas vezes dado o custo que isso tem. Lembrando aqui que  
341 há operadoras de menor condição. Acho que temos que deixar claro nessa primeira notificação, o que  
342 poderá ocorrer se ele voltar a ficar inadimplente nos próximos sessenta dias, a gente pode fazer com  
343 que a comunicação seja a mais clara possível; mas se a gente, repetidas vezes, talvez a norma diga que  
344 temos que entrar em contato, talvez o custo disso onere demais o mútuo e o segurado. Por último,  
345 gostaria de estender um pouco mais o objetivo da Câmara Técnica, que é rescisão do contrato dado à  
346 internação do dependente. Acho que esse é um ponto importante, a gente tem que refletir de novo,  
347 quem está pagando pelo plano de saúde. Todos os beneficiários estão se cotizando e pagando aquela  
348 conta. Será que num segundo momento quando formos rever essas contas, rever esses prejuízos, como  
349 já diz o ditado, prejuízo passado já é um prejuízo, a gente tem que pensar o que vai ser no futuro, será  
350 que vamos conseguir reajustar aquele preço? “Estamos pagando uma conta de 60 ou 90 dias de  
351 internação de um dependente, que em seguida concretizou a rescisão do contrato”, mas a gente não  
352 podia reincidir aquele contrato dado que ele estava internado, sendo que a legislação fala de internação  
353 do titular. Acho que temos que pensar em quem está pagando essa conta, se ela está sendo bem  
354 informado. Como ela está sendo informada? Ou seja, será que todo mundo concorda com isso? Será  
355 que todos os demais concordam com essa interpretação? Acho que temos que trazer um pouco essa  
356 discussão, dada a importância. Eu agradeço novamente, e agora passo a palavra para que possamos  
357 discutir o debate. Obrigado. **Daniel Infante Januzzi de Carvalho (UNIMED DO BRASIL):** Bom, eu queria

358 começar lembrando que o contrato de plano de saúde, ele é um contrato bilateral e isso gera  
359 obrigações e deveres para cada uma das partes. Qual a principal obrigação das operadoras de planos de  
360 saúde? Creditar e receber contratantes. Qual a principal obrigação do consumidor, do beneficiário de  
361 plano de saúde? Pagar a contraprestação pecuniária pela assistência que está sendo prestada. A partir  
362 do momento que o beneficiário some, ele não quer mais pagar, e ressalvo o quê a Dra. Virgínia colocou,  
363 ele deixa de pagar. A partir do momento em que ele não quer mais pagar o plano de saúde. Se nós não  
364 definirmos aqui uma forma de notificá-lo razoavelmente, estamos legitimando na verdade uma fraude  
365 que possa vir cometer, ele vai deixar de pagar e quando precisar do plano de saúde irá até a operadora,  
366 alegando que não foi notificado dessa inadimplência. Isso vai fazer com que essa operadora, alegando  
367 que não foi notificado da inadimplência. O beneficiário não pode usar da torpeza de deixar de pagar o  
368 plano de saúde, sabendo que a qualquer momento ele pode voltar ao seu plano sob alegação de que  
369 não foi notificado dessa inadimplência. Por essa razão, não há consenso nenhum aqui, pessoalmente  
370 pelo que pude observar em relação à exposição que foi feita, a notificação tem que ser pessoal. A partir  
371 do momento que o beneficiário informou o endereço em seu cadastro, qualquer pessoa, qualquer  
372 familiar que receber essa notificação no logradouro que ele próprio indicou, tem presunção de  
373 veracidade. Senão teremos que fazer aquela notificação com oficial de justiça, com hora certa, vamos  
374 complicar todo esse processo. A gente está desvirtuando essa questão. Com relação ao edital, eu  
375 gostaria de deixar bem claro, que essa questão está sendo vista de duas formas distintas: Para algumas  
376 pessoas o edital serve na verdade para notificar esse beneficiário da inadimplência, mas sabemos que  
377 realmente ele não tem essa função. Por outro lado, o que o edital tem como principal, na nossa visão é  
378 notificar que aquele beneficiário não foi encontrado e que a partir daquele momento se ele procurar a  
379 operadora para realizar algum procedimento, ele vai ser negado. O edital na verdade, é o único recurso  
380 que a operadora possui para dar ciência ao consumidor de que ele foi procurado por diversas vezes e  
381 que a operadora não conseguiu conceber com o resto da notificação. O edital na verdade, tem como  
382 objetivo evitar uma futura fraude por parte desse beneficiário, de quando ele necessitar do plano, ele  
383 procurar a operadora sob a alegação de que não tinha sido notificado. O edital na verdade, no que nós  
384 vemos aqui, é no sentido de afastar uma responsabilidade futura da operadora de um atendimento que,  
385 em princípio, ele não teria direito. O edital na verdade, é a exceção, “depois das frustradas tentativas”,  
386 ele é subsidiário, é isso que temos que entender que o edital se faz necessário. Eu só queria pedir,  
387 embora seja uma questão mais administrativa, que as outras câmaras técnicas e todo esse material  
388 sejam divulgados no site da ANS, uma proposta de todas as entidades, gostaria se fosse possível que  
389 também fosse divulgado no site, como as demais câmaras técnicas que a gente participa. **Márcio Barra**  
390 **Lima (MPF):** Boa tarde a todos, eu queria de início registrar a profundidade das contribuições,  
391 realmente boas e temos muito que discutir. Queria começar do início, estávamos falando primeiro da  
392 normatização que prevê a rescisão unilateral, mas de regra não sei como funciona na prática, se os  
393 contratos já têm uma cláusula padrão, como é essa previsão. Já tem!!! Isso já facilita bastante, a  
394 informação adequada do consumidor. Segundo ponto, a Virgínia, falou de como se daria a forma de  
395 notificação e falou até que em outra câmara técnica, a troca de informações da câmara técnica é um  
396 procedimento do mistério público federal, eu nem tenho conhecimento, acho que Edu Cláudio, mas eu  
397 só queria complementar. Do que você falou está faltando um ponto, que é o seguinte: da mesma forma  
398 que o consumidor pode ter qualquer canal para acessar, é muito natural que operadora também tenha  
399 esse canal, mas desde que esse canal de comunicação seja efetivo. Então se a comunicação for efetiva,  
400 meu posicionamento aqui, é que a comunicação possa ser dada em qualquer e-mail, desde que seja  
401 efetiva a levar a comunicação ao consumidor. E mais: E esse é o ponto que acho importante, que talvez  
402 a gente precise se ater, até porque isso vai gerar consequências em nosso mundo: o conteúdo dessa  
403 notificação. A contribuição da PROTESTE eu achei muito boa, no sentido do conteúdo dessa notificação  
404 ser o mais circunstanciado e explicado possível, inclusive há novos prazos, quanto a possibilidade de  
405 estar sujeito há uma nova notificação ou não, por que eu acho isso fundamental para prever, ou aceitar  
406 ou não, ou deliberar ou não, uma segunda notificação. É uma questão temporal, estamos trabalhando  
407 com um prazo de notificação até o quinquagésimo dia, dentro de um universo de sessenta dias. Uma  
408 notificação que se dê entre 40 e 50 dias, não é razoável que tenha uma segunda notificação, dentro



409 daquele tempo por causa de dez dias, oito dias. Agora a gente trabalha com intervalos de 20 em 20, em  
410 um ano todo, é razoável que tenha uma segunda notificação. A primeira notificação pode ser dada em  
411 fevereiro e a segunda em outubro. (Não lembro o que almocei ontem) imagina as coisas que passam no  
412 dia a dia, com a velocidade as comunicações. Então acho muito razoável, a gente ter essa percepção do  
413 período que já foi ultrapassado e o que que falta para saber se é necessário ou não uma segunda  
414 notificação. Mais um ponto, eu coloquei isso na primeira reunião, o PROCON DE SÃO PAULO também,  
415 acho q temos que ter uma preocupação fundamental aqui, de trabalhar o genérico mais específico, da  
416 regra para exceção, e não inverter essa consideração, e trabalhar com a exceção e não com a regra. Por  
417 exemplo, o representante da UNIMED, falou que tem consumidores, e sabemos que tem, que na  
418 verdade é um mau caráter, deixa de pagar uns meses, se esconde, aí depois quer usar, mas eu tenho  
419 certeza absoluta que em um universo de grandes números, essa é a exceção, por que se não for o país  
420 não funcionava em nada. Não funcionaria absolutamente nada, por que não tem como nada funcionar  
421 em um regime de exceção. Nada funcionaria. Sabemos que isso acontece, foi uma observação que eu  
422 fiz, o PROCON SÃO PAULO fez, teremos várias outras situações específicas, questão regional, geográficas  
423 etc., mas temos que ter um trabalho grande para que a normatização, partir de um ponto mais amplo  
424 para um mais específico. Naturalmente, vão ter casos que não vão estar marcados na normatização, e aí  
425 também talvez até ter o cuidado de deixar à discricionariedade da agência e análise desses casos  
426 específicos, que naturalmente, irão acontecer e não vamos conseguir prever todos com certeza. Então  
427 esse é um cuidado importante de se ter, e outra coisa: estamos trabalhando com o código de defesa do  
428 consumidor, com o princípio da boa-fé objetiva, a gente nunca pode presumir a má fé do consumidor;  
429 nem o inverso, eu não posso prever que a operadora é “bandida”. É irrazoável. Então temos que ter  
430 muito esse cuidado para não criar um ambiente muito sectário, segmentado, quadrado, eu acho isso  
431 absolutamente fundamental na análise. Por fim, a questão também que foi colocada pelo representante  
432 do Ministério da Justiça, da questão fundamental para mim, da suspensão e rescisão. São institutos  
433 jurídicos absolutamente diferentes, e aí eu acho que vai cair dentro da especificidade de cada contrato.  
434 Tem contratos que preveem suspensão, e contratos que não prevê, que já prevê direto a rescisão.  
435 Talvez, não sei se é viável uma pratica dentro da Agência, enquanto órgão regulador, mas estabelecer  
436 “uma ponte de ouro”, você ter a suspensão previamente a rescisão, que seria o natural, até para  
437 permitir o consumidor de saldar, e continuar com aquele contrato. Acho que essa “ponte de ouro” em  
438 qualquer análise que se faça, até econômico-financeira do contrato, é melhor para o ambiente regulado,  
439 para o mercado em si. Porque dá mais credibilidade, você tem chance de continuar com a carteira com  
440 um número mais ou menos estável. Então a princípio minhas contribuições seriam essas, mas o foco  
441 principal da Câmara Técnica é a questão de independente do meio, que a comunicação seja efetiva e o  
442 conteúdo claro e discriminado. Acho que esse é um parâmetro que não podemos fugir. E esse  
443 discriminado é: o valor da dívida, a que se refere o prazo para pagar, e inclusive no caso de não  
444 pagamento, aí abre-se a hipótese, e aí eu acho fundamental essa descrição detalhada, e se haverá  
445 necessidade ou não de uma segunda notificação. **Carlos Chagas (Ministério da Justiça):** Bem, como o  
446 MPF colocou ali, eu não estou aqui para defender também consumidor estelionatário, então quando  
447 falo aqui eu falo em nome da Secretaria Nacional do Consumidor, estou falando do consumidor regular  
448 e de boa fé. E realmente a boa-fé vigora para ambas as partes, tanto por parte do consumidor, tanto por  
449 parte da operadora. Se existe consumidor estelionatário, se tem operadora estelionatária, aí são outros  
450 problemas e eu não me refiro a eles, pois não estou aqui para defendê-los. Consumidor sumiu, desistiu,  
451 não paga, ele não aparece, eu concordo que tem que haver uma saída para operadora. Efetivamente ela  
452 não vai ficar presa eternamente aquele contrato por que não consegue localizar um cidadão que sumiu,  
453 desapareceu, não manteve seus dados atualizados e tudo mais. Eu concordo. Efetivamente tem que  
454 haver essa saída, esse caminho para que ela faça isso, mas que não seja um caminho de fácil acesso.  
455 Simplesmente: “notifiquei uma vez, ele nunca atualizou seu cadastro, não foi localizado”, como  
456 determina a literalidade da Lei. Eu acho que é diferente. Acho que a lei também não foi feita para  
457 consumidor estelionatário, acho que a Lei foi feita para consumidor que entra em numa situação de  
458 dificuldade, mas quer continuar no contrato. Tanto que ela permite uma notificação faltando dez dias  
459 para essa possibilidade, abre espaço para suspensão ou rescisão, para que esse cidadão tenha

460 oportunidade de se recompor, e tentar manter aquele contrato, é para esse tipo de gente que temos  
461 que pensar. Tem que ter uma saída para aquele que abandonou? Concordo. Mas acho que temos que  
462 pensar principalmente nesse consumidor, que está passando por uma situação de dificuldades  
463 financeiras. Isso vai acontecer muito. É evidente, estamos vendo os números de economia estamos  
464 numa situação difícil, ninguém esconde isso. 2015 vai ser um ano difícil, 2016 também. Achar que todo  
465 consumidor não quer pagar o contrato, não, às vezes ele atrasa e atrasa por motivo de dificuldade  
466 financeira, está tentando se recompor de alguma forma, eu acho que isto deve que ser relevado. Os  
467 contatos individuais realmente estão em extinção. Vemos que numericamente existe algum acréscimo,  
468 mas proporcionalmente, mas mesmo numericamente o acesso é muito pouco. Muitas operadoras já  
469 não negociam, porque não são mais atrativos, e para isso eu acho que existe a necessidade de se pensar  
470 economicamente para proteger esses contratos. Não estou aqui para defender reajustes baixos,  
471 mínimos, próximos da inflação, ou algo do tipo, sabendo que isso vai levar há uma situação que irá  
472 corromper o próprio setor. Acho que os aumentos e reajuste devem ser reais e isso vai ser avaliado pela  
473 ANS, no momento de reavaliação do reajuste de contratos individuais, isso vai ser levado em conta, se  
474 houver necessidade de mais procedimentos, procedimento administrativo novo com uma notificação da  
475 forma que for determinado, tenho plena certeza que os técnicos da ANS irão levar isso em  
476 consideração. Isso vai ter um impacto. Não estou aqui para defender que não seja, ou que ela absorva  
477 de modo irresponsável as despesas administrativas. Claro que isso tem que ser contabilizado. Tudo isso  
478 vai ter um impacto na vida do consumidor, e ele não quer ficar no prejuízo e na operadora que também  
479 não pode ficar no prejuízo, senão mais cedo mais tarde ela vai fechar as portas, liquidar sua carteira e  
480 tudo mais. Sustentabilidade do setor é importantíssimo. Agora, pensando nesse consumidor existem  
481 passos que a Lei determina parâmetros mínimos que devem ser obedecidos. Quando a Lei fala em  
482 notificação, desculpe, eu concordo que as operadoras podem entrar em contato de várias formas,  
483 contato, informação, diálogo, eu acho extremamente válido. Gostaria que as operadoras batessem de  
484 porta em porta, e perguntar ao beneficiário: “Como está sua saúde?”, “Você vai bem”, “você  
485 emagreceu?”, “Está na academia?”, e isso poderia refletir na forma no contrato, “Se você emagreceu  
486 vou lhe dar um desconto e sua mensalidade”. Mas não é a realidade. Não acontece isso, não existe  
487 contato. E agora afirmar que essa notificação é o contrato, é essa informação que o consumidor deve  
488 receber? Desculpe são coisas diferentes. A notificação exige uma formalidade porque existe uma  
489 preocupação com aquele consumidor. É esse consumidor que eu estou pensando, ele quer manter o  
490 contrato. Por isso há uma necessidade de falar diretamente com ele. De dar uma oportunidade efetiva  
491 para ele manter o contrato. O consumidor sumiu? Vamos pensar numa saída para esse consumidor que  
492 desapareceu e não conseguimos localizar, mas vamos cuidar do anterior também, vamos melhorar  
493 nosso instrumento de contrato. É bom ter essa cláusula, é necessário ter uma cláusula contratual que  
494 especifique isso. Como é necessário ter o guia. Algumas vezes vejo o consumidor nos relatos, se referir  
495 ao guia, dizendo que já entregaram o “caderninho”. E a informação efetiva? “Olha, consumidor, acho  
496 que você deve se atentar nessa cláusula, pois você pode ter seu contrato rescindido se você não obedecê-  
497 la, se você não prestar atenção nesse prazo”. O consumidor não vai ficar com um caderninho ou  
498 calendário anotando quantos dias ele está inadimplente nesse mês. Ele não vai ficar fazendo esse tipo  
499 de controle. Se há a possibilidade de uma nova rescisão, de outro período que não está diretamente  
500 ligado àquele, o qual foi notificado anteriormente, ele tem que ser informado novamente. Ele não tem  
501 esse controle. Ele não vai fazer esse tipo de controle, é bobagem pensarmos que ele fará isso, que  
502 tomou ciência uma vez e irá fazer esse controle, ele não tem esse cálculo. A operadora tem essa  
503 informação, uma notificação vai ter impacto no orçamento, que tudo isso seja refletido nos reajustes  
504 que são propostos, não estou querendo que o consumidor paga um preço baratinho, ele deve pagar o  
505 preço justo, equilibrado para manter aquele plano. Agora dizer, que o contrato supre à necessidade de  
506 informação, no meu entendimento não. Até pelos relatos que chegam, o consumidor não tem ciência de  
507 seus direitos e de suas obrigações. É obrigação dele efetivamente pagar, como é obrigação da  
508 operadora custear, bancar seus tratamentos e tudo mais. Isso muitas vezes não acontece. Muitas vezes  
509 a ANS está correndo atrás de informações de não atendimento do consumidor, dos prazos  
510 estabelecidos, de não oferecimento do tratamento. Com o consumidor também, fica em situação de

511 inadimplente. Isso acontece. É essa situação que temos que pensar. E concordo: sumiu, é um  
512 estelionatário, vai por fraude, não precisa nem esperar pelos 60 dias, indique que ele está fraudando,  
513 suspenda-o. O MPF já foi além do raciocínio. São completamente diferentes: suspensão e rescisão.  
514 Ofereça a suspensão, ele não vai poder utilizar, e vai ter que ir até a operadora e entender por que está  
515 suspenso o plano para poder utilizar. Que fique um lapso de tempo maior para que se manifeste, não  
516 vai ser cobrado, mas também não vai ter acesso ao serviço. Eu suspendo. Então concordo. Tem que ter  
517 uma forma para racionalizar esse tipo de situação. Agora pensar extremos, o consumidor que está de  
518 má fé no contrato, acho que não faz parte de objetivo de uma câmara técnica discutir esse tipo de  
519 contrato. Entendo, não é o objeto dessa Câmara Técnica mas enfim, temos que melhorar essa  
520 informação para o consumidor. Isso é uma obrigação do PROCOM, do ANS, das operadoras. A gente tem  
521 que fazer chegar informações de melhor qualidade ao consumidor. No momento anterior à oferta, seja  
522 no momento da contratação, seja posteriormente: temos que achar uma forma de comunicar, de  
523 dialogar, de informar o consumidor. E notificação é outra coisa. É outro fato, deriva disso, claro que é  
524 relevante ao consumidor, mas ela possui outro objetivo, e eu acho que tem que ter essa formalidade,  
525 tem que ser pessoal, tem que dar essa oportunidade. Se não conseguiu contatar o consumidor de todas  
526 as formas possíveis, também acho tem que ter uma válvula de escape para que a operadora não fique  
527 presa nesse contrato pata sempre. Mas reforço: ele tem que receber a informação. Tanto desse  
528 procedimento de rescisão, tanto quanto à necessidade de atualização de seus dados. A operadora só  
529 buscou o endereço do consumidor apenas quando ela foi notificar para rescindir? Desculpe eu acho que  
530 ela está agindo de má fé, acho que ela não está buscando o consumidor em oportunidades anteriores,  
531 para dizer: “A cada um ano, a cada dois anos, por favor, atualize seus dados”. Mandar um SMS e tudo  
532 mais. E isso acontece. Ele precisa ser lembrado, por que não vai ficar marcando os seus dias de atraso de  
533 inadimplência. Ele tem que ser lembrado. Fixa regra, o consumidor não sabe realizar esse cálculo. Mas  
534 que exista um canal de comunicação para essas informações. **Daniel Infante Januzzi de Carvalho**  
535 **(UNIMED DO BRASIL):** Eu só queria, se me permitem, já que temos um consenso. Eu acho que é  
536 consenso de todos aqui que estes contratos não podem durar *ad eternum*, uma hora, nos casos em que  
537 a operadora tentou notificar e não conseguiu e etc., ela tem que ter uma solução para isso. Embora  
538 tenha sido apontada como solução a questão do edital, a gente vai ter que sair dessa Câmara Técnica  
539 com uma solução para essa situação: quando a operadora tenta, não consegue, seja o beneficiário de  
540 má-fé, seja o beneficiário de boa-fé, uma solução para essa questão é imprescindível. E para encerrar  
541 minha participação, dentre as propostas que colocamos no nosso documento entregue à ANS,  
542 sugerimos que a ANS, institucionalmente, junto com as operadoras, que a gente faça uma campanha,  
543 nesse sentido. Que mostre ao consumidor que caso não pague as mensalidades do seu contrato de  
544 plano de saúde, ele será rescindido. Que informemos à ele “para você extinguir seu contrato você deve  
545 proceder de uma determinada forma, se isso não acontecer o contrário fica vigente”. Temos tantas  
546 campanhas institucional da ANS, então podemos pensar juntos na forma de informar melhor o  
547 consumidor. **Cristiana Vidigal Lopes (FENASAÚDE):** Nessa apresentação da FENASAÚDE eu gostaria de  
548 contextualizar três questões. Inicialmente está bem claro para nós que a discussão, por mais que ela  
549 tenha se iniciado, provocada pela questão da tipificação de uma penalidade ele acaba indo além, isso vai  
550 até o aspecto regulatório e a motivação que gerou essa penalidade a esse dispositivo legal. A legislação  
551 confirma esse movimento que ultrapassou a questão da tipificação. Até porque eu acho importante  
552 contextualizar aqui ... cada entidade representativa está representando a sua realidade, o que ela  
553 observa, e é justamente esses diversos olhares que vão permitir nessa discussão a chegar, senão a um  
554 consenso, mas permitir ao grupo a visão de várias partes. A representante do PROCON SÃO PAULO  
555 coloca a questão dos beneficiários reclamando sobre sua questão de inadimplência, a questão da forma  
556 de comunicação efetiva. Mas a operadora também tem uma função, que a função de preservar o  
557 mutualismo. Todas os movimentos que colocam em risco e oneram o mutualismo, acaba sendo um  
558 dever da operadora ser esse guardião e tentar minimizar. Seguindo aqui, até do que o colega Marcos  
559 falou, de partir da regra, do geral para as exceções, acho que nós temos que falar aqui de todos. Bom,  
560 na apresentação trouxemos aqui o texto da lei e na tentativa de consenso, quero mostrar algumas  
561 estatísticas. Essa daqui mostra duas associadas da FENASAÚDE. A primeira, do total de cartas emitidas

562 por inadimplência 42% dessas cartas, do volume que estamos falando foi por carta, e o volume de  
563 reclamações ele é bastante reduzido. São importantes, os beneficiários estão alegando seus direitos,  
564 mas do total, temos um número que o total está revelando. Na segunda associada a gente tem do total  
565 de cancelamento 66% dos titulares foi até a operadora e pediu cancelamento e 34% simplesmente  
566 abandonou o pagamento do plano, o plano foi cancelado e eles nunca reclamaram. Então estamos  
567 falando do que para mim revela uma prática do setor de que o beneficiário simplesmente, quando quer  
568 cancelar, 1/3 deles, uma quantidade significativa, abandona o pagamento. E a lei, assegurando a  
569 proteção desse beneficiário, ela dá a possibilidade de sessenta dias de inadimplência e acaba, com o  
570 foco da proteção por diversas razões, que está inadimplente, mas ela permite um comportamento  
571 oportunista. Por exemplo: “Olha eu cancelei, eu não quero mais o plano de saúde; agora, se eu precisar,  
572 num tempo de dois meses, se houver uma intercorrência ou uma necessidade, eu volto para meu  
573 plano”. Acho que as operadoras têm, sim, papel de proteção diante do mútuo. E esse comportamento  
574 que é possível com base na legislação atual, temos que estar vigilantes para não deixar ultrapassar o que  
575 a legislação já permite. Não vou dizer que a legislação estimula, mas ela permite, mas ela autoriza esse  
576 comportamento, do ponto de vista do consumidor não está dizendo que é contra à lei, mas do ponto de  
577 vista do mutualismo ele está onerando o grupo. Então você tem a questão do inadimplemento que gera  
578 incerteza, em que atentar ao mútuo, particularmente por este tipo de beneficiário e tem a exceção que  
579 onera duplamente a operadora por conta da necessidade, que já foi apontada anteriormente por conta  
580 de provisão de devedores duvidosos. Um pouco da questão aqui é: como tratar com uma regra as  
581 situações dos beneficiários que abandonam o pagamento do plano de saúde, os beneficiários que  
582 acabam se valendo da previsão legal da necessidade da notificação para ter um comportamento  
583 oportunista. É a maioria? Não, não é a maioria, de fato. Foi reportado aqui diversas vezes a questão da  
584 efetividade da notificação. Todos nós temos interesse. Não há interesse da operadora em fazer uma  
585 notificação para cancelar quando essa notificação não for efetiva e ter todos os custos, todos os  
586 transtornos pela operadora e para o beneficiário, os danos de imagem, os custos administrativos para se  
587 voltar atrás em um cancelamento que foi efetivado, reativar, isso é custoso. Então há interesse em fazer  
588 notificação efetiva para minimizar esses custos administrativos. Tratar caso a caso dentro do pleito do  
589 beneficiário. Sobre formas de notificação todas já foram aqui mencionadas e eu gostaria de tratar duas  
590 coisas. Uma é uma provocação, que é a questão de você fazer o comunicado pelo meio do boleto para o  
591 beneficiário. A legislação faz uso em diversas normas de obrigatoriedades legais de notificação ao  
592 beneficiário titular utiliza o boleto como meio de comunicação, então a Lei 13.003, a norma de reajuste  
593 ... Outras formas que já preveem esse instrumento. Para reflexão do grupo e da Câmara Técnica em  
594 relação a isso. E outra coisa que acho importante a gente colocar que é o temor das operadoras: as  
595 sugestões que são dadas na Câmara Técnica viram regra e obrigatoriedade para todas as operadoras.  
596 Acho que cada operadora tem a sua forma de comunicar, a forma de se estruturar para fazer o  
597 relacionamento com o beneficiário. E aí acho que poderíamos tratar com princípios: todas as formas  
598 que a operadora vai utilizar o beneficiário, listando as formas para as operadoras. Daí a impor à  
599 operadora ... – todas as operadoras têm que ter gravação por telefone - tem um custo, enfim. Acho  
600 importante que se defina uma forma comunicação, deve ser respeitada a forma das operadoras  
601 trabalharem e que seja equivalente para ambas as partes. Sobre a questão da rescisão e da suspensão  
602 também é uma provocação, a suspensão como uma medida inicial e a rescisão como uma medida já  
603 posterior. Mas a própria lei já coloca que a suspensão ou rescisão do plano individual com sessenta dias.  
604 Então as operadoras optaram pela rescisão e trabalharam direto com a rescisão e aí a nossa percepção é  
605 que o prazo de sessenta dias já é muito extenso para iniciar uma suspensão, com rescisão em período  
606 ainda maior. No plano coletivo a prática não é de sessenta dias, não é, na medida em que você tem um  
607 contrato de grande porte, você não espera sessenta dias de inadimplência para suspender a cobertura,  
608 traçando um paralelo porque existe essa preocupação de preservar o mútuo. E isso é de fato uma  
609 preocupação porque está na lei, sessenta dias. Das formas que esse encontro de fiscalização teria como  
610 elementais, faz sentido essa na linha de ações prévias a essa ação limite de cancelamento. Geralmente a  
611 rescisão, a notificação, as tentativas de comunicação que culminam numa situação mais limite que é a  
612 rescisão, mas hoje não é possível de fazer. E colocamos de forma emblemática quanto ao tratamento,

613 quanto ao conteúdo necessário da notificação, informar as parcelas cujo pagamento não foi localizado,  
614 informar que está sujeito ao cancelamento, usualmente trabalha com o cancelamento, com o contato  
615 com a operadora e os canais de contato, somente aqueles canais que a operadora usualmente utiliza. E  
616 que não se venha, por favor, com um modelo de carta da ANS, com a letra *times new roman 12*, com um  
617 logo da ANS. Cada operadora tem que ter liberdade e responsabilidade, não é desejável ter um padrão.  
618 Cada operadora se relaciona com seu beneficiário de forma particular, chama de Vossa Senhoria, chama  
619 de você. As operadoras devem ter liberdade e a responsabilidade pelas comunicações que emitem. A  
620 forma de notificação que já se mencionou: e-mail, SMS, desde que comprovando o recebimento,  
621 gravação telefônica, o boleto de mensalidade, a carta com aviso de AR, nisso estamos muito  
622 interessados. Quem deve receber a carta? O porteiro, o parente, é o destinatário. Então ele tem poder  
623 para autorizar o recebimento dessa carta; usualmente, costumeiramente recebe a correspondência  
624 daquele beneficiário, isso não é novidade. Os órgãos públicos trabalham assim, Receita Federal, o  
625 DETRAN trabalha assim, claro que cada um com sua particularidade, mas temos que trabalhar dentro do  
626 razoável. E a questão do uma vez notificado do inadimplemento se é necessária uma nova notificação.  
627 Aí eu concordo com o que o Marcos colocou, acho que há casos e casos. Se teve uma notificação no  
628 começo do ano, ela não vale para uma posterior, tanto tempo depois, mas nós temos casos de  
629 beneficiários que são, que usam da lógica dos dez dias de antecedência, estão costumeiramente  
630 atrasando todas as mensalidades e fazendo esse exercício de: “não, eu vou deixar sessenta dias e então  
631 eu vou pagar”. Então acho que a gente tem que tratar exceções como exceções. O pior resultado é  
632 tratar situações diferentes com a mesma regra, é válido, mas temos que observar esse tipo de situação.  
633 E que hoje, com a regulamentação atual não temos como atuar junto a esses beneficiários que tem um  
634 comportamento que claramente não é adequado. **Mônica Nigri (FENASAÚDE):** O importante nesse  
635 momento é estarmos falando de produtos individuais formalizados ou adaptados aos limites da lei.  
636 Então a todos eles foi entregue uma condição geral, celebrada nos moldes e regulamentações que a  
637 ANS entendeu ser o mais objetivo possível. Além disso, tem o guia de leitura contratual, que é um  
638 resumo dos pontos mais importantes das condições gerais. Então eu acho que o mais importante é essa  
639 informação estar acessível ao consumidor. Então essa informação, que é de extrema relevância e é de  
640 fato; e está nas condições gerais, a forma e o prazo que tenha o consumidor, e para nós também. Então  
641 poderíamos até rever o guia de leitura contratual para que esta informação esteja acomodada e seja  
642 eficiente. Então estaria preservada essa informação. Isso sim, até poderia até nem ser nas condições  
643 gerais, mais limitada sobre as regras de cancelamento. Acho que atenderia em grande parte. Eu reforço  
644 a inviabilidade da entrega ao titular do contrato, da carta com aviso de recebimento, porque seria o  
645 mesmo que dizer que cada operadora tivesse um espelho do oficial de justiça que trabalhe para a  
646 operadora. Isso inviabiliza completamente a entrega. Até porque talão de cheques, como a Cristiana  
647 falou, a Receita Federal se comunica com o endereço que ele apresentou e tem por obrigação deixar  
648 atualizados todos os seus contatos, principalmente o endereço. Na realidade o que existe: o beneficiário  
649 de fato abandona o plano e possível até que ele nem tenha a noção correta que as parcelas que deixou  
650 em aberto poderão ser cobradas, porque ainda que o plano seja cancelado de fato, essas mensalidades  
651 são devidas porque não houve a suspensão da cobertura, houve a necessidade da operadora também  
652 fazer um provisionamento. **Clarissa Santiago Dias Barroso (FENASAÚDE):** Boa tarde. Do que falamos  
653 aqui, sem dúvida nenhuma, eu concordo com os colegas do banco dos consumidores, estamos  
654 privilegiando o consumidor de boa-fé, nós também. Mas realmente é reiterado ver consumidor deixar  
655 de pagar. Não é uma exceção, infelizmente Temos que pensar que o consumidor tenha muitas vezes a  
656 oportunidade de ver o quanto é importante, e colocamos aqui que o plano de saúde é importante, e eu  
657 acho que ele resolve um pouco, por parte dele, ter controle sim sobre a inadimplência, no controle que  
658 faz das contas dele. E a outra coisa é o cadastro: quando ele muda a conta de luz, ele usa o cartão de  
659 crédito, ele tem uma série de responsabilidades. Esse é mais um elemento que ele tem que levar em  
660 consideração, é mais um item importante no plano de saúde. Isso não pode ser tratado como exceção, é  
661 regra. E aqui é mais importante ainda. Outro ponto que eu queria frisar, a gente por outros clientes, que  
662 muitas vezes quando verificamos reclamações dos nossos consumidores, que é necessário utilizar filtros  
663 de contratação. Como foi colocado pelos colegas, onde há muito problema de relacionamento, acredito

664 que seja de muitos outros tipos de planos, como adesão, por exemplo, que é diferente. Então acho que  
665 temos que fazer esse filtro nas estatísticas para ver quanto realmente estamos falando de pessoa física,  
666 que é o foco aqui. **Virgínia Rodarte Gontijo Couto Bosco (SINOG)**: Primeiro eu queria agradecer as  
667 contribuições tanto do Carlos quanto a entender que a gente não deve claro fazer uma proposta que  
668 propicie um consumidor que queira fazer mal uso desse entendimento, e da mesma forma não tem  
669 nenhum representante aqui querendo operadoras que utilizem esse instrumento de má-fé. Entender  
670 como funciona a regra geral e não casos excepcionais, porque a importância de manter uma situação  
671 que a princípio parece excepcional, mas em termos de número é tão significativa, com relação à  
672 notificação edilícia. Como foi apresentado pela FENASAÚDE, infelizmente a gente não conseguiu ter  
673 acesso a um número fechado para trazer, mas 34% dos beneficiários a operadora notifica e apenas  
674 1,12% deles é que gera uma reclamação, é exatamente para cuidar desses 34% que a gente precisa da  
675 notificação edilícia. Num primeiro momento, não. Não conheço uma única operadora que faz uma  
676 notificação edilícia com sessenta dias de inadimplência. A notificação edilícia tem uma finalidade  
677 exclusiva de tratar da provisão de devedores duvidosos. É um valor muito significativo que a operadora  
678 tem no balanço por causa desses 34% que abandonaram o plano, então ela precisa pôr um fim nessa  
679 relação e para pôr um fim, essa notificação. E daí porque a proposta da ABRAMGE ter vindo com a  
680 sugestão com as iniciais do nome beneficiário, o número da carteirinha do plano e o CPF ausentes os  
681 dois últimos dígitos. Porque há é uma comprovação inequívoca porque só existe uma pessoa com  
682 aqueles dados. São informações que para quem é o inadimplente é eficiente, mas para um terceiro  
683 qualquer você não consegue identificar quem seja o beneficiário. Então é nesse sentido que seria a  
684 notificação edilícia como última alternativa e o propósito dela não é dar o acesso à informação que a  
685 gente precisa dar ao consumidor. Então é simplesmente por um fim na relação e encerrar o contrato.  
686 Então para eu fazer essa notificação por inadimplência, mesmo que a gente tenha êxito e notifique,  
687 acontece do beneficiário que não fique satisfeito com ela. O grande problema dessa Câmara Técnica e  
688 que a gente está tratando já dessa exceção, de quem reclama é de quem não quer a inadimplência. Mas  
689 a gente não pode perder o foco de que a regra geral precisa continuar existindo para a gente ter como  
690 encerrar essa relação. E aí, quanto à informação que o Carlos falou de descontos para academia e tudo  
691 mais. Seria ótima, mas temos limitadores. Já teve uma Câmara Técnica específica para falar de  
692 prevenção e promoção, ela já está regulada e houve um impedimento para as operadoras em dar um  
693 desconto pelo beneficiário estar na academia. A gente evoluiu muito em programas de promoção e  
694 prevenção. Hoje o site da ANS tem toda uma divulgação desses programas, mas infelizmente em termos  
695 desconto pela situação de saúde do beneficiário isso é um impedimento legal, então não tem como  
696 fazer. Quanto à informação, entendendo que a edilícia ela tem um fim secundário, a gente precisa dar  
697 essa informação e até por isso tem a notificação e o contato com o beneficiário explicando as  
698 consequências para ele. Mas o que nós somos contrários é essa necessidade de segunda, terceira  
699 notificação para aquele beneficiário que não comprovou sua obrigação. Eu já notifiquei que se ele não  
700 honrar os compromissos em dez dias seu plano será suspenso ou cancelado, concordo com a Cristiana,  
701 as operadoras trabalham com cancelamento não com suspensão. Se ele não quitou novamente depois  
702 de ser notificado, eu não preciso de uma segunda notificação dizendo olha, você não quitou então agora  
703 está sua rescisão, principalmente por causa do custo. Um AR custa mais de R\$ 7,00 (sete reais). E  
704 levando em questão que a gente tem um número muito significativo na entidade em que eu represento  
705 a SINOG onde há pequenas operadoras em que o ticket médio é de R\$ 20,00 (vinte reais), os R\$ 7,50  
706 (sete reais e cinquenta) – acho que é esse o preço do AR hoje - já é muito importante no custo do plano.  
707 Agora 3, 4 notificações por inadimplência, torna-se inviável. Mas o nosso interesse é o de dar a devida  
708 informação. Então se a gente consegue dar uma informação completa para ele num primeiro momento,  
709 não haveria necessidade de uma segunda, terceira e quarta notificação. Com relação ao que a Cristiana  
710 falou de modelo e o que foi falado pelo Daniel de ter as informações no site, nossa contribuição pela  
711 ABRAMGE foi toda baseada em exemplos. O que seria uma notificação adequada, com absoluta certeza,  
712 por favor, que a ANS não entenda isso como modelo, cada operadora tem liberdade para escrever da  
713 forma que entender. Mas acredito que se tivermos as contribuições de todos e eu convido os senhores  
714 para ler as contribuições no site, quando saírem no site, aí teríamos um exemplo de uma notificação

715 completa, um exemplo do que seria uma notificação. E aí saia muito claro como seria o conteúdo dessa  
716 notificação para que o beneficiário tenha informação completa por esse exemplo que foi dado, não  
717 como um modelo. E por fim a questão do inciso III do parágrafo único do artigo 13, quando a gente fala  
718 da questão do titular. A nossa maior preocupação é o seguinte: a gente está aqui para propor um  
719 entendimento da Diretoria de Fiscalização. E hoje, justamente por não ter esse entendimento específico  
720 da Diretoria de Fiscalização de qual foi a intenção do legislador quando falou em titular do plano, temos  
721 uma situação de inviabilidade do fuge do escopo dessa Câmara, que é a inviabilidade de cancelamento  
722 de contratos coletivos. Porque há fiscais onde se há um beneficiário internado não se consegue cancelar  
723 o contrato coletivo. E aí temos grandes empresas com de dez mil beneficiários, vinte mil beneficiários  
724 numa contratação em que essa empresa inadimplente ela traz um prejuízo de sustentabilidade do  
725 contrato. E por outro lado existe sempre, quando a gente fala de vinte mil beneficiários em um contrato,  
726 sempre vai ter alguém internado. Eu não consigo rescindir esse contrato baseado em entendimento de  
727 alguns fiscais de que o artigo 13 vale para qualquer tipo de relação, nessa parte do inciso III. Um pouco  
728 mais preocupante, a gente está falando não é do titular que está tão aflito com a situação de seu filho e  
729 esquece de pagar o plano de saúde. É um ponto bastante maior que a gente não conseguir rescindir um  
730 contrato seja individual, seja coletivo, baseado nesse entendimento do artigo 13, inciso III, parágrafo  
731 único, que ele vale para qualquer beneficiário, seja de plano individual ou coletivo. Obrigada. **Carina**  
732 **Roberta Minc (PROCON SP):** Eu quero concordar com o que a Cristiana falou, do que já leu e apresentou  
733 na manifestação à ANS. Mas de qualquer forma, o PROCON SÃO PAULO também fez a manifestação  
734 dele dentro de um contexto que ele tem mais de reclamação. Que é um contexto diferente  
735 anteriormente pelas empresas, já que os números que vocês apresentaram não são a nossa realidade. A  
736 realidade que eu tenho, eu posso falar por mim, pela representação do SENACON e pelo MPF, é uma  
737 situação completamente diferente. E vocês podem notar em nossa manifestação que eu tenho lá é o  
738 consumidor que recebeu a notificação em dezembro e ele tá com ele cancelado porque não pagou  
739 março. Então esse é o consumidor que eu tenho, essa é a manifestação que eu tenho. E até para  
740 abertura de reclamação no PROCON SÃO PAULO, é importante saber, tem toda uma triagem; então o  
741 consumidor oportunista, o consumidor de má-fé, não vai passar pela triagem, não vai sequer abrir  
742 reclamação. Mesmo se abrir, a gente a liberdade de encerrar essa reclamação. Por isso eu acho que nós  
743 estamos falando de paradigmas diferentes. Meu consumidor que chega lá é um consumidor que por um  
744 problema em março, ele não pagou, ele foi usar em dezembro, não tinha. E ele continuou pagando todo  
745 mês. Essa é uma situação não apenas do PROCON SÃO PAULO, também encontramos no reclame aqui. E  
746 ele fala mesmo: É verdade, eu sou um devedor, mas eu paguei abril, maio, junho, julho, eu fui usar  
747 agora em agosto. Então é esse tipo de reclamação que eu tenho. E o que me espanta nessas  
748 reclamações, não estou dizendo que os seus dados não sejam verídicos, estou dizendo que quem chega  
749 no PROCON ou no SENACON, ou no MPF tem outro perfil. O que me chamou bastante atenção é que ele  
750 sempre quer a continuação; ele pede pra nós: pede para a operadora mandar o boleto atualizado, eu  
751 quero pagar, eu quero continuar, momento em que recebe a informação de que seu plano está  
752 cancelado porque a inadimplência é maior que sessenta dias. Então essa é nossa realidade. Entendo, são  
753 realidades diferentes, eu entendo, mas quando chega para nós é uma reclamação de um consumidor  
754 diferente. Acho que ler a manifestação do PROCON SÃO PAULO, talvez essa visão diferente, do jeito que  
755 mostramos os números em nossa manifestação, o consumidor que chega lá não é o oportunista, o de  
756 má-fé, é o consumidor que quer o plano. Pra nós essa é a regra. Essa exceção não vai nem chegar no  
757 PROCON SÃO PAULO e nos outros órgãos de defesa do consumidor de forma em geral. O nosso  
758 paradigma é o outro. Então a gente está falando de uma realidade, temos dados da FUNDAÇÃO  
759 PROCON SÃO PAULO e do SENACON, que é bastante próxima à realidade. A nossa realidade é essa.  
760 Outra coisa que a gente citou na manifestação e é o objeto do que a gente tem que buscar aqui é a  
761 efetividade da comunicação. A comunicação de forma a ele entender que se ele não pagar esse valor,  
762 ele vai ter a rescisão. E ele tem que ter essa informação clara. Efetividade da informação e previamente.  
763 ...não que a defesa do consumidor é engessada, ela quer AR, pessoal. Não, o PROCON SÃO PAULO veio  
764 com a sugestão de outros canais, de ampliação de outros canais, desde que esses canais sejam efetivos.  
765 Não somos contra essa manifestação, esse alargamento de opções, desde que seja efetiva. Pra nós, essa

766 é a parte principiológica da legislação: é efetividade. Acho que é efetividade do que estamos falando.  
767 Por isso que quanto ao edital, a gente diz que não, porque não tem interatividade com os nossos casos  
768 que chegam – consumidores que sumiram, por exemplo - não é a nossa realidade, então pra nós não dá  
769 para fazer assim. Outra dificuldade que eu queria ponderar é que a dificuldade de achar o consumidor, a  
770 gente tenta, tenta, e não consegue achar o consumidor. Claro, se você vai procurar o consumidor só  
771 nessa hora, você não acha. Você vai ter dificuldade. Então manter esse cadastro atualizado por  
772 inadimplência ... mas essa provocação, claro que o consumidor tem que informar como ele informa  
773 quando é luz, é gás, claro que sim, mas essa provocação para não ter os dados atualizados é de suma  
774 importância. Para nós vale a efetividade da comunicação. E a última coisa que eu queria pontuar é no  
775 tocante ao boleto, que foi sugestão, a gente nem colocou a questão do boleto porque não foi falada na  
776 última reunião, mas de qualquer forma a gente entende que a comunicação pelo boleto não é efetiva,  
777 temos experiências a respeito. Conversei até na semana passada com a ANS sobre isso. Não é uma  
778 informação que é passada de forma clara. Ele não percebe o que está no boleto e essa comunicação tem  
779 que ser feita em apartado. Ele não consegue entender essa informação. Nós temos até situações e já  
780 temos trabalho nesse sentido. Nós entendemos que essa comunicação não pode. Da parte dos  
781 beneficiários entendemos que não é uma manifestação eficaz a manifestação feita por boleto. Não nos  
782 manifestamos no tocante ao boleto porque não havia sido objeto da última reunião, assim como o  
783 inciso III não havia sido objeto na discussão passada, então por isso a gente não se posicionou nesse  
784 aspecto. Não sei como vai ser o procedimento da ANS já que não nos manifestamos quanto a esses  
785 temas. Mas de toda forma, temos que trabalhar essa questão com parcimônia porque no âmbito da  
786 defesa do consumidor, o que eu tenho é o consumidor desesperado, com um parente no hospital, que  
787 não consegue fazer o pagamento. Por essa a razão do entendimento do consumidor internado. Se for  
788 dada continuidade devemos ter oportunidade de manifestação porque ele não foi abarcado pela  
789 discussão na outra oportunidade. Obrigado! **Márcio Barra Lima (MPF)**: Se me permite um aparte, é só  
790 um complemento, hoje em dia há a circunstância fática de mercado aí que é escassez de planos  
791 individuais. Então, no mais das vezes, se tirar o estelionatário, o que joga de má-fé do contrato, você vai  
792 ter na grande maioria dos casos de varejo, da reclamação individual do consumidor, aquele não quer  
793 perder o plano individual porque se ele perder não consegue contratar outro. Ele tem essa restrição e  
794 esse é um dado que tem que ser levado em consideração, já homenageando a própria boa-fé do  
795 consumidor. Estamos tendo uma oportunidade de chegar a um final, a um denominador comum, muito  
796 bom para o consumidor e muito razoável para as operadoras, porque estamos trabalhando com todas  
797 as situações bem vivas, bem claras, conseguindo separar o joio do trigo, o que é má-fé. Chegar a um  
798 consenso, aí em uma proposta muito positiva. **Marcos Paulo Novais (ABRAMGE)**: Primeiramente eu vou  
799 falar um pouquinho a respeito de suspensão e rescisão. Será que a gente tem condições talvez de  
800 chegar a um acordo. Eu acho assim, a minha impressão é: a lei deixou bem amplo, deixou na verdade a  
801 condição da suspensão ou rescisão dentro do prazo de sessenta dias, ficaria ali um OU. O setor ele  
802 acabou optando e, na verdade na maioria das vezes, pela rescisão. Acho que é próprio do setor planos e  
803 seguros de saúde já que a característica básica dele é um seguro. E quando a gente sustenta um seguro,  
804 quem é o tipo de consumidor que voltaria a utilizar esse seguro: é o consumidor que porventura  
805 descobriu que precisa dele. Se eu fizesse um paralelo com o seguro de carro, é como se eu amanhã eu  
806 bater, opa, então eu quero voltar o seguro. Naquele momento em que eu senti a necessidade de tê-lo,  
807 logo peço o seguro de volta. Eu acho que a suspensão acabou não sendo utilizada porque o consumidor  
808 voltaria quando sentisse necessidade. E a rescisão foi o caminho mais lógico de se optar, porque as  
809 operadoras optaram por esse caminho. Então eu não sei se a gente conseguiria chegar aí num termo ou  
810 uma regra para suspensão ou rescisão do contrato individual, de forma que o consumidor e a operadora  
811 consigam entender. Outra coisa que eu acho que é importante, acho que a gente teve um a discussão  
812 muito boa aqui hoje em todos os aspectos, entramos até um pouco na questão de custos em planos  
813 individuais. Acho que a gente entrou até nessa questão de custos que tem que ser estudada a fundo até  
814 porque, queira ou não, subir, reajustar o valor a mensalidade, o preço do plano não é a solução. Até  
815 porque a seleção adversa é perversa nos contratos de seguros e planos de saúde. Quando eu desço  
816 muito o preço, quem fica é quem precisa utilizar. Logo num segundo momento eu tenho que crescer os



817 custos novamente – quem não está utiliza muito sai desse plano, quem está utilizando muito continua –  
818 e aí num segundo momento eu tenho um reajuste elevado e novamente pessoas saem. Então a gente  
819 tem um mecanismo de seleção onde crescer preço e reajustar, até um certo ponto, temos que  
820 encontrar uma solução de parcimônia. Temos pessoas tanto que utilizam menos intensamente, quanto  
821 pessoas que utilizam mais intensamente. Além disso, eu acho que tem um ponto turbulento que é  
822 quanto ao recebimento dessa correspondência ou informe, como tem que ser. Acho que é difícil  
823 identifique nesse segmento, muitas pessoas moram em prédio, nós vamos fazer a prova é que o  
824 porteiro recebeu. Cabe a ele, ao condomínio, mas o que nós temos de prova é aquela assinatura. Eu  
825 acho que a gente tem que discutir até porque é uma condição e não são poucos os consumidores que  
826 cairiam nessa regra. Ou então um parente, entendeu? A gente vai ter que encontrar um meio, um  
827 caminho e saber como que a gente vai receber e aceitar. Tem uma outra questão que eu acho que a  
828 gente precisaria discutir dado que estamos falando em expandir para outros meios e óbvio, evidente  
829 que estamos falando, e é claro, desde que cumpra um acordo, desde que aquela seja a melhor forma de  
830 notificar. Se for passar a fazer contactá-lo por e-mail, por telefone, eu vou fazer isso identificado. .... você  
831 quer passar o seu e-mail? Eu tenho que ter esse comprovante de comunicação do recebimento do e-  
832 mail, está ok? Mas não fazer isso em qualquer região do País. Então é uma questão que tem que ser  
833 pesada. E aí a gente entra numa questão que eu acho importante que é o tempo de guarda. Qual seria o  
834 tempo de guarda que nós teríamos para dados de ligações gravadas? Ela tem um custo de guarda em  
835 nossas centrais de dados. Qual seria então o tempo de guarda? Três meses, quatro meses, eu acho esse  
836 um ponto importante. E por último, do que a gente discutiu aqui, principalmente com relação a questão  
837 de quantas vezes teria a notificação ao longo do tempo. Eu acho que talvez a gente consiga caminhar  
838 em termos de uma boa comunicação com os inadimplentes e que nessa comunicação possamos deixar  
839 expresso de forma muito simples que o consumidor entenda que naquele período posterior, se ele vir a  
840 ficar inadimplente novamente, ele precisa se atentar aos fatos. Ou pelo menos proceder para que entre  
841 em contato com a operadora para saber quais são os riscos que ele se expõe na rescisão. Então eu acho  
842 que a gente pode encontrar aí um meio termo de ser efetivos e custo-efetivos também, porque tem um  
843 custo daquela notificação e fazer ela repetidamente, isso onera todo mundo, então esse não é o melhor  
844 caminho. Então era isso, obrigado. **Carlos Chagas (Ministério da Justiça):** Um mantra do Poder  
845 Executivo é: quantidade de reclamações não faz nenhum sentido. Se fosse isso acho que a gente já  
846 poderia fechar alguns PROCONs, poderia fechar o setor de atendimento da ANS, porque se fosse  
847 comparar a quantidade de reclamações com a quantidade de consumidores, qualquer que fosse a  
848 comparação: consumidor não reclama. A maior parte dos consumidores não reclamam. Isto é fato. A  
849 maior parte não reclama. Então pra mim não faz nenhum sentido. Agora: se quiser fazer uma análise  
850 qualitativa dessas reclamações, eu topo. Quando eu faço um filtro de reclamações, eu coloco no filtro só  
851 de informações de contrato individual, tanto no SINDEC quanto no consumidor.gov. Agora, se o  
852 consumidor declara que é um plano individual e não é, aí acho que a gente tem que voltar atrás em  
853 informações, ele não sabe nem o que está contratando. Esse é outro problema. Ele imagina que está  
854 num contrato individual e ele não está efetivamente. Então usamos como filtro, tanto o SINDEC quanto  
855 o consumidor.gov é contrato individual. Fazemos esse recorte. Quanto ao que acontece em coletivos eu  
856 concordo, são diferentes. E eu acho que deva ser tratado de forma diferente e penso da mesma forma,  
857 imagina uma empresa com dez mil funcionários, todos tendo vida ativa normal, é claro que é impossível  
858 em algum momento não ter uma pessoa internada. Eu acho que para contrato coletivo o tratamento é  
859 diferente. Só que a gente não está tratando de contrato coletivo, a gente está tratando de contrato  
860 individual então vamos voltar aqui. Se 34%, um terço dos consumidores cancelam por inadimplência,  
861 me causa preocupação. Imagino que ele não está informado efetivamente. É isso que nós vamos expor.  
862 O consumidor não tem noção que as faturas em aberto podem ser cobradas. Ninguém em sã  
863 consciência cancela um contrato por inadimplemento. Ou ele está mal informado e acha que isso é  
864 legítimo ou efetivamente não conseguiu pagar e não há é uma motivação dele, ele quis a abandonar o  
865 contrato. Então acho que isso não é razão para se computar dessa forma, eu acho que tem que ser feito  
866 de outra forma. Enfim, ninguém em sã consciência vai deixar um contrato vencer só por vencer. Até  
867 porque poderia pedir o cancelamento e não precisaria pagar as parcelas em aberto. Então está havendo

868 algum problema de comunicação efetivamente. **Cristiana Vidigal Lopes (FENASAÚDE)**: É porque as  
869 operadoras não têm o costume de cobrar. **Virgínia Rodarte Gontijo Couto Bosco (SINOG)**: O custo de  
870 cobrança é muito alto então a gente não cobra. Não tem ação de cobrança. **Carlos Chagas (Ministério**  
871 **da Justiça)**: Tá, tudo bem. Não tenho essa informação das operadoras mas enfim, se o consumidor sabe  
872 disso ... Eu acho que não é razoável. Continuo achando que aí tem um problema de informação. Boletão  
873 é um problema sério e a gente já enfrentou em outro campo, até porque a gente já teve contato com o  
874 Banco Central e já teve um grupo de trabalho só para discutir cobrança. Boletão é instrumento de  
875 cobrança. Boletão é instrumento de cobrança e pagamento. A regulamentação do Banco Central só prevê  
876 essas formas. E prevê uma outra coisa: o que está no boletão o banco também é responsável. Por isso  
877 hoje em dia os bancos não estão aceitando emissão de boletão por qualquer pessoa. Por que? Porque se  
878 ele foi utilizado como instrumento de notificação o banco pode ser responsabilizado. Boletão é  
879 instrumento de cobrança ou instrumento de pagamento. Ou foi feita uma dívida anterior e o  
880 instrumento escolhido foi o boletão para pagar ou é constituída uma nova dívida e o consumidor opta  
881 pela emissão do boletão, só nessas circunstâncias ele pode ser emitido, e o banco é solidariamente  
882 responsável por esse boletão. Então ele vai topar ser responsável também por notificação se ela for feita  
883 de forma incorreta, indevida? Então, boletão não é instrumento de informação. A gente já teve várias  
884 reuniões com o Banco Central e o boletão serve para alguma coisa. Um exemplo muito simples e que  
885 acontece demais. Chegou na casa do velhinho o boletão ele paga. E isso foi um dos pontos apontados ao  
886 Banco Central e o Banco Central verificou, realmente, existem pessoas que não são nem vulneráveis, são  
887 chamados de hiper-vulneráveis: se receber o boletão ele paga. Se ele recebe o boletão ele acha que tem  
888 uma dívida, ele paga. Se ele vai ler aquele boletão para identificar se está inadimplente, desculpe mas ele  
889 não vai ler. Qualquer pessoa, mesmo analfabeto é capaz de pegar um boletão ir lá no banco e pagar. Mas  
890 ele não é capaz de ler e entender tudo o que está colocado no boletão. Boletão não é instrumento de  
891 informação. Pode até colocar um aviso, pode até colocar uma coisa de leve, mas como notificação  
892 piorou, não é instrumento hábil para isso. Os outros todos eu acho que a gente pode até conversar e de  
893 alguma forma ser um instrumento de comunicação e informação ao consumidor. Boletão, eu acho já de  
894 cara, até pela experiência que a gente tem nesse grupo do Banco Central, não serve para isso. Não tem  
895 essa funcionalidade. Estaríamos até distorcendo um instituto, um instrumento regulamentado por outra  
896 agência reguladora, que é o Banco Central. Se quiserem entrar em contato com o Banco Central para  
897 solicitar informações, então fique à vontade. Temos uma observação de suspensão com trinta dias, mas,  
898 enfim, se tem alguém fazendo suspensão com trinta dias já está violando a lei. **Samir José Caetano**  
899 **Martins (ANS)**: É uma proposta. **Cristiana Vidigal Lopes (FENASAÚDE)**: Não era uma proposta, era uma  
900 provocação e a legislação não permite. **Carlos Chagas (Ministério da Justiça)**: Então como provocação  
901 funcionou bem. No meu entendimento o artigo 13 é um standard mínimo e como um standard mínimo  
902 não cabe nada. Agora, se a Agência reguladora entender, como o colega colocou, como o MPF colocou,  
903 de formular uma regra que preveja suspensão e depois a rescisão é válido. Agora o standard mínimo ele  
904 tem que ser respeitado. É um standard mínimo. São coisas diferentes e com efeitos diferentes. Falar em  
905 quantidade de consumidores para mim não representa, eu comungo de todas aquelas reclamações que  
906 a representante do PROCON SÃO PAULO falou. Muitas vezes o consumidor não tem a mínima noção de  
907 como tratar, de como lidar com o que está acontecendo com o contrato dele. Ele não sabe  
908 evidentemente como funciona a regra da suspensão e do cancelamento. E ele tem série de problemas  
909 em números diversos. O que ela relatou aqui aconteceu com uma servidora da minha sala, da minha  
910 coordenação. A mesma história, foi utilizar estava cancelado. Doze meses atrás ela tinha deixado de  
911 pagar. Não tinha nem deixado de pagar, estava em débito automático. E no dia do pagamento quando  
912 entrou no débito automático porque ela não tinha saldo, ela não teve informação nenhuma, continuou  
913 no débito automático todas as outras parcelas, quando foi usar, está cancelado. Mas como, se estou  
914 pagando? Aí falaram para ela: não, a senhora não quitou uma parcela doze meses atrás. Aí foi verificar e  
915 realmente ... Não é um ajuste simples e fácil e falar a partir de agora vai funcionar dessa forma. Existem  
916 problemas tanto das operadoras quanto do consumidor. Isso pra mim é um equívoco grave. Acho que  
917 não é esse o caso, de se cobrar dessa forma. Na minha opinião a lei estabelece standards mínimos, que  
918 está colocado e é aí que devemos trabalhar. Eu acho que a partir da lei a gente deve fazer regras para

919 que sirvam ao propósito da Lei, que eu imagino que seja para proteger consumidores bem  
920 intencionados e dar uma salva guarda, e até para a imagem da operadora ... ela quer continuar com a  
921 pessoa, então geralmente são contratos mais antigos, as pessoas que vem pagando há muito tempo e  
922 tudo mais e eliminar esses extremos. De qualquer forma, trabalhar essa informação. Comunicação e  
923 informação ao consumidor eu acho válida. Notificação eu acho que ela deve obedecer um patamar um  
924 pouco mais rigoroso, exige uma formalidade, exige um cuidado maior, um apreço maior. Se ela mantém  
925 o contato com o consumidor ela não haverá dificuldade. É muito fácil manter o contato atualizado do  
926 consumidor que você conversa com uma certa frequência, você mantém contato. Então deixar só para  
927 falar com ele só no dia em que ele estiver inadimplente, não me parece muito razoável. E apesar disso  
928 tudo, eu continuo entendendo que as várias notificações, - imagino que não vão ser várias as  
929 notificações como colocado aqui - as notificações que se fizerem necessárias a cada novo período que  
930 ele pode entrar numa situação de suspensão ou rescisão, eu acho que é necessário. Eu não acho que o  
931 consumidor vai controlar, por mais que ele receba a informação depois de que sessenta dias  
932 consecutivos ou não leva a uma situação de risco o contrato dele, ele não vai ficar controlando o dia.  
933 Achar que o consumidor vai fazer isso, não faz. É mais fácil a operadora fazer e essa notificação é  
934 necessária a cada vez e de maneira sucessiva. Porque se ele for notificado uma vez e ali,  
935 automaticamente ele já sofreu sanções, não é necessária uma nova notificação naquele momento. Mas  
936 se com o passar de alguns meses, como esse prazo caminha junto com o consumidor, os doze meses  
937 caminham com o consumidor ... o consumidor saiu alguns dias e vão entrar outros na inadimplência, ele  
938 tem que ser notificado novamente. .... Ele não vai fazer esse tipo de controle. Eu acho necessário. Não  
939 acho que devam ser várias, não acho que o consumidor a todo mês vai ficar querendo uma notificação  
940 Nem acho que isso é possível, ele ficar caminhando no tempo só nos dez dias que ficam ali... não acho  
941 nem crível uma situação dessa em que ele receba uma notificação com muita frequência. Mas enfim, se  
942 os consumidores se utilizam desse prazo de dois meses para algum tipo de vantagem, eu acho que está  
943 se dentro das regras a utilização dos sessenta dias de atraso. Não estou defendendo esse ao  
944 consumidor. Mas, enfim, da mesma forma que o consumidor gostaria de marcar uma consulta para  
945 amanhã e ele não pode, tem que esperar o prazo determinado em lei, na resolução da ANS, funciona da  
946 mesma forma: o consumidor pode optar, sabendo que dentro de sessenta dias ele vai permanecer  
947 naquele contrato e não vai ser rescindido, ele pode optar por pagar uma conta que é mais urgente e  
948 deixar o plano de saúde para um segundo momento. Não acho que isso caracteriza necessariamente  
949 uma má-fé dele. Ele está sabendo que ele não vai ter prejuízo, está conscientemente se utilizando desse  
950 ponto. Da mesma forma que a operadora dispõe, olha eu quero marcar a minha consulta, não, nós  
951 temos o prazo, e tudo mais. É a regra do jogo. Desculpa, não pode caracterizar desde já como uma  
952 artimanha do consumidor e acho que dificilmente tenha impacto significativo nos custos. Não acho que  
953 há uma parcela significativa de consumidores que estão agindo dessa forma. Então acho que a gente  
954 tem que a gente tem que melhorar a informação, conversar melhorar com o consumidor. Existem  
955 responsabilidades do consumidor, existem, mas ele também deve ser informado para aproveitar a  
956 informação que é necessária. Então acho que é uma responsabilidade de todos. E claro, parto do  
957 princípio de que quem conhece efetivamente todas as regras daquele mercado necessariamente é a  
958 operadora. Quem tem a vantagem de conhecimento técnico-científico é a operadora. O consumidor não  
959 é especialista em saúde suplementar e conhece todas as regras e estar advogando o tempo todo,  
960 sabendo o que fará. E eu acho, na minha opinião, que quantidade de reclamações não faz efeito, o  
961 consumidor efetivamente não reclama. Temos dois milhões e meio de reclamações no SINDEC. Tem  
962 muita demanda represada, eu posso até trazer algumas referências para vocês. O SINDEC, que é o  
963 registro de todas as informações dos PROCONs, é diferente do consumidor.gov que é a forma online de  
964 reclamações. O perfil de consumidor é completamente diferente. A gente pega os dados do consumidor  
965 e vê que quem vai no PROCON são pessoas com um nível de instrução menor, geralmente mulheres e  
966 pessoas mais idosas. Quem reclama no consumidor.gov geralmente são homens, com nível de educação  
967 maior, geralmente muito próximo do nível superior, com mais anos de estudo, e mais jovens. Então  
968 você vê: essas pessoas não iam no PROCON e agora estão indo. Por que? Porque tem uma demanda,  
969 abriu-se um novo canal, uma nova forma de comunicação. Tem consumidor para reclamar. Às vezes

970 desconhecem os meios de comunicação às vezes porque não tem paciência. O PROCON DE SÃO PAULO  
971 eu sei, às vezes chega a uma fila de quatro horas, cinco horas. É difícil. Essa é a realidade de alguns  
972 PROCONs. A demanda é muito grande e tem uma dificuldade e em alguns lugares pode chegar a isso e  
973 as pessoas podem desistir. Pode fazer pela internet? De toda forma, o número de reclamações para  
974 mim não faz muito sentido não, tem que se analisar qualitativamente os dados. **Egberto Miranda Silva**  
975 **Neto (UNIODONTO):** Boa tarde. Sem querer polemizar, dentro do que foi apresentado não pudemos  
976 identificar os percentuais de inadimplência dos consumidores. A gente entende o texto da lei mas a  
977 gente espera que ele não se substitua para uma contingência. Informações e reclamações, talvez a Cris  
978 fale, eu acredito que a informação dela tenha sido daqueles que tiveram os planos cancelados com  
979 notificação e os que depois retornaram dizendo eu quero. A maioria abandona. No plano odontológico  
980 isso é muito comum, como o valor é pequeno ele não tem condição de formalizar pedido judicial. Ele  
981 simplesmente para de pagar porque o tratamento já aconteceu e só vai voltar a se interessar quando se  
982 sentir doente novamente. Me parece que a gente tem um consenso que a Agência vai ter que deliberar  
983 sem que a gente consiga chegar num acordo aqui na Câmara. Com relação à informação ao consumidor  
984 acho que esse item é essencial, da informação. A Agência já dispôs em norma, resolução normativa que  
985 nos obriga a constar do contrato a questão da inadimplência e suas consequências. Talvez a gente possa  
986 analisar, não como um modelo mas talvez parâmetros do que deve constar nesse conteúdo. Vou até  
987 verificar o que aconteceu com a proposta da UNIODONTO, que não chegou, mas seria muito  
988 interessante que conhecêssemos aquilo que foi dito pelos membros para a gente tentar conciliar.  
989 Virgínia colocou, uma proposta de redação, seja edital, de comunicação da notificação. Talvez  
990 aproveitar, se não constar em norma, mas pelo menos para que as operadoras e os consumidores  
991 saibam aquilo que nós estamos falando, o conteúdo deve conter, uma relação teria que ter o seguinte  
992 conteúdo ou pelo menos um parâmetro: tantos dias, qual foi o vencimento, qual prestação em aberto,  
993 mesmo que ela tenha sido quitada se está constando nos sessenta dias, eu informar, então, ter alguma  
994 informação ou a informação completa, sem que haja nenhuma dúvida. Eu acho que isso a gente pode  
995 discutir aqui, na próxima reunião talvez, já basear um texto de notificação, um texto de edital; eu acho  
996 que infelizmente a gente precisa do edital. Não vamos conseguir alcançar esse consumidor que se  
997 mudou, abandonou o plano. Então o edital vai servir. Então o que deve constar no edital, o que não  
998 pode considerar no edital mas a Agência vai considerar cumprida a obrigação da operadora. Eu acho que  
999 nisso a gente pode avançar. Com relação à informação ao consumidor é consenso, então isso, eu acho  
1000 que a Câmara servirá para essa discussão. Eu só queria colocar, se falou muito da forma de reajuste e  
1001 rescisão. Não existe. No plano odontológico o reajuste é livre mas a rescisão é uma coisa traumática. No  
1002 plano médico-hospitalar não existe exceção. A Agência, ela simplesmente determina qual o reajuste  
1003 máximo e não há possibilidade de fazer a rescisão. Pelo menos tem operadoras que estão há mais de  
1004 um ano, sem que tivessem um *enforcement*. Então pelo custo dessas futuras notificações por  
1005 inadimplência, isso deve ser estudado, mas repassar esse custo, as operadoras não têm condição de  
1006 fazer isto. E com relação ao impacto, também a questão contábil-financeira, a Virgínia colocou a  
1007 posição, a questão da notificação de inadimplentes, que é um problema, mas por enquanto a  
1008 odontologia não tem esse problema chamado Ressarcimento ao SUS. A Agência deve disciplinar, não sei  
1009 se está no escopo dessa Câmara, mas pelo menos já poderíamos avançar, a possibilidade da operadora  
1010 que não conseguiu alcançar o consumidor em inadimplência, no mínimo, fazer a suspensão no SIB.  
1011 Porque se o caminho vai ser o inadimplente esperar a exclusão, mas quando, daqui há quatro, cinco  
1012 meses, ele já não se considera do plano mas eu vou receber ressarcimento ao SUS. Eu odontologia não,  
1013 mas a operadora vai receber ressarcimento ao SUS. Então eu não posso alegar que ele estava com o  
1014 atendimento suspenso mas ele não está no SIB. Porque se eu suspender, a fiscalização vem me exigir a  
1015 notificação prévia. Então eu acho que ter pelo menos um patamar em que eu possa dar baixa do SIB  
1016 como motivo inadimplência, suspender o atendimento, até eu conseguir alcançar o consumidor. Seja  
1017 uma comunicação por recebimento, desde que eu consiga encontrar futuramente, seja por edital, pra  
1018 poder ter a possibilidade de considerar rescindido. No mínimo que ao suspender eu não receba uma  
1019 notificação de ressarcimento porque isso vai me causar mais transtornos. Eu também tenho que fazer  
1020 provisão, enquanto eu tiver discutindo, então o valor vai ser bem muito maior em termos da

1021 mensalidade. Porque pode vir uma cobrança muito maior, na segunda instância ou algum entendimento  
1022 que leve a ter a provisão, sendo uma pessoa que eu não consigo alcançar. Está inadimplente mas por  
1023 uma infelicidade de não ter conseguido a notificação, eu não consigo retirá-lo do cadastro. É preciso que  
1024 eu consiga suspender o atendimento dentro do SIB. Se eu não consigo suspender o atendimento dentro  
1025 de um prazo baseado por essas comunicações em edital, dentro do SIB pelo menos para evitar esse  
1026 ressarcimento. Eu acho que as operadoras que tem isso e a odontologia está atenta é essa a justificativa,  
1027 é importante. **Cristiana Vidigal Lopes (FENASAÚDE)**: Eu gostaria de apontar algumas questões: primeiro,  
1028 a instituição não trabalha com número de reclamações. Eu não posso divulgar que número de  
1029 reclamações nos 40% de cancelamentos realizados, se existisse 40% de reclamações, é diferente quando  
1030 você fala em um total de reclamações. Mas em sua maioria são efetivados sem problemas. Sei que esse  
1031 tipo de comunicação não é; não acho também que reclamação deva ser se o volume é grande ou é se  
1032 pequeno, não é isso que tentamos mostrar. Mas de fato é uma prática do mercado os beneficiários  
1033 abandonarem o pagamento do plano ao invés de solicitarem cancelamento e essa prática é incentivada,  
1034 induzida, ela existe por dois fatores. Acho que eu mencionei a questão da norma legal mas de fato existe  
1035 o fator operadora. Porque as operadoras consideram que como usualmente é mais custoso você ir atrás  
1036 daquele valor em aberto, as operadoras acabam que não cobram, o que também estimula que tenham  
1037 esse comportamento. De forma que devemos ter espalhada a essa visão também. E eu queria pontuar  
1038 que a gente reconhece que existem problemas de comunicação, se não existissem a gente também não  
1039 estaria aqui para contribuir, para melhorar. Esse é o setor da assimetria de informação e estamos aqui  
1040 justamente para redução dessas assimetrias de informação e para reduzir o desconforto dos  
1041 beneficiários das operadoras. Eu queria registrar aqui, só para finalizar e não para diminuir, para  
1042 minimizar a informação. **Samir José Caetano Martins (ANS)**: Muito bem, na fiscalização nós temos a  
1043 percepção não apenas do que nós identificamos na fiscalização reativa, que são as reclamações de que  
1044 estamos falando, mas também temos a percepção do que nós identificamos na fiscalização proativa.  
1045 Nós temos acesso a identificação de condutas dentro das operadoras de consumidores que não vieram  
1046 à ANS reclamar. Existem algumas práticas por algumas operadoras, não estamos generalizando de  
1047 maneira alguma, que precisam ser revistas. Primeiro, nós já observamos operadora, independente de  
1048 qual seja, parametrizar o seu sistema para disparar comunicado de inadimplência no 50º dia. E  
1049 parametrizar esse mesmo sistema para cancelar o contrato no 60º dia. Essa operadora é autuada,  
1050 invariavelmente. Por quê? Porque se ela disparou no 50º dia, ela não vai conseguir fazer a comunicação  
1051 chegar ao consumidor naquele mesmo dia. Então quando ela cancelar no 60º dia ela não vai poder dizer  
1052 que respeitou o prazo de dez dias para que o consumidor tenha a oportunidade de evitar a  
1053 consequência da rescisão. Essa é uma prática que as operadoras que precisam rever. Nós não estamos  
1054 generalizando as operadoras, mas nós convidamos aqui para essa Câmara Técnica representantes de  
1055 todos segmentos do mercado regulado. Nós só não chamamos quem só trabalha com planos coletivos –  
1056 que é o caso da UNIDAS: autogestão, que só trabalha com planos coletivos. Então ela não foi convidada  
1057 por isso. Mas todas as outras operadoras sujeitas dos demais segmentos de operação perante a ANS  
1058 foram convidadas. E nós esperamos que essa mensagem seja repassada aos seus afiliados. É preciso que  
1059 se reveja essa prática de parametrizar o sistema para disparar cartas no 50º dia e automaticamente  
1060 cancelar no sistema no 60º. Porque nas fiscalizações proativas, se nós não conseguirmos achar nada  
1061 dentro da operadora, é só ir lá na notificação por inadimplemento que a autuação é garantida. E aí é só  
1062 olhar o tamanho da multa que nós aplicamos no Programa Olho Vivo que é pelo número da amostra. É  
1063 só jogar a rede que os peixes vão vir. Nós não temos prazer de fazer isso mas é uma prática errada que  
1064 algumas operadoras adotam, que levam invariavelmente a uma autuação. Podem acreditar nisso. Então  
1065 estamos alertando aos segmentos de representação das operadoras para que reforcem junto aos  
1066 afiliados que não adotem essa prática. Perfeito? Então realmente o número de reclamações não diz se a  
1067 lei foi cumprida ou não. Por isso nós também fazemos operações de fiscalização proativa. Por isso nós  
1068 também fazemos abordagens independente de reclamações do consumidor, justamente para  
1069 compensar o absenteísmo do consumidor que não aparece nem para reclamar o que lhe afeta. É preciso  
1070 observar. Agora, para além de práticas ruins que precisam ser repensadas, nós também temos boas  
1071 práticas que podem ser adotadas pelas operadoras. Claro que cada um avaliando o impacto disso dentro

1072 da sua realidade operacional. Então o consumidor liga para pedir a autorização prévia para um  
1073 procedimento, porque não consultá-lo e perguntar: o senhor confirma que seu endereço atualmente é  
1074 esse, esse e esse; o seu e-mail é esse, esse, esse; seu telefone é esse, esse, esse; obrigado, esta ligação  
1075 está sendo gravada. É uma forma da operadora estar constantemente buscando a atualização de seu  
1076 cadastro. Claro que ela não precisa estender isso a todos. Mas ela está tendo a diligência de ajudar o  
1077 consumidor a cumprir o seu dever anexo de manter os dados atualizados. Então isso deve ser pensado  
1078 pelas operadoras também. Nós precisamos ter boas práticas que preservem o regulado de praticar  
1079 infrações ou de adotar condutas que podem ser visualizadas num primeiro momento como infrações.  
1080 Não interessa para a ANS nem que as infrações ocorram, nem que os casos mal entendidos como  
1081 infrações ocorram também. Isso consome a máquina administrativa, isso consome a Diretoria de  
1082 Fiscalização e estamos aqui reunidos por isso. Então fica a sugestão que os senhores contemplem  
1083 também essas práticas de abordagem proativa do consumidor de atualizar seu cadastro, toda vez que  
1084 ele tiver oportunidade de relacionamento com a operadora. Nós, nessa Câmara Técnica, da parte da  
1085 fiscalização, temos a percepção de que não há um único meio de contato com o consumidor. Por isso  
1086 que a questão que colocamos desde o início foi: que formas de notificação são aceitáveis e não que  
1087 forma é aceitável. Nós temos a percepção inicial, e a direção final será após a contribuição de todos e  
1088 após análises e reflexões, mas nós temos a percepção inicial de que é possível sim ter outras formas de  
1089 contato com o consumidor que não seja só a notificação por AR. Temos a percepção de que há outras  
1090 formas. Só que temos ter bem claro e documentar se essas outras formas, são formas efetivas e formas  
1091 comprováveis, principalmente comprováveis. Então se formos adotar como uma forma possível de  
1092 notificação a ligação gravada, é preciso que as operadoras estejam preparadas para comprovar à  
1093 fiscalização da ANS a gravação. Lidar com o custo que isso implica. O tempo de guarda dessa informação  
1094 gravada certamente não será de meses. Do ponto de vista da ANS nós temos aí cinco anos a partir da  
1095 ciência da prática infrativa para apurar. Então por aí a operadora já vê que é prudente que ela guarde  
1096 essa informação por um tempo que ela pode ser alvo de uma ação de fiscalização da ANS. Para além de  
1097 que operadoras também devem atentar para os prazos prescricionais, nos casos de demanda judicial  
1098 com o consumidor. Deve fazer a guarda da informação caso eventualmente tenha que esclarecer isso no  
1099 Judiciário e não na ANS. Então nós gostaríamos de ter mais clareza da parte dos senhores, das outras  
1100 formas de notificação que são possíveis, de que maneira objetivamente os senhores vão nos comprovar  
1101 que essa notificação foi feita. Não é? Cuidado com o que você pede porque você pode conseguir. É  
1102 necessário estar preparado se a sugestão for aprovada. Nós precisamos ter essa informação  
1103 devidamente apresentada. Se os senhores têm estudos sobre a forma de comprovar uma ligação  
1104 gravada, a forma de comprovar um SMS, é preciso que eles sejam apresentados. Nós vamos buscar nos  
1105 inteirar cada vez mais dessas informações. Agora, se é do interesse de todos que nós cheguemos a esse  
1106 leque mais amplo, é do interesse de todos também trazer para a ANS esses estudos, essas  
1107 contribuições, para que nós possamos caminhar nessa direção, ok? Com relação especificamente ao  
1108 boleto, nós da fiscalização temos a percepção de que o boleto não se presta a notificar o consumidor.  
1109 Temos a consciência de que a ANS, visando a não aumentar o custo das operadoras, ela vem orientando  
1110 no sentido de que algumas informações sejam repassadas ao consumidor no próprio boleto. Então ele é  
1111 informado de que o reajuste anual do plano individual foi de x, conforme ofício número tal da ANS por  
1112 boleto. Há uma resolução normativa, a nº 171, específica, prevendo isso: use o boleto para fazer essa  
1113 informação. Informação muito simples, muito pontual. Também temos orientação da ANS no sentido de  
1114 que se houver um descredenciamento autorizado pela ANS de uma entidade hospitalar, que esse  
1115 descredenciamento seja informado ao consumidor. Pode ser no boleto também. Mas é uma informação  
1116 muito clara e precisa, o Hospital São Lucas, por exemplo. Além da obrigação de constar também no site.  
1117 Temos consciência de que a ANS estimula que essas informações sejam passadas por boleto. Agora o  
1118 nível de complexidade da informação que envolve a rescisão do contrato por inadimplemento, nós  
1119 entendemos que não cabe no boleto. Temos consciência sim de que há outros exemplos de  
1120 comunicados de suspensão que usam o boleto, por exemplo a Light, que comunica a suspensão de  
1121 energia elétrica no boleto. **Carlos Chagas (Ministério da Justiça):** É fatura, não é regulamentada pelo  
1122 Banco Central. **Samir José Caetano Martins (ANS):** Na fatura ela comunica a suspensão e aponta na

1123 conta de luz, aí tem um quadradinho amarelo para comunicar quando suspender na conta de luz. Mas  
1124 vejam o tamanho da fatura da fatura da Light não pode ser comparado com o boleto da operadora.  
1125 Muito diferente. Além de que, o boleto da operadora ele pode ser acessado no site, não  
1126 necessariamente o boleto leva o consumidor a ter a informação precisa, clara e tempestiva. Claro que  
1127 nós vamos estudar mais a fundo a questão para poder dar uma resposta adequada, mas a nossa  
1128 percepção inicial é de que o boleto não serve. Tanto que quando nos deparamos com comunicados no  
1129 boleto na fiscalização nós autuamos e multamos. Entendemos que isso não é possível adotar esse canal.  
1130 Claro que vamos estudar mais profundamente para podermos dar a resposta mais adequada, ok? Então  
1131 senhores, nossa proposta de encaminhamento é que no dia 25 nós tenhamos oportunidade de tentar  
1132 estabelecer mais alguns pontos detalhados do nosso diálogo a partir do envio das contribuições de  
1133 todos para todos. Nós ainda não vamos disponibilizar um espaço no site porque isso não depende só de  
1134 nós, dependemos de uma série de medidas logísticas dentro da Agência. Ainda não foi possível fazer  
1135 isso para essa Câmara Técnica. Mas nós vamos repassar para o e-mail de todos participantes as  
1136 contribuições que nós recebemos, por e-mail, assegurado o acesso das informações a todos. E aí nós  
1137 vamos ter oportunidade de ter acesso com mais vagar a tudo que foi colocado e discutido aqui hoje.  
1138 Não só por meio das contribuições que foram apresentados por escrito, por e-mail, mas também por via  
1139 da transcrição da ata de hoje. Nós percebemos que a ata passada serviu como um insumo importante  
1140 para nossa discussão no dia de hoje. A ata de hoje servirá insumo importante para a reunião do dia 25,  
1141 que será nossa última reunião de discussão. Nessa última reunião de discussão nós já temos as cartas na  
1142 mesa. O que nós precisamos nessa última reunião é termos sinalizações bastante detalhadas, bastante  
1143 objetivas, de como fazer o que se propõe. Então, por exemplo, na sugestão de conteúdo a contribuição  
1144 da ABRAMGE foi bastante detalhada sobre o que pode constar na notificação. Não é intenção nossa que  
1145 as operadoras adotem um texto padrão. Mas notem, para o regulador o texto padrão é uma maravilha.  
1146 Cara, crachá. É fácil de fiscalizar. Mas, nós sabemos que os senhores têm as suas individualidades, dos  
1147 consumidores e da forma como os consumidores se relacionam com as operadoras. Então não é nossa  
1148 intenção criar um texto padrão. A Diretoria de Fiscalização não gostaria de fazer isso. Não é nossa  
1149 intenção é sair daqui estabelecendo regras, é simplesmente deixar claro para o mercado o que vai ser  
1150 considerado infração ou não dentro das propostas. Agora, na próxima reunião então, definitivamente:  
1151 se for gravar, comprovaremos assim; SMS, comprovaremos assim. Faremos assim. Edital, nós propomos  
1152 que tenha isso, isso e isso. Nós já temos bastante avanço em relação à notificação por edital; na  
1153 contribuição da ABRAMGE as iniciais, o número do plano, o CPF omitindo dois dígitos. Se tivermos mais  
1154 alguma contribuição em relação ao texto do edital, que seja apresentada nessa próxima reunião. Então  
1155 na próxima reunião nós esperamos contribuições bem práticas, bem operacionalizadas. Então quando  
1156 nós precisamos definir um entendimento fiscalizatório, nós precisamos orientar a nossa força de  
1157 fiscalização sobre exatamente o que vai ser considerado e o que não vai ser considerado. E para nós  
1158 termos isso precisarmos sair daqui já com uma definição clara do que vai ser feito e do que não vai ser  
1159 feito, percebem? Senão nós vamos gerar a necessidade de um outro entendimento. O entendimento do  
1160 entendimento. Não adianta nós partimos para um entendimento puramente principiológico, porque as  
1161 diretrizes estão propostas na lei. Não é necessário que a Diretoria de Fiscalização diga o que é  
1162 permitido, a Diretoria de Fiscalização vai seguir a lei, isso é óbvio. Ela vai aos fiscais sobre o que vai ser  
1163 considerado ou não. Há alguns pontos que em que se não for possível chegar a algum consenso e  
1164 desenvolverá algumas análises mais detidas da fiscalização. Como por exemplo aceitar que a notificação  
1165 postal seja pessoal ou não - e aí definir isso. E aí temos escolhas realmente dramáticas porque nós  
1166 sabemos que nenhum carteiro chega na casa do sujeito: me dá sua carteira de identidade, estou vendo  
1167 que você é você. Isso nunca acontece. Agora, o que nós vamos refletir é que sabendo que isso não  
1168 acontece e se saber que isso não acontece será suficiente para aceitar a notificação pessoal ou se  
1169 sabendo que isso não acontece, se o pessoal será dispensado. Essa é uma diferenciação que nós  
1170 precisaríamos fazer. Agora, sempre que o regulador trabalha pensando em como vai indicar o caminho  
1171 ao regulado, ele trabalha com o conceito de custo-efetividade. Seria muito bom se as operadoras  
1172 pudessem trazer contribuições sobre efetivamente o custo financeiro de cada coisa. Quanto se tem de  
1173 inadimplência em contratos individuais? Em contratos individuais quanto se tem de consumidores que

Transcrição da Segunda Reunião da Câmara Técnica de Rescisão e Suspensão Unilateral, realizada em 11/03/2015.

1174 não purgaram a mora e sumiram? Quanto mais dados precisos nós tivermos, mais seguros nós  
1175 estaremos para poder formular uma solução que seja satisfatória a todos. Nós não pretendemos  
1176 trabalhar em cima de impressões, isso não será possível. Se houver desconforto em relação a trazer aqui  
1177 para a Câmara Técnica dados que sejam sigilosos, é preciso que os senhores nos apontem exatamente  
1178 que campos do DIOPS nós precisamos olhar para extrairmos a informação que nós precisamos. Isso nós  
1179 podemos fazer. Agora, é preciso que tenha a informação de inadimplência por parte das operadoras.  
1180 Nós precisamos checar e a partir daí formar um entendimento mais consentâneo, ok? Então para isso  
1181 divulgaremos as contribuições que nós recebermos por e-mail a todos, divulgaremos a ata, que se  
1182 reportará à transcrição. Primeiro vão chegar as contribuições e depois a transcrição para poder também  
1183 contribuir de forma mais efetiva na próxima reunião, ok? Então ficamos marcados para o dia 25. Muito  
1184 obrigado e uma boa noite a todos.